

政府采购合同

合同编号: _____

项目名称: 市机关事务局 2026 年公务用车保险服务采购项目

服务名称: 机动车车辆保险

甲方(被保险人): 北京市机关事务管理局

乙方(保险人): 中华联合财产保险股份有限公司北京分公司

签署日期: 2025 年 12 月 0 日

北京市机关事务管理局（甲方）确定中华联合财产保险股份有限公司北京分公司为 市机关事务局 2026 年公务用车保险服务采购项目 供应商（乙方）。

根据中华人民共和国相关法律法规，甲乙双方依据自愿、平等、互利原则，签订本合同。

1. 定义

本合同中的下列术语应解释为：

1.1 “本项目政府采购合同”系指甲乙双方因 市机关事务局 2026 年公务用车保险服务采购项目 而签署的；规定双方权利义务的法律文件、合同文件，包括：本合同、中标通知书、投标文件（含澄清文件）、招标文件（含招标文件补充通知）。

1.2 “甲方”系指 北京市机关事务管理局，甲方所属机动车辆的所有人为 北京市机关事务管理局公务用车保障中心（北京市行政执法车辆管理中心），被保险人为 北京市机关事务管理局公务用车保障中心（北京市行政执法车辆管理中心）。

1.3 “服务”系指根据合同约定的乙方同意按照甲方的要求提供机动车辆保险的承保、理赔等一系列工作的总称。

1.4 “附件”是指与本合同的订立、履行有关的，经甲乙双方认可的，对本合同约定的内容进行细化、补充、修改、变更的文件、图纸、音像制品等资料。

1.5 乙方提供的保险服务须符合国家相关法律法规要求。

2. 投保车辆

投保车辆为甲方所属机动车辆，具体投保车辆以最终出具的保单为准。

3. 保险条款

乙方经保险监管部门批复或备案通过的保险条款；包括机动车交通事故责任强制保险、机动车辆商业保险（含主险和附加险）、新能源汽车商业保险（含主险和附加险）和机动车驾乘人员团体意外伤害保险条款。

4. 投保险种及保额

投保险种由甲方和乙方协商确定。乙方提供的保险及服务须符合国家相关法律法规要求。

5. 保险费率及计算方法

5.1 机动车交通事故责任强制保险费率按照国家相关规定执行。

5.2 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投标承诺。

车辆商业险自主定价系数：

（1）新能源车：0.65

（2）非新能源车：0.5

5.3 乙方的保险费率浮动系数或保险条款如在协议期间内受监管政策影响发生变动,甲方有权再行组织供应商重新报价,或终止协议后重新选择供应商。协议终止的按照 5.4 条的计算标准退还保费。

5.4 甲方办理机动车辆商业保险退保时,乙方退还保费按日比例计算,即:实交商业险保费
退还保费=实交商业保险保费-(实交商业险保费/365 天)×保险期间已经过天数

5.5 投保车辆的保险期间统一按一年计算。以保险单载明的起讫时间为准。

6. 服务机构及人员配备

乙方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,为甲方提供每周 7*24 小时专人上门服务,并按要求提供人员配备名单。一旦出现人员变动,应及时书面告知甲方。

6.1 乙方成立项目领导小组在本协议签署后投入管理运作,负责本协议各项内容包括保险承保、理赔与服务的组织实施与总体管理,成员安排如下:

项目领导小组成员

项目领导小组	姓 名	职 务	职责概述	手 机
总负责人	刘恩猛	北京分公司副总经理	作为本次贵单位车辆招标项目保险服务的总负责人,牵头统筹项目全流程服务管理,负责项目服务的组织与协调工作,统筹协调公司内外部资源,解决服务过程中的重大问题,对项目服务小组(含车险部、理赔部、渠道部门等)的工作进行全流程监督管理	13305319299
小组成员	朱振玉	北京分公司车险部总经理	主要职责:1.牵头制定定制化保费方案,涵盖保费测算、承保方案;2.协调解决报价、协议条款等核心分歧;3.统筹内部资源联动,高效完成保单出具、保费结算;4.监控项目经营数据确保项目可持续性;5.严格落实保险监管规定及政企单位相关要求,确保合作协议、承保流程各环节合规,杜绝违规风险。a	15810269330
	赵顺	北京分公司理赔部经理助理	主要职责:1.全面管理与制度建设等部门运营,管理规章及理赔实务标准,确保理赔流程符合监管要求和公司政策,建立并持续完善各险种的理赔政策、操作流程及风险控制体系,推动理赔标准化建设;2.理赔质量与效率管控,案件处理监督指导重大、疑难案件的查勘、定损及核赔工作,确保理赔结论合规、准确,对整体理赔质量负最终责任,时效与指标监控,实时跟踪理赔关键指标,分析数据异常原因,提出改进措施以优化效率和成本控制;3、跨部门协作与外部沟通,内部协同向承保部门反馈理赔中发现的承保问题,推动产品优化;协同财务部门进行未决赔款管理,外部资源协调,维护与汽修厂、公估公司、4S 店等第三方合作机构的关系,对接监管机构及行业协会,落实合规要求。	15805314320
服务监督员	刘慧	北京分公司消保部总经理	主要职责:1.投诉管理:受理客户保险相关投诉,建立投诉台账并跟踪处理全流程,协调内部部门推进问题解决,确保投诉响应及时、处理合规,做好优化服务;2.增值服务管理:做好保险增值服务的落地,筛选合作服务方,监控服务质量与客户体验,收集用户反馈并优化增值服务内容。	13911468775

6.2 乙方对本项目指派 名项目经理,负责按照约定服务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。

项目经理小组

姓 名	职 务	本项目职责	手 机	职责内容
邓轶洲	通州支公司总经理	统筹协调承保理赔环节工作	13511062901	负责统筹安排协调承保过程中的报价、出单、结算等工作,提升承保效率,保证出单质量;协调查勘、定损、理赔等环节,监控查勘时效及突发问题及时解决处理;关注理赔服务质量;协调沟通车辆维修环节问题
唐建	通州支公司副总经理	统筹协调投诉及增值服务工作	13661121880	负责处理项目中重大投诉或建议,及时进行答复并制定解决方案;定期组织团队召开会议,提升服务满意度和客户体验度;负责组织安排增值服务落地,包括安全培训、特殊场地培训及客户满意度回访。

6.3 乙方对本项目配备 11 名客户服务专员,作为项目专职承保人员、专职核赔人员,协助乙方项目经理小组提供保险服务。

客户服务专员小组成员

姓 名	部门及职务	本项目职责	手 机
张冲	通州支公司、业务经理	承保：数据统计分析，为贵单位实时提供车辆承保数据，包括承保台次、保费金额、全年续保进度、电子保单随时发送；提供每周 7*24 小时上门服务。	13681192400
刘超	通州支公司、业务员	承保：车险保单在到期前 55 天完成录入，生成保单及批单，车险电子保单及发票下载后及时发送到指定邮箱。	13910212117
李小辉	通州支公司、业务员	承保：车险保单在到期前 55 天完成录入，生成保单及批单，车险电子保单及发票下载后及时发送到指定邮箱。	13522420755
王雪	通州支公司、业务员	承保：车险投保手续整理，核对行驶证、登记证书信息，及时更新车辆信息汇总表，保证证件实物与车辆信息表完全一致。	13810474912
杨文涛	通州支公司、业务员	承保：及时对接贵单位政策平台，接到政策需求单后，第一时间录入信息，生成政策结算单，完成车险保费结算工作。	15801282781
赵顺	北京分公司理赔部、经理助理	理赔：数据统计分析，为贵单位实时提供所需相关数据，包括车辆每月出险情况、重大案件进展情况等。	15805314320
胡波	北京分公司理赔部、主管	理赔：协调处理理赔中报案、查勘、定损、等相关问题，包括重大活动期间绿色通道、道路救援安排、车辆定损价格沟通等。	15601386111
刘盈	北京分公司理赔部、查勘员	理赔：接报案后第一时间联系，告知处理流程并及时到达现场，进行查勘，并及时完成定损、理赔工作，赔款及时支付到账。	13701217117
杨国顺	北京分公司理赔部、查勘员	理赔：接报案后第一时间联系，告知处理流程并及时到达现场，进行查勘，并及时完成定损、理赔工作，赔款及时支付到账。	13552470090
康硕	北京分公司理赔部、查勘员	理赔：接报案后第一时间联系，告知处理流程并及时到达现场，进行查勘，并及时完成定损、理赔工作，赔款及时支付到账。	18610128759
佟玥	北京分公司消保部、主管	受理客户投诉及纠纷调解	13701353894

7. 承保服务

7.1 投保服务

乙方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甲方。

7.2 出单

乙方应在续保车辆保险到期两个月为甲方直接办妥续保手续，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甲方。

7.3 变更

乙方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 3 个工作日内将应退保费退还甲方。

8. 理赔服务

乙方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。

8.1 接报案

(1) 乙方设立每周 7*24 小时保险服务专线电话 95585，可全年 365 天随时接受甲方的出险报案。

(2) 甲方因特殊情况无法在规定的时间内报案，乙方应认可甲方事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

8.2 拖车服务

(1) 发生保险责任范围内事故，如甲方需要，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 3 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，甲方可自行联系拖车服务，并向乙方提供的符合物价和公安部门标准执行的拖车服务发票，乙方据实将产生的拖车服务费支付给甲方。

8.3 定责定损

接到甲方赔偿请求后，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 2 个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

8.4 车辆修理

(1)车辆出险后，被保险人按照采购人选择的维修厂修理受损车辆；乙方应均予以认可。

(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)，乙方应同意一律予以更换。

(3)对于属于保险赔偿范围内的损失，甲方提供完整的索赔资料后，无需先行支付修理费用，由乙方与修理厂进行结算；涉及双方或多方事故的，按照甲方要求直接向三者支付赔款。

8.5 索赔材料递交

(1)接到甲方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甲方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，甲方可提供现场照片、情况说明作为事故证明材料，向乙方进行索赔。

8.6 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，乙方应直接派人或委托有关机构代理查勘现场，并派专人协助甲方全程办理相关索赔手续；乙方应根据自身情况提供全国通赔服务方案。

(2)同一甲方保险车辆发生双方/多方事故

对于同一甲方的保险车辆发生双方/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，甲方无责，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甲方，同时从甲方取得代位追偿权利，在赔偿金额范围内代位行使追偿权。由于甲方放弃对第三方请求赔偿的权利或因甲方的过错致使乙方不能行使代位追偿权利的，乙方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

甲方在保险期限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，乙方应在责任限额范围内先行支付抢救和医疗费用。

(5) 车辆发生交通事故后，如涉及法律诉讼，可向乙方提出法律援助的要求，乙方根据案情为被保险人提供专业律师协助诉讼工作，产生的法律费用由乙方承担。

9. 保费支付方式

由投保人自行向乙方账户拨付保险费

10. 服务内容

10.1 提供承保数据

乙方应按照甲方要求提供车辆承保数据。

10.2 建立投诉制度，组织实施回访服务

(1) 乙方应为本项目设立专门服务机构并设立专门服务电话，负责受理甲方的保险投诉。

✓ 乙方投诉专职经理：

✓ 乙方投诉电话：

✓ 乙方统一保险消费投诉电话：

✓ 乙方总公司服务监督电话：

(2) 乙方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，收集甲方反馈意见，解决甲方提出的服务问题，不断改进完善乙方自身服务。

11. 增值服务

12. 其他要求

12.1 如果国家保险政策发生重大变化，乙方应与甲方及时协商，重新修订相关合同条款。如协商未达成一致，甲方有权终止合同，并不被视为违约。协议终止的按照 5.4 条的计算标准退还保费。

12.2 如果保险行业价格体系发生重大变化，甲方有权要求乙方重新报价，或终止合同后重新选择供应商。协议终止的按照 5.4 条的计算标准退还保费。

13. 服务方式

13.1 本项目政府采购合同项下的服务方式为：

13.2 服务时间：2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日

14. 质量保证和检验

14.1 乙方须保证服务完全符合国家法律规定。

14.2 乙方应保证提供给甲方的服务完全符合本项目招标文件规定的要求，提供优质服务，保证服务质量，且不能低于合同规定的范围和种类。甲方将定期或不定期地对乙方提供的保险服务进

行动态跟踪、检查。

14.3 乙方应保证所提供的相应服务令甲方满意，并承诺在收到甲方关于服务质量问题的通知后3日内，及时解决并答复。

14.4 如果乙方在收到通知后3日内没有提出解决问题的意见，甲方可采取必要的补救措施，但由此引发的风险和费用将由乙方承担。

14.5 其他未尽事宜依照招标文件相关规定执行。

15. 甲乙双方的权利和义务

15.1 甲方的权利和义务

15.1.1 甲方有权就投诉或者反映的内容对乙方进行调查。

15.1.2 乙方若违反本项目政府采购合同，给甲方造成损失的，甲方有权追究乙方的违约责任、法律责任，并可随时解除本合同。

15.1.3 甲方有按时缴纳保费的义务。

15.2 乙方的权利和义务

15.2.1 乙方须按照下述价格与甲方结算：乙方承诺机动车保险的条款和费率严格执行保险监管部门的相关批复且费率不得高于投标承诺。

15.2.2 乙方负责对车辆保险单据进行审核确认，保证投保车辆按规定投保、理赔，如乙方审核失误造成损失，由乙方承担甲方的经济损失，同时乙方要对责任人进行相关处理。

15.2.3 根据甲方可投保的车辆总数，按照车辆不同的缴款时间，乙方做好甲方承保车辆台账，并及时出具保险单和结算手续。

15.2.4 乙方对甲方的所有信息保密。

16. 违约责任

16.1 甲方在检查乙方履行合同的情况时发现乙方存在违约情况时，甲方有权依据本合同相关内容追究乙方的违约责任。同时，甲方在合理催告乙方履约后，乙方仍未履行合同义务，甲方可单方解除本合同。乙方退还甲方保费。

16.2 甲方应当在完成车辆保险信息确认且乙方提供发票后10个工作日内，向乙方支付相关费用。

16.3 甲方逾期向乙方支付按每日相关费用1%向乙方支付违约金。

17. 不可抗力

17.1 如果双方中任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间。

17.2 受事件影响的一方应在不可抗力事故发生后尽快书面形式通知另一方，并在事故发生后14日内，将有关部门出具的证明文件送达另一方。

17.3 不可抗力使合同的某些内容有变更必要的，双方应通过协商在14日内达成进一步履行合同的合同，因不可抗力致使合同不能履行的，合同终止。

18. 合同争议的解决

因合同履行中发生的争议，合同当事人双方可通过协商解决。协商不成的，可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

19. 计量单位

除技术规范中另有规定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

20. 适用法律

本合同适用中华人民共和国法律。

21. 合同生效和其他

21.1 本合同正本一式五份，以中文书写，甲方三份、乙方二份，具有同等法律效力。

合同在双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章或合同专用章后生效，有效期至2026年12月31日。

21.2 本合同签订后。经双方协商一致。可以对合同内容进行修改。

(以下无正文)

(本页为签署页，无正文)

甲 方(公章):

甲方代表(签字):

地 址:

邮政编码:

传 真:

电 话:

开户银行:

账 号:

乙 方(公章):

乙方代表(签字):

地 址:北京市东城区安外西滨河路18号首府
大厦3号楼

邮政编码:

传 真:010-64519988

电 话:010-64519988

开户银行:中国工商银行北京安定门支行

账 号:0200001119022400352

合同签订日期: 2015 年 12 月 10 日