

充分发挥“经济助推器”、“社会稳定器”作用

# 菏泽保险业坚持科学创新 竭力服务城市发展

## 保险名星 用制度规范言行 用诚信感动客户

把平安与保障传递到每一个角落,送给千家万户

吕为民自1997年从事寿险营销工作,2009年在PICC品牌的感召下,他加入人保寿险菏泽市巨野县支公司,吕为民坚持诚信经营、规范展业,服务客户、信誉至上,坚持传承人保寿险国有金字招牌的品牌优势,积极拜访客户,坚持一线展业,用辛勤与汗水创造了辉煌的业绩。2013年度,累计新单规模保费近360余万元,特别是在2014年开门红当日,规模保费突破80万元,保单件数41件,保费总量及件数均列县支公司首位。

## 坚守企业理念,奉献寿险行业

加入人保寿险菏泽市巨野县支公司后,吕卫民认真学习人保寿险60年来的发展历程及悠久的历史,对PICC国有品牌有了深刻的了解和认知,对人寿保险的企业使命、员工素养及应具备的基本素质等内容都作了全面的了解和认识,为自己能够成为一名优秀的人保寿险员工奠定了坚实的思想基础。据了解,吕卫民立足本职,言行一致,并立志在人保寿险的大舞台上,以孜孜不倦的敬业精神,兢兢业业做好每一项工

## 用制度规范言行,用诚信感动客户

日常工作中,吕卫民积极参加公司组织的所有关于诚信合规经营的培训课,没有缺过一个课时。问及他为什么把诚信经营看的那么重,他说:“我是从事信贷工作出身的,信贷工作要求我必须把老百姓的事当作自己的事来做,别人信任咱把钱送到我这个地方,如果不守信的话,那我的信贷工作也不会做这么久,在群众中也不会有这么高的威信。从事保险工作同样也是一样,必须要坚持诚实守信,合规经营,对公司的每一款产品,首先自己要熟知熟记,这样才能给

## 积极参加学习,提高自身素质

“学习培训是提升自我,超越自我的最好方式,只有不断的学习才能不断的提高”,这是吕卫民在工作日志的第一页写下的内容。吕卫民从开始从事信贷工作以来,就一直养成了爱学习的习惯,他每天坚持看新闻读报,特别是从事寿险营销工作以来,对学习的认识及对保险知识的渴求日副加深。对于市、县两级公司组织的培训,他每次都是积极参与,从新人入职培训,到销售技巧及展

文/陈晨



近年来,菏泽市保险业在菏泽市委、市政府的正确领导下,认真贯彻落实《山东省人民政府关于加快全省金融改革发展的若干意见》及全省监管工作会议精神,积极转变发展方式,不断强化服务意识,努力提高服务水平,服务于当地经济发展的能力在不断增强,业务也得到了平稳健康的发展。2013年菏泽市保险行业累计上缴利税1.83亿元;菏泽市保险业融资四大国有银行存款4.3亿元;累计赔款和给付15.93亿元;为保险客户累计提供风险保障总额达到7445.77亿元;菏泽市保险从业人员累计达2.56万人。

## 菏泽保险业健康发展,重点领域稳步推进

2013年,菏泽市保险业本着“服务地方经济,服务三农、为政府解忧、为农民解难”的理念,按照“政府引导、市场运作、自主自愿、协同推进”的原则,在市、县两级财政局、农业局的大力支持下,菏泽市政策性农业保险(种植业)共承保小麦286.93万亩,玉米347.7万亩,棉花32.3万亩;收取保险费6688.67万元。

同年,菏泽市由于受冻灾、风灾等自然灾害的影响,承担保险责任的中国人民保险、中华联合保险、安华农业保险公司,第一时间内联手查勘受灾现场,走访农户,理赔到人,在当年公司效益大

## 服务社会能力明显增强,保险行业积极参与公益

2013年底,菏泽市保险行业累计上缴利税1.83亿元;为增加地方财政收入、支援地方经济建设做出了积极贡献。全行业支付保险赔款及保险金15.93亿元,为菏泽经济发展、服务民生提供了有效保障;全市保险从业人员累计达2.56万人(其中安置社会及下岗职工、大学生就业2.07万人),有效缓解了当地的就业压力,较好的促进了全市劳动力再就业工作。

2013年,行业还积极参与社

会公益事业,通过捐资助学,救助孤残,开展公益险种等途径,为社会稳定和发展尽到应有的企业责任。其中,中国人寿为贫困独生子女家庭和对白血病儿童捐助救助资金,中国人民保险公司对派驻“第一书记”行政村困难群众的定期走访和捐助,泰康、合众、永安等公司的捐资助学,新华公司对敬老院的爱心捐赠,平安全体人寿员工连续多年的无偿献血活动,在社会上都得到了广泛的赞誉,从而提升了行业形象。

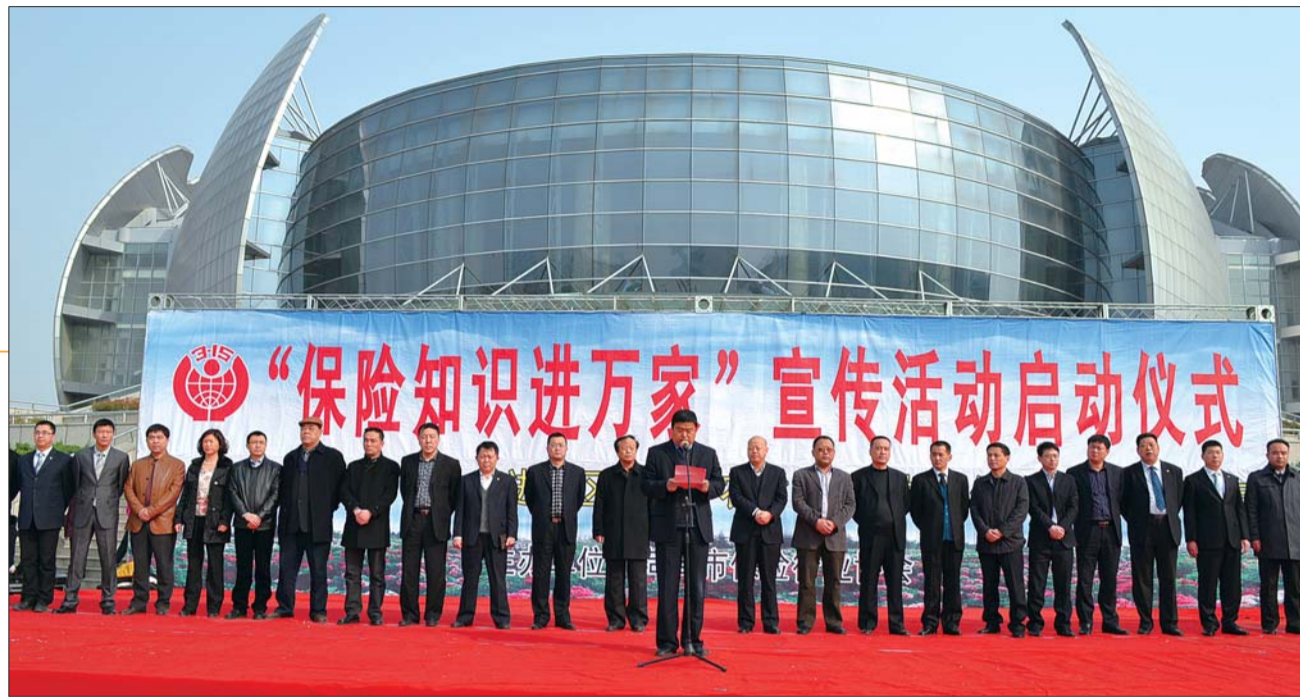
幅下降的情况下,共支付小麦保险赔款3512.52万元,玉米保险赔款1928.76万元,极大地减轻了农民群众的损失。中国人民保险公司菏泽分公司开展的社会治安保险,已为54万3千多户农民承担了10.86亿元的保险责任。截止12月份,累计赔偿财产损失案件1467件,累计赔付152万元,对推动地方综合治理安管理发挥了重要作用。

中国人寿菏泽分公司结合市卫生局开办的新农合大病医疗保险,为参保农民提供了20类重大疾病保险,承保人数761万人,已支付7.11余万人次,补偿大病医

疗费用9621.35万元,人均补偿4037元,人均赔偿金额居全省第一位,有效缓解了因病致贫、因病返贫问题,为农民群众的生命健康建立起又一道屏障。在今年菏泽市委组织开展的“最佳实事”评选活动中,“新农合大病保险”工作位列60件实事的第1名,为全市人民提供了较好的医疗保险保障。国寿、泰康两家养老保险公司,积极发挥专业优势,为23家企业提供了近7千万元的企业年金基金服务,有效地保障了参保职工退休后的生活水平,为退休职工解除了后顾之忧。

2013年,我市保险业融资四大国有银行定期五年以上存款约4个亿,时点存款10.3个亿,占全市社会信用总量的近10%,为银行业争取贷款规模,支持我市经济发展,做出了应有的贡献。

菏泽保险业在平稳较快发展的同时,行业协会积极协助各家公司,努力探索服务地方经济社会发展和谐社会建设的有效途径,功能作用更加突出,保险市场主体的服务能力和保障功能得以更好地发挥。



## 保险行业力求创新,竭力服务于菏泽城市发展

2014年是实施“十二五”规划承上启下的重要一年,也是保险业应对复杂严峻形势考验,推进保险强省建设的关键之年。今年以来,在全行业的共同努力下,一季度保费收入快速增长,业务幅度居全省领先地位,实现了新年度业务发展的良好开端,为确保全年度各

项任务指标的顺利完成打下了坚实的基础。

据介绍,2014年菏泽市保险业预计保费收入65亿元,上缴税收预计2亿元,为全市提供就业岗位3万个,引进新的保险机构5个,增加银行定期和时点存款20个亿。将重点创新发展责任保险,深化涉农保险业务,适时开

展牡丹、山药、芦笋等具有菏泽特色的种植业保险,积极推广信用保险和贷款保证保险。寿险业将尝试开办特殊群体保险,有效推进覆盖城乡的养老机构、居家养老护理责任险以及残疾人团体意外险和优生优育保险等民生保障功能明显的险种,参与城市文明创建,试点推出涵

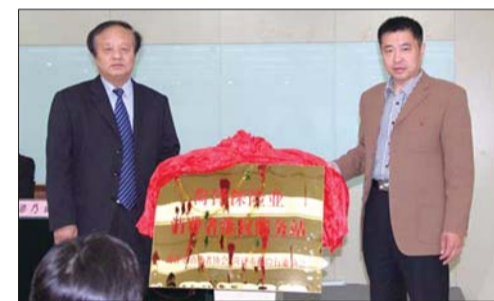
盖道德模范、志愿者、见义勇为等群体的人身保险;主动参与城镇居民大病医疗保险,着力提升城乡居民幸福指数。在保险改革市场化进程中,菏泽保险业将维护好市场秩序、维护公众利益、创新服务手段,竭力服务地方经济发展,把菏泽保险业市场做大做强。

## 菏泽市成立保险消费者维权服务站

(通讯员 徐凯) 4月25日,菏泽保险业举行“保险消费者维权服务站”揭牌仪式,驻荷32家保险机构总经理及各机构客服、运营部经理参加了揭牌仪式。

“保险消费者维权服务站”的正式挂牌成立,这是菏泽市保险行业协会在菏泽市消费者协会支持下,全面构建消费争议“先行协商和解”处理机制和行业履行社会责任导向,维护保险消费者权益

工作新的探索和尝试。保险业和保险消费者将以服务站为载体,以信息技术手段为支撑,进一步促进保险业自觉规范经营行为,推动自觉履行消费维权责任,接受保险消费者咨询和投诉,为保险消费者开辟便捷的维权通道,扩展消费维权网络,健全消费维权体系,不断提升消费维权效率和水平,及时化解消费纠纷,营造放心消费、和谐消费环境。



菏泽市消费者协会秘书长牛建峰和市保险行业协会秘书长梁乃臣为“保险消费者维权服务站”揭牌。

# 热烈祝贺齐鲁晚报·今日菏泽创刊三周年

## 祝贺单位:

- 菏泽市保险行业协会
- 人保财险菏泽分公司
- 太保财险菏泽中支公司
- 平安财险菏泽中支公司
- 天安财险菏泽中支公司
- 中华财险菏泽中支公司
- 大地财险菏泽中支公司
- 安邦财险菏泽中支公司
- 阳光财险菏泽中支公司
- 永安财险菏泽中支公司
- 安华农险菏泽中支公司

- 人寿财险菏泽中支公司
- 民安财险菏泽中支公司
- 信达财险菏泽中支公司
- 英大财险菏泽中支公司
- 泰山财险菏泽中支公司
- 长安责任菏泽中支公司
- 中国人寿菏泽分公司
- 太保寿险菏泽中支公司
- 平安寿险菏泽中支公司
- 新华寿险菏泽中支公司
- 泰康人寿菏泽中支公司

- 人保寿险菏泽中支公司
- 民生人寿菏泽中支公司
- 合众人寿菏泽中支公司
- 太平人寿菏泽中支公司
- 华夏人寿菏泽中支公司
- 生命人寿菏泽中支公司
- 华泰人寿菏泽中支公司
- 信泰人寿菏泽中支公司
- 天安人寿菏泽中支公司
- 百年人寿菏泽中支公司

## 榜样的力量

## 菏泽隆重表彰第六届“保险双星”



菏泽保险业紧紧把握难得的发展机遇、顺势而上借势而为,充分发挥保险的经济“助推器”和社会“稳定器”作用,努力在展示保险业发展新成果、树立保险业新形象、促进保险业持续发展等方面实现新的突破。在每一次的雪中送炭、扶危济困过程中,保险人用自己的心血和汗水诠释了“服务大局、勇担责任、团结协作、为民分忧”的行业精神,涌现出了一大批诚信为本、服务周到、贡献突出的行业优秀代表,为菏泽保险业的又好又快发展续写了美丽的篇章。

## 以诚立信 提供个性化服务

李勇,曾是阳光产险曹县营销服务部车商专员,2006年加入阳光保险,之前没有任何保险工作经验,加入阳光保险后刻苦学习,兢兢业业,以高度的事业心和责任感,全身心投入到保险工作中,取得了良好的成绩,年年被菏泽中支评为“优秀员工”,多次被阳光保险山东省公司评为“销售明星”。

## 以专业的素质提供优质服务

李勇认为,保险要取得成功,关键在于“服务”——售前服务与售后服务。客户买保险是买保障,更是买服务。在与4S店的接触过程中,李勇仔细地向4S店领导介绍车险知识和理赔服务的重要性,以专业、敬业赢得了4S店领导的

## 以人格的力量、浓厚的爱心赢得客户

客户是最宝贵的资源,而赢得客户的前提不把自己的利益放在第一位,而是把爱心友谊放在第一位。在与客户交往中,李勇记录下每位客户的生日,届时为客户送去贺卡或电话生日祝福,每逢客户十周年一次的“大生日”,他还会亲自上门送去鲜花或蛋糕。六一儿童节,为客户或准客户的孩子送上节日礼物,如不能亲自送去,就请快递公司帮忙送,使客户深受感动。当客

户发生保险事故时,能及时得到应有的补偿,最能体现保险的诚信和价值。据了解,去年一位张女士在驾私家车时将一位老人撞伤,李勇及时跟进,依据法律知识和国家的赔偿标准为客户和受害者做好调节工作,最终让客户得到了满意的理赔服务,让他们切实感受到保险的重要性,感受到阳光保险的温暖。

## 以诚立信,提供个性化服务

做好保险首先要学会做人,而做人首要的是诚信。所谓诚于人必先己诚,信于人必先己信,就是这个道理。李勇坚持以诚待人,取信于人,在工作中他始终遵守保险从业人员业务守则,不管是大客户还是小客户,在与客户的接触和沟通中,始终遵循诚信原则,从不误导客户,让客户明白白白的消费,多年来没有发生过一起客户投诉事件。现代意义上的优质服务也就是个性化服务。李勇在个性化服务上狠下工夫,争取“量体裁衣”,为客户提供最适合其特点的服务,平时工作再忙,也耐心细致地为客户解答疑难,认真负责地为客户解决问题,并经常主动上门征求意见,回访客户,以便及时了解情况,及时为客户做出满意的处理。每当天气有大的变化时,李勇总是提醒客户防灾,事后询问有无发生事故,他不仅为客户解决了保险方面的问题,而且不断了解企业的生产流程、经营状况,遇到不懂的专业知识,虚心向客户请教,不断提升客户的满意度。娴熟的专业技能、浓厚的爱心和李勇以诚立信的工作风格,树立了一个优秀的菏泽保险人形象。