附件：

2020年度安责险保险服务评价表

**单位（加盖公章）： 联系人： 填表日期：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **人保** | **太平洋** | **太平** | **国寿** | **平安** |
| **1** | **组织机构（10分）** | 是否设立专门的安责险服务团队；支公司主管领导是否重视此项工作；培训人员是否专业。（每项2分） | 6 |  |  |  |  |  |
| 一线服务人员专业素质、沟通技巧等能力是否满足安责险推动工作要求，没有相关问题反映。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **2** | **运营服务（12分）** | 服务的积极性、主动性；是否建立经常性沟通机制。 | 4 |  |  |  |  |  |
| 是否能配合政府有关部门召开宣导会，为企业提供现场承保服务，与企业建立联系并及时跟进服务，没有相关问题反映。 | 4 |  |  |  |  |  |
| 是否能积极参加有关政府部门组织召开的各类安责险工作会、沟通会、座谈会等。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **3** | **承保服务（10分）** | 对保险公司推动工作的满意度评价； | 2 |  |  |  |  |  |
| 是否达到该保险公司预期的参保企业目标。 | 2 |  |  |  |  |  |
| 是否能严格执行安责险产品规范，统一执行费率、统一报价，没有相关问题反映。 | 2 |  |  |  |  |  |
| 是否能够为企业提供现场、上门和固定营业场所的服务 | 2 |  |  |  |  |  |
| 是否能为客户及时出具保单、发票并及时递送，没有相关问题反映。 | 2 |  |  |  |  |  |
| **4** | **理赔服务（8分）** | 对于辖区内保险事故的理赔服务是否及时、主动、合理；能否按照理赔服务规范，提供预付赔款和垫付赔款。 | 4 |  |  |  |  |  |
| 当发生1人死亡或3人重伤以上的保险事故时，保险公司是否能及时通知有关政府部门。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **5** | **事故预防（4分）** | 是否能与有关政府部门就各区事故预防专项费统筹使用工作积极联系沟通、积极落实费用投入使用，没有相关问题反映。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **6** | **隐患排查（4分）** | 是否组织和协助第三方技术服务机构，对辖区内参保企业开展安全隐患排查服务。是否能及时通知解决工作中出现的问题。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **7** | **信息报送（4分）** | 是否能及时为政府有关部门提供安责险承保、理赔等数据信息，提供工作动态和总结。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **8** | **培训宣传（8分）** | 是否能积极配合有关政府部门开展安全宣传月安责险宣传活动。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **9** | 安责险日常宣传中服务手册、宣传海报、折页、易拉宝、展板等有关宣传材料内容是否规范、数量是否充足。 | 4 |  |  |  |  |  |
| **分值合计** |  |  | **60** |  |  |  |  |  |
| 对本区保险服务情况的整体评价和意见建议： | | | | | | | | |

说明：

1. 本考评表评分仅涉及各区保险服务机构部分规范执行情况，占保险服务机构总评分的60%；其他综合考评，部分规范执行情况由保险顾问机构根据实际情况进行评分。
2. 对本区保险服务整体评价分按照百分制评分、实际评分结果按照60%的权重纳入保险服务机构市级分公司的考评结果。
3. 未在本辖区内开展设立服务机构的区级保险支公司，不予评分。
4. 表格简称说明：人保为中国人民财产保险股份有限公司、太平洋为中国太平洋财产保险股份有限公司、太平为太平财产保险有限公司、国寿为中国人寿财产保险股份有限公司、平安为中国平安财产保险股份有限公司。