

清明

桃花初绽、杨柳泛青。伴随着一树春景、细雨落花，清明节悄然而至。满怀哀思、悼亡怀人、草木萌发、万物复苏……如果说每个节气都有鲜明特征，那清明一定意蕴着复杂的情感，尤其是在这个春天。

承续前行

□半岛记者 王学义

燕子来时新社，梨花落后清明。

4月4日上午10时，空气恍若静止。中国各地民众，以国家之名哀悼在疫情中牺牲的烈士和逝世的同胞。国旗为平民而降。整整3分钟，垂首默哀。这是我国继汶川地震、玉树地震、甘肃舟曲泥石流之后，第四次为灾难中遇难的平民举行全国性哀悼，也是首次因重大突发公共卫生事件依法启动全国性哀悼活动。

3000多名同胞因这场疫情而逝，是民之痛、国之殇。深情哀悼，愿逝者带着亲人的爱与思念安息长眠。愿每个人、每个家庭都能从疫情的阴影中走出。

疫情是考验，也是响彻全球的警钟；是启示，也是映照生活的镜子。我们需要进一步树立对于自然的敬畏，加强公共卫生应急管理，全面提升现代化治理水平。也要重新审视我们生活的细节，改变那些习以为常却危害至深的观念与行为，包括一些不良饮食习惯、社交方式、行为意识、教育理念等。

清明追思，家国永念。对逝者最好的告慰，就是生者在悲痛之中，汲取前行之力，照亮前路，重新出发。

A45~A63

责编 王炎 校对 孟德宝 审核 姜瑞胜

新华保险 “理赔诚信账单” 搭建与客户沟通的桥梁



理赔是保险保障功能的最终体现，是保险行业区别于其他金融服务业的最本质特征。为将理赔服务转化为生产力，新华保险特别定制“理赔诚信账单”活动。

新华保险青岛分公司资深客户经理李青通过朋友圈晒出一份“理赔诚信账单”。这份账单记录了她过去一年的理赔服务情况——“2019年，我的理赔客户一共交纳保费约5.7万元，实际累计获得的理赔款逾80万元，豁免保费16.9万元。”账单晒出后，很多客户纷纷点赞，还有不少客户咨询加保健康险。

像李青这样通过“理赔诚信账单”，在朋友圈分享客户服务情况的营销员还有很多。疫情期间，保险营销员传统的客户拜访方式受到一定影响，“理赔诚信账单”的推出，有效拉近了营销员与客户之间的距离，搭建起了线上沟通的桥梁。

据了解，“理赔诚信账单”是新华

保险为上年度经办过理赔的个险和银代渠道近15万名营销人员量身定制的年度“理赔服务总结报告”，今年已是连续第三年推出，自3月上旬上线后，两周内就有70%的营销人员生成了账单，累计转发阅读量已超过100万人次。

数据是无声但最有力的语言。围绕“更好、更快、更可信”三个维度，每个营销员都可以向客户展示自己人可以来的赔款总金额，2019年经办理赔的赔款金额、件数、获赔率等关键数据，一方面向客户直观地介绍营销员的业务品质与服务能力；另一方面，账单的语音录制功能也为营销员提供了个性化的展示机会，增进与客户的相互了解，建立互信。据统计，2019年青岛分公司共有1233名销售人员为客户办理理赔，客户最大92岁，最小不足1岁。

在3月底举行的2019年报发布会上，公司表示，2020年将加快科技应用，落实科技赋能，提升科技赋能在公司战略中的地位，持续推动公司从线下人工服务转向线上线下综合服务，从保单管理向客户经营转变，利用大数据、云计算、人工智能等技术提高产品创新、产品管理及产品营销能力。

新华保险将在总结三年来“理赔诚信账单”成功经验的基础上，继续挖掘理赔大数据的内涵价值，努力改进和丰富账单的形式和内容，使理赔成为营销员提高服务能力、开展客户经营的重要驱动力，促进公司综合服务水平的提升。

邮储银行青岛分行 为外贸企业复工复产保驾护航

新冠肺炎疫情发生以来，中国邮政储蓄银行通过加大贸易融资支持、减费让利降低企业融资成本、畅通跨境金融服务绿色通道、强化“非接触式”金融服务等举措帮助外贸企业克服疫情影响，助力外贸企业复工复产，充分发挥金融在“稳外贸”中的积极作用。

疫情发生后，邮储银行梳理了外币贷款、贸易融资等业务客户名单，加强与客户沟通，了解客户经营情况和金融服务需求；加速外币贷款、进出口押汇、出口信保融资等产品投放，满足企业在境外采购、生产、运输等环节的资金需求；积极打通境外融资渠道，运用内保外债、跨境直贷、风险参与等产品，引入境外低成本资金，进一步降低境内企业融资成本。

邮储银行青岛分行优化线上金融服务流程，依托企业网银、银企直联、开放式缴费平台、在线供应链金融平台等线上渠道，为客户办理跨境结算、民生缴费、线上

供应链融资等金融服务，使客户足不出户即可办理金融业务。

疫情发生后，邮储银行积极推广网上结算业务，企业无需到银行现场提交单据即可实现收汇及收支数据的申报，并根据结汇委托书实现结汇业务的远程授权，充分利用“网上申报+结汇委托书”的模式保证企业国际结算业务的正常办理。

青岛某出口类龙头企业主要出口速冻食品。疫情期间，该企业及时复工复产，需要办理国际结算业务。得知情况后，邮储银行青岛分行第一时间为企业推荐网上结算业务并提供线上指导。疫情发生以来，邮储银行青岛分行已通过线上方式为企业办理多笔收汇结汇业务，为企业复工复产提供了便利。

下一步，邮储银行将继续贯彻落实党中央、国务院决策部署和监管部门要求，积极满足外贸企业的融资需求，为外贸企业复工复产保驾护航，用高质量跨境金融服务助力“稳外贸”。

