NCI 新华保险

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

2018年8月31日
第21期 总第577期

网址：www.newchinalife.com 全国统一客服电话：95567 | 记录新华成长的足音 | 京内资准字1318——L0002号 内部资料，免费交流

## 新华保险发布2018年中期业绩

# 转型后的发展元年呈现稳健增长

**上半年保费收入678.70亿元，同比增长10.8%**

**转型成果显现，续期保费537.48亿元，同比增长27.6%**

**聚焦保障型产品，健康险保费收入222.29亿元，同比增长33.9%；其中新单78.44亿元，同比增长12.8%，占首年保费的比例55.5%**

**健康可持续成为发展主题，归属母公司股东净利润57.99亿元，同比增长79.1%；上半年新业务价值率同比上升 11.2个百分点至50.5%；内含价值、剩余边际较上年末分别增长7.9%和8.1%**

8月29日，新华保险在北京召开2018年中期业绩发布会，公布上半年公司经营业绩。新华保险董事长万峰，副总裁黎宗剑、杨征、刘亦工、李源、龚兴峰、于志刚出席会议。336名分析师、投资者和50位媒体记者参会。

数据显示，新华保险2018年上半年共实现保费收入678.70亿元，同比增长10.8%；归属于母公司股东的净利润57.99亿元，同比增长79.1%；内含价值1656.01亿元，较上年末增长7.9%；剩余边际1841.68亿元，较上年末增长8.1%。

2018年，是新华保险进入发展期的第一年。上半年，公司继续坚持“稳中求进”总基调，聚焦核心业务，尤其是二季度以来，加速保障型业务发展，持续优化结构，提升业务品质，不断巩固转型先发优势。

### 总保费实现两位数正增长

党的十九大报告指出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期。2018年上半年，以防风险、治乱象、补短板为特征的行业监管正推向纵深，行业发展日益规范。

在行业保费增速整体放缓的形势下，新华保险2018年上半年共实现保费收入678.70亿元，同比增长10.8%；公司市场份额同步回升，同比增长0.8个百分点，达到4.2%；剩余边际较上年末增长8.1%，达到1841.68亿元，各项指标展现出公司稳定、健康的发展势头。

### 业务结构持续优化

在行业日益强调保险姓保、回归保险本原的背景下，新华保险转型所建立的“续期拉动增长模式”正逐步显示出其内在价值。

2018年上半年，新华保险共实现续期保费537.48亿元，同比增长27.6%，为实现总保费增长奠定了基础。

长期期交方面，上半年公司全面聚焦以长期期交为主的保障型业务，十年期及以上期交保费占首年期交保费的63.1%。

健康险方面，上半年共实现保费收入222.29亿元，同比增长33.9%；其中新单78.44亿元，同比增长12.8%，占首年保费的比例为55.5%，占比较去年同期提升19.1个百分点。

### 业务品质进一步改善

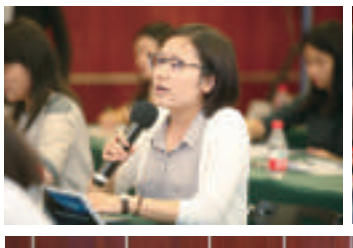
继续率方面，随着健康险为核心的保障型业务深入发展，新华保险持续强化管理，个人寿险业务13个月和25个月继续率达到90.7%和84.7%，较去年同期分别提升1.5和2.4个百分点，整体业务品质得到改善。

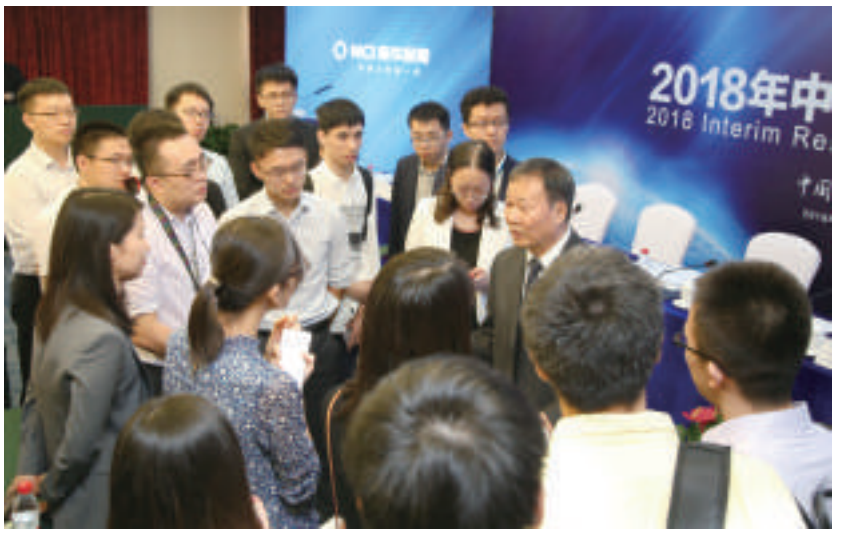
队伍方面，截至2018年6月30日，新华保险共拥有33.4万名个险营销人员，月均举绩人力17.1万人，同比增长2.6%；月均举绩率53.6%，同比提升0.5个百分点；健康险人均件数2.13件，同比增长13.0%。

报告同时显示，2018年上半年新华保险坚持审慎稳健投资策略，实现净投资收益170.75亿元，同比增长7.5%；总投资收益165.28亿元，同比增长3.2%；年化净投资和总投资收益率分别为5.0%和4.8%，继续维持较高水平。

截至2018年6月30日，新华保险总资产7556.75亿元，较2017年年末增长6.4%，内含价值1656.01亿元，较2017年年末增长7.9%。核心偿付能力充足率和综合偿付能力充足率分别为266.40%及271.55%。

2018年下半年，新华保险将继续贯彻落实新发展理念，坚持“稳中求进”的总基调，通过重点发展保障型业务、持续提升队伍销售能力、继续强化销售支持、不断改进客户服务、持续优化投资组合配置和坚持依法合规经营6项核心举措，努力全面达成年度发展目标。





## 总保费收入及构成

## 投资表现

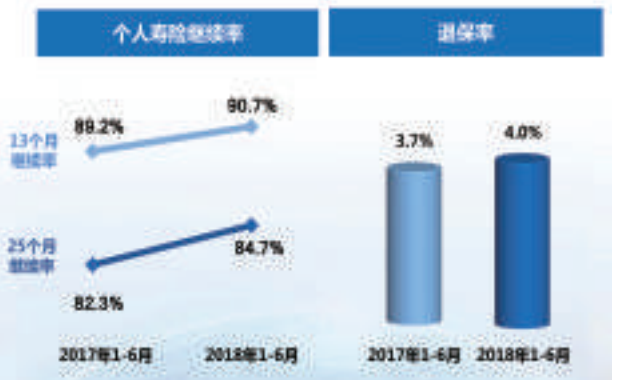
## 年期及产品结构

## 个险渠道队伍建设

| | | |
|---|---|---|
| 规模人力 | 33.4万 | 0.3% ↑ |
| 月均举绩率 | 53.6% | 0.5个百分点 ↑ |
| 举绩人力人均件数 | 2.13件 | -8.8% ↓ |
| 健康险人均件数 | 2.13件 | 13.0% ↑ |
| 综合件均保费 | 4,537元 | -19.8% ↓ |
| 健康险件均保费 | 3,465元 | -2.0% ↓ |

注：
1.因规模人力为2018年6月30日时点值，规模人力*月均举绩率*举绩人力人均件数*综合件均保费不同于首年保费
2.健康险人均件数和健康险件均保费的统计口径是主险为健康险的期交保单
3.由于四舍五入，数字合计可能与汇总数有细微差异

## 业务品质




## 内含价值—构成分析

注:由于四舍五入，数字合计可能与汇总数有细微差异

## 新业务价值

注:
1.2017年6月30日新业务价值是使用2017年12月31日假设进行独立追溯评估后的结果
2.按新单保费新业务价值利润率 = 新业务价值 / 用来计算内含价值的首年保费
3.按标准保费新业务价值利润率 = 新业务价值 / （100% * 用来计算内含价值的首年期交保费 + 10% *用来计算内含价值的首年趸交保费）
4.由于四舍五入，数字合计可能与汇总数有细微差异

## 战略与展望

本公司将继续贯彻落实新发展理念，坚持“稳中求进”的总基调，扎实推进各项工作，努力实现“十三五”规划各项任务目标。

- 重点发展保障型业务
- 持续提升队伍销售能力
- 继续强化销售支持
- 不断改进客户服务
- 持续优化投资组合配置
- 坚持依法合规经营

# 365个日夜星辰 37座城市见证 47万人受益

## ——新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动一周年纪实

8月22日，对新华人寿保险公益基金会来说，是值得记忆的一天。一年前的今天，“城市因你而美·新华伴你而行——新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”的第一站在太原正式启动。

时光荏苒，365个日夜星辰，我们跨越了37座城市，为47.1万余名环卫工人赠送了保险保障。当粗糙的双手接过一份份温暖的保单，当沉默的背影成为城市瞩目的焦点，我们知道，这一年，我们是在与爱同行。

### 国内首个覆盖全国环卫群体的公益项目

自2017年8月22日起，“新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”陆续在全国37个大中城市落地实施，为471135名环卫工人赠送每人10万元保额的人身意外伤害保险，累计捐赠保额超过471亿元。

365天中，这场公益马拉松已相继来到太原、南宁、济南、西安、杭州、郑州、武汉、福州、长春、南昌、南京、沈阳、昆明、成都、乌鲁木齐、银川、哈尔滨、长沙、贵阳、海口、西宁、石家庄、呼和浩特23个省会城市，北京、重庆、天津、上海4个直辖市，宁波、深圳、厦门、大连4个计划单列市，以及阳江、七台河、淮北、乌兰察布、珠海、宣城6个地级市。

截至2018年8月中旬，该公益行动已完成21例环卫工人人身意外伤害理赔案，累计赔付保险理赔金198万元，为阳江、西安、南宁、七台河、南昌、济南、太原、杭州、北京、武汉、宁波、沈阳、长春13个城市的21个环卫工人家庭撑起了保障伞，送去温暖与希望。

短短一年时间，该公益项目能够覆盖全国、惠及大众，背后凝聚的是各级政府部门的大力支持，各地环卫组织的协同配合，各类新闻媒体的广泛报道，各位新华员工的辛勤付出。“浪花有意千重雪，桃李不言一队春”，值此一周年之际，新华人寿保险公益基金会特此致以衷心的感谢和崇高的敬意。

### 探索“公益+保险+志愿服务”深度融合

为给全国环卫工人带来实实在在的保障和关爱，新华保险在研发专属产品、便捷承保手续、开展全面服务、开辟绿色通道、快速上门理赔等多个方面笃行践诺，展现了对环卫群体无微不至的关怀。

这次公益行动将基金会独有的优势通过“公益+保险+志愿服务”的创新操作模式进行了融合，塑造了项目独特的三专特点：一是专属产品，即不设年龄限制，不问健康状况、不分地域所在；二是专注风险，以人身意外伤亡和意外伤残为保障内容，每人保额10万元；三是专业服务，专为环卫工人成立了与环卫组织合作的应急团队，并开通绿色服务通道。

为实现项目的深耕细作，基金会成立了志愿者联盟，在全国设立35家分部，招募志愿者11170名。围绕该项目，组织志愿关爱活动、交响音乐会专场演出、设立环卫工人驿站等系列活动，开展了包括“我为环卫工人送清凉”“为环卫工人送早餐”“我眼中最美的城市天使”摄影大赛、“垃圾不落地，环保公益行”等公益活动70余次，用行动向环卫工人这一最美劳动群体致敬。

浙江分部志愿者朱圆梦说，“几次接触他们，从感谢到感慨。和他们一起去老旧小巷清理牛皮癣时，可以感受到他们把清洁城市不是只当成一份任务，而是真的想为这个城市做点什么。他们也很开心有人向他们请教自己的工作，有着小小的自豪感。”

经过一年来的实践和探索，新华保险初步形成了“保险产品+公益平台+志愿服务”的公益模式，“专属产品+专注保障+专业服务”的项目特色，“行业优势+专业优势+规模优势”的运作路径。

站在一周年的新起点上，新华保险定将再接再厉、博采众长、不懈探索，助力公益品牌，服务社会民生。

## 社会各界广泛关注

### 环卫工人

环卫工人长期在一线工作，一旦发生意外，会给家庭带来沉重负担。这次捐助活动，让我们倍感温暖。 ——哈尔滨边薇

这个捐赠对我们有很大的帮助，有了保险大家干活都心里踏实，保险不是为了用它，而是一份心安。 ——西安曹兴龙

### 环卫部门

8月3日，新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动第17例保险理赔在南宁给付，南宁城管局工作人员为该公益行动及新华保险理赔工作点赞。

一封由杭州市城市管理委员会寄来的感谢信，感谢新华保险给杭州市环卫工人带来的关爱和保障。信的最后，留下了20名环卫工人代表的手写签名。

### 媒体关注

没有年龄限制，不问身体状况，每位环卫工人可以免费获得最高10万元的意外伤害保障。为新华人寿保险公益基金会的“精准”公益活动点赞。

——中国保险报业股份有限公司总经理杜增良

从三伏酷暑到数九寒冬，环卫工人们用辛勤的汗水装扮城市，点亮美好生活。他们的安全与健康同样需要社会的关注和爱护。新华保险关怀环卫工人、送去温暖和保障的善举，充分体现了保险企业的社会责任与担当。为新华保险和可爱的环卫工人点赞！ ——和讯网保险事业部总经理茹姗姗

多做点这样的实事，少一些银样镴枪头，保险业的形象才会真正好起来。手动为新华保险点赞。 ——《财经》杂志高级记者俞燕

※新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动获评：中保协2017年度中国最具代表性十大风险管理案例（人身险）；2017年度金诺品牌“年度杰出社会责任传播案例”。

※8月21日，新华人寿保险公益基金会秘书长杨怀鹏受邀参加《中国经营报》在北京举办的“2018中国企业社会责任高峰论坛”，并就新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动启动一周年来的情况进行了主题分享。

NCI 新华保险 关爱人生每一天



# 新华保险首届客服中心“微笑服务大使”

**编者按：**7月11日，新华保险首届客户服务中心“微笑服务大使”评选圆满落幕。本次评选前后历时近两个月，覆盖全系统1600余家客服中心，近3000名柜员广泛参与，评比内容聚焦服务礼仪和专业技能，经分公司评比、初赛及总部复赛、决赛的多轮次激烈角逐，最终10名选手脱颖而出，荣获新华保险首届“微笑服务大使”殊荣。

“微笑服务大使”是新华保险全体服务人员的典范和缩影。公司开展此项活动，旨在树标杆、聚力量、提士气、引风尚，进一步打造“内强专业”“外塑形象”的内外兼修的服务队伍，为广大客户和业务团队提供更优质、高效、便捷的服务，为公司发展提供更有力的支持。

## 北京分公司 王世家

◆**个人简介**

就职于北京分公司丰台客服中心，现任高级综合柜员。2012年入司，先后获得优秀个人、柜面服务明星及微笑服务大使等荣誉。

◆**服务格言**

客户的满意就是我的动力，用心服务，用爱创新，以客户为中心，微笑服务每一天！

◆**服务倡议**

服务无止境，把微笑融入语言，把满意带给每一位客户。服务客户，快乐自己！

### 服务·创造价值

从业前的我听到过社会上对保险的各种误解，也因为不甚了解而对保险产生过质疑。然而，当我踏入新华保险，一次次在职场中见到同事们通过专业知识化解客户抱怨，看到获得理赔的客户对公司的无限感激，看到保险给客户在绝境中带来了希望的时候，我的质疑烟消云散，取而代之的是作为一名保险客服人员的自豪感。

今年6月，一位客户特意来客服中心当面感谢我。客户在两年前曾到公司申请住院理赔，经过公司调查发现为投保前疾病，对该案件做了拒付处理。当客户来我所在的柜台取回理赔材料时，表现出对公司十分不信任，要求不惜一切代价退保。为消除客户的不信任，我主动为客户讲解所购买的保险条款及保障功能，最终成功劝阻了客户退保意向。然而天有不测风云，就在今年客户患了乳腺恶性肿瘤，到柜面提交了索赔申请，三天后理赔款到账。客户十分感动，专程来感谢我，让她没有冲动退保，才能有这一大笔重疾理赔金保证治疗。

亲身经历让客户意识到保险的意义与重要，成为公司的忠实客户，也让我看到服务创造出的价值，让爱心在社会中传递，让口碑在客户中流转。

### 微笑·点靓生活

“微笑点靓生活”，走进新华保险每一个客服大厅都可以看到这样的服务标语。

记得刚入司时，一位客户怒气冲冲走进来，气急败坏地对我发火，指责我上次给他办的业务有问题。虽然莫名其妙，但是我没有马上辩解，而是微笑着倾听客户诉求，为客户寻找问题症结所在。随着时间的流逝，客户的眉头舒展了，问题也解决了。客户临走时向我真诚地致歉：“对不起，我认错人了，但你的微笑让我记住了你，谢谢你！”自此后，这位客户每每来办理业务都会微笑着同我打招呼，在柜面开展销售服务后，成为我的第一个开单客户。

微笑不花费什么成本，却可以赢得一切。让我们用这世界上最简单、最美丽的语言赢得客户的信任，给工作注入活力，为生活点亮色彩！

## 广东分公司 林娟妮

◆**个人简介**

2013年入职广东佛山中支，现任综合柜员岗。曾获得总公司运营序列优秀个人、机构种子讲师称号及分公司优秀员工等。

◆**服务格言**

真诚待人，用心做事，让优质服务成为一种习惯。

◆**服务倡议**

优质的服务需要持之以恒，将客户服务内化为心，外化于行，让优质服务成为一种习惯。

### 用心是优质服务的基础

我始终秉承“以客户为中心”的服务宗旨，用自己的真诚和微笑面对每一位客户。

在柜面工作中，常常会发生手续繁杂的业务，不是所有客户都能理解，而这时候更需要我们耐心解释。曾经在面对外籍客户满期大额领取时，通过与客户真诚沟通，让带着埋怨而来的客户主动配合，满意而归，频频称赞。也会因为业务伙伴一个小小的疑问，利用休息时间仔细查阅相关书本，一遍遍研读条款，为内外部客户答疑解惑。

### 专业是优质服务的关键

在听完我一遍遍耐心讲解和分析后，原本打算退保的客户拿着手机计算器默默计算，最后轻声说道“那，就不退了……嗯，这个我买一份吧！”这是一个关于客户到柜面办理退保，通过详细的条款讲解和专业的保障缺口分析，最后成功劝阻，并现场加保的故事。

扎实的专业知识才能为客户提供便捷精准的服务，得到客户的认同与信赖。当投诉客户因为你专业的讲解和建议成为可以聊天谈心的朋友，当客户愿意等候认定需要你为其办理业务，当能被业务团队出现疑难杂症第一时间想起，这便是专业服务最好的答案。

### 细节是优质服务的保障

在柜面服务中，小小的细节能给客户留下深刻的印象，也决定了服务质量。在客户需要时为客户端来一杯温水，递上纸巾，或提醒客户带好随身物品，看似小小的举动，往往给客户留下深刻的印象。

正是这五年的历练，让我在追求细节服务的道路上关注越多，收获越多。

## 河南分公司 彭雪

◆**个人简介**

河南分公司信阳中支综合柜员，作为司龄八年的老员工，善于思考，勤于总结，在工作中不断提升自己，先后荣获优秀员工、客户满意服务标兵、柜面金牌讲师、微笑服务大使等称号。

◆**服务格言**

微笑在脸，服务在心。

◆**服务倡议**

“提速增效强支持，乐享体验优服务”，作为柜面一员，我将从自己做起，从点滴做起，提升客户体验，助力业务发展。

### 平凡岗位 心心相通不平凡

作为一名平凡的柜员，我坚持提供优质服务给客户，在柜员这个工作岗位上兢兢业业，本着“沟通从心开始”的服务理念，热情真诚地接待每一位客户。工作中，每每遇到比较难沟通的客户，我总是站在客户的立场上，为他们多想一想；如果客户有不满意的地方，先微笑聆听，再心平气和地为客户解释，让他们能真真切切享受到公司优质、高效的服务。

### 贴心服务 眉头舒展添笑意

在一个酷热夏天的上午11点，一位70多岁的老大爷到客服中心办理满期领取业务，保单被保险人是他的妻子，被保险人未一同前来公司办理，老大爷得知情况后十分着急，询问该怎么办？我一边耐心向大爷解释，一边通过询问了解到客户着急的原因，原来他的妻子因腿脚不便无法临柜办理。了解情况后，我立刻向大爷说明这种情况公司可以派工作人员上门服务，无需被保险人临柜。得知新华可以提供这样贴心的服务，老大爷满意地离开了客服中心。下班后，按照约定好的时间，我准时来到老大爷家中，顺利采集完相关资料，老大爷如释重负，激动地说：“真是谢谢你啊，你们公司的服务真是好！”一句发自客户内心的“真是好”让我感到无比自豪，一天工作的疲惫感顿时烟消云散。

## 黑龙江分公司 孙建伟

◆**个人简介**

2006年6月入司，先后获得优秀柜面人员、优秀员工、客服满意服务标兵、柜面服务兼职讲师、双赢先行人物、优秀综合柜员等荣誉。

◆**服务格言**

微笑消除距离，服务传递真情

◆**服务倡议**

一个人如果没有热情，生活将黯淡无光，心若向阳花自开！愿我们所有柜员立足岗位，怒放生命。

### 真诚于心，服务于行

12年的柜台服务经历，锻造了我热情、周到、耐心细致的优秀品质。每天如沐春风的微笑、熟练高效的业务操作、和风细语的沟通，点亮了整个客服大厅。那位在帮助下快速拿到贷款金为老伴交了住院押金非要鞠躬致谢的老大娘，那位看我反复耐心解答说哑了嗓子心疼的让小点声说话的阿姨，那位因为我的细心不但获得理赔款而且返还两年保费千恩万谢的小伙子，那个午休时细致解释后因感动而不退保的女孩，还有那位气汹汹来投诉微笑着离开又发来红包感谢的中年大叔……都成了我的粉丝。客户的至高评价，更给了我努力前行的动力。

### 不懈求知，播撒火花

“百事通”“难不倒”这是伙伴们送给我的别号。契约、保全、理赔的各项规章制度、操作规范繁杂琐碎，从成为综合柜员的那天开始，我就要求自己绝不允许有一丝一毫的马虎和懈怠，最终成为业务高手。帮助伙伴解决问题，消除阴霾的情绪，我更是乐此不疲。大庆的小伙伴们都说：“你像一团火，有你心里就有底！”

### 尽职尽责，严把防线

我经常提醒自己：柜面无小事，保持职业敏感，严守风险底线。我曾多次识别他人冒领生存金或退保行为，也曾发现已结案件存在风险回退重新二核受理，既保障了客户的权益，也为公司排除了风险隐患。

### 快乐销售，更上层楼

优质真诚的服务赢得客户的认可和信赖，为客户介绍条款清晰明了，方案设计合理周全，客户都把我当成自己的“保险管家”，真正实现了服务与销售双轮驱动，并驾齐驱。2018年至今累计销售保费51379元，成为大庆中支柜销第一人。

## 湖北分公司 姚双玲

◆**个人简介**

2010年入司，共接待客户超5万人次，办理保全业务近3万件，理赔业务近3000件。获年度优秀员工、优秀服务标兵、微笑服务大使等荣誉。

◆**服务格言**

没有最好，只有更好，用心服务每一天。

◆**服务倡议**

让我们一起微笑面对客户，用心接待客户，专业帮助客户。客户的满意就是我们的工作信仰。

### 耐心细致，恪尽职守

客服柜面工作，是一份细心活，更是一份良心活。只要以客户为中心，足够的用心，就能对得起自己的岗位，对得起信任我们的客户。从第一天从事综合柜员岗位，我就深知自己是公司的形象窗口，代表的是公司的品牌形象，无论是办理契约、保全还是理赔业务，我都认真细致地微笑完成，争取获得每一名客户和业务伙伴的满意。

### 心系客户，尽责至善

在2013年湖北分公司组织的失效保单排查活动中，我通过电话回访一件失效保单的客户李女士，得知李女士的丈夫作为投保人在5年前因疾病已身故，服务人员告知投保人因病身故无法办理保费豁免，客户也因家庭其他原因无缴费能力，导致保单失效5年，经我告知该保单具有疾病身故保费豁免功能，积极协助该客户办理保费豁免业务，帮助这个贫困家庭可以继续享受新华的保障，事后客户特意制作一面锦旗送至客服柜面，含泪表达她的感激之情。

### 提升技能，促力转型

2016年7月，湖北分公司客服中心开始了柜面销售工作，传统柜面正向着多功能化柜面转型。我在不断充实业务技能的同时，积极向身边的客户推荐公司的产品，收入提升的同时也为客户带去了一份保障。通过这件事，我再次体会到了柜面工作的乐趣和价值，也更坚定了我将柜面工作用心做好的信念。

## 吉林分公司 李杨千家

◆**个人简介**

2016年3月入职吉林长春中支，担任综合柜员，在专业技能、辅导新人、渠道培训等方面能力突出，表现优异、多次获奖。

◆**服务格言**

真正优质的服务不是看脸，而是靠心。

◆**服务倡议**

以柜员的服务礼仪为桥梁，充分拉进一线业务伙伴与客户之间的距离，用自己的实际行动为公司发展贡献力量。

### 爱岗敬业，客户心中的好员工

入职新华保险以来，我始终爱岗敬业，对待客户热情友善。我总是热情高涨，每天脸上都挂着微笑，每次客户来柜台前都会对我说：“看见你笑就觉得心情特别好。”我比较开朗，客户无论做什么，即使向我抱怨，我都笑脸相迎。所以，许多人都记住了这个爱笑的我、耐心热情的我，很多客户都主动找我办理业务。

长春有位李奶奶，60多岁，视力不好。有一天，她来到我所在的柜台，对着申请表茫然无措。我看到拘谨的老人，知道她需要帮助，立刻拿出申请书示例，耐心地给老人讲解怎样填写，手把手地教她填好，并快速地为她办理好了这笔业务。老人没有着急走，知道我姓李后，高兴地说：“小李，咱俩一个姓就是一家子。你帮了我大忙，真是太感谢了。”从那以后，李奶奶每次都来找我办业务。其实，像李奶奶这样的事情还有很多。

### 循循善诱，新员工心中的“好老师”

学贵得师，亦贵得友。对于新员工而言，我更是“良师益友”。从业务办理、风险规避到客户介绍、营销技巧，我都主动将自己的经验传授给新员工。

新员工表示，“在千惠姐身上，我们学到的不仅是工作方法，更是对待工作、生活的态度。”在工作中，我一直在坚持不断地学习，并鼓励新员工加强学习，考取专业证书。在生活中，我又是一个积极乐观的人，我觉得迎着朝阳开始每一天，这一整天都会有精气神儿。

## 内蒙古分公司 樊雅婕

◆**个人简介**

2010年5月加入新华保险，现任内蒙古分公司乌海中支柜面主管。多次获得先进个人及柜面销售精英、微笑服务大使等荣誉。

◆**服务格言**

为您服务是我的职责，让您满意是我的追求。

◆**服务倡议**

发挥每一位客服人员的力量，强化客户体验，助力业务发展，不断提升公司品牌与市场的竞争力。

### 柜面服务暖人心

2018年6月28日，客户王先生前来公司办理重大疾病理赔。办理过程中，我了解到王先生为了治疗已在四处借钱。得知此情况后，我立刻与分公司沟通了王先生的病情及案件情况，在得到分公司的指导后，当天将案件完成了系统录入，在总公司审核完成后，此案件当天结案，并于第二天将8万元理赔款转入了客户的账户。如此快速就收到了理赔款，客户非常感动，为公司和个人送来了锦旗。

### 服务创新提效率

2018年2月，在提升理赔端对端时效的工作中，为提升客户体验，加快理赔款到账速度，减少不必要的流程环节带来的时效增加，我想到在受理理赔业务的时候应与客户做好沟通，使用手机银行功能，提前向客户提供的理赔转账的银行卡中转账0.01元，确保客户提供的银行卡是本人的、有效的、可转账成功的银行卡，户名及账户状态等均为正常，此举加快了理赔时效，提升客户体验，客户满意度极高，此举后续在全省进行推广，有效提升了客户理赔到账时效，得到了公司的认可和客户的好评。

## 青岛分公司 刘媛媛

◆**个人简介**

青岛分公司综合柜员，2008年入司，多次获得总公司优秀服务个人，分公司优秀员工、星级柜员等荣誉。

◆**服务格言**

微笑暖人心，真诚待客户

◆**服务倡议**

“外塑形象，内强专业”，我们是展示新华风采的标杆；强化客户体验，助力业务发展，我们是连接内外部客户与公司的纽带；我们要为提升公司服务竞争力，为公司业务发展贡献力量。

### 深入队伍，打造品牌

用自己的专业和敬业服务好公司的内外部客户是我工作的准则，柜面是客户认知公司的第一窗口，微笑亲切的服务，快速而准确地给客户办理业务，在客户服务中心打造客户心中的新华品牌。不断学习，定期总结，持续宣导，全面提升。我定期在早会宣导，参与产品说明会及酒会，担任主持人等工作，还有一年一度的新华夜盛典，都有我的参与。近两年，每月代表运营部，受邀在营销员转正班讲授《保单保全与快易理赔》，让队伍看到了我们综合柜员的实力。我用我的专业打造了自己的服务品牌，也取得了队伍的认可。

### 十年磨砺，终结硕果

十年磨一剑，我用我执着的努力，证明了综合柜员的价值，我们的工作虽然普通而繁杂，但同样可以做得熠熠生辉。

## 山东分公司 宋玮

◆**个人简介**

2014年，成为一名综合柜员，负责柜员培训、绩效考核、E化推动等工作，所在机构各项指标均超总公司满分值的标准，个人获分公司优秀员工荣誉。

◆**服务格言**

服务创造价值，专业赢得信任。用我的专业赢得客户百分满意。

◆**服务倡议**

秉承新华服务的宗旨，内强素质，外树形象，凝心聚力，绽放我们每一位运营人的精彩。

### 用心服务、E化当前

客户韩先生某天下午两点多，因家里急需用钱来做保单贷款。韩先生贷款10万元，希望当天到账。由于时间问题，柜面办理可能无法当天到账。经与韩先生沟通，其保单及持有银行卡均符合掌上新华办理规则，我马上协助客户进行注册、远程、柜面认证，操作保单贷款，款项当场到账。同时教客户后期使用微信还款、快捷便利。客户非常满意，对公司服务赞不绝口。

### 积极追踪到账，确保业务闭环

在日常管理工作中，我发现由于客户不关注短信通知，柜员日常追踪不到位等原因，付费业务不到账引起的客户投诉日渐增多。为了降低投诉，提升客户满意度，我每天会调取付费不成功清单、工作绩效清单进行匹配，让每笔不到账业务责任到经办柜员，及时追踪并通知客户，确保业务完整闭环。

### 渠道联动，专项清理

公司贷款业务较多，由于多种原因客户没有按时还款，导致保单失效，客户对服务不满。针对此现象，我与领导及渠道沟通，建议联合渠道进行专项清理，降低保单失效率。同时与队伍沟通后明确3000元以下贷款（无特殊原因）使用E化操作，大大缓解柜面作业压力，提升客户满意度。

## 陕西分公司 李南

◆**个人简介**

2008年入司，获得总公司柜面销售卓越绩效奖，分公司优秀员工，柜销特别贡献奖、首销标兵奖等荣誉。

◆**服务格言**

善存心底，笑扬脸上，尽心服务，客户至上。

◆**服务倡议**

尽心服务，客户至上。我们要不断提升自我综合素质，为客户提供全方位的服务，为公司发展添砖加瓦。

### 扬在脸上的微笑，长在心底的善良

客服是公司的窗口，柜员代表着公司的形象，在经济迅速发展的当代，客户的需求不仅仅是简单的业务办理，而是服务感受，作为柜员的我要时刻做一个明媚爱笑的人，让自己的每一天都充满阳光，不仅让自己的朋友和家人感受到温暖，也可以给客户带去不一样的服务感受，让客户感觉被爱、被尊重，处理好个人的心情，才能处理好每一天的事情。

用换位思考替客户着想，帮助客户快速、高效地解决问题，让客户载着希望而来，带着满意而归。

### 丰盈知识，实现人生的价值

要想更好地服务客户，就要努力地充盈自己，不断提升专业知识和综合素养。只有这样方能面对不同的客户，给予不同的处理方式，让客户感觉相处很舒服。在客户风险来临时，快速地将医疗费转入客户账户，让客户有钱看病；当客户重大风险来临时，第一时间将理赔款转入客户家人的账户，帮助客户传递爱与责任。即使再平凡的岗位，也会实现自我的价值。

### 刻在命里的坚强，藏在心里的梦想

努力尝试一切，把不会变成会，把不懂变成懂，把不可能变成可能。面对荣誉，不骄不躁，努力做到更好。面对失意，不沉溺于痛苦，时刻为自己加油打气。坚强勇敢不畏惧，乐观积极勇向前。怀揣梦想，赢得爱与尊重。

22 新时代新华声 周年司庆

# 幸福生活的必需品

■北京分公司 翁良明

时代不同，人们对幸福生活的定义不同。解放初期，吃饱穿暖就是幸福。六七十年代，“三大件”是幸福生活的标配。而如今，随着人们物质生活的不断丰富，保险已成为每个幸福家庭的必需品。

今年是改革开放40年，相关数据显示：中国的GDP四十年内年均增长率达到9.5%，而保险业从1983年的全国保费4.9亿元，到2017年全年保费突破3.66万亿元。从1983年至今，年均增长率在27.8%。得益于保险业的快速发展，使众多家庭享受到了保险的呵护，挽救了一个又一个因病返贫的家庭。

客户小玲今年9岁，6岁时父母离异，小玲跟着父亲和继母一起生活。今年3月，9岁的小玲得了白血病住进医院时，继母和父亲吵翻了天。父亲把所有积蓄都准备拿出来的时候，继母下了最后通牒：如果治孩子，那就离婚。并非继母狠心，只是过了这个手术，还有更多的昂贵手术在等着。就怕砸锅卖铁，也不一定能救得了她。与此同时，还将失去妻子，岂不是得不偿失。而且自己还年轻，还可以再生。他深思熟虑后，决定让她顺其自然地离去，也少受治疗的折磨。就在小玲决定放弃的时候，她的生母得到消息，第一时间赶到医院，还带来一位新华保险的风险管理师。根据小玲的病情，立即做了现场理赔，交完资料的第二天，新华保险就把51万元理赔金理赔到位。由于资金到位，医院及时救治，小玲终于化险为夷，逃过一劫。在办理出院的当天，小玲搂着妈妈的脖子说：“妈妈，您是天下最伟大的妈妈！”原来在离婚之后，小玲的妈妈认识了一位保险公司业务员，在详细了解保险之后，她的妈妈为小玲投保了健康保险，正是这份保险挽救了小玲的生命。

小玲是幸运的，但并不是每个人都如此幸运。一位来自河北承德的特别有责任心和爱心的父亲，就没有那么幸运了。2017年3月，我代表公司去北京肿瘤医院看望一位治愈即将出院的客户。在那个病房里，见到了这位父亲。听同病房的客户说，两个星期之前，这位父亲在当地承德

的农村给唯一的女儿办了一场非常风光的婚礼，光嫁妆就花了30万元，不仅给女儿买了小汽车，还买了全套家电。大家都说，他嫁姑娘比娶儿媳妇花的还多。他说，我就这么一个女儿，今天她出嫁，组建新的家庭，只要她能幸福，我付出多少都愿意。但是天有不测风云，婚礼结束后第二天，他觉得肚子有点痛，在当地医院做了检查，医生建议他去大医院再做专项复查，于是来到肿瘤医院。我去的这一天，正好是他的穿刺结果出来。医生当着病人和家属的面通知：“您的结果出来了，是肝癌。家属赶紧去交5万元押金，下午上药。”这位父亲半靠在病床上，把眼光投向坐在床边的女儿，他的女儿和他对视了5秒，慢慢地把头低下；他又把眼光投向坐在窗户边上的女婿，只见他的女婿慢慢地把头转向了窗外……这位父亲对护士说了一句话：“我要出院。”一会儿护士过来说：“20分钟后下一个病人入住你的床位。”只见这位父亲面部没有任何变化，但是泪珠顺着他的眼眶不断涌出，通过病号服滚向床单，一直滴落在地上。

不要等到有一天，我们躺在病床上的时候，才发现没有给自己和家人购买充足的人寿保险，那个时候，后悔已经来不及了。

不管你身处哪个行业，从事什么样的工作，人寿保险你都必须要配置它，因为它是你幸福生活的必需品。

# 爱与责任的传播者

■广东分公司 王松松

我毕业于陕西中医学院，2012年9月加盟新华，现任营业部经理。

我为什么加入保险行业，因为一次大学时遇到的意外。当时骑自行车，不小心把手摔骨折了，然后我自己去保险公司办理赔。令我至今难忘的是，当时我仅仅只花了30元在学校买的一份意外险，却获得了8000多元的理赔金。当时我就想：“谁发明了保险，保险真的太好了，可以让我们用小钱换大钱。”

大学毕业后我在药厂上班，遇到了两位同事发生重大疾病。一位女同事24岁检查出鼻咽癌，一位男同事23岁检查出白血病。他们只有社保，对于刚刚毕业不久才参加工作的我们来讲没有任何积蓄。当时公司组织了一次捐款，但是只筹集到了几千块钱，老板连一百块钱都不舍得捐。这件事情深深地触动到我，我在想：如果这样的事情发生在我自己身上，怎么办？看到同事的无助以及自己的无能为力，让我想起了保险。我想为自己及家人购买保险，所以我就加入了保险行业。

我眼中的保险是什么？是对自己及家人爱与责任的体现。我们都是上有老下有小，每天辛苦的工作为的是什么，就是为了让家人生活得更好，为了让孩子接受更好的教育，为了让我们养老无忧，医疗无忧。但是一个人无论多有本事有两件事情是无法避免的，一个是意外，一个是疾病。当我们发生风险无法工作时，我们家人的生活费怎么办？小孩的教育费怎么办？我们的父母怎么办？还有房贷、车贷怎么办？如果在我们有健康身体、有赚钱能力的情况下，提前给自己及家人购买全面、全额、全家的保险，就可以解决我们的后顾之忧。

上个月我帮一个客户办了一个理赔。这位客户当时不怎么相信保险就随便买了一点保险，10万元保额。突然发生急性心肌梗塞，紧急到医院抢救。这时候他第一时间想到的就是保险，第一时间打电话给我：“请问

我的保险可不可以理赔？”我立马帮他查了一下保单，他仅仅买了10万元的重大疾病，没有任何医疗保障。我在一年前就建议他一定要把医疗保障附加上去，但是当时他觉得没用，有农村医保就够了。但是现在发生风险时第一时间想到的就是保险。等他出院的时候，我收集了他所有的医院资料交给公司，第二天10万元理赔金就到账了。客户都不敢相信公司的理赔速度这么快，他问我：“我还可以买保险吗？我想买100万的保险！”不好意思，再也买不到保险了。

其实保险公司设有三扇大门。一扇是敞开的门，在我们身体健康的情况下，欢迎我们正常投保正常承保；一扇是半开的门，当我们身体抱恙时，通过体检后，或责任除外或加费有条件的承保；另外一扇是紧闭的门，当我们身体抱恙比较严重，保险公司就只能跟我们说no了！无论我们有再多的钱，想买再多的保险，再也买不了保险了。

我们保险人，每天都是和风险在赛跑，赶在风险到来之前提前把保障送给千家万户，把爱与责任传播给千家万户。医生可以救一个人的生理生命，我们保险代理人是可以救一个家庭的经济生命。所以，我觉得保险这份事业是传递爱与责任的事业，是一份伟大的事业，是值得我们一生追求的事业。

# 责任让我蜕变 蜕变让我成长 成长让我最美

■贵州分公司 冉晶

有人说世界上只有两种动物能到达金字塔顶，一种是老鹰，一种是蜗牛。那为什么是蜗牛呢？蜗牛说：“雄鹰凭借天赋能轻松飞上金字塔顶，而我倚仗坚定的信念，亦能到达金字塔顶。”

我于2009年加入新华保险，是一个土生土长的新华人。从未干过保险的我，凭着认真、踏实、不服输的搏命精神，一路走来，一种“执着”、一句“坚持”，度过了7个年头，也许这就是一种信念，一种蜗牛的信念。

从事团险工作以来，我凭着对交叉销售的满腔热忱和执着追求，在很多业务员还不知道团险是什么的时候，通过循循善诱，不断宣导，一次次咨询一回回陪访，一张张小单一笔笔保费，给交叉销售建立了稳定的基础平台，我的团险之路从此展开。

当渐渐发现咨询量、陪访量不断增加，业务员认可度不断上升，一直是单兵作战的我开始了团队建设，一个个增员一点点培养，一天天成长一滴滴汗水，率先成立了贵州分公司团险第一个标准营业部。夯实基础、会议经营、制度规范、提炼骨干，是我团队经营的思路，2015年我完成了三条子渠道营业部的建设。作为贵州分公司团险渠道第一个总监,渠道的发展、团队的成长将是我未来持续努力的目标和方向。

毅力是蜗牛的独有精神，坚持是蜗牛取胜的法宝，脚踏实地是蜗牛实现梦想的保障。

从一个兵到一员将，就像春蚕经历蛹的蜕变般，有撕心裂肺的痛，有华丽蜕变的美，我的成长离不开新华的培养，离不开领导的信任，离不开团队的努力。从一个蜗牛到一群蜗牛，除了必需的毅力、坚持的信念，还需要思想的统一、管理的技巧。在我的带领下，贵阳团体渠道队伍越来越整齐，专业越来越成熟，为了荣誉面对挑战，没有克服不了的困难，没有攻不下的山头，没有打不胜的硬仗。一直以来，我们团队业绩稳居全省第一。

老鹰到达顶端，归功于它有一双矫健、敏捷的翅膀；蜗牛能到达顶端，则归功于它的坚持信念和脚踏实地。如果没有鹰的翅膀，不妨学学蜗牛，用心中执着的信念，攀上高峰，让生命在执着后绽放。

# 与责任对话 与生命赛跑

■湖北分公司 胡小雪

曾经的我是一个桀骜不驯的大学毕业生，对未来充满着各种期待与憧憬，任凭着自己的一股冲劲和闯劲想干出一番事业来。但现实并不是你光有干劲就可以成事的，我的第一次创业因为没有经验而以失败告终。曾经的我对保险也是一无所知，总觉得生老病死残都离我很遥远。所以在我从事美容行业的时候，我将一个给我讲保险的代理人拒之门外。这一次拒绝不仅仅是对一张保单的拒绝，而是将我妈妈毕生的健康保障都拒绝掉了。因为第二年，妈妈就被检查出了肾性高血压，从此她被保险拒之于门外。

创业失败，妈妈生病，让我不得已回到了老家。一次偶然的机会，认识了我的老公，从此，便与保险结下了不解之缘。我的婆婆是一位有着18年寿险从业经历的资深营业部经理，从她身上我看到了一名职业经理人的敬业，也领悟到了保险的真谛——帮助他人，成就自己。她经常跟我说：“保险就是雪中送炭，保险就是锦上添花，保险就是爱与责任”，那时的我总觉得这些话很空洞,所有的一切都只有亲眼目睹、亲身经历过后才会有一个全新的认识。当我看到婆婆的客户拿到重疾理赔金，在理赔会现场对她深表谢意的一瞬间，我便坚定了自己的从业信念。

这股强烈的从业信念激励着我在这个行业一走就是五年，这五年，我服务了很多客户，有认可，有感动，也有缺憾。因为我最初的面子观念，因为我的不坚定，让我的一位客户也是我的姨父未能得到应有的理赔。有一天，小姨跟我说她想给姨父买一份防癌保险，让我趁姨父不在家的时候给她送计划书去。第一次拜访过后，小姨说：“我还是得跟你的姨父商量一下”，第二次拜访，小姨说：“你姨父不同意，我再考虑一下”，从此

以后，我再也没有跟她讲过保险。第二年三月，小姨突然主动打电话过来说让我去帮她把保险办了，可就在同年七月，姨父就被查出患了肝癌，而且是晚期。因为保险没能生效，姨父在武汉所有的治疗费用都得自行承担。倾其所有，还是没能挽救他的生命。那一年，他48岁，留下了可怜的小姨和还未成家的两个女儿。我后悔，我自责，如果我能再坚持去拜访一次、两次，如果我的立场够坚定，就不会发生这样的悲剧。这不禁让我想到了渐冻人萧建华，他经历了重疾医疗事故后，在一次名为《当初我拒绝了保险，现在我被保险拒绝》的演说中质问所有的保险从业者：“你为什么就因为我的一次拒绝而放弃不再劝我买保险？拒绝保险是因为我无知，但如果害怕被拒绝而放弃了教育我的机会，这就是保险从业者的无能。”

面对疾病和生命，面子又算得了什么呢？在后来的工作中，我都会对每一个客户说：“为你们推荐足额的健康保障是我义不容辞的责任，无论你做出什么样的决定，我都要做一名称职的保险职业经理人。”

# 我骄傲，我是新华人

广西分公司 唐维燕

2011年，我放弃了在北方一份稳定的工作，回到我最爱的故乡——南宁。经过同学引荐，加入了新华保险，成为一名营销员，从此与保险结下了不解之缘。

今年是我进入新华保险的第八个年头，在这八年中，我获得过各种奖项，有分公司的，有总公司的；有业绩的，也有服务的，这是公司对我的认可，而对我来说，最丰厚的奖项，却是客户对我的认可。

我的大姐和隔壁梁姐是同学，因为年龄差距较大，我和这位邻家姐姐关系不是很亲近。我刚进入保险公司时，就让大姐从中牵线，然而总是乘兴而去，败兴而归。屡战屡败又屡败屡战，每次我学到新的拒绝话术，就又会像一只斗志昂扬的公鸡去迎战似的，继续上门向她销售保险，当然结果也总是不出意料的节节败退。就这样“死缠烂打”了3年，直到2015年，梁姐的父亲因为癌症去世，花费了家里大量的积蓄，也让她感到了巨大的压力。处理完后事，梁姐主动向我咨询保险，即使这样，她依然是一边投保，一边对保险半信半疑。

然而，天有不测风云，就在今年5月底，我接到了梁姐的电话，她的声音没有了往常的傲慢，多了一丝颤抖，她说：“维燕，我生病了，是癌症，治疗需要花很多钱。我之前买的保险有用吗？能赔钱吗？”我心里咯噔了一下，连忙询问了她的住院过程，并让她放宽心治疗，第二天一大早我就提着果篮赶到医院探望梁姐，我一边安慰一边协助她做了理赔，从收集资料递交到公司，再到理赔款到账，仅用了2个工作日。当23万元理赔金转到她的账户时，我从她的眼里看到了惊喜和希望，这完全就是雪中送炭啊！我感觉这一家人看我的眼神都不一样了，梁姐拉着我的手激动地说：“你们公司的理赔速度太快了！有了这笔钱，我就不用到处找人借钱治病，是保险维护了我的尊严。我现在终于理解你的工作了，谢谢你！”听到这话，我内心满满的骄傲，我为我是保险人骄傲，我为我是新华人而骄傲！

其实，这样的大额理赔在我的身边每年至少都会发生2–3次，小额理赔也是不计其数。更不用说千千万万的新华同仁们，每年要为多少遭受意外和疾病侵袭的幸福家庭带来帮助。保险就像一架心的桥梁，将两个陌生的人联系到了一起。当风险来临时，我们保险代理人就是客户最亲的亲人，他们第一个想到的就是我们。

我很喜欢鲁迅先生的一句话：“诚信，为人之本”，也将这句话作为我从业的座右铭。在这八年中，我一直都是诚信做人、诚信做事、诚信服务好我的每一位客户。“诚信”让我更加坚定保险之路，我也从这个行业获得了更多的认可和成长。

我坚信，我每销售出一张保单，我就为社会贡献了一份力量，为社会的和谐稳定添了一块砖，加了一块瓦。这些年来，对保险从为了赚钱，到觉得这份工作不错，再到现在真心喜爱，我欣喜着这些改变，也期待着以后每一个不同阶段的蜕变。今天，新华是我的骄傲；明天，我希望新华因为有我而感到自豪。

# 无悔的选择

黑龙江分公司 杜淑香

26岁那年我入党，站在党旗下宣誓的时候，我说：我要为党的事业“奋斗终生”！当时的理想是当一名女市长。可是，1998年我工作了6年的国企宣布破产，我成为了一名下岗工人。尽管如此，我却从来没有放弃过希望，因为在我的生命里，我绝不允许自己平庸。

2004年5月我加入新华保险，起初抱着试试的态度，没想到这一干就是14年。之所以能坚持下来，是因为一件刻骨铭心的保险故事。

十年前，我拜访过一位曾经的同事，对他说：“你买份保险吧，你的工作环境污染这么大，需要买份重大疾病保险。”遗憾的是，他以各种理由拒绝了我。可是，一年后他患了胰腺癌，永远地离开了这个世界，留下了13岁的儿子和没有工作的妻子。仔细想想，我们销售的不只是保险产品，更重要的是爱与责任。有人说只要心中有爱，一切都会变得更加美好。

2006年，我萌生了抱团取暖、扩大组织的念头，一个人打拼叫工作，

一群人在一起打拼才叫事业。经过不懈努力，团队从起初的几个人到几十人再到几百人，如今团队所辖人力1131人。2018年6月，我成功晋升为黑龙江分公司第一位资深总监。此时，我既有幸福感更有成就感，虽然没有实现做“女市长”的梦想，但在保险事业上仍然成就了我为人民大众服务终生的愿望。

14年弹指一挥间，我历尽了千辛万苦，道尽了千言万语，换来了伙伴们的追随和客户无限的信任。我的团队中有一位主管叫赵萍萍，九年前在我的推荐下来到新华保险，来之前她因生意失败受挫，精神受到极大打击，在我的辅导下再加上她个人的努力，已经成长为高级总监。她说她的生命里有两位妈妈，一位是她的亲妈，另一位就是我。还有一位客户，她因为生意繁忙，女儿从初中到高中的家长会都是我去开的，老师们都以为我是孩子的大姨，谁都不曾想到我只是孩子妈妈的保险代理人。

俞敏洪曾讲过一段话，他说一个人心中只要有两样东西，一个是良心，一个是理想。你只需要在这个过程中有宽阔的胸怀、有坚韧不拔的毅力，你就一定可以实现伟大的理想，成就一个伟大的事业。

14年的保险营销生涯，付出了我人生最美好的时光，但是我无怨无悔。因为我从事的是一个伟大的事业，一个播撒爱心的事业，一个直接为社会大众服务的事业。

# 我们为什么要买人寿保险

重庆分公司 张道峰

说到保险，其实在几个月前我还是一名十足的“险盲”，认为自己还很年轻，根本不需要也完全用不到保险，即使在2014年为自己购买过一份人寿保险，那也是碍于情面。

那是什么让一名“险盲”成为人寿保险的代理人，在这里我不得不感谢带我进入这个行业的朱青姐，在她的身上，那种拼搏、努力、积极向上的精神，深深地感染了我，正是在她的感召和指引下，我才进入新华，成为一名寿险代理人。

从事寿险行业几个月来，我越发地发现，人们买不买保险跟他的观念有太大的关系。我身边很多朋友的保险意识都不是很强，就在上个月，我做婚礼行业的两个朋友相继去世了，一个是得了肝癌，91年的，刚满27岁；另外一个7月中旬感觉身体不适去医院检查是淋巴癌晚期，医院都已经不接收了，回到家里很快于7月23日凌晨就去世了，90

年的，年仅28岁。他们都还很年轻，而且90年的这个朋友还留下了一个才6岁的女儿，留给了妻儿无限的痛苦和悲伤，也使这两个家庭完全陷入到困境当中。当时我就在想，如果他们拥有充足的人寿保险，他们的妻儿最起码会得到一笔赔偿，毕竟逝者已逝，而活着的人还需要继续生活下去啊。

在这里我也想和大家分享三个问题：

第一个问题，假如今天我们买了一辆车，买的是一辆自行车，我们会不会给自行车上保险，不会，因为就一辆自行车嘛，才几百块钱，没必要也不需要。

第二个问题，我们买的是一辆轿车，会不会给汽车上保险？我们都会给汽车买保险，因为汽车行驶在路上万一磕了碰了，还有保险公司可以赔。相比自行车不买保险而给汽车买保险，那是因为汽车更贵，更有价值。

第三个问题，我们自己的生命和汽车比起来，哪个更贵，更有价值？当然，答案不容置疑。

最后，我想把李嘉诚的一句话分享给大家：“别人都说我很富有，拥有很多财富，但真正属于我个人的财富是我给自己和家人购买了充足的人寿保险。”

我想告诉大家：买保险不是为了改变你的明天，而是为了你的明天不被改变！

# 余生，请多关照

河南分公司 李化莹

余生，最长情的告白，莫过于陪伴，陪在你的左右，陪你看尽世间繁华，陪你一起慢慢变老。

2012年的3月10日，一个身穿军装的男孩左手捧着一束鲜红的玫瑰花，右手拿着一枚闪闪发光的钻戒，单膝跪地对女孩说：“嫁给我吧！我愿用余生来呵护你，永远陪伴着你。”

在大家的祝福中，女孩答应了男孩的求婚。一年后，他们的家庭添加了一个可爱的宝宝，当宝宝满月的时候，男人深情款款地捧着三份保险合同来到妻子面前说：因为爱，所以更觉得责任和义务，我将与这三份保险一起守护着这个家。妻子接过保险合同，幸福地笑了，因为她知道在不确定的未来，有这样一份确定的爱守护着这个家。

故事虽然很短，却是发生在我身上真实的故事。由于对保险的热爱，2017年11月，我正式加入新华保险，在过去半年多的时间里，我查漏补缺，先后为家庭添加了6份保障。有人问我为什么这么热衷于买保险？我说：如今，已到了三十岁这个尴尬的年龄，上有爹妈下有两个娃，一不小心打个滑，你说夫妻俩能给家人留点儿啥？也许我们夫妻俩在别人眼里只不过是两棵微不足道的小草，但在家人眼里却是一片天，孩子和家人需要的是我们真真实实的存在，而不是一个简简单单的称谓，这就是现实的人生，而保险，却是人生价值的真实存在。

当我知道公司推出一款能够保终生的“多倍保”产品时，我内心是充满期待的，当我静下心来去研究这款产品，发现它非常符合当下市场的三大需求：

第一，保障病种多，高达120种轻症和重症，基本涵盖了人一辈子易发高发的重症和轻症。轻症赔付突破了以往只赔2–3次的壁垒，我觉得这点非常人性化，因为疾病更多的在于初期的治疗。如果有了多倍保，轻症时期就能得到很好的治疗，就会大大延迟大病的发病率。

第二，赔付次数高，还有十年关爱，六种特疾，现金价值也很高，真正做到了有病看病无病养老，想想这几项都觉得这款产品特别给力。

第三，保障期限长，重大疾病赔付后合同并不会终止，突破了行业常规。癌症最多可赔付三次，解决了癌症高发和复发的问题，五组疾病，独立赔付，真正实现了“赔了再保，保了再赔”，真正意义上的不离不弃一辈子。

越是了解这款产品越是热爱，所以八一建军节时，我送给了我的军人老公一份礼物，那就是两份“多倍保”的保险合同。常言道：夫妻互保，白头到老！我希望这两份“多倍保”能够像星辰一样带我们穿透岁月里所有黑暗的路，我希望这两份“多倍保”能够像雨露一样滋润每一丝希望，我想这两份“多倍保”能够像阳光一样送来温暖和保障。

最后我用马良《往后余生》里的一句歌词来结束演讲：在没风的地方找太阳，在你冷的地方做暖阳。漫漫余生，请多关照。

# 做保险就是帮助别人成就自己

大连分公司 张小梅

我出生在一个普通的农村家庭，对于我们这一代70后来说，长辈大都是多子女家庭，有人说子女多了就是福，但是通过一件事让我对这句话有了一个重新的认识。

记得2000年我的奶奶患脑出血，本来不富裕的家庭因为老人的突然重病只能东凑西借准备手术费，虽然子女多，但在每个孩子拿多少钱上就出现了分歧。手术结束，后续的照顾又是问题，刚开始几个家庭轮流照顾，但是一年后都陆续以各种理由开始逃避，我的父亲是长子，最后不得不把奶奶接到我们家，这一照顾就是8年时间。那时候对保险不了解，现在想来，如果有保险，当初就不需要这些家庭承担费用，如果后续康复不需要自掏腰包或照顾还能得到一笔钱，我的父母就不会那么累的一直照顾8年。在农村，我看到太多家庭因为有人出现重大疾病而返贫，这种状况怎么办？

2011年，我有幸走入保险公司，我才发现保险真的能帮助很多普通家庭来承担风险。

人的一生分为三个阶段：0–25岁是成长学习期，25–60岁是人生创收期，60岁以后是养老期。在这过程中，花钱是一辈子的事，而挣钱只有一阵子。一个人无论多有本事，意外和疾病都是无法避免的。所以，我们做保险的就是在帮助大家把不确定的未来做好风险规划。

多年的从业经历，让我从一个保险门外汉一点点成长为专业风险管理师，从开始给家人和朋友做风险规划，到现在与很多不相识的家庭成为好友。我深刻地体会到，做保险就是在帮助别人，成就自己。

我们保险代理人，是传递爱与责任的使者，为客户送去全面充足的保障。我们是风险规划师，是让客户在风险来临时家庭不受影响，是让客户不论是疾病还是长寿都能更有尊严，是让客户的爱与责任延续。

NCI 新华保险

主办：新华人寿保险股份有限公司 出版：新华保险行政管理部 总编辑：杨怀鹏 执行主编：徐波 责任编辑：王传梅 联系电话：010-85210581 E-mail：wangcm5@newchinalife.com