

横山区“五元民生保险”项目

服 务 合 同

二〇二六年一月



20260129BX00011

横山区“五元民生保险”服务项目合同

横山区“五元民生保险”服务项目合同

采购人（甲方）：榆林市横山区应急管理局

中标人（乙方）：中国人民财产保险股份有限公司榆林市分公司

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：横山区“五元民生保险”服务项目；

2. 项目地点：横山区

3. 项目内容：横山区行政区域内人员（包括户籍居民、暂住人口及流动人口或在横山区域出差、旅游、务工、参与抢险救灾的人员）“自然灾害公众责任险”和“见义勇为救助责任险”两项险种，其他重大事件引发的责任险，及由第三方造成的人身伤亡但无法找到责任人或责任人无力赔偿的意外伤害事故的保险保障；

4. 投保方式：由横山区应急管理局统一办理投保手续，保险费按上年度户籍居民人口数每人5元缴纳。

5. 保险期限：2026年01月01日零时至2026年12月31日二十四时止。

二、组成本合同的文件

1. 协议书；

2. 中标通知书；

本合同签订后，双方依法签订的补充协议、项目服务合同内容也

是本合同文件的组成部分。

三、签约金额

签约金额(大写):壹佰肆拾贰万陆仟元整，合同单价一次包死，不受市场价变化或实际工作量变化的影响，合同价格为含税价，中标人提供产品所发生的一切税(包括增值税)费等都已包含于合同价款中。

四、结算方式:

1、结算单位:由采购人以转账形式负责结算，在付款前，中标人必须开具全额发票给采购人。

2、付款方式:合同签订后一次性付清。

五、期限:

服务期: 壹年。

六、双方承诺:

1. 中标人向采购人承诺，按照本合同约定提供相关服务。
2. 采购人向中标人承诺，按照本合同约定支付服务款项。

七、保险内容

横山区“五元民生保险”工作由政府出资，按照横山区行政区域内在册户籍人口总数统一办理投保手续。当被保险人因自然灾害、见义勇为行为或其他重大事故致伤致亡及其它需横山区政府进行救助时，由承保的保险公司支付伤亡补偿金及医疗费用。主要内容如下:

(一)、保障对象

横山区户籍居民、区外在横山暂住人口及来横山流动人口。

（二）保障责任范围

1. 在承保区域范围内，因洪涝、干旱、暴风、暴雨、冰雹、雪灾、山体崩塌、滑坡、泥石流、森林草原火灾等自然灾害造成人身伤亡的。

2. 在承保区域范围内，参与见义勇为、应急救援或抢险救灾导致人身伤亡的。

3. 在承保区域范围内，因发生火灾、爆炸、溺水、居家煤气（液化气、天然气、一氧化碳等）中毒、触电导致人身伤亡的。

4. 在承保区域范围内，参加群众性活动中因发生拥挤、踩踏事故导致人身伤亡的。

5. 在承保区域范围内，感染《中华人民共和国传染病防治法》规定的甲类传染病或保险单载明的其他传染病种导致人身伤亡的。

6. 在承保区域范围内，因恐怖分子或组织进行恐怖活动导致人身伤亡的。

7. 在承保区域范围内，被诊断或鉴定为精神病的人员故意伤害导致人身伤亡的。

8. 在承保区域范围内，发生危害公共安全罪的犯罪行为导致人身伤亡的。

9. 在承保区域范围内，因高空坠物导致人身伤亡的。

10. 在承保区域范围内，参加志愿者服务活动过程中，因自然灾害、第三方侵害、受害人自身原因等，发生意外事故导致人身伤亡的。

11. 在承保区域范围内，因自然灾害、第三方侵害、受害人自身原因等，导致人身伤亡，无法找到责任人或者责任人无力赔偿的。

12. 在承保区域范围内，公共交通工具（火车、飞机、船舶运输除外）发生较大及以上事故，导致人身伤亡，无法找到责任人或者责任人无力赔偿的。

13. 横山区户籍人员到外地出差、旅游、务工等发生上述（第1、2、3）情形导致人身伤亡的。

14. 在应对重大事故及自然灾害时，需启动航空救援救助服务，所产生的费用由保险公司承担 50%。每次事故赔偿限额 100 万元。

15. 因发生保险合同责任范围内的事故，可能造成保险赔付的情况下，受害人被提起诉讼或仲裁后，保险公司需支付合理的、必要的法律费用。每次事故赔偿限额 100 万元。

八、赔偿限额：累计赔偿限额 2000 万，每次事故赔偿限额 600 万。

九、理赔标准

“五元民生保险”理赔分为死亡理赔、伤残理赔、医疗理赔。

1. 死亡理赔。在保险期间内，自然人因上述保险责任导致死亡的，每人死亡赔偿 25 万元（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的死亡每人赔偿 40 万元）。

2. 伤残理赔。在保险期间内，自然人因上述保险责任导致伤残的，根据伤残等级按伤残比例（见下表）每人限额赔偿 25 万元（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的限额赔付 40 万元/人）。

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%

定残以《职工工伤与职业病致残程度鉴定》（GB/T1618--2006）为定残标准

3. 医疗费用理赔。在保险期间内，自然人因上述保险责任发生人身伤害，进行急诊、抢救、住院治疗，对于参加了基本医保、新农合、城镇职工、大病保险的自然人，经上述医疗保险报销后，保险公司对个人自负部分按 90%的比例赔付（其中见义勇为、抢险

救灾、应急救援人员按照 100%的比例赔付)；对于没有参加基本医保、新农合、城镇职工、大病保险的自然人，保险公司对符合陕西基本医疗保险药品目录、诊疗项目，医疗服务设施标准的医疗费用，按 70%的比例赔付（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员按照 100%的比例赔付）。在保险期间内，每人医疗费用赔偿限额 5 万元（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的医疗费用赔偿限额 10 万元/人）。

4. 赔偿限额。在保险期间内，每个自然人累计赔偿限额为 30 万元(即死亡伤残赔偿限额 25 万元,医疗费用赔偿限额 5 万元)。

5. 区域范围。保险事故发生的区域范围,以横山区境内为限。突发意外伤害事故医疗费用，免赔300元或2%，以高者为准。对于重复保险问题，按照《中华人民共和国保险法》等相关法律规定执行。

十、理赔程序

开通快捷理赔服务。在发生保险责任范围内的灾害和事故后，拨打 95518 报案电话，及时勘查，快速理赔，确保理赔的及时性、专业性。

1. 及时申报。发生保险事故后，由申报人或应急部门通过保险公司报案专线电话进行报案。

2. 现场勘查。对发生在我市范围内的保险事故，保险公司在接到报案 2 小时内，会同相关部门赴事故现场进行勘查，并及时将事故灾害有关情况及理赔方案报送应急部门。

3. 收集材料。保险公司应“一次性”告知申报人应收集的所

有理赔资料，并向申报人提供必要的帮助。

4. 保险赔付。保险公司收集齐全必备资料后，应在 7 个工作日内将赔款拨付到被保险人账户或保险受益人账户。

5. 理赔信息通报。在赔案结束后 3 个工作日内，保险公司向应急部门通报赔案处理情况。

十一、 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. 如甲、乙双方开展营销的，应履行销售适当性义务，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。

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。

十二、客户信息保护条款

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，甲方有权要求乙方返还或删除客户信息。

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。

十三、运行机制

（一）承保机构。市应急局通过政府采购公开招标的方式，确定承保机构。

（二）投保主体。市应急局代表市政府作为投保人，与保险机构签订保险合同及补充合同，并将保费划拨至承保公司。

（三）资金来源。“五元民生保险”所需资金由市财政全额拨付。

（四）保险理赔。保险机构严格执行全天候报案制度，支持居民以便捷的方式报案；灾害发生时，保险机构按照合同约定及时做好勘查理赔工作。一般情况下，保险机构核损后直接赔付受害人。

（五）成效评估。市应急局对“五元民生保险”运行情况进行监督、协调、评估，对保险公司的服务进行全程监督和年度考核。

十四、合同订立

1. 订立时间：2026年2月3日。

2. 订立地点：横山区

3. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，双方各执贰份，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

同执行完毕自动失效(合同的服务承诺则自本合同约定事项、服务义务已履行完毕后失效)。

采购人 (盖章)

地址: 横山区政府大楼 12 楼

邮政编码: 719000

法定代表或其授权

的代理人: (签字)

中标人名称: (盖章)

地址: 榆林市长城北路人保大楼

邮政编码: 719000

法定代表或其授权

的代理人: (签字)

