附件2：

深圳市安全生产责任保险项目评价办法

（试行，征求意见稿）

**第一条 【目的及依据】**为保障安全生产责任保险（以下简称“安责险”）试点工作在推行过程中规范运行，依据《深圳市推行安全生产责任保险试点工作方案》和《深圳市安全生产责任保险项目服务规范》，制定本办法。

**第二条 【评价方式】**市安责险联席会议委托第三方评估机构对保险公司和保险经纪公司（以下统称“保险机构”）的安责险项目服务情况实施评价，并提供评价报告，原则上每年进行一次。

**第三条 【评估机构要求】** 评估机构应坚持客观、公正原则，依据本办法对保险机构实施全流程覆盖评价，以促进持续改进。

**第四条 【保险机构要求】** 保险机构应积极配合评估机构开展评估工作。对拒不配合评估工作的，纳入诚信制度体系管理。

**第五条 【评价内容】** 评价工作包括以下主要内容：

（一）安责险服务承诺内容；

（二）安全生产风险管控机构建设情况；

（三）安责险产品宣传与推广情况；

（四）为客户提供安全生产风险管控、隐患排查、宣传教育培训、风险预警和应急救援等服务情况；

（五）事故预防费用使用与列支情况；

（六）信息平台建设情况；

（七）安责险项目理赔、服务满意度情况；

（八）安责险项目各类信息报送情况；

（九）安责险项目服务创新情况（加分项）；

（十）安责险项目服务负面事件（减分项）。

**第六条 【佐证材料】** 保险机构应提交本办法要求的佐证材料，不满足指标要求不得分。

**第七条 【评分规则】** 服务评价指标共90分，创新加分项10分，负面减分项20分，累计形成总分，得分保留一位小数点。

**第八条 【监督检查】** 根据安责险项目运行实际，市安责险联席会议可安排随机抽查和半年检查保险机构，对不满足服务要求的督促整改，对存在严重问题或其他情形的发告知书。

**第九条 【结果发布】** 市安责险联席会议办公室将保险机构年度评价情况向社会公开发布。

**第十条【解释】** 本办法由中国保监会深圳监管局、深圳市金融办和市安监局负责解释。

**第十一条 【生效时间】** 本办法自发布之日起实施，有效期至2019年12月31日止。

附件：1.保险经纪公司服务评价指标

2.保险公司服务评价指标

附件1：

保险经纪公司服务评价指标

| 评价指标 | 细分指标 | 指标说明 |
| --- | --- | --- |
| 一、服务承诺内容（3分） | 1.遵法承诺。（0.5分）  2.常规保险经纪业务经营承诺。（0.5分）  3.事故预防费用安排及使用承诺。（0.5分）  4.事故预防服务承诺。（0.5分）  5.团队建设承诺。（0.5分）  6.信息报送完整性、及时性承诺。（0.5分） | （0.5分）表示满分0.5分；得分保留1位小数点，下同。 |
| 二、风险管控机构建设情况（6分） | 1.在深圳地区风险管控机构有固定办公场所，办公室门牌含有“安责险”字眼，办公设备齐全，人均办公面积不小于6㎡。（1分）  2.机构有安责险试点范围行业相关专业（理工科）本科学历及以上工作人员的，得2分。（2分）  3.机构每有一名注册安全工程师，得0.5分。（1分）  4.配备了安责险项目风险查勘车辆，有常规安全风险评估、检测设备。（2分） | 安全生产风险管控机构。 |
| 三、安责险产品宣传与推广（3分） | 1.编制了《安责险服务手册》并发放到每个投保客户。（1分）  2.《安责险服务手册》内容包括安责险介绍、保险服务网点、区域负责人及联系方式、投保渠道、投保流程、理赔流程、索赔资料清单等指标，每个指标合格得0.1分。（1分）  3.组织开展安责险产品宣传推广工作，受众每满100人，得0.1分。（0.5分）  4.利用微信公众号，每推出一篇关于安责险的相关文章， 得0.1分。（0.5分） | 1.提供企业签收手册台账；  2.不合格指标不得分。 |
| 四、服务告知（3分） | 1.说明经纪公司的法律定位和业务性质。（0.5分）  2.提供告知书。（1分）  3.签订委托合同，明确服务事项、权利和义务。（1分）  4.告知服务人员姓名和联系方式。（0.5分） |  |
| 五、拟投保前风险评估（6分） | 1.掌握客户基本情况和行业风险特点。（1分）  2.开展风险识别、风险分析、风险评价，评估保险标的风险。（3分）  3.提出风险管控意见，编制风险评估报告。（2分） |  |
| 六、投保方案（5分） | 1.介绍安责险产品。（0.5分）  2.拟定投保方案。（3分）  3.详细解释投保方案，包括保障范围、保障金额、赔偿金额等。（1分）  4.充分听取客户对投保方案的意见。（0.5分） |  |
| 七、选择保险公司（4分） | 1.征求客户对保险公司的选择意向。（1分）  2.推荐客户有意向的保险公司，介绍资质、偿付能力等，由客户确认。（2分）  3.与保险公司谈判充分议价。（1分） |  |
| 八、办理投保手续（5分） | 1.告知保险合同的保障范围、保险费用、支付方式等基本内容。（1分）  2.协助客户准备投保材料。（1分）  3.提醒客户按时缴纳保费。（1分）  4.督促保险公司在规定时间内出具保险凭证。（1分）  5.协助客户检查合同文本内容与保险凭证信息是否完全一致。（1分） |  |
| 九、保险期内服务（4分） | 1.按约定做好回访工作，告知保险标的增减、名称变更等。（1分）  2.若客户退保，说明可能导致的损失等，协助客户办理有关手续。（1分）  3.若客户更换保险公司，向客户说明可能导致的损失等，做好退保与投保衔接事宜。（0.5分）  4.提醒客户保险合同到期日，拟定续保方案。（0.5分）  5.提醒客户及时续缴保费。（0.5分）  6.提醒客户采取措施减少损失。（0.5分） | 无更换保险公司等情形视为该项得满分。 |
| 十、协助客户索赔（10分） | 1.协助客户向保险公司报案。（1分）  2.协助客户采取措施，避免损失扩大。（1分）  3.为客户争取有利赔付条件。（1分）  4.告知保险公司承担的赔付责任和客户自负的损失金额。  （1分）  5.协助客户办理索赔手续。（1分）  6.协助客户解决索赔争议。（1分）  7.协助客户立案结案率85%以下不得分，85%（含）至90%得2分；90%（含）至95%得3分；95%（含）以上得4分。（4分） | 立案结案率=统计期内已治疗完毕且资料齐全的案件数量/立案数量\*100%  没有发生索赔案件的结案率视为完成指标 |
| 十一、风险预警（8分） | 1.每季度前5日内汇总分析赔案数据，编制风险预警报告，提交给投保客户及安责险联席会议办公室，每个季度2分。（8分） | 年度评价时提供每季度风险预警报告及其它证明材料 |
| 十二应急救援（8分） | 1.协助客户编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，每服务1个客户0.2分。（3分）  2.协助客户每年开展综合应急演练或者专项应急演练，每服务1个客户0.1分。（3分）  3.协助客户建立专兼职应急救援队伍，配备应急救援装备，每服务1个客户0.1分。（2分） |  |
| 十三、事故预防费用使用与列支情况（10分） | 1.保险经纪公司安排事故预防专项费用按佣金30%计算，每少5%扣1分。（5分）  2.制定《事故预防费用年度使用及支付计划》。（2分）  3.支付进度按计划完成。（2分）  4.支付记录、相关发票齐全。（1分） | 按四舍五入，保留整数 |
| 十四、信息平台建设情况（5分） | 1.在公司官方网站专业板块每季度定期发布安责险相关信息，每条0.1分。（1分）  2.专门开发运营深圳安责险项目的信息服务平台，可以完成线上保单查询、专家咨询实时在线、业务经理一键呼叫、风险预警及时推送等服务。（2分）  3.公布咨询与投诉服务电话等。（1分）  4.完成安全生产信息分析，并与安监系统数据对接，信息共享。（1分） | 根据信息平台建设情况，内含功能进行综合评分 |
| 十五、服务满意度（5分） | 评估机构每年至少从客户中抽取50-100家作为样本，进行服务满意率抽查。满意率85%以下不得分；85%（含）至90%得2分；90%（含）至95%得3分；95%（含）至100%得4分；100%得5分。（5分） | 服务满意率＝(客户评价满意笔数/客户评价样本数量)×100％ |
| 十六、信息报送（5分） | 1.每季度前10日内，提交安责险项目上一季度运行情况报告，报送市安责险联席会议办公室。（0.5分）  2.每年1月31日前，提交安责险项目上一年度报告，报送深圳保监局，并抄送市安委办、市金融办、市有关行业监管部门和试点区安委办。（1分）  3.每年1月31日前，提交事故预防费用年度使用计划，抄送联席会议办公室。（1分）  4.每季度前10日内，提交本季度风险预警信息简报，抄送市安责险联席会议办公室。（1分）  5.提交应急预案，报送有关主管部门备案。（1分）  6.安责险风险管控机构专业人员信息、服务手册报送市安责险联席会议办公室。（0.5分） | 均需按要求报相关部门 |
| 十七、服务创新（+10分） | 保险经纪公司在改进服务质量、提高服务效率、提升消费者满意度等方面取得实际应用效果的保险和安全服务重大创新项目。根据实际应用效果加0-10分。 | 加分项 |
| 十八、负面事件（-20分） | 1.存在严重问题而导致重要媒体负面报道、重大群体性事件或经评估机构认定的其他服务突出问题。根据问题严重程度扣0-10分。  2.每有一宗经深圳保监局和深圳市保险消费者权益服务中心确认的有效投诉事件扣10分。 | 减分项 |

**备注：**为便于管理及评价，保险经纪公司需汇总编制安责险项目档案，内容包括：《安责险服务手册》《安责险项目季度、年度运行情况》《风险预警信息简报》《应急预案》《事故预防费用年度使用及支付计划》、各类报表模板、台账等。

附件2：

保险公司服务评价指标

| 评价指标 | 细分指标 | 指标说明 |
| --- | --- | --- |
| 一、服务承诺内容完成情况（3分） | 1.遵法承诺。（0.5分）  2.常规保险业务经营承诺。（0.5分）  3.事故预防费用安排及使用承诺。（0.5分）  4.事故预防服务承诺。（0.5分）  5.团队建设承诺。（0.5分）  6.信息报送完整性、及时性承诺。（0.5分） | （0.5分）表示满分0.5分；得分保留1位小数点，下同。 |
| 二、风险管控机构建设情况（6分） | 1.在深圳地区风险管控机构有固定办公场所，办公室门牌含有“安责险”字眼，办公设备齐全，人均办公面积不小于6㎡。（1分）  2.机构有安责险试点范围行业相关专业（理工科）本科学历及以上工作人员的，得3分。（2分）  3.机构每有一名深圳市注册安全工程师，得0.5分。（1分）  4.配备了安责险项目风险勘查车辆，有常规安全评估、检测设备。（2分） | 安全生产风险管控机构。 |
| 三、安责险产品宣传与推广（3分） | 1.编制了《安责险服务手册》并发放到每个客户。（1分）  2.《安责险服务手册》内容包括安责险介绍、保险服务网点、区域负责人及联系方式、投保渠道、投保流程、理赔流程、索赔资料清单等指标，每个指标合格得0.1分。（1分）  3.组织开展安责险产品宣传推广工作，受众每满100人，得0.1分。（0.5分）  4.利用微信公众号，每推出一篇关于安责险的相关文章， 得0.1分。（0.5分） | 1.提供企业签收手册台账；  2.不合格指标不得分 |
| 四、承保前风险评估（3分） | 1.与客户确认工作时间及配合事项，出示有效工作证件，保守商业秘密及个人隐私。（0.5分）  2.向客户详细说明风险评估结果，提出专业的风险管控意见。（1.5分）  3.编制并提供风险评估报告。（1分） |  |
| 五、产品设计（1分） | 1.备案安责险产品，不得擅自变更已备案的安责险产品和条款等。（0.5分）  2.明确约定安责险产品的保险期限、续保条件、续保方式、赔付标准、赔付依据及赔付方式等。（0.5分） |  |
| 六、产品销售（1分） | 1.向客户说明保险责任及责任免除条款等，并协助客户填写投保书。（0.5分）  2.告知服务人员姓名和联系方式。（0.5分） |  |
| 七、业务承保（1分） | 1.在约定时间内与客户签订保险合同。（0.5分）  2.客户要求撤保等，规定时间内处理完毕。（0.5分） | 无撤保等情形视为该项得满分。 |
| 八、保单维护（2分） | 1.提醒客户保单交费期限、交费金额等。（1分）  2.及时处理客户变更或解除保险合同的申请，告知客户重新安排的服务人员的姓名和联系方式。（1分） | 无变更、解除合同等情形视为该项得满分。 |
| 九、理赔服务（10分） | 1.建立安责险理赔应急机制。（1分）  2.事故救援费预付资金100万以内的，在5个工作日以内提供；预付资金100万以上的，在10个工作日以内提供。（1分）  3.1人以上死亡的保险责任事故预付赔款200万元以内的，在5个工作日内完成支付；预付赔款200万元以上的，在10个工作日内完成支付。（1分）  4.3人以上急诊事故，垫付医疗费10万元以内的，在24小时内支付；垫付医疗费50万元以内的，在5个工作日内支付；垫付医疗费50万元以上的，在10个工作日内支付。（1分）  5.理赔案件自受理之日起10个工作日内完成索赔材料确认。（1分）  6.获得全部索赔材料后的10个工作日内，向客户支付全部保险赔款。（1分）  7.立案结案率85%以下不得分，85%（含）至90%得2分，90%（含）至95%得3分，95%（含）至100%得4分。（4分） | 立案结案率=统计期内已治疗完毕且资料齐全的案件数量/立案数量\*100%  没有发生理赔案件的视为完成指标 |
| 十、安全生产风险管控（10分） | 1.分行业制定了科学的《安全生产风险管控服务计划》，包括具体内容、操作方法和执行标准等。（2分）  2.每年为每个投保客户至少开展1次安全生产风险辨识、风险分析及风险评价等风险管控服务。（8分） | 1.根据计划科学性、合理性、操作性得分  2.按完成率得分 |
| 十一、隐患排查（15分） | 1.编制完成《事故隐患排查手册》。（2分）  2.制定年度《事故隐患排查计划》。（2分）  3.协助第一级客户按照深圳市安全管理综合信息系统开展隐患自查自改。（2分）  4.每年对第二级客户开展1次全面的隐患排查，针对重点时段、关键节点部位等开展不少于1次专项隐患排查。（3分）  5.每年对第三级客户开展1次全面的隐患排查，出具检查报告；针对重点时段、关键节点部位等开展不少于2次专项隐患排查。（4分）  6.建立了较大以上危险源跟踪、汇报机制。（2分） | 分级标准见《服务规范》，无对应情形视为该项得满分。 |
| 十二、宣传教育培训（10分） | 1.开展安全生产月、119消防日等安全生产宣传活动，每次活动得1分。（2分）  2.对粉尘涉爆、危化品、锂电池等客户上门开展全员安全生产知识、技能等培训，受众每满100人得1分。（4分）  3.协助客户开展安全生产标准化达标建设工作。（4分） |  |
| 十三、事故预防费用使用与列支情况（10分） | 1.保险公司安排事故预防专项费用按保费10%计算，每少1个百分点扣1分。（5分）  2.制定《事故预防费用年度使用及支付计划》。（2分）  3.支付进度按计划完成。（2分）  4.支付记录、相关发票齐全。（1分） | 按四舍五入，保留整数 |
| 十四、信息平台建设情况（5分） | 1.在公司官方网站专业板块定期发布安责险相关信息或报导，每条0.1分。（1分）  2.专门开发运营深圳安责险项目的信息服务平台，可以完成线上保单查询、在线续保、在线报案、自主理赔、赔案进展实时查询、专家咨询实时在线、业务经理一键呼叫、风险评级查询、风控预约、安全培训在线直播、防灾减灾技术宣传等服务。（2分）  3.公布咨询与投诉服务电话等。（1分）  4.完成安全生产信息分析，与安监系统数据对接，信息共享。（1分） | 根据信息平台建设情况，内含功能进行综合评分 |
| 十五、服务满意度（5分） | 1.评估机构每年至少从客户中抽取50-100家作为样本，进行服务满意率抽查。满意率85%以下不得分；85%（含）至90%得2分；90%（含）至95%得3分；95%（含）至100%得4分；100%得5分。（5分） | 服务满意率＝(客户评价满意笔数/客户评价样本数量)×100％ |
| 十六、信息报送（5分） | 1.每季度前10日内，提交安责险项目上一季度运行情况报告，报送市安责险联席会议办公室。（0.5分）  2.每年1月31日前，提交安责险项目上一年度报告，报送深圳保监局，并抄送市安委办、市金融办、市有关行业监管部门和试点区安委办。（1分）  3.每年1月31日前，提交事故预防费用年度使用计划，抄送市安责险联席会议办公室。（1分）  4.每季度前10日内，提交上一季度完成的客户风险管控和隐患排查情况报告，抄送市安责险联席会议办公室。（1分）  5.重大危险源和重大隐患3个工作日内向市安责险联席会议办公室书面汇报。（1分）  6.安责险风险管控机构专业人员信息、服务手册、隐患排查手册（编制及更新），报送联席会议办公室。（0.5分） | 均需按要求报相关部门 |
| 十七、服务创新（+10分） | 1.保险公司在改进服务质量、提高服务效率、提升消费者满意度等方面取得实际应用效果的保险和安全服务重大创新项目。根据实际应用效果加0-10分。 | 加分项 |
| 十八、负面事件（-20分） | 1.存在严重问题而导致重要媒体负面报道、重大群体性事件或经评价机构认定的其他保险服务突出问题。根据问题严重程度扣0-10分。  2.每有一宗经深圳保监局和深圳市保险消费者权益服务中心确认的有效投诉事件扣10分。 | 减分项 |

**备注：**为便于管理及评价，保险公司需汇总编制安责险项目档案，内容包括：《安责险服务手册》《安责险项目季度、年度运行情况》《风险管控服务计划》《隐患排查手册》《隐患排查计划》《事故预防费用年度使用及支付计划》、各类报表模板、台账等。