



# 福建保险

## FUJIAN INSURANCE

# 2

2021年第2期  
(总第86期)

- 中国银保监会办公厅关于2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知
- 读一点医书做管理
- “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
- 互联网形势下保险业变革发展趋势研究
- 保险业助力产业扶贫的路径和建议
- 《民法典》必学的88处重要变化

福建省保险学会 主办

内部资料 免费交流

# 郭宁宁副省长到宁德周宁调研金融保险服务“乡村振兴”情况



3月5日，福建省政府郭宁宁率省市县有关负责同志，到宁德周宁调研金融保险服务“乡村振兴”情况。

郭宁宁副省长期间深入到周宁盛周花卉基地，听取人保财险宁德市分公司党委书记任恩德、周宁支公司经理林丽春关于人保市县两级机构服务“乡村振兴”战略、巩固脱贫攻坚成果、支持当地特色产业发展等方面的情

况汇报，与宁德市委常委、常务副市长缪绍炜，周宁县委副书记、县长黄桂诚，当地农业企业负责人进行沟通交流，详细了解了人保市县两级机构在服务乡村振兴战略中开办防止返贫保险、海上新型渔排财产保险等具体举措，对人保市县机构所取得成绩给予了充分的肯定。

郭宁宁副省长指出，要切实增强普惠金融服务乡村振兴战略的使命感和责任感，紧抓宁德市普惠金融试验区建设的契机，有针对地创新保险产品和服务，拓宽农业保险服务领域，构建和完善厚、广、全的产品体系；重点支持当地花卉、水果等特色产业，把当地农业资源转化为发展优势，有效盘活和优化“保险+期货+担保”等金融产品组合；开展“保险+银行”试点，发挥保险增信作用，用农业保险撬动信贷资金，推动新型农业经营主体为代表的优质农业产业获得相应的质押融资，缓解农户“贷款难、贷款贵”问题，在巩固拓展脱贫攻坚成果、奋力开启乡村全面振兴的新征程中贡献人保的力量。

(图/文：人保财险福建省分公司)

## 郭宁宁副省长在长汀参加义务植树活动



在第43个植树节即将来临之际，3月10日上午，福建省金融支持长汀水土流失治理现场会暨义务植树活动在龙岩市长汀县举办，福建省政府郭宁宁副省长、

省直相关部门相关领导、龙岩市政府领导及银行保险机构相关负责人参加了此次活动。省保险学会骆少鸣会长全程参加。

义务植树现场，郭宁宁副省长等领导挥锹铲土、扶苗培土、压紧踏实，积极为长汀水土流失综合治理贡献一份力量，接受了一堂践行“绿水青山就是金山银山”的生动实践课。现场会上，省保险学会骆少鸣会长代表人保财险福建省分公司确认了水土流失治理认养区域，长汀县人民政府向捐资金融机构授予了捐赠证书。

此次现场会，骆少鸣会长一同赴长汀县河田镇参观了中国·长汀水土流失治理科技馆，重温了习近平总书记对长汀水土流失治理指示批示，接受了生态文明思想再教育。

(图/文：人保财险福建省分公司)



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 | 叶寿华 | 刘 庆 | 温怀斌 | 潘 峰 | 林声霖 | 叶 青 | 张 毅 |
| 陈少榜 | 庄才钱 | 吴大江 | 苏进新 | 王 久 | 庞亚军 | 郭 岚 | 杨 建 |
| 李朝晖 | 蔡 靖 | 邱高亮 | 黄观峰 | 何应宗 | 徐敦鹏 | 张玉华 | 杨光芽 |
| 吴长江 | 付兴胜 | 罗国祥 | 蔡文能 | 杨 文 | 高 博 | 陈 辉 | 李健成 |
| 刘志刚 | 方 丹 | 周 峰 | 李晓光 | 程宗才 | 唐福阳 | 黄伟纲 | 张学峰 |
| 蔡静芳 | 张永芳 | 程读淮 | 杨德胜 | 张国能 | 何 海 | 洪建文 | 刘庆辉 |
| 卢绍庆 | 江明贤 | 黄德平 | 王锡强 | 李长红 | 陈仰新 | 韩 薇 | 黄劲松 |
| 李 力 | 万卫国 | 李毅文 | 赖金达 |     |     |     |     |

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、陈小琳

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: 2021年04月

# 目 录

## 指导文章

中国银保监会办公厅关于2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知 03

## 和你说保险

读一点医书做管理 王 和 06  
“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 林志生 黄昕悦 09

## 保险营销

互联网形势下保险业变革发展趋势研究 刘道钦 戴燕红 14  
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 李毅文 郑白雯 21

## 扶贫园地

保险业助力产业扶贫的路径和建议 袁晓燕 陈艺杰 26

## 党建园地

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 许陈涛 陈 玥 30

## 保险漫谈

摒弃傲慢与偏见，产险业务员应该向寿险业务员学习 石 川 35  
我国台湾地区以房养老对于泉州市之借鉴 杨 娣 36

## 民法典园地

《民法典》必学的88处重要变化 41

## 封二

郭宁宁副省长到宁德周宁调研金融保险服务“乡村振兴”情况  
郭宁宁副省长在长汀参加义务植树活动

图/文：人保财险福建省分公司

图/文：人保财险福建省分公司

## 封三

2020年《福建保险》优秀论文评审结果

## 封四

省保险学会举办“不忘初心 饮水思源”党史教育培训班

图/文：福建省保险学会



# 中国银保监会办公厅关于2021年银行业保险业高质量服务乡村振兴的通知

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，各保险集团（控股）公司、保险公司：

为深入贯彻习近平总书记在中央农村工作会议上的讲话精神，积极推进2021年中央一号文件有关工作任务，认真落实党中央、国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的决策部署，经银保监会同意，现就2021年银行业保险业服务乡村振兴有关事项通知如下：

## 一、优化“三农”金融服务体系和机制

（一）构建层次分明、优势互补的服务体系。银行保险机构要坚守自身定位，按照错位竞争策略，找准服务乡村振兴的着力点。开发银行和政策性银行要坚守开发性、政策性金融定位，加大对“三农”重点领域的中长期信贷支持，加大转贷资金对乡村振兴的投入力度。大中型商业银行要在服务对象、服务领域、网点布局、产品设计等方面提升差异化竞争能力。农村中小银行机构要坚守支农支小定位，深化改革，充分发挥深耕当地的优势，不断提高“三农”金融供给能力。鼓励开发适合乡村振兴的商业保险产品，政策性保险要积极争取财政支持政策，完善产品条款，科学拟定费率，更好发挥保险功能作用。

（二）建立健全专业化体制机制。鼓励银行业金融机构建立服务乡村振兴的内设机构，完善专业化工作机制，从信贷审批流程、授信权限、产品研发、经济资本配置、内部资金转移定价、人员配备、考核激励、费用安排等方面予以政策倾斜。鼓励21家会管银行给予普惠型涉农贷款不低于75BP的内部转移定价（FTP）优惠。鼓励设立三农金融事业部的商业银行将分支机构乡村振兴相关指标考核权重设置为不低于10%，鼓励其他商业银行加

大对分支机构乡村振兴相关指标的绩效考核权重。银行业金融机构要持续完善“三农”金融尽职免责制度，合理界定尽职认定标准和免责情形，切实将涉农信贷不良容忍度政策嵌入内部考核评价之中。

## 二、强化关键领域金融供给

（三）优先支持国家粮食安全战略。抓住种子和耕地两大核心，持续加大对三大主粮生产和“菜篮子”工程的信贷、保险服务供给。积极落实“两藏”战略，重点围绕现代育种、农业“卡脖子”技术、智慧农业、农机装备等农业科技领域加强金融供给与创新，努力加大对高标准农田建设领域的中长期信贷支持。

（四）助力补齐农业农村基础设施短板。积极服务新型城镇化建设，开发符合新型城镇化需求的金融产品和融资模式。加大对农田水利、农产品仓储保鲜冷链物流、防灾减灾和动植物疫病防控等现代农业基础设施领域的金融支持，推动提高农业生产及抗风险能力。积极支持乡村建设行动，重点服务乡村道路交通、物流通信、供水供电、教育卫生、清洁能源、人居环境改造等农村现代化重点领域，提升农村公共服务供给水平。

（五）创新服务新型农业经营主体和农户。大力发展农业供应链金融，重点支持县域优势特色产业，带动农民分享产业增值收益。针对新型农业经营主体和小农户的需求特点，创新专属金融产品，进一步简化贷款审批流程，合理增加与需求相匹配的中长期信贷供给，适度提高信用贷和“首贷户”的占比。鼓励发展“一次授信、随借随还、循环使用”的小额信贷模式。加大对进城农民就业创业与安家落户的金融支持力度。审慎规范发展农村消费金融产品和服务，满足农民合理消费需求。大力支

持返乡入乡创业园区建设，鼓励通过“银保担”合作、供应链金融、设立绿色通道等方式为返乡入乡创业企业提供优质金融服务，激发农村创业就业活力。

### 三、提升县域金融服务质效

(六) 提高县域信贷资金适配性。各级监管部门要结合当地产业规划，综合分析县域有效信贷需求，科学制定资金适配性较差县域的存贷比提升计划。积极推动地方政府搭建信息共享平台，开展银企对接活动，减少信息不对称，营造良好融资环境。定期对辖内各县的信贷资金适配性进行监测，及时满足县域有效资金需求。大中型商业银行要主动加强东西协作，助力把东部地区的合适产业引入西部地区，提升西部县域产业发展能力。鼓励在县域设有分支机构的银行业金融机构明确县域存贷比内部考核要求。

(七) 保持农村基础金融服务基本全覆盖。扎实做好农村基础金融服务工作，继续保持农村基础金融服务基本全覆盖，避免出现新的金融机构空白乡镇和金融服务空白行政村。各级监管部门要不定期对农村基础金融服务情况开展“回头看”工作，重点加强对银行网点“先建后撤”、金融服务“有名无实”、重复建设等现象的监管。

(八) 优化县域和社区金融服务。银行业金融机构要保障县域和社区的物理网点供给，统筹考虑经济效益和社会效益，既要避免重复建设、过度竞争，也要避免网点撤并所带来的金融空白、金融排斥等问题。县域银行保险机构要不断提升综合金融服务能力，更好满足县域客户融资、理财、保险、养老、财务咨询等金融需求。加强对老年人、残疾人等特殊群体的人工服务、远程服务和上门服务，努力完善相关服务设施，切实提高金融服务便利性。

### 四、充分发挥保险保障作用

(九) 推动农业保险“提标、扩面、增品”。扩大三大粮食作物完全成本和收入保险试点范围，积极拓展产粮大县农业大灾保险覆盖面，提高养殖大县的养殖险覆盖面和保障程度，健全农业再保险制度。鼓励因地制宜发展地方优势特色农产品保险，探索开发收入保险、气象指数保险等新型险种。积

极发展农业基础设施领域的涉农财产保险，为农业机械设备等提供保险保障。

(十) 提升农村地区人身保险发展水平。积极发展面向低收入人群的普惠保险。创新商业养老保险产品，满足不同收入群体的养老需求。鼓励发展针对县域居民的健康险业务，扩大健康险在县域地区的覆盖范围，拓展健康险保障内容。支持商业保险公司因地制宜发展农村意外险、定期寿险等业务。

### 五、创新涉农金融产品和服务方式

(十一) 推动农村数字金融创新。银行业保险业要积极推动金融科技和数字化技术在涉农金融领域的应用。鼓励银行业金融机构在依法合规、风险可控的前提下，基于大数据和特定场景进行批量获客、精准画像、自动化审批，切实提高农村地区长尾客户的服务效率。鼓励保险机构探索利用互联网、卫星遥感、远程视频等科技手段，开展线上承保理赔工作，提高农业保险的数字化、智能化经营水平。

(十二) 拓展涉农信贷增信方式。深入推进农村承包土地经营权、集体经营性建设用地使用权、林权、自然资源产权等抵押融资。支持有条件地区探索开展大型农机具、温室大棚、养殖圈舍、生物活体抵押贷款试点。积极发挥农业保险保单增信功能，依法合规开展农产品仓单、农业知识产权等质押贷款。加强银行保险机构和政府性融资担保机构之间的信息共享与合作，稳妥开展“见贷即保”批量业务合作模式。各级监管部门要积极推动地方政府建立完善农村产权抵押登记流转体系和涉农贷款风险补偿机制。

### 六、强化巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的金融支持

(十三) 巩固拓展脱贫攻坚成果。银行业保险业要严格落实“四个不摘”要求，在过渡期内保持现有帮扶政策、支持力度总体稳定，并对有关政策逐项分类完善。进一步强化对产业帮扶、就业帮扶、易地搬迁帮扶后续的金融支持，努力将脱贫攻坚的好做法、好经验应用到乡村振兴之中。

(十四) 支持脱贫地区县域产业发展。加大对脱贫地区产业发展的金融支持，对带动脱贫人口较

多的产业努力增加信贷投放，鼓励在脱贫地区探索发展防止返贫险。加强对国家乡村振兴重点帮扶县的政策倾斜与创新，参照银行业保险业对“三区三州”深度贫困地区的支持政策，制定对国家乡村振兴重点帮扶县的金融支持措施。

(十五) 做好脱贫人口小额信贷工作。保持扶贫小额信贷政策连续稳定，以乡镇为单位建立脱贫人口小额信贷主责任银行制度，向脱贫户和边缘易致贫户发放利率优惠、财政适当贴息的小额信用贷款，确保应贷尽贷，支持脱贫人口通过发展生产增收致富。

(十六) 完成脱贫地区信贷保险考核目标。各级监管部门要切实加强监管引领，引导银行保险机构巩固拓展脱贫攻坚成果，力争实现脱贫地区贷款余额和农业保险保额持续增长，国家乡村振兴重点帮扶县各项贷款平均增速高于所在省份各项贷款平均增速，各脱贫县优势特色农产品保险产品稳中有增。

## 七、加强农村信用体系建设

(十七) 推进农村信用信息平台建设。各级监管部门要推动地方政府在有条件的地区建立并完善涉农信用信息数据平台，整合财税、农业农村、市场监管、林业、气象、社保等部门的涉农信用信息和风险信息，不断提高涉农金融信息化发展水平。切实提高信用信息平台数据的准确性、完整性，努力在信息查询、供需对接、抵押登记等方面为供需双方提供便利。

(十八) 开展农村信用建档评级工作。各级监管部门要加强与地方政府的联动，充分发挥基层党组织的力量，压实银行业金融机构责任，开展新型农业经营主体信用建档评级工作，力争在2023年底基本实现全覆盖。实现对新型经营主体授信“能授尽授”，合理用信需求得到有效满足。

(十九) 优化农村信用生态环境。各级监管部门要积极协调配合地方政府净化农村信用环境，推动信用乡村建设，完善对逃废债行为的联合惩戒机制，协助化解农村各类信用风险。保持对农村非法集资的高度预警，协调配合有关部门加大对农村非法集资等非法金融活动的打击力度。各银行业金融机构要注重依托基层党政力量，加强对农村金融消费者的教育，积极宣传“守信受益、失信受制”的

信用理念，提高农村居民的非法集资防范意识。

## 八、加强差异化监管考核引领

(二十) 明确涉农信贷差异化考核目标。2021年，银行业金融机构要单列同口径涉农贷款和普惠型涉农贷款增长计划，力争实现同口径涉农贷款持续增长，完成普惠型涉农贷款差异化考核目标。农业发展银行、大中型商业银行要力争实现普惠型涉农贷款增速高于本行各项贷款平均增速的目标。各银保监局要根据辖内信贷需求、城镇化进程等实际情况，因地制宜制定辖内法人银行业金融机构普惠型涉农贷款增速考核目标。2020年末普惠型涉农贷款在各项贷款中占比较高或者普惠型涉农贷款增速较突出的银行业金融机构，可向监管部门申请适当放宽考核要求。

(二十一) 完善监管激励约束机制。各级监管部门要定期考核涉农金融相关目标计划的完成情况。对于完成情况较好的银行业金融机构，采取多种形式给予正向激励；对未完成考核指标且差距较大的银行业金融机构，视情况采取系统内通报、下发监管提示函、约谈高管、现场检查、调整监管评级等措施，督促其加大工作力度。

(二十二) 探索金融服务乡村振兴的有效途径。结合不同地区农业农村发展特点，在国家乡村振兴重点帮扶县和其他地区选取有代表性的乡镇或县，顺应乡村治理变革，因地制宜探索金融服务乡村振兴的有效途径，打造不同特点的金融服务乡村振兴样板，形成示范引领作用。各级监管部门要从金融供需对接机制、金融机构布局合理性和服务能力等方面发力，引导银行业保险业从体制机制、产品服务、服务领域、风险分担机制、抵质押方式等方面探索创新，力争打造不同特色的样板。

(二十三) 加强“三农”金融风险监管。各级监管部门要督促银行业金融机构加强涉农信贷的贷后管理，避免信贷资金被挪用。控制对农村地区“两高一剩”行业、房地产等领域信贷投放，严禁新增地方政府隐性债务。引导银行业金融机构及时通过催收、核销、转让等多种渠道化解存量涉农不良贷款。切实纠正对农业经营主体过度授信、违规收费等行为。持续加大农业保险监管力度，维护市场秩序，保障广大农户合法权益。



# 读一点医书做管理

● 王 和

这几年，人们的生活好了，就开始注重养生之道，于是以《黄帝内经》为代表的中医经典，开始风靡全国，养生保健的主题，充斥了各种书籍和电视节目，中医伴随着传统文化的回归，走进了千家万户，走进了人们的生活。

企业，有的时候也叫“法人”，即它具有人的特征，乃至人性的一面，因此，企业管理也可以用医生治病，特别是中医的方法。跳出传统管理学的思维，换一个视角去观察和思考，相信一定能够看出一番全新的景象和自我，得到一些全新的感受和启发，所以，管理者不妨找几本医书读读，也许能够读出点管理的心得和感悟，让你从迷茫和困顿中觉醒和觉悟。

## 做一个管理的“上工”

《黄帝内经》说“圣人不治已病治未病，不治已乱治未乱，此之谓也”，又说“上工治未病，不治已病”。告诉了我们一个基本道理，作为一个好医生，即“上工”，在人的健康管理中追求的是“治未病”的境界，因为，“治未病”能够最大限度地保持人的健康不病，从根本上提高人的生活品质。

同时，“上工求其萌芽”，痼病“十全九”，讲的是好医生，应当学会早发现，早诊断，早治疗，这样能够最大限度地降低疾病对人体可能造成的伤害，还能够最大限度提高治愈率。作为管理的“上工”，关注的不应当仅仅是解决问题，而是追求不出现问题，即“未病”。

要让企业始终处于“未病”的状态并非易事，它需要一种良好的治理结构，同时，还要根据内外部环境的变化，不断地修正这个结构，确保形成一种规范有序的良性循环机制。就像一个人，要想保

持“未病”的状态，就必须保持着一种良好的生活习惯，并根据时令、年龄和环境的变化，适时做出调整，这样才能够保证机体处于一种平衡和协调的状态。一些管理者往往困顿和纠结于问题的解决，而难以自拔，更有甚者是少数管理者大有一种对“被解决”状态的“不亦乐乎”，甚至认为自己的价值就在于“药到病除”，殊不知，这是“下工”格局。

其实，要做到“治未病”，管理者应当学会“错步”的方法，即暂且放下眼前的问题，去思考 and 解决导致问题的根源，也就是那些基础性和制度性的问题，通过基础和制度解决，从根本上保证今后不出问题，这就是“治未病”的精髓。

同时，作为“上工”的重要素质是“早”，即对企业经营管理中存在的问题，能够早发现、早研究、早处理、早解决，“早”的关键是早发现，而我们许多企业往往是到了“病入膏肓”的时候才治疗。

要知道，“早”是一种习惯，也是一种境界。所谓习惯，就是管理者应当学会养成“吾日三省吾身”的习惯，即养成不断反思自我、反省自身的习惯，只有这样才能够及时地发现存在的问题，及时加以解决。所谓境界，就是管理者应当明白“尺有所短，寸有所长”的道理，学会倾听和兼听，这不仅需要一种理性，更需要一种胸怀和境界，对于“一把手”尤其是如此。

都说“忠言逆耳”，但不少管理者还是喜欢听好的，久而久之就听不到不好的了，而且，越是位高权重者，这种情况就越突出。所以，明智的管理者应当学会包容和保护，甚至是“纵容”那些敢于讲真话、实话，甚至是难听话的“刺头”，这也许是管理者能够“早”的一种保证。同时，都说“旁



观者清”，因此，好的企业家一定有几个知己的“旁观者”。

### 整体观是中医的精髓

整体观是中医理论的指导思想。整体观是关于人体自身的完整性及人与自然和社会环境的统一性的认识。中医的整体观是指人体的统一性和完整性，包括了内在的脏腑器官之间、心理活动与生理机能之间，以及人与外界环境之间的相互联系。

中医认为人是有机体的整体，构成人体的各个组织器官，在结构上相互沟通，在功能上相互协调、互相为用，在病理上互相影响；同时，认为人与外界环境也有密切的关系，人体在能动适应环境的过程中，维持着自身稳定的机能活动。

企业作为“人”也是一个有机的整体，其内部组织器官之间存在着密切的联系，同时，它又是整个社会整体的一个部分。但有些管理者由于缺乏整体观念，在日常管理工作中，特别是在解决具体问题的时候，经常是就事论事，“头痛医头，脚痛医脚”，不能站在一个全局的高度去看问题，去思考问题，结果是效果往往不好，甚至还会产生副作用。

中医认为：任何一个局部的病变，都可以影响整体。而且，病变是会相互影响和传变的。同样，现代生物全息理论也认为生物某些局部的变化，在相当程度上是以一定的方式反映整体的、内在的规律。因此，管理者在思考和解决局部问题的时候，一定要把这个问题放到全局中去，从整体的角度去分析问题出现的原因，思考解决问题的方法。

整体观，特别是大局意识，对企业的中层管理者则显得更为重要和突出，特别是一些大企业的部门领导，他们往往从部门和自身职责和利益的角度出发，常常有一种“自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”的心态，有的时候甚至会用一种对立的眼光去看问题，对其他部门的问题还会有一种旁观者的心态，这就是典型的部门割据，乃至狭隘思维，往往是企业许多问题的症结所在。

从中医整体观的角度看，人的脏腑器官是一个整体，他们无论是结构上还是功能上，均是相互沟通、影响和协调的，部门领导要认识到一个部门的事情和问题，往往是难以靠自身的努力，独立解决的，部门之间也是“互相为用”的。中医治疗耳鸣

和耳聋，采用的是补肾的办法，因为，肾开窍于耳。它告诉了我们一个道理：帮助别人就等于帮助自己。

作为企业，整体观的确立，除了要从文化层面加以引导和教化外，制度保障也是关键，特别是各类绩效评估和考核办法。一些企业采取简单和“直观”的管理思维、模式和制度，结果是各级管理者不得不“各自为政”，乃至与公司制度“博弈”，以维护自身利益，整体观就无从谈起，因此，企业需要关注一个问题，就是文化，也包括整体观，需要在“日常生活”中“身体力行”，需要成为公司管理和制度的灵魂。

此外，中医的整体观强调人与时令，与环境，与社会的统一性，即“有诸内必行诸外”，企业管理也一样。从时令的角度看，应当理解周期性与阶段性特征对企业管理的意义；从环境的角度看，应当理解“水土不服”，往往是企业进入新市场面临的突出问题；从社会的角度看，应当理解缺乏正确“客户价值观”的企业是难以持续健康发展的。所以，好的管理者应当学会追求一种与时、空和人文的统一与和谐。

### 明白“同病异治”的道理

中医的辨证论治讲“同病异治”，所谓“同病异治”就是指同一疾病，在疾病的发展过程中出现了不同的病机，即所表现的症候不同，因此，治疗的方法也不同。中医治病注重的是病机的异同，其次，才是病的异同。所以，才有“证同治亦同，证异治亦异”的说法。病是表象，而病机和证候是本质。相同的病不等于相同的病机和证候，病机和证候是主要矛盾，只有针对病机和证候的“对症下药”，才能够解决病的问题。

在经营管理中，人们往往存在一种思维误区，认为经典案例、标杆企业、解决方案、管理工具是管理企业，特别是解决存在问题的“灵丹妙药”和“葵花宝典”。例如“对标管理”，基本的逻辑是寻找“标杆企业”，然后进行“对标”，根据“对标”发现的问题和差距，按照“标杆企业”的做法，“照单全收”并“按方抓药”。殊不知，每一个企业面临的内外部环境，所处的发展阶段，均是不同的，也许他们存在的问题是相同和相似的，但导致问题的原因，即“病机和证候”是各有不同的。因

此，如果我们照搬照抄，“同病同治”，大多数情况下是解决不了问题的，或许还可能“误入歧途”，带来新的和更大的问题。

管理者应当学会中医“辨证论治”的方法。辨证，就是通过望、闻、问、切去搜集各种“证”（信息），然后，通过系统思维，辨清原因、性质、部位、邪正关系，因此，辨证的过程就是医生从机体反应性的角度，去认识临床表现的内在联系，并以此反映疾病本质的思维过程。论治，是根据辨证的结果，确定相应的治疗方法。

由此可见，中医讲的是从本体出发，从调查研究出发，提出基于本体调查研究的个性化解决方案。在企业管理中，不排除学习借鉴，但一定要明白别人的病是别人的，别人的药也是治别人病的药，即使我们有着同样的病，并不等于我们就应该，或者可以吃别人的药。管理，没有能治百病的灵丹妙药，解决自己的问题，还是要靠自己的药。

有的时候，一些咨询机构，包括一些“国际著名”的咨询机构也时常扮演着“同病同治”的庸医角色，他们经常是把上一个客户的“药”给下一个客户吃，并美其名曰：学习借鉴国际先进实践。基本的做法是用一个“筐”去“装”所有的企业，然后，就“一个方案打天下”。给人的感觉是：你的医生给你一张处方，是他上一个病人的，只是把患者的名字涂改成你的，因为，有的时候，连重抄一张都懒得了。这样的医生和方法治不好病，甚至给人“吃错药”，就不奇怪了。

### 中医阴阳观的启示

阴阳，作为中国古老的哲学思想有着悠久的历史，当它渗透到中医领域之后，就成为了中医重要而独特的思维方式，并深刻地影响着中医学理论的形成与发展。阴阳理论的核心是对立与统一，中医认为：阴阳不仅体现自然界，也体现在人体内部。

阴阳具有很强的相关性、普遍性、相对性以及属性的规定性。阴阳的相互关系，包括相互交感所引发的互根互用、对立制约、消长平衡和相互转化是影响和主宰着人的健康状态的基础性关系，同时，也为疾病的诊断和治疗提供了思路。

此外，中国古人认为阴阳通因果，阴，即隐，隐，不等于没有，只是被遮蔽了，没有被觉察和发

现，但却是真实存在的。隐，往往是暂时的，总有“云开雾散”的时候。如果说，因就是阴，因常常是隐藏的，你看不见，并不等于它不存在，就像埋在土里的种子，总有一天是要发芽的，要结果的。所以，阴阳与因果同理。

在企业的管理过程中，管理者往往面临许多矛盾，困顿于抉择与取舍，如果我们学一点中医的阴阳观，或许能够给我们一些启迪。在企业的发展过程中，规模与效益是一对矛盾，如何处理这对矛盾，不妨用中医阴阳观的方法论去思考和解决，建立一种“不绝对”的辩证思维。同时，按照中医的因果观，要认识并理解，在经营管理中，没有一件事情是偶然的。因此，把握住“因”是关键，并学会由“果”及“因”的思维。

一是阴阳的对立制约，指相互关联的阴阳双方，彼此存在着抑制、排斥和约束的关系。在处理加快发展和提高效益时，一定要认识到二者彼此抑制、排斥和约束的特性，从而充分关注和兼顾对立的一方。否则，就可能出现“阴阳互损”，即发展速度上去了，效益却严重下滑，结果是得不偿失；或者是在片面强调效益时，却丧失了市场地位，效益也就无从谈起。从中医的角度，称之为“阳消阴亦消”的“阳损及阴”。

二是阴阳的互根互用，指阴阳既是相互对立的，又是相互依存、相互蕴藏、相互资生和互为根据的。规模与效益，既有相互对立制约的一面，但更有相互依存、蕴藏和资生的一面，而且后者是基础性关系，是主要矛盾。要认识到规模是效益的“根”，同时，效益也是规模的“根”。处理和把握的关键是如何发挥二者之间的相互推动关系，形成一种“相互资生”的良性循环。

三是阴阳的消长平衡，指对立互根的阴阳双方处于不断增长和消减的运动变化之中，并在彼此消长的运动过程中保持着动态平衡。从宏观的层面看，规模和效益均不可能长期单向发展的，他们总是在彼此消长的过程中实现一种动态平衡，实现一种回归，从而推动经济的向前发展。

四是阴阳的相互转化，指对立互根的阴阳双方，在一定条件下彼此可以向其各自相反的方向转化。因此，在处理规模和效益的关系的时候，要理解“重阴必阳，重阳必阴”、“寒极生热，热极生寒”的道理。同时，要学会运用中（下转第20页）

# “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

● 林志生 黄昕悦

**【摘要】**“保险+科技+服务”是保险业商业模式变革的核心，也是落实风险减量管理、推进科技赋能、打造平台化经营的重要尝试，对行业高质量发展意义重大。本文基于未来保险业发展趋势，结合福建省产险业的实践，分析其实践意义、现状，并对“保险+科技+服务”模式发展路径提出建议与展望，以促进行业实现高质量转型发展。

**【关键词】** 保险+科技+服务；商业模式；路径探析

中国银保监会颁布的《推动财产保险业高质量发展三年行动方案（2020年—2022年）》明确提出，将加快推动“行业从传统经济补偿向风险管理和增值服务升级”。“保险+科技+服务”商业模式变革随之应运而生。保险将实现从“事后补偿”到“事前预防”、从“风险等量管理”向“风险减量管理”转变。本文立足福建保险行业，探析“保险+科技+服务”商业模式应用情况，并对未来发展路径提出建议与展望。

## 一、“保险+科技+服务”模式的价值体现

“保险+科技+服务”模式的本质是用科技提升风险预测能力，通过全程监控、事前维保等有效避免灾害发生，充分体现“风险减量管理”和“防重于赔”的价值转变。这既是行业高质量发展的必然趋势，也是保险服务对接政策和社会需求的现实需要，更是保险主体商业模式变革的重要选择。

（一）构建“保险+科技+服务”模式，是保险行业发展的必然趋势。从技术层面看，大数据、云计算、区块链、物联网和人工智能等新技术与保险的结合，使得行业在大数据集成、可保风险感测和

保险精算等方面实现了更新迭代，保险产品按需化、保险营销平台化、风控平台精准化<sup>①</sup>成为现实。特别是新冠肺炎疫情爆发后，社会各界对保险业风险预测和应急保障功能提出了更高期待，只有进一步强化科技赋能，才能满足新形势下消费者多样化保险需求。从服务层面看，保险服务的内涵逐渐从传统的兜底补偿上升到参与社会风险治理的高度，如何借助新兴科技手段，自动化、智能化、精准化的保险服务可以通过介入干预和场景监控，让风险“不发生”或“少发生”，避免“后果风险”的影响和损失，成为社会和广大客户的共同追求。在此背景下，“保险+科技+服务”模式具有保险消费的正外部性，易于被社会接受及推广，市场前景乐观。据奥维咨询研究报告预测，中国科技保险复合年增长率预计为31.2%<sup>②</sup>，将是未来行业发展的蓝海。

（二）构建“保险+科技+服务”模式，是对接政策和社会需求的现实需要。《推动财产保险业高质量发展三年行动方案》明确提出，“坚持科技创新引领”“积极推动责任保险和保证保险发展，在污染治理、安全生产、食药安全、校园安全、医疗

<sup>①</sup>平安产险副总经理朱友刚：信息科技给保险业带来“三新四化”。王小波.中国银行保险报网

<sup>②</sup>探索“保险+政府”科技保险新模式.杨孟著.中国保险报/2018年/5月/31日/第8版



纠纷、建筑质量以及突发公共卫生实践等领域辅助社会治理的作用<sup>③</sup>，为推广“保险+科技+服务”模式提供了政策指引。以安全生产责任险为例，保险主体通过与专业安全生产风险管控团队合作，能够发挥责任保险在事前预防、事中控制、事后救济等方面的功能作用，是“保险+科技+服务”模式对接政策需求的生动实践。此外，电梯服务、建筑安全、环境污染、农业保险、医疗保障和社会服务各领域政策密集出台，对创新保险供给、提升保障能力提出了更高要求。“保险+科技+服务”模式的推广，将为强化保险风险治理能力，服务国家治理现代化提供更加成熟的智力支持和技术可能。

(三) 构建“保险+科技+服务”模式，是各保险主体商业模式变革的重要选择。当前，新形势对各保险主体的经营模式、盈利能力和市场竞争能力提出了更大挑战。从经营模式看，保险科技将推动传统保险业务各流程的迭代创新，为各保险主体在数字化建设和产品设计、营销承保、服务理赔等领域模式升级带来无限可能。从盈利能力看，传统人工核保、善后赔偿等风控手段束缚了降赔减损的空间，通过智能核保、智能核赔、智能风控等技术加持，能够有效提升风控效率，促进降本增效。从市场环境看，“科技+”战略已经成为各保险集团推进商业模式变革的核心，比如中国人保集团提出的构建“保险+科技+服务”三位一体的新商业模式；中国平安集团提出的“金融+科技”、“生态+科

技”双轮驱动的发展战略；中国人寿集团提出的建设“科技驱动型”企业战略，以及以BATJ为代表的科技巨头跨界“抢滩”布局保险业等。根据艾瑞测算，2019年我国保险机构的科技投入为319.5亿元，预计2022年将增长到534.3亿元<sup>④</sup>。相信在未来，“保险+科技+服务”模式将占据行业竞争的主导地位，势必成为各主体应对市场竞争的核心利器。

## 二、“保险+科技+服务”模式发展现状

以福建产险业为例，“保险+科技+服务”模式发展仍处于探索起步阶段，主要实践集中在以人保财险、平安、太保和国寿财险等保险主体，具体涉及财产保险、责任保险、农业保险、社会医疗保险等业务<sup>⑤</sup>。

### (一) 福建省内现有模式及特点

从技术来源来看，福建省当前“保险+科技+服务”模式可大致分为外部技术联动、自建技术平台联动和与互联网保险主体合作等三大类。

**1. 基于外部技术平台联动的服务模式。**以福建人保财险的安责险为例，该公司与科技公司合作搭建安全生产管理平台，借助政府、安全服务公司和安全生产专家库等专业力量，打造涵盖安全生产“发现隐患—现场检查—问题整改—检测评价”全流程的服务模式。该模式主要依托第三方安全监控技术，在收取保费和出险理赔的传统模式上，为投保企业提供安检、风控、风险预警、风险管理档案建设和安全生产宣传教育培训等增值服务，最终达到防灾减灾目的。

**2. 基于自建科技平台的服务模式。**以福建太保为例，该公司依托集团自主开发的“风险雷达”数字化作业平台系统，开展企业财产保险领域的风险评估工作，提供贯穿保单全生命周期的风险服务。该模式以全流程闭环风险管理为目标，并基于GIS风险地图，实现针对台风、暴雨、内涝等灾害可视化的风险提示，辅助投保方经营决策与风险管理。该模式目前在全省范围内使用。此外，福建平安产险推出的

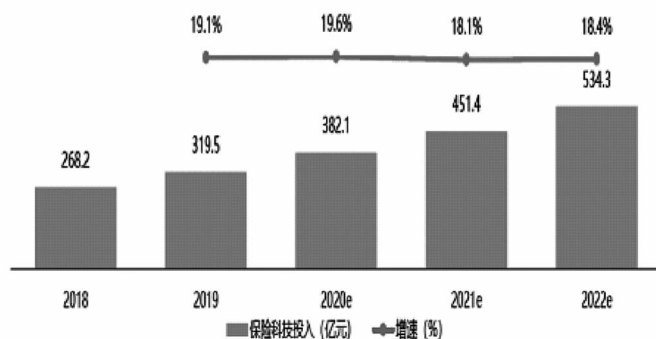


图1：2018-2022年我国保险机构科技投入及预测情况  
来源：公开信息整理，根据艾瑞统计模型核算。

③财险业高质量发展三年行动方案.银保监会

④2020年中国保险科技行业研究报告.艾瑞咨询

⑤本研究以社会性风险管理保险业务为切入点探析“保险+科技+服务”模式，暂不以行业理赔服务线上化布局等科技应用案例为重点研究对象。



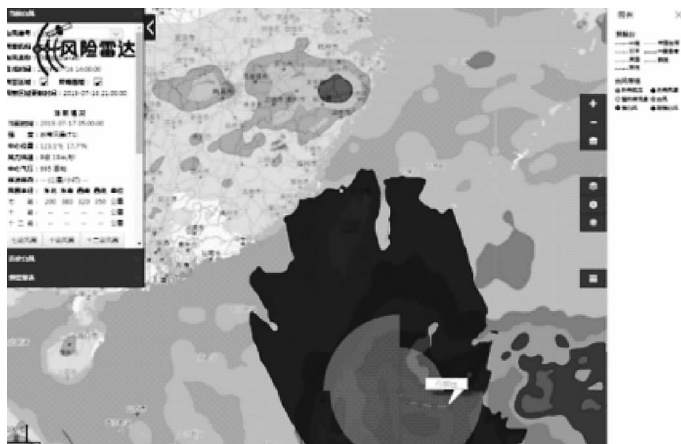


图2：“风险雷达”台风预警示意图

“榕城保”“八闽保”也是“保险+科技+服务”的重要实践。

**3.基于与大型互联网公司合作的服务模式。**以“福惠保”项目为例，除了传统的风险保障，第三方互联网科技公司在承保端、运营端和服务端提供包括药品直付、药品配送、处方咨询、健康门诊、健康体检等健康管理增值服务，这也是“保险+科技+服务”模式在医疗健康领域的一大突破。该模式目前已在福州市落地。

#### (二) 福建省内现有模式存在的主要问题

与安联等国内外先进经验相比，“保险+科技+服务”模式在福建产险业的应用仍比较有限，仍然存在不少差距和短板。主要表现在四个方面：

**一是观念转变不够到位。**风险减量管理的经营理念 and “防重于赔”的观念体系尚未形成，对推动“保险+科技+服务”模式缺乏技术认知和战略重视。服务理念上，以“科技+服务”为“噱头”完成规模“圈地”仍是展业现实，尚未从参与社会公共治理和“以客户为中心”的高度推进模式变革，尚不能完全满足G端（政府）和C端（客户）“减灾损赔”的投保需求。创新理念上，现阶段还较缺乏市场化风险管理、跨界式市场开拓和赋能型业务发展的创新思维，围绕“科技+”和“服务+”的行业性头脑风暴、理论研究还需深入开展。

**二是科技融合不够到位。**目前保险+科技手段以风险实时监控为主，5G、车联网、家联网、智能终端等新技术还未涉及，跨行业、跨领域的数据交互还不够顺畅，核心技术的自主产权较少，保险机构的科技主导权不够；自建科技平台类主体多借

助集团总部开发的技术资源，基于福建本地的个性化、自主性创新不多。

**三是产品创新不够到位。**各保险主体在新险种、新模式、新业态的应用存在“产品创新少”问题，仅局限在安责险、农险、商业健康险等领域，覆盖范围有限，未形成带动效应，民房养护、电梯维保、养老责任、网络安全等新领域尚未开发。同时，同一领域的模式创新上同质化比较严重，表现在保险责任、目标客群、合作模式基本一致，个别项目出现以费用竞争“代替”技术竞争、服务竞争的苗头。此外，客户尚未对“保险+科技+服务”产生模式认同，政府、险企、科技公司的合作模式还未发挥其专业优势和品牌效益。

**四是行业生态尚未形成。**由于思维认识的欠缺和缺乏有效的实践，“保险+科技+服务”模式还未形成集成化、全覆盖的生态氛围，比如在政策支持上，当前福建省内保险相关的政策制定主要针对险种创新和线上服务升级，缺乏新兴发展模式的支持鼓励。比如在市场推广中，“保险+科技+服务”模式上的应用度不高，供给端和需求端不够匹配；比如在模式运作上，还处在“摸着石头过河”阶段，对新模式的运营、风控、精算、管理、客服等环节还未形成成熟的经验总结，一定程度制约了该模式的推进。

### 三、未来发展路径探析与展望

**(一) 突出凝聚共识，夯实模式变革的内在基础**  
一要营造氛围。站在全行业的角度，由保险学会、协会或监管部门牵头组织，采取集中研讨、论坛交流等形式，突出宣导新形势下保险业风险管理的专业提升和价值再造，引导行业主体转变思维观念。二要顶层设计。把“保险+科技+服务”纳入行业高质量发展和各大主体经营管理的范畴，明确目标方向、路径措施、时间节点和配套的激励政策，为推广“保险+科技+服务”新模式提供指引和支持。三要试点先行。考虑“科技+服务”模式创新的高风险、技术密集特点，通过资源整合、集中培育的形式，选择沿海经济发达地区、中心城市、百强县域等进行试点，赋予充分授权和容错机制，提供更灵活、更广阔的创新空间。四要专业建设。可重点增强项目经理、风控、核保、IT专员等

专业人才储备,尝试“校企互动、联合培养”机制,打造一支科技型、专业化、复合型的项目队伍,培育扩大保险机构在该领域的专业优势。

(二) 突出齐抓共管,营造模式变革的外部生态

政府层面,可由应急、住建、环保、医疗保障等政府部门进一步完善鼓励推行“保险+科技+服务”模式的制度体系,做到“依法促保”,可考虑在安全生产、环境污染等制度建设较成熟领域,明确鼓励“科技+服务”模式应用,增强企业主动投保、积极投保的意识。同时,进一步加大财政补贴力度,考虑对参保“保险+科技+服务”模式的企业适当给予保费上的财政补贴,助力提升投保率、扩大承保面。监管层面,明确新模式、新业态的监管主体责任归属,严格把关险企资质审查、技术准入门槛、服务力量考评等关键要素,规范市场主体行为。同时,以监管身份适当介入“保险+科技+服务”业务流程,理顺压实G端(政府)、C端(投保单位)和B端(保险主体)之间的责任关系,确保新模式发挥积极作用。行业层面,可充分发挥保险行业协会或学会作用,围绕“风险减量管理”、“科技+服务”等主题,增进主体之间、保险业与科技行业之间以及与其他省份之间的交流、学习与合作,为推进“保险+科技+服务”模式复制经验、引入“活水”。此外,应推动建立安全生产、环境污染、电梯保险、农险、健康险等行业数据库,打破跨行业、跨主体、跨险种的数据“孤岛”,以数据共享为全行业推进“保险+科技+服务”模式提供参考。

(三) 突出试点先行,提升服务治理的能力水平

一是在安全生产领域拓展“保险+科技+治理”模式。国家应急部《安全生产责任保险事故预防技术服务规范》明确要求,各险企需对投保单位提供安全生产培训教育及风险评估、隐患排查等专业服务。以安责险“山东模式”为例,相关保险企业与清华大学合作搭建线上线下结合的安全培训体系,重点打通从业人员专业培训“最后一公里”,目前已为7家企业培养了百余名安全生产专家及一线技术人员<sup>⑥</sup>,

实现了风险治理能力“由外到内”的全方位提升。二是在建筑安全领域拓展“保险+科技+维安”模式。自2006年开办至今,福建省农房保险已成功运行14年,农房叠加保险覆盖率达到90%以上。在此基础上,可借鉴宁波城房保险经验,与第三方科技公司共建安全团队,打造“房安卫士”安全监控平台<sup>⑦</sup>,监测房屋倾斜、裂缝、沉降,提供动态数据采集、预测倒塌风险以及定期提供监测报告等全方位的服务,填补事前风险敞口,最大程度保障居民住房安全。三是在环境治理领域拓展“保险+科技+无公害处理”模式。根据福建省人民政府《关于推行环境污染责任保险制度的意见》(闽政〔2016〕51号),明确要求在环境高风险领域推行环责险,并借助科技手段定期开展“环保体检”。前期,PICC搭建的“绿色金融大数据平台”就已实现了涵盖环境污染(废水、废气排放)风险评估、企业信用评估、环责险承保信息和理赔信息的集合。下阶段,还可借鉴瑞士再保险公司“智能环境污染责任风险平台”经验(如下图),将环境监测领域从废弃物排放向大气、地表水、土壤扩大,将风险评估从单纯的环境损失向废弃物处理清污、应急响应、三者损失(人伤、物损)拓展,搭建更综合、更全面的风险管理平台。四是在电动车保险领域拓展“保险+科技+道交维护”模式。以福建为例,据不完全统计,目前福建全省电动车保有量在700万辆以上,加之“一盔一带”的政策热点,电动车保险成为各机构重点推广的险种。以浙江衢

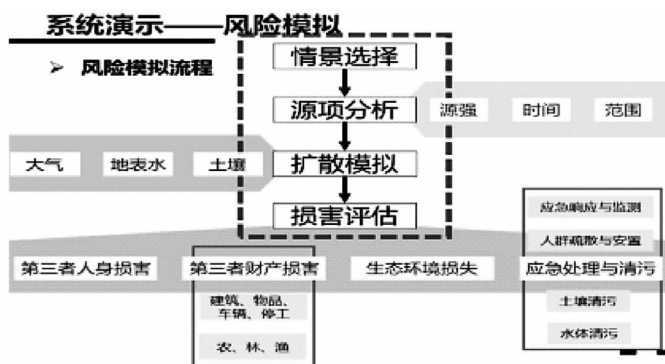


图3：智能环境污染责任风险平台示意图

⑥关于推进国内安全生产责任保险加快发展的思考.林华.福建保险.2020年第4期

⑦宁波城镇住房综合保险守卫居民房屋安全.<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1624912010927720251&wfr=spider&for=pc>

州推出的“电动车保险+服务”模式为例，未来福建省电动车保险在“上牌+保险+送头盔”的模式基础上，可加强与交警、第三方科技公司合作，通过安装防盗芯片、对接警保信息系统，搭建“电动自行车物联网感知平台”，实现偷盗报警、定位跟踪、规范骑行、公益诉讼等服务升级，建设并完善电动车主生态圈建设。**五是在电梯保险领域拓展“保险+科技+维保”模式。**保险企业可借鉴厦门电梯物联网“保险+服务”项目经验，与电梯物业、第三方维保公司形成“三方协议”，通过电梯“全生命周期”监控，实现电梯远程监测、应急救援指挥、增值服务管理和移动维保智能管理等功能升级，有效预防电梯安全事故的发生。

(四) 突出创新引领，强化科技赋能的技术体验

**一是积极探索物联网应用。**物联网技术主要针对不同场景，基于信息传感器的使用，实现远程智能化定位、监控和调度，在智能家居、车联网、智能设备穿戴+保险领域广泛使用。比如智能家居保险，各主体可与智能家防科技公司进行合作，提供与家居场景配套服务的智能家居和安防设备，实现家居安全状况的实时监控和及时处理。比如车联网(UBI车险)，各主体可通过与G7等车联网合作，安装碰撞预警、疲劳驾驶预警等设备，采集车主里程、驾驶行为和管理习惯等数据，实现差异化定价，降低事故率和损失程度。比如智能可穿戴设备+健康险<sup>⑧</sup>，保险主体能够整合投保人健康体征、健康风险和生活习惯等数据，对客户个人健康、慢性病管理和其他日常生活场景等提出建议、加强管控，从而降低医疗健康风险。**二是积极探索生物科技应用。**生物科技是通过技术手段建立生物标的的“个人标签”，通过提升识别精准度提升风控能力。就福建省内而言，该技术在养殖险的“牛脸识别”、猪DNA识别，宠物保险的“狗脸识别”、鼻纹识别等领域已陆续投入使用。以众安保险“童安保”为例，生物科技还可以人的基因特征形成个人基因“身份证”，在意外险、健康保险、责任保险(如儿童走失险)等领域发挥更大作用，做到承保精准化、定价差异化和服务智能化。**三是积极探索卫星遥感技术。**福建产险业主要主体相继推出“福农

保”、“国寿i农险”和“e农险”等数字终端，实现农业保险承保理赔线上化、可视化“升维”。福建省自然灾害偏多、台风频发，应重点关注台风、暴雨、山火、冻灾和地质灾害等灾害监测，在卫星遥感技术基础上，融合无人机航拍、物联网、区块链等技术，实现农业保险更精准的按图承保和更快速的查勘理赔。**四是积极探索区块链应用。**区块链技术能够实现客户保险交易数据的不可篡改性、自我修复性，从本质上可以解决信息备份、安全、性能、存储、容灾等问题<sup>⑨</sup>。未来，福建保险业可借鉴上海保交所的“保交链”经验，通过引入区块链技术，在行业精准监管、数据共享和客户身份认证、智能合约等领域探索新的应用。

(五) 突出以点带面，升级平台经营的新生态圈

**一是打造信息共享平台。**针对解决社会风险管理数据隔阂的难题，重点借助大数据、区块链等新技术，对政府、企业、保险主体在安全生产、社会服务、应急管理、工程建设、交通安全、特种设备、环境安全等领域的风险数据进行采集分析，形成涵盖“风险识别、风险分析、风险评价和应急管理”等关键节点的行业集成性数据平台，推动G端、C端、B端之间形成风险联动监控的信息流通机制。**二是打造服务集成平台。**针对应用范围有限，险种间、区域间、主体间应用水平差距较大的现状，可以采取“硬件+软件+内容+运营服务”的方式，通过开放接口协议，实现资质合格的保险主体、科技公司、政府公共服务平台(如气象服务中心)和意向投保企业接入平台，实现投保方与多方资源的直接交互。

综上所述，作为推动传统保险价值链升级的重要动力，“保险+科技+服务”模式是全行业重点推进的系统工程。保险业应进一步在商业模式变革中深化“科技+服务”，以更扎实的基础建设、更全面的政策对接、更智能的数字化建设和更开放的平台经营，逐步构建多维度、多时空、多尺度的现代化风险治理模式，助力实现更高质量发展转型。

(作者单位：人保财险福建省分公司)

责任编辑：谢圆虹

责任校对：陈小琳

<sup>⑧</sup> “智能可穿戴设备+健康险”的新玩法.赵艳丰.中国银行保险报

<sup>⑨</sup> 区块链技术在保险行业的应用与影响.郭金龙



# 互联网形势下保险业变革发展趋势研究

● 刘道钦 戴燕红

**【摘要】** 随着“互联网+”的推出和大数据、云计算等技术的全面推广，给保险行业的经营与发展带来前所未有的机遇与挑战，开拓并完善新的保险销售模式，已成为保险公司发展的必由之路。本文就互联网形势下保险业的变革发展趋势进行研究。

**【关键词】** 互联网；保险；发展趋势

## 一、“互联网+”背景下保险业发展的现状

互联网保险作为保险行业中的新兴业态，在行业中所占比例越来越高。随着相关政策和法规的逐步出台，使我国互联网保险的发展越来越健康规范。互联网保险发展现状表现为以下几点。

### （一）受众群体广、市场空间大

我国电子商务在近年来蓬勃发展，网民规模逐渐扩大，网络消费支付方式逐渐普及，促使大众的行为习惯发生转变。从2019年我国互联网保险用户结构图可以发现，从25岁以下到55岁以上均有购买互联网保险的用户，不同年龄段均有受众群体。互联网保险的消费者主要集中在26~35岁，此年龄段的消费者是与互联网共同成长的一代，他们对互联网更具有信任感。他们的父母大多为他们

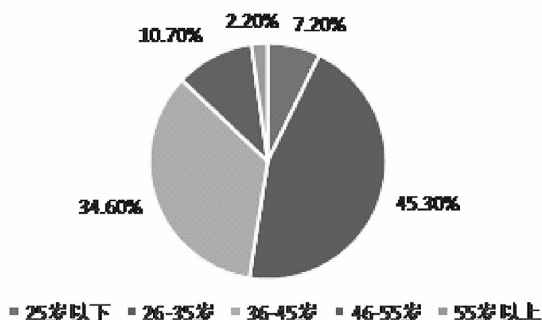


图1.1 2019年中国互联网保险用户结构

购买过保险，所以他们经历过保险保障和理赔。与其他年龄段的群体相比，该年龄段的消费者的风险保障意识更强。

### （二）便利性强、成本低及竞争力强

传统保险的营销模式是保险业务员营销模式，要求保险业务员上门对客户进行面对面的保单推销，需要保险业务员在公司和客户之间做来回沟通，经过多次的来回才能完成一份保单，耗费的资金成本和时间成本都非常高。

保险业与互联网融合后，保险业务员不需要来回奔波，信息交流实现快捷和完整，极大地提高保险公司向客户提供服务的效率，减少了沟通成本。同时运用互联网技术可以将服务优先于销售，使客户感受到保险公司的优质服务，改变社会公众对于保险公司的不出险就不提供服务的刻板印象。此外运用互联网技术还可以实现所有资源的整合，从而共享资源，极大地增强了保险公司的竞争力。

### （三）消费者自主选择性强，产品选择多样化

互联网保险产品的购买是消费者主动购买行为，在平台上消费者可根据自己的需求向客服询求合理的建议，获得全面的信息。对于消费者来说，自主选择性强，产品选择多样化，并且还能够依据自身需求做出不同的选择。

以第三方平台的向日葵保险网为例，向日葵保险网与国内外多家保险公司合作，售卖经过精心挑

选的高性价比的保险产品，产品涉及重疾险、医疗险、意外险、旅游险和人寿险，保险期限涉及短期险和长期险，保险费由低到高，消费者可根据个人需要自主选购，相比于传统保险由保险营销员推荐保险产品的模式，有些保险代理人存在为了拿到更高的佣金收入只向客户推荐高保费产品，忽视客户需求，客户选择性受到限制。

## 按险种

全部保险

- 意外:** 综合意外 交通意外 自驾车意外住院津贴 含猝死 学平险 长期意外 老人意外 全部
- 医疗:** 百万医疗 住院保 住院津贴 包含自费药 全部
- 重疾:** 含轻症 含中症 多次赔付 少儿重疾 含身故保障 防癌险 癌症二次赔付 全部
- 人寿:** 定期寿险 终身寿险 年金保险 全部
- 旅游:** 境内旅游 境外旅游 申根签证 全部
- 财产:** 家财险 责任险 全部
- 年金:** 养老年金 教育金 全部

图1.2 保险种类分类图

## 按公司

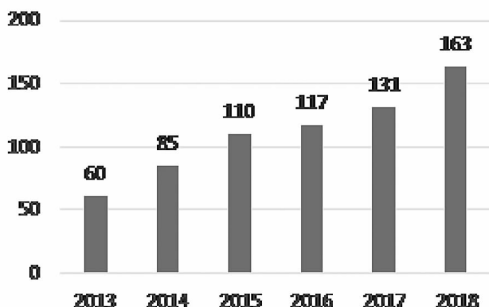
全部公司

泰康 太保安联 平安 中国人寿 太平洋人保 史带 众安 德华安顾 大地 大家 京东安联 弘康 中德安联 易安 复星 百年 中信保诚 上海人寿 阳光 华贵 安心 华泰 工银安盛 昆仑健康 亚太 安达 海保人寿 安华农业 国华人寿 国泰产险 中韩人寿 国富人寿 前海

图1.3 保险公司分类图

## (四) 开展互联网保险的企业不断增多

在2013年，我国开展互联网保险业务的保险公司仅仅为60家，此后呈逐年增长趋势，在2019年，我国开展互联网保险业务的保险公司已经达到163家。我国互联网保险保费收入增长迅速，在2013年，互联网保险保费收入318亿元，到2018年，互联网保险保费收入高达1889亿元，是2013年的5倍多。



2013-2019 年我国互联网保险企业数量

图1.4 我国互联网保险企业数量



2013-2019 年中国互联网保险保费规模及渗透率

图1.5 互联网保险保费规模及渗透率

## 二、“互联网+”背景下保险业发展中存在的问题及分析

我国互联网保险在发展中存在的问题主要为保险意识淡薄、传统模式根深蒂固、营销模式不够成熟、产品种类单一、部分保险销售人员缺乏专业性，存在销售误导、社会道德风险和“逆选择”风险、法律环境不完善等。

### (一) 保险意识淡薄，传统模式根深蒂固

从调查结果可以看出，如果不幸发生意外，社会公众首先想到的是向父母、亲戚求助，再者是社会/保险公司等相关部门，可见社会公众的风险意

识和保险意识相对薄弱,依靠政府、家庭、亲戚和朋友等方式来应对风险的传统思想仍根深蒂固。同时在社会公众对保险的功能的了解的调查中,很少的受调查者可以选出所有选项,可见社会公众并不完全了解保险的功能和作用,不擅长利用保险作为转移和分散生活中的各种风险的工具。只有不到半数的受调查者认为购买保险非常有必要,这是因为传统的保险大都是纯消费性的,因而群众很排斥。如果事故不发生,消费者就会觉得不值,认为自己的钱就这么给了保险公司,但另一部分消费者在事故发生后才想到保险的重要性,保险意识滞后。

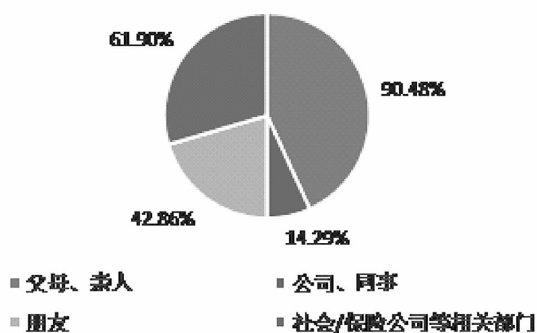


图2.1 若发生意外向谁求助

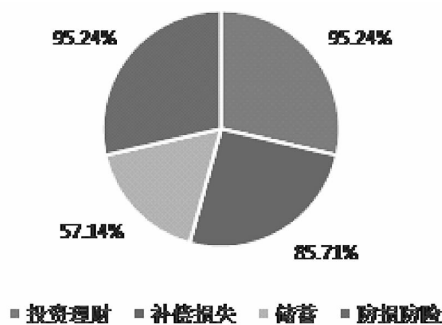


图2.2 保险的功能

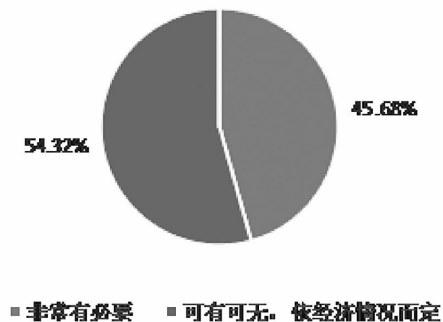


图2.3 购买保险的必要性

对于已经购买保险的受调查者,他们购买保险的方式仍倾向于向保险业务员购买的传统模式,很少有人选择通过互联网的渠道购买。而互联网经济所产生的新商业模式在不断冲击着传统的实体模式。同时大部分受调查者认为保险公司的服务方面和条款方面需要改进,必须改变晦涩难懂和形式严苛的条款内容,简化机构层级设置和减少管理成本。

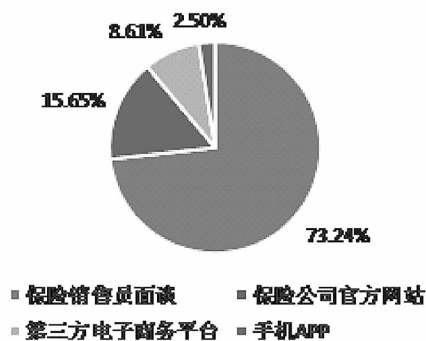


图2.4 购买保险的途径

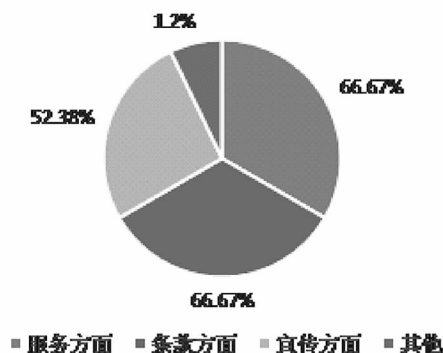


图2.5 保险公司需改进的方面

## (二) 营销模式不够成熟

互联网保险现有的商业模式主要为以下几种:

**1.官方网站。**保险公司建立自己的官方网站来展示保险产品并提供服务。此商业模式有利于保险公司树立良好的企业形象、扩大自身品牌的推广和降低对第三方平台的依赖。

**2.第三方电子商务平台。**指在互联网保险业务活动中,为客户和保险公司提供网络技术支持和辅助服务的网络平台,以淘宝为代表。此种模式包括来自多个公司的多类产品,客户可以对比之后再购买。但在第三方电子商务平台上选购保险产品的程序还不成熟,有时不能满足保险公司和客户在销售



产品、续期收费和其他服务方面的多样化需求。

**3.网络兼业代理。**此模式为保险公司创新保险产品,扩大互联网保险市场提供了良好的基础,逐渐成为当前保险公司的互联网保险业务的主要开展模式之一。

**4.专业中介代理。**此模式的出现使我国互联网保险业的商业模式更加完善,处于快速发展阶段,但也存在许多问题。首先是专业中介代理不具备全面的保险中介专业知识,导致原本在线下运行良好的销售方式,通过互联网销售时却遇到了阻碍。其次是通过互联网售卖的保险产品差异性小,各公司提供的保险产品同质化程度高。第三,互联网保险中介未全面深入地了解市场和客户,未规划出全面有效的销售系统。

**5.专业互联网保险公司。**指成立专业互联网保险公司来经营互联网保险业务,以泰康在线和众安保险等为代表。虽然已取得一定的发展成果,但各专业互联网保险公司之间发展不平衡,还处在探索和创新之中。随着未来专业互联网保险公司模式发展的逐渐成熟,专业互联网保险公司的交易模式将会以其独特的优势逐渐成为互联网保险业的中流砥柱。

**6.手机APP。**具有操作性强、符合时代发展潮流的特点。但在手机APP市场中,保险APP由于推广不足导致发展较慢,此外保险APP的研发也不够精美,对公众的吸引力小。

以上互联网保险营销模式,公众普遍认可的是官方网站的模式。但是在这种模式中,客户无法比较多家保险公司来选择最合适的产品。在第三方电子商务平台模式下客户可以同时查看多个保险公司的产品,但风险大。因此,在未来的发展中,第三方电子商务平台模式应加强其网站的安全系数,同时国家有关部门也应加强监管,使第三方电子商务平台和官方网站模式具有相同的客户识别,以充分发挥其自身优势。另外,手机APP模式也是未来互联网保险普遍运用的商业模式,与其他模式不同的是,它需要在手机中下载APP,以提高手机客户端的普及率。

### (三) 产品种类单一

我国互联网保险销售的产品大部分仍然是传统保险产品。从2019年我国互联网保险产品结构图可以看出,车险、意外险这类传统保险是互联网保

险销售产品中占比最多的保险产品,而如“网购运费险”、“智能手机碎屏险”、“恋爱险”、“熊孩子险”和“宠物险”这类具备互联网保险产品本质的新型保险产品的占比太少。可见当前大多数保险销售机构只是把传统保险产品搬到互联网上售卖,而没有开发出符合互联网保险产品本质的保险产品。同时,我国互联网保险产品种类单一,可模仿性强,若各保险公司售卖同类产品,大多数消费者在购买保险产品时考虑最多的是保险公司的口碑和财务实力,根据保险公司的声誉和品牌影响力来选择保险产品,这十分不利于互联网保险行业中新兴的小保险公司。而对于大型保险公司来说,除去口碑和财务实力,只能依靠打价格战来占领市场,不利于互联网保险行业形成良好的市场秩序。

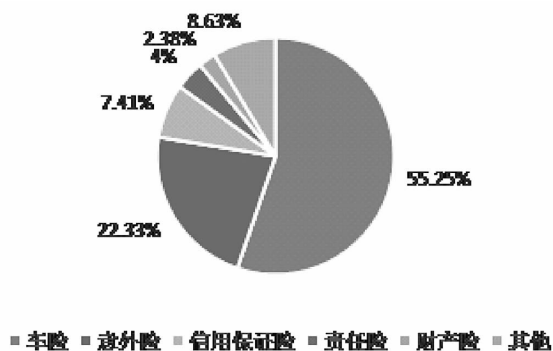


图2.6 2019年互联网保险产品结构

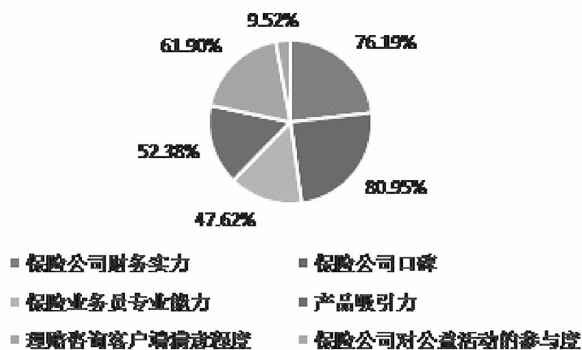


图2.7 购买保险的影响因素

(四) 部分保险销售人员缺乏专业性,存在销售误导

保险销售员从业门槛比较低,保险销售员队伍学历素质较低,专业知识欠缺,对保险合同条款无法全面、客观、准确地传达给消费者,从而对消费者易形成销售误导。根据调查结果可以看出虽然认

可保险营销员向客户准确传达信息、不存在误过的半数,但仍有少部分受调查者认为保险营销员没有向客户准确传达信息、存在销售误导。例如有的互联网保险公司在各大网站及短视频平台以“教你如何看清保险套路”、“XX险怎么买最便宜”、“明明XXX,保险为什么不赔”为标题引流,通过不正当竞争手段来贬低同业,诱导大众“退旧买新”。部分互联网保险销售平台,强调自己是客观地在讲保险,但其实是用情绪化的视频来引导客户,同时内容也并不合规,通过不正当竞争,把保险产品推荐给消费者。

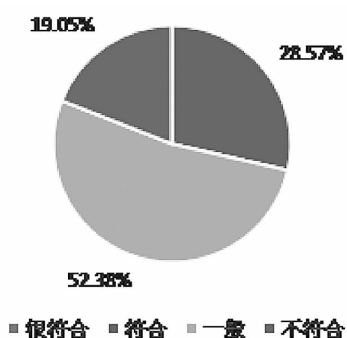


图2.8 保险公司是否存在销售误导

#### （五）社会道德风险和“逆选择”风险

保险是一种合同形式的经济补偿制度。保险合同的特征之一是射幸合同,因此只要保险合同中约定的保险事故发生,保险人就必须按照合同约定向被保险人支付损失赔偿。由于保险合同是一种射幸合同,因此容易产生逆向选择和道德风险问题。

当一个人购买了保险,保险公司按照保险合同的要求承担此人的行为所带来的后果。即假设此人由于各种原因所做出的行为,他本人并不承担所带来的损失,而保险公司将按照保险合同的条款来承担后果。虽然保险合同也同时规定了此人的行为,但并没有强制执行的措施,只能依靠他的道德自觉,这就容易产生道德风险。同时假如保险客户选择利用互联网购买保险产品,保险公司不能对投保人的投保内容进行细致准确完整的核实,容易发生投保人利用互联网保险这种弊端对保险公司进行保险欺诈,在投保时不履行与保险标的有关的重要事实的完全告知义务,恶意骗取保险赔偿金,这也是易发生的道德风险。

保险市场存在着逆向选择。一般来说身体健

康,不易患病的人是不愿意购买健康保险的,而那些身体不好,易患病的人,更愿意购买健康保险。由此导致被保险人总体健康水平相对较低,保险公司赔付的钱就会高于保险公司依照平均得病率计算所收取的保费。这就是保险经营中出现的逆向选择风险。

#### （六）法律环境不完善

互联网保险的相关法律还不完善,主要表现在以下几个方面:

**1.要约的撤回和撤销。**互联网保险合同的订立过程与传统保险合同不同,互联网的即时性使得传统保险业务流程在互联网保险中变成了一次鼠标点击就可以完成的事情。因此如果投保人想要放弃投保或取消投保,不可以像在传统保险业务流程中可以选择在保险人发出同意承保的承诺之前或者将投保单交付给保险人之后放弃投保和撤销邀约,只能选择退保。

**2.保险客户个人信息和隐私的保护。**互联网中存储着保险客户大量的个人隐私,而当前没有完善的法律法规来保障客户的隐私。同时互联网保险的承保机制的发展还不完善,容易造成客户理赔信息的泄露,为犯罪分子获取客户信息提供了便利。当他人侵害客户的隐私时,客户无法寻求司法保护,使得受侵权人无法通过法律手段保护自身权益。

**3.地域监管问题。**按照中国保险行业的相关政策,保险公司的分支机构只可以在本省、自治区和直辖市开展保险业务,不得超过此范围。而互联网保险业务的特征之一是开展业务时不存在地域差异,因此导致监管法律法规的不完善。

### 三、“互联网+”背景下保险业发展趋势及对策建议

互联网保险的未来发展趋势一是各企业间深度协作将成为常态。二是互联网技术的运用愈加深入,促进保险业的创新发展。建议从以下几个方面进行完善。

#### （一）引导大众增强保险意识,普及互联网保险

当前社会公众的风险意识还比较淡薄,利用保险转移、分散风险的意识还有待提高。通过开展全民保险知识竞赛、保险公益讲座等活动向社会公众宣传保险知识,改善部分社会公众对保险的错误认知,让保险走进每个家庭。年轻一代,甚至中老年

一代都对智能手机上网的功能使用得游刃有余,以此借力宣传互联网保险,大众更容易接受和理解。同时,通过客观、公正、透明的保险宣传,可以使社会公众消除对保险的误解并引导社会公众理性购买保险产品,防止保险销售人员或保险公司对其进行销售误导或欺诈,使保险消费者的权益得到相应的保护,降低保险合同纠纷发生的可能性,在客户与保险公司之间建立信任,提高保险行业的社会信誉。

(二) 营销模式不断完善,保险企业经营成本不断降低

获取客户是保险市场中最主要的竞争,这种竞争方式是引导客户消费和转变生活方式。保险公司可以通过构建自有网络平台或者与互联网企业开展深度合作,合理控制资金成本,使企业在激烈的互联网保险市场竞争中稳定发展。互联网企业的客户流量庞大,同时这些客户经常网购,与互联网企业开展合作,有利于保险公司宣传保险产品,在充分运用互联网资源的基础上整合资源,挖掘市场潜力。

其次要充分利用互联网优势,对获取的信息进行深加工,充分挖掘数据,促使客户价值得到有效实现。伴随着互联网的蓬勃发展,保险产品的专业性与精准性的要求越来越严格。保险企业可构建兼具动态性与可靠性的信用系统,在有效识别具有较高风险的消费者的同时,充分挖掘潜在的高价值消费者,防止风险的发生。保险公司应加快开发新型保险产品,以满足客户个性化需求。

### (三) 推动产品结构多样化

互联网经济产生了许多新型保险需求,为互联网保险市场拓宽了其独有的增量市场。例如,随着网络购物越来越日常化,消费者在网上购物时便会产生各种各样的风险,符合互联网保险产品特征的新型保险如运费险则应运而生。互联网已成为社会公众沟通交流、日常生活的工具,互联网中存储着用户大量个人信息,而针对个人信息的保护也需要相关保险险种来提供保障。我国互联网保险的产品结构在重疾险、医疗险、意外险、旅游险和人寿险的基础上,需要不断丰富和创新。此外在互联网保险产品的保费设计方面,保险公司可以根据每个人在互联网保险公司的系统中形成的风险档案的不同对于相同保险产品收取不同的保费,达到对被保险人的最大保障。

(四) 培养高素质专业化营销人员,通过互联网技术减少销售误导

**1. 保险公司要建立健全职前培训与继续教育相结合的管理体系。**对培训内容是否符合规定及培训成果进行抽查,通过建立完善的保险营销人员的教育培训管理制度,不断加强内部监督管理,培养出合格的保险营销人员。同时保险公司应加强团队建设,加强保险销售人员对公司的认同感和归属感。

**2. 保险公司应充分利用互联网技术来减少销售误导。**保险公司尚不能运用互联网技术分析数据来预测保险事故的发生,只能在保险事故发生后做出分析评估。因此保险行业需要熟练运用互联网技术对数据进行采集和分析。保险公司通过对员工进行专业培训,培养员工熟练运用互联网技术来采集和分析数据,在事前利用数据分析结果进行评估预测,在保险事故发生前对客户做出正确的风险分类。

### (五) 遏制“逆选择”风险和社会道德风险

**1. 保险公司应根据损失补偿原则,不断完善承保和理赔机制。**在签订保险合同时,确定合理的免赔额和共保条款,保险公司在向客户支付损失赔偿金时可以减少赔付规定的金额或者损失补偿金的固定百分比。通过这两项条款的制定,使保险人承担的损失成本部分转移给被保险人,增加被保险人的减损动力。

**2. 建立风险评估机制,培育信用中介机构。**保险公司应该建立和完善信用体系、客户信用评估机制和信用档案。在签订保险合同之前,保险公司应大量了解客户的家庭、客户所从事的工作、客户的年收入、客户的身体状况及以往购买保险的出险记录等,并对所收集到的信息进行分析评估,对客户的信用做出评级,对客户进行风险评估和分类,从而改善当前保险行业中存在的信息不对称问题。

**3. 完善保险公司的内部管理机制,提高预防风险意识。**根据过去发生的保险欺诈案件可以看出,保险公司内部管理的漏洞也是导致道德风险的重要原因。因此,保险公司应提高内部风险防范意识,建立和完善内部控制机制,防止道德风险的发生。

**4. 建立完善保险公司信息共享制度。**保险业应建立信息交流平台,各保险公司在此平台上进行交流与沟通,进行可公开资源的共享。同时各保险公司应充分利用互联网技术,共同防范风险的发生,



推动保险业实现健康长久的发展。

#### (六) 不断完善法律环境

由于与互联网保险相适应的法律法规的建设落后于互联网保险发展的步伐,相关部门应采取措施予以完善。建立互联网保险业务分级分类监管制度,进一步规范互联网保险业务行为,不断优化互联网保险供给机构,防范创新风险。如关于互联网支付的法律和关于电子保险合同的法律等,形成一套严谨的互联网保险法律体系,使法律成为解决互联网保险纠纷的有力屏障,各方权利得到保障。

为了有效应对互联网保险纠纷事件,应建立互联网保险纠纷事件专门处理机构,并确立此机构在处理互联网保险纠纷问题中的权威地位。相关部门要在互联网中加入强大的加密技术,设立防火墙、在客户签名和网络支付等方面加入严密的保护技术,为互联网保险的发展提供强有力的技术支持。各保险公司也应提高利用互联网信息技术的能力,随时备份数据,制定互联网的使用安全准则并严格执行,对互联网进行严格监控,定期对互联网系统进行检测,防范互联网安全隐患的发生。

#### 结语

在“互联网+”背景之下,保险公司的发展将面临各种各样的挑战。保险公司必须紧跟时代发展潮流,运用互联网技术,创新运营模式、保险产品

和客户服务,突显自身的核心竞争力,在市场竞争中稳步向前,立于不败之地。

#### 参考文献

- [1]刘则君.互联网保险公司营销策略分析[J].中国市场,2020(12).
- [2]邱全俊,王丹.互联网保险投保风险分析——基于消费者权益保护角度[J/OL].金融理论与实践,2020(04).
- [3]李乐乐,李颖.投诉涉及金额达百亿 《中国质量万里行》发布2019年度保险行业投诉分析报告[J].中国质量万里行,2020(Z1).
- [4]桂文超.疫情加速寿险传统生产方式变革[N].中国银行保险报,2020-03-30(005).
- [5]付秋实.近六年互联网财险市场一波三折[N].金融时报,2020-03-25(010).
- [6]杨帆.网民的近忧远虑提高保险转化率[N].中国银行保险报,2020-03-25(007).
- [7]李洪,孙利君.我国互联网保险发展现状、风险及防范对策[J].管理现代化,2020,40(02).

(作者单位:太平洋产险福州中支公司)

责任编辑:陈小琳

责任校对:谢圆虹

(上接第8页)

医的阴阳观,发挥主观能动作用,将规模优势转化为盈利能力,继而用盈利优势去促进规模的更大发展。中医的阴阳观告诉我们:任何事物均具有“阴阳”两面,他们既对立又统一,同时,存在“互根”的本质,存在相互转化的可能。管理者应当学会掌握阴阳观,以避免在工作中陷入片面和绝对的思维。

成为一个管理者已不易,而要成为一个优秀的管理者就更难。难的原因,往往是忙,并困于日常工作,久而久之就习惯于就事论事,“一叶障目”

和“只见树木不见森林”就成为了常态和习惯,因此,管理者最重要的是学会“灵魂出窍”,学会跳出管理看管理。用一个“旁观者”的视角,看看自己“忙忙碌碌”的效率与意义。作为中国的管理者,到上下五千年的传统文化宝库中汲取养分,也许是一条“捷径”,细细品读《黄帝内经》等医书,也许你就能成为一个管理的“上工”。

(作者单位:仁和研究院)

责任编辑:陈小琳

责任校对:谢圆虹

# 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

● 李毅文 郑白雯

**【摘要】** 本文通过对疫情期间泉州市各寿险企业在线上增员的增员量、实动情况、首月产能、持续产能等方面调研,分析“线上人海战术”的可行性与风险隐患,提出疫情后寿险营销队伍的改革建议。

**【关键词】** 疫情;线上人海战术;风险预警;营销改革

## 一、疫情爆发,开门红受阻

新冠疫情发生后,2020年2月3日中国银保监会中介监管部向各地银保监局、保险机构下发了《关于保险中介从业人员队伍积极配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》,明确制止从业人员聚集和客户集中拜访,且严禁举行晨会、夕会、演说会、培训等聚集性活动,以最大限度地降低在保险相关的人员聚集场合发生疫情传播的可能性<sup>[1]</sup>。时值保险业“开门红”期间新冠疫情的迅速蔓延迫使春节假期延长,保险代理人只能居家隔离,线下晨、夕会及产、创说会等被迫停滞,面对面销售的模式陷入僵局,寿险公司业务量急剧下降。

一般来讲,“开门红”的保费收入往往能占全年保费收入的40%,有些机构能在开门红期间便完成全年指标<sup>[2]</sup>。新冠疫情的影响下,多数寿险公司推出线上营销转型等措施,以确保各项工作的稳序进行。寿险公司寻求通过“线上快速增员”的途径以实现业务增量,一是疫情期间各行业尚未复工复产,很多人闲居在家必然会寻找新的就业机会。二是疫情所带来的健康危机提升了不少人对保险的认可度,这类人加入保险行业后,必然可以推动一波自保量。三是新增代理人可以成为新的影响力中心,加上新人财政补贴等一系列政策可以帮扶新人推动身边的亲友购买保险。“线上人海战术”成了疫情期间多数寿险公司的主要策略,不少寿险公司

纷纷调整疫情期间的增员指标权重,力求在“开门红”期间力挽狂澜。

## 二、增员增量,指标复盘

得营销员者得天下,已成为寿险公司的普遍共识。疫情期间的“线上人海战术”成效是否显著?泉州市保险学会通过分析泉州市各寿险机构单位在疫情爆发期间(2—3月)的增员KPI指标,从增员量、实动情况、首月产能、持续产能等方面了解“线上人海战术”的可行性。

### 1.线上人海战术增员总量

从泉州市各寿险机构单位的KPI数据来看,2月全市新增代理人共计2745人,3月共计5467人,合计共新增代理人8212人(如表1所示)。其中,中国人寿的增员人数最高,两个月合计增员4823人,占全市增员总量的58.7%;平安人寿位居第二,占比9.6%;太保寿险泉州中支位居第三,占比9.2%。

市场占有率较高的八家寿险单位(中国人寿、平安人寿、太保寿险泉州中支、人民人寿、太保寿险晋江中支、泰康人寿、太平人寿、新华人寿)在2—3月增员总人数为7778人,占全市增员总量的95%。多数寿险公司均在2月或3月有爆发式增员趋势,尤以太保寿险泉州中支的增员同期增长率最为显著,其中2月份高达1006%,3月份甚至高达1458%。中国人寿作为增员人数最多的寿险公司,

在2月的增员同期增长率高达50%，3月稳步提升至81%。

表1 泉州市各保险机构单位2—3月线上增员情况

| 月份       | 2月   |       | 3月   |       |
|----------|------|-------|------|-------|
|          | 增员人数 | 同期增长率 | 增员人数 | 同期增长率 |
| 中国人寿     | 1697 | 50%   | 3126 | 81%   |
| 平安人寿     | 34   | -73%  | 752  | -15%  |
| 太保寿险泉州中支 | 278  | 1006% | 481  | 1458% |
| 人民人寿     | 250  | 942%  | 301  | 291%  |
| 太保寿险晋江中支 | 48   | 167%  | 242  | 394%  |
| 泰康人寿     | 126  | 186%  | 77   | 257%  |
| 太平人寿     | 18   | -86%  | 96   | 967%  |
| 新华人寿     | 217  | 600%  | 35   | -43%  |
| 生命人寿     | 21   | 16%   | 27   | -57%  |
| 合众人寿     | 23   | 44%   | 58   | 76%   |
| 百年人寿     | 0    | 0%    | 8    | -71%  |
| 工银安盛     | 0    | 0%    | 2    | 200%  |
| 华泰人寿     | 5    | -29%  | 12   | -48%  |
| 君龙人寿     | 7    | 22%   | 20   | 43%   |
| 陆家嘴国泰人寿  | 1    | -86%  | 14   | 250%  |
| 民生人寿     | 1    | 0%    | 42   | 133%  |
| 中信保诚     | 6    | 500%  | 56   | 460%  |
| 农银人寿     | 0    | 0%    | 7    | 17%   |
| 人保健康寿险   | 0    | 0%    | 3    | -75%  |
| 信泰人寿     | 2    | 200%  | 3    | 300%  |
| 阳光人寿     | 3    | -167% | 55   | 45%   |
| 英大人寿     | 1    | -67%  | 9    | 13%   |
| 中意人寿     | 1    | 0%    | 0    | 0%    |
| 中英人寿     | 0    | 0%    | 22   | 100%  |
| 中宏人寿     | 6    | 500%  | 19   | 138%  |
| 合计       | 2745 |       | 5467 |       |

## 2. 线上新增代理人营销实动情况

从2—3月八家寿险公司新人的首月举绩率情况来看，中国人寿和平安人寿的新人入司首月举绩率相对较高（如图1所示，中国人寿2月新人举绩率为78%，3月新人举绩率为80%；平安人寿2月新人举绩率为82%，3月新人举绩率为88%）。但两家寿险公司的新人自保情况有所不同（如图2所示），中国人寿新增代理人入司当月自保件占比相对较低，而平安人寿新增代理人入司当月自保件占比超过40%（其中2月新人自保件占比41%，3月新人自保件占比44%），表明有四成新人在入司当月是通过自保形式取得业绩。太保寿险泉州中支的新增代理人在2月及3月的举绩率较低，分别为22%及30%，而自保件占比较高，分别达到34%及38%，表明有将近七八成新人无法在首月获取业绩，不足一成的新增代理人在线上开展展业营销。

从以上数据分析，多数寿险公司在疫情期间均采用“线上人海战术”，但新增代理人的实动率并不乐观。新增代理人通关快速的线上培训并加入寿

险行业，本质上对于保险行业较为陌生，甚至对寿险的功用与意义尚未完全了解，再加上线上培训和线上营销的局限性，多数新人在首月难以实现展业。而这其中又有将近三成的新增代理人是通过自购保单实现首月业绩，这就意味着新增代理人的营销意愿并未完全激发，甚至可能存在为投保而入行的情况。无论是业绩挂零还是自保件占比高都势必会影响新增代理人未来的发展及留存，同时也意味着新增代理人无法快速掌握线上营销能力。急速增员的背后是新增代理人“吸收难、输出少”，不仅难以提升“开门红”业务量，也对未来团队的管理及发展埋下隐患。

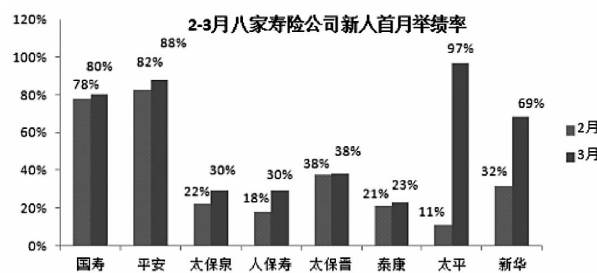


图1 泉州市2—3月八家寿险公司新人首月举绩率分布图

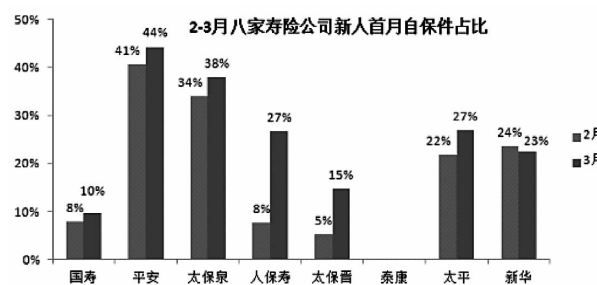


图2 泉州市2—3月八家寿险公司新人首月自保件占比分布图

## 3. 线上新增代理人首月产能情况

在保险行业中，标准保费和规模保费无疑是考验实际经营成果的重要指标。可以发现标准保费占比普遍低于规模保费占比（如图3和图4所示），尤其是太保寿险泉州中支在3月差值最为显著，差值高达10%。人民人寿在2月和3月的差值也分别高达10%和7%。这就意味着新人入司首月所营销的产品种类较为单一，主要以营销多年期健康险为主。而往常在以理财险为主要销售热点的“开门



红”期间，健康险产品的规模保费和销售件数甚至远低于理财险，这一差异的变化也同样体现出通过“线上人海战术”实现高保费的困难性。

再看标准保费和规模保费的占比，同样是采取线上人海战术，不同寿险公司所获取的成效有所差异。少数寿险公司在个别月份取得了短期成效，例如太保寿险泉州中支3月新人的标准保费占比可以高达22%，人民人寿3月新人的占比可高达30%，太保寿险晋江中支可高达29%。然而其他寿险公司则不容乐观。中国人寿在3月的新增代理人人数比2月翻了将近一倍，但其标准保费和规模保费的占比却无明显提升。平安人寿在3月的新增代理人人数较高，其标保占比和规保占比分别仅为7%和8%。太保寿险泉州中支的3月新增代理人获得了22%的标保占比和12%的规保占比，但其代价是1458%的增员同期增长率，而2月新增代理人的标保占比和规保占比仅为12%和9%，增员同期增长率为1006%。

超高的增员增速和略低的产能占比使得投入和产出严重失衡，寿险公司招募过程中需要匹配大量的人力、物力和财力，急速扩增团队若打的仅是短期战，不仅耗费多，而且不利于业务团队的持续发展。投入和产出的不匹配暴露出“线上人海战术”策略的局限性。

#### 4.线上新增代理人的持续产能

评估“线上人海战术”的有效性必然要考虑新增代理人的持续实动率及产能。在不考虑新增代理人流失的情况下，八家寿险公司新增代理人在入司后第二到第六个月的举绩率普遍呈现“滑铁卢”式的下降趋势。不少寿险公司甚至在新增代理人入司第二个月相比首月的举绩率降低了约20%~30%。其中，以太平人寿3月新增代理人最为典型，其新增代理人从入司当月举绩率97%直线下滑至23%，降幅高达74个百分点。可见线上新人在首月的“头脑风暴”后，对寿险业的认可度和展业欲望并不乐观。而太保寿险泉州中支、人民人寿、泰康人寿、新华人寿等几家寿险公司在新人入司的第六个月出现了举绩率低于10%的情况，这就意味着将近九成的代理人已无展业意愿。

从新增代理人入司第二至第六个月标准保费及规模保费的占比看，这一数值能更加客观地体现疫情期间通过线上人海战术所招募的代理人对寿险公司贡献量的可持续性。通过分析，整体标准保费和规模保费的占比仍呈现下降趋势，主要原因在于线上新人的举绩率降低，能动性较差，不少新人入司不久后便对寿险营销这份职业持摇摆态度。而4月起其他产业陆续复工复产，不少线上新人重新投入原有岗位或另谋出路，势必会造成对寿险公司贡献率的降低。

不同寿险公司标准保费占比和规模保费占比的下降幅度不同。平安人寿在疫情期间增员人数位居第二，但从入司首月这批线上新人的贡献率就相对较低，直至第六个月线上新人的产能贡献率几乎趋近于零。太保寿险泉州中支在疫情期间的增员增速相比同期最为突出，但2月新增代理人在入司次月便出现了全线挂零的情况。而3月线上新人的贡献情况则不容乐观，从首月标保贡献占比22%降低至次月的13%，并一路下滑，最终在第六个月仅为3%。人民人寿和太保寿险晋江中支在此次疫情期间利用“线上人海战术”获取的首月成效最为突出，但新人的贡献进入次月后便开启直线下滑模式。

从线上新人的持续实动率及贡献占比看，疫情期间寿险公司通过“线上人海战术”获取业务量增长的效果仅是昙花一现。大量新增代理人展业停

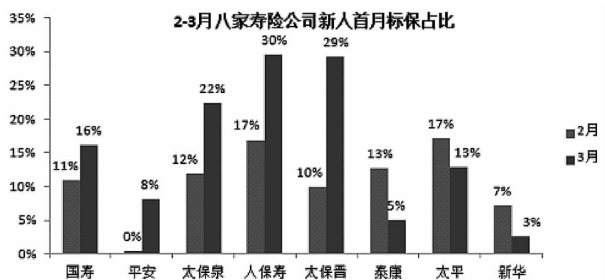


图3 泉州市2-3月八家寿险公司  
新人首月标准保费占比分布图

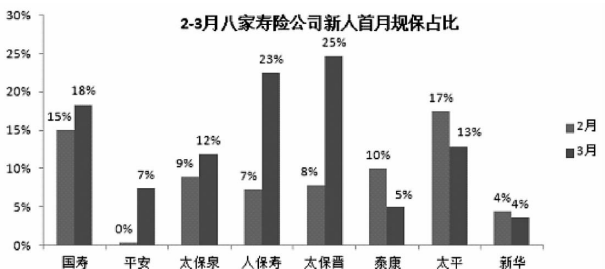


图4 泉州市2-3月八家寿险公司  
新人首月规模保费占比分布图

滞、业绩挂零、对寿险公司没有产生贡献。非现场管理、线上培育、线上营销等带来的局限性限制了这一策略的有效发展。

### 三、“线上人海战术”的风险分析

#### 1.留存预示团队发展受挫

从线上新人的持续实动率和产能贡献率看，多数寿险公司疫情期间采用的“线上人海战术”策略在第六个月便“宣告失败”。新人留存率的数值能从侧面反映出寿险公司对团队考核的压力。新人实动率和产能贡献率低、留存率高，则意味着上级主管对团队考核的压力越大，不得不采取“保工号”的无奈举措，反映的是此次疫情对整体队伍的损害程度。在图5中可以看出多数寿险公司的新人六个月留存率相对较高。这一“惊喜”数值意味着系统在职人力虚高，而寿险公司的运营成本难以下降，加上业务量低，必然使得整体KPI指标下降，不利于寿险公司持续有效的稳健发展。若剔除无效的挂零代理人，则实际的六个月留存率不足10%，这一数值要远低于传统线下增员的十三个月留存率。而业务团队在发展过程中也势必会出现团队泡沫架构人力多、出勤率低、出单人数少、业绩低迷的情况，也将势必影响其他代理人的展业热情，促使更多的代理人退出寿险队伍。

#### 2.线上人海战术带来合规隐患

此次疫情为泉州市保险行业输送近万名线上代理人，短期内虽个别寿险公司创造了较为乐观的业务量，但也为合规经营埋下隐患。

**第一是线上培育体系匮乏，销售误导难以避免。**通过此次调研，疫情期间（2—3月）泉州市保险业各机构单位共计开展线上岗前培训班149期，共计培育准代理人17967人。培训模式也从传统的线下授课，调整为线上教学，包括微信语音教学、钉钉直播教学、制式视频教学等。每期培训班的平均授课时长仅为14课时，甚至无法解决保险的基础性问题，对于保险的营销技巧及销售产品的专业化

知识更是知之甚少。同时发现，新人线上岗前培训结束后，没有进一步接受更专业化、定制化的训练，专业技能难以得到实质提升。加上非现场管理的局限，以及成人教育的困难性，很多代理人在线上培训中所吸收的内容大打折扣。新人“增而不养、养而不育”，在专业技能不达标情况下，难免会发生销售误导等禁忌。

**第二是“线上人海战术”可能会带来新一波的退保热潮。**在疫情爆发期间，所有营销流程均在线上完成，代理人无法详尽展示和阐述计划书内容，对保单的保险责任和责任免除事项也无法完整尽到告知义务。当消费者开始翻阅保险合同或者在理赔过程中受阻时，势必引发新一波退保热潮的来临。同时，通过上述分析可知，有近三成的自保件，也就意味着代理人既是投保人也是佣金的获取者。这类的代理人在入司初期为自己或家人购买保险，是疫情形势下对自身风险有新的考量，也为步入寿险行业赚取第一桶金体现自身价值。但当疫情过后，不少线上新人风险意识降低，同时回归原有岗位，加上收入低迷，也将导致对自保件的价值进行重新评估，对于自保件的退保存在一定概率。

**第三是为保业绩，拆、挂单现象频发，险企担责。**为推动“线上人海战术”的有力进行，不少寿险公司为了加大增员力度会为推荐人提供增员专享福利津贴，并在新人入司的半年至一年期间会为新增代理人提供“基本法”以外的新人财政补贴，以求爆发式增员。新人财政补贴设置的初衷是为了提升新人展业热情，同时弥补新人无续期佣金的落差。但这一补贴却往往成为“老牌代理人”钻漏洞

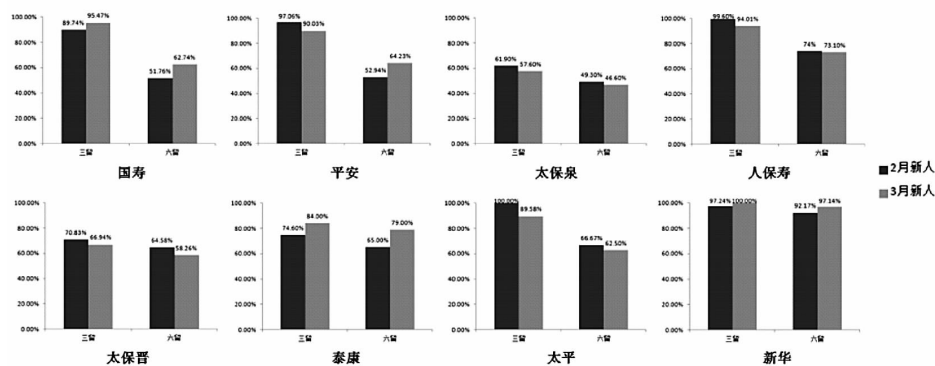


图5 泉州市2—3月八家寿险公司新人三个月及六个月留存率柱状图

的机遇,为获取额外补贴,拆单、挂单现象层出不穷,实际佣金的获取成了代理人间的私下交易,责任难以划分。这类保单若出现纠纷,线上代理人难以究其担责,甚至可能出现早已离职等情况,寿险公司便需要为此买单。

#### 四、对疫情后寿险营销改革的思考

“线上人海战术”在疫情下可以作为一种应急举措,但寿险公司若想长久发展必然需要将线上落实到线下,稳中求进才是发展的关键。“线上人海战术”的成效毕竟有限,并非长久之计,单纯依靠增员增量并不能起到有效作用,实现突破还需要靠专业制胜。疫情后建议寿险公司做好以下五个方面工作。

**第一是严格把控增员来源。**随着代理人资格考试的取消,疫情期间不少寿险公司为确保增员速度不仅降低了招募门槛,同时还取消了职业性向测试,对“诉纷”类人员放宽要求,同时还加大政策红利。寿险公司的这一举动难以严格把控新人来源,甚至放任各类金融纠纷人员乃至“黑产”代理人员进入寿险公司,势必对未来的保单销售埋下隐患。建议寿险公司重新评估疫情期间的线上代理人资质,从源头把控,调整人员配置,保障员工质量。

**第二是严格把控新人质量。**代理人的质量参差不齐,必然影响寿险公司的认可度和公信力。线上代理人因营销流程有别于传统面对面销售流程,更应配置更加严格的专业化培训,以提升线上营销能力。而线上培训局限性较高,难以集中大班训练,建议分营销区进行小班教学。在岗前培训结束后增加技能提升训练等多样化培训。按新人销售能力和职级区分销售资格,对于理财险、万能险、投连险等新型产品建议对线上代理人进行严格的营销测试。

**第三是加强合规知识培训。**线上代理人因其特殊身份往往无法参与到正常的晨、夕会当中,对保险专业知识的吸收较低,对合规经营的意识淡薄,容易埋下隐患。建议在后续管理中,加强合规制度及反洗钱等方面的学习和宣导。对营销过程中存在的拆挂单、返佣、代收保费、代签名、代抄录等现象进行仔细摸排,制定严格有效的管控措施和奖惩措施,杜绝非法营销手段。

**第四是线上落实到线下。**建议针对线上全职代理人 and 兼职代理人进行区别化管理。对于有意愿持续发展寿险业的全职代理人,在疫情缓解后要求其从线上转入线下,按传统营销员模式进行培育。同时更应稳固老团队发展,推进老团队快速复工复产、投入营销热情。保留线上培训、测试、分享等举措,推进线上投保、理赔、咨询、保全等服务性功能,实现线上为线下赋能。

**第五是建立有效增员的考核指标。**寿险公司在疫情期间为激进地促进爆发式增员往往设置了过高的增员指标,以带动营销区的增员招募。寿险公司管理层应建立科学的、严格的、有效的增员指标以适应疫情后的队伍发展。除月度常规的增员指标外,更应该考量有效增员的因素,例如新增代理人3个月或6个月的举绩率、出勤率和实动产能,或者续期保单的继续率,新人的三个月留存率、六个月留存率、十三个月留存率等,确保团队发展现实由规模发展转型为价值性发展。

#### 结语

新冠疫情爆发在传统保险行业年初的开门红期间,对以面对面营销为主的个人代理渠道影响最为深远。当线下活动受限时,倒逼寿险公司推进数字化转型,“线上人海战术”也随之成为寿险公司调整战略的主要模式之一。但大量扩充线上代理人团队及全方位推进线上展业仅能在短期内获取业务量,甚至在次月便出现滑铁卢现象。如此激进的线上增员模式存在风险隐患,“无效增员”不仅形成泡沫架构,更耗费企业资源,还可能引起新一轮的投诉纠纷。寿险公司应有严格缜密的营销机制,对已形成的线上代理人团队,为防止资源损耗过大及合规纠纷隐患,制定严格的管理措施,适应市场需求循序渐进稳健发展团队,以保证业务健康发展。

#### 参考文献

- [1] 众安金融科技研究院.新冠肺炎疫情对保险行业的影响[J]. 上海保险, 2020, 3
- [2] 杨帆.“开门红”遇冷 倒逼险企科技转型[J]. 中国银行保险报. 2020, 2 (7)

(作者单位: 泉州市保险学会)

责任编辑: 谢圆虹

责任校对: 陈小琳



# 保险业助力产业扶贫的路径和建议

● 袁晓燕 陈艺杰

**【摘要】** 利用保险参与产业扶贫脱贫,有助于实现扶贫从“输血”到“造血”的转变。本文分析了目前保险业支持产业扶贫的做法及成效,提出发展路径和建议。

**【关键词】** 保险;产业扶贫;路径和建议

保险是市场经济中帮助人们避免和降低生产生活风险损失的重要手段,保险扶贫作为金融扶贫政策的重要组成部分,对防范和化解脱贫攻坚过程中的风险具有不可替代的重要作用。保险作为经济社会发展的“稳定器”和“助推器”,在新的历史时点,更应找准定位,服务于国家治理体系和治理能力现代化,抓住乡村产业振兴发展的脉络,有针对性突出保障本源和社会治理手段功能,巩固脱贫攻坚成果,化解乡村产业的生产风险,保障农民收入稳定,促进产业融合发展和农村保险金融市场繁荣。

## 一、保险助力脱贫攻坚工作具有天然的内在属性

党的十八大以来,我国保险业以高度的责任感和使命感投入到脱贫攻坚伟大事业中,以“风险保障”为立业根本,为自然灾害、市场风险、身体疾病、意外事故等导致的重大损失提供保障,具有明显的“扶危济困、雪中送炭”特征,与扶贫理念天然契合,与脱贫目标完全一致,保险服务脱贫攻坚战略有着天然优势。

(一) 保险是一种市场机制,有助于提高扶贫开发的科学性和精准性。通过保险的市场化运作和独立第三方管理,以契约精神和合同形式确立了各方权利义务,有利于对贫困人口进行精准的保障,实现对贫困精准的补偿,提高运作效率。这种点对点式投放,发挥了扶贫开发资源优化配置的直接功效。

(二) 保险通过大数法则和分散机制,放大扶贫资金的使用效应。保险能够把短期的、人均较少的扶贫资金转化为长期的、较高额度的风险保障,既可以面向扶贫对象的各类精准扶贫项目,也可以面向包括扶贫对象在内的社会大众的风险管理项目,在更大范围内实现保险“我为人人、人人为我”的共享科学性。

(三) 保险的风险保障属性,可有效化解贫困地区民生、产业等多层次风险。基于丰富的保险产品体系,发展农业保险、小额人身保险、健康保险、扶贫保险等,可以拓宽保险扶贫的有效领域,防止农民“因灾致贫、因灾返贫”和“因病致贫、因病返贫”,解决贫困对象后顾之忧。

(四) 保险的资金融通功能,创新投融资方式为贫困地区引入“活水”。一方面,通过保险行业资源的直接投入,起到了“输血”的功能;另一方面,通过将保险增信,解决贫困地区重点产业风险分散和融资难题,增强扶贫对象创业致富的自我“造血”能力。

## 二、脱贫攻坚与乡村振兴交汇期对产业保障提出新要求

党的十九大提出“实施乡村振兴战略”,成为决胜全面建成小康社会、全面建设社会主义现代化国家的又一项重大历史任务。习近平总书记明确指出“打好脱贫攻坚战是实施乡村振兴战略的优先任务”,而从脱贫攻坚迈向乡村振兴,核心是经济的

发展,本质是产业的进步。党中央在产业扶贫指导意见中强调,发展产业扶贫是稳定脱贫的根本之策,是巩固脱贫成果防止返贫的关键措施,推动产业兴旺也是乡村振兴的基础,在脱贫攻坚迈向乡村振兴的衔接期,发展产业是重中之重,是解决农村一切问题的前提。

作为金融扶贫的排头兵,保险应顺势而为,服务经济全局,在脱贫攻坚和乡村振兴衔接期,全力推动乡村产业发展。具体到保险业助力产业扶贫和乡村振兴的工作中,要因地制宜对我国乡村产业现状和未来发展趋势有所认识。总体上说,目前我国绝大多数乡村的产业比较单一,基本以农业生产为主,在夯实农业生产基础、推动现代农业转型升级、增强乡村产业市场竞争力和综合效益、推动农民持续稳定增收的进程中,仍有以下难题亟需解决:

**一是培育壮大乡村产业问题。**要优化产业结构,促进产业融合发展,增强乡村产业聚合能力。我国传统分散的小农生产无法满足现代化农业发展需求,应推动农林牧渔产业向规模化、标准化转型,提升乡村加工业、流通业等占比,健全乡村一二三产融合发展,支持发展产业关联度高、辐射带动力强、多种主体参与的融合模式。伴随产业的扩大发展,风险领域亦逐步扩大,需要保险进一步完全融入产业链发展当中。

**二是推动质量兴农问题。**要加大农业科技应用,健全绿色质量标准体系,提升农产品品牌。由于乡村产业相对粗放,农产品销售主要面临“卖不出量、卖不上价”两大难题,首先是缺少规范标准,产品质量参差不齐,导致供给不足;其次是产品品牌认知度弱,好产品无法被充分认知,缺少展示平台,而通过“互联网+农业科技”赋能,持续优化生产规范,拓宽销售渠道,推动农产品出村进城已是不可避免的趋势。伴随消费升级,农业科技创新的同时,保险也需要不断推陈出新、升级换代,适应农产品追溯、食品安全等新兴市场需求。

**三是支持产业创业升级问题。**要揽人才返乡,增强乡村产业发展新动能。贫困地区发展产业普遍面临缺人难题,外部人才引不来、本土人才难培养、优秀人才留不住等问题相互交织。因此,需要大力培育乡村产业创新主体,促进致富带头人返乡创业,加强培训,提高创业技能,发挥对贫困户的

持续带动作用。为适应产业创新主体的发展需要,在传统农业保险基础上,更需建立覆盖“衣食住行”农村保险生态,完善公共服务体系,为返乡人才建立稳得住、留得住的风险保障体系和创业环境。

**四是优化乡村产业发展环境,进一步完善金融举措,满足“三农”金融服务需要问题。**当前贫困地区仍然面临资金筹集困难以及自然灾害、经营风险缺少保障等难题,需要持续夯实金融保险服务网络覆盖,发展普惠金融保险,创新保险+信贷产品及模式,促进乡村信贷投入力度,强化建立多层次风险保障体系,链接更多金融资源,为产业发展“解决燃眉之急,消除后顾之忧”。

### 三、目前保险业支持产业扶贫的做法及成效

近年来,保险业积极履行社会责任,自觉服务经济社会发展大局,充分发挥保险机制的功能作用,大力发展农业保险、大病保险等融资方式,在助推扶贫开发、脱贫攻坚方面取得了积极成效。

(一)发展农业保险,将精准扶贫落实到保障农业产业发展上,防止农户因灾致贫、因灾返贫。发展农业保险是贯彻中央强农惠农富农政策的一项重要举措,旨在帮助农民转移灾害风险、获得稳定收入。通过“以奖代补”方式,鼓励贫困地区开展地方特色农产品保险,投保率越高省级财政补助比例就越高,在保障农业产业发展方面取得了较好成效。

(二)发展大病保险,将精准扶贫落实到维护贫困群众健康权益上,切实解决因病致贫、因病返贫的突出问题。因病致贫是第一大致贫原因。近些年,保险业在经办城乡基本医疗保险的基础上,充分发挥市场机制作用,采取商业保险机构承办大病保险的方式,对贫困群众医疗费用进一步给予保障。有的地方探索开展民政医疗救助补充保险试点,用民政医疗救助基金为城乡低保、农村“五保”、重点优抚对象购买补充医疗保险,实行“一站式”结算,有效减轻了民政救助人群医疗负担,大幅提升了民政医疗救助基金的使用效率。

(三)开展组合保险,将精准扶贫落实到帮助贫困户全方位防范生产生活风险上,努力实现贫困户保险全覆盖。立足各地实际,推出综合保险扶贫项目和产品,提供农业保险、意外健康险、农房保

险、小额贷款保证保险、大病补充医疗保险等一揽子保险产品，并对贫困户实行优惠费率，提供综合风险保障，实现“扶贫+保险”全覆盖，更全面地对接贫困群众的多样化需求。

(四) “强产业、保脱贫”——支持地方特色产业聚合发展，精准链接贫困户脱贫增收。发展特色产业是拓宽增收渠道、激发贫困户脱贫内生动力的有效路径，但贫困户自身发展特色产业，长期存在融资难、资金使用监控难、规模效应形成难等问题，而保险作为资金融通的桥梁，可有效解决特色产业发展难题。一是降低融资成本，实现扶贫资金的“免息免担保”。通过信用险+利息贴补，保险与政府、银行三方共担风险，有效降低产业融资门槛。二是“1+N”精准带贫，提升扶贫资金使用效率，即政府、保险、银行共同控制资金用途，重点支持龙头企业进行规模化、现代化发展，发展精深加工，强化企业竞争力。同时，监督企业通过“提供生产资料+订单回收”、增加就业岗位、土地流转分红等形式带动贫困户主动参与产业经营，发挥特色产业的带贫功能。

(五) “补短板、提动力”——支持扶贫农产品建立品质标准，打通扶贫产业销售渠道瓶颈。在扶贫农产品走向市场过程中，供需两端都存在一定难题。在供给端，由于缺少标准，导致产品品质参差不齐，难以形成规模销售；在需求端，由于缺少品牌建设，导致扶贫产品品牌认知度弱，较难走进大众消费市场。基于保险的增信功能，结合科技及金融流量平台将有效解决扶贫产品销售瓶颈，一是“科技+保险风控”，完善扶贫产品的质量标准体系。通过物联网等科技手段在农业保险中的应用，结合保中风控管理，实施对生长标的状态监测，提供科学种养建议，逐步建立生产品质标准。二是“科技+保险背书”，形成消费者的放心标签。通过区块链技术留存生产档案，结合食品安全责任险、溯源保真保险等流通端保险产品，为地理标志性扶贫农产品等，提供不可篡改的品质、真伪双重背书。三是“互联网+金融流量”，基于保险流量平台拓宽销路。通过APP、小程序等流量平台，以互动公益活动等形式，发动员工、客户支持提升农产品销量，扩大产品品牌影响力。

(六) “助创新、增活力”——扶志扶智并举，加大致富带头人返乡创业扶植力度。公共服务短

缺、人才成长空间较窄、政策吸引力不强、支撑保障乏力等问题直接影响乡村的人才培育及储备，而保险作为金融服务与社会治理的纽带，有效助力乡村致富带头人“选、育、带”，注重提升贫困人口技能水平，力求将贫困人口由打工者变成创业者，把贫困人口由股东变成合伙人，实现贫困人口高质量脱贫。一是支持政府搭建致富带头人培训交流平台，整合金融客户资源，通过普及金融、技术、营销、品牌等知识，帮助致富带头人建立创业能力。二是匹配专项金融资源，联合政府向符合带动贫困户发展条件的致富带头人提供小额信贷、保险支持，提升致富带头人的产业经营能力。三是拓宽增收渠道，发展致富带头人为保险代理人、农险协保员、保险宣传员等，普及乡村保险意识，发挥致富带头人在完善乡村金融中的引领作用。

(七) “防风险、稳脱贫”——提供一揽子农村保险，夯实产业发展的风险保障。风险保障程度不足，将为产业扶贫成果带来一定隐患。在生产经营方面，自然灾害风险、市场价格波动风险是扶贫产业发展面对的两大重要风险；在贫困户个体方面，疾病意外、生活成本提升等是返贫主要隐患。通过开发一揽子覆盖人、财、地的扶贫保险产品，可有效助力实现“两不愁，三保障”，守住脱贫攻坚的一条底线，提高贫困人口生活质量。一是扩宽特色农业品种保险，试点推动收入保险。有效保障扶贫产业的自然风险以及产业经营风险，确保产业带动贫困户稳定增收。二是开发防贫保险，防止因病、因意外、因财产损失、因生产经营不善造成的返贫风险，筑牢贫困户收入保障网。三是开发民生类保险。有效防范物价变动对贫困户支出带来的影响，提高贫困人口的生活质量。四是发展“农业保险+”，通过保单质押贷款、“订单农业+保险+期货”、“银行+保险+期货”等多种模式，链接其他金融资源，助力产业发展。

#### 四、保险业进一步助力产业发展的途径和建议

2020年3月，习近平总书记在决战决胜脱贫攻坚座谈会发表的重要讲话中深刻指出，“要高质量完成脱贫攻坚目标任务，同时接续推进全面脱贫与乡村振兴有效衔接，开启新的奋斗征程”。保险作为分散风险的重要手段，对推进现代产业发展、改进农村社会治理的作用不言而喻。在乡村振兴战略



实施进程中，保险业面临着高质量发展的发展机遇，但也面临着重大挑战。

(一) 加大农村保险的政策支持力度。由于保险是风险化解的有效手段和社会治理能力的重要标志，各级政府在制定乡村产业发展顶层设计中，应充分考虑保险化解风险和资金融通的功能，将其作为有效治理工具纳入财政、农业、民政等实施政策当中，充分利用市场化手段和规律，建立更适宜当地产业特性、民生特点的风险分散体系，全方位护航产业发展。

(二) 建立保险与信贷相互融合的有效机制。产业振兴的发展离不开金融提供“血液”，由于乡村产业风险高、经营主体风险承受力弱，造成贷款风险高、银行授信难。应进一步在政府引导下，加大“保险+信贷”融合，立足于正确的法律依据，定位各金融主体的市场职能，有效推动保险化解涉农贷款中的各类自然风险和意外事故的作用，有效发挥银行在涉农贷款中的信贷审查和贷款杠杆效率的职能，推动银行、保险在农村金融的普惠定位，降低农户融资门槛，以真正解决农户融资难、融资贵的难题。

(三) 鼓励开展“保险+”探索。伴随云计算、5G、物联网等技术的快速发展，未来的乡村产业将形成数字农业、智慧农业新业态，电子商务促进

农产品出村进城将成为必然趋势。保险应立足新业态、新趋势，拥抱科技、变革创新，满足新的产业风险保障需求，政府对此应给予一定的政策倾斜、知识产权保护、税收优惠以及一些与民生保障紧密相关联的保费补贴支持。

(四) 整合各方力量加大乡村保险宣传力度。保险产品对于乡村尚属于“非关注类事物”。建议地方政府借鉴发达国家经验，发动基层组织联合保险机构经办服务队伍，充分发挥村“两委”带头作用，形成知风险、懂保险、用保险的氛围，提升乡村保险意识，让新型经营主体、农户了解自身保险需要，加强保险在乡村产业发展的覆盖与延伸。

近年来，保险业积极履行社会责任、服务经济社会大局，充分发挥保险机制的精准优势和功能作用，通过大力发展农业保险、大病保险等方式，在助推脱贫攻坚方面取得积极成效，涌现出一大批可复制可推广的经验典型。从保险巨大的潜在扶贫作用和当前扶贫开发的迫切需求看，将保险和产业扶贫绑定，推动保险深度融入扶贫开发机制，仍有巨大的改善和提升空间。

(作者单位：太平洋寿险宁德中支公司)

责任编辑：谢圆虹

责任校对：陈小琳

(上接第35页)

也拓展了自己的销售能力。

产险销售人员的学习意识相对比较淡泊，他们对于公司的政策更为敏感，实际上就拿最简单的车险产品来说，无论从前端的销售到后期的服务上，车主仍然有很多的认知盲区，如果销售人员自己不提升，很难提供高质量的服务。未来产险行业一定

会推出更多的个人保险产品，比如在健康险领域，这些都需要销售员有持续学习的能力。

坚定信念、主动销售、自我积累，这是给目前产险业务员释放焦虑、提升直销能力的一点建议。

(来源：折扣系数)

# 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

● 许陈涛 陈 玥

**【摘要】** 加强非公企业的党建工作，加强党对非公企业的领导，是确保非公经济持续快速稳定发展，并在科技创新、解决就业、维护社会安定等方面牢固坚守正确导向的根本保障。本文从党建与业务的关系这一特定视角入手，讨论以党建为引领、以业务为抓手，探讨保险公司经营管理突破的思路。

**【关键词】** 保险；党建工作；业务发展；融合

以党建工作为依托，助力业务发展，是非公企业党建工作有活力有生命力的生命线。新时代下，保险业必须激发“红色动能”，将党建融入生产经营的各个环节，为员工成长助力，为业务发展赋能；增强行业在变革中开创新局、危机中抓住新机的发展信心。

## 一、保险业以高质量党建工作引领业务发展的必要性

### （一）党建是推动经济社会发展的强大动力

党的十九届五中全会通过了《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》，明确指出“提高党的建设质量”的重要性，深刻领会和把握这一要求，以高质量建设、强政治保证和实推动举措为标准，充分发挥党的科学实践伟力，让经济发展在中国特色社会主义的轨道上稳步推进。党建工作越扎实，保险服务社会和改善民生的作用就越能落地落实；党建主体越明确，群众对保险的思想认同和行动自觉越有力；党风廉政越夯实，领导班子对经济发展的决策和指挥便能起着强大的战略支撑作用。

2020年新冠肺炎疫情爆发，给社会经济发展带来了极大的冲击，金融行业也引发了连锁反应。

在党中央的带领下，保险业各基层党组织提高政治站位，强化组织定力，以科学的方法、务实的作风和有效的措施，打出“复工复产组合拳”。其中包括普惠金融现场督导，选派党员干部深入重点保险企业驻点指导，通过召开防疫座谈会、了解员工返岗情况、协调解决复产中遇到的困难等方式，为保险业向上向好发展赋能助力；强化责任意识，激励党员在各自领域将使命和担当凝聚成表率、冲在前的强大意志信念，通过持续的引导教育、思想润泽，提振攻坚克难的主动性，积极对中央、政府和监管部门出台的文件政策进行口径解释和宣传引导，坚持以党建为引领，以“六稳”“六保”为主线，全力对冲疫情对经济发展带来的不良影响，奋力夺取防疫复产双战双赢。

### （二）党建是企业发展的政治根基

在一个机制健全的保险公司中，摆在首要地位的就是政治竞争能力。政治素质上如果不过关，保险公司也就失去了立足市场的合法性。政治上抓得越扎实，业务根基越稳，公司发展空间越大，综合竞争能力就越强。新时代保险公司要在整个金融行业中塑造政治优势，就必须有抓好党建工作的魄力和决心，在扎实推进“不忘初心、牢记使命”主题教育中凝聚力量，形成共识；必须在理论创新上学深悟透，收获启蒙；必须在基层组

织建设中实现突破，在党员队伍建设中展现新气象；必须在涵养政治生态和从严治党上有突出作为，搞好作风建设。

### （三）党建是业务工作的重要政绩

谈到政绩，作为经济政绩的业务数量和质量，只是全部政绩的一部分，更不是最大政绩。有些保险公司市场份额占比高、偿付能力充足、业务量可观，但其产品和服务出现了销售误导、非法集资、诈骗等不合规行为，不仅损害了广大保险消费者的利益，触碰金融安全底线，也影响了和谐社会的稳定，扰乱正常的经济发展建设进程。由此可见，政治政绩的缺失对经济政绩有着本质的决定作用。

新时代进程中，保险业要高站位谋篇布局，高标准统筹推进，把党建引领作为业务发展最重要的政绩，定期考核员工贯彻落实好党的各项方针政策情况，以思想建设作为衡量准绳，牢固树立党管一切的原则。抓好党建促业务发展，“抓”是首要前提，“好”是本质目标，“促进”是主动任务，“发展”是长期目标。绷紧党建之弦，寻找与业务的结合点，才能实现政绩最大化。

新时代保险业高质量发展，需要建立健全党组织，使党建工作在与业务经营紧密结合中焕发活力，和中心工作一起部署、谋划、考核，凸显党组织的把关定向作用。党建是公司发展的“硬道理”，攻克死局的“金钥匙”，保险业必须坚持党建与业务工作同频共振、同向使力，相互促进、相互融合。对于保险业而言，扎实党建工作永远在路上，只有进行时，没有完成时。

## 二、保险公司党建工作的现状及问题分析

### （一）保险公司党建工作的现状

近年来，我国保险业发展具备了一定的规模，市场竞争充分的趋势明显，进入了飞速成长阶段，在现代金融体系的地位越发凸显。国资、外资与中外合资保险公司是保险市场的三大主体，线上线下业务模式齐头并进。

经济社会发展的新常态下，高质量党建工作推动高质量发展成为时代主线，我国保险业紧跟时代步伐，大力开展党建引领和文化深植活动，逐步推进寿险业业务健康稳定发展，党建工作与业务发展互相融合促进，潜移默化地正在成

为凝聚力量、稳定人心的磁石，各项业务指标向好的动力。

### 1. 党建与文化建设有力结合，促进保险业良性发展

保险的本质是维护社会稳定，规避各类风险，传承财富，为千家万户提供安全保障。现阶段，越来越多保险公司开始重视党建发挥的引领作用，将其融入公司经营管理，把政治理念渗透到各项业务活动中，成为行业行为准则，全面提升队伍素质，完善防范风险长效处理机制。

党建工作作为保险业文化建设打开局面带来了新契机，是保险公司健康发展的必然选择。二者有力结合体现在审视优化业务结构、深化企业经营管理方针政策、创新企业文化内涵、规范销售经营动作等方面。既要从政治理论上阐明企业发展方向，又要在具体实践中创新探索，递延消化短期突发危机，分散分担风险，从而达到社会和谐稳定的最终目的，实现保险业价值最大化。

### 2. 党建与监督管理深度融合，确保工作规范有序

办好中国事，关键在从严治党，党要管党。监管姓“监”，是金融行业的“安全守护者”，其正风反腐关于经济安全乃至国家安全。必须严守党的政治规矩和纪律，刀刃向内进行思想上的自我革命，不断深化巩固治乱象、反洗钱、套路贷整治工作，用党建动力驱动扎实保险业监督管理。

在防范化解金融风险工作上真抓实干，必须深入贯彻落实十九大和十九届五中全会精神，纠四风、强作风，严格执行《中国银保监会党委贯彻落实中央八项规定精神实施办法》，开展常态化风险警示教育；贯彻落实《福建银保监局关于推进清廉金融文化建设的工作意见》，营造风清气正的保险金融生态；定期进行非现场、现场、审核市场准入等监督，通过精准有力的监管，严守金融风险底线；提高政治站位，妥善处理投诉纠纷案件，杜绝重大、集体保险消费投诉事件的发生，维护消费者的合法权益。

### 3. 党建深化精神文明建设，展现保险业积极正面形象

党建是精神文明建设的重要内容，更是提升群众思想道德素质的保证。保险业持续通过党建引领激发文明创建的内生活力。



一是弘扬中华民族传统美德和慈善文化。充分发挥党组织力量,凝聚党员排头兵的战斗力和战斗力,把党建活动开展在一线,热心组织并参与公益活动,努力履行社会责任,培育正能量风尚。

二是引领优质服务。在工位设置党员示范岗,践行以“客户为中心”的服务宗旨,规范保险从业人员“认真处理、依法合规、客户满意”的服务流程,推广客户增值服务,向社会展示科技转型为保险带来的高效便捷。

三是凝聚思想共识。将党建指标加入KPI绩效中,细化、量化党建工作,把党建年度目标与本职岗位工作相结合,不断强化责任意识。激发公司内部学习热情,争先创优,营造爱岗敬业、积极向上的工作氛围。

#### (二) 保险业党建工作现存的问题

40年来保险业因改革开放而复苏繁荣,遵循了历史发展的客观规律,正快步走在从传统销售向高质量、重价值发展的升级转型道路上。但伴随着经济社会不断发展,保险业党建工作的边缘化、淡化和人才缺失现象较为突出,要充分重视基层党组织出现的“说起来重要,做起来次要,忙起来不要”现象。

#### 1. 党建工作被边缘化

有些保险公司仍存在主要任务抓业务的思想,未把党建工作视为公司整体战略规划的重要指标,甚至与业务发展对立起来,单靠经济利益立足行业,久而久之,导致党组织出现了“形同虚设”的现象。

一是党建部门被边缘化,象征性地设置党务工作岗位,不负责具体实事,削弱了党组织的政治核心作用;二是党务工作者被边缘化,缩减专职或兼职党务工作人员,不予以重用,导致部分党务工作人员在保险业务人员面前产生“矮半截”的思想,严重压制了党务工作开展的主动性和积极性;三是党建工作口号化,仅按照上级党组织的要求开展表面工作,做事不做实,对政治理论仍停留在纸上,实际工作中未加以运用。

#### 2. 党组织建设被淡化

党建工作的开展,需要党委、各级党组织和公司全体员工的通力合作。然而,在部分对意识形态掌控不强的保险公司中,党建工作处于可抓也可不抓,轻视而不重视的境地。一方面,公司党支部委

员配备不齐,出现有组织没力量的现象,带头人说话没人听,办事没人跟,党员做事不积极,缺乏必要的正气和觉悟;另一方面,支部生活开展不严肃、不认真,不愿做群众工作,没有起到凝聚人心的作用。此外,贯彻落实党中央的各项政策文件精神不到位,部分企业认为顶层文件对于个人发展和公司业务开展没有帮助,距离较遥远,导致保险业务开展缺乏有力的政治站位。

#### 3. 党务工作人才和经验薄弱化

现阶段党务工作人员不会干、不细干、不愿干的现象不同程度地存在于保险公司,在选配党务工作人员时不加以考核,不考虑政治基本功,很难担起引领发展、凝聚队伍的使命。部分人认为从事党务工作是苦差事,毫无奔头,产生了认识的偏差。更重要的是企业缺少对党务工作人员的能力培养,导致了党建工作思路不够宽、创新能力不足、形式不够多样、工作成效不明显的结果。

### 三、新时代保险业党建与业务融合发展的实现机制——以中英人寿福建分公司党支部为例

作为一家外资系寿险公司,中英人寿福建分公司党支部立足公司实际,将党建融入日常经营工作中,不断提高政治站位,使公司队伍精神有魂,发展有势,逐步形成了具有中英人寿特色的党建工作新模式。新时代保险公司抓党建促发展需要全面发力,构建一个系统的、高效的、行之有效的体制机制,确保将政治理念贯穿于具体业务中。

#### (一) 坚持党建引领的核心地位

中英人寿保险有限公司由英国英杰华集团与中国中粮资本投资有限公司合资组建,于2003年1月1日正式开业,目前注册资本金达29.5亿元人民币。中英人寿保险有限公司福建分公司于2005年12月9日正式投入运营,为首家进驻福建的外资系寿险公司。15年来,福建分公司紧跟总公司的发展步伐,在各级政府和监管部门的充分指导下,始终坚持“保险保障”初心,乘势而上、主动作为。围绕防风险、治乱象、补短板、服务实体经济的工作思路,全面抓好贯彻落实,自觉担负起“服务福建建设,助力经济发展”的使命,实现了业务快速增长、服务持续改善、优势不断增强、排名大幅提升的骄人成绩。

党支部在以下几个方面下了苦功夫:一是清晰

明确党组织在公司经营管理中的地位,有参与核心决策的权力,事关公司发展的重大工作必须维护党的统一领导,遵守政治规矩,对党负责,向党报告。二是党员在学习贯彻党中央各项方针政策上,起表率带头作用,明确先锋模范作用,严格监督落实。三是坚持做好党建宣传教育工作,把理论弄通弄懂,大力传播红色声音,使得党的大政方针常态化、具体化,飞入寻常百姓家。

### (二) 加强对公司领导层的党性教育

把方向、重大事、谋全局,是一个公司管理层的根本职责,其综合能力、业务水平、政治素质和研判标准对制定公司发展战略、部署重要决策和塑造竞争优势有着决定性影响。

新时代保险业促进党建业务双融合工作,必须提高管理层对党性教育的重视程度,充分认识到党建工作是衡量自身和公司政绩的基准。管理层越是重视,对各项决策的执行力度、部署广度和监督深度就越能落到实处,关系到企业政绩成效。一是要全方位提高管理层的党性修养,增强政治素质,拧紧思想深处的螺丝,让严明的政治规矩和纪律规范管理层。二是要对重要人员和关键岗位强化监督,构建系统化、严格化管理体制,坚持将从严治党贯穿于日常业务开展的各个领域。

清廉洁洁是为人处世的风骨与责任,保险从业人员必须对内提升自律意识,提高自我修养,对外夯实文化根基和根本制度,严明规则,营造风清气正的合规环境。中英人寿福建分公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,把党风廉政作为考核员工的标准,定期有针对性地开展廉政文化培训宣传,让员工在这个问题上形成自觉,心存敬畏,坚守底线。

自党支部成立以来,完善的管理制度保障了分公司的稳步健康发展,整体态势在行业中显现出了巨大效能。通过狠抓员工思想教育,将政治理念拓展到了各条业务线。同时,党支部“三会一课”开展得有声有色、丰富多彩,使党支部成为了福建分公司1000多位内外勤同仁在行动上、精神上的一面“红色旗帜”。截至2019年底,营业收入达到87763.48万元,累计赔付支出7767.42万元,在福州、厦门、泉州、漳州以及南平等地区共设立13家分支机构,为超过10万位客户提供了来自中英人寿的关爱服务。

### (三) 构建党建工作与企业文化的良性互动局面

党支部结合“不忘初心、牢记使命”主题教育的要求,突出贯通、突出求实、因企制宜,结合自身实际创造性开展工作,提高员工的思想认同度。一是活动多样,亲历感悟。党支部先后组织一系列党性教育活动,切实引导广大党员让初心薪火相传,把使命永担在肩,在实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦进程中奋勇争先、走在前列。二是灵活部署,焦点直击。在主题教育中结合党员年轻化的特点,积极创新方式方法,在运用“学习强国”学习平台等已有的党员教育管理载体平台的基础上,针对不同群体党员的实际,采取生动鲜活、喜闻乐见的方式,用好案例教育、手机H5等形式,增强主题教育的吸引力和感染力。三是文化引领,激发活力。党支部以文聚人,以文育人,以文化人,组织编写《学而时习之》和《中英视界》学习材料,不断提升文化“软实力”,凝聚发展正能量。与此同时,为了更好地学习贯彻习近平总书记关于坚决整治形式主义、官僚主义的一系列重要讲话和指示精神,将狼性文化的拼搏精神运用到事业之中,无止境地去探索,毫不留情地克服工作中的困难。

### (四) 着力探寻党建与业务有机融合的途径

中英人寿福建分公司党支部认为党建工作是准绳,业务发展是保障;业务开展离不开党建引领,党建推进不能没有业务支撑。党支部认为新时代加速行业发展,一是要将党建内容整合于公司发展总体规划中,有大局意识;二是要把党的领导作为开展一切业务的衡量标准,遵循党中央政策方针;三是要运用不同的方法,灵活推进党建和业务。

为此,公司从实际经营与企业文化出发,为实现一个目标,做到“三个坚持”,即坚持柔性化教育、坚持打造“新样板”、坚持复合型培养,不断强化党员标准和党内制度内在约束,唱响党建工作品牌,加快推动党员政治素质、业务技能的双重提升。

在党员的日常管理中,党支部采取多种形式,注重对党员进行党员标准教育,使每个党员都能时刻牢记党员身份,严格以党员标准规范言行。同时,在保证“两学一做”“三会一课”规定动作的基础上,党支部党建活动形式上力求丰富多

元、内容上深入党员内心、效果上更加符合公司发展需求,党建创新蔚然成风。党支部为党员过政治生日,把支部建设成党员的“精神加油站”,永葆先进性;开展“党建应知应会知识竞赛”活动,把先进思想切实转化为推动高质量发展的强大动力;签署“两亮一比”承诺书,牢固树立责任感和使命感。

#### 四、结语

保险业抓实党建工作,是适应新时代、新形势和新要求的根本基础。通过采取科学的党建活动载体和方式,切实加强党的政治领导、党员队伍建设和建章立制机制。保险业必须始终贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想,把握时代的变化和特点,与时俱进,不断创新党建与业务双融合的思路,将政治寓于服务,把思想融入业务,实现保险公司做大做强,行业发展又快又好,发挥出保险保障功能的最大效益。

#### 参考文献

[1]王安琪.新时代保险公司抓党建促发展的实现机制研究[J].经济研究导刊,2019(32):179-181.

[2]王晓雷,徐小玉,康永宁,王永峰,俞斌,夏雄伟,刘毅.新时代基层党建与业务工作深度融合研究[J].民航管理,2020(02):6-8.

[3]朱韬琼.新时代非公企业党建质量提升研究——以宁波市为例[J].智库时代,2020(05):29-30.

[4]李国福.党建领航助推非公企业提质增效——研究新时代非公有制企业党建现状[J].理论观察,2019(12):67-69.

[5]郑长忠.党建工作与非公企业有机融合的逻辑、空间与机制[J].毛泽东邓小平理论研究,2019(11):75-80+108.

[6]王翠云,张鹏飞.论以新思想引领的非公企业党建工作创新[J].创新创业理论与实践,2019,2(18):163-164.

[7]陈君,黄志强.加强基层非公企业党建工作的策略初探——以安海镇为例[J].黑河学院学报,2019,10(08):51-52.

[8]耶基胜.保险公司的文化建设与党建引领[J].杭州金融研修学院学报,2017(06):51-54.

(作者单位:中英人寿福建省分公司)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:陈小琳

(上接第40页)

#### 参考文献

[1]泉州市人民政府办公室:《泉州市人民政府办公室关于印发加快推进居家社区养老服务实施意见的通知》(泉政办〔2017〕119号)。

[2]泉州市民政局,泉州市发展和改革委员会:《泉州市民政局 泉州市发展和改革委员会关于印发泉州市养老服务体系建设的总体规划的通知》(泉民养老〔2020〕1号)。

[3]周延,沈飞,吕慧娴.供给侧改革背景下“以房养老”产品定价的缺陷及其优化——基于“幸福房来宝”的分析[J].上海保险,2020,09.

[4]沈富儿.台湾地区养老保险制度改革对福建省的启示[J].海峡科学,2018,05.

(作者单位:仰恩大学经济学院)

责任编辑:谢圆虹

责任校对:陈小琳



# 摒弃傲慢与偏见，产险业务员应该向寿险业务员学习

● 石 川

产险业务员的发展通道无非以下几种：一种是仕途，逐渐晋升到团队长、机构负责人或者更高的级别，但这条路是千军万马过独木桥；一种是手上或者背后有一些资源，非车业务较好，收入较高，公司地位也比较稳定；还有一部分则是离开主体公司，做代理行业。

但更多的业务员一直坚守在业务一线或基层管理岗位，还需要自己的销售能力来支撑自己的价值。但往往，车险出身的业务员的宿命是从直接业务员到做一些小范围的收单，自己和客户的距离越来越远，一旦公司层面有什么风吹草动，职业生涯的风险陡然加大。

车险市场的未来还相当不明朗，但有一点是有共识的，那就是公司层面对于车险的预期在逐渐分化，个人在公司车险经营的权重会越来越低，一线业务员的危机感会越来越大。

但是放眼保险行业，还有大量的寿险销售人员，他们大部分人并不留恋仕途的晋升，也没有资源可变现，而是依靠自己信念和努力，一直在市场一线，并且实现自己的财富梦想。

产寿险销售人员因为不同的管理体制，造就了不同的风格，各有千秋，不存在孰优孰劣之分，但如果围绕行业变革中如何提升业务员的直销能力这个主题，我认为产险业务员应该在以下几个方面还有很大的进步空间：

## 一、对职业的高度认同感

寿险代理人的起点一般来说比产险业务员更低，但是他们高度认同自己的职业，坚持挖掘客户需求，培育潜在客户。

我接触过一些寿险代理人，他们对于车险业务可能比较生疏，但是一旦回到寿险领域，就两眼放

光，表现出让人赞叹的自信。而大部分的产险业务员都羞于叫卖，对自己的职业身份认同度较低。

相对产险，寿险的需求更加隐蔽和深层次，他们的销售过程充满了被质疑的过程，但是因为对职业的坚定的信念，让他们一步步坚持下来。很多寿险业务员说我们不被拒绝才不正常，但是也有很多客户因为我们的坚持得到了他们需要的保障，让他们在面对意外或疾病的时候有了保障。

## 二、主动销售的意识

产险业务员越来越依赖公司的政策，主动销售的意识较弱，但是寿险业务员相反，他们在朋友圈不厌其烦地宣导产品、积累客户，在一些流量平台上，他们从不缺席，把公域流量转化为自己的私域流量，再进行二次开发。

身边很多寿险行业朋友，都在建立自己的公众号或者短视频社交账号，传播保险常识，持续输出，主动销售。

在某一次寿险的酒会上，我惊讶地发现寿险代理人在推荐原本属于产险领域的监护人责任险，后经了解，原来当天参加酒会的有几个是校长，他们就把综拓的产品拿出来推荐，并取得不错的效果。

常有前辈说上世纪九十年代某产险公司一批研究生毕业的高材生骑着自行车去陌拜，去拓展市场，现在看来恍如隔世，现在好像都只有眼前的苟且了。

## 三、持续学习的能力

现在的寿险代理人的更新迭代非常快，很多人是之前的企业主、医护人员等等，他们新的领域中不断提升自己，比如参加司法考试等等，这样可以以更全面的专业能力为客户服务，（下转第29页）

# 我国台湾地区 以房养老对于泉州市之借鉴

● 杨 娣

**【摘要】** 近年来台湾地区也借鉴美国、日本推出以房养老，其与泉州市隔海相望，两地不论语言、风俗习惯还是地理环境，都有着极其相似之处。台湾地区实行以房养老模式是以公益模式推行，不同于美国的商业模式，其主要是针对有房没有资金的贫穷老年人。泉州市的人口老龄化趋势逐渐明显，对于从未尝试过以房养老的二线城市来讲，台湾地区的以房养老方案很有借鉴意义。

**【关键词】** 以房养老；公益模式；借鉴

## 一、我国“以房养老”试点概况

### （一）“以房养老”的概念

以房养老又称“住房反向抵押贷款”，是指具有房屋产权的老年人将住房抵押给保险公司、银行等金融机构，金融机构根据房屋的价值定期向老年人支付一定的金额，直到老人生命终止的那一刻。

以房养老俗称“倒按揭”，最早是由荷兰提出，后又被美国、日本、新加坡等国加以广泛应用。我国最早是在2003年提出，2014年，以房养老的试点工作开始在上海、北京、广州、武汉展开，但是结果不是很理想。试点的以房养老主要是指独自拥有房屋产权且年龄为60岁以上的老人，将房屋抵押给保险公司，定期从保险公司获得一定的养老金。房屋抵押期间，老年人仍保留房屋的使用权。其实质是一种不动产使用权与终身养老保险相结合的新型养老方式，在一定程度上拓宽了我国居民的养老方式。

### （二）以房养老在我国的试点

2014年试点政策出台以后，各地区均纷纷开始落实试点工作，有的仍延续之前的“以房养老”

方案，有的地区政府经过多次的会议探讨新方案，保险公司也开始研究相应的保险产品。但试点的总体情况来看，形势不太理想。

#### 1.北京试点情况

自2013年以房养老相关政策出台后，北京市政府拟定“租房置换”方案进一步拓展“以房养老”政策，于2014年在北京市试行。“以房养老”是指：老人通过抵押房产给金融机构，从金融机构定期获取固定养老金。而“租房置换”是指老人通过将房子出租以获取租金，最终通过租金收入来入住养老机构。目前，老人的一些房产处于休眠状态，没有得到充分的利用。这种方式不仅可以解决老年人的养老问题，还可以盘活不动产的价值。

早在2014年3月，幸福人寿保险公司的“房来宝”尚未出台之前，北京市右安门街道负责人就与幸福人寿保险公司合作，在其管辖区内举行有关“以房养老”政策的讲座与问题解答会，对“以房养老”方案进一步推广与宣传。但是在宣传期间，前来询问的老年人仅有百余人，来办理的人数也屈指可数。

杨娣，女，1981年4月，籍贯：安徽宿州，仰恩大学经济学院，副教授，主要研究方向：保险理论与实务、社会保障。

## 2.上海试点情况

上海作为我国一线城市，人口老龄化形势尤为严重。早在2007年6月上海就推出“以房自助养老”的模式，其方案实施的具体内容为：老人以租房的市价向住房公积金管理公司租自己卖掉的房子，租期由双方共同决定。该方案实施至今成功的案例不超过十例。公积金管理公司所获得的利益是房价与租房市价的差额，而随着时间的推移，市场通货膨胀导致市价上涨，老人的经济利益将遭受损害，“以房自助养老”也很难持续下去。目前该试点项目已悄然停止。

## 3.广州试点情况

广州推出的“以房养老”方案是将房屋作为抵押品抵押给银行，然后向银行申请贷款获得资金。银行根据房屋评估价值后，每月定期给老人一笔养老金，向银行借款的老年人或年满18周岁具有法定义务的赡养人每月要偿还利息和手续费。待期限一到需将贷款资金一次性还清，否则，以后银行将会把房屋收为己有。此方案与直接向银行贷款的形式相似，只是贷款金额给付的方式不同，而且仍需给付贷款利息，一定程度上还是会给参加以房养老的法定赡养人带来经济压力，从而导致以房养老未能成功实施。

## 4.武汉试点情况

2014年4月武汉推出一款卖房移居养老院的以房养老政策，武汉的“以房养老”方式属于实质型的，老人将房屋抵押给保险公司，保险公司根据房产的价值向老人提供相应的养老服务，如居住养老院、提供医疗服务等。如果老年人的房屋价格高于保险公司提供的养老服务所花的费用，保险公司应退还相应的费用给老年人，反之，老年人需上缴少交的那部分价格。此方案在一定程度上解决了我国70年房屋权限的问题，调动了金融机构的参与积极性。

## 5.幸福人寿的“房来宝”

最先推出保险版“以房养老”的是幸福人寿保险公司，于2015年推出“房来宝”。“房来宝”面向的客户群是60周岁到85周岁的老人，投保人把拥有完整自主产权的房屋抵押给保险公司，保险公司按协议定期支付投保人一笔保险金，在保单存续期间，投保人仍拥有房屋的使用权。该产品自推出以来，进展缓慢，目前国内也仅有幸福人寿一家

保险公司推出此类产品，截至2019年9月底，此业务在北京、上海、广州、武汉、南京、大连、苏州、杭州这8个城市累计承保仅138户(203人)。

## 二、台湾地区“以房养老”的政策

### (一) 台湾“以房养老”的发展状况

#### 1. “以房养老”方案的提出

“以房养老”的首创国家是荷兰，紧接着美国将其试行后，英国、日本、新加坡等发达国家均相继借鉴，其大多数都以商品模式运作，参加“以房养老”的人也多为收入中等的中产阶级。以美国为例，实施这项工作的是金融机构，房屋属于一种商品，由金融机构进行估价并发放资金补助。近几年台湾当局借鉴美国新的养老模式，根据台湾的社会保障制度与特有的社会文化，制定了适用于台湾的以房养老政策。

台湾的以房养老最早是在2009年提出，2013年拟定“房地产住房反向抵押贷款制度的试点方案”以及试点工作方案。其施行目标对象重点锁定在65岁以上有房产，且无继承人财产继承问题的独居贫穷老人。这一方案的施行，主要通过“住房反向抵押贷款”的方式将房屋产权抵押给台湾当局，从而获得养老补助金，同时也是将房屋进行最后利用。根据台湾当局的安排，该方案施行早期仅在新北、台北、台中、高雄、台南这五个大都市开放100个名额。

#### 2.公益模式的以房养老

台湾地区目前施行的“以房养老”主要采用的是公共服务的模式，具有浓重的社会救济的意味。台湾以房养老政策实施方案的具体流程是：申请以房养老的老人先向“内政部社会司”提出申请，申请通过后，再由代理承办此方案的银行对抵押的房屋产权进行精确估价，这个过程当中银行只需做好事务性的管理，不需要担心房屋价格不稳定而引来的补助金的发放及其所涉及的各种风险。由于以房养老所涉及的相关因素很多，房屋价值难以准确估测，老年人随着生活质量的转变寿命越来越长，而这些相关风险都无法估计，给银行带来的收益也可能是负值，他们不愿冒这种风险，那么这个项目只能由台湾当局承担。由台湾当局负最后给付养老金的责任，无论参加以房养老的老人在世的时间有多长，台当局都要对他的养老问题负责至老人身故。



在此方案中，老人每月所领取的金额与其自身年龄以及房屋的价值都密切相关，但老人每月领取的金额是固定的。从人寿保险领域的生命周期表来看，女性的平均寿命要比男性长，因此，同样的年龄，所拥有的房产价值如果也一样，那么男性能够领取到的养老金会比女性的高。举个例子，假设王先生与张女士都为70周岁，个人都有一套价值为500万元的房产，经过精算估值出的结果是王先生每月可领17400元，而张女士每月只能领15150元，每月领的津贴相差2250元。

## （二）台湾“以房养老”政策提出的背景

### 1. 台湾老龄化速度加快，养老压力大

根据台湾地区内部事务主管部门公布的最新数据，截至2018年9月底，老年人对幼年人口比升至110.56，老年人口数已经超越幼年（14岁及以下），人口老龄化程度越来越高。统计表明，台湾仅老年人居住者宅数由2009年底的33万，增加至2018年6月底的52万，占台湾总宅数的7.5%，较2009年底增加57%。台湾日益严重的人口老龄化，给台湾的社会经济发展、社会保障体系、教育等各个方面均带来严峻的挑战。

2013年台湾地区时任领导人马英九曾在一个会议上指出，“过去十多年里，台湾出现严重的少子化问题，在一年内新生儿的数量从30万减少到20万。”据此推测，至2060年，台湾65岁以上的老年人数将增加474万人达到746万人，而从事工作的人口比例将从74%减少到51%，台湾养老压力日益加剧。

### 2. 台湾现行的养老制度无法解决当前的养老困局，需创新养老模式

台湾现行的养老体制主要有三个构成部分：第一部分是基本的养老制度；第二部分是职业退休金制度；第三部分是自愿补充养老保险制度。尽管养老保障方式多种多样，但在这些养老体系中依旧存在着不公平的待遇，其中除了退休有退休金可拿的公务员、年收入高达50万台币的个体经商户或者个人拥有的土地及房屋产权的价值高达500万台币以上65岁以上的老年人，每个月都可以领到3000元的资金补助，然而这些津贴补助还远远难以达到老年人的养老需求，目前台湾有一部分人被人遗忘，不能够及时获得台当局发放的养老金，还有一部分老人是被子女遗弃在家中，不论是生老病死都

没有人关怀，这部分老人的晚年生活中出现了严重的问题，甚至有的老人因无人照顾而自杀在家中。再加上最近几年内，台湾的出生率急剧降低，随之“少子化”也加剧，台湾越来越多老年人面临着无子女赡养的问题。而这部分人很多又都拥有自己的土地和房产，缺少的仅仅是可以随时使用的现金。

## （三）台湾“以房养老”政策亮点

台湾“以房养老”政策试点初期，由于申请资格门槛过高，符合条件者过少，加上老人对这一政策存有顾虑，所以开办初期申请者寥寥无几。但是，从2015年开始，台湾民众对“以房养老”的观念逐渐转变。台湾的金融机构也开始陆续推出“以房养老”相关产品，“以房养老”的推行逐步走向正轨。当前台湾的“以房养老”尽管还不能充分解决台湾地区的养老问题，但不可否认的是，台湾的以房养老在某些方面上存在着值得关注的亮点。

### 1. 当前以房养老着力解决独居老人的养老问题

在中国，“养儿防老”的观念在一定程度上影响着一代又一代的人。在大陆地区，从实行计划生育起，少子化趋势逐渐明显，形成了今日的“四二一”家庭模式，养儿防老成为了不切实际，老人们的养老观念也渐渐转变。对于台湾而言，虽然台湾政策上从未出现过计划生育，但是现在越来越多人不愿结婚生子，养儿防老也成为了空想。此外，虽然台湾储蓄养老制度和商业化养老都已经完善，人们在退休后可以在养老账户中逐月提取一定的养老金，但是仍有一部分老人被忽略，不能及时领取到养老金。这些人没有资助金且没有任何经济来源，不过他们拥有自己的房产，这时以房养老就成为了储蓄养老、家庭养老的一种补充。

### 2. 公益模式出台，进一步提高养老保障

台湾实施的以房养老政策采用的是公益模式，不同于美国、日本、新加坡等采取的商业模式。其各项流程都是由台当局各行政部门进行负责与管理，银行等金融机构在老人将房屋抵押给台当局的时候对其房屋进行评估精算价格，在这个过程中以房养老只能说是银行的一项中间业务，只是在帮忙估算价格时赚取一点中间费用。这主要是因为房价起伏大，众多金融机构不愿参加，最后也是由台当局负责，不论参与者的年龄多长，不用担心无人照顾。

台湾当局制定相关政策对住房反向抵押贷款产品进行创新,并创建各个部门团结合作的条款,可促进住房反向抵押贷款政策正常实施。同时台当局的全面参与有助于提高百姓参与以房养老的积极性,同时起到最强有力的宣传与推广。通过向老人提供可靠的保障,增强市民的信任,提高市民对产品的认可度。在一定意义上,台当局的参与可以减少以房养老的风险,可以给老人带来一个舒适的晚年。

### 3.明确的法律制度,使人更易信服

台湾当局根据其特有文化制定了适合于台湾的“以房养老”制度。该制度的设计也相当的人性化。“以房养老”申请主体限定65岁及以上的老年人,且无子女和法定继承人,由于承办以房养老方案全过程都是台当局独立执行,资源也相对非常有限,所以要做到资源利用效率的最大化。在以房养老的运作过程中,由台湾当局全力承担风险,确保运作的安全性。试办方案中也明确规定,“申请以房养老的老年人或其委托人,应先到当地的土地管理局设定各个抵押权人优先受偿的先后顺序及应获得的额度,这里的抵押权人为代理此承办方案的银行。”台当局主要向外界筹集资金,政府与“以房养老”政策实施息息相关并不是台湾所具有的特色,美国的以房养老政策中发放给老人的资金则是由美国政府和私营的房产贷款机构一起提供的,但政府提供的数额最多。

我国台湾地区“以房养老”具体流程规定,参加以房养老的老人需经“内政部”进行评审,通过后接到书面通知三个月内,需到当地行政部门或咨询单位,完成有关本方案的法律法规、房屋产权管理、领取养老金等方面的咨询服务,并取得证明已咨询的文件;如果超过期限,将视同放弃以房养老。参与者必须严格按照规章制度来办理相关手续。

### 三、台湾“以房养老”政策对泉州市的启示

#### (一) 公益模式可逐步转向商业模式

将政府压力逐步向金融机构扩展,逐步形成商业的以房养老。在初期,台湾推行以房养老是以公益模式面向群众,其最后的责任都由台当局承担。以房养老在泉州的初次亮相可以借鉴台湾的以房养老,采取公益模式限量、限年龄、限家庭经济状况

的形式,扩大对以房养老的宣传力度,让以房养老深入人心,待到初步阶段完善时期,再将公益模式转向商业模式,扩大金融体系,使更多的金融机构参加反向住房抵押,包括银行、信托机构、房地产、保险机构等。

#### (二) 提供详细的司法制度保障,完善法律环境和健全的金融机构制度

台湾“以房养老”申请的主体主要是膝下没有子女、独自居住的老年人;合同中的抵押权人为台湾当局;在前置保障方面,通过渐进式缔约程序,其对各个方面做出了详细的规定,以行政干预的方式来维护老人们的权利。但是,以行政干预手段维护老人权利的做法也不是台湾地区的首创,在我国大陆农村地区,早在1994年出台的《农村五保供养工作条例》(该条例已被2006年3月1日起施行的最新版《农村五保供养工作条例》所代替)中,就有五保户遗赠扶养协议的相关规定,且受到农村民众的普遍认可。对于分散供养的农村五保户,可以根据自己的需要与他人签订遗赠扶养协议,扶养人依据协议对遗赠人履行相关扶养义务后,依协议享受遗赠的权利。为充分保护农村五保户的利益,遗赠扶养协议大多情况下都是与村集体签订,但实际中并不限定为村集体。我国《民法典》第1123条规定:“继承开始后,按照法定继承办理;有遗嘱的,按照遗嘱继承或者遗赠办理;有遗赠扶养协议的,按照协议办理。”以法律形式保障遗赠扶养协议的法律效力,维护相关权利人的利益。同时,目前农村的房屋及宅基地还不能在市场上流通,房屋的价格也相对稳定,波动幅度不大,操作起来风险也要小得多。

2018年我国虽扩大了以房养老的试点范围,但在金融机构、房地产评估及参加以房养老人们的年龄、条件等方面都未作出明细规定,未出示明确的法律法规。

#### (三) 加强金融机构的参与度,进一步减少财政压力

台湾地区在推行以房养老初期,也面临“电话咨询的人很多,但是真正去申请的人没有几个”。最主要的原因是房价的难以估计,且房价起伏很大。很多老年人担心自己参加反向住房抵押贷款后,房价会越来越高,自己获得的养老金比房价还低。因此,台当局加强实施规范的房地产制度,合

理控制房价，避免房地产市场出现大幅度升降。制定规范的评估房地产价格的一系列评估方法，培养专业的房地产评估人员，让老人们得到合理的养老金。从2015年开始，台湾民众对“以房养老”的态度逐渐转变。银行、保险公司等也开始纷纷跟进。银行开始把房贷项目跟年金保险结合起来，积极拓展“以房养老”相关业务，为老人提供赡养所需。

#### 四、借鉴台湾“以房养老”，泉州市推行“以房养老”的对策建议

泉州是我国著名的华侨同仁及台湾同胞原籍之地，地处我国东南部的沿海地段，与台湾隔着一海峡相望。泉州与台湾的文化特色、宗教信仰、风俗习惯、地理气候等多方面都存在相似之处，具有台湾特色的“以房养老”对于泉州市同样具有借鉴意义。

##### （一）以循序渐进的方式推广“以房养老”

首先，通过广告、新闻、报刊、广播等方式加大宣传“以房养老”政策，让人们深入了解养老问题严峻性，明确养老问题不是仅仅依靠退休金就可以解决的，养儿防老在当今的家庭模式中更是不可能解决养老问题。加强泉州市市民的养老意识，并提前做好个人养老计划。其次，借鉴台湾的“以房养老”，以公益模式先对一些有房产无资金，同时无法定继承人的老人实行以房养老政策。使以房养老真正发挥作用，解决在资金上有困难的老人生活问题。最后，随着时间的推移可以让以房养老的公益模式逐步向商业模式扩展。

##### （二）强化政府在“以房养老”中的作用

在以房养老中，政府还是要总揽全局、充分发挥宏观调控的作用。从开始制定住房反向抵押贷款方案及条约到老人身故后房屋产权的转让，这一过程中政府都要全程参与。一方面，政府主导可以排除人们对以房养老的疑虑。另一方面，政府的参与也可以让诈骗集团无机可乘，维护老百姓的利益。当风险发生时，政府也要及时出现，承担最后的风险责任。

##### （三）完善相关的法律法规

当今社会是一个法制社会，以房养老的实施同样也离不开一个健全的法律制度，制定相关的法律法规推动“以房养老”的推行。“以房养老”涉及

的方面比较多，完善的法律制度有助于更多的企业和金融机构参加以房养老，进一步解决政府资金支出的问题。在风险预防方面、不动产的价格评估方面等，对各银行、保险公司与专业估计不动产价格的人员等参与方做出相关法律法规，具体罗列出与“以房养老”相关的政府部门、金融机构等的权利与义务及责罚，同时还要加快脚步解决不动产70年的权限问题，减少老年人和银行等金融公司的顾虑，使实施住房反向抵押贷款的相关人员可以得到法律的保护。

##### （四）合理控制房地产市场的变动

我国《不动产暂行条例》实施以后，很多人都认为，个人住房实名制登记的实施，会导致楼市的价格急剧下降，但事实可能并非如此。会把多余房源出售的人大多居住在生活条件完善的城市中，而这些城市的房价一直都居高不下。建立一个稳定的房地产市场，一定程度上也有助于以房养老的推行。

##### （五）灵活运用房产资源，进一步减轻家庭养老压力

经济不断发展，社会不断进步，人们的生活习惯也在不断发生变化，家庭结构逐渐趋于“核心化”，父母们也将独立拥有自己的房产。而这正符合“以房养老”政策的条件，同时也可以减少房屋产权归属产生的问题。据统计，泉州市每户人口平均拥有两套房产，也进一步说明泉州市大部分老人名下拥有一套房产，居住在市区的老人也相对较多，其房产的价值也具有很大的升值空间。他们可以将不动产进行灵活运用，实现房屋的价值，将其抵押给保险公司等金融机构，从而解决家庭养老问题，也可以进一步减少子女们的经济压力。

##### （六）以居家养老为依托，拓展“以房养老”的实现途径

在以房养老模式中，老人拥有房屋的使用权，房屋抵押给金融机构以后仍然可以居住在自己熟悉的环境中。目前泉州政府正在大力推进居家养老，因此，可以借力发力，以居家养老为依托，促进以房养老和居家养老融合发展。在泉州市当前养老压力日益严重的情况下，以房养老可以作为居家养老、社会养老、商业保险养老的一种补充方式，对于构建泉州市的多层次养老保障体系具有重要的意义。

（下转第34页）



# 《民法典》必学的88处重要变化

## 一、《民法典》“第一编 总则”涉及的重要变化

(一) 将“弘扬社会主义核心价值观”作为一项重要立法目的。《民法典》第一条规定：“为了保护民事主体的合法权益，调整民事关系，维护社会和经济秩序，适应中国特色社会主义发展要求，弘扬社会主义核心价值观，根据宪法，制定《民法典》。”(二) 确立了民法的基本原则《民法典》确立了平等、自愿、公平、诚信、守法和公序良俗等民法基本原则；将绿色原则（有利于节约资源、保护生态环境）确立为民法的基本原则。(三) 规定胎儿有权利继承遗产、接受赠与等《民法典》规定，涉及遗产继承、接受赠与等胎儿利益保护的，胎儿视为具有民事权利能力。但是，胎儿娩出时为死体的，其民事权利能力自始不存在。(四) 八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人。《民法典》规定：“八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，实施民事法律行为由其法定代理人代理或者经其法定代理人同意、追认；但是，可以独立实施纯获利益的民事法律行为或者与其年龄、智力相适应的民事法律行为。”(五) 紧急情况被监护人无人照料，村居委会或民政部门应安排照料。《民法典》规定，因发生突发事件等紧急情况，监护人暂时无法履行监护职责，被监护人的生活处于无人照料状态的，被监护人住所地的居民委员会、村民委员会或者民政部门应当为被监护人安排必要的临时生活照料措施。(六) 民事权利的保护——对数据、网络虚拟财产的保护作了原则性规定。《民法典》第一百二十七条规定：“法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定。”(七) 未成年人遭受性侵害的损害赔偿请求权的诉讼时效

期间，自受害人年满十八周岁之日起计算。《民法典》第一百九十一条规定：“未成年人遭受性侵害的损害赔偿请求权的诉讼时效期间，自受害人年满十八周岁之日起计算。”(八) 要求侵害人赔礼道歉也不适用诉讼时效规定《民法典》规定：“人格权受到侵害的，受害人有权依照《民法典》和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。受害人的停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权，不适用诉讼时效的规定。”

## 二、《民法典》“第二编 物权编”涉及的重要变化

(一) 加强对建筑物业主权利的保护；适当降低业主作出决议的门槛，明确共有部分产生的收益属于业主共有。《民法典》规定：“业主对建设单位、物业服务企业或者其他管理人以及其他业主侵害自己合法权益的行为，有权请求其承担民事责任。物业服务企业或者其他管理人根据业主的委托，依照《民法典》第三编有关物业服务合同的规定管理建筑区划内的建筑物及其附属设施，接受业主的监督，并及时答复业主对物业服务情况提出的询问。建设单位、物业服务企业或者其他管理人等利用业主的共有部分产生的收入，在扣除合理成本之后，属于业主共有。”(二) 明确地方政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。《民法典》规定：“地方人民政府有关部门、居民委员会应当对设立业主大会和选举业主委员会给予指导和协助。”(三) 建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布；增加规定紧急情况下使用维修资金的特别程序。《民法典》规定：“建筑物及其附属设施的维修资金，属于业主共有。经业主共同决定，

可以用于电梯、屋顶、外墙、无障碍设施等共有部分的维修、更新和改造。建筑物及其附属设施的维修资金的筹集、使用情况应当定期公布。紧急情况下需要维修建筑物及其附属设施的，业主大会或者业主委员会可以依法申请使用建筑物及其附属设施的维修资金。”（四）增加规定业主的相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。《民法典》规定：“业主应当遵守法律、法规以及管理规约，相关行为应当符合节约资源、保护生态环境的要求。”（五）征用组织、个人的不动产或者动产的事由中增加“疫情防控”。《民法典》第二百四十五条规定：“因抢险救灾、疫情防控等紧急需要，依照法律规定的权限和程序可以征用组织、个人的不动产或者动产。被征用的不动产或者动产使用后，应当返还被征用人。组织、个人的不动产或者动产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。”（六）增加规定物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作，业主应当依法予以配合。《民法典》规定：“物业服务企业或者其他管理人应当执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，积极配合开展相关工作。对于物业服务企业或者其他管理人执行政府依法实施的应急处置措施和其他管理措施，业主应当依法予以配合。”（七）住宅建设用地使用权期限届满的，自动续期。续期费用的缴纳或者减免，依照法律、行政法规的规定办理。《民法典》第三百五十九条规定：“住宅建设用地使用权期限届满的，自动续期。续期费用的缴纳或者减免，依照法律、行政法规的规定办理。非住宅建设用地使用权期限届满后的续期，依照法律规定办理。该土地上的房屋以及其他不动产的归属，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，依照法律、行政法规的规定办理。”（八）增加规定居住权《民法典》明确规定，居住权原则上无偿设立，居住权人有权按照合同约定或者遗嘱，经登记占有、使用他人的住宅，以满足其稳定的生活居住需要。（九）遗失物自发布招领公告之日起一年内无人认领，归国家所有。《民法典》第三百一十八条规定：“遗失物自发布招领公告之日起一年内无人认领的，归国家所有。”（十）担保物权主要有：（1）扩大可质押财产范围，取消质押登记机关的规定（2）统一了动产抵

押的设立及特殊效力规则（3）先租后抵，需转移占有才能对抗抵押权——明确在先设立的租赁关系不受抵押权影响的前提为，租赁物已转移占有（4）肯定了非典型担保合同的效力（5）取消对流押/流质条款的禁止性规定（6）统一了以登记作为公示方式的担保物权的清偿顺序（7）明确规定同一财产上抵押权、质权并存时的清偿顺序（8）新增抵押物价款债权人的抵押权优先受偿的规定（9）允许抵押人转让抵押财产——抵押财产转让无需经抵押权人同意，同时确认抵押权的追及效力。

### 三、《民法典》“第三编 合同”涉及的重要变化

（一）完善电子合同订立规则，增加了预约合同的具体规定《民法典》第五百一十二条规定：“通过互联网等信息网络订立的电子合同的标的为交付商品并采用快递物流方式交付的，收货人的签收时间为交付时间。电子合同的标的为提供服务的，生成的电子凭证或者实物凭证中载明的时间为提供服务时间；前述凭证没有载明时间或者载明时间与实际提供服务时间不一致的，以实际提供服务的时间为准。电子合同的标的物为采用在线传输方式交付的，合同标的物进入对方当事人指定的特定系统且能够检索识别的时间为交付时间。电子合同当事人对交付商品或者提供服务的方式、时间另有约定的，按照其约定。”第四百九十五条规定：“当事人约定在将来一定期限内订立合同的认购书、订购书、预订书等，构成预约合同。当事人一方不履行预约合同约定的订立合同义务的，对方可以请求其承担预约合同的违约责任。”（二）完善国家订货合同制度《民法典》规定，国家根据抢险救灾、疫情防控或者其他需要下达国家订货任务、指令性计划的，有关民事主体之间应当依照有关法律、行政法规规定的权利和义务订立合同。（三）增加规定情势变更制度《民法典》规定：“合同成立后，合同的基础条件发生了当事人在订立合同时无法预见的、不属于商业风险的重大变化，继续履行合同对于当事人一方明显不公平的，受不利影响的当事人可以与对方重新协商；在合理期限内协商不成的，当事人可以请求人民法院或者仲裁机构变更或者解除合同。人民法院或者仲裁机构应当结合案件的实际情形，根据公平原则变更或者解除合同。”

(四) 增加规定物业服务合同, 明确物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费《民法典》第九百四十四条规定: “业主应当按照约定向物业服务人支付物业费。物业服务人已经按照约定和有关规定提供服务的, 业主不得以未接受或者无需接受相关物业服务为由拒绝支付物业费。业主违反约定逾期不支付物业费的, 物业服务人可以催告其在合理期限内支付; 合理期限届满仍不支付的, 物业服务人可以提起诉讼或者申请仲裁。物业服务人不得采取停止供电、供水、供热、供燃气等方式催交物业费。” (五) 在物业服务区内违反消防法律法规的行为, 物业服务人应予以制止《民法典》规定: “对物业服务区域内违反有关治安、环保、消防等法律法规的行为, 物业服务人应当及时采取合理措施制止、向有关行政主管部门报告并协助处理。” (六) 明确规定禁止高利放贷, 借款的利率不得违反国家有关规定。《民法典》第六百八十条规定: “禁止高利放贷, 借款的利率不得违反国家有关规定。借款合同对支付利息没有约定的, 视为没有利息。借款合同对支付利息约定不明确, 当事人不能达成补充协议的, 按照当地或者当事人的交易方式、交易习惯、市场利率等因素确定利息; 自然人之间借款的, 视为没有利息。” (七) 增加规定房屋承租人具有优先承租权《民法典》第七百三十四条规定: “租赁期限届满, 承租人继续使用租赁物, 出租人没有提出异议的, 原租赁合同继续有效, 但是租赁期限为不定期。租赁期限届满, 房屋承租人享有以同等条件优先承租的权利。” (八) 规定出租人出卖租赁房屋的, 承租人享有优先购买权, 但是房屋按份共有人行使优先购买权或者出租人将房屋出卖给近亲属的除外。《民法典》第七百二十六条规定: “出租人出卖租赁房屋的, 应当在出卖之前的合理期限内通知承租人, 承租人享有以同等条件优先购买的权利; 但是, 房屋按份共有人行使优先购买权或者出租人将房屋出卖给近亲属的除外。出租人履行通知义务后, 承租人在十五日内未明确表示购买的, 视为承租人放弃优先购买权。” (九) 客运合同对“旅客霸座”“抢方向盘”等问题作出回应《民法典》规定: “旅客应当按照有效客票记载的时间、班次和座位号乘坐。” (十) 在不可撤销的赠与情形中增加“助残”《民法典》规定: “赠与人在赠与财产的

权利转移之前可以撤销赠与。经过公证的赠与合同或者依法不得撤销的具有救灾、扶贫、助残等公益、道德义务性质的赠与合同, 不适用前款规定。” (十一) 完善了格式条款制度等合同订立制度《民法典》第四百九十六条规定: “格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定, 并在订立合同时未与对方协商的条款。采用格式条款订立合同的, 提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务, 并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款, 按照对方的要求, 对该条款予以说明。提供格式条款的一方未履行提示或者说明义务, 致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的, 对方可以主张该条款不成为合同的内容。”第四百九十七条规定: “有下列情形之一的, 该格式条款无效: (一) 具有本法第一编第六章第三节和本法第五百零六条规定的无效情形; (二) 提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利; (三) 提供格式条款一方排除对方主要权利。”第四百九十八条规定: “对格式条款的理解发生争议的, 应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的, 应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的, 应当采用非格式条款。”

#### 四、《民法典》“第四编 人格权”涉及的重要变化

(一) 对“性骚扰”进行了规定1.《民法典》规定了“性骚扰”认定标准即违背他人意愿, 以言语、文字、图像、肢体行为等方式对他人实施性骚扰的, 受害人有权依法请求行为人承担民事责任。2.规定机关、企业、学校等单位防止和制止性骚扰的义务。《民法典》规定: “机关、企业、学校等单位应当采取合理的预防、受理投诉、调查处置等措施, 防止和制止利用职权、从属关系等实施性骚扰。” (二) 规定人格权不得放弃、转让或者继承《民法典》第九百九十二条规定: “人格权不得放弃、转让或者继承。” (三) 规定了对死者人格利益的保护。《民法典》规定: “死者的姓名、肖像、名誉、荣誉、隐私、遗体等受到侵害的, 其配偶、子女、父母有权依法请求行为人承担民事责任; 死者没有配偶、子女且父母已经死亡的, 其他



近亲属有权依法请求行为人承担民事责任。”（四）明确规定人格权受到侵害后的救济方式。《民法典》规定：“人格权受到侵害的，受害人有权依照《民法典》和其他法律的规定请求行为人承担民事责任。”《民法典》规定：“行为人因侵害人格权承担消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等民事责任的，应当与行为的具体方式和造成的影响范围相当。行为人拒不承担前款规定的民事责任的，人民法院可以采取在报刊、网络等媒体上发布公告或者公布生效裁判文书等方式执行，产生的费用由行为人负担。”（五）对自然人因婚姻家庭关系等产生的身份权利的保护《民法典》规定：“对自然人因婚姻家庭关系等产生的身份权利的保护，适用《民法典》第一编、第五编和其他法律的相关规定；没有规定的，可以根据其性质参照适用《民法典》‘第四编 人格权’人格权保护的有关规定。”（六）确立器官捐献的基本规则《民法典》规定：“完全民事行为能力人有权依法自主决定无偿捐献其人体细胞、人体组织、人体器官、遗体。任何组织或者个人不得强迫、欺骗、利诱其捐献。完全民事行为能力人依据前款规定同意捐献的，应当采用书面形式，也可以订立遗嘱。自然人生前未表示不同意捐献的，该自然人死亡后，其配偶、成年子女、父母可以共同决定捐献，决定捐献应当采用书面形式。禁止以任何形式买卖人体细胞、人体组织、人体器官、遗体。违反前款规定的买卖行为无效。”（七）明确从事与人体基因、人体胚胎等有关的医学和科研活动的，应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，不得危害人体健康，不得违背伦理道德，不得损害公共利益《民法典》规定：“第一千零九条从事与人体基因、人体胚胎等有关的医学和科研活动，应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，不得危害人体健康，不得违背伦理道德，不得损害公共利益。”（八）肖像权《民法典》规定，禁止利用信息技术手段“深度伪造”侵害他人肖像权。（九）自然人声音的保护参照肖像权《民法典》第一千零二十三条规定：“对姓名等的许可使用，参照适用肖像许可使用的有关规定。对自然人声音的保护，参照适用肖像权保护的有关规定。”（十）隐私权、个人信息保护1.规定了隐私的定义，列明禁止侵害他人隐私权的具体行为，即隐私是自然人的私人生活安宁和不愿为他人知晓的私密空间、私

密活动、私密信息。2.界定了个人信息的定义,其中包括自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、行踪信息等。3.规定国家机关、承担行政职能的法定机构及其工作人员负有保护自然人的隐私和个人信息的义务。4.收集使用未成年人等个人信息应征得监护人同意。（十一）规定受害人的停止侵害、排除妨碍、消除危险、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉请求权不适用诉讼时效的规定《民法典》第一百九十六条规定：“下列请求权不适用诉讼时效的规定：（一）请求停止侵害、排除妨碍、消除危险；（二）不动产物权和登记的动产物权的权利人请求返还财产；（三）请求支付抚养费、赡养费或者扶养费；（四）依法不适用诉讼时效的其他请求权。”（十二）自然人享有姓名权,有权依法决定、使用、变更或者许可他人使用自己的姓名,但是不得违背公序良俗《民法典》规定：“任何组织或者个人不得以干涉、盗用、假冒等方式侵害他人的姓名权或者名称权。自然人应当随父姓或者母姓,但是有下列情形之一的,可以在父姓和母姓之外选取姓氏：（一）选取其他直系长辈血亲的姓氏；（二）因由法定扶养人以外的人扶养而选取扶养人姓氏；（三）有不违背公序良俗的其他正当理由。少数民族自然人的姓氏可以遵从本民族的文化传统和风俗习惯。具有一定社会知名度,被他人使用足以造成公众混淆的笔名、艺名、网名、译名、字号、姓名和名称的简称等,参照适用姓名权和名称权保护的有关规定。”

### 五、《民法典》“第五编 婚姻家庭”涉及的重要变化

（一）“树立优良家风，弘扬家庭美德，重视家庭文明建设”入法《民法典》第一千零四十三条规定：“家庭应当树立优良家风，弘扬家庭美德，重视家庭文明建设。夫妻应当互相忠实，互相尊重，互相关爱；家庭成员应当敬老爱幼，互相帮助，维护平等、和睦、文明的婚姻家庭关系。”（二）取消实行计划生育相关条文《民法典》还有一个重磅内容值得关注——婚姻家庭编删除了“实行计划生育”内容。（三）界定“亲属”、“近亲属”、“家庭成员”的范围《民法典》第一千零四十五条规定：“亲属包括配偶、血亲和姻亲。配

偶、父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孙子女、外孙子女为近亲属。配偶、父母、子女和其他共同生活的近亲属为家庭成员。”（四）增加规定最有利于被收养人原则《民法典》第一千零四十四条规定：“收养应当遵循最有利于被收养人的原则，保障被收养人和收养人的合法权益。禁止借收养名义买卖未成年人。”（五）不再将“患有医学上认为不应当结婚的疾病”作为禁止结婚的情形《民法典》规定：“直系血亲或者三代以内的旁系血亲禁止结婚。”（六）一方患有重大疾病的，应当在结婚登记前如实告知另一方；不如实告知的，另一方可以向人民法院请求撤销婚姻《民法典》第一千零五十三条规定：“一方患有重大疾病的，应当在结婚登记前如实告知另一方；不如实告知的，另一方可以向人民法院请求撤销婚姻。请求撤销婚姻的，应当自知道或者应当知道撤销事由之日起一年内提出。”（七）因胁迫结婚的，受胁迫的一方可以向人民法院请求撤销婚姻，胁迫婚姻请求撤销起算时间点为“自胁迫行为终止之日起”《民法典》第一千零五十二条规定：“因胁迫结婚的，受胁迫的一方可以向人民法院请求撤销婚姻。请求撤销婚姻的，应当自胁迫行为终止之日起一年内提出。被非法限制人身自由的当事人请求撤销婚姻的，应当自恢复人身自由之日起一年内提出。”（八）增加规定婚姻无效或者被撤销的，无过错方有权请求损害赔偿《民法典》第一千零五十四条规定：“无效的或者被撤销的婚姻自始没有法律约束力，当事人不具有夫妻的权利和义务。同居期间所得的财产，由当事人协议处理；协议不成的，由人民法院根据照顾无过错方的原则判决。对重婚导致的无效婚姻的财产处理，不得侵害合法婚姻当事人的财产权益。当事人所生的子女，适用本法关于父母子女的规定。婚姻无效或者被撤销的，无过错方有权请求损害赔偿。”（九）增设夫妻家事代理权《民法典》规定：“夫妻一方因家庭日常生活需要而实施的民事法律行为，对夫妻双方发生法律效力，但是夫妻一方与相对人另有约定的除外。夫妻之间对一方可以实施的民事法律行为范围的限制，不得对抗善意相对人。”（十）夫妻个人财产、夫妻共同财产、夫妻共同债务1.两种情形婚内可分割夫妻共同财产《民法典》第一千零六十六条规定：“婚姻关系存续期间，有下列情形之一的，夫妻一方可以

向人民法院请求分割共同财产：（一）一方有隐藏、转移、变卖、毁损、挥霍夫妻共同财产或者伪造夫妻共同债务等严重损害夫妻共同财产利益的行为；（二）一方负有法定扶养义务的人患重大疾病需要医治，另一方不同意支付相关医疗费用。”2.“其他劳务报酬”、“投资的收益”也属夫妻共同财产《民法典》第一千零六十二条规定：“夫妻在婚姻关系存续期间所得的下列财产，为夫妻共同财产，归夫妻共同所有：（一）工资、奖金、劳务报酬；（二）生产、经营、投资的收益；（三）知识产权的收益；（四）继承或者受赠的财产，但是本法第一千零六十三条第三项规定的除外；（五）其他应当归共同所有的财产。夫妻对共同财产，有平等的处理权。”3.明确夫妻共同债务的范围《民法典》第一千零六十四条规定：“夫妻双方共同签名或者夫妻一方事后追认等共同意思表示所负的债务，以及夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义为家庭日常生活需要所负的债务，属于夫妻共同债务。夫妻一方在婚姻关系存续期间以个人名义超出家庭日常生活需要所负的债务，不属于夫妻共同债务；但是，债权人能够证明该债务用于夫妻共同生活、共同生产经营或者基于夫妻双方共同意思表示的除外。”（十一）规范亲子关系确认和否认之诉《民法典》规定：“对亲子关系有异议且有正当理由的，父或者母可以向人民法院提起诉讼，请求确认或者否认亲子关系。对亲子关系有异议且有正当理由的，成年子女可以向人民法院提起诉讼，请求确认亲子关系。”（十二）增加登记离婚三十日冷静期规定《民法典》规定：“自婚姻登记机关收到离婚登记申请之日起三十日内，任何一方不愿意离婚的，可以向婚姻登记机关撤回离婚登记申请。前款规定期限届满后三十日内，双方应当亲自到婚姻登记机关申请发给离婚证；未申请的，视为撤回离婚登记申请。”（十三）双方分居满一年一方再次起诉离婚法院应判离《民法典》第一千零七十九条规定：“夫妻一方要求离婚的，可以由有关组织进行调解或者直接向人民法院提起离婚诉讼。人民法院审理离婚案件，应当进行调解；如果感情确已破裂，调解无效的，应当准予离婚。有下列情形之一，调解无效的，应当准予离婚：（一）重婚或者与他人同居；（二）实施家庭暴力或者虐待、遗弃家庭成员；（三）有赌博、吸毒等恶习屡教不改；

(四) 因感情不和分居满二年; (五) 其他导致夫妻感情破裂的情形。一方被宣告失踪, 另一方提起离婚诉讼的, 应当准予离婚。经人民法院判决不准离婚后, 双方又分居满一年, 一方再次提起离婚诉讼的, 应当准予离婚。” (十四) 不满两周岁的子女, 以由母亲直接抚养为原则; 已满两周岁的子女, 父母双方对抚养问题协议不成, 按最有利于未成年子女的原则判决。子女已满八周岁的, 应当尊重其真实意愿 《民法典》第一千零八十四条规定: “父母与子女间的关系, 不因父母离婚而消除。离婚后, 子女无论由父或者母直接抚养, 仍是父母双方的子女。离婚后, 父母对于子女仍有抚养、教育、保护的權利和义务。离婚后, 不满两周岁的子女, 以由母亲直接抚养为原则。已满两周岁的子女, 父母双方对抚养问题协议不成的, 由人民法院根据双方的具体情况, 按照最有利于未成年子女的原则判决。子女已满八周岁的, 应当尊重其真实意愿。” (十五) 离婚财产分割增加照顾无过错方原则 《民法典》规定: “离婚时, 夫妻的共同财产由双方协议处理; 协议不成的, 由人民法院根据财产的具体情况, 按照照顾子女、女方和无过错方权益的原则判决。对夫或者妻在家庭土地承包经营中享有的权益等, 应当依法予以保护。” (十六) 完善离婚赔偿制度增加“有其他重大过错”的情形 《民法典》第一千零九十一条规定: “有下列情形之一的, 导致离婚的, 无过错方有权请求损害赔偿: (一) 重婚; (二) 与他人同居; (三) 实施家庭暴力; (四) 虐待、遗弃家庭成员; (五) 有其他重大过错。” (十七) 收养关系 1. 符合条件的18周岁以下未成年人均可被收养。2. 无子女的收养人可以收养两名子女; 有子女的收养人只能收养一名子女。3. 收养人需“无不利于被收养人健康成长的违法犯罪记录”。4. 无配偶者收养异性子女须相差40周岁以上。5. 收养八周岁以上未成年人须征得本人同意。6. 增加规定民政部门应当依法进行收养评估。

## 六、《民法典》“第六编 继承”涉及的重要变化

(一) 增加规定相互有继承关系的数人在同一事件中死亡, 且难以确定死亡时间的继承规则 《民法典》第一千一百二十一条规定: “继承从被继承人死亡时开始。相互有继承关系的数人在同一事件

中死亡, 难以确定死亡时间的, 推定没有其他继承人的人先死亡。都有其他继承人, 辈份不同的, 推定长辈先死亡; 辈份相同的, 推定同时死亡, 相互不发生继承。” (二) 完善对继承人的宽恕制度 《民法典》第一千一百二十五条规定: “继承人有下列行为之一的, 丧失继承权: (一) 故意杀害被继承人; (二) 为争夺遗产而杀害其他继承人; (三) 遗弃被继承人, 或者虐待被继承人情节严重; (四) 伪造、篡改、隐匿或者销毁遗嘱, 情节严重; (五) 以欺诈、胁迫手段迫使或者妨碍被继承人设立、变更或者撤回遗嘱, 情节严重。继承人有前款第三项至第五项行为, 确有悔改表现, 被继承人表示宽恕或者事后在遗嘱中将其列为继承人的, 该继承人不丧失继承权。受遗赠人有本条第一款规定行为的, 丧失受遗赠权。” (三) 完善代位继承制度, 即侄女、侄子、外甥、外甥女, 可以代位继承 《民法典》第一千一百二十八条规定: “被继承人的子女先于被继承人死亡的, 由被继承人的子女的直系晚辈血亲代位继承。被继承人的兄弟姐妹先于被继承人死亡的, 由被继承人的兄弟姐妹的子女代位继承。代位继承人一般只能继承被代位继承人有权继承的遗产份额。” (四) 遗嘱继承 1. 增加打印、录像等新的遗嘱形式 《民法典》第一千一百三十六条规定: “打印遗嘱应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在遗嘱每一页签名, 注明年、月、日。” 《民法典》第一千一百三十七条规定: “以录音录像形式立的遗嘱, 应当有两个以上见证人在场见证。遗嘱人和见证人应当在录音录像中记录其姓名或者肖像, 以及年、月、日。” 2. 修改遗嘱效力规则, 删除《民法典》以前的继承法关于公证遗嘱效力优先的规定 《民法典》规定: “公证遗嘱由遗嘱人经公证机构办理。” 删除了以前继承法关于公证遗嘱效力优先的规定, 切实尊重遗嘱人的真实意愿。 (五) 遗产的处理 1. 增加遗产管理人制度 《民法典》第一千一百四十五条规定: “继承开始后, 遗嘱执行人为遗产管理人; 没有遗嘱执行人的, 继承人应当及时推选遗产管理人; 继承人未推选的, 由继承人共同担任遗产管理人; 没有继承人或者继承人均放弃继承的, 由被继承人生前住所地的民政部门或者村民委员会担任遗产管理人。” 2. 明确归国家所有的无人继承遗产应当用于公益事业 《民法典》第一千一百六十条规定: “无人继承



又无人受遗赠的遗产，归国家所有，用于公益事业；死者生前是集体所有制组织成员的，归所在集体所有制组织所有。”（六）完善遗赠扶养协议制度，明确继承人以外的组织或者个人均可以成为扶养人《民法典》规定：“自然人可以与继承人以外的组织或者个人签订遗赠扶养协议。按照协议，该组织或者个人承担该自然人生养死葬的义务，享有受遗赠的权利。”

## 七、《民法典》“第七编 侵权责任”涉及的重要变化

（一）确立“自甘风险”规则《民法典》规定，自愿参加具有一定风险的文体活动，因其他参加者的行为受到损害的，受害人不得请求没有故意或者重大过失的其他参加者承担侵权责任。（二）规定“自助行为”制度《民法典》第一千一百七十七条规定：“合法权益受到侵害，情况紧迫且不能及时获得国家机关保护，不立即采取措施将使其合法权益受到难以弥补的损害的，受害人可以在保护自己合法权益的必要范围内采取扣留侵权人的财物等合理措施；但是，应当立即请求有关国家机关处理。受害人采取的措施不当造成他人损害的，应当承担侵权责任。”（三）“营养费”“住院伙食补助费”明确列为人身损害赔偿项目《民法典》第一千一百七十九条规定：“侵害他人造成人身损害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。造成残疾的，还应当赔偿辅助器具费和残疾赔偿金；造成死亡的，还应当赔偿丧葬费和死亡赔偿金。”（四）完善精神损害赔偿制度《民法典》规定，因故意或者重大过失侵害自然人具有人身意义的特定物造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。（五）完善公平责任规则《民法典》规定，受害人和行为人对损害的发生都没有过错的，依照法律的规定由双方分担损失。（六）增加规定委托监护的侵权责任《民法典》规定，监护人将监护职责委托给他人的，监护人应当承担侵权责任；受托人有过错的，承担相应的责任。（七）增加规定生产者、销售者召回缺陷产品应负担被侵权人因此支出的必要费用《民法典》第一千二百零六条规定：“产品投入流通后发现存在缺陷的，生产者、销售者应当及时采取停止

销售、警示、召回等补救措施；未及时采取补救措施或者补救措施不力造成损害扩大的，对扩大的损害也应当承担侵权责任。依据前款规定采取召回措施的，生产者、销售者应当负担被侵权人因此支出的必要费用。”（八）非营运机动车无偿搭乘造成损害应当减轻赔偿责任，但是机动车使用人有故意或者重大过失的除外《民法典》第一千二百一十七条规定：“非营运机动车发生交通事故造成无偿搭乘人损害，属于该机动车一方责任的，应当减轻其赔偿责任，但是机动车使用人有故意或者重大过失的除外。”（九）医疗损害责任的新变化《民法典》进一步保障患者的知情同意权，明确医务人员的相关说明义务，加强医疗机构及其医务人员对患者隐私和个人信息的保护。1.医疗损害责任归责原则和责任承担主体患者在诊疗活动中受到损害，医疗机构或者其医务人员有过错的，由医疗机构承担赔偿责任。2.医务人员说明义务和患者知情同意权医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当及时向患者具体说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其明确同意；不能或者不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其明确同意。医务人员未尽到前款义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。3.紧急情况下知情同意的特殊规定因抢救生命垂危的患者等紧急情况，不能取得患者或者其近亲属意见的，经医疗机构负责人或者授权的负责人批准，可以立即实施相应的医疗措施。4.诊疗活动中医务人员过错的界定医务人员在诊疗活动中未尽到与当时的医疗水平相应的诊疗义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。5.推定医疗机构有过错的情形患者在诊疗活动中受到损害，有下列情形之一的，推定医疗机构有过错：（1）违反法律、行政法规、规章以及其他有关诊疗规范的规定；（2）隐匿或者拒绝提供与纠纷有关的病历资料；（3）遗失、伪造、篡改或者违法销毁病历资料。6.药品、消毒产品、医疗器械的缺陷，或者输入不合格血液的侵权责任因药品、消毒产品、医疗器械的缺陷，或者输入不合格的血液造成患者损害的，患者可以向药品上市许可持有人、生产者、血液提供机构请求赔偿，也可以向医疗机构请求赔偿。患者向医疗机构请求赔偿的，医疗机构赔偿后，有权向负有责任的

药品上市许可持有人、生产者、血液提供机构追偿。

7.医疗机构免责情形患者在诊疗活动中受到损害，有下列情形之一的，医疗机构不承担赔偿责任：（1）患者或者其近亲属不配合医疗机构进行符合诊疗规范的诊疗；（2）医务人员抢救生命垂危的患者等紧急情况下已经尽到合理诊疗义务；（3）限于当时的医疗水平难以诊疗。前款第一项情形中，医疗机构或者其医务人员也有过错的，应当承担相应的赔偿责任。

8.医疗机构对病历资料的义务、患者对病历资料的权利医疗机构及其医务人员应当按照规定填写并妥善保管住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、病理资料、护理记录等病历资料。患者要求查阅、复制前款规定的病历资料的，医疗机构应当及时提供。

9.患者隐私和个人信息保护医疗机构及其医务人员应当对患者的隐私和个人信息保密。泄露患者的隐私和个人信息，或者未经患者同意公开其病历资料的，应当承担侵权责任。

10.禁止违规过度检查医疗机构及其医务人员不得违反诊疗规范实施不必要的检查。

11.维护医疗机构及其医务人员合法权益医疗机构及其医务人员的合法权益受法律保护。干扰医疗秩序，妨碍医务人员工作、生活，侵害医务人员合法权益的，应当依法承担法律责任。

（十）完善生态环境损害责任；增加规定生态环境损害的惩罚性赔偿制度，明确生态环境损害的修复和赔偿制度《民法典》第一千二百三十二条规定：“侵权人违反法律规定故意污染环境、破坏生态造成严重后果的，被侵权人有权请求相应的惩罚性赔偿。”《民法典》第一千二百三十三条规定：“因第三人的过错污染环境、破坏生态的，被侵权人可以向侵权人请求赔偿，也可以向第三人请求赔偿。侵权人赔偿后，有权向第三人追偿。”《民法典》第一千二百三十四条规定：“违反国家规定造成生态环境损害，生态环境能够修复的，国家规定的机关或者法律规定的组织有权请求侵权人在合理期限内承担修复责任。侵权人在期限内未修复的，国家规定的机关或者法律规定的组织可以自行或者委托他人进行修复，所需费用由侵权人负担。”（十一）建筑物和物件损害责任——完善高空抛物坠物治理规则《民法典》

规定，禁止从建筑物中抛掷物品，强调公安等机关应当依法及时调查，查清责任人，并规定物业服务企业等建筑物管理人应当采取必要的安全保障措施防止此类行为的发生。（十二）明确建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由所有人、管理人、使用人或者第三人承担侵权责任《民法典》第一千二百五十二条规定：“建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由建设单位与施工单位承担连带责任，但是建设单位与施工单位能够证明不存在质量缺陷的除外。建设单位、施工单位赔偿后，有其他责任人的，有权向其他责任人追偿。因所有人、管理人、使用人或者第三人的原因，建筑物、构筑物或者其他设施倒塌、塌陷造成他人损害的，由所有人、管理人、使用人或者第三人承担侵权责任。”（十三）网络用户和网络服务提供者侵权责任《民法典》第一千一百九十五条规定：“网络用户利用网络服务实施侵权行为的，权利人有权通知网络服务提供者采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施。通知应当包括构成侵权的初步证据及权利人的真实身份信息。网络服务提供者接到通知后，应当及时将该通知转送相关网络用户，并根据构成侵权的初步证据和服务类型采取必要措施；未及时采取必要措施的，对损害的扩大部分与该网络用户承担连带责任。权利人因错误通知造成网络用户或者网络服务提供者损害的，应当承担侵权责任。法律另有规定的，依照其规定。”《民法典》第一千一百九十七条规定：“网络服务提供者知道或者应当知道网络用户利用其网络服务侵害他人民事权益，未采取必要措施的，与该网络用户承担连带责任。”（十四）安全保障义务人责任《民法典》第一千一百九十八条规定：“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。”

# 2020 年《福建保险》优秀论文评审结果

| 序 号 | 单 位                  | 作 者                 | 文 章                                  | 奖励等级 |
|-----|----------------------|---------------------|--------------------------------------|------|
| 1   | 平安人寿福建省分公司           | 陈稣彬 何声淞 谢裕风         | 论客户画像在保险理赔后加保中的运用——以平安人寿公司为例         | 二等奖  |
| 2   | 福建银保监局               | 余利民 林 征 王 婷         | 对商业保险参与长期护理保险制度的模式研究及思考              | 二等奖  |
| 3   | 中宏人寿保险有限公司福建分公司      | 王德莹 叶开奎             | 关于保险消费者过度维权问题的探究                     | 二等奖  |
| 4   | 人保财险福建省分公司           | 吴 艳 温之炜             | 关于助贷险业务有效益发展的思考                      | 二等奖  |
| 5   | 平安人寿福建省分公司           | 陈 蔚                 | 人身保险保单执行问题刍议                         | 二等奖  |
| 6   | 中国人寿福建省分公司           | 王立华 黄明凤             | 寿险公司基层机构合规管理现状分析及对策——以某大型寿险公司调研结果为例  | 二等奖  |
| 7   | 新华保险龙岩中心支公司          | 程伟理                 | 关于人身保险合同纠纷防范机制的几点思考                  | 二等奖  |
| 8   | 人保财险福建省分公司           | 骆少鸣                 | 基于保险视角谈服务供给侧结构性改革——以福建人保财险实践为例       | 二等奖  |
| 9   | 人保财险福建省分公司           | 温怀斌 吴启凤 沈晓伟         | 财险公司非车险团队的模式与建设途径                    | 二等奖  |
| 10  | 人保财险福建省分公司           | 陈亚萍                 | 关于财产保险公司应收保费管理的思考                    | 二等奖  |
| 11  | 国寿财险福建省分公司           | 林 华                 | 关于推进国内安全生产责任保险加快发展的思考                | 三等奖  |
| 12  | 福州职业技术学院             | 邹 茵                 | 互联网金融对高职金融专业建设的启示                    | 三等奖  |
| 13  | 人保财险福建省分公司           | 刘 萍                 | 对财险公司财务共享服务中心团队建设的思考                 | 三等奖  |
| 14  | 中英人寿福建分公司            | 陈 微 钱静雯             | “互联网+”保险营销模式发展研究                     | 三等奖  |
| 15  | 中国人寿福建省分公司           | 陈德昌                 | 《民法典》施行后险企保护个人信息与规范保险经营的关系           | 三等奖  |
| 16  | 人保财险泉州分公司            | 刘 佳                 | 保险企业基层思想政治工作体系建设和能力提升研究              | 三等奖  |
| 17  | 平安人寿福建分公司            | 邱静                  | 寿险销售行为可回溯管理现状分析及未来发展建议               | 三等奖  |
| 18  | 人保财险福建省分公司           | 陈峰磊 马晓阳             | 对财险公司银行保险业务转型发展的思考                   | 三等奖  |
| 19  | 人保财险福建省分公司           | 伍朝晖                 | 新时期对保险助推扶贫工作的思考                      | 三等奖  |
| 20  | 人保财险泉州分公司            | 林育红                 | 新冠疫情下财险地市分公司保险迭代与融合的探索——以人保财险泉州分公司为例 | 三等奖  |
| 21  | 福建省保险学会              | 谢圆虹                 | 推进保险反欺诈工作新技术应用的思考                    | 三等奖  |
| 22  | 中国人寿惠安县支公司           | 庄君红                 | 完善基层保险公司客户身份识别工作的思考与建议               | 三等奖  |
| 23  | 中国人寿永春县支公司           | 林亚萍                 | 提升基层寿险公司保险行业形象的途径与方法                 | 三等奖  |
| 24  | 人保财险福建省分公司           | 叶远航 温怀斌             | 关于韧性保险能力培育途径的思考                      | 三等奖  |
| 25  | 福建省银行业保险业消费者权益保护服务中心 | 詹功俭                 | 七岁男孩心脏隔膜手术费该不该在重疾险项下获赔？              | 三等奖  |
| 26  | 泉州市银行业保险业消费者权益保护服务中心 | 蓝振家                 | 被保险人罹患癌症死亡能按重大疾病责任给付保险金吗？            | 三等奖  |
| 27  | 泉州保险学会               | 李毅文 黄智勇 孙军军 易桢妮     | 对寿险业创新服务完善消费者权益保护机制的建议               | 三等奖  |
| 28  | 太平洋产险莆田中心支公司         | 黄玉琴                 | 浅谈民法典对保险业的影响                         | 三等奖  |
| 29  | 平安人寿福建分公司            | 陈稣彬 谢裕风             | 理赔审核重点的分析和研判                         | 优秀奖  |
| 30  | 中国人寿福建省分公司           | 林奕思 钟睿琦 陈瑶筠         | 浅谈减税降费对保险行业的影响                       | 优秀奖  |
| 31  | 富德生命人寿宁德中心支公司        | 罗海燕                 | 保险业要研习民法典 全面规范经营活动 提升经营水平            | 优秀奖  |
| 32  | 太平洋人寿龙岩中心支公司         | 刘晓冬                 | 浅谈民法典实施对保险经营带来的变化                    | 优秀奖  |
| 33  | 人保财险福建省分公司           | 辛 聪 吴 冰             | 对财险省级分公司落实减税降费措施的分析与探讨               | 优秀奖  |
| 34  | 泉州市银行业保险业消费者权益保护服务中心 | 郑白雯                 | 万能险七年退保惹纠纷 公平调解化干戈为玉帛                | 优秀奖  |
| 35  | 福建商学院                | 林秀清 方志玉 黄仙姜 陈春玲 吴秀菊 | 出口信用保险助力企业转型升级融入“一带一路” 协调发展研究        | 优秀奖  |
| 36  | 新华保险泉州中支丰泽支公司        | 杨琬琳                 | 寿险市场的消费者权益保护问题研究                     | 优秀奖  |
| 37  | 平安人寿泉州中心支公司          | 曾焕彬 许宛红             | 浅议如何发挥保险业特性助力扶贫                      | 优秀奖  |



# 省保险学会举办 “不忘初心 饮水思源”党史教育培训班

4月17日福建省保险学会“红色文化教育研究基地”揭牌仪式和“不忘初心，饮水思源”党史教育培训班，在宁化长征学院隆重举行。省保险学会驻会副会长温怀斌与宁化县委常委、宣传部长张运华共同为基地揭牌。宁化县副县长饶浩主持揭牌仪式。省保险学会秘书长林声霖和来自会员单位的近六十位学员参加揭牌仪式和为期两天的培训活动。

宁化是中央苏区的核心区，是中央红军长征出发地之一，是一个“风展红旗如画”的地方。宁化长征学院于今年元旦揭牌成立，为开展党史学习调研、传承红色基因、弘扬长征精神搭建了一个重要窗口。学院建立了融入中共党史、苏区精神、谷文昌精神、客家精神和生态文明、改革创新为体系的培训课程，是全省重要的党政企干部革命理想信念教育基地和学习中共党史的重要基地。

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九届五中全会精神，庆祝中国共产党建党100周年，倡导“学党史，悟思想、办实事、开新局”，省保险学会举办这次活动。

习近平总书记指出：全党同志要做到学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行。学史明理是前提！我们要慎终如始，知道学史明理是增信、崇德的前提，弄清历史逻辑和实践逻辑。参训学员通过听《让苏区精神照亮新时代奋斗之路》党课；参观长征出发纪念馆并重温入党誓词、到北山革命纪念园并敬献花篮、参观隆陂水库谷文昌纪念园；讲红色故事、唱红歌和现场观摩、交流学习等环节，获得应有的收获。

学员们纷纷表示，通过这次学党史教育培训活动，增强了对党的信任、信念和信心；要把学习党史同总结经验、观照现实、推动工作结合起来，同解决实际问题结合起来，落实在干事上、把学习成效转化为工作动力；要以此次活动为契机，更好地推动福建保险业党建工作更上一层楼，推动福建保险业高质量转型和可持续发展。（图/文：福建省保险学会）



红军长征宁化出发地纪念碑合影



北山纪念园合影



揭牌仪式



上党课



红军医院



唱红歌