



## 新华保险 发布2016年 理赔责任报告

2016年，新华保险秉承“更快、更易、更关怀”的服务理念，从客户需求出发，不断提升理赔效率与服务体验，以高效、专业的服务回馈客户的信任。

### 2016年理赔金额榜TOP10

地区	时间	出险人	理赔类型	事故原因	金额(万元)
宁夏	9月	F先生	身故	车祸	450
天津	2月	G先生	身故	脑梗塞	410
佛山	3月	L先生	身故	心脏病	265
北京	8月	P先生	身故	肝癌	260
新疆	1月	W先生	身故	车祸	256
青岛	10月	W先生	高残	车祸	223
浙江	7月	Y女士	身故	车祸	200
湖北	9月	Z先生	身故	车祸	200
湖北	6月	C先生	身故	车祸	200
山东	4月	C先生	身故	车祸	200

### 2016年重疾理赔金额榜TOP10

地区	时间	出险人	出险结果	金额(万元)
海南	10月	X先生	肺癌	161
北京	12月	L女士	甲状腺癌	161
北京	5月	L女士	乳腺癌	117
北京	12月	R先生	非霍奇金淋巴瘤	100
辽宁	8月	A女士	甲状腺癌	100
湖北	8月	L女士	甲状腺癌	91.8
深圳	11月	F先生	鼻咽癌	90
北京	4月	Z先生	直肠癌	89.6
北京	3月	W女士	甲状腺癌	89.2
福建	5月	L女士	甲状腺癌	86.8

## 综合理赔情况

50.75亿元 93.56万件 96.87% 90.74  
 年度理赔金额 年度理赔件数 获赔率 理赔满意度



## 主动服务



### 健康回访

主动回访“健康无忧”已投保客户77.83万人，主动发现理赔客户，并赔付重疾保险金1.05亿元，给付1634件。



### 两岸理赔服务合作

2016年12月8日，新华保险与台湾新光人寿签署两岸理赔服务合作协议，标志着海峡两岸保险服务合作进一步深化。



### 重大应急

启动理赔突发应急响应86起，累计排查2403人次，识别客户84人，累计给付各类保险金492.12万元。

## 从理赔看保障

### 致死原因，肿瘤居首

数据显示：身故理赔中，致死原因占比前三位分别为恶性肿瘤20.04%、意外事故14.71%、心脑血管疾病6.87%。

建议：保险保障应注重寿险与重疾、意外险的合理搭配。

### 重大疾病，中年高发

数据显示：重疾理赔出险年龄在35-59岁的占80%，而该年龄段客户在家庭中扮演顶梁柱角色。

建议：重大疾病保障应尽早配置。

### 重大疾病保障偏低

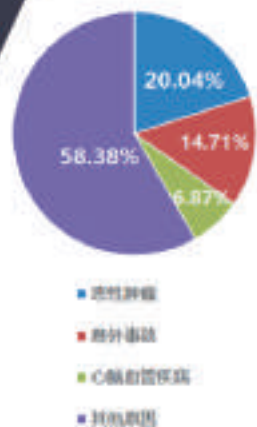
数据显示：2016年，新华保险累计赔付重疾保险金11.76亿元，件均赔付50310元，而重疾手术治疗平均费用在10万元左右。

建议：重大疾病保额配置可适当提高。

### 很多客户与保险保障失之交臂

数据显示：2010年至今，新华保险共计启动重大事故应急响应832起，共计主动寻访和确认公司客户971人，其中325名客户涉及意外伤害保险责任，仅占全部出险客户的33%。超过67%的客户因“保单已退保、未交费、未投保意外险”等原因而无法获赔。

建议：合理配置保险保障与及时交纳保费很重要。







## 孔志新：一个总监的假日情结

每逢佳节倍思亲。新华保险石家庄中心支公司长欣部总监跟很多人一样，在春节期间的无日不思念自己的亲人。而她的亲人却是自己的营销团队和客户。

孔志新，51岁，原先是一名家庭主妇，2011年4月进入石家庄中支，当年9月晋升为业务主任；2013年3月晋升为资深主任，9月晋升为营业部经理；2015年6月晋升营销总监，到现在持续绩优64个月，是新华保险全明星金质会员。经过五年的服务经营，截至目前她

的客户已达370多个。

大年初五，民间俗称“破五”。这天一早，她打破正常的休假常规，组织本部门属员召开了开门利市大早会，围绕节后收心，向团队宣讲和传递保险业、公司和本团队的利好消息，鼓舞和提振了团队的心气和士气。

初六，她和属员一起来到河北省某医院拜访了在那里工作的老客户秦女士。秦女士原先在邯郸，2007年投保了公司的“吉利相伴”。后来到石家庄结识了孔志新后，购买了公司的“吉星至尊”、“福享一生”等多种产品，并利用她的工作职业优势向一些患者宣传介绍保险的意义和作用，给孔志新介绍了很多客户，用孔志新的话说，秦女士简直成了新华保险和自己的“代言人”。这些年来，她们的关系远远超出了保险代理人与客户关系，而成了非常要好的朋友。谈话期间，她们手拉着手，脸上流露着兴奋的笑容，很是随和开心，令人动容和钦佩。秦女士表示，最近还要给孔志新介绍客户，让更多的客户拥有新华保险的产品保障，享受到孔志新的服务。

从医院出来，孔志新又高兴地给她的客户打起了祝福电话，并约好时间进行节日拜访。 (王占义)

新华佛山

## “厨神”贺新春 美食馈客户



春节期间，新华保险佛山中心支公司业务伙伴充分利用春节这个别样的节日，推出各种特色营销活动，走访积累大量客户，为客户送上新年祝福，同时也利用微信、转发新春拜年视频至朋友圈等形式给客户送去节日的祝福，密切与客户问候沟通，了解客户需求。

大年初六，顺德营业区保费部举办了一场新春客户答谢会——新春“厨神大赛”，

将近50位客户和伙伴参加了此次活动。

活动现场，一“鸡”棒、行“鸡”运、米走鸡、哈哈大笑、开门红步步高升五组选手纷纷闪亮登场，展示色香味俱全的顺德美食。在开吃的欢乐时刻，在场客户和伙伴们纷纷绕场一周，吃遍全场，享受美食的同时也在各摊位前纷纷写下心得评论，大赞新华出厨神。由小朋友担任的评委们坐在台上，再次认真品尝各组的美食，同时从色、香、味各方面做出中肯的点评，评选出我们新华的新一代厨神。

本次新春“厨神大赛”得到了到场客户的赞许和认可。小客户高兴地说：“好喜欢这样的活动，有好吃的，还有红包收。”到场客户纷纷表示，现场氛围很好、很融洽，很有一家人热热闹闹吃团圆饭的感觉，很温馨。本次活动让客户体验到新华保险贴心、别样的服务，有效提升了客户的黏合度。 (彭洁芳)

新华宝鸡

## 召开节后收心会

1月31日，春节假期刚刚进入第4天，陕西分公司的各中支、各渠道已陆续开工，各机构分别召开现场收心会，对假日营销进行小结，同时启动二月业务，抢抓春节假日时间窗口，早筹划，精部署，延续一月业务态势。

正月初三下午5时，宝鸡中支银代部召开管理干部节后收心会，对节后重点工作进行安排，提出了队伍收心要求，进行了二月推动方案的再宣导。个险渠道、保费渠道也召开了新春早会，分享假日销售心得。 (于鑫 江莉)





# 查勘人的年三十

■ 哈尔滨中支 金祯田

在春节阖家团圆的时刻，新华保险的理赔服务人员仍坚守在工作岗位上，只为给客户创造更好的服务体验，送上及时的关爱和真诚的慰问……



年三十的清晨，天色微亮，黑龙江分公司查勘人从过大年的期待与忙碌中醒来，迎接中华民族的传统节日。



8:00，接到任务：客户刘女士因年事较高无法亲自到柜面办理满期领取业务，平日住在乡下，地处偏远。大年三十，儿女接她到哈尔滨过年，因此，查勘人决定上门为客户办理保全生调业务。



8:30，带好相关材料，准时出发。

## 春节我在岗 理赔服务从心开始

现场值班248人次  
电话值班732人次  
慰问客户1084人次  
处置突发应急事故7起  
排查175人次  
识别公司保户4人  
预计赔付保险金1万元

(全公司数据)



天冷路滑，冬雪过后公路滑如镜面，查勘车多次在路上打滑，不得不走走停停。



新春佳节，为客户登门服务不能空手而去，水果、糕点满载着新华人的节日祝福。

10:00，查勘人到达客户刘女士家中，刘女士既惊讶又欣喜。面对新华保险的节日慰问和一群热情的查勘人，刘女士不停地道谢。对于查勘人而言，客户脸上的笑容就是他们最好的春节礼物。

11:00，做完保全生调准备离开，刘女士握住了查勘人的手。这就是查勘人的年三十，忙碌并幸福着……



为践行“以客户为中心”服务理念，展示公司良好品牌及柜面服务形象，增强柜员服务意识，提高服务水平，2017年开门红期间，新华保险广州分公司在下属8家柜面开展“用心赢得赞许”星级柜员评选活动，共计16名柜员参与此次评选。

1月16日是本次活动微信评选投票平台开启的第一天，朋友圈迅速掀起一股投票热潮，公司内部员工积极转发，刷屏朋友圈。

同时在为期一周的微信投票时间内，柜员们纷纷走进渠

## 新华广州 举办星级柜员评选

道宣导了此次星级柜员评选活动，并积极为自己拉票，希望业务伙伴都能为自己心目中的服务之星投上宝贵的一票。随后，还针对柜面整体服务、办理效率以及整体意见等方面进行问卷调查，希望能够更好地听取一线队伍伙伴的意见，积

极改进，切实做到服务一线。

22日零时，此次微信评选活动圆满结束，总计访问量高达172953次，累计获得投票34058次，最终由增城支公司柜面的谢伟玲伙伴以6855票荣登冠军宝座。

此次服务柜星微信评选活动大大拉近了柜面伙伴与一线队伍的距离，“让柜员走进队伍，让队伍参与后援”一直是广州分公司客服的工作宗旨，前后互动，紧密配合，相信广州分公司客服中心会继续创新服务，给客户和业务伙伴提供更好的服务体验。  
(易依凌 苏丹)





新华泉州

业务人员为  
低保家庭送温暖

春节期间，新华保险泉州中心支公司业务伙伴施美娜作为当地慈善基金会的成员之一，对龙湖周边几个村庄的老人、低保户家庭及收入较低的捐助对象进行新春慰问。

施美娜带上自己购买的礼物，每家每户上门拜访，特别是对低收入人群及老人进行保险知识的宣导及解疑，为他们送去春节的祝福。

(杨璇璇)



新华威海

## 新年扶贫暖人心

1月18日，新华保险威海中心支公司领导来到乳山市午极镇于家围村，进行新年拜访。这是威海中支与于家围结成帮扶联系村后第三次来到村里。

经过前期调研，于家围根据村里实际情况推荐出10户家境贫困户，此次拜访就是向困难户拜年，赠送新年红包。老人们在接过红包时，脸上都洋溢着孩子般欢乐的笑容，并连声道谢，有一位老人紧紧握住工作人员的手，不舍得放开。

威海中支一直将感恩、助人为乐作为公司企业文化，根

新华厦门

## 助力“青年志愿者与春运同行”活动

1月19日，新华保险厦门分公司组织内外勤员工成立“服务春运，新华同行”志愿服务队，前往厦门火车站开展公益服务，全力支持2017年厦门“青年志愿者与春运同行”活动的有序开展。

当天，分公司的志愿队员秉承“展现公司形象，服务来往旅客”理念，身着印有公司LOGO的“红马甲”的志愿者，分散于火车站各区位，以饱满的热情，为旅客提供自助售票机操作指引、协助购票、行李搬运、道路引导、协助安检等细致服务。

志愿者在服务过程中，偶遇新华保险的

客户，客户亲切地表示：“看到自己所选择的保险公司服务社会群众，这才是保险公司的正面形象，给新华保险点赞！”在场旅客与当地保险行业协会亦对分公司员工走向社会、服务大众、关注民生的思想意识与行动给予高度评价。

2016年，厦门分公司积极开展了无偿献血、捐资助教、图书募捐、抗台救灾等多项公益活动，收获到厦门各界的好评。未来，分公司将继续投身社会公益，肩负企业社会责任，力所能及服务大众，提升公司品牌美誉度，用行动传递新华人的正能量。

(魏毓坚)



新华德阳

## 心系贫困户 节前送温暖



1月19日，新华保险德阳中心支公司领导陪同德阳市民宗局领导前往中江县南山镇照壁村看望慰问27户精准扶贫对象，了解他们的生活状况，解决他们的实际困难，并送上春节慰问金，让他们过个温暖祥和的新年。

在走访中，一行人关切询问贫困户如何过新年，了解他们的家庭情况、健康情况及子女教育情况，鼓励他们坚定脱贫信心，在政府及企业帮助下，通过自身努力，争取早日摆脱贫困。

慰问小组还参观了刘际凤、唐快益两家在帮扶下修建完成的新房，虽然家里摆设还比较简单，但干净整洁的新家解决了他们最基本的住房问题。唐快益表示，感谢政府的好政策，感谢新华保险的爱心捐助，让他们家从土坯房搬进了砖混房，生活逐渐好转。

据悉，自精准扶贫工作启动以来，德阳中支高度重视，主动作为，捐款捐物，积极配合市委、市政府的安排部署，对中江县南山镇照壁村开展结对帮扶，助推贫困群众早日脱贫致富。

(朱虹)

新华北京

## 持续捐赠光爱学校

春节来临之际，新华保险北京分公司客户服务部携手莲花桥营销服务部，举办了以“多倍的爱”为主题的光爱学校公益捐赠仪式。本次活动汇聚了来自公司客户代表、业务员代表和员工代表共计200余人的爱心捐赠，共捐赠大米2500斤、鸡蛋50箱、牛奶20箱、上百份新春礼包、学习文具等，为光爱学校的师生带去冬日里真诚的问候。

光爱学校是一所非营利的民间教育慈善机构，专门收留来自全国各地的流浪儿、孤残儿童、特困儿童，实行全免费寄宿制。从创办至今已有十余年，从创办之日的7个流浪儿，到今天共帮助了600多个全国各地的孤残流浪儿童。

活动当天，由北京分公司客户服务部、莲花桥营销服务部、办公室员工代表组成的公益志愿者一同来到光爱学校，参观了学校的宿舍、食堂和操场，孩子们乖巧礼貌的性格和有序活泼的生活氛围给大家留下深刻的印象。

为了让孩子们感受到新华的温暖，客户服务部特别准备了“新华爱心照片墙”，照片墙上记录着新华与光爱学校6年间的点点滴滴，从搭建爱心教室到为优秀学子圆梦、从海洋馆之旅到书画大赛，孩子们争先恐后地在照



莲花桥营销服务部的员工和客户代表为学校师生们展示了来自200余人的捐赠明细和签名簿，每一份捐赠背后都是一份爱心，这不仅仅体现了新华人的责任感，更体现了保险业“人人为我，我为人人”的大爱精神。“光爱一生、新华同行”，今后，新华保险北京分公司将持续关注光爱学校，更好地践行企业社会责任，并呼吁更多的爱心人士加入到公益行动中，通过“大手拉小手”，为特殊儿童奉献一份力量。

(朱安彤)



新华乌鲁木齐

## 组织爱心公益顺风车

1月13日，新华保险乌鲁木齐中心支公司的员工为市民提供爱心顺风车服务正式起航，该项活动将持续一个月。



通过综合素质、车况以及驾驶技术等多方面培训和考评，组成爱心顺风车队，开展以“拒绝寒冷，方便他人”为主题的顺风车爱心公益活动，为市民提供为期一个月的免费车辆接送服务。

乌鲁木齐中支从公司内部挑选出40多名正义感强、有责任心的优秀业务人员，

(李璐)

植于每一位新华人心中。2012年12月，公司统一公益行动，以公司名义将内外勤队伍分成130个小组，成立学雷锋小分队。4年间，队员们奔走于贫困村、市儿童福利院、敬老院、残障人之间，一首动情的歌曲、一个简单的笑话、一句暖心的问候、一次畅聊的谈心、一个小红包、一袋白面粉……都让他们感受到来自社会的关爱和重视。

“精准扶贫”是“十三五”规划的一项重要举措，威海中支将进一步深化“精准扶贫”举措，进行点对点有针对性的帮扶，充分发挥企业参与社会管理职能，为扎实做好扶贫助推工作，切实为困难群众解决实际困难贡献一份力量。

(周明玉)

## 一次特殊的保险公益培训

——记建始苗坪之行

寒冬的风霜还凝结在树梢，清澈的溪流潺潺流淌，道路两旁青砖白墙的淳朴民居向世人展示着这里独特的风土人情。

这是湖北恩施建始县一处安静闲适的村落——苗坪。这里，曾被誉称为中国的长寿村，据说村里有一家周氏家族，平均年龄100岁左右，周家有一位老人甚至在百岁那年长出新牙，白发变黑。传说的真假有待考证，但是长寿村并非人人可以长寿，风险、疾病和意外不会因为你生活在长寿村而不眷顾。

我们今天到这里，就是为村子里一位患重疾的客户而来。该客户于2016年3月在新华保险购买了一份重

大疾病保险，没想到在同年10月就不幸患上重大疾病，4650元保费，得到公司10万元的理赔款。患者家属非常感激，一再邀请我们到他们村里给当地的老百姓普及和宣传一下保险知识。因为十里八乡的乡亲们互相认识，患者和家属都希望他们的亲戚朋友有份保障。基于该客户的诚挚邀请，我和伙伴们不敢怠慢，匆匆前往。

培训选址在苗坪村小学办公室，乡亲们自发来到活动现场，他们感慨，自己今天也像家里孩子在学堂里念书一样来学习保险知识了。培训期间，被理赔客户的家属现场向乡亲们讲述她母亲患病的经过、治疗的情况，以及得到新华保险理赔后感激的

■ 恩施中支 谭艳妮

心情。10万元对于一个富裕的家庭来说算不了什么，可对于普通的农民家庭却无疑是雪中送炭，缓解了他们的母亲治疗重疾所带来的经济压力。乡亲们听后觉得保险真的非常重要，纷纷现场投保，都为自己、为家人准备了足额的保障。

作为保险人，我常常在思考，我们工作的意义和价值到底是什么？不就是帮人于危难吗！当客户有一天真正用到保险这个工具为家人排忧解难的时候，我可以很骄傲、很欣慰地说，那张保单是我卖给他的！

愿长寿村的乡亲们人人长寿幸福安康！愿天底下的每一个家庭都能撑起那把坚固无比的保护伞！



# 39万元理赔撑起爱的保护伞

2016年12月30日，新华保险河南分公司开封中心支公司向杞县客户杨先生的妻子一次性给付保险金39万元，从理赔申请提交到给付理赔款，仅用了3天时间。

人到中年的杨先生家庭幸福美满，作为家里的经济支柱，每日奔波不辞劳苦。2012年11月6日，杨先生在新华保险投保了《康爱无忧两全保险》，保险金额为39万元。

2013年，杨先生出现腹胀、排便困难等症状，经河南大学第一附属医院确诊为腹腔占位。随后，杨先生来到医院接受治疗。生病期间，杨先生不仅要忍受疾病带来的痛苦，

还要为巨额医疗费用担心。同时，由于身体原因，杨先生也没有时间和精力去打理事业，家里的经济状况在他生病的那一天也面临坍塌的境地。

2016年12月13日，杨先生因病情恶化在医院病故。理赔人员在12月27日收到理赔申请后，迅速协助客户办理相关理赔手续，核定确认后，于12月30日向杨先生的妻子孙女士给付身故保险金39万元。

收到理赔款后，孙女士感动不已。在承受亲人离去的悲痛时，生活还要继续，新华保险的理赔款正如阴霾冬天的一缕阳光，为杨先生家人撑起一把爱的保护伞。（李亚伟）



理赔资讯

## 病魔无情致命悬一线 两地联手显保险大爱

河南南阳和陕西大荔相距千里，却因2016年底的一个保险理赔案件联系在一起。

35岁的陈先生家住河南南阳，他性格开朗、工作勤奋，贤惠的妻子、可爱的孩子是他奋斗的全部动力。作为家里的顶梁柱，他每天早出晚归在外打拼，为的是尽自己最大的努力呵护家人。2015年1月1日，陈先生为自己购买了新华保险《健康福星增额重大疾病保险》，保额20万元，希望借助保险为家人撑起一把保护伞。

2016年9月底，在陕西大荔打工的陈先生突感胸闷和头痛，为不影响工作，陈先生没有和任何人说起，依旧坚持上班。下班休息后，不适感并未缓解，且伴有全身无力、冷汗淋漓的症状。在工友的劝说下，陈先生到大荔县一家医院进行检查，最终确诊为“急性心梗”，医生告诉他说：如果再

耽搁一会儿，可能就有生命危险。

在接受治疗的同时，远在陕西大荔的陈先生打通了新华保险的客服电话，希望了解自己所患疾病是否在保险责任范围。理赔人员查询了陈先生的投保信息，积极联系并协助办理理赔事宜。2016年11月初，陈先生向新华保险河南分公司提交了理赔申请，但是资料提供并不完善。为避免陈先生两地奔波之苦，南阳市理赔人员联系了陕西大荔新华保险公司的理赔人员，协助客户完善相关资料。最终，经过两地的努力，陈先生于2016年11月21日获得理赔款206000元。

据悉，及时的保险理赔款，使陈先生的医疗费用有了保障，在接受心脏支架手术后，身体逐渐恢复健康，陈先生和家人也重拾往昔的欢乐和幸福。（王叶）

## 移动理赔 当日到账

山东泰安市史女士2016年1月突然出现不明原因的呼吸困难，咳嗽不止，经医院检查确诊为肺癌。

2010年9月，丈夫王先生为史女士投保《吉星高照A款两全保险（分红型）》，保额4万元，年交保费2528元，同时附加《08定期重大疾病保险》保额2万元，年交保费224元，交费期间15年。

理赔人员得知消息后立即前往史女士家中，帮助史女士整理资料，进行了理赔移动签收，当日2万元重大疾病理赔款下发至史女士账户。史女士有了与病魔做持久战的信心，家人也得到安慰，自此每逢节假日或

者路过，理赔服务人员都会到史女士家中进行看望。

2017年1月3日，在与病魔抗争了365天后，史女士最终还是被病魔夺去了生命。理赔人员得知史女士身故的消息后，立即前往王先生家帮助整理资料并进行了理赔移动签收，当日8万余元（双倍保额+红利）身故保险金下发至王先生账户中。

王先生对此表示万分感谢，他表示自妻子罹患癌症后，新华保险就没有离开过，一次次的探望嘘寒问暖让家人深感依靠，妻子走后生活还要继续，新华保险又送来身故赔款，保障了他们一家人的生活。（李大锋）

## 龙岩中支快速赔付20万元 为癌症客户治疗保驾护航

福建龙岩市上杭客户林某于2015年5月为自己投保《康健长青防癌疾病保险》，年交保费3740元。

2016年11月，林某因身体不适，前往龙岩市第一医院检查，被确诊为宫颈癌。为了能获得更好的医疗条件，家人将其送入福建省肿瘤医院治疗，昂贵的医疗费花光了林某家中所有的积蓄，为得到后续治疗，家人在情急之中想到了购买的保险，于2017年1月

3日向新华保险报案。

理赔人员收到林某报案消息后，第一时间上门慰问、积极协助收齐理赔材料并立案受理，经确认本次出险在保险责任范围内，公司快速结案，在一天之内将20万元防癌疾病保险金打入了林某账户。

经了解，林某在福建省肿瘤医院治疗一个半月共花医疗费15万多元，后续还有6个化疗疗程，且化疗药品绝大多数是自费药品，一次

疗程医疗费就高达4、5万元。当林某收到20万元保险金时，感激涕零，说这20万元就是及时雨，若没有这20万元，后续治疗的钱都还没有着落，现在终于可以安心治疗了。

一场突如其来的疾病，一个关乎生命的承诺。重大疾病往往不可预测，拥有足够、稳定的保障，才不至于在病魔面前措手不及，幸福生活有赖于我们的长远眼光，在于我们给自己的安全感。（温李杭）

## 多倍保障 多重保护 新华理赔暖人心

春节前夕，新华保险东莞中心支公司启动快速理赔机制，先后为两位罹患癌症的客户送去“多倍保障重疾保险”关爱金37.5万元，雪中送炭，赢得客户好评。

洪女士是新华保险的老客户，2008年投保了分红型保险。2016年6月，新华保险在广东推出“多倍保障重疾保险”。洪女士第一时间给自己和孩子投保了此款产品，其个人年交保费4800元。投保时，洪女士如实告知了自己既往的子宫肌瘤及乳腺囊肿病史，东莞中心支公司2016年7月按规定进行了核保并承保，保单生效。2016年11月，洪女士感觉肺部不适，诊断为肺癌，入院治疗。住院期间，洪女士拨打了95567报案电话。

东莞中支接到转办单后，第一时间派人



来到医院慰问洪女士，签收理赔资料。2017年1月13日，在提交理赔资料后的第三天，15万元理赔金送到了洪女士手中。她的保险

合同继续有效，并豁免后续保费9.12万元。无独有偶，在高埗工作的湖南籍梅女士，2016年7月为家人和自己投保了“多倍保障重大疾病保险”，个人年交保费7455元。2017年1月7日，她无意间发现左乳肿块，去医院检查，被诊断为乳腺癌，入院手术治疗。2017年1月13日，梅女士向新华保险报案，理赔人员与保单服务人员第一时间前往医院探望，收取客户理赔材料。3天后，梅女士收到22.5万元理赔金，其合同将继续有效，并豁免后续保费14.16万元。（蔡全锋 王宽）

## 重疾面前 汉中中支赔您安心

2016年8月，新华保险陕西汉中客户谭某经医院诊断患甲状腺癌，这对于只有30多岁的谭某来说无疑是晴天霹雳。

好在谭某是个有远见、有责任心的人，一家三口均购买了保险。早在2011年，谭某为自己投保了《吉祥至尊两全保险》，附加08定期重大疾病保险。2012年到2014年期间，又陆续购买了“健康福星”增额重疾险、“康健吉顺”等保险，基本保额共计19万元。

想到有保险理赔金支付治疗的巨额费用，给谭某带来一些心理安慰和治愈的希望。10月初，谭某家人向汉中中心支公司提交了理赔申请资料，公司随即支付了第一笔重疾理赔款12.4万元。随后于12月底再次支付癌症确诊金10万元，并在后期治疗过程中，公司将对其投保的“康健吉顺”保险涉及的后续治疗理赔金进行跟踪赔付。（蒙丽君）

## 自贡中支一日结案 快速理赔20余万元

2017年1月1日，四川自贡富顺县谢某在富顺县沱江三桥下被发现溺水身故，其家属当即报案，新华保险调查人员立即进行了核实并协助客户准备相关理赔资料。1月9日，家属到新华保险富顺支公司提出理赔申请，1月10日便收到身故保险金20余万元。

2015年1月1日，张某为儿子谢某购买新华保险《祥和万家两全保险（分红型）》，保额8万元，附加《08重大疾病保险》及《住院费用A款医疗保险》，主险保险责任均规定被保险人意外身故，其受益人可获得保险金额2.5倍的赔付。（肖飞）

## 武汉中支完成交通事故 赔付45万余元

2016年12月29日，武汉中心支公司完成一起客户交通事故理赔案件，赔付金额45万余元。

家住武汉黄陂的李先生，家里有两个帅气的儿子，一家幸福美满。但这一切在2016年8月28日这一天被打破了，年仅49岁的李先生在骑电动车时被大货车撞伤，被送至医院抢救无效身亡。这个消息犹如晴天霹雳，全家的生活来源都是靠李先生，这样的突发状况让妻子陈女士根本无法接受，两位老人更是心痛。伤心过后，陈女士找出丈夫生前购买的保险，拨打95567报案。

理赔人员得知后，积极指导陈女士办理理赔手续，公司查勘人员也前往当地了解事故经过。2010年、2011年，客户李先生连续两年为自己共购买了两份《红双喜新C款两全保险（分红型）》，保额分别为106620元。2015年9月1日，李先生再次为自己购买了一份《健康无忧C款和住院费用（2007）款保险》，保额11万元。经过详细的调查及审核后，公司赔付陈女士457618.46元。（胡琴丽）

## 信阳中支28万元 理赔金送关爱

河南信阳业务员李某于2014年3月26日为自己投保了《康健吉顺定期防癌疾病保险》，年交保费2752元，交费30年，保额2万元。2015年3月和7月，李某再次为自己投保了《健康福星增额（2014）重大疾病保险》，保额10.3万元。

2016年11月，李某确诊为右乳浸润性癌。接到理赔申请后，理赔人员快速处理，短短几天内将重大疾病保险金205501.4元、手术金2万元、化疗保险金4万元、住院津贴1800元、员工福利医疗保险金2万元送到李某手中，共计28.7万元。（王叶）

## 客户异地就医 枣庄中支当日赔付

1月4日，山东枣庄客户梁女士的家人来到枣庄中心支公司客服大厅柜台咨询理赔事宜。梁女士不幸患上过渡型脑膜瘤，并于2016年11月在北京天坛医院进行了手术治疗。

梁女士于2004年11月3日在新华保险投保了《健康天使重大疾病保险》。公司客服专员在查询确认后协助梁女士家人一步步地完成了报案和提交资料等一系列流程。当天下午，总计74400元的理赔款便到达梁女士的银行账户上。（王萌）



## 平凡的坚守

——记大连分公司综合柜员宋乔俏

■大连分公司 于聪



2016年11月27日，新华保险大连分公司综合柜员宋乔俏在“2016年全国金融系统银行证券保险综合业务技能竞赛”上，以扎实的基本功、过硬的心理素质与来自全国36个省金融工会代表队的633名选手同台竞技，荣获“保险类人身险项目二等奖”，成为大连保险业入围全国比赛中，总成绩最高并唯一获此殊荣的选手。

2010年10月，宋乔俏与新华结缘，成为一名四级机构的综合柜员。在这个岗位，那种被客户、业务队伍需要的感觉，让她找到了奋斗的方向。

宋乔俏把全部精力投入在客户服务工作中，不断学习，积累经验，她深深体会到为客户提供优质服务是完成柜面工作的基础，同时，仅仅有较强的业务能力是不够的，还要有强烈的事业心和责任感。一次，有位路途很远的客户到公司领取生存金，由于对保险不够理解，忘了带被保险人的证件而无法办理，便大发脾气。她见状立即对客户解释公司管理流程，让客户填写了申请书，并告知客户缺失的证件我们会上门取，这时客户才渐渐平静下来。其实客户的需求有的仅仅是一个安慰就能满足的，她用责任心和工作态度赢得了客户的信任，事后这位客户曾多次被指定到她窗口办理业务，还主动提出在她这里为孩子购买保险。

在长期的一线服务工作中，宋乔俏一直坚持做到视客户为亲人，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务，给客户留下了良好的印象。有一次，有个老大娘来办理满期领取，在受理中她发现客户的身份证号码生日位发生变化，了解情况后根据保全规定需要客户写一份情况说明，由于老大娘年龄已高又不会写字，她说：“大娘您别着急我给您倒杯水，您说我在电脑上打字。”写好后她打印出一份字体较大的让大娘照着写，大娘十分满意，还说：“这个好，字又大又清楚，有了它下次再到哪办理业务可以直接照着写了。”她很快为大娘办理完业务，大娘说：“姑娘，你的服务我太满意了！”

柜面工作中难免会遇到投诉客户，2015年12月的一天，一位60多岁的大爷因为对满期收益不满而情绪激动，她耐心地听大爷诉说，将客户情况及时反馈给相关负责人，并一直跟进处理进度，直至圆满解决，最后她将到账情况电话告知大爷。令她意想不到的是，两小时后大爷带着老伴来到公司柜面。两位老人被她的服务态度所感动，送来了一封沉甸甸的表扬信。

宋乔俏平时努力工作，服务热情周到，岗位指标优异，得到公司领导和广大客户的一致好评，多年被评为优秀员工，并多次在大连业内获得“柜面服务岗优秀选手”和“服务之星”等奖项。

宋乔俏凭着自己的努力、坚强、责任、进取，在平凡的服务岗位上，谱写了感人的故事，取得了不平凡的成绩。相信她能在专业、优质服务的道路上走得更好、更远。

## 左手保险 右手文学

■宁夏分公司 赵峻

2000年10月，我下岗了，面对一团糟的生活，我坚信生活不会亏待一个有梦想的人。一个偶然的的机会，我加盟了保险业，一做就是16年。

在5800个寻常的日子里，我每天有计划地拜访客户，为他们提供关于保险的各种服务，包括新契约签约、续期收费、保险理赔等，为近千名客户提供家庭保障、理财规划。一路走来，有辛苦有欢笑。如水的时光悄悄流去，我深深爱上了保险这份播撒大爱的事业。

个人的力量总是有限的，一个小我无能也无力帮助一个遭遇不幸的家庭，然而一张张轻飘飘的保单却有千斤重，能及时帮助那些遭受不幸的人们渡过难关。每当回想起曾经办过的那些理赔，看到那厚厚的一摞理赔单据，作为一个资深保险人，我感到万分欣慰。在我看来，无论买保险，还是卖保险，其实都是在做千手观音，都是在做慈善，这几乎成为我生活信仰的一部分。我坚信人寿保险的出发点就是互助与互爱，保险原理中首先就包含着爱的原理，我坚信

爱的力量。

工作之余，我坚守自己的文学梦想，从市级报纸副刊到国家级刊物，从豆腐块到数万字的中短篇小说，一路走来，感恩岁月，感恩我的文朋诗友、新老客户，特别是我的家人，是他们对我的理解、支持、鼓励和帮助，让我在保险与文学的道路上走得更远。

在新的一年里，希望能够让我的客户感受到我的服务，让我的读者感受到我文字里的温度，左手保险，右手文学，不忘初心的生活如此美好。



## 专业赢得尊重 真诚获得信任

——记湖南长沙中支高级客户经理徐莹

■湖南分公司 刘虹玉

长沙中支高级客户经理徐莹，从加入保险业至今，一直勤奋努力工作，真诚对待每一位客户，赢得了大量客户的信任和支持。如今的她，在保险业里收获了诸多成就：2014年荣膺国际华人寿险大奖（IDA）铜龙奖，成为湘续首位该奖项获得者；2015年卫冕成功，同时



成为湘续第一期《星风尚》会长，2016年成为第三期《星风尚》会长，再次登上封面。

徐莹说：“做保险，不仅让我收获了美满幸福的生活，更重要的是让我的人生变得更有意义、有价值。”

徐莹回忆自己购买第一份保单的情景时感慨地说：“当时业务员在我买保险签单前天围着我去转，可签完单从此见不到人了。”当时她就想，“如果哪天我去做保险，绝对不会这样！”

因为自己购买保险有不愉快的经历，徐莹在与客户沟通时，更能站在客户的角度思考问题，想人之所想。用徐莹的话说就是：“当我们真正站在客户的角度去思考问题，就代表我们开始走向专业了！”

徐莹每次参加全省乃至全国的会议时，总能碰到很多同事向她请教成功的方法。徐莹总是强调她没有什么秘笈，要想在保险业取得长久的成功，除了不断学习，只要时刻记住“诚实、专业、敬业、讲原则”就够了。虽然仅靠这四不一定成功，但是离开了这四，则一定无法成功。

在徐莹看来，诚实是基石，

是每个保险从业者最基本的品德。专业是立身之本，只有过硬的专业本领才能为客户设计出最合适的保单。这也是她为何几乎每年都会参加公司及其他权威机构举办的各类会议的原因，积极地去学习，才能及时了解各类专业知识与延伸信息，才能给客户提供最专业的保险服务。敬业是自我追求。无论做什么都要敬业，保险从业者拼的就是服务，服务是否到位，很大程度上体现了他们对自己的这份职业是否敬业。讲原则是尊重。做保险更多体现的是一个人为人，做人要有原则，才能受人尊重。

寿险是服务业，徐莹认为：“既是服务行业，就一定要让客户对从业者的人品、专业和服务真正满意。”工作中，不论对方态度如何，徐莹都用最真诚的心对待每一位客户；客户有需要的时候，在自己力所能及的范围内竭诚帮助他们。徐莹从不把客户分成三六九等，而是把客户分为上班族和不上班族，约访上班族通常把时间安排到周末，而不上班族则尽量约在工作日。

一次，徐莹为一位客户做完服务正要离开时，客户家的保姆紧跟着出来，怯生生地问：“徐姐，我能不能向你咨询保险？”徐莹毫不犹豫地答应了。她从最基本的保险理念开始慢慢为保姆介绍，在了解了保姆的家庭状况后，为她量身定做了一份年交几百元的保单，还为此跑了四五趟。保姆感慨地说：“徐姐你真是个好心人。”

虽然只是年交几百元的小单，徐莹辛苦却无怨无悔，她认为：一个人的保单没有大小之分，只有有保障和没保障之分。无论是谁，只要对方有需求，就是我的客户，多结识一位朋友，多签一份单，就是多呵护一个家庭。徐莹正是凭着这股热情、尽责的态度，既帮助了别人，也成就了自己。

迄今为止，徐莹为上百位客户、几十个家庭提供了周全的保障规划。每帮助客户渡过一道难关，解决一次燃眉之急，从客户发自肺腑的感激之情中，她都会感到自己责任之重大、所从事工作之幸福。

## 从说话脸红到备受欢迎

——记陕西汉中资深业务主任马远平

■汉中中支 蒙丽君

得知马远平要到保险公司工作，母亲担心地说，“就你能卖保险？见人没话，还爱脸红，能做得了这份工作吗？”不要说母亲不相信，连她自己也没有信心。

现在的马远平是陕西汉中中支公司的资深业务主任。刚来新华保险时，马远平是一个不爱说话但却很有主见的人，她想通过保险营销员这个职业，给自己一个改变的机会。她自己也没想到，这一坚持，就是3年多。这三年中，马远平练就了胆量，找到了自信。

最大的挑战是陌生拜访客户，经过老师两次的示范引导，她涨红着脸敲开客户的家门做自我介绍，零距离与客户交流。马远平说这是她的破冰之行，她的最大感悟是做起来其实并没有想象中那么困难。

随后，马远平开始自己主持个人产说会，还在新人班分享经验。第一场个人产说会至今让马远平记忆犹新，虽然到场客户只有17人，但现场签下了2份保单，这个结果

让她受到极大鼓舞。为趁热打铁，增强她的心理素质和承受能力，活动结束后，公司负责人与马远平一同上街发放宣传资料，帮助她开展陌生拜访。乡镇面积不大，碰见熟人几率多，虽然觉的别扭，但她还是向对方介绍了自己的工作，留下联系方式。

马远平说，最初上台分享，她一直紧张地发抖，满脸涨红，都不知道自己讲了些什么。参加讲师PIT培训时，抽到5分钟的演讲题，紧张无措的她在微信朋友圈发信息求救，领导鼓励她：“讲什么不重要，只要敢上去讲。”不知不觉中，爱脸红、不爱言语的马远平已经能熟练地和客户沟通、主持活动，亲和力十足的她讲课备受业务伙伴欢迎。

她的组织发展做得也不错，目前已育成三个小组，小组活动风声水起，大家给她的团队起名“马家军”。马远平说，她要建立一个有“马家军”特色的活动平台，目标是

提升新华在周边乡镇的知名度。

她根据天气、季节下乡拜访客户。农闲时，组织大家下乡办产说会；雨天，邀约客户到她家里面谈；逢乡里赶集日，他们沿街分发宣传资料，还在乡镇开展社区广场舞、火锅宴、郊游、健康大回访等形式多样的客服活动。马远平还邀请客户在理赔现场会做分享，扩大影响力，一位客户一个月就为她介绍了8位客户。

一位客户通过她的推荐购买保险作为生日礼物送给妻子，后来妻子身体不适住院治疗，客户因为住院费用额度小，又担心理赔手续麻烦不想跑来跑去申请理赔，马远平就帮助客户将理赔申请资料递送到公司。第二天，理赔款就打到了客户的账户。事后，这位客户给她介绍了6位客户。

马远平说：“举办活动让我有了充分的客户资源，不仅锻炼了自己，还壮大了队伍。2017年，我会努力做好客户服务，力争晋升部经理。”







她就是本期拍摄的主角，新华保险沧州中支泊头营业区经理陈元元

文/图 丛婕

# 营业区经理的一天



▲上午9时，嘹亮的司歌、司训，唱响了新华保险河北沧州泊头支公司长长的走廊。



▲节日里的早会上，每个气球里都载着满满的爱心小礼物，业务伙伴们欢声笑语。



▲她的团队有一群优秀、能干的人，他们淳朴、善良、敬业、热爱生活……他们是一群最可爱的人。上任初期，泊头支公司在册人力仅有38人，在陈元元几千个日日夜夜的辛勤耕耘下，现已攀升至256人。



▲2006年进入新华保险，2010年2月起任职泊头支公司区经理。



▲陈元元的客户大部分都是生意人，她对他们的地理位置都很熟悉。她说老公很支持她的工作，平时只要有时间，都会开车载她去拜访客户。说起这些，幸福洋溢在她的嘴角。



▲午饭过后，陈元元马不停蹄地来到客户家送新年祝福，就算是区经理，她也会一有时间就去客户家拜访。



▲上午10:30，二次早会刚结束，业务伙伴们便不停地出入陈元元的办公室。



▲走进客户门店，迎面墙壁上挂着新华保险福字日历。



▲生活中，陈元元有个可爱的小女儿。不过，女儿刚满月她就已经开始上班了，每天忙得只能回家喂一次奶。“没办法，这就是我们的工作。”她微笑着说。



▲陈元元介绍，这家店专供高档餐厅餐具等用品，信誉口碑非常好。客户已在她这里投保多年，她们已经成为很好的朋友。

▲陈元元一下午拜访了三家客户。从他们会心的微笑里，看得出对陈元元的服务很满意。

感谢像陈元元一样，每天都努力奋斗在最前线的营销伙伴们，他们通过自己的辛苦付出和辛勤拜访，在给广大客户送去保险保障的同时，实现着自己的人生价值。

▲回到公司，陈元元便开始追踪业务情况，布置第二天的工作，希望2017年开门红能带领团队实现开门红，取得一个好的成绩。

▲22:00，已经忙碌了一天的陈元元还没有结束工作，她通过视频继续参加沧州中支组织的2017年开门红节点总结暨下阶段重点工作会议，并筹备第二天的早会内容……





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

**NCI 新华保险**