

政府采购合同书

合同编号：

采购单位（甲方）河池市第一人民医院

采购计划号：HCZC2025-C3-990063-GXBB

成交（乙方）华安财产保险股份有限公司河池中心支公司

项目名称：河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目

签订地点：河池市第一人民医院

签订时间：2025年6月____日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 服务内容一览表

序号	采购名称	服务内容	数量	单位	金额（元/年）
1	河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目	医疗责任保险	1	项	560000.00
2		附加外请医护人员医疗责任险	1	项	35000.00
3		公众责任保险	1	项	35000.00
服务期限：自签订合同生效之日起三年，合同金额按中标保费三年保持不变。合同采取一年一签，每一年度合同期限满后，以甲方项目招标文件服务内容、商务要求及乙方项目投标文件承诺的服务内容等作为考核基准，甲方对乙方的服务进行考评，通过甲方考评并合格的，再续签下一年度合同。					
合计：630000.00 元/年（陆拾叁万元整/年）					

第二条 质量保证

1. 乙方所提供的服务内容必须与招投标文件和承诺相一致。

第三条 权利保证

乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。如有泄漏，乙方需承担相应的法律责任。

第四条 交付和验收

1. 服务期限：服务期限为三年，合同每年一签。

服务地点：河池市第一人民医院

2. 乙方应按响应文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3. 乙方提供不符合响应文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4. 乙方按照合同约定完成项目技术服务，并在服务期满后甲方认定服务内容并签订本年度的技术服务验收报告。

5. 甲方验收时发现乙方提供的服务、服务质量或服务内容不满足合同、采购文件、响应文件规定并以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内予以解决，否则甲方有权不出具验收合格单。乙方因解决异议问题而造成逾期的，按乙方逾期交付处理。

第五条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及招标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

第六条 付款方式

1. 付款方式：按甲方财务支付规定程序办理。从双方签订合同之日起 15 个工作日内，甲方按程序向乙方一次性付清该年度合同价款。乙方应在收到合同款之日起 7 个工作日内开具发票。

第七条 履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第八条 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第九条 违约责任

1. 乙方无故没有按照合同、采购文件、响应文件规定的时间或期限提供服务的，每逾期一日，应按合同合计金额的万分之五向甲方支付逾期提供服务的违约金，违约金累计不得超过逾期款额的百分之十；甲方未及时配合造成乙方逾期的，乙方无需承担相应违约责任。

2. 乙方所提供的服务、服务质量、服务内容等不符合合同、采购文件、响应文件规定的要求的，应按甲方的要求、在甲方指定的期限内予以更换或改进，未在甲方指定的期限内更换或改进的，按乙方逾期提供服务承担违约责任。

3. 甲方无正当理由拒收服务的，甲方向乙方偿付拒收服务费总值的百分之五违约金并承担因此给乙方造成的经济损失。

4. 甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额万分之五的违约金，但违约金累计不得超过延期款额的百分之十。

5. 甲乙双方因履行合同所发生的其他违约行为，每违约一次，应按合同合计金额的百分之五向对方支付违约金，并赔偿对方因此所造成全部损失。

6. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第十条 不可抗力事件的确定

不可抗力事件为：自然灾害、突发事件等，以下事件视为不可抗力的其他情形：

- (1) 发生烈度 6 级（含 6 级）以上的地震；
- (2) 10 级以上持续 1 天的大风；
- (3) 暴雨级日降雨量大于 200 mm 的雨日超过 1 天；
- (4) 50 年以上未发生过，持续 2 天的高温（40℃）天气；
- (5) 50 年以上未发生过，持续 2 天的低温（-10℃）天气；
- (6) 100 年以上未发生过的洪水；
- (7) 战争、恐怖主义、动乱、空中飞行物体坠落；
- (8) 当地气象部门规定的情况，当地地震部门规定的情况，当地卫生部门规定的情况。

第十一条 不可抗力事件的处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十二条 合同争议解决

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

2. 诉讼期间，本合同继续履行。

第十三条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或者负责人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 如为联合体中标，乙方指联合体双方。

4. 本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3. 本合同仅用于本次合同约定的款项，不得用于其他借贷、抵押等无关用途。

第十五条 本合同与下列文件一起构成合同文件

1. 成交通知书；

2. 报价明细表；

3. 商务条款偏离表和服务需求偏离表；

4. 服务方案；

5. 磋商响应文件中的其他相关文件。

上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以本合同、上述文件的排列顺序在先者为准。

第十六条 本合同一式六份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各两份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人或采购代理机构应当将合同副本报同级财政部门备案。

甲方（章）河池市第一人民医院 ： 年 月 日	乙方（章）华安财产保险股份有限公司河池中心支公司 ： 年 月 日
单位地址：广西河池市宜州区庆远镇桂鱼街124号	单位地址：河池市西环路107号（河池市土地储备中心三楼）
法定代表人或者负责人：	法定代表人或者负责人：[Signature]
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0778-2296111
开户银行：	开户银行：中国工商银行股份有限公司河池市南桥支行
账号：	账号：2114810209300021415

医疗卫生机构廉洁购销承诺书

甲方：河池市第一人民医院

乙方：华安财产保险股份有限公司河池中心支公司

项目名称：河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本承诺书，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《民法典》及合同约定购买保险合同。

二、甲方应当严格执行合同验收相关规定，对采购产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员严禁参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，严禁以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向医院纪检监察部门反映情况。

四、严禁甲方工作人员利用任何途径和方式，为乙方统计医师个人及临床科室有关医药产品用量信息，或为乙方统计提供便利。

五、乙方严禁以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购的选择权，不准在学术活动中提供旅游、考察、超标准支付食宿费用。

六、乙方销售代表洽谈业务时，需向甲方提供业务洽谈委托证明。销售代表必须在指定时间到甲方指定地点联系商谈，不准进入住院部、门诊部、医技科室等推销；严禁给医务人员“回扣”或以宴请、考察、旅游等方式变相给予“回扣”；严禁借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

七、乙方如违反本承诺，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生计生行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）相关规定处理。

八、本承诺书作为产品购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。

九、本承诺书一式六份，甲方及甲方纪检监察部门（基层医疗卫生机构上报上级卫生计生行政部门）执一份，乙方、代理机构各执一份，并从签订之日起生效。

甲方（盖章）：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

2025 年 月 日

乙方（盖章）：

法定代表人（负责人）：

联系电话：

2025 年 月 日

附件:

1、河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目成交通知书



河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目
(项目编号:HCZC2025-C3-990063-GXBB)

成交通知书

华安财产保险股份有限公司河池中心支公司:

广西北部湾佰亿招标造价咨询有限公司受采购人河池市第一人民医院的委托,就河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目(项目编号:HCZC2025-C3-990063-GXBB)采用竞争性磋商方式进行采购,按规定程序进行了开标、评标。经磋商小组评审,采购人确认,贵公司为本项目的成交供应商,其成交内容为:河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目,详见采购文件。成交金额为人民币(大写):陆拾叁万元整(630000.00元);合同履约期限:自合同签订之日起三年,每年一签,具体服务起止时间以合同约定为准。

请贵单位自接此通知书发出之日起15日内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和贵公司投标(响应)文件等约定拟定合同文本(合同格式见采购文件),并按竞争性磋商采购文件要求和响应文件的承诺履行完成合同。

特此通知。

采购代理机构联系人:李芯圆

联系电话:0778-3175570

采购人联系人:黄工

联系电话:0778-3217716

采购人:河池市第一人民医院

采购代理机构:广西北部湾佰亿招标造价咨询有限公司

2025年06月10日



2、河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目报价明细表：

竞 标 报 价 表（最终报价）

金额单位：人民币（元）

序号	服务名称	数量	项目内容及要求	竞标报价（元）	备注																																			
1	河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目	三年，合同每年一签	第一部分：险种及报价 ▲1、医疗责任保险的保险责任： 医疗机构和医务人员在保险期内，因医疗责任发生经济赔偿或法律费用，保险公司将依照事先约定承担赔偿责任。即保险公司承担医疗机构及医务人员在从事与其资格相符的诊疗护理工作中，因过失发生医疗事故造成的依法应由医院及医务人员（即被保险人）承担的经济赔偿责任。 索赔方式：期内发生制（即在保险期间内，医护人员发生执业过失造成患者损失，患方在执业过失日之后两年内向院方提出索赔申请的，均属于保险责任范围。 1.1 医疗责任保险 <table><tr><th colspan="3">项目</th><th>保险额度</th></tr><tr><td rowspan="6">赔偿限额</td><td rowspan="3">每次纠纷或事故</td><td>每人</td><td>不低于 40 万元</td></tr><tr><td>其中精神损失赔偿</td><td>不低于 5 万元</td></tr><tr><td>累计</td><td>不低于 100 万元</td></tr><tr><td rowspan="3">法律费用（诉讼费、鉴定费、律师费等）</td><td>每次</td><td>不低于 5 万元</td></tr><tr><td>累计</td><td>不低于 30 万元</td></tr><tr><td>全年累计</td><td>不低于 200 万元</td></tr><tr><td colspan="3">免赔额（以高者为准）</td><td>不高于赔偿金额的 10 %</td></tr><tr><td colspan="3">保险费</td><td>不高于 56 万元</td></tr><tr><td colspan="3">特别约定</td><td></td></tr> 1.2 附加外请医护人员医疗责任险 <table><tr><th>项目</th><th>报价内容</th></tr><tr><td>赔偿限额</td><td>同主险限额</td></tr></table></table>	项目			保险额度	赔偿限额	每次纠纷或事故	每人	不低于 40 万元	其中精神损失赔偿	不低于 5 万元	累计	不低于 100 万元	法律费用（诉讼费、鉴定费、律师费等）	每次	不低于 5 万元	累计	不低于 30 万元	全年累计	不低于 200 万元	免赔额（以高者为准）			不高于赔偿金额的 10 %	保险费			不高于 56 万元	特别约定				项目	报价内容	赔偿限额	同主险限额	638000.00	
项目			保险额度																																					
赔偿限额	每次纠纷或事故	每人	不低于 40 万元																																					
		其中精神损失赔偿	不低于 5 万元																																					
		累计	不低于 100 万元																																					
	法律费用（诉讼费、鉴定费、律师费等）	每次	不低于 5 万元																																					
		累计	不低于 30 万元																																					
		全年累计	不低于 200 万元																																					
免赔额（以高者为准）			不高于赔偿金额的 10 %																																					
保险费			不高于 56 万元																																					
特别约定																																								
项目	报价内容																																							
赔偿限额	同主险限额																																							



特别约定	
免赔额（以高者为准）	不高于赔偿金额的 10 %
保险费	不高于 4 万元

3.3 投保标的：

医疗机构（河池市第一人民医院）及医务人员

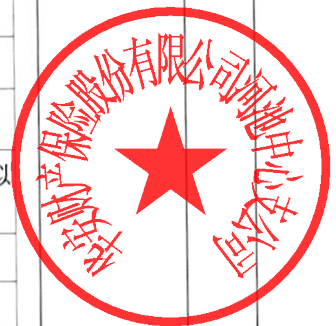
▲2、公众责任险

项目			保险额度
赔偿 限 额	每次 事故	人身	不低于 30 万元/人
		医疗	不低于 3 万元/人
		财产	不低于 1 万元/人
	鉴定 诉讼	每次	不低于 5 万元
		累计	不低于 20 万元
	全年累计		不低于 200 万元
免赔额（以高者为准）			不高于赔偿金额的 10 %
扩展保险责任			（内容及额度由投标人自行拟定）
保险费			不高于 5 万元
营业场所			宜州区庆远镇桂鱼街 124 号 （其中电梯 17 部 ， 扶梯 0 部
特别约定			

▲3、年保费汇总

医疗责任险	不高于 56 万元
附加外请医护人员医疗责任险	不高于 4 万元
公众责任险	不高于 5 万元
合计：	不高于 65 万元

注：保险服务期限为三年，保险合同每年一签，医疗责任险、公众责任险按中标保费三年保持不变。



本项目竞标有效期为自首次响应文件提交截止之日起_____日。

合同履行期限：自合同签订之日起三年，每年一签，具体服务起止时间以合同约定为准

竞标报价应包括完成本次服务范围内的全部费用；供应商综合考虑在竞标报价中。对于本文件中未列明，而成交供应商认为必须的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。报价系数不得超出规定的范围。

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者负责人或者委托代理人签字或签章，否则其响应文件按无效响应处理。

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者负责人或者委托代理人签字或签章，否则其响应文件按无效响应处理。

3. 如为联合体竞标，“供应商名称”处必须列明联合体各方名称，并注联合体牵头人名称，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

4. 如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章，否则其响应文件按无效响应处理。（采购人可根据项目情况自行修改是否需要联合体各方签字盖章）。

5. 如有多分标，分别列明各分标的报价表，否则其响应文件按无效响应处理。

供应商（盖电子公章）：华安财产保险股份有限公司河池中心支公司

法定代表人或者负责人或委托代理人（签字或签章）：

日期：2025 年 06 月 09 日

3、河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目商务条款偏离表和服务需求偏离表

技术需求偏离表

采购项目编号: <u>HCZC2025-C3-990063-GXBB</u>																												
采购项目名称: <u>河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目</u>																												
分标号: <u>无</u>																												
序	名称	磋商文件技术需求	竞标响应	偏离说明																								
1	采购内容	河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目	河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目	无偏离																								
2	数量	三年, 合同每年一签	三年, 合同每年一签	无偏离																								
3	服务内容要求	第一部分: 险种及报价 ▲1、医疗责任保险的保险责任: 医疗机构和医务人员在保险期内, 因医疗责任发生经济赔偿或法律费用, 保险公司将依照事先约定承担赔偿责任。即保险公司承担医疗机构及医务人员在从事与其资格相符的诊疗护理工作中, 因过失发生医疗事故造成的依法应由医院及医务人员(即被保险人)承担的经济赔偿责任。 索赔方式: 期内发生制(即在保险期间内, 医护人员发生执业过失造成患者损失, 患方在执业过失日之后两年内向院方提出索赔申请的, 均属于保险责任范围。	第一部分: 险种及报价 ▲1、医疗责任保险的保险责任: 医疗机构和医务人员在保险期内, 因医疗责任发生经济赔偿或法律费用, 保险公司将依照事先约定承担赔偿责任。即保险公司承担医疗机构及医务人员在从事与其资格相符的诊疗护理工作中, 因过失发生医疗事故造成的依法应由医院及医务人员(即被保险人)承担的经济赔偿责任。 索赔方式: 期内发生制(即在保险期间内, 医护人员发生执业过失造成患者损失, 患方在执业过失日之后两年内向院方提出索赔申请的, 均属于保险责任范围。	无偏离																								
4	服务内容要求	1.1 医疗责任保险 <table><tr><td>项目</td><td>费率</td><td>保险期限</td></tr><tr><td>医疗责任保险</td><td>不超过 0.05 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr><tr><td>公众责任险</td><td>不超过 1.5 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr><tr><td>合计</td><td>不超过 1.55 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr></table> 全年累计: 不超过 1000 万元 免赔额 (以总金额为限): 不超过总金额的 10% 保险费: 不超过 15 万元 特别约定:	项目	费率	保险期限	医疗责任保险	不超过 0.05 元/人/年	不超过 3 年	公众责任险	不超过 1.5 元/人/年	不超过 3 年	合计	不超过 1.55 元/人/年	不超过 3 年	1.1 医疗责任保险 <table><tr><td>项目</td><td>费率</td><td>保险期限</td></tr><tr><td>医疗责任保险</td><td>不超过 0.05 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr><tr><td>公众责任险</td><td>不超过 1.5 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr><tr><td>合计</td><td>不超过 1.55 元/人/年</td><td>不超过 3 年</td></tr></table> 全年累计: 不超过 1000 万元 免赔额 (以总金额为限): 不超过总金额的 10% 保险费: 不超过 15 万元 特别约定:	项目	费率	保险期限	医疗责任保险	不超过 0.05 元/人/年	不超过 3 年	公众责任险	不超过 1.5 元/人/年	不超过 3 年	合计	不超过 1.55 元/人/年	不超过 3 年	无偏离
项目	费率	保险期限																										
医疗责任保险	不超过 0.05 元/人/年	不超过 3 年																										
公众责任险	不超过 1.5 元/人/年	不超过 3 年																										
合计	不超过 1.55 元/人/年	不超过 3 年																										
项目	费率	保险期限																										
医疗责任保险	不超过 0.05 元/人/年	不超过 3 年																										
公众责任险	不超过 1.5 元/人/年	不超过 3 年																										
合计	不超过 1.55 元/人/年	不超过 3 年																										

4、河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目服务方案

二、服务方案

(一) 医疗责任险理赔服务承诺

1、本保险以以下两种方式界定保险事故是否属于所承保的医疗年度责任，被保险人可二选其一。

(1) 以执业过失发生日期而定：即受害人遭受损害事故发生的时间须在保险期间内，且患者向法院方提出索赔日期需在执业过失发生日期起两年内为限。

(2) 本保单的承保基础为索赔提出制，受害人遭受损害事故发生的时间、向被保险人提出索赔的时间须发生在保险期间内。对于续保业务，保险人可给予被保险人承保责任期限上的优惠，即设定追溯期：受害人遭受损害的事故可以发生在保险期间内，也可以发生在保险期间之前（追溯期内）。对于在保险期限之前（追溯期内）发生的保险事故，保险人根据保险合同的约定承担赔偿责任。

本保险设定追溯期如下：

首次投保不设追溯期，第二年续保，追溯期为1年，第三年续保追溯期为2年，第四年续保追溯期为3年。连续投保的医疗机构，保险责任追溯期最高不超过3年。

2、理赔查勘时限：报案后30分钟，理赔人员电话查勘回访；查勘要求：查勘理赔情况报告不在现场提供，待查勘完成后三个工作日内提供；如不能及时查勘或涉及疫情紧急，则院方可先做处理，并保留相关记录材料；执行案件专人专管。

3、医疗事故处理原则：协商优先、为主，行政裁决与法律诉讼为后、为辅。

4、索赔依据：医疗事故需协商解决的，不需上级部门出具事故说明及行政裁决书或法院判决书，必须由保险双方共同确定赔付方案，未经保险公司确定的赔付方案，保险公司将重新核定损失。

5、与患方协商主体：被保险人为主、保险公司为辅。

6、索赔提示：保险公司针对各个案件的实际情况，书面，一次性告知所需或应补充的索赔材料；时限：事故或纠纷处理结束后二个工作日；违约处罚：逾期每天100元，若告知不清或遗漏，由保险公司负责在3个工作日内自行收集齐全；否则，视为认可所提供索赔材料齐全，并从次日起进入结案赔付期。

7、索赔材料审核时限：保险公司接到索赔资料后，须在5个工作日内提出相关的审核和补充资料意见。

8、结案赔付期：提交齐全索赔材料且保险双方达成赔偿协议之日起：10万元以下10天，10万元以上20天，逾期每天100元。



9、50 万元以上重大事故：可确定损失的 30%。

10、赔款计算方法：正常案件总损失金额 $\times$ （1-绝对免赔）=实际赔款金额；已有第三方支付案件：总损失金额—已得到第三方赔款=实际赔款金额（不属于正常案件赔款）

11、提供相关防灾防损及风险管控方案。

（二）医疗责任保险理赔流程

- 1、保险公司接到报案后，1 个小时内派指定理赔人员到医院调查；
- 2、保险公司与医院共同初评事故性质，评估事故责任；
- 3、保险公司与医院共同制定事故处理方案，确定事故估损金额；
- 4、保险公司按保险条款规定计算赔款金额，提供计算赔款依据给院方，作为院方和患方协商处理的依据；
- 5、医患纠纷协商过程中，院方与保险公司可根据处理过程的实际情况调整事故处理方案，形成合理方案与患者协商，如协商成功并签订协议，保险公司列明所需理赔材料；院方按要求收集患者资料后赔付；
- 6、协商不成功，进行医疗损害鉴定，由相关鉴定机构出具鉴定结果后，再次协商；
- 7、再次协商成功，医患签订协议后赔付；
- 8、再次协商不成功，进行法院民事诉讼，依法院民事诉讼结果处理；
- 9、被保险人按保险要求收集、提交理赔所需材料，保险公司按约定的理赔时效进行理赔处理，超时按约定处罚。
- 10、索赔资料提交齐全后，保险公司按约定时效给出书面理赔方案，若理赔金额与院方索赔金额不一致的，保险公司列出明细及说明理由。
- 11、保险公司赔付前应及时通知医院对账，并在前 2 个工作日内提供赔偿计算清单给医院。

医疗责任保险理赔需要医院提交下列材料

1. 保险单正本；
2. 被保险人的营业执照、医疗机构执业许可证、事故责任人名单、有关医务人员执业资格证明；
3. 医疗事故鉴定书或被保险人和向其提出损害赔偿请求的患者协商并经保险公司确认的协议；
4. 损失清单；
5. 如被保险人未请求直接赔付给患者的，须提供其已经赔偿患者的合法有效凭据；
6. 投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料（如医药发票，疾病证明书，抢救记录，入、出院记录，用药清单等。

(三) 承保服务

服务方案及优惠一览表

业务管理服务	一站式特色服务	上门收资料、培训及24小时服务
	承保服务流程	流程简化、专人引导
	承保服务承诺	领导负责、专人负责，服务标准化
	服务回访工作和满意度调查	定期和不定期回访，满意度调查
理赔服务	理赔服务措施	简化流程，迅速结案，24小时服务
	理赔服务方案	理赔服务承诺
	服务方案（方式及流程）	一站式服务，专人专岗
	组织计划	专管专营，建立服务协调网络
	技术规范	蓝、黄、红紧急处置预案管理
	质量保证措施	快速响应，保证质量
	安全措施	重大突发事件处理流程
内部控制管理制度	各项制度健全	制度管理，共15项
保险培训服务	第一阶段	承保后一个季度内
	第二阶段	第一次培训后半年内
	日常服务	日常沟通，陪同评残
	法律咨询	存在第三者追偿等法律诉讼，免费提供法律咨询。重大纠纷的，可推荐合作库中优秀律师有偿协助处理。
	提供专业咨询服务	理赔方面的专业咨询；开设理赔讲堂，提供理赔知识宣导及咨询，定制专属培训课件。
	理赔沟通服务	定期沟通
	沟通保障机制	分析会、提供典型案例及解决建议
	延伸保险服务	其他产品服务、职工及家属保障计划增值服务
其他增值服务	免费举办保险基础知识培训、金融知识讲座等增值服务措施	免费举办保险及金融相关培训、制作便携卡等
	功能完善、方便快捷的华安保险微信公众号和官网服务	公众号和官网服务自助查询处理
	加强合作，提高有限医疗资源和保险资源的利用率	引流和推送转院患者就医，提供代垫医疗费等服务
	院方自有、职工及家属专属车辆VIP服务	院方、员工及家属自用车辆增值服务

2. 成立项目服务小组人员情况

为了保证采购单位在华安保险投保后能够获得最佳的服务和高水平风险管理咨询，我司设有专门的保险项目服务小组，由华安财产保险股份有限公司河池中心支公司总经理任组长，成员为核保、核赔人员组成，被保险人享有优先服务的权利，制定专职的服务人员及核保核赔经理负责制，为成员到整个流程的专门部门负责制，从而实现承保、报案、查勘、定损、理赔的“一站式”服务。

姓名	职务	工作年限	专业技术资格
项目组组长	胡桂香	15 年	
项目副组长	朱俊	16 年	
项目服务专员	韦秋娜	16 年	人身险、车险初级核保
	韦玲声	14 年	人身险、财产险初级核保
	梁池娜	12 年	
	黄莉	8 年	
	覃甜	10 年	
理赔技术人员	兰斌	10 年	医师资格 人伤初级核赔
	崖夏妮	14 年	初级核赔
	韦克强	12 年	初级核损
	田应钦	5 年	初级核损
	罗岚	11 年	初级核赔
	韦卫举	11 年	初级核损
	黄杰昱	9 年	初级核损

附相关证件:



姓名 兰斌
SINGQMINGZ

性别 男
SINGQBIED

身份证号 462701198401150015
SINGQWANG
HAIH

证书编号 10451200000735
SINGQWANG
DENHAIH

签发日期 2016年05月13日
SINGQWANG
SEIZGAN





姓名 兰斌
SINGQMINGZ

性别 男
SINGQBIED

身份证号 452701198401180015
SINGQWANG
HAIH

证书编号 201545210452701198401150015
SINGQWANG
DENHAIH

签发日期 2016年11月30日
SINGQWANG
SEIZGAN

医师资格 201545210452701198401150015
证书编号 1150015
执业类别 临床
CAEONIED
FOREBLED

执业范围 外科专业
CAEONIED
FANVIER

执业地点 河池市金城江区人民医院(河池市第三人民医院)
GIDIBU
(APPROB)

发证机关 河池市卫生和计划生育委员会
EAC UNQ QIBOVAM

签发人 韦文海
BOUX CIEBAM



学历 专科
YOZLIZ

毕业学校 井冈山学院
HIZVEZ YOZYAU

专业 临床医学
CONHYEZ

类别 临床
LOIHRIED

发证机关 广西壮族自治区卫生和计划生育委员会
PAT CINGQ
QIBGVANTI

签发人 李田坚
BOUX CTFMFAT





广西机动车辆保险查勘定损人员

上岗证



姓 名： 韦克强

所属公司： 华安保险河池中心支公司

身份证号： 452730199101250512

投诉咨询电话： 0771-4305962

华安保险

华安财产保险股份有限公司广西分公司 制



广西机动车辆保险查勘定损人员

上岗证



姓 名： 韦卫华

所属公司： 华安保险河池中心支公司

身份证号： 452730198711050898

投诉咨询电话： 0771-4305962

华安保险

华安财产保险股份有限公司广西分公司 制



广西机动车辆保险查勘定损人员 上岗证



姓 名：黄杰昱

所属公司：华安保险河池中心支公司

身份证号：452729199010090036

投诉咨询电话：0771-4305962

华安财产保险股份有限公司广西分公司



成绩合格电子凭证

基本信息



韦玲声 性别 女

身份证号：452701198412141923





4527000013907

成绩信息

职业工种	消防设施操作员	职业方向	消防设施监控操作
报考级别	四级/中级工		
理论成绩	80.0	理论考试时间	2024-12-20 15:24:55
技能成绩	67.0	技能考试时间	2024-12-20 17:24:55
评定成绩	合格	评定时间	2025-01-02 18:44:55
证书编号	2536003018400444		





广西壮族自治区河池市

职称改革工作领导小组文件

河职改〔2018〕10号

关于杨琳等 190 位同志取得工程师 专业技术资格的通知

各县(区)职称改革工作领导小组,市直各有关单位:

经河池市工程系列中级评审委员会评审通过，河池市职称改革工作领导小组审核批准，同意杨琳等 190 位同志取得工程师专业技术资格，取得资格时间从 2017 年 12 月算起。

附件：取得工程师专业技术资格人员名单（190人）

河池市职称改革工作领导小组
2018年1月30日





广西河池运达汽车运输有限责任公司: 谢林桢、唐自晓、

苏宏伟、覃波、卢保兵、莫晖、周琪杰、唐曾。

广西河池市金石设计咨询有限公司: 杨金凤。

广西河池市金鸿建筑工程有限责任公司: 王焕韬。

广西河池金字工程建设监理有限公司: 陶晨峰、李景林、
覃仕安、韩露、覃瑞龄。

广西河池华星汽车服务有限责任公司: 黄宇强、黄伟文、彭国
才、覃燕。

广西河池创元有限责任公司: 韦兆林、郑中、韦家福、韦昌顺、
韦小福、朱建萍、简美珍、韦金廷。

广西桂电建筑安装工程有限责任公司: 冯满天、车刚、黄芝雄、
詹峻、潘建波、左琳、莫一捷。

广西城宇建设有限责任公司: 刘雄、陆俊志、牙韩机、陈京华、
罗源、韦富。

广西城安建设工程有限公司: 韦美琴、唐启福、韦家广、
韦家岸、黎国恩、黄景尧、苏宏岩、韦华强、韦家旺、
李奕庆、蒙福猛、黄玉、吴熙成、黄海龙、黄巧妮、姚婷。

广西诚泰建设有限公司: 韦春寒、毛启游、朱俊、梁香、
韦哲冠、唐运军、覃秀胜、魏年富、甘克进、谢文婷、陆勇和。

广西铂磊建筑有限责任公司: 冯超、刘锋、李宾燕、方进妮、
廖龙卿、满育芳、卢俊杰、李炫锋、李瑞雄、廖保灵、何斯豪、
廖华英、黄兴宁、李莹、李荣影、李晓君、李辉斌、李康、李莉华、
梁桂星、黄婷、李子英、何聪岳、张真真、罗春燕、薛静、潘宜慧、



工作职责:

1、项目组长:负责本项目的总协调工作;统筹总、分公司各层级的工作开展

2、配备专门服务人员

由3名经验丰富责任心强的项目专员负责,建立专项服务组,各项日常服务工作实行专人负责制,保障各服务措施的落实。同时,为了避免因为人员临时更替对日常工作造成影响。

协助项目领导小组组长工作,负责统保工作中各项内容的组织实施与总体管理;负责与河池市第一人民医院以及单位内部各部门、各分支机构之间的沟通与协调;负责支持、管理、协调、分配、监督服务小组的各项服务工作。对接河池市第一人民医院开展保险服务工作专项沟通会,每年不少于一次。负责本项目的报价、承保、增值服务等服务承诺。并按院方要求,配合院方工作,按院方要求派遣专员进行各类服务。

3、理赔服务人员:

由7名经验丰富责任心强的项目理赔服务人员组成,负责对接本项目的理赔事宜相关服务工作,响应文件采购要求,理赔服务人员主要负责:

①索赔资料清单的提交,保险人应给予充分的讲解和沟通;

②对被保险人无法提供或不确定能否提供的资料,保险人应给出其他可替代的资料建议;

③保险人收到索赔单证后,应尽快进行审查核实,并将审查结果通知被保险人,若保险人认为有关的证明和资料不完整的,应当在收到被保险人索赔单证5个工作日内,以书面方式一次性通知补充提供。如保险人在接到索赔证明和资料5个工作日内未书面提出有关审查核实意见,即视为认可索赔资料完整。

④拒赔时间要求

保险责任认定:自收到被保险人索赔材料之日起10个工作日内,保险人应向被保险人发出书面拒绝赔偿或拒付保险赔偿金的通知书,并载明拒赔依据。如果保险人未在上述时间内提出拒赔,则认为保险人已接受被保险人的索赔申请,不得再提出拒赔。

项目小组其他职责：

1. 协助院方报案立案

2. 事故调查

(1) 保险公司（成安大）派理赔专员应 30 分钟内联系报案医疗机构，详细询问案件情况并予以记录。

(2) 指导收集案件材料。

(3) 回复处理意见。

3. 调赔结合

(1) 事故调查

(2) 责任核损

(3) 医疗谈判、赔款支付

3、承保服务

承保前，我司项目小组人员主动上门与采购单位进行联系，了解保险需求情况，整理好各单位的投保信息——包括承保清单、投保时间、相关投保资料等，向投保单位解释保险责任范围、投保须知及详细解释索赔指南，解答单位提出的问题，为投保工作做好各项准备。我司承诺：

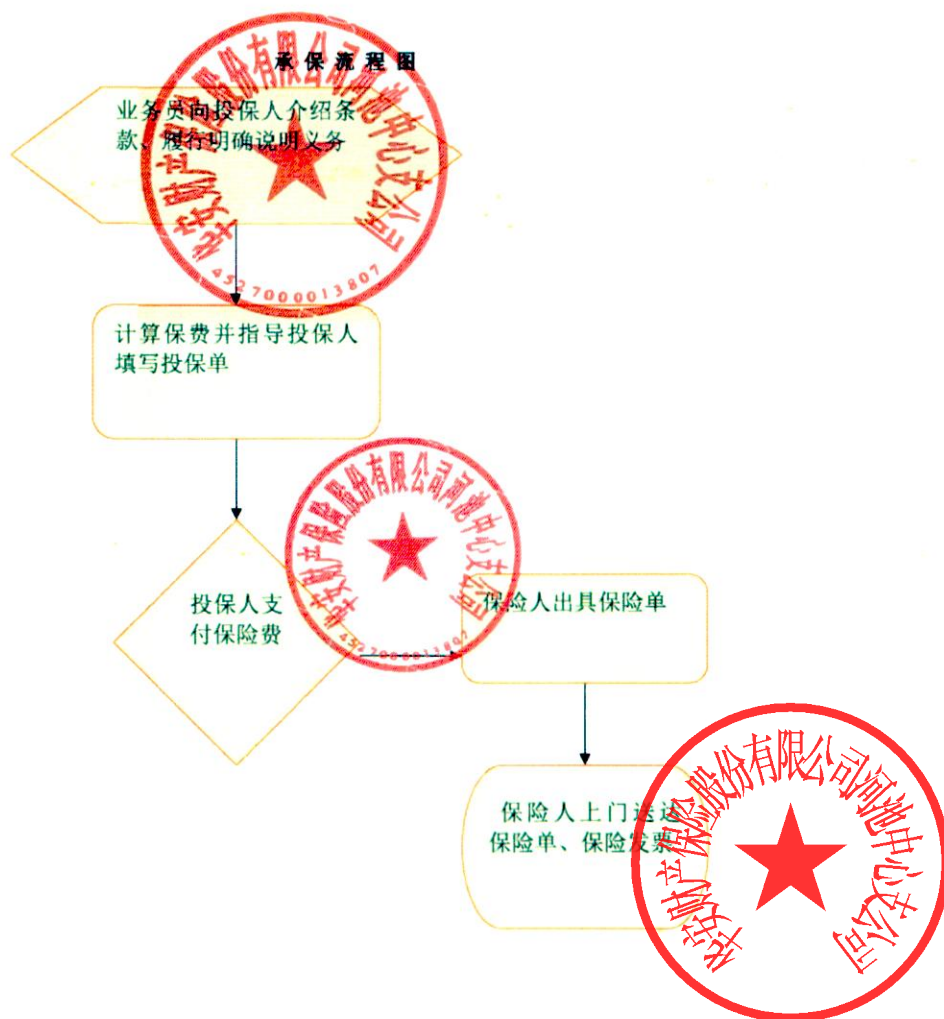
(1) 服务小组工作成员保证随叫随到，主动上门办理投保、承保手续、保证采购单位获得优先服务的权利。

(2) 收到投保资料后，1日内出具正式保险单资料

(3) 出单后，采购单位即进入本公司的客户服务体系，我们定期安排客户回访，聆听采购单位需求及意见；

(5) 本公司设有 24 小时热线客户电话 95556，全程密切关注采购单位的需求，无论何时何地，华安保险始终与您零距离，为采购单位提供咨询服务；

(6) 如我司存在服务态度、服务质量较差的业务人员，采购单位可以拨打 24 小时客户投诉电话 95556，或客户直接向服务小组组长直接投诉，本公司将严厉处罚相关业务人员。



投保前，我司对投保人和被保险人提供以下服务：

- ① 条款解释：向投保人详细解释保险条款所载内容，使投保人充分了解保单的权利和义务。
- ② 填写投保单：指导投保人正确填写投保单。
- ③ 出具单证：出具保险单、保险发票等。
- ④ 保险信息批改：如果投保人或被保险人发现保单上的信息有不符合的地方，我司的业务经办人将指引投保人到我公司业务经办处修改保单信息，保证保单信息的真实性，确保投保人和被保险人的合法权益。
- ⑤ 及时续保：指定项目经理在保险到期前15天通知投保人和被保险人续保，保证客户保险及时得到保险保障。

培训和防灾防损服务

为更好的体现保险风险管理的优越性，我司从承保前、承保后、灾害来临前、出险后等多个层次，全方位地开展培训和防灾防损工作，合理支付防灾安全宣传费用，以便有效地控制风险。

(1) 培训及防灾防损计划表

时间/频率	工作内容	工作要求
签单后立刻	建立客户档案	• 客户的基本信息 • 被保险风险评估情况
签单后一个月内	举办一次保单知识讲座	• 在讲座中解释条款 • 明确出险报案流程、手续、资料 • 了解客户更具体和其它需求
每年一次	项目风险管理及风险控制讲座	• 由专业人员做专业的风险评估；并出具专业的风险评估报告及防灾防损建议。
日常	客户联络	• 第一责任人每个月至少与客户通二次电话，了解客户需求，并负责跟踪落实。 • 了解异常情况，如有必要及时通知客户

(2) 财产险防灾防损承诺

- ① 定期对承保的标的进行风险测评，撰写测评报告，提出防灾防损建议，每年不少于1次。
- ② 每季度与被保险人联系，开展安全生产建议和生产事故的预防活动，对客户风险情况进行排查，帮助公司进行整改；
- ③ 对采购单位的重要岗位人员进行定期风险管理培训，及时将行业上相关的风险状况进行通报，并针对贵公司的情况，将理论与实践有机地结合起来。内容包括：风险管理知识、防灾防损建议、解答相关问题

题。

保险服务内部控制管理制度

在经营方面，我司拥有非常完善的管理制度，可以保证贵方责任保险服务流程运行的规范合理。具体

(1) 承保管理制度

《出单员管理办法》

《承保业务档案管理办法》

《承保业务数据管理办法》

《风控操作指引》

《违法违规行为处理、处罚管理办法》

《续保业务管理办法》

《交叉业务管理办法》

《承保投诉及异议信息管法》

《招投标项目管理办法》

《承保管理风险提示函管理法》

《承保系列服务礼仪规范》

(2) 理赔管理制度

《财产险防灾防损管理办法》

《风险查勘人员管理办法》

《财产险理赔业务管理办法》

《财产险理赔档案管理办法》

《财产险重大案件处理办法》

《财产险理赔操作指引》

《理赔分公司重大突发事件应急处理办法》

《华安财产保险股份有限公司全国风险提示函管理办法》

《华安财产保险股份有限公司追偿案件管理办法》

《反洗钱管理办法》

4、承保服务承诺

(1) 人员对接服务承诺

我公司针对本项目承保服务体系，指定专职负责人员，专人负责，并制定相应的承保服务流程，上下各级部门相互配合，协调一致做好本项目承保服务，最大限度保证承保服务时效和服务质量。

(2) 日常承保服务承诺

我公司承保服务人员主动对接河池市第一人民医院，提供“点对点”的保险服务，组建专业承保服务团队体系，对保险合同及保险责任、责任免除、免赔规定、双方权利和义务、承保理赔流程、理赔流程进行详细的解释、告知，协助河池市第一人民医院保险投保、承保等相关工作。

(3) 领导负责制承诺

为确保保险服务的顺利实施，我公司在服务团队小组设置有相关部门的领导作为小组组长，保证各项保险服务措施能够得到有效监督和执行。

(4) 服务标准化承诺

为了保证保险的服务质量，统一服务标准，我公司通过建立各项规章制度明确规定本项目的承保、理赔服务的各项标准，明确服务时限、服务方式、回访要求等各项服务内容的标准，并将各项标准量化。

服务回访工作和满意度调查

(1) 服务回访工作

保险合同有效期内，我司将安排定期和不定期对被保险人的回访，收集客户反馈意见并汇总回访服务报告。

1) 定期回访：（每季度一次）

A、高层回访计划——我司服务小组主要领导每个季度至少安排 1 次对采购单位的高层回访，以实现高层间无障碍的信息交流；

B、项目小组回访——项目小组回访由服务小组成员完成。主要工作内容包括：

上一阶段服务质量的意见征询、上一阶段服务改进的反馈、送达赔案统计表

2) 不定期回访：（根据承保、理赔、服务等需要，由项目小组进行拜访）

内容主要包括：日常问题的交流、投保文件和批改文件的签署、理赔问题的沟通、各项工作的前期交流

(2) 服务满意度调查

目的——通过满意度调查，找出我司工作中需要提升的方面，更好的为客户服务，提升我司的服务水平。

客户满意度调查问卷

尊敬的客户：

您好，非常感谢您对华安保险的大力支持和信任，为了更进一步提升服务水平，特就华安保险的业务、服务、维护等方面征求意见。我们真诚的希望您能填写这份问卷，提供宝贵的意见和建议。

Q1: 您对我司的总体服务是否满意？

A、满意 B、不满意

Q2: 如您觉得不满意，您不满意的方面包括：_____

Q3: 您对我司业务人员的服务满意吗？

A、满意 B、不满意

Q4: 如您觉得不满意，您不满意的方面包括：_____

Q5: 您对我司的业务服务时效满意吗？

A、满意 B、不满意

Q6: 如您觉得不满意，您不满意的方面包括：_____

Q7: 您觉得我司的服务人员是否专业？

A、专业 B、不专业

Q8: 如您觉得不专业，不专业的方面包括：_____

Q9: 您对我司的理赔服务是否满意？

A、满意 B、不满意

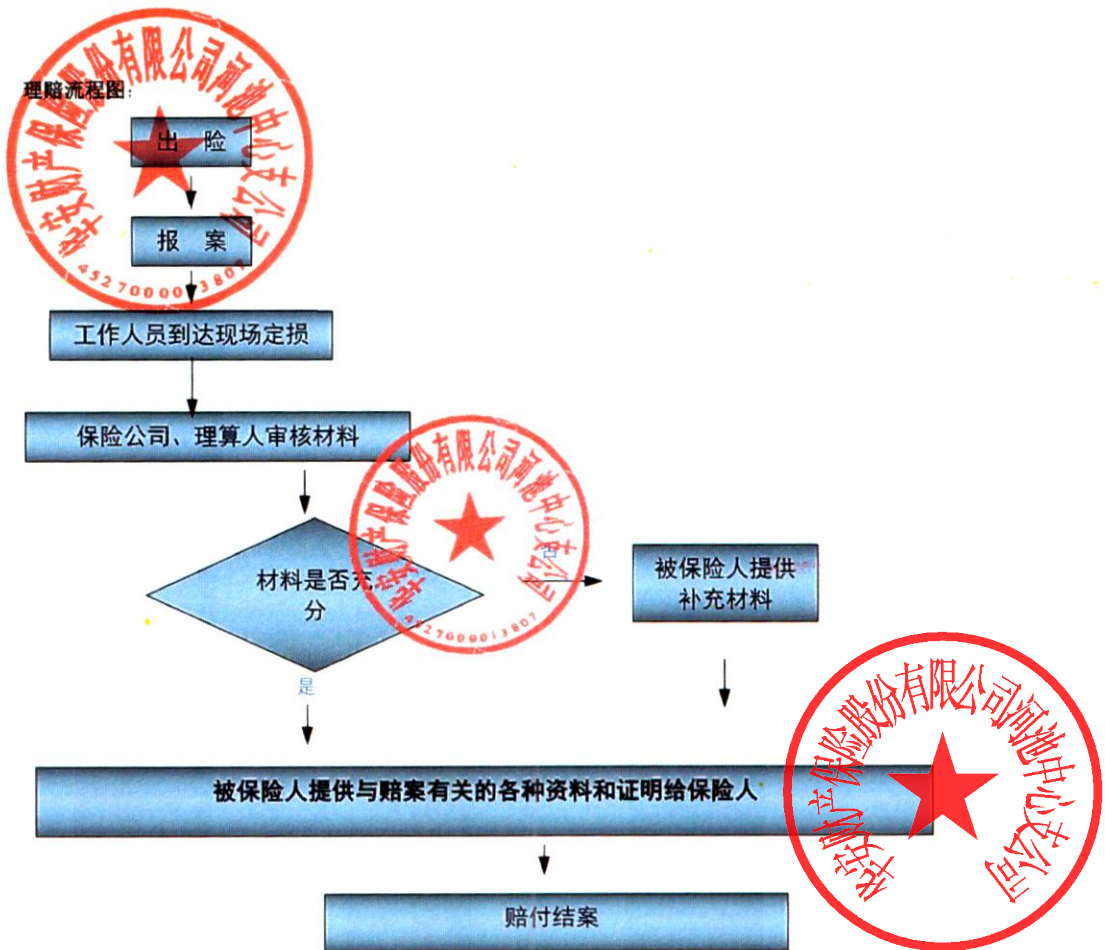
Q10: 如您觉得不满意，您不满意的方面包括：_____

Q11: 您对我司服务的建议：_____

(四) 理赔流程服务方案措施

1. 简化管理流程

为保证项目得到最优质理赔服务，我司针对本项目尽最大可能简化理赔流程，做到限时快速赔付。
以我司最新推出的“理赔快速处理流程”为核心技术支持，报案、查勘、定损、核损、核赔、理赔流程全面实现实时信息技术全程监控，做到限时结案，快速支付赔款。



2. 出险报案快速响应

开通报案服务专线，确保出险报案便捷、通畅。

(1) 全天候 365 天*24 小时开通的“95556”保险事故报案专线服务电话，各项目小组成员均保持 24 小时手机畅通。

(2) 在客户拨打“95556”专线电话报案时，工作人员将通过 VIP 客户代码确认身份，保证事故全程通过绿色通道快速处理，按照我司最优优先级安排事故查勘、定损及救援等服务。

3. 理赔服务承诺

(1) 出险通知：甲方向供应商报案以确定纠纷形成时间为准（患者或其近亲属首次向甲方提出索赔申请的时间为报案时间）。

(2) 供应商仅在甲方或其他被保险人故意或者因重大过失未及时通知的情况下有权免责，而且免责的范围限于因上述人员未及时通知导致保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的部分；对于供应商可以通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的（如新闻媒体报道的重大事故等），不得以甲方或其他被保险人未及时通知为由拒绝承担赔偿责任。

(3) 索赔单证审核：供应商应在现场查勘结束后 2 个工作日内，以书面方式通知甲方或其他被保险人（或丙方）此次索赔所需的材料。供应商指定专人全程跟踪参与纠纷处置，涉及相关损失证据举证核实的由供应商进行调查举证。被保险人有义务向供应商提供其所能提供的资料和协助。

供应商受理、审核甲方或其他被保险人提交的有关索赔单证和资料。甲方或其他被保险人按本保险有关规定以 EMS、邮寄或其他方式向供应商提交必须的、有效的、真实的有关索赔单证和资料。供应商收到上述材料后应立即进行审查核实，若认为有关证明和材料不完整，应于 3 个工作日内以书面形式一次性通知甲方或其他被保险人补充提供有关证明或资料；若供应商在接到索赔资料后 3 个工作日内未提出有关审核意见，则视为供应商认可索赔资料完整。

(4) 保险机构根据赔偿协议（调解协议书、法院调解书、法院判决书、医患双方协议）所核明的赔偿金额，在保险责任范围内承担赔付责任，按保险合同约定核定赔偿金额，及时予以赔付（案件结束后 15 个工作日内保险机构及时向甲方完成赔付，不得以未进行医疗事故鉴定、司法鉴定或伤残鉴定拒绝赔付）。不属于保险责任范围内或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。

(5) 在保险责任基本明确，索赔资料齐全的情况下，供应商将严格按照保险单规定的付款期限进行赔付。

4. 开辟“绿色服务通道”

为本保险项目推出“绿色服务通道”，目的是创新服务理念，创新服务方式，创新服务载体，提升 VIP 客户服务标准等级，创建一个索赔手续更加简便、支付赔款更加快捷、客户评价更为优良的“绿色服务通道”，使之更加人性化、专业化、市场化。

“绿色服务通道”服务的重点包括：

(1) 提供专职客户经理和理赔专员服务

设专职客户经理和理赔专员为客户提供保险增值服务，包括承保服务、咨询服务、救援服务、索赔服务、信息服务等内容。做到报案有专线电话、服务有客户经理、理赔专员，结案有专门窗口，并量化指标、责任到人、考核到人。

(2) 定期上门收取理赔单证服务

客户出险后，主动一次性告知被保险人案件所需提供的索赔材料，同时根据客户需求，安排专人到客户指定的地点上门收取理赔单证，免除客户到保险公司奔波的不便。

(3) 快递理赔服务

我司特开通快速理赔通道，即当被保险人准备好理赔资料后，由快递公司理赔资料送达我司，理赔资料快递费用由我司负责支付，我司在收到理赔资料后及时完成结案赔付。

5. 强大的服务团队保障体系

对本项目实行专管专营、建立服务协调网络。

(1) 由河池中支本部对本项目实行专管专营，并确定胡桂香经理为项目负责人，专职负责本项目服务和协调工作；

(2) 建立和完善了广西分公司相关部门和团队等部门组成的本项目服务协调网络。在全市范围内形成了一个独立为本项目服务的、上下联动快捷、高效的服务协调网络；

(3) 郑重承诺服务协调网络的建立，完全可以做到报案有专线电话、服务有客户经理、理赔有理赔专员，结案有专门窗口，并量化指标、责任到人、考核到人，可确保本项目服务的组织、人员和措施落实到位、高效。

(4) 为减少理赔纠纷、快速赔付，我司专门成立了人伤理赔服务中心，建立了标准化、专业化、人性化的《人伤理赔调解制度》；

成立了人伤理赔服务中心理赔服务管理新模式，对保险责任明确的人伤案件，积极参与协商调解。通过我们人伤理赔专业人员的专业能力，积极组织、协调事故双方通过调解的方式，妥善处理人伤案件的赔偿事宜，保护双方当事人的合法权利，减少诉讼的发生。

6. 小额赔案快速处理

我司在收到被保险人报损失清单和相关理赔资料之日起，对于被保险人申报估损金额在人民币 5000 元以下的保险事故，1 个工作日内核定保险责任、完成定损，并告知被保险人。

7. 建立红、黄、蓝三级应急预案响应

(1) 蓝色紧急处置预案：针对一般保险事故，遇有请求救援处理的情况，承诺在 20 分钟内理赔定损或救助人员到达现场。特殊情况，项目服务小组负责人将在最短时间内赶赴现场给与响应支持，协助完成紧急处置。我司理赔专员全程参与协调、跟踪服务，以解事故燃眉之急。

(2) 黄色紧急处置预案：主要针对较大事故出险，遇有紧急情况，如遇暴雨、洪水等恶劣气候时，除“蓝色紧急处置预案”应对外，服务小组将协调项目负责人及时赶赴现场，指挥现场人员采取相应措施。遇有重大事故的，查勘定损人员协助处理，确定事故处置方案。后期，我司还可提供更多增值服务，如协助事故善后处理、帮助联系法律顾问、预付赔款等，确保出险单位的事故处理更加顺畅无忧。

(3) 红色紧急处置预案：主要针对重、特大事故，在“黄色紧急处置预案”应对基础上，本项目领导小组领导及技术专家小组全体成员将直接指挥、赶赴现场，必要时协调有关管理部门，协助事故单位及时拿出最佳处置方案，确保出险单位的事故处理更加顺畅无忧。

8. 预付赔款

发生重大保险事故，经查勘属于保险责任，但无法确定损失程度及赔偿金额时，根据被保险人的书面

申请，我司将在收到申请后 10 个工作日内按估计损失金额的 50% 预付赔偿金。

在上述情况下，如果根据已有证明和资料可以确定的最低赔偿金额高于估计损失金额的 50% 时，我司先予支付可以确定部分的赔款。当最终确定赔偿金额和赔付处理意见后，再行支付相应的差额。

9. 赔款支付

(1) 在双方达成赔偿协议后，应以下时限支付给投保人：

RMB100 万元以内赔案	5 个工作日内支付
RMB100 万元至 RMB500 万元以内赔案	6 个工作日内支付
大于 RMB500 万元赔案	8 个工作日内支付

(2) 若我司认为全部或部分责任不属于保险责任，应在核定之日起 2 个工作日内向被保险人发出书面拒绝赔偿或拒付保险赔偿金的通知，并附载明拒赔依据；若我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，我司应根据赔款支付规定履行赔偿或给付保险金义务。

(3) 我司自收到索赔资料之日起 15 个工作日内，对赔偿金额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；最终确定赔偿金额和赔付处理意见后，支付相应的差额。

(4) 在双方达成一致意见后，对于合同当事人没有按合同规定支付赔款，对违约方除按规定支付赔款以外，按照最高人民法院《关于逾期违约金应当按照何种标准计算问题的批复》中所规定的按中国人民银行规定的金融机构计收逾期贷款利息的标准计算逾期付款违约金。

10. 法律援助

我司专门成立了本项目保险法律援助服务小组，应被保险人的要求指派具有专业知识的法务人员无偿提供有关事故处理的任何法律咨询或其他相关法律援助。在发生安全事故时，协助被保险人妥善处理善后事宜，对被保险人无偿提供法律和保险方面的指导，尽最大可能减少被保险人的经济损失。

本项目法律援助小组成员如下：

分工	姓名	职务	电话
组长	宋习兵	广西分公司合规法律事务组长	18677149613
成员	蒋伟琳	广西分公司合规法律事务专员	19377113105
	林霖	广西分公司合规法律事务专员	13100411345
	冯燕	广西分公司合规法律事务专员	19377113085
	韦健	广西分公司合规法律事务专员	18276504915

对被保险人的温馨提示：

(1) 采取一切必要的有效措施实施救助，防止损失进一步扩大；

(2) 被保险人立即向现场的当事人和目击者取证，尽可能保护好事故现场，协助勘查。

法律服务小组专门为被保险人提供法律咨询、协助处理保险事故，当发生事故后，分公司服务小组项目负责人将组织法律服务小组协助被保险人妥善处理善后事宜，对被保险人提供法律和保险方面的指导。必要时，将安排我司常年法律顾问及法律服务小组进行全程法律服务。法律服务组长监督整个法律服

我司还将与医患纠纷调解机构合作，协助医院有偿调解各类医疗纠纷，避免舆情扩散。

11. 特殊应急措施

华安保险公司是一家拥有二十年发展历史、资产质量优良、员工队伍蓬勃、创新能力突出的全国性金融机构，积累了丰富的财产险大项目承保及理赔经验。在重大物质损失和人身伤亡事件发生后，我司总公司将在技术和资金上提供强大支持和保证。技术上，总公司将派资深事故处理专家加入应急处理小组，对事故的紧急处理、人伤的救治、责任的界定等提供专业的指导。在资金上，由于重大物质损失或人身伤亡事件涉及面广、损害程度深，总公司将及时调动充足的资金，保障受害人员得到及时的治疗和护理。

为做好河池市第一人民医院医疗责任保险的服务工作，我们特别编写了重大突发事件应急预案，并制定了快速响应的时效，具体方案如下：

(1) 目的

为应对重大突发事件，全面调动系统资源和社会各界力量参与紧急抢险救援，最大限度减少人员伤亡和财产损失，确保快速、高效地协助采购单位进行重大突发事件的抢险救援，完成现场查勘工作，以达到快速恢复、降低社会影响的目的。

(2) 应急处理工作原则

统一领导，分级负责，快速反应，措施到位，控制风险。

(3) 组织架构

我公司设立此项目重大突发事件应急领导小组，协助进行重大突发事件应急处置工作，下设现场理赔工作小组和应急工作协调小组。

① 重大突发事件应急领导小组

组成人员：由胡桂香总经理担任组长，各相关部门领导为成员。

职责：协助进行此项目重大突发事件抢险救援，完成理赔工作；及时通报处置情况；调配各项资源，快速反应，确保以救助与查勘为核心的重点工作的顺利进行；启动和终止应急预案。

② 现场理赔工作小组

组成人员：由本项目服务小组组员韦克强担任组长，客户服务部理赔人员为小组成员。

职责：协助现场查勘，及时、高效完成损失核定并对相关信息进行综合分析、汇总，听取各方意见，提出切实可行的建议、措施，制订保险事故处理具体实施方案。

③ 应急工作协调小组

组成人员：由本项目服务小组副组长朱俊副总经理担任组长、客户服务部其他员工为小组成员。

职责：编制紧急联系方式，与被保险人保持联系，及时跟踪事故进展，做好信息记录和报送，并做好内外协调工作。

(4) 重大突发事件处理流程

① 信息报告与事故预警

对于可以预见的常发自然灾害，在灾害发生前及时向被保险人、保险/风险管理顾问提供警报信息，并提示其做好应急准备或采取应急措施。

重大突发事件来临时，应急领导小组在保证内部各级机构间处理意见及时、准确传递的前提下，应采



取必要措施确保相关信息在被保险人、保险/风险管理顾问和共保人各方之间顺畅流转。

②情况接报，应急响应

95556专线或服务小组理赔责任人一旦获悉此发生重大突发事件，必须采取最快方式向应急领导小组报告事故情况。

应急领导小组确认情况属实后，第一时间启动应急预案，迅速赶赴现场，指挥现场理赔工作小组、应急工作协调小组开展工作。



应急工作协调小组接报后，第一时间电话通报共保人、上级公司，联系对方公司、保险顾问，保持信息畅通；在事故发生后24小时内以电子邮件或传真作出书面报告，并随时补充报告事态发展的最新情况。

③组织调配，畅通信息

应急领导小组及时调动各项资源，每天听取各方面信息情报，及时决定应急处置的重大事项。

现场理赔工作小组每天两次通报事故情况和现有理赔处理能力，以便领导小组及时部署工作。

应急工作协调小组随时将各方面信息、理赔人员配置、设备资源状况、资金到位情况及时向领导小组报告，做好应急保障，以便在必要时补充各项资源。

发生重大突发事件后，应急领导小组的指挥位置和集结地设在广西分公司办公大楼，实行24小时值班制度，保持与各单位、现场理赔工作小组、应急协调小组的联系畅通。

④现场查勘，责任认定

应急救援队伍在完成抢险救援工作之后，立即投入现场查勘，核定财产损失工作。现场查勘小组应尽快了解突发事件的原因、类型、损失程度和人员伤亡情况等，密切关注事态的发展状况，根据现场情况，及时认定保险责任。

对易于核定损失程度的，应尽快与被保险人签订损失确认书或赔偿协议，按照约定，及时赔付。

案情复杂的，将会同被保险人、保险/风险管理顾问、保险公估人等相关单位共同进行现场处理。

⑤资金调集

应急领导小组及时掌握损失的总体情况，指挥财务中心准备应急资金。

⑥后续处理

应急领导小组应于现场或承诺时间内向分公司明示后续处理意见，后续处理相关工作包括提交所需单证、出具定责定损意见、划付预付赔款、结案以及支付赔款等。

⑦信息披露

对于重大突发事件的处理情况，未经被保险人同意，不得向任何媒体、社会等公众披露事故的原因、责任、赔偿金额等与事故相关的信息；若经采购单位同意对外发布事故相关信息，也须严格按照规定的要求和程序，统一安排对外信息发布工作。

⑧应急结束

根据事故处置进程，由应急领导小组判断工作阶段，决定应急预案结束。

(5) 总结评估

此重大突发事件处理完毕后，应急领导小组组织现场理赔工作小组、应急工作协调小组整理所有记录 and 文件等资料，建立专门档案；围绕事件发展过程，分析评价各个环节的反应处理力度和速度，总结成功经验，查找不足和漏洞，提出改进措施，修订、完善应急预案，并向采购单位提交书面报告。



(6) 协助预案的推行、优化和更新

应急领导小组协助被保险人明确预案的推行方案，如先试行后推广等；同时根据实际情况对预案进行不断的优化、更新。

(7) 奖励与考核

应急领导小组对在重大突发事件应急处置工作中成绩显著的单位和人员给予表彰和奖励；对不按照预案要求履行职责、不服从指挥，擅离职守的责任人给予批评并追究责任。

15. 理赔人员配备

序号	机构	岗位	姓名	联系电话
1	河池中支	副总经理兼理赔与消保管理部	朱 俊	18607788800
2	河池中支	医疗岗	兰 斌	13407780877
3	河池中支	非车理赔专员	崖夏妮	13977894177
4	河池中支	理赔内勤	罗 岚	17758598719
5	河池中支	查勘定损	韦克强	15949340007
6	宜州支公司	查勘定损	覃 伟	15677824448
7	都安支公司	查勘定损	韦卫举	18177868558
8	南丹支公司	查勘定损	田应钦	18677892180
9	东兰支公司	查勘定损	韦永生	15278882262
10	巴马支公司	查勘定损	黄杰昱	18074788198
11	天峨出单点	查勘定损	李光办	18176128899

(五)增值服务

1.日常服务

专项服务人员负责日常与被保险人的联系沟通、出险现场的查勘定损、一般理赔案件的处理、赔款的赔付等工作。评残时可联系医院并陪同评残；对于肢体残缺的被保险人，理赔人员可上门协助进行伤残评定。

2.法律咨询服务

对于我公司承保保单项下属于保险责任的案件，对于存在第三者追偿等法律诉讼问题，我公司将根据采购单位的需求，无偿提供法律咨询服务，对于有案件重大减损意义的，我公司还会为采购单位无偿提供律师协助处理。对于其他意外险理赔方面的法律问题，我公司也将免费提供法律咨询服务，并负责推荐我公司律师库中优秀律师。

3.提供专业咨询服务

投保人根据本项目的具体要求，提供理赔方面的专业咨询；开设理赔讲堂，提供理赔知识宣导培训，定制专属培训课程。

4.理赔沟通服务

我公司理赔小组成员每月不低于二次与采购单位进行沟通和接触，虚心听取单位的意见和建议，探讨服务模式的改进，并通报所有赔案的处理情况，并对未决赔案列明赔案状态及进展，对不能及时赔付的赔案作出书面说明，必要时与被保险人保险负责人及被保险人面商解决方案。

5.沟通保障机制

建立公司与招标单位畅通的沟通渠道，整个保险服务项目只有建立高效、便捷的沟通渠道才能让整个保险服务团队更好的整合、协调，进而为被保险人提供更优质的保险服务。

(1)定期沟通制度

我公司将与采购单位共同总结前一阶段工作，我公司将认真听取意见和建议，研讨工作中存在的问题，及时整改工作不足，提高保险服务水平。

(2)理赔分析会议

我公司将定期就已发生赔案的进展情况与贵司会商，沟通赔案处理中所遇到的问题，总结保险事故发生的原因，提出改进建议。

此外，我公司还将定期搜集国内外类似项目的典型案例及时向采购单位进行通报，并提供详细的案件资料，与贵司共同分析事故发生的原因，以增强相关单位和人员对类似风险的防范意识。

6.延伸保险服务

除与本项目相关的险种外，如各被保险人需要了解其他保险产品信息，我司将竭诚提供咨询服务，并保证以最合理的价格提供承保理赔的全方位服务：

(1)车险服务

我公司将为被保险人的公务用车以及员工的私家车提供优质价廉的车辆保险服务。

为被保险人公务用车提供VIP客户承保理赔服务，组建车队，给予车队最优惠价格；指定客户经理，建立车辆保险档案，提供车辆承保、理赔一条龙服务；借助我公司与市场各类维修站密切的合作关系，提供车辆年检、保养等VIP服务。



为被保险人的私家车提供车辆保险服务，在享有价格上最大优惠的基础上，由我公司指定专人负责理赔服务，享受我公司VIP客户服务待遇。

(2) 人身险服务

在人身保险方面，我们安排总公司人身险部以及广西分公司人身险部的资深核保人员以及销售精英人员提供专业人身保险保障方案及优质承保理赔服务。

(3) 家财险

在家财险方面，我们安排公司财产险部的资深核保人员以及销售精英人员提供专业家财险保障方案及优质承保理赔服务。

(4) 其他财产险

在其他财产险方面，我公司将为被保险人的其他财产险以及员工有需要的其他财产险提供优质理赔服务。安排公司财产险部的资深核保人员以及销售精英人员提供专业家财险保障方案及优质承保理赔服务。

(5) 延伸增值保障计划

为医院职工的孩子制定健康、意外保险计划、监护责任保险计划、孩子高考送考保障计划、就业接收计划、员工旅行保障计划、企业联谊活动计划等。

7. 其他增值服务

华安对于大项目的保险服务已形成一套完整有效的制度，在以上理赔服务的基础上，我司还将提供保险培训、金融知识讲座、微信理赔等多层次，多样化的服务组合。服务措施列举如下：

(1) 免费举办保险基础知识培训、金融知识讲座等增值服务措施

①举办保险基础知识培训

我司承诺承保后将在贵单位辖区内举办保险基础知识培训，解释条款，案例分析，明确出险报案流程、手续、资料，注意事项；了解被保险人更具体和其它需求；具体时间由贵单位决定。

②金融知识讲座

我司承诺承保后将在贵单位辖区内举办金融基础知识讲座，请相关专家在讲座中阐述投资风险，防范金融诈骗，警惕和辨别传销，案例分析等；了解被保险人更具体和其它需求；具体时间由贵单位决定。

③实行“一站式”服务

在承保时我司在业务系统设置特定的VIP客户识别码，凡是该项目的客户，我司优先进行接报案登记，并优先处理该赔案，实施专人专管。全国统一开通95556“一站式”客户服务专线电话，全天24小时给客户享受到咨询、查询、投诉、挂失登记、报案登记等一系列个方面的优质服务；制作理赔报案登记簿。

④制作专属便携式联系卡

承保后我司将制作便携式联系卡供贵单位发放，联系卡信息包括：理赔专员的姓名、固定电话、手机、全国报案电话、投诉电话、紧急事件处理等，方便被保险人随时随地联系理赔服务专员。

⑤定期与贵单位联络和理赔沟通

项目领导小组成员每月定期与贵单位进行沟通和接触，虚心听取贵单位的意见和建议，探讨服务模式的改进；向贵单位通报所有赔案的处理情况，并对未决赔案列明赔案状态及进展，对不能及时赔付的赔案



作出书面说明，必要时与贵单位保险负责人及被保险人面谈解决。方案。

⑥定期撰写理赔分析报告

可根据贵单位的要求，定期提供理赔清单以及书面理赔分析报告，以便贵单位随时掌握被保险人的赔付情况；另分别在年中和年末就项目的理赔情况形成书面报告递交贵单位。

⑦定期进行满意度调查

我司将每季度向被保险人进行“服务质量调查问卷”调查，及时对理赔服务中的问题进行修正，不断完善服务体系，并将满意度调查结果列入服务代表人员及理赔服务专员的考核，与其奖惩进行挂钩，保障服务品质。

⑧实行责任人赔案跟踪制

理赔服务专员跟踪赔案，出险后及时通知核赔人员，负责监督、督促核赔人员处理赔案速度。

⑨住院探望服务

如被保险人出险住院后，我司将安排保险理赔专员到医院探望与问候住院病人，了解伤情，并交代搜集索赔材料及注意事项。

⑩设立网上理赔查询通道

为向被保险人提供更加便捷的理赔服务，使被保险人能更及时、清晰、全面地了解案件处理情况，我司已在华安官网开通网上理赔查询服务。

⑪医疗发票复印件理赔服务

对已经在其他保险公司或医疗保险机构已获部分赔付的医疗发票，被保险人可提供医疗发票复印件及对方的赔付凭证，我公司可在赔偿限额内赔付余下医疗费用。

⑫有利于被保险人解释原则

如果双方对保险条款理解上有偏差，而保险条款或其他法律文书没有明确规定，导致索赔发生争议时，保险公司将按照有利于被保险人的解释来解决索赔争议。

⑬短信提醒服务

为更好服务于我司的VIP客户，提供更人性化的服务，我们特别设计了短信提醒服务，提醒内容包括：报案受理提醒、案件审核提醒、赔款支付提醒，节假日温馨提醒、特殊气候出行提醒等（由我公司95556短信服务平台发送）。

⑭协助安排就医服务

基于我司拥有专业理赔医生队伍，可为VIP客户提供专业的就医建议，可协助客户在定点医院的就医，为客户提供更顺畅的就医过程。

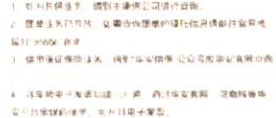
（2）功能完善、方便快捷的华安保险微信公众号和官网服务

①华安保险广西分公司微信公众号可以提供高效便捷的自助服务

我司能提供微信快捷服务，包括在线咨询、保单查询、微信理赔、小额案件免现场、在线提交索赔资料、在线定损及理算，自助理赔查勘，报案，理赔进度查询以及购买保险，道路救援，投诉等等方便快捷的服务。针对金额3000元以下的小额案件可以自助上传索赔资料，理赔更快捷贴心。华安保险广西分公司微信公众号部分功能演示截图：

华安保险广西分公司微信公众号二维码：





微信报案和自助理赔查勘功能:





②华安保险官网可以提供保单及理赔进度查询、投保、投诉等一系列服务



(3) 加强合作，提高有限医疗资源和保险资源的利用率

- ①伤者推送:将保险事故伤员推荐到合作医院进行治疗。
- ②转院推荐:外院伤员需要转院治疗的,优先推荐转至医院。
- ③费用垫付与担保 我司可直接与医院进行医疗费度的结算,按照医疗费垫付通知 2 个工作日内将医疗费垫付至医院指定账户。减轻院方催缴工作,避免因欠费导致的医闹纠纷,化解舆情隐患。
- ④增值服务:我司在节假日时可对医务工作者或与医院相关的住院患者进行慰问活动。

(4) 院方自有、职工及家属专属车辆 VIP 服务

①车辆年审绿色通道服务：可在我司合作的 20 个机动车检测站，享受便捷绿通服务。享受专人预约，上门接车、专人接待、优先年审及年审专项特惠服务。

②车辆维修VIP专属通道服务：我司合作的修理厂，享受VIP专属服务。上门接车、维修优先、配件打折、品质服务等。

协议书、法院调解书、法院判决书、医患双方协议）所载明的赔偿金额，在保险责任范围内承担赔付责任，按保险合同约定核定赔偿金额，及时予以赔付（案件结束后 15 个工作日内由保险机构及时向甲方完成赔付，不得以未进行医疗事故鉴定、司法鉴定或伤残鉴定拒绝赔付）。不属于保险责任范围内或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。

（5）在保险责任基本明确，索赔资料齐全的情况下，供应商将严格按照保险单规定的付款期限进行赔付。

4. 开辟“绿色服务通道”

为本保险项目推出“绿色服务通道”，目的是创新服务理念，创新服务方式，创新服务载体，提升VIP客户服务标准等级，创建一个索赔手续更加简便、支付赔款更加快捷、客户评价更为优良的“绿色服务通道”，使之更加人性化、专业化、市场化。

“绿色服务通道”服务的重点包括：

（2）提供专职客户经理和理赔专员服务

设专职客户经理和理赔专员为客户提供保险增值服务，包括承保服务、咨询服务、救援服务、索赔服务、信息服务等内容。做到报案有专线电话、服务有客户经理、理赔专员，结案有专门窗口，并量化指标、责任到人、考核到人。

（2）定期上门收取理赔单证服务

客户出险后，主动一次性告知被保险人案件所需提供的索赔材料，同时根据客户需求，安排专人到客户指定的地点上门收取理赔单证，免除客户到保险公司奔波的不便。

（3）快速理赔服务

我司特开通快速理赔通道，即当被保险人准备好理赔资料后，由快递公司将理赔资料送达我司，理赔资料快递费用由我司负责支付，我司在收到理赔资料后及时完成结案赔付。

5. 强大的服务团队保障体系

对本项目实行专管专营、建立服务协调网络。

（1）由重客渠道业务部对本项目实行专管专营，并确定陈冲经理为项目负责人，专职负责本项目服务和协调工作；

（2）建立和完善了广西分公司相关部门和团队等部门组成的本项目服务协调网络。在全市范围内形成了一个独立为本项目服务的、上下联动快捷、高效的服务协调网络；

（5）郑重承诺服务协调网络的建立，完全可以做到报案有专线电话、服务有客户经理、理赔专员，结案有专门窗口，并量化指标、责任到人、考核到人，可确保本项目服务的组织、人员和措施落实工作常态、高效。

（6）为减少理赔纠纷、快速赔付，我司专门成立了人伤理赔服务中心，建立了标准化、专业化、人性化的《人伤理赔调解制度》；

成立理赔服务中心理赔服务管理新模式，对保险责任明确的人伤案件，积极参与协商调解。通过我们人伤理赔专业人员的专业能力，积极组织、协调事故双方通过调解的方式，妥善处理人伤案件的赔偿事宜，保护双方当事人的合法权利，减少诉讼的发生。

6. 小额赔案快速处理

我司在收到被保险人报损清单和相关理赔资料之日起，对于被保险人申报预估金额在人民币 5000 元以下的保险事故，1 个工作日内核定保险责任，完成定损，并告知被保险人。

7. 建立红、黄、蓝三级应急预案响应

(1) 蓝色紧急处置预案：针对一般保险事故，遇有请求救援处理的情况，承诺在 20 分钟内理赔定损或救助人员到达现场。特殊情况，项目服务小组负责人将在最短时间内赶赴现场给与响应支持，协助完成紧急处置。我司理赔专员全程参与协调、跟踪服务，以解事故燃眉之急。

(2) 黄色紧急处置预案：主要针对较大事故出险，遇有紧急情况，如遇暴雨、洪水等恶劣气候时，除“蓝色紧急处置预案”应对外，服务小组将协调项目负责人及时赶赴现场，指挥现场人员采取相应措施。遇有重大事故的，查勘定损人员协助处理，确定事故处置方案。后期，我司还可提供更多增值服务，如协助事故善后处理、帮助联系法律顾问、预付赔款等，确保出险单位的事故处理更加顺畅无忧。

(3) 红色紧急处置预案：主要针对重、特大事故，在“黄色紧急处置预案”应对基础上，本项目服务小组领导及技术专家小组全体成员将直接指挥、赶赴现场，必要时协调有关管理部门，协助事故单位及时拿出最佳处置方案，确保出险单位的事故处理更加顺畅无忧。

8. 预付赔款

发生重大保险事故，经查勘属于保险责任，但无法确定损失程度及赔偿金额时，根据被保险人的书面申请，我司将在收到申请后 10 个工作日内按估计损失金额的 50% 预付赔偿金。

在上述情况下，如果根据已有证明和资料可以确定的最低赔偿金额高于估计损失金额的 50% 时，我司先予支付可以确定部分的赔款。当最终确定赔偿金额和赔付处理意见后，再行支付相应的差额。

9. 赔款支付

(1) 在双方达成赔偿协议后，应按照以下时限支付给投保人：

RMB100 万元以内赔案	5 个工作日内支付
RMB100 万元至 RMB500 万元以内赔案	6 个工作日内支付
大于 RMB500 万元赔案	8 个工作日内支付

(2) 若我司认为全部或部分责任不属于保险责任，应在核定之日起 2 个工作日内向被保险人发出书面拒绝赔偿或拒付保险赔偿金的通知，并附载明拒赔依据；若我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，我司应根据赔款支付规定履行赔偿或给付保险金义务。

(3) 我司自收到索赔资料之日起 15 个工作日内，对赔偿金额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；最终确定赔偿金额和赔付处理意见后，支付相应的差额。

(4) 在双方达成一致意见后，对于合同当事人没有按合同规定支付赔款，对违约方除按规定支付赔款以外，按照最高人民法院《关于逾期违约金应当按照何种标准计算问题的批复》中所规定的按中国人民银

位规定的金融机构计收逾期贷款利息的标准计算逾期付款违约金。

10. 法律援助

我司专门成立本项目保险法律援助服务小组，应被保险人的要求指派具有专业知识的法务人员无偿提供有关事故处理的任何法律咨询或其他相关法律援助。在发生安全事故时，协助被保险人妥善处理善后事宜，对被保险人无偿提供法律和保险方面的指导，尽最大可能减少被保险人的经济损失。

本项目法律援助小组成员如下：

分工	姓名	职务	电话
组长	宋习兵	广西分公司合规与风险管理部经理	19377113030
成员	蒋伟琳	广西分公司合规法律事务专员	19377113105
	林霖	广西分公司合规法律事务专员	13100411345
	冯燕	广西分公司合规法律事务专员	19377113085
	韦健	广西分公司合规法律事务专员	18276504915

对被保险人的温馨提示：

- （1）采取一切必要的有效措施实施救助，防止损失进一步扩大；
- （2）被保险人立即向现场的当事人和目击者取证，尽可能保护好事故现场，协助勘查。

法律服务小组专门为被保险人提供法律咨询服务、协助处理保险事故，当发生事故后，分公司服务小组项目负责人将组织法律服务小组协助被保险人妥善处理善后事宜，对被保险人提供法律和保险方面的指导。必要时，将安排我司常年法律顾问及法律服务小组进行全程法律服务。法律服务组长监督整个法律服务的运行。

我司还将与医患纠纷调解机构合作，协助医院有偿调解各类医疗纠纷。避免舆情扩散。

11. 特殊应急措施

华安保险公司是一家拥有二十年发展历史、资产质量优良、员工队伍蓬勃、创新能力突出的全国性金融机构，积累了丰富的财产险大项目承保及理赔经验。在重大物质损失和人身伤亡事件发生后，我司总公司将在技术和资金上提供强大支持和保证。技术上，总公司将派资深事故处理专家加入应急处理小组，对事故的紧急处理、人伤的救治、责任的界定等提供专业的指导。在资金上，由于重大物质损失或人身伤亡事件涉及面广、损害程度深，总公司将及时调动充足的资金，保障受害人员得到及时的治疗和护理。

为做好河池市第一人民医院医疗责任保险的服务工作，我们特别编写了重大突发事件应急预案，并制定了快速响应的时效，具体方案如下：

（1）目的

为应对重大突发事件，全面调动系统资源和社会各界力量参与紧急抢险救援，最大限度减少人员伤亡、财产损失，确保快速、高效地协助采购单位进行重大突发事件的抢险救援，完成现场查勘工作，以达到快速恢复、降低社会影响的目的。

（2）应急处理工作原则

统一领导，分级负责，快速反应，措施到位，控制风险。

（3）组织架构

我公司设立此项目重大突发事故应急领导小组，协助进行重大突发事故应急处理工作。下设现场理赔工作小组和应急工作协调小组。

①重大突发事故应急领导小组

组成人员：由陈冲经理担任组长，各相关部门领导为成员。

职责：协助进行此项目重大突发事故抢险救援，完成理赔工作；及时通报处置情况；调配各项资源，快速反应，确保以救助与查勘为核心的重点工作的顺利进行；启动和终止应急预案。

②现场理赔工作小组

组成人员：由本项目服务小组组员陈实明担任组长，分公司财产险部理赔人员为小组成员。

职责：协助现场查勘，及时、高效完成损失核定并对相关信息进行综合分析、汇总，听取各方意见，提出切实可行的建议、措施，制订保险事故处理具体实施方案。

③应急工作协调小组

组成人员：由本项目服务小组副组长姜帮利经理担任组长，客户服务部其他员工工为小组成员。

职责：编制紧急联系方式，与被保险人保持联系，及时跟踪事故进展，做好信息记录和报送，并做好内外协调工作。

(4) 重大突发事故处理流程

①信息报告与事故预警

对于可以预见的常发自然灾害，在灾害发生前及时向被保险人、保险/风险管理顾问提供警报信息，提示其做好应急准备或采取应急措施。

重大突发事故来临时，应急领导小组在保证内部各级机构间处理意见及时、准确传递的前提下，应采取必要措施确保相关信息在被保险人、保险/风险管理顾问和共保人各方之间顺畅流转。

②情况接报，应急响应

95556 专线或服务小组理赔责任人一旦获悉此发生重大突发事故，必须采取最快捷方式向应急领导小组报告事故情况。

应急领导小组确认情况属实后，第一时间启动应急预案，迅速赶赴现场，指挥现场理赔工作小组、应急工作协调小组开展工作。

应急工作协调小组接报后，第一时间电话通报共保人、上级公司，联系对方公司、保险顾问，保持信息畅通；在事故发生后 24 小时内以电子邮件或传真作出书面报告，并随时补充报告事态发展的最新情况。

③组织调配，畅通信息

应急领导小组及时调动各项资源，每天听取各方面信息情报，及时决定应急处置的重大事项。

现场理赔工作小组每天两次通报事故情况和现有理赔处理能力，以便领导小组及时部署后续工作。

应急工作协调小组随时将各方面信息、理赔人员配置、设备资源状况、资金到位情况及及时向领导小组报告，做好应急保障，以便在必要时补充各项资源。

发生重大突发事故后，应急领导小组的指挥位置和集结地设在广西分公司办公大楼，实行 24 小时值班制度，保持与各单位、现场理赔工作小组、应急协调小组的联系畅通。

④现场查勘，责任认定

应急救援队伍在完成抢险救援工作之后，立即投入现场查勘，核定财产损失工作。现场查勘小组应尽

快了解突发事件的原因、类型、损失程度和人员伤亡情况等，密切关注事态发展趋势，根据现场情况，及时认定保险责任。

对于核定损失程度的，应尽快与被保险人签订损失确认书或赔偿协议，按照约定及时赔付。

案情复杂的，将会同被保险人、保险/风险管理顾问、保险公估人等相关单位共同进行现场处理。

⑤ 资金调集

应急领导小组及时掌握损失的总体情况，指挥财务中心准备应急资金。

⑥ 后续处理

应急领导小组应于现场或承诺时间内向分公司明示后续处理意见，后续处理相关工作包括提交所需单证、出具定责定损意见、划付预付赔款、结案以及支付赔款等。

⑦ 信息披露

对于重大突发事件的处理情况，未经被保险人同意，不得向任何媒体、社会等公众披露事故的原因、责任、赔偿金额等与事故相关的信息；若经采购单位同意对外发布事故相关信息，也须严格按照规定的要求和程序，统一安排对外信息发布工作。

⑧ 应急结束

根据事故处置进程，由应急领导小组判断工作阶段，决定应急预案结束。

(5) 总结评估

此重大突发事件处理完毕后，应急领导小组组织现场理赔工作小组、应急工作协调小组整理所有记录、文件和资料，建立专门档案；围绕事件发展过程，分析评价各个环节的反应处理力度和速度，总结经验，查找不足和漏洞，提出改进措施，修订、完善应急预案，并向采购单位提交书面报告。

(6) 协助预案的推行、优化和更新

应急领导小组协助被保险人明确预案的推行方案，如先试行后推广等；同时根据实际情况对预案进行不断的优化、更新。

(7) 奖励与考核

应急领导小组对在重大突发事件应急处置工作中成绩显著的单位和个人，给予表彰和奖励；对不按照规定，不服从指挥，擅离职守的责任人给予批评并追究责任。

12. 服务回访和反馈

(1) 回访工作计划

保险合同有效期内，我司将安排多次对被保险人的回访，收集客户反馈意见并汇总回访服务报告。

我司回访工作计划如下：

第一层次 高层回访计划

——我司服务小组主要领导每个保险年度至少安排 2-3 次对采购单位的高层回访，以实现高层间无障碍的信息交流；

第二层次 项目小组回访

——项目小组回访由服务小组成员完成。主要工作内容包括：

上一阶段服务质量的意见征询

上一阶段服务改进的反馈

送达赔案系统。

第三层次：项目小组日常拜访。

项目小组日常拜访内容主要包括：

日常问题的交流。

投保文件和批改文件的签署。

各项工作的前期交流。

(2) 考察交流服务

目的——通过考察和交流，可以有效提升防灾防损等风险管理工作的水平。

方案——我司在每个保险年度拟安排一次风险考察交流活动。地点待定，参会人员由采购单位决定。

(3) 信息交流

我司将为该项目专门提供赔案信息定期报送服务。我司将与采购单位共同建立承保、理赔档案；我司专项服务小组于每季度结束后十个工作日内向投保人提供分险种理赔统计报表，报表应包括损失发生的时间、地点、损失原因、估损金额、定损金额、赔款等与赔案处理有关的信息。

我司在公司网站（www.sinosafe.com.cn）公开赔案信息，客户可登陆网站，根据指引轻松查询到报案登记、定损单、索赔所需资料、赔款金额、领款人银行账号等理赔信息。赔案处理进度实时更新，方便客户跟踪。

除此之外，还将及时进行其他信息交流，便于被保险人更多了解保险市场动态。

13. 保险服务内部控制管理制度

在经营方面，我司拥有非常完善的管理制度体系，可以保证贵方责任保险服务流程运行的规范合理。

我公司为本项目提供包括但不限于以下15项管理、服务制度：

类别	管理、服务制度
业务管理制度	承保业务档案管理办法
	承保业务数据管理办法
	违法违规行处理、处罚管理办法
	财产险人伤案件调解工作操作办法
	财产险理赔档案管理办法
	财产险理赔业务管理办法
	财产险防灾防损管理办法
	财产险风险查勘管理办法
	全面风险管理制度
风险管理制度	突发事件应急管理办
服务评价管理制度	服务评价考核方案
	客户投诉管理办法
财务管理制度	应收保费管理办法
	保费收入核算指引
	赔款支付管理办法

14. 河池的服务网点设置

出单网点	详细地址	联系人	联系电话
河池中心支公司	河池市西环路 107 号楼	韦玲贞	15878931215
罗城支公司	罗城县朝阳路小潘村路口	雷栋贤	0778-8218800
宜州支公司	宜州区山谷路 84 号	钟华利	0778-3185631
都安支公司	都安县安阳镇地罗小区一排 6 号	韦柳娟	0778-5276961
环江支公司	环江县桥西路 188 号	农 欣	0778-8872911
东兰支公司	东兰县曲江路 287 号	黄艳姓	0778-6326365
南丹支公司	南丹县城关镇锡都东路 90 号	吴丽丽	0778-7277868
大化支公司	大化县大化镇文化路 121 号	覃仁佐	0778-5821166
巴马支公司	巴马县巴马镇民族路 404 号	曾 璞	0778-1275811
天峨出单点	天峨县城西路永宸大酒店斜对面	杨巾力	0778-5870577

5、河池市第一人民医院医疗责任保险、公众责任险采购项目磋商响应文件中的其他相关文件

保险方案

保费汇总表

保险期限	壹年
险种	保费（单位：元）
医疗责任险	560000.00
附加外请医务人员医疗责任险	35000（拓展责任）
公众责任险	35000.00
火灾爆炸责任	0（拓展责任）
电梯责任	0（拓展责任）
保费汇总	630000.00

(一)医疗责任险部分

项目			保险额度
赔偿 限额	每次纠纷或事故	每人	40 万元
		其中精神	5 万元
		累计	100 万元
	法律费用（含诉讼费、鉴定费、律师费等）	每次	5 万元
		累计	30 万元
全年累计			200 万元
免赔额 (以高者为准)			无
特别约定			(1) 本保险所称医务人员，包括执业（助理）医师、注册护士、药师（士）、检验技师、影像技师（士）等卫生专业人员，以及医疗管理人员、进修医务人员、外聘医务人员、外请会诊医务人员、符合多点执业条件的医务人员医疗机构人员以及在保险期间内新增的具有合法资质的医务人员等。保险人只承保具有合法资质的医务人员，对于非外请医务人员，投保人应如实提供投保医务人员名单，如投保医务人员在保险期间发生变动，对于新增的医护人员未能及时进行批改处理的特殊情形，出险时被保险人须提供其与相关医务人员的关系证明，经保险人核实后，保险人按照合同约定承担保险责任。 (2) 医疗事故需协商解决的，不需上级部门出具的事故说明及行政裁决书或法院判决书，必须由保险双方共同确定赔付方案，未经保险公司确定的赔付方案，保险公司将重新核定损失。 (3) 本保单项下每次事故赔偿限额为人民币 100 万元，每人赔偿限额为人民币 40 万元（其中每人精神损害赔偿限额 5 万元），法律费用（含诉讼费、鉴定费、律师费等）每次赔偿限额 5 万元，累计赔偿限额 30 万元，全年累计赔偿限额人民币 200 万元。 (4) 本保单的承保基础为索赔提出制，追溯起始日期：2023-06-12。 (5) 医务人员变动不增收保费。 责任免除： (1) 患者或其家属的故意行为延误诊治或不配合诊疗所致死伤； (2) 在正常诊疗过程中患者发生难以避免的并发症。
追溯期			本保单的承保基础为索赔提出制，追溯起始日期：2023-06-12。
保险费			56 万元

附加外请医护人员医疗责任险

项目	报价内容
赔偿限额	同主险限额
特别约定	
免赔额（以高者为准）	无
保险费	3.5 万元



(二) 公众责任险部分

			公众责任险
保险期限			一年
营业场所			河池市第一人民医院
保险费			35000 元
赔偿 限 额	每 次 事 故	每次事故	200 万元（财产损失 100 万、人身伤亡 100 万）
		其中：死亡 伤残	30 万元/人（含医疗费用 3 万/人）
		其中： 财产	1 万元/人
		累计	200 万元
	法 律 费 用（含 鉴 定 诉 讼）	每次事故	5 万
		累计赔偿	20 万
	全年累计		200 万元
免赔额（以高者为准）			本保单每次事故设绝对免赔 200 元或核定损失金额的 5%， 二者以高者为准。
扩展保险责任			扩展火灾爆炸责任条款：每次事故赔偿限额人民币 20 万， 累计赔偿限额人民币 50 万。 扩展电梯责任条款：每次事故赔偿限额人民币 20 万，累计 赔偿限额人民币 50 万。

