

内部刊物
注意保存

锡林郭勒保险信息

2016 年第 3 期（总第 86 期）



编 印：锡林郭勒盟保险行业协会

投稿邮箱：xmbxhyxh@163.com

协会网址：<http://xilinguole.cisc.cn/nmgxlgli>

联系电话：0479-6841599

目 录

监管信息

- ☆ 中国保监会发布关于进一步加强信访工作的指导意见 4
- ☆ 内蒙古自治区政府与中国保监会签署战略合作备忘录 5

协会工作

- ☆ 锡盟保险行业协会召开财产险工作座谈会 7
- ☆ 锡盟保险行业协会召开寿险工作座谈会 8

公司动态

- ☆ 苍天在上 责任在肩 ——记新华保险锡盟中支营业部经理陈育新 9

- ☆ 十二五期间 人保财险锡盟分公司大力发展“三农三牧”
保险，创新支农惠农方式 ····· 13
- ☆ 新华保险锡盟中支开展应急事件演练 ····· 15
- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司开展女性心理健康讲座沙龙活
动 ····· 18
- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司与蒙古国 **daatgal** 保险
公司会晤 ····· 19
- ☆ 新华保险锡盟中支发布 2016 十大服务承诺 ····· 20
- ☆ 中国人寿锡林郭勒分公司与锡市农业银行举办精英特训
营 ····· 21

- ☆ 信息报送及采用情况统计表 ····· 22

监管信息

中国保监会发布关于 进一步加强信访工作的指导意见

近日，中国保监会发布《关于进一步加强保险业信访工作的指导意见》（以下简称《意见》）。要求紧紧围绕保险业工作大局，坚持目标导向和问题导向相统一，不断深化信访工作制度改革，充分发挥信访工作化解保险运营风险、促进社会和谐稳定的职能作用。

《意见》指出，要自觉将法治思维贯穿其中，运用法治思维把握信访工作方向，形成与法治要求相适应、相统一的信访工作新格局。加强信访法制化建设，全力打造“阳光信访”“责任信访”和“法治信访”，形成符合法治要求、管用有效的信访法治体系，大力推动解决信访问题。充分发挥法治的引领和保障作用，进一步加强法治宣传教育，引导群众依法理性表达诉求，依法逐级有序反映诉求，用法治方式解决信访问题。

《意见》明确，相关单位要强化领导责任，健全完善“主要领导负总责、分管领导具体抓、其他领导一岗双责”的领导体制，严格落实领导接访制度。强化首办责任，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，第一时间、

第一地点做好信访纠纷化解工作，防止矛盾激化，减少信访上行。对重点疑难信访问题，主要领导要亲自挂帅，切实做好思想疏导、政策宣传和化解稳定工作。

《意见》要求，相关单位要对信访积案进行全面梳理，做到底数清、情况明，明确责任单位、责任人和化解时限，因案施策，采取切实有效的措施，集中力量分类化解。加强统筹协调，与政府相关部门密切协作，对积案比较集中的单位实行挂牌督办，对重要信访积案实行“一案一督”，通过集中攻坚克难，力争实现保险业信访积案“清仓见底”。要建立信访联合接访制度，推动相关单位、部门协作做好信访工作，督导问题落实。注重协调动员社会力量，鼓励和支持具有法律专业知识和有群众工作经验的人员参与协调保险信访工作，形成合力化解信访问题。要始终保持忧患意识，制定切实可行的应急处置预案，从组织领导、责任分工、现场指挥、力量配备、处置措施等方面积极准备，增强预案的针对性、操作性和实用性。

（摘自 中国保监会网站）

内蒙古自治区政府与 中国保监会签署战略合作备忘录

3月26日上午，内蒙古自治区政府与中国保险监督管理委员会战略合作备忘录签约仪式在呼和浩特举行。

中国保监会主席项俊波，自治区党委常委、自治区副主席符太增，自治区副主席云光中出席签约仪式。

近年来，内蒙古保险事业发展取得了长足进步。2015年，全区原保费收入395.5亿元，同比增长26%；险资入内蒙古406亿元，同比增长40%；保险业为全区提供风险保障9.5万亿元，各类赔付支出125亿元，缴纳税金7.7亿元，吸纳就业人员15万余人。

根据合作备忘录，中国保监会将和自治区政府在完善内蒙古保险市场体系、推动内蒙古“三农三牧”保险发展、支持保险业参与社会保障体系建设、支持保险业参与社会治理体系建设、支持保险资金投资内蒙古、构建小微企业保险服务体系、共同做好保险领域的风险防范工作等方面加强合作。部区双方还建立了高层协调机制、日常联系机制、跟踪落实机制和干部交流机制。以部区交流合作为纽带，增强内蒙古保险业综合实力，推动保险业在现代金融体系、社会保障体系、农业保障体系、防灾防损体系和社会管理体系中发挥更大的作用。

签约仪式后，项俊波通过电视电话会议的形式为自治区和盟市两级政府做了主题为《保险业的改革与发展》的专题报告。符太增主持专题报告会，自治区政协副主席董恒宇参加了报告会。

（摘自 内蒙古保监局网站）

协会工作

锡盟保险行业协会 召开财产险工作座谈会

3月23日上午，锡盟保险行业协会在行协会议室召开了全盟财产险工作座谈会。各财产险公司业务部门的负责人和行业协会的全体人员参加了此次会议。会议由锡盟行协业务部丁永平主任主持。



会议主要有以下几个方面的内容：

一、听取了各公司车险商改后，业务发展基本情况和存在的问题，各公司对进一步规范产险市场秩序的意见和建议，以及各公司对保险行业协会的具体要求和建议。

二、行协丁永平主任关于下一步工作的安排和要求。一

是快处快赔工作要在6月份铺开，要求各公司提前做好准备工作；二是要求各公司提高对协查工作的重视，防止骗保；三是对于举报和投诉，要求必须有确凿的证据；四是下一步要对公司进行明察暗访；五是督促各公司查勘员要及时验证和换证；六是协会将继续做好现场测评工作。

三、锡盟协会秘书长付永泉做重要讲话

付秘书长首先向大家传达了自治区2016年保险监管通报会议精神和秘书长联席会议精神；其次指出下一步工作的重点，要求各公司做好手续费管理、现场测评、快处快赔、反欺诈、消费者权益保护等方面的工作，要求各公司合规经营，共同维护好锡盟的市场秩序，推动锡盟保险业健康发展。

（锡盟行协 王晓丽）

锡盟保险行业协会 召开寿险工作座谈会

3月25日上午，锡盟保险行业协会在行协会议室召开了全盟寿险工作座谈会。各寿险公司业务部门的负责人和行业协会的全体人员参加了此次会议。会议由锡盟行协业务部丁永平主任主持。

会上，一是听取了各公司在治理销售误导、销售队伍管控、防范风险管控方面的经验介绍，各公司对进一步规范寿险市场秩序的意见和建议，以及各公司对保险行业协会的具

体要求和建议。二是业务部丁永平主任对各公司的工作提出具体要求，要求各公司要做好客户投诉接待工作和营销员流入流出手续工作。三是协会秘书长付永泉从防范集中退保风险、加强业务管控和渠道管控、返佣和赠送礼品等方面对各公司提出了要求。四是付永泉秘书长向大家传达了自治区2016年保险监管通报会议精神和秘书长联席会议精神，指出下一步工作的重点。



(锡盟行协 王晓丽)

苍天在上 责任在肩

——记新华保险锡盟中支营业部经理陈育新

她叫陈育新。为人性格开朗，热情大方。2003年加盟寿

险行业，时至今日，已从事寿险 13 年，是一个资深的保险人。她的人生格言是“苍天在上，责任在肩”。

兢兢业业，开创事业

2011 年 4 月，一个偶然的机遇，经人介绍陈育新加盟新华保险锡盟中支开始筹备营业部。筹备初期，增员非常艰难。陈育新每天总是早出晚归，不停的打电话约人，请人吃饭、讲保险，谈增员。拒绝、白眼、谩骂在她看来早习以为常。失落、痛苦、迷茫也曾一次次的打击她，但每一次她都能克服重重障碍。对于保险她非常执着，不管多累多苦，在外面受到了多少客户的冷落，她都不会把自己不好的情绪带到工作当中，她总能给人一种积极向上的力量，自信、阳光时刻感染着身边的每一个人。在她兢兢业业、废寝忘食的努力下，追随她加入公司的人越来越多，筹备营业部经理初期她所带领的育鑫部在册人力 110 人，半年保费达成 300 万元。

坚定信念，服务新华

2013 年，新华保险锡盟中支个人营业部经过架构整合只剩下 2 个营业部，而陈育新带领的育鑫部是中支人数最多、保费平台最强的一个大部。2013 年 5 月，新华保险锡盟中支经历了一次大的人事动荡。中支负责人调回乌海，营销总监跳槽筹备新公司，部分内外勤员工也陆续追随跳槽。团队中很多人开始观望，一时间人心惶惶，很多人开始不出勤也不出单。当很多人都在猜测陈育新经理会不会也跳槽，而且会

不会带走一大批外勤团队时，陈育新经理站了出来，亮明了自己的态度，给出了这样的回答：“我一直把‘苍天在上，责任在肩’作为我的人生格言。我永远都不会离开新华保险，因为我的身上肩负着许许多多客户对我的信任，我有责任在新华一直做下去，只为了无数信赖过我的忠实客户，我一定要对的起他们，我是这么说的，也一定会这么做。”陈育新干脆利落的话语，打消了所有人的顾虑，也让团队中的很多人所钦佩。她的坚定，无疑起到了稳定团队人心的作用。渐渐的跳槽风波趋于平静，一切回归正轨。

蓄势待发，走向辉煌

她是别人眼中的“陈小个子”，但却积累了一身的能量。文化程度不高，但却热爱学习，追求上进。只要是与保险有关的内容，她都会主动学习。在每一次与客户面谈中，她都会悉心的总结经验与不足。也正是因为她超强的学习力，使得她能够有足够的自信摆平客户的各类咨询及问题。2013年公司选拔兼职讲师，陈育新报名参加并精心准备了演讲题目。陈育新成功入围兼职讲师。从此以后，在公司大大小小的产创说会、公司各类培训班总能看到她的身影。2013年陈育新被分公司个人部评为“2013 巅峰百强二星会员称号”、2014年总公司全明星金质会员、连续 58 届全明星会、总公司 5 级训练师。她所带领的育鑫部 2013 年获中支“百万营业部”称号，2015 年被分公司个险渠道评为“十佳营业部”。

2016年开门红，陈育新所在营业部在册人力120人，主管12人，团队月均保费平台140万。活动人力超过60%。陈育新经理个人月度收入过万。

持家有道，人生双赢

很多人都羡慕陈育新，不仅因为她有着丰厚的个人收入，而且她还有着令人向往的家庭生活。大家都说陈育新经理不只会做保险，更会经营自己的家庭。她把家庭生活打理的头头是道，虽然工作经常加班加点，但无论是丈夫还是女儿，都非常理解和支持她，从没半点怨言。他的丈夫还自愿做起了专职司机。父母、公婆更是对她非常的满意，赞赏有加。当别人问起她是如何做到工作和生活两平衡时，她笑着说：“工作和家庭对我来说都是非常重要的，工作上，我是一个部门的经理，我有责任也有义务管好我的团队，让他们能够在这里舒心的工作、挣钱。在生活上，我是父母的女儿、是丈夫的妻子、是女儿的妈妈、是公婆的儿媳，每一种角色我都非常清楚我该尽的义务和责任。我关心家中的每一个人，清楚他们在乎的是什么，我会尽自己的所能满足”。在保险这个工作节奏飞快、压力巨大的行业中，能够做到工作和生活相平衡，游刃有余的人真的难能可贵，确为强者，可以说陈育新实现了人生的双赢。

对于未来，陈育新经理还有许多的追求。她说：“人活着一定要有目标，而且一定要为实现目标而努力。”陈育

新已经收获了成功，但她依然在自己的人生道路上坚持不懈的努力着。“苍天在上，责任在肩”的信念，也将一直鼓励她在寿险的道路上永远的走下去。

(新华人寿 张启明)

十二五期间 人保财险 锡盟分公司大力发展“三农三牧” 保险，创新支农惠农方式

十二五期间，中国人保财险锡林郭勒盟分公司始终秉承“人民保险，服务人民”的宗旨，积极履行社会责任，为保障锡盟地区经济发展和稳定社会秩序做出了积极贡献，尤其是在服务农村改革发展方面发挥了独到优势，充分实现了惠农惠牧财政投入的放大效应。十二五期间，中国人保财险锡林郭勒盟分公司开办了政策性农业保险、新农合补充医疗保险和大病保险等与农村牧区民生紧密相关的保险产品，公司累计赔款 6.78 亿元，其中，政策性农险赔款 6876.54 万元，累计承担三农保险风险责任近 2 亿元，农业保险保费规模居锡林郭勒盟第一。

十二五期间，在政策性三农保险业务上，中国人保财险锡林郭勒盟分公司在太仆寺旗和正镶白旗累计承保政策性农作物面积 521.69 万亩，累计承保行政村 801 个，累计承保自然村 2210 个，累计承保户数 32.8 万户，累计赔款 5130.57 万元，累计赔款受益农户 11.46 万余户；政策性养殖险累计承保奶牛近 4 万头，累计赔款 444.37 万元，累计

赔款受益牧户 491 户；政策性森林险累计承保森林面积 3822.86 万亩，累计赔款 1701.60 万元，累计 19 个旗县林业局受益；在医疗健康保险业务发展上，中国人保财险锡林郭勒盟分公司已经连续 4 年承保了新农合补充医疗保险，覆盖了锡林郭勒盟除二连浩特市所有的旗县市区，累计承保人数 194.19 万人，近四年平均赔付率高达 153%，累计赔款 5550 万元，累计受益人数 6288 人；连续 3 年承保了城乡居民大病保险，覆盖范围包括西乌珠穆沁旗、东乌珠穆沁旗、太仆寺旗、锡林浩特市和乌拉盖管理区，累计承保人数 72.47 万人，近三年平均赔付率高达 97.26%，累计赔款 1556 万元，累计受益人数 2269 人。此两项医疗健康保险的开办，有效地使农牧民摆脱了因病致贫、因病返贫的困境。

在积极发挥保障农牧区经济发展的同时，中国人保财险锡林郭勒盟分公司结合地区实际，不断加大保险产品创新研究，积极引领锡盟地区保险行业的发展。2015 年，开办了草原牧区羊群天气指数保险，成功承保了乌拉盖管理区两家牧场，为 20 万只羊提供了 2500 万元的风险保障。这是内蒙古开展草原牧区天气指数保险成功签约第一单，此举是中国人保财险锡林郭勒盟分公司对养殖业保险的重大探索和尝试，填补了我国牧区天气指数保险产品的空白，有效解决了因发生重度雪灾和重度旱灾给牧民造成的损失。同年 11 月，中国人保财险锡林郭勒盟分公司开办了政策性农房保险，先后为多伦县干沟乡和大北沟乡 944 户低保户和贫困户的房屋进行承保，累计承担近 4 万元的风险保障。

在积极发展保险事业的同时，中国人保财险锡林郭勒盟分公司积极履行社会责任。十二五期间，积极参加社会爱心捐赠、扶贫、救灾、助学等活动，根据锡盟当地冬季多雪的实际，为锡市一次性赞助资金60万元，购置了三台道路清雪车，之后每年无偿赞助10余万元资金用于购置融雪剂。2014年公司积极组织“助学公益性”活动，共向我盟太仆寺旗贫困县红旗小学、锡林浩特市蒙一校、三小、八小、十校和特殊教育学校的500多名贫困学生捐助资金近万元，学习用品500套；2015年向西乌珠穆沁旗在高日罕镇大火中不幸牺牲的吉日嘎拉同志家属捐赠了人民币10万元，并向灭火中受伤的14名干部职工和牧民捐赠了人民币10万元，这些都得到了当地政府、社会、家庭的高度赞扬。

（人保财险 张国辛）

新华保险锡盟中支开展应急事件演练

近年来，突发性群体事件一直备受关注，作为公司经营管理者更是尤为重视。突发性群体事件一旦发生，对于公司经营发展会产生非常恶劣的影响。不仅严重影响公司正常经营秩序，而且对于公司形象及口碑会产生极大的负面作用。“3.15”期间，为有效预防群体性突发事件，提升中支整体应急管理能力和水平，新华保险锡盟中支办公室牵头组织应急小组开展应急事件演练。

※ 演练工作沟通，明晰分工流程

为做好此次应急演练工作，中支应急小组召开会议，再次梳理应急工作制度，同时明确此次应急演练的具体流程及分工。



※ 客户情绪激动，启动应急程序

突发应急事件演练正式开始，由个险营销员参演的客户进入客服大厅，就所持红双喜 A 款保单收益与预期销售时所讲不同向柜面人员进行发难，投诉处理专员第一时间与客户接触了解事件内容，在解释完相关情况后，客户仍然表现强烈的不满，考虑事件严重程度及客户群体数量，该事件已达到黄色预警突发事件标准，随即启动突发事件应急程序，投诉处理专员在安抚客户后，第一时间告知运营经理并将客户带离客服大厅，进入洽谈室进一步沟通，防止负面信息扩散。

※ 上报紧急情况，安抚客户情绪

运营经理接到信息后，第一时间上报中支办公室风控联

系人请求协助处理投诉案件。办公室主任立即向中支总经理室汇报，并组织中支突发事件应急小组人员进行安抚协调工作。



※ 了解客户详情，妥善应对处理

中支总经理室安排人员对客户反映情况进行逐个了解和记录，中支总经理任俊飞认真听取客户反映情况后，首先安抚客户情绪，随后与客户积极沟通交流，耐心解答相关疑惑，通过不断的解释沟通，客户情绪逐渐平稳，有效化解了风险，降低了公司损失。

新华保险锡盟中支通过开展应急演练，不仅加深了大家

对应急管理制度的理解，同时更加有效的梳理了各个环节的工作流程，保证了各环节工作的衔接有序。在以后的工作中，新华保险锡盟中支还将会定期组织开展各项应急演练，以提高大家的风险防范意识和应急管理水平。

（新华人寿 张启明）

中国人寿锡林郭勒分公司 开展女性心理健康讲座沙龙活动

3月21日，中国人寿锡林郭勒分公司组织开展了女性心理健康讲座沙龙活动，机关全体女员工参加了活动。活动邀请锡林浩特市瑞浩体检中心心理咨询专家乌云娜。乌云娜教授结合实际案例开展了情绪管理及心理健康辅导，以互动的形式进行放松疗法练习，收到了很好的效果。



（中国人寿 王丽）

中国人寿锡林郭勒分公司 与蒙古国 daatgal 保险公司会晤

3月17日,在二连浩特市金融办姚远主任的参与支持下,中国人寿锡林郭勒分公司总经理李生明、副总经理王彦成等一行与蒙古国 daatgal 保险公司,对口岸出入境人员及车辆保险业务在二连浩特市支公司会议室进行了商谈。双方分别介绍了本公司在国内的业务发展情况以及市场份额占比,就双方计划开办的口岸跨境保险业务进行了意见交换,对双方使用的条款、保障、费率做了进一步的介绍,探讨了下一步合作方式,最后双方达成一致意见,会后分别向各国政府汇报,在政府的支持下促使这项业务的成功合作。





(中国人寿 王丽)

新华保险锡盟中支 发布 2016 十大服务承诺

新华保险锡盟中支发布 2016 年十大服务承诺: 一、以客户为中心诚信规范销售。二、移动投保全新体验便捷安心。三、100%回访全面提示客户权益。四、限时理赔服务快速兑现承诺。五、延期理赔额外支付利息补偿。六、高效便捷响应客户服务需求。七、足不出户享受快捷自助服务。八、主动寻访预付救急突发事故。九、理赔流程透明实时短信提醒。十、畅通渠道及时响应客户投诉。

(新华人寿 张启明)

中国人寿锡林郭勒分公司 与锡市农业银行举办精英特训营

近日，中国人寿锡林郭勒分公司锡市营销部与锡市农业银行举办了“快乐营销”TST精英特训营活动。“快乐营销”精英特训营正式启动，中国人寿锡林郭勒分公司副总经理王彦成、银行保险部经理白睿、锡市营销服务部金梅及农行锡林郭勒分行公司部许总，农行锡市支行副行长高娃及相关工作人员参加了会议。会上，盟公司银行保险部经理白睿宣导了特训营企划方案及奖励规则，农行锡林郭勒分行公司部许总发布了动员令，市农行八家网点负责人依次签订了目标任务军令状，进一步巩固了合作关系。

（中国人寿 王丽）



信息报送及采用情况统计表

(2016. 1. 1-2016. 3. 30)

序号	单 位	投稿件数	采用件数
1	人保财险	2	2
2	中国人寿	26	8
3	中华保险	4	3
4	大地财险	1	1
5	太平洋保险	0	0
6	阳光财险	0	0
7	永诚财险	1	1
8	平安财险	1	1
9	安邦财险	1	1
10	国寿财险	1	1
11	安华农险	1	1
12	华安保险	1	1
13	永安保险	0	0
14	合众人寿	1	1
15	泰康人寿	1	1
16	新华人寿	8	6
17	阳光人寿	1	1
18	平安人寿	0	0
19	华夏人寿	0	0
20	人民人寿	1	1
21	民生人寿	1	1
合 计		52	31