

策略

為了提高服務水準，我們已於二零零一年七月實行多項措施，包括建立新保安組，以及推行新政策改善保安基建。這些提高資訊科技發展及營運水平，以至服務質素的措施，是為配合本集團符合國際標準組織的規定而推行，並將於二零零一年十月列入符合國際標準組織的營運指引內。

我們亦將於未來幾個月集中發展客戶關係管理系統。部門將由二零零一年九月起，推出這方面的系統以協助推出新產品時爭取保單。我們亦已準備就緒，由十月起與適合的業務夥伴聯合舉辦宣傳活動。

本集團旗下的各個部門，將可從運用創新技術，包括使用專家系統進行核保、為營運文件進行文件掃描、利用嶄新的工具促銷及透過互聯網為營業員及客戶提供服務而得益。這些技術將由二零零一年九月起開始運作，並預期將於二零零二年首季全面投入服務。

企業業務環節於中期報告期間的變動

於本年度首六個月內，本集團的業務環節並無出現變動。

個別業務分析

(A) 長期契約業務

壽險部

於回顧期間內，部門致力為保單持有人提供更多的服務。為了完成這個目標，我們改善及擴充兩項以客為本的服務，分別為熱線電話中心運作及緊急支援服務。

熱線電話中心

我們將現有電話查詢服務的範圍擴大，作為提供全面服務的熱線電話中心運作，從而提高效率及效益。為確保服務的質素，來電者與服務員之間的對話會被錄音，供培訓處理投訴之用，而於有需要時，中心主管將隨時準備協助，並為服務員提供建議。我們將會統計熱線電話中心的來電，但僅限於規劃及研究，協助我們於日後更有效地分配資源。

緊急支援服務

我們已修改所有緊急支援服務卡，並已寄予所有保單持有人。新卡令保單持有人可即時接駁到本集團全球緊急支援服務的服務員，而毋須提供其援助參考號碼，從而加快核實來電者的身份，令他們即時獲得援助。我們亦將於二零零一年九月與緊急支援服務的提供者強化數據交換機制。

壽險人身意外保險部

銷售額

於中期報告期間，壽險人身意外保險部錄得保費一千五百五十萬港元。部門於二零零零年八月推出兩項新產品，分別為千禧Labour Special及千禧VIP Special，市場對這兩項產品的反應不俗。於本年度首六個月，單是這兩項產品已錄得收益超過一千萬港元收入。本集團現時正修訂有關產品，而最新版本將於二零零一年九月推出。

策略

為提高處理索償的效率，部門與資訊科技系統部作緊密合作，亦已於二零零一年五月透過內聯網實施新索償系統。

於中期報告的期間內，我們繼續應各營業員辦事處的要求，提供培訓項目。部門藉營銷部的資源及協調，將繼續以培育有效銷售方法及增加產品知識為主題，編撰其培訓綱要。

團體部

銷售額

於本年度首六個月，部門錄得保費三千九百萬港元，與去年同期三千一百萬港元比較，增幅為百分之二十五點七。本年度首六個月的淨收入上升至四百六十萬港元，與二零零零年首六個月三百一十萬港元比較，增幅為百分之四十七點二。

策略

由於在回顧六個月期間並無推出新產品，保費有顯著的增長是由於現有產品的銷售額上升。部門的重點是加強銷售來輔助營銷員的表現。我們於五月開始為所有營業員、營銷部職員及辦公室支援員工舉辦的培訓計劃，獲超過九成員工參與。這項計劃旨在提供產品的專業知識及管理知識予職員／營業員來促進銷售。於回顧期間內舉辦的營業員培訓計劃，參與率達百分之六十二，而用於量度服務水平的本集團內部考動合格率則高達百分之九十八。

(B) 強制性公積金

銷售額

截至首六個月為止，本集團錄得供款共七千七百六十萬港元。

策略

本集團旨於成為全面服務供應商，提供強制性公積金產品亦為策略之一。本公司對這新業務採取審慎態度，盡量利用本公司的現有分銷渠道，並將廣告、宣傳及開支減至最低。憑藉購入本地度身訂造系統及本公司內部行政專才，本公司已為這業務部門建立穩健基礎。

(C) 一般保險部

代理架構

本公司於過去七年一直作為香港民安保險有限公司(「民安」)的分銷代理人，雙方一直維持緊密關係，而本公司一般保險部的身份，最近已由分銷代理人改為民安的核保人。這個新身份不但可以提高營運效率及服務質素，同時亦為營業員及客戶所歡迎。

銷售額

由二零零一年七月起，經我們的營業員分銷的保單文件，將附有盈科保險的公司標誌及名稱。這項微細變動不但可以加強盈科保險品牌的形像，更可有助闡明本公司與民安的密切關係，亦更有效地處理徵收保費及其他行政功能。

由於民安收緊汽車及僱員賠償業務的承保條件，於二零零一年首六個月整體錄得的保費(不包括航空業務)較二零零零年同期減少百分之六。

另一方面，保單套餐(辦公室、商舖、診所、住宅及家庭傭工)的保費於二零零一年首六個月內合共增加百分之十三點五。這個增幅源於我們促銷有盈利的產品，例如保單套餐等，並逐漸減少虧損業務(例如汽車及僱員賠償保單)所佔的比例的策略。

產品

民安於二零零一年三月推出新產品樓宇管理套餐保單，這份綜合保單的承保範圍包括火災及相關危險、現金保險、僱員賠償及一般第三者責任保險，而對象為物業管理機構，例如業主立案法團及管理樓齡少於二十年的物業管理公司。