

## 不忘初心，用心责任

中国保险报向我约稿，我写了十谈建设保险责任文化的一组文章，四谈建设保险责任文化的题目是“责任就是用心”。

台湾著名企业家王永庆是卖米起家的。20世纪30年代的台湾，稻谷加工技术落后，由于铺放马路晒干、脱粒，很容易掺沙子，于是家家户户做饭前都要淘米。王永庆从这一习以为常的现象找到了切入点，他带领两个弟弟天天不辞劳苦、不怕麻烦地把夹杂大米中的沙石、杂物一一捡出来，然后再出售。这样，大米质量提高，深受顾客好评，米店生意日渐红火。

有一天，一名主妇慕名而来买了三斗米，但拿不动改要一斗，王永庆灵机一动，主动提出把米送到家。在路上，不断有熟人问，你怎么送米上门啦，几次就把王永庆问醒悟了，为什么不送米上门？这样米送到后，问清顾客三斗米能吃多久，下次直接送过来。

这件事后，王永庆把送米上门服务固定下来，同时又做一些统计，这家几口人，每天用米量多少，多长时间送一次，一一记下来。送米的时候还会细心地擦洗米缸，记下米缸容量，把新米放下面，陈米放上面，同时顺便了解一下顾客发工资的日子，等他们拿到工资后再去讨米钱。良好的口碑于是广为相传。

责任就是用心，有形商品（卖大米）需要这样，无形商品（卖保险）更需要这样。随着社会的进步，保险消费者要求客户服务用心尽心的意识越来越强，对服务客户不充分、敷衍了事、惜赔拖赔的容忍则越来越弱。中国是后发的保险大国，在世界保险市场，举目四望，似乎满眼都是“榜样”，而自己并非保险强国、市场还是十分不成熟和非理性的现实，又使得社会的心理落差难以短期消除。这种纠结既是中国保险业30年来年均25%非常规增长的必然结果，也是襁褓中的行业“发育”太快、欠账太多、补课不及所不得不带来的苦衷，更是中国保险业发展方式转型想省也省不掉的代价。

市场需要信心。综合治理如同“过街老鼠、人人喊打”的“车险理赔难”问题，首先需要的是一个认真的态度，尤其需要象王永庆“卖大米”那样上心、用心，那样尽心、费心、更操心：

市场呼唤责任，责任就是用心。发展中的“烦恼”要在“烦恼”的发展中用心解决。“先天”发育不足，我们就“后天”加强补“钙”。只要我们在责任上真上心、在机制上真用心、在管理上真尽心，在服务上真费心，那么，天怒人怨的“车险理赔难”的行业顽疾，一定会彻底根除而一去不复返：给我一个责任支点，还你一个理赔奇迹！

中国保险报配发了一幅真心相待的伙伴形象漫画。我为这幅画写了一首诗：“淘沙千斗米，担责百乡情。春种一粒粟，秋收万家心。”