

以专业坚守,传递保险温度

本报记者 杨星仪

保险是一份实实在在的保障,是在人们遇到困难时能给予支持的力量。保险从业者以数十年如一日的坚守,将职业使命融入日常,用专业化解疑虑,以真诚温暖人心,用实际行动诠释“相知多年,值得托付”的承诺。

在行业发展的浪潮中,他们在平凡的岗位上创造了不平凡的价值:有人走街串巷,点滴积累客户的信任;有人专注深耕,让更多人享有保障;有人以心换心,帮助困境中的家庭渡过难关。他们是保险人的缩影,是责任与温情的践行者。没有豪言壮语,他们始终以专业和坚守,默默守护着万家灯火的安全。



李健中为客户释疑

李健中

以专业诠释保险的使命

有人将工作视为生活的序曲,有人将其看作抵达彼岸的方舟,对李健中而言,保险是他愿用一生守护的事业。作为中国人寿保险股份有限公司大同分公司营业部一名资深业务经理,自1997年加入中国人寿大同分公司以来,二十八载光阴里,他始终心怀敬畏,从行业新人成长为资深业务经理,更将保险从一纸承诺,化为危急时刻最坚实的依靠。

从业之初,展业全靠真诚与坚持。他主动拜访客户,耐心讲解;街头宣传中留下的每个联系方式,他都认真跟进。他始终相信,唯有真正理解客户所需,才能赢得信任。曾有位客户的孩子喜爱集邮,他便专门学习集邮知识,并辗转为孩子购得一套珍贵邮票。这份用心,让他收获了最初的认可。

然而,真正让他在这个行业深深扎根的,是那份沉甸甸的责任。他深知,保险承载的是家庭的安全与希望。当客户遭遇困境,他能够通过专业服务提供切实帮助,那种被托付的感觉,赋予了他持续前行的力量。

最难忘的是一位客户的孩子患了类风湿性关节炎,巨额医疗开支让家庭不堪重负。但按当时的保险合同并未完全覆盖。但李健中没有止步于条款,他积极向公司反映,推动多方沟通协调,最终为客户争取到了45万元的赔偿,解了燃眉之急。这样的经历,让他更加坚信这份工作的价值。

为了更好地服务客户,他在2002年考入南开大学法学函授班,最终取得学士学位。他说,是这份事业的使命感驱动他不断学习成长。随着行业发展,他始终坚持根据每个家庭的实际情况,量身定制合适的保障方案。

时光不负耕耘。他的办公室里,陈列着二十余年的荣誉证书:从“爱心大使”到“展业能手”,从公司表彰到行业奖项。2016年,他因业务突出,贡献显著,被推举为大同市城区政协委员。公司推行星级评定以来,他更创下连续93个月达标的纪录,这不仅是专业能力的体现,更是“爱心、耐心、恒心”的最好证明。

李健中见证过太多焦虑,也目睹保险如何托起希望。怀着对生命的尊重,他将保险视为一生的事业,用二十八年的坚守,书写了一份关于责任与使命的答卷。这条路,他走得踏实而坚定。



米素平为客户讲解

米素平

二十八载守护万家灯火

工作,是安身立命的基石,是淬炼心性的修行,更是值得托付一生的志业。对于米素平来说,工作是一份沉甸甸的承诺——她用二十八载春秋,为数以万计的企业与职工,默默撑起一片遮风挡雨的天空。

米素平是中国人寿保险股份有限公司大同分公司资深团体保险业务经理。1997年入行,她便将深深扎根这片土地。起步时,她走遍大同街巷,用扎实的服务和真诚的沟通,将保障理念送入一个个家庭,赢得了最初千名客户的信赖。

2004年,她转向团体保险领域,面对的是组织结构复杂、需求多元的企业。她潜心钻研,走访各单位,宣讲年金对提升福利、稳定人才的长远价值。她的名片盒里,渐渐积累了32家大中型企业的联系人。这不仅32个客户,更意味着数十万职工未来的“第二份养老金”有了着落。

她尤其关注容易被忽视的群体。多年来,她积极推动企业为编外人员办理企业年金,让制度的温暖覆盖更广。每当接到退休职工的感谢电话,她心中的成就感便化为持续前行的动力。她还会为每位退休职工量身设计最合适的年金领取方式,让这份守护延续至他们的晚年。

在米素平心中,保险的价值不止于未来收益,更在于危难时刻的坚实支撑。她经手的团体意外险,保障覆盖已达十余万人。每个数字背后,都是一个家庭的悲欢。曾有一位在大同建设的农民工不幸遭遇意外,家中老母亲失去依靠,所幸单位投保了团体意外险,米素平第一时间启动理赔,与同事仅用一天就将六万元赔款送达。老人紧握她的手,泪流满面。米素平深知,这笔赔款是那个家庭“黑夜中的曙光”。类似的故事不止一件,每当面对重大疾病或意外身故的职工家属,她都坚持上门服务,将理赔金亲手送达。“我们送去的不仅是钱,更是一份对生者的慰藉。”

二十八年倾力付出,也收获了行业与社会的认可。从1998年获得省公司“展业标兵奖”开始,她多次荣获各类先进个人与创新奖项;2006年,她获总公司“团险渠道功勋奖”,并于2006至2007年获评“大同市劳动模范”。这些荣誉,见证了她职业生涯的专业、开拓与奉献。

从服务千人到护航十万人,米素平用二十八年时光,将自己打造成一艘坚实的“团体方舟”。这艘船载着企业对员工的关爱,载着职工对安稳晚年的期盼,更载着一位保险人对职业使命最朴素而深刻的理解。在充满不确定的人生海面上,她与她的坚守,成为一盏可信赖的温暖灯火,静静守护着万家安宁。



张雅男为客户办理理赔(受访者供图)

张雅男

在风雨中点亮希望

2018年的夏天,刚刚走出校园的张雅男,带着青涩与憧憬加入了中国人寿。那时的她,对于“理赔”二字的理解还停留在书本上的概念。八载光阴流转,这既是她个人成长的八年,也是她亲历中国人寿理赔服务向“更快、更暖、更智能”不断迈进的八年。

初入公司时,张雅男从最基本的回访电话开始学习,看着同事处理各类案件。如今,公司的服务已发生深刻变革,理赔从传统的柜面受理发展为便捷的手机移动端申请,真正实现了让客户“足不出户,随时随地掌上赔”。她分享了一个案例:一位自2006年起便持续投保的客户,每年保费303.57元,后因患多发性骨髓瘤住院,通过线上渠道申请理赔,从提交申请到赔款到账仅用时9分钟,收到了5780.59元理赔款。这种以客户为中心、打破时空限制的服务提升,正为公司赢得越来越多客户的信赖。

除了便捷的线上服务,公司还大力推行住院探视、重疾先赔、特殊客户上门赔等一系列人性化举措。张雅男讲述了另一个她亲历的案例:一位客户确诊胃癌后,理赔团队在接到报案的第一时间便启动协同流程,调查人员迅速前往医院核实情况。在客户尚未出院时,公司便将10万元重疾保险金送到了客户手中,及时缓解了其家庭的经济压力。张雅男深感,这正体现了保险的长期价值与坚实保障——无论岁月如何变迁,当风险降临,这份承诺始终都在。

在众多服务经历中,让张雅男感触最深的是一位自2021年底确诊结肠癌肝转移的客户。四年间,该客户共申请理赔25次,每一次都专门找到她办理手续,这份信任让她深感责任重大。治疗过程漫长而艰辛,客户曾坦言,长期的医疗费用几乎拖垮了整个家庭,所幸有保险作为支撑。不久前,这位客户不幸离世,家属办理了身故理赔。累计下来,公司共为客户支付医疗费用58.85万元,并给付身故保险金11.78万元。这个过程让张雅男更加深刻地理解了保险“从一而终”的意义:理赔不仅是在履行经济补偿的契约,更是在传递一份支撑与温暖;专业服务也不仅是流程操作,更是对客户终身信赖的郑重回应。

展望未来,张雅男坚信,无论科技如何飞跃,服务的温度永远不会被取代。她将和理赔部的同事们一道,继续以专业守护每一份托付,用实际行动诠释“相知多年,值得托付”的承诺,始终做一位有温度的国寿守护者,在风雨人生路上,为更多家庭点亮希望的灯火。