

周口市消防救援支队人身意外险采购项目保险协议

采购人（甲方）：周口市消防救援支队

供应商（乙方）：阳光财产保险股份有限公司周口中心支公司

项目名称：周口市消防救援支队人身意外险采购项目

项目编号：周财招标采购-2025-29

本项目经批准采用公开招标采购方式，经本项目评审委员会认真评审，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

一、服务方案

1、服务范围

2025 年度全市及县区参与保险的被保险人数 1828 人。（最终以甲方提供名单为准）

2、服务期限：3 年。（合同一年一签）

3、保险期间：2025 年 6 月 1 日零时至 2026 年 5 月 31 日 24 时止；保险期间为 1 年。

4、年度保费金额：贰佰叁拾柒万陆仟元整（2376000.00 元）。

5、服务内容

责任		保额	约定要素
	意外身故（含猝死）	100 万/人	意外身故（含猝死）一次性给付

普通意外			100 万元
	意外残疾	100 万/人	依据评定的残疾程度，最高给付残疾保险金 100 万
	意外医疗费报销(含门诊)	5 万/人	有医保，免赔 0 元，给付比例 90%，无医保，免赔 100 元，给付比例 80%，最高给付 5 万元。
	意外住院日津贴	100 元/天	每次住院补贴给付以 90 日为限，累计给付以 180 日为限
	因意外或疾病重症监护室日津贴	200 元/天	每次住院补贴给付以 90 日为限，累计给付以 180 日为限
	疾病身故	20 万/人	30 天等待期，疾病身故一次性给付 20 万元。
交通意外	因驾驶或搭乘机动车造成意外死亡	20 万/人	一次性给付 20 万元
	因驾驶或搭乘交通工具造成意外残疾	60 万/人	依据评定的残疾程度，最高给付残疾保险金 60 万
	因驾驶或搭乘交通工具造成 III 度烧伤	60 万/人	依据评定的烧伤程度，最高给付残疾保险金 60 万
	因搭乘水上交通工具造成意外死亡	100 万/人	给付保险金 100 万元
	因搭乘轨道交通工具造成意外死亡	100 万/人	给付保险金 100 万元
	因搭乘飞机造成意外死亡	100 万/人	给付保险金 100 万元

二、理赔所需手续

基本理赔单证

1、理赔申请书 2、被保险人身份证明复印件（正反面） 3、转账账户复印件，并注明开户行（转账账户姓名需与身份证姓名相同）		
根据申请项目，需额外提供的单证		
意外身故	1. 2. 3. 4. 5. 8. 9. 11. 12	1. 保险单复印件
意外伤残	1. 2. 4. 5. 10. 11	2. 相关部门出具的与确认保险事故的性质、
意外伤害医疗	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 11	原因、伤害程度等有关的证明和资料
交通意外	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 11. 12	3. 医疗费用收据原件
		4. 门诊病历
		5. 住院病历（需前往医院调取，包括病案首
		页、入院记录、体格检查、CT 扫描报告单、
		手术记录单、出院记录/出院小结、医嘱单等）
		6. 医疗费用明细清单/处方
		7. 病理/血液/影像检查报告
		8. 医院抢救记录原件、医学死亡证明原件或
		法医鉴定书原件
		9. 户口注销证明原件
		10. 残疾鉴定报告
		11. 受益人身份证明（户口本和身份证复印
		件，若为未成年人提供户口本复印件）
		12. 受益人与事故者关系证明

三、服务承诺



对于周口市消防救援支队人身意外险采购项目，我司承诺提供专项承保及理赔服务，专项服务人员保证随叫随到，确保贵单位享受优先服务的权利。乙方未能履行本部分约定的服务承诺的，每违反一项服务标准，应向甲方支付 5000 元违约金。

1、上门收取资料：我司将提前通知贵单位准备相关承保资料，贵单位整理完毕后，我司派专人上门审核、收集资料，确保承保及理赔环节所需资料一次性收集完毕。

2、响应专线服务：公司设立全年 365 天 24 小时接报案、查勘、救援调度和理赔咨询客服专线电话 95510。凡参加我公司保险出险，均可呼叫 95510 阳光客服专线，95510 阳光客服专线 365 天×24 小时接受报案。

3、专线辅助服务：在 95510 阳光客服专线因人力不可抗拒的因素影响通讯网络中断，提供服务辅助专线 18037253232，执行 95510 同等服务标准。

4、专属档案服务：对于周口市消防救援支队人身意外险采购项目，我公司负责建立专属档案，详细记录客户投保及缴费情况，并按时报送相关部门。根据资料准确分析客户风险，提前防范，最大程度规避客户的财产风险。

5、特色医疗查勘：（1）、接到调度指令后人伤查勘人员立即与客户取得联系，迅速开展人伤调查；（2）、赶赴救治医院，按照客户提供的信息找到伤者，对伤者进行慰问，表达对伤者的关心，体现阳光的关爱和人性化的理赔服务；（3）、告知招标人的权利义务、理赔流程、以及申请理赔需要提供的资料；（4）、告知客户索赔时

的赔偿标准和赔偿依据、应提交的各项索赔资料、证明材料及事故处理过程中的注意事项。

6、理赔时效承诺：

(1) 索赔金额在人民币 10000 元(含人民币 100000 元)以下的, 在保险责任明确、索赔单证齐全的情况下 1 个工作日内赔付；

(2) 索赔金额在人民币 10000 元至 100000 元(含人民币 100000 元)之内的, 在保险责任明确、索赔单证齐全的情况下 2 个工作日内进行赔付；

(3) 索赔金额超过人民币 500000 元的, 在保险责任明确、索赔单证齐全的情况下 3 个工作日内进行赔付。

7、在收到被保险人或受益人的赔偿或者给付保险金的请求后, 及时作出核定, 乙方应在 5 个工作日内作出核定, 情形复杂的, 应当在三十日内作出核定, 并将结果告知被保险人或受益人。对属于保险责任的, 在与被保险人或者受益人达成赔偿或者给付保险金的协议后 5 个工作日内, 履行赔偿或者给付保险金义务。乙方未按上述时限履行义务的, 每逾期一日, 应按应付金额的万分之五向甲方支付违约金。

8、重大事故处理：为妥善处置因重大事故引发的伤亡。我司对重大事故处理如下：

(1) 成立专项理赔小组

针对被保险人发生的重大事故, 我司将及时成立由分公司理赔分管总为组长理赔专项服务小组, 第一时间赶到事故现场, 进行查勘。

(2) 重大疑难案件处理



当发生重大保险事故（估计损失金额超过 50 万元），如出险时单位要求，我司同意委请由贵单位指定的国内获得保险公估营业许可的伤残评定公司进行损失理算，评估费用由我司承担。由保险人、被保险人、评估公司共同协商，按照赔款处理原则，迅速进行赔偿理算。

9、在收到保险人或受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，对不属于保险责任的，将会向保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金的通知书及理由书。

10、回访服务：根据我司客户服务管理制度，对于每一个 VIP 客户均需提供客户回访。客户回访采取电话、信息或上门等方式。

11、保险法律服务：我公司及我公司的法律顾问有义务对于被保险人关于保险及民事损害赔偿提供法律咨询服务。对于民事损害赔偿事故提供法律服务，包括法律咨询、代为聘请律师、代理诉讼行为等。被保险人发生事故后，如产生与第三方的诉讼，可通过项目服务小组联系人向我公司提出法律援助的要求，我公司将协调公司自身法律资源，或为被保险人聘请或推荐具有专长的律师负责诉讼工作，诉讼费用可由我司承担。

12、服务保障措施：如招标方对我公司所指定的项目人员的服务不满意，经招标人要求，我公司立即予以更换。甲方有权对乙方的服务质量进行季度评价，评价内容包括但不限于响应时效、理赔速度、服务态度等。评价结果不合格的，乙方应在 15 日内整改。

13、理赔统计分析服务：我公司将根据专属档案资料，定期报送理赔情况及赔款金额和案件数量。

14、反馈优化服务：我公司将汇总投保人反馈的意见，进行认真分析、综合处理，持续优化服务，争取为客户提供最贴心的服务。

15、我司遵循投保人有关事故消息公布及各项保密守则和制度，不会对外发布、散播被保险人信息。乙方及其工作人员对在履行本合同过程中获悉的甲方及被保险人的所有信息（包括但不限于个人信息、单位信息、事故信息等）负有保密义务，未经甲方书面同意，不得向任何第三方披露。乙方违反保密义务的，应承担由此给甲方及被保险人造成的全部损失。该保密义务不因本合同的终止而终止。

四、缴费约定

保险协议签订后，甲方向乙方提供人员名单及有关信息，乙方在三个工作日内出具保单及发票，甲方在收到保单和发票后 30 个工作日内按约定支付相应保险费用。

五、甲乙双方权利和义务

甲方权利：

1、甲方有权对乙方的服务进行监督，抽查，对于发现的问题督导乙方及时进行改进；

2、甲方有权要求乙方对参保人员提供上门服务；

3、甲方可要求乙方参加日常的安全管理、培训、交流等活动。

甲方的义务：

1、甲方应向乙方提供被保险人相关准确信息；

2、甲方协助乙方索要个别信息不畅人员的报销手续的义务；

3、甲方应在合同约定时间内及时缴纳保险费；



4、甲方若有人员变动应及时告知乙方。人员增减变动时，新增人员自乙方收到甲方书面通知之日起享有保险保障，减少人员自甲方书面通知之日起终止保险保障。

乙方的权利：

1、乙方有权对被保险人医疗费用的真实性和合规性进行审核，并将核查结果反馈给甲方；

2、乙方有权要求甲方在合同约定的时间内缴清保险费。

乙方的义务：

1、乙方会派服务人员到被保险人所在单位审核、收取理赔资料；

2、乙方在收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，会及时做出核定，并将核定结果通知被保险人或者受益人；

3、乙方若未及时履行前款规定义务的，除支付保险金外，应当赔偿被保险人或者受益人因此受到的损失；

4、乙方在收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，对不属于保险责任的，应当向被保险人或者受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金的通知书及理由书；

5、乙方设有 24 小时全天报案服务电话，并派专人受理索赔接报案；

6、乙方遵循投保人有关事故消息公布及各项保密守则和制度，不得对外发布、散播被保险人员信息。

六、服务质量考核

1、甲方有权对乙方的服务质量进行评价，考核内容包括但不限于：理赔时效、服务响应速度、客户满意度等。

2、考核方式：甲方每季度对乙方服务质量进行一次评价，评价结果分为优秀、良好、合格、不合格四个等级。

3、考核结果应用：

(1) 连续两次评价结果为不合格的，甲方有权要求乙方更换服务团队；

(2) 乙方应积极配合甲方的评价工作，及时改进服务中存在的问题。

七、保费支付

乙方账户信息如下：

户名：阳光财产保险股份有限公司周口中心支公司

开户行：工行周口铁路支行

账号：1717020429200020133

八、本合同一式肆份，甲、乙双方各执贰份。本合同自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲方：周口市消防救援支队



授权代表：李超

签定日期：2025.5.29

乙方：阳光财产保险股份有限公司周口中心支公司



授权代表：李超

签定日期：2025.5.29