

编号：JSZC-320509-SZYJ-C2026-0006

政府采购合同书

项 目 名 称：吴江区自然灾害民生综合保险服务项目

甲方（采购人）：苏州市吴江区应急管理局

乙方（供应商）：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司
（主投标人）

中国太平洋财产保险股份有限公司吴江中心支
公司（联合体投标人）

中国人寿保险股份有限公司吴江支公司
（联合体投标人）

中国太平洋人寿保险股份有限公司吴江支公司
（联合体投标人）

合同条款

甲方（采购人）：

苏州市吴江区应急管理局

单位地址：

苏州市吴江区松陵街道笠泽路 138 号

联系人：邵伟东

联系号码：13862196755

乙方（主投标人）：

中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司

单位地址：苏州市虎丘区狮山路 16 号

（联合体投标人）：中国太平洋财产保险股份有限公司吴江中心支公司

单位地址：吴江区松陵镇东太湖大道 7070 号亨银大厦 103、301 室

（联合体投标人）：中国人寿保险股份有限公司吴江支公司

单位地址：江苏省苏州市吴江区松陵镇鲈乡南路 2348 号（太湖新城）鲈乡南路 2348 号

（联合体投标人）：中国太平洋人寿保险股份有限公司吴江支公司

单位地址：吴江区松陵镇东太湖大道 7070 号亨银金融大厦 102、201、801 室

联系人：陆竞

联系号码：15335262627

根据甲方委托苏州市宇杰工程技术服务有限公司进行吴江区自然灾害民生综合保险服务项目（采购编号：JSZC-320509-SZYJ-C2026-0006）政府采购的成交结果，确定乙方为本次成交供应商，现依照采购文件、乙方的响应文件及相关文件的内容，签订本合同书。

一、保险当事人

投保人：苏州市吴江区应急管理局

被保险人：吴江区户籍居民与吴江区已办理有效居住证并已在吴江区缴纳社保满 6 个月的新市民。

保险人：中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（主投标人）

中国太平洋财产保险股份有限公司吴江中心支公司（联合体投标人）

中国人寿保险股份有限公司吴江支公司（联合体投标人）

中国太平洋人寿保险股份有限公司吴江支公司（联合体投标人）

二、投保险种：（相关险种）

自然灾害责任保险、重大自然灾害房屋保险附加房屋火灾（爆炸）责任保险

三、保险条款：（使用条款）

1、 保险金额 / 赔偿限额

（一）保障条件：保险险种、保险保障及保险费用

（1）自然灾害责任保险：保费为 1.7 元/人/年，按 2025 年 6 月底全区户籍总 93.04 万人及吴江新市民人数 26.59 万人测算。

（2）重大自然灾害房屋保险附加房屋火灾（爆炸）责任保险：保费为 4.9 元/户/年。按 2025 年 6 月底吴江户籍人口户数 31.26 万户测算。

（3）实际保费金额以投保上一年度 6 月末公安部门确定的人口数和户数为基准，保费按年度等额支付。

（二）保险费

（1）保费：人民币叁佰伍拾陆万伍仟肆佰伍拾元整（¥3565450.00）

（2）甲方应于本合同签订并生效之日起 14 个工作日内付至乙方，乙方应当开具相应发票。

（3）支付方式：银行转账等。

四、保险期限：一年，具体以保单约定时间为准。

五、保险责任

第一部分、自然灾害公众责任保险

责任范围	责任限额		备注
(1) 暴风、暴雨、雷击、洪水、龙卷风、飏线、台风(热带风暴)、冰雹、雪灾、严重冰冻等自然灾害；(2) 在上述自然灾害事故中的抢险救灾行为；(3) 飞行物及其他空中运行物体坠落；(4) 因雪灾、严重冰冻造成路面结冰引起的意外摔伤事故。(5) 火灾、爆炸。	死亡、永久丧失工作能力、伤残	人民币 10 万元/人	(1) 自然灾害必须由气象部门认定并发布；(2) 医疗费用按照我区社会医疗保险报销范围和标准，无社会医疗保险报销的按保额的 50% 给付。
	医疗费用	(1) 至 (4) 项保险责任：人民币 1 万元/人；(5) 火灾(爆炸) 责任：人民币 2 万元/人。	
见义勇为，由区公安局见义勇为办公室认定	死亡、永久丧失工作能力、伤残	人民币 10 万/人	吴江区见义勇为者，不限户籍，但对于工作职责、工作期间范围内的见义勇为不在此项。见义勇为医疗费用补助，需提供实际医疗费用原始票据。
	医疗费用补助	人民币 2 万/人	
抢险救灾，由区减灾委或当地政府认定	死亡、永久丧失工作能力、伤残	人民币 10 万/人	吴江区抢险救灾者，不限户籍

	医疗费用	人民币 2 万/人	
因挤压踩踏、公共设施倒塌造成的人身意外伤害	死亡	人民币 10 万元/人	不限户籍
意外溺水	死亡	人民币 10 万/人	不限户籍
居家意外触电	死亡	人民币 10 万/人	不限户籍， 吴江辖区内的生活用房因生活用电或生活用气所发生 的责任。
居家意外煤气中毒	死亡	人民币 10 万/人	

（一）因见义勇为或在抢险救灾过程中造成死亡的，其保险金额适度上浮，原则上按原保险金额的 200% 执行；

（二）除见义勇为和抢险救灾项目外的人员死亡和永久丧失工作能力（按国家《职工工伤与职业病致残程度鉴定》（GB/T16180-2014））不同年龄段调整保险金额，具体如下（年龄为周岁，保额为万元）：

年龄	0-9	10-17	18-60	61-70	71-75	76-80	81 及以上
保额	3	7	10	7	5	3	2

年龄计算公式：出险年月-出生年月（以身份证为准）=X 周岁 Y 个月；如 Y 个月 ≥ 6 个月，则适用年龄为 X+1 周岁；如 Y 个月 < 6 个月，则适用年龄为 X 周岁；

1、达到伤残标准的按《人身保险伤残评定标准（行业标准）》对应残疾比例给付；

2、扩展在苏州市吴江区应急局依法登记的防灾减灾救灾社会组织人员，参与政府组织的国内的防灾减灾救灾活动造成的意外伤害和在国内参加由政府组织的救灾专业演练、培训发生的人身意外伤害。

3、理赔责任区域限吴江辖区范围内。

第二部分、房屋保险

责任范围	责任限额		备注
重大自然灾害（特指台风、龙卷风、洪水、雪灾、冰雹、暴风、暴雨、雷击）；火灾、爆炸。 重大自然灾害必须由气象部门认定并发布。	火灾、爆炸	房屋：人民币 3 万元/户	吴江区辖区内的 居住房屋
		基本生活设施：人民币 2 万元/户	
		房屋下装潢：人民币 0.3 万元/户	
		抢险中造成的第三方财产损失： 人民币 1 万元/户	
	重大自然灾害	房屋：人民币 3 万元/户	吴江区辖区内的 居住房屋
		基本生活设施：人民币 2 万元/户	
		房屋下装潢：人民币 0.3 万元/户	

1、对低保、低保边缘、特困职工、优抚对象家庭，其财产保险金额适度上浮，原则上按原保险金额的 150% 执行；

- 2、违章建筑不在保险范围内，不符合 331 专项行动要求的不在保险范围内；
- 3、公有住房租赁户（无房户）的家庭财产损失列入保险赔付范围，但房屋损失不在保险赔付范围内；
- 4、将拆迁新建已入住而暂时无证的房产发生保险事故列入保险赔付范围，但须由村（社区）出证明确认，索赔通知书由村（社区）盖章；
- 5、重大自然灾害房屋保险附加火灾（爆炸）赔付标准参照有关附件；
- 6、理赔责任区域限吴江辖区范围内。

六、赔偿处理：按照承保险种分别承担相应的保险责任。

七、案件服务：

- （1）实行 24 小时接报案；
- （2）实行 24 小时查勘；
- （3）实行 24 小时救援；
- （4）实行 8 小时全年无休理赔工作；
- （5）实行 24 小时投诉服务；
- （6）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，并立即通知保险公司本项目客户服务专员。
- （7）设立专人专门窗口负责受理赔款案件，实行一站式服务，确保险赔、财务、信息技术等环节的高效畅通。
- （8）接到报案后应详细地告知被保险人注意事项，承保范围，保障内容及理赔时需要准备的材料等，不得欺骗、误导被保险人；
- （9）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。
- （10）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。
- （11）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，除外金额或不予赔偿的理由，超过规定时间的，视为同意赔偿。
- （12）接到被保险人报案后，对于属于保险责任的事故，同意按照约定时效及时确定赔偿金额。
- （13）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》。
- （14）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没有按规定时间向其发出《拒赔通知书》，则按保险责任处理。

八、日常服务

- （1）定期沟通制

不定期与甲方召开保险工作会商会议，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双方协调的事宜；

（2）建立投诉制度

- A. 设立投诉受理电话，由高管人员负责受理各被保险人对各分支机构的保险投诉；
- B. 对于同一分支机构发生超过 3 次（含 3 次）以上的有效投诉，应更换该分支机构的分管经理和负责人。

（3）建立回访制度

做好对被保险人的满意度评价工作，收集客户反馈意见。

（4）争议制度

建立争议制度，一旦发生承保、理赔方面的争议，按以下程序进行：

- A. 复查承保、理赔程序与相关要求，查明原因后与保户协商解决；
- B. 与保户协商未决，递交同级推委会下设的定损调解委员会共同与保户协商解决；
- C. 报吴江区理赔协调委员会协商解决；
- D. 共同协商未决，递交苏州市仲裁机构进行仲裁；
- E. 仲裁费用按相关规定执行。

（5）乙方每两个月安排一次防灾防损培训，保险期限内 12 个月，共 6 次培训。培训的各项费用，由乙方承担。

九、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。

十、补充说明：

1、在理赔中，如涉及吴江区自然灾害民生综合保险的保险项目与吴江区其他政府出资的保险项目赔偿相重复时，原则上累计赔偿金额以上述类型项目中的保障金额最高为限。（具体案件处理时由保险公司依据《中华人民共和国保险法》及相关法律法规解释和处理）

2、本项目所有保障均建立在合法合规的基础上，一切违反国家法律或苏州市政府行政法规规定的行为所引起的损失，均不在保障范围内。

3、本方案自 2026 年 1 月 1 日起实施，每一个年度为一个保单年度。

十一、双方权利义务

1、甲方有权组织有关人员或第三方专业人士定期或不定期对乙方的承保服务、保险价格、资信状况、履约能力和理赔服务等进行了解、监督和检查，乙方应当给以相应和必要的配合。对发现或存在的任何问题，甲方有权要求乙方予以澄清、说明、纠正或采取其他合理、必要的弥补措施，乙方也有义务主动加以化解或弥补。

2、乙方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，遵循良好的职业道德与廉政纪律，禁止任何相互串通、贿赂等腐败与不当行为，不得以任何形式向保险具体采购单位经

办人或其他关联人员提供财物、回扣、变相回扣或输送利益，并接受有关部门监督检查。

3、乙方应按保险条款及时履行理赔义务，并定期或按甲方指令向甲方提供出险理赔报告等汇总信息或报告。

4、《消费者权益保护条款》

乙方承诺将履行《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关内容，保护消费者信息安全，保障消费者的知情权、尊重保护消费自主选择权等合法权益，并自觉接受甲方的监督。

5、《客户信息安全保护条款》

甲乙双方应重视客户信息安全保护工作，应确保在本协议项下，各类业务严格遵守国家法律法规及监管规定（包括但不限于《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求），在结合业务实际的基础上依法合规地收集和使用个人信息。

如乙方涉及将客户信息外发第三方使用，需获得甲方的单独授权同意（授权形式包括但不限于签订授权书、录音回复、邮件回复等），并按照授权范围提供数据传送。

乙方承诺会对第三方机构依法依规开展客户信息收集和处理相关工作的监督和指导，在具体实施中落实对数据外部使用的监督管理责任，联合信息科技部对外发客户信息采用公司指定的安全保护措施，并明确第三方系统的安全配置和防护标准，做好数据安全传输，数据安全评估检查等工作，并在信息使用结束后合法合理处理客户相关信息（删除、匿名化等）。

如因第三方机构原因造成信息泄露使甲方权益受到侵害，乙方应向甲方提供相关材料，配合甲方依法维护自身权益。

十二、下列文件为本合同不可分割部分：

- （一）成交通知书；
- （二）供方成交的响应文件；
- （三）采购文件；
- （四）投保单、保险单及批改申请书、批单；
- （五）与本次招标有关的并经当事人双方确认的其他文件。

十三、合同生效及其它：

1、合同经甲乙双方代表签字并加盖公章（或合同章）后即生效，需苏州市吴江区财政局政府采购办备案。

2、合同签订后甲乙双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《中华人民共和国民法典》的规定办理，在合同履行过程中，双方如有争议，经协商无效，任何一方可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3、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。

4、本合同一式捌份，甲方贰份，乙方肆份、采购代理机构、政府采购管理部门各壹份，具有同等的法律效力。

甲方（盖章）：

苏州市吴江区应急管理局

法定代表人（授权代表）（签字）：



乙方：

中国人民财产保险股份有限公司苏州市分公司（盖章）：

法定代表人（授权代表）（签字）：



中国太平洋财产保险股份有限公司吴江中心支公司（盖章）：

法定代表人（授权代表）（签字）：



中国人寿保险股份有限公司吴江支公司（盖章）：

法定代表人（授权代表）（签字）：



中国太平洋人寿保险股份有限公司吴江支公司（盖章）：

法定代表人（授权代表）（签字）：



签订日期：

签订日期：

代理机构（盖章）：



附件:

吴江区自然灾害民生综合保险服务项目

考核表

序号	项目		分值	考核说明	得分
1	理赔时效及服务质量		40	保险公司须满足承诺的保险时效，出现 1 例不满足的扣 5 分，保险公司须满足承诺的保险服务质量，不及时上门收取材料的或明确告知所需材料的，出现 1 例不满足的扣 5 分，扣完为止。	以统计数据为准
2	满意度考核	满意度问卷	10	在定期对被保险人进行的满意度问卷调查中，理赔工作满意度低于 90%，扣 5 分；低于 85%，扣 10 分，扣完为止。	以统计数据为准
		满意度回访	10	在对被保险人进行的日常电话或上门的满意度回访中，理赔工作满意度低于 90%，扣 5 分；低于 85%，扣 10 分，扣完为止。	以统计数据为准
3	违规事项监管		30	保险公司出现违规行为的，出现 1 例，扣 10 分，扣完为止。	以实际数据为准
4	投诉率		10	接到一例有效投诉，经查实确为保险公司责任的，出现 1 例，扣 5 分，扣完为止。	以实际数据为准
总分					以统计数据为准