

区信访办海淀区公共管理综合保险其他 保险服务采购项目 政府采购合同

甲 方：北京市海淀区信访办公室

地 址：北京市海淀区长春桥路 17 号

乙 方：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

地 址：北京市东城区朝阳门北大街 17 号

甲、乙双方本着自愿、平等和友好协商的原则，依据《中华人民共和国民法典》以及相关招标文件，就区信访办海淀区公共管理综合保险其他保险服务采购项目（招标编号：ZGGJ-BJ04-22091544，以下简称“本项目”）达成如下约定：

一、定义

本合同中的下列术语应解释为：

（一）“本合同”系指甲乙双方就本项目签署的、规定双方权利义务的法律文件、合同文件，包括：

本合同；

本项目保单；

本项目中标通知书；

本项目投标文件（含澄清文件）；

本项目招标文件（含招标文件补充通知）；

上述文件互为补充和解释，如有不清或互相矛盾之处，以上述文件所列顺序的先后为解释顺序，有特别约定的除外。

（二）“被保险人”系指北京市海淀区的党政机关、事业单位、人民团体及

其下属单位，以及区属学校、幼儿园、区属医疗机构（含社区卫生服务中心）和承担政府公共服务的企业，以甲方提供的被保险人名单为准。

二、保险条款

本项目适用《海淀区公共管理综合保险项目主险条款》（具体内容以本项目编号为 ZGGJ-BJ04-22091544 的《招标文件》为准）及《海淀区公共管理综合保险项目附加条款》（具体内容以本项目编号为 ZGGJ-BJ04-22091544 的《招标文件》为准）。

乙方应在出具保单的 1 个月内向中国银保监会报备上述条款（报备前签署相应保密合同）。

本项目运行过程中乙方应按照甲方要求优化保险条款，并以签订补充合同的形式确定优化后保险条款的内容。

三、保险条件

保险责任	累计赔偿限额	每次事故赔偿限额	每人每次事故赔偿限额	免赔额	年度保费
一般民事主体、公共服务主体及保护救助责任限额	4 亿元人民币	4 亿元人民币	150 万元人民币	每次事故财产损失【相对】免赔额：1000 元人民币，【即财产损失案件估损金额未超过 1000 元人民币（含），不予受理；估损金额超过 1000 元人民币时，赔付时不扣除免赔额】；人身伤亡无免赔。	人民币叁佰伍拾万元整（¥3,500,000.00）
社会维稳责任限额	4 亿元人民币	4 亿元人民币	150 万元人民币		
疫情防控保障条款限额	4 亿元人民币	4 亿元人民币	150 万元人民币		

注：保险责任的划分和界定以编号为的 ZGGJ-BJ04-22091544 的《招标文件》中的相应规定为准。

四、保险费支付

甲方第一期款项人民币壹佰柒拾伍万元整（小写：¥1,750,000.00）应 2025

年3月31日前支付，具体支付期限为2025年1月18日至3月31日；第二期款项人民币壹佰柒拾伍万元整（小写：¥1,750,000.00）应于2025年7月31日前支付，具体支付期限为2025年7月17日至7月31日j。

甲方如因预算管理要求确不能于规定日期支付（领取支票）的，应提前一个工作日通知乙方；确因不可归责于甲方的原因需要延期支付的，最长不超过次月15日。

乙方账户信息，

户名：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司；

账号：工商银行北京电信大楼支行

开户行：9558870200000329905

五、基本权利与义务

（一）甲方权利与义务

1. 向乙方提供真实准确的项目相关资料，在约定时间内缴纳保险费。
2. 本项目相关情况发生变化时及时通知乙方，如有需要应提出对保险单证的批改申请。
3. 乙方实施防灾防损服务时，甲方应积极配合并提供必要的协助。

（二）乙方权利与义务

1. 乙方应保证按照其投标文件承诺及本合同约定实际完成各项赔付及服务工作，并承担本合同及保险单证所载明的保险人的全部义务和责任。
2. 乙方应根据甲方提出的申请，在甲方提出申请后的3个工作日内对保险单证进行批改，以保证保险单证有效。
3. 乙方应按照《海淀区公共管理综合保险事故处理流程》规定的流程及标准处理本项目相关索赔案件。
4. 乙方须与专业第三方机构积极配合，为本项目提供优质、高效的服务。

六、服务承诺

(一) 服务小组

1. 为保证服务工作顺利进行，乙方须成立专项服务小组，指派专人7×24小时的提供各项服务，并根据甲方意见或需要及时更换或增加服务人员。服务人员，特别是第一联系人发生变化时，乙方应提前十五日通知各相关方并进行工作交接。如因人员变动造成索赔工作延误或给甲方及被保险人造成经济损失的，乙方应承担相应的赔偿责任。

乙方服务小组人员名单：

姓名	部门	公司职务	在本项目的主要工作	联系电话
王佳颖	海淀支公司	副总经理	主要负责人	13910867314
杨汶杰	海淀支公司	部门经理	项目负责人	13911584033
高欣欣	海淀支公司	部门副经理	项目联络人	13501112116
董帅	海淀支公司	业务主管	项目联络人	18612958921
张文豪	海淀支公司	业务主管	项目联络人	15010724968
徐聪蕾	商团非车险理赔	分部经理	理赔负责人	16619831201
张夏	商团非车险理赔	理赔主管	理赔对接人	17310681819

日常工作联系人：高欣欣 电话：13501112116 理赔工作第一联系人：张夏
电话：17310681819

乙方设立投诉受理电话，号码为13910867314，负责受理被保险人的投诉；一旦发生有效投诉，乙方立即更换服务经理。

2. 乙方按照甲方要求聘请专业机构（相关费用由乙方支付）提供下列服务，包括但不限于：协助甲方及被保险人按照《海淀区公共管理综合保险工作管理办法（暂行）》完成相应工作；协助甲方完成海淀区公共管理综合保险数据分析，将保险数据纳入海淀区信访综合管理系统二期建设；协助甲方完善海淀区公共管

理综合保险年度实施方案；协助甲方完成有关公共管理综合保险的其他相关工作。

（二）投保手续

1. 乙方应按照经甲方确认的最终出单方案及时出具正式保险单证，保单正本一份，副本八份。

2. 当本项目被保险人发生新增、减少或名称变更时，乙方应予以自动认可；如发生上述情况，由甲方每季度末将发生变化的被保险人名单以书面形式向乙方备案即可，无需随时进行变更；当新增或名称变更的被保险人发生保险事故时，乙方不应以未及时备案为由拒绝赔付。

（三）出险报案

1. 乙方的理赔工作第一联系人即为本项目理赔工作的第一责任人，负责与投保人及被保险人进行索赔工作联络。

2. 乙方设立服务专线，电话号码为：95518；乙方理赔工作第一联系人须负责7×24小时接受本项目出险报案。

3. 被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，乙方认可事后出具的说明及照片等索赔材料，并视同为及时报案。

4. 乙方承诺在2016年1月1日之后出险的赔案，无论是由于出险时未发现，还是出险时发现了但未报案，或者报案了但后续索赔由于任何原因搁置，只要投保人、被保险人予以再次提赔，乙方不会以出险时间不在新合同保险期限为由拒赔。

（四）查勘定损

1. 乙方承诺对于估损金额在2万元人民币（含）以下的案件免除现场查勘，同意以被保险人提供的索赔材料为理赔依据；对于人身伤亡类案件，考虑到第一时间务必要进行抢救或救护，乙方同意人伤类案件，无论金额大小，一律免查勘。

2. 对于估损金额在2万元人民币以上的案件,乙方在接到报案后30分钟内回复是否前往现场查勘,如果在30分钟内未回复,则表示放弃现场查勘,并同意以被保险人提供的索赔材料为理赔依据。

3. 乙方承诺如需进行现场查勘,工作时间内应在接到报案后30分钟内到达现场,非工作时间在2小时内到达现场。如被保险人因抢险、施救等原因无法保留现场,则应提供现场照片/录像及相关证据;被保险人为进行施救或减少损失,在乙方代表未赶到现场前或未拍照前破坏了现场,由此产生的后果,不作为乙方拒赔的理由。

4. 乙方承诺在发生保险事故后、如被保险人有需求,乙方同意聘请甲方认可的保险公估人进行必要的查勘,聘请公估人所发生全部费用由乙方承担。

5. 保险事故发生后,乙方应及时提供一切必要的法律顾问及咨询意见,协助被保险人一起进行事故处理及赔偿事宜。

6. 乙方承诺于接到报案后1个工作日内向被保险人提供书面的索赔材料清单;被保险人提供书面索赔材料后乙方认为材料不完整的,应在1个工作日内一次性向被保险人书面提出补充材料清单和要求,逾期视为乙方完全认可被保险人提交的材料。

7. 乙方对被保险人提交的索赔材料进行审核,根据事故调查情况及保险条款对损失进行理算,并在收到被保险人提交的完整索赔材料后的3个工作日内出具最终理赔意见;乙方在本项目中的核赔权限为人民币500万元,理赔金额在此以下的,乙方可自主核定、无需报上级机构审核,乙方不得以此为由延长核赔时限,否则支付相应滞纳金。

8. 进行本项目项下赔案处理时,根据保单中适用“保护救助责任”限额(保单附加条款第22至24款)或适用“社会维稳责任”限额(特别约定第6至10条及附加条款第25款)的条款进行保险责任界定时,被保险人无法提供应急

预案启动证明的,以甲方出具的、关于案件处理的会议纪要及其他相关文件为准。

(五) 赔付

1. 建立赔款直接支付三者的赔偿机制

鉴于本项目的重要意义和特殊性,乙方承诺对属于保险责任的事故,结案时由被保险人出具《付款委托书》,即可

由乙方直接向第三者支付保险责任范围内的赔偿金,无需被保险人先行支付。

2. 乙方承诺在出具最终理赔意见后,按以下时限完成赔款支付:

赔付金额	支付赔款时限
10 万元人民币(含)以下	1 个工作日
10 万元人民币至 50 万元人民币(含)	3 个工作日
50 万元人民币以上	5 个工作日

上述金额为扣除免赔后的赔付金额。

3. 预付赔款

发生重大保险事故,经查勘属于保险责任并经中标人或公估人理算后,根据被保险人申请,乙方承诺在7个工作日内向被保险人预付已确定损失金额的100%,该部分预付赔款应从总赔款金额中扣除。其中,根据赔案的损失金额,或者案件的类型,或者案件的典型性等,都可以判定为重大保险事故,但是否列为重大保险事故,最终由投保人、被保险人共同认定。

(六) 赔案数据库及分析报告

1. 赔案数据库

乙方中标人须配合建立本项目赔案数据库，及时提供相应数据及信息，并协助甲方将相关数据纳入信访工作系统管理，必要时以合理的形式及成本配合本项目建设相应系统。

2. 数据统计及分析报告

乙方应协助留存事故及理赔数据，根据发生赔案的被保险人、时间、地点、类型、原因、赔偿金额等因素进行统计分析；每月5日（遇法定节假日顺延）前须与专业第三方机构完成数据核对工作。

3. 定期沟通机制

乙方应每季度与甲方、专业第三方机构召开沟通会，沟通内容包括但不限于汇报上季度事故与理赔发生情况，并听取甲方对于事故处理和理赔服务的意见。同时，乙方应注意对沟通中取得的相关信息严格保密，如有泄露，甲方有权视情况追究其相应责任。

（七）风险预防机制

乙方按照编号为 ZGGJ-BJ04-22091544 的《投标文件（技术部分）》第 105 至 133 页的内容为甲方建立风险预防机制。

内容包括：针对辖区内重点安全生产企业提供风险排查服务，建立自然灾害风险预防机制，针对高风险行业及人口密集区加强风险防御措施，提供培训服务、树木安全动态巡查服务，老旧危险建筑安全动态监控服务、风险查勘服务、自然灾害预警服务、燃气报警服务、巡检服务等多种增值服务。

本协议有效期内，乙方按照甲方及各被保险单位工作需要安排提供上述服务并制作相应工作记录，按照定期沟通机制汇报各项工作进展。

（八）建立协调处理工作机制

本项目设立“海淀区公共管理综合保险事故协调处理工作小组”，主要负责

对本项目已发生的重要案件或保险责任认定困难的案件进行协调处理。工作小组成员中包含乙方的工作人员或乙方聘请的专家。

上述案件，由被保险单位向工作小组提出申请，工作小组依照案件事实通过协商进行定责定损，被保险单位只提供赔偿金额确定依据，无需提供责任认定相关证明。

同时，乙方承诺对被保险人及工作小组提供的相关材料（主要指提交的定责定损的理赔材料）严格保密；如有泄露，采购人有权视情况追究其相应责任。

（九）信访事项救助化解机制

为了落实信访工作“三到位一处理”的工作要求（即：群众诉求合理的解决到位、诉求无理的思想教育到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理），本项目建立“信访事项救助化解机制”，主要负责对本项目运行期间需要通过海淀区公共管理综合保险进行救助或化解的信访事项进行协调处理。

该协调机制由甲方代表、被保险单位、乙方代表及相关专家组成，每季度或需要时由甲方召集协调会议对相应事项进行研究并出具会议纪要，会议纪要作为相应支付的依据。

乙方应于收到相应会议纪要后的5个工作日内落实救助事项并支付相应款项。

（十）重大事故处理及群体性事件应急响应

如遇重大事故（重大事故系指人身伤亡超过3人（含），或财产损失超过5万元人民币（含）的事故），乙方应抽调专门人员成立重大事故处理小组，全程跟踪事故处理进展情况，并根据需要提供法律援助。同时，如协议有效期内海淀区发生与本项目相关的、社会影响较大的群体性事件，乙方承诺特事特办，在确

定保险责任、损失金额的前提下，立即支付赔款，被保险人可后续补充所有理赔材料。

（十一）服务保证

1. 乙方应提供优质服务，保证服务质量，且不能低于本合同约定的范围和项目。甲方将定期或不定期地对乙方提供的服务实行动态跟踪、检查。

2. 乙方在收到甲方或被保险人关于保险服务质量问题的投诉后 3 个工作日内，应迅速查处并答复。

3. 如乙方在收到投诉后 3 个工作日内没有采取措施，甲方或被保险人可采取必要的补救措施，但风险和费用将由责任方全部承担。

4. 乙方因未能及时履行承诺，造成经济损失或工作进度延误的，应承担相应的赔偿责任。

5. 乙方承诺对敏感性或者特殊案件的处理严格保密，绝不泄露给第三方或者乙方内部与案件处理无关的工作人员。一旦泄密，对甲方或被保险人造成任何损失，乙方无条件赔付并依法承担相应的责任。

七、履约保证金

1. 乙方在接到中标通知书 90 日内，须提交履约保证金 10 万元人民币至甲方账户，本合同期满 30 日内无息退还履约保证金。

2. 如乙方未履行本合同服务承诺，甲方有权要求乙方承担相应违约责任，并优先从履约保证金中扣除相应金额的违约金，对于扣除部分乙方应在 3 个工作日内予以补足。

八、转让

除甲方书面同意外，乙方不得将自己应履行的全部或部分合同内容转让给其他任何第三方。

九、违约责任

(一) 甲、乙双方应遵守国家法律、法规的有关规定，严格按照合同条款履行相关义务。

(二) 如乙方在收到报案电话后没有及时作出处理，每出现一次，甲方有权要求乙方支付本项目实收保费总额 1% 的违约金；出现三次（含三次）以上的，甲方有权单方解除本合同，由此造成的损失，乙方应承担相应的赔偿责任。合同解除后，乙方应在扣除其实际产生的成本费用后，将剩余保费（按日计费）返还给甲方，且甲方有权要求乙方支付金额不超过 5 万元人民币的违约金。

(三) 乙方应按照本合同约定的时限支付赔款。如乙方逾期支付的，每逾期一日，甲方有权要求乙方支付本项目实收保费总额 3% 的违约金；逾期超过十五日的，甲方有权单方解除本合同。

(四) 任何一方违反本合同其他约定的，应由所有相关方就违约事项及后续处理共同进行友好协商；对于协商无法达成一致的，守约方有权单方终止本合同，违约方有义务对因此给守约方造成的全部损失承担赔偿责任。

十、争议处理

本合同执行过程中所发生的一切争议，当事人应通过友好协商的方式加以解决。如从协商开始的 30 日内不能达成一致，任何一方均有权向甲方所在地的法院提起诉讼。

十一、合同修订

如遇国家政策及相关的法律、法规、规章制度发生重大变化，致使本合同无法正常执行，不视为任何一方违约。双方应及时协商重新进行修订，并以促成最终的互谅合作为努力方向。

所有相关修订文件自甲乙双方签字盖章之日起生效，作为本合同的一部分。

十二、保密规定

无论本合同是否终止或取消，任何一方都对合同相关的文件和信息负有保密义务。任何一方没有书面授权，都无权披露相关文件和信息；如有一方违约，违约方向守约方支付本项目实收保费总额 1%的违约金；给守约方造成损失的，违约方还应承担相应的赔偿责任。

十三、合同有效期

(一) 本合同有效期限自签订之日起，有效期一年。

(二) 乙方服务承诺的有效期以本项目保险期限内发生的所有赔案处理完毕之日为截止日期。

(三) 本合同期届满后，在国家政策条件允许的条件下，甲方综合评判上年度乙方合同履行情况，在乙方履行合同较好的情况下，可与乙方续签合同，续签次数不得超过两次，总服务期限不得超过三年。续签条件：乙方人各项服务达到甲方满意，各项工作未产生有效投诉。

十四、合同生效及其它

(一) 本合同一式八份，其中甲方七份，乙方一份；

(二) 本合同经双方签字、盖章后生效。

甲方：北京市海淀区信访办公室
负责人或授权代表：

日期：2025 年 1 月 17 日

乙方：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

负责人或授权代表：

日期：2025 年 1 月 17 日

