

# 鄂尔多斯市老年人意外伤害保险 服务协议

新华保险NCI-50043206-2025-002



二〇二五年四月



## 鄂尔多斯市老年人意外伤害保险服务协议（2025 年度）

甲方：鄂尔多斯市老龄工作指导中心

统一社会信用代码：121527000E354721222

联系电话：0477-8588241

注册地址：内蒙古鄂尔多斯市伊金霍洛旗 CBD-T5-902 室

乙方（承保公司）：新华人寿保险股份有限公司鄂尔多斯中心支公司

统一社会信用代码：911506027870683150

联系电话：0477-8375616

注册地址：内蒙古自治区鄂尔多斯市东胜区迎宾路 15 号雙骏国际金融大厦 2 号楼 5 层、15 层

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》《内蒙古自治区老年人权益保障条例》等相关法律法规，甲、乙双方就鄂尔多斯市老龄工作指导中心采购老年人意外伤害保险事宜（政府采购项目批准书编号：ESZCS-G-F-250020），经平等自愿协商一致达成如下内容：

### 一、合同文件

下列文件应作为本协议的组成部分：

- （一）本项目招投标文件；
- （二）中标结果公告及中标通知书；



(三) 保险条款;

(四) 本协议附件;

(五) 变更内容。

如有不清或互相矛盾之处, 以本协议为准。

## 二、协议原则

甲、乙双方在“公平公正、平等自愿、协商一致”的基础上, 遵循相关法律法规及政策, 有计划、有步骤地开展鄂尔多斯市老年人意外伤害保险工作。

## 三、双方权利与义务

### (一) 甲方权利与义务

- 1、牵头组织鄂尔多斯市老年人意外伤害保险项目。
- 2、组织对乙方的服务事项进行综合考评。
- 3、为项目的宣传推广工作提供支持帮助。
- 4、项目运作的监督管理和重大事项的决策与协调处理。
- 5、相关法律法规赋予甲方的其他权利和义务。

### (二) 乙方承保人权利与义务

1、组建完备的服务体系, 配备足够的服务专员, 对项目负责人员、服务人员及各网点理赔人员进行项目岗前培训, 建立顺畅的沟通机制, 包括但不限于及时出单、及时解答理赔咨询、及时足额理赔等服务。

2、落实保险服务工作, 包括提供承保、理赔、咨询等服务。包括但不限于递送投保单、保单、发票等资料、上门收集索赔材料、组织风险管理及保险相关咨询、制作保险服务手册(折页)、保险宣传、为老服务等。



3、配备专业服务人员，进行数据统计分析、保险宣传、为老服务等工作，负责向第三方评估机构提供相应资料，包括但不限于保单、保费发票复印件、赔款通知书等资料。

4、配备专业理赔人员，负责案件的报案、材料收集，开展保险理赔定损及支付赔款等工作。小程序、APP 等所有线上渠道及线下网点配备的服务专员务必熟知本项目保险方案、保险条款、特别约定、保障对象、理赔规则、理赔流程及理赔所需材料等保险内容。

5、建立数据库，定期为甲方及第三方评估机构提供相应的承保、理赔数据，并进行分析和总结。

6、按要求参加工作联席会议或理赔协调会议，协调解决本项目在实施过程中出现的问题。

7、按要求接受甲方的考评。

8、每月 10 日前向第三方评估机构提供上月宣传情况、承保及理赔报表。

9、负责项目宣传、为老服务等工作计划的制定与实施。

10、建立健全理赔服务的监督管理机制，加大对理赔时效、赔付质量、投诉处理效果等方面的内部考核力度，尤其是因对本项目内容不熟悉对被保险人拒赔造成的投诉问题。本着应切实提高被保险人的满意度，建立并完善理赔服务责任人制度，从分公司到属地分支机构均应指定一名理赔服务责任人，加大监管力度，把理赔服务工作作为日常监管的重点内容进行监督检查，对甲方、被保险人反映突出的问题，要采取监管措施进行专项治理，对损害被保险人利益的行为



要严肃处理。

#### 四、被保险人范围及保费

15 元/人/年/份东胜区老年人数 55439 人, 伊金霍洛旗老年人 41432 人, 乌审旗老年人数 23553 人, 共 120424 人, 总保费 1806360 元。

#### 五、付款方式及付款时间

1. 甲方与乙方为统保人员统一办理投保手续。
2. 保费支付方式为分两次缴付, 首次缴付年度总保费的 90%, 承保期满后, 经甲方通过招投标确定的第三方评估机构评估评价 (费用由乙方承担), 出具报告结果 “良好” 或者 80 分以上后支付剩余年度总保费的 10%。

#### 六、保险方案

##### 1、保险对象

参保人员须是 2025 年 3 月 15 日满 60 周岁的鄂尔多斯市户籍老年人, 理赔人员范围扩大为在保险期间内达到 60 周岁 (含) 以上的老年人 (即 2026 年 4 月 6 日前满 60 周岁), 理赔期限扩大至承保期满后 3 年之内 (即 2029 年 4 月 6 日前)。

##### 2、保障范围

保险责任在全国范围内 (港、澳、台除外) 遭受意外伤害导致身故、伤残或治疗, 按照合同约定给付意外身故保险金、意外伤残保险金或意外医疗保险金。意外伤害包括户内外及公共场所发生的意外伤害 (如磕碰、高空坠物、走路摔倒、电击、溺水等) 以及乘坐交通工具、参加公共场所活动、



入住养老院、外出旅游时发生的意外伤害等。

### 3、保障方案

| 保险责任           | 赔付方式                                                                                                                                      | 保险金额（元）         |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 意外身故           | 一次性赔付                                                                                                                                     | 30000 元         |
| 意外残疾           | 按残疾比例赔付                                                                                                                                   | 30000 元         |
| 意外医疗（门、<br>急诊） | 100 元免赔，给付比例 85%，单次<br>给付限额 3000 元；                                                                                                       | 9000 元          |
|                | 特殊困难老年人 100 元免赔，给付<br>比例 90%，单次给付限额 10000 元。                                                                                              | 特殊困难老年人 16000 元 |
| 意外医疗（住<br>院）   | 200 元免赔，采用下述分级累进制<br>度进行给付：<br>医疗费用 3000 元以下的，给付比<br>例为 75%；<br>医疗费用 3000 元（含）—8000 元<br>的，给付比例为 85%；<br>医疗费用 8000 元（含）以上的，<br>给付比例为 90%； | 9000 元          |
|                | 特殊困难老年人 200 元免赔，住院<br>医疗赔付比例随之增高 10%。                                                                                                     | 特殊困难老年人 16000 元 |

### 4、保险条件

总保额 39000 元/人（特殊困难老年人 46000 元/人），其中意外伤害身故、伤残保险金封顶 30000 元，意外伤害医疗（包括门诊和住院）封顶 9000 元（特殊困难老年人



16000 元)。

1. 意外医疗门诊部分, 被保险人遭受意外伤害, 并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构门诊急诊诊疗, 对被保险人发生的符合基本医疗保险给付范围的门诊、急诊医疗费用予以给付意外医疗门诊部分保险金, 扣除 100 元免赔额后, 给付比例 85%, 单次给付限额 3000 元, 累计给付金额达到保险保障金额时, 本保险期间内的该项保险责任终止。

特殊困难老年人(包括享受低保、特困、优抚对象、计划生育特殊家庭、残疾等老年人)意外伤害医疗门诊部分, 扣除 100 元免赔额后, 给付比例 90%, 单次给付限额 10000 元, 累计给付金额达到保险保障金额时, 本保险期间内的该项保险责任终止。

2. 意外医疗住院部分, 被保险人遭受意外伤害, 并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构住院诊疗, 因住院发生的医疗费用在基本医疗保险、大病保险等其他保险机构报销后不为零的剩余合理费用, 在扣除 200 元免赔额后, 采用下述分级累进制度进行给付:

医疗费用 3000 元以下的, 给付比例为 75%;

医疗费用 3000 元(含)—8000 元的, 给付比例为 85%;

医疗费用 8000 元(含)以上的, 给付比例为 90%;

特殊困难老年人(包括享受低保、特困、优抚对象、计划生育特殊家庭、残疾等老年人)住院医疗赔付比例随之增高 10%。

3. 意外伤害身故、伤残保险金封顶 30000 元, 根据残疾



等级鉴定结果扣除医疗报销赔付金后，给予相应的保险赔偿金，因意外死亡鉴定结果赔付保险金额。

4. 基本医疗保险给付范围：详见基本医疗保险所在地三个目录即《基本医疗保险药品目录》《基本医疗保险诊疗项目目录》和《基本医疗保险医疗服务设施项目目录》。

### 5、特别约定：

(1) 在遵循本保险责任的前提下，如果发生有责任方的意外伤害事故，当责任方逃逸、无赔偿能力或拒不赔偿时（以公安、司法等部门出具的相关证明为准，由索赔申请人举证），乙方不得以有责任方而拒绝或延缓赔付门、急诊医疗保险金或住院医疗保险金。乙方应先履行相应的赔偿责任，在履行完赔偿责任后，乙方可向相关责任方进行代位追偿，被保险人应配合乙方进行追偿，如果乙方追偿未果，不得要求被保险人退还已领取的保险金。（我公司无此项责任，不进行代位追偿。）

(2) 在使用农用工具过程中，造成被保险人死亡、伤残或发生的医疗费用，保险公司承担相应的赔偿责任（机动车需持有有效的行驶证、驾驶证）。

(3) 被保险人遭受动物袭击，需要去特定医疗机构如防疫站注射狂犬疫苗等，发生的特定医疗费用，乙方承担相应保险责任。

(4) 在老年人理赔过程中如果发生未明确约定的争议事项，双方依据本项目多年来惯用的理赔方式，本着有利于被保险人的原则协商处理。



(5) 通融案件赔付方式由乙方配合甲方确定，经纪人协助。

(6) 乙方自 2025 年 4 月 7 日 0 时起开始承担各项保险责任，未缴纳保险费前被保险人发生的各项保险责任范围内的事故，乙方均承担保险责任。

(7) 因意外伤害引起的内在疾病发作导致被保险人死亡，伤残及发生的医疗费用支出，保险公司不负给付保险金责任。

内在疾病指根据近因原因，非由意外为近因而引起的疾病，即疾病在意外发生前已经客观存在（可能被知晓或不被知晓）。

(8) 被保险人身故，因家属未及时报案，在下葬后报案且无法提供医院诊断证明或公安、交警、司法鉴定所等机构证明属于意外伤害的身故（事故事实无法核实），保险公司不承担保险责任。

(9) 对同一被保险人给付的保险金累计以约定的保险金额有限。

(10) 乙方为被保险人办理相关手续时不允许收取任何费用。

## 七、保险期限

一年，自 2025 年 4 月 7 日 0 时起至 2026 年 4 月 6 日 24 时止。

## 八、服务小组

乙方作为甲方的服务方，要各司其职，层层对接，相互



配合，确保投保、理赔、打款、宣传、为老服务等各项工作及时准确，高效畅通。在本协议有效期间，乙方服务小组人员发生变动，须及时通知甲方。

(1) 乙方领导服务团队

| 姓 名 | 职 责    | 手 机         |
|-----|--------|-------------|
| 王倩  | 项目负责人  | 15547760011 |
| 郭乐  | 项目经理   | 15354930105 |
| 乔奕敏 | 项目服务人员 | 15326775780 |
| 刘义华 | 项目服务人员 | 18747720723 |

(2) 乙方各旗区服务团队（附表）

九、宣传及为老服务

1、加大宣传力度，承保机构要制定详尽的宣传制度和方案，每季度向第三方评估机构和市老龄工作指导中心报送宣传、为老服务及理赔情况。将不低于 5%的总保费（税前）用于老年人意外伤害险的宣传，社会知晓率在 90%及以上。

(1) 拓宽宣传途径和方式，按要求制定并实施宣传方案。充分发挥好报刊、杂志、电视、网络、微信、微博等媒体的综合传播功能，积极策划微联动、微直播、随手拍等互动性、参与性强的活动，形式多样、生动活泼地展示当地老年人意外伤害保险服务项目实施情况，形成广泛的社会影响，营造良好的舆论氛围。

(2) 要充分利用现有的宣传牌、公共交通工具、LED 广



告屏、灯箱、黑板报等宣传工具，以苏木乡镇（街道办事处）、嘎查村（社区）为重点，制作悬挂宣传标语，广泛宣传老年人意外伤害保险服务项目，进一步提升当地人民对老年人意外伤害保险服务的知晓率。

2、加大为老服务公益力度，将不低于3%的总保费（税前）与市老龄工作指导中心沟通对接，用于为老服务，为提供老年人意外保险增值服务：包括加强老年人规避意外宣传培训、老年人健康养生讲座、亲属子女对老年人关爱和心理照顾讲座、困难老年人慰问救助、为老年人配备必要的智能设备、酌情为特殊困难老年人提供救护车费用补助、老年人营养费用补助和住院陪护补贴和出院后的康复补贴等等。

经甲方同意后，第三方评估机构对乙方制定的上述所有工作负责监督考核，考核结果作为支付剩余保费的重要依据。

## 十、保险理赔服务

为方便定损理赔，为投保人、被保险人设立理赔绿色通道，特别安排将理赔工作统一进行协调处理，以便尽量减少不必要的环节之间的呈报时间和信息转报时间。同时设立本项目理赔专员，案件快速处理，简化索赔单证，及时做出核定，快速理赔。

### 1、出险通知

#### （1）电话报案

乙方设立24小时保险服务专线电话，可全年无节假日接受投保人、被保险人（或保险经纪公司）的出险报案，接



到报案后 30 分钟之内与被保险人取得联系。被保险人如因特殊情况无法在规定的时间内报案，乙方认可事后出具的书面说明，并视同为及时报案。

本项目服务专线: 95567

本项目理赔服务专员: 乔奕敏 手机: 15326775780

本项目理赔服务专员: 郭乐 手机: 15354930105

本项目理赔服务专员: 刘义华 手机: 18747720723

## (2) 网点报案

1) 客户到网点咨询时，受理人应做到耐心听取、认真审阅，做到及时、专业、礼貌，体现良好的职业道德和服务意识，切忌态度粗暴生硬，切忌随意表态、许诺；

2) 对于被保险人的不合理要求，也要耐心解释，防止矛盾激化；

3) 须与被保险人积极协商，妥善解决，不得简单敷衍了事。

## 2、上门理赔服务

乙方提供理赔人员上门指导报案、上门收集理赔资料、上门讲解理赔知识等服务，并且在最短时间内完成内部理赔流程，及时结案。

## 3、快速回访专业指导

老年人发生报案后，专业理赔人员会在 1 个工作日内进行电话回访，提醒理赔注意事项，指导客户申请理赔。

## 4、设置服务专线

设置本项目服务专线 0477-8375616，乙方根据被保险



人的需求给予指导意见。

#### 5、设立理赔类短信通知服务

95567 服务专线, 24 小时 × 365 天为被保险人提供报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询和客户回访等服务, 乙方设立理赔类短信通知服务、理赔类微信查询服务及团体客户服务系统的查询方式。

### 十一、其他服务内容

#### (一) 保险服务

乙方需按响应文件, 配备老年人意外伤害保险项目服务团队, 以提供属地日常化服务, 并在本协议签订时, 以“附表”的形式向甲方提供相应的机构组成表(提供联系电话、联系人, 提供 24 小时受理报案服务及保险承保、理赔咨询服务)。如被保险人对乙方上述人员的服务不满意的, 乙方应及时予以更换。

#### (二) 建立保险联席会议制度

根据项目服务需要, 不定期召开保险联席会议, 相互沟通, 协商解决有关保险事宜。

#### (三) 实施“险后两访”制度

每次接到被保险人报案电话后, 乙方应安排专人进行险后回访, 回访内容包括对出险后回复处理意见时效、服务态度、工作技能的满意度等。赔付结案后, 乙方实施第二次回访, 回访内容主要为赔付时效和客户满意度等。

#### (四) 建立承保公司评审制度

为了促进乙方更好地服务于甲方及被保险人, 做到服务



全面、赔付及时，每年由甲方或第三方评估机构根据招标文件及协议约定对乙方进行综合评审。但服务期内(包括服务期满后甲方要求延长的服务期限结束前及延长报告期内)，乙方任何成员单位不得以总公司政策变化等任何理由中途退出或拒绝提供相应服务，否则将视为其违约。

## 十二、其他

### (一) 协议生效

本协议自双方签字盖章之日起正式生效。

### (二) 协议变更

本协议如有未尽事宜，经甲、乙双方协商后可随时以书面形式修改或补充，并作为本协议的组成部分。相关文件作为本协议的重要组成部分具有同等法律效力。

### (三) 保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，甲、乙双方不得将本协议涉及的所有有形、无形的信息及治疗(包括但不限于双方的往来文字文件、电子邮件及信息资料等)泄露：

- 1、应法律或司法管辖要求而提供；
- 2、经甲、乙双方书面同意；

本协议任何一方因过错造成泄密而给对方造成损失的，过错方应承担经济赔偿责任。如乙方因擅自泄露接触到的甲方的国家秘密、商业秘密、个人隐私、工作秘密等信息，甲方有权要求泄密方返还全部工作资料及信息，返还全部合同报酬，并要求泄密方承担由此造成的全部损失及法律责任。

### (四) 法律责任



由于本协议一方当事人的过错，造成本协议不能履行或者不能完全履行的，由有过错的一方依法承担合同价款总额30%的违约责任。如乙方在履约过程中因故意或过失导致本合同目的无法实现或损害甲方权益，甲方有权随时解除本合同并要求乙方向甲方返还全部合同价款。

#### (五) 争议解决

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以向甲方所在地人民法院起诉。

#### (六) 其他事项

1、乙方按本协议出具的保单与本协议冲突之处，以本协议内容为准，本协议另有明确约定的情况除外。

2、本协一式四份，双方各执二份。

甲方（盖章）：鄂尔多斯市老龄工作指导中心

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2025年4月18日



乙方（盖章）：新华人寿保险股份有限公司鄂尔多斯中心支公司

法定代表人或授权代表（签字）：

日期：2025年4月18日



## 附：各旗区项目服务名单



| 2025年老年人意外险承保保险公司（新华人寿保险股份有限公司鄂尔多斯中心支公司）联系方式0477-8375616 |       |     |                 |             |                 |                                     |
|----------------------------------------------------------|-------|-----|-----------------|-------------|-----------------|-------------------------------------|
| 全国统一服务热线                                                 |       |     | 95567           |             |                 |                                     |
| 咨询投诉服务专线                                                 |       |     | 投诉：0477-8375665 |             | 咨询：0477-8375616 |                                     |
| 团队名称                                                     | 服务地区  | 姓名  | 本项目拟任职务         | 联系电话        | 固定电话            | 地址                                  |
| 理赔团队                                                     | 鄂尔多斯市 | 赵志永 | 理赔项目负责人员        | 15540300477 | 0477-5110511    | 鄂尔多斯市东胜区迎宾路双骏金融大厦B座15楼              |
|                                                          |       | 白玉庭 | 理赔项目内勤人员        | 13039516028 | 0477-5110557    |                                     |
|                                                          | 伊金霍洛旗 | 张娟娟 | 伊旗理赔项目负责人员      | 18204935236 | 0477-8969381    | 鄂尔多斯市伊金霍洛旗阿勒腾席热镇郡王现代城20-1-101       |
|                                                          |       | 郭乐  | 理赔项目服务人员        | 15354930105 | 0477-8375625    |                                     |
|                                                          | 准格尔旗  | 温慧娟 | 准旗理赔项目负责人员      | 18147759436 | 0477-3958509    | 鄂尔多斯市准格尔旗薛家湾镇金安购物中心9楼               |
|                                                          |       | 杨喜娥 | 理赔项目服务人员        | 13848579641 |                 |                                     |
|                                                          | 乌审旗   | 王艳  | 乌审旗理赔项目负责人员     | 17804772602 |                 | 鄂尔多斯市乌审旗嘎鲁图镇独贵龙南巷南、经九南路东侧2#商业房      |
|                                                          |       | 乔奕敏 | 理赔项目服务人员        | 15326775780 | 0477-8375625    |                                     |
|                                                          | 杭锦旗   | 张惠宁 | 杭锦旗理赔项目负责人员     | 17804772629 | 0477-6620002    | 鄂尔多斯市杭锦旗锦苑小区底商新华保险                  |
|                                                          |       | 李红霞 | 理赔项目服务人员        | 13500672442 | 0477-8375665    |                                     |
|                                                          | 达拉特旗  | 史利茹 | 达拉特旗理赔项目负责人员    | 18648036271 | 0477-5229000    | 鄂尔多斯市达拉特旗树林召镇亿盟地产1楼东门新华保险           |
|                                                          |       | 王天琪 | 理赔项目服务人员        | 15389884977 | 0477-8375625    |                                     |
|                                                          | 东胜区   | 张美霞 | 东胜区理赔项目负责人员     | 18648036291 | 0477-5110527    | 鄂尔多斯市东胜区迎宾路双骏金融大厦B座15楼              |
|                                                          |       | 李瑜  | 理赔项目服务人员        | 15047364645 | 0477-8375665    |                                     |
|                                                          | 鄂托克旗  | 李巧霞 | 鄂托克旗理赔项目负责人员    | 15894836796 | 0477-3833041    | 鄂尔多斯市鄂托克旗棋盘井镇泰祥国际小区南底商供电所东二百米新华保险公司 |
|                                                          |       | 杜文静 | 理赔项目服务人员        | 18947764903 | 0477-3833041    |                                     |
|                                                          | 鄂托克前旗 | 张洋洋 | 鄂托克前旗理赔项目负责人员   | 13789472014 | 0477-7629175    | 鄂尔多斯市鄂托克前旗中智酒店东50米新华保险一楼            |
|                                                          |       | 刘义华 | 理赔项目服务人员        | 18747720723 | 0477-8375665    |                                     |



附：条款

新华人寿保险股份有限公司鄂尔多斯中心支公司

357 华平团体意外伤害保险条款

796 附加华丰 A 款意外伤害团体医疗保险条款

注册号为：新保发【2013】429 号

新保发【2014】200 号

新华保险NCI-50043206-2025-002

