



闽内部资料性出版物出版许可证第 156 号

福建保险

FUJIAN INSURANCE

编委会主任:邹智勇

编委:

骆少鸣	黄秀美	苏东	金皓	沈健
徐沛	罗振华	曾旭成	连逸群	伍再兴
邹广潮	吴大江	谢礼斌	陈永忠	王平
李勇剑	叶元钗	孟宪军	池德高	吴勇裕
蔡靖	方翔	江庄榕	胡进	蔡绪正
刘美英	何民	杨虎	康庚	魏志刚
邱高亮	林强	范鹏飞	张国能	张伟强
施锦锋	吴朝晖	纪魁	曾永明	蔡荣德
冯平	魏源清	黄劲松	石敏熙	陈仰新
袁大辉	张林	黄德平	胡锴	许莉
陈凯	阚小冬	张见生	陆芳	李杰
林秀清	邹茵			

主编:黄平治

法律顾问:阚小冬 毛大春

编辑部主任:丁恒

编辑:凌月华 李璐

编辑部:《福建保险》编辑部

地址:福州市华林路 201 号华林大厦 5 楼

邮编:350003

联系电话:0591-87829737 87815357

传真:0591-87875900

电子邮箱:bxh54233615@163.com

印刷单位:福州华悦印务有限公司

内部资料 免费交流

主管单位:中国保险监督管理委员会福建监管局

主办单位:福建省保险学会

合办单位:

中国人民财产保险股份有限公司福建省分公司
 中国人寿保险股份有限公司福建省分公司
 中国平安财产保险股份有限公司福建分公司
 中国平安人寿保险股份有限公司福建分公司
 中国太平洋财产保险股份有限公司福建分公司
 中国太平洋人寿保险股份有限公司福建分公司
 华安财产保险股份有限公司福建分公司
 新华人寿保险股份有限公司福建分公司
 泰康人寿保险股份有限公司福建分公司
 中国出口信用保险公司福建分公司
 天安保险股份有限公司福建省分公司
 大众保险股份有限公司福州分公司
 中国大地财产保险股份有限公司福建分公司
 中华联合财产保险股份有限公司福建分公司
 民生人寿保险股份有限公司福建分公司
 太平人寿保险有限公司福建分公司
 太平财产保险有限公司福建分公司
 安邦财产保险股份有限公司福建分公司
 生命人寿保险股份有限公司福建分公司
 中英人寿保险有限公司福建分公司
 中国人民健康保险股份有限公司福建分公司
 永诚财产保险股份有限公司福建分公司
 农银人寿保险股份有限公司福建分公司
 都邦财产保险股份有限公司福建分公司
 平安养老保险股份有限公司福建分公司
 国泰人寿保险有限责任公司福建分公司
 中国人寿财产保险股份有限公司福建省分公司
 中国人民人寿保险股份有限公司福建省分公司
 中银保险有限公司福建分公司
 英大泰和人寿保险股份有限公司福建分公司
 阳光财产保险股份有限公司福建省分公司
 长安责任保险股份有限公司福建省分公司
 信诚人寿保险有限公司福建省分公司
 合众人寿保险股份有限公司福建分公司
 民安保险有限公司福建分公司
 华泰财产保险股份有限公司福建省分公司
 华泰人寿保险股份有限公司福建分公司
 中宏人寿保险股份有限公司福建分公司
 信泰人寿保险股份有限公司福建分公司
 幸福人寿保险股份有限公司福建分公司
 君龙人寿保险有限公司福建分公司
 国泰财产保险有限责任公司福建分公司
 阳光人寿保险股份有限公司福建分公司
 海康人寿保险有限公司福建分公司
 紫金财产保险股份有限公司福建分公司
 百年人寿保险股份有限公司福建分公司
 中美联泰大都会人寿保险有限公司福建分公司
 和谐健康保险股份有限公司福建分公司
 泰康养老保险股份有限公司福建分公司
 英大泰和财产保险股份有限公司福建分公司

出版时间:2014年9月

目 录

指导文章

- 国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见 (3)
项俊波:深入贯彻落实国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见开创保险业改革发展新局面 (7)
葛翎局长在福建省保险行业协会、福建省保险学会会员代表大会暨理事会上的讲话 (9)

保险要闻

【保监会】

- 第九届亚洲保险监管官论坛闭幕中国保监会主席项俊波当选新一任轮值主席 (12)
保监会开展偿二代第一支柱技术标准产险行业第二轮定量测试

【本省】

- 福建省委书记尤权赴金融监管机构和税务部门调研 (12)
福建保监局学习贯彻《国务院关于加强发展现代保险服务业的若干意见》精神
福建养老机构责任保险发展取得新进展
福建保险业推行机动车辆保险人伤理赔服务标准
福建人保财险总经理获评省优秀企业家
第十二届省级文明单位莅检查组临国寿武平公司检查验收
福建太平洋产险为核电公司排查风险
大地保险预付“7·19”特大交通事故赔款 2000 万元
福建长安举办非车险业务技能培训会
生命人寿福建分公司召开全省营运专业技能暨风险管控培训会议
平安产险业内首创奶粉险为宝宝健康保驾护航
平安人寿福清支公司:保险的爱与传承
中华保险福州中支车商渠道推修初显成效

理论探索

- 论门店建设及现场管理对促进保险业改革创新的意义
金皓 郑晓琳 张洁清(16)
关于保险公司内审模式变革的探讨 邓怡(19)
关于寿险业应用移动互联网提升客户体验的一些思考
蔡良杰(23)

保险服务

- 服务创新提升保险业核心竞争力 陈晓丽(28)
浅谈保险业如何服务支持新型城镇化 何文桢(31)

产险天地

- 对完善进口汽车“三包”责任险的几点思考
太平产险福建分公司课题组(35)

寿险天地

- 关于人身保险合同受益人的指定与变更的思考 程伟理(39)

保险漫谈

- 同舟共济诚于心,践行承诺信至行——从保险起源说起
阙小冬(44)

封面解说

- 昙石山文化 李玲(46)

副 刊

- 江城子·三国 吴朝生(47)
武夷十景(外一首) 吴朝生(47)
我在京城当跟班 陈耀光(48)

图片新闻

- 福建保险业参加第十二届中国·海峡项目成果交易会志愿服务活动 图/文:摘自福建保险网(11)
中国人寿南安市支公司举办少儿绘画作品展活动 图/文:陈雅珊(22)
泉州市保险行业协会慰问五十年代老保险人 图/文:摘自泉州保险网(27)
太平洋产险泉州中支开展慰问低保户慈善活动 图/文:太平洋财险泉州中支(30)

- 征稿启事 (38)
更正启事 (45)

- 封面 昙石山文化 图:李玲

- 封二 2014年度保险机构高级管理人员培训班 图/文:丁恒 凌月华

- 封三 福建省保险纠纷诉调对接工作推进会在福州召开 图/文:摘编自福建保险网

- 插一 1、中华保险福建分公司第三届客户服务节暨开业十周年庆典 图/文:郭海莉
2、《红军过雪山》纪念红军长征80周年 李玲

- 插二、插三 福建保险业深入开展“78”全国保险公众宣传日活动 图/文:李玲、福建保监局网站

- 插四 1、强台风“麦德姆”直面来袭福建保险业积极应对 图/文:李健发 王映薇 凌月华
2、国泰产险福建分公司为客户开展损害防阻技术培训暨展开现场红外技术检测 图/文:国泰产险福建分公司

- 封底 福建省保险行业协会、学会召开会员代表大会暨理事会进行换届改选 图/文:丁恒 李璐

【编者按】：国务院印发《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29号）。该《意见》分总体要求；构筑保险民生保障网，完善多层次社会保障体系；发挥保险风险管理功能，完善社会治理体系；完善保险经济补偿机制，提高灾害救助参与度；大力发展“三农”保险，创新支农惠农方式；拓展保险服务功能，促进经济提质增效升级；推进保险业改革开放，全面提升行业发展水平；加强和改进保险监管，防范化解风险；加强基础设施建设，优化保险业发展环境；完善现代保险服务业发展的支持政策等10个部分32条。现全文刊载如下，供大家学习贯彻。

国务院关于加快发展 现代保险服务业的若干意见

保险是现代经济的重要产业和风险管理的的基本手段，是社会文明水平、经济发达程度、社会治理能力的重要标志。改革开放以来，我国保险业快速发展，服务领域不断拓宽，为促进经济社会发展和保障人民群众生产生活作出了重要贡献。但总体上看，我国保险业仍处于发展的初级阶段，不能适应全面深化改革和经济社会发展的需要，与现代保险服务业的要求还有较大差距。加快发展现代保险服务业，对完善现代金融体系、带动扩大社会就业、促进经济提质增效升级、创新社会治理方式、保障社会稳定运行、提升社会安全感、提高人民群众生活质量具有重要意义。为深入贯彻党的十八大和十八届二中、三中全会精神，认真落实党中央和国务院决策部署，加快发展现代保险服务业，现提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，立足于服务国家治理体系和治理能力现代化，把发展现代保险服务业放在经济社会工作整体布局中统筹考虑，以满足社会日益增长的多元化保险服务需求为出发点，以完善保险经济补偿机制、强化风险管理核心功能和提高保险资金配置效率为方向，改革创新、扩大开放、健全市场、优化环境、完善政策，建设有市场竞争力、富有创造力和充满活力的现代保险服务业，使现代保险服务业成为完善金融体系的支柱力量、改善民生保障的有力支撑、创新社会管理的有

效机制、促进经济提质增效升级的高效引擎和转变政府职能的重要抓手。

（二）基本原则。一是坚持市场主导、政策引导。对商业化运作的保险业务，营造公平竞争的市场环境，使市场在资源配置中起决定性作用；对具有社会公益性、关系国计民生的保险业务，创造低成本的政策环境，给予必要的扶持；对服务经济提质增效升级具有积极作用但目前基础薄弱的保险业务，更好发挥政府的引导作用。二是坚持改革创新、扩大开放。全面深化保险业体制机制改革，提升对内对外开放水平，引进先进经营管理理念和技术，释放和激发行业持续发展和创新活力。增强保险产品、服务、管理和技术创新能力，促进市场主体差异化竞争、个性化服务。三是坚持完善监管、防范风险。完善保险法制体系，加快推进保险监管现代化，维护保险消费者合法权益，规范市场秩序。处理好加快发展和防范风险的关系，守住不发生系统性区域性金融风险的底线。

（三）发展目标。到2020年，基本建成保障全面、功能完善、安全稳健、诚信规范，具有较强服务能力、创新能力和国际竞争力，与我国经济社会发展需求相适应的现代保险服务业，努力由保险大国向保险强国转变。保险成为政府、企业、居民风险管理和财富管理的基本手段，成为提高保障水平和保障质量的重要渠道，成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具。保险深度（保费收入/国内生产总值）达到5%，保险密度（保费收入/总

人口)达到3500元/人。保险的社会“稳定器”和经济“助推器”作用得到有效发挥。

二、构筑保险民生保障网,完善多层次社会保障体系

(四)把商业保险建成社会保障体系的重要支柱。商业保险要逐步成为个人和家庭商业保障计划的主要承担者、企业发起的养老健康保障计划的重要提供者、社会保险市场化运作的积极参与者。支持有条件的企业建立商业养老健康保障计划。支持保险机构大力拓展企业年金等业务。充分发挥商业保险对基本养老、医疗保险的补充作用。

(五)创新养老保险产品服务。为不同群体提供个性化、差异化的养老保障。推动个人储蓄性养老保险发展。开展住房反向抵押养老保险试点。发展独生子女家庭保障计划。探索对失独老人保障的新模式。发展养老机构综合责任保险。支持符合条件的保险机构投资养老服务产业,促进保险服务业与养老服务业融合发展。

(六)发展多样化健康保险服务。鼓励保险公司大力开发各类医疗、疾病保险和失能收入损失保险等商业健康保险产品,并与基本医疗保险相衔接。发展商业性长期护理保险。提供与商业健康保险产品相结合的疾病预防、健康维护、慢性病管理等健康管理服务。支持保险机构参与健康服务业产业链整合,探索运用股权投资、战略合作等方式,设立医疗机构和参与公立医院改制。

三、发挥保险风险管理功能,完善社会治理体系

(七)运用保险机制创新公共服务提供方式。政府通过向商业保险公司购买服务等方式,在公共服务领域充分运用市场化机制,积极探索推进具有资质的商业保险机构开展各类养老、医疗保险经办服务,提升社会管理效率。按照全面开展城乡居民大病保险的要求,做好受托承办工作,不断完善运作机制,提高保障水平。鼓励发展治安保险、社区综合保险等新兴业务。支持保险机构运用股权投资、战略合作等方式参与保安服务产业链整合。

(八)发挥责任保险化解矛盾纠纷的功能作用。强化政府引导、市场运作、立法保障的责任保险发展模式,把与公众利益关系密切的环境污染、食品安全、医疗责任、医疗意外、实习安全、校园安全等领域作为责任保险发展重点,探索开展强制责任保险试点。加快发展旅行社、产品质量以及各类职

业责任保险、产品责任保险和公众责任保险,充分发挥责任保险在事前风险预防、事中风险控制、事后理赔服务等方面的功能作用,用经济杠杆和多样化的责任保险产品化解民事责任纠纷。

四、完善保险经济补偿机制,提高灾害救助参与度

(九)将保险纳入灾害事故防范救助体系。提升企业和居民利用商业保险等市场化手段应对灾害事故风险意识和水平。积极发展企业财产保险、工程保险、机动车辆保险、家庭财产保险、意外伤害保险等,增强全社会抵御风险的能力。充分发挥保险费率杠杆的激励约束作用,强化事前风险防范,减少灾害事故发生,促进安全生产和突发事件应急管理。

(十)建立巨灾保险制度。围绕更好保障和改善民生,以制度建设为基础,以商业保险为平台,以多层次风险分担为保障,建立巨灾保险制度。研究建立巨灾保险基金、巨灾再保险等制度,逐步形成财政支持下的多层次巨灾风险分散机制。鼓励各地根据风险特点,探索对台风、地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等灾害的有效保障模式。制定巨灾保险法规。建立核保险巨灾责任准备金制度。建立巨灾风险管理数据库。

五、大力发展“三农”保险,创新支农惠农方式

(十一)积极发展农业保险。按照中央支持保大宗、保成本,地方支持保特色、保产量,有条件的保价格、保收入的原则,鼓励农民和各类新型农业经营主体自愿参保,扩大农业保险覆盖面,提高农业保险保障程度。开展农产品目标价格保险试点,探索天气指数保险等新兴产品和服务,丰富农业保险风险管理工具。落实农业保险大灾风险准备金制度。健全农业保险服务体系,鼓励开展多种形式的互助合作保险。健全保险经营机构与灾害预报部门、农业主管部门的合作机制。

(十二)拓展“三农”保险广度和深度。各地根据自身实际,支持保险机构提供保障适度、保费低廉、保单通俗的“三农”保险产品。积极发展农村小额信贷保险、农房保险、农机保险、农业基础设施保险、森林保险,以及农民养老健康保险、农村小额人身保险等普惠保险业务。

六、拓展保险服务功能,促进经济提质增效升级

(十三)充分发挥保险资金长期投资的独特优

势。在保证安全性、收益性前提下，创新保险资金运用方式，提高保险资金配置效率。鼓励保险资金利用债权投资计划、股权投资计划等方式，支持重大基础设施、棚户区改造、城镇化建设等民生工程和国家重大工程。鼓励保险公司通过投资企业股权、债权、基金、资产支持计划等多种形式，在合理管控风险的前提下，为科技型企业、小微企业、战略性新兴产业等发展提供资金支持。研究制定保险资金投资创业投资基金相关政策。

(十四) 促进保险市场与货币市场、资本市场协调发展。进一步发挥保险公司的机构投资者作用，为股票市场和债券市场长期稳定发展提供有力支持。鼓励设立不动产、基础设施、养老等专业保险资产管理机构，允许专业保险资产管理机构设立夹层基金、并购基金、不动产基金等私募基金。稳步推进保险公司设立基金管理公司试点。探索保险机构投资、发起资产证券化产品。探索发展债券信用保险。积极培育另类投资市场。

(十五) 推动保险服务经济结构调整。建立完善科技保险体系，积极发展适应科技创新的保险产品和服务，推广国产首台首套装备的保险风险补偿机制，促进企业创新和科技成果产业化。加快发展小微企业信用保险和贷款保证保险，增强小微企业融资能力。积极发展个人消费贷款保证保险，释放居民消费潜力。发挥保险对咨询、法律、会计、评估、审计等产业的辐射作用，积极发展文化产业保险、物流保险，探索演艺、会展责任险等新兴保险业务，促进第三产业发展。

(十六) 加大保险业支持企业“走出去”的力度。着力发挥出口信用保险促进外贸稳定增长和转型升级的作用。加大出口信用保险对自主品牌、自主知识产权、战略性新兴产业的支持力度，重点支持高科技、高附加值的机电产品和大型成套设备，简化审批程序。加快发展境外投资保险，以能源矿产、基础设施、高新技术和先进制造业、农业、林业等为重点支持领域，创新保险品种，扩大承保范围。稳步放开短期出口信用保险市场，进一步增加市场经营主体。积极发展航运保险。拓展保险资金境外投资范围。

七、推进保险业改革开放，全面提升行业发展水平

(十七) 深化保险行业改革。继续深化保险公

司改革，加快建立现代保险企业制度，完善保险公司治理结构。全面深化寿险费率市场化改革，稳步开展商业车险费率市场化改革。深入推进保险市场准入、退出机制改革。加快完善保险市场体系，支持设立区域性和专业性保险公司，发展信用保险专业机构。规范保险公司并购重组。支持符合条件的保险公司在境内外上市。

(十八) 提升保险业对外开放水平。推动保险市场进一步对内对外开放，实现“引进来”和“走出去”更好结合，以开放促改革促发展。鼓励中资保险公司尝试多形式、多渠道“走出去”，为我国海外企业提供风险保障。支持中资保险公司通过国际资本市场筹集资金，多种渠道进入海外市场。努力扩大保险服务出口。引导外资保险公司将先进经验和技术植入中国市场。

(十九) 鼓励保险产品服务创新。切实增强保险业自主创新能力，积极培育新的业务增长点。支持保险公司积极运用网络、云计算、大数据、移动互联网等新技术促进保险业销售渠道和服务模式创新。大力推进条款通俗化和服务标准化，鼓励保险公司提供个性化、定制化产品服务，减少同质低效竞争。推动保险公司转变发展方式，提高服务质量，努力降低经营成本，提供优质价廉、诚信规范的保险产品和服务。

(二十) 加快发展再保险市场。增加再保险市场主体。发展区域性再保险中心。加大再保险产品和技术创新力度。加大再保险对农业、交通、能源、化工、水利、地铁、航空航天、核电及其他国家重点项目的重大风险、特殊风险的保险保障力度。增强再保险分散自然灾害风险的能力。强化再保险对我国海外企业的支持保障功能，提升我国在全球再保险市场的定价权、话语权。

(二十一) 充分发挥保险中介市场作用。不断提升保险中介机构的专业服务能力，发挥中介机构在风险定价、防灾防损、风险顾问、损失评估、理赔服务等方面的积极作用，更好地为保险消费者提供增值服务。优化保险中介市场结构，规范市场秩序。稳步推进保险营销体制改革。

八、加强和改进保险监管，防范化解风险

(二十二) 推进监管体系和监管能力现代化。坚持机构监管与功能监管相统一，宏观审慎监管与微观审慎监管相统一，加快建设以风险为导向的保

险监管制度。加强保险公司治理和内控监管,改进市场行为监管,加快建设第二代偿付能力监管制度。完善保险法规体系,提高监管法制化水平。积极推进监管信息化建设。充分发挥保险行业协会等自律组织的作用。充分利用保险监管派出机构资源,加强基层保险监管工作。

(二十三) 加强保险消费者合法权益保护。推动完善保险消费者合法权益保护法律法规和规章制度。探索建立保险消费纠纷多元化解决机制,建立健全保险纠纷诉讼、仲裁与调解对接机制。加大保险监管力度,监督保险机构全面履行对保险消费者的各项义务,严肃查处各类损害保险消费者合法权益的行为。

(二十四) 守住不发生系统性区域性金融风险的底线。加强保险业全面风险管理,建立健全风险监测预警机制,完善风险应急预案,优化风险处置流程和制度,提高风险处置能力。强化责任追究,增强市场约束,防止风险积累。加强金融监管协调,防范风险跨行业传递。完善保险监管与地方人民政府以及公安、司法、新闻宣传等部门的合作机制。健全保险保障基金管理制度和运行机制。

九、加强基础建设,优化保险业发展环境

(二十五) 全面推进保险业信用体系建设。加强保险信用信息基础设施建设,扩大信用记录覆盖面,构建信用信息共享机制。引导保险机构采取差别化保险费率等手段,对守信者予以激励,对失信者进行约束。完善保险从业人员信用档案制度、保险机构信用评价体系和失信惩戒机制。

(二十六) 加强保险业基础设施建设。加快建立保险业各类风险数据库,修订行业经验生命表、疾病发生率表等。组建全行业的资产托管中心、保险资产交易平台、再保险交易所、防灾防损中心等基础平台,加快中国保险信息技术管理有限责任公司发展,为提升保险业风险管理水平、促进行业转型升级提供支持。

(二十七) 提升全社会保险意识。发挥新闻媒体的正面宣传和引导作用,鼓励广播电视、平面媒体及互联网等开办专门的保险频道或节目栏目,在全社会形成学保险、懂保险、用保险的氛围。加强中小学、职业院校学生保险意识教育。

十、完善现代保险服务业发展的支持政策

(二十八) 建立保险监管协调机制。加强保险

监管跨部门沟通协调和配合,促进商业保险与社会保障有效衔接、保险服务与社会治理相互融合、商业机制与政府管理密切结合。建立信息共享机制,逐步实现数据共享,提升有关部门的风险甄别水平和风险管理能力。建立保险数据库公安、司法、审计查询机制。

(二十九) 鼓励政府通过多种方式购买保险服务。鼓励各地结合实际,积极探索运用保险的风险管理功能及保险机构的网络、专业技术等优势,通过运用市场化机制,降低公共服务运行成本。对于商业保险机构运营效率更高的公共服务,政府可以委托保险机构经办,也可以直接购买保险产品和服务;对于具有较强公益性,但市场化运作无法实现盈亏平衡的保险服务,可以由政府给予一定支持。

(三十) 研究完善加快现代保险服务业发展的税收政策。完善健康保险有关税收政策。适时开展个人税收递延型商业养老保险试点。落实和完善企业为职工支付的补充养老保险费和补充医疗保险费有关企业所得税政策。落实农业保险税收优惠政策。结合完善企业研发费用所得税加计扣除政策,统筹研究科技研发保险费用支出税前扣除政策问题。

(三十一) 加强养老产业和健康服务业用地保障。各级人民政府要在土地利用总体规划中统筹考虑养老产业、健康服务业发展需要,扩大养老服务设施、健康服务业用地供给,优先保障供应。加强对养老、健康服务设施用地监管,严禁改变土地用途。鼓励符合条件的保险机构等投资兴办养老产业和健康服务业机构。

(三十二) 完善对农业保险的财政补贴政策。加大农业保险支持力度,提高中央、省级财政对主要粮食作物的保费补贴,减少或取消产粮大县三大粮食作物保险县级财政保费补贴。建立财政支持的农业保险大灾风险分散机制。

各地区、各部门要充分认识到加快现代保险服务业发展的重要意义,把发展现代保险服务业作为促进经济转型、转变政府职能、带动扩大就业、完善社会治理、保障改善民生的重要抓手,加强沟通协调,形成工作合力。有关部门要根据本意见要求,按照职责分工抓紧制定相关配套措施,确保各项政策落实到位。省级人民政府要结合实际制定具体方案,促进本地区现代保险服务业有序健康发展。

摘自(新华网)

项俊波：

深入贯彻落实国务院 关于加快发展现代保险服务业 的若干意见开创保险业改革发展新局面



8月21日，中国保监会举办学习贯彻《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（以下简称《若干意见》）培训班，中国保监会主席项俊波出席培训班并讲话。项俊波指出，保险业要以贯彻落实《若干意见》为契机，进一步统一思想，提高认识，增强加快发展现代保险服务业的紧迫感和责任感，在新的历史起点上，开创保险业改革发展的新局面，不断提高保险业服务国家治理体系和治理能力现代化水平。

项俊波强调，党的十八大特别是十八届三中全会以来，我国经济社会发展进入新的阶段，党中央国务院高度重视保险业在经济社会发展战略全局中的重要作用。国务院出台《若干意见》是站在历史和时代的高度，深刻把握治国理政和市场经济规律作出的重要部署。《若干意见》系统科学地回答了在新的历史时期为什么发展、怎样发展现代保险服

务业等重大理论和实践问题，是未来一个时期中国保险业发展的纲领性文献。

项俊波指出，《若干意见》主题鲜明、内涵丰富、重点突出、力度空前。一是提升了保险业的行业定位。推动保险业加快发展，已经从行业意愿上升到国家意志，成为我国经济社会发展总体布局中的重要一环。二是明确了保险业的战略目标。要使保险成为政府、企业、居民风险管理和财富管理的基本手段，成为提高保障水平和质量的重要渠道，成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效政策工具。三是拓宽了保险业的服务领域。《若干意见》提出要促进保险服务业与养老服务业融合发展、支持保险机构参与健康服务业产业链整合。明确要以商业保险为平台，建立财政支持下的巨灾保险制度。提出大力发展“三农”保险，创新支农惠农方式。要把与公众利益关系密切的环境污染、食品安全、医疗责任等领域作为责任保险发展重点。四是丰富了保险业的政策体系。根据行业发展需要提出了一系列新的政策措施，包括税收政策、财政政策、用地保障政策、监管协调政策等，并对鼓励政府购买保险服务提出明确要求。五是深化了保险业的改革开放。明确了深化改革的主攻方向，包括加快建立现代保险企业制度，全面深化寿险和商业车险费率市场化改革，深入推进保险市场准入退出机制改革，加快完善保险市场体系。提出了对外开放的主要任务，包括鼓励中资保险公司“走出去”，为我国海外企业提供风险保障，通过国际资本市场筹集资金，努力扩大保险服务出口。确定了行业基础建设的重点内容，包括要加快建立风险数据库，组建资产托管中心、资产交易平台、再保险交易

所、防灾防损中心等基础平台，加快发展再保险市场，充分发挥保险中介市场的作用。

项俊波强调，要按照《若干意见》的要求，将服务国家治理体系和治理能力现代化作为现代保险服务业的立足点。一是找准结合点，明确保险业服务国家治理体系和治理能力现代化的主攻方向，根据市场化改革的走势、政府职能转变的趋势和社会治理创新的形势，进一步开拓创新。二是紧扣着力点，围绕保险业服务国家治理体系和治理能力现代化的重点领域，为国家治理体系和治理能力现代化提供产业支持、制度支持和技术支持。三是突出侧重点，构建以保险企业为主体、以市场需求为导向、引进与自主创新相结合的保险创新机制，构建领域广泛、体系完善、诚信规范的保险服务机制，构建鼓励创新、营造环境、科学审慎的保险监管机制。只要符合国家法律、法规，符合国家治理体系现代化的发展方向和金融稳定的原则的保险创新，保监会都予以支持，营造良好的发展环境，维护保险市场的安全和稳健。

项俊波指出，要高度重视保险市场风险防范工作。一是切实增强防范保险业风险的责任感和紧迫感。随着内外部环境的发展变化，保险风险的来源更广泛、叠加更明显、交叉更复杂，给保险风险防范工作带来前所未有的挑战，提出了新的更高的要求。要有更强的政治意识和风险意识、更强的市场约束、更快的反应速度。二是高度关注当前保险市场的主要风险点。在经济金融形势十分复杂的情况下，持续跟踪偿付能力风险、公司治理风险、保险资金运用风险、高现金价值业务风险、满期给付和退保风险等，抓住主要矛盾和矛盾的主要方面，以点带面，统筹防范，守住底线。三是加强保险风险的综合防范。着眼于国家经济金融安全的大局和保险业全面协调可持续发展，不断完善保险业风险防范体系。着力构建企业、市场、监管三位一体的风险防范格局，形成制度、技术、人员三措并举的风险防范体系，完善事前、事中、事后三环紧扣的风险防范机制，确保利益相关者和保险消费者得到保护。

项俊波指出，党中央国务院对保险业寄予厚望，同时也对保险业提出了更高要求，保险业改革发展和服务全局各项工作任重道远。当前，要将贯彻落实《若干意见》作为保险业的重点工作，切实

抓紧抓好、抓出成效，努力推动保险业持续健康发展，为全面建成小康社会和实现中华民族伟大复兴的中国梦提供有力的服务和保障。一是深入学习，吃透文件精神。全行业一定要站在党和国家事业全局的高度，站在加快发展现代保险服务业的高度，深入学习和把握《若干意见》的精神实质。切实把思想统一到文件精神上来，增强贯彻落实文件精神的自觉性和主动性，以重任在肩的责任感和紧迫感，把各项要求落实到工作实践中。二是主动作为，推动政策落地。要强化机遇意识和使命担当，严格按照《若干意见》时间表的安排和要求，不折不扣地、高标准地完成每个阶段、每个时点的任务。深钻、吃透、消化好国家给保险业的各项政策，有针对性地谋划下一步工作。要加强考核评估，把贯彻落实《若干意见》与保险业“十二五”规划、与完成今年全国保险监管工作会议各项工作部署结合起来，把短期目标与长期目标结合起来，形成层层落实、稳步推进的长效机制。三是苦练内功，加快行业自身改革创新。要切实增强自主创新能力，充分利用各项有利政策，积极培育新的业务增长点。特别是围绕《若干意见》提出的重点业务领域，加大产品、服务、渠道、管理和技术等各领域创新，在服务社会保障体系、完善灾害救助体系、促进产业升级发展、创新公共管理服务等方面取得新突破。四是分工协作，努力形成全行业抓落实的合力。要胸怀全局、勇挑重担，分工协作、形成合力，把各项工作做扎实、做到位。监管部门要抓好文件任务分工落实的整体部署和政策协调。保险机构要发挥好市场主体的能动作用，紧紧围绕文件精神，完善公司发展战略和业务规划，制定贯彻落实的具体措施。行业组织要发挥好协调作用，将行业力量整合起来，营造贯彻落实的良好氛围。

保监会党委班子成员、会机关全体干部，各保监局主要负责人，中国保险行业协会、中国保险学会、中国精算师协会、中国保险保障基金有限责任公司、中国保险信息技术管理有限责任公司、中国保险资产管理业协会（筹），各保险集团公司、保险公司、保险资产管理公司，有关保险中介公司负责人共500多人在保监会主会场参加了培训，各保监局全体干部、各保险公司分支机构负责人在分会场参加了培训。

摘自（中国保监会网站）

【编者按】：8月20日，福建省保险行业协会、福建省保险学会召开会员代表大会暨理事会进行换届改选。福建保监局葛翎局长出席会议并作重要讲话。现将葛局长重要讲话全文刊载如下，供大家学习贯彻。

葛翎局长在福建省保险行业协会、 福建省保险学会会员代表大会 暨理事会上的讲话

各位代表：

大家好！

今天，福建省保险行业协会、福建省保险学会会员代表大会隆重召开。借此机会，我谨代表福建保监局对大会的召开和当选的新一届理事、常务理事、会长、秘书长表示热烈的祝贺！向为上一届协会、学会富有成效的工作付出艰辛努力的各会长单位，以及各专职会长、副会长、秘书长、副秘书长等工作人员表示衷心的感谢！对省民政厅民间组织管理局和省社科联，长期以来对协会、学会工作的大力支持表示由衷的感谢。目前，两个社团组织会长和秘书长已按照社团组织管理的有关规定，通过民主推荐、小组评议等程序产生。下一阶段，我们将按照先期换届工作的部署，对领导层进行进一步充实和完善。

下面，我主要围绕保险社团如何发挥职能作用的问题，讲几点意见，供大家讨论。

一、福建保险社团工作扎实有力，富有成效

近年来，保险行业协会和保险学会为维护市场秩序做了许多有益的推动工作，为改善行业发展环境做出了积极的努力。**保险行业协会方面**，行业自律不断加强，通过对重点领域、重点险种进行自律检查工作，有力规范了市场秩序；服务领域不断拓展，不断健全维护保险消费者权益的机制，妥善处理保险纠纷；组织机构不断完善，推进行业协会秘书长专职化建设，充实协会人才队伍建设。**保险学会方面**，不仅形成了一批有价值的理论研究成果，

实现了保险理论与实践的相互促进，而且积极探索和创新工作机制，团结了学界和业界的研究力量，活跃了学术氛围。《中国保险年鉴·福建地方版》的编辑工作连续第16年获得“优秀编辑组”的光荣称号，保险学会也于2013年荣获我省“5A级学术类社团”的最高殊荣。

可以说，社团工作取得的成绩值得肯定，这是协会、学会扎实工作、团结奋斗的结果。但我们也应该清醒地认识到，我省保险市场在地区发展上还存在较大差异，保险社团组织的发展还是处于起步阶段，在一些方面还不能完全适应行业发展对社团组织的需要。**在自身建设方面**，我们的社团内部还不够协调，所承担的工作职能也比较有限，不能完全发挥应有的功能和作用。**在行业自律方面**，自律转型的力度还不够大，传统的以规定保险费率、手续费支付标准为主要做法的自律方式亟需改变。**在提供服务方面**，为会员公司所提供的服务主要局限于信息服务，与会员公司的实际需要还有很大的差距。**在沟通协调方面**，监管部门与各级协会之间、省协会与各市协会之间、以及各级协会与会员单位之间的关系还没有完全理顺，互动、高效、规范、协作的工作机制还未形成。

二、认清形势把握机遇，服务大局

从政策环境看，党的十八届三中全会从历史和时代的高度提出了全面深化改革的总目标，作出了一系列具有重大影响战略部署，为包括保险业在内的经济社会各个领域的改革指明了新方向、提供

了新机遇、赋予了新使命。近日，国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，为保险业发展提供了难得的战略机遇，保险行业必将发生重大而深刻的变革，保险社团发展也同样面临巨大机遇，保险社团组织能否在本轮改革中抓住机遇，将改革新政蕴涵的巨大能量转化为行业的现实成果，融入保险业服务国家治理体系和治理能力现代化的大局，是摆在全行业面前的一个重要而紧迫的现实课题。**从发展机遇看**，按照国务院总体部署，保监会将在2017年前逐步取消12项行政审批事项，对于资质资格审批以及其他适合由社团组织承担的事项，将移交给社团组织。随着保监会更多行政事项的转移，对社团工作提出了新的更高要求，迫切需要社团组织增强责任意识，健全工作机制，从后端走向台前，努力成为服务行业的一线，辅助监管的一线。**从行业发展看**，近一个时期以来，保监会围绕如何充分发挥保险业的市场化优势，为经济社会发展保驾护航，更好地服务国家治理体系和治理能力现代化，进行了反复思考与探索。项俊波主席明确提出，保险业作为现代经济的重要产业、市场经济的基础性制度和风险管理的基本手段，可以在服务国家治理体系和治理能力现代化的进程中大有作为。这是对保险业产业价值的新界定，对保险业作用地位的新共识，对保险业功能理论的新发展。在此背景下，需要社团组织明确责任、提振信心，服务于行业发展新定位。

三、全力找准职能定位，积极作为

项俊波主席十分重视保险社团的发展，多次强调社团发展的重要性。2014年年初，中保协和中保学的换届工作会议上，项主席就强调，保险社团作为市场活动的重要组织者，在未来发展中要力争在理论研究上有新突破，在规范自律上有新思路，在深化服务上有新格局，不断提高服务行业发展的能力和水平。在年初召开的保险监管工作会议上，项主席也指出：“行业协会和学会在营造发展环境、促进行业发展方面应该站到前台来，在行业自律、行业基础建设等方面应该下更大的功夫。特别是行业自律，既不能不作为，也不能乱作为。”下一阶段，我省保险社团组织要认真贯彻落实会议精神，切实发挥辅助监管作用，在营造发展环境方面下功夫、在促进行业发展方面多努力。在此，我谈谈对新一届理事会和在座各会员单位的几点希望和

要求：

(一) 行业协会要加强职能发挥，充分发挥行业正能量。**一是加强维权工作**。维权工作是协会最主要工作之一，新一届协会要巩固和发扬上届取得成效，扎实工作。要加强与政府有关部门及其他行业的联络沟通，争取有利于行业发展的外部环境。**二是要加强宣传力度**。我在几个地方调研时，保险消费者、保险基层的服务人员都对宣传工作提出了要求。特别是前段时间，福建省委书记尤权一行7人在我局调研时，也要求我们加大保险宣传。目前，部分保险消费者对保险的印象不深，对创新型保险产品不了解，不能熟练去购买和使用。同时，保险业在深化改革，协助政府转变职能，提高效能方面有很多工作做得还不够深入，迫切需要我们加强宣传工作。**三是要加强自律工作**。行业自律是行业协会最主要的工作之一，这也将成为今后一段时间的工作重点。要继续开展自律公约清理工作，依据有关法律法规和行业发展实际，组织制订行业技术规范、服务指引和行规行约，大力推进行业数据真实性自律，督促会员依法合规经营，营造公平有序的市场环境。**四是继续加大消费者权益保护力度**。党中央、国务院历来十分重视消费者保护工作，自十八大以来，中央多次强调消费者保护工作的重要性。保监会也成立了消费者保护局，对消费者保护工作加强指导。希望协会在这个方面要大力开展工作，充分利用已搭建的诉调对接机制平台和纠纷调处机制，为保险消费者合理快速解决纠纷拓宽渠道，化解各种矛盾纠纷。

(二) 保险学会要“以学立会”，当好行业发展的智库、人才培养的基地。**一是要加强理论研究**。用理论指导实践、用实践提升理论。学会在这一方面有独特的经验和优势，要巩固5A社团这一好成绩，把理论研究作为扎实的前沿阵地，真正起到对行业发展的理论引导作用。**二是要加大培训力度**。现在我们保险业的培训工作还比较分散，协会的培训、学会的培训、公司自身的培训，以及保监局的培训等未能较好地统筹资源。下一步，学会在培训教育方面要作出积极的探索，要进一步整合调动行业资源。**三是要做好保险宣传普及**。做好进农村、进社区、进学校的宣传活动，按照国务院、保监会对我们的工作安排，以及8月7日福建省委书记尤权调研时提出的要求，加强保险消费者的教育工作。

(三) 会员单位要支持社团发展, 提供必要保障。今天在座的会员公司都对新一届协会、学会进行了民主表决, 全票通过产生了两个领导机构。今后, 请大家在日常工作中以实际行动, 支持换届后的协会和学会的工作, 自觉遵守社团章程, 严格执行各项制度, 主动维护公约权威, 积极参与社团活动, 为社团发展提供必要的物质保障和智力支持。近日, 《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》已经发布, 它的意义非常重大。希望各家公司很好地把国务院新的“国十条”和福建省委赋予保险业的希望结合起来, 抓紧落实。这段时间, 省委省政府对保险业非常关心, 将会出台一些政策支持保险业发展, 中国保监会和福建省委的合作力度也将加大。希望在座的各家公司在福建保险业

的发展之中, 在“国十条”的构思中, 发挥积极的作用。

同志们, 改革的号角已经吹响, 作为市场化改革的重要参与者、推动者, 保险社团要凝聚行业智慧, 汇集行业力量, 在数据基础、法律法规、经营标准、行为规范等方面加大改革创新力度, 引导市场资源高效配置, 提升保险行业的自我服务和成长能力。希望我们的协会、学会能够明确“一线”定位, 树立“一线”意识, 努力发展成为促进监管与行业互动的“一线”、推动自律维权的“一线”、引导对外交流的“一线”、普及保险知识的“一线”, 以全新的定位与方式融入发展大局, 为我省保险业健康发展贡献更加积极的力量。

(福建保监局提供)

新闻图片

福建保险业参加第十二届中国·海峡项目成果交易会志愿服务活动现场



▲ 保险志愿者为海交会提供咨询服务场景

近日, 福建保监局团委以第十二届中国·海峡项目成果交易会召开为契机, 组织福建保险业志愿者服务队近90位志愿参与全部八个展厅的咨询服务工作。此次活动现出了三大亮点: 一是参与范围广。活动共有包括福建保监局在内的十一个单位机构、近90人次的志愿者参与其中, 是福建保险业青年志愿者形象的集中展现。二是专业水平高。保险业志愿者秉持“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神, 向展厅参观人员提供了包括信息咨询、义务指引、应急服务在内的多项服务内容, 将奉献精神转化为了高水平的专业服务, 保险业志愿者也成为“海交会”上一道靓丽的风景线。三是行业形象佳。保险业志愿者弘扬志愿服务精神, 彰显专业服务能力, 展现行业形象风采, 在活动期间掀起了“奉献他人, 提升自我”的志愿服务热潮, 使保险业的志愿者活动得到了组委会的肯定, 赢得了社会的认可。

(图/文: 摘自福建保险网)

【保监会】

**第九届亚洲保险监督官论坛闭幕
中国保监会主席项俊波当选新一任轮值主席**

7月18日，第九届亚洲保险监督官论坛（AFIR）在北京闭幕。来自亚洲地区保险监管机构、国际组织和国内相关部委的代表围绕“完善商业保险体系，服务社会经济发展”进行了为期2天的探讨。

经过讨论，与会代表就在亚洲区域加大保险业发展力度达成共识，认为应通过大力发展商业保险应对人口老龄化、医疗保障不足、自然灾害频发等挑战，更好地服务经济发展、社会进步、民生保障和社会治理。泰国、马来西亚、日本、韩国等国家和地区保险监管机构代表对中国国务院即将发布的《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》表示出浓厚兴趣。希望文件发布后能够分发给各成员研究，为促进各自保险市场发展提供有益借鉴。

本届论坛另一项重要内容是选举新一任轮值主席。经现任轮值主席推荐和全体代表投票，中国保监会主席项俊波全票当选亚洲保险监督官论坛新一任轮值主席，任期2年。在此期间，中国保监会承担亚洲保险监督官论坛秘书处职责。

（中国保监会网站）

**保监会开展偿二代第一支柱
技术标准产险行业第二轮定量测试**

保监会近日印发通知，再次征求对产险公司偿二代第一支柱全部技术标准的意见，并开展第二轮行业定量测试，同时对寿险公司第一支柱备选技术方案进行定量测试。这标志着产险公司偿二代第一支柱全部技术标准基本成型，寿险公司第一支柱技术标准进入方案比较选型阶段。

今年以来，保监会已就产险公司偿二代第一支柱技术标准开展过多次定量测试。3月下旬，保监会组织15家公司开展样本测试；4月底，发布了偿二代监管规则征求意见稿公开征求意见，并组织产险全行业开展定量测试；6月初，保监会开展集中校准测试，由各产险公司报送测试所需基础数据，保监会统一计算各产险公司偿付能力指标，并调整部分参数进行多轮校准计算。在校准测试和征求意见

的基础上，保监会修改形成了产险公司实际资本和最低资本监管规则第二次征求意见稿。此外，《保险公司偿付能力监管规则第X号：偿付能力压力测试（征求意见稿）》已起草完成，并在6月份组织15家产险公司进行了样本公司测试。至此，产险公司偿二代第一支柱全部技术标准基本成型。

（中国保监会网站）

【本省】

**福建省委书记尤权赴金融监管机构和
税务部门调研**

8月7日，省委书记尤权赴福建银监局、福建证监局、福建保监局和省国税局、省地税局调研，感谢各金融监管机构和税务部门对地方经济社会发展给予的支持。

在与银监局、证监局、保监局负责人交流时，尤权充分肯定近年来他们大力引导金融机构抓改革、强服务、防风险、促发展，积极应对复杂经济金融形势带来的挑战，为促进我省经济社会发展作出的重要贡献。尤权指出，金融是现代经济的核心，加快推动福建科学发展跨越发展，完成既定的发展目标任务，离不开金融的有力支撑。当前福建发展面临前所未有的历史机遇，空间潜力巨大。希望各金融监管机构紧紧围绕福建发展大局，引导规范各金融机构把支持地方发展与推动自身发展有机结合起来，做到相辅相成、相互促进；进一步加强金融监管和风险防范，完善银政企沟通协调机制，针对问题及早采取应对措施，确保我省金融业持续健康发展；积极推动闽台金融合作，在机构互设、业务合作、人才培养等方面先行先试。省委、省政府将进一步加大政策支持力度，加强社会信用体系建设，努力营造良好金融生态环境。省领导杨岳、叶双瑜、张志南、陈冬分别参加调研。

（福建日报）

**福建保监局学习贯彻《国务院关于
加快发展现代保险服务业的若干意见》精神**

8月21日，福建保监局组织辖内52家保险机构、4家保险中介机构和各地保险行业协会负责人

及保监局全体监管干部，参加了保监会学习贯彻《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的视频培训班。

下一步，福建保监局将认真贯彻落实项俊波主席的讲话精神，制定贯彻落实的实施方案，把学习贯彻《若干意见》作为一项重点任务，扎实落实。

(福建保监局网站)

福建养老机构责任保险发展 取得新进展

福建保监局联合福建省民政厅、老龄办，下发《关于推行养老机构责任保险的意见》，提出在全省推进发展养老机构责任保险。

一是确立政府推动、多方参与、统一投保的基本原则，实行以各设区市为单位的统一投保模式。二是明确保障对象、责任范围、责任限额和保费列支等事项。结合福建省实际情况，明确养老机构投保责任保险限额的最低标准，公办养老机构的保费应当列入财政预算、专款专用，民办非营利性养老机构可从运营补贴中按不超过补贴费用的10%专项列支保费。三是明确各部门、养老机构及保险公司的责任，要求各司其职，合力推进实施。

(福建保监局网站)

福建保险业推行机动车辆保险人伤 理赔服务标准

近日，福建省保险行业协会制定出台《福建省机动车辆保险人伤理赔服务标准》，针对车险人伤理赔案件的关键环节规定行业服务最低标准：

一是强化理赔时效，对查勘调度、持续跟踪、抢救垫付、拒赔通知等关键流程提出具体时限，要求建立24小时服务专线电话、“一跟一”专人咨询服务、结案回访等制度；二是提高理赔效率，明确符合预付赔款的情形、金额和时限要求；三是明确服务规范，进一步完善查勘调度、现场调解、伤残鉴定、材料递交等流程；四是完善纠纷调解服务，要求设立人伤调解专员，积极对接外部调解机构。

(福建保监局网站)

福建人保财险总经理 获评省优秀企业家

6月18日上午，2014年全国企业家活动日、中国企业家年会暨第十五届福建省优秀企业家表彰大会在福州海峡国际会展中心举行。人保财险福建省分公司总经理骆少鸣作为福建保险业的唯一代表，荣获“福建省优秀企业家”称号，受邀参加大会。

作为人保财险福建省分公司的领军人，骆少鸣始终以高度的使命感、责任感，过人的胆识和魄力，积极迎难而上，深入一线、靠前指挥，取得了优异的经营业绩，业务发展年年迈上新台阶、取得新进步，公司发展迈上持续健康协调发展的良性轨道。2013年，该公司实现保费收入69.89亿元，同比增长12.24%，在2013年全国人保财险系统38家省级分公司经营管理综合考评中，名列第五位，实现了公司发展道路上又一个新的突破。

(林志生 陈祺罍)

第十二届省级文明单位莅检查组临 国寿武平公司检查验收

8月14日下午，第十二届省级文明单位检查验收小组来到国寿武平公司进行检查验收。检查人员首先参观了公司营业厅、食堂、会议室、道德讲堂、活动阵地，其次对创建资料进行检查并详细询问，最后在城区职场听取了武平公司创建情况综合汇报。

武平公司积极创建第十二届省级文明单位，做到领导班子高度重视，精心组织，以文明创建为总揽，抓好四个文明建设，把文明创建与业务发展同布置、同落实，不断提高了干部、员工的政治理论素质、业务能力和思想道德素质，推动了武平国寿各项工作健康快速发展。

(修仁花)

福建太平洋产险 为核电公司排查风险

近日，太平洋产险福建分公司副总经理余剑钊、理赔部副总经理毛俊嵘、重大客户部以及福清支公司福清核电项目保险服务团队成员共同参加，

为福清核电进行电力消防风险查勘，并举办有福清核电相关处室及各参建单位相关人员参加的消防安全管理培训。

为了达成良好的查勘及培训效果，太平洋产险特别邀请了曾在美资FM保险公司任职、在电力及工程领域具有丰富风险管理经验的专家王建林担当本次风险查勘及培训工作。8月5日上午及中午，毛俊嵘与专家一行和福清核电相关人员一起，深入正处于密集安装期的福清核电2号机组常规岛内各相关设施、设备、应急发电机房、消防联合泵站等重点消防处所，进行深入细致的查勘并与现场的相关管理及技术人员进行了详细沟通与交流。8月5日下午，他们在核电培训中心，围绕财产损失风险要素、核电站建设及调试期间损失案例、财产损失风险控制目标等方面，对火灾防范与消防安全管理进行了深入探讨与交流。

本次风险查勘及培训，得到了客户的认同与肯定。太平洋产险福建分公司表示，作为福清核电工程险及运营险保险项目的共同保险人，在今后的保险服务过程中，公司将继续遵循“以客户需求为导向”的服务理念，进一步总结服务经验、提升服务水平。

(李厚杰)

大地保险预付

“7·19”特大交通事故赔款2000万元

7月19日凌晨发生在沪昆高速邵怀段的特大道路交通事故中，事故客车闽BY2508车险及承运人责任保险由大地保险福建分公司承保。

7月19日，中国大地保险公司获知消息并展开承保自查，在确认事故客车闽BY2508系在公司承保客运承运人责任险后，立即启动道路交通事故大案理赔应急预案，组成专案工作小组赶赴第一现场，开展事故查勘，积极配合当地政府、交警部门做好救援、善后工作。7月24日下午，大地保险福建分公司预付赔款2000万元已支付被保险人。

(福建保险网)

福建长安举办 非车险业务技能培训会

为进一步提高福建全辖非车险业务的专业技

能，理顺非车险业务的承保、理赔流程，加强非车险业务的平台交流，促进非车险业务的发展，8月15日，长安保险福建省分公司再次组织开展了全辖非车险视频培训会议，全省三级机构负责人、非车险承保理赔人员、团队长参加了培训，分公司总经理室分管领导参会并作讲话。

本次培训对非车险日常工作中存在问题进行了总结和分析，重点解析、宣导了核保政策、理赔管理、“食安险”和“学平险”方案拓展，分享了个别机构的重点项目经验案例。

会上，非车险分管领导陈跃庆明确了下半年非车险业务发展思路，并提出三点工作要求：一是利用福建丰富的食品产业资源，重视食品安全责任险的开发力度，通过对食品企业“食安险”的开拓，从而争取承保该类型企业的财产险、意健险、车辆险等一揽子业务。二是利用金秋开学时期，通过产寿联动的模式，发挥我司校方责任险的优势，集中资源开拓城区“学平险”业务。三是加大力度关注渠道创新业务，重点关注旅意险网上商务投保平台的利用，争取做到小渠道大作为，努力提高全省非车险的经营规模，确保经济效益、社会效益的有机统一。

(杨 艳)

生命人寿福建分公司召开全省营运专业技能暨风险管控培训会议

为充分总结2014年上半年营运工作，同时为提升全体营运人员风险管控意识及服务质量，进一步提升全省营运内勤人员的专业技能，生命人寿福建分公司于2014年8月15日至8月16日举办了为期两天的业务培训。来自7家中心支公司及分公司营运部全体人员共同参加了本次会议。

本次活动得到分公司总经理的高度重视，孟宪军总经理特别对本次培训做出指示，要求将业务专业技能结合风险防范进行培训。根据要求，福建分公司营运部各培训讲师精心设计了本次培训课程，每一项课程均与风险防范与管控紧密连接。

(黄偶琼)

平安产险业内首创奶粉险 为宝宝健康保驾护航

近日，平安产险跨界联手苏宁召开发布会，业内首推“乳制品召回损失险”（以下简称“奶粉险”），这是国内首例为奶粉提供安全保障的保险产品。该产品一经上线，凭借其创新的保险责任、简单的理赔界定，为广大客户在购买母婴食品时提供安全保障。

“乳制品召回损失险”根据每罐奶粉的重量分为两类，其中900g及以下的罐装奶粉每份保费2元，900g以上的罐装奶粉每份保费3元。一旦购买产品被国家质量监督、工商行政管理部门查出乳制品质量问题责令召回和下架，平安产险将主动联系客户按照保单约定的金额（每罐2000元或3000元）向消费者赔付“乳制品召回损失津贴”，全年最高累计可赔付10万元。

“奶粉险”的另一大特点是理赔便捷。当消费者购买的乳制品被责令召回和下架时，消费者无需提供任何理赔资料，平安产险将根据购买记录主动为消费者提供理赔服务。据了解，在8月19日至8月30日苏宁易购节期间，该产品由苏宁统一购买赠送给前4万罐奶粉购买客户。后续平安产险将与苏宁深化合作，消费者在购买乳制品的同时可一键购买这款保险，方便快捷。

近年来，国内奶粉安全话题备受关注。业内专家认为，目前中国每年新生儿的数量已经达到2000万，“奶粉险”的推出填补了母婴食品安全保险这一市场空白，同时依托互联网零售平台能够实现一键轻松购买，理赔流程简单快捷，或将是互联网金融的又一次有益尝试。苏宁金融公司负责人表示，平安产险业内领先的创新能力和理赔服务水平是苏宁选择平安产险作为合作对象的主要原因，未来双方将不断拓展和延伸合作领域，致力于为客户提供更丰富、更便捷的消费体验。

据悉，平安产险一直以来着眼开拓互联网保险领域，从消费者实际生活出发，开发出多款个性化保险产品。平安产险表示，未来将继续将客户体验作为经营的出发点，用科技手段为客户提供最优体验，努力打造客户首选品牌。

（王映薇 郭 威）

平安人寿福清支公司： 保险的爱与传承

8月21日，平安人寿福清平潭中心支公司运营督导专员接到客服部的通知，有一位客户到客服柜面缴纳现金。但是客户缴纳的现金面额过少，故叫专员帮忙清点。专员到了柜面时，看到的是整个出纳台上那满满的10元与50元的。专员与其攀谈了一阵子后了解，老人家今年已经70岁了，这回是帮自己的孙子缴纳保费，投保人是老人家的女儿，只能由老人家每年到公司这儿缴纳现金。曾经有人建议老人叫女儿将这份保险退掉，保险公司不可靠，但是老人家说，这份保险是买给孙子的，终身可以领钱，很合算的，我一定要帮他留着这份保险。经系统查询后我们发现这份保险的银行账号仍然可以使用，专员就亲自陪同老人将这份保险存进银行卡里，并告知以后就不要特地跑来缴费了。

就这样一个朴实的老人，一份简单的信念，让我们感受到了一位祖母对孙子深深的爱。这让我们明白保险有的不只是一份保障，更是家人对孩子爱的传承。

（福建保险网）

中华保险福州中支 车商渠道推修初显成效

截止6月，中华保险福州中支《车商渠道推修管理办法》的运行取得了初步成效，小型车目标车型推修成功率由55%提升至64%、推修成功台数由179台提升至294台、小型车出险总资源成功利用率41%。

为进一步改善服务手段、提高服务效率和增加车商合作渠道客户满意度，中华保险福州中支按照分公司的部署，今年1月起，在福州市区推行车商渠道推修办法。管理办法首先在组织管理上予以保证实施。其次，制定详细推修实务予以保证顺利实施。第三，加强考核以保证常态化实施。经过半年的运行，福州中支车商渠道推修运行顺畅，在巩固合作车行业务中的作用日益明显。

（福建保险网）

论门店建设及现场管理对促进保险业 改革创新的意义

● 金 皓 郑晓琳 张洁清

【摘要】：在保监会“抓服务、严监管、防风险、促发展”12字工作方针指引下，创新保险产品与服务、新技术的推广运用已成为当今保险公司创新发展的主旋律。在保险公司的保险消费者接触点上，门店作为公司窗口服务形象的代表，对保险消费者体验管理、需求信息收集、新技术运用、综合服务提供、保护保险消费者权益等诸方面具有不可替代的重要作用，是保险业改革创新成果的重要体现，其示范效应与现实意义显著。为此，国家专门制定颁布了《企业现场管理准则》（GB/T29590-2013）国家标准，将先进的质量管理工具系统运用到门店基础管理工作过程中，不断增强门店现场管理水平，促进保险公司改革创新和核心竞争力的持续提升，不断满足保险消费者日益增长的保险保障需求。

【关键词】：保险公司；门店建设；改革创新

在保险业过往的发展历程中，各家保险公司抢滩设点，围兵对决，在市场竞争中博弈，在业务较量中逐鹿，用拼搏精神支撑发展。而如今，随着经济的快速发展，社会财富不断增加、保险消费者对保险保障的需求呈快速上升势头，先进的信息技术已覆盖到各个领域，现代的营销手段也渗透到各个服务行业，需求导向的服务理念更是被广大消费者所追求。保监会主席项俊波提出：“要站在服务国家治理体系和治理能力现代化的高度，推进保险业服务体系改革创新。”可见，在新的市场竞争环境下，更新观念，顺应市场，创新发展，才是实现公司持续发展的康庄大道。因循守旧，固步自封，必然走向被现实淘汰的死路。围绕着这一背景，深化保险门店建设及现场管理的理念应运而生。“保险门店，是指类似于银行网点，形象统一、管理规范、功能全面、经营灵活，兼具服务和销售功能的社区或乡镇保险机构。”其经营模式主要有公司直营销售制、专属代理加盟制两种。“保险门店现场管理，是指运用全面质量管理的思想，以“一心、二效、三节”作为门店现场管理核心，建立管理体系，建成形象统一、管理规范、功能全面、经营灵活，集综合服务与销售功能于一体，并根据保险消

费者保险服务需求延伸至乡镇、社区的保险综合服务平台。开设保险门店，已成为近年来保险机构拓展营销渠道的新尝试。由于存在客户调研不足、开设成本过高、功能定位不明等问题，大多数社区门店的经营情况差强人意，甚至陷入销售停滞。门店经营模式的弊端，特别是前期的成本开销造成的经营压力，让门店经营模式趋势的必要性受到质疑。但有别以往保险机构的“深藏闺中”，保险门店现场管理作为一种创新的经营服务方式，其“面对面”的互动模式和“在你身边”的亲民姿态都更有利于与保险消费者建立良好的关系，激发保险消费者的潜在需求，增强客户黏度，改善保险行业形象，从而赢得保险消费者的信赖。因此，保险门店现场管理建设对促进保险企业发展和保险业改革创新有着重要的现实意义。

一、有助于传播保险业正能量，提升保险服务水平

种种迹象表明，上门推销保险的方式似乎正在被淘汰，并已危及到保险行业的社会形象。但与遍布城乡的银行网点相比，保险机构的“深藏闺中”也在一定程度上影响了保险业务的开展。而保险门店作为保险消费者体验保险综合服务的场所，则可

为保险消费者提供“面对面”了解保险公司各类保险产品的机会，将保险销售由业务员硬性推广转变为消费者自主选择。同时，保险门店在保险销售的基础上，还可融合出险报案、理赔、争议解决、加保、批改、咨询等多项功能，并为普及保险知识、开展保险消费教育提供平台，有助于改善公众对保险业“投保容易、理赔难”，“误导消费”的不良印象，传播保险业正能量。

以太平洋产险福建分公司为例，该公司早在2011年，便按照太保集团“以客户需求为导向”的战略转型要求，导入《企业现场管理准则》(GB/T29590-2013)国家标准，开启了门店建设工作，率先在全省金融业建成第一家五星级示范门店——太平洋产险福州五星级示范门店。在此基础上，先后在泉州、晋江、宁德、南平、漳州五地机构复制推广，并先后通过中国质量协会国家级门店现场管理星级评价。经过数年来的坚持推广，完成了以服务于国家海西经济开发区为龙头，辐射全省的星级服务门店网络化布局。近两年，太平洋产险福建分公司在建设三级机构门店的同时，还扎实推进四级机构门店建设，目前在该公司全辖的60家四级机构中，已新建近30家门店。其中漳浦支公司职场总面积320平方，门店面积达200平方，三份二面积用于客户服务，体现了以客户为尊的理念。与此同时，太平洋产险福建分公司几乎所有门店都在健全投保、保全、理赔等基本服务功能的基础上，开拓了车辆保养咨询等相关增值服务；交叉销售功能的导入，也满足了保险消费者在门店同时购买财产保险与人寿保险的需求，实现了“一个太保、一站式”综合服务的保险消费者体验。通过上述事例不难看出，门店建设作为一种创新的经营模式，为保险服务及功能的整合与延伸提供了平台，随着门店现场管理建设的愈加成熟，保险服务的深度、广度和水平都将得到显著提升。

二、有助于加快新技术的推广，树立智慧型保险企业形象

在如今信息开放、价格透明、竞争激烈的市场环境下，保险业的发展已越来越离不开信息技术的强力支持。新技术与行业应用的融合创新，无疑将成为推动保险业改革创新的重要驱动力。以太平洋产险福建分公司为例，车险移动出单系统（车E保APP）已在部分机构正式上线，经测试，该系

统无论是对于线上的精准报价、电子签名、即时核保、刷卡缴费、实时生效，还是对于线下的保单和发票打印、配送及业务员上门送单等，均能够较好地支持。在承保环节为客户提供便利之余，太平洋产险福建分公司还在理赔环节为客户提供了微信自助报案、3G快速查勘理赔、手机自主查询等新技术，旨在为客户提供“轻松投保，理赔无忧”的保险服务新体验。与此同时，公司部分门店还新增了多种智能营销工具，客户可通过“多客户营销触屏”了解各产品信息，案例分析、保费试算等功能，还可通过电子相册、二维码扫描了解该公司最热销的产品。由此可见，门店建设不仅有助于加快新技术的推广、促进销售功能提升，更有助于树立智慧型保险企业形象。

三、有助于提升保险企业品牌效应，构建保险文化宣传体系

在当今保险业激烈的市场竞争中，要抢占先机，占领市场，除了增强自身发展的“硬实力外”，品牌宣传的“软实力”也必不可少。如何着眼大局，明确目标，找准定位，将品牌宣传从以往的“低层次，浅覆盖”向“高层次，高普及”转变？门店建设或许是可行之计。以太平洋产险福建分公司为例，为方便客户办理保险，该公司下辖门店均选址于交通便利且具有一定数量车位的城区中心位置，并要求门店容量上能满足公司未来五年的发展需要。门店大厅的装修均统一采用太平洋保险VI视觉识别系统、统一色调，让保险消费者能够直观地感受到公司的企业文化，门店区域均统一划分为柜台服务区、客户等待区、自助查询区、体验区和迎宾区五大功能区，新改建的机构还统一安装了门店监控系统和视频会议系统。同时，公司还不定期聘请专业培训机构老师对门店员工进行服务意识、心态、理念、礼仪及形态的培训以提升员工的“软实力”。如此“外塑形象，内强素质”，既映衬了太平洋保险“转型驱动、创新发展”的经营理念与文化内涵，

折射出该公司的服务品质与员工状态，更深化了太平洋保险“在你身边”的品牌形象。由此可见，门店建设不仅能够增强保险企业的核心竞争力，推进保险企业可持续价值增长，更可大大提升保险企业的品牌效应。与此同时，保险门店还利用其开放灵活的经营特性及保险企业的品牌号召力，为保险

宣传提供创新平台。通过门店开展保险知识讲座、保险文化展览、保险服务体验等保险宣传活动，有助于构建一个具有保险文化鲜明特征的宣传体系。

四、有助于规范投保人缴费方式，防范管理风险

保险资金管理是保险业防范风险的关键环节和主要内容，也是保险业健康快速发展的生命线，对于资金风险的防范一直以来都是监管部门的关注重点。保监会于2006年正式发布了《关于加强保险资金风险管理的意见》，近年来更在全国范围内大力推行车险“见费出单”工作并不断加强人身保险的收付费风险管理。这些政策对于防范资金风险虽大有裨益，但对于身处保险机构未涉及地区并习惯使用现金的投保人来说，“见费收单”等方式或将对其造成不便。针对此情况，若在城乡合理规划设立保险门店，不仅能够为保险消费者提供方便，还可进一步有效化解应收保费风险，推动保险公司提升经营管控水平，提高车险数据真实性，切实维护被保险人的合法权益并防范资金风险。

五、有助于拓宽业务渠道，优化业务结构

业务结构优化是保险公司的经营战略之一，也是保险公司业务经营中的一个长期任务。从根本上说，业务结构优化的最终目的是使保险公司的业务发展和经营实现均衡、稳定、持续，实现效益最大化。如今保险公司的大部分业务来源于代理及中介机构，业务易受代理人流动和代理机构工作人员态度影响，具有较强的不稳定性，并且高额佣金与代理费用的支付也使保险公司的成本大幅提升。针对这一情况，发展保险门店，建立广泛的机构网络，可以增强对业务的控制力，从而逐步改善公司业务结构。同时，在门店开展服务体验活动，以服务带动销售，还可创新销售模式，拓宽业务渠道。以太平洋产险福建分公司为例，2014年1月在其福州中支门店举办迎新春马年营销活动，活动当日签单114笔，保费逾40万；3月再次举办“靓丽妇女节，把绿色带回家”门店活动，借“三八妇女节”为契机，绿色低碳环保为切入点，以新老保险消费者门店体验活动为载体，通过门店活动提高续保率和新保业务，拓宽了保险消费者来源渠道，活动当日也签单90余笔，保费逾31万元，门店客流量150人以上，是门店转化销售的有力佐证。由此可见，门店建设有助于优化业务结构，拓宽业务渠道，增强发展持续力。

六、有助于推进营销体制改革，增强营销员归属感

我国现行“佣金计酬+人海战术”的保险营销体制，虽大大提高了代理人个人产能并推动了保险业快速发展，但其粗放的营销方式已逐渐开始危及行业的持续健康发展，保险营销员“高脱落、低待遇”等问题也成为了社会关注的焦点。就保险公司而言，留住销售精英，保持业务连续性，更是需要深入思考的大事。2010年9月，保监会发布的《关于改革完善保险营销员管理体制的意见》提出“要逐步转变人力和规模考核导向的利益分配机制，改善保险营销员的收入水平和福利待遇，提高保险营销员的职业归属感和公司认同感，促进保险营销队伍稳定发展”。2012年9月，保监会再发《关于坚定不移推进保险营销员管理体制改革的意见》，提出“保险公司应当逐步理顺与营销员的法律关系，为营销员提供劳动者基本的法律身份、薪酬待遇和社会保障”。为落实政策，多数保险公司选择将营销员由代理制转为员工制，但员工制实施底薪外加业务提成，这无疑会大大增加保险公司的经营成本。而通过建设门店，在不改变现行代理佣金制的基础上，为营销人员增加一个劳动身份，适当提高其福利待遇，并辅之保险门店资源支持，则既可以支持保监会对于营销体制改革的相关工作，提升营销人员归属感，又可以保证公司营销队伍的稳定，减轻公司人力成本，为公司发展积蓄力量，可谓是一举多得。

诚然，门店建设及现场管理在实施的过程中，也出现了一些有待解决的问题，有些问题甚至还比较突出，比如如何提高人均产能、摊薄固定成本等问题都值得我们思考。但是，这些问题都是发展中的问题，是完全可以努力加以克服和解决的。门店建设及现场管理的大方向是正确的，符合我国保险业改革创新发展的需要，也符合国际保险业发展的趋势，只要我们能够以辩证的眼光、积极的态度正确看待门店建设及现场管理工作，就一定能够坚定信心，把门店建设这件好事做好、做实以此推动我国保险业发展和改革创新。

(作者单位：太平洋产险福建分公司)

责任编辑：丁恒

责任校对：李璐

关于保险公司内审模式变革的探讨

● 邓 怡

【摘要】随着保险公司规模的壮大，传统内审模式弊端日益凸显，面对不断增加的内审成本，变革原有的内审模式迫在眉睫。本文在分析了传统内审模式弊端的基础上，提出以后台远程审计模式达到审计项目在时效、成本及精确风险点上改善的观点，并阐述后台远程审计模式应具备的六个条件，以期在项目成本、项目时效、风险点发现的精准性等方面都能给传统审计模式带来革新。

【关键词】保险公司；内部审计；监管；模式变革

随着保险公司规模的不断壮大，分支机构不断的设立，集团下属公司不断的增多，审计部门的工作量也逐年增加，面对日渐增加的内审成本，如何利用现有公司资源，达到投入产出比的最大化，是保险公司审计工作的重中之重。原有的内审模式变革迫在眉睫。

面对内审成本的日渐增加，如何利用现有公司资源，达到投入产出比的最大化，是如今保险公司审计工作的重中之重。鉴于针对董事长和总经理的审计需要聘请外部审计机构进行，本文仅对除此之外的保险公司其他审计项目的变更进行探讨。

一、保险公司传统内部审计模式的弊端

自2008年起，国内保险公司纷纷建立内部稽核审计制度，成立稽核审计部门，尤其是国有、大型的保险公司甚至在其省市机构也搭建了比较完备的稽核审计架构。尽管各公司的管理制度及操作细则不同，但审计模式却未改变，仍是沿用传统的：项目立项——非现场分析（选择风险点）——现场检查——形成结论等四个步骤。这种模式经过多年的运作及完善，虽已不断完善，但仍存在诸多弊端。

（一）项目耗时长

传统内审项目根据审查对象、审计内容等的不同基本上可分为常规审计、专项审计、任中审计、离任审计、信访、案件等七种，但无论哪一种都需要经历上述的四个步骤，其中非现场分析和现场检查受审计对象的稽核期间及业务规模影响很大，常

规项目中针对一个保费规模上亿的省级分公司（含其下辖三、四级机构），其非现场分析就至少需要10个工作日，现场检查也需要至少5个工作日，整个项目从立项至形成审计报告，通常需要1个月甚至更长的时间。时间的延长直接导致了全年可检查项目数的减少，影响整体项目计划的执行和效率。

（二）项目成本高

成本管控已经成为各家保险公司目前经营的主流思想，内审工作也不例外。一个项目组通常由项目经理、主审、助审等组成，主审负责人事行政及总体项目的掌控，助审根据检查模块分为业务（1-2人）、财务（1人）、中介反洗钱等其他（1人），一个项目组基本配置4-5人。根据审计单位的业务规模及检查模块，人员最少2人，多的可达数十人。以二级（省级）公司涵盖三级机构的常规项目检查为例，食宿、交通、补贴等费用平均每人需要花费500元/天，10人的项目组现场检查14天（10个工作日），单次审计预算将达到7万元。一个全国性的保险公司，按40家二级机构计算，仅常规项目全年预算就高达280万元。若考虑任中、离任、专项等各种审计项目，成本将更高。

（三）项目质量不稳定

虽然各家保险公司检查风险点不尽相同，但基本上都会形成一套完整的检查程序，如将检查对象按保险公司部门职责进行模块划分，分为人事、行政、中介、客服、业管、财务等，接着将大模块根

据其实际工作职责再细分为更小的风险点，最后对应项目组人员进行分工。这种传统的检查程序仅对检查内容进行分工，虽然有部分抽样方法甚至是检查方法存在固有经验流程，但检查质量仍与审计人员的能力有极大关系。缺乏经验的审计人员即使按照程序要求完成了非现场分析和现场检查，也无法真正辨识风险，或者仅能发现低风险问题。而有经验的审计人员即使没有这些程序指引，也能发现高风险事项。这种因人而异的检查结果给审计工作带来很大的不确定性，导致项目质量不稳定，无法真实客观的反应被检查对象的风险状况。

（四）风险隐患发现滞后

内部审计是为保险公司的合规经营保驾护航，其目的仍是为了能及早发现经营过程中的各种不合规行为和风险隐患并及时就其做出整改。而传统的一年一审甚至两年一审的审查制度，往往使得违规问题在其发生的下个年度才被暴露，一些违规行为可能连续多年存在甚至反复发生，虽然事后检查发现了问题并予以整改，但期间间隔时间过长，无法及时纠正违规行为，有可能给公司带来不可估量的损失。

传统的审计模式发展多年，虽然存在诸多弊端，但是在我国保险市场发展初期为保险公司的合规经营起到很好的辅助作用，许多重大风险隐患被各公司的内审部门发现，通过自查自纠及时整改，避免了更大损失的发生。随着时间的推移，市场的变化，原有的模式也迫切需要改革。

二、审计模式变革的路径

传统内部审计模式的人工检查无法避免项目时长、成本高及项目质量不可控等弊端，只有不断变革内审模式，改人工检查为系统后台实时监控的模式，才能使审计项目在时效、成本及精确风险点上得到改善。

后台实时监控的检查模式是伴随着互联网的兴起及保险行业核心系统的完善而产生，是今后保险公司内部审计模式的发展方向。

所谓的后台远程审计模式就是将日常检查发现的风险点通过IT部门进行程序化，将其嵌套进内审系统，通过内审系统后台对所有的核心业务系统数据进行监控，自行定期导出异常问题清单。内审人员只需不断更新内审系统的风险点，系统便能不断的导出异常问题清单。审计人员无需对大量的数据

进行抽样分析，只要对异常问题清单进行核实即可完成检查，并且可以根据项目要求，对检查的模块根据风险点的高低进行挑选，以保证项目质量的稳定性。

一个完备的后台远程审计程序在项目成本、项目时效、风险点发现的精准性等方面都能够给传统审计模式带来革新，那么要实现这一检查模式需要具备哪些条件呢，笔者认为应具备以下几点：

（一）信息录入的准确性

为了实现后台监控、取数的精准性，前端就必须保证核心业务系统中数据的准确性，而业务系统的数据来源于每一个操作环节的录入，包括承保、批改（保全）、退保、注销、查勘、核损、核赔、理算、附件上传的规范性、照片格式等等，只有前端统一规范的数据录入才能给后台实时监控带来可能。

例如，通常假赔案有一种操作模式，利用旧有出险照片代替新事故照片，以达到扩大损失甚至是制造虚假赔案的现象。若保险公司要求所有查勘照片的格式、尺寸、日期等参数必须标准统一，一旦这种旧照片上传系统，系统首先可以对其拍摄日期进行核对，并将其与所有核心业务系统中的查勘照片进行照片格式、大小等代码的比对，通过一系列参数的设置，一旦该照片符合异常数据的标准，如与数据库中已存在的照片某些参数相同，或拍摄时间早于出险时间等，便自行生成异常数据并予以导出。

（二）先进的案例库及强大的IT团队

保险市场千变万化，各家保险公司的经营风险也不尽相同，随着时间的推移，各个阶段的风险事项也不相同，这就需要内审部门拥有一个不断更新完善的案例库以提供后台监控所需。而保险公司的IT部门除了要拥有常规的编程知识外还需要了解大量的保险专业知识，以利于审计人员与其沟通，并能很好的将案例库中风险事项转化为监控程序。

例如，2009年以前执行的《机动车交通事故责任强制保险费率方案（2008版）》规定，警车、普通囚车按照其行驶证上载明的核定载客数，适用对应的企业非营业客车的费率。而实物操作中往往将这两类车型纳入机关车范畴，通过系统监控车牌号带“警、O”字样的车辆数据，比对其系统录入的使用性质能很好的甄别这类使用性质录入错误的

问题。但2009年新版《机动车交通事故责任强制保险费率方案（2009版）》规定，警车、普通囚车按照其行驶证上载明的核定载客数，适用对应的机关非营业客车的费率。此时就需要内审人员及时更改监控规则并报IT部门进行系统程序修改，及时更新监控规则。

（三）筛选高风险点

一旦案例库逐渐丰富，随着各种风险点检查手段的不断的程序化，导出的问题清单也会逐渐增多。为了节约人力，提高检查效率，首先必须对所有风险点进行筛选：针对违规性质较轻、对公司经营管理活动有一定影响的低风险违规事项，可以适当降低检查抽样比例；针对违规性质较为恶劣、对公司经营管理活动有较大影响的中风险违规事项必须加大检查抽样比例；针对违规性质极其恶劣、对公司经营管理活动有重大影响高风险的违规事项，必须全部检查，不得遗漏。在时间安排上，也必须遵循高、中、低风险事项的检查排序进行检查，以期将公司经营风险降至最低。

（四）认同条线部门自查自纠

虽然各条线部门是审计部门的审计对象，在以往检查中，常存在条线部门为了规避处罚而刻意隐瞒违规问题的情况。而合规经营的理念是不分部门和职务的，审计部门完全可以将部分中低风险问题清单交由对口部门进行自查核实，限定日期反馈。若发现问题，及时整改，审计部门认同专业公司自行处罚的结果，对于操作型失误及未给公司带来重大风险隐患的问题，一旦整改，允许给予责任人减免或降低处罚。通过适当分配问题清单给专业公司的形式，不但减轻审计部门的工作压力，也在一定程度上对条线部门起到警示作用。

（五）增加突发性的专项检查项目

传统审计模式的项目数量、审计对象及审计内容等往往是上年就已经规划好预算及方案，而后台远程审计模式却侧重于日常的监控，突发事项较多，保险公司审计部门应做好突发项目的准备。如果一个时间段某机构高风险事项突发或者某中低风险问题在短期内集中爆发，则需要审计人员前往现场进行突发性的专项检查，以排除分支机构存在高风险事项的风险。

（六）常规项目与任中项目结合

后台远程审计在发现问题上具有很强的实效

性，一旦开展，很多违规事项，尤其是操作类型的中低风险事项在违规事项产生的初期就能被遏制。但后台远程审计模式也有其局限性，不能完全替代传统的常规审计项目，只能减轻常规审计项目的工作量。从公司成本管控的角度出发，完全可以将常规项目与任中项目相结合，精简人力，精简项目内容。一次的现场检查完成两个项目内容，对于日常后台远程审计已覆盖的检查内容直接体现在报告中，减少工作量，提高工作实效。

后台远程审计模式虽然在成本、时效、精准发现高风险问题等方面较传统审计模式有一定的突破，但其前期系统建设投入较大，对编撰案例库的审计人员的专业性要求较高，且要求保险公司核心业务系统比较发达，同时对IT人员的编程能力要求也比较高。一旦前期基础问题解决，后台远程审计模式开始运行，总公司对于内部审计的方式将由事后管控变为实时监控，对于风险问题的发现、选择、排查等等都将人为可控，对于因审计人员个人能力造成项目质量波动的影响也大大降低。

为了直观了解后台远程审计模式的特点及程序化流程，笔者以产险公司“报案电话号码异常”风险点为案例，将风险点如何程序化及针对导出清单如何检查进行分析：

监控目的：道德风险、虚假赔案

指标类型：报案电话号码异常

指标定义：不同保单号下，同一电话号码报案超过5笔的所有赔案

数据来源：车险报案案件清单

筛选口径：

1、报案电话为同一手机号码的，手机号判断标准：数字1开头，长度为13位，且关联次数 ≥ 5 的所有赔案（按照结案时间取数）；

2、若筛选赔案属同一保单号，则剔除；

3、若筛选赔案被保险人相同，则剔除；

统计字段：省级公司机构名称、中心支公司机构名称、支公司机构名称（同级或下辖机构名称）、报案电话号码、报案人姓名、被保险人、保单号、赔案号、出险日期、查勘日期、查勘人、结案日期、结案金额、核赔人、修理厂名称、领款人、领款账号；

取数频度：季度，于每季度初10日前完成取数并下发检查

审计方法:

- 1、关注各赔案之间的关联性;
- 2、分析出险时间、地点、出险原因是否存在雷同之处;
- 3、关注出险驾驶员是否真实客户;
- 4、通过检查查勘照片、所提供的发票等材料,关注各案修理单位是否相同;
- 5关注领款人信息,核实是否为同一领款人,对于“银行转帐”的赔案,需关注相同电话号码所对应赔案的款项是否转入同一帐号中。

检查结论:

- 1、赔案是否真实(出险时间、地点、出险原因等是否雷同);
 - 2、出险驾驶员是否真实客户;
 - 3、维修单位是否相同;
 - 4、领款人是否相同;
 - 5、其他方面;
 - 6、检查结论。
- 总之,随着保险市场不断成长,审计部门面对

的待检查数据量将越来越大,传统内审模式亟待改革,否则带来的便是成本上升和时效的下降。随着科技的进步,时代的发展,通过完善核心业务系统及利用互联网的便利,远程视频检查、后台远程监控、系统自动识别风险等新型检查模式将越来越多,其目的都是为了降低成本,解放人力,提升风险问题发现的精准性和及时性,以提高时效,为公司的合规经营保驾护航。当然,传统的审计模式也不会消失,它还是具备着其他新型检查模式所缺少的全面性、系统性,也是保险公司内审工作初期必须经历的模式。希望每家保险公司在成长的过程中都能找到其最合适的内部审计模式,本着合规经营的理念,共同维护市场秩序及内部经营,以维护保险公司和保险业良好的社会形象。

(作者单位:紫金产险福建分公司)

责任编辑:凌月华

责任校对:李璐

新闻图片



中国人寿南安市支公司 举办少儿绘画作品展活动

8月3日,中国人寿南安市支公司收展部与南安“快乐涂画”画室在公司会议室联合举办“牵手国寿成就未来”少儿绘画作品展活动,指导小朋友们进行绢扇绘画,并现场展出少儿绘画作品72幅。

少儿绘画作品展活动吸引了100多个家长和小朋友们参加。公司副经理刘伟煌致欢迎词。现场介绍中国人寿实力、保险功能和“中国人寿杯”少年儿童绘画活动,现场穿插了有奖问答环节,讲解了国寿防癌疾病保险和鸿运少儿保险,激发家长对防癌险和少儿保险的认识和兴趣。画室老师传授扇子绘画技巧,指导家长和小朋友现场一同在绢扇上绘画。公司还邀请了专业摄影师,为每位带着现场勾画画扇的小朋友与家长合影留念。

图/文:陈雅珊



▲ 活动场景

◀ 小朋友在学习扇子绘画

关于寿险业应用移动互联网 提升客户体验的一些思考

● 蔡良杰

【摘要】随着移动互联网时代的到来，各行各业已经发生巨大的变化，可以说移动互联网改变很多行业的格局。互联网企业在其他金融领域的尝试，已取得令人震撼的效果。未来寿险业如何更好地与移动互联网融合，是关系到寿险行业创新成功与否的一个重要因素。本文从在分析寿险公司移动互联网化中取得的成效和显现不足的基础上，对未来提升客户的移动互联网体验方面提出相应建议。

【关键词】移动互联网；移动展业；寿险公司APP；第三方平台

一、概述

互联网作为人类历史上最伟大的发明之一，已经深深的影响着社会的各个方面，尤其近年来，随着智能手机、平板电脑的普及，移动互联网的影响力与日俱增。根据工信部第32次2013年第32次中国互联网发展状况统计报告，截至2013年6月底，我国网民规模达5.91亿，半年共计新增网民2656万人。互联网普及率为44.1%，而据工信部统计数据，2014年一月底中国移动通讯用户达12.35亿，8.38亿为移动互联网接入用户。智能手机的普及和互联网技术的稳步发展，移动互联网时代已经是大势所趋，互联网产业也逐渐进入快车道。

微信、微博、支付宝等一批移动互联网应用应运而生，成为当前互联网时代最热门的话题，移动互联网正在影响产业格局，改变网民生活方式，一方面表现为在思想观念、思维方式和生活方式的改变；另一方面通过这种改变将衍生出新的生产和交易方式。

在改变生活方式方面，其中最著名的代表莫过于阿里巴巴，借助支付宝和淘宝网，其网上销售额已经占全国零售总额已经突破一万亿元人民币。而腾讯正在改变人们的沟通交流方式，去哪儿正在改变人们外出游玩的方式。借助互联网，新的生产方式、交易方式也层出不穷，如余额宝、财付通等互联网金融理财渠道，正在冲击着传统银行。由此，

可以清楚的预见，未来互联网尤其是移动互联网将会冲击所有的行业。

寿险业作为关系民生最为密切的金融服务体系，也自然成为互联网金融领域必不可少的服务体系。随着客户的年轻化，如何更好的应用互联网技术来提供服务，已是各家公司的共识。如今国内各大保险公司也纷纷推出针对于互联网的产品，通过技术革新提升客户体验，强化服务质量。但不可否认，当前寿险业的互联网客户服务开展，与互联网公司比较，仍有较大差距。整体上的特点为重营销、轻服务、重员工、轻客户。

二、寿险互联网客户服务的现状

客观上，寿险公司是各大行业中，除了互联网企业之外，最早触网的行业之一。从最早使用PA18的中国平安，到开发的公司网站的中国人寿，都是最早设立企业主页的公司。这些先行者一直对互联网技术的进步保持着敏锐的嗅觉，不断引入先进技术充实支持互联网业务的开展，客观上也加大了互联网客户的体验。从类型上区分，寿险公司的互联网客户服务发展分为三类，即：销售支持类、保全理赔类与客户自助服务类。

（一）销售支持类服务

这部分的应用是寿险公司最早开发的应用，因为关系到业务的开拓，各家公司的重视也是符合发展规律的，这类型的互联网销售支持系统是寿险公

司针对营销人员专门研发的软件，主要包括在线管理潜在客户的功能、在线管理保险计划书的功能以及一些和业务相关的信息查询等功能。该类型系统部署在销售支持系统中，早起基本为Web应用，营销员直接通过登陆销售支持系统来访问本系统，实现建议书设计、打印等基本功能。后期，随着移动互联网的发展，各家公司在保留原有系统的基础上，纷纷开发移动展业设备，进一步拓宽业务员展业的空间限制，实现客户的更优体验。当前主要同业均推出了该类型的设备。

1、中国人寿“国寿e家”

“国寿e家”项目借助互联网平台、电脑终端设备及3G通讯技术，通过辅助填写、实时校验、自动演算等技术手段，整合公司各类系统资源，优化投保实务流程，创新研发的销售支持系统。国寿E家系统由上网卡、上网本和pos机组成，在试点期间，已大幅降低柜面人员的工作量，减少了外包录入、影像扫描、单证印刷等经营成本，成为营销员提高销售效率、提升专业形象、提高客户服务水平的重要工具。

2、平安人寿“MIT”

移动展业模式(MIT)在2011年10月份第一代上线，2012年7月份升级为二代，MIT平安首创的一站式移动展业平台，是现代科技和传统保险的完美结合，它成功搭建了一条高效、快捷的绿色生产线，成功将保单承保时间由5天缩减至0.5小时，纸张消耗由40张降低至4张，且在升级后产品线得到扩充，客户可更便捷的享受最优的购买服务。同时，平安致力于该系统的后续开发，后续还实现对客户资料的有序管理，提醒营销员适时检视客户的保障水准，以达到为客户提供足够保障的目的。

3、太平洋人寿“神行太保”

2013年8月3日，太平洋保险集团与联想集团在上海召开智能移动终端保险行业应用发布会。双方合作共同打造智能移动保险平台——神行太保。基于联想乐Pad的“神行太保”智能移动保险平台可提供7×24小时“随时随地”的咨询、投保、交费服务，同时，客户在办理投保业务时可清晰直观地看到每个操作步骤，确认自己的权益，从技术层面最大的解决了销售误导。

4、新华人寿“E保通”

2013年8月，新华保险推出移动展业平台“E

保通”，既为一线业务人员提供得心应手的工具，又能使得投保者通过移动互联网方便地了解保险服务。新华保险将E保通快速而普遍的应用视为推进“以客户为中心”战略转型的重要途径，通过金融创新进一步夯实市场竞争力。至2013年末新华保险将有超过数万名营销员使用装有E保通的移动终端进行展业。“E保通”运用3G技术，集合准客户建立、建议书制作、在线投保、数据查询等多功能模块，能够帮助营销员快速自行完成展业和投保的一系列工作，包括投保录入、转账收费等操作流程，使客户在投保、缴费、承保、查询等诸多环节节省时间和交通成本，极大地提高服务效率和服务质量。通过定制的专业pad终端和内嵌软件，使用E保通的一线营销员可以时刻在线，在强大的中、后台支持下，为客户提供“一站式”的寿险销售服务。通过公司标准化的服务内容和流程，充分保证对客户的服务质量，提升客户对公司的亲切感和依赖感。

除了主要同业之外，阳光人寿、太平人寿等多家保险公司也推出类似的销售支持类应用，虽说主观上是各家公司运用互联网科技，提升销售的一种策略，但在客观上，却也方便了保险消费者购买保险，又因为可以设定标准化的流程，保证了服务的质量，避免销售误导。

(二) 保全理赔类服务

除了销售支持类的应用，保全理赔类技术也是各家保险公司投入的一个重点项目。该类型的应用出发点是提升保全理赔工作人员的效率，在客观上确保了客户理赔的实效性。在寿险业，目前该类型的技术推广范围较窄，主要公司仅配备移动保全的功能，移动理赔功能当前仅新华人寿和泰康人寿开始推广。

1、移动保全

移动保全类应用，严格意义上分析，主要公司或多或少均具备该类型的应用，如第一部分所提及的移动展业应用设备中，基本上均内置部分保全功能，如更改地址、手机号码、二代身份证升级等项目，这部分的权限基本开放给营销员。针对移动保全服务，太平洋人寿在2013年11月份起开始推动该项业务，消费者只要打电话给客户专员表达需求，客户专员就会带着平板电脑上门服务，让消费者足不出户就能办理业务。而在主要同业中，目前

仅有太平洋人寿实现上门保全的功能。

2、新华人寿的3G理赔

2012年新华人寿移动快理赔平台正式上线,该平台以3G移动技术为基础,理赔服务人员应用3G移动终端,上门为客户办理理赔申请审验,扫描索赔资料传回公司核心业务系统,公司即时进行立案和自动理赔处理。据介绍,移动快理赔平台适用于单证齐全、出险事实清楚、保险责任认定明确且给予金额在2000元以内的医疗险种索赔案;赔付对象为符合上述案件范围,理赔服务明星所服务的客户、公司VIP或绩优业务员所服务的客户。这项技术的投入使用,取得了明显的效果,2012年1-3月新华保险累计前台理赔时效达标率98.50%,同比提升5.46%;审核时效(含调查)39.07小时,同比提升19.77%,理赔满意度达到了97%,创历史新高。在节省工作人员时间的同时,更是提升了客户的满意度。

3、泰康人寿的3G电子理赔

2011年9月份,“泰康人寿3G电子理赔”正式上线,这技术是以3G移动终端设备为载体,通过专业理赔系统,一站式实现理赔受理、资料上传、审核等全流程服务。与寿险业传统理赔相比,3G电子理赔大大减少了客户提出理赔申请后的等待时间,缩短了理赔周期,对提升客户的理赔服务满意度有显著作用。对于保险公司而言,3G电子理赔还能够让理赔人员实现移步办公,节约时间成本;能够整合相机、录音笔、扫描仪等多项调查工具,节约硬件成本;能够实时进行电子数据上传,低碳环保,节约复印成本,实现无纸化办公。

3G电子理赔技术应用在国内保险业尚处于起步阶段,泰康人寿是首家将该技术应用于实际工作中的寿险企业。目前,泰康人寿在北京、四川、贵州、福建试点提供3G电子理赔服务,未来会陆续在全国各地进行推广。

总体说来,在保全理赔方面,寿险公司已经在移动展业设备中,内置基本移动保全的功能,而在移动理赔上,当前领先的主要是新华和泰康两家公司。

(三) 客户自助类服务

上述的两种互联网客户服务的情况,操作主体都是寿险公司的服务人员,而在移动互联网大行其道的今天,客户的自助服务在各个互联网企业都是

很常见的情况,年轻一代的客户已具备较为丰富的互联网知识,企业需要做的只是将网络服务简单化,提升客户体验即可。

当前,各大保险公司纷纷借助移动互联网创新服务模式,推出保险移动信息解决方案,如通过手机终端实现保险业务流程提醒、险种推荐、客户情感沟通等,平安人寿、中国人寿、泰康人寿、新华人寿、合众人寿公司已推出各自的APP应用程序,成为基于移动技术的新的服务渠道。寿险公司的应用程序的功能主要集中在预约投保、服务网点及保单查询、产品介绍等;如平安人寿的APP,可用手机办理保单查询、联系资料变更、生存金领取等二十余项业务,并可提供保单查验、门店查询、价格公告、保险知识、热销产品、推荐资讯、活动专区等服务信息。泰康人寿的“泰康应用盒子”可以提供在线投保、拨打泰康热线服务电话等功能;新华人寿的“康健荣尊”则以该公司推出的“康健荣尊”的专业防癌保险为基础,通过互动动画体验,介绍癌症知识及产品介绍等。

区别于开发APP外的一种情况,则是建立微信公众号。在微信内植入自己的服务程序,基本可以实现的功能包括已购保单查询、保单变更、查找营业网点、寻找业务员等。目前,保险行业的微信公众帐号已超过30多家,除了为用户提供服务类的资讯,如险企新闻、优惠活动、生活小常识、电影推荐等,不少险企还在微信平台上开发出了业务功能,如保单信息查询、掌上续保等,拟通过微信平台这一移动终端的重量级入口增进与客户的互动交流。但是,大部分公司仅仅将公众号当做推送营销资讯的工具,未能完全开发微信公众号的客户自主服务功能。

三、当前移动互联网客户服务的不足

销售支持类、保全理赔类与客户自主操作保全类为当前寿险公司所提供的移动互联网服务,从发展的程度分析,销售支持类的成熟度最高,且因为关系到业务的开拓,各家公司都能投入较大资金研发,主要不足在于理赔类与客户自助服务类。

(一) 移动理赔类服务的不足

在3G网络基本覆盖,4G网络纷纷上线的今天,移动智能设备的计算能力也已完全达到移动理赔的标准。但是,当前寿险公司的移动理赔开展的程度远远低于产险公司,仅有泰康人寿和新华人寿开展

了移动理赔服务。

(二) 客户自助类服务的不足

客户移动自助服务方面主要包括公司自行开发的APP客户端与微信公众号两个部分。总体上，APP客户端面临着功能大同小异，用户打开率低的问题，且功能等级较低，基本上功能主要集中在预约投保、服务网点及保单查询、产品介绍。另外，在微信公众号方面，也存在着重营销轻服务的问题。

1、APP客户端存在的不足

当前整个移动APP也存在较严重的问题，即超60%手机APP名存实亡。手机应用同质化加剧，已经从界面UI到交互设计等用户操作体验，发展到设计理念、运营模式等原始创意的雷同。产品功能大同小异，诉求点不痛不痒，必然无法在众多产品中脱颖而出，也将逐渐落寞，从而惨遭淡忘而卸载。APP移动应用要么千篇一律，要么粗枝烂叶，有特色的App少之又少，能够吸引移动用户的仅仅是“二八定律”中的少数部分。功能单一的企业级App被下载后，面临的是更加挑剔的用户容忍度，某些应用程序一旦不好用的话就会变成APP的“鸡肋”。用户不得不下载其他各式各样的移动应用来满足他们碎片化、漂移的需求；然而，APP装多了必然会影响手机的性能，在不同APP之间频繁切换，让用户不胜其烦，则长期坐“冷板凳”，甚至被用户摒弃。

除了移动APP的通病外，寿险公司的APP的使用方便程度更是一大软肋，根据作者的经验，每个APP登陆均需要输入密码，不要看这么一个小动作，基本上将用户的耐心都消磨殆尽，而优秀的APP如支付宝钱包，其登陆页面基本以手势密码，极大的方便了用户。同时在功能上，支付宝钱包和网页支付宝整体功能基本一致。寿险公司的APP则功能较差，登陆合众人寿的APP基本只能查询保单的缴费情况，若要进行手机号码更改则需要自行到客服中心，降低客户再次使用的意愿。

2、寿险公司微信公众号的不足

在互联网时代的大背景下，虽然各险企已将移动互联网作为战略考虑，但战略下的策略制定仍在摇摆不定，就连基本的平台定位也有多种可能。目前险企对微信平台的利用更像是“赶潮”，还没有险企能拿出一个成型的思路，参与者都在摸着石头过河。主要存在的问题较多，一是更多将公众号作为

营销的辅助工具，更多给客户推送保险资讯，同时在微信页面内设置菜单，实现购买、查询、客户活动等功能，而在客户自助的理赔、资料更改等功能则较差。二是公众号帐户没有实现整合，一家保险公司往往能从微信的搜索功能中搜出两到三个或更多加V的公众帐号，这时常会让想要关注的用户犹豫不定。

四、提升寿险公司移动互联网客户服务的建议

综上所述，当前由保险公司业务员为使用主体的移动展业设备，其发展态势较好，在主观上实现拓展业务的同时，客观上也提升保险消费者的体验，保证销售流程的统一性，在避免销售误导上也起到了相当作用，当前达到的水准已经较高，而在移动APP、挂靠第三方仍有较大的提升空间。

(一) 移动展业设备的改进

在移动展业设备大面积的推广的今天，其功能架构较为完整，后续需要提升的改进的部分主要有三方面：一是增加支持的产品线，尤其是有互动业务的公司，可增加产险、养老险产品，提供给客户更多选择；二是逐步由笔记本电脑向智能手机或平板过渡，更大程度地突出“移动”的特点；三是第三方支付的支持，在移动互联网时代，支付宝钱包、微信钱包的用户量巨大，而大部分寿险公司仍仅支持银行卡扣款或刷卡的方式，进一步拓展支付渠道，将会更大的提升客户体验。

(二) 客户移动自助服务的改进

针对当前寿险公司移动APP的现状，整体使用率较低，或者下载后打开率低下的问题，主要的改进方法包括：其一是简化登陆程序。一般APP登陆均需要用户密码，严重影响客户的适用体验，可借鉴微信或支付宝等知名APP，以手势密码为登陆方法，提升客户适用体验。其二是功能的强化。当前寿险公司的APP基本功能都低于公司官网，如大部分公司的APP并无法实现更改个人手机号码，而互联网企业则可以凭借客户本人手持本人身份证的照片给予审核，最大程度的满足客户需求，同时降低风险，在这部分上，寿险公司的APP需要向他们看齐。其三是增加客户的粘度。和大部分企业APP软件一样，寿险公司APP均面临功能单一，产品功能大同小异，无法在众多产品中脱颖而出，从而惨遭淡忘而卸载的厄运，这个方面各家公司可在保有寿险功能之外，增加游戏、理财、购票或积分功能，

增加客户。更近一步的做法，有实力的公司可以从健康管理入手，对优质客户采用赠送健康手环的方式，从习惯上改变客户，让客户不由自主的增加公司APP的动作。但从总体上分析，寿险公司没有必要一窝蜂的针对客户开发APP软件，有实力的大公司可以实现大规模的推广，而小型公司可将更多的资源投入挂靠第三方APP之上。

（三）挂靠第三方

随着移动互联网时代的到来，微信已是日常生活中不可缺少的沟通工具，而微信公众平台，更是企业对个人服务的重要入口。若各家公司能够充分应用微信公众平台服务号，整合服务、宣传、咨询等众多功能于一体，打造企业级的应用。客户可以通过扫描二维码关注平台，根据菜单提示完成身份绑定后，可直接查询个人保险帐户的各类保单概况，同时还能实现保险咨询等功能。当前寿险公司微信公众的通病，均是把公众号当作资讯传播的渠

道使用，作为使用范围最广的一个工具，微信的开发潜力巨大，寿险公司通过微信公众号与客户互动，实现精准的营销，同时完美支持微信在线支付，简化交易流程，避免客户的繁琐的手续中流失。目前具有影响力的第三方APP除了微信外，微博和支付宝使用范围也比较大，也是寿险公司可以考虑挂靠的第三方平台。

五、结语

随着智能手机的普及，移动互联网的大潮不可逆转。寿险公司若能抓住这个浪潮，必将在今后的市场竞争中取得先机。移动互联网大潮，顺之者昌逆之者亡。

（作者单位：平安人寿福建分公司）

责任编辑：丁 恒

责任校对：李 璐

新闻图片

泉州市保险行业协会 慰问五十年代老保险人



▲泉州市保险行业协会李毅文会长（左一）探望潘汝萍老人

自建国初期开办保险业以来，泉州保险一路走来，不断发展壮大，发生了翻天覆地的变化，2013年全市保费收入突破百亿元大关，达到118.8亿元。回首过去，是一代又一代保险人坚持不懈，薪火相传，才让保险业有了今天的业绩。喝水不忘挖井人，泉州市保险行业协会于近期积极开展慰问五十年代老保险人活动。

7月22日，泉州市保险行业协会李毅文会长带领黄若霖、黄亚青、钟端端三位副秘书长一行上门探望拜访了蔡耀豪、潘汝萍老人，代表全市保险从业人员向他们献上最诚挚的问候，祝愿他们健康长寿！蔡耀豪老人现年已88岁，依然行动利落、思路清晰，谈起新中国保险业创立初期和复办后的往事，娓娓道来、如数家珍，宛若保险业的活档案。潘汝萍老人现已91岁，依然精神矍铄，回忆起五十年代从事保险业的经历，脸上不时流露出自豪的笑容。

两位老人听了李会长等人介绍泉州保险业主体目前已达50家以及业务的种类和规模后，对于保险业的快速发展和队伍的壮大感到非常欣慰。时光荏苒，岁月如歌。这些老保险人兢兢业业，艰苦奋斗，无私奉献的敬业精神历久弥新，值得我们学习！

图/文：摘自泉州保险网

服务创新提升保险业核心竞争力

● 陈晓丽

【摘要】随着保险业的不断发展，保险服务日益成为保险业竞争的重点和衡量保险业生存和发长远发展的关键。有效落实保险服务，实现保险服务的创新，才能全面提升国内保险行业科学发展的能力，提升保险业的竞争力。

【关键词】保险业；保险服务；改革创新

21世纪的保险业是一个崭新的发展时期，保险市场百花齐放，保险行业的服务水平、服务质量明显改善；一个以国有制为主体，中外保险公司并存，多家保险公司竞争的保险市场多元化格局已初步形成。然而，“保险服务”的滞后和不足已成为制约整个行业全面协调发展的瓶颈，保险服务创新亟待解决。

一、保险服务创新之意义

保险服务创新，是指保险公司通过强化服务观念和服务管理，优化服务手段和服务产品，转变服务方式，借此提升服务能力和服务质量水平，树立本公司社会形象，进而壮大实力，增强竞争力的一种有效行为。

（一）保险服务创新有利于维护客户利益

西方发达资本主义国家的保险业的高效益来自于保险服务的高质量。服务创新是市场经济发展对保险业的必然要求，保险公司只有不断进行服务提升和创新，才能赢得消费者、赢得市场。因此，中国的保险公司必须实现经营理念的转变，树立以客户为中心的经营思想，用最方便、最人性化的营销方式满足不同客户对保险服务的需求，使客户信任公司，最终达到公司和客户的双赢。

（二）保险服务创新有利于树立行业形象

保险服务的三个环节要求保险人必须重视保险过程的每个环节，不仅在保险售中服务中做到最好，更要把售前服务和售后服务落到实处。

随着人民生活水平的不断提高，客户对保险的要求也在不断提升。因此，只局限于做好承保和理

赔，忽视售后服务和咨询工作室不行的；长此以往，公司将面临着失去客户、削弱竞争力、丧失形象的严重后果，并最终影响和破坏整个保险行业的长远发展。因此，为了树立国内整个保险行业的良好形象，增强公司核心竞争力，提升公司人文素养和关怀，必须大力推进保险服务业的改革和创新。

二、保险服务存在的问题分析

随着我国保险业改革开放的不断深化，保险业在整体快速发展的同时，行业服务水平、服务质量也有了明显改善。保险服务逐步朝高效化和多元化方向迈进。然而，保险服务创新依旧薄弱。

（一）销售过程中服务欠缺

在近两年的中国消费者协会对全国六城市的“消费者与保险”调查中，消费者近期不准备投保的三大主要原因为：

- 1、“参与保险的手续太复杂，程序过多，不愿投保”。
- 2、“对保险公司不信任，脸难看，话难听，事难办”。
- 3、“对保险相关知识不了解，保险销售者也未予讲解”。

追究上述问题原因，都是由于保险人在保险销售中只重视业绩和销量，不愿为客户提供更多诸如保险常识讲解、保险理念的介绍等相关保险服务。部分销售人员由于自身专业知识的限制，甚至出于个人利益考虑而误导客户进行保险消费，进而使客户产生受骗感觉，挫伤了客户对保险行业的信心。

(二) 售后服务的质量和效率低下

保险服务的系统要求服务过程的连贯性和一致性,必须将服务贯穿于保险行为过程的始终;保险人与客户的合同关系并不仅限于保险合同的终止日期,而应长期对客户进行询问和建议,以期发掘深层次的保险消费者,拓宽客户群。

而在现实中,有的保险人却不注意服务的全方位和连贯性,忽视同客户建立长期有效的服务关系;许多保险人往往以利益为目的,以任务为核心,造成了售后服务的缺失或服务效率低下;有的顾此失彼,只注意出险后的服务,而忽视对未出险保户的服务;有的服务人员素质不高,缺乏必要的服务技能,服务效率低下,难以为客户提供优质服务。造成了保险客户群的整体流失和社会对保险售后服务的整体信心的丧失。

(三) 保险服务简单缺乏人性化

国内保险公司的保险服务尚属起步阶段,有很多地方亟待改进。主要问题是服务内容单一,缺乏人性化和个性化;另外,由于资金和技术的限制及保险从业人员的能力素质限制,保险服务手段相对较落后,信息化、自动化、科技化水平仍旧较低。种种限制因素导致了目前我国保险服务过程简单粗略,缺乏以客户为核心的系统全局战略,极大地限制了保险业的长远发展。

三、保险服务创新方法

随着对外开放进程的不断加快和“入世”成功的影响,外国保险公司不断入驻中国市场,中国保险业面临的冲击和挑战更加残酷;竞争的内涵已由单纯规模竞争发展为以保险服务为主要内容的质量竞争。因此,加快保险服务改革创新是保险公司生存和发展的关键,谁能为客户提供独具特色的优质服务、令客户满意,谁就会赢得客户,就会在竞争中获胜。

现阶段,保险服务创新应着重实现从传统服务向现代服务的跨越:由粗放化服务转变为精细化品牌化服务,努力构筑保险业的独特的服务文化,增强企业品牌核心竞争力,树立保险业的良好形象,使中国保险业在国际竞争中立于不败之地。

(一) 保险服务理念的创新

保险服务要建立真正的“3Rs”体系。所谓“3Rs”(Relation, Related Sale, Referral),是指“老客户”、“相关销售”和“客户传播”这三个部分。首先,保险公司要通过为客户提供优质的售

前、售中和售后服务,与客户建立起一种信任关系,这是第一个R——“保持老客户”;其次,保险公司和客户之间友好关系能增加保险公司的市场份额,并针对客户开发新产品,以满足其不同需求,这就第二个R——“相关销售”;最后,保险公司的老客户向其周围的人推荐该保险公司的产品,使公司获得新客户,这是第三个R——“客户传播”。

“3Rs”理念能让保险公司迅速增加提升保险服务质量,增加竞争优势,公司也在此过程中获得巨大经济效益和市场影响力,从而在市场竞争中获得话语权。为此,保险人必须牢固树立“3Rs”理念,把向客户提供优质服务作为自觉行为,在公司上下形成一个深入人心的服务链,把“3Rs”的保险服务贯穿于保险行为始终,使客户享受到系统、全面、高效的保险服务。

(二) 保险服务技术的创新

随着IT技术的发展和网络经济时代的到来,国际保险业已建立起许多专业保险网站和保险电话服务专线进行保险营销等多项保险服务。虚拟保险“超市”也应运而生,其领域涉及信息咨询、交易、解决争议、赔付等等。

保险服务作为社会经济生活的一个方面,应充分运用现代科技的最新成果,不断充实服务的内容,提高服务的科技含量。一方面,国内保险公司必须建立和完善保险客户服务中心、电话服务平台和保险服务网站三者交叉的服务体系。通过此项高科技服务系统,投保客户可以在任何时间、任何地点、通过任何方式得到高效快捷的服务。另一方面,保险从业人员也要提高个人技术水平和文化素质,努力实现个人服务的科技化和规范化。熟练掌握网上保险操作、电子商务和通保通赔的新型业务,为客户投保和理赔提供快捷便利的服务,不断拓宽客户服务的渠道。

(三) 保险服务的人性化设计

保险服务人性化的首要任务是针对不同层次的目标人群细化需求。根据预期效用理论观点,具有不同效用函数的个体对风险的厌恶程度是不同的,这决定了其对保险的需求程度和愿意支付费用的程度不同,且随着收入的变化,个体对风险的厌恶程度也会发生变化,从而影响了保险的最终需求。因此,保险服务的创新应该针对目标人群的需求细化入手,体现保险服务的针对性和特殊性。

第二点，保险服务应从客户利益出发。在保险销售的过程中，保险人应克服急功近利的思想，从客户长期稳定的保险需求入手，让客户正确认识风险，理解保险，由被动的消费转为主动的购买。这种新型的保险服务本身是一个互动和双赢的过程，有利于促进保险产品和服务的创新。

第三点，保险队伍要做到从上级到基层的人性化理念渗透。公司的中高层领导者和决策人也要注重保险从业人员的教育，以使他们能够给保险消费者以正确、科学和理性化地引导。

此外，保险客户的需求是多方面的，保险服务的内容也应该是多种多样的：要在常规服务之外，要充分发挥自身优势，积极向客户提供风险咨询、风险管理、投资咨询、理财顾问、信息交流、法律顾问等保险责任以外的高附加值服务；要在差异化服务上多下功夫，向客户提供一些竞争对手所没有的个性化产品和个性化服务，即除了继续巩固传统产品的需求外，还应着重开发满足个性化、多样化需求的产品，不断开发或拓展原有保险产品功能，如在继续发展传统产险和传统寿险的基础上，积极发展投资型财产保险产品和人身保险产品以满足保险消费者的投资偏好；在保险密度和深度较高的地区，可根据市场的层次性和差异性，搞好险种的分层开发，推出保障型、储蓄型和投资型的复合险。总之，通过实现保险服务的人性化，通过真正基于

客户要求产品创新、人性化理念渗透，以不断适应客户和社会对保险行业的不同需求，满足每位客户，最终发挥保险的最大程度的保障作用。

（四）保险服务制度的创新

保险服务创新主要体现在激励机制与约束机制的改变。对于不同层次不同部门的员工，激励机制的设计应体现以客户为中心的理念。可以把完整的保险服务流程分配给不同的保险科室——如保险公司实行服务责任制，售前服务由销售单位负责，售中服务由业务中心负责，并制定服务规范，责任到人。

服务制度的创新，不是简单地设置一个服务中心，而是要求公司的整个业务运作都围绕着如何向客户提供服务，尤其是围绕服务流程来进行。是组织为服务流程而定，而不是流程为组织而定。

总之，保险业要继续深化改革，开拓创新，切实落实保险服务创新，全面提升国内保险行业科学发展的能力，提升保险业的核心竞争力。只有这样，才能为经济发展服务、为保障民生服务、为促进金融稳定服务，才能树立国内整个保险行业的良好形象，增强保险公司的整体核心竞争力，在激烈的国际竞争中立于不败之地。

（作者单位：国泰人寿福建分公司）

责任编辑：李璐

责任校对：丁恒

新闻图片

太平洋产险泉州中支开展慰问低保户慈善活动



▲慰问现场

8月4日，太平洋财产保险泉州中支爱心员工在中支党组书记许丽英的带领下，来到少林社区开展走访、慰问社区低保户及残疾人士慈善活动。

太平洋财产保险泉州中支爱心员工顶着烈日带着大米、食用油等到少林社区低保户、残疾人家中走访慰问。许丽英书记关切地一一询问低保户的身体状况及生活近况，并认真倾听他们的心声。低保户、残疾人士对参加此次慰问活动的工作人员表示了真诚的感谢，并称赞太平洋保险是一家充满爱心的公司。

（图/文：太平洋财险泉州中支）

浅谈保险业如何服务支持新型城镇化

● 何文桢

【摘要】为贯彻落实《国家新型城镇化发展规划（2014—2020年）》相关要求，保监会印发了《保险业服务新型城镇化发展的指导意见》，意见起草坚持了四项原则和六项重点措施，同时项俊波主席在全国保监会上提出推进保险服务体系改革的思路 and 方向，并发表《探索保险业服务新型城镇化的新路径》一文，表明了“保险业大有可为”，充分肯定了保险业在服务支持新型城镇化进程中的作用及意义。本文通过分析国家及保监会关于保险业改革发展的思路及举措，结合国内外经验，提出保险业在推进新型城镇化建设中做好服务支持工作，并助力保险业服务体系改革的观点。

【关键词】保险业；新型城镇化；服务支持；改革创新

城镇化是世界各国工业化进程中必然经历的历史阶段，也是我国实现现代化的必由之路，是扩大内需的战略重点、调整经济结构的重要抓手，也是解决农业农村农民问题、促进城乡统筹发展的重要途径。中央高度重视城镇化发展，党的十八届三中全会提出要完善城镇化健康发展体制机制。中央专门召开城镇化工作会议，对新型城镇化作出全面部署。深入推进城镇化建设，成为我国未来经济社会发展的重大战略。城镇化建设是一项宏伟的系统工程，需要多领域、多部门、多行业的共同参与。保险是市场化的风险管理机制，具有“经济助推器”和“社会稳定器”功能，在推进城镇化建设中必能发挥其独特及重要作用。

一、保险业推进城镇化建设发展的重要意义

纵观世界经济发展史，保险发展与城镇化之间存在着高度良性互动的正相关关系，保险业高速发展是城镇化演进的必然结果，是促进城镇化发展的重要力量。有研究表明，我国城镇化率每提升1个百分点，保险密度会上升5个百分点。保险作为市场化的风险转移机制和社会互助机制，在助推新型城镇化建设方面具有明显的优势。因此，深入探讨保险机制在新型城镇化建设中的作用，具有重要意义。

从保险功能上看，保险具有经济补偿、资金融通和社会管理功能，是市场经济条件下风险管理的基本手段，是金融体系和社会保障体系的重要组成部分，在社会主义和谐社会建设中具有重要作用。

从理论层面上看，作为新型城镇化建设大课题的重要组成部分，研究保险体制改革，可进一步深化对保险功能和机制的再认识，丰富和完善中国特色新型城镇化的理论体系。

从实践层面上看，通过把握保险服务与城镇化建设的契合点，充分发挥保险在统筹城乡发展、缩小城乡差距、提高保障水平、辅助社会管理等方面的独特作用，促进社会正义公平，挖掘改革创新的制度红利，服务中国特色新型城镇化的健康有序推进。

加快保险业改革发展有利于应对灾害事故风险，保障人民生命财产安全和经济稳定运行。我国每年因自然灾害和交通、生产等各类事故造成的人民生命财产损失巨大。由于受体制机制等因素制约，企业和家庭参加保险的比例过低，仅有少部分灾害事故损失能够通过保险获得补偿，既不利于及时恢复生产生活秩序，又增加了政府财政和事务负担。加快保险业改革发展，建立市场化的灾害、事故补偿机制，对完善灾害防范和救助体系，增强全社会抵御风险的能力，促进经济又快又好发展，具有不可替代的重要作用。

加快保险业改革发展有利于完善社会保障体系，满足人民群众多层次的保障需求。我国正处在完善社会主义市场经济体制的关键时期，人口老龄化进程加快，人民生活水平提高，保障需求不断增强。加快保险业改革发展，鼓励和引导人民群众参加商业养老、健康等保险，对完善社会保障体系，

提高全社会保障水平,扩大居民消费需求,实现社会稳定与和谐,具有重要的现实意义。

加快保险业改革发展有利于优化金融资源配置,完善社会主义市场经济体制。我国金融体系发展不平衡,间接融资比例过高,影响了金融资源配置效率,不利于金融风险的分散和化解。本世纪头20年是我国加快发展的重要战略机遇期,金融在现代经济中的核心作用更为突出。加快保险业改革发展,发挥保险在金融资源配置中的重要作用,促进货币市场、资本市场和保险市场协调发展,对健全金融体系,完善社会主义市场经济体制,具有重要意义。

加快保险业改革发展有利于社会管理和公共服务创新,提高政府行政效能。随着行政管理体制改革的深入,政府必须整合各种社会资源,充分运用市场机制和手段,不断改进社会管理和公共服务。加快保险业改革发展,积极引入保险机制参与社会管理,协调各种利益关系,有效化解社会矛盾和纠纷,推进公共服务创新,对完善社会化经济补偿机制,进一步转变政府职能,提高政府行政效能,具有重要的促进作用。

二、中国的城镇化给保险业带来的重大机遇

我国城镇化发展已经站在新的起点上,城镇化进程将推动收入增长及释放保险需求。城镇化率的上升将带来人均GDP的增加,进而带动保险深度和保险密度的同向变化,即保费收入占GDP的比重和人均保费收入将得到不同程度的增长,有研究数据表明,GDP每增长1%,就会带动保费增长约1.3%,同时若2020年城镇化率从目前的51%上升至60%,则寿险市场可扩大85%。由此来看,我国新型城镇化的稳步推进将为保险业带来巨大的发展机遇。因此,保险业服务新型城镇化大有可为。

(一) 保险业可以为城镇化过程提供资金支持

城镇化过程中大规模的基础设施和公共服务建设面临着大量的资金缺口。保险资金期限长、来源稳定等特点决定了其与城镇化建设的资金需求具有很高的契合度,2012年保险投资改革放松了保险公司投资基础设施建设和不动产的各项要求,为保险资金参与城镇化建设创造了契机。

(二) 新型城镇化的核心是人的城镇化

只有解决了进城农民在就业和生活方面的风险保障问题,才能让他们真正融入城市。保险业在完善多层次社会保障体系、解决新型城镇化面临的社会保障难题方面能够发挥积极作用。

(三) 商业保险在城镇化过程中作为公共服务功能的辅助与补充

商业保险可以在养老、社会、医疗等领域提供补充保险服务,提升城镇化过程中公共服务的服务水平和运营效率,满足城镇化过程中多层次的社会保障需求。

三、阻碍新型城镇化建设进程的因素及完善保险保障机制的重要性

事物发展过程必然存在矛盾,矛盾是事物发展的根本动力,正视矛盾,才能更好推进发展。新型城镇化发展过程也存在以一些阻碍因素,通过完善保险保障机制,有助于新型城镇化建设健康持续推进。

(一) 社会保险保障机制滞后影响新型城镇化进程

中国新型城镇化道路着重以人为本,经济社会全面和谐发展,其中涉及社会形态变迁、发展方式转型、城乡与区域统筹等一系列重大问题。社会保险保障机制建设的滞后,影响了城镇综合承载能力和公共服务运行效能的提升,加剧了城乡二元制度鸿沟。这些存在问题和矛盾如不能很好的解决,将影响到城镇化重大战略决策的顺利推进。

(二) 城镇化进程改变农村传统保障模式

城镇化进程的加快,促使我国农村传统的以血缘为纽带、以土地为依托的自给自足式保障模式出现了明显的功能弱化和虚化趋势。一方面,在农村家庭小型化、转移就业人口分散化趋势下,传统的以家庭或宗族为纽带的保障功能已明显弱化。另一方面,随着城镇化推进,土地作为重要的生产资料所承载的就业、健康、养老等保障功能逐步丧失。保险理论和国际经验表明,在农村传统保障模式逐步瓦解的情况下,现代保险保障机制可以起到理想的替代和补位作用。但从现实情况看,我国农村地区商业保险渗透率和保险密度仍然偏低,保险保障机制的功能作用未能得到充分的发挥。

(三) 城乡社会保险保障体系不平等影响农民的市民化

我国的社保体系存在城乡分割、群体分立、分散管理、区域独立的制度特征。这种管理属地化、制度碎片化的社保体系与城镇化初期农村转移人口正规就业率低、职业流动性强、就业方式灵活的特点不相适应,导致农民工群体参保率低、社保关系转接困难。这些因素已经成严重阻碍了农民工在城镇安居乐业。根据国家统计局报告,2012年全国

农民工的总量为2.62亿人，同期参加养老保险、工伤保险、医疗保险、失业保险和生育保险的农民工比例分别只占14.3%、24%、16.9%、8.4%和6.1%，大大低于同期城镇职工的参保率。大量农村转移人口虽然实现了从农村到城镇的地域转移、职业转换，但没有在社保、医疗等基本公共服务方面享受到与城镇居民平等的对待，难以彻底实现从农民到市民的身份转变。这一问题如果不尽快解决，身处城镇化夹心层的2亿多农村转移人口将可能形成城市内部新的二元结构矛盾，或将成为影响社会稳定的隐患。

（四）被征地农民群体保障未能完善或将引发社会问题

城乡二元分割保障城镇化必然导致部分农民丧失土地依托。拉美国家过度城镇化的教训警醒我们，在城镇化进程中如果不能有效吸纳失地农民就业，又不能向其提供妥善保障，极易形成城市周边的贫民窟，成为引发严重社会问题的根源。这一问题在人口地少的中国尤其突出，我国目前被征地农民的总量约4000万~5000万人，且以年均300万人的速度继续增加。由于征地补偿制度不完善，缺乏对被征地农民长期生计的制度性保障与妥善安排，被征地农民在接受一次性支付的征地补偿款后，由于普遍缺乏相应的理财能力，或过度消费，或盲目投资，或创业失败，征地补偿款很快就被消耗殆尽。在没有土地可以依托，更无新的经济来源的情况下，被征地农民的长远生计存在极大隐忧。根据国家信访局统计，群体性上访事件60%与土地有关，其中征地补偿纠纷又占土地纠纷的84.7%，且这类信访、纠纷问题具有明显的群体性、组织性、对抗性和持久性，解决的难度较大。

（五）城乡分治的养老保障体制制约着城镇化进程的顺利推进

养老保险作为分散居民养老风险、实现收入再分配的重要机制，对加快推进城镇化发展，提升城镇化发展品质，优化城镇化发展结构，进一步增强新型城镇化的发展动力具有重要作用。在社会养老保障体系基本实现制度层面全覆盖的背景下，管理体制的封闭滞后成为制约新型城镇化进程的一个重要因素。在时间上，新型城镇化进程与人口老龄化进程高度重叠，城镇化进程未来面临较大的养老压力。据测算，2011年末城镇养老保险个人账户空账规模达2.25万亿元；参照城镇标准，农民工社保

缺口还有1万亿元，城镇化发展背负的养老保障包袱越来越重。在空间上，城乡分治的养老保障体制使城乡养老保障待遇悬殊，农村养老保障体系相对不完善。截至2013年1季度，参加城镇基本养老保险的企业参保退休人员月人均基本养老金近1900元，而在农村地区，参加新型农村养老保险的农村老人月人均养老金仅为78.6元，二者相差24倍。如果不尽快理顺养老保险管理体系，多渠道增加积累，将影响到新型城镇化顺利推进。

（六）公众权益保障机制缺失难以适应农民市民化进程中法律关系的重构

新型城镇化不仅仅是人口居住地和身份的转换，更是劳动分工、经济组织、社会互动、生活方式的巨大变迁，这必然会引发各方利益关系的混杂、分化、矛盾和冲突。进入城市生活、就业的新市民在脱离了以前的农村生活环境之后，由于多种原因，容易产生新的矛盾纠纷，这些矛盾纠纷难以通过农村传统的“熟人社会”或权威式关系协调机制予以调解，给社会管理和社区稳定带来巨大压力和挑战。在医疗纠纷、劳动争议、环境保护、征地拆迁补偿、食品药品安全等领域与群众利益密切相关的事件快速增多的形势下，社会矛盾纠纷的化解途径、方法和手段仍然比较传统和单一，存在着责任过度集中于政府、公民权益保障机制缺失等突出问题，不能适应协助“新市民”在市民化过程中同步进行法律关系重构和角色再造的需要，也与国际上主要通过民事法律框架下以契约化的市场机制来解决问题的模式大相径庭。

四、保险业服务支持新型城镇化发展的思路与建议

城镇化的过程，既是拉动内需、促进经济发展转型的过程，也是拓展保险发展空间、促进行业发展转型的过程。保险业应理清思路、认清形势、明确使命，抓住机遇，围绕新型城镇化发展战略，加大改革创新力度，进一步拓宽保险服务城镇化发展的领域，不断提高保险服务质量和水平，为中国特色的新型城镇化发展提供有力支持。

（一）完善保险保障机制提升城镇化综合承载能力，助力城乡基本公共服务一体化

保险机制可满足我国城镇化进程中多层次、多样化的社会保障需求，解决和消除城市与农村之间公共服务制度不衔接问题，促进基本公共服务的均等化，构建社会化、市场化的保障模式。这既能够

显著提升城镇化的综合承载能力,又可防止在城镇化进程中传统地域分割的城乡矛盾转化为城镇不同身份群体间的矛盾。

(二) 加快产品服务创新

加强新型城镇化保险需求研究,围绕新型城镇化的多样化保险需求,鼓励发展居民养老保险、医疗健康保险、农业保险、责任保险、巨灾保险、信用保险、保证保险、科技保险、绿色保险、文化产业保险等诸多领域的产品和服务,不断提升保险业服务城镇化的质量。

(三) 充分发挥资金融通功能,创新新型城镇化的金融支持形态

一是加大保险资金投资基础设施建设和运营力度。积极支持铁路、地下管网、污水和生活垃圾处理、公共交通系统、城市配电网等基础设施建设。加大基础设施债权投资计划发展力度,探索项目资产支持计划、公用事业收益权证券化、优先股以及股债结合、夹层基金等新型投资工具和方式,满足基础设施建设多元化的融资需求。二是保险资金参与养老养生、医疗健康等民生项目建设产业的投资运营,积极争取投资税收优惠政策,同时完善投资保障性住房项目、棚户区改造的有效商业模式。三是深化资金运用市场化改革,探索保险资金投资市政债券等新型融资工具,建立多元可持续的新型城镇化建设资金保障机制。

(四) 积极参与与其他保险方式的合作

保险业积极参与新农合、新农保、城镇职工和居民基本保障经办管理,健全商业保险与社会保险的合作机制,继续扩大商业保险机构受托管理基本社会保障服务的渠道。

1、充分发挥保险机构在精算、投资、账户管理、养老金支付等方面的专业优势,积极参与企业年金业务,拓展补充养老保险、补充医疗保险服务领域。

2、积极发展商业健康保险,分担社会医疗成本。在发展小额人身保险的基础上,推广升级版的“家有保险”活动,力争让每个家庭都至少拥有一份基本的寿险保障,重点解决中低收入群体保障不足的问题。

3、提高农业保险的品种、区域覆盖面,并加大农业保险的保障程度。一是重点发展种植业、养殖业保险,保障粮食安全和食品安全。以主要粮食作物和畜产品为重点,努力扩大农业保险保障范围和覆盖区域,逐步提高保障程度。二是加大业务创新力度,发展多形式的涉农保险。三是提升服务水

平,加强和规范农业保险基层服务体系建设。

4、逐步推广责任保险的相关险种及其使用范围,如雇主责任险、火灾公众责任险等,以市场化的方式参与社会管理,解决经济社会各领域的矛盾纠纷,激励、约束各主体行为,促进城市和谐发展。

(五) 充分发挥保险业自身市场化、专业化和灵活性等特点,参与社会保障体系的建设

一要加强保险对失地农民的支持,健全失地农民养老保障体系。二要发挥保险对农民工的保障作用,积极为农民工提供养老、医疗、意外、生育等方面保险服务,解决农民工后顾之忧。根据不同需求,设计并提供养老、疾病、医疗、护理等多种保险品种,有助于构建多层次的社会保障网,促进消费结构转型,提升城镇化质量。

(六) 在城镇化防灾减灾体系中发挥作用

城镇化使得人口、产业、资金等将向城镇集中,推动农业生产经营向集约化发展,灾害的破坏性随之加大,加重了政府的财政负担。保险业灵活、高效地参与将是对我国现行过度依赖行政指令防灾减灾体系的有益补充。

(七) 积极改进重大灾害保险服务

应致力于完善保险产品结构,进一步强化理赔服务水平,研究制定及时赔付措施、培养专业化的人才队伍,改进与各类重大灾害相关的保险服务。保险业应建立重大灾害风险预警及预估、评估机制,完善突发事件应急预案,充分发挥保险在防灾减灾体系中的作用,切实提高防灾减灾效率,保障居民生命财产安全。

总之,保险业应积极参与中国新型城镇化建设,完善保险保障体系,加快产品服务创新,充分发挥资金融通功能,创新新型城镇化的金融支持形态。完善保险产品结构,发展商业健康保险,分担社会医疗成本,积极参与新农合、新农保、城镇职工和居民基本保障经办管理,逐步推广责任保险和提高农业保险的品种、区域覆盖面,并加大农业保险的保障程度。充分发挥保险业自身市场化、专业化和灵活性等特点,参与社会保障体系的建设,在城镇化防灾减灾体系中发挥作用。保险业在新型城镇化服务支持方面大有可为。

(作者单位:平安人寿福建分公司)

责任编辑:丁恒

责任校对:凌月华

对完善进口汽车“三包”责任险的几点思考

● 太平产险福建分公司课题组

【摘要】：国家质检总局颁布了汽车新的三包规定，此举加大了消费者权益的保护力度，但也增加了保税区进口汽车经销商的赔偿责任风险。在此背景下，保险公司推出了进口汽车“三包”责任险，为经销商转嫁经营风险助一臂之力。本文在分析了福州保税港（区）进口汽车“三包”责任险发展状况的基础上，针对进口汽车“三包”责任险在发展中存在的问题，提出了完善这个险种的思考和建议。

【关键词】：进口汽车“三包”责任；赔偿责任风险；进口汽车“三包”责任险

一、进口汽车“三包”责任险的出台背景

（一）进口汽车被纳入“三包”服务对经销商的影响

随着全国各个保税区口岸的陆续开放，进口车数量不断增加。2013年3月，福州保税港(区)获批，成为全国第6个正式封关运行的沿海整车进口口岸，也是福建省唯一的平行贸易汽车整车进口口岸。2013年5月16日福州保税港(区)举行进口汽车销售招商引商推介会，预期港(区)2014年进口汽车量将突破10000辆。根据国家质检总局公布的汽车三包新政策，2013年10月1日开始正式执行《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，即在中华人民共和国境内生产、销售的家用汽车产品的需提供汽车“三包”服务（包修、包换、包退）。相较原来执行的汽车“二包”（保养、保修）责任，新“三包”的政策扩大了汽车服务范围，增加了整车退、换的责任，明确了经销商的责任，该规定的实施开启了汽车服务行业保障消费者权益新时代的里程碑，同时也增加了进口汽车经销商的经营风险。

进口汽车包括中规车和非中规车两大类，中规车是指国外生产厂流水线上的电脑显示该车销往中国地区，且符合中国法令并通过3C认证的车辆。非中规车则是按照其他国家或地区(如美国、中东)的标准来生产，然后由国内代理商或进口车经销商

通过贸易公司从国外的4S店合法进口的车辆。购买中规车的消费者上了牌照之后，可以直接到4S店进行售后保养，“非中规”车的消费者以往是难以从国外的汽车制造商（主机厂）获得售后和“三包”服务保障。国家质检总局公布的汽车三包新政，则很明确的将“非中规车”纳入了“三包”服务（包修、包换、包退）范围。本文所指的进口汽车是狭义的理解，即指“非中规车”。根据《汽车三包规定》要求，当进口汽车制造商（也称主机厂）无法为消费者提供法律规定的售后和“三包”服务时，消费者有权要求其进口汽车经销商按照新规标准提供服务。“汽车三包标准”的出台加大了保障消费者合法权益的力度，但是也对入驻保税港区的销售商提出了更高的要求，增加了它的经营风险。

（二）经销进口汽车面临着索赔责任风险

一般来说，非中规车辆配置标准较高，最大的优势是价格便宜，比中规车低约15%—30%，有的车款甚至能比本地4S店的同款车便宜几十万元左右。而且提车周期相对短，一般为现车。非中规车虽具价格优势，但面临的问题也是毋庸置疑的，其中最为突出的就是缺乏售后服务和“三包”保障。部分品牌如宝马、奥迪、丰田以及捷豹路虎等绝大多数品牌的国内4S店，拒绝为“非中规车”提供原厂质保和免费维修保养服务，仅有奔驰等少

数一些厂家接受非中规车的付费维修保养项目，为“非中规车”提供全国联保，但仅提供两年的质保服务，服务标准低于“三包”标准。

国家“汽车三包规定”正式实施后，因为非中规车所涉及的车型繁多，部分零配件不通用，如果公司备件采购不及时，发货慢，备件存在质量问题、维修时间超期和维修能力不能满足要求等情况，由此会造成大量的退、换车和增加大量的用户补贴费用，这都将给经销商造成极大的隐性损失。同时尚未形成应对非中规汽车较为统一标准的行业保养、保修产业链，对汽车质量问题的鉴定无统一标准，也将引发与消费者的纠纷。因此，进口汽车经销商面临索赔的责任风险很大，在此背景下，进口汽车“三包”责任险应运而生。

二、进口汽车“三包”责任险的作用与存在的问题

(一) 进口汽车“三包”责任险产生的背景

1、进口汽车“三包”责任险的界定。进口汽车“三包”责任险是责任保险项下的一个衍生险种，具有责任保险的一般性质。责任保险是指以被保险人依照法律或者合同对第三人承担的经济赔偿责任作为保险标的一种财产保险。“三包”责任险是指在保险期间内，被保险人依照《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》（以下简称《汽车三包规定》）的有关规定，与消费者签订保修合同，如果车辆在正常使用情况下，出现合同约定保修范围内的故障，消费者可以在约定的期限或行驶里程（以下简称“保修期”）内向被保险人提出维修要求，或需要对进口汽车进行修理、更换或退货，对于被保险人因上述修理、更换或退货责任所产生的费用，保险人根据保险合同的约定负责赔偿。根据“三包”的新规，消费者可以向保税港（区）内的进口汽车经销商提出维权要求，经销商必须履行义务。如果它向保险公司投保了“三包”责任险，将这种损害赔偿风险转嫁给保险公司，保险公司则有义务承担起对消费者的损害赔偿责任。

2、进口汽车“三包”责任险条款的拟定遵循合理、合法、灵活的原则。在认真研究了《汽车三包规定》规定之后，了解到港（区）内经销商所面临的具体风险，根据市场需求，进口汽车“三包”责任险在产品责任险的基础上产生了，保障范围从原来仅针对汽车主要部件（发动机、变速器、车

身、转向系统、制动系统、悬架系统、前/后桥等）的保修责任、《汽车三包规定》中第二十条的整车退（换）责任扩大到“三包”全覆盖责任，最后形成了一个即可供经销商灵活选择，又更加贴合国家《汽车三包规定》要求的进口汽车11大部件保修责任条款、进口汽车整车退（换）责任条款和进口汽车“三包”全覆责任条款等多种保险方案。其中，“三包”全覆盖方案更是明确了按《汽车三包规定》需由经销商负责的代步车费用、必要的交通费和为保证“三包”时效的零件国外运输费用等均属于“三包”责任险条款责任范围。在责任免除方面，对进口汽车可能出现的未能及时销售和汽车因质量问题批量召回等可能存在的道德和批量损失风险进行了剔除。考虑到国家《汽车三包规定》中对主要总成和系统、严重安全性能故障的界定不清，各方理解存在争议，容易引起纠纷，导致相应的诉讼案件增加，对公司品牌形象造成不良影响等问题，在咨询相关汽车质量监管部门后，明确了国家质量技术监督检验机构作为主要的第三方专业技术机构对汽车产品质量鉴定。

3、进口汽车“三包”责任险费率厘定。由于汽车“三包”责任险是新研发的产品，目前没有各类非中规车型在中国境内使用产生的故障损失率数据作为参考，费率的厘定基本以粗劣的数据和经验值判断。主要考虑如下几方面因素：①进口汽车使用中普遍存在的问题、主要进口汽车品牌生产商因质量问题的召回率、部件损坏几率、退换残值换算等；②各家保险主体对宝马、奔驰、丰田等品牌的发动机延保产品的收费标准；③了解天津口岸作为最大的非中规车进口口岸，十余年来的质量纠纷情况；④依据部分国内品牌4S店售后服务数据，如因汽车产品质量问题引起的整车退、换的风险不高，保修和更换零配件的经验值概率为5%，更换总成件（发动机、变速箱）的经验值概率为0.1%，备件金额较大的变速箱在车价中的占比约为15%—20%，发动机在车价中的占比约为20%—25%；⑤考虑即使发生赔付金额最高的整车退、换风险，其退回的车辆残值仍归保险公司所有，因使用年限短，车辆残值较高，实际损失比例并未达到100%。初步估计“三包”责任险的保额损失率在2%左右，并以此作为厘定费率的参考标准。

(二) 进口汽车销售中“三包”责任险的作用

1、有利于维护受害人的合法权益。“三包”责任险直接保障的是被保险人即受害人的经济利益，但其最终目的是为了维护受害人的权益。在现实生活中，由于进口汽车经销商进入和退出的门槛非常低，经营状况与经济效益也不尽相同，有的经销商能全部承担赔偿责任，有的只能承担部分赔偿责任，有的则完全不具备赔偿能力，这样受害人的合法权益就无法得到完全的保障。因此，“三包”责任险在补偿致害人利益损失的同时，更为受害者提供了索赔合法经济利益的保证。

2、分散经销商风险，强化经销商社会责任意识。“三包”责任险代替经销商承担了“三包”责任的经济赔偿，有利于分散经销商的经营风险，并能促使其在第一时间替消费者解决问题，化解矛盾，从而增强了经销商的社会责任意识。

3、促进保险公司的发展。“三包”责任险主要是对受害人的赔偿，能及时避免受害人与致害人的纠纷，为保险行业带来新的业务空间和保源，同时，可以倒逼保险公司成立进口汽车的售后服务专业队伍，提升行业服务能力，让保险公司协助经销商在第一时间平衡及解决问题，树立良好的品牌形象，促进保险行业的发展。

(三) 进口汽车“三包”责任险“叫好不叫座”的原因

我国进口高端汽车的销量从2012年的10.9万辆，猛增到2013年的12.8万辆，快速发展的非中规进口汽车市场显然存在着“三包”的责任赔偿风险，这为保险行业带来了新的业务增长点。2013年1月15日，国家质检总局公布了汽车三包新政策后，国内部分保险公司马上就为经销商量身定做了进口汽车“三包”责任险。但是经销商的投保率不足1%。分析起来原因大致有这些：

1、消费者维权意识不强，法律意识淡薄。长期以来，我国消费者的权益保护意识淡薄，对产品质量问题造成的侵权行为，不善于用法律武器保护自己。大部分消费者在权益受到侵害时选择了忍气吞声，只有少部分消费者会提起索赔。有些消费者为了车价优惠的短期利益，甚至与经销商签订同意放弃“三包”权益的协议。

2、销售者的法律责任风险意识不强。经销商对于产品责任风险的认识不足，误认为产品只要按

照规定设计、制造，产生风险的可能性小之又小，很多经销商没有被消费者追偿过，感觉不到风险的存在；再加上与很多消费者签了放弃“三包”权益的协议，索赔的风险不大，因此大部分经销商对消费者偶发的“三包”维权风险中，存有侥幸心理，事实上，非中规车主要是根据所在国的路况、油品、消费者使用情况等因素制造的。在国内使用这类汽车，因为以上问题存在缺陷，有多种疑难杂症，尤其是在三元催化清洗、积碳处理、电瓶保护、提高汽车动力性能、节油、提高音质效果、变速箱冲击等方面的问题突出。因此“三包”责任风险的普遍性和特殊性决定了生产商或经销商所提供的产品即便极近完美，仍不能避免产品在使用过程中，发生消费者误用或者其他情况导致的产品责任事故。

3、法律环境不够完善。健全的法律体系是“三包”责任险发展的基础，相比欧美的发达国家来说，我国的法律体系还有诸多的不完善之处，对于某些具有侵权性质的行为法律未有明确的界定。而相关部门和地方政府也未出台配套的《汽车三包规定》的实施细则，以保证法规的落地。“三包”责任险的保费是笔较大的支出，为了降低经营成本，大多数的进口汽车经销商选择了自留风险。

4、保险公司售后专业服务能力不足。汽车检测、保险、法律综合专业能力是经营“三包”责任险的必要前提和重要基础。离开了这个基础，“三包”责任险的发展与效益就无从谈起，无论是产品开发，还是定价，无论是保险方案设计，还是理赔服务均离不开综合能力。保险公司往往需要在第一时间参与到纠纷处理的前端，对进口汽车的各种疑难杂症要能够准确判断，及时、有效的解决问题。特别是将专业服务寓于理赔管理，既关系到对被保险人的服务水平，也关系到对合理赔偿的控制。由于“三包”责任保险，没有历史的赔付数据可以参考，大部分保险公司对该险种采取了观望的态度。

三、完善进口汽车“三包”责任险的几点建议

(一) 加强政府干预

由于进口汽车在国内市场销售无售后保障，“三包”责任险作为一个避免客户纠纷、保障消费者权益的险种，应作为进口车在国内市场销售必备条件之一，这接有利于保护市场和谐发展。建议各级政府和监管部门，出台有效的监控和管控实施细则，以保证“三包”法规的落地。

(二) 设计科学合理的“三包”责任险体系

保险公司应根据各品牌车系的返厂维修情况,对于不同品牌、不同车型、不同价位的车辆进行差别定价。对于返厂率低的品牌车型可厘定较低的费率,对于返厂率高的品牌车型则可以调高费率。并且对于需要再保支持的业务进行划分,建立完善的再保制度,分散保险公司的经营风险。

(三) 建立完善的售后服务体系

保险理赔服务是保险公司至关重要的一个环节,它的好坏决定业务经营的质量。“三包”责任险的售后对保险公司来说更是一项重大的挑战,要求售后人员具备汽车检测、保险、法律各方面的专业知识,才能将专业服务寓于理赔管理。必备的专业能力既关系到对被保险人的服务水平,也关系到对合理赔偿的控制。

(四) 成立鉴定风险控制机制的培训机构

成立拥有完善的售后维修鉴定风险控制机制的培训机构,内设维修鉴定中心,其团队由全国多个汽车品牌的高级专业技师组成,建立多品牌的进口

汽车高新及世界领先的汽车技术研究机构。针对车辆不同情况给予权威评定,将车辆维修成本降至最低,并控制车辆承保风险节点。

(五) 建立全面的检测维修保养网点

由于“三包”责任覆盖时间长,专业保养及维修显得尤为重要。依托进口汽车经销商售后服务站,保险公司联合经销商建立覆盖全国各地的检测维修保养网点,这将大大降低汽车使用中造成事故的风险,而专业的检测可以对“三包”责任的判断更加清晰,使损失降至最低。

发达的汽车保险服务业是成熟汽车市场的重要标志,更是汽车保险业的健康发展,做大做强的有效助推器。目前,进口汽车“三包”责任险才起步,是对现有车险产品的有益补充,还需在发展中进一步完善。

(作者单位:太平产险福建分公司)

责任编辑:李璐

责任校对:凌月华

征 稿 启 事

国务院发布《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》,业内称之为“新国十条”。“新国十条”提出:总体要求;构筑保险民生保障网,完善多层次社会保障体系;发挥保险风险管理功能,完善社会治理体系;完善保险经济补偿机制,提高灾害救助参与度;大力发展“三农”保险,创新支农惠农方式;拓展保险服务功能,促进经济提质增效升级;推进保险业改革开放,全面提升行业发展水平;加强和改进保险监管,防范化解风险;加强基础建设,优化保险业发展环境;完善现代保险服务业发展的支持政策等10个部分32条。为此,福建省保险学会特向广大读者征集相关理论文章,来稿字数在3000—5000字。来稿请发送福建省保险学会电子邮箱:bxh54233615@163.com,并注明:“保险新国十条”字样及作者和联系方式。

《福建保险》编辑部

2014年9月

关于人身保险合同受益人的指定与变更的思考

● 程伟理

【摘要】：随着我国保险业的快速发展，保险案例的多样化和棘手化突显了我国保险立法制度的缺陷和不足。在保险实务中，尤其在人身保险合同中的受益人的确定，直接影响了保险金给付的实现和保险人与被保险人利益的平衡保护。但是在实务中对保险受益人的指定和变更尚未引起足够的重视，能够正确指定受益人的人身保险合同很少。我国保险法欠缺对保险受益人的变更及相关通知行为的具体规定，本文首先阐述了在我国实行人身保险合同受益人的指定与变更的必要性，进而提出了人身保险合同受益人的指定与变更现存的问题，并据此从受益人的指定与变更践行出发，提出在我国完善人身保险合同受益人的指定与变更之立法建议。

【关键词】：保险法；人身保险合同；受益人指定与变更；道德风险防范

保险是社会经济发展到一定阶段的产物。早在公元前916年罗地安海立法中规定：“为了全体利益，减轻船只载重而抛弃船上货物，其损失由全体受益方来分摊。”这是首次提到的“受益方”与“海上保险”的概念。在海上保险的产生和发展过程中，一度包括人身保险。15世纪后期，欧洲的奴隶贩子把运往美洲的非洲奴隶当作货物进行投保，后来船上的船员也可投保；如遇到意外伤害，由保险人给予经济补偿，这些应该是人身保险的早期形式。保险业发展到今天，已逐渐建立起一套较为完善的法律体系。

一、人身保险合同受益人的指定与变更及与之相关的几个概念

（一）人身保险与受益人的定义

《保险法》第十二条规定，人身保险是指以人的寿命和身体为保险标的的保险。

《保险法》第十八条规定，受益人是指人身保险合同中由被保险人或投保人指定的享有保险金请求权的人，投保人、被保险人可以为受益人。这个概念告诉我们，我国法律中受益人包含了生存受益

人和身故受益人两个概念。生存受益人是指在被保险人生存期间享有保险金请求权的人，为保障被保险人的利益，法律规定生存受益人为被保险人本人。

（二）受益人的指定与变更的定义

我国《保险法》第三十九条规定，人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定。投保人指定受益人时须经被保险人同意。被保险人为无民事行为能力或限制民事行为能力人的，由其监护人指定受益人。保险合同以关系人利益为中心进行权利配置，这是保险合同与一般民事合同别异其趣之处。保险法上的相应规则亦应以是否有利于被保险人利益为标准来予以设计，变更受益人的行为不能当然解释为要式行为，受益人是保险合同中特有的权利主体，我国明确将受益人规定于保险法上，充分体现了尊重当事人处分自己民事权利的立法精神。《保险法》第四十条、四十一条规定，被保险人或者投保人指定一人或者数人为受益人。受益人为数人的，被保险人或者投保人确定受益顺序和收益份额；未确定收益份额的，受益人按照相等

份额享有受益权。被保险人或投保人可以变更受益人并书面通知保险人。保险人收到变更受益人的书面通知后,应当在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单。

二、我国“人身保险合同受益人的指定与变更”的有关法律规定

(一) 现行保险法对指定保险受益人的规定

我国现行保险法是1995年公布,2002年做出了部分修改,2009年进行重新修订,并于2009年10月1日起实施。现行保险法促进了我国保险事业的健康发展,完善了金融体系的结构。现行保险法对指定保险受益人的规定主要是第十八条第三款、第三十九条、第四十条。根据现行保险法的规定,保险受益人只存在于人身保险合同之中。受益人是在保险事故发生时享有保险金给付请求权的人,是保险合同的利益关系人。《保险法》第十八条第三款规定:“受益人是指人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人。投保人、被保险人可以为受益人”。第三十九条规定“人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定。投保人指定受益人时须经被保险人同意。投保人为与其有劳动关系的劳动者投保人身保险,不得指定被保险人及其近亲属以外的人为受益人。”第四十条规定“被保险人或者投保人可以指定一人或者数人为受益人。受益人为数人的,被保险人或者投保人可以确定受益顺序和受益份额;未确定受益份额的,受益人按照相等份额享有受益权。被保险人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的,可以由其监护人指定受益人”。

随着经济发展的国际化,保险业的内部结构和外部环境的巨大变化决定我国必须通过修改现行保险法来规范和监督保险市场,有效的防范和化解保险风险,平衡保险人、被保险人和受益人之间的利益冲突。现行保险法加强了对被保险人利益的保护,使我国的保险立法制度更加完善。

(二) 现行保险法对受益人指定权行使的有关规定

根据我国保险法第三十九条的规定和实践,受益人的指定方法主要有两种:一是在合同订立之初确定受益人;二是在合同成立后指定或追加受益人,此时要求书面通知保险人并由保险人批注。保

险受益人包括满期生存、生存及年金的受益人、被保险人伤残患病时的受益人,及被保险人死亡时的受益人。以下讨论的仅限于狭义的受益人即死亡保险的受益人的变更和指定问题。

对于保险受益人的指定权的行使,保险法规定了被保险人和投保人都可以行使,但是投保人指定受益人时要经被保险人同意,因此据其立法本意,不管投保人的意见如何,从根本上享有指定权的是被保险人。在被保险人与投保人不同一的情况下,如果投保人的指定没有得到被保险人的同意,其指定无效。

(三) 现行保险法对保险受益人的变更及批注的有关规定

我国《保险法》第二十条:“投保人和保险人可以协商变更合同内容。变更保险合同的,应当由保险人在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单,或者由投保人和保险人订立变更的书面协议。”同时《保险法》第四十一条规定“被保险人或者投保人变更受益人并书面通知保险人。保险人收到变更受益人的书面通知后,应当在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单。投保人变更受益人时须经被保险人同意”。

三、目前我国实行人身保险合同受益人的指定与变更存在的问题

(一) 人身保险合同中投保人权益保护之不足

投保的目的是什么?回答是为投保人自己利益或为被保险人利益而投保,或者两者兼而有之。我国《保险法》对人身保险中投保人权益的保护少有关规定。与此相对照,对被保险人的保护似乎很充分。受益权是保险内部关系(投保人、被保险人、受益人相互间的关系)最为重要的问题。而对受益人的指定权又是重中之重。《保险法》第三十九条一二款分别规定:“人身保险的受益人由被保险人或者投保人指定”“投保人指定受益人时须经被保险人同意”。第四十一条一二款分别规定:“被保险人或者投保人变更受益人……”“投保人变更受益人时须经被保险人同意”。很遗憾,我国的立法将受益人指定权与变更权毫无保留的赋予被保险人,而投保人仅仅是“建议权”“同意权”!如此绝对化,本身便存在问题,在现实生活中也是有害的。如果被保险人不经投保人同意,随意变更受益

人,是否有违投保人的利益和初衷?答案是肯定的。

根据我国《保险法》规定,被保险人只要履行书面通知保险人的手续,便可轻而易举的改变受益人。如果投保人不同意被保险人对受益人的变更,面对法律的无奈,他有可能做的是不再交纳保险费,或直接与保险人解除合同。这种结果,虽然保险人返还退保金,但还是会造成投保人保险费的损失,并且使得最初保险意图落空。可能有人会说,我国居民买人身保险一般是投保人与被保险人具有婚姻家庭等身份关系,此种情况不会发生。此一论点没有道理。由于我国《保险法》对人身保险的保险利益规定得过于宽泛,事实上还有许多投保人与被保险人不具有身份关系。例如,债权人替债务人买保险,债务人表示同意。即使具有身份关系也可能由于某种原因被解除。例如,夫妻离婚、养父母子女关系解除等等。况且投保人与被保险人同是独立的民事主体,不论有无身份关系都有可能发生利益的冲突。此外,保险实务中有可能发生这样的事例。乙欠下甲巨额债务,甲乙经协商,由甲作为投保人乙作为被保险人购买了某巨额意外伤害保险,并达成如下书面协议:乙如果属保险责任范围内的意外事件导致身亡的,投保人在债权范围内作为受益人享有受益权。并在保险单上指定了受益人及受益份额。以上协议内容并不违反社会公共利益和社会道德。但协议是否有效呢?如果有效,被保险人对受益人的变更权是否应当受到约束?是否能对抗保险人?协议内容能否附载于保险单上?如果无效,理由是什么?能否以协议内容限制了被保险人的变更权而违反我国《保险法》来主张协议无效呢?以上种种疑问,都说明了我国《保险法》的有关规定尚需进一步完善。

(二)法律规定有立法技术缺陷

针对《保险法》第三十九条来说,忽略了一个立法技术问题。当指定的受益人为被保险人时是不需要被保险人同意的。但是《保险法》第三十九条规定,投保人指定受益人需经被保险人同意。这使得以被保险人身故为保险标的人身保险合同在立法技术上颇有牵强。

(三) 保险法对于指定受益人的方式没有明确规定

我国《保险法》第十八条第三款将受益人界定

为:“人身保险合同中由被保险人或者投保人指定的享有保险金请求权的人”。根据保险事故发生时,被保险人生存与否,人身保险合同的保险金给付可分为生存保险金给付和身故保险金给付。由于我国各保险公司现行险种的条款中均规定,被保险人生存条件下的保险金受益人只能是被保险人本人,并拒绝受理其他指定和变更。因此,保险实务中的受益人一般意义上仅是指身故保险金受益人。投保人经过被保险人的同意或者被保险人本身都可以指定受益人,而受益人的范围也没有类型、数量以及行为能力等限制。同时,受益人与投保人或被保险人之间不需要有任何保险利益。

受益人的指定方式大致可分为两类:具体列举式和抽象概括式。具体列举式是明确指定受益人的姓名、性别、与被保险人的社会关系、证件号码、受益顺序和受益份额。抽象概括式指定受益人是仅抽象指明受益人与被保险人的社会关系,如“丈夫”、“妻子”、“配偶”、“父母”等。虽然指定了受益人,但由于受益人与被保险人的身份可能在保险期间发生变化,最后的保险金受益人的认定也会因此而产生纠纷。如,订立合同时被保险人指定“妻子”为受益人,在保险期间内被保险人离婚甚至再婚的话,就面临受益人的确定问题,对此我国《保险法》未做规定。

而事实上在实践中,保险合同受益人一栏中填写“法定”的情况应该说是非常普遍的。那么这种情况下是否属于“法定受益人”呢?在是否存在“法定受益人”的问题上,司法实务的态度更为明朗。《最高人民法院关于审理保险纠纷案件若干问题的解释(征求意见稿)》第48条规定:人身保险合同的受益人栏中只填写“法定”字样,视为未指定受益人。因此,在我国,无论立法还是司法,都不承认所谓“法定受益人”的概念。按照《保险法》第四十二条第二款的规定,被保险人死亡后,没有指定受益人,或者受益人指定不明无法确定的,保险金作为被保险人的遗产,由保险人依照《中华人民共和国继承法》的规定履行给付保险金的义务。也就是说保险金作为被保险人的遗产,应该按照法定继承顺序进行继承。按照《继承法》第十条的规定,法定继承的第一顺序是配偶、子女、父母。第二顺序:兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

在没有第一顺序继承人继承的，由第二顺序继承人继承。这里说的子女，包括婚生子女、非婚生子女、养子女和有扶养关系的继子女。父母，包括生父母、养父母和有扶养关系的继父母。兄弟姐妹，包括同父母的兄弟姐妹、同父异母或者同母异父的兄弟姐妹、养兄弟姐妹、有扶养关系的继兄弟姐妹。法定继承人对该笔保险金是以继承人的身份领取的。而根据《继承法》的有关规定，遗产在分配之前应该先用于偿还被继承人生前的个人债务，并且必须缴纳遗产税。而如果指定了受益人，保险金则不是被保险人的遗产，而是受益人的个人财产。受益人领取保险金时不需要先支付被保险人的个人债务和缴纳遗产税。以上充分说明了人身保险合同中受益人的指定相当重要，应列入《保险法》规定进行强制执行。

(四) 变更受益人的方法过于繁琐

根据我国《保险法》第四十一条的规定，被保险人或者投保人变更受益人并书面通知保险人。保险人收到变更受益人的书面通知后，应当在保险单或者其他保险凭证上批注或者附贴批单。投保人变更受益人时须经被保险人同意。也就是说被保险人或者投保人变更指定的受益人要履行法定程序，变更行为才能生效。

那么遗嘱能否产生变更的效力呢？我们先来看一个例子，李某于1998年6月为自己购买了一份保额为10万元的终身寿险保单，受益人为其6岁的女儿。2004年11月由于夫妻感情破裂，最终离婚，妻子带着女儿改嫁。但之后李某并没有及时通知保险公司更改保险合同中的受益人，直到2005年1月李某因交通意外造成重伤住进医院，由于顾忌到母亲无人照应，便写了一份更改保单的遗嘱，受益人为其母亲肖某。李某死亡后，肖某持保单与该遗嘱去保险公司索赔，但保险公司认为遗嘱更改受益人无效，依然坚持将保险金给付给原受益人李某的女儿。肖某遂以保险公司未遵从被保险人的真实意愿为由将保险公司告上法庭，要求其按合同约定支付10万元保险金额并承担相关的诉讼费。上述案例涉及人身保险合同的受益人变更问题。在《继承法》中，遗嘱定义为“自然人按照法律的规定处分自己的财产，安排与此有关的事务，并于死后发生效力的单方民事行为”。这里所涉及的财产必须满

足两个要件：完全所有权与合法。但是，被保险人生前对其身故后才可能产生的保险金并没有所有权，因此被保险人在遗嘱中所做的意思表示不是基于自己名下的财产进行的安排，显然违反了《保险法》和《继承法》的强制性规定，侵害了受益人的合法权益。对于该非现实的财产，被保险人所能行使的只是《保险法》和保险合同赋予其的合法变更受益人的权利。因此，该种行为无效，不能对原受益人产生抗辩力。在李某死后，保险金的受益人仍为李某最初指定的受益人即其6岁的女儿。

根据我国《保险法》第62条之规定，变更受益人时应书面通知保险人。保险人收到受益人的书面通知后，应当在保单上批注。可见在我国，受益人的变更采取的是变更人通知加保险人批注保单的形式。依此方法，有一个问题需探讨：

有效的受益人的变更是否必须严格遵守该法定方法？如果必须严格遵守，那么变更行为须同时满足书面通知，保险人批注两个条件始能生效。如果不需严格遵守，那么变更人书面通知后变更即可生效，即使保险人忘记或延迟批注也不影响变更行为的效力。笔者认为能够做到后者已足够。因为变更受益人是被保险人的权利，并非和保险人协商的合同内容，因而无需双方达成一致，保险人的批注行为也不产生同意变更的效果，他没有权利去审查和否定被保险人所作的变更。批注既非保险人的职务行为，也非为保险人的利益而设的行为，只是对被保险人履行了通知义务的一种证明。因而只要被保险人能够证明被保险人已将变更受益人的行为书面通知了保险人，该变更就应当生效，而不应受保险人批注的影响。

如果生活发生变故，原来投保时指定的受益人可能因离异、死亡等而变化，如不及时更改，可能会使投保人的一些投保目的无法实现。例如夫妻购买人寿保险，往往会指定自己的配偶为受益人，离婚后一般又不愿意再让对方成为受益人。受益人不会因为夫妻离婚而自动变更，保险合同的效力也不会因为离婚而丧失。因此，被保险人必须履行一定的程序才能达到变更受益人的目的。另一方面，受益人先于被保险人死亡的情况下，而且被保险人又未指定新的受益人，保险金请求权回归被保险人。并且当被保险人死亡时，保险金只能作为被保险人

的遗产处理，这也可能使投保人的一些投保目的无法实现。

四、完善“人身保险合同受益人的指定与变更”立法建议

随着保险业的快速发展，“保险让生活更美好”、“倾听由心、互动你我”等一批保险专业术语逐步深入人心，人身保险合同受益人的指定与变更在我国的实行和推广必将成为一种趋势。

（一）人身保险合同中投保人权益保护不足之立法建议

根据《保险法》第四十一条规定，投保人和被保险人可以变更受益人并书面通知保险人，投保人变更受益人时须经被保险人同意，被保险人变更受益人不须经投保人同意。应当适当修改和补充相关条款，对被保险人的变更权作适当的限制，以有利于保护投保人的利益。例如，将我国《保险法》第三十九条第二款修改为：“变更受益人，投保人与被保险人应当协商。协商不成的由保险人向原受益人履行给付保险金的义务。”

（二）法律规定有立法技术缺陷之立法建议

针对《保险法》第三十九条忽略立法技术问题，当指定的受益人为被保险人时是不需要被保险人同意的。对该漏洞进行补充的方法是进行目的性限缩，就是可以把第二款适用明确规定限定在投保人指定的受益人为被保险人以外的第三人的情况。建议新修订的保险法对此问题应加以明晰化。

（三）指定受益人的方式之立法建议

《保险法》应强制规定人身保险合同中投保人或被保险人必须指定受益人，同时应明确人身保险合同指定受益人时，必须注明受益人的真实名称、身份证号码、住所等相关能确定具体受益人的情况，以具体列举的方式进行指定，以此减少因受益人指定不明而产生法律纠纷以及保险金给付的延误。

（四）变更受益人的方法之立法建议

针对受益人变更方式，只要投保人或被保险人能够证明其已将变更受益人的行为书面通知了保险人，该变更就应当立即生效，而不应受保险人批注的影响。从我国现阶段保险业发展状况看，采取这种较为保守和稳妥的方式还是必要的。但是在保险业比较发达的国家和地区，该种书面通知加保单批注的变更方法已经受到了冲击。比如在美国，有些保险公司规定变更受益人无需提交保险单，仅凭书面通知就可以了，保险人采取归档的方式予以确认。这种方法对提高保险业的工作效率是大有好处的，值得我国借鉴。

综合以上阐述，建议大家对保险合同中的受益人指定能予以足够的重视，以具体列举的方式进行指定，如果要变更受益人，投保人或被保险人应尽早书面通知保险人，切实履行相应的法定程序，使变更受益人的行为产生法律效力，以使自己的投保目的得以实现，并避免发生不必要的纠纷。

《保险法》作为调整商业保险行为的法律规范，应对参与保险活动的各方都提供全面而公平的法律保障。为保护被保险人的合法权益，防范道德风险事故的发生，对投保人指定和变更受益人作一定的限制是合理的，也是必要的。然而，与此同时，投保人正当合法的权益，也同样应该给予尊重和保护。

结论

保险业的快速发展使人身保险合同受益人的指定与变更在我国的实行和推广成为必然，虽然目前还存在一定的困难，但是随着社会的进步与法律制度的完善，受益人的指定与变更在我国的全面实行与推广是一种趋势。

（作者单位：新华人寿福建分公司）

责任编辑：李璐

责任校对：丁恒

同舟共济诚于心，践行承诺信至行

——从保险起源说起

● 阚小冬

保险发轫于共同海损。公元前2000多年，在地中海航行的船舶遭遇风浪时，为了减轻船的重量，避免倾覆，船主一般会下令抛弃部分货物。为公平起见，受损的货主其损失由全体货主共同分担。在长期的航海实践中，逐渐形成了由多数人共同承担风险损失的做法，即共同海损分摊。它体现了“损失分担”这一保险的基本原理，因而被公认为是保险的萌芽。因为海上贸易的发展和海上风险较大，海上保险在各类保险中起源最早。1384年，在佛罗伦萨诞生了世界上第一份具有现代意义的保险单，这张保单中载有明确的保险标的和保险责任。海上保险带动了整个保险业的繁荣，火灾保险、人寿保险、责任保险和信用保证保险等险种随后也快速的发展起来了。

在现实生活中，我们可能面临各种各样的风险，比如台风、洪水、火灾、交通事故、意外伤害、突患疾病……，这些风险发生的概率并不高，可一旦发生，所造成的重大损失，企业或者个人往往难以承受。最令人困扰的是无法确切知道风险到底会不会发生，风险、何地发生。保险是一种分散风险、集中承担的社会化安排，即由保险企业将消费者组织起来，单位或者个人事先投入不多的经费，汇集成巨大的“资金池”，当风险发生后，使个别单位或者个人遭受意外损失时，就从中拿出部分资金，集中承担灾害或者意外事故造成的损失。这实际上是对客观存在的未来风险进行转移，把不确定的损失转化为保险费，成为可确定的成本。

作为集合大多数人的力量，解决个别风险损失的保险制度，体现了“人人为我，我为人人”的同舟共济精神。保险人与消费者都处在同一条“舟”

上，但要达到互助共济的目的，前提是诚实守信行使权利、履行义务。保险交易作为互利的商业行为，当事人有可能会存在追求利益最大化的冲动，因而产生冲突。首先，保险的交易实质上是“承诺的交换”。保险是服务型的商品，它的表现形式为保险合同，当事人据以充分评估合同所需信息的重要性远胜于其他商业合同。保险人依据消费者提供的信息，决定是否承保、厘定保险费率，消费者履行了交纳保险费的义务后，得到的是保险公司的一个承诺：当所承保的保险事故（事件）发生后，才能得到保险赔偿或者给付。其次，保险合同具有射幸性的特点，即保险公司是否赔付保险金，取决于保险事故发生的偶然性。当保险事故发生了，保险人有可能利用自己在承保技术上的信息优势，不履行或减轻履行补偿或给付保险金的义务；而消费者则期望当保险事故发生以后，能够尽可能获得更多的赔偿，则往往会夸大损失，个别的不法之徒，甚至会不惜以身试法，进行保险欺诈。

随着保险业的快速发展，因违背诚信原则而产生的保险纠纷也随之增加，严重动摇着这个行业的根基，诚信也就有了从道德规范上升为法律规定的必要。1906年，英国海上保险法将诚实信用确立为保险交易必须遵守的基本原则，此后，各国的保险法中也都陆续做了相应的规定，我国也将其纳入现行的保险法。诚信原则要求合同当事人，必须向对方充分而准确地告知有关保险的所有重要事实，不允许存在任何的虚伪、欺骗和隐瞒行为。诚信原则上升到了法律规定的层面，它便具有强制性。诚实守信维护的是保险交易双方的合法权益，如果保险合同任何一方的当事人，失信于对方，不仅要承

担民事赔偿的后果，严重的甚至可能追究刑事责任。在保险实务中，作为供给方的保险人，对保险信息的了解和认知程度要远高于消费者。需求方的消费者，虽然对保险条款、保险术语的理解有限，但对保险标的存在的风险相关信息，掌握的情况远比保险人更清楚。由于双方占有信息的不对等，都有可能利用自己所拥有的信息优势，侵害对方的合法权益。消费者如果不能遵守诚实守信原则，其风险将不能得到有效的转移，利益可能遭到损失。若保险人失信于消费者，法律会强制其履行保险合同，同时，行业的负面消息不断，人们有理由怀疑保险业能否兑现未来的承诺，从而减少保险需求。需求是刺激供给的重要因素之一，它在很大程度上决定着保险业的发展规模，而保险行业只有实现规模化，才能保证其稳健经营。因为保险的本质是有效、合理运用大数法则来实现“人人为我，我为人人”的社会保障功能的，大数法则是指投保的单位越多，风险的分摊越趋合理，损失的概率也就越稳

定，保费收的越多，保险人所能积累的保险资金也就越有能力提供风险保障，

对保险人而言，诚实守信不仅是对其履行保险合同的基本要求，更是其能否履行社会责任的前提。保险是为不可预测的未来留的一条绿色通道，当遭遇突发性的灾害性事件时，巨大损失会严重冲击社会经济的稳定运行，甚至使社会经济发展的链条发生断裂。保险及时的施以援手，能够起到缓冲和补救作用，它就像一个“缓冲器”，保证社会经济发展的连续性，防止遭遇突发事故而中断，而达到维护社会生活稳定的目的。同理，消费者的诚实守信，是矛盾的另一方面。只有保险双方都诚实守信，才能使保险业更加和谐、稳健的发展。当然，作为保险业要承担社会风险管理重任，不断扩大保险覆盖面，只有真正诚实守信，才能获得消费者的最大认同。

(作者单位：福建省委党校)

更正启事

本刊2014年第2期插页四刊载的“福建省保险学会召开2013年度立项课题评审评奖会”的图文报道，未准确真实地反映会议实况。现依据事实以文字形式作如下更正：

4月10日，福建省保险学会召开了2013年度立项课题评审评奖会议。出席这次会议的有学会研究工作委员会委员，应邀参会的有曾参与立项课题鉴定的专家学者。会议由学会会长、学术研究工作委员会主任委员袁光林主持。

会议审定了前50余天22位专家对34项符合评选要求的立项课题成果进行鉴定评分的汇总结果，并严格按制度规定对上述课题成果进行了评奖，共评出二等奖10名，三等奖15名，鼓励奖9名（因无符合一等奖候奖资格的课题成果，故该奖级空缺）。此次会议，还对修改《福建省保险学会立项研究课题管理办法》进行了讨论，同时还审核确定了福建省保险学会2013年度5个“保险学术研究活动优胜单位”和8名“保险学术研究积极分子”。

封面解说

昙石山文化

● 李玲



▲江泽民同志为昙石山文化遗址题字

追溯历史，源头寻根。甲午盛夏时节，一天，我夫人的表妹夫突然问我：“你知道我们福建古文明的文化发源地在哪里吗？”由于去年福建社科联有举办过“福建文化”的讲座，我听了卢美松等几位专家学者专门谈“福建文化”，所以我不以为然地脱口而出：“是昙石山吧！”他欣然地笑了，他又问：“你去过了吗？”我说：“我还没呢。几次路经闽侯，因事务忙都无暇驻足参观。”他说：“那今天我带你去吧，赶巧有一个小记者要到户外采风写文章。”我说：“求之不得啊，刚好我们这期杂志要用昙石山作封面。”我们便冒着酷暑，驱车前往。

昙石山文化遗址位于福建闽侯县甘蔗镇，东距福州市约20公里左右，她是一座新石器时代晚期的海洋性贝丘文化遗址。当我们下车来到遗址的正门，迎面可见被青竹丛林笼罩的沙丘上，一巨型花岗岩石碑上篆刻着：2004年9月江泽民为此遗址博物馆题词“昙石山文化遗址”七个金光闪闪的大字。石碑的右侧，即靠闽侯县城十字路口的左边绿草地上矗立着一座以海波、贝壳几何图案，及一枚昙石山篆刻的红印章图案构成的主题景观大型雕塑。这一美丽、独特、宏伟的景观，不由地让人们浮想四五千年前，就在这里孕育出昙石山文化——福建古文明的重要源头之一。我便风趣地说：“这

个名字起的好，昙花的石头山。”大家都被逗乐了！

我们便兴致勃勃地走进了具有福建建筑风格的昙石山博物馆。博物馆分为主馆和遗址厅两个部分，主馆依山而建，与昙石山遗址完美地融为一体。展厅内，展示了昙石山遗址历次挖掘出来的有关图文资料，以及部分珍贵的文物。据讲解员介绍：昙石山遗址是1954年被发现的，当时是由南京博物院为主的华东考古工作队与福建省文物管理委员会共同挖掘、开发和管理，也是福建省第一个被命名的考古学文化。“昙石山文化”这个名字最早由南京博物院曾昭橘、尹焕章两位专家提出来的，后来又经过几次的挖掘，普遍发现远古福建东南沿海地区群居生活的人群中所用的器具都有一文化的共同特征：1、以几何印纹硬陶为主；2、石器以石镞为代表。故把以“几何印纹硬陶为主的文化”称为“昙石山文化”。这也是对昙石山文化涵义作最初的阐释。直至1963年，考古学者又对其涵义进行了更深刻地探研，并对“昙石山文化”作了更为明确的文化界定，那是在上世纪的80年代，相继在闽侯境内挖掘了溪头、庄边山、昙石山、黄土仓渚遗址之后，大大地增加和丰富了昙石山文化挖掘研究的内容，较为全面地对其文化的内涵、特征、年代、分期、分布地域及其文化性质等诸多方面有了更崭新的认识。经研究认为，昙石山文化是以昙石山中层（第八次挖掘昙石山遗址二期文化遗存）为代表（即以昙石山村为代表），距今5000年—4300年，以闽江下游为中心，福建东南沿海地区为主要分布范围，并涵盖福建广大区域，连接海峡两岸的具有浓厚的地域海洋特色的新石器时代的考古文化。她是福建海洋文化的摇篮，也是先秦民族的源头……我听的入迷，便拍下了一张张史料照片，留在镜头里，也留在记忆的脑海里。

昙石山遗址博物馆始建于2001年，是福建省

首个文化遗址类专题的博物馆。同年，昙石山的遗址博物馆被列入全国重点文物保护单位，并被福建颁布为“爱国主义基地”。习近平、贾庆林、李长春等中央领导人都曾莅临参观。自开馆以来，昙石山的遗址博物馆一直在努力创立“福建文化第一品牌”的精神，并积极致力打造其成为宣传中华民族优秀传统文化、爱国主义的教育基地和闽台文化的桥梁。如今，她也成为文人墨客所喜爱的去处，还成立了“福建楹联学会昙石山文化创作基地”，创作了诗歌、楹联上千首（对），更广泛地宣传了昙石山文化，大力弘扬了昙石山精神。正如福建省楹联学会

副会长许剑锋所作语义深刻的一长联：“昙石生香，先秦闽族千年历史开画卷；贝丘焕彩，南岛住民万种风情烂文光”，令人回味无穷。此时，我也激情地赋上一联：“昙花香自闽水；石陶纹藏福地”。哦！昙石山灿烂的文化她就像一颗璀璨的明珠，熠熠闪烁在海峡两岸之海天……

（作者：福建省保险学会原秘书长）

副刊责任编辑：凌月华

副刊责任校对：丁恒

诗 歌

江城子·三国

● 吴朝生

国势衰微怨汉宫
黄巾乱
豪强动
鹿风烟中原
大泽走蛇龙
谁人运时借正统
谋天下
拟在胸
赤壁交锋错时空
今读来
仍动容
有限江山
守业皆平庸
既遂司马无英雄
广陵散
哭苍穹

武夷十景（外一首）

● 吴朝生

大王邀三女 逐波青竹筏
犀鹰乜九曲 嬉水红睛鱼
云窝知深浅 天游书院日
晒布任晴雨 极目丹霞旭



（作者单位：福建保监局）

散文

我在京城当跟班

● 陈耀光

来北京两个月，我当了一个跟班。

不是我陈某人那么看重孔方兄，退休多年，一大把年纪，还为了几个钱，跑来北京打工，不吝作践自己，给人当跟班。我当跟班，不是为了钱，也不是为了攀附权贵，而是为了“孝敬”我那一岁两个月的小祖宗。

孙子前年十月出生，去年底儿子叫我们来北京，说一是帮他的忙，二是让我们享天伦之乐，孙子很好玩，可一起分享童趣。儿子说的有理，老两口就乐颠颠跑来北京带孙子。

原以为带孙子，不就是喂饱、喝足、睡够、玩好，再换换尿不湿吗，其实，不那么简单。现在的孩子，脑筋活，要求多，不是你带他，而是他指挥你，他常来牵你的手，牵到哪，你得跟着转到哪。与其说我带孙子，不如说我给孙子当跟班，对他的饮食起居和玩乐之事得小心伺候。

先说吃喝吧，小孙子在北方的姥姥家呆了一年，还以为他喜爱面食，煮了几次面，每次只吃三、两口，再喂就吐了出来，这小祖宗到底爱吃什么，你还得用心琢磨“领导”意图，试着煮福州带来的肉燕，他中意了，大米饭，肉糜或虾仁蛋羹，绿叶菜、各式水果和酸奶，都是他的最爱，真是“红豆生南国”啊，他本是南方的种。好在小家伙除面条外，什么都吃，吃什么，什么香，喂慢了，他就亲自动手，吃饱了，他也会很绅士地摇摇手，所以这方面还算好伺候。

难伺候的是睡和玩。晚上九点到次晨七点，他妈妈带着睡，夜里醒来一、两次，喂点奶粉，拍一拍又睡了。我要负责的是小孙子的午觉，可难办了。小家伙虽然疯了一上午，但吃饱喝足，午饭后又来劲了，他精神抖擞，毫无倦意，我把他搂在怀里，按在床上，放催眠曲，这些促眠办法，都是他所不能接受的，他还想玩，我得陪着，他还要走，我得跟着，好多次，陪到午后两点，他仍无倦容疲态，陪得我都受不了，没有办法，只好给他穿得暖暖和和的，把他放入童车让他半躺着，推到楼下大厅转悠两圈，才由动入静，像喝了迷魂药似的很快就睡着了，现在我常用这一招伺候他。

伺候玩就更难了。一岁多的小毛孩是初生牛

犊，天不怕，地不怕，地上捡到什么都往嘴里塞，见到孔隙（哪怕是电源插座）就用小手指头去抠，当这号人物的跟班，安全保卫责任实在重大，要时刻陪着、跟着，得寸步不离。可是，老将陪少帅，精力不济，一不留神，跟不紧，鞋柜被他打开了，鞋子丢了一地；书柜被打开了，书籍扔了满屋；果盘中的苹果、脐橙没了，都在地板上乱滚。毫不夸张地说，他是翻箱倒柜的能手，大凡他能力所及而我们不曾顾及到的犄角旮旯他都翻过。他是恶作剧的高手，蛋糕上的奶油他当作“香香”（雪花膏）往自己的小脸蛋上涂抹。他还是不知疲倦的搬运工，他把玩具、洗发水、梳子、塑料桶等日用家什从这里搬到那里，又从那里搬到这里。妻子常炒炒股，我也偶尔上网冲浪，没有陪孙子玩的时候，他常会自己找乐子，那些植入了声、光、电软件的玩具，他自己会打开，并随着音乐节拍，弯腰曲背、挥动小手跳起舞来。他也会逃离我的视野，一个人静悄悄在那里翻看小人书，悄然无声，是我最害怕的时候，我会神经质地跳起来立马去找他。小毛孩有意注意的时间很短暂，专注某个事物的时间长则几分钟，短则几十秒，所以，小孙子不时走过来，拉着我的手，要我跟他走，干什么去，他自有主张，凡是他想做又做不了的事，都会来指挥我干。进厨房指着壶是想喝水了，拿着电视遥控器过来，是他想看电视了，牵着他奶奶的手过去，拿出一本图书，是他想听故事了（他奶奶讲故事比我生动），有一次，他过来扯着我的手进厨房，指着门背后的地面“嗯、嗯”嚷着，我一看，原来他小子在这里撒了一泡尿，命令我给他清扫呢。

各位看官，这个跟班不好当吧。放眼周遭，苹果社区这种跟班不少，可人家的孙子“爷爷”喊得山响，老人乐滋滋的。我暂且还没有这待遇，让他叫我“爷爷”，憋了半天，他自己也不好意思地笑眯眯叫我“姨姨”，你看，我这么辛苦伺候他，不仅被降了辈分，还给改了性别。

不过，我不气馁，会落实政策，“爷爷”会很快正名的。

（作者：中国人寿退休干部）