

附件 3

2024-2025 学年度_____（承保保险公司）

服务质量评价表（三）

填报单位：

填表日期： 年 月 日

项目	评价内容	评价标准	得分
基础服务 (40分)	1. 严格按照国家、省相关教育保险工作文件要求和省会议精神，全省统一部署开展工作。（10分）	严格按照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. 与当地教育部门建立信息沟通渠道和联络机制，配合教育部门开展教育保险工作。（5分）	保险公司主管负责人定期向教育部门沟通交流，参加全部教育部门组织的相关会议的，得4-5分；未定期沟通交流，但主管负责人参加相关会议的，得2-3分；均未做到的，不得分。	
	3. 使用河南省教育保险管理系统，及时、准确、全面的把承保数据、理赔信息导入河南省教育保险管理系统。（25分）	及时、准确、全面上传承保数据、理赔信息的，得23-25分；未按照时间要求上传，但承保数据、理赔信息全面准确的，得15-22分；承保数据、理赔信息不全面、不准确的，得10-14分；未上传的，不得分。	
承保服务 (10分)	4. 配合教育部门对投保工作统一部署和要求，办理投保、续保、信息变更等后续服务。（10分）	专职人员及时、高效完成全部承保工作的，得9-10分；超出约定时效完成承保工作的，得6-8分；不配合教育部门的，不得分。	

项目	评价内容	评价标准	得分
理赔服务 (40分)	5. 出险后, 在合理确定事故责任下, 秉承小额案件快处快赔、一般案件及时赔付、重大案件积极处理原则, 按照《保险法》规定的理赔时效内完成合理赔付。(15分)	按约定时效内合理赔付的, 得 14-15 分; 超出约定时效合理赔付的, 得 7-13 分; 有拖赔、惜赔等现象的, 不得分。	
理赔服务	6. 紧急事故有应急方案和措施, 协助配合教育部门解决涉校涉生矛盾纠纷。(15分)	积极帮助学校有效解决涉校涉生矛盾纠纷的, 得 14-15 分; 较好的协助减轻矛盾纠纷的, 得 8-13 分; 协助处理、调解效果不佳的, 得 5-7 分; 未能协助调解的, 不得分。	
	7. 学校对承保保险公司服务态度、理赔时效等是否存在有效投诉。(5分)	无有效投诉的, 得 5 分; 一次有效投诉扣 1 分, 扣完为止。	
	8. 向教育主管部门提供理赔典型案例。 (5分)	及时向当地教育部门提供 3 (含) 例以上典型案例的, 得 5 分; 提供 1-2 例的, 得 3-4 分; 未提供的, 不得分。	
风险防范 服务 (10分)	9. 针对当地频发案件、疑难案件, 向当地教育主管部门提出风险防范管理建议。(5分)	单独或与保险经纪公司共同向教育部门出具合理的校园风险防范管理建议函等, 3 份 (含) 以上的, 得 5 分; 2 份的, 得 4 分; 1 份的, 得 3 分; 未出具的, 不得分。	

项目	评价内容	评价标准	得分
	10. 开展校园风险防范管理人员培训。(5分)	单独或与保险经纪公司共同开展校园风险防范管理人员培训，视培训效果，2（含）次以上的，得4-5分；1次的，得2-3分；未开展培训的，不得分。	
合 计			