

东莞巴士有限公司

2025—2026 年营运车辆保险服务项目

[第 2 次采购]

招标文件

项 目 编 号 : FW-20250398-1

招 标 单 位 : 东莞巴士有限公司

招标代理机构: 长城保险经纪有限公司

2025 年 08 月

1 / 103



目 录

第一章 投标邀请	3
一、 投标邀请函	4
第二章 投标人须知	7
一、 投标人须知前附表	8
二、 投标人须知	10
（一） 总则	10
（二） 招标文件	12
（三） 投标文件编制	13
（四） 投标文件的递交	16
（五） 开标与评标	17
（六） 合同的授予	21
附件一 投标担保函格式（如适用）	23
附件二 不可撤销银行履约保函格式（如适用）	25
附件三 公证书格式（如适用）	26
附件四 退履约担保申请表格式（如适用）	27
第三章 评标、定标办法	28
一、 评标原则和目的	29
二、 评标程序	29
三、 评分标准和细则	33
第四章 用户需求书	36
第五章 合同格式	46
第六章 投标文件格式	74
一、 投标报价文件	75
二、 商务、技术部分文件	77
三、 唱标信封	100
四、 无线胶装样式	103

第一章 投标邀请

一、 投标邀请函

长城保险经纪有限公司（以下简称“招标代理机构”）受东莞巴士有限公司（以下简称“招标人”）委托，就以下项目进行国内公开招标采购，详情请参见招标文件。欢迎符合条件的潜在投标人参加投标，有关事项如下：

1. 项目编号： FW-20250398-1
2. 项目名称： 东莞巴士有限公司 2025—2026 年营运车辆保险服务项目[第 2 次采购]
3. 采购内容：

包号	采购内容	服务家数	服务期	保险费预估采购金额
/	东莞巴士有限公司 2025—2026 年营运车辆保险服务	1 家	1 年	16,131,478.11 元

注：项目要求详见《用户需求书》。

4. 项目预算总金额：16,131,478.11 元。以上保险费用仅为预估数，本项目具体投保情况由招标人或其下属单位根据实际需求确定，保险费用按实结算，投标人投标时需考虑相关风险。
 - 4.1 投标人对项目中的汽车交通事故责任强制保险（含汽车车船税）须按银保监会制定的《机动车交通事故责任强制保险费率方案》（以最新版本为准）的统一规定执行；
 - 4.2 投标人必须按《国家税务总局中国保险监督管理委员会关于机动车车船税代收代缴有关事项的公告》（以最新版本为准）对项目车辆代扣代缴车船税。
 - 4.3 投标人对项目中的汽车商业保险按《中国保险行业协会机动车综合商业保险示范条款》（以最新版本为准）的规定执行，车辆保险价格=中国保险行业协会商业车险费率基准×无赔款优待系数（NCD）*自主定价系数（注：具体费率基准以在中国银行保险监督管理委员会网站“在线服务-查询服务-商业车险示范条款及费率基准查询”栏目查询为准），投标人按要求进行汽车商业保险报价。

注：NCD 级数=出险次数-连续投保年限；根据全国联网的中保信平台反馈数据为准。

- 4.4 汽车商业保险价格允许与中国保险行业协会商业车险费率基准不一致，需提供车辆

保险基准费率表，投标人可根据市场供求关系、车辆出险以及招标限价等情况确定自主定价系数。

5. 投标人资格要求：

5.1 投标人须为中华人民共和国境内注册的具有独立法人资格的保险公司或经其唯一授权的省/市级分公司或市级分支机构；（需提供营业执照复印件、保险业务许可证复印件并加盖投标人公章）；

5.2 投标人（含其权属的下属单位、分支机构）参加本项目投标前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（须提供书面声明）；

5.3 本项目招标文件投标须知合格的投标人其他要求；

5.4 本项目 不接受 联合体投标。

6. 本项目采用电子系统进行招投标，有意向的投标人请于公告发出之日起至 2025 年 9 月 18 日 9 时 30 分止，在东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台（网址：<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>）注册、报名、下载招标文件以及提交投标（响应）文件。项目公告及招标文件在广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index>）、东莞市交通投资控股集团有限公司官方网站（<http://www.dgjtjt.com.cn>）、东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台（网址：<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。注：本项目须网上提交电子版投标（响应）文件，另现场提供一正一副纸质版投标（响应）文件，线上提交电子版文件与线下提交的文件不一致时，以线上为准，未按上述方式提交投标（响应）文件的供应商，其投标（响应）资格将视为无效，作废标处理。

7. 现场投标时间：2025 年 9 月 18 日 9 时 00 分至 2025 年 9 月 18 日 9 时 30 分（以公告时间为准）

8. 投标截止及开标时间：2025 年 9 月 18 日 9 时 30 分（以公告时间为准）

9. 递交投标文件（纸质版）地点：广东省东莞市东城街道东城路 561 号东城街道办事处 2 号楼 2 楼（公共资源交易大厅）开标（1）室。（以公告地点为准）

10. 本采购项目不举行集中答疑会，如有任何疑问以书面形式，将疑问函原件加盖公章送至招标代理机构。

11. 投标人必须提交投标保证金，投标保证金须严格按“招标文件第二章投标人须知第 16 点投标保证金”要求提交。
12. 招标代理机构和招标人将不负责投标人准备投标文件所发生的任何成本费用。
13. 投标人使用供应链服务平台指定的 CA 证书进行签章和加密。对电子投标文件加密递交的，投标人代表需携带用于加密投标文件的 CA 数字证书在开标会上或远程线上进行解密操作。
14. 投标文件解密时间:解密时间规定为 30 分钟（具体以供应链服务平台显示时间为准），投标人需使用加密 CA 在规定的时间内自行完成解密，对投标文件进行加密但在开标会规定的时间内没有进行解密的，将作为不予受理的投标文件处理。
15. 有关此次采购事宜，也可按下列地址以书面或电话形式向招标代理机构查询：

招标代理机构名称：长城保险经纪有限公司

详细地址：广东省东莞市万江街道通信科技大厦一楼

邮 编：523000

联 系 人：刘先生

电 话：13926873231

邮 箱：liujixian@ccib.com.cn

招标单位名称：东莞巴士有限公司

详细地址：东莞市横坑村汽车客运东站 2 号

邮 编：523000

联 系 人：黎先生

电 话：0769-26880826

招标代理机构：长城保险经纪有限公司

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

项目	内容	说明与要求
1.2	资金来源	自筹资金，资金已落实。
1.3	项目预算金额	16,131,478.11 元
2.1	招标人	东莞巴士有限公司
2.2	招标代理机构	长城保险经纪有限公司
3	合格的投标人	见第一章《投标邀请》中第 5 款的 投标人资格要求 及 <u>《第二章 投标人须知》二、投标人须知中“3.合格的投标人”的要求。</u>
3.6	关于联合体投标	本项目 不允许 联合体投标，招标文件中与允许联合体投标有关的条款、文字表述或格式不适用于本次招标。
6	踏勘现场	招标人不集中组织，由投标人自行踏勘现场。
8	招标文件的异议	见第二章《投标须知》中第 8 款的 招标文件的异议 。
★14	报价要求	★供应商报价应符合中国银保监会关于商业车险自主定价系数浮动范围的相关规定，自主定价系数必须为固定报价，不能为区间值（如：80%~90%），营运车辆自主定价系数报价范围：50%≤自主定价系数≤65%。报价时需提供基准费率表/方案和 NCD 系数规则/说明。
16.1	投标保证金	投标保证金的形式： ☒ 1、单项投标保证金； ☒ 2、投标担保函； 投标保证金金额：100,000.00 元； 投标保证金账户： <u>详见东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台；</u> 保证金退还时采用“网上一键原路退还”的方式处理，其余的法律责任由投标人自行承担。
★17.1	投标有效期	递交投标文件截止日后 120 日内有效
19	投标截止时间	本项目投标截止时间为 2025 年 9 月 18 日 9 时 30 分。（以公告时间为准）

项目	内容	说明与要求
23.1	评标委员会	依法组成评标委员会，评标委员会由招标人和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为不少于5人以上单数，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。
28	评标方法	综合评分法
9.4	招标信息公告 媒体	本项目采购电子系统进行招投标，有意向的投标人请在东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台（ http://gyl.dgjtjt.com.cn/ ）注册、报名、下载招标文件以及提交投标（响应）文件。本项目须网上提交电子版投标（响应）文件，未按上述方式提交投标（响应）文件的供应商，其投标（响应）资格将被视为无效，作废标处理。同时，本次采购项目公告及招标文件在广东省公共资源交易平台（ https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index ）、东莞市交通投资控股集团有限公司官方网站（ http://www.dgjtjt.com.cn ）、东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台（ http://gyl.dgjtjt.com.cn/ ）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。
29.1	招标结果公示 媒体	本次采购项目结果在广东省公共资源交易平台（ https://ygp.gdzwfw.gov.cn/#/441900/index ）、东莞市交通投资控股集团有限公司官方网站（ http://www.dgjtjt.com.cn ）、东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台（ http://gyl.dgjtjt.com.cn/ ）媒体上公布，并视为有效送达，不再另行通知。
35	履约担保	1、履约担保金额：800,000.00元。 2、履约担保可以采用下列任何一种形式： 2.1 履约保函，包括银行保函或信用担保等其他非现金交易担保方式缴纳履约保证金； 2.2 保证金。 采用电汇、银行转账方式提交的，汇入以下履约保证金专用账户： 履约保证金账户： 开户名称：东莞巴士有限公司 开户银行：中国建设银行东莞南城支行 账 号：44001776040053012176

二、投标人须知

（一）总则

1. 招标范围及资金来源

- 1.1 招标范围：详细要求见本招标文件中《用户需求书》。本次招标，投标人必须对全部内容进行报价，不得缺漏。
- 1.2 资金来源：详见投标人须知前附表。
- 1.3 项目预算金额：详见投标人须知前附表。

2. 定义

- 2.1 招标人：详见投标人须知前附表。
- 2.2 招标代理机构：详见投标人须知前附表。
- 2.3 评标委员会：评标委员会是依据本项目招标文件规定组建的专门负责本次招标的评标工作的临时性机构。
- 2.4 日期：指日历日。评审时，对投标中出现的“工作日”按五个工作日折合七个日历日计算，且评标委员会可能会就有关日期作出对该投标人不利的折算或量化。
- 2.5 时间：指北京时间。
- 2.6 合同：指由本次招标所产生的合同或合约文件。
- 2.7 招标文件中所规定“书面形式”，是指任何手写的、打印的或印刷的方式，通讯方式包括专人递交或传真发送。
- 2.8 服务：指投标人须向招标人提供的符合招标文件要求的服务。

3. 合格的投标人

- 3.1 合格的投标人条件见第一章《投标邀请》中第 5 款的“投标人资格要求”及本条以下 3.2 款至 3.9 款的通用要求。
- 3.2 投标人符合《中华人民共和国招标投标法》第二十六条的规定。
- 3.3 投标人在参加本项目投标前的三年内，不得在投标活动中存在违反《中华人民共和国招标投标法》第五十三条、第五十四条、第六十条、《中华人民共和国招标投标法实施条例》第七十六条、第七十七条规定，而受到各级管理部门的处罚。投标人在投标文件中必须主动按招标文件的要求填报“最近 3 年企业牵涉的主要诉讼案件或处罚说明”，如果不主动填报而被事后发现的，将取消其投标（中标）资格，并按有关规定从重处理。
- 3.4 根据《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定，与招标人存在利害

关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标；投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一项目投标。上述情况一经发现，相关投标视为无效，作废标处理。

- 3.5 未被列入“国家企业信用信息公示系统”网站（<http://www.gsxt.gov.cn>）严重违法失信企业名单；未被列入“中国执行信息公开网”失信执行人。
- 3.6 不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形。
- 3.7 不存在投标人或其关联公司曾与东莞市交通投资控股集团有限公司、东莞巴士有限公司及其下属企业签订合同，且正在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形。
- 3.8 投标人或其关联公司未正与东莞市交通投资控股集团有限公司、东莞巴士有限公司及其下属企业发生诉讼的。
- 3.9 不存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资控股集团有限公司、东莞巴士有限公司及其下属企业履约过程中存在违约或过失责任的情形的。

4. 合格的服务及验收

- 4.1 服务是指除货物和工程以外的其他采购对象，其中包括投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训及招标文件规定的其它服务。
- 4.2 投标人应保证，招标人在中华人民共和国使用服务的任何一部分时，招标人免受第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权的起诉。
- 4.3 投标人提供相关的服务必须符合中华人民共和国的行业标准。

5. 投标费用

- 5.1 不论投标结果如何，投标人应承担自身因投标文件编制、递交及其他参加本采购活动所涉及的一切费用，招标代理机构、招标人对上述费用不负任何责任。
- 5.2 保险经纪费。
 - 5.2.1 中标人在领取《中标通知书》时应向招标代理机构出具保险经纪费承诺函（格式自拟），保险经纪费 94,000.00 元由中标人承担，中标人与招标人签订合同后一个月内支付。逾期支付按照每日万分之五的利率支付滞纳金，超过 2 个月未支付，有权暂停承保资格。保险经纪费以人民币支付。
 - 5.2.2 保险经纪费支付方式：一次性以银行转账形式支付。
 - 5.2.3 保险经纪费不在投标报价中单列。
- 5.3 供应链服务平台交易服务费。
 - 5.3.1 中标人在中标后应向供应链服务平台运营单位（东莞市交通科技有限公司）交纳交

易服务费，交易服务费按各包组中标人的中标价作为计费基数，中标人按中标金额的 0.2% 支付交易服务费；交易服务费低于 100 元的，统一按 100 元收取；交易服务费高于 10,000 元的，统一按 10,000 元收取。具体操作详见供应链服务平台上的操作指引。

5.3.2 交易服务费支付方式：一次性以电汇、支票或银行转账等形式支付。

5.3.3 交易服务费不在报价中单列。

6. 踏勘现场

6.1 投标人应按本《投标人须知前附表》所述时间和要求对工程现场及周围环境进行踏勘，投标人应充分重视和仔细地进行这种考察，以便获取那些须投标人自己负责的有关编制投标文件和签署合同所涉及现场所有的资料。一旦中标，这种考察即被认为其结果已在中标文件中得到充分反映。考察现场的费用由投标人自己承担。

6.2 招标人向投标人提供的有关现场的数据和资料，是招标人现有的能被投标人利用的资料，招标人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。

6.3 经招标人允许，投标人可为踏勘目的进入招标人的项目现场。在考察过程中，投标人及其代表必须承担那些进入现场后，由于他们的行为所造成的人身伤害（不管是否致命）、财产损失或损坏，以及其他任何原因造成的损失、损坏或费用，投标人不得因此使招标人承担有关的责任和蒙受损失。

（二）招标文件

7. 招标文件的组成

7.1 招标文件包括：

第一章 投标邀请；

第二章 投标人须知；

第三章 评标、定标方法；

第四章 用户需求书；

第五章 合同书格式；

第六章 投标文件格式。

7.2 投标人应认真阅读招标文件中所有的事项、格式、条款和规范等要求。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料或者投标文件没有对招标文件在各方面都做出实质性响应是投标人的风险，没有实质性响应招标文件要求的投标将被拒绝。

8. 招标文件的异议

8.1 投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的，应当在投标截止时间 10 日前以

书面形式向招标代理机构提出，并将材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对招标文件所有内容无异议。异议书面材料必须加盖投标人法人公章，并注明联系人、联系电话、联系地址。超出提交接收异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。投标人必须在投标文件中提供投标承诺书（格式详见第六章投标文件格式）。

9. 招标文件的澄清及修改

- 9.1 招标人对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在招标文件要求提交投标文件截止时间 15 日前，在招标信息发布的媒体上以有编号的澄清通知予以发布。招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，具有约束作用。
- 9.2 当招标文件、招标文件的澄清、修改、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。
- 9.3 为使投标人在编制投标文件时有充分的时间对招标文件的澄清、修改、补充等内容进行研究，招标代理机构将酌情延长提交投标文件的截止时间，具体时间将在招标文件的修改、补充通知中予以明确。
- 9.4 招标文件的修改、补充通知将在《投标人须知前附表》规定的媒体公告上公布，请各投标人密切留意。

（三）投标文件编制

10. 投标文件的语言及度量衡单位

- 10.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标代理机构就有关投标的所有来往函件均应使用简体中文书写。对于任何非中文的资料，都应提供简体中文翻译本，有矛盾时以简体中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。
- 10.2 在投标文件中以及所有投标人与招标代理机构和招标人往来文件中的所有计量单位和规格都应按国家有关规定使用公制标准。
- 10.3 招标文件中，如标有“★”的条款均为必须完全满足指标，投标人须进行实质性响应，投标人若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将视为无效，作废标处理。
- 10.4 招标文件中，如标有“▲”的条款均为评审的重要评分指标，投标人若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审严重扣分。
- 10.5 投标文件按规定加盖的投标人公章必须为企业法人公章，且与投标人名称一致，不能以其它业务章或附属机构章代替。需签名之处必须由当事人（投标人的法定代表人或授权委托人）签字或盖私章。

11. 投标文件构成

11.1 投标人编写的投标文件应包括商务文件、技术文件、价格文件和唱标文件。

11.2 投标人编制投标文件必须包括但不限于上述内容。

12. 投标文件格式

12.1 投标人提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件全部格式（表格可以按同样格式扩展）。

13. 投标文件的份数和签署

13.1 投标人应分包组提交壹套正本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件，商务与技术可装订成册也可分开装订）、壹套副本（包括价格部分文件、商务部分文件和技术部分文件）和一份唱标信封的投标文件及投标文件电子版 1 份（含盖章扫描件），限光盘或 U 盘，不留密码，无病毒。请保证电子投标文件应与纸质投标文件一致，如不一致时以供应链服务平台上传的电子投标文件为准。如因非投标人原因导致电子投标文件无法正常打开的，现场可用纸质投标文件进行评审。

13.2 投标文件正本均须用不褪色墨水书写或打印，投标文件副本的所有资料都可以用投标文件的正本复印，并应在投标文件封面的右上角清楚地注明“正本”或“副本”。正本和副本如有不一致之处，以正本为准。

13.3 投标文件正本主要内容（招标文件格式中要求法定代表人或授权委托人签字的内容和要求加盖投标单位公章的内容）应由投标单位的法定代表人或授权委托人签字（或盖私章）和加盖投标人公章，否则该投标文件将被视为无效，作废标处理。

13.4 除投标人对错误处修改外，全套投标文件应无涂改或行间插字和增删。如有修改，修改处应由投标人加盖投标人的公章或由授权委托人签字。

13.5 传真或电传的投标文件将被拒绝。

14. 投标报价和货币

14.1 投标人应按招标文件第二章中**投标人须知前附表**规定的报价要求报价。

14.2 投标人必须以人民币报价，以其它货币标价的投标将予以拒绝。投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标报价一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效，作废标处理。

14.3 投标人所报的投标价在合同执行期间是固定不变的，不得以任何理由予以变更。
投标价不是唯一的或不是固定不变的投标文件将作为非实质性响应投标而予以拒绝。

14.4 如果投标人对于招标文件或答疑文件中为满足技术要求中所提供的服务有未报价或漏报、错报、缺报等情况，可以视其为投标人予以招标人的投标优惠报价，中标后不予调整。如果投标人不接受对其错误的更正，其投标将被拒绝。

15. 证明服务的合格性和符合招标文件规定的文件

15.1 投标人应提交证明文件证明其拟供的合同项下的服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。

15.2 证明服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据。

15.3 为说明第 15.2 款的规定，投标人应注意本招标文件在《用户需求书》中对服务要求所说明只是概括性的，不能理解为所需要的全部服务的要求，投标人应按国家、行业相关技术标准、规范和以往的服务经验，合格优质的完成采购内容和包含的全部服务。凡标有“★”的地方均被视为重要的技术要求或商务要求。投标人要特别加以注意，必须对此回答并完全满足这些要求，否则若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将视为无效，作废标处理。

16. 投标保证金

16.1 投标人应提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分。投标保证金形式、金额及账户信息：详见《投标人须知前附表》。

16.2 投标人应按包号提交投标保证金，投标人必须采用银行转账、电汇形式缴交，投标人与交款人名称必须一致，非投标人或以分公司或子公司缴纳的投标保证金无效。

16.3 投标保证金以银行划账形式提交，应符合下列规定：

投标保证金必须以银行转账、电汇方式提交。

（1）如项目出现分包情况的，投标人必须按所投子包分别提交投标保证金。

（2）采用银行转账、电汇方式提交的，保证金必须在递交投标文件时间截止前，到达招标人指定的账户，否则将不具备参加投标的资格。

16.4 采用《投标担保函》（格式详见附件）提交的（单独提交，不得与投标文件一起密封），应符合下列规定：《投标担保函》必须在递交投标文件时间截止前在开标现场提交给招标代理机构，以招标代理机构收到《投标担保函》的签收时间为准。

16.5 凡没有根据本须知的规定提交投标保证金的投标，将被视为非响应性投标予以拒

绝。

16.6 没中标的投标人，其投标保证金将在发出中标通知书五个工作日内办理退款手续（退回原账户）。

16.7 中标人的投标保证金，在中标人按本须知第 36 条规定签订中标合同后五个工作日内办理退款手续。

16.8 下列任何情况发生时，经招标人同意后，招标代理机构在书面通知投标人（或中标人）后有权不退还投标保证金：

- （1）投标人在规定的投标截止时间后至投标有效期满前撤销或修改其投标文件；
- （2）中标人未能在规定期限内提交履约担保；
- （3）中标人在规定期限内未能根据本须知第 36 条规定签订合同；
- （4）提供虚假投标文件或虚假补充文件的，或违反《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规、规章及招标投标相关规定的行为。

17. 投标有效期

17.1 投标文件应根据投标人须知的规定在投标截止时间后的 120 天内保持有效。投标有效期比规定期限短的将被视为非实质性响应标而予以拒绝。

17.2 特殊情况下，在原有投标有效期截止之前，招标代理机构可要求投标人同意延长投标有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝招标代理机构的这种要求，其投标保证金将不会被没收。接受投标有效期延长的投标人将不会被要求和允许修正其投标文件，而只会被要求相应地延长其投标保证金的有效期。在这种情况下，根据投标人须知有关投标保证金的退还的规定将在延长了的有效期内继续有效。

（四）投标文件的递交

18. 投标文件的装订、密封和标记

18.1 投标人应当按照招标文件和电子招标投标交易平台的要求密封电子投标文件。

18.2 未按本章第 18.1 项要求密封的投标文件，招标人对该投标人的投标文件将予以拒绝。

19. 投标截止时间

19.1 招标代理机构在本须知第 22.1 条规定的地址收到投标的时间不迟于第一章投标邀请函中所规定的时间。

19.2 招标人可以按本须知第 9 条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止时间。在此情况下，招标代理机构、招标人和投标人受投标截止时间制约的所有

权利和义务均应延长至新的截止时间。

19.3 招标代理机构于开标前（30）分钟开始接收纸质投标文件。

20. 投标文件的递交

20.1 投标人应在招标采购邀请函中所规定投标截止时间前递交投标文件；

20.2 投标人递交投标文件的地点：见招标公告，投标人通过下载招标文件的电子招标投标交易平台递交电子投标文件；

20.3 投标人所递交的投标文件不予退还；

20.4 投标人完成电子投标文件上传后，电子招标投标交易平台即时向投标人发出递交回执通知。递交时间以递交回执通知载明的传输完成时间为准；

20.5 逾期送达的投标文件或未在递交投标文件时同时提交核实资料的，招标人及供应链服务平台将予以拒收。

21. 投标文件的修改与撤回

21.1 投标人在递交投标文件后，可以补充、修改、替代或者撤回已提交的投标文件，并重新上传供应链服务平台。

21.2 投标人的修改或撤回通知应按本须知第 18 条规定编制、密封、标记和发送。

21.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

21.4 从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知第 16.8 条的规定不予退还并被列入东莞市交通投资控股集团有限公司的失信名单。

（五）开标与评标

22. 电子开标

22.1 招标人在第一章招标公告中约定的时间和地点组织开标工作。

22.2 开标程序

22.2.1 投标人在投标截止时间前通过“东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台(<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>)”上传的投标文件。在投标截止时间后，招标人现场解密投标文件，开标内容通过“东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台(<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>)”向所有投标人公布；开标过程，投标人可在现场或登录“东莞市交通投资控股集团有限公司供应链服务平台(<http://gyl.dgjtjt.com.cn/>)”监督开标过程及查询开标结果。

22.2.2 如出现投标文件上传不成功(解密后显示空白或异常)的情形，或由于投标人其他原因造成投标文件未解密的，视为投标人撤回其投标文件。

22.2.3 电子化开标结束后，各投标人须于规定的时间在网上完成开标结果确认，逾期未在网上完成开标结果确认的视为投标人对开标结果已确认。

22.2.4 本项目为电子化开标，但投标人需抵达递交投标文件地点递交纸质版投标文件。

23. 评标委员会

23.1 依法组成评标委员会，评标委员会由招标人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为不少于 5 人以上单数，其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。

23.2 评标委员会将只对确定为实质上响应招标文件要求的投标，即对资格、符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，响应的依据是招标文件本身的内容，而不寻求其它证据。实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部主要条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标。

23.3 评标委员会依法根据招标文件的规定，进行投标文件的评审、得出评审结果，评标委员会递交评标报告并依招标文件规定向招标人推荐中标候选人。

23.4 所有参加评标人员必须遵守国家、地方政府以及东莞市交通投资控股集团有限公司制定的有关招标采购的法则、规定，遵守有关招标采购的保密制度；如有违反者，给予行政处分；情节严重，构成犯罪的，由司法机关依法追究其刑事责任。

23.5 全体参与评标人员：

23.5.1 必须遵守评标纪律、不得泄密；

23.5.2 必须公正、不得徇私；

23.5.3 必须科学、不得草率；

23.5.4 必须客观、不得带有成见；

23.5.5 必须平等、不得强加于人；

23.5.6 必须严谨、不得随意马虎。

24. 评标过程的保密性

24.1 递交投标文件后，直至向中标人授予合同时止，凡与审查、澄清、评估和比较投标报价的有关资料以及授标意见等，参与评标工作的有关人员均不得向投标人及与评审无关的其他人透露，否则追究有关当事人的法律责任。

24.2 在评标过程中，如果投标人试图在投标文件审查、澄清、比较及授予合同方面向招标代理机构和招标人施加任何影响，其投标文件将被拒绝。

24.3 凡参与评标工作的有关人员均应自觉接受招标人或招标人主管部门或相关招标主管部门的监督，不得向他人透露已获得招标文件的潜在投标人的名称、数量以及可能影响公平竞争的有关投标报价的其他情况。

25. 投标文件评审

- 25.1 评标委员会应当对投标人的投标文件进行资格、符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求（详见第三章 评标、定标办法）。
- 25.2 投标截止后投标人不足 3 家或者通过资格、符合性审查的投标人不足 3 家的，招标代理机构将依法重新招标；如果招标文件存在不合理条款或者招标程序不符合规定的，招标人、招标代理机构改正后依法重新招标。

26. 投标文件的澄清

- 26.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会认为需要投标人作出必要澄清、说明的，应当书面通知该投标人。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。
- 26.2 除评标委员会主动要求澄清、说明或者纠正外，评标定标期间，任何投标人均不得就与其投标相关的任何问题与评标委员会联系。
- 26.3 评标委员会成员均应当阅读投标人的澄清，但应独立参考澄清对投标文件进行评审。整个澄清的过程不得存在排斥潜在投标人的现象。
- 26.4 如果投标文件实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将按照资格、符合性审查标准予以拒绝，不接受投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有响应性的投标。

27. 对投标文件的比较和评价

- 27.1 评标委员会将对资格、符合性审查合格的投标文件进行比较和评价，包括技术、商务的详细评审，详见第三章《评标、定标办法》。

28. 评标、定标原则及方法

- 28.1 坚持“公开、公平、公正、科学、择优”的评标原则，严格评审。
- 28.2 确定中标候选人的评标准则是：经评标委员会评审后，商务、技术、价格综合得分排名前四的作为中标候选人。
- 28.3 具体评标、定标方法详见第三章《评标、定标办法》。

29. 评标、定标结果公示及异议、投诉

- 29.1 招标代理机构在招标公告发布媒体公示中标候选人，公示期为 3 日。投标人或者其他利害关系人对评标、定标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间向招标代理机构以书面的形式提出，并将完整的异议书面材料原件送达招标代理机构，逾期则视为对评标结果无异议。超出提交异议截止时间而提出的任何疑问，招标代理机构可不予答复。

招标代理机构将拒收未能提供完整异议书面材料的异议，完整的异议书面材料必须同时包含：异议书（加盖法人公章，注明联系人、联系电话、联系地址）、授权提交异议的法定代表人授权书原件、反映异议人主体资格的营业执照复印件（加盖法人公章）以及合法来源的证据证明材料。

29.2 结果公示后，中标候选人有义务在结果公示期结束后 3 日内提交投标文件中所提供的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的原件供招标人核查，招标人如发现投标人提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为骗取中标的，招标人有权取消其中标资格，不退还其投标保证金。涉嫌违法犯罪的，将移交司法机关处理。

29.3 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的，可以自知道或者应当知道之日起 10 日内，按程序向招标人招标活动的监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）异议和异议答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。投诉人投诉的事项不得超出已异议事项的范围，但基于异议答复内容提出的投诉事项除外。

投诉部门：东莞市交通投资控股集团有限公司，联系人：麦工，联系电话：0769-22083255 。

30. 真实性审查

30.1 在授予合同前，招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会有权组织对投标人的真实性审查。包括对投标人的资格证明文件、业绩证明文件、对招标文件实质性条款响应文件、履约能力证明文件的真实性进行核查，若发现其提供虚假证明文件、虚假响应文件等弄虚作假行为的，或经审查确认其经营、财务状况发生较大变化（或者存在违法行为）导致无法按照投标文件的承诺履约的，或其明确表示不按照投标文件承诺履约的，等影响中标结果的行为，招标人有权取消其投标或中标候选人资格。

30.2 投标人在招标人（或其委托的招标代理机构）、或评标委员会通知其提供上述证

明资料原件进行核查的要求后，未能在约定的时间内提供原件进行核查的，视为投标人无法提供真实的资料，招标人有权按照中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

31. 中标通知书

31.1 中标人确定后，招标代理机构将向中标人发出中标通知书。

31.2 中标通知书是合同的一个组成部分。对招标人和中标人具有法律效力。中标通知书发出后，招标人改变中标结果的，或者中标人放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

（六）合同的授予

32. 合同授予标准

32.1 招标人根据中标结果授予合同。

33. 接受和拒绝任何或所有投标的权利

33.1 招标人在确定中标人之前，有权依据评标委员会的评标报告拒绝不合格的投标。

33.2 招标代理机构和招标人保留在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标，以及宣布招标程序无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

33.3 因不可抗力或自身原因不能履行合同的、不按要求与招标人签订合同、中标人放弃中标、中标资格被依法确认无效的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人或重新招标。

34. 授标时更改采购数量的权利

招标人在授予合同时有权对“用户需求书”中规定的服务范围予以增加或减少。

35. 履约担保

35.1 中标的投标人必须在发出通知后的十个日历日内交纳履约担保，其提交履约担保金额详见《投标人须知前附表》。

35.2 履约担保可以采用下列任何一种形式：

35.2.1 银行履约保函。银行保函必须是无条件不可撤销保函，必须由国有商业或股份制商业银行的支行或以上级别机构出具，由非东莞市境内银行出具的银行保函需经银行所在地公证机关公证。银行保函的内容，应符合招标文件、招标响应文件和采购合同的要求。银行保函从合同签订之日起到合同完成并结算完毕后 28 天内保持有效。如果中标人提交的银行保函的有效期届满时间先于招标文件、合同文件要求的，中标人应在原提交的银行保函有效期届满前 15 天内，无条件办理银

行保函延期手续，否则视为中标人违约，招标人可在银行保函到期前将银行保函金额转为现金存入履约保证金专户（格式详见附件投标须知附件二）。

35.2.2 保证金。可采用电汇、银行转账方式提交，但不可以采用现金方式提交。中标人必须保证资金以中标人的名称在合同约定的日期前到账（以银行收到为准）。保证金汇入履约保证金专用账户详见《投标人须知前附表》。

35.2.3 或信用担保等其他非现金交易担保方式缴纳履约保证金。

35.3 中标人未按规定时间提交履约担保所造成的后果由中标人承担，同时招标人保留取消其中标资格的权力。

35.4 履约担保的退还条件：

中标人在依法履行完毕采购合同后，合同期限届满且所有理赔项目完结后，中标人可向招标人提交退回履约担保的申请，招标人收到中标人的退回履约担保申请后，14个工作日内予以答复，并在申请书上加具意见和办理履约担保退回手续。

35.5 下列情况履约担保将会不予退回：

（1）中标人将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意将中标项目分包给他人的；

（2）中标人在履行合同期间，违反相关法律法规的规定及合同约定条款，损害了招标人利益的。

36. 合同协议书的签订

36.1 招标人与中标人必须在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件及其澄清文件等订立书面合同，招标人和中标人不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。合同签订之日起七个工作日内，中标人须向招标代理机构提交一份合同副本。

36.2 “招标文件”、中标人的“投标文件”及其澄清文件等，均为签订经济合同的依据。

36.3 中标人如不按本投标须知第 32.1 款的规定与招标人订立合同，则招标人将废除授标，履约担保不予退还，给招标人造成的损失超过履约担保数额的，还应当对超过部分予以赔偿，同时依法承担相应法律责任。

37. 其他

37.1 如投标人提供虚假材料谋取中标的，或者采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的，以及与其他投标人恶意串通的，我公司将严肃处理，并保留追究其责任的权利。

38. 招标文件的解释权

38.1 本招标文件的解释权属招标人和招标代理机构。

附件一 投标担保函格式（如适用）

投标担保函

编号：

_____ (招标人)：

鉴于 _____ (以下简称“投标人”)拟参加编号为
的 _____ 项目(以下简称“本项目”)投标，根据本项目招标文件，供应
商参加投标时应向你方交纳投标保证金，且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应
供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

(一)在投标人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 中标后投标人无正当理由不与招标人签订《合同》；
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

(二)我方承担保证责任的最高金额为人民币 _____ 元(大写： _____)；即本
项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：自本保函生效之日起 _____ 个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知，
索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号。并附有证明投标人发生
我方应承担保证责任情形的事实材料。
2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在 _____ 个工作日内进行审查，符合应
承担保证责任情形的，我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方
保证责任自动终止。
2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项(支付款项从我
方账户划出)之日起，保证责任终止。
3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下
的保证责任亦终止。

五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定，全部或者部分免除投标人投标保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。
2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。
3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。
4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为_____法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

附件二 不可撤销银行履约保函格式（如适用）

不可撤销银行履约保函

银行编号：

致：_____（下称“受益人”）

鉴于_____（申请人的名称与地址）（下称“申请人”），就拟签订的项目名称
（项目编号：_____ 包号 _____）合同（招标文件）中规定履行义务。

根据上述合同（招标文件）规定，申请人应向受益人提供一份金额为人民币（大写）_____（¥_____元）的无条件、不可撤销银行履约保函，作为申请人履行上述合同的担保。

我方_____（银行名称），受申请人的委托，无条件 and 不可撤销地在受益人出具本保函原件且提出因申请人没有履行上述合同规定，而要求承担保证责任后，在保函限额内向受益人支付不超过人民币（大写）_____（¥_____元）的款项。在向我行提出要求前，我行将不坚持要求受益人首先向申请人提出上述款项的索赔。

我方还同意，任何受益人与申请人之间可能对合同条款的修改、规范或其他合同文件的变动补充，都不能免除我方按本保函所承担的责任。因此，有关上述变动、补充和修改无须通知或征得我方同意。

本保函的期限应自合同生效之日起至合同期限届满并完成全部合同义务后 28 日内保持有效。

担 保 银 行：_____ 银行全称 _____（盖章）_____

法定代表人或其授权的代表人：_____（职务）_____

_____（姓名）_____

_____（签章）_____

_____年____月____日

附件三 公证书格式（如适用）

公证书

（ ）××字第××号

兹证明××××（银行或担保公司全称）法定代表人（或法定代表人的代理人）
×××于××××年×月×日，在××（签约地点或本公证处），在我的面前，签署了
前面的编号为××××的《不可撤销银行履约保函》（或担保公司履约担保书）。

经查，不可撤销银行履约保函（或担保公司履约担保书）上的签字、印章属实。

中华人民共和国××省××市（县）公证处

公证员（签名）

××××年×月×日

附件四 退履约担保申请表格式（如适用）

履约保证金退回申请表

项目名称			
申请单位		申请退回金额	元
申请事由	我司于 XX 年 XX 月 XX 日参与 XXX 项目（采购编号：XX）并成功中标，XX 年 XX 月 XX 日双方签订本项目合同书。项目于 XX 年 XX 月 XX 日服务期限结束。我司现提出申请，申请退回我司于中标后按照招标文件要求向东莞巴士有限公司支付的履约保证金 XX 元（大写：XX 元）。 申请单位负责人（单位盖章）： 联系电话： 年 月 日		
需求部门 意见	（签名）： 年 月 日		
企业管理部 意见	（签名）： 年 月 日		
企业管理部 分管领导 意见	（签名）： 年 月 日		
总经理 意见	（签名）： 年 月 日		
董事长 意见	（签名）： 年 月 日		

注：本格式只作参考，招标人可根据公司实际调整。

第三章 评标、定标办法

一、评标原则和目的

- 1.1 本项目的招标参照《中华人民共和国招标投标法》及实施条例、东莞市交通投资控股集团有限公司和东莞巴士有限公司等有关招标的相关文件规定执行。评标必须遵循公开、公平、公正、诚实信用的原则。评标按照招标文件规定的内容进行，采取**综合评分法**，避免纯技术或纯经济的倾向。
- 1.2 本办法的评标对象是指投标人按照招标文件要求提供的有效投标文件，包括投标人应评标委员会要求对原投标文件作出的正式书面澄清文件。
- 1.3 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

二、评标程序

评标步骤：先进行资格、符合性审查，再进行商务和技术评审。按照评标程序的规定和依据评分标准，各评委就每个投标人的商务状况、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务评分和技术评分。各评委的评分的算术平均值即为该投标人的商务评分和技术评分。将商务评分、技术评分和价格评分相加得出综合得分（保留小数点后两位数），综合得分排名前三的作为中标候选人。

2.1 资格、符合性审查

1、资格性审查是指评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格要求证明、投标保证金、投标人（含其不具有独立法人资格的分支机构）信用等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2、符合性审查时，投标人存在下列情况之一的，投标无效，作废标处理：

1）投标文件未按采购文件要求签署、盖章的；

包括但不限于：

①投标文件无法定代表人或其授权代表签字，或签字人无法定代表人有效授权的；

②投标文件签字、盖章不符合采购文件要求的；

③投标文件的关键内容字迹模糊、无法辨认的。

2）报价超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的；

3）投标文件含有招标人不能接受的附加条件的；

4）投标文件未满足采购文件的实质性要求的；

包括但不限于：

- ①投标文件不满足采购文件中加注星号（★）的重要条款要求的；
 - ②投标有效期未满足采购文件要求的；
 - ③投标文件商务和技术响应与事实不符或虚假投标的；
 - ④将一个包中的内容拆开投标的；
 - ⑤投标人对同一服务投标时，同时提供两套或两套以上的投标方案的；
 - ⑥投标文件份数不满足采购文件要求的；
- 其他未实质性响应采购文件要求的。

5) 与其他投标人上传电子投标文件的 IP 地址、电子投标文件的 CPU 序列号及硬盘序列号三者同时一致的，视为串通投标，并否决其响应该招标项目及同一招标项目其他包号的全部投标文件；

6) 报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形（存在不能证明其报价合理性的）；

7) 法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

2.2 资格、符合性审查表

投标单位 评审内容					
资格性审查	1. 符合合格投标人的资格要求的				
	2. 未被列入“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间				
	3. 不存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履约的情形				
	4. 不存在投标人或其关联公司曾与东莞市交通投资控股集团有限公司及其下属企业签订合同，且正在履约过程中因投标人或其关联公司严重违约而导致合同变更、中止、解除的情形				
	5. 投标人或其关联公司未正				

	在与东莞市交通投资控股集团有限公司及东莞巴士有限公司或其下属企业发生诉讼的				
	6. 不存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资控股集团有限公司及东莞巴士有限公司或其下属企业履约过程中存在违约或过失责任的情形的				
	7. 符合特殊资格要求的				
符合性 审查	1. 投标文件按采购文件要求签署、盖章的				
	2. 报价未超过采购文件中规定的预算金额或者最高限价的				
	3. 投标文件不含有招标人不能接受的附加条件的；				
	4. 投标文件满足采购文件的实质性要求的				
	5. 与其他投标人上传电子版投标文件的 IP 地址、电子版投标文件的 CPU 序列号及硬盘序列号三者不同时一致				
	6. 无报价明显低于其他通过符合性审查投标人报价的情形				
	7. 无法律、法规和采购文件规定的其他无效情形				

2.3 以上资格、符合性审查中带部分有不合格分项的投标文件，将作废标处理。经评标委员会确认的无效投标文件，招标人和招标代理机构将予以拒绝，并且不允许通过修正或撤消其不符合要求的差异，使之成为具有符合性的投标文件。

2.4 评标委员会就投标人的投标文件进行资格、符合性审查，经评标委员会确认具有有效投标文件的投标人不足 3 家时将重新组织招标。

2.5 现场澄清：按招标文件第二章。

2.6 细微偏差修正

2.6.1 细微偏差是指经评标委员会确认为具有符合性的投标文件虽然实质上响应招标文件要求，但个别地方存在遗漏或者提供了不完整的技术信息及数据，并且修正这些遗漏或者不完整不会更改投标文件的实质性内容。

2.6.2 经评标委员会确认为具有符合性的投标文件，若存在个别计算或累计方面的算

术错误可视为投标文件存在细微偏差并按照以下原则进行修正：

投标文件中投标报价一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以投标报价一览表为准；大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以投标报价一览表的总价为准，并修改单价；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效，作废标处理。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.6.3按照上述修正调整后的内容经投标人确认后，对投标人起约束作用。

2.6.4经评标委员会确认存在细微偏差的投标文件，评标委员会可以于评标结果宣布之前要求投标人对投标文件中存在的细微偏差进行修正，若投标人拒绝修正，则其投标文件将被拒绝。

2.7 得分统计及推荐中标候选人名单

2.7.1按照评标程序、评分标准以及权重分配的规定，评标委员会各成员分别首先就各个投标人的商务、技术状况及其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出其商务、技术评分，所有评委各投标人的商务、技术得分算术平均，得出平均得分为其综合得分，按最终综合得分由高向低排序。

2.7.2投标人的最终评标得分=商务得分+技术得分+报价得分，评分统计的结果数据须经评委验算审核并签名确认。

2.7.3推荐中标候选人

评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列，并向招标人推荐最后综合得分排名前三的作为中标候选人。（综合得分排名第一、第二、第三的投标人分别为第一、第二、第三中标候选人），招标人将确定第一中标候选人为中标人。如果有两个或以上的投标人的综合得分相同，则在综合得分相同的投标人中按投标报价由低到高顺序排出次序。如果出现投标人的综合得分及投标报价均相同时，则按商务部分得分高低排序，商务部分得分高的排在前，商务部分得分低的排在后。如果推荐的第一中标候选人放弃中标资格，或因不可抗力无法签订合同，则招标人可按推荐的中标候选人排名顺序依次确定中标人，亦可决定组织重新招标。

2.8 编制评标报告。

评标委员会根据评标结果撰写评标报告。评标报告是评标委员会根据全体评标成员签名的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 1、招标公告发布的媒体名称、开标日期和地点；
- 2、评标委员会成员名单；
- 3、评标方法和标准；
- 4、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 5、评标结果和中标候选投标人排序表。

三、评分标准和细则

3.1 评分因素及分值

3.1.1 评委考核打分的评分因素及分值:总分 100 分

序号	评分因素	分值
1	商务	45 分
2	技术	35 分
3	价格	20 分
总 分		100 分

3.2 评分因素分值

评审项目	评审内容	分值
商务评审（45 分）		
综合偿付能力充足率	综合偿付能力充足率（15 分）根据投标人所隶属总公司在中国保险行业协会偿付能力信息披露栏中公布的 2025 年第一季度综合偿付能力充足率进行评分：（1）230%（含）以上的，得 15 分；（2）200%（含）-230%的，得 10 分；（3）150%（含）-200%的，得 5 分；（4）150%以下的，得 1 分。 （提供投标人所隶属总公司在中国保险行业协会偿付能力信息披露栏目中公布的 2025 年度第一季度偿付能力报告并加盖投标人公章，否则不得分。）	15
风险综合评级	根据监管部门公布的 2024 年四个季度投标人所属总公司风险综合评级结果进行评分，季度评级为 A 及 A 以上得分： 1、4 个，得 5 分； 2、3 个，得 3 分； 3、2 个，得 2 分； 4、1 个，得 1 分； 5、0 个，不得分。 （提供投标人所隶属总公司在中国保险行业协会偿付能力信息	5

	披露栏目中公布的对应的季度偿付能力报告，标注出含风险综合评级信息相关页并加盖投标人公章，否则不得分。）	
同类项目业绩	投标人（含上级公司在国内的分支机构）2022 年 1 月 1 日至投标截止之日（以起保时间为准）承接的团体车辆保险项目经验（承保车辆数不得少于 400 台）： 1、每提供一项团体车辆保险项目经验的有效证明得 3 分； 2、评分依据：本项最高得 15 分。提供合同关键页或中标通知书复印件并加盖投标人公章。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。	15
拟投入的项目服务团队	根据投标人拟投入的项目服务团队进行评分： 1、项目负责人具有从事车险服务 10 年及以上工作经验的得 5 分，其他情况不得分。 2、提供拟安排的项目服务团队人员情况，服务团队成员人数不少于 10 人的，得 5 分，否则不得分。 注：项目负责人、项目团队成员必须为投标人（含投标人上级单位及下属单位）自有员工，提供社保部门出具的投标人为项目负责人缴纳的近三个月的社保清单扫描件（不含开标当月），从业经验需提供相关证明材料。评分中出现无证明资料或评标委员会无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。	10
技术评审（35 分）		
响应情况	1、完全响应招标文件中的保险方案，本项得 3 分；不完全响应则得 0 分； 2、如果投标人响应的保险方案出现正偏差（即增加保险保障水平），将根据正偏差的内容每一项加 1 分，本小项最高得 3 分。正偏差：如提高保险方案的保险赔偿限额、增加提高保障的扩展条款等。	6
服务方案	（1）防灾防损服务方案（2 分）：风险管理服务和防灾防损服务方案清晰的得 2 分，较清晰的得 1 分，不清晰得 0 分。清晰：服务内容具体、项目丰富、时间安排合理（时间安排细化到月）、人员安排切实可行；较清晰：服务内容较明晰、项目比较丰富、时间安排基本合理（时间安排细化到季度）、人员安排较为可行；不清晰：服务内容模糊、项目单一、时间安排不合理（无具体安排）、没有明确人员跟踪。 （2）查勘服务时效便捷性（5 分）：接到报案后到达现场时效以投标人经营场所出发到达东莞各镇街政府地点的距离为标准，以高德地图、百度地图的截图显示时间满足项目需求书要求，所有镇街都在承诺时间内者得 5 分，超过 20 个镇街（含 20 个）的到达时间满足项目需求书要求者得 3 分，超过 10 个镇街（含 10 个）的到达时间满足项目需求书要求者得 1 分，低于 10 个镇街的到达时间满足项目需求书要求者得 0 分。	11

	(3) 培训计划 (2 分): 每半年承诺能提供至少 1 次涵盖交通事故责任强制保险和商业保险等内容的培训的得 2 分; 不提供培训的得 0 分。 (4) 增值服务方案 (2 分): 有特别注明的附加服务, 可以进一步保障项目和业主方利益, 且切实、合理、可行的得 2 分; 有特别注明的附加服务, 较为合理、可行的得 1 分; 没有特别注明的附加服务或附加服务不合理可行的得 0 分。	
理赔方案	由评标专家对比进行评分: (1) 轻微事故免到达现场查勘及交警证明文件: 满足项目需求损失金额要求得 1 分, 不满足得 0 分, 损失金额每增加 1000 元加 1 分, 最高加分不超过 2 分; 本小项最高得 3 分。 (2) 人伤案件应设立快处快赔的机制: 满足项目需求授权额度要求得 1 分, 不满足得 0 分, 授权额度每增加 5000 元加 1 分, 最高加分不超过 2 分; 本小项最高得 3 分。 (3) 不能够提供发票和其他资料凭证的事故杂费赔偿: 满足项目需求赔付比例要求得 1 分, 不满足得 0 分, 赔付比例每增加 10%加 1 分, 最高加分不超过 2 分; 本小项最高得 3 分。 (4) 精神损害赔偿: 满足项目需求赔偿限额要求得 1 分, 不满足得 0 分, 赔偿限额每增加 10000 元加 1 分, 最高加分不超过 2 分; 本小项最高得 3 分。 (5) 丢失部分资料, 导致索赔资料不齐全: 满足项目需求赔付比例要求得 1 分, 不满足得 0 分, 赔付比例每增加 10%加 1 分, 最高加分不超过 2 分; 本小项最高得 3 分。 (6) 非事故拖车次数计算方式: 满足项目需求保费要求得 3 分。 注: 本评分项目需求以第五章采购项目合同书为准进行评分, 但以满足第四章用户需求书为基础)。	18
价格评审 (20 分)		
营运性质车辆 保险价格	评分内容: 自主定价系数 评分方法: 最终得分保留小数点后 2 位 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值 (注: 满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。) 最低报价不是中标的唯一依据。【注: 满足招标文件要求且“XXXX”报价最低的为评标基准价。如: 投标报价 XXXX 65%为报价最低, 评标基准价为 65%, 得满分 20 分。 备注: 自主定价系数最高限制: 65%, 若超过则视为无效, 作废标处理。低于银保监会规定的最低自主定价系数视为无效, 作废标处理。	20

第四章 用户需求书

用户需求

序号	条款名称	说 明
1	★服务期	投保服务期为 1 年；理赔服务期：本项目第 1 辆投保车辆保单生效开始至最后 1 辆投保车辆保单生效后 1 年内所发生的事故，涉及身故类的保险索赔时效是自事故发生之日起五年内;医疗费用类的保险索赔时效是自事故发生之日起两年内，投标人承诺的各项服务承诺均在有效期内。
2	★付款方式	1) 招标人根据投保需求派单给中标人，中标人在收到招标人的派单后 12 个小时内出具相关报价单（报价单电子档及纸质报价单加盖公章）； 2) 招标人审核报价单无误后，一次性支付该批次派单的投保车辆的保险费用； 3) 中标人在收到招标人的投保款项后 2 个工作日内将保单、交强险标志、商业险卡和发票等资料一次性送至招标人处。
3	服务地点	招标人指定地点
4	合同条款	投标人实质响应合同条款。

一、投保项目内容

（一）保险险种

1.交通事故责任强制保险；

2.第三者责任险（人民币 20 万元）及不计免赔（责任免除）。

注：上述投保的保险险种为暂定险种，招标人有权根据公司实际经营情况选择购买上述险种（只购买一个险种或全部购买），由此造成的损失招标人不承担任何责任，投标人投标时须充分考虑。

（二）投保人

东莞巴士有限公司及其下属公司

（三）被保险人名称

东莞巴士有限公司及其下属公司

（四）保险内容

车辆使用性质	车型	保险险种	计费标准	备注
营业性城市公交	36 座及以上、20 座(含) -36 座、20 座以下（以机动车行驶证登记核载人数为准）	交通事故责任强制保险	《机动车交通事故责任强制保险基础费率表》（2022 版）	根据投保车辆出险情况费率上下浮动，上一个年度未发生有责任道路交通事故，优惠 10%；上两个年度未发生有责任道路交通事故，优惠 20%；上三个年度未发生有责任道路交通事故，优惠 30%。
		第三者责任险	赔偿限额：20 万元	中国保险行业协会商业车险费率基准费用×无赔款优待系数（NCD 级数）×自主定价系数

（五）行驶范围：广东省境内。

（六）保险期限

本项目总保险期限为 1 年，每个保险周期不大于 1 年，以车辆实际保险到期时间和招标人具体要求为准，每一部车提供一份相应的保险。（优惠条款和理赔承诺的有效期从本项目合同签订之日起实施；投标人可附设具有竞争性的优惠条款及服务承诺。）

二、人员、车辆要求

中标人应保证其服务网点应能够覆盖招标人公交车辆营运范围，并为本项目成立专项服务团队，配备足够的查勘员、查勘车辆、调解员、定损员、核算员等，以满足本项目要求。

三、报价要求

中标人接到招标人的报价需求后需在 12 小时内向招标人报送报价单电子档，并在 1 个工作日内向招标人送达加盖公章或业务专用章的报价单原件及付款申请表。

报价单应列明投保车辆各险种单价、总价、起保时间、终止时间、上年度出险情况等，具体格式由招标人确定。

四、承保要求

（一）声明不做主承保或者只承保部分份额的投标文件将被拒绝。

（二）若中标人在保险服务期间有违反行业主管部门的规定对招标人造成损失的，招标人有权要求赔偿损失并解除合同。

（三）中标人所有报价应包含无赔款优待,最终保费根据车辆出险的情况确定，服务承诺在有效保险期限内均为固定不变，并保证在行业主管部门批准的范围内且不能与国家及地方有关法律法规抵触，否则由此产生的损失和法律责任自行承担。

（四）中标人提供电子保单时按一辆车一个文件夹的方式，其中文件夹注明车辆号牌，电子保单命名统一为“车牌号码+交强险/交强险标志/商业险”。

（五）中标人应开具增值税专用发票，每批次承保开具发票数量应为3张或以下。

（六）中标人应按照招标人要求，将发票、保单送至招标人公司下属公司车辆保险管理部门。

（七）中标人应对招标人的保险车辆建立用户及理赔档案，开展跟踪服务。

（八）承保时限要求：中标人收到招标人本批次投保款项后1个工作日内完成承保服务。

（九）保单送达时限要求：100台以下车辆的在承保后的24小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达，100台及以上车辆以上的在承保后48小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达。

（十）中标人应在本项目保险合同生效之日起至本保险合同最后一辆车承保期限结束之日安排专人与招标人公司下属公司对接购买车辆保险、统计保险数据等事项，该专人需熟悉保险业务及招标人情况，并能按招标人公司下属公司规定时限及要求提供相关的保险资料。

中标人在东莞巴士有限公司保险服务体系中建立首问责任制，即在出单公司指定专员，当东莞巴士有限公司下属出险单位或经纪公司需要了解赔案进展或对赔案处理有疑问时，由该专员全程负责情况通报及追踪、落实。

首问责任制专员应在中标人东莞巴士有限公司保险服务体系人员名单中予以注明。

（十一）保单内容变更及批改服务。保险期间，如招标人需要修改保险单内容的，中标人应在招标人提出变更要求后当天派人上门协助收集资料，并在一个工作日内办理相关保险变更批改手续，并按保单送达时限要求送达保险批单。

五、查勘时限要求

（一）在道路条件允许的情况下，原则上招标人公交车辆发生事故后，招标人驾驶员或安全员及时向中标人报案，中标人查勘员应在3分钟内与报案人取得联系，并为报案人提供现场处理指引。原则上所有案件均要求中标人查勘员到事故现场查勘的，但事故轻微（三者车损或物损5000元以内或人伤案件5000元以内的），经招标人安全员同意的，可通过电话引导驾驶员或安全员拍摄现场照片，凭现场照片及赔偿协议，即可正常办理理赔，免到达现场查勘及交警证明文件。按照东莞市轻微交通事故快处快赔办法或通过“广东110”快处快赔微信小程序进行处理的，亦可正常办理理赔。

中标人查勘员到达事故现场时限要求如下：

1.东莞市范围内的事故：接到报案后25分钟内到达现场。

2.东莞市范围外的事故：接到报案后30分钟内到达现场。

3.中标人查勘员到达事故现场后应与报案人现场签名确认并存档。

若招标人对到达现场时间提出质疑时，中标人应提供相关的到场证明，该证明需有报案人签名确认，若无相关证明则视为中标人查勘员未按时限到达现场。

4.中标人查勘员未在规定时限以内赶到报案现场的，视为中标人已同意，事故车可自行移位，所产生的一切后果由中标人自行承担。

5.招标人应急演练过程模拟中标人现场查勘或招标人抽查中标人服务质量时，出现中标人未按合同约定时限到达现场的，以交通事故未按时到达事故现场的标准进行处理。

（二）事故发生后，如因交警部门或交通运输部门现场指挥要求，或因道路交通条件所限，事故车辆停放易造成道路严重拥堵或二次事故的，招标人驾驶员或安全员拍摄事故现场照片后，可离开事故现场，将车辆移至安全区域后，再及时向中标人报案，中标人应按上述要求进行查勘。

（三）事故发生后，如有交警部门出具事故证明，事故车辆可在离开事故现场后 48 小时内报案，中标人接到报案后应按本项目规定流程进行理赔。

六、定损时限承诺

中标人无条件对招标人所有因交通事故（含全责或无责、无第三方的事故、人为或非人为车辆损坏事故等）损坏的公交车辆及事故中的第三者车辆进行定损核价，需上报系统审核，并能通过系统查阅，加盖中标人定损专用印章送至报损汽修厂，核价规范及核价单格式符合中标人及有关行业规定。无论是否中标人定点汽修厂，中标人接到汽修厂的定损电话后，应在 2 小时内到达汽修厂定损，并于规定时限内完成车辆定损服务。具体时限要求如下：

- （一）10000 元及以下，无需拆检的，应在当天出具定损单。
- （二）10000 元及以下，需要拆检的，应在拆检后的 1 个工作日内出具定损单。
- （三）10001-50000 元之间的，应在拆检后 2 个工作日内出具定损单。
- （四）50001-100000 元之间的，应在拆检后 3 个工作日内出具定损单。
- （五）100000 元以上的，应在拆检后 5 个工作日内出具定损单。

中标人应尽责敦促汽修厂尽快拆检，并按规定时限完成定损服务。如汽修厂未及时拆检，经敦促仍不拆检的，中标人应及时将有关情况向招标人报告，否则将视为中标人未按规定时限完成定损服务。

招标人公交车辆与中标人投保的第三方车辆发生交通事故的，中标人必须按上述规定对损坏的公交车辆和第三者车辆进行限时定损核价、出具定损单完成定损服务。

七、人伤案件要求

（一）人伤案件应设立快处快赔的机制，在伤者伤势轻微，同意快速处理的情况下，中标人应授权招标人医疗费 20000 元以内且除了医疗费以外损失赔偿 10000 元以内的调解赔偿额度，在此额度内现场达成调解的，无需报交警处理。由招标人提供伤者身份信息、伤情照片及调解协议，可正常办理理赔，由中标人在 1 个工作日内结案赔付。若超出该额度，则由中标人与伤者协商处理。

中标人应提供专业的车物损定损培训和人伤伤情鉴定培训，提高招标人安全员专业技能水平和案件处理质量，并可根据招标人安全员处理案件水平，逐步提高授权额度。

（二）人伤案件应设立专门的调解专员，当招标人需要与第三者进行调解时，中标人应派出调解专员为招标人进行调解服务，若不能及时派出相关人员应书面告知招标人并与招标人安全员另行约定日期。如因中标人未能有效调解且给招标人造成损失的，由中标人负责承担相关损失及责任。

（三）对于属于保险责任范围的事故由招标人需支付赔偿的医疗费用，由招标人提供医疗发票后可正常赔付，无需扣除非社保用药的比例。

对于招标人的人伤诉讼案件医疗费用，中标人按法院判决书的判决金额赔付，无需再扣减非社保用药的费用。

（四）当相关费用超出中标人相关条例或标准时，中标人应与招标人进行协商，通过协商赔付等方式最大限度将相关费用赔付至招标人。

（五）人伤案件护理费应按护理发票金额或护理人实际收入材料计算结果进行赔付，若无相关资料，则按 200 元/天计算。

（六）人伤交通事故中，伤者在住院期间或完全康复前，因无法工作而产生的误工费用，由中标人承担。伤者有证据证明有固定收入的，按照伤者实际收入情况进行计算。如无相关资料，误工费设定以 200 元/天计算。

（七）误工天数根据伤者接受治疗的医疗机构出具的证明确定，包含但不限于伤者实际的住院天数，伤者出院时所在医疗机构出具的诊断证明书上列明的全休天数，以及出院后伤者定期到医院进行复查时，病历上医生列明的全休天数等。

（八）对于招标人发生属于保险事故责任的人伤事故，中标人应在招标人报案后 24 小时内提供人伤探视服务，提前介入人伤调解环节，并根据实际情况灵活、快速安

排，参与事故的全程调解，直至案件结案，并无偿提供交通事故赔偿咨询、参与谈判等法律服务。

八、责任赔付特别约定

（一）招标人车辆在交通事故中无责任，但依照法律法规、法院或者交警等主管部门要求，应由招标人支付的赔偿金、抚恤金、慰问金等赔偿责任，由中标人负责赔偿。

招标人车辆在发生交通事故后，公安机关交通管理部门明确确定保险车辆在交通事故中所应承担的经济赔偿金额，中标人按照该金额在责任限额内承担相应的赔偿责任。

（二）对于属于保险责任的由招标人支付给第三者的损失赔偿金额，由招标人提供由第三方鉴定机构出具的第三者财产损失的评估报告，中标人无条件认可其定损金额。

九、赔款支付时效承诺

提供 7 天 8 小时的理赔、上门收集资料服务。如中标人经招标人通知，无故不上门收集资料或不及时上门收集资料的，因此而导致资料丢失的，由中标人承担相应责任。

对于有关的证明和资料不完整的，中标人应在初步审查后一次性告知应补充提供的有关证明和资料。在收取合格赔案资料后应在以下约定时间内进行赔付，并且赔付时应在转账备注上标明招标人车辆车牌号。

（一）赔偿金额 10000 元以下，不涉及人伤的，1 小时内通知赔付。

（二）赔偿金额 10001-30000 元之间的事故，不涉及人伤的，应在 1 个工作日内通知赔付。

（三）赔偿金额 30001-100000 元之间的事故，不涉及人伤的，应在 3 个工作日内结案赔付。

（四）赔偿金额 100000 元以上的事故，不涉及人伤的，应在 5 个工作日内结案赔付。

（五）涉及人伤的，5 个工作日内通知赔付。

十、快速处理

对于下列保险事故，经当事人现场报案，中标人现场查勘核实属于保险责任的，无须报交警处理：

（一）单方事故（无人伤），经查勘核实，总损失 30000 元以下的，无需报交警处理。

（二）总损失在 30000 元以下的交通事故案件，经查勘核实，事故各方当事人对事故责任及定损金额确定无异议的，无需报交警处理。

（三）事故各方当事人车辆保险均为中标人承保的，经查勘核实，事故各方当事人对事故责任无争议，同意接受中标人调解的，无需报交警处理。

（四）学生专线、政府接送专线、重大活动接送专线、随需公交、定制公交等特殊公交专线在接送过程中发生交通事故，总损失在 30000 元以下的，无须现场查勘及报交警处理，由招标人驾驶员或安全员电话向中标人说明有关情况，并将事故现场拍照或录像后，车辆可继续运营，由中标人按照本项目规定理赔。

（五）招标人车辆停放受损、三者逃逸的，经查勘核实，总损失 30000 元以下的，无须报交警处理。

十一、预付赔款服务

（一）招标人收到交警部门出具的医疗费用抢救垫付通知书的，中标人应主动协助招标人收集相关资料，并在收齐相关资料后的 1 个工作日内按交警部门要求垫付医疗费。

（二）如发生一般人伤事故，招标人根据伤者抢救、治疗的情况，认为需要中标人在交强险赔付范围内垫付医疗费用的，可向中标人提出交强险预付赔款需求，中标

人应主动协助招标人整理办理交强险预付赔款所需材料，并在收齐资料后的 1 个工作日内支付。

（三）如发生重大伤亡的交通事故，中标人除在交强险责任限额内预付赔款外，还应根据伤者抢救情况，在第三者责任险保险限额内代招标人向医疗机构预付医疗费用或向死伤者家属赔偿相关的费用。招标人提供医疗机构出具的诊断证明书及费用通知单，中标人在收到相关资料后的 2 个工作日内支付。

十二、诉讼援助服务

- （一）为招标人提供与事故及理赔有关的法律咨询；
- （二）协助招标人进行因事故引起的民事赔偿调解；
- （三）指导招标人安全员进行保险索赔；
- （四）对案件进行全程跟踪处理，直至案件终结赔付。

十三、客伤事故服务

乘客在乘坐招标人的营运车辆途中，在车厢内发生人身伤亡事故的，中标人必须提供义务查勘、义务定损、义务调解，提供专业咨询或法律援助服务，并保证服务质量与交强险、第三者商业险无差别。招标人在处理的道路交通事故中遇到难题，可告知中标人理赔服务专员，中标人理赔中心法律部将组织法律专家给予事故处理咨询。无论是否属于保险责任，均根据国家有关法律法规的赔偿标准向招标人提供盖章处理意见书（格式不限）。

十四、事故杂费赔偿

事故杂费的赔偿以招标人实际支付的发票金额为赔付标准，即按照发票金额的 100%进行赔付；对于不能够提供发票，仅能提供收款收据和对应银行、微信、支付宝等电子转账凭证的，在中标人认可的情况下，按收据金额 100%进行赔付；对于不能够提供发票和其他资料凭证的，中标人应通过协商赔付，按照收款收据的 80%进行赔付，每次事故上限为 1 万元。

十五、其他要求

（一）中标人派出的查勘员，必须熟悉了解中标人与招标人签订的合同条款，并能积极配合招标人的工作人员，妥善处理事故现场。

（二）中标人派出的调解员，必须熟练掌握车损及人伤事故的计算方式，并根据实际情况灵活，快速安排，承诺参与招标人死亡、伤残等严重交通事故的全程调解，直至案件终结，并提供无偿交通事故赔偿咨询、参与谈判等法律服务。

（三）中标人在确定保险赔付金额后（如：三者车维修费定损价格、人伤事故赔付金额、其他物损赔付金额等），需经招标人公司下属公司事故经办人确认无误后再行赔付。

（四）对于在本需求书中没有约束的事项，将严格按照《中华人民共和国保险法》中的规定执行，并严格服从招标人基于本需求书制定的考核办法。

（五）若中标人查勘员未能按照约定时限到达现场，招标人安全员可根据合同约定的相关标准，自行与伤者进行调解理赔，中标人无条件承担相关费用。

（六）精神损害赔偿

1.发生道路交通事故，依法应由招标人承担的精神损害赔偿责任的，由中标人优先在交强险责任范围内予以赔偿。

2.中标人如无法优先在交强险责任范围赔偿的，应通过协商赔付进行赔偿。

3.精神损害赔偿标准应以法院判决为准；未经过法院诉讼的案件，参考法院判决标准执行，为了加快结案进程，减少交管部门扣车或缩短结案时间，在中标人工作人员见证的情况下，招标人与伤者达成的赔偿协议的，由中标人予以全赔，但每次事故每人最高赔偿限额以人民币 5 万元为限。

（七）代位追偿服务

当招标人车辆与第三者车辆发生交通事故，招标人车辆无责、第三者车辆全责时，如双方均为中标人承保车辆，中标人应先全额赔付给招标人，第三者车辆保险范围

不足部分，由中标人向第三者追偿；

如第三者车辆非中标人承保的，则中标人应先全额赔付给招标人，再向第三者追偿，招标人应积极配合中标人的追偿工作。

（八）保额自动恢复约定

保险单的保险金额自事故发生之日起自动恢复原保险金额或责任限额。

（九）协商赔付

1、招标人车辆年审期间发生交通事故，年审过期（包含行驶证年审、营运证年审、驾驶员从业资格证、驾驶证年审等）但车辆保险生效的情况下，中标人应在保额范围内进行赔付；

2、如招标人驾驶员驾驶证尚在实习期内驾驶车辆发生交通事故的，但车辆保险生效的情况下，中标人应在保额范围内进行赔付；

3、如招标人车辆在夜间充电摆渡过程中，因第三方车长摆渡过程中发生交通事故的，中标人应在保额范围内进行赔付；

4、如招标人营运公交车辆之间发生交通事故的，无证据证明招标人或其车长存在故意骗保行为的，中标人应在保额范围内进行赔付；

5、保险条例责任免除部分保险人应尽最大程度赔付至招标人；

6、对于重大亡人交通事故、群伤交通事故等影响较大的事故，为快速处理，在不考虑政府或交管部门责任认定的情况下，招标人为了妥善维护社会及行业稳定协商赔偿的费用，中标人凭招标人提供的调解协议以及照片、视频等资料，在保险赔付限额内给予全额赔偿。

（十）交通事故产生的拖车费、吊车费等事故施救费用，如事故为招标人全责，则该费用凭发票由中标人承担；如事故非招标人全责，则中标人凭发票应先向招标人全额赔付，再就非招标人责任部分积极向第三者追偿。

招标人通过中标人呼叫拖车、吊车服务的，东莞市范围内要求60分钟之内到达，东莞市范围外要求90分钟之内到达。

（十一）当发生单方、双方或多方事故时，第三者物业设施、人员、设备或车辆等与东莞巴士有限公司（含下属公司）存在同一名下或租赁关系的情况下，中标人应在保险赔付限额内对事故所造成的全部损失（包括标的车损、三车车损等）给予全额赔付。

（十二）因招标人丢失部分资料，导致索赔资料不齐全的，中标人应根据实际情况予以不少于60%的赔付。

（十三）保险单生效之后至保险单的终止日期间，中标人不得单方面注销本保险单。

（十四）如遇招标人车辆报废或停运时，招标人有权按照相应剩余天数的保费申请所有险种退保。

（十五）招标人车辆投保了不计免赔率特约险的情况下，按照招标人投保的保险条款规定，应当由招标人自行承担的绝对免赔额及多次事故免赔率，由中标人负责赔偿，本合同列明的绝对免赔额（率）除外。

★（十六）对招标人车辆在使用过程中发生非保险事故或自身故障而无法行驶的情形，中标人免费提供每年度东莞市范围内及东莞周边地区范围非事故道路救援服务，免费拖车距离为80公里，救援服务过程中产生的费用由中标人承担。

非事故拖车有效期为本合同生效之日起至招标人投保的最后一辆车保险到期之日止。非事故拖车次数计算方式为招标人每投保6000元保费，中标人即提供一次非事故拖车服务。中标人同时服务招标人不同下属公司的，在招标人同意的前提下，非事故拖车可由招标人在其不同下属公司之间统筹分配，但非事故拖车总次数不超过不同下属公司实际拖车次数之和。如果招标人有需求，中标人应在2个工作日内向招标人统计并提供合同期内拖车数据。

（十七）结案率

保险年度结束时的车险类综合结案率应高于80%（人身伤亡案件、疑难案件除外）。

结案时效在30天以内的期内累计已决赔案数（不含人伤案件）占累计已决案件数的比例应高于70%（含）。

上一年度车险类遗留赔案综合结案率应高于90%。

结案率=已决赔案件数/（已决赔案件数+未决赔案件数）×100%。

十六、管理系统平台

中标人应开发车辆保险管理系统平台或手机APP便于招标人随时查询相关保险信息。系统平台应包括但不限于以下功能：保单信息管理、电子保单查看及打印、报案信息管理、查勘结果及现场图片、定损结果及定损图片、理赔支付查询、报表导出等。中标人应根据招标人的需求，不断升级、完善系统平台，以更好满足招标人保险管理需求。

中标人未开发车辆保险管理系统平台或手机APP的必须承诺中标后6个月内完成开发，否则招标人单方面可以扣除10万元履约保证金。

十七、安全服务防灾防损费用

（一）招标人、中标人双方应建立微信工作群，由中标人提供车物损专家、人伤事故专家指导和提供与事故相关的咨询，及时解决招标人遇到的保险问题和突发事件。

（二）中标人每季度就招标人车辆报案、出险、理赔情况，出具事故分析报告，分析事故情况，包括招标人车辆事故高发线路、地点、驾驶员等，并就分析情况提出相应改进措施建议。

（三）中标人必须每年为招标人免费开展关于保险知识、现场查勘、出险索赔等相关方面的知识讲座或其他安全附加服务不少于1次。

★（四）中标人合同期内投入累计投保保费（含税）15%的防灾减损费用，防灾减损内容包括但不限于安全知识培训、应急演练、防灾物品、现场检查、新技术投入、新产品投入等。

防灾减损费用有效期为本合同生效之日起至招标人投保的最后一辆车保险到期之日止。防灾减损项目经招标人、中标人双方同意聘请第三方提供物品或服务的，货物或服务经招标人验收合格并提交发票、证据给中标人后，中标人须在30日内按约定足额支付给第三方。

如果招标人有需求，中标人应在2个工作日内向招标人统计并提供合同期内防灾减损费用数据。

（五）中标人应与国家气象部门或其他相关部门合作，及时给招标人车辆预报大面积灾害如台风、地震、暴雨、火灾等风险预警信息，并与招标人一起做好灾害风险管控工作。

（六）春节、五一、十一等长假期间，中标人应24小时全天待命为招标人提供查勘定损服务、免费联系安排拖车救援服务，迅速解除突发事故给招标人带来的不便。

（七）恶劣天气期间，针对招标人车辆，中标人应启动特殊情况紧急预案，由招标人自行拍照撤离现场再报中标人处理，免除现场查勘工作。

十八、日常管理

（一）原则上每月5号报送上一月的保险投保、报案及赔付等信息，相关的报表格式由招标人保险专员提供。如因招标人统计、分析、报告所需，中标人应积极配合招标人，及时报送相应数据报表。

（二）当采购车辆需要年审时（包含行驶证年审、营运证年审等），中标人应根据招标人要求提供相应的电子保单。

（三）如因招标人演练、宣传所需，中标人需按招标人需求派出相应人员、车辆设备等，配合招标人做好相关工作。

十九、违约责任

（一）中标人履约服务考核由招标人及其下属公交公司共同开展，中标人出现违约责任的，由招标人对中标人违约情况进行汇总统计，并按照约定对中标人进行月度考核。

招标人每月对中标人服务质量进行考核，当首次考核分数低于 90 分时，中标人项目负责人应解释并作出书面承诺，服务期内累计两次及以上考核分数低于 90 分时，每次支付违约金 5000 元；连续 2 月考核低于 90 分，每次支付违约金 10000 元；服务期内累计 5 次考核低于 90 分时，招标人及其下属公交公司有权解除合同。前述违约金由中标人向各扣分项所对应的下属公交公司平均支付。

（二）中标人有下列违约情况时，双方应及时沟通协调，中标人需作出合理的解释，在确认中标人有过错的情况下，中标人在收到招标人《违约通知》的情况下，十个工作日内中标人须出示书面说明，逾期未出示则视为无意见。中标人需在十个工作日内向招标人支付违约金及相关费用，如中标人逾期未支付，招标人有权直接从履约保证金中扣除相应金额：

1. 中标人不按规定时限完成承保服务的，每台车辆支付违约金人民币 2000 元，每批次以 10000 元为限。由此导致车辆发生事故无法理赔或被上级主管部门处罚的，相关责任由中标人承担。

2. 中标人拒绝招标人投保的，每台车支付违约金人民币 5000 元，每批次以人民币 20000 元为限。由此导致车辆发生事故无法理赔或被上级主管部门处罚的，相关责任由中标人承担。

3. 中标人未按规定时限到达现场查勘的，每个案件支付违约金人民币 1000 元。累计罚款达 5 次及以上的，招标人有权终止合同。

4. 中标人未按定损时限要求完成定损服务的，支付违约金人民币 1000 元，在此基础上，每延迟 1 个工作日，增加支付违约金人民币 1000 元，以此类推累积叠加，每台车以人民币 10000 元为限。

5. 招标人对车辆定损金额（包含标的车及三者车）有异议的，要通过物价部门定损，相关费用由中标人承担，当中标人定损价格超过物价部门定损价格的 10% 时，支付违约金人民币 1000 元，超过 20% 时，支付违约金人民币 3000 元，超过 30% 时，支付违约金人民币 5000 元，超过 50% 时，支付违约金 10000 元，超过 100% 以上的，支付违约金 30000 元。

6. 投保车辆发生事故，手续备齐后中标人不按规定时限赔付的，每单案件支付违约金人民币 5000 元。

7. 一年内被招标人有效投诉 3 次以上（含 3 次）的，每次有效投诉支付违约金人民币 10000 元。

8. 中标人逾期支付防灾减损费用，或逾期确认、签订防灾减损合同的，每次支付违约金 3000 元。同时，招标人及其下属公交公司有权自行签订防灾减损合同并垫付相关费用，由此产生的一切费用均由中标人承担。

（三）除招投标文件、本合同另有约定以外，中标人违反投标文件其他要求、本合同其他条款的，每违反一条，中标人向招标人及其下属公交公司支付违约金人民币 2000 元。

（四）中标人未按《违约通知》规定时限内支付违约金的或履约保证金不足扣除违约金的，招标人有权取消中标人承保资格，解除合同。

（五）由于中标人违约给招标人造成损失的，招标人有权向中标人进行追偿。

（六）中标人违约时，招标人及下属公司有权向中标人追偿的损失包括但不限于直接、间接损失，还包括诉讼费、律师费、保全费、误工费、交通费等招标人及下属公司为向中标人追偿而支出的费用。

（七）若根据约定中标人应当支付违约金或承担赔偿责任等，招标人及下属公司有权直接从应付中标人的款项或保证金中扣除相应金额。招标人及下属公司追偿的违

约金、损害赔偿等款项，如无招标人及下属公司书面通知的，按照如下顺序抵充：追偿费用、违约金或利息、损害赔偿费用、保险费用。招标人及下属公司仅需就扣除款项向中标人开具相应数额的收据作为凭证，中标人无权要求招标人及下属公司开具发票。

第五章 合同格式

（仅供参考）

XX 公司营运车辆保险服务采购项目合同书

合同编号：【 】

甲方一：

甲方二：

甲方三：

甲方四：

甲方五：

乙 方：

签订地点： 省 市

签订日期： 年 月

营运车辆保险服务采购项目合同书

甲方一：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

甲方二：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

甲方三：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

甲方四：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

甲方五：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

乙方：_____

统一社会信用代码：_____

地址：_____

法定代表人：_____

甲方一、甲方二、甲方三、甲方四、甲方五（以下统称“甲方”）与乙方经公开招标，就甲方向乙方采购营运生产用车保险项目（项目编号：_____），依据《中华人民共和国民法典》的相关规定，本着诚实信用、平等互利的原则签订以下条款，以兹共同遵守。

第一条 项目主要内容及实现功能目标

（详见用户需求书）

第二条 产品及服务供应清单：

1. 交通事故责任强制保险（含车船税）；
2. 商业保险。

（以甲方最终投保需求为准）

乙方承诺，对于甲方 10 年或以上的车辆，不会出现险种限制或被拒保，甲方所有车辆同等按照本需求保险险种和范围进行投保。

第三条 合同金额及投保内容

1. 本合同保险费按中标价暂定为¥_____（大写：人民币_____元整，下称“合同总额”或“合同价款”），不含税金额为¥_____（大写：人民币_____元整），税额为¥_____（大写：人民币_____元整），增值税税率为【 】%。发票以前述不含税价为基础进行计算，在合同执行中由于税务机关调整税率的，相应调整含税金额。

2. 最终结算金额为每辆车实际缴保险费用之和，但最终结算金额不能超过采购预算限额。

3. 单辆车一年实缴保费结算价=交通事故责任强制保险实缴保费（含车船税）+商业保险实缴保费。

备注：交通事故责任强制保险、商业保险实缴保费根据国家、省、市或行业相关收费相关费率进行调整。商业保险保费=基准保费×NCD 系数×中标自主定价系数。

4. 投保内容为由甲方经营的_____车辆，车辆数暂定为【 】辆（最终以合同期内实际投保的车辆数为准）。

第四条 项目要求

一、保险期限

本项目总保险期限为 1 年，每个保险周期不大于 1 年，以车辆实际保险到期时间和甲方具体要求为准，每一部车提供一份相应的保险。（优惠条款和理赔承诺的有效期从本项目合同签订之日起实施。）

二、人员、车辆要求

乙方应保证其服务网点应能够覆盖甲方车辆行驶范围，并为本项目成立专项服务团队，配备足够的查勘员、查勘车辆、调解员、定损员、核算员等，以满足本项目要求。

拟安排本项目服务团队人员表

序号	姓名	公司职位	本项目内职责	联系电话	电子邮箱	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

三、报价要求

乙方接到甲方的报价需求后需在 12 小时内向甲方报送报价单电子档，并在 1 个工作日内向甲方送达加盖公章或业务专用章的报价单原件及付款申请表。

报价单应列明投保车辆各险种单价、总价、起保时间、终止时间、上年度出险情况等，具体格式由甲方确定。

四、承保要求

（一）声明不做主承保或者只承保部分份额的投标文件将被拒绝。

（二）若乙方在保险服务期间有违反行业主管部门的规定对甲方造成损失的，甲方有权要求赔偿损失并解除合同。

（三）乙方所有报价应包含无赔款优待，最终保费根据车辆出险的情况确定，服务承诺在有效保险期限内均为固定不变，并保证在行业主管部门批准的范围内且不能与国家及地方有关法律法规抵触，否则由此产生的损失和法律责任自行承担。

（四）乙方提供电子保单时按一辆车一个文件夹的方式，其中文件夹注明车辆号牌，电子保单命名统一为“车牌号码+交强险/交强险标志/商业险”。

（五）乙方应开具增值税专用发票，每批次承保开具发票数量应为 3 张或以下。

（六）乙方应按照甲方要求，将发票、保单送至甲方车辆保险管理部门。

（七）乙方应对甲方的保险车辆建立用户及理赔档案，开展跟踪服务。

（八）承保时限要求：乙方收到甲方本批次投保款项后 1 个工作日内完成承保服务。

（九）保单送达时限要求：100 台以下车辆的在承保后的 24 小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达，100 台及以上车辆以上的在承保后 48 小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达。

（十）乙方应在本保险合同生效之日起至本保险合同最后一辆车承保期限结束之日期间安排专人与甲方对接购买车辆保险、统计保险数据等事项，该专人需熟悉保险业务及甲方情况，并能按甲方规定时限及要求提供相关的保险资料。

乙方在东莞巴士有限公司保险服务体系中建立首问责任制，即在出单公司指定专员，当出险公司或长城保险经纪有限公司需要了解赔案进展或对赔案处理有

疑问时，由该专员全程负责情况通报及追踪、落实。

首问责任制专员应在乙方东莞巴士有限公司保险服务体系人员名单中予以注明。

（十一）保单内容变更及批改服务。保险期间，如甲方需要修改保险单内容的，乙方应在甲方提出变更要求后当天派人上门协助收集资料，并在一个工作日内办理相关保险变更批改手续，并按保单送达时限要求送达保险批单。

五、查勘时限要求

（一）在道路条件允许的情况下，原则上甲方公交车辆发生事故后，甲方驾驶员或安全员及时向乙方报案，乙方查勘员应在3分钟内与报案人取得联系，并为报案人提供现场处理指引。原则上所有案件均要求乙方查勘员到事故现场查勘的，但事故轻微（三者车损或物损5000元以内或人伤案件5000元以内的），经甲方安全员同意的，乙方查勘员可通过电话引导驾驶员或安全员拍摄现场照片，凭现场照片及赔偿协议，即可正常办理理赔，免到达现场查勘及交警证明文件。按照东莞市轻微交通事故快处快赔办法或通过“广东110”快处快赔微信小程序进行处理的，亦可正常办理理赔。

乙方查勘员到达事故现场时限要求如下：

1. 东莞市范围内的事故：接到报案后25分钟内到达现场。
2. 东莞市范围外的事故：接到报案后30分钟内到达现场。
3. 乙方查勘员到达事故现场后应与报案人现场签名确认并存档。

若甲方对到达现场时间提出质疑时，乙方应提供相关的到场证明，该证明需有报案人签名确认，若无相关证明则视为乙方查勘员未按时限到达现场。

4. 乙方查勘员未在规定时限以内赶到报案现场的，视为乙方已同意，事故车可自行移位，所产生的一切后果由乙方自行承担。

5. 甲方应急演练过程模拟乙方现场查勘或甲方抽查乙方服务质量时，出现乙方未按合同约定时限到达现场的，以交通事故未按时到达事故现场的标准进行处理。

（二）事故发生后，如因交警部门或交通运输部门现场指挥要求，或因道路交通条件所限，事故车辆停放易造成道路严重拥堵或二次事故的，甲方驾驶员或

安全员拍摄事故现场照片后，可离开事故现场，将车辆移至安全区域后，再及时向乙方报案，乙方应按上述要求进行查勘。

（三）事故发生后，如有交警部门出具事故证明，事故车辆可在离开事故现场后 48 小时内报案，乙方接到报案后应按本项目规定流程进行理赔。

六、定损时限承诺

乙方无条件对甲方所有因交通事故（含全责或无责、无第三方的事故、人为或非人为车辆损坏事故等）损坏的投保车辆及事故中的第三者车辆进行定损核价，需上报系统审核，并能通过系统查阅，加盖乙方定损专用印章送至报损汽修厂，核价规范及核价单格式符合乙方及有关行业规定。无论是否乙方定点汽修厂，乙方接到汽修厂的定损电话后，应在 2 小时内到达汽修厂定损，并于规定时限内完成车辆定损服务。具体时限要求如下：

（一）10000 元及以下，无需拆检的，应在当天出具定损单。

（二）10000 元及以下，需要拆检的，应在拆检后的 1 个工作日内出具定损单。

（三）10001-50000 元之间的，应在拆检后 2 个工作日内出具定损单。

（四）50001-100000 元之间的，应在拆检后 3 个工作日内出具定损单。

（五）100000 元以上的，应在拆检后 5 个工作日内出具定损单。

乙方应尽责敦促汽修厂尽快拆检，并按规定时限完成定损服务。如汽修厂未及时拆检，经敦促仍不拆检的，乙方应及时将有关情况向甲方报告，否则将视为乙方未按规定时限完成定损服务。

甲方投保车辆与乙方承保的第三方车辆发生交通事故的，乙方必须按上述规定对损坏的公交车辆和第三者车辆进行限时定损核价、出具定损单完成定损服务。

七、人伤案件要求

（一）人伤案件应设立快处快赔的机制，在伤者伤势轻微，同意快速处理的情况下，乙方应授权甲方医疗费 20000 元以内且除了医疗费以外损失赔偿 10000 元以内的调解赔偿额度，在此额度内现场达成调解的，无需报交警处理。由甲方提供伤者身份信息、伤情照片及调解协议，可正常办理理赔，由乙方在 1 个工作日内结案赔付。若超出该额度，则由乙方与伤者协商处理。

乙方应提供专业的车物损定损培训和人伤伤情鉴定培训，提高甲方安全员专业技能水平和案件处理质量，并可根据甲方安全员处理案件水平，逐步提高授权额度。

（二）人伤案件应设立专门的调解专员，当甲方需要与第三者进行调解时，乙方应派出调解专员为甲方进行调解服务，若不能及时派出相关人员应书面告知甲方并与甲方安全员另行约定日期。如因乙方未能有效调解且给甲方造成损失的，由乙方负责承担相关损失及责任。

（三）对于属于保险责任范围的事故由甲方需支付赔偿的医疗费用，由甲方提供医疗发票后可正常赔付，无需扣除非社保用药的比例。

对于甲方的人伤诉讼案件医疗费用，乙方按法院判决书的判决金额赔付，无需再扣减非社保用药的费用。

（四）当相关费用超出乙方相关条例或标准时，乙方应与甲方进行协商，通过协商赔付等方式最大限度将相关费用赔付至甲方。

（五）人伤案件护理费应按护理发票金额或护理人实际收入材料计算结果进行赔付，若无相关资料，则按 200 元/天计算。

（六）人伤交通事故中，伤者在住院期间或完全康复前，因无法工作而产生的误工费用，由乙方承担。伤者有证据证明有固定收入的，按照伤者实际收入情况进行计算。如无相关资料，误工费设定以 200 元/天计算。

（七）误工天数根据伤者接受治疗的医疗机构出具的证明确定，包括但不限于伤者实际的住院天数，伤者出院时所在医疗机构出具的诊断证明书上列明的全休天数，以及出院后伤者定期到医院进行复查时，病历上医生列明的全休天数等。

（八）对于甲方发生属于保险事故责任的人伤事故，乙方应在甲方报案后 24 小时内提供人伤探视服务，提前介入人伤调解环节，并根据实际情况灵活、快速安排，参与事故的全程调解，直至案件结案，并无偿提供交通事故赔偿咨询、参与谈判等法律服务。

八、责任赔付特别约定

（一）甲方车辆在交通事故中无责任，但依照法律法规、法院或者交警等主管部门要求，应由甲方支付的赔偿金、抚恤金、慰问金等赔偿责任，由乙方负责

赔偿。

甲方车辆在发生交通事故后，公安机关交通管理部门明确确定保险车辆在交通事故中所应承担的经济赔偿金额，乙方按照该金额在责任限额内承担相应的赔偿责任。

（二）对于属于保险责任的由甲方支付给第三者的损失赔偿金额，由甲方提供由第三方鉴定机构出具的第三者财产损失的报告，乙方无条件认可其定损金额。

九、赔付支付时效承诺

乙方提供 7 天 8 小时的理赔、上门收集资料服务。如乙方经甲方通知，无故不上门收集资料或不及时上门收集资料的，因此而导致资料丢失的，由乙方承担相应责任。

对于有关的证明和资料不完整的，乙方应在初步审查后一次性告知应补充提供的有关证明和资料。在收取合格赔案资料后应在以下约定时间内进行赔付，并且赔付时应在转账备注上标明甲方车辆车牌号。

（一）赔偿金额 10000 元以下，不涉及人伤的，1 小时内通知赔付。

（二）赔偿金额 10001-30000 元之间的事故，不涉及人伤的，应在 1 个工作日内通知赔付。

（三）赔偿金额 30001-100000 元之间的事故，不涉及人伤的，应在 3 个工作日内结案赔付。

（四）赔偿金额 100000 元以上的事故，不涉及人伤的，应在 5 个工作日内结案赔付。

（五）涉及人伤的，5 个工作日内通知赔付。

十、快速处理

对于下列保险事故，经当事人现场报案，乙方现场查勘核实属于保险责任的，无须报交警处理：

（一）单方事故（无人伤），经查勘核实，总损失 30000 元以下的，无需报交警处理。

（二）总损失在 30000 元以下的交通事故案件，经查勘核实，事故各方当事人对事故责任及定损金额确定无异议的，无需报交警处理。

（三）事故各方当事人车辆保险均为乙方承保的，经查勘核实，事故各方当事人对事故责任无争议，同意接受乙方调解的，无需报交警处理。

（四）学生专线、政府接送专线、重大活动接送专线、随需公交、定制公交等特殊公交专线在接送过程中发生交通事故，总损失在 30000 元以下的，无须现场查勘及报交警处理，由甲方驾驶员或安全员电话向乙方说明有关情况，并将事故现场拍照或录像后，车辆可继续运营，由乙方按照本项目规定理赔。

（五）甲方车辆停放受损、三者逃逸的，经查勘核实，总损失 30000 元以下的，无需报交警处理。

十一、预付赔款服务

（一）甲方收到交警部门出具的医疗费用抢救垫付通知书的，乙方应主动协助甲方收集相关资料，并在收齐相关资料后的 1 个工作日内按交警部门要求垫付医疗费。

（二）如发生一般人伤事故，甲方根据伤者抢救、治疗的情况，认为需要乙方在交强险赔付范围内垫付医疗费用的，可向乙方提出交强险预付赔款需求，乙方应主动协助甲方整理办理交强险预付赔款所需材料，并在收齐资料后的 1 个工作日内支付。

（三）如发生重大伤亡的交通事故，乙方除在交强险责任限额内预付赔款外，还应根据伤者抢救情况，在第三者责任险保险限额内代甲方向医疗机构预付医疗费用或向死伤者家属赔偿相关的费用。甲方提供医疗机构出具的诊断证明书及费用通知单，乙方在收到相关资料后的 2 个工作日内支付。

十二、诉讼援助服务

- （一）为甲方提供与事故及理赔有关的法律咨询；
- （二）协助甲方进行因事故引起的民事赔偿调解；
- （三）指导甲方安全员进行保险索赔；
- （四）对案件进行全程跟踪处理，直至案件终结赔付。

十三、客伤事故服务

乘客在乘坐甲方的营运车辆途中，在车厢内发生人身伤亡事故的，乙方必须提供义务查勘、义务定损、义务调解，提供专业咨询或法律援助服务，并保证服

务质量与交强险、第三者商业险无差别。甲方在处理的道路交通事故中遇到难题，可告知乙方理赔服务专员，乙方理赔中心法律部将组织法律专家给予事故处理咨询。无论是否属于保险责任，均根据国家有关法律法规的赔偿标准向甲方提供盖章处理意见书（格式不限）。

十四、事故杂费赔偿

事故杂费的赔偿以甲方实际支付的发票金额为赔付标准，即按照发票金额的100%进行赔付；对于不能够提供发票，仅能提供收款收据和对应银行、微信、支付宝等电子转账凭证的，在乙方认可的情况下，按收据金额100%进行赔付；对于不能够提供发票和其他资料凭证的，乙方应通过协商赔付，按照收款收据的80%进行赔付，每次事故上限为1万元。

十五、其他要求

（一）乙方派出的查勘员，必须熟悉了解乙方本项目的招投标文件、与甲方签订的合同条款，并能积极配合甲方的工作人员，妥善处理事故现场。

（二）乙方派出的调解员，必须熟练掌握车损及人伤事故的计算方式，并根据实际情况灵活，快速安排，承诺参与甲方死亡、伤残等严重交通事故的全程调解，直至案件终结，并提供无偿交通事故赔偿咨询、参与谈判等法律服务。

（三）乙方在确定保险赔付金额后（如：三者车维修费定损价格、人伤事故赔付金额、其他物损赔付金额等），需经甲方事故经办人确认无误后再行赔付。

（四）对于在招投标文件、本合同中没有约束的事项，将严格按照《中华人民共和国保险法》中的规定执行，并严格服从甲方基于本合同制定的考核办法。

（五）若乙方查勘员未能按照约定时限到达现场，甲方安全员可根据合同约定的相关标准，自行与伤者进行调解理赔，乙方无条件承担相关费用。

（六）精神损害赔偿

1. 发生道路交通事故，依法应由甲方承担的精神损害赔偿责任的，由乙方优先在交强险责任范围内予以赔偿。

2. 乙方如无法优先在交强险责任范围赔偿的，应通过协商赔付进行赔偿。

3. 精神损害赔偿标准应以法院判决为准；未经过法院诉讼的案件，参考法院判决标准执行，为了加快结案进程，减少交管部门扣车或缩短结案时间，在乙方

工作人员见证的情况下，甲方与伤者达成的赔偿协议的，由乙方予以全赔，但每次事故每人最高赔偿限额以人民币 5 万元为限。

（七）代位追偿服务

当甲方车辆与第三者车辆发生交通事故，甲方车辆无责、第三者车辆全责时，如双方均为乙方承保车辆，乙方应先全额赔付给甲方，第三者车辆保险范围不足部分，由乙方向第三者追偿；

如第三者车辆非乙方承保的，则乙方应先全额赔付给甲方，再向第三者追偿，甲方应积极配合乙方的追偿工作。

（八）保额自动恢复约定

保险单的保险金额自事故发生之日起自动恢复原保险金额或责任限额。

（九）协商赔付

1、甲方车辆年审期间发生交通事故，年审过期（包含行驶证年审、营运证年审、驾驶员从业资格证、驾驶证年审等）但车辆保险生效的情况下，乙方应在保额范围内进行赔付；

2、如甲方驾驶员驾驶证尚在实习期内驾驶车辆发生交通事故的，但车辆保险生效的情况下，乙方应在保额范围内进行赔付；

3、如甲方车辆在夜间充电摆渡过程中，因第三方车长摆渡过程中发生交通事故的，乙方应在保额范围内进行赔付；

4、如甲方营运公交车辆、非营运车辆之间发生交通事故的，无证据证明甲方或其车长存在故意骗保行为的，乙方应在保额范围内进行赔付；

5、保险条例责任免除部分保险人应尽最大程度赔付至甲方；

6、对于重大亡人交通事故、群伤交通事故等影响较大的事故，为快速处理，在不考虑政府或交管部门责任认定的情况下，甲方为了妥善维护社会及行业稳定协商赔偿的费用，乙方凭甲方提供的调解协议以及照片、视频等资料，在保险赔付限额内给予全额赔偿。

7、如甲方车辆被硬物碰撞到底盘，无在现场及时报案的，而过后检查发现车辆损坏的，乙方应在保额范围内进行赔付。

（十）交通事故产生的拖车费、吊车费等事故施救费用，如事故为甲方全责，

则该费用凭发票由乙方承担；如事故非甲方全责，则乙方凭发票应先向甲方全额赔付，再就非甲方责任部分积极向第三者追偿。

甲方通过乙方呼叫拖车、吊车服务的，东莞市范围内要求 60 分钟之内到达，东莞市范围外要求 90 分钟之内到达。

（十一）当发生单方、双方或多方事故时，第三者物业设施、人员、设备或车辆等与东莞巴士有限公司（含下属公司）存在同一名下或租赁关系的情况下，乙方应在保险赔付限额内对事故所造成的全部损失（包括标的车损、三车车损等）给予全额赔付。

（十二）因甲方丢失部分资料，导致索赔资料不齐全的，乙方应根据实际情况予以不少于 60% 的赔付。

（十三）保险单生效之后至保险单的终止日期间，乙方不得单方面注销本保险单。

（十四）如遇甲方车辆报废或停运时，甲方有权按照相应剩余天数的保费申请所有险种退保。

（十五）甲方车辆投保了不计免赔率特约险的情况下，按照甲方投保的保险条款规定，应当由甲方自行承担的绝对免赔额及多次事故免赔率，由乙方负责赔偿，本合同列明的绝对免赔额（率）除外。

（十六）对甲方车辆在使用过程中发生非保险事故或自身故障而无法行驶的情形，乙方免费提供每年度东莞市范围内及东莞周边地区范围非事故道路救援服务（包含但不限于小型客车、轻型货车“皮卡车”），免费拖车距离为 80 公里，救援服务过程中产生的费用由乙方承担。

非事故拖车有效期为本合同生效之日起至甲方投保的最后一辆车保险到期之日止。**非事故拖车次数**计算方式为甲方每投保 6000 元保费，乙方即提供一次**非事故拖车服务**。乙方同时服务多个甲方的，在甲方同意的前提下，非事故拖车可由不同甲方之间统筹分配，但非事故拖车总次数不超过所有甲方实际拖车次数之和。

如甲方有需求，乙方应在 2 个工作日内向甲方统计提供合同期内拖车数据。

（十七）结案率

保险年度结束时的车险类综合结案率应高于 80%（人身伤亡案件、疑难案件除外）。

结案时效在 30 天以内的期内累计已决赔案数（不含人伤案件）占累计已决案件数的比例应高于 70%（含）。

上一年度车险类遗留赔案综合结案率应高于 90%。

结案率=已决赔案件数/（已决赔案件数+未决赔案件数）×100%。

十六、管理系统平台

乙方应开发车辆保险管理系统平台或手机 APP 便于甲方随时查询相关保险信息。系统平台应包括但不限于以下功能：保单信息管理、电子保单查看及打印、报案信息管理、查勘结果及现场图片、定损结果及定损图片、理赔支付查询、报表导出等。乙方应根据甲方的需求，不断升级、完善系统平台，以更好满足甲方保险管理需求。

乙方未开发车辆保险管理系统平台或手机 APP 的必须承诺中标后 6 个月内完成开发，否则甲方单方面可以扣除 10 万元履约保证金。

十七、安全服务及防灾防损费用

（一）甲方、乙方双方应建立微信工作群，由乙方提供车物损专家、人伤事故专家指导和提供与事故相关的咨询，及时解决甲方遇到的保险问题和突发事件。

（二）乙方每季度就甲方车辆报案、出险、理赔情况，出具事故分析报告，分析事故情况，包括甲方车辆事故高发线路、地点、驾驶员等，并就分析情况提出相应改进措施建议。

（三）乙方必须每半年为甲方免费开展关于保险知识、现场查勘、出险索赔等相关方面的知识讲座或其他安全附加服务不少于 1 次。

（四）乙方投入累计投保保费（含税）15%的防灾减损费用，防灾减损内容包括但不限于安全知识培训、应急演练、防灾物品、现场检查、新技术投入、新产品投入等。

防灾减损费用有效期为本合同生效之日起至甲方投保的最后一辆车保险到期之日止。防灾减损项目经甲方提出需求并经过甲方、乙方双方同意聘请第三方提供物品或服务的，货物或服务经甲方验收合格并提交发票、证据给乙方后，乙

方须在 30 日内按约定足额支付给第三方。

如甲方有需求,乙方应在 2 个工作日内向甲方统计提供合同期内防灾减损费用数据。

(五)乙方应与国家气象部门或其他相关部门合作,及时给甲方车辆预报大面积灾害如台风、地震、暴雨、火灾等风险预警信息,并与甲方一起做好灾害风险管控工作。

(六)春节、五一、十一等长假期间,乙方应 24 小时全天待命为甲方提供查勘定损服务、免费联系安排拖车救援服务,迅速解除突发事故给甲方带来的不便。

(七)恶劣天气期间,针对甲方车辆,乙方应启动特殊情况紧急预案,由甲方自行拍照撤离现场再报乙方处理,免除现场查勘工作。

十八、日常管理

(一)乙方原则上每月 5 号向甲方报送上一月的保险投保、报案及赔付等信息,相关的报表格式由甲方保险专员提供。如因甲方统计、分析、报告所需,乙方应积极配合甲方,及时报送相应数据报表。

(二)当采购车辆需要年审时(包含行驶证年审、营运证年审等),乙方应根据甲方要求提供相应的电子保单。

(三)如因甲方演练、宣传所需,乙方需按甲方需求派出相应人员、车辆设备等,配合甲方做好相关工作。

第五条 承保资格取消

乙方若有以下问题,甲方有权取消其承保资格:

1. 提供虚假信息,误导或欺骗甲方,以谋取非法利益;
2. 违反投标承诺,没有严格执行相关质量、服务和收费标准,损害甲方的利益;
3. 出现信用危机、财务危机、生产经营危机甚至破产、倒闭,无法继续履行合同;
4. 采用非法手段进行不正当竞争的,构成恶劣影响。
5. 未按合同要求用户需求的内容履行合同义务。

第六条 付款方式与发票要求

1. 甲方根据投保需求派单给乙方，乙方在收到甲方的派单后 12 个小时内出具相关报价单（报价单电子档及纸质报价单加盖公章）；

2. 甲方审核报价单无误后，一次性支付该批次派单的投保车辆的保险费用；

3. 乙方在收到甲方的投保款项后 100 台以下车辆的在承保后的 24 小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达，100 台及以上车辆以上的在承保后 48 小时内完成发票开具、电子保单、保险标志下载并送达。

4. 发票要求

（1）除满足本合同约定的付款条件外，甲方付款前，乙方需提供按照中国税法法律规定的开票时间、税率（或征收率）开具税务机关监制的【增值税专用发票】。开票之前，乙方应向甲方核对开票信息，由于乙方提供的增值税发票不符合税法法规规定或者开票有误的、不及时提供发票等情形，甲方有权拒收并要求重开，乙方自行承担由此造成的任何损失及费用。

（2）任何一方发生被税务机关稽查、调查、质询等税务检查事项涉及本合同的，一方应在知悉后 3 日内书面通知另一方，另一方应积极予以配合解决。乙方开具的发票如被税务机关认定为异常扣税凭证而不能抵扣的，乙方应积极配合甲方重新开票，如重开无法解决的或未重开的，乙方应向甲方支付异常发票所载税款金额的违约金，违约金不足以弥补甲方损失（包括但不限于无法抵扣的税款损失及其产生的利息损失、滞纳金、罚款等），乙方还应赔偿。

5. 乙方收款账户信息如下：

开户名称：_____

银行账号：_____

开 户 行：_____

第七条 违约责任

（一）乙方履约服务考核由甲方及东莞巴士有限公司共同开展，甲方于每月提交乙方履约情况资料，乙方出现违约责任的，由东莞巴士有限公司对乙方违约情况进行汇总月度考核，并按照本合同及合同相关具备同等法律效力的文件对乙方进行考核。

东莞巴士有限公司每月对乙方服务质量进行考核，当首次考核分数低于 90

分时，乙方项目负责人应解释并作出书面承诺，服务期内累计两次及以上考核分数低于 90 分时，每次支付违约金 5000 元；连续 2 月考核低于 90 分，每次支付违约金 10000 元；服务期内累计 5 次考核低于 90 分时，甲方有权解除合同。前述违约金由乙方各扣分项所对应的甲方平均支付。

（二）乙方有下列违约情况时，乙方在收到甲方《违约通知》的情况下，十个工作日内乙方须出示书面说明，逾期未出示则视为无意见。乙方需在十个工作日内向甲方支付违约金及相关费用，如乙方逾期未支付，甲方有权直接从履约保证金中扣除相应金额：

甲方可直接从履约保证金中扣除相应金额：

1. 乙方不按规定时限完成承保服务的，每台车辆支付违约金人民币 2000 元，每批次以人民币 10000 元为限。由此导致车辆发生事故无法理赔或被上级主管部门处罚的，相关责任由乙方承担。

2. 乙方拒绝甲方投保的，每台车支付违约金人民币 5000 元，每批次以人民币 20000 元为限。由此导致车辆发生事故无法理赔或被上级主管部门处罚的，相关责任由乙方承担。

3. 乙方未按规定时限到达现场查勘的，每个案件支付违约金人民币 1000 元。累计支付违约金达 5 次及以上的，甲方有权终止合同。

4. 乙方未按定损时限要求完成定损服务的，支付违约金人民币 1000 元，在此基础上，每延迟 1 个工作日，支付违约金人民币 1000 元，以此类推累积叠加，每台车以人民币 10000 元为限。

5. 甲方对车辆定损金额（包含标的车及三者车）有异议的，要通过第三方鉴定机构定损，相关费用由乙方承担，当乙方定损价格超过第三方鉴定机构定损价格的 10% 时，支付违约金人民币 1000 元，超过 20% 时，支付违约金人民币 3000 元，超过 30% 时，支付违约金人民币 5000 元，超过 50% 时，支付违约金人民币 10000 元，超过 100% 以上的，支付违约金人民币 30000 元。

6. 投保车辆发生事故，手续备齐后乙方不按规定时限赔付的，每单案件支付违约金人民币 5000 元。

7. 一年内被甲方有效投诉 3 次以上（含 3 次）的，每次有效投诉支付违约金人民币 10000 元。

9. 乙方无正当理由逾期支付防灾减损费用，或逾期确认、签订防灾减损合同的，每次支付违约金人民币 3000 元。同时，甲方有权自行签订防灾减损合同并垫付相关费用，由此产生的一切费用均由乙方承担。

（三）除招投标文件、本合同另有约定以外，乙方违反投标文件其他要求、本合同其他条款的，每违反一条，乙方向甲方支付违约金人民币 2000 元。

（四）乙方未按《违约通知》规定时限内支付违约金的或履约保证金不足扣除违约金的，甲方有权取消乙方承保资格，解除合同。

（五）由于乙方违约给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

（六）乙方违约时，甲方有权向乙方追偿的损失包括但不限于直接、间接损失，还包括诉讼费、律师费、保全费、误工费、交通费等甲方为向乙方追偿而支出的费用。

（七）若根据本合同约定乙方应当支付违约金和/或承担赔偿责任等，甲方有权直接从应付乙方的款项和/或保证金中扣除相应金额。甲方追偿的违约金、损害赔偿等款项，如无甲方书面通知的，按照如下顺序抵充：追偿费用、违约金或利息、损害赔偿费用、保险费用。甲方仅需就扣除款项向乙方开具相应数额的收据作为凭证，乙方无权要求甲方开具发票。

（八）除本合同另有约定之外，本合同解除权行使期间为知道或应当知道解除事由之日起 3 年内，合同解除后，违约方仍应承担违约责任。

第八条 争议的解决

合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，向东莞市第一人民法院提起诉讼。法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其他事项和条款仍应继续履行。

第九条 保密

1. 双方保证对在讨论、签订、执行本合同过程中所获悉的属于对方的且无法自公开渠道获得的文件及资料所涉及的保密信息（包括公司计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息及其他商业秘密）予以保密。未经该资料和文件的提供方同意，另一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。

2. 无论本合同是否生效、被撤销、变更、解除或终止，本合同之保密条款不受其限制而继续有效。

第十条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后7个工作日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十一条 税费

本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税。

第十二条 合同生效

本合同的合同期至【 】年【 】月【 】日或甲方基于_____采购项目（采购编号：___）签订的合同累计承保金额达到合同总金额甲方将停止下达新的承保任务（先到先达），乙方需继续履行相关合同责任至最后一份保单的保险期限届满。

第十三条 合同附件/补充协议效力条款

询价邀请函/采购文件和响应承诺文件、合同附件及《成交通知书》（如有）、乙方出具的经国家银保监会备案确定的与本采购项目相关【 合同/条款】均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其生效日期为签字盖章确认之日期。本合同未尽事宜双方可另行协商签订补充协议，补充协议经双方签字后与本合同具有同等法律效力。若本合同保险责任部分的条款产生冲突时，保险人须做出有利于被保险人的内容解释。

第十四条 通知条款

甲乙双方约定以邮寄方式发送通知，双方确认其有效送达地址如下：

甲方送达地址：_____，联系人_____，电话_____；

乙方送达地址：_____，联系人_____，电话_____。

上述地址如有变更，应当书面通知对方，否则仍视上述地址为有效地址。一方给另一方的通知或文件以邮寄方式发出的，以收件人签收日为送达日，如按上

述地址邮寄文件被退回的，退回之日视为送达日；如因合同争议发生诉讼的，前述地址同样作为诉讼的送达地址。

第十五条 其他

1. 乙方应按投标文件要求、合同约定投入项目服务团队，以保证服务效果；如需变更人员，乙方应更换为不低于原条件的人员，并应及时将变更情况以书面形式提交甲方备案。

2. 双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件和响应承诺文件、合同附件、乙方出具的经国家银保监会备案确定的与本采购项目车辆相关的车辆交强险、商业险合同均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其生效日期为签字盖章确认之日期。

3. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务。本合同一式【 】份，甲乙双方各持【 】份，自双方法定代表人或负责人或授权代表签字并加盖单位公章或合同专用章之日起生效，具有同等的法律效力。

4. 本合同签约履约地点：东莞市

5. 双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

6. 如电子保单条款与本合同条款约定发生冲突，以本合同约定为准。

（以下无正文）

附件 1：用户需求书

附件 2：违约处罚承诺函

附件 3：保险公司服务考核评分

附件 4：保险公司赔付率考核评分

(本页无正文，为《营运车辆保险服务采购项目合同》的签字页)

甲方一（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

甲方二（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

甲方三（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

甲方四（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

甲方五（盖章）：

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

乙方（盖章）：_____

法定代表人或授权代表（签字）：

签订日期： 年 月 日

附件 1：用户需求书

附件 2：《违约处罚承诺函》

乙方

向甲方承诺：

乙方在执行本合同期间若出现3次违约被甲方处罚的，甲方有权暂停继续分派新的保险业务给乙方，并要求乙方整改，在整改期间甲方有权将该部分业务转由其他保险公司承接，乙方不得有任何异议。乙方对在被暂停新业务之前的所有业务仍必须按其义务切实履行和保证售后服务质量和速度。

本承诺函从甲方与乙方签订合同之日起到合同完成并结算完毕后28天内仍保持有效。

保证人（盖章）：

负责人签字：

联系人：_____联系电话：_____

日 期：_____年____月____日

附件 3：保险公司服务考核评分表

被考核保险公司：

考核单位：

序号	项目	服务要求明细	评分标准	扣分
1	现场查勘时效承诺	报案后 3 分钟内与报案人取得联系	超出限定时间，每超 3 分钟扣 1 分	
		东莞中心城区范围内 25 分钟到达现场	超出限定时间，每超 5 分钟扣 1 分	
		外围镇城区范围 30 分钟到达现场	超出限定时间，每超 5 分钟扣 1 分	
2	车辆定损核价及核价时效、核价准确性	拒绝为所承保标的车进行维修报核价的	每车次扣 10 分	
		2 小时内到达定损现场	超出限定时间，一次性扣 10 分	
		10000 元以下，无需拆检的， <u>1</u> 小时内完成定损服务， <u>当天</u> 出具定损单	定损服务、出具定损单超出限定时间，每超 1 天各扣 5 分	
		10000 元以下，需要拆检的，2 小时内完成定损服务，拆检后 1 个工作日内出具定损单	定损服务、出具定损单超出限定时间，每超 1 天各扣 5 分	
		10001-50000 元之间， <u>1</u> 天内完成定损服务，拆检后 <u>2</u> 个工作日内出具定损单	定损服务、出具定损单超出限定时间，每超 1 天各扣 5 分	
		50001-100000 元之间， <u>3</u> 天内完成定损服务，拆检后 <u>3</u> 个工作日内出具定损单	定损服务、出具定损单超出限定时间，每超 1 天各扣 5 分	
		100000 元(含)以上， <u>5</u> 天内完成定损服务，拆检后 <u>5</u> 个工作日内出具定损单	定损服务、出具定损单超出限定时间，每超 1 天各扣 5 分	
		非保险赔付标的车辆核价与第三方鉴定机构核价价差超 10%的	每车次扣 10 分	
		非保险赔付标的车辆核价与第三方鉴定机构核价价差超 20%以上不足 30%的	每车次扣 30 分	
		非保险赔付标的车辆核价价差超 30% 或以上的	本季度考核直接评定为不合格	
3	赔付支付时效承诺	赔偿金额 10000 元以下，不涉及人伤的，1 小时内通知赔付	结案赔付超出限定时间，每超 半天各扣 5 分	
		损失 10001-30000 元之间的事，不涉及人伤的，在 1 个工作日内结案赔付	结案赔付超出限定时间，每超 半天各扣 5 分	
		损失 30001-100000 元之间的事，不涉及人伤，在 3 个工作日内结案赔付	结案赔付超出限定时间，每超 半天各扣 5 分	

序号	项目	服务要求明细	评分标准	扣分
		损失 100000 元(含)以上的事故, 不涉及人伤, 在 5 个工作日内结案赔付	结案赔付超出限定时间, 每超 半天各扣 5 分	
		涉及人伤的, 5 个工作日内通知赔付	结案赔付超出限定时间, 每超 半天各扣 5 分	
4	人伤事故查勘及医疗服务	全程跟进、指导处理案件或主持协助事故当事人进行调解, 直到交警部门或法院结案、索赔完毕为止。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
5	现场查勘责任	损失在 1 万元以下的双方事故案件, 属于保险责任的, 无须出具交警或公安证明。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
		双方车辆保险均为同一公司承保, 对事故责任无争议, 同意投保公司调解, 可以不报交警处理。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
6	30000 元以下车险人伤查勘员现场快处服务	市辖区范围内发生轻微人伤案件, 无需报交警, 由承保公司按“30000 元以下车险人伤现场快速处理”执行。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
		对伤者伤势轻微的案件, 实行快速协商处理结案, 出具现场处理书, 查勘员现场支付赔偿金。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
		对没查勘员到现场的案件, 投保人只需出具确认书, 且伤者只需提供姓名、身份证号码和联络电话, 拍摄全身和受伤部位照片即可	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
7	预付赔款服务	交警部门出具医疗费用抢救垫付通知后, 属保险赔偿责任的, 接收相关资料后, 1 个工作日内按交警部门要求垫付医疗费用	违反相关服务承诺的一次扣 10 分	
		一般人伤案件, 如情况特殊需在交强险赔付范围内垫付医疗费用的, 接收相关资料后, 1 个工作日内垫付医疗费用	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
		涉及重大人伤的交通事故, 提交相关资料到投保公司申请预付赔款, 接受相关资料后, 2 个工作日内在商业险限额内预付支付赔款。	违反相关服务承诺的一次扣 10 分	
8	人伤专员及诉讼援助服务	全程协助处理、调解车险人伤案件, 解决理赔上的问题, 无条件定期对投保人驾驶员及相关安全管理人员进行理赔知识培训。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	

序号	项目	服务要求明细	评分标准	扣分
		提供标的车有关的事故及理赔有关的法律咨询；民事赔偿谈判及调解或处理法院的有关诉讼法律文书；直至案件终结赔付。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
9	事故杂费	每次事故 1 万元以下的事故杂费，有实际支付发票的按 100%进行赔付；不能提供发票仅能提供收据的，按 100%进行赔付；能提供发票但只提供收据的，按 80%进行赔付。	违反相关服务承诺的一次扣 5 分	
10	其他要求	没有兑现拖车施救服务的（含事故拖车和非事故道路救援服务）	违反一次扣 5 分	
		甲方根据合同约定范围内计提使用防灾减损费用，乙方不配合或未给予反馈的	一次扣 10 分	
		防损减灾费用在收齐发票等资料后未及时支付的	超过 30 日未达 60 的一次扣 5 分； 超过 60 日的一次扣 10 分。	
		未按照甲方要求统计并提供保险赔付数据、拖车施救服务数据以及防灾减损费用数据	超过 2 个工作日扣 1 分； 超过 3 个工作日扣 2 分； 超过 5 个工作日扣 3 分； 超过 10 个工作日或未提供的扣 5 分。	
		保险赔付率没达到 100%的	95%≤赔付率<100%，每考核周期扣 5 分； 90%≤赔付率<95%，每考核周期扣 10 分； 80%≤赔付率<90%，每考核周期扣 20 分； 80%以下的，每考核周期扣 30 分。	
合计				

注： 1. 本考核表每大项、小项扣分不封顶，扣分项目应以附件形式提供相应证据；
2. 保险限额内赔付率=限额内实际赔额÷限额内申请索赔额。

考核单位负责人：

年 月 日

附件 4： 保险公司赔付率考核评分

序号	事故车号	考评月份	限额内 实际赔额(元)	限额内 申请索赔(元)	限额内赔付 率(%)	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
本周期赔付率合计：						

第六章 投标文件格式

一、投标报价文件

项目名称：东莞巴士有限公司 2025—2026 年车辆保险服务项目

项目编号：_____

投 标 人（公章）：_____

投标人法定代表人或授权代理人（签名）：_____

二〇二五年 月

1、投标报价一览表

项目名称：

项目编号：

项目名称	自主定价系数（单位：%）
东莞巴士有限公司 2025—2026 年车辆保险服务项目	

（报价要求详见评分标准和细则价格评审部分）

注：

1. 自主定价系数报价必须准确唯一，不能为区间值（如：80%~90%），并且要以费率形式报价（如：自主定价系数为 0.65 的，则填报报价为 65%），否则视为无效，作废标处理。
2. 供应商报价应符合中国银保监会关于商业车险自主定价系数浮动范围的相关规定且不高于 65%，否则视为无效，作废标处理，营运车辆自主定价系数报价范围： $50\% \leq \text{自主定价系数} \leq 65\%$ 。

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

二、商务、技术部分文件

项目名称：东莞巴士有限公司 2025—2026 年车辆保险服务项目

项目编号：_____

投 标 人（公章）：_____

投标人法定代表人或授权代理人（签名）：_____

二〇二五年 月

一、商务文件

（一）投标函

致： （招标人名称）

我方确认收到贵方提供的_____等相关服务的采购文件（项目编号：_____）的全部内容，我方：（投标人名称）作为投标人正式委托（受委托人全名，职务）代表我方进行有关本投标的一切事宜。

在此提交的投标文件，正本 1 套，副本 1 套，包括如下等内容：

1. 价格部分文件；
2. 商务、技术部分文件；

我方已完全明白采购文件的所有条款要求，并重申以下几点：

（一）我方决定参加项目编号为_____ 的投标；

（二）全部有关服务的投标总价（详见投标报价一览表）；

（三）本投标文件的有效期自投标截止日后 120 天有效，如中标，有效期将延至合同终止日为止；

（四）我方已详细研究了采购文件的所有内容包括相关资料及修正文（如果有），对本项目采购文件的所有内容已清楚，接受本采购文件的所有条款及要求；

（五）我方明白并愿意在规定的开标时间和日期之后，投标有效期之内撤回投标，则投标保证金将被贵方不予退还；

（六）我方同意按照贵方可能提出的要求而提供与投标有关的任何其它数据或信息；

（七）我方理解贵方不一定接受最低标价或任何贵方可能收到的投标；

（八）我方如果中标，将保证履行采购文件以及采购文件修改书（如果有的话）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《合同书》中的全部任务；

（九）所有与本投标有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

联 系 人：_____

联系电话：_____ 传 真：_____

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或被授权人（签名或盖私章）：

日 期： 年 月 日

（二）资格证明文件

1. 法定代表人身份证明书

致：____（招标人名称）____

本证明书声明：注册于（国家名称）的____（投标人名称）____在下面签字的____（法定代表人姓名、职务）____为本公司的合法代表人（相关身份证复印件须附后）。

特此证明

投标人名称（公章）：

法定代表人（签名或盖章）：

职 务：

日期： 年 月 日

须附：法定代表人身份证复印件

正面	背面
----	----

2.法定代表人授权委托书

致： （招标人名称）

本委托书声明：在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表（投标人名称）委托在下面签字的（受委托人的姓名、职务）为本公司的合法代表人，就 项目（项目编号： ）的投标及合同的执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜（**相关身份证复印件须附后**）。

本委托书于____年____月____日签字生效。

投标人名称（加盖公章）：
法定代表人（签名或盖章）：
职 务：
被授权人（签名或盖章）：
职 务：
日期： 年 月 日

注：如法定代表人投标不需附此委托书。

须附：授权代理人身份证复印件

正面	背面
----	----

3.投标人基本情况说明

一 公司基本情况

公司名称：

公司固话：

单位地址：

公司传真：

注册资金：

单位性质：

公司开户银行名称：

开户账号：

营业注册执照号：

公司财务状况：（如有）

【价格单位：（人民币）元】

年 度	总资产（元）	资产负债率（%）	年营业额（元）	年净利润（元）

备注：需提供证明资料内容详见（招标文件第二部分 23.3.5 评分标准相对应条款）。

二 投标人获得国家有关部门颁发的资质证明或荣誉：（如有）

证书名称	发证单位	证书等级	证书有效期

备注：需提供证明资料内容详见（招标文件第二部分 23.3.5 评分标准相对应条款）。

兹证明上述声明是真实、正确的，并提供了全部能提供的资料和数据，我方同意遵照贵方要求出示有关证明文件。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期：_____年____月____日

4.承诺书

致： （招标人名称）

我方已完整阅读了 项目（项目编号： ）采购文件的所有内容（包括澄清，以及所有已提供的参考资料和有关附件），并完全理解上述文件所表达的意思，该项目递交投标文件时间截止后，我方承诺不再对上述文件内容进行询问或质疑。

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

5.投标人资格证明文件

5.1 提供《营业执照》或《其他主体证书》《税务登记证》《组织机构代码证》复印件。如“三证合一”的营业执照，则不需要提供税务登记证和组织机构代码证。

5.2 提供自然人的身份证复印件（如自然人参加采购活动的话）。

6.投标人特定资格条件的证明材料

6.1 提供投标人特定资格条件的证明材料复印件（如投标人资格条件要求有的话）。

7.投标人资格声明函

致：（招标人名称）

本公司参加采购项目（采购编号：）的采购活动，并声明：

本公司具备本项目投标人资格条件，已清楚招标文件所有要求及有关规定；
并承诺参加本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、
不良后果及法律责任，一律由本公司承担。

特此声明！

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

8、投标人资格承诺

事项名称	认定时间	处罚期届满/异常名录信息失效时间	备注
是否被列入“中国执行信息公开网”被认定为失信被执行人			
是否被认定为重大税收违法案件当事人名单			
是否被认定为严重违法失信行为记录名单			
是否处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) “政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间 (处罚期限届满的除外)			
投标人 (含其授权的下属单位、分支机构) 参加本项目投标前 3 年内, 在经营活动中是否有重大违法记录或处罚记录			
投标人是否为与招标人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人			
是否存在投标人负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同投标人, 参加同一项目投标。			
是否存在大额诉讼或多宗诉讼或其他违法、违约等影响本次招标项目正常履行的情况			
是否存在与东莞市交通投资控股集团有限公司及其下属企业在签订合同的履约过程中, 因投标人或其关联公司严重违约而致使合同变更、中止、解除的			
是否正在与东莞市交通投资控股集团有限公司及其下属企业发生诉讼			
是否存在法院判决或仲裁裁决认定投标人或其关联公司在与东莞市交通投资控股集团有限公司及其下属企业履约过程中存在违约责任或过失责任			

注:

1. 根据投标人及其不具有独立法人资格的分支机构的实际情况自行编写, 无相关事项的, 在 “认定时间” 列填 “无” ;
2. 若受到相关处罚的应附处罚相关材料复印件, 发生经济诉讼或纠纷的应附法院判决书、仲裁决议等相关材料复印件 (未完结的诉讼或纠纷除外) ;

3. 如相关异常名录信息已失效，投标人需提供相关证明资料；
4. 投标人须按其实际情况如实填写上述承诺事宜，招标人及招标代理机构有权在开标后对投标人的上述承诺进行逐一核实，如发现投标人存在虚报、瞒报等情况，将取消其中标资格。

投标人名称（加盖公章）： _____

日 期： ____年 ____月 ____日

(三) 业绩表

项目名称:				项目编号:		
序号	项目名称	合同金额	签约时间	联系人及联系方式	完成情况	备注

注：根据评分标准要求提供相关的业绩等证明材料。（如有的话）

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

(四) 商务差异表

项目名称:			项目编号:		
序号	招标文件商务条款	投标文件商务条款	响应情况	偏离情况	说明

注明:

- 1.偏离情况项填写“正”、“负”或“无”，说明项中填写原因。
- 2.商务条款内容包括但不限于合格投标人条件、服务期限、付款方式、投标有效期、投标报价、合同条款内容等要求。
- 3.不论出于何种原因此表未填写，投标人都被认为已清楚了解招标文件商务条款的内容并对商务要求作全面响应。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

（五）投标人认为有必要的其他证明文件

二、技术文件

（一）投标技术服务方案

投标人应按照用户需求书的要求提供详细的投标技术、服务方案（格式自定）。

（二）技术差异表

项目名称：

项目编号：

序号	招标文件要求		投标文件内容		响应情况	是否偏离
	条款号	简要内容	条款号	实质响应的具体内容		

注：1) 偏离情况项填写“正”、“负”或“无”。

2) 投标人应按照招标文件要求，对用户需求书的内容作出全面响应。对响应有差异的，则在差异表中写明实际响应的具体内容。须提供用户需求书中要求的相关证明资料，否则视为负偏离。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

（三）带“★”号条款响应情况表

项目名称：

项目编号：

招标文件要求		响应文件内容		响应情况	证明资料对应响应文件页码
条款号	简要内容	条款号	实质响应的具体内容		

注：1) 投标人应按照用户需求书带“★”号条款要求内容作全面响应，不响应作废标处理。

2) 用户需求有特别要求提供证明资料的须填写证明资料所对应的响应文件页码。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

(四) 合同条款偏离表

项目名称：

项目编号：

序号	采购文件要求	投标文件内容	
	简要内容	偏离情况	具体偏离内容

备注：

- (1) 投标人应对照采购文件合同格式内合同条款及附件，逐条、如实地填写“偏离情况”项。“偏离情况”项为正偏离（或负偏离）的，必须在“具体偏离内容”项内详细说明与采购文件的偏离内容，“偏离情况”项为无偏离的，在“具体偏离内容”项内填“无”或不填写。若发现虚假填写本表，或对合同及其附件响应有负偏离的，则视为无效，作废标处理。若发现此表未逐条填写视为完全满足采购文件要求。
- (2) 偏离情况（投标文件对采购文件合同条款的响应程度）分为：正偏离、负偏离、无偏离。正偏离是指投标人提供的服务商务条件优于采购文件的要求；负偏离是指投标人提供的服务商务条件不满足或不完全满足采购文件的要求；无偏离是指投标人提供的服务商务条件完全满足采购文件的要求。
- (4) 如投标人差异内容较多可另附页说明，并在本偏离表“具体偏离内容”项注明其在投标文件中的具体页码。

投标人名称（加盖公章）： _____

日 期： _____ 年 _____ 月 _____ 日

(五) 拟安排本项目主要技术管理人员表

序号	姓名	职位	持何种资格证件	发证时间及部门	从事本工作时间	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

（六）拟担任本项目主要负责人简历表格式

姓名		性别		年龄	
职务		职称		学历	
参加工作时间				相关经验年限	
资格证书名称、编号					
目前在任及以往服务项目情况					
招标人	项目名称	项目规模	所任职务	起止时间	

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

(七) 拟投入本项目服务设备情况表

项目名称：				项目编号：	
序号	名称	规格型号	数量	使用年限	备注

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

三、唱标信封

唱标信封内装：

- 1) 投标函复印件加盖公章；
- 2) 法定代表人证明书及法定代表人授权委托书复印件加盖公章（法人投标除外）；
- 3) 开标一览表复印件加盖公章；
- 4) 投标保证金汇入情况说明或采购投标保函加盖公章；
- 5) 银行汇款凭证复印件加盖公章；
- 6) 电子文件（CD-R 光盘或 U 盘）；
- 7) 其他格式（如有）。

1、投标保证金汇入情况说明（可根据需要选用）

致：XXXX

本单位已按（项目名称）项目（项目编号：）的招标文件要求，于年月日前以（付款形式）方式汇入指定账户（账户名称：，账号：，开户银行：）。

本单位投标保证金的汇款情况：（详见附件一投标保证金汇款凭证） 汇出时间：年月日；

汇款金额：（大写）人民币 元（小写：¥ 元），

汇款账户名称：（必须是投标时使用的账户名） 账 号：

（必须是投标时使用的账号）

开户银行：省 市 银行 支行

本单位谨承诺上述资料是正确、真实的，如因上述证明与事实不符导致的一切损失，本单位保证承担赔偿责任等一切法律责任。

投标保证金退回时，请按上述资料退回。

（单位公章）

年 月 日

单位名称： 单位地址：

联 系 人：（投标单位财务）

单位电话：

联系人手机：

附件一：投标人投标保证金汇款凭证（复印件加盖投标人公章）

注：本情况说明手写无效。

2、详细评审索引表

(此表可放入商务技术文件目录前)

项目名称:		项目编号:	
商务评审细则			
序号	评分内容	评分标准	投标文件响应页码
技术评审细则			
序号	评分内容	评分标准	投标文件响应页码

注明：需提供证明资料内容详见（招标文件第二部分评标标准相对应条款）。

投标人名称（加盖公章）：

投标人法定代表人或受委托人（签名或盖私章）：

日期： 年 月 日

四、无线胶装样式

