

安阳市公安局民警职工保险服务协议

合同编号:

甲方: 安阳市公安局

乙方: 中国人寿保险股份有限公司安阳分公司

根据河南东霖工程管理有限公司 2025 年 9 月 25 日签发的安阳市公安局在职民警(职工)2025 年人身意外伤害保险项目(二次)成交通知书、磋商文件,经双方平等协商一致,达成以下协议:

一、服务价款

(一) 本协议所指服务为此次竞争性磋商的服务,合同单价中标金额: 元,人民币大写: 。

本合同共计承保 人,总价金额: 1121010 元,人民币大写壹佰壹拾贰万壹仟零壹拾元。

(二) 在甲方支付上述第一款的协议总价款前,乙方应向甲方交付正式发票。

二、服务内容

序号	主要服务项目	保额	备注
1	在职人员意外身故保险	27.5 万元/人	在保险期间内,被保险人因遭受意外伤害事故导致身故,将赔偿意外身故保险金,最多可获赔保险金 27.5 万元/人。

2	在职人员意外残疾保险	27.5 万元/人	在保险期间内，被保险人因遭受意外伤害事故导致残疾的，将赔偿意外残疾保险金，最多可获赔保险金 27.5 万元/人。
3	在职人员意外医疗保险	3.3 万元/人	在保险期间内，如被保险人因遭受意外伤害事故需住院治疗，事故发生之日起 180 日内，实际支出的按照当地社保主管部门规定可报销的、必要的、合理的医疗费用，按 100%的比例给付医疗保险金。
4	在职人员突发疾病医疗保险	3.3 万元/人	若被保险人因突发疾病导致住院治疗事故发生之日起 180 日内，实际支出的按照当地社保主管部门规定可报销的、必要的、合理的医疗费用，按 100%的比例给付医疗保险金。
5	在职人员病故	11 万元/人	若被保险人因疾病导致身故，按该被保险人对应的保险金额给付身故保险金。
6	在职人员意外或疾病医疗津贴	165 元/天	在保险期间内，被保险人遭受意外伤害或疾病住院治疗的，乙方按该被保险人的住院日津贴金额（165 元/天）乘以其实际的合理住院日数给付保险金。每次住院的给付日数均以 90 日为限，且每保险年度内累计给付日数以 180 日为限。

7	在职人员重大疾病商业保险	6.6 万元/人	在保险期间内,被保险人因重大疾病住院,乙方将赔偿重大疾病保险金,最多可获赔保险金 6.6 万元/人 28 种重大疾病保险保障的疾病包括: 确诊即赔的 12 种重疾: 恶性肿瘤, 严重运动神经元病, 急性或亚急性肝炎, 慢性肝功能衰竭失代偿期, 严重三度烧伤, 双耳失聪, 双目失明, 严重阿尔兹海默症, 多个肢体缺失, 严重帕金森病, 严重原发性肺动脉高压, 重型再生障碍性贫血; 采取特定治疗手段后可赔的 5 种重疾: 主动脉手术, 重大器官移植术或造血干细胞移植术, 良性脑肿瘤, 冠状动脉搭桥术, 心脏瓣膜手术; 达到特定状态后可赔的 8 种重疾: 急性心肌梗塞, 瘫痪, 脑中风后遗症, 终末期肾病, 严重脑损伤, 深度昏迷, 语言能力丧失, 脑炎后遗症或脑膜炎后遗症; 新版重疾定义新增的 3 种重疾: 严重慢性呼吸衰竭、严重克罗恩病、严重溃疡性结肠炎。
---	--------------	----------	--

	水上交通意外身故	50 万元/人	被保险人因乘坐水上交通， 将赔偿乘坐水上交通保险金， 最多可获赔保险金 50 万元/人
	轨道交通意外身故	50 万元/人	被保险人因乘坐轨道交通， 将 赔偿乘坐轨道交通保险金，最 多可获赔保险金 50 万元/人。
	飞机意外身故	100 万元/人	被保险人因乘坐飞机意外身故，将赔偿乘坐飞机意外身故 保险金，最多可获赔保险金 100 万元/人

三、服务方案

为给安阳市公安局提供优质服务，使参保人员更加满意，中国人寿保险股份有限公司安阳分公司成立专业的项目服务团队，与市公安局建立完善的沟通机制。

（一）建立领导小组

中国人寿保险股份有限公司安阳分公司成立由总经理牵头、副总经理具体指导、各部门相互协作的安阳市公安局在职民警（职工）2025年人身意外伤害保险项目（二次）工作领导小组。

组 长：王威 中国人寿安阳分公司总经理

副组长：郝军勇 中国人寿安阳分公司副总经理

成 员：张志宏 中国人寿安阳分公司团体业务部经理

李冰 中国人寿安阳分公司财务部经理
牛明宇 中国人寿安阳分公司运营部经理
秦强 中国人寿安阳分公司铁西公司经理

中国人寿保险股份有限公司安阳分公司铁西支公司为业务具体承办部门，负责具体的服务管理工作，负责与安阳市公安局的沟通协调工作，建立每月座谈制度和紧急情况协商制度，积极与安阳市公安局协商相关问题处理事宜，本着让安阳市公安局放心的态度为民警职工服务、让客户满意。

（二）成立安阳市公安局服务小组：

	姓名	性别	从业时间	学历	联系电话	职责
组长	王威	男	20 年	本科	17630637045	统筹安排
副组长	郝军勇	男	18 年	本科	18537286249	统筹安排
副组长	秦强	男	30 年	本科	18537287556	沟通、协调
成员	丁汀	男	10 年	本科	18637282877	沟通、协调
成员	申立	男	8 年	本科	16637256676	理赔服务
成员	杨娜	女	20 年	本科	18623729196	理赔服务
成员	王慧丽	女	20 年	本科	16627213001	理赔服务

（三）依据保险业务范围和内容，明确具体的理赔、保全资料明细

1. 申请身故保险金时，所需的证明和资料

(1) 申请人法定身份证明。

(2) 被保险人户籍注销证明、火化证明、公安部门或者二级以上（含二级）医院出具的被保险人死亡证明书。

(3) 如被保险人因意外事故下落不明被宣告死亡，申请人须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。

(4) 保险金作为被保险人遗产时，必须提供可证明合法继承权的相关权利文件。

(5) 本公司要求的申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

(6) 疾病或意外伤害身故赔付资料注意事项：死亡证明、户口注销证明、火化证明（三证需提供两证，如采取复印件需要原件留存机构加盖公章）、所有受益人身份证件和银行账户、家庭关系证明、保险金申请书（保险公司提供）、如果牵涉受益权益转让，需提供权益转让声明书。

2. 申请伤残保险金时，所需的证明和资料

(1) 申请人法定身份证明。

(2) 二级以上（含二级）医院、本公司认可的其他医疗机构或鉴定机构出具的被保险人伤残程度的资料或身体伤残程度鉴定书。

(3) 本公司要求的申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、伤害程度等有关的其他证明和资料。

(4) 意外伤害残疾赔付资料注意事项：职工身份证件和银行账户、保险金申请书（保险公司提供）。

3. 申请意外伤害住院医疗费用赔付报销，所需的证明和资料

住院治疗：出院证明（加盖医院章）、医疗费用发票（原件）、住院费用总清单（开发票时索取）、住院病历（病历首页加盖医院章及骑缝章）、职工身份证件和银行账户、保险金申请书（保险公司提供）。

4. 申请疾病住院医疗费用赔付报销住院治疗，所需的证明和资料

出院证明（加盖医院章）、医疗费用发票（原件）、住院费用总清单（开发票时索取）、住院病历（病历首页加盖医院章及骑缝章）、职工身份证件和银行账户、保险金申请书（保险公司提供）。

5. 申请疾病或意外住院津贴资料，所需的证明和资料

出院证明（加盖医院章）、医疗费用发票（原件）、住院费用总清单（开发票时索取）、住院病历（病历首页加盖医院章及骑缝章）、职工身份证件和银行账户、保险金申请书（保险公司提供）。

以上医疗费用经如存在第三方机构报销需提供该报销机构已经补偿的医疗费用结算凭证（当地公费医疗、社会医疗保险或其他途径已经补偿的医疗费用结算依据）。

6. 申请重大疾病所需的证明和资料

诊断证明、出院证明（加盖医院章）、病历（首页、入院记录、出院记录、手术记录、检查单、病理报告单等）。

7. 申请被保险人变动事项

同期替换和增加被保人服务，未理赔人员可替换、增加被保险人，需要书面提供替换、增加干警姓名和身份证号，在收取保险费的次日起开始承担保险责任。新增加被保险人的保险期间届满日与合同的保险期间届满日相同。

（四）制定与政策法规相适应的工作计划、管理措施和规章制度，

提供特色服务

1. 制定工作计划

(1) 提高站位，进一步明确承办安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）的目标任务

①以安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）平稳运行为目标。在安阳市公安局的监督下，严格落实磋商文件的各项相关制度及服务要求，推进安阳市公安局民警（职工）意外伤害保险项目平稳运行。

②以健全公安民警保险保障制度发展为目标，充分发挥商业保险公司的专业优势，利用既有管理平台、管理渠道和风险管控体系，配合安阳市公安局完善人身保险保障制度工作。

③以控制管理成本、提高服务效率为目标，为安阳市公安局提供优质高效服务，让安阳市公安局放心、让公安干警满意。

(2) 提升标准，完善安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）服务内容

目前，我公司设有业务管理、业务咨询、业务受理等岗位，能完全满足安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）的需求。

我公司在以往承办的商业保险，尤其是千人以上的保险服务，已积累了丰富的业务受理、业务咨询、理赔服务、档案管理等服务经验，在此基础上完全能按照安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）的要求搞好服务工作。

(3) 提升岗位技能，充实配备专职服务人员

我公司选择的服务团队成员工作时间都在 5 年以上、大专以上学历

历，我公司将定期不定期组织服务团队人员参加培训，提升业务水平，为安阳市公安局提供优质高效的服务。

2. 明确管理措施

为严格落实安阳市政府采购中心公开招标安阳市公安局在职民警（职工）2025 年人身意外伤害保险项目（二次）磋商文件的相关要求，更好服务于安阳市公安局参保人员，中国人寿安阳市分公司明确管理措施如下：

①服务模式：柜面服务

服务方式：参保人员到中国人寿安阳分公司任意网点办理。

A. 服务地点一：安阳市殷都区文峰大道中段中国人寿一楼大厅。

B. 服务地点二：安阳市文峰区东风路 86 号中国人寿东环城营业厅。

C. 服务地点三：安阳市开发区海河大道七仙女东 100 米安阳县营业厅。

②服务模式：电话服务

参保人员发生保险事故后，应向本公司报案，也可以直接拨打本公司服务团队人员电话，本公司服务人员会详细说明理赔服务流程。

报案电话：95519（24 小时）

0372-3335197（周一至周五正常上班时间）

服务专员杨经理 电话：18623729196。

我公司已开通线上理赔通道，如通过线上申请理赔，请参照附加 1 流程进行操作，如有疑问，可打服务电话或者到中国人寿安阳分公司柜面进行咨询

③理赔流程：

客户出险—事故报案—提交理赔资料—事故调查—案件审核—赔款支付—理赔申诉。

被保险人和受益人应按照下述步骤办理索赔：

A. 及时报案

发生保险事故后（一般为出险后 24 小时内），应向本公司拨打 95519 电话或者服务团队人员电话报案，在报案时应说明如下内容：

- a. 出险人员姓名、出生年、月、日。
- b. 事故发生的时间、地点、事故的原因及出险人现状。
- c. 报案人（或者出险人）的联络方法。

B. 收集证明

提供上述内容后，服务团队人员将告诉您索赔应提供的证明材料名称及件数。也可以委托其代理人办理索赔。代理人需出具索赔权利人的委托书和身份证明以及代理人本人的身份证明。

C. 审核资料，给付保险金

本公司收到索赔申请书及证明材料后，对于事实清楚、证明材料充分、保险责任明确的申请，一般在证明收集齐全后，保险公司在规定的时间内给付赔偿金。

④理赔时效

对于保险受益人提供的索赔资料有欠缺时，中国人寿安阳分公司一次性告知对方所有欠缺资料及要求，本公司收到申请人的保险金给付申请书及申请给付保险金所需证明和资料后，经核实无误，对确定属于保险责任的，在 5 个工作日内履行给付保险金义务，将保险赔款支付给受益人。对不属于保险责任的，在十个工作日内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单及理由书。

⑤强化服务意识

中国人寿安阳分公司服务代表将定期到安阳市公安局服务上门，加强沟通联系，听取意见，积极改进工作，完善服务体系。对干警及家属购买的中国人寿保险产品提供全方位咨询、理赔、保全服务。

3. 中国人寿安阳分公司信息保密制度

(1) 严格执行《保密法》和《河南省保密法实施细则》，修订和完善保密工作规范化管理办法。

(2) 严格遵守《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例中作规定的保密制度》，加强参保人员相关数据、信息在委托经办过程中的管理和维护，严防参保人员信息泄露。

(3) 严格把关业务档案保密工作，无关人员不得进入档案库；任何单位和个人未经批准，不得擅自对外披露档案信息。

(4) 公司及相关工作人员应严格遵守约定，不泄露参保人员的参保信息、身份信息、患病就医信息、医疗机构信息和个人医疗费用发生情况；未经授权，不得对外透露医疗机构经营管理等信息。

(5) 对公司系统操作人员的保密意识进行常态化教育，提高保密工作职责，严格遵守保密约定。

(6) 对违反保密制度造成泄密事故的，视情节轻重和危害程度，给予教育、通报批评或行政处分。

4. 提供的特色服务

中国人寿安阳分公司作为中国人寿在安阳的分支机构，自 2016 年起，以专业的服务和良好的信誉受到了安阳市公安民警的高度认可。作为安阳市最大的寿险保险公司，有责任、有能力为安阳民警提供具有国寿特色的人身保障服务。

（1）开通“一站式”服务

中国人寿保险股份有限公司已连续多年中标全国公安民警人身意外伤害保险项目，将一如既往为安阳市公安局民警提供“一站式”服务。

（2）开通“绿色通道”

目前，受安阳市政府委托，中国人寿安阳分公司承办着安阳市大量的政策性人身医疗保险业务，为彰显中国人寿服务理念，我公司对于干警及家属，设置“绿色通道”服务，无论是政策性保险业务还是在中国人寿参加的一切商业保险均提供统快捷理赔。

（3）制作保险理赔说明书

负责做好日常保险服务和宣传工作。向每一位参保人员提供保险理赔说明书使其明了在发生保险事故后如何简单便捷的申请保险金。

（4）提供优质的保险咨询、理财咨询、理赔服务

接受参保人员及其家属在本公司办理的所有保险服务，包含：保险保全服务，协助理赔报案服务，保险理财服务。

（5）定期免费为安阳市公安局提供保险、健康、理财规划等知识讲座。

（6）其他服务措施：

①完善团队服务评审机制

定期对服务团队的服务行为进行汇总，分析，召开安阳市公安局项目座谈会，对服务过程中发现的问题及时沟通，完善评价机制，建立健全沟通和协调机制，确保安阳市公安局在职民警（职工）2025年人身意外伤害保险项目（二次）平稳运行。

②完善报表报送及分析机制

每季度末，将当期统计报表及时完成、认真分析、经相关领导审核后报送安阳市公安局。

四、验收

依据《政府采购验收报告》，政府采购合同金额 50 万元以上的项目，验收工作组应由安阳市公安局领导牵头，财务、审计、监察、资产管理、技术等部门人员参与，成员不少于五人。

验收时间：2025 年 10 月 17 日中国人寿服务小组成员参与配合。我司工作人员将展示每项条款并做讲解。对全市服务网点、增减人手续、理赔手续等，做重点验收汇报。中国人寿还提供纸质和电子相关条款、发票、合同等给予安阳市公安局备案归档。

验收报告：验收后，由安阳市公安局及专家等出具验收报告。

验收中发现成交中国人寿未按合同约定达不到合同约定的，或者违反合同约定的，验收人员应在验收报告中注明违约情形和事项，并应及时通知财政部门。属假冒伪劣产品的，同时向工商管理、质量监督等行政执法部门举报。

五、双方的责任和义务

（一）甲方的责任和义务

1. 对乙方给予必要的协助；
2. 及时支付保险资金，甲方与乙方签订合同且所有保险保单生效后一个月内，甲方需一次性付清合同金额。
3. 遵守国家法律法规，不得要求乙方提供合同以外的其他物品或服务。

4. 其他法律法规规定应尽的义务。

(二) 乙方的责任和义务

1. 严格按磋商文件要求与响应文件的质量及服务承诺执行；
2. 不得将协议权利义务全部或部分转让给第三人；
3. 对甲给予必要的协助，向甲方提供发票开具方式为普票；
4. 遵守国家法律法规，遵守职业道德和行业规范。

六、说明

《磋商文件》及其修改补充、响应文件及其修改补充澄清均为本协议的组成部分。

七、违约责任

1. 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履约，乙方需向甲方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的 0.1% 计算；迟延履行达 10 日以上的，乙方需向甲方支付应提供而未提供服务价格 20% 违约金的同时，甲方有权单方书面通知乙方解除本合同或要求乙方继续履行合同；

2. 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）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）或者欺瞒行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人）的，对方当事人可以书面通知违约方解除合同；

3. 除前述约定以及不可抗力外，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；

4. 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的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

八、争议处理方式

本协议发生争议时双方应按协议条款协商解决；双方协商不成的，同意提交安阳仲裁委员会裁决。

九、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样的情形，那么在保证按照磋商文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先使用顺序如下：

1. 本合同及其补充合同、变更协议；
2. 中标通知书；
3. 响应文件（含澄清或者说明文件）；
4. 磋商文件（含澄清或者说明文件）；
5. 其他相关磋商文件。

十、合同生效及其他事项

1. 本协议经甲乙双方代表签字、加盖公章后生效。
2. 本协议有效期为一年，自 2025 年 10 月 10 日零时起至 2026 年 10 月 9 日 24 时止；除法定或本协议约定外，各方不得提前解除合同。

