

# 唐山高新区 2018-2020 年 社会治安保险项目绩效评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景

为了贯彻落实中央、省和市委、市政府关于保险业参与平安建设的一系列决策部署，充分发挥保险业在深化平安唐山建设中的风险保障功能，保障和改善民生，夯实基层基础，创新社会治理方式，维护社会和谐稳定。高新区实施社会治安保险补贴政策，设立社会治安保险补贴专项资金。

#### 2. 主要内容及实施情况

本项目由高新区政法委对专项资金使用和项目实施情况进行全程跟踪监管，具体保险工作由中国人民财产保险股份有限公司河北省分公司负责实施。2018-2020 年预算安排为 244.95 万元，实际支出为 244.95 万元用于高新区三女河办事处、老庄子镇、庆北办事处、街道办事处的社会治安保险项目。

#### 3. 资金投入和使用情况

2018-2020 年社会治安保险补贴资金共计 244.95 万元，其中：2018 年补贴资金为 78.902 万元，2019 年补贴资金为 81.98 万元，2020 年补贴资金为 84.068 万元。共向中国人民财产保险股份有限公司河北省分公司拨付 244.95 万元。

#### **4. 项目政策依据**

唐山高新区社会治安保险项目须符合《关于保险业参与平安建设的意见》（保监发[2006]44号）、《关于推进治安保险促进保险业参与平安建设的通知》（冀综治办[2010]63号）、《保险业参与平安建设推进方案》（唐综治办[2014]36号）、关于印发《关于推行治安保险促进保险业参与平安建设的意见》的通知（唐政办字[2012]5号）等有关政策情况。

#### **（二）项目绩效目标**

通过保险补贴政策支持，有效防范和化解治安风险，保障广大群众生产生活的安全稳定，加强社会治安保险保费补贴资金管理，提高财政资金使用效益，健全和完善补贴政策，进一步完善社会管理和保障机制。

### **二、绩效评价工作开展情况**

#### **（一）绩效评价目的、对象和范围**

##### **1. 绩效评价目的**

开展唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险补贴资金项目的绩效评价,目的是了解和掌握高新区社会治安保险项目实施的具体情况,评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金使用成效,及时总结项目管理经验,完善项目管理办法,提高项目管理水平和资金的使用效益。同时,促使项目承担单位根据绩效评价中发现的问题,认真加以整改,及时调整和完善单位的工作计划和绩效目标并加强项目管理,提高管理水平,同时为项目后续资金投入、分配和管理提供决策依据。

##### **2. 绩效评价的对象和范围**

绩效评价的对象为唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险专项资金。

涉及高新区 2018-2020 年社会治安保险资金的相关项目。

绩效评价的范围为唐山高新区对中国人民财产保险股份有限公司河北省分公司 2018-2020 年的社会治安保险补贴资金。

## **（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法与评价标准**

### **1. 绩效评价原则**

本次绩效评价遵循科学规范、客观公正、绩效相关等原则，依据从投入、过程管理到项目产出、效益的绩效评价逻辑路径。

### **2. 评价指标体系**

本次绩效评价工作的指标体系包括决策、过程、产出和效益四个方面，由 4 个一级指标、11 个二级指标、20 个三级指标和 36 个四级指标构成。指标权重自上而下按指标层次分步确定权重，决策指标权重 15%，过程指标权重 25%，产出指标权重 32%，效益指标权重 28%。具体评价指标体系见附表 1：唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价指标体系。

### **3. 绩效评价方法**

绩效评价方法采用询问查证、专家评议、实地查看和问卷调查等定量和定性分析相结合的方法。以实地核查、询问、投入和产出分析、指标量化评分、公众问卷调查等定量评价方法为主进行绩效评价。

### **4. 绩效评价标准**

采用百分制，绩效评价结果分四个等级，分别为：90 分（含）以上为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。本次评价结果等级标准如表 1 所示：

表 1 评价结果等级标准

评价等级	评价标准	绩效定义
I级：优	90分-100分（含90分）	很理想，可持续性很强
II级：良	80分-90分（含80分）	较理想，较强可持续性
III级：中	60分-80分（含60分）	一般理想，中等可持续性
IV级：差	0分-60分	不理想，欠可持续性

### （三）绩效评价工作过程

#### 1. 绩效评价准备阶段

起止时间：2021年7月20日-2021年8月20日

工作内容：

##### （1）成立绩效评价工作组

根据绩效评价工作需要，成立绩效评价工作组，合理划分工作任务并确定人员分工。

##### （2）开展前期调研

评价人员首先对项目基本情况、立项背景、绩效目标设置、实施内容、业务管理等内容进行调研，并与唐山高新区政法委主管项目人员沟通和座谈，为后续工作奠定基础。

##### （3）明确项目绩效目标

评价人员根据项目立项、资金预算申报过程、绩效考评办法等相关资料以及经与唐山高新区政法委主管项目人员充分沟通，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的绩效目标。

##### （4）设置绩效评价指标体系、评价标准及指标权重

评价人员考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学编制绩效评价指标体系。根据专项资金相关法律法规、项目绩效目标及相关管理

办法，确定绩效评价标准。根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重，拟定《唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价指标体系》。

#### （5）确定现场和非现场评价范围

本次绩效评价采取现场评价和非现场评价相结合的方式。对所有项目资料进行书面评审，同时到各镇（办）、项目村进行现场评价，现场评价包括现场调研、基础资料审查、座谈及问卷调查等工作过程。

#### （6）设计项目调查问卷

评价人员根据项目特点选用问卷调查法进行公众调查，根据项目实施具体情况，设计问卷调查内容，针对社会治安保险项目的知晓率、满意度等问题对高新区居民进行问卷调查。

#### （7）确定资料清单

根据评价项目的基本情况、绩效评价指标体系，列明项目实施单位需提交的资料清单，明确项目实施单位需配合的事项等。

## 2. 绩效评价组织实施

起止时间：2021 年 8 月 21 日-2021 年 9 月 25 日

工作内容：

#### （1）下达绩效评价通知

评价人员明确评价任务、对象、时间和工作安排、评价内容、需项目实施单位提供的资料等，通知项目实施单位。

#### （2）资料收集与核查

评价人员对高新区政法委以及承保机构提供的相关资料进行收集梳

理，核实分析资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开数据资料进行交叉比对和分析，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。

### （3）现场评价

①听取情况介绍：听取唐山高新区政法委对评价对象的目标设定及完成程度、组织管理制度建立健全及落实情况、预算支出执行情况、财务管理状况、项目产出和效益等情况介绍。

②实地考察：对项目产出的数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解。

### （4）非现场评价

对唐山高新区政法委与承保机构提供的基础数据和相关资料进行核实和全面分析。通过对被调查对象发放调查问卷的方式，了解相关情况。调查问卷数量适中，基本能够反映服务对象的满意程度。

### （5）形成绩效评价结果

在对评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成项目绩效评价结果。评价小组重点对此次评价资金的项目的实施、资金使用、资金管理、使用效益等情况进行了认真、扎实的核查和评价，同时，对其自主申报材料进行了认真的复核和分析。对项目完成数量、质量、时效及效果等方面进行了综合考核，全面了解专项资金的使用、管理及效益情况，确保评价结果的真实性。

## 3. 综合分析及撰写绩效评价报告

起止时间：2021年9月26日-2021年10月31日

工作内容：

(1) 撰写绩效评价报告

按照规定要求和文本格式撰写绩效评价报告，全面阐述被评价项目的基本情况，明确项目绩效目标；在全面分析评价资料的基础上，对绩效目标实现程度，对项目决策、过程、产出、效益等做出具体分析和评价，对项目绩效与存在问题的分析，力求做到数据真实准确、内容完整、证据充分、分析透彻、结论准确，所提建议具有针对性。

(2) 复核及递交报告

根据项目绩效评价专家组提出的合理意见，对项目绩效评价报告进行修改完善，实施复核程序，在规定时间内将评价报告终稿提交唐山高新区财政局。

### **三、综合评价情况及评价结论**

#### **(一) 项目综合评价得分及评价等级**

根据《唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价指标体系》及评分规制，通过数据资料采集、访谈、发放调查问卷以及评价分析等评价程序，经评价工作组的综合评定，唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效得分为 82.55 分，绩效等级为“良”，附评分简表，见表 2（各指标得分具体情况详见附表 2：唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评分表）。

表 2 唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评分简表

项目	决策	过程	产出	效益	得分合计
标准分值	15	25	32	28	100
评价得分	12.3	21	26.25	23	82.55
得分率	82%	84%	82.03%	82.14%	82.55%

## （二）项目综合评价结论

总体上来讲，唐山高新区 2018-2020 年政法委和保险承保机构都能够认真贯彻落实保险业参与平安建设的政策，积极开展社会治安保险工作，在政策制定和执行等方面较为规范，取得了一定的实效。社会治安保险工作实现了保险业在深化平安唐山建设中的风险保障功能，保障和改善民生，创新社会治理方式，维护社会和谐稳定的预期目标。但是，社会治安保险主管部门在立项程序规范性、绩效目标合理性与明确性、资金使用与过程管理、组织实施等方面还存在一定的问题。保险承保机构在简单赔付率、综合损失赔付率、及时出险、及时赔付、优质产品与服务、居民参与度、自愿选择产品率、政策知晓率以及居民满意度方面还存在一定的欠缺。

从项目绩效结论来看，2018-2020 年社会治安保险补贴资金在项目决策、项目管理上扣分不少，说明社会治安保险主管部门虽能够执行相关政策，但在还需要规范项目立项程序，合理设定绩效目标，并对唐山高新区社会治安保险项目进行顶层设计与整体规划，制定具体的实施方案；在项目产出、项目效果上扣分较多，说明需要更加重视社会治安保险的绩效结果。

## 四、绩效评价指标分析

## （一）项目决策情况分析

该指标主要从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面考察项目决策的规范性、合理性和可行性。该指标设定分值 15 分，综合评价得分 12.3 分。

### 1. 项目立项

（1）项目决策依据充分性。项目决策依据充分，高新区保险补贴资金是依据保监会发布的保险业参与平安建设意见设立的，符合唐山市社会管理综合治理委员会办公室《关于推行治安保险促进保险业参与平安建设的意见》的通知（[2012]5 号）、《保险业参与平安建设推进方案》（唐综治办[2014]）等文件的要求，有助于保障和改善高新区民生，项目立项与政策法规相符，符合发展规划。该项指标未扣分。

（2）项目立项程序规范性。①立项论证规范。高新区政法委根据各镇办和街道办统计的家庭户数提出社会治安保险参保经费申请、经过一定的决策、审批等环节，为全区在籍在户家庭向社会治安险承保机构投保，项目申请、设立过程经过必要的集体决策，有会议纪要，但决策文件仅是从 2013 年延用至 2018 年-2020 年，这影响决策的及时性与相关性，且没有采购程序，故该项指标 1 分，扣分 0.5 分。②决策程序规范。项目资料中仅《唐山高新区综治委会议纪要（[2013]1 号）》中有领导签字，而未见其他程序的审批或公示资料，并且未结合高新区进行充分论证，故该项指标 1 分，扣分 0.5 分。总体来看，立项程序的规范性存在可完善的空间，该项指标共计扣分 1 分。

### 2. 绩效目标

(1) 绩效目标合理性。①与工作内容相符。项目未单独设定绩效目标，虽与社会治安风险的防范相关，但绩效目标与精神障碍监护责任险项目一并设立，基本未体现较为明确的保障内容。该指标为 1.5 分，扣分 0.7 分。②反映项目预期效果。从《社会治安保险预算项目绩效表》中可以看到，项目绩效目标在设定指标过程中缺少时效性指标，可持续影响指标三级指标设定存在偏差，使得预期产出效益和效果与正常的业绩水平仅基本相符，基本达到预期效果，该指标为 1.5 分，扣分 0.5 分。故该绩效目标合理性指标共计扣分 1 分。

(2) 绩效指标明确性。项目绩效目标细化分解至三级具体可衡量的绩效指标，但指标设定过于简单，且有重叠，细化量化不足。故该项指标共计扣分 0.5 分。

### **3. 资金投入**

(1) 预算编制科学性。预算编制科学，项目预算编制有依据，预算额度依据充分。按照唐山市各区交流会的经验分享，例如《推行治安保险造福一方百姓，建设和谐稳定幸福平安新丰南》、《选好试点大力推行，充分发挥治安保险在创新社会管理中的作用》、《加强领导强力推动，努力实现村居治安保险全覆盖》，在人民财产保险公司提供的 4 种承保方案中，择优选取了每年 20 元/户的承保方案，并由财政资金全额承担保费的形式投保。按 2018 年、2019 年和 2020 年每年各办事处和镇办的统计户数预算。项目预算编制有依据，项目预算确定的资金量与工作任务相匹配。该项指标未扣分。

(2) 资金分配合理性。资金分配合理，项目资金分配符合唐山高新

区综治委会议纪要的安排，与高新区在籍在户家庭数以及 20 元/户的承保方案相符，符合公共财政支持保障人民群众财产安全的方向，分配依据充分，分配额度与高新区实际相适应。该项指标未扣分。

## （二）项目过程情况分析

该指标主要从资金管理和组织实施两个方面考察项目过程组织实施管理的质量。该指标设定分值 25 分，综合评价得分 21 分。

### 1. 资金管理

（1）资金拨付。①资金到位情况。资金到位率为 100%，区级专项资金足额及时到位。2018 年补贴资金到位 78.902 万元，2019 年资金到位 81.98 万元，2020 年资金到位 84.068 万元，补贴资金全部到位。②资金拨付时效。资金拨付及时，高新区政法委按程序审核，将财政补贴资金及时、足额拨付保险公司。该项指标未扣分。

（2）资金执行情况。预算执行率为 100%，说明项目预算资金按照计划执行，且严格执行政府会计制度，核算规范准确。该项指标未扣分。

（3）资金使用管理。①财务、资产管理制度的健全性。政法委建立了资产管理制度、印鉴保管使用及工作流程、票据管理办法、财务报销制度、财务稽核等制度，但并没有建立专门的《高新区社会治安保险补贴资金管理暂行办法》等资金管理与监督制度，无法及时反映和监督治安保险资金状况，该指标为 2 分，扣分 0.5 分。②资金使用合规。高新区政法委严格执行预算法和资金管理办法要求，资金拨付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复或合同规定的用途；资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；不存在截留、

挤占、挪用、虚列支出等情况。但是，按照《唐山市保险业参与平安建设推进方案》中工作要求的第三条强化考核奖惩的规定，对年度治安保险覆盖率排名前六名的地区，人保财险公司按实收保费的不同比例，通过防灾费的形式，以奖代补，用于支持综合治理部门的治安管理工作。对于这部分资金的使用情况，未见到聘用治安员、购置治安防灾设备以及开展技防试点的实际材料和账目作为支撑。故该指标为 2 分，扣分 0.5 分。总体来看，资金使用管理情况一般，该资金使用管理指标共计扣分 1 分。

## **2. 组织实施**

(1) 项目规划。项目规划健全有效。保险公司已与高新区管理委员会签订了《唐山高新技术产业开发区管理委员会和中国人保财险唐山市分公司战略合作协议》，对社会治安保险制订了项目规划，规划合法、合规、完整。保险公司制订了健全的具体实施方案，社会治安保险项目规划执行有效。但是，项目主管部门缺乏对项目的顶层设计与规划统筹。故该项目规划指标共计扣分 1 分。

(2) 实施方案。保险公司项目实施方案完整，执行有效。保险公司已制定了《中国人保财险股份公司唐山分公司社会治安保险实施方案》，形成了规范化的高新区社会治安险工作流程图，标准化了理赔流程与手续。实施方案贯穿项目管理的全流程。保险公司设计并留存了承保、理赔等服务资料，实现了方案目标，实施方案执行有效。但是，项目主管部门未编制本项目实施方案，缺乏项目实施流程、过程管控及且标要求的可操作性指导文件支持。故该实施方案指标共计扣分 1 分。

(3) 过程管理。保险公司在治安保险实施过程中遵守相关法律法规和相关管理规定；项目调整及支出调整手续完备；财务、承保、理赔等业务资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。但是项目主管部门对保险公司的日常监管尚不到位，缺少协调联动机制。故该过程管理指标共计扣分 1 分。

### **(三) 项目产出情况分析**

该指标主要从产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面考察绩效目标完成的产出情况。该指标设定分值 32 分，综合评价得分 26.25 分。

#### **1. 产出数量**

从两个方面评价实际完成数量。①参保完成率。2018 年、2019 年和 2020 年社会治安保险参保完成率均为 100%。②保险覆盖率。2018 年、2019 年和 2020 年社会治安保险覆盖率也均为 100%。该产出数量指标未扣分。

#### **2. 产出质量**

从两个方面评价服务质量。①简单赔付率。保险公司 2018 年简单赔付率为 79.47%，2019 年简单赔付率为 69.74%，2020 年简单赔付率为 54.72%。而根据各财险公司 2018 年度财报统计，简单计算赔付率数据显示，85 家公司平均赔付率为 47.23%；2019 年财产保险赔付率为 55.8%；2020 年呈现上涨趋势，故 2020 年简单赔付率低于我国治安保险平均水平，效率为较高，故该项指标 5 分，扣分 1 分。②居民参与度。在接受调查的知晓社会治安保险的 694 户中，有 688 户居民自主参与该保险，居民

参与度为 99.14%，该项指标 5 分，扣分 1 分。总体来看，社会治安保险产出质量良好。该产出质量指标共计扣分 2 分。

### **3. 产出时效**

从两个方面评价保险服务提供的及时性。①及时出险。抽样保险公司的报案登记表未发现未及时出险的情况，但调研结果显示有 5 份保险公司在接到报险后未在 48 小时内给予了报险人回复，故该项指标 5 分，扣分 1.75 分。②及时理赔。抽样保险公司理赔系统中的理赔报告、计算书列表等材料，未发现未及时理赔的情况，但调研结果显示有 10 份保险公司在接到报案后，对索赔材料齐全、符合理赔条件的，未在 5 个工作日内定损支付赔款。故该项指标 5 分，扣分 2.5 分。总体来看，社会治安保险产出时效一般。该产出时效指标共计扣分 4.25 分。

### **4. 产出成本**

社会治安保险每户投保金额遵循唐山市保险业参与平安建设推进方案（唐综治办[2014]36 号）的规定，按 20 元/户收取治安保险投保费用。该项指标未扣分。

## **（四）项目效益情况分析**

该指标主要从实施效益和满意度两个方面考察项目效益情况和服务对象的满意程度。该指标设定分值 28 分，综合评价得分为 23 分。

### **1. 实施效益**

（1）经济效益。综合考虑受灾家庭户综合损失赔付率和受灾家庭户理赔金额满意度。鉴于家庭户经济全部损失具有可衡量性较差的特征。保险公司按照损失财产的票据、市场价值估值等实施赔偿，按 20 元/m<sup>2</sup>-30

元/m<sup>2</sup> 赔偿房屋受损经济损失。鉴于治安保险为政企合作性质保险，为保障民生，保险公司在赔偿时倾向于多赔。据保险公司测算，2018 年、2019 年和 2020 年综合损失赔付率均为 100%。但根据问卷调查的结果，在 140 户投保后发生险情且保险的家庭户中，有 124 家庭户对保险理赔金额满意，即受灾家庭户理赔额度满意度为 88.57%，这表明受灾家庭对理赔金额是否能够覆盖全部经济损失的意见为较满意。故该项指标扣分 0.5 分。

(2) 社会效益。①政策知晓率。根据问卷调查结果显示，在 740 户回收问卷的居民家庭户中，知晓高新区已为自身家庭户投保该社会治安保险的户数为 694 户，政策知晓率为 93.78%，处于 90%-100%之间，故该项指标 5 分，扣分 1 分。②服务平安社会建设。社会治安保险项目实施后得到了高新区居民的肯定，收到了感谢信、锦旗等，说明该项目增强防范、化解治安风险能力，对提高盗窃、财产保障，改善民生产生了积极影响。故该项不扣分。总体来说，社会治安保险产生了较为积极的社会效益。该社会效益指标共计扣分 1 分。

(3) 可持续影响。①优质产品与服务。政法委与保险公司负责人签有推动治安保险参与平安建设责任书，能够较好地不断满足人民群众对平安的需求。保险公司履行保险赔付责任，提供理赔服务，但理赔的满意度未达 100%，还有待提高。（出险及时率为 96.43%，理赔及时率为 92.86%，受灾家庭户理赔额度满意度为 88.57%）。且目前执行人保财险河北省分公司的固定方案，暂时未提供创新产品与其他增值服务。故优质产品与服务的效果为较好，故该项指标 3 分，扣分 1 分。②自愿选择产品率。根据问卷调查结果，在接受调查的知晓社会治安保险的 694 户

中，有 673 户居民自愿选择保险产品，自愿选择产品率为 96.97%。故该项指标 3 分，扣分 0.5 分。总体来说，社会治安保险将产生较为积极的可持续影响。该可持续影响指标共计扣分 1.5 分。

## **2. 满意度**

从高新区在籍在户居民对社会治安保险项目的实施效果的满意程度来评价。根据问卷调查结果，在抽样调查的 740 户总家庭户中，有 46 户不知晓此社会治安保险，694 户知晓政策的家庭户中有 30 户对社会治安保险政策及执行情况表示一般满意，4 户表示不满意。居民满意度为 89.19%。该指标扣分 2 分。

# **五、主要经验做法、存在的问题及原因分析**

## **（一）主要经验及做法**

### **1. 签订战略合作协议**

唐山高新技术产业开发区管理委员会为进一步落实河北省人民政府办公厅《关于推进保险业更好服务河北经济社会发展的实施意见》，发挥双方优势，更好地服务区域经济社会发展，2018 年 8 月，高新技术产业开发区委员会与中国人民财产保险股份有限公司唐山市分公司签署了战略合作协议，将综合社会治安保险作为其中一项合作内容。从目前的做法来看，更有利于保险公司积极为高新区提供风险管理、灾情评估、灾害救助等技术支持和咨询，服务于平安社会建设，对建立健全社会管理和保障新格局具有促进作用。

### **2. 社会治安保险经营管理逐步规范**

为规范社会治安保险承保理赔工作，提高服务水平，保险承保机构

制定了相应的治安保险实施方案、工作实施流程，包括高新区社会治安保险工作流程图，社会治安险实施流程及落实情况汇总，社会治安保险合同范本，治安保险理赔流程。同时，规范社会治安保险承保理赔手续，保险合同，建立承保理赔信息系统，对社会治安保险理赔台账、接报案登记表、计算定损、理赔报告、赔款等各个方面进行了规范。

## **（二）存在的问题及原因分析**

### **1.绩效目标合理性不足、绩效指标设置略显简单**

社会治安保险项目主管部门未单独设定绩效目标，绩效目标与精神障碍监护责任险项目一并设立。另保险公司参与平安建设，有利于降低政府行政成本，在提高被保险人得到补偿的效率，时效指标、社会效益、可持续影响方面应设置更多有效目标，而不应仅限于参保率达标等简单要求。

### **2.主管部门对项目过程监管尚不到位**

首先，社会治安保险项目主管部门对未编制项目实施方案，缺乏项目实施流程、过程管控及目标要求的可操作性指导文件支持，缺少整体规划和统筹。未从项目的组织机构、人员分工、过程管理、对保险公司的约束管理、理赔程序等制定完整的管理措施，项目实施尚处于保险公司主导，居民自行理赔状态中。其次，社会治安保险项目主管部门对保险公司的日常监管尚不到位，缺少协调联动机制。评价中发现，辖区居民对保险公司存在如下不满反应：一是在出险和赔付及时性方面，存在赔付手续完成后资金何时到账不通知等问题；二是在赔付金额上。根据调研结果，受灾家庭户对保险公司理赔的满意度仅为 88.57%。说明社会

治安保险项目主管部门对保险公司的日常监管和协调、督促不足。最后，资金使用规范性不足、监督检查欠缺。一方面，项目主管部门对以防灾费的形式，以奖代补资金使用存在不规范，评价过程中未见聘用治安员、购置治安防灾设备以及开展技防试点的实际资料、账目与实物。另一方面，资金监督检查欠缺，主管部门对资金使用情况进行定期或不定期抽查无资料可佐证。

### **3. 政策知晓率有待提高**

为了切实做好社会治安保险工作，中国人民财产保险股份有限公司唐山市分公司高新区支公司采用横幅宣传、墙体宣传、粘贴告示等方式，对社会治安保险的承保、政策内容等进行了宣传。由于高新区社会治安保险是由高新区财政全额拨款补贴保费，对高新区在籍在户 100%完成了治安险的投保，但从调研结果可以看到，政策知晓方面是被调查者普遍感觉失望的地方，特别是归属于街道办事处管理辖区的居民，将导致居民在遭受损失且符合报险条件的情况下，因不知晓本家庭户已被投保社会治安险而错过正当赔偿的权益。这将影响财政资金投保的风险保障功能的充分发挥，影响社会治安保险补贴政策的覆盖范围。

### **4. 社会治安保险产品创新力度不够**

从中国人民财产保险股份有限公司唐山市分公司高新区支公司的保单中可以看到，2018年-2020年连续三年提供的保险服务范围未发生任何改变，范围均为室内财产损失、房屋及其附属室内设备和室内装潢、第三者责任、室内财产、家用电器、现金、首饰，其执行人民财产保险股份有限公司河北省分公司的固定方案，并未提供创新产品与其他增值服

务，说明社会治安保险范围、居民自行投保范围固化，产品创新力度不够。此外，仅允许居民选择社会治安险投保份数（高于 1 份的自缴保费），但未允许居民自由选择被保标的。这说明高新区社会治安保险在投保过程中并未充分考虑居民对平安的个性化需求，有待增强社会治安保险产品的创新力度。

### **5. 社会治安保险的服务水平待完善**

人民财产保险公司唐山市分公司高新区支公司切实履行保险赔付责任，虽具备较为完善的服务人员和能力，但根据调研结果，高新区小部分居民仍表达了一些不太满意的看法。一方面，集中于保险机构在出险和赔付及时性方面；另一方面，集中于赔付金额过少，财产被盗索赔过程较复杂的问题。保险机构自认为鉴于家庭户经济全部损失具有可衡量性较差的特征。保险机构均按照损失财产的票据、市场价值估值等实施赔偿。且鉴于治安保险为政企合作性质保险，为保障民生，在赔偿时倾向于多赔。但根据调研结果，受灾家庭户对理赔额度的满意度仅为 88.57%。这都表明在社会治安保险实施过程中，保险机构的服务水平有进一步提高的空间，须加强双方的沟通与理解，减少期望差距。

### **6. 单纯的依靠政府投入**

就商业化的保险公司而言，肯定是参保面越广、参保家庭户的总量越多才越有利润和动力。而作为政企合作项目，旨在保障民生的项目，政府部门确实存在作为行政考核指标来强行推广保险的倾向，将社会治安保险的参保完成率和保险覆盖率目标均确定为 100%，这样单纯的依靠政府投入的方式完成投保目标，会使得社会治安保险在知晓度、产品创

新等方面存在上述诸多的问题。资金使用效率有提升空间。此外，项目实施三年，财政资金总额、保险产品内容都未发生明显变化，虽然简单赔付率水平与全国平均水平接近，但仍有必要对该保险产品以及资金支持方式进行必要的改进和完善。

## **六、有关建议**

### **（一）合理设立绩效目标**

社会治安保险项目主管部门应单独设定绩效目标，并按照项目建设内容及预期绩效效果选取细化量化的绩效指标值，并在提高被保险人得到补偿的效率，时效指标、社会效益、可持续影响方面设置更多有效的绩效指标，充分反映项目的预期绩效。

### **（二）项目主管部门不断加强过程监管**

首先，社会治安保险项目主管部门应加强对项目的顶层设计和规划统筹，明确项目时间表路线图，确保项目实施的时效性。制定详细的实施方案，从项目的组织机构、人员分工、过程管理、对保险公司的约束管理、居民的理赔程序等方面制定完整的管理措施，提高主管部门对项目及资金管理的主导，引导辖区居民理赔意识。其次，社会治安保险项目主管部门应强化对保险公司的日常监管，不断提高赔付及时率、创新服务方式，简化赔付手续，不断提升服务质量以及居民的满意度。同时，应与承保机构共同研究、完善工作方案，总结经验，建立协调联动机制，提升财政资金使用效率。尤其是在持续开展这一项目的基础上，改进产品内容，激励居民自主参与保险的积极性，更好地发挥保险公司在平安建设中的作用。最后，一方面，规范以奖代补资金的使用，将以防灾费

的形式返还的资金用于聘用治安员、购置治安防灾设备以及开展技防试点工作，并形成规范的账簿与资料，并妥善保管实物资产。另一方面，加强资金监督检查，从而规范使用财政资金，监督承保机构专款专用，提高财政资金使用效益。

### **（三）更新政策宣传方式，确保落实宣传效果**

为了使得社会治安保险财政补贴资金更为有效地发挥其风险保障功能，扩大政策知晓率，高新区政法委和保险公司基于原有传统的社会治安保险宣传方式之外，一方面，针对社区居民忽视小区公示栏信息的普遍现象，更新治安险政策宣传方式，多利用社区微信群、社区公众号等社交平台；另一方面，对于村镇居民老年人居多的现状，应多考虑现场答疑、解惑等各种有效的方式，向居民告知党和政府的保险政策和各险种的保险责任、投保理赔等要素，加大宣传力度，做深入细致的解释工作，确保落实宣传效果，把社会治安保险这件惠民的好事做实办好。

### **（四）调整保险内容，创新治安保险产品**

根据《唐山市保险业参与平安假设推进方案》（唐综治办[2014]36号）的工作要求提出的保监部门要加强对治安保险设计、服务和业务拓展工作的指导，人保财险公司要努力创新产品、创新服务，不断满足人民群众对平安的需求。保险承保机构应不断创新保险产品，提供多元化的治安保险产品或不断优化保险内容供居民户选择，努力变居民被动参保为主动自愿投保。

此外，随着经济发展，新型犯罪带来的社会问题日益突显。人民群众对社会平安的需求有所增长，对平安建设提出了更高水平的要求。社

社会治安保险作为高新区加强和创新社会治理的有益实践及平安建设，创建为民、创建惠民的有力举措，高新区政法委应与时俱进，可与保险机构协商调整保险具体内容，将诈骗案件等社会治理的重点、难点纳入保险范围，以确保人民群众切实共享平安福利，进一步提高群众满意度。

### **（五）优化社会治安保险的服务水平，缩小期望差距**

保险机构应进一步优化服务水平，可从以下两个方面入手：一是，今年雨水过多导致保险机构工作量远高于同期，致使在出险和赔付及时性方面令高新区居民不满意。这同时也说明保险机构对这样集中受损报险理赔的情况应对不足。因此，保险公司应建立应急处理机制，在和居民沟通取得理解的同时调配足够的人力处理此应急事件。二是，加强政策宣传。一方面，在承保之时将相应的理赔程序和理赔金额列示清楚，并给予充分解释，例如，财产被盗须公安局备案的必要性以及现金不在承保范围的原因，从而提供优质的社会治安保险服务。另一方面，力争保险知晓率、简单赔付率不断提升，做到应赔尽赔。利用财政资金的引导和撬动作用，通过多方参与，构建起以保险保障为依托的社会治安新格局。

### **（六）由单纯的依靠政府投入向市场主导转移**

将社会治安保险由单纯的依靠政府投入向市场主导转移，适当引导居民自付部分保费，拓展保险覆盖范围，从而激发保险机构创新保险产品热情，加大宣传力度，更新宣传方式的动力，将居民由被动投保变到主动参保，从而调动和激发广大群众参与群防群治的积极性。同时，建议保险公司探索社会治安保险“无赔款或低赔款保费优待”试点。当

简单赔付率过低时，或针对本年度无赔款或低赔款的治安险参保社区，保险责任期满后，保险承保机构可实施次年续保家庭户保费部分优待政策。使得保险机构让利于民，让财政资金能够发挥更大的效益。

## **七、绩效评价结果应用**

根据绩效评价结果，下一步可采取以下几方面措施，强化对绩效评价结果的应用。

第一，高新区政法委应当高度重视绩效评价结果的应用工作，充分发挥绩效评价以评促管的效能，积极探索和建立一套与预算管理相结合、多渠道应用评价结果的有效机制，做好社会治安保险保费补贴资金测算工作，提高财政资金使用效益。

第二，高新区政法委要结合评价结果，对项目的绩效情况、完成程度和存在的问题与建议加以综合分析，建立评价结果在部门预算安排中的激励与约束机制，逐步发挥绩效评价工作的应有作用。

## **八、其他需要说明的问题**

本评价报告使用者应注意以下其他事项对评价结论的影响：

本报告基础资料由中国人民财产保险股份有限公司唐山分公司高新区支公司提供，其真实性和完整性由提供单位负责；评价工作组的责任是保证本评价工作全过程的严肃与公平，得出客观公正的评价结论。未经评价组织管理机构同意，任何单位和个人不得将评价结果对外公布。

本次评价工作是在评价领导小组和项目实施单位的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。评价报告及结论可能受评价人员对项目的了解程度、专业知识和评价能力的限制。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

## **九、附件**

### **（一）附表**

附表 1：唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价指标体系

附表 2：唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评分表

附表 3：唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价基础数据表

### **（二）其他资料**

1. 唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价调查问卷及问卷统计情况报告

2. 唐山高新区 2018-2020 年社会治安保险项目绩效评价指标支撑材料