附件5

广东省安全生产责任保险事故预防技术

服务第三方评估工作指引

## 第一章 总则

1. 为建立健全安全生产责任保险（以下简称安责险）事故预防技术服务第三方评估机制，推进保险机构安责险事故预防技术服务能力建设，规范服务行为，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国保险法》《安全生产责任保险实施办法》（安监总办〔2017〕140号）《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》（AQ 9010）《广东省安全生产责任保险实施办法》（广东省人民政府令第274号）《广东省安全生产责任保险实施方案》（粤应急规〔2021〕2号）等有关规定，结合我省实际，制定本工作指引。

**第二条** 本工作指引所称第三方评估，是指受负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门委托的第三方评估机构，依据一定的标准和程序，运用科学、系统、规范的评估方法，对保险机构安责险事故预防技术服务情况进行评估，形成评估报告供决策参考的活动。

**第三条** 第三方评估应当遵循客观公正、科学严谨、专业规范、公开透明、注重实效的原则。

**第四条** 省、市级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门委托第三方评估机构对本级行政区域范围内本行业、领域开展安责险业务的保险机构事故预防技术服务情况进行评估，适用本工作指引。保险机构对安责险事故预防技术服务质量和效果进行自评或委托第三方评估，可参照本工作指引执行。

**第五条** 省、市级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门负责本级行政区域范围内本行业、领域安责险事故预防技术服务第三方评估工作的组织、指导、协调和监督。各级金融监督管理部门积极推动保险机构配合开展第三方评估工作。

第三方评估机构按照本工作指引对保险机构安责险事故预防技术服务情况进行评估。

保险机构应每年对事故预防技术服务质量和效果开展1次自评，组织开展安责险业务审计，并积极配合第三方评估工作，主动、全面、准确提供相关资料，积极整改评估过程中发现的问题，持续提高事故预防技术服务质量。

投保单位应主动配合保险机构开展事故预防技术服务、隐患整改复查以及满意度调查等相关工作。

## 第二章 评估内容

**第六条** 对保险机构的经营诚信、业绩规模、偿付能力、理赔情况、制度建设等综合能力开展评估。应重点评估以下内容：

1.经营诚信。近三年经营活动是否存在违规处罚和不良信用记录；

2.业绩规模。近三年是否具备安责险展业业绩规模；

3.偿付能力。近三年每年的偿付能力是否低于150%；

4.理赔情况。近一年是否在规定期限内履行赔偿义务；

5.制度建设。是否建立并落实安责险事故预防技术服务相关制度，包括费用管理、过程管理、安全生产技术服务机构监督评价等制度。

**第七条** 对保险机构的事故预防技术服务风控团队和人员设置、具体开展事故预防技术服务工作的人员（以下简称服务人员）配置等方面进行评估。应重点评估以下内容：

（一）风控团队和人员设置。

1.风控团队建设情况。是否在委托评估的行政区域内建立安责险事故预防技术服务风控团队、建立事故预防技术服务相关制度，对服务人员或第三方安全生产技术服务机构进行监督和指导；

2.人员配备情况。是否配备与其业绩规模相匹配的专职工作人员，是否具备安全工程、风险管理专业人员；

3.人员培训情况。是否定期组织人员开展专业技能培训。

（二）服务人员。

1.能力情况。是否具备与投保单位行业领域相符合的专业技术能力；

2.履历情况。是否具备安全生产技术与管理工作经历；

3.保密义务履行情况。是否严格依法保守服务过程中涉及的商业秘密和个人隐私。

**第八条** 对保险机构事故预防技术服务的服务流程、服务措施、服务创新、负面影响等方面进行服务评估时，应重点评估以下内容：

（一）合同与方案服务。

1.合同约定情况。是否与投保单位协商一致后，在合同中明确服务项目和频次；

2.方案制定情况。是否根据投保单位的保费规模、行业类别、风险状况、服务需求等，为投保单位制定服务方案。

（二）事前与事中服务。

1.事前沟通情况。是否在服务开展之前与投保单位沟通，确认服务时间、内容及具体技术措施等事项，是否存在未经投保单位允许擅自进入生产作业现场的情形；

2.事中服务情况。是否按照合同、服务方案、行业标准等规定要求主动为投保单位提供服务。

（三）事后与回访服务。

1.服务回访情况。是否在服务完成后规定期限内通过电话、网络、现场验证等方式回访投保单位；

2.满意度调查情况。是否开展服务满意度调查工作，向投保单位发放并回收满意度调查表（详见附件2）。

（四）隐患闭环管理服务。

1.隐患闭环情况。是否及时提醒投保单位整改隐患，并组织对隐患整改情况进行复查；

2.重大隐患上报情况。对于投保单位未及时整改重大安全事故隐患或整改不到位的，是否及时向属地应急管理部门或行业领域主管部门报告。

（五）投诉与反馈。

1.投诉渠道设置情况。是否设置可靠、便捷的投诉渠道；

2.告知义务履行情况。是否在合同中明确告知投诉处理程序和投诉纠纷调处方式；

3.投诉反馈处理情况。是否在收到投保单位投诉后的规定期限内与投保单位沟通、处理投诉案件，并出具书面答复意见；需进一步核实与处理的，是否在规定期限内予以答复；

4.投诉信息公示情况。是否在投诉解决后的规定期限内将投诉处理情况上传至安责险信息管理平台公示；

5.投诉台账设置情况。是否建立投诉处理台账，且台帐信息真实完整。

（六）服务改进与档案管理。

1.服务改进落实情况。是否针对投保单位意见、投诉、年度评估和政府部门监督检查发现的问题，制定改进措施，完善管理制度和服务方案；

2.服务档案管理情况。是否为投保单位建立服务档案，记录和保留服务文档资料，且档案资料真实完整，服务过程可追溯。

（七）服务费用管理。

1.费用管理情况。是否对服务费用实行计划管理、专款专用，并建立费用台账；

2.费用足额使用情况。是否按合同约定支出服务费用，服务费用是否低于保费的15%。

（八）信息平台建设。

1.平台建设情况。是否实现服务信息化管理功能，具备信息共享和查询功能；

2.平台管理情况。是否将合同、服务方案、服务情况、满意度调查、理赔、投诉情况等及时录入信息管理平台，实现服务全流程信息管理。

（九）服务创新（加分项）。

在安责险宣传推广、个性化保险服务、科技信息化应用等方面推出成效明显的创新型措施。

（十）负面情况（减分项）。

1.是否未按照保险合同约定履行服务义务；

2.是否设置不合理或不明确的合同条款；

3.是否未按规定开展年度自评；

4.是否对上一年度评估发现问题未整改或整改不到位；

5.是否存在对社会造成重大负面影响的服务行为；

6.是否被各级有关政府部门通报过不当行为；

7.其他有关政府部门认定为应当予以扣分的情况。

**第九条** 根据评估内容，建立评估指标体系，量化评分标准，形成事故预防技术服务评估指标体系量化评分表（见附件1）。鼓励各地将评估指标融入安责险信息平台管理。

## 第三章 评估机构

**第十条** 本工作指引所称第三方评估机构是指具备相应评估能力的实体性咨询研究机构，包括高等院校、科研院所、安全生产技术服务机构、保险经纪公司及相关行业领域社会组织等。

**第十一条** 选择第三方评估机构，应参考以下条件：

1.与评估对象无直接或间接的利害关系；

2.具备评估工作所需的理论研究、数据分析和决策咨询能力，以及安全生产专业技术团队；

3.具有健全的组织结构体系、质量控制体系及企业信用体系；

4.具有良好的商业信誉；

5.依法保守国家秘密、商业秘密和个人隐私；

6.政府部门认为所需的其他条件。

**第十二条** 第三方评估人员应具备以下条件：

1.熟悉国家及广东省安全生产的方针、政策、法律、法规和有关技术标准；

2.具备与保险机构展业所涉及行业领域相符合的专业或安全类相关专业背景，且具有中级及以上技术职称；

3.依法保守国家秘密、商业秘密和个人隐私；

4.政府部门认为所需的其他条件。

## 第四章 评估程序和方法

**第十三条** 省、市级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门对本级行政区域范围内本行业、领域保险机构事故预防技术服务情况进行定期评估、抽查评估、综合评估，均可引入第三方评估。

**第十四条** 保险机构应依据《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》（AQ 9010）、事故预防技术服务评估指标体系量化评分表要求，每年对事故预防技术服务质量和效果进行1次自评，组织开展安责险业务年度审计，形成书面报告，并将书面报告和相关佐证材料于下一年度1月31日前报送属地负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门。

**第十五条** 各地级以上市负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门委托第三方评估机构，依据事故预防技术服务评估指标体系量化评分表，每年对本级行政区域范围内保险公司三级机构（地市级分公司）安责险事故预防技术服务情况开展1次年度综合评估，形成第三方评估报告，并于下一年度3月15日前通报属地金融监督管理部门并抄送同级应急管理部门，汇总本地区安责险事故预防技术服务情况评估结果于3月31日前报送至各自上一级部门。

省级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门根据各地评估情况，结合保险机构安责险推广实施、业绩规模等情况，确定具体的评估对象或区域范围，委托第三方评估机构按照本工作指引和委托部门有关要求，适时对本地区本行业、领域开展安责险业务的保险公司二级及以下分支机构或对指定区域范围内保险公司三级机构事故预防技术服务相关情况进行定期或抽查评估；每3年对本地区本行业、领域开展安责险业务的保险公司二级机构（省级分公司）事故预防技术服务情况进行1次综合评估，形成第三方评估报告，通报属地金融监督管理部门并抄送同级应急管理部门。

**第十六条** 安责险事故预防技术服务第三方评估工作程序具体如下：

（一）制定评估计划。委托部门根据实际工作需要，制定评估工作计划，确定评估范围、评估事项、评估要求等。

（二）选择评估机构。委托部门根据评估工作计划，通过政府购买服务等方式确定第三方评估机构，明确评估事项、质量要求、评估费用、评估时限、权责关系及违约责任等。

（三）制定评估方案。第三方评估机构根据委托部门的要求，组建评估小组，制定评估方案，明确评估目标、内容、标准、方法、步骤、时间安排及成果形式等，经委托部门审核同意后组织实施。

（四）开展评估工作。第三方评估机构通过全面调查、抽样调查、网络调查、实地调研、舆情跟踪、专家论证等方式方法，汇总收集相关信息，广泛听取意见建议，全面了解保险机构安责险事故预防技术服务的真实情况，结合保险机构自评情况，对照事故预防技术服务评估指标体系量化评分表进行评分，综合评估保险机构服务能力、水平和效果，形成第三方评估报告。

评估报告应包括基本情况、评估范围、评估程序、评估方法、服务评估、评估结论、意见建议等，并经评估机构主要负责人及参与评估工作人员签名，评估机构盖章确认。

（五）验收评估成果。委托部门应组织对评估报告及评估工作情况进行验收。对不符合评估要求的，可以要求第三方评估机构限期补充评估或者重新评估。

**第十七条** 第三方评估机构应综合运用以下评估方法对保险机构安责险事故预防技术服务情况进行全面、客观、系统的评估，具体如下：

（一）定量评估。第三方评估机构根据保险机构事故预防技术服务评估指标体系量化评分表，对保险机构安责险事故预防技术服务情况进行量化评分，形成评估分值。

（二）定性评估。综合分析保险机构事故预防技术服务情况、投保单位满意度等，评估服务质量、存在问题等。

（三）比较分析。通过对比分析投保单位安责险投保前后的生产安全状况、安全生产管理水平变化情况，评估服务成效。

（四）其他方法。第三方评估机构认为有助于提高评估准确性、全面性的其他方法。

## 第五章 评估成果及运用

**第十八条** 评估成果所有权归政府部门所有。未经许可，第三方评估机构和有关个人不得对外披露、转让或许可他人使用相关成果。

**第十九条** 评估结果由各级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门通过官方网站、公共媒体、安责险信息管理平台等途径向社会公示。

**第二十条** 根据评估分值，对保险机构事故预防技术服务情况进行档次划分，并由属地金融监督管理部门向本地区开展安责险业务的保险机构通报评估情况，并采取相应的监管措施。

评估分值≥85分的保险机构，自行组织对评估发现问题进行整改，形成整改情况报告留档备查。

70≤评估分值<85分的保险机构，自收到评估结果15个工作日内，自行组织对评估发现问题进行整改，形成整改情况报告，报送属地金融监督管理部门，抄送同级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门。

60≤评估分值<70分的保险机构，制定整改方案，自行组织对评估发现问题进行整改，形成整改情况报告，报送属地国家金融监督管理部门，抄送同级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门。属地金融监督管理部门会同负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门根据评估结果和评估过程中的问题结合实际依法依规采取监管措施。

评估分值<60分的保险机构，由属地金融监督管理部门会同负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门依法对其安责险业务经营采取相应的监管措施，并纳入重点监管、执法检查、抽查评估的对象。

**第二十一条** 各级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门和属地金融监督管理部门应将评估结果作为保险机构承保、理赔、事故预防技术服务等环节考核的重要依据。鼓励各级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门建立多途径、多形式的评估成果共享机制。

## 第六章 保障措施和纪律要求

**第二十二条** 各级负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门要加强对本级行政区域范围内本行业、领域安责险事故预防技术服务第三方评估工作的经费保障，纳入预算管理。

**第二十三条** 负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门会同金融监督管理部门和有关部门加强对保险机构、投保单位的监督管理，对拒不配合开展评估工作、拒不配合整改或未及时整改评估发现问题的保险机构以及拒不配合开展事故预防技术服务的投保单位，采取约谈措施，及时予以纠正。对第三方评估机构出现违法违规情形的，及时提请有关政府部门依法查处。

**第二十四条** 负有安全生产监督管理职责的相关行业主管部门要积极推动科技创新，利用信息化手段辅助安责险事故预防技术服务评估工作，健全完善安责险信息管理平台功能模块，实现智能化、信息化评估管理。

**第二十五条** 保险机构应积极配合评估机构开展评估工作，主动、全面、准确提供相关资料和情况，不得以任何形式干扰评估工作、敷衍应付评估活动或者预先设定评判性、结论性意见。

保险机构应针对年度评估、回访、服务对象投诉和工作意见、有关政府部门监督检查等过程中发现的问题，制定并落实改进措施，完善管理制度和服务方案，持续提高事故预防技术服务质量。

**第二十六条** 第三方评估机构及其工作人员应当严格遵守国家法律法规，严守职业道德和职业规范；严格履行保密义务，对评估工作中涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的必须严格保密，涉密文件和介质以及未公开的内部信息要严格按相关规定使用和保存；不得参与任何影响评估真实性、客观性、公正性的活动。

## 第七章 附则

**第二十七条** 本工作指引由省应急管理厅会同国家金融监督管理总局广东监管局负责解释。

**第二十八条** 本工作指引自公布之日起施行，有效期1年。

附件：1.事故预防技术服务评估指标体系量化评分表

2.事故预防技术服务满意度调查表

## 附件1

事故预防技术服务评估指标体系量化评分表

| **序号** | **一级项** | **二级项** | **三级项** | **四级项** | **评分标准** | **指标说明** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 一、能力评估（12分） | （一）经营诚信（2分） | 近三年经营活动中机构无违法违规和不良信用记录。（2分） | 近三年经营活动中机构无违法违规和不良信用记录。（2分） | 通过“中国信用网”查询，近3年内经营活动中，每有1次违法违规或不良信用记录，扣1分，2分扣完为止。 |  |
|  | （二）业绩规模（2分） | 近三年具备相关行业领域安责险展业业绩规模。（2分） | 近三年具备相关行业领域安责险展业业绩规模。（2分） | （1）省级保险公司①仅1年安责险保单数低于5000件的，扣0.5分；②有2年安责险保单数均低于5000件的，扣1分；③连续3年安责险保单数均低于5000件的，扣2分。（2）地市级保险公司①仅1年安责险保单数低于1000件的，扣0.5分；②有2年安责险保单数均低于1000件的，扣1分；③连续3年安责险保单数均低于1000件的，扣2分。 |  |
|  | （三）偿付能力（2分） | 近三年每年的偿付能力不低于150%。（2分） | 近三年每年的偿付能力不低于150%。（2分） | ①仅1年偿付能力低于150%的，扣0.5分；②有2年偿付能力低于150%的，扣1分；③连续3年偿付能力低于150%的，扣2分。 |  |
|  | （四）理赔情况（3分） | 近一年在规定期限内履行赔偿义务。（3分） | 保险机构收到投保单位的理赔申请后，及时处理、理赔。（3分） | ①未在规定时间内核定保险责任并告知投保单位的，每存在1例扣0.5分，1分扣完为止；②情形复杂的，未与投保单位约定保险责任告知期限的，每存在1例扣0.5分，1分扣完为止；③属于保险责任的，未在与投保单位达成赔偿协议后十日内履行赔偿义务的，每存在1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | （五）制度建设（3分） | 建立并落实生产安全事故预防技术服务相关制度。（3分） | 建立并落实事故预防技术服务相关制度，包括费用管理制度、过程管理制度、第三方安全生产技术服务机构监督评价制度等。（3分） | 建立费用管理制度、过程管理制度、第三方安全生产技术服务机构服务监督评价制度等，每缺少1项制度扣1分，3分扣完为止。 |  |
|  | 二、队伍评估（13分） | （一）管理机构和人员设置（8分） | 1.风控团队建设情况（1分） | 在委托评估的政府部门行政区域内建立安责险事故预防技术服务风控团队。（1分） | 未成立事故预防技术服务风控团队的，扣1分。 |  |
|  | 2.人员配置情况（5分） | （1）事故预防技术服务风控团队具备专职管理人员。（1分） | 省级保险公司安责险事故预防技术服务风控团队不少于3人，每少1人扣0.5分，1分扣完为止。地市级保险公司安责险事故预防技术服务风控团队不少于1人，每少1人扣1分，1分扣完为止。 |  |
|  | （2）具备安全工程专业中级及以上技术职称，或取得注册安全工程师证书、注册消防工程师证书、中国安全生产协会认定安全评价师证书（以上职称或证书均可）的不少于1人。（3分） | ①未配置安全工程相关专业人员，扣1分。②不具备安全工程专业中级及以上技术职称，或未取得注册安全工程师证书、注册消防工程师证书、中国安全生产协会认定安全评价师证书的（以上职称或证书均可），扣2分。 |  |
|  | （3）风险管理专业人员不少于1人。（1分） | 未配置风险管理专业相关人员，扣1分。 |  |
|  | 3.人员培训情况（2分） | 事故预防技术服务风控团队人员每年至少接受2次专业技能培训。（2分） | 事故预防技术服务风控团队人员每年未接受2次专业技能培训的，每少1次专业技能培训扣1分，2分扣完为止。 |  |
|  | （二）服务人员（5分） | 1.能力情况（3分） | 服务人员应具备与投保单位行业领域相符合专业，具备安全工程专业中级及以上技术职称，或取得注册安全工程师证书、注册消防工程师证书、中国安全生产协会认定安全评价师证书（以上职称或证书均可）。（3分） | ①具体服务人员不具备与投保单位行业领域相符合专业的，扣1分；②不具备安全工程专业中级及以上技术职称，或未取得注册安全工程师证书、注册消防工程师证书、中国安全生产协会认定安全评价师证书的（以上职称或证书均可），扣2分。 |  |
|  | 2.履历情况（1分） | 具有2年以上从事安全生产技术与管理工作经历。（1分） | 服务人员不具有2年以上从事安全生产技术与管理工作经历的，扣1分。 |  |
|  | 3.保密义务履行情况（1分） | 依法保守服务过程中涉及的商业秘密和个人隐私。（1分） | 未依法保守服务过程中涉及的商业秘密和个人隐私的，每发现1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | 三、服务评估（75分） | （一）合同与方案定制（10分） | 1.合同约定情况（2分） | 未在合同中明确事故预防技术服务对象、服务标准、服务费用率、服务责任和义务等保障投保单位享有事故预防技术服务权益的相关内容。（2分） | 未在合同中明确事故预防技术服务对象、服务标准、服务费用率、服务责任和义务等保障投保单位享有事故预防技术服务权益的相关内容的，每发现1例，扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | 2.方案制定情况（8分） | 保险机构根据投保单位的服务需求、行业特点、风险状况、保费规模、生产经营情况、安全管理基础和历史事故情况等，为投保单位制定事故预防技术服务方案。（8分） | ①方案制定率85%（含）-100%的，不扣分；②方案制定率70%（含）-85%的，扣4分；③方案制定率70%以下的，扣8分。 | 方案制定率=已制定方案的投保单位数/投保单位总数 |
|  | （二）事前与事中服务（10分） | 1.事前沟通情况（2分） | 保险机构开展服务之前，应提前与投保单位沟通，确认服务时间、内容及具体技术措施等事项，未经投保单位允许，不得进入生产作业现场。（2分） | 未提前与投保单位沟通，擅自进入投保企业生产作业现场的，每发现1例，扣0.2分，2分扣完为止。 |  |
|  | 2.事中服务情况（8分） | 保险机构按照合同、服务方案、行业标准，主动为投保单位提供事故预防技术服务，主动服务率不低于85%。（8分） | ①事故预防技术主动服务率85%（含）-100%的，不扣分；②事故预防技术主动服务率70%（含）-85%的，扣4分；③事故预防技术主动服务率70%以下的，扣8分。 | 1.主动服务率=事故预防技术主动服务单位数/投保单位总数；2.投保单位拒绝接受事故预防技术服务，签订放弃服务承诺书的，计入主动服务数。 |
|  | （三）事后与回访服务（12分） | 1.服务回访情况（2分） | 保险机构在服务完成以后10个工作日内通过电话、网络、现场验证等方式回访。（2分） | 未在服务完成以后10个工作日内，通过电话、网络、现场验证等方式回访的，每发现1例扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | 2.满意度调查情况（10分） | 保险机构组织投保单位填写满意度调查表（详见附件2），满意度不低于85分。（10分） | ①满意度85分（含）-100分的，不扣分；②满意度70分（含）-85分的，扣5分；③满意度70分以下的，扣10分。 | “满意度”为各投保单位满意度平均分。 |
|  | （四）隐患闭环管理服务（6分） | 1.隐患闭环情况（4分） | （1）及时提醒投保单位整改隐患。（1分） | 未及时提醒投保单位整改隐患，每存在1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | （2）保险机构对隐患排查服务实行闭环管理，组织复查隐患整改情况。（3分） | ①复查率85%（含）-100%的，不扣分；②复查率70%（含）-85%的，扣1分；③复查率70%以下的，扣3分。 | 复查率=复查单位数/隐患排查服务投保单位总数 |
|  | 2.重大隐患上报情况（2分） | 对于投保单位未及时整改重大安全事故隐患或整改不到位的，保险机构及时向属地应急管理部门或行业领域主管部门报告。（2分） | ①不存在重大安全事故隐患或不存在整改不到位的情况的，不扣分；②报告率85%（含）-100%的，不扣分；③报告率70%（含）-85%的，扣1分；④报告率70%以下的，扣2分。 | 报告率=报告单位数/存在重大安全事故隐患或整改不到位投保单位总数 |
|  | （五）投诉与反馈服务（10分） | 1.渠道设置情况（1分） | 保险机构应提供可靠、便捷的投诉渠道。（1分） | 无可靠、便捷投诉渠道的，扣1分。 |  |
|  | 2.告知义务履行情况（1分） | 保险机构应在合同中明确投诉处理程序和投诉纠纷调处方式。（1分） | 保险机构未在合同中明确投诉处理程序和投诉纠纷调处方式的，每发现1例扣0.2分，1分扣完为止。 |  |
|  | 3.投诉反馈情况（4分） | （1）保险机构在收到投保单位投诉后的10个工作日内与投保单位沟通、处理投诉案件，出具书面答复意见。（3分） | ①经调查核实，投保单位投诉属实的，每发现1例扣0.5分，2分扣完为止。②在收到投保单位投诉后的10个工作日内未与投保单位沟通、处理投诉案件、出具书面答复意见的，每发现1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | （2）需进一步核实与处理的，应在30个工作日内予以答复；情况复杂的，经本单位保险消费投诉处理工作责任人批准，可以延长处理期限，但延长期限不得超过30日，并告知投诉人延长期限理由。（1分） | 投诉案件需进一步核实与处理的，未在30个工作日内予以答复的；对情况复杂的，未在30个工作日内予以答复或未告知投诉人延长期限理由的，每发现1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | 4.信息报送情况（1分） | 在投诉解决5个工作日内将投诉处理情况上传至安责险信息管理平台公示。（1分） | 在投诉解决5个工作日内，未将投诉处理情况上传至安责险信息管理平台公示的，每发现1例扣0.5分，1分扣完为止。 |  |
|  | 5.台账设置情况（3分） | 保险机构应建立投诉处理台账，并保证投诉处理台账的真实完整，不得篡改。（3分） | ①未建立投诉台账的，扣1分；②投诉处理台账不规范、篡改的，每发现1例扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | （六）服务改进与档案管理（12分） | 1.服务改进落实情况（2分） | 保险机构针对投保单位意见、投诉、年度评估、政府部门在监督检查中发现的问题，制定改进措施，完善管理制度和服务方案。（2分） | 针对投保单位意见、投诉、年度评估、政府部门在监督检查中发现的问题，未制定改进措施，完善管理制度和服务方案的，每发现1例扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | 2.服务档案管理情况（10分） | （1）保险机构为每家投保单位建立服务档案，记录和保留事故预防技术服务相关文档资料，建档率不低于80%。（8分） | ①建档率85%（含）-100%的，不扣分；②建档率70%（含）-85%的，扣4分；③建档率70%以下的，扣8分。 | 建档率=建立服务档案单位数/投保单位总数 |
|  | （2）保险机构应保证档案的真实完整，不得篡改，确保服务过程可追溯。（2分） | 档案不完善、篡改的，每发现1例扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | （七）服务费用管理（10分） | 1.费用管理情况（4分） | 事故预防技术服务费用实行计划管理、专款专用，据实列支，建立事故预防费用台账。（4分） | ①事故预防技术服务费用未实行计划管理、专款专用的，扣2分；②未建立事故预防技术服务费用台账的，扣1分；③未据实列支事故预防技术服务费用的，扣1分。 | 合同期内事故预防技术服务费用结余资金，应结转到事故预防技术服务专项经费中，实行专款专用，并优先用于续签合同的投保单位。对于拒绝接受事故预防技术服务的投保单位，经与投保单位协商一致后，保险机构可提供应急救援装备、物资和设施等。 |
|  | 2.费用足额使用情况（6分） | 合同期内，保险机构根据合同要求列支事故预防费用于事故预防技术服务，事故预防技术服务费用不低于保费的15%。（6分） | ①足额使用率大于15%（含）的，不扣分；②足额使用率10%（含）-15%的，扣3分；③足额使用率10%以下的，扣6分。 | 足额使用率=事故预防技术服务实际支出费用/保费 |
|  | （八）信息平台建设（5分） | 1.平台建设情况（3分） | 保险机构建立事故预防技术服务信息管理平台，实现信息共享和查询。（3分） | ①未实现事故预防技术服务信息化管理功能的，扣1分；②未与属地应急管理部门及行业领域主管部门实施安责险业务数据对接的，扣1分；③保险机构安责险业务数据不支持政府部门、投保单位等用户共享和查询相关信息的，扣1分。 |  |
|  | 2.平台管理情况（2分） | 保险机构应及时合同、服务方案、服务情况、满意度、理赔情况、投诉情况等及时录入事故预防技术服务信息化管理平台。（2分） | 未及时将合同、服务方案、服务情况、满意度、理赔情况、投诉情况等上传至平台的，每少1项扣0.5分，2分扣完为止。 |  |
|  | （九）加分项（10分） | 服务创新（10分） | 保险机构在安责险推广、定制化事故预防技术服务、科技信息化应用等方面推出创新型举措，对安责险费服务质量和效果提升有重大意义。（10分） | 根据实际应用效果评分，满分为10分。 |  |
|  | （十）减分项（-10分） | 负面情况（-10分） | 保险机构存在未按照保险合同约定履行服务义务、保险合同条款不合理或不明确、未开展年度自评、对上一年度评估发现问题未整改或整改不到位、服务行为对社会造成重大负面影响、被各级政府部门通报以及其他有关政府部门认定为应当予以扣分的情况等情况。（-10分） | 根据实际情况扣分，10分扣完为止。 |  |

注：1.评估数据采集范围为保险公司三级（地市级分公司）及以上分支机构；2.（1分）表示满分为1分，得分保留小数点后一位，满分为100分。

## 附件2

事故预防技术服务满意度调查表

（投保单位填写）

|  |
| --- |
| 一、基本信息 |
| 1.投保单位 |  |
| 2.投保单位联系人 |  |
| 3.投保单位联系人电话 |  |
| 4.保险机构 |  |
| 5.服务事项 |  |
| 二、服务满意度调查 | 评价 |
| 1.保险机构是否与贵单位协商确定事故预防技术服务项目及频次？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 2.保险机构是否根据贵单位需求制定事故预防技术服务方案？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 3.保险机构是否在服务前，与贵单位沟通确认服务时间、具体内容？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 4.保险机构是否按照合同、方案提供事故预防技术服务？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 5.现场具体开展事故预防技术服务人员专业技术水平是否满足服务需求？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 6.此次服务对贵单位的安全生产条件、技术改进是否有促进作用？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 7.此次服务是否提高了贵单位的安全管理水平？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 8.贵单位对此次服务总体情况是否满意？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 9.保险机构是否组织回访？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 10.保险机构是否如实告知贵单位安责险事故预防技术服务费用总额、列支、结余情况？ | □非常满意 □满意 □基本满意□不满意 □非常不满意 |
| 总分 |  |
| 三、针对事故预防技术服务意见和建议？ |
|  |

注：1.服务满意度调查情况将作为政府部门对保险机构安责险服务考评的参考依据，请各投保单位如实填报分值；2.满意度分级：非常满意10分、满意8分、基本满意6分、一般4分、不满意2分、非常不满意0分。

投保单位（盖章）

 年 月 日