

呼 和 浩 特 市 老 龄 工 作 服 务 中 心
中 国 人 寿 保 险 股 份 有 限 公 司 呼 和 浩 特 分 公 司

老年人意外伤害保险协议



呼 和 浩 特

2025 年 4 月

甲方(投保人): 呼和浩特市老龄工作服务中心

地址: 新华大街奈伦国际 B 座 18 楼

乙方(保险人): 中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

地址: 内蒙古自治区呼和浩特市新城区新华东街 79 号

为了充分发挥保险业在风险管理、经济补偿等方面的独特优势, 倡导老年人投保意外伤害保险, 提高老年人抵御意外风险的能力, 根据呼和浩特市老龄工作服务中心老年人意外伤害保险公开招标中标结果, 由呼和浩特市老龄工作服务中心(以下简称甲方)与中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司(以下简称乙方)协商, 由中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司承保新城区、武川县老年人意外伤害保险。现将相关事宜达成如下协议, 以兹共同遵守:

一、保险项目

呼和浩特市老年人意外伤害保险项目, 由甲方作为投保人, 投保乙方《老年人意外伤害保险项目》。

二、合作原则

1. 定向原则。定向发挥保险经济补偿功能, 努力扩大保险覆盖面和渗透度, 通过保险市场化机制放大老龄人口资金的使用效益。

2. 精准原则。对全市具有户籍、60 周岁及以上的老年人, 设计具有针对性的意外保险保障产品, 提供多层次的保险服务, 确保对象精准、措施精准、服务精准、成效精准。

3. 特惠原则。通过提高保障水平、降低保险费率等方式, 突出针对 60 周岁及以上老年人的特惠政策和特惠措施, 增强老年

人抗击意外风险的能力。

三、保险方案

1. 参保条件：被保险人为具有呼和浩特市新城区、武川县户籍，年龄在 60 周岁及以上的老年人和在保险期限内达到 60 周岁的老年人。

2. 保险责任：被保险人在全国范围内(港、澳、台除外)遭受意外伤害导致身故、伤残或入院治疗，由保险人向被保险人依据保险合同及本协议的约定给付意外身故保险金、意外伤残保险金或意外医疗保险金。意外伤害包括户内外及公共场所发生的意外伤害(如磕碰、高空坠物、走路摔倒、电击、溺水等)以及乘坐交通工具、参加公共场所活动、入住养老院、外出旅游、正常生产活动过程中发生的意外伤害等。

3. 保险费：12.5 元/人/年、总保险费 1882087.5 元。

4. 购买方式：

(1) 自治区、呼和浩特市政府出资每人 12.5 元。

(2) 根据老年人意愿也可个人全额出资购买最多 2 份该意外伤害保险产品(具有呼和浩特市户籍及呼和浩特市长居老人)。

5. 投保方式：采取无清单投保方式，2025 年度新城区、武川县 60 周岁及以上和在保险期限内达到 60 周岁的老年人人数为 150567 人。

四、保费缴纳

1. 甲方为被保险人缴纳的保险费，由甲乙双方办理投保手续。支付方式分为两期支付，第一期：支付比例 80%，协议签订后甲方按照实际参保人数，向乙方首付总保险费的 80%；第二期：支付比例 20%，甲方通过第三方评估机构出具评估报告且结果为“合格”以上后，一个月内缴纳年度总保险费的 20%。

2. 被保险人在甲方统一办理保险基础上个人出资购买的该意外伤害保险产品，由被保险人与乙方直接办理投保手续，并按月向市老龄工作服务中心及经纪公司报备。

3. 对于被保险人保险保障，乙方承诺不会因为政策变化及其它客观原因出现保费缴纳延误时断保、保险服务中止等行为，但甲方须在保险合同到期前 2 个月之前缴纳应缴纳的保费。

五、保障方案

1. 方案一：

此方案为年龄在 60 周岁（含）以上的老年人投保方案。

险种	保额	保障内容	备注
意外伤害保险	30000	意外伤害身故、残疾	在保险期间内被保险人遭受意外伤害，并自意外伤害发生之日起 180 日内因该意外伤害身故的，保险人按保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。 在保险期间内被保险人遭受意外伤害，并自该意外伤害发生之日起 180 日内因该意外伤害造成《人身保险伤残评定标准》所列伤残程度之一的，保险人按《人身保险伤残评定标准》所对应伤残等级的给付比例乘以保险金额给付残疾保险金。
			意外医疗门诊部分，被保险人遭受意外伤害，并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构门急诊诊疗，对被保险人发生的符合基本医疗保险给付范围的门、急诊医疗费用予以给付意外医疗门诊部分保险金，扣除 100 元免赔额后，给付比例 80%，

意外伤害保险	10000	意外伤害医疗保险 (包含门诊和住院)	单次给付限额 1500 元，累计给付金额达到保险保障金额时，本保期间内的该项保险责任终止。 意外医疗住院部分，被保险人遭受意外伤害，并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构住院诊疗。因住院发生的医疗费用在基本医保、大病保险等其他保险机构报销后不为零的剩余合理费用，在扣除 200 元免赔额后，采用下述分级累进制度进行给付：医疗费用 3000 元以下的，给付比例为 50%；医疗费 3000 元（含）—4000 元的，给付比例为 60%；医疗费用 4000 元以上部分，给付比例为 70%。累计给付金额达到保险保障金额时，本保险期间内的该项保险责任终止。其中包含自费药（自费药见释义）。自费药释义：由主治医生开具的合理的、必要的医疗费用。不包含以下项目：a. 营养补充类药品，免疫功能调节类药品，美容及减肥类药品，预防类药品，进口类药品；b. 住院期间实际发生的、高于双人病房的住院床位费（包括单人病房、套房、家庭病床）；c. 洗牙、牙齿美白、正畸、烤瓷牙、种植牙或镶牙等牙齿保健和修复、被保险人因意外伤害产生护具护理费用；d. 外购药品。 保险期过后理赔服务规定：保险期届满被保险人治疗仍未结束的，保险公司承担给付保险金责任的期限，自保险期届满次日起，门急诊治疗最长为连续十五日；住院治疗至被保险人出院之日止，但最长为连续九十日。
合计	40000		

2. 方案二:

此方案为年龄在 60 周岁（含）以上的特殊人员及特殊场景发生的住院医疗费用的投保方案。

特殊老年人和特殊场景:

- (1) 全市享受最低生活保障待遇的城镇、农村老年人;
- (2) 享受低收入困难家庭待遇的城镇、农村老年人;
- (3) 五保供养对象; 受抚恤补助待遇的老年优抚对象;
- (4) 计划生育家庭中失去独生子女或者独生子女三级以上残疾的老年人;
- (5) 劳动模范获得者、因公致残或者见义勇为伤残的老人;
- (6) 在养老机构和居家社区养老服务中心发生意外伤害事故的。

险种	保额	保障内容	备注
意外伤害保险	30000	意外伤害身故、残疾	在保险期间内被保险人遭受意外伤害, 并自意外伤害发生之日起 180 日内因该意外伤害身故的, 保险人按保险金额给付身故保险金, 对该被保险人的保险责任终止。 在保险期间内被保险人遭受意外伤害, 并自该意外伤害发生之日起 180 日内因该意外伤害造成《人身保险伤残评定标准》所列伤残程度之一的, 保险人按《人身保险伤残评定标准》所对应伤残等级的给付比例乘以保险金额给付残疾保险金。
			意外医疗门诊部分, 被保险人遭受意外伤害, 并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构门急诊诊疗, 对被保险人发生的符合基本医疗保险给付范围的

意外伤害 保险	10000	意外伤害医 疗保险 (包含门诊 和住院)	门、急诊医疗费用予以给付意外医疗门诊部分保险金，扣除 100 元免赔额后，给付比例 80 %，单次给付限额 1500 元，累计给付金额达到保险保障金额时，本保险期间的该项保险责任终止。 意外医疗住院部分，被保险人遭受意外伤害，并因该意外伤害在基本医疗保险定点医疗机构住院诊疗，因住院发生的医疗费用在基本医保、大病保险等其他保险机构报销后不为零的剩余合理费用，在扣除 200 元 免赔额后，采用下述分级累进制度进行给付（特殊人员及特殊场景发生的住院医疗费用，报销比例在原基础上增加 5%）：医疗费用 3000 元以下的，给付比例为 55%；医疗费用 3000 元（含）—4000 元的，给付比例为 65%；医疗费用 4000 元以上部分，给付比例为 75%。累计给付金额达到保险保障金额时，本保险期间的该项保险责任终止，其中包含自费药（自费药见释义）。自费药释义：由主治医生开具的合理的、必要的医疗费用。不包含以下项目：a. 营养补充类药品，免疫功能调节类药品，美容及减肥类药品，预防类药品，进口类药品；b. 住院期间实际发生的、高于双人病房的住院床位费（包括单人病房、套房、家庭病床）；c. 洗牙、牙齿美白、正畸、烤瓷牙、种植牙或镶牙等牙齿保健和修复、被保险人因意外伤害产生护具护理费用；d. 外购药品。 保险期过后理赔服务规定：保险期届满被保险人治疗仍未结束的，保险公司承担给付保险金责任的期限，自保险期届满次日起，门急诊治疗最长为连续十五日；住院治疗至被保险人出院之日止，但最长为连续九十日。
合计	40000		

六、发票开具

甲方需在 2025 年 8 月 19 日前，将首期保费一次性存入乙方指定帐户。乙方收到保险费后的十个工作日内，出具保费发票并送达甲方。

1. 甲方银行账户及账号：

单位名称：呼和浩特市老龄工作服务中心

纳税识别号：

银行账号：

开户行：

乙方银行账户及账号：

单位名称：中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

纳税识别号：91150102814197244D

银行账号：0602 0025 2920 0032 887

开户行：内蒙古呼和浩特工商银行新城东街支行

2. 合同价款：合同的各项费用金额为含增值税价格。除经双方书面约定的情况外，乙方将不会在合同价款之外向甲方另行收取适用于该业务的增值税以及附加税费。

3. 发票类型及开票信息：乙方应向甲方开具经甲方认可的合法有效的增值税普通发票。

乙方名称：中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

统一社会信用代码：91150102814197244D

开户银行：内蒙古呼和浩特工商银行新城东街支行

银行账户：0602 0025 2920 0032 887

地址：内蒙古呼和浩特市新城区新华东街 79 号

电话：0471-4222760

是否为增值税一般纳税人：是

4. 一般性条款：被保险人与甲乙双方依照税法规定各自履行基于本合同所产生的纳税义务和代扣代缴义务。

5. 如甲方税务信息发生变化，甲方应以书面形式及时告知乙方，否则由此造成的经济损失由甲方承担。

七、理赔服务

1. 乙方必须严格履行投标承诺的所有条款。乙方设立老年人意外伤害保险业务项目服务小组，项目服务小组，由业务骨干组成，提供各项保险服务。

2. 乙方需要提供 24 小时属地服务人员的咨询服务，需要设立投诉受理专线并在公司前台设置投诉受理席，以便及时听取被保险人的诉求并解决相关问题。

乙方须向被保险人生成电子保险单，在电子保险单中注明报险电话、报险时限保险到期时间及履约期限等老年人须知的内容，并经甲方审核。乙方需设立理赔类短信通知服务、理赔类微信查询服务及团体客户服务系统的查询方式。

3. 被保险人发生属于保险责任范围内的意外伤害时，被保险人可在事故发生后通知所在地的乙方承保保险公司的任意分支机构。乙方的任意分支机构收到齐备的理赔申请资料后，履行给付保险金的义务。对于事实清楚、材料齐备的案件，简易案件 1 天结案、常规案件 2 天结案，结案后 5-10 个工作日赔款到账。情形复杂的，在 30 日内作出核定。对于向乙方公司分支机构进行报案并由分支机构收取理赔申请资料的理赔案件，乙方承诺 15 日内履行给付保险金的义务。

4. 乙方主动协助甲方处理参保事宜。乙方每月、季度、半年、

年度汇总承保情况，并将理赔等相关数据报甲方备案。

八、宣传服务

切实加强宣传工作，乙方需提取不低于保险费总额的 5% 作为宣传费用，宣传方式方面，一是要拓宽宣传途径和方式，制定宣传方案。充分发挥好报刊杂志、短信、电视、网络、微信、微博等媒体的综合传播功能，积极策划微联动、微直播、随手拍等互动性、参与性强的活动，形式多样、生动活泼地展示当地老年人意外伤害综合保险服务项目实施情况，形成广泛的社会影响，营造良好的舆论氛围。二是要充分利用现有的宣传牌、公共交通工具（公交、地铁）、LED 广告屏、灯箱、黑板报等宣传工具，以乡镇为重点，制作悬挂宣传标语，广泛宣传老年人意外伤害综合保险服务项目，进一步提升当地人民对老年人意外伤害综合保险服务的知晓率，让政府的普惠政策落实落细。三是要进一步普及老年人意外伤害综合保险服务知识。引导社会公众特别是老年人正确认识意外伤害保险，增强风险防范意识。广泛宣传老年人意外伤害综合保险服务的被保险人、保险责任范围、资金来源和投保流程等主要内容，使老年人意外伤害综合保险服务方案家喻户晓，切实提高全社会参与的积极性，每月开展宣传活动，并形成宣传资料存档；每季度配合保险经纪公司进行宣传效果评估，并提供相关知晓率佐证材料；配合保险经纪公司每年进行一次全面的宣传总结报告，确保保险政策覆盖到位，确保社会知晓率在 70% 及以上。

九、绩效评价监督

为切实加强承保保险机构理赔服务工作，促进承保保险机构发挥主体责任，确保老年人享受权益保障，甲方聘请和德保险经

纪有限公司对项目开展保险项目监督和评估，评估费用由甲方承担。保险经纪公司将对乙方的服务保障、服务管理和指标等定期进行综合评估，切实加强评估结果的运用。对评估服务满意度高的承保保险机构，可列为政府采购优先条件；对于老年人投诉率高的承保保险机构，积极督促整改；对评估结果不合格的承保保险机构，不予支付尾款并解除采购合同，根据退出机制处理。

十、理赔流程

1. 索赔报案：当发生保险事故时，以电话方式进行报案，拨打保险公司客户服务专线或保险经纪公司的电话，接受理赔指引。

2. 理赔资料：出险人身份证明原件、复印件；医疗费用发票原件或复印件（加盖原件留存处的红章）、费用清单、住院完整病历和出院小结；诊断证明；意外事故证明（交通事故、自然灾害）；被保险人的银行账户复印件。被保险人因意外伤害造成身故时，受益人可持相关材料办理理赔。

3. 理赔时效：对于事实清楚、材料齐备的案件，简易案件 1 天结案、常规案件 2 天结案，结案后 5—10 个工作日赔款到账。

4. 伤残鉴定：被保险人因意外伤害造成身体伤残的，在治疗结束后，可提供医院相关材料由乙方医疗审核部进行自主评残。如被保险人对乙方自主评残等级存有异议，则可通过二级（含）以上医院或投保人和保险人双方均认可的其它医疗机构或鉴定机构出具能够证明被保险人伤残程度的资料。若保险人和投保人有一方对伤残程度的认定有异议，则以司法鉴定机构的鉴定结果为准。

5. 特殊情况处理：被保险人在同一保险年度内出现 2 次及以

上的意外，均可申请理赔（门诊和住院赔款限额 10000 元），但同一意外造成的同一伤害所产生的费用不进行重复理赔。

十一、合作期限

本协议有效期为 1 年。

十二、保险期限

2025 年 4 月 15 日至 2026 年 4 月 14 日

十三、监督管理

1. 甲方聘请经纪公司对乙方的承保、理赔、宣传开展情况进行全程监督，如乙方的服务达不到相关要求，甲方可单方面解除合同，相应剩余费用不予支付，并在下个保险年度更换保险人。

2. 甲方将视时建立第三方评估机制，对乙方的保险产品、服务流程和服务质量等进行综合评价。

3. 乙方每年均要对投保老年人的数据进行修正，严防出现已注销户籍、已死亡人员和已取消被保险资格的人员依然在保的问题。

4. 乙方必须严格执行承保规定，若在每个保险年度出现虚报、骗保、套保等情况，甲方在本保险年度结束后，可取消保险合同，并采取惩罚措施。

5. 乙方需严格核准享受保险资格的参保人，严禁出现不符合被保险人资格的人员骗保的情况。

十四、协议变更和解除

若一方欲变更或解除本协议，须提前三十天书面通知对方，经同意后方可变更或解除本协议。

如有下列情形之一的，任何一方有权提出终止本协议：

1. 违反本协议规定并造成严重后果的；

2. 违反保险监管有关法规；
3. 严重损害对方信誉的；
4. 法律、法规规定的其他应当终止的情形。

十五、争议处理

本协议履行过程中如发生争议，甲、乙双方应友好协商解决，协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十六、违约责任

在本协议履行期间因一方未按照协议约定履行本协议规定的义务从而给对方造成经济损失的，违约方承担相应赔偿责任。

被保险人受到保险合同责任范围内的伤害后向乙方申请保险赔偿，乙方未按照本合同约定为被保险人赔付相应费用的，每逾期一日，乙方应向甲方支付应赔付金额 1% 的违约金，逾期超过十五日以上仍未向被保险人赔付相应费用的，每逾期一日，甲方有权要求乙方承担应赔付金额 5% 的违约金，同时乙方应承担甲方由此造成的全部直接及间接损失。

十七、反商业贿赂条款

反商业贿赂条款是本合同之必备条款，与本合同其它条款具有同等法律效力，请签署合同之当事人认真阅读本条款，同意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，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、乙双方均不得向对方或对方经办人或其他相关人员索要、收受、提供、给予合同约定外的任何利益，包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质

性利益等，但如该等利益属于行业惯例或通常做法，则须在合同中明示。

3. 甲、乙双方严格禁止双方经办人员的任何商业贿赂行为，双方经办人发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反双方单位制度的，都将受到双方单位制度和国家法律的惩处。

4. 如因一方或一方经办人违反上述第二条、第三条之规定，给对方造成损失的，该方应承担损害赔偿责任。

5. 本条所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于合同经办人的亲友。

十八、反洗钱条款

为贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《保险业反洗钱工作管理办法》等法律法规及监管规定，防止洗钱行为给甲乙双方带来潜在风险，根据监管要求，对于反洗钱工作约定如下：

一、甲方依法采取相应有效的客户身份识别措施，核对投保人和被保险人、法定继承人以外的指定受益人的有效身份证件或其他身份证明文件，登记投保人、被保险人、法定继承人以外的指定受益人的身份基本信息，对单个被保险人保险费金额累计在规定金额（现金 2 万元，转账 20 万元）以上的客户留存其有效身份证件 或其他身份证明文件的复印件或影印件，并将相关资料定期交接给乙方。

二、甲方要确保乙方能依法有效从甲方获得并保存客户身份资料信息。

三、乙方为甲方提供代其识别客户身份培训等必要协助。

十九、保密条款

保险合同任何一方应当对保险合同的签订和履行、保险合同的内容及信息，以及在保险合同谈判、签订及履行过程中所知悉的与对方业务和事务等有关的全部信息（无论是以书面或口头或其他形式，该等信息以下统称为“保密信息”）承担保密责任和义务，除为履行保险合同之目的外不得使用，也不得提供、透露或泄露给与履行保险合同无关的任何其他人，包括该方内部与履行保险合同无关的任何雇员、管理人员及股东等人员。但该保密责任和义务不适用于：

一、根据适用的法律法规、监管规范及上市规则，合同一方须向政府机关、司法机关、监管机构及上海证券交易所提交保险合同或披露的相关信息，但披露的信息应仅限于依法应予披露的内容；

二、已为公众所知悉的信息（除非是通过违反本条的保密义务而为公众所知的信息）；

三、在信息透露前已从合法渠道知悉的信息；

四、从不承担保密义务的第三方知悉或获得的信息；

五、信息披露方已书面同意信息接受方披露的信息。

保险合同任何一方应采取合理措施避免上述保密信息被泄露，包括建立内部保密制度，保证上述保密信息仅透露给为履行保险合同而必须知道该保密信息的雇员或其他人员等。

一方的雇员、管理人员或其他人员提供、透露或泄露的保密信息和/或在保险合同之外使用保密信息的行为，视为

合同该方所为，该方需向对方承担法律责任。

本保密条款的约定不因保险合同的终止、到期、无效、撤销或解除而失效。

保险合同约定的保密期限一直持续到相关保密信息被合法公开之日止。

二十、附则

1. 本协议自甲、乙双方负责人或授权人签字盖章之日起生效。若一方如需终止本协议，应书面通知另外一方，双方协商一致后本协议终止。

2. 本协议如有未尽事宜，经双方协商一致后签订补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

2. 本协议一式肆份，每方各执贰份，具有同等法律效力。

附件 1：2025 年服务考核评估评价表

附件 2：消费者权益保护条款

附件 3：廉洁互保协议

甲方：（公章）呼和浩特市老龄工作服务中心

法定代表人或授权人签字：（签字）

日期：2025 年 4 月 14 日



乙方：（公章）中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

法定代表人或授权人签字：（签字）

日期：2025 年 4 月 14 日

李文



附件 1：2025 年服务考核评估评价表

2025 年呼和浩特市老年人意外伤害保险评分表					
指标类别	指标名称	指标口径	权重	评分规则	评分
服务保障	服务网点覆盖	是否配置服务网点？网点信息是否真实有效？	4	得分=有服务网点的旗县区数/保险公司承保的旗县区总数	
	服务人员配备	是否安排专门服务人员？	4	得分=配置专门服务人员的旗县区服务网点数/保险公司承保的旗县区总数	
	理赔绿色通道	是否建立理赔绿色通道？	4	得分=设置理赔绿色通道的旗县区服务网点数/保险公司承保的旗县区总数	
	理赔、投诉电话	是否设立理赔、投诉电话？	4	得分=正确报送理赔和投诉电话的旗县区服务网点数/保险公司承保的旗县区总数	

	一站式理赔办理	是否一次告知理赔资料内容和理赔注意事项?	4	得分=做到一次性告知的旗县区服务网点数/保险公司承保的旗县区总数	
服务 管理	及时承保与理赔	是否发生投保或理赔工作延误?	8	如发生未经当地民政部门许可提前承保和延期承保或延期赔付, 按保险生效之日起算, 每延期承保 1 个月扣 2 分, 延期赔付 1 个月扣 2 分	
	数据报送	是否定期准确上报老年人意外伤害保险相关数据?	12	1 次未按时报送数据或报送数据错误, 扣 1 分	
	宣传工作	是否执行宣传工作?	12	一个月未执行宣传动作, 扣 2 分, 扣完为止	
	监督配合	是否配合经纪人进行承保、理赔全过程监督?	10	1 次未配合监督工作, 扣 2 分, 如发现有故意扰乱监督工作等行为, 本项得 0 分	
	投诉处理	是否妥善处理投诉问题?	8	发生 1 笔老年人意外伤害保险项目有关的投诉, 扣 1 分; 发生 1 件投诉处理效果不佳, 扣 1 分	
	理赔质量	是否按照条款足额赔付; 是否提供理赔计算书	10	1 件赔付不符合要求, 扣 1 分	

服务 指标	知晓率	根据经纪公司知晓率调研后给出数据	10	知晓率×10 分（50%以下不得分）	
	案件结案率（%）	每个案件是否及时跟踪、及时处理	5	得分=案件结案率（%）×5分	
	理赔服务满意度	办理理赔的老年人或代办人对理赔服务是否满意？	5	得分=理赔服务满意度×5 分，理赔服务满意度为全部被回访的老年人或代办人满意比例	



附件 2

消费者权益保护条款

甲方：呼和浩特市老龄工作服务中心

乙方：中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

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。同时甲方销售人员不得将乙方的产品以甲方的名义向消费者推介或者销售。

三、适当性管理

对于乙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，乙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，否则由甲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。



附件 3

廉洁互保协议

甲方：呼和浩特市老龄工作服务中心

乙方：中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司

为规范双方业务往来活动，建立诚实守信的商务合作关系，共同维护双方合法权益，防止违规违纪行为发生，经友好协商，双方就业务往来中的廉洁事宜达成此互保协议。

第一条 甲乙双方共同的权利和义务：

1. 严格遵守国家有关法律法规，坚持诚实守信原则，恪守商业道德，规范商务人员廉洁从业行为；

2. 双方业务活动坚持公开、公正、诚信、透明的原则（商业秘密和合同文件另有规定的除外），不得损害国家和对方利益；

3. 发现对方工作人员在业务活动中有违反廉洁规定的行为，有及时要求对方纠正的权利和义务；涉嫌违法的，可以依法向有关部门举报；

4. 对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，双方有相互配合、提供证据、作证的义务；

5. 双方应依法保护举报人员，不得以任何方式对举报人员进行打击报复。

第二条 甲方的廉洁责任：

1. 甲方工作人员不得以任何形式索要或接受乙方的礼金、礼品和有价证券，不得在乙方报销任何应由个人支付的各种费用；

2. 甲方工作人员不得私自参加乙方安排的宴请，不得私自接受乙



方提供的通讯、交通工具和办公用品，不得向乙方泄露谈判中的商业秘密；

3. 甲方工作人员不得要求或者接受乙方以住房装修、婚丧嫁娶、家属及其他亲属的工作安排、出国出境、旅游等为理由所提供的方便；

4. 甲方工作人员不得以任何理由向乙方推荐物资供应单位、工程承包或劳务分包单位，合同另有约定的除外；

5. 其它违反廉洁规定的行为。

第三条 乙方的廉洁责任：

1. 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员提供回扣、礼金、有价证券、贵重物品和报销个人费用；

2. 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员安排有可能影响公平、公正交易的宴请、健身、娱乐等活动；

3. 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员投资入股、个人借款或买卖股票、债券、购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女上学或工作安排以及出国出境、旅游等等提供方便；

4. 乙方及其工作人员不得为甲方工作人员在其相关企业挂名兼职、合伙经营、介绍承揽业务等提供方便；

5. 其它违反廉洁规定的行为。

第四条 甲方工作人员有违反本协议行为的，甲方应按照干部管理权限，依据有关规定给予相应党政纪处分、组织处理或经济处罚；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究法律责任。

第五条 乙方及其工作人员有违反本协议行为的，甲方有权根据情节和所造成的影响采取以下相应措施：

1. 情节轻微的，要求乙方对相关工作人员进行处分处理，并限期

整改；

2. 致甲方工作人员受到组织处理、纪律处分或构成犯罪的，给甲方造成重大社会影响或重大经济损失的，甲方有权解除双方尚未履行完毕的业务合同，暂停支付合同未结算款项，甲方遭受的损失由乙方负责赔偿，乙方因甲方解除合同产生的损失由乙方自行承担。

第六条 本协议作为双方签订业务合同的组成部分，与业务合同具有同等法律效力。

第七条 本合同正本一式肆份。双方各执贰份，每份均具同等法律效力。

甲方：呼和浩特市老龄工作服务中心（盖章）

法定代表人或授权人签字：

签订日期：



乙方：中国人寿保险股份有限公司呼和浩特分公司（盖章）

法定代表人或授权人签字：

签订日期：

李文

