保险服务项目合同

项目名称：城乡居民补充医疗保障对象购买“北京普惠健康保”项目

委托人（甲方）：北京市大兴区医疗保障局

受托人（乙方）：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

签署时间：2026年11月26日

保险服务项目合同

采购人（甲方）：北京市大兴区医疗保障局

法定代表人：计永超

地址：北京市大兴区永华南里甲 15 号

联系电话：010-81298925

邮编：102600

供应商（乙方）：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

法定代表人：董国升

地址：北京市东城区朝阳门北大街 17 号

联系电话：010-69208531

邮编：100010

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规的规定，经过友好协商，就乙方为甲方提供 为城乡居民补充医疗保障对象购买“北京普惠健康保” 项目服务事宜达成如下合同，以资共同遵守。

第一条　服务事项及内容

本合同期限内，乙方应为甲方提供如下服务：

1. 依据甲方采购需求与被保险人签订“北京普惠健康保”保险合同；

2. 依据“北京普惠健康保”保险合同为被保险人提供保险服务与增值服务(增值服务方案附后)；

3. 与本项目相关的其他服务。

第二条　服务质量要求及验收标准

乙方为甲方提供的服务质量和标准应符合国家法律、国家标准、地方标准或相关行业标准的规定，同时符合本合同与保险合同约定的服务标准及双方确认的服务需求与响应方案、备忘录的规定。

第三条　项目小组及人员要求

1. 双方各指派一名代表作为本项目负责人，项目负责人职责范围包括项目各项服务工作的督促、推进及确认工作。

甲方项目负责人：张旭晗，联系电话：18511717521；

乙方项目负责人：王颖，联系电话：13581604466。

2. 项目人员要求

乙方须根据项目要求安排具备相应资质和经验的专业人员从事本项目的实施工作，并确保项目实施队伍的稳定。项目实施过程中，乙方如因正当理由需要调整项目人员的，应当提前10个工作日通知甲方，获得甲方书面同意后方可更换。

第四条　服务履行地点

本合同项下的服务的履行地点为：甲方指定地点。

第五条　服务期限

本项目服务期限：自合同签订之日起至2027年12月31日止。

第六条　费用及支付方式

1. 本合同签约金额为人民币2,535,000元（大写：人民币贰佰伍拾叁万伍仟元整），含税，最终金额双方据实结算。

2. 支付方式：本合同项下费用分为两次支付。首次是根据2026年10月31日前实际参保人数*195元/人据实支付，于2026年12月底前完成支付；第二次是根据2026年11月1日至12月31日期间新增退出人员实际参保金额据实支付，于2027年4月前支付完成。前述费用已经包含乙方完成本合同项下服务的全部费用，除前述款项外，甲方无需向乙方另行支付其他任何费用。

3. 作为甲方付款的前提，乙方应根据甲方每次支付的金额先行开具正式发票，甲方收到发票后方可付款。如甲方支付各笔款项前，乙方未向甲方开具符合甲方财务要求的相应金额正式发票的，甲方有权暂停支付且不视为延期支付。

第七条　甲方的权利义务

1. 甲方有权要求乙方按照本合同及相关保险合同的约定为甲方或被保险人提供各项服务。

2. 甲方有权根据本合同服务事项的内容确定技术要求及相关服务标准，并对乙方提供各项服务的情况进行监督和检查。

3. 甲方应按照本合同约定向乙方支付费用。

第八条　乙方的权利义务

1. 乙方应按照本合同约定向甲方提供各项服务。

2. 乙方保证其向甲方提供的服务不存在任何侵犯第三方著作权、商标权、专利权等合法权益的情形，否则乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。

3. 乙方应接受甲方对其提供服务情况进行的监督和检查，并应及时按照甲方要求对所提供的服务进行改进或调整，使服务标准符合甲方要求。

4. 未经甲方书面同意，乙方不得私自将本合同项下的义务整体转让给任何第三方履行。

第九条　保密义务

1. 乙方因承接本合同约定项目所知悉的该项目信息或甲方信息，以及在项目实施过程中所产生的与该项目有关的全部信息均为甲方的保密信息，乙方应按照《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国保守国家秘密法实施条例》及甲方关于保密工作的相关要求，对上述保密信息承担保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得将甲方保密信息透露给任何第三方。

2. 乙方应对上述保密信息予以妥善保存，并保证仅将其用于与完成本合同项下约定项目实施有关的用途或目的。在缺少相关保密条款约定时，对上述保密信息，乙方应至少采取适用于对自己核心秘密进行保护的同等保护措施和审慎程度进行保密。

3. 乙方保证将保密信息的披露范围严格控制在直接从事该项目工作且因工作需要有必要知悉保密信息的工作人员范围内，对乙方非从事该项目的人员一律严格保密。

4. 乙方应保证在向其工作人员披露甲方的保密信息前，认真做好员工的保

密教育工作，明确告知其将知悉的为甲方的保密信息，并明确告知其需承担的保密义务及泄密所应承担的法律责任，并要求全体参与该项目的人员签署书面《保密协议》。

5. 任何时间内，一经甲方提出要求，乙方应按照甲方指示在收到甲方书面通知后 3 日内将含有保密信息的所有文件或其他资料归还甲方，且不得擅自复制留存。

6. 非经甲方特别授权，甲方向乙方提供的任何保密信息并不包括授予乙方该保密信息包含的任何专利权、商标权、著作权、商业秘密或其它类型的知识产权。

7. 乙方承担上述保密义务的期限为合同有效期间及合同终止后长期有效。

8. 承担上述保密义务的责任主体为乙方（含乙方工作人员）。如乙方或乙方工作人员违反了上述保密义务，给甲方造成损失的，乙方均应向甲方承担全部责任，并赔偿因此给甲方造成的全部损失。

第十条　违约责任及合同的解除

1. 甲乙双方均应全面履行本合同，任何一方不履行或不按约定履行均构成违约，违约方应赔偿因此给对方造成的全部损失。

2. 乙方未按照本合同约定向甲方提供服务的，双方应尽量就该问题进行友好协商，协商仍无法达成一致的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项。

3. 乙方未按照本合同约定履行义务、提供服务不符合本合同约定标准或甲方要求的，乙方应当在甲方规定的期限内进行改正，如仍无法达到合同约定标准或甲方的要求，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的部分款项，具体返还金额由甲乙双方协商确定，但不予返还部分应以乙方合理支出为限。

4. 乙方违反本合同约定，未经甲方同意，私自将本合同项下的义务整体转让给任何第三方履行的，甲方有权解除本合同，乙方应返还甲方已经支付的全部款项；由此给甲方造成的全部损失，均由乙方负责承担。

第十一条 不可抗力

1. 甲乙任何一方由于受不可抗力事件的影响而不能执行合同时，应及时向

对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关机构证明以后，按其对履行合同影响的程度，由双方协商决定是否解除合同，或部分免除履行合同的义务，或者延期履行合同。双方对此互不承担违约责任。

2. 受影响一方应在不可抗力事件发生后，应尽可能采取适当措施减轻不可抗力事件对履行本合同的影响，没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求赔偿。

3. 受不可抗力影响而不能按期履行的一方，应在不可抗力事件终止或影响消除后尽快通过快递、电子邮件或传真通知另一方。

第十二条 争议的解决

因履行合同所发生的一切争议，双方应友好协商解决，协商不成的，按下列第_2_种方式解决：

1. 提交北京仲裁委员会仲裁，仲裁裁决为终局裁决；
2. 依法向甲方所在地人民法院起诉。

第十三条 廉政承诺

合同双方承诺共同加强廉洁自律、反对商业贿赂。

第十四条 文本

下列文件构成本合同的组成部分，应该认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

1. 本合同书；
2. 招投标文件或磋商文件；
3. 成交确认函；
4. 合同补充协议（如有）；
5. 合同附件（如有）。

第十五条 其他

1. 本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。
2. 本合同包括附件《增值服务》，合同附件与正文具有同等法律效力。

3. 未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，补充协议与本合同不一致或相冲突的内容，以补充协议为准。

4. 本合同一式 肆 份，甲、乙双方各执 贰 份，具有同等法律效力。

（以下无正文）

甲方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）

2026年 11月 26日

乙方（盖章）：

法定代表人/授权代表（签字）

2026年 11月 26日

附件：　　增值服务

为满足投保人个性化需求，向被保险人提供全方位服务，我公司为被保险人提供 12 项增值服务。

序号	服务内容
1	对参保人宣传方案
2	上门服务方案
3	设立专项服务窗口
4	线下推广扩面工作
5	法律救援服务
6	印制及下发专项服务手册
7	建立灾害预警系统
8	提供政企文化交流活动
9	风险管理协调会
10	建立专项业务档案
11	培训方案
12	保密方案

1、对参保人宣传方案

（1）线上宣传

人保95518客服电话向全体参保人群发短信宣传，依托大兴区域各街道建立微信群在群里向参保人员宣传。

（2）线下宣传

依托区民政局、区残联、区退役军人局、区卫健委等委办局，在条件允许的情况下，我公司向全区23类特殊人群召开推广会面对面进行推广，向参保对象发放宣传材料、宣传品等。在参保对象居住社区、乡村张贴宣传海报，电子屏幕、广播宣传等方式。

2、上门服务方案

我公司成立的专项服务小组，在投保过程中，如某些特定参保人有投保方面的问题需要咨询但无法拨打投保咨询电话、无法上网查询、无法到保险公司咨询，我公司项目服务专员可上门提供咨询服务并协助办理相关投保事宜。

在理赔过程中，如某些特定参保人无法按照线上线下申请方式操作，我公司项目服务专员可上门办理相关理赔手续。

3、设立专项服务窗口

在人保财险大兴支公司营业厅设立“大兴医保局普惠健康保”业务专项服务VIP窗口，设立专人接待上门咨询、投保、理赔等客户。为本项目提供最高级别的绿色通道，在发生服务需求时，第一时间响应本项目的服务需求，确保服务质量和效率。

4、线下推广扩面工作

配合北京市大兴区医疗保障局做好2027年度北京普惠健康保推广扩面工作。

（1）在大兴区域内定点医疗机构张贴宣传海报，摆放宣传材料，设立北京普惠健康保的咨询台并在医院派驻专项服务人员。

（2）配合大兴区域内镇街社保所开设现场培训会，并到各社保所张贴宣传海报、摆放宣传材料。

5、法律救援服务

我公司承诺将为本项目提供有关保险及民事损害赔偿的法律服务，包括法律咨询、代为聘请律师、代理诉讼行为、协助拟定有关保险法律的文件、文书、合同等。

6、印制及下发专项服务手册

更加及时、高效的为项目服务，我公司承诺将在签订保险协议 30 个工作日之内制定专项服务手册，对承保的风险、承保标的、出险报案电话、理赔的程序、所需要件、理赔时限、索赔单证格式以及服务承诺等内容进行详细规定，并经贵单位确认后印制、下发。

7、建立灾害预警系统

我公司专门开发了重要客户短信平台，并与气象部门具有良好的合作，一旦收到气象关于异常极端天气的预报，我公司将向贵单位发送灾害预警预报手机短信，及时提醒客户加强风险管控，做好灾害防御工作。

8、提供政企文化交流活动

为加强双方的沟通和交流，并使贵单位能够更快捷地了解人保财险及整个保险行业的动态，如有需要，我公司将按月向贵单位赠送《中国保险》、《中国人保》等内部报刊和杂志。在节日以及具有特殊意义的日子，我公司也希望有机会和贵单位一起开展各种文化、体育以及娱乐活动，分享各自的企业文化。

9、风险管理协调会

根据项目实际需要，我公司将按客户指示每半年组织各方召开一次风险管理协调会，进行相互沟通，总结保险事故案例，听取保险服务的意见和建议，向投保人通报前一阶段保险工作开展情况，协商解决项目保险服务过程中存在的问题，制定下一阶段工作方案。

10、建立专项业务档案

为本项目建立专项档案，对项目文件、承保与理赔等全部保险单证、日常往来业务函电以及业务交流等各项日常工作涉及的实物单证分类保管，确保信息库的完整与安全。对所有承保、理赔数据进行分类整理、集中管理，与保险关系方共同参与管理工作，形成定期整理、核对与保管的工作制度，并予以实施。

11、培训方案

项目服务期内，我公司会依据贵部需求和项目进展情况，定期组织召开保险联席培训会议，向贵部宣讲保险实务、风险管理及通报保险承保、理赔等，协助贵单位的相关人员了解保险知识、提高风险意识，以降低风险事故发生的可能性。培训内容主要包括以下几个方面：

承保方面：保险责任、责任限额、特色服务、承保流程等；

理赔方面：理赔流程、理赔材料、收集方式、注意事项等；

风险管理：安全知识、防灾防损、案例分析、安全疏散等。

（1）承保方面的培训

为了提高贵单位相关人员对整个承保流程、责任范围、责任限额等内容的了解，减少投保人在承保过程中的不必要麻烦，使整个承保过程更加流畅，我公司将安排具有丰富经验、从事承保方面工作的专家进行专题讲座。讲座将针对承保的流程、保险条款解析等内容，结合具体案例进行详细的讲解，并对贵单位提出的问题及时做出解答。

（2）理赔方面的培训

为了使贵部相关人员更全面的了解理赔流程、赔偿范围等其他相关理赔内容，保证理赔环节更加顺畅、快速的进行，我公司将安排具有丰富经验、从事理赔方面工作的专家进行专题讲座，提供相关理赔流程，案例分析等相关理赔知识培训，结合具体案例进行详细的讲解，并对贵单位提出的问题及时做出解答。

（3）风险管理方面的培训

为了提高贵单位相关人员风险意识，我公司将为被保险人定期作关于风险预防相关建议、风险案件分析等风险相关培训，并对贵单位提出的问题及时作出解答。

我公司作为保险人，一方面会在承保工作中为贵单位提供更加全面和有针对性的风险保障，另一方面会更关注承保项目的风险管理和防灾防损工作，从根本上预防和控制风险的发生，力求达到我公司与贵单位“双赢”的局面。

（4）重大事故应急预案处理培训

为规范重大事故处理流程，提高被保险人对重大事故处理的认识程度，我公司将为被保险人制定重大事故应急预案处理方法，并针对该预案组织专题培训。培训过程中将详细讲解预案中重大事故的处理流程，并对客户提出的问题及时做

出解答。

（5）人身意外伤害保险及应急处置知识

为了让被保险人了解意外伤害风险防范及应急处置的基础知识，在被保险人遭受意外伤害时及时自救，我公司将为被保险人提供人身意外伤害保险基础知识培训。在贵单位指定的范围内，举办人身意外伤害险的责任、保险条款宣讲和不定期的理赔服务流程、救援和人保特色服务的绿色通道等内容宣讲；并对贵单位提出的问题及时做出解答。

12、保密方案

我公司自 2011 年至今均属于中央国家机关保密工作协作组成员。

我公司承诺严格遵循投保人有关事故消息公布原则及各项保密守则和制度；从保密的角度考虑，对于一些事故理赔，可以根据具体情况，简化理赔手续和理赔所需要的单证、材料等，尽量缩小事故的社会影响面。

我公司已制定了完善性的保密制度，在此项目中我公司将严格按照《中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司保密工作管理细则》中对商业秘密的管理办法执行，并遵守严格管理、严密防范、正确授权、确保安全、方便工作的原则，对商业秘密文件和资料的定密、制作、登记备案、复制、保管、移交、销毁等各个环节实施严格按照规定进行管理。