公估合作协议书

**甲方： 长江财产保险股份有限公司四川分公司**

**经营地址：成都高新区天府大道北段 1199 号 3 栋 18 楼 1805-2**

**负责人：赵向红**

**乙方：**

**地址：**

**负责人：**

甲乙双方经友好协商，本着平等互利原则，根据《中华人民共和国保险法》《保险代理人监管规定》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险消费者权益保护指引》《民法典》及监管和相关公司规定签订本合同，以资共同遵守，按约履行。

第一条 合作范围

1、甲方将保险事故出险车辆、代查勘车辆及其它物损或人伤的查勘、检验和损失评估及案件性质调查工作委托乙方办理。

2、甲方将出险地点在甲方所辖范围内的车险及非车险赔案委托给乙方处理。

3、本合同是甲乙双方建立合作关系的重要依据，在合同规定的合作范围之外需要委托的，应另行订立个案委托合同。

第二条 甲方的权利和义务

1、甲方有权对乙方的工作进行监督检查及考核，乙方应积极配合并执行。

2、甲方有权要求乙方调换不合格的公估工作人员，但需向乙方说明调换理由。

3、甲方有权根据工作任务及标准对乙方进行考核，考核结果与公估费挂钩，具体考核标准见附件1、附件2、附件3。

4、甲方提供《车险理赔查勘定损标准化作业手册》、《理赔反欺诈实务手册》、工作流程及考核标准，相关要求、流程、标准是本合同的组成部分，具有同等的法律效力，乙方必须按要求执行。

5、甲方必须按本合同规定的时间和方式向乙方支付公估费用。

第三条 乙方的权利和义务

1、乙方有权利按照本合同规定向甲方收取公估费用。

2、乙方必须提供符合甲方要求的车险及非车险公估服务。

3、乙方负责选派合格的公估人员，并事先由甲方考核确认。

4、乙方负责为其公估人员配备必须的查勘定损工具，及提供相应的工作条件。

5、乙方负责对乙方派出人员的工作情况进行跟踪监督检查，对所发现及甲方反馈的问题及时按甲方的整改意见予以解决。

6、乙方负责对其公估人员查勘现场、保险责任认定、损失核定等公估业务所作结论的合法性、公正性、真实性和准确性承担独立的法律责任。甲方因乙方违反上述规定所产生的差错赔款，乙方应向甲方承担相应的赔偿责任。

7、对甲方在约定区域内案件处理工作的委托乙方必须接受。

8、根据考核结果，乙方须接受甲方的相关处理并按甲方要求及时整改措施；对甲方的整改要求，乙方须在规定的整改期限内完成并由甲方确认是否达到要求。

9、甲方依法或依据合同约定解除与乙方的合作关系的，乙方对于已受理的案件必须继续履行直至完成合同约定的义务。

10、乙方公估人员为甲方服务期间发生的一切意外事故，甲方均不承担责任。

第四条 案件公估费用标准及支付

1、 甲方按照附件4约定的标准逐案核定并向乙方支付公估费。对于个案委托，逐案另行商议。

2、每起案件的工作内容是指从接受派工时起，包括查勘、定损、上传相关案件资料、收集单证等，直至在甲方的理赔核心系统内核损审核完毕为止。

3、甲方按照双方约定的支付方式，向乙方结算支付委托案件的公估费用，结算支付费用=Σ（需结算案件\*公估费标准（附件 4））+日常考核扣减（附件2）

4、乙方在每月的前5个工作日内将上月度需结算的公估费用明细清单传真或通过电子邮件给甲方确认。

5、甲方应在收到乙方费用明细表后14个工作日内（遇节假日顺延）给予乙方回复确认。

6、乙方根据甲方的确认金额出具公估费发票，甲方在收到公估发票后30个工作日将公估费划入乙方指定账户。

**乙方的指定账户如下：**

**开户名称：**

**开户行：**

**帐号：**

7、对于除甲方之外的长江财产保险股份有限公司其他分支机构委托的代查勘案件，乙方仍应当依照本协议内容操作，并按照本协议的约定与之进行费用结算，乙方不得向甲方关联方的客户直接收取费用。

第五条 保密条款

1、合同双方在合作过程中，对了解到对方的一切客户信息、商业秘密以及未在对外宣传资料上公开登载的一切经营状况承担保密义务。

2、违反上述保密义务造成损失的，由违约方按照受损方的实际损失进行赔偿。

第六条 工作协调人

为保证有效充分的沟通，双方各自指定一位工作协调人，以解决在合作中出现的问题，如任意一方需变更协调人则需提前书面告知对方。

甲方工作协调人：

姓名： 手机：

乙方工作协调人：

姓名： 手机：

第七条 消费者权益保护条款

（一）甲、乙双方应秉承公平诚信的消费者权益保护文化和理念，强化合作涉及人员的消费者权益保护意识，将消费者权益保护融入合作项目的推广、售后服务等全过程。

（二）甲、乙双方负责消费者权益保护工作的部门应当建立定期沟通交流的机制，研究加强消费者权益保护工作，合作解决服务过程中发现的问题。

（三）乙方在履行本协议的过程中，应当遵守国家法律法规关于消费者权益保护的有关规定，维护消费者合法权益。因乙方原因导致保险消费者合法权益受到损害的，乙方应向消费者和甲方承担相应责任。

（四）乙方不得限制和侵犯消费者八大权益，包括知情权、受教育权、受尊重权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、自主选择权、信息安全权。乙方应以清晰和通俗的语言向消费者说明保险产品或服务的关键信息和风险，并对免责条款做出足以引起消费者注意的提示和说明，不得进行夸大、虚假宣传或引人误解的宣传。

（五）乙方在提供服务时，需向消费者明示甲方服务电话及诉求受理渠道。乙方应积极处理消费者的咨询、投诉和争议问题。甲方依据监管规定将乙方消费者权益保护工作执行与配合情况纳入合作第三方机构的准入退出评估机制。如发生侵害消费者权益的行为，特别是涉及因服务态度、服务时效、服务质量和操作规范等问题形成保险消费投诉的，一经核实，乙方应承担相应责任，并负责消除后续影响，且甲方有权解除合同,对乙方进行清退处理并纳入黑名单管理。

（六）双方合作中涉及消费者信息收集和使用的，应确保符合《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》、《信息安全技术个人信息安全规范》等规定要求，遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者授权同意。

（七）甲方设立客户/消费者服务热线（电话号码：4008668666，7\*24小时服务），受理消费者咨询、投诉等问题。

第八条 违约责任

1、若乙方违反本合同第三条第 2、3、4、5、6、7、8、9 款，造成甲方经济损失的，除赔偿甲方正常的经济损失之外，并按照经济损失的5%-20%向甲方支付违约金。

2、若乙方未按本合同第四条第7款约定操作的，甲方不支付公估费用，并有权要求乙方向甲方关联方的客户加倍退赔所收取的费用。

3、甲方未能按时足额支付乙方公估费用的，自应当支付公估费之日起按照欠款金额每日0.05%的比例向乙方支付滞纳金。

4、对于乙方应向甲方支付的相关经济赔偿和违约金，甲方有权直接从应支付乙方的公估费用中抵扣；扣款不足的，乙方必须按甲方的要求进行赔偿。

5、未经甲方书面同意，乙方擅自终止合作的,应向甲方支付自解除之日起相对应未决金额的违约金。

第九条 合同生效、终止及变更

1、本合同有效期为一年，自2024年7月1日至2025年6月30日止。

2、在合同有效期内，根据需要经双方协商，可以对本合同内容进行变更,合同到期后双方无异议，则自动续期。

3、变更事项须签订补充协议，补充协议与本合同的不同之处，以签订的补充协议为准。

4、对乙方出现如下情况之一的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任：

（1）乙方人员参与制造虚假赔案的；

（2）乙方人员违反理赔廉洁自律条约的；

（3）对派往甲方查勘的人员，乙方自行调整的人员数量超过总人数的30%（含30%），且影响到对甲方履行合同义务的；

（4）连续3个月经甲方考核认定不合格的；

（5）经核实，乙方派出为甲方查勘的人员非乙方正式员工（即无正式劳动合同）的。

第十条 争议解决

本协议的一切争议， 甲乙双方应友好协商解决。如协商仍不能达成一致意见，则提交行业主管部门或有关技术监督管理部门调解，如调解不成的可依法向合同签署地人民法院提起诉讼。

第十一条 合同效力

本合同未尽事宜，甲乙双方另行订立补充条款。本合同之附件均为本合同不可分割之一部分，本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

附件：1、公估月度考核指标

2、 日常考核标准

3、公估操作要求

4、公估费标准

甲方（签章）：

授权代表：

年 月 日

乙方（签章）：

授权代表：

年 月 日

附件1

|  |
| --- |
| 公估人月度考核指标 |
| 指标名称 | 指标周期 | 考核值 | 指标定义 | 计分规则 | 指标权重 |
| 查勘标准件数 | 当月 | 分公司平 均值 | 1、根据已决案件金额大小换算折标件数；2、考核标准值为出险地机构当月人均工作量；3、折算标准：0≥10000 ＝1件;10001≥50000 = 2件；50000≥100000 ＝3件；100001以上为5件。 | 等于平均值得100分；平均值外每±1＝2分；最低0分，最高110分。 | 35% |
| 滚动结案率 | 12个月 | 98% | 滚动结案率=统计期内已决案件数量/派工数 量\*100%（同监管口径） | 考核值98%＝100；考核值外每±1%＝±10分；最低0分，最高110分。 | 20% |
| 定损回退率 | 当月 | 10% | 定损回退率=∑核损环节退回的任务数（同一案件多次退回重复计算）/∑提交核损总任务数\*100%； | 考核值10%＝100分；考核值外每±1%＝±5分；最低0分，最高110分。 | 10% |
| 案均结案周期 （当年报、5000下非人伤、非物损) | 12个月 | 3天 | 案均结案周期=∑[结案时点－报案时点]/正常结案数量 | 达到目标值得分100；考核值外每±0.2天＝±5分；最低0分，最高110分。 | 15% |
| 案均结案周期 （万下非人伤) | 12个月 | 5天 | 案均结案周期=∑[结案时点－报案时点]/正常结案数量 | 达到目标值得分100；考核值外每±0.2天＝±10分；最低0分，最高110分。 | 10% |
| 案均结案周期 （万下人伤) | 12个月 | 10天 | 案均结案周期=∑[结案时点－报案时点]/正常结案数量 | 达到目标值得分100；考核值外每±0.2天＝±10分；最低0分，最高110分。 | 10% |
| 加分项 | 外部评价 | 1、在监管/协会组织的理赔测评中，排名同业前五；2、政府部门、行业管理部门对理赔人员通报表彰；3、被省级以上媒体正面报道；4、被客户赠送锦旗当面致谢的。 | 1 、每事项视情况加1-5分；2 、每月最多加10分。 |
| 内部争先 | 1、典型案例被总公司采纳全系统学习；2、参与总公司项目工作（借调总公司）；3、月打假减损5万元以上；4、因理赔工作事项被评优评先。 |
| 其他 | 其他有利于理赔工作及管理的优秀事项 |
| 扣分项 | 投诉扣分 | 1、有效投诉每件扣5分；2、当月累计监管有效投诉件数超过1件，全量累计有效投诉超2件，当月考核系数归0。 | 1、每事项视情况扣1-5分；2、每月最多扣10分。 |
| 其他 | 1、内审发现违规事项经总公司理赔客服部确认，不属于考核分清零范畴的；2、媒体主渠道（含网络）曝光，造成负面影的；3、其他扣分事项。 |
| 清零项 | 1、理赔违规违纪被查处的；2、人为调整数据、故意规避公司管理、欺瞒或规避检查，给公司造成严重后果的；3、累计连续3个月考核得分低于平均分且排名末位的。 |

附件 2

日常考核标准

一、常规差错情形

（一）A类差错：

A-1 未按规定拍摄现场照片或损失相片的；

A-2 照片中没有车架号码的；

A-3 发动机有损失的情况下没有拍摄发动机号码的；

A-4 上传照片不规范的，如横传、错传、漏传等；

A-5 因操作失误或疏忽大意，车险理赔系统内错选赔付险种的;

A-6 没有准确选择标的或三者车型的;

A-7 没有正确填写车架号码或必要时没有填写发动机号码的;

A-8 定损项目和工时错写、漏写相互颠倒的、其它情况没有备注

说明的或备注不规范;

A-9 无正当理由，未按规定上传查勘、定损及索赔资料的;

A-10 未按规定填写《查勘报告》的;

A-11 上传资料错误或不全;

A-12 定性或定损错误但尚未造成损失的;

A-13 其它违反《车险理赔查勘定损标准化作业手册》、《理赔反欺诈实务手册》、工作流程及考核标准要求的;

（二）B类差错：

B-1 估损项目明显超过实际损失，经查属实的;

B-2 未核对受损车辆车型代码等资料，致使核价或赔偿错误、造

成公司损失的;

B-3 越权限向客户承诺、造成公司损失的;

B-4 因上传资料的错误或不全，致使后台核损出现差错的;

B-5 因定性或定损错误，并给公司造成损失的;

B-6 公估人员不服从调度或变相找理由不服从调度的；

B-7 擅自指导客户离开现场而不按规定进行现场查勘的;

B-8 未经特别授权，超越授权范围工作，给公司造成经济损失或

恶劣影响的;

（三）C类差错：

C-1 故意刁难客户，给公司信誉造成恶劣影响的；

C-2 与不良客户或者修理厂串通，弄虚作假损害公司利益、图谋

私利的；

C-3 因保管不善，遗失赔案或赔案中重要单证，造成我司无法确

认赔付依据的;

C-4 不按我司规定推荐修理厂，一经查实的;

（四）处罚：

1、A类差错每次罚款人民币不低于50元；

2、B类差错每次罚款人民币不低于100元；

3、C类差错每次罚款人民币不低于1000元，并立即调离岗位；情 节严重者要求合作分公司处理相关人员，触犯刑律者移交司法机关处理。

二、人伤查勘与投诉处罚

1、查勘案件处罚：处罚费用在月结查勘费用中直接扣减。

人伤查勘案件超时效10天内的按60元/件。超时效10天以上的按 120元/件。人伤案件未住院查勘的按200元/件。退回案件按10元/件次。法院案件未在规定时间内完成的案件按60元/件。

首次查勘时未调查，后期安排调查的，不再计费。人伤案件超时

或住院未查勘不计算基础费用，但计算处罚。

2、投诉处罚：处罚费用在月结查勘费用中直接扣减，超出当月 查勘费用的处罚金额由乙方在收到甲方处理意见之日起5个工作日内直接向甲方支付。

（1）通过 4008668666 等渠道的公司投诉且调查属实的案件，按 200 元/件处罚。

（2）通过保监局、保险协会等渠道的投诉且调查属实的案件，按 2000 元/件处罚。

（3）对甲方造成重大影响的投诉且调查属实的案件，由甲方根据影响情况商定后向乙方以书面形式告知处理结果。

（4） 经查属实的乙方公估人员因工作态度、工作技能或职业操守而被有效投诉在每月超出三次的，乙方每例向甲方支付违约金 RMB500元（含前三次），从第四次起乙方每例向甲方支付违约金 RMB1000元。

3、其他情况：视情况双方协商处理。

三、其它事项

1、甲乙双方应建立协商机制，甲乙双方每月定期召开联席工 作会议，就业务和管理等问题进行研讨；根据实际情况不定期就 业务发展情况和存在的问题进行磋商，寻求解决方案；制订特殊情况处理机制。

2、乙方根据甲方业务量和业务难度，进行人力的合理配置和投入，加强人员的培训和管理，不断提高整体技能和职业道德水平。

3、乙方关键岗位人员的变动，应提前一月书面通知甲方并经同意，乙方应负责做好交接工作，确保工作的顺利进行。

附件3

公估操作要求

一、从利于甲乙双方长期合作目的出发，现对委托案件的规范性操作、真实性判断及时效性处理等三方面进行约定。任何一方若有违犯，应当按照约定向对方进行赔偿与补偿。

二、乙方接收的查勘定损案件，在拍摄查勘、定损照片时，应严格按照拍照规范拍摄，同时需拍摄带工牌人车合影照片，按项目、换件分拣上传到理赔核心业务系统中。

三、对重大车物损失案件的规范操作约定。

乙方在接到单个车物损失超过10000元的案件时，应当按照下列要求操作：

1、乙方应当在查勘到车辆的一个工作日内通知甲方，等待甲方的进一步授权。

2、在未接到甲方授权通知的情况下，乙方不得擅自同意修理厂对车辆进行拆解，并有义务监督确保车辆不被拆解。

3、在未明确维修方案或各方对修换项目及价格有较大争议时，乙方 不得擅自授权修理厂对车辆进行修理，并有义务监督确保车辆不被维修。

4、对违反上述约定的，乙方须向甲方支付该标的定损金额5%的违约赔偿款，并且补偿由此对甲方造成的经济损失。经济损失数额从甲方认定，以甲方与客户所争议部分的数额为准，但最高不超过甲方最终支付的赔款与理赔成本之和。

四、对确保案件真实性的处理约定。

1、乙方保证按照甲方的各项规范要求进行查勘定损工作，在能力所及的范围内保证所处理案件的真实性（包括扩大损失部分）。

2、对疑点案件，乙方在完成各项查勘工作及力所能及的基本调查工作后（是否完成各项基本工作，以相关文件规定及核损判断为依据），认为确实无法进一步落实的，应当在进行首次查勘后的三个工作日内告知甲方并在系统上传时明写相关意见。

3、经甲方调查后确认乙方未达成上述约定的，乙方须向甲方支付核 定损失金额 20%的违约赔偿，并承担甲方为此所支出的调查成本。对损失已经无法追回或追回困难的，乙方还应当赔偿甲方的全部损失。

五、对委托案件处理的时效性约定。

乙方应当保证及时处理甲方所委托的案件，对因无正当理由将受托案件搁置超过7天（包括甲方在系统内审核退回乙方平台的案件），造成甲方对案件处理被动的，乙方须向甲方支付核定损失金额5%的违约赔偿款，并向甲方支付与客户所争议的数额。

六、人伤查勘工作要求

1、对当时报损门诊案件在调度后10分钟内电话跟踪1次，如果治疗结束则案件调查结束，如果住院则按住院案件查勘，住院案件的首次 查勘需在7日内完成；对有疑点的案件负责转交调查岗进行调查。跟踪调查情况写入理赔联系记录单。

2、完成理赔系统时，所有的人伤住院案件在完成人伤查勘系统时必须勾选复勘，复勘期限为10天内，复勘内容为：跟踪事故处理情况，了解伤者治疗情况及医疗费用。人伤住院案件需持续跟踪复勘到伤者出院。所有人伤住院案件在伤者住院10天（按报案时间计算）时需电话回访，如伤者仍在住院的需再次住院查勘。再次查勘内容：伤者治疗情况，医疗费用产生情况，事故责任。根据事故责任、医疗费用产生情况，住院时间，伤者治疗情况在系统中调整预估金额。对于伤者持续住院治疗超过30天的，至少应有3次以上的人伤查勘照片。

3、所有人伤案件人伤部分预估金额超过10万元的必须在接到报案后24小时内通过短信、邮件的形式将报案号、被保险人、出险经过、人伤情况、预估金额及时上报人伤诉讼管理室。

4、每周人伤查勘派工案件需在第二周周一全部完成首次查勘。所有人伤案件查勘时效为7天内，即查勘时间不得≥7天。查勘时效按从报案时间到首次查勘完成计算。首次查勘完成时间以系统提取报表时间为准。

5、住院人伤案件及死亡案件达到以下条件时需进行调查：①涉及伤残等级达到10级及以上，伤者为农村户籍的人伤案件；②涉及死者为农村户籍的死亡案件；③涉及伤者收入超过2000元/月且可能需赔付15天以上的。需调查案件未调查，待后期派工调查的不再计算费用。调查案件质量未达标的，不计算费用。

--每周定期向甲方对应联系人提供上周人伤查勘联系表。

6、乙方每月定期向甲方对应科室提供人伤工作月报，包含乙方上月接报案数据、完成住院查勘案件数、完成复勘案件数、完成人伤调查案件数等相关数据。

七、公估单证的接受与退回

（1）乙方公估人员应严格按照查勘定损工作规范要求及时完成查勘定损工作，在时效要求范围内将查勘报告、定损单提交甲方，查勘报告和定损单应完整规范。（如乙方未按期递交甲方特别要求出具的纸质查勘资料，乙方按延期天数每案每天向甲方支付违约金RMB100 元。）

（2）对乙方递交的查勘报告和定损单，甲方应及时审核，对不合格的单证应在2个工作日内退回乙方，乙方应及时给予修正和完善，不得敷衍执行、推脱责任。

（3）如有需要出具非合同委托案件正式的公估报告，公估费价格另议。

附件4

车险理赔案件公估费报价单

|  |
| --- |
| **车险理赔案件公估费报价单（按整案报价）** |
| **服务区域** | **委托案件类型** | **核损金额（元）** | **公估费** |
| 成都市（主城区） | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 成都市（郊县） | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 四川地区（不含甘、阿、凉及攀枝花） | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 甘、阿、凉及攀枝花 | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 四川省外（除新、青、藏） | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 新疆、青海、西藏 | 车险查勘、定损 | 20000元以下 |  |
| 人伤查勘、住院探视 | / |  |
| 人伤复勘 | / |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元（含）以下 |  |
| 促成人伤案件三方调解 | 5000元以上 |  |
| 其他说明： |

本报价只作为参考依据，不作为定标依据。

投标单位全称（盖章）：

法定代表人或被授权代表签字：

日 期：