

DB 3204

常州市地方标准

DB 3204/T ××××—××××

安全生产责任保险履约评估规范

Performance evaluation specification work safety liability insurance

(报批稿)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

常州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由常州市应急管理局提出并归口。

本文件起草单位：江泰保险经纪股份有限公司常州分公司、中国平安财产保险股份有限公司常州中心支公司、常州市应急管理局。

本文件主要起草人：马宏春、黄凤根、葛仕兵、朱戈、卢芳、李弢、梅仕波、朱星忱、商文超。

本文件首次发布于 。

安全生产责任保险履约评估规范

1 范围

本文件规定了常州市安全生产责任保险履约评估的基本原则、评估内容、评估形式、评估流程、评估保障和评估结果应用等。

本文件适用于对承保常州市安全生产责任保险的保险机构的履约评估。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

AQ 9010—2019 安全生产责任保险事故预防技术服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

履约评估

对承保安全生产责任保险的保险机构履约的评估。

3.2

评估机构

对承保安全生产责任保险的保险机构进行履约评估的机构，包括政府及其他公共机构、保险公司、保险经纪公司。

3.3

投保单位

与保险机构订立安全生产责任保险合同并支付保险费用，享有获得赔偿和接受事故预防技术服务权利的生产经营单位。

3.4

保险机构

经银行保险监管机构批准设立，并依法登记注册经营财产保险业务的机构。

3.5

保险经纪公司

基于投保人的利益，为投保人与保险人订立保险合同提供中介服务，并依法收取佣金的机构。

3.6

管理平台

适用于常州市安全生产责任保险管理的信息平台。

4 基本原则

4.1 公正性

评估人员进行履约评估时，要秉持客观公正的立场，对承保公司各环节的履约情况进行充分调研走访、调取数据、分析数据，依照现行法律法规和保险协议约定，得出公正的结论。

4.2 规范性

评估机构及评估人员依照相关制度开展评估工作，不应泄露保险机构、投保单位的职工信息和商业秘密，不应影响保险机构、投保单位的正常生产经营活动。

4.3 完整性

评估覆盖安全生产责任保险服务的承保、理赔、事故预防等环节，全方位、多角度评估保险机构履约情况。

4.4 引导性

评估应以提升安全生产责任保险服务质量为核心，引导保险机构树立服务至上的经营理念，切实发挥保险机构参与风险评估管控和事故预防的作用。

5 评估内容

5.1 综合评估

包括保险机构的基本资信、管理制度、项目团队、项目维护、投保服务、理赔服务、事故预防服务、协议履行、平台维护、政企协作、投诉处理等。

5.2 专项评估

5.2.1 承保评估

包括承保前培训、条款解释、投保单填写、保单出具及送达、保单内容、平台录入、投保人满意度等。

5.2.2 理赔评估

包括接报案、理赔调查、立案、理赔时效、理赔资料、赔款支付、平台录入、投保人满意度等。

5.2.3 事故预防评估

符合AQ9010—2019服务项目、服务形式、服务流程、服务保障、服务评估和改进等的评估。

6 评估形式

评估形式包括：

- a) 保险机构自行对其履约情况进行评估；
- b) 政府及其他公共机构委托保险经纪公司等第三方对保险机构进行评估；
- c) 政府及其他公共机构组织评估。

7 评估流程

7.1 制定方案

评估机构在接到评估通知后5个工作日内制定、确认评估方案。评估方案应包括评估对象、评估内容、评估依据、评估方式、评估原则、资料来源、评估安排。

7.2 评估实施

评估人员应在评估前研读评估方案，熟悉评估流程，按照评估方案逐条完成评估工作。

7.3 出具报告

评估机构应在现场评估结束后20个工作日内出具并解读评估报告（安全生产责任保险履约评估报告见附录A）。

7.4 问题整改

评估机构应指导保险机构进行问题整改。保险机构在10个工作日内出具问题整改报告。

7.5 回访确认

评估机构应在保险机构提交问题整改报告后20个工作日内完成复查，并形成复查意见。

7.6 评估总结

评估机构编制总结报告，提出长效管理措施。

8 评估保障

8.1 人员保障

评估机构应对评估工作进行全面管理，具有一定数量的保险和安全生产专业知识、熟悉安全生产责任保险相关法律法规和政策规定的人员。

8.2 管理制度

评估机构应建立、健全相关制度，保障评估规范、高效运行。

8.3 档案管理

评估机构应建立评估档案，记录和保留相关评估文档资料，确保评估过程可追溯。评估档案真实完整，至少保存5年。

8.4 平台维护

应建立健全管理平台，及时采集和存储评估数据、评估档案。支持政府部门、投保单位、保险机构、评估机构等不同类型的用户按照授权共享和查询相关信息。

9 评估结果应用

政府及其他公共机构应将评估结果作为保险机构承保、理赔、事故预防等服务环节考核的重要依据，提升保险机构管理服务水平，建立保险机构退出机制，促进安全生产责任保险项目持续良性发展。

附 录 A
(规范性附录)
安全生产责任保险履约综合评估报告

A.1 项目概况

A.1.1 基本情况

阐述项目基本情况。

A.1.2 运行情况

列数据阐述项目在评估期内运行情况。

A.1.3 主要成绩

项目运行在评估期内取得的主要成绩。

A.2 评估概述

简要列明评估方案及评估结果。

A.2.1 评估对象

明确被评估的保险机构名称。

A.2.2 评估内容

明确评估内容为综合评估或承保、理赔、事故预防专项评估。

A.2.3 评估依据

明确评估所依据的协议、法律法规、规章制度。

A.2.4 评估方式

明确评估方式为保险机构自评、政府及其他公共机构委托第三方评估或政府及其他公共机构组织评估。

A.2.5 评估原则

明确评估所遵循的原则。

A.2.6 资料来源

明确评估所需用资料及资料来源。

A.2.7 评估安排

明确评估时间、人员、物资安排。

A.2.8 评估结果

综合描述评估结果，若评估涉及评分，明确被评估保险机构得分。

A.3 履约服务评估情况

详细阐述每项评估内容。

A.3.1 基本资信

评估保险机构基本资信是否符合监管要求，以及监管部门的奖励、处罚情况等。

A.3.2 管理制度

评估保险机构制度建设和执行情况。

A.3.3 项目团队情况

评估保险机构服务团队人员的充足性、专业性、稳定性等。

A.3.4 项目日常维护

评估保险机构服务人员服务态度、日常拜访、咨询服务的便捷性及反馈的及时性等。

A.3.5 承保服务

A.3.5.1 条款解释

评估保险机构是否向投保单位培训保险条款。

A.3.5.2 投保单填写

评估保险机构是否制度投保单位填写投保单。

A.3.5.3 保单出具及送达

评估保险机构是否及时出具并向投保单位送达保单。

A.3.5.4 保单内容

评估保险机构出具保单内容是否准确，保费计算是否准确等。

A.3.5.5 信息录入

评估保险机构是否及时、准确、完整向平台录入承保信息。

A.3.5.6 投保人满意度

评估投保单位对保险机构承保工作的满意度。

A.3.6 理赔服务

A.3.6.1 接报案

评估保险机构提供接报案方式是否方便，接报案是否及时等。

A.3.6.2 理赔调查

评估保险机构是否及时现场调查，现场调查比率等。

A.3.6.3 立案

评估保险机构是否及时立案，提取未决准备金。

A.3.6.4 理赔时效

评估保险机构理赔各环节处理时效性。

A.3.6.5 理赔资料

评估保险机构理赔资料是否简洁、必要，索要次数等。

A.3.6.6 赔款支付

评估保险机构赔款支付是否准确、及时。

A.3.6.7 信息录入

评估保险机构是否及时、准确、完整向平台录入理赔信息。

A.3.6.8 投保人满意度

评估投保单位对保险机构理赔工作的满意度。

A.3.7 事故预防服务

A.3.7.1 服务项目

评估保险机构事故预防服务项目是否符合AQ9010-2019。

A.3.7.2 服务形式

评估保险机构事故预防服务形式是否灵活多样。

A.3.7.3 服务流程

评估保险机构事故预防服务流程是否合理、完善。

A.3.7.4 服务保障

评估保险机构事故预防服务人员、制度、费用、档案、信息管理等是否有充分保障。

A.3.8 协议履行

评估保险机构协议执行情况，是否违反协议或未履行协议。

A.3.9 平台维护情况

评估保险机构是否根据需要及时维护平台。

A.3.10 政企协作

评估保险机构对应急部门的工作要求是否及时响应，应急部门对保险机构工作的满意度等。

A.3.11 投诉处理情况

评估保险机构对投诉是否及时受理、及时处理反馈。

A.4 存在问题

详细列明在评估过程中发现的问题。

A.5 改善建议

针对评估过程中发现的问题，提出可实施操作的改善建议。

A.6 其他

前述未尽事宜。

注：第A1、A2、A3.1、A3.2、A3.3、A3.4、A3.8、A3.9、A3.10、A3.11、A4、A5、A6章节为各类评估报告必写内容，承保专项评估报告应节选A3.5，理赔专项评估报告应节选A3.6，事故预防专项评估报告应节选A3.7。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36687 保险术语
 - [2] DB32/T 3609-2019 安全生产责任保险服务基本规范
-