



中国人寿广东省分公司： 开发专属普惠产品 着力构建“大消保”格局

中国人寿寿险公司开发多种普惠保险产品，着力加大老年人、妇女、儿童和新市民等特定风险群体的保障力度。针对学生儿童生活、教育和医疗等方面实际需求，完成8款保险新产品开发，拓展学生医疗保险的保障内容和保障范围。截至2022年12月31日，中国人寿学生险承保近9000万人次，累计提供28.5亿元保额。升级现有团体女性疾病保险产品，扩大疾病保障范围，提升保险责任组合的灵活性。截至2022年12月31日，中国人寿承保的老年人意外险业务覆盖约5495万人次，提供了超3万亿元的保障金额。

一直以来，中国人寿广东省分公司在服务粤港澳大湾区建设、服务实体经济、支持健康中国战略、加强新市民普惠保险服务、助力乡村振兴等方面彰显国寿力量。

中国人寿广东省分公司积极履行企业社会责任，持续推进消费者权益保护工作，从事后管控向全链条落地转型，构建“大消保”工作格局。一是完善消保工作体系，提升服务水平。二是畅通问题受理渠道，保障群

众权益。三是强化消保教育宣传，共创美好生活。截至目前2023年累计开展各类消费者权益保护教育宣传活动2700场，发布教育宣传信息530条，合计触及消费者达3080万人次，获评监管机构“3·15”教育宣传周优秀组织单位等荣誉。

中国人寿广东省分公司对失能、失智、孤寡老人等特殊客群及部分年事已高、行动不便、生病住院的老年客户提供“特事特办”上门服务。截至目前，2023年辖内柜面累计服务临柜老年客户超12万人次，为特殊客群提供上门服务达561次。



获得奖项：

年度十大湾区金融服务先锋
年度最佳消保服务
年度最佳养老金融产品



人保财险广州市分公司： 支持粤港澳大湾区发展 助力农业强国建设

人保财险广州市分公司先后承接了广州城乡居民大病保险、广州市番禺区慈善会政府救助保障保险、广州市南沙区二次报销医疗救助运营监督评估服务项目、广州高龄重度失能老人照护保险以及广州“穗岁康”医保补充健康险等重点项目，有效协助政府建立多层次的社会医疗保障体系。

人保财险广州市分公司积极配合推进港车、澳车等优先项目，做好跨境车客户保险保障，服务粤港澳大湾区建设和互联互通。同时，以航运保险要素交易平台为抓手，为大湾区航运保险产品提供登记、注册、备案、交易等一系列服务，满足航运保险涉外性、专业性较强的需求，促进南沙港口航运及保险市场的繁荣发展。

以农险为抓手，通过服务网点打造村镇网格点对点服务，打通服务“最后一公里”，实现“一站式”“家门口”的保险服务。综合拓展“三农”非农险业务，助力主业融合。联合工行开展“保农振兴贷”项目，协助农险客户获取纯信用贷款以扩大生产经营；

联合人保金服创新推出人保农e贷产品，打造“科技+保险+信贷”创新业务模式。另一方面，成功签下全市首笔高标准农田建设工程质量潜在缺陷责任保险业务，为白云区均禾街道高标准农田建设项目提供了超1000万元的风险保障。

人保财险广州市分公司全力推动岭南水果保险产品全覆盖，在原有的荔枝龙眼、香蕉木瓜等传统水果基础上，新增加了释迦、鹰嘴桃、莲雾、哈密瓜、嘉宝果、青枣等一大批特色水果。协助政府开展物化成本调研，为品种提标打好基础。



获得奖项：

年度十大湾区金融服务先锋
年度乡村振兴帮扶奖



平安人寿广东分公司： 聚焦用户体验 践行保险为民

近年来，依托科技赋能，平安人寿不断完善理赔服务体系，构建了以“闪赔”“智能预赔”“直快赔”“AI智能理赔”为核心的“三省智能理赔”服务体系。2023年上半年，平安人寿“三省智能理赔”累计赔付超125万件，平均每天赔付超6800件，近55%的客户能在提交理赔申请后30分钟内收到理赔款。

借助平安金管家平台，平安人寿99%的保单业务已实现线上办理，92%业务通过智能交互自助办理，最快1分钟完成，2022年，线上服务客户满意度达98.1%。2022年客户咨询量达154.8万人次，客户业务平均经办时长控制在3分钟内。在智能化、数字化柜面服务下，客户咨询得到快速解决，服务效率与质量双提升。

2022年，平安人寿广东分公司7×24小时在线问诊服务覆盖536.2万保单客户，服务使用人次达53.8万。

平安人寿广东分公司在广东省内各柜面门店均设置爱心服务专区，为老年客户提供绿色服务通道，配置

老花镜、针线包、急救箱、轮椅等适老便民用品；并在线上服务中添加语音讲解、放大字体、放慢语速、高亮提示等功能，便利老年客群服务使用。

2023年8月，平安人寿对外发布了《平安人寿客户服务体验探索与创新报告》，基于售前、售中、售后全渠道全触点客户调研意见，结合各业务模块创新案例总结，从五大维度升级迭代服务体验管理体系，其“时间×渠道×触点”客户服务体系为业内提供了可借鉴的方向和路径，理论研究设计融合数字化创新，为客户打造“省心、省时又省钱”服务体验。



获得奖项：

年度十大湾区金融服务先锋
年度最佳用户体验服务



新华保险广东分公司： 积极开展金融知识普及活动

新华人寿保险股份有限公司成立于1996年9月，是一家全国性大型上市公司，《财富》和《福布斯》世界500强企业之一。截至2023年6月，智慧服务累计服务量超6000万件，全国有1600余家线下柜面。

自中标阳江补充医疗保险项目以来，新华保险广东分公司积极配合阳江市社保局推行基本医疗与补充险一站式结算服务，实现一次告知、一次申报、一窗办成的医保报销集成套餐服务，切实解决群众报销申请材料多、手续复杂等问题。承保7年，累计超百万人次享受联网一站式理赔服务，极大地方便参保群众的医疗费用理赔报销。

2023年5月，新华人寿保险公益基金会向广州市63000名环卫工人捐赠每人10万元的人身意外伤害保险保障。这是新华人寿保险公益基金会自2019年以来，第五次向广州市环卫工人捐赠人身意外伤害保险，每年累计捐赠保额超60亿元。截至2023年10月，累计完成环卫工人理赔10例，赔付金额87万元。在广东地区持续覆盖广

州、阳江、珠海、佛山、中山多个城市，该公益项目共惠及7.4万余名广东环卫工人，累计捐赠保额超74亿元，广东地区累计赔付金额169万元。

此外，公司辖内机构积极开展金融服务乡村振兴宣传活动、“金融消费者权益保护教育宣传月”专项活动，其中包括金融知识大咖讲、“最美金融消保人”风采展示、“金融知识公益行”、“办实事、保权益、惠民生”服务提升、“保民生新服务，暖民心促发展”、“消保学堂进一线”、“诚信荣誉之星大讲堂”等活动。持续向市民普及个人养老金政策、预防金融养老诈骗、防范非法集资等金融知识，持续提高广大群众的金融和保险意识。



获得奖项：

年度最佳消保服务



新华保险广东分公司开展2023年消防安全知识培训和应急演练活动

2023年11月7日起，新华保险广东分公司陆续组织开展了2023年消防安全宣传月活动，下辖中支机构积极响应，通过线下消防讲座、应急演练、线上“全民消防学习平台”等网络平台学习消防知识，营造“人人学消防、人人懂消防”的良好氛围。

为进一步强化档案安全管理，切实防范和妥善处置档案安全事故，提高档案工作人员对各种险情的档案安全应急救援能力和协同作战能力，新华保险广东分公司办公室于11月7日组织各部门档案管理员召开档案管理工作沟通

会，对档案安全应急预案重点宣导和讲解，并联合人力资源部、财务部、运营管理部等部门在综合档案库房开展档案安全应急演练。通过本次档案安全应急演练，广东分公司档案管理工作人员的安全意识得到进一步增强，同时对各种险情的档案安全应急救援能力得到有效锻炼和提高。

11月9日，东莞中心支公司邀请外部专业教官在管理本部开展全员消防安全知识培训，通过真实案例展示，阐述火灾的危害和防火的重要性，详尽地分析生活中引起火灾的几点重要原因，提醒大

家务必高度重视身边用电、用火、用气的不良习惯。同时，针对高层写字楼讲解容易发生火灾的种类、如何避免、如何逃生以及如何使用灭火工具。

11月13日，江门中心支公司举办消防安全培训，此次培训由江门市消防防火公司的陈教官主讲，江门中支全体内外勤合计40余人参加培训。消防知识培训结束后，进行应急疏散演练，此次演练参与人员约40人，各演练部门人员通力配合，模拟火灾发生现场，组织现场人员按照应急逃生要领有序快速的疏散。教官结合演练

过程中出现的错误，为员工讲解疏散逃生时需要熟悉和掌握的技巧，传授如何排查火灾隐患等。

11月16日，清远中心支公司邀请消防防火协会人员黄教官为全体内外勤进行消防安全知识培训和应急演练。黄教官从基础消防、办公场所消防、家庭消防、车辆消防等方面的知识讲授一堂生动的消防科普课程，以幻灯实例图片演示等方式，让大家真切地了解和掌握如何树立消防意识、如何预防火灾、如何逃生等，具有很强的理论性和指导性，切实增强干部职工的消防安全责任意识。