

长期护理保险承办合同

(2026 年)

甲方（委托方）：淮安市社会医疗保险基金管理中心

机构地址：淮安市清江浦区翔宇中道 150 号

联系电话：0517-83999700

乙方（主承保）：紫金财产保险股份有限公司淮安中心支公司

机构地址：江苏省淮安市翔宇中道 9 号

联系电话：0517-89860875

乙方（次承保）：中国平安财产保险股份有限公司江苏分公司

机构地址：江苏省南京市鼓楼区集庆门大街 272 号

联系电话：025-68113844

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》以及《市政府关于印发淮安市长期护理保险实施方案的通知》（淮政规〔2023〕2号）《关于印发〈淮安市长期护理保险实施细则（试行）〉的通知》（淮医保发〔2023〕33号）等有关文件规定，为做好淮安市长期护理保险服务工作，甲方与通过淮安市公共资源交易中心（政府采购中心）招标选定的乙方经过协商，本着平等协作和诚实信用的原则，签订如下合同：

一、服务事项

甲方作为长期护理保险（以下简称长护险）的经办机构，委托乙方承办服务区域一（淮阴区、金湖县、盱眙县）的长护险经办管理相关事务。乙方根据本合同约定，接受甲方委托，开展失能评估、定点服务机构协议管理、费用明细初审、稽核管理、政策宣传、业务培训、咨询回复、信访答复、投诉处理、基金运行监测以及其他适合委托经办的业务。

二、合同期限

本合同期限为2026年1月1日至2026年9月30日。合同期满，本合同自行终止。

三、合同金额和支付方式

1.资金筹集。筹资标准按80元/人·年标准筹集，其中个人缴费10元、市县（区）财政补助10元、职工医保统筹基金划拨60元。如遇政策调整，以具体政策规定为准。

2.费用拨付。（1）甲方按筹资标准及本服务区域期初人数，计算长护险基金总额，其中承办服务费按招标确定的3.33%计提。甲方预留承办服务费的5%作为履约保证金，剩余服务费原则上于每季度首月划拨至乙方指定账户。

(2) 甲方按照上年度第四季度长护险待遇发生数上浮10% (如拨付的保费不足以支付当季度待遇时, 可根据实际情况调整上浮标准。当季度保费剩余部分计入下季度保费申请规模。) 向财政部门申请当季度长护险保费, 原则上于每季度首月划拨至乙方指定账户。

3. 结算管理。乙方应在每月初8个工作日内完成上月应支付待遇费用的对账、核算及审核, 并将费用明细、结算报表等签字并报送至统筹地区医疗保障经办机构, 同时当月10个工作日内将应支付的待遇费用划转至统筹地区医疗保障经办机构账户, 统筹地区医疗保障经办机构于每月15个工作日内完成支付。

4. 费用清算。届满甲方按合同期限内享受长护险待遇的实际人数、待遇支付情况与乙方进行保费清算, 结余部分返还财政专户; 如果超支, 由甲方与乙方按本合同“十、风险调节”相关要求进行分担。届满甲方及时对乙方合同履行情况、承办服务质量开展考核, 依据考核结果结算履约保证金。清算后结余部分返还基金, 超支部分由乙方自行承担。

5. 票据管理。乙方收取预拨付的承办费用后, 应向甲方开具准确合法且有效的发票。

四、甲方权利、责任与义务

1. 甲方应对合同规定范围内乙方的服务进行监督和检查, 拥有监管权; 甲方应建立以委托服务工作质量为核心的考核办法, 包括经办质量、评估质量、制度建设、队伍建设、经办能力建设、协议管理能力建设和年度量化指标考核等。甲方按规定对乙方进行考核, 考核结果与结算等挂钩。

2.甲方应向乙方提供长护险经办管理服务涉及的信息系统及长护险参保信息。

3.甲方应为乙方开展定点评估机构、定点护理机构核查工作提供所需支持。

4.甲方应建立举报投诉、信息披露、基金监管、欺诈防范等监管机制，确保长护险基金平稳运行和安全有效。甲方应加强对乙方政策制度执行情况及业务经办情况等的督查，及时发现和纠正长护险实施过程中存在的问题。

5.甲方应构建多维度立体监管体系，乙方应予以支持，落实监管主体责任。

6.甲方可以邀请相关专业机构组成考核小组对乙方相关工作进行考核评价。乙方认可考核小组的考核评价方法、工作流程及考核结果。如考核“不合格”，双方终止合同，乙方服务区域按照规定程序另行分配，由其他中标机构承接。

7.甲方应履行国家法律、法规所规定的由甲方承担的其他责任。

五、乙方权利、责任与义务

1.根据甲方要求，承办长护险业务，并明确组织管理机构，配备与业务量相适应的岗位人员、办公场所及办公设施。

(1)乙方应在中标服务区域内成立长护险服务中心，用于开展长护险经办服务及内部综合管理等工作，办公地点由乙方自行选定。(2)乙方应配备开展各项业务且与工作量相适应的办公设施(包括车辆)等设备。(3)乙方应按照参保人员每3万人标准配备的长护险经办服务全职工作人员数量不少于1名，其中具有医学、康复、护理、信息、统计、财务等专业的人员比例不低于30%，保证人员的相对稳定性；

同

超额配备的人员成本，由乙方另行承担。（4）乙方经办工作人员的招聘、培训、日常管理、考核等工作由乙方负责。

2.按照甲方要求，做好长护险政策宣传、咨询答复、投诉处理以及待遇享受人员跟踪回访、满意度调查及稽核调查工作。（1）乙方应强化宣传工作，充分调动积极性和主动性，大力宣传长护险制度的重要意义和作用，精准开展宣传工作，有效提高宣传频次及成效，使参保群众能够及时了解参保和待遇政策。（2）乙方应建立投诉处理、内部控制、日常巡查、运行分析等管理制度，通过信息系统、抽查询访、满意度调查等途径，对评估结果、评估质量及待遇享受等情况进行跟踪管理。（3）乙方对定点服务机构开展日常稽核、专项稽核和举报稽核等工作，采用调查、抽查等方式，监督检查其执行长护险政策规定、履行协议情况以及各项监管制度落实情况。（4）强化常态化走访：乙方在承办区域内每月开展实地走访不低于4次，月走访总数占区域内失能人数的7%左右，年度实地走访率不低于80%。其中新准入失能人员30天内走访次数不少于1次，以及时了解失能人员和护理机构服务情况。（5）加强视频实时监控：视频抽查护理员实时服务情况，乙方服务区域内周抽查护理员的护理服务次数不低于50次。线上抽查系统内护理服务照片，每月查看总数占区域内失能人员人数的50%。（6）建立全覆盖监管网：实地走访、电话回访和视频抽查，一个季度要覆盖区域内所有护理机构。异地居住的失能人员，每月需稽核一次，可通过微信视频、实地走访等方式开展。

3.按照甲方要求，乙方应做好定点服务机构和人员管理。

（1）乙方应协助甲方进行本服务区域内评估机构和护理机构的遴选工作。（2）乙方应建立评估人员、护理人员基本

信息库，审核评估员和评估专家的资质，将符合条件的评估人员录入信息系统，实行动态管理。对护理机构录入信息系统的护理人员资质进行审核，确保 100%持证上岗。（3）定点服务机构的名称、法定代表人、主要负责人或者实际控制人、注册地址、机构性质等重大信息变更时，应当自有关部门批准之日起 30 个工作日内向甲方和乙方提出变更申请。从业人员构成其他一般信息变更应当及时书面告知。

4.按照甲方要求，乙方应做好待遇保障管理。（1）乙方应做好长护险待遇申请的受理、审核、评估任务派发、评估结果复核、评估结果做出和送达、复评申请审核及待遇享受人员跟踪回访等工作。（2）乙方应开展对评估机构及评估人员监管，包括评估过程中协助审核参保人员身份、告知参保人员权益和义务以及护理服务合规性核查、异地失能人员评估、待遇支付、期满评估及核查等行为，对其行为负责；乙方应定期对失能人员失能情况开展复查，每年内至少复查一次，复查费用由乙方承担。经复查不符合长护险待遇享受条件的失能人员，自复查结论作出的次日起停止长护险待遇。（3）乙方应对定点护理机构进行协议管理、日常监督管理和考核，并对定点护理机构护理人员开展业务指导培训，提升护理服务质量；乙方应落实待遇人员的护理方式选择与变更、失能状态复核、生存状态认证工作。

5.按照甲方要求，做好长护险基金支付费用的对账、核算及审核工作。（1）乙方如对淮安市长护险信息系统结算数据或对甲方审核的费用等存有异议，可向甲方申请复核。（2）失能人员在接受护理期间，符合《长护服务项目目录》的，按照规定由长护险基金支付；超出《长护服务项目目录》

范围的护理服务长护险基金不予支付。（3）初次失能等级评估费用由长护险基金支付。复评结论与初评结论一致的，复评费用由申请人支付，其它情形由长护险基金支付。

6.按照甲方要求，做好档案管理工作。乙方应建立健全失能评估档案管理制度，妥善保管失能评估纸质、影像等档案资料，按“一人一档”要求整理归档，包括失能评估申请表、初次评估结论及佐证资料、复评结论及佐证资料等。定期移交甲方存档保管，同时做好信息安全管理。失能评估档案的保管期限不少于10年。

7.按照甲方要求，做好长护险信息系统建设及相关业务信息的统计、分析及上报工作。（1）乙方应统一使用淮安市长护险信息系统经办业务，按要求配置计算机和网络系统，配备与长护险业务相适应的计算机管理人员，保障信息系统的连接和数据交换；信息系统费用（含软件开发、硬件设备、安全等级保护）以及期间因政策调整所需的软件开发及硬件设备投入等费用（含信息系统运维费用以及升级费用）均由乙方承担。（2）乙方应按月编报长护险运行分析报告，按季度提交季度基金运行分析报告，按考核年度提交总结报告。

8.如保险期限结束，甲方尚未招标确定新的长护险承办机构，乙方需继续帮助甲方做好长护险衔接工作。

9.法律、法规规定和本合同约定的其他事项。（1）未经甲方同意，乙方不得将本合同业务转让、分包给任何第三方。

（2）甲方交办的其他与长护险相关的服务工作。

六、共保体成员责任分工

本合同的主承保、次承保组成共保体，共同负责本服务

区域内长护险业务承办工作，主承保组织实施日常具体经办服务工作，次承保做好配合。

1.主承保与次承保签订共保协议。

2.主承保、次承保以本合同和淮安长护险共保协议为基础，按照淮安市长护险服务项目招标文件中规定的份额和共保比例分担保险责任、运营成本和待遇费用支出等合理费用。

3.乙方独立开展服务工作。运作模式为主承保负责本区域内保费统筹划拨、调配、返还和项目审计等工作，次承保须协助主承保进行亏损资金调配、年度基金结算、项目审计等工作。

4.主承保制定共保体服务章程，建立服务制度。协议期内主承保按需召集次承保共同研究分析经办过程中存在的问题并提出完善意见和整改措施，由主承保代表共保体向甲方按月出具长护险运行分析报告并提出建设性意见。

5.主承保在收到甲方保费划拨款项后，应依据与次承保的事先约定或双方协商一致的时限，完成保费划付工作。次承保应积极配合主承保，确保相关资金划转工作高效办结。

6.主承保公司负责所有赔案处理，次承保配合主承保公司按照相应比例分摊。如果超支，承办机构分担部分由主承保与次承保按照相应比例进行分摊。

7.主承保公司负责承办服务费的收支，若超出协议约定的费用率，次承保配合主承保公司按照相应比例分摊。

8.协议期内主承保按季组织共保体成员开展业务培训、互学互评等提升经办业务的交流活动，次承保需配合主承保开展。

七、共同责任

1.接受监督。甲乙双方签订合同的情况，以及长护险收入、支出情况等定期按规定接受财政、审计、医保行政部门的监督。本服务期限结束后，甲方委托有资质的第三方进行长护险基金运行审计并出具报告。

2.相互沟通。本项目相关政策发生调整时，甲方及时告知乙方；乙方经办长护险业务中出现新情况或遭遇突发事件，要及时通报甲方。

3.共同管理。甲乙双方共同对定点评估机构、定点护理机构进行管理，甲方应按考核办法对定点评估机构、定点护理机构履行协议情况进行考核，可委托乙方具体负责。

4.强化培训。甲方对乙方开展长护险政策业务培训，乙方要对定点评估机构、定点护理机构、工作人员开展政策业务培训。

5.保证支付。合同结束或提前终止，但在合同有效期内已发生尚未结算的费用由乙方支付。

八、保密条款

日常工作中涉及的参保人隐私信息以及相关资料等个人基本资料，乙方及乙方工作人员必须承担保密责任，不得用于其他用途，不得向第三方泄露。由于乙方工作人员泄露参保人员信息造成的相关后果，由乙方承担相应的法律责任。

九、违约责任

甲乙双方因违反合同约定，或发生其他严重损害参保人权益的情况，合同双方可以提前终止或解除合作，并就违约情况提请有关部门依法追究责任人。

乙方不得利用专业技术和行业信息优势之便，故意隐瞒或掩盖自身过失，违背投标承诺和未尽义务，如有发生，甲方可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受合同时效的限制。

乙方预留的履约保证金不足以赔偿甲方实际损失的，甲方有权要求乙方继续赔偿。

乙方不按照合同规定履行的，甲方有权责令乙方立即改正，乙方拒不改正或已经造成不良社会影响的，甲方有权要求乙方承担责任。

乙方对定点评估机构、定点护理机构、工作人员或参保人员监管不严造成长护险基金流失的，由乙方先行垫付相关费用并负责追回，确实无法追回的，由乙方全额承担。

十、风险调节

长护险按照“以收定支、收支平衡、略有结余”的原则建立风险共担机制。长护险保费收支结余如出现亏损，亏损2%（含）以内的部分由乙方承担，2%以上的部分，由甲方和乙方各承担50%；如有结余，则结余部分全额返还基金。承办服务费结算后结余部分返还基金，超支部分由承办机构自行承担。

结余率或亏损率计算公式： $[(本期长护险实际保费 - 本期长护险待遇支出) / 本期长护险实际保费] \times 100\%$ 。

本期长护险实际保费 = 本期长护险基金总额 - 本期长护险承办服务费。

十一、争议解决

甲乙双方发生有关长护险争议时，可通过协商解决；协

商不成，应提交甲方所在地有管辖权的人民法院处理。

十二、违约处罚

乙方有下列情形之一的，甲方取消其当期长护险业务承办资格：

- 1.发生服务能力严重不足、服务质量低下或其他严重影响长护险业务正常办理的重大情况；
- 2.承办长护险结算业务过程中，出现挪用、截留、侵占长护险项目资金违法违规案件，严重损害参保群众合法权益；
- 3.未经行业监管部门及淮安市医疗保障部门同意，单方中途退出长护险业务承办项目；
- 4.履约考核验收结果为“不合格”；
- 5.其他严重影响长护险制度平稳运行的行为。

十三、不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后48小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明和双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十四、特殊情况处理

如因乙方或共保体中的某方不能履行合同，影响了参保人权益，甲方按政策规定履行职能，扣留乙方的履约保证金，并报相关部门追究其责任。

十五、其它约定

所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、

往来信函)、采购文件、要约文件和响应承诺文件、合同附件及《中标通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分,与本合同具有同等的法律效力和履约义务,其生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

甲方制定的考核办法亦作为本合同附件之一,如遇与前文内容不一致的,以甲方确认的文件为准。

十六、合同生效

本合同在甲乙双方法定代表人或其授权代表签字并加盖公章后生效。本合同一式五份,甲乙双方各执壹份,甲乙双方主管部门各备案壹份,具有同等法律效力。

甲方(盖章):
法定代表人或授权代表:
2026年2月14日



乙方(主承保盖章):
法定代表人或授权代表:
2026年2月14日

乙方(次承保盖章):
法定代表人或授权代表:
2026年2月14日

