

## 保险投诉大增 “且喜且忧”

本报记者 江帆

上半年保险消费投诉不仅数量增加了,投诉的范围也扩大了,既显现出销售误导和理赔难等保险业顽疾,也与保险消费者诉求表达渠道的日渐拓宽有关

近日,中国保监会保险消费者权益保护局发出公告,将上半年所有保险公司理赔服务投诉情况公之于众。数据显示,今年上半年,各类涉及保险消费者权益的投诉总量为9710件,同比增长54.35%,反映投诉事项10451个,同比增长54.78%。

两个“同比增长”表明,今年上半年的保险消费投诉不仅数量增加了,投诉的范围也扩大了。保险消费投诉大幅提升可谓“且喜且忧”。

所谓忧者,即上半年保险消费投诉量大幅上升,再次显现出保险业长期存在的种种顽疾。从财险看,占79.31%的合同纠纷集中在损失核定争议、保险责任争议和理赔时效过长等方面,反映出消费者对续保费率不认可、对公司未告知影响费率优惠条件不满等;违法违规类投诉中,拒保交强险、摩托车、拖拉机交强险搭售商业险仍是焦点。

从寿险看,投诉最多的还是3类老问题,首先是退保纠纷,上半年退保纠纷同比增长93.15%;其次是承保纠纷,其中投诉公司在销售环节未明确告知产品性质,不说明确收益存在不确定性,或对退保损失和保单期限等重要条款不予提示的居多,同比增长198.19%;三是电销扰民,同比增长75.86%。不仅如此,上半年保险投诉还出现了保险公司大面积涉诉的现象,理赔难、销售误导等诸多问题已经成为行业的普遍问题。

不少专家认为,主要的根源是在保险业的赢利模式上。长期以来,保险产品创新力弱,产品体系雷同,分红产品一统天下,使保险公司难以深度拓展市场。特别是近年来伴随金融脱媒的不断推进,高收益率的银行、信托理财产品导致寿险产品竞争力不断下降,而保险业长期推行的“人海战术”营销方式,使保险机构之间的竞争更多停留在营销手段的比拼上,销售误导、投保容易理赔难等现象不可避免;加之今年又遇上经济增长速度放缓,经济发展形势错综复杂,这些变化通过实体经济、金融市场和消费者需求等多种渠道传导至保险业,增加了保险公司经营和服务的难度和压力,投诉上升就不难理解了。

所谓喜者,即保险消费投诉的大幅上升,与保险消费者诉求表达渠道的日渐拓宽有关。

7月16日,保监会发布了《中国保险监督管理委员会信访工作办法》、《保险消费投诉处理管理办法》,进一步规范维护保险信访秩序,保护保险信访人合法权益。同时,早已筹备在案的保监会保险消费者权益保护局也挂牌成立。

2012年3月19日,保监会正式出台了《保监局局长接待日工作办法》,并将其在各地制度化。同年4月23日,保监会开通了国内金融行业首个消费者投诉维权热线12378。今年上半年,全国通过12378的投诉同比增长93.29%,占投诉总量的80.42%,越来越强化的保监会官方网站投诉功能,越来越畅通的消费者维权路径,可以看成是今年上半年保险消费投诉量大幅上升的正向推动力量。这种现象也昭示着,保险已经越来越多地影响大众的经济生活,中国的保险消费者越来越有自我保护意识了。

有效的维权渠道助推了投诉上升,这将倒逼险企创新经营管理,强化理赔服务意识,增强竞争力。8月1日,保监会主席项俊波透露,今年下半年的监管工作要把抓服务放在首位,重点就是解决好销售误导和理赔难问题。

央行表示:

## 整合金融资源支持小微企业

本报北京8月4日讯 记者王信川、实习生张熠今天从中国人民银行获悉:日前召开的2013年中国人民银行分支行行长座谈会提出,下半年金融宏观调控和金融改革发展稳定各项工作任务仍然十分繁重,将继续实施稳健的货币政策,坚持政策的连续性、稳定性,增强调控的针对性、协调性,根据形势变化,适时适度预调微调,维护货币市场稳定,把握好稳增长、调结构、促改革、防风险的平衡点。

会议提出,要盘活存量、优化增量,整合金融资源支持小微企业发展,拓宽企业融资渠道,加大对“三农”领域的信贷支持力度,进一步发展消费金融促进消费升级,更好地引导和推动重点领域和转型升级和调整,加大金融支持经济结构调整和转型升级力度,更好地服务实体经济。要善用底线思维,有效防范系统性金融风险,牢牢守住不发生系统性、区域性金融风险的底线。

## 工行正式推出微信银行服务

本报讯 记者谢慧从中国工商银行获悉:该行正式推出微信银行服务,微信用户只需登录工行网站用手机扫描二维码,或者通过微信平台关注“中国工商银行电子银行”公众账号,即可使用工行的微信银行服务。

据悉,目前工行微信银行所提供的服务包括7×24小时人工咨询、自助查询和资讯获取等。客户既可以将需要咨询的事项通过微信发到“中国工商银行电子银行”公众账号,由工行的专业团队提供快捷、全天候的业务解答。也可以编辑固定格式内容查询并及时获取开户信息、优惠活动、黄金价格、白银价格、铂金价格、存款利率、贷款利率、外汇牌价、外汇汇率、基金净值、债券价格、理财产品净值等12项金融信息。

由第三方提供环境问题的综合解决方案,政府、企业直接采购综合环境服务,成为环保产业转型升级的良机。到2015年,环保服务业产值将超过5000亿元,形成50个左右年产值10亿元以上的环保服务公司——

探访经济增长新亮点·环保产业 ⑧

# “采购”服务催生环保服务业

本报记者 来洁

江西新余是我国第一个环保服务业试点地级市。在这座南方小城,全市的垃圾处理从收集、分类、转运到处理,全部由永清环保股份有限公司承担。

如今,环保产业的概念已经不仅是传统的环保装备制造,由第三方提供环境问题的综合解决方案,已成为环保产业转型升级的良机,环保服务业正逐渐显露雏形。根据《“十二五”节能环保产业发展规划》,到2015年,我国环保服务业产值将超过5000亿元,形成50个左右年产值10亿元以上的环保服务公司。

近日召开的国务院常务会议提出,推进政府向社会力量购买公共服务,其中一项重点任务就是加强污水和生活垃圾处理及再生利用设施建设。对于环保服务业的发展,将起到巨大的推动作用。

“环保服务业占整个产业比重的增加,是环保产业成熟的标志。把大力发展环保服务业作为环保产业转型升级的一个突破口,既是现实的发展需要,又是长远的战略部署。”环保部科技标准司司长赵英民说。

首先需要转变观念

要推进环保服务业发展,首要的是观

念更新。“政府需要转变观念,把自己该做的做好。”赵英民说。

“当前垃圾问题已经十分严重,农村垃圾污染更为严重,却没有专门机构管理,甚至处在‘垃圾靠风刮’的散乱状态。新余的领导认识到垃圾问题必须解决,这是双方合作的基础。”永清环保股份有限公司总经理申晓东说。

“目前,各地政府对垃圾管理尚未做到城乡一体化,在城市里有专门机构,但农村没有,也没有相关的财政预算。要想更好地解决垃圾问题,我们可以发挥技术优势,直接为地方政府提供综合环保服务。我们提出的垃圾清运、焚烧等处理方案,得到了新余领导的赞成。”申晓东说。目前,永清环保经过多年发展,已经覆盖了咨询、大气、水污染、固废、新能源发电等全产业链,集投资、设计、建设和运营于一体。

创新模式改善环境

合同环境服务是一种企业与政府合作解决环境问题的新模式。“我们在与政府互动的过程中,就环境治理目标达成一致,讨论出台相关标准,并根据治理要求确定治理费用等。对企业来说,我们要做

好从项目立项开始的全流程服务,承担环境质量考核的完全责任。”申晓东解释道。

这种新模式相当超前,企业承担的压力前所未有的,面对的市场机遇也是前所未有的。永清环保江西公司总经理刘凯进说,“我们积极发展环保服务业,最根本的原因是改善环境,让公众受益,同时为地方和企业节省环境治理成本。当然,这种新模式也为我们的发展创造了新的增长空间。”

目前,永清环保除了江西新余项目之外,还与湖南邵阳、怀化等地级市,凤凰、湘乡等县级市,以及多个大型企业签署了合同环境服务协议。2012年6月,湖南省成为环保部批复的首个合同环境服务试点省份,永清环保是首家授牌试点单位。

在率先展开的市场探索中,申晓东希望政府能在机构配套、职能调整等方面给予更多支持。“区域环境保护是一项系统工程,目前环境管理工作职能较为分散,希望能够改变过去针对单个工程招标采购的传统模式,由政府、企业直接采购综合环境服务。”

带动产业整体升级

赵英民认为,“环保服务业是整个环

## 信息速递

### 首台煤矿斜井TBM下线

本报讯 记者徐红、通讯员向奇志报道:全球首台长距离大坡度煤矿斜井TBM(全断面隧道掘进机)近日在湖南长沙中国铁建重工集团总装车间顺利下线,填补了全断面隧道掘进机在长距离大坡度煤矿斜井建设领域的应用空白,是我国在大型高端装备制造领域协同创新的重大突破。

据悉,由中国铁建重工集团和神华集团联合研发的这一拥有自主知识产权的煤矿斜井TBM,在关键设备系统进行防爆设计,能确保煤矿斜井施工安全可靠。据介绍,这台TBM下线后,将应用于神华新街台格庙矿区试验斜井施工。



8月4日,首批250辆安凯客车从江苏连云港港口码头装船。

近日,安凯客车再获来自沙特的800台客车订单,目前这批车辆正从连云港港口陆续发往沙特,预计8月份将全部发运完毕。截至目前,安凯累计向沙特出口的车辆超过5000辆。

耿玉和摄  
新华社发

### 国际太阳能全能竞赛举行

本报山西大同8月4日电 记者刘存瑞、李哲报道:8月2日至13日,2013年中国太阳能十项全能竞赛在山西大同举行。22支来自13个国家35所大学的参赛队伍带着新型太阳能绿色环保应用技术的“太阳屋”展开竞赛。

国际太阳能十项全能竞赛由美国能源部发起并主办,以全球高校为参赛单位的太阳能建筑科技竞赛。大赛将全面考核每个参赛作品的节能、建筑物理环境调控及能源自给的能力,通过10个单项评比确定最终排名。竞赛承办城市大同是我国传统能源城市的代表。

本版编辑 张双 郭存举

## 下半年交通运输项目建设将保持增长

一批重大工程正稳步推进

本报北京8月4日讯 记者林火灿报道:国家发展和改革委员会有关负责人今天表示,下半年,在城市轨道交通项目核准权限下放至省级投资主管部门等因素影响下,预计交通运输项目建设将保持稳定增长。

据介绍,今年以来,国家发展改革委加大“十二五”规划内重大交通工程前期工作力度,加强相关配套政策的制定完善,研究提出了《关于城市优先发展公共交通的指导意见》,并由国务院印发实施;研究出台

了《促进综合交通枢纽发展的指导意见》;报请国务院审议通过了关于改革铁路投融资体制、加快推进铁路建设的意见,推动交通运输总体保持了良好发展态势,有力支撑了国民经济和社会发展。

在相关政策推动下,我国一批重大工程稳步推进。其中,南京至杭州铁路已于7月1日开通运营,杭州至长沙铁路客运专线、山西中南部铁路通道等在建设项目有序推进;港珠澳大桥施工进入工程中期,各子项工程均在抓紧实施,关键工程之一的海

中桥隧沉管隧道在完成了首节沉管浮运安装后,后续沉管浮运安装效率大幅度提高;长江南京以下12.5米深水航道建设一期工程等大型项目稳步推进;广州、南宁等机场改扩建项目实施顺利。

目前,国家发展改革委正抓紧推进北京新机场项目前期工作,力争尽早开工建设。此外,沈阳9号线一期工程、10号线,武汉8号线一期工程等8个轨道交通项目已先后批复,另有10个项目前期工作进展顺利,预计下半年开工建设。

公共自行车租赁——

## 尽快补上服务“短板”

本报记者 徐晋

公共自行车为市民出行提供了便利,但不少城市由于实行分区管理且标准不一,因而并没有发挥出最大效用。记者近日在北京调查发现,公共自行车还存在不少服务“短板”。

日前,记者在北京市朝阳区朝阳门地铁站附近的公共自行车租赁点遇上正排队还车的李先生。他家住农展馆,上班在朝阳门,当天到金台路办事,“这个距离不太远,但也不算近,需要换乘两次公交车,等公交的工夫骑自行车就到了。”李先生告诉记者。

据北京市交通委统计,截至今年5月,共有7个区域建成公共自行车服务站点520个,运营规模达14000辆。大多数市民接受采访时表示,随着租赁点增多、覆盖面扩大,使用公共自行车比较方便,价格也能接受。但是,在用户体验方便还有很大提升空间。

被采访者反映较多的问题是办卡不便利。家住石景山区的万先生对办卡过程留下了“极深刻的印象”:石景山区只有一个办卡点,而且比较难找,办卡点工作时间又与他的上班时间重合,去了两趟才办成。

记者来到石景山医院东门,东寻西找,在医院对面看到一间像是临时搭建的小屋,贴在墙壁的A4打印纸上写着:“石景山区公共自行车临时办理点”。记者进去说想办卡,工作人员告知已过了办理时间。一了解,办理时间为“周一到周五,上午9:00至11:30,下午13:30至16:30”。这时间大多数有工作的市民都在上班,又怎么能过来办卡呢?

记者随即登录“北京公共自行车”官方网站,显示石景山区的办卡时间为“周一到周日,上午9:00至11:30,下午13:30至16:30”。为何办理时间从整周“缩水”成工作日?工作人员的解释说,石景山区的公共

自行车业务是从今年5月底开始的,推广阶段周末也办理,6月10日推广活动结束后,周末就不办理了。记者采访过程中,还陆续有市民前来办卡,皆未能如愿。

记者了解到,目前正常运行的办卡点朝阳区3个、东城区2个、丰台区2个、通州区2个,而石景山区、亦庄开发区、大兴区仅1个。记者电话咨询了各个办卡点,多数办卡点工作时间都与上班时间相重合。

由于北京市政交通一卡通存在着新旧两个版本,只有使用带有“C标”的新卡才能开通公共自行车租赁业务,而公共自行车系统与市政系统并未联网,持一卡通旧卡的用户须再开通一张新卡,这无形中增加了成本。退卡也只能在开卡点办理,未实现跨区联网。

北京各区公共自行车的押金标准并不统一。去年毕业的小王因为办理签证,最近常去大使馆,每次出了地铁站还要步

行很长一段时间,于是想使用公共自行车。让她难以理解的是,非北京常住人口需要交付押金400元,比常住人口的费用高一倍。而且押金标准各区也不一致,比如,大兴区、亦庄开发区为400元,通州区则为300元。

公共自行车使用方面,东城、朝阳、丰台、石景山可以通取通存,而通州、大兴则只能在各自辖区内通取通存,不能跨区存取。此外,系统常出故障,租赁网点偏少、分布不均,车子易出毛病等问题,也一定程度上影响了公共自行车的推广普及。

针对这些公共自行车运营中的问题,有市民建议,调整办卡时间,方便周末办理;租赁点的布局应充分考虑市民实际需要;健全信息沟通渠道,租赁点、办卡点若有变动应及时更新;区域间的管理系统实现互联互通,便于归还,同时加强自行车的日常维护。

## 微调查