

定边县“五元+三元保险”项目

服

务

合

同

2026 年度

定边县“五元+三元保险”项目服务合同

采购人（全称）：定边县应急管理局

中标人（全称）：中国人民财产保险股份有限公司榆林市分公司

为完善自然灾害和意外事故救助体系，根据《中华人民共和国民法典》规定，遵循平等自愿、公平诚信原则，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：定边县“五元+三元保险”服务项目；

2. 项目地点：定边县域；

3. 项目内容：定边县行政区域内人员（包括定边户籍居民、外来暂住人口及流动人口或在定边县域出差、旅游、务工、参与抢险救灾的人员等所有人员）享有本合同项下的“自然灾害公众责任险”和“见义勇为救助责任险”两项险种，和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：由定边县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8元缴纳。

5. 保险金额：在保险期间内，每个自然人累计赔偿限额为20万元。其中，死亡伤残赔偿限额15万元，医疗费用赔偿限额5万元。

6. 保险期限：2026年1月1日零时至2026年12月31日二十四时止。

7. 赔偿限额：每次事故赔偿限额800万元，保险期限内累计赔偿限额1000万元。

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): 叁佰壹拾捌万零陆佰玖拾贰圆三角四分元), 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: 由采购人按政府采购结算方式负责结算, 在付款前, 中标人必须开具全额发票给采购人。

2. 付款方式: 合同签订后一次性支付全额费。

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、内容及要求:

为进一步发挥商业保险的社会风险管理职能, 完善重大突发自然灾害紧急救助体系, 提高社会救助能力, 使保险更好地服务于全县经济社会发展, 为全县人民提供保险保障。

(一) 保险对象

定边县行政区域内人员（包括定边户籍居民、外来暂住人口、流动人口或在定边县域内工作、出差、旅游、务工、参与抢险救灾的人员等所有人员），本地户籍居民家庭财产。

（二）保险责任及范围

保险期间内，凡定边县行政区域内人员，因以下事故导致的人身伤亡，中标人按保险合同的约定负责赔偿。

1. 在承保区域范围内，因洪涝、干旱、暴风、暴雨、冰雹、雪灾、地震、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，因发生意外事故导致人身伤亡的。

11. 加强经费保障，推动任务落实。本项目提取专项费用用于开展事故预防、宣传培训等有关项目。

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. 定边县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%，每次事故赔偿限额为50万元。

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，每次事故赔偿限额为50万元。

16. 在承保区域范围内，发生意外伤害事故（流浪动物致害事故、危房倒塌致害、窨井盖事故、市政设施损害等意外事故）导致人身伤亡，定边县人民政府认定需救助的事故，保险人负责给付救助补偿金。每次事故累计赔偿限额50万元，每人赔偿限额为5万元，限额内具体以定边县人民政府应急管理部门出具的文件为准，年累计赔偿限额50万元。

17. 在承保区域范围内，定边县人民政府认定需救助的事故，

仅限本地户籍居民家庭住宅因发生火灾、爆炸、洪水、暴雨、雷击、龙卷风、冰雹、冰凌、暴雪、突发性滑坡、泥石流、地面突然下陷造成的家庭财产损失（家庭财产指住宅房屋、室内装潢、家用电器）。在实际损失范围内及保额范围内，以定边县人民政府应急管理部门认定金额为准，每户家庭赔偿限额为3万元，免赔额100元，每次事故累计赔偿限额50万元，年累计赔偿限额100万元。

（三）、赔偿标准

“五元+三元民生保险”理赔分为死亡理赔、伤残理赔、医疗理赔、本地户籍居民家庭财产损失理赔。

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15万元内（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的死亡赔偿40万元内/人，第16，17项情形除外）。

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15万元（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，第16，17项情形除外）。

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	2 %

伤残评定标准以 2017 年最高人民法院、最高人民检察院、公安部、国家安全部、司法部联合发布的《人体损伤致残程度分级》为准。

3. 医疗理赔。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，对于参加了基本医疗保险、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疗保险、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 20 万元以内(即死亡伤残赔偿限额 15 万元以内,医疗费用赔偿限额 5 万元以内,第 16, 17 项情形除外)。

5. 区域范围。保险事故发生的区域范围,以定边县境内为限。

(四)、理赔程序

1. 及时申报,发生保险事故后,由申报人或相关部门通过保险公司报案专线 95518 电话进行报案;

2. 现场勘察,对发生在靖边范围内的保险事故,保险公司在接到报案 2 小时内,会同相关部门到事故现场进行勘查,并及时将事故灾害有关情况 & 理赔方案报送相关部门;

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管理部门通报赔案处理情况;

具体出险后,可按照理赔服务指南进行操作。

(五)、基本理赔材料

1、保险单正本(复印件);

2、气象部门的自然灾害气象证明、县级以上政府部门对抢险救灾或见义勇为行为的认定证明;

3、损失清单;

4、医疗费发票原件、医疗费用总清单、医疗机构出具的伤残等级

证明;

5、造成人员死亡的,须提供死亡人员的户口注销单、死亡证明,由保险人认可的二级以上(含二级)医疗机构出具的医疗证明以及投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因、损失程度有关的证明和资料。

八、免赔额

意外伤害事故医疗费用,免赔额 300 元或医疗费用总额的 2%,以高者为准。

九、验收方式

按照政府采购方式综合验收。

十、保密

双方须对工作中了解到的使用单位技术、机密、商业秘密、个人隐私、事故信息等内容进行严格保密,不得向双方合同之外的任何人、任何机构、传媒、自媒体等媒介披露或公开。

十一、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,可向定边县人民法院提请诉讼。

十二、合同一经签订,不得擅自变更、中止或者终止合同,对确需变更、调整或者中止、终止合同的,应按规定履行相应的手续。

十三、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》的相关条款和本合同约定,中标人未全面履行合同义务或者发生违约,采购单位会同采购代理机构有权终止合同,依法向中标人进行经济索

赔，并报请政府采购监督管理机关进行相应的行政处罚。采购单位违约的，应当赔偿给中标人造成的经济损失。

十四、 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。

十五、 个人信息保护条款

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决定》、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。完成收集和使用客户信息的目的后应及时删除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. 涉及个人敏感信息处理的，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，并采取等同于保护自己个人信息的措施保护客户个人信息，确保客户信息安全。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. 甲方应保证客户信息来源合法，提供给乙方的客户信息真实、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，乙方有权按照法律法规的规定要求甲方配合完成涉及客户信息处理的相关事宜。

7. 未经客户授权同意，乙方不得非法收集、使用、加工、传输客户个人信息，不得窃取或以其他非法方式获取客户个人信息，不得将客户信息用于本合同之外的用途，不得泄露或者篡改客户个人信息。

十六、反洗钱

甲、乙双方都应遵守反洗钱相关规定。

十七、合同订立

1. 订立地点： 定边县

2. 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。

采购人 (盖章)

中标人名称 (盖章)

地址： 定边县

地址： 定边县鼓楼南大街

邮政编码： 719000

邮政编码： 719000

开户银行： 中国工商银行榆林榆阳区

支行

帐号： 2610095009023100121

法定代表人或委托代理人：

法定代表人或委托代理人：

(签字) P161

(签字) 李国中

时间 2026 年 1 月 27 日。

时间： 年 月 日。