附件一： **年度考核内容**

1、提供了对帐查询，人员变动等变更服务，理赔服务，承保和续期交费服务，最高得6分。

2、有专人服务：针对本项目提供了专业团队服务，团队服务成员要求项目负责人1名，服务团队成员数名且须向甲方提供快捷、便利的理赔服务通道和24小时全国服务热线，甲方享有专属的服务通道，邮件和短信通知服务且为本项目配备固定的服务专员，服务专员负责本项目人身意外保险理赔业务、咨询服务等相关工作，服务专员因工作等原因发生变动，乙方需及时变更服务专员，并于变动之日起5个工作日内书面通知甲方。最高得6分。

3、报案理赔：可以通过服务热线，24小时接受理赔报案。并在接收到长沙市公安局提供的投保信息后1个工作日内完成出单工作，并寄送保单和发票，承诺在10个工作日完成理赔手续；为确保受益人的权益，受益人需要提供被保险人身份证复印件，银行卡或存折复印件。最高得20分。

4、保单查询：向客户提供了保单状况、缴费记录等信息以及公司各类活动、最新优惠的查询服务；最高得8分。

5、提供了相关咨询，如对于保险责任及理赔的宣传、健康知识的宣传、公司文化内容等：最高得8分。

6、每月组织不少于一场定期或不定期保险知识培训、交流会议，有关费用由中标人承担。具体内容、实施方案、举办时间和地点由采购人、中标人双方共同协商确定。最高得8分。

7、需每月在采购人指定地点安排不少于4次上门理赔服务，每次上门理赔服务不低于半个工作日。最高得8分。

8、结案时效：针对甲方开设了VIP绿色理赔通道，处理疑难、通融案件。乙方收到申请人的保险金给付申请书及有关证明和资料后，对确定属于保险责任的常规案件，在与申请人达成有关给付保险金数额的协议后，履行给付保险金责任。在被保险人所提供齐全、真实有效的材料、案件无异议的情况下，实现以下赔案处理时效承诺：非调查案件：1个工作日结案；调查案件：3个工作日结案。5000元以下非调查案件在1个工作日内理赔，5000元以上重大理赔调查案件不超过3工作日；意外医疗案件不超过1个工作日；意外死亡理赔案件，资料齐全后3个工作日内赔付。最高得20分。

9、保密要求：在处理纠纷时，遵守谨慎和保密原则，未经采购人的允许，不向任何媒体、社会等公众披落事故的原因、责任、赔偿金额、包括患者隐私等与赔偿相关的信息。最高得8分。

10、中标人每月须向采购人提供详细理赔报告(报告至少包含各非独立核算单位案件数量、理赔金额等具体数据，报告需区分两类人员、九类项目)。最高得8分。

11、每季度抽查10个理赔案例，发现少赔或不赔的案例，每个案例扣5分，并扣5000元。

12、长沙市公安局二级机构政工部门就理赔不及时、不到位或理赔专员态度差等情况提出书面投诉的，每次扣3分，并扣500元；根据协议要求发现少赔或不赔的案例提出书面投诉的，每次扣5分，并扣5000元。

注：年度考核在85分(含85分)以上为合格。