

江西保险

J I A N G X I I N S U R A N C E

总第**156**期

2015年第6期

主办 江西省保险行业协会 江西省保险学会



专题报道

◆江西保监局举办“三严三实”专题党课

◆湖北保监局、湖北省保险行业协会一行赴赣交流学习

◆江西保险消保5年规划蓝图出炉



湖北保监局邹东山副局长一行参观新余市大病医疗保险



中国人寿新余分公司在职和退休党员重温入党誓词



江西省保险行业协会组织召开健康保险专业委员会工作会议



抚州市
“普及金融知识万里行”
集中宣传日活动

刊首语

FOREWORD

相对均衡才能绝对和谐

公司增速与行业和谐关系

本刊评论员

由于考核压力或扭曲政绩观，有些保险公司高管一味考虑市场份额、保费规模，恶性竞争由此烽火连天，保险生态因此遭到破坏。

审视当前保险市场不规范原因，主要就是行业躁动。有些经理人不切实际，要么想一口吃成个胖子，要么好大喜功，抢占市场，给自己脸上帖金。当前行业和谐面临的主要矛盾是发展中各公司速度、规模和效益不均衡问题。也就是公司之间、阶段之间的均衡发展问题。公司不能大起大落，行业也不能大起大落。不患贫而患不

均，在保险行业大家庭，应该和谐相处，甘苦与共，共同发展。只有公司高管理性竞争，匀速发展，科学发展，违规冲动才会偃旗息鼓，行业大局才能和谐稳定。

保险行业经营者一定要有正确的发展观、政绩观，处理好增长与发展的关系，处理好公司和行业的关系，处理好当前和长远的关系，不能片面地追求增长速度，不能只顾自己甚至损人利己，更不能破坏市场资源、牺牲行业效益去追求公司增长，追求个人名利、个人政绩。



(总第 156 期)

编辑委员会

主任:蔡基谱

副主任:魏竹勇 叶慧霖

委员:

陶建中	彭怡元	许建民
戴荣达	戴文浩	程航
吴纲	曹九生	杨建
周明	杨宏	廖卫
唐锡南	袁晨一	殷舒龙
周小平	杨玉宪	欧阳强
潘文炎	熊建华	傅清
夏才生	张万强	王辉
黄居鉴	孙静	刘于明
胡良和	桂衍胜	光耀勇
顾强	王华斌	黄文龙
张奕	吴志远	孙明才

主编:孙明才

副主编:陈哲

责任编辑:田璇

《江西保险》编辑部

地址:南昌市红谷滩新区红谷中大道

1402号浦发大厦16楼

准印证号:赣内资字第055号

邮编:330038

电话:0791-83963392

传真:0791-83963392

网址:www.jxsbxw.com.cn

电子邮箱:iajiangxi@126.com

制作承印:江西省人民政府印刷厂

(内部资料 免费交流)

目录 Contents

刊首语

相对均衡才能绝对和谐/1

监管进行时

在南昌市保险行业协会会员公司主要负责人会议上的讲话摘编/4

江西保险消保5年规划蓝图出炉/9

江西保监局举办“三严三实”专题党课/11

江西保监局副局长叶慧霖出席吉安市保险行业协会产险公司主要负责人座谈会/11

两会行动

江西省保险行业协会组织召开健康保险专业委员会工作会议/12

湖北保监局、湖北省保险行业协会一行赴赣参观交流/12

江西省保险行业协会党总支举办“七一”主题系列活动/13

宜春市保险业参加“关于加快发展现代保险服务业”研讨会/13

鹰潭市保险行业协会参加市政府农业保险调研座谈会/13

湖北鄂州交流团赴九江市参观快处快赔中心/14

抚州市开展“普及金融知识万里行”集中宣传日活动/14

景德镇市保险协会牵手《昌南对话》力推保险公司总经理电视访谈/14

专题报道

● 爱心俱乐部公益行动专题报道

人保财险吉安市分公司积极参与社区“庆七一，迎端午”送爱心活动/15

太平洋寿险江西分公司再度奔赴希望小学开展“责任照亮未来”爱心助学活动/16

国寿财险江西省分公司电话中心组织福利院爱心探视活动/17

前沿快讯

人保财险江西省分公司高度重视农险理赔合规管理培训/18

太平洋产险江西分公司启动暴雨车险快速理赔/19

平安人寿江西分公司第二十届客户服务节暨平安大讲堂活动隆重举办/19

阳光人寿江西分公司创新做微赔，首例“微信”理赔案结案/19

信泰保险江西分公司加强消防安全培训提高消防安全管理/19

人保财险鹰潭市分公司理赔案件处理率连续五个月超 100%/20

人保财险余江支公司首次为 293 艘龙舟提供公众责任保险/20

法制园地

城镇标准与农村标准赔偿如何认定/21

保险理赔精神伤残司法鉴定研究/25

学术探讨

浅析个税递延型养老保险及其影响/31

创新服务评价管理 提升保险服务水平/35

险峰艺苑

党校散记之九.古寺忠祠/40

公告

江西省保险销售从业人员资格考试 2015 年 6 月报表(按公司分)/43

两会大事记/44



在南昌市保险行业协会会员公司 主要负责人会议上的讲话摘编

(根据录音整理,未经本人审阅)

[编者按] 6月16日,蔡基谱局长赴南昌市保险行业协会调研。在充分肯定南昌市行协近期工作的基础上,对进一步做好今后工作提出四点要求。现将蔡基谱局长在在南昌市保险行业协会会员公司主要负责人会议上的讲话摘编转发,请各行协组织会员公司认真学习领会,抓好贯彻落实。

年初保监局要求,如果半年内,南昌保险市场秩序没有明显的变化,我们将重点清理整顿南昌市场。实践证明,有压力就有动力。半年来南昌市保险市场秩序发生了一系列可喜的变化,这些成绩的取得,离不开行协秘书处的大力协调服务,离不开各会员公司大力支持、密切配合、共同努力。保监局对南昌市行协上半年的工作是满意的,希望各个会员公司再接再厉,巩固好当前形势,不断发扬光大。但是,现在的成绩只是上半年的,全年怎么样,要到年底再看报表,看南昌市保险市场结构、效益怎么样。下面,我讲

四点意见,供大家参考。

一、牢固树立省会意识,争当江西保险业的排头

兵

南昌是省会城市,背靠省委省政府,具有庞大的资源优势和政治影响力。同样,南昌的公司背靠省公司,可以调动更多的资源,得到省公司更多的关注。当然,省会城市公司在省委省政府眼皮底下,一举一动很有可能对行业、对公司的发展带来严重的负面影响。如果服务做不到位,可能直接影响到省委省政府对保险支持政策。所以在座各位南昌保险业主要

负责人,必须要树立省会意识,不能同省内其他地市比,需要跳出来,同其他省会城市比,要有永争第一的荣誉感,要有舍我其谁的责任感,争当江西保险业的排头兵。

一是扩大社会影响,做提振行业形象的排头兵。一方面,要借助南昌作为江西政治经济文化中心这个优势,发挥主观能动性,整合好行业资源,扩大行业在省委省政府、市委市政府的影响,为提振行业形象添砖加瓦。另一方面,保险服务一定要跟上,因为你的服务质量有可能影响到地方政府对保险业的支持政策。所以做好保险服务,是南昌保险业的责任,也是义务。

二是加强经营管理,做争创一流的排头兵。首先是形象管理。与银行、证券等金融同业比,我们的形象管理有一定差距。有一年我陪同省领导在金融机构调研,分别到银行、证券和保险机构。银行无论是职场还是精神面貌,都远胜我们。领导后来对我说,看来保险业与其他金融行业比确实还是有差距。我说,不仅有差距,而且差距还很大。银行始终重视形象管理和品牌建设,而我们呢?可能就几家大公司、国有公司在乎。其次是内部管理。作为金融企业,应该对内控和风控要求很高。南昌市的公司,背靠省公司和省委省政府,更要提高管理水平,成为各地市兄弟公司学习的榜样,抓发展,塑形象。

三是提升发展质量,做创造经验的排头兵。作为

省会城市,既然有资源优势,本应该在拓展发展领域,创新发展环境方面多做工作。但实际上,南昌保险业要么创新不足,如公众责任险一直推动不起来;要么把一手好牌打成烂牌,比如说大病保险,开办得早,但没做好。每次招投标,都是恶性竞争,结果没有钱去做服务。前段时间,我们寿险处督促中国人寿抓好职工大病保险的赔付工作,但拖了大半年,仍没赔付到位。对比新余市人保健康开展的大病保险,新华社动态清样刊登,国务院领导做了批示,形成了“新余模式”。现在南昌市场,还是存在结构不好的问题,产险公司只知道争抢车险业务,所以上次我们在一季度产险形势分析会上,对平安产险、太保产险、国寿财险、大地保险等四家车险业务占比高达百分之八十五的公司提出了批评。同样,寿险公司也紧盯银保业务,而没有在个险上挖潜,江西的个险占比落后全国平均水平5至6个百分点。个险是寿险公司最具价值的核心业务,江西经济发展落后,大家不应该冲银保理财产品,而挤占有限的保险资源,影响个险业务。

四是强化队伍建设,做培养人才的排头兵。省会城市完全可以成为黄埔军校,成为省公司的人才培养基地,为其他地市输送人才。当前我们省的人才队伍建设远远落后,都是矮子里拔高个,选一个高管,任职资格考试经常考不及格。所以希望大家牢固树立省会意识,你不能等同于和其他地市的高管,要有

荣誉感、优越感,当然更要有责任感。

二、要认清形势,转变观念,不断增强认识适应引领新常态的使命感责任感紧迫感

以习近平同志为总书记的新一届党中央,根据国内、国际形势准确做出经济进入新常态的科学判断,明确了四个全面的战略部署,为抓好南昌市保险业指明了方向。对此,大家首先要认清形势。一是要认清宏观经济下行压力巨大的形势。今年上半年全国经济增速下滑,有的省份甚至出现负增长。江西实体经济不发达,常被说成“农耕经济”,工业企业很少,大环境必然对保险业有所影响,大家一定要充分认识到这一点。二是要认清行业增长极其乏力的形势。市场结构性矛盾还比较突出,产险市场车险业务、寿险市场银保业务占比过高。产险增长乏力,到底是新车市场问题,还是保费充足率的问题,大家要研究。个险是我们寿险公司的核心竞争业务,基础不打好肯定不行。这方面太平洋人寿应该尝到了个险发展的甜头。三是要认清行业拓展新业务能力严重不足的形势。拓展新业务的能力不强,在中小公司表现得尤为明显,就靠几个国有大公司推动。为了保证市场份额,近些年一些国有大公司也急于抢占车险市场,没有精力去拓展新业务,只顾占据市场份额,形成恶性循环。四是要认清行业人才队伍建设十分薄弱的形势。无论是高管还是员工,视野不开阔,新知识、新情况、新经验了解不多,知之甚少。要意识到

人才是根本问题,没有人就没办法发展业务。希望大家平常还要多到外面走一走,行协可以组织多去外面学习先进经验。

认清形势之后就要转变观念。

一是要转变发展观念,增强可持续发展理念。有的公司发展大起大落,希望各公司增强发展的稳定性和预期性,减少发展的摇摆性,实现可持续发展。

二是要转变竞争观念,增强理性竞争理念。不要把竞争变成简单的价格战,要提高竞争的层次和质量。南昌要出好经验,不能出现带头违规的问题。

三是要转变守旧观念,增强守规矩理念。要摒弃陈旧、落后的观念以及以往保险业的潜规则,要守规矩,不守规矩将会付出严重代价。保监局反复强调的“不能违规经营”、“不能搞恶性竞争”等问题,如不遵守,非要一意孤行,监管将会出重拳。今年上半年,有一家公司就是因为这种情况被监管部门全面检查。

四是要转变同业是敌手观念,增强和谐发展理念。同业应当是对手,而不是敌手。发展不应该是排他的,应该是互利共赢的。市场上不可能哪一家一枝独秀,要和谐发展,增强发展的包容性、利他性。

三、要抓管理促合规,下力气提高核心竞争能力

今年以来,根据党中央国务院的部署,全国金融系统都在抓“两个加强、两个遏制”专项工作,这种高压环境是我们培养和增强合规意识的重要契机。前段时间保监局组织全省的高管进行合规测试,从测

试的结果来看,有的考得不错,有的连基本的合规常识都没有。合规问题直接影响管理水平,基本规范都不懂如何来抓管理?我想,要从四个方面来抓能力建设:

一是要抓服务能力建设。市场化改革进程的不断推进,服务的竞争可能会成为主要的竞争手段。南昌市行协在抓产险服务方面有成效,值得肯定。服务能力要有差异化,不论是产险,还是寿险都要适应消费者的心理需求。

二是要抓销售能力建设。销售是一门技术,更是一门学问。销售能力是公司的核心能力,但现在严重缺失这种能力,只知道赠送礼品、返还现金。要研究消费者心理,区分对象、区分层次,实现差异化的销售。

三是要抓风控能力建设。风控是行业的基本要求。如果一个企业没有风控管理可言,班子之间一团和气,没有监督作用,一把手一手遮天,这是很危险的,这样的公司班子我们会建议总公司进行调整。希望各公司下功夫加强内控和风险管理,遵章办事,按规矩办事。

四是要抓新技术运用能力建设。互联网兴起以来,新技术运用日新月异,“三马”倒逼金融系统改革。马明哲是新技术运用的引领者,正因为有他才有现在的平安,平安一直在创新,这种创新是他一天到晚和公司同事学习研究的结果,这种创新能力值得

我们学习。保险业要重视新技术的运用,在这方面要下功夫。

四、创新发展,尽快提升发展质量

发展是第一要务,发展是永恒的主题。发展的重要途径是创新,没有创新只能是死路一条。当前江西保险业创新动力严重不足,主要是大家还能混日子,能混得下来。要通过引进新的市场主体,冲击市场,激发活力。

一是希望大家认真学习文件、研究政策,寻找发展机遇。这点是我们公司最不擅长、最不注意的。近几年来以习近平同志为总书记的党中央,出台了一系列稳增长、调结构、促民生的政策措施,其中有很多与我们保险业息息相关。江西省委、省政府也出台很多文件,涉及到农业保险、健康保险等问题。大家要认真学习这些文件,把这些政策研究透了,去找省委、省政府和市委、市政府相关部门,争取支持、争取商机。之前保监局建立了两年创新保护期制度,但目前没有哪个险种、哪个项目需要保监局保护。比如说哪家公司把公众火灾责任险拿下,监管部门就依据相应制度给予一定的创新保护期限。

二是希望大家通过沟通协调,拓展发展领域。江西保险业发展严重不足,希望在座的各位老总多到市委、市政府相关部门协调,把现有的政策用足、把已有的业务做好,同时拓展新的险种、新的业务领域。我们近期准备向龚书记作一次汇报,主题是保险

业能为南昌的经济发展做些什么。你们各家公司、南昌市行协要研究,在南昌市准备做些什么工作。

三是要通过行业自律,提高发展效益。今年以来,南昌市的行业自律做了大量的工作,几家大公司带了好头,但是仍然不够。要通过自律,提高行业的经营效益,提高公司的服务水平。说一千道一万,绝对不允许南昌保险业在效益方面拖江西的后腿。明年我们再来看南昌市产险利润在江西市场的贡献率,如果明年利润没有什么增长,贡献率没有什么大的提高,明年就重点清理整顿。我们一旦清理整顿起来,就是大力度的。就像我们对宜春市场进行整顿一样,那么大的市场,不能浪费保险资源。所以我们要

求宜春的五大产险公司认真评估他们的领导班子,

对他们的班子进行一些调整。寿险公司也一样。

四是要通过形象宣传,营造发展环境。保监会下发通知,对7月8日保险公众宣传日活动有一系列的安排部署,包括在解放军剧场上演大型的保险话剧等一系列的活动,都非常的宏大。对于我们如何宣传,第一步你们南昌要做好,要有特色。宣传的事情无小事,希望各家公司多一点投入,不要只看当前效益,要看长远效益。之前保监会推出了“保险让生活更美好”的宣传片,费用比各公司自己花费的广告资金少多了,但是效果大家都感觉到了。所以行业要整合资源,做好行业性的形象宣传。希望大家要重视这项工作。

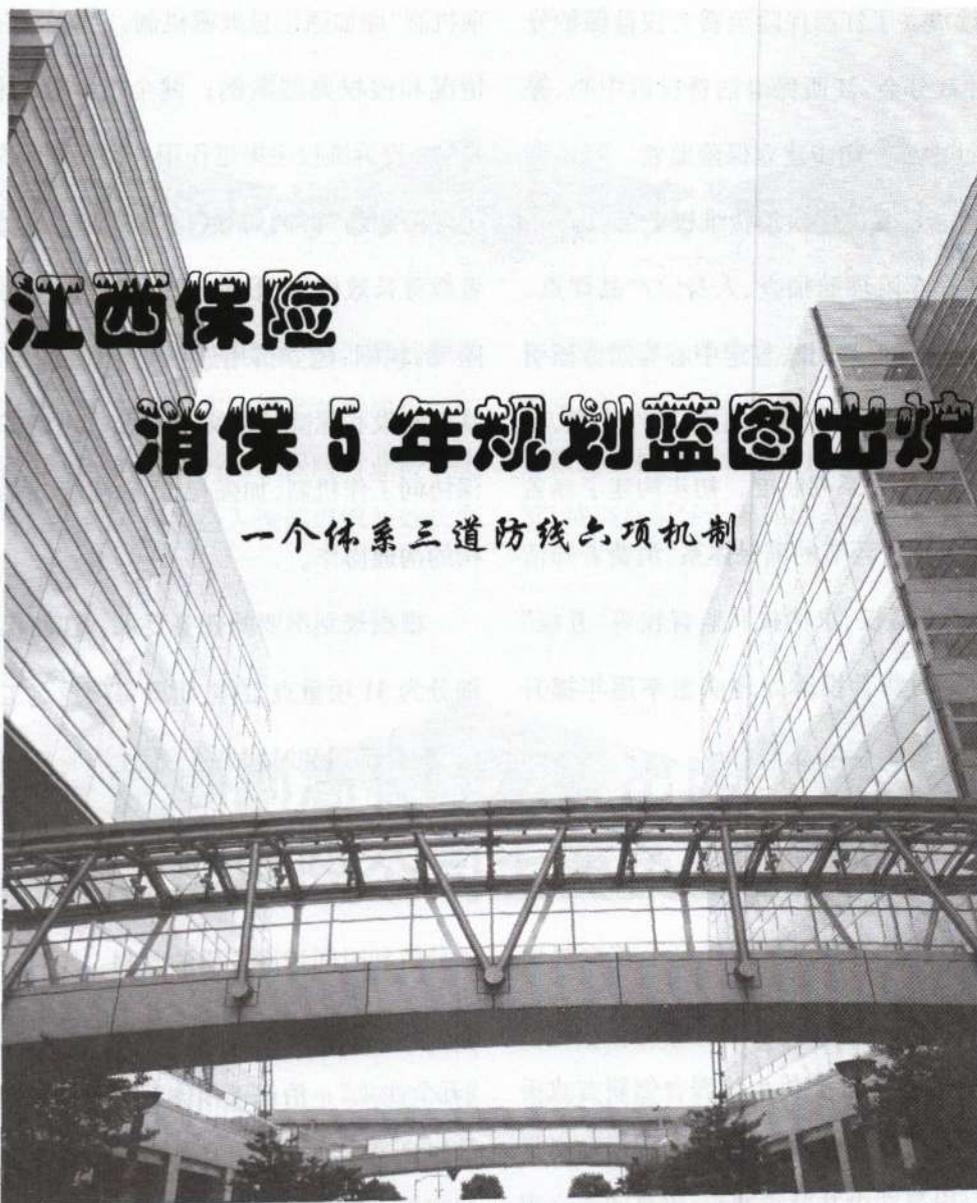
讲这些供大家参考,谢谢大家。



江西保险

消保5年规划蓝图出炉

一个体系三道防线六项机制



为落实保险服务人民宗旨，践行保险诚信文化理念，推进依法监管、严格依法保护、倡导依法维权，近日，江西保监局强化顶层设计，制定并印发了《江西保险消费者权益保护工作规划(2015-2020)》。

该规划从指导思想、基本原则、工作目标、工作框架、组织实施等五个部分对江西保险消费者权益保护工作进行了顶层设计和规划，基本构建“一三

六”的江西消保5年规划蓝图，勾勒“一个体系三道防线六项机制”的江西消保5年规划蓝图。

将消保工作作为出发点、落脚点

近年来，江西保监局始终坚持把发展好、维护好保险消费者权益作为行业发展和加强监管的出发点、落脚点，健全制度体系、优化保险服务，切实解决好消费者最直接、最现实、最关心的问题。

一方面陆续成立了江西保险消费者权益保护分会、南昌保险仲裁分会、江西保险消费投诉中心、保险合同纠纷调处中心，初步建立保险监管、行协调解、行业自律、群众监督的保险消费维权平台。

另一方面，在车险理赔抽查、人身险产品评点、保险合同纠纷调解、保险司法鉴定中心等四方面引入“第三方”，建立访后付费付佣、拒赔案件备案、产品说明会备案巡查等一系列制度，初步构建了涵盖产品、销售和服务三个环节的消保体系，消费者知情权、选择权、公平交易权、求偿权和监督权等“五权”得到切实保护，消费者投诉处理满意率逐年提升（2014年底达到92.5%）。

革故鼎新建体系

2015年初，江西保监局局长蔡基谱在全省保险监管通报会暨消费者权益保护工作会上首次提出“革故鼎新建体系，力推消保工作上台阶”的江西消保工作新思路。强调要注重源头治理，创新方式手段，强化保险公司主体责任，建立投诉处理引导分流机制，做到受理环节前后“双快处”，切实保护保险消费者利益，打响江西保险业“消保”品牌。

工作规划提出的“一个体系”即构建保监局、各级行协、各保险机构、消保工作专家委员会“四位一体”各司其责的消保组织体系。“三道防线”即建立以结果为导向的“双快处”投诉处理流程，强化保险公司主体责任；引入社会第三方渠道，加强行协调解力量；加大监管查处力度，以案督导、勇于“亮剑”。“六

项机制”即加强信息披露机制，定期公布公司被投诉情况和侵权典型案例；健全投诉处理机制，发挥12378投诉维权主渠道作用；完善纠纷调处机制，推进保险纠纷“诉调对接”“仲调对接”建设；建立消费者教育长效机制，形成全社会“学保险、懂保险、用保险”的氛围；建立信用惩戒约束机制，加强信用体系基础建设和保险诚信文化建设；建立多方参与的消保协同工作机制，加强与工商、法院、消协、媒体等机构的沟通协作。

根据规划纲要的任务要求，江西保监局将规划细分为31项重点工作，明确每项重点工作的牵头部门、配合部门和时间进度，促使监管部门、行业协会、保险机构各司其职，各尽其责，分工协作，密切配合。同时以分管局领导为督导，加大对规划各个环节任务分解和时间进度安排的监测，及时研究解决规划实施过程中遇到的重点、难点问题，提出力争做到“五个注重”：消保工作体系更加注重强化消费者权益维护效能；保险宣传教育更加注重提升消费者自身维权能力；行业监管更加注重治理保险消费者广泛关注的突出问题；投诉办理更加注重对保险公司投诉处理流程的监督检查；社会监督更加注重与法院、工商、消协、媒体等部门的协调联动，努力推动全省保险消保工作迈上新台阶，让消费者真正感受到“保险让生活更美好”。

江西保监局举办“三严三实”专题党课

6月11日下午,江西保监局党委书记、局长蔡基谱同志以《积极践行“三严三实”,做忠诚干净担当的监管干部》为题向全局机关和省、市保险行业协会全体干部讲授专题党课。保监会人教部组织处处长邢彬同志莅临党课指导。党课立足“三严三实”的基本要求,结合干部队伍实际,重点从磨砺养成性格、锤炼锻造品格、历练塑造风格三个方面对广大党员干部,特别是领导干部提出了要求。

江西保监局副局长叶慧霖出席吉安市保险行业协会产险公司主要负责人座谈会

6月17日,江西保监局副局长叶慧霖出席吉安市保险行业协会组织召开的产险公司主要负责人座谈会。会上,11家产险公司汇报了今年以来各自经营情况,特别是全省保险监管情况通报会和江西保监局一季度产险形势分析会的贯彻落实情况。叶局听取汇报后,对吉安产险市场的发展给予肯定,并对今后产险市场健康发展作出重要指示。一是认清形势。密切关注监管新常态、竞争新常态、发展新常态。二是提高认识。并提出“四个强化”:强化理性经营、健康发展的意识;强化创新开拓的意识;强化合规经营的意识;强化服务意识。





江西省保险行业协会组织召开健康保险 专业委员会工作会议

6月3日,江西省保险行业协会组织召开健康保险专业委员会工作会议,6家经营大病保险业务公司相关负责人及省行协相关人员参加此次会议。

会议首先讨论通过《江西省城乡居民大病保险业务经营管理标准》,其次学习《江西省人力资源和

社会保障厅 江西省财政厅关于转发人力资源和社会保障部 财政部做好2015年城镇居民基本医疗保险工作的通知》有关精神,并就如何贯彻落实达成一致,最后就健康保险个税优惠政策的宣传方案进行深入讨论。

湖北保监局、湖北省保险行业协会 一行赴赣参观交流

近日,湖北保监局、湖北省保险行业协会有关领导一行莅临江西省保险行业协会,就协会内部建设、行业自律、行业宣传、信访调处等方面进行了交流座谈。座谈会上,双方协会各自介绍了在自律、维权、交

流、服务等方面的工作情况并达成共识,将推动中部各省协会建立定期交流制度,共同探讨协会发展新思路,保护保险消费者权益,促进保险业健康发展。

江西省保险行业协会党总支 举办“七一”主题系列活动

为庆祝建党 94 周年,进一步加强协会党组织和党员队伍建设,不断提高党员的先锋模范作用,近期,江西省保险行业协会党总支开展多项主题活动,庆祝党的生日。

7月1日下午,省行协党总支在会议室召开支部党员大会,全体党员和工作人员共十余人参加。会

上,大家结合个人工作经历,畅谈对党的认识,并根据政治思想、工作表现和学习情况,进行了表态发言。同时开展“读好书”活动,组织党员干部认真阅读《中国共产党简史》等书籍,撰写读书笔记,交流心得体会,强化党员干部党性意识。

宜春市保险业参加“关于加快发展 现代保险服务业”研讨会

6月9日,宜春市召开关于加快发展现代保险服务业研讨会,市政府金融办主任易国民主持会议,宜春市委常委、副市长陈宏出席会议并讲话,保险行业协会负责人、全市 27 家保险公司负责人及恒邦保险宜春筹备组组长参加会议。

会上,各保险公司根据《关于加快发展现代保险服务业实施意见》(讨论稿)并结合本公司实际分别就推进三农保险、责任保险、大病保险、补充医疗保险、健康保险、商业性养老保险等提出建议,同时希望政府大力支持保险业发展,优化保险业发展环境,扩大保险宣传力度,提升保险业在经济发展与社会管理中的作用。在会议互动中,陈副市长要求市金融

办与保险协会加强沟通,及时提供信息,便于保险机构对接参与“险资入赣”项目,更好地发挥助推当地地方经济发展作用。

陈副市长指出,各家保险公司要在江西保监局和上级公司的正确领导下,在市政府金融办及宜春保险协会等部门的支持下,进一步拓展业务,取得更大的成绩,承担好社会责任。同时,陈副市长强调,保险业发展潜力巨大,今后各保险机构要敢于担当,要用智慧和胆识去实践,在各方的共同努力下,力争早日建成保障全面、功能完善、安全稳健、诚信规范,具有较强服务能力、创新能力和竞争能力,与我市经济社会发展需求相适应的现代保险服务业。

鹰潭市保险行业协会参加市政府 农业保险调研座谈会

6月2日,鹰潭市政府李力副市长一行就引入竞争主体,规范发展农业保险赴大地保险鹰潭中心支公司指导调研。市金融办、市农业局相关负责人出席会议。会议围绕全市农业保险市场引入竞争主体的方式方法进行了讨论,就因地制宜开办特色农产品商业保险,推动政策性农险与商业保险有机结合、

相互补充,扩大保险覆盖面,提高稳农、惠农、富农力度深入座谈交流。

最后,李力副市长就全市农业保险发展提出四点意见:一是提高农业保险服务水平;二是落实农业保险理赔工作;三是放大政策效应,通过政策性农险带动商业险发展;四是突出重点产业和重点对象。

湖北鄂州交流团 赴九江市参观快处快赔中心

6月11日,湖北省鄂州市保险行业协会秘书长熊学平和鄂州市交管支队副支队长王军、陈平一行10人来到九江道路交通事故快处快赔“一站式”服务中心,参观快处快赔中心建设和城区事故处理模式。九江市交管支队副支队长赵历红、九江市保险行业协会秘书长助理匡英贵陪同参观。两市召开了鄂

州、九江交通事故快速处理座谈会,交流团阅看了事故快速处理档案,详细询问了快处快赔中心建设和发展的有关情况,同时,协会有关人员向湖北客人详细介绍了九江道路交通事故快处快赔“一站式”服务中心营运五年来的基本概况。

抚州市开展“普及金融知识万里行” 集中宣传日活动

6月17日,抚州市“普及金融知识万里行”集中宣传日活动在市羊城广场隆重举行,抚州保险行业协会组织全市20家会员单位参加活动。开幕仪式由市政府金融办主任刘飞龙主持,市委常委、副市长周学胜致辞讲话。活动首先组织现场人员和市民群众在“珍惜一生血汗,远离非法集资”大型横幅上签名。

随后,各会员公司通过设立防范打击非法集资知识图片展区及咨询台,在活动现场向市民散发防范打击非法集资宣传单,并通过图片、宣传折页等资料向市民宣传非法集资的危害,普及保险相关金融知识,为群众市民解惑答疑。

景德镇市保险协会牵手《昌南对话》 力推保险公司总经理电视访谈

为了更及时全面地宣传保险,引导社会舆论,树立保险业形象,今年初,景德镇市保险行业协会与电视台再度牵手,发挥各自优势,共同打造保险宣传主阵地。从7月起,景德镇电视台《昌南对话》正式开播“保险,让生活更美好”——保险公司总经理访谈,旨在大力弘扬保险文化,加强保险业在景德镇本地的影响力,促进保险公司与市民之间的交流,共同营造和谐融洽的发展环境。

《昌南对话》保险业的高端访谈,是为了普及保险知识,分享典型案例,宣传保险法律法规及“新国十条”内容,增强市民的保险意识,让人人参与保险。访谈内容主要围绕赔付知识、承保服务(服务举措、便民举措、特色服务)、中国人寿的大病医疗保险、人保财险的三农建设、瓷都改造、食品安全责任险等等,弘扬行业特色,彰显保险行业的责任感,大力塑造行业形象。

爱心俱乐部公益行动专题报道

人保财险吉安市分公司积极参与社区
“庆七一,迎端午”送爱心活动

6月18日,人保财险吉安市分公司与光明社区管委会共同举办粽叶飘香迎端午、幸福和谐邻里情“庆七一,迎端午”送爱心活动,传承和弘扬中华传统民俗,促进邻里团结和谐,把人保财险的关爱之情传递给社区的广大居民。

在活动现场,人保财险吉安市分公司与社区管委会不仅邀请了志愿者和光明幼儿园的小朋友们为社区群众表演了欢快的文艺节目;还为大家精心准备了米、粽子叶和红豆等,请各小区的包粽子能手进

行包粽子比赛,并给大家传授包粽子的技艺。大家在其乐融融的氛围之中增进邻里情,营造了团结和谐的良好氛围。让社区居民度过了一个难忘的端午节。

现场活动结束后,人保财险吉安市分公司的员工还上门看望了社区里的三户身有残疾的困难户,为每户送上了米和油等生活用品,在社区居民中产生了很大的影响,树立了人保财险的形象,赢得了良好口碑。



太平洋寿险江西分公司再度奔赴 希望小学开展『责任照亮未来』 爱心助学活动



2015年6月15-16日,太平洋寿险江西分公司及集团公司志愿者一行人员再度奔赴上饶市余干县白马桥乡下塘太平洋保险希望小学,开展“责任照亮未来”爱心助学活动。

去年10月,太平洋保险“责任照亮未来”活动回到了2008年活动启动时爱心传递的起点——江西省上饶市余干县白马桥乡下塘太平洋保

险希望小学,员工志愿者们在此开展了为期一周的支教活动。为探访结对助学学生,了解希望小学近况,以期为师们创造更好的学习条件,6月11日,太平洋寿险江西分公司员工在食堂进行了现场募捐活动,分公司班子成员积极参与捐赠,全体员工纷纷行动起来,活动募集的所有善款全部用于购买学习及生活用品,将一支铅笔、一副乒乓球等作为传递关爱的纽带,为希望小学的孩子们奉上最真挚的祝福。6月15日,志愿者们再度奔赴上饶市余干希望小学,为孩子们带去学习用品和体育器材,探访贫困学生,同时在暑期来临之际,通过寓教于乐、游戏互动等多种方式,为孩子们讲授出行、涉水等方面的安全知识,提高孩子们防火避险的能力,为孩子们送去安全与欢乐。





国寿财险江西省分公司电话中心组织 福利院爱心探视活动

6月18日,国寿财险江西省分公司电话中心走进南昌市社会福利院,开展了“爱在身边,你我同行”爱心探视活动。

活动期间,电话中心员工为老人和孩子们送去了粽子、鸭蛋、牛奶等生活物资以及水果和零食,提前给老人孩子们过“端午节”,给“三无”老人和残障

儿童带去了温暖和体贴。此次爱心探视活动,既切合中国寿客户节“善孝为先”的节日主题,又弘扬了中国人寿“成人达己、成己为人”的双成文化,员工在传递的爱的同时,感受到满满的正能量,增强了大家的社会责任感和奉献精神。



人保财险江西省分公司 高度重视农险理赔 合规管理培训

为进一步加强农险理赔合规宣导,为依法依规做好2015年农险理赔工作奠定坚实基础,6月12日,人保财险江西省分公司举办全省农险理赔合规管理培训。培训过程中,该省分公司理赔事业部就全省

农险理赔工作提出六点要求:一是各市分公司必须在培训结束后组织辖区相关理赔人员进行一次集中性学习,确保将培训内容传达贯彻到每位理赔员工;二是要求各市分公司必须认真贯彻落实保监会和总公司最新监管要求,切实做好理赔实务与监管要求的对接工作;三是要求各市分公司认真做好汛期大灾农险理赔工作,切实加快农险赔案处理速度,及时做好未决赔案的跟踪立案和估损调整工作,确保理赔成本

真实准确;四是进一步加大农险理赔稽查力度,要求各市分公司不定期对辖区范围内开展农险理赔稽查,并将稽查结果上报省公司理赔事业部;五是积极探索农险协赔制度的执行落地,要求各市分公司必须于6月底前将辖区内参与协赔人员名单上报省公司理赔事业部备案;六是高度重视育肥猪保险理赔工作,严格按照新条款规范理赔操作,严禁扣除残值和设置绝对免赔。

太平洋产险江西分公司 启动暴雨车险快速理赔

6月21日、22日的江西中北部地区遭遇强降雨,太平洋产险江西分公司开展了汛期公益系列活动,主要有安装积水洼地警示牌,发布汛期短信提醒,并利用官微“太平洋产险江西分公司”开通“汛期无忧”客户社区,提前发布暴雨预警信息、救援信息、保险公司汛期活动。在暴雨来临前夕,太平洋保险江西分公司向全辖100家分支机构发出通知,立即启动灾害紧急响应机制。对于承保车辆损失险的客户在此次暴雨中的赔案,免收气象部门证明,开通简易赔案,并提供上门收集赔案的便捷服务。

平安人寿江西分公司 第二十届客户服务节暨平安 大讲堂活动隆重举办

6月22日,平安人寿江西分公司在南昌力高皇

冠假日酒店举办了以“与平安相伴 与健康同行”为主题的第二十届客户服务节暨平安大讲堂活动。活动特邀碎片化运动发起人、北京首批健康科普专家牛国卫老师传授大家健康运动的理念。互动咨询环节通过介绍平安人寿首推的“健康管理服务”并邀请客户体验平安人寿APP参与客服节线上活动。

阳光人寿江西分公司 创新做微赔,首例“微信” 理赔案结案

阳光人寿江西分公司宜春中支客户张先生因病身故,其家人及时拨打95510报案。6月5日,其身故受益人在宜春中支客服人员的指导下,通过微信将理赔申请材料的影像上传至公司系统。影像上传成功后,客户的身故受益人张某的微信即收到来自总公司发送的案件已受理微信通知,15时,受益人张某的手机微信上收到结案的通知。

本案是阳光人寿江西分公司完成的第一个微信理赔案例,从材料上传到微信审核结案仅用时2小时,是江西分公司理赔结案用时最少的身故案件。微信理赔,免除了客户往返公司提交理赔材料的辛苦,体现了阳光保险始终为客户着想的服务理念。

信泰保险江西分公司 加强消防安全培训 提高消防安全管理

为进一步加强全行消防安全管理,提高广大员

工消防安全意识和发生火灾时的应急疏散逃生能力,6月11日,信泰保险江西分公司联合公司写字楼物业公司组织公司员工参加消防安全培训,诚邀物业公司消防监督检查人员进行现场理论及实战培训,公司40余名员工参加了消防安全培训。此次消防安全知识培训和消防逃生演练活动使广大员工进一步增进了消防安全常识,提高了日常消防意识和消防技能,使他们认识到不但要做好单位的消防工作,还要注意到家庭用电、用火的安全,才能确保消防安全。

人保财险鹰潭市分公司

理赔案件处理率连续

五个月超100%

今年以来,人保财险鹰潭市分公司着力加快全险种案件处理速度,缩短理赔周期,进一步提升客户满意度。截止5月31日,该市分公司全险种理赔案件处理率达到105%,在全省排名第一。这也是该市分公司全险种理赔案件处理率连续五个超过100%。

为有效提升全险种案件处理率,人保财险鹰潭市分公司采取了四项措施:一是制定《2015年月度案件处理率专项考核办法》,考核范围涉及理赔工作的各个岗位;二是开展未决清理竞赛活动,号召理赔员工加班加点处理赔案;三是将未决案件细分给每个

查勘员,每天通报当天工作进展信息,充分调动工作积极性和紧迫感;四是对每个案件上门催办,跟踪服务,落实回访,得到了广大客户的一致好评。

人保财险余江支公司

首次为293艘龙舟提供

公众责任保险

6月19日,人保财险余江支公司成功签出龙舟公众责任保险第一单,为余江县293艘龙舟提供了3516万元的风险保障。

端午节前夕,人保财险余江支公司积极向各乡镇推荐短期的龙舟公众责任险,为传统的“划龙舟,庆端午”风俗提供保险保障,得到了当地政府和村委会的响应和支持。为下一步推广适合乡镇政府和农民群众投保的新业务打下了良好基础。





城镇标准与农村标准赔偿如何认定

田璇

一、案情

2014年2月12日,某运输公司在某财险公司为赣A*****车办理了机动车强制险及第三者责任险等保险,其中第三者责任险的保险金额为50万元,保险期限为2014年2月11日0时至2015年2月12日0时止。2014年8月15日17时50分左右,赣A*****车的驾驶员熊某驾驶该车沿105国道由德安县往新祺周方向行驶,途经1650KM+200M处,与

对向行驶的周某驾驶的无号牌两轮摩托车相撞,后又与停放公路右侧的三轮电动车相撞,赣A67807货车往公路西侧行驶下公路,向右侧翻,导致在路基下拾煤的行人谭某被压,造成周某当场死亡,谭某受伤,三车不同程度受损的道路交通事故。事故发生后,安义县公安局交通警察大队作出事故认定书,该事故认定书认定赣A*****车驾驶员熊某承担主要责任,周某承担次要责任,谭某不承担责任。2014年8月28日、9月16日,经江西云山集团人民调解委员会、江西云山企业集团农林公司新丰农场调解,南昌某运输公司与周某家属达成调解协议,共计赔偿和支出486000元,于2014年9月5日与谭某达成调解协议,赔偿和支出60000元,上述546000元赔偿款已经实际支付和履行。某运输公司在2014年9

月16日向某财险公司请求理赔,某财险公司认为其请求的赔偿金额过高不合理,双方产生争议,南昌某运输公司遂按合同约定向南昌仲裁委员会申请仲裁。

二、争议焦点

仲裁庭开庭审理时,双方对伤者谭某的理赔无大的争议,但对死者周某究竟是按城镇标准还是农村标准赔偿产生极大争议,仲裁庭的调解也因此未能成功。故本案的争议焦点为死者周某究竟是按城镇标准还是农村标准赔偿产生极大争议,仲裁庭的调解也因此未能成功。

某运输公司认为,死者周某虽为农村户口,但经常居住地为城镇,主要收入来源为城镇,应按照城镇标准计算死亡赔偿金。为此提供了如下证据:1、江西迈拓金属材料有限公司证明,上面写明死者周某于2013年8月1日至2014年8月15日期间在该公司上班,安义县公安局凤凰山派出所在此证明上加盖了公章;2、江西迈拓金属材料有限公司周某2013年8月到2014年8月的工资表;3、银行流水记录,交易日期自2013年11月5日至2014年9月21日,

某财险公司认为,1、死者周某为农业家庭户口;2、周某是否居住在厂区,派出所无权出具证明;3、工资条仅是公司单方出具的凭证,工资是否实际发放无从证明;4、银行流水记录未能从2013年8月开始,故死者周某应按农村标准理赔。

仲裁庭经审理查明:1、死者周某,家住江西省九江市永修县红湖新丰农场,农业家庭户口,无其他兄弟姐妹,事发时其父亲周某某77岁、母亲朱某事发时73岁、长女周大某5岁、二女周小某1岁,均为农村居民;2、江西迈拓金属材料有限公司地址为江西省安义县凤凰工业园区孙滤城中路58号,距江西省九江市永修县红湖新丰农场40余公里;3、死者周某2014年6、7、8月的工资于8月17日被其亲属现金领取;4、银行流水记录中,最早交易日期为2013年11月5日,为江西迈拓金属材料有限公司发放死者周林仁2013年9月的工资,2014年9月21日为银行结息日,最后取款日期为2014年7月27日。5、赣A*****车驾驶员熊某承担主要责任,周某承担次要责任;赣A*****核载15860KG,事发时实载39655KG,系严重超载。

仲裁庭认为,江西迈拓金属材料有限公司证明、工资条、银行流水记录三者结合,足以证明周某在因交通事故死亡前在江西迈拓金属材料有限公司上班达到一年。银行流水记录虽然缺少发放周林仁2013年8月工资的记录,但考虑到办理银行卡需一个过程,在此期间,周林仁领取2013年8月工资时可以现金领取。周某家庭住址为江西省九江市永修县红湖新丰农场,因江西迈拓金属材料有限公司地址为江西省安义县凤凰工业园区孙滤城中路58号,两地距离40余公里,按常理推断,死者周某在江西迈拓

金属材料有限公司上班时不会每日返回家中居住。故应视为周某在城镇有相对固定的工作和收入,已连续居住、生活满一年,应视为城镇居民。且随着我省农村城镇化水平的提高,城乡差别逐步缩小,从保护受害者利益出发,即便在两种标准存在交叉的情形下,也可以按照“就高不就低”的原则确定具体的赔偿标准。故周林仁人身损害赔偿按照城镇居民的标准对待。

三、分析

《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》实行差别对待,将人身损害赔偿区分为农村居民和城镇居民,本身造成了公民在法律面前事实上的不平等,但最高法院的司法解释在赔偿理论上采用“劳动能力丧失说”与“继承丧失说”,立足于对因受害人劳动收入减少造成的损失进行赔偿,并非为生命定价。考虑到我国城乡之间在劳动收入、生活成本上的实际差异,该规定符合中国具体国情,具有一定的合理性。但是,“城镇居民”、“农村居民”并不等同于“非农业人口”、“农业人口”人员。“城镇居民”实际上是指城镇常住人口。即在城镇有固定的居所在城镇居住,在城镇有固定的职业和稳定的收入及生活来源并且户口落户在城镇的人员;或者户口虽然未在城镇落户,但是其已经在城镇居住、工作、生活并且达到一定期限的人员。所以,只要符合以上条件的人员均应认定为“城镇居民”。是

否属于“城镇居民”并不以或并不仅仅以户口或户籍为标志,“城镇居民”不仅包括户口登记为“非农业人口”的并且居住在城镇的人员;而且包括居住在城市或小城镇的,户口登记为“自理口粮户口”、“蓝印户口”、“地方城镇居民户口”、“城中村”的人员以及户口虽然尚未在城镇落户,但是其已在城镇居住、工作、生活并且已经达到一定期限的人员。“城镇居民”所包含的主体比“非农业人口”要广的多。

近年来,随着经济的发展,社会的进步以及民主法律制度的完善。我国的社会经济生活发生了巨大的变化,民主制度观念逐步深入人心,特别是“以人为本”“尊重生命”“尊重人权”“建立和谐社会”等等社会文化和价值观念逐步形成,各地法院也对如何区分“城镇居民”和“农村居民”提出了指导意见。2006年4月13日贵州省高级人民法院和贵州省公安厅联合下发了黔高法〔2006〕26号文,其中第35条规定“确定适用城镇居民或农村居民的赔偿标准时,一般与受害人户籍登记地为原则,以经常居住地为例外。对于受害人户籍虽然登记为农村居民,但有证据证实发生交通事故时受害人已在城镇居住一年以上的,在计算赔偿标准时按城镇居民的标准对待”。而山东省高级人民也以审判工作座谈会纪要的方式确定了“对于农村人口在城镇居住地至起诉时已连续居住一年以上的,可以按照城镇人口标准计算损害赔偿数额,对于实行城乡户口统一管理的地方,计

算标准也可以统一适用城镇人口统计标准”。可见，各地法院均认识到了将“城镇居民”理解为“非农业人口”、将“农村居民”理解为“农业人口”，并据此适用相应的标准进行赔偿，是不公平的了。因此，参照最高人民法院《关于适用〈民事诉讼法〉若干问题的意见》第5条“公民的经常居住地是指公民离开住所地至起诉时已连续居住一年以上的地方”的规定，对虽然是“农业人口”户口，但“人户分离”到城镇连续工作、居住、生活达一年以上，而且其经济收入、生活来源已与农村和农业生产相分离的人员，也应作为城镇常住人口，将其视作“城镇居民”。因而，“农村居民”也仅指系“农业人口”户口且在农村居住、生活并以农业生产为自己生活来源的人员，即农村常住人口。

然而在理赔实务中，很多财险公司仍然根据户籍登记区分城镇居民与农村居民，仅仅因为户籍登记地的不同，就实行不同的赔偿，这种“唯户籍论”的区分方式过于简单和绝对。对于户籍在农村，但进入城市居住，在城市有合法生活来源，已经融入城市生活的人，除户籍以外，其生活环境、工作环境及生活水平与城镇居民完全一致，对这一群体，仍然按照农村居民标准进行赔偿是不公平的，且不符合中国社会实际，这一点是极不可取的。

四、裁决

根据《最高人民法院关于审理人身损害赔偿案

件适用法律若干问题的解释》，仲裁庭认为死者周某的赔偿应为：1、丧葬费 21791 元；2、死亡赔偿金 $21873 \times 20 = 437460$ 元；3、被抚养人生活费：死者周某的被抚养人共有父亲周某某、母亲朱某、长女周大某、二女周小某四人，因被抚养人有数人时，年赔偿总额累计不超过上一年度城镇居民人均消费性支出额或者农村居民人均年生活消费支出额，故最多只能支持周林仁两女儿的被抚养人生活费，即周大某， $5654 \text{ 元/年} \times (18 - \text{被抚养人实际年龄}) \div \text{对被抚养人承担扶养义务的人数} = 5654 \text{ 元/年} \times (18 - 5) \div 2 = 36751$ 元；周小某， $5654 \text{ 元/年} \times (18 - \text{被抚养人实际年龄}) \div \text{对被抚养人承担扶养义务的人数} = 5654 \text{ 元/年} \times (18 - 1) \div 2 = 48059$ 元，计 $36751 + 48059 = 84810$ 元；4、精神抚慰金酌定为 30000 元。以上共计 574061 元。

按照保险合同，对死者周某，某财险公司应在交强险限额内向申请人赔偿周某的死亡赔偿金 110000 元，财产损失 2000 元；在商业第三者责任险限额内向申请人赔偿 $[21791 + (437460 - 110000) + 84810 + 30000 + (4300 - 2000)] \times 70\% \times (1 - 10\%) = 293807.43$ 元（赣 A67807 车驾驶员熊某承担主要责任，事故责任比例为 70%。事发时赣 A***** 严重超载，增加免赔率 10%），共计 405807.43 元。

保险理赔精神伤残司法鉴定研究

浙江汉鼎律师事务所 吴婷

摘要:交通事故人身损害保险理赔伤残鉴定中,往往涉及到颅脑损伤导致的智力下降、记忆下降、人格改变等问题。这类案件均需依赖法医精神司法鉴定对伤残程度和伤残等级作出评定结论,作为后续保险理赔的重要依据之一。本文拟从法医精神司法鉴定的评价标准问题、评价程序问题的角度,对精神伤残鉴定中争议较大的问题进行阐释,为进一步推进法医精神司法鉴定规范化进行探索。

关键词:道路交通事故受伤人员伤残评定 中国精神障碍分类及诊断标准 精神伤残程度评定 二项必选测试

交通事故人身损害保险理赔伤残鉴定中,往往涉及到颅脑损伤导致的智力下降、记忆下降、人格改变等问题。这类案件均需依赖法医精神司法鉴定对伤残程度和伤残等级作出评定结论,作为后续保险理赔的重要依据之一。由于经济赔偿涉及伤者的切身利益,有一部分伤者在鉴定过程中表现出不配合鉴定及夸大病情的现象,这给保险公司打击虚假诉讼,挤压理赔水分带来了相当大的干扰。

在开始讨论这个问题之前,我们首先要提到两个相关的医学概念,现行交通事故伤残等级鉴定中

涉及颅脑损伤鉴定的,鉴定的内容到底是精神病,还是神经病?精神病和神经病在医学上是有比较明确的区别的:精神是人脑的高级功能,包括认知、感觉、记忆、表述等大脑活动功能,精神科主治的是抑郁症、妄想症、迫害症等疾病。神经则是物质的,包括大脑各个部位、脑血管等组织,神经科主治的是脑瘤、脑血管栓塞等疾病。当神经出现物理性病变后,有的患者可能仅仅是生理学病痛和异常,另一些患者则可能诱发后续的精神异常症状。我们以浙二医院的专家库组成人员为例,该院目前配备了26位神经外

科医生、6位精神科医生。^①从医院科室和医生的配比情况,我们也可以大致了解到,仅有部分神经异常患者在疾病后期演变为精神疾病。

一、现行法律及部门规章

(一)现行精神伤残评定标准

1、《道路交通事故受伤人员伤残评定》(GB/18667-2002)

现行交通事故伤残评定适用的是中华人民共和国国家标准,即《道路交通事故受伤人员伤残评定》(GB/18667-2002),该规范性文件由公安部制定,对交通事故常见伤情进行了量化评定标准,使得司法尺度得到了统一,鉴定文书的公信力得到了加强。比如,该文件以牙齿跌落的颗数、疤痕的平方厘米数或长度(厘米)、肋骨骨折的根数、器官是否摘除为衡量是否构成伤残以及构成几级伤残的标准,这些评判标准均是较为客观和明确的,实践中具有较强的操作性。

相比之下,该规范性文件中关于颅脑损伤的评定标准,相对模糊并且不确定。该文件4.8.1.a、4.9.1.a、4.10.1.a分别对应了颅脑的八级损伤、九级损伤、十级损伤,其文字表述为:

4.8.1.a:轻度智力缺损或精神障碍,日常生活有关的活动能力部分受限;

4.9.1.a:轻度智力缺损或精神障碍,日常活动能力部分受限;

4.10.1.a:神经功能障碍,日常生活能力轻度受限。

细读这三条标准,不尽让人费解:由于“日常生活有关的活动能力”和“日常活动能力”的用词和表述几乎是一致的,在法律和医学上均没有可以区分的特征,这导致八级伤残和九级伤残区分标准缺失。这常常引发伤者和保险公司之间的争议:颅脑损伤后被定成九级的伤者家属各种闹事要求改定八级,被定成八级的事故则遭到保险公司的强烈反对和申请重新鉴定。

此类案件进入诉讼程序后,当事人可申请鉴定人出庭说明,笔者为此曾多次向法医精神鉴定专家请教,精神科专家给出的解释为:一般是参照《中国精神障碍分类及诊断标准》(CCMD-3)进行进一步细化。《CCMD-3》是否真的能解决司法鉴定尺度不统一的问题?笔者将在下文中进一步阐述。

2、《中国精神障碍分类及诊断标准》(CCMD-3)

《CCMD-3》是医学界对精神类疾病命名和诊断的规范性专业文件,全文共8万字,分为九章,对精神疾病的名称概念进行了分类,并对诊断标准也进行了阐述。其中第一章器质性精神障碍里记载了多种交通事故可能引发的精神疾病。根据该诊断标准,器质性精神障碍又分为多个小类,其中器质性智能损害、器质性遗忘、器质性人格改变、脑挫裂伤后综合症这几类常见于交通事故精神伤残的最终鉴定结论里。

我们以脑挫裂伤后综合症为例子,《CCMD-3》的诊断标准里有记载:“脑挫裂伤是头颅受外力直接作用产生的器质性损伤,其特征为严重持久的意识障

^①参见网址:<http://yyk.39.net/hz1/zonghe/1bcea.html>

碍历时 30 分钟以上。”可见,区分脑挫裂伤的严重程度是否达到后遗症,有着明确临床诊断标准。实践中,如果法医鉴定人依照并引用该规范性文件,则能够对脑挫裂伤严重程度更加客观准确地进行评定。

再次,我们以器质性智能损害为例,《CCMD-3》关于如何诊断器质性智能损害时提到:“注意社会功能不佳(如保持或寻找工作的能力下降)不应成为诊断智能损害(痴呆)的主要标准,因这些功能减退的表现具有明显的文化差异。”笔者认为这一观点是非常正确的。目前一些纠纷的产生恰恰是因为部分鉴定结论缺乏客观检验结果,而将工作能力下降这一主观评定标准作为出具结论的定性要素,这也是保险公司否认法医精神鉴定报告的重要原因。

由此可见,准确适用《CCMD-3》标准文件,可以降低鉴定报告的随意性。保险公司代理人在对鉴定报告结论进行质证时,也要充分围绕该标准文件,能让质证意见更具有说服力。

(二)现行精神伤残评定方法

1、《关于印发浙江省法医精神鉴定病鉴定文书(示范文本)》的通知

2011年8月,浙司办对各下级司法局发布了2011(56)号通知,提供了法医精神病鉴定文书的示范文本,该文本示范和记录了规范性的检验方法和流程。

示范文本主要包括以下内容:

第一部分是载明了适用的鉴定方法和使用标准。鉴定标准文件主要是前文提到的 CCMD-3,以及

ICD-10,还有一些刑事精神司法鉴定使用到的文件。程序性标准主要有司法部颁发的《精神障碍者司法鉴定精神检查规范》、《精神伤残程度评定》(SJB-M-3-2003)等。《精神障碍者司法鉴定精神检查规范》这一文件正文部分共3页,简略地规定了精神检查须要观察和了解伤者在认知和情感方面的项目和内容,至于具体如何操作、如何评定并未在该文件中继续展开。而《精神伤残程度评定》(SJB-M-3-2003)这一规范性文件,须要先向司法部司法鉴定科学技术研究所提出公函申请,然后缴纳200元/2年的使用费后方可获得授权使用。^②笔者通过多个搜索引擎进行查阅,在公开信息中均未查到原文。作为鉴定结论的最核心的评定准则,该伤残评定标准本应公开公正透明,这一规范性文件的缺失,增加了颅脑损伤伤残评定暗箱操作的风险。

第二部分是规范了检查的步骤:包括书证摘录、鉴定调查、精神检查、体格检查、心理测试、实验室检查。器质性智力障碍主要定残依据就是韦氏成人智力测试。实践中,鉴定所就是根据伤者病理基础结合智力报告的得分来给伤者确定精神损害的等级。

这里有两个疑问可能一直困惑着广大的保险公司诉讼代理人,也回到了本文立题时的初衷:在智力测试中伤者不配合鉴定,故意降低得分是比较容易的事情,法医如何在这个环节把控确定该智力测试报告的真实性?另一个问题是,认定智力下降从理论上来说必须有伤前智力来做对比,缺少了伤前智力

^②参见:司法部司法鉴定科学技术研究所官网, <http://www.ssfd.com/Public/Info/Default.aspx?ID=269>

的数据,如何确定智力的损害下降程度?目前实务操作中,并没有合理和良好的测试方法来判断这些问题,理论界对此有一些实验数据和研究,其可行性如何,笔者将在后文中展开论述。

二、精神伤残评定标准和评定方法之探索

(一)广东省司法鉴定协会6项行业指引

2012年7月1日,广东省司法鉴定协会发布了《关于印发法医临床、法医精神病、文书鉴定等》6项行业指引的通知,其中附件一为《道标有关颅脑、脊髓及周围神经损伤与肢体功能丧失程度评残条文的理解与暂行规定(试行)》。从法律的效力层次来看,广东省司法鉴定协会出台的暂行规定,不属于我国司法体系中的组成部分,不能被直接引用写入判决书作为裁判理由来使用。但该文件的颁布,对行业规范操作具有较强的指导力,实践中起到的作用也很显著,故本文拟借鉴分析其中的可取之处,探讨浙江省在处理类似问题时可否借鉴借鉴他山之石。

附件一《道标有关颅脑、脊髓及周围神经损伤与肢体功能丧失程度评残条文的理解与暂行规定(试行)》共四个条文,主文有一条,其余三条为总则、目的、附录。其主文部门的明显特征就是将主观评定标准客观化。

“4.9.1.a:

- 1)严重脑挫裂伤(较大面积或多处);
- 2)颅内血肿开颅血肿清除或同时去骨瓣减压术后;
- 3)弥漫性轴索损伤,出现神经功能障碍或肢体功能障碍。

4.10.1.a:

- 1)硬膜下、硬膜外血肿需开颅血肿清除术后,无功能障碍者;
- 2)有下列损伤之中三项以上者:①脑挫裂伤(小面积或单灶);②外伤性蛛网膜下腔出血;③颅骨骨折;④外伤性硬膜下积液;⑤外伤性颅内小血肿或少量出血,保守治疗出血吸收。

3.1.3 脑震荡评定为未达伤残等级。”

比对国标使用的八级九级“轻度智力缺损或精神障碍”、十级的“神经功能障碍”,广东鉴定协会的指导文件解决了国标中精神伤残主观性过大的弊端,同时在鉴定中,偏重考虑受伤时的病理基础,淡化了伤后的愈合因素对定残等级的影响。

我们仍以脑挫裂伤为例,假如该指导文件被全面贯彻适用,那么只要广东伤者在受伤初期有较大面积或多处的脑挫裂伤,即可被评定为严重脑挫伤,进而被评定为交通事故九级伤残。于此同时,我们对比一下浙江省目前的情况,我省目前仍然是以病理基础为辅,智商检验为主的模式,同样伤情,若遗留头疼头晕等症状,则容易被评定为十级伤残,如果遗留智力退化,则容易被评定为八级或九级伤残。

比较之下,我们发现,相同病理基础下,广东省的定残等级具有可预测性。鉴定结论作为最重要的民事证据之一,应当具有可预测性,从这个角度来说,广东省出台暂行规定是一场有益的尝试。

(二)与《人体损伤残疾程度鉴定标准(试行)》与《劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级》的规定比较

《人体损伤残疾程度鉴定标准(试行)》与《劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级》的规定属于人体伤残鉴定中与《道路交通事故受伤人员伤残评定》(GB/18667-2002)同个效力等级的规范性文件,研究《道路交通事故受伤人员伤残评定》(GB/18667-2002)中关于颅脑损伤的条文时,我们同时也横向对比一下这两个条文,对比三者之间的异同。

《人体损伤残疾程度鉴定标准(试行)》为最高人民法院制定,自2005年起开始实施。其中涉及轻度颅脑损伤的条文为2.9、2.10。2.9条款涵盖了了颅盖骨缺损25cm²以上、轻度外伤性癫痫、脑组织痂发切除术、颅内异物经手术治疗。2.10条款涵盖了边缘智能状态、人格改变、颅骨缺失6cm²以上、颅脑损伤经开颅手术治疗(单纯减压术除外)、脑脊液漏修补术后。

通过比较该条文后,我们可以看到,在《人体损伤残疾程度鉴定标准(试行)》一文中,也是大规模的采用了主观问题客观化的鉴定标准:例如,只要伤者接受了颅内异物手术治疗,无论其伤者智力、人格、记忆愈合到何种程度,均认定为九级伤残。

我们再来看中华人民共和国国家标准《劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级》(GB/T16180-2006),该文件由中华人民共和国劳动和社会保障部、卫生部共同提出,于2007年05月01日实施。该标准和《人体损伤残疾程度鉴定标准(试行)》条文比较相似,也同样是小部分颅脑伤残采取了主观评定标准,大部分颅脑伤残采取了客观评定标准。

(三)评定方法之学术探讨

由于现行的涉及智力损害类伤残评定标准中均含有主观类的定残标准,这就给智力伤残诈病或夸大病情创造了条件。医学界的专家亦踊跃参与讨论,试图通过增加或者调整测试的方法,降低诈病率,笔者拟对目前学者讨论较为集中的评定方法进行介绍。

1、二项式定理

根据美国心理学家 HiscockM 和 HiscockCK 设计的数字必选记忆测验,编制了二项必选数字记忆测验,即在一个 BFDMT 中,正确数的随机水平是已知的 50%,就是说 BFDMT 的所有条目都有 50% 的正确选项机率,受试者在没有记忆的帮助下随机做出反应,都能有 50% 的正确率^③。有目的选对时,得分会显著高于 50%;而有目的选错时,得分会显著低于 50%。测验前给予统一的指导语,测验时将含有 5 个数的一组数字的刺激卡片呈现给被试约 5 秒,嘱其记住卡片上的数字,然后立即将含有两组数字(每组 5 个数字)的反应卡片呈现给被试,要求其指出刚才在刺激卡片上看到过的那组数字。该测验含有 24 个条目,包括容易条目和困难条目各 12 个,指示正确记 1 分,满分 24 分。

学者高北陵,曾任职湖南省司法精神病鉴定中心,其通过分析 57 例赔偿性脑外伤伴有伪装智力低下者与 66 例非赔偿性脑外伤患者二项测验结果的各项统计参数进行研究,得出结论:BFDMT 得分高低在一定程度上能够反映被试者瑞文测验成绩的真实

^③李艳、罗小年:司法精神医学鉴定甄别伪装的心理测量,《临床精神医学杂志》2010年第20卷第3期。

程度^④。

笔者认为,采用二项必选测试来鉴别是否伪装智力低下,还存在一些障碍:

首先,该项测自2003年高北陵负责的课题组结束后,就没有进一步的实验数据加以佐证了,现阶段还不能直接使用,尚需进一步实验论证;

其次,二项测试原理比较简单,如若大面积适用后,可以想象推行该项测试后加以时日,各方当事人均能通过互联网轻易获得精神科医生所用的教材,并获得相近的知识,进而知晓测试的方法和目的,伤者继续伪装并非难事。

2、其他测谎方式

现有文献可以查到的其他测谎方式,大致可以分为2类,一类是类似于测谎仪的生物电测试,另一类是伤者自评表格系列。两类评定方式在结论可靠性方面均有待加强,前者客观性较强但准确性不够,尚待科学技术的进一步发展;后者主观性较强仍能通过伪装,无法实现降低诈病率这一目的。

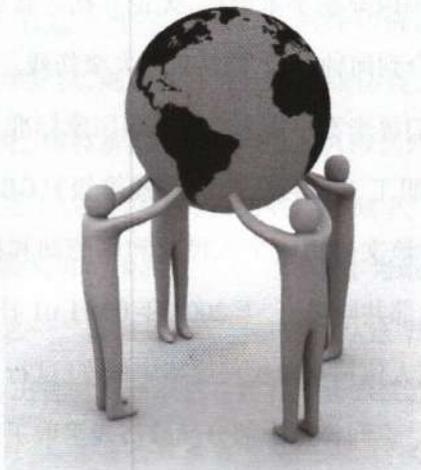
3、《道路交通事故受伤人员精神伤残评定规范》

2014年3月,中华人民共和国司法部司法鉴定管理局,发布了司法鉴定技术规范SF/ZJD0104004—2014规范文件,这一文件的出台,为统一精神伤残评定的程序提供了必要的法律保障。该文件正文部分共八页,囊括了前文所述的多个文件中的与交通事故导致的精神损害有关的伤情的诊断标准、诊断程序,是对之前散落在各个规章法律中条文的总结和

概括,但并没有提出新的观点,其中涉及伪装智力低下,仍是一笔带过:“排除假性痴呆、精神发育迟滞、归因于社会环境极度贫乏和教育受限的认知功能低下,或药源性智能损害。”,至于如何排除假性痴呆,没有展开表述。

三、结论

根据最高人民法院《关于贯彻执行〈民事诉讼法〉若干问题的意见》第一百一十二条规定,交通事故中伤者并非必须到庭参与诉讼当事人。这就要求出庭参与诉讼的各方当事人必须在鉴定阶段就查清伤者受伤情况。常年从事精神司法鉴定工作的专家根据经验判断,目前精神诈病率在35%—65%左右,这说明优化精神司法鉴定法律法规有着实际意义。通过前文的探讨,我们可以得出结论:通过司法鉴定评定准则客观化、规范司法鉴定评定程序,能够有效下降精神伤残诈病率。保险公司应诉人员庭审答辩时亦要围绕相关的规章进行针对性地辩护,合法维护己方利益。



^④高北陵、刘仁刚、丁树明等:《脑外伤后伤残鉴定患者二项必选数字记忆测验与瑞文测验成绩的相关分析》,《中华精神科杂志》,2003年第36期。

浅析个税递延型

养老保险及其影响

王佩 陆细红

摘要:新版保险“国十条”的颁布使得保险业呼吁多年的个税递延型商业养老保险终于落地。虽然个税递延型商业养老保险在国外早已普遍实施,但是对于我国该项税优政策还一直处于探讨研究阶段。为此本文对上海市个税递延养老保险方案详细介绍,探析我国个税递延养老方案及其影响。

关键词:个税递延型养老保险;税收优惠政策;政策影响

一、引言

目前我国养老保险体系主要有三大支柱构成。第一支柱是指基本养老保险,其保费占比达 90%;第二、第三支柱分别是指企业年金和商业养老保险,两大支柱保费占比合计 10%。尽管我国基本养老保险的保险收入占比较高且缴费率已达 28%, 远超 10% 的国际水平,但是其平均替代率(退休金/退休前工资)则从 77% 持续下滑到 45% 左右。按照国际经验,退休后的养老金替代率大于 70% 时才能维持原有生活水平,如果低于 50% 则生活质量将会大幅度下降。这说明当前我国基本养老保险的保障程度较低,居民无法完全依靠基本养老保险保障老年生活。同时,

大多数公众很难享受到企业年金,为此,个人自筹养老金成为大多数人的主要出路。所以,我国大力发展商业养老保险弥补养老保险保障不足是大势所趋。研究国外发展经验发现税收优惠是推动保险业发展的重要手段,因此我国可运用税收优惠政策刺激养老保险的发展。

我国养老保险税收优惠政策实施已有一段时间。社会基本养老保险免税政策已实施十多年。另外 2014 年初个税递延型税收优惠已经覆盖到补充养老保险的企业年金部分。2014 年新“国十条”出台又将税收优惠政策延伸至商业养老保险部分。尽管个税递延型商业养老保险实施细则还未发布,但是保险

业内外人士对其期盼已久。本文以上海市个税递延型商业养老保险试点方案为例分析我国个税递延型商业养老保险实施模式及其影响进行具体分析。

二、上海市个税递延型商业养老保险试点方案

中国个人养老保险税收优惠政策的提出起源于2008年,彼时保监会和天津市政府曾联合发布《天津滨海新区补充养老保险试点实施细则》。但由于国家有关部委对该细则有关税收优惠的部分内容存有异议,试点仅一个多月就被叫停。此后,2012年在各地金融改革风生水起的背景下,个税递延型商业养老保险试点被重新提上议事日程。上海、广东等省市都在积极讨论研究个税递延型商业养老保险试点方案。直到2014年国务院颁布新“国十条”明确指出,要适时开展个人税收递延型商业养老保险试点。

2011年底,上海市政府工作报告和上海保监会工作会议就提到关于个税递延型养老保险的问题,并且2012年上海就已经在做前期准备,各家保险公司都在进行例如人员培训、储备工作等。上海市在个税递延型商业养老保险试点准备工作起步较早研究较为成熟,所以本文具体介绍上海市个税递延养老保险方案。

个税递延型养老保险,是指个人所缴纳的保险金在一定金额之内,可以在税前工资中扣除,即投保人在税前列支保费,在领取保险金时再缴纳税款。由于在购买保险和领取保险金的时候,投保人处于不同的生命阶段,其边际税率有非常大的区别,因此个税递延对于投保人相当于一定的税收优惠。

按照风险与收益分摊方式划分商业养老保险产

品可分为契约型产品和信托型产品。契约型产品是指投保人和保险公司签订相关保险合同,风险收益双方共同承担,而信托型产品则完全由投保人自己承担,这类产品与企业年金类似。2014年我国已经对企业年金实施个税递延缴纳的税收政策,因此,政府应会避免出台重复的税收优惠政策,且考虑到该产品定位于养老体系的第三支柱,所以未来个税递延养老产品定位于契约型产品的可能性较大。按产品形式划分我国的商业养老保险品种分为传统型和新型投资型两种。传统型养老保险主要是指年金类保险。新型投资型养老保险包括投资连结保险、万能寿险和分红寿险。

上海个税递延养老方案将产品定为契约型,产品形式为万能型、分红型保险,采用EET的税收递延模式(E为免征个税,T为征收个税,保险合同周期分为缴费期、积累期、领取期)。在税收优惠方面,上海方案为企业年金和个人养老保险账户共享税前列支额度,其中个人养老保险账户税前列支700元,企业年金账户可税前列支300元。对于个税递延养老方案优惠形式有两种较大可能性,即固定额度优惠或定比例优惠。这两种优惠形式各有特点,最终采用何种形式还不确定。延税缴纳方式也有两种可能性。一种为一次性扣除方式,即投保人延迟缴纳个人所得税;另一种方式为分期扣除方式,即类似于企业年金中如果采取分期领取的情况下对个税递缴的规定。

三、个税递延型商业养老保险案例分析

尽管社会各界人士对个税递延型商业养老保险期望很高,呼吁尽快实施试点,但是该税收优惠政策

具体能够给消费者带来多少实惠,其市场吸引力如何在具体实施细则发布之前都还不确定。上海市对个税递延型商业养老保险的推出呼声较高,且上海市相关部门已对该项政策的实施方案进行较为深入的研究。因此本文根据上海市拟定的个税递延养老试点方案分析该项税优政策给不同收入群体带来的实际优惠。

上海市个税递延型商业养老保险试点方案还未确定个税优惠的具体形式,因此分别分析等额度优惠和等比例优惠,并且比较两种形式对消费者缴税带来的影响。

根据我国现行税法,月收入超过3500元部分需缴纳个人所得税,应税收入不超过1500元须按照3%所得税率缴纳;应税收入超过1500元至4500元的部分,须按照10%所得税率缴纳;应税收入超过4500元至9000元的部分,须按照20%所得税率缴纳。因此对于月收入(扣除三险一金后的工资且无企业年金)分别为5000元、5250元和10000元的个人,如果他们不够买个税递延型商业养老保险每月需缴纳个人所得税应分别为45元、70元和745元。如果他们按照上海市个税优惠方案购买商业养老保险,每人每月需缴纳的个人所得税将会减少。根据个税优惠形式不同具体税收减少程度具有区别(见表1)。

从表1可知当采取等额度优惠形式时,按照每月花1000元购买商业养老保险,不同收入消费者每月需缴税金分别为15元、22.5元和545元,每月分别节约30元、47.5元和200元,节税比例分别达到66.7%、67.8%和26.8%。当采取等比例(10%)优惠形

式时,对于月收入(扣除三险一金后的工资且无企业年金)分别为5000元、5250元和10000元的个人,每月分别节税15元、33.25元和200元,节税比例为33.3%、47.5%和26.8%。

比较等额度优惠形式和等比例优惠形式可知:首先,等额度优惠形式对低收入人群优惠力度更大。当月收入为5000元时节税比例达到66.7%,而当收入水平为10000元时则降为26.8%;其次,等比例优惠形式比较公平。月收入为5000元节税比例为33.3%与月收入为10000元的节税比例26.8%差距较小。

通过具体实例分析结果发现无论个税递延型税收优惠采取等额度还是等比例形式,不同收入水平的消费者在购买个税递延型商业养老保险当期都会享受到一定程度的延期缴纳个人所得税的优惠。延期缴纳的个人所得税等到消费者领取养老金时再给予缴纳,但是随着个人所得税征税标准不断上调使得消费者领取养老金时实际需要缴纳的个人所得税减少甚至无需缴纳。综上所述,个税递延型商业养老保险能够给消费者带来一定程度的税收优惠。

表1

	等额度(1000)			等比例(10%)		
	5000	5250	10000	5000	5250	10000
月工资	5000	5250	10000	5000	5250	10000
不购买交税	45	70	745	45	70	745
全额购买交税	15	22.5	545	30	36.75	545
月节税	30 (66.7%)	47.5 (67.8%)	200 (26.8%)	15 (33.3%)	33.25 (47.5%)	200 (26.8%)
30年累计节税	10800	17100	72000	5400	11970	72000

四、个税递延型商业养老保险的影响

(一)对个人的影响:养老保险税收递延凸显个税“减负”效应,表现在免税期间的物价上涨和迟缓缴税的好处。鼓励个人投保商业养老保险,延迟纳税可以让更多人建立个人养老计划。另外,个人可以实现合理避税,推迟税收被收取时间,使得年轻时候的收入所得能更好、更长时间的积累。

(二)对政府的影响:个税递延型商业养老保险有利于舒缓政府的养老财政压力,弥补养老资金缺口。在短期内个税递延型养老保险的实施,势必会减少财政收入,但实施这项公共政策后,保险公司会随着业务量和营业额的大幅度增长,上缴的营业税和所得税也会大比例增长,这项政策可以间接地通过保险公司所增加的税款来弥补个税减少的那一部分。因此,个税递延制度的启动,不但可以舒缓我国养老的财政压力,而且也有助于提升整体养老保障体系的内在品质。另外,个税递延型商业养老保险能够抑制社会资金流动性过剩,将养老需求转换为现实购买力,这对稳定金融市场是一大利好。

(三)对保险行业的影响:首先,个税递延型商业养老保险有利于保险业特别是寿险行业发展。目前我国养老体系中个人商业养老险的力量还很薄弱,税延型养老险将极大地刺激养老险第三支柱的发展,从而弥补养老体系的这一个短板。其次,个税递延政策的推出意味着政府从政策方面支持和引导保险业发展。这将很大程度上吸引投资者,增加投资者

对保险相关行业的信心,从而促进广大民间投资向保险业投入,甚至投向养老保险相关实业建设,如养老基地、社区设施、疗养院建设等。最后,个税递延政策将不仅助推保险业做大规模,也将推动行业优化保费结构。同海外保障型险种占主流的情形不同,近年来,我国分红险一家独大,占据了寿险市场70%—80%的份额,传统保障型险种维持在10%左右。税延政策将改变目前寿险理财型产品占比偏大、期限偏短、保障型险种偏少的市场状况,强化风险保障功能,推动保险业回归保障本质。

五、总结

从目前主要省市拟定的个税递延型养老保险实施方案观察,现阶段税收优惠的幅度还是较小。主要原因在于:第一,优惠幅度较大会对国家税收造成一定的影响;第二,优惠幅度太大会产生逆向选择问题,即高收入者获得的优惠程度高于低收入者。但是商业养老保险的税收优惠程度也不能过低。过低的优惠幅度将使得该项政策吸引力下降,发挥不了促进作用。因此随着个税递延型养老保险逐渐成熟,个税递延型养老保险的优惠幅度应当能够协调好中高收入者之间的利益,最终将会推动商业健康险大幅度发展,使我国养老保险体系日趋完善。

创新服务评价管理 提升保险服务水平

彭远汉 计丽华

[摘要]长期以来,保险业一直处于粗放式的快跑状态,不少保险公司身处“跑马圈地”阶段,增长模式主要以“保单数量、保费规模”为导向,误导、诱导现象屡禁不止,不少消费者反映“投保容易理赔难”,保险服务质量颇遭诟病。为维护保险消费者合法权益,促进保险行业持续健康发展,中国保监会正在构建一套全新的服务评价指标体系,消费者将有权为保险公司“打分”。目前,《保险公司服务评价管理办法》已起草完毕,正在业内征求意见,预计不久将出台实施。对此,我们要统一认识,认真对待,深刻领会,早抓落实。始终坚持网点服务标准、全员服务原则、销售服务准则、员工服务行为、理赔服务到位,争取在保险服务评价考评中得满分。

[关键词]保险服务;评价体系;未雨绸缪

为维护保险消费者合法权益,促进保险行业持续健康发展,中国保监会正在构建一套全新的服务评价指标体系,消费者将有权为保险公司“打分”。目前,《保险公司服务评价管理办法》已起草完毕,正在业内征求意见,预计不久将出台实施。

众所周知,我国的保险行业,是个朝阳事业。长期以来,保险业一直处于粗放式的快跑状态,不少保

险公司身处“跑马圈地”阶段,增长模式主要以“保单数量、保费规模”为导向,误导、诱导现象屡禁不止,不少消费者反映“投保容易理赔难”,保险服务质量颇遭诟病。然而,保险业属于典型的金融服务业,在无法给消费者提供实物感官质量对比的情况下,服务无疑成为衡量保险公司实力的重要标尺,也是保险企业之间竞争的重要砝码。

门窗和外墙应保持清洁完好,不得出现明显污渍、破损以及安全隐患。张贴或外挂标语、横幅等宣传物品的,应符合城管部门要求,同时应做到张贴整齐、悬挂规范、位置合理,安全牢固。

保险营业网点内部环境整洁。营业厅内应设置受理区、引导区、休息区等基本服务区域,向客户提供业务受理、服务引导、咨询投诉、客户休息等候等基本服务功能。各功能区/岗位应设立醒目、规范、易于理解的指示性标识牌。明示服务流程、服务承诺、服务监督投诉电话。告示板、海报架、X展架、资料架应摆放于显眼处,整齐排列、及时更新。柜面上应配备岗位标识牌、书写笔。柜面所有物品应按要求整齐摆放,私人物品不得摆放在客户的视线之内。营业厅内要配备饮水机、水杯等便民服务设施,柜面、地面、墙面、天花板应清洁完好,出现破损、污渍及时修复、清理。

保险营业网点时效标准落实。营业厅营业时间必须对外明示;营业厅应设大堂经理引导客户,处理客户咨询、投诉和疑难突发问题等。对不能现场确定结果的业务申请,应按照业务的有关规定及时办理,并将审批进展情况及时通知客户。单证填写样单应在显眼位置对外明示,业务办理所需材料应对外明示,对于资料不完整、填写错误的业务申请,应当场、一次性告知客户补充更正,并做好解释和沟通工作。

一举一动:始终坚持全员服务原则

为加强保险全体工作人员服务行为管控,有效提升保险公司整体服务水平,要始终坚持六项员工

服务原则:一是真诚服务原则。服务人员须具备良好的心理素质和职业道德,热情服务、真诚待客。更应诚实守信,严格遵守国家法律法规和公司规定,不欺骗、不隐瞒,严格履行如实告知义务,认真履行服务职责。二是主动服务原则。服务人员应具备主动服务意识,在服务过程中表现出积极热情的态度,主动指引、解答、协助客户办理各项业务。三是及时服务原则。服务人员应严格遵守服务时限要求,快速响应客户提出的需求、解答客户疑问、处理相关业务,为客户提供高效服务。四是方便客户原则。在整体规范性的原则下,硬件环境、设备设施、业务办理等各服务环节都应从方便客户办理、满足客户需求出发进行设计,如增设辅助设施和标识,简化服务手续和流程,优化服务界面等。五是首问负责原则。接待客户时,最先受理的服务人员应立即处理并答复客户,不能立即处理或不属于职责范围的,应向客户解释说明,并引领到相关部门办理,或与相关部门联系及时解决。六是服务一致原则。服务人员应本着认真负责和一视同仁的服务态度,严格按照规范要求提供高标准服务,确保服务质量始终如一,实现客户体验的一致性。

一丝一毫:始终坚持销售服务准则

销售时效:保险意向达成后,应在规定的时限内完成出单并通知客户领取。为客户提供送单服务的,应在规定的时间内将保险单、发票等相关凭证送达客户。符合续保条件的,销售人员应在保险合同到期前提醒客户续保,提供续保建议方案,在保险合同到

期前与客户商洽续保具体事宜。符合批改或退保条件的,应在客户提出要求后按规完成批改或退保手续的办理。客户对产品、保费、服务等销售相关事项提出咨询或投诉要求的,应当即做出答复。无法当即做出答复的,应明确告知客户具体答复时间。

销售行为:销售人员首次展业时应主动向客户表明身份,出示名片或其他相关身份证明,客户明确拒绝的应表示歉意。销售人员、出单人员应如实向客户介绍公司产品和合同内容,不得擅自手写、印制、篡改有关公司、产品或服务的宣传资料,不得对其它的保险主体、产品、人员进行评价和比较;对责任免除条款应以书面或口头形式做出明确说明,不得阻碍客户履行如实告知义务,或诱导、教唆客户不如实告知。保险意向达成后,销售人员应向客户核对投保险种、保险金额、责任限额、保险期限等信息,收集客户姓名/名称、身份证号码/组织机构代码、联系电话等信息,投保单由客户签字确认。对投保险种、保险金额、责任限额、保险期限、客户姓名/名称、身份证号码/组织机构代码、联系电话等信息,出单人员应向客户本人或销售人员进行确认,客户未在投保单上签字的不予出单。销售人员应及时提醒客户交纳续期保费,不得截留、挪用、侵占客户的保险费和退保费,不得以任何方式向客户支付或承诺支付超过规定之外的折扣并不得以任何形式泄露、出卖客户信息,不得向公司隐瞒客户联系方式,不得在公司回访时冒充客户接受回访。办理批改或退保前,应验明申请人身份。批改事项应与客户进行书面确认;不

予退保的应向客户明确说明理由。

一步一动:始终坚持员工服务行为

一是态度诚恳,微笑服务。对待客户应热情真诚,面带微笑。二是仪态端正,举止文明。姿态端正,站姿自然挺拔,不弯腰驼背;面向客户、平视对方。三是工作时间不得擅自离岗、串岗、聊天、喧哗、吃东西、打瞌睡,需离柜中断服务时,要明示“暂停服务”牌。四是使用规范服务用语,禁用服务忌语。五是客户进入服务门店时,距离门口最近的服务人员应主动招呼,微笑迎接,做到来有迎声;在服务门店与客户迎面相遇时,应目视客户,并主动使用问候语;客户开服务门店时,要向客户道别,做到去有送语。六是客户提出服务请求或犹豫不决时,服务人员应主动迅速回应,指引客户到相应的柜台或人员处,不得推诿、搪塞。服务人员应主动引导帮助有特殊需要的客户,特别关照老、弱、病、残、孕客户。七是接待客户时,应仔细聆听,准确了解客户用意,使用“我明白了”,“我清楚了”、“行”、“是的”、“好的”等用语回应。客户结束陈述后,应简单重复客户诉求,并与客户进行确认。八是向客户收取或递交钱款、资料时,应双手递接,动作要轻,提醒客户核对、收好。九是服务过程中应心平气和,不得以任何方式和借口怠慢、顶撞、刁难客户,不得向客户叫嚷。遇到疑难问题或出现争议时,应耐心解释、化解矛盾,严禁与客户争吵。一旦在公众场所发生争执,应立即将客户劝导到办公室或专门的房间进行调解,避免扩大不良影响。十是严格“三声两站一双手”服务标准,客户进门应先

停手起立、先问候客户、先询问客户、先招呼客户、做到来有迎声；客户出门应起立相送、做到去有送声；办理业务时，主动应答声；双手递接钱物。

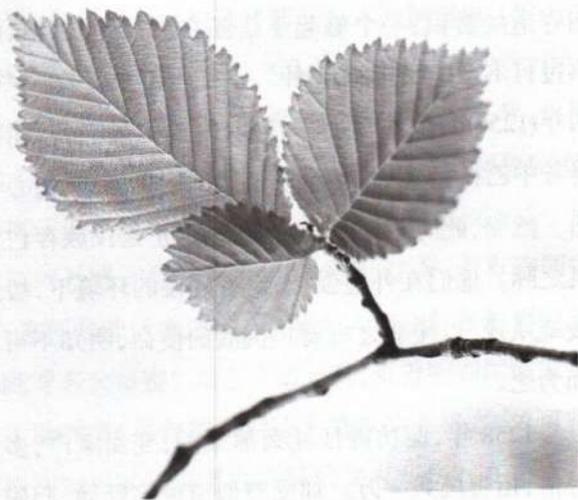
一心一意：始终坚持理赔服务到位

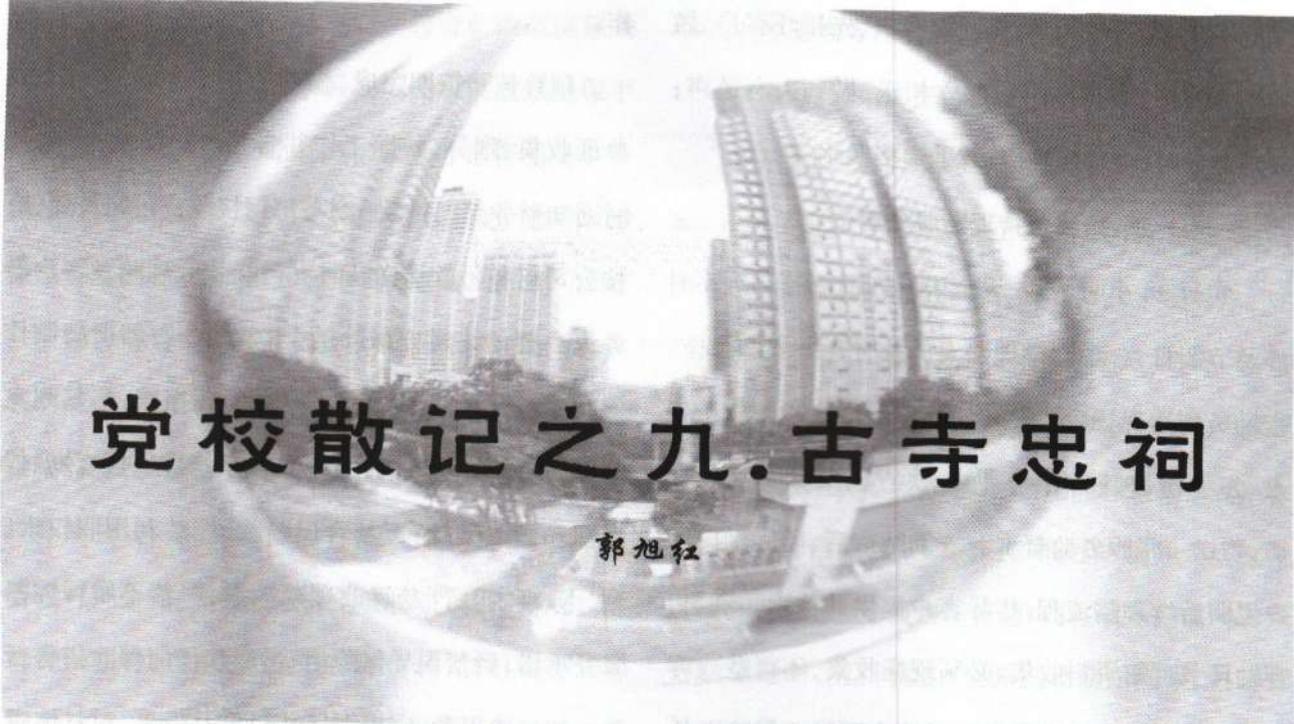
实行 24 小时 *365 天全天候查勘服务，八小时外及节假日，合理安排理赔人员及时开展查勘工作。查勘员到达现场后要说一句温馨话语、赠一瓶矿泉水、发一份《理赔指南》、做一次查勘服务满意度回访、赠送一张服务监督卡。查勘结束后，要详细向客户说明后续理赔流程，指导客户提供其他索赔资料，查勘环节理赔资料收集，必须现场收集，不得造成客户多次往返提交索赔资料。经核定不属于保险责任的，应按保险法规及时向被保险人发出拒绝赔偿通知书并说明理由，退还相关索赔单证，办理签收手续。对在本地出险的异地客户应像对待本地客户一样，一视同仁。异地出险案件不论金额大小，出险地公司接到报案后应及时查勘、准确定损和提供必要的救助服务。

医疗跟踪和调查工作对受伤人员诊疗情况、住院护理情况、残疾死亡情况、后续治疗情况进行跟踪调查，掌握出险人员真实医疗情况，对医院用药进行跟踪监督，减少客户自担医疗费用。要提前告知被保险人医疗用药范围及误工费赔付标准，减少后期理算与客户的争议。医疗审核剔除扣减的费用项目和金额，应与客户解释说明，取得客户理解，达成一致意见，特别是扣减的费用项目多、金额大，在客户未同意的情况下，不得强行扣除，应继续做好工

作。

理算核赔按期完成。资料收集齐全后，按时完成单证收集、理算、核赔工作并告知客户赔款金额，及时通知财务部门付款。财务部门接收支付案件后，应按公司财务付款承诺及时支付赔款。理赔及客户服务人员要始终遵守保险的“十条禁令”：即严禁制作假赔案；严禁恶意拖赔、惜赔和无理拒赔；严禁列支与保险事故无关的费用；严禁汽车修理厂代查勘、代索赔和领取赔款；严禁合谋赔款；严禁利用职权索、拿、卡、要、报；严禁篡改理赔数据；严禁不履行理赔服务承诺；严禁误导保险消费；严禁任何保险搭售行为。如有违犯者，应根据情节轻重及后果，对具体责任人给予经济处罚、通报批评、降职处理、下岗培训、解除劳动合同等处罚，决不姑息迁就，争取在保险服务评价考评中得满分。





党校散记之九.古寺忠祠

郭旭红

七百多年前，有两位杰出的江西人先后被关押在京，宁死不屈，慷慨就义。七百年后的今天，我凭着一张地图，穿行于魔方般的胡同中，踏访先辈的足迹，吊念拜谒两颗不朽的英灵。

他们被誉为江西的两座高山：文天祥（1236～1283年），自号文山；谢枋得（1226～1289年），号叠山。一个苦读于赣江之畔的白鹭洲书院，深受名师欧阳守道的赏识；一个崛起于信江之滨，聪明颖悟，读书过目不忘。“学而优则仕”，十年寒窗考功名。宝祐四年（1256）会试发榜，文天祥取为一甲第一名；谢枋得考中乙科。二人均愤怒于朝廷的腐朽无能、勾心斗角。然而，此时蒙古铁骑席卷欧亚，正是民族存亡危机之际。他们在外遭强敌、内有奸佞的环境下，毅然投笔从戎，以瘦弱之肩勇担抗敌的使命，明知不可为而为之。

1258年，谢枋得任礼兵部架阁，变卖家产，多方筹措，招得民兵一万。却受贾似道诬陷贬谪，归隐弋

阳家中。1267年复出，再举抗元大旗，屡战屡败。多少封疆大吏和前线将领易职投敌，他却百折不挠。1276年终因寡不敌众，再度失败，隐姓埋名，逃亡福建。他的两个兄弟、三个侄子被元军迫害致死。妻子李氏、次女和两婢女自尽而不降。元朝统一中国后，先后五次派人诱降，都被他严词拒绝，并写《却聘书》：“人莫不有一死，或重于泰山，或轻于鸿毛，若逼我降元，我必慷慨赴死，决不矢志。”1288年冬，大雪纷飞，形容枯槁的谢枋得被押送大都。拘留于悯忠寺（今法源寺），为示不降之意，绝食五天而亡，终年64岁。

文天祥的事迹妇孺皆知，他高中状元后历经宦海沉浮，深感人心险恶，世道污浊。1270年被贾似道免官，回吉安文山隐居，寄情山水之余，忧国忧民之情却时时折磨着他。三年后复出，面对摇摇欲坠的南宋，他肩负重望，踏上漫漫戎马征途。捐出全部家财，把母亲和家人送到弟弟处赡养，决计破釜沉舟。不顾阻挠诬陷，率领三万人北上抗元，临危受命右丞相兼

枢密使。两国交涉,却被蒙古扣留拘禁,押往大都。途中逃出,重整一支督府军,却由于仓猝建军,缺乏训练,且战且退,1277年退至广东梅州。崖山战役被俘,押到广州。1279年10月,回天无力、心如死灰的他抵达大都。在此,他度过了茫茫无期的三年囚禁生涯,创作了《正气歌》等千古绝唱。1282年12月初九,上万市民聚集在街道两旁,泪眼恭送文天祥赴刑场,文山神态自若,举止安详,向着南方的故乡拜了几拜。监斩官问:“丞相有什么话要说?回奏尚可免死。”文天祥沉默无语,从容就义,终年47岁。

两位先辈用生命和热血谱写了一阙华夏儿女正气凛然的壮丽词章。其坚贞的民族气节,特立的文士风范,千古相传,万世流芳。“人生自古谁无死,留取丹心照汗青。”宛如黑夜中的恒星、怒涛中的灯塔,引导后人舍生取义,继往开来。江西这块红土地也因此无愧于“文章节义之邦”的美誉。

两位先辈可以安息。中华文明未因元蒙入侵而中断,汉蒙两族已成同胞兄弟。明景泰七年,谢枋得与文天祥同赐谥,天祥赐忠烈,枋得赐文节。文天祥辞世611年后,其22世孙女文七妹在湖南韶山冲生下一子,叱咤神州,带领穷苦百姓建立了新中国。从叠山书院的朗朗书声中也同样走出了方志敏、邵式平等一批革命家,用枪杆和笔杆构建了中华民族的脊梁。

地图中查得文丞相祠坐落在府学胡同63号,1376年在文天祥囚禁和就义的地方所建。

深秋,当我走出地铁口,被漩涡般的人流卷入南锣鼓巷口时,其感觉尤如一只蚂蚁夹杂在巨型泄漏之中。一阵本能的望而却步的犹豫之后,我知道自己已无退路。叔当瀑布裹挟的落叶,塞进古巷狭长的食道。红墙,黑瓦,新招牌,浓浓的油漆味从两旁新装修的古色古香的店面中冲出来。这是一条被商业统治着的巨鲸,从脊柱向两肋延伸,好奇的少男少女在此

追逐古老而常新的梦幻。名人故居、斑驳木门、古苔芳草固守着小巷深深的文化底蕴,中央戏剧学院涌出的各种肤色的师生更增添了古巷的无穷魅力。

往东棉花胡同再走几步,就逸出了喧嚣的势力范围,这才显示出原生态的北京胡同的本色:闲适、诗意、人情味。榆树荫底下的家长里短,自行车筐中的柴米油盐,褪色拐杖支撑的白胡子故事……四合院早被红砖青砖的违章建筑所填满,老屋笔直的砖线却依稀可辨。开裂的木门当,剥蚀的石户对,新旧交杂的瓦片,所剩无几的瓦当,若隐若现的雕刻,墙头草,院中花,偷窥的藤蔓,木讷的枯枝,这一切叫人流连忘返。

文丞相胡同摆满小摊,老大娘在为日常家用讨价还价。东旺胡同的五角枫树正在密谋一场场血雨腥风。顺天府学的气派大院烙满银杏的贵族纹章。看遍寻遍,才进入不起眼的文丞相祠。门口书“浩然正气”四个大字。柿子树缀满灯笼似的硕果,松柏翠绿依旧,丁香和石榴只有数片枯叶亮明自己的身份。前后两个小院的空地不失时机地开辟了几畦菜地。文山后人文怀沙书的楹联,文征明书的《正气歌》石壁。后院一株古意苍苍的枣树,相传为先生被囚期间亲手种植。七百年的风雨侵蚀了它的树皮,七百年的冰霜冻裂了它的躯干,七百年的虫蚁掏空了它的根基,然而,它仍然顽强地悬挂着几片不败的黄叶。据大妈介绍,它还年年挂果呢!“臣心一片磁心石,不指南方誓不休”,它不仅继承了先生坚忍不拔的气节,也继承了先生思念故土的遗愿。但见它的身躯倾斜向南,遥指千里之外的赣鄱苏杭。惊呼之际,慨叹万千。枣树枝柯悬缚百条后人恭献的红带、红布,多有诗词句章,寄托敬仰思齐之情。它那无人知晓的年轮里究竟隐藏着多少秘密?当它年幼之时,可曾听到国破家亡的无助呼唤?可曾感受到伟大灵魂的不屈之志?可曾领略到精神家园惨遭血洗后的文人悲伤?在它成长

之时,目睹人世变迁,那颗木质的心灵是否又变得恬淡无忧?……来时寥寥数人,眨眼满庭游客,并有学语幼童。在人们的心中,早已为这位民族英雄树立了不朽的丰碑。

冬至将临,我寻访叠山先生的遗迹。经过报国寺人头攒动的艺术品市场,闻着牛街的牛羊肉香,走过中国伊斯兰教经学院、中国佛学院,到了法源寺。寺门由几位难辨真伪的乞丐把守,寺内由虔诚热心的居士信徒志愿维持秩序。公告栏上,佛学院在召集志愿者整理佛经古籍,一派佛俗互动的和谐气氛。严冬夺走了紫丁香、银杏和榆树的绿意,松柏独自衬托寺院红墙的庄严妙相。明代的铜佛金刚,鎏金的观音罗汉,精美绝伦。山门,天王殿,钟楼,鼓楼,悯忠阁,石碑,香炉……然而寻遍院角,丝毫未提叠山先生。在这方明朝重建的古刹中,人们似乎早已遗忘了这位元初来访、壮志未酬的匆匆过客。

带着几分失落与不甘,我再次上网搜索,终于发现,“在北京法源寺后街3号、5号。……朝廷在法源寺后街的江西会馆谢枋得殉难处建祠,现院内还有二层小楼一座,原供谢叠山和文天祥像”。欣喜不已。于是几天之后,顶着凛冽寒风再度出发。循图迈入西砖胡同,仿佛一不小心跌进了时光隧道,三步之外的高楼大厦蓦地隐藏到萧萧房檐之后,狭窄胡同的两旁是清一色的四合院落,古槐掩映,寂寥无人,青砖碧瓦罗列古老沧桑的迷宫。细步慢移,渐渐从磨损的台阶、残缺的门坎中品尝到橄榄般的光交叠的风味。那些被岁月缓缓咬噬过的墙角记录了多少少年风雨的斑斑劣绩。傲立于墙头瓦上的狗尾草似乎早已跳出春秋荣枯的禾本轮回命运,修炼成百年古屋的代言人,刺骨冬风更增添它的苍苍神秘。

向右拐入法源寺后街,即见交叉处的砖房已悉数倾颓,两根残柱无奈地指向寒冰似的冬日,宛如冬眠中的梦呓。断瓦残垣闪烁着光阴雕凿痕印的文明

废墟之美。5号大门紧闭,铁将军把守,但它宽敞的门面、高挑的屋檐、齐整的瓦当彰显着与众不同的个性。终于来了位大爷,一问,才说:“这地方早破了。文天祥和谢枋得的像?以前好像有,现在没了。”我如同久别的游子归家回乡而不得其门,逡巡数回,难道我真是一位刻舟求剑的时空游客,当舟行人去之际,仍在苦苦求索那能劈开岁月线团的利刀?

3号小门堆满杂物,瞥见门内右侧的小铁门闪出一条缝隙。于是壮着胆走过去敲门。出来一位长发小伙,很和善,告诉我院内身后被蓝色铁皮包围的高大建筑就是谢叠山祠,没啥东西了,可能要拆,也可能迁移重建。这个院子里的人搬得差不多了,还剩4户。“那边厢房可以看看。”他右手一指。我正如落水之后抓住了青草般地感动,怀着最后一线希望走去。见到的是一片惨不忍睹的战后场景,被肢解的墙垣旁堆满碎砖与垃圾。梁柱的漆粉如同春笋一样被层层剥开,仍保持桀骜不逊。雕梁画栋的支架撑着尘埃与绳篋,仿佛落魄他乡的贵族,却依然流露出高贵出众的气质。耀眼的阳光穿透漫漫长空,射在奄奄一息的濒危屋宇间,宛如激光照亮光盘,青砖黄柱开始吟哦那逝去的歌谣。就在这时,传来一阵乱人心智的狮子狗的狂吠,显然是我这个陌生人侵占了熟悉的气场。我只能迅速撤离,以免招惹不必要的纠纷。

漫漫历史长河,文人就是这样一个群体,有的委琐贪婪,于阴险处暗箭伤人;有的随波逐流,苟全性命于乱世。但真正的文士却是文山叠山这样气宇轩昂、顶天立地的栋梁,他们渴望自由、珍惜生命,憧憬麻雀般的诗意栖居。但他们更像一群老黄牛,始终重负着社会的良知、人类的命运,默默耕耘着人类文明的精神家园,不畏强权,至死守护真理的尊严。当我轻抚文丞相祠那棵枣树的秃杆虬枝时,即刻感受到那一声声文人使命的召唤。

江西省保险销售从业人员资格考试 2015 年 6 月报表(按公司分)

序号	公司名称	考 试 情 况											
		报名人数 (人)	参考人数 (人)	及格人数 (人)	通过率 (%)	当月 通过率 排名	本年累 计报名 人数 (人)	本年累 计参考 人数 (人)	本年累 计代考 人数 (人)	本年累 计其他 舞弊人 数(人)	本年累 计及格 人数 (人)	本年累 计通 通过率 (%)	本年累 计通 通过率 排名
1	安邦人寿	2	2	2	100.00%	1	157	153	0	1	140	91.50%	1
2	平安人寿	307	261	192	73.56%	2	6563	5705	8	2	3866	67.77%	2
3	泰康人寿	170	149	104	69.80%	3	3397	3005	26	7	1880	62.56%	10
4	人保寿险	162	156	108	69.23%	4	947	849	9	0	521	61.37%	12
5	中国人寿	770	647	441	68.16%	5	8857	7643	14	2	4957	64.86%	6
6	生命人寿	115	105	71	67.62%	6	2079	1925	9	2	1202	62.44%	11
7	信泰人寿	6	6	4	66.67%	7	160	154	0	0	99	64.29%	9
8	华泰人寿	150	136	90	66.18%	8	942	867	0	0	525	60.55%	14
9	太平人寿	407	350	219	62.57%	9	4134	3766	17	4	2447	64.98%	5
10	新华人寿	546	491	303	61.71%	10	3362	3069	5	6	1980	64.52%	7
11	太平洋人寿	1530	1256	726	57.80%	11	11025	9336	33	10	5690	60.95%	13
12	阳光人寿	187	158	91	57.59%	12	1339	1157	1	0	626	54.11%	17
13	合众人寿	58	53	30	56.60%	13	546	486	1	1	287	59.05%	15
14	民生人寿	32	31	17	54.84%	14	867	813	1	0	533	65.56%	4
15	人保健康	65	58	27	46.55%	15	387	330	2	0	192	58.18%	16
16	华夏人寿	8	8	3	37.50%	16	60	59	0	1	38	64.41%	8
17	百年人寿	10	9	3	33.33%	17	121	106	0	0	53	50.00%	18
18	泰康养老	0	0	0			3	3	1	0	2	66.67%	3
19	中邮人寿	0	0	0			0	0	0	0	0		
20	太平养老	0	0	0			0	0	0	0	0		
寿险公司合计		4525	3876	2431	62.72%		44946	39426	127	36	25038	63.51%	
1	渤海产险	1	1	1	100.00%	1	9	9	0	0	5	55.56%	12
2	华安产险	4	4	4	100.00%	1	52	51	0	1	32	62.75%	6
3	人保财险	60	58	37	63.79%	3	526	476	0	4	268	56.30%	10
4	国寿产险	11	11	7	63.64%	4	101	93	0	0	54	58.06%	7
5	永诚产险	10	10	6	60.00%	5	56	54	0	0	31	57.41%	9
6	大地产险	46	46	26	56.52%	6	338	321	2	0	174	54.21%	13
7	安邦产险	27	26	14	53.85%	7	365	346	1	0	200	57.80%	8
8	阳光产险	17	13	7	53.85%	7	113	102	0	0	68	66.67%	3
9	平安产险	87	80	42	52.50%	9	417	366	1	0	186	50.82%	14
10	天安产险	41	39	20	51.28%	10	254	237	1	0	133	56.12%	11
11	太平洋产险	17	17	6	35.29%	11	119	115	0	0	80	69.57%	2
	都邦产险	0	0	0			21	21	0	0	14	66.67%	3
	华泰产险	0	0	0			2	2	0	0	2	100.00%	1
	太平财险	0	0	0			54	53	0	0	26	49.06%	15
	恒邦财险	0	0	0			60	53	0	0	35	66.04%	5
	中银保险	0	0	0			0	0	0	0	0		
产险公司合计		321	305	170	55.74%		2487	2299	5	5	1308	56.89%	
1	邮政	45	43	25	58.14%	1	350	325	0	0	185	56.92%	4
2	社会人员	61	61	35	57.38%	2	810	765	1	0	458	59.87%	3
3	中介代理公司	2	2	1	50.00%	3	3	3	0	0	2	66.67%	1
4	平安保险代理	14	11	4	36.36%	4	73	64	0	0	34	53.13%	5
5	银行	16	13	4	30.77%	5	552	516	0	0	316	61.24%	2
6	保险学校	0	0	0			0	0	0	0	0		
合 计		4984	4311	2670	61.93%		49221	43398	133	41	27341	63.00%	

两会大事记

(六月)

6月,参加全省保险行业协会培训班。

6月,完成江西统计局经济数据统计工作。

6月3日,组织召开健康保险专业委员会工作会议。

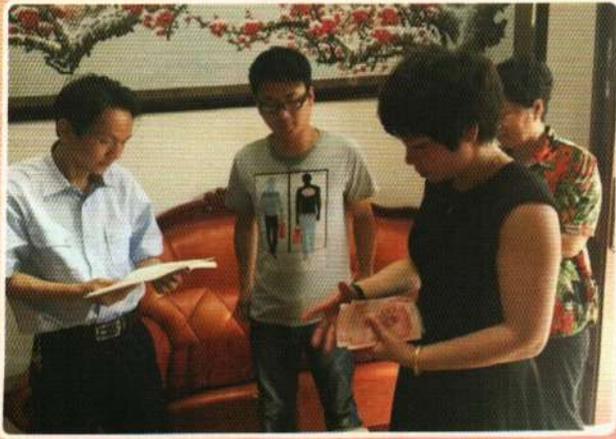
6月9日,组织召开第十六次车险承保例会。

6月10日,组织召开健康保险个税优惠政策宣传方案会议。

6月15-17日,在FM104.4持续3天电台广播提醒广大车主在雷电暴雨频发天气下行驶注意事项及赔偿责任范围。

6月23-25日,开展第三方产品评点工作,并在信息日报、江西保险网陆续刊登。

6月25-26日,召开湖北、江西两地保险行业协会工作交流会议。



德兴遭遇最强暴雨袭击人保财险快速应对



太平洋寿险江西分公司开展“责任照亮未来”爱心募捐活动



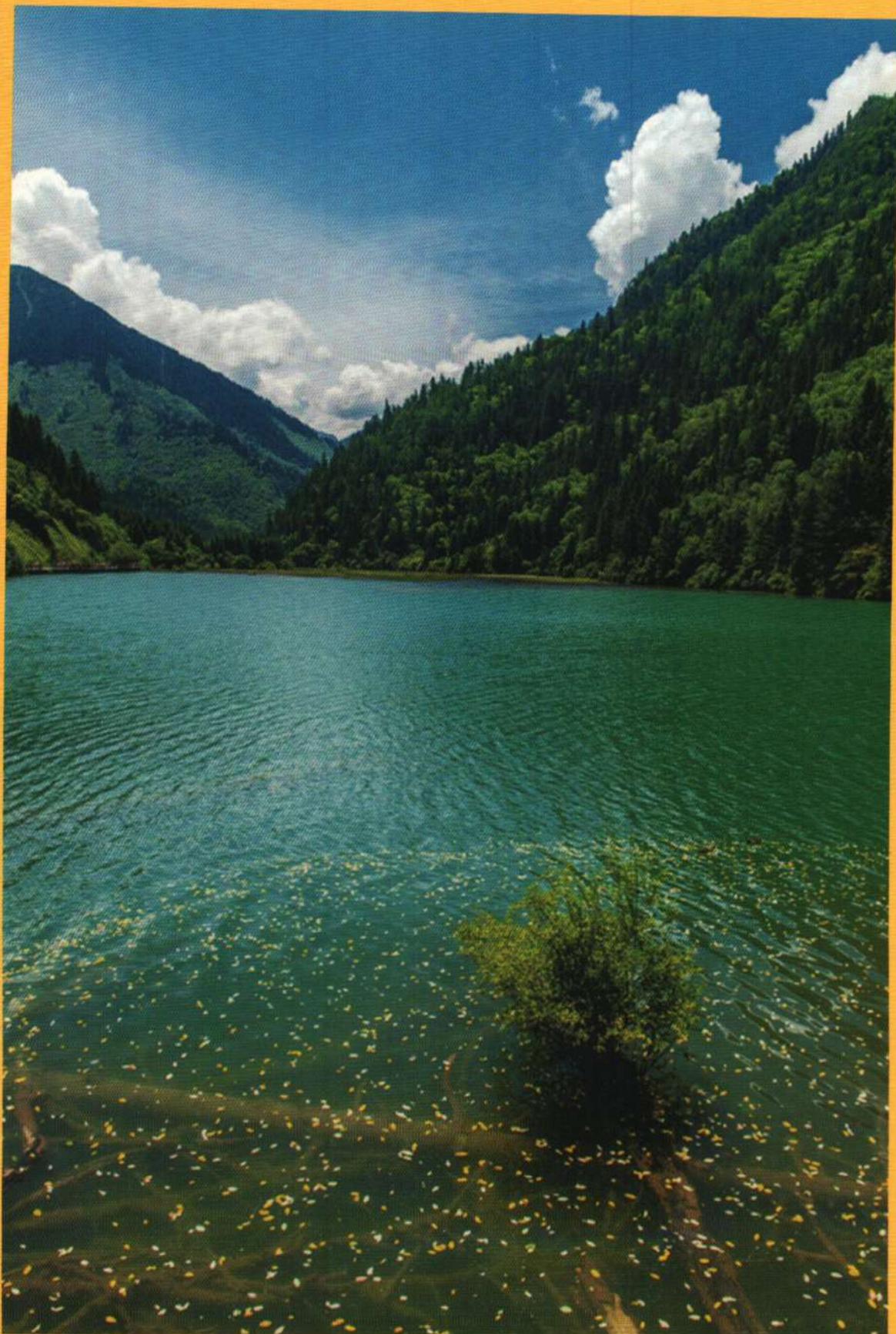
信泰保险江西分公司举办2015年防范打击非法集资宣传专题培训



信泰保险九江中心支公司积极参加“爱心送考生”公益活动



中国人寿保险股份有限公司宜丰支公司组织雷锋车队进行爱心助考



黄家双

摄影《一片云彩一碧潭》