

第一部分 合同书

项目名称： 为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目

项目编号： JSZC-320282-HHCG-G2026-0012

甲方： 宜兴市退役军人事务局

乙方： 中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司

签订地： 宜兴市退役军人事务局

签订日期： 2026 年 07 月 07 日



2026 年 06 月 29 日，宜兴市退役军人事务局 以公开招标采购方式 对 为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目 进行了采购。经评标委员会评审，宜兴市退役军人事务局确定 中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司 为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 宜兴市退役军人事务局 (以下简称：甲方)和 中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司 (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

- 1.2.1 项目名称：为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目；
- 1.2.2 项目数量：详见采购文件项目需求；
- 1.2.3 项目质量：详见采购文件项目需求。

1.3 价款

本合同总价为：¥ 7644780 元（大写：柒佰陆拾肆万肆仟柒佰捌拾 元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1	第一期	2548260 元
2	第二期	2548260 元
3	第三期	2548260 元
总价		7644780 元

1.4 付款方式和发票开具方式

本项目按三年分三期支付，每期余款支付均以当年度甲方依据附件《为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目考核办法》出具的年度考核结果为扣款依据，考核实施周期为每年 5 月 1 日至次年 4 月 30 日，每年组织一次完整年度考核。

1.4.1 付款方式：第一次付款于合同签订后的 30 个工作日内，支付金额为：326.7 元/人/年*本年度实际投保人数*90%；如后续有新增投保人员，则在每年度约定的时间按实结算，余款（扣除考核中的罚款，如有）于考核通过后一次性无息付清。

第二次付款于合同签订 1 周年后的 30 个工作日内，支付金额为：326.7 元/人/年*本年度实际投保人数*90%；如后续有新增投保人员，则在每年度约定的时间按实结算，余款（扣除考核中的罚款，如有）于考核通过后一次性无息付清。

第三次付款于合同签订 2 周年后的 30 个工作日内，支付金额为：326.7 元/人/年*本年度实际投保人数*90%；如后续有新增投保人员，则在每年度约定的时间按实结算，余款（扣除考核中的罚款，如有）于考核通过后一次性无息付清。

1.4.2 发票开具方式：按实际支付的保费开具增值税普通发票。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：本项目保险期限为三年，自 2026 年 5 月 1 日零时起至 2029 年 04 月 30 日二十四时止；

1.5.2 履行地点：宜兴市退役军人事务局；

1.5.3 履行方式：详见采购文件项目需求。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.01% 计算，最高限额为本合同总价的 0.05%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.01% 计算，最高限额为本合同总价的 0.05%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 由于乙方提供的服务存在问题和缺陷导致任何人身、财产损害的，乙方应负责承担由此产生的责任，与甲方无关。如不可避免地造成甲方损失的，甲方有权向乙方追偿（该等损失包括但不限于损害赔偿金、甲方为解决纠纷支付的律师费、诉讼费、差旅费等合理费用）；

1.6.6 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.7 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

1.7.1 凡因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均提交无锡仲裁委员会，按照申请仲裁时该会的仲裁规则进行仲裁。

1.8 合同生效

1.8.1 本合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效。

1.8.2 本合同一式叁份，供需双方各持一份，报送财政监管部门备案一份。

甲方：

统一社会信用代码：11320282MB15432936

住所：宜兴市宜城街道阳泉东路93号

法定代表人或授权代表（签字）：

电话：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方：

统一社会信用代码：9132020083600110X7

住所：无锡市梁青路4号

法定代表人或授权代表（签字）：

电话：:0510-87905747

开户银行：中国农业银行无锡梁溪支行

开户名称：中国人寿保险股份有限公司无锡市分公司

开户账号：10630701040003551

第二部分 合同条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定履行的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与磋商文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果磋商文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 技术成果归属甲方。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定履行进行履约检查，以确保乙方所交付的货物能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 技术资料和保密义务

2.5.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.5.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.5.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.6 质量保证

2.6.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.6.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.7 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时履行的情况，应及时以书面形式将不能按时履行的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长交货的具体时间。

2.8 合同变更

2.8.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背磋商文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的货物的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%；

2.8.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.9 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，如磋商文件“第一章 投标邀请函”中甲方接受成交后分包，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.10 不可抗力

2.10.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4 如遭遇不可抗力事件，遭遇不可抗力的一方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知另一方，并将有关部门出具的证明文件送达对方当事人，积极采取措施防止损失扩大。因不可抗力造成的损失，甲乙双方按照法律规定处理；

2.10.5 “不可抗力”系指不可预见、不可避免、不可克服的事件，包括但不限于：自然灾害，例如地震、台风、洪水等；某些政府行为，例如政府颁布新政策、法律和采取行政措施；社会异常事件，例如罢工、战争等及其他法律、法规规定的事件。

2.11 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

2.12 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.13 合同中止、终止

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.14 检验和验收

2.14.1 乙方按照约定，定期提交服务报告，甲方定期进行验收。

2.14.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具政府采购项目验收单；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告。

2.15 通知和送达

2.15.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的招标文件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于7个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 附加条款

2.17.1 结算上限：最终结算总金额不得超过投标人中标总金额 7644780 元，如最终结算总金额超过投标人中标总金额，按投标人中标总金额结算，如最终结算总金额低于投标人中标总金额，则按实结算。

2.17.2 考核办法效力：本合同附件《为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目考核办法》为本合同不可分割组成部分，与本合同正文具有同等法律效力，乙方自愿完全接受全部考核指标、扣分规则、结果应用、整改及处罚约定，无任何异议。

2.17.3 考核执行约定：甲方每年 5 月启动上一考核周期全面考核，考核流程、打分标准、申诉时限、整改要求全部严格按照附件执行；乙方须全程配合提供承保、理赔、档案、投诉、增值服务等全部佐证资料，拒不配合的，直接按考核办法对应条款扣分。

2.17.4 考核结果处置补充：年度考核不合格扣除 10%项目资金后，乙方须在甲方书面通知规定期限内完成全部问题整改，甲方组织复核；复核仍不合格的，甲方有权单方解除本合同，不予支付剩余全部款项，并将乙方纳入政府采购失信名单，限制乙方参与甲方后续同类采购项目。

2.17.5 其余未尽事宜，以双方最终签订的补充协议为准。

附件：《为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目考核办法》

附件：

为全市重点优抚对象购买“阳光关爱” 保险项目考核办法

一、考核总则

本办法适用于为全市重点优抚对象购买“阳光关爱”保险项目的履约考核，考核结果作为项目资金支付的核心依据，坚持公平公正、量化可考、注重实效、民生导向原则。

二、考核细则(100 分制)

序号	考核维度	考核内容	考核要求	分值
1	承保服务落地 (27 分)	承保效率	1.收到参保信息后，10 个工作日内完成承保信息录入、保单生成，得 8 分；每延迟 1 个工作日扣 2 分，扣完为止。 2.无错录、漏录参保信息（含身份、保障内容等），得 2 分；每出现 1 例错误/遗漏扣 1 分，扣完为止。	10 分
		参保宣传	配合采购方开展保险宣传（线上推文、线下宣讲等），且宣传覆盖指定区域/人群，得 5 分；未开展不得分。	5 分

		服务渠道建设	1.在全市所有线下服务网点配备至少1名保险服务人员得4分；未设立网点地区采购方认为有必要设立服务网点，由采购方协同服务点位，承保公司配备服务人员得2分。未配备不得分。 2.配备服务车辆得2分，未配备不得分。 3.服务网点/通道运行顺畅，参保对象可便捷办理承保查询理赔等业务，得4分；每收到1起关于渠道不便的有效投诉扣2分，扣完为止。	12分
2	理赔服务质量 (30分)	理赔时效	1.简单理赔案件（事实清晰、材料齐全）：1个工作日内受理，15个工作日内赔付到位，得6分；每超1个工作日扣1分，扣完为止。 2.复杂理赔案件（需调查核实）：3个工作日内受理，30个工作日内完成核定并赔付到位，得6分；每超3个工作日扣2分，扣完为止。	12分
		赔付准确率	无错赔、漏赔、超赔情况，得6分；每出现1例错赔/漏赔/超赔，扣2分并责令整改，扣完为止。	6分
		服务体验	1.理赔流程简洁，无需参保对象重复提交材料，得4分；每要求重复提交1次扣1分，扣完为止。 2.理赔人员服务态度良好，无冷漠、推诿等情况，得4分；每收到1起有效服务投诉扣2分，扣完为止。 3.服务对象满意率，随机抽取对象满意率达90%及以上，得4分，75%-90%得2分，75%以下不得分。	12分
3	项目管理规范 (20分)	资料管理	1.建立完整的项目档案（合同文件、承保台账、理赔记录、调查资料、投诉处理等），档案可追溯、可查询，得5分；档案不完整每缺1类扣1分，扣完为止。 2.按要求每半年向采购方提交项目进展报告（含理赔、服务数据等），得1分；每年向采购方提交年度运营情况报告，得2分。	8分
			1.向理赔对象清晰披露保障范围、理赔条件、缴费标准、服务流程等信息，无隐瞒、误导，得4分；每出现1例	6分

4	民生保障成效 (23分)	信息披露	信息披露问题扣2分，扣完为止。 2.按采购方要求公示项目服务内容及办理流程等，得2分；未公示不得分。	6分
		制度与人员管理	1.制定完善的项目服务制度、应急预案、人员培训计划，得3分；缺1项扣1分，扣完为止。 2.项目人员具备相应资质，且稳定无频繁变动，得3分；人员变动未提前报备或无资质，每例扣1分，扣完为止。	
		惠民实效	年度理赔金额达采购金额的90%及以上，得8分；80%-90%得5分；70%-80%得3分；60%-70%得1分；60%以下不得分。（上述理赔金额计算含当年度保单应付未付赔款金额）	8分
		投诉处理	1.建立投诉受理机制，投诉响应时效不超过24小时，处理完结率100%，得3分；响应超时每例扣1分，未完结每例扣2分，扣完为止。 2.投诉处理满意度达95%及以上，得2分；90%-95%得1分；90%以下不得分。	5分
		增值服务	提供与保险配套的增值服务（如健康讲座、风险排查、便民咨询、上门服务、服务创新等），得4分；每提供一项得2分，未提供不得分。	4分
		应急处置	1.年度无发生重大服务负面事件、负面舆情的，得3分；发生重大服务负面事件造成恶劣影响或违反消费者权益保护规定被监管处罚的不得分。 2.配合采购方、相关部门完成应急处置，无推诿、拖延情况，得3分；出现推诿扣3分。	6分

三、考核实施与结果应用

1. 考核主体：由采购方选派相关工作人员组成考核小组，每年开展一次全面考核，评价期间为每年5月1日至次年4月30日，年度结果作为核心评价依据。

2. 考核方式：查阅资料、实地核查、参保对象抽样调查、数据统计

分析等相结合。

3. 结果应用

优秀（85分及以上）：全额支付项目资金。

合格（75-84 分）：全额支付项目资金，要求针对扣分项限期整改。

不合格（75 分以下）：扣除 10%项目资金，责令限期整改；整改仍不合格的，终止合同，取消该项目后续政府采购参与资格。

4. 争议处理：供应商对考核结果有异议，可在收到结果通知后 5 个工作日内提交书面申诉，考核小组 7 个工作日内复核并反馈最终结果。

四、附则

1. 本办法由采购方负责解释, 未尽事宜可由采购双方协商补充。

2. 本办法自项目合同签订之日起生效,适用于整个项目履约周期