政府采购
合同书

项　目　名　称：　昆山高新区户籍困难人群民生医疗救助项目

甲方（采购单位）：　昆山高新技术产业开发区管理委员会（昆山市玉山镇人民政府民政科）

乙方（保险公司）：　中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

合　同　编　号：

甲方（采购单位）：昆山高新技术产业开发区管理委员会（昆山市玉山镇人民政府民政科）

地址：昆山市前进西路 1899 号

乙方（保险公司）：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

地址：苏州市虎丘区狮山路 16 号

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购单位（甲方）和供应单位（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、总则

为提高昆山高新区户籍困难人群的风险保障，进一步提升民生福祉和居民的获得感，特制定昆山高新区户籍困难人群民生医疗救助项目，甲方作为投保人，指定乙方作为保险人，为甲方承保保险业务，根据采购文件、投保文件、保险单保险中明确的保费、被保险人、保险责任、责任免除、双方义务、赔偿处理等约定，甲方根据乙方要求按时交纳保险费，乙方对属于保险责任范围内的损失或费用承担赔偿责任。

二、服务内容

2.1 乙方在投保阶段及保险期限内提供包括但不限于条款讲解、承保理赔资料的收取与递送、计算保费、辅导填写投保单及批改申请书、送交保单和发票、保险知识的咨询与培训等服务。

2.2 乙方应提前与投保人协商保险续保事宜，避免脱保、漏保。

2.3 乙方应指定专人指导被保险人办理相关理赔手续。

2.4 救助对象

（1）第一类救助对象：高新区户籍在册困难人群。即包含但不限于经民政部门确认的低保家庭人员，经民政部门确认的低保边缘人员本人，各类享受民政补贴的残疾人和困境儿童，经民政部门确认的“三无”人员等。

（2）第二类救助对象：经社会事业局认定的其他特殊救助对象，由社会事业局出具相关证明。

2.5 服务期限

自本合同生效之日起至两年保险期限届满之日（保单按年出具）。

2.6 救助方案（项目实施方案，以本救助方案为准）

针对以上两类救助对象，在参加了昆山市城镇职工基本医疗保险或居民基本医疗保险，享受昆山市级社会医疗救助办法的补偿后，其医疗费用统筹个人自付和合规自费超 3000 元（不含）部分参照以下三档标准（采用分段累进式计算）予以救助，每人年度救助最高金额 6 万元。具体方案明细如下：

序号	年度个人自付和合规自费医疗费用区间	救助比例	备注
1	3000 元以上至 5000 元（含）部分	60%	每人每年最高补助 6 万元
2	5000 元以上至 3 万元（含）以下的部分	70%	
3	3 万元以上的部分	80%	

三、合同金额

3.1 本合同金额为（大写）：陆佰壹拾陆万元整（￥：6160000 元）。

3.2 付款方式：合同签订后，甲方向乙方全额付款（按年度支付保费，第一年 3080000 元，第二年 3080000 元），乙方收到保费后三个工作日内完成承保出单。甲方付款前，乙方须向甲方开具相应金额的发票。

四、下列文件作为本合同内容的补充

4.1 中标通知书；

4.2 乙方中标的投标（响应）文件；

4.3 采购文件；

4.4 乙方在招投标过程中所作的其它承诺、声明、书面澄清等。

五、服务工作管理、检查考核

5.1 承保服务

（1）承诺在高新区设立本项目服务窗口，用于专项服务；

（2）承诺成立本项目专项承保服务小组，包括项目负责人、承保服务专员、出单专员；

（3）承诺 24 小时随叫随到上门承保服务，便于承保服务开展；

（4）承诺设立承保服务专线电话，便于业务及服务咨询；

（5）承诺建立承保回访制度，定期组织人员进行客户回访服务，收集反馈意见；

（6）承诺提供保期内不少于 1 次的承保服务宣讲；

5.2 理赔服务

（1）承诺在高新区设立本项目理赔窗口，开设理赔绿色通道；

（2）承诺成立本项目专项理赔服务小组，须包括项目负责人、理赔部经理、理赔服务专岗；

（3）承诺设立 24 小时报案服务专线电话，便于报案；

（4）承诺保险公司接到被保险人（或救助对象）索赔材料后立即审查核实，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（或救助对象）需补充提供的有关证明或材料。

（5）承诺建立理赔回访制度，定期组织人员进行回访服务，收集反馈意见；

（6）承诺按月汇报案件统计清单及案件赔偿明细等相关资料；

六、不可抗力

6.1 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。

6.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

七、合同的解除和转让

7.1 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

7.2 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

7.2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

7.2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

7.2.3 因乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

7.3 合同的部分和全部都不得转让。

八、违约责任

8.1 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

8.2 乙方违约责任：

8.2.1 甲方或甲方授权的第三方，有权对乙方进行考核，并按照考核办法的规定要求乙方承担相应责任。

8.2.2 乙方承担的违约金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

8.2.3 乙方履行合同不符合合同要求的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正或已经造成不良社会影响的，甲方有权要求乙方承担责任。

九、争议解决办法

9.1 甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

9.2 如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由甲方所在地人民法院管辖。

9.3 诉讼费由败诉方负担。

9.4 因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

十、消费者权益保护条款

甲、乙双方应确保本协议项下，各类业务严格遵守国家法律法规及监管规定中消费者权益保护相关要

求，依法保护保险消费者合法权益。本条所指的法律法规及监管规定包括但不限于《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》等。具体如下：

10.1 双方应严格按照相关法律法规要求履行消费者权益保护相关责任和义务。

10.2 甲、乙双方应严格遵守在消费者权益保护方面的责任与义务，建立合作机构准入和退出机制。将合作机构消费者权益保护工作的落实情况及对消费投诉处理工作的配合情况作为合作准入、清退的条件。一方出现违反消费者权益保护要求、出现重大风险事件、存在严重违规行为或不配合开展消费投诉处理工作，另一方有权终止合作，并将其列入合作机构管理黑名单。

10.3 乙方应按照《保险销售行为管理办法》规范保险销售行为，确保从事保险销售的过程中不存在损害甲方利益的行为，包括但不限于乙方不得在营业网点或者自营网络平台以甲方名义向消费者推介或者销售产品和服务，不得非法或超范围开展保险营销宣传活动，不得以欺诈或引人误解的方式对保险产品或保险服务进行营销宣传等。

10.4 如甲、乙双方开展营销的，应履行销售适当性义务，建立适当性管理机制，严格落实监管机构对适当性管理的要求。

10.5 乙方不得利用业务便利，强制指定甲方为消费者提供收费服务。

10.6 甲、乙双方应建立健全消费者投诉处理机制，明示消费者投诉渠道和方式，完善投诉数据统计，妥善对接和处理合作过程中发生的保险消费纠纷。就消费投诉，乙方应在消费者投诉发生的第一时间及时处理并妥善解决，依法合规开展消费者投诉处理工作，避免事态扩大产生负面影响。根据消费者投诉反映出的问题积极进行溯源改进，查找服务薄弱环节和风险隐患，从源头上减少消费投诉的发生。对于客户投诉较多、设计上存在缺陷的保险产品或服务，双方应及时互通消费投诉信息，并妥善处理相关事宜，包括停止销售或提供服务等。

十一、合同生效

本合同自双方法定代表人或授权代表签字（或盖章）并经单位盖章后生效。合同签订后须送政府采购监督管理部门备案。

十二、附则

12.1 本合同一式四份，甲方、乙方各执一份，政府采购监督管理部门备案一份，采购代理机构一份。

12.2 本合同文件使用中文书写、解释和说明。

12.3 本合同不违反中标通知书、投标文件和采购文件，本合同履行过程中产生的纪要、协议与本合同有同等效力。

12.4 未尽事宜

按《中华人民共和国政府采购法》及其他有关的法律法规的规定执行。

甲方（盖章）：　　乙方（盖章）：

法定代表人/负责人/授权代表人（签章）　　法定代表人/负责人/授权代表（签章）

签约日期：2026年 3 月 13 日

合同签约地：昆山