



20250620BX00217

医疗责任保险服务采购合同



（盖章处）

医疗责任保险服务采购合同

合同编号：ZBB2025-FW-16-C

甲方（被保险人）：苏州大学附属第一医院（以下简称甲方）

单位联系人（或委托代理人）：黄长久

联系方式：13915563569

地址：江苏省苏州市姑苏区平海路 899 号

乙方（保险人）：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（以下简称乙方）

单位联系人（或委托代理人）：朱声洋

联系方式：15006210128

地址：江苏省苏州市虎丘区狮山路 16 号



根据苏州大学附属第一医院医疗责任险项目采购编号 JSZC-320000-SMDG-G2025-0052 采购文件、乙方投标文件及中标通知书，以及乙方在采购过程中所作其他承诺、声明、书面澄清等，甲、乙双方本着自愿、平等、互利和诚实信用的原则，就此次确定保险采购项目事宜签订本合同。

下列文件为本合同不可分割部分（与本合同具有同等法律效力）：

1. 招投标文件及中标通知书；
2. 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等；
3. 合同附件。

一、保险当事人

被保险人：苏州大学附属第一医院

保险人：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

二、投保险种：医疗责任险

保险责任	责任限额	特别说明
在保险期间或追溯期及承保区域范围内，在保险单中载明的被保险人的医务人员（以下简称投保医务人员）在诊疗活动中，因执业过失造成患者人身损害，在本保险期间内，由患者或其近亲属首次向被保险人提出索赔申请，依法应由被保险人承担民事赔偿责任时，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。	每人赔偿限额：50 万元/人·次 其中精神损害赔偿限额为 30%（包含在每人赔偿限额之内） 年累计赔偿限额：450 万元	免赔：每次事故 1000 元或损失金额的 5%，以高者为准。
保险责任范围内的事故发生后的法律费用，包括事故鉴定费、查勘费、取证费、仲裁或诉讼费、案件受理费、律师费等，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。	法律费用：4 万元/人·次 年累计赔偿限额：45 万元	

特别说明：

（1）赔偿适用《中华人民共和国民法典》。

（2）追溯期是指从保险期间开始之时起向前追溯的约定的期间。追溯期的具体起止时间以保险单载明的时间为准。

（3）诊疗活动是指通过各种检查，使用药物、器械及手术等方法，对疾病作出判断和消除疾病、缓解病情、减轻痛苦、改善功能、延长生命、帮助患者恢复健康的活动，包括但不限于诊断、治疗、护理环节等。

三、保险条款：

中国人民财产保险股份有限公司医疗责任保险条款（2017 版）

中国人民财产保险股份有限公司医疗责任保险附加进修医务人员医疗责任保险条款

中国人民财产保险股份有限公司医疗责任保险附加外请医务人员医疗责任保险条款

四、保险金额 / 赔偿限额

保险金额：¥4,950,000.00（元/年），大写肆佰玖拾伍万元整/年。

保险费：¥3,250,000.00（元/年），大写叁佰贰拾伍万元整/年。

付款方式：合同签订生效后，甲方在收到乙方提交的符合甲方财务要求的增值税普通发票及甲方要求的其它相关资料后，按医院财务审批流程完成后 30 个工作日内一次性向乙方付清一年的保险费用。

支付方式：银行转账。

账户名：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

账号：9558851102000325912

开户行：中国工商银行苏州市新区支行

五、保险金的申领及给付

按实际情况在保单约定金额内进行赔付。

六、保险协议期限：

第一年：2025 年 6 月 14 日零时起至 2026 年 6 月 13 日二十四时止。

第二年：2026 年 6 月 14 日零时起至 2027 年 6 月 13 日二十四时止。

第三年：2027 年 6 月 14 日零时起至 2028 年 6 月 13 日二十四时止。

合同一年一签。合同期满后，若下一年度项目预算得到批复，且乙方经甲方考核合格、双方无异议则可续签下一年合同，续签合同价格及内容与第一年保持一致。服务期限内，甲方采购需求有重大变化，可以终止合同。考核内容包括但不限于乙方在合同期内的工作绩效、服务质量、合同履行情况、遵守法律法规及甲方规章制度等方面。

若乙方考核不合格，甲方有权单方面决定不再续签本合同，且无需承担任何违约责任。乙方应无条件接受甲方的考核结果，并配合甲方办理合同终止的相关手续。乙方应积极配合甲方的考核工作，按照甲方的要求提供相关资料和信息。若乙方拒绝配合考核或提供虚假资料，甲方有权直接认定乙方考核不合格，并按照本合同的约定处理。

若双方同意续签合同，应在本合同到期前 30 个工作日内签订书面续签协议。续签协议应明确续签期限、双方的权利义务等内容，并作为本合同不可分割的一部分。续签合同自双方签字盖章之日起生效。若双方未在本合同到期前签订续签协议，则本合同到期后自动终止，双方的权利义务终止，但本合同另有约定的除外。

若甲方决定不再续签合同，乙方应在合同终止之日起五个工作日内完成工作交接，将所有与合同履行相关的资料、物品等移交给甲方指定的人员，并办理相关手续。乙方在合同终止后应继续对在合同履行过程中知悉的甲方商业秘密、技术秘密等保密信息承担保密义务，保密期限为合同终止之日起十年，如涉及病人隐私，保密期限按相关规定执行。若乙方违反保密义务，应按照本合同的约定承担违约责任。

七、免赔额：每次事故免赔额（率）：每次事故 1000 元或损失金额的 5%，两者以高者为准。

八、下列文件为本合同不可分割部分

1、中标通知书



2、乙方成交的投标文件；

3、乙方在采购过程中所作其他承诺、声明、书面澄清；

4、采购文件及其附件；

(1) 投保人的投保材料；

(2) 投保单、保险单及批改申请书、批单；

(3) 与本次招标有关的并经当事人双方确认的其他文件。

(4) 洽商、变更等明确双方权利义务的纪要、协议。

九、违约责任

甲方组织有关人员定期或不定期对乙方的承保服务、保险价格和理赔服务进行监督和检查。

(一) 对于下列的违约情况，第一次有效投诉通报批评，第二次有效投诉支付违约金 1000.00 元，第三次有效投诉支付违约金 4000.00 元，第四次有效投诉支付违约金 5000.00 元，取消下一年度参与苏州大学附属第一医院所有采购项目的资格，发生五次及以上有效投诉且乙方怠于整改、或者情节特别严重，对甲方名誉和利益造成特别重大损害者，甲方有权立即单方面终止本合同，并有权要求退回所有未到期保费，同时有权追究乙方保险金额 20% 的违约责任，该违约金不足以弥补乙方对甲方造成的全部损失的，乙方应在收到甲方书面通知后 7 个工作日内予以补足。

1、收到甲方对乙方的投诉，经查情况属实；

2、检查发现投保手续偏离基本服务要求中的“承保服务”部分任何一条，经查情况属实；

3、检查发现理赔服务手续偏离基本服务要求中的“理赔服务”部分任何一条，经查情况属实；

4、未按时向甲方提供上季度该乙方出险以及理赔统计报表。

(二) 乙方有义务协助有关部门做好对保险具体采购单位经办人的廉政建设，防止腐败现象的出现。不得以任何形式向保险具体采购单位经办人提供回扣和变相回扣，并接受有关部门监督检查。

(三) 本协议项下甲方的损失范围包括但不限于直接损失，预期利益损失，甲方因维权所产生的律师费、诉讼费、仲裁费、保全费、保全担保费、鉴定费、公证费、调查费等损失，以及甲方因此需向第三方支付违约金、赔偿金（如有）。

十、本项目服务要求

1、人员配备：

1.1 对本合同项下保险服务须设立专项小组，其中项目经理 1 名，负责按照本次保险的有关要求为甲方提供承保、理赔及其他各类保险服务，包括必要的组织与协调工作；客户服务专员：至少配备 2 名，其中有 1 名应为项目专职承保人员，1 名应为项目专职理赔人员，协助项目经理提供保险服务。

1.2 根据相应文件内容，配合甲方完成核保与出单事宜，并在收到投保单和保费五个工作日内将保单正本和保费发票派专人送达甲方。

2、承保服务：

2.1 采用纸质和电脑数据相结合的建档方式，供相关部门参阅。

2.2 指定专门的客服人员，接受各方咨询，解释相关保险内容。

2.3 定期走访项目专员，听取相关意见和建议，不断提高服务水平，为后续的参保工作做好准备。

2.4 每月按时向医院汇报上月的承保及理赔情况。

3、理赔服务：

3.1 保险服务基础标准：

3.1.1 统一实行 24 小时接报案；

3.1.2 统一实行 24 小时查勘；

3.1.3 统一实行 24 小时救援；

3.1.4 统一实行 8 小时全年无休理赔工作；

3.1.5 统一实行 24 小时投诉服务；

3.1.6 设立 24 小时保险服务专线电话，电脑录音系统和查勘调度系统保证畅通无阻，及时准确。全年 365 天随时接受甲方的出险报案，并立即通知乙方项目客户服务专员。

3.2 对于医院出现的医疗纠纷，实行提前介入制度，一旦接到报案，有专职人员提前介入，帮助甲方共同处理纠纷。

3.3 设立专人专门窗口负责受理医院赔款案件，实行一站式服务，确保理赔、财务、信息技术等环节的高效畅通。

3.4 接到报案后应详细地告知甲方注意事项，承保范围，保障内容及理赔时需要准备的材料等，不得欺骗、误导甲方；

3.5 配合甲方了解、熟悉理赔流程，指定专人上门收取索赔单证，并在约定的时间内上门收取，不得以任何理由拒绝上门服务，让甲方足不出户即可办理保险索赔事宜。



3.6 乙方上门收取理赔资料时，若认为有关证明或材料不完整，立刻以书面或口头方式通知甲方需补充提供的有关证明或材料。若乙方在接到索赔资料后1个工作日内未给予有关审核意见，则视为认可索赔资料的完整性。

3.7 在收到理赔材料后，简化理赔手续，乙方应在规定时间内告知甲方赔偿金额，除外金额或不予赔偿的理由，超过规定时间的，视为同意赔偿。

3.8 接到被甲方报案后，对于属于保险责任的事故，乙方同意按照以下约定及时确定赔偿金额：

3.8.1 资料齐全后10个工作日内确定赔偿金额。

3.9 对于不属于保险责任的，同意在接到甲方赔偿请求后5个工作日内向其发出《拒赔通知书》。

3.10 对于不属于保险责任的，乙方在接到甲方赔偿请求后没有按规定时间向其发出《拒赔通知书》，则按保险责任处理。

3.11 及时登记理赔相关信息，每月向医院汇报未决案件的进展情况，并形成书面汇报。

4、其他保险服务承诺：

4.1 定期沟通制

双方良好的沟通有利于保险服务工作顺利开展，乙方承诺在保险期限内将：

4.1.1 定期例会

每季度与甲方召开保险工作例会，通报保险事故情况、理赔进展情况、商定各项服务计划和共同解决需要双方协调的事宜；并建立客户档案。

4.1.2 定期统计

将每月向甲方提供赔案统计报表，以便及时掌握理赔案件的进展情况，加快赔案处理速度。赔案统计报表建议包括的内容：出险时间、出险人员、出险人员年龄、出险原因、已决赔款金额、未决赔款金额、预付赔款金额等。

4.2 培训机制

定期与不定期组织甲方并提供专项培训，培训内容主要包括保险的基础知识、保险合同责任及条款解释、保险事故索赔程序、风险管理等方面的内容。

4.3 风险管理计划

每年举办一次针对疾病预防，意外事故防范的活动，培训活动时间由甲乙双方共同拟定。

4.4 提供甲方要求的其他保险服务。

十一、消费者权益保护条款

乙方承诺将履行《消费者权益保护法》的相关内容，保护消费者信息安全，保障消费者的知情权、尊重保护消费自主选择权等合法权益，并自觉接受甲方的监督。

十二、客户信息安全保护条款

甲乙双方应重视客户信息安全保护工作，应确保在本协议项下，各类业务严格遵守国家法律法规及监管规定（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》《民法典》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求），在结合业务实际的基础上依法合规的收集和用个人信息。

如方涉及将客户信息外发第三方使用，需获得甲方的单独授权同意（授权形式包括但不限于签订授权书、录音回复、邮件回复等），并按照授权范围提供数据传送。

乙方承诺会对第三方机构依法依规开展客户信息收集和处理相关工作给予监督和指导，在具体实施中落实对数据外部使用的监督管理责任，联合信息科技委对外发客户信息采用公司指定的安全保护措施，并明确第三方系统的安全配置和防护标准，做好数据安全传输，数据安全评估检查等工作，并在信息使用结束后合法合理处理客户相关信息（删除、匿名化等）。

如因第三方机构原因造成信息泄露使甲方权益受到侵害，乙方应及时提供相关材料，配合甲方依法维护自身权益。

十三、合同修改

对于本合同的未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，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。

十四、合同的生效

1、合同经双方妥善签署后生效。

2、合同签订后甲乙双方即直接产生权利与义务的关系，合同执行过程中出现的问题应按照《中华人民共和国民法典》的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，经协商无效，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、合同在执行过程中出现的未尽事宜，双方在不违背本合同和采购文件的原则下协商解决，协商结果以书面形式盖章记录在案，作为本合同的附件，与本合同具有同等效力，书面协商结果一式三份，双方各执一份，并提交招标代理机构一份备存。

4、合同份数：本合同一式【陆】份，甲方执【叁】份，乙方执【贰】份，采购代理机构执【壹】份，陆份合同具有同等法律效力。

合同附件：



服务质量考评方法

2. 廉政合同

3. 乙方承诺的增值服务内容

(以下无正文)

有限



096

【合同签署页】

甲方（盖章）
单位名称：苏州大学附属第一医院
地址：苏州市姑苏区平海路 899 号

法人代表
(签章)

纳税人识别号：123200004660027298

开户银行：

账号：

职能部门
经办人：

招标部门
经办人：

分管院领导：

签订日期 年 月 日

乙方（盖章）
单位名称：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司
地址：江苏省苏州市虎丘区狮山路16号

法人代表
(签章)

纳税人识别号
号：913205058377495238

开户银行：中国工商银行苏州市新区支行

账号：9558851102000325912

授权代理人：朱声洋

现场联系人：朱声洋

签订日期 2025 年 6 月 13 日