

指导:山东保监局 主办:济南市保险行业协会 齐鲁晚报 协办:齐鲁晚报全媒体中心

保险 替政府分忧为百姓解难

从“一枝独秀”到“百花齐放”，自上世纪80年代初我国恢复国内保险业以来，随着整个社会改革开放和经济的迅速发展，国内商业保险如雨后春笋般蓬勃发展，保险在国民经济和社会发展中发挥着越来越重要的作用。仅山东而言，保险主体由80年代唯一的保险公司——中国人保，到现在已形成拥有75家商业保险公司“百舸争流”的可喜局面。保费规模由80年代初的不足千万元，发展为过千亿元。目前，山东保险业每年向社会及城乡居民提供保障给付410亿元以上。这些巨额的赔付资金，为社会经济和民生事业的发展起到了强有力的“助推器”和“稳定器”的作用。

济南市保险行业协会会长 郭建中

三大功能出手 减轻财政压力

从理论上讲，商业保险具有经济补偿、资金融通和社会管理“三大功能”。从直观的社会效果看，保险的功能和作用主要体现在两方面：一是替政府分忧，二是为百姓解难。

从政府层面看，政府对社会的治理，既需要社会组织的力量，又需要发挥商业组织的作用。保险业是一种特定的社会商业组织，它在政府对社会的治理过程中，具有其他行业不可替代的作用。只有引入商业保险机制参与社会管理，才能有效地整合社会管理和公共服务资源，提高社会资源配置的效率，激发社会管理体制的创新活力。

一是运用商业保险，可以有效减轻政府对一般性社会管理事务

的负担。譬如，商业性养老、健康保险，可以减缓政府在社会保障方面的财政支出；全面推广医疗责任商业保险，可以有效调处医患纠纷，化解矛盾；发展公共场所责任险，可以有效维护广大居民的公共利益等等。

二是发挥商业保险的经济补偿功能，可以使政府摆脱重大事故的经济赔偿压力，以达到及时平息事件、维护社会稳定的目的。目前，一些地方有不文明的习惯做法，即突发性重大事故处理中由政府耗巨资垫付赔偿金，使重大事故发生地的政府部门苦不堪言。2012年在济青高速临淄段发生的“10·7”特大交通事故，造成多人死伤，由于未有效启动商业保险赔偿，当地政府垫资1300多万元，至今尚未追偿到位，造成了巨大的财政压力。相反，2011年京珠高速阳信段发生的“7·22”威海客车特大爆炸事故，多人死伤，由于首先启动商业保险，太平洋产险公司主动先预赔付

1200万元，在政府未垫付一分钱的情况下，迅速补偿到位，及时平息了事件，从而有效地维护了社会稳定，大大减轻了政府财政和维稳的压力。从上述两个典型案件的处理中，我们可以清楚地看到商业保险为政府分忧的重要作用。实践证明，重视不重视发挥商业保险作用，其效果大不相同。

三是商业保险公司参与承保政策性农业保险，可有效减轻政府每年自然灾害救灾救济的压力。去年，山东多地发生风灾、涝灾等重大自然灾害，给农业生产广大农民造成了巨大损失。省内5家承保农业险的商业性保险公司及时理赔，先后支付农业赔款达9.71亿元，帮助农民迅速恢复了生产，替代政府发挥了强有力的救灾功能。

参与帮扶民生 解决百姓之忧

从民生领域和消费者层面

看，商业保险通过发展契约型个人养老保险、团体养老保险、医疗保险、重大疾病保险、意外伤害保险、补充医疗保险、农村小额人身保险、计划生育保险，以及众多的私家车辆保险等，为大众百姓解除了诸多的生活难题。当人们遇到意外伤害时，商业保险给予了被保险人以恢复健康的“救命钱”，挽救了众多家庭和生命；当个人患有重大疾病后，巨额医疗费压得人们抬不起头时，商业保险及时提供了大病医疗保险的给付资金，帮助人们战胜病魔，解除心头困扰；当个人的爱车发生事故受到损失时，首先感受到的是保险公司的服务与赔偿。

尤其近几年来，山东保险业通过发展商业性健康、养老、大病医疗保险，参与构建多层次的养老保险和医疗保障体系，为百姓提供了通向幸福生活的保障。2013年，全省商业养老保险为近1.3亿人次提供了超过2万亿元的养老、健康保障，积累养老金超过2500亿元，全省人均人身保险保障达近8万元。同时创新发展了特定人群保险，例如，太平洋人寿与济南市计生委合作开展的独生子女儿童及计生特困家庭保险，幸福人寿与济南历城区合作开展的特困群众大病补充

医疗保险，以及为进城务工人员开办的大病补充医疗保险、人身意外伤害保险等，均被列为济南市为民办实事的重点工程，使广大城乡居民生活得到了有效保障。

由此可见，商业保险以其特有的服务和保障功能，既替政府分忧，又为百姓解难，同时在其服务过程中又加快了保险业自身发展，是一项惠及政府、民生和保险业“三全齐美”的重要社会工程。但是，从衡量保险业发展水平的主要指标看，2013年全省的保险密度(即人均保险费额)仅1151元，保险深度(即保险费占GDP比重)仅2.02%，远远低于发达国家和地区的水平。从保险意识来看，目前我们的各级干部和广大百姓对保险知识了解较少，对保险的功能和作用更是知之甚微，取而代之的是对保险的种种偏见，这在一定程度上扭曲了保险业的形象，制约了保险业的健康发展和保险功能的发挥。因此，我们需要进一步加强全社会保险知识的普及，让社会各阶层以及广大城乡居民，更多地了解保险，掌握保险常识，更好地运用商业保险来保障经济发展，促进社会稳定，保障民生事业，使各类社会组织及广大消费者享有更多的保险保障，让社会更加稳定，让生活更加美好！

投保故事

15年前，我对保险还不太理解，在似懂非懂的情况下，有一次在大街上行走，无意间发现摆摊办公的保险工作人员，交流后觉得每年交钱不多，还能保重大疾病，正好大女儿的儿子出了满月，就把保险工作人员请到家里为大外孙买了我家的第一份保险。

14年前，我好朋友的儿子24岁风华正茂，大学毕业后在一家单位打工，然而这年，他鲜活的生命戛然而止，意外事故场景很惨，到现在想起来心里都很难

险界拾贝

中国保险业在100多年的发展长河中，历经坎坷，饱经风雨，如今，这个朝阳行业在无数打磨和历练中破茧而出，蜕变成蝶，一路引吭高歌，奏响为国为民保驾护航的新乐章。

保险业，紧跟时代共同成长。2004年，对有着朝阳行业之称的中国保险业来说，无疑具有里程碑的意义，这一年，根据中国政府加入世贸组织时的承诺，中国保险市场结束保护期，走向全面开放。全面开放意味着全面竞争，面对机遇和挑战并存的时代，保险业及时调整发展思路，

保险特色服务

推介之⑧

阳光产险践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念及“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”客户服务理念，一切以客户需求为核心，为客户提供标准化规范服务的同时，根据客户需求提供定制化专享产品及服务。

销售环节服务承诺：

不扰民、不误导、保客户信息安全。

承保环节服务承诺：

全国提供门店工作日5*8小时服务。到门店亲自办理车险投保的客户，资料齐全、承保相关要素双方确认达成一致、成功缴费后，从缴费成功到打印完成递交，承诺在30分钟完成。成功投保后，客户可通过电话、官网、微信

投保故事

投保故事

有了保险 不用再看天吃饭

家住历城区王舍人镇冷水沟村的村民王克勤今年70岁，他和老伴在家守着自己家的二亩八分地按季耕种，虽说并不富裕，却也与膝下儿女过得其乐融融。可2013年的夏天，老王却过得并不舒坦，别人不知道，老伴最了解他的心思。因为一进七月，济南市就持续下了半个月的大雨。连续的暴雨，致使雨水积聚，最深处已超过膝盖。而老王家的玉米地又处于低洼地区，大量积聚的雨水排不出去，这两亩多的玉米全都在过膝深的水里泡了两个星期。

其实老王也有些希望。因为去年村里下发玉米保险通知的时候，他也去开会了。听说国家实施惠农政策，财政补贴一大块给自己家的玉米上保险时，他还觉得挺稀罕。人买保险听说过，给庄稼上保险可真是头一次。当老王还听说一旦出险还可以给保险赔偿时，他心里一震。但是这新鲜东西毕竟是第一次遇见，靠不靠谱可说不定。不过让他并不发愁的是，保险费国家掏大部分，剩下的村里直接垫付了，反正不用自己掏钱，他倒是也不反对。为自己好的事，干嘛要提意见？

可当这大雨真的下起来时，老王心里就有点慌了。半个月的大雨一直不停，地里都能养鱼了。这玉米棒子今年算是没指望了，可那保险能赔到手里来吗？

让老王感到意外的是，大雨一停，保险公司的人就来了。他们挨家挨户一亩一亩的量，全村受灾的玉米地仔仔细细地筛了一个遍。绝产的，减产的，每家每户都登记得详详细细。因为是幼苗期的玉米，每亩绝产赔付150元，老王家2.8亩地全都绝产，总计赔付420元。很快，保险公司的赔付明细就贴在了村口。公示期一满，420元赔款就到了老王的惠民一卡通账号上了。

“以前从未想过给棒子、小麦买保险，种地都是看天吃饭，现在好了，多亏当地政府的好政策，也多亏了保险公司的好服务，今年地里棒子着了灾，可赔到存折里的钱给俺吃了定心丸！”老王望着存折里的赔款心里乐开了花。

(中华)

险界拾贝

取得了快速长足的发展：加大科技支持手段、改革精化工作流程、创新销售管理模式、建立渠道分销体系，夯实基础工作管理、强化合规经营建设、增强社会责任意识、积极支持公益事业……

保险业，伴随客户共同成长。客户，作为保险业壮大的基石，是这个行业发展的最好见证者和推动者。在漫长的发展过程中，保险业服务人民、回馈社会的职能和宗旨始终没有改变。一方面，保险业在天灾人祸面前起到维稳和减震的作用。另一方面，随着客户需求的多元化，保险业在经营

思路和监管理念上都发生着深刻的变化，并经历着一场史无前例的变革，保险主体的发展战略由单一探索盈利模式追逐利润演变为价值发展、科技创新、客户服务相结合，监管部门更是侧重了对市场行为和偿付能力的管理。客户服务导向文化逐步发展成为一种行业文化，这无疑是一个反映行业现代文明的重要拐点。

保险业，带领保险人共同成长。保险业，一个上善若水的行业，正是因为它博爱的情怀，一批批肩负着做大做强中国保险业使命的有志之士披荆斩棘、迎难

而上，为保险业的快速发展贡献着热血和青春，我喜欢将他们称作“保险人”。他们像一面旗帜，分担风雨，送去阳光，给人鼓舞和力量，他们以无私的奉献精神铸就着保险品牌，以实际行动践行着为政府分忧、为社会尽责的承诺。作为推动行业发展的有生力量，他们努力让更多人成为保险保障的受益者。

保险业，这个正在伟大变革时期华丽转型的行业，将会在新形势下被赋予新的内涵，但始终不变的是，它存在的真正意义——让生活更加美好。(丁静)

保险路上，我们共同成长

五大服务承诺成就“阳光”品质

服务号多渠道查询保单信息。

电话销售完成后48小时内向客户配送保险凭证(包括:保险单、发票、保险条款等)。遇无法在规定时间内送达的特殊情况，按照与客户约定时间另行配送。

理赔环节服务承诺：

提供365天、7*24小时报案受理服务，全国范围内，实行全年365天、7*24小时现场查勘服务，7*8小时车辆定损服务；同

时保证查勘地点在城市中心行政区域内的，30分钟内到达查勘现场；查勘地点在城市近郊区县的，1小时内到达查勘现场；其它地区或因特殊情形无法及时到达，查勘人员会提前与报案人主动沟通，协商确定事故查勘的时间、地点和方式。

在定损方面承诺：

5000元以内的闪赔案件，现场便可完成定损，对涉及特种车型、稀有车型、老旧车型等损失复杂或受维修过程等影响的案件，可另行约定定损时间和完成期限。对于5000元以下非人伤案件，客户可选择24小时闪赔服务。车险1000元以下人伤案件，当事方对案件无争议，即可在72小时内赔付。

另外，该公司还推出便捷理赔，车险客户自助“闪赔”(DIY)，即客户通过手机客户端APP“阳光闪赔通”或登录阳光官网(www.sinosig.com)“车险自助理赔”服务模块，足不出户轻松办理索赔；全国范围内各理赔网点均可接受理赔资料。

咨询服务公开透明：

报案、结案、赔款支付等理赔的各个关键环节，主动向客户发送告知短信；客户还可通过官网(www.sinosig.com)查询更多详细理赔信息。

同时还推出各种增值服务，如现场免费为出险客户提供“一瓶水、一份报纸、一把雨伞(一件大衣)”。以及非事故道路救援服务(阳光救援·畅行神州)，公司为符合一定条件的客户提供全年365天的7*24小时、不限次数的非事故道路免费救援服务。

阳光保险将秉承“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”客户服务理念，认真践行各项服务承诺，做好客户权益保护工作，请广大客户监督、指导。