

附件 4

2024-2025 学年度_____（承保保险经纪公司）
服务质量评价表（四）

填报单位：

填表日期： 年 月 日

项目	评价内容	评分标准	得分
基础服务 (20 分)	1. 严格按照国家、省相关教育保险工作文件要求和会议精神，全省统一部署开展工作。（10 分）	严格按照国家、省相关教育保险工作文件要求和会议精神，规范运作的，得 10 分；与省厅文件要求和省会议精神相悖的，不得分。	
	2. 具备专业的服务团队，提供保险经纪服务。（5 分）	服务区域内地市均有常驻专业人员提供优质服务的，得 5 分；常驻专业人员提供较好服务的，得 4 分；常驻专业人员提供一般服务的，得 2-3 分；无常驻专业人员的，得 0-1 分。	
	3. 组织架构健全，有专属的客服部、培训部等部门。（5 分）	有好的专属的客服部、培训部等部门的，得 5 分；较好的，得 4 分；一般的，得 3 分；未完善的，得 1-2 分；未建立的，不得分。	
日常服务 (40 分)	4. 向教育部门提供校方责任保险投保、理赔等相关工作汇报材料。（5 分）	汇报材料客观准确、内容完整的，得 5 分；较好的，得 3-4 分；一般的，1-2 分；未提供的，不得分。	
	5. 学校出现紧急、疑难案件，应该协助学校索赔，跟进调查、调解纠纷，无偿为学校提供服务。（15 分）	积极主动协助学校索赔、调解纠纷效果好的，得 14-15 分；效果较好的，得 10-13 分；效果一般的，得 6-9 分；效果差的，得 3-5 分；告	

项目	评价内容	评分标准	得分
		知后但未参与的，不得分。	
	6. 使用河南省教育保险管理系统。（10分）	按照文件要求，使用好的，得9-10分；较好的，得7-8分；一般的，得5-6分；较差的，得1-4分。	
日常服务	7. 向教育主管部门提供核查保险公司使用河南省教育保险管理系统汇报材料。（10分）	汇报材料内容清晰完整、客观准确的，得9-10分；较好的，得7-8分；一般的，得5-6分；较差的，得1-4分。	
培训服务 (15分)	8. 开展校方责任保险培训工作。（15分）	培训效果好的，得13-15分，较好的，得10-12分；一般的，得6-9分；未开展的，不得分。	
风险防范 服务 (10分)	9. 向教育主管部门提供校园风险防范管理方案报告，包括：校园风险评估、防灾防损、风险管理咨询、典型案例等内容。（10分）	报告客观准确、科学可行、内容完整的，得9-10分；较好的，得7-8分；一般的，得5-6分；差的，得1-4分。	
服务能力 (5分)	10. 不断提升校方责任保险服务质量能力。（5分）	提供校方责任保险立项课题、期刊论文、公司简报、创新服务模式等材料，4（含）份以上的，得5分；3份以下，少一份扣1分，扣完为止。	
廉洁自律 (10分)	11. 严格遵守国家相关法律法规，规范自身行为，严守廉洁自律。（10分）	遵纪守法、服务规范、廉洁自律的，得10分；出现违规行为的，不得分。	
合 计			