合同书

采购编号：JSZC-320591-SZST-C2026-0012 号

委托方（甲方）：苏州工业园区应急管理局

联系人：孙榕桧

联系电话：66680689

地址：苏州工业园区现代大道 999 号现代大厦 6 楼

受托方（乙方）：中国太平洋财产保险股份有限公司苏州分公司

联系人：闻俐延

联系电话：0512-62761804

地址：苏州市工业园区苏雅路 158 号

根据苏州市天美达招投标咨询服务有限公司采购编号 JSZC-320591-SZST-C2026-0012 号招标文件及该文件的投标文件和成交通知书，甲方和乙方就苏州工业园区 2026—2028 年自然灾害民生综合保险政府采购的成交事宜，签订本合同。

一、合同内容：

1. 乙方负责苏州工业园区 2026—2028 年自然灾害民生综合保险政府采购的服务工作。

2. 下列文件为本合同不可分割部分：

（1）磋商文件及其附件；

（2）响应文件；

（3）乙方在采购过程中所做的其他承诺、声明、书面澄清等；

（4）成交通知书；

（5）投保人的投保材料；

（6）投保单、保险单及批改申请书、批单；

（7）与本次招标有关的并经当事人双方确认的其他文件。

二、合同价格与支付：

1.合同价格按此次成交价格执行，合同总金额为人民币大写：柒拾捌万元整，小写 ：¥780000.00，（合同总金额包括合同规定乙方应承担的义务及相关的后续服务，如限时理赔支付赔款、保险知识培训、保险宣传、管理成本和其他乙方应承担的其他义务的所有费用。除非因特殊原因并经甲乙双方事先书面协商同意，乙方不得再要求追加任何费用。同时，除非合同条款中另有规定，否则，乙方所报价格在合同实施期间不因市场变化因素、规则规章政策等其他变化因素而变动）。

2.付款方式：合同签订后，甲方支付合同总金额的 50%；第一个保险年度服务期满，甲方支付合同总金额的 50%。

合同款结算时，需提供以下资料：

A.合格的发票。

服务验收：

每个保险年度服务期满后，需提供上一年度政府采购履约验收书（服务类），附保险服务保单、理赔情况汇总、理赔满意度反馈情况。

甲方除支付合同总金额外，不再承担乙方为提供本合同项下的服务而发生的其他任何费用，乙方服务人员的薪金、福利、休假日补贴、工伤待遇等由乙方付给，与甲方无关。

经双方协商一致同意，在本合同签订后，若因乙方办理“园采贷”信用融资的需要，本合同约定的收款账号可作变更，变更后的账号为甲方付款时中征应收账款融资服务平台中资金提供方指定的回款账户，甲方支付至该账号的款项，亦视为已向乙方履行完毕支付义务。甲方同时应与办理“园采贷”的乙方签订变更账号的补充协议或由乙方提供账号的变更申请。 乙方银行账户如需变更，应至少于付款期限届满前 10 个工作日内书面通知甲方，否则产生的 一切责任、因变更引起的额外费用由乙方承担。

3.根据现行税法对甲方征收的与本合同有关的一切税费均由甲方承担；根据现行税法

对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

支付方式：转账。

收款账号（同时提供数字人民币账户）：

乙方名称：中国太平洋财产保险股份有限公司苏州分公司

账户：1102020109009014304

开户行：工商银行阊胥路支行

数字人民币账户：0092098651700000

数字人民币开户行：交通银行苏州分行

三、保险当事人

投保人：苏州工业园区应急管理局

被保险人：为在苏州工业园区行政区域内的所有人员（如为苏州大市居民，户籍不在工业园区，在工业园区因自然灾害，导致意外伤害的，其只能选择一处理赔）采购自然灾害民生综合保险，由自然灾害家庭财产综合保险和自然灾害团体人身意外伤害保险两部分组成，由保险服务承接单位专业运作，全权负责保险保障服务。

保险人：中国太平洋财产保险股份有限公司苏州分公司

投保险种：

1. 公共安全救助责任保险

1.1 保险条款：公共安全救助责任保险条款、附加转移、安置费用救助保险条款。

1.2 保障条件：每次事故赔偿限额人民币 1000 万元，累计事故赔偿限额人民币 5000 万元。

责任范围	责任限额	特别说明

在苏州工业园区范围内： 1. 因暴风、暴雨、强对流、雷击、暴雪、洪水、龙卷风、台风、冰雹、低温冰冻、地震等自然灾害造成的人身意外伤害； 2. 在上述自然灾害事故中的抢险救灾行为造成人身意外伤害； 3. 因保障对象住宅内发生的火灾、爆炸造成的人身意外伤害； 4. 被保险人因自然灾害导致意外溺水造成的人身意外伤害； 5. 因雪灾、严重冰冻造成路面结冰引起的人身意外伤害； 6. 因保障对象住宅内发生民用燃气意外事故、民用电意外事故造成的人身意外伤害； 7. 因自然灾害导致公共设施倒塌造成的人身意外伤害。害。	死亡	人民币 15 万元其中意外溺水死亡按不同年龄段分别确定赔偿额（详见附表 1），火灾死亡赔偿限额 3 万元	1. 自然灾害由气象、国土、地震等相关部门认定； 2. 火灾、爆炸由公安、消防、应急管理局等部门认定； 3. 意外溺水事故需公安派出所或村（居）委员会证明 4. 煤气中毒由医疗卫生机构认定； 5. 抢险救灾行为由应急管理局、公安局等政府部门认定； 6. 涉及伤残的需提供相关部门的伤残鉴定证明； 7. 其他原因造成的由园区应急管理局认定。
	伤残	按《伤亡赔付比例表》确定，最高人民币 15 万元，其中火灾赔偿限额最高人民币 3 万元	
附加意外医疗	人民币 2 万元（含意外门诊及意外住院费用）		医疗费用按照苏州市社会医疗保险报销范围和标准
附加自然灾害转移、安置费用救助	100 元/天/人，单次事故最高 3 天		因发生自然灾害或火灾爆炸保险事故，被保险人依法给付人员的转移、安置费用。赔付时需应急部门提供转移安置人员明细表+转移安置人员身份证号码+转移安置人员联系方式盖章件。该费用赔付给支付费用的各功能区、街道。

1.3.相关保障说明：

1.3.1 苏州工业园区行政区域内，因自然灾害和火灾、爆炸、人员意外溺水事件中抢险救灾行为造成人身意外伤害的，其死亡、伤残和医疗费用赔偿限额在原标准基础上提高 100%。

1.3.2 低保户、五保户、特困职工、低保边缘户、重度残疾人员家庭及享受国家抚恤补助的优抚对象遭受保险责任范围内的意外伤害时死亡伤残最高限额在原标准基础上提高 100%。

1.3.3 抢险救灾行为：指在苏州工业园区行政区域内发生自然灾害和火灾、爆炸、人员意外溺水事件时，由各级政府和企事业单位组织的抢险救灾活动以及社会成员自愿参加的抢险救灾活动。属抢险救灾行为的，保险赔付不受户籍限制，只要抢险救灾行为发生在苏州工业园区行政区域内，并经由应急管理局、公安局等政府部门认定，均属赔偿责任范围，包括参加抢险救灾的解放军、武警、消防官兵。社会成员在志愿参加抢险救灾活动中造成意外伤害的，应有三位以上目击证人书面证明并经区应急部门调查、核实、认定。

1.3.4 因雪灾、严重冰冻造成路面结冰引起的人身意外伤害需提供气象部门发布的相关信息证明。

1.3.5 居家期间发生火灾（爆炸）造成人员伤亡的，如火灾（爆炸）事故是由第三方引起的，受害方应首先向第三方提出索赔。如索赔未果，保险人可先行赔付，并取得代位追偿权向第三方追偿。

1.3.6 涉及伤残的需提供相关部门的伤残鉴定证明。

1.3.7 除自然灾害抢险救灾行为外，在以下期间及情况下发生的意外事故不包含在保险责任范围内：

1)在机关、企事业等单位工作期间；

2)在饭店、旅店、商店等营业性公共场所活动期间；

3)在医院治疗期间和在养老机构或护理院休养期间；

4)机动车辆引起的交通事故。

1.3.8 医疗费用按照我市社会医疗保险报销范围和标准（包括诊疗项目、药品使用、住院服务费用）据实赔付。

附表 1：意外溺水死亡分年龄段保额表

年龄	0--3 岁	4—6 岁	7—9 岁	10--18 岁	19--60 岁
保额	5 万	6 万	7 万	10 万	15 万
年龄	61--65 岁	66-70 岁	71—75 岁	76--80 岁	81 岁以上
保额	10 万	7 万	6 万	5 万	3 万

附表 2：人身保险残疾程度与保险金给付比例表

参照《人身保险伤残评定标准（行业标准）》中保协发〔2013〕88 号

序号	情形或伤残等级	最高赔偿比例
1	一级	100%
2	二级	90%
3	三级	80%
4	四级	70%
5	五级	60%
6	六级	50%
7	七级	40%
8	八级	30%
9	九级	20%
10	十级	10%

2. 自然灾害家庭财产综合保险

2.1 自然灾害居民住房保险

保险条款：自然灾害民生保险附加家庭财产保险

保障条件：每次事故赔偿限额人民币 1000 万元，累计事故赔偿限额人民币 5000 万元

保险标的	责任范围	责任限额	特别说明
居民住房	在“苏州工业园区”行政区域内由以下自然灾害等事件造成的住房主体结构损毁： 1. 自然灾害：洪涝、台风、地震、山体塌崩、滑坡、雪灾、龙卷风、雷击、暴风、暴雨、冰雹、突发性地陷； 2. 事故灾难：火灾； 3. 社会安全事件：公共设施倒塌。	人民币 8 万元，其中火灾最高赔偿限额人民币 2 万元	1. 自然灾害由气象、国土、地震等相关部门认定； 2. 火灾由公安、消防、应急等部门认定； 3. 其他原因造成的由园区应急管理局认定。
说明：被保险人为特困供养、孤儿、低保、低保边缘、特困职工、享受国家抚恤补助的优抚对象家庭的，赔付限额在原标准基础上增加 50%。			

2.2 自然灾害居民家庭基本生活设施保险

保险内容	责任范围	责任限额
居民自住房内家庭基本生活设施	在“苏州工业园区”行政区域内： 1. 因洪涝、台风、地震、山体塌崩、滑坡、雪灾、龙卷风、雷击、暴风、暴雨、冰雹、突发性地陷等自然灾害造成的损失； 2. 因发生火灾、爆炸造成的损失； 3. 在抢险、施救过程中造成本身及周边居民家庭基本生活设施的损失； 4. 因自然灾害导致公共设施倒塌造成的损失。	人民币 2 万元
说明：被保险人为特困供养、孤儿、低保、低保边缘、特困职工、享受国家抚恤补助的优抚对象家庭的，赔付标准在原标准基础上增加：（1）家庭简单装修损失，最高赔偿额为人民币 10000 元；（2）衣服、床上用品损失，每人最高赔偿额为人民币 2000 元，每户最高赔偿限额人民币 10000 元。		

2.3 相关保障说明：

2.3.1 保障对象：

2.3.1.1“自然灾害家庭财产综合保险”保障对象为：地址在苏州工业园区行政区域内，且具备 70 年产权属性（不含商业用地）的房屋。

2.3.1.2 自然灾害家庭财产损失保险中“家庭基本生活设施”应包含：床、冰箱、电视机、洗衣机、台式电脑、热水器、液化气灶、油烟机、微波炉、电饭煲、空调、沙发、柜子、台盆、马桶、浴缸、浴霸、自行车、电瓶车、土灶、固定电话、灯具、桌子、凳子、椅子、水龙头等。未列明的家庭基本生活设施理赔，需提供购置时的相关价格证明材料。（赔偿标准详见附表 4）。

2.3.1.3 家庭基本生活设施补偿数量以实际核损认定数量为准，但最高不超过限定补偿数量；全损或无法修复的家庭基本生活设施，以一次性定额补贴金额为准；对能修复的，以实际修复金额为准，但最高不超过一次性补贴金额。

2.3.1.4 因发生火灾（爆炸）造成家庭基本生活设施损坏的，如火灾（爆炸）事故是由第三方引起的，受害方应首先向第三方提出索赔。如索赔未果，保险人可先行赔付，并取得代位追偿权向第三方追偿。

2.3.1.5 本方案中自然灾害居民住房保险，其住房保险保障范围为住房主体结构。

2.3.2 下列情形不属于自然灾害居民住房保险保障的对象。

1)经营性店面、生产性用房、在建房以及厕所、禽畜舍、柴草间、杂物间和简易棚等。

2)受灾后临时分户而新增加的住房。

3)违章建筑和设施。

备注：

①房屋损失具体赔偿标准

附表 3：房屋损失补偿标准

类别	材质	单价（元/平米）	最低起赔面积
屋顶	沥青/水泥瓦	100	5 平米
	彩石/陶土瓦	120	5 平米
墙体	砖墙	20	5 平米
	砂浆	8	5 平米
	人工	15	5 平米
	外墙砖贴面	25	10 平米
门、窗	木质	100	
	钢制	100	
	钢制（含玻璃 3 毫米）	120	

	铝合金	130	
玻璃	单层	40	1 平米
	双层	80	

档次：低、中、高三档按房屋的实际情况确定，一般遵循平房按低档（80%）、楼房按中档（100%）、洋房按高档的原则（120%）。

损失程度：按受损程度确定，轻微损失按 30%，部分损失按 50%，全损按 100%。

核损公式：损失金额=损坏面积×单价×档次×损失程度。

附表 4：家庭基本生活设施一次性定额补贴

物品名称	种类	规格	一次性定额补贴金额（元）	补贴数量限定
床	小床	1.2 米以下	800	
	大床	1.2 米（含）以上	1200	
冰箱	单门/小冰柜	-	200	1 个
	双门以上	-	1000	
电视机		29 寸以下	1000	2 台
		29 寸（含）以上	1500	
洗衣机	半自动	单/双缸	500	1 台
	全自动		1000	
电脑			1500	1 台
热水器	含太阳能热水器		1000	1 台
液化气灶			300	1 台
油烟机			500	1 台
微波炉			300	1 台
电饭煲			300	
空调	（含外机）	2 匹以下	1200	
		2 匹(含)以上	2200	
沙发		组合一套	1200	
柜子	衣柜	两门为一组	250	
	电视柜等		100	
台盆			100	
马桶			200	
浴缸			300	
浴霸			200	
自行车			100	
电瓶车			600	
土灶			300	
固定电话			50	
灯具	吊灯		200	
	日光灯、		40	
	筒灯、壁灯等		20	

桌子	大桌		300	
	小方台		100	
凳子	长凳、方凳、靠背凳		20	
椅子			50	
水龙头			50	
衣服、床上用品		每人	400	5 人
其他未提及基本生活设施		4000 元≤单件单价≤20000 元	市场价格 15%	
		单件单价<4000 元	市场价格 20%	

未提及的家庭基本生活设施因自然灾害受损的，设施市场价格超出 20000 元上限的，按 2000 元为计算基数，予以核算。

附表 5：大灾赔偿处理标准

大灾类型	玻璃		装修
	单片补贴金额	数量限定	定额补贴金额
台风	200 元	3 片	300 元
冰雹	150 元	3 片	-
冰冻	-	-	200 元
暴雪	-	-	200 元
备注：该项所述“大灾”的认定标准为灾害发生后十个工作日内，集中登记理赔户数超 200 户以上，启动大灾赔偿标准。另有特殊情况，可由甲方与乙方商议调整。			

保险条款：

1	(苏州地区)团体人身意外伤害民生保险(2022 版)条款（注册号：C0000143231202212300418l）
2	(苏州地区)政策性住房保险条款（注册号：C0000143211202501230611 3）
3	附加团体意外伤害医疗保险(A 款)条款（产品注册号：C0000143252202003272567 1）
4	应急费用补偿保险条款（注册号：C0000143191202201200676 1）

四、承保服务要求

1.乙方应设立专项小组并向甲方提供专项小组名单。

项目经理：配置 2 名，采用 AB 岗制度，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：要求每个街道配备至少 1 名客户服务专员，协助项目经理提供保险服务。

2. 根据本合同及国家相关规定，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。

五、理赔服务要求

1. 出险查勘服务：

（1）保险服务基础标准：

统一实行 7 天 24 小时接报案；

统一实行 7 天 24 小时查勘；

统一实行 7 天 24 小时救援；

统一实行 7 天 8 小时全年无休理赔工作；

统一实行 7 天 24 小时投诉服务；

（2）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，并提供力所能及的帮助：

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：

（1）设立专人专门窗口负责受理被保险单位办理赔款，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；

（2）简化理赔手续，材料齐全后立刻给付赔款，保证赔款时效；

（3）配合被保险单位了解、熟悉理赔流程，指定专人上门收取索赔单证，最终划付赔款或送赔款上门，让保户足不出户即可办理保险索赔事宜。

4. 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。

5. 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：

（1）自然灾害团体人身意外伤害保险

1）在资料齐全后 5 个工作日内确定赔偿金额；

2）对于意外死亡、残疾，按相关规定办理（详见附表 1、2）；

3）当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，被保险人可以提请仲裁或诉讼；保险事故处理完毕后，由服务小组工作人员上门送赔款；

4）对于因索赔单证提交或者其他特殊原因不能在短期内结案的，在保险责任相对确定和估损基本准确的情况下，保险人可根据被保险人的申请，预付已初步确定的损失金额的 50%赔款。

（2）自然灾害家庭财产综合保险

1）对于常见的家庭财产损失，在资料齐全后 7 个工作日内确定赔偿金额；

2）对于特约财产的损失，保险金额由被保险人和保险人协商确定；

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，并由保险人承担其费用；保险事故处理完毕后，由服务小组工作人员上门送赔款；

4）对于因索赔单证提交或者其他特殊原因不能在短期内结案的，在保险责任相对确定和估损基本准确的情况下，保险人可根据被保险人的申请，预付已初步确定的损失金额的 50%赔款。

6. 对于影响范围广、赔付金额大的赔案由甲方会同相关部门特事特办，妥善处理。

7. 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》，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。

8. 被保险人出险后，在社区卫生服务中心或二级（含）以上医院进行急、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。

9. 保险人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。若保险人在接到索赔资料后 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。

10. 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。

（1）赔付金额在 1 万元（含）以下，在 5 个工作日内赔付；

（2）赔付金额在 1 万元以上，在 10 个工作日内赔付。

六、成果交付要求

在每季度结束后 30 个工作日内向甲方出具上季度乙方加盖公章的理赔统计报表（同时按要求格式提交电子文档）。

七、增值服务要求

1. 安全宣传

1.1 印制自然灾害民生保险宣传手册不少于 1 万份；

1.2 组织协办防灾减灾宣传活动不低于 1 次；

1.3 走进社区宣传自然灾害安全知识不低于 2 次；

2. 安全预防培训

2.1 线下培训：邀请相关领域专家开展应急救援类职业培训的专业课程不少于 2 次，通过理论学习与现场实操培训使学员系统了解应急救援救助体系及法规政策、熟悉国际救援知识及科学施救流程，熟练掌握应急救援基础知识与基础技能。

八、保险金额/赔偿限额

1. 自然灾害团体人身意外伤害保险：见磋商文件规定

2. 自然灾害家庭财产综合保险：见磋商文件规定

九、保险期限

保险期限：24 个月，具体以保单约定时间为准。

十、免赔额：无免赔。

十一、保险金的申领及给付：

1. 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。

1）赔付金额在 1 万元（含）以下，在 5 个工作日内赔付；

2）赔付金额在 1 万元以上，在 10 个工作日内赔付。

2. 在每季度结束后十个工作日内向甲方出具上季度保险人加盖公章的理赔统计报表（同时按要求格式提交电子文档）。

十二、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人的承保服务、保险价格和理赔服务进行监督和检查。

1. 对于下列违约情形，乙方应在服务期满后向甲方支付相应违约赔付金额：存在五次以上有效投诉且未能及时妥善解决的，赔付当年保险年度服务金额的5%；存在十次以上有效投诉且未能及时妥善解决的，赔付当年保险年度服务金额的20%，且后续三年内不再购买乙方保险服务。在合同履行过程中，如情节特别严重，对甲方名誉和利益造成特别重大损害的，甲方有权立即终止本合同，并要求退回当期保费。

（1）收到被保险人对乙方的投诉，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保险人出险以及理赔统计报表。

2. 乙方有义务协助有关部门做好对甲方经办人的廉政建设，防止腐败现象的出现。不以任何形式向甲方经办人提供回扣和变相回扣，并接受有关部门监督检查。

3. 违约责任

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、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

4. 甲方违约责任

在合同生效后，甲方要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款1%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

5. 乙方违约责任

乙方不能履行合同，或履行合同不符合约定的标准，或逾期提供服务，从而影响甲方按期正常使用或导致甲方遭受任何损失的，甲方有权解除合同，乙方应当将已收取的服务费退还给甲方，并向甲方偿付合同总价款30%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。

6. 不可抗力

（1）因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）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。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

（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，并应当在不可抗力事件发生后 7 天以内提供权威机构签发的证明。

十三、合同生效及其它

1. 本合同经双方法定代表人或授权代表签字并经单位盖章后生效。

2. 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，但需向甲方提交二份备存。

十四、合同的解除和转让

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

2. 有下列情形之一，合同一方可以解除合同：

（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；（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。

3. 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方提出解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

4. 乙方不得将本合同项下的权利和义务部分和全部转让给其他任何第三方。

十五、其他

本合同未尽之处双方协商解决；如协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十六、附则

1. 合同份数：本合同壹式陆份，甲乙双方各执贰份，采购代理机构执壹份，政府采购管理部门壹份，各份具有同等法律效力。

2. 未尽事宜

本合同未尽事宜应按《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及其他相关法律法规之规定解释。

甲方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.4.17

乙方：

法定代表人（授权代表）：

签约日期：2026.4.18

附件：承保增值承诺及服务方案

承保增值承诺及服务方案

一、优惠条件

1）如能有幸中标成为苏州工业园区应急管理局本保险项目的供应商，我方郑重承诺：将为贵局储备的抢险救灾应急物资额外提供一份财产一切险保障服务，全面覆盖火灾、爆炸、自然灾害、意外事故等风险，以实际行动支持园区防灾减灾救灾体系建设。



2）自然灾害转移、安置费用救助赔偿限额由 50 元上调为 100 元。

3）出险后预付赔款：保险责任相对确定和估损基本准确的情况下，保险公司可根据被保险人的申请，预付已初步确定的损失金额的 70%赔款。

4）制定《保险服务宣传手册》：我司考虑到该项目具有覆盖面广、被保险人众多等特点，为使保险信息能够全面覆盖到不同区域的所有被保险人，我司将为该项目特别制作不少于 10000 份《保险宣传手册》。理赔服务手册主要包含：



保单信息、24 小时报案电话、服务人员专线、服务指南等简要信息，出险理赔报案指导以及相关所需文件格式。理赔服务手册将在不同街道民政网点随时发放于居民，确保被保险人在发生保险事故时能够第一时间报案，同时便于客户进行日常咨询服务，最终达到百分之百维护被保险人的保险利益的目的。

5）承保初期组织理赔指导服务：组织被保险人（及各信息员）进行详细的讲解和说明。我司承诺每一保险年度内，对于区内所辖每一社区，提供不少于 4 次的现场讲解及案例分析会，及时整理汇编最新理赔实例，使用 PPT 等演示工具为居民提供充分的风险提示。另将根据居民需求不定期举行社区安全知识竞赛，消防演习等活动，每一社区每年不少于 2 次。以提高居民自救、互救意识及能力。

二、提供社会面防灾减灾宣传

1）加大宣传力度：本项目属于苏州工业园区管委会的实事工程，为保证相关工作落到实处，宣传工作深入人心，我司拟组织协办防灾减灾宣传活动不低于 1 次，走进社区宣传自然灾害安全知识不低于 2 次，在各街道及社区加大宣传力度，印制自然灾害民生保险宣传手册不少于 1 万份，分发宣传材料及企业纪念品，保证每一街道每月有专员现场蹲点进行宣传及现场收集赔案材料。切实做到有问必答，有求必应，真正发挥社会稳定器的职能。

2）建立定期风险查勘与随机抽访向结合的风险控制制度

A. 针对本项目，太保财险苏州分公司将定期抽调专业风险控制人员，在各现场服务人员的配合下，定期进行风险检查工作，保证每一社区每月进行一次，并提供书面报告。

B. 我司将利用现有技术力量，或邀请第三方专家，不定期对于辖区内各街道进行随机走访，排查隐患，并提供书面风险报告，为进一步降低风险程度而努力。

C. 对于重点地区，尤其是低洼地区、老建筑集中地区定期进行防灾检查，救灾演练等活动。

3）建立项目工作小组与招标单位及被保险人定期互动回访制度

这项工作在项目承保后即成为常态化制度，包括每周邮件及电话回访、每月定期举办现场办公会议、每季度举行一次大型风险相关主题活动，同时不定期安排如走访困难户等公益活动。

三、防灾减灾信息员培训

1）组织区、街道、基层保险对口的信息员分级进行风险管理培训（具体分为三级）：

A. 针对区应急管理局及区域内各街道对口工作及服务人员：每半年邀请相关领域专家开展应急救援类职业培训的专业课程。专家选择标准为不低于省级公办研究机构副教授或相应职称或 211 重点大学副教授及以上职称以上

专家，费用由保险公司承担。通过理论学习与现场实操培训使学员系统了解应急救援救助体系及法规政策、熟悉国际救援知识及科学施救流程，熟练掌握应急救援基础知识与基础技能。每次培训后由我司对培训内容进行整理，提供书面防灾减损建议一份。

B. 针对社区服务人员：每季度邀请我司总公司理赔部风险控制专家进行一次集中现场培训。所邀请的专家至少具备太平洋产险 5 年以上风险控制工作经验。并要求每次培训后提供书面防灾减损建议一份。

C. 针对区域内居民：以社区为单位，每月由分公司风险控制或理赔专员提供一次风险查勘及培训服务，提高居民自我防范意识。并要求每次培训后提供书面防灾减损建议一份。

2）举办社区内风险控制专员（兼职）专业技能培训

为提高突发重大自然灾害后理赔效率，最大程度缩短理赔反应时间，提高效率，我司将与相关单后与区应急管理局、各街道及社区合作，以社区为单位，选拔热心志愿者，聘为我司自然灾害民生保险风险控制专员（兼职），提供专业技能培训服务及考核，主要包括：消防灭火、现场抢救及护理、家财险查勘技巧、防灾减灾及义务宣传等内容。培训计划包括上岗前进行一次不少于三天的培训课程及相应考核，聘期内每月进行一次专业技术讲座，并不定期举办消防、救援等专业演习，保证上述兼职风险控制专业的专业技能满足社区内发生险情时基本的救援要求。

四、承保业务咨询

1）建设各街道保险服务站：利用我司保险保障优势，组织被保险人（及各信息员）进行详细的讲解和说明。我司承诺提供不少于 4 次的现场讲解及案例分析会，及时整理汇编最新理赔实例，使用 PPT 等演示工具为居民提供充分的风险提示。同时以最优惠的条件，为需要更多保障的苏州工业园区民户，提供意外保险、家庭财产保险、车辆保险等全方位的保险咨询服务。

2）家财产险小额免查勘制度：对于损失低于 RMB 2000 元的自然灾害家庭财产综合保险损失，我司可免于对现场的查勘工作，在受害人提供现场照片及相应事故证明后，我司可根据损失金额直接定损并予以赔偿。

3）提供法律咨询服务：我司为本项目指派特约 4 位资深律师及我司 2 位专职法务提供有关事故处理的法律咨询或其它法律援助服务。发生保险事故时，我司项目小组可安排法律顾问，就案件的性质、理赔流程、相关法律法规规定等各方面提供法律咨询服务。

我方承诺，以上额外承保服务优惠措施将作为我司服务方案的重要组成部分，严格予以执行。相关服务成本已包含在我方的项目总报价中，不向投保人及被保险人收取任何额外费用。

本承诺是我方投标文件的组成部分，对中标后的合同履行具有约束力。如未履行，愿按招标文件及法律约定承担相应违约责任。

投标人（公章）：

法定代表人（负责人）或授权代理人（签字或盖章）：

日期：2026 年 04 月 08 日

理赔增值承诺及服务方案

一、理赔团队人员配备

序号	姓 名	所属部门	本项目担任的职务	联系方式	工作职责具体服务辖区
1	张令兵	苏州分公司	项目理赔负责人	18912609968	项目理赔总负责人
2	周洁	苏州分公司	本项目家财险专职核赔人员	13[illegible]8630	日常理赔专人（家财险）
3	朱苏	苏州分公司	本项目家财险专职核赔人员	13913180307	日常理赔专人（家财险）
4	张滢	苏州分公司	本项目家财险专职核赔人员	0512-65239651	日常理赔专人（家财险）
5	周乐娥	苏州分公司	本项目团意险专职核赔人员	13771781024	日常理赔专人（意外险）
6	姚正文	苏州分公司	本项目团意险专职核赔人员	13913100914	日常理赔专人（意外险）
7	徐雅静	苏州分公司	本项目团意险专职核赔人员	0512-65235178	日常理赔专人（意外险）
8	杨晨	苏州分公司	本项目团意险专职核赔人员	17355371768	日常理赔专人（意外险）

二、理赔流程

1）针对本项目的理赔流程承诺（全面响应本次招标要求并有所优化）

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，并提供力所能及的捐助。

接到报案后应详细的告知被保险人注意事项，承保范围，保障内容等，不得欺骗、误导被保险人；

1. 设立专人专门窗口负责受理被保险单位办理赔款，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；

2. 简化理赔手续，材料齐全后立刻给付赔款，保证赔款时效。

3. 配合被保险单位了解、熟悉理赔流程，指定专人上门收取索赔单证，最终划付赔款或送赔款上门，让保户足不出户即可办理保险索赔事宜。

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

被保险人出险后，在社区卫生服务中心或二级（含）以上医院进行急、门诊治疗而产生的相关医疗费用，在保险责任范围内的，予以赔付。

4.知道保险事故发生后，被保险人应当

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失；否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）及时通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿保险金的责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外；

（三）保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查。对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法认定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分不承担赔偿责任。

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）快速理赔，建立 VIP 理赔绿色通道：在保险事故发生后，以大局为重，以和谐社会为优先意旨，以社会效益优先，不单纯追求经济效益。保证尽可能以受害居民立场出发，与各方进行合理探讨和沟通，有效、依法、快速处理赔案，使赔案在各理赔环节均得到优先处理。承诺受灾居民在 7 日内获得预付赔款。我司本项举措已于 2023 年夏季强降雨灾害、2015 年 428 特大冰雹灾害、2012 年台风“海葵”侵袭及 2012 年 6 月太仓地区重大自然灾害民生保险理赔工作中得到实施，获得了相关政府领导及苏州保监分局领导的充分肯定。

4）微信理赔服务：金额在 5 千元以下的赔案，我司将依据小额快赔方案，同时利用我司特有的微信理赔绿色通道，被保险人可以选择自助上传理赔资料，快捷办理自助理赔。

5）制定《专项理赔服务手册》：我司考虑到该项目具有覆盖面广、被保险人众多等特点，为使保险信息能够全面覆盖到不同区域的所有被保险人，我司将为该项目特别制作《理赔服务手册》。理赔服务手册主要包含：保单信息、24 小时报案电话、服务人员专线、服务指南等简要信息，出险理赔报案指导以及相关所需文件格式。理赔服务手册将在不同街道民政网点随时发放于居民，确保被保险人在发生保险事故时能够第一时间报案，同时便于客户进行日常咨询服务，最终达到百分之百维护被保险人的保险利益的目的。

6）实行赔案专人负责制度，简化索赔手续，简化理赔流程、环节，便于即时掌握赔案进展情况。出险后为每户受灾户以或每位受害者提供理赔专人联系卡，并承诺对于保户的咨询、提问于 24 小时内回复。为了配合被保险单位的理解、熟悉理赔流程，我司理赔服务小组配有专人指导被保险单位全程办理相关的索赔手续。

在整个案件处理过程中，我司将指定理赔人员负责本项目各类案件，除了理赔人员主动向客户反馈案件处理的信息、详细地向客户介绍理赔程序和所需单证外，贵方可随时与我司联系，查询理赔进展或询问案情。

针对本项目，我司将视赔案的具体情况，和被保险人充分协商，尽量简化理赔流程和索赔资料。我司服务人员将主动就所需材料和所需贵方的配合事宜与贵方进行沟通，协助搜集整理索赔资料。

在收到被保险人提供的索赔资料后，如果认为索赔资料不全或者对索赔资料有异议，我司将及时反馈意见。

7）财产险小额免查勘制度：对于损失低于 RMB 2000 元的自然灾害家庭财产综合保险损失，我司可免于对现场的查勘工作，在受害人提供现场照片及相应事故证明后，我司可根据损失金额直接定损并予以赔偿。

三、响应时效

1）出险查勘服务保证做到：

1. 统一实行 7 天 24 小时接报案；
2. 统一实行 7 天 24 小时查勘；
3. 统一实行 7 天 24 小时救援；
4. 统一实行 7 天 8 小时全年无休理赔工作；

5.统一实行7天24小时投诉服务：

设立24小时保险服务专线电话，电话号码：95500，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项目客户服务专员。

2）响应时效提速：在被保险人提供完整必要的索赔清单后，保险人在确定理赔金额后1个工作日内将赔付款全额垫付给被保险人或受益人。

赔付金额在1万元（含）以下，在1个工作日内赔付

赔付金额在1万元以上，在1个工作日内赔付

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

1.意外险，

a、在资料齐全后1个工作日内确定赔偿金额

b、对于意外死亡、残疾，按相关规定办理

c、当和被保险人就赔偿结果无法达成一致时，被保险人可以提请仲裁或诉讼；保险事故处理完毕后，由服务小组工作人员上门送赔款；

d、对于因索赔单证提交或者其他特殊原因不能在短期内结案的，在保险责任相对确定和估损基本准确的情况下，保险公司可根据被保险人的申请，预付已初步确定的损失金额的70%赔款。

2.家庭财产险

a、对于常见的家庭财产损失，1个工作日确定赔偿金额

b、对于特约财产的损失，保险金额由被保险人和保险人协商确定

c、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；保险事故处理完毕后，由服务小组工作人员上门送赔款；

d、对于因索赔单证提交或者其他特殊原因不能在短期内结案的，在保险责任相对确定和估损基本准确的情况下，保险公司可根据被保险人的申请，预付已初步确定的损失金额的70%赔款。

对于不属于保险责任的，同意在接到被保险人赔偿请求后1个工作日内向其发出《拒赔通知书》，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。

四、增值便民措施承诺

1）建立本项目青年突击队，在重大灾害时迅速帮助困难群众，重建家园

针对本项目我司依托苏州分公司团委，建立民生保险专属青年突击队。在发生重特大自然灾害的情况下，青年突击队将配合民政部门，帮助困难群众，使其迅速重建家园。

2）推出贴心上门取件服务：针对报案金额超过 2000 元以上的案件，委派本项目服务小组内专职理赔人员赶赴现场，指导收集必要的理赔材料，以保证金额较大的案件能够顺利索赔。

3）建设各街道保险服务站：利用我司保险保障优势，以优惠的条件，为需要更多保障的苏州工业园区居民及居民户，提供意外保险、家庭财产保险、车辆保险等全方位的保险服务。

4）提供法律咨询服务：我司为本项目指派特约 4 位资深律师及我司 2 位专职法务提供有关事故处理的法律咨询或其它法律援助服务。发生保险事故时，我司项目小组可安排法律顾问，就案件的性质、理赔流程、相关法律法规规定等各方面提供法律咨询服务。

5）提供心理咨询服务：重大灾害事故发生后，针对有特殊困难群体，提供心理咨询辅导服务。 我司二级心理咨询师、二级婚姻家庭咨询师，为有重大灾害事故发生后人员进行心理咨询辅导。

6）人伤医师跟踪服务：重大灾害事故处理中，我司将安排有事故处理经验的医师，及时到救护医院跟踪受伤群众的伤情处理情况，提供医疗指导方面的帮助。

五、其他增值承诺

1）建立严格保密制度和响应政府机制：承诺严格遵循被保险人有关事故消息公布原则及各项保密守则和制度；从保密的角度考虑，对于一些事故理赔，可以根据具体情况，简化理赔手续和理赔所需要的单证、材料等，尽量缩小事故的影响面。并在一些特殊情况下，依照当地政府要求及依法承担物质损失及对第三者经济赔偿责任。

2）争议案件处理：对于个别突发争议案件与条款相冲突或不符时，我司认可由区应急管理局的介入下，充分尊重政府对案件的处理意见，在双方友好协商的基础上进行协商调解。

3）赔款支付违约责任（赔款滞纳金）：如果发生赔款违约支付的情况，我司将按照《保险法》第二十三条的有关规定，除支付相应赔款以外，将承担由于违约支付赔款而造成被保险人受到的损失。

4）建立灾害气象通知平台及灾前援助服务：我司第一时间将灾害性气象资料以传真或短信的形式通知被保险人，并在台风、暴雨等灾害性天气来临前，前往被保险人处指导、协助被保险人的防灾工作，必要时提供防灾、救灾物质。

5）对于受损的可进行修复的电器，我司[illegible]辖区内[illegible]分布各所的电器维修部签订协议，居民可将因灾受损的电器直接进行维修，由我司到维修部进行结算，居民无需付费。