

# 行车路上有人保，路遇困难不再愁

## 八个项目提供主动服务，人保财险勇担社会责任

“见事故/故障就停，主动服务客户”是人保财险山东分公司今年推出查勘车“行车路上有人保”实施方案的重要措施。为切实增强服务能力，进一步强化“全员为客户服务”意识，扩大品牌影响力，该公司要求全省查勘人员在执行任务的路上，遇到停放的故障车辆、事故车辆要主动停车，为客户提供救援服务，真正让客户体会到“行车路上有人保，路遇困难不再愁”。

本报记者 张嶺

### 统一配备救援专业包 多次培训提升救援能力

独自驾车行驶在异地，车辆突然出现问题，对于车主来说是个很大的考验，河南安阳的王先生就有此遭遇。2017年4月26日，王先生到山东省高密市洽谈业务，行至百脉湖大街中段附近，因电瓶老旧发车困难，在路边连续拦车30余辆仍无果。正当王先生一筹莫展之际，这个情况被正前往其他查

勘现场的人保财险高密公司查勘员栾洋洋看到，他立即下车亮明身份，询问原因，在得知车主并非人保客户后，他仍主动通过电瓶线将车发动起来，这让王先生感动不已。

“不管你是不是人保客户，只要我们的查勘车遇见你，我们的查勘人员都会主动提供服务”——人保财险山东分公司提出这项措施有其现实原因。从市场占有率来看，该公司的市场占有率为32.8%，这意味着道路上遭遇事故或故障的汽车当中，每三到四辆车的车主很大概率是人保财险客户。因此，为提升客户满意度，增加客户粘性，创新理赔服务举措，为客户提供更优质的服务是必然之选。

同样，避免低价恶性竞争、着力提升服务质量也是车险市场健康发展的重要体现，该公司此举契合了当下的监管要求。日前，山东保监局印发《全省财产保险公司深入贯彻落实中国保监会“1+4”系列文件工作安排》，明确提出要集中整治行业违规套取费用、承诺给予合同外利益、车船税返还破坏市场秩序等违规问题，同时要补齐理赔服务短板，保护消费

者合法权益，增进保险消费者的知情权和选择权，引导行业发展转型升级。

在实施方案之前，该公司进行了系统的准备工作。为了能为客户提供更加专业、快捷的服务，全省查勘车辆增加救援服务功能，配备统一救援专业包，救援包内包含打气泵、搭电线、牵引绳、简易千斤顶、灭火器、简用医药箱等设备。同时，公司专门对救援技术进行了培训，重点介绍了搭电服务、更换轮胎、故障处理与判断等服务项目的技术要点。据山东分公司相关负责人介绍，仅搭电一项就进行了四次培训，因为不同品牌的汽车电瓶所在位置、电极排列和输出功率有差异，稍一闪失就有可能给车主造成损失。

截至今年5月1日，全省16市（不含青岛）完成了上海大众、一汽大众、上海通用、一汽丰田、一汽奥迪、宝马、奔驰等常见品牌的120余场实操培训，查勘人员基本具备在行车路上为客户服务的技术技能。

### 全力担当社会责任 累计主动服务客户4162起

山东分公司今年全面启动的“遇事故/故障即停”服务项目，分别就协助报案、搭电服务、更换轮胎、故障处理、救援服务、事故处理、现场调解、咨询服务等八个项目提供主动服务，具备足够救援能力的人保财险查勘人员，主动参与多起事故救援，担当起了社会责任。截至11月30日，中国人民保险查勘车“行车路上有人保”全省累计主动服务客户4162起。

今年5月22日，济宁市的王先生在驾车途中与一辆摩托车发生碰撞，摩托车驾驶员摔倒在地，受伤严重。面对这么大的伤人交通事故，王先生惊慌失措，不知如何处理。事故出现时，恰逢人保财险公司查勘人员路过，见此情况，他们迅速查看伤者伤情，伤者意识清醒，胳膊、腿部多处骨折，在迅速对伤者骨折部位进行紧急固定后，拨打122、120电话及车辆承保公司电话后续处理。

日照的一位快车司机因路况不熟、观察不周，行驶时掉入沟中，当时已是晚上十点半多了，车上还载着一名乘客，司机想尽办法，车辆仍纹丝不动。万般焦虑中，人保财险的孙超恰巧经过，果断出手帮忙。得益于平

日工作经验积累，他经认真仔细查勘车辆情况，采用石头垫、铁管撬，经过一个多小时的努力，车辆终于被成功救出。

“此项服务变单一侦查服务为见事故主动服务，并且此项服务不限于人保客户。我们全省查勘人员在执行任务的路上，凡是遇到停放的故障车辆，事故车辆要主动的停车，无论是否人保承保的客户，都会提供服务。”谈及此项服务的意义，山东分公司理赔部相关负责人表示，这不仅是对社会的公益反馈，也让非人保客户切实体验到了人保财险的服务。

“即使你没有遇到我们的查勘车，路上遇到事故或者故障，拨打我们的服务电话95518，我们会安排最近的查勘车前来免费帮助你。”

人保财险山东分公司相关负责人介绍，车主如遇到意外，需要救援、搭电等帮助时，可以拨打“95518”客服专线，专线将通过GIS定位系统就近通知查勘人员进行帮助，如遇查勘车经过，也可以采取“招手即停”的方式寻求帮助——让社会公众真正体会到行车路上有人保，路遇困难不再愁。

# 山东53名农行干部赴地方政府挂职助推实体经济

12月5日，中国农业银行山东省分行选派干部赴地方政府挂职工作在济南正式启动。据介绍，此次农行山东省分行与山东省委组织部联合开展选派干部双向挂职学习工作，其中，山东省委组织部选派6名厅、处级干部分别到中国农业银行总行和山东省分行挂职；农行山东省分行选派53名干部，分别到全省16个地市担任副县(市)长、副乡(镇)长、街道办事处副主任，其中37人为农业银行县域青年英才。

据了解，此次农行与政府之间开展干部双向挂职，选派干部人数之多、所涉地点范围之广，在山东省金融系统尚属首次。

山东省委组织部副部长马晓磊出席启动仪式并致辞，他指出，农行系统与地方开展干部双向交流挂职，有利于统筹政府部门和金融机构资源，实现人才培养和智力资源共享，有利于畅通地方和金融系统的联系，促进政银信息对接，畅通政银合作渠道，有助于强化金融监管，维护金融市场秩序，防范化解金融风险，更好地促进经济和金融良性循环和健康发展。他要求：挂职交流干部

要立足岗位做贡献。大家一定要珍惜机遇，真抓实干，结合所学所长，探索工作规律，推进工作落实。大家既要最大限度发挥熟悉金融的优势，充分利用金融资源，支持和服务当地实体经济违规违纪问题，以实经济发展，又要发挥桥梁纽带作用，在传递信息、提供咨询、项目投资等方面多做牵线搭桥的工作，同时还要注意发挥专业优势，在培养带动地方金融干部人才成长成才方面发挥应有作用，真正做到挂有所为、挂有所获，不负组织的关心和重托。要严格要求树形象，在全面从严治党向纵深推进、向基层延伸的情况下，希望大家一定要始终牢记把纪律和规矩挺在前面。要严格遵守干部挂职锻炼有关政策规定，真“挂”实干，克服“客情”思想和临时观念，把心思和精力聚焦到挂职岗位和职责上。要严格自我要求，绷紧廉洁自律这根弦，不该说的坚决不说，不该做的坚决不做，不该去的地方坚决不去，不该拿的坚决不拿，约束好自己的言行，确保不发实际行动树立良好形象。



省行选派干部赴地方政府挂职启动仪式

中国农业银行党委组织部副部长邓丽娟发表讲话，她表示，这次选拔人才挂职锻炼，是山东分行在培养县域金融人才工作迈出的实质性一步，是培养锻炼青年英才的创新性尝试，是贯彻落实党的十九大精神、全国金融工作会议精神，创新金融干部培养机制，加强金融人才队伍建设，推动乡村振兴战略的一次具体行动。

中国农业银行山东省分行党委书记、行长益虎指出，这次与山东省委组织部联合启动农行与政府干部双向挂职工作，既是深入贯彻落实党的十九大精神、全力服务实体经济的实际行

动，也是在基层一线和困难艰苦的地方培养锻炼干部的重要举措；要求挂职干部要珍惜好、利用好这一年的基层锻炼机会，从严要求自己，全身心投入到基层实践中去，成为党的十九大精神的宣传队、金融扶贫的工作队、风险控制的消防队、服务三农的先锋队、惠普金融的冲锋队。

记者从农行山东省分行了解到，农业银行选派的挂职干部的主要工作是宣传国家惠农富农强农政策，宣讲涉农金融产品和服务，积极普及基础金融知识；了解掌握经济社会发展金融需求，做好项目融资银企对接，当好建设项目和筹融资资决

策参谋；协助做好各类贷款的贷前尽职调查和贷后管理，充分发挥连接当地政府、企业与金融机构的沟通桥梁作用；密切关注新农村建设、新型农业发展和农民展业创业等发展动态，加大支持力度，推动当地金融机构加快涉农金融产品服务的创新；积极对接互联网金融服务“三农”一号工程，协助当地金融机构加快构建“互联网+金融”的新型服务体系，提升农村金融服务的效率，精准对接金融扶贫项目，做实金融扶贫工作。

主动要求去乡镇挂职的李海辉，来自农行寿光市支行，他说：“作为挂职干部的一员，我深感使命光荣，责任重大，自己要沉下心来，铺下身子，真正扎根到基层一线，了解群众需求，踏踏实实为老百姓办实事，把解决问题、群众满意作为检验标准。”

农行山东省分行组织开展了赴地方政府挂职干部岗前培训，提高挂职干部的岗位履职能力；制定了挂职锻炼管理办法，从严管理、从严考核。挂职期满，根据挂职干部表现情况，分别对挂职副县长、副乡(镇)长进行考核评价，确定考核等次。(记者 张嶺)

# 中国建设银行在鲁举行综合化降杠杆签约暨揭牌仪式

12月6日，中国建设银行在济南举行与山东省商业集团有限公司、山东钢铁集团有限公司、山东黄金集团有限公司、山东高速集团有限公司、齐鲁交通发展集团有限公司、永发集团有限公司、浪潮集团有限公司七家山东省属企业综合化降杠杆签约暨揭牌仪式。山东省

副省长任爱荣、中国建设银行副行长余静波出席仪式。

近年来，建设银行积极响应党中央深化金融改革的要求，致力于向“综合性、多功能、集约化、创新型、智慧银行”转型，以“融资+融智”为代表的资管投资银行等新型业务快速发展，成为支持供给侧结构性

改革和实体经济发展的主要方式。

此次签约，是建设银行积极贯彻落实“十九大”精神，增强服务实体经济能力，践行打造支持地方经济建设主力银行的庄严承诺，发挥集团优势助力山东省新旧动能转换和国企改革的另一重大举措。成立建

银造价咨询有限责任公司山东分公司和建信养老金管理有限责任公司山东中心，也将进一步延伸建行全面金融服务的半径，让更多的山东企业享受到全方位、一站式的综合金融服务。

记者了解到，去年建设银行完成了山东省首单、煤炭行

业全国首单市场化债转股项目，引发了强烈社会反响。此次签约后，建设银行未来将通过股权投资、资产证券化、并购重组等多种方式向七家山东省属企业提供880亿元资金支持，在协助企业降杠杆的同时助推企业做强做优做大。

(鲁启轩)