

苏黎世财产保险（中国）有限公司

公众责任保险(以索赔提出为基础)

(以下简称“本保险单”)

请您在收到本保险单后仔细阅读，以确保本保险单符合您的需求。本保险单是一份法律文件，应当妥善保存。

目录

- 第 1 部分：定义
- 第 2 部分：承保条款
- 第 3 部分：适用法律和管辖权
- 第 4 部分：承保责任
- 第 5 部分：赔偿责任限额
- 第 6 部分：除外责任
- 第 7 部分：条件条款
- 第 8 部分：保险人义务

第1部分 – 定义

凡在本保险单中出现时，对有关概念的含义解释如下：

- 1.1 **飞行器：**所称飞行器，是指用于在大气层或太空中飞行或移动的各种工具或设备。
- 1.2 **活动：**所称活动，是指在保单明细表中列明的被保险人的各种经营活动。通常包括如下内容：
 - 1.2.1 救火、急救、提供救护车服务；
 - 1.2.2 作为所有者拥有进行活动的场地；
 - 1.2.3 为了员工福利而设立和管理餐厅和各类社交体育福利组织；
 - 1.2.4 作为所有者和拥有者
 - 1.2.4.1 在被保险人的场地内的各种机器、设备、装备，除非已被明确列为除外责任；
 - 1.2.4.2 属于被保险人、或依法应由被保险人负责的电话、燃气、水和电力设施。
- 1.3 **人身伤害：**所称人身伤害，是指各类身体伤害、疾病、以及因此所造成的精神损害和死亡。
- 1.4 **雇员：**所称雇员，是指
 - 1.4.1 与下列主体具有劳动服务合同关系的任何人员：
 - 1.4.1.1 被保险人；
 - 1.4.1.2 任何为被保险人提供借用或聘用员工服务的机构；
 - 1.4.2 工头和由工头提供的劳工人员；
 - 1.4.3 由劳务承包商所提供的任何劳工人员；
 - 1.4.4 任何为被保险人工作的自雇人士；
 - 1.4.5 根据有关合同或协议提供给被保险人的任何人员，在协议中规定这些人员在从事与被保险人有关的经营活 动，在合同期限内视为由被保险人雇佣。
- 1.5 **地域限制：**是指在保单明细表中列明的地域限制。
 - 1.5.1 短期工作访问或短期海外工作期间，就以下两种情况，本保险单的适用范围为全世界：
 - 1.5.1.1 定居在地域限制范围内的被保险人的董事或非体力劳动雇员，被短期派往其他地区，并从事与其工作职责有关的事项；
 - 1.5.1.2 定居在地域限制范围内的被保险人的雇员，被短期派往其他地区参加在职培训；
- 1.6 **气垫船：**所称气垫船，是指通过向下喷射气流而形成气垫，从而能在大气层中或水面上漂浮移动的各种船舶或设备。
- 1.7 **被保险人：**所称被保险人，是指在保单明细表中列明的被保险人，包括以下人员或机构：
 - 1.7.1 董事、合伙人和雇员：被保险人的任何董事、合伙人和雇员，在履行职务行为时，如果产生任何责任并导致受害人向被保险人提出赔偿要求，被保险人有权向保险人提出索赔；
 - 1.7.2 法律上的代表：如果被保险人死亡，就被保险人所引起的责任，在法律上应该代表被保险人的任何个人；
 - 1.7.3 如果被保险人提出要求，也可以增加如下人员作为被保险人：
 - 1.7.3.1 子公司：被保险人的子公司，以及被保险人已取得 50%以上股份的任何其它实体；

- 1.7.3.2 关联企业：被保险人的附属或从属的实体，且被保险人对其能够进行有效的管控；
- 1.7.3.3 委托人：委托被保险人履行有关合同事项的委托人，但仅限于上述合同所要求，并在被保险人自有场地之外由被保险人履行合同事项的过程中；
- 1.7.3.4 体育社交福利组织的管理人和会员：被保险人的餐厅和各类社交体育福利组织的管理人和会员，以及从事急救、救火、救护车服务的管理人和会员。但前提条件是上述人员应履行和遵守本保险单中列明的各项要求和条件，就如同他们本人是保单明细表中列明的被保险人一样；

其经营场地位于中华人民共和国境内，且在中华人民共和国境内进行运营，且有关细节情况已经提供给苏黎世。

- 1.8 **被保险产品：**所称被保险产品，是指被保险人在从事经营活动时所制造、建造、安装、修理、维护保养、加工、销售、供应、分销，但已经不处于被保险人的实际照管和法律控制之下的各种产品（包括其包装）。
- 1.9 **保险人：**是指与投保人订立保险合同，并按照合同约定承担赔偿责任或者给付保险金责任的保险公司。本保险单的保险人为：苏黎世财产保险（中国）有限公司(本保险单内简称：**苏黎世**)。
- 1.10 **损失：**所称损失，是指造成人身伤害和财产损失的各种事件，包括连续和重复发生作用的风险状况；从被保险人的角度看，上述事件既无法预料，也并非出于其愿望。
 - 1.10.1 如果无法确定损失发生的确切日期，按如下原则处理：
 - 1.10.1.1 对于人身伤害，将受伤的人员就有关伤害所引起的症状首次向医生问诊的时间视为损失发生时间，即使日后才得以确定造成伤害的近因；
 - 1.10.1.2 对于财产损失，将损失后果首次显露出来的时间视为损失发生时间，即使日后才得以确定造成损失的近因；
 - 1.10.2 相同原因引起的多个索赔，无论受害人或索赔人的数量有多少，都应视为一个损失（一系列索赔）；
 - 1.10.3 上述损失事故发生的日期，应以这一系列的损失首次发生的日期为准；有关索赔提出的日期，应以这一系列的索赔首次提出的日期为准。
- 1.11 **保险费：**所称保险费，是指保单明细表中列明的保险费。
- 1.12 **财产损失：**所称财产损失，是指有形财产的实际损坏、灭失、毁减，包括所造成的财产丧失使用功能，但不包括在没有发生上述损坏、灭失、毁减情况下的纯粹财务损失。
- 1.13 **车辆：**所称车辆，是指设计用于轮式交通或轨道交通且并非由人类或畜力推动的各种机器。
- 1.14 **水上工具：**所称水上工具，是指用于在水面上或水中漂浮的各类船舶、工具、设备，但不包括靠人力推动的各类船舶、工具、设备。
- 1.15 **保险期间：**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。

第 2 部分 – 承保条款

- 2.1 鉴于投保人已经向**苏黎世**提出投保的要求并已经支付或同意支付相关的保险费，苏黎世同意承保其风险，有关承保细节如下所述。由投保人和被保险人所提供的各种与风险有关的信息是本保险合同的基础，并成为保险合同的组成部分。

第 3 部分 – 适用法律和管辖权

- 3.1 对本保险单和本保险单的任何文字或词语的解释，应适用中华人民共和国法律。

第 4 部分 – 承保责任

4.1 在满足了本保险单中所规定的各项条款和条件下，凡被保险人因以下原因所产生的法律赔偿责任，苏黎世将向被保险人或代表被保险人进行赔偿：

4.1.1 人身伤害 和/或

4.1.2 财产损失

但上述人身伤害和/或财产损失，必须是因被保险人的活动而引起，且发生（请见损失的定义）

- 在追溯日期之后；
- 在地域限制范围内；
- 且针对有关人身伤害和/或财产损失在保险期间内首次提出索赔。

4.2 对于所有的索赔，都应被视为已在如下日期提出：

4.2.1 被保险人收到书面索赔通知的第一天；或

4.2.2 苏黎世收到被保险人就发生有可能导致索赔的事故通知的第一天。

第 5 部分 – 赔偿责任限额

5.1 苏黎世在本保险单项下的所有赔偿责任，不超过保单明细表中列明的累计赔偿责任限额。

5.2 法律费用：在本保险单的赔偿责任中，苏黎世还负责承担如下项目：

5.2.1 就被保险人有权或应该有权在本保险单项下得到赔偿的任何索赔，在其处理或抗辩过程中，由苏黎世支付的或在苏黎世书面同意的情况下由被保险人支付的法律费用；

5.2.2 就上述索赔，受害索赔人依法能够向被保险人摊回的法律费用；

5.2.3 但前提条件是

5.2.3.1 对于同一损失项下的各种赔偿责任和法律费用，苏黎世的赔偿责任不超过保单明细表中列明的每次损失赔偿责任限额；

5.2.3.2 苏黎世对本保险单项下的所有索赔的全部累计赔偿责任，在保险期间内不超过保单明细表中列明的累计赔偿责任限额。

第 6 部分 – 除外责任

对于以下索赔，苏黎世在本保险单项下不承担赔偿责任：

6.1 知识产权

由于侵害版权、专利权、商标权、已注册的设计权和其他知识产权而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.2 职业责任

由于被保险人未能尽到其职业所要求的义务，或由于任何人员未能尽到这种义务（对此应由被保险人承担法律责任），从而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.3 污染和污染物

由于被保险人向土地、大气、河流或水体中倾泻、散布、释放或逸出各种烟、蒸汽、烟尘、烟气、酸、碱、有毒物质、化学品、液体、气体、废料、其他刺激物污染物，从而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.4 核辐射污染

6.4.1 直接或间接因以下原因所引起的人身伤害和/或财产损失：

6.4.1.1 因核燃料或因核燃料燃烧所产生的核废料，从而造成的电离辐射或放射性污染；

6.4.1.2 爆炸性核装置或核元件中带有放射性物品、有毒物品、爆炸物及其他危险品。

6.4.2 在本除外责任项下，所称燃烧是指任何自发核裂变过程。

6.5 产品（产品责任）

由于被保险产品的特性、状况、质量而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.6 合同责任

就人身伤害和/或财产损失，由于任何合同保证或协议而承担的责任；但即使没有这种合同保证或协议，被保险人依照法律仍然应该承担的责任不在此限。

6.7 代为管理责任

凡被保险人所照顾、看管和控制的财产发生财产损失。

6.8 车辆

因拥有、运营、占有、使用的任何机动车辆所引起的人身伤害和/或财产损失；但在被保险人的内部场地中使用的机动车辆，如果无需领取公共道路的通行许可，也无需遵守强制保险或担保的要求，则不受此除外责任限制。

6.9 飞行器

因拥有、运营、占有、装卸、使用任何飞行器而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.10 水上工具和气垫船

因拥有、运营、占有、装卸、使用任何水上工具和气垫船而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.11 海上风险

因拥有、运营、占有、装卸、使用任何海上平台或井架而引起的人身伤害和/或财产损失。

6.12 违章建筑

6.12.1 因以下原因而直接或间接引起的人身伤害和/或财产损失：

6.12.1.1 位于保险场地之内的现有违章建筑物和/或违章建筑工程；

6.12.1.2 对位于保险场地之内的现有违章建筑物和/或违章建筑工程进行设备安装、拆除、修理、装修、装饰。

6.12.2 在本除外责任项下，所称违章建筑物和/或违章建筑工程应依照中华人民共和国的有关法律法规进行解释。

6.13 移动或减弱支撑

因打桩、沉陷、拆除、移动或减弱地基支撑，造成陆上建筑和其他结构发生财产损失，以及由此引发的各种索赔。

6.14 地下管道

包括地下管道、线缆、输电线、上下水管所发生的财产损失。

6.15 违约金和罚款

因未能履行、未能全部履行、未能及时履行任何合同或协议所引起的人身伤害和/或财产损失；以及

所引起的任何罚金、罚款、违约金、惩罚性赔偿、示范性赔偿。

6.16 雇员的人身伤害

根据《中华人民共和国劳动法》、《工伤保险条例》或相关法律法规，雇员因其所发生的人身伤害向被保险人提出的赔偿要求。

6.17 石棉

因石棉、石棉产品、任何产品中所含有的石棉成分而直接或间接产生的任何责任。

6.18 硅土

因硅土、硅土产品、石英纤维、矽尘、其他任何形式的硅土而直接或间接产生的任何责任。

6.19 烟草

对于烟草、烟草的烟雾、任何包含或带有烟草成分的物品或货物中所含有的辅助成分或添加剂，因吸入、摄取、暴露其中而直接或间接产生的任何责任。

6.20 电磁场(EMF)/电磁干扰(EMI)

因电磁场(EMF)或电磁干扰(EMI)而直接或间接产生的任何责任。

6.21 电子数据

以下事项引起的任何责任

6.21.1 任何计算机代码、程序、其他数据的传送；

6.21.2 未经授权取得或接入上述数据。

6.22 电子日期识别

由于任何计算机、其他相关设备或系统在处理、存储、接收数据时发生失效，在任何时间导致以下情况发生，从而直接或间接引起的任何法律责任，无论以上财产是否属于被保险人：

6.22.1 无法按正确的日期对日期进行识别；

6.22.2 由于无法按正确的日期对日期进行识别，导致无法获得、保存、保留、正确使用、正确解读、正确处理任何数据、信息、指示、指令；

6.22.3 对于已经编写到任何计算机软件中的任何指令，如果因其造成数据丢失，或无法在正确的日期或这个日期之后获得、保存、保留、正确处理任何数据，从而导致无法获得、保存、保留、正确处理任何数据。

6.23 转基因生物 (GMO)

6.23.1 凡涉及转基因生物，或由于转基因生物而直接或间接产生的任何责任；

6.23.2 在本除外责任项下，所称转基因生物(GMO)，是指对生物体、其母体、其中一部分进行基因工程处理，从而产生传统的繁殖方式或自然的基因组合无法达到的基因变化。所称生物体，是指任何活的、能进行繁殖或复制的生物或分子单元，包括但不限于动物、植物、微生物、细胞、细胞培养和细胞器；以及无法进行独立性繁殖的生物体，包括但不限于病毒、类病毒、人工培育的无法进行繁殖的动物、人工培养的无法繁殖或只能进行无性繁殖的植物、以及他们的种子。

6.24 艾滋病

因获得性免疫缺陷综合症(AIDS)或艾滋病相关综合症(ARC)而直接或间接产生的任何责任，无论这种症状如何产生或命名；以及与此相关的任何诊断或治疗性产品。

6.25 特殊化学品/药物

因以下物品而直接或间接产生的任何责任：甲醛尿素(Urea Formaldehyde)、多氯联苯类化合物(Polychlorinated Biphenyl)、羟基脲衍生物(8-Hydroxyquinoline derivatives)、避孕药、疫苗、己烯雌酚(Diethylstilbestrol)、堕胎药 RU-486、其他品种的化学堕胎药物。

6.26 人体植入体

因人体植入体而直接或间接产生的任何责任。

6.27 恐怖主义

6.27.1 由于以下原因而直接或间接造成任何伤害、损失、费用，以至直接或间接产生任何责任：

6.27.1.1 各种恐怖主义行为，无论是否同时或交替存在其他原因或事件；

6.27.1.2 为控制、阻止、镇压或回应恐怖主义行为而采取的任何行动；

6.27.1.3 未能控制、阻止、镇压任何恐怖主义行为。

6.27.2 在本条除外责任条款项下，所称恐怖主义行为包括但不限于，为了政治、宗教、意识形态或类似目的，也包括为了影响任何政府，为了恐吓全部公众或部分公众，由任何个人或团体所采取的任何武力、暴力行为、上述行为的威胁，无论是由个人单独行动，还是代表任何组织、政府或与任何组织、政府有关。同时如果本除外责任条款的一部分内容无效或无法执行，本除外责任条款的其余部分仍然有效并具有全部的效力。

6.28 战争

由于战争、侵略、外敌敌意行为（无论是否宣战）、内战、叛乱、革命、起义、军事或篡权行动而直接或间接引起的人身伤害和/或财产损失。

6.29 地域限制以外的索赔

在地域限制以外的地区发生的索赔或因地域限制以外的地区发生的损失而在地域限制区内提出的索赔。

第7部分 – 条件条款

7.1 合同内容

本保险单、保单明细表、说明和任何批单条款均是保险合同不可分割的组成部份；任何具有特别含义的文字和表述在任何地方出现时均具有相同的含义。

7.2 不实告知

订立保险合同，苏黎世就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人和被保险人应当如实告知。

投保人或被保险人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响苏黎世决定是否同意承保或者提高保险费率的，苏黎世有权解除本合同。

前款规定的合同解除权，自苏黎世知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。

投保人或被保险人故意不履行如实告知义务的，苏黎世对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人或被保险人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，苏黎世对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

苏黎世在合同订立时已经知道投保人或被保险人未如实告知的情况的，苏黎世不得解除合同；发生保险事故的，苏黎世应当承担赔偿保险金的责任。

7.3 免赔额

免赔额由投保人与苏黎世协商确定并在本保险单内载明。苏黎世就任何损失的赔偿责任，仅承担超过保单明细表中所列明的免赔额以上的部分。即，苏黎世的最高赔偿数额不应超过赔偿责任限额减去免赔额以后的部分。

7.4 危险程度改变

在保险合同有效期内，本保险的危险程度显著增加的，被保险人应当及时通知苏黎世，苏黎世可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因危险程度显著增加而发生的保险事故，苏黎世不承担赔偿保险金的责任。

7.5 保险费调整

如果保险费或部分保险费是根据预计情况进行计算的话，则在保险期间结束后的一个月內，被保险人应按苏黎世的要求提供相关的具体资料。期内保险费应按照最终的情况进行调整，但不得少于保单明细表中列明的最低保险费。

7.6 其他保险

如果没有本保险保障，被保险人其他保险可以赔偿或应该赔偿的情况下，则苏黎世的赔偿责任，将仅限于赔偿超出其他保险本来能赔偿或应该赔偿的数额以上的部分。

7.7 注意事项

被保险人应该：

7.7.1 遵守保险单中所列明的各项条款、规定、条件条款和相关批单条款。

7.7.2 在以下事务中，保证尽到合理的注意：

7.8.1.1 雇佣合格的员工；

7.8.1.2 对所有场地、装置、装修、机器设备、经营中所使用的一切物品，保持其处于良好状况；

7.7.2 在以下事务中，采取所有合理的预防措施：

7.8.2.1 防止发生人身伤害和财产损失；

7.8.2.2 防止在制造、销售、供应中出现有缺陷的产品；

7.7.3 遵守政府所颁布的涉及人员和财产安全的各种法律法规，包括有关对载人电梯和蒸汽压力容器进行检验的规定；

7.7.4 对于任何有缺陷的产品，被保险人如果已经得知或有理由怀疑，应自负费用采取合理措施进行追踪、召回或改进。

7.8 保险合同解除

可以在任何时候按以下方式解除本保险单：

7.8.1 由投保人书面通知苏黎世，自通知寄送之日起解除本保险单。苏黎世将依照下述的短期收费

表扣除自保险单生效之日起的保险费。但条件条款 7.6 中所规定的保险费调整依然适用。

7.8.2 由苏黎世提前十五天按照最近所知的投保人地址书面通知投保人。苏黎世应根据要求按日比例退还自终止之日起计算的未到期部分保险费。但条件条款 7.6 中所规定的保险费调整依然适用。

短期收费表：

保险期间		年度保险费的比例 %
超过	不超过	
-----	1 个月	年保费的 10%
1 个月	2 个月	年保费的 20%
2 个月	3 个月	年保费的 30%
3 个月	4 个月	年保费的 40%
4 个月	5 个月	年保费的 50%
5 个月	6 个月	年保费的 60%
6 个月	7 个月	年保费的 70%
7 个月	8 个月	年保费的 80%
8 个月	9 个月	年保费的 85%
9 个月	10 个月	年保费的 90%
10 个月	11 个月	年保费的 95%
11 个月	12 个月	全年保费

7.9 争议处理

因本保险合同所产生的争议，如果无法由当事人协商解决的，双方可协商选择以下方式解决：

7.10.1 仲裁：提交中国国际经济贸易仲裁委员会按照现行有效的仲裁规则进行仲裁。如被保险人注册地区没有中国国际经济贸易仲裁委员会，则提交双方约定或认可的仲裁机构按照申请仲裁时该仲裁机构现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决为终局裁决，对双方均有约束力。

7.10.2 诉讼：双方如协商不成，或不选择仲裁的，可向人民法院提起诉讼。

7.10 索赔

7.10.1 一旦被保险人或其法律上的代表人得知发生任何人身伤害、财产损失、索赔、法律诉讼、审讯，应自其知道该保险事故之日起立即书面通知苏黎世。但法律规定的不可抗力造成的延误除外。**被保险人故意或者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，苏黎世对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但苏黎世通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。**

7.10.2 苏黎世不承认在其没有事前书面同意情况下，被保险人处理索赔和进行谈判中承认的任何责任。苏黎世有权以被保险人的名义对任何索赔进行抗辩或处理，或为苏黎世的利益向任何人提出赔

偿的诉讼请求，可全权处理任何诉讼和解决任何索赔。被保险人应按苏黎世的要求提供一切必要信息和协助。对因未及时提供必要的信息和协助导致扩大的损失，苏黎世不承担赔偿责任。

7.10.3 **被保险人给第三者造成损害，被保险人未向该第三者赔偿的，苏黎世有权拒绝向被保险人赔偿保险金。**

7.10.4 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，苏黎世自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向苏黎世提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，苏黎世赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在苏黎世未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，苏黎世不承担赔偿责任；苏黎世向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经苏黎世同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使苏黎世不能行使代位请求赔偿的权利的，苏黎世可以扣减或者要求返还相应的保险金。

7.10.5 凡发生可能在本保险单项下索赔的意外事故，被保险人应保留一切造成事故发生或与其有关的物品，在苏黎世合理要求的时间内不得对其进行改动或修理。

7.10.6 如果根据本保险单中“被保险人”的定义，苏黎世要向一个主体以上进行赔偿，则苏黎世的全部赔偿责任不应超过保单明细表中所列明的赔偿限额。

7.10.7 **对于保险期间内提出的任何单个索赔和数个索赔，凡苏黎世在任何时间按保单明细表中列明的赔偿限额向被保险人进行赔偿后（应从中扣除已经赔偿的部分），或按少于上述标准的数额（经双方达成赔偿协议）进行赔款后，苏黎世在本保险单项下不再承担任何责任。**

7.11 延长索赔报告期限

7.11.1 如果：

7.11.1.1 并非由于投保人不支付保险费或发生保险欺诈的原因，本保险单被苏黎世解除撤销，或未由苏黎世续保；

7.11.1.2 苏黎世和投保人续保时采用了和本保险单第4部分不同的条款。

7.11.2 如果投保人提出要求且同意支付额外的保险费，对于本保险单项下首次提出索赔的期限，将在原保险期间到期时由苏黎世额外延长180天，以承保在保单明细表中列明的追溯日之后但在保险单到期之前发生的事故。

但前提条件是

7.11.2.1 投保人应在原保险期间届满之前书面提出延长要求；

7.11.2.2 如果被保险人在本保险单的原保险期间之后所安排的其他保险，能够全部或部分承担某些索赔，则本延长索赔报告期限不适用于这些索赔；

7.11.2.3 对于本保险单所适用的任何索赔，本延长索赔报告期限既不能延长保险期间，也不能重新恢复或增加其适用的赔偿限额。

7.11.3 如果投保人解除或没有续保本保险单，苏黎世可全权处理决定是否给予被保险人的要求所给予的任何延长索赔报告期限。

第 8 部分 — 保险人义务

8.1 本保险合同成立后，苏黎世应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证。

8.2 保险事故发生后，苏黎世认为投保人、被保险人提供的有关索赔证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

8.3 苏黎世在收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，苏黎世将在索赔证明和资料收集完整之后，在合理期间内做出核定。

苏黎世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保险金的协议后十日内

履行赔偿保险金义务。苏黎世依照本条的规定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出该核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

8.4 苏黎世自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；苏黎世最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。