**第四部分 项目技术规范和服务要求**

#

# 一、项目概况

为了促进老年社会保障事业更好地适应市场经济体制要求，提高应对人口老龄化的能力，减轻政府和家庭的负担，提高老年人的生活质量。倡导老年人投保意外伤害保险，提高老年人抵御意外风险的能力，发挥商业保险的重要补充作用，杭州市卫生健康委员会在全市范围内推出杭州市老年人团体意外伤害统筹保险项目。

1. 参保对象

1.杭州市户籍50周岁（含）以上人员；

2.不具有杭州市户籍在杭居住生活的50周岁（含）以上人员。

包含下列政府补贴对象

（1）杭州市60周岁（含）以上享受城乡最低生活保障和特困待遇人员；

（2）杭州市60周岁（含）以上重点优抚对象；

（3）杭州市60周岁（含）以上失独人员；

（4）杭州市80周岁（含）以上高龄老人。

（二）杭州市老年人口分区域情况（据2018年底统计）

|  |
| --- |
| 老年人口（按户籍人口统计）状况（2018年度） |
| 项目 | 年初总人口数（人） | 年末总人口数（人） | 年平均人口数（人） | 年末60岁及以上老年人口按年龄分组（人） | 纯老年人家庭的老年人口数（人） | 失能老人 人数（人） | 半失能老人 人数（人） |
| 60岁以上老年人口数（人） | 65岁以上老年人口数（人） | 70岁以上老年人口数（人） | 80岁以上老年人口数（人） | 90岁以上老年人口数（人） | 100岁以上老年人口数（人） |
| 合计 | 占年末总人口（%） |
| **杭州市** | **7543234** | **7741914** | **7642574** | **1744364** | **22.53** | **1172324** | **739348** | **279315** | **35615** | **451** | **303352** | **31413** | **69196** |
| 上城区 | 320431 | 318678 | 319555 | 100582 | 31.56 | 68808 | 45970 | 21257 | 3498 | 48 | 40258 | 1720 | 7621 |
| 下城区 | 402635 | 410511 | 406573 | 111305 | 27.11 | 77736 | 52155 | 22585 | 3094 | 48 | 29964 | 1069 | 2188 |
| 江干区 | 445004 | 470698 | 457851 | 103414 | 21.97 | 69283 | 44308 | 17596 | 2479 | 41 | 32058 | 470 | 8512 |
| 拱墅区 | 361609 | 380879 | 371244 | 94341 | 24.77 | 63506 | 40795 | 17551 | 2088 | 29 | 24819 | 1467 | 3462 |
| 西湖区 | 692943 | 720242 | 706593 | 128480 | 17.84 | 88105 | 58810 | 24427 | 3058 | 46 | 26337 | 2369 | 4842 |
| 滨江区 | 242803 | 262064 | 252434 | 35300 | 13.47 | 23059 | 14065 | 4776 | 531 | 7 | 3143 | 453 | 357 |
| 萧山区 | 1141660 | 1164150 | 1152905 | 285284 | 24.51 | 192717 | 119896 | 41786 | 5779 | 89 | 32714 | 3753 | 7624 |
| 余杭区 | 1045476 | 1098780 | 1072128 | 224021 | 20.39 | 148996 | 94090 | 31986 | 4018 | 28 | 6577 | 1285 | 2506 |
| 富阳区 | 677210 | 683454 | 680332 | 150831 | 22.07 | 100554 | 62355 | 23393 | 3021 | 41 | 15880 | 2589 | 4015 |
| 临安区 | 535154 | 537599 | 536377 | 129507 | 24.09 | 83297 | 49126 | 18155 | 2234 | 12 | 14299 | 2731 | 5894 |
| 建德市 | 510833 | 511184 | 511009 | 123283 | 24.12 | 83897 | 52580 | 18428 | 1849 | 21 | 19473 | 2492 | 4786 |
| 桐庐县 | 414883 | 417174 | 416029 | 100282 | 24.04 | 66979 | 40469 | 14669 | 1620 | 16 | 29578 | 5504 | 7249 |
| 淳安县 | 460769 | 459653 | 460211 | 103336 | 22.48 | 68377 | 40921 | 14610 | 1271 | 6 | 17169 | 4564 | 8737 |
| 大江东 | 154374 | 156344 | 155359 | 39203 | 25.07 | 27209 | 17720 | 5886 | 796 | 14 | 10030 | 700 | 1000 |
| 开发区 | 117876 | 130835 | 124356 | 9338 | 7.14 | 5954 | 3632 | 1293 | 156 | 4 | 443 | 161 | 239 |
| 名胜区 | 19574 | 19669 | 19622 | 5857 | 29.78 | 3847 | 2456 | 917 | 123 | 1 | 610 | 86 | 164 |

# 二、招标内容及范围

本次组织杭州市老年人团体意外伤害统筹保险的采购项目，由杭州市卫生健康委员会实行统一招标，确定5家入围单位，若通过资格和符合性审查的投标人≥5家，则按照得分由高到低排序推荐前5家公司入围；如3家≤通过资格和符合性审查的投标人＜5家，按实际有效投标人数量推荐入围。如通过资格和符合性审查的投标人＜3家，招标人可重新组织招标。杭州市各区、县（市）根据中标结果来实施杭州市老年人团体意外伤害统筹保险项目。被各区、县（市）选中的保险人不得以任何理由拒绝接受该区、县（市）辖区内的保险对象参保。

1. 政府出资为符合“政府补贴对象”条件之一的老年人购买一份（若老年人符合两个及以上条件的，政府出资有且只有一份）保险。

 （二）非政府出资的符合“参保对象”条件的老年人同样享受杭州市老年人团体意外伤害统筹保险的价格、保障及相关服务；企事业单位、社会组织和个人作为投保人为老年人集体购买的保险也同样享受统筹保险的价格、保障及相关服务。

（三）杭州市卫生健康委员会对开展保险服务过程中出现的疑难问题提供指导和协调等工作。

（四）供应商应认真、如实地填写投标书的有关内容，如弄虚作假或虚报有关业绩、数据，评审委员会一经发现查实，取消其投标资格。

# 三、保险方案

（一）保险险种：杭州市老年人团体意外伤害统筹保险。

（二）“保险范围”应至少包括但不限于以下内容，具体的“保险范围”供应商可在投标文件中详细列明；“赔偿限额”为编制招标方案所需，供应商应根据自身情况在投标文件中详细列出具体保险金额及赔付细则，应不低于采购文件要求。

|  |  |
| --- | --- |
| **保险范围**（杭州市辖区内） | **赔偿限额** |
| **特定区域：** 1. 公共交通工具内部；2. 公益性文化设施；（指博物馆，美术馆、科技馆和纪念馆、名人故居，公共图书馆）3. 公益性体育场馆。 | 意外残疾最高赔偿限额50000元/人/份 |
| 意外身故最高赔偿限额50000元/人/份 |
| 意外伤害医疗费最高赔偿限额10000元/人/份（含住院津贴） |
| 突发急性病身故（猝死）慰问金2000元/人/份 |
| 其他区域：1.各级养老机构、老年活动中心、居家养老服务照料中心、老年食堂等为老服务机构；2. 居所、庭院、小区内、小区周围广场、道路等日常生活空间；3. 农贸市场、超市、宾馆、饭店等营业性服务场所；4.上述列明范围外的其他区域。 | 意外身故最高赔偿限额5000元/人/份 |
| 意外残疾最高赔偿限额10000元/人/份 |
| 意外伤害医疗费最高赔偿限额3000元/人/份（含住院津贴） |
| **保险费** | **30元/份/年/人** |
| **备注：每人限保五份。**1.特定区域：意外伤害医疗费最高赔偿限额10000元/人/份（含住院津贴），其中:意外伤害医疗费最高赔偿限额8000元/人/份；意外伤害住院津贴：20元/天/人/份，最高赔偿限额2000元/人/份。 2.其他区域：意外伤害医疗费最高赔偿限额3000元/人/份（含住院津贴），其中:意外伤害医疗费最高赔偿限额1000元/人/份;意外伤害住院津贴：20元/天/人/份；最高赔偿限额2000元/人/份。 3.意外医疗费免赔额：100元。4.意外医疗费赔付比例：通过医保先行赔付的意外医疗费，剩余部分在医保赔付的范围内保险人同意按照70%赔付；不通过医保直接向保险人赔付的意外医疗费，在医保赔付的范围内保险人同意按照65%赔付。5.猝死：平素身体健康或貌似健康的患者，在出乎意料的短时间内（世界卫生组织（WHO）规定：病发后6小时内）因自然疾病而突然身故即为猝死。（具体以医院的诊断或公安、司法机关的鉴定为准）6.对无外伤且无法提供医院诊断证明或其他权威机构（公安、交警、司法鉴定所等）证明**属于意外伤害的身故**，保险公司不承担保险责任。7.被保险人身故，家属未及时报案，在火葬处理后报案且无法提供医院诊断证明或其他权威机构（公安、交警、司法鉴定所等）证明属于意外伤害的身故，保险公司不承担保险责任。8.被保险人出险，要第一时间拨打保险公司的报案电话进行报案。9.保险经纪人纠纷处理电话：0571-88310700。 |

**（三）服务期限：**从保险采购合同签订之日起至保险采购合同终止之日且保险理赔结束时止。

**（四）服务要求：投标书至少包括但不限于以下内容。**

1. 事故认定、理赔措施与承诺；

2. 保证项目实施的机构设置、技术力量和人力资源安排，包括：专项承保理赔工作组、事故定损理赔专职机构的设置情况；专业服务人员履历，学历、资质证书的复印件和近3个月的社保缴纳证明（须加盖社保部门公章）；

3. 赔付响应情况及更优的赔付范围、比例说明；

4. 保证项目实施进度（主要指保单制作、保单派发、人员配备等）的措施；

5. 供应商具体的服务与措施，可包括：咨询服务保证措施；相应的理赔简化措施；独立处理投诉、纠纷等异常情况的措施等；

6. 服务宣传措施，应对整个保险项目进行广泛宣传（宣传方式包括政府投保告知单、保障卡、宣传册、海报等的制作和发放），并能够有效提高群众的认知度；

7. 提供优于采购文件要求的增项服务及合理化建议（如果有的话）；

8. 各网点的关于本项目开展后的管理制度，如提供理赔情况的反馈制度等；

9. 投标供应商可提供的其他特色服务或优惠服务。

**（五）保险期限：**

壹年；从 年 月 日零时起至 年 月 日二十四时止。（具体详见保险单）

**（六）保险费：**

1．本项目预算公开，仅针对政府补贴人员，预算为单人支付保险费用30元/人/份。

2. 每人限保五份。