

天台县长期护理保险经办服务 合作项目合同

甲方：天台县医疗保险服务中心

乙方：中国人寿保险股份有限公司台州分公司

根据台政办发（2024）25号《台州市人民政府关于建立台州市长期护理保险制度的实施意见（试行）》、台医保发（2024）33号关于印发《台州市长期护理保险经办服务管理规程（试行）》等文件相关规定，天台县医疗保险服务中心开展长期护理保险制度建设工作，建立为长期失能人员的基本生活照料提供服务保障的社会保险制度，保障长期重度失能人员基本生活权益。

天台县医疗保险服务中心根据《中华人民共和国政府采购法》、《民法典》等法律法规的规定进行公开采购。经评标委员会综合评定，中国人寿保险股份有限公司台州分公司中标。为了明确甲、乙双方的权利和义务，履行各自的职责，高效优质地完成本项目的各项工作任务，按照有关法律法规规定，经甲乙双方在平等、自愿的基础上协商一致，现签订合同如下：

一、甲乙双方职责

甲方委托乙方经办天台县长护险经办服务合作项目，并对乙方经办工作进行管理监督；甲方负责与乙方进行长护险经办服务费用的划拨、结算等具体工作。

乙方根据招标文件《天台县长护险经办服务合作项目》（项目



编号：xzcg-2024-113(招)要求、投标响应内容以及甲方要求，协助甲方开展天台县长护险经办服务。

二、服务内容

(一) 协助开展失能评估工作

1. 负责处理失能评估（复评）申请，并协助联系长期护理服务机构进行初步筛选。

2. 负责组织评估人员开展现场评估工作，并对评估结果公示、公布及反馈。

3. 负责协助对评估人员的培训。

4. 协助定期开展评估人员待遇资格审查工作。

(二) 参与护理待遇确认及费用审核工作

协助医保经办机构做好长护保险待遇确认和护理服务费用审核工作，按月做好全县长护保险医疗费用审核情况工作报告。

(三) 参与护理服务机构管理

1. 协助辖区内申请定点的护理服务机构的受理。

(1) 协助材料审核和受理：符合条件材料齐全的，予以受理；材料不全的，退回补正。

(2) 协助对辖区内已受理申请定点的机构进行现场审核。

(3) 协助对现场审核情况进行汇总，上报医保经办机构。

(4) 协助申请、检查材料归档保存。

2. 协助辖区内护理服务定点机构信息变更备案。

3. 协助辖区内护理服务定点机构日常管理。督促定点机构做好服务质量管理工作，建立护理服务质量客观化质控管理机制，以及督促定点机构做好护理人员管理等工作。



（四）开展护理服务稽核巡查

1. 制订长护保险巡查方案和巡查措施：每次巡查不得少于 2 人，能应用移动技术手段开展长护保险巡查工作。要求全年实现护理服务试点机构巡查、失能人员巡查、电话回访全覆盖。每季度完成机构护理失能人员巡查 100%，每半年完成居家护理失能人员巡查 100%；

2. 配备开展巡查工作所需的设施设备：配置具有录音、录像等功能的执法记录仪以及 PAD 等具有文字处理功能的移动终端设备。现场巡查采取拍照、录音、录像、笔录等方式留存巡查证据资料。

（五）开展政策宣传与培训

在报刊、广播、电视等新闻媒体和网络、公共场所和基层社区进行有力度的、持续地宣传，并对项目实施人员进行业务培训。

1. 每半年至少进行一次主题宣传活动，宣传活动方案经医保经办机构审核，负责后续宣传计划、宣传视频、宣传渠道、宣传品、宣传材料印制等工作。

2. 对相关工作人员进行长护保险业务培训，每季度至少 1 次，并根据新政策出台情况增加培训安排。

（六）开展档案管理

按档案管理规定要求，协助整理和保管业务档案，在服务合同期满不再承续时，应按照甲方要求做好档案资料交接工作。

（七）协助开展咨询受理和投诉举报线索受理

在医保经办机构设置长护保险服务窗口，负责日常长护保险政策业务咨询解答，各类材料初审、投诉举报线索受理等工作。

三、服务时间



服务期限：三年；自 2025 年 1 月 1 日零时至 2027 年 12 月 31 日 24 时止，合同一年一签。本合同服务期限为 2025 年 1 月 1 日零时至 2025 年 12 月 31 日 24 时止。如遇国家、省、市出台推广扩面或其他相关政策性调整文件时，甲方可根据需求和乙方终止签署的长期护理保险合同。

四、经办服务费用及付款方式

1. 经办服务费：

年度经办费用为人民币（大写）：壹佰叁拾贰万捌仟玖佰元整元整（¥1328900 元）。三年经办总费用为人民币（大写）：叁佰玖拾捌万陆仟柒佰整（¥3986700 元）。

2. 付款方式：

甲方应在双方签订合同后的次月底前支付 46 万元作为预付款，第 1 季度末支付 17.25 万元，第 2 季度末支付 17.25 万元，第 3 季度末支付 17.25 万元，第 4 季度末支付 17.25 万元。乙方在收到费用后 10 日内将发票提供给甲方。在年度服务合同到期后完成项目实施内容绩效考核（绩效考核详见第八点及附件）。在绩效考核评价结束后，根据绩效考核结果，甲方支付剩余最高 178900 元年度绩效考核费用给乙方。

3. 合同款由甲方以转账方式汇入乙方以下银行账户：

银行户名：中国人寿保险股份有限公司台州分公司

开户银行：中国工商银行台州市经济开发区支行

银行账号：1207011209031688844

4. 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。

五、甲方的权利、义务和责任

（一）甲方有权要求乙方全面、高效、优质的履行合同规定的要求（包括招标文件的要求及履约过程中甲方交待的事项）以及乙方承诺的义务（包括投标文件的承诺）。乙方未能如期达到本合同要求，甲方有权解除本合同，除扣除相应合同款外，乙方应赔偿甲方相应的损失。

（二）甲方有权对乙方的合同履约和实施情况、质量、效果进行全面的检查、管理、监督和考核，对发现的问题及时向乙方提出书面或口头改进意见，并限期予以整改。

（三）甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充，乙方须积极配合。

（四）甲方有权对乙方未履行合同义务及其投标承诺的行为按合同规定对合同款进行相应扣减。情节严重的解除合同，追缴未使用的经办费用，并报相关部门依法追究其责任。

（五）按合同规定，根据项目服务质量和绩效考核结果向乙方支付合同款。

（六）甲方需积极协助配合乙方开展评估与经办服务等相关工作，提供必要的支持和帮助，协助乙方解决问题、使之顺利开展工作。

（七）甲方协助乙方提供长护保险稽核巡查所需的相关资料及



必要的参保人员相关信息。

(八) 甲方协助乙方协调与各护理服务定点机构的关系，确保乙方进入护理服务定点机构完成长护保险稽核巡查工作。

(九) 长护保险国家、省、市等政策制度发生调整时，甲方应及时告知乙方；

(十) 甲方可参与乙方派出人员的招聘工作，可要求乙方调整不合格项目组成员及员工，并在要求的时间内及时调整到位。

(十一) 甲方有权根据政策的变动并结合实际情况对合同项目内容进行修改和补充。

(十二) 合同及招标文件中规定的其他权利义务。

六、乙方的权利、义务和责任

(一) 乙方应在委托代理范围内全面、高效、优质的履行合同规定的各项要求(包括招标文件的要求及履约过程中甲方交待的事项)以及乙方承诺的义务(包括投标文件的承诺)。

(二) 乙方应按甲方的要求开展工作，计划方案应事先征得甲方的同意再予以实施。如在合同履行过程中出现计划或方案变更情况时，应及时向甲方提出，并在征得甲方的同意后方可实施。

(三) 乙方应接受并积极配合甲方的监督、检查及绩效考核，在项目实施过程中出现问题或遭遇突发事件应及时向甲方进行通报。

(四) 乙方应按承诺的人员数量和人员配备足够的派出人员并保持基本稳定。如甲方对项目组经办人员技术能力或服务态度不满意的，乙方必须按甲方要求及时更换。

(五) 乙方派出人员应严格遵守甲方的考勤制度安排、窗口服



务规范、文明用语规范和工作纪律要求等相关规定，并由甲方统一安排相关工作，在业务上接受甲方指导、决定。乙方应维护甲方的声誉和利益，服从甲方的统一安排。

（六）乙方提供经办服务人员 11 名（工作人员驻点医保经办机构办公），负责处理长期护理项目的医保经办工作，包括窗口受理、咨询服务、评估安排、上门评估，待遇支付、日常审核和巡查监管等，其中至少两名具有 C1 驾驶且能熟练驾驶车辆。乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利等待遇，如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责。

（七）乙方按要求配置 2 辆车辆，以满足失能评估和稽核巡查的需要，要求每辆车的行驶里程不得超过 10 万公里。车辆的使用、维护等一切费用开支，均由乙方自理。

（八）乙方应配备开展各项业务所需的办公设施设备，包括工作电脑、打印机、复印机、扫描仪、耗材、移动终端设备、执法记录仪、辅助评估与质控设备，以及办公桌椅和工作服装等。相应设施设备的使用、维护等一切费用开支，在本项目合同期内均由乙方负责。

（九）在服务期内，乙方人员发生的任何人身及安全事故由其自行全权负责。在合同履行期中，任何由乙方的原因造成的事故及赔偿均由乙方负责承担。在合同履行过程中因乙方责任引起的一切事故、法律纠纷和经济责任，乙方须自行负责并处理合同履行过程中与第三方发生的所有事故、法律纠纷及一切费用。

（十）乙方应严格遵守国家有关法律、法规，若有违反，由此造成的一切后果由乙方承担。乙方如因上述原因使合同性质发生改



变，甲方不负赔偿责任。

(十一) 本项目服务应由乙方直接供应，不得转让他人供应；乙方如需分包，事先应得到甲方的认可，否则，甲方有权否决或终止合同，并追究乙方的违约责任。

(十二) 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

七、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

八、绩效考核

(一) 绩效考核评价按年度进行，主要采取机构自查、现场检查等方式。乙方应于每年度服务到期后一个月内，根据考核内容向医保经办机构提交年度长期护理保险运行情况报告。年度服务合同到期后三个月内医保经办机构根据日常管理结果和工作完成情况完成绩效考核。

(二) 绩效考核评价的基本分为 100 分，采用扣分制，各项目的扣分以该项目具体评价内容的赋分为限，扣完为止。年度绩效考核评分考核结果分为五等，90 分（含）以上为“优秀”；80 分（含）-90 分为“良好”；70 分（含）-80 分为“合格”；70 分以下的为“较差”；60 分以下的为“不合格”。

(三) 为保证本项目服务质量，甲方从年度经办服务费用中预留 178900 元作为绩效考核资金，根据绩效考核结果进行结算支付，绩效考核“优秀”的，支付全部绩效考核资金；绩效考核“良好”的，支付绩效考核资金的 80%；绩效考核“合格”的，支付绩效考核资金的 60%；绩效考核“较差”的，不予支付；绩效考核“不合格”的，通过重新招标确定第三方经办机构，提前解除服务合同。



(四) 绩效考核标准见附件。

九、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2. 乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值的百分之五违约金。

十、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。

十一、反保险欺诈条款

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。

十二、反洗钱条款

各方应遵守并执行《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》以及《保险业务反洗钱工作管理办法》等法律法规及监管规定的要求履行相关反洗钱义务。

十三、清廉合作条款



为秉持廉洁、诚信原则进行合作洽谈及签订相关协议，维护廉洁、诚信、共赢的合作关系，双方同意就此次合作开展廉洁监督。

甲乙双方在合作洽谈、合同签订及履行等相关过程中，不会对合作经办人或相关业务负责人有赠送现金或实物等任何违反廉洁自律规定的行为，并自觉接受对方监督。

十四、争议的解决

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，可向甲方所在地法院起诉。

十五、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须签书面补充协议，方可作为主合同不可分割的一部分并备案。

3. 招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。本合同未尽事宜，依据《中华人民共和国民法典》（第三编合同）和《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，双方经协商。

4. 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份。



甲方（盖章）：天台县医疗保险服务中心

法定代表人/负责人：

联系人：

地址：天台县始丰街道济公大道82号

电话：83172237



乙方（盖章）：中国人寿保险股份有限公司台州分公司

法定代表人/负责人：

联系人：朱潇潇

地址：浙江省台州市天台县赤城街道人民东路85号

电话：13867691371



合同签订时间：2015年2月12日



附件：长期护理保险经办服务合作项绩效考核标准

序号	考核内容	分值	考核评分方法	得分
1	中标保险公司必须严格执行《台州市人民政府办公室关于建立台州市长期护理保险制度的实施意见（试行）》（台政办发〔2024〕25号）等长护险相关文件规定，按照规定办理长护险相关业务。	6	未按实施意见要求操作的，每次扣2分，扣完为止。	
2	成立项目服务小组，成员须包括总经理或分管副总经理和相关人员组成的长护险管理组织，并配备专人具体负责长护险管理工作。	3	查阅有关文件记录。没有明确分管领导的扣0.5分，未设服务机构扣1分，无专人负责扣1分，人员变动无及时上报扣0.5分。有文件，人员落实未到位的扣1分。	
3	应按承诺的人员数量和人员配备，其中配备专职服务人员不少于11人。中标公司配备2辆专职车辆用于长护险业务的日常失能评估和稽核巡查的需要	12	配备到岗人员每缺1名扣1分，人员调整未及时通知的扣0.5分。中标保险公司须提供上述相关人员的毕业证书、职称证书、执业证书及复印件。若有违反工作纪律的，每例扣1分。相关所需的办公设施设备未配齐扣5分。中标公司能够提供2辆专门用于长护险车辆的得2分，不提供或者只提供1辆车辆的不得分。	
4	开展长护险宣传培训，每半年至少进行一次主题宣传活动，宣传活动方案经医保经办机构审核，负责后续宣传计划、宣传视频、宣传渠道、宣传品、宣传材料印制等工作。对工作人员进行长护险业务培训，每季度至少1次	8	中标公司须在规定的时间内完成长护险宣传培训工作，未完成每次扣1分，本项扣至8分。	
5	中标公司承诺方案实施。	8	对中标公司服务保障方案等承诺的情况进行检查，未兑现的每项扣2分。	
6	中标公司协助开展长护险失能评估工作、并协助联系长护险服务机构进行初步筛选、负责组织评估人员开展现场评估工作，协助定期开展评估人员待遇资格审查等工作	12	结合医保经办机构平时记录情况扣分。参保人对评估、审核时效提出异议每向中心投诉一例扣1分。本项扣至12分止。	
7	中标保险公司协助医保经办机构做好长护险待遇确认和护理服务费用审核工作。承诺结算准确及时，按时上报各报表，每个季度做好基金收支预算、结算和测算工作，每月按期提供运行分析报告、长护险参保人员详细资料和报表等资料。	12	中标保险公司协助医保经办机构做好长护险待遇确认和护理服务费用审核，在规定的时间内完成结算、支付长护险费用，凡超过时间，每次扣2分，造成不良后果的，每次扣4分，本项扣至8分。查看有关报表资料，不进行定期分析扣1分；参保人员资料管理不规范扣1分；有关报告、报表不及时上报或不准确扣1分，本项扣至4分	



8	协助辖区内护理服务机构定点的申请受理。协助对辖区内已受理申请定点的机构进行现场审核、协助申请、检查材料归档保存，协助辖区内护理服务定点机构信息变更备案。能为长期护理保险等其他业务提供延伸服务	8	中标公司须在规定的时间内协助经办机构对长护理服务机构定点受理申请等工作流程。未完成扣2分。协助做好询问有关人员，抽查有关资料，能提供相关延伸服务的得6分，延伸服务未及时完成的每例扣1分，没有的不得分。
9	开展护理服务稽核巡查，制订巡查方案和巡查措施，每次巡查不得少于2人，要求全年实现护理服务机构巡查、失能人员巡查、电话回访全覆盖。每季度完成机构护理失能人员巡查100%，每半年完成居家护理失能人员巡查100%。配置具有录音、录像等功能的执法记录仪等开展巡查工作所需的设施设备。	12	中标公司须在规定的时间内完成护理服务机构巡查、失能人员巡查等。未完成每例扣1分，本项扣至10分。 未配备相关设施设备扣2分。
10	根据长护险保险规程，制定纠纷调解机制，有效控制参保人员投诉率。	8	根据医保经办机构平时记录情况扣分，年度有效投诉率在0.1%（含）之内得8分，0.2%（含）之内得6分，0.3%（含）之内得4分，0.4%（含）之内得2分，超出0.4%不得分。
11	建立对派驻人员进行系统绩效评价、作业管理、培训管理、薪酬管理系统。	5	未建立派驻人员绩效考评管理扣5分。
12	对长护险审核的资料、信息操作系统落实安全和保密责任，所有涉及相关项内容不用于其它领域。	6	对相关资料及信息操作系统未落实安全和保密责任的，不得分。
13	凡出现违法、违反政策行为的，实行一票否决，取消得分或承保资格。		

