

肇庆市优抚对象医疗保障“一站式”结算服务项目合同

甲方 1：肇庆市退役军人事务局

甲方 2：端州区退役军人事务局

甲方 3：鼎湖区退役军人事务局

甲方 4：高要区退役军人事务局

甲方 5：四会市退役军人事务局

甲方 6：广宁县退役军人事务局

甲方 7：德庆县退役军人事务局

甲方 8：封开县退役军人事务局

甲方 9：怀集县退役军人事务局

甲方 10：肇庆高新区社会工作局

乙方：中国人民财产保险股份有限公司广东省分公司

为了方便群众办事，提高工作效率，实现肇庆市优抚对象的基本医疗保险、补充医疗保险或大病保险、医疗救助、优抚医疗保障市内“一站式”服务、“一窗口”办理、“一单制”结算，提升全市优抚对象医疗保障管理服务水平。按照《肇庆市人民政府关于印发 2023 年市政府重点工作实施方案的通知》（肇府函〔2023〕36 号）有关精神，建立优抚对象一站式结算工作已列入 2023 年肇庆市十件民生实事项，肇庆市退役军人事务局开展了肇庆市优抚保障“一站式”结算服务项目采购工作（项目编号：GDJF2023018），现根据采购结果，依法确定中国人民财产保险股份有限公司广东省分公司为中标供应商。按照《中华人民共和国政府采购法》等规定，经甲、乙双方协商，本着平等互利和诚实信用原则，双方一致同意就肇庆市优抚对象医疗保障“一站式”结算服务项目事宜达成以下

协议：

第一条 项目名称

一、项目实施内容

肇庆市优抚对象医疗保障“一站式”结算服务项目（以下简称“肇庆市优抚对象医疗结算服务”）。

第二条 项目年度

服务期限为3年，即从2024年1月1日00时起至2026年12月31日24时止。

本协议生效后，甲、乙双方应严格按本协议内容执行。如确有因国家和省有关法律、法令、政策等不可抗拒的原因需变更，应提前30天书面通知对方，经双方协商达成一致意见后方可变更。

在协议有效期内，如果乙方增加并报经中国保监会核准备案新的保险条款，或国家保险业法律、法规发生重大变化，影响到本协议实际履行的，乙方应及时书面通知甲方。

在上款所述情形下，甲方有权选择是否调整本协议内容或签订补充协议。

第三条 保障对象

根据国家、省、市有关规定，在肇庆市享受国家、省定期抚恤补助的残疾军人、烈属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、在乡复员军人、“五老人员”、带病回乡退伍军人、参战涉核退役人员、参与铀矿开采军队退役人员、年满60周岁的烈士子女（含建国前错杀后被平反人员子女）等优抚对象属于本合同约定的保障对象。具体由县级退役军人事务部门根据国家、省和市的有关文件和政策确认，以县（市、区）提供名单为准。按照户籍所在地属地管理原则，由甲方统一购买医疗保障“一站式”结算服务。

第四条 项目内容

乙方负责在 2023 年 12 月 31 日前实现肇庆市优抚对象的优抚医疗保障与基本医疗保险、补充医疗保险或大病保险、医疗救助等市内“一站式”服务、“一窗口”办理、“一单制”结算。

二、保障项目及标准

第五条 在一个结算期内，保障对象所发生的属于基本医疗保险统筹基金（含大病医疗保险、补充医疗保险、医疗救助等，下同）支付范围内的住院医疗费用，乙方按照一定的比例负责赔偿由基本医疗保险统筹基金进行赔付后需由个人支付的合规医疗费用（指符合基本医保药品目录、诊疗目录及医疗服务设施范围内个人负担的费用），遵从《肇庆市优抚对象医疗保障工作实施意见》和肇府办函〔2018〕136 号文件的相关规定。优抚保障标准如下：

1、住院补助：

由社会基本医疗保险统筹基金进行赔付后需由个人支付的合规医疗费用（指符合基本医保药品目录、诊疗目录及医疗服务设施范围内个人负担的费用），根据不同属别给予医疗补助：

（1）一至四级残疾军人全免（减免 100%）；

（2）五至六级残疾军人和孤老烈属、孤老复员军人个人自付费用在 1000 元以内部分的，减免 90%；超过 1000 元以上的部分全免（减免 100%）。

（3）七至十级残疾军人、烈属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、在乡老复员军人补助比例为 55%。

（4）“五老人员”、年满 60 周岁的烈士子女补助比例为 40%。

（5）带病回乡军人补助比例为 35%。

（6）部分参战涉核退役人员（含参与铀矿开采军队退役人员）补助比例为 30%。

2、优惠减免：

(1) 全免项目。

普通门诊挂号费、普通门诊诊查费、住院诊查费、空调降温费、肌肉注射费。

(2) 部分减免项目。

1) 减免 50%: 血常规检查费、尿常规检查费、粪便常规检查费、胸部普通透视费、常规心电图检查费(含单通道、常规导联)、B 超常规检查费、急诊诊察费、院内会诊费。

2) 减免 20%: 护理(特别护理、一级护理、二级护理、三级护理)费, 普通病房床位费、急诊观察床位费。

3、肇庆市优抚对象医疗保险待遇享受时间与基本医疗保险、城乡居民大病保险待遇享受时间相一致。

4、肇庆优抚对象医疗保险赔付时间以优抚保障对象出院日期为准。赔付及清算均以当年保险人出具的保单有效期的医疗结算费用为准。

5、出院日期在合同期内的, 合同终止后应由乙方按终止前合同约定负责赔付; 出院日期在合同期外的, 由甲方负责或甲方委托乙方进行支付。

6、根据医疗费用的损失补偿原则, 避免重复赔偿, 依法应当由第三方承担的赔偿责任, 乙方不负责垫付或先行支付。

7、根据《中华人民共和国保险法》第二十六规定, 被保险人或其受益人, 向乙方请求赔偿或者给付保险金的诉讼期间为二年, 自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。

8、合同期间, 基本医疗保险或优抚保障标准有变化的, 按新政策标准执行。

三、资金划拨

第六条 2024 年度预拨资金按甲方提供的 2022 年发生额进行预估, 2022 年全市全年发生金额为 266.7 万元, 平均每季度约 66.7 万元。2024 年第一季度

预拨资金由甲方在签约后 30 个工作日内按预估金额拨付至乙方指定账户，具体见附件 2。

第七条 甲方会同当地财政部门，按各县（市、区）优抚保障对象实际发生费用与乙方结算。年度优抚补助预拨资金按上一年度实际发生金额进行测算，平均分到每季度进行预拨，在每年 3 月、6 月、9 月、12 月底前完成下一季度优抚补助的拨付。

第八条 在下一保险年度的当年 3 月底前完成上一年度优抚资金审计清算。优抚对象实际发生的医疗补助资金超过预拨资金时，原则上由乙方先行垫付；出现年度资金结余的，乙方需按照甲方或市财政局相关要求及时归还财政专户。因医保政策调整及预拨资金不足等原因造成的资金超支，由甲方在年度清算时应全额补拨乙方垫支资金。因非政策性原因引起的资金超支，由乙方自行承担；因不可抗力等因素影响，甲、乙双方可在合同期满前适时协商调整。

第九条 本合同优抚保障对象医疗保障“一站式”结算服务项目承办费用 3 年总金额为 151 万元（大写壹佰伍拾壹万元整），每年 50.3 万元（大写伍拾万叁仟元整），由甲方 1 承担，按保险年度清算完毕后，于每年 3 月底前将上一年度承办费用拨付至乙方账户。

四、理赔服务

第十条 理赔报案

乙方公司全国统一电话服务专线号码 95518，提供 365 天 24 小时受理保险事故报案服务及保险理赔咨询服务；同时设立 0758-2733051 专线电话，为优抚保障对象报案或咨询人员提供有效的指导和帮助。

第十一条 理赔申请

联网结算。优抚保障对象在市内定点医疗机构就医所发生的费用，属于基本医疗保险统筹基金支付范围内的，由定点医疗机构按规定分别记账，优抚对象与

定点医疗机构结清应由个人自付的医疗费用。

每月医保基本医疗对账完毕后生成上月的结算报表,由信息公司提供固化后全市优抚对象享受“一站式”结算的清单数据。由乙方优抚经办人员核对优抚对象医疗保障就医明细数据与定点医疗机构报表,核对无误后,由乙方优抚经办人员制作肇庆市优抚对象医疗保障一站式结算明细表、肇庆市优抚对象医疗保障一站式结算汇总表,经乙方审核后交甲方复审,无误后签名加盖公章,由乙方将赔款直接划拨至定点医疗机构账户。

零星报销。因特殊情况无法在上述医疗机构记账的,或因病情需要按规定到市外医疗机构就医的,无法实现“一站式”结算的,由优抚对象先行垫付,所发生的优抚保障费用采用零星报销模式。优抚对象出院后按参保属地原则,将住院相关资料交由乙方在各县(市、区)服务点进行申请、受理,由乙方优抚经办人员核对优抚对象进行资格(身份)核定,医疗费用明细的审核,以及优抚对象个人账户信息等资料审核无误后,将住院信息录入医保系统,医保系统同时生成优抚对象医疗保障支付金额。资料送甲方确认后进行系统审批,乙方优抚经办人员在7个工作日内将零星报销所产生的优抚对象医疗保障金额划拨到优抚对象的个人名下账户。优抚待遇支付成功后,乙方要及时通过适当方式告知优抚对象或其家属、所在村(居)委会等相关人员。

委托他人领取医疗补助时,受托人还必须提供本人的有效身份证件及委托人亲笔签名的授权委托书,或其它能够证明委托人意愿的材料,或按照当地政府有关规定执行。

第十二条 乙方负责为优抚对象提供“一站式”结算服务及系统维护,协调国家医保平台实现有关功能。

第十三条 甲方或甲方上级部门有权查询、监督肇庆优抚对象医疗保险的经营情况，乙方应积极配合，并如实提供有关资料。乙方应严格履行投标文件中承诺的服务需求响应条款，落实服务措施。

五、合同双方权利义务

第十四条 乙方需为本项目投入足够的人、财、物，以保障项目的顺利实施，具体要求如下：

乙方在肇庆市内提供自有或租赁的固定场所作为服务场所并为本项目业务经办人员（派出人员）提供服务，或承诺中标后按上述要求设置服务场所并提供相关服务。乙方应配备提供服务专用的计算机、打印机以及其他必要的办公用品。

乙方需配置市级 3 名专职工作人员，其余各县（区）分别配置 1 名工作人员（肇庆高新区并入四会市），共配备不少于 11 名工作人员参与项目服务工作，业务经办人员全年人均待遇不低于 6 万元/年（包括人员基本工资、绩效工资、福利、五险一金等，但不包括差旅、加班费等费用），经办人员原则上具备临床医学、中医学、药学、护理学、检验医学、法律、保险、信息化、市场营销、行政管理、财务等相关专业要求，且须为大专及以上学历。为确保能为优抚对象提供优质服务，乙方应根据业务开展情况，定期组织退役军人事务部门工作人员及经办人员进行业务培训。相关办公设备、业务经办人员等由甲乙双方根据工作实际共同安排和调配。

第十五条 甲方 1 负责向乙方提供由甲方确认签章的投保单，并按时划拨项目每年相应的承办费用。

第十六条 甲方向乙方提供保障对象名册及其电子文档，名单内容需包含但不限于保障对象单位、姓名、性别、身份证号码、优抚类别等项内容，双方进行核对。

第十七条 合同有效期内，凡新增保障对象，甲方应以书面形式或电子文档

通知乙方，乙方每月对新增保障对象进行统一受理办理，应在 3 个工作日内进行系统新增处理，从新增次日凌晨起享受优抚待遇。

第十八条 对退出优抚保障的对象，甲方应以书面形式或电子文档通知乙方，乙方应在 3 个工作日内进行系统删减处理。

第十九条 为做好有关管理工作，及时掌握资金支出情况，乙方应在每季度预拨资金前向甲方提供实际发生的医疗补助资金情况报表，每年度结束，乙方应于次年 2 月初提交上年度赔付分析报告和报表，适时调整项目经营、服务状况，确保项目合同期间实现收支平衡。乙方应聘请有相应资格的第三方会计事务所对年度资金情况进行清算审计，相关费用由乙方负责。

第二十条 服务年度结束后，甲方对乙方服务质量进行考核（附件 1 服务质量考核表），年度考核达到八十分以上（含）可继续下一年度的服务；年度考核未达到八十分时，甲方有权终止合同。

协议期满，甲方 1 牵头成立服务项目考评小组，对乙方服务质量进行考核。需续签合约的，乙方在合约到期前 6 个月内向甲方提出申请，甲方在收到乙方申请后的 3 个月内根据考评结果给予答复。

协议到期后乙方如未能承接本项目，应安排人员继续完成协议期内未完成的各项工作，需双方确认后方可视同完成协议约定的各项工作。

六、争议处理及违约责任

第二十一条 甲乙双方如对对方有异议时，应向对方提出书面异议。一方在接到另一方书面异议后，应在 3 个工作日内负责处理并函复处理情况，否则，即视为默认提出的异议及相关处理意见。

本合同执行过程中发生争议的，双方应通过协商解决；协商不成的，按照有关法律法规处理或向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十二条 甲乙双方均应严格执行协议规定，凡一方违反协议规定，将承

担相应责任。

乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背本协议约定，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受协议时效的限制。

第二十三条 协议期内，若中途需终止的，甲乙双方应提前 30 天以书面形式通知对方，甲方须将终止之日前应实际划拨的保险费划拨给乙方；已划拨的保险费，若未到最终保险期限的，乙方须将终止之日后按退保规定将保费差额退回到甲方指定账户。

第二十四条 本协议项下的款项涉及财政资金支付，由于财政资金拨款履行相应的审批程序需一定时间周期，若因财政资金无法拨付导致甲方无法按时支付款项的，若乙方同意顺延付款期限，甲方不承担逾期付款违约责任。

七、其他事项

第二十五条 甲乙双方应严格履行保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得擅自将甲方、优抚保障对象获得的信息向第三方泄漏，否则甲方有权追究乙方的法律责任并由乙方承担造成的损失。

第二十六条 协议期内，如果甲乙双方中任何一方由于不可抗力事件影响协议履行时，因受事件影响的双方可部分或全部免除责任。

前款所述的不可抗力事件是指无法控制、不可预见的事件，包括战争、严重火灾、旱灾、水灾、台风、地震以及其它甲乙双方商定的事项。

第二十七条 根据有关法律法规规定，相关部门向乙方征收的与本协议有关的一切税费，均由乙方负担。

第二十八条 所有经甲乙双方或三方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函及协议附件等）均为本协议不可分割的有效组成部分，与本协议具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。

第二十九条 本协议未尽事宜的,有关政策已明确规定的,按政策规定执行,甲乙双方亦可在政策框架内协商签订补充协议,或经双方确定的会议纪要执行。补充协议和会议纪要与本协议具有同等法律效力。

第三十条 本协议一式贰拾肆份,甲乙双方各执两份,肇庆市政府采购管理办公室备案一份、招标代理公司备案一份。具有同等法律效力,在甲乙双方盖章和法定负责人或授权代表签字后生效。

甲方 1: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

电 话:



甲方 2: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

电 话:



甲方 3: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

电 话:



甲方 4: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

电 话:



甲方 5: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

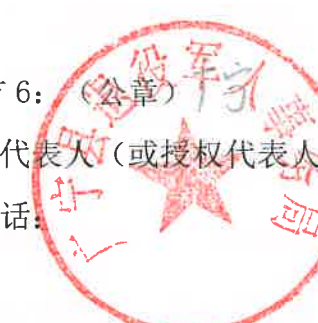
电 话:



甲方 6: (公章)

法定代表人(或授权代表人):

电 话:



甲方7: (公章) 
法定代表人(或授权代表人): 何西才
电 话:

甲方8: (公章) 
法定代表人(或授权代表人): 莫浩强
电 话:

甲方9: (公章) 
法定代表人(或授权代表人): 李强
电 话:

甲方10: (公章) 
法定代表人(或授权代表人): 李力
电 话:

✓ 乙 方: (公章) 
法定代表人(或授权代表人): 林anna
电 话: 0758-2733051

乙方账户信息:

开户名: 中国人民财产保险股份有限公司肇庆市分公司

账号: 2017032129022400861

开户行: 中国工商银行肇庆分行营业部

合同订立时间: 2024年1月3日

合同订立地点: 肇庆

附件 1

服务质量考核表

服务质量考核指标				考核分值						
序号	考核项目	考核内容	权重	非常满意	满意		基本满意		一般	差
1	合同履行情况	根据双方签订的业务合同各项服务要求,按时、保质完成相关工作;在履约过程中,提出并实施了积极的、科学合理的措施,保证合同的有效实施。	10%	10	9	8	6	4	2	0
2	满意度情况	根据评定期内参保单位、参保人或参保人家属的满意度调查问卷结果评定。	10%	10	9	8	6	4	2	0
3	服务质量	服务实施规范化、服务专业、服务过程无错误、服务过程提出合理性、建设性操作建议等。	10%	10	9	8	6	4	2	0
4	管理能力及规范服务	服务有完整、合理、可行的实施计划;服务人员配置齐全、职责明确;有专职专业的服务人员,全过程服务及时、耐心、态度端正。	10%	10	9	8	6	4	2	0
5	投诉、问题处理	根据处理投诉、问题反馈的时长和客户满意度评定,不推诿、妥当处理,保障工作需求。	10%	10	9	8	6	4	2	0
6	资料档案管理	承保、合同保全、案件理赔和电话咨询投诉等业务处理环节中的文件资料、档案及时归档,完善档案保管制度。	10%	10	9	8	6	4	2	0
7	培训与考核	制定定期的培训与考核,有明确的培训目的和要求,提高专职人员的专业技能,增强队伍的整体服务素质。	10%	10	9	8	6	4	2	0
8	配合管理部门工作情况	加强与业主友好合作,为业主提供满意服务,积极配合管理部门相关工作。	10%	10	9	8	6	4	2	0
9	服务人员	按合同要求配备的相关人员,服务人员专业技能强、服务态度好、遵守服务管理的规章制度、能自觉、全力配合服务单位工作	10%	10	9	8	6	4	2	0
10	理赔质量	理赔程序、时效合理,效率高,理赔服务质量好。	10%	10	9	8	6	4	2	0
	合计									

附件 2

2024 年肇庆市优抚对象医疗补助资金测算表

序号	县市区	2022 年优抚对象医疗补助资金支出情况（万元）			优抚对象医疗补助业务量		2024 年 全年计划 拨付资金 （万元）	季度拨 付资金 （万元）
		住院报销	门诊减免	小计	笔	人		
1	全市合计	265.7	1.0	266.7	2257	2042	266.7	66.7
2	端州区	20.2	0.8	21.0	124	124	21.0	5.3
3	鼎湖区	13.1	0.0	13.1	42	73	13.1	3.3
4	高要区	55.9	0.0	55.9	263	192	55.9	14.0
5	四会市	9.9	0.0	9.9	133	133	9.9	2.5
6	广宁县	48.6	0.0	48.6	338	166	48.6	12.1
7	德庆县	34.8	0.2	35.0	849	849	35.0	8.8
8	封开县	27.1	0.0	27.1	209	310	27.1	6.8
9	怀集县	49.2	0.0	49.2	282	178	49.2	12.3
10	高新区	6.8	0.0	6.8	17	17	6.8	1.7

