

[摘要] 如何构建和谐保险业,以更好地发挥保险业在构建和谐社会中的作用,已经成为当前保险理论界和业界共同关注的重要课题。这就需要构建科学的评价指标体系,以客观准确地评估和解释保险业和谐发展的现状及存在问题,指导和谐保险业的正确发展方向。文章尝试建立包括行业宏观和谐、市场中观和谐和企业微观和谐三层次,定性评价和定量评估相结合的动态评价指标体系,以抛砖引玉,引发进一步深入研究。

[关键词] 和谐社会; 和谐保险; 评价指标

近年来,我国保险业监管部门、业界、学界、甚至劳动和社会保障、医疗机构、妇幼权益保障等政府其他相关部门,纷纷就保险业在构建和谐社会中的作用,提高保险业积极作用的努力方式和途径等提出了诸多建议和对策,但往往限于保险业的业务领域拓展、相关保险品种开发以及保险覆盖面的提高等。对于构建和谐保险业方面的研究则相对较少。更重要的是,缺少一套完善的评价指标体系,来定性评价或量化评估我国、各省市、区域保险业发展的和谐程度,以更好地指导行业 and 地方政府为进一步提高保险业在构建和谐社会中的作用和地位,构建和谐、可持续发展的商业保险。

### 一、和谐保险业: 涵义及其系统结构分析

近年来我国关于和谐保险业的内涵和要求的研究屈指可数,孙祁祥提出保险业可持续发展的核心在于“和谐”,进而提出“供求环境、竞争环境、监管环境、经济环境、政策环境和社会环境”[1]六大和谐环境观点;俞玉林提出了构建和谐保险企业主体应当注意的“窗口”、“员工”和“服务”[2]三种形象文化建设;曹庆华,周德俊对“和谐保险业”的内涵进行了表述,认为和谐保险业应该包括“保险业与国民经济的和谐”、“保险业内部不同保险主体之间的和谐”以及“同一保险主体内部的和谐”[3]三个层次和谐,并在此基础上细化分为八大方面关系,即保险业与国民经济关系、保险供给与社会需求关系、城市保险与县域保险关系、价格竞争与理性经营关系、做大与做强关系、承保利润与投资收益关系、短期经营绩效与可持续发展关系、公司发展与员工发展关系等,对构建和谐保险业提供了定性关系要求和导向;周道许在分析了保险业在构建和谐社会中的作用基础上,指出当前应着重维护和实现“监管机构与保险市场之间的和谐”、“保险人与被保险人之间的和谐”、“保险人与保险人之间的和谐”[4],以促进和谐保险业的建设;林丽萍,韩玉启基于保险公司竞争优势培育的视角,提出了构建保险公司的和谐关系,创设和谐的商业环境需要实现“企业与客户之间的和谐”、“企业与股东的和谐”、“企业与员工的和谐”、“企业与社会之间的和谐”[5];任建国认为建设和谐保险行业,急需要实现五个方面的和谐,即“保险行业发展与经济社会发展的和谐”、“保险市场主体之间的和谐”、“保险公司与客户之间的和谐”、“保险经营与保险监管之间的和谐”、“保险企业内部的和谐”[6]。李玲在分析“和谐社会”内在涵义的基础上,提出了“和谐保险”的概念,认为和谐保险必须具备包括“稳定度”、“诚信度”、“偿付度”、“信息度”[7]几个内在要素,来衡量国家或地区保险业的和谐程度,并依此具体分析了当前我国保险业的不和谐表现,提出相应的改善建议,但也仍限于定性分析。总的看来,上述成果基本限于研究构建和谐保险业,促进保险业和谐发展所需要解决的外延问题。

本文认为,作为和谐社会的一个重要组成部分,和谐保险应指保险业在满足和谐社会的“民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处”共性要求基础上,在行业宏观视角表现为行业发展与经济发展相协调、与社会需求相符合、监管法制健全科学、建立起诚信服务的行业文化、理论研究与发展协调进步;在市场中观视角,表现为市场结构合理、高效运行、同业竞争与合作有序,行业与社会客户关系和谐,保险人与中介人和谐,保险生态环境协调;企业微观视角,表现为企业的治理结构良好、偿付能力充足、竞争力强、业务规模与经济效益协调、产品开发与创新满足社会需求、公司发展与员工个人发展相协调、企业风险管理防范制度完善等。



保险业的和谐是建立在激烈竞争市场上的和谐,因此,微观视角的企业竞争与活力,企业内部的和谐,是和谐保险业的基石,保险企业竞争力不强,企业内部的不和谐,难以保证地区和全国保险市场,以及整个行业的和谐;而中观视角的保险市场和谐,则是行业和谐的桥梁,只有实现了市场的竞争有序与和谐,作为市场主体的保险人、保险中介人才能实现经营目标,为社会提供更好的保险服务;宏观视角的行业和谐,则是整个保险业和谐的外在表现,是社会和居民所能直接观察到的行业和谐的表现,也是构建和谐保险业的最终目标。从保险业发展实践看,和谐保险与和谐社会两者中有着密不可分的关系,二者互为依存、互为辅佐、互为促进、互为协调。和谐保险将能更好地促进我国政治的稳定、经济的增长、文化的繁荣和法制的完善,从而促进和谐社会的构建。

## 二、和谐保险业的定性评价与定量评估指标:选择原则及其体系构成

本文认为,和谐保险的评估指标选择应遵循统计评价科学的基本原则,特别地需要遵循系统性、全面性、可行性、重要性、可比性等原则。

1、系统性原则。正如前述,和谐保险在宏观、中观、微观三方面的综合要求,决定了应把和谐保险看成一个总目标系统,其下三个相应子系统。因此,选择评价指标必须能正确反映和谐保险的复杂系统结构因素,反映系统特征要求。

2、全面性原则。影响和谐社会、和谐保险建设的因素具有多样性、复杂性特征,不同影响因素之间的又相互作用、相互关联,因此要求设置全面而详尽的评价指标,完整全面地反映和谐保险的实现程度。

3、可行性原则。或者说可操作性原则。设置和谐保险评价指标体系的目的,在于能够更直观地反映我国保险业、各区域保险业发展的和谐程度及差距,提高行业监管部门、业界以及学界保险业发展实践的正确认识。但是,当前我国保险业统计数据标准化工程未完全实现,数据的可获得性存在一定困难的条件下,设置评价指标就必须充分考虑指标值数据获取的难易程度,使指标体系具有可操作性。

4、重要性原则。影响和谐保险构建的因素是多样的,复杂的,但其中也必存在主次之分,这就要求正确选取主要影响因素,通过设置指标权重,来突出重要指标对评价中的意义和作用,突出指标反映的因素在构建和谐保险中的作用。

5、可比性原则。伴随着和谐社会的动态演变,和谐保险也将是一个动态均衡过程,将随着社会进步,经济发展以及居民保险意识和保险需求的变化,随着政府监管、行业发展规划的变化而出现和谐——不和谐——和谐的衍变,和谐状态往往只是短暂的,相对的。同时,保险业的和谐,也只能是和谐社会的一个子系统。因此,和谐保险的评价标准,还应该具备纵向、横向的可比较性,以适应于内外环境和条件的变化,适应于和谐社会评价指标体系的改革与完善。

## 三、和谐保险业评价指标体系的意义及其导向

### (一) 企业微观和谐主要指标的意义与导向

建立在激烈竞争市场上的和谐保险业,必然要求保险企业主体具备强竞争力,在市场竞争中存续,才能具备营造内外和谐的基础。因此,评价指标体系突出强调了企业的竞争力指标要求,主要包括偿付能力、产品竞争力、盈利能力、创新开发能力等类别的指标,其次是关系到企业与股东和谐的公司治理结构指标,企业与员工(内部客户)以及与外部客户和谐的组织绩效指标。



在偿付能力评价指标方面,国内外实证研究表明,财产保险公司偿付能力监管应以“毛保费规模率”、“资产负债率”和“认可资产率”为重点。寿险公司“资本金”、“保险准备金”、“流动资产”三个变量是提高寿险公司偿付能力的主要因素。因此,本文把上述指标列为和谐保险评价指标。

在保险公司竞争力评价指标体系方面,施建祥等提出从“市场开拓”、“信息吸纳”、“协调整合”、“开发创新”、“组织学习”[8]五大能力建立指标体系;徐爱荣则从产品创新、资本管理两方面建立指标体系;石新武则把保险竞争力分为现实竞争力、潜在竞争力和环境竞争力,其中现实竞争力采用定量评估指标,另二者采用定性评价指标。姚壬元则按“资源要素、能力要素、环境要素”[9]三方面建立指标体系;耿晓娜,吴凤平则从“经营环境”、“产品市场竞争力”、“创新能力”、“战略能力”、“市场能力”、“资金运营能力”、“可持续发展能力”[10]等七大类指标,建立更详细的评价指标体系;王成辉、江生忠选用反映规模因素的绝对指标和反映效率因素的相对指标相结合,构建了现实竞争力与潜在竞争力的竞争力诊断指标体系,并采用多元统计的因子分析法,分别对我国财产保险、人寿保险公司进行经验分析,提出指标体系的多指标、动态复杂性,并指出“中资保险公司应更注重效率指标”,而合资与外资公司“应更注重扩大经营规模”,“保险产业政策应更注重规范保险公司的竞争行为”[11],关注长期利益等观点。上述研究成果表明,注重效率和长期经营利益,产品竞争力、盈利能力、创新开发能力等,是影响保险公司竞争力的主要因素。因此,本文把这几类指标作为企业微观和谐评价指标,并进一步地在产品竞争力方面,细化为“企业总保费收入”、“保费收入增长率”,以及单位产品的保费收入、市场占有率、市场利润率以及退保率等指标。在盈利能力方面,细化为“保费收入利润率”、“投资收益率”、“总资产报酬率”等。在创新开发能力方面,主要细化为“经费投入占比及增长率”、“精算师占比”、“新险种保费收入率”、“新险种开发率”以及“产品丰富度”等指标。

在公司治理结构评价方面,近几年来我国保险业的发展实践已经充分说明,保险公司治理结构的不完善已经造成了公司内部经营者与所有者间的矛盾,管理层的薪酬问题导致高管薪酬水平畸高,管理者与基层员工的薪酬差距问题激化了基层普通员工与公司的矛盾,人才的流失与跳槽现象高居不下。伴随着公司股东结构的变化,董事会结构的变化,许多深层次矛盾也逐步显露,甚至影响到公司的存亡。鲁炜,闵川对比中外上市公司治理结构评价体系的研究也表明,中国上市公司当前“更应该特别关注管理层的薪酬结构、股东结构以及董事会的结构和作用”[12]三个指标。保险业经营的长期性,盈利前的长期亏损客观事实,更需要强调上述三大指标的考核评价,因此,本文把这三项作为评价保险企业内部和谐关系的主要要求。

保险企业组织绩效可以反映组织最基本的特征,包括企业文化,企业的资源优势和劣势,反映企业的核心竞争力和面临的经营环境等。本文选用了组织绩效的对外部市场影响,和对内员工影响的主要评价指标,评估企业的内外和谐,其中,“客户满意度”、“客户投诉率”反映了组织与客户的和谐关系;其余的各项指标反映了组织与内部财务、人力资源和谐状态。

## (二)市场中观和谐主要评价指标的意义与导向

保险市场由保险供、需方以及保险中介人组成,市场秩序的好坏,竞争环境的公平公正、和谐与否,直接影响到市场相关主体的利益,影响到市场配置效率。

从产业经济学看来,市场结构、市场行为和市场绩效共同构建市场竞争秩序的特定内容,且三者之间存在一定的联动关系。市场结构对市场绩效产生决定性的影响,市场行为受市场结构的制约,但对市场绩效具有强化或弱化作用。市场绩效是市场竞争秩序以及市场和谐程度的评价标准。近年来我国有不少关于保险市场结构和市场行为的现状及其影响、改革等的研究成果。田军华等基于市场结构理论分析了我国寿险市场结构演变发展的三个阶段中的不同非价格市场行为变化,认为“良好的市场结构,有助于保险公司提高服务意识和服务质量,提高管理效率和经营效率,更好地满足消费者需求,开发潜在市场,促进市场的可持续



发展”[13]。卓志等运用产业经济学竞争理论分析了我国保险市场发展历史和竞争程度,认为当前市场仍属寡头垄断市场,这将导致市场效率降低,存在较大的市场风险。为此,提出了通过“培育多元化竞争主体、放松保险管制和以市场为中心健全监管体系”[14]的思路,引导市场向垄断竞争结构转变。李红玲,孙怡冰在论证了公平公正因素在维护保险市场和谐秩序中的重要意义,分析了保险市场运行的内在要求与现实困境,分析了当前保险市场无序竞争的成因和危害,提出了“加强监管、自律与合作,推动保险市场秩序的公平公正方向发展”[15]的对策建议。

基于此,本文认为,构建保险市场和谐评价指标体系,应该突出市场结构、市场行为两大要素,其中,市场结构方面的考查重点就在于表中所列市场集中度(包括买方集中度、卖方集中度)和市场平均度两大指标,以求准备判断市场结构类型。特别地,判断是否达到当前普遍认同的向“垄断竞争市场结构”发展标准和要求。在此基础上,通过“竞争与合作”类指标评判,即通过“竞争者数量”、“竞争者规模”、“竞争者数量增长率”、“分支机构增长率”,以及保险产品类指标,即“专业市场险种丰富度”、等指标,寻找提高市场竞争程度以提高市场绩效和促进市场和谐的努力方向。再通过“不正当竞争纠纷频发率”、“违规经营处罚率”、“违规经营处罚增长率”评价市场行为的合法合规程度,反映出市场竞争的和谐程度。通过“专业市场退保率”反映社会对市场产品的认同度,反映出投保人与保险人之间的关系和谐程度。最后,通过保险中介类指标,判断保险人与保险中介人在业务合作上的态度,和谐程度,判断保险业产业链的完善与和谐程度。经过这一系列指标的评价,基本可以判断出保险市场,特别是诸如养老、健康等各个专业子市场的和谐发展现状。并依此寻找有针对性的解决办法,促进市场的和谐,进而促进行业整体与社会的和谐。

### (三)行业宏观和谐主要评价指标的意义与导向

保险行业的宏观和谐,与社会政治、经济等的宏观和谐,是直接影响到社会对商业保险发展的评判,影响到保险业能否充分发挥在构建和谐社会中的重要作用。类似于上述保险市场中观和谐的评价,保险行业的和谐评价指标体系也可采用行业发展的绩效指标、保险监管绩效指标等来构建。

首先,保险业行业发展规模指标。包括总保费收入、行业总利润、保费收入增长率、保险深度,保险密度等常见指标,评价行业的总体发展,相关指标增长缓慢甚至停滞不前,往往就意味着行业内部在发展中存在不和谐,存在内耗;通过保险赔付率、保险机构城乡覆盖率、资本市场中保险机构投资额在机构投资者投资额中的占比指标,评价保险业对社会经济稳定、提供资本融通等的作用,评价与经济发展需要是否和谐。

其次,通过监管法制建设类指标,评价监管法制制度及其实施部门与保险行业发展需要之间的和谐程度。监管与发展是监管部门的两大基本职能,监管者与行业的关系和谐在这里设立指标考核的主要目标在于考察监管部门与行业、与社会的和谐关系,通过法制基础完善程度、法制建设与行业发展需要和谐程度的衡量指标,监管体系中的保监系统派出机构、行业协会、同业公会以及其他社会监督部门监管绩效的衡量指标,坚持“有影响、有威信、有形象”的衡量标准,构建系列定性、定量结合评价指标,评价相关部门的监管绩效以及与地方保险业的和谐。

第三,诚信文化建设指标。诚信经营与诚信文化建设,是构建和谐社会的重大要求,也是构建和谐保险的核心要求之一。但当前“诚信问题是困扰保险业的一道难题”[16]。保险行业的诚信文化缺失,将可能导致“保险交易成本的增加、阻碍行业的发展、甚至带来系统性风险、导致社会动荡”[17]。因此,必须设置诚信文化建设类指标,指导和评价保险行业的诚信文化建设与和谐发展,评价保险与社会居民之间的、保险人与保险人之间的诚信和谐。为此,可以设立“服务信息真实度”评价行业向社会提供的产品和服务信息的真实与否,以“服务行为规范体系建设度”评价行业各经营主体响应监管政策要求制定服务行为规范并认真实



施的程度;以“失信投诉增长率”、“被保险人对服务的满意度”、“被保险人投诉妥善解决度”评价行业对服务行为合规程度,促进行为经营行为的诚信和规范。

第四,保险理论创新能力指标。实现保险业又快又好发展,做大做强保险业,是建设和谐保险的根本目标。2006年初,保险业提出了坚持以市场为导向,强化保险原始创新、集成创新和引进消化吸收再创新,建设“创新型行业”的战略目标,这要求加强保险理论研究,特别是加强基础风险研究,提高行业创新能力,为社会提供更多适合居民需求的产品,提供更具人性的服务。但是,当前我国保险缺乏创新所需人才也是不争的事实。因此,本文通过设置保险理论创新能力评价指标,通过“行业人均 R&D 及其增长率”、“保险教育投资增长率”、“员工培训投入增长率”考察评价行业为增强创新和理论研究的重视程度以及实际投入,以“双高人才占比”考察创新人才储备,以“行业新产品年增长率”考察创新成果,达到全面考察评价行业的创新能力的提高。

上述各层次指标构建起的评价指标体系,有定量评估的指标,也包括有只能定性评价的指标,通过定性评价与定量评估的结合,特别是通过长时间考察与筛选,借助统计理论模型,逐步优化选取指标,研究确定指标所占权重,以更准确地描述和谐保险的建设发展状况,才能最终建立起科学有效的评价体系。从当前我国保险业统计信息获取的便利性条件看,不论是行业数据,市场(包括各专业子市场)数据、保险公司主体经营数据和信息,都还存在诸多不便,数据的可获得性成为影响构建科学评价体系的最大障碍,这还需要保险监管制度和政策的进一步改革完善,加快行业统计信息化建设。

#### [参考文献]

- [1] 孙祁祥. 创造六大和谐环境保证中国保险业的可持续发展[N]. 经济参考报, 2004—08—19.
- [2] 俞玉林. 和谐保险企业的三种形象[J]. 中国保险, 2005, (6): 59 - 61.
- [3] 曹庆华, 周德俊. 论我国和谐保险业的构建[J]. 保险研究, 2005, (5): 17 - 18.
- [4] 周道许. 构建保险和谐造福和谐社会[J]. 大众理财顾问, 2007, (2): 19.
- [5] 林丽萍, 韩玉启. 和谐关系构建与保险公司竞争优势培育[J]. 商场现代化, 2006, (12): 76 - 77.
- [6] 任建国. 构建和谐保险行业服务和谐社会建设[J]. 中国金融, 2007, (5).
- [7] 李玲. 论营造和谐保险与构建和谐社会[J]. 保险研究, 2007, (1): 27 - 29.
- [8] 施建祥, 赵正堂. 保险企业核心竞争力及其评价指标体系研究[J]. 现代财经, 2003, (8): 22 - 24.
- [9] 姚壬元. 保险公司竞争力评价指标体系的构建[J]. 石家庄经济学院学报, 2004, (2): 190 - 193.
- [10] 耿晓娜, 吴凤平. 对我国保险企业竞争力评价方法的研究及应用[J]. 价值工程, 2006, (6): 109 - 112.
- [11] 王成辉, 江生忠. 我国保险业竞争力诊断指标体系及其应用[J]. 南开经济研究, 2006, (5): 116 - 131.
- [12] 鲁炜, 闵川. 中外公司治理结构评价指标体系的比较[J]. 科技管理研究, 2005, (11): 77 - 86.



- [ 13 ] 田军华, 赵征丽. 权利, 市场结构对寿险非价格市场行为的影响[ J ]. 中国保险, 2006, (11) : 28 - 30.
- [ 14 ] 丁少群, 阎建军, 卓志. 谈我国保险市场垄断竞争型结构转变[ J ]. 商业时代, 2006, (9) : 78 - 79.
- [ 15 ] 李红玲, 孙怡冰. 试析保险市场秩序的公平公正因素[ J ]. 长春金融高等专科学校学报, 2006, (4) : 37 -40.
- [ 16 ] 吴定富. 以科学发展观为统领, 深入贯彻落实国务院 23 号文件, 全面提高保险业服务社会主义和谐社会的能力[ J ]. 保险研究, 2007, (1) : 4 - 13.
- [ 17 ] 梁栋. 以诚信构建和谐保险[ J ]. 银行家, 2006,(4) : 89 - 91.

