

(2023-03 服务类公开招标文件范本)

青岛市政府采购

青岛市 60 岁以上老年人 意外伤害保险项目 第 2 包

采 购 人：青岛市民政局

代理机构：嘉信全过程项目咨询管理有限公司

项目编号：SDGP370200000202602000051

日 期：2026 年 02 月 05 日



目 录

第一章 招标公告	4
第二章 投标人须知前附表	6
第三章 投标人应当提交的资格证明文件.....	12
资格证明文件目录	12
第四章 采购需求	13
1. 项目说明	13
2. 服务要求（包括附件、图纸等）	13
3. 商务条件	31
第五章 评标办法	33
1. 相关要求	33
2. 评分标准	34
3. 政策加分以及计算方法	51
第六章 投标人须知.....	53
1. 招标依据及原则	53
2. 合格的投标人	53
3. 保密	54
4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用	54
5. 踏勘现场	54
6. 询问及答复	55
7. 偏离	55
8. 履约担保	55
9. 采购代理服务费用	55
10. 招标文件	55
11. 投标文件的组成	56
12. 投标报价	57
13. 投标文件编制要求	58
14. 投标文件的修改、撤回与撤销	58
15. 投标文件加密、上传	58
16. 投标文件的递交	58
17. 质疑	59
18. 投诉	59
19. 其他需补充的内容	61
第七章 开标、资格审查、评标、定标	62
1. 开标程序	62
2. 开标	62
3. 评标委员会	62
4. 资格审查、评标程序	64
5. 资格审查	64
6. 评标	65

7. 澄清有关问题	67
8. 定标	69
9. 中标公告以及中标通知书	70
10. 不合格投标人或投标无效	70
11. 废标	70
12. 特殊情况处置程序	71
13. 违法违规情形	71
14. 违规处理	72
第八章 纪律要求	73
1. 对采购人的纪律要求	73
2. 对投标人的纪律要求	73
3. 对评标委员会成员的纪律要求	73
4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求	73
第九章 签订合同、合同主要条款	74
1. 签订合同	74
2. 追加合同金额	74
3. 服务质量与验收	75
4. 合同主要条款	75
第十章 投标文件格式	111

第一章 招标公告

青岛市民政局青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目公开招标公告

项目概况：

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费获取招标文件，并于 2026 年 02 月 26 日 09:30（北京时间）前递交投标文件。

一、采购项目基本情况：

采购项目编号（建议书编号）：SDGP370200000202602000051

采购项目名称：青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目

预算金额与最高限价：

本项目预算金额为 70314890 元，其中：1 青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目第一包 40314890 元

2 青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目第二包 30000000 元

采购需求：青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险，详见招标文件第四章

合同履行期限：自合同签订之日起 1 年，具体详见采购需求

本项目是否接受联合体：本项目不接受联合体投标

二、申请人的资格要求：

1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目为非专门面向中小微企业预留份额的项目；
3. 本项目的特定资格要求：
 - 3.1 本项目允许总公司或其授权的分公司投标，若投标人为分公司，须提供总公司针对本项目的唯一授权书（分公司下的支公司、代办点等不具备投标资格）；
 - 3.2. 投标人必须是行政主管部门批准具有承接意外伤害险保险业务资格的保险公司，具有有效的《经营保险业务许可证》，且业务范围包含意外伤害保险；
 - 3.3 通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）、“信用山东”（<http://credit.shandong.gov.cn>）及“信用青岛”（<http://www.qingdao.gov.cn/credit>）网站查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单；
 - 3.4 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
 - 3.5 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动；
 - 3.6 本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件：

投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册并关注该项目。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间、开标时间：2026 年 02 月 26 日 09:30

开标地点：青岛市市南区福州南路 17,27 号青岛市民中心公共资源交易中心

五、公告期限：

招标公告发出之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜：

1. 公告媒介：本项目采购公告同时在青岛市政府采购网（www.ccgp-qingdao.gov.cn）和全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）上发布。

2. 投标文件提交方式：投标人应当在提交投标文件截止时间前，通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传投标文件。

3. 支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

联系人（采购人）：青岛市民政局

地址：山东省青岛市市南区延安三路 228 号

联系方式：0532-85795525

2. 采购代理机构信息

联系人（代理机构）：嘉信全过程项目咨询管理有限公司

地址：青岛市市北区台柳路 196 号和达新都汇三层

联系方式：13605327893

3. 项目联系方式

项目联系人（代理机构）：周涛

联系方式：13605327893

如有询问，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统

（<https://ggzy.qingdao.gov.cn>）本项目采购公告页面在线提交。询问及答复的内容在上述公告页面查看。

发 布 人：嘉信全过程项目咨询管理有限公司

发布时间：2026 年 02 月 05 日

注意事项

[供应商参加公开招标方式政府采购项目电子投标注意事项系统使用指南](#)

第二章 投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛市民政局
2	采购代理机构	嘉信全过程项目咨询管理有限公司
3	项目名称	青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目
4	分包及中标规定	☐本项目不分包。 ☐本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，投标人中标包数不受限制。 ☒本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，但投标人最多只能中标 1 个包。若同一投标人在 2 个及以上包的投标排名均第一的，按照以下规则确定中标供应商：兼投不兼中。由评标委员会根据所投标包从前往后顺序确定中标人。投标人中标第一包，可参与剩余标包的排名，但不得成为剩余标包中标人，剩余标包由排名次之的投标人中标。
5	资金来源以及资金构成	预算金额 30000000 元，资金来源：财政投资，出资比例：100%
6	是否接受联合体投标	☒不接受 ☐接受，应满足下列要求：
7	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历天。
8	踏勘现场	☒不组织，自行踏勘 ☐组织，
9	履约保证金	☐不需要 ☒需要交纳，履约担保的金额：中标合同金额的 3%（履约保证金允许以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交）
10	采购代理服务费用支付	☐无需支付 ☐采购人支付 ☒中标人支付，代理费：119500
11	构成招标文件的其他材料	无
12	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网（ www.ccgp-qingdao.gov.cn ）及全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（ https://ggzy.qingdao.gov.cn ）本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为投标人已收到。
13	投标截止时间	详见招标公告。
14	招标文件的质疑	招标公告公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。
15	是否允许递交	☒ 不允许

	备选投标方案	□允许。要求：只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求的投标方案，采购人可以接受该备选投标方案。
16	投标报价的范围	含税全包单价，包含提供相关服务的所有费用。
17	投标报价的次數	本次投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价。
18	投标报价的方式	单价报价（元/人/年）
19	面向中小企业预留情况及小微企业报价扣除标准	□本包为面向中小金业预留份额的采购包，专门面向中小企业采购，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 √本包为非专门面向中小企业预留份额的采购包。小微企业报价扣除标准如下： 1.按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库（2022）19号）规定，对小微企业报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 2.大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的（联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额应当占合同金额30%以上），报价给予4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
20	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业及所属行业对应的中小企业划型标准	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：其他未列明行业；所属行业对应的中小企业划型标准：从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。
21	节能环保优先采购产品优惠标准	□采用最低评标价法的项目：对属于优先采购的节能、环境标志产品给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 □采用综合评分法的项目：对属于优先采购的节能、环境标志产品加分幅度详见评分标准。 √本项目无优先采购的节能、环境标志产品。

22	进口产品投标	√不允许 □允许，产品名目清单： 根据《关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）要求，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	投标（响应）编制（含保存、签章、修改、撤回、上传等操作）	投标人使用【青岛市公共资源投标文件制作工具】编制电子投标文件。 在招标文件的第十章投标文件格式的附件中标示的“公章”“印章”处，分别签单位公章、个人印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南> 政府采购交易系统操作说明（投标人端）”。 特别提示：1、制作投标文件时，单项绑定 pdf（word）文件时无需再电子签章，单项绑定的 pdf（word）文件不再作为投标内容上传。 2、投标文件制作完成后，系统自动合成资格审查部分、商务部分、技术部分三个 pdf 投标文件。投标单位需要按照招标文件要求，在上述三个 pdf 投标文件上进行电子签章，并上传。（单项绑定的 pdf（word）不再上传） 3、若供应商在提交投标（响应）截止时间前撤回文件，视为放弃参与投标，如需再次投标需要重新上传投标（响应）文件；若供应商需修改投标（响应）文件，则需先撤销上传，再撤销签章，再作修改，修改后需再次生成并签章投标（响应）文件，签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）文件进行检查，检查无误后再次上传此次修改后的投标（响应）文件。例如：供应商在上传投标（响应）文件后需修改报价明细表内容，则需先撤销上传的投标（响应）文件，再撤销签章，修改完成后，再次生成并签章投标（响应）文件，签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）文件进行检查，检查无误后再次上传此次修改后的投标（响应）文件。
24	制作完成后的投标（响应）预览	投标人对投标（响应）完成签章后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）文件进行检查，检查无误后上传投标（响应）文件。
25	投标文件加密、上传	通过【青岛市公共资源投标文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的 CA 数字证书自动加密电子投标文件。 电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。 上传投标文件后，项目开标前，对 CA 证书进行过任何变更，原已上传的投标文件将因密钥不匹配导致无法正常解密开标，请务必重新上传投标文件。

		CA 证书变更情形包括但不限于： CA 证书更新（含证书到期后的延期操作）、CA 锁信息修改、新增 CA 锁关联的社会统一信用代码； CA 锁补办（包括因丢失、损坏等原因重新办理 CA 锁）。未重新上传的，投标文件将无法参与解密开标，由此产生的投标失败及全部后果均由投标人自行承担，请务必高度重视！
26	投标人签到及电子投标文件解密	支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。若到现场开标，应携带上传投标文件的 CA 数字证书及可登录互联网的电脑设备以确保网上开标。开标注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统>首页> 下载中心> 系统使用指南>电子投标开标注意事项” 1. 投标人在线签到：在投标截止时间前 1 小时内通过 CA 数字证书进行在线签到，未在线签到的投标无效。 2. 投标人接到解密提示后，应当在规定时限内通过 CA 数字证书对电子投标文件开始解密。
27	开标时间及开标地点	详见招标公告。
28	评标委员会	评标委员会共 7 人，其中：采购人代表 2 人，评审专家 5 人；
29	评标方法	综合评分法
30	是否授权评标委员会确定中标人	☐ 否，评标委员会确定 1 名中标候选人。 ☒ 是，评标委员会确定 1 名中标人。
31	中标公告	中标结果在青岛市政府采购网及全国公共资源交易平台（山东省 青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统公告，公告期限为 1 个工作日。 中标结果公告中，同时对中标供应商是否中小微企业进行公告。
32	其他需补充的内容	-
32.1	书面形式的定义	数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档，青岛市公共资源交易电子服务系统及青岛市政府采购网发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
32.2	相关评标标准认可要求	潜在投标人的资质、业绩、荣誉（获奖）及相关附件须在青岛市公共资源交易电子服务系统上传并公示（上传后将无法删除），制作投标文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评标时不予认可。
32.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的

		可视效果。
32.4	分包和非主体、非关键性工作	√不允许 □允许，供应商根据采购文件载明的标的采购项目实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在响应文件中载明。
32.5	监督和管理	本次招标投标活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。
32.6	关注	潜在供应商须递交响应文件截止时间前在青岛市政府采购网（ www.ccgp-qingdao.gov.cn ）上注册并关注该项目，否则无法上传电子响应文件。
32.7	优惠率的解释	项目采用优惠率报价的,优惠率是指在采购文件约定的基准价基础上进行下浮的比例。例如供应商填入 0.2（20%优惠率）则优惠后的报价 = $(1-0.2) \times \text{基准价}$ 。
32.8	异常低价投标（响应）审查程序	政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： 1.投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价$<$全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值$\times 50\%$； 2.投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价$<$通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价$\times 50\%$； 3.投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价$<$采购项目最高限价$\times 45\%$； 4.评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
32.9	其他需补充的内容	1.投标人请在开标截止时间前在 www.ccgp-qingdao.gov.cn 注册并登录后进行网上投标报名，未在网上报名或网上报名不成功的，无资格参加投标。 2.若投标人的资质、荣誉（获奖）及相关附件，投标人在制作投标文件时无法通过系统选取的，可在投标文件相应位置附 PDF 文件即可，招标文件前后有要求不一致的，以此为准。（业绩要求除外，业绩制作必须按照本章 32.2 中上传并公示（上传后将无法删除）制作投标文件时通过系统选取的要求，否则在电子评标时不予认可）。 3.招标文件若无特指，招标文件中的原件系指原件（如：加盖单位公章〈红〉的法定代表人身份证明书）的彩色扫描件或招标文件要求投标人填报、签署和盖章（红）的电子文件（如：有电子签章的法定代表人身份证明书）。招标文件若无特指，招标文件中的复制件（复印件）系指复制件（复印件）的扫描件。 4.获得招标文件的投标人凡对本招标文件提出询问和质疑的，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（http://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目采购公告页面提出，并告知代理机构工作人员（电

		话：13605327893，联系人：周涛）。 5.关于本项目的修改、澄清、补充内容及对招标项目的暂停、延期通知等情况，均在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统、青岛政府采购网进行网上公示。投标人有义务自行查阅或于开标前向代理机构电话询问确认，未按要求查阅者自行承担相应后果，恕不予单独告知。 6.若投标人为分支机构，招标文件要求法定代表人 签署处可以由其营业执照中的负责人代替法定代表 人签署（总公司法定代表人身份证明书（若有）、法定代表人授权委托书（若有）除外），投标人需将附件中的“法定代表人”改为“负责人”。 7.可能存在的风险提示：本项目为预采购，可能因意外情况终止或变更。 8.项目落实本国产品政策：本项目不涉及。
--	--	--

92a07093-8727-4d37-b01b-e1dcea977806

第三章 投标人应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照或登记证书或执业许可证等	电子文档	具有独立承担民事责任的企业或组织合法经营权的凭证（如：营业执照或登记证书或执业许可证等）原件或复印件加盖投标人公章	是
2	经营保险业务许可证	电子文档	金融监管部门颁发的有效期内的《经营保险业务许可证》原件或复印件加盖投标人公章	是
3	分支机构投标的，须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权	电子文档	如分支机构进行投标的须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权书（须加盖总公司公章）原件或复印件加盖投标人公章	是
4	声明函	电子文档	在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明函（详见附件）原件或复印件加盖投标人公章	是
5	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)	电子文档	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)	否

备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。
投标人的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

第四章 采购需求

1. 项目说明

- 1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。
- 1.2 本项目共分为 2 个包进行招标。投标人所报价格应为含税全包单价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。
- 1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。
- 1.4 根据财政部等三部门关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。
- 1.5 评分标准中投标人应针对每包服务内容和评标办法要求提供投标文件，由评标委员会根据每包要求和投标文件分别给予评审。
- 1.6 投标人需提供完善的服务方案，具有相应的专业化水平、服务定位准确，人员配备合理，具有风险管控及应急服务措施和服务保证措施。

2. 服务要求（包括附件、图纸等）

本项目分为青岛七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、平度市、莱西市），统一划分为两个包。

第一包包含：市北区、崂山区、黄岛区、即墨区、莱西市，人数约为 132 万人；

第二包包含：市南区、李沧区、城阳区、胶州市、平度市，人数约为 103 万人。

2.1 项目概况

2.1.1 项目背景

按照《青岛市人民政府关于 2016 年重点办好城乡建设和改善人民生活方面 10 件实事的通知》（青政发〔2016〕2 号），《青岛市养老服务补贴实施办法》（青民〔2024〕6 号）“统一为 60 岁以上老年人购买意外伤害保险”的要求，以“政府引导、市场运作、体现公益、全市统一”为原则，拟通过公开招标方式确定 2 家中标人作为服务主体，在青岛七区三市范围内提供保险服务。

2.1.2 参保对象

具有青岛七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、平度市、莱西市）户籍，自本项目出险时年满 60 周岁的老年人（不设年龄上限），参保人数约 235 万人，以各区市实际参保人数为准。

参保人数计算方式：参保人数=公安户籍管理部门提供的年满 59 周岁不满 60 周岁人数的二分之一和公安户籍管理部门统计的年满 60 周岁人数的合计数进行人数统计。

2.1.3 投标人报价要求及相关说明

★A. 投标人报价要求（最高限价）：每人每年不高于 30 元。

B. 本市户籍老年人

所需资金由财政全额承担。

C. 非本市户籍老人

已办理本市居住证且符合条件的非本市户籍老年人自愿购买本保险产品（不含康复指导服务）的，费用由参保人自行承担。

2.2 承保服务说明

2.2.1 每包中标人

经评标委员会综合评分确定。

★2.2.2 承保方式

承保方式为分别独立承保。由中标的两家中标人根据统一保险方案和理赔机制共同承保本项目。

每一包确定一家中标人，其中第一包的中标人作为该项目的首席承保公司，中标后 2 个月内在政府协调指导下，联合协商第二包中标人设立并运营项目综合服务中心，确定 1 家康复指导服务机构，相关方案、过程、结果报民政部门，全体中标人须共同认可。

2.2.3 项目综合服务中心

★A. 投标人报价中含项目综合服务中心设立及运营费。设立及运营费标准由各中标人根据运营实际需要共同确定，各中标人按照承保比例及合同约定事项据实分摊，其中，第一包、第二包中标人计提费用均不低于其合同总额的 4%。投标人投标时需考虑本部分费用。

★B. 中标人就项目综合服务中心设立及运营过程、服务具体工作内容、服务细节、范围、受众人员、时效等，接受民政部门监督、考评、检查。有争议时，接受民政部门的调解意见。

★C. 项目综合服务中心设立专属服务热线受理报案、咨询、投保、投诉等业务。项目综合服务中心下设话务中心，同时应设置案件理赔、纠纷调解、数据采集、风险管控、媒体宣传等相关内设部门，负责该项目的日常运转。

★D. 项目综合服务中心牵头，各中标人配合，开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化宣传推广、风险数据分析、隐患排查、舆论监督、预警提示等风险管控工作，所需费用由计提费用保障。其中：

(1) 组织具有相关经验的人员开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化宣传推广等工作，每项每个区（市）每月不少于1次；

(2) 开展风险数据分析、隐患排查，发送预警提示，每项每个区（市）每季度不少于1次；

(3) 常态化开展舆论监督。

所需经费由两包中标人共同承担。

★E. 2025年12月1日0时至协议生效时（过渡期间），委托运营400话务中心产生费用（每月约15万元），由两包中标人按照“2.2.3的A”条款分摊方式承担。投标人投标时需考虑本部分费用。

F. 项目综合服务中心相关工作如下（具体内容最终须经民政部门审定，服务内容可根据执行情况动态调整）：

（一）呼叫服务

1. 搭建“青岛老年人意外险项目服务平台”（暂定名）系统，为报案登记、转办、存储、智能短信通知、数据统计与导出等环节提供全面的技术支撑。同时构建高效的短信转办和人工转办对接机制，确保报案信息与投保信息的实时传递，实现咨询投诉问题的快速响应与处理。

2. 配备专业技术人员团队，根据招标情况变化及时优化智能短信派发逻辑；依据保险公司网点布局、人员配置等动态信息调整对外告知短信内容，助力出险老人顺利完成理赔材料提交，提升服务效率。

3. 建立健全日常呼出工作机制：

①对未接电话实施次日跟进处理，确保来电覆盖率100%；

②开展周度投诉电话回访，跟踪咨询投诉案件处理进度，形成闭环管理；

③每季度对已赔付案件进行10%的抽样回访，开展被保险人满意度调查，并根据主管部门需求动态调整回访内容；

④设置紧急问题快速反馈机制，固定模式版本推送至争议案件调处服务组，对于特

别紧急情况，400 话务中心团队主管直接对接相关区域承保公司，及时反馈来电者诉求。

4. 在报案环节积极宣传并告知康复指导服务信息，建立与康复指导公司的有效对接机制，实现每日报案数据的实时传输和问题反馈，全力配合做好用户服务工作。

5. 建立客服一站式反馈机制，针对呼叫中心无法正常接入情况，迅速启动技术排查程序。由技术工作人员快速响应处理，400 话务中心全程配合进行线路测试，及时与出险老人或家属核实情况，做好情绪安抚工作，防止投诉事件发生。

6. 成立专业技术服务团队，由 400 话务中心团队主管牵头，定期开展 400 话务中心线路风险排查与整改。建立日常线路畅通维护机制，发现问题及时处置。组织话务人员进行人工话术引导培训，预防服务投诉发生。

（二）案件理赔

事先提供相应专业背景和相应工作经验的专职人员，并根据区域的街道、镇情况，加快服务网点建设，确保网点覆盖率不低于服务片区镇（街道）总量的 50%。在发生保险责任范围内的意外伤害事故时，提供相关理赔服务。

（三）纠纷调解

协助承保机构建立健全多元化投诉处理机制，全面对接政府公开热线（如 12345）、市民政局、各区（市）民政局、金融监管局以及网络等多渠道反馈的与本项目相关服务投诉及理赔纠纷；协助 400 话务中心优化投诉案件和赔付咨询类案件的受理流程，制定标准化沟通话术和应急处置预案；针对具体争议案件处理情况，建立完善“争议案件登记台账”管理制度，实行“一案一档、动态跟踪、全程留痕”的管理方式；建立客户需求调研和争议点分析机制，通过定期开展电话回访等方式主动收集客户意见，深入剖析服务痛点和矛盾焦点。

（四）风险管控

推进老年人意外伤害保险服务由事后理赔向事前风险管控转变，通过开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化产品推广、风险数据分析、隐患排查、舆论监督、预警提示等，有效降低老年人意外伤害风险发生率。开展老年人风险防控安全教育，提升老年人意外伤害风险防范意识；依托大数据开展老年人出险数据与理赔数据的深度分析工作，结合数据分析结果，排查老年人意外伤害频发风险点，向有关部门、属地发出预警提示，提出科学合理的风险隐患整改措施建议，及时消除老年人意外伤害风险隐患；宣传推广居家适老化改造，打造安全防风险生活环境，最大限度减少意外伤害发生率；依托与医疗机构的合作关系，必要时为有需要的老年人开辟绿色通道；为出险老年人提供康复指导服务，包括提供专业的电话随访服务和就医陪护支持；

根据老年人出险后的实际身体状况及家庭照护能力评估结果，为行动不便或缺乏照料来源的老年人制定个性化的住院陪护服务支持计划。

（五）数据采集

建立健全线上与线下相结合的数据采集渠道；制定完善的数据分类及管理标准；强化信息安全防护体系，实施多层次数据保护策略；构建高效的数据共享机制，加强与其他相关部门的沟通协作；实施定期评估机制，对现有数据采集流程的有效性和执行效率进行全面分析与优化改进。

（六）宣传服务

针对青岛市 60 岁以上老人意外伤害保险项目政策内容制订宣传方案，配合各承保机构进行宣传资料的设计与制作。同时，整合各类宣传渠道资源，从多角度协助宣传本项目内容，扩大社会知晓率。

2.2.4 康复指导服务机构

★A. 投标人报价中含康复指导服务费。康复指导服务费按照 3 元/人/年计取。投标人投标时需考虑本部分费用。

康复指导服务费实行专款专用，严格按照保险年度确定的服务事项实施，不得挪用、挤占，对于当年未使用完的康复指导服务费用，应结转至后续保险年度继续使用，直至使用完毕。

★B. 第一包中标人在中标后 2 个月内，在市民政局监督指导下共同协商按程序确定 1 家康复指导服务机构，相关方案、过程、结果须报民政部门。所有中标人均须认可中标结果。

★C. 中标人就康复指导服务机构选定过程、服务具体工作内容、服务细节、范围、受众人员、时效等接受民政部门监督、考评、检查。双方有争议时，接受民政部门的调解意见。

两个包中标人分别与上述服务机构签订协议，按照合同约定支付相关费用。在合同中，明确各方工作职能和权利义务。

第一包中标人负责对项目综合服务中心、康复指导服务机构相关工作进行监督、考评。第二包中标人予以协助配合。

民政部门及委托的第三方监督机构有权对中标人的保险及相关服务（含项目综合服务、风险管控工作、康复指导服务相关内容）进行效果评价，并有权对上述服务进行抽查。若民政部门对中标人的服务效果（包括但不限于其对项目综合服务中心、康复指导服务机构的管理、服务效果考评）不满意，下一年可选择不再续签合同。

D. 康复指导服务机构相关工作如下（具体内容最终须经民政部门审定，服务内容可根据执行情况动态调整）：

（一）服务对象：

1. 电话随诊服务对象：青岛行政辖区内，在保险期间内发生意外伤害事故且年满 60 周岁的青岛市户籍老年人。

2. 就医陪诊服务对象：青岛行政辖区内，在保险期间内发生意外伤害事故且满足以下条件的重点人群：

（1）出险时年满 65 周岁的青岛市户籍老年人；

（2）出险时年满 60 周岁且属于计划生育特殊家庭、特困的青岛市户籍老年人。

（二）工作内容包括但不限于：

序号	服务项目	服务内容	服务次数
1	电话随诊	为有效期内发生意外并完成理赔报案后的，符合要求的参保人提供电话随访康复指导服务。由专业医护背景人员主动对接联系理赔报案后的参保人，了解患者的伤情、治疗进展以及康复情况，从而提供及时的就医建议或康复指导。 康复指导服务机构需在提供电话随诊服务时明确告知保障对象服务有关事宜，包括但不限于电话随诊服务次数等。	至少为 1 次（按参保人意愿） 原则上应答复所有疑问，如当场有疑问无法及时答复，应安排第二次电话随诊。
2	就医陪诊	1. 为有效期内发生意外并完成理赔报案后的符合要求的参保人提供复诊服务，在青岛当地公立二级及以上医院就诊过程中，安排熟悉就医相关业务的专业护士全程陪同，完成接送、就医引导、取号取药、协助办理手续等。单次服务原则上不超过 4 小时；特殊情况可根据真实诊疗时长提供服务。 2. 陪诊服务标准：陪诊服务内容包括但不限于陪同候诊检查、协助医患沟通，记录并解读医嘱、协助缴费、取药等手续。在患者不方便情况下，可以提供推轮椅、搀扶等辅助性服务。 3. 上门陪诊服务标准：本项目为出险时年满 60 周岁且属于计划生育特殊家庭、特困的青岛市户籍老	1 次（按参保人意愿）

	年人提供复诊时的上门接送陪诊服务。 上门接送注意事项： （1）上门接送采用山东 96120 普通救护服务，含往返运输和搬抬费用；其他额外费用由保障对象自行承担，具体收费标准按照 96120 公示价格执行； （2）上门接送单程里程不超过 20km，超出部分由保障对象自行承担；（3）康复指导服务机构需在提供上门接送服务前提前告知保障对象上门接送有关事宜，包括但不限于免费里程上限等。	
--	--	--

2.3 保险服务说明

2.3.1 投保方式

本市户籍老年人承保部分，由区（市）民政部门作为投保人，与保险人签署保险合同。依照公安户籍管理部门提供的年满 59 周岁不满 60 周岁人数的二分之一和公安户籍管理部门统计的年满 60 周岁人数的合计数进行人数统计，以区（市）为单位出具保险单。本市户籍老年人参保实行免清单投保，自动纳入保险和理赔范围。

非本市户籍老年人承保部分（不含康复指导服务），由本人或其亲属通过客服专线由项目综合服务中心协调安排到区（市）相关中标人承保，由承保人收集资料并出具保险单，被保险人享受与政府统一购买同等的价格及理赔服务，费用自理。

★2.3.2 保障范围和保险金额

保障范围	赔付标准	保险给付金额
意外身故保险金	身故按保险金额一次性给付。	10000 元
意外伤害伤残保险金	伤残按评残等级比例给付。	20000 元
意外伤害医疗费用补助	在青岛市辖区内，二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构（偏远地区可在乡镇级医院）诊疗所支出的、符合当地社会医疗保险主管部门规定可报销的医疗费用，由社会医疗保险先行赔付，余额部分单次扣除 100 元免赔额后，按 100%比例给付医疗保险金，以意外伤害医疗费用保险金额为限。	5000 元
意外伤害住院（照护）补贴	每天给付金额：30 元；累计最高给付 180 天。	5400 元

★说明：上表中“保险金额”为固定标准不可竞争。

2.3.3 青岛市 60 岁以上老人意外伤害保险（2025 款）条款（草案）：（见附件 1）

2.3.4 意外伤害伤残程度与保险金给付比例：（见附件 2）。

2.3.5 保障地域：青岛市行政区域内。

2.3.6 承保基础：期内发生式。

2.3.7 接报案。

★A. 设立 24 小时保险服务专线电话，可全年 365 天随时接受 400 话务中心或被保险人的出险报案，由 400 话务中心负责统一转接报案服务，并立即通知中标人客户服务专员受理业务。

B. 被保险人因特殊情况无法在规定的时间内报案，出单公司应认可被保险人事后提供就诊医疗单位出具的有效证明材料或就诊记录，并视同为及时报案。中标人不得以相关费用未足额缴纳等为由，拒绝受理报案。

2.3.8 理赔方式

★A. 理赔服务流程

发生意外事故→通知 400 话务中心→400 话务中心向所在区（市）中标人报案同时调度相应区域查勘人员进行现场查勘→区域理赔服务人员进行赔案查勘和资料收集→区域理赔服务人员将理赔资料上传中标人→中标人理赔作业处理并支付赔款给受益人。

B. 中标人理赔网点分配

中标人在所承保区域布设理赔服务网点，并于合同签订后三个月内达到网点覆盖率不低于其服务片区镇（街道）总量的 50%，包括不限于中标人自建、与社区（村）合作、与镇（街道）综合养老服务中心合作等机构合作方式。根据 400 话务中心的调度，进行现场查勘、事故跟踪、以柜面或者快递的方式进行受理索赔、审核单证、日常咨询等工作。理赔网点建设与人员配备必须保证承保区域内理赔服务的全面覆盖和时效性，同时将理赔服务质量纳入考评体系。

基本人员配备：服务团队人员不少于 30 人，须配备一名具有中级（及以上）经济师资质的项目经理，且提供至少 1 名保险专业相关人员协助开展相关服务工作。

C. 理赔原则

★老年人发生意外伤害事件所产生的医疗费用，由社会医疗保险先行赔付，入住养老机构的老年人发生理赔的，按照养老机构入住老年人责任险理赔流程进行赔付，余额部分由老年人意外伤害保险按比例予以理赔。

★D. 理赔模式

中标人理赔模式，在合同签订后3个月内实现互联网在线理赔，实现无接触、无纸化服务。

E. 配合采购人进行项目宣传。

2.4 其他服务要求

2.4.1 中标人应全面负责协助投保人办理项目服务范围内的投保、续保等服务，做好相应理赔工作，在服务过程中不断优化服务方案与保险机制，接受采购人及采购人委托的监督机构的监督考评，完成采购人交办的与项目服务相关的所有工作内容。

2.4.2 中标人应规范使用相关信息管理系统平台，按照采购人要求定期提供相应数据和分析材料，服务期限结束后，应将服务期限内与本项目相关的全部数据资料以电子文档形式移交采购人。

附件 1

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险（2025 款）条款（草案）

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等组成。凡涉及本保险合同的约定，均应采用书面形式。

第二条 本保险合同保障人群

（一）青岛市户籍老年人承保部分，由民政部门作为投保人，与**保险人（见释义）**签署保险合同。依照中标公示发出时市公安局户籍管理部门提供的年满 59 周岁（见释义）不满 60 周岁人数的二分之一和中标公示发出时市公安局统计的年满 60 周岁人数的合计数进行人数统计，以区（市）为单位出具保险单。青岛市户籍老年人参保实行免清单投保，自动纳入保险和理赔范围。

（二）非青岛辖区户籍老年人承保部分，由本人或其亲属通过客服专线由项目综合服务中心协调安排到区（市）相关保险公司承保，由承保人收集资料并出具保险单，被保险人享受与政府统一购买同等的价格及理赔服务，保费自理。

第三条 本保险合同的受益人包括：

订立本保险合同时，被保险人或投保人可指定一人或数人为本保险合同的身故保险金受益人。身故保险金受益人为数人时，应确定其受益顺序和受益份额；未确定受益份额的，各身故保险金受益人按照相等份额享有受益权。

除另有约定外，本保险合同的意外伤残保险金受益人为被保险人本人。

被保险人或投保人可以变更保险金受益人，但需书面通知保险人，由保险人在本保险合同上批注。

投保人指定或变更保险金受益人的，应经被保险人同意。被保险人不具有完全民事行为能力的，应由其监护人指定或变更保险金受益人。

受益人故意造成被保险人死亡、伤残、疾病的，或者故意杀害被保险人未遂的，该受益人丧失受益权。

保险责任

第四条 在保险期间内，被保险人自获得被保资格之日起遭受**意外伤害（见释义）**，并因该意外伤害导致身故、伤残的，保险人依照下列约定给付保险金，且给付下列各项保险金之和不超过该被保险人的意外身故伤残保险金额。

（一）意外身故保险责任

在保险期限内，被保险人遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起 180 日内因该事故为直接原因身故的，保险人按保险单所载意外伤害保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。

被保险人因遭受意外伤害事故且自该事故发生之日起下落不明，后经人民法院宣告死亡的，保险人按保险金额给付身故保险金。但若被保险人被宣告死亡后生还的，保险金受领人应于知道或应当知道被保险人生还后 30 日内退还保险人已给付的身故保险金。

被保险人身故前已领有本条第（二）款意外伤残保险金的，身故保险金为意外伤害保险金额扣除已给付保险金后的余额。

（二）意外伤残保险责任

在保险期间内，被保险人因遭受意外伤害，并自意外伤害事故发生之日起 180 日内因该事故为直接原因造成《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）（见释义）（简称《评定标准》）所列伤残程度之一的，保险人按《评定标准》所对应伤残等级的给付比例乘以该被保险人的本项保险责任的保险金额给付伤残保险金。如第 180 日治疗仍未结束的，按当日的身体情况进行伤残鉴定，并据此给付伤残保险金。

1. 被保险人因同一意外伤害事故导致《评定标准》中一项以上伤残时，保险人给付各项伤残保险金之和，但给付金额总数以意外伤残保险金额为限。不同伤残项目属于同一肢时，仅给付其中比例最高一项的伤残保险金。

2. 被保险人如在本次意外伤害之前已有残疾，保险人按合并后的伤残程度在《评定标准》中所对应伤残等级的给付比例扣除原有伤残程度在《评定标准》中所对应伤残等级的给付比例，给付伤残保险金。

（三）意外伤害医疗保险责任

1. 被保险人因遭受意外伤害在青岛市辖区内二级以上（含二级）或保险人认可的青岛市辖区内的医疗机构诊疗所支出的、符合青岛市当地社会医疗保险主管部门规定可报销的医疗费用，由社会医疗保险先行赔付，余额部分由本保险合同在意外伤害医疗保险金额范围内，除另有约定外，单次扣除 100 元免赔额后，按 100% 比例给付医疗保险金。

2. 保险期间届满被保险人治疗仍未结束的，保险人所负本项保险责任期限可按下列约定延长：自保险期间届满次日起计算，门诊治疗者以 15 日为限；住院治疗者至出院之日止，最长以 90 日为限。

3. 本项保险责任适用补偿原则。被保险人通过任何途径所获得的医疗费用补偿金额总和以其实际支出的金额为限。被保险人已经从社会基本医疗保险、公费医疗和任何第三方（包括任何商业医疗保险）获得相关医疗费用补偿的，保险人仅对扣除已获得补偿后的剩余部分医疗费用，按照本项保险责任的约定承担给付保险金的责任。

4. 保险人所负给付意外伤害医疗保险金的责任以本保险合同项下该被保险人的意外伤害医疗保险金额为限，对该被保险人一次或者累计给付保险金达到本保险合同项下该被保险人的意外伤害医

疗保险金额时，保险人对该被保险人的该项保险责任终止。

（四）意外伤害住院津贴保险责任

1. 被保险人遭受意外伤害，在青岛市辖区内二级以上（含二级）或保险人认可的青岛市辖区内的医疗机构住院治疗，保险人对于被保险人每次住院的实际住院天数，扣除保险单约定的免赔天数后，按保险单约定的日津贴金额给付意外伤害住院津贴。

2. 被保险人单次住院治疗的，住院津贴金的给付天数以保险单约定的单次给付天数为限；若被保险人多次住院，保险人对被保险人给付住院津贴金的，以保险单约定的累计给付天数为限。实际给付天数达到保险单约定的累计给付天数，保险人对该被保险人的保险责任终止。

责任免除

第五条 因下列原因造成被保险人身故、伤残或支出医疗费用的，保险人不承担给付保险金责任：

- （一）投保人的故意行为；
- （二）被保险人自致伤害或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- （三）因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
- （四）被保险人药物过敏、食物中毒、猝死（见释义）；
- （五）被保险人接受整容手术及其他内、外科手术导致的医疗事故（见释义）；
- （六）被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- （七）被保险人因遭受意外伤害以外的原因失踪而被法院宣告死亡者；
- （八）用于矫形、整容、美容、心理咨询、器官移植，或修复、安装及购买伤残用具（如轮椅、假肢、助听器、配镜、假眼、假牙等）的费用；
- （九）被保险人体检、疗养、康复治疗的费用；
- （十）任何生物、化学、原子能武器，原子能或核能装置所造成的爆炸、灼伤、污染或辐射；
- （十一）战争、军事行动、恐怖活动、暴动、武装叛乱；
- （十二）被保险人在青岛市行政区域外遭受意外伤害事故。

第六条 被保险人在下列情形下遭受伤害导致身故、伤残或支出医疗费用的，保险人不承担给付保险金责任：

- （一）被保险人从事非法、犯罪活动期间或被依法拘留、服刑期间；
- （二）被保险人酗酒或受酒精、毒品（见释义）、管制药物的影响；
- （三）被保险人酒后驾驶、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证（见释义）的机动交通工具；
- （四）被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车（见释义）等高风险活动；
- （五）被保险人从事雇佣活动或帮工活动。

保险金额

第七条 老年人意外伤害保险金额由投保人、保险人双方约定，具体以当年度保险合同载明的金额为准，保险金额一经确定，中途不得变更。

保险期间

第八条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第九条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应向投保人说明本保险合同的内容。对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立保险合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明。未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十一条 保险人认为投保人、被保险人或者受益人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人或者受益人补充提供。

第十二条 保险人收到被保险人或者受益人的给付保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在 30 日内作出核定。但保险责任的核定必须依赖于特定证明、鉴定、判决、裁定或其他证据材料的，保险人应在被保险人或者受益人提供或自行取得上述证据材料起 30 日内作出核定。本保险合同另有约定的除外。

第十三条 保险人应当将核定结果通知被保险人或者受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或者受益人达成给付保险金的协议后 10 日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对给付保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行给付保险金的义务。保险人依照前款约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三个工作日内向被保险人或者受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

第十四条 保险人自收到给付保险金的请求和有关证明、资料之日起 60 日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定给付的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十五条 除另有约定外，投保人应当在保险合同订立时交清全部保险费。投保人未按约定付清全部保险费的，发生保险事故，保险人不承担赔付责任。

第十六条 订立本合同时，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或

者提高保险费率的，保险人有权解除本合同。保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担给付保险金的责任。

第十七条 被保险人或者保险金受益人知道保险事故发生后，应当及时通知项目综合服务中心。故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担给付保险金责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。

出现以下情况，保险人应视同为已及时报案：

1. 对于可从公共媒体包括电视台、权威互联网站等其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的；

2. 如因不可抗力（见释义）因素无法及时报案，保险人认可被保险人及项目综合服务中心事后出具的书面说明，并视同为及时报案予以受理。

对于做销案处理的案件，如被保险人在法律规定的索赔时效期间内提出索赔的，保险人接受重新立案。

保险金的申请与给付

第十八条 保险金申请人（见释义）向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。保险金申请人未及时提供有关单证，导致保险人无法核实单证的真实性及其记载的内容的，保险人对无法核实部分不负给付保险金责任。

（一）身故保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1. 保险金申请人的有效身份证件（见释义）及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件及居住证原件；

2. 国家卫生行政部门认定的医疗机构、公安部门或其他相关机构出具的被保险人的死亡证明；

3. 被保险人的户籍注销证明；

4. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；

5. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

6. 若被保险人为宣告死亡，须提供由法院出具的宣告死亡判决书。

（二）伤残保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1 被保险人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件及居

住证原件；

2. 由二级以上（含二级）医院或者由双方认可的医疗机构（或者鉴定机构）根据《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）出具的伤残鉴定书。

3. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；

4. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（三）意外伤害医疗保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1. 保险金申请人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件、居住证原件；

2. 二级以上（含二级）医疗机构或其他保险人认可的医疗机构出具的医疗费用收据、诊断证明、病历；

3. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；

4. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（四）意外伤害住院津贴保险保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1. 保险金申请人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍参保被保险人需提供居住证原件；

2. 二级以上（含）或保险人认可的医疗机构出具的病历和住院证明；

3. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

4. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

第十九条 保险金申请人向保险人请求保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

保险合同解除

第二十条 本保险合同成立后，除本保险合同另有约定外，投保人可以要求解除本保险合同。但已发生任何保险金给付或已发生本保险合同约定的保险事故但尚未给付保险金的，投保人不得要求解除本保险合同。

第二十一条 投保人要求解除本保险合同时，应填写保险合同解除申请书，并提交保险单、保险

费交付凭证和投保人身份证明。本保险合同自本保险人接到保险合同解除申请书时终止。本保险人于接到保险合同解除申请书之日起三十日内向投保人退还本保险合同的现金价值（见释义）；但若投保人在保险责任开始前就要求解除合同，则保险人全额退还已交纳的保险费。

争议处理

第二十二条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，依法向人民法院起诉。

第二十三条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

释义

本保险合同具有特定含义的名词，其定义如下：

周岁：以法定身份证明文件中记载的出生日期为基础计算的实足年龄。

保险人：指与投保人签订本保险合同的保险公司。

不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

意外伤害：指外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件致使身体受到的伤害。

以下情形属于疾病范畴，非本条款所指意外伤害：

1. 猝死：指由潜在疾病、身体机能障碍或其他非外来性原因所导致的、在出现急性症状后发生的突然死亡，以医院的诊断或公安、司法机关的鉴定为准；

2. 过敏及由过敏引发的变态反应性疾病；

3. 高原反应；

4. 中暑；

5. 细菌、病毒或其他病原体导致的感染性疾病。

医疗事故：指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身伤害的事故。

无有效驾驶证：被保险人存在下列情形之一：

1. 无驾驶证或驾驶证有效期已届满；

2. 驾驶的机动车与驾驶证载明的准驾车型不符；

3. 实习期内驾驶公共汽车、营运客车或者载有爆炸物品、易燃易爆化学物品、剧毒或者放射性等危险物品的机动车，实习期内驾驶的机动车牵引挂车；

4. 持未按规定审验的驾驶证，以及在暂扣、扣留、吊销、注销驾驶证期间驾驶机动车；

5. 使用各种专用机械车、特种车的人员无国家有关部门核发的有效操作证，驾驶营运性客车的驾驶人无国家有关部门核发的有效资格证书；

6. 依照法律法规或公安机关交通管理部门有关规定不允许驾驶机动车的其他情况下驾车。

无有效行驶证是指发生保险事故时，被保险人驾驶的机动车存在下列情形之一：

1. 已被依法注销登记；
2. 未取得公安机关交通管理部门核发的行驶证、号牌、临时号牌或临时移动证；
3. 未在法定期限内进行安全技术检验或检验不合格。

潜水：指使用辅助呼吸器材在江、河、湖、海、水库、运河等水域进行的水下运动。

攀岩：指攀登悬崖、楼宇外墙、人造悬崖、冰崖、冰山等运动。

探险：指明知在某种特定的自然条件下有失去生命或使身体受到伤害的危险，而故意使自己置身于其中的行为，如：江河漂流、登山、徒步穿越沙漠或人迹罕至的原始森林等活动。

武术比赛：指两人或两人以上对抗性柔道、空手道、跆拳道、散打、拳击等各种拳术及使用器械的对抗性比赛。

特技表演：指进行马术、杂技、驯兽等表演。

毒品：指《中华人民共和国刑法》规定的鸦片、海洛因、甲基苯丙胺（冰毒）、吗啡、大麻、可卡因以及国家规定管制的其他能够使人形成瘾癖的麻醉药。

食物中毒：是指食用了不利于人体健康的物品而导致的急性中毒性疾病，通常是在不知情的情况下进食了受污染食物，长期少量摄入某些有毒有害物质发生食物中毒。

猝死：指表面健康的人因潜在疾病、机能障碍或其他原因在出现症状后 24 小时内发生的非暴力性突然死亡。猝死的认定以医院的诊断和公安部门的鉴定为准。

酒后驾驶：指经检测或鉴定，发生事故时车辆驾驶人员每百毫升血液中的酒精含量达到或超过一定的标准，公安机关交通管理部门依据《中华人民共和国道路交通安全法》的规定认定为饮酒后驾驶或醉酒后驾驶。

有效身份证件：指由政府主管部门规定的证明个人身份的证件，如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证等证件。

保险金申请人：除另有约定外，保险金申请人是指被保险人本人。

现金价值：除另有约定外，按下述公式计算现金价值：现金价值=净保费×（1-保险合同已生效的天数/保险合同保险期限的天数），经过日期不足一日的按一日计算。

《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）：《人身保险伤残评定及代码》指国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会 2024 年第 24 号中国国家标准公告发布的《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）。本文件将伤残程度划分为十级，最重为第一级，最轻为第十级。对于未列出的伤残情况，不予评定伤残等级。根据伤残等级对应的百分比，匹配保险金给付比例。保险金给付比例分为十档并与伤残等级相对应。伤残程度第一级对应的保险金给付比

例为 100%，伤残程度第十级对应的保险金给付比例为 10%，每级相差 10%。如该文件重新修订，则以最新修订的文件版本为准。

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

附件

意外伤害伤残程度与保险金给付比例表（给付表）

序号	伤残程度	给付比例
1	永久丧失工作能力或一级伤残	100%
2	二级伤残	90%
3	三级伤残	80%
4	四级伤残	70%
5	五级伤残	60%
6	六级伤残	50%
7	七级伤残	40%
8	八级伤残	30%
9	九级伤残	20%
10	十级伤残	10%

注：意外伤害伤残等级评定，参照《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T44893-2024）

采购人允许偏离范围或者幅度：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应，否则投标无效。其余条款偏离由评标委员会按照“评分标准”要求进行评定。

3. 商务条件

3.1 服务期限

- 3.1.1 服务期限一年，服务期满后，采购人可根据相关政策以及上一年度考核情况决定是否与中标人续签，服务期限最多不超过三年。
- 3.1.2 若因其中一包中标人严重违反法律法规或其他原因，导致无法继续履行其服务区域内的合同义务时，另一包中标人可根据采购人指定，作为互补服务承接方，在合同剩余服务期内，临时接管该区域的保险业务，相关费用、资料、数据等一并移交接管方。具体支付方式及比例在共保协议中另行明确。

3.2 服务地点

青岛七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、平度市、莱西市）。

3.3 付款方式

- 3.3.1 青岛七区三市内户籍老年人承保部分，由各区（市）民政部门作为投保人，依照

公安户籍管理部门提供的年满 59 周岁不满 60 周岁人数的二分之一和公安户籍管理部门统计的年满 60 周岁人数的合计数进行人数统计，以中标单价为标准，向中标人支付相关费用，中标人同时向各区（市）民政部门签发保单、开具发票并出具保险合同金额 3% 的履约保证金（履约保证金允许以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，保函要求见索即付）。市级承担的资金，由中标人向市民政局开具发票，提供履约保证金凭证复印件（加盖中标人公章）。

3.3.2 非青岛辖区户籍老年人承保部分（不含康复指导服务），由本人或其亲属通过客服专线由项目综合服务中心协调安排到区（市）相关中标人承保，费用自理。

3.4 服务成果验收

中标人将根据民政部门制订的考评标准，接受采购人、各区（市）民政部门和监督机构的监督考评。

3.5 保险有效期

2025 年 12 月 1 日 0 时至 2026 年 11 月 30 日 24 时。

3.6 服务保障

本招标文件未尽条款，参照《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国民法典》《青岛市养老服务补贴实施办法》（青民〔2024〕6 号）、《青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目实施办法》（〔2026〕001）及国家保险监管机构颁布的各项规章制度执行。

3.7 合同签署

（1）招标完成后，青岛市民政局、中标人（2 家）将共同签订框架协议。

（2）基于上述协议相关内容，各区（市）民政部门将分别与中标人签订合同。

3.8 扣罚依据考评办法实施。

3.9 特殊情况处理

3.9.1 服务期限内，中标人不得主动终止合同，未经采购人同意，不得将本协议约定的保险服务、理赔业务等核心工作分包、转包。

3.9.2 中标人应当承接自 2025 年 12 月 1 日零时起发生的事故赔案（包括服务费用），对于上年度承保公司已支付的赔款，中标人应在上年度承保公司交付相关凭证后向上年度承保公司支付；对于未支付的赔款，中标人应接收上年度承保公司的理赔资料，继续向被保险人支付。

注：上述要求以及标注中：带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应。

第五章 评标办法

1. 相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.3 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.3.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

1.3.2 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

1.3.3 符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.3.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.3.5 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.4 面向中小企业预留情况详见投标人须知前附表。

1.4.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，中型、小型和微型企业参加政府采购活动的须提供《中小企业声明函》（格式见附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策；

1.4.2 企业划型标准按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业

〔2011〕300号）规定执行。

1.4.3 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.5 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位四舍五入）。

1.6 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

2. 评分标准

评审因素		分值	评审标准
资格性审查	营业执照或登记证书或执业许可证等	合格制	具有独立承担民事责任的企业或组织合法经营权的凭证（如：营业执照或登记证书或执业许可证等）原件或复印件加盖投标人公章相关标书内容在营业执照或登记证书或执业许可证等中体现。
	经营保险业务许可证	合格制	金融监管部门颁发的有效期内的《经营保险业务许可证》原件或复印件加盖投标人公章，且业务范围包含意外伤害保险相

			关标书内容在经营保险业务许可证中体现。
	分支机构投标的，须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权	合格制	如分支机构进行投标的须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权书(须加盖总公司公章)原件或复印件加盖投标人公章相关标书内容在分支机构投标的 须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权中体现。
	声明函	合格制	在经营活动中无重大违法记录和行贿犯罪记录、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的声明函（详见附件）原件或复印件加盖投标人公章相关标书内容在声明函中体现。
	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)	合格制	(根据具体项目情况可添加资格证明材料)相关标书内容在(根据具体项目情况可添加资格证明材料)中体现。
符合性审查	投标文件雷同检查	合格制	投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的

			情形相关标书内容在投标函、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、报价一览表、分项报价明细表、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、商务响应表、残疾人福利性单位声明函（若有）、联合投标协议书（若有）、联合投标授权委托书（若有）、中小企业声明函（若有）、监狱企业的证明（若有）、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明。、服务响应表、服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员(主要从业人员及其技术资格)一览表、人员配备、风险管控及应急服务措施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺(如有，格式自拟) 招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）中体现。
--	--	--	---

	对招标文件的技术/服务要求响应情况	对招标文件的技术/服务要求响应情况 1	合格制	投标文件响应招标文件以下技术/服务要求（对应投标文件技术部分——技术响应表/服务响应表）相关标书内容在服务响应表中体现。
		对招标文件的技术/服务要求响应情况 2	合格制	★.....相关标书内容在服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表、人员配备、风险管控及应急服务措施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺（如有，格式自拟）、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）中体现。
	投标报价		合格制	按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应投标文件商务部分——报价一览表）相关标书内容在报价一览表、分项报价明细表中体现。

	投标有效期		合格制	投标有效期满足招标文件要求(对应投标文件商务部分——投标函) 相关标书内容在投标函中体现。
	对招标文件的商务要求响应情况	对招标文件的商务要求响应情况 1	合格制	投标文件响应招标文件以下商务要求(对应投标文件商务部分——商务响应表) 相关标书内容在商务响应表中体现。
		对招标文件的商务要求响应情况 2	合格制	(货物：交货期、交货地点、付款方式、售后服务要求、验收.....) (服务：服务期限或者提供服务起止时间、服务保障要求.....) 相关标书内容在法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、残疾人福利性单位声明函(若有)、联合投标协议书(若有)、联合投标授权委托书(若有)、中小企业声明函(若有)、监狱企业的证明(若有)、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交

				的资料、文件和说明。中体现。
	对招标文件的编制、签章要求 响应情况	合格制		投标文件按照招标文件要求编制、签章相关标书内容在投标函、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、报价一览表、分项报价明细表、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、商务响应表、残疾人福利性单位声明函（若有）、联合投标协议书（若有）、联合投标授权委托书（若有）、中小企业声明函（若有）、监狱企业的证明（若有）、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明。、服务响应表、服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表、人员配备、风险管控及应急服务措施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺（如有，格式自拟）、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料、文件和证明服务的合格性和符合招标文件规定的技

			术资料、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）中体现。
	其他 1	合格制	投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件相关标书内容在投标函、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、报价一览表、分项报价明细表、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、商务响应表、残疾人福利性单位声明函（若有）、联合投标协议书（若有）、联合投标授权委托书（若有）、中小企业声明函（若有）、监狱企业的证明（若有）、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明。、服务响应表、服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表、人员配备、风险管控及应急服务措施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺（如有，格式自拟）、招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资

			料和文件、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）中体现。
	其他 2	合格制	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形相关标书内容在投标函、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、报价一览表、分项报价明细表、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、商务响应表、残疾人福利性单位声明函（若有）、联合投标协议书（若有）、联合投标授权委托书（若有）、中小企业声明函（若有）、监狱企业的证明（若有）、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明。、服务响应表、服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表、人员配备、风险管控及应急服务措施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺（如有，格式

			自拟) 招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料、投标人需要说明的其他文件和说明 (格式自拟) 中体现。
	其他 3	合格制	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形相关标书内容在投标函、法定代表人身份证明、法定代表人授权委托书、报价一览表、分项报价明细表、投标人同类项目实施情况一览表、类似成功案例业绩证明、理赔经验、商务响应表、残疾人福利性单位声明函 (若有)、联合投标协议书 (若有)、联合投标授权委托书 (若有)、中小企业声明函 (若有)、监狱企业的证明 (若有)、招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料、招标文件其它规定或者投标人认为应介绍或者提交的资料、文件和说明。、服务响应表、服务方案、专业化水平、服务定位、项目实施人员 (主要从业人员及其技术资格) 一览表、人员配备、风险管控及应急服务措

			施、服务保证措施、实质性条款响应或承诺（如有，格式自拟）招标文件要求或者投标人认为其它应介绍或者提交的资料 and 文件、证明服务的合格性和符合招标文件规定的技术资料、投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）中体现。
商务部分	投标报价	10.0	基准价计算名称: 基准价计算方式 评标基准价 $C = \text{所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价(或最终价格)}$ ##报价得分 = 评标基准价 ÷ (投标报价或者最终价格) × 满分 1.按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定，对小微企业报价给予10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 2.大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的（联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额应当占合同金额30%以上），报价

				给予 4 %的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 相关标书内容在报价一览表中体现。
	企业业绩		6.0	自 2023 年 1 月 1 日至今已承担的同类项目（意外险类项目），每份得 3 分，最高得 6 分。须提供保单或保险合同或协议原件扫描件，否则不得分。同类项目认定时间以签订时间为准。
	理赔经验		10.0	自 2023 年 1 月 1 日至今结案的同类老年人意外险理赔服务，每提供一份得 2 分，最高得 10 分（提供理赔计算书原件或复印件加盖公章电子文档，否则不得分）。 相关标书内容在理赔经验中体现。
技术部分	响应情况	基本分	15.0	全部满足招标文件条款要求的得 15 分； 实质性条款有 1 项不满足的，为无效投标。相关标书内容在服务响应表中体现。
		负偏离	0.0	每出现 1 条负偏离，扣除基本分 3 分，基本分扣完为止。相关标书内容在服务响应表中体现。

	服务方案	12.0	投标人工作流程方案需涵盖投保服务、报案受理、查勘定损、理赔支付、纠纷调解、数据采集、宣传推广等全流程，在政府协调指导下，联合协商第一包中标人设立并运营项目综合服务中心，确定康复指导服务机构，项目组织管理措施需明确各部门职责及协同机制。满足上述要求且方案完善、针对性强、重点突出，完全符合项目需求，得 12 分； 基本满足上述要求，工作流程、理赔流程、工作计划合理可行，但内容表述略有不足，得 9 分； 工作流程、理赔流程明确，但服务方案对项目综合服务中心运营、康复指导服务、风险管控等核心内容针对性及完整性不足，得 6 分； 服务方案简单，未充分体现核心工作要求及管理措施，得 3 分； 未提供者不得分。相关标书内容在服务方案中体现。
	专业化水平	12.0	投标人诚信建设及品牌口碑良好，服务优

			势突出快速响应、上门服务等特色,承保服务能力满足青岛七区三市地域覆盖要求。 满足上述要求且提供对应证明材料,体现证明服务优势及投标人相应专业化水平,得 12 分; 具有部分服务优势,可体现投标人部分专业化水平,得 9 分; 未充分体现团队专业性、服务能力及优势,有相应证明材料,得 6 分; 对专业化水平进行阐述,未提供证明材料,得 3 分; 未提供者不得分。相关标书内容在专业化水平中体现。
	服务定位	5.0	投标人需针对本项目建立老年人意外险理赔服务绿色通道,明确以下要求: 1.理赔时效承诺(含现场查勘时限、资料审核时限、赔款支付时限); 2.针对行动不便老年人的上门查勘、上门理赔服务措施; 3.确保报案后及时推送康复服务信息;

			方案详细且针对性强、承诺明确、保障措施完善，得 5 分； 建立绿色通道，方案针对性及实时性不足，但承诺明确、有保障措施，得 3 分； 有绿色通道及服务方案，承诺理赔时间，但专项保障措施不完善，得 1 分； 未提供者不得分。相关标书内容在服务定位中体现。
	人员配备	8.0	1.项目经理具备 10 年（及以上）行业从业经验的，得 2 分（开标时提供项目经理在职证明、社保证明材料原件或复印件加盖公章的电子文档，未提供上述证明材料不得分）； 2.队伍配置人员中，医学相关专业在 3 人基础上，每增加 1 人加 1 分，最高加 3 分（需用于康复指导、理赔查勘中的医学支持等工作，开标时提供人员学历证书或学信网学历认证报告或其他专业证明材料及开标前三个月内任意一个月投标人或投标人分支机构为人员缴纳的社保证明材料原件或复印件加盖公章的电子文

			档); 3.取得法律、保险或经济类相关专业本科及以上学历人员在 3 人基础上 ,每增加 1 人加 1 分 ,最高加 3 分 (需用于纠纷调解、风险管控、数据处理等工作 ,开标时提供人员学历证书或学信网学历认证报告或其他专业证明材料及开标前三个月内任意一个月投标人或投标人分支机构为人员缴纳的社保证明材料原件或复印件加盖公章的电子文档); 同一人不重复计分 ,本项最高得 8 分。 相关标书内容在人员配备中体现。
	风险管控及应急服务措施	16.0	投标人应提供系统性的风险管控及服务措施方案 ,方案须体现从 “事后理赔” 向 “事前预防、事中干预” 的风险管理理念转变 ,并具备整体性、可操作性及针对性。 方案应涵盖(但不限于)以下维度的设计: 1.风险预防与宣传教育 :具备面向老年人的常态化风险防范宣传体系 ,能有效提升老年人及其照护者的风险意识与自我防护能力 ;

		2.数据分析与预警干预:建立基于事故与理赔数据的分析机制,能够识别风险分布与趋势,并向相关主体提供预警信息和整改建议,形成风险管理闭环; 3.健康与照护支持:提供风险筛查类预防服务,并为伤者设计包含便捷就医、康复支持、随访关怀等在内的全流程服务方案,能根据不同需求制定个性化服务计划; 4.机构及场所风险防控:具备为养老机构及其他老年人聚集场所提供专业化风险排查与整改指导的能力; 5.整体协调与创新适用:各项措施应逻辑连贯、相互支撑,具备良好的本地化适应性和实施路径,鼓励在服务模式、技术应用或协同机制等方面进行合理创新。 方案全面覆盖所有维度,逻辑严密、相互衔接;各项措施具体翔实,可操作性强;在数据分析与预警、个性化服务、风险排查等方面具有深入、创新的设计;本地化适应路径清晰,整体具备突出的系统性与前瞻性,得 16 分; 方案覆盖全部维度,措施较为具体可行,
--	--	---

			风险管控思路清晰;在部分维度（如预警机制、个性化服务、创新性等）有较好设计，但个别环节深度或衔接略有不足， 得 12 分； 方案覆盖大部分维度，整体具备可行性，但措施在某些方面较为笼统；数据分析、预警干预或个性化服务等内容相对薄弱，创新性一般，本地化实施路径不够清晰， 得 8 分； 方案仅涉及部分维度，内容不够系统;措施描述模糊，缺乏具体执行方式;在风险预防、数据分析、个性化支持等关键环节存在明显缺失,未充分体现事前事中风险管理理念，得 4 分； 方案内容零散、脱离实际,或仅简单重复题目要求，缺乏可操作性;未体现风险管控理念转变或未提供者，不得分。相关标书内容在风险管控及应急服务措施中体现。
	服务保证措施	6.0	投标人需具备健全的组织机构,明确服务质量保证措施、保密措施,建立以下工作

			机制： 1.完整的工作台账(含投保信息、报案记录、理赔进度、纠纷处理、宣传活动、风险排查等)； 2.工作信息收集、反馈机制(定期向民政部门报送数据及分析材料)； 3.服务质量监督考评机制(配合民政部门及第三方机构的监督考评)； 4.信息安全防护体系(保障参保人信息安全，符合数据共享及保护要求)。 机构健全、措施完善、内容全面清晰、合理可行得6分；有相关措施但完整性欠缺、描述合理得4分；措施不健全、内容简单、有缺漏项得2分；未提供者不得分。相关标书内容在服务保证措施中体现。
--	--	--	--

3. 政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.2 小微企业价格扣除优惠标准详见投标人须知前附表。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购

购执行机制的通知》〔2019〕9号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕18号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣（详见投标人评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

第六章 投标人须知

1. 招标依据及原则

- 1.1 《中华人民共和国政府采购法》；
- 1.2 《中华人民共和国政府采购法实施条例》；
- 1.3 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》；
- 1.4 《政府采购质疑和投诉办法》；
- 1.5 《山东省政府采购管理办法》；
- 1.6 《中华人民共和国民法典》；
- 1.7 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2. 合格的投标人

- 2.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
- 2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料；
- 2.3 单位负责人为同一个人的两个以及两个以上法人，母公司、全资子公司以及其控股公司或者存在管理关系的不同单位，都不得在同一包或者未划分包的同一招标项目同时投标；
- 2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定：
 - 2.4.1 联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务；
 - 2.4.2 联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件；
 - 2.4.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。
 - 2.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
 - 2.4.5 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定的事项对采购人承担连带责任；
 - 2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，但联合体各方均应符合上述规定。
- 2.5 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。
- 2.6 采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不

得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。

2.7 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。

符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

3. 保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与招标投标活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除招标文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

4.3 时间单位

除招标文件中另有规定外，招标文件所使用的时间单位“天”“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

4.4 投标有效期

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可以在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件。

4.5 投标费用

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

5. 踏勘现场

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采

购人原因外，投标人应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其他任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6. 询问及答复

6.1 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问；采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

6.2 询问在本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在本项目的公告页面查看。

7. 偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

8. 履约担保

见投标人须知前附表

9. 采购代理服务费用

见投标人须知前附表

10. 招标文件

10.1 招标文件的组成

10.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成：

- (1) 招标公告；
- (2) 投标人须知前附表；
- (3) 投标人应当提交的资格、资信等证明文件；
- (4) 采购需求；
- (5) 评标办法；
- (6) 投标人须知；
- (7) 开标、资格审查、评标、定标；
- (8) 纪律和监督；
- (9) 签订合同、合同主要条款；
- (10) 投标文件格式；
- (11) 投标人须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认，详见投标人须知前附表。

招标文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的公告为准。

11. 投标文件的组成

11.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件，并保证其真实性、准确性以及完整性，按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 投标文件由资格审查文件、商务部分、技术部分组成：

11.3 资格审查部分

11.3.1 营业执照或登记证书或执业许可证或法人证书等（第三章序号1要求的内容）；

11.3.2 声明函（见附件）；

11.3.3 经营保险业务许可证；

11.3.4 分支机构投标的须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权；

11.3.5 招标文件要求的其他资格证明材料。

11.4 商务部分

11.4.1 投标函；

11.4.2 法定代表人身份证明；

11.4.3 法定代表人授权委托书（若授权）；

11.4.4 投标报价：

（1）报价一览表。是分项报价明细表的汇总表，投标报价（即投标报价总计金额）为各个分项报价金额之和。

（2）分项报价明细表。各分项报价小计名称应当与《报价一览表》中费用名称、金额对应，投标人应当对分项报价明细表中各分项逐一报价，投标人认为《分项报价明细表》有漏项的，可以增加分项报价。

（3）报价需要说明的其他文件、材料。投标人认为需要对《报价一览表》《分项报价明细表》中有关报价进一步说明或者证明其报价的文件和材料等。

11.4.5 理赔经验；

11.4.6 投标人同类项目实施情况一览表；

- 11.4.7 投标人同类项目业绩证明材料；
- 11.4.8 商务响应表；
- 11.4.9 残疾人福利性单位声明函（若有）；
- 11.4.10 中小企业声明函；
- 11.4.11 监狱企业的证明（若有）；
- 11.4.12 节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；
- 11.4.13 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料或投标人认为应介绍或提交的资料 and 文件（若有）。

11.5 技术部分

- 11.5.1 服务响应表；
- 11.5.2 服务方案；
- 11.5.3 专业化水平；
- 11.5.4 服务定位；
- 11.5.5 人员配备；
- 11.5.6 风险管控及应急服务措施；
- 11.5.7 服务保证措施；
- 11.5.8 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；
- 11.5.9 实质性条款响应或承诺（格式自拟）；
- 11.5.10 招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料或投标人认为应介绍或提交的资料 and 文件。

12. 投标报价

- 12.1 投标报价的范围：见投标人须知前附表。
- 12.2 投标人应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。
- 12.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。
- 12.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。
- 12.5 投标人应按照招标文件中要求的内容填写报价。
- 12.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写，以方便评标委员会对各投标文件进行比较。
- 12.7 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：
 - （一）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

12.8 唱标时，采购代理机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

12.9 投标人的中标价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，不得出现任何包含价格调整的要求。

13. 投标文件编制要求

13.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

13.2 投标文件编制：见投标人须知前附表。

13.3 投标文件签章：见投标人须知前附表。

13.4 投标人可对服务现场以及其范围环境进行考察，以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料，投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 投标人编制投标文件时，应当如实在服务响应表和资信以及商务响应表中填写响应情况。

14. 投标文件的修改、撤回与撤销

14.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，可以修改或者撤回已上传的投标文件。

14.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。

15. 投标文件加密、上传

见投标人须知前附表。

16. 投标文件的递交

16.1 投标人应在投标截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的要求：投标人完成电子投标文件制作后，通过【青岛市公共资源投标文件编制工具】上传投标文件，系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外，不论招标过程和结果如何，投标人的投标文

件均不退还。

17. 质疑

17.1 参加本次政府采购活动的投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起7个工作日内，通过全国公共资源交易平台(山东省•青岛市)青岛市公共资源交易电子服务系统(<http://ggzy.qingdao.gov.cn>)本项目招标公告页面，向采购人或者采购代理机构提出质疑。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以依法对该文件提出质疑。

17.2 投标人应知其权益受到损害之日，是指：

(一)对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

(二)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

(三)对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

17.3 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

17.4 质疑函内容应包括以下主要内容：

(一)投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

(二)质疑项目的名称、编号；

(三)具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(四)事实依据；

(五)必要的法律依据；

(六)提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

17.5 代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

17.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并通过系统以电子文档形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复不得涉及商业秘密。

18. 投诉

18.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》(第

94 号令)以及相关的法律法规及规定,质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的,可以在答复期满后 15 个工作日内向同级监管部门提起投诉。投标人投诉按照采购人所属预算级次,由本级财政部门处理。

18.2 投诉人提起投诉应符合下列条件:

- (一) 提起投诉前已依法进行质疑;
- (二) 投诉书内容符合本办法的规定;
- (三) 在投诉有效期限内提起投诉;
- (四) 同一投诉事项未经财政部门投诉处理;
- (五) 财政部规定的其他条件。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的,其投诉应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

18.3 投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。

18.4 投诉书应当包括以下主要内容:

- (一) 投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话;
- (二) 质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料;
- (三) 具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求;
- (四) 事实依据;
- (五) 法律依据;
- (六) 提起投诉的日期。

投诉人为自然人的,应当由本人签字;投诉人为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人,或者其授权代表签字或者盖章,并加盖公章。

18.5 代理人提出投诉的,应当提交投标人签署的授权委托书。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的,应当由本人签字;投标人为法人或者其他组织的,应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章,并加盖公章。

18.6 投诉人在全国范围 12 个月内三次以上投诉查无实据的,由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的,属于虚假、恶意投诉,由财政部门列入不良行为记录名

单，禁止其 1 至 3 年内参加政府采购活动：

（一）捏造事实；

（二）提供虚假材料；

（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

19. 其他需补充的内容

其他需要补充的内容：见投标人须知前附表。

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

第七章 开标、资格审查、评标、定标

1. 开标程序

1.1 宣布开标纪律；

1.2 宣布主持人、唱标人、记录人等有关人员姓名；

1.3 查看在线签到家数，少于三家开标会结束；不少于三家开标会继续进行；

1.4 投标人根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子投标文件开始解密；因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件，采购人或者采购代理机构可以不退还投标保证金。

1.5 投标人授权代表在开标记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开标结果；

1.6 开标结束。

2. 开标

2.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行。支持网上远程开标，所有投标人须在投标截止时间前 1 小时内通过 CA 数字证书进行在线签到。若到现场参加开标，应携带上传投标文件的 CA 及可登录互联网的电脑等设备以确保完成网上开标。

2.2 开标由采购代理机构指定专人负责，开标记录由投标人线上确认。

2.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场（在线）提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2.4 投标人不足 3 家的，不得开标。

2.5 在评审结束前，投标单位请保持电子交易平台在线登录状态。评标过程中，如果评审委员会要求投标人对投标文件进行澄清、说明或补正，投标单位需要通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交有投标单位电子签章的澄清，系统不接受超时的澄清。

2.6 各投标人的评审得分与排序将在电子招标投标交易平台告知。

3. 评标委员会

3.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评标专家组成，成员人数为 5

人以上单数。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。采购代理机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中确定评标委员会成员。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密义务。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

3.3 评标委员会成员不得参加与自己有利害关系的评审活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定，并按本招标文件的规定确定中标人候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

3.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

3.6 评标委员会的职责：

3.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

3.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3.6.3 对投标文件进行比较和评价；

3.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

3.6.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

3.7 评标委员会的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

3.7.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责

任；

3.7.6 编写评标报告；

3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复投标人提出的质疑；

3.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘密保密；

3.7.9 配合监管部门处理投诉；

3.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

3.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；

3.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；

3.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；

3.8.4 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关活动中从事违法行为而受到行政处罚或者刑事处罚的；

3.9 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

4. 资格审查、评标程序

4.1 资格审查

4.2 宣布评标纪律以及回避提示；

4.3 组织推荐评标委员会组长；

4.4 符合性审查；

4.5 技术和商务评审；

4.6 澄清有关问题；

4.7 比较与评价；

4.8 确定中标人或者推荐中标候选人名单；

4.9 编写评标报告；

4.10 宣布评标结果。

5. 资格审查

5.1 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

5.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)、“信用山东”(<http://credit.shandong.gov.cn>)及“信用青岛”(<http://www.qingdao.gov.cn/credit>)查询投标人信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他招标文件一并保存。

5.3 在资格性审查时，采购人、采购代理机构按照投标人提供的《声明函》（见附件）审查投标人及其法定代表人和项目负责人行贿犯罪情况。

5.4 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者采购代理机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

6. 评标

6.1 采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

6.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

6.1.2 宣布评标纪律；

6.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

6.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

6.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

6.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

6.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

6.1.8.1 分值汇总计算错误的；

6.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

6.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

6.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

6.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

6.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

6.2 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

序号	标题		符合性审查内容
1	投标文件雷同检查		投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
2	对招标文件的技术/服务要求响应情况	对招标文件的技术/服务要求响应情况 1	投标文件响应招标文件以下技术/服务要求（对应投标文件技术部分——技术响应表/服务响应表）
3		对招标文件的技术/服务要求响应情况 2	★……
4	投标报价		按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价（对应投标文件商务部分——报价一览表）
5	投标有效期		投标有效期满足招标文件要求（对应投标文件商务部分——投标函）
6	对招标文件的技术/服务要求响应情况	对招标文件的商务要求响应情况 1	投标文件响应招标文件以下商务要求（对应投标文件商务部分——商务响应表）
7		对招标文件的商务要求响应情况 2	（货物：交货期、交货地点、付款方式、售后服务要求、验收……） （服务：服务期限或者提供服务起止时间、服务保障要求……）

8	对招标文件的编制、签章要求响应情况	投标文件按照招标文件要求编制、签章
9	其他 1	投标文件未发现含有采购人不能接受的附加条件
10	其他 2	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
11	其他 3	未发现法律法规和招标文件规定的其他无效情形

在符合性审查时，对属于投标无效的投标人，评标委员会必须提出投标无效的事实依据，并出具投标无效说明。

6.3 技术和商务评审

6.3.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估（包括政府采购政策执行），综合比较与评价。

6.3.2 采用综合评分法的，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件商务部分和技术部分进行评价，并汇总每个投标人的得分。

6.3.3 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

7. 澄清有关问题

7.1 如果评标委员会要求投标人对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容进行澄清、说明或者补正时，评标委员会需通过电子交易平台【发起澄清】功能，要求投标人在规定的时间内做出必要的澄清、说明或者补正。投标人需通过电子交易平台【专家问题澄清】功能，限时在线提交有投标单位电子签章的澄清；系统不接受超时的澄清。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

7.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响应实质性条款的，评标委员会有权确定其投标无效，投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

7.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当通过【专家问题澄清】功能，要求其在合

理的时间内提交书面说明，必要时提交相关证明材料，投标人需通过电子交易平台【专家问题澄清】功能证明其报价合理性；对于投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

根据关于推动解决政府采购异常低价问题的通知（财库〔2026〕2号）要求，

（一）政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：

1. 投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50% 的，即投标（响应）报价 $<$ 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times$ 50%；

2. 投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50% 的，即投标（响应）报价 $<$ 通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 $\times$ 50%；

3. 投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45% 的，即投标（响应）报价 $<$ 采购项目最高限价 $\times$ 45%；

4. 评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

（二）评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟（具体时间由评标委员会现场决定）。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

采购人、采购代理机构应当为评审委员会在评审现场及时获取同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等相关信息资料提供便利。评审委员会借助互联网等渠道查询相关信息的，

应当严格遵守评审工作纪律，不得实施影响评审公正的行为。

异常低价投标（响应）审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

8. 定标

8.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的，中标候选人数量见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

8.2 本次招标评标办法：见投标人须知前附表。

8.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

8.6 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.7 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上

情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

8.8 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

9. 中标公告以及中标通知书

9.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起2个工作日内，发出中标通知书，并在全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告中标结果（公告期限为1个工作日），招标文件随中标结果同时公告；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

9.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

10. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

10.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；

10.3 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；

10.4 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；

10.5 招标文件第三章规定投标人应当提交的资格证明文件未提交或提交不齐全的；

10.6 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；

10.7 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；

10.8 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

10.9 投标文件存在记录的MAC地址、CPU序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.10 法律法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体作出决定并出具投标无效的事实依据。

11. 废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足3家或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足3家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律法规以及招标文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

12. 特殊情况处置程序

12.1 评标委员会成员的更换

12.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

12.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

13. 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

13.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

13.1.2 投标人之间约定中标人；

13.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

13.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

13.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.2.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

13.2.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

13.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

13.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：

13.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

13.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露标底、评标委员会成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

13.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

13.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

14. 违规处理

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加青岛市政府采购活动：

14.1 提供虚假投标材料谋取中标的；

14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

14.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

14.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

14.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

14.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；

14.8 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；

14.9 法律法规和招标文件中规定的其他情形。

第八章 纪律要求

1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求，建立健全本单位政府采购内部控制制度，在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向投标人索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

2. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为：

- （一）确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；
- （二）接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律规定允许澄清或说明的情形除外；
- （三）违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；
- （四）对需要专业判断的主观评审因素协商评分；
- （五）在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；
- （六）记录、复制或者带走任何评标资料；
- （七）其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

第九章 签订合同、合同主要条款

1. 签订合同

1.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 10 个工作日内,按照招标文件和中标人投标文件的约定,与中标人签订书面合同。所签订合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第 4 条的规定为基础,并根据评标、答疑情况进行修改补充,但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求,作为签订合同的条件,不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 招标文件、投标文件、书面承诺和中标通知书均作为经济合同的一部分,且具有法律效力。中标人应严格履行经济合同所规定的各项义务和责任,否则将依法处理。

1.4 有关法规或者招标文件明确不允许分包方式履行合同的,中标人不得分包履行合同,否则将依法承担法律责任。招标文件明确允许分包方式履行合同的,按照招标文件相关规定执行。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内,将采购合同在青岛市政府采购网上公开,并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同,依照其规定。

1.7 甲方支持乙方按照《青岛市财政局 青岛市民营经济发展局关于进一步做好政府采购合同信用融资工作的通知》(青财采〔2019〕20 号)规定享受信用融资政策。如乙方按照文件规定向政府采购合同信用融资平台合作金融机构申请贷款,甲方承诺无条件允许乙方将本合同约定的收款账号变更为相应贷款合同约定的还款账号,为信用融资业务的顺利开展提供便利。变更账号应当在政府采购合同信用融资平台备案锁定。

1.8 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46 号)规定享受扶持政策获得政府采购合同的,小微企业不得将合同分包给大中型企业,中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.9 当中标人放弃中标或者因被质疑、投诉经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的,采购人可从推荐中标候选人名单中按顺序重新确定中标人,但应符合相关规定;否则采购人应重新组织采购。

1.10 可能存在的风险提示:本项目为预采购,可能因意外情况终止或变更。

2. 追加合同金额

政府采购合同履行中,采购人需要追加与合同标的相同的服务的,在不改变合同其

他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%，否则采购人应重新组织招标。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

3. 服务质量与验收

招标文件中的服务按照国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者招标文件、投标文件、书面承诺提供服务。如对服务以及质量有争议，采购人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由中标人承担全部责任。

4. 合同主要条款

(仅供参考，具体以实际签订为准)

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目

框架协议

二零二六 年 月

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目

框架协议

甲方：青岛市民政局

乙方 1：（第一包中标人）

乙方 2：（第二包中标人）

为做好青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目（以下简称“本项目”）的工作，经甲、乙双方友好协商，一致同意，由甲方组织和监督，乙方承保、进行项目运作及提供保险服务。甲、乙双方就本项目相关事宜达成如下协议：

一、本协议的构成

（一）下列文件均作为本协议的有效组成部分

1. 本项目执行过程中双方达成的规章制度、备忘录等；
2. 本协议的补充协议；
3. 本协议文本；
4. 招标文件；
5. 投标补充文件；
6. 投标文件；
7. 批单；
8. 保险单；
9. 共保协议；
10. 保险合同。

（二）如上述文件之间存在矛盾或不一致之处，除另有明确的约定外，以排序在前的文件规定的内容为准。若排序在前文件存在模糊表述或未覆盖事项，以有利于保障老年人权益、符合本项目公益属性的原则进行解释。

二、协议各方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

1. 对本项目统一管理，并进行组织、指导、协调和监督。

2. 建立各级青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险工作管理机制，并指定相关处室、相关人员负责甲、乙双方的日常联系与协作，共同推动本项目工作顺利开展。

3. 协助乙方对本项目进行宣传推广；印发规范文件，引导各投保人及时办理投保手续，按时缴纳相关费用。

4. 组织或委托第三方监督机构组织乙方召开联席工作会议，必要时邀请区（市）民政局参加，协调解决工作中存在的问题。服务范围包括青岛辖区七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、平度市、莱西市）。

5. 制定并解释相应考评办法，委托第三方监督机构对乙方服务情况进行工作考评监督，并依据考评办法和考评结果作出处理。对乙方设立并运转的项目综合服务中心、确定康复指导服务机构的相关方案、过程、结果进行监督、审核。

6. 如一包中标人严重违反法律法规或其他原因，导致无法继续履行其服务区域内的合同义务时，甲方有权指定另一包中标人作为互补服务承接方，临时接管该区域的保险业务。

7. 相关法律法规赋予甲方的其他权利和义务。

（二）乙方的权利和义务

1. （第一包中标人）乙方 1 和（第二包中标人）乙方 2 作为本项目的共同服务提供商，互为补充、协同配合，实现整体联动服务。如其中一包中标人严重违反法律法规或其他原因，导致无法继续履行其服务区域内的合同义务时，另一包中标人可根据甲方指定，作为互补服务承接方，在合同剩余服务期内，临时接管该区域的保险业务，相关费用、资料、数据等一并移交接管方。具体支付方式及比例在共保协议中另行明确。

2. 乙方应按照保险合同的约定，承担本项目的保险责任，履行赔付义务。

3. 协助甲方及区（市）民政局做好宣导培训等投保工作。

4. 本协议有效期内，乙方及其分支机构不得在市场上向本统保范围内的潜在参保人群销售类似保险产品，且不得出现对青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险产品（以下简称“本产品”）的二次竞争性营销，包括不得自行展业，私下承保类似产品，或与其他机构变相开展类似保险业务等扰乱市场秩序、损害其他中标人利益的行为等。

5. 每月定期向甲方及区（市）民政局、第三方监督机构汇报承保和理赔情况，提供承保和理赔数据和分析材料，并接受甲方及区（市）民政局、第三方监督机构的监督，每季度向甲方及区（市）民政局移交完整理赔明细数据。

6. 应完善服务质量，根据甲方提出的意见、建议及时进行相应的整改，并将整改措施和效果告知甲方。

7. 乙方1须在中标后2个月内在政府协调指导下，联合协商乙方2设立并运营项目综合服务中心，确定1家康复指导服务机构，相关方案、过程、结果须报甲方审核。

8. 项目综合服务中心设立及运营费标准由各中标人根据运营实际需要共同确定，各中标人按照承保比例及合同约定事项据实分摊，其中，乙方1、2计提费用均不得低于其合同金额的4%。该费用分摊方式适用于过渡期（2025年12月1日0时至本协议生效时）委托运营400话务中心产生费用（每月约15万元）。

9. 康复指导服务费按照3元/人/年计取。康复指导服务费实行专款专用，严格按照保险年度确定的服务事项实施，不得挪用、挤占；对于当年未使用完的康复指导服务费，应结转至后续保险年度继续使用，直至使用完毕。

10. 依托项目综合服务中心，乙方开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化宣传推广、风险数据分析、隐患排查、舆论监督、预警提示等风险管控工作，所需费用由计提费用保障。

其中：

（1）组织具有相关经验的人员开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化宣传推广等工作，每项每个区（市）每月不少于1次；

（2）开展风险数据分析、隐患排查，发送预警提示，每项每个区（市）每季度不少于1次；

（3）常态化开展舆论监督。所需经费由两包中标人共同承担。

11. 乙方1和乙方2在甲方监督指导下，签订共保协议，就项目综合服务中心设立和运营、纠纷调解、数据采集、风险管控、媒体宣传、康复指导服务、互补服务等业务，明确权利义务、工作机制、费用分担等事宜。

12. 乙方2认可乙方1的招标结果。

13. 乙方就项目综合服务中心和设立、运营，康复指导服务机构选定、服务等具体工作内容、服务细节、范围、服务对象、时效等接受民政部门监督、考评、检查。双方有争议时，接受民政部门的调解意见。

14. 乙方授权项目综合服务中心将报案人信息发送给指定的康复指导服务机构。

15. 乙方不得以相关费用未足额缴纳为由，拒绝受理报案。

16. 乙方未经甲方同意，不得将本协议约定的保险服务、理赔业务等核心工作转包给第三方，否则甲方有权单方解除协议。

17. 相关法律、法规赋予乙方的其他权利和义务。

三、保险项目

1. 项目名称：青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目

2. 项目范围：青岛辖区七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、莱西市、平度市）行政区域内，自 2025 年 12 月 1 日 0 时起，在保险期间内发生属于保险责任范围的事故，乙方按照保险合同的约定负责赔偿。

四、承保方式与份额

（一）承保方式

承保方式为分别独立承保。由中标的两家保险公司根据统一保险方案和理赔机制共同承保本项目。每一包确定一家中标保险公司，其中中标第一包的保险公司作为该项目的首席承保公司，在中标后 2 个月内在政府协调指导下，共同联合协商设立并运营项目综合服务中心，确定 1 家康复指导服务机构，结果报民政部门备案，全体中标人须共同认可。

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目承保公司一览表

序号	行政区域	承保公司
1	市南区	
2	市北区	
3	李沧区	
4	崂山区	
5	黄岛区	
6	城阳区	

7	即墨区	
8	胶州市	
9	平度市	
10	莱西市	

（二）承保份额

两家中标保险公司所在承保片区份额均为 100%。

（三）服务期限

服务期限一年，服务期满后，采购人可根据相关政策以及上一年度考核情况决定是否与中标人续签，服务期限最多不超过三年。

五、项目组织体系

协议各方同意共同成立本项目工作小组。

1. 人员构成

工作小组成员包括甲方、乙方相关人员。工作小组人员名单如下：

成员	姓名	部门及职务	联系电话
组长		青岛市民政局	
副组长		青岛市民政局	
		保险公司 1	
		保险公司 2	
成员		保险公司	
		保险公司	
		保险公司	
		保险公司	

2. 工作职责

- （1）接受各方对工作中主要问题的反馈，协商处理办法。
- （2）具体组织领导小组、工作小组相关会议和活动。
- （3）重大保险事故的协调处理。
- （4）配合、协助领导小组的工作。

六、保险方案及费率机制

（一）保险方案

本项目的保险方案是指，在本项目需求公示中“青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险（2025 款）条款（草案）”的基础上，修订形成正式保单、保单细则。保险条款详见附件。

保障范围	赔付标准	最低保险金额
意外身故保险金	身故按保险金额一次性给付	10000 元
意外伤害伤残保险金	伤残按评残等级比例给付	20000 元
意外伤害医疗费用补助	在青岛市辖区内，二级以上（含二级）或保险人认可的医疗机构（偏远地区可在乡镇级医院）诊疗所支出的、符合当地社会医疗保险主管部门规定可报销的医疗费用，由社会医疗保险先行赔付，余额部分单次扣除 100 元免赔额后，按 100%比例给付医疗保险金，以意外伤害医疗费用保险金额为限。	5000 元
意外伤害住院（照护）补贴	每天给付金额：30 元；累计最高给付 180 天	5400 元

（二）费率机制动态优化

在本项目运行过程中，甲方可组织相关专家对本方案及费率机制进行评估，吸收借鉴市场上出现的更具操作性的保障条件和费率。各方同意，每年度可由甲方发起，根据各方商讨决定是否对本方案和费率机制进行修订。根据修订结果，乙方应按甲方的相关要求，及时向保险监管部门报备。

七、保险公司服务

（一）投保、理赔服务工作

1. 总体要求

（1）协助民政部门制定本项目实施的整体规划，提供包括协助投保、保险咨询、协助索赔在内的保险服务及市场推广工作。

（2）修订“青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险条款”，会同各入围保险公司形成正式保险条款、保单及保单细则，并由各服务区域承保人报行政主管部门备案。

(3) 负责本项目运作过程中日常工作处理，牵头解决运作过程中突发的疑难问题。

(4) 落实相关各方协调沟通机制，提高本项目运作效率。

(5) 乙方 1 牵头设立并运营青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目综合服务中心，主要包括 400 话务中心和案件理赔、纠纷调解、数据采集、风险管控、媒体宣传等部门，以及专职服务团队和配套网络系统等，乙方按照有关法律法规以及合同约定开展保险服务。乙方 2 参与项目综合服务中心设立及运营工作。

(6) 配合民政部门或其指定机构推进信息系统对接、理赔数据共享。

(7) 服务范围包括青岛辖区七区（市南区、市北区、李沧区、崂山区、黄岛区、城阳区、即墨区）三市（胶州市、平度市、莱西市）。

(8) 针对青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险制订宣传方案，宣传媒介包括但不限于广播、电视、平面及互联网媒体等，并负责宣传资料的设计、制作、发行。

2. 投保工作要求

(1) 协助投保人办理投保、续保工作。

(2) 协助做好保单审核和送达工作。

(3) 按照甲方要求做好每个区（市）出险、理赔人数统计工作，形成详细报表，随时上报。

(4) 接受甲方及委托的监督机构按照“青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目理赔及服务质量评分标准及考评办法”（详见附件），考评进行考评监督，协助做好满意度回访工作。

(5) 服务团队人员不少于 30 人，须配备一名具有中级（及以上）经济师资质的项目经理，且提供至少 1 名保险专业相关人员协助开展相关服务工作。

(6) 乙方服务及工作情况由甲方指导监督。

(7) 做好投保人个人信息安全保密工作，不得将投保人员个人信息提供给任何与本项目无关的其他第三方机构或个人。

3. 理赔工作要求

提供相应专业背景和相应工作经验的专职人员，在发生保险责任范围内的意外伤害事故时，提供以下服务：

(1) 为民政部门及保险金申请人提供法律保障和相关保险咨询服务。

(2) 提供服务方案和办事指南。

(3) 400 话务中心，接报案后转各区（市）承保公司理赔。

(4) 协助、指导保险金申请人对索赔材料进行准备、收集和提交，并参与意外伤害事故责任认定。

(5) 对争议案件进行调解，快速化解纠纷。对于争议较大的案件，配合监督机构进行调处，认可案件监督机构做出的合理、公正的调解方案，做到案件及时有效处理。

(6) 协助被保险人进行伤残等级鉴定等工作。

4. 其他相关要求

(1) 参与项目联席会议，汇报保险理赔与服务情况，就有关问题进行沟通与协商，保持良好的合作关系。

(2) 需对目前本项目现有服务问题及重点服务环节进行正确识别并提出优化解决方案。

(3) 建立投诉制度。项目工作小组应设立投诉受理电话专线，负责受理被保险人及保险金申请人对保险公司的投诉，并将相关情况如实反馈至民政部门。

(4) 组织实施回访服务，收集被保险人反馈意见，并汇报甲方。

(5) 配合甲方及第三方监管机构进行半年及年终考评。

(6) 服务期满后，应将服务期限内与本项目相关的全部数据资料以电子文档形式移交甲方。

(二) 方案与机制优化服务工作

1. 每半年服务工作结束后，须向甲方及区（市）民政部门提供该时间段保险情况分析报告。

2. 保险年度结束前一个月内，负责对项目进行总体评估，向民政部门提出下一年度保险方案和保障机制的优化建议。

八、保险理赔服务

乙方应为参加本保险产品的被保险人提供本协议约定的理赔服务。

(一) 指定专人负责项目理赔服务

乙方应针对本项目指定专人负责理赔事宜，理赔服务人员见中标保险公司投标承诺人员配备情况，本协议正式签订后应及时与甲方有效地沟通，如发生人员变动应及时书面告知或邮件告知甲方对应机构。

（二）理赔服务网点建设与变更

乙方应根据服务区域的街道、镇情况，加快服务网点建设，确保网点覆盖率不低于其服务片区镇（街道）总量的 50%，包括不限于保险公司自建、与养老机构、镇（街道）综合养老服务中心、社区等机构合作方式。乙方应在原有理赔服务网点的基础上，主动与各区（市）镇（街道）综合养老服务中心对接，签订设置理赔网点合作协议，增设理赔服务网点。

乙方服务网点根据 400 话务中心的调度，进行查勘、事故跟踪、以柜面或者快递的方式进行受理索赔、审核单证、日常咨询等工作。理赔网点建设与人员配备必须保证承保区域内理赔服务的全面覆盖和时效性，同时将理赔服务质量纳入考评体系。

乙方理赔服务网点地址、联系方式等信息如有变更，须第一时间反馈 400 话务中心，以便 400 话务中心及时进行服务网点信息的变更和推送。

（三）理赔模式创新

乙方根据保险金申请人的需要使用互联网在线理赔，实现无接触、无纸化服务。

（四）报案

1. 设立 24 小时保险服务专线电话，可全年 365 天随时接受 400 话务中心或被保险人的出险报案，由 400 话务中心负责统一转接报案服务，接转报案电话为：400-XXX-XXXX，并立即通知乙方客户服务专员受理业务。

2. 以下情况，乙方应视同为已及时报案：

（1）对于可从公共媒体包括电视台、权威互联网站等其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的。

（2）如因不可抗力因素无法及时报案，乙方认可被保险人及青岛市 60 岁以上意外伤害保险工作小组事后出具的书面说明，并视同为及时报案予以受理。

3. 乙方认可并无条件受理本项目报案专线电话提供的报案信息，包括被保险人说明原因的未及时报案情形。

4. 对于做销案处理的案件，如被保险人在法律规定的索赔时效期间内提出索赔的，乙方接受重新立案。

（五）现场查勘与案件调查

1. 报案人报案后，乙方两个工作日内回访，以指导报案人准备索赔材料，确认理赔方式。

2. 对于需要查勘的案件，乙方须在接到需要服务通知后及时做出响应，并开展查勘工作。

3. 发生本项目保险责任范围内的人身伤亡事件后，乙方认可救援机构在救援过程中对受伤人员采取的紧急救治措施，以及在急救或对伤者进行紧急处理过程中，就近选择的医疗机构。

4. 发生本项目保险责任范围内的案件后，如投保人被提起诉讼，乙方应派代表律师或者理赔人员作为见证方参与各级人民法院组织的调解，并认可其他相关受害人共同签订的调解书。乙方放弃参加调解的，视同为对调解结果的认可。

（六）定责定损

1. 对于通过司法程序处理的、属于本项目保险责任范围内的案件，乙方应服从司法机关的意见并在保单规定的责任限额内确定损失金额。

2. 乙方同意，因保险事故导致被保险人人身伤亡，发生医疗费用的，如被保险人已经从其他途径获得了医疗费用全额赔偿的，乙方不再赔偿医疗费用；如被保险人未从其他途径（如社保）获得医疗费用赔偿或未获得医疗费用全额赔偿的，乙方按照“青岛市60岁以上老年人意外伤害保险条款”确定的赔付标准进行赔偿，但被保险人从本保险及其它途径获得医疗费用赔偿的总和不得超过其应支付的医疗费用总额。

（七）赔款支付

1. 乙方各服务区域承保公司不得影响支付赔款时效。

2. 乙方同意，按照协议约定收集的索赔材料后，按照以下时限向被保险人本人或被保险人指定受益人支付赔款：

序号	赔款金额	赔付时效
1	赔款金额≤RMB5000 元	3 个工作日内支付

2	赔款金额>RMB5000 元	5 个工作日内支付
---	----------------	-----------

3. 乙方每月初的前 5 个工作日同甲方核对本保险项目案件处理情况，就具体案件数量、已赔款金额、未决金额、索赔材料等内容进行沟通，双方以书面形式确认。

4. 如乙方未按约定时间支付赔款，则应按照实际拖延天数向保险金申请人支付违约金，违约金为应付赔款金额按实际违约天数所计算的利息（利率按 1 年期银行存款利率计）。

5. 乙方自收到赔偿请求和有关证明、资料之日起三十日内，对赔偿数额不能确定的，应当先予支付根据已有证明和资料可以确定部分的数额；最终确定赔偿的数额后，应及时支付相应的差额。

（八）理赔原则

1. 经本协议各方同意，对青岛市各区（市）养老机构入住 60 岁以上老年人遭遇意外伤害事故的，案件的赔付流程约定如下：第一步：居民社会保险；第二步：养老机构综合责任险；第三步：青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险。

2. 对于被保险人在保险期限内多次报案的情况，约定如下：

（1）被保险人一个保险期间内发生一次意外，且报案理赔结束，若后续因同一次意外事故继续治疗的，可再次向保险公司递交资料申请理赔，但给付各项保险金额不超过保障范围相对应各项保险金额，若分项累计给付金额达到该项责任保险金额，则该项保险责任终止；

（2）被保险人在一个保险期间内多次发生意外事故，应分别报案，每次事故在扣除相应免赔额后，给付各项保险金不超过保障范围相对应各项保险金额，若分项累计给付金额达到该项责任保险金额，则该项保险责任终止。

3. 因交通事故导致被保险人残疾应按保险责任赔付额度予以赔偿。对于交通事故发生的医疗费用的理赔费用的申请，应先由相关责任方予以赔付，而后保险公司将根据意外事故交通事故认定书审核后赔偿剩余差额部分。

4. 在公共经营场所内，被保险人不幸残疾应按保险责任赔付额度予以赔偿。

对于在公共经营场所内发生的医疗费用的理赔费用的申请，应先追究相关责任方予以赔付，而后由本险种赔偿剩余差额部分。

（九）索赔材料约定：

为保障被保险人的权益,避免被保险人因理赔材料不足或缺少而反复进行索赔工作。特约定本项目理赔材料为以下内容,乙方应共同遵守不得多次或额外要求被保险人提供其他理赔资料。

理赔内容	理赔材料
门诊	1. 户口簿（首页、被保险人单页、索引页）原件或复印件 2. 身份证原件或复印件 3. 银行卡（要清楚具体开户行）原件或复印件 4. 门诊病历及发票 5. 交通事故需提供交警证明原件或复印件
住院	1. 户口簿（首页、被保险人单页、索引页）原件或复印件 2. 身份证原件或复印件 3. 银行卡（要清楚具体开户行）原件或复印件 4. 住院病历、发票、社保结算单、用药明细 5. 交通事故需提供交警证明原件或复印件
伤残	1. 涉及伤残的需提供鉴定所提供的“伤残鉴定报告”如有医疗费用 按照上述门诊或住院提供相关材料 2. 交通事故需提供交警证明原件或复印件
死亡	1. 死亡证明 2. 户籍注销证明（如死亡证明上有派出所盖章就不需要提供） 3. 火化证原件或复印件 4. 被保险人未注销的银行账户 5. 如无被保险人银行账户,需要被保险人所有第一继承人做公证,同意将此赔款打入该继承人账户 6. 因交通事故死亡的需提供交警证明 7. 如死亡证明已上交其他部门可先提供复印件

（十）其他理赔事项约定

1. 若被保险人在保险期限内户籍所在地发生变更,应以出险时理赔户籍所在地为准进行理赔。

2. 全面放开银行支付渠道,乙方不应对理赔金接收银行做限制。

3. 乙方遇有争议案件或可能引起投诉的案件,一旦发生苗头,应及时上报甲方,切忌隐瞒。

十、投保项目信息交换

乙方与甲方的信息交换应包括线上及线下两个部分:线上部分主要指乙方通过系统及 400 话务中心平台数据对接方式交换投保、理赔等数据信息;线下部分主要指乙方与

甲方可通过邮件、传真等方式交换投保、案件各项清单表等数据信息。案件信息包括但不限于以下信息。

被保险人信息（姓名、身份证号码、联系方式、户籍所在地等）、保单号、保单的具体承保公司名称、出险时间、出险地点、事故类型、事故经过、估损金额、有无第三方责任人、材料齐全时间、赔付金额（区分死亡、伤残、医疗、津贴金额）、赔付日期、是否自行投保及案件处理进程查询等。

乙方应规范使用案件信息管理相关系统平台，提高案件录入率和录入时效，当日案件需当日接收，并及时回访客户，如遇问题应第一时间反馈民政部门，具体情况与年度考核挂钩。

十一、特殊情况处理

服务期限内，乙方不得主动终止合同，未经甲方同意，不得将本协议约定的保险服务、理赔业务等核心工作分包、转包。

乙方应当承接自 2025 年 12 月 1 日零时起发生的事故赔案（包括服务费用），对于上年度承保公司已支付的赔款，乙方应在上年度承保公司交付相关凭证后向上年度承保公司支付；对于未支付的赔款，乙方应接收上年度承保公司的理赔资料，继续向被保险人支付。

十二、其他事项

（一）争议处理

本协议在履行过程中发生争议的，由各方友好协商解决，协商仍不能解决的，依法向人民法院提起诉讼。

本协议部分条款在履行过程中发生争议向人民法院提起诉讼解决的，不影响本协议其它条款的执行与效力。

（二）协议的变更和解除

在本协议正常执行期间，协议内容的任何修改、变更、解除，经由甲、乙双方一致同意方可进行。

（三）协议的补充和修改

协议的修改补充：本协议的修改、补充，必须经各方协商一致并签订书面协议。

（四）协议有效期

本协议自签订之日起生效。

协议内容适用期：2025 年 12 月 1 日 0 时至 2026 年 11 月 30 日 24 时。

如本协议到期时，仍有遗留问题或未了事宜，则本协议将持续有效，直至遗留问题或事宜最终处理完毕时为止。

（五）协议份数

本协议共__份，甲方执 14 份，其他各方执____份，具有同等法律效力。

（六）保密条款

自本协议生效之日起，乙方不得将书面文字文件、电子邮件及信息、数据资料等信息泄露给其他团体或个人，除非下列情况：

1. 提供给与执行本协议服务内容有关的雇员或顾问；
2. 应法律或司法管辖要求而提供；
3. 经甲方书面同意。

本协议一方因过错造成泄密而给其他方造成损失的，过错一方承担经济赔偿责任。本协议终止时本保密条款长期有效。

（七）法律责任

由于本协议任何一方当事人的过错，造成本协议不能履行或者不能完全履行的，由有过错的一方依法承担违约责任；如属各方当事人的过错，则根据各方当事人过错的实际情况，由各方当事人分别承担各自应负的违约责任。

若发生违约情形，违约方依法依约承担其相应法律责任后，除非守约方同意终止本协议的，本协议仍须继续履行。

（八）履约保证金

各区市保险合同金额的 3%（履约保证金允许以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交，保函要求见索即付，有效期至协议终止至少 1 个月）。

乙方分别向市民政局、各区（市）民政局开具发票，同时出具履约保函。履约保函受益人为各区（市）民政局，保函原件交各区（市）民政局留存，保函复印件（加盖中标人公章）交青岛市民政局。

（九）协议解释

本协议的最终解释权归甲方所有。

附件一 青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险（2025 款）条款（草案）

附件二 青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目理赔及服务质量评分标准及考
评办法（草案）

（以下无正文）

甲方（签章）：青岛市民政局

法定代表人或授权代表：

时间： 年 月 日

乙方一（签章）：

法定代表人或授权代表：

时间： 年 月 日

乙方二（签章）：

法定代表人或授权代表：

时间： 年 月 日

康复指导服务机构相关工作如下：

具体内容最终须经民政部门审定，服务内容可根据执行情况动态调整。

1) 服务对象：

电话随诊服务对象：青岛行政辖区内，在保险期间内发生意外伤害事故且年满 60 周岁及以上的青岛市户籍老年人。

就医陪诊服务对象：青岛行政辖区内，在保险期间内发生意外伤害事故且满足以下条件的重点人群：

(1) 出险时年满 65 周岁及以上的青岛市户籍老年人；

(2) 出险时年满 60 周岁及以上且属于计划生育特殊家庭、特困的青岛市户籍老年人。

2) 工作内容包括但不限于：

序号	服务项目	服务内容	服务次数
1	电话随诊	为有效期内发生意外并完成理赔报案后的，符合要求的参保人提供电话随访康复指导服务。由专业医护背景人员主动对接联系理赔报案后的参保人，了解患者的伤情、治疗进展以及康复情况，从而提供及时的就医建议或康复指导。 康复指导服务机构需在提供电话随诊服务时明确告知保障对象服务有关事宜，包括但不限于电话随诊服务次数等。	至少为 1 次 (按参保人意愿) 原则上应答 复所有疑问， 如当场有疑 问无法及时 答复，应安 排第二次电 话随诊。
2	就医陪诊	1. 为有效期内发生意外并完成理赔报案后的符合要求的参保人提供复诊服务，在青岛当地公立二	1 次 (按参 保人意愿)

		级及以上医院就诊过程中，安排熟悉就医相关业务的专业护士全程陪同，完成接送、就医引导、取号取药、协助办理手续等。单次服务原则上不超过 4 小时；特殊情况可根据真实诊疗时长提供服务。 2. 陪诊服务标准：陪诊服务内容包括但不限于陪同候诊检查、协助医患沟通，记录并解读医嘱、协助缴费、取药等手续。在患者不方便情况下，可以提供推轮椅、搀扶等辅助性服务。 3. 上门陪诊服务标准：本项目为出险时年满 60 周岁及以上且属于计划生育特殊家庭、特困的青岛市户籍老年人提供复诊时的上门接送陪诊服务。 上门接送注意事项： （1）上门接送采用山东 96120 普通救护服务，含往返运输和搬抬费用；其他额外费用由保障对象自行承担，具体收费标准按照 96120 公示价格执行；（2）上门接送单程里程不超过 20km，超出部分由保障对象自行承担；（3）康复指导服务机构需在提供上门接送服务前提前告知保障对象上门接送有关事宜，包括但不限于免费里程上限等。	
--	--	--	--

项目综合服务中心相关工作如下：

具体内容最终须经民政部门审定，服务内容可根据执行情况动态调整。

（一）呼叫服务

1. 搭建“青岛老年人意外险项目服务平台”系统，为报案登记、转办、存储、智能短信通知、数据统计与导出等环节提供全面的技术支撑。同时构建高效的短信转办和人工转办对接机制，确保报案信息与投保信息的实时传递，实现咨询投诉问题的快速响应与处理。

2. 配备专业技术人员团队，根据招标情况变化及时优化智能短信派发逻辑；依据保险公司网点布局、人员配置等动态信息调整对外告知短信内容，助力出险老人顺利完成理赔材料提交，提升服务效率。

3. 建立健全日常呼出工作机制：

①对未接电话实施次日跟进处理，确保来电覆盖率 100%；

②开展周度投诉电话回访，跟踪咨询投诉案件处理进度，形成闭环管理；

③每季度对已赔付案件进行 10%的抽样回访，开展被保险人满意度调查，并根据主管部门需求动态调整回访内容；

④设置紧急问题快速反馈机制，固定模式版本推送至争议案件调处服务组，对于特别紧急情况，400 话务中心团队主管直接对接相关区域承保公司，及时反馈来电者诉求。

4. 在报案环节积极宣传并告知康复指导服务信息，建立与康复指导公司的有效对接机制，实现每日报案数据的实时传输和问题反馈，全力配合做好用户服务工作。

5. 建立客服一站式反馈机制，针对呼叫中心无法正常接入情况，迅速启动技术排查程序。由技术工作人员快速响应处理，400 话务中心全程配合进行线路测试，及时与出险老人或家属核实情况，做好情绪安抚工作，防止投诉事件发生。

6. 成立专业技术服务团队，由 400 话务中心团队主管牵头，定期开展 400 话务中心线路风险排查与整改。建立日常线路畅通维护机制，发现问题及时处置。组织话务人员进行人工话术引导培训，预防服务投诉发生。

（二）案件理赔

事先提供相应专业背景和相应工作经验的专职人员，并根据区域的街道、镇情况，加快服务网点建设，确保网点覆盖率不低于服务片区镇（街道）总量的 50%。在发生保险责任范围内的意外伤害事故时，提供相关理赔服务。

（三）纠纷调解

协助承保机构建立健全多元化投诉处理机制，全面对接政府公开热线（如 12345）、

市民政局、各区（市）民政局、金融监管局以及网络等多渠道反馈的与本项目相关服务投诉及理赔纠纷；协助 400 话务中心优化投诉案件和赔付咨询类案件的受理流程，制定标准化沟通话术和应急处置预案；针对具体争议案件处理情况，建立完善“争议案件登记台账”管理制度，实行“一案一档、动态跟踪、全程留痕”的管理方式；建立客户需求调研和争议点分析机制，通过定期开展电话回访等方式主动收集客户意见，深入剖析服务痛点和矛盾焦点。

（四）风险防控

推进老年人意外伤害保险服务由事后理赔向事前风险管控转变，通过开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化产品推广、风险数据分析、隐患排查、舆论监督、预警提示等，有效降低老年人意外伤害风险发生率。开展老年人风险防控安全教育，提升老年人意外伤害风险防范意识；依托大数据开展老年人出险数据与理赔数据的深度分析工作，结合数据分析结果，排查老年人意外伤害频发风险点，向有关部门、属地发出预警提示，提出科学合理的风险隐患整改措施建议，及时消除老年人意外伤害风险隐患；宣传推广居家适老化改造，打造安全防风险生活环境，最大限度减少意外伤害发生率；依托与医疗机构的合作关系，必要时为有需要的老年人开辟绿色通道；为出险老年人提供康复指导服务，包括提供专业的电话随访服务和就医陪护支持；根据老年人出险后的实际身体状况及家庭照护能力评估结果，为行动不便或缺乏照料来源的老年人制定个性化的住院陪护服务支持计划。

（五）数据采集

建立健全线上与线下相结合的数据采集渠道；制定完善的数据分类及管理标准；强化信息安全防护体系，实施多层次数据保护策略；构建高效的数据共享机制，加强与其他相关部门的沟通协作；实施定期评估机制，对现有数据采集流程的有效性和执行效率进行全面分析与优化改进。

（六）宣传服务

针对青岛市 60 岁以上老人意外伤害保险项目政策内容制订宣传方案，配合各承保机构进行宣传资料的设计与制作。同时，整合各类宣传渠道资源，从多角度协助宣传本项目内容，扩大社会知晓率。

附件一

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险（2025 款）条款（草案）

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单、保险凭证以及批单等组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 本保险合同保障人群

（一）青岛市户籍老年人承保部分，由民政部门作为投保人，与**保险人（见释义）**签署保险合同。依照中标公示发出时市公安局户籍管理部门提供的年满 59 周岁（见释义）不满 60 周岁人数的二分之一和中标公示发出时市公安局统计的年满 60 周岁人数的合计数进行人数统计，以区（市）为单位出具保险单。青岛市户籍老年人参保实行免清单投保，自动纳入保险和理赔范围。

（二）非青岛辖区户籍老年人承保部分，由本人或其亲属通过客服专线由项目综合服务中心协调安排到区（市）相关保险公司承保，由承保人收集资料并出具保险单，被保险人享受与政府统一购买同等的价格及理赔服务，保费自理。

第三条 本保险合同的受益人包括：

订立本保险合同时，被保险人或投保人可指定一人或数人为本保险合同的身故保险金受益人。身故保险金受益人为数人时，应确定其受益顺序和受益份额；未确定受益份额的，各身故保险金受益人按照相等份额享有受益权。

除另有约定外，本保险合同的意外伤残保险金受益人为被保险人本人。

被保险人或投保人可以变更保险金受益人，但需书面通知保险人，由保险人在本保险合同上批注。

投保人指定或变更保险金受益人的，应经被保险人同意。被保险人不具有完全民事行为能力的，应由其监护人指定或变更保险金受益人。

受益人故意造成被保险人死亡、伤残、疾病的，或者故意杀害被保险人未遂的，该受益人丧失受益权。

保险责任

第四条 在保险期间内，被保险人自获得被保资格之日起遭受**意外伤害（见释义）**，并因该意外伤害导致身故、伤残的，保险人依照下列约定给付保险金，且给付下列各项保险金之和不超过该被保险人的意外身故伤残保险金额。

（一）意外身故保险责任

在保险期限内，被保险人遭受意外伤害事故，并自事故发生之日起 180 日内因该事故为直接原因身故的，保险人按保险单所载意外伤害保险金额给付身故保险金，对该被保险人的保险责任终止。

被保险人因遭受意外伤害事故且自该事故发生之日起下落不明，后经人民法院宣告死亡的，保险人按保险金额给付身故保险金。但若被保险人被宣告死亡后生还的，保险金受领人应于知道或应当知道被保险人生还后 30 日内退还保险人已给付的身故保险金。

被保险人身故前已领有本条第（二）款意外伤残保险金的，身故保险金为意外伤害保险金额扣除已给付保险金后的余额。

（二）意外伤残保险责任

在保险期间内，被保险人因遭受意外伤害，并自意外伤害事故发生之日起 180 日内因该事故为直接原因造成《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）（见释义）（简称《评定标准》）所列伤残程度之一的，保险人按《评定标准》所对应伤残等级的给付比例乘以该被保险人的本项保险责任的保险金额给付伤残保险金。如第 180 日治疗仍未结束的，按当日的身体情况进行伤残鉴定，并据此给付伤残保险金。

1. 被保险人因同一意外伤害事故导致《评定标准》中一项以上伤残时，保险人给付各项伤残保险金之和，但给付金额总数以意外伤残保险金额为限。不同伤残项目属于同一肢时，仅给付其中比例最高一项的伤残保险金。

2. 被保险人如在本次意外伤害之前已有残疾，保险人按合并后的伤残程度在《评定标准》中所对应伤残等级的给付比例扣除原有伤残程度在《评定标准》中所对应伤残等级的给付比例，给付伤残保险金。

（三）意外伤害医疗保险责任

1. 被保险人因遭受意外伤害在青岛市辖区内二级以上（含二级）或保险人认可的青岛市辖区内的医疗机构诊疗所支出的、符合青岛市当地社会医疗保险主管部门规定可报销的医疗费用，由社会医疗保险先行赔付，余额部分由本保险合同在意外伤害医疗保险金额范围内，除另有约定外，单次扣除 100 元免赔额后，按 100% 比例给付医疗保险金。

2. 保险期间届满被保险人治疗仍未结束的，保险人所负本项保险责任期限可按下列约定延长：自保险期间届满次日起计算，门诊治疗者以 15 日为限；住院治疗者至出院之日止，最长以 90 日为限。

3. 本项保险责任适用补偿原则。被保险人通过任何途径所获得的医疗费用补偿金额总和以其实际支出的金额为限。被保险人已经从社会基本医疗保险、公费医疗和任何第三方（包括任何商业医疗保险）获得相关医疗费用补偿的，保险人仅对扣除已获得补偿后的剩余部分医疗费用，按照本项保险责任的约定承担给付保险金的责任。

4. 保险人所负给付意外伤害医疗保险金的责任以本保险合同项下该被保险人的意外伤害医疗保险金额为限，对该被保险人一次或者累计给付保险金达到本保险合同项下该被保险人的意外伤害医疗保险金额时，保险人对该被保险人的该项保险责任终止。

（四）意外伤害住院津贴保险责任

1. 被保险人遭受意外伤害，在青岛市辖区内二级以上（含二级）或保险人认可的青岛市辖区内的医疗机构住院治疗，保险人对于被保险人每次住院的实际住院天数，扣除保险单约定的免赔天数后，按保险单约定的日津贴金额给付意外伤害住院津贴。

2.被保险人单次住院治疗的，住院津贴金的给付天数以保险单约定的单次给付天数为限；若被保险人多次住院，保险人对被保险人给付住院津贴金的，以保险单约定的累计给付天数为限。实际给付天数达到保险单约定的累计给付天数，保险人对该被保险人的保险责任终止。

责任免除

第五条 因下列原因造成被保险人身故、伤残或支出医疗费用的，保险人不承担给付保险金责任

- (一) 投保人的故意行为；
- (二) 被保险人自致伤害或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
- (三) 因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
- (四) 被保险人药物过敏、食物中毒、猝死（见释义）；
- (五) 被保险人接受整容手术及其他内、外科手术导致的医疗事故（见释义）；
- (六) 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- (七) 被保险人因遭受意外伤害以外的原因失踪而被法院宣告死亡者；
- (八) 用于矫形、整容、美容、心理咨询、器官移植，或修复、安装及购买伤残用具（如轮椅、假肢、助听器、配镜、假眼、假牙等）的费用；
- (九) 被保险人体检、疗养、康复治疗的费用；
- (十) 任何生物、化学、原子能武器，原子能或核能装置所造成的爆炸、灼伤、污染或辐射；
- (十一) 战争、军事行动、恐怖活动、暴动、武装叛乱；
- (十二) 被保险人在青岛市行政区域外遭受意外伤害事故。

第六条 被保险人在下列情形下遭受伤害导致身故、伤残或支出医疗费用的，保险人不承担给付保险金责任：

- (一) 被保险人从事非法、犯罪活动期间或被依法拘留、服刑期间；
- (二) 被保险人酗酒或受酒精、毒品（见释义）、管制药物的影响；
- (三) 被保险人酒后驾驶、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证（见释义）的机动车辆；
- (四) 被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车（见释义）等高风险活动；
- (五) 被保险人从事雇佣活动或帮工活动。

保险金额

第七条 老年人意外伤害保险金额由投保人、保险人双方约定，具体以当年度保险合同载明的金额为准，保险金额一经确定，中途不得变更。

保险期间

第八条 除另有约定外，保险期间为一年，以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第九条 订立本保险合同时，采用保险人提供的格式条款的，保险人向投保人提供的投保单应当附格式条款，保险人应向投保人说明本保险合同的内容。对保险合同中免除保险人责任的条款，保

险人在订立保险合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明。未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。

第十条 本保险合同成立后，保险人应当及时向投保人签发保险单或者其他保险凭证。

第十一条 保险人认为投保人、被保险人或者受益人提供的有关索赔的证明和资料不完整的，应当及时一次性通知投保人、被保险人或者受益人补充提供。

第十二条 保险人收到被保险人或者受益人的给付保险金的请求后，应当及时作出是否属于保险责任的核定；情形复杂的，应当在 30 日内作出核定。但保险责任的核定必须依赖于特定证明、鉴定、判决、裁定或其他证据材料的，保险人应在被保险人或者受益人提供或自行取得上述证据材料起 30 日内作出核定。本保险合同另有约定的除外。

第十三条 保险人应当将核定结果通知被保险人或者受益人；对属于保险责任的，在与被保险人或者受益人达成给付保险金的协议后 10 日内，履行赔偿保险金义务。保险合同对给付保险金的期限有约定的，保险人应当按照约定履行给付保险金的义务。保险人依照前款约定作出核定后，对不属于保险责任的，应当自作出核定之日起三个工作日内向被保险人或者受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

第十四条 保险人自收到给付保险金的请求和有关证明、资料之日起 60 日内，对其赔偿保险金的数额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付；保险人最终确定给付的数额后，应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十五条 除另有约定外，投保人应当在保险合同订立时交清全部保险费。投保人未按约定付清全部保险费的，发生保险事故，保险人不承担赔付责任。

第十六条 订立本合同时，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除本合同。保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担给付保险金的责任。

第十七条 被保险人或者保险金受益人知道保险事故发生后，应当及时通知项目综合服务中心。故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担给付保险金责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。

出现以下情况，保险人应视为已及时报案：

1.对于可从公共媒体包括电视台、权威互联网站等其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的；

2.如因**不可抗力（见释义）**因素无法及时报案，保险人认可被保险人及项目综合服务中心事后出具的书面说明，并视为为及时报案予以受理。

对于做销案处理的案件，如被保险人在法律规定的索赔时效期间内提出索赔的，保险人接受重新立案。

保险金的申请与给付

第十八条 保险金申请人（见释义）向保险人申请给付保险金时，应提交以下材料。保险金申请人因特殊原因不能提供以下材料的，应提供其他合法有效的材料。**保险金申请人未及时提供有关单证，导致保险人无法核实单证的真实性及其记载的内容的，保险人对无法核实部分不负给付保险金责任。**

（一）身故保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1. 保险金申请人的**有效身份证件（见释义）**及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件及居住证原件；
2. 国家卫生行政部门认定的医疗机构、公安部门或其他相关机构出具的被保险人的死亡证明；
3. 被保险人的户籍注销证明；
4. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；
5. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。
6. 若被保险人为宣告死亡，须提供由法院出具的宣告死亡判决书。

（二）伤残保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

- 1 被保险人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件及居住证原件；
2. 由二级以上（含二级）医院或者由双方认可的医疗机构（或者鉴定机构）根据《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）出具的伤残鉴定书。
3. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；
4. 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（三）意外伤害医疗保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

1. 保险金申请人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍被保险人需提供有效身份证件和、居住证原件；
2. 二级以上（含二级）医疗机构或其他保险人认可的医疗机构出具的医疗费用收据、诊断证明、病历；
3. 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的有效身份证件等相关证明文件；

4.保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料。

（四）意外伤害住院津贴保险保险金申请

保险金申请人应填写保险金给付申请书，并提供下列证明文件和资料给保险人：

- 1.保险金申请人的有效身份证件及户籍证明原件，非青岛市户籍参保被保险人需提供居住证原件；
- 2.二级以上（含）或保险人认可的医疗机构出具的病历和住院证明；
- 3.保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；
- 4.若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的，由其监护人代为申领保险金，并需要提供监护人的身份证明等资料。

第十九条 保险金申请人向保险人请求保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

保险合同解除

第二十条 本保险合同成立后，除本保险合同另有约定外，投保人可以要求解除本保险合同。但已发生任何保险金给付或已发生本保险合同约定的保险事故但尚未给付保险金的，投保人不得要求解除本保险合同。

第二十一条 投保人要求解除本保险合同时，应填写保险合同解除申请书，并提交保险单、保险费交付凭证和投保人身份证明。本保险合同自本保险人接到保险合同解除申请书时终止。本保险人于接到保险合同解除申请书之日起三十日内向投保人退还本保险合同的现金价值（见释义）；但若投保人在保险责任开始前就要求解除合同，则保险人全额退还已交纳的保险费。

争议处理

第二十二条 因履行本保险合同发生的争议，由当事人协商解决。协商不成的，依法向人民法院起诉。

第二十三条 与本保险合同有关的以及履行本保险合同产生的一切争议处理适用中华人民共和国法律（不包括香港、澳门及台湾地区法律）。

释义

本保险合同具有特定含义的名词，其定义如下：

周岁：以法定身份证明文件中记载的出生日期为基础计算的实足年龄。

保险人：指与投保人签订本保险合同的保险公司。

不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

意外伤害：指外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件致使身体受到的伤害。

以下情形属于疾病范畴，非本条款所指意外伤害：

1.猝死：指由潜在疾病、身体机能障碍或其他非外来性原因所导致的、在出现急性症状后发生的突然死亡，以医院的诊断或公安、司法机关的鉴定为准；

- 2.过敏及由过敏引发的变态反应性疾病;
- 3.高原反应;
- 4.中暑;
- 5.细菌、病毒或其他病原体导致的感染性疾病。

医疗事故:指医疗机构及其医务人员在医疗活动中,违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规,过失造成患者人身伤害的事故。

无有效驾驶证:被保险人存在下列情形之一:

- 1.无驾驶证或驾驶证有效期已届满;
- 2.驾驶的机动车与驾驶证载明的准驾车型不符;
- 3.实习期内驾驶公共汽车、营运客车或者载有爆炸物品、易燃易爆化学物品、剧毒或者放射性等危险物品的机动车,实习期内驾驶的机动车牵引挂车;
- 4.持未按规定审验的驾驶证,以及在暂扣、扣留、吊销、注销驾驶证期间驾驶机动车;
- 5.使用各种专用机械车、特种车的人员无国家有关部门核发的有效操作证,驾驶营运性客车的驾驶人无国家有关部门核发的有效资格证书;
- 6.依照法律法规或公安机关交通管理部门有关规定不允许驾驶机动车的其他情况下驾车。

无有效行驶证是指发生保险事故时,被保险人驾驶的机动车存在下列情形之一:

- 1.已被依法注销登记;
- 2.未取得公安机关交通管理部门核发的行驶证、号牌、临时号牌或临时移动证;
- 3.未在法定期限内进行安全技术检验或检验不合格。

潜水:指使用辅助呼吸器材在江、河、湖、海、水库、运河等水域进行的水下运动。

攀岩:指攀登悬崖、楼宇外墙、人造悬崖、冰崖、冰山等运动。

探险:指明知在某种特定的自然条件下有失去生命或使身体受到伤害的危险,而故意使自己置身于其中的行为,如:江河漂流、登山、徒步穿越沙漠或人迹罕至的原始森林等活动。

武术比赛:指两人或两人以上对抗性柔道、空手道、跆拳道、散打、拳击等各种拳术及使用器械的对抗性比赛。

特技表演:指进行马术、杂技、驯兽等表演。

毒品:指《中华人民共和国刑法》规定的鸦片、海洛因、甲基苯丙胺(冰毒)、吗啡、大麻、可卡因以及国家规定管制的其他能够使人形成瘾癖的麻醉药。

食物中毒:是指食用了不利于人体健康的物品而导致的急性中毒性疾病,通常是在不知情的情况下进食了受污染食物,长期少量摄入某些有毒有害物质发生食物中毒。

猝死:指表面健康的人因潜在疾病、机能障碍或其他原因在出现症状后 24 小时内发生的非暴力性突然死亡。猝死的认定以医院的诊断和公安部门的鉴定为准。

酒后驾驶:指经检测或鉴定,发生事故时车辆驾驶人员每百毫升血液中的酒精含量达到或超过一定的标准,公安机关交通管理部门依据《中华人民共和国道路交通安全法》的规定认定为饮酒后

驾驶或醉酒后驾驶。

有效身份证件：指由政府主管部门规定的证明个人身份的证件，如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证等证件。

保险金申请人：除另有约定外，保险金申请人是指被保险人本人。

现金价值：除另有约定外，按下述公式计算现金价值： $\text{现金价值} = \text{净保费} \times (1 - \text{保险合同已生效的天数} / \text{保险合同保险期限的天数})$ ，经过日期不足一日的按一日计算。

《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）：《人身保险伤残评定及代码》指国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会 2024 年第 24 号中国国家标准公告发布的《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T 44893-2024）。本文件将伤残程度划分为十级，最重为第一级，最轻为第十级。对于未列出的伤残情况，不予评定伤残等级。根据伤残等级对应的百分比，匹配保险金给付比例。保险金给付比例分为十档并与伤残等级相对应。伤残程度第一级对应的保险金给付比例为 100%，伤残程度第十级对应的保险金给付比例为 10%，每级相差 10%。如该文件重新修订，则以最新修订的文件版本为准。

附件

意外伤害伤残程度与保险金给付比例表（给付表）

序号	伤残程度	给付比例
1	永久丧失工作能力或一级伤残	100%
2	二级伤残	90%
3	三级伤残	80%
4	四级伤残	70%
5	五级伤残	60%
6	六级伤残	50%
7	七级伤残	40%
8	八级伤残	30%
9	九级伤残	20%
10	十级伤残	10%

注：意外伤害伤残等级评定，参照《人身保险伤残评定及代码》（标准号：GB/T44893-2024）

附件二

青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目理赔及服务质量评分标准及考评办法说明

一、考评内容及标准

序号	评价内容	服务标准	考评人					
1	服务态度	保险公司接报案人员和理赔处理人员的服务态度良好、热情周到，服务便利性，有无特殊人员服务。	索 赔 老 年 人					
2	查勘时效	按照“保险框架协议”规定，报案人报案后，两个工作日内回访，以指导报案人准备索赔材料，确认理赔方式。 对于需要查勘的案件，须在接到需要服务通知后及时做出响应，并开展查勘工作。						
3	回访情况	根据 400 话务中心接转报案的调度，是否进行案件回访、事故跟踪。						
4	专业技术	1. 服务工作根据“保险框架协议”的相关内容和本细则的要求进行，是否出现错误、专业性不足。 2. 被保险人提交资料后，保险公司认为有关的证明和资料不完整的，应在收到被保险人索赔单证 3 个工作日内，以书面或口头的方式一次性通知被保险人补充提供。保险公司不得多次或者额外要求被保险人提供理赔材料。如保险人在接到索赔证明和资料 3 个工作日内未提出有关审查核实意见，即视为认可索赔资料完整。						
5	赔款支付时效性	1. 按照“保险框架协议”约定，保险金申请人递交材料后，按照以下时效向被保险人或被保险人指定收款单位、个人或受害者支付赔款： <table><tr><th>序号</th><th>赔款金额</th><th>赔付时效</th></tr><tr><td>1</td><td>赔款金额≤RMB5000 元</td><td>3 个工作日内支付</td></tr></table>		序号	赔款金额	赔付时效	1	赔款金额≤RMB5000 元
序号	赔款金额	赔付时效						
1	赔款金额≤RMB5000 元	3 个工作日内支付						

		2	赔款金额>RMB5000 元	5 个工作日内 支付	
		2. 乙方自收到被保险人所提交的索赔证明和资料齐全后，三十日内，对赔偿金额仍无法确认的，应先根据已有证明和资料可确定部分，给予部分赔付，待最终确定赔偿总额后，再补付差额。			
6	保险咨询	日常提供保险相关知识咨询解答，包括但不限于：条款知识、理赔知识、保全知识等方面问题。做到有问必答，并且信息准确，未引起质疑。			
7	出单情况	保险单出具及时且无差错，保险单批改、人员保全及时并无差错。			
8	服务网点建设	各区市承保公司网点覆盖不低于服务区市镇（街道）数量的 50%。			
9	服务团队 组建情况	1. 保险公司成立项目领导小组，负责各项保险服务内容的组织实施与总体管理； 2. 保险公司各出单公司成立项目领导小组 3. 保险公司应指定专人负责理赔事宜，服务人员应不少于 30 人。如发生人员变动应及时通知甲方。			
10	设立服务专线	设立 24 小时保险服务专线电话，可全年 365 天随时接受 400 话务中心或被保险人的出险报案，并在收到信息通知后立即安排客户服务专员提供服务。确保两个工作日内回访到客户。			
11	对条款执行 力度	承保公司对基本条款、附加特别条款、附加特别约定以及框架协议、共保协议等协议约定执行有力，无违背前述各项协议内容约定事项的行为。			
12	理赔服务质 量	承保人应按照《青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目》框架协议中“第九条 保险理赔服务”的要求为参与本项目的被保险人提供理赔服务。			
13	数据信息	1. 青岛市民政局和监管机构可通过邮件、传真、网			

	交换工作	络数据对接等方式获取投保、理赔各项清单表等数据信息，案件信息包括但不限于以下信息：保单号、被保险人信息（姓名、身份证号码、联系方式、户籍所在地等）、每个保单的具体承保公司名称、出险时间、出险地点、事故类型、事故经过、估损金额、有无第三方责任人、材料齐全时间、赔付金额（区分死亡、伤残、医疗、津贴金额）、赔付日期、是否自行投保及案件处理进程查询等。承保公司应完全配合青岛市民政局及其指定机构提供上述数据。 2. 配合青岛市民政局及其指定机构搭建案件信息系统实现系统对接。 3. 承保公司每月 10 日前，向青岛市民政局、各区市民政局、监督机构提供本月理赔数据及典型案例。 4. 本辖区承保公司应于每季度首月 15 日前提交上一季度数据分析报告，分析理赔数据状况，对本辖区风险特点进行总结归纳，了解基本情况，并向监管机构、区市民政局、青岛市民政局提交总体风险建议。	监督机构
14	案件调处情况	对于一般性纠纷，由项目纠纷调解中心对争议案件进行多方调解，承保公司予以配合，快速化解纠纷。 对于争议较大、纠纷调解中心无法调解的案件，由监督机构进行调处，承保公司应全力配合监督机构，认可案件监督机构做出的合理、公正的调解方案，做到案件及时有效处理。	
15	风险管控	开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化产品推广、风险数据分析、隐患排查、舆论监督、预警提示等，其中，1. 组织具有丰富经验的人员开展政策宣传、老年健康宣传引导、“防跌倒”安全教育、居家适老化宣传推广等工作，	

		每项每个区（市）每月不少于 1 次；2. 开展风险数据分析、隐患排查，发送预警提示，每项每个区（市）每季度不少于 1 次；3. 常态化开展舆论监督。	
16	投诉处理	保险公司项目领导小组要设立 24 小时有人值守的投诉受理电话，负责受理投保人及被保险人（或监督机构）的保险服务投诉，并应在接到投诉后 5 个工作日内给予处理意见，并应继续跟踪处理结果的执行情况，及时反馈投诉方。	
17	综合评价	对保险公司总体服务情况的满意程度，包括：各承保人服务网点分布、服务人员配备、项目服务水平、是否有效履行协议、服务效率等。	承保区 市民政局
18	重大投诉	全年无有效投诉，无重大负面影响情况。	

二、考评结果及运用

青岛市民政局、区市民政局有权根据考评结果对保险公司做出如下奖惩处理：

1. 承保公司每出现一条有效投诉，由投诉所在区市从履约保证金中扣罚 2000 元。

2. 对于承保人年度考评得分在 85 分以下且在 70 分（含）以上的，青岛市民政局有权要求该承保公司尽快整改，其中，低于 80 分的，每低 1 分，扣减履约保证金的 0.5%，累计计算。考评分在 70 分以下的，青岛市民政局有权取消该承保公司下一年度的承保资格，其中，60 分（含）以上的，扣减履约保证金的 50%，60 分以下的，履约保证金全部扣除。

3. 若履约保证金（保函）金额不足合同金额的 0.5% 时，须重新补足。30 天内未补足，下一年度不再续签合同。

三、考评办法备注：

1. 满分 100 分。

2. 对于评价一般、不满意的情形，应注明具体情况。

3. 有效投诉指剔除咨询、情况反映等因素，经查属实的涉及本项目保险公司服务质量的投诉（包含但不限于以下途径：向 400 话务中心投诉、向民政部门、监督机构直接投诉、向青岛金融监管局进行投诉、向青岛市政务服务热线进行投诉、向新闻媒体进行投诉等）。

4. 重大负面影响是指出现群体性信访、投诉或负面社会舆情等事件后，本项目承保保险公司处置不当，造成全国性重大恶劣影响的情形。青岛市民政局将在确认有效投诉

后向保险公司通报。

5. 结案率为有效结案率，已决赔案包括赔款到账案件、被保险人认可的注销案件、被保险人和监督机构共同认可的拒赔案件和正在诉讼中的案件。

6. 因相关费用未到位导致乙方无法正常履行义务的，不予扣分。

7. 考评监督相应内容根据实际情况调整，最终以民政部门审定的考评办法为准。

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

在符合框架合同主要内容基础上，各区（市）民政局
保单合同最终以双方协商确定的保单合同为准。

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

第十章 投标文件格式

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

投标文件

包：第 包

资格审查部分

项目名称：

项目编号：

投标人名称（公章）：

二〇 年 月 日

资格审查文件目录

1. 营业执照或登记证书或执业许可证或法人证书等（第三章序号 1 要求的内容）；
2. 经营保险业务许可证；
3. 分支机构投标的须提供总公司营业执照及总公司出具的针对本项目投标的唯一授权；
4. 声明函（见附件 1）；
5. 招标文件要求的其他资格证明材料。

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486

附件 1:

声明函

一、我方在参加_____（项目名称）政府采购活动前 3 年内，在经营活动中：

1. 没有重大违法记录（重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚）。

2. 没有行贿犯罪记录（查询内容：①投标人_____、组织机构代码证或统一社会信用代码_____；②法定代表人_____、身份证号码_____；③项目负责人_____、身份证号码_____）。

二、我方在参加本项目活动前一段时间内具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

三、我方承诺在青岛市政府采购网上传提交的资格审查材料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、修改、虚假成分，并对所提供资料的真实性、准确性负责。

四、我方承诺不存在直接控股或管理关系的投标人同时参加同一合同项下的采购活动的情形。

若以上声明不实，我方自愿承担一切法律后果。

投 标 人（盖公章）：_____

日 期：_____年___月___日

备注：招标文件未要求项目负责人的，项目负责人一栏可以删除。

投标文件

包：第 包

商务部分

项目名称：

项目编号：

投标人名称（公章）：

二〇 年 月 日

商务文件目录

1. 投标函（见附件2）；
2. 法定代表人身份证明（见附件3）；
3. 法定代表人授权委托书（见附件4）；
4. 报价一览表（见附件5）；
5. 分项报价明细表（见附件6）；
6. 投标人同类项目实施情况一览表（见附件7）；
7. 投标人同类项目业绩证明材料；
8. 理赔经验；
9. 商务响应表（见附件8）；
10. 残疾人福利性单位声明函（若有）（见附件 9）；
11. 中小企业声明函（见附件 10）；
12. 监狱企业的证明（若有）；
13. 节能、环保等的资质证书或者文件（若有）；
14. 招标文件商务评标办法中要求提交的相关证明材料或投标人认为应介绍或提交的资料 and 文件（若有）。

注：以【青岛市公共资源投标文件制作工具】的要求为准。

附件2:

投标函

(采购代理机构):

(投标人名称)系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我(姓名)系(投标人名称)的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的(招标项目名称)(编号为_____)的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1. 我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。
2. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
3. 若中标，我方将按照招标文件规定履行合同责任和义务。
4. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司以及其附属机构没有任何联系。
5. 投标文件自开标日起有效期为90日历日。
6. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

投标人（公章）：

投标人法定代表人或者授权代表（印章）：

日 期：_____年___月___日

备注：本投标函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件3:

法定代表人身份证明

投标人名称: _____

单位性质: _____

地址: _____

成立时间: _____年____月____日

经营期限: _____

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____

系_____ (投标人名称) 的法定代表人。

特此证明。

附: 法定代表人身份证复印件。

投标人(公章):

日期: _____年____月____日

附件4:

法定代表人授权委托书

_____(采购代理机构):

我(姓名)系(投标人名称)法定代表人,现授权委托我公司的(姓名)为我公司本次项目的授权代表,代表我方办理本次投标、签约等相关事宜,签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式_____。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前,本授权委托书一直有效。授权人(代表)签署的所有文件(在授权书有效期内签署的)不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于_____年_____月_____日由投标人盖章并由法定代表人签字或盖章后生效,特此声明。

(附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件)

授权代表姓名:

性 别:

年 龄:

单 位:

部 门:

职 务:

投标人(公章):

法定代表人(签字或盖章):

日 期: 年 月 日

附件5:

报价一览表

投标包：第_____包

包名称：_____

序号	服务名称	单价（元/人/年）
1	投标费用	
单价		大写：
		小写：

注：

采购代理服务费由中标人支付；投标人在报价时综合考虑，投标报价中不单独列项。

时间：_____年_____月_____日

附件 6:

分项报价明细表

报价包：第 包

包名称：

序号	服务项目名称	服务说明	单价（元/人/年）	备注
1	投标费用			
单价		大写：		
		小写：		

时间： 年 月 日

附件 7:

投标人同类项目实施情况一览表

投标包：第____包

包名称：_____

序号	采购单位名称	项目名称	合同金额 (万元)	项目内容	采购单位联 系人及电话

时间：____年____月____日

附件8:

商务响应表

投标包：第____包

包名称：_____

项目	招标文件要求	是否 响应	投标人的承诺或说明
服务期限			
服务地点			
付款方式			
服务成果验收			
保险有效期			
服务保障			
合同签署			
扣罚依据考评 办法实施			
特殊情况处理			
.....			

日期：20__年__月__日

附件9:

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称：

日 期 ：

附件10:

中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元¹，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承接企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹ 从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。以联合体形式参加政府采购活动或者合同分包的，声明函中需填写联合体中的中小企业或签订分包意向协议的中小企业相关信息，投标人应当在声明函“项目名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

投标文件

包：第 包

技术部分

项目名称：

项目编号：

投标人名称（公章）：

二〇 年 月 日

技术文件目录

1. 服务响应表（见附件11）；
2. 服务方案；
3. 专业化水平；
4. 服务定位；
5. 人员配备；
6. 风险管控及应急服务措施；
7. 服务保证措施；
8. 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件12）；
9. 实质性条款响应或承诺（如有，格式自拟）；
10. 招标文件技术评标办法中要求提交的相关证明材料或投标人认为应介绍或提交的资料 and 文件。注：以【青岛市公共资源投标文件制作工具】的要求为准。

附件11:

服务响应表

投标人名称（公章）: _____

第_____包

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

注:

1. 投标人应根据招标文件第四章第二部分的服务要求, 如实逐条一一对应填写实质性响应情况, 非实质性服务要求如未响应, 评标委员会有权视其为负偏离;

2. 请投标人在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离服务要求, 并标明偏离情况;

3. 招标文件服务内容未作要求的, 不视为偏离。

时间: _____年_____月_____日

附件12:

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

投标人名称（公章）：_____第_____包

姓名	职务	专业技 术资格	身份证号码	参加本单位工作时间

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

时间：_____年_____月____日

附件 13:

_____项目政府采购履约验收（服务类样本）

采购单位		项目名称		合同名称		
供应商		项目及合同编号		合同金额		
分期验收	是 ☐ 否 ☐	分期情况	共分 期，此为第 期验收			
验收时间		验收地点		验收组织形式	☐ 自行简易验收 ☐ 验收小组验收	
验收内容	服务质量	服务进度	人员、设备 配备情况	安全标准	服务承诺 实现	合同履行时间、 地点、方式
	合 格 ☐ 不合格 ☐	按 时 ☐ 不按时 ☐	合 格 ☐ 不合格 ☐	合 格 ☐ 不合格 ☐	合 格 ☐ 不合格 ☐	合 格 ☐ 不合格 ☐
专业检测机构 情况说明						
存在问题 和改进意见						
最终结论	合 格 ☐ 不合格 ☐					
验收小组成员 签字						
采购代理机构意见			采购单位意见			
经 办 人：_____ （采购代理机构公章）			经 办 人：_____ （采购单位公章）			
供应商确认： （单位公章或授权代表签字）						

说明：1. 该表为服务类项目履约验收的参考样表，采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。

2. “采购代理机构意见”，履约验收工作由采购人自行组织，无需填写该项内容。

采购明细

序号	名称	服务范围	服务要求	备注
1	青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目第二包	青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目第二包	详见招标文件	青岛市 60 岁以上老年人意外伤害保险项目第二包

92a07093-8727-4d37-8cbe-efdcea977486