合同编号：WHHGYSDGQ2026-23-03-01

选定车辆定点保险供应商采购合同

采购人：荣成市乐能保洁有限公司

中标单位：中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

招标代理机构：山东乾华项目管理有限公司

签订日期：2026 年 11 月 26 日

甲方：荣成市乐能保洁有限公司

地址：荣成市石岛黄海南路 26 号

联系人：钱万里

联系电话：0631-7382087

乙方：中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

地址：威海市顺河街 4 号

联系人：周维江

联系电话：15615810678

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，经过友好协商，本着诚实守信、互惠互利的原则，双方就选定车辆定点加油、定点维修、定点保险供应商项目(编号：WHHGYSDGQ2026-23)采购事宜签订本合同条款，共同达成如下协议：

一、合同的组成部分：

1、本合同书

2、中标通知书

3、招标文件

4、乙方的投标文件

上述文件将相互补充，合同各方必须予以遵守执行。若有不明确或不一致之处，以上列次序在先者为准。

二、服务范围：荣成市乐能保洁有限公司使用的机动车辆。

三、合同价款：

商业险自主定价综合系数：1.385。

四、质量要求：

符合国家相关质量标准。

五、服务地点：甲方指定地点；

六、服务期限：自签订合同之日起 1 年，服务期满后甲方根据乙方服

务情况综合考虑是否续签合同。续签一次一年，最多不超过二次。

七、付款：

（1）本合同以人民币方式付款。

（2）付款方式：甲方根据实际产生的保险费用进行付款，乙方必须在规定时间内提供增值税专用发票。

（3）付款按以下资信办理

收 款 人：中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司威海分行

银行帐号：37001706708050152711

八、双方权利义务

1. 甲方应对乙方开展委托工作给予充分的合作，提供必要的条件，提供在委托过程中所需的相关资料。

2. 乙方需要发函向有关部门询证时，甲方应给予配合。

3. 甲方按照合同约定的条件，及时支付相应款项。

4. 乙方应严格按照有关技术规范、标准及合同规定开展服务工作。

5. 乙方应按照国家相关法律法规，对甲方委托的服务项目，服务质量均需达到合格标准。未经甲方同意，不得私自将甲方委托的服务进行转包。

6 甲乙双方对在执行业务过程中知悉的商业秘密负有保密责任，除甲方外，不得向第三者泄露，法律另有规定者除外。

7. 乙方在履约过程中发现的问题应及时向甲方进行汇报和说明。

8. 乙方须对投标文件负法律责任，乙方所提供的材料不符合甲方招标要求，甲方有权废除乙方及商务合同且不承担任何经济损失。

九、变更、修改及转让：

乙方应严格按该项目招标文件和其所提交的投标文件相关承诺内容实施，除法律法规规定的情形外，乙方不得擅自解除合同或就合

同标的的数量、质量、工期、技术要求以及其他的合同条款进行变更、修改；不得部分或者全部转让其应履行的合同义务。

十、违约责任

1、乙方违反第六条工期的约定，逾期完成或者经验收不合格而重新提供服务，每逾期一日按照逾期部分合同价款的3‰向乙方交纳违约金，不足一日，按一日计算（下同）。

2、乙方违反第四条质量要求的约定而降低标准或者违反第九条变更、修改及转让的约定的，由此而造成逾期，按本条第一款的规定交纳违约金。

3、因甲方原因延期验收的，每延期一日按照延期验收部分合同价款的3‰向乙方支付违约金。

4、乙方违反有关的法律法规或者合同的其他约定（规定），列入不良信用记录。

6、由于违约而给对方造成损失的，违约方按照实际损失向守约方承担赔偿责任。

7、由于乙方违约而可能出现车辆等被甲方使用的情形，其所遭受的损失甲方不需要负责或者承担。

8、本次采购量只作为投标参考使用，实际采购数量和规格可适时调整并据实结算，实际采购数量多于或少于计划采购量均不视为甲方违约。

9、上述违约责任除“不可抗力”外，“不可抗力”是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等事件。

十一、合同解除：

乙方迟延履行合同义务或者履行合同义务不符合约定以及违反其他有关规定而应解除合同的，除承担违约责任外，经甲方书面同

意，解除本合同。

十二、争议解决：

1、合同各方应通过友好协商，解决执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争议，如协商不成，可向荣成市人民法院提起诉讼；

2、在诉讼期间，本合同无争议的部分应继续执行。

十三、合同生效：

本合同由各方代表签章并加盖公章后生效。

十四、签约地点：山东省荣成市。

甲方:荣成市乐能保洁有限公司

单位盖章:

代表签章:

乙方:中国人民财产保险股份有限公司荣成海市分公司

单位盖章:

代表签章:

二、开 标 一 览 表

采购编号：WHHGYSDGQ2026-23

采购项目：选定车辆定点加油、定点维修、定点保险供应商

标包	名称	总报价	服务期
03	定点保险	商业险综合系数：1.3850	自签订合同之日起1年，服务期满后甲方根据乙方服务情况综合考虑是否续签合同。续签一次一年，最多不超过二次。
投标声明：完全响应招标人要求。			

注：投标声明用于填写除报价需要开标宣读的投标文件的其它主要内容，由投标人自行确定，做到言简意赅无歧义。

投标人（加盖电子公章）：中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

HNBww03JmdP12q1D1EP

三、报价明细表

包段名称	定点保险	
定点保险	报价内容	报价（商业保险自主定价系数）
	连续4年0次保险理赔	1.1700
	连续3年0次保险理赔	1.2200
	连续2年0次或3年1次保险理赔	1.2200
	上年0次、2年1次、3年2次保险理赔	1.3700
	新车、首年、上年1次、2年2次、3年3次保险理赔	1.3700
	上年2次、2年3次、3年4次保险理赔	1.5000
	上年3次、2年4次、3年5次保险理赔	1.5000
	上年4次、2年5次、3年6次保险理赔	1.5000
	上年5次、2年6次、3年7次保险理赔	1.5000
	上年6次、2年7次、3年8次保险理赔	1.5000
综合系数	1.3850	

注：（1）商业保险自主定价系数须符合国家金融监督管理总局现行车险费率监管相关规定。

（2）综合系数是上表中十项商业保险自主定价系数的算数平均值。

投标人（加盖电子公章）：中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司

4.优质服务承诺

致：山东乾华项目管理有限公司

中国人民财产保险股份有限公司秉承“专家治司、技能致胜”的人才战略，注重专业化团队建设，造就了一大批素质高、业务精、熟悉国情、具有丰富经验的高级管理人员和对中国人保财险事业忠诚并为之尽责的优秀专业骨干，在承保、理赔和再保险等核心技术领域处于国内保险业领先水平，在长期的业务实践中积累了大量的风险管理经验。公司是国内最早引入精算技术开发产品的保险企业之一，在政府采购、大型工商企业、涉农保险等重要业务领域具有领先的技术优势。人保财险系统现有员工约 18 万人，涵盖保险、金融、医学、财会、精算、法律、信息技术等专业，其中具有高级职称者 2000 余人，获得英国皇家保险学会会员资格（FCII、ACII）者达 200 多人，这支了解国情、经验丰富的队伍是中国人保财险为客户提供高质量服务的最有力的保障。

中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司为荣成市乐能保洁有限公司公开招标车辆定点保险供应商项目共配备项目人员 45 名，包括出单管理人员、出单人员、财务管理人员、财会人员、客服人员等承保全流程岗位人员以及报案、调度、查勘、定损、人伤、风控、立案、理算、核损、核赔、法律、追偿、结案等理赔全流程岗位人员，人员充足且分工详尽明确，所有人员全力保障，确保客户需求第一时间响应，相关岗位（例如承保岗、理赔岗）均有严格的响应时效要求。 服务小组成员均是参与了政府、大型企事业（公交集团、出租车集团、威高集团等）保险项目，经验丰富，专业素质高，专业技能优异，承保岗、理赔岗、财务岗等相关专业岗位均有严格的上岗考试制度，每年对在岗人员进行培训考试，考试通过者才能上岗工作，全力保障岗位人员的素质以及服务的专业度，保障为客户提供专业化的服务。

为全面保障贵单位车辆保险服务质量，规范服务流程，提升风险保障与理赔体验，我公司在参与车辆保险招标项目过程中，特就相关服务标准作出如下郑重承诺：

为了保证为荣成市乐能保洁有限公司公开招标车辆定点保险供应商项目提供良好的服务，我公司针对承保、理赔等各环节均做了详细的安排部署，对参保单位进行梳理，纳为我公司重点客户，享有我公司设立的 VIP 承保、理赔各方面的优先权；如被保险单位对我公司的服务环节有不满意的地方，可直接拨打专线电话进行投诉，我公司将本着“客户至上，服务至上”的原则，认真处理，及时反馈。对承保单位普通投诉，我公司将在 1 个工作日内查明事实并向反馈结果；对于重大疑难投诉，我公司承诺在 3 个工作日内查明事实反馈结果。对于在承保、理赔环节中服务不到位，确属我公司责任的，我公司将调换服务人员，确保投诉案件快速妥善处理，并提供服务至承保单位满意；对于不属于我公司责任的，我公司将在 1 个工作日内（重大疑难投诉 3 个工作日内）做出说明和解释，并在服务能力允许的范围内，与投诉方协商寻求最优解决方案，直至问题解决。

（1）承保服务承诺

◆ 针对本项目我司成立管理及服务两级服务团队，全面负责荣成市乐能保洁有限公司公开招标车辆定点保险供应商项目的承保、理赔、回访等相关服务工作，具体人员名单及联系方式详见拟配备专业人员情况一览表。

◆ 对于投保单位所有承保车辆，我公司将在保单到期日提前 30 天提供保险投保提醒及报价服务，并安排专人负责上门全流程的协助办理全部承保手续，真正的享受

到“足不出户、保险到家”的保险专属服务。

◆ 服务小组工作成员保证随叫随到、主动上门办理投保、续保、理赔等手续，保证投保单位获得优先服务的权利。

◆ 专属客户服务经理在车辆保险到期前3个月提醒车主，在到期前30天再次提醒并提供报价服务，主动上门收集到期车辆信息，协助填写《机动车保险投保单》，经被保险人签章确认并缴费后即可出单。

◆ 在双方确认投保险种及保费后，我公司承诺在10分钟内出具正式的保单，并传回电子保单、需要发票的送单上门。

◆ 认真履行承保说明义务、全面、准确地向客户作险种介绍、条款说明，特别说明责任免除、赔偿处理、被保险人义务；同时，提示投保人履行投保单要求的告知义务。

◆ 设立365天/24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，95518专项服务热线，全面负责本项目项下各单位承保、理赔、投诉服务，并安排了专人负责接听、记录、受理报案事宜，具体服务热线电话及联系人员如下：

设立部门	联系人	热线电话
山东省分公司	客服人员	95518
威海市分公司	周维江	15615810678
理赔中心	鲁佳洋	18563105962

◆ **建立监督、投诉制度：**为确保服务人员的服务质量及时效，我公司针对本项目制定了内部人员服务管理制度，具体详见供应商内部管理制度及管理措施，对服务态度、服务质量较差的业务人员按照内部管理规定进行处罚，并聘请参加车辆保险相关人员，作为我公司保险监督员，以加强和促进对保险服务的监督。

◆ **提供灾害天气预警服务：**公司已与气象局签订《战略框架合作协议》，可以为项目提供灾害防御服务，如在台风、暴雨、大风、雷暴、洪水等自然灾害来临前，通过95518客户服务平台或项目服务团队人员第一时间向参保人通报有关的灾害预警信息，及时提醒参保人加强风险管控，做好灾害防御工作。

（2）理赔服务承诺

◆ **设有 24 小时报案、理赔服务电话：**保证随时有专人接听，受理索赔接报案。有充足的现场勘查人员和车辆。

◆ **出险报案快捷：**凡在我公司投保的车辆，无论车辆在何处出险，只需拨打 95518 服务专线电话，均有人保公司员工及时、迅速、有效地为您提供优质、周到的保险理赔服务，为您解除一切因意外事故所带来的后顾之忧。

◆ **服务网点齐全，分布广泛：**我公司现配备了 45 辆事故查勘车辆（具体车辆明细及情况详见—事故勘查车辆明细表），服务范围遍布于全市的各个区域，且车况均良好，省内出险，我公司在接到投保单位投保车辆报案后，需要进行现场查勘的，将立即就近指派车险理赔查勘人员，查勘人员在 3 分钟内与客户取得联系，初步了解出险情况及损失程度，威海市区及周边 10 公里的主城范围内发生事故 20 分钟内理赔人员到达现场，郊区范围内在 30 分钟内赶到现场处理，偏远农村发生事故 1 小时内赶到现场；查勘人员超时限未到达现场，事故车辆可自行移位。省外出险，我公司 5 分钟内委托同系统当地服务机构代为查勘，非特殊情况下 30 分钟内到达，特殊情况下（如高峰期）1 个小时内到达。

◆ **定损快捷：**对于不需复杂拆检的快捷案件，查勘人员可以现场完成定损；对需拆检，无法现场定损的快捷案件，由查勘人员负责确定定损点人员，限时完成定损任务。

◆ **专人协助搜集索赔材料：**车辆出险后，我公司将安排专人协助索赔事宜，并现场协助客户进行施救，指导客户填写《索赔通知书》。告知客户后期处理流程和咨

询途径，积极向客户宣传公司特色理赔服务举措，引导客户选择快捷、便捷的理赔服务。咨询电话：15863100416。

◆ **定损地点及价格：**出险车辆由投保单位安排到定点修理厂进行定损、修理(如遇特殊情况按实际需要处理)，定点修理厂合同到期后，需重新选定时，另行告知承保公司。车辆的配件、工时等应按照市场的价格核定，若对配件价格存在异议的，由保险公司在3个工作日内提供正厂配件。

◆ 在出险车辆进行定损、修理时，承诺原则上由采购人统一安排到中标定点的修理厂修理(如遇特殊情况按实际需要处理)，定点修理厂合同到期后，需重新选定时，另行告知定点保险服务机构。车辆的配件、工时等应按照当地市场的价格核定，中标人不得给予核定的价格打折。在对个别配件报价金额上若三方(投保单位、保险公司、汽车维修厂家)有分歧的，承诺以当地市场价格为准或由保险公司在3个工作日内提供正厂配件。

◆ **简易赔案快速处理及无现场的简易赔偿案理赔额度：**建立“简易赔案快速处理”流程，适用于道路交通事故快速处理（山东省内）的快捷案件，对于损失金额在5000元以下的一般简易案件可免现场；正常报案和查勘人员取得联系后，责任明确的小案件由查勘人员引导客户自拍照片后可以移位。**在全国范围内，单车或双车事故，不涉及人伤、物损的车险赔案，损失金额在10000元以下（含），且事故责任明确，损失金额核定后，提交索赔单证齐全的情况下，应在1个工作日内完成理赔工作。10000元以上，2-3个工作日内通知赔付。**

◆ **维修时间、地点自行选择：**事故车辆可自行选择时间和修理厂进行修理，对选择在4S店修理的事故车辆，损失金额在5000元以下的可免发票，对于选择在与我公司合作修理厂修理的事故车辆，损失金额在10000元以下的可免发票。

◆ **预付赔款：**针对普通事故[1万（不含）以上到10万元(含)以下]承保机构应于事故发生后，提交索赔单证齐全，承保机构应5个工作日内完成理赔工作。如发生10万元以上的重大事故或因特殊原因不能按期结案的事故，在保险责任相对确定和估损明确的情况下，承保机构可按初步确定损失金额的50%先行预赔付款，待最终确定赔偿金额后，支付相应差额。

◆ **全程咨询、小额快速处理、现场调解服务：**发生人伤案件后，可随时拨打我公司的服务电话15615810678进行理赔咨询；对于小额人伤案件，我公司理赔人员可在现场协助客户一次性快速处理。涉及人伤案件、跟踪治疗等项目，我公司提供预审核和事先调解服务。

在承保区域内专职理赔对接人员：王重阳，并定期上门收取理赔材料。

◆ **万家网点，全国通赔：**客户外地外省出险后，只需拨打当地区号+95518服务专线电话，均有人保公司员工及时、迅速、有效地为您提供异地代查勘、代理赔、快速处理、赔付结案工作，为您解除一切因意外事故所带来的后顾之忧。

◆ **免事故证明：**对经我公司查勘人员现场查勘，并确认“不涉及人伤、物损且责任明确的单方或多方事故”案件，可不提供事故证明。

◆ **车辆事故交钥匙服务：**对于投保车辆因保险事故需要修理的，待车辆修复后，我公司将协调修理厂将车辆送交给投保人。

◆ **互碰快赔服务：**事故双方均在我司同时投保交强险、车损险、商业第三者责任险及不计免赔特约险的客户发生仅造成双方车辆损失，不涉及人伤、物损的互碰事故，事故责任无争议，可以各自向本方车险承保机构进行索赔，各自的车险承保机构分别赔付被保险人的损失，赔偿后不进行相互追偿。

◆ **提供理赔咨询服务：**涉及人伤案件，跟踪治疗等项目，我公司提供预核损和事先调解服务，服务电话：15615810678。

◆ **推行“五个一”服务：**在车险查勘环节，我公司承诺全面落实“一句温馨话语、赠一瓶水、发一份车险理赔指南、发一张客户服务监督卡、一次理赔服务满意度回访”五个一服务。

◆ **提供应急救援服务：**可通过拨打保险服务专线请求救援服务，对同一承保车辆在承保期间内提供3次以上免费救援服务，对承保的小型事故车辆提供免费拖车服务。对保险责任范围内的施救费用，由保险承保机构承担。



◆ **警保联动：**中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司作为威海唯一一家保险公司与威海市公安局交警支队联合共同推出“警保联动、合作共享、空地一体、服务群众”新机制，我公司理赔人员将与交警、辅警在高峰时段、重点路段共同巡查，第一时间发现、到达事故现场，启动交通事故快处快赔功能，提高交通事故处理效率。

◆ **服务监督投诉机制**

我公司在处理赔案过程中一贯遵循“主动、迅速、准确、合理”的理赔方针。理赔全程实行公开操作，接受投保人的监督。

投保单位可以在我公司服务人员未有效履行有关理赔服务条款，且督办无效时，向我公司项目领导小组投诉，也可以向我公司各级监察、审计部门进行举报，举报电话0531-86108766，还可以拨打95518服务专线进行投诉。我公司接到有关投诉后24小时内书面答复针对投诉的初步处理建议，在3个工作日内书面答复对投诉的调查和处理结果。项目领导小组将视情况对被投诉人给予警告、责令改正、通报批评等处理；对于导致不良后果或者采购人不满意的服务人员，我公司将撤销其该项目的服务资格，并相应处罚，另行更换服务人员。

◆ **业务管理**

（1）根据采购人的需要，承保公司报送车辆出险理赔情况等相关信息，承诺统计填报的理赔数据资料准确、完整，无隐瞒；

（2）承诺对承保的车辆建立专门的档案登记，实行专户管理，开展跟踪服务。

（3）中标后，中标人名称、地址、联系人、联系方式、预约电话、投诉电话等发生变化时，应及时通知采购人并按照招标人要求报送相关材料，出现不能联系到中标人的情况所造成的影响由中标人承担。

◆ **其他服务承诺**

（1）采购人发生客伤事故在医保范围内全额赔付。

（2）中标保险公司应协助采购人，对发生较复杂、较大案件事故的研判、会商及解决，保证案件及时结案。

（3）中标保险公司应指定专人为采购人提供优先服务、办理业务；同时中标保险公司应建立回访制度，定期听取并接纳采购人意见，保证赔案及时结案并得到理赔。

（4）一个合同年度内，接报案后查勘响应超过约定时限，累计2次及以上的；一个合同年度内，采购人收到投诉累计2次及以上的，采购人有权终止合作。

中 标（成交）通 知 书

项目编号：WHHGYSDGQ2026-23

中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司：

荣成市乐能保洁有限公司采购选定车辆定点加油、定点维修、定点保险供应商(第 2 轮){03包定点保险}由山东乾华项目管理有限公司按照《国有企业采购操作规范》以自愿公开招标方式组织采购，2026年11月05日完成评标工作，现确认你单位以壹点叁捌伍（1.385）的商业险自主定价综合系数中标（成交）。

请在接到本中标（成交）通知书后30日内与荣成市乐能保洁有限公司签订采购合同。

采购人：荣成市乐能保洁有限公司
（盖章）

2026年11月6日

代理机构：山东乾华项目管理有限公司
（盖章）

2026年11月6日