

开化县基本医疗保险 意外伤害调查经办协议

甲方:开化县人力资源和社会保障局

乙方:中国人寿保险股份有限公司衢州分公司

为进一步完善我县基本医疗保险制度,加强参保人员意外伤害调查机制建设,确保参保人员的合法权益,保障基金安全运行的效率,不断提高群众满意度,根据县政府[2012]69号《专题会议纪要》和《开化县城城乡居民医疗保险合作框架协议》、《衢州市基本医疗保险意外伤害调查业务操作规程(试行)》等文件精神,甲、乙双方本着平等、协商、自愿的原则,就乙方经办开化县基本医疗保险意外伤害住院案件调查业务相关事项达成如下协议。

第一条 服务对象

甲方所有当年度参加开化县基本医疗保险的人员(含中途参保人员,以下简称参保人员)为服务对象及省域内和跨省通办的异地参保人员。

第二条 服务内容

乙方对当年度实际发生的基本医疗保险意外伤害住院案件进行事故调查、责任认定等工作。对甲方交办的意外伤害住院案

件，进行意外伤害事故原因调查(包括本地、异地就医)及身份确认，撰写调查报告，提出调查分析意见，并将上述材料提交甲方业务科室审核。

第三条 项目经费

本项目费用由基本服务费、案件调查费、考核奖惩费三方面组成：

(一)基本服务费：以每年年末参加开化县基本医疗保险总人数乘以人均定额确定，用于意外伤害调查经办人员的工资及福利、学习培训、硬件设备投入、软件开发、意外伤害案件的调查、提供其它医保经办服务以及办公运营、宣传资料等管理费用支出。基本服务费(服务基准人数为当年参保人数，以财务报表数据为准)标准为每人每年 0.59 元。

(二)案件调查费：意外伤害案件分 I 类为申请联网实时结算的意外伤害调查案件，II 类为申请中心报销的意外伤害调查案件，按 50 元/件计算，以调查报告件数作为结算依据(I 类、II 类属同一次意外伤害的，计算一次)。

(三)考核奖惩费：为提高乙方派驻人员的工作主动性、积极性，建立意外伤害住院案件调查考核奖惩机制。

1.考核奖励办法：意外伤害调查属实医保拒付案件（80%及以上拒付）的奖励金额，按本案件住院医疗总费用的 3%计算，最高每笔奖励不超过 4000 元(同属 I、II 类的，不能重复计算；属 I 类时基金拒付案件的奖励，作为 II 类再申请报销，经相关科

室调查核实后基金给予支付的，扣回原奖励)。其中 2%的部分，乙方根据甲方提供的考核奖惩数据，由乙方负责统筹，确保及时足额用于派驻人员奖惩费用；另外的 1%部分支付给乙方，与基本服务费、案件调查费一并结算。

2.考核制约办法：因乙方单方面原因未如实调查意外伤害责任，造成医保基金损失的，应由乙方承担相应责任，按照本案件住院医疗总费用的 5%扣回奖励金额，最高每笔不超过 4000 元。

3.未按《衢州市基本医疗保险意外伤害调查业务操作规程（试行）》完成调查工作的，经甲方查实，按本案件住院医疗总费用的 2%扣罚奖励。

第四条 经费结算

1.项目经费支付：合同签订之日起半年内，甲方先行支付 20 万元；每年的 11-12 月初根据双方确定的结算结果按实支付 1-10 月或 11 月份的基本服务费、案件调查费、考核奖惩费（核减上半年已支付的 20 万元）；次年 6 月之前完成上年度的项目经费清算。

2.一个年度总的项目预算经费为 45 万元，如基本服务费、案件调查费、考核奖惩费在 45 万元以内的甲方按实支付给乙方，超过 45 万元的甲方最高支付 45 万元，超出部分从基本服务费中核减。

3.乙方派驻人员考核奖惩费发放：由乙方派驻人员按月或按季度提交申请，经甲方相关科室审核复核签字后，提交乙方，由

乙方与当月工资一同发放。

第五条 甲、乙双方之间发生有关意外伤害住院结报争议时，由争议双方协商解决；协商不成的，可依法向衢州仲裁委员会申请仲裁。

第六条 甲方的权利和义务

(一)向乙方提供准确、完整的参保人员信息(包括姓名、身份证号码、地址、联系电话、家庭成员关系)，并对中途新增的参保人员的有关信息按月及时提供给乙方。

(二)负责为乙方提供工作人员场地，并对乙方派驻的专职工作人员负责业务指导、工作纪律等日常管理工作。

(三)向乙方提供授权调查文书，协助乙方调查，配合乙方做好解释、协调等有关工作。

(四)实时做好对乙方案件调查的复查复核、监督跟踪、投诉接访工作。对乙方认定有误的案件，应督促乙方采纳并纠正。

(五)甲方应督查乙方严格执行案件调查工作的标准。

(六)甲方应加强对定点医疗机构及其医保管理人员的监管和考核。

(七)甲方应完整向乙方提供需调查的意外伤害住院案件的信息，以及调查目的和要求。

(八)甲方应协调与定点医疗机构的关系，为乙方调查工作提供必要的条件。

第七条 乙方的权利和义务

(一)乙方应严格按照《衢州市基本医疗保险意外伤害调查业务操作规程(试行)》和本协议规定的相关要求负责意外伤害住院案件的调查。

(二)乙方向甲方派驻不少于5人的专职服务团队,派驻人员必须具有一定调查技能和经验,经过规范化培训,有医学专业背景的优先考虑,接受甲方共同管理和工作调配。

(三)乙方配备调查车辆、调查器材(如执法记录仪、录音笔等)相关的专业设备设施,配备开展业务工作所需的办公用品(如电脑、打印机等),专机专人加密使用,操作系统落实信息安全和保密责任,相关项目内容不用于其它领域。

(四)乙方应设立咨询投诉电话,积极应对和有效化解各类投诉,并配合甲方开展相关政策宣传、咨询等工作。

(五)乙方派驻人员接受甲、乙双方的双重考核与监督。严格执行甲方上班纪律及请销假制度。应服从甲方的统一工作安排,如参加创文、加班、派车、医院检查考核及其他临时性突击性的工作等,不得推诿、拒绝。

第八条 服务考核

(一)乙方制定考核办法,双方对本项目经办工作开展情况进行考核。甲方对乙方的日常工作开展情况进行全程监管。因乙方违规操作、审核不严造成医保基金损失的,乙方要承担相应的经济 and 法律责任。乙方承诺的各项服务,将列为合作的履约必要条款,并作为考核乙方年度业绩情况的依据之一,如在年度考核

中未达到承诺要求时,将相应扣减其经办工作经费。情节严重的,甲方可以提前终止合同。

(二)违规违纪处理:乙方派驻人员违反工作纪律或操作规程等情况除通报乙方公司外,被甲方查实的,一个年度内第一次扣罚 200 元,第二次扣 1000 元,第三次将人员退回乙方;被县级及以上纪检等部门查实的,一个年度内第一次扣 1000 元,第二次人员退回乙方;甲方安排的其他工作不能如期保质保量完成的、服务态度不好等被调查对象投诉的、调查文书书写不规范、调查不及时,发现一次核减调查奖励 100-300 元;一个年度处理 2 次及以上的派驻人员退回乙方。因上述原因退回乙方后,并要求乙方在 10 天之内重新补足符合合同要求的人员派驻。

第九条 本合同约定的各项费用金额为含增值税价格,税率为:6%,除经双方书面约定的情况外,乙方将不会在合同价款之外另行收取适用于该业务的增值税以及附加税费。合同执行期间,因政府财税部门对增值税政策调整的,增值税税额按调整后的税率执行,不含税价格不变,双方按不含税价格和调整后的增值税税额重新确定含增值税价格。付款前乙方提供正规发票。

第十条 消费者权益保护条款

一、消费者权益保护原则

甲乙双方应遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设

的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》等法律法规和监管机构关于消费者权益保护的规定，保护消费者的合法权益。

甲乙双方有权对对方消费者权益保护相关工作进行相互监督评价，接受消费者权益保护相关工作评价的一方应积极进行配合。若发现一方存在侵害消费者权益行为，另一方有权督促存在侵害消费者权益行为的一方进行整改。一方拒不整改或不积极整改的，另一方可单方面解除主协议，并将存在侵害消费者权益行为的一方机构列入其合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由存在侵害消费者权益行为的一方承担。

二、信息披露

甲乙双方应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露，对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。不得进行欺诈、隐瞒或者误导性的宣传，不得作夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传。乙方不得在甲方营业网点或者自营平台以甲方的名义向消费者推介或销售合作机构的产品和服务。因乙方及其业务人员的违规行为，给甲方及其客户造成的损失，由乙方承担。

三、适当性管理

对于乙方为保险中介机构的，乙方应协助甲方了解投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况

以及其他与销售保险产品相关的信息,并按照甲方确定的该投保人可以购买的保险产品类型和等级范围,委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。在销售保险时,发现投保人具有下列情形之一的,乙方应当建议投保人终止投保:

(一)投保人的保险需求与所销售的保险产品明显不符的;

(二)投保人持续承担保险费的能力明显不足的;

(三)投保人已购买以补偿损失为目的的同类型保险,继续投保属于重复保险或者超额保险的。

投保人不接受终止投保建议,仍然要求订立保险合同的,乙方应当向投保人说明有关风险,并确认销售行为的继续是出于投保人的自身意愿。

四、服务价格管理

乙方应按照服务价格管理相关规定,在营业场所、网站主页等醒目位置,或向消费者开展销售或服务事项附公示服务项目、服务内容和价格等信息。新设收费服务项目或者提高服务价格的,应当提前公示。不得以中方名义向客户收取额外费用,除双方另有约定外。

五、信息安全管控

甲乙双方应有效保护消费者个人信息,在消费者授权同意的基础上共同处理消费者个人信息,严格控制超出合作范围的个人信息的获取、使用,确保不发生数据滥用或泄露。

六、服务连续性

乙方应确保服务的连续性，不得违法违规或违反双方约定中止服务。为保障服务连续性，在符合法律法规规定、监管要求和双方约定的情况下导致服务中止时，合作方应及时通知甲方，并提供解决方案，确保服务连续性，否则由乙方承担一切后果和责任，若造成甲方和甲方消费者损失，由乙方承担赔偿责任，法律法规和监管另有规定除外。

七、投诉处理与纠纷解决机制

甲乙双方应建立投诉处理与纠纷解决机制。因合作业务发生消费纠纷的，甲乙双方应积极配合另一方妥善处理，对投诉事项进行校实；任何一方不得以未直接接到消费者投诉等理由念于处理，因一方怠于处理，造成另一方或消费者损失扩大的，由该方承担一切后果和责任。

若发现甲乙双方中的一方存在本合同项下违约行为的，一方可向另一方进行追责；因一方额外向另一方客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由提供该增位服务的一方单方进行处理。

八、应急处置

甲乙双方应建立突发事件应急处置机制，制定应急处置预案以及应对突发业务中断等风险场景、明确业务恢复措施；及时通知对方并相互协助处理突发事件，尽快妥善处理突发事件。

九、违约责任承担

如果任何一方不履行协议义务或者履行协议义务不符合约

定的，违约方应当承担赔偿责任。如果双方违约，双方应各自承担其违约行为给对方造成的损失。

第十一条 反洗钱条款

(一)甲、乙双方应按照《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》(人民银行、银保监会、证监会会 2022 年第 1 号)和《保险业反洗钱工作管理办法》(原保监发(2011)52 号)、《中国人民银行关于加强反洗钱客户身份识别有关工作的通知》(银发(2017)235 号)等法律规定要求，履行各自法定的反洗钱职责，如一方履行反洗钱职责需对方配合，对方应在法律法规及监管规定的范围内予以积极配合。

(二)甲方通过乙方开展尽职调查措施的，应符合下列要求，并承担未履行客户尽职调查义务的责任：

(三)乙方接受反洗钱和反恐怖融资监管或者监测；

(四)评估乙方的风险状况及其履行反洗钱和反恐怖融资义务的能力，并确保乙方根据反洗钱和反恐怖融资法律法规和《金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》的有关要求采取客户尽职调查、客户身份资料及交易记录保存措施；乙方具有较高风险情形或者不具备履行反洗钱和反恐怖融资义务能力的，甲方不得通过乙方识别客户身份；

(五)甲方能够立即从乙方获取客户尽职调查的必要信息；

(六)甲方在需要时能够立即获取乙方开展客户尽职调查获

取的身份证件或者其他身份证明文件以及其他资料的复印件或者影印件。

(七)乙方应当严格按照法律规定和合同约定履行相应的客户尽职调查义务,并向甲方提供必要的客户身份信息;甲方对客户身份信息的真实性、准确性或者完整性有疑问的,或者怀疑客户涉嫌洗钱或恐怖融资的,乙方应当配合甲方开展客户尽职调查,乙方未按照规定配合甲方履行客户尽职调查义务的,应当承担相应责任。

第十二条 反欺诈保险条款

甲乙双方应当按照相关法律法规、金融监管规定和乙方制度要求,开展反保险欺诈相关工作,建立保险欺诈行为识别机制,执行相关应对措施。甲方对于本合同履行过程中发现的保险欺诈行为,应及时向乙方反映,并配合乙方开展反欺诈调查等相关工作。乙方应提升全面风险管理能力,防范和化解保险欺诈风险。

第十三条 本协议在有效期内,甲、乙双方必须严格执行协议规定。非因国家、省、市、县有关政策变化,甲、乙双方不得解除本协议。

第十四条 基本医疗信息涉及个人隐私,乙方在使用甲方信息时只能用于意外伤害住院案件的调查,不得用于其他用途。对违反规定,将参保人员的信息出售、非法提供给他人和用于其他商业用途等,甲方可解除协议,要求乙方向甲方支付合同总预算

金额 30%的违约金，并将根据国家相关法律法规做出处理。

第十五条 本协议未尽事宜，由甲乙双方协商解决，以补充协议形式予以完善。补充协议与本协议具有同等法律效力。

第十六条 本协议有效期为一年，自2025年1月1日起至2025年12月31日止。服务期满通过甲方考核合格的，可续签下一年度合同，续签最多不超过2次，考核未通过的，甲方有权不续签合同。

第十七条 有效期到期后，如双方无异议，本协议继续有效。

第十八条 本协议一式四份，甲、乙双方各执两份。自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

甲方（采购单位盖章）：

法定代表人或授权委托人

地址：

联系电话：330824001

开户银行：

开户名称：

银行帐号：

签约地址：

签约日期： 年 月 日



Handwritten signature of the procurement unit representative.

乙方（成交方盖章）：

法定代表人或授权委托人

地址：

联系电话：

开户银行：

开户名称：

银行帐号：



Handwritten signature of the winning party representative.

协议鉴证方（公章）：杭州建设工程造价咨询有限公司

鉴证人： 联系电话：

鉴证日期： 年 月 日

