

某甲财产保险有限公司深圳分公司

深圳市某乙保险公估有限责任公司

## 理赔合作协议

2021 年 10 月

## 理赔合作协议

甲 方：某甲财产保险股份有限公司深圳分公司

联系人：刘某文

地 址：深圳市南山中洲大厦 30 楼 M 室

联系电话：123456

电子邮件：123456

乙 方：深圳市中安保险公估有限责任公司

联系人：卓涛

地 址：深圳市罗湖区清水河一路 52 号博兴大厦 10B

联系电话：123456

电子邮件：123456

为维护社会安定团结，保障保险行业理赔秩序的合法和规范，打击恶意欺诈的骗保行为，依据我国《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国保险法》等的相关法律、法规，乙方向甲方提供保险事故疑难案件调查服务，经双方友好协商，订立本调查合作协议。

### 一、 合作内容

1. 委托案件范围：甲方委托乙方调查的案件包括机动车辆保险、

短期健康险、意外伤害保险及其他财产保险事故疑难案件。具体调查内容包括：

- （1）保险事故及损失真实性调查与取证。
- （2）保险事故单证材料的真实性、有效性、合理性调查与取证。
- （3）保险事故中相关当事人（包括但不限于投保人、被保险人、受益人、三者、驾驶员）基本情况、工作单位、工薪收入情况、户籍性质及家庭情况、财务状况、医疗费用、驾驶员驾驶资格情况及是否酒后驾驶等真实性调查与取证。
- （4）保险事故中人伤伤残等级评定情况的有效性、合理性调查与取证。
- （5）他伤/自伤、他杀/自杀的调查与取证。
- （6）投保险、被保险人、受益人是否存在故意制造保险事故的调查。
- （7）视不同案件的特殊性，可酌情增加或减少调查的项目及内容，委托事项以案件委托书的委托内容为准。

## 2. 合作流程

- （1）乙方接到甲方的委托后当天回复是否接受委托，乙方接受委托后，视工作需要，确定是否联系事故当事人。属于需联系范畴的，在当天联系，并告知案件已转入调查程序。
- （2）乙方指定专人负责甲方委托的相关事务，并指定专人作为甲方的联系人，签收相关文件，及时通报案件处理进展情况。
- （3）乙方调查过程中因证据不足而无法拒赔的案件，如乙方无

法完成协商减损或者拒赔结案，甲方可自行处理相关案件，也可要求乙方完成后续协商工作，但乙方在代理甲方调解时，最终调解结果须提前征得甲方书面同意。

(4) 案件调查结束后5个工作日内，乙方应将甲方的原始资料或乙方调查取证的原始材料交回甲方，相关材料包括但不限于：

A、调查获取的相关证据材料，包括证人证言、笔录、证明。

B、被调查机构出具的法律文书、书面证明或者相关证件的原件。

C、调查结案报告：无论是拒赔案件、减损案件、调查结论为正常的案件、调查无果案件，均应形成正式的调查结案报告。

D、拒赔案件：需提供被保险人签章放弃索赔的确认书或声明以及支持拒赔的客观证据材料。

E、减损案件：乙方协调甲方被保险人与甲方签署赔偿协议。

F、差旅费及相关费用票据。

## 二、双方权利和义务

### (一)、甲方权利义务

1、甲方委托乙方对可疑的保险理赔案件进行调查取证，并提供前期所掌握的相关信息给乙方；

2、甲方委托乙方的案件，且乙方已经接受甲方委托的案件在合同期内，甲方不得无故干预乙方的调查工作；

3、甲方指派专人负责双方之间的联络、交接文件、通报情况；

4、甲方已经委托给乙方的案件，经甲方理赔部门负责人书面/邮件同意可撤回委托；

5、甲方在乙方提交《调查报告》后，应于 3 个工作日内给予确

认，如需补充调查项目的，须于接收调查报告 3 日内通知乙方，以减少因时间滞后而造成调查难度增加。

## （二）、乙方权利义务

1、乙方需通过合法的手段代理甲方委托，并切实维护甲方的利益、声誉和形象；

2、乙方指定专人负责甲方委托的上述事务，并指定专人作为甲方的联络人，签收相关文件，通报案件情况；

3、乙方接到甲方的委托后 24 小时内作出回复是否接受委托，并于接收委托后 3、7、15 日内邮件反馈案件调查进展，25 天内出具书面调查结论。如 25 天内未有调查结论的案件需逐案向甲方上报原因及案件详细情况；

4、乙方提交的调查结论、相关证据必须客观、真实，因乙方出具的调查结论、相关证据违反客观性、真实性给甲方造成损失的，乙方应向甲方依法承担赔偿责任。

在调查服务过程中，如发生投诉，乙方按照以下标准承担违约责任：

A、造成有效投诉成立（经双方协商决定投诉标准），投诉至银保监会或行业协会（经甲方认定为有效）的案件：扣罚该案基础调查费，被投诉违约金：200 元/次；

B、产生恶劣影响（经双方协商决定投诉标准）的除扣罚该案基础调查费外，增加违约金 1000 元。

5、乙方应每月一次向甲方报送已委托案件调查进展情况，并抄送甲方上一级公司备案；

6、乙方有义务为甲方保守秘密，不得向第三方泄露甲方提供的资料、不得利用甲方提供的资料从事与本协议约定服务内容无关的活动，包括但不限于商业活动、转让给第三方。

7、乙方为甲方提供其他的附增值业务：

提供培训：1 次/季度

8、乙方承诺的免费服务项目：

免费咨询

### 三、收费标准

（一）、机动车辆保险事故

1、车险（人伤和物损）案件基础调查费收费标准：

主要调查区域	基础调查费（含税）
广东省、湖南、湖北、福建、重庆、 河南、山东、海南、江苏	2000 元/案
除广东省、湖南、湖北、福建、重 庆、河南、山东、海南、江苏外全国其 它区域	2500 元/案
深圳市内	1500 元/案

2、车险（人伤和物损）案件的调查奖励费用标准为：

A、车物损案件为甲方核定减损金额按以下比例执行：

减损费比例	20%
奖励费封顶	10 万元

B、人伤案件根据甲方核定减损金额按以下比例执行：

减损费比例	20%
-------	-----

奖励费封顶	10 万元
-------	-------

（二）、意健险保险事故

1、意健险案件基础调查费收费标准：

主要调查区域	基础调查费（含税）
广东省、湖南、湖北、福建、重庆、 河南、山东、海南、江苏	2000 元/案
除广东省（含深圳）、湖南、湖北、 福建、重庆、河南、山东、海南、江苏 外全国其它区域	2500 元/案
深圳市内	1500 元/案

2、意健险案件的调查奖励费用标准为：

意健险案件为甲方核定减损金额按以下比例执行：

案件类型	减损金额 (0, 20 万]	减损金额 (20 万, 50 万]	减损金额 (50 万, +∞)	备注
一般案件	15%	12%	10%	10 万元封顶
责任不明案件	12%	10%	8%	10 万元封顶
签署放弃索赔声明的免责 案件(限互联网业务赔案)		1. 放弃金额 5000 元以内仅支付基础调查 费； 2. 放弃金额 5000 元-30000 元按 10%比例 计算； 3. 放弃金额 30000 元以上均统一按 6000 元计算。		

备注：(1)一般案件是指基本案情明确，保险责任成立，客观证据充分的案件。(2)责任不明案件是指案件的出险原因不明确，客观证据无法认定是否属于保险责任，甚至可推定属于除外责任的案件，此类案件的减损金额由双方协商确定。(3)意健险减损奖励金额按阶梯递减比例计算支付。

(三)、已决赔案调查追偿的采取纯风险收费，费用支付标准：车险按实际追偿到账款的 30%，非车险按实际追偿到账款最高不超过追回金额的 25%，一案一议。

#### (四)、费用标准说明

1、甲方可根据乙方完成调查工作情况(案件质量、调查时效等)，每季度进行考核评价，评价结果经甲乙双方共同确认，可影响奖励费用标准，影响幅度为上下浮动 3 个百分点；

2、涉及多地调查的案件基础调查费“个案个议”并在个案委托书中列明；涉及需出差调查案件所产生的差旅费，需经甲方书面同意后实报实销，差旅费的标准不应超出委托方员工差旅费标准；

3、如甲方已经向乙方支付调查费的减损或拒赔案件，最终甲方对该案件实际承担了保险赔偿责任的，乙方须向甲方退回已支付的案件调查奖励费；

4、如需聘请专家或进行专业检测、检验的，事先须征得甲方书面同意，乙方才可实施工作，由此产生的费用由甲方负责承担；

5、个别案件存在特殊情况，如乙方报立案案件等，其费用标准可以高于上述标准，采用“个案个议”方式，另行签订协议补充确定。

6、合同中未列明的情况，由甲乙双方另行商议。

#### (五)、释义

1、减损案件是指乙方通过调查取证后，案件存在欺诈嫌疑，但



能够取得的证据依法尚不足以作拒赔处理，经与被保险人协商按甲方书面确定的核损金额或损失金额的一定比例进行赔偿，被保险人自愿签署《事故损失赔偿协议书》的案件。协商减损案件必须逐单征得甲方书面同意，乙方不得单方面与被保险人协商减损。

2、拒赔案件是指甲方委托乙方调查的案件，确认该案的投保人、被保险人及案件当事人有保险欺诈行为，或证明不属于保险赔偿责任的，且相关法律规定的利益当事人签署《放弃权益声明书》/《销案声明书》以及有足够证据拒赔的案件。具体分为以下两种情况：

A、被保险人或当事人自愿签署《放弃权益声明书》/《销案声明书》的案件，特殊情况经甲方书面同意认可当事人或被保险人使用报案电话或其本人实名登记电话致电 95506 销案；

B、乙方取得相关证据，虽未能签署《放弃权益声明书》/《销案声明书》，但经甲方审核，可以发出《拒赔通知书》的案件。

3、拒赔金额是指甲方与被保险人共同确认的案件损失金额，按保险合同约定计算的赔付金额，拒赔金额需甲方逐单案件书面确认。

4、减损金额是指根据保险合同约定应由甲方赔付的金额与经甲方书面同意的乙方与被保险人协商的赔付金额之间的差额部分。

#### 四、 调查费用的支付方式

甲方在收到乙方调查结果材料及**增值税专用发票**后 15 个工作日内向乙方账户转账支付，乙方账户信息如下：

户 名：深圳市某保险公估有限责任公司

开户行：上海浦东发展银行深圳分行营业部

账 号：1234567890

#### 五、反商业贿赂条款

反商业贿赂条款是本协议之必备附件，与本协议具有同等法律效力，请与甲方签署合同之当事人认真阅读本条款，同意与甲方签订并遵守如下反商业贿赂条款：

1、甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪污行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

2、甲方或乙方均不得向对方或对方经办人员或其他相关人员索要、收受、提供给予合同约定外的任何利益包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

3、甲方严格禁止甲方经办人员的任何商业贿赂行为，甲方经办人员发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反甲方公司制度的，都将受到甲方公司制度和国家法律的惩处。

4、甲方郑重提示：甲方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条款第二条所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为并将受到国家法律的惩处。

5、如因一方或一方经办人违反上述第二款第三款第四款之规定给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

6、本条所称“其他相关人员”是指甲方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

## 六、保密义务

1、接收方仅有权将保密信息用于本协议的合作项目，但为了更好地服务于甲方及甲方客户，以及提供保险产品设计、药品目录选择、定点药房配备和技术服务等服务之目的所需，乙方或乙方关联公司向合作第三方适当披露项目信息的除外。

2、接收方仅有权为本协议所约定的合作项目之目的，向有必要知晓的雇员披露保密信息，并且接收方保证其雇员应接受至少与本协议同等严格的保密条款的约束。接收方应为其雇员在任何情况下、任何违反本协议的行为承担保证责任并赔偿披露方经济损失。

3、接收方应采取一切合理且不低于接收方对其类似的保密信息所采取的措施来保守披露方披露的保密信息，防止保密信息被盗窃或（和）泄露、未经授权的使用、因任何第三人的疏忽导致保密信息的泄露。

4、接收方知悉保密信息被未经授权地使用或披露，应立即通知披露方并自负费用协助披露方采取救济措施。

5、未经披露方事先书面授权，接收方不得将保密信息以任何形式全部或部分地复制或复印，不得出卖、发行、传播保密信息、不得利用保密信息制造、出售、生产产品或任何将“保密信息”交予第三方的行为，无论该种行为是否以营利为目的。保密信息的任何复制或复印件必须注明该保密信息属于披露方，并且标注“机密”、“秘密”字样或其他类似标记。

6、保密义务自本协议生效后始终有效，不因本协议中止、终止、到期、撤销、无效、部分无效、变更或解除而失效。

## **七、通知与送达**

1、本协议首部约定的甲乙双方联系方式适用于双方的各类通知、协议等文件以及发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，包括民事诉讼及仲裁程序的审理和执行阶段的法律文书送达。

2、甲乙双方同意在联系方式变更时提前 5 日以书面方式履行通知义务；在民事诉讼及仲裁程序中一方联系方式变更时应当向法院（仲裁机构）履行变更通知义务。

3、本协议相关的各类通知、协议等应通过专人、快递或电子邮件的方式送达。通知、协议等在下列日期视为到达日：专人送达的，为通知方取得的接收方签收单所示日；快递送达的，为通知方持有的发送凭证上邮戳日起第4日；电子邮件送达的，为通知方对应系统显示发送成功的日期。

4、甲乙双方未按本条第2款的约定履行变更通知义务的，双方在本协议首部中所约定的送达地址仍视为有效送达地址，因接收方的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序通知通知方、法院（仲裁机构）、接收方或其指定的接收人拒绝签收等原因，导致相关文件或法律文书未能被接收方、法院（仲裁机构）、接收方或其指定的接收人实际接收时，快递送达的，以文书退回之日视为送达之日；专人送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；电子邮件送达的，通知方对应系统显示发送成功之日或发送失败之日均视为送达之日。

## **八、合同的解除和终止及责任承担**

（一）、本合同协议期届满，双方协商是否续约并重新签订相关合作协议。任何一方中途解除协议，应提前30日通知对方，各自向对方移交有关文件资料，协商结算有关费用，乙方已经接受委托尚在处理过程中的案件由双方协商解决。

（二）、甲方拒绝支付约定的费用，乙方有权解除本协议并通过相关途径追偿。

（三）、乙方或乙方指派的办案人员存在下列行为之一的，甲方可以解除本合同，乙方已经受理委托但尚未办结的案件，甲方有权变

更或者撤销委托并不支付任何相关费用。给甲方造成经济损失的，乙方承担相应赔偿责任：

1. 未按甲方合理要求完成规定的工作或未履行约定义务的；
2. 违反职业道德，使甲方遭受经济损失或造成恶劣影响的；
3. 在办案过程中向案件当事人索贿、受贿，违反诚实、信用原则的；

（四）、如需对协议进行修改、补充，经双方协商一致，可订立补充协议；补充协议为本协议不可分割的一部分，具有同等效力。

## 九、合同期限

本合同自 2021 年 9 月 15 日起至 2022 年 9 月 14 日止，自双方加盖公章之日起生效。合同到期后，双方协商续签事宜。如双方终止合作，应及时移交相关案件材料并结算相关费用。

## 十、其它

本合同一式两份，双方各执一份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（签章）： 123

日期： 12

乙方（签章）： 123

日期： 12

## 车险公估查勘定损外包附加协议

甲方（委托方）：亚太财产保险有限公司深圳分公司

地址：深圳市罗湖区人民南路天安国际大厦 C 座 12 楼

联系人：123

联系电话：123456

电子邮件：123456

乙方（受托方）：深圳市中安保险公估有限责任公司

地址：深圳市罗湖区清水河一路 52 号博兴大厦 10B

联系人：123

联系电话：123456

电子邮件：123456

### 第一章 总则

第一条 根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国保险法》、《保险公估人监管规定》及相关法律、法规和甲方的有关理赔制度、规章，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方为

甲方提供保险公估服务，订立本合同。

第二条 甲方委托乙方代理查勘定损等保险公估业务，乙方应根据甲方的工作和管理要求，成立专属服务于甲方的公估人员。

第三条 乙方专属公估人员服从甲方统一调遣，认真按照甲方制定的工作规范，完成各项工作目标。

## 第二章 相关要求

专属公估人员要求有大专以上学历，二年以上保险公估工作经验，年龄 22-32 岁，有良好的职业操守和专业技能，需通过我司的岗前培训及考试。

第五条 专属公估人员一经甲方资格认证考试合格录用，未经甲方许可，乙方不得随意调整、更换。

第六条 专属公估人员若不能胜任甲方工作，乙方应及时重新选派人员，以保证甲方工作需求。

第七条 乙方需为每位专属公估人员配备包括但不限于以下公估工作用具，并承担工作用具所产生的费用(包括购置费及使用费等)：

- 1、查勘车 1 台，要求车况良好，仪表洁净；2、可用于安装使用甲方“移动查勘定损系统”的手机 1 台；3 用于完成甲方系统录入的电脑 1 台；4、录音笔 1 只
- 2、其他必备查勘工具。

## 第三章 公估费用

第八条 专属公估人员的公估费用由人力基本公估费和车辆使用费、浮动公估费组成(具体比例及金额甲方有调整的权利)，均为含税价格。

乙方自带粤 B 牌查勘车辆，甲方给予乙方每台查勘车 5000 元/台/月包干（包括车辆的使用、磨损、维修、保养、油费、保险费、停车费、过路费等）的使用费。

基本公估费 4000 元/人/月

浮动公估费 7000 元/人/月×KPI 浮动考核与加扣金额的和

其中 KPI 考核指标将以甲方的总指标变化而调整，以甲方最新公布的考核指标为准（详见附件一）。

加扣金额按照具体考核标准（详见附件二）及本合同约定扣款、违约金等方案执行！

## 第四章 奖惩指标

### 第九条 奖励项

理赔减损：乙方查勘人员在案件处理过程中，凭自身的专业技能和工作责任心发现案件疑点，并通过自身努力积极调查取证，收集到有力证据确认属虚假案件，并成功拒赔或让客户主动放弃索赔，为公司挽回损失的人员，甲方将按减损金额的 3%-5%（最高不超过 8000 元）奖励乙方。

### 第十条 处罚项

#### 一、投诉：

乙方查勘人员处理甲方委托案件，导致甲方客户通过监管部门、消协以电话、书面形式表达不满并予以投诉，经甲方审核裁定为有效投诉的，乙方应根据下述标准承担违约责任，违约金从当月甲方需支付乙方公估费中扣除。

（1）每单投诉按照 1000 元标准承担违约责任；

（2）某一工作人员，一个季度内有 2 单以上有效投诉的案件，除每单按照 1000 元标准扣除公估费外；同时甲方对该工作人员予以



退回乙方处理。

## 二、社会影响：

对于监管部门和相关第三方部门组织的服务测查中，如被测查公司的服务测查结果由于乙方过错对保险公司有“重大社会负面影响”的扣除公估费 30000 元，有关新闻媒体负面报道的扣除公估费 20000 元，严重的追究相关人员法律责任，停止合作。如有在市级以上新闻媒体表扬等正面报道的，提高亚太品牌形象的奖励 10000 元。

## 第十一条：考核优化与退出机制：

一、考核每月按照考核指标排名，季度进行一次汇总；

二、具体考核结果应用将参照总公司下发的《亚太财产保险有限公司车险查勘定损人员管理办法》，如乙方存在两次派出的人员无法满足甲方工作需求的，甲方将取消乙方选派人员的权限。

三、存在以下情况直接将乙方人员除名，且不再续派：

- 1、串通客户或者维修厂弄虚作假，损害公司利益的；
- 2、3 个月内客户投诉保监达 2 次及 2 次以上的；
- 3、3 个月内 95506 工单反馈投诉或者准投诉 3 次及 3 次以上的；
- 4、3 个月内未严格执行返派修规则，导致业务机构投诉达 2 次及 2 次以上的；
- 5、其他不服从公司管理，不按照公司规定执行理赔事项的。

## 第五章 公估费支付

第十二条 甲方和乙方指定专人根据本协议考核办法共同确定公估费。

第十三条 甲方在每月 15 日前将上月公估费发给乙方核对，乙方在 5 个工作日内完成确认并发回甲方，甲方确认后，乙方开具增值税

发票并邮寄甲方，甲方在收到发票后 10 个工作日内将公估费以转账形式支付到乙方指定账户上。

户 名：深圳市某乙保险公估有限责任公司

开户行：上海浦东发展银行深圳分行营业部

账 号：1234567890

乙方应按所有公估费金额向甲方开具有效的增值税专用发票，发票抬头为亚太财产保险有限公司深圳分公司，发票内容为公估费。

开票信息如下：

纳税人名称：某甲财产保险有限公司深圳分公司

纳税人国税登记证识别号：987654321779893841Q

银行帐号：44201234567391888

户名：某甲财产保险有限公司深圳分公司

开户行：中国建设银行深圳市分行营业部

地址：深圳市罗湖区南湖街道人民南路天安国际大厦 C 座 12/27 楼，天安国际大厦 B2501

联系电话：0755-82211234

上述开票信息在合同执行期间有可能发生变更，乙方应在向甲方开具增值税专用发票或者向税务机关申请代开增值税专用发票前，与甲方再次确认开票信息。否则，由于乙方未再次确认开票信息而导致开具的增值税专用发票有误，相关一切损失和责任由乙方承担。

乙方开具的增值税专用发票符合以下情形之一的，甲方有权延迟支付应付款项，并要求乙方重新提供，且不承担任何违约责任，乙方各项义务仍按合同约定履行：

（1）开具虚假、作废、无效发票或因违反国家法律法规开具、提供发票的；

- (2) 开具发票种类错误, 开具发票税率与合同约定不符;
- (3) 发票上的信息错误的;
- (4) 因乙方延迟送达、开具错误等原因造成发票认证失败的其他情况。

如乙方拒绝重新提供或提供的发票仍不符合法律法规和监管规定的要求, 甲方有权解除本合同, 并要求乙方承担由此对甲方造成的全部损失。

若因乙方的缘故导致甲方取得的增值税专用发票未在税法规定期限内成功进行认证抵扣, 则由此造成的损失由乙方承担。

第十四条 本公估服务的价格如需调整, 由双方另行协商确定。

## 第六章 双方权利义务

第十五条 甲方的权利和义务:

- 1、甲方有权依据甲方有关理赔管理制度、规章的内容、要求对乙方的工作进行问责, 并有权淘汰不符合甲方工作要求的公估人员。
- 2、甲方拥有对乙方处理案件过程和结果的检查、考核权。
- 4、甲方有权对委托案件的范围、类型视情适时进行调整。
- 5、甲方负责乙方参与甲方项目人员的相关知识和甲方系统使用的培训。
- 6、甲方有义务为乙方人员提供必要的工作便利。
- 7、甲方为乙方的公估人员配置单独的精友定损系统。
- 8、甲方有按本协议规定支付乙方公估费用的义务。
- 9、甲方有权根据工作实际需要与乙方协商后调整考核指标。

第十六条 乙方的权利和义务:

- 1、乙方对甲方的检查、考核有申诉的权利。
- 2、乙方有获得甲方有关工作内容专业培训的权利。
- 3、乙方有按照本协议向甲方收取公估查勘定损费的权利。

4、乙方有按甲方要求配置经过甲方资格认证考试合格公估查勘定损人员的义务且未经甲方书面同意不能随意调整、更换。

5、乙方对对派驻的公估人员进行调整或更换需及时报备我司做代码调整。

6、乙方需给为甲方服务的人员购买相关的社会保险及意外伤害保险、查勘车足额保险，乙方人员为甲方从事理赔服务时的人身安全、意外事故及车辆事故等由乙方负责，与甲方无关。

7、乙方在处理甲方案件时使用的车辆只允许标有甲方标识或乙方标识，严禁标有其它公司的标识，贴有甲方标识的车辆参照甲方查勘车管理办法执行相关规定！

8、乙方负责对派出人员的工作情况进行跟踪、监督和检查，对发现的问题及甲方反馈的问题及时、妥善予以解决。

9、乙方对从甲方委托事项和工作中获悉的一切经营和商业秘密承担保密责任。

## **第七章 合同期限**

第十七条 本公估服务合同的期限为壹年；自 2021 年 9 月 15 日起至 2022 年 9 月 14 日止，自双方加盖公章之日起生效。

## **第八章 合同的解除和终止**

第十八条 本合同期满前，由于理赔政策等方向的调整，甲方有协商解除合同的主动权。

第十九条 本合同期满，甲方决定不委托乙方的，应提前一个月书面通知乙方；乙方决定不再接受委托的，应提前一个月书面通知甲方。

第二十条 在本协议到期前 60 日内若甲乙双方均愿意继续合作，需及时协商续约事宜。

第二十一条 本合同终止后，在新的公估公司承接本项目之前，

乙方应当应甲方的要求暂时（一般不超过三个月）继续为甲方提供公估查勘定损服务，甲方继续支付相应的公估费用。

## 第二十二条 反贪污贿赂条款：

一、合同双方在签订本合同时都清楚并愿意一致严格遵守中华人民共和国反贪污贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪污行为都将触犯法律，任何一方违反规定都将受到法律的严惩。

二、甲方合同关系人提出或接受任何形式的、合同约定外的要求，都是违反公司制度和国家法律行为的，一经发现，应无条件接受公司制度和国家法律的惩处。

〔甲方合同关系人〕指甲方合同的经办人、和合同有直接或间接利益关系的人员(包括但不限于合同经办人的亲友)；

〔形式或要求〕包括便不限于明扣、暗扣、好处费、现金、有价证券、购物卡、实物、礼品、请吃、旅游。

三、乙方行为构成犯罪的，甲方可提请司法机关调查处理，依法追究其法律责任。

## 第九章 违约责任

第二十三条 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第二十四条 乙方未能按照约定提供服务，甲方有权解除合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十五条 因乙方或乙方查勘人员的过失或泄密造成甲方的损失，乙方按甲方的实际损失进行赔偿。

第二十六条 因乙方公估人员道德风险或出具虚假查勘报告，一经查实，乙方除赔偿甲方的损失外，另需赔偿甲方违约金人民币伍千元，并予以辞退处理。

第二十七条 乙方未按本协议规定选派经过甲方资格认证考试

合格公估人员参与甲方工作项目的，一经查实，每次赔偿甲方违约金人民币壹千元。

第二十八条 乙方违反上述规定的工作流程及相关要求，本合同未明确违约责任处理办法的，一经查实，未造成损失的，每次赔偿甲方违约金人民币贰佰元；造成损失的，乙方承担相应的损失赔偿责任，并每次赔偿甲方违约金人民币伍佰元。

第二十九条 反商业贿赂条款：

反商业贿赂条款是本合同之必备条款，与本合同其它条款具有同等法律效力，请与本公司（甲方）签署合同之当事人认真阅读本条款，同意与本公司（甲方）签订并遵守如下反商业贿赂条款：

甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

甲方或乙方均不得向对方或对方经办部门或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

甲方严格禁止甲方经办部门员的任何商业贿赂行为。甲方经办部门发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反甲方公司制度的，都将受到甲方公司制度和国家法律的惩处。

本公司（甲方）郑重提示：本公司（甲方）反对乙方或乙方经办部门员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生本条款第二条所列示的任何一种行为，该等行为都是违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

如因一方或一方经办部门违反上述第二条、第三条、第四条之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

本条所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办部门以外的与合同有

直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办部门的亲友。

### 第三十条 反洗钱特别约定。

（一）甲方协助乙方建立健全反洗钱制度，开展对乙方工作人员反洗钱操作流程和业务技能的培训；甲方有权随时了解乙方的反洗钱措施及其实施情况，从乙方获取客户身份信息资料和交易记录、大额交易和可疑交易信息等相关资料，乙方予以配合。

（二）乙方应当按照反洗钱相关法律法规、监管规定的要求建立健全客户身份识别、身份信息资料的收集和管理、大额现金交易数据报告、可疑交易报告等反洗钱制度，专人负责，准确及时地向甲方反馈相关信息；采取措施防止客户信息和交易记录的缺失、损毁；履行保密义务，防止泄露客户信息和交易信息。如有重要资料遗失，乙方应当及时通知甲方并积极采取补救措施。

## 第十章 附则

### 第三十一条 保密义务

一、接收方仅有权将保密信息用于本协议的合作项目，但为了更好地服务于甲方及甲方客户，以及提供保险产品设计、药品目录选择、定点药房配备和技术服务等服务之目的所需，乙方或乙方关联公司向合作第三方适当披露项目信息的除外。

二、接收方仅有权为本协议所约定的合作项目之目的，向有必要知晓的雇员披露保密信息，并且接收方保证其雇员应接受至少与本协议同等严格的保密条款的约束。接收方应为其雇员在任何情况下、任何违反本协议的行为承担保证责任并赔偿披露方经济损失。

三、接收方应采取一切合理且不低于接收方对其类似的保密信息所采取的措施来保守披露方披露的保密信息，防止保密信息被盗窃或（和）泄露、未经授权的使用、因任何第三人的疏忽导致保密信息的

泄露。

四、接收方知悉保密信息被未经授权地使用或披露，应立即通知披露方并自负费用协助披露方采取救济措施。

五、未经披露方事先书面授权，接收方不得将保密信息以任何形式全部或部分地复制或复印，不得出卖、发行、传播保密信息、不得利用保密信息制造、出售、生产产品或任何将“保密信息”交予第三方的行为，无论该种行为是否以营利为目的。保密信息的任何复制或复印件必须注明该保密信息属于披露方，并且标注“机密”、“秘密”字样或其他类似标记。

六、保密义务自本协议生效后始终有效，不因本协议中止、终止、到期、撤销、无效、部分无效、变更或解除而失效。

### 第三十二条 通知与送达

一、本协议首部约定的甲乙双方联系方式适用于双方的各类通知、协议等文件以及发生纠纷时相关文件和法律文书的送达，包括民事诉讼及仲裁程序的审理和执行阶段的法律文书送达。

二、甲乙双方同意在联系方式变更时提前 5 日以书面方式履行通知义务；在民事诉讼及仲裁程序中一方联系方式变更时应当向法院（仲裁机构）履行变更通知义务。

三、本协议相关的各类通知、协议等应通过专人、快递或电子邮件的方式送达。通知、协议等在下列日期视为到达日：专人送达的，为通知方取得的接收方签收单所示日；快递送达的，为通知方持有的发送凭证上邮戳日起第 4 日；电子邮件送达的，为通知方对应系统显示发送成功的日期。

四、甲乙双方未按本条第（二）款的约定履行变更通知义务的，双方在本协议首部中所约定的送达地址仍视为有效送达地址，因接收方的送达地址不准确、送达地址变更后未及时依程序通知通知方、法院（仲裁机构）、接收方或其指定的接收人拒绝签收等原因，导致相



关文件或法律文书未能被接收方、法院（仲裁机构）、接收方或其指定的接收人实际接收时，快递送达的，以文书退回之日视为送达之日；专人送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日；电子邮件送达的，通知方对应系统显示发送成功之日或发送失败之日均视为送达之日。

第三十三条 本合同一式2份，甲方执1份、乙方执1份，具同等法律效力。

第三十四条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，甲、乙双方同意按下列第2种方式解决：

1. 提交深圳市罗湖区仲裁委员会仲裁。
2. 任何一方均有权向甲方所在地具有管辖权的人民法院起诉。

（以下无正文）

甲方： 123

乙方： 123

（盖章）

（盖章）

签订日期： 12

签订日期： 12

## 车险公估查勘定损外包服务绩效考核标准

指标	序号	指标名称	指标定义	权重	计算公式	考核标准
总部指标(70%)						
机构 指标 (30%)	1	定损偏差率	统计期内万元以下完成核损的车物损案件单个任务最大定损金额与末次核损通过金额的差值与核损通过金额比例（不含0结任务）	15%	$\Sigma（\text{任务最大定损金额}-\text{末次核损通过金额}）/\text{核损通过金额} \times 100\%$	实际值对比考核目标值，实际值小于或等于考核值，得分120分；每高于目标值1个百分点减10分，最低0分。
	2	5000元以下定损任务自动核损率	统计期内5000元以下的车物定损案件自动通过核损的任务与提交总任务的比例（不含0结任务）	25%	$5000\text{元以下车物定损任务} \Sigma \text{自动核损任务量} / \text{当期提交核损任务量} \times 100\%$	实际值对比考核目标值，实际值大于或等于考核值，得分120分；每低于目标值1个百分点减5分，最低0分。
	3	万元以下车物案件案均定损时长（含异地案件）	统计期内万元以下车物定损任务核损通过时间与任务调度的时间差的案均值（核损完成且不含0结任务）	25%	$\text{万元以下车定损任务} \Sigma（\text{末次核损提交时间}-\text{任务首次调度时间}）/\text{核损通过总任务量} \times 100\%$	实际值对比考核目标值，实际值小于或等于考核值，得120分；每大于目标值1天减20分，最低0分。
	4	车物定损任务滞留率	每周超4天未定损及退回的车物定损任务数与每周车物定损调度任务数的比例	15%	$\Sigma（\text{每周超4天调度定损未处理任务数}+\text{每周超4天退回定损未处理任务数}）/\text{当期调度定损任务总量}$	实际值对比考核目标值，实际值小于或等于考核值，得分120分；每高于目标值1个百分点减10分，最低0分。
	5	一次性核损通过率	统计期内万元以下的非人伤案件，一次性通过核损任务量与总提交核损任务量的比例（不含0结任务）	20%	$\text{万元以下非人伤案件} \Sigma \text{一次性通过核损任务量} / \text{当期提交定损任务量}$	实际值对比考核目标值，实际值大于或等于考核值，得分120分；每低于目标值1个百分点减5分，最低0分。