



人物小档案

姓名 刘娜
年龄 37岁
志愿时长 9年
志愿宣言 以志愿之名，护泰山盛景；用热忱之心，暖旅途时光。

刘娜整理游客遗失的物品。



泰山脚下那抹“暖心红”

本报记者 刘小东 文 隋翔图

“您往这边走，坐景区大巴到中天门大概30分钟，到了中天门还可以坐索道到南天门……”近日，在休班日的泰山景区旅游服务中心工作人员刘娜又出现在泰山景区天外村游客中心，红色的“泰山小美”志愿马甲在人群中格外醒目。今年是她从事志愿服务的第9个年头，从景区窗口到线上咨询，从遗失物品找回临时照顾游客，她的身影早已成了泰山脚下的一抹“暖色”。

2016年春天，刘娜加入“泰山春雨”青年志愿服务队，从此，在红门的咨询台边、天外村

的候车厅里、换乘中心的检票口旁总能看到她为游客规划行程、讲解路线的身影。

作为泰山景区旅游咨询与投诉岗位的工作人员，刘娜的志愿服务从未脱离“专业”二字。她利用业余时间，在游客中心提供旅游咨询服务，小到乘车时长、行程规划，大到食宿推荐、周边游玩攻略，甚至景区医疗站位置、急救箱使用等细节，她都能精准解答。

刘娜的专业服务常能解游客的燃眉之急。一次下班后，她接到电话，游客的钥匙不慎遗失，既说不清

丢失时间，也记不清丢失地点。刘娜立刻联系车队、索道站，描述钥匙特征后发动工作人员寻找。车队传来捡到钥匙的消息后，她连忙比对照片、确认失主，第二天一早又在游客中心等候失主取回物品。不久后，一面写着“热心服务暖人心”的锦旗寄到了天外村游客中心。

暖心的故事在志愿路上不断上演。经常有年轻游客将身体不适无法登山的老年游客托付给刘娜，刘娜便将老人安置在休息区，帮忙打饭、照看。若老人子女下山较晚，她会等到游客子女下山，或将

老人托付给周边商铺负责人并反复叮嘱。

在泰山景区，像刘娜这样的“泰山春雨”青年志愿者还有很多。“泰山春雨”青年志愿服务队自成立以来，将服务延伸到售票、导游、医疗救助等环节。他们开展“还泰山一片绿”环保行动，组织“泰山文化进校园”宣讲，帮游客找回遗失的物品、为旅客紧急处理伤口、帮迷路的孩子找到家长……这支队伍在日复一日的志愿服务中诠释着“好客泰山人”的内涵，让每一位游客都能感受到泰山人的温暖。



因为信任，所以托付

——记新华保险泰安中支业务经理许焕根

通讯员 柳彬

一份保单 一份安心

2017年2月，曾经营个体生意的许焕根选择加盟新华保险，成为一名业务经理。8年来，她始终秉持“事常与人违，事总在人为”的信念，在保险服务的道路上踏实前行。一路走来，她最在意的始终是

客户的信任与托付。

2018年，许焕根在一次服务中结识了小航（化名）的妈妈。经过多次沟通与需求分析，她为当时年仅7岁的小航规划了《多倍保障青少年重大疾病保险》基础保额15万

元，并附加《住院无忧医疗保障》保额1万元，年交保费3543元。这份保障，在当时看来是对孩子健康成长的一份祝福，谁也没有想到，这会在未来成为这个家庭突遭变故时的重要支撑。

当风险来临 服务就在身边

2021年5月，10岁的小航因身体不适就医，后被医院确诊为急性白血病，家庭生活瞬间按下暂停键，全家陪伴小航开始了漫长而煎熬的治疗。接到小航妈妈的电话后，许焕根第一时间赶往医院探望。

到达医院后，许焕根仔细询问孩子的就诊情况，主动协助家属整理病历资料，资料收集齐全后于当天下午前往公司柜面为客户提交理赔申请。

在她的协助下，1万元住院医疗保险金率先支付到账，缓解了这

家庭的医疗开支压力，紧接着，33万元重大疾病保险金如期赔付，为小航的后续治疗提供了坚实的经济支持。更令人安心的是，小航拥有的多倍保障将继续陪伴他后续的治疗与康复之路。

专业与温度 是服务的一体两面

在许焕根看来，保险服务的价值恰恰体现在风险发生时，对她而言，保单签订只是服务的开始。从业多年，她始终坚持以专业能力为客户提供恰当的保障规划，以务实行动践行承诺。当客户需要时，她总能用清晰的指引和有效的协助将保险条款转

化为实实在在的支持。

没有惊天动地的故事，只有日常工作中的尽责与用心，许焕根用行动诠释着“敬业、专业、温暖”的服务理念：敬业，是对承诺的坚守；专业，是化繁为简的能力；温暖，是设身处地的共情。正如她常说的那样：“事

常与人违，事总在人为。”在保险服务这条道路上，许焕根依然稳步前行，用每一次真诚服务守护每一份珍贵托付。

（上述赔付金额和责任明细仅代表本案例，具体赔付需结合实际情况并以条款约定为准。）



所获荣誉

- 2025年山东分公司齐鲁高峰论坛会员
- 2021年晋升业务经理
- 2022年山东分公司诚信大使
- 2022年泰安中支合规兼职讲师
- 2024年山东分公司标准领航经理人