

采购项目编号：HRC-ZBDL-2025-00882

西安市莲湖区教育局
2025-2026 年度校园责任险采购项目

合 同

采购人（甲方）：西安市莲湖区教育局

供应商（乙方）：国任财产保险股份有限公司西安中心支公司

2025 年 8 月

2025-2026 年度校园责任险采购项目

合同编号: XAXZ-GUORENP&C-202504

签订地点: 西安市·莲湖区

签订时间: 2025 年 8 月

采购人(甲方): 西安市莲湖区教育局

供应商(乙方): 国任财产保险股份有限公司西安中心支公司

根据《中华人民共和国政府采购法》及实施条例、《中华人民共和国民法典》和西安市莲湖区教育局 2025-2026 年度校园责任险采购项目 (采购项目编号: HRC-ZBDL-2025-00882) 的磋商文件、响应文件等有关规定, 为确保甲方采购项目的顺利实施, 甲、乙双方在平等自愿原则下签订本合同, 并共同遵守如下条款:

第一条 项目基本情况

本项目用于西安市莲湖区教育局 2025-2026 年度校园责任险采购, 为全区区属 71 所公办校园约为 92000 名学生 (人数暂定) 办理校方责任保险。

第二条 服务期限

服务期限: 1 学年 (自 2025 年 9 月 1 日 00 时至 2026 年 8 月 31 日 24 时止)。

第三条 服务内容与质量标准

(一) 投保范围和保费标准

1. 校园责任险投保范围: 西安市莲湖区教育局公办中小学及幼儿园学生 (以投保当年 9 月实际注册人数字为准)。

2. 校园责任险的保费标准: 校园方责任险每生每年保费 9.9 元。

(二) 校园责任险赔偿限额

1. 每生每年累计赔偿限额：人民币壹佰陆拾万元：¥1600000.00元。
2. 校园责任险的保费标准：人民币叁亿伍仟万元：¥350000000.00元。
3. 每所学校每年累计赔偿限不设赔偿限额。
4. 以上所有赔偿项目不设免赔额。

(三) 承保服务

1. 成立承保服务工作小组

乙方成立承保服务工作小组，做好甲方及投保学校的各项承保工作，专项负责甲方的承保服务，包括承保资料的收集，保单和发票的开具，保全服务等，承保服务工作小组人员信息如下：

国任财产保险股份有限公司西安中心支公司 承保服务团队			
小组职务	姓名	职务	职责
组长	王云涛	西安中心支公司总经理	项目总指挥 总协调
副组长	平敏婷	西安中心支公司 副总经理	项目负责人 专属对接人
承保管理	张勇刚	省公司非车险部总经理	负责承保和理赔 管理事宜
	朱欢欢	中级核保人	负责核保和风险管理
	李庆麟	承保中心主任	负责承保管理
	米 艳	出单管理岗	负责出单管理
承保服务	谢 丹	承保管理岗	负责承保出单
	景雪倩	出单岗	负责出单及承保咨询
	郭李婷	客户经理	负责承保及批改
	马宇豪	客户经理	负责出单及资料归档

2. 快速出单：自收到投保人的投保信息通知后2个工作日内出具正式保险单和发票，并及时送达指定地方，起保日期为投保年的9月1日。

3. 不另外收取保费：乙方承诺在保险期内全部被保险学校学生总数变动幅度不超过5%（含5%），不另行收取保险费，不增加保险费。

4. 保全服务：在保险有效期内，被保险学校有人员变动、名称或地址变更、

各款、赔偿、赔偿、赔偿等赔偿事宜时，乙方在收到甲方的变更申请材料后，按照乙方保险公司的通知，乙方应积极主动协助被保险学校填写赔偿申请表，在得到乙方保险公司确认批准后，甲方个工作日内完成审核，出具批单和赔偿等工作，甲方应在收到申请材料时及时反馈意见，出具批单或赔偿通知被保险学校。

乙方赔偿金额：无上限。

乙方赔偿范围：无赔偿额度。

（四）理赔服务

1. 成立理赔服务工作领导小组

校方责任保险业务是一项区别于普通责任保险的特殊团体业务，具有被保险人数众多、服务难度大、理赔项目繁多等特性，为此乙方成立了专门的校方责任保险理赔服务工作领导小组，意在更好地开展理赔服务、安全宣传、事故风险预警、重大事故协调、通融赔付处理以及服务质量跟踪和完善等工作。

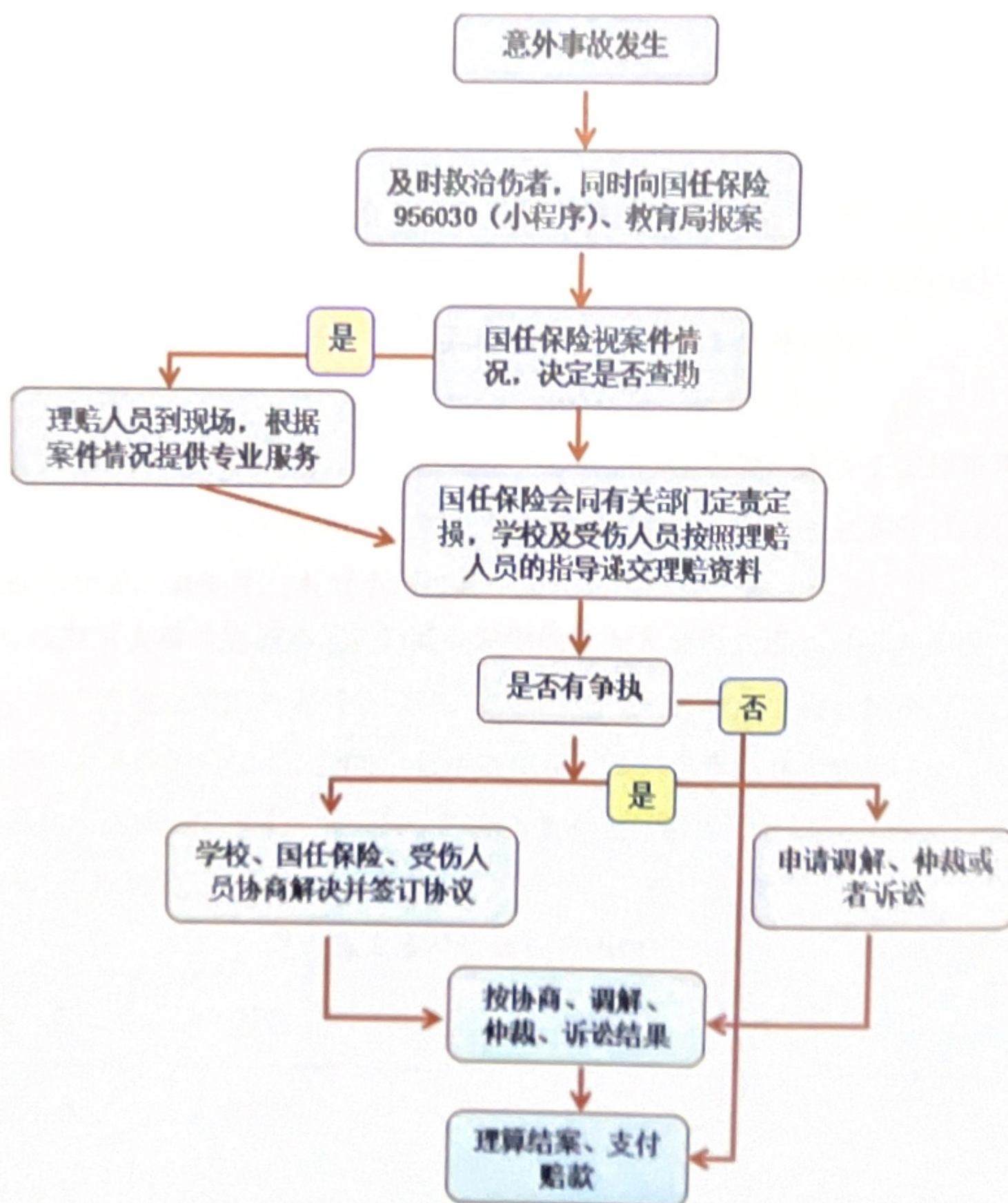
国任财产保险股份有限公司西安中心支公司 理赔服务团队			
小组职务	姓名	职务	职责
组长	王云涛	西安中心支公司总经理	项目总指挥 总协调
副组长	平敏婷	西安中心支公司 副总经理	项目负责人 专属对接人
理赔管理	张勇刚	省公司非车险部总经理	负责承保和理赔管理 事项
	聂同煜	省公司客户部经理	理赔负责人 重大案件协商处理
	聂军刚	非车险理赔主管	非车险核赔 通融赔付处理
理赔服务	周 燕	重案岗	住院慰问探视及伤者 调查
	丁泽东	责任险室主任	重大案件上门调解
	蒋 莉	合规岗	服务监督、质量跟踪
	崔志华	非车险理赔专员	案件查勘、理算、协议 赔付案件处理
	马宇豪	非车险理赔专员	上门收取赔案
	梁一奇	客户经理	上门收取赔案

2. 理赔流程

2.1 理赔工作指引



2.2 理赔工作流程



3. 7*24 小时接报案服务

乙方对所有保单进行全年无休 7*24 小时接报案,无论在何时发生保险事故,只要拨通国任全国统一服务热线 956030 或专属服务对接人联席电话,20 秒内即可进入国任客户服务处理流程,由服务专员进行及时处理。

① 专属服务对接人电话:

联系人: 聂军刚 联系电话: 18821659833

联系人: 崔志华 联系电话: 18792471684

② 线上报案方式:

微信公众号“国任财险”,详见2.10线上理赔服务系统。

③ 不限时报案:在保险责任期内发生的事故,对可认定责任的事故不限时报案,但不能超过2年的索赔时效。

4. 查勘

乙方在接到投保人、被保险人或者受益人的报案通知后,理赔人员在 5 分钟内与报案人联系,就案件给出初步建议,指导校方妥善处理。如需要保留现场,乙方专职理赔人员将在 20 分钟内赶到现场(偏远地区 1 小时内)。

5. 立案及结案

对于索赔材料齐全的校园责任险案件,1 个工作日立案,在 3 个工作日内开具赔款通知书,以启动赔付流程。对于重大疑难案件,乙方投入更多资源进行深入调查和处理,确保在立案后不超过 5 个工作日内完成结案工作。

6. 成立重大事故协调小组:为减少发生的重大人身伤亡事故对甲方和校方的影响,尽快恢复正常的教育教学秩序,乙方组建“重大事故协调处理小组”,负责协调重大事故的赔偿解决方案,对于案情经过及校方责任基本明确,且已就赔偿金额初步达成一致意见的情况下,乙方在 2 个工作日内预付该次事故赔偿金额的 50%,用以协助平息纠纷。

重大事故协调处理小组

姓 名	职位	职责	电 话
王云涛	西安总经理	项目总指挥总协调	13072906799
平敏婷	西安副总经理	项目负责人、专属对接人	13379509277

张勇刚	省公司非车险部 总经理	承保协调岗	19681895166
聂军刚	西安理赔部经理	重大案件协商处理	18821659833

7. 上门收取理赔资料：乙方将定期前往学校，收取理赔资料，并向学生、校方提供保险业务咨询服务，具体流程如下：

(1) 发生保险事故，电话回访或现场查勘后，指导校方妥善处理事故时，并明确告知所需理赔材料。

(2) 理赔材料收集完整后，接到校方电话，当日至校方收取理赔资料。

(3) 学校提出要求加急处理的案件，乙方会第一时间赶赴学校并优先处理赔案。

(4) 收取资料小组成员：

姓 名	职 位	职 责	电 话
梁 广	人伤岗	案件查勘、理算、协议赔付 案件、上门收取赔案	18682908608
马宇豪	客户经理	案件查勘、伤者调查 理算、上门收取赔案	15249249581
梁一奇	客户经理	提供风险防控建议 上门收取赔案	13309270523

8. 信息变更及时通知：为了确保服务的连续性和稳定性，如果服务团队或热线电话发生调整或变化，乙方将在1日内以书面盖章的函件形式通知相关单位。

(五)法律援助服务

凭借以往承保校方责任保险经验，乙方深知学校与学生家长往往就学生人身伤害事故赔偿问题会产生许多纠纷，更甚至会矛盾升级导致诉讼。理赔协调过程自然成为重要环节，既要协助学校妥善处理纠纷善后事宜，又要最大限度保证双方的利益，因此乙方为甲方提供法律援助服务，内容包括：

1. 在发生学生人身伤害事故时，协助学校妥善处理善后事宜，对学校提供法律和保险方面的指导，尽最大可能减少学校的经济损失。

2. 学校与学生家长就学生人身伤害事故赔偿问题产生纠纷时，指派专人负责协调学校和家长的矛盾。

3. 学校与学生家长无法就赔偿问题达成一致意见而诉诸法律时,乙方承诺为学校提供诉讼代理服务。

4. 学校与学生家长诉诸法律解决纠纷时,如教育部门已为学校安排代理律师或者学校经甲方同意自行聘请律师,乙方认可诉讼结论。

(六)增值服务

1. 医疗跟踪服务体系

乙方承诺在接到人伤报案后实行专员医疗跟踪服务:

- ① 设置医疗跟踪专员,保障每一件人伤事故都有专员进行医疗跟踪服务;
- ② 伤残等级鉴定服务,乙方专员在伤者提出进行伤残等级鉴定时能提供全程引导服务,帮助伤者解决鉴定伤残等级过程遇到的困难。

2. 防灾防损及风险排查服务

乙方以专业、丰富的风险管理技术,为甲方提供全面的风险管理服务。帮助被保险人牢固树立“安全第一、预防为主”的安全理念,完善其风险管理体系和制度,消除现场的安全风险隐患,切实提高被保险人的风险管理能力,降低人身意外风险。

3. 提供大型活动保险方案

乙方全力协助甲方对被保险学校举办体育比赛、运动会、汇报演出等大型活动时的安全防范工作,提供必要的技术支持,并为活动安排保险方案。

4. 《信息汇编》服务

乙方不定期对近年来发生的各类意外事故、先进的安全管理经验、生产过程中各种防护措施等,包括常见自然灾害、意外事故及其他行业最近发生重大事故进行筛选,编写《安全管理信息与事故案例汇编》,免费发送至每个工作人员,通过图文并茂的形式对一线人员宣传安全施工的相关知识。

5. 查勘车学校活动保障服务

开通国任财险车辆学校学生爱心服务活动,向辖区内学校重大活动,中考高考等提供免费保障,为辖区内学校、学生提供多功能保险服务。

6. 预约上门服务

乙方承诺做到服务“四上门”,即上门宣传、上门送单、上门防损、上门理赔;为了不影响被保险人的正常工作秩序,乙方的专项服务小组成员在上门前进

行电话预约，在征得被保险人相关许可后在约定的时间内准时上门服务。

7. 健康心理专题讲座

聘请有丰富教学经验的专家或者心理辅导专家对承保区域内的学校的学生进行心理健康教育专题讲座，解答学生的疑问困惑，帮助学生树立健康的人格和良好的心理素质。

(七)特色服务

1. 一袋式理赔服务创新

乙方推出的“一袋式”理赔服务，是一种全新的、高度集成的服务模式。乙方准备一个包含所有必要理赔材料清单、详细理赔流程说明、以及专属理赔专员联系方式的“理赔服务袋”。这个“袋子”不仅简化了理赔过程中的繁琐步骤，确保被保险学校和学生家长能够轻松获取所有关键信息和指导。

2. 绿色通道优先服务体验

为了更好地服务甲方，乙方特别开通了绿色通道优先服务。甲方在办理保险相关事宜时，将享受到专人指引、优先办理等特权。在绿色通道下，甲方每一项需求都将得到快速响应和高效处理。

3. 住院慰问探视的人文关怀

当学生或教工因意外事故住院时，乙方派遣经过专业培训的专职人员前往医院，进行温馨的慰问与探视。不仅与医生沟通了解病情，还为学生提供心理疏导，传递关怀与鼓励。同时向家长解释保险条款，减轻他们的经济负担和心理压力。

4. 磕牙事故的特别关怀与灵活赔付

在校内发生的磕牙事故，往往给学生带来长期的影响，乙方将根据实际情况，灵活处理赔付事宜。乙方充分考虑到学生可能需要多次治疗甚至成年后的修复治疗，因此将通过协议方式赔付相关费用。

5. 保险事故协调处理机制的建立

为了高效处理小额赔案及纠纷，乙方设立专业的保险事故协调处理团队，由经验丰富的理赔专家和客服人员组成，负责提供理赔指导、协助学校与伤者家长沟通等工作。通过及时介入、公正处理，乙方确保每一起案件都能得到妥善处理，维护学校和学生家长的合法权益。

6. 通融赔付机制

对于乙方已经认定不属于保险责任的事故，如甲方提出书面处理意见，乙方

将由校方责任保险重大事故协调小组讨论，积极配合甲方的工作，充分采纳甲方对学生伤害事故的定责、定损及处理意见，酌情在3个工作日内予以赔付，减轻学校压力，避免纠纷。

7. 认同裁决书或裁定书作为理赔依据

在理赔过程中，双方充分尊重法律权威，认同由具有合法管辖权的机构（如法院）出具的裁决书或裁定书作为理赔的重要依据。若裁决书或裁定书明确了事故责任及赔偿金额，乙方将依据其内容进行赔付，确保理赔过程的公正、合法与高效。

8. 索赔流程的简化与高效

简化索赔流程，减少不必要的环节和手续。乙方配备专人指导被保险学校办理索赔手续，提供一站式服务。同时利用先进的信息技术手段，加快理赔审核速度，确保理赔过程高效、便捷。

9. 充分协商与认同机制的建立

对于特殊情况及疑难案件，乙方坚持与被保险人进行充分协商的原则，尊重被保险人的意见和诉求，通过友好沟通达成共识。认同甲方对特殊事故的处理意见，共同维护学生及学校的权益。这种充分协商与认同机制的建立，有助于更好地处理复杂案件，提升被保险学校和家长的满意度。

10. 定期回访与满意度提升的持续努力

乙方定期向学校、教育局及家长收集反馈意见，了解需求和期望。根据反馈结果，及时调整服务策略、优化服务流程、提升服务质量。通过满意度调查等方式评估服务效果，确保服务始终符合客户的期望和需求。

11. 高层监督与保障机制的强化

为了确保校方责任保险的承保及理赔服务质量达到最高标准，乙方总经理室成员亲自参与监督工作。成立了专项管理机制，对承保及理赔工作进行全面、深入的监督和管理。通过高层的直接参与和严格监督，确保每一项工作都符合公司的服务承诺和质量标准，履行服务承诺、提升服务质量。

12. 协助建立校园风险事故预防机制方案

乙方通过多年积累的风险管控经验，针对学校的潜在易发风险做了相应的风险事故预防机制方案，发挥央企优势，联系风险专家为承保学校制作专属风险事故预防机制，协助提升学校安全管理水平。

第四条 服务费用及支付方式

1. 服务费按下列比例支付价款:

暂定服务总费用(即保险费用)为人民币(大写):捌拾玖万陆仟元,¥896,000.00。实际服务总费用(即保险费用)按被保险学校实际注册学生数于合同签订后按每学年度结算。

2. 乙方须向甲方出具合法有效的完税发票,甲方进行支付结算。

3. 结算方式:银行转账,乙方收取保费账户名称及账号为:

账户名称:国任财产保险股份有限公司西安中心支公司

开户行:中国建设银行股份有限公司陕西省分行营业部

账号:61001902900052536285

行号:105791000073

4. 结算单位:由甲方负责结算,付款前乙方向甲方开具全额发票。

第五条 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. 甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。

3. 负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

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。

第六条 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它责任。

第七条 业务管理

1. 根据甲方的要求及时报送《西安市莲湖区教育局校方责任保险情况汇总表》、《西安市莲湖区教育局校方责任保险赔款情况汇总表》，承诺统计填报的承保情况数据资料准确、完整，无隐瞒；

2. 按照教育局的要求，为被保险学校建立专门的档案，执行业务管理所需的相关手续，开展跟踪服务。

第八条 违约责任

1. 甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2. 如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

第九条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续30天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十条 合同的变更和终止

除《中华人民共和国政府采购法》第49条、第50条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

第十一条 解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 30 天内不能达成协议时，则采取以下第 (1) 种方式解决争议：

(1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；

(2) 向 西安 仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在仲裁期间，本合同应继续履行。

第十二条 合同生效及其他

1、合同经双方法定代表人（单位负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章并由采购代理机构盖章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同一式陆份，自双方签章之日起起效。甲方贰份，乙方贰份，政府采购代理机构壹份，同级财政部门备案壹份，具有同等法律效力。

第十三条 附件

国任保险校方责任保险条款

(以下无正文)

甲方：西安市莲湖区教育局（盖章）

乙方：国任财产保险股份有限公司西安

中心支公司（盖章）

法定代表人（授权代表）：

单位代表人（授权代表）：

地 址：西安市莲湖区红埠街 59 号

地 址：西安市莲湖区丰庆路 39 号御

溪望城 4 号楼 22 层南侧、

北侧

开户银行：上海浦东发展银行

西安桃园路支行

开户银行：中国建设银行股份有限公司

陕西省分行营业部

账 号：72060130660000208

账 号：61001902900052536285

电 话：029-87618576

电 话：029-89527050

签订日期：2025年8月27日

签约日期：2025年8月27日