

2024 年公共安全救助 责任保险合作协议书

芷江侗族自治县政府采购监督管理办公室	
政府采购合同备案专用章	
合同金额: 648410.00	元
经办人: 刘永新	2024年9月19日

2024 年公共安全救助责任保险 合作协议书

甲方：芷江侗族自治县应急管理局

住所地：芷江镇解放东路 31 号

邮政编码：419100

法定代表人（授权委托人）：李平

联系电话：0745-6822048

乙方：中国平安财产保险股份有限公司芷江支公司

住所地：湖南省怀化市芷江侗族自治县德丰园小区二期一栋二楼
204、205 铺

邮政编码：419100

法定代表人（授权委托人）：陆俊

联系电话：0745-6842922 18166165123

为了保证保险合同合法、公正、顺利履行，切实维护甲、乙双方的正当权益，按照《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国民法典》及国家机关颁布的各项法律、法规，经双方充分协商，就公共安全救助责任保险项目协商一致，达成本协议合同。

一、合作总体框架

公共安全救助责任保险，由各乡镇、城区办按本辖区公民人数（居民或常住人口）统一投保，可向见义勇为受害群众提供有效救济赔偿，能完善公共场所安全救助保障，并能为精神障碍患者伤人事故提供救

助赔偿支持，既是商业保险在民生保障领域的有益探索，也是对现有民生保障机制的有效补充，有助于县政府进一步提高社会救助能力。

二、投保服务合作

（一）保障对象

本县户籍居民及有暂住证的暂住人口

（二）保障期限

一年

（三）投保方式和赔付标准

1. 投保方式

经县人民政府授权，由甲方统一投保并与乙方订立保险合同。

2. 赔付标准

（1）每人人身伤亡赔偿限额10万元，每人医疗费用赔偿限额1万元。

死亡赔偿金，根据事故发生地城镇居民人均可支配收入或农村居民人均纯收入标准，按二十年计算。六十岁（含）以上的，年龄每增加一岁减少一年，七十五岁（含）以上的，按五年计算。每次事故每人死亡赔偿金不得超过每次事故每人人身伤亡赔偿限额。

残疾赔偿金，根据被保险人认可的医疗机构出具的伤残等级证明，参照《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》确定，每次事故每人残疾赔偿金不得超过每次事故每人人身伤亡赔偿限额。

医疗费用赔偿金，保险人对受害人在医院治疗过程中发生的必要的、合理的医疗费用在每次事故每人医疗费用赔偿限额内据实赔付。具体包括：治疗费、手术费、检查费、医药费、材料费、和住院期间的床位费。对超出《国家基本医疗保险和工伤保险药品目录》的药品费用、超出事故发生地基本医疗保险诊疗项目范围和标准的任何费

用，保险人不负责赔偿。

(2) 因火灾爆炸导致家庭财产损失的每户赔偿限额2万元。

(3) 因自然灾害导致房屋损失的累计限额5万，每户1万元。

(四) 保险责任

1. 自然灾害保障

在保险期间内，由于当地气象部门发布的雷击、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、地面突然下陷下沉导致辖区内户籍人员或保险单载明的其他人员、以及在上述自然灾害中的抢险救灾行为造成人身伤亡的，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）对于甲方应承担的救助金给付责任，乙方按本保险合同的约定负责赔偿。

2. 恐怖活动保障

在保险期间内，由于恐怖活动导致辖区内户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）对于甲方应承担的救助金给付责任，乙方按本保险合同的约定负责赔偿。

3. 公共场所安全保障

在保险期间内，甲方有管理责任的公共设施及公共场所，因被保险人的疏忽或过失发生意外事故，造成辖区内户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由甲方承担的经济赔偿责任，乙方按照本保险合同约定负责赔偿。

4. 见义勇为保障

在保险期间内，在辖区内因见义勇为行为导致行为人人身伤亡的，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）对于甲方应承担的救助金给付责任，乙方按本保险合同的约定负责赔偿。见义勇

为的确认，应由行为发生地县级以上的政府部门认定。

5. 精神障碍患者伤人救助保障

在保险期间和承保区域内，精神障碍患者在不能辨认或者不能控制自己行为时造成辖区内户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡，且无法找到责任人或责任人无力赔偿时，甲方依据国家或地方有关法律法规应承担的一次性伤亡救助金、医疗费用，乙方按照本保险合同的约定负责赔偿。

6. 火灾爆炸救助保障

在保险期间内，在承保区域内因发生火灾，爆炸事故导致身处保险单载明承保行政区域范围内户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的，且无法找到责任人或责任人无力赔偿时，甲方依据国家或地方有关法律法规应承担的一次性伤亡救助金、医疗费用，乙方按照本保险合同的约定负责赔偿。

7. 火灾爆炸家庭财产损失救助保障

兹经双方同意，本保险扩展承保在本保险单明细表中列明的地点范围内因火灾或爆炸造成约定的家庭财产损失时，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）对于甲方应承担的救助金给付责任，乙方按本附加险保险合同的约定负责赔偿。

8. 各项责任保障限额以保单和本协议为准。

三、理赔服务合作

（一）保险事故的通知

被保险人发生保险事故后，应在事故发生之日起2日内通知保险公司（特殊情况协商处理），并收集理赔所需要的相关资料进行积极协助保险公司查勘。

乙方开通 95511 人工服务专线，同时专门成立大客户服务部负责理赔服务。

投保人、被保险人或受益人在发生事故时，由被保险人、乡镇干部、县应急管理局及时通知乙方，乙方及时查勘并通知被保人收集理赔资料，在接到完整的资料后，乙方在 10 个工作日内处理好赔案，并通知被告保人领款。若因故意或因重大过失未及时通知乙方，致使保险事故的性质、原因、损失程度等无法确定的，乙方不承担给付保险金的责任。

(二) 理赔服务流程

1、乙方必须配置专职理赔服务人员提供理赔服务（包括但不限于配置正编人员或聘请指定第三方专业人员），由专职理赔人员在接到意外伤害出险通知后到出险现场进行查勘。指定第三方公估公司为民太安保险公估有限公司湖南分公司。

2、乙方应及时一次性通知投保人，被保险人或受益人提供所需申请理赔资料。

(三) 售后服务

为确保向该保险项目提供高品质专业服务，公司开通专门服务专线电话：0745-6842922，服务人员：杨亿虹，联系电话：17607487613。理赔人员：杨坤，联系电话：17607456010。

同时为该保险项目开辟专项绿色服务通道，对全体参保人员的一切保险理赔工作均优先处理。

(四) 理赔时效

公司承诺理赔时效：对于资料齐全、事实清楚的案件，正常情况下，5 个工作日办结，一般不超过 10 个工作日。

四、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

1、甲方须出具事故确认的文书或证明材料，作为索赔时的重要依据，甲方协助乙方做好疑难案件查勘。

2、甲方有权知道乙方的理赔情况，并可监督乙方的理赔服务。

(二) 乙方的权利和义务

乙方应在芷江侗族自治县辖区内向社会主动宣传公共安全救助责任保险，使老百姓了解芷江侗族自治县政府就人民群众的具体补偿政策；

五、禁止转让

甲、乙双方的任意一方，未获得另一方书面同意不得将本合同权利义务以及本合同地位转让、转移给第三方。

六、违约责任

一方未履行本合同项下的义务，给对方造成损失的应向对方承担赔偿责任。

七、合同中止、解除

1. 甲乙双方在合同期满前要求解除合同的，应提前 15 日书面通知对方。

2. 如发生下列情况之一一方有权解除本合同：

(1) 甲方未按时向乙方支付合同项下相关费用在收到乙方书面通知后 5 个工作日内仍未交付的；

(2) 乙方未能按本协议约定履行义务，经甲方书面通知后仍未执行的；

3. 合同期满，双方明确不再续签，合同中止。

八、适用法律及纠纷解决办法

1、甲、乙双方应友好地协商解决因本协议书的释义、适用或实施而发生的所有纠纷。

2、若前项纠纷未能友好地协商解决或协商不成，可向签约所在地人民法院提起诉讼。

九、消费者权益保护条款

(一) 甲、乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国关于消费者保护的有关法律法规的规定,充分保障客户的人身及知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。任何形式的侵犯消费者上述权利都可能触犯法律法规,并承担相应法律责任。

(二) 乙方向甲方特别确认,本协议签署前及本协议有效期内,乙方不存在 20 名以上投诉人采取面谈方式提出共同消费投诉的群体性投诉、银行保险监督管理机构认定的其他重大消费投诉等严重损害消费者权益的情形。如触发上述情形,乙方应当采取有效措施,妥善处理相关问题,并消除由此给甲方造成的不良影响。

(三) 甲方有权对乙方向客户提供产品和服务中涉及消费者权益的过程及结果进行监督、评价和考核,并依据结果采取包括但不限于问责检视、经济处罚、考核扣分、调整份额、终止合作等措施。

(四) 乙方应当严格履行消费者权益保护法律法规、监管部门关于信息安全管理、服务价格管理、服务连续性、信息披露、纠纷解决机制和应急处置等相关规定的责任和义务。

1. 信息安全管理。乙方应确保提供数据来源合法、合规。同时,应当建立信息保密机制和消费者信息泄漏的弥补机制,采取相应信息保密措施,有效保障信息安全。

2. 服务价格管理。乙方应当依法依约明确收费主体、收费标准。如需消费者支付费用的,在消费者使用相关产品和服务前,应当以显著方式向消费者披露收费标准和收费形式,并确保收费标准符合相关法律法规,不得巧立名目多收费、滥收费。在提供相同产品和服务时,不得对具有同等交易条件或者风险状况的消费者实行不公平定价。

3. 服务连续性。乙方应当制定服务连续性管理目标及计划,保证

其为公司提供产品或服务的连续性，如服务停止需提前 30 日向消费者公示服务停止告知和有效联系方式等信息。

4. 信息披露。乙方按照法律法规开展营销宣传活动，真实、准确、完整、及时地在售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。

5. 纠纷解决机制。甲方客户就乙方提供的产品和服务进行投诉的，乙方需在收到通知后原则上应在 3 个工作日内解决，并将处理过程及结果告知甲方，重大疑难投诉案件处理时效由甲乙双方共同沟通确定，但不得超过监管部门规定时效。处理措施包括但不限于通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式解决相关争议或根据案件实际情况向银行保险监管机构、消费者出具书面说明等，以消除给甲方造成的不良影响。

6. 应急处置。乙方应当建立重大突发事件应急处置预案。发生法律法规规定的涉及金融消费者权益保护的重大突发事件，应当及时启动应急预案，采取相应的应急处置措施，做好应急处置工作。如我司启动重大突发事件应急预案，乙方应当在责任范围内配合我司做好应急处置工作。

7. 营销行为管理。乙方在提供产品或服务过程中应规范销售及服务行为，不得误导、欺骗、夸大、隐瞒、欺诈等行为；不得向客户索要、收受任何现金、购物卡、实物或其他非物质性利益；不得向客户承诺给予或给予保险合同规定外的利益；不得伪造、篡改、泄露、倒卖消费者信息；严禁诱导消费者提供不真实信息；严禁夸大产品收益或服务权益；严禁诱导消费者购买与其风险承受能力不匹配的产品或服务。乙方不得以甲方名义向消费者推介或销售产品和服务。

（五）违约责任

当发生下列情形时，甲方有权终止合作且有权要求乙方赔偿经济损失。乙方在提供服务过程中发生包括侵害消费者个人信息安全事

件、非法集资、诈骗等构成犯罪的，移交司法机关处理。

1. 发生侵害消费者个人信息安全事件，且乙方应当承担主要责任的；

2. 因乙方的消费者权益保护问题，发生重大突发事件、舆情事件，给甲方造成负面影响的；

3. 乙方因消费者权益保护问题受到国家金融监督管理总局及其派出机构或相关行政部门处罚的；

4. 乙方相关经营行为由司法机关认定属于违法犯罪的；

5. 经甲方评估认定的其他严重侵害消费者权益事件。

十、其他

1. 本协议期限暂定一年。

2. 本合同未尽事宜经双方协商可以书面形式进行修改或补充，经修改或补充并经双方签字章确认形成的文书视为本合同的组成部分，具有同等法律效力。

3. 本合同正本一式两份，甲乙双方各执一份，均具有同等法律效力。

4. 本合同经双方签字盖章生效。

- 附件：1. 平安公共安全救助责任保险条款
2. 平安附加精神障碍患者伤人救助保险条款
3. 平安责任保险附加火灾爆炸救助保险条款
4. 平安责任保险附加火灾爆炸家庭财产损失救助条款
5. 平安责任保险附加人道主义救助费用保险条款



2024年9月19日



陆俊

2024年9月19日

附件 1:

中国平安财产保险股份有限公司

平安公共安全救助责任保险条款

注册编号: C00001730912018031302361

总则

第一条 本保险合同由保险条款、保险单、保险凭证、批单及投保单组成。凡涉及本保险合同的约定, 均采用书面形式。

第二条 中华人民共和国各级民政部门、财政部门或其他合法机构均可作为本保险合同的投保人、被保险人。

保险责任

第三条 自然灾害保障

在保险期间内, 由于下列原因导致身处保险单载明承保的行政区域范围内的户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的, 依照中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)对于被保险人应承担的救助金给付责任, 保险人按本保险合同的约定负责赔偿:

(一) 当地气象部门发布的雷击、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;

(二) 在上述自然灾害中的抢险救灾行为造成的人身伤亡。

第四条 恐怖活动保障

在保险期间内, 由于恐怖活动导致身处保险单载明承保的行政区域范围内的户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的, 依照中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)对于被保险人应承担的救助金给付责任, 保险人按本保险合同的约定负责赔偿。

第五条 公共场所安全保障

在保险期间内, 保险单中载明的被保险人有管理责任的公共设施及公共场所, 因被保险人的疏忽或过失发生意外事故, 造成承保行政区域范围内的户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的, 依照中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)应由被保险人承担的经济赔偿责任, 保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

第六条 见义勇为保障

在保险期间内, 在保险单载明的承保区域内, 因见义勇为行为导致行为人人身伤亡的, 依照中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)对于被保险人应承担的救助金给付责任, 保险人按本保险合同的约定负责赔偿。见义勇为的确认, 应由行为发生地县级以上的政府部门认定。

第七条 经保险人和投保人协商确定, 投保人可选择投保上述第三、四、五、六条保险责任中任一项或多项, 并在保险单中载明, 但保险人所支付的各项赔偿金额之和累计不得超过本保险合同的累计赔偿限额。

责任免除

第八条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔付：

- (一) 战争、敌对行为、军事行为、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、盗窃、抢劫；
- (二) 大气污染、土地污染、水污染及其他各种污染，核污染、其他放射性污染、核辐射、核爆炸；
- (三) 地震及其次生灾害、海啸及其次生灾害；
- (四) 行政行为或司法行为；
- (五) 投保人、被保险人或其代表的故意行为或重大过失；
- (六) 因机动车辆、飞机、火车、地铁、轮船等交通工具造成的任何损失；
- (七) 妊娠、流产、分娩、猝死、疾病、传染病、药物过敏，食品、饮料、酒精中毒，误食药品及食品；
- (八) 自伤、自杀等故意行为，或受酒精、毒品、管制药物的影响，或存在精神和行为障碍（以世界卫生组织颁布的《疾病和有关健康问题的国际统计分类（ICD-10）》为准）；
- (九) 打架、斗殴、犯罪或者违反法律、治安管理的行为；
- (十) 高风险活动及任何体育运动。

第九条 下列损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

- (一) 江河、湖泊、运河、渠道、水库、水塘、海域和在耕地上开挖的鱼塘、投保人管理范围和水工设施，以及游泳池、水上游乐园等公共水域或场所发生的溺水事故导致的人身伤亡，但洪水导致的溺水，见义勇为行为造成行为人的溺水不在此限；
- (二) 精神损害赔偿；
- (三) 任何财产损失，包括仲裁、诉讼相关的法律费用及任何间接损失；
- (四) 因建设工程施工引起的任何损失；
- (五) 误工费、护理费、急救车费、伙食补助费，安装假肢、矫形器、假眼、假牙和配置轮椅等辅助器具的费用及其他超出国家基本医疗保险报销范围的医疗费用；
- (六) 超出《国家基本医疗保险和工伤保险药品目录》的药品费用、超出事故发生地基本医疗保险诊疗项目范围和标准的任何费用；
- (七) 根据法律应由企业或事业单位承担的赔偿责任；
- (八) 在保险单列明的区域范围外所发生的任何事故所造成的损失；
- (九) 本保险合同中载明的免赔额、按免赔率折算的免赔额。

第十条 其他不属于本保险责任范围内的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿。

赔偿限额与免赔额（率）

第十一条 本保险合同对第三、四、五、六条保险责任分别设置赔偿限额，每项保险责任包括每次事故赔偿限额、每次事故每人赔偿限额、每次事故每人人身伤亡赔偿限额、每次事故每人医疗费用赔偿限额和累计赔偿限额，由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中

载明。

第十二条 各项保险责任每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

保险期间

第十三条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十四条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十五条 保险人按照本保险合同的约定，认为被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十六条 保险人收到被保险人的赔偿保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，保险人将在确定是否属于保险责任的基本材料收集齐全后，尽快做出核定。

保险人应当将核定结果通知被保险人；对属于保险责任的，在与被保险人达成赔偿保险金的协议后十日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对赔偿保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行赔偿保险金的义务。保险人依照前款的规定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书，并说明理由。

第十七条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定赔偿的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十八条 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除保险合同。

前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

第十九条 除另有约定外，投保人应当在保险合同成立时交付保险费。

约定一次性交付保险费的，投保人在约定交费日后交付保险费的，保险人对交费之前发生的保险事故不承担保险责任。

约定分期交付保险费的，保险人按照保险事故发生前保险人实际收取保险费总额与投保人应当交付的保险费的比例承担保险责任，投保人应当交付的保险费是指截至保险事故发生时投保人按约定分期应该缴纳的保费总额。

第二十条 被保险人应严格遵守以及国家有关消防、安全、生产操作等方面的规定，加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

保险人可以对被保险人遵守前款约定的情况进行检查，向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议，投保人、被保险人应该认真付诸实施。但前述检查并不构成保险人对被保险人的任何承诺。

投保人、被保险人未按照约定履行上述安全义务的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第二十一条 在保险合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当及时通知保险人，保险人可以根据费率表的规定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款约定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十二条 知道保险事故发生后，被保险人应该：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

（二）及时通知保险人，并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况；故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿责任，但保险人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除外；

（三）保护事故现场，允许并且协助保险人进行事故调查；对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的，保险人对无法确定或核实的部分，不承担赔偿责任；

（四）涉及违法、犯罪的，应立即向公安部门报案，否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 被保险人收到受害人的损害赔偿请求时，应立即通知保险人。未经保险人书面同意，被保险人对受害人作出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿，保险人不受其约束。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额，保险人有权重新核定，不属于本保险责任范围或超出应赔偿限额的，保险人不承担赔偿责任。在处理索赔过程中，保险人有权自行处理由其承担最终赔偿责任的任何索赔案件，被保险人有义务向保险人提供其所能提供的资料和协助。

第二十四条 被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时，应立即以书面形式通知保险人；接到法院传票或其他法律文书后，应将其副本及时送交保险人。保险人有权以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜，被保险人应提供有关文件，并给予必要的协助。

对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失，保险人不承担赔偿责任。

第二十五条 被保险人请求赔偿时，应向保险人提供下列证明和资料：

（一）保险单正本；

（二）被保险人或其代表填具的索赔申请书；

（三）气象部门的自然灾害气象证明、公安机关等有关主管部门或人民法院出具的事故证明书、县级以上政府部门对抢险救灾或见义勇为行为的认定证明；

(四) 造成人身伤害的, 应包括: 病历 (原件)、诊断证明、医疗费、用药清单等医疗原始单据、人身伤害程度证明 (涉及残疾的, 应当提供具备相关法律法规要求的伤残鉴定资格的医疗机构出具的伤残程度证明; 涉及死亡的, 应当提供公安机关或医疗机构出具的死亡证明书、户口注销单、火化证明);

(五) 被保险人与受害人所签订的赔偿协议书或和解书; 经判决或仲裁的, 应提供判决书或仲裁裁决文书;

(六) 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。

被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务, 导致保险人无法核实损失情况的, 保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

赔付处理

第二十六条 保险人的赔付以下列方式之一确定的被保险人的救助责任为基础:

- (一) 民政部门按照救助有关规定确定并经保险人认可;
- (二) 仲裁机构裁决;
- (三) 人民法院判决;
- (四) 保险人认可的其他方式。

第二十七条 发生保险责任范围内的损失, 被保险人未向受害人赔偿的, 保险人不负责向被保险人赔偿保险金。

第二十八条 在保险责任范围内, 被保险人对受害人或见义勇为行为人因发生本保险合同列明的保险事故所致人身伤亡而应承担的救助金给付责任或对受害人应当承担的经济赔偿责任, 保险人按以下方式计算赔偿:

(一) 对于每次事故造成的损失, 保险人在每项保险责任对应的每次事故赔偿限额内计算赔偿, 其中对每人人身伤亡的赔偿金额不得超过每次事故每人人身伤亡赔偿限额, 对每人医疗费用的赔偿金额不得超过每次事故每人医疗费用赔偿限额;

(二) 在依据本条第 (一) 项计算的基础上, 保险人在扣除每项保险责任对应的每次事故免赔额后进行赔偿;

(三) 在保险期间内, 保险人对多次事故承担的本条款第三、四、五、六条规定的赔偿金额之和累计不超过本保险合同的累计赔偿限额;

(四) 死亡赔偿金按照事故发生地城镇居民人均可支配收入或农村居民人均纯收入标准, 按二十年计算。但六十岁以上的, 年龄每增加一岁减少一年; 七十五岁以上的, 按五年计算。每次事故每人死亡赔偿金不得超过每次事故每人人身伤亡赔偿限额。

死亡赔偿金=城镇居民人均可支配收入 (或农村居民人均纯收入) × 计算年限

(五) 残疾赔偿金根据保险人认可的医疗机构出具的伤残等级证明, 参照《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》确定。每次事故每人残疾赔偿金不得超过每次事故每人人身伤亡赔偿限额。

(六) 保险人对受害人在医院治疗过程中发生的必要的、合理的医疗费用在每次事故每人医疗费用赔偿限额内据实赔付。具体包括: 治疗费、手术费、检查费、医药费、材料费、和住院期间的床位费。对超出《国家基本医疗保险和工伤保险药品目录》的药品费用、超出事故发生地基本医疗保险诊疗项目范围和标准的任何费用, 保险人不负责赔偿。

通知投保人。

保险合同依据前款规定解除的, 保险人应当将累计赔偿限额扣除累计已赔偿金额后剩余部分的保险费, 按照合同约定扣除自保险责任开始之日起至合同解除之日止应收的部分后, 退还投保人。

释义

【雷击】指由雷电造成的灾害。雷电为积雨云中、云间或云地之间产生的放电现象。雷击的破坏形式分直接雷击与感应雷击两种。

1. 直接雷击: 由于雷电直接击中保险标的造成损失, 属直接雷击责任。

2. 感应雷击: 由于雷击产生的静电感应或电磁感应使屋内对地绝缘金属物体产生高电位放出火花引起的火灾, 导致电器本身的损毁, 或因雷电的高电压感应, 致使电器部件的损毁, 属感应雷击责任。

【暴雨】指每小时降雨量达 16 毫米以上, 或连续 12 小时降雨量达 30 毫米以上, 或连续 24 小时降雨量达 50 毫米以上的降雨。

【洪水】指山洪暴发、江河泛滥、潮水上岸及倒灌。但规律性的涨潮、自动灭火设施漏水以及在常年水位以下或地下渗水、水管爆裂不属于洪水责任。

【暴风】指风力达 8 级、风速在 17.2 米/秒以上的自然风。

【龙卷风】指一种范围小而时间短的猛烈旋风, 陆地上平均最大风速在 79 米/秒-103 米/秒, 极端最大风速在 100 米/秒以上。

【冰雹】指从强烈对流的积雨云中降落到地面的冰块或冰球, 直径大于 5 毫米, 核心坚硬的固体降水。

【台风、飓风】台风指中心附近最大平均风力 12 级或以上, 即风速在 32.6 米/秒以上的热带气旋; 飓风是一种与台风性质相同、但出现的位置区域不同的热带气旋, 台风出现在西北太平洋海域, 而飓风出现在印度洋、大西洋海域。

【暴雪】指连续 12 小时的降雪量大于或等于 10 毫米的降雪现象。

【冰凌】指春季江河解冻期时冰块飘浮遇阻, 堆积成坝, 堵塞江道, 造成水位急剧上升, 以致江水溢出江道, 蔓延成灾。

陆上有些地区, 如山谷风口或酷寒致使雨雪在物体上结成冰块, 成下垂形状, 越结越厚, 重量增加, 由于下垂的拉力致使物体毁坏, 也属冰凌责任。

【突发性滑坡】斜坡上不稳的岩土体或人为堆积物在重力作用下突然整体向下滑动的现象。

【崩塌】石崖、土崖、岩石受自然风化、雨蚀造成崩溃下塌, 以及大量积雪在重力作用下从高处突然崩塌滚落。

【泥石流】由于雨水、冰雪融化等水源激发的、含有大量泥沙石块的特殊洪流。

【地面突然下陷下沉】地壳因为自然变异, 地层收缩而发生突然塌陷。对于因海潮、河流、大雨侵蚀或在建筑房屋前没有掌握地层情况, 地下有孔穴、矿穴, 以致地面突然塌陷, 也属地面突然下陷下沉。但未按建筑施工要求导致建筑地基下沉、裂缝、倒塌等, 不在此列。

【恐怖活动】指以制造社会恐慌、危害公共安全或者胁迫国家机关、国际组织为目的,

第二十九条 发生保险事故时,如果被保险人的损失在有相同保障的其他保险项下也能够获得赔偿,则本保险人按照本保险合同的赔偿限额与其他保险合同及本保险合同的赔偿限额总和的比例承担赔偿责任。

其他保险人应承担的赔偿金额,本保险人不负责垫付。若被保险人未如实告知导致保险人多支付赔偿金的,保险人有权向被保险人追回多支付的部分。

第三十条 发生保险责任范围内的损失,应由有关责任方负责赔偿的,保险人自向被保险人赔偿保险金之日起,在赔偿金额范围内代位行使被保险人对有关责任方请求赔偿的权利,被保险人应当向保险人提供必要的文件和所知道的有关情况。

被保险人已经从有关责任方取得赔偿的,保险人赔偿保险金时,可以相应扣减被保险人已从有关责任方取得的赔偿金额。

保险事故发生后,在保险人未赔偿保险金之前,被保险人放弃对有关责任方请求赔偿权利的,保险人不承担赔偿责任;保险人向被保险人赔偿保险金后,被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿权利的,该行为无效;由于被保险人故意或者因重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的,保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第三十一条 保险人受理报案、进行现场查勘、核损定价、参与案件诉讼、向被保险人提供建议等行为,均不构成保险人对赔偿责任的承诺。

第三十二条 被保险人向保险人请求赔偿保险金的诉讼时效期间为二年,自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

争议处理

第三十三条 因履行本保险合同发生的争议,由当事人协商解决。协商不成的,提交保险合同载明的仲裁机构仲裁;保险合同未载明仲裁机构或者争议发生后未达成仲裁协议的,依法向中华人民共和国人民法院起诉。

第三十四条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律(不包括港澳台地区法律)。

其他事项

第三十五条 投保人和保险人可以协商变更合同内容。

变更保险合同的,应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或附贴批单,或者投保人和保险人订立变更的书面协议。

第三十六条 投保人可随时书面申请解除本保险合同,本保险合同自保险人收到投保人的书面申请之日的二十四时起终止。保险责任开始前,投保人要求解除合同的,保险人扣除3%手续费后,剩余部分的保险费退还投保人;保险责任开始后,投保人要求解除合同的,对保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费,按短期费率计收,剩余部分退还投保人。

保险人亦可解除本保险合同。保险责任开始前,保险人要求解除合同的,不得向投保人收取手续费并应退还已收取的保险费;保险责任开始后,保险人可提前十五天通知投保人解除合同,对保险责任开始之日起至合同解除之日止期间的保险费,按日比例计收,剩余部分退还投保人。

第三十七条 发生保险事故且保险人已承担赔偿责任的,自保险人赔偿之日起三十日内,投保人可以解除合同;除合同另有约定外,保险人也可以解除合同,但应当提前十五日

附件 2:

中国平安财产保险股份有限公司

平安附加精神障碍患者伤人救助保险条款

注册备案号 C00001730922017111401171

总则

第一条 本附加保险合同须附加于责任保险合同（以下简称“主保险合同”）。主保险合同所附条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等，凡与本附加保险合同相关者，均为本附加保险合同的构成部分。凡涉及本附加保险合同的约定，均采用书面形式。

若主保险合同与本附加保险合同的条款互有冲突，则以本附加保险合同的条款为准。本附加保险合同未尽事宜，以主保险合同的条款规定为准。

保险责任

第二条 在保险期间和承保区域内，精神障碍患者在不能辨认或者不能控制自己行为时造成身处保险合同载明承保的行政区域范围内的户籍人员或保险合同载明的参保人员的人身伤亡，且无法找到责任人或责任人无力赔偿时，被保险人依据国家或地方有关法律法规应承担的一次性伤亡救助金、医疗费用，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

责任免除

第三条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔付：

- （一）受害人的故意行为及犯罪行为；
- （二）精神障碍患者，对其家庭成员或监护人的伤害。

采取暴力、破坏、恐吓等手段，造成或者意图造成人员伤亡、重大财产损失、公共设施损坏、社会秩序混乱等严重社会危害的行为，以及煽动、资助或者以其他方式协助实施上述活动的行为。

【见义勇为】指行为人非因法定职责或约定救助义务，在紧急情况下，为保护国家利益、集体利益或者他人的人身、财产安全，不顾个人安危，与违法犯罪行为作斗争或者抢险救灾的合法行为。见义勇为的确认，应由行为发生地县级以上的政府部门认定。

【重大过失】指行为人不但没有遵守法律规范对其较高要求，甚至连人们都应当注意并能注意的一般标准也未达到的行为。

【高风险活动】指比一般常规性的活动风险等级更高、更容易发生人身伤害的活动，在进行此类活动前需有充分的心理准备和行动上的准备，必须具备一般人不具备的相关知识和技能或者必须在接受专业人士提供的培训或训练之后方能掌握。被保险人进行此类活动时须具备相关防护措施或设施，以避免发生损失或减轻损失，包括但不限于潜水，滑水，滑雪，滑冰，驾驶或乘坐滑翔翼、滑翔伞，跳伞，攀岩，探险活动，武术比赛，摔跤比赛，柔道，空手道，跆拳道，马术，拳击，特技表演，驾驶卡丁车，赛马，赛车，各种车辆表演、蹦极。

【医院】指保险人与被保险人约定的定点医院，未约定定点医院的，则指经中华人民共和国卫生部门评审确定的二级或二级以上的公立医院，但不包括主要作为诊所、康复、护理、休养、静养、戒酒、戒毒等或类似的医疗机构。该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天二十四小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务。

附录：

短期费率表

保险期间 (个月)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
年费率的 百分比 (%)	15	25	35	45	55	65	75	80	85	90	95	100

注：保险期间不足一个月的部分按一个月计收。

附件 3:

中国平安财产保险股份有限公司
平安责任保险附加火灾爆炸救助保险条款
(注册号为: C00001730922018082304642)

本保险为平安责任保险(以下简称主险)的附加险,投保人只有在投保主险的基础上方可投保本附加险。

在保险期间内,在承保区域范围内因发生火灾、爆炸事故导致身处保险单载明承保的行政区域范围内的户籍人员或保险单载明的其他人员人身伤亡的,如无法找到责任人或者责任人无力赔偿,被保险人依据国家或地方有关法律规定给付的一次性伤亡救助金以及支付的医疗费用,保险人按照本保险合同约定负责赔偿。

本附加险条款与主险条款内容相悖之处,以本附加险条款为准;未尽之处,以主险条款为准。

附件 4:

中国平安财产保险股份有限公司
平安责任保险附加火灾爆炸家庭财产损失救助保险（A款）条款
注册号: C00001730922018082304492

总则

第一条 本附加保险合同须附加于责任保险合同（以下简称“主保险合同”）。主保险合同所附条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等，凡与本附加保险合同相关者，均为本附加保险合同的组成部分。凡涉及本附加保险合同的约定，均应采用书面形式。

若主保险合同与本附加保险合同的条款互有冲突，则以本附加保险合同的条款为准。本附加保险合同未尽事宜，以主保险合同的条款规定为准。

保险责任

第二条 兹经双方同意，本保险扩展承保在本保险单明细表中列明的地点范围内因火灾或爆炸造成约定的家庭财产损失时，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）对于被保险人应承担的救助金给付责任，保险人按本附加险保险合同的约定负责赔偿。

家庭财产是指：房屋主体、房屋装修和家用电器、家具、农产品、农机具、电动自行车等室内财产，以及其他经投保人申请且经保险人书面同意承保的其他家庭财产。

释义

【房屋主体】指房屋主体承重结构、围护结构，但不包括独立于房屋主体之外的车库、围墙等附属建筑物。其中，围护结构是指围合建筑空间四周的墙体、门、窗等。

【房屋装修】指房屋装潢中固定的、不能移动的硬装修，如固定装置的水暖、气暖、卫生、供水、管道煤气及供电设备、吊顶、墙面涂料等。

【室内财产】包括（1）普通家用电器（包括安装在房屋外的空调器和太阳能热水器等家用电器的室外设备）；（2）便携式家用电器（包括便携式电脑、移动电话、随身听、数码播放器、电动剃须刀、照相机、摄像机）；（3）电动自行车、床上用品、衣物、鞋帽、箱包、手表；（4）家具；

【火灾】在时间或空间上失去控制的燃烧所造成的灾害。构成本保险的火灾责任必须同时具备以下三个条件：

1. 有燃烧现象，即有热有光有火焰；
2. 偶然、意外发生的燃烧；
3. 燃烧失去控制并有蔓延扩大的趋势。

因此，仅有燃烧现象并不等于构成本保险中的火灾责任。在生产、生活中有目的用火，如为了防疫而焚毁玷污的衣物，点火烧荒等属正常燃烧，不同于火灾责任。

因烘、烤、烫、烙造成焦糊变质等损失，既无燃烧现象，又无蔓延扩大趋势，也不属于

附件 5:

中国平安财产保险股份有限公司

平安责任保险附加人道主义救助费用保险条款

注册号为: C00001730922019112900611

总则

第一条 本附加保险合同须附加于平安预防接种异常反应补偿保险等责任保险主保险合同（以下简称“主保险合同”）。主保险合同所附条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等，凡与本附加保险合同相关者，均为本附加保险合同的构成部分。凡涉及本附加保险合同的约定，均应采用书面形式。

若主保险合同与本附加保险合同的条款互有冲突，则以本附加保险合同的条款为准。本附加保险合同未尽事宜，以主保险合同的条款规定为准。

保险责任

第二条 在保险期间或保险合同载明的追溯期内，在被保险人从事生产经营活动过程中发生主保险合同保险事故以外的无法预测、不可避免的人身伤害、财产损失，且相关原因无法鉴定或调查，为进一步发挥保险参与社会管理的功能，协助政府化解社会矛盾，如事故情况不属于主保险合同保险责任但符合政府启动人道主义救助程序的相关标准，经政府相关部门认定并出具证明，由被保险人负责人道主义救助，则保险人按照本附加保险合同负责赔偿被保险人实际发生的人道主义救助费用（含精神抚慰或人道主义关怀）。

赔偿限额与免赔额（率）

第三条 赔偿限额由投保人与保险人协商确定，并在保险合同中载明。

第四条 每次事故免赔额（率）由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定，并在保险合同中载明。

火灾责任。

电机、电器、电气设备因使用过度、超电压、碰线、弧花、漏电、自身发热所造成的本身损毁，不属于火灾责任。但如果发生了燃烧并失去控制蔓延扩大，才构成火灾责任，并对电机、电器、电气设备本身的损失负责赔偿。

【爆炸】爆炸分物理性爆炸和化学性爆炸。

1. 物理性爆炸：由于液体变为蒸汽或气体膨胀，压力急剧增加并大大超过容器所能承受的极限压力，因而发生爆炸。如锅炉、空气压缩机、压缩气体钢瓶、液化气罐爆炸等。关于锅炉、压力容器爆炸的定义是：锅炉或压力容器在使用中或试压时发生破裂，使压力瞬时降到等于外界大气压力的事故，称为“爆炸事故”。

2. 化学性爆炸：物体在瞬息分解或燃烧时放出大量的热和气体，并以很大的压力向四周扩散的现象。如火药爆炸、可燃性粉尘纤维爆炸、可燃气体爆炸及各种化学物品的爆炸等。

因物体本身的瑕疵，使用损耗或产品质量低劣以及由于容器内部承受“负压”（内压比外压小）造成的损失，不属于爆炸责任。