



# 走科学发展之路 做人民满意的保险公司

## ——中国人民财产保险股份有限公司“十一五”发展纪实

成立于1949年10月20日,与共和国同生共长的中国人保,已经走过了六十多年的光辉历程。2003年11月,中国人民财产保险股份有限公司(以下简称“中国人保财险”)率金融业改革之先,成功在香港联交所上市,成为我国金融行业海外上市第一股。作为中国内地乃至亚洲最大的非寿险公司,中国人保财险领军行业、彰显价值,在服务经济社会发展中发挥着重要的作用。

“十一五”时期,是中国经济社会发展极不平凡的五年,是中国保险业改革发展极不平凡的五年,也是中国人保财险在发展中转型、在转型中发展极不平凡的五年。

### 辉煌跨越十一·五:亚洲最佳非寿险公司

“十一五”期间,中国人保财险坚持以科学发展观为统领,抢抓机遇,加快发展,积极应对金融危机带来的负面影响,保费收入快速增长,经营业绩保持稳健,综合实力不断增强。截至2010年底,中国人保财险保费收入达到1539亿元,在全球可比上市非寿险公司中排名攀升至第八位,稳居中国非寿险市场主导地位。该公司的车险保费收入突破1000亿元,成为国内非寿险企业首个年保费收入超千亿元的单一险种;江苏、广东、河北分公司年度保费收入突破100亿元,成为中国非寿险业省级分公司首批百亿军团。据统计,中国人保财险“十一五”保费收入年均增速达到18.71%,比“十五”期间年均增速提高了11.43个百分点,2010年保费收入为2005年底的2.34倍;“十一五”累计实现净利润为“十五”期间净利润的3倍以上;2010年底公司总资产较2005年底实现翻番;股本回报率超过20%,位居国际同业前列。中国人保财险良好的经营业绩和持续向好的发展前景得到资本市场普遍认可,2010年,该公司股价持续上扬,以60.9%的涨幅荣登H股金融板块涨幅榜首。公司荣获“亚洲最佳非寿险公司”称号,并保持国际著名咨询企业穆迪公司对金融企业最高信用评级A1级。

### 服务大局十一·五:勇担责任和担当

“十一五”期间,作为国有保险骨干企业,中国人保财险始终秉承“人民保险,服务人民”的企业宗旨,积极履行社会责任,不断扩大保险的覆盖面和渗透

度,主动引领行业服务民生,保障发展。据统计,五年来,人保财险累计承担保险风险责任金额344.07万亿元,约为同期我国GDP的2倍多;处理各类赔案7368万件,日均处理赔案4万多件;支付赔款2965亿元,有力支持了人民群众恢复生产生活,为国家经济社会发展作出了重要贡献。五年来,作为2008年北京奥运会保险合作伙伴、2010年上海世博会保险合作伙伴、2010年广州亚运会保险合作伙伴,人保财险以专业化、全方位的优质服务为历次盛会的成功举办提供了强有力的保险保障,受到党中央、国务院隆重表彰和组委会高度评价。五年来,人保财险积极响应党和政府的号召,深入农村,服务“三农”,在26个省(区)牵头中央财政补贴保费试点,累计承保农作物及森林1398亿亩,承保生猪(含能繁母猪)1.83亿头次,奶牛286.56万头次,承担种养两业风险责任金额6158.11亿元;在福建、浙江等省开展农房责任保险,累计承保12956万户,承担风险责任金额13871亿元;在山东、河北等省开展社会治安综合保险,累计承保1465.4万户,承担风险责任金额1672.8亿元;试点农民工小额保险,覆盖国内最重要农民工输出地和输入地,为120万农民工提供了小额保险保障。五年来,人保财险积极发挥保险的社会管理功能,加强与各部委和各级政府合作,推出了安全生产责任险、自然灾害公众责任险、火灾公众责任险、校园方责任险等、社保补充医疗保险、旅行社责任险等一系列具有广泛社会影响的险种,为社会主义和谐社会建设作出了积极贡献。五年来,人保财险积极服务国家重点工程和重要项目建设,独家承保或主承保了南水北调、三峡大坝、港珠澳大桥等一系列重大工程项目,有力支持了国家重点工程和能源、航空航天事业发展。五年来,面对汶川地震、玉树地震、舟曲泥石流、南方雨雪冰冻、南方大范围暴雨、西南干旱、东北洪灾、东南沿海台风等一系列重大自然灾害和突发事件,人保财险勇担社会责任,迅速展开抗险救灾,及时进行查勘理赔,充分发挥了保险的经济补偿功能,为受灾群众尽快恢复生产生活提供了有力支持,树立起良好的企业公民形象。

### 改革转型十一·五:努力建设全球领先的保险公司

“十一五”以来,中国人保财险着眼于建设全球领先的非寿险公司,坚持“效益为先、机制完善、技能支持、组织有力”,按照“短期有效、长期有利”的工作原则,外强服务,内强素质,完善经营机制,深化改革,公司管理模式日臻完善,发展基础更加坚实。五年来,人保财险认真理清发展思路,确立“做人民满意的保险公司”共同愿景,制定公司新时期发展战略,明确了新时期发展战略推进路径。五年来,人保财险深化运营变革,加快构建以作业标准化为基础的集中化运营模式,大力推进集约化管理,实现了以承保、理赔、财务、IT和95518为主的“五大集中”建设,内部运行管理机制更加优化,运营效率不断提高;强化IT技术应用,创新管理工具,以先进的管理手段推动管理升级。五年来,人保财险积极重构客户界面,构建多元化销售体系,加强服务标准化建设,服务效率和质量不断提升。五年来,人保财险充分发挥行业主渠道作用,全面推行车险费用出单和无现金收付,开展“内部评价与改进项目”,带头规范经营,自觉维护行业的社会形象和整体利益,不断引导行业走健康发展之路。中国人保财险先后被《欧洲货币》杂志评为“最受信赖保险公司”,在行业首获“中国客户关怀标杆企业”称号;公司的95518客户服务中心连续多年被评为“中国最佳呼叫中心”;2010年,被新华社等9家主流媒体联合评选为“转型·2010年中国经济十大领军企业”。

### 深化转型十二·五:做人民满意的保险公司

面对经济社会发展深刻转型的大背景,实现从要素驱动的粗放发展模式向创新和价值驱动的集约发展模式的转型,既是保险行业发展的必然趋势,也是企业实现持续发展的内在要求。作为中国非寿险市场的龙头企业,中国人保财险积极顺应转型趋势,以“十一五”取得的成绩为新的动力,以“做人民满意的保险公司”为共同愿景,勾画出了未来五年的发展蓝图,即以“四个一流”为标准,以四化建设为路径,以组织能力持续提升为驱动,加快转变发展方式,着力构建以价值增长为目标的发展模式,以成本管控为手段的盈利模式,以集约化经营为方向的管理模式,以客户为中心的服务模式,以市场为导向的

竞争模式,力争进入全球可比非寿险公司前5名,股本回报率位居国际同业前列,确立在亚洲非寿险市场的引领地位,把公司建设成为一家现代化商业保险公司。

### 实现“十二五”新的目标,关键在“建平台、抓整合”

正如中国人保财险总裁王银成所说:“后台集中管控、前端专业经营模式是当前金融行业发展大趋势,保险企业之间的竞争越来越表现为平台与平台的竞争。”为此,2011年人保财险确立了“以深化转型为主线,突出效益与合规两大导向,建平台、抓整合、强服务、促转型”的发展思路,全力深化改革,推动发展转型。概括地讲就是“4+5”。所谓的“4”是指“四大工程”,即推进信息技术全国大集中,支撑集约化的运营管理平台建设;实施理赔垂直管理,达到管控独立、成本真实、队伍专业、服务领先,不断提高理赔服务的效率和质量;建设集中高效的财务共享服务中心,加强成本管控,提高资源的使用效率;推进内部控制评价与改进项目,完善公司内控合规体系,打造集约化经营管理和推进系统性资源的整合。所谓的“5”是指“五个项目”,即持续优化客户界面,建立精准高效的服务与销售体系,不断提高服务客户的能力;总结拓展城乡区域市场的经验,充分发挥自身优势,全面提升市场竞争能力;推广运用赔付率R系统等先进的定价工具,以价格杠杆引导客户管理和降低自身风险,更好地发挥风险管理和保险保障功能;加强出单管理中心建设,在规范出单行为的同时,为客户提供更加便捷、优质的服务;深化人力资源改革,加强学习型组织建设,激发组织活力,不断提高员工整体素质,为客户提供坚实的人才保证和智力支持。2011年人保财险基于“服务年”主题推进的各项服务举措,是经营理念由内向思维向外向思维转变,经营管理模式由业务驱动向客户驱动转变的一次完美诠释。

历史蕴含价值,光荣成就未来。“十二五”新的航程即将起锚,转型发展的序幕已经拉开,人保财险这艘巨轮承载着光荣与梦想,乘风破浪,勇往直前,正在努力续写公司发展改革创新的辉煌!



# 合肥市五星驾校

## 2009年度合肥市诚信驾校

### 喜讯

为方便市区学员上车训练,我校在太湖路与桐城路交口东50米建有大型训练基地,欢迎先参观后报名。

报名热线: 3685928

- ▲ 我校拥有电子桩标准设计的训练场地,保证你轻松桩考。
- ▲ 有大型封闭式、多科目综合训练场。
- ▲ 开设大小货车、桑塔纳轿车班,预约时间学习。
- ▲ 培训期间,严禁教练员以任何借口找学员吃、喝、拿、要,发现一次,退还学费,免费再学。

## 学驾驶 还是五星好



地址: 合肥市二环路清溪路交口  
太湖路与桐城路交口东50米 电话: 3685928 3523275

电话: 5323233 5336608  
望江路与潜山路交口 电话: 5578608