

嘉禾县政府救助责任保险服务项目采购需求

一、技术要求

1、服务要求

- 1) 制定和实施各项服务方案；
- 2) 中标供应商负责协调各部门和采购人之间沟通交流，解决服务中的问题；
- 3) 采购人向中标供应商反馈客户需求，中标供应商须完善服务方案和服务体系；
- 4) 提供对账查询，人员变动等变更服务，理赔服务，承保和交费服务；
- 5) 负责客户服务工作的策划、推动、落实，解决上述服务外其他问题。
- 6) 专人服务：法定节假日及休息日除外。
- 7) 报案理赔：可以通过服务热线，24 小时接受理赔报案。在被保险人所提供齐全、真实有效的材料后，中标供应商承诺对于在县内定点医院住院治疗的意外伤害必须在接到报案后 5 日内调查完毕；在市外医院住院治疗的必须在 7 日内调查完毕；特殊复杂的案件在 15 日内调查完毕，完成理赔手续；为确保受益人的权益，中标供应商需要提供被保险人身份证复印件，银行卡或存折复印件。
- 8) 保单查询：向采购人提供保单状况、缴费记录等信息以及中标供应商各类活动、最新优惠的查询服务；
- 9) 业务咨询：有关投保、核保、保全、续期、理赔等业务的咨询也是服务的重要内容；
- 10) 提供或协助相关咨询，如对于保险责任及理赔的宣传、健康知识的宣传、保险机构文化内容等。

二、商务要求

为提高政府救灾救助能力，提升民生保障水平，为全县人民建立健全应对突发自然灾害的救助体系，构建起涵盖全县居民的政府救助机制，充分发挥保险业参与社会管理的职能作用，增强城乡居民见义勇为意识，加强对自然灾害造成人身伤害的抵抗能力。

1、预算金额：1795500.00 元,最高限价：1795500.00 元。

2、承保服务年限：三年，从签发保险单的次日零时起至期满日24 时止。

3、投保范围及人数：2024 年嘉禾县辖区内户籍人口为投保人员范围。实际结算以嘉禾县应急管理局提供的人员为准。（本项目采用固定价格采购）。

4、投保方案及费率：

险种	保险责任	年累计赔偿 限额（万）	每次事故 赔偿限额 （万）	每次事故每人 赔偿限额（万）
民生救助责任 保险	火灾爆炸救助、道路交通事故救助；因死亡，找不到责任人无偿还能力，保险人按照本保险合同约	2000	600	8

	定负责赔偿。			
--	--------	--	--	--

5、其他要求及说明

1) 中标供应商在提供嘉禾县政府救助责任保险项目承保服务期内出现下列情形之一的，取消中标资格，在一至三年内禁止参加政府采购活动。

①没有执行中标价格的；

②无正当理由不签订采购合同，不按投标承诺及合同规定的条款提供服务，或不履行售后服务的；

③服务配置不符合国家规定和投标承诺的；

④采用不正当竞争手段，影响正常采购活动的；

⑤不按实结算，出具虚假结算单据的；

⑥违反法律、法规的其它情形。

因违反规定，资格被取消，空缺名额按中标候选排名顺序依次替补。

2) 合理确定服务范围及其相关费用标准：承担岳阳县“民生保险”的报案受理、现场勘查、调查取证、出示调查文书及政策宣传等工作。

3) 采购人不保证中标供应商业务量的多少，采购人（投保人）根据需求选择最符合要求的中标供应商提供服务。

4) 付款方式

①付款人：嘉禾县应急管理局

②付款方式：采购人的“民生保险”保险投保资金通过审批流程落实到位后十五个工作日内一次性支付给中标供应商单位的对公账户。中标供应商应向采购开具等额发票。

③本项目采用费用包干方式建设，供应商应根据项目要求，在报价中涵盖所需的人工、管理、财务等所有费用，如一旦中标，在项目实施中出现任何遗漏，均由成交供应商免费提供，采购人不再支付任何费用。

6、其他需要说明的事项

对于上述项目要求，供应商应在响应文件中进行回应，作出承诺及说明。