

附件 2

2024-2025 学年度_____（承保保险公司）

服务质量评价表（二）

填报单位：

填表日期： 年 月 日

项目	评价内容	评分标准	得分
投保服务 (15 分)	1. 按照全省统一部署和要求，协助学校做好投保工作。(15 分)	有专人负责，服务好的，得 13-15 分；较好的，得 9-12 分；一般的，得 5-8 分。	
日常服务 (10 分)	2. 保持工作联络通畅。(10 分)	24 小时保持联络通畅的，得 9-10 分；联络通畅较好的，得 6-8 分；联络不通畅的，得 1-5 分。	
服务能力 (15 分)	3. 专属团队服务能力。(15 分)	全程服务，处理问题能力强、服务态度好的，得 14-15 分；能力较强、态度较好的，得 10-13 分；能力、态度一般的，得 6-9 分；能力、态度较差的，得 1-5 分。	
承保服务 (25 分)	4. 承保效率。(15 分)	及时准确无误的出具保单、发票等的，得 14-15 分；未能及时出具保单、发票等，但准确无误的，得 8-13 分；保单、发票等有误，影响学校正常投保的，得 1-5 分。	
	5. 按要求，及时为学校办理变更地址、名称、增减人员等批改手续。(10 分)	及时在约定的时间准确无误完成批改的，得 10 分；未及时完成的，酌情扣分。	
风险防范	6. 向学校出具风险防范建议或风险提示。(15 分)	出具校园风险防范建议（形式不限，如：邮件、微信、函等）4（含）份以上的，得 13-15	

项目	评价内容	评分标准	得分
服务 (15 分)	分)	分；2-3 份的，得 9-12 分；1 份的，得 5-8 分；未出具的，不得分。	
其他服务 (20 分)	7. 服务网点全面覆盖。 (10 分)	学校所在区域有服务网点的，得 9-10 分；有服务网点但未告知的，得 6-8 分；服务网点不完善的，得 1-5 分。	
	8. 履行服务承诺。 (10 分)	按照承诺的服务内容全部履行的，得 10 分；未全部履行的，酌情扣分。	
合 计			