人民日报海外版
2019年8月2日 星期五
责编：韩维正 邮箱：hwzh007007@sohu.com

中国人保：用保险助力国家发展

本报记者 **韩维正**

1949年10月20日，中国人民保险公司在北京成立。这是新中国第一家全国性大型综合国有保险公司，也是今天中国人民保险集团（下称中国人保）的前身。

作为新中国的同龄人，70年来，中国人保与共和国一路同行，既沐浴了改革开放的春风，也见证了新时代的辉煌。如今，中国人保已发展成为世界上最大的保险公司之一，在2019年《财富》杂志“世界500强”排行榜中位列第121位。

中国人保的发展历程，既是中国保险业发展的缩影，也见证着新中国的沧桑巨变。在国家重大项目建设工程的身后，在国家应急救灾的队伍里，在对社会难题的治理中，都能看到保险人的身影。

一叶落而知天下秋。让我们从中国人保这个小切口，去了解中国保险在助力国家发展过程中的作用。

为国家重大项目建设保驾护航

1985年10月，原航天工业部代表中国政府宣布：长征火箭将从事商业发射活动。这是中国航天第一次将目光瞄向商业航天领域。但开拓也意味着艰辛。当时的中国航天毫无国际商业发射经验，很多事情都要从头学起，保险就是其中一项。

时钟拨回到1984年，时任中国长城工业公司副总经理乌克力率团访问美国卫星制造商休斯公司，向对方推销中国的卫星发射技术。在会谈中，美方询问中国代表团：“你们的保险公司是哪家？”由于事先没有考虑到这个问题，长城工业公司的代表们一时哑然。由此，中国航天人开始意识到，若想要卫星发射走向国际市场，保险是必须解决的问题。

发现问题就立即解决。1985年10月21日，中国人保承保的第一颗卫星——国土普查低轨道卫星顺利升空，掀开了中国航天保险的新篇章。1990年，中国人保又承保了香港亚洲卫星公司的“亚洲一号”通信卫星，这是中国航天首次为海外卫星运营商提供卫星发射服务。

而中国航天之所以能成功打消外商顾虑、大踏步走向国际市场，背后正是中国人保构筑起的坚实后盾。

这个规律对中国航空事业也仍然适用。上世纪80年代，中国民航开始通过租赁等方式大规模引进西式客机。在国际飞机租赁公司对中国仍采取歧视态度的年代，保险问题一度成为制约民航飞机引进的瓶颈。这个时候，中国人保代表中国民航的利益，与国际飞机出租人据理力争，促使出租人修订适合中国国情的保险凭证，为中国民航迅速与国际接轨做出了突出的贡献。

时至今日，保险依旧在国家重大项目建设工程中发挥着重要作用。2017年5月5日下午，举世瞩目的国产大型客机C919在上海首飞成功，翻开了中国民用航空事业史册的崭新一页，而C919试飞保险的首席承保公司就是中国人保。中国人保相关负责人对记者表示，中国人保致力于为“民航强国”战略保驾护航，自中国商飞成立以来，中国人保始终是国产大飞机保险的首席或独家承保人。

70年来，我们国家诞生了一批又一批的国之重器、“国家名片”，很多人不知道，守护它们的除了工程技术人员，还有这样一群保险人。他们默默关注着每一颗卫星的发射升空，每一次试飞的直冲云霄。因为有了他们的艰苦谈判，中国卫星发射技术可以在走向世界时更有底气，因为有了他们的据理力争，中国民航机队可以享受更加合理的风险安排。

为解决社会治理难题出谋划策

经济的高速发展，社会的日新月异，难免会出现一些治理难题。医疗纠纷问题、司法执行难问题等，都成了政府治理的痛点、人民群众的难点。可许多人都不曾想到，保险机制也能参与社会治理的创新，而且往往能出奇效。

以医疗纠纷为例。在过去，医院一度成了冲突频发、暴力不断之地。一面是“医闹”现象严重，医院被“敲竹杠”情况普遍；另一面却也时常爆出医院“店大欺客”，患者因为各种原因得不到赔偿金的消息。医患双方互不信任的情绪渐长，在恶性循环中陷入尖锐对立。

在此背景下，浙江宁波有关部门同中国人保等单位成立联合小组，在医患纠纷规范处置过程中，创造性地引入了商业保险机制和人民调解机制，得到了医院和患者的普遍认可，这种机制也被称为“宁波解法”。

据中国人保相关负责人介绍，“宁波解法”是在医患之间介入了一个独立、公正的第三方，相当于设置了一个“缓冲区”。所有索赔金额超过1万元的医疗纠纷，均由医疗纠纷人民调解委员会的专业人员进行调查、评估和鉴定，根据相关法律法规作出调解建议书，医患双方认可后，再由医疗纠纷理赔处理中心进行快速赔付。

对医院来说，“缓冲区”的出现，可以将医院从繁琐的纠纷处理中解脱出来，避免了打砸事件和群体性治安事件的产生，维护了医疗机构的正常秩序。同时通过前期购买医疗事故责任险，也可以减轻医院赔付的压力。对于患者来说，更是避免了拿不到合理赔偿的情况。

记者从中国人保获悉，从2008年到2017年底，宁波市共接到医疗纠纷报案7901起，通过医疗纠纷理赔处理中心和医疗纠纷人民调解委员会参与医疗纠纷调处结案7339起，调处成功率92.8%。其中，共有927起院方报告无责任的医疗纠纷，经过理赔处理机构和医疗纠纷人民调解委员会工作人员组织有关专家反复调查论证，指出了院方存在的过错，并及时给予患方相应的赔偿。同时，有809起患方提出的不合理高额索赔要求，在理赔处理机构和医疗纠纷人民调解委员会工作人员的耐心协商和调解下，最后达成了合理的赔偿，其中有184起患方提出索赔几十万元的纠纷最后下降至几千元，基本扭转了原来“大闹大赔、小闹小赔、不闹不赔”的社会不良风气。

6月12日，山东省日照市公安局交通警察支队岚山大队与人保财险日照市岚山支公司联合设立了巨峰镇车驾管社会服务站。该服务站可提供机动车违章处理、机动车保险办理等一站式代办服务，真正实现“警保联动”，群众业务办理“就近办、多点办、一次办”。 **李大伟**摄（**人民视觉**）

“宁波解法”实施后，基本上所有的医疗纠纷均在24小时内引导至理赔处理中心及调解委员会处理，成功把矛盾从院内冲突转移到院外调解。

图为患方代表、医疗纠纷理赔中心、院方代表在调解现场。

（**中国人保供图**）

2017年8月8日，四川省阿坝州九寨沟县发生7.0级地震。中国人保第一时间开通24小时专线和绿色通道，为受灾群众提供理赔服务和医疗救助。

图为绿色通道服务点。

（**中国人保供图**）

为支持民众灾后重建雪中送炭

今年春天，一场大火牵动着全国人民的心。

3月30日，四川省凉山彝族自治州木里县雅砻江镇立尔村发生森林火灾。3月31日，四川森林消防总队凉山州支队指战员和地方扑火队员在海拔4000余米的原始森林展开扑救。但由于风力风向突变，林火爆燃，27名森林消防员和3名地方扑火人员不幸遇难。他们中年龄最小者仅19岁，令人无比痛心。

灾难无情人有情，决不能让英雄流血又流泪。火灾发生后，中国人保四川省分公司紧急启动了突发事件应急预案。先遣小队13人于4月1日13时抵达火灾现场，同时，中国人保省、州、县三级机构开通24小时理赔绿色通道。

当日18时30分，失联的30名扑火队员的遗体全部找到。中国人保财险四川省分公司“特事特办”，当即向“3·30”森林火灾遇难的30名扑火队员进行赔付，并于4月2日上午向木里县人民政府支付“惠农保”自然灾害公众责任险赔款180万元。这些赔付款虽不足以让逝者复生，却也能让30个失去了丈夫、爱子和父亲的家庭，在面对未来生活时不至于孤立无援。

今年6月17日22时55分，一场6.0级的地震突袭了四川长宁，13人死亡，200多人受伤，直接经济损失近90亿元。

地震发生35分钟后，中国人保财险宜宾市分公司的排查电话，就已打到了双河镇金鸡村养殖户赵世同的家里。中国人保查勘员在电话中得知，赵世同养殖的育肥猪猪圈因地震垮塌，育肥猪被掩埋。于是第二天早上7时，中国人保的查勘员抵达了现场，在仍有余震危险的情况下，完成了查勘、定损工作。

当场简化了理赔手续，于当日12时完成理赔工作并结案。下午14时，赵世同的账户上就出现了第一笔赔付款8050元。而这笔钱也是产险行业应对“6·17”长宁地震的首笔赔款。

《左传》云：“居安思危，思则有备，有备无患。”中国人保告诉记者，今年中国人保已累计处理各类赔案2439万件，支付赔款1125亿元，占行业赔款总额的36%，为恢复生产生活秩序、维护经济社会稳定提供了有力支持。

保险要走进人民心里去

曹瀛月

七十年砥砺奋进，七十年风雨兼程，中国的保险事业和新中国一起走过了七十年的奋斗道路。从改革开放恢复保险业至今，中国已经成为全球第二大保险市场，社会上发生的许多重大事件都能看到保险的身影。可以说，中国保险取得的成就有目共睹。

但中国保险业还有很大发展空间。截至2017年，中国寿险人均保单持有量仅为0.05张，而发达国家是1.5张以上，这说明中国寿险覆盖率仍然不高。同时，中国保险密度也还不高。2017年，中国保险密度为2631.58元，排在世界第59位。这说明虽然投保基数大，但具体到每个人身上，我们的社会风险保障程度还需提高。

可见，中国保险业仍需进一步扩大影响力，不仅要扩大规模，与老百姓的生活贴得更近；还要提升服务能力，走进老百姓的心里去，为人民生活提供更加深入的保障。

保险走进人民心中去，需要保险行业积极扩大影响。一方面传统保险公司要进行数字化转型，运用“互联网+”技术提高保险行业的知名度。让人民群众可以不局限于销售人员的一面之词，多渠道地了解保险。另一方面，虽然大城市的群众对保险的保障性有较多认识，但中小城市的群众对保险的了解则要少一些。因此要更加关注中小城市及农村市场，派出更多的专业人士，让中小城市和农村的群众了解保险、关注保险。

保险走进人民心中去，还要提高从业人员的素质。目前中国保险从业人员超过800万，但是这一行业工作人员的专业素质还不够高，这就导致社会对于保险从业人员的信任不足。随着中国经济发展模式的转变，各行各业都对从业人员的素质提出了更高的要求。保险行业的发展也是如此，高素质的从业人员能够极大地提高保险行业的竞争力。惟其如此方能实现业务创新，实打实地提高业绩；惟其如此方能建立起公众对保险行业的信任，为保险行业树立亲民、为民的形象。

保险走进人民心中去，更要给人民群众更多关怀。保险不是一纸冰冷无情的契约，而是一份温暖坚定的保障。因此，保险行业要为人民群众提供更加人性化的服务。在险种的设置方面，要针对人民群众的需要提供合理、合适的保险服务；在保险的推广方面，要将保单上繁复的条款讲清楚、说明白，防止消费者因从业人员误导而误买、退保等；在购买保险后的服务方面，要对投保人的现实需要给与真诚、周到的关怀；在险情发生后的理赔方面，要体贴投保人受到损失的心情，精简理赔流程，提高理赔效率。

总之，中国的保险业要积极扩大影响、提高从业者素质、关怀人民群众的需要，让人民群众对保险有更多的了解，建立起群众与保险公司之间信任的桥梁。惟有如此，中国的保险业方能真正走进人民群众的心中去，为人民的生活提供安心可靠的保障。

品牌论