

开封市市场监督管理局

中原农业保险股份有限公司
河南省分公司

开封市“放心消费险” 合作协议

甲方：开封市市场监督管理局

乙方：中原农业保险股份有限公司河南省分公司

二〇二五年六月

开封市市场监督管理局（以下简称“甲方”）与中原农业保险股份有限公司河南省分公司（以下简称“乙方”）本着友好合作、共同发展的宗旨，经充分协商，决定签订开封“放心消费险”项目合作协议，双方合作期限1年，具体协议内容如下：

一、合作内容

甲乙双方的合作包括但不限于以下内容：

（一）保障区域

国家法定开封市城区（不含县、祥符区）。

（二）保障对象

在保障区域内，围绕日常生活、旅游等消费情形，产生购买商品或服务消费行为的人群。

（三）保障范围

在保险期间内，在约定的区域内经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务过程中，导致消费者的利益受损且消费者向政府主管部门提出投诉，根据政府主管部门出具的认定证明等文件，乙方对于消费者的直接经济损失进行赔偿。

（四）保险启动条件

“放心消费险”启动应同时满足以下条件：

1. 经营者在为消费者提供有明确价格的商品或服务的过程中产生的纠纷。
2. 在保障区域内产生的纠纷。
3. 经调解无法达成一致的纠纷。

4. 经营者非故意行为但有责任的纠纷, 或没有充分证据判定其无责任的纠纷。

5. 涉及财产损失索赔的, 消费者购买商品或服务产生的消费金额不超过 20 万元。

(五) 理赔条件

“放心消费险”理赔需满足以下条件之一:

1. 经营者负有责任或没有充分证据判定经营者无责任的情况下, 给消费者造成的财产损失或人身伤害赔偿超出经营者承受能力的(由保险公司协同政府部门共同认定赔偿是否超出经营者承受能力)。

2. 经营者负有责任或没有充分证据判定经营者无责任的情况下, 经营者已经支付给消费者的赔偿金额不足以弥补消费者的财产损失或人身伤害的。

3. 没有充分证据判定经营者无责任的情况下消费者权益受到损害的。

4. 同一消费造成五人以上群体性人身伤亡事件, 经营者或消费者购买的其他保险及经营者的赔付能力不足以弥补该损失的。

(六) 理赔标准

1. 根据政府主管部门出具的认定证明等文件, 对消费者的直接经济损失包括但不限于人身伤亡或财产损失, 进行保险赔偿。

2. 人身伤亡涉及的医疗费用须提供经保险人认可的医疗费用原始单据; 涉及的财产损失须提供能够证明损失金额的消费明

细。

（七）责任限额

1. 累计赔偿限额：3000 万元。
2. 每次事故赔偿限额：300 万元。
3. 每人伤亡责任限额 10 万元，其中每人医疗费用责任限额 3 万元（含自费药）；每人财产损失责任限额 3 万元。

（八）消费纠纷赔付场景

围绕“吃”“住”“行”“游”“购”“娱”，赔付包括以下几个方面：

围绕“吃”：在开封市区食品经营商户、风味小吃夜市、小餐饮集聚区、食品小作坊、小经营店、小摊点、集体用餐、集体配餐（含机关、企事业单位食堂、学校食堂、幼儿园食堂、养老院食堂、农村、社区红白事集中用餐等），经营者为消费者提供其生产、加工、销售的餐品和食品，由于食物中毒或其他食源性疾患，或食物中掺有异物，导致消费者利益受损，造成人身伤亡或财产损失，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

围绕“住”：消费者在开封市区预订景区内或其他宾馆、酒店（包括民宿），经营者为消费者提供服务过程中，导致消费者利益受损，对于消费者的直接经济损失，包含由此产生的交通费

用、通讯费用及保险人认可的其他费用，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

围绕“行”：消费者在开封市区旅游搭乘营运交通工具等，经营者为消费者提供服务过程中，导致消费者利益受损，造成财产损失或人身伤亡，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

围绕“游”：在开封市区内旅游景区，经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供旅游服务中，导致消费者利益受损，造成人身伤亡或财产损失，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

围绕“购”：在开封市区经营者为消费者提供其加工、生产、销售有明确价值的商品或者提供服务过程中，导致消费者利益受损，造成财产损失或人身伤亡，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

围绕“娱”：消费者在开封市区娱乐服务行业内消费过程中，经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供娱乐服务中，导致消费者利益受损，造成人身伤亡或财产损失，经政府主管部门认定该行为属于经营者非故意但有责任或没有充分证据判定其无责任的，在其他保险保障不足以支付消费者损失或无其他保险保障的情况下，乙方针对差额部分按照保险合同的约定负责赔偿。

（九）除外责任

1. 下列责任中，乙方不负责赔偿：

（1）惩罚性赔偿。

（2）精神损害赔偿。

（3）预付卡赔偿。

（4）涉及货币、证券、票证、文件、账册、档案、技术资料、计算机软件及资料、影像、文玩、字画等无法鉴定价值的纠纷。

（5）涉及刑事、治安案件。

2. 下列行为造成的损失、费用或责任，乙方不负责赔偿：

（1）经营者与消费者的恶意串通行为。

（2）经营者的欺诈行为。

（3）因经营者从事医师、律师、会计师、设计师、建筑师、美容师或其他专门职业性质的工作造成消费者的人身伤亡或财产损失的。

(4) 无法找到经营者的。

(5) 职业打假人恶意投诉的。

(十) 其他说明

(1) 业务续保时,对于在保期前 12 个月内发生的消费行为,在最新保单期限内发生消费投诉行为的,属于保险责任范围。

(2) 涉及分期缴费或已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。

(十一) 保费金额

120 万元/年。

二、服务措施

(一) 开通绿色服务通道

乙方将成立由机构负责人牵头负责的服务小组,建立“政府部门认定、保险公司快赔”的绿色服务通道,确保投诉案件受理及时、追踪及时、赔付及时,保障消费者的合法权益,提升开封市消费服务品质。

针对本项目涉及人员多、保障范围广、服务标准高的特点,乙方将全面调动服务资源,为消费者提供线上、线下两种方便、快捷的 VIP 理赔通道。乙方开发开封“放心消费险”线上理赔程序,采取保险公司、政府部门人员共同参与,协同理赔的快速赔付机制。

(二) 保障理赔服务时效

定损金额在 RMB0.1 万元以下（含）的非人伤案件，依据甲方出具的认定证明等文件处理时限不超过 1 个工作日。

定损金额在 RMB0.1 万元以上、0.5 万以下（含）的非人伤案件，依据甲方出具的认定证明等文件处理时限不超过 2 个工作日。

定损金额涉及人伤或 RMB0.5 万元以上、3 万元以下（含）的非人伤案件，需拨打 956061 进行报案，由乙方理赔人员协同处理，手续齐全后，处理时限不超过 10 个工作日。

（三）医疗机构认定及手续简化

1. 在涉及人伤案件时，乙方认可医疗机构为村卫生室或诊所、社区卫生院及以上医疗机构。

2. 定损金额在 2000 元以下案件，涉及村卫生室或诊所治疗发生的医疗费用，理赔手续简化为提供处方清单，无需提供医疗费发票（卫生院及以上等级医院的发票必须提供）。

三、保障机制

（一）建立战略合作协调机制

甲乙双方建立高层会晤机制，定期或不定期召开联席会议的形式，密切沟通协调，研究解决合作中遇到的问题。在服务期限内，甲方承诺对消费纠纷案件的调解力度、调解标准及调解成功率不低于没有保险保障参与的情形。

（二）建立纠纷联合调解机制

乙方将配备专业人员，配合甲方成立消费纠纷调解委员会，

积极参与消费纠纷案件的调解及处置。乙方将配合甲方建立消费纠纷联动稽查机制，严厉查处经营者与消费者恶意串通、经营者欺诈消费者等行为。

（三）建立重特大案件保障机制

甲乙双方建立重特大案件处理保障机制，针对可能发生的重特大或社会影响较大的事故，制定应急处置预案，规避舆情风险。

（四）建立理赔服务监督机制

为更好地服务消费者，乙方将成立以机构分管总牵头负责的理赔服务监督小组，定期汇总并公布消费纠纷案件发生时间、地点、事故情况、赔付金额及赔付时效等相关理赔信息，及时进行风险预警或提示，甲乙双方可结合实际情况对保险服务方案进行实时优化或调整，在保险合同终止前1个月内对下一年的保险服务方案进行规划。

（五）建立业务立体宣传机制

乙方将协同甲方成立消费者权益保护知识宣传小组，向固定营业场所商户发放宣传手册，营造和谐、诚信的消费环境，不定期在市民广场组织消费者权益保护宣传活动，开展咨询服务工作，邀请相关专家出席“3.15”消费者权益日座谈会，讲解消费者权益保护及维权等相关知识。

乙方将积极通过各类媒体、网络平台、公司微信公众号等方式，宣传“放心消费险”保障范围、适用场景、保险快速赔付操

作流程等内容，配合甲方持续改善开封文旅形象，擦亮开封城市名片。

四、其他事项

（一）本协议未尽事宜，由甲乙双方共同协商后签订补充协议，补充协议与本协议具有同等效力。

（二）在合作过程中，除根据相关法律法规和监管规定履行信息披露义务外，双方提供的任何规划、计划、技术、财务及其他相关秘密信息，未经对方书面同意，不得向第三方透露。

（三）因本协议发生的或与本协议有关的任何争议，由甲乙双方友好协商解决。

（四）本协议自甲乙双方签字、盖章之日起生效。

（五）乙方收款信息：

单位名称：中原农业保险股份有限公司河南省分公司

银行账户：999156140250000666

开户银行：郑州银行股份有限公司营业部

（六）本协议一式贰份，具有同等效力，甲乙双方各执壹份。

甲方：开封市市场监督管理局

（公章）

签字：

日期：2025年6月23日

乙方：中原农业保险股份有限公司

河南省分公司

（公章）

签字：

日期：2025年6月23日