

DOI: 10.13955/j.zyj.2022.01.11.05

服务高质量发展的中邮保险标准体系建设研究

周淑芬, 张婉琳, 周艳海

(石家庄邮电职业技术学院, 河北 石家庄 050021)

摘 要: 在对人身保险领域标准文件进行梳理的基础上, 分析了中邮保险标准体系建设的定位和需求, 参照金融行业和保险行业标准体系框架, 结合中邮保险业务实际, 构建了中邮保险标准体系; 在对标准体系明细表分析的基础上, 提出了中邮保险标准化建设的措施建议。

关键词: 标准体系; 标准化; 企业标准; 中邮保险; 高质量发展

中图分类号: F61 **文献标识码:** A

近年来, 保险业规模迅速扩大, 我国正由保险大国向保险强国迈进。在此背景下, 坚持新发展理念, 深化转型升级, 提升专业化水平, 聚力长期交“双百亿工程”、资管提能、运营重塑、服务升级等重点任务, 推进中邮保险高质量发展, 打造中国邮政新增长极成为新时期中邮保险改革发展的重要工作。面对保险业发展和标准化改革的新形势、新任务、新要求, 结合中邮保险发展目标和重点任务, 中邮保险亟需建设多层次、全覆盖、高质量的标准体系, 进一步提升公司的核心竞争力。

1 中邮保险标准定位分析

中邮保险标准体系建设应依据市场需求, 立足企业发展和标准化建设实际, 将如何解决保险行业标准需求问题作为企业标准化建设的重点方向; 同时, 中邮保险标准体系构建是以服务支撑企业发展为出发点和落脚点的, 标准体系的层次结构和逻辑

关系应与中邮保险的战略发展重点协调一致。标准体系构建应与业务高度融合、与企业管理相互依托, 聚焦“加快打造新增长极”这一战略部署, 在实现优化管理、简化流程, 提升效益、提高效率, 降低成本、提高利润, 沉淀经验、沉淀成果等综合管理效益的基础上, 有效支撑中邮保险达到整体化和系统化的最佳秩序。

2 人身保险标准体系现状分析

通过对人身保险标准文件梳理和标准体系研究发现, 目前人身保险标准建设基本形成了覆盖国家标准、行业标准、团体标准、企业标准四个层次的标准体系。截至 2021 年 6 月, 共梳理覆盖四个层次的人身保险标准现行 133 项、在建 73 项, 人身保险相关标准文件 (主要包括金融业通用且与保险业相关的标准) 现行 7 项、在建 9 项。

现行人身保险标准 133 项, 包括国家标准 43

基金项目: 中国邮政集团有限公司项目 [项目名称: 中国邮政集团有限公司标准体系 (邮务、保险、证券部分); 项目编号: H20200013]。

作者简介: 周淑芬 (1981 ~), 女, 河北唐山人, 博士, 副教授, 主要从事金融保险、保险标准化研究; 张婉琳 (1990 ~), 女, 河北衡水人, 硕士, 讲师, 主要从事金融保险、保险标准化研究; 周艳海 (1979 ~), 河北正定人, 硕士, 副教授, 主要从事标准研究。

收稿日期: 2021-09-13

本刊网址: zyj.sjzpc.edu.cn

项、行业标准 54 项、团体标准 31 项、企业标准 5 项。在建人身保险标准包括全国金融标准化技术委员会在建国家标准和行业标准共计 42 项（国家标准 7 项，行业标准 35 项）；中国保险行业协会目前在建团体标准 31 项。除此之外，全国金融标准化技术委员会拟建 6 项行业标准。

所有现行、在建和拟建标准，涵盖了保险业从产品研发、经营管理、客户服务到技术应用、行业监管、风险管理的方方面面，有效推动了现代保险服务业高质量发展。

3 编制中邮保险标准体系的需求分析

3.1 标准化建设有助于提升运营管理能力

“自营+代管”是中邮保险业务经营特色模式，强化邮银保三方协同，渠道联动经营发展是中邮保险近年来主要工作任务之一，因此，中邮保险要加强企业标准建设，进一步促进运营管理能力提升，主要包括邮银保协同发展三方绩效考核与激励机制，中邮保险绩效考核指标体系规范、核保、理赔等线上业务流程规范，中邮保险业务手续费管理规范等，通过标准建设加快推进三方职能有效落地，推动业务高质量发展。

3.2 标准化建设有助于优化产品供给能力

提供高质量的产品和服务是保险行业作为服务业的核心，中邮保险要以高质量标准建设支撑产品创新、驱动企业发展，以更好地发挥商业保险的社会保障作用。目前，在产品标准建设方面，尚无国家标准、行业标准发布，中邮保险关于产品更多的是以制度规范进行管理，尚未上升到企业标准。因此，在中邮保险产品标准建设中，中邮保险首先要不断推进产品条款通俗化和简单化；其次要结合自身业务特色，推动人身保险产品的规范和创新，加快健康、养老保险及个性化保险产品开发等方面标准建设，通过标准建设进一步优化产品创新与供给能力。

3.3 标准化建设有助于精进服务管理水平

保险业作为金融服务行业，要将广大被保险人的利益放在首位，建立健全服务管理相关标准，能够在落实监管消保新政，强化中邮保险服务管理中的回访、投诉、双录、客户信息真实性等关键环节起到更好的引领和指导作用。此外，中邮保险服

务管理标准化建设，应进一步对客户服务的流程、要求进行规范，防止保险公司损害客户利益。通过完善的服务管理标准体系建设，进一步提高中邮保险服务管理能力，保护消费者合法利益。

3.4 标准化建设有助于提高资产管理能力

资产管理能力是中邮保险核心专业能力之一。积极应对监管政策和市场考验，高效完成资产配置任务，是中邮保险资金运用方面的主要任务。随着中邮保险资金运用各项业务的稳步推进，应逐步加强保险资产管理业务标准、各类资产投资标准、权益类资产监控指标标准的研究和制定，通过标准化建设，助力中邮保险资产管理能力的进一步提升。

3.5 标准化建设有助于强化合规风控能力

加强风险合规标准建设，开展保险风险的标准化研究，有助于强化中邮保险合规风控能力。通过不断完善企业风险合规标准的建设，加大力度建设中邮保险内部控制管理规范、中邮保险全面风险管理、监测和预警等方面企业标准，加强横到边、纵到底的风险管控机制；探索构建产品全生命周期风险管理、高管审计、风险管理评估、资产负债管理评估等企业标准的建设，以更好地促进中邮保险开展合规与风险管理工作，强化和提升中邮保险整体防范、控制和化解风险的能力。

3.6 标准化建设有助于推升保险科技水平

随着保险业深入发展，信息化已成为保险业务发展的重要支撑和创新引擎，大数据、云计算、移动互联网等新技术在促进业务发展、加强保险创新、提高服务水平、提升核心竞争力方面发挥着日益重要的作用。

中邮保险信息科技标准化建设，首先要夯实科技平台基础能力，推进硬件资源池、基础网络和私有云等领域标准建设；其次要从客户的视角重点建设依托“客户服务”“运营作业”“网点服务”三大 App 进行线上承保、保全、理赔、续期等线上服务相关标准；再次要高度重视保险信息系统相关标准、保险业信息网络安全标准、保险业灾备体系建设标准等研究，以保证中邮保险的信息安全和运营安全，推动中邮保险服务保障水平不断提高，促进中邮保险的全面发展，不断提升中邮保险的保险科技水平。

4 中邮保险标准体系编制

4.1 构建依据

依据国务院发布的《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（国发〔2014〕29号），中国银保监会发布的《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》（银保监发〔2019〕52号），中国保监会印发的《中国保险业发展“十三五”规划纲要》（保监发〔2016〕74号），中国保监会印发的《保险标准化工作管理办法》（保监发〔2017〕94号），中国人民银行、银监会、证监会、保监会、国家标准委五部委联合发布的《金融业标准化体系建设发展规划（2016—2020年）》（银发〔2017〕115号），中国保监会印发的《中国保险业标准化“十三五”规划》（保监发〔2016〕73号）等文件提出的保险业发展目标以及保险标准化工作各项任务要求，按照《标准体系构建原则和要求》（GB/T 13016—2018）中对构建标准体系的基本原则、一般方法、标准体系表内容要求等，以《企业标准体系要求》（GB/T 15496—2017）中标准功能属性为基础，研究设计中邮保险标准体系。

4.2 编制思路

4.2.1 依托行业发展目标，遵循标准体系建设要求

2018年，新修订的《中华人民共和国标准化法》正式实施，确立了我国新型标准体系和与之相适应的管理体制。中邮保险标准体系的制定，是在对保险业发展规划等国家、行业发展文件进行深入研究的基础上，对人身保险国家标准、行业标准、团体标准进行系统研究，依托保险业发展目标以及标准化工作各项要求，按照《标准体系构建原则和要求》（GB/T 13016—2018）、《企业标准体系要求》（GB/T 15496—2017）等要求，围绕企业发展战略与全要素，确保标准体系全面性、实用性和相对稳定性，构建中邮保险标准体系。

4.2.2 体现保险业发展新技术、新趋势

当前，我国保险业发展离不开信息技术的支撑，网络化、智能化成为保险业发展的新趋势。线上承保、保全、理赔、续期等服务日益普遍，加强信息基础设施建设、利用人工智能技术精准营销、实现承保无纸化和客户服务线上化均成为中邮保险未来改革方向。中邮保险标准体系将突出信息技术

方面标准，如信息管理、信息安全、数据规范、技术运维等方面标准。

4.2.3 围绕中邮保险重点任务完成，促进三大能力提升

在中邮保险渠道联动、协同发展过程中，“自营+代管”模式优势发挥与中邮保险改革创新是重点推进的主要任务，邮银渠道复杂保险产品的销售能力、中邮保险适应复杂产品的运营服务能力和中邮保险的投资能力是中邮保险未来经营中亟需提升的三大能力。因此，为充分发挥标准引领和保障作用，中邮保险标准体系将全面体现其业务发展各个重点方向，在体系框架、标准明细上重点考虑运营管理、客户服务、产品创新、资金运用等相关标准的供给。

4.3 编制框架与类别说明

中邮保险标准体系框架结合中邮保险经营发展战略和企业标准体系属性功能相对稳定的特点，将业务标准、风险合规标准等企业关注且需共同遵守的领域单列出来，同时考虑中邮保险信息化建设的特点，将信息技术标准进行了合并整合，即按基础标准、管理标准、业务标准、信息技术标准的框架进行设计，便于中邮保险标准化工作管理以及各类标准的归类、查询与使用。一级标准体系分为：相关标准、基础标准、管理标准、业务标准、信息技术标准。各级标准的体系划分内容及说明详见表1，中邮保险标准体系框架图详见图1。

4.4 保险标准体系明细说明

根据标准体系框架结构，将各类保险标准进行分类整理，分别纳入标准体系框架各二级子类别中，构成中邮保险标准体系明细表。明细表中共包括224项标准，其中16项为金融行业通用标准，划分至相关标准类别，208项为寿险相关标准。

中邮保险标准体系明细表中现行标准共140项，其中寿险标准133项，相关标准7项；在建标准共计82项，其中寿险在建标准73项，相关在建标准9项。

4.4.1 现行寿险标准情况

对现行133项寿险标准进行二级子体系细分发现，现行寿险标准主要集中在基础通用标准（20项，占比15%）、管理标准（20项，占比15%）和信息技术标准（85项，占比64%）三大类。基

表 1 标准体系框架中的类别及说明

序号	标准类别	标准内容说明
1	BX 0 相关标准	金融业中与保险业相关的标准，包括可扩展商业语言技术规范、金融业商用密码应用等标准。
2	BX 1 基础通用标准	指在一定范围内可以直接应用，也可以作为其他标准的依据和基础，具有广泛指导意义的标准，主要包括术语标准、代码与编码等标准。
3	BX 2 业务标准	指中邮保险开展的各类业务标准，主要包括个险业务标准、团险业务标准、银保业务标准、互联网保险业务标准和资金运用业务标准。
4	BX 3 管理标准	指中邮保险针对各类需要协调统一的管理事项而制定的标准，主要包括运营管理、服务管理、机构管理、产品管理和合规管理等标准。
5	BX 4 信息技术标准	指推动现代信息技术在中邮保险应用的技术管理、系统运行、数据治理、基础设施、信息安全、软件开发等相关技术标准。

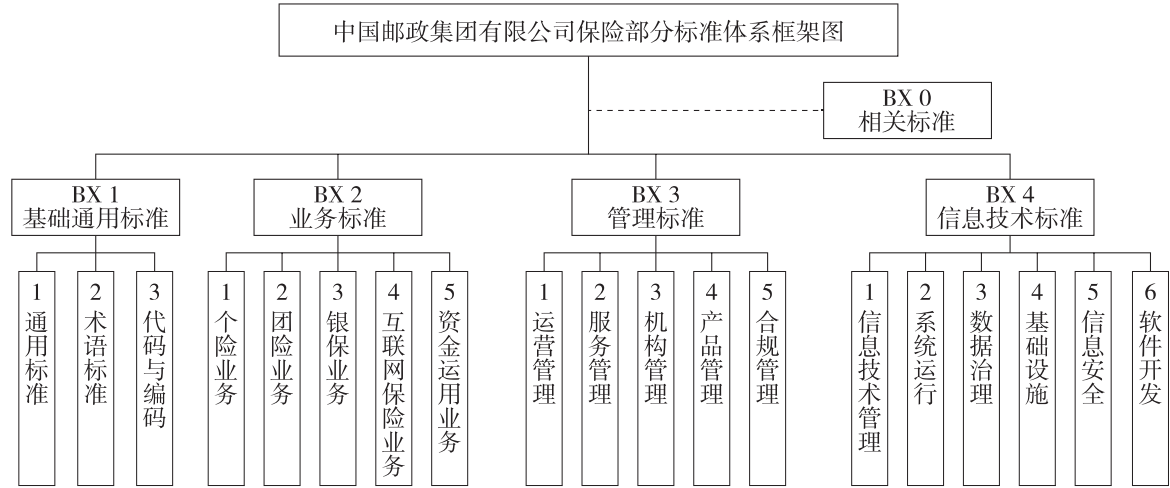


图 1 中邮保险标准体系框架图

础标准中，现有标准文件覆盖三个二级子体系，以基础编码类为主；管理标准主要以服务管理标准和运营管理标准为主；信息技术标准中 6 个二级子体系均有覆盖，以数据规范标准为主；而业务标准目前只有 10 项，需要随着企业自身转型发展不断加大研究制定力度。对于中邮保险业务领域，特别是团险业务、资金运用业务领域各层次标准均缺失；管理标准中保险产品管理标准、机构管理标准仍然薄弱，与满足现代保险服务业高质量发展的要求尚存在一定距离。

4.4.2 在建寿险标准情况

对在建 73 项寿险相关标准进行二级子体系细分发现，在建寿险标准主要集中在管理标准（29 项，占比 40%）、信息技术标准（32 项，占比 44%）和基础标准（10 项，占比 14%）三大类。其中，管理标准主要集中在产品管理标准，共 14 项（全部为团体标准）；合规管理标准，共 13 项

（3 项国家标准、2 项行业标准、8 项团体标准），反映了目前整个保险行业和中邮保险对风险合规非常重视。信息技术标准集中在信息技术管理标准（5 项行业标准和 4 项团体标准）、基础设施标准（12 项行业标准和 4 项团体标准）、信息安全（5 项行业标准和 1 项团体标准）。随着互联网技术的发展和运用，保险信息技术标准急需完善和统一，中邮保险要紧跟形势发展，在已有标准基础上弥补差距，制定和完善符合自身发展的信息技术相关标准建设。截至 2021 年 6 月，在建的寿险相关标准中并未涉及机构管理标准、业务管理标准中团险业务和资金运用业务标准建设规划，这些领域为中邮保险标准体系建设的空白或薄弱点。

5 中邮保险标准化建设措施建议

5.1 加强保险标准建设与供给

当前，伴随着新一轮科技革命和产业变革，

保险行业不断创新发展,在中邮保险的业务发展过程中,大数据、互联网、人工智能的应用不断深化。中邮保险标准供给要围绕企业发展战略与全要素,以及辅助监管治理、服务行业发展的现代化建设大局。一是积极完善保险标准体系的建设,丰富各层级标准的制定,共同服务于保险业对提升国家治理体系和治理能力的建设和支持。二是聚焦于核心业务和新兴领域标准研制。加快推动健康管理、长期护理、养老信息化等领域标准制定,突出信息管理、信息安全、数据规范等方面标准,加强运营管理、客户服务、产品创新、资金运用等相关标准的供给,着力开展与消费者、服务社会民生息息相关的标准研制,强化标准引领,助力企业自律,持续推动中邮保险高质量发展。三是结合中邮保险业务特色及客户定位,特别是小额保险业务特点,加大小额保险产品开发、业务经营、核保理赔、客户服务及业务风险管控等各方面标准建设,以提升小额保险产品开发与客户服务能力。

5.2 提升保险标准实施效能

中邮保险标准化工作要落实党中央、国务院决策部署,强化标准引领,大力推进保险标准供给,持续提高保险标准实施效能。大力化解保险标准化工作存在的重建设、轻实施现象,标准贯彻落实措施需要更加完善,相关配套政策措施要步步跟进。用好各种工作机制,探索标准化宣传新方法。充分利用“7·8保险公众宣传日”、全国“质量月”、世界“标准日”等平台,做好中邮保险标准化宣传,提高自身企业和全行业的标准化认识。

着力构建中邮保险标准化组织治理新架构,更好地适应新模式、新业态、跨领域融合对保险标准化的需要,促进保险标准有效实施,推动保险标准制定部门与实施部门联动,提高标准应用效果。组织开展重点标准的试点示范、实施情况反馈和标准实施效果评价工作,提升标准的有效性和适用性。随着信息科技的不断发展,进一步完善中邮保险标准信息化管理体制,聚焦标准规划实施,推进数据模型应用,提升数据治理水平,加强标准实施与监督,加大对保险标准的跟踪、评估和转化力度。

5.3 深入开展保险标准研究工作

中邮保险在现有标准体系的基础上,结合自身业务发展需求,深入开展保险标准研究工作,培

育和发掘具备保险、市场营销、信息科技等综合能力人才,培养跨行业、跨领域、懂业务的标准化业务骨干,提高标准化工作人员的理论实践水平,加快建设标准化专家库和核心人才库,强化标准化工作专家咨询组的效能。加强对保标委委员、联络员的标准专业专业培训,完善评价激励机制,促进保险标准研究工作的深入开展。鼓励和吸收更多的企业、高校、科研院所及用户等各方实质性参与标准制定,持续跟进行业、企业发展,积极开展保险业标准化基础理论研究与应用研究,将保险标准化研究工作持续化、常态化、深入化。

5.4 加强保险标准建设质量保障

加强保险标准建设质量保障应做到:一是提高标准适用性。在标准制定中,坚持开放透明、公平公正的原则,注重开展前期调研、征求意见、测试、公示等工作,保证标准充分满足产业发展、用户使用、风险防范等各方需求,提高标准制定的参与度和广泛性。二是提高标准先进性。紧密跟踪保险行业发展趋势,及时转化科技创新成果,提升标准的科技含量和技术水平。三是提高标准制定的规范性。加强标准制定的过程管理,建立完备的标准制定过程管理制度和工作程序,细化明确各阶段的议事规则,优化标准立项和审批程序,以规范严谨的工作程序保证标准质量。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国中央人民政府. 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/2020-11/03/content_5556991.htm, 2020-11-03
- [2] 中国保监会. 中国保险业发展“十三五”规划纲要[EB/OL]. <http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=344638&itemId=928&generaltype=0>, 2016-08-31
- [3] 中国保监会. 中国保险业标准化“十三五”规划[EB/OL]. <http://www.cbirc.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=371746&itemId=928&generaltype=0>, 2016-08-29
- [4] 王亚萍, 沈菲菲. 车险理赔服务标准体系构建初探[J]. 标准科学, 2019(10)
- [5] 姜萍, 赵军锋, 安江涛, 等. 标准化助力核保险风险管理迈上新台阶[J]. 中国标准化, 2021(1)