

上海保险业抗疫备忘录——

发挥保险优势护航复工复产 为数万亿资金谋求好收成

编者按：保险行业作为社会“稳定器”和经济“助推器”，其经营服务链条延伸至各行各业。疫情已让上海经济生活按下慢行键，但保险服务、投资交易仍一刻也不见缓。证券时报记者就此采访了多位在不同岗位上奋战的保险人，记录他们不凡的抗疫经历。

证券时报记者 邓雄鹰

“一直在公司，三周多了，我们一切如常。”一位年届 60 岁的保险人在交流中向证券时报记者发来一个笑脸表情。近日，上海疫情的清零攻坚到了关键阶段，已经连续奋战数日的保险人仍然坚守自己的岗位，同心守“沪”，只为胜利的号角能尽早吹响。

产险骨干驻守38天：为抗疫提供保险方案

已在办公室住了一个多月的中国太保产险上海分公司总经理助理金晶，在接受媒体采访时调侃说道，如果不看日历，已经分不清哪天是工作日，哪天是休息日。”早在 3 月 6 日，为了配合核酸筛查，他首次住进了公司，一住至今已累计值守了 38 天。

现在，和他一起在公司值守的还有 47 名同事。当时主动提出在公司值守的同事很多，但公司以 必要、必须”为原则尽量简化人员，最小化职场办公，而且男生要成为留守人员的绝对主力，目前值守的 48 名骨干员工中有 47 名是男生。”金晶说，通过 现场办公+居家移动办公”模式，全公司员工共同保障了公司经营的有序运行和客户服务的不断不乱。

疫情让生活和工作进入 慢节奏”，但保险服务却不得不维持高效运转。疫情防控期间，一方面要做好疫情防控，另一方面业务发展和客户服务也不能放松，这对每家保险公司和从业人员都是重大的考验。

金晶介绍，目前公司已经开通保险理赔绿色通道，通过视频查勘、线上理赔、单证减免等方式简化理赔流程。另外，早在几年前，太保产险就着力推动理赔线上化，经过多次升级和功能完善，目前线上理赔系统的 快处易赔”已经运用得非常成熟，这也使得封控期间公司的服务工作显得游刃有余。

作为太保产险上海分公司非车险业务负责人，金晶在值守期间还和同事们一起完成了上海最大方舱医院所在地——国家会展中心全体员工的扩展承保工作。

4 月 5 日，国家会展中心方舱医院投入改建。4 月 7 日，可容纳 4 万张床位的方舱医院基本成型。接到保险需求后，在方舱医院启用前，金晶团队以最快的速度出具了保险凭证。这份保单在国家会展中心原有保险保障方案的基础上，为国家会展中心全体员工

扩展了包括确诊感染新冠肺炎病毒而导致意外的保险责任，总保额达 7000 余万元，惠及员工逾 200 人，为国家会展中心提供了提升防疫能力、增强防疫信心的专业解决方案。

疫情值守期间，金晶和同事们都要身兼数职。由于封控期间不能见面交流，线上会议明显增多。昨天一天开了七场线上会议，早上开的是一个海上风电项目会议，下午与六个支公司开了六场会。”金晶说，法人业务其实是面向全国的，短期受上海疫情影响的影响，形势确实比较严峻，但是新的风险特征也将进一步提升客户的风险管理意识。

生活方面，办公室毕竟不如家里舒适，而且多日处于闭环状态，人或多或少会有些情绪，这些问题怎么克服？

现在特殊时期，大家心里都明白，加上目前值守的主要是年轻男生，身体素质比较好，自我调节能力比较强，总体来说还是能克服的。”金晶说，最初，大家下班了也会聊聊天、健健身，有点重返学生时代的感觉。随着疫情防控升级，聚在一起聊天少了，大家会轮流去露天阳台晒晒太阳、呼吸新鲜空气。据金晶介绍，物资和伙食方面，公司很关心驻守员工的生活，想方设法提供保障物资，提供的餐食荤素搭配适当，有汤也有牛奶。

每天晚上和家里人视频、微信联系，是值守员工的一种解压方式。虽然已经一个多月不在家，金晶和家里的沟通每天都在进行。我给女儿布置了任务，不仅要每天汇报自己和妈妈的生活，也要每天给奶奶打电话。”金晶说，老母亲 79 岁了，别人的话都不听，最听孙女的。物资方面，金晶倒不是特别担心，街道已经送了 5 次物资，他最担心的还是老人安全和消毒消杀问题。

在太保抗疫故事里，我只是其中普通的一员，此时我所在的办公楼里，还有其他 47 位同事和我一样坚守不弃，我们与全体同事一起共同保证公司经营、服务有序运行。”金晶说，下阶段，公司将充分发挥保险主业优势，结合重点产业复工复产，不断丰富产品形态、简化投保模式、提高服务品质，推出针对性的服务举措，保障实体经济平稳运行。

投资操盘手杜绝差错：守护万亿资金平稳运行

保险机构是重要的机构投资者之一。据不完全统计，地处上海的保险机

构管理资金逾 10 万亿元。封控期间，这些资金如何运行和管理？

3 月 28 日起，浦东新区开始实施严格的封控管理。3 月 27 日晚，多家保险机构投资交易人员逆行进驻职场，承担起新一轮隔离期间的投资交易任务。由于防控形势严峻，至今不少人在职场值守已超三周，太平资产资产管理事业部副总经理姚克铭就是其中之一。

3 月 27 日晚大概 9 至 10 点，我们就紧急赶到公司了。”姚克铭说，目前在公司值守的员工共 24 人，涵盖了公司所有关键岗位。

其实在此一周前，随着越来越多的员工所在小区升级了疫情防控，公司已及时启动应急管理机制，在满足正常运行前提下，采取了关键岗位最小化现场轮岗办公的 现场+远程”办公制度，以保障投资交易正常运行。同时，后勤保障部门还提前采购了各项抗疫物资，以备急之所需。

驻守职场的人员要在满足风险隔离的前提下同时处理多项事务。例如，姚克铭所在部门管理了 2000 多亿元第三方资金，涉及上百账户。当前市场波动剧烈，各个账户是否要调仓？如何调仓？新委托资金又该如何配置？姚克铭说，现场和居家的同事每天都会对此讨论。另外，交易最怕出错，由于操作下单的人手少，他们每次都要对着指令来回复核，以确保指令执行准确无误。

我们是一家资产管理公司，管理超万亿元的资金，公司给我们最重要的任务就是管理好委托人的资金，守住收益。然后在机会来临时抓住机会，为委托人实现稳健收益。”姚克铭说，目前驻守人员和居家办公的同事相互配合，处理日常资金、债券、场外等业务，确保了业务的如常运营。

他还表示，虽然今年以来股票市场表现不太好，但对后市并不悲观，“季度的经济数据基本符合预期，相信只要疫情缓解，随着复工复产加速，今年权益市场仍有回升空间。”

日常交易之外，各种向委托人的汇报、路演也都不能停，比如每个季度向委托人进行业务汇报是免不了的。考虑到疫情期间的实际情况和沟通效率的问题，目前采取的方式是将业务汇报做成周报统一发给委托人，与一对一交流相互补充，及时为委托人提供账户服务。”姚克铭说，现在委托人也理解，尤其是上海的委托人，大家都表示要共克时艰，等待解封后再做得更完善一些。

沟通是非常重要的环节。姚克铭说，现在驻守同事之间、驻守同事和场外同事都感觉心理距离更近了，协同效应更加明显，大家心里的一个共同愿望就是保障投资交易顺利进行。

现场驻守同事还在公司党委指导下组建了临时党支部，姚克铭担任临时党支部书记。临时党支部的主要工作，是召集发动党员发挥带头作用，坚守岗位职责，主动关心身边同事。姚克铭说，如果同事遇到任何问题和麻烦，都可以尽快反馈到党支部，能解决的马上就解决，解决不了的也会反馈到公司，基本上也都能第一时间解决。公司党委还通过视频与现场驻守同事进行交流，了解大家的工作生活情况，给同事们送上支持、关怀和鼓励。

此前，随着防控形势升级和驻守时



间延长，生活方面的难题日益突出。例如，有些员工携带的换洗衣物不够、办公室没有地方洗澡，还有平时用于午休的行军床窄小，短时间可以应付，时间一长容易落枕、腰酸头痛。此外，随着全市进入严格防控阶段，驻守员工对于家里人的生活和物资采购难免忧心……

我们公司在物资保障方面做得非常好，大家有问题都是尽量解决。”姚克铭说，同事们的问题反映上去之后，公司保障部门很快采购了一批气垫床、卫浴用品和衣服，还联系了办公楼的洗澡间，大家可以在定点时间轮流去洗，餐食也从两荤一素变成三荤两素。考虑到居家同事和驻场同事家人的生活物资需求，公司保障部门还给所有同事家里送去了三批物资，包括蔬菜、肉类、牛奶、油等，为大家解决了后顾之忧。

长期待在办公室，对于员工的身体素质和情绪管理来说是个重要考验。姚克铭说，公司领导给驻守的同事们发了八段锦、太极拳的视频，一般早上或者下班后，有兴趣的同事会照着视频锻炼，还有同事本身就有练功的习惯，也会带着有兴趣的同事一起练习。

白天，大家的精神状态高度紧张和集中，因为不仅要做好自己的工作，还要承担起其他的协助任务，特别是有些投资操作，以前复核一遍的，现在要复核两遍、三遍，保证做到万无一失。每到晚上，不少同事都会跟家里人视频。姚克铭的妻子带着两个孩子在家，每天都会跟他视频，给他看孩子们做的飞机、画的画。看着他们开心，我心里也很放松。”姚克铭笑着说。

姚克铭说，自己和同事们现在工作状态还不错，总体还是很饱满，其实大家的想法越来越一致，就是不管是工作还是身体和家庭，都不要出问题。希望到了解封之日，能够顺利交接工作，平平安安回家。”

寿险代理人因时制宜：6场线上分享“特供”客户

由于不能线下与客户沟通，寿险代理人在这次疫情中经受了比较大的冲击和考验。不过，作为转型比较早的寿险代理人，黄彬玲还算应付自如。

早在 2020 年，平安人寿代理人黄彬玲就意识到了转型的重要性。她说，以前代理人以线下拜访为主。2020 年初突发新冠肺炎疫情，大家都在家里不能出去，那时她就在思考如何在与客户交流、经营方式等方面进行转型。

微信分享是黄彬玲转型的一个成功路径。2020 年 2 月 26 日，我记得特别清楚，那一天我做了第一场线上微信群的经营分享。”黄彬玲说，从那一天起到现在，除了法定节假日，几乎每周都会与客户在线上分享一小时，至今已经超过 100 场。这次上海疫情防控期间，黄彬玲

已经做了 6 场微信分享会，分享主题包括育儿、防疫等。

我自己会去选很多书来读，然后每周分享一个主题，或者几周做一个主题系列，通过这样的方式与客户做链接。”黄彬玲说，随着分享的深入，专业度的要求越高，自己就会提前学习，消化后再分享给客户。

通过两三年的沉淀和积累，我自己的成长和收获很大，同时客户的信任度和黏性也大幅提升，这次在疫情中的应对还比较自如。”黄彬玲说，平常自己每月出单量约 5-7 单，上个月做了 4 单新单，本月上半月做了两单，还有两单因为无法现场双录暂缓，客户基本上都来自老客户转介绍和以前的微信好友。

黄彬玲说，目前购买保险的主流人群是 80、90 后，其中很多都是高学历、高收入客户，他们对保险知识的了解更加专业，对保险代理人的要求也更高。作为保险代理人，要终身学习，不仅学保险知识，知识体系也要丰富，还要学习与客户正确沟通，如果不及时改变思维逻辑和工作方式，就真的会被时代抛弃。”

疫情期间封控在家，除了保单维持平稳，黄彬玲的日常工作的基本没有落下。黄彬玲说，每天早上 8-9 点，全家人会各自学习一个小时，然后开始一天工作。现在自己每天上午可能会有 3-4 次会议，例如 9-10 点半参加线上分享会议，包括分享和课程学习，10 点半-12 点给新人班授课，有时候工作太忙，儿子还会帮忙煮饭。下午则是客户服务时间。黄彬玲说，其实与线下一样，客户会遇到各种问题，都要及时去处理，有客户摔倒受伤、手指受伤，要及时跟进做理赔指导和处理；也有客户去方舱需要情绪疏导。例如，有一位老年客户摔伤，但家庭经济压力比较重，经过申请后，公司简化了理赔流程，暂免提交纸质单证，先行赔付了 3 万元理赔款。

现在科技平台很先进，工作内容其实变化不大，主要是交流由线下的面对面改成了线上。”黄彬玲说，虽然此次封控的时间比较长，但是线上分享和客户维护一直没有间断。

工作之余，黄彬玲还承担起所在楼栋的志愿者工作，帮忙组织楼栋居民核酸采样、物资发放和日常协调。我是 18 年党龄的老党员了，能为大家做一点事很开心。虽然很忙，但是很充实。”黄彬玲说。

理赔专员热心停不住：化身“大白”随时上岗

如果不是这场突如其来的疫情，自认胆子很小的刘春晓不会想到，自己有一天会站到抗疫工作的最前线，成为人人称许的 大白”。

刘春晓是中国人寿上海市分公司健康保险事业部的一名员工，日常主要工

作是在驻点的龙华医院受理居保大病理赔业务。3 月 11 日，龙华医院在首次闭环结束后重新门诊。由于医院人手严重不足，刘春晓带领龙华医院全体驻点人员主动加入志愿者队伍，为疫情防控贡献自己的力量。既要坚守岗位、完成工作，又要干好抗疫服务志愿工作，刘春晓一人分饰数角。

要不断为病人规范口罩的正确佩戴、提醒出入医院的注意事项，还要协助老人做好健康云的登记等……”刘春晓的服务对象，多的时候一天达到数百人。除了做好抗疫志愿者的工作，他每天也要接待负责处理居民大病医保的居保人员并受理理赔案件，反复告知客户医院的具体情况，尽量减少疫情防控期间不必要的流动。

3 月 12 日起，龙华医院再次实行闭环管控，刘春晓作为驻点理赔人员也返回医院进入闭环管控。在长达十几天的闭环管控中，刘春晓主动做起了运输志愿者，化身 大白”，帮助搬运物资、协助医院内部的环境采样并安抚病人情绪等。

我是男生，力气更大，比起女生更适合做搬运之类的活。”刘春晓说，自己胆子其实也不算大，家里有老人小孩，也担心疫情风险，但是自己的性格是停不下来，能尽力帮忙做一点事情也很好。

3 月 28 日，刘春晓在医院隔离完毕回到家，又报名做了所在社区的志愿者。刘春晓第一天的工作是穿着 大白”服，在采样医生身边为采样管贴二维码。当天天气很热，穿着大白服特别闷。从下午 4 点半一直忙到凌晨 12 点半，核酸采样全部完成后，刘春晓和志愿者们才吃上了一口饭，喝上了一口水。

防护服中途不能脱掉，否则就不能穿了。”刘春晓说，其实后来还是后怕的，核酸检测完成后，小区居民出现了阳性病例，刘春晓所在的采样台正是所有被检测人员的必经之地。

第二天不用采样了，刘春晓加入小区运输组，为小区居民运送采购物资。刘春晓所在的小区共有 50 幢楼，居民人数达五、六千人，距离远的楼栋单程要走十多分钟。从早上 8 点到下午 4 点半，除了中午吃饭，刘春晓和几位运输志愿者一直奔波在各楼栋之间，几乎没停下脚步。其实当时并不觉得累，但一停下来就不想动。”刘春晓说。

两天后，刘春晓所在楼栋出现了阳性病例需实施楼栋封控，刘春晓大多数时间只能待在家里办公。哪里需要我，哪里就是我的岗位。”刘春晓这样说，聚沙成塔，每个人的力量汇集在一起，就能凝聚出战胜疫情的庞大力量。



受访对象及其公司/供图