

一元民生政府救助责任保险  
第三方服务入围采购项目  
合作协议

甲方（全称）：咸阳市金融协调服务中心

乙方（全称）：中国人寿财产保险股份有限公司咸阳中心支公司

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国保险法》等相关法律、法规，甲乙双方就承保出单、财政资金划转等具体事宜达成一致，订立本合同。

## 第一条 项目概况

### 1、目的

深入贯彻国务院和省政府关于加快发展现代保险服务业的文件精神，进一步完善全市社会救助体系，加大民生保障力度。增强应对重大自然灾害和意外事故、公共突发事件的能力，降低政府风险管理成本，全力创新我市保险机制和社会治理方式。

### 2、合作模式

甲方按市公安局提供的市域片区内上年度户籍人口、暂住人口和流动人口数作为参保人数，向乙方投保，乙方按辖区出具保单，提供自然灾害救助、见义勇为救助、拥挤踩踏救助、火灾爆炸救助、传染病救助、恐怖活动救助、精神病人伤人救助、重大恶性案件救助、高空坠物伤人救助、煤气、毒气、燃气泄露伤亡救助、危房塌陷事故救助、溺水事故救助、公共设施漏电事故救助、群体性食品安全事故救助、环卫工人意外事故救助、扶贫包村干部伤害事故救助、贫困人口交通事故救助、安置费用救助、窨井盖事故救助等保险服务。

## 第二条 组成本合同的文件

- 1、中标通知书、招标文件、投标文件、澄清、补充文件；
- 2、相关服务建议书；
- 3、本合同签订后，双方依法签订的补充协议也是本合同文件的组成部分。

## 第三条 服务期

2026年5月18日零时起保至2027年5月17日24时止

## 第四条 服务地点

咸阳市：秦都区、三原县、兴平市，投保人数：1736699人。

## 第五条 款项结算

（一）合同款的支付：保单出具后一月内，承保机构开具保险发票，由甲方向财政局申请划转专项资金。

（二）支付方式：银行转账。

## 第六条 甲方权利和义务

(一) 甲方协调各方，确保一元民生保险项目顺利推进。

甲方协调市委政法委、市公安局、市财政局、市民政局、市卫健委、各县市区政府等单位，对该项业务在投保人数、投保盖章、财政资金划转等方面予以配合。

协调政法、公安部门负责对被保险人见义勇为行为进行认定。协调公安部门负责提供辖区内户籍人口数据信息。协调民政部门负责提供投保单盖章及协助理赔申报等工作。协调财政部门负责保费资金的预算、筹集、拨付等工作。协调卫健部门负责督促各医疗单位做好灾害发生后的救死扶伤工作，将损失降到最低程度。协调宣传部门深入广泛宣传，确保保险政策家喻户晓。

(二) 协调提供投保资料，确保承保顺利出单。

协议签订后5日内，甲方根据辖区内(公安局口径)人数，以县市区为单位，按每人1元(财政专项列支)，与乙方签订投保单并盖章，乙方按投保单统一出具保单，保险期限壹年。

(三) 协调保费划转，确保资金及时足额到账

保单出具后，一个月内，乙方开具保险发票，甲方协调市财政局按合同金额划转资金。

(四) 协调提供理赔资料，确保案件及时处理。

因自然灾害导致死亡的，甲方协调按保险条款列明的灾害类别由县政府、气象等部门出具灾害证明；因见义勇为、其他政府救助类责任等导致死亡的，协调县级及县级以上政法委、公安局出具见义勇为认定证明、事故证明。死者亲属出具书面申请、死亡证明、户口注销单等材料。

因上述责任事项致伤住院治疗或者致残的，在治疗终结后，协调县级及县级以上伤残评定机构出具伤残等级证明材料。其他材料由伤者提供。

(五) 监督检查，做好监督工作

甲方每半年对承包机构理赔情况进行一次现场检查，对理赔服务不规范、不及时等问题将进行专项督办并在一定范围内进行通报。

## 第七条 乙方权利和义务

(一) 乙方按合同规定出具保单，收取保费。

(二) 乙方做好事故现场勘查和案件上报工作。乙方分支机构在接到报案后第一时间内赴事故现场进行勘查，并及时将事故灾害有关情况及时将理赔办案情况报送市金融协调服务中心和有关部门。

(三)乙方收集资料,应一次性告知申报人所需理赔资料,并向申报人提供必要的帮助。

(四)乙方收集理赔材料后,应在5个工作日内将赔款支付到被保险受益人账户。

(五)乙方做好理赔信息通报。乙方每月初向市金融协调服务中心等部门报告上月赔案处理情况及信息统计报表。若遇到群体性重大保险责任事故,要及时报告要情概况,并在理赔案件结束5个工作日内报告信息情况。

(六)乙方每月10日前向甲方报送报表,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。

(七)如有疑难案件,乙方应当及时报告甲方,经甲方综合评判后决定是否予以理赔。

(八)保险承保机构须宣传到位,利用多种方式定期、不定期对一元民生政府救助责任保险进行广泛宣传,确保政策宣传面达到100%,切实维护广大人民群众利益。

(九)保险承保机构应在承险区域有合规经营机构及服务专员。

(十)承保服务

①须配专职服务小组,出险后及时上门服务,重大理赔案件中对伤者或亲属须专门慰问;

②专职服务小组分管领导亲自负责,分工明确(应有具体成员名单,包括姓名、所在公司、职务、联系方式等);

③完成理赔后有回访安排;

④设有24小时热线客户咨询服务、投诉举报电话,有专人接听记录、受理;

⑤有服务保障措施,对服务态度较差、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

(十一)理赔服务

①须配专职理赔小组对“一元民生保险”案件中的被保险人应开通理赔绿色通道,获得优先服务的权利,发生报案时人员第一时间到达案发现场配合当地政府做好事故勘查工作,快速理赔,对于重大理赔案件保险公司应及时成立应急领导小组亲赴现场,确保事故处理快速、高效完成;

②针对本项目成立专职理赔小组,分管领导亲自负责(应有具体成员名单,包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等);

③设有24小时报案、理赔服务电话,并保证随时有专人接听,受理;

④承保保险机构在接到被保险人的出险报案后，理赔人员应于 60 分钟内赶到案发现场；

⑤有专人指导被保险人全程办理相关的理赔手续。

### 第八条 违约责任

1. 按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2. 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。

3. 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 合同争议解决的方式

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 15 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) 向咸阳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。

### 第十条 合同生效

(一) 本合同经双方签字盖章后生效。

(二) 本合同须经甲、乙双方的法定代表人/负责人（授权代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正实生效。

(三) 合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

(四) 本合同一式 肆 份，甲乙双方各执 贰 份。

(五) 本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

甲方：咸阳市金融协调服务中心（盖章）

法定代表人：  （签字或盖章）

时 间： 2026年6月9日

乙方：中国人民财产保险股份有限公司

咸阳中心支公司（盖章）

法定代表人/负责人：  （签字或盖章）

时 间： 2026年6月9日

