

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 号内 1 层 101、内 2-4 层、内 8-11 层、  
内 13-20 层

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、甲方有权根据合作目的,确定合作保障对象的范畴、保险费率及保障要求等等事项,并要求乙方据此标准制作开展合作所需的《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、业务规定、保险合同格式文本、产品说明文件、宣传材料等资料。甲方对乙方制作的资料中不符合合作目标或相关要求的条款,有权提出意义,并要求乙方进行相应的修改或调整。

二、对实施过程中出现的各类问题,甲方有权向乙方提出调整或规范的要求,或与乙方协商,合理解决。

三、甲方有权就计划生育家庭意外伤害保险业务具体实施或推进过程中出现的问题,给予指导或提出建议;有权对乙方的执行情况进行监督和检查。

四、甲方按照双方约定的流程和金额,根据各投保人实际签约情况,为符合区财政补贴保障的人群向乙方支付保费,不符合区财政补贴保障人群的条件投保人保费,由各投保人依据其实际情况进行支付。

#### 第四条 乙方权利、义务

##### 一、乙方认可合作内容包括:

1. 计划生育家庭意外伤害保险: 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。

2. 计划生育特殊家庭 (失独家庭、独生子女伤残家庭) 父母住院补贴保险: 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保费 200 元/人/年。

上述保险的具体内容和要求详见附件, 乙方均给与认可。

二、乙方应当为投保计划生育家庭意外伤害保险的投保人, 依照规范流程办理相应手续, 并在业务办理完毕后提供《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》的保险合同及参保人员个人凭证。对于符合区财政补贴保障的人员, 乙方在与甲方共同审核确认后, 提供含投保人信息、被保险人清单 (含姓名、身份证号等) 的投保资料及缴费通知, 并根据约定流程提交给甲方, 由甲方完成相应保费的支付。

三、乙方对计划生育家庭意外伤害保险产品的合法性负责, 如需到保险监管机构对该险种或保险条款、保险费率等事项进行审批或报备的, 乙方应负责完成。

四、乙方有义务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相关保险知识的培训。乙方对甲方工作人员的培训仅以科普宣传为限, 不得以销售保险险种为目标, 亦不得超出本协议范

畴之外进行任何形式的保险产品推广或销售。

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，保险合同签订过程中确有需要的，可请求甲方给与配合协同。

六、乙方应当依法依规与投保人签订合同，并履行可能出现的保险理赔义务，自行处理可能出现的基于险种本身的纠纷和争议；在合同履行过程中出现争议和纠纷的，乙方应及时向甲方通报，并应尽可能采取各种有效手段，避免该争议给甲方造成负面社会评价或其他不利影响。

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、经乙方初步测算，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》产品自然赔付率不低于 55%。乙方认可，如实际运营中自然赔付率低于上述最低赔付率，可与甲方协商，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（具体由双方另行确定）。

九、乙方所提供的保险，符合本协议附件的全部采购需求。

#### 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，有关会务费用支出由乙方负担。

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。有关经费根据协议约定由乙方负担，甲方根据实际情况给与场地或其他后勤保障支持。

六、在各自对外宣传活动中凡涉及对方品牌、名称、标识及业务内容等事项的，须事先征得对方的书面同意。为履行本协议之目的的宣传，应按照预先认可的样式和使用范围，依约使用。

#### 第六条 保险费缴纳约定

一、为了提高投保人缴纳保险费的便捷性，本年度乙方应提供现金和线上支付服务。各投保人可依据实际情况，由投保人或投保人经办人员向乙方支付保险费。

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

## 第七条 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。

## 第八条 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2026年7月1日零时至2027年6月30日24时止）。

## 第九条 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，可向北京市海淀区人民法院诉讼解决。

## 第十条 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。

## 第十一条 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

附件：

## 服务内容及要求

根据招标文件采购需求“第三部分：技术要求 2. 服务内容及要求-2.1、2.2”的相关要求，乙方完全响应并履约执行，具体如下：

### 一. 服务标准、期限、理赔时效等要求

#### (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	保险公司标准保单条款、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（2026 年 7 月 1 日零时至 2027 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	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	意外伤害及疾病住院津贴	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：（1）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，北京市海淀区温泉镇社区卫生服务中心、北京市海淀区上庄镇社区卫生服务中心、北京市海淀区西北旺镇社区卫生服务中心、北京市海淀区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。

（2）为解决计划生育特殊家庭（失独家庭、独生子女伤残家庭）父母因意外伤害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：

1) 保险金额：意外伤害 10000 元

意外伤害及疾病住院津贴 200 元/日。

2) 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。

3) 保险费：每人每年 200 元。

4) 住院津贴约定投保等待期为 0 日。

5) 住院次数以医院发票界定的住院结算次数为准。

6) 包含投保前未治愈疾病住院津贴给付责任。

7) 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，由甲方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，由甲方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) 意外伤害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一级以上（含一级）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。

## 二. 其他技术及服务要求

### (一) 服务指标要求

以下事项及约定适用于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项目：

## 1.建立保险服务团队

乙方成立项目领导小组和专项服务团队（包括现场服务团队），并设立本保险项目客户服务专线：95519，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

### （1）项目领导小组

负责各项工作：包括保险承保、理赔与服务的组织实施、监督与总体管理。协调系统内部运维，为客户提供增值服务。

项目领导小组成员如下：

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	chendaqing@bj.e-china life.com
日常负责人	刘佳姝	城区支公司	团队经理	56909533	liujiashu@bj.e-china life.com
理赔负责人	蒋翠凤	理赔部	主管	56909265	jiangcuifeng@bj.e-chi nalife.com

(2) 专项服务团队

乙方设立项目专项服务团队,为海淀区 29 个街镇的被保险人提供保险服务。

项目服务团队成员如下:

区域	专员	姓名	部门	职务	联系电话	电子邮箱
海淀区 下辖 29 个街镇	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

(3) 投保宣讲服务

1) 投保前提供保险方案及服务宣讲服务, 29 个街镇保证每个街镇至少宣讲一场。

2) 开展全区宣讲及答疑说明会, 解答各街镇办事处及下辖居委会社区居干业务提问。

2. 理赔要求

(1) 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 险 人	4	7、8、 9、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） 4.权益人银行卡（折）复印件
附加意外伤害 医疗	门急诊			6、7、 8、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
	住院			6、7、 9、11	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）
意外伤害及疾病住院津贴	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.				

### （2）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。

### （3）理赔方式

- 1) 全区 29 个街镇提供上门收取理赔服务。
- 2) 提供在线理赔服务。

### （4）理赔结果通知

乙方每季度向甲方提供理赔明细清单，每次理赔结束向被保险人发送手机通知短信。

理赔明细清单中包含被保险人序号、姓氏、性别、出生日期、险种类别、索赔项目、医疗花费金额、出险时间、申请时间、理赔结案时间、病症名称、社保

报销金额、理赔金额等字段。

乙方定期或不定期报告本保险的收支情况。

#### (5) 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。

#### (6) 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，以甲方的解释为准。

2) 当保险理赔发生争议时，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：由甲方指定的授权人、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. 投诉响应机制

乙方建立完善的投诉机制，及时处理投诉事宜。

#### (1) 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、甲方等共同确认后采取如下处理办法：

1) 确定为有效投诉的，甲方书面警告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，应更换乙方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%。

#### (2) 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，甲方应认真调查，如与事实相符，记为有效投诉。

(3) 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。

#### 4. 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，根据甲方对于保险服务要求，乙方切实履行以下服务质量条款：

##### (1) 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”：95519，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

##### (2) 搭建联席会议

乙方根据甲方的需求，参加甲方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，根据甲方需求定期向甲方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，加快案件处理，做出实质性推动。2) 在合理的情况下，会议费用由乙方承担。

##### (3) 提供上门服务

甲方在协议执行过程中就某些具体问题存在疑义，通过书面、传真等形式递交到乙方，遇到具体问题时，需要乙方工作人员上门给予当面解释或说明，乙方承诺在 1 天内上门给予当面解释和说明。

##### (4) 设定服务流程

乙方设定合理完善的工作流程，明确出单、收费及相关费用结算等工作内容

与完成时效；约定与被保险人（或投保人）的单证缮制、费用收取等工作的具体内容。同时，就工作流程与实际工作环节中存在差异的问题随时或定期进行修订，保证工作流程的进一步优化与完善。

(5) 定期梳理未结案件

由于人伤案件涉及医院等各部门，资料收集周期较长，因此很多案件虽然案情简单，但往往因为索赔材料不齐而影响了赔款的及时支付，对于意外伤害保险案件，为避免被保险人出现遗忘的情况，乙方在每一个季度定期清理未结案件，及时提醒被保险人补充资料，保护伤者及被保险人利益。

(以下无合同正文)

甲方：北京市海淀区



卫生健康委员会

(盖章) 9319

甲方授权代表签字：

*[Handwritten signature]*

联系人：

*[Handwritten name]*

联系电话：

88361530

二〇二六年五月六日

乙方：中国人寿保险股份有限公司



北京市分公司

(盖章)

乙方授权代表签字：

*[Handwritten signature]*

联系人：

*[Handwritten name]*

联系电话：

13810884056

二〇二六年五月六日

# 授权委托书

委托人：李劲涛

工作单位：北京市海淀区卫生健康委员会

职务：主任

受托人：秦思

工作单位：北京市海淀区卫生健康委员会

职务：副主任

兹委托上述受委托人代理委托人处理以下事宜：

## 一、代理范围

代理委托人签订 北京市海淀区卫生健康委员会与中国人寿保险股份有限公司北京分公司  
《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分公司业务合作协议》。

## 二、委托人授予受委托人的代理权如下：

1. 代为洽谈合同，商定合同内容；
2. 作为代理人签署合同洽谈过程中产生的文件，包括内部文件及与合同相对方的外部文件；
3. 作为代理人签署上述合同。

三、委托人对受委托人在本委托书授予的代理权限内的行为予以认可，并承担全部法律责任。

法定代表人(签字)：李劲涛、受委托人(签字)：秦思

委托单位(盖章)：



签署时间：2026年5月6日