

中国太平洋财产保险股份有限公司乌兰察布中心支公司

机动车辆保险业务合作协议

二〇二四年 十一 月 十三 日

甲方：乌兰察布市医疗保险服务中心

营业执照号：12152600MB1F91534N

联系人：齐晋文

身份证号：152626198608231518

联系方式：15048487909

乙方：中国太平洋财产保险股份有限公司乌兰察布中心支公司

营业执照号：91150982575665038A

联系人：路鹏

身份证号：152601198612054131

联系方式：13739957006

为加深乌兰察布市机关事务服务中心（以下简称“甲方”）与中国太平洋财产保险股份有限公司乌兰察布中心支公司（以下简称“乙方”）之间的合作，提升为全方位的合作伙伴关系，实现资源共享，优势互补，促进共同发展，更好地为甲方服务。根据国家有关法律、法规和中国保监会监管规定，双方本着平等、自愿、互利、诚信原则，经充分协商，达成如下协议。

第一条 总则

（一）合作目的

甲乙双方坚持长期合作、互利共赢的原则，通过双方保险合作，实现以下共同目的：

- 1、全面提升理赔服务；
- 2、拓宽多领域合作，提升乙方的品牌价值；
- 3、进一步提升甲方和乙方的合作广度和深度，提升甲方对保险认



中国太平洋财产保险股份有限公司乌兰察布中心支公司

可度和信赖度。

（二）合作内容

- 1、乙方为甲方保险的所有车辆提供机动车交通事故责任强制保险和机动车辆商业险产品；
- 2、甲方车辆投保时，乙方应优先处置；
- 3、乙方对甲方信息严格保密。

第二条 理赔服务

（一）接报案服务

- 1、乙方应为投保保险产品的客户提供 24 小时接报案服务。
- 2、接到客户报案后，在尊重客户意见的前提下，乙方必须首先推荐客户到甲方指定的维修厂进行维修，通过短信系统同时发送查勘信息给查勘人员和甲方具体联系人。
- 3、如果事故发生地距离甲方较远，乙方应按以下顺序推荐：
 - ①当地查勘员亲自赶赴现场；
 - ②离事故地最近的乙方兄弟公司协助处理；

（二）理赔技术支持

甲方有义务为乙方提供技术人员和技术支持，积极配合乙方查明事故真相、确定事故真实损失。设置专人专岗负责事故车的接待，与乙方定损人员联系，解决合作中发生的问题以及协助确定相关车型维修方案。

（三）拖车服务

发生保险责任范围内的事故，如客户需要，乙方可根据自身拖车服务体系实际情况决定是否提供拖车服务。

（四）现场查勘



乙方服务网点齐全，分布广泛。报案后，查勘人员 3 分钟内与出险客户取得联系，对于保险事故：

- 1、查勘地点在盟市所在城区内的，30 分钟内到达现场查勘。
- 2、查勘地点在盟市所在城区外的，1 小时内到达现场查勘。
- 3、查勘地点在县级及以下地区的，一般情况下，2 小时内到达现场查勘。

对未设有保险分支机构的地区或内蒙古自治区行政区域以外出险的事故，主动与客户联系，在 30 分钟内完成代勘委托事宜或其他处理方式，并在完成后 10 分钟内将情况通过电话、短信、电子邮件等形式告知客户。

（五）定损时限

目前，乙方采用先进的移动终端技术将“车险移动视频查勘系统”投入使用，从而实现事故现场、定损事故或回勘和后台监控中心的实时连接和数据传输，全程跟踪查勘估损或回勘的全部处理过程，指导和监督现场查勘人员的理赔工作，理赔时效大幅度提升。

应用移动终端现场能够核定修理项目且损失金额在人民币 5000 元以内的，查勘人员现场定损；5 千元至 1 万元以下案件 1 个工作日核定；1 万至 5 万元案件 3 个工作日核定；5 万至 25 万元案件 5 个工作日核定；25 万元案件需太平洋产险总公司进行核定。

（六）赔付时效

5000 元以内资料齐全经审核无误的赔案当日结案，2 万元以内资料齐全经审核无误的赔案 1 个工作日结案，2—5 万元资料齐全经审核无误的赔案 2 个工作日结案，5 万元以上 10 万元以下资料齐全经审核无误的赔案 3 个工作日结案，10 万元以上资料齐全经审核无误的赔案

5 个工作日结案。

（七）直赔业务

在服务站（4S 店）维修的事故车辆，可全权委托服务站向乙方索赔并领取赔款（注：被保险人需签订委托书），被保险人支付实际修复费用与保险人赔款金额的差额部分后，可直接向甲方提车。

第三条 特色服务

为切实为甲方客户提供高品质的保险服务，乙方提供以下特色服务：

（一）95500 全天候服务

95500 是乙方全国统一服务电话，乙方专门设立了 95500 电话服务中心，主要提供以下各项服务。

1、365 天 24 小时全天候受理客户的报案，及时进行调度安排查勘。

2、365 天 24 小时全天候受理客户保险事务咨询、查询、预约承保服务。

3、365 天 24 小时接收客户建议、意见、投诉服务。

4、定期对出险客户进行理赔质量回访和索赔提醒。

（二）全国通赔服务

“全国通赔服务”是乙方在车险理赔服务上的进一步延伸，可实现异地查勘、异地定损、异地单证收集。甲方客户在国内任何地方出险后，可以选择向任一地区 95500 报案，在任一地区的合作经销店修理车辆、在任一地区的乙方理赔服务窗口提交索赔单证。

（三）自助查询、实时便捷服务

客户可通过拨打 95500 或登录乙方网站 (www.cpic.com.cn) 实时

了解理赔进度、赔款情况和保单情况等承保、理赔信息。

（四）信息反馈服务

乙方可根据甲方需要，定期向甲方反馈承保、理赔等方面的数据信息。甲、乙双方也可以定期交换合作数据。

（五）保险培训服务

乙方可定期为甲方相关人员提供车险承保及理赔相关知识培训。乙方制定培训计划、培训内容、安排培训讲师为乙方员工提供车险条款讲解、保费计算、承保和理赔规定等内容的培训。

（六）保险专业咨询服务

1、交通事故处理咨询服务

当保险车辆发生道路交通事故时，乙方可免费为其提供交通事故处理咨询、协助事后处理等服务。

2、安全咨询服务

乙方可提供车辆的安全驾驶、维修保养、紧急情况处理等方面的安全咨询服务。

3、伤害医疗顾问服务

当保险车辆发生伤人事故时，乙方免费提供伤者病情、治疗方案、续医、二次手续、伤残鉴定等咨询服务。

（七）建立反馈机制、推行回访服务

甲、乙双方之间定期或不定期进行互访和对话，及时解决在反馈中出现的问题。

第四条 保密条款

（一）自本协议生效之日起，甲乙双方不得将本协议涉及的所有有形无形的信息及资料（包括但不限于双方的往来书面文字文件、电

子邮件及信息、软盘资料等）泄露给第三方，但下列情况不受本保密条款限制：

- 1、应法律或司法要求而提供；
- 2、甲乙双方书面同意提供。

（二）本协议一方因过错造成泄密而给另一方造成损失的，过错一方承担相关的赔偿责任。

（三）甲乙双方根据合作建立的合作信息共同服务于双方，双方均不得对第三方泄露双方合作信息。

第五条 法律责任

（一）本协议当事人一方违约或有过错，给另一方造成损失的，违约或过错方应当依法对另一方承担赔偿责任。但是，任何一方无需赔偿另一方或第三方的任何间接损失，包括因违约或不履行而导致的任何间接利润损失。

（二）因保险产品的投保或理赔纠纷向甲方提起索赔，由乙方负责处理并承担相关责任。

第六条 争议处理

双方若发生争议，应首先通过友好协商解决。双方同意将本协议项下不能友好协商的任何争议提交仲裁委员会，并依照其当时有效的仲裁规则进行仲裁，仲裁结果为终局，对双方具有约束力。

第七条 协议变更、转让和终止

（一）本协议的任何变更都应由双方以书面形式做出。

（二）本协议、其他相关协议及其附件，任何一方未经另一方的书面同意，不得为第三方的利益而转让、使用、复印、透露。

（三）本协议生效后，任何一方不得单方擅自变更或解除本协议。

协议执行中如一方需要变更或终止，应至少提前 30 天通知对方，经双方协商一致并达成书面协议后，方能变更或终止。

第八条 协议效力

本协议一式二份，具有同等法律效力，双方各执一份，自双方加盖公章之日起生效。

第九条 协议补充

甲乙双方在开展全面合作时，可根据实际需要，另行签订补充协议或专项业务合作协议，补充协议与本协议具有同等效力。

第十条 服务期限

本保险合同服务期限为一年。

甲方：（签章）

负责人：（签字）

（或授权代理人）



乙方：（签章）

负责人：（签字）

（或授权代理人）



年 月 日

年 月 日

