

中国保险监督管理委员会 编

保险业“十一五” 信息化发展报告



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

保险业“十一五”信息化发展报告

中国保险监督管理委员会 编

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书从保险业“十一五”标准化、电子商务、新技术应用、信息安全、绩效评价、IT 审计规范、信息系统运行维护、信息安全风险评估、寿险现金流分析等方面,回顾并总结了保险业“十一五”信息化的各项发展成就,全面展示了“十一五”各保险企业的信息化实践。全书视野宽阔,点面俱到,行业性、专业性、思想性兼具;条理清晰、逻辑严密,使读者能从整体上深刻了解保险业“十一五”信息化发展历程与成就。本书可供保险业信息化从业人员,保险业信息化研究、服务与支持人员及高等学校保险专业、信息管理专业师生使用。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

保险业“十一五”信息化发展报告/中国保险监督管理委员会编. —北京:电子工业出版社,2012.9
ISBN 978-7-121-17870-2

I. ①保… II. ①中… III. ①保险业—信息化—研究报告—中国 IV. ①F842

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 186436 号



责任编辑:徐蔷薇 特约编辑:劳嫦娟

审 校:金融咨询网

印 刷:三河市鑫金马印装有限公司

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本:787×1 092 1/16 印张:21 字数:566 千字

印 次:2012 年 9 月第 1 次印刷

定 价:89.00 元

推進信息化，
构建现代保险业。

李俊

《保险业“十一五”信息化发展报告》

编委会

主 任：李克穆

副主任：吴晓军 于 玫 丁运洲 王思东 沈南宁 余 青
罗世礼 黄雪英

委 员（按姓氏笔画排序）：

王文权	王聿璿	王 和	王 姝	王洪建	王效敬
毛进亮	卢华波	史 立	田 界	石 巍	李春亮
朱宏玲	刘 泓	刘大为	朴柱宏	汤玉东	阮 琦
张 可	张亚南	李 浩	李福宇	陈 芮	陈英时
岳黎光	苟 宏	赵永坚	钟齐胜	殷正栋	秦显成
诸葛思	项 颂	高 嵩	詹 强	蔡信一	谭康庄

图书编写组（按姓氏笔画排序）：

王向东	王苏明	王晓鹏	王浩赟	王梦雅	邓小红
邓成宇	石一飞	刘东城	刘金峰	孙秀芬	朱冠超
江子龙	吴章斌	宋 伟	宋晓沼	张树国	张 烨
李 卫	李伟华	张 伟	杜彦斌	杨 健	肖 薇
陈 阳	周春胜	屈奋雄	范震隼	姚知凡	封 军
倪志强	秦 川	耿 辰	袁 丹	贾东云	崔 秀
黄 飞	蒋 瑶	谢 涛	裴 芳		

序

从跨越到腾飞

我们刚刚经历了不平凡的五年，特别是在金融危机风暴使全球保险巨头遭受重创之时，中国保险业依然能历经风雨迎来彩虹，成为我国国民经济发展最快的行业之一，中国保险市场也成为全球最重要的新兴保险市场。回首“十一五”开局之年制定的保险信息化重点专项规划，我们备感欣慰。因为，我们不仅达成了“十一五”的既定发展目标，而且还实现了多重的成功跨越。

为此，确实有必要用一本书回眸我们走过的艰辛足迹，回味保险业信息化的成长之旅，回想信息化建设的成功篇章，这在中国金融业也是一件十分有意义的创新之举。看到这本书中所记述的保险业“十一五”信息化发展的心路历程，每一个事件、每一个项目、每一个闪光，都倾注了众多保险 IT 人的心血，每一个关心中国保险业信息化发展的有识之士都会为之动容。这是一本值得一读的专业书籍，温故知新，再创辉煌。

首先，我们实现了认识上的跨越。走过“十一五”，无论是在信息化治理、信息化规划，还是信息化标准等多个方面，我们都取得了重大的阶段性成果。《保险公司信息化工作管理指引》正式实施以来，已有 105 家保险公司设立信息化工作委员会，从这一点来看，保险公司在 IT 治理方面的认识有了质的提升；从保险标准的研究和制定工作取得的进展来看，保险业对标准化的认识也取得了可喜的进步；从 2008 年起一年一度保险业信息化高峰论坛的举办情况来看，信息化交流使全行业对于信息化的价值和深化应用有了更加深刻的认识。

其次，我们实现了技术上的跨越。走过“十一五”，行业在技术装备、技术实力、人才培养等多个环节，都实现了质的提高。从“十一五”保险信息化建设取得的丰硕成果来看，伴随虚拟化、云计算、3G 移动互联等新技术的不断涌现，从硬件基础设施建设、软件应用研发到信息安全保障、运维服务管理，保险信息化充分发挥了行业的后发优势。2010 年，全行业信息化直接投入达到 61.5 亿元的新纪录。同时，全行业已积累了大约 1.1 万人的信息化人才队伍，保险业信息化的技术实力在“十一五”中得到了全面的提升。

最后，我们实现了应用上的跨越。走过“十一五”，在管理优化、风险管控、业务创新等多个层面，依靠信息技术的深层次应用，我们均取得了不少骄人的业绩。众多大中型保险公司都开展了高起点、高质量的数据中心、研发中心、灾备中心建设工作，推出了具有行业特色的后援中心、共享中心等 IT 管理新模式。信息化提高了中国保险公司的“软实力”，使保险公司不仅能做大，还能做强。众多保险公司利用统一、完善的信息科技平台，实现了业务管理、信息资源、客户服务等全方位的高效整合，不仅提升了企业的核心竞争力，还提高



了企业的风险控制能力。通过技术应用,“十一五”期间在保险业务创新方面,特别是保险电子商务领域,形成了一批具有市场竞争力的创新产品和服务,为企业提升产品创新能力和持续发展能力奠定了良好基础。

“十一五”的成功跨越已成为历史,中国的保险业还很年轻,中国的保险 IT 人还很年轻,中国的保险业信息化还大有作为。展望“十二五”,我们更加充满信心,相信插上了信息化翅膀的中国保险业必将迎来一个巨龙腾飞的时代,在构建现代保险业、实现科学发展的道路上奏出新的最强音。

图书编写组

2012 年 7 月

第一篇 保险业“十一五”信息化发展成就

携后发优势 结行业硕果	2
开辟标准化工作新局面	11
创新中迎候电子商务的春天	16
新亮点 新应用 新成就	22
保险业疾行 信息安全护航	28
保险信息化绩效评价体系研究	36
保险业 IT 审计规范研究	47
保险业 IT 服务管理基本规范	56
保险业信息系统运行维护工作规范	66
保险信息安全风险评估指标体系规范	77
寿险现金流分析工具课题介绍	84

第二篇 保险业“十一五”信息化之企业实践

第一章 保险集团公司信息化实践	88
规划大思路 落实大战略	88
保险巨人的信息化“大”戏	92
在整合中“共享”价值	97
中再集团的 IT 再造之路	105
IT 领航 着力创新	108
“IT 集中”+“管理集约”之路	114
IT 阳光 普照阳光保险	119
第二章 财产保险公司信息化实践	126
信息化实现跨越式发展	126
从零起步 打造八大平台	135
为公司跨越式发展提供强力支撑	139
多领域递进式发展	145
企业高效运转的纽带	150
信息化阶段性成果显著	156
网销、电销两手抓	159
从走向成熟到继续提高	164
多角度全面发展 共促信息化	169
三年三阶段三重心	173
培养人才队伍 引领信息化建设	178



第三章 人寿保险公司信息化实践	183
卓越 IT 能力的探索之路	183
以核心业务系统为龙头	187
信息化实现自我超越	192
秉持“IT 创造价值”理念	198
重点突破 全面推进	202
三特点奠定未来发展基础	206
四大主线 次第推进	211
夯实基础 迎接发展机遇	216
第四章 专业保险公司信息化实践	221
年金“大受托”系统体系的构建和价值	221
走具有专业健康险特色的信息化道路	227
从无到有 再上新台阶	231
信息化助力竞争力全面提升	236
第五章 保险资产管理公司信息化实践	239
行业领先的统一数据平台	239
行业领先的一体化投资管理平台	243
行业领先的全球投资 IT 平台	247
第六章 外资保险公司信息化实践	251
三阶段看华泰信息化历程	251
信息化七大成果	256
围绕业务 循序渐进	261
以核心业务系统为主线	264
以流程优化为切入点	269
以业务需求为导向	273
从发展阶段到创新阶段	277
信息化为业务发展奠定基础	282
日益完善的系统标准平台	287
着眼信息安全 保障业务开展	289
信息化随业务发展而壮大	293

第三篇 附 录

中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划	298
保险公司信息化工作管理指引(试行)	305
保险公司信息系统安全管理指引(试行)	309
保险业信息系统灾难恢复管理指引	314
保险机构开业信息化建设验收指引	321
保险公司分支机构开业统计与信息化建设验收指引	323
关于加强保险业信息化工作重大事项管理的通知	325
保险业“十一五”信息化发展大事记	326

第一篇

保险业“十一五”信息化发展成就



保险业“十一五”信息化发展成就综述

经历了入世的焦灼，经历了“十五”期间爆发式的增长，中国保险业又经历了“十一五”的锤炼。这是韬光养晦、默默耕耘的五年，也是保险业信息化厚积薄发、后来居上的五年。

携后发优势 结行业硕果

“十一五”开局之年，中国保监会正式印发了《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》，作为保险业“十一五”规划中唯一的专项规划，明确提出了“十一五”期间保险业信息化工作的发展方针、发展目标、主要任务和政策措施。与此同时，保标委组织推出了保险业第一个行业标准——《保险术语》，保险业标准化工作开始步入正轨。保险业信息化开始了新的跨越之旅。

一、回顾与成绩篇

“十一五”时期，保险业的行业面貌发生了深刻变化，实现了跨越式发展，市场规模不断扩大，市场主体快速成长。现代保险监管体系基本确立，监管能力稳步提升，在引入保险公司治理结构监管的基础上，构建了中国特色现代保险监管框架，信息技术手段在保险监管中得到广泛应用，初步形成了全覆盖、标准化的保险监管数据体系。

在过去的五年间，保险信息化工作紧密围绕保险业发展的中心任务，全面落实《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》，积极进取、开拓创新，在支撑业务发展、提高管理水平、拓宽服务领域、防范各类风险、加强改善监管、增强行业整体实力等方面发挥了积极的作用。在各级保险监管机构和各保险公司的共同努力下，全行业不仅全面达成了专项规划中所提出的各项目标，还在多个方面取得了突破。

1. 保险监管信息化建设取得阶段性成效

“十一五”期间，中国保监会大力推进监管信息化建设，建立了连接保监会机关和各派出机构的内网、连接所有保险公司的数据采集专网，以及基于电子政务的互联网门户网站，形成了包括保险公司业务数据、财务数据、机构信息、高管人员信息、产品信息、偿付能力和分类监管信息的保险监管数据库，构建了“三网一库”格局的监管信息化基础架构。在应用建设方面，开发完成了统计信息系统等 21 个各类监管信息系统，通过大集中的系统开发和运行方式，形成了“数据采集和管理全覆盖、数据共享和应用不断深化”的信息化能力，进一步丰富了保险监管手段，为现场和非现场保险监管工作提供了有力的支持。

2. 全行业信息安全保障体系初步建立

保监会先后下发了《保险业信息系统灾难恢复管理指引》、《保险信息安全风险评估指标

体系规范》等一批具有行业指导性的文件和标准，成为行业信息安全建设的重要里程碑。各保险公司根据监管要求，不断完善信息安全管理制，积极开展信息安全教育培训和宣传工作，加快信息安全基础设施建设，包括中国平安在内的多家大中型保险公司建立了数据备份中心或异地灾备中心等大型信息安全基础设施，全行业信息安全保障体系不断完善。

3. 保险标准的制定与应用工作全面展开

标准化工作是信息化发展的坚实基础，“十一五”期间，由保标委组织起草、中国保监会正式发布的金融行业标准已达 16 项，涉及保险业务、管理与技术等多个领域，保险业标准体系初步形成，标准建设取得令人瞩目的阶段性成果。同时，全行业还组织了多期标准培训班，并积极与国际、国内标准化机构进行交流，保险标准的应用工作得到有序推进。

4. 保险信息化治理工作不断加强

截至 2010 年年末，全行业已有上百家保险公司设立了信息化工作委员会，保险业在 IT 治理方面的组织保障得到有效落实。多家大中型保险公司制定了“十一五”信息化发展规划，积极借鉴国内外信息化建设经验，规划企业信息化发展蓝图，推动保险信息化稳步发展。“十一五”时期，保险业信息化投入水平不断加大。据统计，2005 年保险业信息化直接投入为 35.5 亿元，到 2010 年信息化直接投入达到 61.5 亿元，增长了 73%，信息化投入中，软件、运维和服务占比有所增加，投入结构进一步改善。“十一五”期间，保险信息化人才队伍不断发展壮大，队伍结构逐步改善，整体素质稳步提高，有效保障了信息化的顺利发展，中国人保、中国人寿、中国太平洋、中国平安等公司均建立了较强的信息化工作队伍。

5. 信息化基础设施建设不断深入

保险公司数据大集中建设取得阶段性成果，绝大部分保险公司实现了业务、财务数据处理的全国集中。在数据集中的基础上，各公司不断加强对数据资源的综合利用工作，数据资产的价值得以逐步发挥。“十一五”期间，各保险公司普遍开展了信息化基础设施的建设优化工作，很多大中型保险公司开展了各类数据中心、研发中心和灾备中心的研究建设工作，中国人保、中国人寿、中国太平、中国平安等公司建设的高水平全国数据中心成为行业信息化基础设施的新亮点。

6. 保险电子商务取得可喜成果

保险电子商务发展从初级阶段逐步走入成熟阶段。在全行业逐步普及电话营销模式的基础上，大多数保险公司建立并完善了门户网站，使其成为企业对外宣传和客户服务的重要途径，部分保险公司还积极开展网上销售业务，不断扩大并提高电子商务的应用范围和层次，逐渐形成保险公司新的业务增长点。

二、监管与保障篇

（一）保险监管信息化：丰富平台，布局系统

“十一五”期间，保险监管信息化建设工作全面深入，有力保障了保险监管工作的正常和高效开展。加强监管信息化建设，对丰富保险监管手段、提供决策支持、实施全面有效监管具有极其重要的意义。加强监管信息化建设，也是完善电子政务，促进政务公开与交流的重要途径。

保监会统计信息部自 2003 年 11 月成立以来，在保监会党委的正确领导和关心支持下，



按照“总体规划、分步实施、注重实效”的方针，扎实推进各项监管信息化建设工作。截至2010年年末，已经建立内网、数据采集专网和外网（互联网）等三套网络，并已形成包括保险机构业务、财务、机构、高管、产品、偿付能力、分类监管等信息的统一数据库，开发完成统计信息系统等21个各类监管信息系统，建立了面向各类应用的系统架构。通过大集中的系统开发方式，形成了“数据采集和管理全覆盖、数据共享和应用不断深化”的信息化能力，有力地支持了各项业务监管工作，实现了整体完善、重点提高的建设目标。

1. 监管应用体系日趋完善

在“十一五”期间已经开发完成的21个监管信息系统中，办公管理类系统有7个，包括办公自动化系统、内网信息平台、财务管理系统、人事干部管理系统、工资管理系统、外事管理系统、视频会议系统。监管和公众服务类系统有14个，包括外网网站、外网邮件系统、保险中介监管信息系统、保险统计信息系统、寿险业务风险监测系统、分类监管系统、保险机构和高管人员管理系统、保险产品管理系统、保险监管信息摘报系统、信访投诉管理系统、保险资产管理监管系统、偿付能力监管系统、保险现场稽核系统、外资保险公司再保险关联交易登记系统等。通过努力，保监会已基本构建了与业务监管工作相适应的现场、非现场监管信息系统框架，形成了面向内网、数据采集专网和互联网的应用系统群。

2. 监管信息系统应用取得明显成效

保险统计信息系统：采用“全科目、大集中、全口径、分币种、一级报三级”的方式，实现了保险统计数据的标准化和集中化管理，形成了保险市场运行数据处理和共享平台，是保险监管机构监测全国保险运行情况，实施非现场监管的基础性核心业务系统。该系统于2005年1月正式启用，每期报告可以采集总公司、省级分公司、地市级中心支公司三个层级共约5000万条业务和财务基础数据，自动生成分析报表约40万张，累计形成了约37亿条海量科目数据。

保险机构和高管人员管理信息系统：2009年4月建成投入使用，已积累超过7.3万家各级保险机构和8.1万名各类高管及重要人员信息，实现了全国范围内保险机构和高管人员信息的集中管理和动态监控，成为保险监管重要的基础信息系统。

保险产品管理信息系统：2008年4月建成投入使用，系统已积累了4万个各类财产保险产品和1.6万个各类人身保险产品信息，实现了保险产品管理的集中和共享，极大地提高了产品管理工作水平。

保险监管信息摘报系统：2009年投入使用，系统通过对保险统计信息、机构、高管、偿付能力、分类监管等专业系统的数据进行挖掘和整合，集中展现各类监管信息，大大方便了监管人员利用信息系统做出科学分析和决策，拓展了监管系统的应用力度和广度。

保险稽核系统：实现了对保险公司业务、财务、单证数据的全面稽核，延伸了现场检查的深度和广度，显著提高了现场检查工作效率。系统自2006年投入运行以来，在保监会机关相关业务部门和各保监局现场检查中得到较广泛的应用，取得了良好的效果，已成为保险现场监管的重要技术支撑手段。

保险中介监管信息系统：基于保监会互联网门户网站，包含保险营销员管理等若干个子系统。系统自2007年7月陆续启用，实现了对保险营销员从业经历的全过程管理，实现了对保险专业中介机构和高管人员的集中动态管理，有力地支持了对保险专业中介机构的非现场监管和分类监管，规范了业务流程，提高了监管效率，降低了监管成本。

信访投诉管理信息系统：于2010年12月正式启用，系统实现了保监会信访工作受理、

录入、办理、查询、统计的集中化和信息化，极大地提高了信访工作效率。

视频会议系统：自 2007 年 3 月投入使用，累计召开各类视频会议与培训 115 次，累计时长 426 小时，累计参会 11.8 万人次，显著节约了监管工作成本，提高了监管工作效率。

（二）信息安全保障体系：完善架构，协调发展

在保险行业信息化工作中，信息安全工作一直是重中之重。“十一五”期间，监管部门通过制定信息安全的监管制度和行业标准，陆续出台了多项规范和指引，为保险公司加强信息安全建设提供指导。各保险公司纷纷加大信息安全投入力度，不断完善信息安全保障体系，使全行业信息安全保障工作迈上了新的台阶。

在 2006 年 12 月保监会发布的《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》中，对信息安全的发展提出了明确要求。《专项规划》指出，“十一五”时期保险业信息安全工作要坚持“积极防御、综合防范”的方针，进一步加强信息安全基础设施的建设，推进保险信息系统灾难恢复工作，积极开展信息安全风险评估，健全信息安全监控体系和通报机制，完善信息安全管理架构，建立信息安全标准规范，逐步构建完善的信息安全保障体系，实现信息安全保障与信息化建设同步协调发展。

2008 年 3 月，保监会印发了《保险业信息系统灾难恢复管理指引》，全面规范并推进了保险业信息系统的灾难恢复工作。2010 年 7 月，保监会发布了《保险信息安全风险评估指标体系规范》，提出了保险行业信息安全风险评估的方法，规定了不同信息安全风险保护能力的具体评估指标，是行业信息安全管理的一个里程碑。2011 年 11 月 16 日，为防范、化解保险公司信息系统安全风险，完善信息系统安全保障体系，确保信息系统安全、稳定运行，保监会下发了《保险公司信息系统安全管理指引（试行）》，对保险公司信息安全保障工作进一步提出了全面要求。

在保监会不断加强行业信息安全监管工作的同时，“十一五”期间，各保险公司也积极按照监管要求及自身需求，推进信息安全的规划与实施，在组织结构、制度规范及各技术层面，多管齐下，不断推进信息安全保障体系建设工作。

以中国人寿集团为例，各子公司均成立了由公司领导和信息技术部门负责人组成的信息安全工作领导小组，总抓信息安全工作，各单位还设立信息安全的专业处室和专门岗位，信息安全落实到人，在全面推进安全制度、信息安全基础设施、信息系统安全、灾难备份、应急响应体系、风险评估等领域工作的基础上，信息安全保障体系初步成型。

人保集团则始终坚持从安全管理和技术两个方面防范信息安全风险。一是不断完善信息安全组织体系，成立了信息安全领导小组等机构，明确安全管理责任。二是建立并不断完善信息安全管理制度，涵盖了等级保护、安全值班、应急管理、灾难恢复、数据安全、病毒防护、外包管理、安全教育、安全审计和安全检查等各个方面。三是增加信息安全技术方面的资金投入。四是开展安全检查，查找安全管理薄弱环节，防范信息安全风险。五是进行安全评估。六是加强灾难恢复系统建设，在人保南方信息中心部署灾备系统。七是建立各信息系统应急处理预案，组织应急实战演练，提高信息安全突发事件应急处置能力。八是严格落实值班制度，重要敏感时期加强监控，保障重大活动和节日期间的信息系统平稳运行。

（三）保险信息化发展基础：夯实标准，百花齐放

保险信息化发展基础涉及各种标准、规范、制度，同时还离不开各类信息化人才。“十一五”期间，各方面的基础性工作逐步推开，取得了可喜的成绩。



1. 标准化工作不断夯实

良好的制度环境，是行业信息化发展的基础，而其中最主要的内容之一，就是行业标准的制定与应用。

《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》指出，要“借鉴国内外信息化工作的成熟经验，深入研究国际上主流的信息化管理服务的标准规范，建立健全保险信息化管理制度及实施规范，逐步统一并完善信息系统建设和运维的各类标准，打造良好的信息化发展的制度环境”。

应该说，保险业标准化工作是从“十一五”起步的。2007年年初，中国保监会颁布了《中国保险业标准化五年规划（2007—2011）》。该规划为“十一五”中国保险业标准化工作提供了指导思想、基本原则、总体目标、实施路线图及管理运行机制，规划设计了较为完善的保险标准体系。

为确保保险标准化工作沿着正确的方向健康、有序、可持续发展，“十一五”期间，由保标委组织起草，中国保监会正式发布的金融行业标准已达16项，保险业标准体系初步搭建完成，保险业标准建设取得了令人瞩目的阶段性成果。同时，“十一五”期间，由行业统一组织了多期标准培训班，标准应用工作不断深入。

值得一提的是，各保险公司的标准化工作在“十一五”期间也取得了长足进步。各公司对标准化工作的重视程度大大提升，开展标准化工作的热情空前高涨。截至2010年12月，保标委已有中资保险公司委员单位65家，外资保险公司委员单位27家。各保险机构不仅积极参与承担行业标准化项目，与保标委密切配合，形成行业标准化工作合力，同时还不断探索实践机构自身的标准化工作。中国人保集团、中国人寿集团、中再集团、平安集团、出口信用保险等十多家保险公司都成立了专门的标准化工作组或委员会，从而有效地整合了集团或公司内部的标准化资源，加大了标准化工作力度，保障了标准化工作的顺利进行。

2. 人才建设“百花齐放”

在信息化人才队伍建设方面，《专项规划》指出，要“吸引高素质的信息技术和管理人才，促进高技术人才的合理有序流动。建立较为完善的保险信息化培训体系，加强信息技术的普及培训，着重培养精通保险业务和信息技术的综合型人才以及各类信息化专业技术人才，鼓励信息技术和信息管理人员学习国际先进技术和先进管理经验”。

人才是信息化发展的根本，没有人才，一切都是空谈。“十一五”期间，各保险公司在人才建设方面“百花齐放”，信息技术组织体系和人才队伍建设不断发展，行业信息化人才逐渐由少到多，人才队伍不断发展壮大，队伍结构逐步改善，整体素质稳步提高，保障了信息化的顺利进行，有效地促进了行业信息化水平的提升。

以人保财险为例，“十一五”期间，人保财险在总部层面构建了一部五中心（一部是指信息技术部，五中心是指在信息技术部下设软件研发中心、数据管理中心、生产控制中心、测试中心和灾备中心）的专业化组织架构体系，人员规模大幅增加，专业化发展和管理升级步伐日益加快。分公司层面，2007年开始实行省级分公司信息技术部总理由总部直管，以此加强分支机构信息技术队伍的组织管理，强化了管控和执行力建设。

与此同时，人保财险信息技术人员管理机制不断发展完善，公司在内部开展信息技术人员的职业生涯设计，构建多层次的信息技术体系序列；信息技术队伍的整体素质和能力水平不断提升，公司共有信息技术人员1196人，总、分公司信息技术人员占比分别为12%和88%。信息技术队伍的职称、学历层次逐步提高，知识结构、年龄结构逐步优化，业务经验、工作

技能逐步提升，形成一支整体素质较高、技术能力较强、有较强战斗力和凝聚力的信息技术队伍，在公司信息化建设中发挥了有力的支撑作用。

三、治理与建设篇

（一）保险信息化治理：完善成熟，再上台阶

“十一五”期间，保险行业在完善保险信息化治理机制方面迈上了新的台阶，在信息化管理架构建设、信息化战略规划实施等方面取得了长足进步。

1. 信息化管理架构建设日趋完善

自《保险公司信息化工作管理指引》正式实行以来，全行业已有 105 家保险公司设立了信息化工作委员会，有效落实了 IT 治理的组织保障工作。中国人寿集团由公司总裁亲任信息化建设委员会主任，为构建集团化信息技术体系提供了坚强的组织领导保障。中国人寿股份、中国人保集团、平安集团、太平洋保险、泰康人寿等多家大中型保险公司还设立了首席信息官（CIO）制度。

一些大型保险集团公司按照信息化规划管理、产品研发和运维服务等不同职能，将 IT 部门的组织架构分为管理单元、研发中心和数据中心等职能部门，优化了信息化工作的组织架构，明确了各层级信息化工作的职责，实现了富有弹性的信息化管理架构。

在组织和人才保障的基础上，企业内部的有效沟通与协调是保证信息化管理达到目标的关键。中国人保集团发布了《中国人保集团信息化工作管理规定》，充分体现了集团公司对信息化工作统一管控的刚性原则。中国人寿全面形成三级信息化沟通协调机制，第一级为信息化建设委员会会议，负责审定集团信息化发展规划；第二级是集团信息化工作交流会，负责沟通协调信息化工作中遇到的各种问题和困难；第三级为重大项目联合工作组，负责共同推进项目的规划、设计和实施。这三级协调机制为集团信息化协同推进提供了从战略到计划、再到执行层面的完整保障。

2. 信息化战略规划实施日趋成熟

“十一五”期间在保险信息化管理方面取得的另一个突出进步就是信息化战略规划实施的日趋成熟。各家大中型保险公司都非常重视信息化规划的落实，多数公司依托自身发展战略和目标，科学制订信息化发展的短期和中长期规划，全面体现未来信息技术与企业组织的战略集成。

平安集团的信息化战略规划制订和实施工作具有行业借鉴价值，其信息化发展五年规划，不仅为平安集团的信息化工作确定了战略定位和具体目标，还明确了信息化资源配置规则，制订了具体的支持行动计划，为平安集团实现总体规划奠定了基础。平安信息化发展五年规划要求，在每一年度末进行当年计划达成检视和下一年度工作规划，确保信息化工作能够按照五年规划的总体目标持续进行。此外，平安还制定了集团信息化建设的成本管理规则和人力管理规则，根据业务成熟度明确每年的成本管理指标、人力管理指标，从而使保障保险业务的 IT 投入基本稳定，营业费用占比优于行业水平，IT 人力成本增长率维持在较低水平。

太平集团结合当时集团业务发展和信息化的实际情况，编写了《中国太平保险集团 IT 建设五年规划》，为太平集团“十一五”信息化发展描绘了总体蓝图。通过开展 IT 治理、推动 IT“制度化”、“规范化”及“标准化”建设，逐步夯实信息化发展基础。在“十一五”期



间,太平集团实施了共享服务集中的战略改革,信息化的集中管理,整合了全集团的信息化建设力量和资源,为集团未来信息化发展提供了更强有力的支撑。

(二) 信息化基础设施建设:持续深入,亮点多多

在保险信息化工作中,基础设施建设担当了重要角色。“十五”期间,保险行业信息化基础设施相对薄弱,整体投入严重不足。“十一五”时期,保险行业获得迅猛发展,保险公司对信息化的观念也发生了较大转变,从根本上促进了公司对信息化的投入大幅增加,而其中相当一部分,则体现在信息化基础设施的投入上。

1. 网络基础设施建设不断加强

按照《中国保险业发展“十一五”规划信息化重点专项规划》要求,保险公司要“紧跟保险公司集团化发展趋势,充分运用先进的信息网络和通信技术,加强信息资源的利用和共享,逐步实现信息资源的有效配置。推进信息网络的改造和优化,构建具有高可靠性、高稳定性、可扩展性、高安全性、易管理性的高性能基础网络架构。建立完善的网络安全和管理系统,加强对网络资源的有效管理、监控和维护,保障网络系统的稳定可靠运行。”

网络基础设施建设是所有信息化建设的基石,“十一五”期间,随着保险行业信息化的推进,以网络改造、完善为代表的基础设施建设尤为突出。例如,中国人寿的设备与网络建设就获得了大的发展,截至“十一五”末期,中国人寿全集团共拥有小型机约 360 台,PC 服务器约 5200 台,网络设备约 14600 台,建成了覆盖总公司、省公司、地市公司和各网点的网络系统,完成了骨干网络的备份线路建设,完成了北京、上海、江苏三地过渡中心联网暨核心骨干网的建设。

大地保险则在全系统范围内构建了“总—分—中支”三级网络,位于上海的总部数据中心包含内网、外联平台、互联网出口的网络体系,各个区域分工明确,实现了安全等级差异化管理。各分支机构按照业务规模和行政级别,选择适当的网络连接方式。其中,省级分公司分别从两家不同的电信运营商各租用一条至少 2M 数字电路连接总公司,两条数字电路同时使用,互为备份;中心支公司和保费规模较大的支公司租用一条 2M 数字电路,接入所属的省级分公司;保费规模较小的县级(或以下)营销服务部、代理公司则通过令牌方式,利用互联网线路接入总公司。

2. 数据中心建设持续升温

保险公司要“切实加强数据中心的规划与建设,积极启动并推进灾备中心等基础环境建设,形成企业发展战略的有效支撑,为保险业务发展和信息化建设提供坚实的基础保障”。以《专项规划》为指导,以企业自身需求为牵引,“十一五”期间,保险行业信息化基础设施建设呈现出蓬勃发展的局面,在为企业信息化整体发展打下良好基础的同时,也为提升保险公司的管理水平与业务开展提供了坚实的支撑。

作为行业信息化的中心工作之一,数据中心、灾备中心被保险公司提到了前所未有的高度,“十一五”期间,保险公司数据中心、研发中心、灾备中心建设如火如荼,为保险公司的业务集中、管理集中提供了基础条件。中国人保集团于 2008 年启动南方信息中心建设,为集团各子公司搭建了集中、统一的信息化运营平台,着力提升集团信息化水平与支持服务能力,推动了集团运营管理模式科学转型。

中国人寿集团不断推进数据大集中工作,全面启动“两地三中心”建设,其上海数据中心位于上海浦东新区张江金融产业园区,占地 80 亩,总建筑面积约 12 万平方米,2008 年