

“因为我们有力量，  
足以保护这个世界。”

摘自浙江大学明州医院护士  
侯静的朋友圈

发这条朋友圈的时候，出生于1991年的侯静刚在手机上收看了《主题党日活动》，这是他们援汉的第20天。想起那些天的点滴细节，侯静心潮澎湃：“我想成为一名共产党员，也为此奋斗着，17年前的非典，我们不怕，因为我们是被保护的孩子；17年后的新冠肺炎，我们不怕，因为我们有力量，足以保护这个世界。”

侯静说，唯有这句话，才可以表达她的心情。

她是父母和男友的掌上明珠，从小到大，一直都被保护得很好。本来今年春节要结婚了，因为要去武汉，婚礼不得不延期举行。出发前，侯静并没有告诉回老家的父母，怕他们担心，还让男友不要来送。她没有想到的是，刚拿到驾照的男友第一次单独驾车几十公里赶来：“平安回来，我娶你这位大英雄回家。”

因为经常漏接家里来的电话，妈妈起了疑心。“你到底在哪？”她要求女儿把周围的环境拍一圈，侯静不得不说出了实情。屏幕里的妈妈看着她，沉默了很久：“你长大了，可以保护大家了！”

那天是2月16日，她的29岁生日。那天晚上8点多，回宾馆准备休息时，同事告诉她医疗队队长找她。刚走到大厅，就传来一阵《生日快乐》的歌声。原来，队员们准备了这个惊喜送给她，当大家用手掌以从上往下的方式“吹”灭蜡烛时，侯静哭了。

那些天里，侯静经历了很多考验。在凌晨3点把要找儿子和老伴的患者扶回病房时，在冒着风险给一位又一位患者咽拭子时，在为年老失智的患者清理满身大便时，在每一位患者真诚道谢时，她总是充满着自豪感。

“习总书记赞扬我们不惧风雨、勇挑重担，我觉得，我在保护全世界。”

“所有为自己热忱  
奋斗并坚持的人，  
都是酷小孩。”

摘自宁波市第六医院护士  
何莺莺的朋友圈

发这条朋友圈的时候，出生于1995年的何莺莺正在下班路上。那一天，她送走了已经痊愈的病区首批患者之一刘女士，心情很好，随手点开了手机歌单，“收获不同的力量，使我不断成长，像帆船使向对岸寻找着光……”那首《最酷的小孩》让何莺莺有感而发，写下了上面那句话。

她是所在护理组年龄最小的一位，很多人眼里的“小孩”，她觉得，来武汉就是“最酷”的事。更酷的是，每次只要她值班，整个病区患者咽拭子采集，都由她一个人完成。每一次，她都尽可能让动作轻柔、快速。

“采集的时候，口鼻有三层严密防护，就像有人捏着你的鼻子，很闷，也有感染风险。但你专注做事的时候就不会害怕了，毕竟行云流水一气呵成才酷啊！”她笑起来有一种天真的孩子气，很多患者会被这种孩子气打动，比如刚入院时郁郁寡欢的刘女士。

刘女士的家人也确诊了，并被隔离在另外的定点医院，她常偷偷掉眼泪。何莺莺除了当班时常安慰她，听她倾诉、鼓励她以外，一直在想办法哄她笑。一天何莺莺画了一幅《葫芦娃》，写上“众志成城 抗击病毒”送给刘女士，还摇头晃脑地唱了葫芦娃的主题歌。

“葫芦娃能打败妖怪是因为团结，我们也要团结起来，战胜病毒，早日回家。”她拍了拍刘女士的肩，“我和你，和你的家人，都是一伙的，要加油！”刘女士终于忍不住噗嗤一笑，继而眼睛红了。

出发之前，何莺莺剪了一个很酷的短发。初到武汉时超负荷工作和生离死别的考验，让她突然成长了很多。2月21日，疫情逐渐开始好转时，她发了一条朋友圈：“等头发长长，就来武汉看樱花。”一周后，她又许下一个心愿：“3月最想做的事就是在东钱湖放风筝。”

现在，所有美好，都在眼前。

“小吴拍的宁波月  
亮和昨天窗口我  
拍的月亮。”

摘自余姚市人民医院护士  
余焱焱的朋友圈

发这条朋友圈的时候，出生于1993年的余焱焱睡了到武汉以来的第一个整觉。起床后心情好极了。前一天晚上，“超级月亮”出现，她发现在宁波的好闺蜜吴丹微在朋友圈发了宁波的月亮，于是立马跟了一条。

吴丹微是宁波市第一医院肾内科的护士，疫情期间主动报名去隔离病房。余焱焱报名去武汉时，两人经常在微信上相互打气。宁波患者“清零”后，吴丹微解除了隔离，感受到了自由的空气，余焱焱无比羡慕。而那一个晚上，两人不约而同拍下的月亮让她觉得心里一暖，“宁波和武汉，我们的心都是一样的呢！”

余焱焱喜欢武汉这座城市，她觉得这里的人太善良太热情了。初来的时候她没料到工作5年的自己，连操作最熟练的打针和抽血也成了难题。

“不戴手套的话，我能直接摸到血管，抽血时动脉也是一找一个准。”可当她做好三级防护时，却屡屡败下阵来。有几次，戳了两针都没找准，她也越来越紧张。往往这时，患者都会安慰她，让她慢慢来。

每次有患者出院，都是医护人员最高兴的时候。3月初的一天，患者梁阿姨就要出院了。她和余焱焱相约：“再过一个月，我们去看樱花吧！”

“6月份，去我们那里吃杨梅！”余焱焱和同事也热切回应。

“杨梅是什么？”阿姨的问题引来病房中笑声一片。

记者 陆麒雯 樊卓婧 通讯员 姚璐璐 赵蔚文 受访者供图

## 重视保险保障 谨防“全额退保”陷阱

“任意险种，全额退保”，最近，不少宁波人的微信群里收到了这类吸引眼球的代理退保的宣传。而据记者调查，事实上，并非所有保险都能退保，而且，真正能实现全额退保的保单并不多。相反，消费者在委托社会组织和个人处理退保过程中，隐患不少。

消费者购买保险后，由于各种原因，如果不想继续保，可以申请向保险公司退保。不过，过了犹豫期后退保，通常要承担一些损失，不同的保险产品，有不同的退保规则，现金价值较低的保险产品，往往在退保后的所得也较低。因此，就有了社会组织和个人打着“全额退保”的幌子从事代理业务。

那么，这种所谓的“全额退保”究竟是在维护还是侵害消费者的权益？

某寿险公司专业人士向记者介绍，很多寿险产品具有长期保障功能，消费者退保后会失去所有保险保障，损害消费者的保险利益。

记者在采访中了解到这样一个案例。某市民为爱人投保了一款重疾保险，附加住院医疗，其中重疾保额为20万元。后因家庭经济原因及亲朋的劝说，办理了退保。时隔半年后，其爱人确诊肺癌，手术治疗后还需化疗，面对亲人受病痛折磨和家庭越发沉重的经济压力，该市民后悔不已。其实，在未知的风险面前，经济困难家庭更需要保

障和守护，尤其是意外险和重疾险。

像医疗险、重疾险等健康保险产品，消费者在投保时，保险公司对投保人和被保险人的年龄、身体状况、职业等有一定的限制，如果退保后再投保可能面临保费上涨、重新计算等待期甚至被拒保等风险。

此外，在代理过程中，消费者也面临着其他风险。

有保险消费者反映称，社会组织和个人在协助消费者“全额退保”中，会诱导投保人签署代理服务协议，并诱导消费者提供身份证、银行卡、保单、电话号码等个人敏感信息，有的甚至扣留消费者银行卡、手机，从而达到控制客户的目的，从中骗取客户支付高额费用。

对此，不少地方发布了风险提示：有社会人员通过社交平台、网购平台、电话短信等渠道，频频向消费者发布“可在全国任意地区的任意保险公司办理任何险种的全额退保业务，100%退保成功，安全快速”虚假信息，打着“专业保险维权”的名义，让消费者委托其

代理“全额退保”事宜，开展保险“恶意投诉全额退保代理”业务，严重误导消费者，使消费者面临错失原有保险合同的风险保障，以及再投保时面临保费增加、重新计算等待期，甚至可能被拒保等风险，并向消费者牟取高额费用，严重损害消费者的利益，妨碍正常的保险经营秩序。提醒广大消费者重视保险保障，谨慎选择退保。

值得注意的是，“全额退保”业务链条上的相关人员所获得的报酬，看似从保险公司退回金额中提取，实际上皆来自此前消费者所缴纳的保费，消费者在这个过程中损失了30%甚至更多的本金。同时，恶意投诉的消费者或许会被保险公司拉入黑名单，无法再次购买保险产品。

官方提示的同时，一个问题值得思考，如果保单不满意了，退保真的是最好的选择吗？“当保险维权不仅仅限于有争议的保险合同，而是发展成了经济利益推动的退保，不仅仅保险行业受到伤害，消费者的权益也得不到维护。”一

位法律人士表示。

从另一个方面来说，这些社会组织和个人能够代理“全额退保”，多少跟保险销售过程中的不规范有关，这才让这些中介有机可乘。

记者了解到，为了遏制保险销售中的乱象，如部分保险业务员故意夸大保险责任、不如实告知免责条款和退保损失等侵犯消费者的合法权益的问题，今年1月1日开始，宁波率先在浙江省内实行双录，市民购买一年期以上的人身险时，保险销售人员会打开手机录音录像（即“双录”），并且跟你同框出镜，就保险销售过程的关键环节进行拍摄记录。此举就是要规范保险销售行为，是维护投保人权益的一项重要举措。这些视频内容将成为后期维权的重要证据。

而最为根本的，关上“退保生意”大门的还是在保险公司自身。因此，保险公司的规范销售是必要且必须的，维护市场秩序从出售每一份保单开始。

记者 徐文燕