

阳光采购平台 采购文件

采购编号：GSHX-2025098

项目名称：甘肃省陇南公路事业发展中心 2026 年度团体人身
意外伤害保险采购项目

采购人：甘肃省陇南公路事业发展中心

招标代理机构：甘肃华信工程管理咨询有限公司

2025 年 12 月

目 录

采 购 文 件	1
第一章 采购邀请书	4
一、项目概况与采购范围:	4
二、项目预算及报价方式:	6
三、供应商资格要求:	6
四、竞价时间	7
五、结果公示	7
六、联系方式	7
第二章 供应商须知	8
供应商须知前附表	8
第三章 合同条件及格式	12
第四章 设计条件及技术要求	20
一、概述	20
二、成果要求	22
三、本采购项目采购人提供给供应商的其他资料	24
第五章 响应文件及格式	25
一、商务部分	26
(一) 响应函	28
(二) 法定代表人身份证明书	30
(三) 法定代表人授权委托书	31
(四) 有关资料	32
(五) 服务承诺	38

（六） 其它资料.....	39
二、技术部分.....	40
三、资格证明文件.....	41

第一章 采购邀请书

甘肃省陇南公路事业发展中心 2026 年度团体人身意外伤害保险采购项目 采购邀请书

甘肃省陇南公路事业发展中心委托甘肃华信工程管理咨询有限公司，甘肃省陇南公路事业发展中心 2026 年度团体人身意外伤害保险采购项目，已具备采购条件，现对该项目网上竞价，按照低价优先的原则确定成交供应商。

一、项目概况与采购范围：

1、项目概况：甘肃省陇南公路事业发展中心 2026 年度团体人身意外伤害保险采购项目。

2、采购编号：GSHX-2025098

3、服务地点：甘肃省陇南市

4、项目投资估算：无

5、服务期限：2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日。

6、采购范围：2026 年度团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗费用保险。

7、投保人员范围：甘肃省陇南公路事业发展中心在职职工（具体人数以合同签订人数为主）

序号	单位	2026 年度购买团体意外险人数
1	甘肃省陇南公路事业发展中心 宕昌公路段	80
2	甘肃省陇南公路事业发展中心 武都公路段	130
3	甘肃省陇南公路事业发展中心 文县公路段	79
4	甘肃省陇南公路事业发展中心 碧口公路段	60
5	甘肃省陇南公路事业发展中心 徽县公路段	84
6	甘肃省陇南公路事业发展中心 成县公路段	81
7	甘肃省陇南公路事业发展中心 西和公路段	58
8	甘肃省陇南公路事业发展中心 礼县公路段	73
9	甘肃省陇南公路事业发展中心 康县公路段	55

序号	单位	2026 年度购买团体意外险人数
10	甘肃省陇南公路事业发展中心 两当公路段	35
11	甘肃省陇南公路事业发展中心 高速公路养护所	106
12	甘肃省陇南公路应急保障与 路网监测中心	74
13	甘肃省陇南公路事业发展中心 试验检测室	30
14	甘肃省陇南公路事业发展中心 后勤服务中心	22
15	甘肃省陇南公路事业发展中心	43
合计		1010

8、保险险种及标准

保障范围和保险金额标准		
保险内容	保险基准金额	
团体意外伤害保险(身故或伤残)	100 万元/人	
附加意外伤害医疗费用保险	12 万元/人	
附加住院生活津贴保险	100 元/每天	
意外伤害伤残赔付等级执行标准		
伤残级别	伤残鉴定赔付比例	伤残基准金额
1 级	100%	100 万元
2 级	90%	90 万元
3 级	80%	80 万元
4 级	70%	70 万元
5 级	60%	60 万元
6 级	50%	50 万元
7 级	40%	40 万元
8 级	30%	30 万元

9 级		20%		20 万元
10 级		10%		10 万元
乡镇和区级及以上医院（含省外）意外住院、门诊赔付标准				
乡镇和区级及以上 医院（含省外）	有/无第三方 赔付	免赔额	赔付 比例	基准金额
门诊、急诊、住 院治疗	无第三方赔付	300 元	80%	12 万元/人
乡镇级区级及以上意外住院日津贴补助标准				
住院日额津贴		每年承担天数		补贴基准金额
100 元/日		180 天		18000 元

二、项目预算及报价方式：

本项目由甘肃省陇南公路事业发展中心签订总合同，根据各单位人员数量确定采购量，并由各单位分别支付合同价款。报价按每人每年为单位进行计算，单人最高限价为 450 元/人/年（单人报价高于最高限价的为无效响应），总费用控制最高限价 45.45 万元。

三、供应商资格要求：

1. 资质要求：供应商须为经中国保险监督管理委员会批准设立，有独立理赔处理权限的企业，具有中国保险监督管理委员会颁发的《经营保险业务许可证》，有行业准入证明资格文件等。

2. 供应商须具备全国联保能力。

3. 财务要求：提供上一年度经会计师事务所或审计机构审计的财务会计报告或财务报表（包括资产负债表、现金流量表、利润表），成立不足一年的提供企业开户银行出具的资信证明文件。

4. 业绩要求：供应商近 5 年（2020 年 11 月至今）具有保险承保业绩。

5. 信誉要求：供应商须为未被列入“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。

6. 供应商不得存在下列情形之一：

6.1 处于被责令停产停业、暂扣或者吊销执照、暂扣或者吊销许可证、吊销资质证书状态；

6.2 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；

7. 本次采购（不接受）联合体，并拒绝接受任何非保险企业以代理商或保险经纪人身份参加投标。

四、竞价时间

1. 请于 2025 年 12 月 19 日至 2025 年 12 月 24 日 11:00 登录甘肃省公共资源交易网网站“甘肃省阳光招标采购平台（甘肃省）”上传相应资格证明文件（PDF 格式加盖公章）。

2. 资质审查时间：2025 年 12 月 19 日至 2025 年 12 月 24 日 11:00 时

3. 竞价时间：2025 年 12 月 24 日 11:00 至 2025 年 12 月 24 日 16:00 时，本次竞价各供应商仅限一轮竞价，未按要求上传资格证明文件或内容不全者视为无效报价。

五、结果公示

1. 采购人将根据网上竞价结果，排除无效报价后，按照低价优先的原则确定成交供应商，同时发布成交公示。

2. 本次竞价完成后 2 日内，竞标人请将与采购平台上传内容一致的证明文件纸质版和电子版送到甘肃华信工程管理咨询有限公司，纸质版响应文件报价必须和网上竞价的价格一致。

六、联系方式

采购人：甘肃省陇南公路事业发展中心

地 址：甘肃省陇南市武都区江北街道办事处五凤社区阶州大道 41 号

联系人：焦洁

电 话：13830900661

招标代理机构：甘肃华信工程管理咨询有限公司

地 址：甘肃省兰州市城关区雁园路 601 号甘肃省商会大厦 A 座 11 楼

联系人：陈俊翰、白雪、王亚强

电 话：0931-8401936

2025 年 12 月 19 日

第二章 供应商须知

供应商须知前附表

项号	内 容	说明与要求
1.	采购人	采购人：甘肃省陇南公路事业发展中心 地 址：甘肃省陇南市武都区江北街道办事处五凤社区阶州大道 41 号 联系人：焦洁 电 话：13830900661
2.	招标代理机构	名 称：甘肃华信工程管理咨询有限公司 地 址：甘肃省兰州市城关区雁园路 601 号甘肃省商会大厦 A 座 11 楼 联系人：陈俊翰、白雪、王亚强 电 话：0931-8401936
3.	项目名称	甘肃省陇南公路事业发展中心 2026 年度团体人身意外伤害保险采购项目
4.	服务地点	甘肃省陇南市
5.	服务范围	详见委托人要求。
6.	资金来源	财政资金。
7.	采购范围	2026 年度团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗费用保险。
8.	服务期限	2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日
9.	供应商资质等级要求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资质要求：供应商须为经中国保险监督管理委员会批准设立，有独立理赔处理权限的企业，具有中国保险监督管理委员会颁发的《经营保险业务许可证》，有行业准入证明资格文件等。 2. 供应商须具备全国联保能力。 3. 财务要求：提供上一年度经会计师事务所或审计机构审计的财务会计报告或财务报表（包括资产负债表、现金流量表、利润表），成立不足一年的提供企业开户银行出具的资信证明文件。 4. 业绩要求：供应商近 5 年（2020 年 11 月至今）具

		<p>有保险承保业绩，并在人员组成结构等方面具有相应的能力。</p> <p>5. 信誉要求：供应商须为未被列入“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。</p> <p>6. 供应商不得存在下列情形之一：</p> <p>6.1 处于被责令停产停业、暂扣或者吊销执照、暂扣或者吊销许可证、吊销资质证书状态；</p> <p>6.2 进入清算程序，或被宣告破产，或其他丧失履约能力的情形；</p> <p>7. 本次采购（不接受）联合体，并拒绝接受任何非保险企业以代理商或保险经纪人身份参加投标。</p>
10.	报价采用的方式	详见邀请书
11.	供应商的备选方案	<input checked="" type="checkbox"/> 不允许 <input type="checkbox"/> 允许
12.	响应文件份数	<p>一、响应纸质文件副本份数及要求：</p> <p>1、响应文件副本份数：壹份。响应文件副本由其正本复制（复印）而成，包括证明文件。当副本和正本不一致时，以正本为准，但副本和正本内容不一致造成的评标差错由供应商自行承担。</p> <p>2、根据采购人的管理要求（若需），成交供应商另行免费提供不少于 3 份纸质响应文件副本。</p> <p>二、电子文档份数及要求：</p> <p>1、电子文档 4 份（U 盘 2 份和光盘 2 份）。</p> <p>2、响应文件电子版 U 盘须标注供应商名称，光盘须标注采购项目名称、采购编号、交易编号、供应商名称等。</p> <p>3、文本文件的格式为 Microsoft office 或 WPS 格式；设计文件格式为 DWG 文件，并提交相应的 PDF 格式文件；效果图应提交 JPG 格式文件。所有文件必须确保无病毒。</p> <p>注：本次竞价完成后 2 日内，竞标人请将与采购平台上传内容一致的证明文件纸质版和电子版送到甘肃华信工程管</p>

		理咨询有限公司，纸质版响应文件报价必须和网上竞价的价格一致。
13.	文件上传	请于 2025 年 12 月 19 日至 2025 年 12 月 24 日 11:00 登录甘肃省公共资源交易网网站“甘肃省阳光招标采购平台（甘肃省）”上传相应资格证明文件（PDF 格式加盖公章）。
14.	资质审查时间	2025 年 12 月 19 日至 2025 年 12 月 24 日 11:00 时
15.	竞价时间	2025 年 12 月 24 日 11:00 至 2025 年 12 月 24 日 16:00 时
16.	竞价方式	本次竞价各供应商仅限一轮报价，高于预算价、未按要求上传资格证明文件或内容不全者视为无效报价。
17.	最高限价	本项目由甘肃省陇南公路事业发展中心签订总合同，根据各单位人员数量确定采购量，并由各单位分别支付合同价款。报价按每人每年为单位进行计算，单人最高限价为 450 元/人/年（单人报价高于最高限价的为无效响应），总费用控制最高限价 45.45 万元。
18.	采购文件的组成	<ul style="list-style-type: none"> (1) 采购邀请书 (2) 供应商须知前附表 (3) 合同条件及格式 (4) 委托人要求 (5) 响应文件格式
19.	响应文件的组成	见第五章 响应文件及格式
20.	评标原则	评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，采用最低评标价法，即在符合项目需求、质量和服务的前提下，以提出最低报价的供应商作为成交供应商。
21.	定标	供应商在甘肃省公共资源交易网网站阳光采购电子平台，根据采购人提供的项目控制价进行报价，报价结束后，报价最低的为成交供应商。
22.	资格审查小组的组建	资格审查小组构成：3 人，其中采购人代表 1 人，外部专家 2 人；监督 1 人。
23.	成交通知	竞价结束后采购人以书面形式向成交供应商发出成交通知书，同时将成交结果通知未成交的供应商。
24.	签订合同	采购人和成交供应商应当自成交通知书发出之日起 30 天内，根据采购文件和成交供应商的响应文件订立书面合同。
25.	采购代理服	采购代理服务费由成交供应商支付，收费标准按 6000.00

	务费	元计取。
--	----	------

第三章 合同条件及格式

合同编号：

甘肃省陇南公路事业发展中心

2026 年团体人身意外伤害保险

甘肃·陇南

团体意外伤害保险业务合作协议

甲方：甘肃省陇南公路事业发展中心

乙方：

兹因甲方因人员管理的工作需要，甲方为所属职工办理团体意外伤害保险，切实维护保险双方的权利和义务，在《保险法》和国家相关法律、法规以及有关保险条款的基础上，特订立本保险业务合作协议。

承 保

第一条 承保告知

乙方在承保时，应向甲方及甲方人员如实告知投保险种的保险责任、责任免除、保险期限、保险费及支付方法、投保人和被保险人义务等内容。

第二条 承保险种

2026年团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗费用保险：

1. 团体意外伤害保险（身故或伤残）金额为100万元，应缴纳保费为_____元；

2. 附加意外伤害医疗费用保险金额为12万元，应缴纳保费为_____元；

3. 附加住院生活津贴保险保额为100元/每天，应缴纳保费_____元；人均保费合计为：_____元/人

第三条 保险费率及保险费的支付

1. 乙方保证为甲方提供国家有关部门审批的各险种的合法保险费率。遇国家政策性调整时，乙方及时通知甲方，根据有关政策及时调整承保、理赔事项。

2. 甲方投保时，举报在陇南辖区内有其他公司低于乙方保险

费率的，甲方应提供其他公司的保险单复印件，待乙方报批后符合甘肃保监局监管要求，乙方按甲方提供的费率调整执行。甲方要求退保的，按承保有关规定做退保处理。

3. 甲方在本公司人身保险到期前 30 日内，将投保的险种以及相关数据资料提供给乙方。

4. 甲方根据乙方出具的保险单及保险费金额，可按月或季度向乙方保险费。

赔偿处理

第四条 甲方应按照《保险法》，《保险条款》中规定的被保险人义务认真履行。否则，保险人依据《保险法》，《保险条款》的有关规定不履行保险人的赔偿义务。

第五条 医疗费用审核赔付

1. 赔偿费用按【法释(2003)20号】《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》有关条款执行。乙方根据保险条款规定，依据伤者的诊断证明、病历、处方，须符合当地社会医疗保险规定的医疗范围的医疗费用进行理算赔付，特殊案件除外。

2. 一次性给付协议

根据伤者的病情及伤者本人的愿意，并且依据《司法解释》由甲乙双方与伤者或伤者代表共同协商确定赔偿费用，签订赔偿协议书，并按承保险种的赔偿限额进行理算赔偿。

3. 死亡赔偿

依据《司法解释》以及公安交管部门的赔偿项目及标准等进行赔偿。

第六条 理赔时限

1. 依据《保险法》第二十四条规定，乙方依甲乙双方达成赔付协议后，属于县支公司权限的赔案在 1 个工作日内赔付结案；属市分公司权限的赔案在 3 个工作日内赔付结案；属省分公司权限的赔案在 10 个工作日内赔付结案。

2. 依据《保险法》第二十六条规定，乙方根据事故伤亡惨重、社会影响面大、被保险人无能力承担损失的案件，经审核确定属保险责任，但赔款金额暂时不能确定的，可在估计赔偿金额的 50% 内先行预付。

第七条 甲方的所有退费及赔款，乙方必须保证与甲方结算，不能擅自给单车及个人结算。否则，甲方要求乙方重复退费或赔付。

保险责任

第八条 现场查勘及施救：

1. 乙方提供 24 小时的_____专线服务电话，专线电话设在_____公司，专线电话 24 小时有专人值班。甲方承保的人员一旦出险，应及时向_____专线服务电话报案。

2. 乙方查勘定损人员接到_____的调度后，在本辖区：城区内 20 分钟以内必须赶到肇事现场；县外 50 公里之内 30 分钟内到达现场，100 公里以内 2 小时赶到；150 公里之内 3 个小时到达现场 150 公里以上当日到达现场。在外辖区：_____专线服务人会调度当地_____公司的机构进行现场查勘。乙方未履行服务承诺，对于超过 48 小时未及时查勘处理的案件，依据《保险条款》有关规定乙方承担赔偿责任。

3. 乙方人员发生保险事故后，乙方人员与甲方人员共同到达故现场并积极协助甲方进行施救，确定合理的施救费用和有

效的施救方案，将损失降低到最低限度。

4. 投诉受理：

乙方业务人员对提供甲方承保、理赔服务不满意时，可以进行投诉。

乙方设立以上投诉电话接受甲方以及社会的监督。对署名投诉举报的电话，乙方必须在1个工作日内作出答复，特殊投诉案件在3个工作日内答复。

对乙方工作人员有吃、拿、卡、要、报的行为的，甲方可以举报，乙方主管人员一经核实，市中心支公司立即处罚乙方当事人1000元，并在公示栏公示、通告甲方。

第九条 上门服务：1. 上门送保单，上门送赔款。乙方必须按照时限规定将保单赔款送到甲方；2 乙方应协助甲方填写、办理有关承保、索赔手续、收集整理有关单证，以便及时办理业务

第十条 代位赔偿：因第三方对保险标的损害而造成保险事故的，甲方应立即以书面形式向责任方提出赔偿请求，并积极采取其他措施向责任方进行索赔。同时。由甲方书面授权乙方行使代位追偿的，乙方应先行赔付。之后，行使甲方对第三方请求赔偿的权利。

违约责任

第十一条 本协议甲乙双方代表签字后生效，甲乙双方必须严格遵守履行，甲方管理的所有人员必须在乙方统一投保，甲方管理的所有人员不得在其他公司投保。

本协议甲乙双方代表签字后生效，任何一方不得擅自变更和解除合同。任何一方更改、变动、解除协议，应在10日内书面通知对方。否则，守约方有权提出违约赔偿，违约方应全部承担

违约后产生的一切责任和一切损失。

第十二条 乙方应向甲方提供保险理赔服务承诺书作为本协议的补充部分，未履行服务承诺内容时，乙方有关责任人将按照本公司的有关管理处罚办法进行处罚。

争议处理

第十三条 团体人身意外伤害保险

1. 保险期间内被保险人因遭受意外伤害而导致身故或伤残的，保险人依照《团体意外伤害保险条款》给付保险金，且给付各项保险金之和不超过本保险合同载明的保险金额。

2. 保险期间内，被保险人遭受意外伤害事故，并且事故发生之日起一百八十日内因该事故身故的，保险人按本保险合同载明的保险金额给付身故保险金，对该保险人的保险责任终止。

被保险人因遭受意外伤害事故且自该事故发生日起下落不明，后经人民法院宣告死亡的，保险人按本保险合同载明的保险金额给付身故保险金。但若被保险人被宣告死亡后生还的，保险金受领人应于知道或应当知道被保险人生还后三十日内退还保险人给付的身故保险金。

第十四条

1. 本协议一式贰份，甲乙双方各持壹份。

2. 本协议的解释权必须由甲乙双方代表进行。否则，因误解造成的法律责任及经济损失双方均不承担。

本协议自 年 月 日起生效，服务有效期为一年。

甲方(盖章):

乙方(盖章):

法定代表人或
授权人(签字):

年 月 日

法定代表人或
授权人(签字):

年 月 日

第四章 委托人要求

一、概述

1、采购范围：

2026 年度团体人身意外伤害保险及附加意外伤害医疗费用保险。

甘肃省公路事业发展中心在职职工（具体人数以合同签订人数为主）

序号	单位	2026 年度购买团体意外险人数
1	甘肃省陇南公路事业发展中心 宕昌公路段	80
2	甘肃省陇南公路事业发展中心 武都公路段	130
3	甘肃省陇南公路事业发展中心 文县公路段	79
4	甘肃省陇南公路事业发展中心 碧口公路段	60
5	甘肃省陇南公路事业发展中心 徽县公路段	84
6	甘肃省陇南公路事业发展中心 成县公路段	81
7	甘肃省陇南公路事业发展中心 西和公路段	58
8	甘肃省陇南公路事业发展中心 礼县公路段	73
9	甘肃省陇南公路事业发展中心 康县公路段	55
10	甘肃省陇南公路事业发展中心 两当公路段	35
11	甘肃省陇南公路事业发展中心 高速公路养护所	106
12	甘肃省陇南公路应急保障与 路网监测中心	74
13	甘肃省陇南公路事业发展中心 试验检测室	30
14	甘肃省陇南公路事业发展中心 后勤服务中心	22
15	甘肃省陇南公路事业发展中心	43
合计		1010

保险险种及标准

保障范围和保险金额标准

保险内容		保险基准金额		
团体意外伤害保险(身故或伤残)		100 万元/人		
附加意外伤害医疗费用保险		12 万元/人		
附加住院生活津贴保险		100 元/每天		
意外伤害伤残赔付等级执行标准				
伤残级别	伤残鉴定赔付比例		伤残基准金额	
1 级	100%		100 万元	
2 级	90%		90 万元	
3 级	80%		80 万元	
4 级	70%		70 万元	
5 级	60%		60 万元	
6 级	50%		50 万元	
7 级	40%		40 万元	
8 级	30%		30 万元	
9 级	20%		20 万元	
10 级	10%		10 万元	
乡镇和区级及以上医院（含省外）意外住院、门诊赔付标准				
乡镇和区级及以上医院（含省外）	有/无第三方赔付	免赔额	赔付比例	基准金额
门诊、急诊、住院治疗	无第三方赔付	300 元	80%	12 万元/人
乡镇级区级及以上意外住院日津贴补助标准				
住院日额津贴	每年承担天数		补贴基准金额	
100 元/日	180 天		18000 元	

2、服务地点：甘肃省陇南市

3、服务期限：2026 年 1 月 1 日-2026 年 12 月 31 日

二、服务要求

（一）服务要求

要求在当地有长驻服务人员，供应商须结合实际按照服务内容限额进行报价，结合市场价自主报价，且避免因报价过低导致中标后无力承担的后果发生。售后服务应包含以下内容：一是建立7×24小时应急响应机制，针对被保险人意外伤害事故报案，长驻服务人员需10分钟内响应、1小时内抵达现场协助处理；二是提供全流程理赔协助，包括指导准备理赔资料、代为提交申请、实时跟进进度并反馈结果；三是每季度开展一次现场回访，收集服务意见并优化方案；四是每年组织不少于2次的风险防范培训，讲解安全防护及保险权益知识；五是设置固定服务办公点，配备专职人员负责日常咨询、保单信息查询等基础服务。供应商须承诺售后服务质量达标，若因服务缺位造成采购人或被保险人损失，承担相应赔偿责任。

（二）业务流程与服务标准要求（核心环节）

1、售前服务：咨询与需求分析

专业性：从业人员需具备专业资格和知识，能准确分析客户风险，提供客观、专业的保险规划建议。

诚信透明：如实介绍产品优缺点，不诋毁同业。

2、售中服务：投保与承保

便捷高效：简化投保流程，提供线上线下多渠道的便捷投保方式。

明确告知：出具标准化的投保单、保险单、发票等凭证，确保合同信息准确无误。

及时响应：对客户的疑问和需求给予及时反馈。

3、售后服务：保全与续期

渠道通畅：提供便捷的保单信息查询、信息变更、续期缴费提醒等服务。

服务持续：建立客户档案，进行定期回访和保单检视，关注客户保障需求的变化。

4、理赔服务：出险与赔付

及时性：接到报案后迅速响应，明确告知理赔所需材料和流程。

公平性：理赔标准统一、公正，不惜赔、不滥赔。

简化流程：不断优化理赔流程，推广“小额快赔”、“在线理赔”、“预付赔款”等便民措施。

透明沟通：主动向客户通报理赔进度，对拒赔案件给予合理解释和法律依据。

5、投诉处理与纠纷解决

建立有效渠道：公布投诉电话、邮箱等，确保渠道畅通。

及时处理与反馈：在规定时限内调查并处理客户投诉，给予明确答复。

多元化解机制：积极配合行业调解、仲裁和诉讼等纠纷解决方式。

（三） 客户体验与服务文化要求

1、以客户为中心：将客户需求置于首位，从产品设计到服务流程都注重客户体验。

2、沟通与专业性：使用客户能理解的语言进行沟通，同时展现专业素养，建立信任感。

3、主动性服务：变被动响应为主动关怀，如定期保单检视、风险提示、健康管理等增值服务。

4、情感关怀与人文温度：在客户出险时，提供有温度的服务，理解客户的焦虑和困难，给予心理安抚和支持。

5、科技赋能与便捷性：积极运用大数据、人工智能、移动互联网等技术，提供7x24小时在线客服、智能核保、一键理赔等便捷、高效、个性化的服务。

（四） 对从业人员的要求

1、职业道德：诚信为本，恪守职业道德规范。

2、持续学习：保险产品和法规不断更新，需要持续学习以保持专业度。

3、服务意识：具备强烈的服务意识和良好的沟通技巧。

三、本采购项目采购人提供给供应商的其他资料

序号	单位	2026 年购买团体意外险人数
1	甘肃省陇南公路事业发展中心 宕昌公路段	80
2	甘肃省陇南公路事业发展中心 武都公路段	130
3	甘肃省陇南公路事业发展中心 文县公路段	79
4	甘肃省陇南公路事业发展中心 碧口公路段	60
5	甘肃省陇南公路事业发展中心 徽县公路段	84
6	甘肃省陇南公路事业发展中心 成县公路段	81
7	甘肃省陇南公路事业发展中心 西和公路段	58
8	甘肃省陇南公路事业发展中心 礼县公路段	73
9	甘肃省陇南公路事业发展中心 康县公路段	55
10	甘肃省陇南公路事业发展中心 两当公路段	35
11	甘肃省陇南公路事业发展中心 高速公路养护所	106
12	甘肃省陇南公路应急保障与 路网监测中心	74
13	甘肃省陇南公路事业发展中心 试验检测室	30
14	甘肃省陇南公路事业发展中心 后勤服务中心	22
15	甘肃省陇南公路事业发展中心	43
合计		1010

第五章 响应文件及格式

一、商务部分

目 录

- (一) 响应函及响应函附表
- (二) 法定代表人身份证明
- (三) 法定代表人授权委托书
- (四) 响应保证金（如有）
- (五) 联合体协议书（如有）
- (六) 供应商有关资料
 - 附件一、供应商基本情况表
 - 附件二、 完成类似项目（如有）
 - 附件三、正在进行的类似项目一览表（如有）
 - 附件四、拟投入本项目人员汇总表
 - 附件五、拟担任主要人员简历表
- (七) 服务承诺
- (八) 其他材料

(一) 响应函

致：_____（采购人名称）

根据贵方_____项目采购邀请书，采购编号为_____，我方针对该项目的响应报价为：人民币_____（大写）_____（¥_____元）。并正式授权的下述签字人_____代表供应商_____（供应商名称），提交采购文件要求的全套响应文件，包括：

- 1、商务部分、技术部分及资格证明文件响应文件；
- 2、我方已提交人民币_____作为响应担保。
- 3、其他资料。

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1、我方已详细审核并确认全部采购文件，包括修改文件（如有时）及有关附件。
- 2、一旦我方成交，我方将按照响应文件中的承诺组建项目团队，由响应文件所承诺的人员完成本项目的全部工作，保证在未征得采购人同意的前提下不变更主要人员，保证按响应函中承诺的服务周期（工期）_____日历天内完成编制报告并提供相关后续服务。

- 3、我方同意所提交的响应文件在采购文件的供应商须知中规定的响应有效期内有效，在此期间内如果成交，我方将受此约束。

- 4、除非另外达成协议并生效，你方的成交通知书和本响应文件将成为约束双方的合同文件的组成部分。

- 5、其他补充说明：_____（补充说明事项）

与本项目有关的一切正式往来通讯请寄：

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

供应商：_____（全称、盖章）

法定代表人或授权委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年____月____日

费用清单

1. 费用清单说明

2. 费用清单

单位：人民币元

序号	费用分项名称	计算依据、过程和公式	金额（元）	备注
1				
2				
3				
4				
5				
.....			
合计报价				

地址：_____ 邮编：_____

电话：_____ 传真：_____

供应商：_____（单位全称、盖章）

法定代表人或授权委托人：_____（盖章或签字）

日期：_____年____月____日

(二) 法定代表人身份证明书

供应商名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：____年____月____日

经营期限：_____

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

身份证号码：_____

系_____（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

供应商：_____（盖单位章）

____年____月____日

法定代表人身份证复印件：



(三) 法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）

系_____（供应商名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：_____

代理人无转委托权。

供应商：_____（盖单位章）

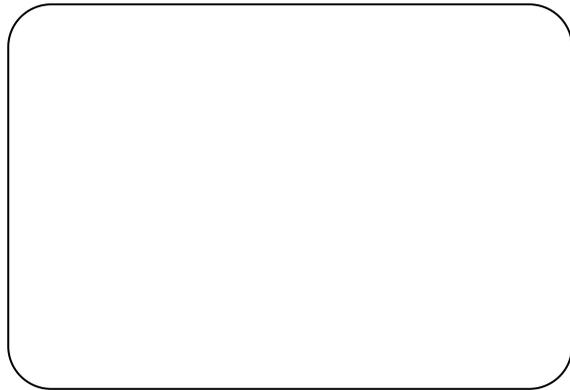
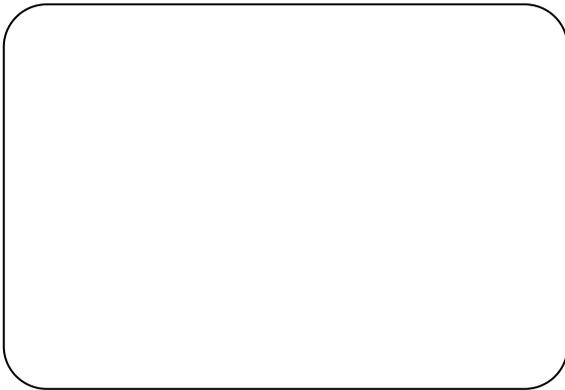
法定代表人：_____（签字或盖章）

委托代理人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

_____年____月____日

委托代理人身份证复印件：



（四）有关资料

附件一 供应商基本情况表

附件二 完成类似项目（如有）

附件三 正在进行的类似项目一览表（如有）

附件四 拟担任本项目人员汇总表

附件五 拟担任主要人员简历表

附件一 供应商基本情况表

供应商全称	_____		
主要业务范围	_____		
法定代表人姓名	_____	职 务	___
供应商地址	_____	邮政编码	___
电 话	_____	传 真	___
成 立 日 期	_____	现 有 职 工 人 数	___
资 质 等 级 证 书	等 级：_____证书号：_____		
质量管理体系证书	等 级：_____证书号：_____		
单位组织机构简介： _____ （部室划分、各部室人数、中高级职称、建筑师、结构师等人员数） 组织机构框图附后			

注：供应商需随此表附上营业执照、资质等级证书、质量管理体系证书等文件的复印件或扫描件。

供应商： _____（盖章）
 法定代表人或授权委托人： _____（签字或盖章）
 日 期： _____年_____月_____日

附件二 完成类似项目（如有）

采购人 (业主)			
项目名称			
服务范围			
完成日期 (年/月/日)			
主要人员情况			
...			

- 注：** 1、供应商应随此表附上相关的证明（如中标（成交）通知书、合同、顾客意见反馈表的复印件或扫描件）
- 2、如有多个类似项目，可按此表格扩展。

供应商： _____（盖章）
 法定代表人或授权委托人： _____（签字或盖章）
 日期： _____年_____月_____日

附件三 正在进行的类似项目一览表（如有）

委托单位 (业主)	委托内容	委托金额	委托人联系方式
...			

注：1、供应商应随此表附上相关的证明（如中标（成交）通知书、合同、顾客意见反馈表等的复印件或扫描件）

2、如有多个正在进行项目，可按此表格扩展。

供应商： _____（盖章）_____

法定代表人或授权委托人： _____（签字或盖章）_____

日期： _____年_____月_____日

附件五 拟担任主要人员简历表

姓 名	___	性别	___	出生日期	___年___月___日
毕业院校专业	___			毕业时间	___年___月___日
从事本专业时间	___		为申请人 服务时间		___
职 称	___		任职时间		___
在本项目拟任职务			_____		
主 要 经 历					
时间	参加过的项目名称及规模			该项目中担任职务	

注：1. 须随同本简历表附上：相关证明材料。所有复印件均须加盖供应商单位公章（联合体响应的，由其派出单位或牵头人盖章）。

2. 供应商拟担任项目负责人和其他主要人员必须是本单位正式在岗职工。

供应商： _____（盖章）

法定代表人或授权委托人： _____（签字或盖章）

日期： _____年____月____日

(五) 服务承诺

(六) 其它资料

供应商认为对其成交有利的其它书面证明材料

二、技术部分

（格式供应商自拟，内容须满足采购文件的规定，包括但不限于以下内容）

- 1、服务范围、服务内容
- 2、依据、工作目标
- 3、机构设置（框图）、岗位职责（如有）
- 4、拟投入的人员
- 5、作重点、难点分析
- 6、对本项目的合理化建议（如有）

三、资格证明文件

详见采购公告。