

渤海财险镇江中心支公司 2023 年安责险 事故预防技术服务工作自评分

根据《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》(AQ9010-2019)、镇江市应急管理局《关于开展 2023 年安全生产责任保险事故预防服务评估公示工作的通知》要求,渤海财产保险股份有限公司镇江中心支公司于 2023 年 12 月 26 日对 2023 年度镇江市安全生产责任保险事故预防技术服务工作情况进行总结,全面开展自查自纠评估工作,根据相关评分标准确定自评总分 89 分。

附件 1

安全生产责任保险事故预防技术服务评估考评评分细则

(适用于保险机构评估考评)

评估考评项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评得分	扣分原因	评估者评单位得分	扣分理由
一、服务方案实施情况(30分)							
1.1 服务方案	1.1.1 委托合法的社会化服务机构。	2	发现委托不合法的社会化服务机构的,本项及 1.1 项均不得分。	2			
	1.1.2 保险合同中明确事故预防服务项目或服务频次。	1	未在保险合同中明确服务项目或服务频次的,每发现 1 例扣 0.2 分。	1			
	1.1.3 结合实际,根据投保单位意见和需求,服务方案及时改进。	1	结合实际,应改进未改进的,每发现 1 例扣 0.2 分。	1			
	1.1.4 保险合同中约定的事故预防服务项目符合《规范》5.1 要求。	5	保险合同约定的服务项目或服务频次不符合要求的,每发现 1 例扣 0.5 分。没有《规范》5.1 中 b) 或 c) 项的,为否决项。	5			
	1.1.5 制定完善的年度事故预防技术服务计划。	3	计划不完善的酌情扣分,未制定年度事故预防技术服务计划的,本项,1.1.1 至 1.1.3 均不得分。	3			
	1.1.6 年度事故预防技术服务计划制定过程中需以调查问卷形式征询投保单位意见和需求。	0.5	无法提供投保单位的事故预防技术服务意见和需求问卷的,本项不得分。	0	无问卷		
	1.1.7 年度事故预防技术服务计划	0.5	年度事故预防技术服务计划未经审	0.5			
评估考评项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评得分	扣分原因	评估者评单位得分	扣分理由
	经保险机构负责人或其保体负责人审核同意。		核同意实施的,本项不得分。				
1.2 服务方案落实情况	1.2.1 按年度事故预防技术服务计划及保险合同约定提供服务。向投保单位出具服务书面反馈意见	4	未按事故预防技术服务计划及保险合同约定提供服务的,每发现 1 例扣 0.5 分,服务未出具书面意见的,每发现 1 例扣 0.2 分,扣分达 3 分的,本项及 1.2 项整体不得分。	4			
	1.2.2 保险机构聘请第三方服务机构或自行组织隐患排查、风险辨识服务完成后,应向投保单位出具书面隐患排查报告、风险辨识报告。	5	经抽查,未向投保单位出具书面报告的,每发现 1 例扣 0.5 分。	4.5	未出具书面报告		
	1.2.3 隐患排查报告应包含隐患治理措施。	2	经抽查,隐患排查报告中没有隐患治理措施,每发现 1 例扣 0.5 分,隐患治理措施不规范的,每发现 1 例扣 0.2 分。	1.5	无隐患治理措施		
	1.2.4 隐患排查服务过程中发现重大生产安全事故隐患的,向当地应急管理部门报告。	2	发现重大隐患未及时向应急管理部门报告的,1.2 项整体不得分。	2			
	1.2.5 风险辨识报告应包含安全风险防控措施建议,提出风险预警信息。	4	经抽查,风险辨识报告未提出安全风险防控措施建议的,每发现 1 例,扣 0.5 分,未提出风险预警信息的,每发现 1 例,扣 0.2 分。	4			
二、服务效果(28分)							
2.1 建立健全管理制度	2.1.1 建立以主要负责人为第一责任人的安全生产责任保险事故预防技术服务组织机构和管理体系。	2	未建立安全生产责任保险事故预防技术服务组织机构的,扣 2 分。体系不完善的酌情扣分。	1	体系不完善		

评估考评项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评分	扣分原因	评估考评单位得分	扣分理由
	2.1.2 建立健全事故预防服务工作职责制度。	4	未建立事故预防服务工作制度的,本项及 2.1.3 项均不得分。工作责任制不完善的酌情扣分。	3	制度不完善		
2.1 建立健全管理制度	2.1.3 事故预防服务工作制度应包含服务流程、质量控制、人员管理、档案管理、信息化管理、评价考核服务方案管理、隐患告知、回访确认、投诉处理、外聘专业技术人员及委托服务制度的,每缺 1 项扣 0.5 分。发现制度执行不严格不规范的,每发现 1 例扣 0.2 分,工作台账每缺 1 项扣 0.2 分。工作台账不规范的,每 1 项扣 0.1 分	4	事故预防服务工作制度缺少服务流程、质量控制、人员管理、档案管理、信息化管理、评价考核服务方案管理、隐患告知、回访确认、投诉处理、外聘专业技术人员及委托服务制度的,每缺 1 项扣 0.5 分。发现制度执行不严格不规范的,每发现 1 例扣 0.2 分,工作台账每缺 1 项扣 0.2 分。工作台账不规范的,每 1 项扣 0.1 分	0.5	事故预防服务工作制度不完善		
	2.1.4. 保险机构应明确管理机构或管理人员,对服务进行全流程管理。	1	未明确管理机构或管理人员的,本项不得分。	1			
	2.1.5 建立事故预防工作台帐、事故预防费用管理台账、事故预防回访台账。	3	事故预防工作台帐、事故预防费用管理台账、事故预防回访台账缺失的,每缺 1 项,扣 0.5 分。执行不规范的,每一项扣 0.2 分。	3			
	2.1.6 保险及服务机构应建立服务档案,并保证档案的真实完整,不得丢失、篡改、隐匿和销毁,档案。	4	没有服务档案的本项不得分,档案不规范的酌情扣分,丢失、篡改、隐匿和销毁档案的本项及 2.1.5 项均不得	4			

评估考评项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评分	扣分原因	评估考评单位得分	扣分理由
	保管期限自保险合同终止之日起至少保留 5 年。		分。				
	2.1.7 保险机构应对服务进行全流程管理。	4	未对服务进行全流程管理的,每发现 1 例,扣 0.5 分。	4			
2.2 服从投保单位管理	2.2.1. 自觉遵守投保单位安全管理制度和操作规程。事故预防服务过程应采取安全防护措施。	2	违反规定每发现 1 例扣 0.3 分,情况严重的本项不得分,并承担相应损失。	2			
	2.2.2 不得泄露投保单位的职工信息和技术商业秘密。	2	泄露投保单位秘密的,每发现 1 例扣 0.5 分,并依法处理。	2			
	2.2.3 服务过程不得影响投保单位正常工作。	2	服务过程影响投保单位正常工作被投诉的,每发现 1 例扣 0.5 分,并依法处理。	2			
三、投保单位满意度(6分)							
3.1 投保单位满意度	3.1.1 通过电话、网络、信函、现场调查等方式对部分投保单位进行满意度调查,满意度达 95% 以上。	6	经抽查,投保企业满意度达不到 95%,每低 5 个点扣 0.5 分,低于 75% 不得分。	6			
四、服务费用支出情况(16分)							
4.1 服务费用支出情况	4.1.1 根据合同约定和相关规定,提取事故预防费用。	5	事故预防费用提取不足额的,为否决项。	5			
	4.1.2 据实列支事故预防费用,不	3	虚列事故预防工作,套取事故预防费	3			

评估考项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评得分	扣分原因	评估考评单位得分	扣分理由
	得虚列事故预防工作,套取事故预防费用。		用的,扣4分。				
	4.1.3 事故预防费用应规范列支,用于事故预防服务。	6	事故预防费用列支不规范的,每发现1例扣0.5分。	6			
	4.1.4 按照保险合同约定提供事故预防服务,不得另行收费。	2	按照保险合同约定为投保企业提供事故预防服务另行收费的,4.1项整体不得分。	2			
五、保险机构事故预防技术服务人员的专业能力(8分)							
5.1 服务人员专业能力	5.1.1 安全生产责任保险事故预防技术服务人员熟悉国家安全生产的方针政策、法律、法规和有关技术标准,具有较高的政策、理论水平。	2	服务人员不具备政策、理论水平的,每发现1例扣0.5分。	2			
	5.1.2 安全生产责任保险事故预防技术服务人员具有中高级技术职称或注册安全工程师、注册安全评价师资质。	2	服务人员不具有中高级技术职称或资质的,每发现1例扣0.5分。	2			
	5.1.3 安全生产责任保险事故预防技术服务人员具有5年以上从事安全生产技术与管理工作经历,实践经验丰富,具有较高的技术业务水平。	2	服务人员不具有工作经历、实践经验的,每发现1例扣0.5分。	2			
	5.1.4 安全生产责任保险事故预防技术服务人员能深入现场开展相关业务工作,有较强现场发现、分析和解决事故隐患的能力,有较强	2	服务人员不具有发现、和解决事故隐患的能力、参与事故调查分析、安全生产和职业病防治相关检查、审查等能力的每发现1例扣0.5分,遭投保	2			

评估考项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评得分	扣分原因	评估考评单位得分	扣分理由
	参与事故调查分析、安全生产和职业病防治相关检查、审查等能力。		企业投诉属实的,每发现1例扣1分。				
六、投诉处理情况(7分)							
6.1 投诉处理情况	6.1.1 保险及服务机构应提供可靠、便捷的投诉渠道。	2	无可靠、便捷的投诉渠道的,扣2分。	2			
	6.1.2 保险及服务机构应以书面形式告知投保单位投诉处理程序和投诉纠纷调处方式。	1	未告知投保单位投诉处理程序和投诉纠纷调处方式,每发现1例扣0.5分。	1			
6.1 投诉处理情况	6.1.3 按《规范》6.4 要求及时处理投诉和出具答复意见。对投保单位异议和投诉及时沟通并书面答复。	2	经调查核实,投保单位的投诉属实的,每发现1例扣0.2分。未按《规范》要求及时处理和答复的,每发现1例扣0.1分。	2			
	6.1.4 保险及服务机构应建立投诉处理台账。	2	无投诉台账扣1分,投诉台账或答复不规范的,每发现1例扣0.2分。	2			
七、存在问题改进服务情况(5分)							
7.1 服务改进情况	7.1.1 编写季度、半年度、年度事故预防服务质效分析报告。	2	季度、半年度、年度事故预防服务质效分析报告每缺失1份的,扣0.5分,同时7.1.2项不得分。	0			
	7.1.2 季度、半年度、年度事故预防服务质效分析报告,应包含提高服务质效的计划。	2	季度、半年度、年度事故预防服务质效分析报告中,未制定提高服务质效的计划,每发现1例,扣0.5分。	0			
	7.1.3 针对回访、投保单位投诉、年度评估考评、政府监管部门监督检查中发现问题,制定改进措施、完善管理制度和服务方案。	1	针对回访、投保单位投诉、年度评估考评、政府监管部门监督检查中发现问题,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0.2	1			

评估考评项目	考评内容	标准分值	考评办法(评分方式)	自评得分	扣分原因	评估考评单位得分	扣分理由
八、工作创新情况							
8.1 工作创新情况	8.1.1 事故预防服务过程中,在事故预防制度、做法、形式方面作出创新。	附加分	创新制度、做法、形式,取得成效和社会效益的,每有1项,得2分。	0			

注:保险公司、经纪公司存在重大违法行为的,作为一票否决项。国家金融监督管理总局镇江监管分局视保险公司、经纪公司日常监管配合度、公司经营风险情况对上述评估结果进行适当调整。