

# 保险业“以人为本”就是高质量发展

习近平总书记在中国共产党第十九次全国代表大会上提出：“我国社会的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾；推动高质量发展，既是保持经济持续健康发展的必然要求，更是遵循经济发展的必然要求”。

就保险业来说，更好地满足人民需求，不仅是行业高质量发展的重要部分，也是积极响应国家政策的需要。 □ 朱友强

## 一、保险业高质量发展就是要“精益化”发展

人民日益增长对于风险及服务的需求随着时代的发展延伸出许多新问题。一人得病，拖垮全家；缺乏风险意识，保障覆盖缺失，一旦发生风险事件，很难承受风险造成的后果；理赔时效长、理赔难，服务体验感较低等等。所以，社会、人民日益增长的服务及需求迫切需要得到满足，唯一的解决方式便是提升服务质量、服务水平、服务理念，提供满足社会、人民需求的有效服务。

众所周知，保险业从上世纪80年代按下启动键以来，一直是“跑马圈地”，粗放式发展，特别是上世纪90年代中期，引进台湾寿险业的营销模式后，中国大陆寿险业的发展更是一日千里，有关数据显示，保险主体从过去的不到10家，发展到现在百余家，保费收入等指标也是以“万亿”为单位计算，中国已经是当今世界上的保险大国之一。

但是，萝卜快了不洗泥，由于在发展中，过分注重速度，忽视质量，因此在近20年的高速发展过程中，保险业也呈现了很多诟病的地方，比如营销员为业绩误导消费者，比如公司在效益理赔上“刁难”消费者，等等，不一而足，这些都给保险业发展带来很大的负能量。

那么，在新时代，当人均GDP突破或者接近10000美元后，整个社会从第二产业发展模式转变到服务业占比为重的模式后，保险业的发展必须走“精益化”发展之路，即依靠保险业的内部革新流程，使保险产品开发和销售业绩后续服务等走“人性



化”路径，让“保险让生活更美好”的理念落实到实际发展的进程中。

## 二、倡导“人本”服务，彰显保险美的内涵

“服务”二字是保险行业的本质及核心，涉及内容极广，上至国家，下到客户，都是服务的对象。对于国家的服务显示为保险行业已经成为我国社会稳定和经济发展的重要保障，在国民经济中占有越来越重的地位，保险行业应当为国家和社会提供更多服务和保障。

服务客户就是满足客户美好生活的需求，是保险业义不容辞的责任与义务，更是服务最好的诠释。无论是关爱、理赔、保障，所有的一切都是我们对客户的承诺，是服务真正的落实之处。目前保险行业对于满足客户美好生活的需求仍有一定差距，理赔时效慢、理赔难、未站在客户的角度为客户考虑、服务创新较少、提供的附加服务不足等等都有很大的提升空间，这对于改善、满足人民需求至关重要。

在服务国家、社会方面，要积极响应国家重点、重大战略，如服务一带一路、京津冀协同发展、长江经济带发展、乡村振兴等国家战略；同时落实回馈社会、服务社会的精神，将公益活动及精准扶贫纳入日常工作之中，贡献自身的力量。

在服务人民方面应当趋于多样化、人性化，运用新的科技去升级、创新客户服务，充分满足客户的需求。这不仅是满足人民美好生活需求的最终体现，也是服务人民更高层次的追求，应当落实到对于人民的服务之中，个人认为应当围绕以下几点展开：

### 1. 提升人民服务体验感

百年人寿安徽分公司以提升人民理赔体验感为切入点，明确客户理赔环节的时效标准，强化时效管理力度，大幅度提高理赔整体流程的运作效率，使人民的服务体验感得到提升。一是对于可以直付速赔的案件，应满足客户立等可取的需求，做到住院即赔付，赔付即到账；二是减少人工作业，运用人工智能作业，提升理赔时效，为客户节约时间；三是创新直付先赔模式，对于确定需要理赔的案件，可以考虑推出先赔付再走流程的模式，百年人寿在行业内已经推出直付先赔模式，大大减少客户等待时间，强化客户获得感，提升服务质量。

### 2. 满足客户全面需求

百年人寿对于客户服务的形式是多样化的，应当根据客户的实际需求增加对于客户的特色服务，在满足客户需求的同时，更能提升行业形象。可结合线上线下资源，利用直播或者大讲堂的形式为客户解读、培训关于健康、法律、时事、政治、教育

等专业知识，满足客户多方面需求，例如百年人寿业内首创百+直播、健康大讲堂、法律大讲堂，为客户带去更加丰富的客户体验；也可利用现有资源，为客户提供重大疾病绿色通道服务，解决客户看病难的问题，真正满足客户的需求。

### 3. 一切为了客户服务

强化员工的基础素质，优化员工的服务理念，提升员工的服务创新，始终站在客户的角度考虑问题，不断满足客户的需求，使客户更有获得感，提升客户对于服务的满意度，这是客户服务的宗旨和本质。从保险销售至理赔售后整个流程，坚持为客户提供最好的服务。无论是前期的风险覆盖，还是后期的理赔关爱，服务至上的理念应当贯彻始终，百年人寿的企业文化“关爱永恒”，便是服务的完美诠释，将文化和服务有机的结合，提升员工的认知，将服务理念深入人心。

不忘初心，牢记使命，这是“十九大”的主题，也是保险行业未来的发展方向。保险行业满足社会、人民需求的服务必须稳定且持续，只有提供诚信、持续、多样、便捷的服务，才能更好地满足人民需求，同时实现行业高质量发展。



## 新华社述评： 香港国际金融中心地位须共同呵护

近期的暴力活动打击了香港的零售、餐饮和旅游业，严重损害香港的国际形象和营商环境。香港作为国际金融中心的信心也受到影响，不少公司在港IPO（首次公开募股）暂停或延迟。

更为恶劣的是，不断有境外媒体和互联网平台散播各种未经核实的负面信息，唱衰香港，制造恐慌情绪、煽动撤资挤兑和打击投资者的信心。

香港特区政府财政司司长陈茂波日前表示，香港金融风险可控。香港金融市场一直以来运作顺畅，港元资金流未见异样，香港金融体系防震能力强，银行体系流动覆盖率达160%，资本充足率超过20%，均高于国际要求。

此外，他指出，香港的银行资产质量相当不错，风险管理经过多轮压力测试。特区政府会继续密切监察市场情况，防范可能出现的风险。

香港国际金融中心的地位来之不易。经过几代人的努力，过去十年香港IPO募集资金有六年摘得全球冠军，香港目前是全球最大的离岸人民币中心，是中国金融开放的“试验田”，“沪港通”“深港通”和“债券通”都在香港试点并成绩

显著。

然而，近期社会事件已影响了企业赴港上市，这不能不引发市场的担忧。有机构分析指出，受香港政治环境影响，部分基金及投资者对香港投资环境持保留和观望态度。

香港交易所行政总裁李小加说，近段时间香港资本市场波动性增加，但目前来看市场交易正常有序进行，一切系统安全稳定。

目前暴力示威活动的影响还没有在市场上清晰显现出来，但对香港经济和市场影响非常长远，希望大家好自为之，尽快回到理性的轨道上来。

金融是香港的支柱产业，牵一发而动全身，背后涉及全球金融机构和千千万万投资者的切身利益，唱衰香港金融、散播恐慌谣言的行为损害的是来之不易的市场地位和投资者利益。

业内人士指出，呵护香港国际金融中心地位、保护投资者的信心，首先需要香港尽快止暴制乱、恢复秩序，也需要及时澄清扰乱市场的谣言，媒体应保持专业操守和底线，做到公正客观。

□ 据新华社

## 前7月，国企利润增长7.3% 电力生产等行业增长较快

财政部26日数据显示，2019年1至7月，全国国有及国有控股企业（以下称“国有企业”）主要经济指标继续保持增长态势，应交税费低速增长，减税降费政策效果显著。

数据显示，1至7月，国有企业利润总额21366.2亿元，同比增长7.3%。其中，中央企业14119.0亿元，同比增长7.7%。地方国有企业7247.2亿元，同比增长6.6%。1至7月，国有企业税后净

利润16002.5亿元，同比增长8.5%，归属于母公司所有者的净利润9881.2亿元。其中，中央企业10595.1亿元，同比增长9.7%，归属于母公司所有者的净利润6744.9亿元。地方国有企业5407.4亿元，同比增长6.1%，归属于母公司所有者的净利润3136.3亿元。

从主要行业盈利情况来看，1至7月，电力生产、建筑、建材等行业利润增长较快。 □ 据《经济参考报》

## 中国太保首次披露营运利润 分红将转向以该指标为基础

继中国平安在A股上市险企中率先披露营运利润并将分红水平与其挂钩后，在昨天进行的中国太保上半年业绩发布会上，中国太保总裁贺青表示，今年公司首次披露营运利润，而未来在确定分红水平时，也将逐步转向以营运利润为基础。

在净利润的基础上，营运利润剔除了投资收益、折现率变动影响以及一次性重大项目调整。在此之前，A股上市险企中，仅有中国平安从2017年

开始披露营运利润这一指标，并且随后成为A股市场上唯一一家选择将分红与营运利润而非净利润挂钩的上市公司。

而此次中国太保也首次加入了披露营运利润的队伍。其中期业绩推介材料中的数据显示，中国太保上半年归母营运利润为136.06亿元，同比上涨14.7%。其中寿险的归母营运利润为110.96亿元，同比增长18.9%。

□ 据第一财经