20260414BX00050

张家港市政策性家庭用户燃气综合保险政府采购合同

张家港市政府采购合同

项目名称：张家港市政策性家庭用户燃气综合保险项目
项目编号：JSZC-320582-HSZH-G2026-0003

苏州知泓管理咨询服务有限公司
2026 年 04 月

项目名称：张家港市政策性家庭用户燃气综合保险项目

项目编号：JSZC-320582-HSZH-G2026-0003

甲方：（买方）张家港市住房和城乡建设局

乙方：（卖方）中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

甲、乙双方根据苏州知泓管理咨询服务有限公司张家港市政策性家庭用户燃气综合保险项目公开招标的结果，签署本合同。

一、服务内容

项目名称	数量	单位	总价（元）	备注
张家港市政策性家庭用户燃气综合保险项目	3	年	1800000	——

二、合同金额

本合同金额为人民币（大写）：壹佰捌拾万元整（￥1800000）。

2.1 总价为综合报价，应包括但不仅限于为完成工作所发生的一切预见和不可预见费用，包括但不限于人工费（包括人员工资、加班费、社会保险费用、福利费等）、软硬件及相关设备费、专家费、加急费（项目加急产生的费用）、交通运输费、税费及政策性文件规定和合同所包含的所有风险、责任等各项应有费用。

三、保险当事人

3.1 投保人：张家港市住房和城乡建设局、张家港市行政区域内所有使用正规瓶装燃气经营企业（包括张家港市洁能燃气有限公司、张家港市伟仪液化气有限公司、张家港市凤凰液化气有限责任公司）以及张家港港华燃气有限公司。

3.2 被保险人：张家港市行政区域内所有使用正规瓶装燃气经营企业（包括张家港市洁能燃气有限公司、张家港市伟仪液化气有限公司、张家港市凤凰液化气有限责任公司）提供的瓶装燃气家庭用户和张家港市行政区域内所有使用张家港港华燃气有限公司提供的管道燃气家庭用户。

四、保险责任：

4.1 张家港市行政区域内所有使用张家港市正规瓶装燃气经营企业业（包括张家港市洁能燃气有限公司、张家港市伟仪液化气有限公司、张家港市凤凰液化气有限责任公司）提供

的瓶装燃气的家庭用户，由于使用瓶装燃气不当发生燃气事故，造成本人、家庭成员及第三者人身伤亡或财产损失，保险人按约定或法律赔偿。

4.2 张家港市行政区域内所有使用张家港港华燃气有限公司提供的管道燃气的家庭用户，由于使用管道燃气不当发生燃气事故的，造成本人、家庭成员及第三者人身伤亡或财产损失，保险人按约定或法律赔偿。

五、保障内容及赔偿限额：

5.1 瓶装燃气家庭用户燃气综合保险：全年累计限额2000万元。每次事故赔偿限额200万元，其中人身150万元，财产50万元；每次每人限额50万元，其中医疗费用10万元。

但对用气中毒事故情形，每人限额5万元，附加医疗费用2万元。

5.2 管道燃气家庭用户燃气综合保险：全年累计限额6000万元。每次事故赔偿限额700万元，其中人身400万元，每人限额80万元（保障第三者，不包括用户及家庭成员），财产300万元（保障用户家庭及第三者）；每人20万元（用户及家庭成员），附加医疗费5万元。

六、技术资料

6.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

6.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

七、知识产权

7.1 乙方保证所提供服务等涉及到的知识产权和所提供的软件、技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律责任均由乙方承担。

八、履约保证金

8.1 合同签订前，乙方向采购单位提供人民币 36000 元的银行保函作为本合同的履约保函。

九、转包或分包

9.1 本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

9.2 如有转包和分包行为，甲方有权给予终止合同。

十、服务期限

10.1 服务期限：2026年4月29日至2029年4月28日

10.2 服务地点：张家港市行政区域内

十一、支付方式

11.1 瓶装燃气家庭用户燃气综合保险：全市瓶装燃气家庭用户数约为150000户（截至2025年底），用户数量逐年下降，保费为一年15万元，三年45万元；

11.2 管道燃气家庭用户燃气综合保险：全市管道燃气家庭用户约数380000户（截至2025年底），用户数量每年递增，保费为一年45万元，三年135万元；

以上保费合计为一年60万元，三年180万元。

11.3 合同签订并生效后，按年度付款，甲方于保险年度首月内将当年度总保费的100%一次性划转给乙方。服务期满后一个月内一次性退还履约保函。

十二、税

12.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十三、双方权利义务

13.1 根据甲方的服务要求及乙方投标文件中的承诺，由甲方对乙方提供的服务及履行本合同情况进行监督。

13.2 乙方应按照合同中规定的时间完成理赔，并及时拨付理赔金。

13.3 如果乙方在中标后无正当理由拖延办理承保手续或拖延理赔时间，甲方有权单方终止合同，并没收乙方的履约保函，甲方要求乙方退回所有未到期的保费。

13.4 在履行合同过程中，如果乙方遇到不能按时完成理赔的情况，应及时以书面形式将不能按时赔付的理由、可能延误的时间通知甲方。甲方在收到乙方书面通知后，应对情况进行分析，决定是否酌情延长时间，同时甲方保留追究乙方责任的权力。

13.5 如果乙方没有按照合同规定的时间或甲方同意延长的时间内完成理赔，乙方应对由此产生的风险和损失负全部责任。

十四、承保、理赔保证

14.1 乙方应按照承保险种承担相应保险责任。

14.2 乙方应保证在提供承保和理赔服务时做到责任、范围、内容、标准、额度等符合招标文件规定和投标承诺。

14.3 被保险人出险后，应及时并在48小时内通知甲方或乙方，并在索赔资料提供齐全后，向乙方索赔。乙方对赔案的结案时间不得超过投标时所作出的承诺。

14.4 乙方对被保险人每次出险后的实际赔付额，按规定标准及投标承诺的内容执行。

十五、违约责任

15.1 在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

15.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

15.3 甲方违反合同规定，拒绝接受乙方提供服务，应当承担乙方由此造成的损失。

15.4 乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权终止合同，乙方应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

15.5 乙方逾期提供服务的，应与甲方协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天万分之四支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

十六、不可抗力事件处理

16.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

16.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

16.3 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十七、诉讼

17.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为张家港市。

十八、消费者权益保护

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:

18.1 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。

18.2 甲、乙双方应重视消费者权益保护工作，依法合规建立合作机构准入和退出机制。将乙方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。如果在业务合作过程中，乙方发生被监管机构认定的侵害消费者权益行为，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我公司开展消费投诉处理工作，甲方有权终止与乙方的合作，并将其列入公司合作机构管理黑名单。

18.3 甲、乙双方应按照《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消费者利益的行为，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。乙方应积极配合甲方对业务活动开展的监督检查，如发现问题应按照甲方要求及时整改。甲方有权对乙方在保险销售的过程中存在违反法律法规及第三方合作协议要求情形时采取措施予以制止和督促纠正，并依法追究乙方责任。

18.4 如乙方开展营销的，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。

18.5 甲方不得利用业务便利，强制指定乙方为消费者提供收费服务。

18.6 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，应积极落实首问负责制，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。双方在投诉处理过程中应积极做好与政府、监管部门、新闻媒体等机构的沟通协调，防范风险扩散。

18.7 甲、乙双方应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，提高服务水平，加强保险消费者权益保护。

18.8 对于客户投诉较多、设计上存在缺陷的保险产品或服务，乙方及时通知甲方，并按照甲方要求妥善处理相关事宜，包括停止销售或提供服务等。

18.9 甲、乙双方建立重大事件应急处理合作机制，密切关注群访群诉、群体性退保等事件，建立重大事项报告制度和问题处理应对预案，妥善处理客户纠纷，防止事态扩大。

18.10 甲、乙双方均应严格遵照有关监管规定，全面、真实、客观地进行信息披露，不得有虚假记载、误导性陈述和重大遗漏。

18.11 甲、乙双方应建立消费者权益保护内部培训机制，对从业人员开展消费者权益保护培训，提升培训效能，强化员工消费者权益保护意识。

18.12 无论本协议及相关补充协议是否终止、解除或撤销，甲、乙双方均应当积极配合与消费者权益保护相关调查，按照调查需要提供有关材料，调查内容包括但不限于投诉、上访、舆情事件。如有关监管部门对于消费者权益保护开展相关问询或检查，甲、乙双方均应积极配合对方提供有关信息和资料。

十九、客户信息保护条款

双方合作中若涉及客户信息收集、使用等处理，应确保符合《民法典》《个人信息保护

法》《数据安全法》《网络安全法》《消费者权益保护法》《全国人民代表大会常务委员会关于加强网络信息保护的决定》、国家标准《信息安全技术个人信息安全规范》等规定要求，遵循合法、正当、必要、诚信的原则，向客户明示收集、使用及处理信息的目的、方式和范围，并经客户授权同意。具体要求如下:

19.1 收集、使用及处理客户个人信息必须是依据法定义务或履行本协议所必要的行为，并在履行本协议必要范围内收集客户信息。未经客户授权同意，不得将客户个人信息公开披露，不得转移、出售给第三方。

19.2 客户个人信息保存期限应符合实现本协议业务处理目的所必要的最短时间。完成收集和使用的目的后应及时删除或匿名处理合作过程中获取的客户个人信息。本合同不生效、无效、终止或被撤销的，甲方有权要求乙方返还或删除客户信息。

19.3 涉及客户敏感信息处理的，应具有特定的目的和充分的必要性，取得客户的单独同意，符合个人信息保护相关法律法规规定和管理要求。

19.4 乙方应对客户个人信息严格保密，采取技术措施和其他必要措施，确保客户信息安全。若乙方发生或者可能发生客户个人信息泄露、篡改、丢失的，应当立即采取补救措施，并同步通知甲方，减轻对客户及甲方的危害。

19.5 乙方应保证客户信息来源合法，提供给甲方的客户信息真实、准确、完整。客户对其信息提出的查阅、复制、更正、补充、删除等要求，在合法合理的前提下，甲乙双方应及时配合客户进行处理。在先收到客户要求的一方，应及时通知另一方。

19.6 甲方有权对乙方处理涉及甲方业务及甲方客户个人信息的有关事宜进行监督，甲方有权按照法律法规相关规定，要求乙方配合完成涉及客户信息处理的相关事宜。乙方未按照个人信息保护相关法律法规及合同约定处理客户信息，给甲方及甲方客户造成影响和损失的，乙方应承担一切赔偿责任，同时甲方有权解除本合同。

19.7 乙方应当支持甲方业务经营管理和客户服务活动开展，按照甲方的规定为投保人、被保险人办理保险业务，准确、完整收集客户信息并及时传递给甲方，按照甲方客户信息授权使用条款获取客户授权，不得隐瞒投保人及被保险人的信息，不得阻碍投保人履行或者诱导其不履行如实告知义务，按照甲方的要求及时将保险单、保险发票及相关凭证送交投保人。

19.8 乙方应为甲方保守商业秘密、相关客户身份及交易信息等内容。乙方应妥善保管甲方的一切业务资料和宣传资料，不得将在从事保险代理业务中获得的甲方信息、资料等用于本合同代理事项以外的其他事项中，也不得向任何第三方泄露。乙方为甲方客户提供产品或服务需使用甲方客户信息时，必须与甲方签订客户信息使用协议。

二十、合同其他文件

20.1 下列文件为本合同不可分割部分，与本合同具有同等效力。

（1）《中华人民共和国政府采购法》；

（2）中标通知书；

（3）乙方中标的投标书；

（4）招标文件；

（5）乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

二十一、合同生效及其它

21.1 合同经甲、乙双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章，并由采购代理机构签字盖章后生效，生效后至张家港市政府采购管理办公室备案。

21.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》合同编经甲乙双方协商一致可签订补充协议。

21.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方叁份，乙方一份，张家港市政府采购管理办公室、采购代理机构各执一份。

甲方：张家港市住房和城乡建设局

地址：张家港市杨舍镇人民中路 68 号

法定代表人或授权代表：张丽涛

联系电话：0512-56990775

乙方：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 A 幢 1-4 层、7 层、9 层 A、B 区，10-13 层，B 幢 1 层 A 区，2-4 层，10-12 层，14 层

法定代表人（或负责人）或授权代表：王培燕

联系电话：0512-82591113

采购代理机构：苏州知泓管理咨询服务有限公司

地址：张家港市杨舍镇沙洲西路 115 号 A 幢 1402

经办人：杨金菊

联系电话：13921200672

备案方：张家港市政府采购管理中心



签订日期：2026 年 4 月 27 日