

# 向更高处攀登

## ——中国人寿财险西藏分公司服务西藏经济社会发展纪实

图/文 本报记者 黄志武

巍巍高原,江河激荡;不畏浮云,攀登高峰。  
3年的时间,在历史浩荡的长河中,如沧海一粟;3年的时间,对于中国人寿财险西藏分公司而言,却铭刻着筚路蓝缕、风雨兼程的逐梦之旅。  
12.8万件保单、1160亿元风险保障金额、1.85亿元的理赔金额、1.4万余件赔案,2年完成全区7个市地中心公司的筹建……这份来之不易的“成绩单”,印证了中国人寿财险西藏分公司创业、奋斗、发展的铿锵步伐。  
扎根西藏、服务西藏。这家初创3年的企业,信念坚定、战略清晰,机制逐步健全、管理日益严实,服务下沉“接地气”,助力西藏长治久安和高质量发展的主旋律始终昂扬向上。

### 敢担当 他们是保险行业“国家队”

发展正当时,风从高原起。  
3年前的11月24日,中国人寿财产保险股份有限公司西藏自治区分公司挂牌成立,标志着中国人寿财险完成了在大陆所有省、自治区、直辖市的机构设置。  
瞩目之下,梦想绽放。中国人寿财险西藏分公司迈出了奏响勇担重任、构建多赢的时代华章的第一步。从无到有、从小到大、从弱到强、顽强生长,各项业务快速发展,走上了一条“规模+特色”的长足发展之路,在支持西藏经济社会发展中实现了新跨越,成为支持西藏经济社会发展的一股重要金融力量。  
西藏地广人稀,交通和通讯等基础设施的制约,使得金融机构铺设基

层网点成本增加,县域保险服务力量欠缺成为保险助力扶贫攻坚的“瓶颈”。  
“时代是出卷人,我们是答卷人,西藏的老百姓是阅卷人。”公司负责人徐进感叹,“服务西藏,造福人民,没有‘选择题’,只有‘必答题’!作为保险行业‘国家队’,我们义不容辞!”  
百舸争流,奋楫者先。  
2019年,中国人寿财险西藏分公司以“高起点、高标准、高要求、高质量”为目标,充分依托中国人寿的整体优势资源,加大成本投入,完成了全区7个市地中心支公司的筹建。2020年,同时启动19家县支公司的筹建,预计年内开业挂牌。成立3年来,中国人寿财险西藏分公司队伍从不足百人发展

到如今的近700人,每天有400多名保险营销人员奔波在服务客户的路途上。加快推进服务能力建设,延伸脱贫服务触角,三级、四级机构的快速铺设,是中国人寿财险西藏分公司发展的能力和信心,更是提升全方位服务能力、发挥社会“稳定器”和经济“助推器”作用的具体体现。  
以大局观念定方位。中国人寿财险西藏分公司一直在深入思考,应该如何找准央企定位,在服务国家治边稳藏各项工作中展现新担当、实现新作为。徐进认为,自觉履行央企的政治责任与担当,主动融入西藏自治区经济社会发展中,积极为促进西藏自治区脱贫攻坚、民族团结和社会稳定作出贡献,这是时代对中国人寿财险西藏分公司员

工的召唤,也是中国人寿财险西藏分公司实现发展的唯一出路。  
方向对了,就不怕路远。3年来,中国人寿财险西藏分公司先后承保山南市、昌都市部分县域政策性农业保险,成功开发贵意健险相关产品,推动小微企业贷款保证保险及其他创新金融产品服务模式,推动电商、消费扶贫,开展扶贫农产品“六进”活动,通过国寿天财APP上线西藏牦牛肉等当地特色农牧产品。下一步,将重点推进高原反应险、分散性优质业务发展,积极适应国家治理体系和治理能力现代化要求……  
这一路,走得从容、走得踏实、走得稳健;这背后,肩负的是责任、凝聚的是力量、展现的是担当。



图为疫情期间中国人寿财险西藏分公司向拉萨一线医护工作人员捐赠保险。

### 敢进取 他们是服务社会“生力军”

一枝一叶总关情,一点一滴见初心。  
在中央第七次西藏工作座谈会上,习近平总书记再次强调,必须把“改善民生、凝聚人心”作为经济社会发展的出发点和落脚点。中国人寿财险西藏分公司主动融入国家发展大战略,服务西藏经济社会发展,一方面与西藏农牧业企业建立战略合作关系,助推产业扶贫;另一方面和西藏联通、西藏邮政等通信、金融企业签署战略合作协议,在保险合作、社会公益、强基惠民等方面进行多层次、多领域的交流与合作。  
在西藏,小微企业是解决就业的主渠道,是群众增收的主要来源,对实体经济发展至关重要。中国人寿财险西藏分公司与西藏经济社会发展的脉搏同频共振,主动“下沉”,进园区、进商圈、进企业,深入了解小微企业的经营状况,补齐金融服务短板。  
桑旦是拉萨某建筑工程有限公司的负责人,最近正准备为承接的拉萨市城投的一个开发项目购买工程履约保

险。“按工程履约保证金的缴纳比例,我们这个项目要交9569万元保证金,现在与保险公司合作,现金压力小多了。”  
工程履约保证金是工程建设过程中给承包单位带来较大资金压力的环节,作为保证金的替代形式,工程保证保险的应用能够节约保证成本,显著缓解建筑企业现金流压力,降低企业融资成本。中国人寿财险西藏分公司自成立以来,以约2%的比例撬动现金流17.87亿元,对建筑市场良性发展给予了有力支持。  
撑起“保护伞”,“让保险姓保”。心里装着小微企业的难处,中国人寿财险西藏分公司立即联手银行部门,创新推动小微企业贷款保证保险等金融产品服务模式。  
美丽的风景往往在路上。  
驱车高原,一路美景如画。目光所及,沿途一批批重大基础设施、公共服务设施建设“热火朝天”。拉日高速公路、格拉输油管道工程、拉萨当康快速路等一条条“幸福路”“团结线”,都有中国人寿财险西藏分公司员工的身影。  
建设者们都说,看到了保险人,心里踏实多了。

### 敢奉献 他们是优质服务提供者

相知多年,值得托付。  
如何打造差异化、精细化、标准化的服务体系,是中国人寿财险西藏分公司员工一直在思考的问题。  
理赔管理部的小陈是援藏干部,他经常会在朋友圈发一些工作相关的内容,他的藏族朋友拉巴每次都点赞。  
“拉巴是在西藏处理的第一起非车险理赔案件时交的朋友。”小陈对这起理赔案件印象深刻。2018年1月,公司成立还不到两个月,客服中心接到一通出险报案电话,日喀则市定日县建筑工地发生了保险事故。接到报案后,公司党委十分重视,派小陈和另外一名工作人员立即赶赴现场。“事故现场海拔超过5000米,道路崎岖,我们都出现了明显的高原反应。拉巴是建筑公司派来负责协同我们勘察的工作人员,他请我们喝了酥油茶,说是可以缓解高原反应。”查勘定损工作进行得很顺利,客户很快就拿到了20多万元的理赔款。小陈和同事的敬业、专业让拉巴重新认识了保险,从此成了中国人寿财险的“义务宣传员”,也成了他微信朋友圈的“点赞达人”。  
而他们只是中国人寿财险理赔队

伍中最普通的一员,这也是最普通的一个工作日。  
有温度的服务才是好服务。  
随着“11232”服务建设工程的实施,中国人寿财险的服务正从后台走向台前,打破了过去“保险一经销售,再难见面”的壁垒。而随着消费者的服务需求变化,中国人寿财险也开启了一场“云形式”的智慧服务,通过大数据分析、线上化操作等便捷式服务,简化了多项工作流程。  
面对突如其来的新冠肺炎疫情,中国人寿财险西藏分公司第一时间筑起一道抗“疫”的城墙,付诸措施和行动,捐款捐物,协调各方资源,与时间赛跑。通过保险延期,为19家中小微企业免费提供2340万元的风险保障;向全区疫情防控一线工作的医务人员、公安干警共计6993人捐赠保险保障20余万元。  
这已不是单纯的保障需求和服务提供,而是一次又一次的情感碰撞。  
三年,又是一次全新的出发;未来,必定是精彩可期。站在时代的新起点上,中国人寿财险西藏分公司全体员工将升起风帆,在新的征程破浪前行。



图为中国人寿财险西藏分公司工作人员正在为客户办理业务。

### 敢创新 他们是精准脱贫“急先锋”

新时代、新起点、新使命。  
党的十九届四中全会提出,要“完善覆盖全民的社会保障体系”“发展商业保险”,着眼于服务国家治理体系和治理能力现代化,对新时期保险业改革发展进行了全面部署。  
机遇,稍纵即逝;发展,时不我待。  
今年1月,西藏自治区两会召开,《西藏自治区政府工作报告》强调,要扩大“三农”保险覆盖面,加快农业农村发展。  
拉萨市达孜区雪乡扎西岗村村民曲珍最近刚刚拿到汽车驾驶证,计划着去买辆经济实用的车,改善自己的生活。“我们家今年流转了15亩土地,流转费有19500元,白天到流转地里打工,早晚还可以干家务事,今年几个月的打工收入大概有8000多元,养一辆

小车足够了。”在自家宽敞明亮的小院里,曲珍兴奋地算着“经济账”。  
曲珍的“底气”来自于西藏农牧集团实施的“种草养畜一体化”建设项目。2020年,曲珍家有15亩土地流转用于规模化种植青贮玉米,再加上务工,每年增收可观。  
为“种草养畜一体化”建设项目“兜底”保障的正是中国人寿财险西藏分公司农险创新型产品“牧草产量保险产品”。西藏是我国五大牧区之一,畜牧业产值占据第一产业产值“半壁江山”。草原是西藏重要的生态系统和屏障,也是农牧民赖以生存的基本生产资料,也是多种珍稀动植物的特定生产区域。随着畜牧业的不断发展,牧草问题已成为制约西藏草原生态系统的修复、饲料供给的瓶颈问题。对此,农

业部门采用规模化种植青贮玉米的方式,优化调整种植业结构,提高产出率,减轻天然草场压力。  
农业生产是“露天工厂”,具有“靠天吃饭”的局限性。受天气、需求等因素的影响,牧草的产量成为一个未知数,如果应对不力,有可能损害新型农牧业经营主体、涉农企业、农牧户种植牧草的积极性,不利于西藏畜牧业的发展。  
中国人寿财险西藏分公司将顶层设计、产品创新和科技驱动有机结合,创新研发“牧草产量保险产品”,成功中标农业农村部2019年度金融支农创新试点项目招投标活动。选取西藏农牧集团作为投保对象后,中国人寿财险西藏分公司首期牧草保险面积约为3800亩,保额超过2100万元,可为8万

头牦牛保障三个月育肥的青饲料供应。  
在拉萨市达孜区雪乡和曲水县下南乡,目前已有近900户农户像曲珍一样,通过“土地流转+就近务工”的方式实现增收600万元以上,种植企业和农户吃下“定心丸”,“保险+银行+农投+农牧民”的合作模式迸发出强大的生命力。  
跳出保险看保险。保险既是经济“助推器”,又是脱贫攻坚的重要金融力量。据统计,中国人寿财险西藏分公司坚持发挥保障功能助力精准扶贫,为数十万户次农户提供21亿元农险风险保障,创新性开发了21款农险产品,其中有4款为扶贫专属产品,覆盖牧草产量、蔬菜种植、牛羊养殖等多个领域。



图为中国人寿财险西藏分公司开展“星光守护”进校园活动。