清涧县“两元民生保险”项目

服务合同

2026年3月

榆林市“两元民生保险”服务项目合同

采购人（全称）：清涧县应急管理局

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

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：榆林市“两元民生保险”服务项目；

2. 项目地点：榆林市清涧县

3. 项目内容：榆林市清涧县行政区域内人员（包括户籍居民、暂住人口及流动人口或在清涧县区域出差、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：由清涧县应急管理局统一办理投保手续，保险费按照全县上年度公安户籍居民人口21.9万总数计算，每人每年2元的标准缴纳，由清涧县财政局统一安排经费，清涧县应急管理局、清涧县财政局依法依规确定保险公司进行承保。

5. 保险金额：在保险期间内，每个自然人累计赔偿限额为13万元（即死亡伤残赔偿限额11万元，医疗费用赔偿限额2万元）见义勇为、抢险救灾、应急救援人员每个自然人累计赔偿限额为20万元（即死亡伤残赔偿限额为15万元，医疗费用赔偿限额5万元）

6．赔偿限额：每次事故赔偿限额600万元，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）：肆拾叁万捌仟元整（¥438,000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：合同签订后次月底一次性付清。

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、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市经济社会发展，为全县人民提供保险保障。

（一）保险对象

清涧县户籍居民、县外在清暂住人口及来清流动人口。

（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、应急救援或者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、触电等导致人身伤亡的。

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

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者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，因恐怖分子或者组织进行恐怖活动导致人身伤亡的。

7．在承保区域范围内，被诊断或者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．在承保区域范围内，发生意外伤害事故导致人身伤亡，无法找到责任人或者责任人无力赔偿的。

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。

清涧县户籍人员到外地出差、旅游、务工等发生上述（第1、2、3项）情形导致人身伤亡的。

13．在应对重大事故以及自然灾害时，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%。

14．因发生保险合同责任范围内的事故灾害，可能造成保险赔付的情况下，受害人被提起诉讼或者仲裁后，保险公司需支付的合理的、必要的法律费用。

（三）保险期限。

“两元民生保险”服务期限原则上为12个月，实行一年一招标。

（四）投保方式。

由清涧县应急管理局统一办理投保手续，保险费按照全县上年度公安户籍居民人口总数计算，每人每年2元的标准缴纳，由清涧县财政局统一安排经费，清涧县应急管理局、清涧县财政局依法依规确定保险公司进行承保。

（五）赔偿标准。

“两元民生保险”理赔分为死亡理赔、伤残理赔、医疗费用

理赔。

1．死亡理赔。在保险期限内，自然人因上述保险责任导致死亡的，每人死亡赔偿限额11万元（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的死亡赔偿限额15万元／人）。

2．伤残理赔。在保险期限内，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）在每人赔偿限额11万元内赔偿（其中见义勇为、抢险救灾、应急救援人员的限额赔付15万元／人）。定残标准以2016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。

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%

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）。在保险期内，每人医疗费用赔偿限额2万元（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5万元／人）。

4．赔偿限额。在保险期限内，每个自然人累计赔偿限额为13万元（即死亡伤残赔偿限额11万元，医疗费用赔偿限额2万元）。见义勇为、抢险救灾、应急救援人员每个自然人累计赔偿限额为20万元（即死亡伤残赔偿限额15万元，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，以清涧县境内为限。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。

（四）、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，拨打保险公司95518报案专线电话，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，由申报人或者相关部门通过保险公司报案专线电话进行报案。

2．现场勘察。对发生在清涧县范围内的保险事故，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管理部门。

3．收集材料。保险公司应“一次性＂告知申报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者保险受益人账户。

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

（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、损失程度等有关的证明和资料。

八、免赔额

意外伤害事故医疗费用，免赔额 300 元或 2%，以高者为准。

九、 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、乙双方应重视消费者权益保护工作，依法合规建立合作机构准入和退出机制。将乙方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。如果在业务合作过程中，乙方发生被监管机构认定的侵害消费者权益行为，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我公司开展消费投诉处理工作，甲方有权终止与乙方的合作，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，包括但不限于乙方不得在营业网点或者自营网络平台以甲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。乙方应积极配合甲方对业务活动开展的监督检查，如发现问题应按照甲方要求及时整改。甲方有权对乙方在保险销售的过程中存在违反法律法规及第三方合作协议要求情形时采取措施予以制止和督促纠正，并依法追究乙方责任。

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。乙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甲方，评估流程可回溯资料支持甲方调阅。甲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，甲方应当及时通知乙方。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. 甲方不得利用业务便利，强制指定乙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。双方在投诉处理过程中应积极做好与政府、监管部门、新闻媒体等机构的沟通协调，防范风险扩散。

7. 甲、乙双方应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，提高服务水平，加强保险消费者权益保护。

8. 对于客户投诉较多、设计上存在缺陷的保险产品或服务，乙方及时通知甲方，并按照甲方要求妥善处理相关事宜，包括停止销售或提供服务等。

9. 甲、乙双方建立重大事件应急处理合作机制，密切关注群访群诉、群体性退保等事件，建立重大事项报告制度和问题处理应对预案，妥善处理客户纠纷，防止事态扩大。

10. 甲、乙双方均应严格遵照有关监管规定，全面、真实、客观地进行信息披露，不得有虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

11.甲、乙双方应建立消费者权益保护内部培训机制，对从业人员开展消费者权益保护培训，提升培训效能，强化员工消费者权益保护意识。

12.无论本协议及相关补充协议是否终止、解除或撤销，甲、乙双方均应当积极配合与消费者权益保护相关调查，按照调查需要提供有关材料，调查内容包括但不限于投诉、上访、舆情事件。如有关监管部门对于消费者权益保护开展相关问询或检查，甲、乙双方均应积极配合对方提供有关信息和资料。

十、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。

十一、保密

双方须对工作中了解到的使用单位技术、机密等进行严格保密，得向他人泄漏。

十二、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，可向采购人住所地有管辖权的人民法院提请诉讼。

十三、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。

十四、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。

十五、其他（本保险方案未尽事宜，以投标文件内容为准.）

十六、合同订立

1. 订立时间：2026年3月2日。

2. 订立地点：　榆林市清涧县

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（若合同期限结束还存在未结案的保险赔案，则合同的服务承诺在赔案完结后失效。）

采购人：盖章

地址：清涧县政府西四楼

邮政编码：718000

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：718000

法定代表或其授权

的代理人：（签字）

开户行:中国工商银行榆林榆阳区支行

账号：2610095009023100121