

保险服务合同

甲 方（投保人）：许昌市市场监督管理局

乙 方（保险人）：中国平安财产保险股份有限公司河南分公司

为更好地服务客户，充分发挥保险的经济补偿职能，本着互惠互利、长期合作、共同发展的原则，切实维护甲、乙双方的合法权益，依照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国保险法》等相关法律法规的规定，根据项目编号为ZFCG-C2025030-1号许昌市市场监督管理局“无忧消费险”项目（以下简称：“本项目”）的竞争性磋商结果，乙方为成交供应商。现经甲乙双方友好协商，就以下事项达成一致并签订本合同：

一、保险标的

涵盖许昌市主城区（魏都区、示范区、开发区、东城区）“吃、住、行、游、购、娱”等生活消费场景的“无忧消费险”服务（乙方需提供“线上+线下”服务管理功能，实现相关生活消费纠纷的快速解决）。

二、保险责任和责任免除

1. 保险责任

该服务涵盖许昌市主城区（魏都区、示范区、开发区、东城区）“吃、住、行、游、购、娱”等生活消费场景：

围绕“吃”：消费者在许昌市主城区（魏都区、示范区、开发区、东城区）的餐饮经营主体、政府划定经营区域（含风味小

吃夜市、小餐饮集聚区、小摊点等)、集体配用餐单位(含大中学校食堂、学校食堂、幼儿园食堂等)内,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中;

围绕“住”:消费者在许昌市主城区(魏都区、示范区、开发区、东城区)的宾馆、酒店(包括民宿)内,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中;

围绕“行”:消费者在许昌市主城区(魏都区、示范区、开发区、东城区)内旅游搭乘营运交通工具,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中;

围绕“游”:消费者在许昌市主城区(魏都区、示范区、开发区、东城区)的旅游景区内,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中;

围绕“购”:消费者在许昌市主城区(魏都区、示范区、开发区、东城区)的经营场所内,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中;

围绕“娱”:消费者在许昌市主城区(魏都区、示范区、开发区、东城区)的娱乐服务经营主体内,经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者服务的过程中。

(1)消费者在经营场所内,购买商品或服务过程中非经营主体责任的人身意外伤害保障:每人意外伤害身故责任限额10万元,每人意外伤害医疗费用责任限额3万元(含自费药);

(2) 消费者在“放心消费承诺”经营主体购物，遭遇经营主体拒绝履行“七日无理由退货”承诺致权益受损的部分保障：适用于500元(含500元)以下商家承诺“七日无理由退货”商品(商品需完好)；

(3) 消费者在“放心消费承诺”经营主体购物，“七日无理由退货”异地快递费用首重保障：快递首重费用(25元以下)。

累计赔偿限额：人民币3000万元(叁仟万元整)。

技术与服务：乙方通过自建APP或在全国主流开放平台(例如微信、美团、支付宝等)上架服务功能并承担由此产生的平台入驻费、年费、技术服务费、支付通道费及因平台规则变更、政策调整所产生的任何新增费用等全部费用，在保险合同履行期间无偿提供相关服务管理、功能维护及升级服务，实现“线上+线下”“保险+服务”功能(“线上+线下”功能要求：经营主体管理功能、经营主体信息维护功能、经营主体查询功能、消费者线上报案服务、消费者理赔查询功能、消费者投诉举报功能、在线消费纠纷解决服务功能；“保险+服务”功能要求：小额快速赔付服务、查勘服务、宣传推广服务、法律援助服务、报案与咨询服务、平台运维与管理服务)，具体功能及要求详见招标文件。

2. 责任免除

意外伤害指以外来的、突发的、非本意的和非疾病的客观事件为直接且单独的原因致使身体受到的伤害。因下列原因造成被

保险人身故、伤残、医疗费用支出或住院治疗的，保险人不承担给付保险金责任：

- （一）投保人、被保险人及其代表的故意行为、犯罪行为；
- （二）战争、敌对行为、军事行动、武装冲突，恐怖活动、罢工、骚乱、暴动；
- （三）核辐射、核爆炸、核污染及其他放射性污染；
- （四）大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染；
- （五）地震及次生灾害；
- （六）行政行为或司法行为；
- （七）保障对象实施犯罪行为或者违反治安管理规定，造成自身人身伤亡的；
- （八）保障对象实施的自残、自杀等故意行为；
- （九）被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏、中暑、猝死；
- （十）被保险人接受整容手术及其他内、外科手术；
- （十一）被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物。

下列损失、费用和责任，保险人也不负责赔偿：

- （一）罚款、罚金或惩罚性赔偿；
- （二）精神损害赔偿；
- （三）社会保险及商业保险已经支付的医疗费用。

因下列情形之一，乙方不承担给付经营主体拒绝履行“七日

无理由退货”承诺致消费者权益受损的部分保障以及消费者“七日无理由退货”异地快递费用首重保障的责任：

（一）退货商品不完好。退货商品应完好，能够保持原有品质、功能，商品本身、配件、商标标识齐全。有下列情况之一的，视为商品不完好：服装、鞋帽、儿童用品、家居类商品，受损、有污渍、变形、洗涤过或者有明显的使用痕迹，通讯产品、计算机产品、照摄像产品、医疗器械、家用电器类商品，进行未经授权的激活、维修、改动，撕毁、涂改防伪标识、指示标贴、机器序列号等或者有明显的使用痕迹，一般食品、保健食品、化妆品、儿童用品、家居用品类等商品一次性密封包装被损坏，消费者超出查验和试用需要而使用商品导致商品产生明显的价值贬损，其他影响二次销售的情况；

（二）线下购物无理由退货商品品类负面清单：现制糕点、面包、粮油，散装食品，鲜活易腐食品，定制商品，临近保质期预包装食品、饮料，烟草制品，图书、报刊、音像制品、电子和数字出版物，中西药、动物药品、医疗用品及器材，预付卡，数据商品、票务产品、旅游服务类产品等非实物类商品，证券、票证、文玩、字画等无法进行公允价值评估的实物类商品，经营者明示不可线下购物无理由退货的其它商品品类；

（三）涉及刑事、治安案件；

（四）涉及虚假交易、虚假退换货以及无法找到经营者的；

(五) 行政行为、司法行为；

(六) 职业索赔人恶意投诉的。

其他说明：

涉及分期缴费或以定金形式支付消费行为的，消费时间以尾款支付为准，但首期缴费或支付定金时已获得商品或服务以首期缴费时间为消费时间。

三、保险期间和保险责任开始时间

1.保险期间：自甲方付款当天24时起至保险单失效之日24时止（一年期）。

2.保险责任开始时间：保险理赔服务自甲方保险费对公转账到达乙方指定账户后当天24时开始履行。

四、保险金额

同上述保险责任中关于保险金额的描述。

五、保险项目验收、保险费支付办法

1.甲方在收到乙方项目验收建议之日起5个工作日内，由甲方成立验收小组，按照本合同及招投标文件的要求对乙方履约情况进行实质性验收。验收时，按照本合同及招投标文件的要求对每一项技术、服务、安全标准的建设情况进行确认。经验收，乙方未按本合同及招投标文件的要求完全履约的，甲方有权要求乙方在3个工作日内整改。整改后仍未达到履约要求的，按程序上

报取消乙方供应商资格，并解除本合同，同时无需承担任何违约责任。验收结束后，出具验收书备存。

2.保险费：人民币96万元（玖拾陆万元整）。

3.支付办法：签订合同并通过验收后，甲方收到乙方合同正式发票且甲方收到财政拨付全部款项后10个工作日内，预付全部合同金额。乙方在收款后2个工作日内出具正式保险单。

乙方户名：中国平安财产保险股份有限公司河南分公司

乙方开户行：中国工商银行股份有限公司郑州花园路支行

乙方账号：1702020629200049848

六、保险金赔偿与给付办法

1.各类理赔资料明细

乙方根据竞争性磋商文件要求，所需理赔资料简化后如下：

案件类型	所需资料
无理由退货保障	1.消费者证件 2.消费者收款账户 3.商品完好照片 4.商品支付凭证 5.经政府部门调解，商家拒绝退货证明（全国12315网站调解结果截图） 6.异地退货快递费用及快递单据截图

案件类型	所需资料
人身意外保障	1.消费者证件 2.消费者收款账户 3.提供与确认保险事故的性质、原因有关的证明或资料 4.医疗发票 5.医疗材料 身故类案件需另提供（死亡证明、户口注销证明、受益人亲属关系证明等）

2.理赔申请时间期限

（1）在保险期间发生属于非商家责任意外伤害保险责任的事故，被保险人需在出险后24小时之内进行报案，被保险人可以在知道或应当知道保险责任事故发生之日起1年内的任何时间点提出理赔申请。

（2）消费者在“放心消费承诺”经营主体购物，遭遇经营主体拒绝履行“七日无理由退货”承诺致权益受损的部分保障，消费者在行政部门调解结束后“七个工作日”内申请理赔。

（3）消费者在“放心消费承诺”经营主体购物，“七日无理由退货”异地快递费用首重保障，消费者在邮寄付款后“七个工作日”内申请理赔。

3.理赔时限

对被保险人提供理赔所需的各项单证、资料，乙方审核受理后，对确定属于保险责任的，保险理赔款3万元以上（含3万元）的，5个工作日赔付到被保险人银行账户；保险理赔款3万元以下的，3个工作日赔付到被保险人银行账户，并进行短信通知。乙

方承诺若未及时支付保险金导致被保险人因此受到的损失，乙方应当赔偿其损失。

4.理赔拒赔时情况

针对不属于保险责任的理赔案件，乙方承诺及时向被保险人或受益人发出拒绝赔偿或者拒绝给付保险金的通知书及理由书。

七、违约责任和争议处理方式

1.违约责任

若甲方在本合同约定的付款条件成就后，非因不可抗力情形，未在约定时间内支付保险费，需向乙方支付违约金1万元人民币。

若乙方在收到甲方保险费后，非因不可抗力情形，不按本合同约定出具正式保险单并提供保险服务，致使被保险人无法理赔的，每发生一起，乙方需向甲方支付违约金1万元人民币。

若乙方存在其他违反本合同约定的行为(包括但不限于未按约定提供或维护“线上+线下”“保险+服务”平台功能、未履行宣传推广、法律援助服务承诺等)，每发生一次，应向甲方支付违约金1万元，且甲方有权要求其限期改正。逾期未改正或累计发生3次的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方支付合同总金额百分之三十的违约金，且乙方应赔偿甲方全部损失。若违约金不足以弥补甲方因此遭受的全部损失(包括但不限于商誉损失、

行政问责损失及为实现权利所支出的合理费用)的,乙方应予以补足。

2.争议处理方式

双方若出现争议首先选择协商解决,如果在60个工作日内无法协商一致的,选择向许昌仲裁委员会提起仲裁方式进行解决。

八、反商业贿赂条款

反商业贿赂条款是本合同之必备条款,与本合同其他条款具有同等法律效力,请与本公司(乙方)签署合同之当事人认真阅读本条款,同意与本公司(乙方)签订并遵守如下反商业贿赂条款:

第一条 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定,包括且不限于《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《国家工商行政管理总局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等,双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律,并将受到法律的严惩。

第二条 甲方或乙方均不得为谋取交易机会或者竞争优势,采用财物或者其他手段贿赂或接受下列单位或者个人的贿赂。其中,单位或者个人包括:

- (一) 交易相对方的工作人员;
- (二) 受交易相对方委托办理相关事务的单位或者个人;
- (三) 利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人;

(四) 甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系、有影响力的人员，包括但不限于合同经办人的亲友、与实现本合同相关的交易相对方以外第三人；

其他手段包括且不限于以下行为：

(一) 为谋取不正当利益，在经济往来中，违反国家规定，给予各种名义的回扣、手续费的；

(二) 索要、收受、提供、给予、介绍合同约定外的任何利益。

第三条 本公司（乙方）郑重声明：乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。甲乙双方经办人发生本条款第二条所列示的任何一种行为，都是违反乙方公司制度的，都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。若您在业务合作中发现我司经办人员有任何此类行为，有义务第一时间通知我司。

第四条 本公司（乙方）郑重提示：乙方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生违反本条款第二条的行为，都属于违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

第五条 如因一方或一方经办人违反上述第二条、第三条、第四条之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

九、商业秘密保护条款

(一) 商业秘密保护对象包括

1.与本合同有关的信息，包括协议条款、协商和谈判内容、商业安排等；

2.合同一方（即信息接受方）从合同另一方（即信息披露方）获得的与披露方及其下属公司的产品、商业计划、行销、投资、财务状况、其他业务和项目有关的信息、消息、数据、图纸、技术诀窍、分析、计算、汇编、研究及其他资料，或者接受方编制的与上述信息有关的资料；上述信息也包括披露方及其下属公司以口头方式传达给接受方的信息。

（二）商业秘密是有价值的特殊资产，未经披露方事先书面同意，接受方不得以任何理由或目的泄露商业秘密。

（三）接受方应将载有商业秘密的载体存放于安全之处。披露方可以书面形式要求接受方将从披露方获得的商业秘密载体交还或销毁，接受方必须交还或销毁。

（四）在取得对方的书面同意前，合同双方不得就与本合同有关的协商或谈判的内容、协议条款、商业安排及其他有关的资料通过媒体或以其他方式进行公布。

（五）本条款约定的商业秘密保护义务，即使本合同提前解除或合同履行完毕，合同双方仍须遵守。

十、个人信息保护条款

1.对履行本合同及在履行本合同中的相关个人信息处理事项，甲乙双方应共同遵守任何有效适用的关于个人信息的法律法

规。

个人信息：以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，包括：姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。个人信息所标识的自然人为信息主体。

2.个人信息提供方应为合法的个人信息控制者，其收集、使用个人信息应遵循合法、正当、必要的原则，已向信息主体公开收集、使用规则，明示收集、使用个人信息的目的、方式和范围，保证其个人信息来源合法，获得信息主体的授权同意，并保证信息主体人的授权具备可追溯性，保留授权发生的合理证据。

3.个人信息获取方仅可依据双方协议和/或为履行双方协议项下的义务所必须的目的使用相关个人信息，但不得用于双方协议目的以外的任何情形或转授权给任何第三方使用，除非已经另行取得信息主体合法同意。

4.双方对获取的个人信息，如果需要存储，应当使用恰当的技术手段保障存储信息的安全，避免信息泄露事故的发生，如一方未尽到安全保障义务导致信息被泄露，应承担违约责任，给客户和守约方造成经济损失的，还应承担相应的赔偿责任。

十一、其他事宜

1.本协议一式肆份，甲方和乙方各执贰份，每份具有同等的法律效力。

2.竞争性磋商文件、投标文件、成交通知书、保险服务合同、保险单等合同相关文件均为合同不可分割的部分。若各文件之间出现冲突，效力优先顺序为：竞争性磋商文件、保险服务合同、保险单、投标文件，若投标文件中相关服务标准高于竞争性磋商文件、保险服务合同、保险单，以投标文件为准。若各文件内不同条款有冲突以有利于甲方的约定为准。

3.如需对本协议有关内容进行修改或补充，应经甲、乙双方协商，共同签署书面修改或补充协议，该修改或补充协议将作为本协议的一部分。

甲方：许昌市市场监督管理局



签字：

日期：2025年12月31日

乙方：中国平安财产保险股份有限公司



签字：

日期：2025年12月31日