

人员保险合同

甲方：西安曲江新区管理委员会

地址：西安市雁塔区长安南路6号

乙方：中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司

地址：西安市高新区科技路48号创业广场三楼

根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规之规定，就甲方购买保险事宜，经双方协商一致，达成如下协议，以资共同遵守。

一、合同内容

西安曲江新区城市管理综合行政执法局人员保险服务

二、合同价款

1、保险费每人每年 600 元，投保人数：曲江城管执法人员暂定 800 人，合同金额暂定人民币：肆拾捌万元整（¥480000）（保险费单价金额不变，最终以合同确定的实际参保人数为准）。

2、合同总价包括：合同范围规定的内容及其它相关服务所含的费用。

3、合同单价一次包死，不受市场价变化的影响。

三、合同结算

1、资金支付条件及时间：

根据中国保险监督管理委员会“见费出单”的规定，需在保险生效前支付保险费。

2、结算方式：银行转账。

3、结算单位：由甲方负责结算，乙方开具等额增值税发票交由甲方。

四、履行期限、地点及方式：

1、履行期限：自保险合同生效之日起一年。

2、地点：甲方指定地点

3、方式：甲方指定方式

五、承保服务

乙方具体负责上述项目的承保工作，并派专人负责本合同所涉及的承保和理赔工作。

1、乙方承保服务专员负责到甲方收集材料；熟悉甲方地址及联系人，双方交换电话及联系方式，为履行合同和保险服务做好准备，同时应做好保险培训工作。

2、甲方在业务投保时须提供正确的所有队员名单和身份证号码，以便乙方输入业务承保系统实名制承保。甲方如有人员变更、调整，应填写相应的批改申请表并加盖公章（原件甲方妥善保管，乙方按时上门收取），在工作时间内以文本形式邮寄或通过传真或者电子邮件通知乙方，乙方接到通知后及时出具批单，变更完毕并以书面的形式反馈给变更单位，批单生效时间为收到完整批改资料之日起次日零时开始。

3、乙方项目服务团队人员原则上不予变动，如遇特殊情况发生变动的，乙方将在变动之日起3个工作日内书面通知甲方；甲方对乙方所指定的项目人员的服务不满意，提出书面要求之后，乙方将予以更换，并将新更换的人员名单于3个工作日内书面通知甲方。

4、乙方服务小组联络人每月至少与甲方联系一次，了解相关意见或要求。

5、在反应速度上，对甲方的函件，乙方的专项业务服务小组将在收到函件起三个工作日内做出答复。有结论的，明确答复；暂时无法解决的，及时说明进展情况。

6、提供保险培训服务

在保险有效期内,乙方负责为甲方举办至少两次保险和风险管理培训,以提高甲方或其他相关人员的安全意识、风险管理知识和防灾防损技能。培训费用由乙方承担,具体举办时间、地点及内容由甲乙双方共同协商确定。培训的主要内容:保险基础知识、现行主要保险条款及条款解释、承保及理赔实务、各项服务功能、服务优势、针对本保险的专项服务措施及遇到疑难问题及出现紧急情况时的解决方案。培训方式:采用上门集中培训和分散培训相结合的方式。

7、承保服务小组

针对本项目乙方成立了承保服务小组,负责在保险期限内为保险项目提供及时、全面的承保服务。乙方指派专人为项目客户服务经理,主动上门办理投保、承保手续,指导填制投保单,上门递送保险单,并保证甲方获得优先服务的权利。

9、24小时热线电话受理甲方的咨询、投诉等服务

为保障服务质量,提升服务水平,乙方设立24小时热线服务电话,专人接听,接受业务咨询、报案登记、投诉举报等服务,一经接通将由专人负责记录及受理,电话系统同时进行自动录音。电话员按照公司礼仪流程要求礼貌接听电话、耐心倾听投诉、热情解答疑难问题。

10、建立监督机制

乙方建立完备的监控体系,按照《客户投诉管理流程》和《投诉处罚办法》有关规定,对工作人员违反承诺将给予行政上、经济上的严厉处罚,并按甲方的实际损失给予相应的经济补偿;情节严重的,视情节处罚相关责任人,直至解聘。同时为体现公开、公正、公平的处理原则,特此公布举报电话。

六、理赔

1、报案:

被保险人出险后,应于事故发生日48小时之内通知乙方,超出报案时

限乙方不再受理报案；甲方可以直接通过乙方服务热线报案，乙方 365 天 24 小时接受报案。

为保证赔案处理连续性，乙方将安排 2 名理赔服务小组成员为理赔服务指定联系人，指导被保险人全程办理索赔手续，参与赔案处理的全过程，全权负责与赔案各关系方的沟通联络直到结案，同时要求其严格执行首问责任制。

2、理赔过程服务：

乙方制定“赔案现场赔付处理办法”，严格按照处理办法执行。

七、甲方的权利和义务：

1、甲方对乙方的服务人员及乙方提供的服务有监督建议的权利。

2、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

八、乙方的权利和义务：

1、乙方必须严格履行各项服务承诺，当甲方被保险人出险时乙方应及时响应处理。甲方在合同有效期内有权对乙方进行监督、检查，在合同期内，若一年当中乙方被有效投诉（经查确属乙方责任的 5 次以后（含 5 次），乙方有下列情形之一者，取消其保险资格，解除合同。

（1）服务态度差造成恶劣影响的；

（2）一年内被有效投诉 5 次以上的；

（3）发生属于保险责任内的意外事故、有关部门已做出结论，乙方不能及时理赔的。

2、对疑难案件的处理，双方应本着互谅互让的精神，以解决问题的原则友好协商。

九、乙方磋商响应文件中的服务方案及措施为本合同附件，具有同等的法律效力。

十、违约责任

1、按《中华人民共和国民法典》《保险法》中的相关条款执行。

2、未按合同要求提供承保、理赔服务或服务不能满足合同技术要求，采购人会同谈判组织机构有权终止合同和对供应商的违约行为进行追究，同时按《政府采购法》处罚条款报监管机构进行相应的处罚。

十一、不可抗力事件处理

1、因不可抗力造成违约的，遭受不可抗力一方应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，并在随后取得有关权威机构出具的证明后的15日内向另一方提供不可抗力发生以及持续期间的充分证据。基于以上行为，允许遭受不可抗力一方延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

2、本合同中的不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。包括但不限于：自然灾害如地震、台风、洪水、火灾；政府行为、法律规定或其适用的变化或者其他任何无法预见、避免或者控制的事件。

十二、合同组成

1、成交通知书

2、合同文件

3、国家相关规范及标准

4、供货产品技术规格及参数表

5、竞争性磋商文件

6、磋商响应文件

十三、解决争议的方法

凡因本合同引起的或与本合同有关的争议,双方应友好协商解决。协商不成时,双方均同意采用以下第(1)种争议解决方式:

(1) 甲、乙双方均同意向(甲方所在地人民法院)提起诉讼。

(2) 甲、乙双方均同意向(仲裁委员会)提起仲裁。

十四、合同生效及其它

1、合同未尽事宜、由甲、乙双方协商,作为合同补充,与原合同具有同等法律效力。

2、本合同一式陆份,甲方执伍份、乙方执壹份。

3、合同经甲乙双方盖章、签字或直接盖章后生效,合同签订地点为西安。

甲方名称(盖章): 西安曲江新区管理委员会
乙方名称(盖章): 中国人民人寿保险股份有限公司西安市分公司

地址: 西安市雁塔区杜陵南路6号
地址: 西安市高新区科技路48号

代表人(签字):
业广场三楼

电话: 029-6860279
代表人(签字):

开户银行: 西安银行雁塔南路支行
电话: 029-68981191

帐号: 806011580000009786
开户银行: 中国工商银行西安高新高新技术开发区支行

帐号: 3700024609200594305

2023.8.1