

海南省

严重精神障碍患者监护人责任保险协议

中国平安财产保险股份有限公司海南分公司

中国平安 PINGAN

金融·科技

海南省

严重精神障碍患者监护人责任保险协议



中国平安财产保险股份有限公司

海南分公司

公司地址：海口市国贸大道2号海南时代广场12楼

保险合作协议

甲方：中共海南省委政法委员会

乙方：中国平安财产保险股份有限公司海南分公司

中共海南省委政法委员会按照政府采购法的相关规定，经过招标确定中国平安财产保险股份有限公司海南分公司为 2021 年-2023 年海南省严重精神障碍患者监护人责任保险的保险人。经甲乙双方友好协商，达成以下严重精神障碍患者监护人责任保险协议：

一、投保人

海南省各市、县、区委政法委员会作为投保人与保险人按年度签订保险合同（保单）。

二、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流浪的严重精神障碍患者的监护人。

此处所讲的严重精神障碍患者是指疾病症状严重，导致患者社会适应等功能严重损害，对自身健康状况或者客观现实不能完整认识，或者不能处理自身事务的精神障碍患者；摸排登记在册的严重精神障碍患者是指当地已录入国家严重精神障碍患者信息系统的严重精神障碍患者；非摸排登记在册的严重精神障碍患

者是指具有本省户籍(含已办理本省居住证),但未录入国家严重精神障碍患者信息系统的严重精神障碍患者;流浪的严重精神障碍患者是指身份不明或外省户籍流浪我省的严重精神障碍患者。

三、保险条款

平安精神障碍患者监护人责任保险

四、保险期限

本协议期限为3年,自2021年1月1日0时至2023年12月31日24时。

五、保险责任及责任限额

(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。

“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。

(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。

(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索赔，依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的精神损害补偿责任，保险人按照本保险合同约定负责补偿。

(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。

(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）。

六、赔偿限额

若第三者死亡原因系精神障碍患者肇事肇祸所致，赔偿限额为 30 万元；其余情况按照最高限额 50 万元，评定标准参考适用《人身保险伤残评定标准及代码》（JR/T 0083—2013）（由中国保险监督管理委员会发布，保监发〔2014〕6 号）。

每次及累计赔偿限额	2000 万
每次伤/亡事故每人赔偿限额	50/30 万元
每人医疗费限额	3 万元
第三财产损失每次事故赔偿限额	2 万元
每次及累计仲裁/诉讼的法律费用赔偿限额	3/30 万元

注：上述每人指每名第三者

七、特约约定

(1) 为鼓励社会力量积极参与社会共治，预防肇事肇祸事件发生，见义勇为人员、精防人员、公安民警每次事故每人死亡、残疾补偿限额及每次事故每人医疗费用补偿限额为上述对应“补偿限额”的 1.2 倍，即分别为 36 万、60 万、3.6 万。

(2) 在保险期间内，严重精神障碍患者造成本保险合同中其它严重精神障碍患者人身损害或财产损失，依照中华人民共和国法律应由被保险人承担的经济补偿责任，保险人按照本保险合同约定负责补偿。除本条约定外，保险人不再负责补偿严重精神障碍患者自身的人身损害及财产损失。

(3) 发生保险事故造成第三者死亡，如第三者无法律规定的法定继承人，保险人不负责补偿死亡补偿金。但依法应由被保险人承担的殡殓费及公告费等，保险人负责补偿，其中冷藏柜停放费用以 30 天为限。殡殓费及公告费等在每人每次事故补偿限额以内计算补偿。

八、免赔说明

- 1、每次事故每位第三者财产损失绝对免赔额：200 元；
- 2、其他无免赔。

九、保险费

1、计费方式

根据保险期限按年度缴交，每年保险费 150 元/人。

各市县区被保险人数以 2020 年底统计数为准，详见下表。

序号	市县区	各市县区上报 2020 年严重精神障碍患者人数	保费金额各市县区 2021 年财政局承诺 (万元)	
1	海口市	海口秀英	1772	26.58
		海口龙华	2463	36.945
		海口琼山	2167	32.505
		海口美兰	2909	43.635
		海口桂林洋	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	

2、乙方收款帐户

帐户名称：中国平安财产保险股份有限公司海南分公司

帐户：1901 4509 0650 02

开户行：平安银行海口分行营业部

3、付费约定

在本合同签订生效后，由乙方向各市县区委政法委员会出具保险合同、完税发票及有关付款凭证，各市县区委政法委员应及时向所在市县区财政局提出保费支付申请，并在 15 个工作日内将保费支付给乙方。甲方需协助乙方监督各市县区委政法委员会的付费工作进展，对未按照时效进行保费支付的市县区委政法委员会进行通报，并纳入市县相关领导的绩效考核。

十、司法管辖

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）

十一、赔偿处理

向乙方提请赔付时，应提交下列索赔资料：

- （一）保险单正本；
- （二）索赔申请书；
- （三）致害人既往病史证明或者指定专业机构医院出具的精神病鉴定书；
- （四）人民法院、派出所或相关部门出具的事故证明；
- （五）受害人就医治疗的诊疗证明、病历（原件）及医疗费用原始单据；受害人残疾的，由保险人认可的伤残鉴定机构出具

的伤残程度证明；受害人死亡的，由公安机关或医疗机构出具的死亡证明；

（六）财产损失清单；

（七）投保人、被保险人所能提供的其他与确认保险事故性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

（八）如被保险人个别索赔资料无法提供，可由各市县区委政法委出具赔付审批表作为理赔依据。

（九）其他资料

上述索赔资料齐全后，乙方在五个工作日内将保险赔偿金支付给受害人。

十二、保险服务

（一）承保服务

1、乙方成立专门的工作小组，并设立服务专员，负责承保、理赔、统计对接工作；

2、乙方编写专门的保险服务手册，以保证能为保险对象提供及时、周到、专业的保险服务，介绍保障内容及理赔流程、报案电话；

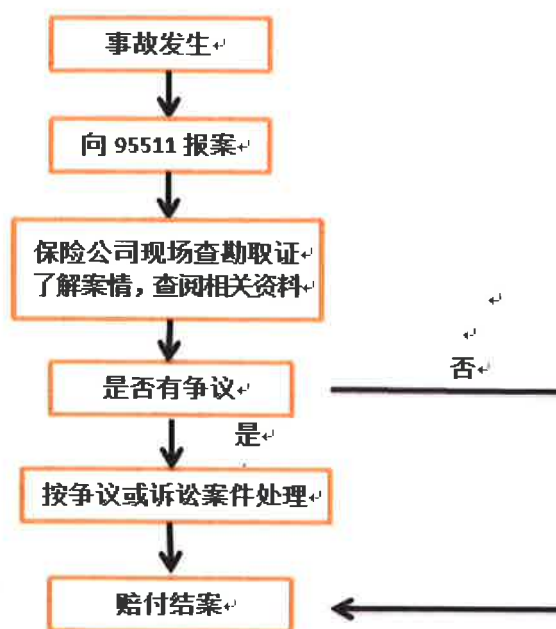
3、乙方定期走访各市县区委政法委员会，听取相关意见和建议，不断提高服务水平，为后续的参保工作做好准备；

4、乙方将针对被保险人及相关利益方的要求进行培训和定期交流分析会，承保培训：主要内容包括保单内容、责任范围、免赔处理等，利用培训机会，使双方的具体经办人员相互熟知，建立顺畅的沟通渠道。

（二）理赔服务

乙方应承诺保险事故发生后，在保险对象提供完整手续后，对于事实清楚、保险责任明确损失金额在3万以内的案件，应于1个工作日内支付赔款；损失金额超过3万至10万的案件，应于3个工作日内支付赔款；损失金额超过10万元的案件，应于5个工作日内支付赔款。对于存在争议的保险责任待法院终审判决书或仲裁委员会裁决书生效后10个工作日内支付赔款。

1、理赔流程图



2、每月汇报赔案数据

乙方按月度向甲方汇报理赔数据，并在保险责任结束时，向被保险人及提交年度理赔数据和赔案统计分析报告。

3、建立阶段性联席会议制度

乙方承诺：每季度举办一次理赔总结会议，回顾季度赔案处理情况、听取被保险人对于赔案处理的意见、以及分析事故原因，以利于被保险人相关单位提高风险管理水平。

4、建立理赔投诉机制

乙方设立项目 VIP 服务小组的理赔投诉电话专线，建立客户投诉机制。对于被保险人提出的投诉意见将及时登记备案，并定期向被保险人通报对投诉案件、责任人的处理意见及结果。

投诉第一受理人：

联系人：聂均胜，电话：0898-36691696，电话：13907555933

电子邮件：niejunsheng001@pingan.com.cn

上门及信函投诉地址：海口市国贸大道 2 号海南时代广场 12 楼

（三）事故预防服务

乙方以全省每年度实际收取的精神障碍患者监护人责任保险费为计算口径（不含税）提取 15% 作为事故预防费（约 92 万/年）。事故预防费用于建立海南省精防管理平台的系统开发及维护、宣传推广、精防管理人员培训、监护人及优秀基层精防人员奖励基金等工作。

海南精防管理平台以“防走失、防暴力”为工作目标，通过为全省 3-5 级重症精神病障碍患者佩戴智能腕表实时数据监控的方式实现。初步预计约 300 元/年/人的标准，平台由 PC 管理系统、数据服务管控端、监护人手机 APP 端（Android 端+IOS 端）、医生手机 APP 端（Android 端+IOS 端）、管理员手机 APP 端（Android 端+IOS 端）和智能腕表为基础构成。主要实现功能为：实时定位、运动轨迹全记录、电子围栏/重点区域管理、生命体征实时监控、随访管理、服药/吃饭管理、人员档案管理、智能设备管理、联动报警、平台权限管理、平台大数据系统。

乙方按季度汇报平台推进工作及事故预防费使用金额。

乙方设立项目 VIP 服务小组的理赔投诉电话专线，建立客户投诉机制。对于被保险人提出的投诉意见将及时登记备案，并定期向被保险人通报对投诉案件、责任人的处理意见及结果。

投诉第一受理人：

联系人：聂均胜，电话：0898-36691696，电话：13907555933

电子邮件：niejunsheng001@pingan.com.cn

上门及信函投诉地址：海口市国贸大道 2 号海南时代广场 12 楼

（三）事故预防服务

乙方以全省每年度实际收取的精神障碍患者监护人责任保险费为计算口径（不含税）提取 15% 作为事故预防费（约 92 万/年）。事故预防费用于建立海南省精防管理平台的系统开发及维护、宣传推广、精防管理人员培训、监护人及优秀基层精防人员奖励基金等工作。

海南精防管理平台以“防走失、防暴力”为工作目标，通过为全省 3-5 级重症精神病障碍患者佩戴智能腕表实时数据监控的方式实现。初步预计约 300 元/年/人的标准，平台由 PC 管理系统、数据服务管控端、监护人手机 APP 端（Android 端+IOS 端）、医生手机 APP 端（Android 端+IOS 端）、管理员手机 APP 端（Android 端+IOS 端）和智能腕表为基础构成。主要实现功能为：实时定位、运动轨迹全记录、电子围栏/重点区域管理、生命体征实时监控、随访管理、服药/吃饭管理、人员档案管理、智能设备管理、联动报警、平台权限管理、平台大数据系统。

乙方按季度汇报平台推进工作及事故预防费使用金额。

十三、协议附件及其效力

本协议的有效组成部分(与本合同具有同等法律效力)包括:协议正文、协议附件、保单及其相关批单。

十四、反虚假宣传条款

甲、乙双方均清楚并愿意严格遵守中华人民共和国《著作权法》、《商标法》、《专利法》、《反不正当竞争法》等知识产权类、合同法及广告法等相关法律的规定,双方均有权就本合同所约定事项以约定方式在约定范围内进行真实、合理的使用或宣传,但不得涉及合同所约定的保密内容。为避免商标侵权及不当宣传等风险的发生,双方均同意,在使用对方的商标、品牌、企业名称等进行宣传前,均须获得对方事先的书面认可,否则,不得进行此类使用或宣传。双方在此承诺,会积极响应对方提出的就合作事项的合理使用或宣传申请。双方均承认,未经对方事先书面同意而利用其商标、品牌及企业名称等进行商业宣传;虚构合作事项;夸大合作范围、内容、效果、规模、程度等,均属对本合同的违反,并可能因虚假宣传构成不正当竞争,守约方或被侵权人将保留追究相应法律责任的权利。

十五、其他

(一)本协议一式四份,甲乙双方各执一份,并交于招标代理公司两份以作备案。

(二)有关本协议争议,双方应友好协商解决,如协商不成,至乙方所在地人民法院起诉。本协议适用中华人民共和国法律。

(三) 违约责任：一方违约应解除合同并赔偿对方相应的损失；若出现服务质量差、无故拖延理赔等情形，甲方有权解除合同，并有权将情况通报给招标代理公司建议列入黑名单。

附件 1：中标通知书

附件 2：保险服务、理赔服务方案

附件 3：理赔案件报告表

甲方：中共海南省委政法委员会

授权代表签字：

日期：2021年5月7日

乙方：中国平安财产保险股份有限公司海南分公司

授权代表签字：

日期：2021年5月7日

代理机构：海南亿佳源招标代理有限公司

日期：2021年5月7日

附件 1: 中标通知书

2021/4/14

中标通知书·政府采购交易系统

中标通知书

琼政招投[2021]0532号

中国平安财产保险股份有限公司海南分公司：

海南省严重精神障碍患者监护人责任保险 (YJYZC2021-G3-104) (项目登记号:YJYZC2021-G3-104)海南省严重精神障碍患者监护人责任保险(标包编号:YJYZC2021-G3-104), 招标范围:海南省严重精神障碍患者监护人责任保险, 于2021年03月31日 进行开标、评审, 经采购人确认, 确定贵单位为中标供应商, 中标价格 (人民币) : 壹仟玖佰伍拾捌万柒仟壹佰伍拾元整(¥ 19587150.00), 服务期: 三年 (2021 - 2023年)。

请贵单位在收到本通知书后30天内, 按照《政府采购法》等有关规定, 与招标人订立书面合同。

特此通知

招标人: (盖章)



法定代表人: (签字或盖章)

[Handwritten signature]

2021年 4月14日

招标代理机构: (盖章)



法定代表人: (签字或盖章)

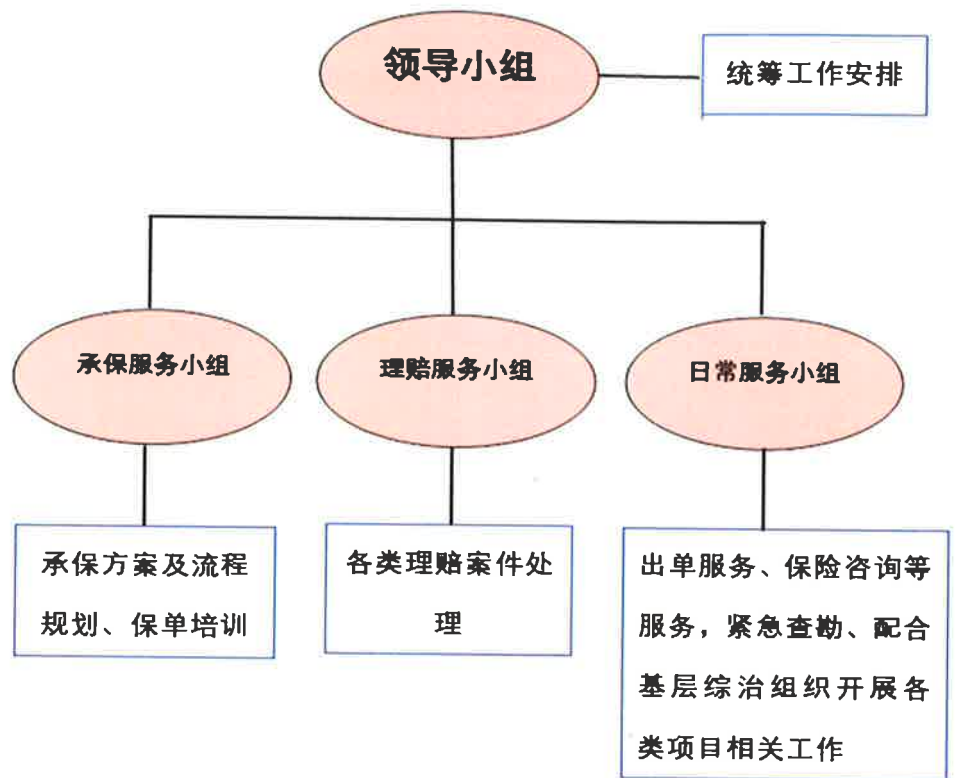


2021年 4月14日

附件 2：保险服务、理赔服务方案

一、保险服务方案

1、服务团队职责分工



(1) 领导小组职能

项目领导小组由总经理室领导成员组成，负责整个保险项目总体管理，保险年度内定期对项目客户进行回访。

(2) 承保服务小组职能

负责具体保险方案及投保流程的规划安排，举办各类保险知识及协助保单管理，向各级主管部门报送承保数据，最大限度地为客户提供优质、高效的保险服务。

(3) 理赔服务小组职能

负责案件查勘、定损、预赔、结案在内的所有理赔工作。全程负责对接各个市县区委政法委员会，协助海南省严重精神障碍患者监护人责任保险项目被保险人出险报案、资料收集、定损索赔工作。

(4) 日常服务小组职能

提供出单服务、保险咨询等服务。配合理赔服务小组，在紧急、重大及突发事故情况下负责赶赴现场查勘，确保第一现场查勘时效。配合基层综治组织（综治中心网格员、精防医生）开展随访、甄别、送诊、服药、日常照料、防治肇事肇祸、法规政策宣传等服务管理工作。

2、服务团队工作制度

为更好地配合中共海南省委政法委员会顺利开展海南省严重精神障碍患者监护人责任保险项目工作，持续提升乙方在政府采购保险项目中的服务水平和良好口碑，确保乙方各项业务推动和服务工作的有效落实，针对海南省严重精神障碍患者监护人责任保险项目制定相关工作制度如下：

- (1) 成立工作服务小组，确保本项目各项工作的落实到位。
- (2) 加强沟通与联系，建立与中共海南省委政法委员会、各市县区委政法委员会日常沟通机制。
- (3) 积极宣传，全力配合各地政府做好海南省严重精神障碍患者监护人责任保险项目的推广与承保工作。
- (4) 强化理赔服务，加快案件（特别是重大案件）的处理时

效。

3、团队人员配置

(1) 领导小组

姓名	公司职务	项目职责	联系方式
王新	分公司负责人	项目总指挥	0898-66727798
胡炜	分公司副总经理	承保总协调	0898-66730607
陈培俊	分公司副总经理	理赔总协调	0898-66725853

(2) 承保服务小组

姓名	公司职务	项目职责	联系方式
周勋	分公司财意险部负责人	小组负责人	18689536655
沈孜婷	分公司政保部负责人	承保支持	17789775575
黄雅晶	分公司责任险资深产品经理	承保支持	13637548277
韩坤	分公司政保部民生板块产品经理	承保支持	17784610530

(3) 理赔服务小组

姓名	公司职务	项目职责	联系方式
钱鹏	分公司理赔部负责人	小组负责人	18789949518
周文东	分公司理赔部专业作业团队经理	理赔联络人	18876085656
陈绵辉	分公司理赔部首席理赔岗	理赔联络人	15808970882
刘云志	分公司理赔部医疗管理室主任	理赔联络人	13158937065
唐辉坤	分公司理赔部非车理赔岗	理赔联络人	13976863258

4、投诉处理

为有效控制服务对象投诉的发生，成立以中共海南省委政法委员会和中国平安财产保险股份有限公司海南分公司总经理室及相关职能部门组成的VIP服务小组，监督本项目各项承保理赔服务，协调解决重点疑难问题，将服务落在实处，对投诉事件的

发生防范于未然，坚决杜绝投诉发生。

VIP 服务小组为投诉管理工作的最高决策组织。各部门、渠道及各级机构是维护客户合法权益、处理客户投诉的责任主体，设置相关的岗位，对投诉处理管理中承担相应的职责。

乙方设立 VIP 服务小组，对本机构保险消费者维权工作进行统一规划、部署，全面监督与指导涉及本机构的投诉处理管理工作，维护客户合法权益。

VIP 服务小组由乙方负责人担任总指挥，分管总牵头承保及理赔，相关部门负责人共同参与，并设定投诉第一受理人。

姓名	公司职务	项目职责	联系方式
王 新	分公司负责人	项目总指挥	0898-66726618
胡 炜	分公司副总经理	项目副总指挥	0898-66730607
陈培俊	分公司副总经理	项目副总指挥	0898-66725853
钱 鹏	分公司理赔部负责人	投诉管理负责人	18789949518
钟金贝	分公司理赔部咨诉管理室负责人	投诉处理人员	18589559401
聂均胜	海口中支总经理	投诉第一受理人	13907555933

(2) 投诉第一受理人

1) 联系人: 聂均胜, 电话: 0898-36691696, 电话: 13907555933;

2) 电子邮件: niejunsheng001@pingan.com.cn ;

3) 上门及信函投诉地址: 海口市国贸大道 2 号海南时代广场 12 楼;

4) 根据项目运营需求, 会逐步启用微信等线上投诉渠道, 方便投诉。

(3) 投诉受理单位及电话

- 1) 可通过拨打 95511 对保险服务提出投诉及建议；
- 2) 可拨打中共海南省委政法委员会电话 0898-65369591。

3、投诉化解服务组工作内容与流程

(1) 投诉信息接收

接到投诉人投诉，需收集投诉人完整的事件信息，投诉信息收集包括但不限于：

- 1) 投诉事件发生时间；
- 2) 投诉事件当事人；
- 3) 投诉事件内容；
- 4) 投诉人联系方式；
- 5) 投诉人期望解决方式；

如记录投诉人信息不完整，需及时与投诉人联系补充完整。

(2) 投诉化解具体事项

1) 接到投诉后，投诉服务执行小组应在半个工作日内告知投诉人投诉是否受理，受理结果。

2) 对保险理赔时效、拒赔争议案件、保险公司服务人员态度等投诉问题，保险公司应在半个工作日内进行应答，并给出处理方案，并转由具体人员联系投诉人处理。

3) 保险公司投诉决定作出后，当日内告知投诉人，保险公司在 1 个工作日内执行投诉结案。

4) 投诉处理执行小组组长应在 2 个工作日内检视投诉案件是

否完成，投诉人是否得到满意结果，是否需将投诉件通报投诉服务领导小组，由我公司高级管理人员指派专人处理。

5) 以下投诉需要调查后给予投诉结果：

有欺诈嫌疑的案件、除外责任的案件、可能存在理赔法律纠纷的案件。

(3) 投诉回访制度

投诉服务小组在收到投诉件处理结果后的 2 个工作日内对投诉件进行满意度回访，通过回访对后续工作进行调整和改善。

(4) 季度召开投诉服务小组例会

每季度召开投诉服务小组例会，例会就季度投诉情况进行汇报、总结，就各投诉问题追根溯源，修正项目各个运行部分制度，避免后续投诉件发生。

(5) 建立投诉档案

所有投诉件材料接收、受理、回访及季度例会纪要均需形成文字材料，进入投诉档案保存管理。

4、投诉化解服务小组其他工作事项

(1) 制定投诉处理流程图，并在各市委政法委委员会内部网、微信及办公场所公布。

(2) 制定理赔、投诉处理指南，包括但不限于报案流程、理赔所需资料、投诉渠道、投诉处理流程等。

(3) 定期对项目的投诉情况进行汇总、分析，向主管部门、领导小组汇报，并出具改进方案，定期检视改进方案的执行情况。

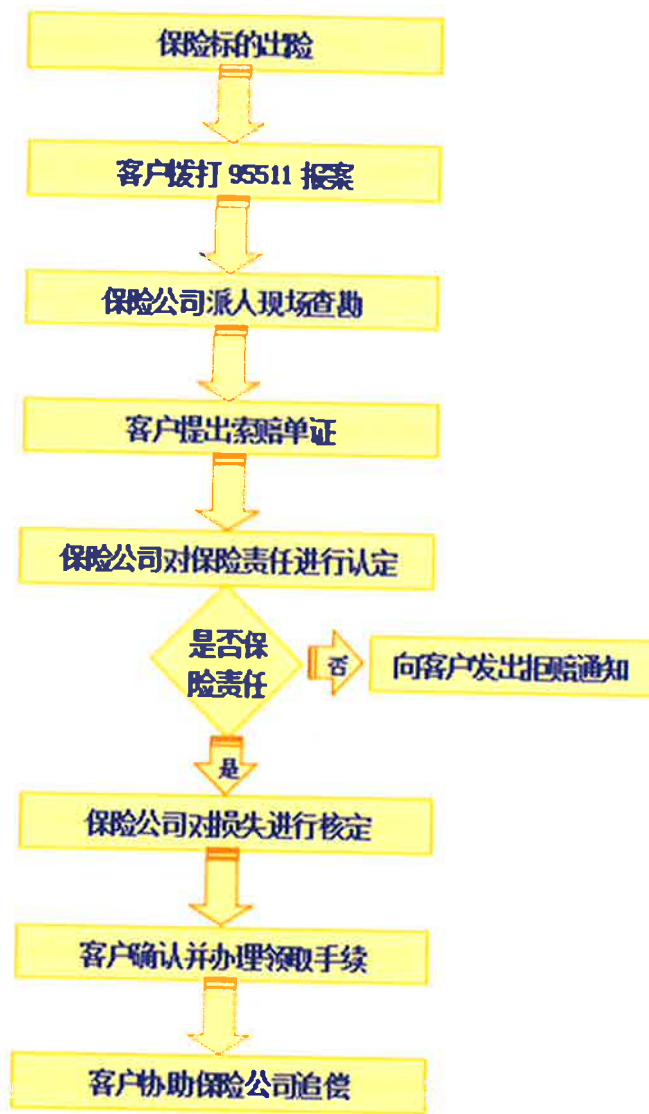
(4) 定期对投诉案件当事人进行回访，了解当事人对投诉服务小组工作情况的评价及建议。

(5) 建立服务考评机制，每月对相关人员的服务质量进行综合打分，并与其年度绩效排名挂钩，以确保本项目的服务质量。

二、理赔方案

(一) 理赔流程

为更加直观清晰地了解理赔流程，乙方特绘制了理赔流程图如下图所示。



1、出险报案

各地发生严重精神障碍患者伤害案件后，有关方面和人员应立即报警处理，将受伤者送往医院救治，并向乙方服务热线 95511 报案，视情况向政府主管部门报备。

(1) 出险报案方式

如被保险人发生意外事故，可通过以下三个方式进行电话报案：

① 全国统一 7*24 小时服务热线：95511（全国统一报案受理及统一调度）；

② 项目统筹工作联系人： 吴凡 电话：18289284810

③ 项目理赔服务专线：主要负责上门收集整理理赔资料，理赔结案等工作，实现项目前端与后端的顺畅沟通。

专职项目服务人员：

吴凡 电话：18289284810

陈绵辉 电话：15808970882

除电话报案方式，乙方还接受上门、邮件、短信、微信等方式报案。

报案邮箱地址：WUFAN371@pingan.com.cn、

CHENMIANHUI068@pingan.com.cn

(2) 视同已报案

如因紧急情况未能及时报案，乙方通过其他途径了解到出险信息的，将主动联系投保人了解具体案情并协助办理后续理赔手续，视同已报案。

(3) 报案指引

通过以上任一方式与乙方工作人员联系后，需提供以下信息进行报案：事故者姓名、身份证号码、报案人（伤者或其家属、

同事)联系方式、事故时间、地点及经过,治疗医院名称、具体病情和诊疗情况。

同时,理赔人员会指导报案人进行资料收集,避免重要理赔资料的遗漏、灭失。

2、电话指引/现场查勘

专业服务人员接到报案后,电话指引报案人索赔,如案情复杂或被保险人需现场查勘和指引服务,乙方理赔人员将赴现场查勘、解答咨询和指导索赔,最大限度保障客户权益,争取最高补偿。

3、资料审核

对收到的索赔材料进行审核,并在2个工作日内向客户反馈理赔资料审核意见,包括是否需要补充提供证明材料,需要补充材料的,向客户一次性告知需补充资料清单。资料齐全的,出具赔付意见并告知客户,不属于赔付范围的,将出具书面说明。

4、核定损失

(1) 乙方将及时根据客户提供的相关材料,尽快核定并出具《事故赔偿金额确定书》。

(2) 客户收到我公司出具的《事故赔偿金额确定书》后,应尽快反馈意见,告知是否认可响应结果。

(3) 客户认可《事故赔偿金额确定书》我公司将尽快处理结案,如客户对《事故赔偿金额确定书》金额异议,我公司将尽快处理协商谈判进行赔偿。

5、结案赔付

客户对赔款金额确认并签署赔付协议后，乙方进行结案赔付。

结案时效承诺如下：

对于 3 万元以下的小额赔案，简化管理程序，实行一证快赔，客户只需在一张快赔处理表上盖章，乙方即可结案。对于 3 万元以上案件，乙方开通 VIP 绿色理赔服务通道，理赔提速。理赔资料齐全，双方达成一致，按以下时效结案。

赔付金额	结案时效
1 万（含）元以下	1 个工作日
1 万至 3 万元	3 个工作日
3 万元以上	5 个工作日

（二）理赔资料

事故证明涉及资料：

公安机关证明、诊断证明（证明事故真实性、施害方是否属于精神障碍患者）

损失证明涉及资料：

1、医疗费用

（1）病历（病历，处方、疾病诊断证明、建议休假时长证明等）

（2）医疗费发票原件，如是农合、城镇医保或其他单位先行报销的情形，需要提供报销分割单原件和发票复印件

（3）治疗的费用清单（住院提供出院时的汇总清单）

(4) 护理合同，护理发票、收条

2、交通费用

交通费票据

3、伤残或死亡类资料

(1) 伤残鉴定报告（报告应包括鉴定报告、鉴定机构资质证明、鉴定时提供资料复印件）

(2) 死亡证明书、尸检报告、户口注销证明、火化证明

4、误工费

劳动合同、工资证明和流水、个税纳税凭证

5、财产损失

涉及到物件损失的，维修合同、维修发票、维修清单

6、其他证件

(1) 身份证正反面复印件，户口本复印件

(2) 赔偿协议及赔款支付凭证

(3) 营业执照，法人及经办人身份证复印件

(4) 单位工伤事故证明

(5) 人民法院判决书、调解书或仲裁裁定书

涉及判决、调解、仲裁或政府部门行政决定的案件

在提交前述相关案件所需资料的基础上，还需相应补充提供《法院判决书》、《仲裁裁决书》、《政府部门行政决定书》或《调解证明》。

(三) 重大疑难案件的处理、预付赔款

我司根据此项目的特殊性，设立重大疑难案件应急机制。

1、重大及突发事故应急预案的原则

(1) 保证迅速、有序、有效地开展应急救助行动，降低事故损失或影响。

(2) 对人员、技术、费用等救助必需的物质和人力资源进行统筹管理。

(3) 进行分级管理。根据突发事件的性质、危害程度和影响范围，应急处置工作按照不同等级实施，启动相应的组织领导体系和工作方案。

2、成立“重大事故应急处理小组”

处理小组由分公司总经理亲自挂帅，负责制定重大事故的应急处理措施；处理小组由我司重大案件组专业人员专项负责跟进。将统一领导事故应急救助工作，并负责与省各级政府管理机关协调事故处理事宜。

3、重大及突发事故应急预案措施

(1) 应急建立并定期更新突发事件应急通讯录，明确各级、各部门负责人、联系人及其联系方式，重要岗位设置 AB 角，确保在紧急状态下不空岗。

建立 24 小时值班制度，确保突发事件发生后相关方之间信息畅通。

(2) 95511 保证突发重大事件的处理网络顺畅

(3) 我司 24 小时客户服务电话将及时把重大灾害事故情

况通知到处理小组相关人员；并由相关人员负责启动紧急应急预案。

(4) 协助施救

乙方重大事故应急处理小组人员到现场后，遵循“以人为本，生命第一”的原则，积极配合政府主管部门及医院或公安部门开展救助工作，尽可能减少人身伤害及财产损失的进一步扩大。

(5) 重大案件提供家属的心理辅导，做好安抚工作

对于社区发生的重大事故，受伤者、及其家属心理产生一定影响，甚至情绪失控，乙方派心理专家前往社区或事故现场进行家属心理辅导。



附件 3: 理赔案件汇总表

海南省严重精神障碍患者监护人
责任保险赔付汇总表

精神障碍患者姓名				性别			
出生年月				籍贯			
身份证号码							
监护人姓名				联系电话			
家庭地址				邮编			
受害情况				申请赔付金额			
受害人及 受益人	受害人 1		性别		籍贯		
	身份证号码						
	受害人 2		性别		籍贯		
	身份证号码						
	受益人		与受害人关系				
	开户银行及 账号						
受害人员 遭受损害 的具体过 程							
平安保险 理赔处理 汇报							