

桂阳县特困供养人员住院护理保险协议

桂阳县民政局

中国人寿保险股份有限公司郴州分公司

2025 年 6 月

桂阳县特困供养人员住院护理保险协议

甲方：桂阳县民政局

地址：桂阳县芙蓉东路 5 号

乙方：中国人寿保险股份有限公司郴州分公司

地址：郴州市苏园西路 10 号

甲、乙双方根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国民法典》等法律规定，《国务院于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29号）、《国务院于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）、《湖南省人民政府于加快发展现代保险服务业的实施意见》（湘政发〔2015〕7号）、《湖南省民政厅于进一步加强分散供养特困人员照料服务的通知》（湘民发〔2020〕24号）等文件要求，为规范桂阳县特困供养人员医疗护理运作方式，并为桂阳县特困供养人员的医疗护理提供制度化保障，决定在桂阳县统一推行特困供养人员住院医疗生活护理保障制度。现甲、乙双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，一致同意就本保险项目，订立如下协议：

第一章 保险合同主体

一、**投保人：**桂阳县民政局

二、**被保险人：**2025 年桂阳县特困供养人员（含协议期内动态新增人员）。

三、**保险人：**中国人寿保险股份有限公司郴州分公司（以下简称“保险公司”）。

第二章 保障范围

在保险期限内，被保险人因遭受意外伤害、疾病在乡镇级及乡镇以上所有医院（以下简称医院，含同等资质民营医院）住院治疗的，将其护理费用（限实际护理人员 1 人）纳入护理的保险津贴范围，由保险公司赔付住院期间生活护理津贴，确保特困供养人员在住院期间能得到妥善的生活照顾。

第三章 保险期限

该保险期限 1 年，考虑到中标承保公司与上年度相同，为确保政策和工作连贯，保险期间自 2025 年 5 月 1 日零时起至 2026 年 4 月 30 日二十四时止。具体时间以正式保单为准。

第四章 保险费

4.1 全县共参保人数约 4873 人，每人每年 170 元，保险费合计 828410 元(大写:捌拾贰万捌仟肆佰壹拾元整)。甲方核定汇总特困供养人员清单信息，向乙方指定账户划转保险费，乙方根据中国保监会湖南省监管局【湘保监(2010)23 号】文件规定，见费出单。乙方指定专用保费账户信息如下：

户名：中国人寿保险股份有限公司郴州分公司

账号：18 6821 0104 0002 637

开户行：中国农业银行郴州分行营业部

4.2 乙方应根据甲方要求开具合法有效的增值税普通发票,本协议增值税税率为 6%。()

4.3 乙方向甲方提供如下开票信息：

增值税发票开票信息表	
纳税人名称	中国人寿保险股份有限公司 郴州分公司
统一社会信用代码	914310008877737242
地址	郴州市苏仙区苏园西路 10 号
电话	0735-2883707
开户银行名称	中国农业银行郴州分行营业部
开户银行账号	18682101040002637
是否为增值税一般纳税人	是
是否需要开具增值税专用发票	是

第五章 保险责任

一、赔付的范围和条件

赔付的对象：入院前经民政部门审核确认的特困供养人员。赔付的条件：因急、慢性疾病或意外伤害确需住院治疗，住院期间日常生活自理能力达到轻度、中度、重度依赖程序的，纳入护理保险的津贴范围。

二、等级认定

甲方救助系统信息显示为全护理的特困供养人员，住院可直接认定为重度依赖等级。救助系统信息显示为半护理和全自理的特困供养人员根据实际情况，依据《住院期间日常生活自理能力等级认定办法及标准》（详见附件2）执行。能力完好，总分为96-100分；轻度依赖，总分为75-95分；中度依赖，总分为46-74分；重度依赖，总分≤45分。

在县级医院住院的，由收治医院、乙方和甲方（实际护理人、乡镇民政办或敬老院工作人员，下同）共同认定；在乡镇（街道）卫生院住院的特困供养人员，由当地卫生院、乙方和甲方共同认定，乙方保险公司原则上应尊重甲方的认定意见，确保保险合同目的实现的良好社会效果。

三、赔付标准

根据特困供养人员住院治疗期间日常生活自理能力等级以及所住院医院等级划分，全年累计赔付天数不超过45天（特殊情况需要超过45天的由甲乙双方协商解决），护理津贴从入院治疗次日开始计算。

单位：元/天

护理等级	护理情形	乡镇卫生院	县级医院	备注（附件1）
全自理	轻度依赖	40 元/天	60 元/天	医疗机构认定需要陪护人员
半护理	中度依赖	70 元/天	90 元/天	无法独立完成1-3项基本日常生活活动
全护理	重度依赖	100 元/天	150 元/天	无法独立完成4-6项基本日常生活活动

第六章 保险责任免除

被保险人以下情形，不予承担保险赔付责任：

- 1、特困供养人员违反诊疗常规，过度医疗、虚报病情、挂床住院的；
- 2、特困供养人员住院期间有生活自理能力，达不到轻度、中度、重度依赖护理情形无需专人护理的；
- 3、特困供养人员因精神疾病在精神专科医疗机构住院治疗的；
- 4、特困供养人员因一般身体检查、疗养、特别护理、静养、康复性治疗、单纯的物理治疗或心理治疗住院的；
- 5、特困供养人员因第三方责任住院治疗的，其生活护理津贴由责任方支付的；
- 6、特困供养人员住院原则上在 48 小时之内报案，延迟报案或出院后报案，造成保险公司无法进行前期查勘核实的，对无法核实部分不予赔付。

第七章 申请理赔程序

一、报案

在桂阳县第一人民医院、桂阳县中医院、桂阳县妇幼保健院、桂阳县泰康医院住院治疗的特困人员，由收治医院、乡镇（街道）民政办、敬老院、监护人或护理人员在 24 小时内向保险公司报案，在乡镇（街道）卫生院住院的特困供养人员，由特困供养人员本人或监护人及护理人、乡镇（街道）民政办、敬老院、乡镇（街道）卫生院进行报案。

二、护理要求

特困供养人员住院期间的护理人员可由监护人承担、也可由本人自主雇用，也可由其所在敬老院、乡镇（街道）民政办、村委会指派，亦可由乙方雇派护理人员。（其中，在桂阳县第一人民医院、桂阳县中医院、桂阳县妇幼保健院、桂阳县泰康医院住院治疗，在特困人员或其监护人员没有明确指定的护理人员情况下，可直接由乙方雇派委托护理人员负责照料护理工作。）

三、应提供的理赔资料

特困供养人员出险后由其监护人或护理人、敬老院或甲方委托的第三方服务机构、村（居）委会整理索赔资料、提出理赔申请，理赔申请需提供如下资料：

1、桂阳县特困供养人员住院期间日常生活自理能力等级评估认定表、日常生活自理能力等级评估认定表（附件 2）、保险金权益转让声明（附件 3）、住院申请书（附件 5）、护理状态证明（附件 6）。

2、保险单原件或复印件、出险人身份证明原件、出险人特困供养

证、护理人身份证明原件、银行卡或存折复印件（委托代理需提供受托人身份证明原件和授权委托书），第三方服务机构的提供单位组织机构代理证复印件和单位银行帐号。

3、住院发票、医保结算单复印件、乡镇（含）以上医院诊断证明、乡镇级（含）以上医院出院小结。

四、赔付要求

1、明确赔付时间。根据《湖南省民政厅关于进一步加强分散供养特困人员照料服务的通知》（湘民发【2020】24号）文件中“照料护理支付到照料服务个人账户或者承接委托照料服务工作的第三方账户”的要求，凡责任明确、事实清楚，索赔材料齐全、无需调查的案件，乙方在10个工作日内处理赔案并将赔款转入受益人（由投保人通过权益转让书形式指定的照料护理服务机构或照料护理人员，权益转让书格式见附件3）指定存折（卡），并以短信形式将理赔给付信息发送给被保险人或受益人。特殊情况需调查取证的赔案，最长不得超过30日。

2、明确陪护人员。乙方查勘时，以特困人员保险金权益转让声明书指定的护理人员为准。在核实护理人员信息时，以事实为依据，严禁虚报护理人员等弄虚作假行为，确保理赔真实合规。

3、明确赔付依据。乙方核算赔护时段以收治医院住院发票或住院出院相关资料为准；赔付资料以理赔申请需提供的资料为准；赔付金额以本协议第五章保险责任第二款和第三款规定为准。

4、明确监管责任。协议期间内，乙方按月如实向甲方提供书面赔

付相关信息，甲方根据乙方提供的信息，通过不定期查阅乙方相关赔付资料或实地抽查特困人员等方式，对乙方进行监督，乙方违反合同约定的由乙方承担违约金，违约金依每一赔付案应赔付的实际金额为准且甲方有权取消乙方下一年度竞标资格或作为诚信记录上报。

协议期间内，乙方按月如实向甲方提供赔付相关信息，包括：患者姓名、性别、身份证号码、家庭住址（含乡镇或街道、村或社区）、组别、患病类别、住院起止日、住院天数、护理人姓名、身份证号码、家庭住址、赔付金额。甲方根据乙方提供的信息，通过不定期查阅乙方相关赔付资料或实地抽查特困人员等方式监督乙方落实。对乙方造假或不如期提供信息者视为违约，甲方有权利即时终止合同，责令整改或保留追诉权利。

乙方接到报案电话后，必须及时安排人员受理、调查和处置，尽量避免投诉；如甲方一年内收到因乙方不及时受理、调查和处置的投诉超过6次经查核实，或收到故意减少赔付金的投诉，或甲方通过不定期查阅乙方相关赔付资料发现乙方故意减少赔付金额，经核实属实，甲方有权利即时终止合同、责令整改或保留追诉权利。对收到故意减少赔付金的投诉，或甲方通过不定期查阅乙方相关赔付资料，发现乙方故意减少赔付金额的，甲方有权依据相关法律法规保留追诉权利。

五、代办理赔事宜

如由代理人办理保险金申请事宜，还应提供投保人或受益人授权委托书或公证书等证明性文件、代理人的身份证原件和复印件。

第八章 反洗钱条款

甲、乙双方必须严格执行《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》等有关法律法规,乙方应配合甲方做好客户身份识别和客户身份资料保存工作,遇到下列情形时:(1)单个被保险人保险费金额达到人民币 2 万元(含)及以上,或外币等值于 2 千美元(含)及以上且以现金支付的人身保险合同;(2)单个被保险人保险费金额达到人民币 20 万元(含)及以上,或外币等值 2 万美元(含)及以上以转账形式支付的人身保险合同;应按照《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》的规定,确认投保人与被保险人具有保险利益关系,核对投保人和人身保险被保险人、法定继承人以外的指定受益人的有效身份证件或者其他身份证明文件,登记投保人、被保险人、法定继承人以外的指定受益人的身份基本信息,并留存有效身份证件或者其他身份证明文件的复印件或者影印件。

第九章 消费者权益保护条款

9.1 消费者权益保护原则。甲乙双方应遵守《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》、《保险销售行为管理办法》等法律法规和监管机构关于消费者权益保护的规定,保护消费者的合法权益。甲乙双方有权对对方

消费者权益保护相关工作进行相互监督评价，接受消费者权益保护相关工作评价的一方应积极进行配合。若发现一方存在侵害消费者权益行为，另一方有权督促存在侵害消费者权益行为的一方进行整改。一方拒不整改或不积极整改的，另一方可单方面解除主协议，并将存在侵害消费者权益行为的一方机构列入其合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由存在侵害消费者权益行为的一方承担。

9.2 信息披露。甲乙双方应当保障消费者的知情权，使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露，对产品和服务信息的专业术语进行解释说明，及时、真实、准确揭示风险。不得进行欺诈、隐瞒或者误导性的宣传，不得作夸大产品收益或者服务权益、掩饰产品风险等虚假或者引人误解的宣传。乙方不得在甲方营业网点或者自营平台以甲方的名义向消费者推介或销售合作机构的产品和服务。因乙方及其业务人员的违规行为，给甲方及其客户造成的损失，由乙方承担。

9.3 适当性管理。对于乙方为保险中介机构的，乙方应协助甲方了解投保人的保险需求、风险特征、保险费承担能力、已购买同类保险的情况以及其他与销售保险产品相关的信息，并按照甲方确定的该投保人可以购买的保险产品类型和等级范围，委派合格保险销售人员销售该等级范围内的保险产品。在销售保险时，发现投保人具有下列情形之一的，乙方应当建议投保人终止投保：

（一）投保人的保险需求与所销售的保险产品明显不符的；

（二）投保人持续承担保险费的能力明显不足的；

(三) 投保人已购买以补偿损失为目的的同类型保险，继续投保属于重复保险或者超额保险的。投保人不接受终止投保建议，仍然要求订立保险合同的，乙方应当向投保人说明有关风险，并确认销售行为的继续是出于投保人的自身意愿。

9.4 服务价格管理。乙方应按照服务价格管理相关规定，在营业场所、网站主页等醒目位置，或向消费者开展销售或服务事项时公示服务项目、服务内容和价格等信息。新设收费服务项目或者提高服务价格的，应当提前公示。不得以甲方名义向客户收取额外费用，除双方另有约定外。

9.5 信息安全管理。甲乙双方应有效保护消费者个人信息，在消费者授权同意的基础上共同处理消费者个人信息，严格控制超出合作范围的个人信息的获取、使用，确保不发生数据滥用或泄露。

9.6 服务连续性。乙方应确保服务的连续性，不得违法违规或违反双方约定中止服务。为保障服务连续性，在符合法律法规规定、监管要求和双方约定的情况下导致服务中止时，合作方应及时通知甲方，并提供解决方案，确保服务连续性，否则由乙方承担一切后果和责任，若造成甲方和甲方消费者损失，由乙方承担赔偿责任，法律法规和监管另有规定除外。

9.7 投诉处理与纠纷解决机制。甲乙双方应建立投诉处理与纠纷解决机制。因合作业务发生消费纠纷的，甲乙双方应积极配合另一方妥善处理，对投诉事项进行核实；任何一方不得以未直接接到消费者投诉等理由怠于处理，因一方怠于处理，造成另一方或消费者损失扩

大的，由该方承担一切后果和责任。若发现甲乙双方中的一方存在本合同项下违约行为的，一方可向另一方进行追责；因一方额外向另一方客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由提供该增值服务的一方单方进行处理。

9.8 应急处置。甲乙双方应建立突发事件应急处置机制，制定应急处置预案以及应对突发业务中断等风险场景、明确业务恢复措施；及时通知对方并相互协助处理突发事件，尽快妥善处理突发事件。

9.9 违约责任承担。如果任何一方不履行协议义务或者履行协议义务不符合约定的，违约方应当承担赔偿责任。如果双方违约，双方应各自承担其违约行为给对方造成的损失。

第十章 争议处理

甲、乙双方关于本协议的争议内容应通过友好协商解决。如协商不成，可向甲方所在地桂阳县人民法院提起诉讼。在诉讼期间，本协议不涉及争议的条款继续有效。

第十一章 协议的修改和变更

在本合同履行期间，有关本协议任何内容的修改、变更，须经甲、乙双方一致书面同意。

第十二章 保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，乙方不得将本协议涉及的

所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于各方的往来书面文字文件、电子邮件及信息、软盘资料等）泄露给其他团体或个人：

提供给与执行本协议内容有关的雇员或顾问，或因法律或司法管辖要求而提供，或经甲方书面同意。

本协议一方因过错造成泄密而给其他方造成损失的，过错一方承担经济赔偿责任。同时承担因此产生的全部法律责任。

第十三章 法律责任

由于本协议任何一方当事人的过错，造成本协议不能履行或者不能完全履行的，由有过错的一方依法承担违约责任；如属各方当事人的过错，则根据各方当事人过错的实际情况，由各方当事人分别承担各自应负的违约责任。若发生违约情形，违约方依法依约承担其相应法律责任后，除非守约方同意终止本协议，本协议仍须继续履行。

第十四章 其他

本协议自双方法定代表人或授权代表或主要负责人签字并盖章之日起生效。一式肆份，甲乙双方各持贰份，具有同等法律效力。

附件 1：险种及保障内容

附件 2：桂阳县特困供养人员住院期间生活能力认定办法

附件 3：保险金收益权转让声明书

附件 4：疾病释义

附件 5：住院申请书

附件 6: 护理状态证明书

甲方（签章）：桂阳县民政局

法定代表人/ 授权代表（签字）：



马永平 翁李瑞

乙方（签章）：中国人寿保险股份有限公司郴州分公司

法定代表人/ 授权代表（签字）：



2025 年 7 月 2 日