采购需求

一、项目概况说明

本项目主要用于2026-2028年度北京市西城区机关事务服务中心本级行政现有公务用车的车辆保险，主要车型一般公务用车，共计约414辆。

本次公开招标服务期为3年。第一年服务期完成后，由北京市西城区机关事务服务中心对保险公司服务情况进行评价及考核，并根据评价及考核情况确定下一服务周期。

(一)投标人资格认证

投标人在投标时必须提供保险许可证复印件。（清晰有效复印件）

(二)投保险种及保额

投保险种及保额根据相关规定执行，包括但不限于：交强险、车辆损失险、商业第三者300万元责任险、车上人员责任险、车身划痕险、第三者医保外用药、驾乘人员意外险。

投标人提供的保险及服务须符合国家相关法律法规要求。

（三）投标报价

1．投标人所提供的报价应符合监管部门的相关规定。

2．投保车辆的保险期限统一按一年计算。

3．投标人在报价一览表中所填报的商业险自主定价系数即为本项目合同期内针对所有新购置车辆和续保车辆的承诺。

★4.投标人须承诺：按自主定价系数计算出的保费（保费含：机动车交通事故责任强制保险、机动车商业险、车船使用税）不得超出本次预算总金额。（并附明确的承诺文件，加盖单位公章）

二、服务需求

（一）服务机构及人员配备

投标人应设立负责本项目政府采购合同项下承保、理赔及其他服务的专门机构，为或被保险人提供专人上门服务，一旦出现人员变动，应及时书面告知采购人。

1. 至少指派1名项目经理，负责按照本合同的有关内容为甲方提供承保、理赔及其他各类保险服务，包括必要的组织与协调工作。

2. 至少配备1名客户服务专员，分别作为项目专职承保人员、专职核赔人员，协助项目经理提供保险服务。

（二）承保服务

1．投保服务

投标人根据提供的车辆清单，每月派专人提供上门服务，协助完成所有投保事宜，并按要求及时将保单和保费发票提供给。

2．出单

投标人应在续保车辆保险到期一个月前为直接办妥续保手续，需先向提供车辆保险发票，不得委托第三方机构或个人办理，同时将保单和保费发票按要求及时提供给，按合同约定进行结算。

3．变更

投标人保证在接到车辆变更通知后，应在 1 个工作日内办理变更手续，并在 5 个工作日内将应退保费退还。

（三）理赔服务

投标人应建立理赔服务绿色通道，并具有较高的理赔处理信息化水平，切实遵守以下保险理赔服务条款，主动迅速地提供优质的理赔服务，实现客户服务高度满意。

1.接报案

（1）设立每周 7*24 小时保险服务专线电话，可全年 365 天随时接受被保险人的出险报案。

（2）被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，投标人应认可被保险人事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

2.现场查勘

（1）投标人可根据自身情况设定本项目免现场查勘标准。

（2）接到报案后，投标人需要或应被保险人要求进行现场查勘的，应指派专人在双方约定的时间到达事故现场。

（3）如无法按照约定时间到达事故现场，应以被保险人提供的现场照片、损失清单、事故说明、修理发票及其他证明材料作为赔付理算依据。如被保险人当时无法拍照，可不提供现场照片。

3.拖车服务

（1）发生保险责任范围内事故，如被保险人需要，应免费提供拖车服务，并且五环内（含五环）拖车应在 2 小时之内、五环外拖车应在 4 小时之内到达事故现场。

（2）如无法或不能及时提供拖车服务，被保险人可自行联系拖车服务，并向投标人提供的符合物价和公安部门执行标准的拖车服务发票，中标人应就该部分拖车费用予以偿付。

4.定责定损

（1）接到被保险人赔偿请求后，应当及时作出核定，情形复杂的应在 30

日内核定，对于不属于保险事故责任的，应在 3 个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

（2）接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，应当按照以下标准及时定损：

A. 对于常见车型，在接到报案后（涉及人身伤害事故的除外）：

预估车辆损失金额在人民币 10,000 元以内的，应在 1 个工作日内确定损失金额；

预估车辆损失金额在人民币 10,000 元－50,000 元的，应在 3 个工作日内确定损失金额；

预估车辆损失金额在人民币 50,000 元以上的，应在 5 个工作日内确定损失金额；

B. 对于特殊车型，应会同被保险人共同确定损失金额；

C. 当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，根据被保险人的要求，应选择具有国内保险公估营业许可的双方认可的公估公司进行损失理算，并由投标人负担有关公估费用；

（3）如未按约定时间定损，造成财产损失无法确定，应以被保险人提供的财产损毁照片、损失清单和修理发票作为赔付理算依据。

5.车辆修理

（1）车辆出险后，被保险人可选择北京市西城区公务用车定点维修厂修理受损车辆，投标人应予以认可。

（2)受损车辆的维修以修复为原则，但涉及车辆行车安全的关键零部件(如：刹车系统、转向系统等)，投标人应同意一律予以更换。受损车辆更换零部件应为主厂件、原配件。

（3）受损车辆在被保险人自选的公务用车定点维修厂，对于属于保险赔偿范围内的损失，被保险人提供完整的索赔资料后，无需先行支付修理费用，由投标人与修理厂进行结算；涉及双方或多方事故的，按照被保险人要求直接向三者支付赔款。

6.索赔材料递交

（1）接到被保险人索赔材料后应立即审查核实，若认为有关证明或材料不完整，应以书面方式一次性通知被保险人需要补充提供的有关证明或材料。若在接到索赔资料后 1 个工作日内未给予有关审核意见，则视为认可索赔资料的完整性。

（2）对于无人伤的交通事故，被保险人可提供现场照片、情况说明作为事故证明材料，向投标人进行索赔。

7.赔款时限

（1）在被保险人提供完整必要的索赔材料后，承诺按下列约定时限向被保险人支付赔款（涉及人身伤害事故的除外）：

赔款金额	支付时限
￥10,000 元（含）以下	当日支付
￥10,000 元 ～ ￥50,000 元（含）	3 个工作日内
￥50,000 元 以上	5 个工作日内

（2）如自收到完整的索赔资料之日起 3 个工作日内未能确定赔偿金额，应根据已有证明和资料将可以确定的最低赔偿数额先行支付，待最终确定赔偿金额后及时支付相应的差额。

（3）如未按约定时间支付赔款，则应按照实际拖延天数向被保险人支付赔款滞纳金，赔款滞纳金为应付赔款金额按实际违约天数所计算的单利（按逾期时一年期贷款市场报价利率（LPR）计算）。

8.预付赔款

发生保险责任范围内的事故，根据被保险人要求，投标人可按估损金额的一定比例预付赔款，保证被保险人尽快修复受损财产和安排人员救治。

9.特殊情况的处理

（1）关于异地出险

保险车辆在北京市行政区域以外发生保险事故，投标人应直接派人或委托有关机构代理查勘现场，并派专人协助被保险人全程办理相关索赔手续；同意在被保险人事先报案的前提下，接受二次修理费用。投标人应根据自身情况提供全国通赔服务方案。如采购人受损车辆无法在异地修复，需要返回北京修理，投标人应提供免费拖车返京服务。

（2）同一被保险人不同投保车辆发生双方/多方事故

对于同一被保险人的不同投保车辆发生双方/多方事故，应在保险合同范围内进行赔偿。

（3）代位追偿

对于属于保险责任范围内的事故，被保险人无责，而第三方应负全部责任时，应按照相关规定以及保险险种先予赔偿被保险人，同时从被保险人取得代位追偿权利，在赔偿金额范围内代位行使追偿权。由于被保险人放弃对第三方请求赔偿的权利或因被保险人的过错致使投标人不能行使代位追偿权利的，投标人不承担赔偿责任或相应扣减保险赔偿金。

（4）支付抢救和医疗费用

被保险人在保险期间内合法使用保险车辆的过程中，发生保险事故，造成车内人员或第三者人身伤害，需紧急抢救，应在责任限额范围内先行支付抢救和医疗费用。

10. 理赔相关费用

理赔相关费用（如公安交通管理部门对事故的处理费、车辆检验费、鉴定费，死者的验尸费、停放费、冷冻费等）须由投标人承担。

11.其他理赔服务

由投标人根据《招标文件》自行申报。

（四）其他特色服务

1.投标人应计提一定比例的防灾防损费用用于特色服务，服务的范围包括但不限于防灾防损服务、人伤“一对一”理赔协助服务方案、非事故道路紧急救援服务、法律援助服务、事故发生后代步车服务等被保险人需要的服务。

2.投标人可根据本项目特点，提供其他附加险，包括但不限于附加车轮单独损失险、附加医保外医疗费用责任险等。

3.投标人可根据本项目特点，针对双方事故（含车损、人伤），提供便捷理赔服务。

（五）保费支付方式

每两个月向投标人结算一次保险费用；出保险单前，投标人应与仔细核验车辆信息，并向提供保单、保费发票和发票核验证明，按合同约定向投标人账户拨付保险费。

由自行向投标人账户拨付保险费。

（六）服务内容

1.提供承保数据

投标人应按照采购人要求提供车辆承保数据。

2.信息传输

投标人必须按照采购人的要求建立良好的信息传输网络，满足采购人对续保车辆、新购车辆承保和理赔等数据的即时查询、统计需求，并按照采购人要求的时间和数据格式，及时提供保险服务的明细信息。投标人自行承担因建立信息传输网络而发生的己方网络建设费及维护费。

3.建立投诉制度，组织实施回访服务

（1）投标人应为本项目设立专门服务机构并设立专门服务电话，负责受理的保险投诉。

（2）投标人应在本项目有效期内及保单有效期内，负责组织进行回访服务，收集反馈意见。

4.组织提供培训服务

投标人应在本项目期内，根据采购人需要免费为被保险人提供保险专业培训。

5.在项目有效期内，享有投标人对社会车辆保险提供的所有优惠服务。

三、服务时间及地点

按照采购人实际需求。

四、其他要求

1．如果国家保险政策发生重大变化，投标人应与采购人及时协商，重新修订相关协议条款。如协商未达成一致，采购人有权终止合同，并不被视为违约。

2．如果保险行业价格体系或保险条款发生重大变化，采购人有权要求投标人重新报价，或终止合同后重新组织招标。

车辆信息

序号	品牌	车架号	发动机号	车辆登记日期
1	北京牌	LNBSCCBK3DF019163	B185RGAD008599	2014/1/16
2	奥迪牌	LFV3A18K0A3012003	14706	2010/5/12
3	北京牌	LNBSCCBK9DF019328	B185RGAD006583	2014/1/13
4	帕萨特牌	LSVET69F6A2590585	80282	2010/4/28
5	别克	LSGUA8472JE001857	173395905	2018/1/19
6	北京现代	LBEDNAFD9LY007374	LB582299	2020/9/23
7	北京现代	LBEDNAFD9LY007941	LB585252	2020/9/23
8	长安牌	LS6A2E0F3NA015991	NDYW008975	2022/12/28
9	长安牌	LS6A2E0F5NA015989	NDYW008979	2022/12/28
10	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA25P5841789	A2001PA051E0U7	2023/11/29
11	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA22P5842463	A2001PA051E0U6	2023/11/29
12	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA28P5841799	A2001PA211E8PM	2023/11/29
13	北京牌	LNBSCCBK8DF019157	B185RGAD005415	2014/1/11
14	北京牌	LNBSCCBK7DF019392	B185RGAD008537	2014/1/11
15	北京牌	LNBSCCBK4DF019317	B185RGAD008544	2014/1/11
16	帕萨特牌	LSVET69FXA2668494	131453	2010/11/1
17	帕萨特牌	LSVET69F0A2668214	131652	2010/11/1
18	北京现代	LBEDNAFD1LY009635	LB592847	2020/9/23
19	北京现代	LBEDNAFD6LY009226	LB592540	2020/9/23
20	帕萨特牌	LSVET69FXA2575880	68936	2010/3/3
21	帕萨特牌	LSVET69F4A2589502	79423	2010/4/29
22	宇通牌	LZYTETE1XN1022241	C117601699	2022/11/17
23	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA28P5842466	A2001PA211E8X7	2023/11/29
24	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA23P5842472	A2001PA051E0ZM	2023/11/29
25	极狐	LNBSC12K6RZ069209	SD60AR040210042	2024/11/5
26	北京牌	LNBSCCBK7DF019490	B185RGAD008533	2014/1/11
27	传祺	LMGMS1G80J1026360	D176739	2019/3/25

28	长安	LS5A2DEE8JJ100155	JC1F043007	2019/8/21
29	北京牌	LNBSCCBK2DF019249	B185RGAD008582	2014/1/11
30	北京现代	LBENFAKC49X054050	9A169977	2010/2/1
31	北京牌	LNBSCCBK2DF019235	B185RGAD007066	2014/1/11
32	北京现代	LBEEFAHBXBX288603	BB134130	2011/3/16
33	海格牌	LKLIBAA78HA727849	711414	2018/1/23
34	长安牌	LS5A2DEW6DJ134267	D96A007353	2014/1/20
35	北京牌	LNBSCCBK8DF019238	B185RGAD006997	2014/1/11
36	帕萨特牌	LSVET69F2A2589496	79427	2010/4/28
37	北京现代	LBEDNAFD0LY009173	LB590596	2020/9/23
38	北京现代	LBEDNAFD5LY006852	LB585415	2020/9/23
39	长安牌	LS5A2DKE2LA258742	LN6AB060185	2020/11/27
40	北京现代	LBENFAKD5AX078645	AA599206	2010/12/10
41	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA24P5842481	A2001PA051E0VS	2023/11/29
42	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA2XP5841786	A2001PA051E0TL	2023/11/29
43	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA26P5841798	A2001PA051E0TU	2023/11/29
44	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA29P5842461	A2001PA211E8SH	2023/11/29
45	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4064PZ822918	A123624A10123549	2023/11/29
46	极狐	LNBSC12K7RZ069378	SD60AR040310075	2024/11/5
47	北京牌	LNBSCCBK2DF017159	B185RGAD006944	2013/11/14
48	宇通牌	LZYTETE14M1029006	C117600038	2021/11/1
49	传祺	LMGMU1G55L1034523	D385269	2020/12/9
50	大马牌	LJSKA3AJ9LD003420	113434	2020/12/21
51	北京现代	LBELFACXKY097843	KB281222	2019/9/23
52	北京现代	LBEDNAFD1LY007965	LB582249	2020/9/23
53	别克	LSGUD82C7AE025496	• 03180204	2010/6/13
54	北京现代	LBENFAKC69X039985	8A041352	2009/3/18
55	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA23P5841788	A2001PA051E0XB	2023/11/29
56	北京牌	LNBSCCBK6DF019237	B185RGAD005693	2014/1/11
57	北京牌	LNBSCCBK0DF019802	B185RGAD007012	2014/2/11
58	长安	LS5A2DEE3JJ100080	JC1F031474	2019/8/21
59	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA23P5842486	A2001PA211E8WB	2023/11/29
60	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA20P5841795	A2001PA051E0ZC	2023/11/29
61	北京牌	LNBSCCBK6DF019335	B185RGAD008568	2014/1/11
62	北京现代	LBEHDAHBXAY493530	AB304668	2010/10/9
63	传祺	LMGMS1G80K1043290	D286850	2019/12/2
64	北京现代	LBEEFAHB3BX288958	BB134147	2011/3/16
65	北京牌	LNBSCCBKXDF019323	B185RGAD008566	2014/1/11
66	北京牌	LNBSCCBK9DF019331	B185RGAD008612	2014/1/11
67	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA27P5841793	A2001PA051E0R2	2023/11/29
68	极狐	LNBSC12K2RZ069191	SD60AR032910023	2024/11/5
69	北京牌	LNBSCCBK5DF019309	B185RGAD008597	2014/1/11
70	北京牌	LNBSCCBK0DF019248	B185RGAD005433	2014/1/11

71	北京牌	LNBSCCBK7DF021384	B185RGAD011388	2014/1/11
72	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA2XP5842470	A2001PA051E0TN	2023/11/29
73	长安牌	LS5A2DEWXDJ138273	D96A008565	2014/1/13
74	长安牌	LS5A2DEW6DJ134284	D96A007269	2013/12/20
75	北京牌	LNBSCCBK9DF016297	B185RGAD005007	2013/11/29
76	北京牌	LNBSCCBK2DF019333	B185RGAD008590	2014/1/13
77	帕萨特牌	LSVET69F7A2612402	94645	2010/6/8
78	别克	LSGUD84X4DE063806	133040051	2013/12/24
79	丰田牌	LFMGJ27219S216047	5729078	2009/4/24
80	宇通牌	LZYTETE10H040901	60L0000132	2017/12/1
81	北京牌	LNBSCCBK4DF019009	B185RGAD007045	2014/1/11
82	北京现代	LBENFAKC99X053900	9A175157	2010/2/1
83	北京牌	LNBSCCBK8DF019160	B185RGAD007070	2014/2/11
84	北京牌	LNBSCCBK2DF021437	D011199	2014/2/18
85	北京牌	LNBSCCBK2DF020983	D009952	2014/2/18
86	北京牌	LNBSCCBK8DF019241	B185RGAD008545	2014/1/11
87	北京牌	LNBSCCBK7DF019165	B185RGAD007069	2014/2/11
88	北京 现代	LBELFAFC9KY097848	KB277814	2019/9/23
89	北京牌	LNBSCCBK7DF019005	B185RGAD007096	2014/1/13
90	北京现代	LBEDNAFD3LY007398	LB585303	2020/9/23
91	传祺	LMGMS1G80J1026591	D177635	2019/3/25
92	长安	LS5A2DEE5JJ100078	JC1F031288	2019/8/21
93	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA21P5841790	A2001PA211E8RQ	2023/11/29
94	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA27P5842491	A2001PA051E0ZN	2023/11/29
95	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA29P5842475	A2001PA211E8X3	2023/11/29
96	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4069PZ823045	A123623A10123057	2023/11/29
97	极狐	LNBSC12K3RZ069376	SD60AR040310027	2024/11/5
98	北京牌	LNBSCCBK5DF019312	B185RGAD008614	2014/1/11
99	传祺	LMGMU1G81L101016661	D348731	2020/7/14
100	江铃全顺牌	LJXBMDJD0HTL20964	HCP77620	2017/12/27
101	宇通牌	LZYTETE18K1047649	C117201600	2019/12/2
102	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA26P5841784	A2001PA051E0W0	2023/11/29
103	北京现代	LBENFAKC9AX058745	AA380642	2010/4/27
104	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA25P5842490	A2001PA211E8WC	2023/11/29
105	北京牌	LNBSCCBK6DF022641	D013030	2014/2/28
106	北京牌	LNBSCCKB9DF019393	B185RGAD006460	2014/1/11
107	别克	LSGUD84X4DE069766	133240508	2014/1/20
108	长安牌	LS6A2E0E5MA001130	MDTR002190	2021/12/30
109	长安牌	LS5A2DEWXDJ115088	D96A005088	2013/12/4
110	北京牌	LNBSCCBKXDF019404	B185RGAD008561	2014/1/11
111	北京现代	LBENFAKD0AX061980	AA418999	2013/7/24
112	海格牌	LKLSBAS64DB638276	37643A	2013/12/23
113	长安牌	LS6A2E0F0NA015818	NDYW006246	2022/12/28

114	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA25P5841792	A2001PA051E0X5	2023/11/29
115	别克	LSGUA8478HE059756	173145406	2018/1/21
116	海格牌	LKLIBAA72HA727877	711421	2018/1/19
117	北京牌	LNBSCCBK2DF021356	B185RGAD011347	2013/12/25
118	北京牌	LNBSCCBK1DF019324	B185RGAD008554	2013/12/25
119	北京现代	LBENFAKC6AX063997	AA444862	2010/7/8
120	北京现代	LBENFAKD8AX059135	AA381567	2010/5/19
121	北京现代	LBENFAC3AX059650	AA394398	2010/5/14
122	别克	LSGDC82D58E020108	85190148	2008/7/2
123	长安牌	LS5A2DGE6DJ000248	DC4G060191	2014/1/24
124	长安牌	Ls5A2DEW7DJ138280	D96A008684	2014/2/12
125	长安牌	LS6A2E0E5MA001127	MDTR002189	2021/11/1
126	长安牌	LS6A2E0F6NA015807	NDYW006924	2022/12/28
127	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA25P5842473	A2001PA211E8V5	2023/11/29
128	别克	LSGDC82DXAE052204	0A110113	2010/11/8
129	北京牌	LNBSCCBK4DF022637	D012178	2014/2/28
130	北京牌	LNBSCCBK0DF019489	B185RGAD008574	2014/1/11
131	长安牌	LS5A2DKE9LA251674	LN6AB020629	2020/8/20
132	北京牌	LNBSCCBK5DF021383	B185RGAD010660	2014/1/11
133	北京牌	LNBSCCBK3DF021382	B185RGAD011114	2014/1/11
134	北京牌	LNBSCCBKXDF021380	B185RGAD011115	2014/1/11
135	北京牌	LNBSCCBK1DF021381	B185RGAD010629	2014/1/11
136	长安牌	LS5A2DEW1DJ138274	D96A008672	2014/1/24
137	长安牌	LS6A2E0E1MA001125	MDTR001855	2021/11/1
138	长安牌	LS6A2E0E9MA001129	MDTR002185	2021/11/1
139	长安牌	LS6A2E0F0NA015995	NDYW005506	2022/12/28
140	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA21P5841787	A2001PA211E8RB	2023/11/29
141	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA22P5841796	A2001PA051E0WZ	2023/11/29
142	北京现代	LBENFAKC8AX057635	9A241217	2010/4/2
143	北京现代	LBENFAKD5AX063868	AA444883	2010/7/5
144	北京现代	LBENFAKC0AX066023	AA461417	2010/7/22
145	长安牌	LS6A2E0F5NA015815	NDYW006243	2022/12/28
146	长安牌	LS4A2DKE9LA258753	LN6AB059650	2020/11/27
147	北京牌	LNBSCCBK2DF019171	B185RGAD006552	2014/1/11
148	汇众牌	LSKF5BC14DA004364	Y020000088	2013/12/24
149	北京现代	LBENFAKC2AX065374	AA456727	2010/7/19
150	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA23P5842469	A2001PA211E8W1	2023/11/29
151	长安牌	LS5A2DEW0DJ134278	D96A007461	2014/1/11
152	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA28P5842483	A2001PA051E0ZL	2023/11/29
153	东风牌	LGG7B2D28EZ139203	S9LE9A3488	2014/12/3
154	北京现代	LBENFAKD0AX078374	AA599250	2010/12/8
155	北京现代	LBENFAKC6AX060629	AA400025	2010/6/4
156	金杯	LSYHGACF6AK003947	04773A	2010/4/7

157	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA24P5841797	A2001PA051E0WH	2023/11/29
158	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA26P5842465	A2001PA051E0U0	2023/11/29
159	别克	LSGDC82D5AE027758	4290209	2010/5/27
160	北京牌	LNBSCCBK3DF019311	B185RGAD008604	2014/2/11
161	北京现代	LBENFAKC0AX059573	AA394914	2010/5/17
162	北京现代	LBENFAKC3AX060135	AA399174	2010/5/27
163	长安牌	LS6A2E0E3MA001126	MDTR001856	2021/11/1
164	长安牌	LS6A2E0E7MA001128	MDTR002188	2021/11/1
165	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4064PZ822885	A123623A10123058	2023/11/29
166	长安牌	LS5A2DEW5DJ134132	D96A007071	2013/12/26
167	长安牌	LS5A2DEW9DJ134134	D96A007064	2013/12/26
168	别克	LSGUA8471JE000733	173405342	2018/1/17
169	北京牌	LNBSCCBK3DF019387	B185RGAD008540	2014/1/21
170	北京牌	LNBSCCBK3DF019731	B185RGAD009137	2014/1/21
171	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA24P5841783	A2001PA211E8Q1	2023/11/29
172	北京牌	LNBSCCBK8DF019384	B185RGAD008534	2014/1/11
173	北京现代	LBENFAKC8AX061197	AA408413	2010/6/7
174	北京现代	LBENFAKD7AX065895	AA461757	2010/7/16
175	北京牌	LNBsCCBK4DF019155	B185RGAD006924	2014/1/11
176	北京现代	LBENFAKC9AX061323	AA411205	2010/6/4
177	北京牌	LNBSCCBK5DF019407	B185RGAD008603	2014/2/11
178	北京牌	LNBSCCBK2DF019090	D005400	2014/4/2
179	别克	LSGUD82C69E002206	91080114	2009/4/14
180	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA20P5842462	A2001PA051E0QZ	2023/11/29
181	北京现代	LBEJMBJB3AX218055	AB281810	2010/8/27
182	长安牌	LS5A2DEWXDJ134143	D96A007063	2013/12/5
183	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA27P5842488	A2001PA211E8W6	2023/11/29
184	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA28P5841785	A2001PA051E0X0	2023/11/29
185	北京现代	LBENFAKD9AX062304	AA421905	2013/7/24
186	传祺	LMGMU1G5XL1030953	D391451	2020/12/9
187	北京现代	LBENFAKC6AX062770	AA422864	2010/6/18
188	别克	LSGUD82C2AE025972	4210001	2010/6/13
189	北京现代	LBENFAKC39X054413	9A175303	2010/3/18
190	别克	LSGUD82D9AE027410	4270152	2010/5/21
191	北京牌	LNBSCCBK1DF019162	B185RGAD007042	2014/2/11
192	北京牌	LNBSCCBK4DF019382	B185RGAD008532	2014/2/11
193	北京牌	LNBSCCBK2DF019011	B185RGAD006937	2014/2/11
194	北京牌	LNBSCCBK3DF019082	B185RGAD007091	2014/2/11
195	长安牌	LS6A2E0F8NA015985	NDYW008142	2022/12/28
196	长安牌	LS6A2E0F7NA015816	NDYW006858	2022/12/28
197	极狐	LNBSC12K0RZ069366	SD60AR040110002	2024/11/5
198	北京现代	LBENFAKC6AX057617	9A241201	2010/4/8
199	金杯	LSYADAAC5LK027842	139510	2020/12/23

200	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA21P5842471	A2001PA211E8VQ	2023/11/29
201	别克	LSGUD82CX9E005495	93040184	2009/6/10
202	别克	LSGUA8479JE001550	173405364	2018/1/19
203	北京牌	LNBSCCBK7DF019487	B185RGAD008593	2014/1/11
204	北京现代	LBENFAKDXAX067446	AA461766	2010/7/29
205	长安牌	LS5A2DEW2DJ115084	D96A005118	2013/12/4
206	长安牌	LS5A2DEW9DJ115096	D96A005136	2013/12/4
207	金杯	LSYADACA1KK029257	S73290	2019/8/21
208	长安牌	LS6A2E0E3MA001112	MDTR002213	2021/12/30
209	别克	LSGUA8473HE054786	172925637	2018/1/22
210	尼桑牌	LJNTGUBG6DN300283	809569X	2014/4/9
211	北京现代	LBENFAKD4AX067586	AA480024	2010/8/12
212	北京现代	LBEJMBKB6AX212068	AB256364	2010/8/12
213	北京现代	LBENFAKC4AX058619	AA371721	2010/4/22
214	长安牌	LS5A2DKE3LA251671	LN6AB020663	2020/8/20
215	长安牌	LS5A2DEW2DJ124965	D96A006139	2013/12/20
216	长安牌	LS5A2DKE2LA258743	LN6AB060154	2020/11/27
217	长安牌	LS6A2E0E6MA001119	MDTR002195	2021/12/30
218	北京现代	LBENFAKD4AX061979	AA419000	2010/6/8
219	北京牌	LNBSCCBK3DF019244	B185RGAD008556	2014/1/11
220	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA26P5842482	A2001PA211E8V2	2023/11/29
221	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA21P5842468	A2001PA051E0TK	2023/11/29
222	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4069PZ823028	A123621A10122601	2023/11/29
223	北京牌	LNBSCCBK8DF018851	B185RGAD005924	2013/12/6
224	尼桑牌	LJNTGUBG0EN100811	819666X	2015/1/18
225	长安牌	LS6A2E0E0MA001116	MDTR002192	2021/12/30
226	长安牌	LS6A2E0F9NA015994	NDYW005433	2022/12/28
227	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA21P5842485	A2001PA211E8WR	2023/11/29
228	长安牌	LS6A2E0E7MA001131	MDTR002187	2021/12/30
229	北京牌	LNBSCCBK1DDF019243	B185RGAD007007	2014/1/11
230	长安牌	LS4A2DKE9LA258754	LN6AB060160	2020/11/27
231	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4062PZ853889	A123B02A10134528	2023/11/29
232	长安牌	LS5A2DEW3DJ134145	D96A005093	2013/12/5
233	金杯	LSYADACA5KK029357	S73303	2019/8/21
234	长安牌	LS6A2E0E9MA001115	MDTR002191	2021/12/30
235	长安牌	LS6A2E0FXNA015812	NDYW005561	2022/12/28
236	北京牌	LNBSCCBK1DF019730	B185RGAD007001	2014/2/24
237	北京牌	LNBSCCBK1DF019727	B185RGAD009094	2014/2/24
238	北京现代	LBENFAKD1AX065732	AA461209	2010/7/16
239	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA2XP5842467	A2001PA211E8WH	2023/11/29
240	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4063PZ822876	A123621A10122593	2023/11/29
241	长安牌	LS5A2DEW1DJ134273	D96A007341	2013/12/4
242	长安牌	LS5A2DEW0DJ134121	D96A007337	2013/12/4

243	长安牌	LS6A2E0E7MA001114	MDTR002215	2021/12/30
244	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4065PZ853885	A123906A10130674	2023/11/29
245	金杯	LSYADACAXkk029354	S73292	2019/8/21
246	北京牌	LNBSCCBK5DF018760	B185RGAD007072	2014/1/3
247	长安牌	LS6A2E0E2MA001117	MDTR002193	2021/12/30
248	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4068PZ823053	A123624A10123565	2023/11/29
249	北京现代	LBENFAKC1AX066239	AA468004	2010/8/27
250	金杯	LSYAAACF1EK036136	50246A	2014/6/25
251	长安牌	LS6A2E0E1MA001111	MDTR002212	2021/12/30
252	长安牌	LS6A2E0FXNA015986	NDYW008145	2022/12/28
253	长安牌	LS5A2DEW1DJ114847	D96A005093	2013/12/5
254	北京现代	LBENFAKC3AX075721	AA550552	2010/11/2
255	北京牌	LNBSCCBK5DF018693	B185RGAD007046	2013/12/16
256	长安牌	LS6A2E0F1NA015990	NDYW008974	2022/12/28
257	北京现代	LBENFAKD9AX071875	AA493685	2010/10/14
258	长安牌	LS5A2DEW1DJ134130	D96A007352	2013/12/20
259	长安牌	LS5A2DEW3DJ134131	D96A007342	2013/12/20
260	北京牌	LNBSCCBK1DF019159	B185RGAD008553	2014/2/11
261	北京牌	LNBSCCBK2DF021275	B185RGAD010557	2014/2/28
262	长安牌	LS5A2DEW1DJ138274	D96A007072	2013/12/26
263	北京牌	LNBSCCBK3DF019308	B185RGAD008579	2014/1/11
264	长安牌	LS5A2DEW8DJ115106	D96A005022	2013/12/6
265	北京现代	LBENFAKC0AX062800	AA426256	2010/6/18
266	北京现代	LBENFAKC79X053166	9A168131	2010/3/15
267	北京牌	LNBSCCBK7DF019330	B185RGAD008565	2014/1/11
268	北京牌	LNBSCCBK2DF021017	D009949	2014/2/11
269	北京现代	LBENFAKD8AX062309	AA424057	2010/6/11
270	北京现代	LBENFAKCXAX057751	9A241251	2010/4/8
271	北京现代	LBENFAKC9AX060964	AA409950	2010/6/3
272	长安牌	LS6A2E0E9MA001132	MDTR002186	2021/12/30
273	北京现代	LBENFAKC39X054251	9A176376	2010/3/16
274	别克	LSGUD84X6DED06715	133170474	2014/1/20
275	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA29P5842489	A2001PA211E8V6	2023/11/29
276	传祺	LMGMU1G8XL1018408	D354108	2020/7/14
277	长安牌	LS5A2DKE0LA251675	LN6AB020672	2020/8/20
278	北京牌	LNBSCCBK2DF019008	B185RGAD008545	2014/1/11
279	长安牌	LS5A2DEW9DJ134120	D96A007696	2014/1/21
280	北京牌	LNBSCCBK0DF017080	B185RGAD006402	2013/11/14
281	北京牌	LNBSCCBK0Df018990	B185RGAD007073	2013/12/25
282	长安牌	LS6A2E0FXNA015809	NDYW005562	2022/12/28
283	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA25P5842487	A2001PA051E0ZH	2023/11/29
284	北京现代	LBENFAKC1AX064572	AA451267	2010/7/19
285	北京现代	LBENFAKC49X0523707	9A176269	2010/1/19

286	北京现代	LBENFAKD1AX059249	AA381290	2010/5/26
287	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA29P5842492	A2001PA211E8WD	2023/11/29
288	北京现代	LBENFAKD6AX067573	AA480030	2010/8/17
289	上汽通用别克	LSGUD82CXAE034659	6080087	2010/7/14
290	上汽通用别克	LSGUA84W6FE032110	151470391	2015/8/13
291	长安牌	LS6A2E0E5MA001113	MDTR002214	2021/12/30
292	北京现代	LBENFAKD6AX063877	AA441906	2010/7/5
293	北京现代	LBENFAKC5AX057642	9A237737	2010/4/2
294	北京现代	LBENFAK5AX058743	AA380550	2010/4/27
295	长安牌	LS6A2E0F2NA015996	NDYW005505	2022/12/28
296	长安牌	LS5A2DKE2LA251676	LN6AB020620	2020/8/20
297	北京现代	LBECFAF2KZ732667	KB778744	2020/3/24
298	汇众牌	LSKF5BC18DA004366	Y020000091	2014/1/23
299	长安牌	LS6A2E0F4NA015806	NDYW006918	2022/12/28
300	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA2XP5842484	A2001PA211E8WE	2023/11/29
301	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA20P5842493	A2001PA051E0ZA	2023/11/29
302	广汽埃安牌/轿车	LNAA1AA23P5841791	A2001PA051E0R9	2023/11/29
303	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4063PZ822876	A123621A10122593	2023/11/29
304	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB406XPZ822910	A123623A10122933	2023/11/29
305	北京牌	LNBSCCBK9DF021385	B185RGAD010563	2014/2/11
306	荣威 iMAX8EV/小型客车	LSJWB4063PZ822893	A123621A10122471	2023/11/29
307	北京现代	LBEEFAKB9AX267457	AB257145	2010/7/28
308	日产	LJNMDV1L5KN132277	5678202	2019/9/9
309	日产	LJNMDV1L4KN132237	567844Z	2019/9/9
310	长安牌	LS5A2DKE3LA251699	LN6AB020770	2020/8/20
311	长安牌	LS5A2DKE1LA251717	LN6AB020745	2020/8/20
312	北京现代	LBEEFAKB2AX267459	AB257142	2010/7/28
313	长安牌	LS6A2E0EXMA001172	MDTR002182	2021/12/30
314	长安牌	LS6A2E0E0MA001133	MDTR001799	2021/12/30
315	长安牌	LS6A2E0E5MA001161	MDTR002172	2021/12/30
316	长安牌	LS6A2E0F8NA015811	NDYW006338	2022/12/28
317	长安牌	LS6A2E0F6NA015810	NDYW005560	2022/12/28
318	长安牌	LS6A2E0F4NA015997	NDYW005504	2022/12/28
319	金杯	LSYAAAAAXEK049197	86232	2014/8/21
320	东风牌	LJNMEV1G9AN031418	3903086	2010/7/21
321	尼桑	LJNMDV1L4JN616312	513559Z	2018/9/4
322	东风牌	LJNMEV1G0AN031419	3902941	2010/7/21
323	东风牌	LJNMEV1G6AN031411	3903067	2010/7/21
324	东风牌	LJNMEV1G7AN031417	3903066	2010/7/21
325	东风牌	LJNMEV1G1AN031414	3903072	2010/7/21
326	东风牌	LJNMEV1GXAN031413	3903088	2010/7/21
327	东风牌	LJNMEV1G5AN031416	3903090	2010/7/21
328	金杯	LSYADAAC5lk001418	13122	2020/8/6

329	金杯	LSYADAAC3LK016287	125264	2020/8/6
330	长安牌	LS6A2E0E9MA001163	MDTR002132	2021/12/30
331	金旅牌	LL3ABAAD5JA011665	9186	2018/9/20
332	长安牌	LS5A2DGE2EJ000460	EC4P014850	2014/2/26
333	福田牌	LVBV3PBB6FJ085839	89705883	2016/4/6
334	尼桑牌	LJNTGU2G0FN107386	847817X	2015/12/11
335	尼桑牌	LJNTGU2GXFN107265	847468X	2015/12/11
336	金旅牌	LL3ABAAD5JA011668	9148	2018/9/20
337	大通牌	LSKG5GC15DA229653	R913C010127	2014/1/27
338	福田牌	LVBV3PBB4FJ085841	89705941	2016/4/6
339	江铃全顺牌	LJXBMDJD6HT094967	H9P57726	2017/10/18
340	江铃全顺牌	LJXBMDJD2HT094965	H9P57619	2017/10/18
341	江铃	LJXBMFHCXKT081879	4G69S4N	2019/9/10
342	金旅牌	LL3ABAAD5JA011667	9188	2018/9/20
343	尼桑牌	LJNTGU2G6EN100361	817135X	2014/8/14
344	福田牌	LVBV3JBB0GJ004350	89703556	2016/4/6
345	金旅牌	LL3ABAAD5JA011666	9182	2018/9/20
346	尼桑牌	LJNTGU2G8EN102192	818237X	2014/8/14
347	江铃	LEFYFCG26KHN07534	JX493ZLQ5A	2019/9/10
348	大通牌	LSKG5GC11DA229648	R913C010294	2014/1/27
349	尼桑牌	LJNTGU2G5EN102201	818257X	2014/8/14
350	金旅牌	LL3ABAAD5JA011669	9153	2018/9/20
351	尼桑牌	LJNTGU2G8EN102368	818100X	2014/8/14
352	尼桑牌	LJNTGU2G6EN102367	817541X	2014/8/14
353	江铃	LJXBMFHC8KT081878	SXY1200	2019/9/10
354	福田牌	LVBV3PBB2FJ085840	89705940	2016/4/6
355	尼桑牌	LJNTGU2G8EN102385	817543X	2014/8/14
356	江铃全顺牌	LJXBMDJD3HT094960	H9P57530	2017/10/18
357	大通牌	LSKG5GC15DA229636	R913C010565	2014/1/27
358	尼桑牌	LJNTGU2GXEN102372	817539x	2014/8/14
359	大通牌	LSKG5GC12DA229643	R913C010292	2014/1/27
360	长安牌	LS5A2DGE9DJ000373	DC4P086128	2014/2/26
361	尼桑牌	LJNTGU2G0EN100498	817216X	2014/8/14
362	江铃全顺牌	LJXBMDJD9HT094963	H9P57526	2017/10/18
363	尼桑牌	LJNTGU2G7EN100482	817252X	2014/8/14
364	大通牌	LSKG5GC17DA229654	R913C010298	2014/1/27
365	尼桑牌	LJNTGU2G1FN107400	847613X	2015/12/11
366	福田牌	LVBV3JBB4GJ004349	89705470	2016/4/6
367	尼桑牌	LJNTGU2G2EN102379	817538X	2014/8/14
368	大通牌	LSKG5GC14DA229644	R913C010134	2014/1/27
369	大通牌	LSKG5GC11DA229651	R913C010041	2014/1/27
370	尼桑牌	LJNTGU2G3FN107253	847423X	2015/12/11
371	尼桑牌	LJNTGU2G2FN107379	847462X	2015/12/11

372	大通牌	LSKG5GC1XEA228273	R9147009848	2014/9/1
373	大通牌	LSKG5GC18EA228272	R9147009847	2014/9/1
374	尼桑牌	LJNTGU2G0FN107310	847496X	2015/12/11
375	尼桑牌	LJNTGU2G7EN102197	818228X	2014/8/14
376	大通牌	LSKG5GC16EA228271	R9146008027	2014/9/1
377	长安牌	LS5A2DGE4EJ000458	EC4P014854	2014/2/26
378	江铃全顺牌	LJXBMDJD4HT094966	H9P57784	2017/10/18
379	尼桑牌	LJNTGU2G3EN102343	818099X	2014/8/14
380	长安牌	LS5A2DGE7DJ000372	DC4P086125	2014/2/26
381	江铃全顺牌	LJXBMDJD7HT094962	H9P58398	2017/10/18
382	江铃全顺牌	LJXBMDJD0HT094964	H9P57783	2017/10/18
383	尼桑牌	LJNTGU2G1EN102325	818073X	2014/8/14
384	尼桑牌	LJNTGU2G3FN107401	847617X	2015/12/11
385	江铃全顺牌	LJXBMDJD5HT094961	H9P57536	2017/10/18
386	长安牌	LS5A2DKE9LA251674	LN6AB020629	2020/8/20
387	长安	LS5A2DEE6JA409297	JCTF067824	2019/8/21
388	北京现代	LBEJMBKB5AX204625	AB207633	2010/5/28
389	长安牌	LS5A2DGE2DJ000375	DC4P086123	2014/1/14
390	长安牌	LS5A2DGEXDJ000379	DC4P086126	2014/1/14
391	长安牌	LS5A2DGE6DJ000377	DC4P086129	2014/1/14
392	长安牌	LS5A2DGE0DJ000374	DC4P086130	2014/1/14
393	长安牌	LS5A2DGE8DJ000378	DC4P086131	2014/1/14
394	长安牌	LS5A2DGE4DJ000376	DC4P086132	2014/1/14
395	北京牌	LNBSCCBK4DF021357	B185RGAD011135	2014/2/21
396	长安牌	LS5A2DGFXFJ000562	EC4P024652	2014/5/21
397	长安牌	LS5A2DGE9EJ000536	EC4P024663	2014/5/21
398	长安牌	LS5A2DGE2FJ000538	EC4P024683	2014/5/21
399	长安牌	LS5A2DGE6EJ000543	EC4P024703	2014/5/21
400	长安牌	LS6A2E0EXMA000202	MDTR000985	2021/11/1
401	长安牌	LS6A2E0F8NA015808	NDYW006339	2022/12/28
402	大通牌	LSKG48C14SD050539	B125117B10018337	2025/12/10
403	大通牌	LSKG48C15SD050498	B125117B10018338	2025/12/10
404	大通牌	LSKG48C19SD050553	B125109B10017872	2025/12/10
405	大通牌	LSKG48C1XSD050545	B125214B10018773	2025/12/10
406	大通牌	LSKG48C12SD050538	B125214B10018819	2025/12/10
407	比亚迪	LC0CE6CD7T7011868	2S5058121	2026/2/13
408	比亚迪	LC0CE6CDXT7011752	2S5058250	2026/2/13
409	比亚迪	LC0CE6CD5T7011870	2S5058317	2026/2/13
410	比亚迪	LC0CE6CDXT7009192	2S5058454	2026/2/13
411	比亚迪	LC0CE6CD5T7011741	2S5058339	2026/2/13
412	比亚迪	LC0CE6CD6T7011909	2S5058094	2026/2/13
413	比亚迪	LC0CE6CD1T7011851	2S5058522	2026/2/13
414	比亚迪	LC0CE6CD1T7011929	2S5058098	2026/2/13

截止招标前共计414辆（其中新能源车110辆，非新能源车304辆），后期车辆信息如有微调，以实际车辆信息和数量进行保险服务，并据实结算保险费用。

附件：

西城区机关服务中心机动车保险供应商

服务评价标准

第一章 总则

一、制定目的

为进一步加强单位机动车保险服务商规范化管理，约束服务商业务行为，全面、科学、客观评价合作保险公司服务质量，督促服务商持续优化服务流程、提升服务水准，保障单位车辆保险业务高效推进、车辆理赔事宜顺畅落地，切实维护单位合法权益，结合单位车辆管理及保险服务实际需求，特制定本评价标准。

二、适用范围

本评价标准适用于与本单位建立合作关系的机动车保险供应商，涵盖保险投保、日常对接、赔案处理、投诉响应、增值服务等全流程服务环节的评价管理工作，适用于机关服务中心统筹开展的年度常规评价、专项投诉核查评价及日常动态评价管理。

三、评价原则

全面评价原则，评价体系覆盖保险服务商全服务链条，涵盖投保办理、日常运维、理赔服务、投诉处理、团队保障等各个核心环节，全方位、多维度综合评估服务商整体服务能力，杜绝片面评价。

客观公正原则，评价流程严格遵循规范流程，评价数据来源于各岗位实际服务反馈、业务办理记录及投诉核查结果，评分过程公开透明、标准统一，确保评价结果真实客观、公平公正，杜绝主观臆断。

动态管控原则，结合年度常规评价与日常动态反馈，对服务商服务质量实施全程跟踪管控，针对服务短板及时督促整改，强化服务闭环管理，保障服务质量

持续达标。

奖惩挂钩原则，评价结果直接与供应商合作资格、后续合作优先级挂钩，实行“合格续约、整改提升、不合格淘汰”的管理机制，倒逼服务商提升服务品质。

第二章 评价组织与职责分工

一、责任部门

机动车保险供应商服务评价工作由西城区机关事务服务中心车辆管理科牵头负责，统筹组织评价实施、数据汇总、结果核算、投诉核查、整改督办及供应商淘汰更换全流程工作，为评价工作第一责任部门。

二、评价岗位及参与人员

评价工作实行多岗位联合打分机制，由日常直接对接保险业务的核心岗位人员参与评分，确保评价贴合实际服务体验。

三、评价周期

1.常规年度评价

原则上每年开展一次，对上一自然年度保险供应商整体服务情况进行综合评价，次年 6 月底前完成全部评价流程、出具正式评价结果。

2. 日常动态评价

针对有效投诉、重大服务失误等情况，随时开展专项评价，实时扣减对应分值，纳入年度总评分核算。

第三章 评价评分体系

一、评分基础规则

1.评价总分设定为 100 分，采用分项打分、加权平均核算总分的方式，各评价岗位打分权重统一为：车辆日常管理岗 30%、财务保费支付岗 25%、理赔经办

岗 35%、各用车单位综合反馈 10%；

2.单项评价分为四个等级，对应固定分值区间，无特殊备注的按对应等级中间值核算得分，有特殊服务亮点或失误的，可在对应区间内微调；

3.合格分数线设定为 85 分：年度总评分≥85 分，视为满足单位日常工作要求，可正常续约合作；年度总评分 60-84 分，视为服务存在短板，启动限期整改流程；年度总评分＜60 分，视为服务质量极差，直接启动淘汰流程。

二、扣分规则

各实际用车单位或相关岗位人员，对保险服务商服务不满意的，可向西城区机关事务服务中心车辆管理科提交书面投诉，由责任部门对投诉内容逐一核查核实。经核查确认投诉情况属实，且供应商行为违反合作合同、服务承诺、行业准则及相关法律法规的，认定为有效投诉，每次有效投诉直接扣减该供应商考评期内总评分 5 分，扣分上不封顶，重大服务失误可追加扣分。

第四章 评价结果处置与供应商管理

一、评级分类

合格级，85 分及以上，服务质量达标，满足日常工作要求，可正常续约合作；

整改级，60-84 分，服务存在短板，不满足核心工作要求，限期整改；

不合格级，60 分以下，服务质量极差，直接启动淘汰流程，不予续约。

二、整改与淘汰机制

1.评分 60-84 分（整改级），机关服务中心立即与保险供应商开展正式沟通约谈，书面告知服务短板、扣分原因及整改要求，给予 30 天专项整改期，要求供应商提交书面整改方案，限期优化服务流程、补齐服务短板；

2.整改期复核不达标，整改期满后，机关服务中心对供应商整改情况进行专

项复核，若仍未达到85分合格线，或服务质量无明显提升，视为无法满足单位日常工作需求，立即终止合作协议，不再续约；

3.供应商更换与招标，淘汰不合格供应商后，机关服务中心按《采购管理办法》相关规定，启动机动车保险供应商重新招标流程，择优遴选资质齐全、服务优质、口碑良好的保险公司开展合作，保障单位车辆保险业务不间断。

第五章 保险服务商服务考评表

评价模块	具体评价指标	评价等级及对应分值	岗位打分
1.投保服务（30分）	投保流程清晰性、合理性	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	
	投保材料递交完整性、及时性	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	
	保单、批单出具及时性、准确性	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	
2.日常服务（30分）	按协议提供保险培训、现场查勘等增值服务	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	
	服务团队人员配置、专业性及稳定性	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	
	投诉处理机制完善性、响应及备案及时性	A、非常满意（100-95分） B、满意（94-85分） C、一般（84-60分） D、不满意（60分以下）	

3.赔案服务 （40 分）	报案后现场查勘响应时效（按协议约定）	A、非常满意（100-95 分） B、满意（94-85 分） C、一般（84-60 分） D、不满意（60 分以下）	
	索赔资料清单完整性、办理便捷性	A、非常满意（100-95 分） B、满意（94-85 分） C、一般（84-60 分） D、不满意（60 分以下）	
	保险赔款给付时效（按协议约定）	A、非常满意（100-95 分） B、满意（94-85 分） C、一般（84-60 分） D、不满意（60 分以下）	
	大额损失案件预付赔款及时性	A、非常满意（100-95 分） B、满意（94-85 分） C、一般（84-60 分） D、不满意（60 分以下）	
	小额损失案件快速理赔落实情况	A、非常满意（100-95 分） B、满意（94-85 分） C、一般（84-60 分） D、不满意（60 分以下）	
扣分项目	**有效投诉次数**	每次扣 5 分，累计扣分：	
岗位单项平均分			
年度评价总得分（加权平均分-扣分项）			

填表说明：1.各评价岗位需结合实际服务情况客观打分，严禁随意打分、人情打分;2.备注栏需如实填写服务过程中的突出亮点或具体问题,作为评分复核依据;3.本表由西城区机关事务服务中心车辆管理科统一归档留存,作为供应商合作管理核心依据。

第六章 附则

1.本评价标准由机关服务中心负责解释、修订与完善，未尽事宜可结合实际服务管理情况补充修订；

2.本评价标准自发布之日起正式执行,原有相关保险供应商管理规定与本标准不一致的，以本标准为准。