

# 三十年同行，守护甬城幸福

## 平安人寿宁波分公司总经理讲述“保险为民”的故事

### ●三十年，是一段初心如磐的坚守，更是一场使命在肩的再出发

2025年恰逢平安人寿宁波分公司30周年。自1995年12月12日成立以来，在当地各级政府部门指导下，在宁波各企事业单位和甬城市民的大力支持下，我们深深扎根在宁波这块热土上，从初始时的35人到现在的数千人规模，从1995年的93万元保费规模到现在的64亿元保费规模，客户总量达68.2万。三十年，我们见证并参与了宁波从改革开放前沿走向现代化滨海大都市的蝶变。三十年，我们也在不断成长，从服务者到守护者和陪伴者，从执行者到引领者，始终以“金融为民”的初心，书写属于保险人的时代答卷。

### ●三十年风雨兼程，我们铸就专业与价值的基石

我们始终坚守保险保障的初心，将“专业创造价值”的核心理念融入血液，成为贯穿始终的精神底色。从基础的寿险保障，到多元化的健康管理、养老规划、财富传承服务，我们不断丰富产品体系，提升服务内涵。我们始终铭记，每一份保单背后承载的，都是一个家庭的托付与期盼。为此，我们持续优化承保、理赔、保全等各个环节的服务流程，致力于为客户提供“省心、省时、又省钱”的极致体验。无论是高效的理赔机制，还是前置化的服务介入、智能化的客服支持……我们用实际行动诠释“客户至上”的服务承诺，逐步在甬城百姓心中树立起坚实的信任基石。这份信任，是我们三十年发展历程中最宝贵的财富，也是我们砥砺前行、不断超越的动力。

### ●三十年开拓创新，我们勇立潮头敢为人先

从传统到智能，以科技赋能服务。宁波，是一座开放、务实、敢为人先的城市。平安人寿宁波分公司也始终秉持这种精神，在集团“金融+科技”战略指引下，主动求变，探路前行。我们较早引入数字化运营模式，推动线上线下服务场景的深度融合：2017年，我们上线“闪赔”服务，最快速理赔时效仅2分钟；2020年，推出“智能预赔”“零感知理赔”，让客户体验更便捷的理赔服务；2025年，我们致力于“商保直赔”项目落地，打通医院、与商业保险之间的信息壁垒，真正实现“就医即理赔”。此外通过智慧客服等手段，我们让保险服务更“轻”、更“快”。科技不是冷冰冰的工具，而是我们为客户提供温度的桥梁。

从保障到守护，打造有温度的保险。我们依托集团正在构建的医疗健康生态圈，创新推出“保险+健康管理”“保险+康养”“保险+居家养老”等产品及服务，并不断优化迭代，持续提升客户服务体验。

其中，“保险+健康管理”方面，平安臻享RUN健康服务计划，为每位客户配备线上家庭医生，建立专属健康账户，并在此基础上提供覆盖健康、慢病、医疗三方面的专业健康管理服务，让客户“省心、省时、省钱”。“居家养老项目”借助一个专属管家、十大服务场景和一套监督体系，为长者打造“老人舒心，子女安心，管家专心”的一站式养老服务。自2022年正式开启以来，累计已有超万名客户参观宁波居

家养老展厅，3700余位宁波客户（仅寿险渠道）达到获取服务的标准。

“居家养老”服务体系、“臻享家医”健康管理平台，构建覆盖全生命周期的养老与健康服务网络，为甬城百姓的“幸福晚年”保驾护航。



### ●三十年角色蜕变，从销售员到康养顾问的升级

三十年的实践与探索，我们的代理人队伍也经历了深刻的角色蜕变。过去代理人销售的是标准化，如今面对中国社会家庭客户在金融、医疗、养老领域的巨大需求，公司“保险+服务”的复杂产品体系，保险代理人的角色被重新定义。他们不再是单一产品的销售员，而是触达客户、服务客户的最重要的人性化“界面”和“枢纽”。

为了更好地赋能代理人队伍，平安人寿在2025年7月发布“保险康养顾问”培养计划，赋予代理人全新的职业价值。对待个人发展，“保险康养顾问”将持续提升专业能力，追求个人成长，引领卓越团队；对待客户服务，“保险康养顾问”将以客户需求为出发点，依赖专业知识提供解决方案和贴心服务，成为客户信赖的人生伙伴。

为赋能代理人队伍实现职业升级，公司围绕职业发展、技能提升、客户服务、产品覆盖四大维度，打造十大优势，为“保险康养顾问”的成长提供系统化、全方位的支持。

这份转变，让我们的服务更有温度，让专业更具价值，让每一位代理人都能成为甬城市民幸福生活的守护者。



### ●三十年责任在肩，我们心怀感恩回馈社会

企业的价值不仅在于创造经济利润，更在于对时代与社会的深厚回馈。三十年来，平安人寿宁波分公司始终将履行企业社会责任视为己任。

我们持续开展“支教行动”，15年来累计招募志愿者320余人，授课时长超3200小时，助力城乡教育均衡发展；

我们持续组织“无偿献血”活动，3100余人

次参与，累计献血量突破95万毫升，用热血传递爱心；

我们发起“织梦人”公益项目，关注自闭症儿童家庭，从陪伴到引导，从室内到户外，点亮“星宝”们的希望；

我们深入社区开展“橙心守护”行动，普及安全知识、开展应急培训，让更多人在关键时刻能伸出援手。

此外，在抢险救灾、扶贫助学、金融消费者权益保护、适老化服务等方面，也处处可见宁波平安人的身影。

我们始终铭记：企业的成长离不开社会的信任与支持。以责任回应信任，以担当共筑美好，是我们不变的承诺。



### ●展望未来，我们初心如磐

三十年，是一段值得铭记的历程，更是一份沉甸甸的责任。未来，我们将继续坚守保险本源，深耕甬城大地，用科技赋能服务，用专业赢得信赖，用责任回应时代。

我们将以更加昂扬的姿态、更加务实的作风，继续在服务民生、保障发展、创新转型的道路上奋勇前行，为宁波加快建设现代化滨海大都市贡献“平安力量”。

三十而立，不负韶华。

甬江潮涌，平安同行。

### ●注：

1. 平安臻享RUN健康服务计划所涉及服务由平安健康互联网股份有限公司、平安医疗科技有限公司提供。中国平安人寿保险股份有限公司保留对服务内容、服务提供规则的调整权利。服务提供对象：限指定产品的被保险人，服务详情、服务使用规则等详见服务手册。

2. “平安臻享家医健康服务计划”，所涉及服务由平安健康互联网股份有限公司及其上海分公司、北京北医医院管理有限公司提供，涉及就医服务由第三方医疗机构直接提供，平安健康互联网股份有限公司仅提供协助预约，不参与提供相关医疗服务。中国平安人寿保险股份有限公司保留对服务内容、服务提供对象、服务提供规则的调整权利。

3. 平安居家养老服务由平安健康互联网有限公司及其他具有经营资质的第三方机构提供。具体服务方案以实际提供为准。本项目下，各地服务类别、内容、价格及其上线时间（可能）存在差异，具体以实际为准，其中付费服务客户可按需自主选购。

4. 保险康养顾问仅为职业定位，无实际含义，实为保险代理人。

5. 数据来源：2024年理赔服务年报、宁波分公司内部统计。

记者 徐文燕 通讯员 刘贝贝