政府采购合同书

甲方（采购方）：苏州市民政局

地址：苏州市平泷路 158 号

联系人：徐为军

联系电话：0512-82280382

乙方（供应方）：中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司（主办人）

中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（联合体）

中国太平洋人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

中国平安财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

太平财产保险有限公司苏州分公司（联合体）

东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

紫金财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司（联合体）

地址：苏州市狮山路 103 号

联系人：程莉莉

联系电话：0512-62531178

依据甲方委托苏州诚和招投标咨询有限公司进行苏州市户籍 60 周岁以上老年人团体人身意外伤害保险项目政府采购（采购编号：JSZC-320500-SZCH-G2026-0010）的采购结果，确定乙方为本次中标供应商，现依照采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、保险当事人

投保人：苏州市民政局

被保险人：在苏州大市范围内工作或生活的苏州户籍 60 周岁及以上老年人。

保险人：中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司（主办人）

中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（联合体）

中国太平洋人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

中国平安财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

太平财产保险有限公司苏州分公司（联合体）

东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

紫金财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）

苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司（联合体）

注：承保比例分别为中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司（主办人）70%，中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（联合体）5%，中国太平洋人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）5%，中国平安财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）5%，太平财产保险有限公司苏州分公司（联合体）4%，东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司（联合体）4%，紫金财产保险股份有限公司苏州分公司（联合体）4%，苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司（联合体）3%。

二、投标险种：60周岁及以上老年人人身意外伤害保险

三、保险条款：

国寿夕阳保团体意外伤害保险（A款）

国寿新绿洲团体意外伤害保险（D款）

国寿附加夕阳保意外费用补偿团体医疗保险

国寿附加夕阳保意外住院定额给付团体医疗保险

四、保险金额/赔偿限额

（一）60-79周岁老年人人身意外伤害保险保障（每人每年20元保费）：

1.意外身故赔偿金：4000.00元/人/年；

2.意外残疾赔偿金：13200.00元/人/年（按伤残等级进行赔付）；

3.意外烧伤、烫伤赔偿金：13200.00元/人/年（按烧烫伤比例进行赔付）；

4.意外伤害医疗赔偿金：4000.00元/人/年（扣除100元后，按90%进行赔付）；

5.自费狂犬病疫苗赔偿金：375元/人/年（按5期疫苗，每期75元，限额375元内赔付）；

6.意外住院补贴赔偿金：50元/天/人，最高90天/年；

7.居家夜间护理服务赔偿金，50元/人/天，全年最高给付7天。

（二）80周岁及以上老年人人身意外伤害保险保障（每人每年40元保费）：

1.意外身故赔偿金：4500.00元/人/年；

2.意外残疾赔偿金：16000.00元/人/年（按伤残等级进行赔付）；

3.意外烧伤、烫伤赔偿金：16000.00元/人/年（按烧烫伤比例进行赔付）；

4. 意外伤害医疗赔偿金：5000.00 元/人/年（每次事故扣除 100 元后，按 90%进行赔付）；

5. 自费狂犬病疫苗赔偿金：375 元/人/年（按 5 期疫苗，每期 75 元，限额 375 元内赔付）；

6. 意外住院补贴赔偿金：70 元/天/人，最高 90 天/年；

7. 居家夜间护理服务赔偿金，70 元/人/天，全年最高给付 7 天。

注：伤残评定标准按《人身保险伤残评定标准》确定。

（三）承保服务

1. 上一年度的《三方服务协议》内容，此服务协议内容作为服务的基本依据之一，并与保险合同具有同等法律效力。

2. 乙方同意中标后按照承保条件和招标文件投标须知规定成立“苏州市 60 周岁以上户籍老人人身意外伤害保险项目专项服务团队”，签署保险合同，为苏州市各级民政局提供保险承保服务。乙方必须全面负责和履行对采购人的服务（包括承保、出单、风险管控和理赔等服务）和团队协调工作。如项目中标的供应商为联合体，代表单位必须与其他成员单位签署联合共保协议并在中标后报苏州市民政局备案，作为本项目保险合同之有效组成部分。联合共保协议不应违反本项目的招标文件、投标文件、保险协议及后续保险合同文件的规定和约定，联合体内部分歧的解决，应以不影响本招标人的保险利益为前提，任何联合体共保成员之间产生的利益矛盾与采购人无关。

3. 对本采购项目设立专项服务小组。其中项目经理 1 名，负责按照本次保险的有关要求为各被保险人提供承保、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 名应为项目专职核赔人员，协助项目经理提供保险服务。提供专项小组名单。

4. 根据相应文件内容，配合投保人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投保人。

（四）理赔服务

1. 设立 24 小时保险服务专线电话，可全年 365 天随时接受被保险人的出险报案，并立即通知保险公司本项目客户服务专员。

2. 保险人应在接到报案后详细告知被保险人理赔时需要准备的材料，并在约定的时间内上门收取理赔材料，不得以任何理由拒绝上门服务。

3. 接到报案后应详细地告知被保险人注意事项，承保范围，保障内容等，不得欺骗、

误导被保险人。

4.保险公司上门拿取理赔资料时，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被保险人需补充提供的有关证明或材料。若保险公司在接到索赔资料后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。

5.在收到理赔材料后，应在规定时间内告知被保险人赔偿金额，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。

6.在被保险人提供完整必要的索赔材料后，保险人在确定理赔金额后按以下约定时限向被保险人支付赔款：

凡在保险承保条件内金额，1万元以内，2个工作日内付款；1万元以上，5个工作日内付款。

7.接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，同意按照以下约定及时确定赔偿金额：

7.1对于常见意外伤害，5个工作日确定赔偿金额；

7.2对于意外死亡、残疾，会同被保险人共同确定损失金额；

7.3当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，经双方协商，根据被保险人的要求，指定第三方进行损失理算，并由保险公司承担其费用。

8.对于不属于保险责任的，同意在接到被保险人赔偿请求后5个工作日内向其发出《拒赔通知书》，并负责做好解释、解答工作。

9.对于不属于保险责任的，保险公司在接到被保险人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。

10.人员出险后，在苏州市基本医疗保险定点医院进行急诊、门诊治疗而产生的相关医疗费用，在保险责任范围内的，应予以赔付。

11.保险公司在保留传统线下报案、理赔方式外，使用信息系统。共享部门数据实行线上直赔快赔方式，让老人或家属线上授权，可实现与医保、财政、卫健、民政等已有系统对接，减免部分理赔材料，理赔款直接银行打卡发放到老年人苏州市尊老卡上，并短信提醒。同时利用系统核查重复报销情况。

12.本保险有效追溯期为三年，即从发生意外伤害当天起算，三年内都可以申请理赔。

（五）宣传监督

1. 加大宣传。保险公司每年应对苏州户籍60周岁以上老年人人身意外伤害保险方

案进行全面宣传，宣传方式不限于：线上、线下、媒体、社区、点对点、送温暖等方式宣传，提高政策的知晓度。其中：宣传单页被保险户籍老年人各一份，服务手册每个社区（村）不少于 10 本，宣传海报在每个社区（村）进行张贴，给每个投保老年人发送一条友情提醒短信，与医疗机构合作定点宣传等。

2. 在每月上旬内向市及各地民政部门提供上月保险公司的理赔统计报表，并将理赔工单推送提供到苏州市民政局的市养老数据资源中心；在每季度结束 10 个工作日内向市及各地民政部门提供该季度理赔情况报告；在年度结束 10 个工作日内向市及各地民政部门提供年度履约报告。

3. 保单年度内，保险公司应对被保险人进行满意度调查，调查方式不限于：问卷、电话等，覆盖人群比例不得低于理赔人数的 10%。

4. 接受监督。保险公司接受政府部门或第三方的监管，监管内容包括但不限于宣传是否到位、理赔是否及时、服务是否周到、赔付是否按标准、拒赔是否合理、拒赔解释是否有效、满意度调查是否真实开展、理赔数据信息是否及时推送或上报、快速赔付是否落实到位等方面。

五、保险费及付款方式

总保费：2026 年为 5065.142 万元（人民币伍仟零陆拾伍万壹仟肆佰贰拾元整）；2027 年及 2028 年的保费单价不变（户籍 60-79 周岁的保费 20 元/人/年，80 周岁及以上的保费 40 元/人/年），每年总保费按当年两个年龄段户籍老年人的具体人数据实结算。2026 年具体保费如下表：

地区	60-79 周岁人数	保费单价（元/人/年）	80 周岁及以上人数	保费单价（元/人/年）	预估总保费金额（万元）
张家港	253787	20	49062	40	703.822
常熟	323014	20	62431	40	895.752
太仓	145008	20	31819	40	417.3
昆山	193675	20	35811	40	530.594
吴江	236670	20	44453	40	651.152
吴中	171828	20	30889	40	467.212
相城	112465	20	18721	40	299.814
姑苏区	213405	20	47133	40	615.34
工业园区	92480	20	16228	40	249.872
虎丘区	87158	20	14992	40	234.284
合计	1829490	20	351539	40	5065.142

付款方式：合同签订后，每年保单生效前 10 天内甲方协调各市（区）民政部门，根据每年相应保费金额一次性转账支付给中标保险公司。

六、保险期限

2026 年 1 月 1 日 00 时-2028 年 12 月 31 日 24 时。三年合同期内如有保费标准或赔付标准调整，第二年需重新进行采购。

七、免赔额：意外医疗费用，每次事故扣除 100 元后按 90%给付。

八、保险金的申领及给付

线下在被保险人提供完整必要的索赔材料后，保险人在确定理赔金额后 5 个工作日内将赔付款全额垫付给被保险人或受益人。线上老年人或家属授权后，保险人在 5 个工作日内将赔付款金额银行打卡发放到老年人苏州市尊老卡上，并短信提醒。

九、下列文件为本合同不可分割部分

1. 招标文件

2. 乙方中标的投标文件及其他承诺

3. 中标通知书

4. 投保人的投保材料

5. 投保单、保险单及批改申请书、批单

6. 与本次招标有关的并经当事人双方确认的其他文件。

十、甲乙双方的权利和义务

1. 甲方的权利和义务

（1）参与对乙方履约验收的权利，并对服务及理赔情况进行监督；

（2）特殊情况下提出特殊要求的权利；

（3）遵守采购的各项法律法规和规章制度；

（4）接受和配合采购监督管理部门的监督检查，同时还要接受和配合审计机关的审计监督；

（5）妥善保存反映采购活动的采购文件；

（6）其他合法权利和义务。

2. 乙方的权利和义务

（1）为保障被保险人的利益，提高工作效率，乙方须开设专门业务服务窗口、受理电话，有专人负责，做好保险相关内容的解释；

（2）乙方须设计好理赔流程、服务指南等卡片，方便理赔；

（3）乙方须提供年度赔付情况小结；

（4）乙方须开展宣传工作，发放宣传资料，并将部分宣传资料上交甲方。

（5）乙方应对甲方提供的被保险人信息予以严格保密。除了根据乙方共保体协议向共保体提供理赔数据和法律法规应予披露的情况以外，乙方未经甲方书面许可，不得向其他任何社会组织或个人泄露与被保险人有关的资料和信息，否则将依法承担一切责任；

（6）乙方在合同履约过程中，不得有弄虚作假、徇私舞弊等行为发生，否则将按照有关法律法规依法追究法律责任；

（7）其他合法权利和义务。

十一、违约责任

甲方组织有关人员定期或不定期对签订合同的保险公司的承保服务、保险价格和理赔服务进行监督和检查。

（一）如保险公司在服务工作中出现情节特别严重的违约情况，对被保险人名誉和利益造成特别重大损害者，投保人或被保险人有权立即终止本合同，并要求退回所有未到期保费，乙方同时承担由此给甲方及被保险人带来的损失，甲方保留追责权利。

（二）保险公司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。

十二、合同修改

对于本合同的未尽事宜，需要进行修改、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。

十三、合同生效及其它

1.合同经采购代理机构加盖骑缝章，甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）生效，合同需由甲方在苏州政府采购网进行公示。

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招标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，但需提交采购代理机构一份备存。

4.本合同一式十一份，甲方两份、乙方八份、采购代理机构各执一份。

（本页无正文）

甲方：

（加盖公章或合同专用章）

法定代表人（负责人）签字或签章：

签约日期：2026年 3月 23 日

乙方：

（加盖公章或合同专用章）

法定代表人（负责人）签字或签章：

签约日期：　年　月　日