

团 体 标 准

T/CDOSHA XXX—2024

成都市安全生产责任保险事故预防 技术服务规范

Specifications for accidents prevention technical service on work safety liability
insurance in chengdu

（送审稿）

2024-07-XX 发布

2024-07-XX 实施

成都市职业安全健康协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 服务原则 5

5 服务基本要求 5

6 服务项目 7

7 档案管理 10

8 信息管理系统 11

9 服务评估与改进 11

附 录 A 12

附 录 B 13

附 录 C 14

附 录 D 32

附 录 E 34

参 考 文 献 37

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由成都市职业安全健康协会提出并归口。

本文件起草单位：成都市职业安全健康协会、成都蓉安保安责任险事故防控服务中心、英大长安保险经纪有限公司四川分公司，XXX。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX。

成都市安全生产责任保险事故预防技术服务规范

1 范围

本文件规定了保险公司开展安全生产责任保险事故预防技术服务的服务原则、服务基本要求、服务流程、服务项目、服务评估与改进等规范性要求。

本文件适用于承保成都市范围内投保单位安全生产责任保险的保险公司为投保单位开展的安全生产责任保险事故预防技术服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

GB/T 36687 保险术语

GB/T 23694-2013/ISO Guide 73:2009 风险管理 术语

AQ 9010-2019 安全生产责任保险事故预防技术服务规范

3 术语和定义

AQ 9010界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安全生产责任保险 work safety liability insurance

保险公司对投保单位发生生产安全事故造成的人员伤亡和有关经济损失等予以赔偿，并且为投保单位提供生产安全事故预防技术服务的商业保险。

3.2

事故预防技术服务 accidents prevention technical service

保险公司为防止或减少投保单位发生生产安全事故，降低赔付风险，通过一定的技术措施，协助投保单位开展事故预防工作的服务行为。

3.3

保险公司 insurance company

经国务院保险监督管理机构批准设立，并在境内依法登记注册的中资保险公司和外资保险公司。

3.4

投保单位 applicant

与保险公司订立安全生产责任保险合同并支付保险费用，享有获得赔偿和接受事故预防技术服务权利的生产经营单位。

3.5

安全生产专业技术人员 work safety professional

为投保单位提供事故预防技术服务的具有安全生产专业背景、职业资格、工作经验的专业技术人员和科学研究人员。

3.6

安全生产技术服务机构 work safety technical service organization

受保险公司委托,为投保单位提供事故预防技术服务的各类机构,包括安全生产技术与管理咨询机构、安全评价机构、安全生产检测检验机构、安全风险评估机构、安全培训机构、注册安全工程师事务所、高等院校、科研院所和社会组织等。

3.7

保险经纪人 insurance broker

基于投保人的利益,为投保人与保险人订立保险合同提供中介服务,并依法收取佣金的机构。

3.8

安全教育培训 safety education and training

提供必要的知识和技能,以提高个人或团队在安全生产领域的能力和素质为目的的教育培训活动。

3.9

安全风险辨识评估 work safety risk identification assessment

运用定性的统计分析方法对安全风险进行发现、确认、分析、确定其严重程度,对现有控制措施的充分性、可靠性加以考虑,以及对其是否可接受予以确定的过程。

3.10

安全评价 safety assessment

以实现安全为目的,应用安全系统工程原理和方法,辨识与分析工程、系统、生产经营活动中的危险、有害因素,预测发生事故或造成职业危害的可能性及其严重程度,提出科学、合理、可行的安全对策措施建议,作出评价结论的活动。安全评价可针对一个特定的对象,也可针对一定区域范围。安全评价按照实施阶段的不同分为三类:安全预评价、安全验收评价、安全现状评价。

3.11

安全生产事故隐患 work safety accidents hidden risk

生产经营单位违反安全生产法律法规、规章、标准、规程和安全生产管理制度的规定,或者因其他因素在生产经营活动中存在可能导致事故发生的物的危险状态、人的不安全行为和管理上的缺陷。

注1:安全生产事故隐患分为一般事故隐患和重大事故隐患。

注2:一般事故隐患是指危害和整改难度较小,发现后能够立即整改排除的隐患。

注3:重大事故隐患是指危害和整改难度较大,应当全部或者局部停产停业,并经过一定时间整改治理方能排除的隐患,或者因外部因素影响致使生产经营单位自身难以排除的隐患。

3.12

隐患排查 screening for hidden risk

依据国家法律法规、标准和生产经营单位管理制度,采取一定的方式和方法,对照风险分级管控措施的有效落实情况,对生产经营单位的事故隐患进行排查的工作过程,并对排查出的事故隐患,按照事故隐患的等级进行登记,建立事故隐患信息档案或隐患信息数据库。

3.13

投保单位安全生产标准化 work safety standardization of enterprises

投保单位通过落实投保单位安全生产主体责任，通过全员全过程参与，建立并保持安全生产管理体系，全面管控生产经营活动各环节的安全生产与职业卫生工作，实现安全健康管理系统化、岗位操作行为规范化、设备设施本质安全化、作业环境器具定置化，并持续改进。

3.14

生产安全事故应急预案 work safety accident emergency response plan

针对生产经营活动中可能发生的人员伤害和财产损失的事故，为最大程度减少事故损害而预先制定的应急准备工作方案。

3.15

生产安全事故应急预案演练 work safety accident emergency exercise

针对生产经营活动中可能发生的事故情景，依据应急预案模拟开展的应急活动。

3.16

安全生产科技推广应用 work safety technology promotion application

针对促进投保单位提升改善安全生产的设备设施、工艺过程及作业环境器具相关的科技进行推广和应用。

4 服务原则

保险公司应公平、诚信、科学地开展事故预防技术服务活动，在服务过程中充分体现专业性、服务性、及时性、安全性、适宜性、可追溯性，遵守职业道德规范，遵守相关法律法规。

5 服务基本要求

5.1 总体要求

5.1.1 保险公司应在投保环节如实告知投保单位事故预防技术服务相关的权利和义务，按照国家法律法规要求，在保险合同中明确事故预防技术的服务项目、服务内容及频次。

5.1.2 保险公司应为所有投保单位按合同约定和规范要求提供事故预防服务，不应以任何理由拒绝履行保险合同约定的服务义务，合同约定的服务不应另行收取费用。

5.1.3 保险公司应建立事故预防技术服务工作责任制，完善服务流程、质量控制、机构管理、人员管理、档案管理、投诉处理和评价考核管理制度。

5.1.4 保险公司应从安全生产责任保险费中提取事故预防技术服务费用，专项用于事故预防工作，为开展安全生产责任保险事故预防技术服务提供资金保障。保险公司应建立事故预防费用台账，在事故预防资金总额内统筹使用，并接受各级应急管理部门及有关部门的监督管理，保证事故预防资金的足额提取和使用、专款专用、公开透明。

5.1.5 保险公司应保证事故预防技术服务质量，有效降低投保单位安全风险，并及时向应急管理部门报告不配合开展事故预防技术服务的投保单位。

5.1.6 保险公司可依托行业协会等行业自律组织，建立健全协商机制，通过建立服务联合体、设立服务站等多种模式开展事故预防技术服务，实现事故预防技术服务动态管理和统筹管理。

5.2 管理机构与服务团队

5.2.1 保险公司应明确安全生产责任保险业务的管理机构和管理人员，对安全生产责任保险事故预防技术服务进行全流程管理。管理人员应具备相应的保险和安全生产专业知识，了解相关法律法规和政策规定，熟悉安全生产责任保险和事故预防技术服务的业务流程和管理制度，每年至

少接受 1 次专业技能培训。

5.2.2 保险公司应根据事故预防技术服务工作的需要，通过依靠自身安全生产专业技术人员、委托安全生产技术服务机构、聘请外部安全生产专业技术人员或委托保险经纪人等途径组建服务团队。原则上，针对不同服务项目，保险公司应结合投保单位行业类别、风险特点，分别组建服务团队，每个项目的服务团队应包含 3 名以上安全生产专业技术人员。

5.2.3 保险公司委托开展事故预防技术服务的安全生产技术服务机构，应满足以下基本条件，并与不同服务项目、不同行业类别、不同风险类型的要求相适应：

- a) 具有独立法人资格；
- b) 有固定经营场所；
- c) 具有安全专业服务能力，有 5 名以上专职安全生产专业技术人员；
- d) 具有相关领域的资质许可。

5.2.4 保险公司依靠的自身安全生产专业技术人员、聘请的外部安全生产专业技术人员和保险经纪人安排的安全生产专业技术人员，应满足以下基本条件的一条或多条，并与不同服务项目、不同行业类别、不同风险类型的要求相适应：

- a) 获得中级及以上注册安全工程师资质；
- b) 获得其他工程技术类中级及以上职称且具有 2 年以上安全管理、安全技术工作经验；
- c) 其他政府部门认可的安全专业资质。

5.2.5 保险公司应与委托的安全生产技术服务机构、聘请的安全生产专业技术人员、委托的保险经纪人签订事故预防技术服务协议，明确双方职责及工作要求。保险公司应承担服务责任，建立服务质效考核评估标准，严格落实服务的过程控制和质量管理工作，保证服务质量。

5.3 服务流程

保险公司应参照附录A，根据以下服务流程为投保单位提供事故预防技术服务，并围绕不同服务项目的内容和要求调整优化。

5.3.1 服务准备

保险公司应从服务团队中选择具备与所从事服务项目相符合的专业能力或资质的安全生产专业技术人员，为投保单位成立“一对一”服务小组。服务小组应与投保单位协商，根据其行业领域特点、生产规模、风险分布、人员状况、安全管理基础和历史事故情况，参考附录C制定事故预防技术服务方案，明确服务项目、服务措施、服务频次、服务人员、预期目标和服务保障事项。

5.3.2 服务实施

服务小组每次开展服务之前，应提前与投保单位沟通，确认服务项目、服务措施和服务时间。开展服务时，应遵守投保单位的安全生产管理制度和操作规程，采取安全防护措施，保证自身和其他人员的安全。同时，不得泄露投保单位的职工信息、技术秘密和商业秘密等，不应影响投保单位正常的生产经营活动；在服务过程中发现生产安全事故隐患，应及时书面告知投保单位。

5.3.3 服务反馈

服务小组在服务完成后，应按照不同服务项目的要求，于7个工作日内整理形成服务记录报保险公司的安全生产责任保险业务管理机构审核。审核通过后，保险公司应及时向投保单位按不同服务项目的要求反馈服务成果。

5.3.4 服务回访

5.3.4.1 保险公司应在反馈服务成果后的7个工作日内通过现场验证、电话、网络（如微信、电子邮件）等多种方式回访投保单位，回访内容参考附录D，包括：投保单位的满意度、具体意见、不满意原因等；保险公司应根据投保单位满意度调整服务方案，优化服务体系。

5.3.4.2 回访工作结束后，保险公司应在7个工作日内完成服务档案整理并归档。

5.4 投诉处理

5.4.1 投诉工作要求

5.4.1.1 保险公司应提供可靠、便捷的投诉渠道，告知投保单位投诉处理程序及纠纷调处方式，以便投保单位能够及时向保险公司反馈问题、建议或投诉等。

5.4.1.2 保险公司应安排专门人员负责投诉的全流程响应、记录、跟踪、协调处理、反馈等工作。

5.4.2 处理程序

5.4.2.1 对投保单位提出的异议或投诉，保险公司参考附录B，应在7个工作日内将处理情况及答复意见及时反馈给投保单位；需要进一步核实与处理的，应在30个工作日内予以答复。投诉事项答复意见应包括但不限于：

- a) 投保单位的投诉请求；
- b) 对基本事实的认定及依据；
- c) 对投诉事项的处理措施。

5.4.2.2 若投保单位对保险公司的异议或投诉答复意见仍不满意的，可反馈至成都市安全生产责任保险行业自律组织协调处理，或提交至应急管理部门、金融监管机构等相关部门核查。

6 服务项目

保险公司应按照国家法律法规要求及合同约定，向投保单位提供安全生产宣传教育培训、安全风险辨识、评估和安全评价、生产安全事故隐患排查、生产安全事故应急预案编制和演练、安全生产科技推广应用及其他服务项目中的一项或多项服务内容，并应符合不同服务项目的服务要求。针对非煤矿山、危险化学品、烟花爆竹、交通运输、建筑施工、民用爆炸物品、金属冶炼等高危行业领域的大中型投保单位，保险公司应每年提供1次安全风险辨识、评估和安全评价或生产安全事故隐患排查服务。

6.1 安全生产宣传教育培训

6.1.1 服务内容

6.1.1.1 根据投保单位的投保情况和实际需求，保险公司可与投保单位约定提供以下一项或多项技术服务。

6.1.1.2 开展发放安全生产宣传教育资料、讲解安全生产知识、剖析典型案例等宣传教育活动。举办安全生产宣传教育活动。可结合安全生产月及“五进”等常规活动，采用线上直播、线上录播、线下宣讲等一种或多种形式，

6.1.1.3 组织开展安全生产教育培训。围绕投保单位人、机、物、环、管等方面的风险特点，组织从业人员安全教育、日常安全教育、专题安全教育等培训。针对不同参训对象，采取线上、线下或两者相结合的方式，开展安全生产管理基本知识、安全生产技术、安全生产专业知识、重大危险源管理、重大事故防范、应急管理和救援组织、职业技术规范、典型事故和应急救援案例分析等方面的安全生产教育培训，并制作发放培训资料。

6.1.2 服务要求

6.1.2.1 保险公司为投保单位提供安全生产宣传教育培训服务时，应按照国家安全发展科学理念、安全生产方针政策、法律法规和标准规范，结合不同行业领域投保单风险特点需求，制作安全生产知识宣传海报、视频、动漫、手册等多种形式的宣传资料，有效发放至投保单位及其有关人员。

6.1.2.2 保险公司可采用线上、线下相结合的方式为投保单位提供安全生产宣传教育培训服务，鼓励利用互联网、大数据、人工智能等现代信息技术，构建线上培训平台，为从业人员提供多样化的学习资源和学习路径。

6.1.2.3 保险公司单一选择线上方式为投保单位提供安全生产宣传教育培训服务时，在保单有效期内，培训应覆盖投保单位所有参保人员，培训时长不低于2个课时（1课时为45分钟）。

6.1.2.4 保险公司组织开展安全生产教育培训时，应有规范的、完备的培训资料，并依据学习内容和培训资料组织对参训人员进行考核，评估培训效果。

6.1.2.5 保险公司应当详细、准确记录安全生产宣传教育培训服务的时间、内容、宣传培训资料、机构或师资、参加人员以及考核结果等情况，作为服务记录纳入档案管理。

6.2 安全风险辨识、评估和安全评价

6.2.1 服务内容

6.2.1.1 根据投保单位的投保情况和实际需求，保险公司可与投保单位约定提供以下一项或多项技术服务。

6.2.1.2 安全风险辨识、评估。通过现场查勘，识别分析投保单位存在的危险有害因素，确定风险源，评估风险等级并提出风险管控措施，编制形成安全风险辨识、评估报告。

6.2.1.3 安全评价。结合投保单位需求，委托有资质的评价机构，为投保单位提供现状、预评价、验收、专项等类型的评价服务，按照相关安全评价导则要求，编制形成相应安全评价报告。

6.2.1.4 安全生产检测、检验。结合投保单位需求，委托具有检测检验资质的机构，对投保单位的危险性较大的生产设备和用于保障安全的设备、设施，以及作业场所的职业危害因素等进行检测检验，并出具具有证明作用的数据和结果。

6.2.2 服务要求

6.2.2.1 保险公司为投保单位提供安全风险辨识、评估和安全评价服务时，应安排不少于2名安全生产专业技术人员进入投保单位开展现场实地勘验，安全生产专业技术人员的技术能力和资质条件应与投保单位的行业领域及服务内容相匹配。

6.2.2.2 安全风险辨识评估服务应参照《成都市投保单位安全生产风险分级管控工作规范》（DB5101/T 18-2018）要求进行风险识别、风险分析、风险评价，针对性提出工程防护、管理、个体防护、应急管理等方面的风险控制措施。

6.2.2.3 安全评价服务的程序、内容、方法及安全评价报告的编制应符合《安全评价通则》（AQ 8001-2007）、《安全预评价导则》（AQ 8002-2007）、《安全验收评价导则》（AQ 8003-2007）等国家法律法规及行业标准的要求。保险公司委托开展安全评价服务的机构应具备《安全评价检测检验机构管理办法》（应急管理部令（第1号））规定的资质条件，且其指派的安全生产专业技术人员应依法依规取得安全评价师职业技能等级认定，具有相应业务能力。

6.2.2.4 安全生产检测、检验服务应当按照国家规定的要求进行检测检验，如实记录过程控制、现场勘验和检测检验的情况。保险公司委托开展安全生产检测、检验服务的机构应具备《安全评价检测检验机构管理办法》（应急管理部令（第1号））规定的资质条件，且其指派的安全生产专业技术人员应具有与承担安全生产检测检验相适应的专业技能，并具有两年以上检测检验工作经验。

6.2.2.5 保险公司的安全生产责任保险业务管理机构应对服务小组形成的安全风险辨识、评估报告、安全评价报告、安全生产检测检验报告等服务成果进行审核，并在现场服务后7个工作日内反馈至投保单位。

6.2.2.6 保险公司应详细、准确记录服务时间、机构及人员资质情况，并留存现场服务照片和服务报告，作为服务记录纳入档案管理。

6.3 生产安全事故隐患排查

6.3.1 服务内容

保险公司对投保单位存在违反安全生产法律法规、规章、标准、规程和安全生产管理制度的规定，或者因其他因素在生产经营活动中存在可能导致事故发生的物的危险状态、人的不安全行为和管理上的缺陷等进行排查，针对隐患排查发现的隐患，结合投保单位实际情况，对排查出的事故隐患，按照事故隐患的等级进行登记，提出合理的隐患治理措施，并出具生产安全事故隐患排查服务报告。

6.3.2 服务要求

6.3.2.1 保险公司应参照《生产安全事故隐患排查治理体系通则》（DB51/T 2768-2021）、《生产安全事故隐患排查治理工作指南》（DB5101/T 118—2021）等国家法律法规及行业标准的要求，为投保单位提供生产安全事故隐患排查服务。

6.3.2.2 服务开展前，保险公司应结合投保单位的重点时段、重点场所、重点工艺等情况，协商确定生产安全事故隐患排查范围，明确排查内容、重点、方式方法及要求，编制隐患排查清单，安排不少于2名安全生产专业技术人员进入投保单位现场，实地对照清单的内容逐项进行核对、检查。

6.3.2.3 保险公司对排查出的隐患进行分类分级，对一般事故隐患应及时以隐患排查报告的形式告知投保单位，并提出相关隐患排除建议；根据各行业领域重大事故隐患判定标准，发现投保单位存在重大事故隐患的，应及时告知投保单位并协助其整改，并及时向应急管理部门报告不整改的投保单位。

6.3.2.4 保险公司的安全生产责任保险业务管理机构应对服务小组形成的生产安全事故隐患排查服务报告进行审核，并在现场服务后7个工作日内反馈至投保单位。

6.3.2.5 保险公司应详细、准确记录服务时间、机构及人员资质情况，并留存现场服务照片和服务报告，作为服务记录纳入档案管理。

6.4 安全生产标准化建设

6.4.1 服务内容

6.4.1.1 根据投保单位的投保情况和实际需求，保险公司可与投保单位约定提供以下一项或多项技术服务。

6.4.1.2 根据《应急管理部关于印发〈投保单位安全生产标准化建设定级办法〉的通知》（应急〔2021〕83号）、《投保单位安全生产标准化基本规范》（GB/T33000-2016）等相关文件的要求并结合专业评定标准，结合投保单位需求，提供安全生产标准化初始评估、宣贯培训，指导体系建设、运行评估、指导自评与申报等方面的服务，协助投保单位进行安全生产标准化创建、运行保持工作，对所服务投保单位的安全生产标准化创建情况进行综合评估，并形成服务报告。

6.4.2 服务要求

6.4.2.1 开展安全生产标准化建设服务的机构或人员资质、服务流程、服务内容与标准应满足《成都市安全生产标准化技术服务规范》（DB 5101/T 19—2018）的要求。

6.4.2.2 保险公司应详细、准确记录服务时间、机构及人员资质情况，并留存现场服务照片和服务报告，作为服务记录纳入档案管理。

6.5 生产安全事故应急预案及演练

6.5.1 服务内容

6.5.1.1 根据投保单位的投保情况和实际需求，保险公司可与投保单位约定提供以下一项或多项技术服务。

6.5.1.2 指导投保单位按照《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T 29639-2020）要求编制或修订综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，明确应急职责、规范应急程序、细化保障措施。

6.5.1.3 组织有关安全生产及应急管理方面的专家对投保单位生产安全事故应急预案进行评审论证，并出具评审报告。

6.5.1.4 指导投保单位组织开展综合应急预案演练、专项应急预案演练或现场处置方案演练。

6.5.2 服务要求

6.5.2.1 指导投保单位应急预案编制，应根据《突发事件应急预案管理办法》（国办发〔2024〕5号）和《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T 29639-2020）中的相关规定开展工作。

6.5.2.2 应急预案的评审或者论证应根据《生产经营单位生产安全事故应急预案评估指南》（AQ/T 9011-2019）开展工作，形成评审报告。

6.5.2.3 指导投保单位进行应急演练应根据《生产安全事故应急演练基本规范》（AQ/T 9007-2019）开展工作，对应急预案演练效果进行评估，分析存在的问题，并对应急预案提出修订意见，撰写应急预案演练评估服务报告。

6.5.2.4 保险公司应详细、准确记录服务时间、机构及人员资质情况，并留存现场服务照片和服务报告，作为服务记录纳入档案管理。

6.6 安全生产科技推广及应用

6.6.1 服务内容

保险公司通过现场交流、电话、网络工具、组织安全生产技术交流研讨会等形式，推介安全生产科技成果和先进技术装备。

6.6.2 服务要求

6.6.2.1 保险公司推介安全生产科技成果和先进技术装备时应遵守国家相关法律法规。

6.6.2.2 保险公司每年按照行业发展和科技进步的最新动态，获取发布（更新）的新工艺、新技术、新材料或新设备目录，在投保单位进行推介。

7 档案管理

7.1 档案形式和内容

7.1.1 保险公司应按要求为每家投保单位建立事故预防技术服务的纸质或电子档案，确保服务过程可追溯。

7.1.2 应归档的文档材料包括但不限于：保险合同、委托服务合同、服务方案、服务人员与资质情况、服务记录、服务费用台账、回访确认表、投诉与处理情况、年度评估报告等。

7.2 档案管理时间

保险公司应确保服务档案真实完整，至少保留 5 年，其间不得丢失、篡改、隐匿和销毁。

7.3 档案查询

档案支持政府相关部门、投保单位、安全生产技术服务机构等不同类型用户按照授权对相关信息进行查询。

8 信息管理系统

保险公司应建立事故预防技术服务信息管理系统或使用成都市安全生产责任保险信息管理平台，对事故预防技术服务业务数据、费用台账、制度标准、服务档案进行采集和存储，并支持政府相关部门、投保单位、安全生产技术服务机构等不同类型的用户按照授权对相关信息进行共享和查询。

9 服务评估与改进

9.1 服务评估

9.1.1 保险公司应建立事故预防技术服务的质量评价体系，每年参照附录 E 对事故预防技术服务的质量和效果进行 1 次自评或第三方评估，形成书面评估报告，并对评估结果的真实性负责。

9.1.2 评估内容包括服务方案实施情况、服务效果、投保单位满意度、服务费用收支情况、服务团队的专业能力、投诉处理情况、存在的问题和改进措施等。

9.2 评估结果应用

9.2.1 保险公司应利用官方网站、媒体平台向社会公布自评结果或者第三方评估结果。评估结果可作为投保单位选择保险公司开展合作的重要参考依据。另外，保险公司应于次年 1 月底前主动向属地应急管理部门上报年度评估结果。

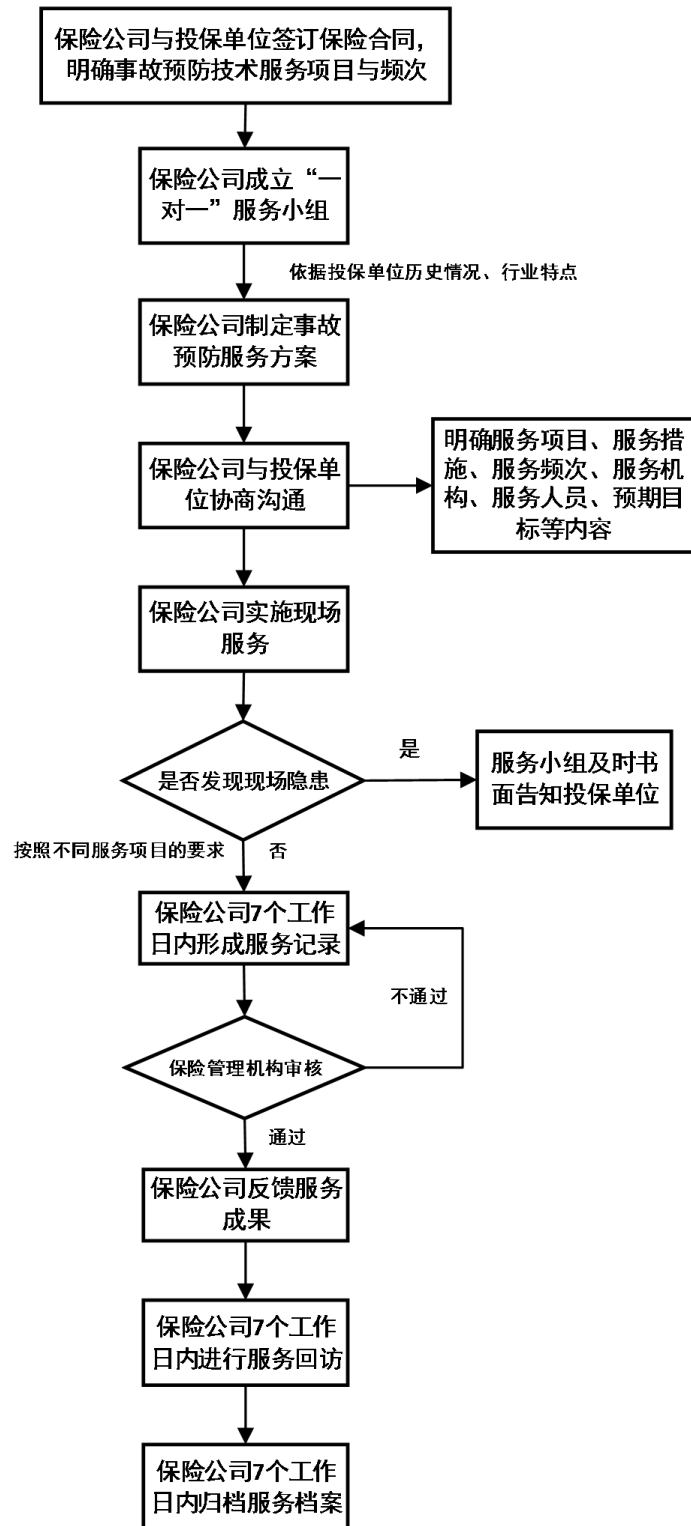
9.2.2 保险公司应将年度评估结果纳入内部管理机构和管理人员考核内容，以及选择合作的安全生产专业技术人员和安全生产技术服务机构的重要依据。

9.3 持续改进

保险公司应根据年度评估、回访、投保单位投诉以及政府相关部门监督检查中发现的问题，制定并落实改进措施，完善管理制度和服务方案，持续提高事故预防技术服务质量。

附录 A
(规范性)

服务流程图

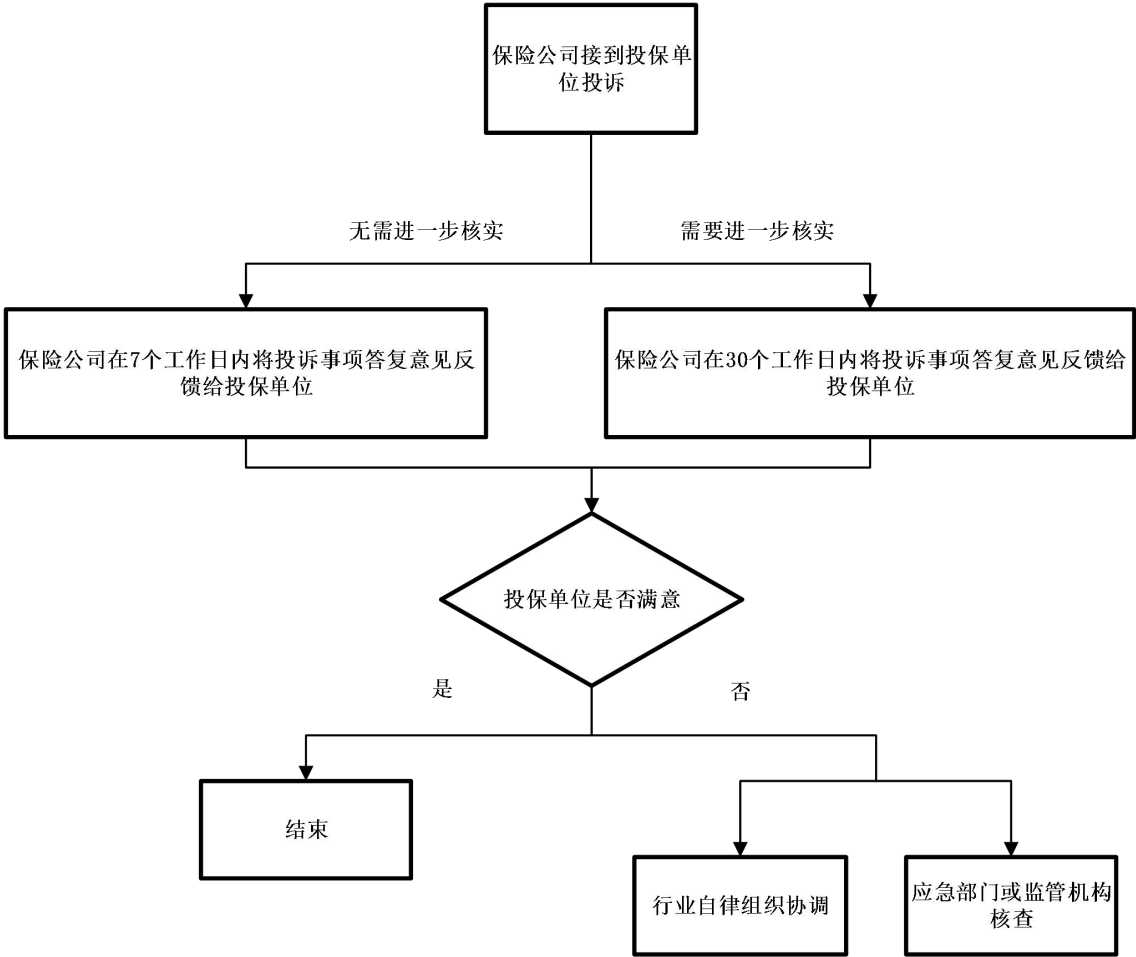


图A.1 服务流程图

附录 B

(规范性)

投诉流程图



图B.1 投诉流程图

附 录 C

安全生产责任保险事故预防技术服务方案（模板）

以下为安全生产责任保险事故预防技术服务方案（模板），供保险公司和投保单位协商时参考。

安全生产责任保险事故预防技术服务方案
(模板)

投保单位：

保险公司：

保单号：

1. 投保单位基本情况

投保单位概况（所属行业、规模、产值等）、主要设备设施和工艺流程、生产事故历史情况。

2. 服务项目

在《成都市安全生产责任保险事故预防技术服务规范》（以下简称《规范》）中第 6 章的各项服务内容中，由保险公司与投保单位协商，选择一项或多项服务项目。

3. 服务措施与预期成果

3.1 安全生产教育培训

根据《规范》6.1 的要求开展安全生产教育培训服务。安全生产教育培训实施前，投保单位应根据项目特点，与保险公司共同明确培训主题、对象、形式、类型、资料、时间等，制定安全生产教育培训计划，具体可参照表 1 制定培训计划。

表 1 安全生产教育培训计划

序号	培训主题	培训对象	培训形式	培训类型	培训资料	培训时间

注：遵照《规范》6.1.2 的要求，每次培训应有规范的、完备的培训资料。

3.2 安全风险辨识评估

保险公司根据《规范》6.2 的要求开展技术服务工作。

保险公司与投保单位协商，从安全风险辨识评估、安全评价、安全生产检测检验中选择一项或者多项服务，结合需求和项目实际情况确定工作内容。

（1）安全风险辨识、评估。通过现场查勘，识别分析投保单位存在的危险有害因素，确定风险源，评估风险等级并提出风险管控措施，编制形成安全风险辨识、评估报告，报告中应包含投保单位的风险清单及对应的风险等级（重大风险、较大风险、一般风险、低风险），并给出安全风险四色图。

本项服务实施后，预期成果包括表 2～表 7 中的一个或多个表格，具体需求由保险公司和投保单位协商确定。后文中其他服务项目同此处理。

工作程序可包含四个阶段：A、在策划与准备阶段建立机制、调查初始风险、制定工作方案、开展动员培训；B、在实施阶段确定评估范围、分解评估任务、划分评估单元、调查基础信息、风险识别、风险分析、风险评价、风险管控、风险告知与培训；C、在检查阶段完成过程监测、信息上报；D、在持续改进阶段完成改进与更新。

在初始风险调查内容方面，确定调查项目、调查依据，做好调查记录、调查小结，给出初始风险调查结论（表 2）。

表 2 初始风险调查表

投保单位名称					
地址					
投保单位性质		☐ 国有 ☐ 集体所有制 ☐ 私营 ☐ 联营 ☐ 股份制 ☐ 外资 ☐ 其他			
经营范围		所属行业			
建设时间		产权性质		☐ 自有 占地面积_m ² ☐ 租赁 占地面积_m ²	
员工人数/人		职能部门数量/个			
初始风险调查内容					
序号	调查项目	调查依据	调查记录	调查小结	备注
1	员工是否具有较强的风险意识	无			查阅“三违”情况检查记录、事故档案，抽问岗位员工本岗位风险及应急处置措施
2	组织机构是否健全，是否设有安全管理部门或配备专职安全管理人员	《安全生产法》			
3	是否配备注册安全工程师或安全专业技术人员	《成都市投保单位安全生产主体责任规范》			
4	是否建立有较为健全的安全管理规章制度及操作规程，且执行良好	《安全生产法》 投保单位自身管理制度			查阅各项制度执行记录
5	投保单位经济状况是否较好，安全投入是否充足	《投保单位安全生产费用提取和使用管理办法》			

6	生产场所是否涉及危险化学品（含“两重点一重大”）	法律法规			
7	生产场所是否涉及燃爆性粉尘	法律法规			
8	生产场所是否涉及高温液态金属	法律法规			
9	生产场所是否属于劳动密集型场所	法律法规			
10	设备设施运行状况是否良好，有无明显缺陷，各项强检设备是否按要求进行检定	法律法规			
11	作业环境是否良好，职业危害因素检测结果是否符合要求	法律法规			
12	作业活动是否严格执行操作规程及各项审批手续，有无“三违”现象	法律法规及投保单位 安全管理制度、操作规程			
13	安全管理可视化状况是否良好	法律法规			
初始风险调查结论					

风险评估基础表格需根据投保单位实际情况选择作业活动清单、设备设施清单、工作危害分析评价记录表、安全检查分析评价记录表作为基础构成。其中，作业活动清单内容需包含岗位或场所、工作任务、作业活动、作业步骤、使用设备设施、工具、仪器仪表、可能产生的危险和有害因素（以表3作为参考）；设备设施清单内容需包括岗位或场所、设备设施名称、可能产生的危险和有害因素（表4）；工作危害分析评价记录表内容需包括工作步骤、危险和有害因素（人、物、作业环境、管理）主要后果、现有安全控制措施、可能性、事故后果严重性、风险度、风险等级、建议改进措施（表5）；安全检查分析评价记录表内容需包括检查项目、标准、不符合标准的情况及后果、现有安全控制措施、可能性、事故后果严重性、风险度、风险等级、建议改进措施（表6）。

表3 作业活动清单

序号	岗位或场所	工作任务	作业活动	作业步骤	使用设备设施、工具、仪器仪表	可能产生的危险和有害因素	备注（常规/非常规）

表4 设备设施清单

序号	岗位或场所	设备设施名称	可能产生的危险和有害因素	备注（状态）

表5 工作危害分析评价记录表

车间（部门）：_____ 岗位：_____ 工作任务：_____

序号	工作步骤	危险和有害因素（人、物、 作业环境、管理）	主要后 果	现有安全控制措 施	L	S	R	风险等级	建议改 进措施	备注

注：审核人为所在岗位/工序负责人，审定人为上级负责人。

分析人员：_____ 分析日期：_____ 审核人：_____ 审核日期：_____ 审定人：_____ 审定日期：_____

表 6 安全检查分析评价记录表

车间（部门）：_____ 区域/工艺过程：_____ 装置/设备/设施：_____

序号	检查项目	标准	不符合标准的情 况及后果	现有安全控制 措施	L	S	R	风险 等级	建议改进 措施	备注

注：审核人为所在岗位负责人，审定人为上级负责人。

分析人员：_____ 分析日期：_____ 审核人：_____ 审核日期：_____ 审定人：_____ 审定日期：_____

在风险识别时，投保单位与保险公司根据实际情况选用适用的风险识别方法，如头脑风暴法、专家评议法、因果分析图法、五问法、故障类型及影响分析法、事故树分析法、事件树分析法、工作危害分析法、安全检查表法等。

在风险分析时，分析过程中应充分考虑可能影响风险的后果或可能性的因素，包括“三种时态”（过去、现在、将来）、“三种状态”（正常、异常、紧急）、“可能导致的事故”以及现有的控制措施及其有效性。

风险评估可以选用《成都市投保单位安全生产风险分级管控工作规范》（DB5101/T 18—2018）中提出的风险矩阵分析法、作业条件危险性分析法等方法之一。

本项技术服务的预期成果是通过该服务确定投保单位的风险清单（表 7）及对应的风险等级（重大风险、较大风险、一般风险、低风险），协助投保单位确定安全风险评级，给出安全风险四色图。

表 7 风险清单表

风险清单								
序号	风险类型	风险描 述	场所地址	危害因 素	风险源	风险源详细地 址	风险 等级	备注

编制人				编制日期				
审核人				审核日期				
批准人				批准日期				

（2）安全评价。结合投保单位需求，委托有资质的评价机构，为投保单位提供现状、预评价、验收、专项等类型的评价服务，按照相关安全评价导则要求，编制形成相应安全评价报告。

（3）安全生产检测、检验。结合投保单位需求，委托具有检测检验资质的机构，对投保单位的危险性较大的生产设备和用于保障安全的设备、设施，以及作业场所的职业危害因素等进行检测检验，并出具具有证明作用的数据和结果。

针对安全评价和安全生产检测、检验服务项目。在确认评价机构资质时，可登录安全评价检测检验机构信息查询系统进行查询确认。委托安全评价检测检验机构开展技术服务时，应当签订委托技术服务合同，明确服务对象、范围、权利、义务和责任。

安全评价检测检验机构应当在开展现场技术服务前七个工作日内，书面告知项目实施地资质认可机关，接受资质认可机关及其下级部门的监督检查。

安全评价检测检验机构开展技术服务时，应当如实记录过程控制、现场勘验和检测检验的情况，并与现场图像影像等证明资料一并及时归档。安全评价检测检验机构应当按照有关规定在网上公开安全评价报告、安全生产检测检验报告相关信息及现场勘验图像影像。

3.3 生产安全事故隐患排查

保险公司根据《规范》6.3 的要求开展生产安全事故隐患排查服务。

保险公司结合投保单位的重点时段、重点场所、重点工艺等情况，协商确定生产安全事故隐患排查范围，明确排查内容、重点、方式方法及要求，编制隐患排查清单，进入投保单位现场后实地对照清单的内容逐项进行核对、检查。

编制隐患排查清单需要以各类风险点为基本单元，依据风险分级管控体系中各风险点的控制措施和标准、规程要求，编制该排查单元的排查清单。至少应包括与风险点对应的设备设施和作业名称、排查内容、排查标准、排查方法。

安全隐患排查时，通过现场查勘、测量、访谈等获取导致事故发生的各项安全隐患，并对安全隐患进行记录，填写隐患排查服务现场记录表，包含安全评价情况、安全风险管控情况、安全生产标准化情况、隐患描述及整改建议（表8）。排查完成后，明确治理措施、治理时限、责任人、经费；治理完成后对隐患效果进行验收，编制隐患排查治理台账（表9）。

本技术服务项目的预期成果是生产安全事故隐患排查报告，在隐患排查报告中应包含制定安全隐患清单和整改建议。

表 8 隐患排查服务现场记录表

受检投保单位名称		受检投保单位安全主管姓名、电话	
受检投保单位地址		主要危险化学品类型/储存量	
安全评价情况	三同时：有“ ” 无“ ” 竣工验收报告时间： 现状： 有“ ” 无“ ” 现状报告时间：	安全风险管控情况	双预控：已开展“ ” 未开展“ ”
职业卫生评价、检测情况	三同时：有“ ” 无“ ” 控评报告时间： 现状： 有“ ” 无“ ” 现状报告时间： 检测： 有“ ” 无“ ” 检测报告时间：	安全生产标准化情况	达标：是“ ”（ 级） 否“ ” 正在开展“ ” 达标时间：
应急预案	预案： 有“ ” 无“ ” 备案“ ” 评审“ ” 预案编制时间：		
检查情况			

		隐患描述						整改建议	
安全管理资料存在问题	安全生产管理								
	安全教育培训								

表 9 隐患排查治理台账

序 号	隐患排查							隐患治理				隐患效果验收				备 注	
	排 查 时 间	排 查 人 员	隐 患 分 类	类 别 1	隐 患 细 类 2	隐 患 具 体 描 述	隐 患 照 片	隐 患 分 级	治 理 措 施	治 理 时 限	责 任 人	经 费	治 理 情 况 描 述	治 理 照 片	验 收 时 间		验 收 人 员
1								☐ 重大 ☐ 一般									
2								☐ 重大 ☐ 一般									
3								☐ 重大 ☐ 一般									

4								☐ 重大 ☐ 一般									
5								☐ 重大 ☐ 一般									
...																	

3.4 安全生产标准化建设

保险公司根据《规范》6.4 的要求开展安全生产标准化建设服务。

保险公司与投保单位协商，从以下内容中选择一项或者多项服务：安全生产标准化初始评估、宣贯培训，指导体系建设、运行评估、指导自评与申报等方面，协助投保单位进行安全生产标准化创建、运行保持工作，对所服务投保单位的安全生产标准化创建情况进行综合评估并形成服务报告，并在指导过程中形成安全生产标准化技术服务过程记录表（表 10）。

表 10 安全生产标准化技术服务过程记录表

单位名称					
技术服务阶段		累计 次数		技术服务 时间	年 月 日
一、上次工作落实情况：					
二、本次工作内容：					
三、下次工作计划内容：					
企业意见或建议：					
技术服务人员签字			陪同人员签字		

安全生产标准化初始评估对照相应行业（专业）安全生产标准化评定标准，摸底排查和掌握投保单位安全生产与职业健康管理、作业现场、作业行为、设备设施等方面的现状，完成投保单位安全生产工作现状的评分。针对投保单位安全生产工作存在的问题，提出相应的安全管理对策及建议，形成《安全生产标准化初始现状评估报告》（表 11）。

表 11 安全生产标准化初始现状评估报告

（被服务投保单位名称）
安全生产标准化初始现状评估报告

报告编制人：

技术负责人：

批 准 人：

（安全技术服务机构）（盖章）

_____年_____月_____日

安全生产标准化初始现状评估报告

_____年_____月_____日至_____年_____月_____日，根据（甲方名称）与（乙方名称）签订的《安全生产责任保险事故预防技术服务方案》的约定，（乙方名称）组织安全生产专业技术人员对（甲方名称）开展了安全管理工作现状的摸底排查工作，内容包括安全管理资料和工作场所的事故隐患排查。

一、检查依据

1.

...

二、安全管理资料排查情况

依据《_____》的规定，（甲方名称）安全管理现状的得分情况如下：

序号	要素			标准分	得分	扣分	缺项分
1							
2							
标准分		缺项分		实得分		总得分	

从安全管理资料摸底情况来看，（甲方名称）安全管理重点和难点为：

1.

...

针对上述重点和难点，（乙方名称）提出的安全管理主要建议：

1.

...

三、工作场所事故隐患排查情况

对（甲方名称）的_____等工作场所开展了事故隐患排查，发现的主要事故隐患有：

1.

...

事故隐患清单及整改建议见下表A。

表A 工作场所事故隐患排查记录表

投保单位名称：_____投保单位陪同人员：_____排查时间：_____年_____月_____日

序号	发现的主要隐患或问题	不符合规定的条款及内容	整改措施或建议	整改时限

_____技术服务项目组
_____年_____月_____日

指导投保单位标准化体系建设，在制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、事故管理和持续改进方面进行规范化指导。

宣贯培训至少对投保单位安全生产标准化建设领导小组与工作小组相关人员开展一次安全生产标准化知识培训。并将授课人的简历、 培训课件、 培训记录等资料提供给投保单位存档， 由投保单位填写培训效果反馈。 培训内容包括但不限于以下内容： 安全生产标准化相关术语及定义；投保单位适用的安全生产标准化有关法律法规、 标准规范、 政策和文件等；安全生产标准化技术服务工作方案；投保单位适用的安全生产标准化评定标准解读；安全生产标准化初始现状评估报告等。

指导投保单位开展运行评估。对投保单位安全生产标准化体系运行的情况进行评估，评估投保单位管理制度、操作规程的适宜性、有效性和执行情况。根据投保单位安全生产标准化初始现状评估报告中提出的事故隐患，在投保单位整改完成后，对投保单位整改效果进行评估。

指导自评与申报等方面，协助投保单位完成：投保单位概况；投保单位生产安全事故情况（本自评年度内）；投保单位安全生产标准化工作取得成效；自评打分表（得分情况、扣分项目）及整改完成情况；投保单位主要负责人承诺书（申请定级的投保单位提交）等内容（表 12）。

表 12 投保单位安全生产标准化自评报告

企 业 安 全 生 产 标 准 化	
自 评 报 告	
企业名称：	_____
所属行业：	_____专业：_____
自评得分：	_____自评等级：_____
自评日期：	_____年_____月_____日
是否在企业内部公示：	☐ 是 ☐ 否
是否申请评审：	☐ 是 ☐ 否

一、基本情况表						
企业名称						
地址						
企业性质		☐ 国有 ☐ 集体 ☐ 民营 ☐ 私营 ☐ 合资 ☐ 独资 ☐ 其他				
安全管理机构						
员工总数		人	专职安全 管理人员	人	特种作业 人员	人
固定资产		万元		主营业务收入	万元	
倒班情况		☐ 有 ☐ 没有		倒班人数及 方式		
法定代表人			电话		传真	
联系人			电话		传真	
			手机		电子信箱	
自评等级		☐ 一级 ☐ 二级 ☐ 三级 ☐ 小微企业				
本次自评前本专业曾经取得的标准化等级： ☐ 一级 ☐ 二级 ☐ 三级 ☐ 小微企业 ☐ 无						
如果企业是某企业集团的成员单位，请注明企业集团名称：						
如果企业已取得职业健康安全管理体系认证证书，请注明证书名称和发证机构：						
企业安 全生 产 标 准 化 自 评 小 组 主 要 成 员		姓名	所在部门	职务/职称	电话	备注
	组长					
	成员					
二、投保单位自评总结						
1. 企业概况。 2. 近三年企业安全生产事故和职业病的发生情况。 3. 企业安全生产标准化建设过程及取得成效。						

三、评审申请表	
1. 企业是否同意遵守评审要求，并能提供评审所必需的真实信息？ ☐ 是 ☐ 否	
2. 企业在提交申请书时，应附以下文件资料： ◇ 安全生产许可证复印件（未实施安全生产行政许可的行业不需提供） ◇ 自评扣分项目汇总表	
3. 企业自评得分：	
4. 企业自评结论：	
法定代表人（签名）：	（申请企业盖章） 年 月 日

由于安全生产标准化服务项目包含的内容较多，保险公司可与投保单位协商，结合需求和项目的实际情况确定具体工作内容。

3.5 生产安全事故应急预案及演练

保险公司根据《规范》6.5 的要求开展生产安全事故应急预案及演练服务。

保险公司与投保单位协商，从生产安全事故应急预案编制指导、评审论证、应急演练指导中选择一项或者多项服务，结合需求和项目实际情况确定工作内容。

（1）指导投保单位编制或修订综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案，明确应急职责、规范应急程序、细化保障措施。

指导投保单位编制综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案时，遵循成立应急预案编制工作组、资料收集、风险评估、应急资源调查、应急预案编制、桌面推演、应急预案评审和批准实施 8 个步骤的工作程序。

编制综合应急预案时，内容应包含但不限于应急预案适用的范围及响应分级、应急组织机构及职责、应急响应、后期处置、应急保障。

编制专项应急预案时，内容应包含但不限于专项应急预案适用的范围以及与综合应急预案的关系、应急组织机构及职责、响应启动、处置措施、应急保障。

编制现场处置方案时，内容应包含但不限于事故风险描述、应急工作职责、应急处置、注意事项。

（2）组织有关安全生产及应急管理方面的专家对投保单位生产安全事故应急预案进行评审论证，并出具评审报告。

评审论证程序由成立评估组、资料收集分析、评估实施、评估报告编写 4 个步骤构成。其中，成立评估组时需要落实参加评审的专家，评估组成员人数一般为单数。将应急预案、编制说明、风险评估、应急资源调查报告及其他有关资料在评审前送达参加评审的单位或人员。

资料收集分析阶段需要明确以下情况：a) 法律法规、标准、规范性文件及上位预案中的有关规定变化情况；b) 应急指挥机构和成员单位（部门）及其职责调整情况；c) 面临的事故风险变化情况；d) 重要应急资源变化情况；e) 应急救援力量变化情况；f) 预案中的其他重要信息变化情况；g) 应急演练和事故应急处置中发现的问题；h) 其他情况。

评估实施阶段采用资料分析、现场审核、推演论证、人员访谈的方式对应急预案进行评估。评估要素、评估内容、评估方法、评估结果（表 13）。

表 13 生产安全事故应急预案评估表

评估要素	评估内容	评估方法	评估结果
1. 应急预案管理要求	1.1 梳理《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故应急条例》等法律法规中的有关规定和要求，对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项，列出不符合项
	1.2 梳理国家标准、行业标准及地方标准中的有关规定和要求，对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项，列出不符合项
	1.3 梳理规范性文件中的有关新规定和要求，对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项，列出不符合项
	1.4 梳理上位预案中的有关新规定和要求，对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项，列出不符合项
2. 组织机构与职责	2.1 查阅生产经营单位机构设置、部门职能调整、应急处置关键岗位职责划分方面的文件资料，初步分析本单位应急预案中应急组织机构设置及职责是否合适、是否需要调整	资料分析	根据文件资料，判断组织机构是否合适，列出不合适部分
	2.2 抽样访谈，了解掌握生产经营单位本级、基层单位办公室、生产、安全及其他业务部门有关人员对本部门、本岗位的应急工作职责的意见建议	人员访谈	列出相关人员的建议
	2.3 依据资料分析和抽样访谈的情况，结合应急预案中应急组织机构及职责，召集有关职能部门代表，就重要职能进行推演论证，评估值班值守、调度指挥、应急协调、信息上报、舆论沟通、善后恢复的职责划分是否清晰，关键岗位职责是否明确，应急组织机构设置及职能分配与业务是否匹配	推演论证	职责划分是否清晰，岗位职责是否明确，机构设置及职能分配与业务是否匹配，列出不符合项

3. 主要事故风险	3.1 查阅生产经营单位风险评估报告,对照生产运行和工艺设备方面有关文件资料,初步分析本单位面临的主要事故风险类型及风险等级划分情况	资料分析	根据相关资料得出的本单位面临的主要事故风险类型及风险等级划分情况
	3.2 根据资料分析情况,前往重点基层单位、重点场所、重点部位查看验证	现场审核	现场查看风险情况
	3.3 座谈研讨,就资料分析和现场查证的情况,与办公室、生产、安全及相关业务部门以及基层单位人员代表沟通交流,评估本单位事故风险辨识是否准确、类型是否合理、等级确定是否科学、防范和控制措施能否满足实际需要,并结合风险情况提出应急资源需求	人员访谈	事故风险辨识是否准确、类型是否合理、等级确定是否科学、防范和控制措施能否满足实际需要,列出不符合项
4. 应急资源	4.1 查阅生产经营单位应急资源调查报告,对照应急资源清单、管理制度及有关文件资料,初步分析本单位及合作区域的应急资源状况	资料分析	根据相关资料得出的本单位及合作区域的应急资源状况
	4.2 根据资料分析情况,前往本单位及合作单位的物资储备库、重点场所,查看验证应急资源的实际储备、管理、维护情况,推演验证应急资源运输的路程路线及时长	现场审核、推演论证	应急资源的实际情况与预案情况是否相符,列出不符合项
	4.3 座谈研讨,就资料分析和现场查证的情况,结合风险评估得出的应急资源需求,与办公室、生产、安全及相关业务部门以及基层单位人员沟通交流,评估本单位及合作区域内现有的应急资源的数量、种类、功能、用途是否发生重大变化,外部应急资源的协调机制、响应时间能否满足实际需求	人员访谈	应急资源是否发生变化,外部应急资源的协调机制、响应时间能否满足实际需求,列出不符合项
5. 应急预案衔接	5.1 查阅上下级单位、有关政府部门、救援队伍及周边单位的相关应急预案,梳理分析在信息报告、响应分级、指挥权移交及警戒疏散工作方面的衔接要求,对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项,列出不符合项
	5.2 座谈研讨,就资料分析的情况,与办公室、生产、安全及相关业务部门、基层单位、周边单位人员沟通交流,评估应急预案在内外上下衔接中的问题	人员访谈	是否有问题,列出预案衔接中的问题
6. 实施反馈	6.1 查阅生产经营单位应急演练评估报告、应急处置总结报告、监督检查、体系审核及投诉举报方面	资料分析	列出存在的问题

	的文件资料，初步梳理归纳应急预案存在的问题		
	6.2 座谈研讨，就资料分析得出的情况，与办公室、生产、安全及相关业务部门、基层单位人员沟通交流，评估确认应急预案存在的问题	人员访谈	列出座谈中反映的问题
7. 其他	7.1 查阅其他有可能影响应急预案适用性因素的文件资料，对照评估应急预案中的不符合项	资料分析	是否有不符合项，列出不符合项
	7.2 依据资料分析的情况，采取人员访谈、现场审核、推演论证的方式进一步评估确认有关问题	人员访谈、现场审核、推演论证	列出其他有关问题

应急预案评估结束后，评估组成员沟通交流各自评估情况，对照有关规定及相关标准，汇总评估中发现问题，并形成一致、公正客观的评估组意见，在此基础上组织撰写评估报告。

评估报告内容包含但不限于：a) 评估人员情况：评估人员基本信息及分工情况，包括姓名、性别、专业、职务职称及签字；b) 预案评估组织：预案评估工作的组织实施过程和主要工作安排；c) 预案基本情况：应急预案编制单位、编制及实施时间及批准人；d) 预案评估内容：评估应急预案管理要求、组织机构与职责、主要事故风险、应急资源、应急预案衔接及应急响应级别划分方面的变化情况，以及实施反馈中发现的问题；e) 预案适用性分析：依据评估出的变化情况和问题，对应急预案各个要素内容的适用性进行分析，指出存在的不符合项；f) 改进意见和建议：针对评估出的不符合项，提出改进的意见和建议；g) 评估结论：对应急预案作出综合评价及修订结论。

(3) 指导投保单位组织开展综合应急预案演练、专项应急预案演练或现场处置方案演练，并撰写应急预案演练评估服务报告。

指导投保单位组织开展综合应急预案演练、专项应急预案演练或现场处置方案演练应遵循计划、准备、实施、评估总结、持续改进五个阶段的工作程序。

计划阶段

指导投保单位全面分析和评估应急预案、应急职责、应急处置工作流程和指挥调度程序、应急技能和应急装备、物资的实际情况，提出需通过应急演练解决的内容，有针对性地确定应急演练目标，提出应急演练的初步内容和主要科目。确定应急演练的事故情景类型、等级、发生地域，演练方式，参演单位，应急演练各阶段主要任务，应急演练实施的拟定日期。

准备阶段

指导投保单位成立演练组织机构，负责演练活动筹备和实施过程中的组织领导工作，审定演练工作方案、演练工作经费、演练评估总结以及其他需要决定的重要事项。根据工作方案中设定的事故情景和应急预案中规定的程序开展演练工作。根据需要确定是否编制脚本，如编制脚本，主要内容需包含 a) 模拟事故情景；b) 处置行动与执行人员；c) 指令与对白、步骤及时间安排；d) 视频背景与字幕；e) 演练解说词及其他事项。

确认演练评估方案时，内容需包含 a) 演练信息：目的和目标、情景描述，应急行动与应对措施简介；b) 评估内容：各种准备、组织与实施、效果；c) 评估标准：各环节应达到的目标评判标准；d)

评估程序：主要步骤及任务分工；e) 附件：所需要用到的相关表格。

确认保障方案时，内容应包括应急演练可能发生的意外情况、应急处置措施及责任部门、应急演练意外情况终止条件与程序。

根据演练规模和观摩需要，可编制演练观摩手册。演练观摩手册通常包括应急演练时间、地点、情景描述、主要环节及演练内容、安全注意事项。

编制演练宣传方案，明确宣传目标、宣传方式、传播途径、主要任务及分工、技术支持。

根据演练工作需要，做好演练的组织与实施需要相关保障条件。保障条件主要检查内容：a) 人员保障：按照演练方案和有关要求，确定演练总指挥、策划导调、宣传、保障、评估、参演人员参加演练活动，必要时设置替补人员；b) 经费保障：明确演练工作经费及承担单位；c) 物资和器材保障：明确各参演单位所准备的演练物资和器材；d) 场地保障：根据演练方式和内容，选择合适的演练场地；演练场地应满足演练活动需要，应尽量避免影响投保单位和公众正常生产、生活；e) 安全保障：采取必要安全防护措施，确保参演、观摩人员以及生产运行系统安全；f) 通信保障：采用多种公用或专用通信系统，保证演练通信信息通畅；g) 其他保障：提供其他保障措施。

实施阶段

指导投保单位确认演练所需的工具、设备、设施、技术资料以及参演人员到位。对应急演练安全设备、设施进行检查确认，确保安全保障方案可行，所有设备、设施完好，电力、通信系统正常。

应急演练正式开始前，应关注参演人员是否了解应急演练规则、场景及主要内容、岗位职责和注意事项。应急演练执行过程中，记录参演单位及人员按照设定的事故情景，参与应急响应行动，直至完成全部演练工作的全部过程。

评估阶段

应急演练结束后，指导投保单位根据演练记录、演练评估报告、应急预案、现场总结材料，对演练进行全面总结，并形成演练书面总结报告。报告可对应急演练准备、策划工作进行简要总结分析。演练总结报告的主要内容需包含：a) 演练基本概要；b) 演练发现的问题，取得的经验和教训；c) 应急管理工作建议。

持续改进阶段

指导投保单位根据应急演练评估报告、总结报告提出的问题和意见建议制订整改计划，明确整改目标，制定整改措施，落实整改资金，并跟踪督查整改情况。

3.6 安全生产科技推广及应用

保险公司根据《规范》6.6 的要求开展安全生产科技推广及应用服务，结合安全生产科技成果和先进技术装备，协商推广及应用的时间、方式，以及具体的推广和应用内容。

4 服务频次

根据所选择的服务项目的需要和投保单位的实际需要，由保险公司和投保单位协商确定具体的服务频次。

5 服务团队

根据《规范》中各项服务相应的要求组建服务团队。

附 录 D

安全生产责任保险事故预防技术服务回访内容（模板）

以下为安全生产责任保险事故预防技术服务回访内容（模板），供保险公司在事故预防技术服务实施完成后的回访环节参考。

D.1 投保单位满意度调查表

投保单位满意度调查表式样见表1。

表 1 投保单位满意度调查表

保险公司					
投保单位					
保单号					
回访日期					
回访人员			联系方式		
投保单位联系人			联系方式		
事项	指标	最高分值	参考评分细则	得分	备注
服务方案	服务方案制定情况	5	与投保单位进行了充分协商，制定事故预防技术服务方案内容明确细致。		
	服务方案满意度	10	服务方案考虑了其行业领域特点、生产规模、风险分布、人员状况、安全管理基础和历史事故情况，并具有较强的适用性。		
服务实施	服务方案完成情况	10	服务方案中约定项目均保质保量完成。每发现 1 例未完成，扣 2 分。		
	额外收费情况	5	在服务方案约定的项目服务实施过程未有额外收费的情况。每发现 1 例额外收费的，扣 2 分。		
	遵守投保单位安全管理制度情况	5	服务团队在服务实施过程中自觉遵守投保单位安全管理制度和操作规程。每发现 1 例违反单位安全管理制度和操作规程的，扣 2 分。		
	保密情况	10	对投保单位的职工信息和技术商业秘密进行保密。每发现 1 例违反保密规定的，扣 3 分；如有造成商业损失和不良影响的，扣 10 分。		
服务反馈	服务成果反馈情况	5	服务团队在工作结束后按规定时间和服务内容提供反馈成果。每发现 1 例超时的情况，扣 2 分；超时是规定时间 1 倍的，扣 5 分。		

服务团队	安全技术人员实际资质	10	服务实施过程中安全生产技术人员符合服务方案约定。每发现有 1 人不符合要求，扣 5 分。		
	专业技术水平	10	服务团队在服务实施过程中展现出的专业技术水平。每发现有 1 人不符合要求，扣 5 分。		
	服务态度	5	服务团队在服务实施过程中的服务态度。每发现有 1 例服务冲突的，扣 2 分。		
投诉处理	投诉渠道情况	5	保险公司应提供可靠、便捷的投诉渠道，告知投保单位投诉处理程序及纠纷调处方式。未提供告知投诉渠道的，此项不得分。		
	办理投诉的人员	5	保险公司安排专门人员负责投诉的全流程响应、记录、跟踪、协调处理、反馈等工作。未安排人员负责投诉的，此项不得分。		
	投诉处理的及时性	10	保险公司对投保单位提出的异议或投诉，按规定要求进行反馈。每发现 1 例投诉处理不及时的情况，扣 5 分。		
	对投诉处理的满意度	5	对保险公司的异议或投诉答复意见满意情况。每发现 1 例投诉未得到满意处理的，扣 2 分。		
合计		100			

D. 2 整改情况表

整改情况表式样见表2。

表 2 整改情况表

事项	是	否
投保单位收到的服务成果中是否涉及安全问题清单和整改建议		
如果服务成果中包含安全问题清单和整改建议，投保单位是否按照整改建议完成了整改工作		

附 录 E

保险公司安全生产责任保险事故预防技术服务质量评估指标体系
(模板)

以下为安全生产责任保险事故预防技术服务质量评估指标体系(模板),供保险公司自评或者第三方评估事故预防技术服务质量时参考。

1. 评价对象

开展安全生产责任保险业务的保险公司。

2. 评价依据

《成都市安全生产责任保险事故预防技术服务规范》(以下简称《规范》)。

3. 评价指标

评价项目	评价内容	分值	评价细则
服务保障 (30分)	建立安全生产责任保险业务的管理机构。	5	未建立安全生产责任保险业务的管理机构,本项不得分。安全生产责任保险业务的管理机构不完善的酌情扣分。
	建立事故预防技术服务工作责任制。	3	事故预防技术服务工作责任制的,本项不得分。在“服务流程、质量控制、机构管理、人员管理、档案管理、投诉处理和评价考核管理制度”等方面存在不完善的酌情扣分。
	配备安全生产责任保险业务的管理人员。	3	未配备管理人员的,本项不得分。
	安全生产责任保险业务的管理人员应具备相应的保险和安全生产专业等能力。	5	安全生产责任保险业务的管理人员不具备相应的保险和安全生产专业知识,不了解相关法律法规和政策规定,不熟悉安全生产责任保险和事故预防技术服务的业务流程和管理制度,每年未能至少接受1次专业技能培训,本项不得分。
	对安全生产责任保险事故预防技术服务进行全流程管理。	3	未进行安全生产责任保险事故预防技术服务进行全流程管理,在“服务准备、服务实施、服务反馈、服务回访”等环节中每发现1例缺项,扣0.5分。
	根据事故预防技术服务工作的需要,组建服务团队。	4	针对不同服务项目,保险公司应结合投保单位行业类别、风险特点,分别组建服务团队,每个项目的服务团队应包含3名以上安全生产专业技术人员。
	事故预防技术服务费用,专项用于事故预防工作。	5	事故预防资金的足额提取和使用、专款专用、公开透明,足以保障事故预防技术服务的顺利完成,由于经费不足导致事故预防技术服务无法完成的,本项不得分。
	建立事故预防费用台账。	2	未编制建立事故预防费用台账的,不得分;事故预防费用台账列支不规范,每发现一处扣0.5分。
服务质效	保险合同中明确事故预防技	3	未在保险合同中明确事故预防技术的服务项目、服务内容

评价项目	评价内容	分值	评价细则
(60 分)	术的服务项目、服务内容及频次。		及频次，每发现 1 例扣 0.5 分。
	制定完善的事故预防技术服务方案。	3	事故预防技术服务方案不完善的酌情扣分；未制定事故预防技术服务方案的，本项不得分。
	服务小组每次开展服务之前与投保单位的沟通和确认。	2	服务小组每次开展服务之前，没有提前与投保单位确认服务项目、服务措施和服务时间的，每发现 1 例扣 0.5 分。
	开展事故预防技术服务的安全生产技术服务机构符合要求。	5	开展事故预防技术服务的安全生产技术服务机构不符合本准则明确的基本条件的，每发现 1 例扣 0.5 分。
	开展事故预防技术服务的安全生产专业技术人员符合要求。	5	开展事故预防技术服务的安全生产技术人员不符合本准则明确的基本条件的，每发现 1 例扣 0.5 分。
	开展服务时，应遵守投保单位的安全管理制度和操作规程，采取安全防护措施，保证自身和其他人员的安全。	3	开展服务时，未遵守投保单位的安全管理制度和操作规程，未采取安全防护措施的，每发现 1 例扣 0.5 分；出现自身和其他人员安全事故的，本项不得分。
	不得泄露投保单位的职工信息和技术商业秘密。	2	发现有泄露投保单位的职工信息和技术商业秘密的，本项不得分。
	不应影响投保单位正常的生产经营活动。	2	服务过程影响投保单位正常工作被投诉的，每发现 1 例扣 0.5 分。
	在服务过程中发现生产安全事故隐患，应及时书面告知投保单位。	4	在服务过程中发现生产安全事故隐患，未及时书面告知投保单位，每发现 1 例扣 0.5 分。
	不应以任何理由拒绝履行保险合同约定的服务义务，合同约定的服务不应另行收取费用。	4	未按合同约定和规范要求提供事故预防服务的，或按照保险合同约定为投保单位提供事故预防服务另行收费的，本项不得分。
	服务小组在服务完成后，应按照规定不同服务项目的要求，于 7 个工作日内整理形成服务记录报保险公司的安全生产责任保险业务管理机构审核。	2	保险公司的安全生产责任保险业务管理机构未按要求及时进行审核，每发现 1 例扣 0.5 分。
	及时向投保单位按不同服务项目的要求反馈服务成果。	2	未及时向投保单位按不同服务项目的要求反馈服务成果，每发现 1 例扣 0.5 分。
	建立服务质效考核评估标准，保证服务质量。	5	未建立服务质效考核评估标准，没有严格落实服务的过程控制和质量管理的，每发现 1 例扣 0.5 分。

评价项目	评价内容	分值	评价细则
	及时进行服务回访。	2	未在反馈服务成果后的7个工作日内通过现场验证、电话、网络（如微信、电子邮件）等多种方式回访投保单位，每发现1例扣0.5分。
	服务档案整理并归档。	3	回访工作结束后，保险公司未在7个工作日内完成服务档案整理并归档，每发现1例扣0.5分；归档材料不完整的，每发现1例扣0.5分。
	事故预防技术服务信息管理。	2	未建立事故预防技术服务信息管理系统或使用成都市安全生产责任保险信息管理平台，对事故预防技术服务业务数据、费用台账、制度标准、服务档案进行采集和存储，每发现一例扣0.5分
	建立事故预防技术服务的质量评价体系。	5	每年未对事故预防技术服务的质量和效果进行1次自评或第三方评估，形成书面评估报告，每发现一例扣0.5分
	向社会公布自评结果或者第三方评估结果。	3	没有利用官方网站、媒体平台向社会公布自评结果或者第三方评估结果，本项目不得分。
	向属地应急管理部门上报年度评估结果。	3	没有于次年1月底前主动向属地应急管理部门上报年度评估结果，本项不得分。
投诉处理 (10分)	提供投诉渠道。	3	未提供投诉渠道的，本项目不得分。
	安排专门人员负责投诉工作。	4	未安排专门人员负责投诉的全流程响应、记录、跟踪、协调处理、反馈等工作，每发现1例扣0.5分。
	对投保单位提出的异议或投诉的处理。	3	未按要求对投保单位提出的异议或投诉及时进行反馈或答复，每发现1例扣0.5分。
加分项 (30分)	安全生产责任保险事故预防技术创新性工作。	10	结合安全生产责任保险事故预防技术服务规范要求，创新性开展安全生产责任保险事故预防技术服务，相关做法举措得到省部级单位表彰或推广的，每项加2分，最高可得10分。
	安全生产责任保险事故预防技术服务的典型案例建设工作。	10	结合安全生产责任保险事故预防技术服务规范要求，开发安全生产责任保险事故预防技术服务的典型案例，得到省部级单位表彰或推广的，每项加2分，最高可得10分。
	安全生产责任保险事故预防技术服务成效优秀。	10	结合安全生产责任保险事故预防技术服务规范要求，接受安全生产责任保险事故预防技术服务的投保单位，连续五年及以上未发生安全生产事故的，可得此项分值。

参 考 文 献

[1] 《中华人民共和国安全生产法》2021

[2] 《中华人民共和国保险法》2014

[3] 《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》2016

[4] 《安全生产责任保险实施办法》（安监总办〔2017〕140号）

[5] 《道路运输安全责任保险事故预防技术服务规范》（2022）

[6] 《危险化学品投保单位安全风险隐患排查治理导则》（2019）

[7] 《安全生产事故隐患排查治理暂行规定》（安全监管总局令第16号，2007）

[8] 《生产安全事故应急预案管理办法》（应急管理部令第2号，2019）

[9] 《安全生产培训管理办法》（国家安全生产监督管理总局令第44号，2012）

[10] 《国家煤矿安监局关于加强安全生产科技成果推广工作的指导意见》（安监总科技〔2010〕1号）

[11] 《公路水路行业安全生产风险辨识评估管控基本规范（试行）》（2018）

[12] 《危险化学品建设项目安全监督管理办法》（国家安全生产监督管理总局令第45号，2012）

[13] 《危险化学品生产投保单位安全评价导则（试行）》（安监管危化字〔2004〕127号，2004）

[14] 《非煤矿山安全评价导则》（安监管技装字〔2003〕93号，2003）

[15] 《烟花爆竹经营投保单位安全评价细则（试行）》（安监总危化〔2006〕225号）

[16] 《烟花爆竹生产投保单位安全评价导则（试行）》（安监管危化字〔2004〕71号）

[17] 《金属冶炼建设项目安全评价导则》（2023）

[18] 《四川省房屋建筑和市政工程施工企业安全隐患排查治理实施导则》（川建发〔2017〕12号）

[19] 《关于加强全社会安全生产宣传教育工作的意见》（安监总宣教〔2016〕42号）

[20] 《安全评价检测检验机构管理办法》（应急管理部令第1号，2019）

[21] GB/T 33000-2016 投保单位安全生产标准化基本规范

[22] GB/T 29639-2020 生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则

[23] AQ 8001-2007 安全评价通则

[24] AQ 8002-2007 安全预评价导则

[25] AQ 4113-2008 烟花爆竹投保单位安全评价规范

[26] AQ 8011-2023 安全生产培训机构基本条件

[27] AQ/T 9007-2019 生产安全事故应急演练基本规范

[28] WJ/T 9048-2010 民用爆炸物品行业安全评价导则

[29] DB3204/T 1011-2020 安全生产责任保险履约评估规范

[30] DB5101/T 19-2018 成都市安全生产标准化技术服务规范

[31] DB11/T 1478-2017 生产经营单位安全生产风险评估规范

[32] DB51/T 2768-2021 生产安全事故隐患排查治理体系通则