

台州市路桥区医疗保障局
路桥区长护险经办服务合作项目

合
同

项目名称：路桥区长护险经办服务合作项目

项目编号：ZJWS2024-LQ215

甲 方：台州市路桥区医疗保障局

乙 方：中国人民财产保险股份有限公司台州市分公司

合同主要条款

项目名称：路桥区长护险经办服务合作项目

项目编号：ZJWS2024-LQ215

甲方（采购人）：台州市路桥区医疗保障局

联系地址：台州市路桥区财富大道 999 号新日用品商城 16 楼

乙方（供应商）：中国人民财产保险股份有限公司台州市分公司

联系地址：台州市椒江区白云街道市府大道 359 号

甲、乙双方根据浙江五石中正工程咨询有限公司关于台州市路桥区医疗保障局路桥区长护险经办服务合作项目（编号为 ZJWS2024-LQ215），经双方协商一致，就本项目事宜达成以下条款，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) 本合同协议书；
- (2) 中标通知书；
- (3) 招标文件答疑及招标文件；
- (4) 投标文件澄清及承诺；
- (5) 投标文件；
- (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、合同标的物 and 合同价格组成

1. 采购的服务内容概述：委托其承担长期护理保险协助开展失能评估、费用审核、护理服务日常监管等具体经办工作，所需费用从长护保险基金中列支。

2. 服务具体范围：参加路桥区职工基本医疗保险（以下简称职工医保）和城乡居民基本医疗保险（以下简称城乡居民医保）的人员，同步参加长期护理保险。参保人数约 474204 人。

3. 服务期限：2025 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日，二年。合同一年一签。如遇国家、省出台推广扩面或其他相关政策性调整文件时，甲方可根据需求和中标商保公司终止签署的路桥区长护险经办服务合作项目合同。

4. 合同价款的组成: 合同价款包含甲方应付乙方的全部款项, 包括服务人员、车辆、办公设备(服务记录仪、电脑等)以及其他等费用(具体各项目价格, 参照《路桥区长护险经办服务合作项目》招标时报价), 合计人民币(一年): 大写壹佰壹拾伍万元整(¥1150000.00元)。

三、合同价格支付

1. 合同价格: 人民币壹佰壹拾伍万元整(¥1150000.00元)
2. 付款办法: 合同生效以及具备实施条件后7个工作日内支付合同金额的40%作为预付款支付, 二季度末支付合同金额的60%(扣除绩效考核费用, 每年度由甲方组织对第三方经办进行绩效考核, 合同到期后三个月内完成绩效考核, 在绩效考核评价结束后一个月内, 将考核款划拨至乙方, 具体考核办法另行制定。), 乙方在收到基础费用后10日内将发票提供至甲方。

四、考核机制

绩效考核金额为中标金额的20%, 即23万元。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”, 按绩效考核奖励最高金额奖励; 80分(含)-90分为“良好”, 按绩效考核奖励最高金额的80%奖励; 70分(含)-80分为“合格”, 按绩效考核奖励最高金额的60%奖励; 70分以下的为“较差”, 不予奖励; 60分以下的为“不合格”, 通过重新招标确定第三方经办机构, 提前解除服务合同。

序号	考核项目	考核内容	内容及标准	分值	
1	组织管理 (20分)	部门设置	根据经办服务需要及时设立长护险经办服务部门的, 得1分, 否则不得分。	1	
2		组织架构 (3分)	岗位设置	设置项目负责人, 项目负责人要求学历在本科及以上, 专业为医学(含临床、药学、护理、康复等)、财务、信息技术或法律相关, 有医保合作经验, 并有5年以上保险从业经验, 同时达到得1分, 否则不得分。	1
3		分管领导	明确长护险分管领导, 否则不得分。	1	
4		人员配置 (8分)	人员配备	按合同要求配备满足协助经办工作开展需求的人员的, 得2分, 否则不得分。	2
5				经办人员离职后, 及时安排工作人员顶岗到位, 未及时补充符合合同要求的人员到岗的, 该项不得分。	1
6				未经医保经办机构同意擅自调整人员或安排从事其他工作的, 该项不得分。	1

7	/	/		在人员招聘过程中, 未采纳医保部门提出的合理化建议的, 扣 2 分。	2	20				
8			专业比例	经办人员中具有老年人能力评估师资质不少于 1 人, 具有养老护理资质的不少于 1 人, 持 C1 驾照且能熟练驾驶车辆的不少于 2 人, 医学背景专业人员比例 (包括医学、药学、护理、康复专业) 达到 50% 以上, 以上缺一项扣 1 分。	2					
9			办公场所设施设备 (4 分)	办公场所	未按要求及时缴纳人员进驻费用的, 该项不得分。		1			
10				办公设施设备	按相应人员比例配备电脑、打印机、复印机、扫描仪、移动终端设备、执法记录仪、办公桌椅、工作服装等得 2 分, 每少一样扣 0.3 分。		2			
11				用车保障	按合同要求提供车辆的, 得 1 分, 否则不得分。		1			
12				制度建设 (5 分)	管理制度		建立并执行人员管理、档案管理、数据管理、权限管理、安全管理、宣传培训等制度得 2 分, 每少一项扣 0.5 分。	2		
13			经办规范		建立并执行受理审核、失能评估、定点管理、待遇确定、费用审核、稽核巡查等流程和规范得 3 分, 每少一项扣 0.5 分。		3			
14			15	经办管理 (45 分)	失能评估 (10 分)		受理申请	失能评估受理申请材料齐全合规的得 2 分, 不合规的每例扣 0.1 分。	2	21
15							失能评估组织实施	评估工作相关材料记录规范、资料齐全的, 得 2 分, 出现差错的每例扣 0.2 分。 各类现场评估全程有视频记录得 2 分, 缺失的每例扣 0.2 分。 配合做好评估结果公示、公布、反馈和费用支付的得 2 分, 出现差错每例扣 0.2 分。 及时规范组织评估未影响待遇正常享受的得 2 分, 每影响一人扣 0.2 分。	8	
16			17	机构管理 (3 分)	申请受理		护理服务机构申请定点资料齐全合规得 1 分, 资料不全或不合规每例扣 0.2 分。	1	23	
17					信息维护		定点护理服务机构信息变更备案资料齐全且结果无误得 1 分, 资料不全或结果有误每例扣 0.2 分。 及时维护全市护理从业人员信息库并定期向医保经办机构上报得 1 分, 否则不得分。	2		24
18			19	待遇信息确认 (8 分)	待遇确认		按规定每月确认长护险待遇享受人员信息且按要求报送全月享受长护险待遇人员名单等相关报表, 得 2 分, 每少一次扣 0.5 分。	2	25	
19					费用审核		每月对定点护理服务机构上传的护理费用进行审核, 核减不合规费用得 4 分, 未精准核减的每例扣 0.4 分, 出现工作疏漏造成较大影响的, 每次扣 2 分。 及时答复定点护理服务机构对审核扣款的咨询并作出合理解释得 2 分, 发现未答复或解释不合理的每例扣 0.2 分。	6		2

20		稽核巡查 (11分)	巡查工作	每月制定巡查计划得1分,否则不得分。 每组巡查人员不少于2人且1人具备医学相关专业背景得1分,否则不得分。 现场巡查有视频并有巡查记录得1分,否则不得分。 对违规情况在3个工作日内移交所属医保经办机构得1分,否则不得分。	4
21			目标完成	每月巡查定点护理服务机构的入住失能人员不低于入住总人数的20%得2分,否则不得分。 每月上门巡查的居家护理失能人员不低于总人数的8%得2分,否则不得分(因不可抗力或医保行政部门认可的原因未达到规定比例的情况除外)。 每半年完成两类护理服务方式失能人员电话回访100%得2分,否则不得分。 按合同要求配备开展巡查工作所需的设施设备得1分,配备不齐全的不得分。	7
22		宣传培训 (5分)	年度宣传	制定年度宣传计划得1分,否则不得分。 较好完成年度宣传计划得1分,否则不得分。 每半年完成一次主题宣传活动,得1分,否则不得分。	3
23			经办培训	根据医保经办机构需求,完成对派出人员、评估人员、护理服务机构培训的得2分,否则不得分。	2
24		档案管理 (4分)	视频资料管理	对现场评估、现场巡查等产生的视频资料妥善规范管理得2分,否则不得分。	2
25			纸质档案管理	对长护险经办中申请受理、失能评估、定点申请、核巡查等形成的纸质档案规范管理得2分,不合规的每例扣0.2分。	2
26	服务规范 (4分)	工作规范	派出人员应严格遵守采购人的考勤制度安排、窗口服务规范、文明用语规范和工作纪律要求等相关规定,未遵守的,每发现1例扣0.1分。	4	
27	信息管理 (10分)	信息系统 (10分)	智能监管系统	智能监管系统在合同签订后两个月内正式上线应用的,得10分,三个月内正式上线应用的,得7分,半年内正式上线应用的得5分,超过半年或未正式上线应用的不得分。	10
28	风险 防控 (17分)	保密管理 (2分)	保密工作	第三方服务机构对协助经办业务涉及相关信息承担保密责任,不得用于其他用途,不得向第三方泄露,每发现一次扣2分。	2
29		廉政风险 (8分)	廉政风险	第三方服务机构派出人员在失能评估、稽核巡查过程中,敷衍了事、瞒报漏报、徇私舞弊、弄虚作假或收受财物宴请的,发现一起扣4分。	8
30		投诉工作 (7分)	投诉渠道	举报投诉渠道畅通且有完备记录得1分,否则不得分。	1
31			投诉处理	因派出人员工作失误造成参保人员有效投诉的,每例扣0.5分。	4
32			舆情情况	年度内未出现与第三方经办工作有关的长护险工作舆情得2分,否则不得分。	2

33	综合管理 (8分)	满意度评价 (4分)	满意度调查	每半年开展一次关于护理服务的满意度调查得4分,否则不得分。	4
		协助工作 (4分)	协助完成相关工作	协助完成关于长护险其他工作部署的得4分;不予配合的每次扣2分。	4

五、履约保证金

乙方在收到中标通知书后须向甲方交纳本项目合同金额的1%作为履约保证金,履约保证金在服务期限满后7个工作日内无息退还。(履约保证金可采用保函、保险单等非现金形式)。

六、服务工作管理、检查考核

1. 具体服务考核要求详见采购文件中相关内容。

2. 乙方在服务过程中必须坚持公开、公正、透明的原则(除法律认定的商业秘密和合同文件另行规定以外),严禁出现损害国家和集体利益以及违反相关法律、法规规定的不正当行为,否则甲方有权解除本合同并要求乙方退回全部保险基金且承担相应的违约责任。

3. 乙方应按照相关文件要求,及时支付长期护理保险待遇及评估费用,若因乙方未及时、足额支付行为导致甲方受到投诉举报的,甲方将视情形将乙方纳入协议管理考核。

七、不可抗力

1. 由于战争、暴乱、自然灾害、政变、罢工、传染疾病、国家法律变化和政府行为等不能预见、不能避免并不能克服的客观情况影响本合同的履行时,遇有上述不可抗力的一方应在不可抗力事由发生后3日内以传真、电话等书面形式通知对方,并在不可抗力事由发生后的15日内提供不可抗力的详细情况及合同不能履行,或者部分不能履行,或者需要延期履行的理由和有效的有关部门出具的证明文件。按不可抗力对履行合同影响的程度,由双方协商决定是否解除合同,或者部分免除履行合同的义务,或者延期履行合同。一方迟延履行本合同时发生不可抗力的,迟延履行方的合同义务不能免除。

2. 受到不可抗力影响的一方,应尽可能地及时采取合理的措施减轻不可抗力对本合同的履行所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的,该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

3. 如果因不可抗力影响本合同履行的,双方应对本合同的有关内容进行重新

协商，进一步达成一个延期或终止履行本合同的协议。

八、合同的解除和转让

1. 甲方和乙方协商一致，可以解除合同。

1.2 有下列情形之一的，合同一方可以解除合同：

1.2.1 因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

1.2.2 因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

1.2.3 因乙方在履行合同过程中造成社会不良影响的，甲方有权解除合同。

1.2.4 乙方提供的服务不合格，且拒不整改的。

1.3 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十天内书面通知对方以主张解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

1.4 乙方不得将本合同的部分和全部转让给任何第三方。

九、保密条款

1. 甲方对其向乙方提供、披露的各类信息数据、商业资料等(统称“保密资料”)享有合法所有权。乙方应将上述甲方保密资料作为商业秘密予以保护。若乙方未能遵守本合同约定的保密义务的，甲方可要求乙方支付本合同【10万】元的违约金，并有权视情节轻重单方解除本合同。如发生泄密，甲方有权追究乙方泄密责任。

2. 除本合同另有约定或经甲方书面同意授权实施的行为外，乙方不得将保密资料部分或全部向任何第三方披露，乙方可仅为本合同的目的向其确有知悉必要的雇员披露委托人提供的保密资料，但同时须告知其雇员遵守本条规定的保密及不披露义务。

3. 乙方应当妥善保管保密资料，并对保密资料在其保管期间发生的被盗、泄露或其他有损保密资料保密性的事件承担全部责任。乙方仅得为履行本合同之目的对保密资料进行复制。乙方应当在本合同终止或解除时将保密资料原件全部返还甲方，并销毁所有复制件，永久删除全部电子文档。

4. 无论本合同是否变更、解除或终止，本合同的保密条款不受其限制而继续有效，双方都应继续承担保密条款约定的保密义务。双方承担保密义务的期限为永久。

十、违约责任

1. 合同一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或赔偿损失等违约责任。

2. 甲方违约责任
甲方未按照约定时间拨付路桥区长护险经办服务费的，应当承担逾期付款违约责任。

3. 乙方违约责任

3.1 甲方有权按照本合同第四条规定对乙方进行考核，并按照考核办法的规定要求乙方承担相应责任。

3.2 乙方应按本合同、招标文件、乙方的投标文件规定的内容提供服务，乙方提供服务不符合上述规定要求的，甲方有权责令乙方立即改正；乙方拒不改正或已经造成不良社会影响的，甲方有权解除本合同，甲方可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人或者重新开展政府采购活动；给甲方造成损失的，还应赔偿甲方一切直接、间接损失。

3.3 除本合同另有约定外，乙方违反其他承诺或约定给甲方造成损失的，应向甲方赔偿一切直接、间接损失。

十一、争议解决办法

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决。协商不成的，任何一方均可以向甲方所在地人民法院起诉。

十二、清廉合作承诺

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。双方郑重承诺：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。

十三、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人（或负责人）或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

3. 本合同一式六份。甲、乙双方各执两份，采购组织机构及同级人民政府政府采购监管部门各执一份。本项目未尽事宜以招标文件、投标文件及澄清文件等为准。

甲方（公章）：

法定代表人（负责人）或

委托代理人（签章）：

联系电话：

开户银行：

账 号：

签订时间： 年 月 日

合同鉴证方（鉴证章）：



Handwritten signature of the representative for Party A.

乙方（公章）：

法定代表人（负责人）或

委托代理人（签章）：

联系电话：0576-88909376

开户银行（必填）：中国工商银行台

州经济开发区支行

账号（必填）：1207011229200184521

签订时间： 年 月 日



Handwritten signature of the representative for Party B.