

财眼

中国平安发布居家养老“乐联体” 践行“三省”助力享老

继居家养老“护联体”和“住联体”之后,近日,中国平安正式发布“乐联体”,开启了平安居家养老联体模式的又一座里程碑。多位客户沉浸式体验平安管家“三伴”服务,给出好评。中国平安表示,未来将持续深化“保险+居家养老”模式,传递“三省”服务价值,让更多客户共享发展成果、安度幸福晚年,为推动养老金融高质量发展贡献平安力量。

■新快报记者 林广豪

客户沉浸式体验“三伴”服务

近年来,随着我国人口老龄化程度加深,养老服务需求日益增长。在老年人多样化、多层次、高品质养老服务需求下,市场正持续扩大高水平供给。

在中国式养老困局“居家不养老,养老要离家”的社会背景下,中国平安依靠自身积累和平台优势,打造“老人舒心,子女放心,管家专心”的一站式居家养老建议解决方案,让老人在家享受亲情的同时,又能享受星级的高端养老服务。

日前,中国平安在新疆阿勒泰地区举办“居家养老‘乐联体’发布暨漫游疆野主题嘉年华活动”,正式发布居家养老“乐联体”。发布会上,平安健康董事长兼CEO李斗将“乐联体”总结为管家“三

伴”服务,为长者提供全方位的享老文娱解决方案。一是“伴聊”,涵盖AI聊天、管家友伴、心灵友伴三类伴聊服务,为长者一键解忧;二是“伴学”,联合权威高校,打造北京大学-平安居家芳华班,并携手优质老年大学等合作方,帮助同龄者相伴学习,重温课堂美好时光;三是“伴游”,医生管家、生活管家线上全程陪伴,帮助长者在享受旅游和旅居服务过程中更省心。

一位体验了伴聊服务的叔叔表示:“生活管家和医生管家是24小时在线的,只要你需要,他/她都会认真倾听,非常有耐心。”一位参加旗袍秀学习班的阿姨认为:“趁着现在能走、能动的时候,多学一些东西,丰富自己,还能交到朋友,觉得很开心、很放松、很享受。”

据介绍,为保障客户权益,平安还为“三伴”服务体系配备了严格的人员和流程质控体系。在服务人员方面,平安管家平台对服务商的授课讲师、旅行导游、咨询师等人员的资质进行严格审核;在服务流程方面,以市场乱象颇多的旅游服务为例,平安管家特别设计了一套质量监督体系,用线上化管理工具监督服务质量,提升客户体验。

中国平安持续深化 居家养老的联盟生态

此次发布“乐联体”,是中国平安在居家养老联体模式上的继续深化。2021年,中国平安开始启动居家养老服务的

构建,2022年推出了居家养老服务品牌“平安管家”。2023年10月,平安居家养老正式发布“护联体”,并整合服务商在试点城市上线平安无忧护服务,自上线后服务人次同比增长10倍;2024年3月,发布“住联体”模式并推出“573居家安全改造服务”,自发布以来,平安管家平台上居家环境安全测评服务人次提升300%,为全国约500个社区、1万户家庭提供居家安全知识普及服务。

中国平安集团联席CEO兼副总经理郭晓涛在致辞总结中提到,希望能够通过居家养老“乐联体”,帮助更多长者乐享“省心、省时又省钱”的遐龄生活。

据了解,“9073”仍是目前我国养老的基本格局,对于90%的居家人群来说,平安居家养老联体模式打破了传统养老服务的单一性和碎片化,通过整合医疗健康、居家改造、康复护理、文化娱乐等多方面的资源,为老年人打造了一个多场景、立体化的养老服务生态系统,极具创新性。在这个模式下,平安借助自身的资源优势和技术实力,协调内外部服务商为老年人提供省心、省时、省钱的养老服务,提升了老年人的幸福感和归属感,同时也是金融企业社会责任感和使命感的体现,彰显出金融温度与人文关怀。

居家养老联体模式 推动养老金融高质量发展

今年5月,金融监管总局发布《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的

指导意见》,要求加快构建多层次、广覆盖、多样化、可持续的“五篇大文章”服务体系。

居家养老联体模式便是中国平安医养创新、养老金融发展成果之一。2024年中报显示,截至2024年6月末,平安上线602项十维居家养老服务,超12万名客户获得居家养老服务资格。

有业内人士指出,在粗放式发展难以继、差异化服务日益重要的形势下,养老金融必将成为保险业改革转型和高质量发展的必然选择。

今年上半年,平安寿险及健康险代理人渠道新业务价值同比增长10.8%。聚焦以“优”增“优”,新增人力中“优+”占比同比提升10.2个百分点。

据悉,2019年底,中国平安正式启动以代理人渠道为核心的寿险改革,优化队伍结构,打造“三高”队伍——高素质、高绩效、高品质,走向“精兵化”发展之路。平安积极帮助代理人拓宽视野格局,提升专业素养及服务能力,培养出更多能以财富、健康、养老规划服务,陪伴客户全生命周期的专业人才。

下一步,平安居家养老将继续聚焦长者的核心需求场景,完善“联体”建设,持续深化“护联体”“住联体”“乐联体”内涵,携手产、学、研各方共建行业标准与生态,为老年群体提供优质高效的养老服务,助力养老服务行业健康可持续发展。通过整合专业化的市场力量,持续为长者提供“一站式”养老解决方案。

中国平安 PING AN

专业·价值

专业 让生活更简单



中国平安诚邀千行百业的你,一起跨界晋升,成为平安保险代理人