2025年养老机构综合责任险

协议书

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

第一部分　协议书

委托单位：西安市莲湖区民政局　　（以下称甲方）

受托单位：中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司　（以下称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚信的原则，双方就下述项目范围与相关服务事项协商一致，订立本合同。

一、项目概况

1.项目名称：2025年养老机构综合责任险　；

2.签订地点：陕西省西安市莲湖区　　；

3.项目内容：涵盖所有依法登记注册在民政部门备案并在西安市养老服务信息平台中录入的养老机构（含公建民营），具体包括公办、民办养老院、敬老院、老年公寓、镇街综合养老服务中心等。2025年-2026年度保险期间内莲湖区统计参保机构为17家，投保床位为1399张。

二、组成本合同的文件

1、合同附件，如：

1.1 服务内容和价格

1.2 服务标准、流程

1.3 开始和结束时间、服务成果验收或移交等

1.4 中标通知书

1.5 投标文件

1.6 招标文件

三、结算方式

1.本项目服务费用为人民币大写：拾肆万陆仟捌佰玖拾伍元整

2.结算单位：银行转账，由采购人负责结算。

3.付款方式：自合同签署之日起一个月内，根据单价据实结算，最终结算价格不超过采购总预算。

四、期限

服务期限：一年。

五、**服务标准及要求：**

我司完全响应本项目的服务要求，具体保险服务方案如下：

1、保险方案保障内容

条款	责任	限额
养老服务机构责任保险条款	每人伤亡责任限额	10 万元
	每人医疗责任限额	2 万元
	每次事故每人医疗费用免赔额	500 元
	每次事故法律费用责任限额	8 万元
	法律费用累计责任限额	100 万元
养老服务机构责任附加紧急救援费用	每次事故紧急救援费用限额	（限额=0.2 万元/人*床位数）
责任保险附加医疗补助金保险条款	每次事故赔偿天数	180 天
	医疗补助金标准	100 元/人/天
公众责任保险条款（1999 版）	每次事故责任限额	50 万元

保险方案明细

（1）投保人/被保险人名称及地址

名　称：各养老机构对应名称

地　址：各养老机构对应地址

（2）保险项目名称：2025 年养老机构综合责任险

（3）项目所属行业：其他未列明行业

（4）保险期限：12 个月（5）保险责任条款

1)养老机构责任险

a.养老服务机构责任保险条款

b.养老服务机构责任附加紧急救援费用

c.责任保险附加医疗补助金保险条款

d.特别约定：

1.被保险人索赔时需提供受害方书面索赔申请。

2.每次事故每人施救费用赔偿限额为（ 0.2 ）万元。

3.残疾用具赔偿限额为 0.5 万元/人/年。

4.骨折赔偿限额为 0.5 万元/人/年。

5.责任保险附加医疗补助金保险条款：发生保险责任范围内的事故，对于受害人需要住院治疗的，保险人按照本附加险合同的约定给付医疗补助金。医疗补助金标准：100 元/人/天，每次事故最高赔付 180 天。若受害人因同一原因多次住院，前次出院与后次住院日期间隔未达九十天的，则视为同一次住院。

2) 公众责任险

a. 公众责任保险条款（1999 版）

b. 特别约定：

1. 被保险人索赔时需提供受害方书面索赔申请。

2. 每次事故法律费用责任限额为（ 8 ）万元。

（6）保险费率：105 元/床/年（本合同单价）

（7）保费计算方式：床位数×保险费率

（8）保险费划付方式

1）付款方式：自合同签署之日起一个月内，根据单价据实结算，最终结算价格不超过采购总预算。

2）支付方式：银行对公转账。

（9）免赔额

每次事故每人意外医疗费用免赔额为 500 元。

（10）争议解决：因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，向投保人所在地人民法院诉讼裁决。

（11）司法管辖：中华人民共和国司法管辖（不包括香港特别行政区、澳门特别行政区、台湾省）。

2、理赔范围

（1）服务对象在养老机构责任范围内相关情况

1. 伤残与身故赔偿。在保险期限内，若养老机构的服务对象在养老机构责任范围内导致残疾或身故，保险公司将按照约定的赔偿比例或限额赔偿保险金。其中，伤残赔偿保险金为 10 万元/人/年*残疾程度对应比例；意外身故保险金限额

为10万元/人/年。

2.意外医疗费用报销。服务对象遭受意外伤害事故，保险公司按照约定对其在此期间支出的合理医疗费用给予报销。意外医疗费用赔偿限额为2万元/人/年。

3.残疾用具赔偿。导致残疾的服务对象，其需要配置补偿功能器具所需的费用（含更换所需的费用），保险公司按照约定在赔偿限额内承担给付残疾用具保险金责任。残疾用具赔偿限额为0.5万元/人/年。

4.骨折赔偿。服务对象遭受人身伤害事故导致身体骨折的，保险公司按照骨折类别及骨折程度表对应的金额予以赔付。骨折赔偿限额为0.5万元/人/年。

5.责任保险附加医疗补助金保险。发生保险责任范围内的事故，对于受害人需要住院治疗的，保险人按照本附加险合同的约定给付医疗补助金。医疗补助金标准：100元/人/天，每次事故最高赔付180天。若受害人因同一原因多次住院，前次出院与后次住院日期间隔未达九十天的，则视为同一次住院。

6.施救费用赔偿。在发生保险事故时，养老机构为防止或减少服务对象的人身伤害，在将其送至医院前所支付的合理的、必要的施救费用，包括但不限于紧急运输费用、抢救等施救费用，保险公司按照约定负责赔偿。每人每次事故赔偿限额为0.2万元/人。

（2）养老机构法律费用赔偿

在保险期限内，养老机构因保险事故被服务对象提起仲裁或者诉讼的，需由养老机构支付的法律费用（保险事故鉴定费、查勘费、取证费、仲裁或诉讼费、案件受理费、律师费等），保险公司按照约定在赔偿限额内负责赔偿。每次事故赔偿限额为8万元，年度累计赔偿限额100万元。

（3）第三者人身损害赔偿

在保险期限内，在养老机构经营区域范围内，因意外事故造成第三者（不包

括服务对象及机构所属人员）人身损害的，依法应由养老机构承担的全部或部分直接经济赔偿责任，保险公司按照约定负责赔偿。每次事故赔偿限额为50万元。

（4）附加条款及特别约定条款保险责任

附加条款及特别约定条款约定的其他保险责任，保险公司按照保险合同约定负责赔偿。

（5）养老机构赔偿限额

每个养老机构每次事故赔偿限额为100万元。

每个养老机构每年累计赔偿限额为500万元。

（6）意外医疗费用免赔额

每次事故每人意外医疗费用免赔额为500元。

3、保险内容和保险金额（被保险人的给付标准）

（1）保险条款

我司养老机构责任险涵盖两款条款内容组合，分别是**养老服务机构责任保险条款**和**公众责任保险条款**。具体保险条款如下：

养老服务机构责任保险条款

中国人民财产保险股份有限公司

养老服务机构责任保险条款

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、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 凡经国家有关部门批准设立的，取得合法资格的养老服务等各类收

养性机构，均可作为本保险合同的被保险人

保险责任

第三条 在保险期间或保险单载明的追溯期内，被保险人在保险单载明的区域范围内从事养老服务活动时，因过失导致意外事故，造成服务对象遭受人身损害，由受害人或其代理人在保险期间内首次向被保险人提出损害赔偿请求，依照中华人民共和国法律（不包括港、澳、台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

第四条 在保险期间或保险单载明的追溯期内，在保险单载明的区域范围内，发生下列情形导致服务对象遭受人身损害，由受害人或其代理人在保险期间内首次向被保险人提出损害赔偿请求，尽管被保险人已经履行了相应义务，行为并无不当，但法院或仲裁机构仍判决或裁决被保险人需对受伤害服务对象给予经济补偿时，保险人按照本保险合同约定也负责赔偿：

（一）火灾、爆炸、煤气中毒所造成的意外事故；

（二）高空物体坠落所造成的意外事故。

（三）非被保险人原因突发停电、停水造成的意外事故。

本保险合同所称追溯期是指自本保险合同保险期间开始向前追溯约定的时间期间，投保人连续向同一保险人投保，追溯期可以连续计算，除另有约定外，最长不得超过三年。追溯期的起始日不应超过首张保险单的保险期间起始日。追溯期由保险合同双方约定，并在保险单中载明。

第五条 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它必要的、合理的费用（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

第六条 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、重大过失或犯罪行为；

（二）战争、敌对行为、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、恐怖活动；

（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）行政行为或司法行为；

（六）自然灾害；

（七）被保险人及其工作人员殴打、侮辱或虐待服务对象的行为；

（八）进入被保险人机构时服务对象及其送养人未如实告知情况，被保险人事先不知情的。

第七条 有下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人知道或应该知道其服务设施不安全，仍继续使用的；

（二）被保险人与服务对象及其送养人未签订服务合同的；

（三）服务对象或其送养人不遵守养老服务机构的规章制度，不履行与被保险人签署的服务合同的义务的；

（四）被保险人超出其服务范围提供服务的；

（五）服务对象突发疾病，被保险人采取的救护措施并无不当的；

（六）因服务对象违背其身体特质的自主行为而发生意外事故的；

（七）服务对象已达到不能自理状态，服务对象及其送养人拒绝转院或拒绝被保险人协助转院，仍坚持留在被保险人经营服务场所范围内发生意外的；

（八）服务对象自然死亡、因病死亡或自伤、自杀，被保险人及其工作人员没有过错的。

第八条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人或其雇员的人身伤亡及其所有或管理的财产的损失；

（二）服务对象的任何财产损失；

（三）被保险人依法应承担的合同责任，但无合同存在时仍然应由被保险人承担的法律责任不在此限；

（四）罚款、罚金及惩罚性赔偿；

（五）精神损害赔偿；

（六）被保险人的任何间接损失；

（七）本保险单中载明的免赔额及按本保险单载明的免赔率计算的免赔额；

责任限额与免赔额（率）

第九条 责任限额包括每次事故责任限额、每人伤亡责任限额、每人医疗费用责任限额、每次事故法律费用责任限额及累计责任限额。各项限额由投保人与保险人协商确定，并在保险单中载明。

第十条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，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

第十一条 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

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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

第十五条 投保人应履行如实告知义务，如实回答保险人就养老服务机构床位数、服务对象等有关情况以及被保险人的其他有关情况提出的询问，并如实填写投保单。

第十六条 如未约定分期交付保险费的，投保人应当在保险合同成立时交清

保险费。

第十七条 被保险人应严格遵守国家有关部门制定的有关养老服务机构相关法律、规定，建筑设施符合老年人《建筑设计规范》，提供服务的质量标准符合国家要求，关心、爱护服务对象。

第十八条 被保险人应对各类生活、建筑设施进行维护、保养、修缮，使其符合国家消防安全和卫生防疫标准，并应加强安全管理和教育，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

第十九条 服务对象进入被保险人机构之前，被保险人应对服务对象及相关第三方进行充分的安全教育和说明；服务对象入院期间，被保险人应最大限度地履行生活照料和医疗护理义务，保证全天 24 小时值班；被保险人应定期对服务对象和工作人员进行安全知识教育和培训，最大限度地防范意外事故的发生

第二十条 在保险期间内，如被保险人执业许可证被吊销、机构合并、床位数量或服务对象数量增加等其他重要事项变更，足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费，投保人、被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除保险合同。

被保险人床位数量或服务对象数量变动幅度在原床位数量或原服务对象数量的 3%（含 3%）以内的，应在自变动之日起五日内通知保险人并办理批改手续，但可以不增减保险费。如变动幅度超过上述比例的，保险人将出具批单增减保险费。

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 被保险人收到服务对象或其代理人的损害赔偿请求或得知可能产生损害赔偿时，应及时以书面形式通知保险人，并就损害赔偿请求与保险人进行协商。

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，应提交以下单证：

（一）保险单正本；

（二）索赔申请；

（三）执业许可证；

（四）资质证书；

（五）损失清单；

（六）事故证明；

（七）保险人认可的医疗机构、司法鉴定机构出具的伤残等级鉴定、死亡证明；

（八）二级以上（含二级）医院或保险人认可的医疗机构出具的医疗费用收据、诊断证明及病历；

（九）有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；

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

赔偿处理

第二十五条 保险人以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础，按照保险合同的约定进行赔偿：

（一）被保险人和向其提出损害赔偿请求的服务对象或其代理人协商并经保险人确认；

（二）仲裁机构裁决；

（三）人民法院判决；

（四）保险人认可的其它方式。

第二十六条 发生保险责任范围内的事故，保险人依照保险人认可的机构出具的伤残程度或死亡证明，在本保险合同所附伤亡赔偿比例表规定的百分比乘以

每人伤亡责任限额的数额内据实赔偿。

第二十七条 发生保险责任范围内的事故，保险人按照国家工伤保险待遇规定的标准，在扣除每次事故每人医疗费用免赔额后，在每人医疗费用责任限额内据实赔偿下列医疗费用：

（一）挂号费、治疗费、手术费、检查费、医药费；

（二）住院期间的床位费、陪护费、伙食费、取暖费、空调费；

（三）就（转）诊交通费、急救车费；

（四）安装假肢、假牙、假眼和残疾用具费用。

除紧急抢救外，受伤工作人员均应在二级以上（含二级）医院或保险人认可的医疗机构就诊。

第二十八条 对于每次事故造成的损失，保险人在每次事故责任限额内计算赔偿；对于每次事故法律费用，保险人在每次事故法律费用责任限额内计算赔偿；在保险期间内，保险人对多次事故损失及法律费用的累计赔偿金额不超过累计责任限额。

争议处理和法律适用

第二十九条 合同争议解决方式由当事人在合同约定从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。

第三十条 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、台地区法律）。

其他事项

第三十一条 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。

第三十二条 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：伤亡赔偿比例表

项 目	伤害程度	保险合同约定每人伤亡责任限额的百分比
（一）	死亡	100%
（二）	永久丧失工作能力或一级伤残	100%
（三）	二级伤残	80%
（四）	三级伤残	65%
（五）	四级伤残	55%
（六）	五级伤残	45%
（七）	六级伤残	25%
（八）	七级伤残	15%
（九）	八级伤残	10%
（十）	九级伤残	4%
（十一）	十级伤残	1%

注：以《职工工伤与职业病致残程度鉴定》（GB／T16180—2006）为标准。

养老服务机构责任附加紧急救援费用

在保险期间内，因发生保险事故导致服务对象人身损害的，被保险人及其雇员或由被保险人委托的第三方（包括专业机构人员、加盟商或志愿者等）为防止或减少服务对象的人身损害，在服务对象被送至医院前所支付的紧急运输费用、紧急抢救费用等必要且合理的费用（以下简称“紧急救援费用”），保险人按照本附加险合同约定负责赔偿。

责任保险附加医疗补助金保险条款

发生保险责任范围内的事故，对于受害人需要住院治疗的，保险人按照本附加险合同的约定给付医疗补助金。医疗补助金标准、免赔天数和给付天数以保险单载明为准。若受害人因同一原因多次住院，前次出院与后次住院日期间隔未达九十天的，则视为同一次住院

公众责任保险条款（1999 版）

中国人民财产保险股份有限公司

公众责任保险条款（1999版）

（2009 年 9 月 18 日中国保险监督管理委员会核准备案，编号：人保（备案）[2009]N304 号）

总则

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

第二条 凡依法设立的企事业单位、社会团体、个体工商户、其他经济组织及自然人，均可作为被保险人。

保险责任

第三条 在本保险有效期限内，被保险人在本保险单明细表中列明的地点范

围内依法从事生产、经营等活动以及由于意外事故造成下列损失或费用，依法应由被保险人承担的民事赔偿责任，保险人负责赔偿：

（一）第三者人身伤亡或财产损失；

（二）事先经保险人书面同意的诉讼费用；

（三）发生保险责任事故后，被保险人为缩小或减少对第三者人身伤亡或财产损失的赔偿责任所支付的必要的、合理的费用。

保险人对上述第（一）与第（二）项的每次事故赔偿总金额不超过本保险单明细表中列明的每次事故赔偿限额；如本保险合同约定了每人人身伤亡赔偿限额的，保险人对每次事故每人人身伤亡的赔偿金额不超过每人人身伤亡赔偿限额。保险人对上述第（三）项的每次事故赔偿金额不超过本保险单明细表中列明的每次事故赔偿限额。在保险期限内，保险人对被保险人的累计赔偿总金额不得超过本保险单明细表中列明的累计赔偿限额。

责任免除

第四条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人及其代表的故意或重大过失行为；

（二）战争、敌对行为、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、盗窃、抢劫；

（三）政府有关当局的没收、征用；

（四）核反应、核子辐射和放射性污染；

（五）地震、雷击、暴雨、洪水、火山爆发、地下火、龙卷风、台风、暴风等自然灾害；

（六）烟熏、大气、土地、水污染及其他污染；

（七）锅炉爆炸、空中运行物体坠落；

（八）直接或间接由于计算机2000年问题引起的损失。

第五条 被保险人的下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人或其代表、雇佣人员人身伤亡的赔偿责任，以及上述人员所有的或由其保管或控制的财产的损失；

（二）罚款、罚金或惩罚性赔款；

（三）被保险人根据与他人的协议应承担的责任，但即使没有这种协议，被保险人依法仍应承担的责任不在此限。

第六条 下列属于其他险种保险责任范围的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一） 被保险人或其雇员因从事医师、律师、会计师、设计师、建筑师、美容师或其他专门职业所发生的赔偿责任；

（二）不洁、有害食物或饮料引起的食物中毒或传染性疾病，有缺陷的卫生装置，以及售出的商品、食物、饮料存在缺陷造成他人的损害；

（三）对于未载入本保险单而属于被保险人的或其所占有的或以其名义使用的任何牲畜、车辆、火车头、各类船只、飞机、电梯、升降机、自动梯、起重机、吊车或其他升降装置造成的损失；

（四）由于震动、移动或减弱支撑引起任何土地、财产、建筑物的损害责任。

被保险人因改变、维修或装修建筑物造成第三者人身伤亡或财产损失的赔偿责任；

（五）被保险人及第三者的停产、停业等造成的一切间接损失。

第七条 未经有关监督管理部门验收或经验收不合格的固定场所或设备发生火灾爆炸事故造成第三者人身伤亡或财产损失的赔偿责任，保险人不负责赔

偿；

因保险固定场所周围建筑物发生火灾、爆炸波及保险固定场所，再经保险固定场所波及他处的火灾责任，保险人不负责赔偿。

第八条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人因在本保险单列明的地点范围内所拥有、使用或经营的游泳池发生意外事故造成的第三者人身伤亡或财产损失；

（二）被保险人因在本保险单列明的固定场所内布置的广告、霓虹灯、灯饰物发生意外事故造成的第三者人身伤亡或财产损失；

（三）被保险人因在本保险单列明的地点范围内所拥有、使用或经营的停车场发生意外事故造成的第三者人身伤亡或财产损失；

（四）被保险人因出租房屋或建筑物发生火灾造成第三者人身伤亡或财产损失的赔偿责任。

第九条 本保险单列明的或有关条款中规定的应由被保险人自行负担的免赔额，保险人不负责赔偿。

第十条 其他不属于本保险责任范围内的一切损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

投保人、被保险人义务

第十一条 订立保险合同时，投保人应履行如实告知义务，如实回答保险人就有关情况提出的询问，并如实填写投保单。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

第十二条 除另有约定外，投保人应在保险合同成立时交清保险费。保险费交清前发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。

第十三条 在保险期间内，如保险标的危险程度显著增加的，被保险人应及时书面通知保险人，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

危险程度显著增加，是指与本保险所承保的被保险人之赔偿责任有密切关系的因素和投保时相比，出现了增加被保险人之赔偿责任发生可能性的变化，足以影响保险人决定是否继续承保或是否增加保险费的情况。包括但不限于被保险人的经营业务范围发生变更、消防设施发生变化等，导致被保险人造成他人人身伤害或财产损失的可能性增加等情况。

被保险人未履行通知义务，因保险标的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿责任。

第十四条 被保险人应选用合格的人员并且使拥有的建筑物、道路、工厂、机器、装修的设备处于坚实、良好可供使用状态。同时，应遵照法律法规和政府有关部门的要求，对已经发现的缺陷立即修复，并采取临时性的预防措施以防止发生意外事故。

第十五条 被保险人一旦知道或应当知道保险责任范围内的第三者人身伤害或财产损失事故发生，应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）立即通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以

确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（三）允许并且协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致不能确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分不承担赔偿责任；

（四）在预期或获悉可能发生诉讼、仲裁时，应立即以书面形式通知保险人；接到法院传票或其他法律文书后，应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜，被保险人应提供有关文件，并给予必要的协助。对因未及时提供上述通知或必要协助引起或扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第十六条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）保险单正本；

（二）被保险人或其代表填具的索赔申请书；

（三）受害人向被保险人提出索赔的相关材料；

（四）造成受害人人身伤害的，应提供二级以上（含二级）医疗机构出具的受害人的病历、诊断证明、医疗费等医疗原始单据；受害人伤残的，还应提供伤残鉴定机构或有伤残鉴定资质的医疗机构出具的伤残程度证明；受害人死亡的，还应提供公安机关或医疗机构出具的死亡证明书；

（六）造成受害人财产损失的，应提供财产损失、费用清单；

（七）有关的法律文书（裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；

（八）投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

投保人、被保险人未履行前款约定的单证提供义务，导致保险人无法核实

损失情况的，保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

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。

赔偿处理

第十七条 被保险人收到受害人的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，**被保险人对受害人作出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿，保险人不受其约束。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定，不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。**

在处理索赔过程中，保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件，被保险人有义务向保险人提供一切所需的资料和协助。

第十八条 保险人对每次事故的赔偿，以法院判决、仲裁裁决或经被保险人、受害人及保险人协商确定的应由被保险人赔偿的金额为准，但在任何情况下，保险人对本保险条款第三条第（一）和第（二）项的赔偿金额之和不超过本保险单明细表中列明的每次事故赔偿限额。如本保险合同约定了每人人身伤亡赔偿限额的，保险人对每次事故每人人身伤亡的赔偿金额不超过每人人身伤亡赔偿限额。

第十九条 保险人根据本保险条款第三条的规定对每次事故中被保险人为缩小或减少损失所支付的必要的、合理的费用予以赔偿，最高不超过每次事故赔偿限额。

第二十条 保险人对本保险期限内多次事故的累计赔偿金额，不超过本保险单明细表中列明的累计赔偿限额。

第二十一条 被保险人给第三者造成损害，被保险人未向该第三者赔偿的，保险人不负责向被保险人赔偿保险金。

第二十二条 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。情形复杂的，保险人在收到被保险人的赔偿请求后三十日内未能核定保险责任的，保险人与被保险人根据实际情形商议合理期间，保险人在商定的期间内作出核定结果并通知被保险人。对属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内，履行赔偿义务。

保险人依照前款的规定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

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，保险人自向被保险人赔偿保险金之日起，在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利，被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的，保险人赔偿保险金时，可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后，在保险人未赔偿保险金之前，被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的，保险人不承担赔偿责任；保险人向被保险人赔偿保险金后，被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的，该行为无效；由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的，保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第二十四条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

第二十五条 本保险单负责赔偿损失、费用或责任时，若另有其他保障相同的保险存在，不论是否由被保险人或他人以其名义投保，也不论该保险赔偿与否，本保险单仅负责按比例分摊赔偿的责任。**其他保险人应承担的赔偿金额，本保险人不负责垫付。**

被保险人在请求赔偿时应当如实向保险人说明与本保险合同保险责任有关的其他保险合同的情况。**对未如实说明导致保险人多支付保险金的，保险人有权向被保险人追回多支付的部分。**

第二十六条 被保险人对保险人请求赔偿的诉讼时效期间为二年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理

第二十七条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第二十八条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

其他事项

第二十九条 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；保险人要求解除保险合同的，不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费。

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，保险人按附表规定的短期费率计收保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费，并退还剩余部分保险费；保险人也可提前十五日向投保人发出解约通知书解除本保险合同，并按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后，退还剩余部分保险费。

第三十条 释义：

本条款所使用的下列名词，其含义如下：

意外事故：是指不可预料的以及被保险人无法控制并造成物质损失或人身伤亡的突发性事件。

每次事故：是指一次意外事故或者同一突发性事件引起的一系列意外事故。因同一意外事故造成多人人身伤亡或财产损失，导致多人同时或先后向被保险人索赔的，视为一次事故。

附录：短期费率表

保险期间	一个月	二个月	三个月	四个月	五个月	六个月	七个月	八个月	九个月	十个月	十一个月	十二个月
年费率的百分比	10	20	30	40	50	60	70	80	85	90	95	100

注：保险期间不足一个月的部分按一个月计收。

（2）保险金额

1）服务对象在养老机构责任范围内相关情况

1.伤残与身故赔偿。在保险期限内，若养老机构的服务对象在养老机构责任范围内导致残疾或身故，保险公司将按照约定的赔偿比例或限额赔偿保险金。其中，伤残赔偿保险金为10万元/人/年*残疾程度对应比例；意外身故保险金限额为10万元/人/年。

2.意外医疗费用报销。服务对象遭受意外伤害事故，保险公司按照约定对其在此期间支出的合理医疗费用给予报销。意外医疗费用赔偿限额为2万元/人/年。

3.残疾用具赔偿。导致残疾的服务对象，其需要配置补偿功能器具所需的费用（含更换所需的费用），保险公司按照约定在赔偿限额内承担给付残疾用具保险金责任。残疾用具赔偿限额为0.5万元/人/年。

4.骨折赔偿。服务对象遭受人身伤害事故导致身体骨折的，保险公司按照骨折类别及骨折程度表对应的金额予以赔付。骨折赔偿限额为0.5万元/人/年。

5.责任保险附加医疗补助金保险。发生保险责任范围内的事故，对于受害人需要住院治疗的，保险人按照本附加险合同的约定给付医疗补助金。医疗补助金标准：100元/人/天，每次事故最高赔付180天。若受害人因同一原因多次住院，前次出院与后次住院日期间隔未达九十天的，则视为同一次住院。

6.施救费用赔偿。在发生保险事故时，养老机构为防止或减少服务对象的人身伤害，在将其送至医院前所支付的合理的、必要的施救费用，包括但不限于紧急运输费用、抢救等施救费用，保险公司按照约定负责赔偿。每人每次事故赔偿限额为0.2万元/人。

2）养老机构法律费用赔偿

在保险期限内，养老机构因保险事故被服务对象提起仲裁或者诉讼的，需由养老机构支付的法律费用（保险事故鉴定费、查勘费、取证费、仲裁或诉讼费、案件受理费、律师费等），保险公司按照约定在赔偿限额内负责赔偿。每次事故

赔偿限额为8万元，年度累计赔偿限额100万元。

3）第三者人身损害赔偿

在保险期限内，在养老机构经营区域范围内，因意外事故造成第三者（不包括服务对象及机构所属人员）人身损害的，依法应由养老机构承担的全部或部分直接经济赔偿责任，保险公司按照约定负责赔偿。每次事故赔偿限额为50万元。

4）附加条款及特别约定条款保险责任

附加条款及特别约定条款约定的其他保险责任，保险公司按照保险合同约定负责赔偿。

5）养老机构赔偿限额

每个养老机构每次事故赔偿限额为100万元。

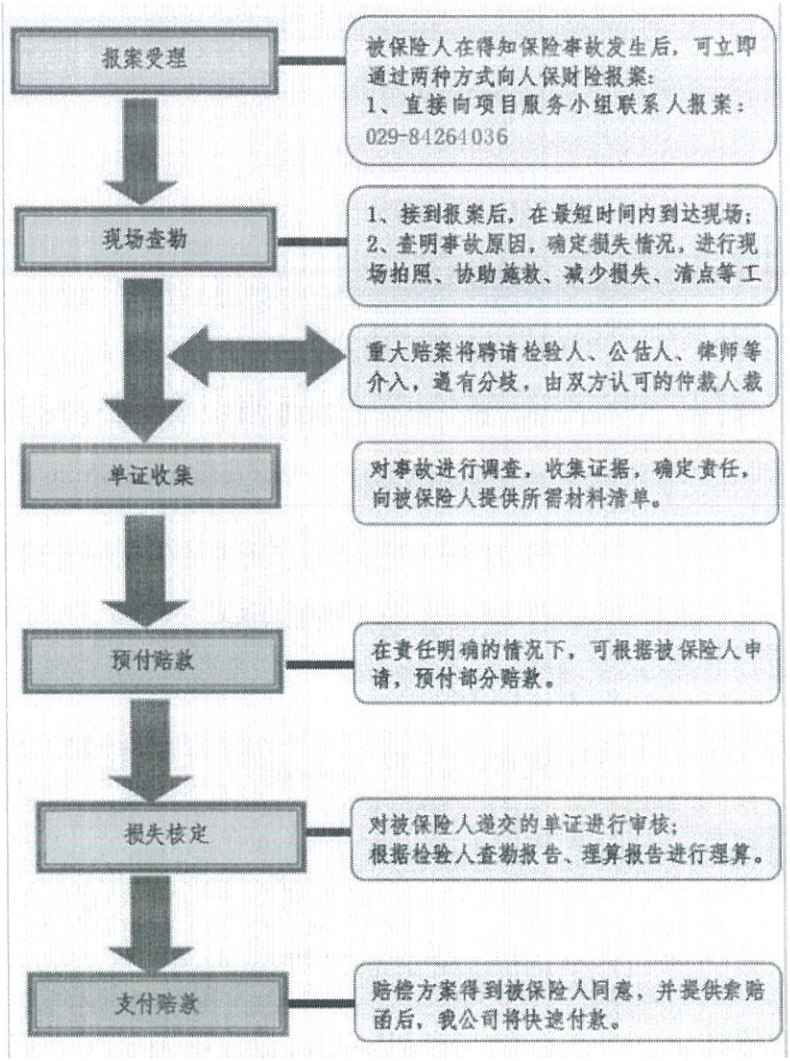
每个养老机构每年累计赔偿限额为500万元。

6）意外医疗费用免赔额

每次事故每人意外医疗费用免赔额为500元。

4、赔付保障方案

我司将在收到被保险人的赔偿请求及相关证明和资料后，及时作出核定。经核定后确定属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内，履行赔偿义务；不属于保险责任的，将自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿通知书，并说明理由。在赔案结束后的五个工作日内，我司将向莲湖区民政局和责任单位报告赔案处理情况。



（二）理赔服务

1、项目理赔程序及服务流程

本理赔服务流程的目的是在保险事故发生后，被保险人通过对保险公司在本保险项目赔案处理过程中的接案处理、公估公司的选择确认、最终赔付金额的确定、赔款支付等环节的监督、评价、实时落实奖惩等手段与措施进行有效的管理。本计划的实施应当符合政府的相关法律、法规，行业主管部门的相关标准、规范和规程，并接受被保险人的指导和监督。

我们的理赔原则是在处理赔案过程中遵循重合同、守信用的原则，履行“迅速、及时、准确、合理”的理赔工作八字方针。在不违反法律和保险条款的前提下，尽可能满足客户的合理要求，公正地处理索赔事宜，我公司理赔流程如下：

2、开展赔付工作的资料

人身伤亡赔案	1）出险通知书； 2）索赔申请书； 3）相关事故证明； 4）相关部门出具的伤残、死亡证明（发生伤残、死亡时）； 5）有关费用单据； 6）伤者的诊断证明书、伤者的各项医疗费用单据、用药清单、住院证明、出院证明。
第三者责任赔案	1）出险通知书； 2）索赔申请书； 3）事故证明、事故调解书； 4）相关部门出具的伤残、死亡证明（发生伤残、死亡时）； 5）损失清单和有关费用单据； 6）伤者的诊断证明书、伤者的各项医疗费用单据、用药清单、住院证明、出院证明； 7）诉讼材料（发生诉讼时）； 8）法院判决书（发生诉讼时）； 9）经承保公司同意的赔偿协议； 10）第三方索赔材料及责任认定书。
被保险人提供了上述理赔材料，视为提供了完整的理赔材料，保险人应按照保单规定对损失予以赔偿。	

3、报案时效、理赔时效

我司全天24小时接受被保险人或居民咨询和索赔需求，出险后2小时内上门服务，5个工作日内进行理赔处理结案。经核定后确定属于保险责任的，在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内，履行赔偿义务；不属于保险责任的，将自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿通知书，并说明理由。在赔

案结束后的五个工作日内，向莲湖区民政局和责任单位报告赔案处理情况。

设立严格的 365 天×24 小时查勘制度，确保责任到人。

项目专项服务人员

第一联系人：白勇平　联系电话：13227766431；

第二联系人：赵博　　联系电话：13669209809。

4、理赔响应时间

我公司严格执行 365 天、24 小时的全天候接报案制度。

接到被保险人的电话或书面报案通知后，我公司将立即答复是否需要保留现场。如需要，即委派专责理赔人员赶到现场，进行现场工作。我公司查勘人员到达现场后，应立即查明出险的时间、地点、原因，并应配合出险养老机构作好必要的施救工作。

我公司承诺，被保险人向本项目服务专员联系，该联系人全程处理本项目的保险期限内的一切服务，包括但不限于承保、报案、理赔及咨询。

我们遵循合同，贯彻诚实守信的原则，履行“迅速、及时、准确、合理”的工作八字方针。在不违反法律和保险条款的前提下，尽可能满足客户的合理要求，公正地处理本项目一切事宜。

（1）首问负责，提高效率

我公司在理赔服务中实施首问责任制，被咨询的在岗员工为首问责任人，不论是否在自己职责范围，都要给出险客户满意答复，帮助被保险人及时解决问题和需求，不推诿扯皮。

（2）服务专员，全程陪同

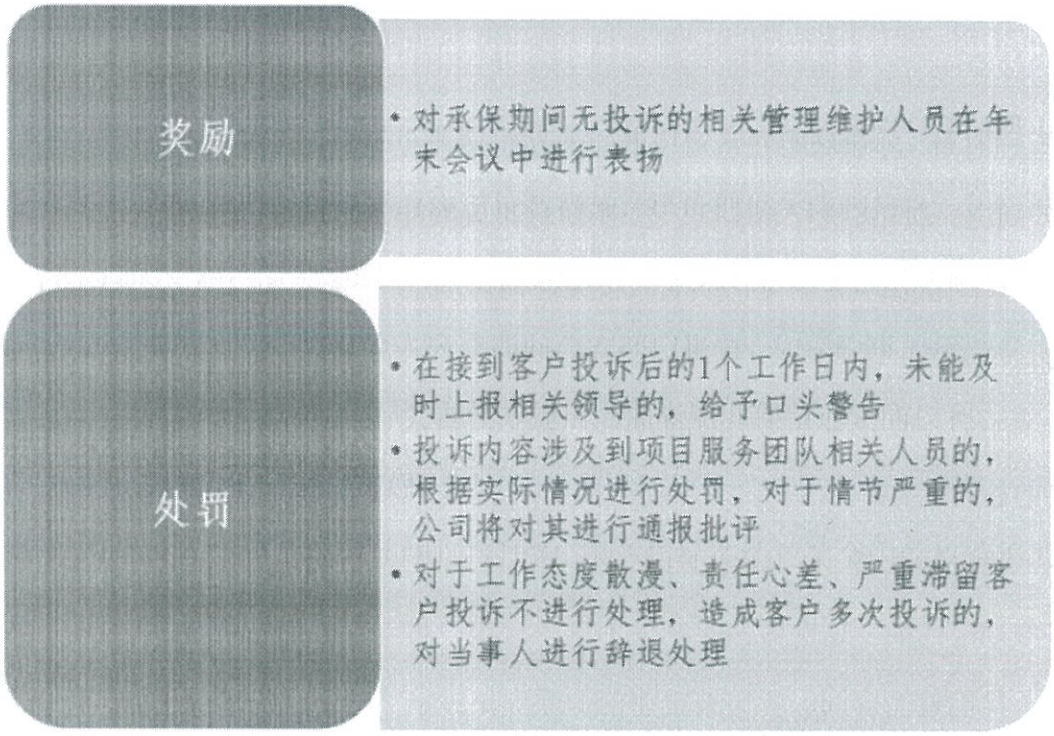
我公司理赔服务专员将“陪同引导理赔全过程”，协助被保险人搜集整理赔款所需材料，提供贴心、便捷的理赔服务。

理赔服务专员将保持 24 小时通讯畅通，随时提供服务，并会主动提醒被保险人出险处理注意事项，便于被保险人正确处理各种情况，保留充分的理赔证据。

（3）理赔进度，定期反馈

我公司服务小组定期整理统计，向被保险人进行报告反馈。

每季度向民政局报送报表，总结理赔案件及理赔金额数字；汇报疑难和遗留问题并阐述理由，提出商议及解决问题的办法；年度末报送全年的工作总结报告和全年的理赔清单报表。



（4）报案小指引

在发生意外事故时，应尽量保留事故现场并积极采取施救措施，被保险人可在通知我公司的同时，自行采取应急抢救措施，尽量把损失降到最低。如情况紧急，事故现场被破坏，则应有详细的过程记录并对事故现场进行拍照。如保险事故涉及违法犯罪行为，被保险人应立即向公安部门报案。如保险事故所遭受损失涉及有关责任方，应及时向有关责任方提出书面索赔并保留追索的权利。

（5）考核结果应用与奖惩

服务考核结果应与绩效薪酬直接挂钩，服务指标在绩效奖金中的权重不低于10%。

（三）人员配备

中国人民财产保险股份有限公司是目前国内规模最大、实力最为雄厚的财产保险公司。1949 年 10 月 1 日，中国人民保险公司成立，76 年来，坚持“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，服务范围遍及大江南北、城市乡镇、偏远农村，公司国际业务覆盖 140 个国家和地区。国内机构网点设置北起漠河、南至西沙，329 个地、市级承保、理赔、财务“三个中心”，4500 多个分支机构，足以支撑“异地出险、就地理赔”等保险增值服务。开通 365 天 24 小时全国服务专线 95518 和 EPICC 销售服务网站，随时随地为客户提供咨询、理赔等高品质保险服务。

为确保本项目保险服务的顺利实施，投标人按照“多层级、全流程、跨部门”组建 2025 年养老机构综合责任险项目服务小组。本项目服务小组由西安市分公司总经理室牵头，西安市分公司党委书记、总经理陈永安担任小组组长，抽调西安市分公司商业团体保险部、理赔中心等相关部门，率领莲湖支公司总经理室及相关部门负责人共同组建了本项目服务小组。

莲湖支公司位于莲湖区西二环 191 号，考虑到本次服务各标的均位于莲湖区，我司特指定莲湖支公司作为承担具体服务的机构。确保本次保险服务领导有方、组织有力、协调有序、人员充足。

本项目拟投入人员汇总表

本项目拟投入人员汇总表

序号	姓　名	性别	年龄	学历	技术职称	资格证书种类	工作年限	拟担任的职务	岗位情况
1	陈永安	男	53	硕士	高级经济师	专业技术人员职业资格证书	23 年	组长	在岗

2	付厚鉴	男	44	硕士	高级经济师	专业技术人员职业资格证书	8年	副组长	在岗
3	赵双朋	男	41	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	17年	副组长	在岗
4	强慧洁	女	37	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	17年	副组长	在岗
5	刁莉	女	46	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	17年	副组长	在岗
6	刘文珩	女	36	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	14年	组员	在岗
7	白勇平	男	46	本科			14年	组员	在岗
8	张擎	男	41	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	14年	组员	在岗
9	齐刚	男	41	本科			14年	组员	在岗
10	张莉	女	50	本科			14年	组员	在岗

（四）应急方案

1、突发事件的处理机制和应急预案

（1）应急响应组织架构

1.应急指挥小组

组成：项目负责人、理赔部经理、现场查勘员

序号	姓　名	性别	年龄	学历	技术职称	资格证书种类	工作年限	拟担任的职务	岗位情况
1	陈永安	男	53	硕士	高级经济师	专业技术人员职业资格证书	23 年	项目负责人	在岗
2	张擎	男	41	本科	中级经济师	专业技术人员职业资格证书	14 年	理赔中心主任	在岗
3	齐刚	男	41	本科			14 年	组员	在岗
4	张莉	女	50	本科			14 年	组员	在岗

职责：统一指挥、协调资源、决策重大事项、对外沟通

1）365 天* 24 小时接受报案，及时组织理赔专员赶赴现场查勘；

2）及时向西安市莲湖区民政局通报查勘定损情况，定期向各方做阶段性赔案汇总报告；

3）与西安市莲湖区民政局就具体赔案进行商讨；

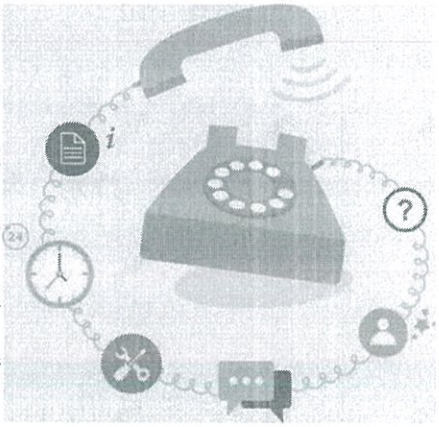
4）对于重大和疑难赔案处理提出技术性的意见和建议，并及时向上级领导汇报；

5）协助西安市莲湖区民政局及各机构收集索赔资料，及时完成赔案理算、

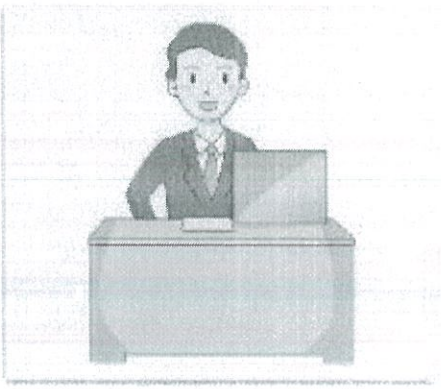
赔案制作、赔款支付(含预付赔款）等工作；

6）配合日常工作小组定期组织开展防灾防损以及安全检查工作，排除意外事故隐患，依托自然灾害预警系统及时安排灾害预防工作。

2.24 小时应急响应中心



中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司在此承诺，若我公司中标，针对本项目将安排西安市分公司莲湖支公司赵康专人对接，采取首问负责制，认真落实和贯彻以“客户为中心”的服务理念。坚决做到敢于负责、高效务实，以优质的工作质量和高效的服务效率协调公司内部解答客户问题，使之迅速、简捷地得到满意的服务。为贵方提供绿色服务通道，实行专人负责制，负责处理贵方保险期间责任范围内的事故。被保险人可拨打出险当地 95518 或向项目专项服务人员电话报案，我公司将为贵方提供及时、便捷、周到、客观的理赔服务，相关人员如调动离岗，将及时告知投保人和被保险人接替人员联系方式。



此外，客户可以每半年分别从理赔服务的时效、态度、协调能力等维度考评项目专项服务人员的服务工作我公司对专项服务人员开展全面监督，对于不满意等情况，可联系项目服务小组的各级领导进行投诉。

我公司将以理赔服务客户“投诉率”对服务专项人员进行对应惩处。从而保证从立案至结案的处理时效最大程度快速；从通知补充资料到理赔结束各个环节服务过程中从始至终保持亲切积极的态度；理赔申请环节提前告知客户需要准备的理赔材料，提高信息提高理赔质量。

投诉受理联系人：马俊

投诉电话：95518

联系方式：17788032935

项目专项服务人员

第一联系人：白勇平　联系电话：13227766431；

第二联系人：赵博　　联系电话：13669209809

3.分级响应机制

一级响应（重大事故）：立即启动应急预案，2 小时内成立现场工作组，公司高层参与协调

二级响应（较大事故）：4 小时内成立专项小组，部门负责人牵头处理

三级响应（一般事故）：按常规流程处理，但需加强跟踪

（2）突发事件处理流程

第一步：接报案与初步核实

接到报案后，10 分钟内完成信息登记（时间、地点、人员、事件性质）

立即联系养老机构核实情况，确认是否属于保险责任范围

初步判断响应级别

第二步：现场处置（如适用）

重大事故：2 小时内派查勘员赶赴现场

协助养老机构进行人员救治、现场保护、证据保全

必要时协调第三方专业机构（如医疗鉴定、公估机构）

第三步：信息报告与沟通

4 小时内向民政部门报送初步情况

建立与家属、养老机构、民政部门的多方沟通机制

定期更新处理进展

第四步：后续处理

持续跟踪伤者治疗情况，协助收集理赔材料，启动理赔绿色通道。

（3）特殊情形应急预案

群体性事件：立即启动一级响应，协调公安、民政部门介入，优先保障人员安全

媒体关注事件：指定新闻发言人统一口径，依法依规发布信息

法律纠纷：法务提前介入，提供法律支持，必要时启动诉讼应对机制

2、预防和补救措施

（1）风险预防措施

1.承保前风险识别与评估

1）投保资料核查：核实投保人营业执照、经营资质、行业许可等，确保主体合法合规

2）历史赔付分析：调取过往承保记录、理赔数据，评估风险暴露程度

3）行业风险评级：根据行业分类匹配标准风险系数

2.风险现场查勘

1）建筑环境与设施安全的系统性评估

实地勘察时，首先对养老机构的物理环境进行整体评估。判断其是否具备适老化的基础条件。重点在于无障碍通行、防跌倒措施和居住舒适度。需要观察建筑主体结构是否存在沉降、裂缝等安全隐患，特别是老旧建筑改造的机构，要警惕承重结构被违规改动。

室内环境方面，重点关注地面材质是否防滑（特别是浴室、卫生间和走廊），是否存在湿滑隐患；所有通道和门框宽度必须满足轮椅和担架的自由通行，严禁设置门槛等障碍物。

2）消防安全管理的全面审查

消防安全是养老机构不可逾越的红线，也是风险最高的领域。

首先要核查消防行政许可手续是否齐全，这是合法运营的前提。现场要重点查看疏散通道和安全出口，必须保持绝对畅通，严禁堆放杂物或上锁；防火门应保持常闭且功能完好。

消防设施方面，测试火灾自动报警系统、自动喷淋系统是否正常运行，灭火器是否在有效期内且压力正常，应急照明和疏散指示标志是否清晰可见。检查线

路是否老化、是否存在私拉乱接现象，以及老人房间是否违规使用大功率电器（如热得快、电热毯）。同时，要评估工作人员的应急处置能力，询问其是否熟悉消防预案，是否会使用消防器材。

3）医疗护理与应急响应的能力评估

养老机构的核心服务是“养”与“医”的结合。实地勘察评估其是否具备应对老人突发健康问题的能力。

首先查看是否设置了医务室或与附近医院建立了绿色通道，急救药品和设备（如氧气袋、血压计、担架）是否齐全且处于备用状态。药品管理必须规范，存放要安全（上锁），发放记录要清晰，防止错发、漏发。对于失能、半失能老人，要重点观察护理操作的规范性，如翻身、喂食等，评估是否会发生压疮、噎食等护理风险。

应急响应机制至关重要，询问夜间值班人员配置，以及遇到老人突发疾病、跌倒等意外时，从发现、初步急救到送医的全流程是否清晰、高效。

4）运营管理与人员配置的合规性检查

机构的运营管理水平直接决定了风险控制的上限。实地勘察时，通过查看文件和现场观察来评估其管理能力。

人员配置是核心，护理员与老人的比例必须符合国家标准，护理员应持有相应资格证书和健康证，并观察其工作状态是否耐心、专业。

食品安全是另一大风险点，要深入厨房检查卫生状况、食品留样制度、餐具消毒情况，以及食材的采购和储存是否规范，严防食物中毒事件。

此外，还需要检查入住协议是否明确了双方权责，老人档案是否完整，日常护理记录是否详实，这些文件是风险发生后界定责任的关键证据。

5）特殊群体与外部环境的综合风险考量

除了通用风险，还需针对老人的特殊性进行评估。对于认知障碍（如老年痴呆）老人，机构是否有防走失措施（如门禁系统、定位设备）和专门的护理方案，防止其走失或自伤。

外部环境方面，要考察机构周边的治安状况、交通便利性（特别是急救车能否快速到达），以及是否存在环境污染、地质灾害等潜在威胁。

同时，要关注老人的心理安全，观察公共活动区域是否完善，是否有组织活动，防止老人因孤独、抑郁引发极端事件。

3.承保后风险减量与监控

依托我司万象云平台，为客户提供风险减量服务。

万象云平台通过统一纳管各类风险数据、风控模型和社会风控服务资源，采用微服务化的应用中台和分布 式技术架构等先进技术手段，搭建了数据资源平台、风险模型平台、服务运营平台和生态合作平台 4 个基 础平台，建设了包括万象澜图、万象洞鉴、万象天工、万象智学、万象天眼、万象风云、万象博闻、万象 阙台、万象生态共 9 类万象系列服务工具 60 余款产品，初步打造了“ 4+N ”平台架构体系，构建直达客户的 服务渠道，支持全流程风险减量服务开展，以更为可控的成本、更加智能的协同，为客户提供更加专业化、 个性化、创新型、智慧型的保险解决方案。

1）风险识别与评估作用

1.环境风险可视化识别

通过万象澜图工具，构建养老机构周边环境风险地图，可视化呈现水淹、台风、火灾等自然灾害风险分布，结合机构地理位置、建筑结构等标的信息，实现灾害风险等级精准评估，帮助养老机构识别潜在的外部环境威胁。

2.动态风险画像分析

利用万象洞鉴工具，基于养老机构的建筑设施、消防系统、人员管理、应急预案等数据，生成动态风险画像，从固有风险（如建筑老化、消防设施缺失）、安全管理水平（如安全制度执行情况）、历史事故记录等多个维度进行量化评估，为风险定价和承保决策提供数据支撑。

2）风险监测与预警作用

1.实时风险监测

通过物联网设备（如烟感、水浸传感器、视频监控等）接入平台，对养老机构的消防、用电、人员活动等关键风险点进行 7×24 小时实时监测，一旦发现异常（如烟雾报警、设备故障），系统自动触发预警并推送至管理人员。

2. 临灾智能预警

整合气象、地质等外部数据，当台风、暴雨等极端天气可能影响养老机构时，平台提前发布分级预警，提示机构采取人员转移、物资储备等防范措施，降低灾害损失概率。

3）风险干预与减量作用

1. 风险排查与整改

通过万象天工等工具，支持保险机构或第三方服务商对养老机构开展线上+线下风险巡检，识别安全隐患（如消防通道堵塞、用电不规范），生成整改建议并跟踪落实，实现风险闭环管理。

2. 培训与能力提升

利用万象智学工具，为养老机构管理人员、护理人员提供线上安全培训课程（如消防安全、应急演练、老年人护理风险防范），提升机构整体风险管理能力。

4）理赔支持与数据沉淀作用

1. 快速理赔响应

发生保险事故后，平台可快速调取机构风险画像、历史巡检记录、预警信息等数据，辅助理赔定损和事故原因分析，提高理赔效率。

2. 数据积累与模型优化

通过持续收集养老机构的风险数据、理赔案例，不断优化风险评估模型，提升风险识别精准度，形成"数据-模型-服务"的良性循环。

万象云平台通过"科技+保险+服务"模式，将传统的事后理赔补偿转变为事前风险识别、事中监测预警、事后快速响应的全流程风险减量服务，帮助养老机构降低事故发生率、减少保险赔付支出，同时提升机构自身安全管理水平。

3. 安全培训与宣传

每年组织1-2次养老机构安全培训（消防、护理、应急处理），提供安全宣传资料（海报、手册），建立微信群，及时推送安全提醒。利用我司官方公众号、小程序入口宣传发动，让全社会充分认识养老机构综合责任保险是经济社会发展和人口老龄化发展的客观要求，重点宣传参保内容和参保程序使养老机构综合责任保险方案家喻户晓。

（2）事故补救措施

1.快速介入机制

出险后24小时内完成初步查勘，协助养老机构安抚家属，避免矛盾激化，必要时预付部分赔款。

2.专业支持服务

提供医疗咨询、康复指导，协调第三方鉴定机构（伤残鉴定、责任认定）

3.整改跟踪

事故处理后，协助养老机构分析原因,督促落实整改措施。

3、对被保险人理赔材料的处理方案

本投标人将为本保险项目建立有关赔付资料档案。投保人有权查阅、抄录或者复制有关本项目的赔付资料。

我公司服务专员将“陪同引导理赔全过程”，提升客户服务水平，协助被保险人搜集整理赔款所需材料,提供贴心、便捷的理赔服务。服务专员将保持 24 小时通讯畅通，随时提供服务，并主动提醒被保险人出险处理注意事项，便于被保险人正确处理各种情况，保留充分的理赔证据。并为本项目建立保险事故理赔档案，及时反馈理赔进展。持续加强过程监控，对案件有序推进，常态运行，环节上严格管控，高效推进，提升客户服务体验。在依法合规处理案件的同时，做好客户的后续服务工作，提升客户的理赔服务体验。从客户需求出发，认真借鉴国内外优秀财产险项目服务的先进理念与特色做法，紧紧围绕“以人为本”的“安、亲、智”一体化服务，致力以“ 标准化、规范化、精细化”的品质服务。以“干在实处、走在前列、勇立潮头” 的精神为指引，力争在优质服务上实现领跑。

（五）内控制度

1、风险控制

（1）承保前风险识别与评估

1）投保资料核查：核实投保人营业执照、经营资质、行业许可等，确保主体合法合规

2）历史赔付分析：调取过往承保记录、理赔数据，评估风险暴露程度

3）行业风险评级：根据行业分类匹配标准风险系数

（2）风险现场查勘

1）建筑环境与设施安全的系统性评估

实地勘察时，首先对养老机构的物理环境进行整体评估。判断其是否具备适老化的基础条件。重点在于无障碍通行、防跌倒措施和居住舒适度。需要观察建筑主体结构是否存在沉降、裂缝等安全隐患，特别是老旧建筑改造的机构，要警惕承重结构被违规改动。

室内环境方面，重点关注地面材质是否防滑（特别是浴室、卫生间和走廊），是否存在湿滑隐患；所有通道和门框宽度必须满足轮椅和担架的自由通行，严禁设置门槛等障碍物。

2）消防安全管理的全面审查

消防安全是养老机构不可逾越的红线，也是风险最高的领域。

首先要核查消防行政许可手续是否齐全，这是合法运营的前提。现场要重点查看疏散通道和安全出口，必须保持绝对畅通，严禁堆放杂物或上锁；防火门应保持常闭且功能完好。

消防设施方面，测试火灾自动报警系统、自动喷淋系统是否正常运行，灭火器是否在有效期内且压力正常，应急照明和疏散指示标志是否清晰可见。检查线路是否老化、是否存在私拉乱接现象，以及老人房间是否违规使用大功率电器（如热得快、电热毯）。同时，要评估工作人员的应急处置能力，询问其是否熟悉消

防预案，是否会使用消防器材。

3）医疗护理与应急响应的能力评估

养老机构的核心服务是“养”与“医”的结合。实地勘察评估其是否具备应对老人突发健康问题的能力。

首先查看是否设置了医务室或与附近医院建立了绿色通道，急救药品和设备（如氧气袋、血压计、担架）是否齐全且处于备用状态。药品管理必须规范，存放要安全（上锁），发放记录要清晰，防止错发、漏发。对于失能、半失能老人，要重点观察护理操作的规范性，如翻身、喂食等，评估是否会发生压疮、噎食等护理风险。

应急响应机制至关重要，询问夜间值班人员配置，以及遇到老人突发疾病、跌倒等意外时，从发现、初步急救到送医的全流程是否清晰、高效。

4）运营管理与人员配置的合规性检查

机构的运营管理水平直接决定了风险控制的上限。实地勘察时，通过查看文件和现场观察来评估其管理能力。

人员配置是核心，护理员与老人的比例必须符合国家标准，护理员应持有相应资格证书和健康证，并观察其工作状态是否耐心、专业。

食品安全是另一大风险点，要深入厨房检查卫生状况、食品留样制度、餐具消毒情况，以及食材的采购和储存是否规范，严防食物中毒事件。

此外，还需要检查入住协议是否明确了双方权责，老人档案是否完整，日常护理记录是否详实，这些文件是风险发生后界定责任的关键证据。

5）特殊群体与外部环境的综合风险考量

除了通用风险，还需针对老人的特殊性进行评估。对于认知障碍（如老年痴呆）老人，机构是否有防走失措施（如门禁系统、定位设备）和专门的护理方案，防止其走失或自伤。

外部环境方面，要考察机构周边的治安状况、交通便利性（特别是急救车能否快速到达），以及是否存在环境污染、地质灾害等潜在威胁。

同时，要关注老人的心理安全，观察公共活动区域是否完善，是否有组织活动，防止老人因孤独、抑郁引发极端事件。

（3）承保后风险减量与监控

依托我司万象云平台，为客户提供风险减量服务。

万象云平台通过统一纳管各类风险数据、风控模型和社会风控服务资源，采用微服务化的应用中台和分布 式技术架构等先进技术手段，搭建了数据资源平台、风险模型平台、服务运营平台和生态合作平台 4 个基 础平台，建设了包括万象澜图、万象洞鉴、万象天工、万象智学、万象天眼、万象风云、万象博闻、万象 阙台、万象生态共 9 类万象系列服务工具 60 余款产品，初步打造了“ 4+N ”平台架构体系，构建直达客户的 服务渠道，支持全流程风险减量服务开展，以更为可控的成本、更加智能的协同，为客户提供更加专业化、 个性化、创新型、智慧型的保险解决方案。

1）风险识别与评估作用

1. 环境风险可视化识别

通过万象澜图工具，构建养老机构周边环境风险地图，可视化呈现水淹、台风、火灾等自然灾害风险分布，结合机构地理位置、建筑结构等标的信息，实现灾害风险等级精准评估，帮助养老机构识别潜在的外部环境威胁。

2. 动态风险画像分析

利用万象洞鉴工具，基于养老机构的建筑设施、消防系统、人员管理、应急预案等数据，生成动态风险画像，从固有风险（如建筑老化、消防设施缺失）、安全管理水平（如安全制度执行情况）、历史事故记录等多个维度进行量化评估，为风险定价和承保决策提供数据支撑。

2）风险监测与预警作用

1. 实时风险监测

通过物联网设备（如烟感、水浸传感器、视频监控等）接入平台，对养老机构的消防、用电、人员活动等关键风险点进行 7×24 小时实时监测，一旦发现异

常（如烟雾报警、设备故障），系统自动触发预警并推送至管理人员。

2.临灾智能预警

整合气象、地质等外部数据，当台风、暴雨等极端天气可能影响养老机构时，平台提前发布分级预警，提示机构采取人员转移、物资储备等防范措施，降低灾害损失概率。

3）风险干预与减量作用

1.风险排查与整改

通过万象天工等工具，支持保险机构或第三方服务商对养老机构开展线上+线下风险巡检，识别安全隐患（如消防通道堵塞、用电不规范），生成整改建议并跟踪落实，实现风险闭环管理。

2.培训与能力提升

利用万象智学工具，为养老机构管理人员、护理人员提供线上安全培训课程（如消防安全、应急演练、老年人护理风险防范），提升机构整体风险管理能力。

4）理赔支持与数据沉淀作用

1.快速理赔响应

发生保险事故后，平台可快速调取机构风险画像、历史巡检记录、预警信息等数据，辅助理赔定损和事故原因分析，提高理赔效率。

2.数据积累与模型优化

通过持续收集养老机构的风险数据、理赔案例，不断优化风险评估模型，提升风险识别精准度，形成"数据-模型-服务"的良性循环。

万象云平台通过"科技+保险+服务"模式，将传统的事后理赔补偿转变为事前风险识别、事中监测预警、事后快速响应的全流程风险减量服务，帮助养老机构降低事故发生率、减少保险赔付支出，同时提升机构自身安全管理水平。

2、考核奖惩

我司设立考核机制的核心目标是提升客户满意度、增强客户黏性、降低服务成本、塑造品牌口碑。

对于养老机构责任险这一特殊险种，服务考核体现以下定位：一是服务对象特殊性，养老机构及入住老人对服务响应、专业能力、人文关怀要求更高；二是服务内容复杂性，涉及承保咨询、理赔处理、风险查勘、纠纷调解等多环节；三是服务价值长期性，优质服务能带来续保转化、交叉销售、口碑传播等长期收益。避免单纯追求服务速度或成本压缩，而是关注服务质量和客户感知价值。

（1）服务响应与时效

服务响应及时率是基础指标，考核从客户发起服务需求到首次响应的平均时间，工作日 2 小时内响应，紧急需求 30 分钟内响应。理赔报案类 2 小时内响应，重大事故类 30 分钟内响应并启动应急预案。服务处理时效考核从需求提出到问题解决的全流程时间，如理赔案件从报案到结案平均时长、投诉处理平均时长等。时效考核应结合案件复杂度分级，避免"一刀切"导致简单案件快速处理、复杂案件推诿拖延。

服务渠道畅通性考核客户可通过电话、微信、邮件、上门等多种渠道获取服务的便利性，指标包括：电话接通率（目标 100%）、在线客服响应率、预约服务履约率等。对于老年群体，特别关注传统渠道（如电话、上门）的服务质量。

（2）服务质量与专业能力

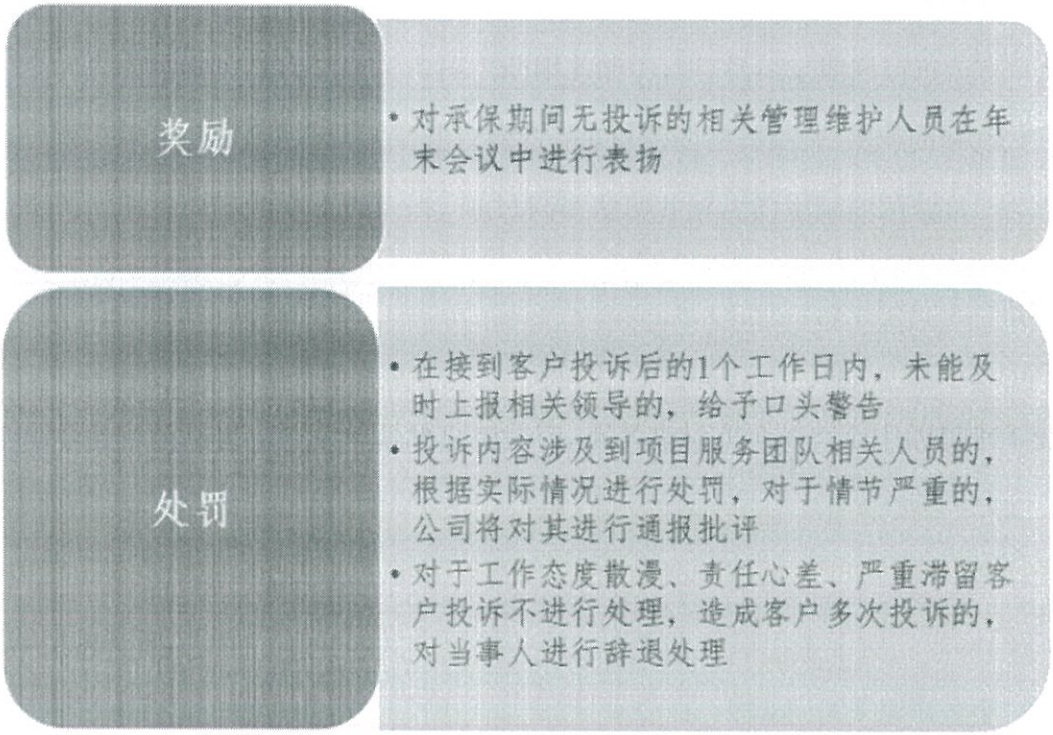
服务准确性是核心质量指标，包括：理赔定损准确性（估损偏差率）、条款解释清晰度等。

通过客户回访、第三方抽查等方式评估。专业能力通过客户满意度评分、服务录音抽查、专业测试等方式综合评估。对于养老机构责任险，特别考核服务人员对养老行业风险特点、老年人护理规范、相关法律法规的掌握程度。

服务规范性考核服务流程执行、单证管理、信息保密等合规要求，指标包括：服务流程执行率、单证差错率、信息泄露事件次数等。规范性是服务质量的基础保障，应设置底线考核标准。

（3）客户满意度与关系维护维度

通过定期问卷调查（季度/半年度）获取。问卷涵盖服务响应、专业能力、问题解决、整体体验等维度，并针对养老机构特点增加"老年人服务体验""纠纷处理公平性"等专项问题。投诉率与投诉处理考核客户投诉数量、投诉处理及时率、投诉解决满意度。区分有效投诉与无效投诉，对因服务问题导致的投诉应重点考核。



客户关系维护频次与质量考核主动服务能力，包括：定期回访覆盖率（A 类客户季度 1 次）、风险查勘主动建议次数、客户活动参与率等。避免形式化考核，应更关注服务内容的实质性价值，通过回访发现并解决的实际问题数量、客户采纳建议比例等。

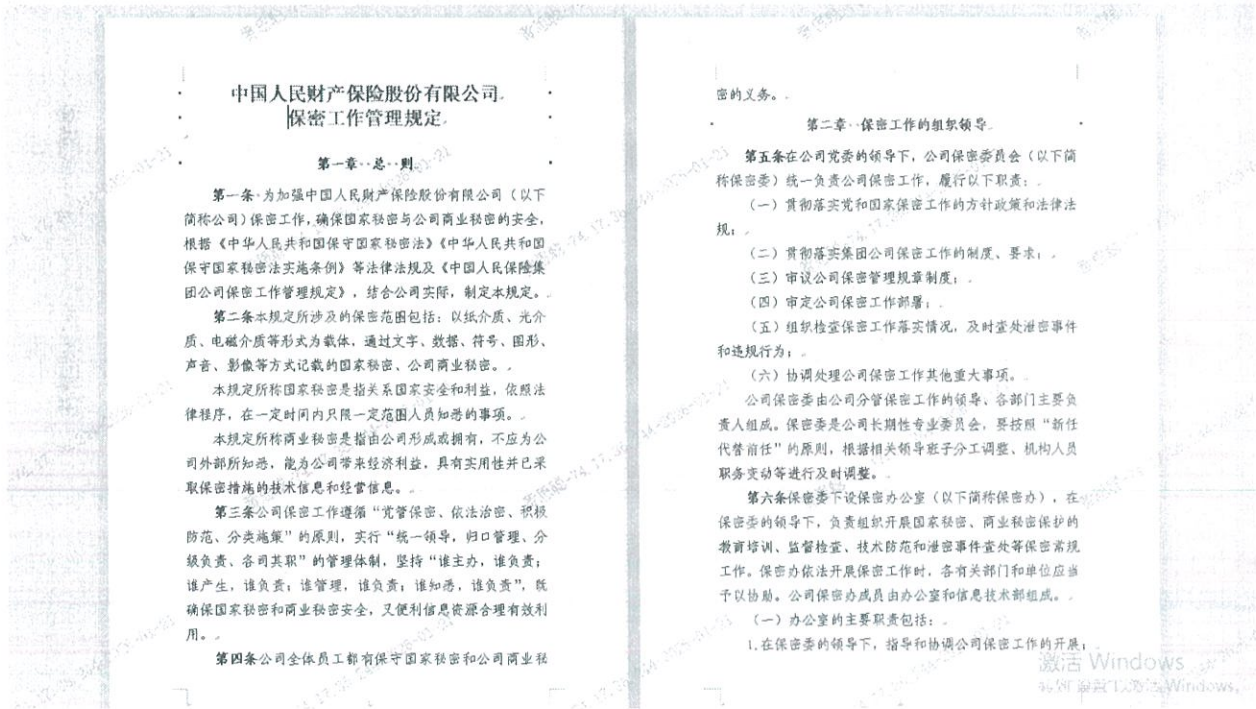
（4）考核结果应用与奖惩

服务考核结果应与绩效薪酬直接挂钩，服务指标在绩效奖金中的权重不低于 10%。

3、保密管理

为加强中国人民财产保险股份有限公司保密工作，确保国家秘密与公司商业秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等法律法规及《中国人民保险集团公司保密工作管理规定》，结合公司实际，制定有《中国人民财产保险股份有限公司保密工作管理规定》。同时制订有《中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司客户信息管理办法》等管理办法。

中国人民财产保险股份有限公司保密工作管理规定明确了保密工作的组织领导、定密管理、保密要求、奖惩等保密工作重点，结合客户信息管理办法，为我司与客户合作提供制度化保密管理。



中国人民财产保险股份有限公司
保密工作管理规定

第一章 总 则

第一条 为加强中国人民财产保险股份有限公司（以下简称公司）保密工作，确保国家秘密与公司商业秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等法律法规及《中国人民保险集团公司保密工作管理规定》，结合公司实际，制定本规定。

第二条本规定所涉及的保密范围包括：以纸介质、光介质、电磁介质等形式为载体，通过文字、数据、符号、图形、声音、影像等方式记载的国家秘密、公司商业秘密。

本规定所称国家秘密是指关系国家安全和利益，依照法律程序，在一定时间内只限一定范围人员知悉的事项。

本规定所称商业秘密是指由公司形成或拥有，不应为公司外部所知悉，能为公司带来经济利益，具有实用性并已采取保密措施的技术信息和经营信息。

第三条公司保密工作遵循“党管保密、依法治密、积极防范、分类施策”的原则，实行“统一领导，归口管理、分级负责、各司其职”的管理体制，坚持“谁主办，谁负责；谁产生，谁负责；谁管理，谁负责；谁知悉，谁负责”，既确保国家秘密和商业秘密安全，又便利信息资源合理有效利用。

第四条公司全体员工都有保守国家秘密和公司商业秘密的义务。

第二章 保密工作的组织领导

第五条在公司党委的领导下，公司保密委员会（以下简称保密委）统一负责公司保密工作，履行以下职责：

（一）贯彻落实党和国家保密工作的方针政策和法律法规；

（二）贯彻落实集团公司保密工作的制度、要求；

（三）审议公司保密管理规章制度；

（四）审定公司保密工作部署；

（五）组织检查保密工作落实情况，及时查处泄密事件和违规行为；

（六）协调处理公司保密工作其他重大事项。

公司保密委由公司分管保密工作的领导、各部门主要负责人组成。保密委是公司长期性专业委员会，要按照“新任代替前任”的原则，根据相关领导班子分工调整、机构人员职务变动等进行及时调整。

第六条保密委下设保密办公室（以下简称保密办），在保密委的领导下，负责组织开展国家秘密、商业秘密保护的教育培训、监督检查、技术防范和泄密事件查处等保密常规工作。保密办依法开展保密工作时，各有关部门和单位应当予以协助。公司保密办成员由办公室和信息技术部组成。

（一）办公室的主要职责包括：

1.在保密委的领导下，指导和协调公司保密工作的开展；

激活 Windows

4、档案管理

为加强中国人民财产保险股份有限公司（以下简称公司）档案工作科学、规范管理，有效保护和利用档案，提高公司档案工作水平，根据《中华人民共和国档案法》《企业档案管理规定》和《中国人民保险集团档案管理办法》等有关规

定，结合公司实际，制定有《中国人民财产保险股份有限公司档案管理办法》。

在《企业档案管理规定》（国家档案局令第21号）的指引下，我司针对档案管理过程中可能会出现的各种技术状况，分门类制订了《中国人民财产保险股份有限公司档案分类规则》、《中国人民财产保险股份有限公司文书档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司合同档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司实物档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司声像档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司基建档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司设备仪器档案管理办法》、《中国人民财产保险股份有限公司保险业务档案管理规定》、《中国人民财产保险股份有限公司保险业务档案管理实施细则》、《中国人民财产保险股份有限公司档案检查工作办法》、《中国人民财产保险股份有限公司档案服务外包管理办法》、《中国人民财产保险股份有限公司总部档案工作突发事件应急处置预案》、《中国人民财产保险股份有限公司电子文件归档和电子档案管理规定》和《中国人民财产保险股份有限公司纸质档案数字化规范》等十五项相关规定和办法。

我司将严格遵守有关规定，合理使用并妥善保管客户有关文件，致力于为本项目所涉及机构提供安全可靠的服务。

中国人民财产保险股份有限公司
档案管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强中国人民财产保险股份有限公司（以下简称公司）档案工作科学、规范管理，有效保护和利用档案，提高公司档案工作水平，根据《中华人民共和国档案法》《企业档案管理规定》和《中国人民保险集团档案管理办法》等有关规定，结合公司实际，制定本办法。

第二条 本办法所称档案，是指公司在经营活动、管理工作等各项活动中直接形成的对国家、社会和公司具有保存价值的各种文字、图表、声像等不同形式的历史记录。

公司档案包括文书档案、合同档案、审计档案、纪检监察档案、产品档案、业务档案、基建档案、设备仪器档案、科研档案、会计档案、实物档案、声像档案和人事档案，具体分类见《公司档案分类规则》。它们是公司各项经营管理活动的真实记录和原始凭证，是公司的无形资产和宝贵财富，是国家全部档案的组成部分。

第三条 档案工作是公司不可缺少的基础性工作，是各项工作的有机组成部分，是加强管理、防范风险、提高市场竞争力、提高公司社会效益和经济效益的必要条件，是维护公司历史真实面貌的一项重要工作。

第四条 各级机构应当加强档案工作，党委要督导档案工作，把档案工作纳入单位规划、年度计划、（党委）议事日程、工作程序，纳入各部门、项目及专项工作职责以及负责人、有关人员岗位职责，把档案工作经费列入单位年度预算，把档案工作纳入各部门、项目及专项工作负责人及有关人员考核标准，为档案工作发展提供条件保障。

第五条 各级机构应当促进科技成果在档案收集、整理、保管、利用等方面的转化和应用，推动档案科技进步。

第六条 各级机构在工作中形成的各种门类和载体的档案，均受《中华人民共和国档案法》的保护，均属于中国人民财产保险股份有限公司全宗，其最终处置权属于中国人民财产保险股份有限公司。各级机构人员均有保护公司档案的义务和责任，同时享有依规利用档案的权利。

第二章 档案管理机制

第七条 公司档案工作在公司党委统一领导下，实行统筹管理、条线归口、分级负责。

统筹管理：综合部是档案统筹管理部门，负责统筹管理公司档案工作。

条线归口：各门类档案由相应职能部门分别归口管理。此类职能部门统称门类档案归口部门。

分级负责：各级机构分别管理本单位档案工作。

第八条 总公司和年度档案增量超过1亿件的子公司总

激活 Windows
转到"设置"以激活 Windows。

（六）售后服务

1、售后服务保障措施

（1）服务团队保障

中国人民财产保险股份有限公司是目前国内规模最大、实力最为雄厚的财产保险公司。1949 年 10 月 1 日，中国人民保险公司成立，76 年来，坚持“以市场为导向，以客户为中心”的经营理念，服务范围遍及大江南北、城市乡镇、偏远农村，公司国际业务覆盖 140 个国家和地区。国内机构网点设置北起漠河、南至西沙，329 个地、市级承保、理赔、财务“三个中心”，4500 多个分支机构，足以支撑“异地出险、就地理赔”等保险增值服务。开通 365 天 24 小时全国服务专线 95518 和 EPICC 销售服务网站，随时随地为客户提供咨询、理赔等高品质保险服务。

为确保本项目保险服务的顺利实施，投标人按照“多层级、全流程、跨部门”组建 2025 年养老机构综合责任险项目服务小组。本项目服务小组由西安市分公司总经理室牵头，西安市分公司党委书记、总经理陈永安担任小组组长，抽调西安市分公司商业团体保险部、理赔中心等相关部门，率领莲湖支公司总经理室及相关部门负责人共同组建了本项目服务小组。

确保本次保险服务领导有方、组织有力、协调有序、人员充足。

（2）保险培训计划

在保险合同有效期内，我司将做好保险培训工作。培训的主要内容包括：保险合同、方案、条款的解释；风险减量知识；发生保险事故后的索赔流程；各险种常见的出险情况及案例解析；解答被保险人关于保险方面的疑问。

被保险人可根据自身的实际情况选择培训时间、内容及方式。我公司承诺，将强化丰富以下计划，保证培训能够做到有的放矢，事半功倍。

保险培训工作计划表

序号	培训时间	培训地点	培训对象	培训内容	保险培训联系人
1	2026年2月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	(1)保险知识系列培训：保险基础知识、保险合同、保单说明、保险市场、投保及索赔流程、防灾防损及救助指南；服务人员联系方式等。 (2)理赔流程培训：理赔流程、报案时效和方式、理赔数据的收集和提供、注意事项等。	白勇平
2	2026年3月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	案例分析讲座： 同类项目的风险事故案例、重大案件的赔付经验分享、理赔难点、理赔案件中的法律援助。	白勇平
3	2026年4月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	风险防范系列培训：根据本项目的实际情况，从风险防范与施工安全的角度聘请专家举办讲座、研讨等系列交流活动。	白勇平

序号	培训时间	培训地点	培训对象	培训内容	保险培训联系人
4	2026年5月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	风险管理制度系列培训：结合本项目的实际情况，对风险的管理制度进行培训，促进相关项目人员了解工程风险管理的最新理论、最佳实践及本项目的风险管理体系建设方案。	白勇平
5	2026年6月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	第三者责任法律知识讲座： 第三者责任险的法律基础； 法律对于第三者赔偿的范围与标准的规定； 第三者责任险的处理技巧介绍及研讨。	白勇平
6	2026年12月	莲湖区民政局指定培训地点	莲湖区民政局有关专员，各参保机构保险负责人	总结会议/年度总结会议：每年组织一次项目小组主要成员带队参加的年度工作会议，听取保险各方对防灾防损服务工作的意见和建议，及时改正和完善服务工作中的失误及不足之处，分析本年度理赔案件，确保保险各方合作顺利进行。	白勇平

序号	培训时间	培训地点	培训对象	培训内容	保险培训联系人
7	保期内任何时间	莲湖区民政局指定培训地点	与投保人、被保险人沟通决定	投保人、被保险人的其他培训要求。	白勇平
说明：1.培训时间精确到月； 2.由于培训地点和培训对象不同，允许培训内容有重复。					

（3）增值服务

1）免费风险隐患排查

为统筹做好风险隐患排查管控工作，系统性防范重大风险隐患，我公司将积极开展隐患排查工作，并在汛期组织召开重点工作安排部署会，加强企业对可能引发风险隐患及突发事件化解能力，对排查出来的突出矛盾、重大纠纷能及时化解，督促企业及时自检自查。致力于通过隐患排查工作为项目单位进行全方位“诊脉”，坚持关口前移、预防为主，做到防患于未然，协助项目日常安全管理，为参保企业织牢“安全网”。

2）免费提供 VIP 理赔全程跟进服务，理赔过程全程帮助

我公司服务专员将“陪同引导理赔全过程”，提升客户服务水平，协助被保险人搜集整理赔款所需材料，提供贴心、便捷的理赔服务。服务专员将保持 24 小时通讯畅通，随时提供服务，并主动提醒被保险人出险处理注意事项，便于被保险人正确处理各种情况，保留充分的理赔证据。并为本项目建立保险事故理赔档案，及时反馈理赔进展。持续加强过程监控。对案件有序推进，常态运行，环节上严格管控，高效推进，提高工作，提升客户服务体验。在依法合规处理案件

的同时，还要做好客户的后续服务工作，提升客户的理赔服务体验。坚持从客户需求出发，认真借鉴国内外优秀工程险项目服务的先进理念与特色做法，紧紧围绕“以人为本”的“安、亲、智”一体化服务，致力以“标准化、规范化、精细化”的品质服务。以“干在实处、走在前列、勇立潮头”的精神为指引，力争在优质服务上实现领跑。

陕西人保财险将一如既往为您用心服务，以您是否安心、省心、暖心、放心为我们服务的唯一标准，做有温度的人民保险，以此回馈您的支持。

3）定期提供保险数据统计和保险服务报告

本投标人将每月定期提供上月各险种投保情况和理赔统计报表，内容应包括但不限于损失案件发生的时间、地点、损失原因、报损金额、定损金额、赔款、结案时间、未结案原因说明等有关的信息。

4)投诉回复机制

本投标人将设立理赔投诉电话，建立投诉处理机制，对投诉案件及时登记备案。对电话投诉，及时了解情况，做出详尽解释；对上门投诉，及时帮助解决问题，尽快做出答复；对书面投诉，24 小时内予以电话确认，并于 1 个工作日内给予书面回复。

5)建立赔付档案

本投标人将为本保险项目建立有关赔付资料档案。投保人有权查阅、抄录或者复制有关本项目的赔付资料。

6）免费提供专属行业资讯，深化双方服务理念融合

为助力各养老机构精准把握养老产业与风险管理的最新趋势，我公司将定期免费提供《中国养老金融》、《保险与康养》等行业权威刊物及内部研究资料，内容涵盖政策解读、风险案例分析与行业最佳实践，确保贵方管理层能及时获取前沿信息，辅助科学决策。

同时，为促进双方“关爱长者、服务社会”的共同理念深度融合，我公司诚挚希望在重阳节、春节等传统佳节，以及贵机构的重要庆典日，联合举办如“健

康讲座进社区”、等主题文化活动。通过员工互动与经验分享，共同营造尊老、敬老、爱老的文化氛围，提升双方品牌的社会价值与情感连接。

7）免费提供丰富多彩的培训服务

中国人保财险秉持着“人民保险，服务人民”的企业使命，致力为项目提供全面的保险保障服务。我公司将为项目全体参与建设的管理和施工人员免费开展包含保健与养生、道路交通安全、茶叶文化、家庭沟通、企业管理知识等丰富多彩的培训服务。

全面提升项目人员的幸福感、获得感、满足感，让广大群众切实感受中国人民保险的集团战略目标段，为本项目提供更加优质且全面的保险服务。我公司将持续不断做精做细保险培训服务，织密织牢合法权益保障网，筑牢筑实风险防范压舱石，让项目员工更加放心、安心、舒心。

（4）客户投诉处理机制

1）投诉受理联系人及联系方式

投诉受理联系人：马俊

投诉电话：95518

联系方式：17788032935

2）投诉受理流程

客户投诉收理的流程如下：

★接待投诉客户，记录投诉内容

客户投诉分为书面投诉、当面投诉及电话投诉等，接到客户的投诉后，详细记录客户投诉的内容，如投诉人，投诉对象，投诉的要求等。指定与投诉事项无直接利益关系的人员核实消费投诉内容。

★判断客户投诉是否成立

了解客户投诉的内容后，要判断客户投诉的理由是否充分，投诉要求是否合理。如果投诉不成立，可以用委婉的方式答复客户，取得客户的谅解，消除误会。

★确定投诉处理部门、分析原因

根据客户投诉的内容，要查明客户投诉的具体原因及造成客户投诉的具体责任人，确定相关的具体受理部门和受理负责人。

★提交相关领导批示，提出处理意见和方案

在接到客户投诉后的 1 个工作日内，根据实际情况，参照客户的要求，提交相关领导批示，并将处理意见及时反馈客户，跟踪处理意见的执行情况。

★对于客户投诉问题，我公司领导给予高度重视，相关领导应对投诉的处理方案一一过目，及时作出批示。

★实施处理方案

及时实施处理方案，对直接责任人应处理得当，通知客户，并尽快地收集客户的反馈意见。

★总结评价

对客诉处理过程进行总结和评价，吸取经验教训，提出改善对策，不断完善我公司的服务水平，提高客户服务质量，降低投诉率

2、定期巡访方案

本次项目覆盖辖区内 17 家养老机构。我司将在项目期限内完成对涉及机构的定期寻访，具体寻访方案见下表：

序号	寻访时间	寻访对象	内容	寻访联系人
1	出单前	莲湖区民政局 各参保机构	与民政局对接养老机构信息，对各机构进行现场风堪，识别标的情况，提出承保整改意见，改善承保条件。	白勇平

序号	寻访时间	寻访对象	内容	寻访联系人
2	2026年第一季度末	莲湖区民政局各参保机构	向民政局报送报表，总结理赔案件及理赔金额数字；汇报疑难和遗留问题并阐述理由，提出商议及解决问题的办法；结合实际出险情况，排查各机构存在的问题，分享问题整改经验。	白勇平
3	2026年第二季度末	莲湖区民政局各参保机构	向民政局报送报表，总结理赔案件及理赔金额数字；汇报疑难和遗留问题并阐述理由，提出商议及解决问题的办法；结合实际出险情况，排查各机构存在的问题，分享问题整改经验。	白勇平
4	2026年第三季度末	莲湖区民政局各参保机构	向民政局报送报表，总结理赔案件及理赔金额数字；汇报疑难和遗留问题并阐述理由，提出商议及解决问题的办法；结合实际出险情况，排查各机构存在的问题，分享问题整改经验。	白勇平

序号	寻访时间	寻访对象	内容	寻访联系人
5	2026年第四季度末	莲湖区民政局各参保机构	向民政局报送报表，总结理赔案件及理赔金额数字；汇报疑难和遗留问题并阐述理由，提出商议及解决问题的办法；结合实际出险情况，排查各机构存在的问题，分享问题整改经验。	白勇平
6	保险期限结束后	莲湖区民政局各参保机构	年度末报送全年的工作总结报告和全年的理赔清单报表。	白勇平

（七）保密承诺及措施

1、保密措施

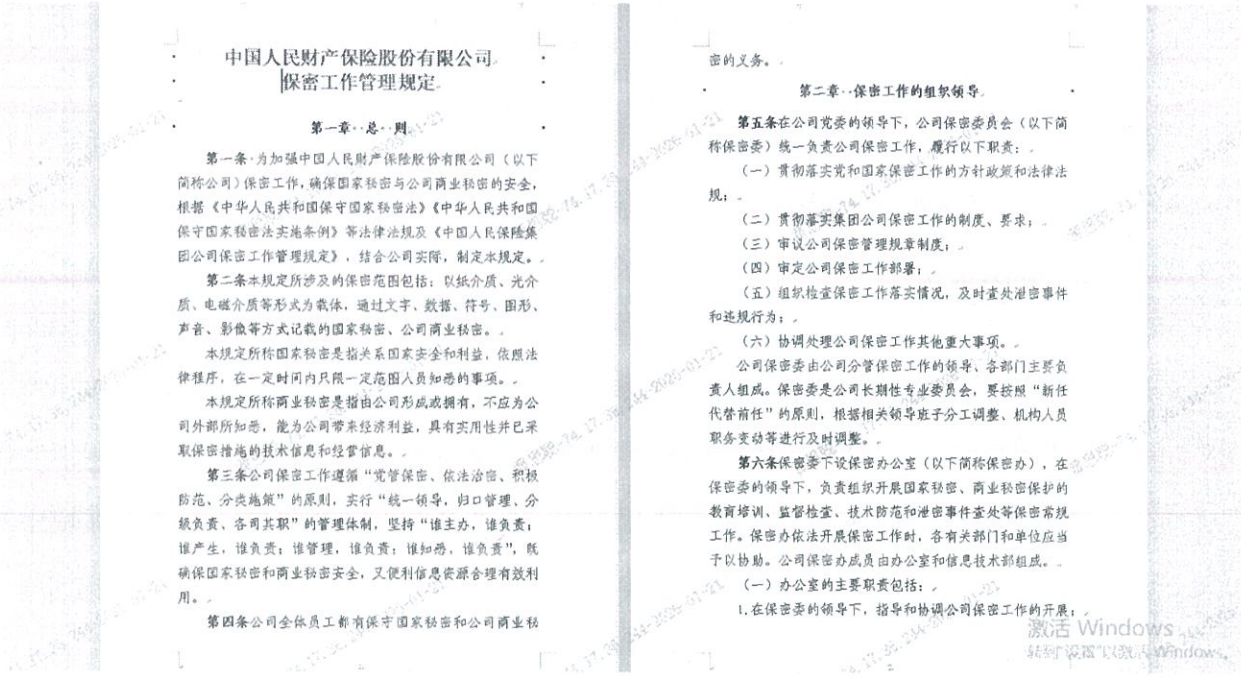
为加强中国人民财产保险股份有限公司保密工作，确保国家秘密与公司商业秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等法律法规及《中国人民保险集团公司保密工作管理规定》，结合公司实际，制定有《中国人民财产保险股份有限公司保密工作管理规定》。同时制订有《中国人民财产保险股份有限公司陕西省分公司客户信息管理办法》等管理办法。

我司为加强保密工作管理，确保国家秘密与公司商业秘密的安全，依据相关法律法规及集团规定，结合公司实际，制定了本保密工作管理规定。规定明确了保密范围包括以各类载体形式记载的国家秘密和商业秘密，确立了“党管保密、依法治密、积极防范、分类施策”的原则，实行统一领导、归口管理、分级负责的管理体制，并强调全体员工均有保守秘密的义务。

公司建立了由党委领导下的保密委员会及其办公室组成的保密工作组织体系，明确了各级机构及其负责人的保密工作职责，实行保密工作责任制，并将落实情况纳入领导干部考核。公司对涉密人员实行分类管理，并要求保障保密工作经费。

规定对定密管理进行了详细规范，明确了国家秘密与商业秘密的密级划分、保密期限、定密权限及程序，要求准确标注秘密标志并严格控制知悉范围。涉密载体的制作、传递、使用、保存、销毁等日常管理环节均有严格规定，确保全过程可控。

此外，规定对保险业务、对外宣传、涉外工作、会议、项目研发、信息安全、客户信息保护、人事纪检等多个具体工作场景提出了针对性的保密要求。公司建立了奖惩制度，对在保密工作中表现突出的给予奖励，对违反规定的行为视情节轻重给予批评教育、纪律处分，直至追究法律责任，并将保密工作表现与年度绩效考核和评优评先直接挂钩。



中国人民财产保险股份有限公司
保密工作管理规定

第一章 总 则

第一条 为加强中国人民财产保险股份有限公司（以下简称公司）保密工作，确保国家秘密与公司商业秘密的安全，根据《中华人民共和国保守国家秘密法》《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》等法律法规及《中国人民保险集团公司保密工作管理规定》，结合公司实际，制定本规定。

第二条 本规定所涉及的保密范围包括：以纸介质、光介质、电磁介质等形式为载体，通过文字、数据、符号、图形、声音、影像等方式记载的国家秘密、公司商业秘密。

本规定所称国家秘密是指关系国家安全和利益，依照法律程序，在一定时间内只限一定范围人员知悉的事项。

本规定所称商业秘密是指由公司形成或拥有，不应为公司外部所知悉，能为公司带来经济利益，具有实用性并已采取保密措施的技术信息和经营信息。

第三条 公司保密工作遵循“党管保密、依法治密、积极防范、分类施策”的原则，实行“统一领导，归口管理、分级负责、各司其职”的管理体制，坚持“谁主办，谁负责；谁产生，谁负责；谁管理，谁负责；谁知悉，谁负责”，既确保国家秘密和商业秘密安全，又便利信息资源合理有效利用。

第四条 公司全体员工都有保守国家秘密和公司商业秘密的义务。

第二章 保密工作的组织领导

第五条 在公司党委的领导下，公司保密委员会（以下简称保密委）统一负责公司保密工作，履行以下职责：

（一）贯彻落实党和国家保密工作的方针政策和法律法规；

（二）贯彻落实集团公司保密工作的制度、要求；

（三）审议公司保密管理规章制度；

（四）审定公司保密工作部署；

（五）组织检查保密工作落实情况，及时查处泄密事件和违规行为；

（六）协调处理公司保密工作其他重大事项。

公司保密委由公司分管保密工作的领导、各部门主要负责人组成。保密委是公司长期性专业委员会，要按照“新任代替前任”的原则，根据相关领导班子分工调整、机构人员职务变动等进行及时调整。

第六条 保密委下设保密办公室（以下简称保密办），在保密委的领导下，负责组织开展国家秘密、商业秘密保护的教育培训、监督检查、技术防范和泄密事件查处等保密常规工作。保密办依法开展保密工作时，各有关部门和单位应当予以协助。公司保密办成员由办公室和信息技术部组成。

（一）办公室的主要职责包括：

1.在保密委的领导下，指导和协调公司保密工作的开展；

激活 Windows
转到“设置”以激活 Windows。

六、服务质量保证

1. 乙方应保证所提供的服务，符合合同规定的技术要求。如不符时，乙方应负全责并尽快处理解决，由此造成的损失和相关费用由乙方负责，甲方保留终止合同及索赔的权利。

2. 乙方应保证通过执行合同中全部方案后，可以取得本合同规定的结果，达到本合同规定的预期目标。对任何情况下出现问题的，应尽快提出解决方案。

3. 如果乙方提供的服务和解决方案不符合甲方要求，或在规定的时间内没有弥补缺陷，甲方有权采取一切必要的补救措施，由此产生的费用及给甲方造成的损失全部由乙方负责。

七、合同争议的解决

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，协商达不成一致时，可向采购人所在地有管辖权的人民法院提请诉讼。

八、违约责任

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》的相关条款和本合同约定，乙方未全面履行合同义务或者发生违约，甲方会同采购代理机构有权终止合同，依法向乙方进行经济索赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。甲方违约的，应当

赔偿给乙方造成的经济损失。

九、保密条款

1.甲乙双方应对在本合同签订或履行过程中所接触的对方信息，包括但不限于知识产权、技术资料、技术诀窍、内部管理及其他相关信息，负有保密义务。

2.采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

十、合同订立

本合同一式肆份，具有同等法律效力，双方各执壹份，监管部门备案壹份、采购代理机构存档壹份。各方签字盖章后生效，合同执行完毕自动终止。（合同的服务承诺则长期有效）。

甲　方	乙　方
采购人全称　西安市莲湖区民政局（公章）	中标人全称　中国人民财产保险股份有限公司西安市分公司（公章）
地址：　西安市莲湖区庙后街 169 号	地址：　西安市东木头市 111 号
邮编：710000	邮编：710000
法定代表人或被授权人 （签字）：	法定代表人或被授权人 （签字）：
电话：	电话：19522555661
传真：	传真：029-84288935
	开户银行：中国工商银行陕西省西安市南大街支行
	账号：3700020129023102513
年　月　日	