

附件 1

AQ

中华人民共和国安全生产行业标准

AQ ××××—××××

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

（征求意见稿）

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国应急管理部 发布

前 言

本标准为强制性标准。

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归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为第一次制定。

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的基本原则、服务内容与形式、服务流程、服务保障、服务评估与改进等事项。

本标准适用于保险机构为投保安全生产责任保险的生产经营单位提供事故预防技术服务。

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（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范

GB/T 36687 保险术语

国家安全监管总局 保监会 财政部关于印发《安全生产责任保险实施办法》的通知（安监总办〔2017〕140号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

安全生产责任保险 work safety liability insurance

保险机构对投保的生产经营单位发生的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，并且为投保的生产经营单位提供事故预防技术服务的商业保险。

3.2

投保单位 applicant

与保险机构订立安全生产责任保险合同，按照保险合同负有支付保险费义务，并享有依法接受赔偿和事故预防技术服务权利的生产经营单位。

3.3

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，根据相关法律法规、政策和标准规范，通过一定的技术措施，为投保单位安全生产工作提供有关服务的行为。

3.4

事故预防技术服务方案 scheme for accidents prevention technical service

保险机构为投保单位制定的事故预防技术服务计划和措施，包括服务内容和频次、服务时限、服务人员、费用预算、预期效果、服务保障、责任条款、投诉仲裁等事项。

3.5

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

依法设立，接受保险机构委托，依照相关法律法规和执业准则，为投保单位提供事故预防技术服务的各类机构，包括保险经纪公司、安全生产技术与管理咨询公司、安全生产评价与检验检测机构、注册安全工程师事务所，以及高等院校、科研院所、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具体的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。

4.2 规范性

保险机构应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 针对性

保险机构应为投保单位提供适用可行的事故预防技术服务方案，并根据投保单位的意见和需求，及时充实、更新服务内容。

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，确保服务效率和效果。

5 服务内容与形式

5.1 服务内容

保险机构应根据投保单位需求科学确定事故预防技术服务项目，协助投保单位开展安全生产工作，可包括但不限于以下内容：

- a) 安全生产宣传教育培训：制作发放宣传教育资料，举办宣传教育活动，组织开展教育培训等。
- b) 安全风险辨识、评估和安全评价：建立完善安全风险分级管控体系、开展风险辨识评估和安全评价、提出风险防控措施建议、建立安全风险数据库、发布风险预警信息等。

c) 安全生产标准化建设：编制安全生产标准化建设方案、制修订相关安全管理制度、建立实施安全生产标准化体系、开展安全生产标准化自评及申请外部评审等。

d) 生产安全事故隐患排查：建立完善隐患排查治理体系及信息管理系统、组织开展隐患排查、提出隐患治理措施与方案等。

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、建立应急救援指挥平台、配备应急救援装备和物资、组织应急救援预案演练及效果评估等。

f) 安全生产科技推广应用：组织相关安全生产技术交流研讨活动，介绍安全生产科技成果，引进国外先进安全技术装备等。

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规模以上投保单位提供一次安全风险辨识、评估和安全评价或生产安全事故隐患排查服务。

5.2 服务形式

保险机构应依靠自身安全生产专业技术服务力量，或聘请安全生产专业技术人员、委托安全生产技术服务机构，为投保单位提供事故预防技术服务。

5.3 服务责任

保险机构聘请安全生产专业技术人员和委托安全生产技术服务机构提供事故预防技术服务的，服务责任由保险机构承担。保险经纪公司或第三方机构统一组织开展事故预防技术服务、统一管理使用服务费用的，服务责任由保险经纪公司或第三方机构承担。

6 服务流程

6.1 制定服务方案

保险机构应与投保单位进行充分沟通并协商一致，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、历史事故情况等信息，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，明确服务内容和频次、服务时限、服务机构及人员、费用预算、预期效果、服务保障、责任条款、投诉仲裁等事项。

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，确认服务时间、内容及具体技术措施等事宜，非经投保单位允许，不应进入生产作业现场。开展服务时，有关人员应严格遵守安全管理制度和操作规程，采取相应的安全防护措施，保证自身及其他人员的安全。在服务过程中发现重大事故隐患的，应及时告知投保单位。

6.3 回访与确认

保险机构应在服务完成以后 5 个工作日内通过电话、网络、现场验证等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、服务机构及人员、内容、过程及回访记录等信息，并在服务完成以后 10 个工作日内整理完毕，由投保单位确认后归档。

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 5 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 10 个工作日内予以答复。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等。

7 服务保障

7.1 机构人员保障

保险机构应在地市级及以上分支机构设立常态化运行的管理机构，配置具有相关经验的专职管理人员，对安全生产责任保险事故预防技术服务进行全流程管理。管理人员应具备保险和安全生产专业知识，了解相关法律法规政策规定，熟悉安全生产责任保险及事故预防技术服务相关业务流程和管理制度，每年至少接受一次相关专业技能培训。

提供事故预防技术服务的机构和人员应具备与所从事服务项目相符合的专业能力与资质。保险机构聘请安全生产专业技术人员和委托安全生产技术服务机构提供事故预防技术服务的，应建立科学具体的选择标准和动态调整机制，择优确定专业技术人员和技术服务机构。

7.2 制度保障

保险机构应建立事故预防技术服务工作责任制及相关管理制度，明确并落实主要负责人及相关管理机构、人员的职责，完善质量控制、机构人员管理、档案管理、投诉处理、评价考核等管理制度。

7.3 费用保障

保险机构应依据合同约定和相关规定，从保费中列支事故预防技术服务费用，建立专门台账，对投保单位如实通报费用使用情况，并接受政府相关部门的监督。

7.4 档案管理

保险机构应为每一家投保单位建立服务档案，记录和保留事故预防技术服务相关文档资料，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、每次开展服务的相关材料、聘请安全生产专业技术人员和委托安全生产技术服务机构的合同及服务记录、服务费用台账、投诉及处理记录、年度评估报告等。

保险机构应确保服务档案真实完整，并至少保留 5 年，期间不应丢失、篡改、隐匿或销毁。

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相关业务数据、制度标准、服务档案进行采集、整理和存储，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对相关信息进行共享和查询。

8 服务评估与改进

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一次自评或第三方评估，并形成书面报告，具体内容包
括：服务方案实施情况及效果、投保单位满意度、服务费用支出情况、提供事故预防技术服务的机构和人员的专业能力、投保单位投诉及处理情况、存在的问题和改进措施等。

8.2 评估应用

保险机构应将年度评估结果纳入内部相关管理机构 and 人员考核的重要内容，以及选择专业技术人员和技术服务机构的重要依据。

保险机构应向应急管理部门和相关部门上报年度评估报告，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、投保单位回访和投诉、有关监管部门监督检查中发现的问题，制定并落实改进措施，完善相关管理制度和服务方案，持续提高事故预防技术服务质量。