**拟签订的主要合同条款**

一、合同内容

1、根据2025年西安市城六区道路保洁员意外伤害保险的评审结果，确定乙方为2025年西安市城六区道路保洁员意外伤害保险的保险单位，保险期为 2025 年 08 月 01 日零时至 2026 年 07 月 31 日 24 时止。实现 7x24 小时服务。乙方“承担 2025 年 08 月 01 日零时起至合同正式生效之间的保险服务”

2、甲方投保数量为 人。(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) 。

3、甲方在人身意外伤害险主险基础上扩展以下保险责任：

《紧急运输费用条款》、《就餐时间扩展条款》、《运动或娱乐活动条款》、《错误与遗漏条款》。

具体条款内容见附件，若附件内容与本合同不一致的，以本合同为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 保险责任 | 保险金额 |
| 意外伤害医疗 | 万元/人 |
| 意外伤害伤残 | 万元/人 |
| 意外伤害身故 | 万元/人 |

二、结算

1、保险费以采购文件第三章载明的保险费合计为准 。城六区道路保洁员共 人，保险费每人每年 200 元，合计： 元。

2、支付方式：银行转账。西安市城市管理和综合执法局支付保险金额： ； 城六区城市管理和综合执法局合计支付保险金额： ,其中：新城区城市管理和综合执法局 人，保险费： 、碑林区城市管理和综合执法局 人，保险费： 、莲湖区城市管理和综合执法局 人，保险费： 、雁塔区城市管理和综合执法局 人，保险费： 、未央区城市管理和综合执法局 人， 保险费： 、灞桥区城市管理和综合执法局 人，保险费： 。

3、乙方需要在甲方付款前出具有效增值税专用发票，因乙方逾期提供发票导致的 付款延后，甲方不承担责任。因此给甲方造成的损失，由乙方承担赔偿责任。

三、本次合同采购的保险期限及承保责任

本次甲方采购的保险期限为 12 个月，即自 2025 年 08 月 01 日零时至 2026 年 07 月31 日 24 时止。实现 7x24 小时服务。承保责任详见乙方投标文件和附加险条款。

四、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、 甲方各区局在业务投保时须提供正确的所有保洁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。甲方各区局如有人员变更、调整，应填写相应的批改申请表并加盖公章 (原件甲方各区局妥善保管，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。甲方如有新增保洁员，应填写相应的批改申请表并加盖公章 (原件甲方各区局妥善保管，乙方按时上门收取) ，根据前述程序，如需补缴保险费，需按本项目标准交 纳保险费，乙方接到甲方各区局新增人员通知和保险费后及时办理完相关保险批增手 续，仍以书面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。本条款其它内容按乙方磋商响应文件中的各项承诺执行；甲方如减少保洁员，且需乙方退还保险费的，应填写相应的批改申请表并加盖公章 (原件甲方和甲方各区局妥 善保管，乙方按时上门收取) ，乙方接到甲方减少人员通知后及时退还保险费。

3、承保服务工作计划：

(1) 为了保证保险服务方案有效实施，乙方采用跨部门组合方式，成立了专项业务“西安市城六区道路保洁员意外伤害险项目”承保服务小组、理赔服务小组，分管领导亲自挂帅，所有小组成员均由资深保险专家、相关负责人、业务骨干组成。各小组职责清晰，强化协调，构成一个全方位的承保、理赔服务体系，提高服务效率，并郑重承诺：

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各区局；甲方各区局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 书面通知甲方和甲方各区局。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 提供保险培训服务

在保险有效期内，乙方负责为甲方各区局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、 专线的各项服务功能、 服务优势、针对城六区保洁员意外伤害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。

4、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西安市城市管理和综合 执法局城六区道路保洁员意外伤害险项目提供及时、全面的承保服。乙方指派专人为 西安市城六区道路保洁员意外伤害险项目客户服务经理，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。

服务经理： ；联系电话：

5、乙方承诺：按照甲方的要求在 3 个工作日内出具正式保险单，并上门送达。

6、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 7X24 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。发现电话员未按照公司礼仪流程要求礼貌接听电话、 耐心倾听投诉、热情解答疑难问题者，扣发 中心组长一个月薪金；当事人扣发 三个月薪金。

7、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。

西安市分公司监察部电话：

五、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；甲方各区局可以直接通过乙方服务热线报案， 乙方全国热线服务中心电话： ，乙方 365 天 7x24 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。

联系专员： 联系专员：

2、理赔：

根据西安市城六区城市管理和综合执法局道路保洁员的工作性质，易发小事故的特

点，乙方制定“简易赔案现场赔付处理办法”：

(1) 查勘人员对责任明确的事故采取现场处理制；

(2) 损失金额在 元以内 (含万元) 的案件，属于小额案件范畴的，涉及人伤的案件先经医疗审核，由医疗审核人员先行出具手工医审单，资料收集齐全后，5 日内结案；

(3) 通过收集资料审核的同时进行补报案处理，补报案工作在 1 日内完成；

(4) 完成补报案后案件处理人员在 2 个工作日内完成查勘、立案、医审、理算工作，并提交核赔处理；

(5) 核赔人员 1 个工作日内核赔处理完毕，报财务支付赔款。

3、在投保期内的属于乙方保险责任内的事故索赔事宜， 由甲方委托城六区城市管理和综合执法局持相关索赔单证直接与乙方联系办理索赔。乙方专项服务小组成员和服务专员将具体业务指导被保险单位，并全程陪同办理相关的业务承保和事故索赔手续， 保险赔款将分别转至区城市管理和综合执法局指定的帐户。

4、理赔过程中的服务：

4.1 如被保险人因非交通事故原因造成意外事故死亡的，不受第三方赔付限制，按照保额正常赔付；被保险人因交通事故原因造成意外事故死亡的，不受第三方赔付限制，按照保额正常赔付。不论其后事处理是否终了，乙方收集到索赔材料原件齐全后即刻进入理赔程序,3-10 个 工作日结案。

4.2 如被保险人因交通事故死亡，在交通事故尚未结案之前，乙方收集到死亡索赔 材料齐全后即可进入理赔程序，3-10 个工作日结案。

4.3 被保险人因意外事故致残，不论其是自身原因还是交通事故，也不论其交通事故是否调解完毕，乙方收集到全部伤残索赔材料，即可进入理赔程序,7 个工作日结案。

4.4 被保险人因意外事故致伤，乙方收集到医疗费用索赔材料齐全后，3-5 个工作日结案。

4.5 为了更好的做好及时赔付，发生重大保险医疗事故，对已经损失能够确认的部分，可以分批支付赔款，确认一部分，即及时赔付一部分，赔付比例可不做限制 (可以大于 50%) ，做到迅速、及时医疗抢救和支付保险赔款。

以上条款若因第三方责任导致保洁员死亡伤残，不受第三方赔付限制，按照保额正常赔付。

5、被保险人在保险期间内，乙方承担二十四小时对因意外事故发生人身伤残或死亡 (或自发生该人身伤残后 天内发生的死亡) 的经济赔偿责任，在主险合同限额内负责赔偿；扩展工作时间或在工作岗位因热射病引起的高血压、心肌梗塞、脑 梗等疾病导致 小时内抢救无效身故或伤残的赔偿；在工作期间 (含加班以及上下班途中) 因交通事故受伤或死亡可享受乙方的本保险保障；保洁员因参加被保险人组 织的运动、文娱、社会等活动 (该活动必须在中国境内 (不含港澳台地区) 举行) 造成 意外事故导致死亡或受伤，被保险人依法应负的经济赔偿责任，乙方在主险合同限额内负责赔偿。保洁员在工作期间就餐时发生意外事故受伤或死亡，保险公司应承担理赔责任。

被保险人在报案和病例中对意外伤害的原因、经过和时间、地点如有意隐瞒、谎报、私了或叙述不清，无法确定意外伤害保险责任的乙方将拒绝赔偿；乙方若经调查发现的 假、骗保险赔案也将拒绝赔偿，并书面通报甲方或酌情依法报案，并追求其刑事责任。

6、住院津贴：被保险人因保险内的事故 (住院治疗期间) ，乙方按 元/天(免赔天数 0 天，每次最长 天，全年累计不超过 天)给予补偿。

7、紧急运输费用责任：本保险扩展被保险人发生保险事故时所支付的必需 的、合理的紧急运输费用，每人责任限额为 元，累计责任限额为 万元；

8、因医疗事故致使被保险人死亡、残疾以及产生的医疗费用为除外责任；高风险 运动包括但不仅限于：滑翔、潜水、打猎、跳伞、探险、田径运动、特技表演、赛马、赛车、滑雪、冰上运动、登山、攀岩、攀崖、跳水、滑水、水上竞技、航空飞行 (但乘坐民航客运飞机除外) 、拳击、武术、摔跤、柔道、空手道和其他任何形式的赤手空拳 的竞赛、驾驶游艇离开海岸 5 公里及以上为除外责任；从事打猎、爬山、滑雪、拳击、田径运动、极限运动或因打架斗殴、酗酒、吸毒、煤气中毒以及神志不清直接或间接导致的人身伤残或死亡为除外责任。

9、甲方投保人员应该是 16 周岁—65 周岁，身体健康、智力健全的人员，并应有公民身份证件。非保洁员不得借机、冒名享受本保险保障；无有效身份证件的保洁员不享受本保险保障。鉴于我市保洁员队伍年龄普遍偏大的实际状况，经双方友好协商，乙方可酌情扩大投保年龄上限至 68 周岁以下。68 周岁以上不予赔偿。

10、错误与遗漏条款：本保险项下的赔偿责任不因被保险人非故意的延迟、错误或遗漏向保险人申报有关雇员的人数、变更或其它有关信息而被拒绝，一旦被保险人明白其疏忽或遗漏，应在合理的时间内向被保险人申报。

六、 甲、乙双方的权利和义务：

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。解除合同后，乙方应将保险标的未受损失部分的保险费，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。

(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；

(4) 拒绝赔付“承担 2025 年 08 月 01 日零时起至合同正式生效之间的保险服务”

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。

七、本合同有效期至 2026 年 7 月 31 日 24 时终止。

八、本合同在履行过程中发生的争议，由双方当事人协商解决，协商不成的提交西安市仲裁机构裁定。

九、乙方投标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

( 一) 按《中华人民共和国民法典》、《保险法》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供承保、理赔服务或服务质量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《中华人民共和国政府采购法》处罚条款报监管机构进行相应的处罚。

十一、其他事项

1、投标文件、投标响应文件、澄清表、合同附件均成为合同不可分割的部分。

2、合同未尽事宜， 由甲、乙双方协商，经鉴证方确定后，作为合同补充，与原合 同具有同等法律效力。

3、本合同一式六份，采购人、成交供应商各执贰份；成交供应商办理结算两份。甲、乙方确认各方签字盖章后生效， 合同执行完毕后， 自动失效 (延续的保险相关业务除外) 。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方 | 乙 方 |
| 采购人名称：西安市城市管理和综合执法局 (盖章) | 保险供应商全称 |
| 地址： 陕西省西安市凤城八  路 109 号 | 地址： |
| 邮编： | 邮编： |
| 被授权代表： (签字) | 法定代表人 (主要负责人) ： |
| 电话： | 被授权代表： |
| 传真： | 电话： |
|  | 开户银行： |
|  | 帐号： |
| 日期： 年 月 日 | 日期： 年 月 日 |