

山东省政策性农业保险承保机构绩效评价表（县级）

序号	一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准
1	服务能力 (10)	机构设置	5	1. 各承保机构的基层服务站点数量与承保规模、服务区域相匹配。 2. 种植险、养殖险、森林险承保机构的基层服务站点覆盖到其开展业务的乡镇一级。	1. 种植险、养殖险、森林险承保机构设置乡镇基层服务站点，每缺1个乡镇扣1分，扣完为止。 2. 同时承保种植险、养殖险或森林险的承保机构，同一乡镇可共享1个基层服务站点。 (承保机构需提供乡镇及以上人民政府或相关部门出具的机构设立文件、协办协议等相关证明复印件，证明上应附有乡镇农业保险服务站点的设立日期，并加盖出具证明单位的公章，提供承保和理赔两个时间段的办公现场实景照片。)
2		人员配备	5	1. 各承保机构配备的农业保险专职人员与承保规模相匹配。 2. 承保机构在开展业务的乡镇配备专职工作人员。	农业保险保费规模在5000万元（含）以上的县级分支机构，应至少配备8人；保费规模在2000万元（含）至5000万元的县级分支机构，应至少配备6人；保费规模在2000万元以下的县级分支机构，种植险（含林业险）保费规模每300万元至少配备1人，养殖险保费规模每250万元至少配备1人，目标价格保险保费规模每500万元至少配备1人。达到以上标准的，得5分；每少1人，扣1分，扣完为止。 (专职人员需提供劳动合同复印件，同时提供任职文件或岗位分工证明材料，同一人员只能认定一次。)

序号	一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准
3	服务质量 (20)	承保部署	5	1. 承保工作安排科学合理，年初拟定详细的承保方案。 2. 每年召开乡、村两级专（兼）职人员业务布置会议。	1. 没有承保方案的，扣2分。 2. 保额、费率、农户保费收缴比例不符合农业保险政策规定和工作要求的，每项扣2分。 3. 未召开农业保险专题布置会的，扣1分。 按1—3项累计扣分，扣完为止。 (需提供承保方案、承保工作安排、会议记录、照片或视频，并加盖承保机构公章。)
4		承保任务	5	承保机构按照财政部门和业务主管部门下达的品种、规模进行承保，按时按量完成承保工作。	1. 未经财政部门和业务主管部门同意擅自超出规模的，得0分。 2. 对比财政部门和业务主管部门下达的品种、规模，每少一个品种的，扣2分；每少一个乡镇的扣2分，扣完为止。 (该项以财政部门和业务主管部门根据年初确定的方案和结算情况认定为准。确因某品种种养规模下降导致投保规模下降的，经有关部门认可的，不予扣分。)
5		理赔规范	5	承保机构按照保险监管部门有关规定，规范开展查勘、定损、理赔等工作。	未按规定及时受理报案、未到现场查勘定损、未按合同约定时限及时理赔的，每发现1次扣1分，扣完为止。 (通过查阅相关资料、电话抽查、走访农户等方式取得数据。因大面积灾害未查勘到现场，或采取新技术手段远程查勘定损的，需出具书面证明材料。)
6		信息公示	5	农户集体投保的，保险机构应当对分户投保清单进行不少于3天的承保公示。	承保机构公示每缺少1个行政村、缺少1个品种、发现1项错误的，均扣1分，扣完为止。 (承保公示方式：在村级或农业生产经营组织公共区域张贴公告；通过政府公共网站、行业信息平台发布；经被保险人同意的其他线上公示方式。投保人、被保险人对投保信息提出异议的，保险机构应当据实调整并反馈。 需提供承保机构在当地开展业务的所有行政村的公示照片、线上公示图片。照片必须能够明确辨认承保机构、品种、投保人信息，并有公示栏全景及行政村名称标识同框照片，且照片须显示日期。)

序号	一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准
7	发展水平 (15)	三大粮食作物覆盖率	10	开展主粮作物保险的承保机构加大宣传力度和人员投入，努力扩大承保区域内小麦、玉米、水稻3大主粮作物保险覆盖率。	覆盖率≥80%的，得10分；75%≤覆盖率<80%的，得8分；70%≤覆盖率<75%的，得6分；60%≤覆盖率<70%的，得4分；小于60%的，得0分。 【粮食作物种植面积以农业农村部门统计口径为准。若同一县（市、区）有两家及两家以上的公司承保，则分别按照各自承保区域的覆盖率确定得分。若承保机构在该县（市、区）尚未获得三大粮食作物保险开展资格，则不评价该项指标，将该指标分值同比例计入其他评价项目。】
8		特色农产品保险发展规模	5	承保机构积极发展地方优势特色农产品保险，推动我省农业保险高质量发展。	地方优势特色农产品（非中央财政补贴）保费规模按照全省范围内从高到低排序，排名前20%（含）的机构得5分，20%—40%（含）的机构得4分，40%—60%（含）的机构得3分，60%—80%（含）的机构得2分，80%以后的机构得1分，未开展的得0分。 【以上数据通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台计算获得。若承保机构在该县（市、区）尚未获得地方优势特色农产品保险开展资格，则不评价该项指标，将该指标分值同比例计入其他评价项目。】
9	服务效果 (20)	理赔支付率	5	承保机构大力提高理赔支付率，不得拖延赔付时间。	理赔支付率以承保机构理赔支付率最高值为基准值，该承保机构得满分。其他承保机构按照下列公式计算，得分=理赔支付率/基准值*5分。 (理赔支付率=支付金额/已决赔付金额，通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台计算获得。)
10		理赔服务时效	5	承保机构夯实服务质量，规范服务流程，切实提升农民获得感。	1. 从报案到查勘平均时效（天数）高于全省平均水平30%的，扣1.5分；高于全省平均水平50%的，扣2.5分。 2. 从首次勘察到立案平均时效（天数）高于全省平均水平30%的，扣1.5分；高于全省平均水平50%的，扣2.5分。 3. 从立案到核赔平均时效（天数）高于全省平均水平30%的，扣1.5分；高于全省平均水平50%的，扣2.5分。 4. 从核赔到支付平均时效（天数）高于全省平均水平30%的，扣1.5分；高于全省平均水平50%的，扣2.5分。 无客观原因，从报案到查勘平均时效超24小时的，第1项不得分；无特殊约定，从核赔通过到支付平均时效超10日的，第4项不得分。按1—4项累计扣分，扣完为止。 (以上数据通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台获得。)
11		简单赔付率	5	承保机构不得惜赔，做到应赔尽赔。	简单赔付率以承保机构全市范围内均值为基准值，简单赔付率在基准值以上的承保机构得满分。其他承保机构按照下列公式计算，得分=简单赔付率/基准值*5分； 简单赔付率=(已决赔款+未决赔款)/保费收入（不包括省级共保品种）。 (以上数据通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台获得。)

序号	一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准
12		案件处理率	5	承保机构大力提高案件处理率，不得拖延处理时间。	案件处理率以承保机构案件处理率最高值为基准值，该承保机构得满分。其他承保机构按照下列公式计算，得分=案例处理率/基准值*5分； 案件处理率=已处理立案件数/总立案件数。 (以上数据通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台获得。已处理立案件数、总立案件数均不包含撤案件数。)
13	内控管理 (15)	政策宣传及 人员培训	5	1. 承保机构制作发放通俗易懂的农业保险宣传单。 2. 承保机构将投保须知、承保流程、理赔流程、联系人、业务咨询电话和市县两级监督电话等信息张贴至乡镇、村委会等场所。 3. 承保机构每年开展1次集中宣传活动 4. 承保机构每年组织专(兼)职工作人员培训1次以上。	1. 未完成评分标准第1、2项内容的，每少1个乡镇扣1分，每少1个村扣0.5分。 2. 未开展集中宣传活动的，扣1分。 3. 未开展集中培训的，扣1分。 按1—3项累计扣分，扣完为止。 (宣传和培训需提供培训记录、签到表、现场照片、线上会议截图等证明材料。)
14		档案管理	5	1. 承保机构妥善管理承保、查勘、理赔档案，包括电子档案和纸质档案。 2. 承保机构承保、查勘、理赔档案完整、真实，各项资料完整、齐备，内容清晰、要素齐全、真实准确。	1. 档案信息不完整的，投保信息(签字、身份证号码、联系方式等)、理赔信息等缺失的，每单扣0.5分。 2. 档案信息出现错误的，每单扣0.5分。扣完为止。 按1—2项累计扣分，扣完为止。 (以上数据通过山东省政策性农业保险补贴与管理平台及现场评价获得。)
15		资料报送	5	承保机构按照要求及时报送有关农业保险的数据资料(包括但不限于报表、工作总结、资金申请)，上报资料数据准确、真实，报送及时、资料齐全。	1. 未在规定时间内报送资料，每延误1个工作日扣0.5分。 2. 报送资料出现数据错误的，每处扣0.5分。扣完为止。 按1—2项累计扣分，扣完为止。 (以上数据由县级财政部门会同相关业务主管部门提供。)
16	服务反馈	农户满意度	5	承保机构采取有效措施提高农业保险服务质量，提高投保农户对农业保险满意度。	对承保机构的参保农户进行满意度调查，并确定分值。 (以上数据通过农户调查问卷获得。)
17		基层政府满意度	5	承保机构和当地政府密切配合，积极做好农业保险工作。	按照县级财政部门会同相关业务主管部门对承保机构的满意度情况确定分值。

序号	一级指标	二级指标	分值	评价内容	评分标准
18	(20)	违规反馈	5	承保机构切实提高保险服务质量，杜绝违规现象发生。	农户每反馈一次违规现象，经查属实的，扣0.5分，扣完为止。 (以上数据通过农户调查问卷获得。)
19		保险功能发挥水平	5	承保机构积极发挥风险保障功能，实现保险对农业生产“稳定器”作用。	根据保险对农户生产积极性、生产行为的改善效果确定分值。 (以上数据通过农户调查问卷获得。)
20	加减分	加分项	≤3	积极创新新品种、新技术和新模式，取得积极成效；在省级及以上主要新闻媒体宣传报道农业保险工作；采取合理措施进行灾前预防等情况的。	1. 承保机构开展政策性农业保险首创险种、增加新技术新模式的，视情况每项加1分。 2. 承保机构在中央和省级主要媒体（中央电视台《新闻联播》、人民日报、山东电视台《新闻联播》等）正面宣传报道农业保险，每项加1分。 3. 灾前预防在常规操作之外具有特色的，并持续较大投入的，加1分。 1—3项累计加分不超过3分。 (加分项需提供相关证明材料复印件并加盖承保机构公章。)
21		减分项	≤10	出现审计问题；发生农户投诉、信访事件、负面舆情；受到保险监管部门行政处罚等情况的。	1. 出现审计问题的，根据情节严重程度，每项扣0.5—3分。 2. 监管部门收到农户相关投诉，发生信访事件、负面舆情的，视情况每项扣1—2分。 3. 受到保险监管部门行政处罚的，视情况每项扣1—3分。 1—3项累计扣分不超过10分。