

响水县民政局 2025 年特困人员失能（失智） 护理保险协议

协议编号：

甲方：响水县民政局

地址：响水县双元路 33 号

联系人：王涛才

联系电话：13584791166

乙方：保险人（共保体成员）

1. 中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司

地址：江苏省盐城市建军东路 58 号

联系人：朱俊宇

联系电话：13813201515

2. 中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司

地址：江苏省盐城市盐马路 208 号

联系人：刘文文

联系电话：13770144348

本着公平、公正的原则，甲方采取竞争性磋商的方式选择响水县民政局 2025 年响水县特困人员失能（失智）护理保险中标单位。甲方根据评标委员会评审结果，选定乙方为响水县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险的保险人。乙方向响水县户籍范围内所有

五保及“三无”对象人员提供相应的保险服务。甲、乙两方本着自愿、平等、互利和诚实信用的原则，经充分协商，达成以下协议：

第一条 定义

一、被保险人

响水县户籍的特困救助供养对象（即农村五保和城市“三无”人员），以上人员不限年龄。

二、保险人

首席保险人：

中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司

其他共保人：

中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司

第二条 协议组成

一、下列文件应作为本协议的组成部分

1. 本保险协议
2. 甲方投保资料
3. 保险单
4. 批单
5. 响水县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险服务项目磋商文件
6. 投标文件
7. 澄清答疑文件
8. 中标通知书
9. 保险谈判达成的书面协议以及乙方出具的承诺、澄清文书

10. 其他与本保险协议有关的文件

二、上述文件互为补充和解释，如有不清或互相矛盾之处，以签署时间在后者为准，如其他文件内容与协议正本内容有相互冲突之处，均以协议正本为准。但双方有特别约定的除外。

第三条 保险条件

一、保险金额及缴费标准

1. 保险金额

1. 1 被保险人已入住护理机构（包括但不限于福利院、敬老院、精神病院等）的赔偿金额：1200 元/人/月。

1. 2 被保险人未入住护理机构的赔偿金额：100 元/人/月。

1. 3 被保险人住院护理补贴：56 元/人/天，共计 90 天。

2. 缴费标准

以 2024 年 12 月响水县在册特困救助供养对象台账数据人数为保费计算基数，共计 2352 人，保费标准 500 元/人/年，共计 117.6 万元，所需保费由响水县财政负担。

二、承保比例

中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司 60%，中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司 40%。

三、保险条件：保险期限、保单明细与保险条款等详见附件。

第四条 投保、出单、保费缴纳及履约保证金

一、投保出单

1. 甲方负责准备投保数据，提供投保资料。

2. 保险人根据协议出单

保险人根据本协议的有关内容准备投保单、开具保费发票，并将复印件递交至甲方进行审核，甲方如发现问题后及时通知保险人进行批改，审核无误后，向保险人的保费专收账户一次性划付保费，保险人收到保费后出具保单。

首席保险人账户如下：

账户名：中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司

开户行：中国工商银行盐城市分行营业部

账 号：9558851109000199148

共保人账户如下：

账户名：中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司

开户行：中国农业银行盐城亭湖支行

账 号：10427601040007510

在本协议成立后的整个协议有效期内，由于首席保险人原因未能及时出具或送达保单，则乙方应对参保对象承担本协议所规定的保险责任。

三、项目运营保障

为保证项目平稳运行，日常宣传、培训、接报案、理赔等服务工作有序开展，甲方委托恒泰保险经纪有限公司为本项目提供保险经纪服务，乙方须接受恒泰保险经纪有限公司的项目履约管理，并按照保单含税保险费的 10% 向恒泰保险经纪公司支付保险经纪服务费。

第五条 服务条款

乙方确保在响水县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险项目有效期限内，严格按照招标文件要求，为响水县特困救助供养对象

提供失能失智保障。

一、成立工作服务组

针对响水县民政局 2025 年特困人员失能（失智）护理保险项目运作的需要，首席保险人专门成立项目服务小组，并配有专职服务人员，在保险协议签署后投入管理运作，负责协议中各项内容的组织实施与管理，首席保险人服务小组人员名单及联系方式如下：

领导服务小组

序号	职务	姓名	职责	电话
1	响水支公司 经理	赵文杰	组长	1350510903 1
2	响水支公司 副经理	康 凯	日常负责人	1865239715 6
3	响水支公司 副经理	周维卫	成员	1506143969 3

专职服务小组

序号	姓名	职责	电话
1	康 凯	负责项目服务联络	18652397156
2	朱俊宇	负责项目服务联络	18361698910
3	周友爱	负责项目服务联络	19962370639
4	孙林宁	负责项目服务联络	17751566630
5	田 野	负责项目服务联络	13851102232

承办服务小组

序号	职位	姓名	备注	电话
1	响水支公司 商团部经理	朱俊宇	小组组长	13813201515
2	响水支公司商团 业务部客户经理	王海洋	日常负 责人	15358221369
3	响水支公司商团 业务部客户经理	肖凯议	数据整理	17788339393
4	响水支公司商团 业务部客户经理	徐孝良	数据整理	13851028222
5	响水支公司财务	徐 霏	监督财务	18262292932

理赔服务小组

序号	职位	姓名	备注	电话
1	盐城市公司 理赔部	顾明星	小组组长	18888107366
2	盐城市公司 理赔部	辛 宁	日常负责 人	13401748505
3	响水支公司 理赔部	田 野	成员	13851102232

二、服务内容

（一）服务承诺

1. 对被保险人因各类原因未能及时报案申请理赔的责任范围内的事故，乙方予以认可和理赔。
2. 首席保险人按月汇总承保及理赔数据，于次月 5 日前向甲方递交相关承保及理赔数据月报，并于保险年度结束后 10 日内递交承保及理赔数据年报，乙方必须确保数据的及时性、完整性、真实性、准确性、有效性等。

（二）其他服务承诺

1. 承保服务工作细致、明确。
2. 响水县的服务网点均有专人服务，须安排专人对接，提供上门服务。
3. 已经过鉴定且鉴定结果为完全丧失生活自理能力的人员，其每个月的护理费应由首席保险人于次月 10 日前完成支付，首席保险人需每月核实在赔人员清单，避免特困人员已去世仍继续赔付的情况发生。
4. 乙方在保险期限内实施项目活动，根据要求做好风险防范、宣传及培训、宣传资料的印制等相关工作。
5. 赔偿处理
 - ①基本原则：保险人不得以任何理由推卸、拖延和拒绝被保险人索赔要求，除非有合理和足够的证据证明，否则其行为构成违约并须承担违约责任；
 - ②一旦接到被保险人通知，保险人代表应尽早赶赴事故现场开始初步调查并提出止损建议，被保险人应予以配合；

③被保险人应尽可能为保险人、公估人调查和取证工作保留事故现场；对确因运营需要而无法留待保险人/公估人查勘的事故现场，被保险人应尽可能留下照片、录像、文字记录供保险人审核之用；

④涉及有责任的第三方事故时，被保险人不能在获得保险人书面同意以前放弃向其追索的权利；

⑤对于虽经被保险人努力仍无法完成的证据/证明材料提交工作，保险人须予以帮助并不得以此为由推卸、拖延和拒绝履行合同责任；

⑥首席保险人收集齐理赔材料后，应在 10 个工作日内完成首次赔付工作。

6. 关于保险合同

①本招标文件与保险单、今后可能产生的批单、书面询问/答疑和双方往来函电等共同构成保险合同；构成保险合同的所有文件被认为是一个整体，相互说明、互为补充、如条文含义不明确时，按保险法有关规定办理，当文件间相互矛盾时，以本招标文件及最终协议为准；

②投标人在其作为保险人对保险条款进行解释时，只是合同一方的理解，对争议或歧义的裁决应按保险法规定做出有利于被保险人的解释，若仍有争议则以法院裁决为准；但本条约定并不排斥双方平等协商解决争议的原则。

7. 本次磋商活动依照中华人民共和国相关法律法规进行。

8. 其他服务要求

理赔数据必备要素（包括不限于）：户籍所属区县、报案时间、

护理机构（或户籍地址）、供养类型、联系人、联系方式、出险人、身份证号、出险原因、出险时间、赔款所属月、赔付金额、赔付时间。

9. 参加响水县民政局组织的例会

乙方应按时参加甲方定期组织召开的保险联席会议，向甲方定期通报保险理赔与服务情况，就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关系。

三、检验和验收

协议履行期间、协议期满或履行结束后，甲方有权邀请相关专业机构组成验收小组对乙方履约情况进行验收，内容包括但不限于：本协议履行情况、理赔时限情况、服务质量情况等，乙方须积极配合。

四、违约责任

乙方未履行责任或违反协议约定的，甲方均可追究乙方的违约责任，情节严重的有权解除合同，并报相关部门依法追究其责任。

第六条 保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，甲方和乙方双方不得将本协议涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于各方的往来书面文字文件、电子邮件及其他信息资料等）泄露给除本协议合同方之外的其他方：

- 1、告诉给为执行本协议而提供相关服务的雇员或顾问；
- 2、应法律或司法管辖要求而提供；
- 3、经甲、乙双方书面同意。

本协议一方因过错泄密而给另一方造成损失的，过错方应依法承担赔偿损害等法律责任。

本协议终止时本条款继续并长期有效。

第七条 协议有效期

本协议自甲、乙双方授权代表签字并加盖公章之日起生效，协议终止日为本保单所有赔案全部结束后。

第八条 协议的变更与终止

协议执行过程中，如一方需要变更或终止协议，应提前1个月书面通知对方，经双方协商同意后变更或终止。

第九条 争议的解决

合同各方若发生争议，应首先通过友好协商解决，不能协商解决的，应将争议提请甲方所在地法院，通过诉讼解决。

第十条 其他

本协议一式陆份，每份具有同等法律效力。

第十一条 反洗钱条款

1. 各方在共同承保保险金融产品时，应依法采取有效的客户身份识别措施，对于以下情况应确认投保人与被保险人的关系，核对投保人和被保险人、法定继承人以外其他指定受益人的有效身份证件或其他身份证明文件，并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

（一）单个被保险人保险费金额人民币 2 万元以上或者外币等值 2000 美元以上且以现金形式缴纳的人身保险合同。

（二）单个被保险人保险费金额 20 万元以上或者外币等值 2 万美元以上且以转账形式缴纳的保险合同。

2. 保险经纪人应向保险人提供以下书面证明材料

（一）保险经纪人已按照反洗钱相关法律规章的要求，采取了客户身份识别和身份资料保存的必要措施。

（二）保险经纪人向保险人提供的客户信息，不存在法律制度、技术等方面的障碍。

（三）保险经纪人确保保险人在办理业务时，能立即获得保险经纪人提供的客户信息，还可在必要时从保险经纪人处获得客户的有效身份证件、身份证明文件的原件、复印件或者影印件。

3. 在协议有效期间，保险经纪人应采取持续的客户身份识别措施，关注客户及其日常经营活动、金融交易情况，及时提示客户更新资料信息。

（一）对于高风险客户或者高风险账户持有人，应当了解其资金来源、资金用途、经济状况或者经营状况等信息，加强对其金融交易活动的监测分析。客户为外国政要的，应采取合理措施了解其资金来源和用途。

（二）客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，应中止为客户办理业务。

4. 出现以下情况时，保险经纪人应当重新识别客户：

（一）客户要求变更姓名或者名称、身份证件或者身份证明文件种类、身份证件号码、注册资本、经营范围、法定代表人或者负责人的。

（二）客户行为或者交易情况出现异常的。

（三）客户姓名或者名称与国务院有关部门、机构和司法机关依法要求金融机构协查或者关注的犯罪嫌疑人、洗钱和恐怖融资分子的姓名或者名称相同的。

（四）客户有洗钱、恐怖融资活动嫌疑的。

（五）金融机构获得的客户信息与先前已经掌握的相关信息存在不一致或者相互矛盾的。

（六）先前获得的客户身份资料的真实性、有效性、完整性存在疑点的。

（七）金融机构认为应重新识别客户身份的其他情形。

5. 当客户在履行客户身份识别出现下列可疑行为时，保险经纪人应及时向保险人报告：

（一）客户拒绝提供有效身份证件或者其他身份证明文件的；

（二）对向境内汇入资金的境外机构提出要求后，仍无法完整获得汇款人姓名或者名称、汇款人账号和汇款人住所及其他相关替代性信息的；

（三）客户无正当理由拒绝更新客户基本信息的；

（四）采取必要措施后，仍怀疑先前获得的客户身份资料的真实性和有效性、完整性的；

（五）履行客户身份识别义务时发现的其他可疑行为。

上述可疑行为报告参照《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》（中国人民银行令〔2006〕第 2 号发布）及相关规定执行。

6. 在客户提出保单保全、理赔、给付等需求时，保险经纪人应按

以下要求进行客户信息识别：

(一) 在客户申请解除保险合同时，如退还的保险费或者退还的保险单的现金价值金额为人民币 1 万元以上或者外币等值 1000 美元以上的，保险人应当要求退保申请人出示保险合同原件或者保险凭证原件，核对退保申请人的有效身份证件或者其他身份证明文件，确认申请人的身份。

(二) 在被保险人或者受益人请求保险人赔偿或者给付保险金时，如金额为人民币 1 万元以上或者外币等值 1000 美元以上，保险人应当核对被保险人或者受益人的有效身份证件或者其他身份证明文件，确认被保险人、受益人与投保人之间的关系，登记被保险人、受益人身份基本信息，并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

7. 若客户资金或资产为信托财产的，应当识别信托关系当事人的身份，登记信托委托人、受益人的姓名或者名称、联系方式。

8. 保险人与保险经纪人互相间为履行反洗钱义务提供培训等必要协助。

9. 人民银行等监管机构对客户身份识别、客户尽职调查等予以修订或有新规定的，应按照最新监管规定执行。

第十二条 消费者权益保护条款

1. 保险人有权对保险经纪人消费者权益保护相关工作进行监督评价，保险经纪人应积极进行配合。若发现保险经纪人存在侵害消费者权益行为，保险人有权督促保险经纪人进行整改。保险经纪人拒不

整改或不积极整改的，保险人可单方面解除合作协议，并将保险经纪人机构列入保险人合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由保险经纪人承担。

2. 保险经纪人协助保险人履行如实告知义务，便于客户充分了解合作内容，保险经纪人不得存在夸大业务功能、收取额外费用等侵犯消费者权益和违反监管部门相关规定的情况。因保险经纪人及其业务人员的违规行为，给保险人及其客户造成的损失，由保险经纪人承担相应责任。

3. 因合作业务发生消费纠纷的，保险经纪人应积极配合保险人妥善处理，对投诉事项进行核实。若发现保险经纪人存在本合同项下违约行为，按照相关监管规定进行追责；因保险经纪人额外向保险人客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由保险经纪人单方进行处理。

4. 根据国家金融监督管理总局相关监管要求，在开展业务前，保险经纪人需向保险人提供其在消费者权益保护相关举措或相关制度等。

5. 保险经纪人与保险人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，确保不发生数据滥用或泄露。

6. 为有效预防和及时准确地处置涉及合作业务的突发事件，保险经纪人应建立相关应急预案，做好应对突发事件的处置，确保服务的连续性。事件发生后，保险经纪人应及时将合作业务相关的影响情况

向保险人报告。

7. 保险经纪人与保险人应确保相关合作行为符合法律、监管法规、行业规则等要求，做好风险管理。

（以下无正文）

甲方：响水县民政局（盖章）

授权代表（签字或盖章）：

签约时间： 年 月 日

乙方：

1. 中国人民财产保险股份有限公司盐城市分公司（盖章）

授权代表（签字或盖章）：

签约时间： 年 月 日

2. 中国人寿保险股份有限公司盐城市分公司（盖章）

授权代表（签字或盖章）：

签约时间： 年 月 日

附 件：

明 细 表

一、被保险人

响水县户籍的特困救助供养对象（即农村五保和城市“三无”人员），以上人员不限年龄。

二、保险责任

1. 被保险人在保险期间内因年老、疾病、伤残导致失能（智），完全丧失生活自理能力（自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走、自主洗澡，上述 6 项有 4 项及以上不能达到）需要护理的，保险人按照每月约定金额支付护理费用，支付至保险期满为止。

2. 被保险人在保险期间内因意外或责任范围内的重大疾病入住二级及以上医疗机构治疗的，保险人按天支付住院护理补贴。重大疾病病种如下（其中 121 种 罕见病参照“国卫医发〔2018〕10 号”目录）：

恶性肿瘤、急性心肌梗塞（死）、脑梗塞（死）、脑溢血、冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）、多个肢体缺失、双耳失聪、双目失明、运动神经元病、重度烧伤、心脏瓣膜手术、主动脉手术、严重类风湿性关节炎、终末期肺病、深度昏迷、坏死性筋膜炎、心肌病、溃疡性结肠炎、终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）、先天性心脏病、耐多药肺结核、重性精神疾病、血友病、甲亢、唇裂腭裂、1 型糖尿病、艾滋病机会性感染、白血病、脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、原发性肺动脉高压、急性或亚急

性重症肝炎、良性脑肿瘤、慢性肝功能衰竭失代偿期、脑炎后遗症或脑膜炎后遗症、阿尔茨海默病、帕金森病、重症肌无力、再生障碍性贫血、感染性心内膜炎、系统性红斑狼疮、肾髓质囊性病、冠心病、慢性呼吸功能衰竭、埃博拉病毒感染、脊髓灰质炎、克-雅氏病（CJD 人类疯牛病）、肺源性心脏病、夹层主动脉瘤、嗜铬细胞瘤、肺淋巴管肌瘤病、原发性骨髓纤维化、慢性缩窄性心包炎、溶血性尿毒综合征、克罗恩病，以及在保险期间内医疗总费用（包含门诊、住院及特药费用）大于 10 万元的疾病。

三、保险金额及缴费标准

1. 保险金额

1. 1 被保险人已入住护理机构（包括但不限于福利院、敬老院、精神病院等）的赔偿金额：1200 元/人/月。

1. 2 被保险人未入住护理机构的赔偿金额：100 元/人/月。

1. 3 被保险人住院护理补贴：56 元/人/天，共计 90 天。

2. 缴费标准

参保人数以 2024 年 12 月响水县在册特困救助供养对象台账数据人数为保费计算基数，共计 2352 人，保费标准 500 元/人/年，共计 117.6 万元，所需保费由响水县财政负担。

四、免赔额：无

五、保险期限：

1. 本项目合同期为 1 年，自起保日零时起至期满日的二十四时止。保险期限需与上年度的保险止期接续，在此期间发生的保险事故乙方均需承担保险责任。

2. 本项目保险期限以保险单载明的起讫时间为准

六、保险费：共 2352 人，共计 117.6 万元，以最终出单保费为准。

七、司法管辖：本保险单受中华人民共和国(不包括港、澳、台地区)的司法管辖。

八、扩展保险责任

1. 被保险人在保险期间内，因意外伤害导致死亡的将给予死亡抚恤金 2000 元。

2. 被保险人在保险期间内，因意外伤害导致伤残的将根据伤残等级给予伤残赔偿金，限额 5000 元。

3. 被保险人及护理机构的工作人员因集体食物中毒而产生的医疗费用，限额赔付 3000 元/人，死亡抚慰金 10000 元/人。

4. 入住护理机构的被保险人，如在节假日或因特殊情况被亲人临时带离且时间不超过半个月，仍按入住护理机构的赔偿标准进行赔付。

5. 机构护理的失智被保险人，如因有长期暴力倾向，不适宜集中管理的，经民政部门审核，可居家护理，按入住机构的赔偿标准进行赔付。

6. 被保险人在保险期间内，因意外或疾病进行造瘘手术（包括直肠造瘘、结肠造瘘、小肠造瘘、胆囊造瘘、气管造瘘等），额外给予造瘘护理保险金，每人 100 元/月。

7. 被保险人在保险期间内，因意外或疾病进行插管治疗（包括气管插管、尿道插管、胆道插管等），额外给予管道护理保险金，每人

100 元/月。

8. 被保险人在护理期间发生褥疮，再额外给予褥疮护理保险金，每人 100 元/月。

九、特别约定

1. 无清单承保方式，无年龄限制。

2. 失能失智人员的鉴定

首席保险人在接到报案后的一个月内完成相关鉴定工作，须安排服务专员主动参与、跟踪、配合，包括但不限于人员对接、查勘车辆安排、理赔材料受理等。如出现对失能（智）认定有争议的人员，由专业的第三方机构进行鉴定，保险人须认可并积极配合第三方机构完成鉴定工作，如保险人对第三方鉴定机构鉴定结果有疑义，须向采购人提供书面报告，并根据采购人意见确定最终鉴定结果，鉴定费用由共保保险公司按照承保份额分摊。

3. 首席保险人已接到报案，但被保险人在鉴定前亡故的，保险人应当给予被保险人自报案之日起至亡故期间（不含当天）50 元/人/天的赔付。

注：报案时间以报案人向响水县民政局或其他有效渠道报案的记录为准，保险人不得以未向其直接报案为由拒绝赔付或减少赔付天数。

4. 首席保险人须在接到报案的一个月内配合完成相关鉴定工作，并将鉴定结果第一时间反馈给护理机构。被保险人持有“残疾人联合会”出具的一级、二级、三级智力（精神）残疾证书，或医疗机构出具的重性精神疾病相关证明，保险人须按约定赔偿限额予以赔付。

5. 被保险人处于失能失智，因传染病等非主观原因未入住护理机构的，保险人须按已入住护理机构赔偿标准予以赔付；因精神病入住精神病院或医院等治疗机构的，按照住院护理补贴的赔偿标准予以赔付，住院时间超过 90 天的部分须按照第一项保险责任中被保险人已入住护理机构的赔偿标准进行赔付。

6. 被保险人需借助辅助工具或在他人协助、引导下完成吃饭、穿衣、上下床、行走、洗澡、如厕的，视为非自主能力。

7. 被保险人已经过鉴定且鉴定结果为完全丧失生活自理能力的，保险人须按约定限额直接进行赔付，无需重新鉴定。

8. 保险人对于保单生效前已经失能失智的特困救助供养对象须按约定赔偿限额予以赔付。

9. 因第三方造成被保险人失能（智），保险责任及赔偿限额等同于响水县特困人员护理困难救助保险。

10. 对于已鉴定符合的失能（智）特困救助供养对象如在保险期间内因意外或重大疾病入住二级及以上医疗机构治疗的，住院期间按住院护理补贴标准赔付，住院超过 90 天的部分及非住院期间按失能（智）护理费相应标准赔付，住院补贴和失能（智）护理费不叠加赔付。

11. 保险期间内新增符合失能（智）理赔责任的，报案当天即为赔付起始时间，当月按天赔付，赔付标准为：已入住护理机构的 40 元/人/天，未入住护理机构的 3 元/人/天（按中标金额四舍五入取整到个位）。次月起，按月进行赔付。

12. 已鉴定符合的被保险人如在保险期间内亡故，其亡故当月按

天赔付（不含当天），赔付标准为：已入住护理机构的 40 元/人/天，未入住护理机构的 3 元/人/天（按中标金额四舍五入取整到个位）。

13. 已入住护理机构的失能（智）特困救助供养对象，其赔款支付给相应的护理机构。