



世界五百强企业  
最受信赖的保险公司  
中国最具价值品牌企业  
国内首家A+H股同步上市的保险公司

# 新华客服

A股代码：601336  
H股代码：01336



2017年5月19日  
第10期 总第543期

网址：www.newchinaife.com 全国统一客服电话：95567

记录新华成长的足音

京内注册字1317—L0002号 印刷资料，免费投递



## 感恩

世上最温柔的情，是母亲的爱；世上最温暖的地方，是母亲的怀抱。母爱，是无私的付出，不求回报。

在许多人的记忆里，母亲一直都是最忠实的后盾，每一步的成长，每一次的成功，都离不开母亲的鼓励。

一部《妈妈再爱我一次》，让多少人流下了泪水；一首《世上只有妈妈好》，唱出了多少人的心声。

母爱是首无言的歌，总会在某个午后、某个黄昏、某个黑夜，轻轻响起；母爱是阵轻轻的风，总会在某个陌生街头、某个陌生小站、某个异乡旅店，在你最失意、最需要安慰的时候，温柔拂面……

感恩母亲，感恩母爱，愿岁月善待她，在她的脸颊少留些印记，让我们用儿女的爱去回报母亲，抚慰她多年的操劳。

(河南分公司信阳中支 张柳青)



## 新华佛山

## 组织母亲节系列爱心公益活动

5月13日，伦敦颐老院，佛山中支联合敬老院共同举办的“感恩母亲 关爱长者”活动上，一首首经典的歌曲《我只在乎你》《甜蜜蜜》，唤起了老人们幸福温馨的回忆，几位可爱的老奶奶还冲上舞台跟着舞动起来，台下的老人们也纷纷跟着音乐摇摆、鼓掌。

活动现场随处可见佛山中支的伙伴们、

客户们忙碌的身影，他们有的搀扶着老人入座，有的为老人捡起拐杖，还有的为老人倒水、夹菜……“谢谢你们来看我，我心里十分开心。”满头银发的陈奶奶拉着伙伴们的手说道。

5月14日，佛山中支组织“2017母亲节爱心徒步公益活动”，当天活动的报名费将全数作为帮扶佛山单亲特困母亲的善款。

徒步活动在具有浓郁佛山陶瓷文化色彩的石湾公园和南风古灶进行，全程4公里。公司伙伴、客户们带上子女，在新华保险司旗的陪伴下，漫步在绿荫道上，边欣赏风景，边闲话家常，还不时与美景合影留念，十分惬意。

当天徒步活动还安排了爱心募捐，市民可以为单亲母亲捐赠善款。“这样可以从小培

养孩子关心他人的观念”，客户张女士带着7岁的女儿在募捐箱里投下了10元钱，她说：“这个母亲节在锻炼身体、亲子互动的同时又奉献了爱心，过得很有意义。”

上述活动都是佛山中支15周年司庆系列活动之一，体现了公司“关爱人生每一天”的品牌理念和热心公益的社会责任。

(谢冬 彭洁芳)

## 新华重庆

## 举办母亲节主题客服活动

5月12日，重庆分公司开展“感恩母亲节 浓情五月天”客服活动，活动通过“为妈妈写一封信”“为妈妈洗脚”等互动环节感恩母亲。(王琦)



## 新华内蒙古

## 开展母亲节“免费体检进社区、优质服务暖人心”活动

5月14日，内蒙古乌兰察布中支开展“呵护您的健康，保障您的生活”公益主题活动，业务人员携带体检机器走进各大社区。此次活动主要针对40岁以上母亲，可免费体检血压、血糖、血脂等项目。



## 新华大连

## 举办“最美母亲节”系列活动

5月13日，大连分公司举办“十里春风 健康金生”之“感恩母亲节”特别活动，邀请女性客户及客户母亲、子女共同参与，当日到场客户30余人。活动现场，客户与家人共同完成亲情默契大考验猜词游戏，并邀请专业的花艺老师现场教授识花、赏花、插花，作为母亲节礼物送给妈妈，同时让妈妈亲手体验插花的美妙过程和艺术境界。活动最后邀请到场客户共同吹蜡烛、切蛋糕，为所有的母亲送去节日祝福。(于聪)



新华安徽

## 成功举办“奔跑吧—萌娃” 2元城市挑战赛

当四月的阳光盛开在斑驳的瞳仁里，当初夏的激情跳跃在青春的步伐下，一群小天使们跟随“新华保险2元城市生存挑战赛”的韵律与节奏，自由而欢快地飞翔在蓝天下。

4月22日，为进一步提升客户体验度，践行公司“以客户为中心”的经营理念，安徽分公司合肥本部联合快乐假日旅行社共同组织“奔跑吧—萌娃”2元城市挑战赛活动。行进过程中，有邀约陌生人陪跑，有向老外开口售卖物品，跑娃们第一次尝试通过自己的努力去赢得对方的尊重，去体验劳动的不易，当拿着赚来的十元、二十元纠结怎样既能吃饱又能花费最低，即使平时不爱吃不愿意吃的食物，也成为了孩子们光盘行动的饕餮大餐。在场的家长们纷纷表示这次活动让孩子们收获很多，是一次非常有意义的户外活动，以后还要带孩子参加类似活动。

(张书敏)



新华广东

## 开展“生命在脚下”健步走活动

五月，阳光明媚，暖风拂面。新华保险广东分公司各机构纷纷开展主题多样的健步走活动，借着明媚春光回馈客户，展现新华保险健康向上的精神风貌。

4月29日，广州分公司客服中心联合从化支公司在美丽的从化河堤上举办了一场“十里春风·生命在脚下”户外健步走活动，共50多名客户参与此次活动。活动开始后，大家一边享受着河堤美丽的风景，呼吸着新鲜的空气，一边感受着运动所带来的舒畅。野炊活动时，现场亲子互动，其乐融融。

5月3日，韶关中支乐昌营销服务部在乐昌后洞生态庄园开展主题

为“运动健身动起来，幸福乐昌更精彩”的健康保卫健步行大型户外活动。活动项目包括后洞生态园健康徒步竞赛、活力撕名牌对抗赛、互动游戏以及个人才艺表演等，整场活动精彩纷呈。

5月6日，珠海中支举行“十里春风 健康金生”新华保险2017全民健步走活动。本次活动共邀约到场客户150余人。活动现场，大家沿着景色宜人的情侣路形成浩浩荡荡的庞大队伍，途经美丽的日月贝大剧院，沿途手持新华保险旗子的旗手合影，业务员和客户纷纷转发朋友圈。活动在一阵阵欢声笑语中圆满结束。

(潘玢)

## 新华黄石 组织绿色低碳骑行活动



4月22日，湖北黄石中支携手永安行共享单车举办了“促进生态文明，共建美丽黄石”绿色低碳骑行活动。此次活动有来自各行各业自行车骑行爱好者和各爱心企业员工近150人参加。

(王锐)

新华陕西

## 开展“十里春风 健康金生” 客户服务活动



二季度，陕西分公司在全省各机构组织开展“十里春风 健康金生”系列客户服务活动。4月28日、30日，延安中支本部、延安延长支公司以及渭南韩城支公司率先在当地举办“生命在脚下”健步走活动，共计邀约客户1000余人。

(郝华秋)

## 新华北京 第八届“新华保险杯”少儿书画大赛揭幕

日前，北京分公司联合方庄少年宫举办以“百米游乐场 十米手中绘”为主题的现场活动，作为首批参与本届大赛的小选手，孩子们张开想象的翅膀，在十米长卷上恣意挥洒，伏卷作画，用油画棒勾勒出了一幅幅生动的图画，经过一上午的努力，10米长的画卷上布满了色彩斑斓的画作，孩子们在笔下的梦中游乐场里，自在畅游、酣畅淋漓。

随着十米画卷的完成，第八届“新华保险杯”少儿书画大赛北京地区赛事正式拉开帷幕。本次大赛以“梦中的游乐场”为主题，5-15周岁的孩子均可参加，即日起至7月底前，新华客户可直接联系保单服务人员或提交作品至附近的新华保险客服柜面参与专家评估。

(高慎薇)



## 新华北京 举办第五届“生命在脚下”全民健步走



5月16日，北京分公司客户服务部联合大兴支公司于念坛公园举办了第五届“生命在脚下”全民健步走活动，共计100余名客户参加。

润红骄阳，晴空万里，30多度的高温并没有影响每一位参与者的热情，大家轻装上阵，一路欢声笑语，组成了一队鲜明的“行走力量”，这其中，最年长的客户已逾七旬，最年幼的不过周岁，每个人的脸上都洋溢着淡淡的笑意，脚步轻快。走累了，三两成群，就找块林荫处席地而坐，摆出饭食，西瓜、香肠、面包，香气扑鼻，美好的时光定格在这一刻，每个人都享受其中。

(李明)

## 新华郑州 举办司庆十五周年暨千人登山活动

5月6日，为喜迎河南分公司十五周年司庆，郑州中支直属联、商管联共同举办司庆十五周年暨千人登山活动，内外勤及客户近800人参与其中。大家头戴“美利金生”定制帽，共赴新郑黄帝故里及始祖山景区，感受上下5000年的历史文化渊源。



路途中，大家在车上进行精彩的互动、节目表演，公司员工为大家带来公司及企业文化介绍，引起了客户的极大兴趣。同时，我们还在始祖山景区中开展多种多样的游戏互动及比赛，瑜伽教练也进行精彩的互动，活动结束，大家满载欢声笑语而归。

(王叶)

## 新华焦作 举办“生命在脚下”全民健步走活动

4月28日，河南分公司焦作中支客户服务中心与财富管理渠道在焦作市龙源湖公园联合举办第五届“生命在脚下”全民健步走活动。邀请客户200余人，内外勤员工及客户积极参与此次活动。

公司在活动现场设置赛事服务及宣传站点，向运动员提供能量补给等多种便利服务，并赠送公司专属小礼品。全民健步走活动不仅增进了公司与客户之间的感情，也让客户更加深切的感受到新华保险对广大客户的无限关怀。

(王叶)



## 新华克拉玛依

## 开展多项志愿服务



园艺治疗，是一种预防医学的植物疗法。通过培育绿色植物，达到缓解自身压力与复建心灵，促进内分泌的正常循环来增强自身免疫力为最终目的的一种疗法。

5月8日，新疆分公司克拉玛依中支43位志愿者与当地社会团体志愿者一行来到了独山子养老院，筹备布置种植现场，为老人们介绍多肉植物的种植和养护知识，并一起种植绿色。

老人们得到本次活动消息后，纷纷按捺不住兴奋，早早来到现场，挑选自己喜欢的多肉小苗和花盆，依据自己喜

欢的造型将心仪的多肉植物摆放在花盆里。志愿者们与老人一起共同栽培多肉植物。老人们端着由自己亲手种植的多肉植物，脸上露出欣喜和满意的表情。

5月9日，克拉玛依中支在奎屯市开展了“关爱城市树木”志愿者服务活动，以实际行动为城市绿化做出了一份贡献。志愿者们拉水、拌涂白剂……开始“刷树”工作。在整个过程中，每位志愿者一丝不苟，细致的为每一棵树穿上新衣，缝隙更是不落下。大家齐心协力，互帮互助，在近2小时的时间里将一条街的树全部换上了新装。（李杰 李红雨）

## 新华保险开展“树立风险意识，远离非法集资”主题宣传月活动

近日，中国保监会下发《中国保监会关于开展2017年保险业防范非法集资专题宣传月活动的通知》（保监稽查〔2017〕88号）。根据通知要求，新华保险于2017年5月在全系统集中开展了以“树立风险意识，远离非法集资”为主题的防范非法集资专题宣传月活动。

树立风险意识  
远离非法集资

## 一、一般非法集资的特征

1. 未经有关部门依法批准或者借用合法经营的形式吸收资金；
2. 通过媒体、推介会、传单、手机短信等途径向社会公开宣传；
3. 承诺在一定期限内以货币、实物、股权等方式还本付息或者给付回报；
4. 向社会公众即社会不特定对象吸收资金。当前民间投融资中介机构、P2P网络借贷、农民专业合作社、房地产、私募基金等领域是非法集资的重灾区。

## 二、一般的非法集资犯罪伎俩

“刚性兑付+高回报+政府背书（商业增信）”黄金三要素，即不法机构往往承诺一定期限内给予投资人还本付息，并允诺高额回报，同时或假借国家发展政策，或用地方政府批文、担保（保险）合同作为背书。

## 三、保险业非法集资的犯罪手段

1. 主导型案件。犯罪分子虚构保险理财产品，或者在原有保险产品基础上承诺额外利益，或者与消费者签订“代客理财协议”，吸收资金；犯罪分子出具假保单，并在自购收据或公司作废收据上加盖私刻的公章，甚至直接出具白条骗取资金。

2. 参与型案件。保险从业人员同时推介保险产品与非保险金融产品，混淆两种产品性质；保险从业人员承诺非保险金融产品以保险公司信誉为担保，保本且收益率较高；诱导保险消费者退保或进行保单质押，获取现金购买非保险金融产品。

3. 被利用型案件。不法机构谎称与保险公司联合，虚构保险理财产品对外售卖，进行非法集资；将投保的险种偷换概念或夸大保险责任，宣称投资项目（财产）或资金安全由保险公司保障，进行非法集资；伪造保险协议，对外谎称保险公司为投资人提供信用履约保证保险，同时以高息为诱饵开展P2P业务。

## 四、如何避免陷入非法集资陷阱

不相信高息“保险”，不被小礼品打动，不接收“先返息”之类的诱饵；不相信任何以保险公司资金运用、项目投资和购买股份等为名目并承诺高额利息或回报的借款行为；不与保险从业人员个人签订投资理财协议，不接收保险营销员个人出具的任何收据、欠条。

消费过程中要尽量做到“三查、两配合”，即通过保险公司网站、客户热线或保监会、行业协会网站查人员、查产品、查单证，配合做好转账缴费、配合做好回访。

## 五、非法集资的危害大

非法集资不可持续，犯罪分子通过欺骗手段聚集资金后，任意挥霍、浪费、转移或者非法占有，参与者很难收回资金。参与非法集资形成的风险及损失承担。根据法律规定，参与非法集资受到的损失，由参与者自行承担，参与者利益不受法律保护。

## 新华广西

## 成立志愿者支队并积极参与公益活动



5月5日，广西保险业志愿者总队在南宁市正式成立，全行业志愿者队伍人数共11265人，主要由全区38家保险省级分公司及所属分支机构、广西保监局和广西保险行业协会的保险从业人员组成。

根据广西保险行业志愿者服务队伍的要求，新华保险广西分公司成立志愿者广西支队、各中支分别成立志愿者大队，共有621名内外勤成为了首批志愿者。

广西分公司作为广西区内金融行业成

立的第一支行业性、专业性的志愿服务组织分支队伍，将协同开展一系列宣传普及保险知识、提供优质保险服务、参与重大自然灾害和突发事件应急救援、“献爱心、送温暖”及其他志愿服务活动。同时还参与行业组建的专业救援志愿服务队伍，作为保险业参与广西区内重大自然灾害和突发事件的抢险救援力量。

志愿者成立仪式后，公司员工积极参与了行业组织的无偿献血活动。（陈彤）

## 新华江西

## 走进奉新县孤儿院献爱心



5月5日，江西分公司奉新支公司爱心代表团一行来到奉新县孤儿院，为孩子们送去急需的学习用品、食品、食用油以及书桌书柜，送上了真挚的问候和关怀。（朱良）

## 新华宜昌

## 积极参与“健康体检社区行”活动

5月12日，为传承母爱，感恩社会，宜昌中支参与由宜昌市解放路社区主办的母亲节大型亲子公益活动，在步行街中心广场现场摆设服务咨询台及展架，吸引了许多客户的关注。

活动现场，宜昌中支为客户提供了

免费的健康体检服务，通过“健康体检社区行”活动，让客户在享受体验式服务的同时，了解公司品牌和企业背景。活动现场也不乏前来咨询保险知识及产品的客户，中支外勤员工及时答疑解惑，热情接待。（李贝）



## 新华黄冈

## 开展敬老公益服务活动

5月2日，为弘扬尊老爱老的时代精神，践行保险行业社会公益责任，湖北黄冈中支本部营销服务部组织78位内外勤员工和客户前往黄冈市社会福利中心，开展“夕阳更好 晚霞更美”敬老公益服务活动。志愿者们为老人们送去水果、牛奶和饼干等

合计近3000元慰问物资，并送上亲切的祝福，让老人们充分感受到了来自社会的深切关爱。

据了解，由于有些老人的子女工作繁忙，无暇照顾老人，有的是子女常年出门在外，很少回家，老人们孤独寂寞，行动不便，又无人照顾，

即使住进了敬老院，内心也感受不到很多温暖，他们渴望得到家人和社会更多的关怀。

新华保险希望通过“员工带动客户”的传递方式，以己之行呼吁更广泛的爱心团体和个人加入到公益事业中来，树敬老之风，促社会文明。（郑逸凌）



新华 大连

## 流感夺走年轻生命 62万元赔款抚慰亲人

家住大连的鄂女士，多年来经营着一家水电卫生器材商店，经济条件较好，家中有两个女儿，其中大女儿高某的主要工作就是协助母亲打理门店生意，没有社保，鄂女士想为女儿提前考虑养老问题。

2012年4月，鄂女士为25岁的大女儿投保了《吉祥至尊两全保险（分红型）》保额30万元，附加《08定期重大疾病保险》保额10万元，年交保费11240元。当年大女儿高某组建了自己的家庭，并在次年做了妈妈，全家人都沉浸在幸福的喜悦之中。可谁

也没有想到，高某会被一场感冒夺去年轻的生命。

2017年1月14日，高某突感咽痛、手脚凉，体温一度升至38.7℃，以为是常见感冒，就在家自行服用了一些抗生素和退热药，但第二天也未见好转。高某在当地医院就诊后，大夫建议到市内大医院进一步诊治。高某于17日凌晨2点多紧急转到大连医科大学附属第一医院住院治疗，入院诊断为感染性发热、心源性休克、急性呼吸衰竭、急性肝功能损害等，院方立即对高某进行

了积极的抢救治疗，但依然没能挽回她年轻的生命，高某于当天下午5点多因多器官功能衰竭离世。仅仅三天时间，原本幸福的家庭被击打得支离破碎，这一切都仅仅是因为一次感冒。

2月3日，鄂女士强忍着悲痛向公司提交了理赔申请，经公司快速审核，第二天给付了鄂女士62.47万元理赔金。

这份赔款虽不能换回高某的生命，但可以在一定程度上，代替她完成对父母未尽的孝心，也能在儿子日后成长的过程中提供相应的

经济保障，虽然高某已不在他们身边，但她对父母及子女的爱和责任将予以延续。

鄂女士激动地说：“真是没想到，这么短的时间就赔了我这么多钱，保险真是太有必要了。我打算给二女儿再在新华投保。”

大多数人会认为自己的身体状况好、离疾病还很遥远，一谈到保险就以“现在不需要，身体还好得很，等岁数大点儿了再考虑”为由推脱，但谁也不能预知风险，谁也不能将意外和疾病拒之门外，只有未雨绸缪，才能有备无患。（张瑜）



### 客户重疾身故 山西分公司 双倍赔付10万元

2016年12月26日，年仅51岁的崔先生被胃癌夺去了生命。

山西运城支得知消息后，了解到崔先生于2008年8月13日购买了“吉利相伴A款两全保险”，保额5万元。理赔人员于2016年12月30日赶赴崔先生家中，为他的家人送上双倍理赔款106966.34元。

崔先生也许没想到，当初自己的无心之举，会为家人带来一份保障，不至于让整个家庭因失去亲人在饱受心灵折磨的同时承受经济上的压力。（赵丹）

### 客户突发急症身故 黄冈中支理赔服务上门

湖北黄冈英山县陈先生2008年2月16日投保“幸福年年A款两全保险”，附加意外伤害保险，保额均为1万元，年交保费1995元。

2017年1月7日，年仅52岁的陈先生因突发急症在家中病故。家人无心办理理赔事宜，新华保险的保单服务人员主动登门，指导陈先生的家人报案，帮助整理索赔资料。

1月17日，陈先生家人提出索赔申请，黄冈中支次日结案，重疾身故理赔金32131.69元汇至受益人账户。（郑逸凌）

### 泉州中支快速赔付 意外高残金20万元

刘某于2016年3月为配偶张某投保“畅行无忧（2015）”，年交保费2560元。

2016年5月7日，张某横过马路时被一辆二轮摩托车撞倒，致使头部颅内出血一直处于昏迷状态。2016年12月23日，经司法鉴定中心鉴定为全残。

理赔人员在接到理赔资料后立刻进行处理，经核实，本次事故属实。在立案申请后的1天内，快速赔付了张某20万元意外高残金。（杨璇璇）

### 大病袭来 重庆分公司 保险护航36万元

重庆王女士于2014年至2015年期间，为自己购买了“健康福享”3份，年交保费1500元；“健康福星增额”保额10万元，年交保费6040元；“健康无忧C款”保额5万元，年交保费1895元；“新华惠康”保额5万元，年交保费6405元。2017年1月20日，王女士因肺部疼痛到医院检查，被确诊为小细胞肺癌。她随即向公司报案。

在收到理赔申请资料后，重庆分公司按合同约定，给付第一笔理赔款367695.4元，以保证王女士的疾病能够得到有效治疗。（李洪波）

### 新疆微信理赔 更快更易

近日，新疆哈密市李女士体验了新华保险的微信理赔服务，足不出户，1个工作日，近18万元理赔款就打到了银行卡中，快速解决了医疗费的问题。

李女士49岁，被确诊胰腺癌伴肝转移。她于2014年购买了“康健吉顺防癌险”和“健康福星”两款重疾产品，年交保费17160元。

李女士的女儿向工作人员提供了完整的理赔资料，经审核资料后用微信拍照并上传新华保险理赔系统，该案件当天结案。

当工作人员告诉李女士：“康健吉顺防癌产品的保费以后不用再交了，保险责任继续有效。”李女士感叹“保险真好！”（赵艳 郭瑞）

新华 广东

## 45万元重疾赔付 缓解治疗压力

2017年2月8日，广东江门中支的客服中心迎来了一位手持鲜红锦旗的客户，感谢新华无微不至的理赔服务。45万元重疾理赔金在不到一周的时间内就到了客户的手上，江门中支用实际行动兑现新华保险更快、更易、更关怀的理赔服务承诺。

客户赵先生于2016年1月投保了一份“健康无忧”重大疾病保险，保额30万元，同年6月再投保“多倍保障重大疾病保险”，保额10万元。2016年11月30日，赵先生在医院被确诊为甲状腺乳头癌。伤痛之余，赵先生还承受着巨大的经济压力。

江门中支接到报案后，前往医院进行慰问和指导理赔，出院后，理赔人员立即上门为其收集理赔资料，并通过移动理赔为客户完成了理赔受理。

这份理赔金不仅缓解了巨额



医疗费的压力，让客户能够接受更好的治疗，还能让客户在治疗后更好的休养生息，规划自己未来的人生。尽管客户身体条件已经不能再投保，但“多倍保障保险产品”的保险责任仍持续有效，并豁免以后的保费，继续为客户的人生保驾护航。（潘斌）

新华 黑龙江

## 重疾赔付41万元 一张“帮忙”单点燃生活希望

客户文女士于2016年1月1日为了帮助在黑河中支做业务员的朋友完成任务，投保了“健康无忧”A款保险及C款保险。投保后，文女士觉得自己身体健康只是帮朋友完成任务，并没有把这份保险放在心上。

年末，在参加单位组织的体检时得知自己患了甲状腺癌，文女士又急又怕，一方面担心自己的病情，一方面又为治病的钱发愁，于是想到了在朋友那里购买的保险，拨通了朋友的电话。得知情况后，黑河中支查勘人员两次上门指导文女士收集理赔资料，并通过详细专业的保险讲解让文女士宽了心，重新点燃对生活的希望。

近日，文女士带着全部理赔资料到公司申请理赔，黑河中支及时与总、分公司复核人员进行沟通，快速赔付



文女士重大疾病保险金41万元，并退还2017年多交保费4528元。

收到理赔款后，文女士第一时间致电公司表示感谢，随后又送来了锦旗。对于上有老下有小的文女士来说，这41万元理赔款无疑是雪中送炭，但无心之举却为自己及家庭筑起了一道风险保障。（张绍良）

新华 湖北

## 客户遭遇车祸身故 29万元赔付24小时到位

家住湖北荆门市沙洋县的刘先生，平常在荆门承接建筑工程，家境殷实，日子过得安稳平和。2012年7月，刘先生在朋友的推荐下购买了一份《吉祥至尊两全保险》，交费期间5年，年交保费25228元，基本保额14万元。

2016年12月24日20时许，刘先生在过马路时不幸被他人驾驶的车撞倒，头部受伤，虽被送医急救，但遗憾的是，最终抢救无效身故，年仅49岁。

新华保险保单服务人员得到消息后第一时间上门慰问刘先生

家人，并协助收集理赔资料。2017年1月12日，刘先生家人提供了理赔申请资料，新华保险当天结案，1月13日即赔付理赔金294308.54元。

29万元快速到账的理赔金，虽然不能换回刘先生的生

命，但对这个失去家庭顶梁柱的家庭来说也是一份慰藉，是刘先生对家人爱的延续。新华保险用快速的理赔服务，承担起对客户的保险责任，用实际行动践行了公司“以客户为中心”的经营理念。（吴欣）

新华 陕西

## 客户满意是后援渠道的开门红

2017年2月23日，客户李先生来到陕西宝鸡中支眉县支公司柜面，向柜面员工表达感谢并送来锦旗——“亲如一家 服务热诚”。

2012年10月，李先生为爱人投保了“吉祥至尊”附加“08重疾”和住院医疗、“康健吉顺”等产品。2017年1月被诊断为鼻咽癌。

2017年1月13日，李先生到

眉县支公司柜面报案。客服柜员了解客户情况后，将理赔应备资料向客户进行了详细说明，将客户缺失资料进行标注，告知客户如何调取所缺资料，同时留下客服电话以备随时帮助客户解决问题。协助客户拨打95567进行理赔报案登记，将客户出险情况与中支理赔查勘人员进行沟通，启

动理赔前置调查。

2017年1月22日，收到李先生理赔资料准备齐全的电话后，客服柜员立即通知业务员上门为客户办理移动理赔签收。仅仅一天之后，153261.33元理赔款就打到客户账上。

客户感激地说：“新华保险的客服人员服务太好太周到啦，原来

寻思着临近春节了，理赔可能要等到节后，没想到这么大的赔付金额，仅仅用了不到两天时间就处理结案了。”

用我们的专业让客户少一分等待，用我们的热情让客户多一分期许——这是后援渠道的服务宗旨。客户满意，就是后援渠道的开门红。（江莉）

## 小小善举照亮保险展业路

——记佛山中支保费部业务主管黄婷

■佛山中支 胡晓敏

2月的一个傍晚，和往常没什么不同，但却令黄婷终生难忘。黄婷在展业途中偶遇一位焦虑无助的母亲，怀里抱着一个满头流血的孩子，在路边手足无措。出于从业的本能，黄婷随即上前询问：“您好！是否需要我帮忙？”孩子母亲犹如见到救命稻草，眼中带泪，语无伦次地呼喊：“医院，快！我儿子”“走！”黄婷不假思索立即打开车门让这对母子上车。在车上她询问：“小朋友怎么啦？我们去哪个医院？”孩子妈妈忙答道：“不要去市一医院，也不要去大医院，那里收费太贵了，带我们去普通的小诊所就可以了。”当时黄婷怔住了：身为母亲的第一反应为何如此？不是应该孩子最重要，生命无价吗？出于职业病，她又继续询问：“在学校里有买意外保险吗？”孩子的母亲恍然大悟，最终才考虑去医院接受治疗。到了医院急救室，医生检查后，告知伤口较大，需要马上缝合，母亲小声地问医生“需要多少钱，我不知道自己身上的钱够不够……”，当医生说先去预交1000元时，那位母亲掏了掏口袋，总共掏出200元，焦急之下，她不好意思地对黄婷



说：“可否借我800元？”黄婷想都没想说：“没有问题，救人要紧，立即掏出800元。”800元说多不多说少不少，但对于这位母亲来说，却是救命的钱！

当日黄婷全程在医院陪着这对母子，其母亲去缴费时，她就充当家属照看小孩；小孩哭闹时，她就充当阿姨，逗孩子开心。一开始小孩哭闹不止，她就耐心地安慰着，小孩子慢慢的也从疼痛中缓了过来，不哭不闹了，还与黄婷有说有笑，小孩子的天真打动了她，也因为这样，黄婷与这对母子从陌生到熟悉再到朋友，她很欣慰自己的举手之劳让眼前这对母子摆脱了痛苦。



在后来很长的一段时间里，黄婷每周都会打电话询问小孩情况。黄婷的无私奉献和真诚服务，深深打动了客户，长此以往，客户与她结为了好友，建立了良好的信任关系。客户时常向黄婷咨询保险方面的内容，但考虑到客户家庭困难，黄婷本着诚信服务的原则，结合客户家庭现状，向她推荐了公司的意外险，交费少，保障全面，当意外风险来临时，能为客户减少家庭负担。

在黄婷心目中，没有什么大客户、小客户之分。在为客户设计产品时，永远总是以客户的需求为先，永远站在客户的立场为客户着想。

## 急客户所急 想客户所想

■成都中支 曹珊

——记成都中支郫县营销服务部综合柜员屈娟

2013年3月初，一位清秀、爱笑的女孩来到新华大家庭，四年来，她一直在工作岗位上勤勤恳恳、任劳任怨，用实际行动证明着自己的价值。她是客户心中亲切可人的新华人，她是同事口中乐于助人的小妹儿，她也是领导眼中充满活力、善于沟通的得力干将，她更是新华保险成都中支的“最美客服人”。

屈娟是成都中支郫县营销服务部的一名综合柜员，日常的工作内容既繁杂又琐碎，契约、保全、单证、理赔，每一项工作她都需要经手办理。初来公司，对业务知识一窍不通的她利用一切可以学习的机会，虚心请教同事，用最短的时间来提升自己。当客户犯难时，她都会及时给客户处理。一个便签本写满了密密麻麻的批注，里面全是客户的信息。比如，客户的具体要求、处理进展、处理结果等内容，她把客户的事当成自己的事。

某天快下班时，客户周女士形色匆匆地来到柜台办理业务，“我现在急需用钱，要办理退保业务。”屈娟安抚客户坐下，听她讲述退保的原因。客户的生意出现资金周转不顺畅的情况，想将退保的钱投入到生意上。在屈娟的了解下，周女士当时所购买的是银代产品“金钱柜”，又刚好满五年期，当时如若退保的话，达不到最大预期收益。虽然周女士不太愿意把保单做退保处理，但面对生意上的瓶颈，不得不做出这样的选择。



在听取客户的困难后，屈娟思考了片刻，便向周女士建议，她可以先领取一部分保费，然后再保单质押贷款一部分，这样既能解决资金周转的难题，还能让保单持续有效。在征得周女士的同意后，屈娟帮助她进行认证手续，引导客户办理剩下的事项。只用了不到十分钟的时间，周女士就收到了6万元的转账。当她看到到账记录时激动地说：“我根本没有想过当时的投保还能办理保单贷款业务，不仅解决了生意上的燃眉之急，更让我体会到新华办理业务的速度和服务质量。”看着周女士开开心心地离开公司，屈娟也露出了笑容。

对待客户，屈娟总是急客户所急，想客户所想，把客户的事情当作自己的事情。通过自己的努力，她获得了“优秀员工”的称号。屈娟常说：“我们是相亲相爱的一家人，客户的满意是对我工作最大的认可。”

## 李兆莹：甘做客户的“出气筒”

■武汉中支 熊燕

每天晚上九、十点钟，武汉中支客户服务中心办公室的灯依然亮着，从门前走过，我们总会听到有人在打电话，这个人就是客服中心投诉岗工作人员李兆莹。每天，她都是最晚走出这个办公室的人。

作为武汉中支客户服务中心元老级的投诉岗员工，李兆莹是不可或缺的。无论身边的投诉岗人员发生怎样的变化，来来走走换了多少人，李兆莹都一直坚守着。无论遇到什么样的棘手案件，无论遇到什么样的客户，她都从来没有放弃过这个岗位，一干就是7个年头。7年里，她工作踏踏实实、兢兢业业、任劳任怨，一直在用自己的工作热情感化着身边的每一位同事。

学会聆听，当好客户的“出气筒”

李兆莹常说，客户既然来投诉，肯定是带着气来的，无论是客户对与不对，都必须得安静地听客户说完。如果客户正在气头上，我们还一直打断他，为我们自己找借口，客户肯定不会安静下来好好地解决问题。只有让客户把自己心里的气宣泄出来，整个气氛缓和了，我们才能和客户进行下一步的交谈，所以学会聆听是非常重要的。

李兆莹是一位优秀的投诉处理人员，她会恰当地运用她良好的语言表



达能力、熟练的业务知识、热情周到的服务态度和良好的沟通协调能力强，安抚好前来投诉客户的情绪。有一次，一位男性客户来到公司投诉，客户刚坐下，就开始高分贝地抱怨公司。站在客户面前的李兆莹静静地听他讲，大约过了七八分钟的时间，见他火药味渐渐变淡，就拿起一杯茶水递给他，微笑着向他说道：“口干了，快喝茶消消气，不急，对我们还有什么不满的，慢慢说，我都听着。”她这样一说，客户反倒觉得不太好意思了，就说：“也差不多了，讲完了。我实在是咽不下这口气，把你当成了出气筒了，其实，我也不是冲着你的，就是想赶紧把这个事情解决了，所以着急了点，说话难听了点，你也别介意。”李兆莹这才坐到客户对面，微笑着说：“没关系的，只要你感觉舒

服，我愿意当你的出气筒。”

面带微笑，用笑脸迎接客户

作为资深的投诉处理岗工作人员，李兆莹深知，微笑的力量是强大的。无论面对的是多么无理取闹的客户，都要用微笑去迎接他们。她坚信微笑在通信服务行业的价值重要性，每天，她把真心的微笑送给客户，用热情和微笑去接待、回复客户，用微笑感染客户。

加强学习，提升业务技能

李兆莹不断加强学习各项服务、业务技能，及时了解当前的业务政策，提高服务技巧和工作水平。在公司工作了这么多年，虽然一直是后线员工，但是李兆莹很能理解前线的业务伙伴，每天在外面风吹雨打日晒雨淋，经过与客户的多次接触和沟通，才能签回一张保单。因此，在处理客户投诉的事情上，她经常会了解了大概情况以后，就跟业务员去沟通，常常站在业务员的角度去思考问题，尽量寻找出最恰当的方法来解决客户的投诉，不去打击业务员的展业积极性。

这就是李兆莹，在自己平凡的岗位上用自己的实际行动践行了一个优秀客服人员最高的服务准则——尽心尽力，当好客户的“出气筒”。

## 王锡梅：

■吉林分公司 肖春梅

## 真诚做桥梁 平凡写春秋

王锡梅，2005年5月加入吉林分公司延边中支安图支公司。在这十几年的工作中，她一步一个脚印，一丝不苟地在自己的工作岗位上为保险事业奉献着自己的一切，工作中不断得到领导的肯定，得到同事们的认可，也得到了客户的赞扬。

2016年以来，公司推出“新华E服务”平台，让王锡梅切实感受到了智能时代的到来。从最初对新鲜事物的热情，到对推广遇到困难的排斥，再到最后真正的接受，感受到E服务不仅仅只是一款APP，更有一种一见倾心的便捷、爱不释手

的体验的畅快。在推动E服务时，王锡梅让每位营销员掌握E注册的流程并知晓掌上新华的保全功能，并经常举办一些E注册的学习活动，E服务给她和她的团队都带来了许多方便，业务办理过程中有的客户不在本地不方便来柜面办理保全，通过电话指导通过E服务就顺利帮助客户解决了问题。

工作中不断的积累，让王锡梅取得了许多荣誉。任何一个成绩的取得，都离不开一个优秀团队的支持。她感恩，并要一路优秀地走下去。



## 用微笑赢得信赖

■陕西分公司 王晓香

“有时候以退为进，比一直前进会更好”。转眼间，来新华已经十年有余，从懵懂不知事的毕业生到可以微笑应对一切的柜面主管，在新华得到的不止是工作能力上的提升，更多的是心态上的转变。

以前的自己性格强硬，遇到看不惯的事情从不考虑后果，遇到难缠的客户，冲突时常发生，情绪难免受到大的影响。

“调整好自己的情绪，是成为一名领导者最基础的能力。”发现我的情绪问题后，领导这样对我说。我静心想了很多，过去的事情历历在目。

记得曾经在受理一桩理赔案件时，客户起初态度非常不好。作为死亡案件，申请理赔需要户口注销证明原件，但客户不想提供原件。无论怎么解释，客户都表现出一副不耐烦的样子，局面一度陷入了僵持。客户按捺不住气愤，将保单随手一扔，摔在了我的身上，并破口大骂。听着客户这些不堪入耳的话，当时心里特别难受，眼泪在眼眶打转，特别想哭。但是我强忍着，深吸一口气，平复了一下自己的心情，出去为客户倒了一杯水，双手递上，劝说他先不要着急。客户情

绪稍微稳定之后，我开始向他的家属做解释。通过家属的解释和劝说，客户才慢慢心平气和地跟我说了关于理赔的事情。最后，很不情愿的留下了原件。

客户走后，我立刻进系统处理这个案件，下午3点多系统里的案件就批了。随后，我第一时间给客户拨打电话告知情况。4点左右，客户到大厅，先是一阵沉默，然后不好意思地低下头向我道歉，希望我别介意，并对公司的理赔速度赞不绝口。

事情算是圆满地解决了，但却给我留下了很深的印象。回想起来，如果我当时控制不住自己的情绪，事情的发展可能完全超出自己的想象。

客服工作就是这样，我们可能会遇到很多的委屈、不屑和辛酸，但人生不可能都是鲜花和掌声。唯有我们坚定自己的内心，热爱自己的工作，才能迎来更加精彩的生活。



个人荣誉：

2015年，被陕西分公司运营管理部评为“保全优秀个人”；2015年，在陕西分公司运营管理部举办的技能比武大赛中荣获“个人三等奖”；2016年，被评为陕西分公司“优秀员工”，运营管理部“优秀柜员”“四星级柜员”。

# 一个有意义的母亲节

■ 河北分公司 王占义

5月13日，河北石家庄中支亿沣营业部职场内人声鼎沸，热闹非凡，数十名客户和营业部人员欢聚一堂，共庆母亲节。

组织此次活动的是亿沣营业部经理吕胜云。她2009年3月入司，由于业绩突出，当年6月晋升主管，2013年6月晋升营业部经理，获得了许多骄人的荣誉：荣获“河北省璀璨明星会员”“慈善新华·善行河北形象大使”“总公司全明星钻石会员”等，并荣膺“世界华人保险大会IDA龙奖”。

入司以来，她经常组织客户开展一些健康有益的活动。这次母亲节活动的主题是“粽飘香，丝巾递爱，感念母恩，心手相传”。第一个环节是包粽子，为了让每个客户都会包粽子，吕胜云亲自传授技术，让客户亲手包粽子带回家给母亲吃。以粽飘香，和母亲来一场

亲密约会。

活动还特设了打丝巾环节，让客户亲手打一个漂亮的丝巾带回去送给母亲。活动现场，吕胜云亲自讲授“如何百变丝巾”，教客户如何打丝巾更漂亮，讲解了蝴蝶结、凤尾结、项链结等多种打法，使客户了解和掌握了很多技巧，打的丝巾很是漂亮，有些客户现场戴上自己打的丝巾后很是开心。

活动还设有西点品尝、游戏互动、幸运抽奖等环节。客户李女士高兴地说，这样的活动真是太好了，很有意义，既让我们更加懂得了感恩母亲，又感到开心快乐。

在母亲节和端午节到来之际，吕胜云不但组织客户开展现场专题活动，还在微信群开展了“我为母亲洗脚”活动，号召客户增强感恩意识，为母亲洗脚，送去更多的关爱和祝福。



吕胜云在教客户如何打丝巾



客户李女士拿着吕胜云送的粽子后非常高兴地说，这样的活动真是太好了！



吕胜云亲手向客户传授如何包粽子



客户做互动游戏



客户在品尝西点



客户在包粽子



吕胜云亲手把粽子送给客户，他们都很开心和高兴



吕胜云为游戏获胜客户颁发奖品

吕胜云为她的下属送节日慰问品，让他们回去给母亲送上一份母亲节祝福礼品



吕胜云为母亲洗脚



活动结束之际客户合影，留下这一美好而难忘的时刻





# 惠存美好 增福添彩

## 惠添宝年金保险计划

年年见利 · 利益稳健 · 财富增值 · 周转灵活

95567  
全国统一客服电话  
www.newchinalife.com

NCI新华保险