



20260908BX00643

周口市政府采购合同（服务类）



周口市政府采购合同（服务类）

政府采购项目名称：周口市中心医院医疗责任险项目

政府采购项目编号：周招标采购-2026-41

采 购 人：周口市中心医院

供 应 商：中国人民财产保险股份有限公司周口市分公司

合 同 签 订 地：周口市

合 同 签 订 时 间：2026 年 9 月

服务合同内容

采购人（甲方）：周口市中心医院

供应商（乙方）：中国人民财产保险股份有限公司周口市分公司

签订地点：周口市

项目名称：周口市中心医院医疗责任险项目

项目编号：周招标采购-2026-41

本项目经批准采用公开招标采购方式，经本项目评审委员会认真评审，决定将采购合同授予乙方。为进一步明确双方的责任，确保合同的顺利履行，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，经甲乙双方充分协商，特订立本合同，以便共同遵守。

第一条 服务的内容、标准、数量和价格

1.1 服务内容：乙方按照本合同约定，为甲方提供医疗责任保险承保、理赔、纠纷协调、驻场服务、技术支持等全过程服务。

1.2 服务标准：乙方提供的服务标准不得低于其投标文件及澄清、承诺函中承诺的标准，且不得低于国家、行业或地方标准。以下投标承诺作为本合同核心履约依据：

（1）赔款支付时效承诺：乙方承诺在收到完整索赔资料后5个工作日内完成赔款支付审批并提交财务付款。

（2）无条件支付承诺：对于索赔金额在50万人民币元以下，且经甲方院内协商或经医疗纠纷调解委员会调解达成的案件（协

商、调解内容不违反法律法规强制性规定、不超出保险合同责任范围及赔偿限额的），乙方承诺无条件支付，不提出实体异议。

(3) 驻场服务承诺：乙方指派不少于 1 名专职理赔服务人员常驻甲方办公，负责案件信息收集、参与纠纷调处、理赔流程跟进等。

(4) 技术支持承诺：乙方委派专职人员负责收集、审核索赔材料，并已提供统一的材料清单与标准格式模板。

(5) 24 小时热线承诺：乙方设立 24 小时客户咨询服务及投诉举报电话，专人接听记录。

(6) 理赔授权承诺：乙方具备独立的理赔决定与支付权限，或已取得上级公司的书面充分授权。

(7) 承保承诺：乙方中标后，加入由周口市卫生健康委会组织的医疗责任保险共保体。

1.3 合同总价款：人民币肆佰玖拾万元整元整（¥49000000）。

备注：上述总价款包含本项目全部保险费、服务费、人员工资、税金、驻场费用、差旅费的一切费用，甲方不再另行支付任何费用。

1.4 服务期限：自合同签订后，保单生效之日起一年。

第二条 服务方式、地点和期限

2.1 服务方式：乙方提供驻场服务与远程支持相结合的方式。

2.2 服务地点：甲方指定地点。

2.3 服务期限：同本合同 1.4 条

乙方提供的服务标准和水平应与招标采购文件规定的标准和水平相一致。

第三条 费用及支付方式

3.1 费用组成：本合同总价款即为项目全部费用。

3.2 支付方式：

本项目实行分期支付，与服务质量考核挂钩：

(1) 合同生效后 30 日内，甲方向乙方支付合同总价款的 60% 作为预付款。

(2) 服务期满半年，甲方依据本合同及附件约定的考评办法对乙方进行考核，乙方考核得分 70 分及以上，甲方 30 日内支付剩余 40% 尾款。

第四条 知识产权及保密

乙方应保证其服务不侵犯任何第三方知识产权。乙方对在履行合同过程中接触到的甲方所有信息（包括患者信息、医疗记录等）负有保密义务，保密期限为永久。违反保密义务的，每次向甲方支付违约金人民币 10 万元，并赔偿由此造成的全部损失。

第五条 无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

第六条 甲方的权利和义务

6.1 甲方有权对乙方的服务行为进行监督、检查，有权定期核对驻场人员到岗情况，对不合理部分下达书面整改通知书，要求限期整改。

6.2 甲方有权依据本合同及附件约定的考评办法对乙方进行考核，若考核得分低于 70 分，甲方有权单方面解除合同。

6.3 甲方有权要求乙方更换不称职的驻场人员或项目负责人，乙方应在收到通知后 10 个工作日内完成更换。

6.4 甲方应按合同约定及时支付服务费用。

6.5 甲方应配合乙方提供理赔所需的必要文件和信息，但不得要求乙方作出违反保险法或行业监管规定的行为。

第七条 乙方的权利和义务

7.1 乙方应严格履行投标文件及本合同所承诺的全部服务内容。

7.2 乙方应在收到甲方完整的出险通知及索赔材料后，按承诺时限完成赔款支付。

7.3 乙方应保证驻场人员的稳定性，未经甲方书面同意不得擅自更换。如有特殊情况需更换，应提前 15 个工作日向甲方提出申请，并提供不低于原人员资质的人员简历，经甲方批准后方可更换。

7.4 乙方应保证其理赔决定与支付权限充分覆盖承诺范围，若因权限不足导致延迟或拒绝赔付，视为根本违约。

7.5 乙方应保护甲方及患者的隐私，不得泄露案件信息，否则应承担相应的法律责任。

7.6 乙方应接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

第八条 违约责任

8.1 乙方违反赔款支付时效承诺：延迟支付 7 个工作日，经甲

方催告后，仍未支付，累计延迟支付达 15 个工作日的，甲方有权解除合同。

8.2 乙方逾期付款：乙方逾期付款的，造成甲方经济、声誉损失的，乙方承担赔偿责任。

8.3 驻场人员违约：驻场人员未经甲方同意擅自缺岗，累计超过十个工作日，甲方有权要求更换工作人员，若无法更换人员，甲方有权解除合同。

8.4 解除合同的后果：因乙方违约导致甲方解除合同的，乙方应在 10 日内按保险期剩余天数退还甲方保险费，同时赔偿甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于另行采购的差价、诉讼费、律师费等）。

第九条 转让与分包

未经甲方书面同意，乙方不得将本合同义务转让或分包。乙方违反本条款的，甲方有权立即解除合同，并要求乙方承担违约责任。

第十条 合同文件及资料的使用

10.1. 乙方在未经甲方同意的情况下，不得将合同、合同中的规定、有关计划、图纸、样本或甲方为上述内容向乙方提供的资料透露给任何人。

10.2. 除非执行合同需要，在事先未得到甲方同意的情况下，乙方不得使用前款所列的任何文件和资料。

第十一条 不可抗力事件处理

如果双方任何一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地

震等不可抗力事故，致使影响合同履行时，履行合同的期限应予以延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指买卖双方缔结合同时不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，在取得有关部门证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十二条 合同纠纷调处

本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决，协商不成时，任何一方均可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十三条 合同文件组成及解释顺序

下列文件均为本合同不可分割的组成部分，具有同等法律效力，解释顺序如下：

- 1、本合同正文及附件；
- 2、中标通知书；
- 3、乙方投标文件（含澄清、承诺函）；
- 4、招标文件；
- 5、双方另行签订的补充协议。

第十四条 其他

本合同一式肆份，甲方执2份，乙方执2份，自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

采购人（甲方）：（公章）



地址：人民路东段 26 号

法定代表人：

2026 年 9 月 10 日

供货人（乙方）：（公章）



中国人民财产保险股份有限公司周口
市分公司

地址：中州路 65 号

法定代表人：

2026 年 9 月 10 日

附件：周口市中心医院医疗责任险项目服务考核细则

周口市中心医院医疗责任险项目服务考核细则

考核项目	分值	考核标准及扣分规则
赔款支付时效	30 分	收到完整索赔材料后，承诺时限（5 个工作日）内完成支付得满分；每延迟 1 个工作日扣 2 分；延迟超过 15 个工作日，本项得 0 分，且触发合同解除条件。
无条件支付承诺	20 分	对于限额内且符合调解协议的案件，无正当理由拒绝支付，每发生 1 次扣 10 分；累计 2 次本项得 0 分，且触发合同解除条件。
驻场人员服务	20 分	专职理赔专员在岗情况：缺岗 1 个工作日扣 2 分；缺岗累计超过 10 个工作日，本项得 0 分，且甲方有权要求更换人员。
24 小时热线服务	15 分	热线无人接听或无法接通，经核实每次扣 5 分；超过 3 次本项得 0 分。
技术支持与材料协助	15 分	未按要求委派人员收集审核材料，或未提供统一模板，每次扣 5 分；导致患者索赔困难的，本项得 0 分。