

# “随叫随到，是我最真的陪伴”

## 从业17年，保险代理人包鹏波的很多客户都成了他多年的老友

21岁那年，大学毕业的包鹏波，一头扎进了保险行业，成为了一名保险代理人，他自己也没料到，在这个人员流动性非常大的行业中，一干就是17年。17年，平安人寿从办事处成长为分公司；17年，一名普通业务员成长为了业务主任；17年，客户从1位增加到了1000多位。员工和公司，保险代理人和客户，他们彼此联系，共同成长，这也是一种陪伴。

### A 职场17年，客户变成多年老友

济南，虽然是包鹏波学业开始的地方，但当初也是一个熟悉而又陌生的城市。多年前的初春，也成为他职业生涯开始的时候。

“我老家在海阳，考学来到了济南。那个时候东西南北都搞不清楚。”包鹏波说，2000年3月1日他正式加入了平安人寿，人生地不熟，开展业务基本都要靠自己挨个跑。

“读大学的时候，经常在学

校周围的小餐馆吃饭，和他们都非常熟悉，加入平安人寿以后，就先去给他们介绍业务了。”

包鹏波说，当初济南的保险公司不多，保险业务基本以寿险和财险为主，“当初我就是介绍家长们给自己的小孩购买保险产品。”

在2000年时，市民的保险意识还比较薄弱，对于保险业务了解得也不多，在包鹏波的

记忆中“每年1000元的保费就非常多了，大部分都是几百元”，而为了让客户对保险知识更加了解，谈成一个保单，往往要来回跑很多趟。

“当时学校周边的小餐馆老板们是我的第一批客户，现在很多人已经和我成为了很好的朋友。”包鹏波说，当初被保险的小婴儿已经长成了少年，不少餐饮老板也转行了，但是不变的却是对彼此的信任。

### B 多年积累，上千份资料了然于心

从2000年刚出校门开始，17年间经过不间断的努力，包鹏波的客户不断增加，现在已经超过上千位，“每一位客户的资料我都熟悉。”

“我的客户一部分是信任我的老客户，还有一部分是老客户介绍的新朋友。”包鹏波说，这么多年来，通过工作，他不仅被更多客户信任，就连自己的妻子都是通过客户介绍而认识的。“保险代理人

要了解客户的情况，我们彼此要建立信任，并且还要做到服务到位。”

“曾经一位客户的母亲过生日，我提前安排，给老人预定了鲜花蛋糕。”包鹏波说，他的这位客户是个非常孝顺的人，每年母亲的生日一定是全家一起庆祝，但是那一次由于出差在外不能陪伴在母亲身边，“我给老人送花表达一点心意，客户也非常高兴，老人

那年的生日虽然没能和孩子一起度过，但是收到了意外的惊喜。”

记者了解到，在保单上一般会涉及三个人：投保人、被保险人和身故受益人，所以很多客户都是一家三口。粗略算了算，如果按照1000个客户算，除掉那些重复的资料，那么包鹏波就需要了解至少2000多个人的资料，这也是个非常庞大的数据。



### C “家庭日” 珍惜在家的每分钟

包鹏波说，“回到家，第一件事就是给手机充电”，他说，只有保证手机的电量，才能让客户们第一时间找到自己，所以在他随身的包里，一定会装一个大容量的充电宝。

工作和家庭是扁担的两头，对于一个男人来说，都是压在身上的甜蜜“负担”。除了对客户贴心服务，也要对家庭负责。说起自己的家庭，包鹏波觉得“陪伴家人的时间真的太少了”。

“我早上走的时候孩子还在睡觉，晚上回家的时候孩子也还在睡觉，很多时候孩子根本见不到我。”因为工作时间无法相对固定，所以包鹏波和孩子同在一个屋檐下，却很难天天都见面。

“我很感谢我的妻子，她忙里忙外，让我没有后顾之忧。”他一般把周日作为固定的“家庭日”，在这一天家人聚在一起，或者吃饭、或者郊游，从而增进家庭的感情。

“虽然是这么想，也在这么做，但是有时候一个电话我就得去工作，所以只能说尽力做好。”他说每个人都希望多陪陪父母、爱人和孩子，所以自己对在家的每一分钟都格外珍惜。

文/ 本报记者 徐佳

# 扬帆远航正当时

## ——2016年转型发展中的邮储银行山东省分行

“岱宗夫如何？齐鲁青未了”，位于山东境内的东岳泰山，自古以来以雄伟壮丽和开放包容著称。斗转星移，今天在这片孕育了儒家中庸文化的齐鲁大地上，中国邮政储蓄银行山东省分行在激烈的市场竞争中勇于摆脱传统思想束缚，以“对标找差、敢于超越”的姿态拥抱竞争，俨如岱岳一般，稳健而立、吐故纳新，其“青”未了。

近年来，邮储银行山东省分行认真贯彻落实总行努力实现中国邮政储蓄银行转型发展新跨越的战略部署，在激烈的市场竞争中砥砺前行，在转型发展的新征程上阔步前行，用转型活水浇灌了一片片“华丽”之花，开创了全面晋位提升的崭新局面。

### 风物长宜放眼量

观念决定思路，思路决定出路。在观念转型上，该行提出要筑牢“两个理念”，即时刻筑牢“价值导向”的观念，以创造价值、提升效益为经营发展的归宿；筑牢“客户至上”理念，围绕客户进行产品设计、市场营销，增强客户黏性，提升客户价值。促进“三个转变”，即促进由粗放式管理向精细化管理转变，由经营产品向经营客户转变，由同质化服务向差异化服务转变。做好“四则运算”，即转型升级做加法，实现重点、高效业务快速发展；创新驱动做乘法，加快做大业务规

模；降低成本做减法，不断提升运行效率；防控风险做除法，为业务发展保驾护航。推进“五项转型”，即推进经营、网点、管理、风险、队伍转型，主动应对挑战，实现弯道超车，保持健康、均衡发展，注重发展速度与质量、效益相统一。

全行时刻树立主动思考习惯，做到视野开放，认真对标找差，提出要“跳出山东看山东，向全国领先兄弟同行看齐；跳出邮储看邮储，向省内领先同业看齐”，加快补齐短板、做强长板，始终抢占发展标准的制高点，注重强化引领发展意识。企业理念上的一步解放突破、员工思想上的一次更新统一，犹如一场场春雨，滋润着，扶持着山东省分行挺直了腰杆，发出拔节的声响，不断地茁壮成长。

### 东风吹来满眼春

加快发展是硬道理，转型发展才能闯出新天地。

大零售板块方面，围绕客户的分类分级管理与维护，平台搭建与使用、营销体系建设与升级，大力开展了各业务间的联动。一是做好个金与信贷产品的结合。全力开展储蓄业务“百亿工程”，优化配置资源，加强政策支撑，以代收付及结算业务为抓手，加快客户分级分层服务体系的建设，提升了储蓄业务的内生发展动力；将信贷客户资金归行率、产品渗透率等指标纳入绩效考核，充分挖掘信贷客户多方面的

需求，以贷引存，以结算引存，促进了储蓄余额增长。二是做好存量客户再开发及新客户的延伸开发。针对各类贷款、信用卡、保险理财等存量客户，以及公司业务、小企业贷款客户单位的在职员工有针对性做好消费贷款的营销开发。

大公司板块方面，大力整合全行经营资源，完善交叉营销机制，以客户为中心，积极建设联动营销体系。一是筛选二十大重点项目，组织开展公司存款业务主题营销活动，电力、烟草、移动、国库集中支付、财政专项资金、住房公积金等项目取得了显著突破。二是对公司信贷限时开发营销名单客户进行精准营销。三是紧跟国家政策导向，先后中标PPP及产业基金项目104亿元，联动公司存款超过70亿元。

### 精雕细琢方成器

管理提质是发展提效，能力提升的起点和内核。

加快业务处理效率。该行持续推进信贷作业流程优化和业务时限管理，通过集中作业、平行作业、绿色通道等方式，提高了审查审批效率；加大了科技对流程优化的支撑力度，以“对外提升作业效率，对内提高管理效率”为目标，进一步优化了各条线各环节的业务和管理流程。2014年该行会计管理综合考评荣获全国第1位，2015年又荣获了人民银行济南分行支付清算竞赛“团体优胜奖”第1名。

着力降低资本消耗。大力发展了承兑、投行、同业、贸易金融、托管等低资本占用的业务，努力降低经济资本占用水平，有效提升了资本回报率；加强了传统信贷业务的增信措施，通过担保、抵押、质押等，降低了贷款业务的经济资本消耗。

强化财务精细化管理。强化资本约束和价值创造理念，按照多贡献、多收益的思路，优化预算管理、成本配置、财务资金和投资管理，大力引导市行关注发展效益、对标优化成本，提高资源供给效率；加强了对发展重点、管理短板的分析，优化经营管理绩效考核指标体系；持续强化成本管控，严格控制成本总量，逐步优化成本结构。通过围绕利润中心，连续多年开展降本增效工作。

### 洗尽铅华始见金

风控为先是业务发展的重要保障。

加强全面风险管理。坚持强化风险管理意识，由控制风险向管理风险、经营风险转变；丰富风险管理手段，由条块控险转向条线互动、上下联动，全行上下营造了讲合规、控风险的文化氛围。扎实组织实施全面风险管理体系建设和风险防控责任制工作，不断完善风险管理的制度体系、业绩考核和问责机制。

大力提升资产质量。从“严控新增不良”和“着力保全存量”方面

用力，全面提升信贷资产质量。重点抓好贷后管理，做好资产分类，加大清收力度，加快抵债资产处置，资产质量稳步好转。

### 不拘一格降人才

人力资源是企业的第一资源。

狠抓领导干部和专业队伍建设。严格领导干部选拔任用，完善了动态调整机制，加强了对领导干部的监督、管理与考核；加大了人才引进力度，较好地起到了“以点带面”的专业引领作用。高度重视领军人才和专业人才队伍建设，评选出全行授信管理专业十大领军人才，选拔优秀青年人才进行重点培养。

着力打造一线客户经理队伍。有序推进定岗定编，合理盘活压减中后台人员，充实营销队伍。实行客户经理分级管理，建立了动态调整机制，积极鼓励有能力的客户经理开展综合营销。开展了“十佳客户经理”评选活动，充分发挥优秀员工模范带头作用，进一步增强了销售类各岗位员工的积极性。

“潮平两岸阔，风正一帆悬”。面对新的形势和挑战，在总行的正确领导下，山东省分行将更加坚定转型发展的方向，更加专注于稳中求进，进中求好的发展步调，让转型升级融入企业血脉，将以更加昂扬的张力和可持续发展的活力，矢志不移地实现新常态下山东邮储银行转型跨越而谱写新的华彩乐章！