采购编号：JSZC-320500-SZCB-G2026-0001

政府采购合同

甲方（委托方）：苏州市卫生健康委员会　　（以下简称甲方）

单位负责人（或委托代理人）：

地址：苏州市姑苏区胥江路 89 号

乙方（主承保方）：中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司　（以下简称乙方）

单位负责人（或委托代理人）：卞武军

地址：苏州市虎丘区狮山路 103 号

丙方（次承保方）：苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司　（以下简称丙方）

单位负责人（或委托代理人）：金吉鸿

地址：苏州高新区长江路 211 号天都商业广场 3 幢 2308-2313 室

根据苏州创博招投标代理有限公司招标编号 JSZC-320500-SZCB-G2026-0001 招标文件、乙方和丙方投标文件及中标通知书，甲、乙、丙三方本着自愿、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。

一、保险当事人

投保人：苏州市卫生健康委员会

被保险人：苏州市计划生育特别扶助对象群体

保险人（主承保方）：中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司

保险人（次承保方）：苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司

二、投保险种：国寿新绿洲团体重大疾病保险（A 款）

国寿附加绿洲住院定额给付团体医疗保险（2013 版）

国寿附加绿洲意外费用补偿团体医疗保险（2013 版）

三、保险条款：国寿新绿洲团体重大疾病保险（A 款）

国寿附加绿洲住院定额给付团体医疗保险（2013 版）

国寿附加绿洲意外费用补偿团体医疗保险（2013 版）

四、保险金额 / 赔偿限额

1. 重大疾病（含 36 种疾病和 8 种特定疾病）：最高赔偿限额为 10000 元

2. 住院补贴：

第一年（2026 年 3 月 20 日零时起至 2027 年 3 月 19 日二十四时止）**每人补贴 170 元/天，最高补贴 180 天；**

第二年（2027 年 3 月 20 日零时起至 2028 年 3 月 19 日二十四时止）**每人补贴 180 元/天，最高补贴 180 天；**

（1）住院补贴，包含了因疾病和意外引起的住院，住院天数以住院发票中床位费天数为准。

（2）住院补贴申请对医院的要求：应为基本医疗定点医院，护理院、康复医院除外。

（3）当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，应及时向苏州市卫生健康委员会汇报，最终以苏州市卫生健康委员会的意见为准。

3. 意外医疗费全年累计限额 3000 元（符合社保医疗目录）

4. 意外事故救护车费用全年累计限额 1000 元

保险费：500 元/人/年

五、保险期限

保险期限为贰年：2026 年 3 月 20 日零时起至 2028 年 3 月 19 日二十四时止。

六、免赔额

无

七、保险金的申领及给付

按实际情况在保单约定金额内进行支付，保险理赔款直接支付给被保险人

八、保费支付及相关约定

（1）因苏州市计划生育特别扶助对象群体的特殊性，本次采购拟采用公开招标单价采购保险。采购单位根据每年实际投保人数支付保费；保险费支付具体实行办法如下：

首年总保费预算为 13850000 元，结算以缴纳保费前提供的实际参保人数为准计算；第二年投保人数根据当期年初实际特别扶助对象人数统计投保。

（2）兹经采购方确定，因采购人已确定全额支付首批保险费用为前提，采购人在提供的首批保险投保人员名单后，当年保单年度内新增人员（经由苏州市各县市区卫健委认定的计划生育家庭特别扶助对象）的，中标单位不再向采购人收取额外的保险费用，且新增人员发生保单责任范围内的出险，中标单位应依据保单保障内容正常提供理赔服务。次年参照执行。

（3）兹经甲乙丙三方约定：

1. 如当年保险简单赔付率（当年已决赔款/当年实收保费，不包含保险公司综合成本）

低于 75%，则由采购方与中标保险公司协商调增次年保单的保障内容，并根据协商结果签订政府采购补充合同。

2. 如当年赔款金额低于当年保单总保费 70%，则其中差额部分在下个保单年度抵扣对应保险费。

九、下列文件为本合同不可分割部分

1、中标通知书

2、乙方中标的投标文件及其他承诺

3、招标文件

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三方确认的其他文件。

十、违约责任

采购人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）对于下列的违约情况，将从履约保证金账户扣除相应金额：1. 发生投诉情况：第一次有效投诉通报批评，第二次有效投诉扣除 2000 元，第三次有效投诉扣 8000 元，第四次有效投诉扣 10000 元。 2. 未按标书中的承诺进行履约，一旦查实视情扣除 5000-30000 元；情节严重的，取消下一年度参与苏州市卫生健康委员会所有采购项目的资格。3. 对被保险人名誉和利益造成特别重大损害的，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，取消下一年度参与苏州市卫生健康委员会所有采购项目的资格。

1、收到被保险人对保险公司的投诉，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；

（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。

（三）本条根据投标单位投标承诺内容另行增加。

十一、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，甲乙丙三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。

十二、合同生效及其它

（一）合同经招标代理机构加盖骑缝章，甲乙丙三方代表签字并加盖公章（或合同章）生效，并按规定公示

（二）合同签订后甲乙丙三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《民法典》的规定办理，在合同履行过程中，三方如有争议，经协商无效，任何一方可向招标代理机构所在地人民法院提起诉讼。

（三）合同在执行过程中出现的未尽事宜，三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，但需提交招标代理机构一份备存。

（四）本合同一式伍份，甲方两份、乙方、丙方招标代理机构各执一份。

十三、相关服务

1.人员配备

1.1 对本采购项目须设立专项小组.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 名应为项目专职理赔人员，协助项目经理提供保险服务。（提供专项小组名单）。

1.2 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。

2.承保服务：

2.1 采用纸质和电脑数据相结合的建档方式，按区域建立健全客户档案资料库，供相关部门参阅。

2.2 在苏州市每个县级市、区均配备不少于 3 名客户服务专员，协助项目经理提供保险服务，接受各方咨询，解释相关保险内容。

2.3 定期走访各区项目专员，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 组织宣传推广疾病预防和意外事故防范培训。

2.4.1 负责向被保险人免费提供保险专业知识的培训。

2.4.2 负责邀请医疗专家进行疾病预防的专题演讲和意外事故防范的培训，提高被保险人的安全意识。

2.4.3 定期到各社区举行宣传讲座，宣传意外事故的防范及发生意外事故后的施救办法。

2.5 为每个被保险人制作《保险服务告知书》，详细介绍保障内容、理赔流程及报案电话。

2.6 每季按时向苏州市卫生健康委员会汇报上季度的承保及理赔情况。

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 小时投诉服务；

3.1.3 设立 24 小时保险服务专线电话，电话号码：，电脑录音系统和查勘调度系统保证畅通无误，及时准确。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。

3.2 设立专人专门窗口负责受理苏州市卫生健康委员会赔款案件，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。

3.3 接到报案后应详细的告知被保险人注意事项，承保范围，保障内容及理赔时需要准备的材料等，不得欺骗、误导被保险人；

3.4 配合被保险人了解、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，让保户足不出户即可办理保险索赔事宜。

3.5 保险公司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。

3.6 在收到理赔材料后，简化理赔手续，应在规定时间内告知被保险人赔偿金额，除外责任或不予赔偿的理由，超过规定时间的，视为同意赔偿。

3.7 接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，资料齐全后，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，2 万元以内，1 个工作日付款，2 万元以上，3 个工作日内付款。

3.8 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 4 个工作日内向其发出《拒赔通知书》，如果没有按规定时间向其发出《拒赔通知书》，则按保险责任处理。

3.9 当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，应及时向苏州市卫生健康委员会汇报，

最终以苏州市卫生健康委员会的意见为准；

3.10 及时登记理赔相关信息，每季向苏州市卫生健康委员会汇报未决案件的进展情况，并形成书面汇报。

3.11 每半年度向苏州市卫生健康委员会提交《保险服务报告》，年终向苏州市卫生健康委员会提交《年度服务综合报告》。

4.其他保险服务承诺

4.1 定期沟通制

三方良好的沟通有利于保险服务工作顺利开展，保险公司承诺在保险期限内将:

4.2 定期例会

每季度与投保人召开保险工作例会，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三方协调的事宜；并建立客户档案。

4.3 定期统计

将每月向投保人提供赔案统计报表，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。

4.4 免费提供医疗健康咨询。

4.5 提供投保人要求的其他保险服务。

5.增值服务

5.1 增值服务

服务项目	**备注**
医疗健康信息咨询服务内容	日常伤、病和医疗疑问；各类就医疑问；特定人群医疗问题；突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导
无缝隙紧急医疗救援服务内容	1、在社保医疗目录内，承担意外事故医疗费用，全年累计 3000 元； 2、承担因意外事故使用 120 费用，全年累计 1000 元。
重大疾病绿色通道服务内容	全程就医陪同、二次诊断预约、住院绿色通道、手术安排、手术安排、理赔协助
苏州本市医疗转运服务	在苏州本市遭遇严重意外伤害、突发重大疾病接受治疗，可提供以下专业医疗转运、送返服务，承担转院治疗的相关费用。

5.2 多渠道政策宣传服务：媒体宣传；网点宣传；社区宣传；活动宣传。

5.3 其他增值服务：借助网点优势全力协助本项目开展： 志愿者服务；为被保险人提供免费体检；定期走访社区；利用大众媒介进行覆盖面上的宣传；开展暖心工程；在市区各服务网点为被保险人设立茶水休息点；国寿志愿者团队定期开展关爱计生家庭活动；联合健康

服务机构在各地街道、广场举办健康讲座、义诊活动、宣传活动。

5.4 医疗服务咨询网络平台服务：专家远程视频咨询；在线健康问答；提供健康档案管理服务。

甲方（公章）：苏州市卫生健康委员会

单位负责人（或授权代理人）：

日期：2026年4月8日

乙方（公章）：中国人寿保险股份有限公司苏州市分公司

单位负责人（或授权代理人）：

日期：2026年4月8日

丙方（公章）：苏州东吴财产保险股份有限公司江苏分公司

单位负责人（或授权代理人）：

日期：2026年4月8日

见证机构：备案机构：苏州创博招投标代理有限公司