**招标内容及要求**

1. **项目概况**

1、服务名称：2025年鼓楼区机关智能立体停车库机动车辆停车场责任保险服务项目

2、服务地址：福建省福州市鼓楼区津泰路98号

3、服务期限：1年

**二、技术和服务要求**

**1、停车场情况**

1.1、车库类型：垂直升降类机械式停车场

1.2、停车总数：10层共计306车位

**2、服务内容**

2.1上门培训服务

在本合同有效期内，对安全管理人员、保险负责人员、抵押债务人员和经营管理人员等进行专业培训，包括保险合同内容介绍、保险索赔流程、风险分析、风险管控与预防、防灾防损经验介绍、案例分析、索赔处理等方面，采取集中学习、座谈讲课等形式。服务结束后提交培训总结报告，同时成立由内外部专家组成的风险管控专属专家库，随时根据培训项目的安排调度相关的专家进行授课。具体举办时间和地点由双方共同协商确定。

2.2微信便捷理赔

微信群具有沟通便捷、快速等特点，能极大程度地减少案件中各个环节的沟通时间，提高理赔工作效率，保险人将建立本项目联络群，会将业主和负责保险的工作人员及保险人案件处理流程各个节点的负责人邀请进入该群组，保证案件处理时效性。同时保险人会在微信群及时发送各自然灾害到来时的防灾防损预警。

2.3重大事故快速响应服务

如遇到突发重大事故，譬如发生社会影响较大的案件，保险人即刻成立应急小组，在现场协助被保险人实施紧急救助，抢救被困人员，协调医疗资源在最短时间内协助被保险人做好现场抢救、紧急转运和住院医疗工作。

通过理赔事故预付赔款，在第一时间按照约定划拨预付赔款，协助客户解决先期救援保障资金。

**3、服务承诺制定**

3.1首问负责，提高效率

保险人在理赔服务中实施首问责任制，被咨询的在岗员工为首问责任人，不论是否在自己职责范围，都要给出险客户满意答复，帮助被保险人及时解决问题和需求，不推诿扯皮。

3.2第一时间抢修、抢救授权

保险事故发生后，在理赔人员未到达现场之前，出险单位可根据实际情况在与理赔人员沟通后进行现场拍照、录像并立即进行抢修、抢救，理赔时以被保险人出险记录与影像资料为依据。

3.3法律服务

对于第三方向被保险人提出的索赔，如被保险人有需求，我们将在事故发生之初就及时介入调解处理，提供处理建议和法律咨询服务，防止事件扩大。

3.4出险/赔付信息短信通知

通过短信通知平台，在出险及赔款支付后，自动通过短信将相关信息发送给客户，方便客户在第一时间获悉查勘及赔款支付信息,及时掌握赔案理赔情况。

**三、中标人责任和义务**

**1、出险报案**

设立本项目24小时保险索赔服务专线电话、实时联络群，服务小组成员随时可接受报案并提供即时到位的理赔服务指引。

a.设立24小时全国统一服务专线；

b.直接拨打本项目服务团队理赔指定联系人电话报案；

c.可采取现场报案、电话报案、短信报案、传真报案、电子邮件等多种报案方式。

**2、现场查勘**

服务小组成员接到报案后，安排现场理赔服务人员/查勘人员在1小时内到达现场，进行保险事故损失查勘及收取相关资料。

现场查勘人员到达事故现场后，将开展以下工作：

* 协助被保险人做好事故发生中或发生后的施救工作；
* 与被保险人共同进行事故现场调查并拍照记录；
* 了解事故发生经过、原因；清点受损财产情况；
* 了解事故前后施救措施及方案；
* 与被保险人对现场查勘记录进行签字确认等。

**3、理赔材料收集**

在收到被保险人或其代表报案后，理赔服务团队将向被保险人提供专业的赔案处理意见，并提供书面的“索赔指引及清单”。

在被保险人准备有关索赔资料的过程中，可根据被保险人的要求提供上门协助服务。在具体案件处理中，根据赔案的具体情况，实事求是，特事特办，尽可能减少对索赔材料的要求。此外，不要求被保险人提供任何并非处理项目赔案所需的索赔文件、单据或其他材料。

**4、重大灾害应急预案制定情况**

为保险服务项目安排重大灾害应急预案，针对各种性质的重大灾害事件，贯彻统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、依靠科学、加强合作的原则，充分利用和发挥已有资源，确保调查、报告、处置等环节的紧密衔接，及时应对，保证对重大灾害性事件的有效、快速处置。一旦发生重大灾害事件，保险人将立即激活并启动应急预案，成立重大灾害应急处理指挥小组。

**5、赔款的结案时效情况**

对于本项目的报案及索赔申请，实行理赔时限制，尽快缮制赔案。收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求且相应索赔资料齐全后，对于属保险责任范围内的损失且理赔材料齐全的情况下，在下列期限内支付赔款：

|  |  |
| --- | --- |
| **赔付设置** | **结案时效** |
| 人民币10000元（含）以下赔案 | 1个工作日内结案并支付 |
| 人民币10000元-30000元赔案 | 3个工作日内结案并支付 |
| 人民币30000元以上赔案 | 5个工作日内结案并支付 |

保险人认为全部或部分责任不属于保险责任，在核定之日起3个工作日内向被保险人发出书面拒绝赔偿或拒付保险赔偿金的通知，并附载明拒赔依据；若保险人未在上述时间内签发书面拒赔通知或未载明拒赔依据，则视同保险双方就事故责任或赔偿结果达成一致，保险人应根据规定履行赔偿或给付保险金义务。

**6、疑难案件通融赔付处理制定情况**

保险人从合法、合理的角度，本着尊重事实的态度，快速、公正、谨慎地处理每一个理赔案件，保障被保险人的利益。对于复杂、疑难案件，建立和完善案件会商机制，理赔服务小组主动邀请相关人员举行会晤、协调会商，形成案件处理的共同意见。

对于预估损失金额超过50万人民币的保险事故，或双方对事故责任认定、赔款金额确定存在争议或经双方认为需委请公估公司时应被保险人要求，保险人同意与其共同委请双方指定的国内获得保险公估营业许可的公估公司进行损失理算，并由保险公司承担有关公估费用。

如保险人已和公估公司签有合作协议并为本项目提供保险公估服务的或未签有协议但未经被保险人同意便聘请公估公司的，被保险人有权不认同该公司的服务及公估报告。公估报告将同时提交给保险公司、被保险人各一份。

**四、其他事项**

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

2.1投标人须按合同包投标，对同一合同包内所有内容投标时必须完整。评标与中标以合同包为单位。中标人应按合同规定履行全部的义务和承担全部的责任。中标人不得将项目进行转包或分包。

2.2本招标文件未明确的其它约定事项或条款，待采购人与中标人签订合同时，由双方协商订立。

3、投标人须提供承诺书

附件1：承诺函

承诺函

致： 福州市鼓楼区机关事务服务中心

我司承诺满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：供应商参加政府采购活动应当具备的条件的前提下。承诺完全符合和满足贵单位于2024年3月12日在鼓楼区政务网公布的“2024年鼓楼区机关智能立体停车库机动车辆停车场责任保险服务项目”招标要求。若承诺不实，自愿承担法律责任。

特此承诺

承诺企业(盖章)：

承诺人：

手机：

日期：