

# 保险 为生活开启一扇安全门

俗话说“天有不测风云”，虽然现在科技发展日新月异，却仍然难以抵挡所有灾难，2013年3月8日，“马航失联事件”再一次让我们意识到风险的普遍性，以及保险的保障作用。面对风险，我们最好的选择就是进行风险管理——购买保险。保险作为经济社会的“稳定器”，既是家庭的保护伞，也是生活的安全门，更是人们通向美好生活的安全通道。

大地财险济南中心支公司总经理 汤楠

## 快速理赔成“雪中送炭”

每当突发事件发生时，首先赶到现场的除了救灾人员，就是保险公司理赔勘察员。他们顾不上个人安危，目的就是在最短的时间内搜集到遇难消费者的信息，在最短的时间内将赔款送到遇难家属手中。

2011年11月19日，位于山东省新泰市的山东联合化工股份有限公司在其蜜胺项目道生液冷凝器检修过程中发生燃爆事故，造成重大人员伤亡和财产损失。事故发生后，中国大地保险总部及山东分公司积极响应，及时启动大案应急预案应对燃爆事故，同时专门安排由分公司负责人及客服等工作人员组成的重大事故理赔处理小组赶赴现场。在双方的配合下，事发5小时内事故理赔处理小组就确定了在大地保险投保名单内的死亡人数，立马开通绿色通道，并进一步进行调查，确定调查结果后尽快将预付款送达遇难客

# 送礼送保单 成了新时尚

## 险界拾贝

一位诗人曾这样描述：太阳每天都是新的。近年来悄然升温的投保热似乎与之有异曲同工之妙，保险在快速步入百姓生活，发挥助人护物作用的同时，也派生出令人欣喜的新鲜事，成为经济领域的新时尚，并由此折射出理念的深刻变化，体味到时代的进步发展。

## 送礼就送保险单

大家都知道，在人际交往中少不了请客送礼，饭店摆宴，司空见惯；送钱送财，浅薄直露；糕点烟酒，落入俗套。于是，有心的人想到了保险单，花不多的钱，为亲朋好友买一份人身或财产保险，象征着祝福与情谊，祈祷生活的平安吉祥。倘若果真有意外事故发生还能及时得到经济补偿，可谓一举数得，愈发走俏。一位在婚礼上得到闺中密友赠送的高保额家财险单的新娘子兴奋地讲：生活似行船，难免遇险滩，一张保险单，分忧保平安。

## 打个电话就上门

# “六心”服务 提升保险品质

## 保险特色服务

### 推介之⑤

中国大地财产保险股份有限公司成立十年来，始终坚持“诚信为先、稳健经营、价值为上、服务社会”的经营理念，和“立足大地、携手创业、共享未来”的企业精神，共同缔造了中国大地的辉煌。继2012年推出“顺心、贴心、开心、省心、放心、安心”的六心服务以来，客户好评不断。

## 省心>>>

### 车辆出险快速查勘

大地保险独有的RAS快速定损系统可实现最快3分钟查勘定损工作。同时，大地车险还推出全国联网通赔服务，方便客户在异地出险时，就近接受理赔服务。大地车险95590服务专线，提供365天×24小时快速查勘服务。一旦车辆异地出险，查勘人员将在接到报案后10分钟内与客户联系，并在约定时间内进行查勘。需要现场查勘的车险案件，市区30分钟、郊区60分钟内到达现场。

## 放心>>>

### 小额案件快速理赔

户家属手中。

悲剧发生我们无法控制，作为保险工作人员，我们能做的就是尽自己所能，为遇难的被保险人及其家属送去我们最贴心的服务。让他们感受到自己不是在孤军奋战，让保险成为他们度过艰难生活的有力保障。

## 注重服务 创全新体验

大地保险坚持“诚信为先，稳健经营，价值至上，服务社会”的经营理念 and “立足大地、携手创业、共享未来”的企业精神，建立了特色服务体系。在全国统一客户服务热线95590平台基础上，拓展了车险电话销售，成为第二家具备车险电话销售专营产品经营资格的财险公司；实现了车险全国通赔，在业界率先推出“赔案网上查询”特色服务；开发运用了技术领先的RAS快速定损系统等。让客户尊享6心服务，顺心、贴心、开心、放心、省心、安心。

经过社会检验，大地保险特色服务

过去不少人如此评价保险：学龄前的儿童就懂得存钱，可不少成年人却不知道保险为何物，事实确实如此。保险业虽然发展速度很快，可与老百姓之间好像存在着一道看不见的屏障。于是，保险专线服务电话应运而生。如果你对保险有不明白的问题，只须拨通一个电话。有一家研发并生产高科技产品的民营企业，由具有硕士学位的小李夫妇倾其家资开办，产品新，起步高，前景好，但生产工艺复杂，企盼得到风险保障，又不知道该投保哪些项目，需要花多少钱。无奈中看到媒体公布的保险热线电话，女老板抱着试试看的心情通过电话说明想法，没想到当天保险业务员就满面春风地坐在经理面前。经过细致深入的调查、了解和分析，他们为企业设计了从半成品入库到成品进入市场，从厂房到设备，从车辆到员工责任的一揽子保险方案，精心设计了内容详实的保险建议书。这位年轻的老板不无感慨地讲：这种真诚高效的服务精神让我感到欣慰和放心。除此以外，那些不辞劳苦的保险营销员当客户有困难时伸手帮一把，赶上喜庆事送束鲜花，让客户由衷真切地有了“上帝”的感觉。

大地车险小额案件快速理赔服务。对保险责任明确的3000元(含)以下车险小额非人伤赔案，大地车险将现场出具定损单，现场收集索赔材料，及时结案赔付。如客户上门递交索赔材料，大地车险将在30分钟内结案赔付。

## 顺心>>>

### 零单证服务、上门收单

为了提高理赔时效，大地车险推出了零单证理赔和上门收单服务。在查勘定损时，能拍摄收集的现场收集，不需要投保人上门提交；在查勘定损时，不能搜集完备的则派专人上门收取客户理赔单证资料。

## 安心>>>

### 365天全天候车辆免费救援

由于种种原因，车辆半道“趴窝”现象时有发生。大地保险推出了365天全天候非事故道路救援服务，救援内容包括接电、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引和吊装等，让车即使在冬日也能安心驾车、自在行驶。

## 开心>>>

### 服务态度热情周到

在改善理赔服务水平、提升理赔时效的同时，大地车险的“软服务”也不断

获得了消费者的高度认同，得到了客户的不断好评。

## 探索发挥三大功能

众所周知，保险具有保障、资金融通、社会管理三大职能。充分发挥它的功能可以让生活更加美好，如何发挥它的三大功能，成为我们保险行业深思的问题。

保险业要充分发挥资金融通功能应该做到以下几个方面。首先，加大保险资金投资基础设施建设和运营力度。积极支持地下管网、公共交通系统等基础设施建设。开拓新型投资工具和方式，满足基础设施建设多元化的融资需求。其次，鼓励保险资金支持民生项目建设。再次，深化资金运用市场化改革。支持建立多元化可持续发展的新型城镇化建设资金保障机制。

充分发挥保险的社会管理功能可以从政府、保险实业界和保险理论界三方入手加以解决。第一，政府部门重视保险业的发展，为保险社会管理功能的充分发挥创造良好的市场环境。第二，保险实业界在实践中要理顺保险公司的治理机构，充分了解社会市场的需求，加快产品结构的创新，同时扩大保险业务的范围，充分发挥保险的社会管理功能。最后，保险理论界要加强保险社会管理功能的研究，为保险的实践提供有力的理论支持和指导方向。

## 理赔变成简单事

“投保容易理赔难，交钱痛快要钱烦”，这是相当一段时间以来大家对发生灾害或事故后，办理保险理赔时畏难心理的真实写照。保险监管部门针对这种状况，要求保险业转变经营作风，狠抓诚信服务，提倡换位思考，明确了“以客户为中心”的经营理念。于是，理赔时限和索赔须知简单明了地贴出来了；须交的各种手续一次性讲清了；原来需几个部门办的事在一处就办结了；与此同时，还规定了理赔人员的工作纪律和赔付时限，请社会予以监督。有一户家庭遭遇火灾，突如其来的是，这个家庭事前参加了家财险，保险公司接到报案后很快赶到现场，迅速查勘，现场办公，打破常规，特事特办，及时赔付了六万三千元，使陷入困境的小家重现生机。

生活活似一条欢快流淌的小河，清澈安宁又奔涌向前。渐入佳境的保险业如同这条河流中的一艘航船，正在顺势而行，乘势而上，看准方向，扬帆远航。

(刘宝民)

提升，为客户在出险时带来丝丝温暖。在客户服务方面，大地财险的专业团队力求做得更细一点、主动一点、笑容更真诚一点、灿烂一点，态度更谦和一点、礼貌一点，为客户创造开心的服务体验。此外，从服务礼仪、接待话语、车辆标识、人员服装，到服务窗口无不一规范。

## 贴心>>>

### 人伤关怀服务

在车险基础服务和一系列增值服务基础上，大地车险更进一步，推出了极具人文关怀的人伤关怀服务。对于人伤赔案，大地车险从出险到结案全程参与，不仅能够快速处理车险理赔事宜，更在应急处理、责任认定、住院探视、伤残鉴定等方面为客户提供专业建议和咨询服务，协助客户处理人伤损害赔偿事宜。

十年不平凡的征程赢得了良好的经营业绩和社会口碑，2012年赢得首都“消费者最满意金融机构”奖、2013年，公司荣获“2013中国品牌100强”，荣获“年度最具社会责任企业”和“中国企业社会责任杰出企业”两项社会责任大奖。同时大地保险济南中心支公司紧跟发展步伐为出险客户提供上门取送事故车辆服务、电销客户上门送单服务极大节省了客户的宝贵时间。

## 从业故事

# 那一天起，我的职业目标清晰了

我职业生涯中最重要的转折点是从“那一天”开始的。“那一天”，我被迫放弃了我所挚爱的HR专业而选择了与所学专业毫不沾边的“企划”，但也正是从“那一天”起，我开始逐步的深入了解到保险这个行业的伟大，我的职业目标也是从那一天起渐渐清晰起来……

那是某个阳历新年的前昔。空气里洋溢着辞旧迎新的味道，喜庆、热闹、祥和，把干冷的空气衬托的格外怡人。在单位我心里盘算着刚刚考过的“企业高级人力资源管理师证书”，憧憬着我未来的职业道路——最多再用半年时间，我可以再次做回到HR经理的职位了。“晓雪，你来一下。别紧张，叫你来是告诉你件喜事，鉴于你出色的工作表现……”老大夸张的表情和热烈的语言让我再次折服这些在保险公司混了多年的高管真的不是盖的。

我就这样迷迷糊糊又满心欢喜的接受了老大对我工作调动的安排，放弃了我的专业，放弃了我从事了5年的人力资源管理工作而来到了企划部做一个经营分析室主任。

在经理的帮助下，我逐步熟悉了单位的报表系统，渐渐掌握了做报表、做数据分析的技巧、数据证明、图表说话，它们在我眼里变得奇光异彩，熠熠生辉。

企划部岗位工作让我涉猎面更加广泛，对保险业的了深更加深入。我了解到了我国保险业发展速度之快，仅以人身保险业务为例，从1982年全国恢

复人身保险业务到2013年，短短三十年的时间，我国人身保险保费收入从159万元到1.07万亿元，保费收入呈几何倍增，但我国人均保险消费水平并不高，2012年我国的保险密度为1143.8元/人，人均保费约185美元，而发达国家保险市场的保险密度已达2000-3000美元/人，日本高达4600美元，与西方发达国家相比，我国保险业发展的潜力和空间巨大；我了解到2013年山东省委省政府提出的“山东金改22条”将致力于山东金融业改革，推动山东金融各行业的协调发展，行业将迎来此举将“使山东保险业迎来腾飞良机”；我还了解到山东的各大新闻媒体正在关注和推动保险业的良性发展，通过保险进社区等活动加强对行业的积极宣传，提高人们对保险业和保险的正确认识……

我的从业热情更加高涨起来，偶然在《读者》上看到了这样一段极富哲理的话：“大多数时候，人生如同一条平稳的河流，一日如十日，一年如十年，我们最终记住的，是站在转折处的日子。它们仓促的站在那里，或虎视眈眈，或相逢一笑，之前的许多日子原来是为了抵达这一天，而之后的日子，又是这一天的延续或注解”。

我想，我的“那一天”正是我职业生涯的转折点，正是我生命生活的转折点。我的生活从“那一天”开始变得越来越美好，职业目标也日渐清晰！

(王海霞)

## 保险漫谈

# 有了保险，人生便会不同

胡适博士对保险业曾有精辟论述：所谓的保险，就是今日作明日的准备；生时作死时的准备；幼时作老时的准备。胡博士的大家之言，一句话说透了保险的本质，更显示出人性的稳健豁达慈爱。

大约在八十年代的后期，因着经济形势的好转，保险业也空前繁荣起来，刚刚从沉闷的体制中解放出来的人们，竞相投身到保险事业中去。那时的形势若用雨后春笋一点也不为过。那些从单位下岗的职工，在保险公司再就业后如鱼得水佳绩连连。但是短期的畸形繁荣后，保险界出现了一些小问题，保户与公司及从业人员之间关系有些紧张，一些误会矛盾时有发生。主要是从业人员鱼龙混杂，业绩增长过快，萝卜快了不洗泥，有些员工的素质就跟不上了，一些误导宣传出现啦；一些经济纠纷出现啦；一些理赔不到位啦，开始批量出现。民众开始怀疑，更是彼此的互不信任。除了误解之外，一些从业人员素质的确是个问题。

我看到了人员素质提高这个可喜的变化是在年前去朋友家喝喜酒的时候，那时碰到两个跑保险的熟人，他们正讨论着保

险资格证的事情，他们说现在做保险要持证上岗，跟之前的会计和律师是一样的。其实，提高一下从业门槛，刷下去一部分低素质者，这是任何一个行业发展到一定阶段以后都必须面对的问题；而这正彰显了保险业蓬勃的生命力。我年前跟一位朋友在宾馆聚餐，可巧遇到一位故人，就一起吃饭，他喝了点酒，下楼接电话，一脚踏空，险些命丧黄泉，虽经抢救保住了命，但近十万的医药费没有着落，若是他办个人身意外保险的话，毕竟可以解下燃眉之急呀，不幸却没有。很多事都出现在一个巧合上，没有这些巧合，我哪会拿出两来三万元呀，说起来至今心肝都疼！

经济放缓，生意越是难做，所以就彰显出来保险的可贵，给你的生意和事业上个保险吧！天有不测风云，人有旦夕祸福，买保险就是给自己一个心理慰藉。人生苦短，沧海桑田，谁也不能预料自己会突然遇到啥事，还是买份保险最安全。

老友杜舜有诗：寒夜客来茶当酒，竹炉汤沸火初红；寻常一样窗前月，才有梅花便不同。于保险业，我化他的后两句：寻常一样生意人，才有保险便不同，如何？

(邓兴书)