**2025年度上海市为老服务机构综合责任保险**

**采购需求**

**一、项目用途：**

本项目用于保障本市从事社区养老服务具体工作的机构(组织)抵御经营责任风险，包含面临的经营活动中的第三者责任风险，以及服务人员工作中人身损害导致机构（组织）产生的民事责任风险。

保障对象为本市居家社区养老服务机构。包括社区综合为老服务中心、社区老年人日间照料中心、社区长者食堂、长者运动健康之家等社区为老服务机构和老年人助餐点、家门口养老服务站、社区睦邻点、老年活动室等养老服务场所设施，以及居家养老服务机构、提供家庭照护床位和助医陪诊的养老服务机构等其他提供上门为老服务的机构。

本项目由上海市民政局作为投保人，本市各区（街镇）社区养老服务机构和服务组织、实际经营管理的第三方以及各类服务提供方均可作为保险合同的被保险人。

**二、项目期限**：

2025年10月1日起至2026年9月30日。

**三、基本要求**：

1.基本保险责任：

（1）被服务对象（老年人）在接受居家社区养老服务机构服务期间（包括在社区为老服务机构、养老服务场所设施内以及在老年人家中开展上门服务、在助医陪诊过程中等情形），发生人身损害，其中依法应由居家社区养老服务机构承担的经济赔偿责任的，由保险公司在约定的赔偿项目及限额内给予赔偿。

（2）居家社区养老服务机构在服务场所内（包括在社区为老服务机构、养老服务场所设施内以及在老年人家中开展上门服务、在助医陪诊过程中等情形）因经营过失引发对其他不特定第三方依法应承担经济赔偿的，由保险公司在约定的赔偿项目及限额内给予赔偿。

（3）居家社区养老服务机构的养老护理、送餐、提供家庭照护床位服务、助医陪诊等工作人员自身在工作期间(含往返途中)发生的人身损害的（包括驾驶无牌照的送餐车或自行车发生意外事故、服务人员突发疾病死亡或在48小时之内经抢救无效死亡的），由保险公司在约定的赔偿项目及限额内给予赔偿。

（4）保险事故发生后，居家社区养老服务机构因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的，对应由居家社区养老服务机构支付的仲裁或诉讼费用，以及事先经保险公司书面同意支付的其他必要的、合理的费用，由保险公司在约定的赔偿项目及限额内给予赔偿。

2.扩展保险责任

本项目需保险人扩展承保火灾和爆炸责任、广告及装饰装置责任、食品、饮料责任、公共卫生设施缺陷责任，罢`工暴`乱民众骚`乱或恶意破坏责任、电梯、升降机责任、护理职业责任、提供物品及服务责任等导致的服务对象或其他第三者的人身伤害，同时需承保救火费用和急救费用等相关费用。

3.保费计算方式：由两部分组成。居家社区养老服务机构的保费，最高限额为300元/家/年（包含服务对象和其他第三者赔偿责任）；居家社区养老服务机构所属服务人员（包含养老护理、送餐、提供家庭照护床位服务、助医陪诊等工作人员）的保费，最高限额为15元/人/年（包含服务人员赔偿责任）。

4.全市居家社区养老服务机构及其服务人员的数量，以投保时提供的实际数量为准。

5.赔偿限额要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务人员赔偿责任** | **服务对象赔偿责任** | **其他第三者赔偿责任** |
| **赔偿项目** | **赔偿限额** | **赔偿项目** | **赔偿限额** | **赔偿项目**（见表下\*注释） | **赔偿限额** |
| 意外身故 | 80,000/人 | 意外身故 | 80,000/人 | 每人每次事故 | 80,000/人 |
| 意外永久伤残 | 按赔付比例，最高80,000/人 | 意外永久伤残 | 按赔付比例，最高80,000/人 |
| 意外医疗费用 | 10,000/人/次，无免赔，100%赔付，范围同社保 | 意外医疗费用 | 10,000/人/次，无免赔，100%赔付，范围同社保 |
| 意外伤害住院补贴 | 40元/天，最高180天，无免赔天数 | 意外伤害住院补贴 | 40元/天，最高180天，无免赔天数 |
| 骨折脱位保险金 | 最高4000元/人（参照骨折与脱位类别表对应的补偿金，不同部位可累计赔付，最高不超过4000） | 骨折脱位保险金 | 最高4000元/人（参照骨折与脱位类别表对应的补偿金，不同部位可累计赔付，最高不超过4000） |
| 暂时丧失工作能力（误工费） | 100/天（最高180天） |  |  |
| 保险期限内，本合同项下全年累计赔偿限额 | 18,000,000 | 保险期限内，本合同项下，每次事故及全年累计赔偿限额 | 9,000,000 | 保险期限内，本合同项下，每次事故及全年累计赔偿限额 | 6,000,000 |

备注：

（1）意外永久伤残的赔付比例参照由中国保险行业协会、中国法医学会于二零一三年六月八日联合发布的行业标准（中保协发〔2013〕88号文）。

（2）对其他第三者的责任赔偿项目依据国家相关法律规定（民法通则、侵权责任法、人身损害赔偿的司法解释等），具体包括医疗费、护理费、交通费、误工费、残疾生活辅助具费、残疾赔偿金、丧葬费、死亡赔偿金和精神损害赔偿、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费、护理费、后续治疗费、受害人家属交通费和误工费等。

（3）投标人必须满足上述赔偿要求，填列于本招标文件第六章《赔偿限额明细表》。

（4） 投标人也可在此基础上予以提高，提高部分填列于扩展责任相关内容。

（5）以上服务人员、服务对象及其他第三者定义如下：

“服务对象”指接受居家社区养老服务机构服务的老年人；

“服务人员”指在居家社区养老服务机构中为老年人提供服务的人员（包含养老护理、送餐、提供家庭照护床位服务、助医陪诊等工作人员）；

“其他第三者”指服务人员为服务对象提供服务期间发生意外事故涉及的居家社区养老服务机构以外的其他人；

**四、使用要求：**

1.择优选择3家中标供应商，分别独立承保全市三个片区之一（由采购人划定）的居家社区养老服务机构，分别与投保人上海市民政局签署保险合同。片区划分及本次招标前在册的社区养老服务机构数量和服务组织的规模情况见下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **社区养老服务综合险各区上报投保情况汇总表** |
| **片区** | **区划** | **人员数** | **机构(设施）数** | **备注** |
| **（人）** | **（个）** |  |
| **A片区** | 徐汇 | 594 | 480 |  |
| 杨浦 | 2026 | 460 |
| 崇明 | 3094 | 421 |
| 长宁 | 450 | 462 |
| 嘉定 | 964 | 765 |
| 奉贤 | 1792 | 410 |
| **小计** | **8920** | **2998** |
| **B片区** | 金山 | 2753 | 460 |  |
| 静安 | 1645 | 481 |
| 浦东 | 4952 | 998 |
| 普陀 | 3410 | 475 |
| **小计** | **12760** | **2414** |
| **C片区** | 宝山 | 451 | 579 |  |
| 闵行 | 3041 | 576 |
| 黄浦 | 595 | 316 |
| 松江 | 2302 | 330 |
| 青浦 | 3041 | 524 |
| 虹口 | 203 | 427 |
| **小计** | **9633** | **2752** |
| 总计 | 31313 | 8164 |  |

 |

2.中标供应商应结合工作需要，按照“保单时间不中断、保险保障不中断、出险理赔不中断”的原则，提前准备向承保片区内居家社区养老服务机构提供2025年10月1日起至合同签订之日期间的保险服务衔接方案，保险服务内容应与本采购项目内容一致。

3.统筹保障

（1）家门口养老服务站、社区睦邻点、老年活动室三类养老服务场所因单个设施体量小、总点位数多、风险总体较小，中标供应商应当将承包片区内上述三类场所，统筹纳入承保范围内，上述三类场所出险时可以所在区民政局出具的证明为准。

（2）居家社区养老服务机构所属服务人员因人员流动等原因，在投保时提供的人员清单以外的服务人员，应当按照不记名方式统筹纳入承保范围内，出险时以被保险人单位出具的证明为准。

**五、服务要求**

1、成立项目服务工作组

（1）工作组应具备为老（养老）服务行业的承保和理赔服务经验。

（2）常设服务工作组与应急工作组，应24小时电话接报案, 常设工作组主要处理日常保险事宜，解决承保、理赔、咨询、风险管理、接受投诉与建议等工作；应急工作组主要在发生各类突发性事件和紧急情况时发挥作用，包括启动重大保险事故处理预案等。

（3）常设工作组、应急工作组人员均不得少于5人，并保证质量；应将工作组人员直线电话及移动电话的联系方式以书面形式通知招标人和被保险人。

2、提供优质的投保服务

（1）中标供应商应为投保人提供便捷的投保服务，尽可能简化投保程序；但对于在投保之初需提供的足以影响理赔进程及结果的各项投保资料，中标供应商须向招标人告知要求投保人悉数提供；

（2）中标供应商自《中标通知书》发出之日起30天内与招标人签订中标合同和保险合同。

3、提供优质的理赔服务

（1）中标供应商应提供365天、24小时全天候热线电话接报案之外，还应保证常设工作组人员365天、24小时手机畅通，保证应急工作组人员在接到报案后第一时间内到达事故现场。

（2）需要查勘的保险事故,由被保险人陪同查勘，拍摄现场照片，收集必要的理赔单证；紧急事故被保险人可先处理事故再报案，遇重大事故市区1小时内中标供应商到达查勘。

（3）接出险通知后，及时调查取证；配合制定应急措施，防止损失扩大。

（4）与居家社区养老服务机构保持沟通，进行接报案、索赔受理、材料交接、咨询等相关服务工作，随时跟踪事故处理进展。

（5）设专人理赔制度，固定核赔人负责被保险人核赔工作，简化理赔流程、环节，设立理赔绿色通道，使赔案在各环节上得到优先处理。

（6）一次性以书面形式告知被保险人理赔所需单证；协助投保人取得各种理赔单证。

（7）接受投保人、被保险人的赔案询问，以书面形式随时告知索赔案件的进展情况。

（8）对索赔资料齐全的案子，应在10个工作日内作出明确的核算理赔金额并支付赔款。

（9）人伤事故先行预付赔款，提供医疗费垫付服务。

（10）经投保人、被保险人建议，对属于保险责任内的事故向被保险人预付估计损失金额50%的赔款，支付至被保险人指定账号，其余赔款待结案时一次性支付。

（11）重大事故或无法就损失金额达成一致的案件，同意由投保人指定的保险公估人进行检验、理算。

（12）建立定期回访制度，保险期限内安排专人进行客户回访，听取和征求被保险人对保险服务方面的意见，并作相应改进和调整。

（13）每季度开展咨询、受理投诉和服务质量周活动。

（14）保险期限内为投保人的相关工作人提供详细全面的保险培训服务，如保险责任讲解、理赔案例分析等。每年度向承保片区内的居家社区养老服务机构和所在区民政部门相关工作人员，应开展不少于1次的全覆盖保险培训服务。

（15）及时与投保人进行信息交流，便于投保人更多了解保险市场及保险人动态，包括：

* 保险市场最新信息及养老机构综合责任保险损失分析
* 为老服务机构综合责任保险发展动态、事故案例分析
* 服务计划、培训计划及相关资料
* 出险报案清单及理赔处理进展统计

（16）常设工作组成员每季度对投保人进行定期拜访或根据被保险人的要求不定期拜访，解决以下问题：

* 工作建议
* 解决目前工作中出现的问题
* 搜集承保、索赔资料
* 年度保险服务通报：每年提供年度服务情况通报，对各项服务进行总结和分析，并提供下一阶段的服务工作计划

（17）投标供应商还应对保险方案中涉及的各项保险人义务做出承诺，也可在招标方案所列各项服务之外根据自身的专业经验、优势及实力，在不影响招标方案内容基础上，另行向招标人提出更有利于招标人的服务增值方案，假如投标供应商建议的方案被采纳，则中标供应商应当承诺其所提交的保险服务内容。

**六、其他**

投标供应商所报的保费应已包括税金、保险人向投保人提供各项防灾防损、现场勘验、检查、培训及其他相关服务内容的服务费用。