

河南省教育厅处室函件

教资保函〔2022〕347号

河南省教育厅办公室 关于对 2021-2022 学年度承保机构服务 质量评价的通知

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）教育局，各高等学校、省属中等职业学校，厅直属学校：

为进一步加强校方责任保险监管工作，提升承保机构服务能力和质量水平，有力地保障学校和广大师生的合法权益，根据《河南省教育厅关于进一步做好校园风险防范工作的通知》（教技装〔2017〕358号）要求，现将2021-2022学年度校方责任保险承保机构服务质量评价的有关事宜通知如下：

一、评价原则

统一使用河南省教育保险管理系统，遵循“客观、公平、公正、公开，自评、综评、定性、定量相结合”原则，全面评价，细化指标，规范程序，准确评价。

二、评价对象

（一）保险经纪公司

1. 世纪保险经纪股份有限公司河南分公司；
2. 江泰保险经纪股份有限公司河南分公司；
3. 中铁保险经纪有限责任公司河南分公司。

（二）保险公司

1. 中国人民财产保险股份有限公司河南省分公司；
2. 中国人寿财产保险股份有限公司河南省分公司；
3. 中国平安财产保险股份有限公司河南分公司；
4. 中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司；
5. 永安财产保险股份有限公司河南分公司；
6. 中华联合财产保险股份有限公司河南分公司；
7. 浙商财产保险股份有限公司河南分公司；
8. 中国大地财产保险股份有限公司河南分公司；
9. 中原农业保险股份有限公司河南省分公司。

三、评价程序

（一）参保学校评价

1. 出险学校填报《2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（一）》（见附件 1）。

2. 未出险学校填报《2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（二）》（见附件 2）。

（二）教育部门评价

1. 县（市、区）教育部门填报《2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（三）》（见附件 3）。

2. 省辖市、直管县（市）教育部门填报《2021-2022 学年度（承保保险公司）服务质量评价表（三）》、《2021-2022 学年度_____（承保保险经纪公司）服务质量评价表（四）》（见附件4）。

3. 河南省教育资源保障中心填报《2021-2022 学年度_____（承保保险经纪公司）服务质量评价表（四）》；与承保保险经纪公司共同评价，填报《2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（五）》（见附件5）。

（三）省级承保机构自评

1. 承保保险经纪公司填报《2021-2022 学年度_____（承保保险经纪公司）服务质量评价表（四）》。

2. 省级承保保险公司填报《2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（五）》。

四、评分办法

1. 每个评价表满分值均为百分制。

2. 河南省教育保险管理系统用平均法自动生成各单位评分提交的省级承保机构得分。

3. 河南省教育保险管理系统用加权平均法自动生成省级2021-2022 学年度承保机构服务质量最终得分。

各单位评分在省级承保保险公司最终得分中的占比

参保学校	50%
县级教育部门	15%
市级教育部门	15%
河南省教育资源保障中心与保险经纪公司共同评价	15%
保险公司自评	5%

各单位评分在省级保险经纪公司最终得分中的占比

市级教育主管部门	70%
河南省教育资源保障中心	25%
保险经纪公司自评	5%

五、评价结果

评价结果向各地市教育部门和省级承保机构进行通报。各地市教育部门、学校将评价结果作为下学年度选择承保保险公司的重要依据，同时，要加强监督承保机构存在的服务质量不足，及时整改到位，提供优质服务。

六、评价要求

各级教育部门、参保学校、省级承保机构要高度重视服务质量评价工作，加强领导，科学组织，全面覆盖，认真负责，严格程序，准确评价，按时上报，于7月22日前完成评价并提交。河南省教育资源保障中心将把各地服务质量评价工作作为年度评先评优的重要依据。

七、操作方法

见附件6。

联系人：王利娟 梁 雨

联系电话：0371—66310066

地 址：郑州市顺河路17号416室。

附件：1. 2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量

评价表（一）

2. 2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（二）

3. 2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（三）

4. 2021-2022 学年度_____（承保保险经纪公司）服务质量评价表（四）

5. 2021-2022 学年度_____（承保保险公司）服务质量评价表（五）

6. 操作方法

2022 年 6 月 22 日

（主动公开）

附件 1

2021-2022 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)	需要现场查勘的案件，只对第 3 项打分。		
	3. 及时查勘现场，进行救援救助指导。(5 分)	现场处理及时高效的，得 5 分；未到达现场的，不得分。	
	不需要现场查勘的案件，只对第 4 项打分。		
	4. 通过电话联系指导处理报案。(5 分)	24 小时内联系指导处理的，得 5 分；48 小时内的，得 3-4 分；超过 48 小时的，0-2 分。	
理赔服务 (50 分)	5. 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。	
	6. 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。	

项目	评价内容	评分标准	得分
理赔服务	7. 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。	
	8. 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)	9. 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)	10. 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)	11. 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			

附件 2

2021-2022 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 服务 (15 分)	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 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			

附件 3

2021-2022 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。	
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。	

项目	评价内容	评价标准	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。	
	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			

附件 4

2021-2022 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。	

项目	评价内容	评分标准	得分
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			

附件 5

2021-2022 学年度_____（承保保险公司） 服务质量评价表（五）

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 (25 分)	1. 按照全省校方责任险工作要求，对各分支机构上传下达，统一严格执行。（10 分）	按照要求，自上而下统一严格执行的，得 9-10 分；执行较好的，得 7-8 分；执行不到位，但及时纠正的，得 4-6 分；执行较差的，得 0-3 分。	
	2. 负责校方责任险工作的组织框架和团队服务情况。（5 分）	组织框架健全，有专业人员负责，服务好的，得 5 分；较好的，得 4 分；一般的，得 3 分；较差的，得 1-2 分。	
	3. 履行校方责任保险合同，与保险经纪公司合作合同。（10 分）	履行好的，得 9-10 分；较好的，得 7-8 分；一般的，得 4-6 分；未履行的，不得分。	
信息服务 (30 分)	4. 使用河南省教育保险管理系统。（25 分）	及时上传承保数据、理赔信息，完成好的，得 23-25 分；较好的，得 20-22 分；一般的，得 15-19 分；较差的，得 10-14 分；未使用的，不得分。	
	5. 每月按时报送校方责任保险理赔情况统计表。（5 分）	按时准确无误报送的，得 5 分；较好的，得 3-4 分；一般的，得 1-2 分。	
理赔服务 (35 分)	6. 与教育部门、经纪公司通力配合处理理赔案件。（15 分）	积极主动配合，处理理赔案件效果好的，得 13-15 分；较好的，得 10-12 分；一般的，得 7-9 分；较差的，得 4-6 分；不配合的，不得分。	
	7. 建立和完善重特大校园伤害事故应急机制。（5 分）	应急机制科学合理、内容完整的，得 5 分；较好的，得 3-4 分；一般的，得 1-2 分；未建立的，不得分。	
	8. 规范理赔服务。（15 分）	理赔规范、服务优质的，得 13-15 分；良好的，得 10-12 分；一般的，得 7-9 分；较差的，得 4-6 分。	
廉洁自律 (10 分)	9. 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			

附件 6

操作方法

一、进入评价系统方式

1. 电脑网页端

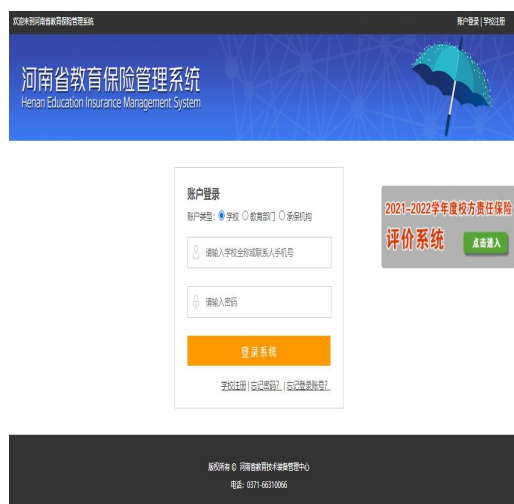
方式一：访问网址 www.hnjyztb.cn 进入河南教育装备网。

第一步：点击网页左侧“河南省教育保险管理系统”链接进入河南省教育保险管理系统。

第二步：点击“评价系统”链接进入。



第一步



第二步

方式二：访问网址 <http://122.114.65.208/fwpc/> 进入评价系统。

2. 手机端

手机微信扫描二维码进入评价系统。



二、评价操作方法

1. 参保学校

(1) 电脑网页端

第一步：使用《河南省教育保险管理系统》的账号、密码登录评价系统。登录账号为注册手机号。密码可通过注册手机号接收验证码查找密码。未注册账号的参保学校点击“学校注册”，注册账号，后台审核通过后，登录评价系统。

第二步：点击“开始评价”，选择相应评价表进行评价并提交。

第一步

第二步

（2）手机端

第一步：使用《河南省教育保险管理系统》的账号、密码登录系统。登录账号为注册手机号。密码可通过注册手机号接收验证码查找密码。未注册的参保学校点击“立即注册”，注册账号，后台审核通过后，登录评价系统。

第二步：点击“开始评价”，选择相应评价表进行评价并提交。



第一步



第二步

2. 教育部门

（1）电脑网页端

第一步：选择账户类型“教育部门”，使用河南省教育资源保障中心统一发放的《河南省教育保险管理系统》账号、密码登录评价系统（忘记账号密码，请联系工作人员）。

第二步：点击“开始评价”，选择相应评价表进行评价并提交。



账户登录

提示 请使用河南省教育保险管理系统的账号、密码登录。

账户类型：

☐ 学校 ☒ 教育部门 ☐ 承保机构

请输入账号或手机号

请输入密码

登录系统

[学校注册](#) | [忘记密码?](#) | [忘记登录账号?](#)

第一步



账户登录

您好，金水区

欢迎来到河南省教育资源保障中心
保险承保机构服务质量评价

个人中心 开始评价

第二步

(2) 手机端

第一步：点击“教育部门登录”，使用河南省教育资源保障中心统一发放的《河南省教育保险管理系统》账号、密码登录评价系统（忘记账号密码，请联系工作人员）。

第二步：点击“开始评价”，选择相应评价表进行评价并提交。



**2021-2022学年度
校方责任保险
承保机构服务质量评价**

学校登录 学校注册

登录账号 请输入手机号码

登录密码 请输入登录密码

立即登录

忘记密码? 短信验证码登录

立即注册

教育部门登录

第一步



用户中心

许昌县

用户资料

开始评价

评价记录

退出登录

首页 服务评价 用户中心

第二步

3. 承保机构

第一步：选择账户类型“承保机构”，使用河南省教育资源保障中心统一发放的《河南省教育保险管理系统》账号、密码登录评价系统（忘记账号密码，请联系工作人员）。

第二步：点击“开始评价”，选择相应评价表进行评价并提交。

第一步

第二步

抄送：中国银行保险监督管理委员会河南监管局、世纪保险经纪股份有限公司河南分公司、江泰保险经纪股份有限公司河南分公司、中铁保险经纪有限责任公司河南分公司、中国人民财产保险股份有限公司河南省分公司、中国人寿财产保险股份有限公司河南省分公司、中国平安财产保险股份有限公司河南分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司河南分公司、永安财产保险股份有限公司河南分公司、中华联合财产保险股份有限公司河南分公司、浙商财产保险股份有限公司河南分公司、中国大地财产保险股份有限公司河南分公司、中原农业保险股份有限公司河南省分公司

