

内部资料 免费交流

2014 年6月 · 季刊

第二期 (总第四十三期)

威海保险信息

WEIHAI INSURANCE INFORMATION

 **NCI 新华保险**
关 爱 人 生 每 一 天



威海市保险行业协会

INSURANCE ASSOCIATION OF WEIHAI

图·片·新·闻

威海市保险行业保护消费者权益纪实



2014年3月14日，“3.15”消费者权益日纪念大会
威海市人大、市政府、市政协领导莅临保险行业活动现场指导



4月17日威海保协车险查勘测评现场 市协会与经区法院举办诉调对接座谈



烟台保监分局召开威海市人身保险行业风险防控工作会议
烟台保监局许彦峰局长、李大平副局长和威海协会肖洪冰秘书长出席会议



新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司总经理

年度精彩

李世新带领新华人寿保险威海中心支公司,坚持以客户为中心,在稳定人民生活、促进经济发展等方面发挥了积极作用。2013年底,公司规模保费收入超过4.3亿元,实现五年连续增长,稳居寿险市场第二位。热衷社会公益,成立130多个学雷锋小组,积极参加“帮扶对子”等活动。

威海年度经济人物
新地·威登小镇

金鼎奖
李世新

用服务赢得客户“心”

◎本报记者 殷粉/文 杨正/图

“这才一天时间,理赔款就到账啦?”近日,在收到新华人寿保险威海中心支公司打来的1万元住院医疗赔偿款后,家住乳山市乳山口镇横山村后村的张女士有些惊讶。

今年早些时候,张女士因患肠道疾病进行了住院治疗。由于去年下半年曾在新华人寿保险购买过一份商业保险,遂向对方提出了理赔申请。没想到短短一天时间内就走完了所有程序,对方的理赔效率之高,服务态度之好让她深感吃惊。

张女士的“吃惊”是有道理的。曾几何时,保险业因为发展方式粗放,营销员培训不到位,造成了不同程度的理赔难、理赔慢、销售误导等问题,一度饱受诟病。现如今,新华人寿保险威海中心支公司的服务却如此好,个中差异确实耐人寻味。

一年多来,引领新华人寿保险威海中心支公司实现华丽提升的正是总经理李世新。

现年49岁的李世新从事保险业已有18年时间。18年来,他见证了保险业从起步到繁荣的发展历程,既明晰保险在群众生活中发挥的重要保障作用,同时也深谙保险业的行业痼疾。近年来,面对日趋激烈的市场竞争和广大群众对保险越来越迫切的需求,一个声音始终在他脑海中回荡——“客户就是我们的衣食父母,客户的需求就是我们的命令”。

“只有让保险回归到保障的本质,从高速增长向重质内涵式发展转变,由单纯的销售竞争向服务竞争转变,才能走上健康可持续发展的道路。”2013年,经过认真调研和深刻思索后,李世新对新华人寿保险威海中心支公司的发展战略作出了这样的定位。随即,他带领公司紧紧围绕“一切以客户为中心”的服务理念,不断提升创新服务能力,下大力气铲除行业顽疾,立下“军令状”为客户保驾护航。

理赔服务的快捷方便无疑是其主要诉

求。2013年,为了解决老百姓投保人寿保险的后顾之忧,李世新带领公司创新推出了“限时理赔、超时补偿”的理赔服务承诺,在业内率先迈入了“快赔时代”。

根据承诺,赔付金额2000元以内的标准案件,新华人寿保险将在1小时内结案;赔付金额50000元以内的标准理赔案件,实行3个工作日内结案;赔付金额50000元以上的标准理赔案件,实行7个工作日内结案。对超过理赔承诺时间未结案的案件,则设置超时补偿机制。

与之同步,针对保险业普遍存在的另一顽疾——销售误导,李世新同样毫不手软。他要求公司上下必须严格执行代签名高额罚款制度和投保后100%客户回访制度,争取最大程度避免销售误导。

“您好!请问保险合同是您亲自签名的吗?”“您了解合同条款的具体内容吗?”“您知道保单签收后10天内若不满意可以退保,而且不需要承担任何额外损失吗?”这是新华人寿保险威海中心支公司在每位客户签订保单承保回执后,必定打去的回访电话。“一个都不能少”的严格操作,时时为营销员们敲响警钟,让大家不敢有半点马虎。

在确保“军令状”常在、警钟长鸣的同时,李世新把树立新华人的“最美”形象放在了同等重要的位置。他带领新华人寿保险威海中心支公司推行标准化服务,在所有服务中心,均设有标准化的柜面,温馨典雅的环境布置,统一的礼仪规范,倡导“微笑点制生活”,尽心尽力为客户提供保全、理赔、续期和新契约的等全方位服务。

随着信息化高速发展,新华人寿保险威海中心支公司又与时俱进地采用最新的互联网、通信技术为客户提供电子服务新体验。举行“E保通”移动保全业务试点活动,积极拓宽接入渠道和服务区域,不断提升业务处理速度和服务客户体验。

正如李世新所说,客户是中心,服务是关键。新华人寿保险威海中心支公司通

过主动立下理赔“军令状”,倒逼自己进行服务转型,成功地变同质化竞争为差异化竞争,极大地提高了在客户心目中的分量,也为业绩的快速提升培育了深厚的市场资源。

数据显示,在李世新带领下,新华人寿保险业绩连续五年实现了正增长。截至2013年底,规模保费收入超过4.3亿元,同比增幅13.51%,远高于威海寿险市场增幅的平均值,稳居市场第二位。

在李世新看来,要培育良好的品牌形象,制度是保证,文化则是根本。在追求商业价值最大化的同时,他时刻不忘将“关爱他人,提升自己”的企业文化高举过头,积极追求社会价值的实现。

去年,在政府部门和保险行业协会的支持下,新华人寿保险成立了130多个学雷锋服务小组,活跃在威海大地,为困难群体送去温暖。承办了“新华保险金融之夜”交响乐晚会和“不朽的丰碑——永远的榜样”雷锋事迹大型原创摄影作品展、雷锋事迹报告会等活动,积极弘扬美德和雷锋精神。在客服节上,启动了“圆梦100”爱心帮扶计划,帮助贫困学子“圆梦”。同时,还参加了政府组织的“帮扶对子”活动,先后与乳山市崖头镇张格庄村和乳山市白沙湾镇社家庄结成帮扶对子,努力为当地村民改善生活贡献力量……

去年3月15日,新华人寿保险威海中心支公司获得“威海市消费者满意单位”荣誉称号,这也是威海历史上第一个获得此类荣誉的寿险公司。同时,新华人寿保险威海中心支公司还在系统内部获得了“三级机构银奖”“优秀团体”“保费贡献先进中支”“任务达成优胜中支”“价值成长银奖”“市场表现银奖”等系列奖项。

“承载荣誉再出发,我们将马不停蹄,全力以赴,力争用更加优秀的产品、更加高效的服务,更具社会责任感的爱心和作为,与新华客户共成长。”李世新说。

孟彩荣

新华人寿保险股份有限公司威海市文登支公司
地址：文登市文山东路32号
电话：0631-8980555

柳 杨

新华人寿保险股份有限公司威海市石岛支公司
地址：荣成石岛渔贸路59号
电话：0631-7287633

姚 猛

新华人寿保险股份有限公司威海市荣成支公司
地址：荣成市建业街49号
电话：0631-7587333

总经理助理：邹存君

新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
地址：威海市新威路11号北洋大厦8楼
电话：0631-5273606

总经理助理：邱永波

新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
地址：威海市新威路11号北洋大厦8楼
电话：0631-5273606

总经理：李世新

新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
地址：威海市新威路11号北洋大厦8楼
电话：0631-5273606

王 波

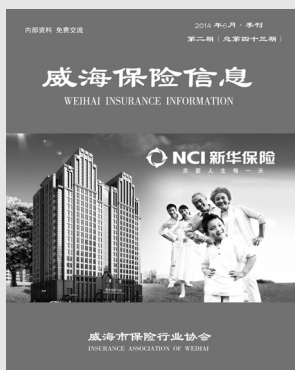
新华人寿保险股份有限公司威海市乳山支公司
地址：乳山胜利街50-1号
电话：0631-6667555

赵 梁

新华人寿保险股份有限公司威海市环翠支公司
地址：威海市新威路11号北洋大厦3楼
电话：0631-5271137

副总经理：孙大庆

新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
地址：威海市新威路11号北洋大厦8楼
电话：0631-5273606



2014 年第 2 期

(总第四十三期)

二〇一四年六月

总 编：肖洪冰

主 编：段学芳

责任编辑：张 强

主办单位：威海市保险行业协会

协办单位：新华人寿保险股份有限公司
威海中心支公司

地 址：威海市渔港路 38 号 -2

电 话：0631-5306776

传 真：0631-5308110

邮政编码：264200

电子邮箱：weihai@sdbx.org

网 址：www.whbx.org

威海市内部资料准印证第 0065 号

威海市保险机构名录

中国人民财产保险股份有限公司威海市分公司
中国人寿保险股份有限公司威海分公司
中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国太平洋人寿保险股份有限公司威海中心支公司
中国平安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国平安人寿保险股份有限公司威海中心支公司
新华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
泰康人寿保险股份有限公司威海中心支公司
华泰财产保险股份有限公司威海中心支公司
天安保险股份有限公司威海中心支公司
太平财产保险有限公司威海中心支公司
太平人寿保险有限公司威海中心支公司
永安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中国大地财产保险股份有限公司威海中心支公司
阳光财产保险股份有限公司威海中心支公司
华安财产保险股份有限公司威海中心支公司
中华联合财产保险股份有限公司威海中心支公司
长城人寿保险股份有限公司威海中心支公司
安邦财产保险股份有限公司威海中心支公司
民生人寿保险股份有限公司威海中心支公司
平安养老保险股份有限公司威海中心支公司
都邦财产保险股份有限公司威海中心支公司
安华农业保险股份有限公司威海中心支公司
永诚财产保险股份有限公司威海中心支公司
农银人寿保险股份有限公司威海中心支公司
渤海财险保险股份有限公司威海中心支公司
中国人民人寿保险股份有限公司威海中心支公司
中国人民健康保险股份有限公司威海中心支公司
华夏人寿保险股份有限公司威海中心支公司
恒安标准人寿保险有限公司威海营销服务部
生命人寿保险股份有限公司威海中心支公司
长安责任保险股份有限公司威海中心支公司
阳光人寿保险股份有限公司威海中心支公司
信诚人寿保险有限公司威海营销服务部
中国人寿财产保险股份有限公司威海中心支公司
中宏人寿保险有限公司威海营销服务部
安盛天平财产保险股份有限公司威海中心支公司
华泰人寿保险股份有限公司威海中心支公司
国华人寿保险股份有限公司威海中心支公司
泰山财产保险股份有限公司威海中心支公司
浙商财产保险股份有限公司威海中心支公司
紫金财产保险股份有限公司威海中心支公司
建信人寿保险有限公司威海中心支公司
英大泰和财产保险股份有限公司威海中心支公司
信达财产保险股份有限公司威海中心支公司

目 录 CONTENTS

●保险监管

保监会《保险公司声誉风险管理指引》·····	1
山东保监局安排部署保险中介市场清理整顿工作·····	4

●协会动态

威海市召开财产保险公司总经理工作座谈会 ·····	5
威海市保险行业协会获得 4A 级社会组织评估认证 ·····	6
威海市保险协会召开 2014 年信息宣传工作会议·····	7
威海保险协会开展车险理赔服务现场测试工作·····	8
山火无情肆虐，威海保险业迅速行动全力支援 ·····	9

●会员动态

人保财险威海分公司举行群众路线教育专题讲座·····	11
中国人寿威海公司党委员赴联系点开展“基层纳谏”活动 ·····	11
新华保险威海中支用“军令状”为客户保驾护航·····	12
太平洋产险威海中支与市总工会续签爱心互助补充医疗合作协议·····	14
泰康人寿威海中支召开党员大会选举支部委员·····	14
平安产险威海中支隆重举办“五四”员工运动会·····	15
浙商财险威海中支喜获促进经济发展“先进单位”奖·····	15
信诚人寿威海营销服务部积极开展队伍建设活动·····	16
信达财险威海中心支公司吉日盛大开业 ·····	16
华夏人寿威海中心支公司开展“六·一”圆梦行动 ·····	17

●活动专刊

永安保险威海中支街头宣传防范和打击非法集资活动·····	18
人保寿险威海中支开展防范和打击非法集资宣传活动·····	18

目录 CONTENTS

●信息短波

新华人寿保险隆重推出理赔便民特色服务承诺	19
文登国寿赴红色革命根据地开展教育实践活动	20
荣成国寿赴文登圣经山开展登山踏青春游活动	20
生命人寿杯文登区首届亲子运动会隆重召开	20

●保险园地

新华人寿保险威海中心支公司“励志军”旅行	21
中国人寿威海公司“职工之家”通过现场达标验收	23
中华保险威海中支组织员工参加消防安全演练	23
太平洋产险威海中支公司开展“五四观影”活动	24
平安产险威海中支组织“清明小长假，幸福踏春游”	24
泰康人寿威海中心支公司成功举办校园招聘会	24
中国人寿威海分公司组织开展户外踏青活动	25
恒安标准举办“珍爱生命，远离火灾”消防知识讲座	26
人保寿险威海中支组织青工观看“五四”主题微电影	26

●创先争优

新华保险威海中支获“真诚守信 一诺千金”锦旗	27
平安人寿威海中心支公司真心服务触动人心	28
农银人寿威海中支一个工作日完成理赔获赞誉	28
中国人寿威海公司获全省“学平险”工作一等奖荣誉	29
永安财险威海中支组织对困难职工捐款活动	29

●员工风采

用保险传递正能量 ——记国寿威海分公司营销部经理王志刚及率领的团队	30
--	----

目 录 CONTENTS

我愿保险春风惠客户 ——记威海新华保险荣成支公司神舟部经理杨春惠·····	32
--	----

●案例分析

中华联合威海中支快速拒赔特大雇主责任骗赔案 ·····	33
英大泰和财险威海中支协议赔付 实现“双赢” ·····	33

●焦点访谈

职责所在 民心所向 监管引领 聚力维权 ——暨威海保险行业保护消费者权益肖秘书长访谈录·····	34
---	----

●保苑沙龙

感恩生命 珍惜拥有 ——生命人寿威海中心支公司 王瑜 ·····	40
-------------------------------------	----

●数据统计

2014 年 4 ~ 6 月份威海市财产险公司业务统计表 ·····	41
2014 年 4 ~ 6 月份威海市人身险公司业务统计表 ·····	42
2014 年 4 ~ 6 月份威海市保险代理人考试情况统计表 ·····	43

中国保监会关于印发 《保险公司声誉风险管理指引》的通知

保监发〔2014〕15号

各保监局、各保险公司、保险资产管理公司、中国保险行业协会：

为进一步完善保险监管制度体系，提升行业声誉风险管理水平，保监会制定了《保险公司声誉风险管理指引》。现印发你们，请遵照执行。

中国保监会
2014年2月19日

保险公司声誉风险管理指引

第一章 总 则

第一条 为加强保险公司声誉风险管理，维护保险行业形象和市场稳定，根据《中华人民共和国保险法》等相关法律、行政法规和中国保监会有关规定，制定本指引。

第二条 本指引适用于在中国境内依法设立的保险公司。

第三条 声誉风险是指由保险公司的经营管理或外部事件等原因导致利益相关方对保险公司负面评价，从而造成损失的风险。

第四条 声誉事件是指引发声誉风险，导致出现对保险公司不利舆情的相关行为或事件。

第五条 保险公司应将声誉风险管理纳入全面风险管理体系，建立相关制度和机制，防范和识别声誉风险，应对和处置声誉事件。

第六条 保险公司应坚持预防为主的声誉风险管理理念，建立常态长效的声誉风险管理机制，注

重事前评估和日常防范。

第七条 保险公司应通过声誉风险管理，发现并解决经营管理中存在的问题，消除影响公司声誉和形象的隐患。

第八条 保险公司应建立声誉风险归口管理机制，注重职能部门的响应与协作，提高防范声誉风险和处置声誉事件的能力和效率。

第二章 组织架构和工作职责

第九条 保险公司董事会承担声誉风险管理的最终责任。其职责包括：

- （一）确定声誉风险管理的总体目标和基本政策；
- （二）配备与本公司发展战略、业务性质、规模和复杂程度相适应的声誉风险管理资源；
- （三）培育本公司声誉风险管理文化，树立员工声誉风险意识；
- （四）根据公司治理原则其他应由董事会履行的声

誉风险管理职责。

第十条 保险公司董事会秘书应发挥在公司治理和信息披露中的作用，提高公司董事会、管理层和工作部门在声誉风险管理过程中的报告、决策、响应和执行效率。

第十一条 保险公司管理层承担声誉风险管理的直接责任。其主要职责包括：

（一）制定专门的声誉风险管理办法和实施机制，明确声誉风险管理的具体流程及相关岗位的职责要求；

（二）明确公司各部门和分支机构在声誉风险管理中的职责；

（三）决定重大决策、重要业务流程、重大外部事件的声誉风险评估及其应对预案，以及重大声誉事件的处置方案；

（四）确保公司制定并实施相应培训计划，使员工和营销人员接受声誉风险教育；

（五）决定公司声誉风险管理工作考核结果，对声誉风险管理问题负有责任的部门和人员进行追究；

（六）按照声誉风险监管的要求，落实有关监管措施。

第十二条 保险公司管理层应指定专门工作部门负责声誉风险管理。专门部门的主要职责包括：

（一）组织实施公司声誉风险评估，提出防范声誉风险的综合建议；

（二）负责公司日常舆情监测，及时识别并报告声誉风险；

（三）负责公司有关声誉事件的研判与核查，提出处置声誉事件的综合建议；

（四）有针对性地进行信息披露和舆论引导，控制声誉事件影响范围和程度；

（五）指导、协调、监督其他职能部门和分支机构落实公司声誉风险管理的制度和决策；

（六）存储、管理声誉风险管理相关数据和信息。

第十三条 保险公司其他职能部门和各级分支

机构在声誉风险管理中的职责包括：

（一）向声誉风险管理部门通报日常经营、投诉处理、合规审查、审计稽核过程中发现的声誉风险情况；

（二）参与公司声誉风险排查和评估，对防范业务流程中存在的声誉风险提出专业建议；

（三）参与公司声誉事件核查与处置方案制定，对声誉事件核查和处置方案提出专业建议；

（四）落实声誉风险防范和声誉事件处置中与本部门或分支机构有关的决策；

（五）其他声誉风险管理方面的响应、配合、执行等职责。

第三章 声誉风险防范

第十四条 保险公司应在公司治理、市场行为和信息披露等经营管理的各方面充分考虑声誉风险，防范影响公司和行业声誉的风险发生。

第十五条 保险公司应建立声誉风险事前评估机制，主动发现和化解公司在产品设计、销售推广、理赔服务、资金运用、薪酬规划和人员管理等方面的声誉风险。

第十六条 保险公司应进行声誉风险事前评估，并视评估结果制定相应预案的情形包括：

（一）拟进行重大战略调整，进行并购重组，参与重大项目；

（二）拟进行产品、服务及销售模式等重大商业创新，实施重大商业营销和媒体推广方案；

（三）拟发布年报或披露有关公司经营业绩等方面的重要信息，主要数据出现异常波动或资产遭受重大损失；

（四）拟提起或涉及重大法律诉讼；

（五）涉及重大违法违规经营，已进入行政调查或处罚程序；

（六）出现较大规模的集中退保事件，或较大规模

的有关投保人、营销人员的群体性事件；

（七）出现重大自然灾害或公共事件，可能面临大范围的理赔；

（八）其他明显可能导致声誉风险的情形。

第十七条 保险公司应建立统一管理的采访接待和信息披露机制，做好媒体服务和公共关系工作，避免造成公众误解和媒体误读，引发声誉风险。

第十八条 保险公司应建立与投诉处理联动的声誉风险防范机制，及时回应和解决客户合理诉求，防止客户投诉处理不当引发声誉风险。

第十九条 保险公司应根据实际情况自行或聘请专业机构进行舆情监测与分析工作。主要包括：

（一）建立日常舆情监测制度，确保及时发现有关公司的声誉事件，持续识别和关注声誉风险；

（二）对监测到的声誉事件依据性质和传播情况进行分级分类评价，确保重大声誉事件及时上报并进入应对程序；

（三）分析舆情动态，提出声誉事件处置中有关信息披露和舆情应对的策略建议。

第四章 声誉事件处置

第二十条 保险公司应及时应对和控制声誉事件，防止个体声誉事件影响行业整体声誉，维护保险市场稳定。

第二十一条 保险公司应建立职责明确的声誉事件处置机制和有效的报告、决策和执行流程，在公司董事会、管理层、各职能部门和分支机构之间实现快速响应和协同应对。

第二十二条 保险公司应对声誉事件分级分类，明确处置权限和具体职责，采取有效措施。主要包括：

（一）核查引发声誉事件的基本事实、具体原因，分析公司的责任范围，预判声誉事件影响范围和发展趋势；

（二）检查公司其他经营区域、其他业务、正在实施的宣传策略等与声誉事件的关联性，防止声誉事件升级或诱发新的声誉事件；

（三）对可能的补救措施进行评估，根据实际情形采取合理补救措施控制利益相关方损失程度和范围；

（四）根据声誉事件动态，统一准备新闻口径，采取适当的方式对外披露相关信息，澄清片面和不实报道；

（五）对引发声誉事件的产品设计缺陷、服务质量弊病、虚假夸大宣传、违法违规经营等问题，有针对性地整改；

（六）加大正面宣传和品牌建设力度，介绍公司针对声誉事件的改进措施以及其他改善经营服务水平的举措，消除声誉事件的不利影响；

（七）声誉事件处置中其他被认为必要的措施。

第二十三条 保险公司在声誉事件处置中发现恶意损害公司商业信誉的，应依法采取措施维护公司利益。

第二十四条 保险公司应对引发声誉事件的经营管理问题进行责任追究，对相关经营管理问题的改进情况进行跟踪评价。

第二十五条 保险公司应将声誉事件的处置情况纳入考核体系，对处置声誉事件不当的部门和人员进行责任追究。

第五章 行业协作

第二十六条 中国保险行业协会和各地保险行业协会应重点关注行业规则、经营模式、自律管理等方面的整体性声誉风险，提示有关声誉风险，引导和协调会员应对和处置行业性声誉事件。

第二十七条 保险公司应积极参与中国保险行业协会和各地保险行业协会有关声誉风险管理的信息共享和协作，以及关于行业声誉的自律和维权行动，统筹资源，维护行业良好声誉，加强行业形象

建设。

第六章 声誉风险监管

第二十八条 中国保监会将保险公司声誉风险监管纳入偿付能力监管制度体系整体框架，在分类监管中设置指标和依据，评价保险公司声誉风险管理状况。

第二十九条 中国保监会及其派出机构对保险公司声誉风险管理的制度建设情况、实施和执行有效性进行现场检查和非现场检查。

第三十条 中国保监会及其派出机构对重大声誉事件，可要求保险公司及时报告处置情况，披露

相关信息；对声誉风险管理制度不健全、声誉事件处置不力，影响到行业整体声誉和形象的，依法采取相应监管措施。

第七章 附 则

第三十一条 本指引由中国保监会负责解释、修订。

第三十二条 在中国境内设立的保险资产管理公司参照适用本指引。

第三十三条 本指引自印发之日起施行。

山东保监局安排部署 保险中介市场清理整顿工作

2014年5月16日，山东保监局组织召开保险中介市场清理整顿动员会议。会议传达了保监会领导对全国此项工作的重要批示及讲话精神；解读了全省保险中介市场清理整顿工作方案。山东保监局局长孙建宁同志在会上充分肯定了我省保险中介市场发展取得的成绩，指出存在的问题，要求充分认识保险中介市场清理整顿工作的重要意义，自觉把思想和行动统一到监管部门的要求上来，以扎实作风确保清理整顿工作取得实效。

山东保监局副局长鲁青、姚飞同志出席会议。烟台保监分局和局机关有关处室负责同志；驻鲁保险公司法人机构、相关省级分公司主要负责人；部分银邮类兼业代理机构分管负责人；省保险行业协会分管秘书长、各地市保险行业协会专职会长、秘书长、省保险中介行业协会秘书长等参加会议。

威海市召开财产保险公司总经理工作座谈会

5月14日，烟台保监分局组织召开了威海市财产保险工作座谈会。保监分局局长许彦峰，副局长田世波等一行五人，市协会秘书长肖洪冰，24家财产保险机构负责人及助手约60人参加会议。

会议由田世波副局长主持，首先由4家财产保险公司负责人从自身经营出发，介绍了当前市场存在的阻碍保险业健康发展的主要问题、公司的经营发展思路和在规范行业自律、提升服务水平、提高经营效益等方面的经验做法。

座谈会期间，协会肖洪冰秘书长通报了前四个月威海财险市场的基本情况和协会工作的开展情况，阐述了在当前政策环境下协会今后的主要工作方向、工

作思路和工作设想。同时，分析了当前财产险市场存在的主要问题并就下一步财产险的主要工作进行了安排。肖秘书长明确提出：唯有自律才能自强，各公司应该统一思想，凝心聚力，主动成为行业的建设者，要求同存异，舍小利求大道，共同创造和优化市场环境，进一步规范市场秩序，有效提升行业形象，促进威海财产保险市场健康稳健发展。

最后，许彦峰局长围绕目前威海财产保险市场发展形势，重点强调和安排部署了以下五个方面的工作：一是服务能力建设要常抓不懈。首先要在理赔资源硬件配置上下功夫，同时也要软硬并重，保证服务质量；要提高内部管理水平，建立科学有效的理赔管理模式，做到资源利用最

大化，最大限度适应理赔服务需求。二是数据真实性底线不能破。确保非寿险业务准备金数据基础真实、确保财务收支如实记载、确保客户信息全面和真实。三是鼓励保险行业创新发展。加强保险产品、保险服务和保险体制的创新。四是提高全面依法合规经营的意识。加强保险业涉及法律的学习研究，确保公司经营全面依法合规，同时积极对反洗钱、外汇管理及反垄断等方面工作的合规性进行自查自纠。五是做好保险中介市场清理整顿工作。认真学习领会会议精神，明确总体要求，精心部署安排，强化领导和督促检查。努力实现威海保险市场健康平稳发展，以期创造更大成绩。（白如和）



威海市保险行业协会 获得 4A 级社会组织评估认证

近日，威海市保险行业协会经威海市社会组织评估委员会最终评定，获得 4A 级社会组织单位，并由民政局颁发牌匾。

威海市保险行业协会自 2002 年成立以来，在山东保监局、烟台保监分局和省保险行业协会的领导下，在威海民政局的监督管理下，在会员单位的大力支持下，积极履行“自律、维权、服务、交流、宣传”的职责，有力的促进了威海保险市场的健康繁荣发展。据统计，截止 2013 年底，威海保险业共实现保费收入 56.64 亿元，比 2002 年增加了 41 亿元；支出了 20 亿元，比 2002 年增加了 14427 万元；上缴地方税金也从 2002 年的 9 家增加了 18.10 亿元；会员单位增加到 44 家。



这次评估，根据《社会组织评估管理办法》和《威海市行业性社团评估实施办法》，严格按照规定程序，本着实事求是的原则和认真负责的工作态度，通过自评申报、资格审查、实地考察、专家评估等程序，由威海市社会组织评估委员会进行终评，并对评估结果进行公示，最终产生评估结果。

4A 级社会组织的评估认证，既是对威海保险行业协会多年工作和建设的充分肯定，更是一次激励和鞭策，对于进一步促进协会规范、健康发展，增强协会社会公信力具有重要意义。威海保协将以此为动力，继续积极做好支撑服务工作，着力搭建服务平台，切实加强自身建设，树立良好工作作风，为威海保险业的持续稳定发展做出更大的贡献！

（白如和 段学芳）

威海市保险协会召开 2014 年信息宣传工作会议



4月2日，威海市保险行业信息宣传工作会议在中国人寿威海分公司会议室隆重召开。威海44家会员公司办公室主任（综合部经理）和专（兼）职通讯员共70余人参加了会议。威海电视台、威海广播电台、威海日报、威海晚报、齐鲁晚报及威海财经网等主流媒体记者应邀参加会议。

会上，首先宣读《威海市保险行业协会关于表彰2013年信息宣传工作优秀通讯员的决定》并对10名优秀通讯员进行颁奖；优秀通讯员代表周明玉做了典型发言；协会宣传培训部段学芳主任做了《关于2013年信息宣传工作情况 and 2014年宣传工作打算的报告》；协会办公室主任白如和详细介绍了《威海保险信息》、威海保险信息网的建设和运作情况以及报送稿件的相关要求；协会秘书长肖洪冰同志做重要讲话；会后，威海保协与市各大新闻媒体召开了记者座谈会。

肖秘书长在讲话中，首先介绍了威海市保险市场和2013年保险业发展情况，深刻阐述了当前保险业面临的严峻形势，全面展望了未来发展前景；其次，通过介绍保险协会的自律、维权、服务、交流、宣传五大职责，进一步强调了信息宣传工作对促进行业发展的重要性和必要性；最后，要求全市信息宣传队伍要大力宣传保险业在诚信建设、防灾防损、拓展保障范围、创新服务举措、参与社会管理等方面的典型事例，为推动和谐保险建设做出积极努力。

记者座谈会，各媒体代表纷纷发言，积极评价威海保险行业协会宣传工作取得的成绩，表示积极发挥新闻媒体的宣传作用，努力配合保险宣传，注意把握和扩大正面的舆论导向，共同维护和保障保险消费者权益，为促进保险业健康永续发展创造良好的舆论环境。

本次会议的召开，对进一步增强行业宣传意识，提升信息宣传水平，进一步加强行业与媒体联系，拓展沟通合作渠道，进一步提高宣传工作服务和推动“两大”效能，为促进威海市保险业又好又快的发展必将发挥积极的作用。（段学芳）



威海保险协会开展 车险理赔服务现场测试工作

4月17日威海协会根据烟台保监分局的部署，对全市23家财险公司机动车辆保险理赔服务质量进行现场测评。

本次测试，大部分公司客服能够快速连线、记录案情、态度和蔼、声音清晰、提示客户现场注意事项，并及时进行调度。21家公司查勘员能在10分钟以内主动联系客户，最短用时1分钟19家公司告知客户到达现场

客服电话结束17分

查勘员到场时公司有19家，占82.60%，查勘员平均10分钟。最快的2分钟到，最慢的65分钟才到达现场。

本次测试，23家查勘员上岗证，并按要求将证件佩戴于胸前。除2家公司外所



时间。有1家公司在10分钟才与客户联系。

间小于30分钟的所有公司比例达到100%，到场时间为21.8分钟，最慢的65

家公司查勘员都持有上岗证，并要求将证件佩戴于胸前。所有公司查勘车辆均有

明显标识，可以有效辨认，4家公司是委托公估公司查勘，车辆也有公估公司标识。

测试前，市协会结合威海实际，制定了《威海市保险行业协会开展车险理赔查勘模拟测评工作方案》，阐明了测评的意义、工作内容、工作原则；设定了事故现场，细化人员分工，为搞好模拟测评工作打下了坚实的基础。同时，使用烟台保监分局设定的《威海市机动车辆保险理赔服务质量现场测评记录表》和测评流程图，便于测评人员学习掌握测评技巧。

为了搞好模拟测评工作，协会做了充分的准备工作。一是选择交通比较发达、场地比较宽敞、标志物比较清晰，同时为了趋于公平在市区选择其他主要行政区划的威海市环海路作为测评地点；二是选拔了10名优秀人员作为测评人员；三是协会综合部和财险部人员对测评人员进行现场培训，特别强调了保密性、公平性、使每个测评人员都能了解并能熟练操作。测试中，将测评人员分成5个测试组，首先由测试组向各公司模拟报案，然后测试组就各公司客服服务态度、查勘员与客户联系时间、查勘员到场时效、查勘员持证等多项内容进行记录测评。这是2014年首次车险理赔查勘现场测试，实施顺利，满意度较高。（刘永强）



5月29日，威海市发生山林火险，情势危急。威海市委市政府立即组织各界精干力量赶赴现场救火，并实施了积极有效的应急救助预案。险情就是命令，威海市保险行业协会肖洪冰秘书长，第一时间紧急与部分会员公司总经理电话联系沟通，密切商讨最佳的应急预案，认真部署支援救助工作。同时，保险行业成立了“应急救援领导小组”，迅速启动快速理赔绿色通道，并与威海市委市政府相关部门保持畅通的联络渠道。30日上午，肖秘书长带领秘书处工作人员亲临火灾现场，查看和通报火情，协调和安排保险行业救援工作。火灾救援期间，部分保险公司积极动员，紧急行动，全力参与救援；保险员工严阵以待，自发行动，捐款捐物、参加义工、勇担志愿者……

人保财险威海分公司由公司党委书记、总经理顾恩谭同志亲自挂帅，成立了一支80人的灭火突击队，采购了105只符合规格型号的水桶运往救火前线。30日，公司紧急召开党委会，研究决定为“5.29森林火灾”承担公众责任险，保险费由公司承担，保障范围扩大至全部救灾人员和受灾群众，每人人身意外伤害保障额度为20万元，并通过新闻媒体予以公布。

太平洋财产威海中支公司党委书记、总经理曲斌虽出差在外，但得到消息后立即与其他党委班子成员召开紧急电话会议，安排部署支援救助工作。29日晚自发的组成了庞大的志愿者，30日清晨筛选出精干志愿者队伍待命前往一线救援，31日为抗灾前线送去矿泉水等应急物资并为指挥部提供物资运送服务车辆。31日晚，从广播得知里口山救火点急需手电筒等应急物资后，公司总经理室立即召开紧急协商会议，号召干部员工捐款捐物。6月1日清晨，公司副总经理邹伟领队，携带五万元捐款，及手电筒、救援包、棉手套、棉袜子、口罩等救援物资送达里口山抗灾前线。

中国人寿威海分公司党委、工会、共青团等组织，立即成立了救灾先锋队，随时听候政府召唤准备参与抢险救灾。公司决定为参与现场救援的万余名公安干警、武警、驻地部队官兵及机关干部、人民群众每人赠送5万元保额的人身意外伤害保险。

平安财产威海中支第一时间向救援前线捐赠人民币六万元，表达了平安产险与全市人民并肩作战山火的决心和信心，展示了保险企业的爱心和风采。

中华保险威海中支，30日，组织灭火队伍，携带拖把、水桶等物品，搭乘灭火班车，前往仙姑顶

一线救火。同时，捐赠 60 箱冰红茶、101 个手电筒等送往捐助接收处。

新华保险威海中支向正在山上救火的官兵送去 4500 瓶矿泉水。

泰康人寿威海中支，主动向民政部门了解需求后积极采取行动，6 月 1 日向救灾现场捐赠背心 200 件、短裤 120 件、袜子 110 双、痱子粉 400 包、烫伤药膏 300 支等物资。

恒安标准人寿威海营销服务部，31 中午 11 点左右在郑寿智总经理的带领下，上山救火。尽管室外的温度已经是 35 度以上，尽管中午的太阳焦灼炙热，但仍阻挡不了救援队伍前进的脚步，虽然经过官兵的劝解未能进入救火的第一现场，但是这种精神仍然激励和感动了太多的后来者。

威海市其他保险公司也积极响应政府的号召和保险行业协会的安排部署，利用多种形式，采取多种措施，参加到火灾的救援之中。

“火灾无情人有情”。面对“5.29”突如其来的森林大火，威海保险行业团结一心、众志成城，坚决响应市委、市政府的号召，积极履行社会责任和义务，充分彰显保险行业核心价值理念，向社会公众传递保险行业正能量，为建设美好威海做出积极的贡献！（段学芳）



人保财险威海分公司 举行群众路线教育专题讲座

为扎实推进第二批党的群众路线教育实践活动深入开展，认真落实教育实践活动方案要求，4月8日晚上18:00-21:00，威海人保财险邀请威海市委党校政治学教授、科社教研部副主任王炳壮举行了专题讲座，该市分公司市县两级班子成员、党员干部和员工骨干近300人现场或者通过视频聆听讲座。



王炳壮教授以《群众路线是党的生命线和根本工作路线》为题，从群众路线科学内涵和极端重要性、开展教育实践活动的任务和要求以及建构贯彻党的群众路线有效途径等三个部分深刻阐述了当前新形势下坚持党的群众路线对于密切联系群众、保持党与群众血肉联系，巩固党的执政基础、增进党群干群关系的重大意义，并就如何有效解决好“四风”问题、践行好群众路线做了深刻探讨。

威海人保财险党委书记、总经理顾恩谭在总结讲话时强调，要认真学习领会报告精神，把学到的新知识、新理论更好地与经营管理、客户服务、业务发展工作的实践结合起来，认真查摆问题、反对“四风”，在学以致用上下功夫，在增强教育实践活动实效性上下功夫，把报告精神转化为推动教育实践活动扎实开展的新动力和正能量，以群众教育实践活动的新成效推动各项工作不断取得新进展。（陈卓）

中国人寿威海公司党委委员 赴联系开展“基层纳谏”活动

4月中旬，威海国寿党委班子成员分赴教育实践活动各联系点，分别召开县区国寿领导班子成员座谈会、中层领导干部和一般员工代表座谈会，逐一征求一线干部员工对市公司党委班子成员和市公司各部门在“四风”等方面突出问题的反映以及意见建议。

调研期间，首先听取了各单位负责人对本单位党的群众路线教育实践活动开展情况的汇报；其次，各与会人员结合自身工作、生活实际等情况，开诚布公、实事求是的帮市公司党委找问题、提意见。各党委班子成员认真听取并详细记录了与会人员提出的意见建议，对于能够现场答复的问题给予了现场解答，对于需要研究给予答复的问题承诺会后组织研究给予满意答复，真正做到事事有回音、件件有着落，把威海国寿教育实践活动做到实处、抓出成效。（李双明）

新华保险威海中支 用“军令状” 为客户保驾护航

“仅用了一天理赔款就顺利到账,速度真是太快了!”5月7日,乳山市乳山寨镇横山后村的张女士握住新华保险威海中心支公司乳山支公司工作人员的手,激动地说道。

原来,今年张女士因患肠道疾病住院治疗,花费2万余元。由于曾在新华保险购买过一份商业保险,附加了住院医疗保险,遂在业务员的帮助下提起了理赔

申请。没想到仅用一天就走完了所有理赔程序,并及时收到了1万元的住院医疗理赔款,新华保险的理赔效率之高、服务态度之好让她深感不可思议。张女士的“不可思议”是有道理的。曾几何时,保险业因为前期发展方式粗放、营销员培训不到位,造成了不同程度的“投保有陷阱”、理赔难、理赔慢等问题,而饱受群众诟病。现如今,新华保险的服务却如此的高效、快捷、舒心,个中差异确实耐人寻味。

“客户就是我们的衣食父母,客户的需求就是我们的命令。只有让保险回归到保障的本质,从高速扩张向重视内涵式发展转变,由单纯的销售竞争向服务竞争转变,才能走上健康可持续的发展道路。”作为新华保险威海中心支公司的掌舵人,近年来,李世新带领公司上下牢牢把握以客户为中心的理念,下大力气铲除行业顽疾,立下“军令状”为客户保驾护航,言必信,行必果,在群众中叫响了讲诚信、负责任的卓越品牌形象。



众多周知,理赔是保险的落脚点,对于保险客户来说,理赔的快捷方便是其主要诉求。2013年,为解决老百姓投保人寿保险的后顾之忧,新华保险威海中心支公司创新推出了“限时理赔、超时补偿”的理赔服务承诺,在业内率先迈入了“快赔”时代。

根据承诺,赔付金额2000元以内的标准案件,新华保险将在1小时内结案;对于申请资料齐全,

保险责任明确,赔付金额50000元以内的标准理赔案件,实行3个工作日内结案;对于申请资料齐全,保险责任明确,赔付金额50000元以上的标准理赔案件,实行7个工作日内结案。另外,对超过理赔承诺时间未结案的案件,设置超时补偿机制,即公司将按超时天数补偿受益人因此受到的利息损失。

正如李世新所说,客户是中心,服务是关键,而理赔正是体现。新华保险通过主动立下理赔“军令状”,倒逼自己为客户提供及时、便捷、高效的理赔服务,有力地变同质化竞争为差异化竞争,提高了在客户心目中的分量。

不仅如此,针对保险业普遍存在的另一顽疾——销售误导,李世新同样毫不手软。他们严格执行代签名高额罚款制度和投保后100%客户回访制度,最大程度避免销售误导。对此,家住高区钦村的于女士有着切身感受。今年3月份,在签订保单承保回执后的第二天,她接到了新华

保险威海中心支公司打来的回访电话。“于女士您好！请问保险合同是您亲自签名的吗？”“您了解合同的具体内容吗？”“您知道保单签收后10天内若不满意可以退保，而且不需要承担任何额外损失吗？”面对电话中的询问，于女士高兴地一一地作了肯定性回答。她说：“业务员已经全部给我讲清楚了，而且特别提醒我一些疾病不在大病保险之列，让我心里很亮堂，很满意。”

为于女士提供业务服务的是新华保险环翠支公司业务主任毕丽玲。记者见到她时，她脸上挂着亲切的微笑，举手投足间让人如沐春风。“只有对客户坦诚，客户才能信任我们。”毕丽玲介绍说，前期在为于女士逐条介绍保险条款时，无意间得知对方曾于5年前因患脑垂体瘤而住过院，遂立即告知该病不属于大病保险之列。最后，于女士被她的真诚所感动，非但没有退保，还在她的建议下到新华保险制定医院检查了身体，并最终幸运地通过了检查，投保成功。

“不怕人家知道脑垂体瘤不属大病保险范畴后就不投保了，你辛苦到手的业务不就飞掉了吗？”记者问道。“业务‘飞’了可以再发展，一旦因为自身有所欺瞒或者工作上的不到位而让客户吃亏，那‘飞’掉的可就是我们的牌子了。”毕丽玲认真地说道。

像这样的例子，在新华保险并不新鲜。新华保险人通过制定并执行严格的制度，时时在头顶高悬一把利剑，并通过持续不断的业务培训，全



面塑造、培养、提升着新华人的素质和能力，赢得了群众信赖。

采访中，新华保险的标准化服务同样给记者留下了深刻的印象。在所有服务中心，均设有标准化的柜面、温馨典雅的环境布置、统一的礼仪



规范，为客户提供保全、理赔、续期和新契约等全方位服务，让客户感受到“微笑点靓生活”的舒适、温暖。

随着信息化高速发展，新华保险与时俱进地采用最新的互联网、通信技术为客户提供电子服务新体验。近期，还举行了“E保通移动保全业务试点活动”，有力地拓宽了接入渠道和服务区域，提升了业务处理速度和客户服务体验。

与此同时，新华保险将“客服节”及客户服务活动贯穿全年，积极开展3.15“诚信服务、安全消费”、亲子之道及健康讲座、司庆临柜有礼、感恩客户答谢有礼、客户信息清澈活动等，有力地拉近了与客户的距离。

成绩在不期然间降临，2013年3月15日，新华保险威海中心支公司荣获“威海市消费者满意单位”荣誉称号，这也是威海历史上第一块获得此类荣誉的寿险公司。“承载荣誉再出发，我们将马不停蹄、全力以赴，力争用更加优秀的保险产品、更加便捷温暖的一流服务、更具社会责任感的爱心和作为，与新华客户共成长。”

（新华保险威海中支）

太平洋产险威海中支与市总工会 续签爱心互助补充医疗合作协议

2014年3月，中国太平洋财产保险股份有限公司威海中心支公司与威海市总工会续签了爱心互助补充医疗合作协议。威海太平洋产险公司充分发挥在客户服务及保险保障方面的优势及核心竞争力，结合实际，因地制宜，制定了切合可行的承保、理赔方案及服务手册，并且借助此前在威海地区各项大型突发事件处理中获得的丰富经验和良好声誉，最终赢得了威海市总工会及各级政府主管部门的认可和支

持，自2012年以来已连续三年独家承保该项目，其参保人数逐年增加，预计今年将为全市约25万职工提供保险保障。

在该项目后续服务过程中，威海太平洋产险公司仍将继续采取派驻专人服务，简化管理理赔手续等措施不断提高服务质量和理赔时效，进一步全方位的为威海市各级工会会员单位提供爱心互助补充医疗服务，并将在爱心互助医疗等多方面与各工会会员单位加强互利合作，为各会员单位在业务拓展和保险理赔等方面提供更为优质的服务和保障。（太平洋财险威海中支）

泰康人寿威海中支 召开党员大会选举支部委员

4月14日，泰康人寿威海中支在网络会议室召开了党员大会。中支本部共10名党员参加了此次大会。会议由布澜同志主持。共分三个议题，一是学习党章，二是讨论党员活动意见，三是选举中支党支部成员。首先认真组织学习党章，十名党员每人一段诵读党章内容。大家重点学习了“党的基层组织”和“党的纪律”等。随后由吴楠同志宣读了分公司下达的《2014年度党群工作的指导意见》，随后大家讨论党员的活动计划，就党员的学习、思想汇报及学习笔记等内容进行了讨论，从而确定了党员的活动安排。最后选举了王世军、布澜、段洁同志为新一届党支部委员，其中选举王世军同志为党支部书记。

中支书记、总经理王世军做了最后发言。王总说，中国共产党已经带领我们走上了强国之路，在座的各位党员也应在我们的日常工作中起到模范先锋作用，将党的优良作风带入到我们的工作当中，将党的优秀传统发扬光大，树立起我们党员的伟大光辉形象。现在公司正在处于一个关键的时期，大家应该集思广义，齐心协力，发挥党员的作用，将威海中支推上一个新的高点，实现一个新的突破。



此次会议的召开，进一步彰显了党员在实际工作中的重要作用，同时面对新的形势，对每一位党员提出了新的要求。我们相信在今后的工作中，全体党员将继续发挥模范带头作用，认真贯彻分公司的工作部署，为实现总公司的发展战略做出应有的贡献！（曲明涛）

平安产险威海中支 隆重举办“五四”员工运动会

在这春风浩荡，鸟语花香的日子里，在 2014 年五四运动节这个特殊的节日里，平安产险威海中支为丰富员工体育文化生活，增强员工体质，提高公司全体员工的凝聚力、向心力，特组织了一场五四运动盛宴，我运动、我健康、我快乐！



一路走来，我们风雨同舟，我们可爱的员工们经历了风雨的洗礼，如今发愤图强，年轻的我们自信飞扬，青春的气息如同出生的朝阳，尽情挥洒；此时此刻，运动场便是我们精彩的舞台，拼搏吧！大家一定会赛出风格、赛出水平、赛出友谊，团结协作，以展示我们平安人特有的风采！运动会参赛员工 100 余人，活动项目共 8 项：其中单人赛（技能大比拼）包括踢毽子、跳绳、呼啦圈；双人赛（协调配合）包括双人三足跑、两人顶球跑；团体赛（团结协作）包括拍球跑、接力赛、拔河赛。比赛依次进行，在每一项比赛前，宣读比赛规则，在划好的比赛场地内被叫到名字的同事按次序参加比赛。比赛采用循环淘汰赛的方式进行，大家严格按照游戏规则进行比赛。

此次盛会，热闹且热烈，隆重且低碳，诚挚且激情，团结且拼搏，在一片欢声笑语中圆满的结束了。希望借着这种春风，我们继续努力做好客户服务工作，持续树立中国平安品牌形象，加油吧伙伴（曹丽欣）

浙商财险威海中支 喜获促进经济发展“先进单位”奖

日前，开业仅一年多的浙商了威海市火炬高技术产业开发区回了“先进单位”的牌匾。

2012 年 10 月浙商保险威海了威海市高区管委的大力支持，的软环境。浙商保险也秉承吃苦

地方经济建设，依法纳税的经营规范。2013 年，威海中支实现保费收入 1875.8 万元，承保各类车辆保险 16384 辆（次），为企业事业单位及个人提供 37 亿元风险保障，上缴各类税收 322 万。

浙商保险威海中支开业仅一年多就获得此殊荣实属不易，2014 年，公司将再接再厉，助力威海市经济发展和民生改善，为在威海市民提供最贴心、最有力的保险服务保障。（浙商财险威海中支）



财险威海中心支公司丛杰总经理参加 2013 年促进经济发展大会，光荣地捧

中心支公司正式入驻威海以来，得到为浙商在威海立足和发展提供了良好耐劳、艰苦创业精神，积极参与支持

信诚人寿威海营销服务部 积极开展队伍建设活动

4 月份，信诚人寿威海营销服务部积极开展了一系列队伍建设活动，包括“学制度，讲合规，提技能，比奉献”主题竞赛活动以及完善会议系统、建立“五个一”工作原则活动，伴随着活动持续推进，已取得初步成效。

为了在做好合规经营的同时，大力促进业务发展，威海营销服务部参加了分公司策划的“学制度，讲合规，提技能，比奉献”主题竞赛活动。该活动自 4 月份启动，将历时 2 个月，分为制度学习和合理化建议竞赛两个阶段，旨在通过竞赛增强员工识别违规行为的能力，提高各项专业工作技能。自开展以来，已完成了 400 多项部门制度及政策的整理，学习竞赛开展得如火如荼。

建立并完善了会议系统，并通过会议系统建立起“一个理念、一个目标、一个声音、一个行动、一个结果”的工作原则。全体内勤员工通过每日早会，可以及时掌握公司业绩动态、内部要闻及行业资讯等。能够及时沟通上周工作进展、布置下周工作重点，并对重要事项进行集体决策。后援主管会议以协调解决问题为主旨，同时倡导实施各项减员增效、节约成本等措施，集中各项资源准确高效支持业务发展。

通过一系列举措，威海信诚人寿队伍建设已初显成效，全体内勤员工信心倍增，2014 年公司建设必定取得新突破！（吴玲玲）

信达财险威海中心支公司吉日盛大开业

5 月 12 日，信达财产保险股份有限公司威海中心支公司盛大开业，威海市环翠区政府、威海市金融办、环翠区金融办、环翠楼街道办事处有关领导莅临指导，对信达财险威海中支开业表示热烈祝贺。威海市保险行业协会秘书长、信达财险总公司总裁共同为信达财险威海中支开幕剪彩。

信达财险总公司党组成员、副总裁刘树林发表了开业致辞。刘树林总裁说，山东分公司在信达财险系统内一直名列前茅，威海中支作为信达财险山东分公司辖内开业的第十家中心支公司，将为信达财险继续在山东市场迈向更高台阶增添新的动力。信达财险将一如既往的秉承“始于信，达于行”的核心价值观，为威海人民提供优质的保险服务。

信达财产保险股份有限公司（以下简称信达财险）于 2009 年 8 月经中国保险监督管理委员会批准成立，注册地北京。2012 年底，信达财险完成增资，注册资本金达到 30 亿元。其中，中国信达资产管理股份有限公司 [HK. 01359] 拥有 51% 的股份，其他股东包括：重庆两江新区开发投资集团有限公司、北京东方信达资产经营总公司、台州万邦置业有限公司、联美控股股份有限公司、义马煤业集团股份有限公司、航天科技财



务有限责任公司、国机财务有限责任公司等 16 家大中型国有企业和优秀民营企业。

信达财险机构网点遍布全国主要省市，服务网络已初具规模。截至 2012 年底，已在全国设各级分支机构 100 余家，其中省级分公司 19 家，直属中心支公司 1 家，中心支公司、支公司 80 余家。威海中心支公司是信达财险山东分公司辖内开业的第十家中心支公司。



信达财险的经营范围主要包括：财产损失保险、责任保险、信用保险、保证保险、短期健康保险和意外伤害保险，及上述业务的再保险业务。信达财险在认真做好传统业务的同时，注重产品创新，先后推出了“著作权交易保证保险”、“专利侵权调查费用保险”、“中小企业贷款履约保证保险”和“国内贸易短期信用保险”等创新业务。信达财险先后与建设银行、交通银行、中信银行、光大银行、国家开发银行、广发银行、上海银行等签署了总对总战略合作协议，并与荷兰安卓信用保险集团签署了战略合作联合声明。信达财险的客户群体涉及银行、煤炭、化工、航天、能源、货运、通讯等多个行业领域。自成立以来，信达财险始终保持较快发展，在中央财经大学《2013 中国保险公司竞争力评价研究报告》财产险综合竞争力评价中位列前十，在由新华网等权威媒体联合举办的 2013 中国保险业发展高峰论坛中荣获 2013 年度最佳保险企业奖。

（信达财险威海中支）

心手相连 助力圆梦

——华夏人寿威海中心支公司开展“六·一”圆梦行动



华夏保险始终积极践行社会责任，以实际行动传递汨汨爱心，通过持续不断的关爱善举，将华夏大爱传递千家万户。此次华夏人寿威海中支秉承华夏精神，通过与市共青团合作共同搭建爱心互助平台，于“六一”儿童节期间，向本市 12 位困难儿童赠送爱心物资，帮助儿童实现梦想，分享关爱与感动。

5 月 30 日上午 9 时，威海中支圆梦行动领导小组联合市团委、市保险行业协会、威海电视台等部门，共同组成“六一助力圆梦”团队，带着圆梦礼品来到了特困儿童王喜果同学家，送上了书包、文具等圆梦礼品，还有她梦想中的一家三口到西霞口野生动物园旅游的套票。当圆梦物品交到王喜果同学手中时，看到她甜甜的笑脸，威海中支杨威红总表示：“华夏保险是有爱心和责任的企业，我们让爱心在这里传递，让华夏充满爱，希望可以通过这次活动，将华夏保险的关爱一直延续下去。”

6 月 3 日上午，“六一助力圆梦”团队继续行动，到达孙家疃小学为这里的 11 名困难儿童送上了圆梦物品，帮助孩子们实现了小小的梦想，促进他们更好的成长。

关爱儿童，关注慈善，以社会公众利益为己任，热心公益事业，爱心回馈社会，华夏保险为传承华夏文明，传递华夏大爱做出了贡献与力量。

永安保险威海中支 街头宣传防范和打击非法集资活动

2014年5月份是永安财险公司集中开展防范打击非法集资宣传月活动，根据上级公司要求，为确保宣传月活动开展扎实有效，把活动真实落到实处，永安威海中支于5月17日，走上人流密



集的街头开展宣传防范和打击非法集资有关法律法规、政策，介绍非法集资的特征、表现形式和常见手段，宣传警示典型案例，提高保险消费者及从业人员的风险意识和防范能力，维护我市保险金融秩序稳定，切实保护人民群众切身利益。

在宣传活动中，公司工作人员还向群众发放了各种宣传资料，并现场解答群众的咨询。活动的举办受到了群众的欢迎。除此之外，永安保险威海中支还在公司职场内悬挂各种宣传横幅，并且利用晨会时间签署承诺书，合理安排、精心组织开展防范和打击非法集资活动。（宫亚萍）

人保寿险威海中支 开展防范和打击非法集资宣传活动

2014年5月份是永安财险公司集中开展防范打击非法集资宣传月活动，根据上级公司要求，为确保宣传月活动开展扎实有效，把活动真实落到实处，永安威海中支于5月17日，走上人流密集的街头开展宣传防范和打击非法集资有关法律法规、政策，介绍非法集资的特征、表现形式和常见手段，宣传警示典型案例，提高保险消费者及从业人员的风险意识和防范能力，维护我市保险金融秩序稳定，切实保护人民群众切身利益。

在宣传活动中，公司工作人员还向群众发放了各种宣传资料，并现场解答群众的咨询。活动的举办受到了群众的欢迎。除此之外，永安保险威海中支还在公司职场内悬挂各种宣传横幅，并且利用晨会时间签署承诺书，合理安排、精心组织开展防范和打击非法集资活动。

（宫亚萍）

新华人寿保险 隆重推出理赔便民特色服务承诺

一、“限时理赔，超时补偿”

首次在行业内做出理赔时效承诺，限时理赔，对于超时案件进行补偿。

2000 元以内 1 小时结案

对于申请资料齐全，保险责任明确且票面金额在 2000 元以内医疗费用补偿型理赔案件，实行 1 小时内结案。

50000 元以内 3 日结案

对于申请资料齐全，保险责任明确，申请金额 50000 元以内的普通理赔案件，实行 3 个工作日内结案。

普通案件 7 日内结案

对于申请资料齐全，保险责任明确的其他案件，实行 7 个工作日内结案

延期理赔，补偿利息

针对上述理赔时效承诺，如延时未做出理赔结论的，自翌日起我公司将按延期天数补偿受益人因此受到的利息损失；2000 元以内的案件当场支付补偿金。利息以当期银行公布的一年期定期存款利率为准。

二、移动 3G 理赔

利用移动手机终端，为不方便到公司申请理赔的客户进行上门理赔，真正做到客户足不出户就可获得理赔。目前已实施上百例上门理赔服务。

三、“通讯鸽传”需求信使服务

理赔查勘人员在查勘过程中，了解客户的其它需求，并将其带回公司，交办给相关部门处理，以信鸽的方式成为客户与公司之间的一道桥梁。内容包括投保咨询、保全需求、分红报告书送达等一系列客户关心的问题。

四、理赔公益关怀

每年公司都会组织不同形式的理赔公益关怀项目，针对既往理赔过的客户中有家庭困难的，尤其是那些患重疾、肢体残疾、失独老人、失去父母的未成年人等特殊客户，上门进行慰问。新华人寿积极号召并成立了一支理赔公益关怀志愿者队伍，定期开展理赔公益活动，尽到一家有社会责任感的保险公司的职责。

五、出险鲜花慰问

对于因疾病或意外住院的客户实施鲜花慰问，将鲜花和祝福送到客户的病床上，让客户感受到来自公司的温暖。

六、人人讲理赔，服务创品牌

在外勤队伍中开展“人人讲理赔，服务创品牌”活动，通过演讲的方式，分享自己身边或亲历的保险理赔故事，让更多的人了解保险，传递社会正能量。（张新伟）

文登国寿赴红色革命根据地 开展教育实践活动

4月7日，文登国寿党支部成员、各部门负责人及公司员工共30余人，到天福山起义纪念馆开展红色革命教育实践活动。为缅怀先烈，活动首先向天福山革命烈士纪念馆赠送花圈，全体默哀一分钟；随后全体党员在党支部委员吴炳永的带领下，面向党旗重温入党誓词；在宣讲员的引领下，集体瞻仰革命烈士纪念馆。文登国寿将进一步贯彻落实党的群众路线教育实践活动的指导思想和工作要求，落实中央和公司改进工作作风的相关规定，为推动全市系统各项事业持续健康发展贡献力量！（李双明）

荣成国寿赴文登圣经山 开展登山踏青春游活动

阳春四月，春意盎然，正是踏青春游的好时节。为丰富公司员工业余生活，缓解工作压力，提高身体素质，营造健康向上的企业文化氛围，全面促进公司文化建设和精神文明建设全面发展。荣成国寿工会、团支部于4月13日组织公司的部分员工共30多人，到文登圣经山进行了爬山活动。此次爬山活动，不仅让员工领略圣经山的优美景色，同时丰富了业余生活，促进了员工之间的交流，有利于营造和谐融洽的公司氛围。（威海国寿综合管理部）

心手相连 生命有爱

——生命人寿杯文登区首届亲子运动会隆重召开

2014年5月25日“心手相连，生命有爱”为主题的生命杯文登区首届亲子运动会，在威海市文登金都广场隆重举行。威海中支副总经理王胜超总做重要讲话。

孩子是祖国的花朵，寄托着父母的期望。孩子的教育特别是学前教育、早教变得特别重要，家长也越来越重视。在“六一”即将到来之际，生命人寿文登支公司联合“天才家族”早教基地举办此次亲子运动会，宣传早教的重要性，号召全社会共同关注孩子的成长、孩子的教育。

生命人寿文登支公司在总公司成立12周年司庆之际，举办这样一场“心手相连，生命有爱”的主题教育宣传活动，是生命人寿“大爱”的传递，也是正能量的传递。同时生命人寿文登支公司也借助此次活动回馈社会，宣传行业及公司文化，让更多的父母关注保险及保障。

生命人寿文登支公司在2010年6月19日成立。在文登市场将近4年的时间里，公司在稳步地增长，给5000多个家庭送去了保障。在文登当地寿险市场的口碑、服务也是首屈一指的。生命人寿杯亲子运动会的成功举行，再次掀起生命人寿品牌打造的热潮。

此次亲子活动在张恩英、王基英、祝丹凤、滕修敏四位经理的共同努力下以及威海中支总经理室的支持下举办的非常成功，参会家长 and 小朋友有560多人。活动现场更多的人了解到保险行业的发展，很多人现场咨询如何给孩子买保险，四位经理用专业的知识给父母讲解孩子应该如何买保险，保险让生活更美好！

（文 / 生命人寿文登支公司 丁喜君）

青春激扬 励志军旅

——新华人寿保险威海中心支公司“励志军”旅行

新华保险威海中支在分公司人力资源部的指导下、在中支总经理室的安排部署下，于2014年6月26日在威海5A级风景区——刘公岛开展了为期两天半的“励志军”旅行，内外勤共参训400人。

本次培训共分为两大培训科目——军训及员工素质提升课，通过不同科目的训练，旨在提升员工的综合能力及执行力，为公司发展培养储备人才。

一、军训

本次军训威海中支经协调将员工的培训安排到军营中，与军人同吃住，亲身体味职业军人的生活及临摹军人雷厉风行与高度统一听从指挥的作风，切实给员工营造一个别样的军训风景。军训科目主要有《队列训练》、《军体拳》、《环岛拉练》等体现团队合作能力及风采的项目，虽然适值酷暑，但是参训的人员顶着



炎炎烈日，认真的执行着教官的每一个指令，在教官的统一指令下，整齐划一的将每一个指令执行到位，稍息、立正、齐步走……远远望去俨然就是一支训练有素的军人。军体拳的学习、汇演，伴着一声声的呐喊，打出了员工内心激扬的青春，也打出了威海铁军的精气神。最后的环岛拉练，更是将本次的军训励志推上了高潮，一个个铮铮铁骨的威海新华人，团结一心，互帮互助，在一次次的鼓励与帮扶下全员顺利完成环岛拉练。为本次军旅之行，乃至今后人生成长写下浓墨重彩的一笔。

二、提升

来自中支营销部的林永伟经理带领大家一同学习了《个人成功的三个好习惯》，通过课堂授课及小组研讨发表等形式，带领大家一同深思，体味人生成功的三个好习惯，并结合自身的成长经历及人生的规划更加深层的体味课程所带给我们的启发，引导大家如何更好的提升自我的管理能力，为影响或促进成功的人生奠定坚实的基础。随后，中支人力资源部的陈婷婷老师就员工自身利益相关的薪资福利进行了解析，带领大家一同领略作为公司一员所享受的丰厚的薪资福利待遇，坚定了大家扎根新华，共谋伟业的信心。



拔河比赛是最能体现团体凝聚力的活动，在军训期间，我们利用休息时间进行了一场拔河比赛。为了团队荣誉，参加拔河比赛的人员都要咬紧牙关，使出全身力气，不到最后一步决不放弃。啦啦队是拔河比赛中很重要的存在，拉拉队喊出的“1”、“2”或是“加油”才能把大家的力量凝聚到一起，赢得最后的胜利。这就好比公司的发展，我们在李世新总的领导下，凝聚各渠道各部门的力量，使公司茁壮成长。

三、训勉

经过为期两天半的培训，与训的每位学员都有着不同程度的提升与改变，威海中支总经理李世新总在经历全程与大家一同励志军训体验后，对大家三天来的表现给予了肯定，对本次培训的效果表示满意，并号召大家“向解放军学习，向市场亮剑”。本次励志军旅行“源动力”培训还得到分公司总经理刘总的关注，亲临现场检阅，并对大家的汇报演出给予肯定与表扬，同时对大家提出了诸多期许，希望大家做好本职工作，为新华的快速发展及腾飞贡献自己的力量，成为像军人一样作



战素质高、召之即来、来则能战、战之即胜的威武之师；成为威海地区保险市场的一面旗帜与市场发展的领头羊。

三天的励志军旅体验，三天的别样风采，青春激扬的威海新华人，必将以本次励志军旅行为契机，为明天的发展锻造一批又一批的威海铁军之师，为威海新华的发展添砖加瓦，共铸辉煌。

（新华保险威海中心支公司）



中国人寿威海公司 “职工之家”通过现场达标验收

5月12日，中国人寿总公司“达标职工之家”现场验收组一行来到威海分公司，对公司“达标职工之家”、“达标职工小家”建设情况进行现场验收。威海国寿总经理室、工会工作办公室相关成员陪同检查。

验收组首先召开了威海分公司工会工作及职工之家建设交流会，李洪涛总经理在会上致欢迎词，对总公司验收组一行莅威表示了欢迎，马常清代表市公司工会向验收组一行汇报了威海分公司职工之家建设情况和达标创建工作开展情况。

交流会后，验收组一行对公司职工书屋、职工活动室、荣誉陈列室、篮球场等职工之家阵地进行了现场查看，充分肯定了中国人寿威海分公司软硬件建设和在营造职工之家温馨环境、促进职工全面发展方面做出的努力及取得的成果，希望威海分公司在巩固前期创建成果的基础上，进一步解放思想，开拓进取，把工会建成职工信赖的民主之家、温暖之家、文明之家，力争取得更大的成绩。（威海国寿综合管理部 李双明）

中华保险威海中支 组织员工参加消防安全演练活动

3月25日，为增强员工消防安全知识，提高应对火灾的处置能力，中华保险威海中支与外运威海分公司共同组织了一场消防安全演练活动。演练共分为扑灭燃火点、人员疏散、铺设水带、抢救伤员四个环节，整个演练历时1.5小时，涉及人员100余人。武警威海消防支队及威海市120急救中心参加了此次演练。

上午9:30分，伴随着设在中华保险威海中支办公职场11楼安全地点“燃起”的滚滚浓烟，整个大楼响起消防警笛声，各楼层广播也传出了发现火灾、紧急疏散的通知。所有人员纷纷用湿毛巾捂住口鼻，在各楼层疏导人员的指引下，迅速有序地逃离办公职场，通过安全通道转移到楼下安全地带，并立即对人员进行清点，中华保险威海中支所有参与人员全部安全撤离，无一遗漏。武警威海消防支队的两辆消防车、一辆120急救车也赶到火灾现场，并立即展开灭火工作和人员救援工作。

险情排除后，武警威海消防支队的战士现场讲授并示范了铺设消防水带的技巧和要求，相关工作人员也进行了现场演练。随后，120急救中心的医护人员也对如何抢救伤员复苏，进行了讲解，并进行了模拟演示。

此次演练提高了威海中支组织防灾疏散的能力，提高保险员工的安全意识，增强了防灾技能，为安全生产和工作起到了积极作用。（中华保险威海中支）



太平洋产险威海中支公司 开展“五四观影”活动

为丰富广大干部员工业余文化生活，加强青年职工紧迫感、责任感教育，“五四青年节”当日，在太平洋财产保险威海中心支公司党委、总经理室的支持下，公司团委组织全司干部员工开展了“五四观影”活动。

活动中，公司团委组织大家观看了青春主旋律影片《致我们终将逝去的青春》。虽然该影片是于去年上映，但观看影片后，在广大干部员工，尤其是青年员工当中还是引起了较大的反响。无论是曾经拥有过青春，还是正在青春的年纪，大家都不免

或缅怀、或感伤、或追忆曾经带给我们无限快乐、痛楚、成长、奋斗、蜕变的青春岁月，它终将是我們一生中最难忘的经历。

公司团委希望广大干部员工在追忆、感伤青春岁月的同时，珍惜日常的工作、珍惜现在的生活、珍惜身边的每一个人。同时，号召大家心怀梦想，保持积极向上的心态和活力，时刻感受到青春的存在，体会到青春的力量，用脚踏实地的行动，去实现永不消逝的青春梦想。（阮伟家）

平安产险威海中支组织 “清明小长假，幸福踏春游”活动

为了践行平安俱乐部“幸福生活，平安承诺”的尊享服务理念。4月7日，平安产险威海中心支公司成功组织了主题为“清明小长假，幸福踏春游”VIP会员草莓采摘活动。

草莓是一种营养价值很高的水果，除了酸甜爽口、芳香浓郁外，更富含矿物质及维生素C，其维生素C含量比苹果和葡萄高出100倍以上，它是一种活性很强的还原性物质，是人体新城代谢不可缺少的。本次活动共邀请了五十位VIP会员参与，会员们不仅尽情的享受了营养美味的水果大餐，还走进了田园农间，远离城市的喧嚣，欣赏着淳朴的大自然风光。

本次活动得到了会员们的纷纷好评，今后威海平安产险还将继续组织形式新颖内容丰富的精彩活动，在不断提升客户的忠诚度和满意度的同时也不断加深会员对平安VIP俱乐部“健康财富 尊崇礼遇”理念的理解。（平安产险威海中支）

泰康人寿威海中心支公司成功举办校园招聘

3月27日，威海中支走进山大威海分校举办校园招聘。

招聘会由中支培训部经理宋春丽向到场大学生作“走进泰康”的专题报告。宋经理首先向大家表示了欢迎，她说保险在现代社会中所承担的责任是有目共睹，所起到的作用也是越来越大。近期马航这件事，

终究还是保险公司承担责任，泰康就有 12 位客户在其中，需要赔付金额达到 400 多万。接下来，她向大家介绍了泰康的成立背景，董事长的个人经历，泰康的企业文化以及泰康十八年所取得成就。让在座大学生对泰康有一个全面了解。最后宋经理说，保险是一个保障，也是一个投资，保的是现在，投资的是未来，希望在座的学子们，能够加入泰康，同泰康共成长，与泰康共发展。



接下来，公共资源部经理吴楠作了“泰康的薪酬体系及泰康福利”的报告，吴经理向大家详细介绍了泰康薪酬体系、个人在泰康的成长发展以及泰康的福利情况。在互动交流环节，解答了大家的一些问题。

此次招聘会，取得了完美的成功，不仅让更多的年轻人了解保险行业，了解泰康人寿的发展历程，提升了公司的企业形象，让公司的品牌树立在年轻人的心中。（泰康人寿威海中支）

中国人寿威海分公司组织开展户外踏青活动

为了缓解员工进同事友谊，达到寓教于乐的效果。3 国寿工会、团委利织本部员工赴里口青活动。市公司党理李洪涛和副总理马常清也积极融入当中。



工作压力，增劳逸结合和寓月 30 日，威海用周末时间组山开展户外踏青委书记、总经理兼工会主任到了踏青队伍

此次活动从途经望海石、佛顶，山广福寺，总计 30

塔山公园出发，终点设在里口余人参加活动，

全程共计 3 小时。途中安排了“山中寻宝”和“登山比赛”等有趣的活动，并设置了丰富的奖品。通过健身与娱乐相结合的方式，广大员工徜徉在登山踏青的欢乐气氛当中。所有活动结束后，马常清副总经理、综合管理部经理邵旭光、客户服务中心副经理王陕平分别为登山比赛一等奖、二等奖、三等奖获奖员工进行了颁奖，姜军经理助理为山中寻宝获奖员工进行了颁奖。

通过此次户外踏青活动，广大员工感受到了公司的温暖，加深了彼此之间的了解，增强了公司的凝聚力以及集体荣誉感。（李双明）

恒安标准人寿保险举办 “珍爱生命，远离火灾”消防知识讲座

4月30日上午9时在公司会议室召开了“珍爱生命，远离火灾”为主题的消防知识讲座，主讲人是威海市防火中心的金教官，通过本次安全知识的学习，可以说大家对生命有了更深刻的认识，那就是生命不仅坚强而且脆弱，所以我们每个人要格外珍爱生命，提高自身安全意识，排除身边的潜在的隐患，让我们及身边的人尽可能的免受火灾发生多带来的悲痛，健康快乐地度过每一天。

为了让所有人认识并重视消防安全，金教官展示了许多真实的火灾现场的案例。通过金教官的耐心讲解，使我们掌握了与消防相关的知识：譬如：火灾的类型、毛巾的使用、防烟面具的使用、

灭火器的使用、火灾发生时正确的逃生方法等等。

水火无情，我们必须学习消防安全知识，让消防意识伴随我们每个人，让悲剧不再发生。



人保寿险威海中支 组织青工观看“五四”主题微电影

5月13日，威海人民保险寿险组织公司青年员工通过视频会议的形式观看了“五四”主题微电影。

经过公司相关部门的准备与组织，公司近20名青年员工观看了人民保险寿险总公司专题制作的“五四”主题微电影，大家纷纷表示十分新颖，反响热烈。这一全新的宣传方式较于传统的座谈方式能让青年员工更好地参与到“五四”主题活动中来。同时通过观看其他省市的微电影也了解到了更多同龄人好的做法，对于自身的快速成长与提高有很大帮助。（于小雅）

3月20日上午9:30,在新华保险威海中支环翠支公司新东方部例行的晨会正在进行。这时,一位手里拿着锦旗的中年男士出现在晨会现场,他是谁?他要做什么?

原来这位中年男士姓邹,邹先生的爱人邓女士在2012年的11月份在新东方部业务员杨美芳的推荐下购买了新华人寿的《祥和万家两全保险(分红型)》,并附加了《附加08定期重大疾病保险》和《附加防癌疾病保险》,重疾保额分别是五万元。

天有不测风
岁一向身体健康
的12月份被查出
腹腔内多发转移,
在花费了近十万
正在做化疗。生
但高昂的医疗费
也是捉襟见肘。
人先坐不住了,
在得知邓女士的
门,在安慰患者
女士准备理赔资
02月21日杨大

新华保险威海中支 获“真诚守信 一诺千金”锦旗



云,年仅41周
的邓女士在去年
患上了直肠癌并
经过积极治疗,
元医疗费后,现
命虽然保住了,
让这个工薪家庭
此时,有一个
她就是杨美芳,
病情后她主动上
的同时协助邓
料。2014年
姐把整理好的

理赔材料交到公司的客服柜面,仅仅数天后公司就将10万元的重大病病理赔款打到了邓女士的账户里。

为表达感激之情,邹先生特意制作了一面写有“真诚守信,一诺千金”的锦旗来到公司,于是才有了先前的一幕。在数十名业务伙伴的面前,邹先生也是激动不已,“我有两个想不到,第一个想不到的是我的爱人怎么会这么年轻就患这个病,要知道她在单位每年都要参加查体的,在得知她的病情后我差点就绝望了;第二个想不到的是新华保险公司的快捷服务以及保险业务员的高素质,说实话,由于工作的关系我在多年前就与保险公司打过交道,当时国内的保险公司给我的感觉是投保的时候很热情,但理赔的时候很苛刻,所以我们公司只好选择国外的保险公司进行投保。因此在我得知我爱人买了新华的保险后第一反应就是反对,当时我坚决让她退保,后来是业务员杨大姐多次做我的工作,我才打消了这个念头,现在看来当时幸亏没有退,否则我会后悔死的!”“我不是新华公司的托儿,但我仍然要说,这是一家负责任、有担当的公司,是一家说话算话的公司,我会告诉身边的同事、朋友,要买保险,就选新华!”(张新伟)

耐心服务越洋客户，心灵相接真诚互助

——平安人寿威海中支真心服务触动人心

近日，平安人寿威海支公司接到来自美国王女士的越洋电话，王女士称自己有一份 2003 年千禧红 E 的保单到期，她已经移居美国三年内都不会回国，但是客服人员告诉她需要本人到柜面办理，客户话语中透露着无奈与不满。柜员第一时间找到柜面主管，柜面主管马上安抚情绪并落实业务具体情况，由于客户岁数比较大，且非常急躁，在半个小时的时间不断抱怨，柜面主管一直耐心聆听，在了解到客户的儿子在威海并且持有其身份证原件与保单后，柜面主管建议客户自行网络下载申请书与委托书，邮寄后资料审核无误进行电话回访，客户表示同意。然而，客户电话操作非常缓慢，柜面主管非常耐心的向客户讲解如何下载申请书与委托书，如何填写，如何邮寄，整整 1 小时，客户从咆哮到抱怨最后是轻声细语的询问，每一次态度的改变无不是平安员工专业的体现，此时此刻虽相隔万里大洋彼岸，却心灵相接真诚互助，简单、便捷、友善、安心，公司服务理念化成信使穿越时空，让最真诚的服务触及到客户心灵深处，以真切的行为使平安之爱无处不在。（平安人寿威海支公司客服部）

一诺千金，情系客户

——农银人寿威海中支一个工作日完成理赔获赞誉

2014 年 4 月 4 日上午，客户钟某的家属将一面印有“一诺千金，情系客户”八个烫金大字的大红锦旗送到农银人寿乳山营销服务部工作人员手中，以表示感激之情。

山东乳山客户王某为其丈夫钟某于 2014 年 1 月 4 日投保了我公司的农银常青树两全保险（分红型），保额 24420 元，附加农银祥瑞意外伤害保险，保额 5 万元。2014 年 3 月 8 日，被保

险人在家睡觉时被子不慎被蜡烛引燃，导致被保险人窒息死亡。突如其来的灾难让钟某的妻子和年幼的女儿今后的生活没有了保障。

农银人寿威海中支理赔人员接到报案后第一时间赶赴客户家中代表公司表示慰问，同时告知需要提供的理赔申请材料。客户于 2014 年 3 月 18 日提交理赔申请，经公司理赔人员审核，事故属实，属于保险责任，并于当

天结案。依据农银祥瑞意外伤害保险及农银常青树两全保险条款规定，赔付人民币 52100 元整。

本次赔案从接收到客户理赔申请到做出理赔决定，仅用了 1 个工作日，快捷的理赔服务，不仅为客户家人今后的生活提供了资金保障，更彰显出农银人寿的人性化服务，增加了客户和百姓对农银人寿威海中支的信任度，提升了公司的品牌形象。

（威海农银 李海亮）

中国人寿威海公司 获全省“学平险”工作一等奖荣誉

5月9日，全省学生安全保险工作研讨会议在济南召开，省教育厅关工委常务副主任马庆水、秘书长刘俊才，山东国寿省公司副总经理徐明光、团体业务部总经理岳文成，各地市教育局分管学生安全保险工作的领导和国寿各市分公司分管团险的总经理室成员参加会议，威海国寿谷庆雨总经理助理代表公司参会。

会议对2013年全省学生安全保险工作进行了总结，对2013年学生保险工作先进单位进行了表彰。会上，山东省教育厅关工委和省公司联合授予中国人寿威海分公司2013年学生安全保险工作一等奖荣誉。同时，中国人寿威海分公司等三家公司围绕新形势下加强学生安全工作进行了典型发言。

（威海国寿综合管理部 李双明）

永安财险威海中支组织对困难职工捐款活动

4月14日，永安财险威海中支公司为员工开展了一次爱心捐款活动，首批筹集爱心捐款7600元。

理赔部员工孩子查出得重病，四处求医，花费了全家所有积蓄，原本拮据的生活更是雪上加霜，巨额的医疗费压得他们一家人喘不过气来，家庭经济陷入了困境。

“一方有难，八方支援”，公司领导 and 工会知道此事后，便立即利用晨会发出倡导，号召全体员工发扬优良传统，

献出一份爱心。公司总经理室带头进行捐款，员工们积极响应，仅一天时间就筹集爱心捐款7600元，部分员工还表示，他们会积极关注孩子病情的发展，如有需要，他们乐意再次帮助处于困难中的同事，体现永安大家庭温暖。（宫亚萍）



用保险传递正能量

——记国寿威海分公司营销部经理王志刚及率领的团队

2010 年荣获“保险赢家”百强团队荣誉称号；2003 年至今，团队累计新单期交保费突破 2 亿元；刚刚荣获“2013 中国寿险百强团队”荣誉称号，成为威海国寿当之无愧的王牌团队……随着中国人寿威海分公司城区第一营销部捧得一项项殊荣，这个令人刮目相看的保险团队再次进入公众视线。



从下岗职工到保险精英 国寿让他的人生从此不同

提起自己 1997 年 6 月加盟中国人寿威海分公司的经历，41 岁的王志刚至今感慨万千。他说，如果不是遇到国寿这样好的平台，他的人生就是暗淡的灰色。

1992 年从威海工业学校毕业后，王志刚先留校当了两年教师，后又辗转做过个体户、工人。1997 年下岗后，他抱着试试看的心态，应聘到中国人寿威海分公司。头两年做寿险营销员，他骑着自行车走街串巷、走访客户。面对陌生的行业，王志刚凭借着勇于拼搏的精神，不断积累专业知识与经验，以真诚做人、踏实做事的态度赢得了很多客户的信任。之后，王志刚一步一个脚印，从组经理、处经理、区经理，到现任中国人寿威海分公司城区第一营销部经理，完成了从一个外行到保险精英的华丽转身。

2006 年参加在北京人民大会堂举行的“国寿营销十周年”大型庆典，2011 年参加在北京人民大会堂举行的“国寿营销十五周年”庆典，多次参加总公司在海内外举办的表彰大会，连续 6 年获得“世界华人龙奖大会”优秀主管铜龙奖、银龙奖……王志刚从一个普通的业务员成长为营销部经理，得益于他锲而不舍的学习精神。在寿险的征途上，他是一名怀揣梦想的热血青年，永不疲倦地向更高更远的目标跋涉，点燃一个又一个发展的希望。

回首自己 17 年的事业发展之路，王志刚说，是中国人寿让他的人生从此与众不同；他个人及其所在团队的发展和成绩的取得，与国寿搭建的创业平台紧密相连。他们认为，加入国寿，是成就个人梦想最正确的选择！

从一名精英到一个王牌团队 保险就是传递爱与责任

王志刚热爱保险事业，热爱生活，对自己的人生有一个实实在在的规划，那就是努力实现自己的目标，即：工作目标——做好本职工作；生活目标——身体健康、家庭幸福；学习目标——每年都有所收获。

他把保险当成一种信仰，当成一种可以为之奋斗终身的事业。对此，王志刚解释道，要做好保险事业，必须先做好人。而要做好人，首先要学会处理人与人之间的关系。生活中人际关系不和谐的情况时有发生，归根结底，都缘于人们之间的沟通不良。因此，要做好保险事业，学会沟通是必须的。为什么

说保险能够帮助和带动很多人，使人们的生活更美好呢？在他看来，对被保险人而言，保险是一种必要的事先规划，它可以在一个适当的层次上规避风险，从而保证个人、家庭在遭到意外变故时生活品质不受或少受影响。因此，保险是个人和家庭不可或缺的奠基石，是爱和责任的体现。对团队内部而言，以往由于社会对保险行业缺乏认同，不少营销员的家人不支持他们从事这项工作。在此情况下，尤其需要“领头雁”的影响和带动。在国寿威海分公司城区第一营销部，保险营销员们不仅亲眼目睹了王志刚个人由于从事这项工作所带来的巨大改变和提升，而且他的人生奇迹也使得家人们发生了由不支持到支持的思想转变。由此，他个人的成长，实实在在地变成了照亮他人和很多家庭的正能量。

而实质上，很多保险营销员都在自己的岗位上默默付出，踏实工作，真诚服务遍布城市每个角落，为一个个客户送去保障，为一个个家庭带来温暖。

永远铭记感恩和奉献 努力打造王牌团队

保险是一份值得热爱和奋斗的事业，每一次展业，王志刚都心怀感恩、充满激情。他对保险的热爱感染着身边的人，让更多的人了解保险，让更多的人认可并拥有周全的保障，由此获得家庭幸福、个人成功。他常说：“我们把保险当成一种信仰，并为之付出，是一种乐趣；当我们通过保险造福于他人和社会时，就真正实现了人生的价值。”

王志刚一直强调，“没有完美个人，却有完美的团队”，因此他最注重团队合作精神。通过多年的积累，他提出团队经营三要素：首先提倡团队协作，强调部门与部门、领导与员工之间的沟通、协调、理解与支持；其次，营造一种迎难而上、求真务实、善于攻坚的精神，确立“逢一必争、舍我其谁”的自信和勇气；同时，在团队合作的基础上保护个体的积极性，鼓励每位员工通过发挥特有的才智和力量来肩负起对团体应尽的义务，通过表现个体的独特性使团队变得强大。

身为团队主管的他坚持严格管理而不摆架子，热忱帮助大家排忧解难。团队成员有需要时，他尽可能地安排时间陪同展业，并在陪同展业之后，及时和队员一起探讨得失，进行总结，并做好下一步的规划。这样，团队成员很快就都成长起来。团队新成员加入进来，他总是有计划地指派老成员进行“一对一”帮带，使其能尽快跟上团队的整体步伐。

王志刚及其团队的经历证明，有信念，有目标，只要不懈努力，心怀感恩，甘于奉献，每个人都可以获得成功。展望未来，王志刚希望带领更多志同道合的伙伴，将团队进一步做大做强，将保障送到千家万户，让更多人拥有周全保障、幸福生活。

（姜秀祎）



我愿保险春风惠客户

——记威海新华保险荣成支公司神舟部经理杨春惠

2013年底，保监会宣布启用新生命表和重大疾病费率表，这一举措无疑在中国的寿险市场上投下了重磅炸弹。新华保险的“健康福星”，这一承载着无数新华人光荣与梦想的明星产品，也即将退出历史舞台。在这新老更迭的历史时刻，新华保险荣成支公司神舟部经理杨春惠斗志昂扬，抢抓机遇，在2014年一季度的个人期交规模保费中，健康福星占比达93%。4月1日当天，健康福星签单保费8万多，保额近200万，成为新华保险威海中支当之无愧的“福星之王”！

咱要对得起客户

杨春惠经理为何对“健康福星”产品如此情有独钟？带着这个问题，我们找到了她。“从业十几年，我也走过弯路啊！”面对问题，春惠经理打开了话匣子，坦诚地向我们倾诉了自己寿险从业十几年的心路历程。十几年前，初涉保险行业的她，正好赶上了中国保险业“跑马圈地”的年代。“那时候保险还是新鲜事物，客户也朴实，业务员说啥客户都相信。现在想想，现在社会上对保险业的误解，绝大多数都是那时候留下的病根，真是可惜了那片市场了。”春惠经理不无惋惜的说：“做的时间长了，有时候心里也直打鼓。不怕别的，就怕对不起真心相信咱的客户们。我觉得



真正能为客户解决人生问题的，首选还是保障型产品，尤其是健康保险！我喜欢健康福星也正源于此，突出健康保障。另外在客户层次方面，以前我一直有个误区，觉得大老板、大客户对于健康险不太在意。在经过多次尝试以后发现，其实高层次客户对于健康险是非常认可的。比如说我今天就签了一家两口100万保额的健康福星，其实关键就在于引导客户的理念……”

真诚对待客户

许多人都羡慕春惠经理骄人的业绩，希望能够通过经验的复制取得业绩的突破。当被问及她是如何取得如此傲人的业绩时，她淡然一笑：“我觉得还是客户服务最重要。寿险的经营重在客户的服务，而且客户服务一定是持续的、用心的、真诚的，不能临时抱佛脚。当自己的服务得到客户的认可时，签

单就水到渠成了。”一年四季，春惠经理总是用心组织各种有趣的客户活动：摘草莓、摘樱桃、摘无花果，泡温泉，赶海等等。每年的圣诞节与三八妇女节也是春惠经理重点经营的节日。圣诞节，春惠经理会亲自购买精美的礼品包装纸与苹果，亲自为客户做好包装并送上祝福；三八妇女节，春惠经理都会让花店在早晨将鲜花送到客户家中，并送上温馨的祝福，让自己的女性客户感到你的关心是无处不在的，她真诚的沟通与用心的服务得到了客户的一致好评。通过这一次次的接触，增加了与客户的感情，建立了深厚的友谊。

因为用心，生活自然处处惊喜；因为真心，风景自然美妙无比。她从业十几年，是荣成新华保险筹备的第一人。截止目前，已是连续52个月的持续绩优，23个月的万元绩优，在2013年度，她本人获得IDA龙奖，而所在的营业组更是成功跻身总公司高峰会！2014年，春惠经理的目标剑指MDRT，争做总公司百强营业部。相信，双心合璧的春惠经理一定能在新华保险的舞台上大放异彩，在寿险的道路上永不止步！

（王君超）

打假防骗技高一筹 优赔增效成绩显著

——中华联合威海中支与刑侦联手快速拒赔特大雇主责任险骗赔案

近日，中华联合威海中支与刑侦部门联手成功拒赔一起特大雇主责任险骗赔案，涉案金额达40万元。

2014年3月06日，中华联合威海中支接到一被保险人报案称，其冀黄渔***船上两名船员于3月5日晚上十点左右上网时被海浪打入海中失踪。此案涉赔金额较大，且发生在茫茫大海之中，无法取得实证，确定其真实性的难度可想而知。威海中支总经理室高度重视，立即成立以分管副总经理为组长的四人理赔专案组对案件展开先期调查。理赔专案组人员在渔船到港后，随即采取多种策略，对船长、船员、船员中介公司以及卸货人员进行耐心交谈，从中获取关键、有价值的信息。

经过两天紧张的走访调查，结合缜密的研判，理赔专案组将在调查过程中发现的疑点证据及时向威海中支总经理室做了详细汇报，总经理室当即做出批示，事实清楚及时与被保险人当面沟通，详细说明利害关系。随后，理赔专案组与被保险人虽经多次沟通，但其始终坚持自己的意见要求索赔。公司于3月20日上报威海市保险业反欺诈工作站并迅速移交公安刑侦部门协查，在法律强大震慑下，3月24日被保险人主动来公司要求放弃索赔，并签订放弃索赔证据。至此，历时19天的特大雇主责任险骗赔案在刑侦部门的协查下成功拒赔，为公司减损40万元。

此案的快速侦结和成功拒赔，得益于中华联合威海中支总经理室反应迅速，指挥得力，不给骗赔人员可乘之机，掌握了拒赔案件的主动权；得益于调查人员高度责任心和过硬的侦破能力，其间他们不顾个人安危三次实地调查核实，不放过任何蛛丝马迹，为后期拒赔收集了有利证据；更得益于威海市保险行业协会牵头与公安部门建立的良好合作关系，为成功拒赔此案件起到了决定性的助推作用。

据统计，自2014年以来，中华联合威海中支拒赔各类案件共21件，金额达84余万元，打假防骗工作

初见成效，同时有效震慑了骗赔人员的嚣张气焰。下一步中华联合威海中支将认真开展“优赔增效”活动，不断提升理赔质量，坚持对违法违规案件以及假骗赔案零容忍，为维护和提升威海市保险业的良好社会形象做出不懈努力。（中华联合威海中支）

英大泰和财险威海中支 协议赔付 实现“双赢”

2013年11月14日，被保险人荣成市某供电公司司机韩**驾驶标的车鲁KL85**在荣成市海景路行驶，为了躲车驶入逆向车道与迎面大货车鲁K311**发生正面碰撞，导致标的车鲁KL85**严重受损，三者货车轻微损失。经交警部门判定标的车负事故的全部责任。

次日，标的车拖至荣成市鑫众汽车贸易有限公司大众4S店进行拆检，由于该车为正面碰撞，导致车壳整体变形，受损面积达70%，后经详细了解其车壳及前部发动机、变速箱、防撞气囊、前围电子元件、机械零件等已无法维修，初步评估价为换件价格（25万元）+维修费用（2万元）=27万元，其实际损失远超该标的车实际价值。因损失巨大，被保险人荣成市供电公司要求申请报废。

12月02日英大财险山东分公司韩涛总经理协同威海中心支公司王冬青总与被保险人荣成市某供电运输公司主要负责人和分管主任就事故标的车维修赔偿方案进行了诚恳的磋商洽谈。双方最终达成一致意向，同意扣减完残值后一次性定损人民币12.98万元打包处理的方案，残值归被保险人所有，该车损失经本次协商一次性了结。

2014年02月26日，双方签订了车险一次性定损赔偿协议，英大财险于28日结案并向被保险人支付全部赔款。

此次案件成功完结，是英大财险威海中心支公司开业不足一年来首次成功减损案例。它在既保证客户利益的前提下，又实行公司减损降赔的目的，更为今后探讨理赔服务新模式奠定了基础，真正意义上的实现了“双赢”。（英大财险威海中支）

职责所在 民心所向 监管引领 聚力维权

——暨威海保险行业保护消费者权益肖秘书长访谈录



2014年3月15日，新修改的消费者权益保护法（下称“新消法”）经十二届全国人大常委会第五次会议表决通过并正式颁布实施，由此将开启第32个国际消费者权益保护日大门。近日，威海财经网记者专访了威海市保险行业协会肖洪冰秘书长。肖秘书长回忆介绍：

目前，威海市拥有44家保险公司。其中：财险公司23家，寿险公司21家。保险从业人员达13000余人。据统计，2013年保费收入达56.64亿元，同比增长13.64%。其中，财产险公司实现保费19.1亿元，同比增长17.6%；寿险公司实现保费37.54亿元，同比增长11.73%。全年共为社会承担各类风险责任6335.93亿元。2013年共支付各项赔款和给付保险金20多亿元，其中财产险赔款10.41亿元，人身险赔款9.59亿元。共上缴各类税金突破亿元达到1.68亿元，比上年增长24%；为地税局代收车船使用税1.81亿元。保费增长速度较快，保费规模创历史新高，经营效益稳步提高，社会贡献显著提升，保险市场呈繁荣景象。

成绩的取得，来之不易。它得益于山东保监局、烟台保监分局的正确领导，得益于地方政府的宏观指导，更得益于广大消费者的充分的理解和大力支持。多年来，威海市保险行业在消费者权益保护方面进行了一系列的有益探索，做了大量行之有效的工作，取得颇为消费者满意的实效，具体表现为以下几方面：

一、致于维权，大力弘扬保险行业“正能量”

保险作为特殊的金融产品，由诞生之日起即被要求以诚信为基础，保险企业在为人们提供愈来愈丰富的符合标准的保险服务前提下，在着力促进自身业务总量积极扩充的同时，更将继续凭借对消费者权益的有效保护而获得更加广泛的市场认可。因此，保护消费者权益是保险行业立业之基石，是保险行业发展之源泉。同时，“为民监管”，是保险监管机构的神圣职责。“自律、维权”，是威海市保险行业协会成立以来的重要职责。所以，保护保险消费者权益更重要是我们的职责所在，民心所向。

多年来，为全面践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，努力实现“保险，让生活更美好”的良好祝愿。每年“3·15”消费者权益日，威海市保险行业协会都事前组织召开专题会议，研究制定详细的活动方案并下发活动通知。活动期间，各保险公司及所辖分支机构在办公场所悬挂宣传横幅和宣传标语，将各自服务标准、服务措施、服务指南和服务承诺在营业网点的电子屏幕或醒目位置张贴公示，有的在营业场所设置展台、制作宣传展板、设置保险咨询台和投诉台、发放宣传手册、向广大市民宣传保险消费维权知识；通过现场讲解承保流程、理赔须知等方面知识，让更多的消费者充分认识保险、科学消费保险。

今年3月14日，威海市组织市质量技术监督局、食品药品监督管理局、物价局、市保险行业协会等6部门在威高广场开展“新消法、新权益、新责任”2014年消费维权年的主题活动。现场参加活动的市民约4000余人，我们设置咨询台和投诉台，摆放宣传资料，对消费者进行保险知识宣导，认真接受市民的投诉和咨询，帮助保险消费者维权。共向市民发放宣传资料约2000余册，解答咨询约500余人，接受现场投诉一人。活动期间，威海市人大、市政府、市政协领导出席开幕式，并亲临保险活动现场，与协会工作人员进行了亲切交谈，对保险业如何发挥保险保障功能、参与社会管理、维护消费者权益等方面提出了殷切希望。

二、聚焦焦点，着力解决车险“理赔难”

据统计，2013年威海市23家财产保险公司共承保机动车81万辆（次），保费收入15.38亿元，车险业务占财险公司总业务量的80%以上，车险业务规模大、范围广，是保险消费者关注的焦点。为此，



威海保险行业协会总揽全局，统筹兼顾，为维护消费者权益开展了多方面的具体工作：

第一，认真进行车险理赔综合服务测评。近年来，每季度对辖区所有财产保险公司的车险理赔服务，通过从私家车理赔服务指标、信访投诉、查勘资源配置情况及理赔服务现场测试五大类八大项调取数据，进行综合分析、计分、排名，并面向

社会通过市级新闻媒体公示，供广大保险消费者参考。同时，由威海协会按照烟台保监分局要求统一制作海报并在各财险公司的办公地点，各相关单位（如：4S店、修理厂）等重要场合进行张贴，充分利用多种渠道，扩大理赔综合服务测评的有效影响力。

第二，全面开展车险理赔查勘现场测试。2013年威海保险协会分别在荣成、文登、经区及环翠区进行四次测试。2014年4月17日，年内第一次测评选择威海高技区，对全市23家财险公司机动车辆

保险理赔服务质量进行现场测评。本次测试，大部分公司客服能够快速连线、记录案情、态度和蔼、声音清晰、提示客户现场注意事项，并及时进行调度。21家公司查勘员能在10分钟以内主动联系客户，最短用时1分钟；查勘员到场时间小于30分钟的公司有19家，占有公司比例达到82.60%，车险理赔查勘现场测试满意度较高。针对性、连续性、大规模的车险理赔查勘模拟测评工作，对督促威海市产险公司努力提高理赔服务效率和质量，切实解决理赔慢、理赔难的问题起到了积极地促进作用。

第三，加强公司查勘定损人员管理。一是持证上岗，强化资格管控。查勘员须考取监管部门统一颁发的资格证书后方可上岗。二是流动备案，杜绝带“病”上岗。查勘员须在保险行业协会备案并经审批后方可业内流动，对于频繁跳槽、有违规前科人员将从严审核。三是信息入库，便捷内部监管。建立查勘员信息管理系统，将持证人信息纳入其中，内设查询、管理，外设消费者评价等综合性功能，助力监管。截止2013年底全市财险系统持共有《查勘定损人员资格证书》的从业人员达到311人，有效保证车险查勘定损人员的业务能力和整体素质，从而促进车险理赔服务质量的进一步提高。



第四，彻底清理积压的未决赔案。近年来，各财险公司加快理赔速度，缩短理赔周期，积极进行未决赔案清理。一是涉及人伤的案件派专人负责跟踪，及时了解治疗进展情况并适时完成理赔；二是对于诉讼案件，积极引导客户通过行业调解机制尽快解决纠纷；三是对于理赔资料不齐全的案件，简化手续，开展针对性分析；四是对无法与客户取得联系的案件则通过业务员或媒体等，积极寻找当事人完成理赔，真正为保护保险消费者利益做实实在在的工作。

目前，通过综合治理，威海市车险结案速度明显加快，结案率明显提高，理赔难的问题得到较大改观。据烟台保监分局通报2013年4季度威海车险理赔服务数据：全市交强险5000元以下业务结案周期平均7.18天，比2012年的10.18天减少了3天；件数结案率93.13%，比2012年的89.88%提高了3.25个百分点。商业险5000元以下业务结案周期平均4.82天，比2012年的5.2天减少了0.38天；件数结案率97%，比2012年的94.56%提高了2.44个百分点。

三、重拳出击，坚决治理“销售误导”

威海市现有21家寿险公司，个人代理人员近万人，寿险业务达37.54亿元，庞大的保费规模和庞大的营销队伍，给寿险公司的管理提出了新的挑战。近年来，因保险代理人误导客户而产生的纠纷和投诉案件呈上升趋势。为此，威海市保险行业陆续出台一系列相关管理规定。一是，召开专题会议认

真研究部署。去年3月11日，召开威海市人身保险行业风险防控工作会议，烟台保监局许彦峰局长、李大平副局长和威海协会肖洪冰秘书长出席会议并讲话。今年3月13日，又召开了威海地区人身险公司风险防范工作座谈会，会议强调必须把寿险公司销售误导行为持之以恒的予以坚决治理。二是，要求人身保险产品培训人员持证上岗。自2013年7月1日起，人身保险产品培训人员须通过监管机构组织的培训及合规知识专项考试，在取得培训师资格后方可开展培训。同时，在全市范围内全面开展了人身保险产品培训材料集中清理整顿工作。三是，推广营销员评价管理系统，从源头遏制销售误导。根据承保率、退保率、电话回访成功率、服务年限等指标，每季度由系统自动对营销员打分评级。通过对营销员的评级向社会公布，倒逼营销员诚信销售。四是，规范购买银邮代理产品。因其销售渠道的特殊性，极易导致前期问题较多。为维护客户利益，近年来陆续制定多项防范措施，具体包括：禁止保险公司客户经理在银行网点驻点销售，禁止在储蓄柜台销售投连、万能等投资型产品，对60岁以上老年人在投保时需进行风险测评、针对性回访，投保人在购买银邮产品时须亲笔抄录风险提示语句等。五是严格实行电话回访制度。保险公司按规范内容对购买一年期以上保险产品的客户逐一进行电话回访，有效避免因没有读透保险合同而在后期出险时所引发的纠纷，作为一项对客户与保险公司均有利且防范可能发生风险的前置性举措，电话回访的确可以称之为维护自身保险权益的一大良策。

四，畅通渠道 致力做好信访投诉

据统计，自2013年以来，威海市保险行业协会共受理行业内外有效投诉102件。其中：财险13件，寿险89件。通过保协工作人员协调、督办，投诉处结率达98%以上。投诉主要涉及保险理赔金额纠纷、理赔定损纠纷和车险电销承保、电话扰民以及寿险销售误导等问题。

为认真做好保险行业信访投诉工作，主要做了以下工作：

一是，公布投诉电话。自保监会成立以来，就设立了保险信访投诉电话，2012年4月26日，12378保险消费者投诉维权热线正式开通，它标志着全国范围保险维权制度的确立。多年来，威海市保险行业协会通过全市各大新闻媒体发布保险行业监督电话0631-5306779，全面接受保险信访投诉。同时，协调处理12345市长热线和12315消协热线转入的信访案件，另外还回答行业政策法规等咨询。**二是，规范投诉运作程序。**为鼓励更多用户热心参与，共同维权，威海保协努力做到“四有”，即电话有人接，信访有人管，事事有回音，件件有着落。日常工作中，协会委派专人负责信访投诉工作，明确职责，实行“首问负责制”；登记每起信访投诉案件，并定期通报。**三是，积极拓展投诉处结机制。**协会根据受理客户来信、来电和来访的情况，第一时间告知相关公司有关人员，使多数公司的信访处理人员得以及时了解情况，与客户进行有效沟通处理，并将处理结果反馈于协会，把群众反映的合理诉求解决在基层，有效减少群访和越级上访事件的发生，为保险业营造良好发展环境。

今年3月，协会接到刘女士电话投诉：其于2013年1月为女儿胡某购买了一份某寿险公司的养老保险附加住院津贴。同年11月，胡某因病住院，住院天数共计87天。出院后，刘女士向某寿险公司

提出理赔申请。公司调查后认为，胡某住院天数超过 15 天时未按规定向公司提出书面申请，且大部分住院时间每天只有 40 多元的费用，疑为“挂床”，故只能按 15 天进行理赔。刘女士对此极为不满，投诉时还要求全额退保。协会工作人员了解情况后认为，虽然客户存在挂床的嫌疑，但公司确实未尽到职责，有疏漏、有过错，经与公司多次沟通，最终协商赔付，投诉人和保险公司均表示满意。

五、搭建平台，积极抓好纠纷调解

保险纠纷是保险经营活动中经常出现且难以避免的行为之一，积极搭建纠纷调解平台，既是当事人双方矛盾解决的重要环节，又是威海保协保护消费者权益的重要举措。主要做了以下工作：

（一）协调调解委员会，理顺交通事故调解程序

2013 年以来，威海调委会共受理交通事故赔偿纠纷案件 2685 起，调处 2219 起，成功调解 2091 起，调解成功率达 94.23%，且无一起因调解不成而起诉到法院或因调解不及时导致矛盾激化的情况。通过采取调前预审、参与调解的方式，有效预防事故上访、上诉案件的发生，为保险公司及时顺利理赔，减少保险理赔纠纷，维护保险行业利益取得良好社会效应。

工作中，威海市保险行业协会与市道路交通事故纠纷人民调解委员会相互支持，密切配合，同时，还与市交通警察支队保持协作联动。借助威海保协的平台，协调调委会与各保险公司间的关系，共同解决疑难问题。调委会还将有关公司出现的问题及时反映给市协会，各基层公司遇到调委会调解中出现的不同意见也均反馈于市协会，通过市协会架起相互协调沟通的平台和桥梁，有力保障了纠纷调解工作顺利实施。

例如：2012 年 8 月 4 日，威海中心大酒店的司机谭某驾驶鲁 KA76** 号普通客车行至昆明路与酒后驾驶二轮摩托车的谷某相撞，造成谷某受伤经抢救无效死亡，经交警认定双方当事人负同等责任。

事故中队将该案转到交通事故纠纷调解委，工作人员了解谷某的妻子丛某某没有工作且患有严重心脏病，一个儿子正在大学就读，谷某还有一个 73 岁的老母亲，家庭的经济状况较差，如果按谷某在此次交通事故中承担 50% 的责任，所受的损失根本得不到完全的补偿。针对这种情况，调解方案是尽量动员中心大酒店为丛某某母子将来的生活多提供一点帮助。方案明确后，立即找到中心大酒店的代理人，详细的解释了相关的法律及政策规定，又以“与法有据，法、情、理兼容”的调解方针为主导，从人情、慈善、道德等方面做了不少工作。最后，中心大酒店除正常赔付外还特别给付丛某某家人 15 万的抚慰金。丛女士对该酒店的义举和调解委细致入微的调解作风感激之至，在调解协议达成后的第三天就把一面写着“公正耐心解纠纷，精诚所至暖人心”的锦旗亲自带着儿子送到调解室以示感谢。

（二）联合经区法院，组织举办诉调对接座谈会

去年 3 月，威海市保险行业协会与经区法院召开由法院民庭法官、协会财险部负责人、13 家财险公司分管负责人及理赔经理共 35 人参加的诉调对接座谈会。

会议期间，民庭许庭长首先通报经区法院受理各保险公司的诉讼案件，包括受理案件、审结案件的件数、金额及案件的调撤率，履行率等情况。各保险公司分管负责人就法院在审理保险诉讼案件过程中遇到的问题及意见建议等积极进行交流。经区法院法官介绍诉讼案件流程，讲解审理诉讼案件规则以及保险公司应注意问题，同时解答保险公司提出的疑异。入会人员还就庭前调解，证据认证，户口性质、工资证明、误工护理、伤残鉴定等具体问题广泛交换意见，努力寻求解决的方法及途径。

威海市保协充分肯定各保险公司与威海市各法院建立的密切合作关系，为解决和预防化解矛盾纠纷，维护当事人合法权益起到积极作用。协会要求各财险公司高度重视，借最高院和保监会《关于开展建立保险纠纷诉讼与调解对接机制工作》的契机与平台，主动与法院联系沟通，及时汇报工作中遇到的问题，虚心向法官学习请教，通过工作上的支持，更加高效地完成诉前调解。同时，希望法院与保险公司按照此次达成的诉前调解、庭前告知的意向，加强沟通，进一步提高调撤率，更好、更快地处理保险纠纷。

（三）积极引导公司，启用保险合同纠纷仲裁机制

为帮助会员公司顺利解决因保险合同产生的纠纷，解决保险合同纠纷处理难的问题。威海市保险行业协会充分利用各种会议鼓励动员各公司采用仲裁方式解决合同纠纷，同时，协调市仲裁委员会简化手续，优化程序。期间，威海保协与威海仲裁委联合撰写《关于建立保险纠纷仲裁联动调解机制的通知》，《威海仲裁委员会保险纠纷调解中心调解规则》及《威海市保险合同纠纷调解委员会调解员管理办法》等。同时，应威海仲裁委员会要求，为更好发挥保险业人才优势，在全市系统进行申报、推荐候选人，最后筛选 16 名保险仲裁员，积极参与保险合同纠纷调解工作，为进一步启动保险纠纷仲裁联动调解机制奠定基础。

保险行业作为化解风险、保障民生、稳定社会的重要纽带，正愈加得到了来自社会各界人士的密切关注。威海保险行业协会长期以来在保护消费者合法权益方面开展的工作，无疑在实际生活中得到了客户越来越多的广泛认可与支持。相信随着威海保险业的持续繁荣发展，必将会更好承担保驾民生，护佑幸福的历史重任！（丛珊 段学芳）

感恩生命 珍惜拥有

感恩的心，感谢有你，伴我一生，让我有勇气做我自己；感恩的心，感谢命运，花开花落，我一样会珍惜……”。感恩，一个普通的字眼；感恩，一个常挂在我们嘴边的字眼；感恩，我们经常歌颂的字眼。是的，在这个世上，我们首先要学会感恩：因为有了父母含辛茹苦的抚养，我们一天天长大成人；因为有了社会安定的环境，我们逐步学会各种知识；因为有了公司的平台，我们获得了展示自己才华的舞台；因为有了工作的机会，我们获得了物质与精神的回报。面对眼前的工作和生活，我们要懂得感恩，学会珍惜。只有在感恩中，我们才能不断成长；只有在珍惜里，我们才能一步步走向成功。

感恩，其实无处不在。我们存在的价值，存在的意义是什么？就是要学会用心去感恩，需要发自内心的感恩。俗话说“滴水之恩，涌泉相报”，更何况父母亲友为我们付出的不仅仅是“一滴水”，而是一片汪洋大海。你曾在父母劳累后递上一杯暖茶，曾在他们生日时递上一份礼物，在他们失落时奉上一番问候与安慰吗？“父母之爱子，则为之计深远。”当父母为我们倾注心血与精力，我们又何曾记得他们的生日，体会过他们的劳累，又是否察觉到那缕缕银丝，那丝丝皱纹？感恩需要我们用心去体会，去报答。

轻开搜索引擎输入“招聘”二字，就会发现需要工作的人远比招聘岗位多，应届的本科生、研究生，千军万马挤过独木桥，一再降低条件争取一个岗位。于是，我们在岗的每一个人就不免安逸和沾沾自喜，温水煮青蛙般，在按部就班的工作中，慢慢的不再珍惜自己现有的工作了。有的人牢骚满腹，充满了对公司、待遇的抱怨；有的人得过且过，混日子拿工资；甚至有的人，利用公司提供的平台谋取私利，损害公司利益……所有这些行为说明有些人忘记了公司培养我们的付出，忘记了该珍惜工作的机会，忘记了最质朴的感恩之心。

阳光雨露，鸟语花香，对每一个人都公平给予；欢乐喜悦，烦恼忧伤，却属个人私有。生命，总是美丽的。不是苦恼太多，只是我们不懂生活；不是幸福太少，只是我们不懂把握；不是不公太多，只是我们不懂感恩与珍惜。人，并非要得到很多，一束鲜花，一个会心的微笑，一句关切的问候，一缕淡淡的柔情，一滴真诚的泪水……这一切的一切对每个人都是极其宝贵的财富。拥有并懂得感恩与珍惜，在爱与恨、悲与伤、得与失之间，走出一条宽敞的路。无言的微笑告诉我们：美好的情操，对生活执着的追求，不会因为风雨的侵袭而凋零，不会因为时光的流逝而暗淡。

春去春会来，花谢会再开。然而，拥有的东西若不懂感恩与珍惜，一旦失去，就会后悔、哀叹、惋惜。当生活的泉源再也流淌不出充满灵性的生命意绪，一颗受伤的心才带着遗憾回到自己营造已久的孤独心屋，开启思念之门，于无言的沉寂中省察自己，像荒野里一只受创伤的山羊，躲在悬崖深处的巢穴里舔着渗血的伤口。这个世界上，只有我们自己是生活的主角，只有自己能推动自己、改变自己、创造自己。人们可以从潮水所留下的沟壑猜测洪流的汹涌，却不能身临其境感知那震撼的场景。时光稍纵即逝，人生的每一个阶段，生活的每一个细节都值得我们去感恩与珍惜，去为这平凡的世界叫好，踏踏实实地去一些平凡的事，至此，生命超越并永恒。

没有阳光的温暖，万物就无法生长；没有父母的养育之恩，就没有我们出人头地的这一天；没有铁人精神的光辉照耀，就没有我们克服艰难的坚定信念；没有公司大熔炉，就没有我们创产增效、捷报频传的辉煌胜利。我们要懂得感恩、学会珍惜，让我们怀着感恩登程、带着珍惜前行，用我们的激情点燃人生理想，用我们的力量再铸辉煌！（文 / 生命人寿威海中心支公司 王瑜）

威海市财产险公司业务统计表

2014 年 6 月

单位：万元

单位名称	本年累计	上年累计	同比增长	市场份额
人保财险	31846.92	27419.51	16.15%	29.98%
太平洋财险	16108.99	15155.89	6.29%	15.17%
平安财险	12009.47	9522.52	26.12%	11.31%
华泰财险	673.38	516.81	30.30%	0.63%
天安财险	1250.05	1192.71	4.81%	1.18%
太平财险	2838.07	2708.80	4.77%	2.67%
永安财险	2075.27	2059.69	0.76%	1.95%
大地财险	4219.71	4483.05	-5.87%	3.97%
阳光财险	6094.36	5840.59	4.34%	5.74%
华安财险	2040.69	1856.02	9.95%	1.92%
中华联合	9588.55	9001.35	6.52%	9.03%
安邦财险	976.25	1085.24	-10.04%	0.92%
都邦财险	1211.02	1445.47	-16.22%	1.14%
安华农险	562.22	359.54	56.37%	0.53%
永诚财险	2584.03	2581.07	0.11%	2.43%
渤海财险	1077.79	818.30	31.71%	1.01%
长安责任	1318.17	1199.54	9.89%	1.24%
国寿财险	3892.07	3171.41	22.72%	3.66%
天平汽车	1449.10	1312.83	10.38%	1.36%
泰山财险	1143.83	900.09	27.08%	1.08%
浙商财险	1299.38	718.01	80.97%	1.22%
紫金财险	1345.42	794.58	69.32%	1.27%
英大财险	615.03	0.00	—	0.58%
合 计	106219.77	94143.02	12.83%	100.00%

威海市人身保险公司业务统计表

2014 年 6 月

单位：万元

单位名称	本年累计	上年累计	同比增长	市场份额
中国人寿	96041.94	92121.74	4.26%	34.86%
太平洋寿险	11202.30	10909.14	2.69%	4.07%
平安寿险	16119.70	13269.63	21.48%	5.85%
新华人寿	29937.48	20400.79	46.75%	10.87%
泰康人寿	15753.07	14216.95	10.80%	5.72%
太平人寿	33365.14	18413.80	81.20%	12.11%
长城人寿	2664.96	1832.98	45.39%	0.97%
民生人寿	3835.56	3924.04	-2.25%	1.39%
农银人寿	5526.40	3391.38	62.95%	2.01%
人保寿险	11857.25	16954.78	-30.07%	4.30%
恒安标准	536.89	667.06	-19.51%	0.19%
华夏人寿	1332.35	1245.49	6.97%	0.48%
人保健康	18063.39	481.91	3648.29%	6.56%
生命人寿	8820.49	11045.08	-20.14%	3.20%
阳光人寿	626.57	286.63	118.60%	0.23%
平安养老	232.10	180.91	28.30%	0.08%
信诚人寿	367.84	289.86	26.90%	0.13%
中宏人寿	414.47	288.32	43.76%	0.15%
国华人寿	9769.67	870.44	1022.38%	3.55%
华泰人寿	190.95	292.05	-34.62%	0.07%
建信人寿	8840.01	2083.70	324.25%	3.21%
合计	275498.53	213166.68	29.24%	100.00%

威海市保险代理人年考试情况统计表

2014 年 6 月

	总计	缺考	参考						参考率
			参考合计	作弊	不通过	通过率	通过	平均分	
人保财险	35	32	0	11	65.63%	21	64.44	91.43%	91.43%
中国人寿	991	828	1	284	65.58%	543	63.28	83.55%	83.55%
太保财险	11	10	0	3	70.00%	7	59.6	90.91%	90.91%
太保寿险	149	138	0	45	67.39%	93	64.07	92.62%	92.62%
平安财险	5	5	0	3	40.00%	2	59	100.00%	100.00%
平安寿险	763	585	0	221	62.22%	364	62.46	76.67%	76.67%
中华联合	20	16	0	4	75.00%	12	65.81	80.00%	80.00%
新华人寿	393	339	0	79	76.70%	260	66.5	86.26%	86.26%
泰康人寿	299	262	0	124	52.67%	138	60.15	87.63%	87.63%
华安财险	6	6	0	1	83.33%	5	67	100.00%	100.00%
永安财险	34	33	0	17	48.48%	16	60.61	97.06%	97.06%
华泰财险	19	18	0	9	50.00%	9	60.78	94.74%	94.74%
太平人寿	170	138	0	19	86.23%	119	69.74	81.18%	81.18%
太平财险	24	23	0	6	73.91%	17	62.52	95.83%	95.83%
生命人寿	70	58	0	17	70.69%	41	63.52	82.86%	82.86%
安邦财险	2	2	0	2	0.00%	0	45.5	100.00%	100.00%
民生人寿	63	56	0	22	60.71%	34	62.39	88.89%	88.89%
安华农业	2	2	0	0	100.00%	2	63	100.00%	100.00%
永诚财险	1	1	0	0	100.00%	1	71	100.00%	100.00%
长城人寿	33	28	0	14	50.00%	14	61	84.85%	84.85%
阳光财险	16	14	0	4	71.43%	10	64.93	87.50%	87.50%
农银人寿	72	69	0	17	75.36%	52	65.14	95.83%	95.83%
都邦财险	26	21	0	7	66.67%	14	63.24	80.77%	80.77%
浙商财险	18	16	0	3	81.25%	13	67.88	88.89%	88.89%
华夏人寿	80	76	0	26	65.79%	50	62.21	95.00%	95.00%
渤海财产	12	12	0	4	66.67%	8	59.75	100.00%	100.00%
英大泰和	8	8	0	5	37.50%	3	60	100.00%	100.00%
国华人寿	10	8	0	5	37.50%	3	60.25	80.00%	80.00%
长安责任	17	15	0	6	60.00%	9	62.27	88.24%	88.24%
阳光人寿	81	71	0	24	66.20%	47	61.89	87.65%	87.65%
泰山财险	12	12	0	4	66.67%	8	64.08	100.00%	100.00%
紫金财产	14	12	0	3	75.00%	9	65.83	85.71%	85.71%
大地财险	10	10	0	2	80.00%	8	65.1	100.00%	100.00%
中宏人寿	40	36	0	10	72.22%	26	64.19	90.00%	90.00%
建信人寿	31	30	0	6	80.00%	24	67.7	96.77%	96.77%
信诚人寿	72	65	0	11	83.08%	54	66.17	90.28%	90.28%
恒安标准	24	21	0	8	61.90%	13	62.05	87.50%	87.50%
华泰人寿	22	20	0	9	55.00%	11	62.35	90.91%	90.91%
人保寿险	64	63	0	20	68.25%	43	64.59	98.44%	98.44%
人保健康	11	10	0	1	90.00%	9	70.6	90.91%	90.91%
协会(社会个人)	19	19	0	7	63.16%	12	61.68	100.00%	100.00%
泛华鑫泰代理	2	2	0	0	100.00%	2	78.5	100.00%	100.00%
总计	3751	3190	1	1063	66.65%	2126	63.6	85.04%	85.04%

