

ICS
A

DB3204

常 州 市 地 方 标 准

DB 3204/T ****—2020

安全生产责任保险履约评估规范

Performance Evaluation Specification

Work safety liability insurance

2020 - ** - **发布

2020 - ** - **实施

常州市市场监督管理局

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009 给出的规则编制。

本标准由常州市应急管理局提出并归口。

本标准起草单位：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

本标准主要起草人：马宏春、黄凤根、葛仕兵、朱戈、卢芳、李弢、梅仕波、朱星忱、商文超

本标准首次发布于 年 月 日。

安全生产责任保险履约评估规范

1 范围

本标准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。

本标准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

下列文件对于本规范的应用是必不可少的。凡是标注日期的引用文件，仅标注日期的版本适用于本规范。凡是不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）均适用于本规范。

GB/T 36687 保险术语

AQ 9010—2019 安全生产责任保险事故预防技术服务规范

DB32/T 3609—2019 安全生产责任保险服务基本规范

3 术语和定义

AQ 9010—2019 中的以及下列术语和定义适用于本规范。

3.1 履约评估

对承保常州市安全生产责任保险的保险机构履约的评估。

3.2 评估人员

对承保常州市安全生产责任保险的保险机构履约评估的人员。

3.3 评估机构

对承保常州市安全生产责任保险的保险机构履约评估的专业机构，包括保险公司、保险经纪公司、第三方、政府及其他公共机构等。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 管理系统

适用于常州市安全生产责任保险管理的信息系统。

4 基本原则

4.1 公正性

评估人员在进行履约评估时，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，从而得出公正的结论。

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，不泄露保险机构、投保单位的职工信息和商业秘密，不影响保险机构、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

综合评估内容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、系统维护、政企协作、投诉处理等。

5.2 专项评估

5.2.1 承保评估

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、系统录入、投保人满意度等；

5.2.2 理赔评估

接报案、理赔调查、立案、理赔时效、理赔资料、赔款支付、系统录入、投保人满意度等；

5.2.3 事故预防

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) 保险机构自评：保险机构自行请评估机构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 10 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

评估人员根据评估方案开展工作，评估开始前研读评估方案，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

评估机构应在规定期限内出具评估报告，向保险机构解读评估报告。

7.4 问题整改

评估机构应指导保险机构进行问题整改。保险机构在规定时间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 个工作日内进行复查，并形成复查报告。

7.6 评估总结

评估机构编制总结报告，提出长效管理举措，完善管理制度。

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，通过业务培训、实操训练等形式，培养一定数量具有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，建立机构退出机制，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 系统维护

政府及其他公共机构应对管理系统加强日常维护，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，提升保险机构服务管理水平，促进安全生产责任保险项目持续良性发展。