

南京市电梯责任险惠民示范项目 框架协议书

甲方：南京市特种设备安全监督检验研究院

注册地址：南京市洪武路348号苏发大厦4楼A座

电话：

传真：

乙方：中国平安财产保险股份有限公司江苏分公司

注册地址：江苏省南京市鼓楼区集庆门大街272号1栋3103、3201、3203-3204、3301-3307、3404室、1604室部分区域、1605室

电话：025-68113844

传真：025-68113844

为保障南京市电梯责任险惠民示范项目（以下简称“共保项目”）各项工作的有效实施，甲、乙双方经友好协商，就南京市电梯责任险惠民示范项目相关事宜达成如下协议：

第一条 本协议的有效构成

（一）下列文件均作为本协议的有效组成部分

- 1、招标文件；
- 2、投标文件；
- 3、本协议文本；
- 4、本协议的补充协议；
- 5、投标补充文件；
- 6、根据本协议另行制定的其他制度、文件以及联席会议备忘录；
- 7、批单；
- 8、保险单。

(二) 如上述文件之间存在矛盾或不一致之处, 除有明确约定之外, 以排序在前的文件规定的内容为准。

第二条 协议各方的权利和义务

（一）甲方的权利与义务

- 1、对本项目的宣传推广工作提供支持帮助；
- 2、鼓励、引导全市电梯相关单位参加，建立南京市电梯行业风险的社会化分担机制；
- 3、对本项目的各项工作进行指导和监督；
- 4、聘请第三方机构对共保体成员实施考核；
- 5、相关法律、法规赋予甲方的其他权利和义务。

（二）乙方的权利和义务

乙方按本协议之约定承保本项目，履行相关义务。

- 1、在甲方的指导下，负责本项目工作计划的制定与落实；
- 2、根据电梯行业的风险转移需求，对电梯安全责任保险产品和其他保险保障进行持续优化和改进；
- 3、承担本项目的保险责任，其中乙方首席承保公司负责共保项目的保险产品报备工作，具体保险条款及费率机制报备工作应在本协议签署前完成；
- 4、配合甲方做好对本项目的宣传、组织和推广工作以及对被保险人的投保动员工作和投保工作，建立网络服务平台，为被保险人及甲方提供风险咨询服务，协助被保险人索赔；
- 5、与甲方共同做好保险费率的动态调整工作；
- 6、乙方按照本协议规定收取保险费、建立应急及事故防控中心和保险赔偿处理中心，乙方同时同意按照南京市电梯责任险惠民示范项目保险赔偿处理中心及其下设的事故鉴定委员会出具的赔偿处理意见支付赔款；
- 7、乙方有义务按甲方要求通报承保和理赔情况，并按照甲方格式要求提供数据和有关材料，接受甲方的监督；
- 8、乙方应完善服务质量内部监控体系，根据甲方提出的意见、建议及时进行相应的整改，并将整改措施和效果告知甲方；
- 9、建立协调沟通机制，牵头协调解决项目实施过程中突发的疑难问题，提高项目运作效率；
- 10、相关法律、法规赋予乙方的其他权利和义务。

第三条 项目说明

- 1、**项目名称：**南京市电梯责任险惠民示范项目。
- 2、**项目范围：**本市范围内已登记注册电梯和新安装电梯都应投保电梯安全责任险。

第四条 共保体构成

(一) 承保份额

保险公司	共保份额
中国平安财产保险股份有限公司江苏分公司	61%
阳光财产保险股份有限公司江苏省分公司	13%
中国人寿财产保险股份有限公司南京市中心支公司	13%
紫金财产保险股份有限公司南京分公司	13%

中国平安财产保险股份有限公司江苏分公司为本项目的首席承保人。

本项目的首席承保人负责组织乙方各共保体成员订立共保协议，约定具体服务及协调事宜。

(二) 出单公司

本项目由乙方首席承保人负责本项目统一出单，由乙方首席承保人设立项目服务小组，并由该公司主要负责人担任服务组长。

(三) 共保体职责

- 1、共保体成员应签订共保协议以约定各方的权利和义务，以保证对招标人及被保险人的优质服务。共保体成员在投标过程中承诺增加的增值服务内容在中标后与首席保险机构签署共保体协议时应分别予以明确；
- 2、共保体成员应保证不因共保体首席承保人违反合同、招标文件、投标文件和共保协议所规定的义务而构成对招标人和投保单位的抗辩理由；
- 3、在保险期内，共保体成员应针对各被保险人的风险情况，提出有针对性的防灾防损建议；同时，应按照投保人的统一要求，为各参保单位提供防灾防损和风险管理服务；
- 4、共保体成员及其分支机构，应积极参与、配合统一营销推广活动，按照统一的宣传口径和导向，宣传推广南京市电梯责任险；

5、共保体成员应本着更好推动南京市电梯责任险惠民示范项目的原则，定期和不定期举办内部培训，并形成一种常态机制；

6、赔案处理由首席保险人负责，共保体成员均应服从首席保险人对于赔案的处理意见，并按其共保份额承担保险赔偿责任，共保体成员应当按照约定及时向首席保险人支付应当分摊的赔款，如未按条款约定时限支付赔款，将承担赔款支付违约责任；

第五条 投保及保费划转

（一）乙方认可网上投保、电话投保、现场投保三种投保方式，具体投保流程如下：

1、网上投保流程

电梯投保单位可通过平安企业宝小程序或 APP 直接办理投保，投保单位完成投保信息录入，选择保险限额并确认投保后，将保险费划缴至南京市电梯责任险惠民示范项目首席承保公司保险费专收账户，首席承保公司进行审核后出具正式保险单和保险费发票，递送至各参保电梯单位。

2、现场投保流程

（1）由电梯投保单位填具投保单，首席承保公司收取并进行审核后，通知电梯投保单位将保险费以电汇/网上汇款的方式划付首席承保公司保险费专收账户。

（2）首席承保公司收到保险费后出具正式保险单、发票，并递送至各参保电梯单位。

3、24 小时服务热线

乙方设立服务热线 95511 负责解答社会及公众的咨询，指导或协助电梯投保单位办理网上投保。

第一联系人：

姓名：林玉鲁 手机：18260082419 固定电话：025-68113633

第二联系人：

姓名：芦晓 手机：13776606563 固定电话：025-68113634

（二）保费划转流程

为保证南京市电梯责任险惠民示范项目保费及时、准确结算，明确共保体成员的责任，就保险费结算流程明确如下：

南京市电梯责任险的保险费由各投保单位按照各自缴费比例划入首席承保公司保费专收账户，由首席承保公司与共保体成员进行结算。

1、共保体成员以最大诚信原则认可保费由首席承保公司代收后即视为保险公司已见费并正常出单。

2、出单公司应于每月 8 日（遇国家法定节假日顺延）前将核对过的投保业务台账、保费结算台账群发至非出单共保体成员指定联系人，非出单共保体成员保费收取部门应根据台账清单按照各自承保份额在个工作日内全额开出保费结算发票，并快递至出单公司，出单公司收到共保公司非出单公司开具的保费结算发票。

3、出单公司于每月 14 日（遇国家法定节假日顺延）前，将应分配给其他共保体成员的保费划转至其指定保费收取账户。

4、保费分配原则

投保过程中保费计算采取四舍五入的原则，最终计算结果保留两位小数。

共保体成员保费分配计算方法为：

非出单公司保费：共保总保费×共保份额，计算结果按四舍五入原则保留两位小数；

出单公司的保费：共保总保费-所有非出单公司分配保费之和。出单公司应准确向投保人提供其出单公司的保费收款账户户名、账号和开户银行等结算信息。

（三）付款方式

1、本项目的引导保费采购人分三期支付，保单生效后支付保单中采购人应付保费的 40%，保单生效半年后支付应付保费的 40%， 合同履行完毕并考核合格后支付剩余的 20%。供应商在收到采购方支付的保费后 15 日内，向采购方提供正规发票。

2、所有共保体成员收到保费后，需将总保费的 35%计提用于电梯责任保险防灾防损费用，一个季度计提一次。

3、保费划转账户

首席保险公司：中国平安财产保险股份有限公司南京中心支公司

账户：523580819556

开户行：中国银行股份有限公司南京秦淮支行

本次业务由江苏分公司下属机构中国平安财产保险股份有限公司南京中心支公司出单、收取保费并开具发票。

4、乙方负责提供服务热线（95511）负责解答投保单位咨询，指导或协助投保单位办理网上投保。

5、乙方对按照本协议约定，符合批改或退费条件的，乙方应严格执行协议给予批改或退费，维护被保险人的权益。

第六条 出单

乙方应配备客户服务专员及相应的设备；根据投保人选择的承保方案及承保条件出具正式保险单；若有关保险条款与本协议存在矛盾或不一致之处，应按本协议的规定优先执行。

乙方首席承保公司有义务提供每期的出单清单并协助共保公司核对每期的出单情况。

第七条 南京市电梯责任险惠民示范项目保险方案及费率机制

南京市电梯责任险惠民示范项目使用如下已向保险监管部门报备批复的条款：

中国平安财产保险股份有限公司

平安电梯责任保险（A款）条款

注册号为：C00001730912019052907272

具体条款内容见附件3

在本项目运行过程中，乙方应组织相关专家对全市电梯安全责任险方案进行评估，吸收借鉴市场上出现的更优保障条件。

第八条 南京市电梯责任险惠民示范项目应急及事故防控中心

应急及事故防控中心是专门负责预防和控制电梯在运营中存在的各类风险的机构，专门负责预防和控制电梯使用和维保过程中存在的各类风险，全面参与事故预防控制活动。通过中心的运作，协助南京市特种设备安全监督检验研究院组织应急救援演练，同时尽可能减少风险事故发生，降低因风险事故造成的各种损失。

（一）应急及事故防控中心的设立

南京市电梯责任险惠民示范项目应急及事故防控中心是常设机构，将由首席承保公司牵头设立，由南京市特种设备安全监督检验研究院共同参与，中心人员包括南京市特种设备安全监督检验研究院及保险公司推荐的风险管理专家等，全面参与企业事故预防控制活动。

（二）应急及事故防控中心的主要工作范围

1、建立长效的专业化风险查勘制度。定期或不定期对典型单位或发生过重、特大案件的单位进行风险查勘和电梯检查检测，帮助被保险人对自身安全情况进行全面、系统的了解和认识。

2、培训及宣导。为保证电梯责任保险的推广和投保安全意识的提高，定期组织有针对性的培训和宣导。同时，对具有代表性或普遍性的情况，制成宣传文稿发送，提升基层人员的安全意识。

3、组织实施应急救援演练。可根据保费收入及运行支出情况，适时组织应急救援演练，将理论与实践结合，从中发现问题并及时解决，提升投保单位的风险防控能力。

4、在赔案数据方面，应急及事故防控中心应对赔案数据定期进行汇总与分析，总结导致出险的经常性的风险因素，及时的警示被保险人加强防控并协助其做好应对措施，规避风险。

5、参与电梯安全管理科技创新。通过与科研机构、大专院校合作开展专项调研、课题研究、先进技术推广发布等活动，力求推动技术工艺、管理方法、设备的优化与创新，为电梯安全提供科技支持。

第九条 南京市电梯责任险惠民示范项目保险赔偿处理中心

保险赔偿处理中心是负责共保项目事故的接报案，协助被保险人处理保险赔案并与保险人共同认定保险责任的机构。

（一）保险赔偿处理中心设立

保险赔偿处理中心为常设机构，在南京市特种设备安全监督检验研究院指定的地点设立办公室，负责保险赔偿处理中心日常工作以及联席会议的组织。保险赔偿处理中心由南京市特种设备安全监督检验研究院、保险公司等共同设立，常设机构工作人员由保险公司理赔人员、南京市特种设备安全监督检验研究院认可的人员以及相关行业安全管理专家等组成，具体名单待定。

（二）保险赔偿处理中心主要职责

1、负责南京市电梯责任险惠民示范项目赔案资料的整理、保险责任认定与赔款金额的核定、案卷移交保险公司、跟踪赔案处理进程、赔案数据信息与数据汇总以及保险处理专员的调配和日常管理工作；

2、协助出险单位办理应急支付及垫付费用的申请或预付赔款申请、快付机制项下案件的定责定损等工作；

3、发生争议案件时，负责组织召开鉴定会议。

（三）保险事故鉴定委员会

保险事故鉴定委员会为非常设机构，办公室设在保险赔偿处理中心。保险事故鉴定委员会由相关电梯安全管理专家、法律专家、医学专家、保险公司代表等各方人员组成，

设 5 个表决席位，其中保险公司 2 个，电梯安全管理专家 2 个，法律专家或医学专家 1 个。

保险事故鉴定委员会负责对南京市电梯责任险惠民示范项目中责任认定或赔款金额核定存在争议的案件进行鉴定。

第十条 南京市电梯责任险惠民示范项目服务要求

乙方应为甲方及参与电梯安全责任保险共保项目的单位及企业提供共保服务。

具体内容详见附件《南京市电梯责任险惠民示范项目服务要求》。

第十一条 南京市电梯责任险惠民示范项目营销推广

乙方及其分支机构，应积极参与、配合甲方的统一营销推广活动，按照统一的宣传口径和导向，宣传推广南京市电梯责任险。

第十二条 南京市电梯责任险惠民示范项目服务考核

本协议有效期内，甲方每年定期对乙方提供的服务进行考核，具体约定如下：

（一）在本协议有效期内，甲方对乙方提供的服务项目中涉及的赔案结案率、赔付及时率、投诉率、破坏共保合作以及是否按时足额支付运营经费等方面进行考核。考核周期为每年一次。乙方考核结果不合格的，甲方有权视情况，调整乙方承保份额、甚至取消乙方承保资格。

（二）协议各方同意基于以上框架，对考核的具体事项依据共保项目保险公司服务考核办法另行约定。

第十三条 其他

（一）赔款违约责任及滞纳金

乙方承诺，如未按条款约定时限支付赔款，将承担赔款支付违约责任，以银行利率和延迟天数为准计算，并支付滞纳金，每天应付滞纳金金额为赔款金额的 1%。

（二）协议效力

甲方招标文件，乙方投标文件、澄清记录及其他相关文件，甲、乙双方服务协议、会谈纪要均作为本协议组成部分。

甲、乙双方应严格遵守本协议及相关附件的规定，违反本协议及相关附件的规定应承担相应违约责任，并赔偿给守约方造成的一切损失。

（三）争议处理

凡因本协议引起的或与本协议有关的任何争议，各方首先应友好协商解决。协商不成的，任何一方均有权将争议提交南京市仲裁委员会，按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对各方均有约束力。

（四）协议的变更和解除

在本协议正常执行期间，协议内容的任何修改、变更、解除，经由甲方、乙方一致同意方可进行。

（五）协议的补充和修改

协议的修改补充：本协议的修改、补充，必须经各方协商一致并签订书面协议。

（六）协议有效期

本协议有效期一年，自 2025 年 11 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日。如本协议到期时，仍有遗留问题或未了事宜，则本协议将持续有效，直至遗留问题或事宜最终处理完毕时为止。

（七）协议份数

本协议一式 4 份，甲方持 2 份；乙方持 2 份。

（八）保密条款

除非下列情况，自本协议生效之日起，各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）泄露给其他第三方：

- 1、提供给与执行本协议服务内容有关的雇员或顾问，或
- 2、应法律或司法管辖要求而提供，或
- 3、经另外两方书面同意。

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。

本协议终止时本保密条款长期有效。

（九）法律责任

甲方、乙方应严格遵守国家法律法规和共保项目相关文件的规定、宗旨和精神，均应根据客观实际情况的需求不断改进完善各项工作，确保本项工作健康有序进行。

乙方应遵守保险监管规定，确保保险操作的合规性。

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的，本协议仍须继续履行。

反商业贿赂条款

反商业贿赂条款是本合同之必备条款，与本合同其他条款具有同等法律效力，请与本公司（乙方）签署合同之当事人认真阅读本条款，同意与本公司（乙方）签订并遵守如下反商业贿赂条款：

第一条 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，包括且不限于《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《国家工商行政管理局关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》等，双方都清楚任何形式的贿赂和贪渎行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。

第二条 甲方或乙方均不得为谋取交易机会或者竞争优势，采用财物或者其他手段贿赂或接受下列单位或者个人的贿赂。其中，单位或者个人包括：

- （一）交易相对方的工作人员；
- （二）受交易相对方委托办理相关事务的单位或者个人；
- （三）利用职权或者影响力影响交易的单位或者个人；

（四）甲乙双方经办人以外的与合同有直接或间接利益关系、有影响力的人员，包括但不限于合同经办人的亲友、与实现本合同相关的交易相对方以外第三人；

其他手段包括且不限于以下行为：

- （一）为谋取不正当利益，在经济往来中，违反国家规定，给予各种名义的回扣、手续费的；
- （二）索要、收受、提供、给予、介绍合同约定外的任何利益。

第三条 本公司（乙方）郑重声明：乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为。甲乙双方经办人发生本条款第二条所列示的任何一种行为，都是违反乙方公司制度的，都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。若您在业务合作中发现我司经办人员有任何此类行为，有义务第一时间通知我司。

第四条 本公司（乙方）郑重提示：乙方反对乙方或乙方经办人员为了本合同之目的与本合同以外的任何第三方发生违反本条款第二条的行为，都属于违反国家法律的行为，并将受到国家法律的惩处。

第五条 如因一方或一方经办人违反上述第二条、第三条、第四条之规定，给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。

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、民法典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。

商业秘密保护条款

（一）商业秘密保护对象包括：

1. 与本合同有关的信息，包括协议条款、协商和谈判内容、商业安排等；

2. 合同一方（即信息接受方）从合同另一方（即信息披露方）获得的与披露方及其下属公司的产品、商业计划、行销、投资、财务状况、其他业务和项目有关的信息、消息、数据、图纸、技术诀窍、分析、计算、汇编、研究及其他资料，或者接受方编制的与上述信息有关的资料；上述信息也包括披露方及其下属公司以口头方式传达给接受方的信息。

（二）商业秘密是有价值的特殊资产，未经披露方事先书面同意，接受方不得以任何理由或目的泄露商业秘密。

（三）接受方应将载有商业秘密的载体存放于安全之处。披露方可以书面形式要求接受方将从披露方获得的商业秘密载体交还或销毁，接受方必须交还或销毁。

（四）在取得披露方的书面同意前，合同各方不得就与本合同有关的协商或谈判的内容、协议条款、商业安排及其他有关的资料通过媒体或以其他方式进行公布。

（五）本条款约定的商业秘密保护义务，即使本合同提前解除或合同履行完毕，合同各方仍须遵守。

个人信息保护条款

（一）对履行本合同及在履行本合同中的相关个人信息处理事项，甲乙双方应共同遵守任何有效适用的关于个人信息的法律法规。

个人信息：以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息，包括：姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、通信记录和内容、账号密码、财产信息、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等。个人信息所标识的自然人为信息主体。

(二) 个人信息提供方应为合法的个人信息控制者，其收集、使用个人信息应遵循合法、正当、必要的原则，已向信息主体公开收集、使用规则，明示收集、使用个人信息的目的、方式和范围，保证其个人信息来源合法，获得信息主体的授权同意，并保证信息主体的授权具备可追溯性，保留授权发生的合理证据。

(三) 个人信息获取方仅可依据双方协议和/或为履行双方协议项下的义务所必须的目的使用相关个人信息，但不得用于双方协议目的以外的任何情形或转授权给任何第三方使用，除非已经另行取得信息主体合法同意。

(四) 双方对获取的个人信息，如果需要存储，应当使用恰当的技术手段保障存储信息的安全，避免信息泄露事故的发生，如一方未尽到安全保障义务导致信息被泄露，应承担违约责任，给客户和守约方造成经济损失的，还有承担相应的赔偿责任。

甲方：南京市特种设备安全监督检验研究院

(盖章)：

代表(签字)：

时间：2015年10月31日

乙方：

中国平安财产保险股份有限公司江苏分公司

(盖章)：

代表(签字)：

时间：2025年10月31日

附件：南京市电梯责任险惠民示范项目服务要求

附件 1:

南京市电梯责任险惠民示范项目服务要求

(一) 南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务要求

1、成立专项服务小组

(1) 成立本项目专项服务小组，负责各被保险人的保险承保、理赔及其他各项服务。

南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务小组				
职责	姓名	职务	手机	固定电话
总体协调人	胡霞	南京公司副总经理	13699263328	-
项目负责人	许庆宁	团队经理	13801587841	025-68113636
项目承保负责人	盛玉红	分公司核保负责人	18156035077	-
项目理赔负责人	王伟	分公司理赔负责人	17715669699	025-68113374
项目理赔服务组成员	张琪琪	南京公司理赔负责人	15189932792	0511-80969167
项目承保服务组成员	豆杭	分公司核保经理	19509901998	025-68113557
项目风控负责人	李志远	分公司风控部负责人	15195986288	-
项目风控联络人	齐浩鑫	分公司风控部经理	18890329133	-

日常联系（第一联系人）	林玉鲁	客户经理	18260082419	025—68113633
日常联系（第二联系人）	芦晓	客户经理	13776606563	025—68113634
第一联系人： 姓名：林玉鲁 email: linyulu278@pingan.com.cn 手机：18260082419 传真：025-68113633 邮编： 210000 联系地址：南京市集庆门大街 272 号苏宁慧谷 07-1 栋 31 层 第二联系人： 姓名：芦晓 email: LUXIA0992@pingan.com.cn 手机：13776606563 传真：025-68113634 邮编： 210000 联系地址：南京市集庆门大街 272 号苏宁慧谷 07-1 栋 31 层				

(2) 保险公司各服务小组的人员发生变动，须立即通知首席承保公司。

(3) 如各被保险人对保险公司所指定的服务人员的服务不满意，经要求，保险公司应予以更换。

(4) 保险公司应选派适当人员，参加南京市电梯责任险惠民示范项目应急及事故防控中心，并提供其资质及履历。

(5) 保险公司应选派适当人员，参加南京市电梯责任险惠民示范项目保险赔偿处理中心，并提供其资质及履历。

2、召开共保项目启动会

由南京市特种设备安全监督检验研究院组织南京市检验机构和共保体首席保险公司各相关方参加，明确共保项目的意义及初衷，并对共保实施工作进行统一部署。沟通并明确共保项目产品报备、组织投保等重点工作的责任人及落实时间。制定宣传推广模式、人员及时间安排等。

3、提供防灾防损服务

在保险期内，保险公司应针对各被保险人的风险情况，提出有针对性的防灾防损建议；同时，保险公司应按照南京市特种设备安全监督检验研究院的统一要求，为各参保单位提供防灾防损和风险管理服务，按所收总保费的 35%比例计提，由设区市区级（地市级）及以上电梯监督检验机构或其指定的机构用于防灾防损和风险管理服务工作。防灾防损费不得用于共保体及其关联单位人员、场地、管理等费用支出。相关服务计划和费用支出由南京市特种设备安全监督检验研究院和保险公司共同协商确定。主要用于以下几方面工作：

（1）老旧电梯安全评估。结合《南京市电梯安全条例》对于老旧高层电梯安全评估的要求，聘请具有电梯监督检验资质的检验机构，开展全市老旧高层住宅电梯安全评估，查实电梯的安全状况，进一步促进老旧高层住宅电梯更新改造，保障公众安全乘梯、便利乘梯。

（2）电梯维保质量抽查。参与对电梯使用维保的监督，发挥市场调节作用，防范化解安全风险。组织专家对使用单位、维保单位开展使用管理、维保质量监督抽查，对于本市无星级的维保单位抽查率达 100%，重点检查超期未检验及问题电梯，检查结果反馈电梯监管部门，纳入维保单位星级评定考核指标。

（3）安全宣传。开展电梯行业安全教育宣传，组织电梯从业人员安全培训和学习交流，制作宣传资料，每年开展电梯安全知识进社区、进校园等活动等。

（4）从业人员技能培训、鉴定考核。组织开展全市电梯从业人员开展技能培训、鉴定及考核，规范执业行为，进一步提升电梯从业人员安全意识及专业水平，增强行业素养。

（5）应急演练。聘请专业机构开展各类电梯应急演练，提升使用、生产、检验、监察人员应对突发时间的应急处置能力，为了有效预防、及时控制和消除电梯事故的危害，最大限度地减少电梯事故造成的损失，维护行业及社会稳定，促进我市电梯使用、生产单位经济的发展。

（6）政府有关主管部门布置的工作。

（7）组织考核：采购人聘请第三方机构每年对共保体成员推进及实施南京市电梯责任险项目进行考核，存在以下行为的，采购人有权终止或不再继续签署下一年度合同。

①对于 1 人以上死亡或 3 人以上重伤或估损金额大于 5 万（含）的电梯责任事故，保险公司在收到《南京市电梯责任险惠民示范项目保险事故责任确定书》后未在 3 个工作日内按估损金额的 60%支付预付赔款。

②防灾防损和风险管理服务费用未足额支付并用于招标文件中所规定的安全服务的。

③未如实向采购人提供南京市电梯责任险项目投保、赔付、增值服务执行情况相关数据，存在弄虚作假的。

4、建立联席会议制度

南京市特种设备安全监督检验研究院和承保保险公司建立联席会议制度，共同协商处理保险期内发生的重大事宜及争议赔案，包括有权决定更换首席承保保险公司。会议决定采取少数服从多数原则进行表决，前述单位和各保险公司均有一票表决权，参保单位代表可列席参加。

5、承保与出单

保险公司应配备客户服务专员及相应设备为各投保人办理承保出单手续。

6、定期提供理赔统计报表

按照南京市电梯责任险惠民示范项目保险赔偿处理中心规定的格式要求，保险公司应于每月 15 日前向赔偿处理中心提供其负责的案件截至上月末的保险赔案统计报表的电子版本。

7、内部培训

保险公司应本着更好推动南京市电梯责任险惠民示范项目的原则，定期和不定期举办内部培训，并形成一种常态机制。

内部培训的内容应包括：

（1）传达南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务小组、南京市特种设备安全监督检验研究院双方会议达成的一致意见或者有关南京市电梯责任险惠民示范项目重大调整具体事项。

（2）商讨具体如何执行关于南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务小组、南京市特种设备安全监督检验研究院双方会议形成的一致意见或有关南京市电梯责任险惠民示范项目重大调整具体事项。

保险公司组织的培训、执行南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务小组、南京市特种设备安全监督检验研究院双方会议决议的宣贯活动，应由南京市特种设备安全监督检验研究院的观察员或指定人员参加，且就有关内容进行事前沟通和确认。

8、开展外出调研

根据南京市电梯责任险惠民示范项目保险服务需要或南京市特种设备安全监督检验研究院要求，乙方可开展外出调研活动。

（1）实地走访已投保项目

优先选择已投保南京市电梯责任险惠民示范项目的住宅、非住宅，查看电梯轿厢环境、机房状况及各类安全提示标识；通过扫描电梯内的二维码，了解维保记录公示情况，体验信息公开的便捷性；听取物业或维护方介绍在故障率、维修响应速度和管理效率方面的变化。

（2）组织多方座谈交流

邀请南京市特种设备安全监督检验研究院、电梯维保单位和物业公司/业主代表等共同参与多方座谈。探讨“保险+服务”如何通过实时动态质量管控和专业团队巡查，提升维保质量，降低故障率，完善物业（业主）、维保、承保三方的协作流程。

（二）南京市电梯责任险惠民示范项目理赔服务要求

1、接报案

以下情况，保险公司应视同为及时报案：

（1）对于可从公共媒体包括电视台、互联网站等获取事故信息的；

（2）如因不可抗力因素无法及时报案，保险公司应认可被保险人及保险赔偿处理中心事后出具的书面说明，并视同为及时报案予以受理；

（3）对于做销案处理的案件，如出险单位在法律规定的索赔时效期间内向被保险人提出索赔的，保险公司接受重新立案。

2、现场查勘

（1）保险公司在接到报案后，应在1小时内以书面（传真）、网络或其他双方认可的方式及时向出险单位或保险赔偿处理中心提出处理意见，如不进行现场查勘，同意以出险单位提供的索赔材料作为理赔依据。

（2）如进行现场查勘，保险公司应明确告知出险单位或保险赔偿处理中心查勘人员到达事故现场的时间，并安排查勘人员在承诺时间内到达，否则，出险单位有权自行处理事故现场，只保留事故现场的有关照片或声音、影像资料。

保险公司同意，在进行现场查勘前，因情况紧急必须尽快恢复运营的，出险单位可以先行进行施救、修复或救治，但出险单位须提供现场照片、影像资料等能证明并反映事故客观事实的其他材料。

（3）保险公司进行现场查勘后，应将现场查勘过程中取得的各项材料进行整理，并在查勘后2个工作日内提交保险赔偿处理中心。

（4）发生人身伤亡事件后，保险公司应认可救援机构在救援过程中对受伤人员采取的紧急救治措施，以及在急救或对伤者进行紧急处理过程中，就近选择的医疗机构。

3、核定损失

(1) 保险公司应及时向保险赔偿处理中心提供相关材料，以便保险赔偿处理中心对案件损失进行核定并出具《南京市电梯责任险惠民示范项目保险事故赔偿金额确定书》。

(2) 保险公司收到保险赔偿处理中心出具的《南京市电梯责任险惠民示范项目保险事故赔偿金额确定书》后，应无条件认可保险赔偿处理中心的认定结果。

(3) 保险公司应无条件认可事故鉴定委员会出具的《南京市电梯责任险惠民示范项目事故鉴定委员会事故鉴定决定书》并依据此进行赔偿。

(4) 经各级人民法院诉讼的案件，保险公司应主动申请参与诉讼。

4、赔款支付

(1) 保险公司在收到保险赔偿处理中心出具的《南京市电梯责任险惠民示范项目保险事故赔偿金额确定书》或事故鉴定委员会出具的《南京市电梯责任险惠民示范项目事故鉴定委员会事故鉴定决定书》后的4个工作日内，应按照约定向出险单位支付赔款。

(2) 保险公司每月初的前4个工作日同南京市特种设备安全监督检验研究院核对南京市电梯责任险惠民示范项目案件处理情况，就具体案件数量、已赔款金额、未决金额、索赔材料等内容进行沟通，双方以书面形式确认。

5、应急支付、垫付机制

保险事故发生后，投保人、被保险人或者受益人应及时报案，需要应急支付或垫付抢救费用的，经保险利益人提出申请，由事故鉴定委员会出具支付或垫付通知，并明确约定保险公司应在1个工作日之内办理。

6、预付赔款机制

对于1人以上死亡或3人以上重伤或估损金额大于5万(含)的电梯安全责任事故，保险公司在收到《南京市电梯责任险惠民示范项目保险事故责任确定书》后的3个工作日内按估损金额的60%支付预付赔款。

根据案件需要，保险公司应认可并响应被保险人就同一案件提出多次预付的申请。

7、小额赔款快付机制

参保单位出险后，保险事故经评估鉴定，责任明确且定损金额在2万元以下的(含2万元)内的采用快付机制处理案件，保险公司收到保险赔偿处理中心发出的《南京市电梯责任险惠民示范项目快付案件责任及赔款金额确定书》以及索赔申请、医疗费用相关单证后，应按照《南京市电梯责任险惠民示范项目快付案件赔偿金额确定书》中确定的金额于1个工作日内向出险企业或出险企业指定的账户支付。

8、新增增值服务

为进一步体现“保险+服务”的新型电梯保险理念，最大限度发挥本项目引导资金的引领示范作用，将民生实事办好、办实，更广泛地体现本项目的公益、惠民、引导属性，乙方提供如下增值服务：

(1) 针对电梯困人救援二级救援维保单位每人每次补助 200 元；

(3) 困人理赔，逢困必赔（被困轿厢 10(含)-20 分钟纳入理赔范畴，理赔 30-50 元或等额物品）。

附件 2:

《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》

(一) 南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案

1. 已登记注册住宅电梯两种保险方案:

1.1 方案一: 仅由检验机构(采购人)出资投保, 保险方案详见《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》;

1.2 方案二: 由检验机构(采购人)与电梯维保单位按最终保费、引导保费固定单价出资投保, 保险方案详见《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》;

2. 已登记注册非住宅电梯两种保险方案:

2.1 方案三: 仅由检验机构(采购人)出资投保, 保险方案详见《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》。

2.2 方案四: 在电梯使用单位(产权人)、电梯维保单位已出资投保的情况下, 检验机构(采购人)方按照引导保费固定单价出资投保, 保险方案详见《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》。

3. 新装电梯保险方案:

根据检验机构(采购人)提供的新安装电梯台账, 组织电梯使用、维保单位和电梯检验机构分批(逐台)办理电梯安全责任保险投保手续, 投保方案参照方案一至方案四执行。

4. 维保单位最终保费:

4.1 维保单位最终保费

方案二、方案四中电梯维保单位投保电梯责任险的最终保费 = 电梯维保单位基础保费 × 调整系数

4.2 维保单位调整系数

参照投保上一年度江苏省市场监督管理局发布的电梯维保单位维保质量星级评定结果, 确定电梯维保单位本轮电梯责任保险的调整系数, 不同星级维保单位调整系数具体规定如下: 五星级 0.8、四星级 0.9、三星级 1.0、二星级 1.1、无星级 1.2。

(二) 《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》详细内容

1. 南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案主要明细

责任限额		方案一	方案二	方案三	方案四
		住宅		非住宅	
每台电梯每次事故及累计责任限额		400 万元	500 万元	20 万元	500 万元
每次事故每人责任限额		50 万元	100 万元	10 万元	100 万元
其中：每次事故每人伤亡责任限额		50 万元	100 万元	10 万元	100 万元
每次事故每人医疗费用责任限额		30 万元	50 万元	5 万元	50 万元
每次事故每人财产损失责任限额		10 万元	20 万元	/	20 万元
每次事故每人精神损害抚慰金责任限额		2.5 万元	2.8 万元	/	2.5 万元
每次事故法律费用责任限额		10 万元	30 万元	/	30 万元
每次事故及累计救援费用责任限额		10 万元	30 万元	/	30 万元
滞留 20 分钟（含）至 30 分钟		100 元/人	100 元/人	100 元/人	100 元/人
滞留 30 分钟（含）至 1 小时		200 元/人	200 元/人	200 元/人	200 元/人
滞留 1 小时（含）以上		400 元/人	400 元/人	400 元/人	400 元/人
每台电梯每次困人及累计责任限额		0.8 万元	2 万元	0.8 万元	2 万元
总保费单价	第一年	31 元/台	55 元/台	6 元/台	80 元/台
	第二年	30 元/台	54 元/台	5 元/台	79 元/台
	第三年	29 元/台	53 元/台	4 元/台	78 元/台
引导保费固定单价	第一年	31 元/台		6 元/台	
	第二年	30 元/台		5 元/台	
	第三年	29 元/台		4 元/台	

1.1 《南京市电梯责任险惠民示范项目实施方案》名词解释

1.1.1 电梯事故：包含电梯责任事故、涉及电梯的安全生产事故及因电梯导致的非正常受伤、死亡事件。

1.1.2 第三者：除投保人及被保险人以外享受电梯责任保险理赔的人员。

1.2 引导保费支付完毕后共保体成员承保责任保持不变。任何一种方案当引导保费支出总额已达本项目预算总额时，所有投保电梯的保费由中标供应商在不超过总保费固定单价的额度内向电梯使用人（或产权人）或维保方收取，采购人不再支付任何保费，共保体所有成员对电梯的承保责任不因采购人引导保费已支付完毕而发生变更或缺失。

2. 优化保障内容

2.1 扩展保障责任：

(1) 扩展电梯检验检测责任险：保障被保险人从事业务范围内的特种设备检验检测业务，因过失或意外造成检验检测人或其他人员的人员伤亡或财产损失，应由被保险人承担的经济赔偿责任，核查属实的累计责任赔付 500 万元；单次赔付 250 万元。

(2) 扩展雇主责任险：因为被保险人的雇员在其受雇过程中从事被保险人的业务工作，遭受意外或患有与经营业务有关的国家规定的职业病而致受伤或死亡；或因为与工作相关的原因（含上下班通勤过程）导致的人身伤亡，被保险人依法应承担的经济赔偿责任，每人每次 100 万，累计 500 万。

注：放弃代位追偿权：当上述“2.1 扩展保障责任”中扩展电梯检验检测责任险、扩展雇主责任险发生后，保险人同意放弃对投保人的代位追偿权。

2.2 扩展承保场景：特殊承保场景及特殊政策倾斜

(1) 乘客因困梯造成延误高考、中考的，每人保险额度分别不得低于 2 万元。

(2) 乘客因困梯致使延误乘坐飞机、轮船或火车的每人保险额度不得低于相关改签或退票损失费用的 2 倍。

(3) 针对弱势群体被困电梯，赔偿金额不得低于正常赔付额的 3 倍，弱势群体包括：6 周岁以下儿童（单独被困电梯）、老年人（70 岁以上含 70 岁）、孕妇、残疾人。

(4) 特殊人员：医院病人被困电梯，计算被困起赔时间未超过 20 分钟，按照被困 30 分钟理赔。

(5) 无维保单位、不在检验检测有效期内已投保的电梯，纳入南京电梯责任保险赔付范围。

备注：扩展保障责任中所列条款中保障内容所涉及经费包含在本项目总保费中，中标单位不得再以任何形式收取其他费用。

附件 3:

中国平安财产保险股份有限公司

平安电梯责任保险（A 款）条款

注册号为：C00001730912019052907272

总则

第一条 本保险合同由保险条款、投保单、保险单以及批单组成。凡涉及本保险合同的约定，均采用书面形式。

第二条 投保电梯设备的电梯所有权人、使用权人、管理人、电梯维修保养人，均可作为本保险合同的投保人、被保险人。

第三条 经国家特种设备安全监督管理部门核准的特种设备检验检测机构检验，依法取得使用登记标志、定期检验标志并在检验有效期内的电梯，属于本保险保障的电梯范围。

保险责任

第四条 在保险期间内，保险合同载明承保的电梯（以下简称“被保险电梯”）由于被保险人的疏忽过失、管理不善等原因发生电梯安全事故，包括但不限于下述情形，造成第三者人身伤亡或财产损失，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿：

（一）在维修保养期间及检验检测期间因未放置安全警示标志等过失行为发生跌落井底等意外事故；

（二）由于管理及操作人员的失误或过失行为发生电梯超载未报警、轿厢意外运动等电梯安全事故；

（三）由于维保不到位或电梯零部件损坏或故障使电梯发生不平层、超速、坠落、轿厢意外运动等故障；

（四）由于电梯零部件遭受盗窃、抢劫、抢夺等造成电梯故障；

（五）由于停电、爆炸等突发性事件导致电梯突然故障；

（六）由于其他情形导致电梯故障或发生意外事故导致电梯安全事故。

第五条 在保险期间内，被保险电梯因发生电梯安全事故以外的其他意外事故或自然灾害导致第三人人身伤亡或财产损失，依照中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）或者经被保险电梯所在地的“电梯责任保险事故赔偿处理中心”确认应由被保险人承担的经济赔偿责任，保险人按照本保险合同的约定负责赔偿。

第六条 下列费用，保险人也负责赔偿：

（一）保险事故发生后，被保险人为防止或者减少人员伤亡所支付的必要的、合理的救援费用，包括政府部门或有关社会团体等第三方参与救援而产生的应当由被保险人承担的直接费用（以下简称“救援费用”）。

（二）发生可能引起本保险合同项下赔偿的情形时，被保险人被提起诉讼或仲裁，事先经保险人书面同意支付的合理的、必要的诉讼费、鉴定费、取证费、案件受理费、评估费、公证费、律师费、仲裁费及其他法律费用（以下简称“法律费用”）。

责任免除

第七条 下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：

（一）投保人、被保险人的故意行为；

（二）电梯安装、改造、大修过程中发生的事故；但第四条第（一）款项下的保险责任不在此限；

（三）战争、敌对行动、军事行为、武装冲突、恐怖活动、罢工、骚乱、暴动；

（四）核反应、核子辐射和放射性污染；

（五）国家机关的行政行为或执法行为。

第八条 发生下列情形之一的，保险人不负责赔偿：

（一）不具有资格证书人员维修保养或操作电梯，或盗用、伪造、涂改、转借作业人员证件操作电梯，但被保险人不知情或无法控制的情况不在此限；

（二）电梯未经国家特种设备安全监督管理部门核准的特种设备检验检测机构检验合格，或国家特种设备安全监督管理部门下达的安全监察指令书和特种设备检验检测机构书面提出的整改意见未改正的；

（三）被保险人盗用、伪造检验报告、检测结果或在用电梯超期未检或应该报废却仍然违规使用的。

第九条 对于下列损失、责任或费用，保险人不负责赔偿：

（一）被保险人与他人签订的协议中约定的责任，但没有该协议被保险人仍应承担的赔偿责任不在此限；

- (二) 任何间接损失;
- (三) 罚款、罚金及惩罚性赔款;
- (四) 保险合同载明的免赔额或按免赔率折算的免赔额。

责任限额与免赔额(率)

第十条 责任限额包括每部电梯累计责任限额、每次事故责任限额、每次事故每人责任限额、每次事故每人伤亡赔偿限额、每次事故每人医疗费用赔偿限额、每次事故每人财产损失责任限额、每次事故法律费用责任限额、累计救援费用责任限额、每次事故救援费用责任限额, 责任限额由投保人与保险人协商确定, 并在保险合同中列明。

同一原因同时导致多名第三者人身伤亡的, 视同为一次保险事故。

每次事故免赔额(率)由投保人与保险人在签订保险合同时协商确定, 并在保险合同中载明。

保险期间

第十一条 除另有约定外, 保险期间为一年, 以保险单载明的起讫时间为准。

保险人义务

第十二条 本保险合同成立后, 保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证。

第十三条 保险人依照本保险合同的规定, 认为被保险人提供的有关索赔的证明和资料不完整的, 应当及时一次性通知投保人、被保险人补充提供。

第十四条 保险人收到被保险人的赔偿请求后, 应当及时就是否属于保险责任作出核定, 并将核定结果通知被保险人。情形复杂的, 保险人在收到被保险人的赔偿请求后三十日内未能核定保险责任的, 保险人与被保险人根据实际情形商议合理期间, 保险人在商定的期间内作出核定结果并通知被保险人。对属于保险责任的, 在与被保险人达成有关赔偿金额的协议后十日内, 履行赔偿保险金义务。

保险人依照前款的规定作出核定后, 对不属于保险责任的, 应当自作出核定之日起三日内向被保险人发出拒绝赔偿保险金通知书, 并说明理由。

第十五条 保险人自收到赔偿保险金的请求和有关证明、资料之日起六十日内, 对其赔偿保险金的数额不能确定的, 应当根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付; 保险人最终确定赔偿的数额后, 应当支付相应的差额。

投保人、被保险人义务

第十六条 订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。

投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。

前款规定的合同解除权，自保险人知道有解除事由之日起，超过三十日不行使而消灭。自合同成立之日起超过二年的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

投保人故意不履行如实告知义务的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，并不退还保险费。

投保人因重大过失未履行如实告知义务，对保险事故的发生有严重影响的，保险人对于合同解除前发生的保险事故，不承担赔偿保险金的责任，但应当退还保险费。

保险人在合同订立时已经知道投保人未如实告知的情况的，保险人不得解除合同；发生保险事故的，保险人应当承担赔偿保险金的责任。

第十七条 投保人应按照约定如期交付保险费，未按约定交付保险费的，保险人不承担赔偿责任。

第十八条 被保险人应当遵守《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》以及其他与电梯安全相关法律、法规及规定，加强管理，采取合理的预防措施，尽力避免或减少责任事故的发生。

保险人可以对保险标的的安全状况进行检查，及时向投保人、被保险人提出消除不安全因素和隐患的书面建议。

投保人、被保险人未按照约定履行其对保险标的的安全应尽责任的，保险人有权要求增加保险费或者解除合同。

第十九条 在合同有效期内，保险标的的危险程度显著增加的，被保险人应当按照合同约定及时通知保险人，保险人可以按照合同约定增加保险费或者解除合同。

被保险人未履行前款规定的通知义务的，因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故，保险人不承担赔偿保险金的责任。

第二十条 保险事故发生后，被保险人应当：

（一）尽力采取必要、合理的措施，防止或减少损失；否则，对因此扩大的损失，保险人不承担赔偿责任；

(二) 及时通知保险人, 并书面说明事故发生的原因、经过和损失情况; 故意或因重大过失未及时通知, 致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的, 保险人对无法确定的部分, 不承担赔偿责任, 但保险人通过其他途径已经及时知道或应当及时知道保险事故发生的除外;

(三) 保护事故现场, 允许并且协助保险人进行事故调查; 对于拒绝或者妨碍保险人进行事故调查导致无法确定事故原因或核实损失情况的, 保险人对无法确定或核实的部分不承担赔偿责任。

第二十一条 发生保险责任范围内的损失, 应由有关责任方负责赔偿的, 被保险人应行使或保留向该责任方请求赔偿的权利。

保险事故发生后, 保险人未赔偿保险金之前, 被保险人放弃对有关责任方请求赔偿的权利的, 保险人不承担赔偿责任。

保险人向被保险人赔偿保险金后, 被保险人未经保险人同意放弃对有关责任方请求赔偿的权利的, 该行为无效。

在保险人向有关责任方行使代位请求赔偿权利时, 被保险人应当向保险人提供必要的文件和其所知道的有关情况。

由于被保险人的故意或者重大过失致使保险人不能行使代位请求赔偿的权利的, 保险人可以扣减或者要求返还相应的保险金。

第二十二条 被保险人收到损害赔偿请求时, 应及时通知保险人。未经保险人书面同意, 被保险人对第三者或其他赔偿权利人做出的任何承诺、拒绝、出价、约定、付款或赔偿, 保险人不受其约束。对于被保险人自行承诺或支付的赔偿金额, 保险人有权重新核定, 不属于本保险责任范围或超出责任限额的, 保险人不承担赔偿责任。

第二十三条 保险事故发生后, 按照保险合同请求保险人赔偿保险金时, 被保险人应当向保险人提供其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

被保险人未履行前款约定的索赔材料提供义务, 导致保险人无法核实损失情况的, 保险人对无法核实部分不承担赔偿责任。

第二十四条 被保险人获悉可能发生诉讼、仲裁时, 应及时以书面形式通知保险人; 接到法院传票或其他法律文书后, 应将其副本及时送交保险人。必要时, 经被保险人同意, 保险人可以以被保险人的名义处理有关诉讼或仲裁事宜, 被保险人应提供有关文件并给予必要协助。

对因未及时提供上述通知或必要协助导致扩大的损失, 保险人不承担赔偿责任。

第二十五条 被保险人向保险人请求赔偿时, 应提交以下单证材料:

(一) 索赔申请书 (含事故情况说明);

(二) 受害人身份证明;

(三) 受害人死亡或残疾的, 提供相关机构或部门出具的死亡证明或残疾程度证明;

(四) 医疗费发票以及依照本保险合同第二十八条、第二十九条应当由被保险人承担的其他费用或赔偿项目的证明材料;

(五) 有关的已生效法律文书(裁定书、裁决书、判决书、调解书等)以及其他投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。

若申请人为代理人, 还应提供授权委托书、身份证明等相关证明文件。

赔偿处理

第二十六条 保险人的赔偿以下列方式之一确定的被保险人的赔偿责任为基础:

(一) 被保险人和向其提出损害赔偿请求的第三者或其他赔偿权利人协商并经被保险电梯所在地的“电梯责任保险事故赔偿处理中心”书面确认;

(二) 人民法院判决;

(三) 仲裁机构裁决;

(四) 保险人认可的其他方式。

第二十七条 发生第四条的保险事故后, 保险人对死亡赔偿金、残疾赔偿金按照附表规定的赔偿比例乘以每次事故每人责任限额赔偿。保险人对其他赔偿项目(指本保险合同第二十八条中除“死亡赔偿金、残疾赔偿金”之外的其他项目以及第二十九条中的赔偿项目)的赔偿在每次事故每人责任限额内进行赔偿。

第二十八条 发生第五条的保险事故后, 保险人根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》(以下简称“司法解释”)计算的赔偿金额乘以被保险人在事故中承担的责任比例在本保险合同列明的责任限额内进行赔偿。赔偿项目及标准如下:

(一) 造成第三者人身损害的, 第三者进行治疗所发生的各项费用以及因误工减少的收入, 包括医疗费(含因抢救所支付的医疗费)、误工费、护理费、交通费、住宿费、住院伙食补助费、必要的营养费, 医疗费赔偿在每次事故每人医疗费用赔偿限额内进行赔偿;

(二) 造成第三者残疾的, 除应赔偿前款规定的相关费用外, 还应赔偿其因增加生活上需要所支出的必要费用以及因丧失劳动能力导致的收入损失, 包括残疾赔偿金、残疾辅助器具费、被扶养人生活费, 以及因康复护理、继续治疗实际发生的必要的康复费、护理费、后续治疗费;

(三) 造成第三者死亡的, 除应当根据抢救治疗情况赔偿本条第(一)款中规定的相关费用外, 还应当赔偿丧葬费、被扶养人生活费、死亡赔偿金以及第三者亲属办理丧葬事宜支出的合理的交通费、住宿费和误工损失;

(四) 造成第三者人身损害, 经法院判决所需支付的精神损害抚慰金;

(五) 对第三者因保险事故残疾的, 伤残级别依照《人体损伤致残程度分级》确定; 对残疾赔偿金按照附表规定的伤残赔偿比例乘以《司法解释》规定的对受害人的死亡赔偿金计算。

第二十九条 发生保险事故导致第三者财产损失, 保险人可根据被保险人与第三者达成的赔偿协议, 选择以下方式之一进行赔偿:

(一) 按受损财产的价值赔偿;

(二) 赔偿受损财产基本恢复至原状的修理、修复费用。

因保险事故造成第三者财产损失, 在第三者无法提供原始单据的情况下, 保险人以现场查勘资料或损失现场照片作为赔偿依据。

第三十条 发生保险事故后, 保险人对每次事故救援费用的赔偿金额在每部电梯每次事故及累计责任限额外另行计算, 最高不超过每次事故救援费用责任限额。保险人对多次事故救援费用的赔偿金额不超过累计救援费用责任限额。

第三十一条 发生保险事故后, 保险人对每次事故所承担的法律费用在保险合同列明的每次事故法律费用责任限额内根据实际发生的费用金额进行赔偿。每次事故法律费用责任限额在每次事故责任限额以外计算。

第三十二条 发生保险事故后, 经法院判决保险人所承担的精神损害抚慰金不超过每次事故每人责任限额。保险人对每次事故每位第三者的人身伤亡、医疗费用、财产损失赔偿金额分别以每次事故每人伤亡责任限额、每次事故每人医疗费用责任限额、每次事故每人财产损失责任限额为限, 总和以每次事故每人责任限额为限; 保险人对每部电梯每次事故的赔偿金额不超过每部电梯每次事故责任限额。保险人对每部电梯多次事故的赔偿金额不超过每部电梯累计事故责任限额。

第三十三条 当保险事故造成的损失金额超过本保险合同的约定的责任限额, 本保险合同按照受害人向保险人提出的赔偿请求顺序依次进行赔偿。

第三十四条 保险事故发生后, 保险人按照本保险合同的约定先行赔付, 存在其他责任方的, 保险人自向被保险人赔付赔偿保险金之日起, 在赔偿金额范围内代位行使被保险人对其他责任方请求赔偿的权利。

第三十五条 保险事故发生时, 若另有其他保障相同的保险存在, 不论是否由被保险人或他人以其名义投保, 也不论该保险赔偿与否, 本保险合同按照第一顺位承担保险责任。其他保险人应承担的赔偿金额, 本保险人不负责垫付。

争议处理和法律适用

第三十六条 因履行本保险合同发生争议，由当事人协商解决。协商不成的，提交保险单载明的仲裁机构仲裁；保险单未载明仲裁机构且争议发生后未达成仲裁协议的，可向中华人民共和国境内（不包括港澳台地区）人民法院起诉。

第三十七条 本保险合同的争议处理适用中华人民共和国法律（不包括港澳台地区法律）。

其他事项

第三十八条 保险责任开始前，投保人或保险人要求解除保险合同的，保险人应当不扣除退保手续费退还全部保险费。

保险责任开始后，投保人要求解除保险合同的，自通知保险人之日起，保险合同解除；保险人要求解除保险合同的，应提前十五日向投保人发出解约通知书解除本保险合同。保险责任开始后，保险合同解除的，保险人应向投保人退还未满期保险费。

释义

（一）自然灾害：

指地震、雷击、暴雨、洪水、暴风、龙卷风、冰雹、台风、飓风、沙尘暴、暴雪、冰凌、突发性滑坡、崩塌、泥石流、地面突然下陷下沉及其他人力不可抗拒的破坏力强大的自然现象。

（二）电梯安全事故：

指由于电梯正常运行过程中发生的故障或事故，或者有关人员违章作业导致的故障或事故，包括由于停电、火灾和爆炸，以及电梯超速、超载、坠落、超越行程的保护、运动部件伤害、不平层、安全保护失灵、轿厢意外运动等原因而导致的第三者跌落井底、夹伤（亡）、坠落、剪切、挤压、碰撞、摔倒等伤亡事故。

（三）第三者：

本保险的第三者是指在电梯正常的运行过程中乘坐电梯的所有人，包括被保险人的雇员。

参与电梯例行检验检测的专职人员及辅助工作人员均属于本保险的第三者。

电梯在日常的维修保养期间，正在进行维修保养及协助进行维修保养的被保险人雇员以外的其他人员，也属于本保险的第三者。

（四）电梯责任保险事故赔偿处理中心：

是指经过投保人、保险人一致认可，负责电梯责任保险事故的接报案，协助被保险人处理保险赔案并与保险人共同认定保险责任的机构。

（五）未到期保险费：

是指保险人应退还的剩余保险期限的保险费，未到期保险费按照以下公式计算：

未到期保险费=保险费×（合同解除之日与保险期间截止日期间天数/保险期间天数）
×（累计责任限额－累计赔偿金额）/累计责任限额

累计赔偿金额=已决赔款金额+未决赔款金额

未决赔款是指事故赔偿处理中心确定的案件估损金额。如投保人对未决赔款金额有异议，则保险人在未决案件赔偿结案后再向投保人退还未到期保险费。

附表：死亡伤残赔偿比例表

项 目	死亡伤残级别	赔偿比例
（一）	死亡	100%
（二）	一级伤残	100%
（三）	二级伤残	90%
（四）	三级伤残	80%
（五）	四级伤残	70%
（六）	五级伤残	60%
（七）	六级伤残	50%
（八）	七级伤残	40%
（九）	八级伤残	30%
（十）	九级伤残	20%
（十一）	十级伤残	10%

注：伤残级别依照《人体损伤致残程度分级》确定

