

社会治安保险项目

保 险 协 议

投保人：中国共产党巩义市委政法委员会

保险人：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司

日 期：二〇二四年七月



社会治安保险项目保险协议

协议方：

甲方：中国共产党巩义市委政法委员会

乙方：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司

经甲、乙双方友好协商，就社会治安保险项目达成如下协议：

第一条 保险项目

项目：社会治安保险项目

第二条 保险条件

详见下列清单

社会治安保险项目

保险标的	险别	保额	保险责任	备注
室内财产及人员	自然灾害（主险）	6000元/户	火灾、爆炸及常见的13种自然灾害（雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉）造成的损失以及相关的施救费用	1、家用电器及文体娱乐用品3000元； 2、衣物及床上用品1000元或现金及金银首饰1000元（两者二选一）； 3、家具、农机具及其他生活用具2000元。
	水管破裂（附加管道破裂及水渍保险）	5000元/户	室内水管破裂致水流外溢或邻居家漏水造成的室内财产损失	1. 室内装潢3000元 2. 家用电器、家具2000元
	见义勇为费用补偿保险（主险）	20000元/人	在保险期间内，由于本保险合同载明的承保区域范围内发生的见义勇为行为，导致见义勇为行为人的身伤亡，应由被保险人承担的对于伤亡人员及其亲属给付救助金或抚恤金的责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。	累计赔偿限额60万，每次事故赔偿限额30万，每次事故每人赔偿限额2万
	意外伤害保险责任（主险）	50000元/人	在保险期间内，由于火灾，爆炸，飞行物体及其他空中运行物体坠落导致区域内人口的身伤亡，应由被保险人承担的对于伤亡人员及其亲属给付救助金或抚恤金的责任，保险人按照本保险合同约定负责赔偿。	累计赔偿限额100万，每次事故赔偿限额50万，每次事故每人赔偿限额5万
	盗抢险（附加盗窃、抢夺、抢劫保险）	4000元/户	在保险期间内，保险标的遭受有明显现场痕迹的盗窃、抢劫行为，经公安部门确认且60天内（含）未能破案的，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。	1. 家用电器及文体娱乐用品2000； 2. 衣物及床上用品1000或现金及金银首饰1000元（两者二选一）； 3. 家具及其他生活用具1000元。
两、三轮电动车	两、三轮电动车盗抢险（附加盗窃、抢夺、抢劫保险）	2000元/户		1、限在公安交管部门登记上牌或依照当地政府的有关规定可以上路的两轮、三轮电动车及其配件（仅限电池、电瓶，每节电瓶

社会治安保险项目

				12安，赔付金额80元，每组电瓶最少由4节电瓶组成）。 2、每户最高赔付2000元，依据购车发票计算使用年限，一辆电动车赔偿标准分别为1年以内最高2000元、2年以内最高1000元、3年（含3年）以上最高700元。 3、无购车发票或收据、无合格证、无保修卡、无法提供原车2把钥匙的，最高赔付500元。
居民安全	居民安全保险（包含自然灾害保险、意外伤害保险、居民燃气中毒救助责任保险、拥挤踩踏救助责任保险、溺水扩展保险、高空坠物伤人救助保险、重大恶性案件伤害救助保险、溺水扩展保险）	50000元/人	在保险期间内，保险合同列明区域内，由于下列原因（1、火灾、爆炸；2、暴风、龙卷风、台风、飓风、风暴潮、暴雨、洪水、暴雪、雪灾、冰雹、雹灾、冰凌、雷电、雷击、火山爆发、地下火、沙尘暴、泥石流、崖崩、地崩、崩塌、突发性滑坡、地面突然塌陷；3、飞行物体及其他空中运行物体坠落，建筑物和其他固定物体的倒塌；4、燃气泄漏；5、拥挤、踩踏；6、高空坠物；7、恐怖活动救助；8、重大恶性案件伤害；9、溺水。	火灾、爆炸（每人每次事故赔偿限额5万元）。 暴风、龙卷风、台风、飓风、风暴潮、暴雨、洪水、暴雪、雪灾、冰雹、雹灾、冰凌、雷电、雷击、火山爆发、地下火、沙尘暴、泥石流、崖崩、地崩、崩塌、突发性滑坡、地面突然塌陷（每人每次事故赔偿限额5万元）。 飞行物体及其他空中运行物体坠落，建筑物和其他固定物体的倒塌（每人每次事故赔偿限额5万元）。 燃气泄漏（每人每次事故赔偿限额5万元）。 拥挤、踩踏（每人每次事故赔偿限额5万元）。 高空坠物（每人每次事故赔偿限额5万元，其中每人医疗费用救助限额5000元）。 恐怖活动救助（每人每次事故赔偿限额5万元）。

社会治安保险项目

				重大恶性案件伤害（每人每次事故赔偿限额5万元） 溺水（每人每次事故赔偿限额5万元）。 每人累计赔偿限额5万元。 每次事故赔偿限额50万元。 全年累计赔偿限额 100万元。
家庭人员意外走失	家庭成员意外走失找寻费用	20000元/人	保险期间内，被保险人的家庭成员（仅指被保险人的配偶、父母、子女，下同）在中华人民共和国境内（不含港、澳、台地区）意外走失且经公安机关立案并出具立案证明的，对于被保险人为找寻意外走失家庭成员而支出的必要、合理的费用（具有完全民事行为能力且年龄在12周岁（含）以下及50周岁（含）以上，有精神病及老年痴呆症的除外）	家庭人员意外走失找寻费用（具有完全民事行为能力且年龄在12周岁（含）以下及50周岁（含）以上，有精神病及老年痴呆症的除外）每人每次事故赔偿限额2万元； 累计保额与居民安全累计保额共用100万。
牲畜（仅限于牛、马、驴、骡、猪、羊）	家养牲畜盗窃、抢劫（附加险扩展家养牲畜盗窃、抢劫保险）	1000元/户	牲畜（仅限于牛、马、驴、骡、猪、羊）因遭受有明显现场痕迹的外部人员盗窃、抢劫	猪牛羊为家庭饲养且在圈舍内或院内，规模型和商业性养殖不在保险范围内，猪和羊分大（10月龄以上）中（4-10月龄）小（4月龄以下），分别赔偿1000元、700元、400元；牛最高赔付1000元。每户累计赔偿 限额为1000元。

每份总保险金额/保障额度（元）/户		15.8万元
保险费构成	交付单位	
	补贴或交付比例（%）	100%
	补贴或交付金额（元）	

(二) 保险费

每年保费合计约84万元。

第三条 出单及保费支付

1. 第一年度保险费支付：合同签订完毕，待甲方收到市财政拨款后10个工作日内支付第一年度保险费；

2. 第二年度保险费支付：第一年度服务期满，待甲方收到市财政拨款后10个工作日内支付第二年保险费。

3. 第三年度保险费支付：第二年度服务期满，待甲方收到市财政拨款后10个工作日内支付第三年保险费。

第四条 期内保险服务（详见附件1：保险公司服务承诺）

(一) 项目服务团队

乙方向甲方提供保险服务联系人（见保险公司服务承诺），在本协议生效后立即投入后续服务，负责处理后续相关的保险服务事宜。

(二) 培训及防灾防损服务

保险期限内由乙方提供培训及防灾防损等服务，总费用不超过本项目实收保费的4%。服务内容包括但不限于：

1. 保险及风险管理培训

2. 防灾防损服务

(三) 索赔和理赔服务

1、出险通知

2、现场查勘

3、单证审核

4、理赔处理

5、预付赔款

6、建立客户投诉处理机制

第五条 其他

(一) 协议构成

本保险协议由以下内容构成：

- 1、本保险协议及补充协议；
- 2、保险单及批单；
- 3、其他书面文件；

上述各文件中，明确了效力优先条款的，从其约定；未明确效力优先条款的，以时间靠后者所载内容效力优先。

(二) 争议处理

甲方、乙方之间的一切有关本协议的争议应通过友好协商解决。如果协商不成，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

(三) 协议的变更与解除

在本协议正常执行期间，协议内容的任何修改、变更、解除，需由协议双方一致同意后方可进行。

(四) 协议有效期

协议有效期以正式保单的保险起期、保险止期为准。

(五) 保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，乙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、电子邮件及信息、软盘资料等）泄露给其他团体或个人。一方因过错造成泄密而给其他方造成损失的，过错一方承担经济赔偿责任。

(六) 违约责任

由于本协议任何一方当事人的过错，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违约责任；如属各方当事人的过错，则根据各方当事人过错的实际情况，由各方当事人分别承担各自应负的违约责任；

若发生违约情形，违约方依法依约承担其相应法律责任后，除非守约方同意终止本协议的，本协议仍须继续履行。

(七) 协议份数

本合同一式捌份，甲、乙双方各持肆份。

附件 1：保险公司服务承诺

附件 2：保险条款

协议各方确认：

甲方：（签章）



法定代表人（或授权代理人）：



乙方：中国人寿财产保险股份有限公司郑州市中心支公司（签章）

法定代表人（或授权代理人）



签约时间：2024年7月4日

附件 1：保险公司服务承诺

一、承保服务

我公司承诺，将为本项目提供如下保险服务：

承保服务小组：

团队岗位	姓名	公司职务	工作职责	联系电话
组长	张闪闪	经理	承保服务总体管理	15503719062
副组长	李 迅	副经理	承保负责人	15503719733
组员	程 静	业管	负责承保协调沟通	16637115813
组员	宋红丹	业管	负责承保协调沟通	16637115816

1、针对本项目成立健全的专门服务小组，分工明确。为本项目提供全面、便捷和优质的保险服务。我司充分整合各方优势资源，建立的保险服务体系，全程为该项目提供保险保障服务。

2、服务小组工作成员保证随叫随到、主动上门办理投保、承保手续，保证投保单位获得优先服务的权利；

3、承诺在1小时内为贵单位出具单独的正式保险单；

4、有客户回访安排；

5、设有 24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听、记录、受理；

6、建立服务保障措施

◆对电话投诉，及时了解情况，作出详细解释；

◆对上门投诉，我公司将及时帮助客户解决问题，尽快给客户做出答复；

◆对书面投诉，我公司将认真落实，尽快处理，24小时内予以电话确认，

并于 3 个工作日内给予回复；

◆凡投诉所涉及的分支机构，我公司将督促其尽快予以处理，对于处理不力

的机构和人员将追究其责任。

◆凡服务态度、服务质量较差的业务人员，我公司将给予警告处分，并处以500元罚款。

◆以客户为中心，制定人性化服务流程。

序号	姓名	性别	年龄	职业
1	张三	男	35	教师
2	李四	女	28	护士
3	王五	男	42	医生
4	赵六	女	31	工程师

二、理赔服务

1、针对本项目成立健全的理赔服务小组，分工明确。为本项目提供全面、便捷和优质的理赔保险服务。我司充分整合各方优势资源，建立的保险服务体系，全程为该项目提供保险保障服务：

理赔服务小组

团队岗位	姓名	公司职务	工作职责	联系电话
组 长	许 彬	郑州市中心支公司纪 委书记	负责理赔服务 的总体管理	15639916933
副组长	张闪闪	郑州市中心支公司	本项目负责人	15503719062
组 员	李迅	郑州市中心支公司财 产险部理赔主管	负责理赔案件 理算	15503719733
组 员	李明强	郑州市中心支公司重 客业务部主管	负责理赔案件 的协调沟通	15503719731
组 员	李建宁	郑州市中心支公司服 务营销部理赔专员	负责理赔案件 理算	15503719738

2、设有24小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案。有充足的现场勘查人员和车辆。

3、服务网点齐全，分布广泛。我司在接到投保单位的出险报案后，承诺市区范围内理赔人员应于30分钟内赶到报案现场；

4、有专人指导投保单位全程办理相关的索赔手续；

5、对于被保险人的报案及索赔申请，我公司会迅速处理好人员伤亡及涉及第三方赔偿的相关事宜。实行理赔时限制，尽快缮制赔案。我方承诺在收到所有必须、有效、真实的单证和资料后，对于属保险责任范围内的损失，在单证齐全，以及双方达成赔款协议后，在下列期限内支付赔款：

社会治安保险项目

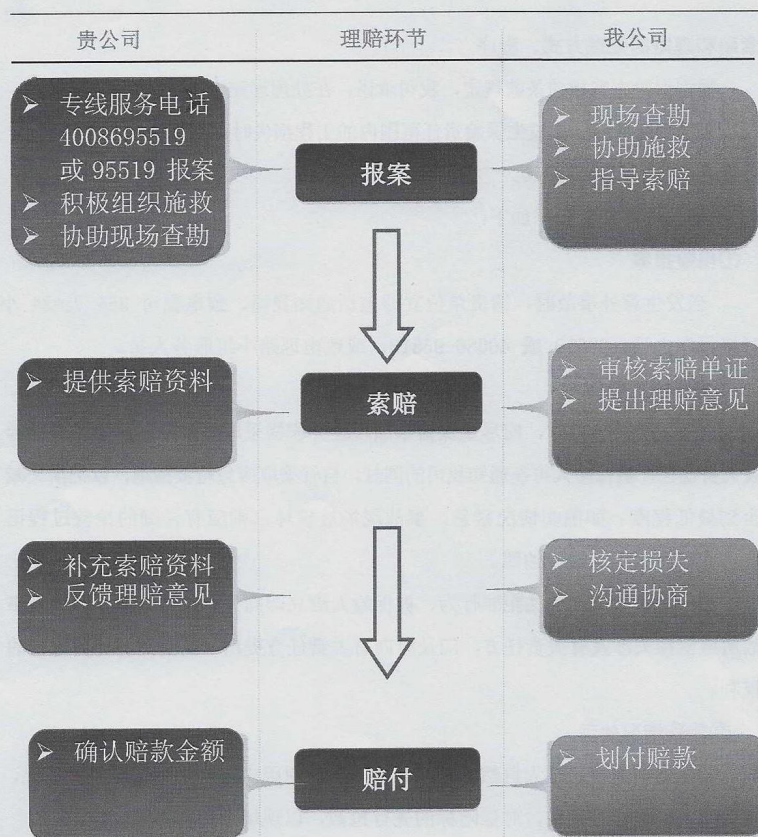
案件情况	赔付时效
一般事故（指意外情况门诊理赔）	3 个工作日内支付
重大事故（指意外情况住院理赔）	5 个工作日内支付
特别重大事故（指人员死亡）	7 个工作日内支付

三、理赔流程

为切实贯彻保险业理赔服务“主动、迅速、准确、合理”的基本原则，简化理赔操作流程，提高理赔效率，保证本项目保险理赔操作的简便和高效，我司将特别设计“VIP 客户尊享保险理赔服务”模式。该模式根据多年来承保的多项项目的服务经验，针对本次保险项目的具体需求而设计，是专门为本项目量身打造的更为合理的理赔服务流程，凸显了服务的个性化。流程设计的基本理念是尽量简化环节，将公司的优良资源整合在特定服务团队内，保证所有保险服务均在该团队中封闭进行，删除所有不必要的流程，以达到最大限度满足客户需求的目的。

同时，也希望贵司及被保险人了解理赔流程后，对我司的理赔服务工作给予监督和指导。特别说明的是本项目采用“VIP 客户尊享保险理赔服务模式”。

社会治安保险项目



索赔和理赔的处理方式、程序

根据保险方案相关条款规定，我司承诺，在处理理赔案件过程中，遵循重合同、守信用的原则，在发生保险责任范围内的工程损失时，以最大诚信为指引，办理索赔与理赔处理手续。

具体处理方式和程序如下：

①出险报案

当发生意外事故时，请贵单位立即电话通知我司，致电我司 365 天*24 小时接报案电话：95519 或 40086-95519，或致电理赔小组服务人员。

②报案指引

在发生意外事故时，应尽量保留事故现场并积极采取施救措施，如果事故涉及人身伤亡，被保险人可在通知我司的同时，自行采取应急抢救措施，以把损失减少到最低程度。如确实情况紧急，事故现场被破坏，则应有详细的抢救过程记录，并对事故现场进行拍照。

如保险事故涉及违法犯罪行为，被保险人应立即向公安部门报案。如保险事故所遭受损失涉及有关责任方，应及时向有关责任方提出书面索赔并保留追索的权利。

③特殊情况处理

如保险期限内遇特大自然灾害或其他不可控原因出现通讯中断等特殊情况，被保险人可进行后报案，对保险标的先行抢救，以现场照片作为索赔依据。

④理赔服务人员

在本项目服务团队中，我司已设立理赔服务小组，服务团队成员由拥有丰富的非车险类理赔经验的业务骨干组成。

⑤现场查勘

在发生保险责任范围内的事故损失后，理赔服务小组成员接到报案后，将在 30 分钟内赶赴现场，并在 30 分钟内给出处理意见。

⑥资料收集

在进行初步现场查勘后，项目服务团队理赔服务小组将在与被保险人约定的时间内填写现场查勘报告，并向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”或“理赔工作安排日程表”。如被保险人所提交的索赔证明

和资料不完整，理赔服务团队将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。

四、服务承诺

(1) 24 小时接报案承诺

我公司严格执行 365 天、24 小时的全天候接报案制度，确保本项目理赔快捷有效。贵公司也可在出险后 24 小时内，向我公司全国统一 24 小时服务专线 95519/4008695519 报案。与此同时，贵公司亦可通过短信报案、传真报案、电子邮件等多种形式向我公司报案，我公司相关人员将及时确认回复，以最快的速度在系统立案。

(2) 现场查勘时效承诺

我公司接到被保险人的报案通知后，我公司接到报案后将在 30 分钟之内（根据实际情况）赶赴事故现场进行查勘，核实出险时间、地点、经过、原因、损失程度及金额，协助被保险人进行施救。

(3) 单证审核时效承诺

在收到被保险人及其代表的报案通知后，我司理赔服务团队将向被保险人提供专业的赔案处理意见，提供书面的“索赔指引及清单”。如被保险人所提交的索赔证明和资料不完整，服务团队将以书面方式一次性通知被保险人补充提供，上门进行必要性解释工作，并协助被保险人准备其他索赔资料。若确认接到索赔资料后 3 个工作日内未提出有关审核意见，则视为认可索赔资料完整。

(4) 预付赔款支付时限承诺

发生保险责任范围内重大赔案，在案情相对清楚而又无法迅速确定损失金额导致尚不能结案的情况下，在出具初步定损意见后，如被保险人提出书面申请，保险人同意最高按照估损金额 50% 的比例支付预付赔款。

(5) 小额赔案处理方式

对于被保险人或其他被保险人的报案及索赔申请，我公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求且相应索赔资料齐全后，将当在 3 个工作日内作出核定。我公司应当将核定结果通知被保险人或者受益人：

①对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿协议后按照理赔服务时限承诺履行赔偿义务；若我公司未及时履行前款规定的义务，除支付保险金外，应当赔

偿被保险人因此受到的损失。

②若我公司认为全部或部分责任不属于保险责任，应在核定之日起 3 个工作日内向被保险人发出书面拒绝赔偿的通知，并附拒赔依据；若我公司未在上述时间内签发书面拒赔通知或未载明拒赔依据，则视同保险双方就事故责任或赔偿结果达成一致，我公司将根据理赔时效承诺中的相关要求履行赔偿或给付保险金义务。

(6) 结案和赔付时限承诺

对于被保险人的报案及索赔申请，我公司会迅速处理，实行理赔时限制，尽快缮制赔案。我方承诺在收到所有必须、有效、真实的单证和资料后，对于属保险责任范围内的损失，在单证齐全，以及双方达成赔款协议后，在下列期限内支付赔款：

案件情况	赔付时效
一般事故（指意外情况门诊理赔）	3 个工作日内支付
重大事故（指意外情况住院理赔）	5 个工作日内支付
特别重大事故（指人员死亡）	7 个工作日内支付

(7) 建立客户投诉处理机制

项目服务小组设立投诉受理专线 0371-69156003，负责受理被保险人的保险投诉。

- (1) 对电话投诉，及时了解情况，作出详尽解释；
- (2) 对上门投诉，我公司将及时帮助客户解决问题，尽快给客户做出答复；
- (3) 对书面投诉，我公司将认真落实，尽快处理，24 小时内予以电话确认，并于 3 个工作日内给予回复；
- (4) 凡投诉所涉及的分支机构，我公司将督促其尽快予以处理，对于处理不力的机构和人员将追究其责任。
- (5) 凡服务态度、服务质量较差的业务人员，我公司将给予警告处分，并处以 500 元罚款。

(8) 公估服务

我司聘请公估公司进行现场查勘前，将与贵公司确认聘请的公估公司，公估公司在工作过程中，须将包括但不限于现场勘查结果、初期报告、中期报告、终期报告等公估过程工作文件同时发送给我司。

(9) 结案反馈

我司将在保险事故结案后 3 个工作日内，把理赔报告、损失核定表等结案资料反馈给被保险人。

(10) 小额赔案快速处理方案

针对本项目的特点，为最大程度地简化小额案件的理赔处理程度，提高工作效率，对责任险项下扣除免赔额后损失金额在人民币 1 万元以内（含人民币 1 万元）的案件实行“快速理赔绿色通道制度”。对这类案件，通过理赔绿色通道处理，指定专人核赔，确保本项制度得以有效执行。

①简化查勘程序

对符合小额赔案标准的损失赔案，被保险人按照一般案件处理程序向我司报案时告知预估损失，可以无需等待查勘即可着手进行修复处理，并保留损坏标的的照片和有关的凭证，在递交索赔资料时再附有全面的事故报告及现场照片等资料即可办理索赔。

② 简化管理单证

小额赔案的索赔资料简化为：出险通知书、现场照片、相关单证和票据等。

③简化定损与理赔程序

对符合小额赔案标准的赔案，在收到以上列明的必要的索赔资料后 2 个工作日内完成定损核赔并于 1 个工作日内办妥赔款划付工作。