

保险业大灾救助机制日臻完善

救助理赔灵活高效 契合灾区特点的保险产品成亮点

本报记者 江帆



- 保险灾难救助体系不断完善，以保监会为龙头，各地方保监局和保险公司为应急实体的大灾救助机制日臻成熟
- 及时的政策发布、快速的组织保障、周密扎实的数据信息统计保证了救助理赔机制的灵活高效，保证了保险理赔的顺利开展
- 四川保险业针对受灾群众需求，专门开发创新了多种保险产品，并给予费率优惠，为灾区恢复重建提供了保险保障

本报评论员

都江堰市天马镇地处偏远，当地村民在重建后享受到了和城市一样的公共设施，管道天然气、网络宽带、沥青路等基础设施一应俱全；在翠月湖镇五桂活动中心，每晚都会有文艺活动，重建后农民的文化生活更加丰富多彩；投资130亿元的成灌快铁，使重灾区跨入“高铁时代”，从成都市区到青城山只需30分钟……以灾后重建为契机，四川省大力加强民生工程建设，加快推进城乡一体的基本公共服务，弥补了城乡公共服务的“短板”，让一个“家家有房住、户户有就业、人人有保障、设施有提高、经济有发展、生态有改善”的和谐巴蜀再现人间。

想群众之所想、急群众之所急，才能赢得群众的信任，凝聚起灾后重建的雄厚力量。汶川特大地震灾后重建一开始，就把民生工程置于突出位置，以解决人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题为重点，以群众满意不满意为最高标准，着力发展社会事业、促进社会公平正义、建设和谐文化、完善社会管理，并且让受灾群众参与政策、规划制订和选择的全过程，充分发挥群众主体作用。比如，为了满足群众要求，都江堰市农民群众的住房重建规划修改多达十几次，彭州市鹿坪村重建规划也几易其稿。

一切从群众根本利益出发，相信群众、依靠群众，灾后重建“让群众自己说了算”，不仅有效破解了利益的纠葛，开创了多种重建方式，还进一步激发了群众的智慧和能动性。都江堰市城区10万余名受灾群众通过邻里之间、楼栋之间、小区之间的自愿组合，创造性地探索了“组合式重建”等12种城镇住房重建模式，解决了利益关系复杂、意愿难以统一、产权难以厘清等问题；成都市积极推进基层民主政治建设和完善基层治理机制，灾农村、组、社区都建立了议事会、监事会等自治组织，重建方式、规划方案、户型设计、工程监理等涉及群众切身利益的事项，都上村民议事会讨论，保证了重建健康有序、和谐推进。

社会和谐是我们党不懈奋斗的目标。在今后的新征程上，我们有可能遇到这样那样的挑战，但只要始终把最广大人民的根本利益作为一切工作的出发点和落脚点，实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益，就一定能团结一切可以团结的力量，调动一切积极因素，形成促进和谐人人有责、和谐社会人人共享的生动局面。这是汶川特大地震灾后重建给我们的重要启示，也应是我们始终牢记的一条重要经验。

本版编辑 管培利

险，完善对灾区的保险服务，扩大灾区保险覆盖面和提高保障水平。

四川保险业针对受灾群众需求，专门开发创新了多种保险产品，并给予费率优惠，为灾区恢复重建提供了保险保障。据四川保监局副局长唐亚山介绍，“三农”保险的快速发展成为重建的亮点，“我们从2008年开始，就选取了包括什邡、安县等8个地震重灾区在内的23个县(市)进行农村小额人身保险试点，目前，试点区域已扩大到全省范围。”

农业保险的覆盖面也在不断拓展，目前业务规模已经跃居全国第一，成为四川省产险业的第二大险种。保险机构还在四川积极参与新农合试点中的基本医疗保障经办业务，保障面覆盖了包括地震灾区在内的176个县市，惠及2250.81万人。与此同时，保险业还充分利用就业容量较大的优势，吸纳灾区失业人员，有效缓解了灾区就业压力。

爱心公益体系形成气候

除应急救助、快速理赔等“分内事”外，爱心捐款、公益慈善也越来越多地被纳入保险业对灾区的重建支持体系中。

汶川地震发生后，保险业累计向灾区捐款捐物超过5亿元，援建中小学校幼儿园40余所、养老院4所，向参与抗震救灾和灾后重建的有关人员捐赠意外伤害保险和医疗保险，每人保额20万元。

中国人寿全面助养了1083名地震孤儿。今年5月8日，中国人寿慈善基金会还携手北京市青年联合会，共同举办了“爱心接力梦想启航——圆梦地震孤儿”公益活动，希望调动更多的社会资源来持续关注孤儿的心愿和梦想，给予更多的关爱，真正实现爱心事业接力和公益慈善的传承。会上，中国人寿集团董事长杨明生宣布：中国人寿将助养芦山地震灾害中的所有孤儿直到18周岁。

爱心公益行动正在成为保险业灾难救助体系的重要组成部分，而且有扩大的趋势，这种救助方式显然会在灾后重建中提供更为人性化的帮助。

灾后重建支持形成规模

如果说应急救助考验的是保险业的爆发力，那么，灾后重建则考验其服务和创新能力。当救灾工作从抢险进入安置重建后，保险理赔的高峰才到来，工作也更加艰巨繁重，所以灾后重建最大的考验是能否快速兑现保险承诺。

芦山地震后，各保险公司都实行了“两个不等”：不等客户上门接报案、不等政府提供死亡名单。他们通过短信提示、电话回访或登门慰问等形式，组织对灾区投保及客户伤亡、财产损失等情况的摸底排查。例如，太平洋人寿短信回访了16万承保客户，中邮人寿对芦山、天全、宝兴3个县的客户逐一上门走访。

对于芦山涉震理赔工作，各家保险公司都按照保监会提出的“有利于保险消费者”的总原则，在人力上，向查勘理赔业务倾斜，向受灾严重的地区和险种倾斜；在物力上，做好相应的技术保障和应急物品保障；在资金上，迅速筹集资金，确保赔款及时到位，按照“重合同、守信用，责任范围内应赔尽赔”的原则，以最快速度开展灾后理赔。

在汶川灾区重建中，中国保监会及时出台了系列政策措施，鼓励引导保险机构积极参与灾后恢复重建，特别强调要创新契合灾区特点的保险业务品种，大力发展农村小额人身和财产保

无论是5年前的汶川地震，还是今年的芦山地震，对保险业来说都有特殊意义，作为一个专门与风险打交道的行业，每一次灾难应急都是考验，每一次灾后重建都是机遇。从汶川地震到芦山地震，保险业在抗震救灾和恢复重建中彰显了行业精神，增强了服务意识。

汶川特大地震5年重建中，保险业累计赔付支出886.02亿元，其中涉及重灾区的8个州市累计赔付支出545.7亿元，有效帮助了恢复重建。

应急救助机制灵活高效

近年来，保险灾难救助体系在大灾应急中不断得到磨砺，以保监会为龙头，各地方保监局和保险公司为应急实体的大灾救助机制日臻完善，形成了“快速反应、快速部署、快速行动”的特点。

回顾汶川特大地震和芦山“4·20”地震，中国保监会都在第一时间发出了启动重大突发事件响应程序的指令，全行业在极短的时间内进入了应急状态。以芦山“4·20”地震为例，4月20日，保监会工作组连夜赶赴成都，部署保险业抗震救灾工作，同时提出有关保险业抗震救灾工作的八项要求和切实做好保险理赔服务工作的十条举措。

四川保监局设置了“上下联络组”、“宣传信息组”、“产险工作组”、“寿险工作组”、“稽查工作组”和“后勤保障

组”6个工作小组，协同开展工作。同时下发了《关于落实“4·20”四川雅安地震期间应急值班工作的通知》，建立24小时应急值班制度，确保联系畅通、响应及时。与此同时，各保险公司的高层领导也组成了公司领导小组，亲临一线参加抗震救灾查勘理赔工作。

首都经济贸易大学教授唐国柱认为，目前，保险业的应急理赔救助体系除了有快速响应的特点外，还建立起了灾害时期数据信息专报制度，这是灾害救助理赔中最基础的工作，有了扎实的数据情况统计，才可能保证后续保险理赔的准确高效。

为了做好相关数据排查统计，四川保监局以最快速度组织当地保险机构通过多种渠道，摸清承保理赔底数，及时掌握行业自身损失。保监局还要求各保险机构建立专人收集报送信息制度，并确保了数据信息的质量与时效性。

广东移动：智能交通服务护航幸福出行

在科技进步、民众逐渐富裕的今天，自驾车出行已经成为常态。而自驾游、节假日高速免费、传统佳节返乡等因素加重了城市交通和高速公路的拥堵，由此带来的尴尬场景曾让每个人“心有余悸”。作为广东省内拥有客户数最多的通信运营商，广东移动充分利用移动云端数据分析能力、即时信息发布能力、综合信息服务能力，探索出助力公共管理效能提升、丰富旅途“微出行”体验、创新旅途贴心服务的一站式智能交通解决方案，让市民轻松安全、幸福出行。



广东移动创新研发的高速公路网络保障指挥系统

更顺畅：“无线车主服务”让困途变通途

“如果没有广东移动的‘车主频道’，我想今年五一节返乡就不可能那么顺畅了。”广州车主刘先生说，在今年五一假期里，广东移动向全省市民免费开放“无线城市·车主频道”各项服务，让他感觉到困途变通途，回家不再愁！

对此，笔者从广东移动相关负责人处获悉，借助无线宽带网络覆盖和云平台数据计算能力，广东移动在重要节假日都会实时向政府部门提供高速公路、主要路段、交通枢纽、旅游热点的车流情况、人流情况、话务情况，并保持与省交通厅、通管局、应急办、公安厅交管局、交通集团等政府主导部门的双向信息互通渠道，以助力公共管理效能提升。此外，广东移动还

面向市民提供了“10086短信提醒、12580话务指引、无线城市车主高速频道”三大渠道，及时向市民发布节假日期间省内主要交通线路、旅游景点的实时交通公告、高速路况、路况视频等信息，方便市民提前查询、规划线路，错峰出行。据统计，在2012年“双节”、2013年春运及清明期间，广东移动总共发送高速出行提醒短信2.5亿条，12580高速公路信息查询次数超25万次，“无线城市·车主高速频道”查询路况信息累计服务人次近600万。

而在刚刚过去的五一假期，广东移动除向市民发送出行公益提醒短信外，还通过“悦行100”、12580话务指引等服务，全方位保证市民出行的安全便利。尤为值得一提的是，在近日广深两地的4G体验活动上亮相的车联网概念产品，更是通过车载WiFi热点、在线互联网资讯、车友实现实时信息分享等功能。

多精彩：“微出行”成时尚旅途亦乐趣

“漫漫长途，全靠手机看新闻、刷微博、玩飞聊。否则，十几个小时路程太没意思。”如今，随时随地接入移动互联网消磨旅途中无聊时间，已经成为一种大众信息消费的新时尚。

笔者了解到，广东移动发挥移动互联网优势，在中国移动MM应用商场专门推出了假日出行应用专区，集中推荐包括超级火车票、去哪儿旅行图、航班管家在内的驴友十大应用、摄影十大应用、车友十大应用等假期系列应用包，还专门准备了300多款休闲娱乐游戏，100多本节日特色书籍和近2000首假期休闲音乐供用户下载，让广大市民出行能“边走边看、边玩、边听、边拍、边分享”，极大提升了旅途的趣味性，引领了“微出行”新风尚。此外，中国移动最新推出的智能语音业务“灵犀”也受到市民的青睐。“只要对‘灵犀’说出需求，就能帮你查天气、读新闻、订车票、群发祝福短信哦，非常方便！”广东移动工作人员边演示边向笔者介绍，“不少市民反映就像多了个贴身的出行管家！”

此外，为了进一步提升出行感知，让市民享受到更优质更优质的服务，广东移动还围绕市民假日出行的特殊服务需求，推出“两城一家”、“随心充”、“精品手机优惠购”等专项服务，漫游资费优惠、终端优惠、业务优惠，让“微出行”性价比更高。

添温馨：“暖流服务站”爱心保障随身行

节假日出行高峰期，同时也是信息业务使用量的高涨期。为应对短信、数据流量快速增长，做好通信保障，广东移动都会及早准备，启动全省假期应急保障，3000人的专家团队随时待命，确保网络保障万无一失。据统计，仅在今年春运期间，广东移动对109条高速公路，174个高速出入口、收费站及服务区，121个汽车站，41个火车站，6个机场等进行了专项保障，累计派出保障人员1.4万人次，出动应急通信车171辆次，实现通信网络保障工作。

给笔者感触最深的就是，为帮助市民在节假日期间顺利返乡，广东移动还贴心地设立实体服务站，方便市民出行。在广州，广东移动为52个合作厂矿企业提供春运专车服务，免费运载约2.5万名外来工至广州各大火车站；在惠州，广东移动设立了“客户服务专区”，向返乡的市民提供免费的报刊、茶水、返惠巴士接送等服务；而在肇庆的“暖流行动”服务站，广东移动向返乡市民提供免费电话、便利充值、热水姜汤等服务，并协助向肇庆境内返乡农民工发送超过11万条温馨提醒短信。家在广西柳州李先生就在服务意见本上留下了这样的感慨，“免费电话让我能够及时打电话跟家里人报平安，就像冬日的暖流，很温馨，感谢广东移动！”



出行市民体验广东移动的爱心服务