



## 保险姓保，回归本原，致力于做保险风险管理师

保险的本质是风险保障，保险营销员的职责是为客户提供风险管理计划和风险化解方案。2018年，新华保险由转型期迈入发展期，站位新起点，宋明华要求队伍由保险推销员向保险风险管理师转变。

宋明华常常对团队伙伴说，一名专业的保险风险管理师不能只会讲保险理念，更要学会用风险管理手段为客户做好个人和家庭风险管理的规划和服务。

落到实处，队伍每周举办一场创业说明会，邀请社会公众来公司了解公司、了解行业以及保险发展趋势。此外，定期举办保险专题讲座、理赔专题讲座，让客户充分认同和信任保险。

宋明华说，“我们的力量是有限的，但我会力所能及的范围内去影响每一个个体，让他们拥有正确的保险知识，并使他们成为正确保险知识传播的接力者，去影响更多的人。”

### 贯彻执行家族式营销团队经营理念

2016年，宋明华的“阳光家族”成立。成立之初，宋明华便确定了家族式营销团队的经营理念。

2017年，团队快速扩充，宋明华计划新开辟一层办公楼作为团队专属职场。在当时看来，这是个有风险的决策。到底要不要租？房租从哪里来？面对各方质疑与压力，宋明华最终下了决定：租！用业绩换房租。

高额房租给阳光家族带来了压力，也带来了无限动力，专属职场的形成有助于打造团队文化氛围，提高员工积极性与团队凝聚力。用业绩换房租的自主经营理念，使宋明华的营业部在2017年不仅直接育成两个部，且保费突破以往的2000万元，创造了保费4600万元的好成绩。

目前，阳光家族规模达到了5大营业区，10个营业部，50组金直辖，800人力，已成为

杭州中支最大的业务团队。2018年整个团队保费销售额达到10580万元，已累计为15980名客户送去223亿元保障。

### 秉承执行至上，使命必达的信条

2018年，阳光家族总人力为800人，当团队决定要追逐百人IDA荣耀时，共有106位伙伴立志在当年达成IDA标准。凡是要挑战国际龙奖IDA的伙伴，都自愿签署了承诺书，每个人都做出一个详尽的规划。通过追踪IDA目标，持续督导每个伙伴的工作，确保每位挑战者的背后始终有一股强大的推力，推动其奋勇向前。

在此过程中，经理和主任责任到人，一帮一，全组帮一，跨组互帮，甚至做到营业部帮

助一人。秉承着执行至上、使命必达的信条，阳光家族众志成城，目标必胜。

宋明华率先垂范，以身作则践行绩优文



## 成功没有偶然

——记杭州中支资深总监宋明华

■杭州中支 吴舒宁



宋明华，浙江分公司杭州中支资深总监，同时入围“先进榜”和2019年度“精英榜”，曾荣获“全国保险系统劳动模范”“世界华人保险大会讲师”“新华保险高峰会优秀营业部经理”“世界华人保险大会白金奖”“世界华人保险大会公益慈善大使”“浙江省优秀寿险营销员”“中国保险业金牌讲师”等荣誉称号，为浙江经视特约理财嘉宾，著有《人性经营》一书。

2001年加入新华保险，2013年晋升总监，2016年成立“阳光家族”，2018年晋升资深总监。

成功没有偶然，让我们走进宋明华，一探耀眼光环背后的自我打磨，金牌总监身后的修炼之路。



化，把队伍中业绩最好的伙伴树立为绩优标杆，带动和激励队伍前进。宋明华通过行动告诉队伍，队伍便会传播和复制这种文化，上行下效，绩优文化改变着团队伙伴的精神风貌，进而影响了队伍的业绩达成。

### 保险是一场爱的修行，做有温度的公益活动

“胸怀大爱，传承大业”是宋明华坚持不懈的信念。自2011年开始，宋明华每年都在世界华人保险大会慈善组织中与贫困生结对，带领团队每年定期走访受资助的贫困生，在相处过程中给予贫苦生正能量，引导他们融入社会。

2017年，宋明华的公益行动已不仅局限于个人，而是将之扩展到整个阳光家族，发起了“捡回珍珠”公益助学计划。迄今为止，阳光家族共资助了2个珍珠班的学生。“捡回珍珠”计划对于每一名珍珠的“捡回”，不仅在于金钱上的扶助，还有心态上的辅导。一个念头，一份善心，就有机会改变一个人的命运。

保险是一场爱的修行。宋明华说，他心目中的公益不是单纯地捐助了多少钱，而是可以把保险的大爱带给更多的人，让他们发自内心地对保险说一声“好”，以捐助者的姿态去购买保险，并把这种力量传播出去。

## 新华保险公益行动2019年覆盖100个城市 志愿者联盟达到3万人

日前，在新华人寿保险公益基金会媒体沟通会上，基金会相关人士向与会媒体宣布，2019年由新华保险发起的“城市因你而美·新华伴你而行——关爱全国环卫工人大型公益活动”将覆盖100个城市。新华保险志愿者联盟的人数也将达到3万人。

具体实施计划是：继续承保已有56个城市的51.5万名环卫工人，同时新增承保44个城市的20余万环卫工人。总体上实现100个城市、70余万人的总体目标。在项目落地的同时，利用“5.1”劳动节和“10.26”环卫工人节两大时点，广泛开展“奉献新时代·致敬劳动者”主题志愿活动。

“关爱全国环卫工人大型公益活动”是新华保险通过公益基金会实施的首个项目，也是主打项目，开创了“保险产品+公益平台+志愿服务”的全新模式，目前已成为全国首创、规模最大、独树一帜的环卫工人团体公益项目。该项目于2017年8月启动，为环卫工人捐赠人身意外伤害保险，累计捐赠保额超过515亿元。

该项目自启动以来，受到各地环卫组织和环卫工人的普遍欢迎，一年半的时间即覆盖了56个城市，而且严格履行理赔责任。该项目的设计突出体现了“三专”特点：一是专属产品，针对环卫工人量身定做，不设年龄、健康、地域等因素限制；二是专注风险，以人身意外伤害和意外伤残为保险责任，契合环卫工人职业风险；三是专业服务，成立服务团队，



开通绿色通道，实施立体关怀。截至2019年2月，新华保险已完成对27个城市62例环卫工人人身意外伤害理赔案，累计支付身故、伤残理赔金569万元人民币。该项目也产生了广泛的社会影响力，一举入选2018年度十大保险理赔案件。

2019年，新华保险对公益事业有了更高目标。“城市因你而美·新华伴你而行”关爱全国环卫工人公益行动，“全面小康之路·新华伴你而行”精准扶贫行动，“奉献新时代·致敬劳动者”主题志愿服务行动，共同构成了基金会的三大项目。这些项目都不是权宜之计，而是深

入持久；不是浅尝辄止，而是深耕细作。打造极具社会责任感的企业形象，是新华保险“十三五”规划确立的十大任务之一。公益基金会将成为新华保险品牌塑造和形象传播的重要依托、重要渠道、重要窗口。

两年时间，完成环卫工人项目覆盖百城的目标，实现志愿服务遍及全国的目标，同时继续扩展精准扶贫项目，希望能够通过公益事业展现公司品牌，为社会增添和谐安宁力量，更为重要的是践行社会主义核心价值观，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。

## 新华保险入围Brand Finance 2019年度中国最具价值品牌百强

近期，英国品牌评估机构“品牌金融”（Brand Finance）发布“2019年度中国最具价值品牌500强”排行榜（China 500 2019）。新华保险再次入围，占据榜单第94位，品牌价值约34.81亿美元，这已是新华保险连续7年入围该榜单。

近年来，新华保险坚持走高质量发展之路，积极防范经营风险，业务结构和品质持续改善，业务保持健康发展。2018年，公司实现原保险保费收入1222.86亿元，同比增长11.9%，增速快于行业水平；总资产达到7339.29亿元，同比提升3.3%；归属于母公司股东的净利润79.22亿元，同比增长47.2%。公司去年全年共向108万客户理赔172万件，理赔金额达80.6亿元。

公司建设的保险行业首支“风险管理师”队伍，致力于做专注于生、老、病、死、残风险管理计划的提供者，做客户全生命周期美好生活的见证者和守护者。这一全新的职业定位树立了保险营销队伍的职业形象，提高了营销队伍的专业内涵。

Brand Finance是全球五大品牌价值评估权威机构之一。Brand Finance使用“授权节省法”（royalty relief）计算品牌价值，即测算未来授权使用这样一个品牌所应该支付的费用。

## 新华德阳 举办专题健康知识讲座



3月27日，德阳中支“健康惠万家 名医面对面”大型健康知识讲座分别于当天上午、下午在绵竹、什邡两地隆重召开，两场活动近400位客户到场，现场座无虚席。本次讲座专家围绕“从恶性肿瘤治疗引发的思考”主题展开，受到到场客户的欢迎。

本次健康知识讲座是德阳中支“健康惠万家”系列活动之一。前期德阳地区共有3000余位新老客户参与了体检，体检结果显

示，56%的人存在甲状腺方面的问题，所以这次特意安排了甲状腺方面的健康知识讲座，不少客户还专门带来了自己的体检报告向专家咨询。客户王女士表示，“体检发现自己有甲状腺结节后，也通过网络了解了不少这方面的知识，但真伪难辨。感谢新华保险开展的专家健康知识讲座，让自己学到了更全面、更权威的甲状腺知识，不虚此行。” (朱虹)

## 新华益阳 举办星光大道TOP100培训



日前，湖南益阳中支开展星光大道TOP100培训，来自中支120名内、外勤骨干和绩优人员参加培训。

培训通过理论和实例相结合的方式，指导

队伍提升客户服务能力，加强自我管理，科学建立客户档案，以促进更加精准化、个性化的客户关系管理能力，为客户带去更加贴心的服务体验。 (吴文捷)

## 新华江西 举办四级机构负责人风控合规培训



近日，为落实好对机构人员的管理，提高四级机构负责人各类风险的防范意识，加强合规、反洗钱、防范非法集资等工作的宣导，江西分公司片区举办四级机构负责人风控合规、反洗钱、防范非法集资培训班。 (郭慧)



南岳衡山上的环卫工人 (湖南分公司客户 刘宗华)

辛勤劳作的环卫工人 (扬州 王璐玲)

## 新华汉中 举办多场客户亲子活动



油菜花开好时节，情暖客户心飞扬。日前，陕西汉中中支及辖内机构举办多场客户亲子活动，提升客户体验。

中支个险本部、西乡支公司各营业区利用周末时间，邀约客户带领孩子一起参加“蛋糕DIY”“风筝DIY”活动。活动吸引很多家庭参与，孩子们开动脑筋、发挥想象，与家长协助创作自己喜欢的图案。活动寓教于乐，不仅培养了孩子们的动手能力，开发了兴趣爱好，增进了亲子关系，而且还让大家感受到公司的贴心服务，提高了客户满意度。 (侯娇)

## 新华安康 举办核心管理干部合规培训

近日，安康中支召开全体内外勤核心管理干部合规培训，本次培训以“防风险 促发展 为业务保驾护航”为主题，旨在提升安康中支全体内外勤核心管理干部识别风险的能力，做到业务和合规齐头并进。个险、银代、法人、续收等渠道共计43人参训。本次合规培训主要有四部分内容：一

是合规的含义；二是安康中支2018年合规工作总结；三是2019年合规工作规划；四是现阶段各渠道存在的主要风险点及防范举措。

此次培训提升了各渠道核心骨干识别风险的能力，有助于发挥队伍是风控管理第一道防线的作。 (江晶)

## 基层党建动态

**黑龙江分公司：**黑龙江分公司党委组织开展落实“学习强国”APP平台的推广使用工作，实现在册党员注册率100%。

自平台上线以来，分公司党员通过看视频、听讲话、读文字、答题等多种方式进行学习，提升自身理论水平。今后，分公司党委将继续积极引导全体党员持之以恒，坚持将学习情况与“三会一课”结合起来，用

好、活用该平台，进一步学习习近平新时代中国特色社会主义思想。

**山东分公司：**2月26日，山东分公司组织召开2019年党建工作规划及党风廉政建设计划会议。党委委员、纪委委员、党员领导干部，基层党支部书记、支委委员，中支班子党员，党支部党务人员，机关党支部全体党员，共计125人参会。会议部署了2019年山东分公司党建工作规划及党风廉政建设计划，宣导了党风廉政建设责任制考核办法及检查考核指标体系。分公司机关党支部还根据分公司党委要求，集体学习《中国共产党支部工作条例》。

**贵州分公司：**贵州分公司党委结合工作实际，利用早会时间，以“将改革进行到底

开启新时代新征程”为主题，通过开放式主题党课形式，为广大员工普及党的十九大精神。会议以“改革开放总设计师邓小平”为开篇，从改革开放背景，到民生改革进步空间，以生动的宣传形式，将十九大精神和纪念改革开放40周年与广大员工工作相结合，融入“30年前老故事与30年后新传说”对比数据，突出金融行业的进步，让大家在潜移默化中汲取理论营养，了解融会十九大精神。

**广西分公司：**2月22日，广西分公司党委组织召开2018年度党员领导干部民主生活会。会议首先通报了2017年度民主生活会整改措施落实及本次民主生活会征求意见相关情况。随后，党委书记、党委班子成员和主

要党员领导干部依次作了深刻的个人对照检查发言，重点从思想政治、精神状态、工作作风等方面认真查摆存在的问题。



让党旗飘扬

近两年来，福建分公司积极响应国家“打赢脱贫攻坚战”号召，认真组织开展保险扶贫工作，充分发挥专业人身保险公司的独特优势，积极提高贫困人口风险抵御能力，为贫困地区提供资金及物资帮扶。

### 强化扶贫工作组织保障

福建分公司充分认识到扶贫工作的重要性和“一把手”亲自抓，成立了由一把手任组长的扶贫工作领导小组，具体指导扶贫工作的筹划和落实，为拓宽扶贫领域、深化扶贫内容、提高扶贫效果，提供了强有力的组织保障。

自开展扶贫工作以来，分公司主要领导先后多次到帮扶地区实地考察，调研贫困地区扶贫需求，召开专门会议研究扶贫项目，制订扶贫方案，明确三项措施：一是把扶贫工作作为公司的一件大事来抓，每年至少组织开展扶贫工作2次以上；二是班子领导每次扶贫工作都要参加，督办扶贫项目落实情况，搞好扶贫需求调研；三是掌握扶贫工作政策，利用公司专业人身保险的优势为贫困人群提供风险保障，使扶贫工作做到有的放矢。

### 精准对接贫困人口意外伤害保险服务需求

福建分公司充分发挥专业优势，不断探索助推脱贫攻坚保险服务需求，把省级扶贫开发重点县特别是建档立卡贫困村和贫困户作为保险支持重点，提高贫困人群意外伤害保险保障程度，缓解贫困人群“因伤致贫、因伤返贫”现象。

2016年至2018年期间，累计开展3个扶贫关爱项目，受益人群约1.8万人，累计捐赠人身

# 发挥保险优势 助推脱贫攻坚

## ——福建分公司精准扶贫纪实

福建分公司 郑宗灿



意外伤害保险保额超25亿元。截至2018年12月，福建分公司为3个扶贫关爱项目共支付保险理赔金约7万元。

“光泽县教育扶贫三年（2017-2019）工程”。2017年1月，启动“光泽县教育扶贫三年（2017-2019）工程”，向司前乡、李坊乡约200

名教职员工捐赠意外伤害保险，每人每年意外伤害、医疗、住院津贴等保额11.48万元，总保险金额达6888万元。

“政和县贫困户保险扶贫三年（2017-2019）工程项目”。2017年7月，启动“政和县建档立卡贫困户保险扶贫三年

（2017-2019）工程项目”，为政和县约3000名建档立卡贫困户捐赠意外伤害保险，每人每年身故/残疾保障3.5万元，持续开展三年，总保险保额达到约3.15亿元。2018年6月初，公司又为政和县新增的3500名建档立卡贫困户送去意外伤害保险，每人每年身故/残疾保障3.5万元，持续开展两年，累计新增总保额约2.45亿元。截至目前，该项目已为2名贫困户意外身故赔付保险金7万元。

“关爱福州环卫工人大型公益项目”。2017年10月，在新华人寿保险公益基金会支持下，向福州市11451名环卫工人捐赠人身意外伤害保险，每人每年保额10万元，总保额超过11.4亿元。2018年，该项目成功续签，继续为福州环卫工人提供人身安全保障。

### 精准对接贫困地区教育服务需求

扶贫先扶智，福建分公司一直积极参与教育脱贫工作，对接贫困地区教育机构开展捐资助学活动。2016年至2018年间，分公司捐赠助学金及物资价值合计约10.3万元。

2016年9月，向南平市政和县下庄小学捐赠50多套学生课桌椅、6张讲台和7套办公桌，极大改善了学校的办学条件，为学生们创造了良好的学习环境。2017年1月，启动“光泽县教育扶贫三年（2017-2019）工程”，资助光泽县司前乡、李坊乡两乡各60名家庭经济困难、品学兼优的在读学生，为他们提供每人每年300元教育金，资助金额10.8万元。2018年1月，向光泽县鸾凤中心小学30名贫困学生送去食品和学习用具，让贫困学子们度过一个欢乐、祥和、温暖的春节。

### 新华连云港

## 慰问孤寡老人

日前，江苏连云港中支开展“慰问孤寡老人，爱心送慰问”活动，志愿者们为老人们梳梳头、捏捏肩并亲切地和老人们拉家常，了解他们的日常生活及身体健康状况并叮嘱老人们留心近来的天气变化，注意增减衣物以防感冒，并为他们送去大米、食用油等慰问品。

一句句温暖的话语，一声声细心的嘱咐，让老人们倍感温暖，深深地感受到来自新华保险的关爱。

（成映云泽）



### 新华唐山

## 协办“星火相传 爱心无限”公益行动

近日，由唐山市文联主办，唐山民间文化交流协会承办，唐山中支和百家店铺公益联盟共同协办的“星火相传 爱心无限——2019公益天使在行动”正式启动。

来自社会各界的爱心志愿者及团体代表为100名困难家庭的孩子捐赠了价值1000万元的学生平安保险。唐山中支志愿者联盟作为此次活动的策划及组织单位，还为每位孩子准备了一份文具用品。

（刘颖）



### 中国保险报

2019.3.7

## 河南新华保险为近5万劳模送保障

本报讯【王叶 特约记者王彤】近日，新华保险河南分公司携手河南省总工会，向河南省48284名省辖市以上劳动模范、五一劳动奖章获得者捐赠人身意外伤害身故保险和人身意外伤害残疾保险，每人保额10万元，总保额4828亿元。此举既是向劳模致敬，弘扬劳模精神，也是以公益的方式向新华保险河南分公司17周年庆献礼。据了解，截至2月22日，该公司已累计完成7例劳模人身意外伤害理赔案，累计支付身故伤残理赔金45万元，其中包括4例意外身故理赔案，理赔金额40万元；3例意外伤残理赔案，理赔金额5万元。新华保险河南分公司副总经理王军介绍说，为

能让更多劳动模范获得保险保障，河南分公司量身定制保险产品，为劳模们带来五大专属支持：一是放宽投保年龄上限，满16周岁人员均可投保；二是放宽投保范围，全省在档在册劳动模范均可作为被保险人参加该保险；三是投保时取消职业类别限制，统一职业类别投保，保险期间无需变更；四是出险理赔时，剔除职业类别因素，均按保险合同约定保额进行理赔；五是给全省劳模开通绿色通道，新华保险在收到保险金给付申请书及有关证明和资料后将在5日内赔付到位，复杂情形的，将在30日内赔付到位（如需伤残鉴定）。新华保险河南分公司的162个分支机构将与各层级工

会对接，组织劳动模范进行身份信息、受益人信息等投保信息采集，第一批从3月开始，为2018年新增劳模办理参保手续；第二批从4月开始，为已参保过的人员办理续保手续。对于有特殊需求的劳动模范，服务人员将随同工会人员上门办理，全面做好承保和服务工作。新华保险河南分公司还提供了两项专属服务保障：一是成立专项服务团队，为劳模递送保险明白卡，“一对一”全程跟踪服务，一个电话，上门理赔；二是为全省劳动模范开通理赔绿色通道，简化理赔流程加快理赔速度，切实把好事做好，让劳模满意、政府放心、社会认可。



2019.3.20

## 新华保险 中华工商时报 再推理赔诚信账单

日前，新华保险发布2018年理赔诚信账单。这是继2017年在行业内首创推出理赔诚信账单后，再次为销售人员量身定制“理赔服务总结报告”。账单上线以来，阅读量已超过100万人次，进一步丰富了新华保险“风险管理师”的内涵和运营支撑手段，助力公司推动保障型业务发展。

据介绍，理赔诚信账单以保险大数据为基础，对保险销售人员年度经办理赔的赔款金额、件数、获赔率等关键数据进行提取、排名、分析，不仅能全面展示销售人员的理赔服务能力，而且有助于客户了解风险管理师的具体标准和要求。例如，通过账单所展示的过去一年的理赔数据，销售人员可以查询客户风险的详细分布，为帮助客户制订风险管理计划提供依据；从实际办理的时效数据中，对比发现自己的服务效率；客户可以从留言反馈中，表达对于风险管理师业务能力的印象和意见。

为鼓励销售人员相互在理赔服务方面找差距、寻提升，理赔诚信账单以H5样式生成后，可通过微信转发或在朋友圈展示。通过分享对比，许多销售人员切实感受到公司“回归保险本原”的意义，以及“风险管理师”的内涵所在。

### 金融时报

2019.3.13

## 新华保险发布2019年客户服务十大承诺

本报讯 记者肖扬报道 在“3·15”来临之际，新华保险公布2019年客户服务十大承诺。该公司表示，将继续发扬“专业门店在身边、实时响应全天候、投保便捷更安全、自动回访保权益、保全服务更简单”的服务传统，创新“快速理赔优服务、理赔超期给补偿、寻找理由主动赔、投诉畅通快响应、合规销售守诚信”的服务举措，进一步提升服务品质，优化客户体验。

新华保险2019年客户服务十大承诺包括：一是专业门店千余家客服中心，提供保单服务、风险咨询、产品定制等多元化服

务，满足客户全方位需求。二是实时响应全天候。95567客服电话、微信、手机APP以及网站互联互通。三是投保便捷更安全。录信息、交保费、签保单10分钟即可完成投保，短信提醒全程陪伴。四是主动回访保权益。投保成功后，多时段预约、多环节提醒、多方式选择，主动回访提示保单权益。五是保全服务更简单。在提供满期、电话、地址等60余项保全服务的同时，特定业务可通过手机APP、网站、微信等多渠道办理。六是快速理赔优服务。个人客户5000元以下小额及一般赔案两日内知晓结果，复杂疑难赔案30日内知晓结果。七是理赔超期给补

偿。个人客户赔案超过30日仍未告知结果的，每超期一日支付一日的利息补偿。八是寻找理由主动赔。主动为客户寻找赔付理由，定期拜访关心健康，突发事件主动寻访，紧急医疗预付理赔金。九是投诉畅通快响应。电话、网络、信件、来访多渠道受理投诉，一般投诉10个工作日内作出答复。十是合规销售守诚信。详细讲解投保提示和条款内容，主动提示保险产品的特点和风险。

新华保险还表示，今年将持续践行“快理赔、优服务”的服务内涵，全面提升理赔时效和服务体验，认真履行对每位客户的保障承诺。



Table with columns for province, name, and insurance type. Contains 500 rows of names and insurance details.

注：排名先后顺序根据分公司及姓氏拼音

赔案直通车  
赔款更快速

### 石河子中支快速赔付 给患者战胜病魔的勇气

石河子中支客户王女士，分别于2014年12月20日购买保额6万元的“康健吉顺定期防癌保险”，于2015年12月8日购买保额20万元的“健康无忧A款重大疾病保险”。2018年12月17日，在医院诊断为甲状腺恶性肿瘤，2019年1月16日提交理赔申请。

经公司审核，当天结案，赔付重大疾病保险金20万元、癌症确诊金30万元、癌症手术金6万元、癌症住院津贴1800元，共计赔付56.18万元，次日理赔款就打到了王女士的银行卡上。

收到理赔款后，王女士激动地说：“新华保险给了我战胜病魔的勇气，减轻了我家庭治疗费用的负担，感谢新华保险！”（张春萍）

### “肝占位” 青岛主动寻找赔付理由

崂山区宋先生在2013年投保了两份“康健吉顺”防癌险，2018年底，宋先生突感右腹部不适，在家人的劝说下到医院检查被认定为“肝占位”。

青岛分公司接到报案后，理赔人员迅速响应，经过细致调查发现宋先生病情特殊，暂时没有手术切除提供病理。但公司综合查阅相关资料，发现宋先生有CT的辅助支持，且肝癌标志物甲胎蛋白指标高。通过了解，宋先生目前已远赴日本进行手术治疗，虽然病理暂时没有传回国内，但考量后，还是按照肝癌责任给予其理赔。

根据康健吉顺保险计划责任，宋先生不仅获得了癌症确诊金25万元，更豁免了后期1.63万元保费，后期还会为他提供住院津贴、手术金、放疗金甚至肝移植手术金等多项保障，为他的康复保驾护航。（郑德佳 周晓）

### 赣州中支 赔付首例多倍重疾保险

申女士于2018年5月22日购买“多倍保”，保额20万元，年交费8040元。

一向身体健康的申女士在2018年7月下旬出现咳嗽症状，经当地医院检查未发现异常。11月上旬，申女士再次出现反复咳嗽及肺炎症状，不放心的她选择了广州的大医院做进一步检查，结果是左肺腺癌。

2019年元旦过后，申女士来到赣州中支咨询理赔事宜，理赔人员审核申女士的材料后当场指导其办理好了理赔手续。

1月10日，申女士打电话来说自己收到一笔30万元的款，不知道是什么款项。当理赔人员告知申女士这是理赔款时，申女士吃惊地问道“怎么会有那么多，我都以为理赔不了。”原来“多倍保”只有90天观察期，前十年还有额外50%的关爱金，赔付重疾后合同继续有效。（郭慧）

### 疾病无情人有情 新华有负责爱无疆

临近新年，吉林辽源中支客户杨先生在无明显诱因所致情况下，双膝疼痛且活动受限，在保持对症治疗的情况下，仍无好转迹象，前往长春吉林大学第二医院检查，最终确诊为类风湿性关节炎，需要在腰硬联合麻醉下行双侧膝关节置换手术，手术费用预计15万元。

噩梦的降临、高额的手术治疗费仿佛晴天霹雳，给这个家庭的脊梁重重一击。一筹莫展之时，杨先生的独生女杨女士想起了8月份给爸爸买的一份保险，主险“康爱无忧D”，附加险“康健华贵A款”和“住院无忧”。杨女士立刻拨打保单服务人员电话咨询理赔相关问题，并拨打95567报案。

杨先生手术过程一切顺利，家人们内心深处沉重的石头终于落地了。2019年1月，杨女士提交相关理赔手续，杨先生共产生手术医疗费用136151.78元，其中农村合作医疗报销35593.17元，新华保险赔付100558.61元，仅两天时间，理赔款成功转账至被保险人账户。（齐冲）

# 给孩子足额健康保障 免除重疾治疗后顾之忧

2019年1月30日，陕西分公司成立至今最大重疾案顺利赔付，客户W先生获得给付的保险赔款220万元。

W先生风险意识强，2018年2月为孩子购买了新华保险“健康无

忧青少年C1”保险，保额100万元，希望自己的孩子有一份健康保障。可不曾料想，2018年的冬天，W先生3岁的孩子身体出现一些状况，随后在西安市儿童医院被确诊

为白血病。接到客户报案后，陕西分公司第一时间安排专属人员迅速完成核实工作，以最短时间完成内部流程，按合同约定，赔付重大疾病保

险金100万元、特种疾病保险金120万元，共计220万元。

此时距购买保险还不到一年，正是W先生的未雨绸缪，让孩子的后续治疗免除了后顾之忧。（苟蕊）

## 浙江 2900元等于100万元

1月26日，衢州中支客服部收到了新年第一面客户送来的锦旗，“优质服务，心系客户”八个字承载着客户陈女士对新华保险浓浓的感恩之情。

这个冬天对陈女士来说似乎特别寒冷，丈夫温先生在2019年的第一天永远离开了她和10岁的女儿，而曾经这个家庭，夫妻二人都是银行职员，女儿聪明可爱，家庭幸福人见人爱。

病魔不会眷顾任何人，或许是长期繁忙的工作拖垮了温先生的身体，2016年温先生被确诊为胆管癌。与病魔作了两年多的抗争之后，温先生还是带着对家人的不舍走完了37年的短暂人生。春日草原上的风筝，夏日游泳池中的嬉笑，秋日葡萄园中的喜悦，冬日大手握小手的温暖，都成了这个家庭最幸福的回忆。陈女士说，丈夫温先生生前是一个爱家的好丈夫、好父亲，生命的最后时刻最牵挂的是妻子和年幼的女儿，无法与妻子一起抚育女儿长大、为女儿

规划美好的未来是他最大的遗憾。陈女士与丈夫都是风险意识很强的人，他们都认同幸福需要创造，更需要守护与保障。2010年女儿出生不久，陈女士与丈夫就在新华保险为各自购买了年交2900元的定期寿险A款保险，当时身边的人都不解他们的选择，认为这是“多此一举”“有钱没处花”。

没有人在购买保险的时候能预知什么时候需要它，但那一天，也许就是明天。陈女士与丈夫当初的决定没有错，2019年1月10日处理完丈夫的后事，陈女士向衢州中支提交理赔申请，1月11日便收到了理赔款100万元，获赔速度快得让陈女士难以置信。

没错，很多人会说金钱代替不了丈夫的陪伴，代替不了父亲的关爱，然而对陈女士和她的家庭来说，这笔理赔款就像冬日里天上的太阳，为连绵阴雨的寒冬带来了一份珍贵的温暖和生活的希望。（余秀丽）

## 泰州 拨开雾霾 重见蓝天

“真没想到，新华的服务这么好！”王女士感激之情溢于言表。

2018年10月，在饭店做厨师的王女士老公，突然出现声音嘶哑，起初以为是感冒，一直在吃感冒消炎药，症状却始终没有缓解。这时才到医院检查，检查的结果让夫妻两人大为震惊，喉癌！全家人起初都靠着王女士老公做厨师的收入维持生存，家里的积蓄在癌症面前渐渐花光，亲朋好友借来的钱杯水车薪，实在没办法，王女士和老公准备回老家，放弃治疗。

王女士想到之前有朋友上门推销保险，当时有给老公办理一份。抱着试试看的心情，王女士在家中找出了当时购买的“康健吉顺定期防癌疾病保险”合同。王女士第一时间到公司来咨询，工作人员接待

后，查询保单合同在有效期内，保额3万元，并告知王女士回家需要准备的材料。工作人员考虑到王女士需要照顾生病的老公，让王女士材料准备好后，通知他们上门办理，并协助王女士报案登记。王女士准备好材料后第一时间联系工作人员，理赔工作人员立即赶往王女士家中，迅速受理立案，并对王女士老公进行了慰问。几天后，王女士老公的“康健吉顺定期防癌疾病”保险的5倍确诊金15万元、手术金3万元和确诊后每日300元的住院津贴到账，并豁免了后期保费。

因为没有了经济的压力，王女士老公得到了很好的治疗，目前恢复很好。王女士激动地对理赔人员说：“买保险还是要选有实力的大公司，选择新华，没错！”（程佳文）

## 佛山 理赔“及时雨” 让客户安心治疗

刚刚过去的新春佳节，新华保险佛山中心支公司理赔服务人员来到客户钟先生单位进行慰问。刚刚做完手术的钟先生恢复得很好，他感叹，多亏新华保险的理赔款，让他能从容应对后续治疗。

30多岁的钟先生是一位建材老板。几年前，经朋友介绍，钟先生接触到新华保险，为自己购买了“祥和万家特享版”“附加08定期重大疾病保险特享版”以及“住院费用B款”，保额分别为40万元、50万元和1万元。

2018年12月，钟先生在体检时发现疑似肿瘤，后确诊为内分泌恶性肿瘤，需马上住院进

行手术治疗。面对突如其来的疾病，钟先生一家遭到沉重打击，高昂的治疗费用更成为家人的心头大石。

住院中的钟先生联系了当年的保单服务人员，服务人员立即赶赴医院协助钟先生报案及收集理赔资料。在钟先生正式提出索赔申请的第三天，他就收到了新华保险的51万元理赔款。

随着医疗水平越来越高，疾病治愈率明显提高，但高昂的医疗费用，特别是后续的康复费用让很多客户无力承担。充足的保险保障能让客户及其家人没有后顾之忧，在从容面对疾病的同时，生活的品质也得到保证。（陈韶华）



## 山东 理赔服务再升级

近日，山东分公司在全省范围内开展专项理赔服务活动，延续传统、积极创新，完善内容、增强效果，进一步推动事前、事中、事后三阶段的全流程、常态化、标准化服务，切实提升客户体验，实现理赔服务水平再升级。

### 主动追踪回访，关注客户健康

客户投保后发生保险事故，向保险公司报案提出索赔申请，保险公司再介入核赔后赔付，这是传统的理赔模式。2016年起，新华保险针对“健康无忧”产品等健康险保单启动了“健康大回访”活动，突破传统理赔模式，业内首创产品售后实施跟踪理赔服务，彰显“快理赔，优服务”理念。

济南的吴女士是一名全职太太，在一次体检中不幸被确诊为恶性肿瘤。在家人的陪伴下，吴女士走上了与癌症抗争的道路，住院、手术、化疗。因为忙于住院治疗，直到新华保险的服务人员进行本次健康回访时，吴女士才想起来自己曾投保的多份保单。

得知客户出险的消息后，公司保单服务人员立即协助吴女士电话报案并整理保单。公司开通了理赔绿色通道，优先受理理赔申请。在确认吴女士的出险事故符合条款约定的保险责任后，公司在立案当天便给付重大疾病保险金70万元，为吴女士的后续康复治疗提供了有力保障。主动上门回访、关爱客户健康、快速全额理赔，吴女士为新华保险的理赔服务点赞。

## 理赔服务再升级

据统计，2016年以来，山东分公司已累计对全省18万张保单实施了主动回访。

### 住院慰问探视，关心客户治疗

“快理赔，优服务”是新华保险的理赔服务宗旨，对于因疾病或意外住院治疗且当天便向公司报案的客户，新华保险的保单服务人员将第一时间前往医院探视慰问，送去慰问品及《理赔服务指引》手册，宽慰客户安心治疗，了解出险详情，并提示出院理赔所需材料，维护客户权益。

莱芜的董女士因病在2月9日（大年初五）入院治疗，第一时间拨打了新华保险95567服务热线报案。接到报案信息后，董女士的保单服务人员便立即赶到公司领取住院慰问品，自己还挑选了一束鲜花，第一时间前往医院探视，并指导董女士出院后的索赔事宜。这次快捷、温馨的理赔服务让董女士感受到了来自新华保险的冬日温暖，当下即决定再为孩子投保一份健康险，为家人增添保障。

慰问过程中如发现可能符合重疾、伤残责任的赔案，保单服务人员与理赔人员将在了解客户病情的基础上，根据保险条款的相关约定并结合出险情况，争取在客户出院前便帮助申请重疾或伤残赔付，并协助与医院沟通获取相关理赔申请材料，为客户寻找赔付的理由，彰显“快理赔”服务宗旨。

### 理赔公益关怀，关爱客户生活

理赔公益关怀活动是公司的传统理赔服务项

目。针对曾在公司理赔过的重疾、慢性病、孤儿等遭遇不幸的客户，给予持续关爱与帮助。2019年春节，山东分公司投入专项资金近30万元，各地市保单服务人员、理赔人员走入数百名理赔老客户家庭，送去了节日慰问品和来自新华人的关爱与祝福。

泰安的江先生7年前不幸因病导致双目失明，一个家庭从此失去了经济来源和精神支柱，拮据的生活雪上加霜。公司当年以最快的速度给付保险金9万元，保险责任就此终止，但生活不易，曾经发生过理赔的客户，需要新华给予持续关心和关爱。新华保险秉承对客户关爱和责任，“合同终止、责任终止，但服务继续、关爱继续”。

江先生的保单服务人员在协助客户完成理赔后，逢年过节都会去江先生家中慰问，平时在生活中尽可能提供力所能及的帮助，买菜、做饭、接送孩子……2019年春节，又带着米、面、油等慰问品来到江先生家中，送去节日慰问。连续7年的关怀和帮助，江先生早已与保单服务人员成为挚友，虽然不幸遭遇疾病，但却庆幸自己10年前在新华保险投保的保单，为保单终止后公司及服务人员给予的持续关爱点赞。

2018年，山东分公司共为全省17万个家庭送去了保险金7.6亿元，诚实守信兑现理赔承诺，应赔尽赔发挥保险功用。2019年，山东分公司将坚守“快理赔，优服务”的服务宗旨，守护美好，与您同行。（于洋）

# 新华一剪梅 香自苦寒来

——记巴中中支“件数王”岳晓梅

■ 巴中中支 王泓冰

进入寿险行业之前，岳晓梅在一家医院供职，那时的她保险意识淡薄，对于给她推销保险的人也心存戒备。直到2006年的某一天，跟她同住一个小区的两兄弟同时遭遇意外，境遇却截然不同：一个因为规划了保险保障获得了大笔赔偿，而另一个没有保障的家庭在失去顶梁柱之后，一家老小艰难度日。这件事对岳晓梅触动很大，于是她慢慢接触保险，认识保险，研究保险，到后来加入新华保险巴中中支。今年开门红，岳晓梅成绩卓越，截至目前，累计签单33件，获取保费17.3万余元。

带着初心入行，带着梦想上路，本以为凭着一腔热血，梦想很快就能实现。然而，现实就像一盆冷水把岳晓梅从头到脚浇了个透。从业初期，岳晓梅的家人很不支持，加之专业知识不足，销售技能欠缺，所以很难卖出一份保单，很多对保险心存偏见的亲戚朋友甚至唯恐避之不及，这让岳晓梅深感委屈和无助，甚至都隐隐萌生出离开行业的冲动。

某一天，公司理赔人员打来电话告诉岳晓梅，她的一位乡下客户在小河边操作抽水机时不幸触电身亡。她立即停下手头的工作，拎上慰问品，与公司理赔员一道驱车一个多小时，再租用一辆摩托车行经泥泞山路赶到客户家里，一边安抚客户的家人，一边协助客户家属收集整理理赔资料。没过几天，岳晓梅再次一路颠簸赶到客户家中，把20万元理赔款及时送到客户家属的手中，这一幕也吸引了客户的邻里和亲戚纷纷来到现场咨询保险。这次难忘的理赔经历，让岳晓梅作为一名风险管理师的责任感和使命感从此深植于心。

随着从业经验日益丰富，岳晓梅感到个人的力量有限，普及保险需要更多的人参与，于是她开始着手组建自己的队伍。她放弃了所有的节假日，拜访、销售、增员、培训，日复一日地开展业务、经营团队，不断学习保险专业知识，汲取业界精英的成功经验，积极探索团队管理的新方法。巴中是一个农业大市，岳晓梅团队中很多营销人员以及客户都来自乡镇、农村，岳晓梅时常奔波在崎岖蜿蜒的乡村公路



上，不论山高路远，严寒酷暑，在田间地头、农家院落总会留下她的脚印。随着团队逐渐壮大，需要服务的客户群体随之增多，岳晓梅面临的工作压力也不断加大。然而，每当看到自己苦心经营出的成果、队伍日趋稳定成熟，客户对保险的认同度不断提高，她感到无比的欣慰与自豪。

十多年的寿险营销生涯，岳晓梅付出了辛勤的汗水，也收获了辉煌的业绩和无数的荣誉。如今，作为高级营业部经理的她为自己和团队规划了更加远大的目标。她时常说：“所有的荣誉都是暂时的，作为一名风险管理师，为每一个家庭提供幸福生活保障的责任才是永恒的。”



# 新秀苗利平

■ 连云港中支 李梦

2019年开门红，连云港中支灌南支公司的新人苗利平，作为入司不到半年的新人，凭着对工作和保险事业的热情，已为几十个家庭送去了风险保障。开门红首销日，苗利平个人就做了3件保单，一季度开门红业绩更是位居灌南支公司第一。

自从加入寿险行业以来，苗利平时刻保持对营销工作强烈的激情，尤其是在重要营销节点，总是十分重视分析和把握营销规律，对每一个重点节点，都及早谋划，认真准备，对待开门红运作也是这样。她深知，对于保险营销来说，每年要实现好的业绩，好的开局十分重要，首季开门红能否打赢，在一定程度上决定着全年的经营，必须把开门红作为一场硬仗来打，精心运作，提前谋划，及早投入。

在进入首月开门红之前，苗利平从做好开门红客户告知开始，营造开门红氛围。苗利平是一个善于分析和思考的人，尤其是对保险营销中的关键点和问题经常进行观察、分析和思考。入司以来，她的业绩虽然有所提升，但效果总是不大明显。对此，经过反复地认真观察和分析，她认为，主要原因是客户开发和积累不够，而其中一个原因是宣传力度不够，致使一些客户缺乏对公司的信任和对产品深层次的了解，投保意愿不够强烈。

找到问题的症结后，开门红前夕，苗利平利用多种形式加大保险宣传力度，加深了客户对新华保险的信任度，对相关产品的特点、功能和作用有了比较全面的了解，增强了客户投保意愿，还带来了许多转介绍。为了扩大知名度，苗利平定制了自己的名片，每一次下乡宣传都会将自己的名片递送给客户，三个月以来已经发送上千张名片，赢得了更多人对公司、产品和对苗利平自己的信任。苗利平还积极参与公司举办的“健康体检”活动，邀请客户进行健康体检，通过健康体检增强客户对保险



的认识，有效地挖掘和积累了客户。

随着接触保险的时间越长，苗利平越发现，作为一个营销团队，只有不断发展壮大，做大做强，才是唯一的出路。而想要做大做强，人是第一位的，必须把组织发展作为永恒的主题，扩大人力规模，通过采取召开开说会、下乡进行行业和公司宣传等多种形式，让更多的人进一步了解和认识保险行业和公司，增强加盟意愿。通过苗利平的不断努力，苗利平个人在保证业务继续优异发展的同时，人力架构已经达成1+3，下一步的目标是健康晋升成为业务主任。在她看来，只有持续不断增员，做好组织发展，才能更好地传播保险理念，将保障送去千家万户。

# 同舟共济十五载 感恩新华知遇情

■ 江门中支 张丽君

十五年的付出、十五年的汗水，成就了江门中支第一代新华人，也成就了她的最灿烂的保险年华，她就是广州江门中支本部营业区的谢娟娟，一位当之无愧的忠诚员工。1月17日，新华保险赠予她一份暖心福利——四万元的职业成就礼金。



谢娟娟于2003年6月加入新华保险，从一个普通业务员到业务主任，15年的职业生涯可以用废寝忘食来形容。她常常因为一个组员的咨询而拖延午餐，因为一个节点的冲刺于深夜时分还在客户家中恳谈。是什么支撑着她？她说是一种责任。既然选择了这个行业，就应尽自己最大能力做好每一件事，用心服务好每一个客户。如今她已65岁，虽身体大不如前，但她仍坚持外出展业及增员，敬业精神可敬、可畏。

同舟共济十五载，感恩新华知遇情。谢娟娟获赠礼金后说：“我感恩新华这十五年来来的知遇之情，也希望能看到更多新华人获得这份职业成就礼金，在新华实现自己的梦想。”

# 诚信让保险之光 照亮千家万户

——记伊春中支刘兴伟

■ 黑龙江分公司 张绍良

2019年开门红，个人保费位居伊春中支第二，健康险件数全省排名第三；2019年3月，实现持续全明星会员100个月，荣获新华保险功勋会员称号。

12年新华之路，见证了公司的成长，自身也从一名懵懂的新人成长为业务精通的业务主任。2007年，刘兴伟加入伊春中支，他将诚信可贵作为自己的座右铭，他坚信没有人不需要保险，只是暂时不了解保险。从业至今，他为1000多名客户送去保险保障，用真诚和服务让客户感动、信任。

千里之行始于足下，成功无捷径，寿险行业更是如此，唯有一步一个脚印走在拜访客户的路上，做好客户经营才能离成功更近。刘兴伟相信勤能补拙，2019年开门红通过大量的拜访，积累了一批新老客户，加上对产品深入的理解，将产品优点充分展示给客户，使得刘兴伟脱颖而出，业绩遥遥领先，并且实现零投诉。他的辛勤经营也带动了团队的发展，作为团队主管，刘兴伟为大家营造良好的沟通氛围，他宽容大度，11名组员就像兄弟姐妹，大家共同成长，奋斗在实现理想的道路上。

在刘兴伟看来，签单的是客户，还未签单的也是朋友，无论是客户还是朋友只要需要帮忙，他都会第一时间出现。2015年春天，一位客户的孩子肚子疼，由于农忙时节客户家人都无法抽身带孩子去看病，就向刘兴伟



求助。接到电话后他驱车往返40多公里带孩子到市区医院医治，又把孩子安全送回家。寿险是饱含爱与责任的朝阳行业，他用爱心与诚信搭建起与客户沟通的桥梁，而客户回馈给他的是信任，将身边人转介绍给刘兴伟，客户相信有爱心的人一定不会失了诚信。

理赔是保险职能的体现，也是履行承诺最重要的环节，每当客户拿到理赔款时，刘兴伟都很庆幸自己所选择的寿险行业，感受到作为一名寿险销售人员的无限荣光。2009年刘兴伟为客户姜女士刚满月的女儿办理保险业务时得知，孩子爸爸作为家里的顶梁柱至今没有保险。在他的极力劝说下，孩子爸爸也为自己买了一份保险。两年后，孩子爸爸被确诊为白血病，当初购买的保单累计赔付12万余元。虽然最终离开人世，但却没有留下债务，而是把满满的爱留给了妻子和孩子。

作为一名合格的寿险销售人员，刘兴伟坚持不夸大、不越矩，对客户负责、对公司负责，十二年如一日坚守诚信，赢得了客户的信任，也为自己赢得了荣誉。一路走来，稳扎稳打、敢想敢做，寿险营销不仅是他的职业，更是一份使命、一份责任。伟大出自平凡，2019年他将做好组织发展，做大做强团队，带领更多人在新华绽放光彩。



一种彼此有爱的人文精神。

章照莲性格开朗、以真心待人，在加入新华保险的第一个月就显示出异于常人的冲劲儿，以新人第一名入围“越南行”竞赛。这些年来，章照莲已积累了2000余位客户，成功缔造了一项又一项的辉煌和荣誉。2015年，章照莲更是荣获了“全国保险系统劳动模范”的称号，在章照莲看来，这是对她过去辛勤付出的最大肯定。

章照莲的客户经常会说，“我在好几家保险公司买过保险，可大多数保险代理人，每次上门就一定是推销新的保险产品。每年大年夜、中秋节、生日，唯独新华保险的小章一定会亲自来家里祝贺，并送上精心准备的礼物。有一年的‘三八’妇女节，小章虽然自己在外地出差，但我还是收到了她的礼物。”章照莲说，最好的保险代理人，推销的既不是产品，也不是理念，而是真心服务。所以能够得到客户这样的称赞，能够成为客户真心的朋友，就是对她最大的肯定和鼓励。

在展业过程中，如实告知一直是章照莲的首要原则。她不会拒绝任何人的投保要求，哪怕明知他的情况不允许，章照莲也希望由公司以科学专业的角度来告知他。一是避免了和客户产生不必要的纠纷，二是更让他体会到保险并不是人们想象中唾手可得的東西。

“脚踏实地，点滴做起；本色做人，出色做事”是章照莲一直坚信的服务理念。不去误导和夸大，客观地向客户分析解释产品，用诚信保证了业务品质，大大提升了在客户之间的口碑。章照莲每年至少为每位客户回访5次，以备及时了解客户需求，更好地提供服务。

伴随上海分公司一同走过18个年头，章照莲为自己是一名优秀的保险风险管理师而骄傲。

212个月，17余个春夏秋冬。在这212个月里，呱呱坠地、襁褓中的婴儿已长大成人，刚毕业的大学生也已成为不惑的中年。唯有两点自始至终未有任何改变：一个就是上海分公司普陀支公司章照莲在新华保险的绩优月数稳步向前，以每月进一的速度稳步前进，并不断突破，刷新着新华绩优明星月份的奇迹。第二就是无论刮风下雨，每天午休前后或傍晚时分，章照莲的办公室里总会有持续30分钟的电话交谈声传出。也许正是这永恒不变的工作态度，造就着新华铁人章照莲。

“本色做人，出色做事”是章照莲的座右铭，简简单单的八个字诠释出她之所以成功的真谛。

本色做人：我们常说，做保险能看到一个不一样的世界，也能看到一个不一样的自己；我们又常说，做保险就是做人，很多人通过专业制胜，能把产品条款倒背如流，但往往也会被市场淘汰，因为他们忽略的另一个重要因素，就是做人。所谓做人既是客户服务，不会服务客户的代理人终将被冷酷的市场淘汰。

出色做事，把简单的事情重复做就是一种杰出。持续212个月天天电话拜访、维护、邀约。周而复始，日复一日。章照莲用自己的人生履历，诠释着出色做事的真正含义。

2001年，章照莲不愿待在家里做全职太太，期望寻找自己的专属事业，在一次偶然的机下来到了刚刚成立的新华保险上海分公司。到如今，风风雨雨一路走来已经第18个年头。通过这些年的磨炼，章照莲已成长为一名优秀的业务精英。她一直认为，保险营销员是世界上最伟大的职业，不仅因为它能够将保障带给千千万万个家庭，更因为它能够重新点燃社会的责任心，宣导

## 章照莲： 本色做人 出色做事

上海分公司 张鼎



陕西西安新城支公司总监关雷，被誉为“功勋总监”，获誉“全国保险系统劳动模范”，带领团队持续经营“中国好邻居”“关公相亲会”两大公益活动，并将其打造成为享誉陕西公益界、保险界的两个著名品牌。以服务社区邻里的“利他”思想出发，帮助业务团队放大格局，收获别样的春天。2019年3月，关雷同时荣登新华保险“先进榜”和“精英榜”。

2019年开门红，关雷率先垂范，以个人期交114万元拔得西安中支保费头筹，而他所在的新城支公司和关雷部则在陕西分公司开门红首销月争霸赛中成功斩获“陕西新华第一营业区”和“陕西新华第一营业部”。荣誉牌匾的背后是每位员工的辛勤付出和努力拼搏。成功从来没有捷径，关雷今日在保险事业上取得的成绩与荣誉，离不开他多年来默默的努力与付出。

### 第一张保单

起初，关雷与两位伙伴一同踏上保险营销之旅，三个人互相鼓励和支持，日子过得艰难，但却乐在其中。初入行业，签单困难，生活一贫如洗，这段奔波且前路未知的旅途让三人行其他两位伙伴相继离开，一位接受了家里安排的“稳定”工作，另一位找到真爱结婚生子。从此关雷不得不单枪匹马独自一人踏上这段“迷茫”的征程。

在窘迫又孤立无援的情况下，关雷没有气馁和退缩，他鼓起勇气立志成为“第一个吃螃蟹的人”。他不辞辛苦，频繁地跑街、发传单、做宣讲，整个人像着了魔一般。

有一次，关雷像往常一样穿着呢子大衣，拎个大箱子，在三三两两的人群中滔滔不绝地宣讲保险。然而，不一会儿人群便散开了，只剩一个小孩一脸迷茫地看着他。后来，孩子的母亲过来带孩子走时，对关雷说了一句“你后天过来一下”。功夫不负有心人，在关雷的坚持下，他签下了第一张保单。

成功是进步的强心剂，第一次成功签单给了关雷莫大的勇气与动力。凭着那股不服输的劲头，他很快签下了第二单、第三单……

### 关公相亲会

面对展业过程中经常遭遇冷嘲热讽的困境，关雷一直在思考有什么办法可以让客户围着保险代理人转？

2013年“光棍节”，关雷萌发了一个“奇思妙想”。他留意到西安很多公园相亲角里的相



亲“困难户”大多是高素质青年，他抱着试试看的心态举办了一次相亲会。当时预备15对单身男女报名参加，但相亲会消息在自媒体社交平台发布后，名额两三天就被抢完了。

相亲会是成人之美的纯公益活动，不向参与人员收取任何费用。刚开始相亲会在办公职场举办，每周一场，场场爆满，几百号人加上团队伙伴常常把整个楼梯都挤得水泄不通。为了做好品质，相亲会不断改变举办形式，不断寻找合适的场地，不断策划完善流程。五年多来，参加相亲会的人数不胜数，许多人不仅收获了爱情，而且在事业上拓展了人脉。

相亲活动的举办让许多人走进公司职场，接触到保险代理人，进一步认识保险，成为新华保险的客户，有些甚至成为公司团队伙伴。

随着相亲会的影响越来越大，西安及周边地区很多地产、餐饮、服装、影楼等行业主动上门提供赞助，这样相亲会基本不用投入成本，而且还通过资源整合做了免费推广，在古城西安的地铁站和列车内，经常可以看见“关公相亲会”的广告。有人打趣“关公相亲会”发起人关雷很“土豪”，关雷回答道“这些广告

## 关雷： 放大格局 品牌经营

西安中支 赵明



没花一分钱，都是广告公司主动找上门免费赠送的。”为何？因为“关公相亲会”在西安城几乎家喻户晓，具有品牌效应，甚至电视剧《三国演义》中关公的扮演者陆树铭都前来免费“站台”，成为西安城一道独特的风景。

### 中国好邻居

地毯式扫街发名片曾是每个业务员踏入保险行业时积累客户的主要方式。做得好的业务员，不仅顺利迈入保险行业大门，而且闯出一片大好天地。然而，时代飞速发展变化，带团队带了好多年，直到2015年，很多人不断跑去向关雷哭诉干不下去了，这让关雷陷入深深的沉思：这种传统的、枯燥的、艰辛的展业方式也许该创新了。或许，有一种智慧的经营模式，会更加适用于新时代的营销队伍。于是，他带领团队通过摸索学习，探索出这种社区经营模式，并命名为“中国好邻居”。

在关雷团队之前，有不少保险团队都尝试推广过社区经营模式，然而无论是同业还是新华陕分，真正将此经营模式坚持下来并做出影响力、做成品牌的只有关雷所带领的新城支公

司团队。由一名业务员或生活在同一社区的多名业务员，以所属社区为经营单元，以社区邻里为经营对象，将陌生的邻里拉进一个共同的社区微信交流群，通过组织开展各种线上、线下主题活动，使左邻右舍相识相知，建立欢乐和谐、互信互助的邻里关系。

在关雷看来，他们所推广的“中国好邻居”模式是最接地气的，是一项“利他”的公益行动，将陌生的邻里聚在一起，解决了社会和谐问题，真正实现“远亲不如近邻”。比如，联合邻居一起向物业反映封闭阳台的诉求，并且统一标准确保美观；牵头组织邻居一起举办滑雪、爬山等季节性出游活动；组织邻居集中开展好邻居装修节、泼水节、车友会等等。简言之，邻居的需求就是社区经营互动的源泉。2年多时间，在关雷的指导推广下，新城支公司很多业务员从中找到事业志向及乐趣。

关雷曾说，争取公司利好政策更换营销职场，实现队伍人力翻一番，这是他一直以来的目标。新年伊始，愿望成真，2019年6月新城支公司将喜迁新职场，一切美好刚刚开始，关雷的宏图伟业正等着他去实现。