

# Reasons and Countermeasures about One-Time Consumption of Rural Commercial Insurance

—Based on the Research in Shaanxi Province

Yuhua Yang

Northwest A&F University, Xianyang Shaanxi  
Email: [yangyuhua-queenie@foxmail.com](mailto:yangyuhua-queenie@foxmail.com)

Received: Oct. 5<sup>th</sup>, 2015; accepted: Oct. 23<sup>rd</sup>, 2015; published: Oct. 26<sup>th</sup>, 2015

Copyright © 2015 by author and Hans Publishers Inc.  
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).  
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

---

## Abstract

In the insurance sectors, most people think that the farmers who suffered insurance accidents will be more clearly realized the importance of buying insurance. Interestingly, as for the rural commercial insurance, because of poor insurance services, being less motivated to pay for in time and lacking of enough payments, so a strange phenomenon appears—"one-time consumption of rural commercial insurance", farmers don't want to buy rural commercial insurance after the insurance accidents rather than buy it again. Through an investigation of farmers in the Shaanxi Province, 254 effective questionnaires have been got. Those data show that 61% of farmers do not plan to buy insurance again. Based on fuzzy comprehensive evaluation method, the following four results are achieved: i) insurance companies show less initiative; ii) the payments are too low to meet the farmers' need; iii) farmers need a long time to get payments; iv) the rural commercial insurance can be easily replaced. Finally, there are three effective ways to let farmers continue their buying behavior: i) insurance company should be more active; ii) targetedly improve the amount of reparations; iii) constantly bring forth new ideas in the process of claims.

## Keywords

Rural Commercial Insurance, Satisfaction, One-Time Consumption

---

# 农村商业保险一次性消费的原因和对策

## —基于陕西省农村商业保险的调研

杨宇华

西北农林科技大学，陕西 咸阳

Email: [yangyuhua-queenie@foxmail.com](mailto:yangyuhua-queenie@foxmail.com)

收稿日期：2015年10月5日；录用日期：2015年10月23日；发布日期：2015年10月26日

### 摘要

在保险界，大部分人认为经历过保险事故的被保险人会更加清楚的意识到购买保险的重要性，但是在农村商业保险里，由于保险公司服务主动性差、赔付不及时、额度不够等因素出现一个奇怪的现象，农户在经历过保险事故后反而不再购买保险即农村商业保险的一次性消费。本文以陕西地区农民为调研对象，共计254份有效调研问卷，购买过农村商业保险的农民占29%，其中不想继续购买保险的农民占到高达61%。在此基础上利用模糊综合分析法研究上述现象并分析出四大原因：保险公司的非主动性、农村商业保险的低赔付性、赔付滞后性以及易替代性，最后提出应该通过提高保险公司的主动性、针对性提高赔付额度以及创新赔付流程三大手段来促使农民持续购买农村商业保险。

### 关键词

农村商业保险，满意度，一次性消费

## 1. 引言

我国农业客观上存在着各种各样的风险，如干旱、洪涝、冰雹、病虫害、台风、雷击、火灾等自然风险和政策、制度等社会风险以及市场、价格等经济风险。这些风险的发生有可能给农民的生产和生活带来一定的困难，严重的甚至会造成生产中断或破产。农业保险是一种转嫁上述风险，转移损失的经济而有效的好办法。

随着我国社会主义市场经济体制的建立和发展，保险业在国民经济中的作用和地位不断提高，大力发展保险业已经成为我国社会经济发展不可逆转的趋势。与之同步，我国的诸多学者也参与到农业保险的研究中。关于农业保险的研究方向很大部分围绕农户保险意识研究，旨在发现两者间关系，找出如何让农户的风险意识提高到主动买农业保险的程度。其实这只是解决农业保险问题的第一步，开拓市场和维持市场是对双生子缺一不可，现在已经将其中一个抚养成人，我们现在应该培养研究另一个——如何维持农业保险市场。

“一旦发生保险事故，必然会更加深刻的认识到保险的重要性”这是大部分人认可的事实，实际上我们很容易忽略一个问题：如果农民对保险赔付额度、保险服务态度等不满意，那么到底他们还会不会再次购买保险？通过对陕南地区农民的问卷调查，我们的答案是很大部分农民不会购买，这就是本文即将讨论的农村商业保险的一次性消费：很多农户在经历过保险事故后反而不再购买保险。

一次性消费是指在一个地方消费一次后，因为价格或质量的问题，从此不再去这个地方消费。这种消费包括很多方面，像商店，烟酒，餐饮等等。一次性消费也指对一次性物品的消费，如使用一次性

筷子。农业保险现在呈现出这样一个现象，农民在购买农业保险并正好发生了保险事故，体现完全农业保险的作用后，农民却因为对该份农村商业保险质量、理赔效果、理赔效率等方面不满意，从此不再去购买农村商业保险，因此可以把农户的这种行为看作是农村商业保险的一次性消费。

## 2. 文献综述

研究农村商业保险一次性消费的前提是农户对农村商业保险的满意度研究，目前国内对保险满意度研究已经达到较为完善的地步，但是专门对农村商业保险满意度的研究并不多，大多数研究局限于我国农村商业保险的定性探讨，或者是关于农户对农村商业保险需求影响因素的实证研究。因此探讨“一次性消费”前人的经验结论并不多，不过为数不多的农村商业保险满意度研究中还是有很多研究方法、研究结果以及措施建议等值得借鉴。

2010年，李林、王健和汪丽萍三人在“基于模糊综合评判的农业保险满意度分析”一文中采用模糊评判的方法对农户的农业保险满意度进行静态分析，然后采用马尔柯夫链和状态转移矩阵的方法对农业保险服务进行动态预测，从而对农业保险的运行现状进行深入了解，为农业保险业务的发展提供实证依据[1]。

对于农村商业保险一次性消费这种现象，其实在有些论文中已经提到类似的问题，只不过他们没有注意这点的重要性，没有进行专门的研究。如2009年时，谭小伟在“保险营销过程中的顾客抱怨管理及服务补救”一文中提到顾客抱怨时可能有以下几种反应：

① 虽然内心不满，但不采取任何行动。不满意顾客容忍与否，取决于购买经历、客户的重要程度、购买商品的价值高低、采取行动的难易程度以及所需要付出的额外代价等条件。

② 不再重复购买，即不再购买该品牌产品(或不再光顾该企业)。

③ 向亲友传递不满信息。

④ 向企业、消费者权益保护机构表示不满或提出相应的要求，如以相关法律为基础或以企业内部标准、合同等为基准向企业提供索赔要求。

⑤ 如顾客不满意的程度很强烈就会采取法律行动，向仲裁机构申请仲裁或者向法院起诉[2]。

其中第②点即为一次性消费的体现，而第③点向亲友传递不满信息则可以看作一次性消费的后续影响。谭小伟在他的文中也多次强调了顾客抱怨的严重性，顾客不满和抱怨会给企业带来巨大的影响，也即“一次性消费”需要研究并找出解决办法，否则随着这种现象的扩大，可能会使在中国刚刚有所起色的农村商业保险再遇新难题，因此，本文的研究是有一定的重要意义和研究价值。

在吕秀萍，赵建军“保险展业重在服务”一文中也提到了“一次性消费”的影子，他指出：客户从某一个企业转向另一企业的原因，70%是服务质量问题。业务人员怠慢一位顾客，会影响40位潜在客户，而一个满意客户会带来8笔潜在生意，其中至少会有一笔成交。劣质的保险服务同样会使保户非常不满意，极个别的保户可能会投诉，如果问题得到合理的解决，他会继续成为企业的客户，但90%以上不满意的客户不会投诉，而往往是不再愿意续保，甚至向其他人做反面宣传，给保险公司带来更大损失”[3]。

## 3. 调研概况

### 3.1. 调查研究概况

本次调研的对象包括洛南县、眉县、户县、杨凌等县的29个村落，共计254份有效调研问卷。针对农户识字困难问题，采取一问一答的方式对农户进行调查。为了保证数据的完整性和正确性，对每位农户的调查中都会录音和拍照。

问卷内容包括3个部分：第一部分为农户基本情况，包括户主年龄、受教育程度、年收入等；第二部分为农户家庭经济状况，主要调查农户在2013年里种植、养殖以及非农经营的基本状况，包括成本收

益等；第三部分为农户购买保险情况以及满意度，通过询问“是否购买了农村商业保险、是否需要购买农村商业保险、农村商业保险满意度评价(包括保费价格、保障比例、补贴比例、理赔速度及理赔金额)、每年愿意在农村商业保险上花费多少元等来了解农户关于农村商业保险的情况。

### 3.2. 调查对象的基本情况

从表 1 可以看出，被调查对象主要集中在中青年劳动力，他们一般为一家之主，或者家庭主干，能够决定家庭事务。调查对象教育程度较低，初中或初中以下文化水平的占 77.9%，文化程度低时接受新事物的程度也相应较低，这将增加农村商业保险知识普及的难度。结合农民的客观信息，在农村商业保险宣传过程中应使用大众化的通俗易懂的宣传方式。

### 3.3. 农户对农村商业保险的认识

由表 2 可知，仅有 29.53% 的农民认为需要购买农村商业保险，28.50% 的农民持观望态度，41.87% 的农户清楚的知道自己目前不需要保险。通过对被调查农户的询问，得出以下两大原因：一是听说保险是骗人的或者村中有人购买过保险并没起大作用。二是被调查者购买过保险，但是由于种种原因没被赔偿或者赔偿低于预期，导致被调查者不再愿意购买保险。第二种原因则引出本文研究的论点——“一次性消费”。

### 3.4. 农户购买农村商业保险的情况

从图 1 可以了解到，在所调研的农民中，只有 74 (29%) 个农民购买了农村商业保险，这个数据与调研所得“农民认为自己是否需要购买农村商业保险”中认为需要购买的比例 29.53% 非常接近，也可以说明农户对农村商业保险的认知很大程度上影响农民的购买行为。

Table 1. Basic information about the respondents

表 1. 被调查者基本状况

项目	属性	人数	比例
年龄	30 岁以下	17	6.9%
	30~40 岁	22	8.9%
	40~50 岁	81	32.9%
	50~60 岁	82	33.3%
	60 岁以上	44	18.0%
文化程度	文盲	23	9.4%
	小学	59	24.2%
	初中	108	44.3%
	高中	42	17.2%
	大专以上	9	4.9%

Table 2. Cognition of rural commercial insurance

表 2. 农户对农村商业保险的认知

是否需要购买	人数	百分比
很需要	48	24.87%
非常需要	9	4.66%
买也行，不买也行	55	28.50%
不太需要	57	29.53%
完全不需要	24	12.44%

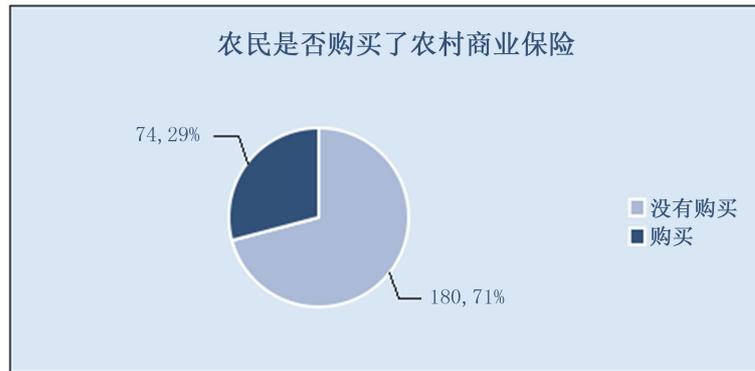


Figure 1. The purchase situation of rural commercial insurance in farmers  
图 1. 农户购买农村商业保险的情况

### 3.5. 农村商业保险满意度

在问农户他们对保险的认识时，他们的很多回答让我们意识到农村商业保险在农村全面推广的艰难性。“保险是骗人的；发生损失，会不赔，推卸责任，说不在可保范围内；对执行人员不信任，被银行欺骗过后更不相信保险；感觉有风险，理赔麻烦；赔付的时候总是有各种理由，借口不想赔”这些看法很多都是农户在购买过保险后提出的，他们绝大部分的不满意集中在勘损和理赔，而他们的不满也直接导致了他们不再购买保险，出现一次性消费的现象。

在问卷中，通过询问对农村商业保险保费价格满意度、对农村商业保险保障比例满意度、对农村商业保险补贴比例满意度，对农村商业保险理赔速度满意度、对农村商业保险理赔金额满意度。选项分为：非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意。从而研究农户对农村商业保险的满意程度。

采用模糊综合评判法来对满意程度进行实证研究。模糊综合评判能够较好地反映人脑思维的活动，应用模糊数学的原理。模拟人脑评价事物的思维过程，对构成被评价事物的各个相关因素进行综合考虑，把各个影响因素的作用的大小程度量化。运用模糊变换原理对事物作出一个总的综合评定[4]。

首先，确定农村商业保险满意度的评判因素集。将保障比例、保障范围、理赔金额、理赔效率四个因素作为农户对农村商业保险满意度的评判指标，即指标集  $u = (u_1, u_2, u_3, \dots, u_m) = \{\text{保障比例、保障范围、理赔金额、理赔效率}\}$ ；其次，将农户对每一指标的评价等级设定为{非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意}五个，即评语集  $Y = \{V_1, V_2, \dots, V_5\} = \{\text{非常满意、比较满意、一般、比较不满意、非常不满意}\}$ ；再次，通过问卷调查中获得农户对各个指标的评价隶属矩阵；最后假设四个指标所占权重相同即：保障比例 = 0.25，保障范围 = 0.25，理赔金额 = 0.25，理赔效率 = 0.25，即评价因素集的权向量  $X = (0.25, 0.25, 0.25, 0.25)$ 。

那么，农户对各指标的评价隶属矩阵为：

$$R = \begin{bmatrix} R_{u_1} \\ R_{u_2} \\ R_{u_3} \\ R_{u_4} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0.08 & 0.29 & 0.49 & 0.14 & 0.00 \\ 0.14 & 0.29 & 0.34 & 0.17 & 0.06 \\ 0.03 & 0.34 & 0.32 & 0.14 & 0.17 \\ 0.06 & 0.32 & 0.45 & 0.14 & 0.03 \end{bmatrix}$$

$$B = RoX = (0.14, 0.25, 0.25, 0.17, 0.17)$$

$$\text{归一化} = (0.14/0.98, 0.25/0.98, 0.25/0.98, 0.17/0.98, 0.17/0.98)$$

$$= (0.1428, 0.2551, 0.2551, 0.1735, 0.1735)$$

$$Y = \text{MAX}(0.1428, 0.2551, 0.2551, 0.1735, 0.1735) = 0.2551$$

根据调查分析以及表 3 中的数据,从整体来看,农户对农村商业保险满意度为一般的状态。分别从评判的四个因素进行分析,从农村商业保险的保障比例来看,相当一部分的农户认为农村商业保险的保障比例过低并且不合理,很多养殖户认为猪保险所赔付的金额应该按照猪的大小而定;从农村商业保险的保障范围来看,有些农户提到希望将养殖业的农村商业保险种类扩大,农户自己很多养的牲畜没有对应保险可买,保险公司应该因地制宜结合当地种养殖情况推行农村商业保险险种。增设一些适合农民需要的保险种类,家禽或家畜的险种,比如母猪产后风湿、禽畜瘟疫等;抵御自然风险的险种,比如小麦蝗灾、瓜果霜冻等;还有药材业保险、农机具保险等很贴近农民实际需求的险种[5];从理赔金额来看,很多农户反映保险公司在理赔时会指出多种之前没有清楚说明的情况,最后却降低赔付面积,造成农民对拿到的理赔金额并不满意;从保险服务这一评判因素来看,保险服务主要包括保险承保、理赔定损、防灾防损等方面的工作,从整体来看农户的满意度也较低,主要体现在保险公司防灾防损宣传并不到位,理赔速度较慢,使得农户有缴费容易理赔难的感觉,造成农户对农村商业保险的满意度不高。

#### 4. 农村商业保险一次性消费的表现

本文之前的论述结果表明农民对农村商业保险整体满意度一般,这为一次性消费现象提供了前提条件,是否这样程度的满意度引发了一次性消费,通过对于问题“您是否打算再次购买”答案的整理,发现满意度为一般在某种条件下是可以引发一次性消费的,两者为伴生关系。

由表 4 对 74 位(占总数的 29%)购买过农村商业保险的农民进行“是否愿意再次购买”的追问。可以看出,尽管有 16%的农民没有回答该问题,依旧有高达 61%的农民不愿意再次购买农村商业保险,远远超过占据 23%的愿意再次购买的农民。该数据向我们明确展示了令我们担忧的农村商业保险一次性消费的问题,如果不及时分析原因和解决,有可能使得我们农村商业保险发展呈现出衰落、萎缩现象,甚至一旦这种现象蔓延到其他险种,那对于中国的保险发展将会有致命的打击。

西北农林科技大学调研团队在调研中,了解到很多可以证明该观点的现象。在西安市周至县广济镇南大坪村调研时,当地农户讲述的过程中有几件事情符合“一次性消费”。一件是当年农户种植的玉米产量不错但是普遍玉米都很小,达不到出卖的条件,农户说保险公司有去村子里勘损过,最终没有给任何赔付。当然这件事儿更多的责任是在农户,玉米保险里的赔付条件并没有这条,保险公司按照合同没

Table 3. Comparison on farmers' satisfaction in rural commercial insurance

表 3. 农户对农村商业保险满意度对比表

评判因素	权重	非常满意	比较满意	一般	比较不满意	非常不满意	合计
保障比例	0.25	3	10	17	5	0	35
保障范围	0.25	5	10	12	6	2	35
理赔金额	0.25	1	12	11	5	6	35
理赔效率	0.25	2	11	16	5	1	35

Table 4. Whether farmers are willing to purchase rural commercial insurance again

表 4. 农民是否愿意再次购买农村商业保险

	购买	不购买	无回答
人数	17	45	12
比例	23%	61%	16%

有给予赔付。但是农户不这么想，在他们的思想里不能卖钱就等于需要赔付，这就造成了保险公司和农户间的冲突。据了解，本身该村农村商业保险是由村中大队统一向农户宣传、帮助农户签订，结果这件事情的第二年后没有任何村民有投保意向，村中大队也拒绝了保险公司的宣传。

第二件事情发生在种植桃子的农户身上，他们遭遇了风灾将桃子全部吹落，事故发生一年之久保险赔付都没落实，农户对保险公司很失望并表示来年不会再买农村商业保险。

在咸阳市乾县临平枣林村调研时，村中种植苹果的农户对农村商业保险深恶痛绝，同样是因为遭受风灾致使苹果产量下降，保险公司没有做出赔偿，表示再也不会买保险了。

## 5. 农村商业保险一次性消费的原因分析

### 5.1. 导致农村商业保险一次性消费的主要原因—非主动性

目前保险行业的公司绝大部分以商业性保险为主要营业方向，农村商业保险只是辅助性业务，这种情况直接导致保险公司的大部分人员甚至是大部分精英人员都一头扎向商业保险，农村商业保险方面无人问津，精英人才更是少的可怜。从事保险的人员对农村商业保险重视度不够，使得保险公司无人可用，所用懈怠，从而保险公司表现出效率低下。

另一方面，由于各地自然条件差异大，经济发展状况各不相同，导致农村商业保险经营本身风险过高，从而造成“保得多也就赔的多”的恶性循环，同时因为没有足够数量的农户参保，无法形成大数法则效应，从而造成保费过高。因此，保险公司对于农村商业保险的态度更加消极，直接影响保险从业人员对待农村商业保险事故的态度，大部分对于农村商业保险的相关业务持消极态度，即农村商业保险的非主动性。

### 5.2. 导致农村商业保险一次性消费的其他原因

#### 5.2.1. 农村商业保险的低赔付性

农村商业保险“低赔付”的特点是导致农村商业保险一次性消费的原因之一。在农民的意识中，自己买了农村商业保险后若遭受天灾应该获得可观的赔付。而事实是，农民发现保险事故发生后，保险公司的赔付往往远小于损失。农村商业保险特别是水稻、小麦等种植业保险赔付率偏低，赔偿金额不高，仅相当于农民自缴的保费，对农民缺乏吸引力。

#### 5.2.2. 农村商业保险的赔付滞后性

农业保险业务点多，且涉及面广，被保险人与标的都极其分散。标的一点受损，现场勘察定损、佩服兑现等工作量大，所需人力、物力较其他险种多得多，且时间要求紧迫。例如牲畜保险，牲畜死亡和会腐烂变质，查看若不及时，则难以鉴定其原因，加之有的地区交通不便，更加增加了理赔工作的困难[6]。整个理赔过程中的每一个环节都或多或少存在着拖延的现象，日积月累，便形成了社会反映比较集中的保险理赔慢而且麻烦的问题。

#### 5.2.3. 农村商业保险的易替代性

农户本身对农村商业保险的需求并没有达到“非你不可”的地步，即农户对政策性农业保险的有效需求并不高，更多农户只是抱着一种试一试的态度购买农业保险。如此一来，一旦农业保险让农户寒过心，农户完全可以选择多种途径来规避农业风险，如储蓄、向亲朋好友借钱等，它们和农业保险有很强的替代关系。孟德锋，李长越两位前辈的调查中，选择“向亲朋好友借钱”的农户占 38.5%，选择“多存款”的农户占 26.2%，两者合计达 64.7%，说明目前农户规避农业风险，仍然主要依靠传统方式[7]。这份调查更加证明了当农户对农业保险失望后，更大可能会选择“替代品”去规避风险，而不再购买农

业保险，形成农业保险的“一次性消费”。

## 6. 促使农民持续购买农村商业保险的对策

### 6.1. 提高保险公司的主动性

保险从业人员应该定期去拜访农户，增加他们对保险人员的信任程度，同时向他们突出介绍保险事故发生后，勘定损流程，让农户打心眼里认可、理解这个事实，全面了解农村商业保险的投保、理赔等具体环节。同时，密切关注农户状况，一旦发现农户发生风险事故，主动联系农户，与农户商议赔付金额，赔付进程等。切不可拖拖拉拉。保险事故的发生对保险公司和农户来说都是一件不幸的事儿，双方的心情均不好，这个时候互相的理解和尊重就显得尤为重要。最后保险业务员在说明过程中遵循诚信原则、循序渐进原则、化繁为简原则是必要且重要的[8]。

### 6.2. 提高赔付额度

农村商业保险应该扩大自缴保费和赔付额度差距，即在保险费率不变的情况下，提高赔付额，保障农民利益，更好地发挥农村商业保险支农惠农作用，不断提高种植业保险风险保障水平，降低农户损失。由“保产量保成本”逐步过渡到“保价格保收益”，开发出涉及农业生产风险和市场风险等不同风险的多个险种，设立不同层次的费率保障金额和保障水平，从而满足不同收入水平的农户需求。

### 6.3. 创新理赔程序

保险公司应该针对不同的险种、不同的被保险人情况调整已有的理赔流程。例如，对于农村商业保险来说，服务对象是农民。保险公司应该根据农民知识缺乏，写字能力较低的特点，实行“免填申请书”申请理赔，农民只需向客服专员口述案件信息，客服专员便将信息直接录入系统，当即打印出理赔申请书，农民签字确认即可办理理赔。

## 致 谢

本文从农村调研发现一次性消费问题、资料分析、数据整理到论文最终完稿历时 1 年半的时间，倾注了大量的时间和精力，随着研究的深入，深感论文的一次性消费内容还是只初步的，后续将持续研究该问题的变化和发展，不妥之处敬请各位读者批评指正。

在论文完成之际，衷心地感谢我的班主任陈妍老师，从大一入学开始，就对我关照有加，大二带领我进行保险公司机构调研，着实受益匪浅，也激发我对自己专业的热爱，走上了探索发现的道路。以及陈老师带领我深入农村调研，经常为我提供最新相关资料和信息，对我的疑问耐心解答等都是促使我论文完成的重要因素。

另外，着重感谢我最喜爱的王征兵教授，感谢王教授在百忙中审阅论文并在论文的题目、篇章结构、排版措辞和政策建议上提出了很多细致、中肯的修改意见。更加感谢与王教授接触交谈时，王教授教我的为人处世之道。王教授的风趣、幽默及平易近人的方式，使我时常感到亲切，我为有您这位良师益友而感到庆幸。您对我的鼓励和赞扬都是我前进路上的最佳动力，同时王教授对学生悉心的指导和真挚的感情将使我终身受益。

最后，由衷感激我的母亲、父亲，在我人生的关键时刻，每次都会帮我把握分寸，在我写论文遇到瓶颈心情烦躁时，温馨的疏导我的情绪，有了您们的支持与鼓励，我才会永往向前。谢谢你们！

## 参考文献 (References)

- [1] 李林, 王健, 汪丽萍 (2010) 农业保险的消费满意度研究. *农村经济*, 1, 78-81.

- 
- [2] 谭小伟 (2009) 保险营销过程中的顾客抱怨管理及服务补救. 中国保险学会首届学术年会入选论文案, 3-4.
- [3] 吕秀萍, 赵建军 (2003) 保险展业重在服务. *经济论坛*, **7**, 57.
- [4] 郭赞 (2014) 农业保险的消费满意度调研与对策分析. *现代经济信息*, **9**, 418.
- [5] 袁茹, 吴应珍 (2013) 农民对农业保险的认知情况研究——基于在甘肃省华亭县的调研. *安徽农业科学*, **17**, 20-21.
- [6] 龙文军 (2004) 谁来拯救农业保险-农业保险行为主体互动研究. 中国农业出版社, 北京.
- [7] 孟德锋, 李长越 (2011) 政策性农业保险的农户需求与满足程度调查研究. *经济纵横*, **10**, 73-76.
- [8] 吴剑云 (2007) 浅谈“说明”方式在保险展业中的运用. *保险职业学院学报*, **4**, 78-79.