

附件 1

2024-2025 学年度_____（承保保险公司）

服务质量评价表（一）

填报单位：

填报日期： 年 月 日

项目	评价内容	评分标准	得分
投保服务 (10分)	1. 按照全省统一部署和要求，协助学校做好投保工作。(10分)	有专人负责，服务好的，得9-10分；较好的，得6-8分；一般的，得3-5分。	
报案服务 (5分)	2. 报案电话畅通，理赔全程专人服务。(5分)	联系电话畅通，专人认真负责的，得5分；电话畅通，有人员负责的，得3-4分；电话不畅通的，得0-2分。	
案件调查 (5分)	3. 查勘案件(5分)	1. 未出案件：得5分。 2. 出案件：无需现场查勘的案件，24小时内联系指导处理；需现场勘察的案件及时查勘现场，进行救援救助指导，且现场处理及时高效；得5分。现场勘察或电话指导不及时的，得0-3分。	
理赔服务 (50分)	4. 一次性准确告知理赔所需单证，理赔流程顺畅。 (10分)	一次性告知所需单证，理赔流程顺畅的，得9-10分；需要客户补充单证，理赔流程畅通的，得6-8分；需要反复补充单证，理赔流程不畅的，得1-5分。	
	5. 事故案件责任认定准确、定损金额合理。(15分)	责任认定准确，定损金额合理的，得13-15分；责任认定存在部分分歧，定损金额部分不合理的，得7-12分；责任	

项目	评价内容	评分标准	得分
		认定存在较大分歧，定损金额不合理的，得 1-6 分；无故久拖未决的，不得分。	
理赔服务	6. 理赔赔偿处理在约定的时效内完成。（15 分）	在约定的理赔时效内完成赔偿的，得 15 分；每拖延 1 天扣 1 分；扣完为止。	
	7. 拒绝赔付的案件应该出具拒赔通知书。（10 分）	出具拒赔通知书，准确讲明原因的，得 9-10 分；出具拒赔通知书，未准确讲明原因的，得 7-8 分；未能出具拒赔通知书，准确讲明原因的，得 4-6 分；未出具拒赔通知书也未准确讲明原因的，不得分。	
风险防范服务 (15 分)	8. 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或风险提示（形式不限，如：邮件、微信、函等）4（含）份以上的，得 13-15 分；2-3 份的，得 9-12 分；1 份的，得 5-8 分；未出具的，不得分。	
服务能力 (10 分)	9. 专属团队工作服务能力。（10 分）	全程服务，处理问题能力强、服务态度好的，得 9-10 分；能力较强、态度较好的，得 7-8 分；能力、态度一般的，得 4-6 分；能力、态度差的，得 1-3 分。	
承保服务 (5 分)	10. 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。（5 分）	及时在约定的时间准确无误完成批改的，得 5 分；未及时完成的，酌情扣分。	
合 计			