



与国同行七十载 砥砺前行谱新篇

——中国人民财产保险股份有限公司滨州市分公司工作纪实

诞生于1949年10月的中国人民保险公司,是新中国第一家保险公司。作为新中国保险业的奠基者和开拓者,70年来,中国人民保险始终发挥主渠道作用,在我国成为世界第二大经济体和世界第二大保险市场的进程中,砥砺前行,跨越发展,成功迈进全球500强金融保险集团行列,成为中国发展壮大的一张名片。



作为中国人民保险核心成员和标志性主业的中国人民财产保险股份有限公司在滨州设立的市级分公司,中国人民财产保险股份有限公司滨州市分公司(简称滨州人保财险)在全市设有县区级经营机构10余家,拥有遍及城乡的机构和服务网点,业务范围从农业生产、交通运输、对外贸易等经济社会重要领域,到关系百姓的机动车辆、“菜篮子”“米袋子”等,覆盖国民经济与人民生活的各个方面。多年来,公司始终紧跟滨州市委市政府重大决策部署,始终坚持“人民保险,服务人民”的初心和使命,紧紧围绕保险行业风险管理核心职能,兢兢业业,勇担重任,为促进经济发展、保障服务民生、创新社会治理贡献自身的力量,用发展聚民心,惠民生保稳定,真正体现了国企的责任担当。

改善民生,深度参与社会保障体系建设

滨州人保财险深度参与多层次社会保障体系建设,在社保业务领域已经形成了涵盖居民、职工大病保险、城镇职工补充医疗保险、扶贫医疗救助保险、基本医疗保险经办服务等一体化业务格局,构建起社保业务领域独特的专业力量。在承保过程中,公司充分发挥专业、高效和便利优势,全面落实政府惠民政策,持续强化风险管控职能,扎实践行“让政府放心、让百姓满意”服务承诺。

为维护社会稳定、保障民生,公司始终积极履行社会责任,认真做好大病保险承保工作,有力减少了“因病致贫、因病返贫”现象的发生,为全市人民群众筑起了第二道生命防线。在保险助推脱贫攻坚方面,公司参与承保扶贫特惠保险,为全市建档立卡贫困人口提供医疗商业补充保险,保障类型涵盖普通住院医疗、门诊慢性病医疗及无第三方责任的意外伤害住院医疗等多个方面,为贫困人口提供全方位、多层次的医疗风险保障,为贫困人口增添保险“保护伞”。推动在全市县二级以上公立医院,实现“基本医保+居民大病保险+扶贫补充医疗保险,一站式即时结算服务”,有效提高贫困人口看病就医便捷度、保障服务满意度,让贫困人口真正享有获得感。同时,公司利用服务网点、人才队伍和政企合作优势,依托社会保险业务优势,积极参与承保长期护理保险业务,努力践行“为政府分忧、为民办好事”的社会责任担当。

服务三农,以金融创新助力乡村振兴

作为全市大型农业保险经营主体,滨州人保财险不断引领滨州市农业保险转型发展,深度参与社会主义新农村建设,成为金融行业支农惠农主力军。当前,随着农业供给侧结构性改革的推进,农业保险从基础的经济补偿向风险减量管理、社会管理、扶贫开发、担保增信和辅助市场调控等综合功能拓展。滨州人保财险着力探索地方特色种植险,积极开展“一品一品”地方特色种植险县域全覆盖行动。

同时,滨州人保财险积极推出“融资+保险”产品,将保险产品和直接融资产品进行深度融合,以达到促进保险业务发展,改变用户融资结构和实现精准扶贫攻坚的三重意义。公司积极探索“无抵押”支农融资业务,运用保险资金参与支农支小融资业务服务,即通过“融资+农业保险+信用保证保险/第三方担保”方式,解决涉农企业、小微企业及农户融资难、融资贵的问题,进一步畅通了农业生产者的融资渠道,为企业扩大经营送去了“及时雨”,为服务“三农”经济、发展现代农业助力,推动保险资金成为乡村振兴的助推器。在农业保险助推脱贫攻坚方面,积极为农户提供风险保障,充分发挥保险扶贫助贫的天然优势。

大灾理赔,勇冲一线参与抢险救灾

大灾无情,人保有爱。每次大灾,滨州人保财险总是积极响应党委、政府号召,勇敢冲在一线,全力参与抢险救灾工作。以2019年的“利奇马”风灾为例,台风到来之前,公司就向广大客户发出防灾防损建议函,并立即布置大灾应对工作。在备战利奇马台风防灾防损和减灾救灾工作部署会上,公司向全辖宣导“利奇马”台风应急预

案,同时成立大灾应急指挥部,统筹指挥各项工作。短时间内,滨州人保财险自上而下全体待命,各路抢险救援和查勘理赔队伍整装待发。大灾发生后,滨州人保财险迅速反应,立即行动,第一时间启动应急预案,所有员工取消一切休假,各岗位人员全员上岗,团结一致奔赴抗灾救援的最前线。针对积水严重道路,理赔

人员冒着风雨巡街指挥,积极排查积水路段,设置风险警示牌,提醒过往车辆绕道而行,减少事故发生。公司还分批次向灾区捐献大量救灾物资,让受灾群众喝上干净水、吃上热乎饭。针对水淹车重灾区,先后投入高清数码相机内窥镜等先进科技理赔工具20余套,完成车辆检测1500余台次,科技理赔实现全市100%覆盖,为客户减少利

益损失400余万元。台风大灾期间,滨州人保财险共投入工作人员400余人,查勘车辆近50辆,救援车辆60余辆,共出动无人机辅助查勘现场总飞行800余架次,覆盖面积40万余亩,保障了灾后理赔服务高效开展。

2019年9月,公司获得滨州市委、市政府表彰。



科技赋能,推动线上化服务提升

公司坚持用科技手段带动管理创新,进而拉动保险产品和保险服务创新,形成与众不同的核心竞争力,让科技为公司高质量发展寻找新支点,同时更便捷地服务于人民群众,这是滨州人保财险落实科技赋能一直坚持走的路。公司以微信公众号作为载体,将“快、简、信、准”作为目标牵引,以C端(客户)、B端(渠道用户)、E端(内部员工)移动产品的推广使用为抓手,优化服务流程,提升客户体验,全力打造线上化运营服务体系。

公司以客户为中心,以体验为导向,优化流程、完善服务,不断提升客户满意度,向客户提供违章查询服务近900人次,审车服务近6800人次,故障救援服务4000余人次;在线受理理赔案件近5000笔;代驾服务20700余人次,安全检测近3000人次。滨州人保财险深知数据挖掘、价值再创造的巨大潜力,大力推动数字化战略,推进成果已在涌现。公司借助新兴技术,引入新型科技工具,提高理赔服务

效率 and 专业化程度。针对理赔服务中的痛点,公司借助车辆OBD车载设备,将车辆位置信息、闲忙状态通过滨州人保微信公众号进行展示,凡是人保客户,绑定微信公众号后,可选择在线报案;后续可通过微信公众号中的拇指理赔的功能,在线实时查询案件进度、补充案件资料以及损失照片上传等,实现一键式的理赔线上自助服务。公司组建无人机飞行团队,运用无人机辅助查勘模式,科学合理确定损失程度。推出车辆故障诊断

仪、异响诊断仪、云端诊断系统等系列车险科技型理赔工具,可以快速核定车辆损坏情况,及时赔付客户,让服务有温度,让理赔更简单。

与国同行,与您相伴;人民保险,服务人民。滨州人保财险将始终不忘初心,牢记使命,全面发挥服务民生、保障经济、稳定社会的价值和作用,为全市实体经济、脱贫攻坚、社会治理、乡村振兴提供更优质的保险保障,努力“做人民信赖的卓越品牌”,为“富强滨州”建设作出新的贡献!