



绥宁县特困人员住院期间照料护理津贴保险服务项目

政府采购合同协议书

政府采购编号：绥财采计[2026] 0070

委托方：绥宁县民政局（以下简称“甲方”）

法定代表人：吴娟 信用代码：114305270063428612

地址：绥宁县长铺镇中心街 22 号

联系电话：0739-7611489

受委托方：中国人寿保险股份有限公司绥宁支公司(以下简称“乙方”)

单位负责人：王学敏 信用代码：91430527885967031H

地址：绥宁县长铺镇中心街 39 号

开户银行：中国工商银行股份有限公司邵阳红旗路支行

银行账号：1906021019231039304

联系电话：0739-7601165

根据《湖南省民政厅关于全面开展特困人员照料护理工作的意见》（湘民发【2017】10号）“统一为辖区内特困人员购买住院医疗期间照料护理保险，购买日常照料护理社会化服务”、《湖南省民政厅关于印发湖南省特困人员认定办法的通知》（湘民发【2021】35号）“照料护理费可用于购买特困人员日常生活照料护理服务、生病住院期间照料护理保险等”、《邵阳市人民政府关于加快发展现代保险服务业的实施意见》（市政发【2016】22号）“健全特殊人群保险保障制度”等相关文件精神，完善我市特困供养人员补充保险保障机制，提高特困人员抵御意外和大病风险的能力。甲、乙双方本着平等协作和诚实信用的原则，共同协商，达成如下协议：

一、保险事项

1、投保人、保险人与被保险人

1.1 投保人：为绥宁县 民政局（以下简称甲方），负责为被保险人员统一向乙方投保。

1.2 保险公司：为乙方，负责承保甲方投保的被保险人照料护理保险，并按照服务协议条款履行保险责任。

1.3 被保险人：为甲方认定的特困供养人员，享受特困人员照料护理保险待遇。

二、服务周期

2.1 保险服务期限为壹年，自2026年7月1日起至2027年6月30日止。

保险期限为：2026年7月1日起至2027年6月30日止。

三、服务人数

3.1 甲方行政区域内2026年6月30日所有登记在册的特困供养人员共1340人（以名单为准）。

四、保险资金

4.1 本服务合作期限内被保险人缴费标准为400元/年、人。保险服务期间如遇全市政策调整缴费标准，按调整后缴费标准执行。保险资金由甲方在困难群众基本生活补助资金中统筹安排，保费在一定范围内由乙方自负盈亏。

五、保险方案

5.1 保险范围： 保险范围：在保险期间内，被保险人因遭受意外伤害、疾



病在县人民医院、县中医院、县民康医院、县仁济医院住院治疗的，将其生活护理费用（需有护理人员提供照护服务）纳入保险范围，确保被保险人在住院期间能够得到妥善的生活照顾。

5.2 保险责任起止时间：所有被保险人享受保险责任的起止时间应与甲乙双方签订的服务合同中的服务期限一致。被保险人凡在服务协议有效期内申报理赔且符合理赔条件的理赔案件，属于特困人员照料护理保险理赔范围的，乙方应承担相应理赔责任。

5.3 赔付范围：被保险人因急慢性疾病或意外伤害确需住院治疗且需要人照料的，经采购人认定应由中标人纳入赔付范围的，包括但不限于下列病症和情形：

内科：（1）高烧；（2）昏迷或昏厥；（3）哮喘持续状态；（4）各种原因的休克；（5）呼吸衰竭；（6）急性肺栓塞；（7）肺性脑病；（8）急性肺水肿；（9）心力衰竭3度；（10）严重心律失常；（11）急性心肌梗塞；（12）脑血管意外及脑疝；（13）重症肌无力危象；（14）严重出血性疾病；（15）急性肝衰、肝性脑病；（16）急性肾功能衰竭；（17）多器官功能衰竭；（18）急性中毒；（19）严重免疫性疾病；（20）严重的传染病。

外科：（1）外科急腹症伴有严重脱水、电解质紊乱、弥漫性腹膜炎、麻痹性肠梗阻；（2）大面积烧伤、严重电击伤或其他严重创伤；（3）较大手术、术后发生较严重的并发症或合并症。

5.4 赔付标准：

（1）赔付等级。根据住院前的被保险人生活自理能力认定类别以及所住医院等级，将住院照料赔付标准划分为以下三个等级：

护 理 等级	护理情形	县级医院	保险费
一级	全自理	80 元/天	400 元/年/人
二级	半护理	120 元/天	
三级	全护理	200 元/天	

说明：

(1) 特困人员生活自理能力依据 6 项指标（自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走和自主洗澡）综合评估为全自理、半护理、全护理。全自理，指能自主完成基本日常生活活动的特困供养人员；半护理，指不能自主完成三项以下（含三项）基本日常生活活动的特困供养人员；全护理，指不能自主完成四项以上（含四项）基本日常生活活动的特困供养人员。合同期内，特困人员生活自理能力发生变化，经乡镇、村（居）或专业机构复核后并经县民政局审批同意后，服务公司应当按照新的生活自理能力等级进行服务。

2) 赔付天数。在一个自然年度内，每名被保险人住院期间照料护理累计赔付天数不超过 60 天，赔付天数超过 60 天由采购人解决。

(3) 具体服务人数以打印保单时为准，合同期内新增人员一并享受此护理内容。

5.5 不予理赔情形

(1) 被保险人违反诊疗常规，过度医疗、虚报病情、挂床住院的；

(2) 被保险人因一般身体检查、疗养、静养、康复性治疗、单纯的物理治疗或心理治疗住院的；

(3) 被保险人因第三方责任住院治疗的，其照料护理费用由责任方支付；

(4) 被保险人住院原则上在 24 小时之内报案，延迟报案或出院后报案，造成乙方无法进行前期查勘核实的，对无法核实部分不予赔付。

5.6 投保流程

甲方提供当时的被保险人名单（纸质件盖章及电子文档）给保险公司，由乙方出具统一的保单、发票，甲方在收到乙方保单、发票 10 个工作日内将当年度应当支付的保费一次性支付给乙方。

5.7 理赔流程

5.7.1 被保险人保险有效期内发生的意外或急病需住院治疗，并达到赔付范围的条件，需要请人照料，原则上在 24 小时内向乙方报案。

5.7.2 乙方应对被保险人提供的理赔资料进行初审，完成调查取证理赔工作。

5.7.3 甲方协助乙方对被保险人的理赔资料进行收集，配合乙方完成理赔调查工作。

5.7.4 乙方有权及时获取被保险人入院治疗护理信息。

5.7.5 理赔申请人：被保险人或被保险人亲属、护理人员、一站式服务的相关机构。

5.7.6 理赔所需资料：1、保险理赔申请书；2、被保险人身份证明复印件、银行卡或存折复印件或原件拍照的电子档；3、医保（农合）结算单复印件、乡镇级（含）以上医院诊断证明、乡镇级（含）以上医院出院证明/出院小结。

5.7.7 理赔时效：乙方在接到保险理赔事项申请材料后，应及时受理并及时完成审核结算，于完成审核结算后的10个工作日内一次性完成理赔给付被保险人。

5.7.8 赔款支付：由乙方直接支付至理赔申请人提供的账户。

5.7.9 理赔报告：乙方应将理赔明细清单报告给甲方。

5.8 服务标准：

5.8.1 开辟绿色通道。乙方要简化服务流程，提供便捷服务。

5.8.2 体现社会公益。乙方要加强服务监督，提高理赔质量，做到不惜赔、不乱赔、不错赔；要坚持“保险诚信、保险合规”底线，配合甲方对骗保行为的识别和处理。

5.9 增值服务

5.9.1 乙方为被保险人提供以下增值服务：设置乡镇便民服务点、驻村专员服务、理赔受理一次性告知服务、异地代查勘服务、理赔承诺限时服务、保险信息公示服务、95519客户专线服务、主动回访服务、专家团队健康服务、国寿大健康线上咨询服务、APP智慧服务。

5.10 年度考核评估

5.10.1 乙方每年末将当年度的被保险人照料护理保险经办服务项目的承保、理赔等具体情况向甲方书面报告。甲方对乙方进行年度考核评估，并作为续签服务协议的重要依据。

六、双方的权利与义务

6.1 甲方的权利与义务

6.1.1 甲方的主要权利

6.1.1.1 甲方对乙方承办的被保险人特困人员照料护理保险服务质量进行监督，建立服务质量评估指标体系，定期实施量化考核，进行年度考核评估，并作为续签服务协议的重要依据。

6.1.1.2 甲方对拒不履行保险合同约定的赔偿或给付保险金义务等损害被保险人、受益人权益的行为，可以要求乙方限期整改，情节严重或者造成不良影响的，可以解除合作合同，责令乙方在本保险年度结束后退出项目承办，视情况移交相关职能部门依法处理。

6.1.1.3 甲方参照特困人员季度统计表，在原有名册中增加或减少被保险人（注：无发生案件赔付人员可替换），新增人数根据保险期间、参照保障方案对应的保费金额进行补缴。对需替换与新增人员，甲方在三个工作日内向乙方提供名单，由乙方在系统内进行录入。

6.1.2 甲方的主要义务

6.1.2.1 甲方应当协调有关部门做好为被保险人统一投保的相关工作，包括但不限于组织投保、协调及时划转保险费、提供被保险人资料、建立系统内考核体系。

6.1.2.2 甲方应当积极宣传被保险人特困人员照料护理保险，及时协调解决特困人员照料护理保险开展过程中存在的问题，营造良好工作环境。

6.2 乙方的权利与义务

6.2.1 乙方的主要权利

6.2.1.1 按照保险合同约定及时足额收取保费，获取保险服务必要的被保险人资料。

6.2.1.2 遵循有关法律法规政策和保险合同约定，开展保险业务活动，不受第三方非法干预。

6.2.2 乙方的主要义务

6.2.2.1 配备被保险人特困人员照料护理保险专职服务队伍，健全服务网络，优化服务流程，开辟特困人员照料护理保险理赔绿色通道，为被保险人提供优质便捷保险服务。

6.2.2.2 全面履行保险合同义务，建立并公开被保险人照料护理保险服务标准，完善服务考评体系，主动接受社会监督。

6.2.2.3 设立 24 小时服务咨询电话，全天候接受报案咨询。

6.2.2.4 严格保守在保险业务活动中获取的特困人员身份信息、个人隐私，不得将被保险人信息用于任何商业用途，不得泄露给第三方。

6.2.2.5 发挥商业保险机构网络和技术优势，为被保险人提供远程医疗、异地转诊等增值服务。

6.2.2.6 保障被保险人知情权，做到一人一保单，保险凭证及时发放到位，确保被保险人的知情权和受益权。

6.2.2.7 建立完善被保险人照料护理保险投诉纠纷处理机制，及时有效处理保险业务中发生的投诉纠纷，维护被保险人、受益人合法权益。

6.2.2.8 乙方每年末将当年度的被保险人照料护理保险经办服务项目的承保、理赔等具体情况向甲方书面报告。

6.2.2.9 因乙方及乙方工作人员失误在从事服务工作中造成的事故，经济损失，由乙方承担。

七、合同的变更、解除和终止

7.1 本协议生效后，任何一方不得擅自变更。

7.2 如国家、行业管理部门的有关政策调整或甲乙双方根据业务发展需要，经协商一致后可以变更协议内容；协议变更应采用书面形式，并作为本协议附件，与本协议具有同等效力。

7.3 本协议终止后，对未到期保险合同，甲乙双方仍须履行各自义务，承担相应的责任。

八、其他事项

8.1 本协议的未尽事宜由甲乙双方协商解决。本协议执行过程中，双方若发生争议，应通过友好协商解决。协商不成的，双方同意向乙方所在地人民法院提起诉讼解决。

8.2 在合作过程中，除根据相关法律法规和监管规定履行信息披露义务以及司法机关要求外，双方提供的任何规划、计划、发展战略、技术、财务及商业机密信息，未经对方书面同意，不得向第三方透露。此保密条款在双方合作期内及合作关系结束后持续有效。

8.3 本协议自双方的法定代表人或授权代表人签字盖章之日起生效。

8.4 本协议壹式叁份，双方各执壹份，采购办执壹份，具有同等法律效力。

甲方：

绥宁县民政局



法定代表人

乙方：

中国人寿保险股份有限公司绥宁支公司



（盖章）

单位负责人：

授权代表人：

授权代表人：

日期：2026年7月16日