

Research on the Path to Improving the Quality and Efficiency of Mass Work in State-owned Insurance Enterprises Driven by the Dual Wheels of Law and Compliance Management

Yifan Liu

Yingda Chang 'an Insurance Brokerage Co., LTD., Beijing, 100000, China

Abstract

Mass work is an excellent tradition and political advantage of state-owned enterprises, and it is also the core path for state-owned insurance enterprises to practice the political and people-oriented nature of financial work. As financial entities that manage risks and serve the people's livelihood, state-owned insurance enterprises need to base themselves on the contractual and professional characteristics of the industry, follow legal theories, be supported by compliance management, and be guaranteed by system construction. They should integrate mass work throughout the entire business process, smooth out the channels at the end of services, and solve the problems of service bottlenecks. This article, in combination with regulatory requirements such as the "Administrative Measures for the Protection of Consumers' Rights and Interests by Banking and Insurance Institutions" (CBIRC Order [2022] No. 9) and practical cases of enterprises, explores the integration path of the insurance industry, law, compliance management and mass work, providing a reference for state-owned insurance enterprises to enhance the quality and efficiency of mass work and fulfill the mission and responsibility of state-owned enterprises.

Keywords

State-owned insurance enterprises; Mass work; legal support; Compliance management; Institutional development

法学与合规管理双轮驱动国有保险企业群众工作提质增效路径研究

刘怡机

英大长安保险经纪有限公司, 中国·北京 100000

摘要

群众工作是国有企业的优良传统和政治优势,更是国有保险企业践行金融工作政治性、人民性的核心路径。作为经营风险、服务民生的金融主体,国有保险企业需立足行业契约性、专业性特质,以法学理论为遵循,以合规管理为支撑,以制度建设为保障,将群众工作贯穿业务全流程,畅通服务末端渠道,破解服务梗阻问题。本文结合《银行保险机构消费者权益保护管理办法》(银保监会令〔2022〕9号)等监管要求,及企业实践案例,探讨保险行业、法学、合规管理与群众工作的融合路径,为国有保险企业提升群众工作质效、践行国企使命担当提供参考。

关键词

国有保险企业;群众工作;法学支撑;合规管理;制度建设

1 引言

中央金融工作会议强调,要深刻把握金融工作的政治性、人民性,以服务人民为出发点和落脚点。国有保险企业作为金融体系重要组成,既是风险保障核心提供者、社会稳定“减震器”,也是践行党的群众路线的关键载体。不同于一般工商企业,保险行业以契约精神为核心、以“风险共担、利益共享”为本质,群众工作覆盖外部消费者、内

部员工、特殊群体等多元对象,兼具服务性、专业性与合规性特质。

作为国有企业法律合规工作者,实践中深刻认识到,保险群众工作绝非单纯的服务优化或投诉处置,需以法学理论为根基、合规管理规范边界、制度建设固化成效,实现“服务群众”与“风险防控”有机统一。随着《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见》等政策落地,国有保险企业更需探索“法学+合规+制度+群众工作”融合模式,推动诉求一线响应、隐患萌芽化解,彰显国有金融企业使命担当^[1]。

【作者简介】刘怡机(1992—),女,中国山西蒲县人,硕士,中级政工师,从事合规管理与群众研究。

2 保险行业群众工作的核心内涵与价值维度

2.1 核心内涵：多元主体与全流程覆盖的工作体系

保险行业群众工作核心是坚守“以人民为中心”的发展思想，围绕产品设计、销售、理赔、服务全链条，构建“外部消费者+内部员工+基层群众”多元工作体系。对消费者，核心是保障知情权、自主选择权等合法权益，破解销售误导、理赔难等痛点；对内部员工，重点是畅通诉求渠道、保障权益，激发服务积极性；对农村、新市民、老年人等特殊群体，关键是通过普惠产品创新与便民服务，缩小金融服务鸿沟，扩大保险保障覆盖面。

保险群众工作具有鲜明行业特殊性：一是契约性，需以《保险法》为依据，规范合同条款、坚守最大诚信原则，筑牢权益保障法律基础；二是专业性，需将复杂保险规则、法律条款通俗化，助力群众明晰风险与保障范围；三是长期性，保险服务贯穿投保至理赔全周期，群众工作需动态跟进优化^[2]。

2.2 价值维度：政治、行业与企业发展的三重赋能

从政治维度看，做好群众工作是国有保险企业践行党的宗旨的必然要求。企业需坚持党的全面领导，以群众满意度为标尺，通过优质保险服务助力乡村振兴、民生保障等国家战略，增强群众获得感、幸福感、安全感。中华财险39年来坚守“服务国家、服务‘三农’、服务民生”使命，将消保融入企业文化，是践行群众路线的生动实践。

从行业维度看，群众工作是规范市场秩序、推动行业高质量发展的关键。当前行业存在的销售误导、理赔拖沓、服务同质化等问题，本质是群众工作与业务脱节、合规管理与服务需求失衡。强化群众工作可倒逼企业规范经营、优化流程，推动行业从“规模导向”转向“质量导向”，营造公平诚信的金融生态。

从企业维度看，群众工作是国有保险企业增强核心竞争力的重要支撑。保险产品同质化程度较高，群众信任度直接决定企业市场份额与品牌影响力。瑞众保险临沂中支通过党建赋能消费者权益保护、完善制度体系，让金融服务更具温度与公信力，印证了“群众工作做得好，企业发展有底气”的内在逻辑。

3 国有保险企业群众工作的现实困境与根源分析

3.1 现实困境：服务、合规与制度的三重短板

一是服务精准度不足，普惠覆盖有盲区。部分企业产品同质化严重，对农村所需农业险、小额意外险，新市民、残疾人等群体的个性化需求响应滞后。偏远地区网点稀缺、理赔繁琐，老年人面临智能服务难题，且金融知识普及缺位，群众对保险规则、防诈技巧知晓率低，易引发纠纷。

二是合规与群众工作融合不深，风险防控有漏洞。部

分基层机构“重业绩、轻合规”，销售环节未充分讲解条款及免责内容，甚至存在误导行为，违反《保险销售行为管理办法》（金监令〔2023〕2号）“诚实守信、充分披露”要求及禁止虚假宣传、隐瞒限制条件的规定；理赔环节流程繁琐、材料苛刻，侵害群众求偿权。此外，合规培训聚焦业务风险，缺乏服务导向内容，基层员工合规服务意识薄弱^[3]。

三是制度体系不完善，长效机制不健全。部分企业群众工作缺乏系统制度支撑，存在“运动式、碎片化”问题。投诉处理机制不畅，线上线下渠道衔接不足，部分投诉逾期办结；矛盾化解机制单一，未充分借鉴新时代“枫桥经验”，第三方调解作用发挥不充分。同时，群众工作考核未纳入综合绩效，基层重视度与推进动力不足。

3.2 根源分析：理念、能力与机制的深层制约

理念层面，部分员工将群众工作等同于售后、投诉处理，忽视其战略意义，缺乏主动服务意识。同时，对“法学+合规+群众工作”融合理念理解不深，未能将合规要求转化为服务自觉，导致合规与群众需求脱节。

能力层面，基层员工综合素质适配不足。保险群众工作需兼具业务、法律、沟通能力，但部分员工法律储备薄弱，对《保险法》《消费者权益保护法》理解不透彻，难以解答咨询、化解纠纷；合规服务能力欠缺，业务中未同步做好合规提示，易引发潜在风险。

机制层面，缺乏统筹群众工作的长效机制。多数企业群众工作分散在多部门，存在“各自为战、协同不足”问题，无统一统筹机构与标准规范。同时，制度执行不到位，部分合规、群众工作制度仅停留在纸面，未落地基层，制度权威性与约束力弱化。

4 法学与合规管理赋能群众工作的路径探索

4.1 以法学为根基，筑牢群众工作的法治底线

一是强化法律支撑，明确工作边界。以《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令〔2022〕9号）为遵循，将权益保护嵌入业务全流程。产品设计环节严格落实消保专项审查（该办法第九条规定），杜绝加重消费者责任、限制主要权利的格式条款；销售环节规范话术与披露流程，显著告知免责及风险内容，保障群众知情权与选择权，杜绝欺诈误导。

二是运用法治思维化解矛盾，提升纠纷处置质效。建立“法律+调解”多元化解机制，借鉴中华财险“枫桥经验调解室”模式，组建第三方专家库，吸纳法律、行业人员及群众代表参与，实现“小事不出网点、大事不出分公司”。对复杂纠纷，依法界定责任，对接仲裁、诉讼渠道，保障群众求偿权。同时，通过“以案说险”解读法律知识，引导理性维权、依法服务。

三是强化法治宣教，营造良性氛围。结合“3·15”、金融教育宣传周等节点，开展“五进入”活动，通俗普及保险法律知识与反诈技巧。针对藏区、革命老区等偏远区域，提供双语宣传与简易资料，助力群众懂法用法。中华财险阿坝中支的藏汉双语服务、“金融+健康”模式，提供了有益借鉴。

4.2 以合规管理为抓手，提升群众工作的规范化水平

一是构建全流程合规服务体系，畅通末端链路。售前开展风险测评与适当性匹配，精准推送产品，严禁强制捆绑、诱导投保；售中落实销售可回溯制度，录音录像留存痕迹；售后优化理赔流程，推行“投诉速调速赔”，中华财险数字化压缩道路救援响应时间至24分钟、客户净推荐值97.8%的经验值得推广。同时落实个人信息保护规定，分级管控客户信息，严防泄露。

二是强化合规培训考核，夯实人才基础。制定差异化培训方案，融合群众工作技巧与合规法律知识，实现全员覆盖，新人入职首课必含合规消保，中高管定期参与专项培训。将群众工作成效纳入合规考核，与薪酬、评优挂钩，严肃问责侵害群众权益行为，形成“全员守合规、全程为群众”格局^[4]。

三是强化合规监督整改，构建闭环体系。建立常态化合规审计机制，5年周期覆盖分支机构，重点核查投诉集中、高风险环节。定期分析投诉数据、回溯根源、完善流程，瑞众保险临沂中支通过周追踪、月推进、季复盘，实现合规监督与群众工作衔接，构建闭环管理模式，经验可借鉴。

4.3 以制度建设为保障，构建群众工作长效机制

一是完善顶层制度，明确定位。将群众工作纳入公司治理、企业文化与发展战略，由董事会承担最终责任，设立专门部门统筹协调，明确部门职责，构建“高层部署、中层执行、基层落地”三级责任体系。制定专项规划，涵盖普惠保险、消保、基层服务优化等内容，确保落地见效。

二是健全服务制度，提升精准效能。针对不同群体优化产品供给：为农村群众设计专属农业险、小额意外险，为老年人定制适配健康险、意外险，为新市民推出职业责任险、灵活就业人员保险，并给予费率优惠。优化网点布局，在偏远乡村设服务站，推广“线上+线下”服务，完善适老化支持，破解“投保难、理赔难”问题。

三是优化诉求机制，畅通渠道。搭建“线上+线下”多元诉求平台，开通24小时热线、线上投诉渠道，设立“领导接待日”，确保诉求直达管理层。规范投诉处理流程，明确时限与标准，做到“事事有回音、件件有着落”。定期开展满意度调查，倾听建议，动态优化产品服务。

5 案例分析：国有保险企业群众工作实践典范

5.1 中华财险：科技赋能+消保融合，打造群众服务新生态

中华财险将消保融入企业基因，构建全方位群众工作体系。合规服务上，对标金融监管要求，建立全流程消保审查与纠纷快处机制，开展3000余场“领导接待日”活动，实现与群众零距离沟通。科技赋能上，推出智能调度与远程服务，为300余名客户远程解决车辆故障，平均节省1小时等待时间，兼顾成本与体验。普惠服务上，深入偏远区域推广双语服务与“金融+健康”模式，精准送达保障，践行核心使命。

5.2 瑞众保险临沂中支：党建引领+制度保障，筑牢群众工作根基

瑞众保险临沂中支融合“沂蒙精神”，以党建引领消保工作。制度建设上，形成5大类12项消保制度矩阵，实现全环节有规可依；责任落实上，建立三级责任体系，通过高管考核、月度调度压实责任。队伍建设上，开展73场消保培训，覆盖5000余人次，强化法律与合规服务培训。宣教上，创新“党建+消保”模式，结合党建宣讲、红色教育、非遗体验开展宣教，提升公信力^[5]。

6 结语

国有保险企业群众工作是践行金融人民性、实现高质量发展的内在要求，也是彰显国企担当的重要载体。新时代下，需以法学筑牢底线、以合规规范行为、以制度构建长效，推动群众工作落地见效。“法学+合规+制度+群众工作”深度融合，既能防范风险、规范秩序，又能对接群众需求，实现社会效益与经济效益统一。

未来，随着普惠金融推进与监管完善，国有保险企业需持续优化群众工作模式：依托数字化拓宽渠道、提升效能，破解偏远地区服务难题；深化党建与群众工作融合，传承红色基因，让保险服务兼具法治刚性与民生温度。国企法律合规工作者应主动担当，推动合规优势转化为群众工作实效，为企业践行群众路线、服务国家战略贡献力量。

参考文献

- [1] 中国银行保险监督管理委员会. 银行保险机构消费者权益保护管理办法(银保监会令〔2022〕9号)[Z]. 2022-12-26.
- [2] 国家金融监督管理总局. 关于推进普惠保险高质量发展的指导意见(金监发〔2024〕32号)[Z]. 2024-05-20.
- [3] 国家金融监督管理总局. 保险销售行为管理办法(金监令〔2023〕2号)[Z]. 2023-09-20.
- [4] 中华财险. 金融暖心 服务为民 中华财险以消费者权益保护助推金融高质量发展. 中国网, 2025-03-15.
- [5] 瑞众保险山东分公司临沂中支. 沂蒙红映消保暖 瑞众初心护民安——党建赋能消保实践. 金融参考, 2025-12-16.