

勇于担当 稳健发展

为实现富民强市总体目标积聚正能量

——人保财险洛阳市分公司创新发展纪实



王汉有总经理为优秀员工颁奖

核心提示

中国人民财产保险股份有限公司(以下简称人保财险)是中国人民保险集团的下属子公司,前身是1949年10月20日经国务院批准成立的中国人民保险公司,与新中国风雨同舟、同生共长。人保财险由财政部控股,是中国保险业的杰出代表,是2008年北京奥运会、2010年上海世博会和广州亚运会唯一保险合作伙伴;2003年11月,在香港成功上市,成为内地金融机构海外上市“第一股”;2012年12月,中国人保集团成功登陆H股,创下大型国有保险金融集团整体上市先河。2008年6月,被国际权威评级机构授予内地企业最高信用评级A1级。2010年入榜世界《财富》500强,2012年排名第288位次。2012年被《欧洲货币》杂志评选为年度交易奖。

洛阳人保财险以服务地方经济建设为己任,以“做人民满意的保险公司”为愿景,多策并举,努力打造洛阳保险服务头等舱,先后被授予“省级文明单位”“中国人保城市50强公司”“洛阳市最具影响力财险公司”“市民最信赖保险公司”“市民首选十大保险品牌”“消费者满意企业”“诚信单位”“洛阳市平安建设先进单位”“洛阳市创建全国文明城市先进单位”等荣誉称号。

人保财险洛阳市分公司在市委、市政府和上级公司的正确领导下,开拓进取,稳健经营,成效显著。2012年,保费收入6.8亿元,业务总量居全市财险市场之首,市场份额45.5%,持续保持行业引领地位。年度上缴税金3953万元,代收车船税5500万元。累计支付赔款近4亿元,承担保险责任金额1497.1亿元。公司紧紧围绕市委、市政府富民强市总体目标,充分发挥主渠道作用,为地方经济发展、构建和谐社会做出了应有的贡献。

1 创新发展思路 为经济社会发展积聚正能量

近年来,洛阳市分公司充分发挥国有保险公司的职能作用,围绕市委、市政府中心工作,勇担社会责任,努力成为政府分忧,积极开办社会需要、百姓欢迎的保险产品。从工矿企业、交通运输、农业生产等经济社会领域,到关系百姓切身利益的“菜篮子”“米袋子”工程,把保险服务融入到富民强市总体目标的各个方面,为地方经济发展和社会稳定保驾护航。公司着力落实

好机动车强制保险的政策要求,扎实做好交强险和车船税代收工作,仅2012年代征车船税5500万元。发挥人保的专业优势、人才优势、产品优势和品牌优势,为我市主要大型企业承担风险保障。大力发展电子商业业务,使消费者足不出户在网上就可以咨询和购买人保保险产品,最大限度为客户提供便利和实惠,其中电话营销业务在洛阳独占鳌头,2012年被总

公司授予“电话车险先进服务单位”。认真落实中央一号文件和省、市有关农业保险文件精神,积极探索农业保险新路子,大力开展小麦、玉米等种植业保险和能繁母猪、奶牛等规模性养殖业保险。全面推进农村服务网点“一号工程”建设,在全市主要乡镇和村建立服务部、服务站和服务点。以构建平安和谐社会为主题,积极试办“平安家园”保险,为城镇居民提供安

全保障。为维持良好的教育教学秩序,大力开办校园方责任险,转嫁了校方责任。探索开办安全生产责任险,为全市近万名从事高危行业的人员系上了“安全带”。此外,公司还开办森林火灾保险、公众责任保险、医疗事故责任保险、城市家庭财产保险等业务,不断满足消费者需求,积极为地方经济建设和社会稳定提供保障服务。



王汉有总经理做客洛阳电视台“政府与百姓”直播节目

2 破解理赔难题 全力打造洛阳保险服务头等舱

作为国有保险企业,人保财险洛阳市分公司严格执行保监会各项政策和规定,着力转变发展方式,坚持依法合规经营不动摇,多策并举,努力提升服务品质。一是进一步加大理赔科技投入,开发新的理赔程序,启动“车险查勘理赔自助服务”功能,客户用自己的手机拍下事故现场,上传理赔中心,就能完成车险理赔,在财险领域率先破解车险理赔难题的问题。

力构建大服务体系。积极开展理赔服务“四度”(速度、态度、准确度、满意度)领先专项活动,持续优化理赔运营和服务流程。积极开展非车险理赔提速专项活动,完善电网销理赔服务,启动推行车险互碰自赔,进一步完善理赔服务体系。推进理赔服务标准化建设,做到理赔设备、人员着装等全市统一,提升服务的专业化、职业化水准。及时推出“盗抢车辆上门办理理赔手续服务”“四海通行”“车险查勘四个一”等活动和车险万元以下案件1小时通知赔付等服务举措,制定

车险“24小时、48小时”理赔提速方案,2000元以下24小时结案率达到75%,5000元以下48小时结案率达到70%,理赔服务速度和质量得到大幅提升。同时,积极开展理赔电话导航服务,对伤人案件进行跟踪指导。开展人伤案件调解工作,有效化解客户矛盾。三是大力开展“满意在人保”主题活动,与高端客户进行联谊互动,提升公司服务价值。适时开展牡丹文化节和“十一黄金周”自驾游景点导航、吃住咨询等特色服务,提高服务质量和档

次。及时进行事故跟进服务,解除客户的后顾之忧。“7·15”偃师市某公司发生爆炸事故后,公司快速启动应急预案,支付赔款960万元,帮助企业尽快恢复正常经营。在栾川遭受百年不遇的特大洪灾时,公司及为受灾农户送去“平安家园”理赔款。嵩县雹灾发生后,公司第一时间进行理赔快速受理,并快速支付赔款。今年2月20日,栾川一客车发生恶性交通事故,公司理赔工作及跟进,预付赔款50万元,用于受伤人员治疗,受到群众交口称赞。



王汉有总经理为客户赠送纪念品

3 坚持以人为本 构建和谐企业

企业是树,文化是根。企业文化是增强企业凝聚力、积聚持续健康快速发展正能量的重要保证。近年来,洛阳人保财险始终以《人保企业文化实施纲要》为自身企业文化建设的主线,立足于公司业务发展和经营管理实践,不断丰富企业文化内涵,努力形成全员统一的核心价值体系和共同愿景,增强员工的归属感,增进公司的凝聚力。一是坚持以人为本,弘扬“关爱”精神。创建员工“关爱基金”,对有重大事项员工进行及时救济和支持,

患病住院、婚丧嫁娶、子女考上大学、见义勇为等均可享受“关爱基金”,使更多员工享受到人保大家庭的温暖。二是发挥工会职能,为公司发展凝聚力量。坚持开展“夏天送清凉、冬天送温暖”和为员工办实事、办好事活动,在历次任务攻坚战中,领导层亲自把慰问品送到一线,为员工鼓劲加油。修建职工食堂,解决员工就餐问题。举行庆七一和庆八一座谈会,坚定员工理想信念。倡导“每天锻炼一小时,快乐工作三十年”的健康理念,公司组

建网球队,完善健身房、乒乓球室等活动设施,经常性地开展趣味体育比赛和文艺汇演,丰富活跃员工精神文化生活,增强团队凝聚力和战斗力。三是加强培训教育,不断提高员工的综合素质和业务技能。通过视频、讲座、以会代训等多种形式,使其在业务知识、管理技能、合规经营、展业技巧等方面得到明显提高。多次组织后备干部、业务骨干到北京大学、清华大学等高等学府培训深造,改善心智模式,提高综合能力。举办“优雅女性,魅力同行”形象

设计和形体培训,提高女员工个人魅力。举办摄影知识讲座,培养提升员工的兴趣爱好。四是加大人保品牌宣传,提升企业形象。加强与洛阳主流媒体的合作,通过广播、电视、报纸、网络正面宣传,提高人保品牌价值。开办“洛阳人保之声”广播站,扩大企业文化建设主阵地,及时传递新闻信息。利用各经营机构LED显示屏及时宣传各阶段工作重点和我市“六加一”攻坚战内容,取得良好的社会效应,人保品牌地位得到显著提升。



设置高考服务站为考生提供方便

4 勇担国企责任 爱心奉献社会

责任源于使命,真情胜似万金。近年来,公司积极参加各项公益活动,用实际行动回馈社会。积极参加“关爱他人、关爱社会、关爱自然”三关爱志愿服务活动,积极向中国志愿

服务基金会捐助善款。筹措资金为新安县段家沟水库购买防汛物资,确保汛期水库安全。认真做好新农村建设工作,力所能及地为其提供资金支持,为偃师市山化乡等帮

建村更换变压器、修建扶贫路、公厕等,改善村民居住环境,方便群众出行。该公司还积极关注教育事业,致力改善农村办学条件,公司自筹资金

在孟津王良乡苇园村修建一所人保希望小学,解决当地孩子入学难的问题;先后为栾川潭头镇、叫河乡等乡镇修建学校提供资金支持,改善其办学条件;先后为宜阳张午乡程子小学等学校送去课外读物、体育用品和作业本,受到孩子们欢迎。为周山森林公园捐赠绿化款,用于绿化工程建设。近年来,公司支援地方经济建设累计捐资120余万元。

历史蕴含价值,光荣成就未来。新的形势凝聚新的力量,新的目标迎来新的挑战。站在新的起点,洛阳人保财险将深入贯彻党的十八大精神,以人为本、和谐奋进、科学发展,为“美丽洛阳”建设提供更高效、更快捷的保险服务。

(张德庆)



女职工利用业余时间进行形体训练



职工食堂为员工提供可口饭菜



公司举办庆八一暴走洛浦活动



公司网球队进行实战训练