

(2024年“和谐莲湖”二元民生保险项目)

(项目编号: SXBH2024-ZCCS-001)

采 购 合 同

甲 方: 西安市莲湖区民政局

乙 方: 中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司

二零二四年年三月

中国 西安

目录

一、合同价款.....	3
二、款项结算.....	3
三、服务地点及服务期.....	3
四、服务内容及承诺.....	4
五、合同双方的权利和义务.....	20
六、乙方违约责任.....	20
七、合同的变更与解除.....	21
八、合同争议解决的方式.....	21
九、其他.....	22
十、合同生效.....	22

甲方（采购人）：西安市莲湖区民政局

乙方（成交供应商）：中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司

2024年“和谐莲湖”二元民生保险项目，项目编号：SXBH2024-ZCCS-001，在西安市财政局政府采购管理处的监督管理下，由陕西博虹项目管理有限公司组织竞争性磋商，西安市莲湖区民政局（以下简称“甲方”）确定中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司（以下简称“乙方”）为该项目中标供应商，提供的产品及服务。

依据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》，经双方协商按下述条款和条件签署本合同。

一、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）：陆拾贰万伍仟元整（¥：625,000）。

（二）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

二、款项结算

（一）付款方式：合同签订生效后30个工作日合同价款结算。甲方付款前，乙方应按甲方要求提供等额有效的发票，否则甲方有权拒不付款或相应顺延付款期限，且不承担任何违约责任。

（二）支付方式：银行转账。

帐户名称：中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司

银行账号：3700020129023102513

开户银行：中国工商银行陕西省西安市南大街支行

三、服务地点及服务期

（一）项目服务地点：采购人指定地点。

（二）保险期限：一年（自2024年1月1日0时至2024年12月31日24时）

四、服务内容及承诺

（一）合同条款

中国人民财产保险股份有限公司
政府防贫救助保险条款

第一部分 总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单或者其他保险凭证，以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 各级人民政府、扶贫办、民政部门、财政部门或其他职能部门以及其他合法机构，均可作为本保险合同的投保人或被保险人。

第三条 本保险合同中的救助对象是指纳入各级人民政府、扶贫部门或民政部门认可的精准扶贫、精准脱贫、精准防贫项目保障范围的相关人员，以及其他经投保人与保险人约定承保的人口，具体以保险单载明为准。

第四条 本保险条款由总则、自然灾害救助保险、意外事故救助保险、医疗救助保险和通用条款五部分组成。

投保人可以选择投保，也可以全部投保，具体以保险单载明为准。

第二部分 自然灾害救助保险

保险责任

第五条 在保险期间内，由于发生气象部门发布的暴风、暴雨、暴雪、寒潮、雪崩、崖崩、雷击、洪水、龙卷风、飏线、台风（热带风暴）、海啸、风暴潮、巨浪、赤潮、海冰、泥石流、突发性滑坡、山体崩塌、地面塌陷、地裂缝、冰雹、沙尘暴、干旱、森林草原火灾，以及其他经投保人与保险人约定承保的自然灾害，导致保险单载明的救助对象人身伤亡或基本生活困难，被保险人依据国家或地方有关法律规定应支付的下列救助费用，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

- （一）人身伤亡救助金和医疗费用；
- （二）基本生活费用补贴。

本保险合同中的基本生活困难指发生保险责任范围内的自然灾害，导致救助对象饮食、饮水、被服短缺，或者住房、基本生产物资损毁，基本生活暂时出现严重困难。具体救助标准以保险单载明为准。

第三部分 意外事故救助保险

保险责任

第六条 在保险期间内，由于发生意外事故导致保险单载明的救助对象人身伤亡或基本生活困难，无法找到责任人或者责任人无力赔偿，被保险人依据国家或地方有关法律规定应支付

的下列救助费用，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

- （一）人身伤亡救助金和医疗费用；
- （二）基本生活费用补贴。

本保险合同中的基本生活困难指发生保险责任范围内的意外事故，导致救助对象饮食、饮水、被服短缺，或者住房、基本生产物资损毁，基本生活暂时出现严重困难。具体救助标准以保险单载明为准。

第四部分 医疗救助保险

保险责任

第七条 在保险期间内，凡保险单载明的救助对象罹患疾病，对符合当地政策范围内的住院医疗费用，在扣除基本医疗保险、城乡居民大病保险以及各类补充医疗保险、商业保险报销后的救助对象个人自付部分，被保险人依据国家或地方有关法律规定应承担的救助费用，保险人按照保险单载明的方式负责赔偿。

第五部分 通用条款

保险责任

第八条 保险事故发生后，被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其他必要的、合理的法律费用（以下简称“法律费用”），保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。

责任免除

第九条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意行为、犯罪行为；
- （二）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突，恐怖活动、罢工、骚乱、暴动；
- （三）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （四）大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染；
- （五）地震及其次生灾害；
- （六）行政行为或司法行为；
- （七）救助对象实施犯罪行为或者违反治安管理规定，造成自身人身伤亡的；
- （八）救助对象实施的自残、自杀等故意行为。

第十条 下列损失、费用和责任，保险人也不负责赔偿：

- （一）罚款、罚金或惩罚性赔偿；
- （二）精神损害赔偿；
- （三）社会保险及商业保险已经支付的医疗费用；
- （四）保险单载明的免赔额或者按照保险单载明的免赔率计算的免赔额；
- （五）超过保险单约定的各项责任限额的损失超额部分。

责任限额与免赔额（率）

第十一条 除另有约定外，责任限额包括每人伤亡责任限额、每人基本生活费用补贴限额、每人医疗救助限额、每次事故责任限额、累计责任限额和法律费用责任限额。其中每人伤亡责任限额包括每人医疗费用责任限额。

各项责任限额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十二条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

同时约定了免赔额和免赔率的，免赔金额以免赔额和按照免赔率计算的金额二者高者为准。

保险期间

第十三条 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。

保险人义务

第十四条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十五条 保险事故发生后，投保人、被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，保险人应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十六条 保险人收到被保险人的赔偿请求后，应当及时就是否属于保险责任作出核定，并将核定结果通知被保险人。

投保人、被保险人义务

第十七条 投保人应履行如实告知义务，如实回答保险人就被保险人的有关情况提出的询问，并如实填写投保单。

第十八条 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。采用分期支付保险费的，投保人应按照本保险合同的约定，按时支付保险费。若投保人未按照本保险合同的约定支付保险费的，则保险人有权通知投保人解除本保险合同，该保险合同自保险人发出解除书面合同通知时解除。

第十九条 投保人未按照本保险合同的约定支付保险费的，保险人有权按照投保人实交保险费与应交保险费的比例承担保险责任。

第二十条 被保险人应严格遵守国家及政府有关部门制定的相关法律、法规及规定，加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少保险事故的发生。

第二十一条 保险事故发生时，被保险人应当尽力采取必要的措施，防止或者减少损失。投保人、被保险人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人。

第二十二条 被保险人收到救助对象的救助请求或得知可能启动救助时，应及时以书面形式通知保险人，并就救助方案与保险人进行协商。

第二十三条 发生保险责任范围内的损失，应由有关责任方负责赔偿的，被保险人应行使或者保留向该责任方请求赔偿的权利。

在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时，被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

第二十四条 被保险人向保险人请求赔偿时，应提交下列索赔材料：

（一）保险单；

（二）索赔申请书；

(三) 主管部门出具的事事故证明、事件公告、认定证明等；

(四) 救助对象就医治疗的诊疗证明、病历(原件)及医疗费用原始单据；救助对象残疾的，由保险人认可的伤残鉴定机构出具的伤残程度证明；救助对象死亡的，由公安机关或医疗机构出具的死亡证明；宣告死亡的，由人民法院出具的宣告死亡判决；

(五) 投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

赔偿处理

第二十五条 除另有约定外，保险事故发生后，被保险人对救助对象给付的救助项目，保险人按照以下方式赔偿：

(一) 发生救助对象死亡的，保险人按照每人伤亡责任限额赔偿；

发生救助对象残疾的，由保险人认可的二级及以上医疗机构或司法机构依据《劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级》(GB/T16180-2014)标准鉴定残疾程度并出具伤残程度证明，保险人按照本保险合同所附残疾赔偿比例表规定的百分比，乘以每人伤亡责任限额赔偿；

发生医疗费用的，保险人仅承担工伤保险等社会保险及商业保险报销后的医疗费用，在扣除本保险合同约定的免赔额后按当地社会医疗保险标准在每人医疗费用责任限额内据实赔偿。

(二) 发生基本生活费用补贴的，保险人按照每人基本生活费用补贴限额赔偿。

(三) 发生医疗救助费用的，保险人按照保险单载明的赔偿方式，在每人医疗救助限额内赔偿。

(四) 对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故责任限额内赔偿。在保险期间内，保险人对多次事故的赔偿金额不超过累计责任限额。

(五) 对法律费用的赔偿，保险人在累计责任限额之外另行计算，但不超过法律费用责任限额。

争议处理

第二十六条 合同争议解决方式由当事人在保险合同中约定的下列两种方式中选择一种：

(一) 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交保险单载明的仲裁委员会仲裁；

(二) 因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，依法向人民法院起诉。

第二十七条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律(不包括港、澳、台地区)。

其他事项

第二十八条 保险责任开始前，投保人要求解除保险合同的，应当向保险人支付相当于保险费5%的退保手续费，保险人应当退还剩余部分保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除，保险人按照保险责任开始之日起至合同解除之日止期间与保险期间的日比例计收保险费，并退还剩余部分保险费。

第二十九条 本保险合同约定与《中华人民共和国保险法》等法律规定相悖之处，以法律规

定为准。本保险合同未尽事宜，以法律规定为准。

附录：伤亡赔付比例表

项目	伤残程度	百分比
(一)	死亡、一级伤残	100%
(二)	二级伤残	80%
(三)	三级伤残	65%
(四)	四级伤残	55%
(五)	五级伤残	45%
(六)	六级伤残	25%
(七)	七级伤残	15%
(八)	八级伤残	10%
(九)	九级伤残	4%
(十)	十级伤残	1%

（二）服务内容方案与说明

“民生保险”是通过政府出资投保、保险公司理赔、因灾群众受益的方式,对因自然灾害、突发性灾害导致的人身伤亡,抢险救灾期间的人身伤亡,群众见义勇为过程中的伤亡,由保险公司予以补偿。政府为每个居民拿出二元钱,如果发生自然灾害或见义勇为伤亡,能得到保险公司的死亡补偿和医疗费补偿。“二元民生保险”对于健全灾害保障体系,减少群众因灾损失,鼓励见义勇为,保障基本民生,促进社会和谐稳定具有十分重要的意义。

政府救助保险是政府与商业保险公司共同推出的一款改善民生的公益保险产品,主要是针对拥有所辖地区户籍或暂住、常住资格的自然人,其遵循的原则为“政府出资、群众受益”。政府救助保险包括意外伤害险、自然灾害公众责任险、自然灾害家庭财产损失保险等。结合本次项目特点,特制定了此次保险方案的总体思路及规划。

（1）“和谐莲湖”民生保险保障方案总体思路与规划

“和谐莲湖”保险方案旨在与莲湖区“文明、和谐”建设相结合,协助解决社会公共安全领域发生突发事件,受灾居民群众能及时获得政府救助,第一时间化解问题隐患,减轻政府压力。在参考了省内外地方综合治理工作与保险有机结合的成熟做法经验后,结合莲湖区的实际情况,经过认真研究探讨,形成我莲湖区民生保险保障制度的基本构想。

1. 总体思路

1.1 政府主导、市场运作。

政府在组织推动、财政补贴、防灾减灾等方面给予政策引导。保险公司发挥营业网点的地域优势和损失评估、风险管理等技术优势,提供承保、理赔以及防灾防损服务。

1.2 重点突出、逐步覆盖。

根据莲湖区社会综合治理中关系到人民群众日常生活的部分突出问题,提供风险保障计划,通过经验累积,逐年加大或调整风险保障范围,实现财政支持下的多层次风险分散机制,保障社会稳定运行。

（2）保险保障方案涵盖的风险

社会中潜在的风险和灾难对人们造成的伤害使人们生活中不确定因素增加，随着经济的发展，人民群众对公共场所的安全需求及突发事件后快速妥善处理善后的需求快速增长，本方案涵盖的风险主要以社会中经常发生的公众风险及社会关注度较高的特定风险。

公共场所、公共设施突发意外事件：属于政府管理的公共场所，因无责任方的突发事故，导致群众人伤或财产损失，应当由政府负责赔偿或抚恤的费用由保险机构根据合同约定负责赔偿。城市公共设施如公园、车站、影剧院，农村公共设施如水库、塘坝、河道的溃堤，池塘、涝坝中发生的意外事故等。

无责任方的突发火灾、爆炸事故：指莲湖区居民住房发生火灾或爆炸事故，无法找到责任人或者责任人无力赔偿，应当由人民政府给予的一次性伤亡救助金、治疗人伤的医疗费用及受损财产补偿金，保险机构根据合同约定负责赔偿。

拥挤、踩踏群体事故：居民在莲湖区行政区域内参加群众性活动中因发生拥挤、踩踏事故导致人身伤亡，无法找到责任人或者责任人无力赔偿，人民政府给付的一次性伤亡救助金以及支付的医疗费用，保险机构按照约定负责赔偿。近年来，省会城市西安组织各种文体交流活动频繁，如全运会、马拉松、欧亚论坛、国际汽车博览会等，参与范围广、人数多，社会风险急剧增加。

恐怖活动事故：居民在莲湖区行政区域内因恐怖分子或组织进行恐怖活动导致人身伤亡，无法找到责任人或者责任人无力赔偿，对应当由人民政府支付的一次性伤亡救助金以及支付的医疗费用，保险机构按照约定负责赔偿。

自然灾害事故：由于发生气象部门发布的暴风、暴雨、暴雪、寒潮、等自然灾害，导致参保范围内人员人身伤亡，保险机构按照约定责任负责赔偿。

意外事故：在保险期间内，由于发生意外事故导致保险单载明的参保范围内人员人身伤亡或基本生活困难，无法找到责任人或者责任人无力赔偿，保险人按照保险合同的约定负责赔偿人身伤亡救助金、医疗费用以及基本生活费用补贴。

医疗救助：在保险期间内，凡保险单载明的参保范围内人员罹患疾病，对符合当地政策范围内的住院医疗费用，在扣除基本医疗保险、城乡居民大病保险以及各类补充医疗保险、商业保险报销后的对象个人自付部分，被保险人依据国家或地方有关法律规定应承担的救助费用。

（3）“和谐莲湖”民生综合保险方案（二元民生）介绍

“和谐莲湖”二元民生保险保障方案旨在与莲湖区“文明、和谐”建设相结合，协助解决社会公共安全领域发生的突发事件，使居民群众能及时获得救助，第一时间化解问题隐患，减轻政府压力。

（4）保险费标准、保险期限

- 1、二元民生保险费标准：每人 2 元/份/年。
- 2、保险期限：自 2024 年 1 月 1 日零时起至 2024 年 12 月 31 日二十四时止
- 3、保险范围和保险金额
 1. 保障人群：老旧房屋住户、低保对象、特困人员、低保边缘家庭、困难儿童等。

2. 保险内容：

民生保险

保障范围	保险金额（赔偿限额）		老旧房住户、特殊困难群众人数	收费标准	保险费
	每人赔偿限额/每户	每次事故/累计赔偿限额			
居民财产损失保障	1.5 万元/户	每次事故赔偿限额 80 万元/累计赔偿限额 200 万元	约 31.25 万人	2 元/人	62.5 万元 (根据户籍人口统计结果确定)
居民人身意外伤害与意外住院医疗费用保障	11 万元/人	每次事故赔偿限额 1000 万元/累计赔偿限额 3000 万元/其中每人人身意外伤害抚恤 10 万、每人意外住院医疗费用 1 万元			
特殊困难群众重病医疗费用保障	1300 元/人	1000 元以内按照 50%比例进行赔偿；1000 元以上按 800 元上限标准进行赔偿			

(5) 理赔流程

理赔流程包括：

- 1、出险报案

为进一步提高保险服务项目的时效性，秉承“随时随地，全心为您”的服务宗旨，满足招标文件的各项要求，我司特为本保险服务项目制定以下两种报案模式：

①、专线报案

我司设立 24 小时服务专线 95518，严格执行全年 365 天、24 小时全天候接报案制度。

中国人民保险公司于 2000 年 7 月 1 日在全行业率先推出全国统一服务专线电话 95518 以来，95518 的服务范围已遍及中国的主要城市和农村，在业内获得了无数好评。被 CCCS 客户联络中心标准委员会授予 CCCS 第十八届中国最佳客户联络中心“团队文化建设最佳实践奖”，连续多年被评为“中国最佳呼叫中心”，并连续多年获评“CCCS 中国最佳客户联络中心”。CCCS 客户联络中心标准委员会受工信部信息产业部科技司与法规司委托，于 2002 年制定了《CCCS 客户联络中心标准》，得到各行业服务领先企业积极响应与应用，对中国客户联络中心行业发展新趋势的专业与专注，获得了业内的高度认可。

②. 联系您的客服专员朱玮凯 13571951803 进行报案

2、现场查勘

① 设立严格的 365 天×24 小时查勘制度，确保责任到人。

② 接到投保人/被保险人的出险通知后，**1 小时内**以电话或书面（传真）形式回复是否前往现场查勘

③ 对需要查勘现场的事故，保证城区内 2 小时到达现场、城区外 3 小时以内到达现场，如因意外情况延误，将事先与投保人/被保险人充分沟通，取得谅解；或者在 **30 分钟**内安排好代查勘事宜。

④ 对需要查勘现场的事故，查勘完成后，将在**三个工作日内**将查勘结果反馈给被保险人。

3、提供索赔资料

根据险种需要提供不同的索赔资料具体如下：

财产损失部分：

1、出险理赔通知书/理赔申请书 2、被保人、保险金受益人的身份证件 3、房产证明。4、受损清单 5、事故认定书 6、受损财产的原始发票凭证、合同或协议。7、需要进行修复或重置受损财产的发票、合同或协议。

居民人身意外伤亡与意外住院医疗费用部分

1、出险经过报告;事故证明报告证明;索赔申请书; 2、医疗清单(主要包括:医疗发票原件、诊断证明书、门诊病历、门诊检查报告单等、住院的总费用清单、住院病历一套、医保报销审核单);3、伤残鉴定报告:伤残鉴定机构资质;伤残鉴定人员资质; 4、被保险人身份证件

特困群众重病医疗救助责任部分:

1. 被保险人身份证明复印件;2. 病历复印件盖医院章(需要用伤者身份证原件到医院医务科复印);3. 医疗费收据原件,住院医疗收费项目明细原件;4. 医疗手册,处方,检查单,化验单等原件;5. 出院小结(由医院提供并盖章);6. 有社保报销的需提供社保理赔分割单。

对于已经从商业医疗保险或任何第三方获得相关医疗费用补偿后,导致无法提供上述部分资料的情况,可通过提供商业保险机构或其他第三方的医疗费用分割单或医疗费用结算证明进行赔付。

4、查收赔款

核定损失后,对于所有赔案,无论赔款金额大小,均由我公司按时限要求将全额赔款支付给被保险人。

(6) 理赔时效

1、居民财产损失。资料齐全经双方确认后3个工作日内,保险人可直接将赔款支付到受灾居民账户或投保人开设的赔款专户。

2、居民人身伤亡、住院医疗费用。资料齐全经双方确认后3个工作日内,保险人可直接将赔款支付到受灾居民账户或投保人开设的赔款专户。

3、政府医疗救助费用,赔偿协议经双方确认后3个工作日内,保险人可直接将赔款支付到受灾居民账户或投保人开设的赔款专户。

(7) 其它服务要求承诺

1. 我司将利用多种方式宣传发动对“和谐莲湖”民生综合保险进行广泛宣传,确保政策宣传面达到100%,切实维护莲湖区广大人民群众利益。

2. 我司凭借自身的机构网络分布优势、专业技术优势，做好各项承保理赔服务工作，并成立包括我公司主要负责人组成的本次项目专项服务领导小组，确保“和谐莲湖”民生综合保险工作各项服务举措的落实。

3. 我司所经营的机构，街镇、社区均有网点或服务站点专员，协议签订后在发生出险后可拨打 24 小时服务专线或联系我公司客服专员进行报案。在接到报案后安排专业的理赔人员进行对接，查明事故原因，确定损失情况。核定损失后，对于所有赔案，无论赔款金额大小，均由我司按时限要求将全额赔款支付给被保险人。在赔案结束后 5 个工作日内，我公司向莲湖区人民政府和责任单位报告赔案处理情况。

4. 加强沟通协调。供应商按照公司职责，加强协作配合，进一步分工合理，职责明确，协商沟通，规范有序的工作机制，确保取得实效。

5. 对“两元民生保险”及医疗补充保险案件理赔保险公司应开通理赔绿色通道，发生报案时人员第一时间到达现场配合当地政府，应急管理部门做好事故勘查工作，快速理赔，对于重大案件保险公司应及时成立应急领导小组亲赴现场，确保事故处理效率，快速、高效完成理赔工作。

（8）服务团队人员构成情况

姓名	公司及部门	职务	拟任项目职务	办公电话	手机
秦余国	陕西省分公司 总经理室	副总经理	项目协调小组组长 综合服务领导小组组长	029- 87270086	18601187999
王博	陕西省分公司 商团部	副总经理	项目协调小组副组长	029- 83273155	15691969001
孙毅	陕西省分公司 理赔部	副总经理	理赔服务小组组长	029- 62610017	18909186099
袁军	西安市分公司 总经理室	副总经理	日常服务小组组长	029- 87217719	13891851666
赵双朋	西安市分公司 商团部	副经理	日常服务小组组员	029- 87266944	15929960439
花磊	西安市分公司 理赔中心	副经理	理赔服务小组副组长	029- 87285702	18092690151
张擎	西安市分公司 理赔中心	经理助理	理赔服务小组副组长	029- 87285702	13991337673

刘海洋	西安市分公司 理赔中心	人伤分部 经理	理赔服务小组组员	029- 62655038	13679168556
张莉	西安市分公司 理赔中心	非车险 分部经理	理赔服务小组组员	029- 87285702	15109236991
刁莉	西安市 莲湖支公司	总经理	理赔服务小组组员	029- 84288935	13891988989
郑帅真	西安市分公司 理赔中心	非车险理 赔岗	理赔服务小组组员	029- 87272850	18829033368
朱玮凯	西安市 莲湖支公司	服务专员	日常服务小组组员	029- 84264036	13571051803
职焕宁	西安市 莲湖支公司	服务专员	日常服务小组组员	029- 84201611	15029963881

服务小组概况

为更好的服务本项目，细化工作、明确分工，我司将上述服务小组成员按照工作职责及主要工作细分为：项目服务协调小组、综合服务领导小组、日常服务小组以及理赔服务小组。

项目服务协调小组为总领导小组，是本项目服务小组的领导机构，负责协调包括承保、理赔服务等相关事宜，负责全面领导及统筹协调综合服务领导小组、日常服务小组以及理赔服务小组。

综合服务领导小组主要负责本项目各项服务工作落实和督办，确保项目承保服务、理赔等工作人员协调与安排以及理赔各项工作的开展与落实。日常服务小组和理赔服务小组确保本项目各项工作落地和执行。

项目服务协调小组

项目服务协调小组主要由省、市公司总经理室人员组成，人员名单详见下表：

姓名	职务	本项目拟任职务	办公电话	手机
桂文东	陕西省分公司总经理	组长	029- 83271279	13605739966
秦余国	陕西省分公司副总经理 西安市分公司总经理	副组长	029- 87270086	18601187999
袁军	西安市分公司副总经理	组员	029- 87217719	13891851666

项目服务协调小组联系人：袁军：13891851666

项目服务协调小组小组职责：

监督、协调落实承保及理赔各项事宜，统筹规划，全面配合投保人保险等落实工作。

管理承保项目跟踪、分析、理赔各项工作的问题、风险及变化。

协调项目服务团队内的各项工作和各级公司、各部门的工作安排。

统筹协调项目在承保、风控、理赔过程中遇到的各项问题, 定期进行客户回访, 听取投保人意见和建议, 对项目服务人员整体的服务内容进行考核监督。

综合服务领导小组架构

综合服务领导小组由中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司总经理担任组长, 商业团体保险部、理赔部、西安市分公司总经理、副总经理等公司高级管理人员为成员。

姓名	公司及部门	职务	拟任项目职务	办公电话	手机
桂文东	陕西省分公司总经理室	总经理	组长	029-83271279	13605739966
秦余国	陕西省分公司总经理室	副总经理	副组长	029-87270086	18601187999
王博	陕西省分公司商团部	副总经理	副组长	029-83273155	15691969001
孙毅	陕西省分公司理赔部	副总经理	成员	029-62610017	18909186099
袁军	西安市分公司总经理室	副总经理	成员	029-87217719	13891851666
赵双朋	西安市分公司商团部	副经理	成员	029-87266944	15929960439
花磊	西安市分公司理赔中心	副经理	成员	029-87285702	18092690151
刁莉	西安市莲湖支公司	负责人	成员	029-84288935	13991111781

综合服务领导小组联系人：袁军：13891851666

综合服务领导小组小组职责：

全面负责本保险服务项目的整体工作，为本项目提供承保、理赔相关政策支持，对重大事项进行商讨决策；

负责配合服务协调小组对日常服务小组及理赔服务小组之间的协调和资源整合工作，根据需要调配、充实本项目管理和服务团队成员；

部署、指导和监督项目日常服务小组、理赔服务小组的主要工作。

日常服务小组

日常工作小组由具体经营本保险服务项目的西安市分公司副总经理担任组长，长期服务本项目的业务骨干担任小组成员。

姓名	公司及部门	职务	拟任项目职务	办公电话	手机
袁军	西安市分公司 总经理室	副总经理	组长	029- 87217719	13891851666
刁莉	西安市 莲湖支公司	负责人	副组长	029- 84288935	13991111781
赵双朋	西安市分公司 商团部	副经理	成员	029- 87266944	15929960439
朱玮凯	西安市 莲湖支公司	商团部 经理	成员	029- 84264036	18789428805
职焕宁	西安市 莲湖支公司	商非专员	成员	029- 84201611	15029963881

日常服务小组联系人：朱玮凯：13671951803

日常工作小组职责：

负责实施承保出单、保险协议的签署；

负责日常承保管理、现场风险踏勘、组织等各项保险服务工作；

负责与西安市莲湖区民政局日常联络工作，定期进行客户回访，听取意见和建议，及时以书面形式对相关建议和要求进行回复；

协调、配合理赔服务小组对赔案的处理工作；

服务团队成员发生变动时立即通知被保险人，确保各项工作正常开展。

理赔服务小组

理赔服务小组主要由省、市公司理赔条线的主要人员构成，负责出险理赔服务的各项工作，人员名单详见下表：

姓名	职务	本项目拟任职务	办公电话	手机
孙毅	陕西省分公司 理赔部副总经理	组长	029-87285702	18909186099
花磊	西安市分公司 理赔中心副经理	副组长	029-87285702	18092690151
张擎	西安市分公司 理赔中心经理助理	副组长	029-87285702	18191456712
张莉	西安市理赔中心 非车分部经理	组员	029-87285702	15109236991
郑帅真	西安市理赔中心 非车险理赔岗	组员	029-87272850	18829033368

理赔服务小组联系人：张擎：18191456712

理赔服务小组职责：

理赔服务小组按照及时、快速、准确、合理的原则负责工程项目出险后的现场查勘、定损理赔等理赔服务工作；

配合 95518 全年 365 天 X24 小时报案电话，及时组织理赔人员赶赴现场开展出险查勘工作。协助收集索赔资料，及时完成赔案理算、赔案制作、赔款支付(含预付赔款)等工作；

对于重大和疑难赔案的处理提出技术性的意见和建议，及时向上级领导汇报。针对复杂疑难案情与莲湖区民政局进行商讨。及时通报查勘定损情况，定期向各方做阶段性赔案汇总报告；

根据项目服务协调小组的安排，定期组织开展安全检查工作，排除事故隐患，依托自然灾害预警系统及时安排灾害预防工作。

五、合同双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务

- 1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。
- 2、甲方有权对投保人员参保情况进行定期检查。
- 3、乙方应在合同签订后立即启动合同工作内容，并保证在本合同执行过程中根据甲方的实际情况，向甲方提供符合国家有关法规和行业规范的服务。
- 4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。
- 5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方的权利和义务

- 1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。
- 2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。
- 3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。
- 4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
- 5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其他责任。

六、乙方违约责任

乙方违约情形：

- 1、不按约定时间开始承担保险责任。
- 2、乙方不向甲方说明保险合同条款的内容，尤其是责任免除条款未向甲方明确说明。
- 3、不按合同约定对保险标的的安全状况进行检查，并及时向甲方、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议。
- 4、在保险有效期间，未经甲方和被保险人的同意擅自批单变更合同内容。

5、保险事故发生后，不履行合同约定责任范围内的保险赔付，不及时核损支付赔款。

6、其他违约情形。

若乙方单方面终止合同或逾期完成合同任务或发生前述 1-5 的违约情形，则视为乙方违约，乙方违约应按照合同总金额的双倍金额向甲方或被保险人支付违约金；

乙方应当及时理赔、核定损失并履行赔偿或给付保险金，如果未及时履行前述义务，乙方除给付保险金外，应当赔偿甲方或被保险人因此受到的损失（包括但不限于诉讼费、保全费、鉴定费、律师费、差旅费等）。

七、合同的变更与解除

1、本合同的变更必须由双方协商一致，并以书面形式确定。但有下列情形之一的，一方可以向另一方提出变更合同权利与义务的请求，另一方应当在十日内予以答复；逾期未予答复的，视为同意：

- (1) 项目发生严重的技术风险；
- (2) 本合同签署后，国家相关法规政策的变动导致项目的实施发生变动，需要补充约定的。

2、双方确定，出现下列情形，致使本合同的履行成为不必要或不可能的，可以解除本合同：

- (1) 因发生不可抗力；
- (2) 因国家相关法规政策的变动导致项目无法完成；
- (3) 无论何等原因，合同一方未能履行本合同规定的主要义务，守约方有权解除。

3、双方协商一致可以解除本合同。

八、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成的按下列第

(二) 种方式解决：

- (一) 提交西安仲裁委员会仲裁；
- (二) 依法向甲方所在地人民法院起诉。

九、其他

- （一）乙方在日常服务、索赔过程中的过失或疏忽或其它任何违反本合同的行为所造成的后果，由乙方统一承担；
- （二）本合同项下双方相互提供的文件、资料，双方除为履行合同的目 的外，均不得泄漏给其他方；
- （三）任何一方向其他方提出的函电通知和要求，按合同地址派员递送或挂号、传真发送的，在取得对方人员接收确认后，即被认为已经被正式接收；
- （四）承保人在接到出单通知后，按照出单通知书提供的保险信息出具保单，保单由经纪人审核无误后，送交各方；
- （五）本合同未定事宜，双方可根据具体情况结合有关规定另行签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

十、合同生效

- （一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（或授权委托人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。
- （二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按本合同约定（无约定的按《中华人民共和国民法典》的有关规定）承担相应责任。
- （四）本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。
- （五）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

(以下无正文)

甲方 (盖章)

单位名称: 西安市莲湖区民政局

地 址: 西安市庙后街 169 号

法定代表人

或授权委托人 (签字或盖章):

联系电话:

签订日期: 2024 年 4 月 10 日



乙方 (盖章)

单位名称: 中国人民财产保险股份有限公司

西安市分公司

地 址: 西安市东大街 111 号

法定代表人

或授权委托人 (签字或盖章):

联系电话: 029-84264036

签订日期: 2024 年 4 月 10 日