2025年静安区老年人团体人身意外伤害

专项保险项目（第二次）采购需求书

采购编号：0625-00003252

采购预算：2480000元（中标签订合同后一次性付款）

一、项目背景

**（一）人口背景**

上海市是我国人口老龄化时间最早、老龄化程度最严重的地区。静安区作为上海市的中心城区，人口老龄化、高龄化程度日益加深，已经进入深度老龄化阶段。据统计，截至2024年12月31日，静安区户籍总人口90.07万人，60岁及以上户籍老年人口38.06万人，占总人口的442.26%， 80岁及以上的高龄老人5.48万人，占全区老年人口的14.38%。另外，静安的独居老年人数也达到了1.59万人，占全区老年人口的4.18%。老年人收入相对较低，因年龄、身体状况、生活环境等因素影响，老年人遭受意外伤害、身患疾病的概率明显高于其他年龄群体。

1. **政策背景**

近些年，政府机构陆续发文，强调重视老年人意外伤害保险工作，强调老年人意外伤害保障机制是完善社会养老保障体系的重要内容，是落实党和政府民生政策的具体体现。《关于加快发展养老服务业的若干意见》、《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、《关于进一步加强老年人优待工作的意见》等政策文件提出，“引导和规范商业银行、保险公司、证券公司等金融机构开发适合老年人的理财、信贷、保险等产品”、“鼓励老年人投保健康保险、长期护理保险、意外伤害保险等人身保险产品”、“要把发展现代保险服务业作为保障改善民生的重要抓手”、“倡导老年人投保意外伤害保险，保险公司对参保老年人应给予保险费、保险金额等方面的优惠”。2016年5月1日，《上海市老年人权益保障条例》开始施行，条例指出：积极应对老龄化是促进本市经济社会协调发展的一项长期战略任务。本市建立健全保障老年人权益的各项制度，逐步改善保障老年人生活、健康、安全以及参与社会发展的条件，关心老年人的精神文化需求，实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。为积极应对人口老龄化带来的养老、医疗等方面的社会风险，提高老年人、家庭和政府应对风险的能力，必须积极探索，逐步建立老年人意外伤害保障机制。

二、项目实施必要性

**（一）老人意外伤害事件高发**

老年人由于自身各项身体机能的退化，极容易在室内或者户外等各项活动中遭受意外伤害。高发的跌倒导致的骨折等意外伤害问题直接严重影响老年人的身体健康，影响老年人的晚年生活品质，极容易造成家庭负担，也是老年人意外伤亡事故的重要原因。时常见诸报端的“空巢老人”意外死亡事件更是引起了党和政府的高度重视。

**（二）探索建立老年人意外伤害保障机制的有力措施**

老年人意外伤害险是由投保人与保险人签订保险合同，在被保险人因遭受外来、突发、非本意、非疾病的事件直接导致老年人身体伤害或死亡时，依照合同约定，给予受益人保险金的一种商业保险。开展老年意外伤害保险工作，有利于建立老年人意外伤害保障机制，有利于提高老年人及家有老年人的家庭应对风险的能力，有利于保护老年人身心健康，有利于构建民生保障网。

**（三）现有的老年人意外伤害保障制度存在不足**

目前上海市民政局已经连续十多年在全市范围内统一开展“银发无忧”老年人意外伤害综合保障计划，但是在保障内容和保障对象的范围上还存在不足。在上海老年人出行范围越来越广，出行方式越来越多，独居老人越来越多等多重因素下，急需进一步完善意外伤害保障制度，进一步扩大保障内容和保障对象范围。并且，静安区作为中心城区，老龄化程度相对较高，需要更加积极地应对人口老龄化。

三、项目需求

（一）项目名称：2025年静安区老年人团体人身意外伤害专项保险项目（第二次）

（二）项目采购人：静安区养老服务发展中心（上海市静安区社会福利院）

（三）项目采购类型：老年人团体人身意外伤害保险

（四）项目保障对象：年满60周岁且为静安区户籍的老年人、及在静安区内涉老机构内参加活动的年满60周岁的老年人。

1.年满60周岁的老年人是指出险时年龄满60周岁及以上的老年人。

2.涉老机构包括养老机构、综合为老服务中心、长者照护之家、老年人日间照料中心、社区长者食堂、社区老年人助餐点、长者运动健康之家、家门口养老服务站、乐龄家园服务站、老年人活动室等为老服务机构。新增涉老机构自动加入。

（五）项目预算：2480000元

（六）项目承接对象确定方式：招投标

（七）合同服务期限：2025年11月6日零时至2026年11月6日零时。

（八）保障内容：意外死亡、意外伤残、意外伤害骨折、意外伤害住院津贴、食物中毒身故、食物中毒等。(详见下表)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **保险项目** | **最低保险金额** |
| 基 本 部 分 | 意外身故保险金 | 20,000元/人 |
| 意外伤害残疾保险金 | 50,000元/人 |
| 意外伤害住院津贴保险金 | 100元/天/人 |
| 意外伤害医疗费自付部分 | 1000元/人 |
| 意外伤害骨折保险金 | 2000元/人 |
| 食物中毒身故保险金 | 10,000元/人 |
| 食物中毒医疗保险金 | 1,000元/人 |
| 公共保额 | 10万/年 |
| 增值部分 | 例如疫情保险、人为高空坠物保险等 | 投标人自定 |

（九）项目服务要求

为了使所投保保险服务更能体现适合于采购人的特点，投标人应充分了解采购人的现状及风险状况，提供保险服务包括但不限于以下要求：

1、合法合规

投标人提供的保险服务应符合法律的规定、监管部门的要求和行业标准。

2、优先服务

投保人应具有良好的财务、信誉状况，具有较强的偿付能力。同时投标人在响应招标文件时，应考虑针对本项目开设绿色通道服务，确保本项目下的相关当事人可以获取优先、快捷、优质的服务。

3、投保服务

年满60周岁的老年人是出险时年龄满60周岁及以上的老年人。本次投保采取无名单承保，理赔时请投标人提供相应的人性化理赔方案。

4、理赔服务

对各险种理赔服务和时限作出明确说明和承诺，对难以准确界定保险责任和赔偿金额，但案情具有特殊社会意义的，投保应该能够制定出专门针对此类案件的解决方案，方案要切实可行，充分考虑人身保险风险的特殊性和索赔案件的个性特点，为被保险人提供人性化的解决方案。

在理赔服务中，保险公司应简化程序，开通快捷，便利的绿色通道，确保老年人能够顺利完成理赔手续。

5、专职服务部门

投标人应当成立专门的保险理赔、服务团队，负责本项目保险的投保、理赔以及联系、协调等事项。由投标人设置项目组长，同时由有经验的专业理赔人员负责理赔服务工作、并配备相应的办公设备，设立热线电话，负责受理人身保险的事故报案、咨询、疑难解答和投诉处理。

项目服务部门设置及其要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门名称 | 岗位数 | 资质 | 工 作 职 责 |
| 项目组长 | 1 | 5年保险工作经验 | 负责项目服务的全面统筹工作，保障项目按招标要求运行，监督组员工作，向招标人汇报项目运行情况。 |
| 服务专员 | 1 | 2年保险工作经验 | 负责项目宣传，解答有关项目情况的咨询，协调处理有关理赔争议，对理赔数据进行整理分析，汇报项目运行情况。 |
| 理赔专员 | 1 | 2年保险工作经验 | 负责理赔案件审理，理赔款到账，解释理赔结论依据。 |
| 接线专员 | 1 | 2年保险工作经验 | 负责报案热线电话的接听，回答来电咨询，登记记录报案人信息，告知理赔所需材料。 |
| 查勘专员 | 1 | 3年保险工作经验 | 负责重大疑难案件的查堪，收集重大伤亡事故中出险人信息；组织有关人员现场调查取证，确定责任，处理被保险人提出的有关查勘意见。 |

6、服务需求

（1）投标人中标后须制定开展项目的具体实施方案，明确项目各个部门职责及责任人，细化项目实施内容和推进时间节点。项目完成后形成项目总结报告。

（2）投标人中标后负责项目的宣传，包括针对该项目印刷宣传海报、保险说明书，将项目介绍、产品方案、理赔引导、监督条款等内容告知居委、老年人，确保老人知晓率。组织开展项目培训，项目期内每个街道不少于2次。

（3）投标人应当成立专门的法律服务小组，处理因理赔纠纷引起的相关法律问题，并妥善处理善后事宜，尽最大可能杜绝或降低社会负面影响。

（4）投标人还可以根据自身情况承诺提供更多服务项目，包括信息统计报表、客户回访、社区宣传等增值服务。

四、投标人资质要求

1、本次招标不接受联合投标。

2、本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

3、经中国保险监督管理委员会批准，具有在本市开展相关保险业务资格的保险公司，可以其总公司或省级分公司（或同级机构）的名义投标和承保。以省级分公司名义参加投标的，应当取得总公司针对本项目的唯一授权书。

4、具有老年人意外伤害保险项目的相关服务经验优先。

5、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

6、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。

上海市静安区养老服务发展中心

（上海市静安区社会福利院）