



好服务平安相伴

线上全流程投保，空中客服，单一账户综合金融服务……，平安利用强大的科技支持实现了一个又一个的创新，如何让专业的价值更大化，用平安的力量更大的惠及社会，是平安人不断思索并前行的动力。

张珊珊



享·健康

上海成为全国最早进入人口老龄化程度最深的城市之一，预计在 2030 年上海 60 岁以上老年人将达 40%。超老龄医疗难度逐渐增大；于外，中青年一代因工作繁忙，照顾家庭，常常忽略对自身健康的关注，在身体明显感到不适时更多倾向于自我药疗，以避免去医院长时间的排队等候，但有时因此错过最佳治疗时间。

什么情况需要看专家？什么病可以就近医疗？什么症状只需服药就能缓解？

平安金管家 APP 中“问医生”服务，面向所有社会公众开放，千人专科医生 24 小时在线问诊，用户只需描述身体状况、症状，大数据后台会自动匹配推荐适合的专科医生提供在线服务，并将病灶部位、既往检查报告及病史拍照上传，便于医生做出更为准确的诊疗意见。线上医生在进行详细问诊后能直接开具电子处方，用户可凭处方单在线一键完成购药及递送上门服务。目前问医生服务最快药品送达记录为处方购药半小时内。且看诊

医生会在之后一段时间内提供专康复建议，并定期进行健康随访。真正实现问诊全流程服务，而且在问诊过程中如遇特殊病症，线上医生会对症推荐线下医院及专科权威医生，患者可通过金管家在线挂号服务优先申请预约专家号源，便捷对接线下医疗资源。

享·安心

如何处理物业邻里纠纷？如何处理房屋买卖中的问题？如何合理解决交通意外？创办企业应注意哪些？

法律制度日益完善的现今社会，律师的作用正逐渐凸显，就像医生守护生命健康一样，律师负责保障我们做为公民应享有的权益。其意义不仅仅是写诉状，打官司官司。在老百姓的日常生活中涉及个人权益的问题比比皆是，律师服务在帮助我们防范各类法律风险的同时，更能从专业角度最大化维护个人权益。

让律师服务更接地气，更亲民。平安金管家打造的平台式律师咨询服务，推出针对不同需求的 38 元无忧卡及 780 元年卡服务等，并通过对常见

民生纠纷进行分门别类，独创九宫格体验式服务模式。在线一键求助，1 分钟内律师快速回电答疑，打破时间空间的限制，真正实现律师服务的宗旨“救急”、“救难”。

享·生活

工作繁忙，无力家务，如何找到靠谱家政？

快节奏的生活方式，使得社会分工越来越细化，让专业的人来做专业的事，是提高家庭生活生活质量最好的方式，现代家政服务已有别于传统意义上的保姆和佣人，它是需要通过更为复杂的技能培训以胜任营养烹饪、日常保洁、育儿护理、照顾病老等更为专业的工作。如何确保服务品质？平安金管家家政服务通过对服务中的各个环节进行多重管理确保服务更放心。家政服务员身份技能双认证，100% 通过健康检查及性格评定，保证服务更安全；10 万优质家政服务员，1 对 1 专属家政顾问，保障服务更专业；服务期内无限次免费更换服务员，52 万平安售后保险，背书服务防患于未然。

你有知识焦虑症吗？

韩金发

你是否有过这样的经历：买了很多书，认真读完的没几本；关注了一堆专业公众号，最常打开的却是娱乐八卦；想深度学习，结果却因信息过载淹没在内容的洪流中，……

知识经济时代，越来越多的人患上了知识焦虑症，尝试各种方式进行认知升级，结果收效甚微。



中国平安 PINGAN
中国平安人保财险
中国平安人寿保险

平安人寿“智慧客服”开启智慧新生活

2018 年伊始，平安人寿在上海外滩客服中心启动“智慧客服·平安更懂你”智慧客服体验周活动，引发全国媒体的广泛关注，也吸引了平安客户对“智慧客服”的关注与使用。

“智慧客服”依托于生物识别、大数据等 AI 技术，构建了业务甄别、风险定位、在线自助、空中门店四大核心能力，开创性实现了所有保险业务

在线一次性办理，客户们再也不用跑腿，通过手机就可以享受 7*24 小时、100% 全城覆盖的个性化服务。

通过四大核心能力的构建，“智慧客服”可支持包括保单贷款、生存金领取、保单信息确认和受益人变更、理赔等所有保险业务在线完成办理，为业务发展带来的服务痛点提供了全方位的解决方案。

一位通过“智慧客服”成功办理贷款的客户反馈：“没想到贷款这样的业务竟能在短短十分钟实现远程线上办理，颠覆了传统印象中对于借钱手续繁杂的固有认知，免除了奔波门店的麻烦，便捷程度超出预期。”

目前，“智慧客服”受理空中业务已突破 10 万单，最远服务了身处非洲的客户，最快用时 3 分钟。根据平安人寿的数据预测，依托“智慧客服”，件均服务的时长将从传统模式的 4 天缩短为 10 分钟，到 2022 年，服务人力将节约 8 万人，客服门店将实现 0 增长，所节省的纸张资源纸张达 3 亿张，减少的碳排放达到 30 万吨。

平安人寿“智慧客服”现已在上海四大客服门店全面上线。客户只需登陆平安金管家 APP，点击“保单服务”板块，即可随时随地在线办理，使用懂你所需的“智慧客服”，从此过上足不出户，业务全搞定的“智慧生活”！

在平安，一切可以化繁为简，未来，平安人寿将继续以科技推动金融，致力于运用最前沿的科技，为客户提供极致服务体验。

平安人寿“智慧客服”，不跑腿，更懂你！

近日，平安人寿联手喜马拉雅 FM，依托平安金管家 APP，重磅推出“平安之声 FM”，内容涵盖了有声书、脱口秀、历史、商业财经等 11 大板块的精选内容，是学习知识、增强技能、开拓视野的万能宝典。

平安之声 FM 还为平安人寿的客户特辟“客户专享”模块，各路文坛大咖深度剖析热门畅销书籍：《未来简史》、《三体》、《腾讯传》、《自私的基因》等热搜好书一网打尽，从大咖视角重新感悟好书。

有了平安之声 FM，碎片化的时间可以随时利用，想听就听，不花钱、不累人、不占据专用时间。

平安之声 FM 收听方式：下载、注册【平安金管家】APP，打开【活动】专区，找到【客服节】专题页面，找到【平安之声】点击【更多】，轻松 5 步，开启听觉盛宴。

平安之声 FM，更懂听，更懂你，让声音再一次感动你。

