



20250725BX00155

北京市养老服务机构综合责任险及老年人意外伤害险政府补贴服务项目合同书



养老服务机构综合责任险及老年人意外伤害险政
府补贴服务项目

(第一包)

合同书



二〇二五年

合同书

北京市民政局 (甲方) 养老服务机构综合责任险及老年人意外伤害险政府补贴服务(第一包) (项目名称) 中所需 保险服务 (服务名称) 经 中钢招标有限责任公司 (招标机构) 以 2541STC60061/01 号招标文件在国内公开 (公开/邀请) 招标。经评标委员会评定, 中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司 (乙方) 为中标人。

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规, 甲、乙双方同意按照下面的条款和条件, 经双方协商一致, 签署本合同, 以兹共同遵守。

1. 定义

本合同下列术语应解释为:

1.1. “合同”系指甲乙双方签署的、合同格式中载明的甲乙双方所达成的协议, 包括所有的附件、附录和上述文件所提到的构成合同的所有文件。

1.2. “合同总价”系指根据合同约定乙方在正确地完全履行合同义务后甲方应支付给乙方的价格。合同总价与报价价格一致。

1.3. “服务”系指根据合同约定乙方承担有关的服务, 详见合同条款及相关附件。

1.4. 本合同“甲方”系指北京市民政局。

1.5. 本合同“乙方”系指与“甲方”订立政府保险采购合同, 并承担赔偿或者给付保险金责任的保险公司。

1.6 “项目现场”指的是: 甲方指定地点。

1.7 本合同“被保险人”系指政府保险采购合同有效期内所有在北京市、区民政局备案的养老机构、社区养老服务驿站, 建成并运营的区域养老服务中心等养老服务机构等。

1.8 本合同“服务”系指根据投标文件及合同约定乙方承担与北京市养老服务机构综合责任保险有关的各种服务。

1.9 本合同中有关办理时限的条款中, 未指明工作日的, 均指自然日。

2. 合同组成文件

“本项目政府采购合同”系甲、乙双方因养老服务机构综合责任险及老年人意外伤害险政府补贴服务(第一包)而签署的约定双方权利义务的法律文件、合同文

件，以下简称采购合同或合同。

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：

- a. 本合同书
- b. 中标/成交通知书
- c. 投标文件（含澄清文件）
- d. 招标文件（含招标文件补充通知）
- e. 本项目有关的补充协议
- f. 投保人投保材料、投保单、保险单及保全申请书、批单。

3. 服务和内容

3.1 保险采购合同标的为保险采购合同有效期内为所有被保险人提供养老服务机构综合责任保险服务。（详见投标文件）

3.2 乙方同意向甲方按照本合同约定价格提供所列保险及承诺的相关服务。具体投保信息以最终出具的投保单为准，保单不得降低乙方的服务承诺，并不得变更合同及招标文件的实质性条款。投保单有与本合同书有冲突或矛盾地方，则应以本合同书及投标文件内容为准。

3.3 投保险种：养老服务机构综合责任保险。

3.4 保险条款

3.4.1. 基本条款：（详见招标文件第五章采购需求 三、技术要求（三）保险条款及特别约定）

3.4.1.1. 养老服务机构责任保险条款

3.4.1.2. 雇主责任保险条款

3.4.2. 附加条款：（详见招标文件第五章采购需求 三、技术要求（三）保险条款及特别约定）

3.4.2.1. 预付赔款条款

3.4.2.2. 错误和遗漏条款

3.4.2.3. 不受控制条款

3.4.2.4. 放弃代位追偿权条款

3.4.2.5. 附加服务对象走失责任保险条款

3.4.2.6. 附加紧急救援费用条款

3.4.2.7. 附加居家养老服务责任条款

3.4.2.8. 服务对象财产损失附加条款

3.4.2.9. 附加职业病责任保险条款

3.4.2.10. 雇主责任险附加残疾赔偿比例调整保险条款 (B)

3.4.2.11. 运动或娱乐活动条款

3.4.3. 特别约定 (详见招标文件第五章采购需求 三、技术要求 (三) 保险条款及特别约定)

3.4.3.1. 人身意外伤害责任扩展特别约定

3.4.3.2. 第三者责任特别约定

3.4.3.3. 服务对象护理等级变更特别约定

3.4.3.4. 医疗机构变更特别约定

3.4.3.5. 保全服务特别约定

3.4.3.6. 其他特别约定

3.4.3.7. 服务内容特别约定

3.4.3.8. 服务对象往返途中特别约定

3.4.3.9. 护理责任特别约定

3.4.3.10. 家庭照护服务范围特别约定 (仅适用于投保家庭照护床位服务情形)

3.4.3.11. 扩展《工伤保险条例》终止或者解除劳动合同时,对一次性伤残就业补助金给予赔付。(1、误工费为独立限额,在每人死亡、伤残限额项下据实计算。赔偿计算标准为雇员出险前三个月平均月工资/30×实际暂时丧失工作能力天数,最长赔付天数为365天。2、一次性伤残就业补助金在每人伤残、死亡赔偿限额内据实赔付。)

3.4.3.12. 转院就医食宿交通费:责任限额每人每次0.1万元。

3.4.3.13. 停工留薪期间的生活护理:责任限额每人每次0.1万元。

3.4.3.14. 兹经双方同意,当发生保险责任事故时,保险约定赔付不作为工伤保险的补充,根据保险事故责任认定单独赔付。

3.4.3.15. 自动承保新增雇员特别约定

3.4.3.16. 雇员上下班途中特别约定

3.4.3.17. 医疗机构变更特别约定

3.4.3.18. 工伤已赔付死亡赔偿金特别约定

3.4.3.19. 无差异赔付特别约定

3.4.3.20. 垫付费用特别约定

3.4.3.21. 特殊案件理赔特别约定

3.4.3.22. 伞式责任特别约定

3.4.4. 招标文件第五章采购需求中第三部分技术要求 2. 服务内容及要求中
(三) 保险条款及特别约定 A 部分的养老服务机构责任保险条款、雇主责任保险
条款、B 部分的附加条款及 C 部分的特别约定为本合同所指保险条款的详细内容，
且上述内容是乙方经中国银行保险监督管理委员会批复的。相关条款应作为附件
附后。

3.5 保险金额 / 赔偿限额

3.5.1. 每个机构累计责任限额：800 万元。（机构责任险及雇主责任险共享
保额）

3.5.2. 每个机构每次事故责任限额：800 万元（不低于 110 万元），其中法
律费用 15 万元。（机构责任险及雇主责任险共享保额）

3.5.3. 每个机构每次事故第三者责任限额：800 万元（不低于 120 万元）。
（机构责任险及雇主责任险共享保额）

3.5.4. 每次事故每人责任限额：

3.5.4.1. 养老服务机构综合责任保险

(1) 意外死亡/身故（救助人员为丧葬费用）：50 万元

(2) 意外伤残（非救助人员）：50 万元×伤残程度对应比例

(3) 意外医疗：5 万元，0 免赔，100%报销

(4) 康复辅助器具费用：1 万元

(5) 意外住院津贴（救助人员为住院/骨折护理费用）：200 元/天，最高赔
偿 180 天

(6) 骨折保险金（非救助人员）：1 万元

(7) 施救费用：200 万元（不低于 0.5 万元）

(8) 财产损失（仅限养老服务机构为居家老人提供上门服务情形）：每次事

故赔偿限额 2 万元，单件物品赔偿限额 0.5 万元，每次事故免赔额 300 元。

(9) 经被保险人及保险人承保机构协商同意赔付的项目，每次事故赔偿限额 1 万元，累计事故赔偿限额 10 万元。

3.5.4.2. 雇主责任保险

(1) 每人伤残、死亡赔偿限额：55 万元。其中，误工费用：①赔偿公式为：出险前三个月平均月工资/30×（实际暂时丧失工作能力天数），最长赔付天数为 365 天。②在评定伤残等级后，误工费用赔偿责任终止

(2) 每人医疗费用赔偿限额：3 万元，0 免赔，100%赔付

3.5.5. 伞式责任累计及每次事故赔偿限额 2000 万元。伞式责任额主要用于发生群死群伤事故，原保单限额无法覆盖情况，其中每人赔偿限额参照上述内容执行。伞式责任中 300 万元可用于服务对象及雇员单一案件索赔金额超保单限额的、社会影响较大的非群死群伤事故案件的赔偿。伞式责任根据保单年度内发生案件具体情况视争议裁定小组意见决定是否启用。伞式责任保费根据以往年度赔付率等情况协商后另行确定。

3.6 保险费

3.6.1. 机构床位和家庭照护床位：127 元/床/年

3.6.2. 居家养老床位（指为其提供巡视探访、个人清洁、助餐助浴、助洁助行等居家上门服务的经济困难老年人）：29 元/床/年

3.6.3. 雇主责任险：127 元/人/年

3.7 服务承诺

3.7.1. 建立保险服务团队

乙方应成立由项目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），并设立客户服务热线，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

3.7.1.1. 项目领导小组

由乙方负责组建，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。

成员	姓名	部门	职务	联系电话	传真	电子邮箱
组长	降彩石	总公司	副总裁	85177500	85176378	jiangcaishi@picc.com.cn



副组长	艾小萌	总公司商业团体 保险部	责任险处处长	85177337	85177254	aixiaomeng@pic c.com.cn
副组长	王 青	北京市分公司	副总经理	58195506	58195506	wangqing05@bei j.picc.com.cn
副组长	徐 进	北京市分公司 商业团体保险部	总经理	58195796	58195732	xujin01@beij.p icc.com.cn
日常 负责人	王 辉	北京市分公司 机构部	总经理	58195165	58195165	wanghui56@beij .picc.com.cn
日常 负责人	侯晓萌	北京市经济技术 开发区支公司	总经理助理	87162686	87162686	houxiaomeng@be ij.picc.com.cn
理赔服务 负责人	齐杰明	北京市分公司商 团理赔服务分部	副经理（临时 负责人）	58195874	58195874	qijieming@beij .picc.com.cn

3.7.1.2. 专项服务小组

乙方应根据自身情况，在北京市 16 个区分别设立项目专项服务小组，达到第一时间响应甲方或被保险人提出的业务具体服务需求。

区域	专员	姓名	部门	职务	联系电话	传真	电子邮箱
全市	组长 (项目 总协调)	王 辉	北京市分公司 机构部	总经理	58195165	58195165	wanghui56@beij.p icc.com.cn
	组员 (承保 负责人)	侯晓萌	北京市经济技术 开发区支公司	总经理助理	87162686	87162686	houxiaomeng@beij .picc.com.cn
	组员 (理赔 负责人)	齐杰明	北京市分公司商 团理赔服务分部	副经理（临时 负责人）	58195874	58195874	qijieming@beij.p icc.com.cn
东城区	组员	冯 涵	北京市经济技术 开发区支公司	部门经理	67883647	67883647	fenghan@beij.pic c.com.cn
西城区	组员	王 婵	理赔事业部	高级理赔员	58195562	58195562	wangchan@beij.pi cc.com.cn

海淀区	组员	李向伟	理赔事业部	经理	88119841	88119841	lixiangwei@beij.picc.com.cn
朝阳区	组员	李公朴	理赔事业部	经理助理	52723710	66002747	ligongpu@beij.picc.com.cn
丰台区	组员	曾志	理赔事业部	高级理赔员	62041176	66002747	zengzhi@beij.picc.com.cn
石景山区	组员	姜志辉	理赔事业部	核赔组长	69984113	69984113	jiangzhihui01@beij.picc.com.cn
通州区	组员	孙倩	理赔事业部	案件处理岗	62041170	62041170	sunqian@beij.picc.com.cn
顺义区	组员	史振明	个非理赔服务分部	副经理（临时负责人）	58195074	58195074	shizhenming@beij.picc.com.cn
房山区	组员	刘祎珊	理赔事业部	经理助理	52723715	52723715	liuyishan@beij.picc.com.cn
大兴区	组员	沈熙威	理赔事业部	案件处理岗	52723718	52723718	shenxiwei@piccnetwork.com.cn
昌平区	组员	张晓宇	理赔事业部	案件处理岗	52723712	52723712	zhangxiaoyu30@piccnetwork.com.cn
怀柔区	组员	刘静	理赔事业部	案件处理岗	62041170	62041170	liujing29@beij.picc.com.cn
平谷区	组员	徐聪蕾	理赔事业部	副经理	58195942	58195942	xuconglei@beij.picc.com.cn
门头沟区	组员	刘迪	理赔事业部	案件处理岗	58195717	58195717	liudi20@beij.picc.com.cn
密云区	组员	徐伟	理赔事业部	案件处理岗	58195697	58195697	xuwei@beij.picc.com.cn
延庆	组员	张蓝心	理赔事业部	案件处理岗	58195484	58195484	zhanglanxin@beij

区							.picc.com.cn
---	--	--	--	--	--	--	--------------

3.7.1.3. 人员变动及时通知

如果乙方服务小组成员由于工作原因调动离岗，乙方应提前 10 个工作日书面通知甲方；同时，告知接替人员的工作经验、简历和联系方式；接替人员应在最短时间内熟悉情况，进入工作状态。

如果甲方对乙方上述服务人员的服务不满意的，乙方应立即予以更换。

3.7.2. 理赔程序与服务要求

3.7.2.1. 理赔报案

发生保险事故后，乙方在接到被保险人或甲方的报案后，需在 1 小时内提出处理意见，并回复是否前往现场查勘。如果保险人未按上述约定进行回复，则表示不去现场查勘并同意被保险人提供的索赔材料为理赔依据。

3.7.2.2. 定责定损

(1) 乙方在接到被保险人提交的索赔资料后，应立即审查核实，若认为有关证明和材料不完整，需一次性以书面方式通知被保险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核意见，则视为保险人已认可索赔资料的完整性，因索赔资料不全而影响赔案处理的质量与速度，将由乙方承担责任。

(2) 乙方在收到完整的索赔资料后，应尽快核定保险责任、损失项目和赔偿金额及理赔结案：

1) 对于在保险责任范围内，索赔金额在 10000 元（含 10000 元）以下且索赔资料齐全的赔案，乙方直接赔付，无需现场查勘；

2) 对于在保险责任范围内，索赔金额在 10000 元以上的赔案，保险人需要现场查勘的，被保险人应积极配合保险公司了解案情，提供资料；

3) 无需现场查勘的，被保险人收集与赔案有关的各种资料和证明材料，由乙方定责定损。

3.7.2.3. 理赔资料清单

养老机构综合责任保险理赔所需清单

理赔项目	理赔单证
意外身故	1、6 或 7、13、14、15、16、17、20

意外伤残	1、7、11、16、17、20
意外医疗	1、2、3、5、6或7、8、16、17、20
康复辅助器具费用	1、11、12、15、16、20 (医保范围内康复辅助器具无需提供 11, 根据收费票据和医嘱单在责任限额内直接赔付)
意外住院津贴	1、9、16、17、20
骨折保险金	1、10、16、17、20
施救费用	1、4、16、17、20
法律费用	1、16、17、18、19
1. 索赔申请书; 2. 门诊收费票据; 3. 住院收费票据; 4. 救护车收费专用票据; 5. 其他保险报销分割单或者单位报销证明; 6. 门急诊病历; 7. 诊断证明; 8. 住院费用清单、结算单; 9. 住院病历复印件(有医院盖章); 10. X线、CT等影像或其他方式的检查报告; 11. 伤残鉴定报告原件; 12. 康复辅助器具费用收据和医嘱单; 13. 死亡证明复印件(加盖机构公章); 14. 火化证明复印件(加盖机构公章); 15. 第一受益人的身份证、关系证明和授权委托书等材料; 16. 出险人的身份证扫描件; 17. 出险人的入住合同扫描件; 18. 代理费发票; 19. 案件受理费收据; 20. 过款凭证。	

注:

(1) 以上若申请多个理赔项目赔偿时, 理赔单证的重复项只交一份即可, 例如: 要申请意外医疗、住院津贴和骨折保险金时, 只需要提交第 1、2、3、6 或 7、8、9、10、16、17、20 资料即可。

(2) 如果有其他保险报销或者单位报销, 可提交第 2、3、6 或 7、8、9 资料的复印件, 以及其他保险报销分割单原件或者单位报销证明原件。

(3) 救助人员申请理赔项目赔偿时

①需提交第 1、2、3、4、5、6/7、8、9、10 资料; 若发生护理费用时需要提供护理费发票; 若发生死亡案件时, 需提供死亡证明复印件及丧葬费用实际发生额相关证明材料, 包括但不限于发票、收据等。

②救助人员由北京市民政局输送至被保险人处的相关信息材料, 被保险人出具的该受伤人员属于本补充协议所约定的服务对象的证明, 无需提供该救助人员身份证明材料。

(4) 发生财产损失时应提供公安机关报案或立案证明、损失财产的价值证明。如无法提供损失财产的价值证明, 由乙方首席承保人根据出险时同类型财产市场价值并扣除相应折旧后进行赔付。

养老机构雇主责任保险理赔所需资料清单

理赔项目	理赔单证
意外身故	1、7、11、12、13、16、17、18
意外伤残	1、7、10、16、17、18
意外医疗	1、2、3、4、5、7、8、9、16、17、18
误工费用	1、6、7、14、15、16、17、18
1. 索赔申请书; 2. 门诊收费票据; 3. 住院收费票据; 4. 救护车收费专用票据; 5. 其他保险报销分割单或者单位报销证明; 6. 休假条(医院盖章有效); 7. 病历或诊断证明;	

8. 住院费用清单、结算单;
9. 住院病历复印件 (有医院盖章);
10. 伤残鉴定报告原件;
11. 死亡证明复印件 (加盖机构公章);
12. 火化证明复印件 (加盖机构公章);
13. 第一受益人的身份证、关系证明和授权委托书等材料;
14. 出险人的工资表或收入说明 (加盖机构章);
15. 出险人休假期间的考勤表 (加盖机构公章);
16. 出险人的身份证扫描件;
17. 出险人的劳动/劳务合同扫描件;
18. 过款凭证。

注:

①以上若申请多个理赔项目赔偿时, 理赔单证的重复项只交一份即可, 例如: 要申请意外医疗和误工费用时, 只需要提交第 1、2、3、4、5、6、7、8、9、14、15、16、17、18 资料即可。

②如果有其他保险报销或者单位报销, 可提交第 2、3、6、7、8、9 资料的复印件, 以及其他保险报销分割单原件或者单位报销证明原件。

③若员工是第三方劳务公司派遣至养老机构工作的, 还需提交养老机构与劳务公司签订的用工协议复印件 (加盖机构公章)。

特殊情况理赔资料清单处理办法

①对于火灾、爆炸、具有社会影响等非常规案件, 若承保人在案件处理过程中, 发现缺失部分索赔单证、或者赔付金额无法确定的情况时, 以甲方或各区民政局的指导性文件为预付理赔依据。

②针对保险索赔案件出现二次手术或治疗持续时间较长的, 在养老服务机构提出申请的情况下, 保险人可就前期费用按正常理赔流程赔付, 待全部治疗完毕后, 提交后续索赔资料和最终索赔协议手续。

③经法院判决的索赔案件, 如涉及医疗费需要提供医疗材料相关复印件。

④在保险协议期间内, 若乙方提出上述清单之外的其他理赔资料, 需提前 5 个工作日以书面形式通知被保险人及甲方, 被保险人及甲方在收到通知后, 若对此



项资料有异议,可根据理赔争议解决方式,在3个工作日内发起争议裁定,争议裁定小组裁定无需提供此项资料的,乙方不得要求被保险人提供此项理赔资料。在裁定结果确定之前,若被保险人已按照上述清单提供相应理赔资料,乙方不得以资料不全为由延误或拒绝理赔。

【政策性养老服务机构综合责任保险争议裁定小组】是指:由北京市民政局指定的授权人、被保险人、保险人三方组成的政策性养老服务机构综合责任保险争议裁定小组(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。

3.7.2.4. 理赔快速通道

乙方为养老服务机构综合责任险项目开辟理赔快速通道,由专门的理赔服务人员全程协助办理各项理赔手续。出险后,被保险人向理赔服务人员提出理赔要求,理赔服务专员即全程协助办理报案、查勘、救援、定损、索赔材料递交、赔款计算等全部后续服务。

3.7.2.5. 赔付时效

乙方收到索赔资料后,对属于保险责任范围、索赔资料齐全、损失金额确认的:

(1) 10000元(含10000元)以下的案件3个工作日内赔付结案;

(3) 50000元以下的案件5个工作日内赔付结案;

(3) 100000元以下的案件10个工作日内赔付结案;

(4) 1人(含)以上死亡的重大案件应在索赔资料齐全后不应超过30个日历日赔付结案。

3.7.2.6. 预付赔款制度

发生重大案件时,确定属于保险责任的,在索赔资料齐全的情况下,依据被保险人的要求,乙方应当在10个工作日内预付该赔偿金额的50%;如双方就赔偿金额无法达成一致的情况下,经北京市争议裁定小组初步裁定建议后,乙方应当在10个工作日内预付该赔偿金额的50%;如乙方不服从裁定小组意见,甲方有权每次没收10%的履约保证金,没收至零为止。如乙方仍不履行,按本合同16.2款违约责任处理。

3.7.2.7 赔款支付

(1) 在确定赔款金额后,由乙方直接向被保险人支付赔款。

(2) 如乙方未按约定时间支付赔款,则应按照实际拖延天数向被保险人支付违约金,违约金=应付赔款金额 $\times$ 0.5% $\times$ 实际违约天数。违约金直接从履约保证金中扣除。

3.7.2.8. 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) 当保险索赔发生争议时,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《养老服务机构综合责任保险责任争议裁定确认书》提交争议裁定小组,由争议裁定小组进行裁定。一经裁定,乙方应完全认可争议裁定小组的裁定结果。

3.7.2.9 履约保证金

(1) 乙方应在保险合同签署后按合同总金额的5%向甲方支付履约保证金。保险期限届满后3个月内甲方组织验收,如乙方通过甲方验收并无违约情形,甲方无息退还。

(2) 甲方可组织有关人员对乙方的承保服务和理赔服务进行监督和检查。

(3) 保险合同履行期间,如乙方违反本合同项下任何义务与责任,本合同有明确约定扣除履约保证金的,按约定执行,本合同无明确约定的,甲方有权每次扣除10%的履约保证金,并可同时追究其相应的违约及损害赔偿责任。乙方应在3个工作日内补足履约保证金金额。

3.7.2.10. 重大或群伤案件处理

一旦出现重大或群伤案件(会对养老机构本身的信誉,乃至国家和政府的形象产生严重的负面影响的案件,群伤指3人及以上),乙方应在24小时内组织包括律师团队在内的联席会议,促进有关各方的沟通与协作,并积极听取甲方对事故处理的意见和建议,及时介入案件善后工作,使案件得到迅速的控制和有效的处理,保护老人利益,减小社会不良影响,维护养老服务机构声誉。相关费用由乙方承担。

3.7.2.11. 追溯期

追溯期是指自保险期间开始向前追溯约定的时间期间。在该期间内,被保险人在保险单中列明的区域范围内依法从事养老服务活动时,发生约定的事故,由受害人或其代理人在保险期间内向被保险人提出赔偿请求,依法应由被保险人承担

的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

投保人连续投保，追溯期可以连续计算，但最长不得超过三年。

追溯期的起始日不应超过首张保险单的保险期间起始日。

3.7.3. 日常服务

3.7.3.1. 建立定期汇报工作机制

为保证合同相关条款的顺利执行，乙方应每月 15 日前向甲方汇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。

3.7.3.2. 定期提供理赔统计报表

乙方专项服务小组半年结束和年度结束后向甲方提供理赔统计报表，报表包括但不限于保险事故发生的时间、地点、事故发生原因、赔款等与赔案处理有关的信息。并将理赔统计报表装订成册，分析案件的风险点并提出降低风险、减少损失的举措。且在项目需要的情况下，配合开展对养老机构的风险检查工作。

3.7.3.3. 编写保险索赔案例分析

乙方项目领导小组每年 12 月 30 日前将本保险年度有典型性的索赔案例进行整理汇总，形成索赔案例分析，以书面或邮件形式提交甲方。每个案例分析需包含案件基本情况、处理过程、处理结果、风险分析。案例数量不少于 10 件。

3.7.4. 建立投诉制度

3.7.4.1. 投诉处理

如乙方未有效履行本协议中的各项约定而受到被保险人投诉，甲方促办无效的，由被保险人、甲方双方共同确认后采取如下处理办法：

(1) 确定为有效投诉的，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，至少扣除履约保证金的 50%。

3.7.4.2. 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，则该项投诉次数作加倍处理。

(2) 服务态度投诉：对于乙方因服务态度而被提起的投诉，应认真调查，如与事实相符，记为有效投诉。

3.7.4.3. 项目领导小组或专项服务小组应设立专门的 24 小时投诉受理热线电话。

3.7.5. 服务质量要求

为保证本项目的顺利实施，切实保障北京市养老服务机构综合责任保险服务的质量，根据甲方保险服务要求，乙方应切实履行以下服务质量条款：

3.7.5.1. 设立服务热线

乙方设立“北京市养老服务机构综合责任险项目服务热线”，提供 24 小时受理报案服务及保险理赔咨询服务。

3.7.5.2. 建立定期汇报工作机制

乙方应每月 15 日前向甲方汇报保险理赔与服务情况，并针对重大案件、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。

在合理的情况下，会议费用由乙方承担。

3.7.5.3. 建立上门服务制度

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，遇到需要乙方人员上门给予当面解释或说明的具体问题时，乙方应承诺在第一时间（1 天内）上门给予当面解释和说明。

乙方项目服务小组成员为甲方指定的养老机构提供主动上门办理投保手续服务，保证被保险人获得优先服务的权利。

3.7.5.4. 制订服务流程，建立服务机制

乙方制订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。

3.7.5.5. 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，对于养老服务机构综合责任保险案件，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。

3.7.5.6. 保单内容咨询服务

由于养老服务机构综合责任险是通过实际调研开发出来的适应市场需求的险种，保险条款与特别约定的专业性较强，乙方应随时接受来自甲方及养老服务机构对保单内容的咨询，并耐心解答相关疑问。

3.7.5.7. 风险管理培训服务

乙方应积极参与甲方组织的相关培训活动，负责为相关岗位人员提供保险和风险管理培训，培训内容包括但不限于：保险责任介绍、风险识别及管理、潜在风险转移方法、理赔流程及索赔单证、典型案例等相关内容。

3.7.5.8. 风险提示与承保完善服务

在保险服务期限内，乙方根据以往承保经验，每半年向被保险人提供防灾防损资料，提醒被保险人注意防范的风险点，并在雨季等自然灾害频发期来临前根据被保险人的需求走访隐患地区，检查防洪等安全设施，提出建议，并提出具体的风险识别、风险转移意见及防灾防损措施等建设性意见，使各种潜在风险能得到有效化解，同时通过承保后出现的具体案件，对附加条款及特别约定进行改善，促使养老服务机构综合责任保险保障得到不断延伸和完善。

3.7.5.10. 爱心交流及捐赠服务

乙方应每年重阳节组织敬老、爱老等献爱心服务，内容包括不限于向孤寡老人提供中医体检服务、组织员工去养老机构向老人们赠送慰问品等活动，养老机构数量不得少于 50 家，拟服务老年人对象总计不少于 750 人次。每家机构上门人数不少于 2 人。相关费用由乙方承担。

3.7.5.11. 参与组织公益演出活动

乙方应每年联系老年人艺术团、评剧团等团体，前往不少于 5 家养老机构进行公益演出，给老人的入住生活送去欢笑。相关费用由乙方承担。

4. 合同总价

本合同总价为：10,650,000.00 元（人民币大写：壹仟零陆拾伍万元整）。

5. 付款方式

（1）本合同签署后，乙方向甲方提交合同金额 5% 的履约保证金。

（2）本合同分三期支付，甲方收到乙方的履约保证金后，第一期在 2025 年期

初投保结束后支付，乙方向甲方开具合同总金额 45%即 4,792,500.00 元（人民币大写：肆佰柒拾玖万贰仟伍佰元整）的保费发票，甲方收到等额合法发票后 10 个工作日内向乙方支付；第二期在 2025 年 11 月 30 日前支付，乙方向甲方开具合同总金额 25%即 2,662,500.00 元（人民币大写：贰佰陆拾陆万贰仟伍佰元整）的保费发票，甲方收到等额合法发票后向乙方支付；第三期在保险期限届满后 3 个月内，乙方通过由甲方组织的验收后支付，乙方向甲方开具合同总金额 30%即 3,195,000.00 元（人民币大写：叁佰壹拾玖万伍仟元整）的保费发票，甲方收到等额合法发票后向乙方支付。

（3）保险期限届满后 3 个月内，由甲方组织验收，如乙方通过甲方验收并无违约情形，甲方无息退还乙方履约保证金。

（4）甲方付款如遇到国库财政预算支付的限制，可以顺延付款期限，甲方不承担违约责任，但甲方应当将延迟付款理由通知到乙方，且在支付限制解除后立即完成对乙方的付款。乙方不得因此暂停、终止、拒绝、延迟义务的履行。

甲乙双方银行账户及开票信息：

甲方：北京市民政局

开户银行：北京银行潞城支行

银行账号：20000010648600148875947

乙方：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

公司名称：中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

统一社会信用代码/纳税人识别号：91110101801119474Q

税务登记地址/电话：北京市东城区朝阳门北大街 17 号/010-58195854

开户银行：中国工商银行股份有限公司北京电信大楼支行

银行账号：0200235229023101911

6. 本合同服务期限及服务地点

合同服务期限：合同生效日起至本项目所涉及的所有服务终止之日止，其中保险期限截至 2026 年 3 月 14 日 24 时止，且需要保证保险期限的连续性，不得出现养老服务机构脱保的情况。

服务地点：北京市行政区全域。

7. 验收



验收的主体：甲方。时间：保险期限届满后 3 个月内；验收方式：组织召开验收评审会；验收程序：（1）下发验收通知，通知乙方准备验收材料和报告；（2）组建评审小组；（3）组织召开验收会议听取乙方的履约汇报；（4）由评审小组根据会议提交的材料和汇报内容进行审核；（5）出具验收报告；（6）验收内容：承保服务、理赔服务、服务质量相关约定；验收标准：根据验收内容进行评审，验收合格无息退还履约保证金，如出现违约行为按照合同违约约定处理。（详见附件 1）

8. 合同资料交付

8.1 合同项下文件资料将以如下方式交付：接到对方书面通知后 15 天之内，将完成服务或合同所需必要资料交付给对方。

9. 甲方的权利和义务

9.1 按时缴纳保险费的义务。

9.2 建立统一的工作管理机制，并指定相关人员负责甲、乙双方的日常联系与协调，共同推动养老服务机构综合责任险项目的顺利开展。

9.3 甲方负责组织全市养老服务机构办理投保手续。

9.4 甲方作为养老服务机构综合责任险项目的采购方，有权要求乙方向指定银行账户提交履约保证金，用于乙方履约保证。

9.5 甲方有权对乙方根据合同约定内容进行工作考评。

9.6 监督与审核

甲方对养老服务机构综合责任险项目统一管理，并进行组织、指导、协调和监督。甲方有权定期或不定期地对乙方的工作进行监督和审核，如在监督或审核的过程中发现乙方工作有不当之处，甲方有权提出建议，乙方应采纳其中的合理建议。甲方有权对乙方工作成果进行抽样检查，以检验其工作的真实性和合理性。

9.7 相关法律、法规赋予甲方的其他权利和义务。

10. 乙方的权利和义务

10.1 乙方提供的服务应与招标文件约定的服务内容、服务规范和规范附件（如果有的话）及其投标文件的服务内容、服务规范偏差表（如果被甲方接受的话）相一致。若文件规范中无相应说明，则以国家有关部门最新颁布的相应标准及规范为准。

10.2 乙方应按照合同的约定, 承担养老服务机构综合责任保险项目的所有保险责任, 履行保险服务等义务。

10.3 乙方应按时、足额向甲方缴纳履约保证金。

10.4 乙方有权按照合同约定收取保险费。

10.5 乙方应配合甲方按照合同约定, 共同开展保险服务工作, 做好包括投保、理赔、培训等工作。

10.6 乙方应每季度总结承保和理赔中遇到的问题, 在每季度末 30 日前, 以书面或邮件形式向甲方提供承保、理赔问题汇总并提出合理化建议, 配合甲方对保险服务进行完善和修改。

10.7 乙方在本合同执行过程中不得无故终止本合同。

10.8 相关法律、法规赋予乙方的其他权利和义务。

11. 保密

11.1 乙方保证对在谈判、签订、执行本合同过程中所获悉的属于无法自公开渠道获得的文件及资料(包括国家秘密、商业秘密、工作秘密、工作计划、运营活动、财务信息、技术信息、经营信息、工作数据、内部文件及其他有关信息)予以保密。如果对是否属于保密信息存在争议, 则乙方应按保密信息进行处理, 除非得到甲方的书面明确否认。

11.2 在本合同期满、终止或者解除后, 本保密条款继续有效。

12. 知识产权

12.1 本合同项下乙方工作成果的知识产权归甲方所有, 未经甲方书面许可, 乙方不得私自使用。

12.2 乙方应保证甲方使用合同项下乙方工作成果的任何一部分时免受第三方提出的侵犯其专利权、著作权、商标权或工业设计权等知识产权的起诉。如果任何第三方对此提出起诉, 乙方应负责与之交涉并承担由此引起的一切法律责任及经济损失。

13. 不可抗力

13.1 本条所述的“不可抗力”系指那些双方在订立合同时不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。这些事件包括: 战争、水灾、地震以及双方同意的事件。当不可抗力事件发生时, 执行合同的期限将相应延长。

13.2 在不可抗力事件发生时,乙方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知甲方。同时必须在7日内,以挂号信形式递交有关政府部门的证明。如果不可抗力超过15日,双方将通过友好协商就合同的执行达成协议。

14. 履约保证金

14.1 履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的任何损失。

14.2 履约保证金应使用本合同货币,按下述方式之一提交:

(1) 甲方可接受的在中华人民共和国注册和营业的银行,按甲方可接受的方式。

(2) 支票、汇票、本票、网上银行支付、金融机构或担保机构出具的保函等非现金形式。

14.3 甲方组织有关人员定期或不定期对乙方的承保服务和理赔服务进行监督和检查。保险项目履行期间,如乙方违反本条款项下任何义务与责任,甲方均有权根据履约验收标准扣除履约保证金,并可同时追究其相应的违约及损害赔偿赔偿责任。

15. 违约责任

15.1 除了本合同“不可抗力”约定的不可抗力事故外,如果乙方不能按合同约定限期或甲方同意延长的限期内提供全部或部分服务,甲方在不影响合同项下的其它补救措施的情况下,可从履约保证金中扣除误期赔偿费。每延误一周扣除履约保证金的10%,不足7日者亦按7日计算,直至提供服务为止。误期赔偿费的最高限额为履约保证金的20%。一旦达到误期赔偿费的最高限额,甲方有权在已经通知乙方的情况下解除合同,无需乙方同意。乙方除支付误期赔偿费外,应当赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

15.2 在乙方违约的情况下,甲方可向乙方发出书面通知,部分或全部解除合同。同时保留向乙方追诉的权利。

15.2.1 乙方未能履行合同约定义务,导致甲方无法实现合同目的的;

15.2.2 乙方未能履行合同约定的其它主要义务的;

15.2.3 在本合同履行过程中有腐败和欺诈行为的。

“腐败行为”和“欺诈行为”定义如下:

(1) “腐败行为”是指提供/给予/接受或索取任何有价值的东西来影响甲方

在合同签订、履行过程中的行为。

(2) “欺诈行为”是指为了影响合同签订、履行过程，以谎报事实的方法，损害甲方的利益的行为。

15.3. 在甲方根据上述第 15.2. 条约定，全部或部分解除合同之后，乙方应承担甲方购买类似服务而产生的额外支出。部分解除合同的，乙方应继续履行合同中未解除的部分。

15.4 由于乙方违约导致甲方解除合同的，甲方除扣除全部履约保证金外，乙方还应当赔偿由此给甲方造成的全部经济损失。

15.5 如果在合同履行过程中，由于乙方违反合同约定义务导致甲方受到损失，在扣除履约保证金、承担 15.1 至 15.4 的违约责任外，仍有其他损失（律师费、鉴定费等）的，按实际损失进行赔偿，乙方应按照甲方的实际损失予以赔偿。

16. 破产终止合同

16.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方，终止合同而不给乙方补偿，该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

17. 争端的解决

17.1 合同实施或与合同有关的一切争端应通过双方协商解决。如果协商后不能解决，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

17.2 在争端解决期间，除争端涉及的部分外，本合同其它部分应继续执行。

18. 通知

18.1 本合同任何一方给另一方的通知，都应书面或电传/传真/电报的方式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

甲方书面或电传/传真号码/电报送达地址：

乙方书面或电传/传真号码/电报送达地址：

19. 计量单位

19.1 除技术规范中另有约定外，计量单位均使用国家法定计量单位。

20. 适用法律

20.1 本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

21. 合同未尽事宜

21.1 合同修改

对于本合同条件变更、修改、补充、删减或完善的，甲、乙双方必须就所修改的内容签订书面的合同修改书，作为本合同的补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

21.2 本合同未尽事宜按《中华人民共和国民法典》执行，或由甲乙双方另行协商签订书面补充协议。

22. 合同生效及其它

22.1 本合同自乙方向甲方提交履约保证金且双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

22.2 本合同生效日起至本项目所涉及的所有服务终止之日止，其中保险期限截至 2026 年 3 月 14 日 24 时止，且需要保证保险期限的连续性，不得出现养老服务机构脱保的情况。有关违约、索赔及争端解决的条款除外。

22.3 本合同一式 4 份，具有同等法律效力。甲方 2 份，乙方 2 份。

2024.11.14



甲方(盖章): 北京市民政局

2025年 8 月 12 日

法定代表人或授权代表(签字):

杨志伟

地 址: 北京市通州区留庄路4号院2号楼

邮政编码: 101117

电 话: 010-55522081

开户银行: 北京银行潞城支行

账 号: 20000010648600148875947

乙方(盖章): 中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司

2025年 8 月 12 日

法定代表人或授权代表(签字):

王 强

地 址: 北京市东城区朝阳门北大街17号

邮政编码: 100010

电 话: 010-67832951

开户银行: 中国工商银行股份有限公司北京电信大楼支行

账 号: 0200235229023101911



