

业务合作协议

二〇二五年五月

北京市海淀区卫生健康委员会

中国人寿保险股份有限公司北京市分公司

业务合作协议书

甲方：北京市海淀区卫生健康委员会

法定代表人：李劲涛

地址：北京市海淀区甘家口小区 12 号楼

邮编：100098

乙方：中国人寿保险股份有限公司北京市分公司

法定代表人：左明

地址：北京市朝阳区朝外市场街 20 号中保大厦

邮编：100020

根据《中华人民共和国人口与计划生育法》、《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国民法典》等国家有关法律、法规和行政规章，甲、乙双方本着平等、自愿、互惠互利的原则，经过友好协商，就双方合作开展计划生育家庭意外伤害保险工作，达成如下协议：

第一条 合作目的

甲乙双方的合作目的为充分发挥保险业的社会服务功能，加大对计划生育家庭的社会保险保障力度，增强计划生育家庭抵御风险的能力，缓解计划生育特殊家庭住院的经济负担，体现政府、社会对计划生育家庭的关爱。

第二条 合作原则

甲、乙双方本着合法合规、平等互利、诚信协作、共同发展的原则，合作开展计划生育保险的宣传、培训、投保、理赔工作。

第三条 甲方权利、义务

一、甲方有权要求乙方及早、具体地明确双方开展合作所需的《国寿计划生育家庭团体综合意外伤害保险（A 款）》、《国寿计划生育家庭综合意外伤害保险（B 款）》及《国寿绿舟综合意外伤害保险》条款、费率、业务规定、保险合同格式文本、产品说明文件、宣传材料等相应文件与支持。

二、对实施过程中出现的各类问题，甲方有权与乙方协商，合理解决。

三、甲方有权就计划生育家庭意外伤害保险业务问题提出建议和指导，并进行监督和检查。

第四条 乙方权利、义务

一、凡符合计划生育政策的家庭，其夫妇及子女年龄在 1 周岁至 70 周岁的身体健康者（含特别扶助独生子女伤残家庭），均可作为被保险人参加计划生育家庭意外伤害保险，保险费为每年每个家庭（1-6 人）30 元/份，保险金额为 54000 元/份，每个家庭最多可购买 2 份。

二、计划生育特殊家庭（失独家庭、独生子女伤残家庭）父母，无年龄限制，均可作为被保险人参加附加计划生育特殊家庭父母住院补贴保险。附加计划生育特殊家庭父母住院补贴保险 200 元/人。

三、经甲方宣传推广到乙方投保计划生育家庭意外伤害保险的客户，在业务办理完毕后向甲方提供《国寿计划生育家庭团体综合意外伤害保险（A 款）》、《国寿计划生育家庭综合意外伤害保险（B 款）》及《国寿绿舟综合意外伤害保险》的保险合同及发票。

四、乙方对计划生育家庭意外伤害保险产品的合法性负责，协助甲方开展计

划生育家庭意外伤害保险产品的宣传、推广工作，并负责对甲方相关工作人员进行培训。

五、乙方自行负责核保、承保，并负责保单的履行及后续服务工作，协同甲方共同完成保险合同的签订。

六、乙方承担客户对保险合同的公正性、索赔及其他基于险种本身的纠纷和争议进行解释和处理的责任；甲方应提供必要的协助。

七、乙方应保证用于开展本保险的宣传、培训、总结及其他工作所需的经费。

八、乙方应确保每年度的《国寿计划生育家庭团体综合意外伤害保险（A款）》、《国寿计划生育家庭综合意外伤害保险（B款）》及《国寿绿舟综合意外伤害保险》产品赔付率不低于55%，如低于上述最低赔付率，可在赔付率较低的情况下提高赔付比率或扩大赔付范围或降低赔付门槛（具体由双方协商确定）。

第五条 甲乙双方共同责任

一、甲乙双方定期召开例会，就双方业务合作情况及存在问题进行沟通协商，以便进一步完善合作；如遇特殊事件，可召开临时性会议进行磋商。

二、甲乙双方共同建立双方认可的统计报表制度和系统，每季度核对相关数据，确保数据的准确可靠。

三、甲乙双方每年召开一次计划生育保险工作年会。

四、除依法需要报批和公开的事项外，对在合作过程中知悉的对方所有的商业秘密、客户资料、技术等非公开信息，双方均负有保密义务，并且不得损害彼此的市场形象和声誉。该项义务不因本协议的终止而终止。

五、在进行公关宣传合作方面，甲乙双方应共同举办业务咨询、社会公益等公关宣传活动，建立良好的社会形象，推动计划生育保险工作的顺利发展。

六、在各自对外宣传活动中凡涉及对方及对方业务的内容，须事先征得对方的书面同意。但未履行本协议之目的除外。

第六条 特别约定

一、为缓解部分医疗资源配置较弱地区的投保家庭发生意外伤害后就医困难问题，将温泉镇社区卫生服务中心，上庄镇社区卫生服务中心 西北旺镇社区卫生服务中心 苏家坨镇社区卫生服务中心 4 个乡镇卫生院纳入到本保险理赔医院范围，在此四家一级医院就诊的意外门诊费用给予报销。

二、为解决计划生育特殊家庭（失独家庭、独生子女伤残家庭）父母因意外或疾病住院就医的实际困难，为该类家庭提供“增值保障”，内容如下：

（一）保险金额：意外伤害 10000 元

意外及疾病住院津贴 200 元/日。

（二）住院津贴给付天数：每次住院给付日数以 90 天为限，保险期间内累计给付日数以 180 天为限。

（三）保险费：每人每年 200 元。

（四）住院津贴约定投保等待期为 0 日。

（五）住院次数以医院发票界定的住院结算次数为准。

（六）包含投保前未治愈疾病住院津贴给付责任。

（七）就医医院范围含一级公立医院。

第七条 保险费缴纳约定

一、为了提高甲方及下属成员单位缴纳保险费的便捷性，本年度乙方为甲方提供现金和线上支付服务。委托甲方及下属成员单位经办人员支付保险费。

二、对于符合区财政补贴保障人群的保险费，根据规定由甲方转账支付，乙方须按实际缴款人开具保险费发票。

乙方账户信息如下：

开户银行：工商银行北京站支行

户 名：中国人寿保险股份有限公司北京市分公司

账 号：0200064709023100567

第八条 违约责任

甲乙双方应遵守本协议。违反本协议的约定，应承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

第九条 有效期限

本协议自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖双方合同专用章或公章之日起生效。其中保险期限：1年（自2025年7月1日零时至2026年6月30日24时止）。

第十条 适用法律与争议解决

本协议适用中华人民共和国的法律。

凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，双方应友好协商解决；不能协商解决的，可向北京仲裁委员会提交仲裁申请，按照该会当时有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。

第十一条 补充说明

当协议内容与保险条款发生冲突时，以协议内容为准。本协议如有未尽事宜，经甲、乙双方协商一致后签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

第十二条 附则

本协议一式四份，甲、乙双方各执两份。

附件：服务内容及要求

(以下无合同正文)

甲方：北京市海淀区
卫生健康委员会



甲方授权代表签字：

联系人：张宇

联系电话：88361530

二〇二五年 5 月 22 日

乙方：中国人寿保险股份有限公司
北京市分公司



乙方授权代表签字：

联系人：王伟

联系电话：56909033

二〇二五年 5 月 22 日

附件：

（一）北京市海淀区卫生健康委员会计划生育家庭意外伤害保险

内 容

投保险种	计划生育家庭意外伤害保险及附加计划生育特殊家庭父母住院补贴保险
保单形式	乙方标准保单条款、附加条款、特别约定及个人凭证
投保人/被保险人	1. 凡符合计划生育政策的家庭，其夫妇及子女年龄在 1 周岁至 70 周岁的身体健康者（含特别扶助独生子女伤残家庭），均可作为被保险人参加计划生育家庭意外伤害保险。 2. 计划生育特殊家庭（失独家庭、独生子女伤残家庭）父母，无年龄限制，均可作为被保险人参加附加计划生育特殊家庭父母住院补贴保险
承保人群范围	北京市海淀区辖区内居民
保险期限	1 年（2025 年 7 月 1 日零时至 2026 年 6 月 30 日 24 时止）
保险费	1. 计划生育家庭意外伤害保险（每户 1-6 人）30 元/户 2. 附加计划生育特殊家庭父母住院补贴保险 200 元/人 3. 赔付率不低于 55%
投保方式	由区卫健委下发通知，各街道分别统计所在地区名单，由保险公司服务团队承接名单整理统计筛选工作，汇集至海淀区卫健委最终确认。
投保人数	以最终签约实际人数为准
保险条款（见注）	计划生育家庭意外伤害保险： 1. 意外险保额家庭成员均分 2. 意外伤害医疗保额家庭成员共享

注：

1. 个人意外伤害保险金额 = 家庭意外伤害保险金额 ÷ 参加本保险的该计划生育家庭内所有被保险人的人数

2. 个人意外伤害医疗费用补偿保险金额 = 家庭意外伤害医疗费用补偿保险金额

共享家庭保险金额分配方式下，计划生育家庭内每一被保险人的单项保险责任的个人保险金额与该单项保险责任的家庭保险金额数额相等，但乙方对该计划生育家庭内所有被保险人在该单项保险责任项下，一次或者累计给付的保险金之和不超过该单项保险责任的家庭保险金额。共享家庭保险金额分配方式下，当多名被保险人发生保险事故，乙方按照申请给付保险金的先后顺序依次给付保险金。共享家庭保险金额分配方式下，当多名被保险人发生保险事故且同时申请给付保险金，乙方按单独申请保险金的情况分别给付保险金。若多名被保险人符合本合同单项保险责任范围的申请给付保险金之和大于该单项保险责任的家庭保险金额与该单项保险责任对该计划生育家庭已给付保险金之差的，乙方按下述公式计算每名被保险人的保险金：（该被保险人符合本合同单项保险责任范围的申请给付保险金÷该计划生育家庭内多名被保险人符合本合同单项保险责任范围的申请给付保险金之和）×（该单项保险责任的家庭保险金额-该单项保险责任对该计划生育家庭已给付的保险金）。

★（二）计划生育家庭意外伤害保险-保险金额/赔偿 限额、保险责任

1. 保险产品种类计划生育家庭意外伤害保险。

类别	序号	保障内容	保障额度	保障人群
基础保险	1	意外伤害身故、残疾、烧烫伤(含食物中毒)	48000 元	凡符合计划生育政策的家庭,其夫妇及子女年龄在 1 周岁至 70 周岁的身体健康者(含特别扶助独生子女伤残家庭)
	2	附加意外伤害医疗(扣除 100 元免赔额, 80%报销)	6000 元	
附加保险	3	意外及疾病住院津贴	200 元/日	计划生育特殊家庭(失独家庭、独生子女伤残家庭)父母,无年龄限制

注：一、为缓解部分医疗资源配置较弱地区的投保家庭发生意外伤害后就医困难问题，温泉镇社区卫生服务中心、上庄镇社区卫生服务中心、西北旺镇社区卫生服务中心、苏家坨镇社区卫生服务中心 4 个乡镇卫生院纳入到本保险理赔医院范围，在此四家一级医院就诊的意外门诊费用给予报销。

二、为解决计划生育特殊家庭（失独家庭、独生子女伤残家庭）父母因意外或疾病住院就医的实际困难，为该类家庭提供“增值保障”，内容如下：

(一) 保险金额：意外伤害 10000 元

意外及疾病住院津贴 200 元/日。

(二) 住院津贴给付天数：每次住院给付日数以 90 天为限，保险期间内累计给付日数以 180 天为限。

(三) 保险费：每人每年 200 元。

(四) 住院津贴约定投保等待期为 0 日。

(五) 住院次数以医院发票界定的住院结算次数为准。

(六) 包含投保前未治愈疾病住院津贴给付责任。

(七) 就医医院范围含一级公立医院。

2. 保险责任

(1) 意外伤害身故、残疾、保险责任：在保险有效期内，被保险人在合同约定的保障范围内遭受意外伤害，并自意外伤害发生之日起一百八十日内因该意外伤害身故、伤残的，由乙方按本合同约定的赔付标准支付赔款，但最高赔付金额以“保险金额”为准。

(2) 意外伤害医疗保险责任：被保险人遭受意外伤害，并因该意外伤害在二级以上（含二级）医院或乙方认可的其他医疗机构诊疗，对该被保险人每次意外伤害事故所发生并实际支出的符合当地基本医疗保险支付范围的医疗费用，乙方在扣除当地基本医疗保险、公费医疗、城乡居民大病保险、其他费用补偿型医疗保险和其他途径已经补偿或给付部分以及本合同约定的该被保险人的免赔额后，对其余额按本合同约定的该被保险人的给付比例给付意外伤害医疗费用补偿保险金。意外伤害医疗费用补偿保险金的免赔额和给付比例，分别按照该被保险人是否参加当地基本医疗保险、公费医疗的情况，由投保人在投保时与乙方协商确定并在保险单上载明。保险期间届满该被保险人治疗仍未结束的，乙方继续承担给付意外伤害医疗费用补偿保险金责任的期限，由投保人在投保时与乙方协商确定并在保险单上载明，但门（急）诊治疗以保险期间届满的次日起连续十五日为限，住院治疗以保险期间届满的次日起连续九十日为限。

(3) 意外及疾病住院津贴保险责任：在保险有效期内，被保险人遭受意外伤害或者疾病，并因该意外伤害或者疾病在二级以上（含二级）医院或乙方认可的其他医疗机构住院治疗，乙方按住院日定额给付金额乘以实际住院日数给付保

险金，但每次住院的给付日数以九十日为限，且每个保单年度累计给付日数以一百八十日为限。若被保险人本次住院治疗与前次住院原因相同，并且前次出院与本次入院间隔不超过三十日，则本次住院与前次住院视为同一次住院。

（三）服务指标要求

以下事项及约定适用于北京市海淀区卫生健康委员会计划生育家庭意外伤害保险项目

1.建立保险服务团队

乙方应成立由相关领导组建的项目领导小组和专项服务小组（包括现场服务小组），并设立本保险项目客户服务专线，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

（一）项目领导小组

负责协调各项内容包括保险承保、理赔与服务的组织实施、监督与总体管理。协调系统内资源，组织提供客户增值服务。乙方应提供领导服务团队成员的名单及其履历、所负职责及联系方式。

成员	姓名	部门	职务	联系电话	电子邮箱
组长	陈大庆	城区支公司	支公司 副总经理	56909060	chendaping@bj.e-chinalife.com
日常负责人	刘佳姝	城区支公司	团队经理	56909533	liujiashu@bj.e-chinalife.com
理赔负责人	蒋翠凤	理赔部	主管	56909265	jiangcuifeng@bj.e-chinalife.com

（二）专项服务小组

乙方根据自身情况，必须在海淀区 29 个街道分别设立项目专项服务小组，达到第一时间响应采购人或被保险人提出的服务需求。

区域	专员	姓名	部门	职务	联系电话	电子邮箱
海淀区 下辖 29 个街道	组长	王伟	城区支公司	资深客户 经理	56909047	wangwei@bj.e-chinalife.com

组员	席晓芳	理赔部	理赔员	56909219	xixiaofang@bj.e-chinalife.com
组员	王京雪	城区支公司	技术支持专员	56909033	wangjingxue@bj.e-chinalife.com
组员	郭佳	城区支公司	系统支持专员	56909683	guojia@bj.e-chinalife.com
组员	樊立霞	城区支公司	理赔服务专员	56909034	fanlixia@bj.e-chinalife.com
组员	高畅	城区支公司	理赔服务专员	56909322	gaochang@bj.e-chinalife.com

(三) 投保宣讲服务

1. 投保前提供保险方案及服务宣讲服务，29 个街道保证每个街道至少宣讲一场。
2. 开展全区宣讲及答疑说明会，解答各街道办事处及下辖居委会社区居干业务提问。

2 理赔要求

(一) 计生家庭意外伤害保险理赔所需清单

申请项目		权益人	材料清单		文件名称
意外伤害身故、残疾	意外身故	法定继承人	1	5、8、	1. 理赔申请书 2. 理赔委托书和受托人身份证明原件（仅适用于理赔委托）
			2	9、11、	
			3	12	
	意外残疾	被保人	4	7、8、9、	

	疾	险人		10、11	3. 出险人身份证明原件（通过邮寄/快递办理的可以为复印件）
	门急诊			6、7、8、11	4. 权益人银行卡（折）复印件
附加意外伤害医疗	住院			6、7、9、11	5. 受益人、法定继承人身份证明原件及与被保险人关系证明（户籍管理部门或公证部门出具） 6. 医疗费用发票原件、费用清单,如为第三方报销,还需要提供分割单 7. 诊断证明 8. 门（急）诊病历、处方、检查报告单 9. 住院完整病历和出院小结 10. 残疾鉴定报告 11. 意外事故证明 12. 死亡证明、火化证明、户口注销证明（提供其中两项即可）
意外及疾病住院津贴	理赔住院医疗费用时自动理赔津贴, 无需单独申请。仅申请住院津贴提供 6、9.				

（二）理赔时效

乙方自收到被保险人的理赔申请书及上述证明和资料之日起对于单据齐全并符合理赔条件的案件, 理赔金额在 10000 元以下的在 5 个工作日内完成理赔及划出理赔款, 10000 元以上的案件在 10 个工作日内完成理赔及划出理赔款。

（三）理赔方式

1. 全区 29 个街道提供上门收取理赔服务。

2.提供在线理赔服务。

（四）理赔结果通知

乙方每季度向北京市海淀区卫生健康委员会提供理赔明细清单，每次理赔结束后向被保险人发送手机通知短信。

理赔明细清单中至少要包含被保险人姓名、身份证号、险种类别、索赔项目、单证张数、医疗花费金额、住院天数、出险时间、申请时间、理赔结案时间、病症名称、社保报销金额、自费金额、理赔金额等字段。

应北京市海淀区卫生健康委员会要求，乙方定期或不定期报告本保险的收支情况。

（五）理赔结果查询

乙方为每位被保险人提供电话理赔结果查询服务。

（六）理赔争议解决方式

1. 若对保单和协议措辞有理解不一致的地方，以采购人的解释为准。
2. 当保险理赔发生争议时，通过被保险人及乙方先协商解决；如协商无法解决的，乙方与被保险人填写《计划生育家庭意外伤害保险争议裁定确认书》提交争议裁定小组，由争议裁定小组进行裁定。一经裁定，乙方应认可争议裁定小组的裁定结果。

3. 计划生育家庭意外伤害保险争议裁定小组特别释义

【计划生育家庭意外伤害保险争议裁定小组】是指：由北京市海淀区卫生健康委员会指定的授权人、被保险人、保险人三方组成的政策性计划生育家庭意外伤害保险争议裁定小组（简称“争议裁定小组”）。负责保险人与被保险人之间争议案件的保险责任认定，理赔协商处理和裁决等工作。

3. 日常服务

（一）建立联席会议制度

为保证合同相关条款的顺利执行，乙方应根据采购人和被保险人的要求，参加海淀区卫生健康委组织召开的保险联席会议，通报保险理赔与服务情况，并就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关系。

（二）编写保险索赔案例分析

乙方项目领导小组每年提供至少三个有典型性的理赔案例，形成理赔案例分

析报告，提交北京市海淀区卫生健康委员会。

4.建立投诉制度

(一) 投诉处理

如乙方未有效履行本协议中的各项规定而受到被保险人投诉，促办无效的，由被保险人、北京市海淀区卫生健康委员会等共同确认后采取如下处理办法：

1. 确定为有效投诉的，采购人书面警告被投诉的乙方并责令其限期改正；
2. 被有效投诉 2 次以上（含两次），每次扣除服务履约保证金的 5%。
3. 发生超过 3 次（含 3 次）以上的有效投诉的，应更换该公司专项服务小组组长和组员。
4. 累计出现 6 次及以上有效投诉的，取消乙方下一保险年度参与本保险项目的承保资格，并至少扣除服务履约保证金的 50%。

(二) 有效投诉定义

1. 超过服务时效投诉：对于超过保险合同中约定的各项时限要求的，经被保险人提出证据（例如电子邮件、快递签收时间等）的，记为有效投诉；如任何一项时限拖延超过 3 个月的，则投诉次数作加倍处理；
2. 服务态度投诉：对于保险人因服务态度提起的投诉，采购人应认真调查，如与事实相符，记为有效投诉。

(三) 项目领导小组或专项服务小组应设立专门的投诉受理热线电话。

5.服务质量要求

为保证本项目的顺利实施，切实保障北京市海淀区计划生育家庭意外伤害保险项目服务的质量，根据采购人对于保险服务要求，承保人应切实履行以下服务质量条款：

(一) 设立服务专线

乙方设立“北京市海淀区计划生育家庭意外伤害保险项目服务专线”，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

(二) 建立保险联席会议制度

1. 乙方应根据采购人的要求，参加采购人组织召开的联席会议，根据会议内容应组织相关部门人员参加，根据采购人需求定期向采购人通报保险理赔与服务情况，并针对重大赔案、久拖未决案件、争议案件等进行沟通协商处理，加快案

