中国人保财险吴江中心支公司“创新四问”写华章

中国人保财险吴江中心支公司以党建为抓手，创新保险产品与服务，较好地回答了“创新四问”，并以“党建常司建”，不断提升服务水平和人保财险的品牌影响力，努力实现人保财险吴江中心支公司（以下简称中支公司）新的跨越。

为家庭撑好保护伞

人保独家推出的家庭成员责任险是中支公司今年的创新产品。主要保障的责任范围有家庭成员责任险、宠物犬致害附加险、马匹致害附加险，涉及被保险人因过失造成第三者人身伤亡＋财产损失，因保险事故而被提起仲裁或者诉讼的法律费用，宠物犬造成第三者人身伤亡＋直接财产损失，马匹造成第三者人身伤亡＋直接财产损失。

“传统个人类责任险只保一个人，家庭成员责任保险关爱的是整个家庭。”中支公司负责人介绍，这一险种保障对象为家庭成员，对宠物责任、监护人责任、雇佣责任、燃气责任、居家责任、个人责任都有了保障，比如，被保险人发生电动车或自行车撞人、阳台坠物砸伤路人、家中漏水致使邻居受损等，都可以由保险公司赔付。“家庭成员责任险承包区域广，可以全球承保，并设立了专属理赔管家、海外公估机构、海外律所，最大的特点是低保费高保障。”

让理赔服务省时省心

中支公司负责人介绍，人保推出的万家网点全国通赔服务，异地出险的可以就地报案，享受从报案到领取赔款全流程的便捷、高效、统一的全国通赔服务。

全年无休勘察服务，市区30分钟到达查勘现场，为顾客提供全天候出险报案、查勘和理赔咨询服务等，都是中支公司“人民保险为人民”宗旨的体现。若发生不涉及人伤、物损的车辆损失赔案的，损失在1万元及以下的，索赔单证齐全，1小时内就可通知赔付了。若受损车辆到中支公司推荐的修理单位维修时，中支公司核定的维修价格与推荐修理单位的维修价格无差价，只要是事故导致的维修项目，维修质量确保符合汽车维修行业标准，如果出现维修质量问题，中支公司将负责协调解决。

客户发生人伤案件后，中支公司会派员全程指导。客户可随时拨打人伤案件专线电话进行咨询，人保将提供人伤案件处理各环节的指导和问题解答。对于交强险客户发生小额人伤案件时，经交警处理，责任明确的，中支公司理赔人员将在现场协助客户一次性快速处理。中支公司还推出了人伤案件的现场调解服务。根据客户需求，中支公司会委派人伤案件专业人员为人伤事故双方当事人提供现场调解服务，事故双方在中支公司主持下达成和解协议的，中支公司将现场缮制赔案，当场通知财务付款。

为顾客着想，中支公司还推出了小额案件的自助理赔服务，客户在发生不涉及人伤、物损的车辆损失赔案时，事故车辆可正常行驶的，客户可通过手机上安装的“掌上人保”软件中的“电子查勘员”对事故现场进行拍照，上传照片后即可撤离现场，然后与中支公司约定定损时间、地点，共同对事故车辆进行损失确定，还可通过“掌上人保”软件中的“电子速递员”，提交理赔单证和赔款账户等资料信息。

为方便客户，中支公司推出“资料齐全快速索赔”项目，家庭自用和非营业用汽车客户发生不涉及人伤、物损，损失在1万元及以下的车辆损失赔案，可拨打中支公司速递理赔服务电话，中支公司会安排工作人员上门免费收取理赔资料。

助力地方经济和民生事业

“我们在‘四个融入’大走访中发现，农村家庭和困难家庭，一旦发生大病，由于经济能力和各类保障不足，可能发生因病致贫、返贫或贫困更甚的情况。”中支公司负责人表示，人保推出的村级民生保险的保费由镇或村一级政府统一支付，有效完善了吴江的农村保障和救助体系。同时，为保障理赔服务便捷迅速，中支公司建立了村民生专员队伍，村民发生重疾事故后，民生专员会主动收集各类材料，联系业务员开展理赔服务。

今年，中支公司运行多年的自然灾害民生综合保险得到进一步强化。该保险由自然灾害公众责任保险和自然灾害家庭财产综合保险组成，主要保障被保险人因自然灾害，居家期间发生的火灾、爆炸、煤气中毒、触电、溺水等意外事件造成的人身意外伤害等。

民生专员徐晓东介绍，家庭财产综合保险是自然灾害民生综合保险的一个部分。近期，八坼出现一起煤气爆炸案，得到消息后，松陵营销业务部协保员和村主任主动对接沟通，并进行了现场查勘，把需要的材料告知对方，并协助客户收集理赔需要的材料。20多万元的赔款很快就到账了。“一些小的案件，我们会精简程序，客户只要把受损图上传人保的系统，提供身份证和银行卡号，审核后短时间内就可以赔付到账。”他说。

（下转第21版）

来自基层的调查报告

苏州市技能人才发展呈现四大鲜明特色

“苏州技能到底收入有多高？哪类企业最需要？哪类工种最吃香？近日，《2017年苏州企业技能人才需求调查报告》新鲜出炉，这些问题你都会从中找到答案。

苏州市技能人才队伍稳步发展，收入稳定增长

随着苏州市工业制造水平的不断提升以及经济形势的稳定向好，苏州市技能人才队伍稳步发展，数量上升、占比提高、结构优化，同时收入实现稳定增长，稳定度也较高。

调查企业技能人才总数占员工总数的23%，较去年调查上升了1个百分点，由于苏州市整体用工单位数、用工备案数比去年增加，说明全市技能人才总规模上升。

500家调查企业中，仅有14家技能人才稳定度较低，占比2.8%，说明技能人才队伍总体较为稳定。根据掌握的情况，技能人才薪酬水平较企业平均水平高出30%左右，与去年相比，初级技能工增长9.7%、中级技能工增长8.7%、高级技能工增长9.9%。

技能人才需求旺盛，数控类、智能设备等相关岗位需求量大

今年苏州市企业生产经营情况趋好，用工需求较旺，带动了技能人才需求大增。本次调查分10大类56个工种。需求总人数中，机械制造类占28.36%、电子电气类占20.51%、纺织服装类占16.07%、维修装配类占10.41%、检验驾驶类占7.95%、建筑装饰类占5.05%、化工冶金类占4.27%、电脑应用类占3.21%、财务销售类占2.95%、餐饮食药类占1.22%。从具体工种来看，数控机床操作工需求量较大，与去年调查相比，裁剪缝纫工、智能设备操作员和机械工程师需求上升较多，电子设备装配工、挡车工和机械维修工需求下降较多。

智能制造企业需求涌现，研发及软件开发人才紧缺

222家应用企业技能人才的需求总数为1.7万人，平均每家企业需求76人，而调查企业平均为60人，高出26.7%。

应用企业需求量前五位的工种分别是数控机床操作工、裁剪缝纫工、各类检验员、智能设备操作员和机加工。很多自动化程度较高的生产线，除了上下料是人工外，更多需要的是产品检验员，而当设备遇到一些简单的故障时操作员往往都能解决。

对智能制造应用企业来说，设备操作和辅助人员主要是数量需求，培训上岗相对简单，更紧缺的是研发、编程以及技能较高的人才，这类人才专业水平较高、培养时间较长、招聘难度较大。

技能人才招聘难度上升，开拓培训基地大有空间

调查企业中，19%的企业认为技能人才招聘有较大困难，较去年上升了6个百分点，这些企业需求以机械制造类工种为主，需求量前三位的工种为数控机床操作工、各类检验员和机加工，初级工需求量较大。

调查企业中，仅17%的企业建有技能人才基地，已连续几年维持较低比例，这一方面说明企业对基地建设重视不够，另一方面也说明培训合作基地与企业主动联系不够。

调查显示，有近五成的企业主要采取对外招聘的方式引进技能人才，而建有稳定技能人才基地的企业不到两成。培训合作基地是企业引进技能人才的重要来源，企业应对此进一步提高重视程度，政府部门也应为企业搭建交流合作平台。

实际上，这也是市就管中心连续第4年开展技能人才需求抽样调查工作。根据调查结果，为更好地服务于苏州产业转型升级需要，促进技能人才培养、引进工作，就业管理中心将进一步发挥职能优势，在就业创业政策、就业及劳动用工指导、促进校企合作、政地合作、区域用工协作等方面为广大企业提供尽可能多地帮助。

（朱佳范）

（消费者周刊编辑部地址：南京市中山东路132号 邮编：210002 苏州工作站地址：盘胥路485号四楼401室） 电话：(0512)68152762 传真：(0512)68152761 投诉电话：(0512)68152763 邮编：215007 零售价：1.20元