



## 七. 项目实施方案

### 7.1 项目需求分析

#### 一、项目开展的必要性和需求

##### 1. 国家政策

2022 年 2 月，中央一号文件《中共中央国务院关于做好 2022 年全面推进乡村振兴重点工作的意见》发布，要求全面完成高标准农田建设阶段性任务，多渠道增加投入，2022 年将建设高标准农田 1 亿亩。同时，一号文件首次明确提出“永久基本农田重点用于粮食生产，高标准农田原则上全部用于粮食生产”，确保严守 18 亿亩耕地红线，真正保障国家粮食安全。

大力推进高标准农田建设，是稳步提高农业综合生产能力、保障国家粮食长久安全的物质基础。高标准农田建设项目规划实施 10 年来，我国已建成高标准农田 9 亿亩，全国农业生产条件得到极大改善，田间灌排系统趋于完善，农田防护与生态环境保持体系不断巩固，农业生产成本大大降低，粮食产量连续 7 年保持在 1.3 万亿斤以上。

党中央、国务院高度重视高标准农田建设。习近平总书记多次作出重要指示，强调要突出抓好耕地保护和地力提升，加快推进高标准农田建设，切实提高建设标准和质量，真正实现旱涝保收、高产稳产。为此，中央及地方政府相关部门认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，加强政策支持，强化工作指导，推动各地大力推进高标准农田建设。今年 6 月 5 日，习总书记在内蒙古考察专门还参观了当地高标准农田建设，并发表重要讲话。

##### 2. 省内支持

河南省农业农村厅 2023 年 3 月下发了《关于印发〈2023 年全省高标准农田建设工作方案〉的通知》，提出以建设新时期国家重要的粮食生产核心区为引领，大力推进高标准农田建设，积极开展高标准农田示范创建，创新项目推进模式，破解投建瓶颈，完善运管机制，探索形成多元投入多方受益的长效机制，稳步提升高标准农田综合生产能力，为加快建设农业强省提供坚实支撑。

主要目标：到 2023 年底，新建高标准农田 255 万亩、改造提升 280 万亩，同步发

展高效节水灌溉面积 150 万亩；高质量高效率完成中原农谷和周口国家农业高新技术产业示范区 200 万亩高标准农田示范区建设，再开工建设 400 万亩高标准农田示范区。

主要任务：探索“投融建运管”一体化推进机制。坚持问题导向，系统总结基层建设经验，研究制定《河南省高标准农田示范区“投融建运管”一体化推进操作导则（试行）》，编制实操规范和配套制度。在全省高标准农田示范区建设中推行“投融建运管”五位一体的推进机制，分层次开展业务培训，探索形成运营前置的推进模式、可持续的投融资模式、联农带农的利益联结机制、常态化运营管护机制和全方位监管机制。

## 二、工作现状及存在问题与不足

### 1. 工作现状

#### 1.1 人员与组织架构

多数地区设立了专门或兼职的机井设施巡查团队，成员通常为当地雇佣的劳动力。这些人员在日常工作中负责对机井设施进行巡查、简单故障排除以及定期维护保养任务的执行。在组织架构上，一般由当地农业农村部门进行统筹管理与任务分配，形成了较为明确的责任分工体系，确保每眼机井都有对应的责任人进行跟踪维护。

#### 1.2 维保工作流程与内容

定期巡查：按照既定的时间周期，通常为每月或每季度，机井巡查人员对机井设施进行全面巡查。检查内容涵盖机井井口的完整性，如井盖是否损坏、丢失；井台是否有塌陷、裂缝等情况。同时，对井内的水泵、电机、管道连接等关键部件进行外观检查，查看有无明显的锈蚀、漏水、漏电迹象以及设备运行声音是否正常等。

日常维护保养：根据机井设施的运行时长与实际工况，定期进行维护保养工作。这包括对水泵的润滑、密封件的检查与更换；电机的除尘、散热检查以及电气线路的紧固与绝缘检测；对输水管道进行压力测试、冲洗清淤，防止管道堵塞影响灌溉效率等操作。在灌溉季节来临前，还会对机井设施进行全面的调试与试运行，确保其在用水高峰期能够正常稳定运行。

故障维修响应：当接到机井设施故障报告后，机井巡查团队会尽快通知保险公司与维修人员前往现场进行查勘与维修。对于一些常见的小故障，如水泵叶轮堵塞、电机启动电容损坏等，维修人员能够在较短时间内予以修复并恢复机井运行。对于较为复杂的故障，如井管破裂、电机烧毁等，则需要调配专业设备与更多技术力量进行抢修，维修时间相对较长，但也会尽量控制在不影响农田灌溉的合理范围内。

### 1.3 资金投入与物资保障

在资金方面，部分来源于政府对高标准良田建设后续维护的专项财政拨款，这些资金主要用于支付维保人员的工资、购买维修所需的零部件与工具以及一些小型维修设备的购置与更新。此外，一些地区还鼓励受益农户或农业合作社自筹部分资金用于机井设施的维护，以补充财政资金的不足。在物资保障上，各地根据机井数量与分布情况，在一定区域内设置了维修物资储备库，储备了诸如水泵、电机、各类管件、阀门以及常用的维修工具等物资，基本能够满足日常维修与紧急抢修的物资需求。

### 2. 存在的问题与不足

#### 2.1 人员专业素质与能力参差不齐

尽管有部分专业技术人员参与机井设施维保工作，但整体队伍素质仍存在较大差异。一些基层维保人员缺乏系统的水利工程或机电设备维修知识培训，仅凭借经验进行操作，对于一些新型、智能化的机井设备故障难以准确判断与有效修复。在面对复杂技术问题

时，往往需要耗费大量时间寻求外部专业支持，这不仅延误了维修时间，也影响了农田灌溉的及时性与有效性。

#### 2.2 维护资金短缺且来源不稳定

虽然有财政拨款与部分自筹资金，但总体而言，机井设施维保资金仍相对短缺。随着机井使用年限的增加，设备老化、故障率上升，所需的维修与更新成本也在不断提高，现有资金难以满足日益增长的维保需求。而且，部分自筹资金由于农户经济状况差异或农业合作社经营效益波动等原因，难以持续稳定地投入到机井设施维保工作中，这给长期有效的维护工作带来了较大的资金压力与不确定性。

#### 2.3 设备老化与更新滞后

部分早期建设的高标准良田机井设施已运行多年，设备老化严重。例如，一些水泵、电机的性能指标下降，能耗增加，输水管道出现腐蚀、磨损，导致漏水现象频发。然而，由于资金限制以及相关更新计划的不完善，这些老化设备未能及时得到更新换代。老旧设备的持续运行不仅降低了灌溉效率，增加了能源消耗与运维成本，还存在较大的安全隐患，如电气故障引发的触电风险、井管破裂导致的地面塌陷等问题。

#### 2.4 缺乏有效的信息化管理手段

目前机井设施维保工作在信息管理方面较为滞后，主要依赖人工记录与传统的纸质档案管理方式。这种管理模式存在诸多弊端，如信息记录不及时、不准确、查询困难等。

在机井设施数量众多、分布广泛的情况下，难以实现对每眼机井运行状态的实时监控与精准管理。无法及时掌握设备故障信息与维修进度，导致维修资源调配不合理，降低了维保工作的整体效率与质量。

### 2.5 维护标准与规范执行不严格

虽然有相关的机井设施维护标准与规范，但在实际工作中，部分地区存在执行不到位的情况。例如，在定期巡查工作中，巡查内容不全面、记录不详细；维护保养工作的操作流程不规范，一些关键环节如设备调试、安全检测等未能严格按照标准执行。这使得一些潜在的设备隐患未能及时发现与排除，随着时间的推移，这些隐患逐渐积累，最终可能引发严重的设备故障，影响农田灌溉系统的正常运行，给农业生产带来不利影响。

综上所述，高标准良田机井设施维保工作在取得一定成效的同时，仍面临着诸多问题与挑战。需要在人员培训、资金保障、设备更新、信息化建设以及标准执行等方面采取有效措施加以改进与完善，以确保机井设施长期稳定运行，为高标准良田的农业灌溉提供可靠的基础设施保障。

## 三、本项目工作任务存在的难点及特点

### 1. 标的的差异化

不同地区的地质构造多样，如部分区域存在深厚的岩石层，而有些地区则以松软的沙土层为主。在岩石层地区，机井钻井难度极大，需要高性能的钻井设备和专业技术人员，且钻井成本大幅增加。各地地下水位深度参差不齐，一些靠近河流或湖泊等水源丰富区域的农田，地下水位较浅，机井的深度需求相对较小。然而，在干旱内陆地区或地势较高的山地丘陵农田，地下水位可能深埋数十米甚至上百米。这就要求在机井设计时，精准确定井深，确保能够有效取水。对于深水位地区的机井，不仅钻井深度增加带来高昂成本，而且对水泵的扬程要求更高，需要配备大功率、高能耗的抽水设备，这在一定程度上增加了后期运行成本和管理难度，同时也对电力供应等配套设施提出了更高要求。

### 2. 风险的把控

#### 2.1 自然风险

许多自然风险具有突发性和不可预测性，如地震、暴雨洪涝等。目前的气象监测和地质灾害监测技术虽然在不断发展，但仍难以做到对所有可能影响机井设施的自然风险进行精确的实时监控和准确预警。例如，一些局部地区的暴雨可能在短时间内形成，而现有的气象监测网络可能无法及时捕捉到这些小范围的气象变化并发出预警信息，导致

机井设施维保人员来不及采取有效的防护措施。

针对这一难点，需要加强多部门之间的合作与信息共享，整合气象、地质、水利等部门的监测资源，建立更加完善、密集的自然风险监测网络，提高监测数据的准确性和时效性。同时，利用现代信息技术，如大数据分析、人工智能等，对监测数据进行实时分析和预测，提前发现潜在的自然风险迹象，为机井设施的防护和维保工作争取更多时间。

高标准良田机井设施分布广泛，且多位于农田旷野之中，周边环境复杂。在实施自然风险防护措施时，往往受到地理条件、交通不便、资金投入等多种因素的限制。例如，在一些山区或偏远地区，建设高标准的防雷设施可能面临运输困难、施工难度大等问题，导致防护措施难以达到理想效果。

为克服这些困难，在机井设施规划建设初期，就应充分考虑自然风险因素，合理选址，尽量避开地质灾害易发区域和雷电高发区。对于已建成的机井设施，应根据实际情况制定个性化的防护方案，优先保障关键部位和易受损设备的防护。同时，加大资金投入和技术支持力度，研发和推广适合不同地形条件和经济成本的防护技术与设备，如便携式防雷装置、简易的防洪挡水设施等，提高防护措施的可行性和有效性。

一旦遭受自然风险袭击，机井设施往往会遭受不同程度的损坏，灾后修复与恢复工作涉及多个专业领域，如机械维修、电气检修、水利工程修复等，需要协调多方面的专业技术人员和资源。而且，修复工作还可能受到灾害现场环境恶劣、交通中断、物资短缺等因素的影响，导致修复周期长，严重影响农田灌溉和农业生产。

为了提高灾后修复与恢复工作的效率，应建立健全机井设施灾后应急响应机制，制定详细的灾后修复预案，明确各部门和人员的职责分工。加强应急物资储备和专业维修队伍建设，定期组织应急演练，提高应对突发灾害的能力。在灾后修复过程中，注重采用先进的修复技术和设备，如快速固化的防水材料用于井管修复、智能检测设备用于电气系统故障排查等，确保机井设施能够尽快恢复正常运行，减少对农业生产的损失。同时联系保险公司对高标准良田设施进行查勘理赔，分摊因设备损失带来的高昂的维修成本。

## 2.2 人为风险

机井设施维保工作涉及电气、机械、水利等多方面的专业知识和技能。若维保人员缺乏必要的培训和经验，可能在操作过程中出现误判、误操作等情况。例如，对机井水

泵的维修，不熟悉其内部结构和工作原理，可能导致维修不彻底或损坏其他部件；在电气系统检修时，若不能准确识别电路故障，可能引发短路、漏电等安全事故，不仅危及维保人员自身安全，还可能对整个机井设施造成严重损坏。

针对机井设施维保工作的特点和需求，制定系统的培训计划，定期邀请行业专家或设备厂家技术人员进行授课。培训内容应涵盖机井设施的结构原理、操作规程、维修技巧、安全知识等方面，确保机井巡查人员全面掌握相关知识和技能。在理论培训的基础上，注重实践操作培训。设置专门的培训场地和模拟设备，让机井巡查人员在实际操作中熟悉各种工具的使用方法、维修流程和安全注意事项。培训结束后，进行严格的考核，只有考核合格的人员才能上岗作业，确保机井巡查人员具备扎实的实践操作能力。

部分机井巡查人员对工作缺乏应有的责任心，在执行机井巡查任务时敷衍了事。他们可能未按照规定的流程和标准进行检查、维护和保养，跳过一些必要的步骤或简化操作。比如，在日常巡检中，只是简单地走马观花，未能认真检查机井设施的关键部位，如水泵的密封件、电机的轴承等，导致一些潜在问题未能及时发现并处理，日积月累，最终引发设备故障，影响农田灌溉的正常进行，给农业生产带来损失。

明确每个机井巡查人员的工作职责和任务范围，将维保工作的质量和安全责任落实到个人。制定详细的工作标准和考核指标，对机井巡查人员的工作表现进行定期评估和考核，将考核结果与薪酬待遇、晋升机会等挂钩，激励机井巡查人员认真履行工作职责，提高工作质量。

一些机井巡查人员为了图方便、赶进度，违反相关的操作规程和安全规定。例如，在未切断电源的情况下进行电气设备维修，或在机井井口未设置安全警示标识和防护措施时进行井下作业。这些违规行为极易引发安全事故，如触电、坠落等，严重威胁机井巡查人员的生命安全，同时也可能对机井设施造成不可挽回的破坏。

根据机井设施的类型和特点，制定详细、具体的操作规程和安全手册，明确规定每个维保环节的操作步骤、技术要求和安全注意事项。将操作规程和安全手册张贴在工作现场显眼位置，并组织机井巡查人员进行深入学习，确保他们在工作中严格按照规定操作。设立专门的监督岗位或安排专人负责维保工作现场进行定期或不定期的监督检查。检查内容包括人员是否按照操作规程作业、安全防护措施是否到位、工作质量是否符合要求等。对发现的违规操作行为，及时予以纠正，并按照相关规定进行严肃处理，形成有效的威慑力，杜绝违规操作现象的发生。

### 3. 理赔服务的专业性

高标准农田机井设施维保理赔服务涉及多个部门和主体，包括农业农村部门、水利部门、保险公司、设备维修企业、农户等。农业农村部门负责农田建设规划和项目管理，水利部门对机井设施的水资源利用进行监管，保险公司承担理赔责任，设备维修企业提供维修服务，农户是设施的使用者和权益诉求方。在理赔过程中，需要各部门之间密切配合、信息共享。例如，农业农村部门和水利部门能够提供机井设施的建设背景、验收资料以及运行监管信息，帮助保险公司核实理赔案件的真实性和合理性；设备维修企业则需要与保险公司就维修方案和费用达成共识，确保维修质量和成本控制。然而，由于各部门的职能定位、工作流程和利益诉求不同，在协同合作过程中容易出现沟通不畅、信息传递不及时、责任推诿等问题，影响理赔服务的效率和质量。理赔服务机构需要具备良好的协调能力和沟通机制，能够整合各方资源，化解矛盾冲突，推动理赔工作进行，这对理赔服务团队的组织协调能力和跨部门合作经验提出了极高要求。

## 7.2 项目风险的认识与分析

高标准农田机井作为高标准农田灌溉系统的核心设施，其稳定运行直接关系到农业生产效益与农民切身利益。然而，高标准农田机井在运行过程中，时刻面临着自然、人为以及内在潜在等多重风险威胁。这些风险一旦发生，不仅会导致机井设施损毁，影响农田灌溉，更可能打乱农业生产节奏，造成难以估量的经济损失。深入认识与分析这些风险，精准制定防范与应对策略，对于完善高标准农田机井保险项目，筑牢农业生产风险防线，推动农业高质量发展具有至关重要的意义。

### 一、本项目一般性风险的认识与分析

#### 1. 自然风险

自然风险涵盖多种自然灾害，如雷电、暴风、台风、龙卷风、暴雨、洪水、雪灾、海啸、地震、崖崩、滑坡、泥石流、地面塌陷等。这些自然灾害具有不可预测性和强大的破坏力，对机井设施构成严重威胁。许多自然风险具有突发性和不可预测性，如地震、暴雨洪涝等。目前的气象监测和地质灾害监测技术虽然在不断发展，但仍难以做到对所有可能影响机井设施的自然风险进行精确的实时监测和准确预警。例如，一些局部地区的暴雨可能在短时间内形成，而现有的气象监测网络可能无法及时捕捉到这些小范围的气象变化并发出预警信息，导致机井设施维保人员来不及采取有效的防护措

施。针对这一难点，需要加强多部门之间的合作与信息共享，整合气象、地质、水利等部门的监测资源，建立更加完善、密集的自然风险监测网络，提高监测数据的准确性和时效性。同时，利用现代信息技术，如大数据分析、人工智能等，对监测数据进行实时分析和预测，提前发现潜在的自然风险迹象，为机井设施的防护和维保工作争取更多时间。高标准良田机井设施分布广泛，且多位于农田旷野之中，周边环境复杂。在实施自然风险防护措施时，往往受到地理条件、交通不便、资金投入等多种因素的限制。例如，在一些山区或偏远地区，建设高标准的防雷设施可能面临运输困难、施工难度大等问题，导致防护措施难以达到理想效果。为克服这些困难，在机井设施规划建设初期，就应充分考虑自然风险因素，合理选址，尽量避开地质灾害易发区域和雷电高发区。对于已建成的机井设施，应根据实际情况制定个性化的防护方案，优先保障关键部位和易受损设备的防护。同时，加大资金投入和技术支持力度，研发和推广适合不同地形条件和经济成本的防护技术与设备，如便携式防雷装置、简易的防洪挡水设施等，提高防护措施的可行性和有效性。

## 二、本项目特有风险的识别与分析

### 1. 人为风险

人为风险主要包括盗抢、恶意破坏、农机碰撞、操作人员操作不当以及超负荷、超电压等电气原因造成的损毁。盗抢行为可能导致机井关键部件缺失，使机井无法正常工作。恶意破坏则可能对机井设施进行暴力损坏，增加修复成本。农机碰撞在农田作业中时有发生，由于机耕设备操作空间有限，驾驶员稍有不慎就可能碰撞到机井。操作人员操作不当也较为常见，比如未按照规范流程启动、关闭机井设备，可能引发机械故障或电气事故。而超负荷、超电压等电气原因，可能是由于周边用电环境不稳定或用户私自违规用电导致，这会加速机井电气设备老化，甚至引发短路烧毁设备。针对人为风险，保险公司应在承保前对投保人进行风险告知和安全教育，提高其风险防范意识。同时，要求投保人建立完善的机井管理制度，规范操作人员行为，定期对机井设备进行巡查维护。在理赔时，对于人为造成的损失，要深入调查事故原因，判断投保人是否存在管理不善或故意行为。对于因投保人自身过错导致的损失，按照保险条款合理界定赔偿责任，促进投保人加强日常管理。

### 2. 运营风险

在项目运营过程中存在一些特有风险。运营过程中，机井出现故障后，不能及时

安排人员维修，耽误农时，影响农业生产，容易引发农民的抱怨和不满情绪，通过网络等渠道传播后，形成负面舆情。项目运营过程中的相关信息，如资金使用情况、设施维护计划、维修记录等不公开、不透明，公众对项目的了解有限，容易引发猜测和质疑，滋生谣言和负面舆论。所以保险作为项目风险防控体系的核心环节，保险公司提供专业的风险评估服务，协助运营方制定设备巡检、维护保养等管理制度，通过定期隐患排查降低事故发生率，提升项目运营管理水平。降低负面舆论的产生。

### 7.3. 项目服务方式方法

本项目旨在为温县 5200 眼井高标准农田机井及其配套设施提供综合保险服务，确保在保障期内机井及其配套设施遭受损坏时，能及时得到维修或更换，保障农田水利设施的正常运行，促进农业生产的稳定发展。计划划分为两个标段，本方案将围绕如何高效、专业地实施保险服务展开阐述，涵盖从参保登记到理赔服务的全流程，以及各项保障措施和增值服务，分别从保险服务管理制度、项目服务实施计划、服务响应、重大事件应急预案、服务手册、培训服务、服务时效、服务种类展开描述。

#### 一、保险服务管理制度

##### （一）监督机制

内部监督：成立由公司内部审计、合规管理等部门人员组成的服务质量监督小组，定期对参保登记、查勘定损、理赔服务、客户服务等全流程环节进行检查，重点核查服务流程合规性、服务标准达标情况及工作人员服务态度等。

投诉处理：设立专门的投诉热线和邮箱，建立投诉登记、调查、处理及回复的全流程机制，投诉处理结果纳入服务质量考核指标，对处理不力的部门和人员进行问责。

外部监督：邀请投保人代表、农业农村局等政府部门人员、行业专家组成监督委员会，通过听取汇报、现场检查、问卷调查等方式，对保险服务质量进行全面评价并提出改进建议。

##### （二）合规经营制度

法律法规遵循：严格遵守《保险法》《农业保险条例》等国家法律法规及地方农业保险政策规定，确保保险合同签订、履行、变更等环节合法合规，如实告知投保人保险条款、理赔条件、免责范围等关键信息，禁止虚假宣传、误导销售等不正当行为。

内部合规建设：建立健全内部合规管理制度，明确各部门及岗位合规职责，制定详细业务操作流程规范；加强合规培训，定期组织法律法规和合规制度学习；设立合

规管理部门或岗位，对业务全过程进行监督检查，及时纠正违规行为。

### （三）风险管理机制

**风险识别与评估：**建立完善的风险识别与评估体系，涵盖自然风险、人为风险、设施老化风险、市场风险、信用风险、操作风险等，采用先进评估模型和技术手段，结合历史数据与实地调研，定期量化分析风险发生概率及损失程度，动态更新评估结果。

**风险控制与应对：**针对不同风险类型制定专项措施，如联合气象、水利部门加强灾害预警防范，协同公安部门打击违法行为，建立设施定期巡检维护制度；优化保险产品定价策略，加强客户信用管理，完善内部管理制度以防控市场、信用及操作风险。

## 二、项目服务实施计划

### 1. 服务流程

#### 1.1 参保登记流程：

成立专门的参保登记工作小组，深入各乡村，与当地政府相关部门、村委会密切配合，制定便捷的参保登记表格，收集参保设施的详细信息，包括机井位置、编号、建设时间、设施清单、使用情况等，并进行现场核实。将收集到的参保信息录入专门开发的信息管理系统，进行分类整理和存档，确保信息的准确性和完整性。同时，为参保对象提供参保凭证和保险合同，明确双方的权利和义务。

#### 1.2 报案与查勘流程：

设立 24 小时报案热线，确保投保人在发现设施损坏后能够及时报案。接到报案后，立即启动查勘流程，根据受损设施的位置和报案时间，合理调配查勘车辆和人员。

查勘人员在规定时间内到达现场，携带专业的查勘设备，对受损设施进行全面细致的勘查，包括拍摄照片、记录损坏情况、收集相关证据等。同时，与投保人进行沟通，了解事故发生的经过和原因。

在查勘过程中，查勘人员将现场情况及时反馈给公司理赔部门，由理赔部门初步判断是否属于保险责任范围。对于疑似不属于保险责任范围的案件，及时与投保人进行沟通解释，并按照相关规定进行处理。

#### 1.3 定损与理赔流程：

根据查勘结果，组织专业的定损人员对受损设施进行定损。定损人员依据市场价格、设施维修成本、折旧情况等因素，确定合理的定损金额。在定损过程中，与投保人充分

沟通，确保定损结果得到其认可。

对于定损金额确定的理赔案件，按照保险合同的约定，在规定时间内将理赔款支付给投保人或维修单位。对于维修单位的选择，优先推荐具有相关资质和良好信誉的专业维修机构，确保维修质量。

在理赔过程中，建立理赔跟踪机制，及时了解理赔款的支付情况和维修进度，确保理赔工作顺利完成。对于理赔过程中出现的问题和纠纷，及时进行协调处理，保障投保人的合法权益。

## 2. 服务方式方法

线上服务平台：开发专门的农田水利设施综合保险服务平台，投保人可以通过该平台进行参保登记、报案、查询理赔进度、获取保险知识等操作。平台具备信息录入、数据存储、统计分析、在线客服等功能，方便投保人随时随地办理保险业务，提高服务效率和便捷性。

线下服务团队：组建专业的线下服务团队，包括参保登记专员、查勘定损人员、理赔核算人员、客户服务人员等。服务团队成员具备丰富的保险知识和相关专业技能，熟悉农田水利设施的情况，能够为投保人提供面对面的优质服务。定期对服务团队成员进行培训和考核，不断提高其业务水平和服务质量。

与第三方合作：与专业的气象机构、水利部门、维修企业等建立合作关系，获取气象灾害预警信息、水利设施运行数据、维修技术支持等资源，为保险服务提供有力的技术保障。例如，根据气象预警信息，提前做好防灾减灾准备工作，降低设施损坏风险；在维修过程中，借助维修企业的专业技术力量，确保维修质量和效率。

## 3. 服务效果与成果

服务效果：通过实施本服务方案，能够实现参保率达到 100% 以上，报案响应时间缩短至 1 小时以内，查勘定损准确率达到 98% 以上，理赔时效缩短，客户满意度达到 98% 以上。有效降低农田水利设施因损坏而导致的农业生产损失，保障农业生产的稳定进行。

成果预期：在项目实施期内，建立起完善的农田水利设施综合保险服务体系，形成一套科学合理的保险产品设计、服务流程优化、风险管理和信息管理机制。为温县农田水利设施的长期稳定运行提供可靠的保险保障，促进农业现代化发展，提升地区农业的抗风险能力和综合竞争力。同时，通过对保险数据的分析和总结，为政府部门制定农业

政策和基础设施建设规划提供参考依据。

### 三、服务响应

#### （一）响应渠道

24 小时报案热线：设立号码“956061”为高标准良田机井保险应急服务热线，提供 24 小时接报案、咨询、投诉等服务，具备自动语音导航功能，引导投保人快速选择服务类型。

线上响应平台：通过专门开发的农田水利设施综合保险服务平台，为投保人提供参保登记、报案、理赔进度查询、保险知识获取等线上服务，平台配备在线客服实时响应咨询。

线下响应团队：组建专业线下服务团队，包括参保登记专员、查勘定损人员、理赔核算人员等，提供面对面服务，确保及时响应投保人各类需求。

#### （二）响应标准

咨询响应：客户服务热线及线上客服对一般咨询问题当场给予解答。

报案响应：接到报案后 1 小时内启动查勘流程，根据受损设施位置和报案时间合理调配查勘车辆和人员。

查勘响应：查勘人员在规定时间内抵达现场，携带专业设备开展全面细致勘查，并及时反馈现场情况至理赔部门。

### 四、重大事件应急预案

#### （一）应急组织架构

设立专门的应急服务小组，成员包括理赔专家、技术顾问、客户服务专员等，具备丰富的农业保险及相关领域知识经验，小组人员保持 24 小时通讯畅通，随时待命应对突发事件。

#### （二）应急处置流程

报案接收：通过 24 小时应急服务热线 956061 接收重大事件报案，详细记录事件发生时间、地点、受损情况、投保人信息等关键内容。

应急启动：接到重大事件报案后，立即启动应急预案，应急服务小组快速调配资源，安排专业人员赶赴现场。

现场处置：现场人员开展勘查、取证、风险控制等工作，及时与投保人沟通事件经过及原因，同步将现场情况反馈至公司后台。

定损理赔：简化重大事件定损理赔流程，加快定损速度，优先安排理赔款项支付，

确保投保人及时获得赔偿用于设施维修或更换。

后续跟进：建立重大事件理赔跟踪机制，及时了解维修进度及投保人需求，协调解决后续问题，事后进行事件复盘总结，优化应急预案。

### （三）风险预警与防范

风险监测：与气象部门、水利部门、地质部门等建立数据共享机制，实时获取灾害预警、水文、地质监测数据；在重点机井设施安装传感器，实时监测运行状态，动态掌握风险变化。

预警发布：制定风险预警指标体系，当风险达到预警阈值时，通过短信、微信公众号、保险信息管理系统等渠道，向投保人及相关部门发布风险类型、等级、影响范围及防范建议等预警信息。

预防准备：根据预警信息提前做好防灾减灾准备，推广农业防灾减灾技术，鼓励投保人对设施进行加固改造，降低重大事件发生概率及损失程度。

## 五、服务手册

### 1、承保服务团队组建

#### 1.1 团队架构

项目负责人：由具有丰富保险项目管理经验和深厚农业领域知识的资深专业人员担任。负责整个承保服务项目的统筹规划、协调沟通与决策制定，确保项目按照既定目标和计划顺利推进，及时解决项目过程中出现的各类重大问题，与采购方及相关部门保持密切的联系与良好的合作关系。

业务承保小组：成员包括细心、严谨且熟悉保险业务流程和数据录入工作的专业人员。他们将负责收集、整理和准确录入所有参保农田水利设施的详细信息，包括机井的位置、编号、建设时间、设备型号与规格、使用状况等，建立完善的参保信息数据库，并定期进行信息更新与核对，确保信息的准确性和完整性。

查勘定损小组：由具备专业工程技术知识和丰富现场勘查经验的人员组成。他们将在接到报案后第一时间赶赴现场，运用专业设备和技术手段对受损设施进行全面、细致的勘查，准确判断受损原因、程度和范围，拍摄详细的现场照片和视频，收集相关证据，为定损理赔工作提供坚实的依据。成员为精通保险定损原则和方法，且对农田水利设施的构造、性能及维修成本有深入了解的专业定损师。根据查勘现场小组提供的详细信息和证据，结合市场行情和专业评估标准，对受损设施的维修或更换费用进行合理、准确的定损，确保定损结果公正、客观，既能保障投保人的合法权益，又能符合保险合同的

规定和公司的风险管控要求。

理赔核算小组：成员包括精通保险条款、具备财务核算能力且细致审慎的专业人员。他们将负责接收理赔申请材料，核对参保信息与出险事实的一致性，依据保险责任范围和核算标准计算赔付金额，整理理赔核算相关凭证与数据，建立规范的理赔核算台账，并定期与财务、承保等部门进行数据对账，同时对大额、复杂理赔案件开展专项核算复核，确保赔付金额精准无误、核算流程合规高效。

## 1.2 团队成员资质与经验

项目负责人：曾成功主导多个大型农业保险项目的实施，具备卓越的领导能力、风险管理能力和沟通协调能力。熟悉农业生产流程和农田水利设施的特点，能够准确把握项目需求和风险点，制定科学合理的承保服务策略和应急预案。

业务承保小组：成员均具有本科以上学历，专业涵盖保险学、信息管理等相关领域。熟练掌握各类信息录入系统和数据库管理软件，能够高效、准确地完成大量信息的收集、整理和录入工作，确保信息的质量和安全性。

查勘定损小组：成员具备工程技术、保险勘查等相关专业背景。熟悉各类自然灾害和人为事故的勘查方法和技术标准，能够熟练运用专业勘查设备（如无人机等）对农田水利设施进行全面、深入的勘查，准确判断事故原因和损失程度。具有丰富的定损经验和专业的评估知识。其中部分人员曾在保险公估机构或相关行业从事定损工作多年，熟悉各类农田水利设施的市场价格和维修成本，能够根据实际情况制定合理的定损方案，确保定损结果的公正性和准确性。

理赔核算小组：团队成员均具备丰富的实践经验：核心成员持有会计从业资格证、等相关证书，精通《保险法》《企业会计准则》及农业保险相关政策条款；从业经验上，团队成员平均拥有 3 年以上保险理赔或财务核算工作经历，熟悉农田水利设施等农业保险标的特性，曾参与各类农业保险理赔案件处理，具备应对小额常规案件、大额复杂案件及突发灾害理赔核算的实战能力，能够精准识别理赔材料中的关键信息、判断责任归属，且具备较强的数据处理能力与风险把控意识，确保理赔核算工作的专业性与准确性。

公司将针对各区域设置参保业务承保岗、查勘定损岗、理赔核算岗，人员分配如下：



姓名	联系电话	本项目拟担任的职务	服务区域	备注
卢家兴	13782861051	项目负责人	全域	
樊春菊	18739192535	业务承保岗	黄庄镇、番田镇、北冷乡	
职颖	18539120628	业务承保岗	赵堡镇、张羌街道办事处、武德镇	
刘芳	18749750008	业务承保岗	祥云镇、招贤乡、岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	
毕浩奇	15839192546	查勘定损岗	北冷乡、武德镇	
李亚楠	15139181110	查勘定损岗	番田镇、祥云镇、招贤乡	
任强	13462475005	查勘定损岗	黄庄镇、赵堡镇、张羌街道办事处	
郭润	18939193161	查勘定损岗	岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	
朱戊辰	18625573190	理赔核算岗	黄庄镇、番田镇、北冷乡	
卫文洁	15839131770	理赔核算岗	赵堡镇、张羌街道办事处、武德镇	
申朋伟	18639178008	理赔核算岗	祥云镇、招贤乡、岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	

## 2. 承保服务流程设计

### 2.1 参保登记流程

**信息收集：**主动与温县农业农村局及各相关乡镇政府、村委会进行沟通协调，获取农田水利设施的详细清单和基础信息，包括机井的地理位置（精确到经纬度）、编号、所属乡镇及村庄、建设年份、设备配置（如水泵型号、功率、管道材质及规格等）、使用状况（是否正常运行、近期维修记录等）等。同时，安排参保信息登记小组深入田间地头，对设施进行实地核查，补充和完善信息，确保信息的准确性和完整性。

**资料审核：**对收集到的参保资料进行严格审核，包括机井设施的产权证明（或相关使用证明）、设备购置发票（如有）、工程验收报告（如有）等，以确认设施的合法性和真实性。对于资料不齐全或不符合要求的，及时与投保人沟通，协助其补充完善资料。

**系统录入：**将审核通过的参保信息准确录入专门的农田水利设施综合保险信息管理系统，为每眼机井及其配套设施建立独立的电子档案，包括基本信息、照片、视频资料

等。同时，对录入信息进行再次核对，确保无误后生成参保凭证，交付投保人。

**保费计算与收取：**根据保险合同的约定和参保设施的风险评估结果，按照科学合理的费率计算方法，确定每眼机井及其配套设施的保费金额。向投保人出具详细的保费清单，明确保费计算依据和金额。提供多种便捷的保费支付方式，如银行转账、线上支付等，方便投保人缴纳保费。在收到保费后，及时确认并开具保费发票，完成参保登记流程。

## 2.2 保单管理流程

**保单生成与发放：**在参保登记完成且保费到账后，及时生成正式的商业保险保单。保单内容包括保险标的（详细的机井及配套设施信息）、保险金额、保险期限、保险费率、保险责任范围、理赔流程与条件等重要条款。采用电子保单和纸质保单并行的方式发放，电子保单通过电子邮件或保险信息管理系统推送给投保人，纸质保单则通过快递或专人送达的方式交付投保人，确保投保人能够及时、方便地获取保单。

**保单变更与批改：**在保险期限内，如果参保设施发生信息变更（如设备维修、更换、产权转移等）或投保人提出其他合理的保单变更需求，及时受理并进行审核。根据审核结果，对保单信息进行相应的变更和批改，并及时通知投保人。在信息管理系统中同步更新保单变更信息，确保保单信息的准确性和时效性。

**保单查询与服务：**建立便捷的保单查询服务平台，投保人可以通过手机 APP 或客服热线等方式随时查询保单信息，包括保险责任、理赔进度、保费缴纳情况等。同时，为投保人提供保单解读、保险条款咨询等服务，帮助投保人更好地理解保单内容和自身权益。

## 2.3. 风险评估与预警流程

**定期风险评估：**组建专业的风险评估团队，定期（每季度或每半年）对温县农田水利设施面临的风险进行全面、深入的评估。评估内容包括自然风险（如气象灾害预测、地质灾害风险分析等）、人为风险（如周边社会环境变化、治安状况评估等）、设施老化风险（根据设施使用年限、维修记录等进行分析）等。采用先进的风险评估模型和技术手段，结合历史数据和实地调研情况，对各类风险发生的概率、可能造成的损失程度进行量化分析，确定风险等级。

**动态风险监测：**建立风险监测网络，与气象部门、水利部门、地质部门等相关机构建立数据共享机制，实时获取气象灾害预警信息、水文数据、地质灾害监测数据等。同

时，利用物联网技术，在部分重点机井设施上安装传感器，实时监测设施的运行状态（如水位变化、设备温度、能耗等），一旦发现异常情况，及时进行预警。通过对风险的动态监测，及时掌握风险变化趋势，为风险防控和应急处置提供及时、准确的信息支持。

**风险预警发布：**根据风险评估和监测结果，制定科学合理的风险预警指标体系。当风险指标达到预警阈值时，及时通过多种渠道（如短信、微信公众号、保险信息管理系统等）向投保人、农业农村局及相关部门发布风险预警信息，包括风险类型、风险等级、可能影响的区域和设施范围、防范建议等。同时，启动相应的风险应急预案，组织人员做好应急准备工作，最大限度地降低风险损失。

### 3. 承保服务质量保障措施

#### 3.1 服务标准制定

**响应时间标准：**设立专门的客户服务热线，确保在投保人咨询或报案时，客服人员能够完成信息登记和初步处理。对于一般咨询问题，当场给予解答。

**定损准确性标准：**定损小组应严格按照保险合同的约定和相关定损标准进行定损工作，确保定损结果的准确性。

**理赔时效标准：**在完成定损工作后，理赔核算小组应在 3 个工作日内完成理赔核算工作，并提交审核。审核通过后，在 3 个工作日内将理赔款项支付到投保人指定的账户。对于理赔金额较大或情况较为复杂的案件，经与投保人协商一致后，可以适当延长理赔时间，但最长不得超过 3 个工作日。

#### 3.2 内部培训与考核

**培训体系建立：**制定完善的员工培训计划，定期组织内部培训课程，包括保险业务知识培训（如保险条款解读、理赔流程与技巧、风险评估方法等）、农业知识培训（如农田水利设施的构造与原理、农业生产流程与特点、农业灾害防范与应对等）、服务意识与沟通技巧培训（如客户服务理念、沟通方法与技巧、投诉处理与应对等）等。邀请行业专家、农业技术人员、保险资深讲师等进行授课，采用理论教学与实践操作相结合的方式，提高员工的业务水平和综合素质。

**考核机制完善：**建立严格的员工考核机制，定期对员工的工作绩效进行考核评估。考核内容包括业务知识掌握程度、工作任务完成情况、服务质量与客户满意度、团队协作能力等。根据考核结果，对表现优秀的员工给予表彰和奖励，对未达标的员工进行批评教育和培训辅导，如连续多次考核不达标，则采取相应的惩罚措施，如调岗、降薪等，

确保员工始终保持良好的工作状态和服务水平。

### 3.3 客户反馈与改进机制

**反馈渠道建设：**建立多渠道的客户反馈机制，方便投保人提出意见和建议。除客服热线外，还在保险信息管理系统中设置专门的反馈模块，在公司官方网站和微信公众号上开设投诉与建议专栏，同时定期开展客户满意度调查，通过问卷调查、电话回访等方式收集投保人的反馈信息。

**信息分析与处理：**对收集到的客户反馈信息进行及时、深入的分析，找出服务过程中存在的问题和不足。建立问题台账，明确责任部门和责任人，制定针对性的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果。定期召开客户反馈分析会议，对反馈信息进行总结和通报，不断优化服务流程和质量，提高客户满意度。

## 4、合规经营与风险管理

### 4.1 合规经营保障措施

**法律法规遵循：**严格遵守国家相关法律法规，包括《保险法》《农业保险条例》等，以及地方政府关于农业保险的政策规定。在保险业务开展过程中，确保保险合同的签订、履行、变更等环节符合法律要求，如实告知投保人保险条款、理赔条件、免责范围等重要信息，保障投保人的知情权和选择权。依法合规开展保险营销活动，禁止虚假宣传、误导销售等不正当行为，维护保险市场秩序。

**内部合规制度建设：**建立健全内部合规管理制度，明确各部门和岗位在合规经营中的职责和权限。制定详细的业务操作流程和规范，确保各项业务活动在合规的框架内进行。加强对员工的合规培训，定期组织法律法规和合规制度学习活动，提高员工的合规意识和业务水平。建立合规监督机制，设立合规管理部门或岗位，对保险业务进行全过程监督检查，及时发现和纠正违规行为，防范合规风险。

### 4.2 风险管理策略与措施

**风险识别与评估体系完善：**建立完善的风险识别与评估体系，运用多种风险评估方法和工具，对农田水利设施综合保险业务面临的各类风险进行全面、深入的识别和评估。除了自然风险、人为风险和设施老化风险外，还应关注市场风险（如保险费率波动、保险市场竞争加剧等）、信用风险（如投保人拖欠保费、欺诈理赔等）、操作风险（如内部管理不善、员工失误等）等。定期对风险评估结果进行更新和调整，根据风险变化情况及时调整风险管理策略和措施。

风险控制与应对措施实施：针对不同类型的风险，制定相应的风险控制与应对措施。在自然风险方面，通过与气象、水利等部门合作，加强灾害预警和防范工作，如推广农业防灾减灾技术、鼓励投保人对设施进行加固改造等，降低自然风险发生的概率和损失程度；在人为风险方面，加强与公安部门的协作，打击盗窃、恶意损坏等违法行为，同时加强对投保人的安全教育和培训，提高其风险防范意识；在设施老化风险方面，建立设施定期巡检和维护制度，督促投保人及时对设施进行保养和维修，延长设施使用寿命。对于市场风险、信用风险和操作风险，通过优化保险产品定价策略、加强客户信用管理、完善内部管理制度和流程等措施进行有效控制和应对。

## 六、培训服务

### 1. 培训体系

制定完善的员工培训计划，定期组织内部培训课程，涵盖三大核心模块：

业务知识培训：包括保险条款解读、理赔流程与技巧、风险评估方法、保单管理规范等。

农业知识培训：涵盖农田水利设施的构造与原理、农业生产流程与特点、农业灾害防范与应对等。

服务能力培训：涉及客户服务理念、沟通方法与技巧、投诉处理与应对、应急处置流程等。

### 2. 培训实施

邀请行业专家、农业技术人员、保险资深讲师授课，采用理论教学与实践操作相结合的方式开展培训；定期对培训效果进行考核评估，确保员工熟练掌握相关知识与技能。

### 3. 团队资质保障

通过系统培训，确保团队成员具备相应资质与能力：项目负责人具备丰富的农业保险项目管理经验；参保信息登记小组成员熟练掌握信息录入与数据库管理技能；查勘现场小组具备工程技术背景及专业勘查能力；定损小组精通定损原则与农田水利设施维修成本核算。

公司将针对各区域设置参保业务承保岗、查勘定损岗、理赔核算岗，人员分配如下：



姓名	联系电话	本项目拟担任的职务	服务区域	备注
卢家兴	13782861051	项目负责人	全域	
樊春菊	18739192535	业务承保岗	黄庄镇、番田镇、北冷乡	
职颖	18539120628	业务承保岗	赵堡镇、张羌街道办事处、武德镇	
刘芳	18749750008	业务承保岗	祥云镇、招贤乡、岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	
毕浩奇	15839192546	查勘定损岗	北冷乡、武德镇	
李亚楠	15139181110	查勘定损岗	番田镇、祥云镇、招贤乡	
任强	13462475005	查勘定损岗	黄庄镇、赵堡镇、张羌街道办事处	
郭润	18939193161	查勘定损岗	岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	
朱戊辰	18625573190	理赔核算岗	黄庄镇、番田镇、北冷乡	
卫文洁	15839131770	理赔核算岗	赵堡镇、张羌街道办事处、武德镇	
申朋伟	18639178008	理赔核算岗	祥云镇、招贤乡、岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	

## 七、服务时效

### 1. 参保登记时效

高效完成参保信息收集、核实、审核与系统录入工作，及时为投保人生成参保凭证与保险合同，确保参保流程顺畅快捷。

### 2. 查勘定损时效

报案响应时间：缩短至 1 小时以内。

查勘时效：接到报案后，查勘人员在规定时间内抵达现场完成勘查。

定损时效：在查勘完成后，及时组织定损人员确定定损金额，确保定损结果得到投保人认可。

### 3. 理赔时效

核算时效：完成定损后 3 个工作日内完成理赔核算并提交审核。

支付时效：审核通过后 3 个工作日内将理赔款支付给投保人或维修单位；特殊复杂案件与投保人协商一致后，最长延长时间不超过 3 个工作日。

#### 4. 其他服务时效

保单发放：参保登记完成且保费到账后，及时生成并发放电子保单与纸质保单。

保单变更：受理保单变更需求后，及时审核并完成批改，同步更新系统信息。

投诉处理：及时登记、调查投保人投诉，在规定时间内回复处理结果。

### 八、服务种类

#### 1. 参保登记服务

包括信息收集（含实地核查）、资料审核、系统录入、保费计算与收取、参保凭证及保险合同发放等，为投保人提供便捷的参保登记服务，确保参保信息准确完整。

#### 2. 保单管理服务

提供保单生成与发放、保单变更与批改、保单查询、保单解读及保险条款咨询等服务，采用电子保单与纸质保单并行方式，方便投保人获取及管理保单。

#### 3. 风险防控服务

风险评估：每季度或每半年开展定期风险评估，结合自然、人为、设施老化等多类风险进行量化分析。

风险监测：通过数据共享与物联网技术实现风险动态监测。

风险预警：及时发布风险预警信息并提供防范建议。

主动排查：定期对承保机井进行排查、检修，消除事故隐患，确保机井达到“井出水、电联通、泵可用、能灌溉”标准。

#### 4. 报案查勘服务

提供 24 小时报案受理服务，接到报案后快速调配资源开展现场勘查，收集受损情况证据，为定损理赔提供依据。

#### 5. 定损理赔服务

组织专业定损人员进行公正、准确的定损，与投保人充分沟通确认定损结果；提供便捷的理赔核算与款项支付服务，优先推荐优质维修机构，建立理赔跟踪机制。

#### 6. 咨询与投诉服务

通过热线电话、线上平台、线下团队等多种渠道，为投保人提供保险业务咨询、投诉受理及反馈服务，及时解决投保人疑问与诉求。

#### 7. 应急服务

针对重大灾害、设施严重损坏等突发事件，提供 24 小时应急响应、现场处置、快速定损理赔等专项服务，最大限度降低农业生产损失。

## 7.4. 保险理赔服务

公司始终秉持“以客户为中心”的理赔服务理念，将客户的需求与利益置于首位，贯穿于理赔服务的每一个环节与细节之中。在接到理赔申请的瞬间，专业团队迅速响应，以高效、精准的流程处理，最大程度地缩短理赔周期，减少客户等待的焦虑与不便。无论是深入事故现场勘查定损，还是在复杂的理赔资料审核中，都坚持公正透明、严谨负责的态度，确保每一位客户都能得到符合实际情况且满意的理赔结果。积极倾听客户的声音，持续优化理赔服务流程与体验，不断提升服务品质与专业水平，致力于在客户遭遇风险困境时，为其撑起坚实可靠的保障之伞，陪伴客户平稳度过难关，以实际行动诠释对客户的关怀与承诺，让客户深切感受到公司理赔服务的贴心、安心与放心，使公司成为客户在风险保障领域值得信赖的长久伙伴。

### 一、理赔工作流程

#### 1. 报案受理流程

投保人可通过多种渠道进行报案，包括拨打客服热线956061、登录公司官方网站或手机 APP、发送电子邮件等。无论采用何种方式，报案信息都将统一汇总到报案受理组。

报案受理专员在接到报案后，立即记录报案信息，包括投保人姓名、联系方式、保单号码、受损设施位置、受损时间、受损情况描述等。同时，向投保人告知理赔流程和注意事项，并初步判断是否属于保险责任范围。

对于属于保险责任范围的报案，报案受理专员在系统中生成报案记录，并将报案信息及时传递给查勘定损组。对于不属于保险责任范围的报案，向投保人详细解释原因，并提供相关的咨询和建议。

#### 2. 查勘定损流程

查勘定损组在接到报案信息后，根据受损设施的位置和紧急程度，合理安排查勘人员和车辆，确保在最短时间内赶赴现场。

查勘人员到达现场后，首先与投保人取得联系，了解受损情况的详细信息，并对受损设施进行拍照、录像等证据采集工作。然后，运用专业工具和技术，对受损设施进行全面检查和评估，确定受损的具体部位、程度和原因。对于涉及技术复杂或争议较大的案件，及时邀请农业水利专家、技术鉴定机构等第三方进行协助鉴定。

在查勘过程中，查勘人员详细填写查勘记录，包括查勘时间、地点、人员、受损设

施的基本信息、受损情况描述、查勘结果、初步定损金额等，并由投保人签字确认。同时，收集与理赔相关的其他证据和资料，如维修发票、购买凭证、气象证明、事故证明等，确保理赔资料的完整性和真实性。

查勘定损组根据查勘结果和保险合同约定，在规定时间内出具查勘定损报告，并提交给理赔核算组。查勘定损报告应包括查勘过程、受损设施情况、定损依据、定损金额等详细内容，并附上相关的证据和资料。

### 3. 理赔核算流程

理赔核算组在收到查勘定损报告后，对报告中的内容进行审核和分析，确保查勘定损的准确性和合理性。然后，根据保险合同的理赔条款和计算方法，精确核算理赔金额。在核算过程中，充分考虑受损设施的实际价值、折旧情况、维修费用、重置成本等因素，确保理赔金额能够公正合理地反映投保人的实际损失。

对于涉及多个受损项目或复杂计算的理赔案件，理赔核算组采用专业的保险理赔软件 and 工具进行核算，提高核算的准确性和效率。同时，与查勘定损组、技术支持部等相关部门进行沟通和协调，确保理赔核算的依据充分、合理。

理赔核算组在完成理赔金额核算后，将核算结果及相关依据提交给理赔审核组进行审核。

### 4. 理赔审核流程

理赔审核组在收到理赔核算结果后，对理赔案件进行全面审核。审核内容包括保险责任的认定是否准确、理赔计算是否正确、证据资料是否齐全合法、理赔流程是否合规等。审核人员严格按照保险合同约定和相关法律法规的要求，对理赔案件进行细致审查，确保每一个理赔环节都符合规定。

对于审核过程中发现的问题或疑点，理赔审核组及时与相关部门进行沟通和核实，要求其提供补充说明或证据资料。对于重大理赔案件或存在争议的案件，组织专家论证会或内部评审会，进行深入研究和讨论，确保理赔决策的公正性和合理性。

理赔审核组在完成审核后，出具理赔审核意见。对于审核通过的理赔案件，提交给理赔服务领导小组进行审批；对于审核不通过的案件，返回相关部门进行补充或修正。

### 5. 理赔支付流程

理赔服务领导小组在收到理赔审核通过的案件后，对理赔金额和相关事项进行最终审批。审批通过后，理赔支付指令下达给财务部门。

财务部门在接到理赔支付指令后，按照公司财务制度和相关规定，及时办理理赔款项的支付手续。理赔款项将通过银行转账等安全便捷的方式，直接支付给投保人或其指定的维修单位、供应商等。

在理赔款项支付后，财务部门及时将支付凭证和相关信息反馈给理赔服务部门，由客户服务组通知投保人理赔款项已支付，并告知其查收。同时，对理赔支付信息进行记录 and 归档，确保理赔支付的可追溯性。



理赔流程图

## 6. 流程优化措施

引入信息化技术，建立理赔服务管理系统。实现报案受理、查勘定损、理赔核算、理赔审核、理赔支付等理赔环节的信息化管理，提高理赔流程的透明度和效率。通过系统自动生成理赔任务、提醒待办事项、跟踪理赔进度，减少人为操作失误和信息传递延误。

优化理赔流程节点，简化不必要的手续和环节。对于一些小额理赔案件或事实清晰、责任明确的案件，实行快速理赔通道，简化查勘定损和理赔审核流程，缩短理赔周期，提高理赔效率。同时，加强与外部机构的合作与信息共享，如与气象部门、水利部门、

维修单位等建立合作关系，实现数据共享和业务协同，提高理赔服务的响应速度和准确性。

建立理赔服务质量监控机制，定期对理赔流程进行评估和分析。通过收集理赔数据、客户反馈等信息，对理赔流程的各个环节进行绩效评估，及时发现流程中存在的问题和瓶颈，并采取针对性的改进措施。不断优化理赔流程，提高理赔服务质量和客户满意度。

## 二、理赔服务时效保障

### 1. 报案响应时效

设立专门的报案热线，确保 24 小时畅通无阻。报案受理专员在接到报案后，立即响应，完成报案信息的记录和初步审核，并向投保人反馈报案受理情况。

对于通过其他渠道（如网站、APP 等）报案的案件，系统自动发送报案确认信息给投保人，将报案信息转交给报案受理专员进行处理。确保投保人无论通过何种方式报案，都能得到及时的响应和处理。

### 2. 查勘定损时效

查勘定损组在接到报案信息后，根据受损设施的位置和紧急程度，合理安排查勘人员和车辆，确保在最短时间内赶赴现场。如遇特殊情况（如恶劣天气、交通堵塞等），及时与投保人沟通并说明情况，争取投保人的理解和支持。

查勘人员到达现场后，初步确定受损情况和损失金额。对于一些复杂案件或需要进一步鉴定的案件，在 3 个工作日内完成相关工作，并出具查勘定损报告。确保查勘定损工作的及时性和准确性，为后续的理赔核算和审核提供有力依据。

### 3. 理赔核算时效

理赔核算组在收到查勘定损报告后，在 3 个工作日内完成理赔金额的核算工作。对于一些简单的理赔案件，采用快速核算机制，在 1 小时内完成核算并提交审核。在核算过程中，如发现问题或需要补充资料，及时与查勘定损组或投保人进行沟通，确保核算工作的顺利进行。

对于涉及多个受损项目或复杂计算的理赔案件，理赔核算组在规定时间内完成初步核算，并组织内部讨论和审核。如有必要，邀请相关专家或技术人员进行协助核算，确保理赔金额的准确性和公正性。

### 4. 理赔审核时效

理赔审核组在收到理赔核算结果后，在 1 个工作日内完成理赔案件的审核工作。审

核人员严格按照保险合同约定和相关法律法规的要求，对理赔案件进行细致审查，确保每一个理赔环节都符合规定。对于审核过程中发现的问题或疑点，及时与相关部门进行沟通 and 核实，要求其提供补充说明或证据资料。

对于重大理赔案件或存在争议的案件，理赔审核组组织专家论证会或内部评审会，进行深入研究和讨论。在确保审核质量的前提下，尽量缩短审核时间，提高理赔效率。审核通过的理赔案件，及时提交给理赔服务领导小组进行审批。

### 5. 理赔支付时效

理赔服务领导小组在收到理赔审核通过的案件后，在 3 个工作日内完成审批并下达理赔支付指令。财务部门在接到理赔支付指令后，在 3 个工作日内完成理赔款项的支付手续。确保证赔款项能够及时、准确地支付给投保人或其指定的维修单位、供应商等。在理赔款项支付后，财务部门及时将支付凭证和相关信息反馈给理赔服务部门，由客户服务组在 3 小时内通知投保人理赔款项已支付，并告知其查收。确保投保人能够及时了解理赔支付情况，提高客户满意度。

## 三、理赔所需资料

保险事故发生后， 应提供下列证明和资料：

- （一）索赔申请书；
- （二）出险通知书、损失清单；
- （三）技术鉴定证明、事故报告书、施救费用发票、必要的账簿、单据；
- （四）投保人、被保险人所能提供的与确认事故的性质、原因、损失程度等有关的其他 证明和资料。

## 四、理赔服务团队组建与管理

### 1. 团队架构

#### 1.1 理赔服务领导小组

由公司高层领导担任组长，负责理赔服务工作的整体规划、决策和协调。

定期召开理赔工作会议，对重大理赔案件进行研究和决策，确保证赔工作符合公司战略和客户需求。

#### 1.2 理赔业务部

设立理赔经理，全面负责理赔业务的日常管理和运营。

下设报案受理组、查勘定损组、理赔核算组、理赔审核组和客户服务组，各小组分工明确，协同工作，确保证赔流程的顺畅进行。

### 1.3 技术支持部

配备专业的保险技术人员、农业水利专家和法律法务顾问。

为理赔工作提供技术支持、专业咨询和法律保障，确保理赔过程中的技术判断准确、法律合规性得到保障。

## 2. 人员配置与职责

### 2.1 客户服务组

人员配置：安排具有良好沟通技巧和服务意识的客服人员，设立专门的客服热线和在线服务平台。

职责：在理赔过程中，与投保人保持密切沟通，及时向投保人通报理赔进展情况，解答投保人的疑问和咨询，提供必要的协助和支持。收集投保人对理赔服务的反馈意见，及时反馈给相关部门进行改进和优化。对理赔服务的满意度进行调查和统计分析，为提升理赔服务质量提供依据。

### 2.2 查勘定损组

人员配置：配备多名具有丰富查勘经验和专业知识的查勘员，包括保险专业人员、水利工程师、农业技术专家等，并根据区域划分查勘小组，确保能够及时到达受损现场。

职责：在接到报案后，迅速赶赴受损现场，进行实地查勘。运用专业知识和工具，对受损的农田水利设施进行详细检查，包括机井、水泵、管道、配电设备等，确定受损的具体部位、程度和原因。收集与理赔相关的证据和资料，如现场照片、视频、受损设施清单、维修报价单、相关技术鉴定报告等。对于复杂案件，邀请第三方专业机构进行鉴定，并确保鉴定过程的公正性和权威性。根据查勘结果和保险合同约定，初步确定损失金额，并撰写详细的查勘报告，提交给理赔核算组。

### 2.3 理赔核算组

人员配置：由具有保险精算和财务核算专业背景的人员组成。

职责：依据查勘定损组提交的查勘报告和相关资料，按照保险合同的理赔条款和计算方法，精确核算理赔金额。对理赔金额进行合理性审核，确保理赔金额既符合保险合同约定，又能公正合理地反映投保人的实际损失。将核算后的理赔金额及相关依据提交给理赔审核组进行审核。

### 2.4 理赔审核组

人员配置：由资深的保险业务审核人员和法务人员组成。

职责：对理赔核算组提交的理赔金额及相关资料进行全面审核，包括保险责任的认定是否准确、理赔计算是否正确、证据资料是否齐全合法等。从法律和合规的角度，审查理赔过程是否符合相关法律法规和公司内部规定，防范理赔风险和法律纠纷。对于审核通过的理赔案件，提交给理赔服务领导小组进行审批；对于审核不通过的案件，返回相关部门进行补充或修正。

## 2.5 理赔人员配置

公司将针对各区域设置查勘定损岗、理赔核算岗，人员分配如下：

姓名	联系电话	本项目拟担任的职务	负责乡镇	备注
毕浩奇	15839192546	查勘定损岗	北冷乡、武德镇	
李亚楠	15139181110	查勘定损岗	番田镇、祥云镇、招贤乡	
任强	13462475005	查勘定损岗	黄庄镇、赵堡镇、张羌街道办事处	
郭润	18939193161	查勘定损岗	岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	
朱戊辰	18625573190	理赔核算岗	黄庄镇、番田镇、北冷乡	
卫文洁	15839131770	理赔核算岗	赵堡镇、张羌街道办事处、武德镇	
申朋伟	18639178008	理赔核算岗	祥云镇、招贤乡、岳村街道办事处、温泉街道办事处、黄河街道办事处	

## 五、提升理赔服务便捷性透明性采取的保障措施

引入信息化技术，建立理赔服务管理系统。实现报案受理、查勘定损、理赔核算、理赔审核、理赔支付等理赔环节的信息化管理，提高理赔流程的透明度和效率。通过系统自动生成理赔任务、提醒待办事项、跟踪理赔进度，减少人为操作失误和信息传递延误。

优化理赔流程节点，简化不必要的手续和环节。对于一些小额理赔案件或事实清晰、责任明确的案件，实行快速理赔通道，简化查勘定损和理赔审核流程，缩短理赔周期，提高理赔效率。同时，加强与外部机构的合作与信息共享，如与气象部门、水利部门、维修单位等建立合作关系，实现数据共享和业务协同，提高理赔服务的响应速度和准确性。

建立理赔服务质量监控机制，定期对理赔流程进行评估和分析。通过收集理赔数据、客户反馈等信息，对理赔流程的各个环节进行绩效评估，及时发现流程中存在的问题和瓶颈，并采取针对性的改进措施。不断优化理赔流程，提高理赔服务质量和客户满意度。

## 六、与投保人及相关部门的沟通与协作

### 1. 与投保人的沟通机制

#### 1.1 理赔信息告知

在理赔过程中，通过多种渠道及时向投保人告知理赔进展情况。在报案受理后，向投保人发送短信或邮件，告知报案已受理以及理赔流程的大致时间节点和注意事项。在查勘定损完成后，以书面报告或电子文档的形式向投保人详细说明查勘结果、定损金额及依据，并解答投保人的疑问。在理赔审核和支付环节，同样及时向投保人通报审核结果和支付进度，让投保人全程了解理赔情况，增强理赔服务的透明度。

建立理赔信息查询平台，投保人可通过公司官方网站、手机 APP 等渠道登录查询自己理赔案件的详细信息，包括报案信息、查勘记录、定损金额、理赔审核进度、支付状态等，方便投保人随时掌握理赔动态，自主查询所需信息。

#### 1.2 沟通渠道建设

设立专门的理赔服务热线，确保热线电话 24 小时畅通，并有专业的客服人员接听解答投保人的咨询和疑问。客服人员经过严格的培训，具备良好的沟通能力和保险业务知识，能够耐心、细致地为投保人提供服务，及时处理投保人的问题和诉求。

开通在线客服功能，投保人可在公司官方网站或手机 APP 上与客服人员进行实时在线沟通。在线客服提供文字、图片、语音等多种沟通方式，方便投保人随时随地与公司取得联系，咨询理赔相关事宜。此外，还在网站和 APP 上设置常见问题解答（FAQ）板块，对一些常见的理赔问题进行整理和解答，方便投保人自助查询。

#### 1.3 投诉处理与反馈

如前文所述，建立完善的投诉处理机制，对投保人的投诉给予高度重视。投诉受理后，及时与投诉人沟通，了解具体情况，并在规定的时间内展开调查和处理。处理过程中，保持与投诉人的密切联系，及时反馈处理进展情况，确保投诉人能够及时了解投诉处理的动态。

在投诉处理完成后，对投诉人进行回访，了解其对处理结果的满意度。同时，对投诉案件进行深入分析，总结经验教训，针对投诉反映出的问题，采取相应的改进措施，

防止类似投诉再次发生。并将投诉处理结果和改进措施在公司内部进行通报，提高全体员工对服务质量的重视程度。

## 2 与农业农村局等相关部门的协作

### 2.1 信息共享与交流

与温县农业农村局建立紧密的信息共享机制，定期向农业农村局通报农田水利设施综合保险的理赔情况，包括理赔案件数量、理赔金额、受损设施类型及分布区域等信息，使农业农村局能够及时了解保险保障的实施效果和农田水利设施的受损情况，为其制定农业生产规划、水利设施建设和维护政策提供数据支持。

同时，积极与农业农村局沟通，获取有关农田水利设施的建设规划、维护标准、技术改造等信息，以及农业生产过程中的气象灾害预警、病虫害防治等相关信息，以便更好地评估保险风险，优化保险产品设计和理赔服务方案，提高保险服务的针对性和有效性。

### 2.2 联合工作机制

建立联合查勘定损工作机制，在遇到重大灾害或复杂理赔案件时，与农业农村局的相关技术人员组成联合查勘小组，共同赴现场进行查勘定损。农业农村局的技术人员凭借其专业知识和对当地农田水利设施的熟悉程度，能够为查勘定损工作提供技术支持和专业意见，确保查勘结果的准确性和公正性，提高理赔工作的效率和质量。

参与农业农村局组织的农田水利设施安全检查和隐患排查工作，协助其对农田水利设施进行定期巡检和维护指导。通过提前介入，了解设施的运行状况和潜在风险，为保险理赔预防工作提供依据，同时也有助于加强与投保人的沟通和联系，提高保险服务的主动性和预防性。

### 2.3 政策协同与落实

积极配合农业农村局等相关部门落实国家和地方有关农业保险的政策法规，共同推动农田水利设施综合保险业务的健康发展。在政策宣传方面，与农业农村局联合开展保险政策宣传活动，通过举办培训班、发放宣传资料、深入农村社区宣传等方式，提高农民对农田水利设施综合保险的认知度和参保积极性。

在政策执行过程中，严格按照相关政策要求开展理赔服务工作，确保理赔工作的合规性和公正性。同时，根据政策变化和实际理赔经验，及时向农业农村局反馈保险政策执行过程中存在的问题和建议，为政策的调整和完善提供参考依据，促进农业保险政策