

经济“助推器”和社会“稳定器”

# 保险让生活更美好



本报记者 陈晨

## 平凡的工作 不平凡的业绩

本报记者 陈晨



中国人寿单县中支收展部经理刘影

刘影,1998年加盟中国人寿单县支公司,进入收展部,先后由收展员茁壮成为一名收展部经理,负责全县孤儿保单的后期服务。他用执着和诚信,铸造着一个个辉煌。目前,业务覆盖面已遍布全县22个乡镇的2000多个行政村;业务客户量累计达35万人次,开创了公司成立以来未有的新局面,多次受到上级领导表彰和奖励。

### 工作标准只为客户满意

执着造就人生,奉献铸就辉煌!刘影有着这样的工作标准:全力投入,做好保单服务,帮助民众理财,不求个人得失,只为客户满意。在日常工作中,她把每天的到期保单客户进行分类排序,列好清单,建立工作日志,当做当天工作的死命令来对待,做到当天的工作当天完成,绝不拖到第二天。为了避免客户利益损失,加强了与客户的情感沟通,她始终对被列入工作日志的客户做到提前一星期预约,把工作做到前头。

刘影经常利用展业顺路之机,对未到期的孤单客户,亲自登门了解客户保单情况,详细讲解险种知识,在每次拜访过程中,曾多次遇到客户家庭有困难时,她都会及时伸出援助之手。

2011年春,刘影对60里外的蔡集镇朱庙村吴某拜访时,发现客户本人不在家,只有其70多岁老母亲在家看孙子,当时小孩正在高烧中,老人正着急的团团转,见此景她当即与老人一起将孩子送进镇医院,并垫付了相关的医疗费用,等到高烧退后又孩子老人送回家,她才安心的离开,此时已是夜晚8点半,第二天孩子的父亲到公司前来感谢,大家才知道刘影同志的感人事迹。

### 踏实行动体现服务诚信

2011年6月的一天中午,大雨倾盆,刘影正在家为考大学的孩子做午饭,突然接到高韦庄镇大许庄村一个客户打来电话说出险咨询理赔手续情况不明,她二话没说,当即给孩子留下纸条,骑上摩托车赶往50里外的客户家,陪同客户前往医院帮助办理相关入院手续,客户家人望着全身湿淋淋的刘影感动的说不出话来。

一份智慧,一滴汗水,一份收获。刘影自2009年以来个人件数一直占据全省件数榜首,业绩列举全市前三,连续几年被省市公司授予“件数王”荣誉称号。她用自己的行动实践着中国人寿坚强的毅力和意志以及坚韧不拔的进取精神,踏踏实实,脚踏实地,谱写了曲曲动人诗篇,成为单县支公司的巾帼英雄,成为了公司营销团队中的佼佼者,给中国人寿单县支公司各项事业快速稳步发展,注入活力和生机。

## 保险是社会稳定的“安全网”

遭受特大暴雨袭击,人保公司赔付受灾企业30余家,赔付金额为2089万元;家里“顶梁柱”倒了,中国人寿第一时间赶到现场协助办理理赔事项……近年来发生的保险事例不胜枚举,但各类保险为我们的生活铸成了一道“安全网”。

近年来,菏泽保险业在平稳较快发展的同时,行业协会积极协助各家公司,努力探索服务地

方经济社会发展和和谐社会建设的有效途径,同时把回报社会,扶危济困、支持地方经济建设看成是自身的使命和责任,保险功能作用更加突出,保险市场主体的服务能力和保障功能得以更好地发挥。

据了解,2013年,菏泽保险行业积极参与社会公益事业,通过捐资助学,救助孤残,开展公益险种等途径,为社会稳定和发展尽

到应有的企业责任。其中,中国人寿为贫困独生子女家庭和对白血病儿童捐助救助资金,中国人民保险公司对派驻“第一书记”行政村困难群众的定期走访和捐助、泰康、合众、永安等公司的捐资助学,新华公司对敬老院的爱心捐赠、平安安全体人寿员工连续多年的无偿献血活动,在社会上都得到了广泛的赞誉,从而提升了行业形象。

## 积极参与医疗养老项目,新农合大病保险评为最佳实事

菏泽寿险业积极发展多层次的养老、健康保险险种,完善社会保障体系建设。去年,中国人寿菏泽分公司与菏泽市卫生局签订了新农合大病保险服务协议,为参保农民提供20类重大疾病保险,承保人数761万人,已支付7.11余万人次,补偿大病医疗费用9621.35万元,人均补偿4037元,人均赔偿金额居全省第一位,有效缓解了因病致贫、因病返贫问题,为农民

群众的生命健康建立起又一道屏障。“新农合大病保险”在菏泽市委组织开展的“最佳实事”评选活动中,位列60件实事第1名,得到了广大群众的一致认可。

此外,菏泽国寿与市老龄委联合推动的针对60岁以上老年人的银龄安康保险,探索出了一条“政府引导、公司承办、市场运作、老人受益”的意外伤害保险创新发展之路。在完善保险体系,提高

服务社会能力,拓展意外伤害保险领域等方面取得了显著成效。2013年为全市42.5万老年人提供了意外伤害保险保障,全市老年人惠及率超过30%。

国寿、泰康保险公司,积极发挥专业优势,为23家企业提供了近7千万元的企业年金基金服务,有效地保障了参保职工退休后的生活水平,为退休职工解除了后顾之忧。

## 全面服务民生,完善社会保障体系

为完善社会保障体系,菏泽保险业不断创新险种,全面服务民生。据了解,人保财险推出治安保险、火灾保险、公共责任险等险种,多方面保障民生安全。阳光财险推出医疗责任险,帮助化解医患纠纷。

中国人民保险公司菏泽分公司开展的社会治安保险,已为54万3千多户农民承担了10.86亿元的保险责任。截止去年底,累计赔偿财产损失案件1467件,累计赔付152万元,对推动地方综合治安治理发挥了重要作用。

此外,医疗责任险是建立和完善医疗执业风险社会分担机制的基础。推行医疗责任险统保,可以充分发挥保险的风险防范、损失补偿和辅助社会管理功能,对化解医患矛盾,预防和减少医疗纠纷的发生将发挥积极作用。

## 服务新农村建设,不断扩大保障范围

菏泽市保险业本着“服务地方经济,服务三农、为政府解忧、为农民解难”的理念,按照“政府引导、市场运作、自主自愿、协同推进”的原则,加快发展政策性农业保险,保障新农村建设和农村经济发展。2013年,菏泽市政策性农业保险(种植业)共承保小麦286.93万亩,玉米347.7万亩,棉

花32.3万亩。同年,受冻灾、风灾等自然灾害的影响,承担保险责任的中国人民保险、中华联合保险、安华农业保险公司,第一时间内联合农业局专家查勘受灾现场,走访农户,理赔到人,在当年公司效益大幅下降的情况下,共支付小麦保险赔款

3512.52万元,玉米保险赔款1928.76万元,极大地减轻了农民群众的损失。

此外,保险行业充分考虑菏泽当地的牡丹特色,进行保险创新,即将推出和开办特色种植业保险险种,进一步拓宽保险服务领域,促进当地经济发展。



保险具有经济补偿、资金融通和社会风险管理功能,被形象地喻为地区经济“助推器”和社会“稳定器”。菏泽市保险业在市委、市政府的正确领导下,认真贯彻落实《山东省人民政府关于加快全省金融改革发展的若干意见》及全省监管工作会议精神,积极转变发展方式,不断强化服务意识,努力提高服务水平,服务于当地经济发展的能力在不断增强,业务也得到了平稳健康的发展。

截止2013年末,菏泽共有保险机构32家(另有两家已获批准筹建)及7家代理中介机构,382个保险机构网点,全市保险行业累计上缴利税2.83亿元(含车船税);保险业融资四大国有银行存款14.3个亿元;累计赔款和给付15.93亿元;为保险客户累计提供风险保障总额达7445.77亿元;全市保险从业人员累计达2.56万人。