

综 述

【保险业务平稳增长】 2005年,山西保险业全年保费收入121.8亿元,规模居全国第16位,5年翻了两番,比2004年增长17%,增幅比全国平均水平高3.2个百分点,位列第6,排名较2004年上升3位。保险公司资产总额达到278.21亿元,增长32%。

分产险、寿险来看,寿险发展快于产险。2005年,全省寿险公司保费收入88.99亿元,比2004年增长19.5%,比全国寿险公司的平均增速高出5.5个百分点,位居全国第6,比2004年前移了12位。份额最大的中国人寿山西分公司保费收入59.43亿元,增长13.4%,成为推动全省寿险业发展的主导因素。全省产险公司保费收入32.82亿元,增长10.7%,低于全国14.2%的平均增长水平,位居全国第28。

【市场竞争格局初步形成】 2005年有4家保险公司省级分公司进入山西市场,新批准设立市级机构15家。截至2005年底,全省共有保险公司分支机构995家,其中省级分公司14家,市级机构67家。中介市场方面,保险专业代理机构达到50家,保险经纪机构3家,保险公估机构3家,保险兼业代理机构2438家,保险营销员总数达到5.1万人。

到2005年底,每个市基本上都有2家以上不同的产险、寿险公司

开展竞争,加上经营区域限制的放宽,专业代理公司等中介机构展业能力扩张,竞争加强,市场格局改变,市场集中度下降。中国人寿、中国人寿在产险、寿险市场上所占份额分别下降6.1和3.6个百分点。

【业务结构逐步合理】 区域结构。各公司在重视大中城市业务的同时,不断拓展农村市场,县域保险业务得到较快发展。2005年保费收入35.44亿元,比2004年增长19.9%。朔州、忻州、运城的寿险业务得到较快发展,晋城和吕梁两市的产险保费增长迅速。

寿险市场。一是期缴业务发展态势较好,续期和新单期缴保费占比逐步增加,增长速度均快于寿险业务的平均增幅,分别达到29.2%和20.2%。二是新型寿险和健康险业务发展较快,万能寿险、分红险、健康险分别增长239.8%、21.5%和25.5%。三是平安寿险、新华人寿和泰康人寿标准保费增幅均高出其规模保费增幅,业务结构有所改善。

产险市场。在确保机动车险业务增长的同时,非车险业务取得快速增长,增速达24.4%,占比升至20.7%。其中,意外险、工程险和责任险获得较好发展,增速分别达到83.7%、76.7%和30.5%。道路承运人责任险发展显著,全年保费收入2606.6万元,促进了整个责任险的快速增长。结构调整中,太保产险山西分公司取得明显成效,在保持31%增速的情况下,车险与非车险占比调整为71%²⁹。

【增长方式开始转变】 随着内部管

理体制改革不断深化,保险公司进一步加强管理,积极转换经营机制,从考核体系、考核指标、业务激励、费用政策等方面进行相应的调整,经营理念趋向理性,开始由注重规模和市场份额的粗放式增长向重视效益、重视品牌服务的集约化经营转变,公司核心竞争力、后续发展能力开始成为关注重点。

中国人寿山西分公司在2004年“三个中心”建设的基础上,开展了“理赔服务年”工作,改善理赔服务,树立品牌形象。中国人寿山西分公司在做好城市业务的同时,利用其网点优势,调整战略布局,积极开拓农村市场,提高保险覆盖面。平安寿险山西分公司严格管理,不盲目抢份额、铺机构,力争作“精品”公司,取得良好的效益。泰康人寿山西分公司针对高端客户实施“金领人计划”,加强队伍管理,提高了服务质量。

【保险监管不断加强】 完善监管制度。严格执行《行政许可法》,规范行政审批程序,提高行政审批效率。建立新设机构监管提示制度,加强对机构筹建的指导,高规格、高起点批设机构。围绕内控制度建设,出台内控制度建设审核标准,颁布内控制度建设指引。尝试分类监管制度,突出重点,提高监管的针对性。进一步完善高管人员管理制度,严格审核,确保高管人员整体素质。

强化非现场监管。根据保险市场发展新形势,加强信息化建设。利用保险信息系统采集数据,生成监管报表,提高非现场监管效率。

围绕数据真实性等问题开展专项调查,提高数据质量,夯实非现场监管基础。进一步完善保险监管统计指标体系,充实监管分析内容,多层次、多角度把握市场动态。定期召开分析例会,通报市场运行情况,针对存在的问题和监管指标异动情况,提出监管质询和监管意见,指导现场检查。

加大现场检查力度。全面开展整顿规范保险市场秩序工作,对产险围绕应收保费、虚假批单退费 and 条款费率执行情况等6个方面,寿险围绕团险、万能险和欺诈误导行为等4个方面,对保险公司进行现场检查,净化了市场环境。做好信访投诉工作,2005年处理信访投诉案件275件,及时消除隐患,维护被保险人利益。全年共处罚违法违规保险机构9家次,保险中介机构3家,共处罚款28万元。有效的监管,为山西保险业发展提供了良好的市场环境。

【经营效益稳步提高】 全省产险业2005年承保利润2.25亿元,承保利润率6.9%,高于全国平均水平。车险承保利润率达到6.9%,非车险承保利润率为6.6%。山西省成立较早的5家产险公司全部实现盈利,新设的华安公司也实现了8.5%的承保利润率。寿险公司因决算未完,还没有全部的利润情况,已完成决算的平安和新华两家公司均实现了盈利。中国人寿短险业务实现利润5676万元。

山西保险业取得良好经济效益的主要原因,一是各公司认真贯彻落实科学发展观,端正经营理念,避免恶性价格竞争,费率维持在一个比较合理的水平。山西省产险公司费率水平为5.2%,比全国产险公司平均费率高出3.4个百分点。二是各公司加强经营管理,核保核赔控制较好。产险的综合赔付率为54.5%,寿险的综合费用率为13.9%,均比全国平均水平低。三是有一个良好的市场环境。通过控制虚挂应收保费,打击虚假批单退费,遏制高手续费、高返还,降低展业成本,确保效益的实现。

【积极服务地方经济发展】 一是

2005年累计承保保险金额和责任限额达10096亿元,共为4.1万个企业和57.9万次家庭提供了风险保障,全行业共计上缴税金2亿元,从业人员达到6.3万人,全年支付赔款和给付20.08亿元,较好地发挥了保险业的经济补偿功能。

二是积极参与太钢150万吨不锈钢建设等“七大工程”项目的承保工作,服务于山西经济建设和结构调整。主动协调,积极推动,会同省煤炭局提出的关于组建煤炭专业保险公司的方案,得到省政府的同意,已向中国保监会提出筹备申请。

三是积极与相关部门协调,推动责任险和意外险发展,发挥保险的社会辅助管理功能,解决政府关心的公共突发事件和社会稳定问题。通过与省运管局共同推动道路运输承运人责任保险,与建设厅推动建筑工人意外伤害保险等,提高企业抵御经营风险的能力,保障人民群众生命财产权益,缓解政府处理突发事件的压力。

四是服务“三农”。拓展县域保险,扩大保险在农村的覆盖面,为农民提供养老、医疗和健康保险。探索城郊征地农民养老和农村干部养老保险。在总结试点的基础上,继续探索商业保险参与新型农村合作医疗的工作。在全省新型农村合作医疗工作会议上,省领导对商业保险参与新型农村合作医疗给予充分肯定。

(山西保监局办公室)

中国人民财产保险股份有限公司山西省分公司

【2005年保险业务稳健发展】 保费收入稳中有升。2005年,全省人保系统最终扭转持续负增长的被动局面,在2004年高速增长的基础上,实现了2.1%的稳步增长,在全国的位次继续前移。2005年公司保费收入24.22亿元,位居全系统第9,较2004年又跃进了一位;保费增速高于全国0.9个百分点,超额完成总公司下达的调整计划。

从各市情况看,吕梁、临汾等10

个支公司实现了正增长;吕梁、大同等6个分公司超额完成年度计划。

从各险种情况看,车险全年保费收入18.86亿元,位列全国第7;非车险保费收入5.35亿元,比2004年增长17.2%,增速列全国第8。非车险在全部业务中的保费占比22.1%,较2004年提高了2.8个百分点,业务结构得到不断优化。

社会保障能力持续增强。2005年,赔款支出11.4亿元,比2004年增长5.6%;结案率为86.9%,提高1.2个百分点,高于全国3.9个百分点;年末自提未决赔款准备金净额6.2亿元,较2004年增加1.2亿元,未决赔款准备金占比30.5%,比2004年提高9.4个百分点。

【“理赔质量年”活动成效显著】

2005年,出台了一系列实施细则、考核评分办法,先后组织了4次包片挂钩督导检查。各市分公司明确责任,严格把关,逐项落实,全省理赔质量年活动有效开展,各项指标均达到并超过总公司的验收标准。太原、长治代表山西省顺利通过了总公司开展的检查验收。截至12月底,财务口径结案率85.5%,超过总公司全年目标5.5个百分点;立案率98.4%,超过总公司90%的要求;当年报案的车险理赔周期为45.3天,提速13.1%;车险估损偏差率为-5.4%。

在开展“理赔质量年”活动的同时,深入开展了“理赔无忧双承诺”活动。全省系统紧紧抓住立案、催收、付款环节,优化流程,提高效率。全省12个分公司所在地实行了“双承诺”,所有县支公司实现了“三日付款”单承诺。截至12月底,“三日付款”件数3.3万件;“七日提车”件数2958件。

【核心技能和综合管理水平不断提高】 一是完善大客户资料信息,规范招投标流程,为大项目攻关创造了条件。二是加强“三个中心”和数据质量建设。依托信息技术,搭建业务分析系统监控平台,建立远程自动核保系统,实现了车险和34个非车险的自动核保和差异化授权承保,规范了风险评估流程,受到总公司的通报表扬。运城、临汾代表山

西省在全国系统承保质量检查中取得了第六名的好成绩；以理赔质量年活动为切入点，完善理赔制度，严肃理赔纪律，优化理赔流程，强化管控，理赔质量和效率得到进一步提高；加强数据质量建设，建立了月通报、季考核、年总评的管理制度，数据质量不断提高。三是加大营销投入，创建标杆团队。全省共创建39个标杆团队，在全国营销团队验收评比中，长治南城营销服务部、临汾西关营销服务部取得前两名的好成绩。四是顺利实现95518省级集中，继续推进95518百城服务竞赛活动，全面启动了规范服务达标活动。五是强化风险控制，完善分保体系，为直接业务提供了较强的技术支持。六是深入贯彻《财务管理制度》和《资金管理考核办法》，完善了一系列内控管理制度；顺利推行了分险种核算，实现了新旧核算方法的衔接；稳步推行网上银行业务，保证了系统内资金的及时上划和下拨；开展了全省财务质量大检查，对债权债务科目进行及时的清理，提高了资金管理和利用水平。

【“十五”时期发展成就】 整体实力迈上新台阶。从业务发展看，5年取得保费规模翻番的好成绩。2005年保费收入24.22亿元，是2001年的两倍。公司在人保系统中的排名不断靠前，由2001年的第18位，跃居至2005年的第9位。从财务实力看，山西人保圆满完成了总公司下达的利润任务，公司的偿付能力持续增强，未决赔款准备金提取比例提高到31%。

发展模式实现新突破。“十五”时期率先完成了股份制改造，实现了国有保险企业向国有控股的转变；率先按照公众公司的标准建立了现代产权制度和比较规范的公司治理结构；采用了总部集中控制型的管理模式，建立了扁平化管理体制；确立了市场化资源配置机制，率先引入财务精算制度，建立市场化人才激励机制，公司改革的活力不断增强。

自主创新取得新收获。推出理财、礼金、保障功能于一体的新一代礼金型储金保险产品；在行业内推行无缝连接和“三个中心”建设，实

现了省级业务集中处理；率先在行业推出“金牌服务工程”和“三日付款，七日提车”的理赔无忧——车险快捷服务。

管理基础产生新活力。在市分公司设立承保、理赔和财务3个中心，确立以业务流程为主的管理模式，带头规范市场行为，提高了管理水平，强化了管控能力；率先在行业开展“理赔质量年”活动，树立行业新风，提高了理赔质量。

保险功能得到新拓展。2005年公司共为3.8万个企业、44.1万户家庭和46.2万辆汽车提供了总计2806.41亿元的风险保障。2005年共支付赔款11.4亿元，充分发挥了保险在经济补偿中的作用。同时，还建立了风险预警机制，协助客户做好防灾防损工作，有力提高了客户主动风险管理能力，降低了客户风险损失率。

(王文波)

中国人寿保险股份有限公司山西省分公司

【各项业务稳步增长】 业务规模和增速在全国系统名列前茅。2005年，实现保费总收入59.43亿元，其中，股份公司业务54.12亿元，比2004年增长16.2%。在寿险行业和全国系统业务增长速度放缓的情况下，山西国寿的保费规模排全国系统第11位，增幅排全国系统第5位，比全国系统平均增幅高10多个百分点，市场份额达70%。

结构调整健康有序推进，持续发展能力明显增强。2005年，全省系统集中精力大力发展期交业务和风险型业务，首年期交业务和风险型业务分别保持了2.9%和21.4%的较好增长，为圆满实现总公司提出的3~5年业务结构调整目标，迈出了关键性的一步。

经营效益显著提高，确保了公司增实力、员工增收入。截至2005年底，全省系统实现核算利润5000万元，比2004年增长27.6%，可用费用实现4.1亿元，可用费用控制

率为92%。在市场竞争加剧、经营成本投入加大的困难面前，实现了规模和效益的同步增长。

提前完成了全年各项预算指标，为2006年业务发展争取了主动权。在全省系统的共同努力下，提前1个月完成了全年各项任务指标。特别是总保费、寿险首年保费、寿险首年期交保费、中介业务保费、首年标准保费、短险利润6项重要指标，到11月底分别完成总公司预算的100%、108.7%、100.4%、100%、105%和733%。

县域保险开拓成效显著，有力地推动和保证了全省系统业务的持续健康发展。全省系统认真贯彻省公司县域保险发展战略，积极推进“本土创业，筑巢引凤”工程，使得县域保险蓬勃发展。截至2005年11月底，新增乡镇营销服务部54个，总数达到272个，新增农村代理人4178名，县域公司保费收入达35.38亿元(含集团业务)，占全省系统的62.9%，较2004年上升了5.3个百分点。其中，期交业务达4.48亿元，占全省系统期交业务的65.1%，10年期以上业务2.27亿元，占全省系统的69.8%，业务增长的势头强劲。

管理服务工作再上新台阶。顺利完成了新一代核心业务处理系统CBPS8版推广工作，实现了全辖12个市级分公司的成功上线运行，为省级业务集中管理奠定了基础，业务管理水平实现了新的飞跃；顺利实施了404项目，如期完成了693个缺陷整改，公司的内控制度建设又迈上了一个新台阶；财务基础管理工作得到进一步加强，基本适应了上市公司财务工作的要求；95519服务专线运营质量不断提升，跻身国寿系统最优A类呼叫中心行列。

(刘建珍)

中国太平洋财产保险股份有限公司山西分公司

【公司业务协调、快速发展】 2005年，太平洋财险山西分公司保费收

入 2.68 亿元,比 2004 年增长 31%。其中,机车险保费收入 1.91 亿元,增长 30.7%;非车险保费收入 7706.2 万元,增长 31.7%;非车险中,企财险保费收入 3544.2 万元,增长 68.6%;人身意外伤害险保费收入 1530.5 万元,增长 134.7%。车险与非车险结构比为 71:29,保持了 2004 年的结构比。赔款支出 1.11 亿元,简单赔付率 41.5%,结案率 86%,与 2004 年持平。实现考核利润 1637.9 万元,增长 25.5%。各项准备金计提充足。其他指标如费用率、应收保费率等都较好地控制在预算范围内。

截至 2005 年底,在全系统 37 家分公司内,太平洋财险山西分公司保费收入排名第 17 位,跨入第二集团序列;保费增长率高于系统平均增幅 23.8 个百分点,增幅全国排名第 3 位,比 2004 年前移了 4 位;赔付率低于系统平均值 49.2% 的 7.7 个百分点,最低赔付率排名第 8 位,比 2004 年前移了 2 位。

【业务发展主要特点】 掌握了发展、经营的主动权。2004 年 11 月业务研讨会后,各级机构、部门就开始为 2005 年的发展进行积极的规划和准备,做到安排早、部署早,目标明确,措施具体,落实到位。各业务机构结合自身实际,找准发展重点,把握经营主动权。2005 年 1 月,保费收入 5483.5 万元,比 2004 年同期增长 395.7%,创造了新的历史记录。一季度保费收入 9498.2 万元,增长 110.7%。

继续保持快速发展的态势。在 2004 年各项指标大幅度增长的基础上,2005 年仍然呈现强劲的发展态势,1~12 月业务增长达 31%。高于全国产险增长率 17 个百分点,高于全省产险增长率近 20 个百分点。从险种看,各效益险种增长迅猛,人身意外伤害险增长近 135%,企财险则达到 68% 以上,增长最低的货运险也保持在 28% 以上;从机构看,各机构均保持着强劲的发展势头。特别是市级机构,平均增长率达到 41%。

发展协调健康,效益良好。一是始终坚持业务结构战略性调整不放松,结构比没有出现大的波动。二是狠抓两核管理,强化风险防范,

赔付率保持稳定。三是严格执行全面预算管理,确保费用控制在规定的范围内。由于措施到位,管理有力,实现了在公司高速发展的同时,效益同步增长。截至 2005 年底,分公司业务结构保持了 2004 年的结构比,考核利润增长 25.5%,实现了规模与效益的同步增长。

销售渠道拓展延伸。一是中介业务的发展卓有成效,2005 年主要拓展巩固了农行、农发行业务,其他中介业务也保持了稳定增长。二是营销服务部得到了长足的发展。2004 年批准筹建的 19 家营销服务部,2005 年已全部完善到位,起到拓宽销售渠道、方便服务的作用,扩大了公司的辐射面和影响力。

【深化业务结构战略性调整】 一是继续强化“以效益为中心”的理念,通过各种场合、各种途径的宣传和引导,特别是有关业务制度的逐步到位,将这个理念落实到每位员工和每个环节上。经过近两年的努力,以效益为中心的意识已深入人心,为公司健康发展奠定了坚实的思想基础。二是采取有力措施,千方百计做大做强有效益的业务。企财险是非车险业务的主要险种,抓好这个重点对非车险业务的发展举足轻重。2005 年分公司进一步加大了企财险的工作力度。1~12 月,分公司企财险保费收入达 3544 万元,比 2004 年增长 68%,有力地带动了非车险业务的整体增长。人身意外伤害险是保险“兵家必争”的效益险种,分公司将任务作为刚性指标下达,在政策上继续倾斜和支持,专项考核。截至 12 月底,人身意外伤害险保费收入 1530 万元,增长 134%,增长率居太保系统前列,成为分公司继机车险、企财险后的第三大险种。其他险种除家财险由于统计口径变化等原因出现下降外,责任险、货运险等也都有了较大幅度的增长。三是围绕不断提高公司的整体销售能力,采取一系列有效措施,加强了大项目的攻关力度,取得了明显的成效。2005 年,分公司连续成功承保了太钢一揽子保险、省政府采购车辆保险、省邮政车辆统保和山西省电力公司电网财产保险等项目,特别是山西电力项目还获得首

席承保人资格。大项目所占比例逐年提高,对优化业务结构,稳定业务发展和提升公司品牌形象起到积极的作用。

【继续抓好风险防范和内控管理】

一是不断增强两核管理体系的管控能力,提高工作效率。在实际工作中,逐步建立两核互动沟通体制,通过岗位沟通、网络联系和定期会商,加快了信息反馈,使两核体系得到及时的微调整合,取得良好效果;核保部门通过重新划分岗位和职责,使分工更合理,提高了效率,降低了差错率;核赔部门通过岗位竞聘、补充新人和不断完善管理制度,重新审核和规范了合作修理厂,加强业务培训和工作考核,提高了服务水平和理赔质量,降低了人为风险。二是计财部完成了数据清理、两系统并行、新系统上线等项重要任务,落实了上线后各相关模块的分层次培训工作,在完成总公司阶段性任务的前提下,积极清理遗留问题,规范核算流程,堵塞漏洞,提高工作效率,逐步将工作重心从财务核算转移到财务管理上,提高了工作的主动性。三是加大业务指导和稽核检查力度。为了加强对基层的业务指导,分公司专门成立了业管中心基层管理处,及时了解基层经营情况,强化了对基层的适时监督。2005 年,总、分公司稽核部门对市级机构进行常规稽核检查,根据检查出的问题,提出了限期整改意见。此外,业管、客服和计财部分别对各市分支机构进行了有重点的指导和检查,解决实际工作中的问题,提高了管理水平。四是切实抓好应收保费的清收工作。设立专人督促和协调此项工作,防止应收保费的超常规增长,确保公司健康发展。2005 年分公司应收保费率为 6.4%,控制效果较好。

(柴煜)

中国太平洋人寿保险股份
有限公司山西分公司

【各项业务持续健康发展】 2005

年,太平洋寿险山西分公司保费收入 19.56 亿元,比 2004 年增长 27.8%。

个险业务再创新业绩。2005 年个险营销新保保费收入 3.17 亿元,比 2004 年增长 13.2%,完成上报总公司年度计划的 85.9%,完成分公司自定计划的 84.3%;传统险新保保费收入 1.51 亿元,完成年计划 2.72 亿元的 55.5%,期缴率 94%;新保期缴和标准保费在全系统排名第 4 位,完成前 3 年平均标准保费基数 8.22 亿元的 131.5%;保持了总人力的基本平衡和稳定,全省营销人力 1.1 万人。

银保业务稳步发展。2005 年,分公司银行保险累计保费收入 7.68 亿元,完成分公司自定年度计划的 91.9%,完成总公司年度计划的 99.5%,在全系统排名第 7 位。

全面推进团险业务。2005 年分公司团险通过乘意险、客运险、矿意险、第三方管理业务等系统性业务的深入开展,进一步丰富了短身险的销售渠道,扩大了销售网络。2005 年全年团险累计保费收入 2.04 亿元,完成年度总任务的 122.4%,比 2004 年增长了 117%。其中年金险保费收入 1.48 亿元,增长 344.7%;意外险保费收入 2551.3 万元,增长 0.9%;健康险保费收入 2300 万元,增长 18.3%。剔除 2005 年矿意险政策干预、政策性统保、公司积极主动进行汰选而减少的 1000 万保费的因素,山西分公司短身险业务增长 17.8%。

服务创新,风险共抓,确保续期业务稳步推进。截至 2005 年 12 月 31 日,全省共完成续期保费 6.44 亿元,提前超额完成全年续收任务。其中,第 2 年续期保费继续率为 86.8%,在全系统排名第 4 位,第 3 年续期保费继续率为 94.6%,在全系统排名第 5 位。

【抓好内控管理,加强基础建设】

深化预算管理,提高风险预防控制力。按照分公司确定的全面构建和实施分机构、分渠道、分团队、分个人的预算盈利模型和费用管控模型要求,进一步深化全面预算管理,提高风险预防控制力。在资金管理方面,转变资金收付方式,围绕资金安

全性出台了一系列措施,将资金管理的重点由事后监督转为风险预防,降低了资金收付风险;在预算管理方面,加大对各项费用开支的事前审批,从源头上控制费用开支过大的问题;在财务管理方面,改进工作流程,加强对市级机构的督导和检查,设置市级督导岗,使专门检查向常态化检查迈进,全面提升了对中心支公司的指导能力;同时强化了对业务部门的支持能力。PO7 项目及网上银行系统成功上线,完善了公司财务处理流程,建立了预算管控和盈利模型,提高了管控分析能力。

提升两核管理内涵,建立快速反应机制。2005 年分公司核保核赔以提升内涵、精细化管理、狠抓落实、强化培训为手段,全面提升业务管理水平和风险防范与控制能力,进一步建立两核的快速反馈机制,同时加强两核的监控、监督和反应职能,树立“经营”观念和“服务”意识。个人寿险综合赔付率 1.8%,团体寿险综合赔付率 1.4%,长期意外险综合赔付率 2.6%,长期健康险综合赔付率 3.7%,个人分红寿险综合赔付率 0.9%,短期意外险综合赔付率 28.5%,短期健康险综合赔付率 66.8%。

(郝开灵)

中国平安财产保险股份有限公司山西分公司

【各项业务健康、快速发展】 2005 年平安财险山西分公司保费收入 1.13 亿元,比 2004 年增长 55%。在保持业务快速发展的同时,业务品质管控良好,经营指标优异。

三大险种全面完成全年计划。2005 年,山西分公司在继续大力拓展车险市场的同时,高度重视非车险业务的发展。财产险在政策指引、人员投入、技术支持等方面给予倾斜,意健险在大项目拓展和渠道开发上狠下功夫。2005 年山西分公司车险累计保费收入 9479 万元,比 2004 年增长 53.3%;财产险累计保

费收入 1357 万元,增长 46.7%;意健险累计保费收入 487 万元,增长 132.7%。三大险种全面完成年初计划,业务结构进一步优化。

大项目承保取得突破。2005 年,独家与山西建设厅达成建筑工程意外险合作协议;中标山西省承运人责任险项目;中标太原钢铁集团公司、太钢 BOC 企财险项目,平安品牌在山西市场的认知度进一步增强。

覆盖全省的业务、服务网点初步建成。2005 年,山西分公司业务、服务网点铺设工作进展顺利,晋城中心支公司、阳泉中心支公司、忻州中心支公司和孝义营销服务部顺利开业。在全省除朔州外的其他 10 个市均设立了业务、服务网点,平安产险的产品和服务在山西地级市市场的平台初步搭建。

加强内控建设,员工队伍技能大幅提升。2005 年,加强了从分公司到各分支机构多个层面的内控建设,积极培育队伍,提升专业技能和服务水平。2005 年山西分公司组织修订了《三级机构管理制度》,组织全体员工开展了廉政法制教育活动等。24 人次通过财务岗位资格考试,通过率 89%;6 人通过车险核保上岗资格考试,通过率 75%;7 人通过初级车险理赔专业技术职务任职资格考试,通过率 77.8%;2 人通过车险核保中级考试和车险定损核价中级考试。

【全力提升客户服务层次和水平】

2005 年,山西分公司开展了车险服务创品牌活动,推出车险理赔一站式服务方案,并认真贯彻山西保监局《提高车险理赔服务质量工作实施方案》的精神,向社会公布了平安山西产险车险理赔服务承诺。2005 年 9 月 1 日至 10 月 31 日,中国平安财产保险股份有限公司第二届客户服务节拉开帷幕,山西分公司在活动期间开展了客户信息确认、VIP 客户大回访、上门送赔款等一系列客户服务活动,得到了社会各界的一致好评。

(于建明)

中国平安人寿保险股份有限公司山西分公司

【业务持续稳定增长】 2005年,平安人寿山西分公司保费收入3.73亿元,比2004年增长8.4%。

个险经营稳步发展。2005年,平安人寿山西分公司提出“一个必保,三项重点”目标,快速推动业务发展,个险经营实现“两大转变”:从业务推动型向经营管理型转变,从追求业务规模向搭建业绩基础平台转变。2005年,个险累计保费收入3.02亿元,比2004年增长38%。续期(低利率)全年保费收入1.85亿元,增长36%。个险保费平台从2000年的0.47亿元提升至2005年的3亿元,年均增长45%。

银行代理实现经营转型,新业务初具优势。坚持以利润品质为核心的内涵式业务发展,提高产品盈利能力。优化内勤和直销队伍,实现多渠道发展。2005年,银行代理加大新产品销售力度,努力拓宽销售渠道,新增交通银行26家代理网点。

团险业务稳步发展。加快产品结构调整步伐,加大以员工综合福利保障计划为核心的效益型险种开发力度,加强队伍建设,提高队伍产能。重点开发效益型险种,乘客意外险与交通意外险取得重大突破。2005年,累计保费收入3077万元。

健全内控体系。制定完善了合同管理、费用管理、单证管理等多项制度,完善组织架构和岗位配置,顺利通过监管部门2005年整顿和规范保险市场秩序常规检查。完成《三级机构管理手册》推广,执行标准细化,制度建设趋于完善。

完成了从强调管控向强调服务转变,后援品质管理从被动执行向主动服务转变,风险管控从事后处理向事前预防转变。积极跟进两核

集中推广进程,顺利完成ELIS上线。2005年底,公司25个月复合继续率达到87.9%,超出国际最高水平。

(胡建凯)

永安财产保险股份有限公司山西分公司

【在竞争中提升经营服务水平】 各项经营指标完成情况。2005年,分公司保费收入2.23亿元,比2004年增长6.2%,占山西财险市场的6.8%。全年共发生理赔案件2.1万件,赔款支出1.15亿元,结案率83%,比2004年增加2.4个百分点。净利润1200万元,人均保费30万元,人均利润1.6万元。

抓好承保工作,确保经营效益。2005年,结合总公司出台的2005年各险种核保政策,制定了分公司各险种的核保细则,特别是结合分公司2004年车险核保政策的执行情况,对一些特殊行业和特殊车辆进行了集中核保。

为加强业务质量的监控,制定了车险、非车险核保标准化管理体系,达标验收标准和规范化的理赔案卷模板,并全部实现了系统报表统计,及时对各机构的承保、理赔数据进行汇总分析,根据保费达成率、满期赔付率、结案率、未决生成率、估损偏差率、费用控制率等指标及时进行预警。

抓好险种结构调整,加强非车险业务。为了调整险种结构,一方面,编写和下发了《非车险操作实务》,使之成为业务人员发展非车险业务的重要工具;另一方面,积极与有关政府部门联系,提前获悉和收集新上项目、新建工程的信息,及时下发各业务单位,使各级业务人员对潜在的新业务、新市场做到心中有数,充分把握市场主动性。

积极开拓意外险销售渠道。先

后设计了驾乘意外、住宿意外、旅游景点意外等险种及相配套的单证样式。

完善服务体系,推进诚信服务建设。2005年,分公司开展了诚信服务竞争活动。首先,对投保单内容进行了补充调整,增加了条款说明,更加明确了明示告知义务。其次,根据山西保监局要求,及时出台了“加强诚信制度建设提高车险理赔服务质量”的规范要求,制定了适合公司实际的限时服务承诺,小额绿色通道赔付制度,公开向社会作出6项承诺。

【加强内控建设,提升经营管理水平】 建立严格、流畅的审批流程,实行按权限审核报批制度。重新规范了财务、业管、理赔业务审批流程及各级审批权限,并注重了各部门之间的衔接,确立了每项工作的第一责任人,对具体业务的流程、审批手续、部门、岗位衔接、相关手续做出详细规定,落实了相关岗位、人员岗位职责。

制定并实施严格的应收保费管理制度,加强应收保费的管控力度。计财部协同业管部制定了《关于代理手续费提取、先单后款业务操作流程》,对保费、费用、手续费等主要经营管理考核指标采取“月度中间匡算大数、月末统一核算、及时通报”的管理措施,保证了手续费及展业费用及时兑现,使2005年的应收保费下降到4.8%,达到总公司要求的5%以内。

加大稽核检查力度。确保一年两次常规稽核,以落实公司各项内控制度的执行情况。同时,根据公司实际情况,对单证管理、应收保费、会计数据真实性进行不定期的专项稽核。

合理配置人力资源,推进机构建设。有步骤地进行了一些机构的重组和合并,以强化业务团队的竞争力。2005年12月,新组建了太原地区营业管理部,实现了人员的合理配置,实现了经营与管理的分离。

(王秀毅)