



福建保险

FUJIAN INSURANCE

1

2022年第1期
(总第91期)

- 必须实现高质量发展
- 保险需要讲政治
- 福州农村少儿保险市场研究和拓展建议
- 财产保险产品组合场景化销售探析
- 智能理赔服务的探索与实践

福建省保险学会 主办

内部资料 免费交流

郭宁宁常务副省长春节期间 看望慰问福建人保财险干部员工



2月4日，福建省政府常务副省长郭宁宁看望慰问人保财险福州市分公司理赔中心员工。郭宁宁副省长详细了解了公司在业务发展规模、服务三农、车险理赔、金融消费者权益保护等方面的工作情况，并现场观看了车险在线理赔人员的案件处理流程。郭宁宁副省长充分肯定了公司在支持地方经济建设、创新惠民便民举措和服务实体经济

的成果，并希望公司继续发挥省内保险机构的排头兵作用，为福建全方位推进高质量发展作出更大贡献。

福州市分公司表示，将按照2022年福建省两会精神和系统工作部署，持续推进“温暖工程”建设，升级打造人民保险温暖理赔“心服务”品牌，为福建保险事业的发展贡献一份力量。（图/文：人保财险福建省分公司）

福建银保监局领导莅临省保险学会调研指导



2月17日，福建银保监局汪祺臻副局长、局办公室汤斌华副主任一行莅临省保险学会调研指导。省保险学会骆少鸣会长、温怀斌副会长、林声霖秘书长等参加调研。

座谈会上，汪副局长一行详细了解福建省保险学会的历史沿革、机构设置、人员构成及日常运作情况，观看了学会“换届两年来的工作回顾”短片，听取学会关于2022年主要工作的计划和安排的汇报。

汪副局长对换届以来学会的工作给予充分肯定。他指出，学会工作扎扎实实、富有成效，在服务会员单位、关注行业问题、促进行业发展方面做了大量工作。并对学会下一步工作提出四点具体要求：一是要抓好党建工作，把握正确的政治方向，

强化组织建设；二是要严格遵守中央八项规定，强化财务工作管理，夯实工作基础；三是要抓好队伍建设工作，提升队伍建设水平；四是要畅通渠道，增强与主管单位的沟通。

汪副局长此次调研对福建保险学会今后工作具有重要指导意义。省保险学会将进一步强化学会自身建设，积极推动保险理论创新，加强行业文化建设，密切各方交流协作，更好地服务会员单位，努力为促进福建保险行业转型升级、高质量发展贡献力量。（图/文：福建省保险学会）



准印证号:(闽)内资准字K第156号

内部资料 免费交流

《福建保险》编辑委员会

主任委员: 骆少鸣

编委:

江龙海 林守道 刘 庆 温怀斌 潘 峰 林声霖 叶 青 张 毅
陈少榜 庄才钱 吕国忠 朱铭伟 王 久 庞亚军 郭 岚 杨 建
李朝晖 蔡 靖 杨思桦 黄观峰 何应宗 林中清 张玉华 杨光芽
周妙亮 付兴胜 罗国祥 蔡文能 杨 文 闫文诚 陈 辉 李健成
刘志刚 方 丹 周 峰 王泽恩 程宗才 唐福阳 詹泽松 张学峰
耿继坤 范以波 程读淮 吴 鹏 张国能 何 海 洪建文 刘庆辉
曲志军 江明贤 黄德平 张慧斌 李长红 陈仰新 韩 薇 黄劲松
李 力 万卫国 李毅文 赖金达 张志起

主管单位: 中国银行保险监督管理委员会福建监管局

主办单位: 福建省保险学会

编辑部电话: 0591-87829737

编 辑: 谢圆虹、李于进、黄艺敏

刊名题字: 林志强

传 真: 0591-87875900

地 址: 福建省福州市鼓楼区五四路89号置地广场18楼1802A

邮 编: 350001

电子邮箱: bxh54233615@163.com

印刷单位: 福州华彩印务有限公司

编印时间: 2022年2月

目 录

指导文章

必须实现高质量发展 刘 鹤 03

和你说保险

保险需要讲政治 王 和 07

以人民至上的理念推进公立医院改革——以三明医改为例 詹积富 12

财险天地

福州农村少儿保险市场研究和拓展建议 魏 敏 18

财产保险产品组合场景化销售探析 温怀斌 陈跃峰 26

寿险天地

智能理赔服务的探索与实践 肖 乐 林少玲 卞灵赋 30

保险漫谈

2021 中国九大责任保险故事 37

茶道与燕梳的“文化”过程 宋文娟 40

茶农互联网保险场景营销效果研究 丛 林 周林毅 43

保险大事记和研究方向

福建保险业 2021 年下半年大事记 46

福建省保险学会 2022 年保险理论研究方向 48

封二

郭宁宁常务副省长春节期间看望慰问福建人保财险干部员工

图/文：人保财险福建省分公司

福建银保监局领导莅临省保险学会调研指导

图/文：福建省保险学会

封三

2021 年《福建保险》优秀论文评审结果

封四

省社科联社会组织行业党委党建联系 第一片区工作座谈会召开

图/文：福建省保险学会

省保险学会举办再保险讲座

图/文：福建省保险学会

必须实现高质量发展

● 刘 鹤

党的十九届六中全会通过的《中共中央关于党的百年奋斗重大成就和历史经验的决议》（以下简称《决议》）强调，必须实现创新成为第一动力、协调成为内生特点、绿色成为普遍形态、开放成为必由之路、共享成为根本目的的高质量发展，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革。实现高质量发展是我国经济社会发展历史、实践和理论统一，是开启全面建设社会主义现代化国家新征程、实现第二个百年奋斗目标根本路径。我们要深入领会《决议》精神实质，把高质量发展贯穿经济社会发展的各个方面和环节。

一 实现高质量发展是我国经济社会发展历史、实践和理论统一

回顾百年党史，我们党在领导全国人民进行革命、建设和改革过程中，不断总结正反两方面经验，从我国的历史传统、文化积淀和基本国情出发，把握不同阶段的历史性特征，进行富有智慧的实践探索，及时上升为思想理论，更为科学地指导实践，创造了经济快速发展和社会长期稳定两大奇迹。

从历史看，高质量发展是我们党在推动经济建设不断向高级形态迈进过程中形成的。走向高质量发展是一个历史过程。新中国成立初期，我国经济社会发展面临一穷二白的局面，国家集中资源短时间内建立起独立的比较完整的工业体系和国民经济体系。党的十一届三中全会强调，要把全党工作的着重点和全国人民的注意力转移到社会主义现代化建设上来，提出改革开放的任务。党的十二大提出到20世纪末力争使全国工农业年总产值翻两番的经济建设目标。此后一段时间，我国经济经历了加速发展的阶段，生产潜力不断得到释放，生产要素

有效利用，经济规模越来越大。与此同时，经济增长方式较为粗放，经济结构不合理，能源、资源、环境等约束日益凸显，经济发展方式转变问题日益引起党中央的高度重视。党的十三大强调了经济效益和经济结构的问题，提出要从粗放经营为主逐步转向集约经营为主的轨道，党的十五大提出可持续发展战略，党的十七大进一步明确加快转变经济发展方式的战略任务。党的十八大以来，中国特色社会主义进入了新时代，党中央提出要适应、把握、引领经济发展新常态，坚定不移贯彻新发展理念。党的十九大根据发展阶段和社会主要矛盾重大变化，经过充分论证，明确提出我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。

从实践看，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的需要。实践呼唤高质量发展。当前，我国社会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。不平衡不充分本质上是发展质量不高。在经济体系中，我们有些领域已经接近现代化了，有些还是半现代化的，有些则是很低效和过时的。现阶段，我国生产函数正在发生变化，经济发展的要素条件、组合方式、配置效率发生改变，面临的硬约束明显增多，资源环境的约束越来越接近上限，碳达峰碳中和成为我国中长期发展的重要框架，高质量发展和科技创新成为多重约束下求最优解的过程。在全面建设小康社会阶段，我们主要解决的是量的问题；在全面建设社会主义现代化国家阶段，必须解决好质的问题，在质的大幅提升中实现量的持续增长。

从理论看，高质量发展是我们党把握发展规律从实践认识到再实践再认识的重大理论创新。经济发展理论必须与时俱进。马克思主义的认识论强调，新理论产生于新实践，新实践需要新理论指

导。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央作出经济发展面临“三期叠加”、经济发展进入新常态等判断，强调不能简单以生产总值增长率论英雄，必须深化供给侧结构性改革。党的十九大作出我国经济转向高质量发展阶段的判断，《决议》对高质量发展作了进一步强调。这些思想环环相扣，系统回答了经济形势“怎么看”、经济工作“怎么干”的问题。推动高质量发展的重要论述，连同经济发展新常态、深化供给侧结构性改革、统筹发展和安全、贯彻新发展理念、构建新发展格局等，成为习近平新时代中国特色社会主义思想的重要组成部分，是马克思主义政治经济学的最新成果。这些重要思想是党的十八大以来我国经济发展取得历史性成就、发生历史性变革的根本思想保证，是全面建设社会主义现代化国家过程中必须长期坚持的重要指导思想。

二 科学把握高质量发展的内涵要求

高质量发展就是体现新发展理念的发展，必须坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展相统一。

(一) 高质量发展是以人民为中心的发展。人是经济体系的基本组成部分，涉及需求和供给两个方面，既是消费主体，又是生产和创新的主体，是最具活力的生产要素。满足人民需要是社会主义生产的根本目的，也是推动高质量发展的根本力量。我国经济的新增长点、新动力蕴含在解决好人民群众普遍关心的突出问题中，产生于人力资本质量提高的过程中。高质量发展就是要回归发展的本源，实现最大多数人的社会效用最大化。进入新发展阶段，以习近平同志为核心的党中央把实现全体人民共同富裕摆在更加重要位置上，我们必须坚持通过推动高质量发展、通过共同艰苦奋斗促进共同富裕，必须最为广泛有效调动全社会积极能动性，提升全社会人力资本质量和专业技能，扩大中等收入群体，不搞平均主义，不搞杀富济贫、杀富致贫，避免掉入福利主义陷阱，通过14亿多人共同努力，一起迈入现代化。

(二) 高质量发展是宏观经济稳定性增强的发展。经济增长往往呈现周期性波动，但大起大落会破坏生产要素和社会财富。从各国经济增长史看，一些高速增长的经济体，经济大起之后出现大落，往往一蹶不振。在世界面临百年未有之大变局、全

球经济充满不确定性的条件下，宏观稳定成为稀缺的资源。高质量发展要更加注重从供给侧发力，通过优化经济结构提升经济稳定性。宏观经济是一个不可中断的连续进程，要始终坚持稳中求进工作总基调。《决议》提出，完善宏观经济治理，创新宏观调控思路和方式，增强宏观政策自主性。要持续抓好落实，尤其要针对经济波动，做好宏观政策跨周期设计和逆周期调节，加强预期管理。从高速增长转向高质量发展是风险易发高发的时期，要坚持底线思维，防范化解各种重大风险特别是系统性风险，着力用高质量发展来从根本上防范化解各类风险，实现稳增长和防风险的长期均衡。

(三) 富有竞争力的企业是高质量发展的微观基础。高质量发展必须把培育有核心竞争力的优秀企业，作为各类经济政策的重要出发点，真正打牢高标准市场体系的微观基础。企业好经济就好，居民有就业、政府有税收、金融有依托、社会有保障。当前，我国大企业存在大而不强的问题，虽然近两年我国位列世界500强的企业数量连续居于全球首位，但主要依赖规模，创新引领力、国际竞争力与世界一流水平还存在差距。数量庞大的小企业活力强，但存在市场竞争力弱、升级能力不足的现象。国有企业要不断深化改革，高效公平地参与市场竞争。大量民营企业要向“专精特新”方向发展，把敢于冒险的企业家精神和公司治理的规范性统一起来。外资企业对实现高质量发展非常重要，要鼓励引进更具竞争力的产品、技术和服务，在更高水平竞争中创造价值、实现互利共赢。企业家是要素整合者、市场开拓者、创新推动者。企业家就像鱼一样，水质水温适宜就会游过来。要为企业家创造良好的市场环境，使他们发挥作用。

(四) 高质量发展是创新驱动的发展。习近平总书记指出，要坚持创新在我国现代化建设全局中的核心地位。党中央把创新的重要性提升到前所未有的高度。创新驱动是高质量发展的一个定义性特征，高质量发展就是创新作为第一动力的发展，只有创新驱动才能推动我国经济从外延式扩张上升为内涵式发展。我们必须充分认识到，由于世情国情发生深刻变化，科技创新对中国来说不仅是发展问题，更是生存问题。成功跨越中等收入陷阱，关键在于能否实现由要素投入驱动向技术创新驱动的跨越。二战结束以来，开启工业化进程甚至短暂跨过

中高收入门槛的国家很多，但真正跨越中等收入陷阱、成为发达国家的只有韩国、新加坡、以色列等少数国家，这些国家无不在全球创新和产业链分工中占据关键位置。提升全要素生产率、劳动生产率、科技贡献率、人力资本积累等，都与创新直接相关。《决议》强调，坚持实施创新驱动发展战略。要强化国家战略科技力量，加强基础研究，加快攻克重要领域“卡脖子”技术，掌握更多“撒手锏”式技术。基础研究能力是国家创新活力的源泉，必须大力加强。突破一个关键技术，往往能够创造一个细分行业，进而盘活整个产业，最终对整个经济高质量发展形成积极带动。要调整优化科技结构，真正形成以企业为主体的创新体制，发挥大企业引领支撑作用，支持中小企业成为创新重要发源地，加强创新领域国际合作。强化知识产权创造、保护、运用。完善科技创新激励机制和科技评价机制，落实好“军令状”、“揭榜挂帅”、科研经费“包干制”等机制。改革科研经费管理，赋予科学家更大技术路线决定权、经费支配权、资源调度权。探索赋予科研人员职务科技成果所有权和长期使用权。加快形成并实施有利于科技人才潜心研究和创新的评价体系。

(五) 高质量发展要坚持市场化法治化国际化。高质量发展需要强化市场机制，形成良性竞争，降低制度性交易成本，建立统一开放、竞争有序的高标准市场体系。社会主义市场经济本质上是法治经济，必须以保护产权、维护契约、统一市场、平等交换、公平竞争、有效监管为基本导向，完善社会主义市场经济法律制度，为市场主体活动提供公正、稳定、可预期的法治环境。高质量发展要在高水平国际竞争中动态提升，推动规则、监管、标准等制度型开放，增强中国市场吸引力和中国企业国际竞争力。市场化、法治化、国际化相辅相成，是培育吸引全球一流要素和高质量微观主体的基础性制度要求，必须通盘推动，构建更加成熟更加定型的社会主义市场经济体制。

(六) 高质量发展是生态优先绿色发展。绿色是高质量发展的底色。习近平总书记反复强调，“绿水青山就是金山银山”，山水林田湖草沙是一个生命共同体，要一体化保护和系统治理。推进重要生态系统保护和修复重大工程，构建生态安全屏障体系。实行最严格生态环境保护制度。实现高质量

发展，要在碳达峰碳中和框架下，逐步和有序实现我国生产生活方式全面绿色低碳转型，这是一场广泛而深刻的经济社会系统性变革。要坚持系统观念，统筹推进碳达峰碳中和工作，按照“全国统筹、节约优先、双轮驱动、内外畅通、防范风险”的原则，先立后破，处理好发展和减排、整体和局部、短期和中长期的关系。要完善绿色低碳政策和市场体系，充分发挥市场机制激励约束作用。深入研究我国现阶段以煤为主的能源结构下，如何实现绿色低碳发展。在推动绿色低碳发展中解决生态环境问题，推动绿色低碳技术取得重大突破，加快形成节约资源和保护环境的产业结构、生产方式、生活方式、空间格局。深度参与全球环境与气候治理，引导应对气候变化国际合作。

三 加强实现高质量发展的动力和保障

高质量发展是今后一个发展阶段的主题，要认真贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，找准发展中面临的矛盾，坚持问题导向，面向各个方面的主要制约，加快推动各方面工作转入高质量发展轨道。

一要加快构建新发展格局。以习近平同志为核心的党中央提出加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，这是推动高质量发展的重大战略。目前，国民经济和产业循环不畅是我们面临的突出矛盾。要以科技创新作为畅通国内大循环的关键，集中力量打好关键核心技术攻坚战。要发挥我国超大规模市场优势，为新产品新技术新业态迭代提供应用场景，推动供应链产业链优化升级。要依托国内大循环吸引全球高质量的商品和资源要素，增强供应链黏性，稳定产业链布局，促进国内国际双循环更为畅通。要更好统筹发展和安全，牢牢守住安全底线。

二要以深化供给侧结构性改革为主线。我国经济运行面临的主要矛盾在供给侧，实现高质量发展关键在于提升供给体系的水平和质量，更好适应、引领和创造新需求。壮大实体经济，加快建设制造强国。要深化金融供给侧结构性改革，加强治理结构改革，提高金融体系服务实体经济的能力和水平，促进实体经济与金融协调发展，实现“科技—产业—金融”的高水平循环。资本市场在金融运行中具有牵一发而动全身的作用，要坚持“建制度、

不干预、零容忍”的方针，打造规范、透明、开放、有活力、有韧性的资本市场，使之成为推动科技创新和实体经济转型升级的枢纽。适应数字化趋势，发展数字经济，推动传统产业技术改造，发展战略性新兴产业。在坚持以供给侧结构性改革为主线的过程中，要重视需求侧管理，坚持扩大内需这个战略基点，始终把扩大内需同深化供给侧结构性改革有机结合起来。适度超前进行基础设施建设。有序落实碳达峰碳中和，加强全国统筹，完善能耗控制机制，通过市场竞争推动淘汰落后产能。实施好区域协调发展战略，打造高质量发展增长极。要坚持房子是用来住的、不是用来炒的定位，因城施策、分类指导，着力稳地价、稳房价、稳预期，落实好房地产市场长效机制，顺应居民高品质住房需求，更好解决居民住房问题，促进房地产行业平稳健康发展和良性循环。

三要始终坚持改革开放。社会主义现代化建设是一个不断调整、改革、完善的动态过程。进入新发展阶段，推动实现高质量发展，面临的改革任务更为复杂艰巨，我们必须解放思想，以开拓精神和专业态度，推动改革开放在重点领域、关键环节取得重大突破。重点推动土地、金融、科技、数据等要素价格由市场决定，理顺煤、电等能源价格机制，鼓励绿色能源发展，围绕提高资源配置效率、畅通经济循环、增强有效激励来拓展改革的广度、深度。中国对外开放方针不会变，今天不会变，将来也不会变。要推动我国对外开放由商品和要素流动型开放向规则等制度型开放转变，加快构建与国际通行规则相衔接的制度体系和监管模式。要把参与发达经济体市场竞争和引进发达经济体高技术高质量的直接投资，作为提高对外开放水平的重要方面。推进共建“一带一路”高质量发展，实现高质量引进来和高水平走出去。推动完善全球经济治理体系，高举经济全球化大旗，商谈和积极加入高水平自贸协定，推动形成更加紧密稳定的全球经济体系，与国内高质量发展形成正反馈效应。

四要始终坚持“两个毫不动摇”。我们党总结社会主义建设经验，形成了公有制为主体、多种所有制经济共同发展，按劳分配为主体、多种分配方式并存，社会主义市场经济体制等社会主义基本经济制度，这是党和人民的伟大创造，我们必须坚持好、巩固好、完善好、发展好。基本经济制度和国

家大政方针的稳定对微观主体是刚需，实现高质量发展，必须落实好《决议》要求，毫不动摇巩固和发展公有制经济，毫不动摇鼓励、支持、引导非公有制经济发展。要支持国有资本和国有企业做强做优做大，增强国有经济竞争力、创新力、控制力、影响力、抗风险能力。要构建亲清政商关系，促进非公有制经济健康发展和非公有制经济人士健康成长。要深刻理解社会心理特点，了解市场关心什么、担心什么，加强预期引导，提高政策制定水平，做好政策评估和与市场沟通，坚持问题导向，多出台服务微观主体的高质量政策。强化市场监管和反垄断规制，防止资本无序扩张，维护市场秩序，引导资本要素有序健康发展。适应新经济发展趋势，既加强对平台经济的监管，又要鼓励平台经济创新，培育有一流国际竞争力的平台企业。要弘扬企业家精神，充分信任、依靠和尊重企业家，发挥企业家在推动企业创新、提高企业竞争力上的重要作用。

百年党史深刻启示我们，坚持党的领导是我们取得胜利的根本保障。推动高质量发展是一场关系经济社会全局的深刻变革，必须加强党对经济工作的统一领导和战略谋划，完善党领导经济工作的体制机制。要在党的领导下，准确判断所处的历史阶段和面临的主要矛盾，从长远大势出发制定正确的重大战略，持之以恒加以推进，实现高质量发展。我们已经踏上全面建设社会主义现代化国家的新征程，要紧紧围绕这一伟大历史目标，把落实党中央经济决策部署作为政治任务，勇挑重担，敢于担当，结合实际创造性推动各项工作。党员干部要在推动高质量发展中经受锻炼，增强工作的积极性主动性，提升推动高质量发展的能力，发扬专业主义精神，以理性思维解决遇到的各种难题。坚持问题导向、目标导向，加强调查研究，务实开展工作。高质量发展最终要靠高质量的人才，要贯彻落实好习近平总书记在中央人才工作会议上的重要讲话精神，坚持党管人才，深入实施人才强国战略，深化人才发展体制机制改革，全方位培养、引进、用好人才，加快建设世界重要人才中心和创新高地，为高质量发展提供有力人才支撑。

(来源：《人民日报》)

保险需要讲政治

● 王 和

在大多数人看来，2021年，无疑是我国保险业发展过程中“艰难”的一年，不仅是“困难重重”，更“艰”于思路与出路。中国人说“以史为鉴”、“温故知新”和“继往开来”，讲的是要以一种历史观，承前启后地看当下，看未来，特别是学会回望历史，这是走好前路的基础和前提。

纵观我国保险业“恢复”以来的发展历史，再思考、想象和展望未来，基本上可以把中国保险业的发展，分为三个阶段，即“三个‘二十年’”。第一个“二十年”，即1980年至2000年，这是中国保险业重启和恢复的二十年，当时可谓是“百废待兴”，基本属于培育能力和启动市场的“打基础”阶段，因为，与之前的情况不同，这次是在市场经济环境下发展保险业，需要“摸着石头过河”。第二个“二十年”，即2001年至2020年，属于中国保险业快速成长，也有人说是“粗放式发展”的二十年。从数字上看，这个时期，中国保险业的主体和业务均得到了快速发展，奠定了全球第二大市场的地位，但毋庸置疑的是：付出的代价较大，且“沉重”的，“积重难返”是一个难以回避的问题，思想和理论上的“偏离”和“误导”是一个不争的事实，更是许多问题和困难的症结和深层次原因所在。

第三个“二十年”，即2021-2040年，这么“划定”有点主观，但可以肯定确定的是：第二个“二十年”的发展模式是“不可持续”的，因此，第三个“二十年”，我们不仅需要发展，因为，发展是硬道理，但更需要一种“正本清源”和“认祖归宗”的反思，并实现“凤凰涅槃”般的蜕变。我们没有选择，基于“归零”的“重启”，不仅是必须，更是必然和必要。那么，但第三个“二十年”的路，要怎么走？第三个“二十年”，固然大有机

遇，但更有挑战，如果不能很好地解决挑战，再大的机遇也可能“失之交臂”。

解决挑战的一个最重要的前提是“让灵魂赶上来”，因为，之前发展的太快了，使得我们忘了“为什么出发”，因此，放慢脚步，乃至停下来，问一问，想一想“为什么做保险”，不忘初心，才能笃行致远。同时，有三个“关键词”，一是学习，通过学习，明确定位，找准方向。二是思考，通过思考，提高觉悟，清晰思路。三是实践，通过实践，探索创新，坚定信心。因此，“而今迈步从头越”将成为第三个“二十年”的“主旋律”，作为前提，读书学习至关重要，学习的目的是为了更加深刻的思考，特别是反思，且是根本性的反思，思考有时比知识重要。只有这样，才能够提高认识、觉悟和境界，才能够解决存在问题，理解什么才是保险的使命和正道，走好未来的路。

回望我国保险业四十年的发展历程，不难发现，存在的一个最突出问题是“格局”，即政治站位。总是“就保险业论保险”，总是只盯着自己的“一亩三分地”，尽管我们也说，也知道要“跳出保险看保险”，但一具体，仍“脱不了俗”，仍摆脱不了“我”的局限。而面向“下一个二十年”，最重要的是“超凡脱俗”，一定要摆脱行业的局限，提高政治站位，在一个更大的范围，更高的层次，观察和思考行业和企业的发展问题。

我有一个基本观点，我国保险业发展之所以“艰难”，是因为缺乏“政治”，或者说缺乏应有的政治素养、觉悟和站位，因此，总是被行业，乃至企业自身所局限，所狭隘，所束缚。要知道，这个世界本没有单纯的经济问题，所有经济问题均是在政治背景和框架下展开的，更重要的是：要做好经

济工作，就必须具备政治站位、眼光和思维能力，尤其是在中国。

那么，什么是政治，或者说什么是当下我国保险业的经营管理者，最需要关注的政治问题，我认为，一是人民中心论；二是中国特色社会主义；三是治理体系和能力的现代化；四是共同富裕。

作为社会主义的中国，“人民”无疑是最大的政治。从理论上讲，保险是一个“最人民”的行业，因为，按照“大数法则”原理，保险的“人民性”是与生俱来的。从某种意义上讲，没有人民（投保人），就没有保险。对于保险业而言，与人民（投保人）的关系是一种“舟与水”的关系，因此，必须，也只能坚持“以人民为中心”。同时，保险是一个“成人达己”的行业，只有成全和满足客户需求，才能够实现自身的发展，因此，保险是一个最需要强调并坚守“为人民服务”的行业。

但客观讲，在我国保险业的发展过程中，与人民，与做人民的保险，可以说是有点“渐行渐远”，甚至可以说是“貌合神离”。我们更多是强调行业的发展，甚至是企业的利益，至于这种发展，与人民，与社会，与真正意义上的保险有什么关系，人们有时似乎不太关心，好像也不重要。以至于，当我们已经成为“全球第二大保险市场”的时候，却不得不停下来，问一问自己“姓什么”？搞一场轰轰烈烈“保险姓保”的行业教育活动。

完善和充分的社会保障，无疑是社会主义国家的基本特征和基础制度，因此，作为重要组成和核心力量，保险的地位和作用不言而喻。但问题是：对于中国保险业而言，为谁发展保险，如何发展保险，发展怎样的保险，始终是一个问题和挑战。反思过往，我们更多的是“东施效颦”地照搬照抄西方的东西，或者是“就事论事”地发展保险，忘记了身处的环境和时代，以及中国保险业应当担当的使命与责任。面向未来，中国保险业只有一个选择，就是“找回自我”，走“中国道路”，发展中国特色社会主义的保险。

十八届三中全会提出了“国家治理体系和治理能力现代化”，我国开启了全面推进治理体系和能力现代化的进程。就一个现代社会而言，风险治理是社会治理的基础、重点和关键，国家治

理现代化前提是风险治理现代化，保险无疑是社会风险治理的重要制度和平台。全面理解、把握和融入这一体系，助力能力提升，实现现代化，既是保险发展的历史机遇，更是保险行业的政治责任。

社会风险治理的重要诉求是实现“减量管理”，包括减量与分配，即通过制度与科技创新，有效减少和控制社会风险，同时，改善社会风险在不同主体之间的分配，实现社会公平和正义，保障共同富裕。保险是实现“减量管理”的重要制度平台，能够成为推动治理体系和能力现代化的重要组成和力量，通过保险，集合风险管理的需求，导入相应的科技手段，实现风险的减量，同时，形成一种市场化和可持续的商业模式。

就现代社会而言，分配公平是一个重要诉求，如通过“三次分配模式”，以不同的价值取向，选择不同的分配要素，按照不同的层次，实现不同主体之间社会公平。但就目前而言，人们更多是关注“财富”的分配，而对于风险和风险损失，即“负财富”的分配关注不够。保险是“负财富”分配的重要工具，即通过保险能够在社会层面，实现风险和风险损失的再分配，继而更好和更全面地体现社会分配的公平。

在推动国家治理体系和能力现代化的过程中，风险管理和社会安全是治理的一项重要内容，也是一项系统工程，需要全面规划和布局，更需要统筹协调和具体落实，因此，国家层面的规划、制度和组织保障至关重要，同时，协同社会力量，特别是保险和相关行业共同参与是基础和关键。保险，应当成为社会力量的“领头羊”，发挥制度优势和平台作用，激活并凝聚社会力量，共同推动治理现代化。

社会安宁是和谐社会的基础和保证。和谐社会是我国从中国特色社会主义事业总体布局和全面建设小康社会全局出发提出的重大战略任务。和谐社会，不仅包括人与人之间的和谐，也包括了人与自然的和谐，其中还包括了与风险的“和谐”。马克思曾经提出：和谐社会需要一个“联合体”，在这个联合体内部，合作替代了对立，每一个人都能得到自由发展。保险何尝不就是那个“联合体”，至少它可以扮演“联合体”的角色，为社会提供一种实现和谐的可能。

此外，随着社会的发展，将面临各种类型风险高发，各种灰犀牛事件、黑天鹅事件爆发的概率上升。同时，不同主体，不同环境，不同阶段之间的差异性，也导致矛盾与冲突。因此，基于“你死我活”的对立思维，不仅会让我们疲于应付，更可能陷入一种“劳民伤财”的窘境。基于“和谐共生”的思维是出路，“韧性管理”就是重要形式和具体实现。通过构建风险韧性，使得彼此之间能够相互包容，继而实现和睦相处，已经成为现代社会风险治理的重要理念、模式和实践。保险通过守望相助，同舟共济，是社会韧性，尤其是风险韧性重要的实现方式和制度保障，继而打造韧性社会，特别是韧性城市。

就当前而言，保险业需要特别关注的一个“政治”问题，就是“共同富裕”。“共同富裕”是中国共产党的一贯主张，十八大以来，逐步成为了一项专门化的概念，并上升到了政治的高度。正如习总书记指出：治国之道，富民为始。我们要始终坚定人民立场，强调消除贫困、改善民生、实现共同富裕是社会主义的本质要求，是我们党坚持全心全意为人民服务根本宗旨的重要体现，是党和政府的重大责任。坚持以人民为中心的发展思想，在高质量发展中促进共同富裕，正确处理效率和公平的关系，构建初次分配、再分配、三次分配协调配套的基础性制度安排。

同时，习总书记强调：共同富裕是社会主义的本质要求，是中国式现代化的重要特征，要坚持以人民为中心的发展思想，在高质量发展中促进共同富裕。同时，共同富裕是全体人民共同富裕，是人民群众物质生活和精神生活都富裕，不是少数人的富裕，也不是整齐划一的平均主义。

那么，在我国全面促进共同富裕的过程中，保险业能够，或者应当发挥怎样的作用，扮演怎样的角色，是行业需要深入思考的问题。只有把行业放到一个大政治格局下，才能够实现大发展。如，保险无疑是一种社会化的“再分配”制度和工具，那么，保险应当如何看待、理解和参与这种“再分配”，其中涉及许多基础理论问题，需要澄清，只有这样，才能够夯实思想基础，确保方向正确，行动坚定，不走样，不变形。

我们看到：当人们在讨论“共同富裕”的时候，往往更多是关注财富的创造、增长与分配。殊

不知，共同富裕，不仅要关注财富增长与分配，也要，乃至更要关注风险，即“负财富”的管理和分配。如现在不少人是利用按揭进行买房的，一旦房子因地震损毁，不仅“无家可归”，还面临还款债务，即“负财富”。财富是一个基于时点的相对概念，如果不能有效地管理风险，财富可能“毁于一旦”，“转瞬即逝”，“前功尽弃”。因此，一种科学的财富观，应当是从正反两个方面的管理，既要关注财富的“增量管理”，也要关注财富的“减量管理”，只有这样，才能够确保共同富裕的“长治久安”。

就现代社会而言，不同财富阶层的风险承受能力存在显著差异，这不仅体现在风险意识和态度上，更体现在风险承受能力上，一次风险事故的损失，对于高收入群体，可能是“九牛一毛”，微不足道，但对于低收入家庭，就可能是“灭顶之灾”，无法承受，因此，从社会管理的角度看，应当高度关注，并差异化地对待和处理，要特别关注中低收入人群的风险管理问题。

就目前的情况看，我国中低收入人群的实际收入和可支配财富并不高，这一群体的风险承受能力相对较弱，潜在的“因灾返贫”和“因病返贫”风险十分突出，对于“脱贫攻坚”和“共同富裕”形成了重大和现实的威胁，因此，在不同群体之间，调整和平衡风险分配，提升全社会，特别是中低收入人群的风险抵御能力，比解决财富分配更迫切，更重要，因为，只有制度性解决低收入群体的风险脆弱性问题，才能够真正夯实共同富裕的基础。

在我国保险业的发展过程中，在融入促进“共同富裕”的伟大事业过程中，要特别关注“中等收入群体”，这个概念和对象，因为他们是中国保险业“下一个二十年”的发展重点和希望所在，同时，也是保险业讲政治，顾大局的具体体现。

研究表明，目前我国的中等收入群体总数在4-5亿之间，而要实现共同富裕，则这一群体的总人数应达到8-9亿，因此，习近平总书记在《扎实推动共同富裕》中指出，要着力扩大中等收入群体规模，要抓住重点、精准施策，推动更多低收入人群迈入中等收入行列。

从中国保险业的视角看，“中等收入群体”既是实现共同富裕的重点，也是保险业发展的重点。

通过保险的产品和服务创新，能够有效助力提升和保障“中等收入群体”占比，维护和巩固“共同富裕”的成果。如我国保险业在一些地区实现了脱贫后，与地方政府合作，推出了“防贫保险”，就是一个典型的案例。同时，“中等收入群体”不仅是当下保险业服务的重点所在，更是保险业未来发展的希望所在。

最后，回到“落脚点”，即保险。根据以上的分析，我们可以得出这样的基本结论：如果保险业能够提高政治站位，提升政治素养和能力，就不难发现，未来保险业发展的“舞台”无限宽广，想象的“空间”更是巨大。问题的关键是中国保险业能否把握和如何把握，为此，中国保险业亟需重新认识自我，完善自我，提升自我，丰富自我，成就自我。

保险是现代社会风险管理的制度安排，其核心是基于互助的风险和损失的再分配，这一直是保险的基本逻辑和原理，也是基本功能和作用，保险已经成为实现和保障社会共同富裕的“底座”。近年来，我国在中国特色社会主义思想的指导下，保险行业积极开展了普惠保险和政策性保险的探索，取得了政策性农业保险和“惠民保”等具有显著中国特色的成功经验，为共同富裕提供了切实保障。

从社会治理现代化，特别是从社会风险治理的视角看，打造基于“风险韧性”的“韧性社会”是一项重要任务，保险，特别是普惠保险是“风险韧性”的重要结构，因此，社会治理要以“社会共济”理念，更好地发挥保险，特别是普惠保险，打造“中国特色社会主义风险共同体”，为保障共同富裕，促进社会公平，发挥独特作用。

有一点可以肯定，既然风险无处不在，那么，风险管理的需求也就无处不在，保险的需求也就需要广泛和普遍地存在。保险业应当有一种“当仁不让”、“见缝插针”和“无孔不入”的社会责任意识，以及职业精神和专业态度，积极主动地作为，在构建我国社会风险治理体系和能力现代化中发挥自己应有的作用。

一直以来，保险，通常被简单地归类为市场经济制度，因此，也就“理所应当”地交给市场，按照市场规律和商业规则处理和对待，结果导致了我国保险业出现了一些“唯利是图”和“见利忘义”

的行业氛围。不少有识之士，在反思中国保险业效法西方的“基本逻辑”，发展保险业，出现的林林总总问题，乃至困境时，一直在思考这种“逻辑”的合理性和公平性，乃至正确性。与此同时，也在思考在中国，特别是在社会主义制度下，保险的逻辑是什么？或者说中国特色社会主义保险的基本逻辑应该是什么？

有一点是肯定确定的，就是中国保险的发展，不能简单地“照搬照抄”西方的模式，不能简单地交给市场，也不能“就保险论保险”，而应当以服务社会发展的政治高度，“跳出保险看保险”，发挥制度优势，通过社会型保险模式，将保险打造成为社会风险治理的平台，实现基于风险再分配的互助友爱，通过科技赋能，实现减量管理。通过互助模式，促进社会和谐，全面提升国民的安全感、满足感和幸福感，全面打造保险型社会。

近年来，在中国特色社会主义思想的指导下，在各级政府的指导和主导下，我国开始提倡和鼓励发挥互助友爱精神，同时，引导和鼓励保险企业，积极主动地通过保险产品和经营创新，突出保险的公共性和互助性，实现更加社会化的风险“再分配”，同时，在保险经营，特别是定价中，加大互助力度，体现更加社会化的风险再分配。此外，针对一些关系国计民生的准公共领域的风险治理难题，通过加大公共资源的投入，大力发展政策性和普惠型的保险，实现风险转移与再分配，减少可能出现和加大的贫富差距，更好地彰显社会主义制度的优势，体现了社会的公平与正义，提升人民群众的安全感、幸福感和获得感。

最后，讨论一个与“共同富裕”和“治理体系和能力现代化”，关系非常密切的一个话题：防灾减灾救灾，即在新的历史时期，如何从国家治理的视角，看防灾减灾救灾，这同样也是一个“政治”问题。大家可能注意到，自十八大，特别是2018年以来，习近平总书记就我国防灾减灾救灾和应急管理工作做出了一系列重要指示，逐步形成了新时期“习近平灾害治理重要思想”。我认为，这将对我国的社会风险治理、灾害治理和应急管理产生重大且深远的影响，保险业应予以高度重视，深入研究，系统掌握，全面实践，作为重要前提是深入学习和深刻领会。

从面上看，习总书记指出：防灾减灾救灾事关人民生命财产安全，事关社会和谐稳定，是衡量执政党领导力、检验政府执行力、评判国家动员力、体现民族凝聚力的一个重要方面。要把确保人民群众生命安全放在第一位。他把“防灾减灾救灾”上升到“顶层设计”层面，并要求用“四力”，即领导力、执行力、动员力和凝聚力，来检验和评价。

从具体上看，习总书记提出：要坚持以防为主、防抗救相结合，坚持常态减灾和非常态救灾相统一，努力实现从注重灾后救助向注重灾前预防转变，从应对单一灾种向综合减灾转变，从减少灾害损失向减轻灾害风险转变，全面提高全社会抵御自然灾害的综合防范能力。他用“两个坚持”和“三个转变”，对新时期的防灾减灾救灾提出了具体的要求。

新时期“习近平灾害治理重要思想”，不仅有高度，也具有很强的专业性和系统性，即对防灾减灾救灾的各个领域，均提出了明确、专业和具体的要求。提出要全面提高全社会抵御自然灾害的综合防范能力，提高全社会安全意识、普及自救常识，筑牢防灾减灾救灾的人民防线。建立防灾减灾救灾宣传教育长效机制、引导社会力量有序参与，坚持社会共治，完善公民安全教育体系，加强公益宣传，普及安全知识，培育安全文化，支持引导社区居民开展风险隐患排查和治理，积极推进安全风险网格化管理。

同时，要强化应急管理装备技术支撑，优化整合各类科技资源，推进应急管理科技自主创新，依靠科技提高应急管理的科学化、专业化、智能化、精细化水平。要加强气象、洪涝、地质灾害监测预警，紧盯各类重点隐患区域，开展拉网式排查，严防各类灾害和次生灾害发生。

我们需要进一步思考的是：这一系列重要思想背景什么？其产生的深刻思想根源和基础逻辑是什么？面向未来，在“以人民为中心”的执政理念下，在全面推动共同富裕和国家治理体系和能力现代化的背景下，应当如何更好地开展防灾减灾救灾工作？保险在推动防灾减灾救灾的过程中，应当如何提高政治站位，有更大的作为？此外，科技将如何改变灾害管理，保险应当通过科技创新，实现制度、产品和服务创新，更好地发挥平台、中枢和赋能的作用，探索服务模式创新？

这一系列问题，值得我国保险业深入思考，深刻领会，提高认识，系统把握。但有一个前提是肯定的：灾害治理是一个社会问题，因此，也是一个政治问题，尤其是在社会主义的中国。从事社会风险治理，特别是灾害风险治理和保险工作的管理者，一定要讲政治，要提高政治站位，提升政治能力，同时，把握灾害治理科技发展前沿，努力做到“又红又专”。

（作者单位：中国精算师协会）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：李于进

以人民至上的理念推进公立医院改革

——以三明医改为例

● 詹积富

【摘要】 三明医改经过十年实践，老百姓的健康获得感明显增强，看病负担明显减轻；医院的收入增速明显放缓，结构更加合理，医疗服务收入不断提升；在岗职工收入大幅增加，职业风险下降；医保基金扭亏为盈，医院财务状况保持平稳，成为全国医改的示范。目前，三明医改进入以健康为中心的阶段，需要进一步总结三明医改经验，研究现阶段存在的问题，不断完善推动三明医改，做好全国医改样板，为人民健康提供可靠保障。

【关键词】 三明医改；健康效益；以人民健康为中心

医疗保障关乎人民健康，也是世界性难题，已经走过近十个春秋的三明医改给出了可供全国借鉴的答案。2021年3月，习近平总书记在三明市沙县总医院考察调研时说，人民健康是社会主义现代化的重要标志。三明医改体现了人民至上、敢为人先，其经验值得各地因地制宜借鉴。5月，国务院办公厅印发《深化医药卫生体制改革2021年重点工作任务》，其中第一条即提出“进一步推广三明市医改经验，加快推进医疗、医保、医药联动改革”。三明医改之所以得到党中央、国务院的高度肯定，并要求推广，主要原因在于三明为全国医改提供了可复制推广的模式，改变了“九龙治水”的管理体制，找到了“三医联动”的改革路径，揭示了改革红利的来源。可以说，三明医改是在党中央、国务院坚强正确领导、省委市委共同推动下取得的成绩，真正还给白衣天使一片蓝天白云的行医环境。当前，在“全国医改看三明、三明医改再出发”背景下，总结三明医改经验为全国医改提供可复制样板、解决现阶段存在问题为医改探明前路，显得尤为重要。

一、三明医改的理念及主要做法

三明医改的目标是建设好新时代健康保障体系

(即政府办医责任体系、医疗保障服务体系、健康管护组织体系、健康绩效考评监督体系)，让医务人员从过去希望病人越多越好收入才能越多，转变到希望病人越少越好越健康收入还能越高，真正实现以健康为中心。十年来，三明医改做到了：第一，坚持以健康为中心。三明医改坚定不移贯彻落实习近平总书记以人民为中心的发展思想，践行人民至上、生命至上的理念，以健康为中心进行“三医联动”改革。第二，抓住关键“六个头”：“管好医院户头、斩断药品抽头、激励仁心笔头、用好基金寸头、减少病人床头、延长健康年头”。这“六个头”是三明医改十年历程始终不变的改革脉络，首先解决看病难和看病贵的表象问题，进而解决医疗行为与医学本质不吻合的根本问题，彻底改革不合理的管理体制、管理制度，改变医院的运行机制。党委政府一把手敢于担当，从领导体制到管理体制，再到运行机制进行全方位的改革。政府承担办医责任，把医疗当作健康服务的民生保障部门，切实做到“既让院长不愁没钱花，也让院长有钱不能乱花”。以健康为中心斩断药品耗材灰色链条；调整理顺医疗服务价格；改革薪酬制度，大幅度提高医务人员阳光工资；建立健康管护组织，做到“四个明确”，明确管护主体、明确管护对象、

明确管护责任、明确管护利益，实现健康责任共担、经济利益共享、县乡村人财物一体化管理；改革医保支付制度，医保基金用于看病医疗只是基础，用于健康才是目的，把医保基金从只能支付医疗上升到医疗和健康管护，并按人头年度打包支付给健康管护组织，让白衣天使的医疗行为与老百姓的利益诉求同向而行，真正让医务人员“左手做预防、右手下处方”。第三，攻克五道难关：一是斩断药品耗材的灰色利益链条；二是提高医疗服务价格，实现“腾笼换鸟”；三是彻底打破过去用包含药品耗材和检查化验收入在内的医疗总收入来计算提成的绩效工资制度，建立以基本年薪为主、绩效年薪为辅的全员岗位职责目标年薪制；四是重新制定以健康为中心的医保支付制度；五是建好以健康为中心的健康管护组织，并建立一套对人民健康负责的健康绩效考核评价监督体系。三明医改的具体做法如下。

（一）改革工资总量核定办法

从2013年起，在全市所有县级及以上公立医院实行新的工资总额核算制度，将医院总收入分为药品耗材、检查化验、医疗服务性收入。切断过去医务人员的收入与药品耗材、检查化验收入挂钩的工资制度，仅与医疗服务性收入挂钩，遏制医务人员“大检查、大化验、大处方”的问题，破除医院逐利机制。同时，将查处的违规使用的医保基金从工资总额中直接扣除。从2016年开始，剔除床位费，并要求医院降低医疗成本，提高运行效率。从2017年开始，医保基金实行打包支付后，结余资金按80%计入工资总额。2019年，进一步明确医院当年度发放工资总量由当年度工资总额、按疾病诊断相关分组（C—DRG）绩效考核奖励资金、慢性病一体化管理绩效考核奖励资金和家庭医生签约服务收入4个部分构成（注：参见《三明市人民政府办公室关于进一步深化公立医院薪酬制度改革的实施意见》）。

（二）实行公立医院党委书记（院长）年薪制

从2013年起，在三明市县级及以上公立医院中实行院长年薪制改革，年薪由同级财政负担，由院长代表政府对医院进行精细化管理；并结合当地社会经济发展水平，动态调整目标年薪基数。2016年，为加强医院精细化管理，实行总会计师目标年薪制，并制定总会计师绩效考核办法；院长

考核得分与总会计师考核得分互相挂钩，即院长考核总分数=院长考核得分×80%+总会计师考核得分×20%。2019年，为进一步强化三明市公立医院党建，还同步实施了公立医院党委书记目标年薪制，党委书记年薪与院长相当，全面落实党委领导下的院长负责制，不断提升医院精细化、科学化、专业化管理水平，逐步推进公立医院治理能力和治理体系的现代化（注：参见《三明市人民政府办公室关于进一步深化公立医院薪酬制度改革的实施意见》）。

（三）改革医院内部分配办法

实行医师（技师、临床药师）目标年薪制。2013年，参考医师收入高于社会一般平均收入3至5倍的国际惯例，实行临床医师类、临床药师类、技师类人员等全员目标年薪制，提高阳光工资。医师年薪由基本年薪（档案工资）和绩效年薪两部分构成。医师年薪按照城镇在岗职工平均工资水平的2倍~3倍来确定，并动态调整目标年薪水平，目前不同职称等级的医师其目标年薪从11万元~30万元不等（注：参见《三明市人民政府转批市卫生局等部门关于实行公立医院院长年薪制和试行医生（技师、临床药师）年薪制的通知》）。

实行“全员目标年薪制、年薪计算工分制”。从2015年起，三明市全面实行公立医院“全员目标年薪制、年薪计算工分制”，实现目标年薪全员覆盖。院内人员年薪以工分制计算，即年薪计算由基础工分、工作量工分和奖惩工分三部分组成，彻底打破了人员工资与科室创收挂钩的分配模式。另外，还要求医院必须对本院上一年度薪酬发放情况进行院内公示，让每个职工相互了解薪酬发放情况，体现公平公正透明，防止暗箱操作，充分调动医务人员积极性，逐步实现公立医院回归公益性质、医生回归看病角色、药品回归治病功能（注：参见《中共三明市委 三明市人民政府关于进一步深化医药卫生体制改革工作的意见》）。

（四）建立健全薪酬保障机制

三明市以“堵浪费”为切入点，挤压药品耗材流通领域水分、规范医务人员不合理医疗行为，推动药品耗材价格、数量双下降，腾出来的空间为医疗服务价格调整提供了可能。在此基础上，结合医保基金结余和医院总收入增长幅度控制在10%左右的情况，“腾笼换鸟”动态调整医疗服务收费价

格，优化医院的收入结构，提高诊疗费、护理费、手术费等医疗服务性收入在医院总收入中的比重。从2017年起，还增设药事服务费并动态调整（药事服务费从2017年的门诊10元、住院30元，分别提高到2021年的门诊30元、住院50元），由医保基金全额支付，逐步实现医疗服务性收入、药品耗材收入、检查化验收入分别占比50%、30%、20%的目标。2012年至今，先后9次调整医疗服务价格，共调整8421个项目，调高6966项，提高了医院收入“含金量”（注：参见《三明市深化医药卫生体制改革情况报告》），为实行工资总额核定下的全员目标年薪制提供财力保障，解决了公立医院薪酬制度改革“钱从哪里来”的问题。基本实现了群众负担减轻、医保基金运行平稳、医务人员收入增加的多方共赢局面。

（五）严格执行工资总额制度

一是严格执行“两条红线、一条底线”的原则。“两条红线”，即医院工资总额由三明市财政局、人力资源和社会保障局根据考核结果进行核准，医院不得突破核定的工资总额，院长必须在核定额度内自主分配；同时，不得亏损兑现。“一条底线”，即当医院无法兑现医务人员档案工资时，不足部分由当地财政补足，保证档案工资发放。二是明确分配比例。严格规定工资总额的分配结构，医生（技师、临床药师）、护理和行政后勤管理团队的分配分别占工资总额的50%、40%、10%。各级医院结合工作量完成情况，将普通药师放在护理团队分配。三是规定最高薪酬比例。明确把握好医师、护士和行政后勤人员的最高年薪比例，护士应在医师的70%以内，行政后勤人员应在医师的50%以内，突出贡献医务人员个人最高奖励不得突破规定目标年薪的1倍，即60万元。

（六）改革医院财务管理制度

一是实行总会计师制度。2016年，在三明市县级以上医院设立总会计师岗位，实行总会计师年薪制，年薪收入根据院长考核得分和总会计师考核得分，分别占40%、60%比例，计算公式为：总会计师应得年薪=最高标准×（院长考核得分×40%+总会计师考核得分×60%），由同级财政拨

付发放。二是规范医院结余管理。规定医院年度收入分配后结余资金的管理办法，分别提取事业发展基金90%，职工福利基金5%，奖励基金5%，并明确各种基金相对应的支付范围和目的。三是强化医院财务精细化管理。实行全面预算和全成本核算，完善财务报表，明确各项收入、支出和结余，加强基本建设、设备购置、运行经费监管，提高医院运行效益。^[1]

（七）激发基层内生动力

2014年起，三明市从乡镇卫生院内部人事分配制度改革入手，打通编制内外人员使用界限，实行同工同酬，改革工资总额核定办法，实行全员目标年薪制。人员工资核定总额改由三部分构成：一是所有人员（含编制外人员）的基本工资和基础性绩效工资由财政核拨；二是扣除成本后基本公共卫生项目服务的收入（参照福建省基本公共卫生服务项目补偿参考标准，2020年人均74元，根据卫生院承担政府购买服务工作的数量、质量及群众满意度，经考核后拨付，这部分收入扣除物耗直接成本后，剩余纳入工资总额，以促进基本公共卫生服务项目的开展和物耗成本的节约）；三是鼓励开展基本医疗服务，所得收入的医疗服务收入部分，扣除运行成本后的80%用于发放工资。2020年三明市乡镇卫生院院长（社区卫生服务中心主任）年平均收入达16.94万元，医务人员年平均收入达12.39万元，已经出现县级医院骨干愿意到乡镇卫生院担任院长的良好势头^①。

（八）探索专业公共卫生机构薪酬制度改革

2017年，在三明市妇幼保健院、三明市皮肤病医院、三明市台江医院（精神专科）参照执行公立医院薪酬政策，充分调动专科医务人员参与预防的积极性。同时，动态调整、持续完善专业公共卫生单位考评机制，调高3家医院党委书记和院长基数年薪至27万元，并且明确年终绩效考核时以80分为合格线，低于80分只拿档案工资；高于80分，每增加1分，增加年薪基数一个百分点。此外，从2020年起，明确在公立医院内从事预防医学的公共卫生医师执行医师目标年薪标准，与同级别医师享受同等待遇，这有助于稳定基层疾控队伍。^[2]

①参见《三明市人民政府办公室关于进一步深化公立医院薪酬制度改革的实施意见》。

探索疾控机构综合改革。对疾病预防控制中心实施“公益一类保障、公益二类管理”，即允许疾控机构突破现行事业单位工资调控水平，以购买服务的模式，通过建立医防协同以及对外提供医疗卫生技术服务获得的收入，在扣除必要的成本后，可提取60%作为绩效工资增量，40%作为本单位事业发展基金。据统计，三明市疾病预防控制中心2020年在岗职工年人均收入12.89万元，同比增长24.05%，疾控队伍参与医改的积极性得到有效调动。^[3]

（九）建立绩效考核评价体系

一是建立动态调整的绩效考核方案。三明市医改领导小组每年根据上一年度考核情况，结合当年度改革重点任务，制定《公立医院党委书记和院长目标年薪制考核方案》，引导医院正确的办医方向，采取定性与定量、年度与日常考核相结合方式，从医院服务评价、办医方向、平安建设、医院管理、医院发展等方面设置对应的考核指标，按百分制在每年年终统一由三明市医改领导小组组织三明市卫生健康委员会、财政局、人力资源和社会保障局、医疗保障局等成员单位对院长履职情况进行全面考核。二是强化绩效考核结果的运用。考核结果与医院党委书记、院长、总会计师年薪及医院工资总额核定挂钩，有效调动全体医务人员参与医院运行管理的积极性，也促使党委书记、院长切实履行职责。同时，明确考核以80分为合格线，不合格的仅发给基本年薪。高于80分，每增加1分，增加年薪基数一个百分点；每减少1分，扣减年薪基数一个百分点；院长年度考核不合格的，将进行诫勉谈话，连续两年不合格的予以免职。以下情形直接评定为不合格：虚增或变相虚增门诊人数、住院人数及分解住院天数的；拒收患者被举报查实的；发生重大及以上安全责任事故的；党委书记（院长）个人发生违法违纪行为的；单位发生违法违纪行为应追究主要领导责任的，同时对发现的分解住院现象，每发现一例扣除院长年薪5000元（注：参见《公立医院党委书记和院长目标年薪制考核方案》）。

二、三明医改取得的成效

三明医改通过多年的制度改革，在不断完善、优化的过程中主要取得以下七方面成效。

（一）公立医院收入结构日趋优化

2012—2020年三明市县级及以上公立医院医药总收入年平均增长率从改革前的16%以上下降到6.57%，如果未实行改革，医疗总收入如按改革前16%的增速计算，改革以来医疗总费用按16%增长计算，要达到343.41亿元，实际232.74亿元，相对节约110.67亿元；药品耗材费用按16%增长计算，要达到206.30亿元，实际82.20亿元，相对节约124.10亿元；医务性收入按16%增长计算，只能达到63.09亿元，而改革后实际达到88.10亿元，改革没有使医疗机构医疗服务性收入减少，反而增加得利25.01亿元，比重从改革前的18.37%提高到现在的41.46%，真正实现了“腾笼换鸟”（注：参见《三明市公立医疗机构运行情况报表》）。

（二）公立医院人均收入大幅提高

通过改革，三明市二级及以上公立医院工资总额由2011年的3.82亿元增加到2020年的15.57亿元，增加了3.08倍。人员经费占医疗费用的比重由25.15%提高到45.98%。在岗职工平均年薪由2011年的4.22万元提高到2020年的13.37万元、改革后年均增长11.87%，其中医师队伍年人均收入由5.65万元增加到16.93万元，改革后年均增长11.59%。2020年，医师最高年薪达59.80万元。^[4]

（三）群众就医负担明显减轻

2011—2020年，三明市22家公立医院城镇职工住院均次费用持平；个人自付费用从1818元，下降到1664元，报销比例由72.26%提高到74.61%。城乡居民医保住院均次费用只增加了29.7%；个人自付费用从2194元，下降到1712元，报销比例由46.25%提高到70.53%。^[5]

（四）人民健康水平不断提高

三明市通过实行“全员目标年薪制、年薪计算工分制”，组建总医院，构建区域健康管护组织。2017年三明市以县域为单位，整合县、乡、村医疗卫生机构，鉴于人口少，一个县组建一个总医院（紧密型医共体），同时三明市区由市管的市第一医院、中西医结合医院牵头组建城市医联体，至年底全市组建了10个总医院和2个城市医联体，实行县乡村、人财物高度统一管理。2019年在总医院的基础上，将县域所有参保对象委托总医院管理，为群众提供生、老、病、死全过程全生命周期的卫生与

健康服务，总医院随即变成了区域健康管护组织，实行医保基金打包支付，激发医务人员开展家庭医生签约服务、居民健康知识普及等健康促进工作的积极性，引导医疗服务从“治已病”转向“治已病与治未病”并重，最终向以“人民健康为中心”转变。2020年，三明市人均医疗费用1678元，低于全国平均水平。

（五）医防协同融合初见成效

通过建立医师定期下乡驻村制度，把医师到基层服务的时间和成效作为年度考核、职称评定的重要依据，推动医疗资源有效下沉。2020年三明市基层医疗卫生机构诊疗人次926.78万人次，占总诊疗量的57.36%，比2016年诊疗量增长16.80%，比同期公立医院诊疗量增幅高11个百分点。对已确诊的高血压等六类慢性病患者免费提供39种基本药物，累计供药123.05万人次、2404.7万元；三明市高血压、Ⅱ型糖尿病、严重精神障碍和肺结核患者规范管理率分别达83.02%、82.48%、90.25%和99.68%，分别较2017年增加7.22、7.65、6.52和24.33个百分点（注：参见《三明市公立医疗机构运行情况报表》）。

（六）医疗质量相关指标稳中向好

2020年，在医疗服务方面，新技术、新项目有234项；在建的重点专科数（含院内重点专科）有90项；2018年，已实现了辖区内所有医院重症监护病房（ICU）设置全覆盖。在医疗质量方面，患者住院总死亡率从2011年0.46%下降至2020年0.03%；手术患者总住院死亡率从2011年0.17%下降至2020年0.01%；急危重症患者抢救成功率从2011年91.98%上升至2020年96.88%。Ⅲ、Ⅳ级手术例数从2014年14116台上升至2020年37089台（注：参见《三明市公立医疗机构运行情况报表》）。

（七）医院发展后劲明显增强

通过改革，医院工资总额在大幅度增加的情况下，医院财务运行依然保持平稳。从2014年三明市22家县级及以上医院首次转亏为盈结余1.2亿元开始，直到2020年累计结余11.52亿元。^⑥另外，从2017年开始，以县（市、区）域为单位，以“总额包干、结余留用、超支自付”为原则，实行医保基金打包支付政策。政策实施以来，累计结余9.38亿元作为奖励金，直接奖励给各总医院（健康

管护组织）。

三、建设好新时代健康保障体系，推动医改再出发

习近平总书记于2021年3月23日在三明市沙县总医院考察调研时指出，健康是幸福生活最重要的指标，健康是1，其他是后面的0，肯定三明医改是一种敢为人先的精神，是人民至上、生命至上理念的觉悟担当，并对深化医改提出了新要求。三明医改已经进入以健康为中心的阶段，要牢记习近平总书记的重要嘱托，坚持以人民健康为中心，牢固树立大健康、大卫生理念，建设新时代健康保障体系。^⑦

（一）构建新时代健康保障体系

1.政府办医责任体系

清醒认识到医疗医药是市场规律失灵的、特殊的民生领域，具有很强的专业性、隐蔽性、垄断性。政府要把准定位，把医疗、医药、医保作为公共产品向人民群众提供，切实发挥政府主导作用，理清职责，承担应有责任。一是承担建设责任，形成公立医疗机构硬件投入依靠政府、软件和日常管理依靠医院自身、降低医疗成本和提高运行效率依靠体制机制创新的良性发展机制。二是承担管理责任，完善公立医疗机构财政保障措施，为公立医疗机构正常运行承担兜底的财政保障。三是承担监督责任，加强对公立医疗机构的监督，督促健康管护组织落实好健康管护职责；加强对有关部门落实各项医改政策的监督，发挥好职能作用。

2.医疗保障服务体系

清醒认识到医保是医改的关键环节，医保基金用于看病医疗只是基础，用于健康才是目的。医保基金只限于支付医疗，医务人员只能通过治疗病人获取医保基金以增加收入，助长了不正确医疗行为，开发病人、制造病人、基金浪费等问题无法根本改变。医保部门要转变落后、错误观念，树立起既要确保基金安全，更要增强基金使用健康效益的理念；要以健康为中心改革医保支付制度，把医保基金从只能支付医疗上升到医疗和健康管护，提高医保基金使用健康效益。

3.健康管护组织体系

清醒认识到区域内公立医疗机构各自为政无法形成健康促进合力，区域内松散的医疗联合体往往

是“跑马圈地”，都将损害老百姓的健康利益。要根据实际情况，以县域为单位建立健康管护组织，即总医院（医共体），主要做到四个明确。一是明确健康管护主体，整合县域内（包含县乡村）所有公立医疗机构，打破行政、财政、人事等方面的壁垒，赋予其办医自主权，实现一体化管理，健康管护责任共担、经济利益共享。二是明确健康管护的对象，即打包管护的所有人员，同时实行患者自主选择健康管护组织的新机制，促进医疗服务质量和水平的提升。三是明确健康管护的责任，不仅要提供治疗，还要提供健康管护、医防融合、提高老百姓的健康素养，让所管护的人员少生病、迟生病、不生病。四是明确健康管护的经济利益，以“总额包干、超支不补、结余留用”为原则，按人头年度打包支付给健康管护组织，明确医保基金由为老百姓健康管护负责的组织所使用，结余的医保资金纳入工资总额，“让白衣天使的医疗行为与老百姓的利益诉求同向而行比过去不尽吻合甚至相背所得到的利益还更多”，从而引导医务人员主动提供健康服务，真正做到“左手做预防、右手下处方”。

4.健康绩效考评监督体系

清醒认识到医改是长期持续的过程，过度医疗是当前的主要矛盾，但医疗不足也不可忽视。卫生健康部门要健全健康绩效考评机制，将人均期望寿命、地区年度医疗总费用增长幅度、每年人均医疗总费用、每年人均个人支付医疗总费用、每年人均财政投入金额等医改惠民考核指标和体现健康的指标融入考评当中，与公共卫生服务项目考评以及年薪制考核相结合，并将考核结果与工资总量核定挂钩，既避免过度医疗，也避免医疗不足。^④

（二）着力实施“六大工程”

为进一步建设好新时代健康保障体系，三明市按照党中央和省委要求，高举三明医改旗帜，聚焦现阶段突出问题，推动医改再出发，着力实施“六大工程”。

1.全民健康管护体系完善工程。从根本上解决健康管护组织内部体制机制不够完善、上下联动不够紧密的难题，将县乡村三级人、财、物、事、绩、管高度集中统一，管理、人才、病种下沉，实现健康责任共担，经济利益共享，真正成为一家人、一条心、一本账，增强健康管护组织内部协同性，目标一致为管护对象提供全周期、全过程健康

管护。同时，完善医保基金打包支付政策，建立“钱随人走”激励机制，鼓励各健康管护组织之间或内部良性竞争，不断提升健康管护水平。

2.公立医疗机构薪酬制度完善工程。兼顾公平与效率，建立以健康为中心的分配导向制度。一是薪酬改革全覆盖，将年薪制扩大到县、乡、村公立医疗机构和专业公共卫生机构。二是改革工资总额计提办法，明确年薪工资总额包括基本年薪总额和绩效年薪总额；乡镇卫生院和公办村卫生室的工资纳入总医院年薪工资总额统一核算。三是建立以基本年薪为主、绩效年薪为辅的全员岗位职责目标年薪制，年薪基数不区分医院等级，确定主任医师30万元、副主任医师25万元、主治医师20万元、住院医师15万元；技师、药师为同级别医师的80%；护师为同级别医师的70%；行政后勤人员为医师平均的40%；村所人员10万元；市级医院书记院长50万元、县级医院40万元、市专科医院30万元，促进薪酬分配更加公平合理，推进分级诊疗。四是强化优绩优酬，可根据岗位职责履职考评情况最多上浮20%或下浮50%，奖优罚劣。对有重大贡献人员或单位，根据具体情况给予奖励。五是合理设计总医院对内部岗位职责履职年度考评和薪酬计算办法，明确个人年薪总额与个人基本年薪工分数、个人岗位职责年度考评分、工分值的的关系，由总医院先对每个考评单位（科室、分院、村卫生所）进行岗位职责年度考评打分，然后各个考评单位再对每个人进行岗位职责年度考核评分，目的就是进一步鲜明地确立以健康为中心的分配导向制度，促进医务人员的医疗行为价值取向与患者的利益诉求同向而行，促使医务人员从过去希望病人越多越好收入才能越多，转变到希望病人越少越好越健康收入还能越高，提升医疗资源使用健康效益，增进老百姓健康福祉。可以说，此次薪酬制度完善工程从过去按医务性收入来提取工资总额彻底转变到按基本年薪总额和10%的医务性绩效工资总额，总医院内部从过去按医疗数量分配转变到按岗位职责履职考核情况打分来进行分配。过去考核的是医疗收入多与少，现在考核的是岗位职责履职好不好，这是本质区别，是一次变轨，是一次薪酬分配制度的彻底变革（注：参见《三明市实施“六大工程”推进医改再出发行动方案》）。

（下转第42页）

福州农村少儿保险市场研究和拓展建议

● 魏 敏

【摘要】 本文针对福州市县域地区农村现状，分析推行少儿保险的影响因素。基于调查结果和国内外相关成功经验，提出目前农村地区应加快保险服务网点建设、加强宣传力度、完善法律法规等对策建议。

【关键词】 少儿保险；实证和规范分析；对策建议

少儿保险，是指专门为少年儿童设计的，用于解决其成长过程中所需要的教育、创业、婚嫁费用，以及应付孩子可能面临的疾病、伤残、死亡等风险的保险产品。简单来说就是以未成年人作为被保险人的保险。

一、研究背景及意义

（一）研究背景

根据2021年我国第7次人口普查结果显示，农村人口占比达到36.11%，0-14岁人口为25338万人，面对如此大的占比数据，发展农村保险为大势所趋，是保险业者的必争之地，也是积极发挥保险社会保障功能的关键所在。

受早期的计划生育政策影响，现阶段人口老龄化，出生率低下等问题凸显，中国人口红利正在逐渐消失，因此，2015年10月，十八届五中全会决定，全面放开二孩政策，并且地方政府推出多项辅助措施。在可预见的未来保险市场，少儿保险市场是很大的一片“蓝海”。

（二）研究意义

调查农村地区的少儿保险发展有利于推动保险业的快速发展，建立健全社会保障体系；有利于维持农村地区经济稳健发展，推动城镇化建设步伐；有利于减轻家庭经济负担，更好的为家庭的幸福未来奋斗；有利于农村地区加强青少年安全教育问题

的关注力度。

1.发展农村少儿保险是建设保险保障体系的重要组成部分

少儿保险四大主流险种包括儿童意外险、儿童医疗保险、儿童教育保险、儿童投资理财保险。近年来，银保监会出台各项有力措施，积极整治保险市场乱象，产品设置也越来越多样化，费率也越来越符合中国市场行情，尤其是儿童医疗保险越来越得到社会各界的重视。随着社会的不断发展，儿童医疗保险将成为社会经济发展过程中影响家庭和社会稳定的制度性问题。同时，儿童医疗保险作为少儿保险的四大组成部分，在整个保险保障体系中发挥着重要作用，是保险保障体系的重要组成部分^[1]。

2.发展农村少儿保险是农村地区经济发展的稳定器

儿童是国家未来的希望，是家庭的核心。儿童的生命安全等往往是牵动着一个家庭收入的主动脉，很多不幸事故的发生，能够在一夜之间让一个家庭濒临破产，少儿保险，能让家庭通过参保，把潜在的经济损失的风险进行第三方的转嫁。保障了家庭的主要利益，使得家庭经济得以发展，进而保障了农村地区经济的稳健发展，推动农村地区城镇化的步伐。所以说少儿保险是农村地区经济发展的稳定器^[1]。

3.发展少儿保险是农村家庭应对少儿风险的需要

随着社会的发展,少儿所存在意外伤害、医疗等风险因素对少儿的影响正在逐年增大。经社会调查证实,意外伤害已成为我国14岁以下儿童死亡的首要原因。同时,少儿的教育、创业和婚嫁的问题也往往制约每一个农村家庭的向前发展。对于农村“个体式”家庭,孩子的身体、教育、创业、婚嫁是一个农村家庭所必需面对的客观问题。少儿保险所体现出来的保障与投资理财的特性,正是一个家庭所需要的。

4.发展少儿保险有利于促进全社会对农村青少年安全问题的关注

发展农村少儿保险,利用保险工具保障青少年因遭受保险责任范围内的自然灾害、意外事故和疾病所造成的损失,使受害人及时获得经济补偿;同时能够发挥保险机制的社会保障功能,有利于提高青少年风险意识,为青少年的健康发展保驾护航,促进社会稳定。

二、国内外少儿保险现状及可借鉴经验

(一) 国内外少儿医疗保障现状

1.英国采用国家医疗保险制度

英国保障体系发展较早,采用国家医疗保险制度,从国家层面去保障儿童群体。其政府通过税收的形式收取医疗保险基金,通过国家财政预算支付民众的医疗卫生服务。英国成年人除牙科、眼科及处方费之外均享受免费医疗,而儿童更为特殊,还可以免交处方费。同时牙科治疗和配镜所需费用也都由国家承担。在英国,虽然没有专门的儿童医疗保险,但是儿童看病,个人和家庭基本上不需要花钱,国家完全承担对儿童的医疗保险责任^[4]。

2.日本实行社会医疗保险制度

日本是一个地质灾害频发的国家,长期遭受地震、海啸等风险因素的侵害,且日本的出生率低下,老龄化严重。日本在儿童医疗保险方面,采用社会医疗保险制度,要求在保险范围需要扩展至参保方的未成年子女,缴纳保费后其未成年子女自动成为被保险人,不需另外缴纳保险费用,可享受保险权益即同等享有医疗保险服务待遇^[4],这是从基本条款上保障儿童,也是社会医疗的一种体现。

3.中国实行社会保障制度

将儿童纳入城镇居民医疗保险与农村合作医疗范围,是实现儿童享有基本医疗保障的重大举措,目前各地陆续出台面向本地全体儿童的医疗保障政策。城市地区主要通过推行儿童医保政策,逐步将儿童纳入基本医疗保险覆盖范围,以有效缓解儿童的“就医难”及家庭“因病致贫”、“因病返贫”等问题;农村地区则依托新型农村合作医疗,为农村地区儿童的基本医疗利用提供保障支持。我国儿童事业发展的未来十年,“健康”已经作为四大优先领域之一,实现儿童基本医疗的全覆盖无疑是未来改善儿童生存与发展的重要环节^[4]。

(二) 可借鉴的经验

从各国实行的儿童医疗保险制度,我们可以发现和总结以下几点可借鉴的经验,应用于我国的少儿保险农村市场。

1.儿童医保由政府或者随父母保险账户进行联保。

国外市场,儿童医保基本上不用单独缴费而是由政府或者随父母保险账户进行联保,这种方式大大减轻了家庭的负担,同时也能够保障少儿的保险权益。由于我国幅员辽阔,儿童数量较大,完全由政府支付保费,目前还没办法实现,但是,这也不失为一种实现少儿保险发展的可行性措施^[1]。

2.儿童医保采用法制的、强制的手段来执行。

不管是国内,还是国外,无论是单独儿童医保还是家庭联保,都采用法制的、强制的手段来执行,确保能够在大的范围架构起儿童医疗保障体系,尤其是中国,社保制度的推行,使得农村地区的少年儿童,降低因病致贫的概率。

3.争取实现“低保费、高保障”的美好愿景。

国外儿童医疗保障水平比成年人高,且保费较低,基本上体现出了“低保费、高保障”的美好愿景,更好地保障了儿童健康的权益。在中国,银保监会针对未成年儿童死亡保额有做出具体要求,这一要求的推出,主要是为了防范道德风险,保障儿童的人身安全。

三、福州农村少儿保险发展存在的问题

通过调查研究,发现福州农村少儿保险发展存在以下问题:

（一）保险机构网点铺设不全面

我国的经济发展有南方强，北方弱；沿海强，内陆弱的特点，福州经济发展也是市中心优于周边的农村地区，因此各家保险机构在布局上面也是把精力集中在城区，对农村地区关注较少，偏远乡镇保险机构服务网点几乎可忽略不计。据了解，像目前较大的保险主体，如中国人民保险，其农村网点铺设也主要采用代理网点制度，而且是在人口相对集中的镇区铺设，网点数量也较少。

（二）农村地区保险教育落后

当人们接受高素质教育，思维变得更加开放、包容、进步。更具备风险管理意识，更加了解风险管理手段，对保险的接受程度也更高。由于部分农村地区教育资源欠发达。调查样本显示平均接受教育层次多为小学文化，民众普遍对保险的认识不足，接受度不高。保险公司也没有过多资金、精力投入进行相关险种的宣传。以致农村民众对于少儿保险的认识并不全面。绝大部分农村民众还是选择国家、集体救济，或者寻求亲朋好友帮助。只有很少部分选择商业保险。这严重阻碍保险公司的业务开展。

（三）农村少儿保险险种偏少

农村保险市场上,无论产险还是寿险都存在险种条款偏少、责任范围偏小、保险金额偏低以及保险期限、保险费率、责任范围一刀切、缺乏因地制宜的灵活性等问题,不能适应农业生产经营方式和农民生活方式的发展改变,从而影响了农民投保的积极性,限制了农村少儿保险业务的发展^⑨。

（四）农村少儿保险市场开发难

农村少儿保险市场拓展难度较高,存在一定的技术性难题。一方面,从保险营销模式来看,在相对封闭落后的经济环境中,个体对保险方面的需求程度较低,且对保险的认识和接受度较差,排斥心理较强,保险市场性在该地有待提高;另一方面,保险机构在该地网点设置不足,或产品服务水平较低,质量、定价、理赔方面

与客户存在一定的矛盾。在多种因素综合作用的情况下,会加深潜在投保客户与险企之间的矛盾,不利于农村少儿保险市场的良性健康发展。

四、福州农村少儿保险发展的影响因素分析及SWOT分析

（一）影响因素分析

1.福州农村少儿人口环境现状

众所周知,福州地处东南沿海多山多水,所以福州地区常见的意外风险主要有台风,滑坡,泥石流等,而未成年儿童防范风险能力较弱,极易受其影响,威胁生命。根据第七次全国人口普查数据显示,福州市常住人口8291268人,乡村人口占比27.51%,0-14岁未成年儿童占比17.08%,约1416148人。而从福州的人口热力图(见图1),福州的人口主要集中在盆地市区以及周边的主干道上。这样的人口分布情况更有利于市区的保险政策更好向周边农村地区的一个辐射,是发展农村少儿保险的有利环境。随着现有的未成年儿童群体以及国家“二胎”、“三孩”等人口政策的持续推进,受过高等教育的一代代的年轻父母逐渐成为社会投资消费的主力军,这部分人具有风险管理意识,更容易接受少儿健康保险产品,愿意在不足额的社会医疗保障条件下增加投保商业险作为个人医疗补充,以补偿当疾病甚至重大疾病确诊可能导致的医疗费用支出、收入损失、康复护理费用。



图1：福州人口热力图

2. 儿童意外伤害率对少儿保险市场的影响

国家统计局数据显示(见图2),我国5岁以下儿童死亡率由2010年的16.4%下降至2019年的7.8%,这主要取决于国家医疗水平的提高以及民众风险防范意识的提升,但是,城市5岁以下儿童死亡率为5.2%,农村5岁以下儿童死亡率为10.4%。除去疾病原因,中国儿童死亡原因中有26.1%属意外伤害。每年我国有至少16万多名中小学生因中毒、交通事故、溺亡、自杀等原因非正常死亡,而且还在以每年7%—10%的速度增加。

在如此触目惊心的数字面前,人们才会感觉自身是如此脆弱,不堪一击。儿童群体作为未来的希望,我们必须坚决守护。儿童死亡率方面,农村是城市两倍之多,这使得保障农村少儿生命安全,发展农村少儿保险成为社会必须讨论的话题^[1]。

3. 儿童医疗问题对少儿保险市场的影响

每年我国小儿恶性肿瘤确诊数约为25000例,并且以每5年5%的速度上升,其中少儿白血病,每年即有1万个新发病例。随着社会环境变化加剧,发病率还在逐年增加。另外,由于少年儿童身体机能发育不完善,抗病能力较弱,加上生活习惯改变以及环境污染等等影响,在孩子的成长过程中,高营养、低锻炼导致的重大疾病越来越年轻化,未成年儿童患上高血压、糖尿病等等病例屡见不鲜。实际上很多少儿疾病只要及时医治就完全有可能挽救孩子的生命,然而很多普通家庭却无法承担高额的医疗费用,因经济原因耽误孩子治疗的悲

剧时有发生。

仅凭当前国内社会医疗保障保险并不能够完全解决高额的医疗费用,普通家庭常常因为一场大病而导致倾家荡产。在这样的条件下应需而生的重大疾病保险和商业医疗保险等保障型的少儿保险产品,为有这样担忧的父母们指明了一条出路,缓解了家庭医疗压力。

4. 儿童教育问题对少儿保险市场的影响

因早期计划生育政策影响,目前福州平均家庭人口在3.44人,家庭规模缩小,重要特征之一就是家庭中孩子数量减少,子女抚养费用大大缩减,促进了家庭教育资源的集中。传统观念下的父母抱着“望子成龙”、“望女成凤”的观念,大大提高对子女的教育投资。然而社会经济的发展也伴随着通货膨胀率的浮动,子女的教育投资是一个长期过程,即使是在孩子出生时就预留足额的教育资金,在物价不断上涨和通货膨胀的条件下,未来也会与实际需要的资金产生缺口,这就需要对预留的教育资金进行投资规划以达到保值甚至带来收益的目标。因此儿童教育年金应运而生,结合强制储蓄与复利增值的优点,做好儿童未来成长、教育、婚嫁等方面的资金考虑,这也是目前各大险企争夺的大蛋糕。

(二) SWOT分析

本文通过目前少儿保险发展的优劣及发展机遇的SWOT分析,分析形势、进行项目论证,为做出较正确的决策和规划提供结构性方法论支持。

1. 优势

(1) 营销宣传成本低

传统寿险营销是陌生拜访或者亲戚朋友转介绍,保险营销人员往往会给人一个不信任的印象。但是随着微信营销的出现,不仅能提高营销人员的可信度,同时对于公司而言,可以极大的降低宣传成本。例如一条几秒或几十秒的广告,其费用可以达到上百万以上,相比之下,微信广告仅仅用1M的流量就可以实现发送宣传度很好的1000条信息,还可以实现精准营销。另外,作

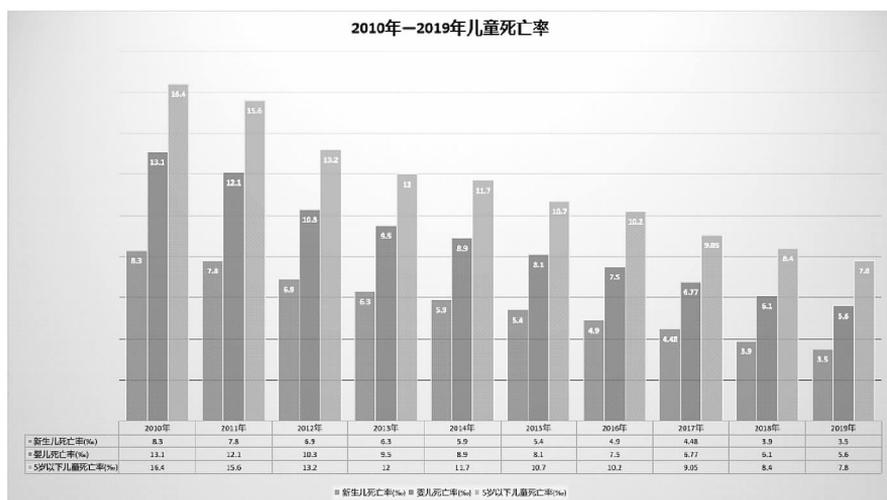


图2: 2010年-2019年儿童死亡率

为未成年儿童的聚集地的学校，为了降低自身的责任风险，维持运营，学校还是很乐意少儿保险进入校园的。本着自愿购买、学校推荐的原则，还是能够获取大批量的客户，大大减少了营销宣传的费用。

(2) 产品开发难度低

保险产品的设计开发，主要是依赖于大数据法则，而少儿保险产品的设计，相对来说难度较低，出于道德风险管控，《中国保监会关于父母为其未成年子女投保以死亡为给付保险金条件人身保险有关问题的通知》[保监发(2015)90号]中有关于未成年人保额做出相关规定，未成年人保险金额特别说明：被保险不满10周岁的，死亡保险金额不超过人民币20万元；被保险人已满10周岁但未满18周岁的，死亡保险金额不超过人民币50万元。另外国家统计局部门在针对未成年人群犯罪、未成年人死亡率等方面做了大量的统计数据，基于这些数据，在少儿产品的定价、定额方面就比较相对容易，便于开发各类的少儿保险产品。

2.劣势

(1) 少儿产品同质化严重

寿险产品具有长期性、复杂性、专业性等特征。但是随着保险市场发展以来，各家公司产品数量较多，但是主要还是以简单的意外险、健康和万能险为主，另外因怕触碰监管底线，所以很多公司在产品设计上并没有寻求突破，而是因循守旧，另外同质化较为严重，往往是大的保险主体公司研发出来一个产品，其他家公司争相效仿，产品的定价、保障责任险、甚至于条款都类似，并没有太大的创新性，这也就限制了少儿保险的多样化发展。

目前的市场各公司推出的各类少儿保险产品都比较综合化，以“意外伤害+医疗保险”、“重大疾病+医疗保险”、“教育投资+特定重疾保险”等多样化的组合吸引客户的目光，并且大多险种附加各种分红，以这样的特点使得客户产生“划算”的想法从而吸引客户，这逐渐偏离保险本身的宗旨：保障、转移风险。

(2) 农村保险服务水平不高

农村保险服务整体水平都较低，因为寿险在投保过程中存在复杂性和专业性，客户需要与业务人员通过电话、邮件，或者面谈才能实现投保的全过

程。特别是一些意外险、医疗险等的保险理赔更是需要与线下客服人员沟通才能完成，否则可能会造成用户体验不佳的感觉，但是因为农村保险服务网点少，专业化人员少，因为整体的服务水平较城市来说比较低。

(3) 相关法律较少，监管不足

我国对于少儿保险的监管尤其是网络销售这块监管还是相对单一，也缺乏一定的行业自律和社会舆论的共同监督。例如，有消费者投诉：在网络平台上所购买的学平险，在相应保险公司官网查不到承保信息，而且出现了根本不存在的保单号。虽然最后相关负责人表示这是由于保险公司的内部系统错误导致的，但是这样的行为是绝对的违规行为，也表明了相关法律不完善的角落，互联网保险销售监管的不足。

3.机会

(1) 政策支持

中国是一个政策主导型国家，各项事业的起步阶段尤其离不开政府的支持。农村少儿保险的发展也需要政府发挥其职能，影响整合资源，分配利益，组建一个宏观公平，结构合理的监督管理体系。为此，在2020年，银保监会就出台多项监管措施，如2020年2月21日《关于强化人身保险精算监管有关率项的通知》、2020年3月5号《关于加速推进意外险改革的意见》，十四五规划也提到，深化保险公司改革，提高商业保险保障能力的指示，都从政策上面保障了保险行业的稳健发展，也有利于农村保险市场的稳健发展。

(2) 新的营销模式的出现

随着微信、抖音直播等娱乐方式的出现，很多人都热衷于网上营销来赚取人生的第二桶金。用户群发消息、朋友圈发送一对一的营销方式让自己的产品传播给潜在消费者，还可借助平台来与客户进行优惠互动。这也可能是农村少儿保险发展的新出路。

4.威胁

少儿保险市场的竞争加大，由于中国市场经济的不断发展，出现了一大批的行业巨头，比如阿里巴巴、腾讯等，随着公司实力的强大，他们不满足于自身固有的业务，开始转战保险市场，阿里巴巴联合平安、腾讯成立众安在线财产保险公司，从传统保险公司的手中分得一杯羹，这也使得少儿保险

市场的竞争加剧,可能会导致监管不到位的地方滋生金融腐败以及引发产品开发及销售过程的随意设置产品费率、夸大产品保障、没有契约约束等乱象出现。

五、农村少儿保险发展的对策建议

基于以上的影响因素分析以及SWOT分析,针对农村少儿保险市场,从SO、WO、ST、WT和险企等方面,提出相应对策建议。

(一) SO策略

SO策略,即把优势和机会最大化,抓住少儿保险发展的机遇,突出农村市场发展的优势,在产品和服务方面加快农村少儿保险的发展。

1.明确定位,优化产品结构

农村地区的消费能力相对有限,未来农村少儿保险发展的主流方向是大众化、高性价比。如果开发的少儿保险产品保费高昂,很多家庭都会望而却步。保险公司提供的少儿险种产品越契合农村地区的风险管理需求,就越容易打动这类群体,从而被接受。随着电子商务和大数据技术的发展,农村地区消费者的行为、偏好、个人特征及由此产生的各类数据均能被有效记录、分析。那么,保险行业一旦接入这个庞大的数据库获得海量客户信息,其基于大数据开发设计定制化保险产品不无可能,结合日常监测数据改善健康保险定价模式和医疗风险管控模式进一步优化完善少儿保险产品。

2.实现服务创新,保证服务质量

产品和服务是商业保险经营机构争取客户资源的利器。现在,大部分的商业保险公司均可向客户提供通过互联网及移动互联网投保、报案、在线快捷理赔服务。保险公司若是能利用互联网、移动互联网实时监测被保险人的健康变化,在保费定价、健康管理、风险识别方面就更具有针对性,从而既能改善企业经营状况又能使投保人获得定制化的保险服务。这样的定制化、贴身化的保险产品售后服务是未来整个保险行业提升进步的方向,保险公司如受限于资金、精力等限制,可以探讨专业化的农村互联网服务模式。

(二) WO策略

WO策略,即把劣势最小化,机会最大化,在保险公司竞争加剧之时,推进人才建设以及公司网

点铺设可以相应弱化农村少儿保险的发展劣势。

1.培养农村保险扩展人才,使技术专业

人才队伍建设是农村少儿保险发展的一个关键点,他们的素质和技术水平,决定着农村少儿保险的发展水平。传统的保险人才队伍已经无法满足发展需要,现在需要既懂得新兴技术又够理解农村复杂条件的复合型人才。因此,保险企业应该加强人才队伍建设,从素质到技术进行多方面、多层次的培训和教育,以更好的姿态去迎接农村少儿保险的机遇和挑战。

2.加快福州农村地区服务网点的铺设

保险业是属于服务行业,客户购买了保险时,不仅希望能得到优质贴心的售前服务,更希望能得到优质贴心的售中、售后服务,各家险企只有加快福州农村地区服务网点的铺设,才能不断拓展和延伸其服务能力。因为随着农村家庭对少儿保险需求的日益增长和多样化,以及消费能力的提升,未来这一市场,肯定是各家保险公司争夺的另一个阵地。

3.加强福州农村地区少儿保险的宣传力度

保险公司要发展,有力的宣传至关重要。农村地区少儿保险意识薄弱,保险知识相对缺乏,而农村居住又较为松散。因此保险宣传要有针对性,可以利用村委会帮忙宣传;在集市张贴宣传海报。积极学习保险知识,增强保险意识,认识保险的社会保障功能,学会利用少儿保险转嫁少儿将会面临的风险。

另外,保险公司可以建立微信公众平台为农村地区消费者提供推送消息、实时交流、企业管理等功能。让人们更全面、正确的认识保险。比如公司简介、保险资讯、产品介绍等定期推送,利用这些方式进一步刺激消费者的消费需求,同时提高产品的知名度以及企业形象,还可以减少宣传成本和营运成本。

(三) ST策略

ST策略,即把优势最大化,威胁最小化,农村少儿保险的优势不断突显,规避威胁刻不容缓,立法宣传与监管更能保障农村少儿保险的长远发展。

1.加强少儿保险法制建设

为了使我国农村保险业务走上正规化、法制化的道路,总结国内农业保险发展的经验、教训,借

鉴外国的经验,可将农村少儿保险业务通过立法的形式,规范商业保险的行为,从根本上保障农村少儿的保险权益。目前,我国的少儿保险市场还处在一个发展的初级阶段,各个方面监管还存在不足,尚缺乏相关的法律法规,不利于整个行业的健康长远发展。为了能够给农村少儿保险创造一个健康良好的发展环境,我们应该从以下几方面做出努力。

一是完善《保险法》中关于少儿保险方面的相关规定。保险法是从大的方向去制定,去规范市场行为,但是少儿保险应从保障少儿身心健康出发,从根本上保障少儿的基本权益,避免出现道德风险以及过度投保的问题出现。虽然目前已经有《未成年人保护法》、《预防未成年人犯罪法》等相关法律,但是从保险角度出发的规定还是不足的,还远远不够支持少儿保险的健康长远发展。

二是尽快建立完善的少儿保险产品的宣传制度。市场没有规范制度会致一些企业进行误导宣传,从而引发恶性竞争。比如2020年9月,银保监会打击非法金融活动局发布理论研究称相互宝、水滴互助等网络互助平台属于非持牌经营,尤其是支付宝的“相互宝”就曾打着保险的擦边球,后监管介入才改为“相互宝”。所以市场无序就会滋生乱象,会影响客户对寿险公司的信任度,不易于少儿保险市场的发展。

2.建立健全少儿保险监管体系

少儿保险市场监管应该遵循一致性、合作性、公开性这三个基本原则,在此基础上,其监管体系要包含政府监管、行业自律、社会监督三个层次,三者缺一不可,不可偏废。在市场的准入制度中,应该把握“严进宽出”的准则,应该切实了解各保险企业的业务范围和偿付能力等,应该加强对少儿保险竞争机制的监督,构建良好的竞争环境,合理合法地切割少儿保险的这块“大蛋糕”。只有建立全面而完善的监管体系,少儿保险的管理及运营才会得到可持续发展。

(四) WT策略

WT策略,即把劣势和威胁最小化,突破农村少儿保险的劣势,规避农村少儿保险发展的威胁,需要加快城镇化建设步伐,建立消费者评级体系,防范道德风险。

1.加快城镇化建设步伐,维持经济环境稳定

政府应加快推进城镇化建设步伐,为少儿保险的发展营造大环境。福建省印发《福建省新型城镇化规划(2021-2035年)》,明确提出,到2025年,我省常住人口城镇化率达71.5%。福州市政府也应以此为目标,只有不断推进城镇化,不断缩小城市与农村差距,才能够不断提升农村生活水平,改善农村各项措施,做到城市与农村一套服务。也只有这样,才能够为福州农村少儿保险发展营造健康、积极的大环境。

2.建立消费者信用评级机制

少儿保险由于儿童的特殊性,逆向选择和道德风险的可能性较其他保险种类来的高。因此,除了政府监管和行业自律以外,可以建立少儿保险消费者信用评级机制,采集投保人在互联网上的系列行为信息,做相应的信用考评并评定等级,依据评估结果,然后将投保人的信用评级与其保费挂钩,信用评级越高,该投保人投保会较信用评级低者容易并且比较实惠,反之如果该客户的信用评级很低,就可以相应增加客户的投保壁垒或者增收保费,直至拒绝投保,这样就能降低逆向选择和道德风险。

目前车险龙头企业已经把车险保费将车主信用评级挂钩,评级评分越差,所需要缴纳的车险保费就越高,这是行业的一次大胆尝试,如果能将其运用到其他险种上面,必将使得市场规范化,投保行为更加标准化。另外投保后,也可以进行评级,根据其前期的投保行为,后期出险情况以及是否有违规违法行为出现等综合评定,决定下一年的投保费率以及承保意愿,可以在一定程度上筛选不符合投保的客户,有助于提高保险公司的服务质量,有利于打造健康完善的高品质服务体系。

六、结语

随着经济的发展、农村家庭收入的提高以及人们理财观念的改进,未来农村家庭对少儿保险的购买需求会增加,并会产生多样化需求的趋势。我们应把握机遇,努力推动其健康可持续发展。通过加大财政对相关地区的扶持教育力度,建立相关制度政策,支持对农村少儿保险的扶持创新力度,转变人们将受灾应由政府承担赔偿责任向由险企负责理赔的

观念转变。

保险公司应加大险种的开发力度，为客户提供更深层次的保障。同时加大保险的宣传力度，将保险正面形象，在经济生活中的正能量普及大众；注重提升险企的产品服务质量，提升其在行业中的信誉，让优质准客户影响潜在客户，进行口碑营销，提升自身竞争力。在谋求政府政策制定和推动的前提下，发展和完善我国农村少儿保险制度，增强保险资源的利用效率，达到扩大农村少儿保险市场，提高少儿保障程度的目的。

参考文献

- [1]黄建涛.农村少儿保险发展的困境、机遇及建议——以福建平潭屿头乡为例[J].福建金融, 2016 (4) .
- [2]嵇剑波.“新国十条”背景下保险业企业核心竞争力研究[D].2015.
- [3]曹晖.县域人身保险发展对策研究[D].2008.
- [4]张云婷, 任益炯, 张录法, 王汉松, 李力, 江帆, 江忠仪.基于国内外比较的儿童医疗保险制度研究与建议[J].中国卫生资源, 2011 (6) .
- [5]王丹.联邦儿童医疗保险计划[J].中国新医学, 2006 (1) .
- [6]杨丹. M公司儿童保险产品的消费行为调查[D]. 2013.
- [7]李若瑾.浅析如何发展农村地区人身保险[J].现代经济.2008 (8) .
- [8]施建翔, 金晶.县域保险市场发展状况调查分析[J].浙江金融, 2005.
- [9]黄蕾.未雨绸缪——少儿保险呵护成长[N].上海证券报, 2012 (5.31) .
- [10]罗皓, 郭红卫.论我国农村保险的现状与发展对策[J].乡镇经济, 2006 (3) .
- [11]张春阳.我国儿童保险市场潜力巨大[N].中国保险报, 2011 (5.31) .
- [12]武箫.中国寿险业发展问题及对策研究[J].人力资源管理, 2016 (3) .
- [13]许秒君, 刘烜, 张洁璇.“互联网+”背景下保险营销模式探索[J].市场周刊(理论研究), 2017 (1) .
- [14]储振华.新加坡医疗制度的改革与实施[M].卫生经济研究.2001
- [15]涂斯靖, 王前强.浅析管理型医疗保险在我国的应用经验[J]卫生软科学, 2012 (1) .
- [16]中华人民共和国国务院.《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》[Z].2014, (8.10) .
- [17]王沁, 王治军.我国商业健康保险的发展现状及趋势分析[J].中国医疗保险, 2017 (1) .
- [18]蒋虹.人身保险[M].北京: 对外经济贸易大学出版社, 2010.
- [19]粟芳.保险营销学[M].上海财经大学出版社, 2015.

(作者单位: 人保财险福州市分公司)

责任编辑: 黄艺敏

责任校对: 谢圆虹

财产保险产品组合场景化销售探析

● 温怀斌 陈跃峰

【摘要】 本文通过对财产保险产品组合场景化销售的分析,提出财产保险产品组合开发定位,推动财产保险产品组合销售的策略,以实现保险业从“高速度”向“高质量”发展的渐进转型。

【关键词】 产品;组合销售;策略;途径

近两年,受新冠肺炎疫情影响,保险业的发展增速放缓,保险业原保费收入同比出现下降;线上服务逐渐取代线下服务,年轻客户群体的消费习惯更趋向线上化、自动化和数字化,对物理网点的依赖程度不断降低。

在财险公司经营过程中,靠一种渠道、一个保险产品打天下的方式已不可行,保险产品经营上要体现公司自身的特性,提倡用户思维,针对客户的需要,采用差异化的产品组合和服务行销,形成自身特色和公司优势,进而走出同质化竞争的困境,不断增加自身发展的可持续性。

卖保险产品要学会打产品组合牌。当代社会的发展,一方面企业要通过大批量生产来获得较大的经济效益,另一方面又由于市场、消费需求的变化,要发展多品种的保险产品,以适应消费者需求的多样化。如何在开发保险产品和产品销售中进行保险产品的搭配和组合,实行场景化营销,就成为保险公司在经营决策中须面对的重要问题。保险企业要根据自身和外界环境来制定一套组合拳,来与他人竞争,做到他无你有,他有你优,提升公司的核心竞争力。

一、单一产品与组合产品的销售定义和利弊分析

单一产品指满足客户单一保险需求的保险产品,单一产品销售,是站在产品开发的角度,满足客户单一保险需求的保险产品销售。其利在于精

准,弊在于单一,产品覆盖面窄,同质化的产品无法为消费者带来更高的效用,因此,产品供给方只能通过降低价格和加强营销来抢占市场,结果是竞争加剧,市场萎缩,利润空间被挤压,“蓝海”逐渐变成“红海”。

组合产品指满足客户多种保险需求的保险产品,组合产品销售,是以客户需求为导向的销售,通过“客户画像”来满足客户多种保险需求,实行场景化的营销。组合产品包括四个变量:一是宽度,体现在覆盖风险范围的大小;二是长度,指保障风险的时效;三是深度,提供风险保障的程度;四是一致性,能为这类客户的某一类需求,进行归集,达到或增加覆盖的一致性。

为了提高财险公司自身的竞争力,要发展自身多样化功能,突出自身个性化特征,为保险消费者提供多样化、差异化的保险产品服务,结合公司产品开发的组合产品,增加客户黏性,达到不可替代的作用。

二、数字化运营、精益化经营和财产保险产品组合开发定位

根据近日中国银保监会对融通财产保险公司的批复,市场现有财产保险公司89家,财产保险产品同质化,竞争白热化日趋严重,寻找更好的销售途径,应以客户需求为导向,通过客户画像,采取产品组合销售,实行场景化营销,从而实现保险行业从“高速度”向“高质量”发展的

渐进转型。

(一) 数字化运营和精益化经营

1. 数字化运营

在保险公司的数字化转型过程中，客户的线上化运营是最核心的问题。数字化运营首先要打好“数据根基”，所有的运营活动要先有数据，才能进行相应的治理；其次是形成数据闭环，让数字化产生效果，也就是客户线上运营要先从数据获取开始，在获得数据的基础上，进行整体分析，形成决策，实施营销和推广。

2. 精益化经营

保险企业精益经营，一般理解精益经营就是保险企业持续创造顾客、赢得利润的一系列经营活动。精益意味着精湛、专业、高水准；精细意味着深入细节；精确意味着数量化、精准；高效意味着增进收益，降本增效，减少浪费。

(二) 产品开发定位、内容营销和营销组合定位

对于创新来说，方法就是新的世界，换一种角度和思路来思考问题，和客户一起兴奋，实行场景化营销，不断增强获利能力，做产能最高的人。经营用户而非经营产品。财产保险公司的销售量是以产品为核心，应该是通过与客户互动，了解客户的需求，然后确定产品开发组合，精准投放，周而复始。

冲突理论认为，制造冲突，就是创造需求，营销就能改变赛道，重构市场；保险消费者的需求是有限的，但欲望是无穷的，在无尽的欲望赛道上制造冲突，就能激发新的需求。

1. 产品开发定位

定位，从字面理解就是固定或确定一个位置。定位包括：市场定位+产品定位+品牌定位。如何在潜在客户的心智中做到与众不同，第一，定位要分主体和客体，定位的主体是品牌，产品在消费者印象中建立认知和再认知的结果是品牌带来的。定位的对象是产品，确定保险产品要卖给谁；第二，位置要有参照物，参照物要在特定的场景下发生。

2. 内容营销

只有开展精准营销，信息才能准确地传达给目标受众，才能产生效果。内容营销追求的是长期效益，希望能慢慢地影响受众，提升受众对品牌的忠

诚度和黏度。

内容营销能对目标受众群体进行精确定位，能重构企业品牌的核心优势，帮保险企业打造无形资产，帮保险企业与潜在消费者建立信任关系，能有效提升效率。

3. 营销组合定位

营销组合定位即了解客户需求，确定满足目标客户的需求后，保险企业设计的专项营销组合方案并加以实施，实行场景化营销，使得产品价值的定位得以实现。具体完善在产品价格、渠道策略、沟通策略和推广过程等四个阶段的保障措施中。

三、财产保险产品组合开发原则——打好组合牌

数据显示，中国保险核心兴趣人群超过1.6亿，其中中青年群体占57%。面向未来，有六大人群值得保险企业关注：90后、金领家庭、中老年群体、低线城市中坚、中青年女性、蓝领一族，六大人群对保险产品的兴趣需求也各不相同。在保险企业的战略管理、营销管理、生产管理、财务管理、人力资源管理和创新管理上，要变“以产定销”为“以客户为中心”，可根据自身品牌和产品优势，通过产品组合开发，提供多层次产品组合架构，满足消费者的多元化、个性化需求，摆脱同质化竞争，增加“有效供给”。

具体实施要掌握好以下原则：

(一) 开发匹配消费者需求的产品

增加新的保险经营险种，开拓新的经营领域，在不断增加产品品种的同时，我们还要重视对现有产品结构的优化。开发产品，一是对所处的市场环境有充分了解。二是对本地市场有准确预测。三是确定合适的捆绑产品。并不是所有的保险产品都随意“捆绑”在一起形成产品组合，销售要达到“1+1>2”的叠加效果，形成集成效应。保险企业要选择互补性较强的产品，在一起形成互补。四是确保“捆绑”销售的保险产品质量，各个独立保险产品质量必须是合格和优质，否则会影响整体产品组合的形象和销售。五是提供价格优惠，消费者选择保险组合价格，要低于各独立保险价格之和，能够给保险消费者带来经济实惠，减少成本支出。

(二) “性价比”是前提，“质价比”是目标，要低价更要高品质

1. “性价比”是前提

通过对比，让消费者感觉上获得较大的优惠，通过对比，放大消费者可感知的价值感。要让保险消费者感觉占了一个大便宜，选择参照物很重要，一是以产品为核心，纵向对比，“以旧产品”为参考物。二是以消费者冲突为核心，横向对比，以“消费者传统认知”为参照物，提供给消费者更好、更快甚至完全不同的解决冲突的办法，提供给消费者体现更高性价比的价格。

2. “质价比”是目标

《中国社会新人消费报告》认为，接近九成的年轻消费者会先比价再做购买决策，追求“质价比”已成为当前最流行的消费理念。愿意承担高质量前提下的高价格，是当前甚至将来更具消费能力的背景下所可以预见的消费特征。安永的研究表明：“Z世代（即95后）”比“千禧一代”更注重未来的财务规划；“Z世代”消费者购物往往不拘泥于一家平台。他们清醒地认识到各个平台的优劣，在平台之间来回跳跃：拼多多价格“感人”；淘宝天猫品类丰富，京东自营的物流速度和服务一流，唯品会的品牌特卖正品有保障。

华兴资本发布的《中国创新经济报告2021》预计，到2035年，“Z世代”整体消费规模将增加4倍，至16万亿元。而“Z世代”群体消费逻辑的改变，也将成为推动社会经济建设的一个重要风向标。“Z世代”的新消费主义注重“个性、国货、颜值、兴趣、健康”，对国货（包括国内保险产品）的接受程度比前代人高。跟以往80后甚至更早一批消费客群相比，“Z世代”对于超前消费也表现出更高的宽容度。

(三) 量化阶梯型层级对比

通过设立梯型层级，让客户感觉到买的越多，产品的保障越多，保费越优惠。有从单一保险产品的零售价，拿到一批产品的批发价的感觉和体验。买的越多越便宜。

(四) 产品融合，形成互补，统筹兼顾

中国银保监会对财产保险公司许可经营项目：机动车保险（包括机动车交通事故责任强制保险和机动车商业保险）；企业/家庭财产保险及工程保险/特殊风险保险；责任保险；船舶/货运保险；短期

健康/意外伤害保险；信用/保证保险等。上述许可经营项目要有车险与非车险的融合，传统非车险与新兴非车险的融合等。

以中保协颁布的新能源汽车专属条款为例，一是更加贴近日益增长的新能源汽车车主的需求：明确了电池、电机、电控属于保险责任。二是全面覆盖新能源汽车行驶、停放、充电及作业的使用场景，确定了充电场景下的责任：附加自用充电桩损失险、自用充电桩责任险、外部电网故障损失险。在条款开发上，既考虑当前的主流技术路线，又对新能源汽车产业的新业态留有创新空间。

四、推动财产保险产品组合销售的策略——覆盖到位，打好组合拳

(一) 摆脱渠道思维，拥抱客户思维

未来的方向是基于客户视角制定渠道策略，从渠道经营走向客户经营，经营理念的改变，要求渠道的选择与营销模式打破原来各自为政的模式，转化为如何给客户提供最合适的产品组合，如何让客户获得最便捷、最高效的服务，如何为客户提供最有价值的保障。这就需要建立强大的数据能力，用数据来打通渠道，通过对客户数据的收集和分析，找到客户的个性化需求。

(二) 产品营销组合策略

在以客户需求为导向的大趋势下，单一产品已无法满足客户的全方位需求，产品组合营销形式乃大势所趋。必须根据市场需要对产品的构成做出合理的安排，只有各种产品形成一个合理的结构，提供客户风险需求的一揽子解决方案，才能满足多元化、多样性的客户需求，深挖客户潜能，提高经济效益。

1. 产品关联性组合营销

从产品关联性组合营销来提高产品渗透率和覆盖面。考虑产品组合的关联性，采用“险种+险种”的方式，扩大保险产品组合宽度。例如“货运险+船舶险”、“货运险+车险”、“货运险+企财险”、“宠物保险+宠物第三者责任险+宠物医疗险”等组合销售模式，通过产品协同营销的方式，从关联性营销来提高产品渗透率和覆盖面。

2. 条款系列化险种组合营销

将原来的产品扩充成系列化险种，加深保险产品组合拓展深度。通俗的说，就是“把保单拆开来

卖”，“把附加条款、除外责任适当扩展承保”。如“盗窃或整件提货不着的损失”，在国内公路货运险条款项下是属于除外责任的，但多数投保人又特别需要投保该项责任，因此保险公司在风险可控的条件下，可以考虑扩充保险责任范围，附加“盗抢”、“装卸工作意外险”等一些附加险，尽可能地满足客户的需求。

（三）价格组合策略

保险价格即保险费率，通常是影响保险商品交易成功的关键因素。对保险产品来说，成功的定价可以提高公司的销售收入，提高公司的承保效益。因此，保险公司在进行价格决策时，要充分考虑公司的营销战略、保险标的的特点，市场需求和市场竞争等情况，制定有针对性的价格或进行价格调整，从而更好地吸引和保持客户，促进产品的销售和业务的发展。

1. “剪刀差”组合策略

（1）保险费率与免赔额的“剪刀差”

免赔额的规定主要是为了减少一些频繁发生的小额赔付支出，提高被保险人的责任心和安全管理意识，避免发生不应发生的损失，同时也可以降低保险公司的经营成本。因此，对于设定较高免赔条件的业务，就要考虑适当降低费率，减少被保险人的费用支出；反之，则适当提高费率。

（2）保险费率与投保人的风险管理水平的“剪刀差”

客户的风险管理水平对其所管理企业的安全性会产生直接或间接影响，因此，管理水平高、防灾防损工作做得好的客户就能获得较优惠的费率。

2. “阶梯式”组合策略

（1）保费规模越大，经营效益平滑，保险费率越低。一般而言，保险费率的高低与保费规模及经营效益有关，但主要还是受保险标的类别、承保险种、风险覆盖范围等的影响。

（2）一揽子保险相较于单一险种，费率更优惠。一揽子保险最大限度地节约客户的时间成本和精力成本，最大限度地节约客户的投保费用，最大限度地增加客户使用产品的效用，需要客观评价产品组合的经营地位和策略。

（四）促销营销组合策略

保险产品促销的目的是传递信息、刺激需求、引导投保。保险公司的促销方式应包括新媒体促

销、广告促销、公关促销及人员促销。随着新媒体的不断发展，新媒体营销手段变得更加多样化，这就让保险品牌的市场竞争变得更加激烈，因此保险公司经营者应当充分借助5G、大数据分析、人工智能等各种高科技技术，积极开拓新媒体新型营销手段，大幅提高自身的市场竞争力。

对于险企来说，可以借助大的公域流量平台捕捉目标人群保险购买需求，打造有特色的拓客型产品，以提升线索经营和转化效率。

从产品组合推出的时间点上，前期要做好准备和建设性工作，客观评估和周密部署；中期要加强统筹协调，把握实施的力度、节奏和重点，采取措施激活力、增动力，达到有机结合。

从平台的角度看，消费体验和服务、商品使用体验、购买商品蕴含的社交价值和文化价值是建立信任的关键因素；因此各家险企平台要在自身的差异化优势领域继续深耕，提高产品质量和消费服务缺一不可。

（五）核保政策和销售费用政策

考虑到保险领域同类客户的风险偏差仍较大，财险公司对风险的选择偏好，其制定的核保政策也反映为特定的定价水平。积极的核保政策下，公司对承保风险容忍度高。从严的核保政策则相反。

核保政策和销售费用政策往往需要组合调整。例如，如果要在加快某类业务发展的同时压低销售费用投入，可以用积极的核保政策和保守的销售费用政策，以定价的优势来弥补销售费用的下降。

六、结语

面对不断发展的保险市场，要解决财险公司“高速度”向“高质量”发展转型的问题，只有通过贯通全流程的精细化管理，降本增效；以产品组合销售为手段，转换增长动力；以经营结果为目标制定考核方案，通过核心指标和自身、与内部和同行业对比，以量化数据判定高低。

同时需要持续推进系统性改革，推进各种要素的市场化配置，在稳增长的过程中调结构，达到结构优化；着力构建结构合理、功能完备、保障全面、竞争有序的保险产品供给体系；积极推动差异化发展和错位竞争，“稳字当头，稳中求进”，久久为功，实现制度红利推动的增长，最终让行业沿着高质量健康发展的轨道不断前行。（下转第36页）

智能理赔服务的探索与实践

● 肖 乐 林少玲 卞灵赋

【摘要】 本文介绍了中国人寿福建省分公司创新运用影像智能识别（OCR）、机器人流程自动化（RPA）、互联网大数据等新兴技术，开展智能理赔服务项目，实现理赔影像智能识别、理赔基础数据智能维护以及理赔主动服务的新模式。该模式的创新应用，提高公司医保数据准确性，变被动等待客户报案为保险公司主动为出险客户提供理赔服务，使公司理赔服务智能化水平和客户满意度均得到提升。

【关键词】 智能理赔；理赔影像智能识别；医疗数据共享

当前保险公司主要的理赔服务模式是被动等待客户报案，不能主动获知客户的出险信息；互联网理赔案件需人工进行影像审核并核对大量客户信息与出险信息，理赔作业的智能化率和工作效率的提升遭遇瓶颈，影响客户体验。

中国人寿福建省分公司在国寿系统内首家创新运用影像智能识别（OCR）、机器人流程自动化（RPA）、互联网大数据等新兴技术，在全省范围内开展智能理赔服务项目，实现理赔影像智能识别、理赔基础数据智能维护以及理赔主动服务新模式，健全智能理赔服务体系，有效解决理赔服务时效长、人工作业量大等痛点问题，突破传统模式、提高理赔服务智能化水平、降低作业成本、提升客户满意度，并赋能销售渠道，实现“服务+销售”融合，构建行业领先的“快捷、温暖”的理赔服务品牌。

一、研究背景与意义

（一）智能化理赔服务符合未来保险理赔的发展趋势

近年来，国家高度重视医疗大数据的运用，基本医疗保险与商业医疗保险的共享合作成为发展的大趋势，打通医疗大数据共享通道，开展理赔主动服务，开拓医保数据运用场景，同时，积极运用OCR智能识别的新型技术提升理赔服务智能化水

平，符合未来保险理赔的发展趋势，对进一步推进公司理赔服务智能化建设起到了积极的作用。

（二）高品质的理赔服务有助于公司打造行业领先的理赔服务品牌

中国人寿福建省分公司根据中国人寿集团、股份公司的战略部署，紧紧围绕中国人寿公司的战略内核，坚持以提升客户体验、服务生产单元为目标，健全智能理赔服务体系，优化理赔服务模式、提高服务效率、有助于提升客户满意度，构建行业领先的“快捷、温暖”的理赔服务品牌。

（三）优质的理赔服务推动公司高质量业务发展

随着国家政策的支持和消费者主动投保意识的提升，国人对保险的保障需求正处于爆发性增长的阶段，这对保险公司带来业绩增长的同时也对保险公司的服务提出了更高的要求，而每一次满意的理赔案件都是推动公司业务发展的最好的广告。优质的理赔服务可以提升客户的黏性，扩大公司在客户群体中的影响力，进而推动公司高质量业务发展。

二、智能理赔服务的现状分析

（一）理赔初审作业仍依赖人工作业，缺乏智能化作业应用

中国人寿目前已开通了互联网、柜面等多个理赔受理渠道，但对客户提交的索赔资料仍需理赔人

员逐项人工查阅和录入，初审环节工作量大、效率低，OCR技术应用尚处于初级阶段，理赔作业效率提升遭遇瓶颈，影响客户体验。

(二) 医保三大目录和医疗机构信息主要依靠人工收集，维护更新效率低

近年来，我国不断全面深化医疗改革，国家医保局发布了《基本医疗保险用药管理暂行办法》，标志着我国医保药品目录进入了动态调整时代。医保目录和医疗机构的信息数量大，变化快，受外部数据壁垒，内部作业效率影响，公司的理赔医保基础数据库与官方数据脱节，存在滞后性。如何紧跟国家政策，借助新兴科技手段及时更新调整医保三大目录和医疗机构信息，体现保险公司精准、高效的服务水平与工作效率是我们需要突破的瓶颈。

(三) 理赔服务需被动等待客户报案，欠缺主动服务机制

在客户出险后至报案阶段，因缺少大数据运用，无法智能获知医疗及重疾险客户的出险信息，无法及时、主动为客户提供优质的理赔服务，与客户需求存在脱节。且传统理赔直付服务范围仅限于医疗险客户，未对重疾险客户提供服务，服务范围具有一定局限性。

三、智能理赔服务的优化举措

中国人寿对于智能理赔服务举措的总体构想是针对理赔服务中与客户触点存在的痛点难点问题，优化每个客户触点的理赔服务细节，形成理赔服务闭环。主要体现在以下三个方面：

一是开发理赔影像智能识别系统，运用OCR技术，实现部分理赔单证自动化识别和智能化初审，替代人工作业；二是搭建医疗数据共享平台，运用RPA技术，智能更新三大目录等基础数据，解决数据获取难、人工作业量大的问题；三是开展理赔主动服务，利用医保大数据，打破被动等待客户报案再理赔的固有模式，将服务范围扩展到“重疾+医疗险”客户全覆盖，打造主动

服务出险客户的超前服务模式。

(一) 创新开发理赔影像智能识别系统

该项目为中国人寿福建省分公司率先在我省保险业开展，利用OCR技术，智能识别理赔案件影像，自动化识别理赔单证、采集相关信息并快速回填，以影像智能识别模式替代初审环节的人工作业，提高理赔服务质量和效率。其运作流程见图1。

该功能主要用于理赔受理信息的核对，主要包含出险人基本信息、出险经过、申请人基本信息、领款信息四部分内容。

1.快速提取理赔影像资料

进入中国人寿理赔平台初审界面，点击启动影像获取插件，系统可自动提取理赔影像，快速识别身份证、护照、出院小结、理赔电子申请书、银行卡及存折首页类等六大类理赔影像，并自动对以上影像类型进行归类整理，对影像的方向进行纠偏处理。

2.快速识别并比对信息

提取影像后，系统立即进行OCR识别，从客户的身份证、出院小结、理赔电子申请书、银行卡及存折等理赔影像中快速提取初审作业需录入的出险人基本信息、出险信息、申请人基本信息、领款信息等四大类27个字段信息。同时，将OCR识别结果输出进行规则校验，与部分客户已自行填报的信息进行比对。若发现不一致的信息，提示理赔人员修改。为了便于理赔人员修改，优化了影像查看功能，可对相关联的影像进行快速定位、放大、旋

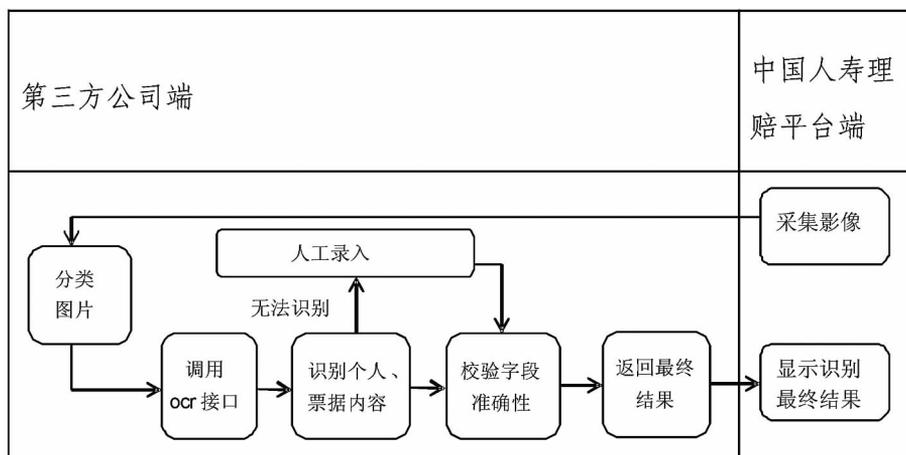


图1



图2：影像识别操作界面展示

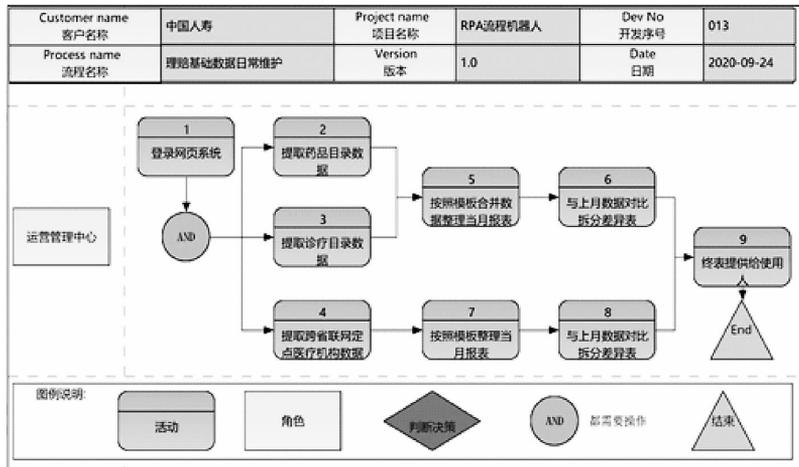


图3：医疗数据共享平台RPA作业流程图

转等人性化操作，以便快速确认信息准确性。

3.一键回填信息

在所有信息确认无误后，点击“一键回填”，就可完成出险人基本信息、出险信息、申请人基本信息、领款信息等四大类27个字段初审信息的正确填写，替代人工逐一核对、录入信息，提高了人工初审作业的效率（见图2）。

4.开展影像识别模型训练

针对户口本、银行卡、出院小结等识别较为复杂的影像类型，中国人寿福建省分公司制定了模型训练计划，通过训练持续提升识别效率与准确性。

(二) 创新开发医疗数据共享平台

Robotic process automation, 简称RPA, 它通过模仿最终用户在电脑的手动操作方式, 提供了另一种方式来使最终用户手动操作流程自动化。

流程机器人 (RPA) 软件的目标是使符合某些适用性标准的基于桌面的业务流程和工作流程实现自动化, 一般来说这些操作在很大程度上是重复的, 数量比较多的, 并且可以通过严格的规则和结果来定义。

中国人寿福建省分公司与福建省医保中心合作, 运用RPA技术, 自主开发并上线医疗数据共享平台, 智能更新基础数据, 解决长期困扰中国人寿的数据获取难, 更新数据滞后、不全面、不准确等问题 (见图3)。

通过与医疗数据共享平台获取数据接口对接, 医疗数据共享平台可完成医保数据信息提取、数据对比、编制模板、数据导入等一系列操作流程, 实现智能更新的基础数据维护工作, 替代手工更新。具体功能如下:

1.提取数据

通过与福建省人力资源和社会保障公共服务平台实现接口对接, 医疗数据共享平台运用RPA技术, 自动提取福建省及下辖9个地市的药品目录、诊疗目录和跨省联网定点医疗机构数据, 根据药品目录所属区域分类和诊疗目录所属区域分类, 分别提取商品名、通用名、药品剂型、药品单位、药品规格、自付比例等9个字段的信息清单并下载保存 (见图4)。

2.比对数据

医保数据共享平台自动将本次提取数据与平台储存的上次数据进行比对。通过“项目名称”、“剂型”、“给付比例”等字段匹配对比, 根据比对结果生成新增、作废及修改3张数据清单。其中,

福建省人力资源和社会保障公共服务平台

定点医疗机构和药店 全省联网定点医疗机构和药店 药品目录 特殊病种药品目录 诊疗目录 特殊病种诊疗目录 跨省联网定点医疗机构

所属区域: 请选择 商品名:

所属区域	商品名	通用名	药品剂型	药品单位	厂家名称	药品规格	是否医保项目	自付比例
福州市	卡马西平	卡马西平	片剂	瓶	上海华帕斯制药有限公司	0.1克/100片	是	无
福州市	卡马西平	卡马西平	片剂	瓶	湖南洞庭药业股份有限公司	0.1克/100片	是	无
福州市	卡马西平	卡马西平	片剂	瓶	江苏鹏鹞药业有限公司	0.1克/100片	是	无
福州市	卡马西平	卡马西平	片剂	瓶	上海黄海制药有限责任公司	0.1克/100片	是	无
福州市	头孢氨苄	头孢氨苄	颗粒剂	盒	葵花药业集团(衡水)得菲尔有限公司	125毫克/10袋	是	无
福州市	3%硼酸酒精滴耳液(漳州市医院)	硼酸滴耳液(漳州市医院)	滴耳剂	支	无	3%/10毫升	否	自付100%
福州市	订射水(漳州市医院)	硫酸氢钠滴耳液(漳州市医院)	滴耳剂	支	无	10毫升	否	自付100%
福州市	氯霉素滴耳液(漳州市医院)	氯霉素滴耳液(漳州市医院)	滴耳剂	支	无	0.5%/10毫升	否	自付100%
福州市	复方薄荷脑滴鼻液(漳州市医院)	复方薄荷脑滴鼻液(漳州市医院)	滴鼻剂	支	无	10毫升	否	自付100%
福州市	硫酸阿托品滴眼液(漳州市医院)	硫酸阿托品滴眼液(漳州市医院)	滴眼剂	支	无	1%/10毫升	否	自付100%
福州市	硫酸锌滴眼液(漳州市医院)	硫酸锌滴眼液(漳州市医院)	滴眼剂	支	无	0.5%/10毫升	否	自付100%

图4

新增数据清单，即本期清单中有数据，但上期清单中没有的医保目录明细数据；作废数据清单，即本期清单没有，但上期清单有的医保目录明细数据；修改数据清单，即医保目录明细数据已存在，但字段比对不一致的数据。

3.编制清单

按中国人寿理赔系统要求，对基础数据49个字段录入标准进行梳理并植入平台，自动生成标准化的导入清单。

项目	录入标准	是否必录项	举例	备注
序号	最多32位字符	否		
项目编码*	最多100个英文字符	是	350100001	
项目名称*	最多127个汉字	是	注射用青霉素钠	
项目别名	最多127个汉字，多个别名以","分隔	否		
医疗项目分类*	00各项医疗费用 10药品费 20治疗费	是	11	详见附件： 二级码对照表
医药报销等级	3A（甲） 3B（乙） 3C（丙）	否	3A	
单价	小数点前后共13位数字，其中小数点后最多4位	否	3.2	
单位	最多15个汉字支，瓶等	否	支	
规格	最多65个汉字	否	400万u	
剂型	0（其他） 1（外用散剂） 2（外用液体剂） 4（硬膏剂）	否	0	详见附件： 二级码对照表
自费比例*	自费比例大于0小于1 小数点后3位数字有效，不可为空	是	0.2	
少儿自费比	同自费比例	否		
工伤自费比	同自费比例	否		
生育自费比	同自费比例	否		
限价标志	Y（是） N（否）	否	Y	

续表

项目	录入标准	是否必录项	举例	备注
最高限价	同单价	否	50	
省级限价	同单价	否		
市级限价	同单价	否		
县级限价	同单价	否		
乡级限价	同单价	否		
不合理费用标志	Y (是) N (否)	否	N	
备注	最多1000个汉字	否		
是否为社保外目录	Y (是) N (否)	否		
来源案件	最多127个汉字	否		
目录审核	最多127个汉字	否		
产地属性	1 (国产) 2 (进口) 9 (其他)	否	1	
是否作废	Y (是) N (否)	否	N	
生效时间	时间格式如下: 2013-01-14或者20130114	否		
终止时间	时间格式如下: 2013-01-14或者20130114	否		

4.数据导入

将平台生成的更新数据,导入中国人寿理赔系统理赔平台对应的地市的医保目录库中,完成数据库的定期更新。

通过对接权威机构获取医疗机构和医保目录的信息,及时获取最新的医保数据信息并同步至我司的基础数据库,满足了医保目录动态调整频繁带来的及时更新保险公司医保数据库的要求,而且医保数据质量也随之提升,可进一步提高医疗费用补偿案件理算的准确性,增添了理赔服务的透明度。

(三) 开展理赔主动服务

报案是客户发生保险事故后与保险公司的第一次接触,保险公司此时的服务往往对客户在本次服务中有着重要的影响。优化出险报案环节的客户服务质量,开发客户出险信息登记管理平台,主动收集客户出险信息完成报案登记,同时对报案及时进行追踪跟进,通过系统化管理形成服务闭环,确保

每一位客户都能在与公司的初次接触中感受到温暖贴心的服务。

中国人寿福建省分公司在福建省保险业首家实现全省范围内重疾和医疗险客户住院信息自动获取功能,在被保险人出险第一时间感知客户服务需求,无需客户申请,公司主动发起服务,特别是开通绿色通道,优先主动做好VIP客户的理赔服务,与客户需求无缝对接,实现“免申请、零等待、极速理赔”的保险理赔服务新模式。具体服务情况(见图5)。

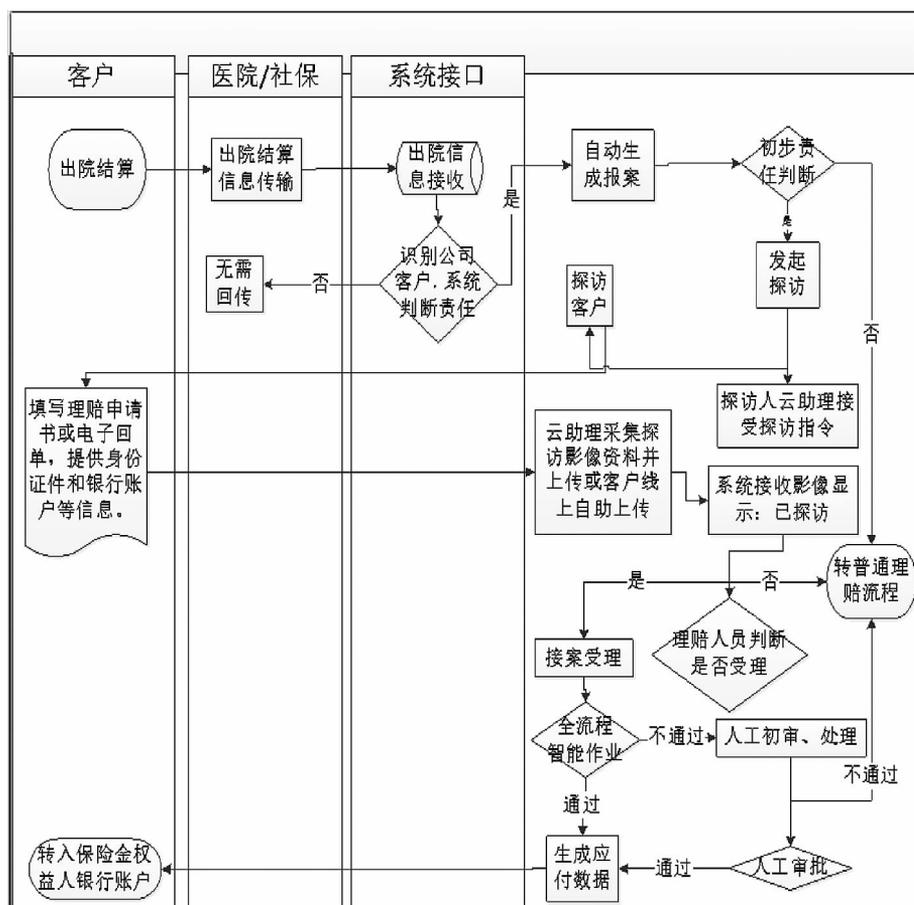
1.服务范围

中国人寿理赔主动服务主要适用于个单(含汇缴件)的医疗类及生效2年以上重大疾病类理赔客户。

2.服务流程

(1) 出院自动理赔报案

在客户出院后,第三方医保数据库将患者出院



见图5：理赔主动服务流程图

信息（包括出入院时间、医院名称、科室、诊断名称、诊疗方式等7项信息）发送至第三方数据中间平台，经确认为中国人寿客户，并根据出院诊断及投保险种自动进行可理赔性校验，校验通过向中国人寿理赔平台回传客户的出险信息，自动完成理赔报案，无需客户向公司进行报案。

(2) 无缝对接探访人员

收到报案信息后，理赔人员立即判断是否属于保险责任，并通过云助理或e店，通知销售人员或指定探访人员探访客户。

(3) 推行灵活、人性化的探访服务

为突破探访服务人力、地域等限制，中国人寿打通了探访服务与线上理赔的对接通道，探访人员可根据客户情况灵活采取现场、视频和电话等多种方式进行探访，并协助客户在移动端上传理赔影像资料，尤其在新冠疫情期间，有效实现了无接触式的理赔服务，满足疫情管控及客户尽可能避免人群

接触的需要。

(4) 实现无接触、便捷理赔服务

对于已经完成探访的案件，探访人员获取理赔材料后，公司快速完成后续理赔服务。整个服务流程，公司无需客户亲临柜面办理任何理赔手续，免去往返奔波之苦。

2. 关注高端客户，实行客户分级管理

针对VIP客户，中国人寿推出“重点客户，专人跟进，置顶服务”的优先服务举措，开通VIP客户理赔主动服务绿色通道。中国人寿理赔平台与客户管理系统对接，自动识别客户星级，并在系统置顶展示。针对二星级以上的客户，柜面优先发起主动服务，并指定专人跟进，确保探访服务成效，切实让客户感受中国人寿的理赔速度和温度。根据客户星级分配如下表。

四、实践与效能评估

(一) 以智能化驱动理赔，提升作业效率及数据准确性

一是实现理赔影像资料智能识别

通过OCR技术开展智能初审，实现四大类27项信息的智能识别、输出与回填。在GPU服务器环境下，1分钟内可完成单笔理赔案件的材料识别与信息对比，而人工作业则需要3-5分钟，效率提升

星级	VIP客户级别	跟进人员
五星	尊钻级	市公司运营服务部经理室成员
四星	钻石级	市公司理赔联系人
三星	白金级	柜面经理
二星	贵宾级	柜面探访管理人员

3倍，同时对于可识别的材料准确率达94%。

二是首创医保数据共享平台

平台的投入使用打破了医保信息壁垒，方便数据提取。使用医保数据共享平台前，全省9个地市定期维护医保目录库须一个地市各一人专人负责，整理维护一次需耗费1个月的时间。平台启用后，全省10套医保目录（省医保+9地市医保）80万条明细数据仅需一人负责，每月30分钟即可完成，且与官方权威数据一致，极大地提高了工作效率和准确性。2021年，全省新增、完善各类基础数据15.22万条，受益于基础数据准确性提高，减少外包录入问题件20%，提高智能化率3-5个百分点。

（二）打破传统被动等待客户报案的理赔服务模式

中国人寿福建省分公司理赔主动服务模式，有效搭建了客户出险信息的获取渠道，实现了在客户出院后无需等待，立即享受到公司全方位的快捷温暖服务，为客户提供超出预期的理赔服务。截止2021年12月，我省共计为3万名客户提供主动理赔服务，赔付金额超2亿元，赢得了客户的好评。不

少客户向公司送来了锦旗，并称赞中国人寿服务好，值得信赖。同时，理赔主动服务案件出险付费平均时效仅为28.69天，为其他案件平均时效的40%。得益于主动服务的开展，福建公司出险付费平均时效由年初的70.66天下降至47.88天，缩短了32.24%，提升了客户的理赔服务体验和满意度。

（三）构建行业领先的理赔服务品牌，促进服务与销售融合

通过推广理赔智能化服务，让客户增强对保险功用充分理解，以及对公司的信赖，不少客户表示将再次投保。同时，赋能销售人员，增加与客户的接触机会，销售伙伴表现积极，高度肯定公司理赔服务的“高科技含量”。截止2021年12月份，中国人寿福建省分公司的理赔客户加保近10万人次，实现新单保费约1.23亿元，有效促进了公司业务发展。

（作者单位：中国人寿福建省分公司）

责任编辑：李于进

责任校对：黄艺敏

（上接第29页）

参考文献

- [1]叶茂中.营销的12个方法[M].机械工业出版社, 2021.1.
- [2]吴石峰.营销关键点——引爆他人消费的18个关键词[M].中华工商联合出版社, 2014.9.
- [3]周廉春.品牌偏爱——抢占心智的品牌营销方法论[M].中国工信出版集团, 人民邮电出版社, 2020.8.
- [4]李忠美.新零售运营管理[M].中国工信出版集团, 人民邮电出版社, 2020.6.
- [5]彭雷清.内容营销——新媒体时代如何提升用户转化率[M].中国经济出版社, 2018.1.
- [6]罗伯特·伊斯特等著, 钟科译.消费者行为——基于数据的营销决策[M].格致出版社, 上海人民出版社, 2018.9.
- [7]姚群峰.不营而销——好产品自己会说话[M].中国工信出版集团, 电子工业出版社, 2018.1.

[8]王先庆, 彭雷清, 曹富生.全渠道零售——新零售时代的渠道跨界与融合[M].中国经济出版社, 2018.1.

[9]周晓寒.回归实体——从传统粗放经营向现代精益经营转型[M].机械工业出版社, 2018.3.

[10]卜玉强.消费的革命[M].台海出版社, 2018.6.

[11]白净.货物运输险营销组合策略研究[J].福建保险, 2021(5).

[12]刘美琳.Z世代青年线上消费洞察——追求“质价比”购物

与社交深度绑定[N].21世纪经济报道, 2022(1.19).

[13]苏洁.数字化——保险业第二增长曲线[N].中国银行保险报, 2021(12.20)

（作者单位：人保财险福建省分公司 漳州分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：李于进

2021中国九大责任保险故事

一、产品责任保险

亚马逊保险要求引发出口产品责任险购买热潮

2021年2月16日，亚马逊向多位中国卖家发出了一则邮件通知，看到消息后，卖家们纷纷迷惑不解。亚马逊在通知中要求，连续三个月销售总额达到1万美元后，卖家需要购买至少100万美元的商业保险，未购买保险可能导致无法提现甚至被禁止销售，部分卖家已经投保。

在中国卖家们迷惑的同时，从事涉外责任保险业务的保险人与保险经纪人却激动地纷纷转发此通知到朋友圈，提醒潜在客户抓紧时间买保险，希望能抓住这一波千载难逢的销售机会。

据了解，后续不少中外资保险人针对亚马逊的保险要求有针对性地开发了相关产品责任保险线上快速购买通道，带动了有关出口产品责任保险业务的发展。市场上也在探讨国内电商仿效亚马逊对其供应商强制要求购买产责险的可能性。

二、董监高责任保险

阿里巴巴被罚182亿

2021年4月10日早9点，国家市场监督管理总局官网发布《依法对阿里巴巴集团控股有限公司在中国境内网络零售平台服务市场实施“二选一”垄断行为作出行政处罚》，其中提到罚款总计182.28亿元。

随后，阿里巴巴做出回应：今天，我们收到《国家市场监督管理总局行政处罚决定书》，对此处罚，我们诚恳接受，坚决服从。我们将强化依法经营，进一步加强合规体系建设，立足创新发展，更好履行社会责任。

此事件发生后，笔者重点讨论与此次事件相关

的三个董责险实务问题：

(1) 阿里巴巴因违反《反垄断法》而被行政处罚是否会启动其董责险保单？

(2) 行政罚款属于董责险的保险责任吗？

(3) 行政和解金与行政罚款有什么区别？

三、燃气责任保险

湖北十堰燃气爆炸事故

2021年6月13日6时30分许，湖北省十堰市张湾区艳湖小区发生天然气爆炸事故，截至2021年6月14日19点40分，事故已经造成25人死亡、138人受伤（其中37人重伤）。事故发生后，其中涉及哪些保险产品以及如何赔付问题引发关注。

上海市建纬律师事务所高级顾问王民在接受《国际金融报》记者采访时表示，从责任险保单角度来看，此次事故暂不好判断会启动哪一类燃气责任保险，而事故涉及的车险、企财险、家财险、人身意外险则不会有较大争议。他还透露，此次事故还有可能会涉及安全生产责任保险。

王民介绍，燃气责任险一般分为三类：一类是专属燃气责任险，也叫燃气公众责任保险；一类是家用燃气综合保险；还有一类是由燃气供应企业投保的燃气公众责任保险。这几类不同险种的保障范围有所不同。

四、反向分手费保险

Aon与WTW合并失败

2021年7月26日，全球保险市场关注已久的有关Aon收购WTW的事件终于宣告了最终结果：两家全球领先的保险经纪公司经协商同意解除之前达成的价值300亿美金的并购合同并结束与美国司法部的诉讼。这一消息被宣布后引起全球保险业界的

关注，特别是买方Aon还要支付给卖方WTW十亿美金分手费引起了中国保险业内人士的热议。

笔者从此事件出发讨论了不为中国保险市场所熟知的一款并购交易中买方因收购失败而需支付给卖方的分手费为承保标的的保险产品：反向分手费保险，英文为Reverse Break-up Fee Insurance或者Reverse Termination Fee Insurance。

在当前国际经贸关系不稳定的形势下，外国政府针对中国资本的审查越来越严，预计中国企业海外并购将面临交易对手更为严苛的反向分手费要求。中企可以考虑利用反向分手费保险作为转移这一风险的工具之一，当然保险公司也需要加强对这一新兴保险产品的研究，与专业律所合作提高承保与风控技术，为中国企业“走出去”保驾护航，实现各方共赢。

五、网络安全保险

个人信息保护法推动网安险发展

2021年8月20日，《个人信息保护法》正式通过，并将于2021年11月1日正式施行。《个人信息保护法》的诞生，标志着我国网络数据法律体系中继《网络安全法》《数据安全法》之后，具有重要意义的一块拼图终于落地，具有划时代的意义。

自此，我国终于形成了以《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》三法为核心的网络法律体系，为数字时代的网络安全、数据安全、个人信息权益保护提供了基础制度保障，这也为网络安全保险（Cyber Insurance）在中国的发展提供了强有力的法律基础。

相比国外较为成熟的网络安全保险市场，我国网络安全保险市场仍处于起步阶段。目前国内只有极少数保险公司和再保险公司能够提供网络安全保险的相关产品和承保能力。

我们同时应注意到网络安全风险管理一个非常复杂的技术问题，需要有专业的网络安全专家全程参与，这一点对于保险人尤其重要，因为发展网络安全保险所需要的承保前风险评估、承保后风险控制以及损失发生后的定责与损失理算都需要与网络安全专家合作。我们注意到，近期网络安全保险已经引起了越来越多的政府主管部门、高校科研机构、网络安全公司的重视，期待中国网安险能走出符合本土市场需求的特色发展之路。

六、安全生产责任保险

新安全生产法确定强制安责险制度

2021年9月1日，新修订的《安全生产法》正式施行，正式从立法上确立了强制安全生产责任保险制度。

根据新《安全生产法》第五十一条：“国家鼓励生产经营单位投保安全生产责任保险；属于国家规定的高危行业、领域的生产经营单位，应当投保安全生产责任保险。具体范围和实施办法由国务院应急管理部门会同国务院财政部门、国务院保险监督管理机构和相关行业主管部门制定。”

根据《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》，高危行业领域主要包括八大类行业：矿山、危险化学品、烟花爆竹、交通运输、建筑施工、民用爆炸物品、金属冶炼、渔业生产。

需要强调的是，此规定中的“应当”从法律用语上来讲即为“必须”的意思。也就是说，新《安全生产法》首次在高危行业领域确立了强制安责险制度，同时还配套了相应的法律责任规定。

新《安全生产法》第一百零九条规定：“高危行业、领域的生产经营单位未按照国家规定投保安全生产责任保险的，责令限期改正，处五万元以上十万元以下的罚款；逾期未改正的，处十万元以上二十万元以下的罚款。”

据估算，2021年安责险市场保费规模在100亿元左右，随着强制安责险制度的实施与推进，预计未来安责险市场发展空间非常广阔，安责险在企业安全风险管理中将发挥越来越重要的作用，但同时保险人在事前、事中、与事后全流程服务能力上也有待加强。

七、产品责任保险

格力因除湿机起火在美被罚近6亿

美国当地时间10月29日，美国司法部在官网上发布消息称，格力和美国司法部达成延迟起诉协议（DPA）。根据DPA的条款，珠海格力和香港格力同意接受总额为9100万美元（约合5.8亿元人民币）的罚款，并同意向因公司有缺陷的除湿机而引起火灾的任何未获赔偿的受害者提供赔偿。

根据美国司法部官方消息，珠海格力、香港格力和格力在美国的子公司知道他们的除湿机有缺

陷，不符合适用的安全标准，可能会起火，但这些公司在知情后将近6个月内没有向美国消费品安全委员会（CPSC）报告这一信息。在消费者对火灾及其造成的伤害的投诉不断增加后，这些公司才报告并召回了这些除湿机。

格力电器官微10月31日早间发布声明称，公司近期与美国司法部消费者保护处、美国加利福尼亚中区联邦检察官办公室（统称DOJ）达成协议，协议涉及的产品为公司2005年至2012年期间生产的出口北美除湿机。

笔者从法律与保险两个角度，在此事件被报道后分析了可能存在的责任保险保障问题，并提醒了中国出口商及其保险人应注意的法律风险与承保风险。

八、董监高责任保险

康美药业案判决激发A股董责险需求

2021年11月12日，广州市中级人民法院对全国首例证券集体诉讼案作出一审判决，责令康美药业股份有限公司因年报等虚假陈述侵权赔偿证券投资者损失24.59亿元。

证监会发言人说，此次法院依法作出一审判决的示范意义重大，这是落实新证券法和中办、国办《关于依法从严打击证券违法活动的意见》的有力举措，也是资本市场史上具有开创意义的标志性案件，对促进我国资本市场深化改革和健康发展，切实维护投资者合法权益具有里程碑意义。证监会对此表示支持，并将依法监督投资者保护机构，配合人民法院做好后续相关工作。

康美药业案之后，数万元薪酬却要承担亿元风险的现象“惊呆”了广大独董，并引发独董“辞职潮”。个别上市公司甚至因独董离职而股价大跌，有的上市公司干脆公开“声讨”独董辞职。

一边是A股上市公司纷纷收到独董辞职报告，另一边是险企密集收到上市公司董责险询价函。康

美药业案之后，能够分散独董等高管履职风险的董责险持续受到各方关注。

上海市建纬律师事务所高级顾问王民博士在接受国际金融报记者采访时表示，随着最近包括康美药业在内的证券特别代表人诉讼在司法实践上落地，上市公司及其董监高面临的法律责任风险已从法条变成落地的巨额赔偿判决，并预计2021年A股董责险投保率或提升至20%。

九、董监高责任保险

薇娅偷逃税被罚事件

2021年底，薇娅偷逃税事件成为网络热搜词。

据有关新闻报道，近期，浙江省杭州市税务部门经税收大数据分析发现网络主播黄薇（网名：薇娅）涉嫌偷逃税款，在相关税务机关协作配合下，依法对其开展了全面深入的税务检查。

经查，黄薇在2019年至2020年期间，通过隐匿个人收入、虚构业务转换收入性质虚假申报等方式偷逃税款6.43亿元，其他少缴税款0.6亿元。

在税务调查过程中，黄薇能够配合并主动补缴税款5亿元，同时主动报告税务机关尚未掌握的涉税违法行为。综合考虑上述情况，国家税务总局杭州市税务局稽查局依据《中华人民共和国个人所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》《中华人民共和国行政处罚法》等相关法律法规规定，按照《浙江省税务行政处罚裁量基准》，对黄薇追缴税款、加收滞纳金并处罚款，共计13.41亿元。案件被曝光后，薇娅微博发布致歉信。

事件被媒体报道后，笔者从法律与保险两个角度分析了此次事件中的相关问题，并着重探讨了与此相关的董责险保单中常见的“纳税责任扩展条款”。

（摘自公众号“CPCU国际大使”）

责任编辑：李于进

责任校对：谢圆虹

茶道与燕梳的“文化”过程

● 宋文娟

今天喝的茶，是属于普洱熟茶类的“老茶头”，2011年的茶，比较老。喝着老茶，可以聊聊历史与文化，畅想燕梳的未来。

在进入本文主题之前，先不说茶，聊聊具有西方沙龙文化特征的咖啡馆。

没错，作为保险圈中人，很自然会联想到伦敦劳合社与劳埃德咖啡馆。

1685年爱德华·劳埃德在伦敦开了家咖啡馆，因为位置在泰晤士河边，靠近海军办公楼及航运商业贸易中心，慢慢便成为了伦敦船运业的信息中心，发行了著名的《劳埃德船运信息报》直到今天。基于这个小小的劳埃德咖啡馆，一群与航海贸易有关的商人于1769年共同发起成立了今天的伦敦劳合社，成为国际海上保险的交易平台。

纪录片《劳埃德咖啡馆》剧照

劳合社大厅里有一个劳埃德船钟，1799年从荷兰一艘沉船上打捞上来，挂在大厅。劳合社用这个钟来告知大家生意的成败：“小钟一响，黄金万两；小钟两响，人心惶惶”。

英国早期的咖啡馆，据说只需一便士即可入座，聆听名人讲座或阅读书报，具有教学相长的功能。精英们乐于去咖啡馆分享自己的学识思想。而前往咖啡馆的人不分阶层贫富，一杯一便士的咖啡，就能倾听到当时英国那些有见地的思想家的慷慨演说，汲取知识。因此，当时的咖啡馆也被誉为“便士大学”。

法国的咖啡馆更是与沙龙文化相结合，孕育出一辈又一辈艺术家、科学家等精英，毕加索、达利、莫奈、肖邦、伏尔泰甚至拿破仑均经常光顾咖啡馆。据说拿破仑年轻时在一家咖啡馆因没钱付账曾拿帽子做过抵押，如今这顶帽子已成了这家咖啡

馆的镇店之宝。法国大革命、启蒙运动、存在主义等政治、社会、文化思潮都是从咖啡馆走向社会的。咖啡馆也孕育了各种艺术与科学学派，比如近代数学家中的布尔巴基学派等等，均是为人类文明进步作出了积极贡献。

回头来说中国的茶和茶馆。

其实，茶与咖啡一样，原料都只是简单的农产品，被社会中的人赋予其文化属性后，成为了助力于人与人之间相互交往的媒介或载体，进而担当起各种社会功能。

李世民建立唐王朝初期，文成公主进藏和亲，嫁给吐蕃王松赞干布，她不仅把茶叶带进了吐蕃，而且入乡随俗，更是将饮茶方式发扬光大，逐渐演变成所有藏民每天都喝的酥油茶。与此类似，葡萄牙凯瑟琳公主在公元1662年嫁到英国后，也是将茶叶作为陪嫁物品带入白金汉宫，逐渐演化成为全英国人人都喝的“英式下午茶”。

茶叶与咖啡一样，只是载体，主体是人，事在人为。

茶馆与咖啡馆也类似，是工作与交流的载体，也是由社会中的人所为。

老舍笔下的《茶馆》，就是那个时代的社会缩影，京城三教九流的江湖。正如“春来茶馆”的阿庆嫂所唱：“垒起七星灶，铜壶煮三江。摆开八仙桌，招待十六方。来的都是客，全凭嘴一张。相逢开口笑，过后不思量。”但也不可否认，中国茶馆与伦敦和巴黎的咖啡馆一样，也具有许多教育与弘扬历史文化和传承传统价值观的作用，尤其是江南的茶馆，往往兼有各种艺术形式坐堂，扬州评话、苏州评弹、昆曲等等。

茶叶和咖啡，只是媒介或载体。茶馆和咖啡馆成为人与人之间交流的平台，社会中形形色色的人，都

可以使用这个平台，或欣赏艺术，或交流思想，或洽谈生意，或密谋罪恶，或传播八卦，或倾诉衷肠。

以李嘉诚先生为首的潮汕籍商人，很喜欢喝圈子茶，在过去那个信息闭塞、车马书信的时代，很多重大的信息是在茶桌上得到的，很多重大的经营决策是在茶桌上完成的，很多重要性的人物是在茶桌上结识的，很多的生意是在茶桌上谈明白的。

据说茶楼跑堂是年轻时候的李嘉诚的第一份工作。有位茶客正一边喝茶，一边大谈生意经，他讲的那些生意场上尔虞我诈、勾心斗角的故事，让李嘉诚大感过瘾，对做生意充满神秘感。应该是听得太过入迷，李嘉诚竟然忘了及时给客人添水。

茶叶和咖啡，其实也未必要以“馆”的形式存在，即使需要，也未必一定要一个固定的传统的馆，这取决于主办者的目的。劳埃德设立咖啡馆，目的在于为当时从事海上贸易相关生意的商人便于会面交流洽谈，同时也赚这些人的钱。

劳埃德咖啡馆逐渐演变为后来的劳合社保险市场，绝非劳埃德先生的初衷使然，更像是诗人徐志摩的《偶然》：

“你我相逢在，这茫茫的海上；你有你的，我有我的，方向；你记得也好，最好你忘掉，在这相会时，彼此互放的光亮。”

可以把《偶然》中的“彼”理解为来自意大利的海上贸易包括海上保险的规则与思想，把“此”看成是产自非洲的咖啡，包括产自中国的茶叶，彼此相会于劳埃德设立的咖啡馆，而“彼此互放的光亮”之一，便是伦敦劳合社保险市场。

笔者觉得，“在这相会时，彼此互放的光亮”，就是我们今天常说的“融合”。

在中国古代，茶与外来文化相融合的最佳例子中，“禅茶一味”或许是最佳例子。

禅门大德净慧法师，将禅茶的精神概括为“感恩、包容、结缘、分享：以感恩的心面对世界；以包容的心和谐自他；以分享的心回报大众；以结缘的心成就事业。”

柏林禅寺方丈明海法师总结出茶之六度：

遇水舍己，而成茶饮，是为布施；

叶蕴茶香，犹如戒香，是为持戒；

忍蒸炒酵，受挤压揉，是为忍辱；

除懒去惰，醒神益思，是为精进；

和敬清寂，茶味一如，是为禅定；

行方便法，济人无数，是为智慧。

我近年来多次参与茶道燕梳活动，成为“茶道馆”之一后，似乎眼前突然一亮，恍惚间，像是又看到一个中国版的劳埃德咖啡馆。

以下描述基于谢跃先生在《茶道燕梳》第一辑中所写的《跋》：

在十几年前的一个下午，谢跃在老友上海财经大学谢志刚教授家里，一边喝着茶，一边聊保险，茶意微熏中形成一个想法，继而成为约定退休后办家茶馆，店名“燕梳茶馆”。设想中的燕梳茶馆，中式装修，明式家具，墙上挂着高仿的老保单，博古架上摆放几个不怎么值钱的保险“文物”，但电脑里存放着所有有关的保险与精算历史资料、研究报告、尤其是这些年用照相机记录的大量现场图片，可以随时投影到店里的电子屏幕上。燕梳茶馆里还可以不定期举办关于保险和茶的讲座，业界的老朋友也可以相约到这里叙旧，看看当初自己参与每项活动的旧照，或是查查自己没有保存的某份珍贵资料。当然，也可以在这里“展业”、“分共保”、“面试”、“核保”、“核赔”、“团建”，这是一个“市场”、一个非正式的线下“职场”，一个模拟监管请“喝茶”的“约谈室”，一个老基友“约会”的“老地方”，一个上海滩保险的“江湖”……这么一想，中国版的劳埃德咖啡馆似乎就浮现在眼前。

而首席茶道馆谢志刚教授在《茶道燕梳》第三辑序言中，则描述了将保险问题拿到茶壶里泡（融合）的文化过程：

从“认知”到“行动”，是一个“化”的过程，不是强化，更非奴化，而是“文化”，是主体将自己关于外部事物及其变化规律的把握转化为自己追求美好生活的行动。“文化”是一个群体概念，是指一类人群形成集体价值观和行为方式的过程，或者说是集体人格的形成和演变过程。

保险活动的参与者、尤其是保险从业者形成集体价值观和行为方式的过程，便是一个“文化”过程。在信息技术日新月异的今天，行业、领域、学科的交叉与融合的速度和深度都前所未有的，茶道燕梳顺应社会和行业发展的趋势，借鉴传统“燕梳”的互助与分担精神，以最具中国传统文化标志的“茶道”为媒介，以“互助和分享”的组织模式，

创立一个公益学习平台，帮助保险从业者、帮助我们自己去进行一次“文化”过程，从“知”到“行”，实现“知行合一”，进而提升行业品质。

茶道燕梳公益平台是通过互助与分享来提升参与者的专业知识、实践经验、思想智慧和素养。笔者反省自己为什么要参加茶道燕梳，做一名“茶道馆”志愿者，也是感受到了茶道与燕梳这种“文化”过程，认同中国茶的分享精神，认同舶来品燕梳的互助理念。

茶，生长于高山之巅、云雾缭绕之处，也是高雅品格的象征。

茶文化历史悠久，茶的清香淡雅也孕育了静心、舒适、交流、注重品位的生活美学与文化。

茶将其最精华的嫩叶供养出来，与所有饮茶者广结善缘。行布施，实际上是在播种福田，已经得到了回报。

茶的文化精神，具有一种不同于哲学和伦理学的社会化育功能。

燕梳，亦即现代所说的保险，作为舶来品进入

中国已经两百余年，伴随着中国近代社会的跌宕起伏，其形态也在不断改变，尽管可以列数出一长串的社会贡献，但其在社会公众中的非议也一直不断。“一人为大家、大家为一人”的互济互助理念，似乎仍处于不断探索不断实践的待证实阶段。

很有可能，这也是茶道燕梳的观点，就是我们对燕梳或保险的认知并不完整，更不系统。比如，我们从来没有搞清楚劳埃德咖啡馆与劳合社保险市场的真实关系，还有，“一人为大家、大家为一人”的“众”，到底有没有人群和数量的边界？用谢教授的话说，如何才能实现杨白劳与黄世仁的互济互助？

从这个意义上理解，茶文化与燕梳所承载的西方风险管理文化之间的融合，远未达到“禅茶一味”的境界，这或许注定是一次漫长的长征，一场艰难的“文化”过程，这个过程或许正是“茶道燕梳”的过程。

（摘自公众号“茶道燕梳”）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：黄艺敏

（上接第17页）

3.卫生健康人才培养工程。着力建设一支高素质、结构优的卫生健康人才队伍。吸引知名专家来三明开展临床治疗服务、指导学科建设、培养人才；组建临床重点专科团队、搭建高水平卫生人才培养平台、培养复合型医防人才。

4.医疗服务能力提升工程。建设省级区域医疗中心、闽西北中区域医疗中心，并与高水平医疗机构共建，提升市县医疗综合服务能力，实现一般病在市县解决、日常病在基层解决。

5.医防融合提升工程。建立医疗卫生联动机制，逐步建立“疾病预防、医疗救治、健康管理”三位一体的医防协同融合服务新模式。

6.中医药健康促进工程。健全中医药服务体系与管理体制，挂牌成立市、县中医药管理局，加大人才招聘与存量人员中医技能培训力度，争取实现县乡村中医医生全覆盖。创新完善促进中西医结合发展机制，强化中医药医保扶持政策，健全院内绩效向纯中医治疗倾斜制度。

总之，三明医改目标就是建设好新时代健康保障体系，让医务人员从过去希望病人越多越好收入才能越多，转变到希望病人越少越好越健康收入还能越高，真正实现以人民健康为中心。

参考文献

- [1]詹积富.我所经历的三明医改[A].福州:海峡出版发行集团福建人民出版社,2018:322.
- [2][3]詹积富.三明市公立医院综合改革[A].福州:海峡出版发行集团福建人民出版社,2014:72.
- [4][5][6]詹积富.看三明医改数字答卷[N].健康报,2021-6-1.
- [7][8]詹积富.三明医改瞄准哪些“新靶标”[N].健康报,2021-11-1.

（摘自：《行政管理改革》）

责任编辑：黄艺敏

责任校对：李于进

茶农互联网保险场景营销效果研究

● 丛 林 周林毅

【摘 要】 保险客户消费行为与适合性已成为互联网+保险工具风险控制的主要因素，包括物理排斥、营销排斥、自我排斥等。本文就通过测试发现互联网+保险工具可以解除茶农的自我排斥，提出相关发展建议。

【关键词】 互联网+保险平台；自我排斥；人为指导

在使用互联网平台购买保险时，贪求方便的消费者其损失容忍程度是较低与投资经验较短，表示场景营销确实减少保险排斥的情况。在消费者的自身条件方面，年龄、所得收入等因素会影响消费者使用互联网+保险平台的意愿。互联网+保险排斥议题是认识你的客户风险治理课题的一环。

福建省武夷山市以茶闻名，使得“大红袍”一词受到中外瞩目。过往在此地进行茶农风险融资调研，结果发现购买保险的顺序在亲友借款与政府贷款之后，足以见得保险排斥的存在^[11]。商业保险购买也是呈现茶农显著排斥购买的情况^[12]，对互联网+的应用是否能够减少茶农对于互联网保险与保险互联网的排斥，研究甚少。

一、模型与假设

Rothschild and Stiglitz (1976)^[15]指出在信息不对称的保险市场，低风险投保人会因为分担高风险者的保险费在后期离开保险市场。Arrow (1985) 不确定风险模型^[16]在过去文献中被利用来研究互联网投资渠道选择因素、投资电子货币消费者特征、互联网投保人风险认知等^[5-6, 9, 11-12]。依据该模型假设保户损失G发生的机率为 $p(G)$ ，I为保险费。

假设茶农使用互联网工具的保险投保人对于了解产品有自我排斥的差异情况，自我排斥程度差异受到前期经验、人为指导、产品是否容易了解程

度、地理距离、物理场景(e)的影响。

互联网销售平台具备场景化营销功能，碎片化产品模式，促进投保方便性， σ 表示方便的程度，增加投保人对于保险产品了解的自信， $\psi(e, \sigma) \geq \psi(e)$ ，此时场景营销宣传效果奏效，导致投保人陷入合成谬误的情况，互联网保险平台的购买行为随波逐流的羊群效应诞生，自我认知排斥减少。因此，提出下列假设：

假设一：保险自我认知排斥会显著受到互联网+保险应用消除。

假设二：人为的互联网工具指导可以显著消除保险自我排斥，导致自我认知排斥显著不存在。

二、研究模型设计与调查对象

本文研究对象为武夷山市540家茶农户，搜集方式为通过中国人寿武夷山市公司、中国太平人寿南平中心支公司保险从业人员，利用问卷网进行搜集。受访者年龄平均在29岁，茶农户平均年收入76.5万元，远高于平均同年农业产值每户平均28102元，所以茶叶在当地是高价值经济作物，茶农户学历平均在初中到高中水平。

研究模型设计分为五部分，首先第一部分利用因子分析筛选出不使用互联网+保险工具受访者特征，第二部分参照过去文献使用逻辑斯回归(Logistic regression model)进行互联网+保险使用者特征实证，模型设计如下：

$$\text{logistic}(Y=1,0)=a+bx_{id}+\varepsilon \quad (1)$$

在罗吉思回归模型中，公式（1）的Y表示应变量，x表示自变量，i表示第i个受访者，d表示第d个变数， ε 表示误差项，应变量部分为消费者使用互联网+工具购买保险，自变量部分包括营销排斥、物理因素、地理因素、消费者特征。

第三部分模型采用最小平方回归分析，研究模型设计如下：

$$Y=a+bx_{id}+\sigma \quad (2)$$

公式（2）的Y表示应变量，x表示自变量，i表示第i个受访者，d表示第d个变数，表示误差项，此处误差项表示自我排斥变量，应变量部分为消费者使用互联网+工具购买保险，自变量部分包括营销排斥、物理因素、地理因素、消费者特征。

第四部分模型为营销排斥（ σ ）是否可以受到互联网+工具使用让 ρ 趋近于0。如果 ρ 趋近于0，则表示自我排斥可以被互联网+工具场景营销解决。

$$\sigma=a+bx_{id}+\rho \quad (3)$$

公式（3）的表示应变量，x表示自变量，i表示第i个受访者，d表示第d个变数， ρ 表示误差项，此处误差项表示互联网+工具无法排除的营销排斥，应变量部分为营销排斥，自变量部分使用互联网+工具与否（ $x=0$ 或1）。

由于不使用互联网+保险购买受访者的在模型（2）会小于0，且经过互联网+保险工具场景营销后， ρ 应该趋近于0，因此第五部分是利用成对样本均值比较不使用互联网+保险购买受访者的总体营销排斥（ σ ）与经过互联网+保险工具场景营销后的 ρ 是否有显著差异，如果有则互联网+保险工具场景营销可以充分解除消费者营销排斥问题。

三、样本分析

互联网保险购买者较少接受专业金融人员指导，与金融机构接触频率较为稀疏。33.3%的受访者有在互联网+保险平台购买保险，有20.4%的受访者有接受银行行员指导使用互联网+保险平台，有27.8%的受访者接受过保险公司人员指导使用互联网+保险平台。

茶农户的居住地距离保险公司与银行大约1公里至5公里，银行网点一般比保险公司较为接近茶农户的居住地。受访者大约每19天上一次银行网点，同一村种植茶叶平均户数大约在36户。

规模较大与经营历史较长的茶农接触保险专业人员的障碍因素包括自身的营销排斥、物理因素、地理因素等。

没有使用互联网+保险平台受访者具备较年长、营业年收入较高、种植面积较大、专职经营比率高、受保险人员指导使用互联网+平台的比比较少、居住地距离保险公司、银行较远、到银行网点办事频次较低、同村茶农户数较多的情况。在梳理这些特征时可以发现在较为集中的茶产地茶农对于互联网+保险平台仍然存在物理排斥、营销排斥、自我排斥。

四、互联网+保险平台排斥特征分析

通过因子分析了解没有使用互联网+保险工具者的特征，显示受访者上银行的频率与住家与保险公司的距离为主要不使用的因素，表示自我排斥与物理排斥共同存在。

利用逻辑斯回归分析显示物理排斥仍然存在，银行距离住家越远、同村种植茶叶户数、种植面积、专职种植等都呈现显著负系数的情况，表示物理排斥仍然普遍存在茶村。

在自我排斥方面，年龄呈现显著负系数，表示茶农年纪越长，越排斥使用互联网+保险工具，年营业收入与平均隔多久去银行日数皆呈现正显著系数，表示所得越高的茶农户越会使用互联网+保险工具，平均隔多越久去银行一次的受访者平时都是使用互联网+保险工具处理保险事务，有重要的事情才会到银行网点。反之，营业收入较低与常去银行网点的受访者是较不喜欢使用互联网+保险工具的族群，自我排斥仍然存在茶农户中。

营销排斥方面，通过银行营销人员指导使用的受访者显著越不喜欢使用互联网+保险工具，反之保险公司营销人员指导使用的受访者，却是越喜欢使用互联网+保险工具，显示互联网+保险工具仍然存在营销排斥的情况。

五、互联网+保险工具营销排斥效果分析

逻辑斯回归为截断分布模型在模拟时会有限

制,因此研究利用连续分布的最小平方法回归分析进行压力测试,再利用最小平方法回归分析结果与的逻辑思回归分析差异,研究显示除营业收入不显著外,其余系数方向与显著皆一致。再次说明物理排斥、营销排斥、自我排斥的存在。利用回归模型的误差均值比较其他因素对于营销排斥的差异,发现不受人指导的受访者误差均值不显著大于人为指导,表示互联网+保险工具的人为的互联网+保险工具营销排斥对于其他使用因素效果差异不显著。

利用误差值为应变量,测试使用互联网+保险工具对于其他使用因素冲击,结果显示相关性在70%到80%之间,仍然存在互联网+保险工具无法消除的自我排斥因素(包括损失容忍、借贷习惯、互联网工具场景等)。显示互联网+保险工具的冲击确实减少互联网+保险茶农户受访者的其他使用排斥因素,未受冲击的不使用者误差均值显著低于受冲击者,而且受冲击者的误差均值几乎等于0,所以互联网+保险工具确实可以降低金融排斥,其中互联网工具场景营销扮演重要角色。

六、茶农互联网保险发展展望

习近平总书记在党的十九大报告中强调:“深化金融体制改革;健全货币政策和宏观审慎政策双支柱调控框架;健全金融监管体系”,在十四五规划中也提及增强市场监管质量,有鉴于此,提出下列发展建议:

(一)互联网+保险平台“认识你的客户”工具纳入于地理空间、行业性质因素评判

近期各大互联网+保险平台已经积极开展“认识你的客户”工作排查,初步纳入年龄、所得、收入来源、风险容忍情况等认识顾客的风险因子,但是部分互联网+保险平台对于地理空间、行业性质等并未纳入风险因素中,不能很好的了解客户偿债能力,显示在互联网+保险平台以及智能保险研发数据待补充部分。

(二)互联网+保险平台“认识你的客户”工具增加客户“保险产品认知”因素

过去政府法律以及互联网+保险平台“认识你的客户”问卷中已经注意到高龄者购买保险商品的纠纷问题,但是对于茶农教育程度较低、保险产品认知(KYP, Know Your Product)不足的客户无

法象传统保险营销用“亲自会晤客户”的方式协助客户了解,在客户不主动了解“不谨慎”的情况下,容易引起销售纠纷。互联网+保险平台购买保险客户有过度自信问题,但是相关风险控制机制只见于部分保险公司回访机制,并未统一执行。

(三)设置互联网+保险工具指导从业人员一致的合规资格认定体系

在中国台湾省,保险主管机关设置有移动装置保险从业人员资格的证照,严格限制利用互联网+保险工具营销、招揽、指导的人员,并且主管机关充分掌控违规、纠纷事件,对于从业人员通过统一的互联网+保险课程进行教育训练。反观中国大陆境内,互联网+保险工具指导人员仅仅仰赖保险公司内部审核控管、训练与测验,监管机关较不容易维持互联网+保险从业人员的素质。

(四)“保险排斥”等研究议题应该考虑地区差异使用“案例式”研究

对于“金融排斥”的研究仅使用公用统计数据,无法描述消费者个性化的特征,更无法确认消费者对于商品的了解程度,所提供的研究结论较为受限,较无法让监管机关与保险公司形成体系的管理机制,更不利对于人工智能保险工具的深度学习和掌握。

(五)成立跨部门的监管机制有效监管茶农户商业保险的运营

茶农户对于互联网+保险工具的使用较为陌生,且对于保险纠纷维权的机制也不娴熟,因此需要加强茶农保险教育与监管工作,明确各方职责,形成多部门合作机制进行方可达成。

(六)与保险相关专业合作走入乡村协助宣导保险观念促进共同富裕实现

在自我认知排斥与其他因素存在下,显示保险观念宣传工作的重要性,互联网保险平台存在消费者过度自信问题,会产生10年或20年后精神富裕障碍,唯有通过产教融合,进行进村宣讲并且指导茶农正确购买保险,才能促进共同富裕中的精神富裕的工作。

参考文献

[1]王海琳,熊德平.中国金融排斥的影响因素研究[J].时代金融,2020(31):37-39.

(下转第47页)

福建保险业2021年下半年大事记

1、福建省保险行业协会印发关于《2021年“7.8全国保险公众宣传日”活动方案的通知》，福建各家保险公司积极组织“7.8保险公众宣传日”活动，努力塑造行业形象，持续提升全社会的保险意识，形成保险宣传热潮。

2、7月13日，为深入开展党史学习教育活动，赓续党的红色血脉，践行初心使命，省保险学会举办“永远跟党走，启航新征程”活动。来自会员单位的党员领导或党务工作者参加活动。

3、7月21日，为深入学习贯彻习近平总书记在庆祝中国共产党成立100周年大会上的重要讲话精神，福建省保险学会邀请福建省委党校、福建行政学院杨小冬教授开设《庆祝建党100周年专题党课——习近平总书记“七一”重要讲话学习辅导》讲座，来自各会员单位的近500名代表在现场或通过视频方式参加学习。

4、9月2日，福建银保监局一级巡视员余利民赴太平洋人寿保险福州中心支公司开展福州“长护险”试点经办项目调研。对该公司自5月9日成功中标福州市2021—2022年长期护理保险项目以来的运营情况及推进工作所取得的成绩给予了充分的肯定。

5、9月3日，福建省委常委、政法委书记罗东川莅临福州金融纠纷联动化解中心实地调研，察看中心涉金融领域矛盾纠纷化解机制建设及运行情况，与共建中心的福建银保监局和福州中院干部座谈交流。福建省政法委副书记马必钢，省委政法委二级巡视员陈忠，福州市副市长、市公安局局长潘东升，市委政法委常务副书记郭家彬陪同参加调研。福建银保监局党委委员、二级巡视员黄德强，市法院党组书记、院长丁仰豪代表中心共建单位参加调研。

6、在金融联合教育宣传月期间，福建银保监局会同中共福建省委老干部局，指导兴业银行福州分行、省消保中心在福建老年大学设立“老年金融教育宣传基地”，组织编撰《老年人金融知识读本》，配套设计线上课程，并在省、市、区各级老年大学全线推广，除直接辐射130万老年大学学员外，还将惠及全省所有老年群体。

7、10月，在《中国银保监会办公厅关于规范保险公司参与长期护理保险制度试点服务的通知》基础上，福建银保监局结合辖区实际，制定出台了《关于进一步规范辖区保险机构参与长期护理保险制度试点服务有关事项的通知》。

8、车险综合改革实施一年来，福建银保监局按照银保监会的统一部署，以深化推进辖区车险综合改革为主线，始终坚持本源定位、防范风险、提升服务、为民惠民，综合监管施策，维护市场平稳过渡、有序竞争、健康发展。

9、10月18日，人保财险、国寿财险、平安财险、太平洋财险、中华联合等五家产险分公司中标福建省农业农村厅遴选政策性农业保险承保机构项目，为福建省农业保险优化市场布局，提升保险服务质量，提高财政资金使用效益，分散农业风险，促进农民收入可持续增长贡献力量。

10、10月26日，福建银行业保险业召开“学党史、悟思想、办实事、开新局”新闻通气会。人保财险福建省分公司、中国人寿福建省分公司和4家银行机构就辖区开展“我为群众办实事”实践活动总体情况和重点项目进行介绍。会议由福建银保监局指导，福建省银行业协会、福建省保险行业协会主办。

11、11月3日，2021福建企业100强发布大会暨福建企业家大讲坛在福建会堂举行。人保财险福

建省分公司位列2021福建企业100强第75名、2021福建服务业企业100强第35名。

12、11月福建银保监局会同省医保局、省金融监管局研究制定了《关于规范定制型商业医疗保险发展 进一步完善多层次医疗保障体系的指导意见》，进一步推动省内定制医疗保险规范发展，实现与基本医保的有效衔接补充，降低参保群众就医负担。

13、11月11日至12日，为促进福建保险业讲师队伍发展壮大，提供讲师之间交流学习的平台，提升讲师队伍水平，福建省保险学会举办“福建保险业讲师风采展示活动”。省保险学会领导和会员单位的讲师、观摩代表参加活动。

14、12月福建银保监局深入贯彻落实银保监会党委和驻银保监会纪检监察组相关要求，以“清新福建 清廉金融”为主题，启动为期两周的清廉

金融文化宣传周系列活动。中央纪委国家监委驻银保监会纪检监察组副组长武威、福建省纪委监委第三纪检监察室主任黄清波、福州大学党委书记陈国龙、副校长黄志刚、纪委书记监察专员邹毅，福建银保监局副局长梁洁红、纪委书记申爱华等出席相关活动

15、12月27日0时，根据中国保险行业协会发布的《新能源汽车商业保险示范条款（试行）》要求，福建产险公司各主体新能源专属车险正式上线。

16、由省保险行业协会牵头的福建省城镇职工、城乡居民定制型医疗保险“惠闽宝”项目，作为定制型普惠商业补充医疗保险，其保障内容与社会医疗保险紧密衔接，是参保人在享受社会医疗保险基本保障的基础上的补充保障，具有鲜明的惠民特色。

(上接第45页)

[2]罗坤燕,熊德平.地理距离对云南农村金融排斥的影响分析[J].时代金融,2020(31):51-53.

[3]罗娟,胡世麟,李澄川.金融知识与家庭投资型金融排斥——基于CHFS数据的实证研究[J].金融与经济,2020(10):16-24.

[4]粟芳,方蕾.中国农村金融排斥的区域差异:供给不足还是需求不足?——银行、保险和互联网金融的比较分析[J].管理世界,2016(09):70-83.

[5]周林毅,于聪敏.互联网投资渠道选择因素研究[J].现代商业,2020(01):127-131.

[6]周林毅.互联网保险销售平台投保人风险认知研究[J].科技和产业,2020,20(12):20-26+130.

[7]姚凤阁,刘宇宏,汪晓梅.我国农村金融排斥影响因素的空间相关性分析[J].商业研究,2020(07):81-89.

[8]罗坤燕,熊德平.地理距离对云南农村金融排斥的影响分析[J].时代金融,2020(31):51-53.

[9]周林毅,柯文静,刘伟闽.投资型电子货币持有者风险容忍度研究——以比特币为例[J].现代商业,2020(18):77-80.

[10]周林毅,柯文静,李乐.“以学习者为中心”的互联网金融开放在线课程研究[J].改革与开放,2020(09):95-100+109.

[11]周林毅,柯文静,盛祥杰.茶农风险决策策略偏好顺位研究[J].云南农业大学学报(社会科学),2018,12(03):64-68.

[12]丛林,周林毅.“保险姓保”政策下农民风险保障意识研究——基于武夷山市茶农风险融资偏好的问卷调查实证[J].福建金融,2019(06):65-71.

(作者单位:中国人寿福建省分公司 武夷学院)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:李于进

福建省保险学会2022年 保险理论研究方向

一、保险业发展战略研究

1.结合福建大力发展数字经济、海洋经济、绿色经济、文旅经济,开展双碳、生态文明、生态经济的保险研究

2.国内国际双循环与保险行业高质量发展研究

3.民法典实施对保险行业的机遇与挑战研究

4.推进政策性业务与商业性业务融合发展研究

5.推进福建省农业保险高质量发展转型研究

6.推进福建绿色金融和普惠金融保险协同发力,促进全面发展、共同富裕研究

7.保险业服务乡村振兴战略的研究

二、保险行业健康发展研究

1.推动构建结构合理、功能完备、保障全面竞争有序的保险供给体系,更好发挥保险“稳定器”“减震器”作用研究

2.强化提升保险业合规经营意识和能力研究

3.保险消费者权益保护的研究

4.保险欺诈以及防范措施的研究

5.商业保险服务社会保障体系建设的研究

6.保险市场规范发展和理性竞争的研究

三、保险险种发展研究

1.人身保险扩面提质稳健发展,加快发展商业健康保险;将商业养老保险纳入养老保障第三支柱加快建设的措施研究

2.长期护理保险、巨灾保险、养老保险、大病保险和健康保险等产寿险业务发展创新研究

3.出口信用保险业务创新发展研究

4.安全生产责任险与环境污染责任险的创新和推广研究

5.建筑工程质量缺陷责任保险的研究

6.民营企业和小微企业保险产品创新的研究

7.公共卫生事件保险作用的研究

四、保险企业运营研究

1.保险业回归本源、明晰定位、大力推进数字化转型,实现差异化经营,培育核心竞争力研究

2.强化科技创新保险服务,以创新推动线上线下融合,提升平台建设、运营能力研究

3.降本增效,优化财务资源配置研究

4.优化作业流程,升级运营模式,提升运营效率研究

5.提升理赔质量和理赔效能研究

五、保险业宣传教育和文化建设研究

1.保险业党的建设、巩固深化主题教育成果研究

2.保险业品牌理念建设和提升行业形象的研究

3.保险业新闻宣传工作和舆情管理的研究

4.保险业人才培养、干部队伍建设、专业能力建设研究

5.保险业企业文化发展的研究

注:以上所列研究方向仅为研究范围,非文章(课题)题目。具体文章(课题)题目可根据研究内容自行确定。

2021年《福建保险》优秀论文评审结果

序号	课题	单位	作者	奖项
1	为护航“蓝色国土”织密“安全网”	人保财险福建省分公司	骆少鸣	二等奖
2	对财产保险企业降本增效工作的研究 ——基于财务资源配置角度	人保财险福建省分公司	吴冰 郭菁 林怡 柳振华 李琳琳	二等奖
3	对财险公司核保人队伍“度、量、衡”建设的思考	人保财险福建省分公司	温怀斌 沈晓伟	二等奖
4	关于福建省内试点建筑工程质量潜在缺陷保险探析	太平洋财产保险福建省分公司	沈昱然 王金水 熊敏晖	二等奖
5	健康保险扶贫领域的实践与思考 ——以福建省南平市为例	人保财险福建省分公司	伍朝晖 黄峥 陈璘 王春年 陈华芳	二等奖
6	基于协同管理的农村公路交通事故快处快赔模式研究	海峡财产保险公司	彭楠楠	二等奖
7	意外保险理赔证明责任问题剖析	民生人寿福建省分公司	池铮楦	二等奖
8	新时代国有保险企业党支部建设的方法和路径研究 ——以H市某国有保险企业为例	人保财险榕城分公司	宁怡	二等奖
9	对接政府需求 创新绿色保险产品开发 积极参与社会治理 ——人保财险永泰支公司的探索与实践	福建省保险学会	福建省保险学会课题组	二等奖
10	“保险+科技+服务”商业模式发展路径探析与展望 ——以福建省为例	人保财险福建省分公司	林志生 黄昕悦	二等奖
11	疫情下寿险业“线上人海战术”利弊分析 ——以泉州市寿险业为例	泉州市保险学会	李毅文 郑白雯	二等奖
12	强化涉商调解机制建设 助力构建良好营商环境	平安人寿福建分公司	陈蔚	二等奖
13	惠民保发展趋势之我见 ——以福建三明市普惠医联保为例	人保财险福建省分公司	伍朝晖 王春年	三等奖
14	我国台湾地区以房养老对于泉州市之借鉴	仰恩大学经济学院	杨娣	三等奖
15	建立福建省台风巨灾指数保险的可行性分析	太平财产保险有限公司福建分公司	黄少强 章荣旺 吴杰 林正纳	三等奖
16	从监管政策变化看消保工作的发展 ——以代理投诉退保现象为例	平安人寿福建分公司	陈楚玲	三等奖
17	科技赋能 实现农险业务数字一体化体系 ——以“福农保”农业保险管理平台为例	人保财险福建省分公司	伍朝晖 刘剑雄 许榕声	三等奖
18	货物运输险营销组合策略研究	人保财险福州分公司	白净	三等奖
19	财务状况核保在寿险高额契约件风险评估中的重要性	平安人寿福建省分公司 平安人寿宁德中支公司	陈稣彬 林丽文	三等奖
20	保险业助力产业扶贫的路径和建议	太平洋寿险宁德中支公司	袁晓燕 陈艺杰	三等奖
21	新时代保险业促进党建业务双融合的思考与研究 ——以中英人寿福建分公司党支部为例	中英人寿福建分公司	许陈涛 陈玥	三等奖
22	产业互联网驱动下保险公司数字中台建设研究	太平洋寿险福州中支公司	林子悦	三等奖
23	我国保险合同解除法律制度浅析	人保财险龙岩市分公司	林如锋	三等奖
24	完善福州道路交通事故诉调解纷机制的思路	平安财险福建分公司	刘运秘 吴勇川 夏君玉	三等奖
25	财险公司反洗钱客户身份识别相关问题研究	人保财险福建省分公司	郑静 郑登振	三等奖
26	保险公司助力小微企业发展途径分析	福建江夏学院	曾怡	三等奖
27	保险业案件风险防控工作刍议	平安人寿福建分公司	陈蔚	三等奖
28	将保险欺诈纳入社会信用体系的思考与建议	中国人民财产保险股份有限公司	林贇	三等奖
29	浅谈车商协赔队伍的建设与对理赔的影响	人保财险泉州市分公司	黄晓斌	优秀奖
30	大学生购买学生平安保险渠道选择因素分析	武夷学院商学院	周林毅 朱琳	优秀奖
31	刍议保险欺诈以及防范措施	太平洋财产保险宁德中支公司	胡志锋 徐林辉 马伏树 彭尚升	优秀奖
32	解决保险公司基层党组织党建与业务“两张皮”问题途径探析	太平财险福建分公司	蔡靖 游磊 曲泽鸿	优秀奖
33	关于保险企业组织行为管理若干问题的思考	人保财险福建省分公司	温怀斌 黄志坚	优秀奖
34	构建财险省级分公司再保险保障框架的探索	人保财险福建省分公司	温怀斌 林淑华	优秀奖
35	夯实基层党建工作 引领险企高质量发展的探索和实践 ——以宁德保险业为例	宁德市保险行业协会 平安人寿宁德中心支公司	文丹 俞锋 陈稣彬	优秀奖
36	探索营销员管理中的E化工具	中英人寿福建分公司	杨琳	优秀奖
37	大数据时代保险业的精准营销	幸福人寿福建分公司	王婕	优秀奖
38	互联网形势下保险业变革发展趋势的研究	太平洋产险福州中支公司	刘道钦 戴燕红	优秀奖
39	完善保险消费者权益保护的思考 ——以寿险公司为例	合众人寿福建分公司	丁雅萍	优秀奖
40	浅析保险基层机构合规管理	太平洋财产险龙岩中支公司	吴云雄 钟金花	优秀奖
41	提升保险企业公信力初探	英大人寿莆田中支	陈晓	鼓励奖
42	百年荣光铸辉煌 初心向党再起航	人保财险三明分公司	徐璐	鼓励奖

省社科联社会组织行业党委党建联系 第一片区工作座谈会召开



为深入学习贯彻省社科联社会组织行业党委党建联系片工作制度（试行）精神，1月25日，省社科联社会组织行业党委召开党建联系第一片区工作座谈会。省社科联党组成员、副主席王秀丽、学会部刘兴宏三级调研员等出席会议并讲话。第一片区二十家学会负责人和联络员等近四十人参加会议。会议由第一片区召集单位省保险学会温怀斌副会长主持。

会议首先传达了省委常委、组织部长邢善萍在全省两新组织工作会议上的重要讲话精神。省社科联王秀丽副主席感谢省保险学会担任第一片区召集单位职责，对省保险学会为召开此次会议所作的各项准备工作给予了充分肯定。她进一步强调省社科联社会组织行业党委建立党建联系片工作制度的目的和意义，向第一片区各学会



提出了三点要求：一是加强党的建设，提升党建质量。各学会相互之间要加强业务互动交流，多沟通、多共建、多提醒；二是加强政治建设，做到“两个维护”。强化政治引领，提升政治站位，把握正确的政治方向；三是加强队伍建设，树立风险意识。

(图/文：福建省保险学会)

省保险学会举办再保险讲座

2月24日，省保险学会2022年度八闽保险大讲堂第一讲在榕开讲。本次讲座题为“再保险，让保险更保险”，由福建省保险学会驻会副会长温怀斌先生主讲，会员单位代表近120人参加学习和交流。

为进一步规范再保险业务经营，推动保险市场高质量发展，2021年底中国银保监会发布了新修订的《再保险业务管理规定》，并从2021年12月1日起施行。为加深对规定的理解和认识，帮助会员单位合理制定再保险战略、掌握再保险工具和实务，省保险学会举办本讲座。

(图/文：福建省保险学会)

