# 采购内容及技术要求

**一、服务要求：**

**1、投保范围：**

西安市公安局西咸新区分局警务辅助人员人身意外伤害保险，包括意外伤害身故、意外伤害伤残、意外伤害医疗费。

**2、投保人数：**

**暂定总人数2997名（最终投保人员数量具体以合同签订为准）。**

3、在保险期间内，遭受意外伤害的，按下列约定给付保险金：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 保障项目 | 保障金额 | 赔付比例 | 保险费（最高限价） |
| 意外伤害身故 | 60万元 | 100% | 保费最高限价：430元/人/年 |
| 意外伤害伤残 | 30万元 | 按“人身保险残疾程度与保险金给付比例表”给付 |
| 意外伤害医疗 | 10万元 | 0免赔，100%给付 |
| 注：暂定总人数3156人，投保人员数量具体以合同签订为准。 | | | |

**4、承保服务**

（1）承保服务：须配有专职服务小组成员及专门理赔服务组， 出险时应上门服务， 重大理赔案件中对伤者或亲属须专门慰问；

（2）有专门服务小组，分管领导亲自负责，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、联系方式等）；

（3）主动上门办理投保、承保手续，保证被保险单位获得优先服务的权利；

（4）承诺在10日内出具正式保险单。

（5）有客户回访安排；

（6）设有24 小时热线客户咨询服务、投诉举报电话，有专人接听记录、受理；

（7）有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的业务人员有具体处罚办法。

**5、理赔服务**

（1）针对本项目理赔服务成立专门的服务小组，分管领导亲自负责（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）；

（2）设有24小时报案、理赔服务电话，并保证随时有专人接听，受理索赔接报案；

（3）成交保险公司在接到被保险单位的出险报案后，市区范围内理赔人员应于60分钟内赶到报案现场；

（4）有专人指导被保险人全程办理相关的索赔手续；

（5）订有“简易赔案现场赔付处理办法”。

（6）根据采购人要求随时对新增人员进行第一时间投保，投保时限不超过24小时；对离职人员第一时间解除投保。

**二、商务要求：**

**1、服务期及地点：**

1）服务期：自合同签订之日起一年。

2）服务地点：采购方指定地点。

**2、付款方式：**

1）付款方式：最终根据投保人数据实结算，但结算费用不超过采购预算金额

2）结算方式：根据投保人数据实结算

**3、合同实施：**

（一）中标人应在合同签订后7个日历日内安排人员与采购单位就工作进行安排、部署。

（二）若未能在服务期内完成合同规定的义务，由此对采购人造成的延误和一切损失，由中标人承担和赔偿。

**4、验收**

（一）由甲方组织或委托相关部门对服务的内容进行验收。

（二）验收依据：合同文本、合同附件、竞争性磋商文件及竞争性响应文件。

**5、违约责任：**

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足技术要求，采购人有权终止合同，并对供方违约行为进行追究，同时按《政府采购法》的有关规定进行处罚。

**注：服务和商务要求为实质性要求，不得负偏离。**