平安人寿广东分公司:

医疗养老生态赋能主业 公益托举乡村孩子成长

依托平安集团“综合金融+医疗养老”生态圈,平安人寿提供“保险+服务”的差异化体验,包括理赔服务、健康管理、居家养老及高品质康养等增值服务。

基于“健康中国”战略及当前人民群众对高效医疗服务和高质量养老服务的迫切需求,公司持续打造“保险+服务”生态,用专业守护广东居民医疗健康养老服务需求。聚焦客户在养老储备、财富管理、保险保障三大关键领域的多元保险需求,持续供给高质量保险产品,打造多层次的产品体系。与此同时,紧抓“医保DRG改革”“银发经济”发展机遇,依托集团及寿险总公司医疗健康、养老资源优势,深入推动“保险+健康管理”“保险+居家养老”“保险+高端养老”三位一体的服务模式,打造医疗养老服务生态,以更加多元的金融产品和服务供给满足客户个性化定制需求。截至2025年底,公司累计为广东省(不含深圳)超4090万人次提供人身险保障,全年累计赔付支出超127亿元。

2008年9月起,平安人寿广东分公司正式启动公益支教行动,通过实地支教、课程支教、远程支教及综合帮扶等方式,为乡村学校输送优质教育资源,推动城乡教育均衡发展。18年来,中国平安在广东省累计援建平安挂牌希望小学5所,公益支教行动吸引超过290名志愿者参与其中,为7000多名乡村儿童带去丰富的课程,为乡村孩子托起希望。

截至目前,平安人寿广东分公司的橙果公益计划已累计为40所学校提供硬件帮扶,包括重修校舍、修建厕所、建立图书馆、捐赠桌椅书籍等,累计投入资金达101.18万元。

年度最佳金融创新品牌
年度最佳“我为群众办实事”践行机构

中国平安 PING AN
专业·价值

平安产险广东分公司:

立足广东特色资源禀赋 全方位助力乡村振兴

中国平安财产保险股份有限公司广东分公司是中国平安财产保险股份有限公司最大的省级分公司。2025年,平安产险广东分公司(不含深圳)共为1660万个人客户、23.9万企业客户提供累计超650万亿元风险保障,持续赋能广东省经济社会高质量发展。

立足广东特色资源禀赋,平安产险广东分公司以金融之力全面服务乡村振兴战略,推动农业强、农业美、农民富。2025年,平安产险广东分公司累计为省内20个地市的132.83万户次农户和农业企业提供了高达419.61亿元的风险保障。围绕岭南地区特色优势产业,公司先后推出名木古树保险、麻竹笋种植保险、森林种苗保险、水产育种保险等72款特色农业保险产品。

在服务“百千万工程”建设过程中,平安产险广东分公司聚焦“金融支持、绿美广东、乡村治理、消费帮扶”四大方向,全方位助力广东乡村振兴。截至目前,公司已实施各类帮扶项目近400个,累计投入资金近7000万元。

产业振兴方面,在茂名、湛江、广州等地市落地14个“振兴保”项目,提供超1000万元产业振兴贷款贴息及专项资金;绿美广东方面,在省内植树造林近万棵,累计为全省2.63万棵古树提供超5.26亿元“古树名木保护救治保险”风险保障;乡村治理方面,落地56个党建共建点,并提供超150万元党建共建资金;消费帮扶方面,购买帮扶地区农副产品累计超4000万元,高质量完成各项帮扶任务,助力新型城镇化和宜居宜业和美乡村建设,推动广东省“百千万工程”走深走实。

年度最佳乡村振兴服务机构

中国平安财产保险
广东分公司

从千万理赔到街角驿站

平安人寿广东分公司守护在身边

一笔笔千万理赔款,是保险契约的兑现;一次次智能响应,是科技向善的注脚;一座座爱心驿站,是金融服务的延伸。在平安人寿广东分公司,保险服务不只是一纸合同,而是一份覆盖事前规划、事中响应、事后赔付与日常陪伴的守护。从一份保单到长久相伴,平安人寿广东分公司正以更专业、更便捷、更有温度的举措,回应每一个家庭对安稳生活的期待。



■投保人家属向平安人寿广东分公司赠送锦旗,感谢工作人员全程尽责、真诚暖心的服务。

理赔显担当

专业高效筑牢保障防线

四十余岁的M先生创立公司十余载,深知守业不易、财富长久传承更需长远规划。早在十多年前,他便在平安人寿保险代理人的专业建议下配置了寿险、重疾险、意外险,搭建起家庭基础保障防线。为完善保障布局,M先生又陆续投保多份年金险。

今年,正值壮年的M先生不幸离世。接到M先生家属的报案后,平安人寿广东分公司两核团队迅速组建专项服务小组,调查专家第一时间赶赴现场,理赔专员同步提供协助及专业评估。通过多部门协同联动,全力提速办理进度,力求让家属少跑腿、早安心。在总部多方协调和指导下,经过全面、细致、严谨的核查,最终顺利支付2010万元理赔款。

这笔沉甸甸的赔款,兑现了M先生生前守护家人、传承家业的心愿。为感谢工作人员全程尽责、真诚暖心的服务,家属专程送来锦旗,题词“秉公核赔显担当,高效调查暖人心”。出于对平安人寿专业的信任及品牌的认可,家属还主动为子女加保。

无独有偶,2025年末,广东揭阳企业主韩先生不幸离世。事故发生后,平安人寿揭阳中心支公司第一时间协助家属报案,该中支总经理室亲自督办,立即启动专案处理机制,成立专项理赔小组,仅用7个工作日便向保单指定受益人支付3769万余元理赔款。

随后,韩先生的家属赠送锦旗,题词“理赔有温度,服务显真情”。平安人寿揭阳中支总经理钟定勋在接收锦旗时表示:“保险的初心,是为千家万户筑起抵御风险的屏障。这笔理赔款,既是对客户家庭的责任,更是对‘保险为民’使命的践行。”

科技强服务

“一句话能办事”的AI助手

温暖守护并非个例,而是平安人寿理赔服务的日常。数据显示,2026年上半年,平安人寿累计赔付236.9万件,赔付金额达208.9亿元,日均赔付1.3万件、1.2亿元,理赔获赔率达99.2%。2026年前三季度,平安人寿广东分公司总赔付件数14.19万件,总赔付金额17.62亿元,其中“闪赔”服务5.7万件、赔付总额1.2亿元,最快仅需1.8分钟。(数据来源于:平安人寿广东分公司2026年三季度理赔报)

高效响应的背后,是平安服务能力的持续升级。今年4月,中国平安重磅升级AI“快捷服务”和“全球急难救援”两大创新服务。“快捷服务”是一个为2.51亿平安客户打造的专属金融AI助手,能交易、能融资、能理赔、能救急。通过“快捷服务”,客户只需用一句话,就能便捷直达平安的金融、医疗、健康和生活服务,实现“一个入口,一站式解决”。依托全球救援服务网络,秉承“Anytime(全时响应)、Anywhere(全球救援)、Anything(全心守护)”的“3A”理念,平安全球急难救援服务针对“居家、户外、境外”3大场景的百余种紧急风险事件,升级提供38项服务,守护客户安全。

金融暖民生

爱心驿站守护“两司两员”

平安的守护不只发生在紧急时刻,也延伸进城市街角的日常。“两司两员”即货车司机、网约车司机、外卖配送员和快递派送员,是保障城市高效运转的重要新就业群体。他们常年户外奔波,普遍面临“喝水难、热饭难、充电难、休息难”等现实问题。

紧扣“两司两员”实际服务需求,依托平安人寿广东分公司在广州地区最大的客服门店,高标准建成广州客服中心“暖新里·金融爱心驿站”,配齐便民服务设施,设置休息区域、饮水设备、便民微波炉、应急医药箱等配套物资,为户外作业的新业态从业者提供热餐、休憩等暖心便民服务,让小哥“渴了有水喝、累了能歇脚、磕碰可应急、手机随时充”。在做好便民服务的基础上,驿站创新把金融消保宣教嵌入小哥碎片化休息时间。例如,驿站设置专属咨询按铃,直通门店服务人员,免费为“两司两员” 提供金融业务咨询服务。

据了解,以广州客服中心“暖新里·金融爱心驿站”为建设蓝本,平安人寿广东分公司已顺利推进示范驿站向全省复制延伸,目前已完成全省16家三级机构“暖新里·金融爱心驿站”建设,实现辖内地市100%全覆盖。 (林广豪)