

第三章 招标需求

一、公务用车定点保险适用范围

（一）公务用车定点保险管理单位包括：各乡镇人民政府；郎溪经济开发区管委会；县直行政单位、事业单位、团体组织及所属单位。各单位自愿参加保险的机动车辆包括大客车、小轿车、越野车、旅行车、面包车、各类货车及客货两用车、各类特种车辆。

（二）各单位机动车辆定点保险投保商业险种中，车辆损失险、第三者责任险、车上人员责任险为必保险种，其他险种由各单位根据实际情况自行确定。

二、服务要求

（一）承保服务

1、针对本项目成立健全的专门服务小组，分管领导亲自负责，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、职务、职称、工作职责、联系方式等）。

2、服务小组工作成员能保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利。

3、按照经中国银保监会批准的非营运车辆保险条款、相应的费率及优惠率，以最优的计算公式或取较低的保费准确计算保费，及时出具正式保险单、提供保险卡。

4、有客户回访安排。

5、设有 24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理。

6、有服务保障措施，如服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

7、投标人应与被保险单位共同开展防灾防损活动，配合被保险单位举办驾驶人安全教育等活动，定期为被保险单位免费举办关于出险索赔程序、保险知识等方面的知识讲座等活动，合理安排防灾安全宣传费用。

（二）理赔服务

1、针对本项目理赔服务成立专门的服务小组，分管领导亲自负责（应有具体成员名单，包括姓名、职务、职称、工作职责、联系方式等）。

2、设有 365×24 小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案。

3、定点保险公司在接到投保单位的出险报案后，郎溪县范围内理赔人员应于半小时以内赶到报案现场，并协助出险车辆单位组织施救；被保险车辆在异地出险，定点保险公司可委托异地保险公司在 1 小时以内代查勘、代理赔服务，快速处理、赔付结案。

4、理赔服务小组成员全程指导出险单位全程办理相关的索赔手续。提供委托索赔服务，协助客户委托修理厂代为索赔。

5、提供电脑定损服务，所有理赔环节都通过 IT 系统完成，包括网上核价核损，确保准确、规范、统一、合理，保证维修质量。

6、提供紧急救援服务，保险车辆因发生故障或事故无法行驶时，保险公司应提供免费道路救援服务，包括现场抢修、拖车牵引、吊装救援或将车辆运至客户指定地点，同时可以按客户要求提供送水、送配件等人性化服务。

7、提供法律援助服务，对于重大案件并发生纠纷的，保险公司协助客户到交警部门处理事故，并提供法律援助，避免不必要的损失。

8、提供预付款服务，对于重大事故，出现人员伤亡的，在明确事故责任后，保险公司提供预付部分赔款。