附件1：

特困人员住院期间护理保险项目考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 计分细则 | 计分 | 备注 |
| 合同履行情况（50分） | 1、理赔到位率，每发现1例应赔未赔或未按标准赔付的扣1分；2、未在保险公司承诺时间内赔付或者调查的，每发现1例扣1分； |  |  |
| 服务质量（30分） | 1、每查实1例投诉属保险公司责任的，扣1分；2、抽查投保对象对保险工作的满意率，低于80%则扣5分；3、宣传政策不到位，每发现1例扣1分；4、保险工作人员为难被保险人理赔或索拿卡要的，每发现1例扣2分； |  |  |
| 其他（20） | 1、泄露或者滥用参保人员信息，每发现1例扣1分；2、违反保险监管机构禁止的其他行为，视情况扣分；3、未按合同及时向甲方反馈理赔情况的，每次扣3分；4、乙方向甲方反馈的数据弄虚作假，每查实1例扣3分； |  |  |
| **合计** |  |  |  |

注：①年度考核原则上在每年的3月15日前完成，总分在80分以上（含80分）时续签合同，低于80分则不再续签合同。②半年度验收需在10月15前完成，总分在80分以上（含80分）的可直接付款，总分在80分以下的，甲方约谈乙方，要求整改，整改达标后再付款。