

宁波保税区综合保障保险协议书

甲方：宁波保税区管理委员会

地址：浙江省宁波保税区大厦

乙方：中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司

地址：宁波市鄞州区民安东路 268 号 国际金融服务中心 A 座 16-18 楼

甲乙双方就 宁波保税区综合保障保险采购项目 事宜，经协商签订如下协议，以兹共同遵守。

一、协议组成

1、下列文件应作为本协议的组成部分：

- (1) 保险单及批单；
- (2) 本保险协议书；
- (3) 中标通知书；
- (4) 招标文件及补遗书；
- (5) 投标文件承诺及澄清；
- (6) 形成合同的其他有关文件。

2、上述文件应互为补充和解释，如有不清或互相矛盾之处，以上面所列顺序在前的为准。

二、保险项目

1. 公众责任保险（含重大恶性案件伤害救助保险）

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费： 1030000 元（人民币大写壹佰零叁万元整）

2. 进口产品责任险及召回保险（含进口化妆品产品责任险）

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费：

进口产品责任险（含进口化妆品产品责任险）：1440000 元（大写壹佰肆拾肆万元整）；

食品召回保险：220000 元（人民币大写贰拾贰万元整）

3. 食品安全责任险及危机应对保险

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费：310000 元（人民币大写叁拾壹万元整）

4. 团体意外伤害险（含见义勇为意外伤害保险）

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费：1350000 元（人民币大写壹佰叁拾五万元整）

5. 高端医疗保险

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费：150000 元（人民币大写壹拾伍万元整）

6. 特种设备责任保险

保险范围及保障金额详见保险单；

保险费：150000 元（人民币大写壹拾伍万元整）

三、保险期限

保险期限三年，合同一年一签，第一年自 2019 年 12 月 19 日零时起至 2020 年 12 月 18 日二十四时止（具体时间以最终出具保单为准）；经甲方考核合格后，于每年保险到期前一个月，甲方与乙方协商相关续签事宜。

保险责任开始后，不能变更保险期间。

四、保险费支付及承保出单

1、招标文件所列保险金额属预计保险金额。

2、保险费支付：合同订立后 3 个工作日内支付第一年保费 4650000 元（人民币大写肆佰陆拾伍万元整），乙方根据经甲方确认的承保方案及承保条件，以中国保险监督管理委员会批准的保险条款为基础，按照与甲方确定的保险方案、条款和条件，除高端医疗保险外，于收到保费两个工作日内出具正式保险单；高端医疗保险于收到保费五个工作日内出具正式保单。

（五）期内服务

1、客户手册

乙方在保单签订后 30 日内为甲方提供客户手册，内容包括但不限于保单摘要、被保险人义务、索赔程序等。

2、宣传培训等其他服务

2.1 乙方负责在每个年度起保后对职能部门相关专员或被保险人进行险种宣讲，每个险种至少每年两次在全区范围内进行宣传，派专人跟进重点险种，定期进行事先风险防控指导和排查，按季汇总出险及理赔情况统计。宣传培训费用由乙方承担，具体举办时间和地点由双方共同协商确定。

2.2 乙方提供培训资料，组织推广会，发放宣传册、广告牌等，并根据招标人要求参与模拟演练等。

2.3 乙方对投保的相关单位做到事前防控宣传，事中及时反馈、跟踪，事后经甲方根据乙方在上一年度的合同履约、考核情况决定是否续签。

3、项目负责人、服务小组

乙方同意指定专门项目负责人并成立保险服务小组，在本协议生效后开展工作，负责处理一切保险期内服务事宜。

项目负责人：曹朝辉

项目服务小组成员包括：

组长：曹朝辉

副组长：林立、李文辉、贺璐斌、翁雪英、贺贤鲁

其他成员：刘炯炯、林哲明、王卓超、桂高峰、肖涛、鄢艺成、凌燕、张晨毅、王栋

项目负责人、服务小组组长、副组长人员变动须与甲方协商确定，其他成员人员变动须通知甲方。

（六）理赔服务

1、受理报案

保险事故发生后，甲方应及时向乙方报案，若因特殊情况未能在规定时间内报案的，乙方应认可甲方事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

2、接报案

乙方设立 24 小时保险服务专线电话，电话号码：95511，可全年 365 天随时接受甲方的出险报案。

客户也可优先联系本项目的日常联络专员：刘炯炯

公众责任保险（含重大恶性案件伤害救助保险）联络人：肖涛

进口产品责任险及召回保险（含进口化妆品产品责任险）联系人：施国斌

食品安全责任险及危机应对保险联络人：张露峰

团体意外伤害险（含见义勇为意外伤害保险）联系人：邬艺成

高端医疗保险联络人：凌燕

特种设备责任保险联络人：肖涛

（至少设立一个日常联络专员，3 个以上单险种联系人）

乙方接到报案电话后，可根据出险地点及损失情况与甲方共同确定现场查勘地点，并约定查勘时间。如有需要，可以共同委托第三方检验机构进行定损理算，检验费用由乙方承担。

3、现场查勘

乙方或受托检验方应该在接到报案电话后 1 个小时或与甲方约定的时间内到达现场。

如查勘未按照约定时间到达事故现场，应认可甲方提供的现场照片以确定事故责任。

现场查勘前，在事先通知乙方的前提下，甲方可以进行及时施救等措施以减少损失，但甲方应尽可能保留有关的现场照片、有关实物证据及有关损失现场材料。

4、赔案受理

乙方接到报案或进行现场查勘后，须在 5 个工作日内书面告知甲方理赔所需资料清单，乙方接到后应签收，并立即审查核实。

乙方若认为有关的证明和资料不完整的，应立即以书面形式一次性通知甲方需要补充提供的有关证明和资料。在接到索赔资料 5 个工作日内未提出有关审核意见，则视为索赔资料完整。

5、定责定损

乙方在收到甲方的书面索赔申请和索赔单证后，应当在 30 个工作日内定责定损，并应在 5 个工作日内将赔付意见向甲方反馈。若在上述时间内，乙方未提出定责定损意见的，即视为乙方与甲方就赔偿结果达成一致，以甲方确定的结果为准；若有异议，应尽快与甲方联络协商。

对于不属于保险责任的，乙方在接到索赔资料 3 个工作日内向甲方发出《拒赔通知书》，并说明拒赔理由。

6、赔款时限

甲方提供完整必要的索赔材料后，乙方应及时确定赔偿金额，双方达成一致后，保险公司同意按照以下时限要求支付赔款：

赔款金额在 RMB100 万元以下，3 个工作日内支付；

赔款金额在 RMB100 万元-500 万元之间，5 个工作日内支付；

赔款金额在 RMB500 万元以上（含），7 个工作日内支付。

7、预付赔款

对于估损金额超过 20 万元的赔案，乙方应主动提供预赔服务。保险人应及时根据被保险人提供的索赔材料，对已经确认的保险责任范围内损失金额，询问甲方预赔意见，对预赔金额达成一致后，按照赔款时限要求进行预赔。

8、其它特色服务承诺：

理赔优惠承诺

序号	理赔优惠承诺
1	VIP“贴身”服务： 乙方承诺，95511 热线 7*24 小时服务，并组建 VIP 客户“贴身”服务小组，“联系一人，上门服务”。
2	响应时效： 乙方承诺接到报案后马上响应需求，立刻到达事故现场。
3	赔款时效优化： 乙方承诺保险双方达成一致的赔款意见后，有效单证齐全，赔款小于 5 万，即时赔付；赔款大于 5 万，30 分钟赔付。
4	赔款极速到账： 中国平安作为综合性金融集团，与全国 160 余家银行建立了良好的合作关系。相关理赔款项，在后援下发支付通知后，可以 60 秒极速到账。
5	延迟报案正常受理： 乙方承诺，被保险人因特殊原因，在保险事故发生超过 48 小时后再向保险公司报案的，乙方予以正常受理赔付。
6	新增人员自动纳入保障范围： 乙方承诺在保险期限内，保税区自然增长人员，自完成注册当日起，自动纳入本保险保障范围，保险人不再额外收取保险费。
7	理赔预付制度： 若发生保险责任范围内的事故，如保税区有需求，保险人应主动提供预赔服务。在责任明确、损失金额确定的前提下，保险人应及时根据被保险人提供的索赔材料，对已经确认的保险责任范围内损失，按照已确认赔款金额进行先行赔付。
8	免费医疗协助服务： 发生保险事故后，乙方和保税区沟通后，可免费指派医学专业的医疗核损人员进行伤者慰问、协调，配合保税区做好和医院、医生交流等工作。
9	纠纷案件免费诉讼协调服务： 被保险人因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，乙方可以免费派专人或免费提供律师代理处理，协助与法官协调沟通。仲裁或诉讼费用以及其他必要、合理的费用全部由乙方承担。
10	常发案件、重大案件、纠纷案件差异化管理理赔承诺： 案件分等级管理，对于常发案件、重大案件、纠纷案件差异化管理理赔跟踪，优化流程，提高理赔效率。
11	万元以下案件线上自主理赔： 乙方承诺，万元以下案件可享受线上一键结案、自助理赔 E 化查勘服务，在线定损，快速结案，赔款实时到账。
12	万元以下案件线下一证快赔： 小额案件“理赔单证一纸化”服务，旨在简化理赔流程，为客户提供便捷。
13	异地理赔服务： 若被保险人到异地（宁波大市范围内）进行活动的过程中发生了意外事故导致受伤、需要在当地进行治疗的，乙方将依靠网络优势，派出当地机构的理赔服务人员，为受伤人员提供抢救担保，并可根据保税区的要求在当地进行理赔，支付赔款。

风险管控优惠承诺

序号	风险管控优惠承诺
1	建立风险管理制度： 乙方建立健全风险管理制度，定期对保税区各方面的风险状况进行了解，建立安全管理档案。
2	每年提供一次防火安全检查： 乙方每年对保税区提供一次防火检查，保证消防设施和器材完好、有效。对于办公楼、工厂、仓库、员工宿舍等场所的应急照明装置、安全出口标志的完好性进行评估，帮助保税区做好园区的防火消防安全工作。
3	重大灾害预警： 为有效预防、妥善处置由突发事件引发的风险，最大程度预防和减少突发事件造成的损害，减少因重大事故对保税区的影响，快速恢复工厂正常运行，乙方将根据本项目需要建立重大灾害应急机制。
4	日常防范工作： 无偿协助保税区在举办体育比赛、运动会、汇报演出等大型活动时的安全防范工作，提供必要的技术支持。

服务优惠承诺

序号	服务优惠承诺
1	发放服务手册： 乙方将向保税区发放《保税区综合保障保险服务手册》，使被保险人能够了解自己享有的权利和应履行的义务、出险报案流程及索赔联系人、联系方式等必要信息。
2	定期举行联席会议： 乙方将半年召开一次保险联席会，对半年工作进行总结并商讨和完善保险方案。充分的交流和沟通，有利于项目的顺利进行、重大案件处理意向的统一和保险服务的更加完善。
3	设立完善的承保理赔档案制度： 我公司将建立完善的理赔档案管理体制并确保相关制度得到贯彻和执行。定期制作承保理赔报表，统计分析用书面报告形式向各级主管部门汇报。
4	建立理赔投诉机制： 乙方将在保险期限内向保税区主管部门递送《服务质量调查表》，请相关人员对承保、理赔、服务人员进行意见反馈，以协助乙方及时做出调整和改进。如果相关责任人被有效投诉，项目领导小组将视情况对其给予警告、责令改正、通报批评等处理；对于发生超过2次（含2次）以上的投诉，我公司将更换相应客户服务人员。
5	赠送内部刊物： 乙方将定期为贵方呈送《平安报》《平安生活》等内部刊物。
6	极端天气短信温馨提醒： 利用集团客户短信平台，为项目相关人员发送异常极端天气预报短信，进行风险提示。
7	组织实施回访服务： 保单有效期内，我公司将组织项目小组客户回访服务，由项目小组进行定期登门回访（包括重大节日回访），收集客户的反馈意见。对事故原因进行分析，提出改进意见，同贵方一起建设好平安园区。

8	安全教育培训活动： 无偿协助保税区进行安全教育和风险管理以及防灾防损培训，开展安全宣传教育等工作。
9	派驻 1 名服务人员： 我司承诺，派驻 1 名服务人员进驻保税区市场监督管理局，参与保险项目的服务。

综合金融优惠承诺

序号	综合金融优惠承诺
1	私家车优惠承诺： 保税区内员工及家属私家车辆在平安产险投保车辆保险，享受最低折扣优惠。
2	平安信托、平安银行、陆金所： 乙方依托综合金融的优势，携手平安集团旗下陆家嘴金融交易所，为保税区流动资金及区内每一位员工的个人资产创造绝对安全的更高收益。
3	提供价值 100 万平安知鸟平台： 该平台荣获全球“最佳移动学习应用金奖”。提供保税区使用知鸟在线学习平台，提供线上培训便利，解决培训难问题。优化成本，渗透学习。
4	提供平安好车主： 为每一位保税区员工、工厂职工及职工家属安装平安好车主 APP。享受私家车线上 VIP 服务，开车赚钱、查违章、自助理赔、非事故道路救援一键完成，简单方便。
5	提供平安好医生： 为每一位保税区员工、工厂职工及职工家属安装平安好医生 APP。享受 7*24 小时在线全国甲级医院专业医生看病咨询服务。日行 2 万步，目前每日可获得 6 元的健康基金。

(七)、一般条款：

1、协议有效期：

本协议自签订之日起生效，如果该类保单结束后存在未决问题，则本协议将持续有效，至保单涉及各项未决事宜最终处理完毕时为止。

2、协议变更

本协议如有未尽事宜，经甲乙双方协商后可随时以书面形式修改或补充，并作为本协议的组成部分。

3、保密条款

未经甲方书面同意，乙方将甲方资料直接或间接地以任何方式提供或披露泄露给任何第三方的，乙方应向甲方支付保费总额 10% 的违约金，并承担由此给甲方造成的一切损失。

本协议终止时本条款继续有效三年。

4、法律责任

乙方违反本协议书项下任何一项约定，应向甲方支付保费总额 10% 的违约金，并赔偿甲方因此产生的一切损失，包括但不限于律师费、诉讼费、调查费、差旅费、保全费、对外经济补偿金等。

5、争议解决

甲、乙双方之间的一切有关本协议的争议应通过友好协商解决。如果协商不成，应由宁波仲裁委员会仲裁。

6、其他

(1) 乙方按本协议出具的保单与本协议冲突之处，以本协议内容为准，本协议另有明确约定的情况除外。

(2) 本协议正本 2 份、副本 4 份；甲方执正、副本 3 份，乙方执正、副本 3 份。

甲方(盖章)
法定代表人
或其授权的代理人：

签订时间：2019年12月18日

乙方(盖章)
法定代表人(业务负责人)
或其授权的代理人：

附:反虚假宣传条款

甲乙双方均清楚并愿意严格遵守中华人民共和国《著作权法》、《商标法》、《专利法》、《反不正当竞争法》等知识产权类、合同法及广告法等相关法律的规定,双方均有权就本合同所约定事项以约定方式在约定范围内进行真实、合理的使用或宣传,但不得涉及合同所约定的保密内容。为避免商标侵权及不当宣传等风险的发生,双方均同意,在使用对方的商标、品牌、企业名称等进行宣传前,均须获得对方事先的书面认可,否则,不得进行此类使用或宣传。双方在此承诺,会积极响应对方提出的就合作事项的合理使用或宣传申请。双方均承认,未经对方事先书面同意而利用其商标、品牌及企业名称等进行商业宣传;虚构合作事项;夸大合作范围、内容、效果、规模、程度等,均属对本合同的违反,并可能因虚假宣传构成不正当竞争,守约方或被侵权人将保留追究相应法律责任的权利。

附:反商业贿赂条款

反商业贿赂条款是本合同之必备条款,与本合同其他条款具有同等法律效力,请与本公司(乙方)签署合同之当事人认真阅读本条款,同意与本公司(乙方)签订并遵守如下反商业贿赂条款:

第一条 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定,包括且不限于《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等,双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律,并将受到法律的严惩。

第二条 甲方或乙方均不得为谋取交易机会或者竞争优势,采用财物或者其他手段贿赂或接受下列单位或者个人的贿赂。其中,单位或者个人包括:

- (一) 交易相对方的工作人员;
- (二) 受交易相对方委托办理相关事务的单位或者个人;
- (三) 利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人;
- (四) 甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系、有影响力的人员,包括但不限于合同经办人的亲友、与实现本合同相关的交易相对方以外第三人;

其他手段包括且不限于以下行为:

- (一) 为谋取不正当利益,在经济往来中,违反国家规定,给予各种名义的回扣、手续费的;
- (二) 索要、收受、提供、给予、介绍合同约定外的任何利益。

第三条 本公司(乙方)郑重声明:乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。甲乙双方经办人发生本条款第二条所列示的任何一种行为,都是违反乙方公司制度的,都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。若您在业务合作中发现我司经办人员有任何此类行为,有义

务第一时间通知我司。

第四条 本公司（乙方）郑重提示：乙方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生违反本条款第二条的行为，都属于违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

第五条 如因一方或一方经办人违反上述第二条、第三条、第四条之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。