

产品服务提档升级 消费者享更多优惠

商业车险改革全面铺开

本报记者 李晨阳



上图 英大财险公司查勘员和查勘专用车辆合影。

右图 保险公司在汽车4S店设立了理赔服务点,为客户提供一站式服务。(资料图片)

服务中心

日前,北京作为第三批商业车险条款费率管理制度改革的试点地区,正式启动商业车险改革。

自主定价营造公平环境

“此次商业车险改革,主要为营造公平竞争环境,提高车险消费者满意度,引导财产保险行业提升自主经营意识,促进行业转型升级;同时,加快转变政府职能,建立市场化的条款费率形成机制,把商业车险的产品定价权交给保险公司,把产品的选择权交给广大消费者和车主。”刘峰说。

据悉,改革前各公司使用相对统一的商业车险条款费率。改革后,各保险公司对不同风险水平的机动车和驾驶人厘定不同的商业车险费率,逐步实现公司自主定价、市场化定价。

公开信息显示,各地实施方案略有差异。以北京为例,北京地区将统一使用行业最新版本示范条款,在纯保费计算规则、附加费用率、自主核保系数、自主渠道系数等方面与全国保持一致。

清华大学中国保险与风险管理研究中心主任陈秉正认为,引入交通违法浮动系数,强化保险费率对交通违法行为的约束,规范驾驶人文明驾驶,有效维护了交通秩序和公共安全。

据了解,此次商业车险改革引入了车型定价,对安全性低、零整比高的汽车厘定更高的费率,“零整比”即市场上该车型全部零配件的价格之和与整车销售价格的比值。

清华大学中国保险与风险管理研究中心主任陈秉正认为,引入交通违法浮动系数,强化保险费率对交通违法行为的约束,规范驾驶人文明驾驶,有效维护了交通秩序和公共安全。

清华大学中国保险与风险管理研究中心主任陈秉正认为,引入交通违法浮动系数,强化保险费率对交通违法行为的约束,规范驾驶人文明驾驶,有效维护了交通秩序和公共安全。

服务焦点 身边的服务

海南航空 Hainan Airlines 推出波音787-9客机型,相较于其他机型,舷窗更大、行李空间更充足;动态LED照明可模拟全天不同时间的自然光;舱内空气过滤系统可保证舱内的空气和湿度。

祥鹏航空 LUCKY AIR 提供丰富的机上美食;通过官网提前预订,还可免费享受堂食。

中国东方航空 CHINA EASTERN 每周有近300个航班提供空中WiFi,预计2016年底,东航将有超过50架飞机提供空中上网服务;旅客需提前通过东航官网、APP等渠道申请。

Wi-Fi

理性消费,并且一定程度上抑制了汽车厂商长期垄断造成配件价格畸高的不正常现象。”对外经济贸易大学保险学院教授王军国说。

竞争加剧倒逼险企创新

此次改革,保险责任范围明显扩大。新规强调,将冰雹、台风等自然灾害,驾驶证失效或审验不合格,未上牌照新车,以及家庭成员人员伤亡等情形纳入保险保障范围。

“改革扩大保险责任范围,同时平均保费支出下降,短期看,行业竞争有所加剧;但长期来看,将助力保险公司实现精确定价,优化产品服务,提升行业经营水平,促进市场繁荣。”中国人民财产保险股份有限公司副总裁华山表示,保险行业应该通过不断积累的价值数据,细分客户人群,设计出科学化、个性化的产品,改善客户体验,努力推进行业的升级发展。

商业车险改革后,保险公司掌握车险定价权,即保险公司可拟定自主核保系数与自主渠道系数。“这促使市场从过去以费用为主的竞争,转变为以产品价格和服务为核心的竞争,这有助于保险公司创新产品服务,加快行业转型升级。”中国人民大学财政与金融学院副教授何林说。

“今后要加强成本核算管理,增强定价能力,运用车联网、大数据等方式,推出更加精准、多维度的创新产品服

务,把握改革契机,提高经营能力。”英大泰和财产保险股份有限公司董事长范跃表示。

“改革前,中小保险公司由于体量、网点、销售渠道等方面较大型险企相对不足,经营压力很大;改革后,中小保险公司把握改革红利,在产品定价、服务客户以及经营能力方面抓紧提升,可以获取更多客户青睐。”何林说。

另外,代位求偿机制在新规中也得到优化。简单来说,被保险机动车与其他车辆发生意外事故后,有三种索赔方式供被保险人选择,既可以直接向对方索赔,也能够直接向对方保险公司索赔,还可以由本车投保的保险公司先行赔付,再由其向对方追偿。

放开前端更要管住后端

伴随商业车险改革的积极成效显现,一些问题逐渐显现。比如,市场费用竞争加剧的问题。保监会相关负责人介绍,车险综合赔付率和费用率多呈现“跷跷板”关系,赔付率较高的地区,费用率比较低;赔付率低的地区,费用率比较高。

“由于商业车险改革对道路交通安全水平的提升、配件工时价格不合理快速上涨,以及小额案件索赔过程中不必要的社会成本支出等方面发挥了积极的影响,因此车险综合赔付率下降。”陈秉正说。

“但是,很多公司把赔付率下降的红利作为资源投放市场开展费用竞争,短期内导致手续费的上涨和综合费用率的上升。”刘峰说。

保监会数据显示,今年一季度,第一批试点地区车险综合费用率为40.82%,同比上升3.88个百分点;第二批试点地区为38.85%,同比上升4.12个百分点;第三批试点地区为38.36%,同比上升5.19个百分点。

“费用率的这种上升,带来对资源的过度消耗,从行业发展的角度来看是不理性的。随着改革的推进,价格空间的打开,降低费用投放是保险公司的理性选择。”何林说。

针对目前市场上出现的市场费用竞争加剧相关问题,“需要通过不断深化改革来治本,进一步丰富车险产品种类,扩大费率浮动空间,将竞争方式转变为包括品牌、价格、服务等在内的多维度多元化竞争,这样才能从根本上解决保险公司主要依靠费用竞争的问题。”刘峰说。

他还表示,短期内,还是应该通过加大监管力度来治标,将放松价格管制与强化市场监管结合起来。一方面,通过建立产品监管制度,要求保险公司定价有测算,使用有管理,定期有回溯;另一方面,健全非现场和现场检查制度,加强偿付能力监管,防止出现区域性和系统性风险,为下一阶段商业车险改革的持续推进创造良好的市场环境。

机型升级 餐食丰富 上网便捷

各大航企空中服务比“贴心”

本报记者 冯其予

一段封闭的客舱,几个小时到十几个小时的飞行,是许多人曾有过的经历。在这段短暂的旅途中,体会到更贴心的服务会是每个旅客的真切愿望。

如今,为了确保旅客享受到舒适的客舱环境,从布局、餐饮,到灯光调节、娱乐和上网服务,再到软件建设方面,各大航空公司都下了一番功夫。

6月10日,海南航空首架波音787-9客机平稳降落在海口美兰国际机场,首架787-9客机正式加入海航机队。“采用最新机型,主要是为了让旅客有更好的体验。”海航相关负责人告诉记者,波音787-9梦想客机较其他机型拥有更大的舷窗、更充足的行李空间。动态LED照明能够模拟全天不同时间的自然光,帮助长途飞行中的旅客调节生物钟;先进的舱内空气过滤系统,能保证客舱内的氧气和湿度,减轻长途飞行后的脱水症状和疲劳感。同时,该机型设有两舱布局,共有289个空中座位,其中包含30个宽大可平躺的商务舱座位。

餐饮同样是旅客关注的重要内容。

不可否认,如今的飞机餐早已不复当年的风光,旅客对飞机餐的各种“吐槽”屡屡见诸媒体。不过,作为乘坐飞机的重要服务内容之一,提供特色餐饮服务仍是航空公司吸引旅客的“抓手”之一。比如祥鹏航空为飞行中提供的美味选择十分丰富:咖喱牛肉饭、宫保鸡丁饭、鱼香肉丝饭、川香鸡肉饭等。通过官网提前预订,还可免费享受玫瑰花卉、咖啡、核桃乳等赠礼。

空中上网是各航空公司近年来开通的特色服务之一,越来越多的航空公司也将此作为吸引旅客的重要手段。数据显示,截至2015年底,东航每周有近300个航班提供空中WiFi,预计到2016年底,东航将有超过50架飞机为旅客提供空中上网服务,能使用的设备包括带有无线网络功能的手提电脑、平板电脑(手机不能使用),旅客需提前通过东航官网、APP等渠道申请。南航也推出了类似东航的免费体验空中无线服务。国航机上网络则分为机上局域网及地空互联网两种类型。此外,除了

上网,各大航空公司都在飞机上布置了视听娱乐系统,通过客舱内的设备给旅客提供各种影视娱乐节目。

软件服务同样是航空公司提供客舱服务的重要内容。各大航空公司为此进一步完善空中服务标准及流程,提升乘务员的服务品质与技能。如国航客舱服务部抓好乘务队伍的建设,从旅客需要、旅客沟通、旅客关心的3个方面出发,全程关注旅客感受,主动发现旅客需求。比如,遇到大汗淋漓登机的旅客,不用等他开口便有乘务员为他送上一条热毛巾;旅客反映客舱温度过低却没有毛毯能够提供时,乘务员便及时送上一杯热水、调节客舱温度,并在后续的时间里关注旅客,再次询问旅客对温度的感受等。

此外,一些航空公司还通过特色服务、细节服务来提升旅客的乘坐感受。比如担架旅客服务、用氧旅客服务、无人陪伴儿童服务、小动物运输服务、服务犬或导盲犬运输服务、盲人或聋哑旅客服务、患病或行动障碍旅客服务等。

一席谈 国家食药监总局日前公布了《网络食品安全违法行为查处办法》。食药监总局相关负责人表示,对网络食品抽检将采取“神秘买家”制度,监管人员将参与抽检还原模拟消费过程,记录抽样样品的名称、类别以及数量,购买样品人员以及付款的账户、注册账号,收货地址、联系方式,并留存相关票据,更好地保障消费者权益。

网络食品销售的便捷性和低成本,使其成为“互联网+”实践的领跑者之一。然而,这一新业态给人们的生活带来便捷的同时,食品质量、卫生状况等安全问题也随即渐入公众视野。食品质量是否合格、食品是否卫生、图片与实物是否一致等,单方面依靠消费者很难了解清楚。正因为此,有关部门提出实行“神秘买家”抽检制度,让监管人员以顾客的身份抽样,记录抽样样品的相关信息,这是监管方式适应互联网发展的创新之举,一定程度上也是对网络食品流通环节的“堵漏”,对监管盲区的“补白”。

传统的食品抽检方式,即监管者深入企业进行突击检查,明察暗访,但如此方式极容易“打草惊蛇”,有时难以达到预期效果。而体验式抽检方式从消费者角度切入,比传统方式更容易发现问题,也更加便于监管者有针对性地履行监管职责。对卖方而言,也许一张看似平常的订单,恰恰是监管者对其经营行为是否达标的一次常态化检验。检查不过将面临相关法规的严厉惩处,倒逼卖家更加注重食品安全。

不过,鉴于食品生产经营的普遍性和不确定性,“神秘买家”在制度安排上还需进一步完善。譬如,监管机构人力是否充足,相关人员能否确保神秘,是很大难点。因此,必须将“神秘买家”手段与抽样调查结合起来,用户可将购物后的评价,如实报送给监管机构,供监管机构抽查验证。此外,还应扩大“抽检人员”的范围,可直接吸纳部分消费者参与“神秘买家”,这样既可以减轻监管部门的压力,也能释放消费者打假保安全的热情,从而体现消费的真实性和公正性。同时,还应该增强透明度,及时公开相关抽检信息,公示食品生产经营者的第三方平台食品卫生状况,提升监管部门网络食品安全监管的公信力。

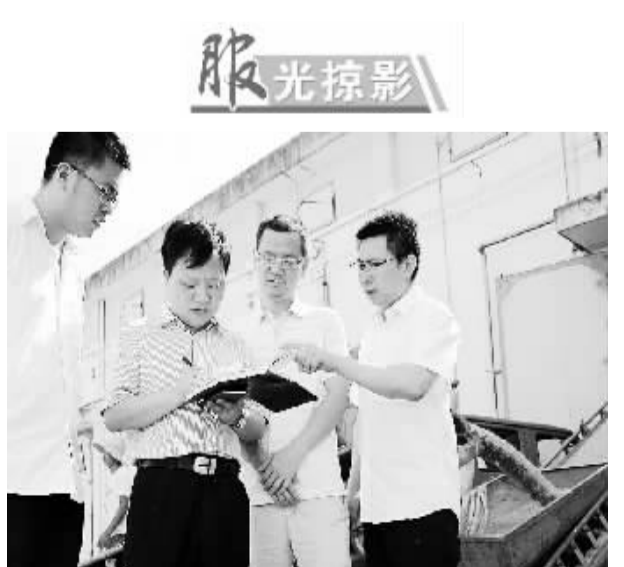
服务窗 用友软件: 社会化商业服务平台玩“混搭”

在在互联网模式下,综合性平台怎样更好地为企业提供社会化商业服务?“这个平台需要深度融合软件、云服务和互联网金融。”用友优普总裁向奇汉接受《经济日报》记者采访时给出答案。他表示,用友优普已经在企业管理、交易和运营三个层面为企业客户提供一体化服务,“混搭”出一座升级版的社会商业服务平台。

用友集团董事长兼CEO王文京表示,如今的用友已经进入到以服务企业互联网化为战略方向的社会化商业平台的3.0时代。“用友的3.0时代有以下几个特征:核心业务从企业软件向软件、云服务和金融服务扩展;服务领域从以服务企业内部为主向服务企业间、企业和最终客户间以及企业的全体员工方向扩展;服务层次也从企业的管理服务扩展到企业的运营服务。”王文京表示,全新的优普将继续打造面向中型企业客户的社会化商业平台。

用友优普社会化商业平台包含由用友优普自身提供服务平台及用友集团旗下畅捷支付、友金所、电子发票事业部等提供的互联网金融服务。此外,用友优普社会化商业平台还可支撑包含产业园区服务在内的更广泛的企业生态服务,帮助园区提供开放性社会化服务,构建园区新生态。“目前成功的企业互联网生态模式中,包含社会化商业的六大关键场景:即社交化营销、社交化客户经营服务、社交化经销商服务、社交化制造协同、社交化全员移动办公、社交化商业大数据服务。而融合了软件、云服务、互联网金融的用友优普社会化商业平台,完全能够支撑六大关键场景的实现。”向奇汉说。

王文京则表示,通过优普公司3.0时代的社会化商业平台,能够为中型企业的互联网化提供强劲动力,帮助企业客户在社会化商业时代实现跨越发展,推动了企业向新的模式转型。



7月20日,江西吉安市银监局分局工作人员来到吉水县金田粮油集团公司,跟踪了解该县农商银行发放“财园信贷通”低成本贷款后企业的发展现状。今年以来,吉水县政银联合,为79家企业发放“财园信贷通”低成本贷款2.9亿元,切实帮助实体经济解决融资难题。 廖敏撰