



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

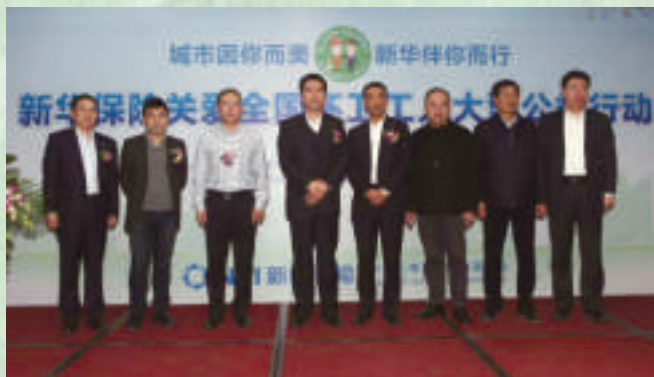


2018年4月28日
第9期 总第565期

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

记录新华成长的足音

京内注册字1317—L0002号 内部资料，免费交流



漫洒鲜花香四海

——新华人寿保险公益基金会一周年工作纪实

2017年，对于刚刚运行的新华人寿保险公益基金会来说，是很不平凡且值得长久记忆的一年。这一年新华保险携手基金会，探索“保险+公益”模式并在全国17个城市生根发芽；这一年通过基金会这一专业公益平台，新华保险谋求公益项目运营更为规范化、透明化，从而不断探索企业社会责任在公益慈善这片广袤的土地上如何破土而出，并展示出其坚忍不拔、生机勃勃、蓄势待发的力量。

从广泛捐助的企业公民到专业规范的公益事业

社会公益事业是增进民生福祉、惠及社会大众的事业，关系经济社会协调发展，对于保障和改善民生、促进社会和谐稳定、传承民族精神、引领社会风尚具有重要意义。作为金融业重要支柱之一的保险业，在建设和谐社会方面也肩负着重要的使命，承担着特殊的责任。

新华保险作为国内大型寿险公司，成立20余年以来，充分发挥着保险保障和参与社会管理的重要职能，持续积极履行社会责任，热心公益事业。根据其“十三五”规划提出的“致力于慈善公益事业，履行企业社会责任，打造优秀企业公民”的要求，为了使公益慈善事业更加规范化、常态化，新华保险发起成立公益基金会的构想逐渐成形。

2016年9月，新华保险20周年之际，迎来了国家民政部的一纸批复，新华人寿保险公益基金会正式成立，董事长万峰担任基金会的第一任理事长，亲自谋划和推动新华保险的公益事业驶入规范化、持续化的轨道。

新华保险监事长王成然担任第二任理事长，一直强调和致力于为新华保险打造一个专业、规范、系统的公益平台，确保资金规范使用、项目规范实施、组织规范运行，以期建立可持续发展的公益事业体系。

2017年是新华人寿保险公益基金会运行的第一年，行稳致远的公益探索，与寿险保险碰撞出不一样的火花，也开启了一条全新的公益之路。

从一颗坚守解决社会问题的初心开始

随着新华人寿保险公益基金会的正式成立，第一次理事会、第一个项目、第一笔捐款都默默记录着它蜕变的历程，公益事业的种子在这里生根萌芽。

2017年，基金会首个主打项目“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”正式拉开序幕，新华保险通过公益基金会，发挥其保险专业特长，为全国的环卫工人们送上保险保障。随着活动的陆续开展，一份份免费捐赠的人身



意外伤害保险，将温暖与希望传递给了更多的“城市·黄玫瑰”。

“环卫工人作为城市美容师他们从事的是一项很危险的工作，他们每天工作的道路，就是其人身安全的最大威胁，这是一个亟待帮助的群体，所以我们选择了这样一个公益方向，我们希望能够用保险保障为他们构筑一道风险防护墙，同时也希望这项公益活动能够带动社会各界一起尊重他们的劳动成果、改善他们的工作和生活环境。”王成然在谈到为何关注环卫群体时如是介绍，此外他认为能够发动更广泛的社会力量去关注民生问题，让人与人之间的关系变得温暖和谐、互帮互助相互关爱，共同享受美好生活，这也是基金会的重要使命。

大爱为善，初心使然。当沉默的背影成为城市瞩目的焦点，当粗糙的双手接过一份温暖的保单，太原市6个城区，共计12764名环卫工人，得到的不仅是新华保险提供的一份保障，也是一次心灵的对话与关爱。作为“关爱全国环卫工人大型公益行动”的第一站，初心在这里涌现，关爱也将成为溪流，润物无声。这次大型公益行动也从这里走向了全国，惠及了众人。

借助行业优势 探索“保险+公益”模式

从盛夏到寒冬，“关爱全国环卫工人大型公益行动”2017年走过了太原、南宁、阳江、济南、西安、延庆、杭州、郑州、武汉、福州、长春、七台河、南昌、淮北、乌兰察布、南京、沈阳等全国17个大中城市，惠及212669名环卫工人，赠送人身意外伤害保险，累计捐赠保额超过212亿元。同时还围绕该项目开展了志愿者联盟关爱活动、交

响音乐会专场演出、设立环卫工人驿站等系列公益活动。

这次公益行动将基金会独有的优势通过“保险+公益”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，以人身意外伤害和意外伤残为保障内容，保额每人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，并开通绿色通道。

基金会秘书长杨怀鹏介绍：“作为保险公司发起成立的公益基金会，在开展公益项目的过程中，具有几个非常明显的优势，一是天然优势，保险业本身就带有雪中送炭、扶危济困的天然属性，主要是为人民群众提供风险管理和保障服务，发挥着经济减震器和社会稳定器的作用，与公益有着天然的契合；二是专业优势，从保险产品的研发、保障责任的界定到理赔服务的保障，都具有专业技术和人员支撑；三是规模优势，保险公司的分支机构和内外勤员工众多，可以覆盖各个地区、各个角落，还可以组建庞大的公益志愿者服务网络，快速有效地推动公益行动落地实施，由此也形成了我们探索‘保险+公益’的独特模式。”

这种模式也获得了行业监管的认可，山东保监局领导参加济南站的捐赠仪式中提出：“保险行业在为社会做出贡献的同时，应当更多的体现保险本身的价值，就是保障和风险分散。”

笃行践诺彰显大爱

2017年该公益项目在全国17个城市开展，得到了社会各界的广泛支持，尤其是得

到了各地环卫工人的好评与认可，在接受媒体采访时他们表示，通过此次活动推动了社会对于环卫群体的尊重与关注，同时认为这份保险为他们筑起了一道坚强可靠的后盾。

为了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。

截至2018年4月，该公益行动已完成12例环卫工人人身意外伤害理赔案，累计赔付保险理赔金108万元，为12个环卫工人家庭撑起了保护伞，送去温暖与希望。

“新华保险的公益行动关注、关心、关爱城市美容师，为环卫工人们提供保险保障，充分彰显了新华保险的大爱精神，值得社会各界称赞。”郑州市政府分管副市长在郑州站捐赠仪式的致辞中对该公益善举给予高度评价。

北京大学中国保险与社会保障研究中心研究员王国军表示：“保险行业的形象需要每个公司、每个从业人员的培养和悉心呵护。怎样利用行业优势履行社会责任，更好地提升行业形象，拉近保险业与老百姓的距离，需要各个保险公司的创新行动。新华保险的‘保险+公益’模式具有一定的代表性。”

爱与责任2018再启新华章

2017年，新华保险通过公益基金会这一平台，还陆续实施了向陕西榆林佳县扶贫示范项目捐赠、江西省见义勇为基金会捐赠两大项目，在精准扶贫和社会特殊群体帮扶领域拓展公益之路。

与此同时，公益基金会也在基础运营上逐步走向规范化、专业化，还带动了由广大内外勤员工队伍组建的志愿者团队共同为社会公益贡献力量。2017年新华保险志愿者联盟正式成立，规模已突破5000人。

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，新华保险始终以守候人民美好生活为己任，为不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感而努力前行。

2018年，新华保险“环卫工人”公益项目将扩展到全国40多个大中城市，覆盖40余万名环卫工人，保额总量达到400亿元，让保险的温度与力量传递得更广，同时新华保险还将继续在精准扶贫、扶危济困等公益领域精耕细作并不断扩展，让公益的种子在新时期的灌溉下播种未来、绽放力量。

漫撒鲜花香四海，担当使命谱华章，新华保险以公益事业奏响和谐之音，以社会责任再启新华章，与国家同行，与民生相融。

新华桂林

开通绿色通道及时完成 龙舟翻船事故赔付

4月21日中午13时40分左右，在广西桂林桃花江鲁家村河段，两艘龙舟在桃花江竞渡演练经过拦堰时发生失控，随后翻覆，事故造成57人落水。截至当日22时30分许，此次翻船事件致17人死亡，5人入院治疗。



当日下午18时，新华保险广西分公司立即启动重大突发事件I级应急响应，成立以分公司副总经理刘波为组长的应急小组，分公司运营管理部与桂林中支实施应急处置。桂林中支第一时间赶赴现场、医院走访，并与桂林市保险行业协会联系，通过获取伤亡人员信息进行排查。

经排查，确认遇难者中有一名新华保险在保客户。2017年12月，遇难者李先生所在单位投保了新华保险华平团体意外险，保额5万元。4月23日下午，桂林中支在获取李先生相关信息后，快速启动理赔绿色通道。理赔人员赶赴李先生的家中，慰问家属并协助收集理赔资料，4月24日，顺利结案并将5万元理赔款支付到李先生的家属账户。

(万恒谦)

新华保险紧急应对朝鲜黄海北道重大交通事故

4月22日晚，在朝鲜黄海北道发生重大交通事故，事故导致30余名中国游客遇难，2名中国游客重伤。

事故发生后，为切实做好事故理赔工作，充分发挥保险业保障经济、服务民生、稳定社会的功能，新华保险启动应急响应，第一时间成立以公司领导为主的应急领导小组，指导部署相关工作的开展。全国理赔队伍随时待命，密切关注事故动态，并积极按照政府及监管要求开展伤亡

人员救援及排查工作。同时，公司紧急启动五大应急服务举措，为保险理赔、紧急救援提供便利：1.开通理赔快速服务通道；2.积极寻找客户；3.无保单理赔服务；4.简化理赔申请手续；5.对出险客户及家属进行慰问和探视。

截至目前，新华保险的客户排查和其他应急救援工作正在积极进行中。客户紧急绿色通道已经开启，随时接受客户和公众的报案及咨询。

新华邢台

总分联动完成重大交通事故核处理赔

2018年2月27日17时40分许，在323省道邢(台)左(权)公路19公里+700米处，河北省邢台县一司机驾驶一重型自卸货车由东向西行驶时，与由西向东行驶的一辆大型客车相撞，大客车侧翻路边沟内，造成2人当场死亡、4人经医院抢救无效死亡、23人受伤。

此次出险的大型客车属某国旅公司雇佣，该公司为当天乘车的旅客购买了新华保险的《旅游综合意外伤害

保险》产品，保险期间为2018年2月27日零时起至2018年2月27日24时止。投保单位当即向新华保险报案。

接到报案后，新华保险总分联动启动应急响应，第一时间成立应急领导小组，指导部署相关工作的开展。河北分公司迅速派出事故应急理赔人员赶赴事故现场，探访问伤员，紧急进行伤亡人员信息排查，做好理赔服务。分别前往邢台市第三医院、邢台县中心医院、邢台县医院、冀中能

源邢台矿业集团有限责任公司总医院进行探访问及身份核实，并及时进行理赔。

截至4月11日，核查确认本次事故中出险的有28名旅客是新华保险客户，共涉及意外医疗费、意外伤害身故理赔款666075.76元，现在理赔款均已全部划到客户账上。其中意外医疗费用赔付28件，金额166075.76元；意外身故赔付5件，金额50万元。

(王占义)

新华广东

中标2018年阳江市补充医疗保险项目

4月20日，新华保险广东分公司成功中标阳江市补充医疗保险项目，成为迄今为止公司承接人数(274万人)与保费规模(9.6亿元)最大的项目。

2017年，广东分公司首次承办阳江补充医疗保险项目，过去一年来的精心运营和悉心服务，受到当地政府、参保群众的满意与认可。2018年新一轮的招标中，在筹资标准、保障责任、服务

质量等均有大幅提高的情况下，广东分公司面对众多竞争主体，提前谋划、精心准备、全力拓展，最终成功中标。

新的一年，广东分公司将秉承“快理赔，优服务”的服务理念，全力以赴做好各项运营服务工作，让百姓满意，让政府放心，为阳江市民提供安心保障。

(潘玢)

新华天津 举办成立十八周年庆祝活动



4月18日，天津分公司举办以“梦想正飞扬·新华再起航”为主题的十八周年司庆特别晨会，分公司本部及全市各机构均同步召开。

作为系统内第一批设立的分支机构之一，天津分公司在十八年的发展历程中，不仅培养了一支忠于新华的内外勤员工，更拥有一大批令人艳羡的忠诚客户群体。在司庆到来之际，分公司精心组织了“我们的十八岁”线上话题征集活动，收到了多名员工和客户朋友们发来的珍贵的18岁照片、真切的祝福和感动的瞬间，使得今年的司庆活动更加走心，更具有人情味，也使得天津分公司这支队伍更具有凝聚力和向心力。

(马跃)

新华重庆 开展16周年司庆系列活动



4月23日是重庆分公司16周岁生日，重庆分公司及下属机构分别召开形式多样的司庆主题活动庆祝分公司成立16周年。对15年司龄以上内外勤老员工进行荣誉表彰，还对2017年度先进集体和先进个人进行了表彰。

重庆分公司下辖万州、涪陵、长寿等多家机构在当天也分别举办庆祝活动，为分公司16周年司庆献礼。

(李洪波)

缅怀追忆伟人风采 坚定奋斗发展信念

江西分公司开展党员重温入党誓词活动



4月18日，江西分公司党委在南昌原828宾馆的1号楼旧址——毛泽东故居举行党员重温誓词活动，缅怀追忆一代伟人毛泽东的风采，同时以实际行动响应总公司党委开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动的号召。

分公司党委成员、总经理室成员以及参加分公司一季度经营分析会的各部门和中支党员、积极分子和管理干部共60余人参与活动。

(朱良)

新华河北

召开司庆16周年专题早会



4月16日，新华保险河北分公司召开专题早会庆祝分公司成立16周年。(王占义)

新华延安

举办黄埔六期干部培养班

4月9日，延安中支“黄埔六期干部培养班”在临潼正式开班，通过层层选拔的146名精选储备干部参加此次培训。

此次培训历时3天，培训课程将理论与实践相结合方式，分别从特邀讲师授课、基础技能提升、早操拉练、游戏拓展等方面开展，通过专项培训，一是分析新时代保险业发展趋势，坚定队伍从事保险

业的信念；二是通过基本法学习，明确晋升目标；三是解析业务主任的价值，进一步强化晋升意愿；四是增员面谈基础技能提升；五是学习附加险的价值，全面挖掘产品优势。通过举办“黄埔六期干部培养班”，旨在打造一批承接分公司常春藤架构晋升的核心管理干部，培养一支感恩、敬业、专注的干部梯队。

(白露露)



新华广州

开展“臻爱相伴·健康进万家”客户联谊活动



在这春暖花开，阳光明媚的日子里，为进一步加强客户与公司的交流，更好地回馈客户，4月12日，广州分公司客服中心联合保费部在广州二沙岛广州发展公园举行了一场户外踏青客户联谊活动。

大家一边呼吸着清新的空气，迎着微微的清风漫步在公园中，感受运动带来的舒畅。活动中还精心准备了无敌风火轮、两人三足等趣味活动。

给客户不一样的活动体验是我们的目标。在客户维系、助力业务发展的同时，让客户感受到来自新华保险的关爱，在欢乐活动的同时拥有健康的体魄，是我们最大的心愿。未来我们也将继续创办更多形式的活动来回馈一直以来信赖与支持我们的广大客户。
(易依凌)

新华乐山

“健康进万家”经络检测活动火热开展

春暖花开，万物复苏，新华保险乐山中支城区本部“健康进万家”系列活动顺利起航。一场场经络检测活动在职场火热开展，让客户对自身的健康做到“早知道、早了解、早预防”，得到了广大客户的一致好评。

该项检测主要以人体12条经络及24原穴等信息为主线，以沟通健康理念为核心，增强健康思维及保险意识为目的，让客户了解自身健康状况及保险相关知识和最新信息。检测流程分为4个步骤：测血压，量脉搏，检测24原穴，解读报告。其中检测环节每人只需要4-5分钟，大大节省了客户的时间，而报告解读则根据客户检测结果进行详略区分、倾向解读，受到了客户的广泛欢迎。不少客户还表示将推荐给亲朋好友，让他们也来参加检测，感受新华保险的优质服务。

截至目前，乐山中支城区本部营销服务部已在职场举办三场大型经络检测活动，参与客户近百人。饮水思源不忘本，新华保险乐山中支城区本部深知这几年取得的每一点进步和成功，都离



不开新老客户的关注、支持和信赖，本次活动旨在加强公司与老客户之间的情感，为客户提供优质的售后服务。

针对本次测试报名成功但因临时原因无法到场参与活动的客户，新华保险还会派服务人员上门为其进行测试，真正践行“以客户为中心”的服务理念。
(王舟扬)

新华孝感

开展“走近新华”户外踏青活动

为答谢广大客户长期以来对新华保险的支持和信任，4月15日，湖北孝感中支孝昌支公司在风景优美的大悟金岭村举办了“走近新华”户外踏青主题活动，100余名客户参加。

活动过程中，大家一起游览风景区红色旅游基地，并在景区内烧烤会餐和开展趣味互动游戏。通过丰富有趣的活动内容，调动了参与人员的积极性，使活动氛围持续高涨，拉近了客户与公司之间的距离。客户普遍反映活动形式新颖，希望以后可以多举办类似的活动。
(程丹)



新华漳州

举办客户联谊户外活动

4月21日，福建漳州本部在漳州闽南文化园举办户外客户联谊会暨健康家庭评选活动。

整个活动有亲子游戏互动、“健康进万家”活动说明及健康家庭报名等，活动获得了客户高度表扬。
(吴丁华)

新华北京

开展主题党建活动

4月17日，北京分公司2018年一季度经营分析会在湖南长沙召开，会后全体参会人员前往韶山参观毛主席故居并向纪念铜像致敬，领略老一辈革命家心怀天下、勇于献身的高尚情怀，学习他们敢为人先的革命精神和百折不挠的顽强意志。
(高慎薇)



新华郑州

为郑开垂直马拉松独家承保



十里春风，超越前行。4月15日，2018第二届郑开垂直马拉松在郑东绿地中心双子塔鸣枪开赛，比赛距离为64层，垂直距离285米，1875级台阶。随着一声发令枪响，来自四面八方各行各业的运动爱好者健步开跑，浩浩荡荡的队伍点燃了春日的活力与激情。

新华保险郑州中支作为本次赛事

的唯一指定保险服务机构，为全体参赛选手独家承保，并组织内外勤员工及客户参与此次活动。

在河南分公司16周年司庆到来之际，郑州中支还在现场设置赛事服务站点，为参赛选手提供保险宣传、运动员能量补给等多种便民服务，为此次大赛全程保驾护航，彰显保险大爱。
(王叶)

新华黄石

举办户外联谊活动



4月10日，湖北黄石中支本部营销服务部与20余名老客户，一路欢歌笑语，来到地金华庄园举办“最美四月天，相约生态文化园”户外联谊活动。

在工作人员的带动下，客户朋友们积极参与游戏环节，拔河比赛、松鼠大树、五毛一块游戏不断进行，氛围火爆。游戏结束后，参与客户互相切磋手艺，愉快地进行DIY自助烧烤。
(王小龙)

新华阿克苏

沙雅服务部开展义务植树活动



近日，新华保险阿克苏中支沙雅服务部全体人员来到沙雅至和田沙漠公路74公里处，参加义务植树活动，为美丽沙雅建设贡献自己的力量。

植树点面积约30亩，原来是沙漠区域，现规划为沙漠绿地，未来将成为沙雅县沙漠公路景观建设的重要区域。植树现场一片

热火朝天景象，伙伴们或两人一组，或三人一伙，撸起袖子、甩开膀子、干劲十足。挥动铁铲、压线对齐、挖坑压土……参与植树活动的伙伴们互相协作，配合默契，欢声笑语不断，将1000个树坑整齐地排列在地里，为美丽南疆增添一份新绿。
(于艳红)

新华之声 十年相随

新华交响乐团10周年演出巡礼走进烟台



十年音乐路，十年新华情。

新华交响乐团成立10周年之际，应山东分公司邀请，乐团巡礼首站来到烟台，4月20日至21日，新华交响乐团在烟台大剧院分别为中信银行和光大银行的客户上演了“信风和煦·乐会春天”2018年客户答谢音乐会、“春华紫韵·经典流芳”高端客户尊享音乐会。

自2010年以来，新华交响乐团在烟台演出至今已累计12场，其中为银行客户演出高达6场。2016年为烟台建设银行举办了《建行之春》客户答

谢音乐会，同期为招商银行举办《春之颂》金葵花尊享音乐会；2017年6月为农业银行举办了《激情仲夏·农行之约》交响音乐会，同年10月举办《天籁之秋·醉享金秋》工商银行客户答谢音乐会。演出好评如潮，进一步扩大了新华保险品牌在烟台的影响力，为银行业务渠道之间的良好合作加强了友谊的纽带。

2018年是新华交响乐团成立十周年。为庆祝乐团10周年，乐团将赴全国17座城市慰问演出巡礼20余场，用音乐同贺华诞，共续精彩。



新华海南

以爱换爱 让爱飞翔

4月25日，海南分公司一行人同社会爱心团队一同来到椰岛老人之家看望李香女士，向李香女士送上了慰问金和慰问品。

李香，海口市市民口中的“绿豆汤妈妈”，从踏上公益道路的那一刻起，生命就与奉献紧紧联系在一起。她连续9年在高考期间为陪考家长和考生免费送绿豆汤，被亲切地称为“绿豆汤妈妈”，是一位不折不扣的“公益达人”，仅2016年，就参加了近300场公益活动。她的随身小包里总是装着志愿者的蓝色外套，她热爱公益事业、乐于助人，主动帮助忙碌的居民带孩子，陪孤寡老人聊天；她曾给过很多人帮助，多次被授予“海口市最美志愿者”“海口市十大社区雷锋”等荣誉称号。

2013年，李香被查出肺癌，由于做不了手术，只能接受同步放化疗，2015年，癌细胞转移到了大脑，李香在重症监护室被抢救了7天，终于被抢救过来了。普通的家庭支持不了高额的治疗费，



目前李香女士居住在一家民营的养老院。

2018年3月21日，海南《南国都市报》报道了“绿豆汤妈妈”相关情况，引起了社会爱心团队和海南分公司领导的高度关注。（林榆珊）

新华福建

开展“光泽教育扶贫”工程



近日，福建分公司开展第二年“光泽教育扶贫”工程，支付南平市光泽县司前乡、李坊乡两乡各60名家庭经济困难且品学兼优的在读学生助学金，续保司前乡、李坊乡200多名教职员工伤意外伤害保险。

光泽是省级扶贫开发重点县，建档立卡贫困户1850户4631人，全县脱贫任务艰巨。为支援光泽县教育事业，2017年1月，福建分公司启动助推光泽教育扶贫三年工程。

2017年至2019年，福建分公司将资助南平市光泽县司前乡、

李坊乡两乡各60名家庭经济困难且品学兼优的在读学生，每人每年300元，共资助10.8万元。对司前乡、李坊乡200多名教职员工伤意外伤害、医疗、住院津贴等保额11.48万元，总保险金额达6900多万元。

新春佳节之际，福建分公司再次赴光泽县，开展“情系学子爱在光泽”2018年春节关爱行动，向光泽县鸾凤中心小学的30位建档立卡贫困孩子送去食用油、旺旺大礼包、牛奶及文具等春节礼物，为孩子们送上新年美

好祝福，让孩子们度过一个欢乐、祥和、温暖的春节。

2017年以来，福建分公司积极响应国家“精准扶贫”号召，成立扶贫工作小组，精心组织开展助推脱贫攻坚工作，先后开展了“福州环卫工人捐赠保险”“助推光泽教育扶贫三年工程”“政和县建档立卡贫困户扶贫保险”“福州休闲徒步嘉年华”等多项扶贫公益活动，累计受益2万多人，捐赠保险保额高达21.5亿元，教育扶贫资助金额达10.8万元，以实际行动做好保险业助推脱贫攻坚工作。（郑宗灿）



团队管理 事必躬亲

——记2018个险高峰期
“优秀营业组奖”潘素梅

浙江分公司 卢云琴

她们亲如一家，共同发展；她们各显神通，所向披靡；她们相亲相爱，势如破竹；她们众志成城，同舟共济。2017年，她们全年期交保费690万元，她们就是温州中支的“潘素梅组”。

她们的领头人潘素梅为人热情，做事干练果敢，目标明确。2017年，她与团队并肩作战，取得了良好的成绩。作为团队长，潘素梅功不可没。

以身作则 身体力行

入司前的潘素梅是一个影楼老板，这段经历让她具备了勤奋、努力、好学、注重细节的优良品质。2012年，一次偶然的机，潘素梅加盟了新华保险，并由此开始了辉煌的保险从业之路。

潘素梅一开始就树立了强烈的品牌意识，她认为服务客户靠的就是专业。既然选择加入了保险行业，就要加强学习，提升技能，进而为客户提供优质、专业的服务。

从一人打拼到如今近百人的团队，潘素梅以身作则，积极参加公司内外各类培训，将理论知识和展业实践相结合。同时把自己的专业知识通过早会平台进行传承，使每个组员均具备过硬的专业素养。

聚焦新增 打造大绩优

从业多年，潘素梅明白：寿险行业里，变是唯一不变的真理。求变如求生，在谋求变化的过程中，持续发掘培养“明日之将”，才是团队不断壮大的秘诀。

事实上，在2017年初，潘素梅在团队发展上遭遇了瓶颈，陷入困境。尤其是2月份，小组各项指标跌入谷底。这对于在寿险道路上一直顺风顺水的她而言，无疑是一个巨大的打击，强烈的危机感让她下定决心改变。

在跟公司领导的一次深入交谈中，她意识到一定要把今后的工作聚焦于高品质新增。小组有架构不一定有组织，

唯有具备灵魂的组织才能真正架构稳定。她的小组只增有学历、有形象、有资源的三有女性，宁缺毋滥。事实证明，一切的好运由此开始。在随后的半年时间里，通过公司活动平台运作，她直增两名优质增员。她们的加入改变了队伍的基因，激发了小组原有组员的激情和活力，使小组重新焕发出新的生机。

规划面谈 为组员造梦

潘素梅视团队成员如同家人姐妹，经营团队从经营新人开始。为使新人感受团队的温暖，尽快适应这份工作，她会采用多种方式，循序渐进，为组员造梦。

一是规划面谈。在新人刚入司时，她便会根据新人的不同情况和特点，进行针对性的谈话，树立从业信心，同时为其规划晋升通道，描绘愿景，树立不同阶段目标。二是小组早会经营，向新人传授宣导专业技能，请优秀典范进行经验分享，帮助解决展业过程中的困难。三是鼓励员工参加公司各类培训，进一步提升新人技能，开拓新人视野。四是做好新人陪访工作，带新人展业，帮助解决“开口难”问题。做好总结分析，肯定成绩，对于其展业过程中的不足予以指导和纠正。

一分耕耘，一分收获。2017年，潘素梅以直辖组继续率99%，绩优人力18人及小组期交保费690万元，成功入围总公司个险高峰期“优秀营业组奖”。

今年已经是潘素梅加盟新华保险的第七年，每天谈保险已经成为她的一种习惯，保险就是她的信仰。在未来的寿险之路上，她的梦想是成为世界级的团队队长。她说：我和我的团队会秉承公司的企业文化，以客户为中心，为客户提供优质便捷的专业寿险服务。我们将不忘初心，砥砺前行，以更加饱满的激情为公司发展贡献微薄力量。

追梦路上，一切皆有可能，祝福潘素梅和她的团队在寿险道路上越走越远，再创辉煌。

新华 南通

为客户找理由赔 让保险挽救芳华

Z女士是一名金融行业从业人员，深知保险对于一个家庭的重要性。从2016年到2017年，经过多家比较，Z女士最终在新华保险逐步为家人配置了足额的健康保障。其中，为女儿小G前后投保了《多倍保障重大疾病保险》《健康无忧C款重大疾病保险》《健康福星重大疾病保险》等多款健康类产品，基本保额超过80万元。

家人的健康有了保障，Z女士心理轻松了不少。然而，2018年1月，小G出现头痛且面部浮肿的症状，多次看诊最终被确诊为系统性红斑狼疮。Z女士几乎要垮掉了，这样的恶疾为什么要发生在如此年轻的女儿身上！

接到报案后，新华保险南通中支服务人员立即前往医院探望小G，并告知Z女士理赔相关事宜。小G的病情不见好转，日益加重，Z女士及家人将她转至上海某医院继续治疗，高昂的费用与疾病的折磨让这个家庭黯淡无光。新华保险迅速启动查勘核实，经了解到客户未能按照条款约定实施肾脏病理活检，本着“为客户找理由赔”的原则，新华保险进一步收集客户的诊疗材料，走访经治医生，寻求专家会诊。

经了解，被保险人当时病情危急，一旦做活检，必定出现大出血，会有生命危险。虽然未做活检，但被保险人的症状已符合系统性红斑狼疮性肾炎的国际诊断标准。江苏分公司将收集到的材料及时反馈总公司，总公司启用专家库来审议此案。最终，经新华保险医疗专家库医师远程会诊，结合临床考虑患者符合狼疮性肾炎IV型，应予以赔付！

3月17日，Z女士收到了86万余元理赔款到账的短信，一直鼓励女儿要坚强的她捧着手机哭了……两天后，Z女士家属给新华保险南通中支送来锦旗，对公司专业而优质的理赔服务表示衷心感谢。

历时20多天，查勘人员前前后后调查7次后，南通中支有史以来金额最大的重疾赔付案终于完美结案。烦琐的过程，并不是审核人员教条办案，也不是查勘人员刨根究底，而是源于专业、源于原则。新华保险从不轻易拒付一个案件，因为新华的原则是“为客户找理由赔”。

谁来挽救芳华？是母亲，是保险！（邢丽）



赔案直通车
顾客是上帝

保险让他看病不花一分钱

2017年5月，李某在新华为自己投保人生第一份保单“健康无忧C款”保额11万元，“附加个人（2014）意外”保额5万元，“附加住院费用A款”保额1万元，“附加（2014）A款意外医疗”保额0.5万元，交费年期20年，年交保费4138元；2017年9月，李某再次加保“健康无忧C款”保额6万元，附加“康健华贵A”保额20万元，交费年期20年，年交保费2413元。

2017年12月4日，年仅31岁的李某不幸确诊为内分泌系统恶性肿瘤，经过18天的治疗共花费47960.97元，其中医保报销20499.58元。2018年1月22日，在保单服务人员的协助下，李某向郑州中支递交理赔资料。当天案件顺利结案，重疾理赔金112118.6元随即到账。此外，5000元的住院医疗及22461.39元“康健华贵A款”医疗也在3日内迅速到账，最终实现看病不花一分钱。（陈玲）

幼时买的保险 为她解决治疗困境

26岁的薛女士因身体不适去医院检查，经过一系列的化验被确诊患有宫颈癌。薛女士家境并不富裕，婚后为了照顾孩子，她并没有工作，上有老下有小的年纪，让本来就不堪一击的家庭雪上加霜。

好在薛女士的母亲在她年幼的时候投保了一份“吉祥如意A款”，并附加08重疾险。得知客户病情后，青岛分公司立即协助客户收集资料，先后支付重疾保险金和身故保险金共计15.57万元，为这个家庭减轻了经济负担。（周晓 郑德佳）

新华 淄博

为白血病患者亮起希望之灯

2018年2月7日，山东淄博中支收到一例白血病患者理赔，出险人小波年仅4岁，在济南某医院住院治疗。

收到理赔资料后，理赔人员安抚家属，告知家属可以放心治疗，公司将尽快开启理赔绿色通道，同时委托济南中支的理赔查勘人员前往医院看望孩子。

经核实，小波的父母曾在淄博中支为其购买了“健康福星增额保险”保额10万元，“康健吉顺定期防癌疾病保险”保额5万元。虽然小波在异地住院，但考虑到病情严重、数额较大，公司开启绿色通道后，于2月8日完成了结案，共赔付35万余元。

本次赔付完成后，我们去看

望小波，在与他的父母交谈中，我们告知，根据保险责任，若小波在住院期间实施了放疗，还会再赔付2倍的保额，也就是10万元；因小波所患的是白血病，如后期需要移植造血干细胞，公司还将再赔付不超过两次的10倍保额，也就是100万元。小波父母紧握着查勘人员的手，不停地

着感谢。

我们能感受到小波父母的痛苦和时有时无的信心，也能感受到他们对购买保险的庆幸和对公司真诚的感激。面对他们，我们唯有鼓励他们要相信现代医疗水平，尽己所能，新华保险将为他们长亮希望之灯，与他们一起守护小波，陪伴在小波的康复路上。（张超 于嘉勉）

新华 渭南

母亲送给孩子最珍贵的礼物

王女士是公司客户，保险意识很强，2013年购买了公司“红双喜盈宝顺两全保险”，保额152280元。随着风险意识的增强，又于2016年1月为自己购买“健康无忧C款重大疾病保险”，保额12万元，同时，此保单还附加了5万元的意外伤害，5000元的意外伤害医疗及1万元的附加住院费用，涵盖了重大疾病、意外伤害、意外医疗及身价保障，保障可谓十分全面。

王女士是一位单身母亲，离婚后一直独自带着孩子，为了给孩子储备一份创业基金，2016年8月30日为儿子小贾购买了“祥和万家两全分红型保险”，保额5万元，同样附加08重大疾病保险，保额5万元，此外，还附加了5万

元的意外伤害，5000元的意外伤害医疗及1万元的附加住院费用。从王女士购买保险的用意上不难看出，王女士投保的险种囊括了老有所养、病有所医、长期储备、转移风险、投资理财等一系列保障，将寿险的意义与功用发挥得淋漓尽致。

人无千日好，花无百日红。2018年1月3日，被保险人王女士在山东泰安市居住地因煤气中毒身故。1月5日，新华保险接到报案后，陕西及山东两地理赔人员迅速联动调查，落实了保险责任。1月24日，家属前来公司申请理赔。由于前期已经落实保险责任，2018年1月25日案件顺利结案。红双喜

赢宝顺虽是分红型保险，但却有意外身故双倍赔付的优势，赔付金额32.26万元，健康无忧C款保险具有重疾及身价双重保障，全额赔付12万元，附加意外伤害赔付5万元，王女士的身故保险金共计赔付49.26万元。此外，王女士给小贾投保的祥和万家两全保险具有豁免功能，此后18年的保费合计39610元均可豁免。

王女士虽遭遇不幸，但通过保险保障，留给小贾一笔创业基金、婚嫁基金乃至生存基金，让小贾在此后的生活中可以从容应对，笑对人生。这，也许是王女士留给小贾这一生最珍贵的礼物。（负雷）

妈妈，我还能和同学一起玩吗？我想上学

“妈妈，我还能和同学一起玩吗？我想上学！”这是一个十岁的孩子询问母亲的话。简短的话语，透着他幼小心灵对生命、生活的渴望，也许他还没有意识到自己的后半生将要在轮椅中度过，也许他还没有意识到等待他的将来有多艰难……

2018年1月16日，我在鉴定机构认识了这位小朋友，这是我第一次见到如此年轻的“脊髓炎”患者，却是个活泼开朗的大男孩：小依依，10岁。2017年7月11日，小依依在家中突发双下肢无力，送往浙江大学医院附属儿童医院确诊为脊髓炎。从那以后，孩子双脚麻木、

肚子胀气、排便困难、小便失禁，生活无法自理。父母都是衢州常山县人，因为做生意，举家生活在杭州，日子还算富足。可是医生说没有见过如此大面积的脊髓炎，而且脊髓炎是治疗不了的，后续康复要靠运气，时间和金钱都是未知数。

韩妈妈说，她和丈夫现在已经没有心思再做生意，带着孩子四处求医，孩子每天都在做针灸，做康复，孩子很勇敢。目前已经治疗花费几十万元了，但没有任何起色。可不论花多少钱，受多少苦，我都不怕，我只要我的儿子不要瘫痪终身。

2018年1月23日，小依依被鉴定为双下肢机能永久完全丧失，属重大疾病。1月24日，“健康福星增额保险”（保额10万元），理赔款109000元到账。韩妈妈说，我没想到理赔这么简单，这么快，只可惜当时保障太少了。

我们总是期待“芳华”的年华不逝，可是对小依依来说，他的芳华不在学校、不在足球场，愿他坚强勇敢，活出属于自己的“芳华”！不要说爱孩子，为了孩子可以砸锅卖铁，你只需要一份保险，一份充足的保障，在面对不幸时，会好很多。（叶舒宁）

新华 肇庆

雪中送炭解困境

杨先生是一名退役军人，从事小本生意。尽管经济上并不富裕，但他作为家庭支柱，在2015年8月购买了“健康无忧C款重大疾病保险”，保额10万元，并附加“住院费用医疗保险（2007）”，保额1万元，作为家庭的一份保障。

2018年2月，杨先生因上腹痛在医院检查，被确诊为重症急性胰腺炎，这一噩耗的降临打破了原本平静的生活。短短半个月的时间，已经花费了将近10万元的治疗费，对经济状况一般的杨先生来说，已几乎耗尽家中积蓄。经过再三考虑，杨先生选择了暂时出院。

但疾病反反复复折磨着他，杨先生终于不堪忍痛几天后再次入院治疗。为准备手术治疗，杨先生迫不得已向社会发起了20万元的众筹，沉重的医疗费用压力深深压在杨先生一家的肩上。

这时，杨先生妻子在家中找出2015年购买的保单并拨打95567报案。理赔人员接到报案后马上赶赴医院进行慰问，了解杨先生的病情，并细心引导杨先生妻子准备理赔申请材料。3月初，杨先生妻子备齐所有资料向公司提出理赔申请，经审核，公司快速赔付11万元理赔保险金，包括重大疾病保险金10万元，附加住院医

疗保险金1万元。

当收到11万元理赔金的时候，杨先生妻子感动得热泪盈眶。她感慨大半个月的众筹才筹集不到6万元，没想到一下子得到11万元的理赔金。这让杨先生再次点燃起与病魔抗争的信心。

杨先生的境遇值得我们深思，病榻之上短短半个月已花费将近10万元治疗费，只通过传统附加住院费用医疗险种显然是杯水车薪，而向社会寻求众筹也难以解决燃眉之急。充足的健康险保额才能让人们从容不迫应对突如其来的风险，燃起对抗病魔的信心，延续生命的希望。（谢宇斌）

2分52秒！ 实时到账不用等待

近日，家住云南玉溪的施先生来到新华保险玉溪中支澄江柜面，体验到了理赔款实时到账的“快”乐。

2018年春节前夕，云南澄江的施姓小朋友因急性化脓性扁桃体炎住院，6天治疗后健康出院。2月26日上午10时左右，施先生来到柜面申请理赔，柜员检查资料齐全，当即立案，当施先生还在柜面讲述孩子这次的生病情况时，手机提示音响起，掏出手机一看，施先生惊讶地说道：“到账了！怎么那么快？！”整个理赔过程用时2分52秒，这就是新华保险的理赔速度，新华“秒”赔，是“关爱人生每一天”这一承诺的温情诠释。（廖文权）

盘锦中支三日赔付重疾客户

36岁的盛某家住辽宁盘锦市双台子区，是家庭的顶梁柱，但风险总是在不知不觉中到来。2018年1月3日，盛某突发脑出血住进医院，治疗花光了家中的积蓄，又从亲属朋友借了大量钱款。在治疗费用即将山穷水尽的时候，盛某的母亲想到2006年为其购买了5万元保额的“福如东海”产品，于是到公司申请理赔。

公司得知盛某的情况后，第一时间上门协助客户理赔，经过审核后，公司为客户及时送上了59819.64元的理赔款，从报案到理赔仅用了三个工作日。（刘晶晶）

未圆满的爱 新华为您延续

福建三明D女士，2007年投保了一份“福如东海A款”保险，保额10万元，交费期限20年，年交保费3800元。

2018年，D女士因突发心血管疾病猝死，年仅42岁。D女士年迈的父母在整理遗物时，发现D女士的保单，经多方打听联系上了新华保险理赔人员。

理赔人员在积极、耐心配合家属收集完理赔材料后，立即进行立案处理，仅用1天时间便快速结案，向D女士的双亲支付了理赔款11万余元。女儿的突然离世给她的父母带来了沉重的打击，但女儿未圆满的爱，保险还在为女儿延续着。（邓文强）

峰流人物

成功源于坚定不移的信念

——记2018个险高峰会“年度杰出营业部经理奖”陈宝珍

天津分公司 张洋

陈宝珍，天津分公司西青支公司一名营业部经理，团队人力56人，截至2018年3月已实现连续95个月绩优，目前为分公司百万精英俱乐部理事会主席。2009年与2014年先后入围IDA和MDRT百万圆桌会议，并于今年入围总公司高峰会，获“年度杰出营业部经理奖”。

在从事保险业之前，陈宝珍和丈夫经营着一家烧烤店，每天早出晚归很辛苦，那时她就萌生了换工作的想法。

直到2006年初，陈宝珍的丈夫在送孩子上学的路上出了意外事故，因为曾购买过某家保险公司的意外险产品，在急需理赔的紧要关头却遭遇了保险公司的拒赔，这让一家人气愤不已。

就在这时，她走进了新华保险天津分公司，一位主管在了解情况后耐心地给她讲解：原来她丈夫属于违章驾驶，保险不予理赔是正常的。

新华人的热情好客让她非常感动，营业区的精美布置及团队荣誉体系也深深打动了她，她当即便下定决心一定要加入这个团队。

来到新华的第一个月，幸运女神就光顾了她——第一张保单顺利成交。这张保单不仅让她感受到了个人价值得以体现的成就感，更感受到了客户给予她一个保险新手的莫大的信任：她决定一直坚持下去。

为了提高工作效率，她特意买了电动车去展业，但不久后失窃了。再加上先前不成功的理赔经历，她的丈夫越发反感保险，他不但不同意她在保险公司工作，甚至还鼓励亲戚朋友们不要在她这里买保险。

如果选择了离开，就违背了当初为客户长期服务的承诺，于是她定下了来到新华的第一个目标：买汽车。

经过一年多的努力，她终于在2008年购买了人生第一辆汽车，完成了个人保险职业生涯的第一个小目标。紧接着“坚持每月绩优”成了她下一阶段目标。渐渐地，每月10日前达成绩优从一个小小的阶段性目标，演变成了她工作习惯的一部分。对于彼时的她而言，持续绩优早已不能满足她对成功的渴望。

随着客户数量的不断增加，客户需求也变得五花八门，陈宝珍渐渐感到了对专业知识的匮乏。为了提升专业度，她从不缺席公司大大小小的培训，规定每天抽出两个小时学习金融知识，了解国家各种政策法规、经济指标和金融产品。通过学习不同领域的知识去充实她的专业知识体系。在她看来，只有不断提高专业素养，才能获得客户的认同，专业是销售的基础。

一转眼，加入新华保险已经十多年了。随着日常维系的客户数量越来越多，她肩上承载的责任也越来越重。但正是客户的信任与支持，坚定了她向更高目标挑战的决心。

“把工作当成事业去做”成为了她的座右铭。她接下来的目标是：团队过百，保额破亿，个人年保费破千万，为更多客户送去实实在在的保障，向更多人传播保险的大爱与责任，为保险真正走进千家万户做出一份贡献。

以培训强队伍 打造高效能团队

——记2018银团高峰会“杰出经理人”李大乐

呼和浩特中支 王宇

2018年已经是内蒙古分公司呼和浩特中支李大乐加入新华第10个年头，从带着梦想与稚气的大学生到一个星期可以做到400万元的销售精英，从无人超越的业绩高手到优秀的营业部经理，从全区第一大营业部经理到全国瞩目的十大总监。一路走来，他带着他的坚持和对目标的执着，一次又一次脱颖而出。

9年间收获了数不尽的荣誉：2010年开门红个人业务第一名、2013年开门红分公司团队第一名、2014年全国营业部第七名、2014年总公司优秀分享讲师、2014年分公司营业部第二名、2014年中支卓越营业部、2015年全国营业部第三名、2015年分公司优秀讲师、2015年分公司营业部第一名、2015年中支卓越营业部、2016年6月全国营业部第二名、2017年9月全国营业部第一名、2018年全国营业部第一名……所有的奖励都是公司对他的专业能力和勤恳态度的高度认可。

9年的保险生涯并不是一帆风顺风平浪静，有时也会

巨浪滔天逆水行舟。2014年团队的动荡，使他深刻认识到学习、培训、培养新人的重要性。那一年团队中2位绩优部经理离开后随之而来的是大批绩优的离开。总人力从40人跌到27人，绩优从12人到5人。各个团队没有主心骨没有顶大梁，杂言开始多起来。新筹主管临危受命技能经验都还很欠缺。

就在这四面楚歌保费平台只降不增，一度降到几十万平台的困境时，他从没想过放弃，那股不服输的精神让他不断地寻找解决办法，改善现状，加强队伍建设，加大新增培训力度。但是在开展培训工作中他发现做了没提升、学了没提升、说了没提升，每天从六点学到晚上九点，团队开始出现抱怨的声音，没内容、时间长、无效会议多。业绩指标也没有提升，但他没有放弃与质疑，因为他深

知提升保费的方式只有不断地学习。

他开始摸索适合自己团队的培训流程。通过反复推敲与实践，最终建立了三个层级的学习团队。一是让自己先学。提升自身技能为团队制定高效会议内容，鞭策自己将学习习惯养成自然，告诉自己决不轻视每一次团队的会议，做好每一次的培训会议。二是和主管齐学。同主管一起商讨现在大家需要什么，想听什么内容，喜欢什么样的学习方式。征求意见，营业部经理赤诚相见。最后制订培训计划及内容。三是带动团队学。制定了有流程、有追踪、有反馈的闭环模式，并不断细化培训内容。让夕会学习内容模式化：夕会必须有数感谢报，追踪差距及典范分享。让话术学习流程化：第一步背诵话术；第二步通关话术；第三步结合自己的语言讲出来；第四步运用话术进行演练；第五步检查话术的实地运用。让日常训练常态化：情景还原，当日出单人员与新人进行一对一情景还原；逐一总结，重点关注和提醒新人；重点强调，属员总结中针对不同人的总结进行点评；总结提炼，就重点话术进行汇总梳理，要求记录、应用；分组演练，依据总结出来的话术分组演练看运用。

到2017年这样有序、高效的培训已经持续了4年，在这4年里他也在不断地探索创新，不断寻找适合团队的培训方式。通过这样的培训强壮了队伍，培养出了一批又一批的绩优，在2017年团队月均10万元以上的人力占比高达63%，也就是说他带领的学习型的团队成功转变为一支名副其实的绩优团队。通过培训突破了一个又一个的保费目标，在2017年8月27日那天他带领着60位兄弟创造了全年保费1个亿的优异成绩，同时截至目前全国营业部排名第一。

无论什么时候你去问他做什么的好，他总会告诉你想要业绩好必须培训好，没有好的培训就不会有持续的高平台。

天道酬勤，地道酬善，人道酬诚，商道酬信，业道酬精，艺道酬心。正是以这样一种精神奉献于他热爱的保险事业，李大乐才取得了今天的成就。



精准专业铸就卓越品质

——记2018银团高峰会“卓越品质之星”侯新甫

河北分公司 王占义

保定中支银代部高级财富经理侯新甫入围公司2018年银代高峰会会员，荣膺“卓越品质之星”荣誉称号。她高兴地说，这主要是靠自己的精准专业、持续为客户做好服务才赢得了这一荣誉称号。

一次“简单”，让她专业技能提升

侯新甫2013年6月加入新华保险，从事客户保险服务工作，接触的大部分是银行客户。一次，发生在她身边一个朋友身上的事故，让她意识到用自己的专业为客户讲解和规划保险的重要性。

侯新甫的一位朋友35岁，儿女双全，每年家庭有20万元左右的收入，一家四口挺幸福，为了出行方便，家里买了一辆车。一次，侯新甫提示那朋友给老公买一份驾乘意外险，那朋友委婉地说：“最近忙，下次再说吧。”当时侯新甫只是简单地提示了一下，也没有详细为其讲解和规划设计保险，也未着急追踪这件事。后来，那个朋友的老公在路上出了车祸意外身故。对此，侯新甫很是内疚和自责，她想，当时自己要是站在专业的角度多给朋友讲讲保险，为她老公设计规划保险，可能就会抵御意外风险的发生。从

此以后，侯新甫根据自身和团队实际，采取多种形式加强学习，提升自身专业技能，根据客户的不同情况和需求，用自己的专业储备，精准地给客户讲解和规划保险保障，使客户拥有合适、经济、满意的保险保障。

依靠“四字”，让她盘活了客户经营

侯新甫深有感触地介绍，之所以能够取得骄人的业绩和荣誉，主要的一条就是依靠诚意、坚持这四个字，盘活了客户经营，赢得了客户信任，拥有了坚实而稳固的客户群体。

在保定中支银代业务渠道，很多人都知道，侯新甫与客户的关系非常“铁”，在工作中他们二者是服务与被服务的关系，在生活中他们是朋友。侯新甫很赞同“多一个朋友多一条路”这句老话，她介绍说，她每次拿到客户名单感觉自己又多了一个朋友。第一次把客户约到公司，为客户做信息保全服务，建立联系，通过沟通了解到客户一些软信息。她比较善谈，平时经常搜集一些热点新闻和新闻，时间长了积累了不少知识，客户来了很容易拉近感情，同时也会让客户感觉到她的专业性。以后经常微信或电话互

动，如遇节假日和客户生日，都给客户精挑细选赠送礼品，公司搞活动时经常邀请客户参加，并针对不同客户做好服务，增加了客户的信任度和黏稠度。她有个客户，第一次在公司见面，客户态度特别不好，原来是保险买了快十年没人服务过，那客户有好多抱怨和恼火。侯新甫得知原委后经过耐心沟通和细心讲解，使客户对公司和保险行业有了新的了解和好的认识，侯新甫为客户留下一个好的印象，过了一段时间那客户过生日，侯新甫为客户精心准备了生日花束，写上祝福语送到客户家里。客户特别感动，让侯新甫参加了自己的生日宴会，逢年过节侯新甫都去看望客户，后来客户还来公司参加活动，她们的关系一下子拉近了许多，越来越亲密，像朋友一样。大事小情也经常跟侯新甫唠叨，真是无话不说，无事不谈，很是开心快乐。客户有一对双胞胎孙子，侯新甫为她规划了教育金保险，用双胞胎纪念币成功促成两份教育金保险，到目前陆陆续续又加保了家人的健康险，帮忙转介绍不少客户。

理赔是客户最为关注的一个主要方面，也是保险代理人赢得客户信任的一项重要工作。在客户服务中，侯新甫十分注重做好客

户理赔服务。她有一个客户购买了一份20万元保额的健康险。一次客户去医院检查确诊为甲状腺肿瘤，需要手术急需用钱。侯新甫当即帮客户报案，准备理赔资料，20万元的理赔款五天到账，客户激动得流下眼泪，后来顺利做了手术。过了段时间后，又给老公加保了健康险。

就是这样，经过诚意的客户服务，侯新甫赢得了客户的信任，客户群体越来越大，业绩不断攀升，业务品质保持领先。2017年度累计期交主险保单件数80多件，累计14月继续率达100%。

回望来时路，让她充满自信和希望

回想入司4年多的历程，侯新甫高兴地说，自己从一个对保险业一无所知的人，成长为一名业绩显著的职业经理人感到很欣慰。现在靠着自己的努力，买了车，也买了房，对自己越来越充满信心和希望。

现在，侯新甫感觉自己的责任越来越大，她会在这条路上越走越远，以自己的诚意服务、精准专业给更多客户送去合适、充足、满意的保险保障，真正实现保险让生活更美好。

王凤莲：用好品质留下最美印象

■重庆分公司 徐莹

最美银保



王凤莲2009年加入新华保险重庆分公司，一直从事银保销售工作，不论是网点经营，还是客户服务，王凤莲都勤奋踏实，热诚细心，其业务品质更是受到合作银行网点和客户的一致好评。

总比别人早一点

2017年王凤莲全年期交保费达成232.9万元，共计158件保单，位居重庆分公司银代渠道第一。

谈及业绩，王凤莲说：“我并没有什么特别的销售技巧，只因为我相信早起的鸟儿有虫吃，做任何事我总比别人出发更早一点。”每天早上，她总是第一个到达职场，做好当天销售和拜访计划；每周夕会，她总是最先到达会议现场，做好当周总结和资料整理；每年开门红大战，她总是第一批冲锋打响战役。

9年来，王凤莲已经习惯这种风风火火的快节奏，王凤莲说：“我和公司一些优秀员工相比还有不少差距，但我相信勤能补拙。”

只找方法 不找借口

王凤莲的口头禅是：“只为成功找方法，不为失败找借口。”这也正是其高度责任感的体现。

2015年，王凤莲所对接的银行网点一度遭到同业公司的激烈竞争，在很长一段时间内，销售业绩并不理想，王凤莲心里很着急，但她却没有退缩，在渠道总结会上也没有去找借口，她当场表态：失去的我一定要想办法找回来。

她主动帮助银行网点员工做一些力所能及的事，并把银行网点介绍给自己的亲戚和朋友，让他们也成为银行网点的客户。她找到网点负责人进行坦诚沟通，她从多年的合作谈起，对公司发展战略转型进行详细介绍，告知合规和持续稳健增长的重要性，得到网点负责人的肯定。而私下，她也经常参与银行网点举办的各种活动，在活动中拉近与银行网点柜员、客户经理之间的距离，和他们都建立了深厚的友谊。

最终，王凤莲的真诚打动了合作银行网点，

重新夺回失去的市场。王凤莲说，找借口只会让人失去战斗力，只有找方法才能重振旗鼓。

好品质留下最美印象

“百分百回访成功，零投诉”一直是王凤莲所追求的目标，这也是她能赢得合作银行网点和客户信任的关键因素。

2016年，来自当地乡村的两名客户回访电话未接通，王凤莲立即放下手上工作，按照客户留下的地址开车去寻访客户。她很快找到第一名客户，并协助客户重新回访成功，但另一位客户外出办事，并不在家中。她饿着肚子，从早上一直等到下午3点多，客户才回到家中，客户被王凤莲的敬业精神所感动，在完成回访后，执意要求亲自下厨款待王凤莲。

9年时间，王凤莲用自己过硬的业务品质在客户和合作银行网点心中树立起良好的个人口碑和企业形象。王凤莲说：“任何时候，我们都不能忘记合规二字，一个好的业务品质才能延续，才能给客户和合作银行网点留下最美的印象。”

你若盛开 蝴蝶自来

——记2017年“新华最美银保服务大使”于虹

■河北分公司 王占义

2012年11月，于虹作为一个刚刚迈出校园的普通青年，一个偶然的机会接触到了保险这个行业，走进了新华保险保定支银代部，开启了她的保险之旅。

于虹始终坚信“你若盛开，蝴蝶自来”那句格言。她认为，在保险客户服务中，自己好比一朵花朵，客户好比蝴蝶。自己只有是盛开娇艳的花朵，吐出诱人的芳香，才能吸引众多的“蝴蝶”飞来。因而，这些年来，她始终把做好客户服务作为一项经常性的重要工作，为客户提供细致、周到、满意的服务，赢得了客户的信任，积累和扩大了客户群体。

一天，于虹像往常一样等待着前一天邀约客户的到来，突然她的手机响了，接起电话时，那头是一个温柔女性的声音：“你好，我是张女士，我到你们公司了，你在几楼？”电话这头的她感觉到那是一个说话痛快、健谈、善于社交的人，挂了电话她当即把公司门打开，把张女士请进了办公室，准备好茶水。寒暄过后，张女士拿出了手中持有的保单，提出了几个问题，于虹以专业耐心的服务为客户进行了详细的讲解，并为客户讲解了公司利好消息以及寿险的功用与意义，张女士对于虹的专业服务表示非常认可，当时就签单5万元的惠鑫宝年金保险。后来，于虹带着一袋水果第一时间送到客户家中，客户十分欣喜。之后逢年过节或者路过客户家门，于虹都会去看望那位客户，与客户成为了好朋友。2016年开门红期间，客户提出购买重疾险的需求，于虹经过详细地推敲，做了符合客户需求的保险计划，客户表示认同并签单。2017年开门红期间，于虹拜访张女士时为她下载了



掌上新华APP，查询了惠鑫宝年金保险产品的生存年金账户的结算利率，客户十分认可并加保5万元，同时转介绍自己的朋友承保5万元。

其实，这只不过是于虹在客户服务工作的一个缩影，这些年来，她为客户全是根据其不同的特点和需求做好精准服务，赢得了客户的信任。2017年开门红期间，她承保期交保费位居河北分公司银行业务渠道第一名，获得河北分公司“开门红期交保费第一名”荣誉称号。她还多次获得“河北分公司十大期交尖兵”“河北分公司银代渠道期交十强”“百万期交明星”称号，保定中支“客户服务明星”等称号。2017年11月，她荣膺河北省人身险“保险服务明星”荣誉称号，受到了隆重表彰。日前，她被总公司授予2017年“新华最美银保服务大使”荣誉称号。

逆风的方向更适合飞翔

——记2017“新华最美银保服务大使”孙丽丽

■黑龙江分公司 张绍良

大学毕业后，孙丽丽怀揣梦想走上工作岗位，骨子里要强不甘于平庸的她放弃了稳定的办公室文职工作，选择了富于挑战的销售行业。孙丽丽从基层实习业务员做起，跑市场、见客户，多年的销售经验让孙丽丽学会如何面对客户的白眼和奚落，同时练就了处变不惊、不屈不挠的坚强品格。2015年为了让自己有更广阔的发展平台，孙丽丽加入了新华保险哈尔滨中支，成为一名理财经理，开启了新的职业生涯。

成功无捷径 勤奋自勉之

像所有新入职的人员一样，进入陌生职业领域后，孙丽丽也曾感到迷茫和困惑，实物销售与保险销售理念不同，虽然有10年的销售经验，但也一度觉得力不从心无从下手。认输、打退堂鼓当然不是孙丽丽的个性，越是有难度、有挑战的越是想征服。她认真聆听每一节培训课，不懂的地方就记下来向前辈请教，空闲时间自己对着镜子反复演练，提前假设各种可能出现的情况。她的付出让部经理和区总监看在眼里记在心里，两位领导都将孙丽丽作为重点培养对象，亲身带领，手把手教授。

勤奋刻苦、名师指导，再加上过硬的销售功底，让孙丽丽快速进入角色，实习期结束后，进步飞速，三个月的时间个人独立销售业绩月平台超过十万元，客户反响良好，实现零投诉。2015年至今，



孙丽丽所服务的建行网点年均保费平台超过500万元，成为哈尔滨中支银代网点经营的翘楚。2017年，孙丽丽为自己的职业生涯留下灿烂辉煌的一笔，成交期交保单46件，实现保费340万元，成为黑龙江省银代渠道期交冠军，本人也从一名普通的理财经理晋升为首席理财经理三级。

销售以人为本 服务客户至上

十年的实物销售经历、三年的银保销售经历让孙丽丽领悟到无论是哪种销售工作都要与人打交道，专注做事、真诚待人、不卑不亢、坚持不懈，尽自己最大的努力让客户满意，一定能有所成就。13年里，孙丽丽遇到过谩骂和指责，被

拒绝的次數也远远超过被接纳的次數，心灰意冷、孤立无援、万念俱灰这些念头在她脑海中闪过无数次，但也有过温暖与感动，也正是这些客户的认可让她坚守前行、涅槃重生。

孙丽丽相信只要听话照做，认真努力就一定能够快速成长。学会换位思考，坚持不懈用心服务，做好自己该做的，坦然面对拒绝。现在的孙丽丽已经学会在拒绝中战胜自我。

多年的银保销售，让孙丽丽充分认识到公司是个整体，与网点合作是建立在平等的合作基础上，个人的形象就是公司的形象，个人的能力与网点客户的认可度彰显公司的品牌。

她坚持认为，事无大小，把握细节，脚踏实地，把本职工作做到最好才能把握未来。除了不断提升业务水平，业余时间自学插花、摄影、绘画，开拓知识面，随时随地都能找到话题。一杯温水、一通问候短信、一次推门送迎，点滴积累，她与合作银行合作共赢，跟网点工作人员成为了无话不谈的朋友，同时也赢得了客户信任。

从陌生到熟悉，从新人到精英，从万念俱灰到节节高升，孙丽丽通过努力为自己的营销之路扫清障碍。逆风的方向更适合飞翔，不怕千万阻碍只怕自己投降。孙丽丽说，成绩属于过去，未来仍将尽自己最大的努力，“逢山开路，遇水架桥”，用心做事、用心做人，与公司一路前行。

用最美的心赢得胜利

——记2017“新华最美银保人”李冉麟

■昆明中支 周成凤



一个人经营两个网点，都将边缘网点发展成核心网点；一个人维护两个网点，都做到了游刃有余，受到了公司和银行方的双重赞扬。

2014年1月加入新华保险昆明中支的李冉麟在生活中热情大方、乐于助人，在工作中一直兢兢业业、努力好学。入司后，李冉麟便一直服务于工行渠道，凭借之前的展业经验，迅速上手，在网点经营过程中，不仅做到培训到位，还与柜员建立了深厚的友谊，为自己的工作打下了坚实的基础。

2017年国庆节，昆明连连阴雨，一位客户在网点购买了5年交费、15年满期的“惠添利”产品，工作人员误将保单出成了18年满期。在回访过程中，客户表示质疑并要求退保，得知情况后，李冉麟没有抱怨，并第一时间联系客户，然而客户坚持退保，李冉麟冒雨前往客户家中，不料客户连家门也没让她进，在门外默默守候，感动了客户，并解释后，客户表示继续选择履行合约，为她的敬业和真诚叹服。同样的，李冉麟优秀的

服务、负责的工作态度，也感动了合作银行，让银行方在客户推荐上选择新华保险。

2017年11月，在部门开展的一场活动中，有位客户有意愿签单，活动后，多次联系客户，均以生病住院为由推延，当所有人都认为是客户借口推诿的时候，只有李冉麟选择相信客户，买了慰问品去医院探望客户，陪着客户打点滴，却只字未提保险，小小的举动再次感动了客户，出院后第一时间便联系李冉麟，购买了5年期交、15年

满期的年交10万元的“惠添利”产品，给团队的展业增添了信心。

2017年是产品的转型年，李冉麟不仅没有出现业绩下滑，还因为她的用心，成功维护了新华保险人在客户心中的形象。自入司以来，通过在工行渠道的展业，2017年度期交保费累计达到280万元，同时，客户的高满意度、零投诉，也是李冉麟交出的一份高分答卷。

这样的事情不胜枚举，在我们大家眼里，她就是最美新华人。

健康 进万家

新华保险2018年大型客户关爱活动

附加险利好升级
将健康带入千家万户

- 以小投入，轻松享大保障
- 足不出户，即可健全保障
- 简化流程，尽享服务升级
- 将“新”比心，快理赔优服务

新华人寿保险股份有限公司个险销售部监制

2018年2月

95567
全国统一客服电话
www.newchinalife.com

NCI 新华保险