

中国保险行业协会标准

T/IAC 3—2016

法医鉴定机构保险服务满意度评价指标

Satisfaction index of insurance services of forensic identification institutions

2016-12-30 发布

2016-12-30 实施



中国保险行业协会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 缩略语	1
4 满意度评价指标	1
5 满意度评价方式	2
附录 A (资料性附录) 法医鉴定机构保险服务满意度评价表	5



前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国保险行业协会提出并归口。

本标准起草单位：中国保险行业协会、中国人民财产保险股份有限公司、中国平安财产保险股份有限公司北京分公司。

本标准主要起草人：张焱、吴明金、黄荫善、耿立涛。



法医鉴定机构保险服务满意度评价指标

1 范围

本标准规定了法医鉴定机构保险服务满意度的评价指标和评价方式。

本标准适用于中国保险行业协会会员公司及其他认同此规范的第三方机构对法医鉴定机构保险服务满意度的评价。

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。

司法鉴定程序通则

司法鉴定机构资质认定评审准则

3 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

CMA:中国计量认证(China Metrology Accreditation)

CNAS:中国合格评定国家认可委员会(China National Accreditation Service for Conformity Assessment)

4 满意度评价指标

4.1 业务量

涉保法医鉴定案件数量

会员公司及其他认同此规范的第三方机构每年所接收的法医鉴定机构的鉴定意见的案件数量。案件量按合计案件例数计算。

4.2 质量

4.2.1 虚假鉴定案件量

鉴定机构或鉴定人弄虚作假,被会员公司及其他认同此规范的第三方机构发现或被司法行政部门等通报的案件数量。

示例:

虚假案件:被鉴定者虚假,事实或证据虚假。

4.2.2 未被审判机关采纳的案件量

经诉讼而未被法院采纳鉴定意见的案件数量。

4.2.3 鉴定意见与病情病史明显不符案件量

摘抄病历遗漏重要关键信息、法医鉴定意见与病情病史明显不相符、根据法医鉴定意见内容无法推导出相应等级伤残的案件数量。

4.2.4 标准适用不准确案件量

标准适用不准确包括以下任一情况：

- a) 未按保险合同约定或委托鉴定要求使用鉴定技术标准；
- b) 如无约定，未参照《司法鉴定程序通则》的相关规定和当事人鉴定的用途选择鉴定技术标准；
- c) 选择鉴定技术标准具体条目有误。

4.2.5 鉴定过程不规范案件量

鉴定过程不规范包括以下任一情况：

- a) 鉴定报告语言、格式不规范；指未采用国家标准简体汉字书写或缺少以下 7 项内容任何一项：
 - 1) 委托人姓名或者名称；
 - 2) 委托鉴定内容；
 - 3) 委托鉴定的材料；
 - 4) 鉴定的依据及使用的技术手段；
 - 5) 对鉴定过程的说明；
 - 6) 鉴定结论；
 - 7) 对鉴定人鉴定资格的说明；
 - 8) 鉴定人员及鉴定机构签名盖章。
- b) 包括专科检查在内的鉴定结论依据的材料不齐全或不充分。
- c) 分析说明部分系统性、逻辑性差，或鉴定意见表述不准确。
- d) 鉴定时机不适当。

4.3 服务

4.3.1 信息沟通顺畅程度

主要包括以下内容：

- a) 鉴定机构申明双方权利义务，解释鉴定程序，解答与本次鉴定相关的各类问题；
- b) 告知出具鉴定的时间；
- c) 初步鉴定后向伤者及必要单位反馈情况，如需后续工作，应列明需补充的材料及配合事项；
- d) 文书出具后，对于鉴定意见的询问，应给予解释和说明。

4.3.2 所获认证认可证书

根据《国家司法鉴定人和司法鉴定机构名册》以及各地市鉴定机构主管部门登记结果，对鉴定机构质量认证认可进行统计，是否获得国家级质量监督检测中心或省级质量监督检测中心颁发的计量认证证书(简称 CMA 证书)，是否获得中国合格评定国家认可委员会颁发的实验室认可证书(简称 CNAS 证书)。

5 满意度评价方式

5.1 总体要求

根据保险公司报送的法医鉴定机构保险服务满意度评价数据进行满意度评价。法医鉴定机构保险

服务满意度评价表参见附录 A。

法医鉴定机构按照不同业务量划分为大型、中型和小型三种类型,对同一类型的法医鉴定机构进行满意度评价。法医鉴定机构类型如表 1 所示。

表 1 涉保法医鉴定机构类型

序号	规模类型	业务量
1	大型	每年 2 000 件以上
2	中型	每年 500 件~2 000 件
3	小型	每年 500 件以下

5.2 评分方式

法医鉴定机构保险服务满意度评价最高分值为 120 分,根据各项指标的评分,得出该鉴定机构总分数。

根据评价过程中的客观数据和主观感受,指标评分主要采用以下两种机制:

a) 定量评价

对于能够量化的指标,采用扣分机制,如表 2 所示。

表 2 定量评价方式

序号	指标名称	扣分方式
1	虚假鉴定案件量	每发现一例扣 40 分
2	未被审判机关采纳的案件量	每发现一例扣 20 分
3	鉴定意见与病情病史明显不符案件量	每发现一例扣 20 分
4	标准适用不准确案件量	每发现一例扣 10 分
5	鉴定过程不规范案件量	每发现一例扣 10 分

b) 定性评价

对于非量化的指标,采用打分机制,如表 3 所示。

表 3 定性评价方式

序号	指标名称	打分方式	
1	信息沟通顺畅程度	优	10 分
		良	5 分
		中	0 分
		差	-5 分
2	鉴定机构获 CMA 证书、CNAS 证书	任一证书	10 分
		未获任一证书	0 分

5.3 评价结果

首先根据各会员公司统计资料按表 1 将每个法医鉴定机构分为大型、中型、小型 3 个类型,根据

表 2 和表 3 中规定的评分方式计算每个法医鉴定机构的得分。

按照大型、中型、小型 3 个类型分别对法医鉴定机构的分数进行排序,结果为全行业共享,为会员公司及其他认同此规范的第三方机构选择法医鉴定机构提供决策参考。

附录 A

(资料性附录)

法医鉴定机构保险服务满意度评价表

*** 年度法医鉴定机构保险服务满意度评价表

会员公司名称	法医鉴定机构名称	所在省/自治区/直辖市/计划单列市	机构地址 (请补全)	业务量			质量						服务					
				涉保法医鉴定案件量/例	虚假鉴定案件量/例	未被审判机关采纳的案件的量/例	鉴定意见与病情病史明显不符案件量/例	标准适用不准确案件量/例	鉴定过程不规范案件量/例	超约定时效未结报告案件量/例	信息沟通顺畅程度	鉴定费用合理程度	获得 CMA 证书或(和) CNAS 证书					

中国保险行业协会
标 准
法医鉴定机构保险服务满意度评价指标
T/IAAC 3—2016

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 12 千字
2017 年 12 月第一版 2017 年 12 月第一次印刷

*

书号: 155066·2-32645 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



T/IAAC 3-2016