

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台 服务项目供应商征集
(招标编号: 0)

项目所在地区: 江苏省镇江市京口区

一、招标条件

本中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台 服务项目供应商征集已由项目审批/核准/备案机关批准, 项目资金来源为自筹资金:68万元, 招标人为中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司。本项目已具备招标条件, 现招标方式为其他。

二、项目概况和招标范围

规模: 本项目的主要内容包括但不限于: 为“镇江惠民保”项目提供平台系统技术服务、经纪代理、宣传推广、运营服务、客户咨询与投诉、理赔服务、健康管理、数据分析等服务。

范围: 本招标项目划分为1个标段, 本次招标为其中的:

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台 服务项目供应商征集

三、投标人资格要求

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台 服务项目供应商征集:

供应商须满足以下要求且必须在响应文件中提供以下每条内容的详细证明资料, 如果不提供或提供不全, 将被视作不能满足, 初步审查不予通过:

3.1 供应商为具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织(提供有效的营业执照或事业单位法人证书复印件加盖公章);

3.2 供应商应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(供应商须提供比选前三个月依法缴纳税收的凭据; 供应商须提供比选前三个月依法缴纳社会保险的凭据);

3.3 供应商参加比选活动前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录(提供无重大违法记录声明函加盖公章);

3.4 未被“信用中国”(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)

列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单(提供供应商声明函加盖公章)

3.5 供应商至少配备1名有城市定制型补充医疗保险项目宣推经验驻场人员、1名有城市定制型补充医疗保险项目运营经验驻场人员, 在项目服务期间, 与采购人对接项目实施相关工作(提供承诺书加盖公章);

本项目 不 允许联合体投标。

四、招标文件的获取

获取时间：2025-08-06 16:00到2025-08-12 17:00

获取方式：有意向的供应商，于本次供应商征集自即日起至2025年8月12日17时00分止
(北京时间，下同)将供应商资料发送至LiangBo@js.e-chinalife.com，联系人：梁工，联系
方式：0511- 85087189。

五、投标文件的递交

递交截止时间：2025-08-12 17:00

递交方式：邮箱

六、开标时间及地点

开标时间：2025-08-12 17:00

开标地点：江苏省镇江市京口区正东路32-3号

七、其他

/

八、监督部门

本招标项目的监督部门为。

九、联系方式

招 标 人：中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司

地 址：江苏省镇江市京口区正东路32-3号

联 系 人：梁工

电 话：0511- 85087189

电 子 邮 件：/

招 标 代 理 机 构：江苏万达工程造价事务所有限公司

地 址：江苏省镇江市润州区万达广场公寓2号楼4单元28层

联 系 人：陈超

电 话：13327768176

电 子 邮 件：584297339@qq.com

招标人或其招标代理机构主要负责人（项目负责人）：陈超（签名）

招标人或其招标代理机构：_____（盖章）

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台 服务项目供应商征集公告

1. 采购条件

中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台服务项目，项目资金已落实。现决定对该项目进行供应商征集，特邀请有兴趣的潜在供应商预报名。

2. 项目概况与采购范围

2.1 项目预算：68 万元（含税）。

2.2 资金来源及落实情况：自筹并已落实。

2.3 采购范围：中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司“镇江惠民保”平台服务，具体内容见附件 1。

2.4 合同签订：成交供应商应自成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订书面合同。

3. 供应商资格、业绩及人员要求

供应商须满足以下要求且必须在响应文件中提供以下每条内容的详细证明资料，如果不提供或提供不全，将被视作不能满足，初步审查不予通过：

3.1 供应商为具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（提供有效的营业执照或事业单位法人证书复印件加盖公章）；

3.2 供应商应具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（供应商须提供比选前三个月依法缴纳税收的凭据；供应商须提供比选前三个月依法缴纳社会保险的凭据）；

3.3 供应商参加比选活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供无重大违法记录声明函加盖公章）；

3.4 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（提供供应商声明函加盖公章）

3.5 供应商至少配备 1 名有城市定制型补充医疗保险项目宣推经验驻场人员、1 名有城市定制型补充医疗保险项目运营经验驻场人员，在项目服务期间，与采购人对接项目实施相关工作（提供承诺书加盖公章）；

4. 征集时间

本次供应商征集自即日起至 2025 年 08 月 12 日 17 时 00 分止。

5. 响应方式

5.1 有意向的供应商,于本次供应商征集自即日起至 2025 年 8 月 12 日 17 时 00 分止(北京时间,下同)将供应商资料发送至 LiangBo@js.e-chinalife.com,联系人:梁工,联系方式:0511-85087189。

供应商资料包括:

(1) 本征集公告“3. 供应商资格、业绩及人员要求”要求的资料,如果不提供或提供不全,将被视作不能满足。

6. 注意事项

(1) 能够完全满足我司采购需求、有合作意向、符合资格要求、响应要求的供应商均可预报名。

(2) 本次市场征集不代表采购邀请或意向,仅为调研市场情况发起。通过征集:

- 1) 若符合本次采购需求预报名供应商数量 ≥ 2 家时,拟采用比选采购方式;
- 2) 若符合本次采购需求预报名供应商数量只有 1 家时,拟采用单一谈判方式。

(3) 供应商须对响应信息和资料的真实性负责。如提供虚假材料,将取消响应资格。

7. 本次采购联系事项:

采购代理:江苏万达工程造价事务所有限公司

联系人:陈超

联系电话:13327768176

联系地址:江苏省镇江市润州区万达广场公寓 2 号楼 4 单元 28 层

采购人:中国人寿保险股份有限公司镇江市分公司

地址:江苏省镇江市京口区正东路 32-3 号

零星采购工作组成员 1:梁工,联系方式:0511-85087189

附件 1:

项目需求

1. 采购需求:

通过公开、公平、公正的方式，比选 2026 年度平台服务机构，为项目的建设和运营提供系统性、全流程支持服务，保障项目顺利实施。

本项目的主要内容包括但不限于：为“镇江惠民保”项目提供平台系统技术服务、经纪代理、宣传推广、运营服务、客户咨询与投诉、理赔服务、健康管理、数据分析等服务。

1.1 平台系统技术服务

供应商须依据项目运营方案及相关业务流程完成系统设计开发、部署、运营维护、更新升级，保证投保人流畅、便捷、标准的体验。本项目需要基于共保体的需求在微信公众号的基础上进行相关功能的设计与开发，在设计基础架构时，充分考虑到连通性、安全性、可靠性以及可扩展性等因素，以确保平台高效安全的运作。

系统平台遵循互联网可回溯管理通知的相关要求，确保本项目保险产品的交易行为可记录、可保存，可供监管、司法机构查验，并提供相关查验图片、文件或视频等材料。

用于“镇江惠民保”项目的专属信息系统平台（包括全部文件、数据、源代码、图表、技术文档、管理办法、指标体系、数据采集目录、预警规则、运维记录等）、微信公众号、产品 LOGO、客户数据及系统记录的所有权归属“镇江惠民保”项目及共保体。

平台须包括但不限于以下功能模块：

（1）数据中台：衔接参保平台及医保端，同医保核心系统的管理平台对接连通，实现参保资格校验、既往症校验、个账缴费等功能。

（2）投保模块：以公众号为载体，集成投保系统，牵头投保系统服务商、医保对接服务商，完成投保系统的建设优化，实现团单投保、个人投保、家庭成员投保、保费支付、批量投保导入、参保查询、电子凭证下载等功能；以及销售期和保障期内的承保信息变更、退保等功能，支持线上申请等保全功能。投保模块须支持总保单量百万级以上，并要求对于保单量增加具有线性可扩展能力；支持总客户量 200 万以上，并要求对于客户量增加具有良好的扩展性以及合理的成本增长。

（3）理赔模块：按项目理赔模式及流程方案建设、维护理赔平台，可实现客户报案、录入、审核、结案支付的全流程支持，并配合保险公司理赔业务流程进行调整，保证投保人理赔时的流畅度、便捷性、标准化。必须能够实现 120 秒内的数据响应时效。包括但不限于：

①公众号理赔模块的建设、运维，包括理赔单据录入、医疗费发票查询及选择、理赔资料影像采集、赔付数据回传、理赔查询平台建设。

②理赔系统建设及维护，支持快赔、线下理赔，同时保证各种理赔模式数据实时协同交互。

③提供包含既往症字段在内的理赔所需全部数据支持，辅助案件理算。

（4）健康管理模块：配合健康管理服务商提供健康管理模块。可实现健康管理项目的申请、流转及处理的全流程功能，与第三方健康管理服务商实现系统对接和线上服务。

（5）咨诉模块：可实现咨询投诉的系统录入、自动流转及处理时效管理，提供常见问题问答、AI 智能解答和人工线上、电话咨询。

（6）系统数据服务：提供每日数据报告及承保质量分析。按共保体需求提供各阶段及各维度数据，包括每日投保男女比例、每日投保年龄结构、每日投保区域划分等不同维度，为销售策略、运营策略、业务数据清分提供数据及技术支持。

（7）产品的重要条款：须单独设置页面展示，并附告投保人书，设置阅读后确认，确保投保人知情权。

（8）外部接口：提供与医保系统管理平台数据接口，实现数据的交换。

（9）分销平台：提供销售渠道管理、分销链接和二维码生成、宣传文档发布，以及业务追踪、统计等功能。

（10）查询功能：支持投保人通过微信公众号查询购买及理赔结算情况，支持投保人通过订单完成保单撤单、重新支付和凭证下载等功能。

（11）数据治理：基于相关政府部门和共保体的需求，配合共保体对相关数据管理制定应用标准、规则和策略，实施数据的采集、提取、清洗、转换、辅助产品精算等服务。提供投保人医保资格校验、既往症标识校验、就医数据采集等服务。

1.2 经纪代理服务

为本项目提供经纪代理等服务，按规定开展互联网保险产品信息披露，保证保险产品销售的合法合规性，对接行业优质分销渠道，整合分销渠道，配合项目需求进行统一结算。

1.3 宣传推广服务

（1）提供完整的营销推广方案，包括但不限于推广策略、节奏分解、媒体投放、异业合作、物料制作、渠道对接、危机公关、动态调整投放政策等，以及配合保司对投保期间线下地推提供宣传策划、做出销售策略调整及应变。制作软文、视频等宣传材料，召开产品发布及推广会议。建立宣传推广费用报告制度，按照共保体要求，提供宣推方案、费用支出情

况，定期向共保体联席会报告。

(2) 直播推广。在集中投保期及承保期间提供定期直播推广服务，邀请各学科医疗、保险、医保、营养等相关专家做客，为投保、理赔等提供相关咨询，普及健康保健等相关内容，提升品牌专业能力以及用户体验感。

(3) 推广渠道开拓：与支付宝、微信、抖音、快手等渠道合作扩大线上参保量。

(4) 在集中投保期，至少指定 1 名专职人员支持线下宣推，并向共保体每天通报参保情况。

1.4 运营服务

(1) 公众号运营维护工作。专属公众号的申请认证及相关工作、公众号菜单功能开发及维护、模板消息推送、留言功能开通，按共保体要求在项目服务期定期推送宣传材料。

(2) 舆情监控。负责项目整体服务期间舆情监控，以及负面舆情引导处置，重大情况及时报告。

(3) 方案优化。保单起保半年后提供对下一承保期的产品优化建议、运营规划及方案。

1.5 客户咨询与投诉服务

负责项目销售、承保、理赔相关的客户咨询及投诉案件的沟通、处理，根据时效要求完成咨询及投诉案件的回复及处理。

(1) 包括但不限于在投保期为本项目提供统一客户服务热线，组建一支不少于 10 人的专属咨诉服务团队为本项目投保人提供客户服务工作，具体形式包括人工电话座席接听服务、AI 智能服务、在线客服、直播客服服务等，具体服务内容包括产品咨询、理赔咨询、投诉处理、协助客户信息批改等服务。服务终止日不得早于投保结束日期，团队人员数量及能力应满足项目不同阶段服务需求。

(2) 客户咨询、理赔咨询及投诉、争议解决时限要按共保体要求执行，同时办理时效不得超过医保部门、保险监管部门、消费者权益保护部门及相关法律法规的规定。

1.6 理赔服务能力

根据项目需要，供应商应具备能够组建一支不少于 5 人的专属理赔服务团队负责“镇江惠民保”快赔、传统理赔审核服务。包括但不限于理赔录入、理赔初审、理赔复审、案件回访、理赔调查、理赔分析等全流程服务，主要工作内容包括：

(1) 理赔录入：理赔资料完整性、准确性审核，并收集齐全。录入发票号、总金额、自付金额、自费金额、就诊类型、主诊断、剔费明细等信息。

(2) 理赔审核：根据产品保障条款进行自费及自付等责任的定责、既往症的判定、审

核及理算，并出具初审赔付结论。

(3) 案件回访：针对需要联系客户补充资料、协谈既往症等案件，理赔人员进行案件回访，告知须补充的资料或沟通确认既往症状态等。

(4) 理赔调查：无法通过报案端既往症标识及病历资料判定为既往症的案件，根据理赔调查下发规则（如高额案件等）进行调查，根据调查结果判定既往症状态并出具调查报告。

(5) 理赔数据分析：按照项目赔付情况定期进行理赔数据的分析，分析报案案件、赔付案件、赔付金额等趋势，及赔付案件的性别、年龄及疾病等分布情况。

1.7 健康管理服务

依据自身专业能力和经验优势，按照采购人要求提供健康管理增值服务包，增加投保人的服务内容，组织落实服务包的宣推，提升投保人的服务感受，并按照采购人的要求优选合适的健康管理服务机构。

提供成熟的健康管理服务方案，面向学龄前儿童、学生、成年人、老人等不同人群，提供个性化的健康管理服务项目。

承诺提供的健康管理服务应包括但不限于：

- (1) 重大疾病早筛、健康档案、生育力评估等健康评估。
- (2) 专家讲座、健康宣教等健康科普。
- (3) 病友康复交流、定期随访等健康管理。
- (4) 门诊绿通、在线问诊、心理咨询、护理服务等就医协助。
- (5) 购药优惠、疫苗预约、药事服务等惠民福利。

如调整健康管理服务内容的，必须经共保体联席会审核同意。

1.8 运行分析

按共保体要求定期提供项目运营情况分析报告、如承接理赔服务提供理赔分析报告、增值服务报告，搜集重大赔案或有代表性的赔案资料，提供文字及视频理赔案例素材。

2. 合同签订：成交供应商应自成交通知书发出之日起 30 日内与采购人签订书面合同。

3. 服务期限：本次比选合同期一年。本次采购服务期至项目所有保单销售、承保、理赔等服务工作全部结束。（具体期限以双方签订的合同为准）。