



富德生命人寿广东分公司： “四位一体”服务领航 成就客户服务进阶之路

富德生命人寿广东分公司成立于2010年12月，目前在省内18个地级市开设有分支机构。截至2024年10月，富德生命人寿广东分公司原保险保费收入75亿元，同比增长35%。个人代理渠道寿险新单3.2亿，同比上涨73%，市场排名11，同比提升2位。

2024年富德生命人寿广东分公司围绕“用服务促进销售”的工作要求和经营主题，着力于推动VIP增值服务、搭建VIP升级服务平台，致力于为客户提供“人无我有、人有我优”的优质服务，以高品质的服务优势走进中高端市场。富德生命人寿广东分公司举办线下活动26场，推动客户参加线上线下

下活动近4.5万人次。分公司创新推出《专家来了》系列知识讲座活动，邀请各领域专家、名家开展知识讲座，讲座专题涉及健康科普、热点解读等。

客户服务方面，富德生命人寿广东分公司提出了“同客户在一起”的服务主题，积极搭建以尊享健康类、臻品康养类、商旅公务类、美好生活类为代表的“四位一体”高端客户增值服务平台，为客户提供更多“一站式”的尊贵服务选择。



年度最佳VIP服务



信泰保险广东分公司： 以“客服节”守护文化创新精神

信泰人寿保险股份有限公司创立于2007年5月。2023年，公司总资产规模超2000亿元，客户总量近600万人。

信泰保险广东分公司目前已开设7家中心支公司、6家营销服务部，共计14个服务网点，全省内外勤员工300余人，目前已形成了个险、银保、中介、收展齐头并进的营销体系。

2024年8月15日，信泰保险客户服务节开幕式在杭州成功举办，以“一朝结缘、一生守护”为主题，历时一个半月，持续到9月底闭幕。精彩纷呈的文化活动在信泰保险18家分公司所在城市陆续上演，力求通过不同主题与形式的文化活动，丰富客户对中华优秀传统文化的美好体

验。

8月18日，来自广东全省的近千位客户代表和渠道合作伙伴相聚广州大剧院，参加信泰保险第十届客户服务节广州站活动，共同欣赏经典音乐会《对话莫奈-琵琶、钢琴、大提琴三重奏》。

当天，信泰人寿保险广东分公司在现场设置金融教育互动环节展区，结合“一朝结缘 一生守护”活动主题，将高价值客户服务与金融消费知识巧妙融入整体活动。



年度最佳客服节活动



搭建VIP升级服务平台 富德生命人寿守护美好生活

富德生命人寿广东分公司按照“坚持以客户为中心，坚持价值转型，坚持走高质量发展道路”的战略要求，以服务社会经济发展和增进民生福祉为己任，开启富德新征程，致力于为社会不同人群提供包括人寿保险、年金保险、意外保险和健康保险在内的全方位风险保障解决方案。截至2024年10月，富德生命人寿广东分公司年度原保险保费收入75亿元，同比增长35%。个人代理渠道寿险新单3.2亿，同比上涨73%，市场排名11，同比提升2位。

2024年，富德生命人寿广东分公司围绕“用服务促进销售”的工作要求和经营主题，着力于推动VIP增值服务、搭建VIP升级服务平台，致力于为客户提供“人无我有、人有我优”的优质服务，

以高品质的服务优势走进中高端市场。全年举办线下客户活动26场，推动客户参加线上线下活动近4.5万人次。

春季，“雅春·富韵”2024年VIP艺术季于3月9日在广州大剧院歌剧厅举行，特别邀请到风靡全网的成都“知更”室内合唱团带来倾情合唱，与客户共唱美好，唱响未来，为到场的1600余名贵宾带来一场美妙的视听盛宴。

“家·恋—2024年客户服务活动”，结合社会热点、地方特色，匹配不同层级客户多样化需求，推出不同层次、差异化的类型活动。共开展25场线下客户服务活动，其中精品活动5场、缤纷活动11场、特色活动9场，共邀约1892位客户。

创新推出《专家来了》系列知识讲座活动，邀请各领域专家、名家通过现

场、线上结合的方式开展知识讲座，讲座专题涉及健康科普、热点解读、知识分享、技能解锁等，旨在同客户一起关注健康，分享美好。2024年全年围绕公益、健康、国学、养老的主题，共开展知识讲座6场，累计吸引线上线下观众2.4万人次参与讲座活动。

提出“同客户在一起”的服务主题，积极搭建以尊享健康类、臻品康养类、商旅公务类、美好生活类为代表的“四位一体”高端客户增值服务平台，为客户提供更多“一站式”的尊贵服务选择，同时，策划“3+1”大回访活动，让客户在春节、端午、中秋及生日时体验到公司暖心的慰问和贴心的关爱。全年服务从推动、宣传、创新上下功夫，不管是从服务覆盖率、服务品质还是服务体验较

以往都有一定程度的提升，2024年搭建服务创新项目2项（联好健康、未来再生医学）、优化服务项目8项，服务客户5385人次。

在过去的一年中，公司坚决贯彻落实党和国家决策部署，服务国家建设，服务社会民生，勇担企业社会责任，积极推进保险创新实践，发挥保险保障和资金支持作用，以“富及民众 德行天下”的理念，全心全意守护人民群众的美好生活。

面向未来，公司将继续做好金融“五篇大文章”，追求高质量发展和价值增长，为客户提供更好的服务，为员工搭建更广阔的发展平台，为社会承担更全面的企业公民责任，在造福民生、回馈社会的过程中打造长青基业。

中意人寿广东省分公司： 积极布局养老服务 康养服务持续升级

中意人寿成立于2002年，是中国加入世界贸易组织后首家获准成立的中外合资保险公司。

2024上半年，中意人寿实现保险业务收入212.56亿元，同比增长36.1%；实现净利润8.24亿元，同比增长20%。秉持长期投资、稳健投资、价值投资三位一体的投资策略，中意人寿近3年平均投资收益率为4.96%。

中意人寿稳步前行积极布局养老服务体系，顺应国家号召推出了“悦养老”康养服务。自2022年上市以来，“悦养老”基于对当前养老趋势的精准把握历经多次升级。通过引入养老机构合作网络及管家化服务模式，实现

从聚焦居家养老服务到提供多元化养老服务综合化服务，从“居家”康养模式迈向“居家+机构”养老模式。凭借在养老咨询、养老规划方面提供覆盖全国100余城的养老机构网络、养老顾问“一对一”陪同的管家化服务及多层次服务权益保障的特色，与原有的“远程医疗、心理咨询、照护援助、居家改造”服务内容携手构建了“中意养老模式”，形成了覆盖更广泛的养老综合服务体系。



年度最佳金融创新品牌



广东省分公司
Guangdong Branch

平安担保广东分公司：

党建引领高质量服务小微融资

陆金所控股旗下平安担保广东分公司持续推动党建工作与业务发展相融合，坚定融入国家发展战略，深耕普惠金融，服务实体经济发展，秉承“金融为民”理念，携手小微企业与人民群众，书写党建引领下的高质量答卷。

平安担保广东分公司党委围绕党和国家的发展战略，通过一系列特色主题教育活动，推动党纪学习教育走深走实，分公司党委各直属组织还积极联动当地监管单位、统管党委等党建共建，开展爱国主义教育示范基地参观学习等活动，以党纪学习教育成效助力公司高质量发展。

平安担保在业内较早推出“全线上业务流程+线下咨询服务”的O2O服务模式，充分了解客户融资困境与需求，带来更多“省心”体验。这一模式下，积极发挥了深入群众的工作作

风，以党员带领咨询顾问团队“走出去、沉下去”，把服务融入小微经营，把办公室“搬”到田间地头、企业工厂，深入了解“三农”领域的小微企业需求，及时为企业“雪中送炭”，增强小微企业和群众金融服务满意度、获得感。

未来，平安担保广东分公司将继续坚持党建引领，深化党建与业务的融合发展，不断创新党建工作模式和方法，始终坚持服务小微的定位，积极贯彻“以客户为中心”理念，不断进行产品方案优化和科技技术革新，不断提升“省心、省时又省钱”的普惠金融服务质效。



年度最佳党建赋能奖

平安担保