

# 第三章 采购需求

## 一、项目概况

### 1、概述：

为深入贯彻落实《中华人民共和国精神卫生法》、《国务院办公厅转发中央综治办等部门关于加强肇事肇祸等严重精神障碍患者救治救助工作意见的通知》（国办发〔2013〕68号）、《海南省人民政府办公厅关于印发海南省精神卫生事业发展“十三五”规划的通知》（琼府办〔2017〕59号）、《海南省严重精神障碍患者监护人责任保险工作暂行办法》（琼综治办【2018】16号）等文件精神，有效解决精神障碍患者肇事肇祸受害方难以得到民事赔偿，极易引发矛盾纠纷及不稳定因素的问题，做好我省严重精神障碍患者服务管理工作，2018年起在全省开展严重精神障碍患者监护人责任保险工作，通过保险机制一定程度上防范了精神障碍患者肇事肇祸事故，化解了严重精神障碍患者肇事肇祸带来的矛盾纠，保障人民群众的合法权益。为全面实现“两上升、两下降”的目标，营造良好社会治安环境，未来三年将继续推行精神障碍患者监护人责任保险制度。

2、项目名称：海南省严重精神障碍患者监护人责任保险

3、项目编号：YJYZC2021-G3-104

4、采购方式：公开招标

5、预算金额：1958.715万元（652.905万元/年）

6、合同履行期限：三年（2021—2023年）

## 二、服务主要要求及保险方案

（一）主要要求：中共海南省委政法委员会统一招标，各市县区委政法委支付海南省严重精神障碍患者监护人责任保险。保费 150 元人/年（以各市县区上报的登记在册人员计算）

（二）保险方案：

1. 承保基础	期内发生式（2021.1.1—2023.12.31）
2. 投保人	海南省各市县区委政法委员会（由海南省委政法委统一组织）
3. 被保险人	被保险人为如下三种严重精神障碍患者监护人：海南省各市县区范围内，摸排登记在册的危险性评估在 0-5 级的全部严重精神障碍患者、

	非摸排登记在册的严重精神障碍患者和在琼流浪的省外严重精神障碍患者的监护人。
4. 保险责任	<p>(1) 在保险有效期内，摸排登记在册的严重精神障碍患者(含新增患者)因肇事肇祸造成第三者人身伤亡或财产损失时，保险人在责任限额内予以赔偿，非摸排登记在册的严重精神障碍患者或在琼流浪的但经指定专业机构医院诊断为严重精神的患者在海南省范围内肇事肇祸造成第三者人身伤亡或财产损失时，也由保险人在责任限额内予以赔偿。</p> <p>“第三者”是指除患者本人以外的人，含患者的监护人及患者的家庭成员，当“第三者”为患者的法定监护人及患者的直系家庭成员时，造成第三者人身伤亡时，由保险人在责任限额内予以赔偿；造成财产损失时，保险人可免于赔偿。</p> <p>(2) 保险事故发生时，被保险人为控制或减少损失所支付的必要的、合理的费用，保险人按照本保险合同约定也负责赔偿。</p> <p>(3) 在保险期间内，被保险人监护的严重精神障碍患者造成第三者人身损害或财产损失，由第三者首次向被保险人提出精神损害赔偿，依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的精神损害赔偿责任，保险人按照本保险合同约定负责补偿。</p> <p>(4) 在保险期间内，被保险人为查明和确定保险事故的性质、原因和损失程度所支付的精神障碍医学诊断费、精神障碍医学鉴定费、尸检费用、伤残鉴定费以及其它必要的、合理的费用（合称调查费用），保险人负责补偿。</p> <p>(5) 保险事故发生后，被保险人或其家庭成员因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由被保险人支付的仲裁或诉讼费用以及事先经保险人书面同意支付的其它必要的、合理的费用（以下简称“法律费用”），保险人也负责赔偿。（含诉讼费、鉴定费、取证费、案件受理费、评估费、公证费、律师费、仲裁费及其他相关费用等）</p> <p>(6) 其它理赔情形及工作程序，参照 2020 年进行。</p>
5. 补偿限额	

	补偿类型	补偿限额	
	每次事故及累计赔偿限额	2000 万	
	第三者人身伤亡 每次事故每人死亡赔偿限额	30 万	
	每次事故每人伤残赔偿限额	50 万	
	每次事故每人医疗费用赔偿限额	3 万	
	第三财产损失每次事故赔偿限额	2 万	
<b>6. 免赔额</b>	(1). 每次事故财产损失绝对免赔额: 200 元; (2). 其他无免赔		
<b>7. 保险期限</b>	3 年 (2021. 1. 1—2023. 12. 31)		
<b>8. 司法管辖</b>	中华人民共和国司法管辖 (不包括香港、澳门特别行政区和台湾地区法律)		
<b>9. 保险费</b>	150 元/人/年		
<b>10、出单方式</b>	采取“统谈分签”的方式, 由海南省委政法委按《中华人民共和国政府采购法》的相关规定确定保险人, 各市县区委政法委作为投保人按年度向保险人投保, 保险人提供保险保单。		

### 三、服务要求目标

#### (一) 人员需求:

1、对本采购项目须设立专项团队, 负责按照本次保险的有关要求为各被保险人提供承保、理赔及其他各类保险服务, 包括必要的组织与协调工作。

2、为该项目提供完善的工作制度, 流程。

#### (二) 承保服务需求:

1、指定专门的客服人员, 接受各方咨询, 解释相关保险内容。

- 2、定期走访各市区相关部门，听取意见和建议。
- 3、拥有同类项目的承保经验。
- 4、定期汇报承保及理赔情况。

（三）理赔服务要求：

- 1、制定项目理赔服务标准。
- 2、简化理赔流程。
- 3、编写年度理赔报告。

（四）事故预防服务要求：

- 1、建立长效的沟通机制。
- 2、组建专项事故预防服务团队。
- 3、为防止或减少市县肇事肇祸案件的发生, 保险机构需通过一定的科学技术措施, 协助各市区开展信息化服务管理工作。
- 4、制定专项培训计划, 培训对象覆盖监护人、基本精防人员等。
- 5、提供业主方要求的其他保险服务。

## 四、商务要求

- ▲1、合同履行期限（服务期限）：三年（2021—2023 年）。
- ▲2、付款方式：根据实际购买保险的人数进行结算。
- ▲3、售后服务：

（1）为更好服务本项目，投标人应组建专项售后服务团队。实行理赔服务专人负责制，指派专职理赔人员负责日常服务工作。主要工作包括，设立保险索赔服务专线电话，随时接受被保险人的出险报案及咨询。

（2）投标人应提供保险知识、索赔简易操作手册，15 天内发放给被保险人，方便被保险人根据手册指引尽快办理索赔手续、获得赔付。

（3）投标人应向采购人提供技术和培训方案，进行保险知识、保险理赔流程、索赔须知等知识的现场培训，培训费用由投标人承担。

（4）投标人在接到客户报案后应立即主动与报案人电话联系，视具体情况确定是否赶赴事故现场，对需赶赴现场的，服务人员应在城区 30 分钟、城郊 60 分钟内到场；对无需赶赴现场的，服务人员应在电话中协助被保险人处理相关问题，并指导其完成有关索赔事宜。

(5) 对被保险人进行理赔服务指导，使被保险人能按公司要求做好理赔资料申报，确保在理赔资料齐备的情况下 5 个工作日内结案，并使被保险人领取到理赔金。在资料手续齐全的情况下，若被保险人未按时得到赔付，将追究投标责任。

(6) 投标人建立理赔投诉机制与理赔服务人员考核机制。

(7) 为体现保险赔款的公正、公平，对拒赔案件、通融赔付案件、疑难案件，如有必要，将聘请第三方保险评估机构进行调查评估，评估费用由保险公司支付。

注：采购需求中带▲的条款为不可偏离的实质性条款，需针对其提供承诺函，格式自拟。

附表：

**全省严重精神障碍患者监护人责任保险表**

序号	市县区	各市区县上报 2020 年严重精神障碍患者人数	保费金额各市区县 2021 年 财政局承诺（万元）
1	海口市秀英	1772	26.58
	海口市龙华	2463	36.945
	海口市琼山	2167	32.505
	海口市美兰	2909	43.635
	海口市桂林洋	87	1.305
2	三亚市	3421	51.315
3	儋州市	4140	62.1
4	琼海市	2372	35.58
5	文昌市	2584	38.76
6	万宁市	2510	37.65
7	东方市	2400	36
8	五指山市	548	8.22
9	乐东县	2058	30.87
10	澄迈县	2155	32.325
11	临高县	1890	28.35
12	定安县	1520	22.8
13	屯昌县	1217	18.255
14	陵水县	2139	32.085
15	昌江县	1170	17.55
16	保亭县	1224	18.36
17	琼中县	1199	17.985
18	白沙县	1200	18
19	洋浦经济开发区	382	5.73
全省合计		43527	652.905