

■“向党报告——我家 40 年的幸福生活”系列报道

母女共同见证丽水保险事业从起步到飞跃发展

两代保险人的情怀与担当

□ 记者 叶小孚

本报讯 夜晚的街道上,灯火阑珊。还在办公室加班的赖祉伊整理完最后一份资料,为的是明天一大早就能和客户洽谈保险事宜。多少个这样的夜晚,她总是想起母亲戴美青的教导:尽管是小小一份保单,却饱含着客户的信任,做保险这行,就是要用心做好服务。

如今,母亲已经从业 23 年,赖祉伊也已经跨过了工作的第十个年头。回首往事,从过去单一的险种、有限的保障能力,到如今丰富多样的保险品种不断深入农村、普利大众,保险行业发生了翻天覆地的变化。作为见证者,赖祉伊觉得,她和母亲更是收获者。

说变化 从幕后到台前,母女接力保险事业

1995 年,正是丽水地区保险行业的萌芽期。那时,赖祉伊的母亲戴美青 31 岁,为了谋生踏入保险行业。当时,丽水保险市场主体甚少,从事保险行业的人不多,在此背景下,戴美青成为中国人民财产保险股份有限公司丽水分公司的一名员工。

起初,作为一名临时工,戴美青的工作就是接待市民报案。“那时候人们出险,报案得亲自到公司前台登记。”戴美青回忆,不仅报案过程繁琐,就连通知理赔员到现场查勘时所拍摄的照片,也需要专程到照相馆洗出来才能用于理赔。手写单子、现金赔付等方式既影响效率,更考验员工的责任心。

不仅如此,那时候的财产保险公司可参保的险种较少,车险只有商业险,没有交强险,财产保险也只有一般的企财险等。“保障范围小,保险额度低,保险还没有真正走进人们的生活。”戴美青说,当时人们对保险的认识还比较少,购买保险的意识更是薄弱。

20 年来,让戴美青感触最深的,首先是科技发展对保险行业的改变。“现在,人们可以通过手机、电话、网络等多种方式报案,甚至连立案、理赔等环节也全都可以通过移动端完成。”戴美青说,她刚入职时,人保财险是丽水仅有的几家财产险公司之一,而现在,全市保险公司已有几十家之多。不仅如此,险种也逐渐拓展、延伸到各行各业及人们的衣食住行中,涌现出越来越多随行业成长的优秀保险人,保险业迎来飞速发展的新时代。

赖祉伊就是其中之一。和母亲 20 多年来从事保险幕后工作不同,她从幕后走到台前,长期从事一线营销工作,这也使她得以更直观地感知行业巨变。

随着保险公司保费规模的逐年上升,一份保单从过去的几百元到如今的几千几万元,甚至上百万元。数字的变化只是表象,深层次体现的则是人民生活水平的提高和保险意识的提升。“起初我接触的客户,大多关注意外险、车辆保险等险种,如今客户越来越多元化,保险险种拓展到企业财产、货运、产品质量、公众责任等,凡是生活中看到的東西,几乎都能参保。”赖祉伊说,随着国家政策的出台,汽车交强险、三农保险等不断出现,无论是城市居民还是农民都大大受益。

谈收获 惠民生有担当,保险行业形象大提升

自 2009 年进入人保财险后,赖祉伊便一直扎根基层,和许多初入行的从业者一样,她



赖祉伊与妈妈的合影。

吃过闭门羹,也曾被许多人误解。“那时候人们一听说‘卖保险’的,第一印象都不太好。”赖祉伊坦言,尽管自身行业形象在早年并不被公众广泛认可,但她始终坚持初心,牢记母亲的教导,全心为顾客服务。

2014 年,丽水市遭受二十年一遇的水灾,赖祉伊连续一个月都在为受灾的客户忙前忙后,帮助他们联系修理厂、搬家、运送物资,竭尽所能施以援手。灾害过后,受到赖祉伊帮助的多名客户亲自到公司对她表示感谢。赖祉伊说,从事这个行业,她用自己的真心付出,最终换来了客户的认可和尊重。

今年 3 月,赖祉伊得知一名客户的车辆与他人发生碰撞,导致对方受伤送医急救,她第一时间帮忙联系理赔人员,为对方先行垫付了一万元医疗费,并全程协助客户办理理赔手续。因为这笔钱的快速到位,一解客户燃眉之急,客户对此表示了深深的感谢。“危难时雪中送炭,幸福时锦上添花。”赖祉伊在与人的交往中慢慢体会到了保险工作的意义。

正因为与客户建立了良好的关系,赖祉伊的事业蒸蒸日上。从刚入行的一年一百多万元签单保费,到如今的一年上千万元,2017 年她还获得了“浙江省三八红旗手”荣誉称号,成为当年浙江省金融系统唯一获此殊荣的女性代表。这些成绩和荣誉带给她的不仅是个人收入待遇的提高,还有人生价值的体现。

除此之外,保险行业越来越注重保障民生的这一趋势,让包括赖祉伊母女在内的保险业从业人员越来越自豪。

以母女俩所在的公司为例,在服务民生方面,保险险种延伸到环境污染、食品安全、医疗责任、安全生产等多个领域,并围绕地方农业产业探索开发了食用菌、茶叶、杨梅等气象指数保险。

赖祉伊越来越感受到,群众看向保险工作人员的眼神里,少了质疑,多了尊重。“在国外,保险行业历史悠久,在国内,保险行业还在不断成长,愿国家的保险业发展越来越好。”赖祉伊未来充满信心。

幸福家训

以人为本
诚实守信
细致周到

当家人幸福语录

戴美青:暂时落后不可怕,重要的是每一步都必须踏实;出现失误在所难免,但要确保做每件事都尽心尽力;不为留有遗憾感伤,关键是要将认真的态度贯彻到底。

寄语新时代

赖祉伊:保险,保障的是个人和社会的安定。在国外,它历史悠久,在国内,它还在不断成长,愿国家的保险业发展越来越好。

社会主义
核心
价值观

富强

民主

文明

和谐

自由

平等

公正

法治

爱国

敬业

诚信

友善

值班编委
总编辑

吴祥柱

副总编辑

崔 瑾

编委委员

范宁华

一版编辑

孙 蕾

■ 纪念改革开放 40 周年特别策划

向党报告——

我家 40 年的幸福生活