



China United
Property Insurance
Company

主 编 ● 陆丰元
副 主 编 ● 黄永新 尹天笑
执行主编 ● 石 印

中华风采录

—— 中华联合财产保险公司上海分公司发展之路

ZHONGHUA
FENGCAI LU

百家出版社

中华风采录

——中华联合财产保险公司上海分公司发展之路

主 编 陆丰元
副 主 编 黄永新 尹天笑
执行主编 石 印

百家出版社

图书在版编目(CIP)数据

中华风采录:中华联合财产保险公司上海分公司发展之路/陆丰元主编. —上海:百家出版社,2006.6

ISBN 7-80703-423-8

I. 中... II. 陆... III. 财产保险-保险公司-上海市-纪念文集 IV. F842.751-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 064988 号

- 书 名 中华风采录
——中华联合财产保险公司上海分公司发展之路
- 主 编 陆丰元
- 责任编辑 胡国友
- 装帧设计 小 梁
- 出版发行 上海文艺出版总社(www.shwenyi.com)
百家出版社(上海市茶陵路 175 弄 3 号 200032)
- 经 销 全国新华书店
- 印 刷 上海展强印刷有限公司
- 开 本 890×1240 1/32
- 印 张 8 插页 8
- 字 数 235000
- 版 次 2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷
- 印 数 1—3080
- ISBN 7-80703-423-8/F·22
- 定 价 26.00 元

编辑委员会

主 编	陆丰元				
副 主 编	黄永新	尹天笑			
执行主编	石 印				
编 委	杨文蕾	石 印	张 卢	徐晓玮	
	邵 颖	邹立胜	郭 玲	王鸿仁	
	陈 勤	张 庆	吕力萍	夏琪琿	
	陈新春	施丽华	姚汉文	时德龙	
	李 峰	施光明	严金明	陆瑞虎	
	冯 萍	陈 健	俞 革	于 军	
	江文新	周建刚	吴凯森		

纪念中华联合财产保险公司上海分公司成立三周年(2003—2006 年)——谨以此书献给关心、支持中华保险事业的各位领导、各界朋友和上海分公司全体员工

风雨同舟“中华”路(序)

2002年10月18日,“中华保险”替代“新疆兵保”而浴火重生,保险业务经营区域经中国保监会批准,由新疆走向全国,同时实施“东进南扩”市场发展战略,先后在杭州、成都、南京、上海、北京等地筹建分公司,终于实现了公司十几年奋斗的梦想,迎来了公司发展的新机遇。2003年3月16日,中华联合上海分公司正式成立,这不仅为上海保险市场注入了新鲜血液,同时也为中华保险参与推动上海保险市场的健康发展、提升保险服务质量、为社会提供全方位多层次的保险保障创造了历史性的发展机遇。

中华保险一融入上海保险市场,就以“服务全局,勇担责任,团结协作,为民分忧”为宗旨,力求先强后大,不仅强调利润指标,更是考虑社会效益和被保险人利益,积极承担起社会责任,不仅在开局之年交出了一份出色的答卷,更在创业路上沧海征帆,大展鸿图。2003年,公司创业第一年,保费达到了1.5亿元,简单赔付率为13%,创造利润280万元。2005年,公司在激情创业的基础上又励精图治,做大做强,胸怀历史的责任感和使命感,求真务实,锐意进取,当年连续两次突破原有指标,使保费达到了创纪录的7.07亿元,全年创造利润在系统中名列前茅,同时,简单赔付率为44%,全年赔案7万多件,结案率达90%以上。三年来累计为社会提供了约4000亿元的保险保障,为中华保险在上海产险市场上赢得了第四位的市场地位,也为上海经济发展和人民安居乐业起到了保驾护航的作用。与此同时,上海分公司还通过各种渠道和方式回报社会,展现爱心,多次被授予“人道救助,爱心关怀”奖牌和“爱心企业”荣誉称号。此时此

刻,面对中华保险上海分公司三年来的发展业绩,我代表总公司向你们表示由衷的感激!同时我也要借此机会,向奋战了三年的、与中华保险风雨同舟、携手共进的上海分公司全体干部员工表示诚挚的敬意。如果说是中华保险为你们搭建了一个舞台,那么是你们让这个舞台充满了无限生机,使她更加光彩夺目。

风雨同舟“中华”路,中华保险上海分公司走过的三年历程中,既有坎坷和艰难,也有辉煌和欢乐。本书的出版正是上海分公司三年来与中华保险风雨同舟的生动写照和隽永回响。面对任重而道远的中华保险事业,上海分公司应该站在历史新起点,实现“十一五”规划的新跨越。希望你们能够认真总结经验,不断提高执政兴司能力,进一步解放思想,与时俱进,开拓创新,结合上海实际,强化管理,加快发展,提高服务水平,增强自身实力,在今后的创业引领发展的道路上走得更稳、更快,步子迈得更大,更好地服务于上海经济建设,满足社会各方面的保险需要,把握机遇,为“中华”腾飞于上海作出更加卓越的贡献。

中华联合财产保险公司 总经理

孙 月 生

2006年3月15日

天行健 君子当自强不息(代谢辞)

中华保险上海分公司发展至今已有三年不平凡的成长历史,她目前正以稳健的脚步迈向前方。回想2002年12月3日,纯粹的历史巧合,在上海成功申博的同一天,总公司贾英书记莅临上海宣布上海分公司正式开始筹建。2003年3月16日,在总公司和上海保监局的大力支持下,上海分公司正式开业。从此,中华保险上海分公司就以“服务全局、勇担责任、团结协作、为民分忧”为宗旨,求真务实,与时俱进,一大批加盟中华保险的管理、专业人才在中华保险为之搭建的创业平台上,努力克服种种艰难与艰辛,以自己的辛勤汗水和聪明才智为中华保险建功立业、争光添彩。三年来,上海分公司从机构延伸、业务发展、职场改善、班子队伍建设、内控制度、管理能力和服务战略等方面都获得了可喜的发展,公司的核心力得到了进一步增强,凝聚力得到了进一步巩固,创新力得到了进一步的提高。我们深知,这些辉煌业绩的取得离不开总公司领导和各职能部门的巨大支持和指导,孙月生总经理、贾英书记平时始终关心着上海分公司的发展,这足以说明总公司领导对上海分公司的关注重视和亲切关怀。同时,在这三年发展历程中,我们也从各兄弟分公司的发展轨迹中学到了不少的先进经验和管理智慧,在此,我代表上海分公司表示由衷的感谢!同时也借此机会,向选择和加盟中华保险、与中华保险携手共进、风雨同舟的全体干部员工表示衷心的感谢和诚挚的敬意。《中华风采录》出版问世,见证了中华保险上海分公司三年来的光荣与梦想,也鞭策着上海分公司在向中华保险新的发展进程中不断激励自我,超越自我。天行健,君子当自强不息。中华保险上海分公司在走过的三年历程中,凭

着一连串精彩的亮相,展露了其厚实而诚信的形象,在赢得社会信任的同时也赢得了市场。面对任重而道远的中华保险事业,我们将立志站在新起点,实现新跨越,牢固树立“两个务必”的信念,把握主动发展、规范发展、均衡发展要领,更加坚定地树立起“五种意识”,培植出执政兴司的“六种能力”,坚决地在总公司的正确领导下,迈出充满自信和豪迈的步伐,根植于上海、服务于上海、同步发展于上海,为做大做强中华保险、促进中华保险又快又好发展,作出更加卓越的贡献。

中华联合财产保险公司上海分公司 总经理 陆丰元

目 录

风雨同舟“中华”路(序)	(1)
天行健 君子当自强不息(代谢辞)	(1)
第一章 公司文化	(1)
第一节 内涵	(1)
第二节 传承	(6)
第三节 礼仪	(9)
第四节 竞争	(15)
第二章 企业精神	(24)
第一节 信念	(25)
第二节 态度	(27)
第三节 勇气	(29)
第四节 追求	(31)
第三章 管理风格	(34)
第一节 思维	(34)
第二节 决策	(35)
第三节 职场	(36)
第四节 规范	(37)
第五节 人际	(39)
第六节 心理	(40)
第七节 奖励	(46)
第八节 控制	(48)
第四章 文化表征	(52)
第一节 人物	(52)
第二节 典式	(74)
第三节 标识	(76)
第五章 历史轨迹	(78)
第一节 印记	(78)

第二节	协同	(82)
第三节	群英	(95)
第六章	经营管理	(118)
第一节	架构	(118)
第二节	“铁流”	(120)
第三节	内控	(148)
第四节	网络	(149)
第五节	硕果	(154)
第七章	品牌创建	(159)
第一节	知行	(159)
第二节	舞台	(165)
第三节	价值	(168)
第四节	成长	(169)
第八章	责任使命	(173)
第一节	创造	(173)
第二节	服务	(177)
第三节	目标	(179)
第四节	执行	(181)
第五节	诚信	(185)
附录 1	中华保险上海分公司发展大事记(2003—2005 年)	(190)
附录 2	中华保险上海分公司主要领导演讲辞	(206)
附录 3	中华保险上海分公司经验集锦	(215)
附录 4	中华保险上海分公司与总公司书札往来	(229)
附录 5	中华联合财产保险公司品牌排行榜	(238)
附录 6	中华保险上海分公司历年优秀员工荣誉谱	(239)
附录 7	中华保险上海分公司及下属基层单位一览表	(243)
附录 8	中华保险内地分公司筹建开业年历表	(244)
后记		(245)

第一章 公司文化

第一节 内 涵

所谓文化,可归结为一定环境下共同的价值理念。记得香港有一位实业家曾经说过:“人类因梦想而伟大,企业因文化而繁荣”;也有人这样形容企业与文化的关系,即“企业是树,文化是根,根有多深,树有多高”,只有根深,才能叶茂。中华民族至今仍能屹立于世界民族之林,不就是因为有了五千年伟大中华文化的雄厚底蕴吗?所以,我们可以引申为,一个强大、永续的民族,必定有伟大的文化背景;同样,一个有市场竞争力、有活力的企业,必定也有精粹的文化血脉。企业文化就是企业在生产经营实践中逐步形成,为全体员工所认同和遵守的、并带有该企业特点的使命、愿景、宗旨、精神价值观和经营理念,以及这些理念在生产经营实践、管理制度、员工行为、企业形象中的综合体现。企业文化又是一种重要的企业价值创造的动力源泉,它贯穿资本、核心技术和人才这几项企业竞争的基本要素,已成为现代企业竞争的核心。纵观我们中华联合财产保险公司(以下简称“中华保险”),她也有自己的企业文化要旨,那就是:公司是学校,教人要育;公司是军队,治司要严;公司是家庭,同仁要爱。这是公司全体员工在较长时期(20年)工作实践中逐渐形成的一种对公司制度安排的认同,是员工的价值观念、信念、行为准则以及具有相应特色的行为方式的具体表现。

企业要实现目标,关键在于更好地决策管理并去执行管理,而决策偏偏就会受到公司内部企业文化的强烈影响。应该说,企业文化是由思维模式和行为模式体系以及基本准则、基本规则和基本价值来确定,文化要素常常体现在企业的历史、经验和现实的管理过程之中,并用符号、礼仪表达和传递。通常,文化的改变是长期的、渐进的,很少表现为总体上的突变。

环顾公司周围,你会在不经意中发现:标牌、司服、信笺、手袋、名片、司标、司歌、司仪等视觉内的标识及制度、观念、服务、行为都无处不在、无时不在地体现着公司的文化气息和精神特质。

企业文化在公司的经营实践中起着不可替代的目标导向作用、人心凝聚作用以及行为规范作用。那么,如何去发挥企业文化的作用呢?

首先,在管理上贯彻“以人为本”的思想,能否为现有公司分工体系中每个角色(即战略价值单位 SBU)提供足够的刺激以最大限度释放每个行为人的积极性,按人性规律对人进行管理,在经营思想、价值观念、行为方式上配合员工的思想和工作,创造共同价值和共同行为模式,在这样的环境中可有效降低管理成本,减少体制和机制带来的对抗性或负面效应,同舟共济促进发展。

其次,不断进行产品及服务的创新,树立“创新无止境”理念,着力提高保险险种产品的科技含量和优质系数,要有较强的亲和力的服务形象。

再次,是要重视价值观念的培养。目前,国内很多企业立足于某项具体业务的专门培训,关于信念、理念、价值观培训较少。我们要创出一条新路径。国外保险企业对此种培训作为新进员工时间上要进行 3~5 个月,这样就会对自己企业产生归属感、自豪感,进而能够认可遵守并自觉地执行公司的规章制度。

“金鸡报捷辞旧岁,锦犬送春迎福瑞。”中华保险在 2005 年年末、2006 年年初之际,迎来了一次质的飞跃,不但从规模上突破百亿元(从 2001 年的 4.3 亿元到 2005 年的 105 亿元),跻身于中国保险集团军第一行列,而且在公司体制上也成功地实行了股份制改革,控股公司的创立,15 亿元资本金的注入,为构建未来中华保险大厦奠定了重要的发展里程碑,创造了中国保险业的奇迹。回眸短短几年间,中华保险高层领导视野远瞻,胆识卓越,为适应市场经济的快速发展,制定了“东进南扩”的战略目标,采用了一套“属地化”的组织机制,以雄厚独特的公司企业文化即以“军队、学校、家庭”的人本内涵深深地倾注到了每个中华保险人的灵魂,从而在为又快又好、做大做强中华保险事业的进程中闪烁出了企业精神的光彩,以实实在在的光荣业绩,为社会提供了一流的服务,为公司打造了一流的品牌。

按照著名经济学家熊彼特的经济发展理论,企业文化是从事创新的企业家为实现价值增值所做的资源重组的努力,以及在这一努力所规定的企业目的之下,参与企业活动的人及其文化传统的相互作用与融合的过程。一个企业,无论它多么微小、多么原始,或多么巨大、多么复杂,都渐渐形成了领导者以及员工共同遵守的系统的或非系统的企业文化模式,随着高层管理者对企业文化重要意义认识的深入,中华保险高层管理者逐渐由放手让主管部门抓企业文化管理向积极参与、亲自督办转变,并以身作则,从而有效地塑造和传播本企业优秀的企业文化。企业文化作为公司经营理念、经营管理风格的具体体现,反映在中华联合财产保险公司,我们的企业文化自有独特的发微之处,因为我们脱胎于建设兵团,有敢闯敢干的气魄、艰苦奋斗的传统、无私奉献的精神、海纳百川的胸襟和军队般严明的纪律,集合了一批有识之士加盟公司扎根创业,才能在各地市场上竖起中华保险的旗帜。例如,公司提出的“杭州模式”、“北京精神”、“成都现象”、“上海速度”、“新疆效益”等等都是公司文化在不同时期、不同地域的充分体现。不可否认,我们就是依靠这样一种艰苦创业,无私奉献的精神,这样一种纯洁的对公司的敬爱之情,这样一支兢兢业业、克己奉公的队伍,才使中华保险有了今天的灿烂,才推进了公司的全面快速而又健康的发展。良好的企业文化是企业生存发展的源动力,产品、技术和经营模式的任何创新在短期内都会被快速模仿,很难形成竞争优势,只有经过良好企业文化熏陶,具有较高政治思想觉悟,严明的纪律和拥有卓越执行能力的集体,才能建立不可模仿的竞争优势,现代企业的竞争归根到底是企业文化的竞争。

中华保险的企业文化根植于兵团精神,兵团精神有其厚重的历史渊源和博大精深的内涵以及鲜明的时代烙印,“艰苦奋斗,无私奉献”是兵团精神的核心,在中华保险独特企业文化氛围中,大家热情而真诚,纯朴而执着,保持着旺盛的精力和持久的战斗力,公司是“学校,教人要育;是军队,治司要严;是家庭,同仁要爱”已成为企业文化的内涵,在这种文化的浸润下,公司已经营造出一个奋发向上,心情舒畅而又宽松的工作氛围,有压力更有动力,有纪律更有激情,每个人都能找到适合自己的发展空间,发挥最大的潜能,为企业创造最大的价值。随着公司股改成功,中华

保险全体员工的主人翁地位更加突出,各种崭新的精神、模式、现象、速度和效益必将更加提升企业文化,丰富中华企业文化的内涵。

文化需要传承,精神需要接力,总公司正在把好的文化、好的做法,逐渐模式化、制度化,通过制定新的《企业文化建设五年规划实施纲要》,形成军队的执行力机制、学校的人才成长机制、家庭的和谐氛围机制,进一步丰富和完善公司的企业文化体系。具体来说就是根据企业内外部环境的变化,对企业文化不断进行创新,把企业精神、企业观和经营理念融入到每个员工的思想中,并使之成为自觉行动,积极挖掘提炼出能够体现中华保险特色的、代表公司全体员工思想特点和精神风貌的、能够起到感召和凝聚作用的新的文化内涵,营造出一种积极上进,团结和谐的工作氛围,创造出崇尚科学、尊敬人才、推崇先进的公司价值观体系。在具体执行上就是各级领导要身体力行,强力推动企业文化建设,紧密结合核心业务,为业务发展提供精神动力;以核心价值为标准,规范制度流程;整合企业文化统一思想、凝聚人心;开展形式多样的文化推广活动,强化文化感染力。随着公司的发展实践,在制度文化、管理文化、产品文化等方面进一步丰富,赋予中华保险企业文化新的内涵和生命力,使其成为公司的核心竞争力的重要组成部分,增强公司的创造力和凝聚力和战斗力,使全体员工始终保持昂扬向上的精神状态,为全面实现公司的发展目标提供强大的思想保证和精神动力。

中华联合财产保险公司是2002年9月20日,经国务院同意,中国保监会批准,由新疆兵团财产保险公司更名成立。是我国成立的第二家具有独立法人资格的保险公司,也是全国首家以“中华”冠名的全国性保险公司。公司注册地在中国新疆乌鲁木齐,行政隶属新疆生产建设兵团。

公司始创于1986年7月15日,是经中国人民银行批准,由国家财政部、农业部给兵团专项拨款组建成立的。成立初期,公司主要经营新疆生产建设兵团范围内的农牧业保险。1990年,经中国人民银行批准,公司经营险种的范围扩大到财产保险和人身保险。1992年,公司经批准,开展除涉外保险和法定保险外的所有保险业务。2000年7月,经中国保监会批准,业务经营区域扩大到全自治区。2001年11月,经中国保监会批准,公司业务经营区域扩大到全国。

公司主要开展各种企业财产保险、机动车辆保险、货物运输保险、责任保险、信用保险、农业保险、健康保险、医疗保险、各种短期人身保险等保险业务和上述业务的再保险业务及中国保监会批准的其他业务。

20年来,在上级的正确领导和监管部门的指导下,公司党委一班人,团结一致,开拓奋进。坚持改革与发展并重、精神文明和物质文明两手抓、业务发展和经营管理并举、经济效益和社会效益统一的原则,狠抓干部职工队伍建设,强化管理信息化、科学化、现代化建设。在积极推进公司三项制度改革,完善内控制度,加强统一法人治理等方面,公司的改革与发展取得了明显的成效。承保能力、经济实力和市场竞争能力明显增强,公司的经营环境和员工的精神状态发生了巨大的变化。保险偿付能力、资产负债率、经济效益等保险行业重要监管指标,连续几年位居同行业前列,得到了中国保监会和行业内的广泛认可。

依托20年来凝聚形成的特色企业文化、明确的经营理念、有效的管理制度,公司感召和吸引了大批员工积极投身于中华保险。在经营、管理和业务方面汇集了一批优秀的保险精英,建立起一批高素质的人才队伍,为公司的快速发展奠定了坚实的基础。公司现有员工20000余名,其中具有大专以上学历占员工总数的90%以上。

公司的近期发展目标是:以保险业为主要投资方向,以资本运营为主要经营方式,充分利用各种资源,努力把公司建成为员工一流、服务一流、品牌一流、管理科学、经营稳健,具有国际竞争实力、全国著名的股份制金融保险集团。

近期的目标:一是全面加速保险业务发展,努力提高公司市场份额,做大做强中华保险,到2006年基本实现保险业务增速30%以上。二是积极推进内地省市已设机构下延工作和新增机构申报筹(组)建工作,进一步开拓全国保险市场,力争三年内,公司的机构网点覆盖全国90%的地市(县)。三是加快公司改制步伐,2005年完成公司股份改制。按照产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学的原则,加快资本多元化、国际化的进程,转化经营机制,建立起适应保险市场竞争需要的现代法人治理结构。推动公司现代化管理水平不断提高,力争早日上市。

第二节 传 承

上海作为全国最大的保险市场中心,在上海植根立足,将能极大地提升和推广中华保险品牌形象,不断锤炼中华保险的竞争能力,总公司为此制订了东进南扩的市场发展战略,经中国保监会批准,上海分公司已于2003年3月16日正式挂牌成立,这不仅为上海的保险市场注入了新鲜的血液,同时也为中华保险参与推动上海保险市场的健康发展,提供了良好的机遇。

上海分公司三年来传承了中华保险文化,全面推进“以人为本”、“执行文化”的企业文化机制,中华保险的“军队、学校、家庭”为特征的企业文化与上海分公司“执行文化”特色的有机结合,就是鼓舞大家树立先进的企业文化心态和胸怀;树立“大服务”意识,实现管理者从简单命令到协商转变,从职位权威到知识权威、能力权威的转变,使企业组织结构由“宝塔型”变为“网络型”,领导层由“控制型”变为“指导型”,员工由“被动保险型”变为“主动创造型”,这样就能够保证每个员工都有一个共同遵守的办事原则和行动准则。在创造“上海速度”的进程中,上海分公司正是通过以“人格文化、执行文化”的精心构建,从而为做大做强中华保险提供了一种不竭的动力,提升了全体干部员工的整体素质,提高了对公司一种崇高的认同感、从属感,与此相随,公司还以各种形式,对员工进行职业培训、能力选拔、丰采展示,从而铺就了中华保险的锦绣平台,成就了像南汇支公司范亚勇、闵行支公司张卉、虹口支公司吴亦、闸北支公司丁燕萍那样的中华保险精英、中华保险明星。实践证明,通过文化再造育魂育人,就会在创业中华保险的过程中锻造出一支坚强的团队。

上海分公司在2004年由“激情创业”之年转变到“管理之年”的过程中传承中华保险的企业文化,同时结合上海分公司各方面发展实际,适时推出了“执行文化”概念,其内涵就是:强调价值为圆心,以执行为半径,加强执行力度,全面贯彻以人为本的绩效管理制度。

“执行文化”作为企业文化的主题,可反映公司全体员工对新时期和谐企业文化的向往,同时也最简单明了地提出了对每位员工的工作要求。