

# 服务采购合同

合同编号：\_\_\_\_\_

项目名称：舟山市定海区应急管理局突发事件综合保险项目

项目编号：ZJWSD—ZD（C）24037

甲方（采购人）：舟山市定海区应急管理局

乙方（成交人）：中国太平洋财产保险股份有限公司  
舟山中心支公司

签署日期：2024.12.17



甲方：舟山市定海区应急管理局（投保人）

乙方：中国太平洋财产保险股份有限公司舟山中心支公司（保险人）

为了更好地为甲方提供全面、专业的保险保障服务，并履行保险合同及招标文件的服务承诺，经甲、乙双方友好协商，就定海区突发事件综合保险服务采购项目保险服务事宜，达成协议，以资共同遵守。

协议内容如下：

### 一、服务原则

乙方应以服务第一、信誉第一的原则，以服务协议为基础，提供对本项目的保险服务。

### 二、保险责任

1、本保单政府救助责任险累计责任限额 7500 万元，每次事故赔偿限额 1150 万。其中自然灾害救助（雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、沙尘暴、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉）、火灾爆炸（含森林火灾）救助、见义勇为救助、拥挤踩踏伤人救助、附加高空坠物伤人救助责任、附加流动人口救助、附加精神病人伤人救助、附加危害公共安全救助：每次事故每人赔偿限额：25 万/人（含医疗费用 2.5 万元）。“两抢”治安案件救助、附加食品或药品中毒事故救助责任：每次事故每人赔偿限额：20 万/人（含医疗费用 2 万元）。

2、附加安置费用每人赔偿限额 5000 元，每次事故责任赔偿限额 50 万元。全年累计赔偿限额为 300 万元。

3、根据舟山市定海区发布应急响应，启动后按照响应级别分档





赔偿。若遇特殊情况，以政府部门出具的会议纪要等相关证明为准。启动多个响应级别的，以最高标准赔付，不得重复赔付。每次事故赔偿限额：I级：100万、II级：70万、III级/暴雨红色：50万、IV级/暴雨橙色：30万。

4、应急费用补偿累计赔偿限额 200 万元。

### 三、项目服务小组

#### 1、服务小组成员

甲方应指定具体人员负责承保、理赔等具体工作。

甲方组建的项目服务小组负责与投保人/被保险人的具体对接工作。服务小组具体人员及联系方式如下：

服务小组	姓名	职务	电话	职责
成员	杨芳	定海支公司总经理	13515805607	项目负责人/日常联系
	袁莉娜	定海支公司综合科	13255809200	日常联系人
	於芮瑶	定海支公司综合科	13857224064	承保服务
	潘南军	理赔中心总经理	13967238505	理赔服务
	王铁其	理赔中心非车 理赔科科长	13955803816	理赔服务
	裘文豹	定海支公司非车理 赔员	13306805732	理赔服务
	郑晖	客服部总经理	13857219730	投诉处理

#### 2、服务小组具体职责

项目服务小组的职责包括但不限于：

(1) 负责整个项目的承保、理赔服务；





(2) 与甲方配合，负责有关风险管理、防灾防损等工作的组织实施；

(3) 对项目整体承保、理赔以及其他服务情况进行定期分析。

### 3、服务小组成员变更

乙方拟变更服务小组成员时，须提前 7 天以书面形式通知甲方，经甲方确认后方可作出变更；若甲方认为服务小组成员不能履行其应尽的项目服务职责和服务时，乙方应在收到相关书面通知后 3 天内无条件撤换该成员。

## 四、保险服务内容

### 1、客户经理专属服务

保险人指定专属客户经理上门提供保险服务，同时接受甲方电话、微信、邮件或传真。对于甲方的一切投保、理赔事宜，将安排专门的客户经理，负责投保预约、出具保单、递送保单、理赔咨询、单证收集、办理理赔手续等事项及日常联络，并按月向被保险人提供承保与理赔情况。

### 2、承保时效服务承诺

乙方承诺提供全程专人全程上门服务，根据甲方递交的完整投保资料，在 1 个工作日内完成出单、出具缴费通知书，在规定时间内把保险单按时签发完成，立即将正式的保单正本、保险费发票一并准确无误送达甲方，确保甲方的保险责任及时生效。

### 3、提供灾害风险预警服务

乙方应为甲方提供专业的防灾减灾服务，加强同国家气象部门或其他相关部门合作，及时给甲方预报风险信息，为被保险人做好灾害的风险控制工作。

### 4、保险及风险管理培训





在保险期内，乙方组织承保、理赔、防灾防损、安全活动建设等相关专家，按期开展各类保险培训、风险管理讲座、调研研讨会或安全管控主题宣导等活动。

## 五、理赔服务

### 1、24小时接报案服务

建立全年无间断理赔制度，设立全国统一的服务专线电话：95500，座席人员全年365天，每天24小时受理出险报案、咨询、投诉，保证投保人拨通电话后60秒钟以内有应答。并由95500座席人员立即通知项目客户服务专员；客户服务专员的手机保持24小时畅通，直接接受被保险人报案。

### 2、专人理赔服务

为了方便甲方随时与服务小组取得联系，项目服务人员的手机将24小时开机，保证甲方拨通电话后60秒钟以内有应答。在出险时直接拨打服务人员的手机，由服务小组成员协助理赔报案事宜。

理赔服务专员	座机	手机
王铁其	0580-2033472	13655803816
裘文豹	0580-8232661	13306805732

乙方在收到甲方的出险通知后，应立即派人或委派被保险人认可的保险公估公司前往事故现场查勘，并根据保险补充协议的规定进行处理。

### 3、查勘服务响应时效

接到报案后，乙方查勘人员将在5分钟内与客户取得联系，告知是否需要保留现场。如需要，乙方专职理赔人员将会在规定时间内赶到现场进行查勘，并协助采取必要的施救措施，尽量减少损失。并在





24小时内把《理赔报案回复函》反馈至贵局处（确认函中列明了理赔所需材料），并由理赔专人直接协助贵局办理相关的索赔手续和提供索赔程序。

#### 4、现场查勘响应时效

乙方在定海区设有合法固定办公场所，当接到被保险人报案通知后，乙方专职理赔人员原则上城区 20 分钟内、郊区 40 分钟内赶到出险现场，并电话告知被保险人相关事项；遇特殊情况，如交通中断或堵塞等，双方电话联系约定时间。乙方查勘人员到达现场后，填写现场查勘报告表，提出下一步处理意见，并明确被保险人应提交的各种证明。

若因抢险需要，或查勘人员未按上述规定时间及时到达出险现场，甲方可自行处理事故现场。乙方将认可甲方所申报的事故经过属实，并认可甲方采取的有关施救处理措施及发生的有关施救费，并将根据甲方拍摄的事故现场的有关照片、录像及受损财产实物等处理保险理赔事宜。

#### 5、单证审核响应时效

出险后，项目指定联系人将上门收取索赔资料，填写《索赔资料交接单》。投保单位按有关规定向提交必须的、有效的、真实的有关单证和资料。

理赔单证签收时限：在接到被保险人的索赔单证后，乙方应出具索赔单证签收单，并且根据案情和已提供相关单证于当日内向甲方联系索赔单证是否齐全，提示甲方需要补充的索赔单证。如果在二个个工作日内乙方未提出异议，视同默认在以后的理赔处理中，乙方不得以索赔单证不齐全为由提出拒赔或要求延长理赔期限。

#### 6、单证审核资料





乙方设定专人负责上门收集理赔单证，做到逐项核实记录，规范交接手续；24小时内审核中如发现甲方提供的索赔资料有不完整情况的，一次性告知确保甲方明确需补交资料的明细项目及相关索赔手续。

本项目索赔资料目录：

- (1) 保险单；
- (2) 索赔申请书；
- (3) 主管部门出具的事故证明、事件公告、认定证明等；
- (4) 居民就医治疗的诊疗证明、病历（原件）及医疗费用原始单据；居民残疾的，还应提供由保险人认可的伤残鉴定机构出具的伤残程度证明；居民死亡的，还应提供由公安机关或医疗机构出具的死亡证明；宣告死亡的，还应提供由人民法院出具的宣告死亡判决；
- (5) 涉及诉讼或仲裁的，应提供生效的法律文书（包括裁定书、裁决书、判决书、调解书等）；
- (6) 投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。
- (7) 供保险人办理索赔所需的其他必要资料。

## 7、赔付时限

赔款金额（RMB）	结案赔付时限
RMB10000元（含）以内赔案	“理赔快车道”，1小时内结案
RMB10000元至RMB100000元（含）以内赔案	2个工作日支付
RMB100000元至RMB500000元（含）以内赔案	3个工作日支付
大于RMB500000元赔案	5个工作日支付





赔付原则：乙方将第一时间通知甲方理赔进度，并将进度结果通过专题形式汇报，听取甲方的建议后进行合理赔付。

#### 8、预付赔款服务

发生保险责任范围内的重大损失事故，在保险责任明确但损失金额尚不能确定的情况下，根据甲方的要求，乙方对于已确定的损失部分进行全额预先赔付；对于未确定的损失部分，按核定损失金额的60%进行预先赔付，并在全部损失确定后立即完成有关索赔及理赔手续。

### 六、合同金额

本合同金额为（大写）：贰佰玖拾叁万元（¥2930000元）人民币。

### 七、保费接收账户及付款方式

统一社会信用代码:91330900848697570J

账 号：1206020319200010212

户 名：中国太平洋财产保险股份有限公司舟山中心支公司

开户银行：舟山市工商银行解放路支行

付款方式：出单后，甲方一次性转账；

### 八、转包或分包

1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应。

### 八、保密义务

保险各方因本合同签定提供的各项资料，以及因合同履行获得对方的各项资料，未经对方同意，不得向第三方公开或作为其他用途使





用。

### 九、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

### 十、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为舟山市。

### 十一、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后方可生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经舟山市定海区财政部门审批，并签书面补充协议报舟山市定海区政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、招标文件、投标文件、有关补充文件（如有）作为本合同附件，与合同具有同等法律效力。本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4、本合同有效期一年，经甲方综合评价，无异议可续签一年，最多两次。

5、本合同一式贰份，具有同等法律效力，甲乙双方各执壹份。





甲方：舟山市定海区应急管理局(盖章)

地址：

法定代表人：

签订日期：2024年12月19日



乙方：中国太平洋财产保险股份有限公司舟山中心支公司(盖章)

地址：

法定代表人：

签订日期：2024年12月19日



扫码校验



## 消费者权益保护条款

- 1. 条款适用:**本产品适用条款为中国太平洋财产保险股份有限公司政府救助责任保险（B款）（注册号：C00001430912020052206292）。
- 2. 保单形式:**本次投保为您提供电子保单，根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条规定，数据电文是合法的合同表现形式，电子保单与纸质保单具有同等法律效力。
- 3. 发票形式:**本产品仅提供电子发票，电子发票效力等同于纸质发票，报销可将电子发票打印后直接报销。
- 4. 偿付能力告知:**太平洋产险最近季度偿付能力符合监管要求，详情请参见乙方官网（<http://property.cpic.com.cn/>）公开信息披露。
- 5. 风险综合评价:**太平洋产险风险管理能力评估结果位居行业前列，详情请参见乙方官网（<http://property.cpic.com.cn/>）公开信息披露。
- 6. 客户服务及投诉方式:**本产品保险服务申请及投诉均可拨打全国统一客服电话 95500，并根据语音提示操作。
- 7. 争议处理:**因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构或争议发生后未达成仲裁协议的，依法向中华人民共和国（不含港、澳、台地区）法院起诉。
- 8. 司法管辖:**与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律。
- 9. 投保、承保、批改、退保、理赔的办理流程及保险赔款、退保金、**



E-CAPP  
扫码检验



## 保险金的支付方式:

9.1 投保、承保流程: 投保——填写投保信息——核保通过并支付——查收保单。

9.2 信息变更: 信息变更: 若您需要批改保单, 请投保人(仅限投保人)拨打全国统一客服热线: 95500 或联系经办人申请批改, 并填写经办人发送的申请材料(需要投保人填写信息、签字确认后发送扫描/拍照件)后, 乙方会在 3 个工作日内为您办理批改申请。

### 9.3 退保:

9.3.1. 请拨打太保产险全国统一客服电话: 95500, 转太保产险人工客服, 或线下柜面进行办理;

9.3.2. 需要提供投保人统一社会信用代码证书、银行帐户信息, 并填写太保产险客服发送的申请材料;

9.3.3. 保费退回方式: 银行账户(需要提供银行账号、开户行信息);

9.3.4. 保费退回时间: 保费将于办理成功后 30 个工作日内, 退还到投保人提供的投保人银行账户。

9.4 理赔流程: 出险报案(全国统一客服热线: 95500)——专业理赔指引——递交索赔材料——案件审核处理——赔款到账。

9.5 保险金支付方式: 本产品保险金可通过银行转帐支付。

## 10. 保险人义务:

10.1 乙方在销售保险时, 应以通俗易懂的语言, 及时、真实、准确、客观、全面地向保险消费者披露或告知可能影响其决策的信息, 并充分提示风险。





10.2 乙方应确保符合《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律规定，在收集和使用客户信息时，应遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围等，并经甲方授权同意。未经甲方同意或授权，不得将甲方信息用于所提供保险服务之外的用途，防范甲方信息泄露。

