**长沙市开福区退役军人及其他优抚对象团体人身综合保险采购需求**

**一、采购项目名称：**长沙市开福区退役军人及其他优抚对象团体人身综合保险

**二、采购预算：**人均保险费50元，预计参保人数24000名退役军人及其他优抚对象，采购总预算为1200000.00元/年。(实际人数根据长沙市开福区退役军人事务局提供为准，最终结算以实际人数\*最终单价为准。)

**三、需要落实的政府采购政策：**本项目为非专门面向中小企业采购项目，所属行业为“其他未列明行业”。

**四、项目概况**

为进一步做好我区退役军人及其他优抚对象团体人身综合保险的保障工作，根据国家《军人抚恤优待条例》以及《湖南省退役军人事务厅、湖南省财政厅文件》湘退役军人发［2020］35号文件的社会保险类指导性目录，结合我区实际，为我区退役军人及其他优抚对象采购团体人身综合保险服务。

**五、服务内容**

（一）保障范围包括但不限于意外身故、意外伤残、见义勇为意外身故、意外住院医疗、疾病身故慰问、重大疾病住院医疗和住院津贴，具体如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保险责任 | 责任说明 | 保险金额（元） |
| 意外身故 | 参保人因意外事故导致身故，保险人给付意外身故保险金。 | 40000 |
| 意外伤残 | 参保人因意外事故导致伤残的，保险人按照《人身保险伤残评定标准及代码》中伤残对应的等级及给付比例的乘积给付意外伤残保险金。一级100%，二级90%，三级80%，四级70%，五级60%，六级50%，七级40%，八级30%，九级20%，十级10% |
| 见义勇为意外身故 | 参保人因见义勇为而身故的，保险人给付见义勇为意外身故保险金。 | 50000 |
| 意外住院医疗 | 参保人因意外事故住院治疗，在医保定点医院治疗，发生的符合医保标准的住院医疗费用，经医保报销后的剩余部分，扣除100元免赔额后，按不低于80%的比例给付。 | 15000 |
| 疾病身故慰问 | 参保人经30天等待期后因患疾病而身故的，保险人给付疾病身故保险金。 | 1000 |
| 重大疾病住院医疗 | 参保人因发生意外事故或经90天等待期后首次确诊患重大疾病并由此而发生的合理医疗费用，**扣除1万元免赔额后按不低于40%的比例给付**。重大疾病包括∶恶性肿瘤、急性心肌梗塞、脑中风后遗症、冠状动脉搭桥手术、重大器官移植术或者造血干细胞移植术、终末期肾病、急性或者亚急性重症肝炎、瘫痪、心脏瓣膜手术、严重帕金森病、严重III度烧伤和主动脉手术 | 20000 |
| 住院津贴 | 参保人因遭受意外伤害或经过30天等待期后患疾病，入住保险人指定或者认可的医疗机构接受住院治疗的，保险人按“（每次实际住院日数-3天）×30元”给付住院津贴保险金。 | 9000 |

（二）**服务要求：**

1、制定和实施各项服务方案；

2、准确的理赔服务；

3、根据采购人需求完善服务方案和服务体系；

4、提供对帐查询，人员变动等变更服务，理赔服务，承保交费服务；

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：针对本项目提供专业团队服务，团队服务成员要求项目负责人1名，服务团队成员至少4人且须向服务对象提供快捷、便利的理赔服务通道和24小时全国服务热线，采购人享有专属的服务通道、邮件和短信通知服务且为本项目配备固定的服务专员，服务专员负责本项目人身意外保险理赔业务、咨询服务等相关工作，服务专员因工作等原因发生变动，成交人需及时变更服务专员，并于变动之日起5个工作日内书面通知采购人。

7、承保：在接收到采购人提供的投保信息后3个工作日内完成出单工作，并寄送保单和发票。

8、理赔：可以通过服务热线，24小时接受理赔报案。承诺在10个工作日依据保单合同完成理赔手续；为确保被保险人的权益, 需要提供被保险人身份证复印件,银行卡或存折复印件。

9、保单查询：向客户提供保单状况、缴费记录等信息以及公司各类活动、最新优惠的查询服务；

10、业务咨询：有关投保、核保、保全、续期、理赔等业务的咨询；

11、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、公司文化内容等；

12、供应商需长期派驻一名工作人员至采购人处（只提供工作场地），提供专柜服务，服务内容包括不限于服务对象的理赔、保险答疑、核查保单、批单、发票的正确性、合规性，并需要负责审核每月1-6级伤残军人医疗发票的真实性、合规性等服务。

13、结案时效：针对采购人开设VIP绿色理赔通道，处理疑难、通融案件。供应商收到申请人的保险金给付申请书及有关证明和资料后，对确定属于保险责任的常规案件，在与申请人达成有关给付保险金数额的协议后，履行给付保险金责任。在被保险人所提供齐全、真实有效的材料、案件无异议的情况下，实现以下赔案处理时效承诺：非调查案件：3个工作日结案；调查案件：10个工作日结案。5000元以下非调查案件在2个工作日内理赔，5000元以上重大理赔调查案件不超过10工作日；意外医疗案件不超过2个工作日；意外死亡理赔案件，资料齐全后5个工作日内赔付。

14、供应商每月须向采购人提供理赔报告（报告至少包含理赔金额、时间等)。

**六、采购人、供应商的权利义务**

1、采购人的权利和义务

（1）采购人按供应商要求提供完善的投保名单信息。

（2）采购人应按合同约定，按时支付服务费用。

（3）采购人可视工作需要邀请供应商进行工作汇报或参加相关服务工作的会议。

（4）协助供应商做好被保险人的甄别和理赔服务工作。

（5）在此协议签订之日起15个工作日内，将投保资料交给乙方。

2、供应商的权利和义务

（1）供应商需充分利用机构的专业优势、资源优势及丰富的实践经验，为退役军人团体提供专业服务，按合同要求，按质按量的完成服务工作。

（2）接到被保险人或采购人出险报案后，供应商应及时进行现场勘查、理算核赔和支付赔款。

（3）供应商有做好项目宣传报道的义务，充分利用新湖南、长沙晚报、红网等网络媒体进行项目宣传。

（4）供应商有责任做好服务情况摸底和协助工作，服务过程中遇见特殊情况，须及时向采购人汇报，并协助讨论优化服务工作，避免出现不可控情况。

（5）供应商需长期派驻一名工作人员至采购人（只提供工作场地），提供专柜服务，服务内容包括不限于服务对象的理赔、保险答疑、核查保单、批单、发票的正确性、合规性，如无法胜任，采购人有权提出更换。

（6）供应商必须按月处理理赔结算付款，不得无故推迟；在业务经办窗口直接受理理赔案件，必须在30个工作日内完成结算付款。

3、在保险年度范围内发生的理赔项目办理理赔手续的时限延迟半年。

4、采购人和供应商双方在采购和履行合同过程中所获悉的对方属于保密的内容，双方均有保密义务。

**六、违约责任**

1、乙方在接收到甲方提供的投保名单后3个工作日内未完成出单的，若因乙方原因未完成出单的，乙方应按承保合同承担保险责任。

2、因乙方原因造成理赔不及时、理赔金额不准、服务不规范，导致被保险人投诉或信访的，甲方有权责令改正，乙方应当在3个工作日内整改到位。

3、因乙方原因导致被保险人无法理赔、理赔金额与采购要求约定不符的，由此造成的损失由乙方自行承担。

4、甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替等为由违约毁约。因国家利益、社会公共利益需要改变政策承诺、合同约定的，应当依照法定权限和程序进行，并依法对乙方因此受到的损失予以补偿。

**七、其他要求及说明：**

**（一）服务时间和地点**

1、服务期限（投保期限）：自投保出单之日起一年。

2、服务地点：采购人指定地点。

**（二）验收标准**

1、验收方式：本项目由采购单位按照简易程序验收。

2、验收依据：采购人提供的投保人员名单、保险公司出具的保单、采购文件、响应文件等。

3、验收要求：由采购人组织三名或以上工作人员根据对投保人员名单、保险公司出具的保单、采购文件、响应文件等进行人数、姓名、身份证号、保险范围、理赔数额等信息检查核对，资料齐全、准确，核对无误的验收合格，有漏出单或是信息有误的由成交供应商补充和修改后再进行检查核对，直至验收合格后为止。

**（三）结算方式**

1、付款人：长沙市开福区退役军人事务局（国库集中支付）

2、付款方式：验收合格后一次性支付保险费用（保费按实际购买人数\*最终报价单价结算）

**（四）其他要求**

1、供应商投标时须提供完善的承保、理赔等服务方案。

2、供应商应具有完整的公司制度及类似本项目的承保经验。

3、供应商应具有良好的偿付能力和抗风险能力。

 长沙市开福区退役军人事务局

 2023年10月20日