

上海高层住宅楼火灾事故凸显财产保障困境

联系不上人，保险理赔不足千万

上海“11·15”特大火灾的保险理赔已紧张展开，统计各大保险公司的理赔金额，目前已知的可能赔偿金额不超过1000万元。

目前，上海市民可以得到两类保障：由上海市政府购买的社区综合保险，这一险种目前在全市覆盖率基本达到100%，但有限的保额或许仅够完成灾后救助；由单位和个人购买的家庭财产保险，投保率不足10%，多数家庭没有财产保险。



16日，有关工作人员正在对“11·15”受灾居民进行登记。

快速理赔不容易

火灾初始，不少保险公司人员已赶到现场。一位保险业人士告诉记者：“当时我们看下来，意识到问题严重，昨天（15日）在现场决定启动绿色通道和紧急应急预案。”

保险公司的绿色通道，在非典时期、伊春空难等重大灾难中多次启用，主要是指保险公司在面对重大灾难时，“特事特办”，迅速理赔。然而，真正要实现快速理赔并不容易。在“11·15”火灾理赔过程中，不少保险公司称：“目前还有很多客户联系不

多数投了社区综合保险

本次特大火灾之前，多数上海市民可能并不知道，自己所在小区已经购买了社区综合保险。

社区综合保险是一项公益性社区居民保障工程。“这项保险从2005年开始试点，先从虹口区广中路街道开始。当时太平洋产险上海分公司在一次探访中发

现，上海的一些居民楼设施陈旧，火灾隐患重重。”一位保险业人士说道。据介绍，上海市社区综合保险囊括“社区居民住宅及公共设施火灾责任综合保险”、“社区公众责任保险”、“街道固定财产保险”、“团体人身意外伤害综合保险”四大险种。这项保险由上海市各街道出面进行招投标，保险公司根据各街道小区的房

家庭财产险投保率低

本次“11·15”特大火灾，还暴露国内家财险投保率整体不足的窘境。“11·15”特大火灾让陆先生的家付之一炬，家具电器等都损毁严重。所幸他的爱人在事故发生时因病住院，躲过一劫。16日上午10时40分，陆先生所在单位的工会领导拨通了中国人寿财险的

报案电话。陆先生单位代其投保的是一份团体家财险，其所在的单位为1000多名员工投保了中国人寿财险的家财险。上海像陆先生这样有幸由单位购买家财险的居民并不多。国寿财险非车险业务主管罗海萍16日告诉早报记者，其在公司的家财险业务占比仅为3%，而这一比例在上海保险业排名应为靠前。

到，“我们没有死亡名单，没法确认投保人的生存状况”。

由于没有“伤亡名单”，国内保险公司只能通过火灾地址的关键词，在公司后台电脑系统中搜索相关投保信息，再想法联系投保人。在重大灾难的处理过程中，国内保险业事实上很难真正介入事故调查，并在确认保单责任后快速理赔。

屋、人员组成等，设定费率，确定保单限额，进行商业化运作。

“这是一个公益性险种，居民不可能完全靠它转移所有风险，政府也不可能大包大揽。”一位参保保险业人士说。

据了解，目前上海市社区综合保险一年的全部保费1000多万元，以江宁路街道获得的400万元保险理赔上限简单计算，全市220多个小区街道的火灾责任保险限额大约仅为8.8亿元。

多名保险公司人士更是回复记者称，公司的家财险保费收入可以忽略不计。“以保费收入看，上海的家财险保费收入占财产险业务收入比例不会超过3%，按照居民户来估算，上海家财险投保率不会超过10%。”

“主要是因为销售渠道不顺畅，家财险没有实行个人营销员制度，推动很难。”罗海萍就投保率低的情况分析道。

（据《东方早报》）

相关链接

适当投保，减少火灾损失

家财险是从国外传来的“舶来品”，普通家财险负责因火灾、爆炸、洪水、泥石流等自然灾害引起地陷或下沉；空中运行物体坠落、外界物体倒塌；暴风或暴雨使房屋主要结构倒塌；盗窃、抢劫等造成的财产损失进行赔偿。

□本报记者 杨黎明

1、了解家庭财产风险特点

房屋建筑属于最高价值的家庭财产，所以，其保费占比也是最大的。但一般来说，房屋抗自然风险系数高，如果不存在质量问题，且不考虑地震因素的话，则不需为其投保，因而我们可以省下这部分保费。

室内装修属于怕水又怕火的财产，所以在投保时，我们最好附加“水渍损失险”（当然该险种也可以保障其他财产）。其他财产由于发生全部损失的概率较低，我们可以根据自己的财产情况和保费支出情况，只投保几万元（财产价值的10%—30%），也能得到保险保障。另外，我们还可以为贵重、便携的财产，以及现金等财产附加投保盗窃险。

需要提醒大家的是，一些损失发生后无法确定具体价值的财产、日常生活所必需的日用品、法律规定不允许个人持有的财产、交通工具、养殖及种植物和风险较大财产等，都是不可保财产。

2、量需选择适当保险产品

在确定了自家财产的风险后，就可以向财险公司购买家财险了。记者从各个财险公司了解到，目前，在市场上家财险有以下三类：保障型、投资型、组合型。三种不同的家财险侧重功能各有不同。

据了解，保障型家庭财产保险，最大特点是保费低廉，保险期满后，所缴纳的保险费不退还。这种险种一般都会按照保额或保费高低，提供多档次的定额保险方案供客户选择。

投资型家财险则兼顾投资和保障双重功能，保险期满时，无论在保险期内是否发生赔付，保险公司会在期末按约定利率返还本息。组合型的家财险就是既能保财产又能保人身的组合家财险。

3、理赔时记得留好证明

通常来讲，出险后住户应该立即拨打保险公司报案电话，详细告知相关信息。有条件的市民，自己也可先拍摄现场照片，以作备案。如果发生火灾事故，应及时拨打“119”（济南市区市民也可拨打“110”）；如果发生盗窃事故，应及时拨打“110”报案，并尽量保留事故现场。

保险公司接到报案后，一般会立即派人到现场。若事故原因明确，并属于保险赔付范围，就要准备好保单、财产损失清单、发票、物业等部门的证明；如果发生了修理费用，就应该保留有关修理发票和凭证，以便一并确定理赔额。



乐购

我们比任何人
更为顾客尽心尽力。

TESCO 济南第二店今日花开泉城

2010年11月19日，中国，今日，英国零售巨头TESCO在济南的第二家门店盛大揭幕。这也是TESCO在山东的第四家门店暨节能店，预期节能将达到25%。至此，TESCO在中国的大卖场总数突破88家。

TESCO乐购济南经四万达店位于济南市市中区经四路5号万达广场地下一层，周边交通便利。这家全新门店将为顾客提供多达3万余种商品，包括物美价廉的TESCO自有品牌“超值”和“标准”系列商品以及仅在TESCO独家销售的全球时装品牌F&F Blue。值得一提的是，该店生鲜区域面积达2500平方米，是周边最大的生鲜卖场。跟去年开业的TESCO济南东二环店一样，这家全新门店也是按照TESCO节能店的标准打造，预期节能将达到25%，将继续让济南消费者在享受国际化大卖场购物的同时，充分体验绿色购物之旅。不仅如此，该店还将秉承TESCO的便民传统，继续开通免费购物班车，6条免费班车路线东到制锦市，南达舜玉南北区、邮电

新村，西至王官庄小区、岔路街，北则可达凤凰山，方便周边顾客前来购物。此外，该店还提供约1000个机动车停车位，为驾车前来购物的顾客提供便利。这家新店同时还提供830余个工作岗位，帮助缓解当地的就业问题。

TESCO乐购济南经四万达店是按照TESCO节能店标准打造而成，采用了先进的智能能源管理系统(EMS系统)，并且大规模应用了全新风换气系统、电子膨胀阀以及高效电子整流器等一系列国际顶尖水平的节能设备，从而实现了空调、冷冻冷藏以及照明的低能耗。该店预期节能将达到25%，每年预期能减少电耗89万千瓦小时，减少碳排放量890.5吨。这将使济南消费者在享受国际化大卖场购物的同时，充分体验全新的绿色购物之旅。

TESCO节能店安装了移动传感器，办公区域的电灯会自动感应；同时室内照明灯会随着天气变化、室内阳光饱和度自动调配哪些灯亮，哪些灯可以暂时关掉。卖场及商铺走道还根据卖场运行状况和营业习惯，把照明进行时间

上的合理化分配，从而实现智能化控制。比如：早上6点开业前，只启动10%的应急照明；早上8点左右，启动40%的照明；正式营业后启动100%的照明。停车场和店招也安装了照度传感器，停车场和店招的照明根据照度自动开启，根据设定的时间自动关闭。

节能店内采用了全场电子式高频HF节能照明灯具，并且采用了LED发光二极管照明灯用于玻璃门开放式食品冷冻立柜，这是一种超低能耗的照明灯具，它的应用效果和意义尤为明显。此外，在敞开式食品冷藏立柜的顶层安装了T5 54瓦的电子高效节能灯，取消了层层照明的方式。而生鲜区局部重点照明也由原来的70瓦调整为合适的35瓦，减少了不必要的电能损耗。

开业期间，TESCO乐购济南经四万达店还推出了众多商品促销活动让利消费者，例如：会员商品享受5倍积分、旁氏满119元立减40元、联手商店街众多品牌同庆(达芙妮、鞋柜、以纯、班尼路、真维斯等品牌惊喜折扣促销)，欢迎顾客光临。TESCO希望每位顾客都能在TESCO度过美好的一天。

关于TESCO PLC

TESCO始于1919年，是英国领先的零售商，也是全球三大零售企业之一。TESCO在全球拥有超过5000家门店，分布于14个国家。平均每周为全球将近5000万名顾客提供优质产品服务。TESCO现已成为年销售额达625亿英镑的国际零售企业，在《财富》杂志“2010年全球500强企业”排名第58位，并荣登《财富》杂志公布的2009年“英国最受尊敬的本土企业”第一名和“全球最受尊敬的食物和医药店铺”第三名。TESCO为自己对客户的专注感到自豪，TESCO在全球确立了“为顾客创造价值，从而赢得他们终身信任”的核心理念，以及“我们比任何人更为顾客尽心尽力”和“设身处地，推己及人对待顾客与员工”的价值观。2004年，TESCO正式进入中国。截止目前，TESCO在中国已拥有88家大卖场，12家试验阶段便捷店和4家Lifespace乐都汇购物广场，主要覆盖华北(包括北京和天津)、华东(包括上海)及华南(包括广州)三大区域。