



中华人民共和国安全生产行业标准

AQ 9010—2019

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

2019-08-12 发布

2020-02-01 实施

中华人民共和国应急管理部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	2
5 服务项目和形式	2
6 服务流程	3
7 服务保障	3
8 服务评估和改进	4

前 言

本标准的全部技术内容为强制性条款。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国应急管理部提出。

本标准由全国安全生产标准化技术委员会(SAC/TC 288)归口。

本标准起草单位：中国企业联合会、中国人民财产保险股份有限公司、中科招商投资管理集团发展战略研究院、中国太平洋财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司、中国大唐集团有限公司、江泰保险经纪股份有限公司、应急管理部信息研究院。

本标准主要起草人：王建军、李德洁、王冰峰、李桂梅、徐冬仓、杨军、刘向上、朱戈、方晓栋、袁勇民、赵一归、刘毅、杨壮、樊劭、陈瀚舟。

安全生产责任保险事故预防技术服务规范

1 范围

本标准规定了保险机构开展安全生产责任保险事故预防技术服务基本原则、服务项目和形式、服务流程、服务保障、服务评估和改进的规范性要求。

本标准适用于保险机构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

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 36687 保险术语

3 术语和定义

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

保险机构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服务的商业保险。

3.2

事故预防技术服务 accidents prevention technical service

保险机构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

投保单位 applicant

与保险机构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。

3.4

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。

3.5

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

受保险机构委托,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。

4 基本原则

4.1 强制性

保险机构应在保险合同中明确事故预防技术服务项目及频次,并按照合同约定为投保单位提供服务,不应以任何理由拒绝履行保险合同约定的服务义务,不应另行收取费用。保险机构开展事故预防技术服务时,投保单位应主动配合。

4.2 规范性

保险机构应建立管理制度,规范服务流程,依法开展事故预防技术服务,不应泄露投保单位的职工信息和技术秘密、商业秘密,不应影响投保单位正常的生产经营活动。

4.3 适用性

保险机构为投保单位提供的事故预防技术服务方案应符合投保单位安全生产工作实际,确保适用可行,并根据投保单位的意见和需求,及时改进服务方案。

4.4 实效性

保险机构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。投保单位应根据保险机构反馈的书面意见,采取安全防范措施,共同确保事故预防技术服务效果。

5 服务项目和形式

5.1 服务项目

保险机构应根据投保单位需求,参照以下内容确定具体服务项目,协助投保单位开展事故预防工作:

- a) 安全生产宣传教育培训。制作发放安全生产宣传教育培训资料,举办安全生产宣传教育活动,组织开展安全生产专项教育培训。
- b) 安全风险辨识、评估和安全评价。开展安全风险辨识评估、安全评价和安全生产检测检验,提出风险防控措施建议,发布风险预警信息。
- c) 生产安全事故隐患排查。开展生产安全事故隐患排查,提出隐患治理措施与方案。
- d) 安全生产标准化建设。编制安全生产标准化建设方案,制修订安全管理制度,开展安全生产标准化自评。
- e) 生产安全事故应急预案编制和演练。编制生产安全事故应急预案,开展应急预案演练和效果评估。
- f) 安全生产科技推广应用。组织安全生产技术交流研讨,推介安全生产科技成果和先进技术装备。
- g) 其他有关事故预防工作。

保险机构每年至少为投保的煤矿、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、渔业生产等高危行业领域大中型投保单位提供 1 次 b) 或 c) 服务。

5.2 服务形式

保险机构应通过以下形式为投保单位提供事故预防技术服务:

- a) 依靠自身安全生产专业技术人员；
- b) 委托安全生产技术服务机构；
- c) 聘请外部安全生产专业技术人员；
- d) 委托保险经纪人。

6 服务流程

6.1 制定服务方案

保险机构应与投保单位沟通并协商一致,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,结合安全生产目标和工作需求,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、服务机构、服务人员、预期目标和服务保障事项。

6.2 开展服务

保险机构每次开展服务之前,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,服务人员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;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,投保单位应及时整改。

6.3 回访和确认

保险机构应在服务完成以后 10 个工作日内通过电话、网络、现场验证方式回访并记录投保单位的满意度和具体意见。保险机构应如实记录事故预防技术服务的时间、地点、服务机构、服务人员、服务项目、服务措施、服务过程和回访情况,并在服务完成以后 20 个工作日内整理完毕,由双方确认后归档。

6.4 投诉处理

保险机构应提供可靠、便捷的投诉渠道,并告知投保单位投诉处理程序和投诉纠纷调处方式。对投保单位提出的异议或投诉,保险机构应及时沟通处理,在 10 个工作日内将投诉事项的答复意见反馈给投保单位;需要进一步核实与处理的,应在 30 个工作日内予以答复。情况复杂的,经本单位保险消费投诉处理工作责任人批准,可以延长处理期限,但延长期限不得超过 30 日,并告知投诉人延长期限的理由。投诉事项答复意见应包括:投诉人的投诉请求、对基本事实的认定及依据、对投诉事项的处理措施。投保单位对保险机构的答复意见仍不满意的,可提交应急管理部门、银行保险监管机构或相关部门核查。

7 服务保障

7.1 机构人员

保险机构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。

保险机构应选择具备与所从事服务项目相符合专业能力或资质的安全生产专业技术人员和安全生产技术服务机构。

7.2 管理制度

保险机构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。

7.3 服务费用

保险机构应依据合同约定和相关规定,建立专门台账,据实列支事故预防技术服务费用,满足事故预防工作需要,并接受政府相关部门的监督。

7.4 档案管理

保险机构应为投保单位建立服务档案,记录和保留事故预防技术服务文档资料,确保服务过程可追溯。应归档的文档资料包括保险合同、服务方案、服务记录、委托服务合同、服务费用台账、投诉处理记录和年度评估报告。

保险机构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。

7.5 信息管理系统

保险机构应建立事故预防技术服务信息管理系统,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。

8 服务评估和改进

8.1 服务评估

保险机构应每年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,并形成书面报告,内容包括服务方案实施情况、服务效果、投保单位满意度、服务费用支出情况、服务机构和服务人员的专业能力、投诉处理情况、存在的问题和改进措施。

8.2 评估应用

保险机构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,以及选择安全生产专业技术人员 and 安全生产技术服务机构的重要依据。

保险机构应向属地应急管理部门、银行保险监管机构和相关部门上报年度评估报告,通过官方网站和公共媒体向社会公布年度评估结果,接受政府相关部门和社会监督。

8.3 持续改进

保险机构应针对年度评估、回访、投保单位投诉、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。

AQ 9010—2019

中华人民共和国安全生产
行 业 标 准
安全生产责任保险事故预防技术
服务规范

AQ 9010—2019

*

应急管理出版社 出版
(北京市朝阳区芍药居 35 号 100029)
网址: www.cciph.com.cn
北京建宏印刷有限公司 印刷
全国新华书店 经销

*

开本 880mm×1230mm 1/16 印张 0
字数 00 千字
2019 年 月第 1 版 2019 年 月第 1 次印刷
15 5020·979

社内编号 20192792 定价 00.00 元
版权所有 违者必究

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,本社负责调换