

子洲县财政支出项目绩效评价报告

(2023 年度)

评价类型： ☐ 阶段评价 ☒ 结束评价

评价方式： ☒ 直接组织评价 ☐ 委托评价

项目名称： 政策农业保险补贴资金绩效评价

项目承担单位： 中国人保财产保险股份有限公司子洲支公司、中国平安财产保险股份有限公司子洲支公司、子洲县农业农村局、子洲县林业局、子洲县畜牧兽医局、子洲县金融办、子洲县气象局

填报日期：2024 年 1 月 12 日

子洲县财政局（制）

子洲县财政局关于对 2023 年政策农业保险 补贴资金的绩效评价报告

为提高财政管理科学化、精细化水平，根据《子洲县财政局等六部门关于印发 2023 年子洲县政策性农业保险工作实施方案的通知》（子财发【2023】235 号）、《榆林市财政局关于各县区开展 2023 年辖内承保机构考核工作的通知》（榆政财金函〔2024〕3 号）文件精神，绩效评价工作小组，秉着独立、客观、公正、科学的原则对 2023 年，中国平安财产保险股份有限公司子洲支公司、中国人保财产保险股份有限公司子洲支公司政策农业保险补贴资金的使用管理和效益情况进行绩效评价，并出具绩效评价报告。

一、基本情况

（一）平安财险子洲支公司政策农业保险补贴资金概况

2023 年中国平安财产保险股份有限公司子洲支公司（以下简称平安财险子洲支公司）政策农业保险保费总额 1008.11 万元，其中：农户自缴保费 228.69 万元、财政应补贴 779.42 万元（中央财政应补贴 334.17 万元、省级财政应补贴 307.94 万元、市县级财政应补贴 137.31 万元）具体承保情况如下：

1. 育肥猪共承保 95534 头，其中农户自缴保费 382136 元，中央财政补贴 1910680 元，省级财政应补贴 955340 元，市县级财政应补贴 573204 元，补贴合计 3439224 元，全年理赔金额 1967621 元。

2. 能繁母猪共承保 4110 头，其中农户自缴保费 24660 元，中央财政应补贴 123300 元，省级财政应补贴 61650 元，市县级财政应补贴 36990 元，补贴合计 221940 元，全年理赔金额 217500 元。

3. 奶牛共承保 191 头，其中农户自缴保费 7640 元，中央财政应补贴 38200 元，省级财政应补贴 19100 元，市县级财政应补贴 11460 元，补贴合计 68670 元，全年理赔金额 96000 元。

4. 玉米共承保 48236.5 亩，其中农户自缴保费 144709.5 元，中央财政补贴 288419 元，省级财政应补贴 180886.875 元，市县级财政应补贴 108532.125 元，补贴合计 578838 元，全年理赔金额 1805882 元。

5. 马铃薯共承保 13314 亩，其中农户自缴保费 39942 元，中央财政应补贴 79884 元，省级财政应补贴 49927.5 元，市县级财政应补贴 29956.5 元，补贴合计 159768 元，全年理赔金额 567706 元。

6. 苹果共承保 33254 亩，其中农户自缴保费 798096 元，中央财政应补贴 798096 元，省级财政应补贴 798096 元，市县级财政应补贴 266032 元，补贴合计 1862224 元，全年理赔金额 5165800 元。

7. 设施蔬菜大棚共承保 306 亩，其中农户自缴保费 36270 元，中央财政应补贴 36270 元，省级财政应补贴 36270 元，市县级财政应补贴 12240 元，补贴合计 85680 元，全年理赔金额 66875 元。

8. 核桃共承保 50000 亩，其中农户自缴保费 840000 元，省级财政应补贴 945000 元，市县级财政应补贴 315000 元，补贴合计 1260000 元，全年理赔金额 2310122 元。

9. 公益林共承保 130800 亩，其中农户自缴保费 13080 元，中央财政应补贴 65400 元，省级财政应补贴 32700 元，市县级财政应补贴 19620 元，补贴合计 117720 元，理赔金额 0 元。

（二）人保财险子洲支公司政策农业保险补贴资金概况

2023 年中国人保财产保险股份有限公司子洲支公司（以下简称人保财险子洲支公司）政策农业保险保费总额 768.55 万元，其中：农户自缴保费 134.46 万元；中央财政应补贴

321.7 万元、省级财政应补贴 210.47 万元、市县级财政应补贴 101.92 万元，补贴合计 634.09 万元。

1. 育肥猪共承保 102361 头，其中农户自缴保费 409444 元，中央财政补贴 2047220 元，省级财政应补贴 1023610 元，市县级财政应补贴 614166 元，补贴合计 3684996 元，全年理赔金额 3132500 元。

2. 能繁母猪共承保 2992 头，其中农户自缴保费 17952 元，中央财政应补贴 89760 元，省级财政应补贴 44880 元，市县级财政应补贴 26928 元，补贴合计 161568 元，全年理赔金额 684000 元。

3. 奶牛共承保 198 头，其中农户自缴保费 7920 元，中央财政应补贴 39600 元，省级财政应补贴 19800 元，市县级财政应补贴 11880 元，补贴合计 71280 元，全年理赔金额 120000 元。

4. 玉米共承保 75849 亩，其中农户自缴保费 227547 元，中央财政补贴 511980.75 元，省级财政应补贴 284433.75 元，市县级财政应补贴 113773.5 元，补贴合计 910188 元，全年理赔金额 1035774 元。

5. 马铃薯共承保 12742 亩，其中农户自缴保费 38226 元，中央财政应补贴 86008.5 元，省级财政应补贴 47782.5 元，

市县级财政应补贴 19113 元，补贴合计 152904 元，全年理赔金额 0 元。

6. 苹果共承保 16394.97 亩，其中农户自缴保费 393479 元，中央财政应补贴 393479.28 元，省级财政应补贴 393479.28 元，市县级财政应补贴 131160 元，补贴合计 918118.33 元，全年理赔金额 1491054 元。

7. 设施大棚共承保 82 亩，其中农户自缴保费 9840 元，中央财政应补贴 9840 元，省级财政应补贴 9840 元，市县级财政应补贴 3280 元，补贴合计 22960 元，全年未发生理赔。

8. 核桃共承保 13829.3 亩，其中农户自缴保费 232332.24 元，省级财政应补贴 261373.77 元，市县级财政应补贴 87124.59 元，补贴合计 348498.36 元，全年理赔金额 612791 元。

9. 公益林共承保 78300 亩，其中农户自缴保费 7830 元，中央财政应补贴 39150 元，省级财政应补贴 19575 元，市县级财政应补贴 11745 元，补贴合计 70470 元，全年未发生理赔。

（三）各主管部门资金到位情况

农业农村局应兑付保费补贴 469.07 万元，实际到位 445.4 万元，到位率 94.95%；林业局应兑付保费补贴 178.77 万元，实际到位 166.88 万元，到位率 93.35%；畜牧局应兑

付保费补贴 764.78 万元，实际到位 742.5 万元，到位率 97.09%。

二、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

为了解子洲县 2023 年政策农业保险补贴资金的使用情况及取得的效果，规范和加强财政资金管理行为，提高财政资金使用效益，保障农民利益，促进政策农业保险资金从整体上提升预算绩效管理工作水平。

（二）绩效评价实施情况

为完成此次评价工作，我们制定了相应的工作方案，整个过程分为前期准备、具体实施和工作总结三个阶段：

前期准备阶段：主要是方案设计、指标体系制定、组织等工作。在《子洲县财政局关于开展 2023 年子洲县政策农业保险补贴资金绩效评价工作方案》中，明确了评价目的、评价的原则、评价的依据、评价对象及范围、评价的主要内容、评价的方法、评价组织及安排时间等有关工作要求，成立了包括子洲县财政局和子洲县财政预算绩效评价中心人员组成的绩效评价工作组，确定了绩效评价指标体系，联系了被评价单位，确定了实施时间。

具体实施阶段：(1)收集整理资料，调查核实基础数据，根据评价指标自评打分，提交自评报告；(2)评价工作组按

照《子洲县财政局关于开展 2023 年子洲县政策农业保险补贴资金绩效评价工作方案》确定的指标体系，查看了有关 2023 年平安财险子洲支公司、人保财险子洲支公司政策农业保险的人员配备、培训宣传、承保理赔资料、保费补贴等情况；(3) 以到村组走访农户、电话回访投保农户等方式，发放《农业保险农户满意度问卷调查表》和腾讯问卷调查同时开展，了解农户对政策农业保险补贴资金的满意度；(4) 根据资料审核和调查走访情况对《2023 年政策农业保险补贴资金绩效评价指标体系表》进行打分；(5) 对照打分情况对政策农业保险承包机构的服务能力、服务质量、服务效果等方面进行分析，并提出存在的问题及改进建议，提交评价工作小组讨论。

工作总结阶段：对评价工作小组讨论的结果进行总结，形成最终绩效评价报告。

三、绩效评价结果和评价指标分析

(一) 绩效评价结果

根据农业保险工作绩效评价指标体系和绩效检查情况，该项目整体绩效分值 100 分，按照承保机构所得保费总资金比例计算，平安财险单独得分 97.24 分，占保费总额 56.74%，换算得分为 55.17 分，人保财险单独得分 95.34 分，占保费总额 43.26%，换算得分为 41.24 分，本次评价过程中无加分

情况，故评价人员得出本次绩效评价得分为 96.41 分，评价等次为“优”。

具体得分情况详见附件《2023 年政策农业保险补贴资金绩效评价指标体系表》。

（二）评价指标分析

1、宣传推动满分 16 分。平安财险得分 15.90 分，扣分项为政策知晓率方面，通过网络问卷调查平安财险的投保户政策知晓率为 98.9%；人保财险得分 15.75 分，扣分项为政策知晓率方面，通过网络问卷调查人保财险的投保户政策知晓率为 95.9%。

2、服务能力，满分 18 分。平安财险得分 16 分，扣分项为服务网络和专职人员配备方面，服务网络较为齐全，但均为较分散的以村委会为主的三农代理点，只在老君殿镇设有一处大型站点，扣 1 分；平安财险在农业保险方面共配备 10 名专职人员，总保费 1008.11 万元，符合每 100 万元配备一人的总体要求，但未大于 1 人，扣 1 分；共扣 2 分。人保财险得 16 分，扣分项为服务网络方面，人保财险在淮宁湾镇设立了三农保险服务站，但距离实际承保的乡镇范围较远，且淮宁湾镇不属于人保财险承保范围，其他村级网点未实现全覆盖。共扣 2 分。

3、承保管理，满分 20 分。平安财险得分 19.86 分，扣分原因是计划任务完成率为 97.6%，该项分值 6 分，根据分值计算为 5.86 分；人保财险得分 20 分，无扣分项。

4、理赔服务，满分 26 分。平安财险得分 26 分，未扣分；人保财险得分 24.5 分，扣分原因是平安财险简单赔付率 107%，单项排名第一得满分，人保财险简单赔付率 92.33%，根据单项排名人保排名第二，共扣 1.5 分。

5、服务对象满意度，满分 20 分。平安财险得 19.48 分，扣分原因为满意度为 97.8%，根据分值换算得分为 9.78 分，根据县级政策性农业保险小组成员单位，六部门综合打分平安财险的得分总和为 28 分，求加权平均值，最终得分为 4.7 分，共扣 0.52 分。人保财险得 19.09 分，扣分原因为满意度为 95.9%，根据分值换算得分为 9.59 分，根据县级政策性农业保险小组成员单位，六部门综合打分人保财险的得分总和为 27 分，求加权平均值，最终得分为 4.5 分，共扣 0.91 分。

四、优秀经验做法

评价小组通过在实际评价过程中发现，子洲县政策农业保险承保机构在完成计划任务后积极探索新模式，其中：平安财险为增加农户对政策农业保险的知晓率以及提高农户满意度，平安财险于 2023 年 8 月 18 日，组织该公司员工以

及市公司相关人员深入子洲县砖庙镇毛圪台村进行政策农业保险政策宣传，为在家所有农户免费赠送米、面、粮油等生活物资，极大的提高了子洲县政策农业保险的满意度。子洲县人保财险公司，根据子洲县以中药材种植为主要产业的基本情况，积极开发新险种，提出为子洲县黄芪产业保驾护航，推出中药材种植保险（黄芪）险种。

另外 2023 年 9 月 2 号子洲县发生了特大冰雹自然灾害，承保机构在第一时间积极响应，启动应急救援预案，成立应急小组，迅速赶赴受灾一线开展救灾及查勘理赔工作，极大的降低了受灾人民群众的经济损失。

五、存在问题

根据农业保险相关政策文件，查看了子洲县 2023 年关于农业保险的承保理赔资料、保费补贴、资金分配宣传培训等情况，调查走访到乡镇、行政村与村干部和农户进行调查了解，发现存在以下几个方面的问题：

（一）服务网点设立不规范。主要体现在人保公司设立的乡镇级三农服务保险分公司，位于子洲县淮宁湾镇，与其实际承保范围相距较远，不能有效的为该公司承保区域内的农户提供服务。

（二）承保任务分配不科学。各主管部门在年初分配保险公司的承保任务时，未根据实际情况进行分配，最终出现

因任务分配不合理的问题，导致出现无法及时完成承保任务和超额完成任务却得不到补助的情况。

六、相关建议

（一）完善服务管理。承保机构应建立健全机构设置和人员配备，合理配置基层服务网点，严格按照标准进行机构设立和人员配置，对于缺乏基层服务网点的尽快建立服务网点，加大人员配置力度，更好的服务三农工作。

（二）提高任务分划准确度。根据历年实际承保情况，调整任务分划，确保子洲县政策农业保险工作能按照计划顺利实施。

附件 1：《2023 年政策农业保险补贴资金平安财险绩效评价指标体系表》

附件 2：《2023 年政策农业保险补贴资金人保财险绩效评价指标体系表》

2023 年政策农业保险平安财险绩效评价指标体系表

一级指标	二级指标	指标释义	评价标准	分值	得分	扣分原因
宣传推动	宣传措施	根据承保机构对农业保险政策的宣传措施打分。	1、印制并发放政策宣传册（单、折页）等，得 2.5 分； 2、在所承保的镇（办）、村（社区）公开场所张贴政策宣传海报或悬挂条幅等，得 2.5 分； 3、在所承保镇（办）、村（社区）举办政策宣讲培训会，得 2.5 分； 4、其他有效宣传措施，得 2.5 分。	10	10	
	宣传效果（知晓度）	承保机构已履行书面、口头告知义务，投保农户知晓本人投保品种及主要内容，知晓农险惠农政策。	设计调查问卷（可参考附件 2）对农户随机电话或现场抽样调查，每家承保机构抽样户数不少于 5 户，农户知晓率=知晓人数/调查总人数*100%。农户知晓度得分=指标分值×农户知晓率。	6	5.9	知晓率 98.9%
服务能力	服务网络	根据承保机构在业务开展县域的服务网络情况打分，在开展业务的县级行政区域是否设立分支机构，乡镇、行政村是否设置服务站点，是否能够深入农村林区牧区基层提供保险服务。	1、分支机构或农业保险服务网点设置健全，能完全满足与农业保险业务规模相适应的服务要求，得 4-6 分； 2、分支机构或农业保险服务网点设置一般，能基本满足与农业保险业务规模相适应的服务要求，得 2-4 分； 3、分支机构或农业保险服务网点设置较少，仅能满足部分区域农业保险业务服务要求，得 0-2 分。	6	5	
	专职人员	根据承保机构在业务开展县域的政策性农险每百万保费配置的专项服务人员情况打分。	1、县级机构至少配备 2 名农业保险专职人员，得 3 分，1 名或无专职人员此项得 0 分； 2、保费收入规模每 100 万元配备人数>1 人，得 3 分；保费收入规模每 100 万元配备人数=1 人，得 2 分；保费收入规模每 100 万元配备人数<1 人，得 1 分；无专职人员此项得 0 分。	6	5	
	设备配备	根据承保机构在业务开展县域的设备配备情况综合打分。	1、至少配备 2 台农业保险自有专用车辆，得 2 分，1 台或无自有专用车辆此项得 0 分； 2、配备有测亩仪、GPS 等测量设备，得 2 分； 3、根据其他设备配置情况，酌情赋分，最高 2 分。	6	6	

承保管理	承保规范性	1、承保机构应严格执行规定费率及相关农险政策； 2、农户承保信息（品种、数量、联系方式、身份证号、银行卡号等）完整、真实，农户签名真实，有保险卡或保险单发放到户，有农户自缴费凭证； 3、实行集体投保的，保险单后应附有农户签字的分户清单，同时进行不少于3天的承保公示； 4、种植险业务填写标的数量、品种、地块或村组位置；养殖险业务填写标的数量、品种、地点位置、标识或有关信息；林业险业务填写标的数量、属性、地点位置等。	查阅保单、条款、投保单、分户清单等档案资料，严格执行政策、承保信息完整规范，得满分，每发现1例前述要素缺项或者不规范的扣1分，此项扣完为止。	10	10	
	计划任务完成率	对照主管部门下达承保机构年度计划任务，查看实际承保数据，计算计划任务完成率并打分。	计划任务完成率=实际承保保费金额/计划任务保费金额*100%，得分=指标分值×计划任务完成率，最高得6分。	6	5.86	计划任务完成率97.6%
	方案执行情况	是否按照市级及县级农业保险实施方案相关规定开展业务。	严格按照实施方案规定开展业务得4分，有违反事项酌情扣分。	4	4	
理赔服务	理赔规范性	1、理赔档案中的报案登记表、赔款计算书、理赔报告、查勘报告、相关技术鉴定材料、出险证明材料、保险标的损失清单、现场照片、赔款支付凭据、公示影像资料等单证资料完整、齐备； 2、核心业务系统具备对被保险人身份信息和出险标的标识唯一性的审核、校验功能；查勘影像能体现查勘人员、拍摄位置、拍摄日期、受损标的特征、规模或损失程度等关键要素。	查看相关赔案资料，案件据实赔付，并落实公示制度，每发现1例不符合规定或前述要素缺项或者不规范的扣1分，此项扣完为止。	10	10	

	简单赔付率	简单赔付率=（已决赔付金额+未决赔付金额）/保费收入	根据各承保公司简单赔付率排名打分，第一名得 8 分，以后按名次依次递减 1.5 分，直至 0 分。	8	8	简单赔付率 107%排名 第一
	理赔时效性	1、平均赔付天数=Σ已决案件天数/已决案件数； 2、已决赔案占比=已决赔付案件数/（已决赔付案件数+未决赔付案件数）*100%。	1、平均赔付天数在 30 天（含）以内得 4 分，30-60（含）天得 3 分，60-90（含）天得 2 分，90 天以上得 1 分； 2、已决赔案占比≥90%，得 4 分；每减少 5 个百分点扣 1 分，直至 0 分。	8	8	
服务对象满意度	投诉情况	服务质量情况，有无故意拒保、重大投诉事件。	抽查县级信访或行业监管部门投诉记录，1 人次反映服务质量差经查属实扣 1 分，有重大投诉（针对同一问题多人投诉）扣 2 分，扣完为止。	5	5	
	农户满意度	设计调查问卷（可参考附件 2）对农户随机电话或现场抽样调查，每家承保机构抽样户数不少于 5 户，农户满意率=满意人数/调查总人数*100%。	农户满意度得分=指标分值×农户满意率。	10	9.78	满意度 97.8%
	配合主管部门工作情况	1、按县级政策性农业保险工作小组要求及时上报相关报表、资金申请文件、年度总结等资料，且资料数据真实准确； 2、积极配合相关主管部门完成农险有关工作。	根据主管部门及县级政策性农业保险工作小组成员单位反馈意见打分： 1、资料报送情况最高得 2 分； 2、配合完成工作情况最高得 3 分。	5	4.7	六部门综合 打分
合计				100	97.24	

2023 年政策农业保险人保财险绩效评价指标体系表

一级指标	二级指标	指标释义	评价标准	分值	得分	扣分原因
宣传推动	宣传措施	根据承保机构对农业保险政策的宣传措施打分。	1、印制并发放政策宣传册（单、折页）等，得 2.5 分； 2、在所承保的镇（办）、村（社区）公开场所张贴政策宣传海报或悬挂条幅等，得 2.5 分； 3、在所承保镇（办）、村（社区）举办政策宣讲培训会，得 2.5 分； 4、其他有效宣传措施，得 2.5 分。	10	10	无其他有效宣传
	宣传效果（知晓度）	承保机构已履行书面、口头告知义务，投保农户知晓本人投保品种及主要内容，知晓农险惠农政策。	设计调查问卷（可参考附件 2）对农户随机电话或现场抽样调查，每家承保机构抽样户数不少于 5 户，农户知晓率=知晓人数/调查总人数*100%。农户知晓度得分=指标分值×农户知晓率。	6	5.75	
服务能力	服务网络	根据承保机构在业务开展县域的服务网络情况打分，在开展业务的县级行政区域是否设立分支机构，乡镇、行政村是否设置服务站点，是否能够深入农村林区牧区基层提供保险服务。	1、分支机构或农业保险服务网点设置健全，能完全满足与农业保险业务规模相适应的服务要求，得 4-6 分； 2、分支机构或农业保险服务网点设置一般，能基本满足与农业保险业务规模相适应的服务要求，得 2-4 分； 3、分支机构或农业保险服务网点设置较少，仅能满足部分区域农业保险业务服务要求，得 0-2 分。	6	4	乡镇级农险服务网点与实际承保范围不符
	专职人员	根据承保机构在业务开展县域的政策性农险每百万保费配置的专项服务人员情况打分。	1、县级机构至少配备 2 名农业保险专职人员，得 3 分，1 名或无专职人员此项得 0 分； 2、保费收入规模每 100 万元配备人数>1 人，得 3 分；保费收入规模每 100 万元配备人数=1 人，得 2 分；保费收入规模每 100 万元配备人数<1 人，得 1 分； 无专职人员此项得 0 分。	6	6	

	设备 配备	根据承保机构在业务开展县域的设备配备情况综合打分。	1、至少配备 2 台农业保险自有专用车辆，得 2 分，1 台或无自有专用车辆此项得 0 分； 2、配备有测亩仪、GPS 等测量设备，得 2 分； 3、根据其他设备配置情况，酌情赋分，最高 2 分。	6	6	
承保 管理	承保 规范性	1、承保机构应严格执行规定费率及相关农险政策； 2、农户承保信息（品种、数量、联系方式、身份证号、银行卡号等）完整、真实，农户签名真实，有保险卡或保险单发放到户，有农户自缴费凭证； 3、实行集体投保的，保险单后应附有农户签字的分户清单，同时进行不少于 3 天的承保公示； 4、种植险业务填写标的数量、品种、地块或村组位置；养殖险业务填写标的数量、品种、地点位置、标识或有关信息；林业险业务填写标的数量、属性、地点位置等。	查阅保单、条款、投保单、分户清单等档案资料，严格执行政策、承保信息完整规范，得满分，每发现 1 例前述要素缺项或者不规范的扣 1 分，此项扣完为止。	10	10	
	计划 任务 完成率	对照主管部门下达承保机构年度计划任务，查看实际承保数据，计算计划任务完成率并打分。	计划任务完成率=实际承保保费金额/计划任务保费金额*100%，得分=指标分值×计划任务完成率，最高得 6 分。	6	6	
	方案 执行 情况	是否按照市级及县级农业保险实施方案相关规定开展业务。	严格按照实施方案规定开展业务得 4 分，有违反事项酌情扣分。	4	4	
理赔 服务	理赔 规范性	1、理赔档案中的报案登记表、赔款计算书、理赔报告、查勘报告、相关技术鉴定材料、出险证明材料、保险标的损失清单、现场照片、赔款支付凭据、公示影像资料等单证资料完整、齐备； 2、核心业务系统具备对被保险人身份信息和出险标的标识唯一性的审核、校验功能；查勘影像能体现查勘人员、拍摄位置、拍摄日期、受损标的特征、规模或损失程度等关键要素。	查看相关赔案资料，案件据实赔付，并落实公示制度，每发现 1 例不符合规定或前述要素缺项或者不规范的扣 1 分，此项扣完为止。	10	10	

	简单赔付率	简单赔付率=(已决赔付金额+未决赔付金额)/保费收入	根据各承保公司简单赔付率排名打分,第一名得8分,以后按名次依次递减1.5分,直至0分。	8	6.5	简单赔付率 92.33% 排名第二
	理赔时效性	1、平均赔付天数=Σ已决案件天数/已决案件数; 2、已决赔案占比=已决赔付案件数/(已决赔付案件数+未决赔付案件数)*100%。	1、平均赔付天数在30天(含)以内得4分,30-60(含)天得3分,60-90(含)天得2分,90天以上得1分; 2、已决赔案占比≥90%,得4分;每减少5个百分点扣1分,直至0分。	8	8	
服务对象满意度	投诉情况	服务质量情况,有无故意拒保、重大投诉事件。	抽查县级信访或行业监管部门投诉记录,1人次反映服务质量差经查属实扣1分,有重大投诉(针对同一问题多人投诉)扣2分,扣完为止。	5	5	
	农户满意度	设计调查问卷(可参考附件2)对农户随机电话或现场抽样调查,每家承保机构抽样户数不少于5户,农户满意率=满意人数/调查总人数*100%。	农户满意度得分=指标分值×农户满意率。	10	9.59	
	配合主管部门工作情况	1、按县级政策性农业保险工作小组要求及时上报相关报表、资金申请文件、年度总结等资料,且资料数据真实准确; 2、积极配合相关主管部门完成农险有关工作。	根据主管部门及县级政策性农业保险工作小组成员单位反馈意见打分: 1、资料报送情况最高得2分; 2、配合完成工作情况最高得3分。	5	4.5	农险六部门综合打分
合计				100	95.34	