



□本版撰文 徐文燕

“到上月末,我们的有效客户突破了230万人。”11月6日,在2015年工作思路研讨会上,中国人寿宁波市分公司(以下简称宁波国寿)张忠平总经理向与会的公司高管们宣布这一消息时,位于宁波三江之畔的中国人寿大厦五楼大会议室响起雷鸣般的掌声。

这是一份值得自豪的成绩!230万个有效客户,意味着每3名宁波人中就有1人是中国人寿客户。“基础客户群是一家寿险公司的核心竞争力,拥有客户数的多少直接影响着公司今后的发展。”公司业务管理中心张培华总经理在接受采访时如是说。

中国人寿作为国内唯一一家三地上市的国有控股保险企业,一直引领着寿险行业的发展,作为36家分公司之一的宁波国寿在总公司“创新驱动发展”战略指引下,围绕“做好市场、控好风险、带好队伍、过好日子”的16字工作方针,实行“多方突破、多管齐下”的发展策略,倡导“以人为本、民心为上”的人本理念,形成“主业突出、多元发展”的业务格局,弘扬“和而不同、和谐取胜”的协同文化,创造了可圈可点的业绩:今年1—10月份,该公司实现总保费收入20.3亿元,代理业务2.18亿元以及政府委托的托管业务4亿元,在宁波寿险市场上保持领先的地位,承担了总计3053亿元保单风险责任。

有这样一组数字:平均每天有102人次的医疗意外理赔客户、767位养老金等给付客户、209人次政府委托的住院医疗客户得到帮助服务。在这个数字背后,每天有多少单位、家庭和个人得到及时的救助补偿,任何组织都很难替代这一职能。

“共识、共创、共荣”是该公司2015年工作思路研讨会的主题词,对于提前2个月基本完成全年任务指标的宁波国寿来说,变得更加自信和从容。“共识是价值观,是基础,是核心,是良知,是必须融入每个员工血液里挥之不去的东西;共创是方法论,是过程,是保证,是探索,是播散在前进道路上的汗水和足迹;共荣是目的地,是结果,是价值,是双赢,是达成目的后的快乐和荣光。”这是张忠平总经理在年度报告中的一段话。

笔者了解到,本月底,中国人寿总部将一年一度的“中国人寿全球分析师、投资者及媒体开放日”活动落户在宁波,届时,世界各地的投资者、分析师、媒体记者百余人将汇聚宁波。作为宁波创建保险创新综合示范区的一份厚礼,国寿总部的领导将与宁波市政府有关领导共同探讨落实创建活动,这对宁波国寿来说无疑又是一次发展机遇。“放大经营格局,实施创新驱动,抓住发展机遇,迎接全球开放日!”宁波国寿响亮地提出了口号。



A 坚持改变是不变的发展主题

“大变小难,小变大难,不变最难。中国人寿从计划经济体制到全面融入市场经济,从事业单位制到三地上市公司制的转变,就是不断改变、不断创新的过程。可以说,没有市场化就没有中国人寿。”宁波国寿副总经理王立华进公司已有二十几个年头了,伴随着公司的成长,他始终坚守着这个被国寿人视为真理的道理。2014年,宁波国寿提出“改变引领方向,改变创造价值”的改变策略,全方位实施创新驱动,如今已体现在宁波国寿人的工作实践中,成为融入血液的共同价值观。

在制度建设上,宁波国寿建立了展管分离的新型管理体系,实现了人事、财务、核保、理赔和柜面服务的全面集中,基层营业单位集中精力发展业务,开拓市场;确立了资源向一线倾斜、人才向一线流动的核心理念,建立干部交流培养机制,几年来,越来越多的优秀青年充实到一线销售管理中,得到学习和锻炼。

在渠道建设上,宁波国寿制定了“两个中心”三年发展规划及支持政策,实施了城区机构专业化经营的改造,“两个中心”人力已突破150人,截至10月底,已实现保费1.55亿元,其中期交业务和意外险业务的占比达30.1%,为公司探索新型队伍发展提供了经验。三大销售渠道分别实施新版新基本法,推进渠道集中管理,提升经营效益。

在队伍建设上,宁波国寿拓宽人才引进渠道,先后与团市委开展两期“青年创业基地”项目,与市委组织部开展面向全市大学生村官的招聘工作,为基层充实年轻化、知识化、本土化的销售队伍搭建平台。此外,公司个险渠道实施了“雏鹰计划”培育新型主管队伍,目前已开课两期共80名学员参加;启动收展队伍建设,已完成首批7个种子团队的创建。

在运营管理上,宁波国寿在系统内率先开展各类创新试点,率先完成95519电话中心归并工作,率先实施保全理赔统一作业平台上线,率先完成数字内容推送平台试点工作。

值得一提的是,今年9月,中国人寿对宁波市火车站基础设施进行20亿元的债权投资,保险资金直接投资地方基础设施,得到了当地政府的高度肯定,也引起宁波金融市场不小的关注。可以预见,今后通过股权及债权投资,另类投资等多种方式支持地方经济发展,参与地方所有制改造将成为保险资金投资的新常态。

9月4日,中国保监会、浙江省政府举行宁波建设保险创新综合示范区大会,宁波成为全国唯一的“保险创新综合示范区”,这为宁波保险业发展提供了难得机遇和更高的要求。借助这一东风,宁波国寿正在积极申请创建示范分公司。

当被问及公司发展最大的感受是什么,张忠平总经理深情地说:“这几年,公司一直倡导‘以人为本、民心为上’的企业人本理念,人才资源是第一资源,发展靠人才支撑,业绩靠人才创造,抓人力就是抓发展,抓好了人才问题就抓住了发展根本。”在采访时,张总还特意给笔者看了一张公司高管的全家福,基层公司一把手平均年龄37.8岁,班子成员平均年龄38.2岁,本科以上学历占比近八成,平均从事寿险行业时间为12年,一部分80后的年轻干部承担起宁波国寿发展的重任。



中国人寿荣誉榜

- 《福布斯》2013年《福布斯》“全球上市公司2000强”第106位
- 《财富》中文版“2013年中国500强排行榜”第11位
- 第十一届中国财经风云榜“2013年度最受信赖寿险公司”
- 华通明略“2013年BrandZ全球最具价值品牌百强榜”第57位
- “2014年BrandZ最具价值中国品牌100强”第10位

编辑 潮平两岸阔,风正一帆悬。正如矗立在三江口的中国人寿大厦,这座总投资9.2亿元的帆船造型大厦两年前落成后,不仅成为宁波又一座地标性建筑,亦是宁波保险业乃至金融业一张闪亮的名片。宁波国寿将抓住历史性机遇,革故鼎新,锐意进取,带领着近4000名国寿人立志成为全国首个“保险创新综合示范区”的弄潮儿,在浸润着宁波百年商帮精神的土地上谱写新篇章。

B 服务民生是义不容辞的责任

作为一家国有控股寿险公司,宁波国寿始终坚持以服务地方经济发展和关爱民生为己任,主动发挥保险机制和经营管理优势,承担起分散社会风险、维护社会和谐稳定的责任,“政府有导向、百姓有需求、公司有产品,这样的寿险经营是最有价值的经营,国有公司就应为政府分忧、为百姓着想”,这样的经营理念已融入到公司的日常经营工作中。

2014年8月,国务院“新国十条”颁布后,保险业参与社会管理的脚步更快了。9月份,宁波市政府将社保封顶线以上的大病保险交给商业保险公司经营,宁波国寿在承办社保经办服务的同时,积极参与承办城乡大病保险。

宁波国寿连续11年参与宁海县、象山两地的新型农村合作医疗保险(以下简称“新农合”)和当地民政医疗救助经办服务,截至10月底,基金规模已达4亿,赔付129万人次,赔付金额3.99亿元;今年10月,又与宁海县、象山县签约承办宁海、象山两地的城乡居民大病保险,为两地85万城乡居民提供为期3年的大病保险承办服务,目前已对宁海新农合进行了迅速理赔,赔付金额350万元。同时,宁波国寿还参与承办“慈溪市城镇职工重大疾病救助金保险”,为慈溪37.8万名享有医保待遇的城镇职工提供重大疾病救助金保险服务。

新农合制度规定,农民遇到诸如工伤事故、道路交通事故等因第三者责任引起的伤亡及医疗时,仅能报销较低比例的医疗费用。为进一步完善新型农村合作医疗制度,解决现行新农合制度缺乏意外伤害保障的问题,宁波国寿2008年率先在宁波东钱湖旅游度假区、镇海区开展镇级、县区级单位的新农合附加意外险试点,2009年又将试点地区扩展到北仑区梅山乡,2011年进一步扩展到整个北仑区。目前,北仑、镇海和东钱湖三地参加新农合附加意

C 经营文化是企业永葆活力之源

宁波国寿人相信,国寿要强,业务必须强;国寿要富,员工必须富;国寿要美,文化必须美。近年来,宁波国寿被评为宁波市文明单位、宁波市消费者信得过单位、浙江省职工文化建设先进企业、保险创新服务宁波经济社会发展先进集体;今年上半年,还荣获宁波市企业文化“五个一工程”百佳样板单位,是20家样板单位中唯一入选的财资金融旅游系统企业;被总公司推荐为“全国金融系统职工代表大会制度建设示范单位”。

创新同时意味着风险,如何把控住风险?一位工会干部这样回答,“创新有风险,但是我们每设定一个目标,公司上下都能拧成一根绳、一股劲向前冲,踩准节奏,大胆尝试。这靠的是什么?是团队的力量,是同心所想、同舟共济的企业精神。”

宁波国寿提倡弘扬“和而不同,和谐取胜”的协同文化,倡导多元文化氛围,追求业务和谐、管理和谐、队伍和谐、环境和谐以及文化和谐。慈溪市支公司是宁波国寿以“团队文化创造业绩”的典型。2014年,慈溪市支公司在80后总经理王文斌带领下,实现总保费3.73亿元,新单期交保费5473.18万元,在慈溪市场上总保费、新单保费、首年期交、短险业务均多年第一。其宇洋团队十几年来共产生保单16300件、保费20.5亿元,培养诚信3A级营销员8人、2A级营销员23人、宁波市级优秀营销员10人、国际龙奖IDA获得者26位、入选美国百万圆桌10人,更有全国劳模1人、宁波五一劳动奖章1人,作为目前宁波分公司职级最高、规模最大的一支营销团队,为宁波国寿的发展作出突出贡献。

几年前,宁波国寿在全司范围内开展为期一年的“正气文化”教育,内容涉及基础制度、助学计划、勤俭建司、社会公益、创先争优、企业文化、民主管理、责任追究等八大块26项。“通过正气文化的持续深入推进,公司上下精神面貌有了较大改观,‘二线为一线

外险的农民超过30万人。作为创新开发新农合附加意外险产品的保险公司,中国人寿是宁波地区最早开展该项业务的保险机构。

农村小额保险作为针对农民的一个重要普惠金融产品,可以有效帮助农民免受自然灾害、意外和残疾冲击。宁波国寿在各级政府支持下,大力推动农村小额保险在各区县的推广,现已真正成为农民买得起、买得到、愿意买、买得值的民生保险。截至今年10月,宁波国寿农村小额保险覆盖宁波10个县(市)区,在全市84个乡镇街道开展,占全市涉农乡镇街道62%;已有667个村投保小额保险,占全市行政村25%,为66余万农村人口提供123亿元的风险保障。

宁波国寿十分关注特殊人群保障,与奉化市流动人口服务管理工作领导小组办公室合作推出流动人口意外伤害保险,为奉化市13万名外来人口提供意外伤害保障;为海曙辖区内4500余名残疾人士提供意外伤害保障;为鄞州、宁海辖区内的大学生村官提供综合性保障服务。今年,公司还与海曙区合作率先推出“民生综合保险项目”,向辖区居民提供“一揽子”、“一站式”综合金融服务,项目涵盖“见义勇为者伤残”、“银龄老人”、“社区干部”以及“残疾人”的意外身故、意外伤残、医疗费用和住院津贴等责任,惠及50余万名居民,提供近1亿元风险保障。保险已成为政府行政管理的一种有效工具,购买第三方服务已逐渐成为各级政府的理政工具。

“通过参与社会管理创新,服务地方经济发展的实践,实现了‘政府管理有创新,保险公司赢口碑,人民群众得实惠’的政府、保险企业和市民的‘三方共赢’,这是经济运行新常态下,保险企业的新作为,符合十八届四中全会以来党和政府的治国理政大方向,也是国有控股企业应尽的责任。”张忠平总经理说。

宁波国寿还开展“三八”、“五四”、“重阳”等主题活动,组建“合唱团”、“威风锣鼓队”和“羽毛球俱乐部”,今年还专门设立健康大讲堂,请甬上名中医定期坐堂,为员工和客户提供健康服务,让员工充分感受“大家庭”的温暖,体会到“以人为本、民心为上”的文化气息。

宁波国寿办公室主任刘承锋回忆说,当年宁波国寿在宁波大剧院举办“把司徽挂起来”为主题的大型员工迎新晚会,宏大的场面让员工感受到“大家庭”的力量,激发了员工“司兴我荣,司衰我耻”国寿情怀,那样的场面,让员工至今难忘。

“成己为人,成人达己”,宁波国寿还十分注重承担社会公益责任,开展了青少年网络才艺大赛、国寿客户节、国寿天一之夜等大型活动,连续五年开展的国寿健康月活动被评为2010年度金融保险十大创新举措。公司青年志愿者与民工子弟学校、聋哑学校、福利院、孤儿院等建立共建关系,长期开展志愿服务,以默默的行动体现心中无形的大爱。