

西安市公安局轨道交通公安局

辅警团体意外伤害保险

服务协议

甲方：西安市公安局轨道交通公安局

乙方：中国人寿财产保险股份有限公司西安中心支公司



甲方：西安市公安局轨道交通公安局

乙方：中国人寿财产保险股份有限公司西安中心支公司

甲乙双方本着平等自愿、诚实信用的原则，根据《中华人民共和国保险法》及其他相关法律法规，经过双方友好协商，同意乙方为其西安市公安局轨道交通公安局辅警团体意外伤害保险（以下简称本项目）提供风险保障服务达成如下协议：

第一条 本保险协议承保的被保险人辅警（具体人员以甲方提供的清单为准）。适用的条款为《中国人寿财产保险股份有限公司人身意外伤害保险（2022版）》，保障的范围主要有意外身故/伤残、意外伤害医疗费用、意外伤害住院津贴、突发急性病身故或猝死。具体保障额度和条款内容详见附件一和附件二。

第二条 甲方权利义务

- 1、在乙方服务过程中需履行如实告知义务并给予必要的协助；
- 2、及时向乙方支付保险费。

第三条 乙方权利义务

- 1、为本项目甲方提供全面的保险咨询、出单及批改服务；
- 2、根据甲方要求及时处理好售后服务事宜；
- 3、整合集团综合金融优势为甲方提供全方位的金融保险服务。
- 4、对于在参保过程中获取的甲方及参保辅警的人员信息，负有严格的保密义务，不得向任何第三方泄露，法律法规另有规定或经甲方同意的除外。

第四条 乙方服务方案

1. 承保服务一览表

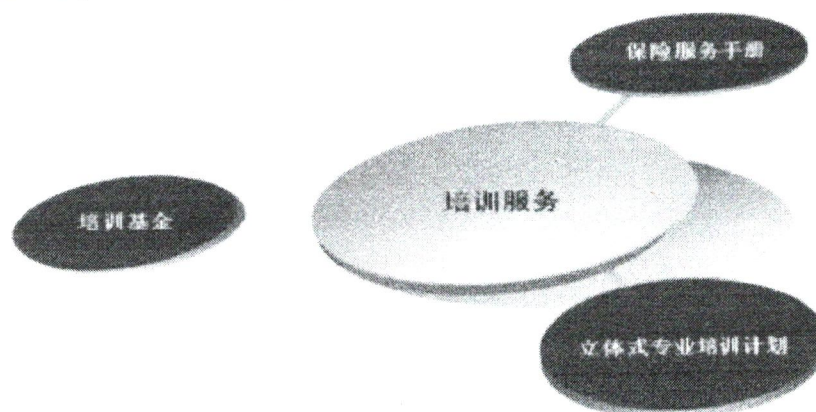
序号	承保服务项目	具体服务内容
1	最优惠的费率	在保监会批复的标准费率基础上，给予最大限度的优惠比例。
2	开设绿色通道，优先服务	为投保人开通VIP绿色通道，优先核保优先出单。

3	24 小时客户服务热线	全国统一“95519/4008695519”提供咨询、预约办理、投诉，标准衔接服务。
4	专人上门服务	出具保单、收取保险费、保险业务咨询、索赔单证、续保提醒、日常沟通等。
5	保险咨询	1) 保险单讲解，包括承保的风险和条款解释； 2) 索赔程序操作讲解，提示出险后应采取的措施，如施救、保留现场、出险通知、提供损失证明等； 3) 被保险人的权利和义务讲解。
6	保险单批改变更	1) 应投保人需要，及时办理保险批改变更手续 2) 专人上门办理
7	其他保险方案设计	详见“其他增值服务”

2. 服务承诺

(1) 培训服务

项目风险管理和保险工作的开展有赖于被保险人的参与和支持，被保险人及其代表对风险管理和保险知识的认知程度十分重要。为此，乙方将制定专业的培训计划，用以提高被保险人的风险管理和保险知识，并为保险双方创造更好的沟通交流平台，以便本项目更加顺利的进行。



A、开展培训服务

乙方将定期（与被保险人协商确定具体时间）组织召开保险联席会议，向被保险人通报服务情况，就有关问题进行沟通与协商。通过建立联席会议制度，加强被保险人与保险公司之间的互访交流联系，共同根据实际编写风险管理手册，有针对性的加大安全生产培训，增强相关人员对风险的防范意识。具体方案如下：

序号	交流培训项目	具体内容	备注：（时间/地点/参加人员等）
1	保单培训	向该项目相关岗位人员介绍索赔的基本流程及知识，双方就保单的条款进行研讨，使相关人员了解保险内容及相关知识，以便于发生保险责任范围内的灾害事故能及时提出索赔，保障被保险人的利益。	时间：签单后一个月 地点：待定
2	专题培训	组织专项风险管理培训包括：防灾防损、法律知识等风险防范专题培训，加强风险识别和控制。	时间：每季度一次 地点：待定
3	赔案分析	乙方将结合典型案例，深入分析甲方的风险状况及事故原因，总结事故经验教训。	时间：保险期间内 地点：待定
4	高层会晤	双方领导会晤，听取甲方对服务工作的意见和建议，交流行业间相关信息。	时间：保险期间内 地点：待定
5	联席会议	根据项目需要择期召开联席会议，服务工作的进展情况，听取甲方对服务工作的意见和建议，总结经验教训，提出整改建议，及时完善服务工作。	时间：保险期间内 地点：待定
6	同业交流	在本项目之前，乙方已成功承保了国内的部分同业项目，乙方将组织安排本项目的相关人员进行考察，并进行沟通和交流，前瞻性地了解国内的相关经验。	时间：保险期间内 地点：待定

7	回顾交流	听取意见建议，总结期内服务工作，了解续保需求。	时间：保期结束前一个月 地点：待定
8	定期回访	定期安排专人进行回访，回访内容包括对承保、查勘定损人员查勘时效、服务态度、工作技能的满意度等。赔付结案后，乙方将实施第二次回访，回访内容主要为乙方的承保、赔付时效客户满意度等对贵司进行总结汇报，提高服务质量。	时间：保险期间内（频次） 地点：待定
9	满意度调查	接受贵司对承保、理赔服务的监督，定期发放《客户满意度调查表》，以提高服务质量。	时间：半年一次 地点：待定

（2）编制保险服务手册

为了便于被保险人了解保险具体方案及保险服务流程，乙方将在起保后一周内为本项目制作《保险服务手册》。手册中列明本项目保险方案、服务方案及安全生产注意事项等，包括但不限于各险种简介、索赔指引、联系人等内容，并提供合理的风险管控建议。

（3）建立投诉机制

A、投诉处理

处理赔案过程中实行公开化操作，接受被保险人及相关部门的监督，并进行不定期的拜访，听取保险各方对理赔工作的意见和建议，及时改正和完善理赔工作中的失误及不足之处。如乙方人员在处理赔案过程中有违规行为，被保险人可及时向乙方各级监察、审计部门或各地保险监管机构、审计机构进行举报。乙方特设工作人员违规投诉服务机构，承诺在接到投诉后一个工作日内给予答复，主要分两级投诉机构：

1、一级投诉机构：全国统一投诉电话95515

2、二级投诉机构：由项目第一联系人承担

B、处罚措施

对于未能在承诺时限内按时出具正式保险单，乙方除按照合同规定承担相应损失和合同责任以外，并对相关责任人进行通报批评，同时处以 100 元的经济处

罚，后果严重的予以清退处理；对于在服务过程中态度恶劣，服务质量差的人员，一经查实，直接进行清退处理；对于在服务过程中，因乙方疏忽大意造成贵单位损失的，乙方将承担相应损失并追究相关人员的责任。

4. 理赔服务方案

理赔流程图



(1) 出险及报案服务

乙方执行365天、24小时的全天候接报案制度，确保报案后得到及时服务。

24小时畅通热线服务、报案电话：4008695519

(2) 现场查勘服务

1. 乙方接到被保险人的报案通知后，立即答复是否需要保留现场。如需要，乙方专责理赔人员保证在1小时内赶到现场进行现场查勘。

2. 若因生产要求或乙方查勘人员未按上述规定时间及时到达出险现场。乙方允许被保险人自行处理事故现场。乙方将根据被保险人拍摄的事故现场的有关照片、录像及受损财产实物等处理保险理赔事宜。

3. 查勘人员到达事故现场后，应立即查明出险时间、地点、原因，并配合出险单位做好必要的施救工作以及受损财产的保护、整理工作。现场查勘工作主要包括：

(1) 会同被保险人有关负责人进行现场查勘，了解事故原因，对损失现场和损失财产进行必要的拍照；

(2) 详细了解财产、人伤损失情况，对受损的财产项目名称、受伤人员姓名数量情况等进行必要登记；

(3) 对受损财产的损失程度有分歧的，进行必要的检验；

(4) 与被保险人商定初步的后续处理方案；

(5) 保险双方代表对现场查勘记录进行签字确认（现场查勘记录表由乙方提供）。

4. 查勘人员现场查勘后将根据现场情况对责任和损失进行初步判定，并对事故现场给出明确的后续处理方案和以书面形式提供索赔所需单证列表。

5. 对于小额赔案（扣除免赔额后损失金额为人民币5万元以内），乙方同意被保险人即行恢复受损现场而不必等待乙方派人查勘，并同意以被保险人提供的索赔材料为理赔依据，但被保险人应向乙方递交一份附有支持文件的全面的书面事故报告，并保留所有损失照片。

6. 乙方查勘现场后或未到现场但以任何方式同意的，被保险人即可着手进行损失恢复。

7. 定损时效：乙方接到报案后，在索赔资料齐全的情况下，承诺按以下约定时限完成定损：

估计损失金额及定损时限（天）：

500,00 元（不含 500,000 元）以下 2 个工作日；

500,00 元-1,000,00 元（不含 1,000,000 元）工作 4 日；

1,000,00 元以上工作 6 日。

如按以上约定时限定损确有困难，应在以上约定时限内书面通知被保险人，并就定损时限进行商议。

(3) 损失恢复

保险事故发生后，在乙方查勘人员未到达现场之前，甲方可根据实际情况在与乙方查勘人员沟通后立即进行抢修，理赔时以甲方的出险记录与现场图片为依据。

(4) 案件处理

1. 乙方在收到被保险人索赔证明和资料后立即审查核实，若认为有关证明和材料不完整，将在3个工作日内以书面或口头方式通知被保险人或其保险经纪人应补充提供的有关证明或资料，若在接到索赔资料后3个工作日内未提出有关审查核实意见，则视为认可索赔证明和资料完整，可根据其核定损失和赔偿金额。

2. 对于估损金额不超过RMB10万元（含RMB10万元）的索赔，乙方将在理赔资料齐全后3个工作日内提出赔偿方案；对于估损金额在RMB10万元以上的索赔，乙方将在理赔资料齐全后5个工作日内提出赔偿方案。

若在上述时间内乙方未给予定责定损意见，即视为双方同意就贵方提供的索赔金额作为赔偿结果。

对不属于保险责任的，乙方将在做出核定之日起3日内发出拒赔通知书，并说明理由。

(5) 聘请公估人制度

当发生以下情况之一时，乙方将采用被保险人指定的公估人或委请资质合格的保险公估人提供损失理算工作：

- (1) 发生重大保险事故（估损金额超过RMB200,000.00元）；
- (2) 保险双方对事故责任认定存在争议；
- (3) 保险双方对赔款金额无法达成一致；
- (4) 保险双方中的一方提出需要引入保险公估人。

保险公估人由保险双方从列出两家及以上公估公司名称中认可并共同委请具有相应资质和水平的公估公司进行损失理算，乙方承担有关的公估费用。

。

委托文件由保险双方和公估公司三方共同签订，文件中注明公估公司应真实、客观、及时地进行查勘理算，并承担违约责任

(6) 赔款支付时效

乙方在接到被保险人提供的完整索赔资料后，如保险双方就赔款金额达成一致，则按照以下时效支付赔款：

赔案金额	支付赔款时限
RMB 5 万元以内	1 个工作日
RMB 5-10 万元以内	3 个工作日
RMB 10 万元以上	5 个工作日

(7) 预付赔款约定

如果发生保险责任范围内的重大损失事故（估损金额超过 RMB200,000 元（扣除免赔后）），在保险责任明确但损失金额尚不能确定的情况下，根据被保险人书面申请，我方在收到申请后的3个工作日内按已有证明和资料可以确定的金额先预支付预付赔款，**最低预付赔款金额为估损金额的50%**。

最终赔款金额确定后，由我方支付相应的差额。

(8) 理赔监督机制

处理赔案过程中实行公开化操作，接受被保险人及相关部门的监督，并进行不定期的拜访，听取保险各方对理赔工作的意见和建议，及时改正和完善理赔工作中的失误及不足之处。如乙方人员在处理赔案过程中有违规行为，被保险人可及时向乙方各级监察、审计部门或各地保险监管机构、审计机构进行举报。乙方特设工作人员违规投诉服务机构，承诺在接到投诉后一个工作日内给予答复，主要分两级投诉机构：

一级投诉机构：中国人寿财产保险股份有限公司陕西省分公司
投诉电话-4008695519

二级投诉机构：中国人寿财产保险股份有限公司西安中心支公司
投诉电话：029-81290360

第五条 违约责任

- 1、一方因过错给对方造成直接经济损失的，过错方承担相应的赔偿责任。
- 3、甲方逾期支付保险费的，按照我司应收款项管理办法催收。

第六条 争议的解决

甲乙双方就执行本协议发生的争议，应通过友好协商解决。如协商无效，可选择以下任一方式解决争议：

1. 向西安市仲裁委员会申请仲裁；
2. 向管辖权的人民法院提起诉讼。

第七条 有效期限

本协议经双方签章生效，有效期自 2025 年 月 日 至 2026 年 月 日。

第九条 其它事项

- 1、本协议未尽事宜，双方通过签订补充协议等方式另行协商确定。
- 2、本协议一式两份，甲乙双方各持一份。

