

洛阳市卫生健康委员会计划生育特殊

家庭住院护理补贴保险项目

# 保险服务协议

二零二六年二月

洛阳市卫生健康委员会

# 保险服务协议

甲方：洛阳市卫生健康委员会

地址：洛阳市洛龙区政和路9号

乙方：中国人寿保险股份有限公司洛阳分公司

地址：洛阳市延安路21号

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，就乙方向甲方提供计划生育特殊家庭住院护理补贴（以下或称住院护理补贴）保险服务事宜，经双方充分协商，达成以下协议：

**一、保险项目：**洛阳市卫生健康委员会计划生育特殊家庭住院护理补贴保险

**二、保费金额：**每人每年保费585元，2026年全市保险对象约5454人，保费约3190590元/年（具体保费以2026年3月1日甲方审核确认的实际参保人数为准）。

## 三、保险方案

### 1. 保险对象

本项目被保险对象为2026年度符合国家认定条件的计划生育家庭特别扶助对象（以2026年3月1日实际存在人数为准）。

### 2. 保险期限

保险期间为1年，即2026年3月1日零时起至2027年2月28日二十四时止。

### 3. 保险保障

保障责任	保险金额	保险期间	保费
住院护理补贴	150 元/人/天	1 年	585 元/人/年
意外伤害（意外身故/ 伤残）	最高 500 元/人/年		

### 说明：

1. 住院护理补贴：住院护理补贴按实际住院治疗天数报销（不含挂床，不含康复、矫正性治疗）。根据《洛阳市计划生育特殊家庭住院护理补贴保险办法》，每人每天补助 150 元，每个保险年度补贴累计不超过 90 天。

2. 意外伤害（意外身故/伤残）：属于乙方向参保人员提供增值服务。

意外伤残赔付标准：根据行业鉴定标准规定，按照伤残等级进行赔付。

意外伤残后身故赔付标准：意外伤害导致身故的保险金额为扣除已给付伤残保险金后的余额。

3. 乙方对被保险人的理赔申请不予赔付的，应在审核结束后 3 个工作日内，通过当面告知、电话或者短信通知被保险人，并明确说明不予赔付的理由。

4. 具体保障责任、伤残程度鉴定、特别约定等以正式保单为准。

## 第一章 总则

第一条 甲方为投保代理人，负责按照政府采购有关要求，通过招标确定乙方为全市计划生育特殊家庭住院护理补贴保险承保

保险公司。由各县区卫生健康委员会具体负责为本县区计划生育特别扶助对象向乙方购买住院护理补贴保险服务。

第二条 住院护理补贴保险实行市级统筹，分级负责。各县区卫生健康部门（以下简称卫健部门）履行本合同所述甲方义务，享受本合同甲方权利。乙方为保险人，负责承办洛阳市各县区住院护理补贴保险业务。

第三条 住院护理补贴保险对象为当年县区卫健部门按国家计划生育家庭特别扶助对象审核确认条件和程序确认过，并且录入国家计划生育家庭扶助保障系统的计划生育家庭特别扶助对象。

住院护理补贴保险对象应当具有洛阳市户籍，并符合国家计划生育家庭特别扶助对象确认条件：1、1933年1月1日以后出生；2、女方年满49周岁（因丧偶或离婚形成的单亲家庭，单亲一方须年满49周岁）；3、未违反计划生育政策法规规定生育或收养子女；4、现无存活子女或独生子女被依法鉴定为三级及以上残疾；5、2016年全面二胎生育政策实施后有生育行为的，不属于住院护理补贴保险对象。

第四条 住院护理补贴保险对象名单由甲方指导县区卫健委整理上报，待所有名单收集齐后，再由甲方统一于每年3月1日前交付乙方。

第五条 住院护理补贴保险所需资金由市、县区两级按照4:6比例分担，分别纳入各级财政预算，由财政部门按照实际参保人数于2026年3月26日前据实拨付，如遇特殊情况，最迟不晚于2026年4月30日。乙方应按本协议约定于2026年3月1日起承担保险责任，自保费到账保单生效后及时进行理赔。

第六条 甲、乙双方应当密切协作，共同做好住院护理补贴保险工作。双方有权向对方提出合理化建议。

第七条 住院护理补贴保险政策调整时，甲方应及时告知乙方。

第八条 住院护理补贴保险医疗服务实行定点管理。住院护理补贴保险定点医疗机构为：进行住院疾病治疗（不包含康复、矫正性治疗）的乡镇卫生院和一级及以上医疗机构；被保险对象因病情需市外就医的，必须按照规定经我市二级以上医疗机构办理转诊住院手续；因特殊情况在外地居住生活，需在外地直接就医的，参照医保异地就医规定提供相关证明材料。

第九条 符合住院护理补贴保险制度规定，未申请上年度住院护理补贴的对象，必须在本保险年度第一个季度末之前向商业保险机构提出申请。

## 第二章 县区服务机构

第十条 乙方在承办地县区分支机构设置服务窗口，并组建覆盖市级和各县区的机构专项服务团队，为住院护理补贴保险对象提供住院护理补贴保险理赔服务。

乙方为每一名保险对象确定服务专员，并负责对每一名保险对象进行保险条款、内容、要求等宣传、告知和讲解，协助办理理赔事宜（制作保险保障、理赔事项告知书）。

### 项目服务专项组成员名单

地区	姓名	工作职责	联系方式
市区	胡晓辉	项目负责人	13838813122
	孙盼	日常服务负责人	18037910014

	蔡浩洛	理赔服务负责人	15538805355
	左琦	日常服务、理赔服务	13849913693
偃师	孟铮	项目区域负责人	18736291573
	田慧林	日常服务、理赔服务	15838594757
孟津	刘兵峰	项目区域负责人	13783590909
	董娟	日常服务、理赔服务	13698839751
伊川	申睿博	项目区域负责人	18638857877
	张伟	日常服务、理赔服务	15837942404
栾川	张辉	项目区域负责人	13937998078
	金燕	日常服务、理赔服务	13939927796
汝阳	李晓飞	项目区域负责人	13461031000
	李军民	日常服务、理赔服务	15937916263
新安	曲晓东	项目区域负责人	15838816087
	蒋欣雨	日常服务、理赔服务	15036995689
嵩县	李治乐	项目区域负责人	13598195519
	梁秋荣	日常服务、理赔服务	15838824575
宜阳	侯江丽	项目区域负责人	13838899923
	张社芳	日常服务、理赔服务	13526917167
洛宁	赵丽丽	项目区域负责人	13838801251
	丁红群	日常服务、理赔服务	13938839718

### 第三章 资金支付范围及标准

第十一条 住院护理补贴保险资金支付范围为，住院护理补贴保险对象在保险期间内因病或意外在一级及以上医疗机构住院进行治疗（不包含康复、矫正性治疗），住院期间的护理补贴费用。

其中住院护理补贴保险对象住院当日必须发生诊疗、药品费用，才能享受住院护理补贴。

第十二条 住院护理保险补贴标准为：住院护理补贴保险对象在住院期间（不考虑既往病史，不考虑精神类疾病），乙方给予每人每天 150 元的护理补贴金，在一个保险年度内累计补贴天数不超过 90 天。在合同续存期内，跨保险年度单次住院且符合住院护理补贴规定的，可连续计算补贴费用（具体按照条款约定分别计算保险年度住院天数）。如果更换保险公司，乙方支付合同有效保险年度内住院护理补贴金，由新的保险公司按照当年度补贴政策支付剩余护理补贴金。

## 第四章 理赔流程

### 第十三条 理赔流程

为更好地服务项目，简化管理流程，具体业务流程如下：

客户出险—事故报案—提交理赔资料—事故调查—案件审核—给付住院护理补贴金—理赔申诉。

#### 1. 客户报案

(1) 95519 报案：公司设有 24 小时全天报案服务电话 95519。

(2) 理赔专线报案电话：63332791（工作日 9 点-17 点）

(3) 理赔专员报案：董经理 13698839751，可协助报案。

(4) 柜面报案：客户可到就近柜面进行理赔报案（柜面报案时间周一至周五 9：00-17：00）。报案网点附后。

被保险人可以选择任一种方式报案。

#### 2. 理赔需提供资料明细

(1) 被保险人身份证、银行卡。法定受益人（委托办理人）

身份证、家庭成员关系证明。

(2) 住院护理补贴金理赔所需资料

诊断证明或出院证、住院发票、费用总清单、费用日清单、住院病历等符合医保部门要求的住院证明材料，被保险人身份证和银行卡。

(3) 意外身故保险金理赔所需资料

①家庭成员关系证明、法定受益人身份证原件及银行卡（中、农、工、建、邮政银行）任一银行借记卡原件。

②户口注销证明、医学死亡证明或公安部门、社区（或村委）按规定出具的死亡证明、火化证明（提供其中两证即可）。

③公安机关出具的意外事故证明材料（如系交通事故，需提供交通事故认定书等资料）。

④其它事故，乙方认为需协助提供的证明资料。

(4) 意外伤残保险金理赔所需资料

①鉴定机构出具伤残鉴定报告（从出险日起 180 天以内到乙方认可的鉴定机构或二级以上公立医院按行业标准鉴定伤残）

②被保险人身份证和银行卡（银行卡同上）

3. 理赔资料提交

(1) APP 上传理赔案件：客户可下载中国人寿寿险 APP，进行理赔影像上传，进行理赔申请。

(2) 柜面递交案件：客户或家属可至就近柜面递交理赔资料进行理赔申请。柜面网点附后。

(3) 服务专员上门服务：电话联系服务专员，由服务专员上门收集资料。

(4) EMS 等快递邮寄：可采用 EMS 等快递邮寄的方式，可选择收件方付费，由乙方支付邮资。

乙方统一收件地址为：洛阳市西工区涧东路与九都路交叉口中世商务中心 6 楼，收件人：张伟，电话 0379-63332791(工作日)。

### 报案及理赔资料受理网点

#### 市区网点：

服务网点名称	地址	邮编	电话	服务时间
洛阳分公司客户服务中心本部前台	洛阳市涧西区黄河路九都路交叉口地久商务大厦一楼	471000	0379-64390724	周一至周五 9:00-17:00
西工区同城柜面	洛阳市西工区人民东路 2 号	471000	0379-63333683	周一至周五 9:00-17:00
义勇南街同城柜面	洛阳市老城区中州路 425 号	471000	0379-63998771	周一至周五 9:00-17:00
正大国际同城柜面	洛阳市洛龙区正大国际 CPL 西区一楼	471000	0379-65979151	周一至周五 9:00-17:00

#### 县区网点：

服务网点名称	地址	邮编	电话	服务时间
吉利客户服务中心	洛阳市孟津区大港路嘉荟中心一楼	471000	0379-66912774	周一至周五 9:00-17:00
孟津客户服务中心	洛阳市孟津县黄河路中断	471100	0379-66918837	周一至周五 9:00-17:00
偃师客户服务中心	洛阳市偃师区新新路 9 号	471900	0379-67777318	周一至周五 9:00-17:00

栾川客户服务中心	洛阳市栾川县 兴华西路	471500	0379-66821331	周一至周五 9:00-17:00
嵩县客户服务中心	洛阳市嵩县 石磊街28号	471400	0379-66322266	周一至周五 9:00-17:00
汝阳客户服务中心	洛阳市汝阳县 文化路副8号	471200	0379-68214048	周一至周五 9:00-17:00
宜阳客户服务中心	洛阳市宜阳县 文明中路2号	471600	0379-68891191	周一至周五 9:00-17:00
洛宁客户服务中心	洛阳市洛宁县 永宁大道	471700	0379-66231030	周一至周五 9:00-17:00
伊川客户服务中心	洛阳市伊川县 文化路中段	471300	0379-68350541	周一至周五 9:00-17:00
新安客户服务中心	洛阳市新安县 新城上海路中段	471800	0379-67238185	周一至周五 9:00-17:00

4. 审核确认：乙方受理申请后30日内完成审核确认。对于30日内未结案的案件，及时进行客户通知；对于因调查或其它原因出现的30日内未能审核结案的复杂案件，公司理赔人员在案件受理30日之际及时向客户进行说明。

5. 结案支付：为保障客户利益，核定属于保险责任的，应当在10日内赔付到位；在理赔案件的各个阶段，以发送短信、APP信息推送等方式及时通知客户案件进展过程，并在理赔结束后发送短信通知客户赔付信息。

## 第五章 资金管理与拨付

第十四条 洛阳市计划生育特别扶助对象住院护理补贴保险项目资金按年度拨付。甲乙双方签订合同后，甲方根据实际参保人数向乙方支付保费。其中市级财政将40%的住院护理补贴保险费

拨付到县区，县区财政将剩余的 60%的住院护理补贴保险费配齐后拨付至乙方付款账户。

合同签订后，由保险公司与各县区卫健委签订具体的保费拨付合同作为本合同的补充协议。补充协议应当在签订后 3 日内向甲方备案。原则上，合同签订后 30 日内将全部保费拨付保险公司指定账户，保单生效后由乙方出具正规发票交至各县区卫健委（说明：因乙方税收省级集中管理，故转账账户为中国人寿河南省分公司账户，缴费发票由河南省税局统一出具）。

乙方账户：中国人寿保险股份有限公司河南省分公司

账 号：1702029129031002015

开 户 行：中国工商银行郑州行政区支行

## 第六章 医疗服务监管

第十五条 乙方配合洛阳市及县区卫生健康部门加强对医疗机构的监管，充分利用乙方的专业优势，采取联网实时监控，现场巡查，抽取病历审核等形式实现住院就诊全过程监控。

第十六条 在保险期间内，乙方发现有违反相关规定的，应及时将信息反馈到洛阳市及县区卫生健康部门。

第十七条 乙方做好住院护理补贴保险支付情况的监测分析，定期将住院护理补贴保险理赔情况报送甲方，并报告住院护理补贴保险工作中存在的风险和问题，提出意见建议。

## 第七章 监督考核

第十八条 甲方在住院护理补贴保险项目实施 6 个月后将乙方服务质量进行检查，在住院护理补贴保险项目实施 12 个月后将乙方服务质量进行考核，考核结果作为保费支付、协议续签的核心

依据。

第十九条 乙方有下列情形之一，甲方约谈乙方主要负责人予以警示，限期整改：

（一）未按要求设置服务窗口及配备人员的；

（二）不按照规定支付住院护理补贴金的。

第二十条 乙方有下列情形之一的，甲方可解除本协议，并通报乙方监管部门；因此给甲方或参保对象造成损失的，甲方有权向乙方追偿：

（一）发生第十九条情形，严重侵犯保障对象权益或由于乙方自身失职渎职而造成住院护理补贴保险资金损失或造成恶劣社会影响的；

（二）擅自缩小保险补贴范围，擅自降低保险补贴标准的；

（三）将保障对象基本信息泄露给第三方，或用于住院护理补贴保险以外用途的。

第二十一条 甲方通过回访保障对象、抽查结算病历等多种方式对乙方承办住院护理补贴保险服务情况进行日常监督考核，督促乙方按合同要求提高服务质量和水平，切实维护保障对象权益。

第二十二条 甲乙双方应主动接受社会监督，公布举报、投诉、咨询受理电话、信箱，及时处理被保险对象反映的问题，查处投诉举报案件，维护保障对象合法权益。

## 第八章 特别约定

第二十三条 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：

1. 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，包括但不限于《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。

2. 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单位或者个人。

#### 第二十四条 商业秘密保护条款

1. 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。

2. 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。

3. 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。

#### 第二十五条 消费者权益保护

## 一、消费者权益保护原则

甲乙双方应遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《保险销售行为管理办法》等法律法规和监管机构关于消费者权益保护的规定，保护消费者的合法权益。

甲乙双方有权对对方消费者权益保护相关工作进行相互监督评价，接受消费者权益保护相关工作评价的一方应积极进行配合。若发现一方存在侵害消费者权益行为，另一方有权督促存在侵害消费者权益行为的一方进行整改。一方拒不整改或不积极整改的，另一方可单方面解除主协议，并将存在侵害消费者权益行为的一方机构列入其合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由存在侵害消费者权益行为的一方承担。

## 二、信息披露

甲乙双方应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露，对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。不得进行欺诈、隐瞒或者误导性的宣传，不得作夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传。乙方不得在甲方营业网点或者自营平台以甲方的名义向消费者推介或销售合作机构的产品和服务。因乙方及其业务人员的违规行为，给甲方及其客户造成的损失，由乙方承担。

## 三、适当性管理

对于甲方为保险中介机构的，甲方应协助乙方了解投保人

的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况以及其他与销售保险产品相关的信息,并按照乙方确定的该投保人可以购买的保险产品类型和等级范围,委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。在销售保险时,发现投保人具有下列情形之一的,甲方应当建议投保人终止投保:

(一) 投保人的保险需求与所销售的保险产品明显不符的;

(二) 投保人持续承担保险费的能力明显不足的;

(三) 投保人已购买以补偿损失为目的的同类型保险,继续投保属于重复保险或者超额保险的。

投保人不接受终止投保建议,仍然要求订立保险合同的,甲方应当向投保人说明有关风险,并确认销售行为的继续是出于投保人的自身意愿。

#### 四、服务价格管理

乙方应按照服务价格管理相关规定,在营业场所、网站主页等醒目位置,或向消费者开展销售或服务事项时公示服务项目、服务内容和价格等信息。新设收费服务项目或者提高服务价格的,应当提前公示。不得以甲方名义向客户收取额外费用,除双方另有约定外。

#### 五、信息安全管理

甲乙双方应有效保护消费者个人信息,在消费者授权同意的基础上共同处理消费者个人信息,严格控制超出合作范围的个人信息的获取、使用,确保不发生数据滥用或泄露。

#### 六、服务连续性

乙方应确保服务的连续性,不得违法违规或违反双方约定

中止服务。为保障服务连续性，在符合法律法规规定、监管要求和双方约定的情况下导致服务中止时，合作方应及时通知甲方，并提供解决方案，确保服务连续性，否则由乙方承担一切后果和责任，若造成甲方和甲方消费者损失，由乙方承担赔偿责任，法律法规和监管另有规定除外。

#### 七、投诉处理与纠纷解决机制

甲乙双方应建立投诉处理与纠纷解决机制。因合作业务发生消费纠纷的，甲乙双方应积极配合另一方妥善处理，对投诉事项进行核实；任何一方不得以未直接接到消费者投诉等理由怠于处理，因一方怠于处理，造成另一方或消费者损失扩大的，由该方承担一切后果和责任。若发现甲乙双方中的一方存在本合同项下违约行为的，一方可向另一方进行追责；因一方额外向另一方客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由提供该增值服务的一方单方进行处理。

#### 八、应急处置

甲乙双方应建立突发事件应急处置机制，制定应急处置预案以及应对突发业务中断等风险场景、明确业务恢复措施；及时通知对方并相互协助处理突发事件，尽快妥善处理突发事件。

#### 九、违约责任承担

如果任何一方不履行协议义务或者履行协议义务不符合约定的，违约方应当承担赔偿责任。如果双方违约，双方应各自承担其违约行为给对方造成的损失。

因乙方违反本协议约定或法律法规规定，导致甲方被行政机关处罚、被被保险人起诉要求赔偿的，甲方在承担相关责任

后，有权向乙方追偿，包括但不限于罚款、赔偿金、律师费、诉讼费等全部损失，甲方有权从应付乙方的保费中直接扣除。

### 第九章 附则

第二十六条 乙方与被保险对象之间有异议时，甲方应积极进行协调处理。

第二十七条 除不可抗力或对方有严重违约行为外，甲乙双方均不得提前终止合同。

第二十八条 各县（市、区）卫生健康部门可就经办本事项与乙方签订补充合同，补充合同内容不得与本协议约定冲突，补充合同与本合同具有同等法律效力。

第二十九条 本合同未尽事宜，或甲乙双方确认需要更改内容，双方签订补充合同。因本合同发生争议由甲方所在地人民法院管辖。

第三十条 本合同自双方签字并盖章之日起生效，一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。



甲方授权代表（签字）：张超超

乙方授权代表（签字）：胡晓飞

时间： 年 月 日

时间： 年 月 日

