

十、服务方案及承诺

（一）承保服务方案

1. 落实专人优先制

为保证向贵单位提供高品质和高水准的专业服务，在本次项目的整个保险过程中，我公司都将在人力、专业技术、服务保障等方面给予充分的保证和支持。我公司将本着“专业、热忱”的工作态度为项目提供“及时、周到”的保险服务（**联系责任人：张彦亭 、电话：18703936651**）负责与贵单位就承保、理赔、防灾防损服务、咨询等事宜进行沟通协调；

- （1）负责贵单位保险服务工作的承保、核保、出单、信息反馈等工作；
- （2）负责与贵单位就保险相关承保事宜的交流、协调、沟通工作，以保证承保渠道的高效畅通；
- （3）通过对现场风险评估及前期承保数据的统计分析，根据贵单位意见，完善保险方案，并提出对保险方案的设计建议；
- （4）按照要求制定保险协议和保险服务承诺范本，建立服务规范并遵照执行；
- （5）对按照保险协议履行保险服务承诺的情况进行过程管理，动态对本项目整体服务水平进行评价，对未落实的服务承诺进行督办；
- （6）协调贵单位关系，及时处理相关保险服务方面的投诉；

2. 专业联系跟踪制

本南乐县公安局车辆保险及人员重大疾病险、意外伤害险项目服务小组组长由太平财险河南分公司总经理室成员担任，各小组成员在项目领导小组的统一领导下，负责保险协议各项内容包括保险承保、理赔与防灾防损服务的具体组织管理与实施，具体工作如下：

组织安排本公司依照保险协议的内容，准确及时地出具保险单；

按照要求，制定本公司保险服务指南范本，并建立服务规范，要求遵照执行；

对公司按照协议履行保险服务的情况进行过程管理，动态对项目整体服务水平进行评价，对未落实的服务进行督办；

协调与贵单位关系，及时处理被保险人投诉；

与贵单位共同确定有关培训、风险查勘与评估，防灾防损等各项服务计划，并负责服务工作的具体组织与实施；

与贵单位定期（季度）就保险理赔进行统计分析，共同就损失预防提出建议；

与贵单位及时就重大赔案、疑难赔案或者久拖未决的案件进行沟通，积极协调并负责案件的最终处理。

我公司会定期对贵单位进行回访，收集贵单位的反馈意见。我司服务人员将保证至少每三个月上门与贵单位召开定期例会：“项目日常服务小组”主要成员定期与贵单位召开保险工作例会，通报保险事故情况、理赔进展情况、商定各项服务计划和共同解决需双方协调的事宜；定期提供赔案统计报表，以便贵单位能及时掌握理赔案件的进展情况，加快赔案处理速度。赔案统计报表包括的内容：出险时间、出险原因、估损金额、已决赔款金额、未决赔款金额、预付赔款金额等。当保险政策及法规管理制度方面出现重大变化，或者发生损失巨大或造成一定社会影响的重大保险责任事故的案件时，我公司将在第一时间与贵单位沟通、协商。

我公司的总公司高层管理人员将全程监控本项目的服务过程，如果接到贵单位任何关于保险服务的投诉，我公司将给予快速处理，在1个工作日内将投诉的处理办法和处理结果以书面方式回复。同时，立即派专人上门与贵单位做好沟通和协调工作，完善各项服务措施，杜绝类似事件的再次发生。

我司的项目服务组将设立专项投诉受理电话，指定投诉受理人，并确保接到有关投诉后2小时内电话答复针对投诉的初步处理建议，在1个工作日内书面答复对投诉的调查和处理结果。

投诉受理电话：17603892233 ；

投诉受理人：吴冲（职务：太平财险濮阳分公司总经理）



3. 承保服务承诺 、优惠措施

①安排保险知识、风险判断和管理的专题讲座。

②严格按照标书内容及有关部门规定的投保程序、许可范围及必要手续做好承保工作，提供上门服务。。

③ 指导客户在紧急情况下的应对措施。

④负责我司与贵单位之间的信息沟通，积极为贵单位提供全面真诚的服务，保证贵单位的合理要求得到实现。

⑤提出贵单位的风险管理建议。

⑥我司将向被保险人的有关人员提供一次保险专业知识的培训，邀请有经验的专家进行有关风险管理方面的专题演讲和技术交流。

⑦退保服务：如遇投保单位要求退保，我公司及时上门服务，其退保保费应以天为单位计算退回保费。



4. 建立联席会议制度

我公司将在每季度最后一个月月底前，组织召开保险联席会议，被保险人代表和我公司有关部门人员参加，互相沟通，协商解决承保业务期间存在的问题，协助贵方保险负责人就保险条款、保险责任等事项进行研讨和学习，使相关人员能够熟悉保险条款、保险责任、理赔注意事项等。

5. 保单信息及时告知、保单及时上门送达

在保单生成后，在三个工作日内由承保服务小组成员指定人员上门送达给被保险人；如遇节假日，与被保险人先行沟通后，按照其要求的时间送达。

6. 现场培训服务

我公司是一家非常注重培训的专业保险公司，在总公司以及分公司层面，不仅配备了专门的培训责任部门和专业讲师，而且在各职能部门也有由业务骨干担任的兼职讲师，能够为本项目提供保险知识培训。

①在本项目有效期内，我公司将每年根据被保险人需求，可提供关于保险条款、风险管理措施及流程、防灾防损措施及流程、其他保险相关知识培训，也可以根据风险管理顾问和被保险人的培训要求制定相应的培训课程。

②在本项目有效期内，我公司也将聘请高校教师或保险业内资深从业人员，为被保险人提供关于保险原理和风险管理理论知识等方面的培训。

7. 承保服务保障措施

处理业务突发性工作被安排人员必须不折不扣保质保量完成安排布置的工作；

处理服务异议工作-我公司会在第一时间处理并解决，使客户利益得到有效的保证；

处理投诉工作-服务小组成员应对南乐县公安局所有业务尽职尽责，提升各项服务技能，因服务态度、服务质量造成客户投诉的，投诉1次警告处理，投诉2次通报处理并处罚1000元，投诉3次直接调离工作岗位并做除名处理。

8. 保费调整原则

定点保险执行期间，因政策调整导致保费发生变化的，我公司以就低的原则收取保费，以就高的原则进行赔付。



（二）理赔服务方案

1. 全天候接报案

●设立服务专线95589报案、咨询、投诉电话，实行接受报案、咨询、投诉服务时限

全年365天 X 24小时接报案服务；

全年365天 X 24小时现场查勘服务；

全年365天 X 24小时咨询服务；

全年365天X 24小时受理客户投诉服务。
我公司本项目的专职指定联系人**张彦亭电话**
: 18703936651 365天无休日，并设有24小时报案、咨询、投诉95589专线电话以及专职指定联系人电话，专职指定联系人负责受理上述一切服务。



●接报案处理

（1）专人负责，全程参与

我公司将安排理赔服务小组成员作为本项目保险理赔工作的指定联系人。当保险事故发生后贵方只需向理赔服务小组指定联系人其中一人报案即可。指定联系人即参与赔案处理的全过程，全权负责与贵方、公估公司的沟通和联络直到结案，以保证赔案处理的连续性，提高赔案处理效率。

理赔小组指定联系人名单和联系方式如下：

联系人	电话
第一联系人：张彦亭	18703936651

2. 现场查勘时效承诺

接到报案后，我司将在10分钟内给予事故处理意见的答复，半小时内赶赴现场，如果因为客观原因不能到达现场查勘，可以由太平保险公司授权贵单位相关人员拍摄现场车损、财损照片，我公司据实确认修理项目和费用。

3. 协助保险人单证收集

在被保险人收集有关索赔资料的过程中，我公司提供上门服务，协助收集整理相关单证。



4. 服务制度保障实施方案

为保障本次项目合同的履行，提供优质服务，我司制定并下发相关管理办法。文件明确了投诉考核等相关内容，主要内容如下：

(1) 对在承保、理赔等业务操作流程中，出现未按约定时间出具保险单、送达保险单或未及时提供查勘理赔服务、时效承诺不达标等情况的，进行通报批评，并处以不低于当月绩效20%的罚款；

(2) 如发生服务态度恶劣，发生争执，因理赔人员责任遭客户投诉后经调查情况属实，进行通报批评，并处以不低于当月绩效 20%的罚款；

(3) 上述情况若出现二次投诉，调离原岗位，并下调职级一档；

(4) 因未履行合同造成客户重大损失的，经调查情况属实，予以下调职级两档或予以解除劳动合同处理。

另外，为了保障本项目的服务工作能够正常运行，我公司在制度设计层面建设了“四个一”统保项目管理体系，确保项目的服务能够在总、分两级、前后台之间顺利实施，实现无缝对接。具体为：

(1) 一套统保项目运行机制

该机制由两项重要制度构成，一是保费收支两条线、重大项目独立核算，二是业务、服务队伍两条线。这两项制度的建立，可以确保保险公司、业务人员、服务人员从根本上摆脱注重短期利益的思维束缚，将工作重心放在帮助客户预防风险、降低事故率、提供更优质的保险服务上，以获得客户的认可并维持长期的

客户关系。在此基础上，达到保险公司、客户、服务人员、销售人员多赢的局面。

（2）一支全国服务专员队伍

经过仔细挑选、层层选拔，结合个人既往大型项目服务经历，我公司已经在全国范围内建立起总规模达到150人的统括项目服务专员队伍。入选人员具有高素质、沟通能力强、服务经验丰富等特点，拥有强大的服务统括项目能力和地域渗透能力。

（3）一项服务质量考核制度

我公司在利益层面将服务专员的服务质量与其收入水平进行了挂钩，此举有助于给服务专员队伍产生积极的正向激励，促使其全心全意为客户提供优质的保险服务。据此，我公司专门为遍及全国的统括项目服务专员队伍制定了《太平保险统括服务专员考核办法》，办法涉及服务专员的日常拜访、沟通、反馈等行为，并在时效方面、客户评价方面进行了重点关注。

（4）一个服务环节监控程序



在制度、考核、激励环节之外，我公司还在总、分客户服务部设立专人，对全国统括服务专员进行日常管理、培训，以帮助他们具备足够的知识和技能，使其更贴近客户的服务要求。

我公司对本项目实施项目化运作本项目服务团队主要由太平财产保险有限公司省、分二个层级组成，省公司由团体非车险部、理赔部各部门总经理及业务骨干组成项目领导、技术支持小组，在本项目投标及未来承保过程中的各个环节向分公司提供支持；分公司均由总经理室、车险部、理赔部等部门主要负责人和业务骨干组成项目服务小组和属地服务团队小组，共同形成省、分二级联动的专项项目服务团队。

本项目服务团队由全国领导小组统筹管理，在组织结构中保证有一名负责人对本部门参与此项目的成员实行垂直管理，确保在本项目的服务当中涉及本部门的职能工作能够顺利完成。同时，上述多个部门均为分公司和支公司管理部门，

因此能够在相应层面进行畅通、充分、便捷的交流与沟通，为提高本项目的服务质量提供保障。

（三）应急预案应急预案

重大突发事件处置应急预案

为做好南乐县公安局车辆保险及民警职工辅警人身意外险、重大疾病险项目（第三次）可能发生的重大突发事件的应急处理，特制定本工程重大突发事件处置应急预案。



1. 统一指挥，有效组织

成立以太平财产保险有限公司总公司、属地省公司总经理室领导牵头的重大事故理赔应急领导小组，负责统一指导、协调理赔应急工作，在获得出险信息后1小时内启动应急预案、成立包含查勘理赔、后援保障、财务支持等人员的应急工作小组，有效组织服务成员落实理赔应急工作，建立以灾害事故命名的微信群，以方便领导小组和工作小组相关人员的沟通，保证信息对称和沟通的顺畅性，保证信息传导及时，提高时效，同时内外联动，及时聘请外部力量（如公估公司或专家）来提高应急理赔的技术力量和工作效率。

2. 专业高效，快速响应

秉承“主动、迅速、准确、合理”的服务理念和服务意识，在第一时间快速响应，快速完成查勘车辆调配、物资供应，以及安排其它查勘设备、必要食宿的运作等事宜，根据受灾标的的分布范围及损失程度合理部署理赔力量，调动系统内的专业理赔人员，迅速联系国内的专家或专业机构，对于案情简单、责任明确的小额赔案启动快速理赔绿色通道，做到快速响应、准确定责、合理定损、及时赔付，充分体现公司“以客户为中心”的服务理念。

3. 成立应急工作小组

应急预案领导小组及其人员组成

应急、领导小组成员：

组 长：单明军（河南分公司副总经理）

副组长：孙博（河南分公司理赔经理）

通信联络组：乔玉强（河南分公司客服经理）

小组成员：吴冲（濮阳分公司总经理）

小组成员：范振波（濮阳分公司理赔经理）

4. 应急工作小组响应程序

工作小组按照应急预案和领导小组的要求，执行如下应急响应程序：

（1）根据现场理赔工作需要和应急理赔查勘力量的布局，协调调集应急理赔队伍、装备，保障理赔查勘需要；

（2）制订重大事故理赔处理方案，组织有关专家或技术人员指导现场理赔工作；

（3）协调公估公司等外部单位与本单位工作人员及被保险人的配合；

（4）按预案要求时效，及时将理赔工作进展情况通过专案微信群上报领导小组，赔案处理关键节点或重大事项上报领导小组决策；

（5）必要时，报请当地保监局和当地政府相关单位给予现场理赔工作的协助处理。

5. 现场紧急处理

现场应急工作小组根据重大事故的发展情况，在充分考虑专家及有关方面意见的基础上，合理地采取紧急措施。

（1）及时指导被保险人做好现场施救工作。

包括及时组织抢救受伤人员；及时转移未受损物资至安全处堆放；尽快采取措施处理受损物资，避免损失进一步扩大。

（2）因客观原因不具备查勘现场的条件时，密切留意灾害事故的发展和相关信息搜集。

（3）在天气、交通等条件许可，确保人身安全的前提下，现场应急理赔指挥部应将现有人员合理安排，划分工作小组及时合理地安排查勘；如事故发生时不具备现场查勘的条件，应急指挥部应事先做好现场查勘的准备工作；待条件成熟后，以最快的速度进入现场工作。

（4）尽可能掌握第一现场的详细情况，以最快的速度掌握财物受损状况和人员伤亡情况，以最快的速度清点受损物资及盘点所有库存。

（5）及时通过咨询专业人士，了解受损物资和设备的特性，妥善安排被保险人尽快采取修复或清洗等措施，以防损失的扩大。

（6）探视和慰问伤员及罹难者家属，说明相应的保险责任、索赔手续和索赔

时效。

(7) 密切关注气象及灾害动态，防止二次受损。

大面积自然灾害一般持续时间较长，如暴雨会在一段时间内多次发生，因此要密切关注气象动态，与气象部门保持紧密联系，及时提醒被保险人做好预防措施，以防二次受损。

(8) 同时做好未受损标的的防灾防损工作。

(9) 启动快速理赔绿色通道：建立 24 小时值班制度

6. 应急资源

应急资源的准备是应急救援工作的重要保障，项目部应根据潜在的事故性质和后果进行分析，配备应急资源，包括：救援机械和设备、交通工具、医疗设备和必备药品、生活保障物资。

7. 恢复生产及应急抢险总结

抢险救援结束后，由监理单位主持，业主、设计、咨询等相关单位参加的恢复生产会，对生产安全事故发生的原因进行分析，确定下一步恢复生产应采取的安全、文明、质量等施工措施和管理措施。

8. 预案管理与评审改进

项目部对应急预案每年至少进行一次评审，针对施工的变化及预案演练中暴露的缺陷，不断更新和改进应急预案。

(四) 各项服务承诺

1. 案件赔付的时效承诺

我司在收到被保险人完整的索赔单证后，按照以下时限进行定责定损：

(1) 估损金额在RMB50万元（含）以下的，在5个工作日内完成定责定损；

(2) 估损金额超过RMB50万元的，在10个工作日内完成定责定损；

我司应在上述时限内以书面或口头形式向贵公司提出定责定损意见。对被保险人的不同意见，会本着为VIP客户提供良好保险服务的原则与被保险人沟通协商，并充分尊重被保险人的意见。

经过上述定责定损，如果我司认可属于保险责任，且我司与被保险人就赔偿金额达成一致书面意见，我司承诺按照以下时限完成赔款支付：

赔款时效

每个理赔案都有专门理赔人员负责：1万元及以下（除有人伤外）赔款，索赔手续齐全，保证1个工作日内赔付；1-5万元（含5万元、除有人伤外）赔款，索赔手续齐全，保证3个工作日内赔付；5-10万元（含10万元、除有人伤外）赔款，索赔手续齐全，保证8个工作日内赔付；10-20万元（含20万元、除有人伤外）赔款，索赔手续齐全，保证15个工作日内赔付；20万元以上赔款（除有人伤外），索赔手续齐全，保证20个工作日内赔付。



2. 预付比例承诺

重大赔案由于客观原因不能及时结案，承保机构须根据事故责任认定及初步定损情况，7个工作日内作出不低于50%应赔金额的预付，以解决事故急需。

3. 预付医疗费

凡发生事故，造成人员受伤的，按相关规定，定点保险承保机构必须立即支付伤者抢救费用。

4. 代理结算

对责任清楚、损失明确的出险案件，承保机构可根据被保险单位的委托在赔款金额范围内代为结算修理费用。

5. 合理理赔、争议协商

在承保和理赔结算中如有异议，承保机构和投保单位应共同协商确定理赔。

6. 理赔争议处理

对事故造成的财产损失有争议时，按照相关规定，应当由具有评估资格的评估机构评估。

（五）机动车辆保险条款

1. 机动车交通事故责任强制保险条款

总 则

第一条 根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国保险法》、《机动车交通事故责任强制保险条例》等法律、行政法规，制定本条款。

第二条 机动车交通事故责任强制保险（以下简称交强险）合同由本条款与投保单、保险单、批单和特别约定共同组成。凡与交强险合同有关的约定，都应当采用书面形式。

第三条 交强险费率实行与被保险机动车道路交通安全违法行为、交通事故记录相联系的浮动机制。签订交强险合同时，投保人应当一次支付全部保险费。保险费按照中国银行保险监督管理委员会（以下简称银保监会）批准的交强险费率计算。

定 义

第四条 交强险合同中的被保险人是指投保人及其允许的合法驾驶人。投保人是指与保险人订立交强险合同，并按照合同负有支付保险费义务的机动车的所有人、管理人。

第五条 交强险合同中的受害人是指因被保险机动车发生交通事故遭受人身伤亡或者财产损失的人，但不包括被保险机动车本车车上员、被保险人。

第六条 交强险合同中的责任限额是指被保险机动车发生交通事故，保险人对每次保险事故所有受害人的人身伤亡和财产损失所承担的最高赔偿金额。责任限额分为死亡伤残赔偿限额、医疗费用赔偿限额、财产损失赔偿限额以及被保险人在道路交通事故中无责任的赔偿限额。其中无责任的赔偿限额分为无责任死亡伤残赔偿限额、无责任医疗费用赔偿限额以及无责任财产损失赔偿限额。

第七条 交强险合同中的抢救费用是指被保险机动车发生交通事故导致受害人受伤时，医疗机构对生命体征不平稳和虽然生命体征平稳但如果不采取处理措施会产生生命危险，或者导致残疾、器官功能障碍，或者导致病程明显延长的受害人，参照国务院卫生主管部门组织制定的交通事故人员创伤临床诊疗指南和国家基本医疗保险标准，采取必要的处理措施所发生的医疗费用。³

保险责任

第八条 在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区），被保险人在使用被保险机动车过程中发生交通事故，致使受害人遭受人身伤亡或者财产损失，依法应当由被保险人承担的损害赔偿责任，保险人按照交强险合同的约定对每次事故在下列赔偿限额内负责赔偿：

（一）死亡伤残赔偿限额为 180000 元；

（二）医疗费用赔偿限额为 18000 元；

（三）财产损失赔偿限额为 2000 元；

（四）被保险人无责任时，无责任死亡伤残赔偿限额为 18000 元；无责任医疗费用赔偿限额为 1800 元；无责任财产损失赔偿限额为 100 元。死亡伤残赔偿限额和无责任死亡伤残赔偿限额项下负责赔

偿丧葬费、死亡补偿费、受害人亲属办理丧葬事宜支出的交通费用、残疾赔偿金、残疾辅助器具费、护理费、康复费、交通费、被扶养人生活费、住宿费、误工费，被保险人依照法院判决或者调解承担的精神损害抚慰金。医疗费用赔偿限额和无责任医疗费用赔偿限额项下负责赔偿医药费、诊疗费、住院费、住院伙食补助费，必要的、合理

的后续治疗费、整容费、营养费。4

垫付与追偿

第九条 被保险机动车在本条（一）至（四）之一的情形下发生交通事故，造成受害人受伤需要抢救的，保险人在接到公安机关交通管理部门的书面通知和医疗机构出具的抢救费用清单后，按照国务院卫生主管部门组织制定的交通事故人员创伤临床诊疗指南和国家基本医疗保险标准进行核实。对于符合规定的抢救费用，保险人在医疗费用赔偿限额内垫付。被保险人在交通事故中无责任的，保险人在无责任医疗费用赔偿限额内垫付。对于其他损失和费用，保险人不负责垫付和赔偿。

（一）驾驶人未取得驾驶资格的；

（二）驾驶人醉酒的；

（三）被保险机动车被盗抢期间肇事的；

（四）被保险人故意制造交通事故的。

对于垫付的抢救费用，保险人有权向致害人追偿。



责任免除

第十条 下列损失和费用，交强险不负责赔偿和垫付：

（一）因受害人故意造成的交通事故的损失；

（二）被保险人所有的财产及被保险机动车上的财产遭受的损失；

（三）被保险机动车发生交通事故，致使受害人停业、停驶、停电、停水、停气、停产、通讯或者网络中断、数据丢失、电压变化等造成的损失以及受害人财产因市场价格变动造成的贬值、修理后因价值降低造成的损失等其他各种间接损失；

（四）因交通事故产生的仲裁或者诉讼费用以及其他相关费用。

保险期间

第十一条 除国家法律、行政法规另有规定外，交强险合同的保险期间为一年，以保险单载明的起止时间为准。

投保人、被保险人义务

第十二条 投保人投保时，应当如实填写投保单，向保险人如实告知重要事项，并提供被保险机动车的行驶证和驾驶证复印件。重要事项包括机动车的种类、厂牌型号、识别代码、号牌号码、使用性质和机动车所有人或者管理人的姓名（名称）、性别、年龄、住所、身份证或者驾驶证号码（统一社会信用代码）、续保前该机动车发生事故的情况以及银保监会规定的其他事项。投保人未如实告知重要事项，对保险费计算有影响的，保险人按照保单年度重新核定保险费计收。⁶

第十三条 签订交强险合同时，投保人不得在保险条款和保险费率之外，向保险人提出附加其他条件的要求。

第十四条 投保人续保的，应当提供被保险机动车上一年度交强险的保险单。

第十五条 在保险合同有效期内，被保险机动车因改装、加装、使用性质改变等导致危险程度增加的，被保险人应当及时通知保险人，并办理批改手续。否则，保险人按照保单年度重新核定保险费计收。

第十六条 被保险机动车发生交通事故，被保险人应当及时采取合理、必要的施救和保护措施，并在事故发生后及时通知保险人。

第十七条 发生保险事故后，被保险人应当积极协助保险人进行现场查勘和事故调查。发生与保险赔偿有关的仲裁或者诉讼时，被保险人应当及时书面通知保险人。

赔偿处理

第十八条 被保险机动车发生交通事故的，由被保险人向保险人申请赔偿保险金。被保险人索赔时，应当向保险人提供以下材料：

- (一) 交强险的保险单；7
- (二) 被保险人出具的索赔申请书；
- (三) 被保险人和受害人的有效身份证明、被保险机动车行驶证和驾驶员的驾驶证；
- (四) 公安机关交通管理部门出具的事故证明，或者人民法院等机构出具的有关法律文书及其他证明；
- (五) 被保险人根据有关法律法规规定选择自行协商方式处理交通事故的，应当提供依照《交通事故处理程序规定》规定的记录交通事故情况的协议书；
- (六) 受害人财产损失程度证明、人身伤残程度证明、相关医疗证明以及有关损失清单和费用单据；
- (七) 其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。



第十九条 保险事故发生后，保险人按照国家有关法律法规规定的赔偿范围、项目和标准以及交强险合同的约定，并根据国务院卫生主管部门组织制定的交通事故人员创伤临床诊疗指南和国家基本医疗保险标准，在交强险的责任限额内核定人身伤亡的赔偿金额。

第二十条 因保险事故造成受害人人身伤亡的，未经保险人书面同意，被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人在交强险责任限额内有权重新核定。因保险事故损坏的受害人财产需要修理的，被保险人应当在修理前会同保险人检验，协商确定修理或者更换项目、方式和费用。否则，保险人在交强险责任限额内有权重新核定。

第二十一条 被保险机动车发生涉及受害人受伤的交通事故，因抢救受害人需要保险人支付抢救费用的，保险人在接到公安机关交通管理部门的书面通知和医疗机构出具的抢救费用清单后，按照国务院卫生主管部门组织制定的交通事故人员创伤临床诊疗指南和国家基本医疗保险标准进行核实。对于符合规定的抢救

费用，保险人在医疗费用赔偿限额内支付。被保险人在交通事故中无责任的，保险人在无责任医疗费用赔偿限额内支付。

合同变更与终止

第二十二条 在交强险合同有效期内，被保险机动车所有权发生转移的，投保人应当及时通知保险人，并办理交强险合同变更手续。

第二十三条 在下列三种情况下，投保人可以要求解除交强险合同：

- （一）被保险机动车被依法注销登记的；
- （二）被保险机动车办理停驶的；
- （三）被保险机动车经公安机关证实丢失的。



交强险合同解除后，投保人应当及时将保险单、保险标志交还保险人；无法交回保险标志的，应当向保险人说明情况，征得保险人同意。

第二十四条 发生《机动车交通事故责任强制保险条例》所列明的投保人、保险人解除交强险合同的情况时，保险人按照日费率收取自保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费。

附 则

第二十五条 因履行交强险合同发生争议的，由合同当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁委员会仲裁。保险单未载明仲裁机构或者争议发生后未达成仲裁协议的，可以向人民法院起诉。

第二十六条 交强险合同争议处理适用中华人民共和国法律。

第二十七条 本条款未尽事宜，按照《机动车交通事故责任强制保险条例》执行。

2. 太平财产保险有限公司机动车商业保险条款（2020 版）

（条款编码：BXMC2020AI0101）

总则

第一条 本保险条款分为主险、附加险。

主险包括机动车损失保险、机动车第三者责任保险、机动车车上人员责任保险共三个独立的险种，投保人可以选择投保全部险种，也可以选择投保其中部分险种。保险人依照本保险合同的约定，按照承保险种分别承担保险责任。附加险不能独立投保。附加险条款与主险条款相抵触的，以附加险条款为准，附加险条款未尽之处，以主险条款为准。

第二条 本保险合同中的被保险机动车是指在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）行驶，以动力装置驱动或者牵引，上道路行驶的供人员乘用或者用于运送物品以及进行专项作业的轮式车辆（含挂车）、履带式车辆和其他运载工具，但不包括摩托车、拖拉机、特种车。

第三条 本保险合同中的第三者是指因被保险机动车发生意外事故遭受人身伤亡或者财产损失的人，但不包括被保险机动车本车车上人员、被保险人。

第四条 本保险合同中的车上人员是指发生意外事故的瞬间，在被保险机动车车体内或车体上的人员，包括正在上下车的人员。

第五条 本保险合同中的各方权利和义务，由保险人、投保人遵循公平原则协商确定。保险人、投保人自愿订立本保险合同。除本保险合同另有约定外，投保人应在保险合同成立时一次交清保险费。保险费未交清前，本保险合同不生效。

第一章 机动车损失保险

（条款编码：BX20111101）

保险责任

第六条 保险期间内，被保险人或被保险机动车驾驶人（以下简称“驾驶人”）在使用被保险机动车过程中，因自然灾害、意外事故造成被保险机动车直接损失，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

第七条 保险期间内，被保险机动车被盗窃、抢劫、抢夺，经出险地县级以上公安刑侦部门立案证明，满 60 天未查明下落的全车损失，以及因被盗窃、抢劫

、抢夺受到损坏造成的直接损失，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

第八条 发生保险事故时，被保险人或驾驶人为防止或者减少被保险机动车的损失所支付的必要的、合理的施救费用，由保险人承担；施救费用数额在被保险机动车损失赔偿金额以外另行计算，最高不超过保险金额。

责任免除

第九条 在上述保险责任范围内，下列情况下，不论任何原因造成被保险机动车的任何损失和费用，保险人均不负责赔偿：

（一）事故发生后，被保险人或驾驶人故意破坏、伪造现场，毁灭证据；

（二）驾驶人有下列情形之一者：

- 1、交通肇事逃逸；
- 2、饮酒、吸食或注射毒品、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品；
- 3、无驾驶证，驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间；
- 2
- 4、驾驶与驾驶证载明的准驾车型不相符合的机动车。

（三）被保险机动车有下列情形之一者：

- 1、发生保险事故时被保险机动车行驶证、号牌被注销；
- 2、被扣留、收缴、没收期间；
- 3、竞赛、测试期间，在营业性场所维修、保养、改装期间；
- 4、被保险人或驾驶人故意或重大过失，导致被保险机动车被利用从事犯罪行为。

第十条 下列原因导致的被保险机动车的损失和费用，保险人不负责赔偿：

（一）战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、污染（含放射性污染）、核反应、核辐射；

（二）违反安全装载规定；

（三）被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等，导致被保险机动车危险程度显著增加，且未及时通知保险人，因危险程度显著增加而发生保险事故的；

（四）投保人、被保险人或驾驶人故意制造保险事故。

第十一条 下列损失和费用，保险人不负责赔偿：

（一）因市场价格变动造成的贬值、修理后因价值降低引起的减值损失；

（二）自然磨损、朽蚀、腐蚀、故障、本身质量缺陷；

（三）投保人、被保险人或驾驶人知道保险事故发生后，故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（四）因被保险人违反本条款第十五条约定，导致无法确定的损失；

（五）车轮单独损失，无明显碰撞痕迹的车身划痕，以及新增加设备的损失；

（六）非全车盗抢、仅车上零部件或附属设备被盗窃。

免赔额

第十二条对于投保人与保险人在投保时协商确定绝对免赔额的，保险人在依据本保险合同约定计算赔款的基础上，增加每次事故绝对免赔额。

保险金额

第十三条保险金额按投保时被保险机动车的实际价值确定。

投保时被保险机动车的实际价值由投保人与保险人根据投保时的新车购置价减去折旧金额后的价格协商确定或其他市场公允价值协商确定。折旧金额可根据本保险合同列明的参考折旧系数表确定。

赔偿处理

第十四条发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任。赔偿方式由保险人与被保险人协商确定。

第十五条因保险事故损坏的被保险机动车，修理前被保险人应当会同保险人检验，协商确定维修机构、修理项目、方式和费用。无法协商确定的，双方委托共同认可的有资质的第三方进行评估。

第十六条被保险机动车遭受损失后的残余部分由保险人、被保险人协商处理。如折归被保险人的，由双方协商确定其价值并在赔款中扣除。

第十七条因第三方对被保险机动车的损害而造成保险事故，被保险人向第三方索赔的，保险人应积极协助；被保险人也可以直接向本保险人索赔，保险人在保险金额内先行赔付被保险人，并在赔偿金额内代位行使被保险人对第三方请求赔偿的权利。被保险人已经从第三方取得损害赔偿的，保险人进行赔偿时，相应扣减被保险人从第三方已取得的赔偿金额。保险人未赔偿之前，被保险人放弃对

第三方请求赔偿的权利的，保险人不承担赔偿责任。被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的赔款。保险人向被保险人先行赔付的，保险人向第三方行使代位请求赔偿的权利时，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

第十八条机动车损失赔款按以下方法计算：

（一）全部损失

赔款=保险金额-被保险人已从第三方获得的赔偿金额-绝对免赔额

（二）部分损失

被保险机动车发生部分损失，保险人按实际修复费用在保险金额内计算赔偿

：

赔款=实际修复费用-被保险人已从第三方获得的赔偿金额-绝对免赔额

（三）施救费

施救的财产中，含有本保险合同之外的财产，应按本保险合同保险财产的实际价值占总施救财产的实际价值比例分摊施救费用。

第十九条被保险机动车发生本保险事故，导致全部损失，或一次赔款金额与免赔金额之和（不含施救费）达到保险金额，保险人按本保险合同约定支付赔款后，本保险责任终止，保险人不退还机动车损失保险及其附加险的保险费。

第二章机动车第三者责任保险

（条款编码：BX20111102）

保险责任

第二十条保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使第三者遭受人身伤亡或财产直接损毁，依法应当对第三者承担的损害赔偿责任，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本保险合同的约定，对于超过机动车交通事故责任强制保险各分项赔偿限额的部分负责赔偿。

第二十一条保险人依据被保险机动车一方在事故中所负的事故责任比例，承担相应的赔偿责任。被保险人或被保险机动车一方根据有关法律法规选择自行协商或由公安机关交通管理部门处理事故，但未确定事故责任比例的，按照下列规定确定事故责任比例：

被保险机动车一方负主要事故责任的，事故责任比例为 70%；



被保险机动车一方负同等事故责任的，事故责任比例为 50%；

被保险机动车一方负次要事故责任的，事故责任比例为 30%。

涉及司法或仲裁程序的，以法院或仲裁机构最终生效的法律文书为准。

责任免除

第二十二条在上述保险责任范围内，下列情况下，不论任何原因造成的人身伤亡、财产损失和费用，保险人均不负责赔偿：

（一）事故发生后，被保险人或驾驶人故意破坏、伪造现场、毁灭证据；

（二）驾驶人有下列情形之一者：

- 1、交通肇事逃逸；
- 2、饮酒、吸食或注射毒品、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品；
- 3、无驾驶证，驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间；
- 4、驾驶与驾驶证载明的准驾车型不相符合的机动车；
- 5、非被保险人允许的驾驶人。

（三）被保险机动车有下列情形之一者：

- 1、发生保险事故时被保险机动车行驶证、号牌被注销的；
- 2、被扣留、收缴、没收期间；
- 3、竞赛、测试期间，在营业性场所维修、保养、改装期间；
- 4、全车被盗窃、被抢劫、被抢夺、下落不明期间。

第二十三条下列原因导致的人身伤亡、财产损失和费用，保险人不负责赔偿：

（一）战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、污染（含放射性污染）、核反应、核辐射；

（二）第三者、被保险人或驾驶人故意制造保险事故、犯罪行为，第三者与被保险人或其他致害人恶意串通的行为；

（三）被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等，导致被保险机动车危险程度显著增加，且未及时通知保险人，因危险程度显著增加而发生保险事故的。

第二十四条下列人身伤亡、财产损失和费用，保险人不负责赔偿：



（一）被保险机动车发生意外事故，致使任何单位或个人停业、停驶、停电、停水、停气、停产、通讯或网络中断、电压变化、数据丢失造成的损失以及其他各种间接损失；

（二）第三者财产因市场价格变动造成的贬值，修理后因价值降低引起的减值损失；

（三）被保险人及其家庭成员、驾驶人及其家庭成员所有、承租、使用、管理、运输或代

管的财产的损失，以及本车上财产的损失；

（四）被保险人、驾驶人、本车车上人员的人身伤亡；

（五）停车费、保管费、扣车费、罚款、罚金或惩罚性赔款；

（六）超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的费用部分；

（七）律师费，未经保险人事先书面同意的诉讼费、仲裁费；

（八）投保人、被保险人或驾驶人知道保险事故发生后，故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（九）因被保险人违反本条款第二十八条约定，导致无法确定的损失；

（十）精神损害抚慰金；

（十一）应当由机动车交通事故责任强制保险赔偿的损失和费用；保险事故发生时，被保险机动车未投保机动车交通事故责任强制保险或机动车交通事故责任强制保险合同已经失效的，对于机动车交通事故责任强制保险责任限额以内的损失和费用，保险人不负责赔偿。

责任限额

第二十五条每次事故的责任限额，由投保人和保险人在签订本保险合同时协商确定。

第二十六条主车和挂车连接使用时视为一体，发生保险事故时，由主车保险人和挂车保险人按照保险单上载明的机动车第三者责任保险责任限额的比例，在各自的责任限额内承担赔偿责任。

赔偿处理



第二十七条保险人对被保险人或其允许的驾驶人给第三者造成的损害，可以直接向该第三者赔偿。被保险人或其允许的驾驶人给第三者造成损害，对第三者应负的赔偿责任确定的，根据被保险人的请求，保险人应当直接向该第三者赔偿。被保险人怠于请求的，第三者就其应获赔偿部分直接向保险人请求赔偿的，保险人可以直接向该第三者赔偿。被保险人或其允许的驾驶人给第三者造成损害，未向该第三者赔偿的，保险人不得向被保险人赔偿。

第二十八条发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任。赔偿方式由保险人与被保险人协商确定。因保险事故损坏的第三者财产，修理前被保险人应当会同保险人检验，协商确定维修机构、修理项目、方式和费用。无法协商确定的，双方委托共同认可的有资质的第三方进行评估。

第二十九条赔款计算

（一）当（依合同约定核定的第三者损失金额—机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额）×事故责任比例等于或高于每次事故责任限额时：赔款=每次事故责任限额

（二）当（依合同约定核定的第三者损失金额—机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额）×事故责任比例低于每次事故责任限额时：赔款=（依合同约定核定的第三者损失金额—机动车交通事故责任强制保险的分项赔偿限额）×事故责任比例

第三十条保险人按照《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险的同类医疗费用标准核定医疗费用的赔偿金额。未经保险人书面同意，被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定。不属于保险人赔偿范围或超出保险人应赔偿金额的，保险人不承担赔偿责任。

第三章机动车车上人员责任保险

（条款编码：BX20111103）

保险责任

第三十一条保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人使用被保险机动车过程中发生意外事故，致使车上人员遭受人身伤亡，且不属于免除保险人责任的范围，依法应当对车上人员承担的损害赔偿，保险人依照本保险合同的约定负责赔偿。

第三十二条 保险人依据被保险机动车一方在事故中所负的事故责任比例，承担相应的赔偿责任。被保险人或被保险机动车一方根据有关法律法规选择自行协商或由公安机关交通管理部门处理事故，但未确定事故责任比例的，按照下列规定确定事故责任比例：

被保险机动车一方负主要事故责任的，事故责任比例为 70%；

被保险机动车一方负同等事故责任的，事故责任比例为 50%；

被保险机动车一方负次要事故责任的，事故责任比例为 30%；

涉及司法或仲裁程序的，以法院或仲裁机构最终生效的法律文书为准。

责任免除

第三十三条 在上述保险责任范围内，下列情况下，不论任何原因造成的人身伤亡，保险人均不负责赔偿：

（一）事故发生后，被保险人或驾驶人故意破坏、伪造现场，毁灭证据；

（二）驾驶人有下列情形之一者：

- 1、交通肇事逃逸；
- 2、饮酒、吸食或注射毒品、服用国家管制的精神药品或者麻醉药品；
- 3、无驾驶证，驾驶证被依法扣留、暂扣、吊销、注销期间；
- 4、驾驶与驾驶证载明的准驾车型不相符合的机动车；
- 5、非被保险人允许的驾驶人。

（三）被保险机动车有下列情形之一者：

- 1、发生保险事故时被保险机动车行驶证、号牌被注销的；
- 2、被扣留、收缴、没收期间；
- 3、竞赛、测试期间，在营业性场所维修、保养、改装期间；
- 4、全车被盗窃、被抢劫、被抢夺、下落不明期间。

第三十四条 下列原因导致的人身伤亡，保险人不负责赔偿：

（一）战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、污染（含放射性污染）、核反应、核辐射；

（二）被保险机动车被转让、改装、加装或改变使用性质等，导致被保险机动车危险程度显著增加，且未及时通知保险人，因危险程度显著增加而发生保险事故的；

（三）投保人、被保险人或驾驶人故意制造保险事故。

第三十五条下列人身伤亡、损失和费用，保险人不负责赔偿：

- （一）被保险人及驾驶人以外的其他车上人员的故意行为造成的自身伤亡；
- （二）车上人员因疾病、分娩、自残、斗殴、自杀、犯罪行为造成的自身伤亡；
- （三）罚款、罚金或惩罚性赔款；
- （四）超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的费用部分；
- （五）律师费，未经保险人事先书面同意的诉讼费、仲裁费；
- （六）投保人、被保险人或驾驶人知道保险事故发生后，故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；
- （七）精神损害抚慰金；
- （八）应当由机动车交通事故责任强制保险赔付的损失和费用。

责任限额

第三十六条驾驶人每次事故责任限额和乘客每次事故每人责任限额由投保人和保险人在投保时协商确定。投保乘客座位数按照被保险机动车的核定载客数（驾驶人座位除外）确定。

赔偿处理

第三十七条赔款计算

（一）对每座的受害人，当（依合同约定核定的每座车上人员人身伤亡损失金额—应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额）×事故责任比例高于或等于每次事故每座责任限额时：

赔款=每次事故每座责任限额

（二）对每座的受害人，当（依合同约定核定的每座车上人员人身伤亡损失金额—应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额）×事故责任比例低于每次事故每座责任限额时：

赔款=（依合同约定核定的每座车上人员人身伤亡损失金额—应由机动车交通事故责任强制保险赔偿的金额）×事故责任比例

第三十八条保险人按照《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险的同类医疗费用标准核定医疗费用的赔偿金额。未经保险人书面同意，被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定。不属于保险人赔偿范围或超出保险人应赔偿金额的，保险人不承担赔偿责任。

第四章通用条款

保险期间

第三十九条除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

其他事项

第四十条发生保险事故时，被保险人或驾驶人应当及时采取合理的、必要的施救和保护措施，防止或者减少损失，并在保险事故发生后 48 小时内通知保险人。被保险机动车全车被盗抢的，被保险人知道保险事故发生后，应在 24 小时内向出险当地公安刑侦部门报案，并通知保险人。被保险人索赔时，应当向保险人提供与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。被保险人应当提供保险单、损失清单、有关费用单据、被保险机动车行驶证和发生事故时驾驶人的驾驶证。属于道路交通事故的，被保险人应当提供公安机关交通管理部门或法院等机构出具的事故证明、有关的法律文书（判决书、调解书、裁定书、裁决书等）及其他证明。被保险人或其允许的驾驶人根据有关法律法规规定选择自行协商方式处理交通事故的，被保险人应当提供依照《道路交通事故处理程序规定》签订记录交通事故情况的协议书。被保险机动车被盗抢的，被保险人索赔时，须提供保险单、损失清单、有关费用单据、《机动车登记证书》、机动车来历凭证以及出险当地县级以上公安刑侦部门出具的盗抢立案证明。

第四十一条保险人按照本保险合同的约定，认为被保险人索赔提供的有关证明和资料不完整的，应当及时一次性通知被保险人补充提供。

第四十二条保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在三十日内作出核定。保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿协议后十日内，履行赔偿义务。保险合同对赔偿期限另有约定的，保险人应当按照约

定履行赔偿义务。保险人未及时履行前款约定义务的，除支付赔款外，应当赔偿被保险人因此受到的损失。

第四十三条保险人依照本条款第四十二条的约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿通知书，并说明理由。

第四十四条保险人自收到赔偿请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿数额后，应当支付相应的差额。

第四十五条保险人受理报案、现场查勘、核定损失、参与诉讼、进行抗辩、要求被保险人提供证明和资料、向被保险人提供专业建议等行为，均构成保险人对赔偿责任的承诺。

第四十六条在保险期间内，被保险机动车转让他人的，受让人承继被保险人的权利和义务。被保险人或者受让人应当及时通知保险人，并及时办理保险合同变更手续。因被保险机动车转让导致被保险机动车危险程度发生显著变化的，保险人自收到前款约定的通知之日起三十日内，可以相应调整保险费或者解除本保险合同。

第四十七条保险责任开始前，投保人要求解除本保险合同的，应当向保险人支付应交保险费金额 3%的退保手续费，保险人应当退还保险费。保险责任开始后，投保人要求解除本保险合同的，自通知保险人之日起，本保险合同解除。保险人按日收取自保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并退还剩余部分保险费。

第四十八条因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，由当事人从下列两种合同争议解决方式中选择一种，并在本保险合同中载明：

- （一）提交保险单载明的仲裁委员会仲裁；
- （二）依法向人民法院起诉。

本保险合同适用中华人民共和国法律（不含港、澳、台地区法律）。附加险附加险条款的法律效力优于主险条款。附加险条款未尽事宜，以主险条款为准。除附加险条款另有约定外，主险中的责任免除、双方义务同样适用于附加险。主险保险责任终止的，其相应的附加险保险责任同时终止。

- 1、附加绝对免赔率特约条款
- 2、附加车轮单独损失险
- 3、附加新增加设备损失险

- 4、附加车身划痕损失险
- 5、附加修理期间费用补偿险
- 6、附加发动机进水损坏除外特约条款
- 7、附加车上货物责任险
- 8、附加精神损害抚慰金责任险
- 9、附加法定节假日限额翻倍险
- 10、附加医保外医疗费用责任险
- 11、附加机动车增值服务特约条款

附加绝对免赔率特约条款

（条款编码：BX20111201）

绝对免赔率为 5%、10%、15%、20%，由投保人和保险人在投保时协商确定，具体以保险单载明为准。

被保险机动车发生主险约定的保险事故，保险人按照主险的约定计算赔款后，扣减本特约条款约定的免赔。即：

主险实际赔款=按主险约定计算的赔款×（1-绝对免赔率）

附加车轮单独损失险

（条款编码：BX20111202）

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

第一条 保险责任

保险期间内，被保险人或被保险机动车驾驶人在使用被保险机动车过程中，因自然灾害、意外事故，导致被保险机动车未发生其他部位的损失，仅有车轮（含轮胎、轮毂、轮毂罩）单独的直接损失，且不属于免除保险人责任的范围，保险人依照本附加险合同的约定负责赔偿。

第二条 责任免除

（一）车轮（含轮胎、轮毂、轮毂罩）的自然磨损、朽蚀、腐蚀、故障、本身质量缺陷；

（二）未发生全车盗抢，仅车轮单独丢失。

第三条 保险金额

保险金额由投保人和保险人在投保时协商确定。

第四条 赔偿处理



（一）发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任。赔偿方式由保险人与被保险人协商确定；

（二）赔款=实际修复费用-被保险人已从第三方获得的赔偿金额；

（三）在保险期间内，累计赔款金额达到保险金额，本附加险保险责任终止。

附加新增加设备损失险

（条款编码：BX20111203）

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

第一条 保险责任

保险期间内，投保了本附加险的被保险机动车因发生机动车损失保险责任范围内的事故，造成车上新增加设备的直接损毁，保险人在保险单载明的本附加险的保险金额内，按照实际损失计算赔偿。

第二条 保险金额

保险金额根据新增加设备投保时的实际价值确定。新增加设备的实际价值是指新增加设备的购置价减去折旧金额后的金额。

第三条 赔偿处理

发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任。赔偿方式由保险人与被保险人协商确定。

赔款=实际修复费用-被保险人已从第三方获得的赔偿金额

附加车身划痕损失险

（条款编码：BX20111204）

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

第一条 保险责任

保险期间内，被保险机动车在被保险人或被保险机动车驾驶人使用过程中，发生无明显碰撞痕迹的车身划痕损失，保险人按照保险合同约定负责赔偿。

第二条 责任免除

（一）被保险人及其家庭成员、驾驶人及其家庭成员的故意行为造成的损失

；

（二）因投保人、被保险人与他人的民事、经济纠纷导致的任何损失；

（三）车身表面自然老化、损坏，腐蚀造成的任何损失。



第三条保险金额

保险金额为 2000 元、5000 元、10000 元或 20000 元，由投保人和保险人在投保时协商确定。

第四条赔偿处理

（一）发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任，赔偿方式由保险人与被保险人协商确定。

赔款=实际修复费用-被保险人已从第三方获得的赔偿金额

（二）在保险期间内，累计赔款金额达到保险金额，本附加险保险责任终止。



附加修理期间费用补偿险

（条款编码：BX20111205）

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

第一条保险责任

保险期间内，投保了本条款的机动车在使用过程中，发生机动车损失保险责任范围内的事故，造成车身损毁，致使被保险机动车停驶，保险人按保险合同约定，在保险金额内向被保险人补偿修理期间费用，作为代步车费用或弥补停驶损失。

第二条责任免除

下列情况下，保险人不承担修理期间费用补偿：

（一）因机动车损失保险责任范围以外的事故而致被保险机动车的损毁或修理；

（二）非在保险人认可的修理厂修理时，因车辆修理质量不合要求造成返修；

（三）被保险人或驾驶人拖延车辆送修期间。

第三条保险金额

本附加险保险金额=补偿天数×日补偿金额。补偿天数及日补偿金额由投保人与保险人协商确定并在保险合同中载明，保险期间内约定的补偿天数最高不超过 90 天。

第四条赔偿处理全车损失，按保险单载明的保险金额计算赔偿；部分损失，在保险金额内按约定的日补偿金额乘以从送修之日起至修复之日止的实际天数计

算赔偿，实际天数超过双方约定修理天数的，以双方约定的修理天数为准。保险期间内，累计赔款金额达到保险单载明的保险金额，本附加险保险责任终止。

附加发动机进水损坏除外特约条款

（条款编码：BX20111206）

投保了机动车损失保险的机动车，可投保本附加险。

保险期间内，投保了本附加险的被保险机动车在使用过程中，因发动机进水后导致的发动机的直接损毁，保险人不负责赔偿。

附加车上货物责任险

（条款编码：BX20111207）

投保了机动车第三者责任保险的营业货车（含挂车），可投保本附加险。

第一条 保险责任

保险期间内，发生意外事故致使被保险机动车所载货物遭受直接损毁，依法应由被保险人承担的损害赔偿赔偿责任，保险人负责赔偿。

第二条 责任免除

（一）偷盗、哄抢、自然损耗、本身缺陷、短少、死亡、腐烂、变质、串味、生锈、动物走失、飞失、货物自身起火燃烧或爆炸造成的货物损失；

（二）违法、违章载运造成的损失；

（三）因包装、紧固不善，装载、遮盖不当导致的任何损失；

（四）车上人员携带的私人物品的损失；

（五）保险事故导致的货物减值、运输延迟、营业损失及其他各种间接损失

；

（六）法律、行政法规禁止运输的货物的损失。

第三条 责任限额

责任限额由投保人和保险人在投保时协商确定。

第四条 赔偿处理

（一）被保险人索赔时，应提供运单、起运地货物价格证明等相关单据。保险人在责任限额内按起运地价格计算赔偿；

（二）发生保险事故后，保险人依据本条款约定在保险责任范围内承担赔偿责任，赔偿方式由保险人与被保险人协商确定。

附加精神损害抚慰金责任险



（条款编码：BX20111208）

投保了机动车第三者责任保险或机动车车上人员责任保险的机动车，可投保本附加险。

在投保人仅投保机动车第三者责任保险的基础上附加本附加险时，保险人只负责赔偿第三者的精神损害抚慰金；在投保人仅投保机动车车上人员责任保险的基础上附加本附加险时，保险人只负责赔偿车上人员的精神损害抚慰金。

第一条 保险责任

保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人使用被保险机动车的过程中，发生投保的主险约定的保险责任内的事故，造成第三者或车上人员的人身伤亡，受害人据此提出精神损害赔偿请求，保险人依据法院判决及保险合同约定，对应由被保险人或被保险机动车驾驶人支付的精神损害抚慰金，在扣除机动车交通事故责任强制保险应当支付的赔款后，在本保险赔偿限额内负责赔偿。

第二条 责任免除

- （一）根据被保险人与他人的合同协议，应由他人承担的精神损害抚慰金；
- （二）未发生交通事故，仅因第三者或本车人员的惊恐而引起的损害；
- （三）怀孕妇女的流产发生在交通事故发生之日起 30 天以外的。

第三条 赔偿限额

本保险每次事故赔偿限额由保险人和投保人在投保时协商确定。

第四条 赔偿处理

本附加险赔偿金额依据生效法律文书或当事人达成且经保险人认可的赔付协议，在保险单所载明的赔偿限额内计算赔偿。

附加法定节假日限额翻倍险

（条款编码：BX20111209）

投保了机动车第三者责任保险的家庭自用汽车，可投保本附加险。

保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人在法定节假日期间使用被保险机动车发生机动车

第三者责任保险范围内的事故，并经公安部门或保险人查勘确认的，被保险机动车第三者责任保险所适用的责任限额在保险单载明的基础上增加一倍。

附加医保外医疗费用责任险

（条款编码：BX20111210）

投保了机动车第三者责任保险或机动车车上人员责任保险的机动车，可投保本附加险。

第一条 保险责任

保险期间内，被保险人或其允许的驾驶人使用被保险机动车的过程中，发生主险保险事故，对于被保险人依照中华人民共和国法律（不含港澳台地区法律）应对第三者或车上人员承担的医疗费用，保险人对超出《道路交通事故受伤人员临床诊疗指南》和国家基本医疗保险同类医疗费用标准的部分负责赔偿。

第二条 责任免除

下列损失、费用，保险人不负责赔偿：

- （一）在相同保障的其他保险项下可获得赔偿的部分；
- （二）所诊治伤情与主险保险事故无关联的医疗、医药费用；
- （三）特需医疗类费用。

第三条 赔偿限额

赔偿限额由投保人和保险人在投保时协商确定，并在保险单中载明。

第四条 赔偿处理

被保险人索赔时，应提供由具备医疗机构执业许可的医院或药品经营许可的药店出具的、足以证明各项费用赔偿金额的相关单据。保险人根据被保险人实际承担的责任，在保险单载明的责任限额内计算赔偿。

附加机动车增值服务特约条款

（条款编码：BX20111211）

第一条 投保了机动车保险后，可投保本特约条款。

第二条 本特约条款包括道路救援服务特约条款、车辆安全检测特约条款、代为驾驶服务特约条款、代为送检服务特约条款共四个独立的特约条款，投保人可以选择投保全部特约条款，也可以选择投保其中部分特约条款。保险人依照保险合同的约定，按照承保特约条款分别提供增值服务。

第一章 道路救援服务特约条款

第三条 服务范围

保险期间内，被保险机动车在使用过程中发生故障而丧失行驶能力时，保险人或其受托人根据被保险人请求，向被保险人提供如下道路救援服务。

- （一）单程 50 公里以内拖车；

- (二) 送油、送水、送防冻液、搭电；
- (三) 轮胎充气、更换轮胎；
- (四) 车辆脱离困境所需的拖拽、吊车。

第四条 责任免除

(一) 根据所在地法律法规、行政管理部门的规定，无法开展相关服务项目的情形；

(二) 送油、更换轮胎等服务过程中产生的油料、防冻液、配件、辅料等材料费用；

(三) 被保险人或驾驶人的故意行为。



第五条 责任限额

保险期间内，保险人提供 2 次免费服务，超出 2 次的，由投保人和保险人在签订保险合同时协商确定，分为 5 次、10 次、15 次、20 次四档。

第二章 车辆安全检测特约条款

第六条 服务范围

保险期间内，为保障车辆安全运行，保险人或其受托人根据被保险人请求，为被保险机动车提供车辆安全检测服务，车辆安全检测项目包括：

- (一) 发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；
- (二) 变速器检测；
- (三) 转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；
- (四) 底盘检测；
- (五) 轮胎检测；
- (六) 汽车玻璃检测；
- (七) 汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；
- (八) 车内环境检测；
- (九) 蓄电池检测；
- (十) 车辆综合安全检测。

第七条 责任免除

- (一) 检测中发现的问题部件的更换、维修费用；
- (二) 洗车、打蜡等常规保养费用；
- (三) 车辆运输费用。

第八条 责任限额

保险期间内，本特约条款的检测项目及服务次数上限由投保人和保险人在签订保险合同时协商确定。

第三章 代为驾驶服务特约条款

第九条 服务范围

保险期间内，保险人或其受托人根据被保险人请求，在被保险人或其允许的驾驶人因饮酒、服用药物等原因无法驾驶或存在重大安全驾驶隐患时提供单程30公里以内的短途代驾服务。

第十条 责任免除

根据所在地法律法规、行政管理部门的要求，无法开展相关服务项目的情形。

第十一条 责任限额

保险期间内，本特约条款的服务次数上限由投保人和保险人在签订保险合同时协商确定。

第四章 代为送检服务特约条款

第十二条 服务范围

保险期间内，按照《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》，被保险机动车需由机动车安全技术检验机构实施安全技术检验时，根据被保险人请求，由保险人或其受托人代替车辆所有人进行车辆送检。

第十三条 责任免除

（一）根据所在地法律法规、行政管理部门的要求，无法开展相关服务项目的情形；

（二）车辆检验费用及罚款；

（三）维修费用。

释义

【使用被保险机动车过程】指被保险机动车作为一种工具被使用的整个过程，包括行驶、停放及作业，但不包括在营业场所被维修养护期间、被营业单位拖带或被吊装等施救期间。

【自然灾害】指对人类以及人类赖以生存的环境造成破坏性影响的自然现象，包括雷击、暴风、暴雨、洪水、龙卷风、冰雹、台风、热带风暴、地陷、崖崩、滑坡、泥石流、雪崩、冰陷、暴雪、冰凌、沙尘暴、地震及其次生灾害等。

【意外事故】指被保险人不可预料、无法控制的突发性事件，但不包括战争、军事冲突、恐怖活动、暴乱、污染（含放射性污染）、核反应、核辐射等。

【交通肇事逃逸】是指发生道路交通事故后，当事人为逃避法律责任，驾驶或者遗弃车辆逃离道路交通事故现场以及潜逃藏匿的行为。

【车轮单独损失】指未发生被保险机动车其他部位的损失，因自然灾害、意外事故，仅发生轮胎、轮毂、轮毂罩的分别单独损失，或上述三者之中任意二者的共同损失，或三者的共同损失。

【车身划痕】仅发生被保险机动车车身表面油漆的损坏，且无明显碰撞痕迹。

【新增加设备】指被保险机动车出厂时原有设备以外的，另外加装的设备和设施。

【新车购置价】指本保险合同签订地购置与被保险机动车同类型新车的价格，无同类型新

车市场销售价格的，由投保人与保险人协商确定。

【全部损失】指被保险机动车发生事故后灭失，或者受到严重损坏完全失去原有形体、效用，或者不能再归被保险人所拥有的，为实际全损；或被保险机动车发生事故后，认为实际全损已经不可避免，或者为避免发生实际全损所需支付的费用超过实际价值的，为推定全损。

【家庭成员】指配偶、父母、子女和其他共同生活的近亲属。

【市场公允价值】指熟悉市场情况的买卖双方在公平交易的条件下和自愿的情况下所确定的价格，或无关联的双方在公平交易的条件下一项资产可以被买卖或者一项负债可以被清偿的成交价格。

【参考折旧系数表】

车辆种类	月折旧系数			
	家庭自用	非营业	营业	
			出租	其他
9 座以下客车	0.60%	0.60%	1.10%	0.90%
10 座以上客车	0.90%	0.90%	1.10%	0.90%
微型载货汽车	/	0.90%	1.10%	1.10%
带拖挂的载货汽车	/	0.90%	1.10%	1.10%
低速货车和三轮汽车	/	1.10%	1.40%	1.40%
其他车辆	/	0.90%	1.10%	0.90%

折旧按月计算，不足一个月的部分，不计折旧。最高折旧金额不超过投保时被保险机动车新车购置价的 80%。

折旧金额=新车购置价×被保险机动车已使用月数×月折旧系数

【饮酒】指驾驶人饮用含有酒精的饮料，驾驶机动车时血液中的酒精含量大于等于 20mg/100mL 的。

【法定节假日】法定节假日包括：中华人民共和国国务院规定的元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节和国庆节放假调休日期，及星期六、星期日，具体以国务院公布的文件为准。

法定节假日不包括：1、因国务院安排调休形成的工作日；2、国务院规定的一次性全国假日；3、地方性假日。

【污染（含放射性污染）】指被保险机动车正常使用过程中或发生事故时，由于油料、尾气、货物或其他污染物的泄漏、飞溅、排放、散落等造成的被保险机动车和第三方财产的污损、状况恶化或人身伤亡。

【特需医疗类费用】指医院的特需医疗部门/中心/病房，包括但不限于特需医疗部、外宾医疗部、VIP 部、国际医疗中心、联合医院、联合病房、干部病房、A 级病房、家庭病房、套房等不属于社会基本医疗保险范畴的高等级病产生的费用，以及名医门诊、指定专家团队门诊、特需门诊、国际门诊等产生的费用。