

# 平凡中的闪光

## ——记中邮保险河南分公司理赔员杨东旭

把每一件简单的事做好,就是不简单;把每一件平凡的事做好,就是不平凡。在中邮保险河南分公司,有一位毕业于北京大学的理赔人员,他叫杨东旭。从业6年来,他走遍了河南省的18个地市,从一名医学生蝶变为中邮保险理赔方面的专家。6年来,他满怀赤诚之心,坚守在理赔工作的第一线,为2000余位客户送去理赔款,他用真心和细心收获了无数感动和称赞。

### 风雪无阻调查路

“我们多付出一点,就可以让客户少等待一会儿,就可以让客户早一点拿到理赔款,早一点拿到救命钱。”这是杨东旭常常挂在嘴边的一句话。在理赔调查过程中,他以实际行动践行着这句他对客户的承诺。

焦作市修武县的李先生是邮政的老客户,2015年5月,他投保了中邮年年好B款年金保险附加重大疾病保险。2016年11月22日下午,家属打电话说李先生进行了心脏瓣膜手术,要申请理赔。

案情就是命令。第二天早上,天刚蒙蒙亮,杨东旭就坐上了去往焦作的火车。到达时,天空飘起了鹅毛大雪,他和同事没有停留,直接开车前往客户家。一路上,雪越下越大,车子像蜗牛一样在山间小道缓慢爬行。由于山路蜿蜒曲折,为了保证安全,他和同事只能把车停在路边,步行前进。没走多远,他们鞋上、裤腿上满是泥巴,狂风卷着雪花挡住了他们的视线。走了约1小时,地面的雪越积越厚,遮掩了道路,他们也迷失了方向。

正当一筹莫展时,他们惊喜地发现山脚下有一块写着村名的石碑,于是急忙寻过去,发现正是他们要找的村子。杨东旭和同事满心欢喜,蹒跚着走到客户家。客户推开门看到他们时十分惊讶:“这么大的雪,你俩咋找过来哩!”他和同事顾不上取暖就开始了工作。调查结束后,客户送他们到村口,并紧握着他们的手表达感谢之情:“选择中邮保险没错,以后我还会选择你们,感谢你们的辛苦付出。”他们答道:“应该的,应该的。”

为了能让李先生及时收到理赔款,杨东旭

没顾上回家换掉沾满泥水的衣服,就到单位连夜将李先生的申请材料上报,次日快速完成了理赔支付。理赔完成后,李先生全家专程来到中邮保险河南分公司,送来了写有“理赔快捷迅速,服务热情周到”的锦旗。李先生给杨东旭打电话说:“中邮保险帮助俺家的事在村里村外都传开了,都夸中邮保险理赔快、服务好,以后都买中邮保险。”

### 给孩子最美好的礼物

2018年10月底,杨东旭接到一个艰巨的任务,要带领河南分公司代表队参加11月8日、9日在石家庄举办的第三届中邮保险业务技能大赛总决赛。得知这个消息,他的内心是激动和振奋的,能代表河南分公司与全国的精英们再次同台竞技,展现河南分公司的业务技能是一项光荣的任务。但当时,他的妻子已经怀孕35周,随时都有可能生产。

“你和领导说一下,你情况比较特殊。”“你不为自己想,也要为你妻子肚子里的孩子想想啊……”周围很多朋友都劝他应该守在妻子身边。但是,杨东旭知道,作为一名共产党员,在关键时刻他应该不负重托。于是,他跟妻子沟通,妻子给了他最大的支持,鼓励他关键时刻站得出来、冲得上去。此时,距离总决赛的时间只剩下2周,他带领团队立即进入“备战”状态,研究题库、分析对策、查阅资料,他们每天都从早上7点开始,一直到晚上11点才走出会议室,连中间去餐厅吃饭的途中都是一路小跑。启程去石家庄比赛之前,他摸着妻子的肚子,对腹中的孩子说:“孩子,等爸爸几天,爸爸会给你带回最美好的礼物。”

最终,他们的付出和优异表现得到了现场评委和观众的高度评价,获得团体二等奖,杨东旭也给将要出生的孩子带回了一份最美的礼物。

### 真情动人辨真假

2014年10月的一天,杨东旭接到一位客户报案,家属称被保险人不慎从花生垛上坠落身故,他和同事立即赶往客户家中调查核实。经过现场查勘,他和同事发现事故现场存在诸多

疑点,家属对事故的描述也与邻居的说法有很大出入。经进一步深入调查,他和同事最终确认了所谓的“高坠导致身故”是家属编造的,被保险人真实的死亡原因是肝癌。

家属先是矢口否认被保险人的肝癌病情,后又将杨东旭拉到一边,拿出一沓钱说:“这钱你拿着,如果可以按照意外身故赔付,后面还有好处。”虽然那时杨东旭从事理赔工作只有3个月,但他知道这钱绝对不能收。

他晓之以理、动之以情,告诉家属保险欺诈是一种违法行为,后果很严重,然后又认真讲解了保险理赔中公平公正的重要性。最终,他的专业和耐心打动了家属,得到了他们的认可。

### 危急关头逆行而上

“在公司有需要、客户有需要的时候,作为一名党员,我应该不忘初心,牢记使命,越是艰险越是向前。”面对河南分公司业务转型的压力,杨东旭响应党委号召,积极以兼职讲师的身份参与到业务发展中,获得“优秀兼职讲师”荣誉称号,每年他出差天数累计就多达两个月,为分公司期交业务的发展作出了突出贡献。

2020年初,新冠肺炎疫情发生后,中邮保险给奋战在武汉一线的医护人员赠送了保险保障,杨东旭在得知消息后,第一时间向总公司报名参加赠送保险的理赔支撑服务小组,并承担起河南分公司理赔信息联络员工作以及疫情期间的理赔值班工作。面对受疫情影响郑州市区邮件大量积压的状况,杨东旭充分发挥党员的先锋模范作用,主动报名参与积压邮件的投递,保质保量完成了多次投递工作,让每一件邮件安全及时送达客户手中。

在今年郑州“7·20”暴雨期间,为了让客户能够得到及时的保险理赔服务,杨东旭和同事们开展了24小时值班服务。新密市有一名客户在暴雨中不幸出险,杨东旭又克服交通中断等困难,到现场进行理赔,让客户家属快速拿到了赔款,受到客户家属的好评。

杨东旭的岗位是平凡的,但是,他在平凡的岗位上发出了光亮。

□王颜

今年36岁的熊莹是中国邮政储蓄银行宁波余姚市支行营业部主任、支行党总支委员。从2007年3月参加工作后,熊莹历任余姚支行营业柜员、信贷客户经理、钟山路支行行长、公司部副经理、桐江桥支行行长、支行营业部负责人。她用心用情用力工作,践行着“人民邮政为人民”的使命,担当起一家国有大行基层干部服务实体经济和人民群众的工作职责。今年1~10月,她所在支行营业部在宁波分行下辖的53个二级支行中综合业绩排名第二、AUM提升排名第二;她还被宁波分行评为2020年度优秀共产党员和先进工作者。

### 让客户体验到暖

“真是一场及时雨,给我们帮了大忙,解了燃眉之急。邮储银行不愧是一家急客户之所急、想客户之所想的有温度的银行。”余姚市百姓食品有限公司总经理胡青青说。2020年初新冠肺炎疫情发生后,她的公司遇到了前所未有的生存危机。正当她发愁之际,熊莹带着客户经理来到她的公司,经过一番深入的调查摸底和业务评估后,不仅没有对这家企业停贷、抽贷,反而积极争取分行、支行政策支持,向其增贷450万元,帮助该公司渡过难关。

急客户之所急还充分体现在熊莹“人嫌细微,我宁繁琐”的经营和服务理念上。今年7月15日,有一个田姓客户来营业厅咨询大额转账事宜,但其语言吞吞吐吐,闪烁其词。熊莹了解到这一情况后,客户已离开网点。为客户的资金安全考虑,她马上编了一条“防止电信诈骗,管好自己资金”的提醒短信发给客户,但是,等到晚上8点也未见客户回复,打电话给客户也未接。于是,她马上和理财经理一起赶到客户家里向其说明目前电信诈骗的严峻形势,提醒客户不可轻易、草率往别人账户划转资金。客户看到熊莹一行为担心他的资金安全不厌其烦、连夜上门解释规劝,客户感到心里暖融融的,连连翘起大拇指说:“你们的服务真到家,邮储银行是一家值得客户信赖的贴心银行。”

### 让员工更有韧性

“‘我如果不逼你,你就散漫了。’这两年来她总拿这句话鞭策我。”小企业客户经理陈敏从2019年起就跟着熊莹干,用“拼”和“逼”两个字对自己的主任作了评价。

2019年3月,熊莹调任支行公司金融部负责小企业金融业务,这是一个新领域。又恰逢自己怀孕,她白天挺着肚子跑市场、走客户,晚上挑灯夜战学习业务、研究客户,硬是没有请过一天假。当年支行小企业金融业务超计划完成指标150%,名列分行第一位。2020年5月,她轮岗到桐江桥支行任行长,接手网点时,员工队伍士气较为低落。到岗后,她从策划“7天进件828张信用卡”、挑战不可能目标着手,带队布置、开展现场业务营销和宣传,创下该支行信用卡短期发展的新高,打出了团队士气,提振了发展信心。截至当年10月,该二级支行信用卡、信用消费贷、基金等多项业务指标完成率居余姚支行前列。

很快,在熊莹的帮助下,客户经理陈敏等一批员工逐渐成长起来。目前,陈敏管户的小企业客户多达32家,贷款金额结余1.6亿元,3年来贷款未出现1笔逾期和不良。“主任真的很拼,定下的任务再难也努力完成,哪怕是七八月份高温期间,她也是雷打不动地出去跑市场、找客户。”大家对此都非常佩服。

在熊莹的引领下,如今营业部每个员工都树立起争先进的理念,每一个人都有自己的奋斗目标,完不成目标既使放弃休息时间也要工作,真正形成了上下同心的良好发展氛围。

□赵维江

做一个有『能量』的银行人——记邮储银行宁波余姚市支行营业部主任熊莹



A股股票代码: 601658  
H股股票代码: 1658  
客户服务热线: 95580  
网址: www.psbc.com

| 扫一扫更多惊喜 |



中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA