

西安市公安局

2026 年度民警意外伤害保险采购项目

保险合同

甲方：西安市公安局

乙方：中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司



保险合同

甲方：西安市公安局

乙方：中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司

地址：西安市雁塔区高新三路 12 号中国人保金融大厦

统一社会信用代码：91610000920527091M

一、合同内容

（一）投保范围

西安市公安局系统全体在岗民警和财政供养在职职工。

（二）投保人数

西安市公安局系统全体在岗民警和财政供养在职职工 18000 人。

（三）保险人

中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司为管理机构，本项目的具体实施由项目归属地支公司（中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司国际业务部）落地实施，由中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司国际业务部负责本项目的签单、承保、保费收取、理赔、提供服务等保险相关事宜。

（四）保险责任

1. 适用条款（详见附件）

（1）《中国人民财产保险股份有限公司团体意外伤害身故保险（2022 版）条款》

（2）《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害伤残保险（A 款）条款》

（3）《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害

医疗保险（2022 款）条款》

（4）《中国人民财产保险股份有限公司附加扩展承保自费医疗费用保险（C 款）条款》

（5）《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害住院津贴保险（2022 版）条款》

（6）《中国人民财产保险股份有限公司附加团体突发疾病身故、全残保险条款》

（7）《中国人民财产保险股份有限公司附加扩展既往病保险（2022 版）》

2. 在保险期间内乙方按下列约定给付保险金：

（1）每人意外伤害身故最高赔偿限额为人民币 60 万元（含因公牺牲）

（2）每人意外伤害残疾最高赔偿限额为人民币 40 万元（按伤残程度给付）

（3）每人意外伤害医疗费最高赔偿限额为人民币 10 万元，门急诊限额无，给付比例 100%，医疗费用免赔额：无。

每人自费医疗费用最高赔偿限额为人民币 10 万元。给付比例 100%；给付类型：全自费；免赔额 0 元。（自费医疗费用包括完全自费的医疗费用及部分自费的医疗费用中自付的部分；附加意外伤害医疗保险与附加扩展承保自费医疗费用保险合计赔偿限额 10 万元/人。）

（4）每人意外伤害住院津贴赔偿限额：3.65 万元。100 元/人/天，免赔天数 0，每次赔偿最高 180 天，累计赔偿最长不超过 365 天。

（5）每人猝死赔偿限额（附加扩展既往病保险（2022 版）条款）：20 万元。

二、合同价款

(一) 合同总价:

保险费按照中标价格执行, 保险费合计为人民币壹佰玖拾捌万元整 (¥1980000 元)

(二) 合同总价包括: 保险费包括完成招标文件规定的招标范围内容所需的全部费用。

(三) 保险费按照中标价格执行, 保险费 110 元/人, 按 18000 人投保 (不记名), 不受市场价变化的影响。

三、合同结算

(一) 结算方式

合同签订后全款支付

1. 支付方式: 银行转账

2. 账户信息:

户名: 中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司

账户: 9558853700000106006

开户行: 中国工商银行西安市北大街支行

联行号: 102791000179

(二) 结算单位

由甲方负责结算, 乙方依据合同条款按甲方要求开具发票交采购人。

(三) 支付时间

合同签订后 30 日内全款支付, 因本项目为政府采购项目, 若因相关政策或财务程序等影响, 导致甲方不能及时付款乙方应予以宽容, 甲方不构成违约, 但甲方最晚支付时间不得超过保险保期; 如乙方未开具等额发票甲方有延迟支付的权利, 如乙方变更银行账户信息应及时书面通知甲方, 否

则后果由乙方自行承担。

甲方未在规定时间内缴纳保费的、不影响保单效力，保险责任期限开始后，乙方应当按照规定的保险期限承担保险责任。

四、服务要求

1、合同期限：2026 年 6 月 17 日零时至 2027 年 6 月 16 日二十四时

2、服务地点：采购人指定地点

五、服务内容及承诺

（一）服务机构

中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司为管理机构，本项目的具体实施由项目归属地支公司（中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司国际业务部）落地实施，由中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司国际业务部负责本项目的签单、承保、保费收取、理赔、提供服务等保险相关事宜。

（二）承保服务

为了更好地为甲方服务，乙方将成立“西安市公安局 2026 年度民警意外伤害保险采购项目”服务团队，以提供全方位的高效、优质服务（服务团队领导人员名单见附件 8）。

服务团队分设领导决策小组、技术支持小组、承保服务小组、理赔服务小组及重大案件应急小组。领导决策小组是最高决策机构，技术支持小组是参保后承受理赔技术支持机构，理赔服务小组、承保服务小组是执行机构，重大案件应急小组为发生重大案件应对小组。承保服务小组/理赔服务小组指定联系人：孟志荣 联系电话：18009253594

邮箱: mengzhirong@163.com.cn

各服务小组保持全天候服务状态, 保证甲方第一时间获得优质、便捷的本地化保险服务。各服务小组负责人的变动须在变动之日起 3 个工作日内通知甲方, 各服务小组其他人员的变动须及时通知甲方。甲方对于各服务小组的服务人员不满意的, 乙方将予以更换。

服务小组保持与甲方的日常联络工作, 及时进行客户回访, 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。

服务小组由专人负责有关承保方面的信息整理工作, 建立甲方保险业务清单。

乙方制定联席会议、理赔投诉、理赔服务考核三项考核机制, 相关责任人被有效投诉, 项目领导决策小组将视情况对其给予警告、通报批评、行政处罚等处理; 对于情节严重者, 我公司将予以调离岗位处罚。

投诉联系人: 喻闻麟

投诉电话: 029-87373051, 15353737583

乙方应严格遵守有关保密规定及甲方要求, 乙方及其工作人员在本合同订立、履行等期间获知的甲方任何信息均应予以保密, 严禁泄露给无关人员。

(三) 理赔服务

乙方建立西安市公安局 2026 年度民警意外伤害保险采购项目 VIP 客户理赔服务绿色通道, 切实遵守以下保险理赔服务条款, 主动迅速地为客户提供优质的理赔服务。

乙方设立 24 小时保险服务专线电话, 并安排服务专员, 可随时接受甲方的出险报案, 并协助抢险、救灾、赔案处理。

1. 现场查勘

接到报案后与被保险人事故现场联系人联系后，乙方将立即答复是否需要保留现场。如需要，市区内即委派专责理赔人员在 1 小时内赶到现场。未在约定的时间内赶赴现场进行事故勘察，则表示保险人不去现场查勘并同意以被保险人提供的现场索赔材料为理赔依据。

2. 单证审核

乙方将在现场查勘工作完成后，以书面形式提供索赔所需单证材料，并协助被保险人按照索赔材料清单准备。在接到后应立即审查核实，若认为有关证明和材料不完整，将在收到索赔资料 1 个工作日内一次性通知被保险人，并由服务专员上门协助补充完善；若在接到索赔单证后 3 个工作日内未提出有关审核意见，则视为认可索赔资料完整。

3. 损失核定时限

对于西安市公安局的报案及索赔申请，乙方承诺迅速处理：

(1) 乙方收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当及时作出核定；情形复杂的，应当在 10 个工作日内作出核定，但合同另有约定的除外。乙方应当将核定结果通知被保险人或者受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或者受益人达成赔偿或者给付保险金的协议后 5 个工作日内，履行赔偿或者给付保险金义务。保险合同对赔偿或者给付保险金的期限有约定的，乙方应当按照约定履行赔偿或者给付保险金义务。乙方未及时履行前款规定义务的，除支付保险金外，应当赔偿被保险人或者受益人因此受到的损失。

(2) 对于不属于保险责任的，将在接到赔偿请求后 3 个工作日内发出拒赔通知书。

(3) 若甲乙双方对保险事故认定、保险责任认定、给付保险金数额等产生的分歧，应以保险合同及条款约定为准。

(4) 争议解决方式：因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则向甲方居住地的人民法院提起诉讼。

4. 结案赔款时效

如发生保险责任范围内的事故，在相关单证资料齐全，达成理赔协议的前提下，实行理赔时间限制，尽快缮制赔案，并在赔款金额确定后的以下规定的工作日内支付赔款：

索赔金额	结案赔款时效
5 万元以下（包含 5 万元）	3 个工作日
5 万元至 50 万元（包含 50 万元）	7 个工作日
50 万元至 500 万元（包含 500 万元）	15 个工作日
500 万元以上	20 个工作日

(四) 培训服务

为确保项目正常运行并保障全局民警合法权益，乙方将与甲方保持沟通，在各方面条件成熟的情况下通过采取集中培训、基层一对一培训、急救措施演练等培训形式，力求达到参保民警了解保险知识，熟悉理赔流程、积累风险管理经验，增强风险防范意识。

1、集中培训

投标人将邀请专家团队中的有关承保及理赔专家，为西

安市公安局每季度举办一次大规模的包括保单信息解读、理赔流程梳理、特殊案例解析等内容的集中培训，以提高相关人员的对本项目的熟悉程度，为被保险人后期开展理赔工作提供基础。提升全体民警对整个项目的满意度和体验感。

2、基层一对一培训

为提高西安市公安局全局民警对该项目保险的知晓度，在获得西安市公安局允许的情况下，投标人将组织团队人员对西安市公安局各分局进行一对一宣传服务，培训内容除上述集中培训内容外，可拓展运动损伤防护、应急救援处置、心理压力疏导、体重健康管理等，活动形式多样，互动性强，大同投标人、局机关与基层民警的沟通通道，提高该项目知晓率。

3、应急演练提高培训

为促进西安市公安局全局民警及其他工作人员了解应急避险知识，熟悉灾害逃生方法，提高防范自救能力，在发生紧急情况时，能镇定、有序、快速撤离到安全地带，确保生命安全。投标人在获得西安市公安局允许的情况下，每年组织消防演习及紧急救援技能集中培训，确保在事故发生时应急预案可靠合理、组织规范有效，最大限度的减少人身伤亡损失。

（五）履约验收条款

乙方完成保单出具及相关资料交付后 3 个工作日内由甲方验收，验收内容包含保单信息、保险单证、发票是否符合

合同约定。验收不合格的，乙方须在 3 日内整改复验，两次整改仍不达标的，视作乙方违约，按合同违约条款承担赔偿责任，验收合格以双方签字确认的验收单据为准。保险合同期满前 15 日内，甲方对本合同项下所有理赔办结情况统一验收，存在逾期赔付、无故拒赔等履约瑕疵的，同样按违约条款追责。

（六）其他保险期间服务

根据乙方多年服务民警以及警保联动等工作相关交流经验，在上年度整体承保方案基础上，增加了多项保险责任，扩充了整体保额，极大地提升了被保险对象民警群体的保障覆盖面。另外，在切实完善保险保障的同时，将最大程度发挥投标人丰富地风险管理资源优势，从紧急医疗、关怀慰问、做好重大活动安全保障等方面提供具有民警特色的增值服务，旨在给予西安市民警最坚实的后盾以及最温暖的关怀。包括保险保障类、日常生活类、政企互动类共计 15 项增值服务。

- 5.1. 保险保障类
 - 5.1.1. 扩展保险责任及保额，全面提升保障覆盖
 - 5.1.2. 伤员专属慰问，体现人文关怀
 - 5.1.3. 重大活动保障，预防赔付兼顾
 - 5.1.4. 机构全域覆盖，确保紧急救助
 - 5.1.5. 医院快速通道服务，保障救治效果

- 5.2. 日常生活类
 - 5.2.1. 健身康复培训，提升健康水平
 - 5.2.2. 多种文艺活动，舒缓工作压力
 - 5.2.3. 马拉松名额推送，扩大民警参与度
 - 5.2.4. 丰富培训服务，提升民警幸福感
 - 5.2.5. 极端天气预警，加强服务关怀

- 5.3. 政企互动类
 - 5.3.1. 参与各项警务活动，协助服务全体市民
 - 5.3.2. 定期例会制度，保障项目运行
 - 5.3.3. 赠送保险刊物，加强行业交流
 - 5.3.4. 政企联合党建，传承红色基因
 - 5.3.5. 组织联合宣传，保障人民生命财产安全

六、消费者权益保护条款

甲、乙双方应确保本协议项下，各类业务严格遵守国家法律法规及监管规定中消费者权益保护相关要求，依法保护保险消费者合法权益。本条所指的法律法规及监管规定包括但不限于《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》等。具体如下：

1. 双方应严格按照相关法律法规要求履行消费者权益保护相关责任和义务。

2. 甲、乙双方应严格遵守在消费者权益保护方面的责任与义务，建立合作机构准入和退出机制。将合作机构消费者权益保护工作的落实情况及对消费投诉处理工作的配合情况作为合作准入、清退的条件。一方出现违反消费者权益保护要求、出现重大风险事件、存在严重违规行为或不配合开展消费投诉处理工作，另一方有权终止合作，并将其列入公司合作机构管理黑名单。

3. 甲、乙双方应按照《保险销售行为管理办法》规范保险销售行为，确保从事保险销售的过程中不存在损害消费者利益的行为，包括但不限于一方不得在营业网点或者自营网络平台以另一方名义向消费者推介或者销售产品和服务，不得非法或超范围开展保险营销宣传活动，不得以欺诈或引人

误解的方式对保险产品或保险服务进行营销宣传等。

4. 甲乙双方应按照《金融机构产品适当性管理办法》建立适当性管理机制，严格落实监管机构对适当性管理的要求。甲方应具备销售相关产品的资格及落实适当性义务的人员、内控制度、技术设备等条件；应当履行客户评估、适当性匹配等适当性义务，履行保险销售人员分级管理相关要求；应当在事前征得客户书面同意后将客户产品适当性评估问卷及结果传输给乙方，评估流程可回溯资料支持乙方调阅。乙方应当提供相关保险产品的适当性管理标准和要求、产品分类分级考虑因素等信息；对于保险产品分类分级的结果发生变更的，乙方应当及时通知甲方。对在保险销售中违反适当性义务的行为，甲乙双方应当依照法律法规及合同约定承担相应法律责任。

5. 乙方不得利用业务便利，强制指定甲方为消费者提供收费服务。

6. 甲、乙双方应建立健全消费者投诉处理机制，明示消费者投诉渠道和方式，完善投诉数据统计，妥善对接和处理合作过程中发生的保险消费纠纷。就消费投诉，应积极落实首问负责制，在消费者投诉发生的第一时间及时处理并妥善解决，依法合规开展消费者投诉处理工作，避免事态扩大产生负面影响。根据消费者投诉反映出的问题积极进行溯源改进，查找服务薄弱环节和风险隐患，从源头上减少消费投诉的发生。对于客户投诉较多、设计上存在缺陷的保险产品或

服务，双方应及时互通消费投诉信息，并妥善处理相关事宜，包括停止销售或提供服务等。

七、个人信息保护条款

双方合作中若涉及客户信息收集、使用等处理，应确保符合《民法典》《个人信息保护法》《数据安全法》《网络安全法》《消费者权益保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的決定》、国家标准《信息安全技术 个人信息安全规范》等规定要求，遵循合法、正当、必要、诚信的原则，向客户明示收集、使用及处理信息的目的、方式和范围，并经客户授权同意。具体要求如下：

- 1、收集、使用及处理客户个人信息必须是依据法定义务或履行本协议所必要的行为，并在履行本协议必要范围内收集客户信息。未经客户授权同意，不得将客户个人信息公开披露，不得转移、出售给第三方。
- 2、客户个人信息保存期限应符合实现本协议业务处理目的所必要的最短时间。完成收集和使用的目的后应及时删除或匿名处理合作过程中获取的客户个人信息。本合同不生效、无效、终止或被撤销的，乙方应当将客户个人信息返还甲方或予以删除，不得保留。
- 3、涉及客户敏感信息处理的，应具有特定的目的和充分的必要性，取得客户的单独同意，符合个人信息保护相关法律法规规定和管理要求。
- 4、乙方应对客户个人信息严格保密，采取技术措施和其他必要措施，确保客户信息安全。若乙方发生或者可能发生客户个人信息泄露、篡改、丢失的，应当立即采取补救措施，并同步通知甲方，减轻对客户及甲方的危害。

5、乙方应保证客户信息来源合法，提供给甲方的客户信息真实、准确、完整。客户对其信息提出的查阅、复制、更正、补充、删除等要求，在合法合理的前提下，甲乙双方应及时配合客户进行处理。在先收到客户要求的一方，应及时通知另一方。

6、甲方有权对乙方处理涉及甲方业务及甲方客户个人信息的有关事宜进行监督，甲方有权按照法律法规相关规定，要求乙方配合完成涉及客户信息处理的相关事宜。乙方未按照个人信息保护相关法律法规及合同约定处理客户信息，给甲方及甲方客户造成影响和损失的，乙方应承担一切赔偿责任，同时甲方有权解除本合同。

7、乙方应当支持甲方业务经营管理和客户服务活动开展，按照甲方的规定为投保人、被保险人办理保险业务，准确、完整收集客户信息并及时传递给甲方，按照甲方客户信息授权使用条款获取客户授权，不得隐瞒投保人及被保险人的信息，不得阻碍投保人履行或者诱导其不履行如实告知义务，按照甲方的要求及时将保险单、保险发票及相关凭证送交投保人。

8、乙方应为甲方保守商业秘密、相关客户身份及交易信息等内容。乙方应妥善保管甲方的一切业务资料和宣传资料，不得将在从事保险代理业务中获得的甲方信息、资料等用于本合同代理事项以外的其他事项中，也不得向任何第三方泄露。乙方为甲方客户提供产品或服务需使用甲方客户信息时，必须与甲方签订客户信息使用协议。

八、通知与送达

与本合同执行有关的通知应当以书面方式提交对方，书

面方式包括邮寄、挂号邮寄、专人送达、电子邮件。

甲方通信信息：

联系人：李 喆

联系电话：18792540677

邮箱：

乙方通信信息：

联系人：孟志荣

联系电话：18009253594

邮箱：mengzhirong@163.com

九、违约责任

(一) 按《民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

(三) 乙方不得将服务任意事项转包或分包，否则甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

(四) 乙方未征得甲方同意和谅解而单方面延迟服务，将按违约终止合同，承担相应的违约责任。因客观情形导致乙方可能无法按期履约的，乙方应及时向甲方提交书面说明。非法定及政府采购政策许可情形，双方不得擅自变更合同、顺延服务期。乙方未按期履约的，甲方将严格按照本合同约定及政府采购相关法律法规追究乙方违约责任。

(五) 若乙方存在其他违约行为，并未按照甲方要求进行整改的，甲方有权解除合同并由乙方向甲方偿付合同总价款的 5‰ 违约金。

(六) 若乙方未按约定履行本合同项下关于理赔服务相关承诺的，由此产生的相关费用由乙方承担，同时由乙方向甲

方偿付合同总价款的 5% 违约金。

(七) 争议解决方式: 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲、乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决争议, 则向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

十、合同组成

(一) 国家相关规范及标准

(二) 合同文件

(三) 中标通知书

(四) 招标文件

(五) 投标文件

十一、合同生效及其它

(一) 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。

(二) 发生不可抗力事件, 当事方应及时书面告知并出具证明, 可相应免除履约违约责任, 保险赔付责任不受影响。因不可抗力需变更合同的, 需依规履行政府采购相关程序。

(三) 附件条款与主合同条款相抵触的, 以主合同为准。

(四) 合同组成发生冲突时, 应做更有利于甲方的解释。

(五) 本合同一式八份, 甲方执六份, 乙方执二份。

(六) 合同经甲乙双方盖章、签字后生效。

附件:

1. 《中国人民财产保险股份有限公司团体意外伤害身故保险(2022版)条款》;

2. 《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害伤残

保险（A 款）条款》；

3. 《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害医疗保险（2022 款）条款》；

4. 《中国人民财产保险股份有限公司附加扩展承保自费医疗费用保险（C 款）条款》；

5. 《中国人民财产保险股份有限公司附加意外伤害住院津贴保险（2022 版）条款》；

6. 《中国人民财产保险股份有限公司附加团体突发疾病身故、全残保险条款》；

7. 《中国人民财产保险股份有限公司附加扩展既往病保险（2022 版）条款》；

8. 服务团队领导人员名单；

9. 保单。



甲方名称（盖章）：

地址：

代表人（签字）： *刘军根*

电话：

开户银行：

账号：

签订时间：2026.6.20



乙方名称（盖章）：

地址：

代表人（签字）： *李*

电话：

开户银行：

账号：