

中國平安 PINGAN

專業 · 價值

專業 讓生活更簡單

中國平安

2024可持續發展報告



報告開篇

報告說明	02
關於平安	03
年度成績與認可	04

1 可持續的戰略管理

戰略規劃	20
管理體系	23
重要性評估	25
利益相關方溝通	28

4 氣候變化與碳中和

治理	110
戰略	110
影響、風險和機遇管理	133
指標與目標	134

年度專題

專題 1：教育公益三十載，用愛點亮新徵程	08
專題 2：「三省」工程打造金融服務新範式	15

2 可持續的業務

助力實體經濟	31
可持續保險	37
負責任銀行	48
負責任投資	54
負責任產品	65

5 可持續的治理

公司治理	142
商業守則	150
信息安全與 AI 治理	155

3 可持續的運營與社區

鄉村振興與社區影響力	72
消費者保護與體驗	83
員工及代理人發展與保障	89
科技創新	104
可持續供應鏈	107

附錄

年度關鍵績效	160
董事會聲明	175
第三方鑒證報告	176
指標索引	179

報告說明

報告範圍

報告的組織範圍：本報告以中國平安保險（集團）股份有限公司為主體，報告範圍與公司年度財務報告合並報表範圍保持一致，部份內容與上述範圍存在區別。關於各指標具體範圍的定義，詳見本報告「附錄：年度關鍵績效」部份內容。

報告的時間範圍：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

報告的發布周期：本報告為年度報告。

數據說明

報告中的財務數據¹源自中國平安《二零二四年年報》，其他數據來自公司內部文件和信息統計系統。本報告中所涉及貨幣種類及金額，如無特殊說明，均以人民幣為計量單位。

發布形式

報告分別發布中文版和英文版，均以印刷品和 PDF 電子版兩種方式發布。歡迎訪問中國平安官方網站（www.pingan.cn），或通過上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）及香港聯合交易所網站（www.hkexnews.hk）查閱和下載相關信息。

編製原則

本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》編製，同時參照《深圳市金融機構環境信息披露指引》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》及可持續性會計準則委員會（SASB）《可持續會計準則（銀行、保險、資管及托管行業）》。

報告保證

本報告披露的所有內容和數據已經中國平安保險（集團）股份有限公司董事會審議通過。獨立第三方機構德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，並對本報告中選定的指標發表有限保證的鑒證結論。

地址：深圳市福田区益田路 5033 號平安金融中心 47 層

郵編：518033

電話：(86)95511

電子郵件：Pub_CSR@pingan.com.cn

¹ 本報告中文簡體版的財務數據來自公司 A 股年報，中文繁體版及英文版的財務數據來自公司 H 股年報。



關於平安

我們是誰

國際領先的「綜合金融 + 醫療養老」服務集團

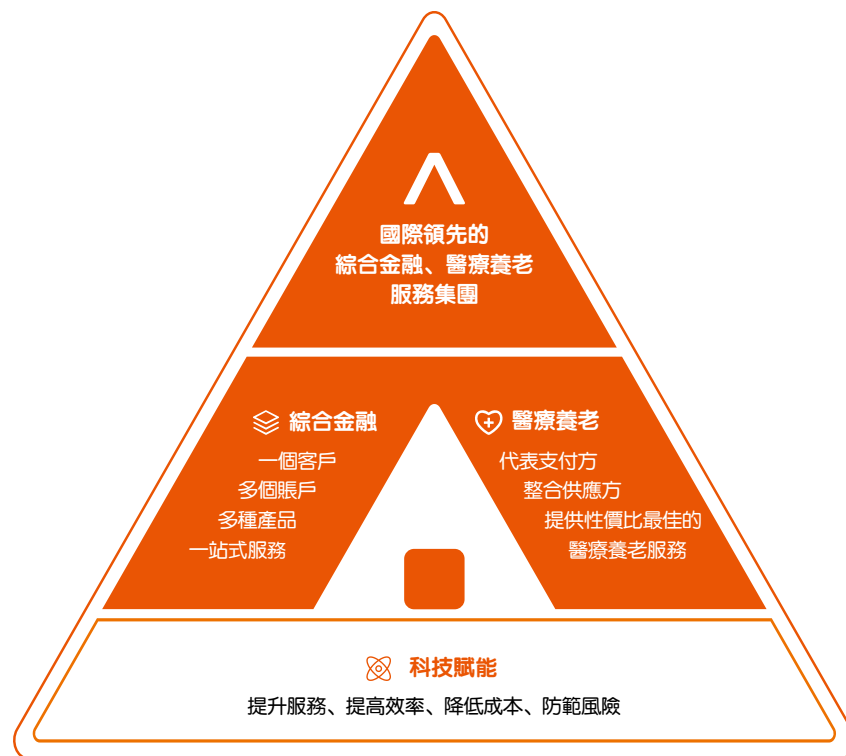
歷經 36 年發展，平安成長為國際領先的「綜合金融 + 醫療養老」服務集團，全球保險集團品牌價值第一，國際領先的綜合金融集團之一，為超 2.4 億個人客戶、超 400 萬團體客戶提供優質服務。公司在香港聯合交易所主板（2318.HK）及上海證券交易所（601318.SH）兩地上市。

公司使命

我們致力於成為國際領先的綜合金融、醫療養老服務集團，為客戶、員工、股東、社會創造價值。多年來，我們秉持「專業，讓生活更簡單」的服務理念與經營宗旨，為客戶提供「省心、省時、又省錢」的服務，時刻關注、研究如何解決客戶的金融、醫療、養老服務痛點。

公司戰略

面對日益激烈的行業競爭和客戶需求升級的趨勢，現代金融業正經歷從「純金融服務」向「金融 + 服務」的深刻轉型。作為金融行業的重要組成部份，保險業已率先完成業態升級，主流產品已從傳統的「財務保障」全面升級為「保險 + 醫養服務」的綜合解決方案。在金融存量化、同質化競爭時代背景下，我們持續深化「綜合金融 + 醫療養老」戰略，通過「服務差异化」構建核心競爭力，為客戶提供全方位的金融顧問、家庭醫生、養老管家專業服務。



指標	2024	2023	2022
總資產（億元）	129,578	115,834	110,099
歸母營運利潤（億元）	1,219	1,117	1,469
歸母淨利潤（億元）	1,266	857	1,110
基本每股收益（元）	7.16	4.84	6.36

年度成績與認可

2024 年，平安在可持續發展方面受到海內外評級機構和媒體的廣泛認可，獲得多項榮譽。

ESG 評級及指數入選

MSCI
AA

評級提升至 AA，連續三年排名綜合保險及經紀行業亞太第一

Sustainalytics

15.6 低風險

中國內地保險企業第一

S&P Global CSA

52/100

入選《可持續發展年鑑（中國版）2024》
（唯一入選的中國內地保險企業）

CDP 氣候變化

B

中國內地保險企業最高評分

FTSE4Good

入選

連續 5 年入選為 FTSE4Good 指數系列成分股

恆生可持續發展企業指數系列

入選

連續 14 年入選為恆生可持續發展企業指數系列成分股

成員公司 MSCI ESG 評級

平安銀行

平安銀行
A

由 BBB 提升至 A

平安健康

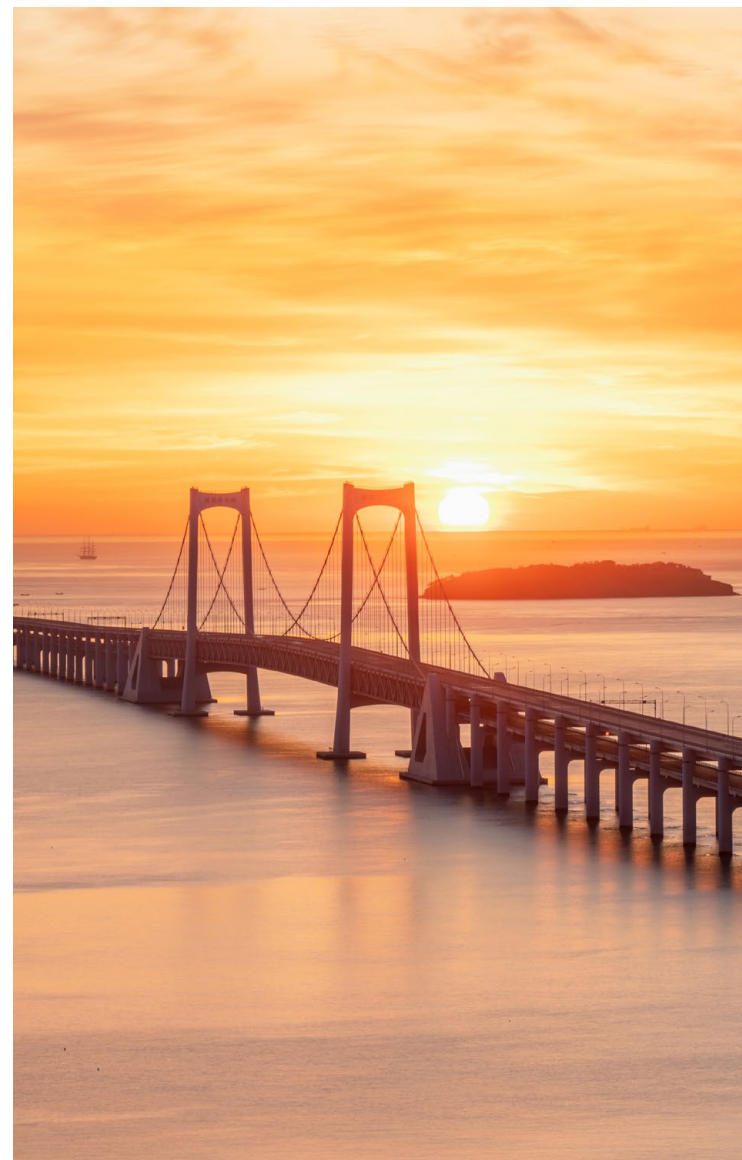
平安健康
AA

由 A 提升至 AA

陸金所控股
LUFAX

陸金所控股
A

由 B 提升至 A
位列消費金融類別中國第一位



2024 年 ESG 相關獎項

獎項名稱	頒獎方	獲獎方
入選「中國 ESG 上市公司先鋒 100」榜單，連續兩年位列金融業第一	中央廣播電視總臺	
2024 年亞洲（日本除外）最佳 ESG 方案、2024 年亞洲（日本除外）最佳投資者關係方案、2024 年亞洲（日本除外）最佳公司董事會	《機構投資者》雜誌	
2024 年「杰出董事獎」「氣候管治獎」	香港董事學會	中國平安
2024 年亞洲最佳可持續發展報告獎（大型企業）		
2024 年亞洲最佳職場報告獎	CSRWorks International	
2024 年亞洲最佳社區影響力報告獎		
成員公司獲獎		
年度「五篇大文章」金融發展創新獎	南方報業傳媒集團	
「金標杆——中國新金融競爭力榜單」之保險業「綠色金融榜」財產保險第一	南方周末	平安產險
21 世紀金融競爭力優秀案例「年度卓越財險公司」	21 世紀經濟報道	
「盡責治理貢獻獎」年度獎	第一財經	
2024 保險業綠色金融實踐方舟獎	證券時報	平安養老險
亞洲企業社會責任獎（AREA 2024）「企業永續報告獎」	亞洲企業商會	
ESG 綜合治理標杆企業	經濟觀察報	平安銀行
2024 銀行 ESG 綜合表現 TOP20 榜單	中國金融傳媒	
2023 年「中國鼎」金融業年度優秀綠色信托案例獎	中國互聯網新聞中心	平安信托
2024 ESG 金融創新獎	財聯社	平安證券
2024 年綠色金融機構	財聯社	平安理財
2024 年度 ESG 綠水青山獎	財聯社	陸金所控股
福布斯中國金融科技影響力企業 Top 50、金融科技 ESG 實踐企業 Top 10	福布斯中國	
2023「財聯社·企業 ESG 致遠獎」ESG 先鋒獎	財聯社、中華環保聯合會	金融壹賬通

可持續發展行業交流與合作

平安致力在可持續發展領域發揮行業影響力，積極開展行業交流，並攜手國內外可持續發展倡議組織共同落實可持續發展戰略，助力可持續生態共建。

平安擔任中國上市公司協會 ESG 專業委員會副主任委員以及中國金融學會綠色金融專業委員會理事單位，積極助力行業的可持續發展實踐。

平安積極與國際可持續發展倡議組織保持同步，為中國首個以資產所有者身份簽署聯合國負責任投資原則（PRI）以及大陸首家簽署聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）可持續保險原則（PSI）的公司，並加入 UNEP FI 全球領導委員會及指導委員會，成為亞洲唯一代表企業。此外，平安亦參與並簽署氣候行動 100+（Climate Action 100+）、「一帶一路」綠色投資原則（GIP）等可持續發展倡議，提升中國企業在全球可持續發展中的影響力。

全球伙伴關係



中國上市公司協會



中國保險行業協會



負責任投資原則



聯合國環境規劃署
金融倡議



可持續保險原則



富時羅素



中國金融學會
綠色金融專業委員會



Climate Action 100+



「一帶一路」
綠色投資原則



碳中和行動聯盟

平安參與「2024 ESG 全球領導者大會」，與行業共謀綠色發展之路

2024 年 10 月，平安參加 2024 環境、社會和企業治理全球領導者大會，與各領域及各行業嘉賓分享平安綠色洞察與實踐，共謀綠色發展之路。

平安董事會秘書兼品牌總監盛瑞生出席並發表「用「三省」理念滿足客戶綠色需求」為主題的演講。盛瑞生先生指出 ESG 的低碳理念將厚植並深度影響社會經濟的廣泛運營。在「省心、省時、又省錢」理念的指導下，平安的綠色金融作為系統性工程，通過保險、投資、信貸等形式支持綠色發展。



▶ 中國平安參加 2024 ESG 全球領導者大會，董事會秘書兼品牌總監盛瑞生發表主題演講

可持續發展年度關鍵績效

治理



407 次

全年共參加投資者會議 407 次

857 億元

全年繳稅總額 857 億元

100%

集團清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率 100%

93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系認證覆蓋率達 93%

業務



10.14 萬億元

支持實體經濟發展投入 10.14 萬億元

6,293.01 億元

可持續保險原保險保費收入總額達 6293.01 億元

1,577.62 億元

綠色貸款餘額 1,577.62 億元

8,499.19 億元

保險資金負責任投資總額 8,499.19 億元

1.5 億

享有醫療養老生態圈服務的個人客戶超 1.5 億

運營與社區



520.14 億元

全年產業振興幫扶資金 520.14 億元

49 萬人

平安員工及代理人志願者人數超 49 萬人

103,610 人

參與核心人員持股和長期服務計劃的員工 103,610 人

49.16 小時

員工人均培訓時長 49.16 小時

5.5 萬項

專利累計申請數達 5.5 萬項
位居國際金融機構前列

環境



439,291 噸

溫室氣體排放量 439,291 噸二氧化碳當量，較上一年減少 8%

超 **18** 萬名

超 18 萬名員工通過員工破賬戶平台踐行減碳

11,612 兆瓦時

2024 年共採購綠色電力 11,612 兆瓦時，避免了近 6,800 噸碳排放

30 個

綠色建築及健康建築 30 個

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程



祇要平安希望小學還有一個學生,
平安公益支教就會一直進行下去。

——馬明哲
集團董事長



2024 年是希望工程實施 35 周年, 也是平安踐行教育公益 30 周年。自 1993 年, 平安與希望工程結緣, 成立了希望工程救助小組, 落實平安希望小學建設項目, 積極開展教育公益實踐。

三十年間, 平安以基建與維護、線下支教、培訓提升、夏令營、教育獎金等幫扶舉措, 打造平安教育公益「五大工程」, 不斷將教育公益行動迭代升級。從最初的校捨援建到如今的軟硬件融合, 從開發心智、鼓勵學習的「教書」到培養素質、塑造人格的「育人」, 隨着希望工程的不斷推進, 平安教育公益的路徑也不斷拓展, 持續為教育事業提供新助力、播種新希望。2024 年, 平安榮獲希望工程 35 周年合作夥伴紀念證書。



▶ 平安獲希望工程 35 周年紀念證書



▶ 集團董事長馬明哲在 2017 年回訪安徽六安順河平安希望小學進行支教活動。1994 年, 中國平安在淮河水患重災區的安徽六安建起了第一所平安希望小學——順河鎮平安希望小學。

30 周年

2024 年是平安教育公益 30 周年

2 萬名

累計培訓超 2 萬名鄉村教師

31,345 名

平安設立各項教育獎金累計資助學生 31,345 名

平安教育公益實踐之路

1994

第一所平安希望小學在安徽省六安市落成。



2003

聯合中國青少年發展基金會正式啟動勵志計劃；協辦第一屆「中國少年兒童平安行動」，推進少年兒童安全教育。



2007

聯合中國青少年發展基金會，共同發起「新農村 新希望」中國平安希望小學支教行動。



2009

出資 1,000 萬元成立中國平安希望獎學金。



2019

聯合中國下一代教育基金會啟動「青少年科技素養提升計劃」。

2024

中國平安踐行教育公益 30 周年，啓動「與希望同行 1+1 行動」和「希望工程圓夢行動」。



2023

組織鄉村學校的優秀師生代表參加寒暑期冬 / 夏令營活動。

「與希望同行 1+1 行動」

2024 年 5 月 27 日平安公益日之際，平安聯合中國青基會發起平安「與希望同行 1+1 行動」，依托平安公益互聯網平台號召員工、客戶及社會愛心人士通過每人每學年資助 1,000 元的方式，為平安希望小學家庭困難、學習努力的 1,000 名學子進行「一對一」幫扶，捐資助學。其中平安產險於平安公益日當天舉辦「牽起希望小手 凝聚平安大愛」與希望同行 1+1 行動」公益主題快閃活動，通過平安志願者公益故事溫情再現、「寸草安心 | 青少年心理素養關愛計劃」解憂雜貨鋪暖心互動、幸運轉盤贏好禮等，呼吁更多平安員工加入平安「與希望同行 1+1 行動」，共同關注鄉村孩子的未來。

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

平安教育公益五大工程

五大工程

關鍵績效

基建 與維護

平安持續援建新學校, 或針對已援建學校的校捨、教室進行修繕, 至少每 5 年為學校提供一次幫助, 單次修繕最高幫扶 5 萬元。自 2007 年起, 平安設立「平安希望小學日」並啟動平安希望小學百萬維護計劃, 每年劃撥百萬元維護專款, 用於各地平安希望小學的維護。

119 所

截至 2024 年 12 月末, 平安已在全國援建平安希望小學 119 所。2024 年, 平安支持 22 所鄉村學校進行校園修繕工作。

45.12 萬本 / 10.32 萬套

2024 年, 平安向鄉村智慧學校捐贈了 21,214 本科科技讀本, 4,968 套實驗包。自 2019 年正式啟動青少年科技素養提升計劃以來, 平安已捐贈 45.12 萬本科科技讀本和 10.32 萬套科學實驗包。

1,039 所

截至 2024 年 12 月末, 平安在 27 個省市 1,039 所智慧學校落地實施青少年科技素養提升計劃。

9 個

2024 年, 平安向 5 所鄉村學校捐贈愛心球場 5 個, 為學生營造良好的運動鍛煉環境。截至 2024 年 12 月末, 平安累計向鄉村學校捐贈 9 個愛心球場。

線下 支教

平安組織員工、代理人、客戶等前往鄉村地區支教, 關注城鄉教育均衡發展, 結合藝術、科技、體育、文學等方面根據學校需求, 開展多元、更創新的支教課程, 以素質教育知識為鄉村少年帶來快樂, 把來自城市的資訊與知識輸入鄉村的課堂, 以培養廣大青少年的創新創造能力, 助力鄉村學校的素質教育提升。

12,708 名 / 44.3 萬小時

2024 年, 平安組織了 221 支隊伍、987 名志願者對口支教 74 所學校, 支教課時達 6,767 節。截至 2024 年 12 月末, 平安累計招募 12,708 名支教志願者, 支教服務時長總計超 44.3 萬小時。

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

五大工程

關鍵績效

教育獎金

平安通過「希望工程圓夢行動」, 在廣東、安徽、廣西、雲南等地發放升學獎學金, 幫助平安希望小學的準大學生圓夢大學。

針對青年學生, 平安啓動「平安勵志計劃」, 旨在鼓勵全國學子勵志報國、發奮圖強, 開展學術研究, 探索有利於中國社會經濟健康發展的新觀念、新理論, 為國家民族的發展貢獻青年力量。

1,065 名

2024 年, 平安教育獎金共資助 1,065 名學生, 其中通過「與希望同行 1+1 行動」一對一深度資助、幫扶全國 1,000 名希望小學的學生; 通過「希望工程圓夢行動」幫助 65 名平安希望小學的準大學生圓夢大學。截至 2024 年 12 月末, 平安所設立的各項教育獎金累計資助學生 31,345 名。

超 6,000 名

2024 年「平安勵志計劃」提供調研資助金及獎金 100 萬元, 資助高校大學生開展社會調研、田野調查和深入研究; 自「平安勵志計劃」啓動以來, 已獎勵超 6,000 名大學生。

培訓提升

平安利用互聯網和遠程技術, 為鄉村教師提供專業培訓, 提升他們的教學能力和素質。同時, 也為學生提供遠程學習資源, 拓寬他們的知識面。平安聯合中國下一代教育基金會啓動「青少年科技素養提升計劃」。

平安教育公益亦通過「寸草安心」公益項目增加青少年福祉, 關注心理健康、建設心理教育體系。

超 2 萬名

2024 年, 平安為 294 名鄉村教師提供專業培訓。截至 2024 年 12 月末, 累計培訓超 2 萬名鄉村教師, 惠及 31 萬餘名學生。

2.1 億人次

2024 年, 平安支持錄制 9 節情景大師課, 覆蓋 3,497 萬人次。截至 2024 年 12 月末, 已上線 36 節情景大師課, 覆蓋 2.1 億人次。

600 名

平安持續開展「科技燃夢·科技型企業開放日」系列主題活動, 2024 年, 活動已帶領 348 名青少年, 走進全國 20 家科技企業開展研學。截至 2024 年 12 月末, 平安累計招募 600 名青少年走進科技企業。

夏令營

平安計劃每年組織 25 所鄉村學校學生走出鄉村, 走進城市, 走進科技場所開展夏令營活動, 通過實地考察、交流學習等方式, 開拓學生眼界, 增強他們的綜合素質。

73 所 / 409 名

2024 年, 平安組織 27 所學校 165 名師生參與暑期夏令營及寒假冬令營活動。截至 2024 年 12 月末, 累計來自 73 所學校的 409 名師生參與暑期夏令營及寒假冬令營活動。

7 所 / 90 名

2024 年, 平安支持 4 所學校開展「希望工程大灣區足球賽」活動, 60 名師生參與。截至 2024 年 12 月末, 平安累計支持 7 所學校開展「希望工程大灣區足球賽」活動, 共計 90 名師生參與。

案例

基建與維護

雲南文山丘北平安希望小學校校捨維護工程

雲南文山丘北平安希望小學校因學校建成時間久遠, 樓內房間四周及頂面內牆牆面均有剝脫和不同程度的損壞。學校通過平安希望小學百萬維護計劃(校捨維護項目)獲得 4 萬餘元資金用於校捨維護。維護工程覆蓋六間教室及兩間教職工辦公室, 不僅提升了學校的辦學條件和整體形象, 更在新學期來臨之際為師生創造了一個更加安全、舒適、高效的學習和生活環境。

線下支教

湖南郴州桂東平安希望小學支教活動

2024 年 10 月, 中國青少年發展基金會、湖南省青少年發展基金會聯合平安在湖南省郴州市桂東縣開展「與希望同行——平安支教公益活動」。活動現場, 集團副總經理蔡方方化身為生物科普課的主講老師, 為學生們帶來了一堂以「種子的力量」為主題的趣味科普課。

教育獎金

2024 年平安勵志計劃

2024 年 7 月, 本年度勵志計劃調研行動正式啟動, 通過年度調研課題意向徵集投票活動, 「勵志計劃」組委會共收到來自全國 587 所高校的 11,743 份問卷。廣大高校學子圍繞金融「五篇大文章」因地制宜地提出各類創新性課題。最終, 組委會遴選出全國 50 所高校的 90 支學生隊伍, 獲得平安、中國青少年發展基金會提供的調研項目資源、業務專家指導等支持。優秀隊伍的調研成果可以在三大區域匯報會及全國成果匯報會展示, 晉級隊伍不僅有機會獲得勵志計劃獎金, 還受邀參加由平安、中國青少年發展基金會聯合舉辦的研學營活動, 並獲得參加 2025 年「挑戰杯」全國大學生課外學術科技作品競賽的推薦資格。

截至報告期末, 勵志計劃已經連續開展了 21 年, 累計獎勵超 6,000 名優秀學生, 發放獎金 2,100 餘萬元。



▶ 雲南文山丘北平安希望小學



▶ 「種子的力量」主題趣味科普課



▶ 2024 年平安勵志計劃全國成果匯報會

案例

培訓提升

平安希望小學支教行動教師培訓班

2024 年 8 月, 平安攜手中國青少年發展基金會共同主辦「與希望同行——平安希望小學支教行動種子講師和校長培訓班」, 為來自全國各地的 94 名平安希望小學校長及平安種子講師開展了為期三天的專業培訓。培訓突出「信息技術、心理教育」兩大主題, 通過專家講座、教學課堂模擬演練、示範校觀摩等形式, 為希望小學校長和種子講師呈現了多元化的課程內容, 在豐富的課程中不斷提升參訓學員們的教育教學能力及專業水平。



▶ 「與希望同行——平安希望小學支教行動種子講師和校長培訓班（第十八期）」

培訓提升

科技企業開放日培訓活動

青少年科技素養提升計劃舉辦「科技燃夢·科技型企業開放日」系列主題活動, 帶領青少年們走進北門導航、上海上飛、南方航空等科技企業開展研學, 通過實地參觀、動手體驗、科普講座等活動了解我國科技企業的創新成就和企業風采。相關內容也通過線上的 6 節科普直播課與全網觀眾進行了分享。2024 年, 活動已帶領 348 名青少年, 走進全國 20 家科技企業開展研學。



▶ 「科技燃夢」活動現場

培訓提升

青少年科技素養提升計劃——西雙版納戶外課

2024 年 12 月 24 日, 平安舉辦了青少年科技素養提升計劃——「走進中國科學院西雙版納熱帶植物園」活動, 邀請了中國科學院植物研究所植物學博士與西雙版納熱帶植物園園林園藝工程師共同為來自雲南省西雙版納自治州允景洪小學和曲靖市會澤縣平安希望小學的 30 位師生帶來了生動有趣的戶外雙師課。此次精彩的課程內容將與全國 27 個省市超 1,039 所項目鄉村小學的師生們進行分享。



▶ 「走進中國科學院西雙版納熱帶植物園」活動

培訓提升

「寸草安心」專項基金

中國下一代教育基金會與平安產險共同設立「寸草安心」專項基金, 旨在整合社會公益資源, 建設心理教育體系, 切實幫助鄉村兒童健康、快樂成長。

在過去的 8 年內, 平安產險持續推動「寸草安心」教育公益項目, 通過援建心理教室、培養心理講師等方式, 共建鄉村兒童心理教育體系, 截至報告期末, 已在全國培訓超 3,000 名鄉村教師及支教志願者。同時, 該項目還推出專家直播課, 吸引 1,000 萬人次收看, 覆蓋超 1,000 所學校, 惠及近 40 萬鄉村兒童, 以實際行動探索可持續公益。



▶ 孩子們與志願者在一起

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式



案例

夏令營

2024 年平安希望小學公益夏令營活動

2024 年, 平安希望小學公益夏令營在成都舉辦, 來自青海、雲南、貴州等地的 23 所平安希望小學的 115 名師生, 一起走進大熊貓基地、三星堆、四川大飛機科普館、四川科技館等成都研學地點, 通過人文歷史、科普教育等主題對鄉村學生進行沉浸式情景化教學。同時, 平安充分發揮「綜合金融 + 醫療養老」的資源優勢, 為孩子們開展心肺復蘇、財商教育、安全知識等特色教育課程, 提升其生活技能及財商知識。



▶ 希望小學夏令營在四川

30 年教育公益情懷, 30 年夢想日益成真。未來, 平安將繼續推進鄉村教育振興, 為鄉村孩子與廣闊世界搭建更堅實的橋梁, 為鄉村未來發展夯實基礎, 為科技強國貢獻平安的力量。

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式



專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

從保險到綜合金融, 平安走過風雨兼程的 36 年, 始終不變的是服務客戶的立業初心。在集團董事長馬明哲先生的大力號召和倡議下, 「省心、省時, 又省錢」已經成為全體平安人的價值主張和推動業務發展的核心理念。2024 年是平安「三省推廣年」, 平安以深化「綜合金融 + 醫療養老」為戰略指引和業務支點, 全面升級、深入推進「三省」工程。

價值主張: 省心、省時、又省錢



最專業的
金融顧問



最專業的
家庭醫生



最專業的
養老管家

平安成立「三省」推廣工作組, 在各業務線全面、深入推廣「三省」工程, 通過打造家庭醫生、金融顧問、養老管家三大場景的專業產品與服務, 觸達用戶需求的細節, 用「三省」的專業服務實現客戶價值和平安的企業價值。平安始終傾聽客戶需求, 從細節入手, 不斷優化產品與服務體驗, 持續傳遞金融溫度。

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

從聆聽出發，洞察客戶需求——「客戶聆聽日」系列活動



客戶的心聲、需求和建議，就是我們服務變革、產品升級的指針。我們踐行，人人都是品牌大使，人人都要直面客戶需求。百萬平安人，每一位都要用心傾聽客戶聲音，深刻把握客戶需求。

——平安聯席首席執行官郭曉濤在客戶聆聽日的倡議



2024 年 5 月 18 日，平安正式啟動 2024 年客戶聆聽日系列行動。平安聯席首席執行官郭曉濤號召各成員公司高管、業務團隊、一線員工走近客戶，聆聽客戶，挖掘並解決客戶的痛點，加快推進產品與服務升級。

平安聯動旗下多家成員公司開展系列活動，認真聆聽客戶聲音，了解真實客戶需求。本次客戶聆聽日制定了各公司高管一線聆聽、百城千店網點專員聆聽、機構隊伍回訪聽、消保為民廣泛聽等四項核心行動，旨在以客戶長期專業陪伴為始終，通過長期聆聽機制，即時響應客戶反饋，保障客戶權益與安全，為客戶提供真誠、專業的解決方案。



▶ 紀錄片導演、寫作者周軼君，大觀學者、中國政法大學教授李筠，平安集團聯席首席執行官郭曉濤，平安集團董事會秘書兼品牌總監盛瑞生開展主題為「觀察、聆聽與行走如何影響我們的生命？」的海邊夜談



▶ 客戶聆聽日高管下一線活動

專題 1: 教育公益三十載, 用愛點亮新徵程

專題 2: 「三省」工程打造金融服務新範式

從細節入手, 專業創造價值——平安「三省」推廣計劃

2024 年 5 月 27 日, 在平安 36 周年司慶日活動中, 「三省」推廣計劃正式啓動, 號召每位平安人成為客戶身邊最專業的金融顧問、家庭醫生、養老管家, 用專業和誠信讓客戶獲得真正的「三省」服務體驗。平安旗下各成員公司深入客戶生活消費場景, 秉持工匠精神, 推出「行業有革新、客戶有感知」的產品與服務。



▶ 集團高管啓動「三省」推廣計劃

2024 年 12 月 23 日, 平安舉辦「中國平安年度三省答辯會」。平安管理層連同成員公司代理人、員工代表及外部專家等超百位嘉賓齊聚一堂, 與超 6.6 萬名線上參與的員工, 共同對各業務過去一年推出的「三省」解決方案進行打分, 最終評選出 6 個優秀的團隊和案例為 2024 年度「三省工程成果獎」。本次答辯會不僅是對過去一年平安「三省」服務工作的總結, 也將成為未來平安服務升級的具體指引。



▶ 集團總經理謝永林在「三省答辯會」致辭

「三省工程成果獎」一等獎
「平安 24」出境安全綜合保障方案

為支持「一帶一路」倡議, 基於「走出去」企業對於境外人員風險管理的訴求, 平安產險打造「平安 24」出境安全綜合保障方案。該產品整合全球專業安全救援資源和醫療服務資源, 打破傳統意外傷害保險的時間和地域局限, 打造了「保險保障 + 風險防控服務 + 事故救援服務」的新模式, 是國內海外出行唯一一款實現「防、救、賠」一體的保險產品。

該產品以「防、救、賠」一體式守護, 讓客戶省心; 服務響應僅需 20 秒, 讓客戶省時; 保期靈活、一天不超過 24 元, 讓客戶省錢。截至報告期末, 該產品服務企業客戶已超 6000 家、65 萬人。

以暖心服務, 傳遞金融溫度——平安理賠年度之「最」

平安將「金融為民」的理念通過「三省」工程落實到每一個細節之中, 秉持「以客戶為中心」的服務理念, 以客戶需求為出發點, 通過細致入微的金融服務, 讓金融更有溫度。

案例

「最」解憂

為客戶降低 200 萬元維修費用

2024 年 7 月 24 日, 平安產險接到一筆特殊報案。標的車輛不慎刮碰停放中的直升飛機, 致飛機螺旋槳葉片受損。經過初步溝通, 業主認定直升飛機維修需要 320 萬, 遠超保額。

平安產險接到報案後第一時間現場查勘, 並與飛機業主溝通維修方案, 公司物損專家合議指導、及時給出維修方案。平安產險不僅墊付飛機運費以及預賠配件維修費, 還每周定期向客戶匯報維修進度, 最終在飛機完成維修前支付 138 萬維修費用。在平安產險的專業力量支持之下, 最終維修費用與原報價相比降低近 200 萬元。



▶ 被不慎刮碰的直升機

「最」及時

摩羯臺風後累計賠款超 6 億元

2024 年 9 月 6 日, 第 11 號臺風「摩羯」在海南省文昌市沿海登陸, 登陸時為超強臺風級, 中心附近最大風力 17 級以上。

平安產險立即啟動重大災害二級應急響應預案, 第一時間推出多種應急舉措, 全力開展搜救, 妥善安置受災群眾, 盡最大努力保障人民群眾生命財產安全。自災害發生至報告期末, 平安產險已累計完成超 6.26 億元的賠款支付。



▶ 平安產險組織專屬救援隊

「最」驚喜

沉睡了 20 年的保單, 由平安喚醒

2024 年 2 月, 一位平安壽險代理人收到一個尋找睡眠保單客戶的任務。客戶王女士在 2002 年購買的一份保單已到期領取滿期金, 但她留存的電話已經停機, 联系方式祇寫了某市望湖路某號寥寥幾字。沒想到, 這一地址是一整條街。代理人到了望湖路, 挨家挨戶敲了 15 家門店的大門, 卻一直尋不到王女士的跡, 他祇得向社區尋找幫助。社區工作人員被代理人的真誠打動, 親自帶他向望湖路附近的住戶打聽, 終於找到了王女士。原來, 王女士二十多年前買了這張保單, 十年前母親遭遇重病後, 王女士一直照顧着母親, 漸漸忘記了這張保單。在代理人幫助下, 王女士辦理了滿期生存金領取。

1

可持續的 戰略管理



戰略規劃

可持續發展是平安的發展戰略，亦是確保公司追求長期價值最大化的基礎。平安核心聚焦公司在 ESG 相關領域的實踐提升，將 ESG 要求全面融入運營管理工作，並定期開展可持續發展議題的分析與評估，結合公司發展目標及業務目標，檢視公司可持續發展規劃。平安已圍繞 13 大可持續發展議題設定五年目標，切實完善可持續發展相關行動和管理，為各項 ESG 工作提供行動指南，助力公司實現長期、均衡、高質量的可持續發展。

平安每季度追蹤可持續發展相關核心議題的實踐情況，每半年檢視可持續發展相關核心議題的關鍵進展，每年度向董事會及其下設的戰略與投資決策委員會匯報目標進展情況，確保可持續發展各項規劃得到有效落實。

可持續發展議題五年目標

可持續發展議題	關鍵目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
可持續保險 以全面、專業的風險保障助力經濟發展、社會進步和環境改善	<ul style="list-style-type: none"> 保持可持續保險保費總體增長 	<ul style="list-style-type: none"> 可持續保險原保險保費收入總額達 6,293 億元 	
負責任銀行 以負責任銀行推動經濟發展、社會進步和環境改善	<ul style="list-style-type: none"> 五年復合增長超 10% 	<ul style="list-style-type: none"> 負責任銀行總額約 1.2 萬億元 近三年年均復合增長達 4.5% 	
負責任投資 以保險資金長期資本支持經濟發展、社會進步和環境改善	<ul style="list-style-type: none"> ESG 納入投資決策全流程管理 增強積極股東行為和相關披露 	<ul style="list-style-type: none"> 保險資金負責任投資總額達 8,499 億元 ESG 因素已納入集團保險資金投資決策全流程 	
負責任產品 為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務	<ul style="list-style-type: none"> 享有醫療養老生態圈服務的個人客戶數穩步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 享有醫療養老生態圈服務的個人客戶超 1.5 億 	

可持續發展議題	關鍵目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
<p>消費者保護與體驗</p> <p>服務至上、誠信保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工和保險代理人消費者保護培訓參與達成率 100% 每年開展消保專項內審 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者保護普及必修課 100% 覆蓋初級新入職員工 集團開展了 2024 年度消保專項審計，對體制建設、機制與運行、操作與服務、教育宣傳、糾紛化解等方面進行了重點審查，同時追蹤上年度發現問題的整改情況，整改率達 100% 	
<p>員工及代理人發展與保障</p> <p>職涯規劃、安居樂業</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續開展員工的滿意度和敬業度調查，保持結果的上升趨勢 	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度員工滿意度調查，員工整體滿意度為 90 分，連續兩年上升 	
<p>鄉村振興與社區影響力</p> <p>助力鄉村振興，堅持教育公益，踐行志願服務，積極回報社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完成「三村工程」三年規劃 KPI 並制定新規劃 教育公益支教行動每年不少於 3,000 課時 各類志願服務每年不少於 3,000 場 	<ul style="list-style-type: none"> 完成《三村工程 2024-2026 新三年規劃》 年度提供產業幫扶振興資金 520.14 億元 年度教育公益支教行動達 6,767 課時 年度各類志願服務近 3 萬場 	
<p>科技助力可持續發展</p> <p>以全面數字化驅動高質量發展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 主營業務數字化率保持穩步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 通過智能核保、智能理賠，實現 93% 的壽險保單秒級核保，壽險保單閃賠佔比達 56% 「平安口袋銀行」APP 註冊用戶數超 1.7 億 「平安好車主」APP 註冊用戶數突破 2.35 億 	
<p>可持續供應鏈</p> <p>成為負責任的採購者，將可持續發展原則納入採購關鍵環節，實現合作共贏</p>	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款 本年度 99.5% 的合作伙伴簽署反商業賄賂條款 本年度供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100% 	
<p>氣候變化與碳中和</p> <p>致力於 2030 運營碳中和，探索資產碳中和路線，貢獻最佳實踐</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續測算並披露運營與資產的碳排放情況及碳中和路線的探索 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度溫室氣體排放總量為 439,291 噸二氧化碳當量，較上年下降約 8%，與運營碳中和路徑保持一致 持續監測資產組合的碳排放數據，並針對性進行資產組合優化 	

可持續發展議題	關鍵目標	目標年度進展	聯合國可持續發展目標
<p>公司治理</p> <p>樹立公司治理典範，穩定回報股東</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 每年檢視治理原則、治理機制、治理架構、治理流程 	<ul style="list-style-type: none"> • 年內 2 次檢視了公司遵守治理準則的情況，對治理原則、治理機制、治理架構和治理流程作出全面梳理和優化 	
<p>商業守則</p> <p>秉持道德價值，堅持「法規 +1」</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 員工商業道德：清廉文化及反腐敗教育 100% 覆蓋，廉政信訪舉報問題核查率 100% • 公司商業道德：反壟斷與公平交易、反洗錢、反恐怖融資與制裁 100% 合規 	<ul style="list-style-type: none"> • 通過通報典型案例、發布廉潔海報或風險提示、組織專題講座、推送線上短課等多種形式面向員工、外包人員以及保險代理人積極開展主題教育活動 6,322 次，教育受眾覆蓋率達到 100% • 廉政信訪舉報問題核查率 100% 	
<p>信息安全與 AI 治理</p> <p>以人為本，維護安全、公正與透明</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 信息安全培訓員工及第三方人員覆蓋率 100% • 定期開展內外部全面信息安全審查 	<ul style="list-style-type: none"> • 全年開展信息安全專項課程培訓及信息安全教育宣導 30 餘次，信息安全專項學習通過率 100% • 通過 ISO/IEC 27001 等體系認證，認證審核覆蓋率 93% 	

管理體系

平安通過打造高效協同、全面參與的 ESG 治理長效機制，不斷完善可持續發展工作體系，明確各層級可持續發展職責，確保公司在滿足監管要求的同時，更科學、專業、體系化地落實 ESG 管理，共同推動公司業務實現高質量可持續發展。

此外，平安根據《銀行保險機構公司治理準則》，按照收益與風險兼顧、長期與短期激勵並重的原則，建立了指標科學完備、流程清晰規範的績效考核機制，將合規經營指標、風險管理指標、經濟效益指標和社會責任指標等納入績效考核機制中。其中，鄉村振興、綠色金融等可持續發展議題的關鍵績效指標表現已被納入集團高級管理層考核方案，接受定期達成檢視，對整體結果影響佔比達 20%。

平安 ESG 管理架構

戰略層	董事會	集團董事會全面監督 ESG 事宜，對集團的 ESG 策略及信息披露承擔全部責任。集團董事會下設的戰略與投資決策委員會聽取集團整體 ESG 戰略規劃並審議 ESG 定期報告，獲知 ESG 風險管理、目標、計劃以及執行情況及進展，保證 ESG 管理的有效性，就集團 ESG 事務及風險情況向董事會提供意見和建議。
	戰略與投資決策委員會	
管理層	集團執行委員會	集團執行委員會下設集團 ESG 及可持續發展辦公室，負責指導綠色金融、鄉村振興等 ESG 核心議題實踐管理、公司可持續發展對外溝通與傳播等。
	集團 ESG 及可持續發展辦公室	
執行層	集團 ESG 秘書處	集團 ESG 秘書處作為集團 ESG 的統籌職能部門，負責牽頭落實管理層工作部署，貫徹 ESG 戰略規劃及集團 ESG 及可持續發展辦公室的工作指示，協調組織開展可持續發展相關工作。
實踐層	集團職能部門和成員公司	以公司各職能部門和成員公司組成的矩陣式主體為落實主力。

ESG 管理制度

為強化可持續發展戰略實踐，切實回應監管和投資者日益加強的要求，提升公司可持續發展影響力，提升公司 ESG 工作建設水平及管理規範，平安制定《ESG 管理辦法》和《綠色金融管理辦法》等制度，以規範各項 ESG 工作流程，將 ESG 要求全面融入公司運營管理工作，為各項 ESG 工作提供行動指南。

根據相關監管要求、內部制度以及管理實踐，平安制定了多項公開的可持續發展政策聲明，展示公司在可持續發展領域的管理原則及承諾。

可持續發展相關政策聲明

[負責任投資政策聲明](#)

[代理人福利與管理政策聲明](#)

[可持續保險政策聲明](#)

[信息安全政策聲明](#)

[煤炭業務政策聲明](#)

[隱私保護政策聲明](#)

[公司商業守則](#)

[AI 倫理治理政策聲明](#)

[員工商業守則](#)

[可持續供應鏈政策聲明](#)

[反貪腐反賄賂政策聲明](#)

[生物多樣性聲明](#)

[員工權益聲明](#)

[社區影響力指引](#)



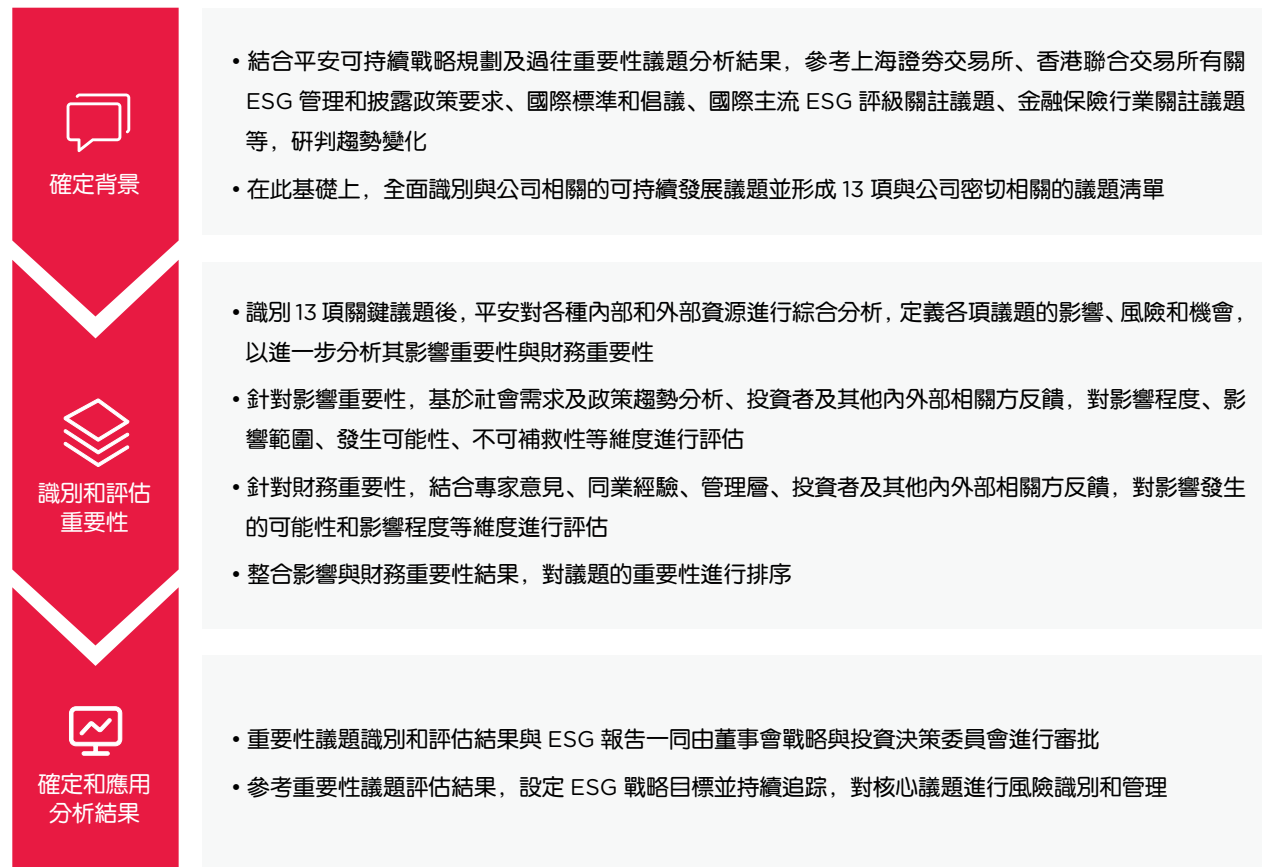
重要性評估

平安與利益相關方建立了良好的溝通機制，定期就公司 ESG 表現、關注重點以及與對其產生的影響進行溝通，更好地了解他們的期望與關切。平安持續完善可持續發展議題的識別與重要性判定流程。公司按年度審閱更新公司重要性議題評估結果並匯報董事會，並將評估結果作為公司整體風險識別和管理、可持續發展規劃檢視和信息披露的重要參考。

重要性評估方法

2024 年，平安根據雙重重要性原則，構建完整評估方法，評估和確認 ESG 議題對公司經營的財務影響，以及公司業務對經濟、環境和社會的影響。

議題重要性分析步驟



核心議題的影響、風險和機會分析示例

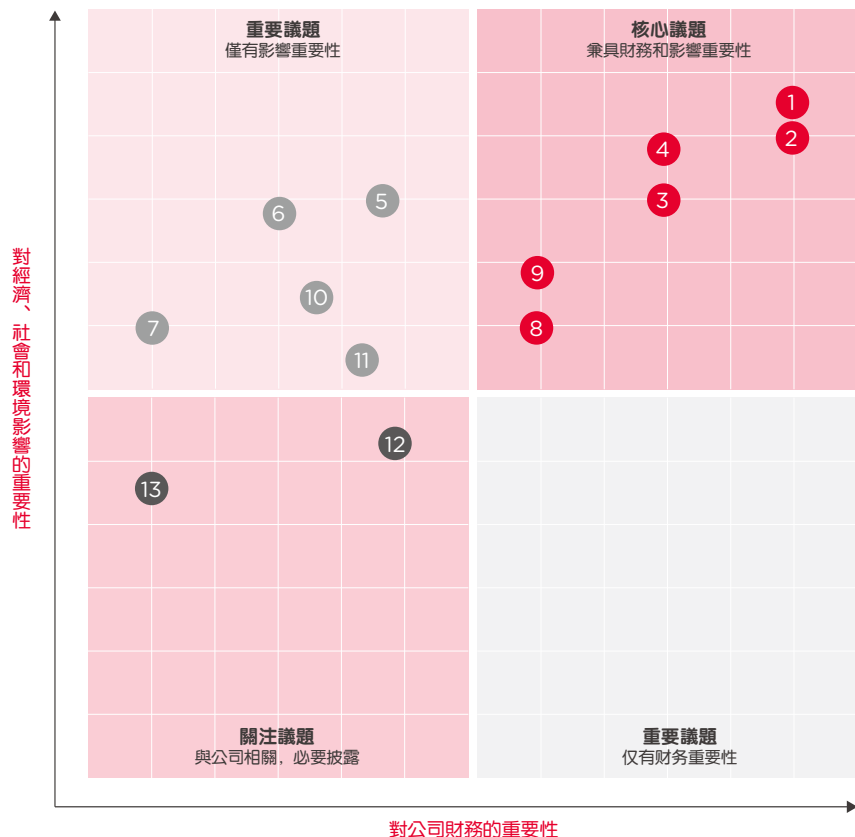
議題	子議題	影響、風險和機會分析
 可持續保險	保險業務創新	面對經濟新形勢和社會新需求開發保險產品與服務，為公司帶來新的收入機會。
	ESG 流程管理	建立有效的 ESG 風險全流程可以幫助識別和控制環境風險（如氣候變化）和社會風險（如人口結構變化）等，為產品設計提供更全面的風險定價參考，提升公司利潤率。
 負責任銀行	銀行業務創新	面對經濟新形勢和社會新需求開發產品與服務，並與其他業務形成協同效應，為公司帶來新的收入機會。
	ESG 流程管理	根據行業特點建立 ESG 風險控制體系，可幫助降低不良貸款率，提升銀行業務整體資產質量與規模。
 負責任投資	負責任投資實踐	平安持續開展負責任投資實踐，將有助於順應國內外綠色轉型、低碳經濟的趨勢，把握政策及市場紅利，增強投資收益的可持續性。
	ESG 流程管理	平安將 ESG 因素融入投資管理全流程，將有助於識別並規避潛在的環境、社會及治理風險，從而提升資產組合的穩健性和長期回報。
 負責任產品	醫療與養老業務創新	平安持續創新醫療與養老服務，將有助於滿足老齡化社會以及客戶多樣化的健康管理需求，並與公司其他業務形成協同效應，拓寬收入來源。
 氣候變化與碳中和	能源來源	各地政府為達成「雙碳」目標，對企業提出要提高建築能源利用效率的要求或推廣使用可再生能源，公司可能會新增用於節能環保改造或使用可再生能源的費用，導致運營成本增加。
	適應過程	氣候相關災害可能導致公司資產遭到物理損失，導致資產減值；同時也會對員工健康和 safety 產生威脅，增加運營成本；此外，極端的氣候條件也將可能造成重要業務的中斷。
		氣候相關災害可能導致客戶財產損失，公司面臨更高額的保險賠付，保險賠付率增加；同時極端天氣高發地區資產可保性降低，影響保費收入。
		氣候相關災害可能導致企業或個人的抵押品受損，影響銀行資產質量與營收。

重要性評估結果

本次重要性評估共識別 6 項核心議題、5 項重要議題和 2 項關注議題，該結果已與 ESG 報告一同經董事會戰略與投資決策委員會審批。根據評估結果，可持續保險、負責任銀行、負責任投資、負責任產品、氣候變化與碳中和、公司治理等 6 項議題對平安而言均具有財務重要性，已在本報告中圍繞「治理，戰略，影響、風險和機遇管理，指標與目標」四個方面進行披露。

具體的重要性議題矩陣圖展示如下：

可持續發展重要性議題矩陣



- 1 可持續保險
- 2 負責任銀行
- 3 負責任投資
- 4 負責任產品
- 5 消費者保護與體驗
- 6 員工及代理人發展與保障
- 7 鄉村振興與社區影響力
- 8 氣候變化與碳中和
- 9 公司治理
- 10 商業守則
- 11 信息安全與 AI 治理
- 12 科技助力可持續發展
- 13 可持續供應鏈



利益相關方溝通

平安主要的利益相關方包括但不限於政府與監管機構、股東、客戶、員工、代理人、供應商及社區與環境。公司定期與利益相關方通過多種渠道保持溝通與交流，傾聽並積極回應各利益相關方群體的期望與要求，以確保各項 ESG 管理工作充分回應利益相關方的期望與要求。

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	2024 年溝通情況
 政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 合法合規經營 • 響應國家戰略 • 助力實體經濟發展 • 共建公平營商環境 	<ul style="list-style-type: none"> • 監管信息報送 • 來訪接待 • 日常工作匯報與交流 • 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> • 及時回復政府與監管機關詢問 • 定期監管信息報送 • 響應國家戰略規劃、發展普惠金融，為更廣大的人群提供更好的金融服務
 股東	<ul style="list-style-type: none"> • 穩健的投資回報 • 高效的公司治理體系 • 全面的風險與合規管理體系 • 及時準確的信息披露 • 有效的氣候變化應對措施 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 投資者見面會、開放日 • 定期報告與公告 • 官網投資者關係專欄 	<ul style="list-style-type: none"> • 共組織現場業績發布會 2 次、電話業績發布會 2 次，參加投資者會議共 407 次
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 「省心、省時、又省錢」的產品與服務 • 完善的個人信息安全與隱私保護機制 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話、公司官網、微信公眾號、微博平台 • 客戶拜訪 • 客戶滿意度調查 • 客戶諮詢服務平台 • 消費者權益保護活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 全國統一服務熱線 95511 全年進線 6.7 億人次 • 開展消費者教育宣傳活動 16,722 次，觸及消費者超 10 億人次 • 舉辦 4 場「客戶嘉年華」活動，吸引超 2 萬名客戶參與

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	2024 年溝通情況
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利與薪酬體系 清晰的職業發展路徑與完善的培養計劃 多元、平等且包容的工作環境 完善的勞工權益的合法保障體系 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工心聲聆聽信箱 員工申訴渠道 員工熱線 員工滿意度調研 	<ul style="list-style-type: none"> 集團及各成員公司共召開職工代表大會 283 次 開設「員工心聲聆聽信箱」，廣泛了解員工心聲 完成年度員工滿意度調研，員工整體滿意度達 90 分，連續兩年上升
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人職業發展路徑 代理人薪酬與全面的福利體系 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人會議 代理人培訓 日常工作溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 升級「代理人 AskBob」智能工作助理，每月提供超 1,300 萬次精準解答咨詢 代理人線上及線下培訓超 7,800 萬人次
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公平採購 廉潔、公平、綠色的供應鏈管理 誠信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商會議 招標平台 走訪交流 日常工作溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 通過採購系統註冊協議及合同條款，向供應商宣導可持續發展及商業誠信合規要求 完成供應商 2024 年度績效考核
 <p>社區與環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 良好的社區發展 鄉村振興 豐富的公益慈善活動 	<ul style="list-style-type: none"> 志願活動 社區宣傳 	<ul style="list-style-type: none"> 在內蒙古、重慶、貴州、甘肅和廣東等多地開展產業振興及助農協銷調研活動 攜手中國青少年發展基金會舉辦「勵志計劃」「平安支教」「與希望同行 1+1 行動」等多項教育公益活動 全年通過「三村暉」公益平台發起 1,491 次「身邊公益」活動

2

可持續的 業務



助力實體經濟



成立 36 年來，中國平安始終堅持以人民為中心、堅持金融為民，積極服務實體經濟，強化保險保障功能。圍繞科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融五篇「大文章」，書寫高質量發展「新答卷」，為經濟社會發展提供強有力的金融支撐。

——謝永林
集團總經理、聯席首席執行官

關鍵績效



10.14 萬億元

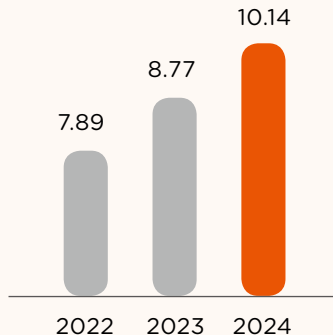
支持實體經濟累計投入達 10.14 萬億元，較上年增長 16%



4.5 萬億元

為國家重點工程建設項目提供風險保障超 4.5 萬億元

支持實體經濟累計投入總金額（萬億元）



平安積極運用金融資源，持續提升金融服務的廣度與深度，全方位支持實體經濟。截至報告期末，平安累計投入逾 10.14 萬億元支持實體經濟發展。

服務國家戰略

平安堅持響應國家戰略規劃，充分發揮保險保障功能，以實際行動築牢能源、交通等國家戰略重點領域的風險保障防護網。截至報告期末，平安產險已為全國 1,870 多個重點工程提供超過 4.5 萬億元風險保障，並為其他 112 個國家和地區的公共設施建設提供超 1.5 萬億元風險保障。2024 年，平安產險首席承保太平嶺核電站、大唐海南儋州海上風電安裝工程；獨家承保深圳地鐵 17 號線一期工程，並為其提供全方位風險減量服務；首席承保馬來西亞巴生西港和安哥拉卡賓達省卡約新港建築工程一切險，助力共建「一帶一路」高質量發展。

同時，平安發揮保險資金長期資本的天然優勢，通過債權投資計劃、資產支持計劃、保險私募股權基金等方式積極服務國家戰略，以金融高質量發展服務實體經濟的新舊動能轉化。2024 年，平安資產管理在多個國家戰略產業領域持續發力。在清潔能源領域，增資山高新能源，並開展清潔能源及清潔能源汽車配套綠色資產的支持專項計劃；在綠色基建領域，落地新能源電池、光電產業基礎設施綠色債權投資計劃。截至報告期末，平安資產管理直接對實體經濟累計投資規模超 2.4 萬億元，2024 年新增投資規模超 600 億元。

案例

護航重大基建，助力一帶一路合作

平安產險重點支持港口碼頭、海上交通樞紐等重大基建項目，首席承保馬來西亞巴生西港和安哥拉卡賓達省卡約新港建築工程一切險，提供保額保障超 31 億元。



▶ 安哥拉卡賓達省卡約新港



▶ 馬來西亞巴生西港

深圳市平安重大項目投資基金

平安創贏資本管理有限公司發起、平安壽險與深圳市引導基金投資有限公司等機構投資者出資，共同設立股權投資基金「深圳市政平私募股權投資基金合伙企業（有限合伙）」。基金規模 100 億，通過聚焦深圳重大項目和「20+8」產業集群，助力深圳完善提高社會公共服務體系、產業升級和民生福利水平。本次基金的合作設立充分展示了險資作為「耐心資本」的擔當，和城市共成長，培育實體經濟和產業發展，推動新時代美麗城市建設。作為政企合作服務實體經濟新樣板，該基金多次入選當地金融服務實體示範簽約項目。

1,870 個

平安產險已為全國超過 1,870 個重點工程提供風險保障

2.4 萬億元

平安資產管理直接對實體經濟累計投資規模超 2.4 萬億元

發展普惠金融

平安深入貫徹中央金融工作會議精神，致力於做好普惠金融「大文章」，充分發揮自身全金融牌照優勢，立足覆蓋面廣、網點數量多等金融資源，從小微企業、產業發展、特定群體的不同特點以及需求出發，不斷提升金融產品創新能力和服務體系建設，為更廣大的人群提供更好的金融服務，提升金融服務可得性。公司同時通過金融知識普及、技術援助、商業管理知識培訓等方式，增強對小微企業和弱勢群體的支持。

平安充分發揮綜合金融優勢，提升金融服務可得性。通過全國超過 7,240 家保險及銀行業務網點，平安為客戶提供便捷而豐富的金融服務。此外，平安還通過拓展農網渠道等方式，為廣大縣域鄉村地區居民提供高質量的金融服務。截至報告期末，平安全國金融服務觸點²數量已達 69,042 個。

7,240 個

保險及銀行全國分支機構超 7,240 個

42,800 個

縣域鄉村服務觸點超 42,800 個

18,900 臺

平安銀行自主機具及智能設備超 18,900 臺

261 萬

平安產險已為近 261 萬小微企業提供全險種風險保障

78 萬戶

平安銀行服務普惠型小微企業貸款客戶超過 78 萬戶

案例

科技賦能，為三農小微注入新動能

平安陸金所控股旗下平安擔保堅守「金融為民」初心，全力以赴幫助三農等重點領域的小微企業主解決最緊急、最迫切的融資問題。

AI 借款解決方案暢通小微企業貸款通路

平安擔保積極拓展「全線上業務流程 + 線下諮詢服務」的 O2O 模式，在線下全面暢通普惠金融服務流向小微經濟體的通路。同時，不斷強化數字化轉型，打造「行雲」等 AI 借款解決方案，使得經營類貸款流程更加便捷高效。截至報告期末，「行雲」已累計服務客戶 127.6 萬。

「微營貸」產品精準服務涉農小微企業

平安擔保針對涉農小微企業主無抵押、高額度、短周期的借貸特點，優化「微營貸」產品，運用科技技術精準識別小微企業主，無抵押融資額度最高可達 200 萬元，符合條件的還可享受更低綜合費率。通過全線上 AI 視頻貸款模式，為三農小微及時提供資金支持。

² 金融服務觸點，指可以向客戶提供平安的金融產品及服務的實體，包括保險網點、銀行分支機構、ATM、CTM 以及農網渠道等。

案例

普惠金融推進月系列活動

平安各成員公司開展「普惠金融推進月」系列活動。平安與政府、企業、民衆保持高頻互動，深入一線洞察客戶需求，通過普惠金融產品解決痛點難點。平安產險甘肅分公司向天水當地 7 家麻辣燙飯店贈送價值 450 萬元保障的食品安全責任保險，為來店就餐人員提供因突發食物中毒、食源性疾病等造成的人身傷亡及財產損失保險保障。平安同樣關注鄉村金融服務的普惠性和可得性。平安銀行鄭州分行對養殖業進行大量田野調研，對小微經營貸產品進行深度定制化，擴大養殖戶資產認定範圍，同時降低準入門檻，緩解長期以來養殖戶群體融資難、融資慢等痛點。在宣傳工作方面，平安統一部署，動員成員公司在內外部渠道加強宣傳力度，持續對普惠金融政策、金融知識進行普及傳播。平安壽險錄制手語版《客服中心服務指引》視頻，並開展櫃員手語助殘服務培訓，為聽障客戶提供便捷暖心的服務導引。平安養老險青島分公司在山東省東營市召開的企業年金（人才年金）專題培訓暨工作推進會上分享先進經驗做法。平安健康險天津分公司創新「普惠金融 + 健康服務」宣傳模式，攜手民警、醫生，聚焦老年居民，共同開展普惠金融知識普及和義診活動。

2024 年「普惠金融推進月」活動期間，平安開展線上線下產品介紹與教育宣傳 16,794 次，發布金融服務具體舉措與宣傳文案 8,992 個，組織開展對接活動 7,142 次。對接活動觸及市場經營主體 31,416 個，觸及公衆 1,162 萬人次。



▶ 平安壽險錄制手語版《客服中心服務指引》視頻



▶ 平安健康險攜手民警面向老年居民開展普惠金融科普



▶ 平安健康險普惠金融進社區義診

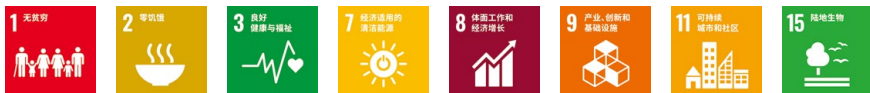
普惠金融產品與服務（部份列舉）

產品類別	服務對象	產品及服務說明	服務績效
 保險	小微企業	平安產險開發普惠型保險產品，包括村村通、生意興隆保等亮點產品，涵蓋鄉村基建、住宿餐飲、批發零售等多個行業，為小微企業提供保險、風控、健康、增值服務，幫助企業降本提效	2024 年新增普惠型保險產品 304 個，新增服務普惠型小微企業客戶 35.5 萬、普惠型保險保額 67 萬億元 截至報告期末，平安產險已為近 240 萬小微企業提供了超 220 萬億全險種風險保障，累計賠案超 90 萬筆，賠款金額近 40 億元。通過線上平台「企業寶」為企業提供保險、風控、健康、增值服務，2024 年客戶累計查看電子保單 302 萬次，線上批單量 467 萬單，通過線上報案交單 56 萬單，開具無紙化電子發票 30 萬張，一碼通出單 24 萬單，助力企業提效 1,500 萬小時，通過「保險 + 服務」的經營模式，助力企業穩定經營發展
	低收入人群	平安壽險聚焦鄉村居民的保險需求，為鄉村低收入人群提供交通出行、自然災害等意外保障的鄉村版「百萬任我行」保險產品，產品具有保費低廉、保障場景豐富、適合農村需求等特點，匹配鄉村縣域消費水平	該產品 2024 年累計為 4.2 萬客戶提供保障
 貸款	小微企業	平安銀行推出「信用貸」「擔保貸」，滿足中小微企業金融需求；通過發送利息券、減免結算費等方式，進一步降低小微企業服務成本；構建「信貸 +」服務模式，提供結算、代發等綜合服務，深耕「圈、鏈、平台」場景化業務模式，深度經營小型企業、微型企業等	平安銀行服務普惠型小微企業貸款客戶 78.2 萬戶，2024 年普惠型小微企業貸款累計發放額 1,602.24 億元，貸款餘額達 5,063.31 億元，涉農貸款餘額 1,419.46 億元。
 儲蓄及投資理財	鄉村居民	平安銀行推出「鄉村振興借記卡」，集合專屬農村人身意外傷害保險、7*24 小時隨時在線問診、農產銷售增值服務、公益新平台等四大特色權益，守護鄉村居民美好生活	平安銀行「鄉村振興借記卡」累計發放 25.64 萬張，2024 年新發放 6.3 萬張

普惠金融非財務性支持（部份亮點活動）

類別	支持對象	支持內容說明	支持績效
 <p>金融知識普及</p>	小微企業	平安開展線上線下產品介紹與教育宣傳活動，並發布金融服務具體舉措與宣傳文案，分別面向市場經營主體和公眾組織開展對接活動。在業務網點設置電子屏滾動展播「普惠金融推進月」宣傳海報和相關標語信息	<ul style="list-style-type: none"> 開展教育宣傳 16,794 次 組織開展對接活動 7,142 次，觸及 3.1 萬個市場經營主體，1,161.5 萬民衆
	高齡群體、青少年	平安銀行推出「一家老小金融行」系列課程，通過網點沙龍、社交平台等多個渠道開展，採取「案例 + 知識」形式，包括「消費者八項基本權利」「加強銀發客戶關愛」「強化三適當教育」「揭示非法‘代理維權’維權風險」「金融信息保護」「防範非法集資 護好幸福家」等內容	<ul style="list-style-type: none"> 共發布課程 6 節，開展線上線下相關活動近 2,000 次 觸及消費者達 1,065 萬人次
	殘障人士	平安產險編製《金融消費者八項權益盲文折頁》《解讀金融消費者八項權益手語視頻》，為視障、聽障群體普及金融知識	<ul style="list-style-type: none"> 在超過 2,400 家營業網點設置金融知識普及區，建立教育宣傳基地
	鄉村居民	平安產險成立「平安青騎兵宣講團」，組織金融教育者深入革命老區、少數民族區，通過為村民繪制金融知識文化牆、獻上反詐大戲、利用鄉村廣播傳播金融知識資訊等，推動金融教育直達基層群衆，打通金融教育宣傳「最後一公里」	<ul style="list-style-type: none"> 全國開展「擔當新使命 消保縣域行」活動，共舉辦超過 2,000 場活動
 <p>技術援助</p>	鄉村居民	平安產險向農民提供農險災害預警、農業災害預警及救災指引、病蟲害識別的通道、農技專家諮詢服務、農技知識學習服務以及區縣級的天氣查詢服務	<ul style="list-style-type: none"> 農業災害預警覆蓋全國所有省市，2024 年已觸發線上預警超過 4,400 萬次，覆蓋超過 36 萬農戶 病蟲害識別已包含 12 類常見作物，2024 年累計識別 3.5 萬次，覆蓋 2.4 萬名農戶 已上線超過 3,600 條農技知識，有超過 5 萬名農戶學習農技近 16 萬次
 <p>商業管理知識培訓</p>	小微企業	平安產險通過線上平台「企業寶」向小微企業提供商業管理、安全管理線上課程，其中事故預防、風險預控、財經快評三門課程最受歡迎	<ul style="list-style-type: none"> 企業寶已上線 5,231 門課程 超 1 萬用戶參與學習

可持續保險



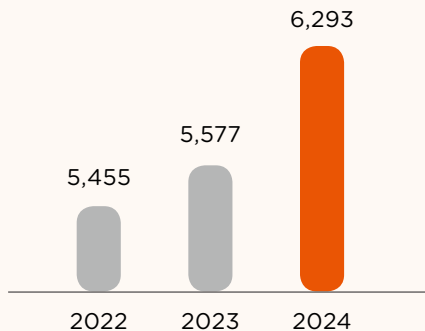
關鍵績效



6,293 億元

可持續保險原保險保費收入總額達 6,293 億元，較上年增長 13%

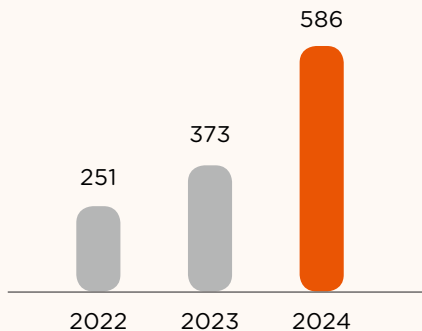
可持續保險原保險保費收入總額（億元）



586 億元

綠色保險原保險保費收入達 586 億元，較上年增長近 57%

綠色保險原保險保費收入（億元）



治理

平安的可持續保險治理依托於平安 ESG 管理架構，已明確由董事會領導的治理架構對可持續保險議題進行監督與管理，並在各層面分別建立可持續保險相關事務的治理機制。更多詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理體系」部份內容。

戰略

ESG 因素全面納入業務戰略

平安將 ESG 因素全面融入保險業務中，明確 ESG 管治體系和 ESG 關鍵議題與風險的識別、評估、管理體系。平安根據聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）發布的可持續保險原則（PSI），提出可持續保險四項原則，並對外發布《平安集團可持續保險政策聲明》以闡述平安在可持續保險方面的要求。

原則一	將 ESG 因素納入保險業務決策模型
原則二	與客戶及業務伙伴共同努力，提高對 ESG 的認識，管理相關風險並制定解決方案
原則三	與政府、監管機構和其他相關方合作，推動社會各界在 ESG 問題上的廣泛行動
原則四	定期披露平安落實《可持續保險原則》的進展

ESG 因素全面納入產品體系

平安在產品開發、設計和評估中不斷加深 ESG 因素的融合，持續研究和監控全球氣候風險（全球氣溫上升、極端氣候災害等）與社會風險（社會人口結構變化、高發疾病等），構建可持續保險產品體系，建立並實施 ESG 專項保險風險管理制度與工作流程，採取特定的 ESG 風險管理措施以管控保險產品中的 ESG 風險。

平安可持續保險產品矩陣

2024 年，平安積極響應國家「碳達峰」「碳中和」戰略目標，進一步推動綠色保險產品和服務的開發，同時，持續關注中國人口健康以及城市化發展趨勢帶來的保險產品需求變化，積極開發多種社會及普惠類的保障型產品，為弱勢群體、特殊人群及新市民群體提供更全面的健康及生活保障。

可持續保險產品列表（部份列舉）



影響、風險和機遇管理

平安將 ESG 風險管理貫穿至產品及服務設計、承保、風險減量、核保及理賠以及再保險管理等環節，在保險業務全流程中融入 ESG 因素。平安通過季度綠色金融會議、行業及產業合作等形式及時獲知可持續機遇。公司鼓勵保險產品創新，在內部設立 ESG 保險發展專項申請計劃，匹配專項資金投入安全、科技、綠色、健康等領域的保險研究和創新。

在保險業務全流程中融入 ESG 因素

 <p>產品及服務設計</p>	<ul style="list-style-type: none"> 將氣候變化在內的可持續發展相關因素融入保險產品的定價過程（例如，在財產保險定價的風險分析中，充分考慮氣候變化對現在和未來索賠成本的影響），調整預定發生率以及風險保費，確保保險產品的合理 ESG 風險定價 開展氣候變化、人口結構變化、健康趨勢變化等 ESG 相關風險研究，並利用科技創新技術搭建風險管理系統，全面管理 ESG 相關的風險，以實現承保風險的管控與規避 充分考慮各類社會群體的需求，設計有針對性的產品及服務
 <p>承保</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對項目環境影響進行必要的盡職調查，包括項目位置，生產技術，管理，污染處理和環境保護行動 停止新增海外煤炭和火電工程險的承保業務，關於煤炭業務承保端的限制要求，可見《平安集團煤炭業務政策聲明》
 <p>風險減量</p>	<ul style="list-style-type: none"> 積極與客戶溝通相關 ESG 風險，並通過可持續保險產品及服務，為客戶提供管理 ESG 有關風險的信息及工具，協助客戶更好地進行風險管理，實現 ESG 風險減量 通過環責險風控服務雲平台，實現環境污染敏感性地圖、專業資訊、風控工具包、18 個行業風險評估模型等功能，為客戶提供全流程風險管理服務，加強風險監測與預警管理，提升環境風險治理水平 依托鷹眼系統與大災應急服務平台自動化風險篩選功能，針對性地為客戶提供風險預警以及風險減量服務
 <p>核保及理賠</p>	<ul style="list-style-type: none"> 運用人工智能、區塊鏈、雲計算等多方面的技術優勢，為客戶提供適用於不同場景的科技創新服務，為客戶提供快捷、便利、透明的核保核賠服務，提升核保核賠服務質量和效率
 <p>再保險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立再保險管理制度，對不同類型的再保險進行合理安排，通過再保險合約轉移控制 ESG 風險

案例

積極探索風險減量服務

平安積極探索保險行業風險減量服務，利用科技手段幫助客戶應對極端氣象災害、減少損失。

● 助力社會災情應對

2024 年，在「格美」「摩羯」等超強臺風中，平安產險利用自研搭建的平安鷹眼系統 DRS 3.0 為 62.5 萬家企業客戶及 2,631 萬個人客戶提供災前預警及災後協助。

● 守護農戶財產安全

平安產險積極構建農業保險的「保 - 防 - 救 - 賠」應災體系，幫助減少農戶損失。災害發生前，通過平安愛農寶 app、微信等渠道向農戶發送預警信息；災害發生時捐贈物資設備；災後恢復期，為受災作物提供無人機葉面營養噴施服務，盡可能減少農戶經濟損失。2024 年已觸發農業災害線上預警超過 4,400 萬次，覆蓋超過 36 萬農戶。

● 服務中小企業經營

平安產險通過運用「科技平台 + 大數據」實現風險精準預警預測、提供機械人傷風險減量服務、運用物聯網監控手段做好隱患排查等具體服務來為小微企業的生產經營保駕護航。

拒絕承保海外新建火電項目

平安嚴格履行《煤炭業務政策聲明》中「停止新增海外煤炭和火電項目的工程險承保業務」的承諾，審慎評估火電行業項目。2024 年，平安收到來自東南亞某地新建火電項目工程險的詢價。業務團隊與集團 ESG 秘書處評估了該項目的背景及氣候相關風險，平安最終決定拒絕承保該項目，以嚴格踐行 ESG 承諾、落實管控保險業務 ESG 風險。



● 助力防災意識提升

2024 年，平安產險與中國災害防禦協會聯合發布《城市重點消防安全與火災防控指引》系列科普叢書，與中央財經大學、北京師範大學等機構聯合發布《科技賦能風險減量白皮書》，助推公共安全治理模式向事前預防轉型，築牢基層防災減災防護網。



▶ 《城市重點消防安全與火災防控指引》發布會



▶ 《科技賦能風險減量白皮書》發布會



指標與目標

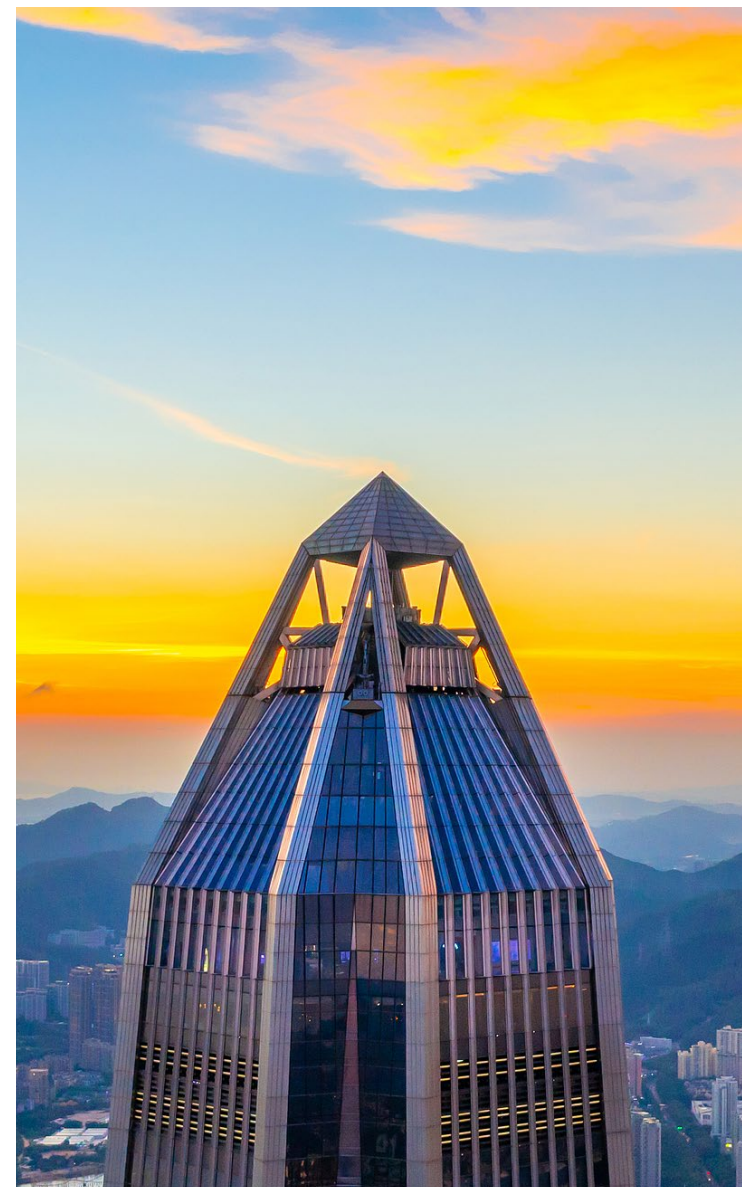
平安制定「可持續保險」議題五年發展目標，並制定關鍵定量目標，以進一步計量、管理、監督和評價可持續保險相關影響力。截至報告期末，平安可持續保險原保險保費收入總額達 6,293 億元，增長 13%，達成「保持可持續保險保費總體增長」的關鍵目標。

可持續保險原保費收入近三年變化趨勢



可持續保險績效 (百萬元)

指標	2024	2023	2022
可持續保險原保險保費收入	629,301	557,725	545,548
綠色保險原保險保費收入	58,608	37,296	25,105
社會類保險原保險保費收入	554,996	506,336	490,951
普惠類保險原保險保費收入	15,697	14,093	29,492



平安將多元保險業務與 ESG 理念進行融合，從應對氣候變化、支持綠色產業、服務小微企業、保障特殊人群等方面，進一步發揮保險產品的風險保障屬性，助力環境、社會和經濟的可持續發展。

綠色保險

案例

創新低空經濟保險，助力綠色交通發展



為響應中國發展低空經濟的政策導向，助力交通運輸綠色低碳發展，2024 年平安產險積極創新低空經濟相關保險產品，成功落地全國首單政府投保的低空經濟領域三者責任保險，並與低空經濟頭部企業合作探索低空保險新模式與新場景的創新，為低空經濟領域提供全面風險保障。2024 年，平安產險在深圳地區落地低空經濟領域全方位保險服務，提供風險保障超 200 億元。平安產險在首屆中國低空經濟產業高峰論壇榮獲低空創新突破獎。

此外，平安產險積極參與政府聯動、行業協會共建與課題研究工作。2024 年，平安產險參與深圳市政府地方立法工作，聯合政府出臺全國首個三者示範條款，協助政府制定三者責任保險的實施管理辦法，推動深圳各區保險補貼政策出臺，並聯合政府成立低空專項小組。平安產險作為保險行業唯一的副會長參與深圳市低空經濟產業協會，創新推出保險方案。同時聯合多方成立全國首個「自動駕駛和低空經濟」保險超市，進一步推動低空經濟高質量發展。



▶ 平安產險分享專題報告並推出「平安低空經濟護航者」創新方案



▶ 平安產險攜手深圳市福田區福保街道落地全國首單低空領域政府救助保險



▶ 平安產險榮獲由深圳市低空經濟產業協會頒發的低空創新突破獎

案例

**首席承保太平嶺核電站，
支持清潔能源基礎設施建設**



平安產險積極響應和緊跟國家重大投資項目，首席承保惠州太平嶺核電站 3、4 號機組主體工程項目，提供承保能力超 250 億元。項目全部建成投產後，年發電量將超過 500 億千瓦時，等效減少標煤消耗超 1,500 萬噸，減排二氧化碳約 4,120 萬噸，環保效益相當於種植了近 11.3 萬公頃森林。



▶ 惠州太平嶺核電站 3、4 號機組（建設中）

**首席承保大唐海南儋州海上
風電安裝工程一切險**



平安產險首席承保大唐海南儋州海上風電安裝工程一切險，承保金額達 55.81 億元。大唐儋州 120 萬千瓦海上風電項目是國內第一個實現零碳排放的海上風電項目，項目投產後每年可提供清潔電能 36.6 億千瓦時，幫助節約標煤約 110 萬噸，減少排放二氧化碳 287 萬噸、二氧化硫 2.3 萬噸、氮氧化物 1.3 萬噸。



▶ 風電安裝船在進行風機吊裝

**獨家承保光伏復合治沙示範項目，
以科技手段促進生態修復**



2024 年，平安產險獨家承保華能阜新彰武 50 萬千瓦光伏復合治沙示範項目，基於鷹眼技術為該項目提供風險保障及防災減損服務。該項目總投資 26 億元，裝機總容量 50 萬千瓦。針對該地區土地嚴重沙化的問題，項目通過光伏電站與農業種植相結合的方式，以農為主、以光為輔的農牧交錯帶生態治理體系作為解決方案，打造遼寧省內首個光伏治沙示範項目。



▶ 光伏治沙項目

案例

古樹名木保險項目生態效益測量



2024 年，平安開展了古樹名木保險項目的生態社會效益評估工作，根據《綠色信貸項目節能減排量測算指引》《主要樹種立木生物量模型與碳計量參數》等指引方法，選取全國多地項目試點，測量項目帶來的固碳量、旅游收入等生態社會效益指標。

● 翠雲廊千年古柏項目

「兩行古柏植何人？三百長程十萬樹。」在四川廣元市劍門關翠雲廊景區內，一條千年蜀道兩側生長着數千餘株蒼翠欲滴的參天古柏，其中包括 7,489 株一級古樹，而古柏的平均樹齡也達到了 872 年。為更有效的保護這些對當地生態和社會帶來諸多效益的「活化石」，2024 年，平安為翠雲廊（劍閣段）的 7,803 株古樹捐贈了總保額超 5,930 萬元的古樹名木救治綜合保險。

項目整體的生態效益基於項目古樹的樹高、胸徑等基本特徵數據測算。結果顯示，平安本次承保項目中的全部樹木能夠固定大氣中 755,770.21 噸二氧化碳，其中柏木的貢獻佔比最高，約佔 99% 左右。除了生態效益外，翠雲廊的古樹還為當地帶來了經濟收入的增長。經統計，2023 年 8 月至 2024 年 6 月間，古樹景區產生共計 1,038 萬元的旅游收入。



▶ 翠雲廊景區古樹名木

● 南華寺守護古樹項目

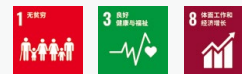
「不向南華結香火，此生何處是真依。」南華寺坐落於廣東省韶關市曲江區的曹溪之畔，共有 200 多株登記在冊的古樹名木，其中部份樹齡超過 500 年，平均樹齡則達到了 872 年。除了擁有的古樹數量多以外，南華寺的樹種也特別豐富，包括楓樹、香樟、木荷、錐栗等許多觀賞性高，且具有較高生態價值和文化意義的樹木。2024 年，平安產險為南華寺 200 多株古樹提供總額超 1,000 萬的古樹名木保護救治保險保障。一旦古樹因自然災害、意外事故、病蟲草鼠害等原因損傷損毀，即可啟動保險理賠程序，為古樹開展施救和保護工作。經測算，平安本次承保項目中全部樹木能夠固定大氣中 3,251.12 噸二氧化碳。其中，楓樹作為株數最多的樹種，貢獻了 1,414.88 噸固碳量。



▶ 平安工作人員正在測量古樹

社會及普惠類保險

案例



平安壽險惠民系列保險產品，關照弱勢群體需求

2024 年，平安壽險重點圍繞老年人群、中低收入人群、鄉村居民、新市民人群及孕婦群體的需求，開發上線多款惠及民生保障的保險產品，為特定人群提供有針對性的保障。

老年人群

豐富「意外」保障產品：上線全方位滿足老人意外保障需求的老年長期綜合意外險，覆蓋 56 至 74 歲活躍老人的出行、運動、居家等多類意外場景，並提供交通、燃氣、災害意外等 13 項意外責任。

豐富「醫療」保障產品：上線最高 80 歲可投保的老年醫療險「無憂 21」進一步擴大老年人群保障範圍。

2024 年已累計為 9.3 萬名客戶提供「意外 + 醫療 + 護理」保障。

中低收入人群

升級迭代重大疾病保險產品：2024 年升級迭代平安粵港澳大灣區深圳專屬長期重大疾病保險產品，該產品聚焦 28 種高發重大疾病，支持參保人員通過醫保個人賬戶結算或自費支付，支持完善深圳醫保參保人健康風險保障體系。

提供多樣化贈險產品：為增強大眾保險意識，推出高精尖醫療、特定疾病、疫苗接種異常反應、少兒意外門診住院、運動意外等多樣化的贈險產品。2024 年累計贈送約 61 萬份，總保額超 3,630 億元，有效擴大民衆保障覆蓋面。

鄉村居民

提供定制版鄉村保險產品：聚焦鄉村居民的保險需求，為鄉村低收入人群提供交通出行、自然災害等意外保障的鄉村版「百萬任我行」，產品具有保費低廉、保障場景豐富、適合農村需求等特點，匹配鄉村縣域消費水平，更好助力鄉村振興。2024 年累計為 4.2 萬客戶提供保障。

新市民

豐富「醫療」保障產品：針對新市民醫療保障需求，推出「心安百萬醫療險」，提供涵蓋一般住院醫療和重疾住院醫療的百萬住院醫療保障，為新市民健康暖心護航。

豐富「意外」保障產品：針對新市民工作日常出行場景需要，推出專屬心安暢行意外險，覆蓋務工、生活期間一般意外、公共交通意外、意外醫療等責任，並可根據實際需求靈活自主定制保障內容，為新市民提供更貼心的意外保障。

孕婦群體

開發專屬保障產品：針對普通保險無法覆蓋、但風險較高的孕婦群體，開發母嬰同保、孕婦及新生兒都可享有的平安幸孕星醫療保險，含妊娠特定疾病保險金、新生兒住院醫療保險金、新生兒先天性疾病保險金等責任，彌補了孕婦和新生兒的保障空缺。

案例

用心服務殘疾人，保障殘疾人權益

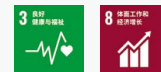
根據殘疾人風險特點，平安為殘疾人制定特色保險方案，在基礎意外身故殘疾、醫療上，擴展多重保險責任，全方位保障殘障人士意外、疾病及特定場所風險，幫助殘疾人以合理優惠保險成本獲得最大安全保障；同時以快速優質理賠服務提升殘障人士保險體驗，提供綠色快捷通道。

截至報告期末，殘疾人特色保險服務已覆蓋江蘇省四個地級市，服務殘疾人已超 20 萬，累計賠款超 500 萬。

此外，2024 年平安產險積極組織殘障人士關愛講座、慰問走訪、就業技能、保險知識培訓及理賠流程等宣傳活動超 10 次，以高質量宣傳活動提升人群幸福滿意度與自信。



▶ 揚州市特殊殘疾對象慰問走訪活動

**新市民人群專屬團體保險產品，守護新市民美好生活**

2024 年，平安養老險針對新市民群體流動性大、職業多樣、保障需求迫切的用工特點，全新推出平安新市民健康守護團體醫療保險產品，保障責任全面覆蓋工傷意外住院門診、普通住院、意外津貼及重疾輕癥，為新市民工作、生活中可能遭遇的意外健康風險提供全面保障。

截至報告期末，平安養老險已推出平安新市民團體定期壽險、平安新市民健康守護團體醫療保險、平安新市民補充工傷團體意外傷害保險 3 款新市民人群專屬產品，累計已為超過 62.2 萬人提供了堅實的風險保障。

**升級兒童保險產品，守護明日成長**

2024 年，平安健康險持續開發優化普惠型細分人群保險保障，針對兒童開發多種產品。例如，本年度，平安健康險升級旗下核心產品服務，針對小病高發、住院頻次高、醫療費用高的少兒群體和年輕家庭群體推出「平安雙子星 2025」。截至報告期末，平安健康險通過一系列少兒群體產品的設計和開發，已累計為超 8 萬人次少兒提供近 4,500 億元的保險保障。這些產品充分考慮少兒人群醫療需求的特殊性，納入門診保障，實現小病常見病和大病全覆蓋，醫保內外全覆蓋，滿足未成年人的保障需求。



案例

深化推進農業保險擴面提標增品，提供多層次保險保障



平安產險深化推進農業保險豐富程度，開發落地 3,100 餘款農業保險產品。在山東，深度探索蘋果產業全周期產品研發，創新開發蘋果種植保險、蘋果寡照指數保險、蘋果收入保險等產品，滿足不同農戶的保障需求，截至報告期末，已累計為 4.3 萬畝蘋果提供了 2.4 億元風險保障。在湖南，率先開發油茶收入保險、油茶天氣指數保險、油茶種植保險等創新產品，幫助農戶建立風險分擔機制，截至報告期末，已累計為 109 萬畝油茶提供 30.8 億元風險保障，促進油茶產業持續、健康、穩定發展，同時在平安好車主 APP 助農專區上架協銷油茶產品，幫助優質特色農產品拓寬銷路。



▶ 平安農險理賠專員介紹油茶種植保險理賠規則

打造「物聯網 + 大數據 + 雲平台」水產養殖保險服務新模式，助力產業發展升級



針對水產養殖產業鏈農戶不敢養、保司不敢保、銀行不敢貸等現象，平安產險在湖南岳陽探索利用「物聯網 + 大數據 + 雲平台」等科技方法整合資源，有效化解目前水產養殖市場面臨的困境，形成水產養殖原料供應商、水產養殖戶、水產加工產品銷售端良性循環的產業閉環，助力一產發展的同時帶動二三產發展，實現產業升級。截至報告期末，在湖南岳陽君山試點區域已跑通全流程，提供風險保障近 1 億元，並通過兜底生產風險效應拉通產業鏈上下游，帶動銀行貸款超 0.5 億元，引入飼料商 16 家，促進了整個水產產業鏈的優化升級。



▶ 平安產險建立「六位一體」水產產業聯盟，創新打造智慧水產生態圈新模式

創新「建築保險 + 房屋體檢服務」，守護公共建築安全



2024 年，平安產險成功落地廣州市首單既有公共建築房屋綜合保險，提供保險保障金額 700 萬。在房屋綜合保險之外，平安產險還創新推出「建築保險 + 房屋體檢服務」組合，重點對項目房屋的改擴建情況、地基基礎、結構構件、圍護構件、消防情況和周邊環境進行深入細緻的風險排查，為房屋提供全生命周期安全保障，確保既有建築的工程質量和安全，為城市建設高質量發展註入新動力，讓大眾的居住生活更加舒適美好。

負責任銀行



關鍵績效



11,981 億元

負責任銀行總額達 11,981 億元



4.5%

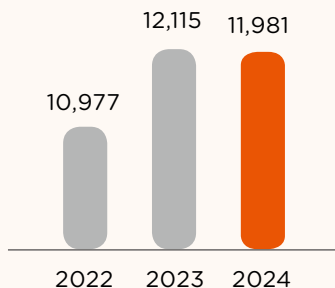
負責任銀行總額近三年年均復合增長達 4.5%



1,578 億元

綠色貸款餘額達 1,578 億元，同比增長 13%

負責任銀行總額（億元）



治理

平安的負責任銀行治理依托於平安 ESG 管理架構，已明確由董事會領導的四層治理架構對負責任銀行議題進行監督與管理，並在各層面分別建立負責任銀行相關事務的治理機制。

平安銀行亦建立有自身的綠色金融頂層設計和治理架構，形成由董事會負責、總行行長及高級管理層統籌領導、支持實體經濟委員會規劃指導、專門部門牽頭協調、各部門全力支持、各分支行落地推進、全行員工參與的綠色金融管理體系。

更多詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理體系」及平安銀行《平安銀行 2024 可持續發展報告》「綠色金融管理」部份內容。

戰略

平安始終堅持在銀行業務中貫徹 ESG 理念，堅持以「責任創造價值、真誠回報社會」的可持續發展理念為核心價值，積極履行環境責任、社會責任與經濟責任，通過不斷深化負責任銀行業務體系，在信貸類業務及其他融資類業務中充分踐行綠色、社會及普惠的可持續發展理念，推動各類效益全面統一，實現商業價值與社會價值的有機結合，以負責任銀行促進環境、經濟與社會的可持續發展。平安銀行發展戰略規劃明確綠色信貸中長期發展目標，並制定綠色金融五年（2023-2027）規劃和目標，推進綠色金融，深耕綠色產業，將商業價值與環境效益有機融合。

影響、風險和機遇管理






平安銀行將 ESG 風險納入風險管理架構，制定並印發《對公信貸客戶 ESG 風險管理辦法（試行）》，適用於平安銀行直接參與的相關融資業務，覆蓋全行對公信貸客戶。平安銀行通過將 ESG 風險管理納入相關信貸客戶授信管理流程並採取差別化風險管理措施，管控信貸客戶授信的 ESG 風險，強化信貸客戶授信業務貸前、貸中、貸後的 ESG 風險管理，將 ESG 風險管理納入盡職調查、授信審批、合同管理、資金撥付、貸後管理等業務環節，並將 ESG 風險評估分類認定結果納入信貸客戶信用評級及授信審批應用，形成覆蓋整體授信流程的信貸客戶 ESG 風險管理體系。

信貸 ESG 風險管理流程



平安銀行制定與農業行業、能源行業、銅鋁礦采選、石油和天然氣開采行業、生物多樣性等行業和議題相關的投融資政策，對相關行業在政策制定時應評估的生態、環境影響風險進行差异化規定，對於影響風險較大的特定行業，在準入時設置不同指標以提高風險管理水平。

平安銀行重點行業信貸政策

 <p>農業行業</p>	<p>重點支持農業相關細分行業，持續加大農業授信支持力度，加大對數字化、智能化等資源節約型現代農業行業的信貸投放，積極扶持農業經營者開展節能減排和可持續農業經營。平安銀行在農業客戶準入標準中提出依法合規、品質保障、保護環境等要求，優先支持具備規模優勢、品牌效應、技術優勢的農業產業化企業。在授信審批方面，嚴守執行環境與社會風險合規底線，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的項目和企業實行「一票否決」，對於存在環境違法或者排放超標等重大環境與氣候風險的客戶不得信貸準入。</p>
 <p>能源行業</p>	<p>合理有效配置能源相關行業信貸資源，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的項目和企業實行「一票否決」，堅決退出國家明令淘汰的落後產能煤炭發電機組，形成綠色信貸的激勵機制和抑制高污染、高能耗行業貸款的約束機制。對於火電行業，支持優質火電企業淘汰落後產能、提升能效和降低排放相關領域的綠色改造帶來的融資需求，如火電行業靈活性改造、碳減排等節能改造項目。對於綠色能源領域，如風力發電、太陽能發電、垃圾發電、核力發電、水力發電等行業，放寬客戶準入標準，拓寬客群範圍，全面助力清潔能源發展。</p>
 <p>銅礦、鋁礦采選等行業</p>	<p>明確採礦行業準入標準和項目融資準入標準，實施環境與氣候風險「一票否決」，對於存在重大環境與氣候風險的客戶和項目不得信貸準入，堅決退出不符合環保標準和節能減排要求的企業；積極支持生態環境優、開采方式安全科學、資源利用率高的採礦行業企業。</p>
 <p>石油和天然氣開采行業</p>	<p>密切關注並積極識別石化行業相關項目涉及的 ESG 風險，明確石化行業客戶和項目準入標準，對項目生產建設進度嚴重滯後、或項目驗收存在重大隱患，以及項目運行負荷低於預計產能的企業進行風險警示，對國家明令禁止、不符合環境保護規定的項目和企業實行「一票否決」，對於存在環境違法或者排放超標等重大環境與氣候風險的客戶不得信貸準入，堅決退出高污染、生產技術落後、能耗不達標、發生重大安全生產事故的企業和項目；積極支持石油和天然氣相關企業開展綠色低碳、節能降耗改造。</p>
 <p>生物多樣性</p>	<p>識別並關注信貸客戶的生物多樣性風險，已將生物多樣性風險評估納入相關信貸客戶 ESG 風險評估和授信管理流程。平安銀行將違反我國有關生物多樣性資源和文化遺產保護法規，或者屬高度依賴生態產品且會因「生物多樣性喪失」導致經營嚴重受損的情形列入 ESG 風險評估負面清單，審慎評估相關信貸客戶的環境和社會風險並確定授信政策。</p>

指標與目標

平安制定「負責任銀行」議題五年發展目標，並制定關鍵定量目標，以進一步計量、管理、監督和評價負責任銀行相關影響力。「負責任銀行」議題關鍵定量目標為五年複合增長超過10%。截至報告期末，平安負責任銀行總額達11,981億元，近三年年均複合增長達到4.5%。

11,981 億元
平安負責任銀行總額達 11,981 億元

4.5%
近三年年均複合增長達 4.5%

負責任銀行績效（百萬元）

指標	2024	2023	2022
負責任銀行總額	1,198,135	1,211,467	1,097,667
綠色銀行類業務規模 ³	184,260	189,726	182,089
綠色貸款餘額	157,762	139,647	109,768
其他綠色銀行業務	26,498	50,079	72,321
普惠銀行類業務規模	654,242	718,680	653,427
普惠貸款餘額	512,296	572,080	636,371
其他普惠銀行業務	141,946	146,600	17,056
社會銀行類業務規模	359,633	303,061	262,151

³2024 年本集團對細項指標的統計口徑進行了調整，將原統計在綠色貸款餘額中的平安信託發放的綠色信託貸款調整統計至其他綠色銀行類業務中，現綠色貸款餘額包括平安銀行發放的綠色貸款，其他綠色銀行類業務包括發放及承銷的綠色債券、綠色信託貸款、綠色租賃、綠色資產證券化等業務。由於上述統計口徑的調整，對 2022 年及 2023 年數據進行了重述（重述前：2022 年及 2023 年綠色貸款餘額分別為 116,420 百萬元、146,345 百萬元；2022 年及 2023 年其他綠色銀行類業務餘額分別為 65,669 百萬元、43,381 百萬元），現已反映在表格中。



平安堅持以可持續發展為導向，有序推進負責任銀行業務，積極支持環境和社會可持續發展。

綠色銀行類業務

案例

可持續發展關聯（ESG） 跨境銀團貸款



2024 年，平安銀行成功牽頭山高控股集團有限公司提供 4.84 億美元可持續發展關聯（ESG）境外銀團貸款。該筆貸款既是平安銀行首筆可持續發展掛鉤跨境銀團貸款，也是客戶境外發行的規模最大的銀團貸款，是其在可持續發展關聯境外融資方面的首次嘗試。平安銀行擔任此次 ESG 銀團的委任牽頭安排行及簿記行、代理行，同時擔任了獨家 ESG 顧問行。此次 ESG 境外銀團貸款符合亞太貸款市場協會（APLMA）、貸款市場協會（LMA）和銀團貸款及交易協會（LSTA）制定的《可持續發展關聯貸款原則》，並獲得了香港權威專業認證機構香港品質保證局的獨立意見認證。

該 ESG 掛鉤跨境銀團方案，將山高控股集團有限公司的光伏發電及風力發電的裝機容量設定為可持續績效指標，並將貸款利率與達成情況相掛鉤，進一步推動客戶可持續轉型。

河鋼集團轉型金融項目貸款



2024 年，平安銀行為河鋼集團轉型升級搬遷項目提供兩筆轉型金融項目貸款，獲批金額合計 20 億，期限 10 年，累計投放 12.4 億，為河北省鋼鐵行業低碳轉型技術研發和環保改進提供了金融支持。

該筆貸款是平安銀行報告期內最大規模的轉型金融項目貸款，同時該項目也是河北省規模最大的高碳排放企業「退城搬遷」綠色轉型項目，在支持鋼鐵企業貸款佈局調整、綠色低碳轉型方面發揮積極作用。



▶ 轉型金融支持技術研發與環保改進

承銷中國電力國際發展有限公司 2024 年度第二期綠色中期票據



平安銀行作為主承銷商之一，協助中國電力國際發展有限公司發行 2024 年度第二期綠色中期票據，本期債券為全國首單十年綠色熊貓債券。

債券募集資金主要用於收購國電投集團及附屬公司的清潔能源公司股權，被收購企業的主營業務全部為風力發電、光伏發電、生物質發電及配套儲能設施建設及運營，對應的清潔能源發電項目合計總裝機容量超過 9,000 兆瓦，募集資金每年產生 178.4 萬噸二氧化碳減排量，標準煤節約量 65.72 萬噸，二氧化硫減排量 181.4 噸/年，氮氧化物減排量 290.68 噸/年，顆粒物減排量 37.15 噸/年，具有顯著的环境效益。

案例

榆林化學轉型金融項目貸款

平安銀行成功向陝煤集團榆林化學有限責任公司發放 23 億元轉型金融項目貸款，用於支持其在建的「煤炭分質清潔高效轉化示範項目」。該項目被納入國家發改委《產業結構調整指導目錄》（2024 年）鼓勵類「煤炭清潔高效開發利用技術」範圍，旨在推動煤炭清潔高效轉化，助力實現節能減排目標及綠色低碳發展。

自 2022 年 6 月以來，平安銀行已累計向該項目發放貸款 34.4 億元，並將根據項目建設進展，持續提供融資支持。



社會及普惠銀行類業務

案例

供應鏈普惠金融幫助涉農個體工商戶緩解資金壓力

平安銀行以農業產業龍頭客戶為載體，為供應鏈上涉農個體工商戶提供定制化的普惠金融服務，解決融資難題。以某高新農牧企業為例，平安銀行在基於信貸產品的基礎上，推出「集團定制化方案」。結合下游養殖戶情況，將其自建房、廠房、倉庫、生物性資產等作為資產認定，運用線上風險篩查和線下調查的方式加強風險管控，通過 AI+ 數據系統適配小微客戶多樣的經營場景，為該集團供應鏈下游經銷商、養殖戶提供信用授信支持與利率優惠，同時開放綠色審批通道，滿足差异化融資需求。截至報告期末，平安銀行為該企業供應鏈上客戶累計放款超 4,600 萬元。

截至報告期末，平安銀行共為廣東省 5 家龍頭農企及其相關鏈上客戶提供授信逾 49.5 億元，促進地區鄉村產業興旺。

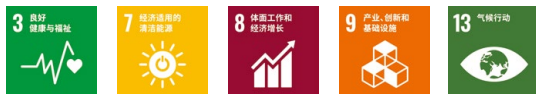


▶ 普惠金融助力水產養殖

科創貸助力科技型小微企業發展

2024 年，平安銀行在新興產業貸的基礎上，全新推出科創貸（專利模式）產品，滿足科技型中小企業關鍵成長階段的資金需求。「科創貸」將眼光投向科技企業全鏈條、全生命周期，將知識產權、訂單、供應鏈、信用等科技企業「加分項」納入貸款融資的考察範圍。截至報告期末，科創貸貸款餘額達 3.93 億元。

負責任投資



”

平安作為全國首家簽署 PRI 的資產所有者，制定平安負責任投資五大原則，系統搭建責任投資體系，打造 ESG 投資的中國範本。平安積極實踐，支持綠色轉型和新質生產力發展，創造社會價值，為經濟高質量發展貢獻力量。

——郭世邦
總經理助理、首席風險官

“

關鍵績效



8,499

 億元

保險資金負責任投資總額達 8,499 億元



1,247

 億元

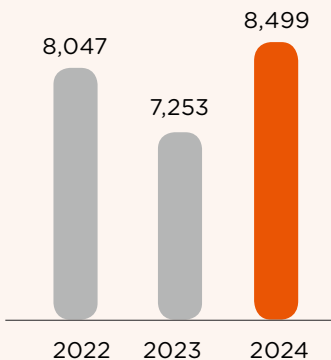
保險資金綠色投資規模 1,247 億元



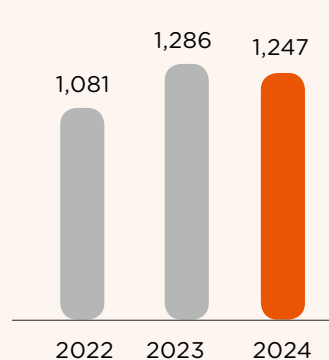
100%

ESG 融入投資的管理要求已覆蓋 100% 保險資金投資

保險資金負責任投資總額（億元）



保險資金綠色投資規模（億元）



治理

平安的負責任投資治理依托於平安 ESG 管理架構，已明確由董事會領導的四層治理架構對負責任投資議題進行監督與管理，並在各層面分別建立負責任投資相關事務的治理機制。更多詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理體系」部份內容。

戰略

平安着力打造負責任的投資組合，回應監管機構、投資者、客戶等利益相關方對平安保險資金運用方式的關切。通過負責任投資行為，為投資者創造可持續的價值與財務回報，引領客戶與企業轉型。

平安致力於將負責任投資理念應用在公司的所有投資活動中，圍繞負責任投資五大原則，即 ESG 納入原則、積極股東原則、主題投資原則、審慎原則和信息透明原則踐行負責任投資。

平安制定了公開的《平安集團負責任投資政策聲明》，明確闡述集團負責任投資的適用範圍與負責任投資策略。



平安積極創新 ESG 主題產品線，聚焦環境、社會和治理三個維度，幫助投資者在持續創造價值的同時，踐行 ESG 投資理念，推動經濟與社會可持續轉型。

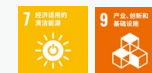
案例

擴大 ESG 系列債券產品佈局，提供多元投資選擇

2024 年，平安資產管理在保險資管第一祇債券指數增強產品「平安資產青鬆 ESG 1 號資產管理產品」（簡稱「青鬆 ESG 1 號」）成功運作、規模壯大的基礎上，進一步加大佈局 ESG 系列債券產品，形成具有品牌特色的 ESG 固收策略矩陣。

青鬆 ESG 系列以平安壽險、中債指數聯合編製的「中債 - 平安壽險 ESG 整合策略信用債指數」及其子指數系列為業績比較基準進行跟踪並力爭獲取超額回報，旨在錨定基準指數的信用評級、久期特徵，開展投資管理，形成 ESG 特色標籤。

青鬆 ESG 1 號 80% 以上投資於「平安中債 - ESG 整合信用財富指數」對應的發行主體，通過科學、系統、透明的投資，充分踐行 ESG 投資理念。2024 年，青鬆 ESG 1 號收益率 6.3%，位於同策略公募基金同期業績前 11%，規模增長至 26.1 億，較上年年末增長 18 億，獲得機構客戶尤其是保險資金的較高認可和持續申購。



案例

發行 ESG 策略類基金產品

2024 年，平安基金相繼發行平安中證 A50 ETF 及平安中證 A50 ETF 聯接基金。該基金標的指數中證 A50 指數引入契合我國綠色發展、碳達峰碳中和發展要求的 ESG 可持續投資理念，指數剔除了 ESG 評價結果在 C 以下的上市公司證券，在 ESG 實踐方面具有良好的資本市場示範效應，便於境內外資金配置 A 股核心資產，持續倡導價值投資、長期投資理念。平安中證 A50 ETF 是市場首批跟踪中證 A50 指數的 ETF 產品，在首批 10 個產品中規模最大、流動性第一。

平安基金現有平安中證新能源汽車產業交易型開放式指數證券投資基金、平安低碳經濟混合型證券投資基金、平安中證光伏產業交易型開放式指數證券投資基金等綠色主題類或 ESG 策略類產品共 8 祇，截至報告期末，合計規模 158 億元。



影響、風險和機遇管理

平安以及旗下平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險和平安資產管理等成員公司已根據《銀行業保險業綠色金融指引》等監管要求，建立了完善的 ESG 風險相關管理制度與流程，將 ESG 要求納入管理流程和全面風險管理體系，並在投資流程管理層面，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等環節。截至報告期末，ESG 融入投資的管理要求已覆蓋全部保險資金投資。

平安在基礎研究、分析和投資決策過程中融入 ESG 因素，覆蓋各資產類別的投資決策，以及時減小 ESG 風險，把握可持續機遇。由於 ESG 因素在不同公司和行業的重要性各不相同，平安根據自身投資理念、標的特徵及實際情況制定各資產類別專有實施方法，通過 ESG 量化評價、專項風險評估、審慎原則、積極股東、可持續發展主題投資等負責任投資策略，多方式多渠道地推進投資流程中的 ESG 整合，充分管理各類投資標的 ESG 風險，目前已覆蓋公司所有的資產類別。



ESG 量化評價

平安通過自主研發的 CN-ESG 評分體系，對保險資金投資組合中的股票等上市資產進行 ESG 評價。評價結果作為投資團隊評估投資標的 ESG 風險的重要參考。

CN-ESG 評價體系

CN-ESG 評價體系按照環境、社會和治理三個維度，設置共 21 個一級指標、90 個二級指標，從企業 ESG 信息披露水平以及 ESG 表現績效兩個方向，評價企業在氣候變化、鄉村振興、支持產業轉型升級、商業道德等方面的表現。評價的信息來源除了企業信息披露和監管公告以外，還包括媒體輿情、衛星遙感圖像等另類信息。評價得分越高，企業的 ESG 表現越好。

平安重點關注 CN-ESG 評分最低的 10% 投資標的 ESG 風險，並在盡責管理及修訂審慎清單時將此類標的作為優先考慮對象。平安對保險資金投資組合中的全部股票及公司債券進行量化評價。截至 2024 年 12 月 31 日，僅有 0.88% 的股票及公司債券持倉的 CN-ESG 評分處於各行業末 10%，持倉規模為 4,935 百萬元。

CN-ESG 得分各行業末 10% 的股票及公司債券

2024 年 12 月 31 日

合計持倉資產規模（百萬元） 4,935

佔保險資金投資組合股票及公司債券賬面值的比例（%） 0.88

積極股東

平安通過多種途徑評估投資標的的可持續發展表現，了解其創造長期價值的戰略和所面臨的風險與機遇，並通過公司參與與投票等方式開展盡責管理，踐行積極股東原則。平安設立了專員負責跟進與分析最新 ESG 動態及問題，並對盡責投後管理情況進行記錄與統計。

公司參與

與投資或考慮投資的公司建立合作關係，以便進行建設性的對話，包括但不限於與公司舉行會議等方式進行參與。此外，公司通過參與「氣候行動 100+」（CA100+）倡議等行業協作行動，與高碳排放行業的上市公司就應對氣候變化等表現展開積極溝通，表達作為負責任投資者對上市公司推動可持續發展的期望。

投票

針對平安戰略投資的對象，平安將對所有投票機會給予 ESG 審慎考量並實施投票，並對投票情況進行記錄與統計。

案例

「氣候行動 100+」 企業參與——中海油



2024 年，平安通過「氣候行動 100+」倡議參與中國海洋石油集團有限公司的投資者溝通，就企業 ESG 治理架構和披露標準、減排技術、生物多樣性保護實踐、應對轉型風險與實現公正轉型等方向開展積極溝通，充分了解中海油在 ESG 和氣候變化議題的規劃與實踐。其中，平安與中海油圍繞範圍三核算方法論、氣候轉型計劃中具體減排承諾的制定、減排技術中穩油控水技術減排、CCUS⁴ 等技術手段等進行深入溝通交流。

⁴CCUS 全稱 Carbon Capture, Utilization and Storage，指碳捕集、封存及再利用技術，即將 CO₂ 從工業過程、能源利用或大氣中分離出來，直接加以利用或注入地層以實現 CO₂ 永久減排的過程。

ESG 專項風險評估

平安在《綠色金融管理制度》等內部制度中明確要求，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等投資管理環節，形成事前、事中、事後全流程風險管控機制。

在投資所有非上市資產前，平安基於投資規模、標的所屬行業等因素，制定具有針對性的 ESG 盡調的投資項目標準，由法律、信評以及風控等團隊，分別對投資項目可能存在的實質性 ESG 問題進行深入調查且列入投資備忘錄，確保投資委員會在進行投資決策時可以充分了解標的項目存在的 ESG 風險。

案例

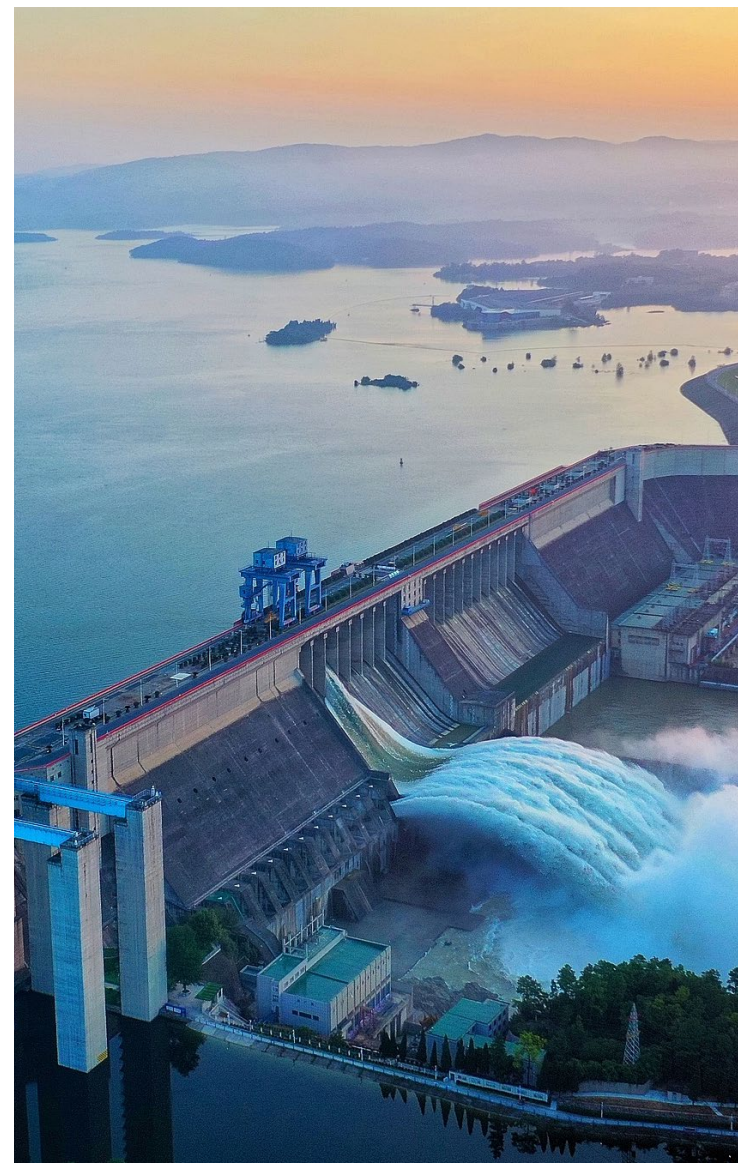
投資水利基礎設施 REIT



平安產險委托平安資產管理運用 ESG 專項風險評估等策略投資銀華紹興原水水利封閉式基礎設施證券投資基金，在投前、投後階段對該項目開展 ESG 專項風險評估。

在投前階段，從項目和主體兩個層面分別進行 ESG 評估。在項目層面，平安資產管理對底層資產的綠色屬性以及募集資金投向與國家綠色產業政策的匹配度進行評估，同時對於易受氣候變化影響的底層資產，將氣候相關的 ESG 因素納入評估範圍。在主體層面，平安資產管理對項目運營方的管理水平等因素進行評估。

在投後階段，對項目和運營方的信息披露、重要 ESG 輿情、以及氣候等 ESG 因素對項目運營的影響進行持續跟踪。



審慎原則

平安在現有投資風險管控措施基礎上，以審慎原則為總體指導，制定負責任投資手冊，通過系統的方法和定義，明確煤炭、火電、石油與天然氣、水電、核電、臨床試驗、動物實驗等應審慎處理的公司、行業或特定業務，作為投資團隊踐行審慎原則的參考，以更好地降低投資風險。

ESG 專項盡職調查

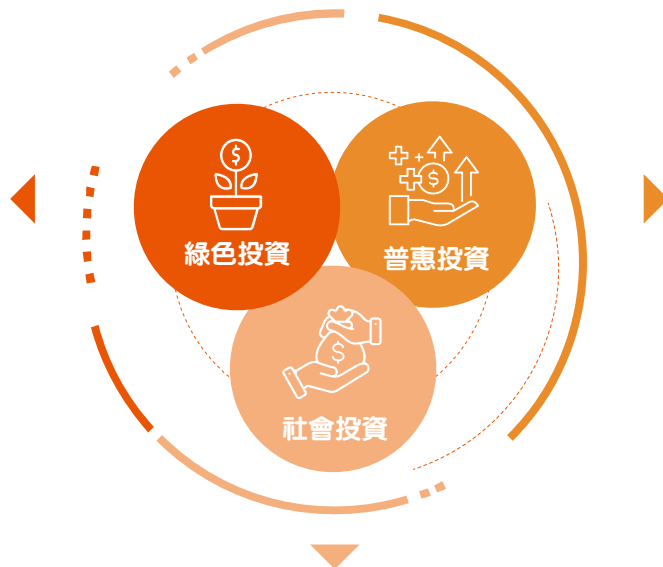
維度	調查內容示例
 <p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 在制定發展戰略及業務規劃時，如何考慮環境因素的影響 • 在綠色發展方面採取了哪些行動措施以及在環保方面的資金投入 • 與綠色相關的融資情況 • 是否存在環境違法違規或環評處罰等監管處罰 • 對涉及環境影響的項目，要求企業提供環評報告
 <p>社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 是否建立員工薪酬、社會保險以及工作時間等人力相關保障體系 • 是否建立防範職業性危害的工作環境與配套安全措施 • 是否建立員工聘用與解雇、薪酬福利、社會保險、工作時間等管理制度及違規處理機制 • 最近 2 年是否發生重大安全責任事故
 <p>治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 是否存在關於產品質量的虛假宣傳、欺騙和誤導消費者 • 是否存在賄賂、走私等非法活動以牟取不正當利益



可持續發展主題投資

平安遵照 PRI 主題投資的理念，結合國家發展戰略，對保險資金投資組合中的全部資產進行識別與判斷，通過在綠色、普惠、社會三個可持續發展主題進行長期的可持續主題資產配置，以產生積極的環境和社會影響。更多可持續發展主題投資績效及案例請見本報告「負責任投資——指標與目標」部份內容。

以促進企業環境績效、發展綠色產業和減少環境風險為目標，採用系統性綠色投資策略，圍繞環保、低碳、循環利用，對能夠產生環境效益、降低環境成本與風險的企業或項目（包括並不限於提高能效、降低排放、清潔與可再生能源、環境保護及修復治理、循環經濟等）進行投資。



以向有金融服務需求的社會各階層和群體提供適當、有效的金融服務為目標，圍繞小微企業、農民、城鎮低收入人群、貧困人群等特殊群體的需求，對農業農村項目（包括但不限於現代種養業、農產品加工、農業科技創新等）、住房改造、小微企業扶持等普惠金融項目進行投資。

以實現經濟和社會效益的雙贏，促進社會共建和發展為目的，圍繞推動社會經濟可持續發展，對社會基礎設施建設和公共服務項目（包括但不限於養老服務、醫療與教育等）進行投資。

保險資金委托管理

平安積極履行資產所有者義務，在委托投資模式中履行監督職責。平安通過委托協議方式明確要求受托管理人在投資中嚴格遵守《銀行業保險業綠色金融指引》的相關規定，例如有效識別、檢測、防控業務活動中的環境、社會和治理風險，並在投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等環節落實，以壓實受托管理人責任。同時，平安關注受托管理人在制定負責任投資內部制度以及參與 PRI 等負責任投資倡議的情況，並與資產管理人開展積極溝通。截至報告期末，公司保險資金投資組合中超過 72% 的資產規模，由簽署 PRI 負責任投資原則的資產管理人進行管理。

指標與目標

平安制定「負責任投資」議題五年發展目標，並制定關鍵定量目標，以進一步計量、管理、監督和評價負責任投資相關影響力。平安設定目標將 ESG 納入投資決策全流程管理，增強積極股東行為和相關披露。截至報告期末，平安已將 ESG 因素納入公司保險資金投資決策全流程，保險資金責任投資總額達 8,499 億元，較年初上升 17%。

保險資金負責任投資績效（百萬元）

指標	2024	2023	2022
保險資金投資組合可持續發展主題投資識別篩選範圍	5,731,409	4,722,228	4,368,400
保險資金負責任投資總額	849,919	725,256	804,714
保險資金綠色投資	124,712	128,568	108,104
股權	35,657	34,008	42,927
債券	84,609	82,554	43,711
金融產品	4,446	12,006	21,466
保險資金普惠投資	14,642	22,893	8,170
股權	184	1,060	514
債券	10,616	11,592	4,437
金融產品	3,843	10,241	3,220
保險資金社會投資	710,566	573,795	688,440
股權	322,716	160,782	219,892
債券	276,920	265,145	305,477
金融產品	110,930	147,868	163,071

平安堅持 ESG 發展戰略，將負責任投資理念納入公司投資研究和決策流程過程中，不斷壓縮高能耗、高污染行業投資，把握水利、風電、光伏等可再生能源領域的投資機遇，緊跟國家綠色、低碳、三農等政策方向，通過股權直投、債權投資等方式，推動行業與社會向資源友好型和社會友好型發展。

綠色投資

案例

認購中廣核綠色科技債券



2024 年，平安養老險投資認購中廣核風電有限公司公開發行的綠色科技創新鄉村振興公司債券，投資規模 0.5 億，募集資金用於風力發電項目和光熱發電項目的建設與運營。風電在生產過程中不產生有害氣體和固體廢棄物，具有降碳減污效益；光熱發電兼具調峰電源和儲能的雙重功能，每年可減少多種大氣污染物的排放，節能和環保效益顯著，有利於實現經濟與環境的協調發展。

2024 年，平安養老險在風力發電、光熱發電、鋰電池等綠色能源領域投資近 9.45 億元。

落地行業首單 綠色可續發型資產支持專項計劃



2024 年，「平安資產 - 中航租賃 2024 年第 1 期綠色資產支持專項計劃（可續發型）」在上海證券交易所發行，募集規模約 6.81 億元。本資產支持專項計劃基礎資產為光伏發電、儲能電站、換電站等清潔能源及清潔能源汽車配套設施類綠色產業項目，經第三方專業機構評估，基礎資產涉及光伏項目預計每年二氧化碳減排量為 6.76 萬噸。作為保險資管發行的首單綠色可續發型資產支持專項計劃，本資產支持專項計劃拓展了行業開展綠色融資的新方式。

投資海上風電基礎設施證券投資基金



平安產險委托平安資產管理投資中信建投國家電投新能源封閉式基礎設施證券投資基金，投資規模 0.17 億。該 REITs 基金主要對基礎設施項目公司濱海公司進行投資，基礎設施資產包括中電投濟海北區 H1#100MW 海上風電場項目、中電投濟海北區 H2#400MW 海上風電場項目及配套建設的國家電投集團濱海北 H1# 海上風電運維驛站工程項目。平安通過支持海上風電項目，助力行業減少對化石燃料的依賴，降低溫室氣體排放。

增資山高新能源



2024 年，平安創贏雙碳基金新增出資 10 億，定向入股山東高速集團旗下山高新能源公司在境內的核心集中式光伏發電平台，至此累計出資規模已達 50 億元。標的公司擁有 178 萬千瓦新能源發電裝機，其中光伏發電裝機 166.1 萬千瓦，風力發電裝機 11.9 萬千瓦。每年為社會提供清潔電能約 23 億千瓦時，可為全社會每年節省標準煤消耗約 69.5 萬噸，減少二氧化碳排放約 167.6 萬噸，相當於種植約 68.5 萬畝成年樹木才能吸收的二氧化碳總量。

普惠及社會類投資

案例

通過 REITs 基金投資保租房建設



平安產險在上海、北京、廈門等城市通過 REITs 基金投資保障性租賃住房建設，助力擴大保障性租賃住房供給，着力解決新市民、青年人等住房困難群體的住房問題。

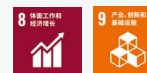
例如在北京，平安產險委托平安資產管理投資華夏北京保障房中心租賃住房封閉式基礎設施證券投資基金。該 REITs 基金投資於兩個公租房項目，發行募集金額 12.55 億元。全年兩個項目的出租率分別約為 95.0% 和 94.4%，整體維持高位運行。公租房是我國住房保障體系的重要組成部份，REITs 有利於盤活存量公租房資產，更好推動公租房的投資和建設。

認購政府專項債券，助力醫療衛生設施建設



2024 年，平安養老險認購 2023 年四川省城鄉基礎設施建設專項債券（二十八期）-2023 年四川省政府專項債券（二十九期）1 億元，債券資金投向成都市第五人民醫院光華院區項目和成都市第七人民醫院天府院區項目三期能力提升工程，用於醫療救治設施和公共衛生設施等方面的項目，助力當地醫療衛生設施建設。

設立「平安 - 廈門國貿天馬光電基礎設施債權投資計劃」，支持高端科技製造業發展



2024 年 4 月，平安資產管理發起設立「平安 - 廈門國貿天馬光電基礎設施債權投資計劃」，登記規模 20 億元，投資資金用於廈門天馬光電子有限公司第 8.6 代新型顯示面板生產線項目的資本金出資。該項目有利於廈門天馬應對車載市場產品形態向大屏化、高分辨率的變化，助力天馬拓展 IT 市場、實現客戶產品系列全覆蓋，同時助力廈門市打造國際一流新型顯示產業示範區、發揮光電平板顯示產業集群效應。



負責任產品



平安全力響應健康中國戰略，以人民健康為中心，持續完善醫療養老生態圈。平安不斷優化綜合健康解決方案，提供專業、優質、一站式醫療健康養老管理服務，結合金融、科技和醫療資源優勢，滿足大眾健康管理需求。

——郭曉濤

集團聯席首席執行官、副總經理

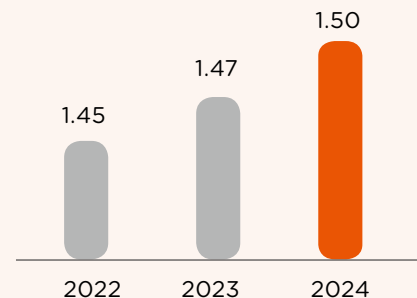
關鍵績效



1.5 億

超 1.5 億個人客戶享有醫療養老生態圈的服務

享有醫療養老生態圈服務的個人客戶數量（億）



平安秉承「專業領先、誠信服務、創造價值、回饋社會」的精神，以客戶健康和養老新需求為導向，持續開發多樣化的產品，多層次參與構建適老化社會，讓醫養創新、養老金融發展成果惠及更多大眾。

治理

平安的負責任產品治理依托於平安 ESG 管理架構，已明確由董事會領導的四層治理架構對負責任產品議題進行監督與管理，並在各層面分別建立負責任產品相關事務的治理機制。對於醫療及養老服務，由集團產品管理辦公室負責審議相關議案，防範醫養服務風險。更多有關四層治理架構詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理體系」部份內容。

戰略

為響應國家「健康中國」和「積極應對人口老齡化」的戰略號召，平安基於「綜合金融 + 醫療養老」的戰略佈局，致力於通過打造負責任的醫養產品與服務體系，積極助力人民健康生活，改善提供優質醫療保健的渠道，並不斷優化綜合健康解決方案，為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務。



醫療管理

一站式醫療健康服務提升醫療可及性

平安依托自身多年的保險和醫療行業運營管理經驗，將差異化的醫療健康服務與作為支付方的金融業務無縫結合，打通供給、需求與支付的閉環，代表支付方整合供應方，在提供傳統風險管控的同時，承擔起整合健康服務資源、管理客戶健康發展曲線的職責，為個人及團體客戶提供一站式醫療健康服務。該模式為客戶快速、高效獲取需要的醫療健康資源提供便利，有效提升醫療可及性。

2024 年，平安結合保險保障優勢和服務生態優勢，全面、針對性地升級一站式醫療健康服務解決方案，夯實醫療健康服務能力，力爭帶動更多醫療資源和社會力量，為「健康中國」建設作出應有貢獻。截至報告期末，公司已有超過 1.5 億個人客戶享有醫療養生生態圈提供的服務，平安健康戰略業務累計付費用戶數超 3,100 萬。

1.5 億

公司已有超過 1.5 億個人客戶享有醫療養生生態圈提供的服務

3,100 萬

平安健康戰略業務累計付費用戶數超 3,100 萬



個人客戶

平安聚焦「保險 + 健康」產品體系，探索「保險 + 醫療」產品打造，為客戶提供「有溫度的服務」。「平安臻享 RUN」健康服務計劃在互動式健康管理的基礎上，升級增加包括「特色體檢、控糖管理、在線問診、門診預約協助及陪診、重疾專案管理」五大亮點在內的服務。

截至報告期末，超 2,100 萬平安壽險的客戶使用醫療養生生態圈提供的服務，其中新契約客戶使用健康服務佔比近 79%，獲得客戶廣泛認可。



企業客戶

平安深度研發「商業保險 + 健康保障委托 + 醫療健康服務」產品，為客戶提供保障全面、服務優質、性價比高的企業員工健康管理服務體系。截至報告期末，平安覆蓋企業客戶近 6.7 萬家，服務企業員工數超 2,900 萬。

優質醫療渠道保障醫療服務能力

平安健康在 2024 年全面升級家庭醫生服務品牌「平安家醫」，通過線上專屬家庭醫生入口，在先進的 AI 醫療科技與專業的醫生團隊的配合下，針對不同人群提供包括體檢報告解讀建檔、生活方式管理、指標監控預警、精準就醫等精細化健康解決方案。平安健康構建「11312 一站式主動健康管理服務體系⁵」，適應和滿足當前公眾日益增長的健康需求。截至報告期末，平安家醫會員覆蓋超 1,400 萬人，用戶問診五星好評率超 98%，家醫服務人均使用頻次超 5 次，主動服務覆蓋率達 100%。

作為平安醫療生態的重要成員公司，北大醫療構建 SWEET⁶ 患者服務體系，給病患以更多的尊重和人文關懷。旗下醫院為患者供應個性化的營養膳食、配備專職患者助理提供全流程服務，包括最初的預約診療、醫保費用宣教，入院手續辦理、相關檢查協同以及出院後的隨訪。同時，北大醫療以學科建設為抓手，持續擴大人才隊伍，帶動醫院高質量發展。截至報告期末，北大醫療旗下醫院擁有副高及以上專家近千名，包括多名國內知名學科帶頭人，與 1,000 多家海外醫療機構簽約。北大醫療重點發展專科、專病中心，通過學科打造醫院特色品牌。此外，平安通過充分整合自身優質渠道與資源，打造覆蓋醫療服務、健康服務、商品藥品等領域的「到線、到店、到家、到企」服務網絡，為公眾提供全方位全周期的健康服務。截至報告期末，平安內外部醫生團隊約 5 萬人，合作醫院數超 3.6 萬家，已實現國內百強醫院和三甲醫院 100% 覆蓋；合作健康管理機構數超 10.4 萬家；合作藥店數達 23.5 萬家，較年初新增超 4,000 家，全國藥店覆蓋率超 35%。

⁵「11312」主動健康管理服務體系，即 1 個專業的、擁有北大醫療國際醫院和世界家庭醫生組織 WONCA 雙重認證的家庭醫生團隊；1 個由中華醫學會全科分會指導、澳大利亞醫學會 RACGP 認證的 5A 標準服務路徑；3 套針對亞健康人群、慢病人群、疾病人群的主動健康管理服務，以及提供 12 項稀缺醫療資源。

⁶SWEET：指代「安全（Safe）、溫暖（Warm）、高效（Efficient）、專業（Expert）、信賴（Trustworthy）」5 個核心要素

縮小區域間醫療資源差距

北大醫療重點發力健康領域，建立具有北大醫療特色的集團化公益管理模式，致力於縮小區域間醫療資源的差距。北大醫療聯合多家基金會，累計開展超過 10 項重點公益項目，形成創新規範的公益管理模式，實現救助人群全面免費健康保障，為公眾健康保駕護航。

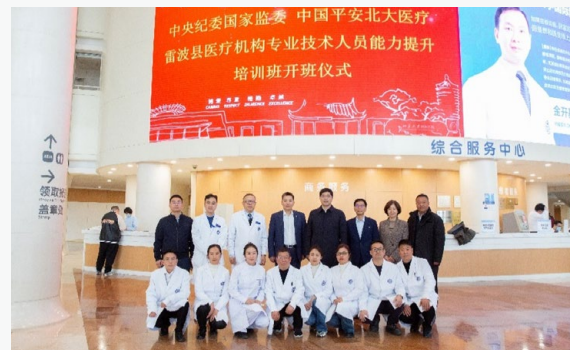
案例

四川雷波馬邊公益救助項目



北大醫療通過院長培訓、醫護人員專業能力進修、醫療設備捐贈、醫教研支持等措施，幫扶四川雷波縣、馬邊縣，並積極推動當地醫院加入北大醫療醫教研聯盟，助力當地衛生健康事業高質量發展，為 30 餘萬當地居民健康保駕護航。

北大醫療優先為當地醫護人員累計百餘人開展專業培訓，提升當地醫療水平；組織 10 餘場健康義診，委派多學科專家前往當地，為千餘名居民開展健康篩查和健康諮詢。針對各類疑難雜癥及高難度手術，北大醫療為當地居民開展醫療綠通，可優先直通北京醫院，接受高水平治療。此外，北大醫療與當地開展線上 MDT 多學科會診，提高治療效果、促進醫療資源整合。



▶ 雷波縣醫療機構專業技術人員能力提升培訓班開班儀式

「海上醫療」健康行動支持國家「一帶一路」倡議



平安不斷豐富醫療產品，着力為國家「一帶一路」倡議提供融資支持和保險保障。在提供保險產品同時，平安融合北大醫療專業醫療實力，為海外工作員工和屬地員工提供保障，將健康關懷融入其中，為活躍在「一帶一路」一線工作者的健康安全保駕護航。

例如，北大醫療聯合旗下北大醫療海洋石油醫院，培養近百位海上醫生，建設成為全國最大的海上醫療平台。通過全科醫療和健康保障的提供，為中海油境外海上員工和當地人員提供專業健康服務，同時建立立體 120 緊急救治模式，保障生命安全。



▶ 醫療團隊在海外問診

養老服務

平安以「打造有溫度的保險」為理念，借助金融實力與科技加持，以及資源整合能力和先發優勢，從客戶需求出發，加大有競爭力的產品供給，並依托公司醫療養老生態圈，推出多元化養老服務方式，幫助更多老年人享受高品質的晚年生活。

隨着中國老齡化程度不斷加深，居民對健康管理和品質生活的意識逐漸崛起，平安立足社會養老現狀，依托公司「金融 + 醫療」生態資源積累，創新發展居家養老新模式。平安發揮「一個平安」資源整合優勢，通過 1 個智能助手、1 個專屬管家、N 個專家顧問觸達客戶。平安圍繞「醫、住、護、樂」的四大養老場景，持續推進聯體建設。在 2023 年發布「護聯體」後，平安於 2024 年 3 月及 8 月分別發布「住聯體」和「樂聯體」。聯體模式是平安居家養老業務的重要模式，整合了各場景的優質服務商和行業專家，牽頭建立標準化的服務體系，並打造標準化的產品體系，覆蓋不同居家養老人群需求。

平安與各方專家和市場機構共同打造四項團體標準，涉及康復護理、遠程管家、養老服務平台、居家環境適老化改造四大方面，填補行業空白，適用於多個場景應用，服務前中後全流程監督，為老年人提供更加省心和放心的服務。

截至報告期末，平安提供數百項居家養老服務，已覆蓋全國 75 個城市，累計超 16 萬名客戶獲得居家養老服務資格，較年初增加超 7 萬人。



影響、風險和機遇管理

對於醫療及養老服務，由集團產品管理辦公室負責審議相關議案，防範醫養服務風險。在識別階段，根據公司全面風險管理框架以及醫養行業的監管要求，識別與醫養相關的風險。在識別風險後，評估風險發生頻率及嚴重性，明確需要重點監控的風險類別及管理手段。針對該類別風險搭建醫養服務風險指標體系，明確核心指標與監測指標，確定指標閾值以及責任部門，定期監控，定期形成風險管理報告，每季度向公司報告主要問題以及整改措施。

醫療質量是醫院立院和發展的根本。北大醫療始終致力於通過強大內控管理與創新舉措持續完善提升醫療質量，在醫療質量管理上持續創新。通過構建醫院、科室、醫護三級三層「紅黃藍質量管理指標體系」，加強醫療全流程、全過程、全方位管理，實現精準追蹤，科學量化評價標準，並以「管理制度化、制度流程化、流程表單化、表單信息化」為導向，提高全體醫務人員質控意識，明確責權利，形成相互監督與制約的機制，築牢醫療安全的根基。北大醫療還組織旗下醫院學習和運用質量管理工具，比如災害脆弱性分析（HVA）、PDCA、根因分析法（RCA）等。與此同時，北大醫療定期召開醫療質量安全案例交流會議，圍繞醫療質量安全管理中的典型案例，聚焦醫療質量安全管理關鍵環節，運用RCA質量管理工具分析事件、改進舉措與實施成效。各個機構在交流中秉持開放心態，共同營造北大醫療彼此借鑒、互相學習的醫療質量安全管理文化。

平安養老服務注重服務質量管控。眾多服務項目由三位一體管家、十大服務場景、一套監督體系組成的全面體系做支撐。「三位一體管家」指智能管家、生活管家、醫生管家，在服務流程中全程跟進服務落地質量；同時，通過「五管十維」體系，平安得以對平台供應商的服務進行有效監督，包含服務商品管理、訂單履約管理、過程標準管理、結果管理、風險管理。

指標與目標

平安制定「負責任產品」議題五年發展目標，並制定關鍵定量目標，以進一步計量、管理、監督和評價負責任產品相關影響力。根據規劃，平安以穩步提升享有醫療養老生態圈服務的個人客戶數作為關鍵目標。截至報告期末，享有醫療養老生態圈服務的個人客戶超 1.5 億，連續兩年穩步提升。



3

可持續的 運營與社區



鄉村振興與社區影響力



平安推進「三村工程」，擘畫和美鄉村畫卷；響應科教興國、人才強國戰略，提升教育公益效能；鼓勵員工及代理人開展志願服務，積極回饋社會。平安踐行「金融為民」初心，為大眾美好生活助力。

——盛瑞生
集團董事會秘書



平安積極承擔企業社會責任，充分發揮綜合金融業務能力，圍繞鄉村振興戰略，積極推進「三村工程」。同時，平安在教育公益、產業幫扶、健康幫扶及應急救災等領域，以實際行動履行社會責任，傳遞志願服務精神。

關鍵績效



520.14 億元

全年提供產業幫扶振興資金
520.14 億元



6,767 課時

全年公益支教課時達 6,767 課時



3 萬場

全年落地各類志願者活動近
3 萬場



「三村工程」

平安將鄉村振興工作視為自身履行社會責任的重要手段，持續開展「三村工程」，面向「村業、村醫、村教」三個方向，充分發揮平安「綜合金融 + 醫療養老」優勢，在產業、健康、教育三個關鍵領域助力鄉村振興。

2024 年，平安制定《三村工程 2024-2026 新三年規劃》，以「推動業務深度參與鄉村產業、人才、文化、生態和組織振興，通過村業、村醫、村教工程探索建立產業興旺、健康宜居、鄉風文明、生活富裕的平安和美鄉村樣板」為整體目標，制定具體量化目標，進一步推進「三村工程」縱深發展。

「三村工程」關鍵成果



村業工程

平安充分利用自身金融實力以及技術能力，聚集科技、醫療、平台、客戶、品牌等資源，通過開展「村業工程」，幫助有條件的鄉村地區開展產業建設，助力產業升級。平安圍繞產業幫扶，通過前端幫助解決農業產業融資難題、中端提供特色農業風險保障、後端賦能農產品品牌建設，為產業發展提供一體化的支持。2024 年，平安獲評金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣典型案例 2 個。

一體化產業發展支持		關鍵績效
 <p>產前融資助力</p>	<p>平安持續聚焦產業振興，基於保險主業運用科技保險、產學研保險、信貸等多種方式開展振興保項目，促進產業融合和升級，拓寬農戶增收渠道，助力農業產業現代化、規模化發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平安建立特色產業金融補貼資金池，通過「振興保」帶動免息貸款，助力農戶降低金融成本，緩解資金壓力，帶動農戶增收。 	<ul style="list-style-type: none"> 「振興保」已落地 269 個產業幫扶項目 累計投入資金 1.9 億元 撬動產業發展資金 61.3 億
 <p>產中風險保障</p>	<p>為解決在農業生產過程中可能面對的風險，平安積極打造「精準承保精準理賠（雙精準）」服務新模式，依托「科技農險」優勢，研究開發多款地方特色農業保險，促進特色農業保險保障的普及，為試點農戶解決後顧之憂，助力特色農業產業發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 平安產險首創愛農寶 APP，支持農戶自助投保、自助理賠、獲取保單、查詢賠案等操作，並提供氣象信息、病蟲害預警、農資價格行情和線上免費問診等全方位服務。 平安產險通過區塊鏈溯源技術，行業首創區塊鏈「溯源平台 + 溯源保險」模式，通過「一物一碼一保險」，為消費者展示地方特色農產品從「田間到餐桌」的全流程信息，有效提升農產品品牌效益及風險應對能力，支持農業企業數字化經營管理水平和品牌營銷能力升級。 	<ul style="list-style-type: none"> 愛農寶累計用戶數量 83.1 萬戶 生產生活服務惠農戶次 275.4 萬次 「溯源防偽 + 保險護航」模式已覆蓋超 30 個品類農產品
 <p>產後銷售推廣</p>	<p>平安積極助力農業產業銷售環節，將「一村一品，一鎮一業」產業發展體系作為發展特色農業、促進產業振興的主要抓手，有效推動特色產業規模化發展。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「平安好車主」建立助農專區，通過打開農產品銷售渠道，擴大消費者受眾群體。助農協銷直播活動結合各地特色民俗文化，推廣各地助農農產品，通過「線上直播帶貨推廣 + 線下營銷」相結合的方式，助力當地農產品協銷。 	<ul style="list-style-type: none"> 全年在全國 31 地開展 100 場助農協銷直播活動 全年完成消費幫扶採購約 1.73 億元 自 2016 年參與消費幫扶以來，累計完成超 10 億元採購

案例

服務產業發展，助力鄉村振興

2024 年，平安支持鄉村振興的足跡遍布貴州、福建、陝西、廣東、甘肅等地，通過持續深入全國各地鄉村調研，了解鄉村產業發展需求，整合公司資源，持續加大產前、產中、產後的全鏈條幫扶力度。

廣東：助力廣東「百千萬」工程，打造鄉村振興新動力

平安成立「百千萬工程」工作領導小組，圍繞「金融支持、綠美廣東、鄉村治理、消費幫扶」四大方向推進項目開展。

產前

「一鏈一策一批」模式，破解融資難題

海大集團是廣東省農業龍頭企業，也是平安銀行長期重點幫扶的合作企業。養殖周期長、資金投入大使養殖戶經常面臨資金緊張的問題。平安銀行通過實踐「一鏈一策一批」模式，為農業產業鏈上的供應商、經銷商、養殖戶提供金融支持，針對各類養殖戶推出定制化融資項目，解決了眾多養殖農戶融資難、融資貴等問題，助力當地生魚產業的持續發展。



▶ 平安創新金融助農模式介紹

產中

「因地制宜」創新保險產品，增強產業風險抵御

油茶、瑤藥、食用菌都是韶關當地特色產業，但種植業普遍投入大、回報周期長，還時常面臨極端天氣，抗風險能力較弱。平安推廣「振興保」模式，因地制宜創新保險產品，推出三個特色新農險「瑤藥種植保險」「油茶種植保險」「食用菌氣象指數保險」，提高農業抗風險能力。截至報告期末，共計為 19 家韶關農業企業提供了 11,301 萬元風險保障。



▶ 馬明哲一行深入體驗平安「愛農保」APP

產後

助農協銷直播活動，引領消費幫扶

2024 年 9 月 12 日，集團董事長馬明哲一行在中山、江門等地對平安服務百千萬工程項目進行調研。活動當日還依托「平安好車主」平台開展系列助農直播，當天的直播累計吸引了超 27.5 萬人次觀看，帶動江門恩平農產品銷售超 136.9 萬元。



▶ 馬明哲助陣助農直播

案例

甘肅：五大舉措打造甘肅產業幫扶「示範田」

自 2019 年起，平安堅持以「惠農貸款、產業幫扶、科技賦能、人才培育、消費幫扶」五大舉措助力甘肅省臨洮縣百合、金絲皇菊產業發展。2024 年，平安正式對外發布「平安 2024-2026 年服務甘肅鄉村振興計劃」，持續加大服務甘肅鄉村振興支持力度。

惠農貸款

針對鄉村企業收購農戶種植百合面臨現金流壓力的問題，平安銀行多次前往實地調查，了解企業經營情況，定制化推出「臨洮百合貸」，為當地產業致富帶頭人提供百合助農貸款 150 萬。2020 年至報告期末，平安為臨洮百合產業撬動產業貸款 300 萬元。2024-2026 年，平安還將為臨洮提供百合產業「百合貸」450 萬元，為甘肅省提供農業產業風險保障超 300 億元。



▶ 百合貸款發放啟動儀式

產業幫扶

平安在臨洮縣康家集鄉合進村開展「金絲皇菊」產業扶持項目，支持金絲皇菊產業發展。在平安資金支持下，當地鄉村致富帶頭人建立農村合作社，帶動周邊村民大力發展金絲菊種植，成功帶動農戶實現致富增收。



▶ 集團黨委書記胡劍鋒一行開展產業調研

消費幫扶

平安創新打造「平安消費幫扶平台」推動線上銷售提升規模，截至報告期末累計採購臨洮縣百合、金絲皇菊超 600 萬元，帶動當地超 2,000 戶農戶增收，讓當地甜百合、金絲皇菊農產品走向全國。

科技賦能

平安銀行充分發揮科技優勢，在當地共同打造百合、金絲皇菊產業等鄉村振興示範基地，為基地安裝土壤監測設備、監控設備、衛星接收設備、氣象站一體化監測系統與產品追溯等智慧農業系統，幫助企業實現標準化、精準化生產，助力當地農產品的品質提升與品牌打造。

人才培育

平安積極開展致富帶頭人培育工作，連續 5 年累計為臨洮地區培訓致富帶頭人 332 人，有效幫助其提升企業經營管理、品牌建設和電商運營能力。

案例

貴州：助力貴州省產業興、農民富、農村美

「臺江模式」助推全產業鏈保險深度介入

2017年，平安首個產業幫扶項目落地貴州黔東南州臺江縣，「臺江模式」就此得名，平安在金融保險行業首創「扶貧保」模式。

2017年迄今，平安通過充分發揮「保險+科技」優勢，實現幫扶企業發展、帶動農戶增收的助農鏈路。從最初的「產前」提供免息、免擔保，到升級後的「產中」提供風險保障和技術服務的「扶貧保」模式，再到「產後」協助農產品打開銷路，實現全產業幫扶的「振興保」模式，平安創新探索出了一條可持續、可復制的全鏈條、全周期的鄉村產業幫扶、振興模式。

規劃四大舉措，助力貴州鄉村全面振興

2024年11月18日，平安在貴州省臺江縣、劍河縣開展「支持鄉村振興」調研活動，正式發布「平安2025-2027年服務貴州鄉村振興計劃」，宣布將通過產業幫扶、人才培養、鄉村治理、和美鄉村建設四大舉措持續加大服務貴州鄉村振興支持力度，包括為貴州省提供農業發展貸款超10億元，提供農業產業風險保障超1,200億元等。



▶ 正式發布服務貴州鄉村振興計劃



▶ 集團總經理謝永林一行在貴州調研

案例

舉辦返鄉創業致富帶頭人主題培訓，助力鄉村人才培育

2024年5月10日，平安·中國鄉村發展基金會返鄉創業致富帶頭人主題培訓在華中農業大學開班。平安、華中農業大學、中國鄉村發展基金會相關領導以及來自平安定點幫扶地區的合作社帶頭人、涉農帶頭人、返鄉青年、基層幹部等35名學員參加。本次培訓採用專家課堂專題講授和現場教學演練兩種形式，內容涵蓋農村基層幹部工作本領、鄉村產業振興與農文旅結合、企業與合作社運營管理、農產品電商應用與直播帶貨、生態農業等。

村教工程

積極開展志願服務、助力鄉村教育振興，是平安踐行教育公益的重要內容之一。平安圍繞科技素養、文學素養、體育素養、心理健康素養的提升，以基建與維護、線下支教、培訓提升、夏令營、教育獎金等手段為抓手，打造平安教育公益「五大工程」，持續開展教育公益行動的迭代升級，積極賦能鄉村教育。

截至報告期末，平安已在全國援建平安希望小學 119 所，累計招募支教志願者 12,708 名，支教服務時長總計超 44.3 萬小時。在 1,039 所智慧學校落地實施青少年科技素養提升計劃，培訓鄉村教師超 2 萬餘名，惠及 31 萬餘名鄉村學生，用實際行動為鄉村孩子托起希望。

119 所

平安已在全國援建平安希望小學 119 所

12,708 名

累計招募支教志願者 12,708 名

44.3 萬小時

支教服務時長總計超 44.3 萬小時

更多詳情請見本報告「專題：教育公益三十載，用愛點亮新徵程」部份內容。

村醫工程

平安持續推動移動檢測與義診等公益體檢項目，為群眾提供健康體檢、輔助診療等義務體檢服務，及時幫助村民發現自身健康問題，進一步提高村民健康意識及當地醫療服務水平。2024 年，平安健康「醫路健行」國民健康素養提升行動累計落地 106 場，為 6,859 位村民提供免費體檢服務；舉辦百場慢病科普講座 29 場，直播觀看人次 65.62 萬人次。平安開展百村巡回醫療下鄉活動 380 場，實現鄉村衛生室升級 45 個，舉辦鄉村義診 45 場。

案例

平安養老險積極推進康復健康小屋落地

2024 年，平安養老險聯合凌鋒公益基金會建設康復健康小屋，開展公益義診活動。康復健康小屋項目均落地於鄉村衛生室、衛生院或社區衛生服務中心，每個小屋配套康復、理療、檢測等硬件設備；同時依托中國殘疾人康復協會、中國志願服務聯合會志願醫生工作委員會志願醫生團隊設立康復小屋專家工作站，開展定期醫療幫扶和義診活動，滿足村醫學習需求，幫助提高鄉村醫生整體醫療水平。

截至報告期末，平安已在全國成功落地康復健康小屋 78 個，覆蓋包括江西省、貴州省、青海省等省份在內的 10 省 20 市 27 縣下轄的 78 個鄉村，累計開展義診幫扶 130 餘次。

社區影響力

平安積極回應社會需求並履行企業社會責任，聚焦「平安守護者行動」等主題，不斷探索創新志願新模式，鼓勵更多員工投身公益事業。

志願者服務

自 2018 年平安成立「平安志願者協會」以來，平安志願者們不斷壯大隊伍規模，積極擴張服務領域，堅持以堅定的志願服務信念，從制度化、常態化、專業化、精準化四個層面持續踐行企業社會責任。2024 年，平安深入貫徹落實《中共中央辦公廳 國務院辦公廳關於健全新時代志願服務體系的意見》，在中國志願服務聯合會業務指導下，持續主動開展各類志願服務活動，健全志願服務組織隊伍體系。截至報告期末，平安志願者協會已在全國 35 個地區設立志願者協會分會，覆蓋 20 家成員公司。

同時，平安通過「三村暉」線上公益平台，為群眾開發智慧公益互助渠道，於 2024 年發起 1,491 個「身邊公益」活動。截至報告期末，「三村暉」公益平台總註冊用戶達 351 萬人，其中平安員工及代理人志願者人數超 49 萬人。

平安志願者協會持續推動「平安守護者行動」志願服務品牌，充分發揮平安自身業務特長，與社會權威、專業機構合作走進社區志願服務，涵蓋安全急救、健康素養、金融反詐、防災減災、文化傳承等多方面的志願活動。

1,491 個

發起「身邊公益」活動 1,491 個

351 萬人

「三村暉」公益平台總註冊用戶達 351 萬人

49 萬人

平安員工及代理人志願者人數超 49 萬人



案例

平安「橙心守護」安全急救科普及培訓課程

2019 年起，平安志願者協會建設具有安全急救專業特長的志願服務隊伍，並面向公眾開展安全急救知識科普志願活動，提升全民急救普及率。

2024 年，平安「橙心守護」公益社團打造的安全急救「科普課程 - 專業授證課程」知行合一志願服務模式在全國範圍內走進社區、職場、學校、鄉村、商區等場景，開展超百場安全急救科普課程。

截至報告期末，平安「橙心守護」公益社團已在全國累計培養持證急救講師 5,659 人，推動開展急救安全知識培訓近 6 萬場，為超過百萬市民傳播了急救知識。其中有 7 名經過「橙心守護」項目培養的平安志願者，在緊急情況下成功運用海姆利克急救法、心肺復蘇法或 AED 設備挽救了他人生命。

平安無償獻血志願者活動

自 1998 年開始，平安組織員工和保險代理人積極開展無償獻血公益活動，至今已經持續開展 27 年。2024 年，平安「平安守護者行動：熱血傳萬裏，家家共平安」無償獻血志願者活動在深川、北京、上海等 20 個地區舉行，共有超 1,400 人參與，獻血總量超 40.5 萬毫升。

平安社區公益閱讀計劃

平安公益基金會於 2023 年與中華文學基金會聯合發起「社區公益閱讀計劃」，通過在社區捐建「育才圖書室」，打造一系列具有公益特色的閱讀空間活動，搭建社區居民互動平台，為居民提供學習、閱讀及休閒的多元空間，滿足社區居民多樣化的閱讀與社交需求。

截至報告期末，已在南京建成 20 家社區育才圖書室，配置 20,000 餘冊優質圖書，開展「名家講壇」「非遺手工」「我愛古詩詞」「平安書香雅集」「平安守護者急救安全訓練營」等活動 250 餘場。



▶ 急救培訓活動



▶ 無償獻血志願者活動現場



▶ 舉辦閱讀公益活動

教育公益

2024 年是希望工程實施 35 周年，也是平安踐行教育公益 30 周年。自 1993 年起，初創不久的平安就在董事長馬明哲的倡導下成立了「希望工程」救助小組，落實「平安希望小學建設項目」，以幫助失學兒童重返課堂。平安教育公益歷經三十年不斷升級迭代，不僅讓鄉村孩子有學上，也竭力填補鄉村學校素養教育空白。如今，平安又努力整合社會資源，為廣大青少年群體打造多元優質的教育平台，提供課外實踐機會，並時刻關注特殊人群的成長與發展。更多詳情請見本報告「專題：教育公益三十載，用愛點亮新徵程」部份內容。

應急救災

面對突發重大災害，平安發揮專業優勢，創新建立防災減災「保險 + 服務 + 科技」方案，並快速響應重大災害救援，深入險情一線，全力保障群衆生命財產安全。

平安發起「平安守護者行動」，通過培養輸出一支標準化、專業化的平安志願者救援隊，打造應急管理「1+N」政企協作模式，為政府、企業、居民提供風險排查、應急演練、風險教育、保險保障等防災減災標準化服務，助力提升全社會防災減災能力。

案例

助力超強臺風「摩羯」災後重建，攜手共築新家園

2024 年 9 月 6 日，超強臺風「摩羯」在海南登陸，中心附近最大風力 17 級以上。為應對「摩羯」臺風影響，平安啓動理賠應急預案，為平安客戶提供高效、及時、主動的理賠服務，包括：

- 主動排查客戶出險信息：開展理賠主動服務工作，通過政府、新聞媒體、代理人等多渠道了解客戶出險信息，一經確認，主動提供理賠服務。
- 開通服務熱線：開通 7X24 小時理賠服務熱線 95511，或通過代理人、平安金管家 APP 進行理賠報案與申請。
- 綠色理賠通道：開通綠色理賠通道，為客戶提供在線主動受理，快速處理，第一時間完成賠付。
- 簡化理賠手續：針對重大突發事故簡化理賠資料。
- 取消定點醫院限制：因重大突發事故需緊急救治的客戶，取消定點醫院就診限制。

同時，平安統籌旗下各成員公司及各地區機構落實客戶排查、急難救援等應急舉措，全力配合各地防災減災工作。平安壽險開放受災嚴重地區文昌和定安地區的職場，主動為救援人員和環衛工人等群體提供休息場所和飲水服務。

公益平台

「平安公益平台」以深圳市平安公益基金會為運營主體，是民政部指定的慈善組織互聯網公開募捐信息平台，多家公募基金會通過平台發布公益項目，開展募款。平台持續聚焦鄉村振興、綠色低碳、婦女發展、社區發展、青少年教育、救災援助、積極老齡化等多個領域的公益項目，為用戶提供一對一幫扶捐贈、公益捐步、公益心願等多樣化的捐贈渠道，實現線上高效參與公益。截至報告期末，平安公益平台累計入駐基金會 27 家，在線公益項目 56 個，捐贈人次超過 29.2 萬人次。

27 家

平安公益平台累計入駐基金會 27 家

56 個

在線公益項目 56 個

29.2 萬人次

捐贈人次超過 29.2 萬人次



案例

守望特殊家庭加油站項目

平安公益平台 - 守望心智障礙者家庭加油站項目以家庭為中心，針對家庭中母親、父親、心智障礙者等不同角色提供特色服務和支持，為家庭建立多元化服務支持體系。該項目在深圳市社會公益基金會的支持下，長期幫扶居住在深圳的心智障礙家庭。2024 年，守望協會全年家庭支持服務受益 5,089 人次，其中以互助形式開展的活動 264 場次，受益家長 3,326 人次，受益心智障礙者 1,012 人次。

春柳計劃關愛青春期留守女童

平安公益平台 - 春柳關愛留守女童項目由上海仁德基金會發起，旨在構建 3 個「1」的青春期關懷，即 1 套春柳衛生包、1 套春柳課堂教育及 1 系列春柳關愛陪伴活動，為山區留守女孩創造一個健康、多層呵護的成長空間。截至報告期末，約 1,000 人次留守女童受益。

消費者保護與體驗



秉承「省心、省時、又省錢」的服務理念，平安走進客戶，聆聽每一位客戶的聲音，構建多層次客戶回饋權益體系。服務至上、客戶至上，平安用一站式、全周期的服務，提供有看得見、摸得着、有溫度的金融服務。

——蔡方方
集團副總經理

平安秉持「金融為民」的初心，將消費者權益保護工作貫穿服務各流程，遵從公平交易的原則，通過適當的程序和措施，在業務經營全過程公平、公正和誠信對待消費者，依法維護消費者的知情權、自主選擇權、公平交易權、隱私權等合法權益，打造讓消費者放心、讓客戶「省心、省時、又省錢」的品質服務。

消費者權益保護

平安嚴格按照有關法律法規及監管規定，在董事會下設的關聯交易控制與消費者權益保護委員會的領導下，積極落實各項消費者權益保護工作要求，將消費者權益保護融入公司治理。

消費者權益保護管理機制

平安持續完善消費者權益保護與內部審查機制，積極落實各項消費者權益保護工作要求，全面推進消費者權益保護考核工作，針對重點公司和重點事項，建立全面而完善的工作責任制，在事前、事中、事後的全服務環節落實消費者權益保護，逐步提升消費者權益保護工作質效。

同時，平安建立健全消費者權益保護檢查督查、考核機制，通過指標動態追蹤、消保投訴督查、重點問題治理等推動投訴壓降，全面提升投訴糾紛化解能力。

為確保消費者權益保護工作的有效落實，平安建立常態化、規範化的消費者權益保護內部審計機制，制定消費者權益保護審計方案，將消費者權益保護工作納入年度審計範圍，每年開展一次。2024年，平安開展消保專項審計工作，對體制建設、機制與運行、操作與服務、教育宣傳、糾紛化解等方面進行重點審查，同時追蹤上年度發現問題的整改情況，整改率達100%。

消費者權益保護文化建設

平安持續推進消費者權益保護文化建設，在內部持續深化發展公平誠信的消費者權益保護文化，對外積極開展各類專題宣導，普及金融基礎知識，提升金融消費者素養。

對內，平安通過建立消費者權益保護日報機制、搭建區域間消費者權益保護工作平台、召開管理層交流研討會以及開展消費者權益保護多元化培訓等多種方式，強化內部消費者權益保護文化建設。平安制定了消費者權益保護必修課程，並面向所有初級新入職員工開展培訓，全面提升員工消費者權益保護意識。同時，平安搭建了涵蓋內外部消保動態、精選案例等內容的消保知識庫平台，並通過繪制分級消保制度地圖等措施，促進優秀經驗共享。截至報告期末，消費者權益保護培訓覆蓋率達 100%。

對外，平安高度重視消費者權益保護教育宣傳工作，一方面憑借公司豐富的自有渠道及地區機構廣泛分布的優勢，主動開展各類常態化教育宣傳。另一方面，積極響應監管部門要求，開展集中教育宣傳。2024 年，在監管部門指導下，平安在「315」「金融教育宣傳月」等專項活動期間，扎實開展一系列形式多樣、內容豐富、各具特色的金融教育宣傳活動，以切實提升消費者的金融素養，增強金融安全意識。

案例

消費者權益保護宣傳月活動

2024 年 9 月「金融消費者權益保護教育宣傳月」期間，平安在北京、深圳、重慶等地廣泛開展以「金融為民譜新篇 守護權益防風險」為主題的系列金融教育活動，各成員公司廣泛參與，向廣大市民普及金融知識，開展教育宣傳活動 16,722 次，觸及消費者超過 10 億人次。

平安將消費者金融教育與平安志願服務相結合，組建「平安金融知識志願宣講團」，持續開展金融教育志願服務活動。平安銀行跨界聯合中國法治出版社發行金融漫畫書《三分鐘漫畫金融常識》，打造好懂易學、全家共享的金融教育宣傳閱讀體驗。平安健康險、平安養老險開展「高管說消保」活動，為消費者講解金融知識。平安壽險聯合快手打造「縣域鄉親共築消保路」專題活動，號召全民參與，帶動金融教育在縣域廣泛傳播。活動特邀 9 位達人主播推出科普視頻，用通俗易懂的方式為縣鄉人民普及金融反詐知識，傳播消保理念，推動金融知識直達基層群眾。活動期間消費者觀看視頻達 4.86 億次，產出了各具特色的用戶原創視頻內容 53.61 萬條，留言區互動量高達 508.55 萬條。



▶ 平安金融知識志願宣講團



▶ 平安金融知識志願宣講團

客戶體驗提升

平安高度重視客戶體驗，着力提升專業服務能力，全面、深入推進「三省」工程，並在多個核心業務場景真正為客戶打造「省心、省時、又省錢」的極致體驗，讓客戶生活更簡單。更多詳情請見本報告「專題：「三省」工程打造金融服務新範式」部份內容。

平安建立完善的客戶體驗管理機制，圍繞客戶溝通、客戶體驗文化建設、專項優化、考核管理，持續推動客戶體驗管理優化，致力於為客戶提供高效、優質的服務體驗。

客戶溝通

平安以客戶需求為導向，設立多維度的信息溝通渠道，積極響應客戶需求。平安以 AI 技術賦能客戶服務，不斷升級迭代 AI 智能客服。作為客戶的綜合金融顧問，AI 智能客服現已搭載超 1,200 萬條保險、銀行、理財等金融知識，可實現客戶來電過程中多產品問題一站式快速解決。此外，平安在投訴受理環節拓寬投訴渠道，在官網、銷售系統、微信公眾號等多個渠道設置投訴入口，推出平安全國統一服務熱線 95511，配置全天候服務的專業客服坐席團隊，快速響應並解決消費者諮詢投訴問題，提供專業、合理的解決方案。2024 年，進線 6.7 億人次，日均諮詢約 183 萬人次，接通率達 98%

客戶體驗文化建設

平安持續推動公司內外客戶體驗文化建設，對外發布《平安人壽客戶服務體驗探索與創新》等報告，分享客戶體驗管理洞見與實例。

在公司內部，平安通過客戶體驗案例評比、客戶體驗資訊月刊等活動，積極宣導體驗理論與案例，促進成員公司交流與協同，持續推動卓越的客戶體驗文化建設。



探索適老化服務模式

平安針對老年客戶群體，積極探索「適老化」服務模式，通過科技創新與服務關懷保障老年用戶需求。

平安「適老化」服務模式	
 <p>櫃面適老化</p>	<p>櫃面基礎設施安裝防撞角，設置老年人休息區，增配輪椅、手杖、老花鏡、醫藥箱等便民設施，為老年人營造溫馨服務環境。提供老年人專屬綠色通道，設置專人接待，當老年人不方便臨櫃時，安排服務人員上門提供服務。</p>
 <p>長者服務熱線</p>	<p>為長者客戶提供服務熱線，60歲以上的客戶撥打 95511 服務熱線後，可一鍵接通人工專線客服。線上電話服務平台組織全員學習老年人服務優秀案例及服務話術，提升老年客戶電話服務體驗。</p>
 <p>APP 適老版</p>	<p>平安銀行持續推動平安口袋銀行 APP 無障礙適老化改造，幫助老年群體能夠在手機端獨立、方便、平等、無差別地享受受到理財、存款、信用卡和保險等一站式、綜合化的金融服務體驗。同時上線反詐測試，鼓勵老年人用戶持續學習，遠離金融詐騙。截至報告期末，口袋銀行 APP 適老化版本累計服務用戶數約 48 萬戶，無障礙版本報告期內服務用戶數超 1,500 人。</p> <div data-bbox="1267 748 1884 1119">  </div> <p>▶ 平安口袋銀行 APP 適老版</p>

客戶體驗考核管理

平安搭建了全面的客戶體驗考核管理體系，建立了數字化調研系統，通過在核心環節部署客戶體驗評價觸點，全天候、全渠道、全場景實時監控客戶體驗變化，及時發現問題並有效改進。同時，平安通過深度訪談、服務質量暗訪等方式，及時了解客戶聲音，監督各項管理要求在前線的執行情況，確保客戶體驗管理要求的落地。

客戶隱私保護

平安重視隱私保護，圍繞管理架構、管理制度、管理舉措、管理培訓等方面，完善客戶隱私保護機制，全面提升本公司的客戶隱私保護管理水平。報告期內，平安未發生過任何消費者數據泄漏的重大事故。

隱私保護管理架構

平安建立覆蓋「董事會 - 管理層 - 執行層」的三層隱私保護管理架構。



隱私保護管理制度

平安高度重視並持續加強客戶隱私保護工作，根據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規相關要求，搭建了完善的個人信息保護體系，嚴格控制相關隱私信息的收集、存儲、使用，落實各成員公司、各業務環節的個人隱私保護，並監督供應商及合作機構落實個人隱私保護的工作要求。

平安制定《個人信息保護規範》《應用系統開發規範》《個人信息保護影響評估指引》《數據全生命周期安全管理》等內部管理制度，明確各業務環節的隱私保護管理規範，在應用程序中通過文案提示、彈窗提醒、用戶填寫信息等方式，向用戶清晰說明各場景收集的範圍及使用目的，並在獲得用戶明示同意後按照授權範圍進行個人信息的使用，進一步夯實隱私保護管理體系建設。平安對侵犯客戶個人隱私的行為採取「零容忍」原則。

隱私保護管理舉措

平安尊重並保障用戶的個人信息權利，在《隱私保護政策聲明》《個人信息保護規範》等管理制度中明確了有關個人信息權利保障的內容。平安要求各業務單位必須明示並建立便捷的申請受理和處理機制，以供個人進行信息的查閱、復制、轉移、更正、補充、刪除以及要求公司對其個人信息處理規則進行解釋說明，並在各應用程序的《隱私協議》明確體現並落實此項要求。同時，平安為用戶提供行使該權利的聯系郵箱、電話等渠道，為用戶提供便利的個人數據管理選擇，充分保障用戶的個人信息權利。在線上服務端，用戶可自主決定對於其個人信息的修改變更、刪除、撤銷同意、授權範圍查詢等行為。此外，本公司為用戶提供個性化退出功能，用戶可在應用程序中自主決定是否開啓個性化推薦的選項。

平安遵循「合法正當、目的明確、授權同意」及最小必要的原則收集個人數據，承諾不會通過第三方收集個人數據，確保個人信息安全。除非法律法規另有規定，平安祇會在實現個人信息收集目的所必需的期限內保留用戶的個人信息。同時，平安也將按照業務實際發生地的相關法律法規進行個人信息的存儲。基於《數據全生命周期安全管理》等管理制度要求，平安以最少必要的保存時間存儲用戶信息，並在滿足監管要求的前提下，通過完善的數據銷毀管理機制妥善刪除用戶個人隱私數據。平安判斷個人信息存儲期限的主要依據為現行的相關法律法規規定，如平安停止運營某項業務或網站，平安將提前 30 天通知用戶，停止相關的個人信息收集活動，並在合理的期限內刪除或匿名化處理用戶的個人信息。

此外，平安將個人隱私保護融入應用程序及相關系統開發的全流程，制定了《應用系統開發規範》等管理制度，同時通過自動化、流程化與集約化方式解決個人信息影響評估方面的難點，並制定了《個人信息保護影響評估指引》等管理制度、上線個人信息影響評估（PIA）工具，提升 PIA 評估效率和規範性，確保在項目啓動、需求分析、系統詳細設計、系統構建、測試、部署與實施、運營與維護的全流程過程中貫徹隱私保護要求。同時，本公司對各環節中個人隱私信息管理方式、個人信息保護方式進行嚴格的合規評估及審計，判斷隱私保護措施的有效性，從源頭上保護用戶隱私。

第三方隱私安全管理

平安承諾不會將用戶的個人數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在超過法律允許或業務限定的範圍向任何第三方提供用戶個人數據，如出於為方便用戶使用第三方服務的目的，我們會告知用戶所分享的數據、分享方式以及分享對象，並取得用戶同意。2024 年，平安不存在客戶信息被用於銷售定向廣告、通過銷售、租賃或共享將數據或信息傳輸給第三方等其他用途。

平安在業務外包委托第三方處理數據時，對於數據的委托範圍嚴格審核並確保控制在「最小必要」範圍內使用。在數據共享時，平安會提前獲取用戶的明示同意，並且採用脫敏、加密等方式保障數據傳輸的安全性。在協議簽訂時，平安會明確雙方權責，在滿足業務目標的同時確保業務外包委托處理和數據外部共享的數據安全要求。

隱私保護管理培訓

平安不斷強化客戶隱私保護、深化數據安全治理，從隱私保護管理培訓持續強化客戶隱私保護和數據安全管理，充分尊重用戶隱私權，依法保障用戶的合法權益。平安定期為所有可接觸到用戶個人隱私信息的員工及相關第三方人員提供全面的隱私保護宣傳、培訓，以提升員工隱私保護的合規意識和專業能力，推動公司隱私保護政策全面貫徹落實，有效守護消費者隱私安全。

案例

平安科技參與並發布《「數據要素 ×」行業合規保證與應用白皮書》

2024 年，平安科技聯合貴陽大數據交易所、清華大學技術創新研究中心、北京大學法律與人工智能研究中心等機構和高校，共同編寫並發布《「數據要素 ×」行業合規保證與應用白皮書》。白皮書深入剖析當前數據要素市場發展過程中的數據合規挑戰與機遇，圍繞法律法規政策、全生命周期管理、技術工具創新、12 個重點行業領域的合規管理與數據應用典型案例等方面展開分析，研究並提出數據要素發展及長期合規性規劃的政策建議與行業倡議，為行業提供一套相對全面且具有實務指引意義的合規指南，助力企業把握數據合規脈絡，深度挖掘數據價值潛力。



▶ 《「數據要素 ×」行業合規保證與應用白皮書》

員工及代理人發展與保障



平安尊重保障員工權益，厚植員工成長沃土，關心關愛員工，助力提升人才歸屬感和收獲感。平安圍繞企業戰略方向，幫助人才的職業化、專業化發展，完善人才梯隊，將人才優勢轉化為公司高質量發展的內部驅動力。

——孫建平
集團首席人力資源執行官

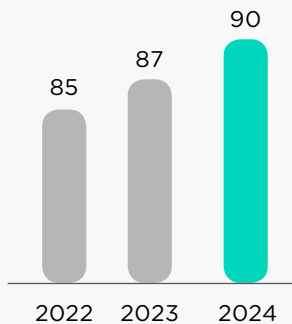
關鍵績效



90 分

員工整體滿意度達 90 分，連續兩年上升

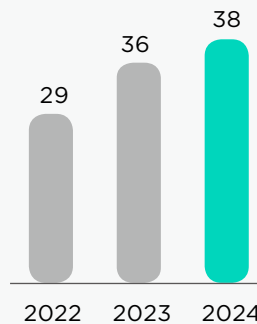
員工整體滿意度（分）



38%

核心人員持股計劃和長期服務計劃覆蓋範圍員工比例達 38%

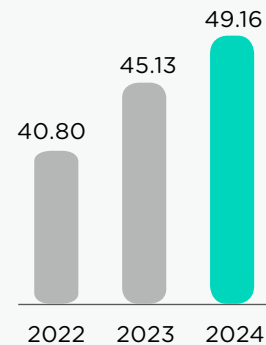
核心人員持股計劃和長期服務計劃佔比（%）



49.16 小時

員工平均培訓時長達 49.16 小時，連續兩年上升

人均培訓時長（小時）



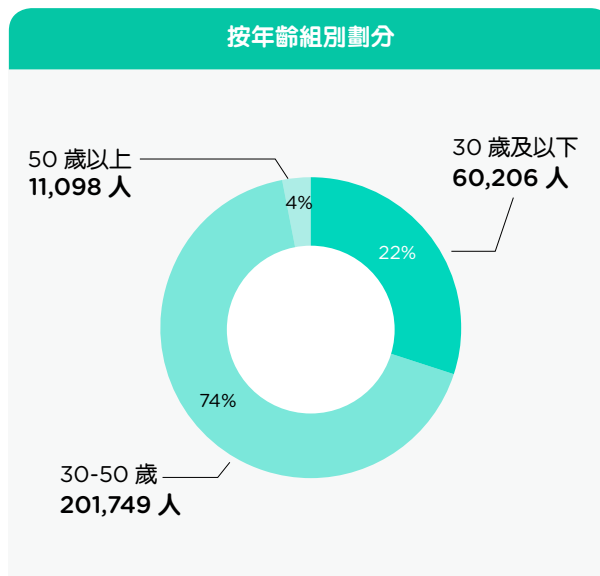
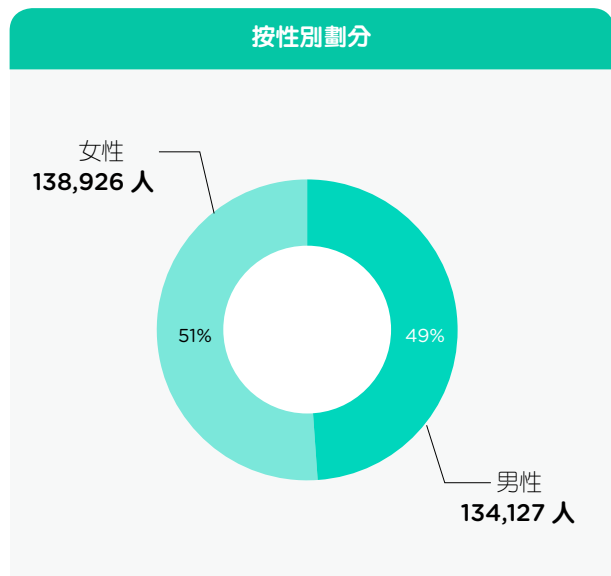
平安視員工為企業最寶貴的資源，堅持「職業規劃、安居樂業」的管理使命，切實守護每位員工的合法權益，致力營造公正公平、和諧健康的工作氛圍，並為員工提供薪酬激勵及多樣化培訓，鼓勵員工強化自我學習、提升個人能力，實現員工個人與企業的共同發展。

員工權益與多元化

平安始終堅持以人為本，尊重每位員工，積極維護每位員工的權益，遵守國家法規政策和各地政府要求，保障每一位員工的合法權益。平安承諾全體員工均享有法律規定的權利，根據《中華人民共和國勞動法》要求實行「同工同酬」。同時，平安反對任何形式的就業歧視，為不同國籍、種族、民族、宗教信仰、年齡、性別的候選人在招聘、薪酬、福利、晉升等僱傭範疇提供公開、公平、公正的機會，抵制並禁止使用童工和強制勞動，並尊重員工參與合法社團或組建社團的權利。此外，平安在制定、修改關乎員工切身利益的規章制度時，均經由職工代表大會審議討論通過，行使民主權利，切實保障每位員工的合法權益。

平安始終堅持「一個平安」原則，在內部倡導多元化、平等與包容，不斷完善多元化管理體系，持續向全體員工開展多元化、平等與包容性相關的學習和培訓課程，內容涵蓋職場反歧視及反騷擾等相關內容，包括明確職場騷擾的定義等。此外，平安還為員工提供了豐富的激勵措施和物質福利，以提升平安在多元化、平等和包容方面的表現。

截至報告期末，平安員工總數為 273,053 人，女性員工佔比 51%，在性別、年齡等維度體現了多元化的團隊結構。



平安致力於營造和諧包容的工作環境，對任何形式的歧視採取零容忍的態度，並嚴禁職場騷擾行為的發生。平安針對歧視及騷擾事件設置了明確的舉報途徑，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施，為員工在工作場所的平等和安全提供保障。

平安面向全體員工開展多元化、平等與包容性相關培訓，提供《如何做到專注與多元化統一》《不平等的代價》《完美而包容》以及《閃光女性 - 不被定義的 WOMEN》等課程，以提升員工對多元、平等與包容性的認識和理解。

員工發展

人才是驅動企業發展的第一生產力。平安高度重視人才隊伍建設，堅持以新時代人才強國戰略為中心，圍繞「綜合金融+醫療養老」生態佈局人才體系，不斷吸引相關行業的頂尖人才加入，夯實平安人才競爭力。平安聚焦本公司發展需求，不斷豐富和完善人才管理體系，建立多元化的人才引進及內部培養機制，以外引、內培兩種方式為本公司儲備最優秀的行業領軍人才和高潛力人才。

人才發展戰略

平安基於戰略願景及業務模式，前瞻指導部署人力資源經營規劃，在金融科技、風險合規、數字化經營、綠色金融、鄉村振興、保險業務等重點領域，佈局專項人才發展戰略，同時結合行業人才動向及內部需求分析，細化制定年度人力配置計劃，建立完善選人用人標準、工具及流程，並通過定期人才盤點、年度檢視，進行動態調整，確保人才供給與公司發展需求匹配。

為開拓人才成長通路，激發人才發展活力，公司搭建完善的職位序列管理體系，建立管理、專業、業務三大發展通道，各通道精簡設計、差異化管理、分類施策，給予人才更加豐富、多元、暢通的職業發展路徑和成長階梯。平安充分考慮人才培養的周期性，持續加強人才梯隊建設，通過橫向和縱向人才舉薦的通道，設置人才儲備池，不斷優化人才管理機制，為集團可持續健康發展提供有力支撐。

平安一直高度重視人才梯隊建設，通過系統性、計劃性、層次性的後備人才選拔與培養，內培與外引並舉，搭建各層級人才梯隊，持續強化短、中、長期人才儲備。為強化人才隊伍管理，科學地考察與識別人才，平安自主研发「8Q+TEL」勝任素質評估模型，並結合時代、市場發展趨勢和平安戰略發展需要不斷升級迭代，通過統一的選人用人的標準及流程，緊扣崗位畫像，每年定期開展關鍵崗位人才盤點，聚焦業績貢獻、能力素質、發展潛力等關鍵維度，精準評估人員勝任能力及人崗匹配度，並結合複合經驗、成長軌迹等，從中識別高潛人才。根據考察結果形成任用決策或培養意見，實施有系統性、計劃性的分類管理、培養、鍛煉的工作，如訓戰結合、強化輪動等。

基於人才盤點結果，平安規劃「一人一策」，通過「實戰、輪崗、培訓」等鍛煉方式，促進高潛人才交流與培養。此外，平安亦搭建人才線上化管理平台，及時推進人才的全面考察、識別任用，實現人才梯隊全流程管理，不斷提升幹部隊伍的整體質量和水平，為公司持續高質量發展提供素質過硬、源源不斷的中堅力量。

在人才的選拔上，平安結合三維人才地圖和「8Q+TEL」勝任素質評估模型，公平高效的選拔人才。在人才的任用上，平安堅持以結果為導向、能上能下的原則，持續加強人才梯隊搭建、後備人才選拔培養，提供多樣化的晉升渠道，推行分層的輪崗計劃，為員工建設充分發揮自我價值的廣闊舞臺。



多渠道人才引進

平安堅守公平、公正、公開原則，努力為候選人提供良好的應聘體驗和就業機會。我們以平安人為統一官方招聘平台，並統一招聘流程，細化招聘計劃、明確招聘需求描述、規範面試及錄用流程，通過內外並舉的多元化招聘渠道和嚴謹的甄選流程，提升招聘體驗及效率。

平安積極參與各地人力資源和社會保障局、全國各大高校、各類協會等組織的線上線下招聘活動，全年為超 3 萬人提供了就業機會，其中應屆畢業生超 6 千人，崗位遍布全國各地，包括新疆、西藏等少數民族自治區。

平安持續關注雇主品牌建設，將雇主品牌與招聘、員工服務、文化建設、數字化培訓深入結合，通過關注員工心聲、提升員工服務水平、優化招聘人選體驗、推動數字化培訓及完善平台建設等，努力提升員工對公司、對工作的滿意度，不斷提升雇主品牌。

2024 年，《福布斯》雜誌發布「2024 年全球最佳雇主榜單」(The World's Best Employers 2024)，平安憑借在工作環境、薪酬福利、員工發展空間等多個維度的領先優勢再度上榜，位列中國金融業第二位。

全球最佳雇主

《福布斯》雜誌發布「2024 年全球最佳雇主榜單」
平安位列中國金融業第二位

多渠道人才引進



校園招聘

平安與國內外各大高校保持良好合作與溝通，持續開展校園招聘及校企合作項目，為公司吸引優秀青年人才，同時為高校畢業生提供就業機會。



社會招聘

持續拓展社會招聘渠道，與國內外知名獵頭公司和國內各大招聘平台合作，全方位發布、宣傳招聘信息，積極拓寬招聘渠道，以便更多人了解平安、加入平安。



內部推薦與選聘

面向員工開放內部人才市場，通過內部選聘等方式，為員工提供更多擴展職業發展領域的機會，幫助員工探索更為廣闊的職業發展路徑。

案例

中國平安 2024 年春季及秋季校園招聘

平安秉承「One Ping An」宗旨，全集團統一規劃、統一宣傳、統一平台，聯合旗下 10 餘家成員公司開展 2024 年春季、秋季校園招聘活動，在北京、上海、武漢等地舉辦多場校園宣講會、「人才集市」以及校企交流活動。該活動面向海內外優秀應屆畢業生，開放業務類、投融類、醫療類、運營類、產品類、科技類、共同資源職能類多個類別 200 多個崗位，提供超 8,000 多個職位機會，助力青年人才在平安的舞臺上實現職業理想。



▶ 校園招聘活動現場

員工培訓與成長

平安基於「知識，創造價值」的培訓理念，致力於將員工的自我成長、價值實現和企業發展有機結合。公司為不同崗位、層級、專業背景員工提供個性化的學習成長路徑、智能化的學習平台及豐富的課程資源，支持員工持續、高效的學習發展。

2024 年，平安全面落實推廣「學習積分制」，建立年度積分任務提升全員學習計劃性，並組織形式多樣的積分運營推廣活動，實現「比學趕超」的學習氛圍，平安人均培訓時長達 49.16 小時。

多元人才培訓體系

平安結合公司戰略和業務發展，持續優化員工職業發展培養體系。從員工成長和公司發展需求出發，圍繞課程內容、能力層級、發展階段構建多維培訓體系，覆蓋員工發展全生命週期。

2024 年，平安進行人才培養體系全面升級，圍繞人群、公司兩大維度構建全公司必修、選修培訓內容體系，並重點完善新員工、管理幹部、專業序列等人群的培訓體系。同時，對線上學習平台進行全新升級，定制開發形式多樣的精品課程，並全面推動落地「學習積分制」，利用「平台 + 內容 + 機制」一體解決方案，多層級、全方位地滿足公司人才培養的需要。

2024 年，平安各項培訓投入金額達 9.56 億元。

● 新員工培養計劃

為幫助新入職員工快速了解公司戰略文化、培養工作習慣、適應工作環境，平安為各層級新入職員工針對性打造「線上 + 線下」相結合的培訓體系及專屬培訓課程。課程內容涵蓋戰略文化、通用技能、專業素養等多個方向，適配員工入職期間的學習需求。線上體系通過學習平台自動推送，覆蓋全體新入職員工；線下訓練營圍繞崗位需求進行個性化內容補充，提升適崗能力，助力新入職員工快速融入平安。

2024 年，平安對新員工線上入職培訓體系進行全面升級，擴大內容覆蓋面，圍繞「態度、知識、方法、領導力」四大能力項逐級拆解，升級課程內容；同時，延長培養周期，建立崗前到入職 1 年內的培養體系，覆蓋學習全階段，幫助員工融入團隊、勝任工作；升級線上學習路徑功能，輔以元宇宙沉浸式學習、AI 陪練、AI 導師，打造「學 - 練 - 考 - 測 - 升 - 評」一體培養閉環，提升學習體驗，適配當下年輕人的學習興趣及需求。

● 畢業生培養 / 實習計劃

平安結合價值管理文化與人才發展要求，制定豐富的畢業生培養計劃，助力其更快融入平安文化、培養工作習慣，更好地適應工作環境。

案例

「橙就先鋒」畢業生人才培養計劃

2024 年，為進一步吸引全球範圍優秀應屆畢業生人才，平安推出「橙就先鋒」專項人才計劃，旨在體系化培養具備行業銷售綜合能力的優秀高潛人才，為平安銷售體系注入新鮮血液。通過專業培訓、導師帶教、實戰演練及輪崗機制，全方位提升新人的綜合金融專業能力，助力其實現從校園到職場的快速轉變與深度融入。

橙星管培生招聘計劃

結合公司戰略規劃及業務需求，平安產險聚焦國內外重點高校數據、精算、法學、農學、醫學、能源等專業，開展管培生招聘計劃，旨在儲備優質專業人才，建設專業人才隊伍，從 2022 年起，共 4,000 多名優秀應屆生順利入職。

● 領導力專項賦能培訓

為培養各層次優秀潛力幹部，確保幹部梯隊充實，平安建立並不斷健全各層級員工專項賦能培養機制，圍繞平安重點戰略發展、管理和經營規劃，提供契合各層級管理需要的系統性領導力賦能培訓。

各層級員工專項賦能培養機制	
中高層幹部	以支持公司中長期戰略發展與改革創新為培養目標，結合趨勢分析、管理決策、個人成長等主題，引進國內外經典問題解決工具，通過大咖集中授課、實戰議題研討、導師過程輔導等形式，助力中高層幹部提格局、拓視野、補短板、促協同。
基層幹部	圍繞平安特有的幹部勝任素質「8Q+TEL」模型，提供管理業務、管理他人、管理自我、落地執行等主題培訓，助力基層幹部掌握高效協同、達成目標的方法論和能力體系。
員工	以提升溝通力、強化執行力為目標，重點開展目標管理、結構思考力等專項賦能培訓，助力員工掌握清晰思考、深度理解、準確表達等通用能力，從容應對工作挑戰並快速、穩步成長。

案例

核心幹部領導力培訓

為幫助近 2 年首次任中層幹部崗位的年輕潛力幹部提升視野格局、經營意識、管理能力和領導力，平安聯合北大匯豐商學院舉辦了 12 期「逐浪領航研修班」，邀請行業大咖、高校教授、頂尖企業家等進行授課培訓、研討交流，助力中層幹部全方位向經營管理好手轉型。



▶ 核心幹部領導力培訓

一線管理者領導力培訓

針對一線幹部經營管理能力短板，平安打造以綜合化經營組織能力提升為目標的專項培訓項目。培訓以內控管理應知應會、管理方法論、經營實踐案例為內容，訓戰結合、總分聯動、陪跑賦能一線經營管理幹部，並形成管理能力手冊，全面提升員工綜合化經營管理能力。



● 特定職業發展培訓計劃

平安持續健全崗位專業課程體系建設，並通過崗位學習全景圖、智能陪練、課程共享平台等平台與機制支持，持續升級崗位專業學習資源體系，有效滿足全公司員工崗位專業課程學習需求。2024 年公司全面升級崗位專業課程體系，進行特定專業崗位培訓體系精細化建設，分層制定專業人群培養目標，構建專業人群能力圖譜及畫像，打造精準化、標準化分層分類課程內容，深化業務經營重點、「業技融合」等重點內容，並完善專業考試題庫內容、豐富考試形式。

平安針對保險、銀行、資產管理以及科技等業務板塊崗位人員，建立針對性培訓計劃，以幫助員工強化專業技能，全面提升適崗能力。



特定職業發展培訓計劃

<p>保險類業務 崗位</p>	<p>平安結合公司多年實踐經驗，搭建了精細化、智能化的培養體系，通過豐富的理論加實踐訓練，精準培養具備多元能力的保險行業頂尖人才。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 理賠崗位：建立清晰的專業職涯發展地圖，明確個人成長路徑，建立積分體系賦能專業人才培養，根據不同成長路徑及職級，差异化配置培養方案，例如物責條線，通過 128+ 門專業課程搭建從入門到高級進階的培養體系；通過「AI 指導人」幫助理賠審核人解答疑難問題，2024 年累計有效解答超 5 萬次。 • 核保崗位：建立從新人至專家的全周期培訓體系，在新人培訓期，通過「理論 + 實踐操作」夯實新人專業基礎；升崗培訓期，根據業務人才需求擇優升崗，通過「理論 + 案例研討」提升優秀核保人員專業技能；專家培訓期，通過「案例實踐 + 專業研討」培養多元能力，打造行業頂尖專家。
<p>銀行類業務 崗位</p>	<p>平安基於銀行實際業務場景，面向對公客戶經理、私行金融顧問等重點崗位，基於實戰經營場景打造典範案例，助力優秀經驗的沉澱與傳承。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對公客戶經理：通過「百戰訓練營、授信資格認證訓練、產品手冊及優秀典範案例學習」三個板塊，針對對公客戶經理進行專業化和特色化培養，以多元化實戰提升隊伍戰鬥力，提高綜合性專業能力，並針對資產業務專業能力做重點培養。 • 私行金融顧問：以客戶為中心，運用業內領先的 DISC 心理學模型和行為金融學理論，結合銀行實戰經營場景，打造私財新四階的創新賦能課程體系；通過「面授課程 + 實戰輔導」的培養模式，全面提升隊伍對高淨值客戶的個性化、差异化經營服務能力。
<p>資產管理類 業務崗位</p>	<p>平安以全面提升資產管理類業務從業人員專業能力為目標，通過規劃「會計準則——報表分析——交易單元介紹——稅收策略——產品清算——收益分配」等專業能力培訓，結合線上課件及線下研討、分享沙龍等活動，定期與前臺投資部門與後臺支持部門進行經驗交流，切實增強員工專業素養，並強化崗位人員賬管登記、投資清算、報表核算等能力，以及團隊溝通協作等綜合業務技能。</p>
<p>科技類崗位</p>	<p>平安註重科技人才培養，基於業務實操訓練結合，通過不定期邀請內外部行業技術大咖研討交流、定期開展技能大賽比拼等，強化 IT 運營、安全技術等崗位人員專業能力，進一步夯實科技專業技術能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IT 運營崗：為促進租戶一體化運維轉型，實現運維人才的可持續性發展和積累，不斷提升科技競爭力、影響力，平安開展「人才訓練營計劃」。採用實戰訓練模式，開展 4 期綜合訓練，從入門、基礎、提高、進階四個階段，建立人才儲備、提升服務質效、促進自我提升、助力橫向賦能。 • 安全技術崗：為了賦能數據安全人員提升安全攻防測試技能、加強內部技術交流、共創共建，面對全公司舉辦第八屆 CTF 大賽。該賽事受到全公司安全攻防愛好者的熱烈追捧，本次賽事共吸引了 30 支隊伍 120 位選手參與。

暢通人才晉升渠道

為開拓人才成長通路，激發人才發展活力，公司搭建完善的職位序列管理體系，建立管理、專業、業務三大發展通道，各通道精簡設計、差異化管理、分類施策，給予人才更加豐富、多元、暢通的職業發展路徑和成長階梯。

培訓資源與平台建設

在培訓資源與平台建設方面，全面深化平安培訓數字化改革，以知鳥線上平台為員工學習培訓的主要陣地，進一步聚焦用戶需求，強化學習內容、升級功能平台。

● 培訓內容建設

平安持續進行精品資源的建設與更新，圍繞課程內容、能力層級、發展階段構建多維課程體系。截至報告期末，平安內外部精品線上課程資源達 9.4 萬門，年度線上學習總人次近 4,000 萬，線上學習平台月度活躍率最高達 98.23%。

2024 年，為進一步夯實課程建設，平安各層級培訓部門明確分工、各有側重，打造基礎課程與專業課程相結合的全新課程體系。特別在基礎必修課建設上，平安圍繞「戰略文化、管理規範、核心技能」三個方面制定多元培訓內容；並通過小劇場、AI 數字人、互動答題等新穎多元形式便於員工學習理解，獲得學習員工一致好評。

● 培訓平台建設

平安從員工成長需求和公司發展需求出發，深化培訓體系數字化改革，推動培訓平台多維升級，穩步增強數字化、智能化學習平台服務能力。

• **用戶端：**引入元宇宙、AI 等新技術，打造「機 + 人」學習模式，實現 7X24 小時智能在線指導，通過交互式、沉浸式學習體驗，提升用戶學習意願。

• **運營端：**打通培訓運營全流程各環節中的斷點，實現訓前準備、訓中實施、訓後評估各環節全面線上化，有效提升培訓運營質量與效率。

• **管理端：**打造高管經營看板，清晰查看崗位培訓覆蓋、員工學習指數等信息，實時掌握公司培訓體系現狀，了解員工學習心聲。

● 與教育機構開展聯合培養

平安持續加強與教育機構的合作，採用聯合培養、引入優秀課程等方式，為員工提供更加專業和全面的學習培訓資源及合作交流機會，不斷提升員工的專業知識與實踐能力。

案例

平安產險產學合作

平安產險與高校共建實驗室、與科技企業開展戰略合作、積極參與行業比賽，並參與重要論壇並分享數字化轉型成果。平安產險與華中科技大學共建「華科 - 平安產險聯合實驗室」、與清華大學進行碩博聯合培養，與網易數帆達成了戰略合作，平安產險「緄之隊」榮獲工信部「興智杯」解決方案賽第一。

● 員工職業資質及學位提升支持

平安重視員工成長與發展，關注專業人才梯隊培育，為適崗員工提供專業證書支持計劃，打造專業認證專區、開通證書報銷渠道，持續提升員工學習專業課程、申請費用補貼的便捷性，全面助力員工增強自身專業實力。

支持員工獲取職業資質及學位

搭建內部專業人才認證

平安聯合行業協會、高校共同搭建並不斷完善金融專業人才認證培養體系。設置初、中、高階段性培養目標，配套認證考核體系，同步強化兩核專業課程體系建設，2024 年以「個人非車險、農險、理賠運營」3 個條線為試點，針對職業生涯晉級要求配套專業課程，加速專業勝任。

獲取外部專業證書

平安為適崗員工提供外部專業資質支持，對參加專業資格認證考試的員工提供考試費用報銷、考試假期等支持，以鼓勵員工參加監管要求的從業資格考試（如證券 / 基金從業資格考試等）或具備權威性的專業資格考試（如 ACCA、CFRM、PMP、建造師、系統架構設計師、深港澳金融科技師等近百項認證考試）。如平安為精算人員完成相關職業繼續教育、專業技能提升（如 CFA、FRM、CERA）提供必要資助，承擔員工參加相應精算師協會、CFA 等的會員費以及其他必需的後續教育費用。

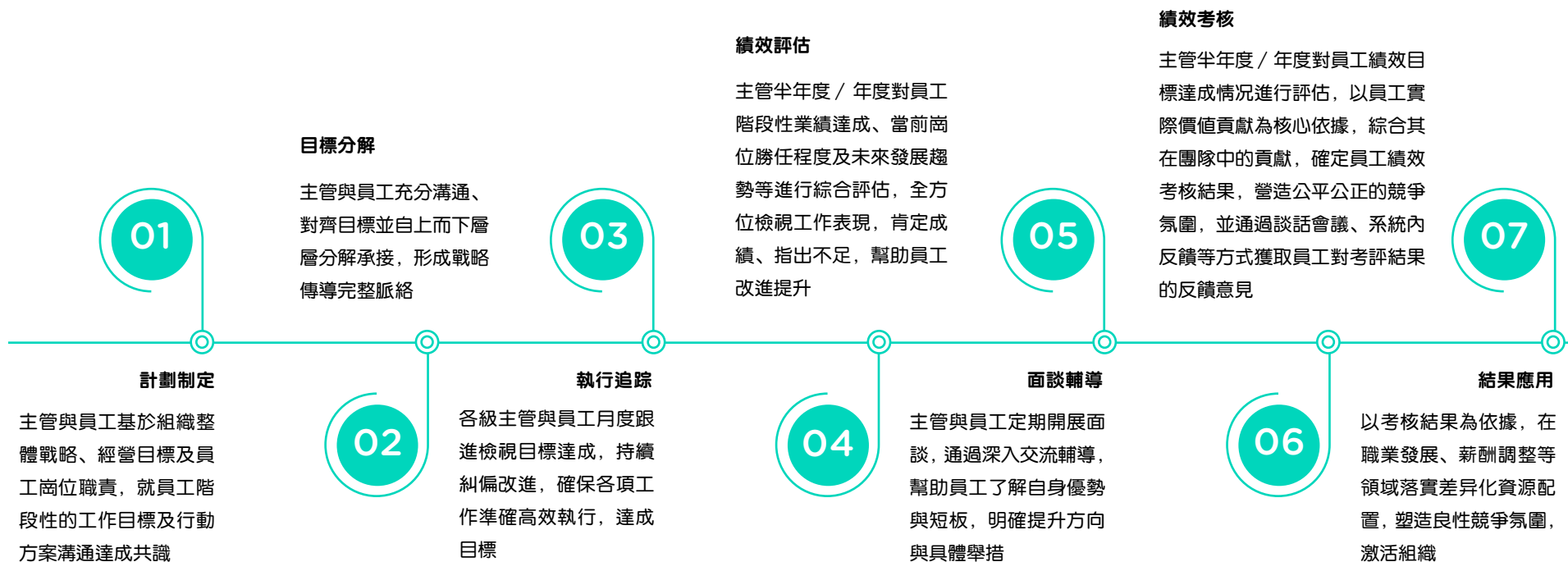
員工績效與薪酬

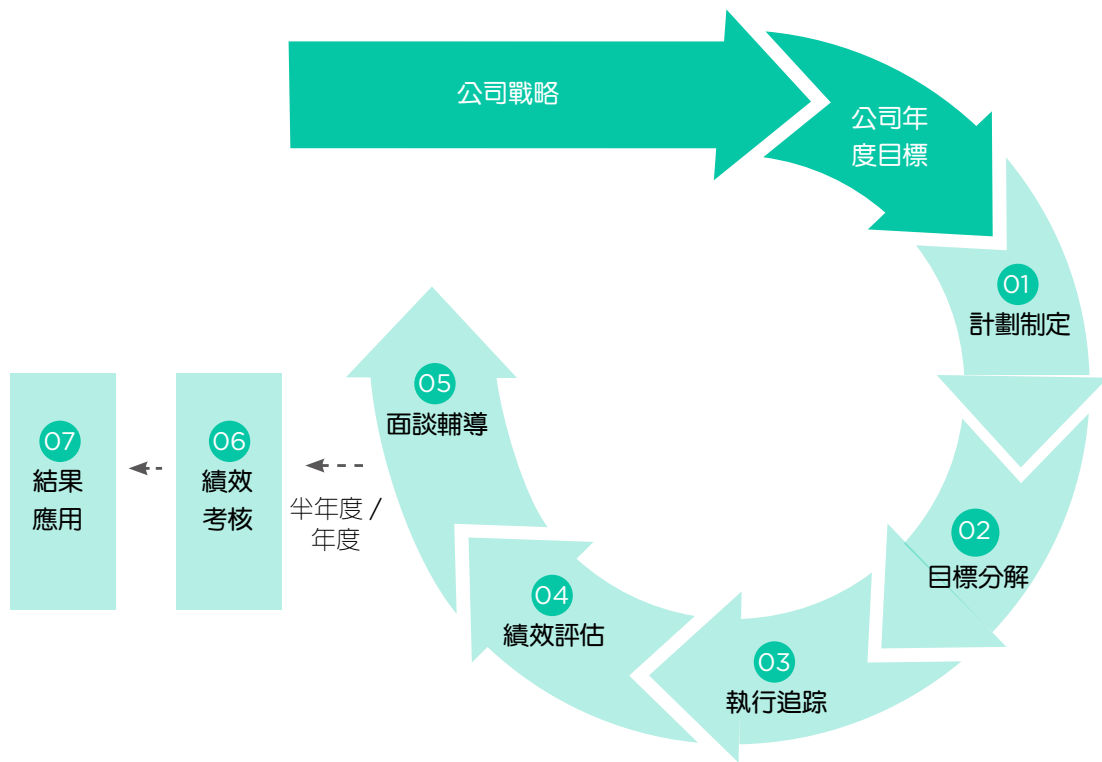
平安秉持公平、公正、透明的薪酬績效原則，以按勞分配為基礎，持續科學優化薪酬管理體系，為員工提供具有競爭力的薪酬，充分調動員工積極性，建立積極奮進的職場環境。

績效管理

本公司制定公平公正的績效管理制度，確保公司戰略目標與個人工作計劃高度統一，驅動公司戰略、業務層層分解。平安通過「8Q+TEL」勝任素質評估模型等工具，每年度定期從績效結果、能力維度、發展潛力等維度開展績效考核，考核過程涵蓋計劃制定、目標分解、執行追蹤、績效評估、面談輔導、績效考核、結果應用七大環節，保證選拔的公平與高效。同時，公司要求各級主管與員工每月開展溝通，並開展半年度及年度績效評估面談，幫助員工充分了解自身的優勢與不足，持續優化績效管理體系。2024 年，本公司績效考評工作覆蓋全體員工。

績效考核流程





薪酬與激勵

平安始終秉持公平、公正、透明的薪酬績效，持續檢視員工薪酬競爭力水平。根據《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規要求，平安制定了《薪酬管理制度》，為全體員工提供合理的薪酬。在按勞分配原則下，結合員工績效考核開展科學的薪酬管理，激勵員工不斷提升個人能力，與公司共同發展成長。公司員工的薪酬組合包括基本薪酬、績效薪酬、福利收入及津補貼等。同時，為鼓勵核心人才長期服務公司，建立健全長期激勵和約束機制，平安實施了核心人員持股計劃和長期服務計劃。平安按照勞動合同約定和國家規定，及時並足額支付員工勞動報酬。

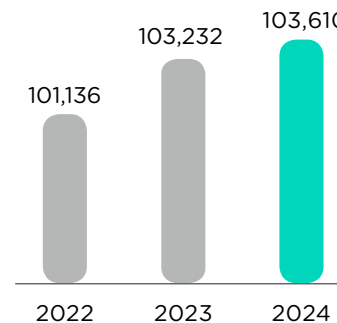
● 延期支付及追索扣回機制

平安高級管理人員及關鍵崗位人員的績效薪酬嚴格依照監管要求實行延期支付制度。同時，平安通過建立高級管理人員及關鍵崗位人員績效薪酬追索扣回機制，充分發揮績效薪酬在公司經營管理中的導向作用，確保薪酬激勵與風險調整後的業績相匹配，防範激進經營行為和違法違規行為，促進穩健經營和可持續發展。

● 核心人員持股計劃和長期服務計劃

自核心人員持股計劃及長期服務計劃實施以來，公司經營穩健，股東、公司和員工利益共享、風險共擔，為進一步完善公司的治理結構，建立健全公司長期激勵和約束機制，促進公司長期、持續、健康發展提供了有力的保障。核心人員持股計劃及長期服務計劃的參與對象為包括公司董事、職工代表監事和高級管理人員在內的平安及其成員公司員工。截至報告期末，參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工共計 103,610 名。

參與核心人員持股計劃和長期服務計劃的員工（人）



員工關懷與溝通

平安始終關注員工幸福感和歸屬感，搭建了全面的員工福利與關懷體系，並不斷優化員工溝通機制，營造良好的溝通氛圍，充分激發員工的凝聚力、創造力。

員工福利與關懷

每一位員工都是平安的重要一份子。平安關心員工的身心健康。平安嚴格執行國家社會保險與住房公積金政策、財務管理要求，按時為簽訂勞動合同的全體員工足額繳納基本養老、基本醫療、失業保險、工傷保險和生育保險等五項社會保險，足額繳納住房公積金。2024 年，平安員工社會保險、工傷保險覆蓋全體員工。

在國家法律法規要求基礎上，平安為全體員工提供豐富的福利，並持續優化辦公環境，營造健康溫馨的工作氛圍。

為員工提供商業保險、高端醫療健康保險、企業年金、定期體檢、內購產品、員工關懷計劃（EAP）等福利。

平安除了根據《中華人民共和國勞動法》等相關法規，為員工設立各類法定假期外，還設立有獻血假、公益假等特色假期，鼓勵員工參與公益事業；設立特殊崗位考試假，支持員工持續學習並持續向專業化發展；設立婦女節假、青年節假、少數民族節日假、員工生日當天彈性考勤假等福利假期，給予員工充分關懷。

福利體系

提供健康管理平台，支持員工直接進行在線問診及醫院掛號，並不定期邀請健康專家開展線上線下健康講座；設立職場醫務室，助力員工預防職業病，全面守護員工身心健康。

持續提升員工體驗，研發並持續優化「平安人」人事平台，從需求和價值出發，圍繞員工全生命週期打造「快捷、舒心、溫度」的服務平台，提供如移動打卡、一鍵開證明、文體活動等人事便利服務。通過該平台在員工生日、入司周年等時刻發送祝福信息，與員工共同慶祝重要時刻。

平安尊重並關愛女性員工，遵守國家法律法規和政策要求，積極落實婚假、產檢假、育兒假、哺乳假、孕婦工間休息假等制度；並在辦公室設置相應母嬰設施及育兒場所，為哺乳期員工提供方便；提供女性主題的培訓課程，包括女性職場成長系列、女性健康必修課、母嬰疾病預防等，為女性員工發展提供更全面的 support。

平安鼓勵員工在工作之餘培養發展個人興趣愛好，促進工作與生活之平衡。我們依托職工俱樂部、「平安工會杯」及「平安一家親」等平台，積極開展員工文化團體活動，包括游泳、網球、羽毛球、籃球、攝影、飛盤等，並向員工提供健身塑形、舞蹈、唱歌、烘焙、插花、品酒等課程，全方位豐富員工的文化生活。2024 年，平安繼續在全國超 40 個城市，開展「平安一家親」等活動，包括健康運動、青年聯誼、社會公益等，超 3 萬餘名員工參與。

案例

「平安演說家」全面詮釋「三省」價值主張

2024 年 12 月 24 日，平安文化夜舉辦以「一起話三省」為主題的平安演說家第二季總決賽，各分公司、各部門員工用演、說、唱等多種形式講述讓客戶「省心、省時、又省錢」的真實故事，傳遞了平安文化價值。經過評委團的專業評審與觀眾線上投票的共同助力，從主題立意、文本邏輯、表達能力、現場演繹等方面選出、銀、銅和優秀組織獎。



▶ 「平安演說家」第二季總決賽現場

平安致力於為員工提供健康、安全、舒適的職場環境，及時識別職場中的安全風險，制定並落實相關的安全管理計劃，定期進行安全巡查，消除潛在危害，促進員工健康與安全。2024 年，平安員工工傷保險覆蓋全體員工，員工工傷保險投入金額為 1.3 億元。

此外，平安將職業健康安全相關內容加入培訓課程，設置應急管理預案並每年開展消防安全演練，以提高員工的安全意識。

案例

消防演練活動

平安定期開展消防演練活動，為項目安全穩健運營與職場安全保駕護航。11 月 9 日全國消防日前後，深圳平安金融中心等十餘個職場運營中心圍繞「全民消防、生命之上」開展消防演練活動，千餘名樓內人員參與演習。基於在消防工作中的突出表現，深圳平安金融中心在 2024 年全國消防宣傳月活動中榮獲廣東省深圳市「消防宣傳志願服務先進單位」獎項。



▶ 消防演練活動現場

員工溝通與交流

平安重視與員工的溝通與交流，尊重員工的意見與建議，守護員工身心健康，向全體員工提供多種投訴及反饋渠道，如設立「員工心聲聆聽信箱」、上級溝通、人力資源部門及工會溝通、「平安人」平台意見反饋等，收集員工有關職業發展、權益和福利等方面的申訴並推動評估處理，並通過宣貫、培訓、郵件等方式確保員工知悉相關信息，保障員工言論自由與表達的權利，為員工營造公正公平、和諧健康的工作氛圍。同時，我們規定了員工個人信息及反饋內容的授權與知悉範圍，在意見處理過程中嚴格對相關信息進行保密，切實保障員工個人信息安全。

平安各成員公司依法合規建立工會組織，維護員工合法權益，促進業務高質量發展，建會率及入會率達100%。同時，平安推動成員公司建立「職工代表大會」制度，涉及員工利益的議題、制度及職工董監事選舉、述職等均通過「職工代表大會」審議通過。

平安根據國家法律法規，在報告期內對勞動糾紛事件進行積極協調與處理，確保以人為本、平穩合規處理勞動糾紛事件。截至報告期末，平安未發生重大勞動糾紛事件。

案例

員工心聲聆聽信箱

「員工心聲聆聽信箱」是平安內部員工溝通與反饋的渠道，關注員工價值，鼓勵員工建言獻策，共建和諧高效的工作環境。員工可選擇實名或者匿名提問，心聲涵蓋業務發展、產品建議、品牌文化、員工生活等。公司各部門、各成員公司在10個工作日內高效響應員工訴求、及時反饋解決措施。上線以來，由於員工心聲被重視，且能推動問題解決而受到歡迎。



▶ 員工心聲聆聽信箱

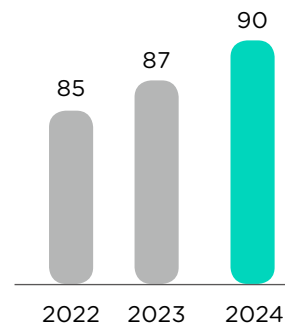
員工滿意度調查

平安關注員工滿意度，建立了覆蓋各個層級、多個維度、常態化、閉環式的員工滿意度調查反饋和改進機制。平安每年面向所有員工開展員工滿意度調查，並根據調查結果系統性評估人力資源管理成效，找出潛在問題並落實改進舉措。

在2024年度員工滿意度調查中，平安面向全體員工，圍繞企業文化、組織認同、持續服務、制度建設等員工普遍關心的問題進行了針對性的了解。調查結果顯示，員工整體滿意度為90分，較往期結果提升。

此外，員工忠誠度得分達92分、敬業度得分達93分。86%的員工認為開展文化活動有效，認可度高；參與文化活動後，對企業文化的理解、認同更深刻，工作幸福感也隨之提升。基於本年度調查結果，我們及時總結分析調查中出現的問題，制定2025年員工滿意度提升計劃，通過持續完善內部溝通機制等舉措，持續提升員工對組織管理的整體滿意度，增強員工工作幸福感。

員工整體滿意度（分）



代理人發展與保障

平安堅持走可持續的發展道路，推動代理人高質量轉型和結構優化，保障代理人合法權益，並開展多樣化培訓以實現代理人賦能。平安為代理人提供了多種福利與關懷，關心代理人身心健康，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感，着力打造一支「高素質、高績效、高品質」的「三高」代理人隊伍。

代理人培訓與發展

平安深信專業創造價值，高度重視代理人職涯發展，依托「優+ 人才招聘計劃」，持續深化及豐富不同人群的培養體系。2024 年，平安持續實施「優+ 計劃」並擴大覆蓋範圍，吸引和篩選高質量人才，從培訓賦能、權益保障等方面為代理人提供更優質的培養、待遇和職涯發展支持，共投入 4.6 億元，線下培訓覆蓋 516 萬人次，線上學習覆蓋 7,303 萬人次。

為塑造代理人保險專業素養，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感，平安大力推動代理人團隊增優、育優工作，通過成長、實戰、評定三類培訓分層賦能績優代理人，並升級打造「任務+ 自學」雙驅動學習平台，為代理人提供集中面授、雙師課堂和遠程分散多種學習模式，支持代理人進行多元化、多場景學習，助力代理人隊伍高質量轉型。

此外，為提升代理人行業競爭力，打造綜合型人才，實現隊伍能力多元發展，平安在完善培養體系的同時，推出「內部+ 外部」專業資格認證體系，包括平安健康服務推廣大使認證、平安卓越經理人 PCAL 認證、績優六大專業資格認證等，為代理人隊伍賦能。此外，平安亦為代理人提供助學金支持，鼓勵代理人積極參與認證學習，成為引領行業的專業代理人。

成長類培訓

基於各層級績優代理人成長目標，設置基礎培訓，並通過「線下集中+ 線上雲課」模式夯實專業技能，引領績優代理人提升專業水平。

實戰類培訓

通過分層運作階段性集訓，提升績優代理人實戰能力，從而滿足客戶所需，為客戶提供個性化、一站式保險產品解決方案。

評定類培訓

依托績優代理人定位，構建「財富康養保險規劃師」評價體系，全面覆蓋財富、健康、養老三大大課程方向，面向全員推動分級認定，促進隊伍三高轉型。

代理人福利與保障

平安始終堅持以人為本的理念，關注代理人隊伍的可持續發展，註重增優育優，加強對代理人的人文關懷，切實保障代理人的利益，提升代理人對保險事業的歸屬感、認同感。平安制定《代理人福利與管理聲明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧視代理人。同時，我們為代理人提供表達意見和訴求的溝通渠道，維護代理人自由表達的合法權益。

在福利方面，2024 年，平安升級新人訓練津貼政策，全面實施「優+ 計劃」，助力代理人隊伍增優擴量、高質發展，並延續實施「優+ 護航計劃」，為新入職的代理人提供職涯發展各階段體系化的政策支持及獎勵，助力新人留存與高質發展。與此同時，平安提供多項福利保障，包括四項基本福利、養老公積金、長期服務獎、高齡部課經理關愛計劃等，並向主管及績優人群提供專屬增值服務，包括定期體檢、專家問診、VIP 預約掛號、重疾二次診療、住院安排等，關懷代理人的身心健康。



科技創新



關鍵績效



55,080 項

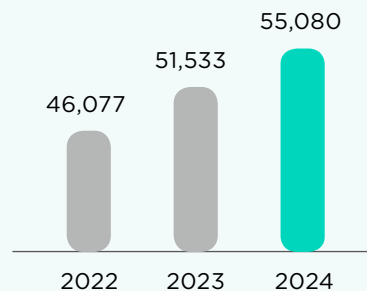
累計專利申請數達 55,080 項



18.4 億次

AI 坐席服務量約 18.4 億次

專利累計申請數 (項)



119.4 億元

智能化理賠攔截減損 119.4 億元

平安以全面數字化驅動高質量發展，緊密圍繞主業轉型升級需求，運用科技助力金融業務促進銷售、提升效率、控制風險，並以數字化科技賦能金融服務，助力醫療健康生態建設，助力綠色低碳發展。

科研投入和成果

平安持續聚焦核心技術研究和自主知識產權掌握，不斷加強研發團隊建設，擁有超 2 萬名 IT 工程師人才、超 3,000 名科學家的一流科技人才隊伍。截至報告期末，平安專利申請數較年初增長 3,547 項，累計達 55,080 項，位居國際金融機構前列，其中生成式 AI 專利申請數位居全球第二位；發明專利申請數佔比近 95%，PCT 及境外專利申請數累計達 9,347 項。

平安不斷強化科技投入、持續打造領先科技能力的同時，積極參與各項國際競賽，在遙感、人工智能等多領域獲得國際認可。2024 年，平安科技入選「2024 福布斯中國人工智能科技企業 50 強」，獲得由中國人民銀行頒發的「2023 年度金融科技發展獎」3 項，其中「數智化理賠新模式建設」項目獲得一等獎、「汽車金融數智化平台」項目獲得三等獎、「科技 + 農險 + 服務」平安科技農險建設項目獲微創新獎，是中國金融業唯一部級科技獎項。平安銀行憑借在金融科技創新領域的優異表現，在「科創中國」2023 金融科技創新大賽中，「數字貸」項目獲得「金融物聯網創新項目獎」、「市場行情數據服務平台」獲得「金融大數據創新項目獎」、「雲原生應用開發平台」獲得「金融雲創新項目獎」。

平安運用科技保護消費者及信息安全。平安產險與平安科技分析建模算法團隊聯合共建了行業首個基於可信隱私計算的車險聯合定價應用，充分結合了精算定價能力和隱私計算技術，提供了跨行業數據要素流通的重大技術創新和突破。

55,080 項

平安專利申請數累計達 55,080 項

95%

發明專利申請數佔比近 95%

9,347 項

PCT 及境外專利申請數累計達 9,347 項

科技賦能金融服務

平安將領先的科技能力，廣泛應用於金融主業，持續強化科技賦能，助力實現降本增效、優化客戶體驗的目標，並發揮科技驅動能力，為客戶提供多樣化的產品與服務。

平安緊密圍繞主業轉型升級需求，運用科技賦能金融業務，賦能多種行業場景。2024 年 AI 坐席服務量約 18.4 億次，覆蓋平安 80% 的客服總量，快速響應、解決消費者諮詢、投訴問題；通過智能核保、智能理賠，實現 93% 壽險保單秒級核保，壽險保單閃賠佔比達 56%；同時持續提升風控水平，反欺詐智能化理賠攔截減損 119.4 億元，同比增長 10.4%。

案例

平安天樞智拓賦能金融業務數智化轉型

「平安天樞智拓平台」的「產險車代 AI 經營助理」通過融合 ChatBI、知識圖譜、因果推理等 AI 技術，已在平安產險車代渠道服務超過 6,000 人實現業績洞察與智能決策，大幅提高日常管理工作效率。在風控方面能夠準確預警企業財務、債券違約和產業景氣指數風險，債券違約風險預警召回率超過 90%，企業財務風險預警精度超過 92%，行業景氣下行風險預警精度超過 85%。

本年度，「平安天樞智拓賦能金融業務數智化轉型」（AI 經營助理）憑借突出的技術創新和應用成效，獲得中國計算機學會（CFF）頒發的「數字金融產業應用優秀案例」。

科技賦能醫療健康

平安持續貫徹落實國家「健康中國」戰略，助力醫療健康生態建設，深入醫療科技研發，積極搭建領先的遠程診療平台，借助科技端的提前佈局，有效支撐醫療養老生態圈的可持續發展。

平安擁有世界上最大的醫療數據庫之一，精準診斷覆蓋疾病近 5,000 種，並積極搭建領先的遠程診療平台，通過自有醫療團隊 +AI 賦能醫療的雙輪驅動，持續提升線上醫療服務的品質，利用人工智能技術，實現醫療服務的精準分流和效率提升。

案例

AI 賦能醫療健康服務

平安打造多模態醫療大模型「平安醫博通」，包括諮詢、診斷、診療、服務等。2024 年，平安進一步將業務流程細化為 12 個業務模型群，賦能真實的業務場景，並進一步深化出 10 道安全防線，確保 AI 模型安全合規。

平安健康平台的自動健康檔案功能運用大模型技術，支持患者諮詢問診記錄和醫療文書識別整理，可實現三分鐘內出具準確、完整的解讀結果，為用戶提供個性化個人趨勢分析及醫療健康方案或者保險方案匹配推薦。

針對慢性病患者，結合生活方式幹預及醫療手段幫助患者實現疾病閉環管理。如患者可通過添加 AI 定時打卡提醒，由 AI 來評估飲食結構和具體的攝入量，幫助管理血糖異常。平安健康與國家慢病中心合作，已管理約 157 萬糖尿病患者。

截至報告期末，平台累計接受 14.36 億次問診，通過 AI 已全部完成在線問診質控，電子病歷質控，AI 輔助人工實現電子病歷甲級率達到 99.97%，遠高於國家標準。重癥鎖屏識別規則提升至 5.6 萬條，保證就醫體驗。用藥處方質控方面合規準確率達到 100%。

AI 技術充分助力醫生服務效能提升。以平安家醫為例，目前已實現助力家醫服務效能提升 32%。

科技賦能低碳轉型

平安利用自身領先的科技能力，搭建 ESG 管理平台，有效提升 ESG 管理水平，並積極攜手合作伙伴，共同促進綠色投資發展，推動綠色低碳生活，以科技全面賦能綠色低碳轉型。

平安打造 AI-ESG 智慧管理平台，提升自身 ESG 管理水平和效率，實現科技賦能公司 ESG 管理。

平安打造「1+N」破賬戶體系，對內支持跨業務領域聯通，對外組織與碳交所的碳核算、備案和交易。「1」指平安破賬戶，「N」指業務場景的破賬戶，連接各成員公司的業務前端系統，基於各自綠色金融服務規劃和業務需求設立，實現業務範圍內的破應用需求。截至報告期末，公司員工破賬戶累計覆蓋 18 萬名員工，累計減破行為 226 萬次，累計減碳量 23,662 噸。2024 年，平安產險攜手廣州碳排放權交易所，由平安「1+N」破賬戶體系提供技術支持，率先發布業內權威碳排放計算工具，精準定制碳排放規範，助力企業綠色產業發展。平安銀行企業破賬戶接入 ESG 雙碳評價體系及政策諮詢，為企業客戶提供區域、行業 ESG 政策與商機洞察，共促企業和社會各界實現雙碳目標。

可持續供應鏈



關鍵績效



100%

供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款



100%

供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%

平安擁有多元的供應渠道，並致力與供應商建立共贏及長期互惠的合作關係，持續優化採購服務、及時履行付款約定，不斷提高供應商整體的可持續發展能力。2024 年，平安共有合作供應商 5,450 家。

平安制定《可持續供應鏈政策》《採購業務供應商管理細則》等制度，並聚焦自身業務發展及需求，建立完善的供應商管理機制。平安將可持續發展相關需求有針對性的加入供應商入選審核、過程管理、追蹤反饋等環節，並重點關注供應商在信息安全、勞工權益、環境保護等 ESG 方面的表現，包括但不限於要求供應商制定環境保護政策及管理措施、制定勞工權益保護與健康安全有關的政策、標準與緩解措施等。

同時，平安攜手供應商一同承擔並踐行企業社會責任與義務，將可持續發展要求加入供應商合同條款中，對信息安全和隱私保護、低碳綠色技術轉型及發展、勞工權益保護及員工發展等方面作出明確規定，已實現供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款。

平安亦對承包商、供應商等合作伙伴提出反貪腐要求，在《採購業務供應商管理細則》《採購管理辦法》等規定中建有「採購紀律」「供應商考察行為規範」「供應商行賄處罰」等相關規定約束，與供應商簽署的合同中建立「反商業賄賂條款」，並在供應商註冊入庫時要求簽訂「供應商八項商業誠信行為準則」的註冊聲明協議，對於涉嫌違反商業道德的合作供應商，我們推動全系統從上而下與其終止合作。2024 年，99.5% 的合作伙伴簽署反商業賄賂條款。

此外，平安積極開展供應商交流培訓，有效提高供應商在產品質量、工作技能、合規管理、員工權益等方面的可持續表現。2024 年，平安持續針對 ESG 管理要求及 ESG 風險實踐部份對合作供應商進行專項宣導，通過合同條款、註冊協議、註冊操作指引進行約束宣貫，督促其提升在信息安全、勞工權益、環境保護等方面的綜合表現，構築可持續的供應鏈。2024 年，供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%。

4

氣候變化與 碳中和



氣候變化與碳中和



近年來各地頻現極端天氣，極大危害人民生命財產安全，也造成大量社會經濟損失。面對氣候變化的高度不確定性，平安加強氣候變化應對行動，識別並評估氣候變化相關影響、風險和機遇，開展氣候風險情景分析，制定氣候相關應對措施與轉型計劃。平安打造多層次、多元化的綠色金融服務體系，優化綠色運營管理，向零碳出發，身體力行實踐綠色低碳價值主張，與相關方共同應對全球氣候挑戰。

——盛瑞生
集團董事會秘書



關鍵績效



439,291

噸二氧化碳當量

溫室氣體排放總量 439,291 噸二氧化碳當量，比上年下降 8%



1.56

噸二氧化碳當量 / 人

人均溫室氣體排放量 1.56 噸二氧化碳當量 / 人

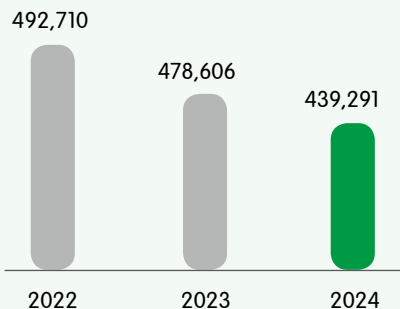


23,662

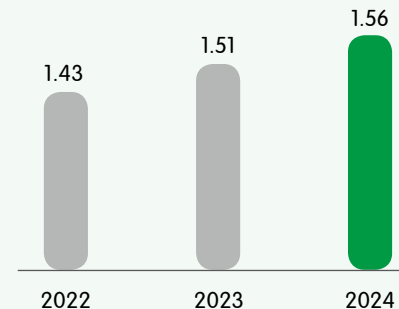
噸二氧化碳當量

平安員工碳賬戶平台覆蓋員工 18 萬名，累計減碳量 23,662 噸二氧化碳當量

溫室氣體排放總量 (噸二氧化碳當量)



人均室溫氣體排放強度 (噸二氧化碳當量 / 人)



平安積極響應全球氣候行動及中國「2030年實現碳达峰，2060年實現碳中和」目標，依托綜合金融優勢，充分發揮綠色金融作用，通過提供綠色金融保險、信貸、產品與專業服務，助力企業低碳轉型，服務美麗中國建設，並於內部運營中採取有力措施踐行綠色發展理念，持續助力國家碳达峰碳中和目標的實現。

平安參照國內外應對氣候變化同業實踐，從治理，戰略，影響、風險和機遇管理，指標與目標四個維度出發，進一步落實氣候變化與碳中和相關工作，最終實現平安 2030 運營碳中和目標。

治理

平安的氣候治理依托於平安 ESG 管理架構，已明確由董事會領導的治理架構對氣候變化與碳中和議題進行監督與管理，並在各層面分別建立氣候相關事務的治理機制與監督匯報機制。同時，平安積極向董事會成員、管理層及員工提供氣候變化與碳中和議題相關學習機會與資源，從上至下共同提升對氣候變化與碳中和議題的能力與意識。更多詳情請見本報告「可持續的戰略管理——管理體系」部份內容。

案例

董事會氣候變化與 ESG 培訓

2024 年，平安組織開展了面向董事會成員的氣候變化與 ESG 培訓，培訓內容包括全球應對氣候風險的趨勢、監管要求與投資者期望、以及公司在氣候變化與碳中和方面的工作進展及後續規劃等。培訓幫助董事會成員進一步了解氣候相關外部趨勢及內部管理情況、提升氣候相關意識與能力，為公司應對氣候變化夯實治理基礎。

戰略

平安基於可持續發展戰略規劃與核心議題五年目標的時間框架，依據國內外氣候信息披露要求，結合自身的業務特徵，依據以下流程開展氣候變化相關風險和機遇識別、評估、管理與監督工作。

平安氣候相關風險及機遇識別、評估、管理與監督流程



⁷ 鷹眼系統 DRS 3.0 是平安自主搭建的物理空間數字化風險分析和風控服務系統，利用數值模擬、機器學習、衛星遙感監測等創新技術，實現對自然災害的預測預警。

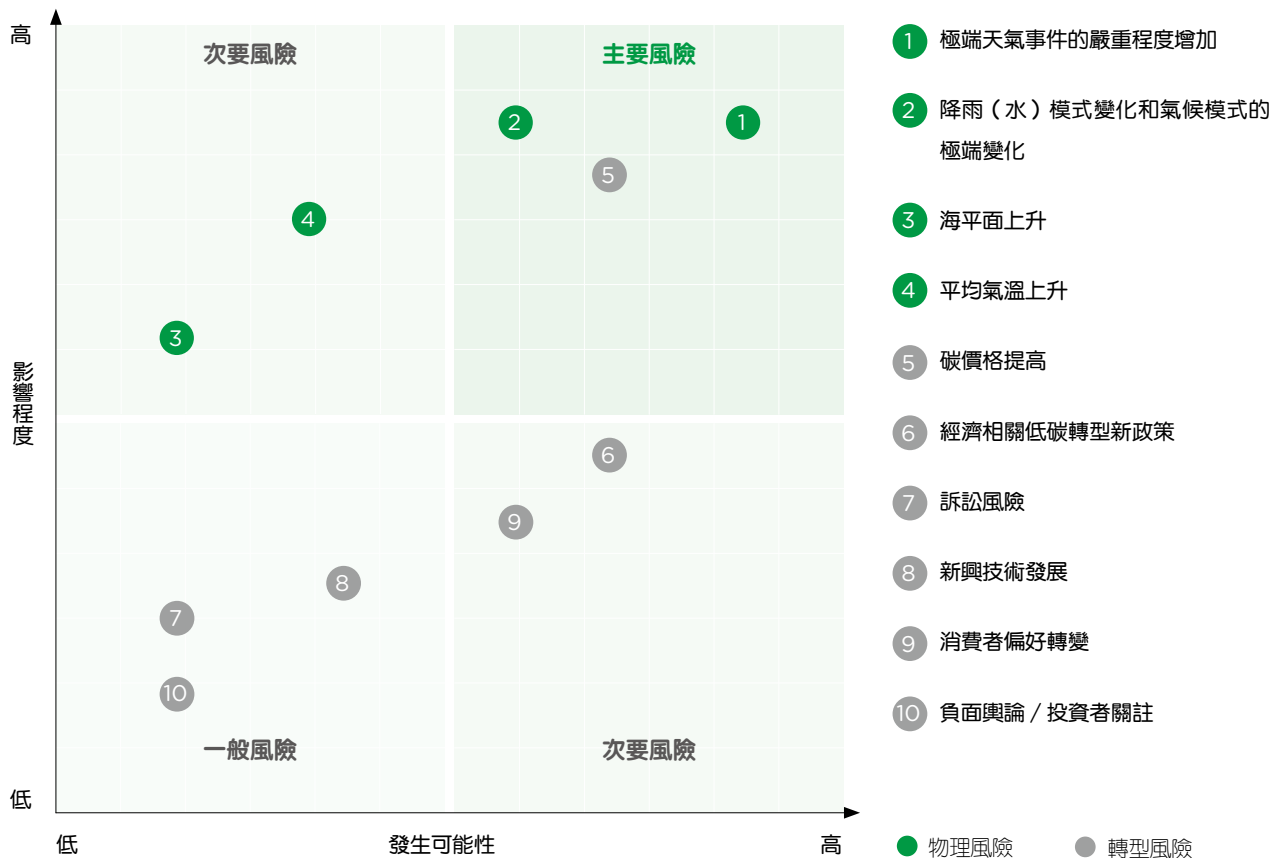
氣候相關風險與機遇識別、評估

2024 年平安在綜合考量公司業態的基礎上建立氣候相關風險與機遇清單，共計擬定 10 項風險和 7 項機遇議題。

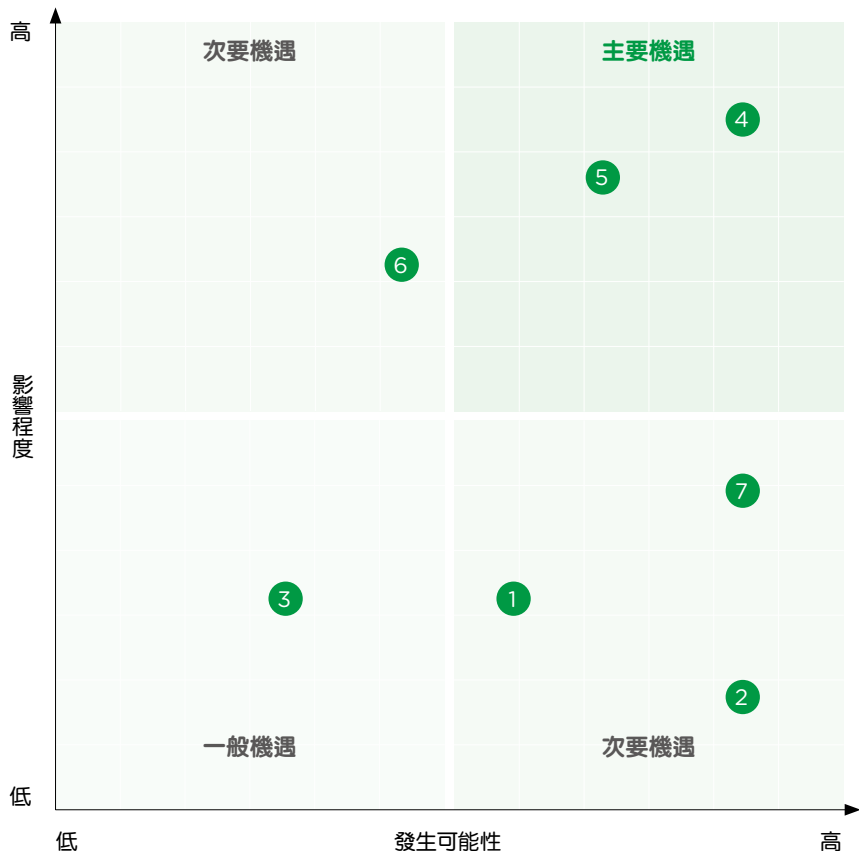
結合業務實際和專家意見，平安依據「發生可能性」及「影響程度」兩個維度，對識別出的 10 項風險及 7 項機遇進行重要性排序。本次分析結果共識別 3 個主要氣候風險與 2 個主要氣候機遇。針對識別出的主要氣候風險，平安進一步開展氣候相關情景分析，以評估應對氣候相關變化或不確定性的業務適應性。

針對識別出的氣候風險與機遇，平安通過制定管理制度、明確監測流程以及採取管理措施等方式，建立相關應對措施與轉型計劃。更多詳情請參見本章節其他內容。

氣候風險矩陣



氣候機遇矩陣



- 1 推廣綠色建築
- 2 採用更低碳的交通運輸模式
- 3 應用低排放能源及新技術
- 4 創新產品與服務
- 5 進入新市場
- 6 投資低碳經濟轉型
- 7 參與可再生能源項目

氣候風險與機會 - 發生可能性 *	
短期	預估 1-2 年內可能發生
中期	預估 3-5 年內可能發生
長期	預估 6-10 年後可能發生

氣候風險與機會 - 影響程度	
高度	根據事件發生損失金額、停工天數、財務及業務影響情況等進行判斷，並依據成員公司規模及業務性質判斷。
中度	
低度	

* 發生可能性的定義綜合考慮平安可持續發展戰略規劃與核心議題五年目標的時間框架。

平安根據國內外氣候信息披露要求，如TCFD《氣候相關財務信息披露工作組建議》、上海證券交易所《上市公司自律監管指南第4號——可持續發展報告編製》等，對氣候風險及機遇進行分類並開展影響評估工作。

氣候風險影響評估結果

物理風險						
風險類別	風險因素	影響範圍	影響描述	發生可能性	影響程度	潛在財務影響
急性風險	極端天氣事件的嚴重程度增加*	自身運營	極端天氣可能導致電力設施受損，引發大面積停電，影響業務運營；可能對辦公樓、數據中心、分支機構等基礎運營設施造成破壞，增加維護費用；也可能影響員工的人身安全、出勤率與工作效率，造成額外人力資源成本。	短期	高度	營業收入減少 營業支出增加 資產減值
		投融資標的不動產抵押品承保標的	極端天氣事件嚴重程度提高，影響投融資標的的盈利能力與不動產抵押品安全，違約率上升，給資產質量管理帶來挑戰，也會導致企業投資回報率下降。同時承保標的的理賠可能增加，影響保險賠付率。			
慢性風險	降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化*	自身運營	因氣候模式變化導致水資源短缺等問題，自身運營能力下降，也可能產生額外費用；同時可能影響出險員工作效率，造成額外人力資源成本或影響客戶滿意度。	中期	高度	
		投融資標的不動產抵押品承保標的	因氣候模式變化影響投融資標的的盈利能力與不動產抵押品安全，違約率上升，給資產質量管理帶來挑戰，也會導致企業投資回報率下降。同時承保標的的理賠可能增加，影響保險賠付率。			
	海平面上升	自身運營	海平面上升使部份運營點及自有資產面臨水淹風險。	長期	中度	
		不動產抵押品承保標的	海平面上升使不動產抵押品和承保標的的面臨水淹風險。			
平均氣溫上升	自身運營	平均氣溫上升或持續性的高溫可能會對辦公樓、數據中心、分支機構等基礎運營設施造成破壞，增加維護費用；也可能影響員工的人身安全、出勤率與工作效率，造成額外人力資源成本。	中長期	中度		
	投融資標的承保標的	平均氣溫上升及持續性的高溫可能影響投融資標的及承保標的的運營能力，同時升溫也對人身保險死亡、疾病理賠金額產生影響。				

轉型風險						
風險類別	風險因素	影響範圍	影響描述	發生可能性	影響程度	潛在財務影響
政策與法律 風險	碳價格提高 *	自身運營	若平安被納入碳排放市場，碳價上升則將增加成本支出。同時為了減少碳排放，需要投入更多資源來管理、監測和報告碳排放情況，節能減碳相關的支出增加，導致運營成本上升。	短中期	中度	營業收入減少 營業支出增加 資產減值
		投融資標的 承保標的	碳價上升將增加各行業（尤其是高碳排行業）運營成本，未積極轉型的企業將面臨高額碳稅或碳罰款，導致授信客戶違約率上升、投資標的價格波動、企業保費支出預算減少，影響集團淨利潤。			
	經濟相關低碳轉 型新政策	投融資標的 承保標的	政府出臺支持低碳轉型的新政策，高排放產業將承壓，低碳產業或許受益，即可能對特定客戶的業務造成正面 / 負面影響。同時能源及碳排放相關管控政策等可能導致投融資標的及承保標的相關能源成本及合規成本增加。	短中期	中度	
	訴訟風險	自身運營	我國最高人民法院發布《最高人民法院關於完整準確全面貫徹新發展理念為積極穩妥推進碳达峰碳中和提供司法服務的意見》，未來將依法審理節能減排、低碳技術、碳交易、綠色金融等相關案件及企業環境信息披露案件。若平安未能依法履行相關產品、交易及披露等職責，可能面臨被相關方訴訟的風險。	長期	低度	
技術風險	新興技術發展	投融資標的	低碳節能技術發展影響替代產品的定價，減少某些投融資企業的市場份額，導致其利潤率下降，違約率上升，給資產質量管理帶來挑戰，同時也會導致對某些投資企業的投資回報率下降。	中長期	低度	營業收入減少 營業支出增加 資產減值
市場風險	消費者偏好轉變	投融資標的 承保標的	消費者傾向於 ESG 或綠色相關產品，若不能快速提供更符合需求的產品與服務，可能會面臨特定客戶流失風險。	中期	中度	營業收入減少
聲譽風險	負面輿論與投資 者關注	自身運營	隨着社會大眾及投資者對氣候變化、綠色低碳關注的逐步增加，若公司的業務模式未能與低碳經濟保持一致，可能會損害公司的聲譽，進而對集團營收與市值產生負面影響。	長期	低度	營業收入減少 融資成本增加

* 標註項為識別出的 3 個主要氣候風險。

氣候機遇影響評估結果

機遇類別	機遇因素	影響描述	影響範圍	產生影響時間	影響程度	潛在財務影響
資源效率	推廣綠色建築	隨着大眾對環保和健康的關注度不斷提高，綠色建築價值得到了廣泛關注與認可，綠色建築市場規模逐年增長。中國已推出一系列政策法規和標準規範，以引導和促進綠色建築的發展。在此背景下，推廣綠色建築將帶來市場機會。	自身運營 不動產業務等	短期	中度	營業收入增加 固定資產價值增加
	採用更低碳的交通運輸模式	鼓勵員工通勤或差旅採用更低碳的交通工具，將幫助減少碳排放量。同時業務流程無紙化、電子化的推廣將幫助減少運輸費用，降低運營成本。	自身運營	短期	低度	營業支出減少
能源來源	應用低排放能源及新技術	近年來中國能源低碳綠色轉型駛入「快車道」，能源結構不斷優化，可再生能源持續發展，一系列關鍵技術接連突破，清潔能源消費佔比持續上升。隨着新能源的使用愈加廣泛，低碳技術的演進與發展不斷成熟，公司通過應用低排放的能源或新技術等可能帶來運營成本的降低。	自身運營	長期	低度	營業支出減少
產品和服務	創新產品與服務*	公眾使用綠色產品及服務的偏好逐漸增長，金融機構陸續推出綠色產品及服務，不僅提升客戶對公司品牌的好感度，也可能提升公司整體營收。	全集團業務	短期	高度	營業收入增加
市場機會	進入新市場*	應對氣候變化帶來巨大的投融資缺口。隨着中國政府對綠色金融的政策支持力度不斷加大、綠色金融市場的不斷完善，將衍生出新的市場及業務機會。	全集團業務	中期	高度	營業收入增加
	投資低碳經濟轉型	隨着「雙碳」相關政策的不斷出臺，各行業將更積極地推動自身進行低碳經濟轉型。通過投資低碳技術或企業支持社會低碳轉型，有助於增加投資收益。	銀行、保險等	中期	中度	營業收入增加 投資收益增加
韌性	參與可再生能源項目	隨着可再生能源相關支持政策的出臺，可再生能源項目將進一步增多。通過承保和投資可再生能源項目，將減少對高碳行業的敏感性，提高業務及投資組合對碳價上升等轉型風險的抵抗能力。	銀行、保險等	短期	中度	投資收益增加

* 標註項為識別出的 2 個主要氣候機遇。

氣候風險情景分析與應對策略

為具體掌握氣候相關風險對平安的影響程度，平安依據氣候風險重要性排序結果選定相關主要氣候風險，對財產保險業務、保險資金投資、不動產投資、對公信貸業務、職場及網點、數據中心等開展情景分析。根據 TCFD《氣候相關財務信息披露工作組建議》，物理氣候相關情景對於擁有使用期長的固定資產、處於氣候敏感地區的位置或運營、或處於相關情景中的價值鏈的組織尤為重要；而轉型風險情景與企業價值鏈內溫室氣體排放高的資源密集型組織更為相關。參考同業實踐及中國人民銀行氣候風險壓力測試相關情景設置，平安對財產保險業務、不動產投資、職場及網點、數據中心等優先開展物理風險相關情景分析，對保險資金投資、對公信貸業務等優先開展轉型風險相關情景分析。

平安參考政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）於 2021 年發布的第六次評估報告（AR6）中提出的「共享社會經濟路徑（SSPs, Shared Socioeconomic Pathway）」氣候情景，選定可持續發展路徑（SSP1）和傳統化石燃料為主的路徑（SSP5）⁸ 分別作為低排放情景和高排放情景的基礎假設，基於專業文獻和內部研究的參數，評估氣候變化物理風險與轉型風險可能對平安自身運營與業務產生的潛在影響，並根據分析結果制定應對策略，以強化平安對於特定氣候風險的管理。

氣候變化情景分析範圍及情景使用

業務類別		氣候變化相關風險分類	風險描述	地域範圍	氣候變化情景影響程度		情景時間跨度
					低排放情景	高排放情景	
投融資及承保業務	保險	財產保險業務	物理風險：極端天氣事件的嚴重程度增加；降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化；海平面上升；平均氣溫上升	中國內地	SSP1-1.9	SSP5-6.0 或 SSP5-8.5	2040 年和 2060 年
		保險資金投資	轉型風險：政策與法律風險（碳價提高）				
		不動產投資	物理風險：極端天氣事件的嚴重程度增加；降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化				
	銀行	對公信貸業務	轉型風險：政策與法律風險（碳價提高）				
自身運營	運營點	職場及網點	物理風險：極端天氣事件的嚴重程度增加；降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化	中國內地	SSP1-1.9	SSP5-6.0 或 SSP5-8.5	2040 年和 2060 年
	數據中心	自持或租賃的數據中心	物理風險：極端天氣事件的嚴重程度增加；降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化				

對於壽險及健康險業務，由於氣候變化對健康和壽命的影響相對複雜，目前對氣候變化對死亡率和健康風險的研究還較為初步，且多數情況下，由於可能存在其他病癥，難以統計氣候變化導致的死亡和健康數據，開展氣候情景分析的難度較大。平安積極關注壽險及健康險業務對於氣候變化的適應性，已開展氣候相關風險識別與相關研究工作。

⁸ 綜合考量各情景下參數的可得性，平安選定 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景兩種氣候情景分析物理風險的潛在影響；選定 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-6.0 高排放情景兩種氣候情景分析轉型風險的潛在影響。

● 財產保險業務 - 物理風險

基於保險業務特點，財產保險業務受氣候風險的影響較大，更需加強氣候變化相關風險的研究與應對。綜合評估各項保險業務特性，對於財產保險業務，依據 IPCC AR6 中情景假設及參數，建立氣候變化相關數學與統計預測模型，對車險、團財險（含巨災險）、農險、個人非車險業務開展量化物理風險情景分析，評估不同情景下，由於極端天氣事件、降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化、平均氣溫升高、海平面上升等物理風險可能導致保險賠付率升高的情況。

情景分析流程與結果

依據 IPCC 不同氣候情景下的氣候參數假設，分險種預測氣候相關風險導致車險、團財險（含巨災險）、農險、個人非車險等業務在 2040 年及 2060 年保險賠付率較 2023 年提升的幅度。

資產信息	氣候情景選擇及相關參數	分析結果
車險、團財險（含巨災險）、農險、個人非車險業務相關保單信息	2040 年 及 2060 年 SSP1-1.9、SSP5-8.5 相關情景參數，包括氣溫升高、極端高溫事件頻率、極端降雨事件頻率、幹旱事件頻率、海平面上升數值、臺風強度等	結合業務信息與氣候情景參數，建立氣候物理風險量化評估模型，預測各情景及時間維度下，氣候物理風險導致的保險賠付率較 2023 年提升的幅度

分析結果顯示，各險種受氣候風險影響程度由高到底排序分別為農險、團財險（含巨災險）、車險、個人非車險。其中，農險業務在不同情景及時間維度下，均面臨一定的保險賠付率上升的風險，而個人非車險業務則受到的影響始終較低。團財險（含巨災險）業務在 SSP1-1.9 低排放情景下，面臨的賠付率上升風險將隨着時間的推移而提升，而在 SSP5-8.5 高排放情景下，始終會面臨一定的保險賠付率上升的風險。車險業務在 SSP1-1.9 低排放情景下面臨的賠付率上升風險相對輕微，而在 SSP5-8.5 高排放情景下，隨着時間的推移，面臨的賠付率上升風險將有一定程度的上升。

業務分類	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-8.5	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
車險	輕微影響	輕微影響	輕微影響	有一定影響
團財險 (含巨災險)	輕微影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
農險	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
個人非車險	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響

幾乎無影響
 輕微影響
 有一定影響

應對策略

根據以上氣候情景分析結果，平安建立如下應對策略及管理措施，以充分預防、管理、控制、減緩由於氣候風險所產生的影響，強化平安在不同情景下應對和抵御風險的適應力與恢復能力：

制定戰略與行動方案

平安已將「可持續保險」列為可持續發展核心議題之一，制定五年發展目標及相關行動方案，通過可持續管理體系及相關績效考核機制，推動各項舉措的落實，以管理和應對氣候相關風險。更多應對措施詳情請見本報告「可持續的戰略管理」部份內容。

氣候納入精算模型與風險管理

平安已根據上述氣候情景分析方法建立氣候變化模型，定期對財產保險業務開展氣候物理風險情景分析，以掌握和評估未來潛在氣候相關情景中的風險敞口及能承受的風險程度，並輔助識別潛在風險點。氣候物理風險情景分析結果也為平安調整精算假設及精算模型提供參考。

平安廣泛搜集各類與氣候變化相關的自然災害的各種因子，通過建立臺風、暴雨等災害的概率模型，將氣候風險相關的環境數據運用到保險定價、風險管理等多個方面，使得產品定價更精準、風險應對更加高效。

將氣候因子納入保險精算模型



研發階段

基於實時數據，由自然災害實驗室動態繪制及更新全國災害等級分布圖，充分反映災害風險情況和變動趨勢。



驗證階段

將自然災害數據加工處理為可用於建模的氣候相關因子變量數據，與保險理賠數據相匹配，在主要承保災害責任上逐個驗證因子效果，並將其引入精算定價模型中使用。



應用階段

定期捕捉挖掘氣候風險相關數據規律，將有效因子加入模型，促進定價模型定期更新迭代，更合理地反映風險對價關係，並對處於不同災害等級地區標的匹配差異化定價方案。

自研鷹眼系統 (DRS 3.0) 進行災害風險管理

平安通過自主研發的鷹眼系統 (DRS 3.0) 及大災應急服務平台，實現災害風險管理。

鷹眼系統及大災應急服務平臺

平安產險自主研發的鷹眼系統 (DRS 3.0) 及大災應急服務平台，應用時空大數據引擎、氣象災害模型、衛星遙感、機器學習等多項技術，聚合超 2 萬億條地理、災害、氣象、保險數據，自主研制 9 種自然災害風險地圖，可以提供災害預警、風險篩查、巨災風險管理等多場景服務，貫穿「保前 - 保中 - 保後」的全鏈路災害風險管理體系。

在風險篩選方面，平安將鷹眼系統建立的風險地圖與平安多年來積累的承保理賠的數據進行疊加，結合平安風險管理要求，融入平安核保、定價系統中，實現系統自動化風險篩選。針對高風險的保險標的，平安將會基於保險產品的類別，為客戶提供風險減量服務。該系統平均準確率超過 70%，分辨率在 1km*1km 以內，提前時間達到 48 小時以上。

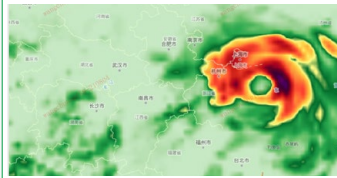
巨災板塊

內含長周期歷史災害數據，可對地震、臺風、暴雨巨災進行概率計算模擬，支持三類災害的指數型巨災產品開發，並實現對巨災累計風險的實時監控。



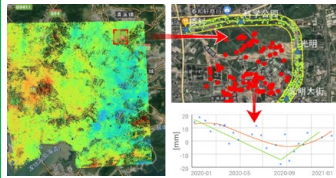
相風板塊

接入海量氣象數據（與氣象部門合作），通過系統計算可提前發現災情風險，幫助客戶做好事前防範部署。



太乙板塊

利用遙感數據構建數字化衛星影像平台，為遠程線上查勘和重點標的監控提供多維度支持。



河圖板塊

包含多種災害風險地圖，可對標的地址進行風險評估。



繁星板塊

提供海量數據查詢功能，實現銷售、承保、理賠等各端的全面數據共享，提高了應用效率。



自上線以來，鷹眼系統在減災方面取得了顯著成效，平安已在多個險種（農險、團財、車險、個財等）範圍內，為政府、企業和個人減少了數億元的災害損失。

災前

通過 AI 電話、短信、好幫手 / 企業寶等方式為客戶提供精準預警和防災指引，幫助客戶積極採取預防措施

災後

統籌人力、救援物資等資源，為客戶提供高效的救援和理賠服務

2024 年，平安依托鷹眼系統共預警 41.1 萬次由於臺風、暴雨、洪水等災害產生的影響，發出預警信息 105.5 億次，覆蓋 6,734 萬個人和企業客戶，並為超過 20 萬家客戶提供了現場的隱患排查等服務。



建立風險轉移機制

平安研究並逐步建立多層次的氣候風險量化和風險轉移機制，包括通過再保分出、巨災債券等方式轉移風險。

深化保險風險研究

平安積極與公共部門、科研機構加強合作，開展氣候變化保險風險相關研究，以提升長期氣候變化及自然災害風險應對能力。

案例

聯合知名高校共同編寫並發布

《適應氣候變化和災害風險治理報告：保險業的實踐與展望》

2024年7月，平安與清華大學、南方科技大學等機構聯合編寫的《適應氣候變化和災害風險治理：保險業的實踐與展望》報告正式發布，為保險學界、業界、政府相關部門在氣候風險與保險相關領域的研究和實踐提供有價值的參考。

該報告詳述了氣候變化的影響及其對保險業的挑戰，梳理了國內外保險業在應對氣候變化方面的主要實踐，總結了保險業在助力社會應對氣候變化風險方面的基本功能和作用，探討了保險業在提升氣候風險韌性方面的創新路徑。其中，報告以中國平安近年來在可持續發展工作實踐以及在應對氣候變化方面的成效為案例，探討了保險業如何融入國家應對氣候變化整體戰略和參與國家氣候風險治理體系建設，對保險業如何將氣候變化挑戰轉化為發展機遇進行了多視角的分析。



▶ 適應氣候變化和災害風險治理報告：保險業的實踐與展望

● 保險資金投資 - 轉型風險

作為資產擁有者及管理人，平安依賴投資回報以履行債務的長期責任。任何可能中斷或降低投資回報的風險都可能對平安產生影響。對於保險資金投資部份，根據重要性排序結果，其主要風險因子為碳價提高。為符合低碳轉型相關法律規定，各行業的企業（尤其是高碳排行業）可能增加節能減排成本支出或因超過排放限值而需進行碳交易或繳納碳稅，進而影響其盈利表現，可能降低平安保險資金投資部份的投資回報。為進一步掌握平安保險資金投資受轉型風險的影響程度，平安對其開展情景分析，運用定性與定量結合的方式，評估不同氣候情景下，由於碳價上升導致投資回報降低的情況。

情景分析流程與結果

綜合考量平安保險資金投資中國境內上市公司股票和公司債券部份的資產信息、不同氣候情景下的預測碳價等信息，評估不同行業投資回報受碳價提升影響的程度。

資產信息	氣候情景選擇及相關參數	分析結果
平安保險資金投資的中國境內上市公司股票和公司債券發債主體的行業分類、投資餘額等相關信息	<ul style="list-style-type: none"> • 2040 年及 2060 年 SSP1-1.9、SSP5-6.0 情景下的預測碳價 • 假設各行業平均碳排放強度將在一定時間內保持不變，影響因素僅為碳價變動 	結合保險資金投資相關信息、氣候情景下的預測碳價、行業平均碳強度等信息，預測各情景下保險資金投資的各行業因碳價提升造成運營成本上升並影響其淨利潤，進而對投資回報造成的影響

分析結果顯示，在 2040 至 2060 時間範圍內，低排放情景下的轉型壓力整體高於高排放情景，受影響行業較多且影響程度相對較高。隨着時間的推移，在同一情景下由於碳價提升而導致的轉型風險影響將逐漸增加。就受影響的行業類別來看，在 SSP1-1.9 低排放情景下，采礦業、製造業、電力 / 熱力 / 燃氣及水生產和供應業、交通運輸 / 倉儲 / 郵電業等 4 個行業將始終面臨一定的影響，隨着時間推移，金融業在遠期也將面臨一定的影響；在 SSP5-6.0 高排放情景下，電力 / 熱力 / 燃氣及水生產和供應業、交通運輸 / 倉儲 / 郵電業等 2 個行業將始終面臨一定的影響，隨着時間推移，采礦業、製造業等 2 個行業所受的影響也將有所提升。未來需持續關注社會減排行動及進程、碳市場價格變動等外部環境的變化，並進一步強化相關行業投資的 ESG 風險管理。

國民經濟行業分類	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-6.0	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
農、林、牧、漁業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
采礦業	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
製造業	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
電力、熱力、燃氣及水生產和供應業	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
建築業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
批發和零售業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
交通運輸、倉儲、郵電業	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
住宿和餐飲業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
信息傳輸、軟件和信息技術服務業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
金融業	輕微影響	有一定影響	輕微影響	輕微影響
房地產業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
租賃和商務服務業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
科學研究和技術服務業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
水利、環境和公共設施管理業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
居民服務、修理和其他服務業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
教育	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
衛生和社會工作	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響
文化、體育和娛樂業	輕微影響	輕微影響	輕微影響	輕微影響

幾乎無影響
 輕微影響
 有一定影響

應對策略

根據以上氣候情景分析結果，平安建立如下應對策略及管理措施，以充分預防、管理、控制、減緩由於氣候風險所產生的影響，強化平安在不同情景下應對和抵御風險的適應力與恢復能力：



制定戰略與行動方案

平安已將「負責任投資」列為可持續發展核心議題之一，制定五年發展目標及相關行動方案，通過可持續管理體系及相關績效考核機制，推動各項舉措的落實，以管理和應對氣候相關風險。



踐行負責任投資

平安將負責任投資理念應用在集團的所有投資活動中。平安制定公開的《平安集團負責任投資政策聲明》，明確闡述集團負責任投資的適用範圍與負責任投資策略。

平安遵照 PRI 主題投資的理念，結合國家發展戰略，對保險資金投資組合中的全部資產進行識別與判斷，通過在綠色、普惠、社會三個可持續發展主題進行長期的可持續主題資產配置，深化投資結構綠色轉型。



強化投資 ESG 風險管理

平安及各成員公司已建立完善的环境、社會和治理風險相關管理制度與流程，將環境、社會和治理要求納入管理流程和全面風險管理體系，並在投資流程管理層面，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、投資審批管理、合同條款制定、投資資金撥付管理以及投後管理等環節，形成事前、事中、事後全流程風險管控機制。

平安在現有投資風險管控措施基礎上，以審慎原則為總體指導，制定負責任投資手冊，通過系統的方法和定義，明確煤炭、火電、石油與天然氣、水電、核電、臨床試驗、動物實驗等應審慎處理的公司、行業或特定業務，作為投資團隊踐行審慎原則的參考，以更好地降低投資風險。

平安與高碳排行業的上市公司就應對氣候變化展開積極溝通，提高被投公司對氣候風險的意識，協助被投公司開展氣候變化應對與可持續轉型。

更多應多措施詳情請見本報告「可持續的業務——負責任投資」部份內容。

● 不動產投資 - 物理風險

為了解氣候物理風險對不動產投資的衝擊程度，平安針對平安不動產對中國境內的不動產投資部份開展物理風險情景分析，運用定性與定量結合的方式，評估不同氣候情景下，由於極端天氣事件以及降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化可能導致集團不動產資產損失的情況。

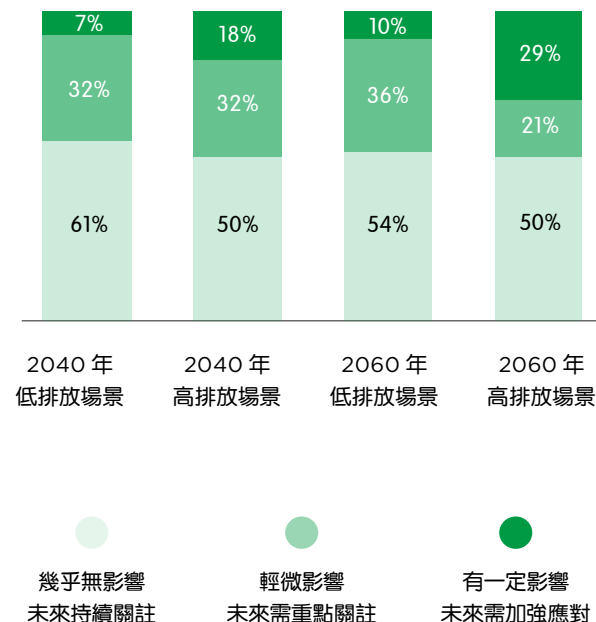
情景分析流程與結果

平安根據可能性、脆弱性與暴露度等因素，評估物理風險導致的不動產資產減損的影響程度。可能性根據歷史觀測氣象數據對中國各省份發生的極端低溫、極端高溫、極端降雨、極端幹旱等極端天氣事件的頻率進行預測；脆弱性主要參考中國氣象局《中國氣象災害年鑒》中國各省份歷史氣象災害災損情況進行分析；暴露度則依據不動產的地理位置、數量、資產價值等進行分析。

資產信息	氣候情景選擇及相關參數	分析結果
不動產的地理位置、數量	選擇 SSP1-1.9 與 SSP5-8.5 情景；參考世界各氣象站每日觀測結果中極端天氣事件發生次數、中國各省份氣象災害損失情況對氣候災害的可能性與脆弱性進行分析與預測	綜合可能性、脆弱性與暴露度，預測不動產的受損情況，分析各情景下位於不同風險分類下的不動產情況

分析結果顯示，在 2040 至 2060 時間範圍內，隨着時間的推移，不同情景下不動產受到物理風險的影響雖有小幅上升，但整體影響程度較低。在 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景下，到 2040 年，超過 80% 的不動產幾乎不受物理風險影響或僅受到輕微影響；而到 2060 年，仍有超過 70% 的不動產幾乎不受物理風險影響或僅受到輕微影響。對於受到一定影響的不動產資產，平安未來將進一步加強對應措施以管控相關風險。

不同情景下，面臨各類型氣候物理風險的不動產數量佔比情況



應對策略

根據以上氣候情景分析結果，平安建立如下應對策略及管理措施，以充分預防、管理、控制、減緩由於氣候風險所產生的影響，強化平安在不同情景下應對和抵御風險的適應力與恢復能力：



氣候風險評估納入投資流程

平安不動產將氣候風險評估工作納入投資流程，在投資決策前充分評估地區氣象風險及建築物的抗災能力，如評估戶外廣告燈箱安全設計應對臺風暴雨的能力、評估保溫處理應對極端高溫和低溫的能力、評估外立面及屋頂設計應對颶風的能力等。並在投資後對所在地的基礎設施進行適當優化，確保建築在極端天氣條件下的安全性與穩定性。



強化風險管理制度與流程

平安不動產成立安全委員會，制定防臺防汛管理制度、屬地分級應急響應管理制度、災害天氣應對響應要求及標準等氣象相關風險管理制度並定期梳理完善更新，強化氣候相關風險管理流程，壓實相關責任。

平安不動產建立風險監測體系，實施跟踪氣象變化。在極端天氣可能發生的情況下，提前對不動產可能受到極端天氣的破壞範圍進行預判和防範，確保在極端天氣發生時對不動產造成的破壞降低到最低。在氣候災害發生後，聯動屬地公安、消防、環保等部門，確保及時、有序的災害應對和救援行動。



制定應急預案並開展演練

平安不動產制定氣象相關應急響應預案，包括應對措施、人員配備、物資保障等，明確危機處理的流程，確保危機得到及時有效的處理；並為應急預案的執行提供必要的資源保障。同時定期開展應急救援的培訓和演練，提高相關人員的應對能力和危機處理水平，以維護人員財產的安全或降低損失程度。



購買保險分散風險

平安不動產購買財產保險、責任保險、人身意外傷害險等，分散風險，減輕氣象相關風險對物業管理項目的資產價值和投資收益的影響。

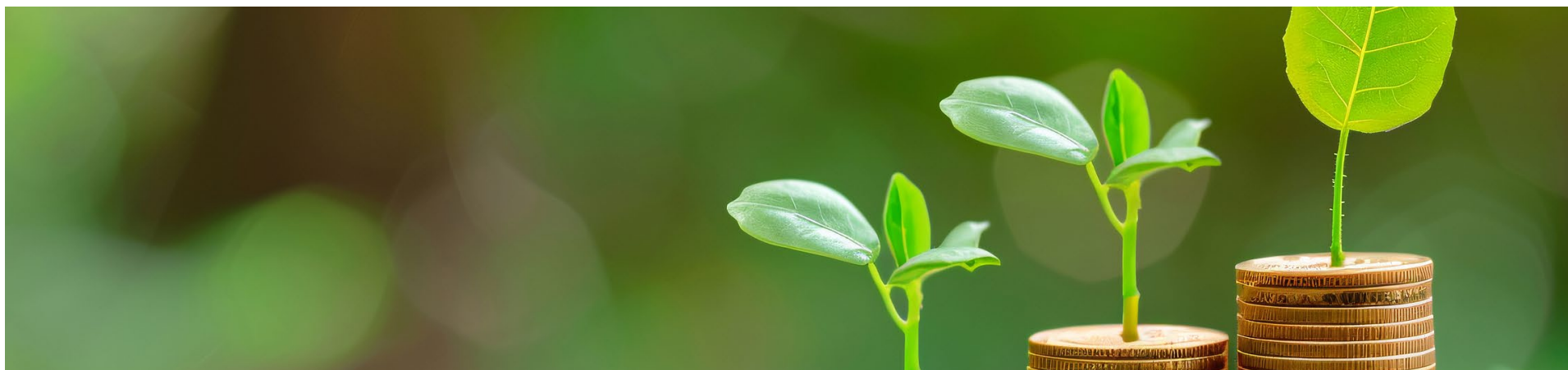
● 對公信貸業務 - 轉型風險

隨着中國「雙碳」目標的推進與碳市場的建設，各行業的企業（尤其是高碳排行業）為符合低碳轉型相關法律規定，可能增加節能減排成本支出或因超過排放限值而需進行碳交易或繳納碳稅，進而影響其盈利能力，從而影響銀行資產質量管理及淨利潤表現。為進一步分析平安銀行對公信貸業務受轉型風險的影響程度，平安對平安銀行的對公信貸業務開展情景分析，運用定性與定量結合的方式，評估不同氣候情景下，不同行業的公司由於碳價上升對企業盈利產生影響進而導致平安銀行預期損失增加的情況。

情景分析流程與結果

綜合考量對公信貸資產信息、不同氣候情景下的預測碳價等信息，評估不同行業對公信貸的預期損失程度。

資產信息	氣候情景選擇及相關參數	分析結果
平安銀行對公信貸客戶行業分類、貸款餘額等相關信息	<ul style="list-style-type: none"> •2040 年及 2060 年 SSP1-1.9 、 SSP5-6.0 情景下的預測碳價 •假設各行業平均碳排放強度將在一定時間內保持不變，影響因素僅為碳價變動 	結合對公信貸客戶相關信息、氣候情景下的預測碳價、行業平均碳強度等信息，預測各情景下對公信貸客戶因碳價提升造成運營成本上升並影響其淨利潤，進而對平安對公信貸業務的預期損失造成的影響



分析結果顯示，在 2040 至 2060 時間範圍內，低排放情景下的轉型壓力整體高於高排放情景，受影響行業較多且影響程度相對較高。隨着時間的推移，在同一情景下由於碳價提升而導致的轉型風險影響將逐漸增加。就受影響的行業類別來看，在 SSP1-1.9 低排放情景下，采礦業、製造業、電力/熱力/燃氣及水生產和供應業、批發和零售業、交通運輸/倉儲/郵電業、租賃和商務服務業等 6 個行業將始終面臨一定的影響；在 SSP5-6.0 高排放情景下，製造業將始終面臨一定的影響，隨着時間的推移，電力/熱力/燃氣及水生產和供應業也將面臨一定的影響。未來需持續關注社會減排行動及進程、碳市場價格變動等外部環境的變化，並進一步加強信貸政策調控力度，優化信貸資金結構。

國民經濟行業分類	低排放情景—SSP1-1.9		高排放情景—SSP5-6.0	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
農、林、牧、漁業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
采礦業	有一定影響	有一定影響	幾乎無影響	幾乎無影響
製造業	有一定影響	有一定影響	有一定影響	有一定影響
電力、熱力、燃氣及水生產和供應業	有一定影響	有一定影響	幾乎無影響	有一定影響
建築業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
批發和零售業	有一定影響	有一定影響	幾乎無影響	幾乎無影響
交通運輸、倉儲和郵政業	有一定影響	有一定影響	幾乎無影響	幾乎無影響
住宿和餐飲業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
信息傳輸、軟件和信息技術服務業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
金融業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
房地產業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	輕微影響
租賃和商務服務業	有一定影響	有一定影響	幾乎無影響	輕微影響
科學研究和技術服務業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
水利、環境和公共設施管理業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
居民服務、修理和其他服務業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
教育	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
衛生和社會工作	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響
文化、體育和娛樂業	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響	幾乎無影響

幾乎無影響
 輕微影響
 有一定影響

應對策略

根據以上氣候情景分析結果，平安建立如下應對策略及管理措施，以充分預防、管理、控制、減緩由於氣候風險所產生的影響，強化平安在不同情景下應對和抵禦風險的適應力與恢復能力：



制定戰略與行動方案

平安已將「負責任銀行」列為可持續發展核心議題之一，制定五年發展目標及相關行動方案，通過可持續管理體系及相關績效考核機制，推動各項舉措的落實，以管理和應對氣候相關風險。



深化綠色金融實踐

平安銀行不斷創新綠色金融產品和服務，通過開展「(客戶、產品、作戰)三張地圖」等綠色金融專項活動，加大綠色金融投放力度與綠色產業支持力度，重點打造綠色供應鏈、綠色股權投資、綠色債券、破賬戶和轉型金融五張名片，深化融資結構綠色轉型。



強化 ESG 風險管理

平安銀行將 ESG 風險納入風險管理架構，通過將 ESG 風險管理納入相關信貸客戶授信管理流程並採取差別化風險管理措施，管控信貸客戶授信的 ESG 風險，強化信貸客戶授信業務貸前、貸中、貸後的 ESG 風險管理。

平安銀行制定與農業、氣候變化、生物多樣性、能源使用、礦業、石油天然氣等行業相關的投融資政策，對相關行業在政策制定時應評估的生態、環境影響風險進行差异化規定，對於影響風險較大的特定行業，如能源行業、銅鋁礦、金礦采選等行業、石油和天然氣相關行業，在準入時設置不同指標以提高風險管理水平。

平安銀行針對高碳排行業開展氣候風險壓力測試，評估高碳排行業對銀行整體或資產組合的衝擊程度，並出臺相應制度把控高碳行業風險。

更多應多措施詳情請見本報告「可持續的戰略管理」「可持續的業務——負責任銀行」部份內容。

● 職場及網點、數據中心 - 物理風險

針對平安保險、銀行的職場及網點及平安主要成員公司自持或租賃的數據中心，運用與不動產投資評估相似的方法論，評估不同氣候情形下，由於極端天氣事件以及降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化可能導致集團損失的情況。

情景分析流程與結果

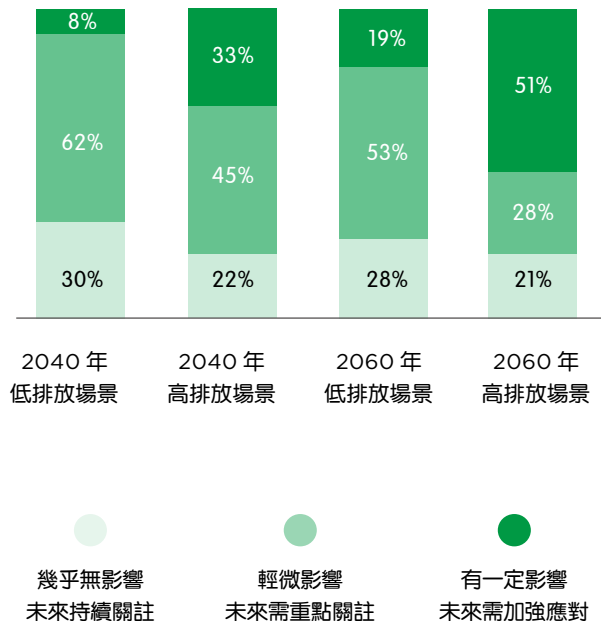
職場及網點、數據中心的氣候風險評估流程和方法與不動產投資風險評估類似。不同的是，暴露度調整為職場及網點、數據中心的地理位置、數量及資產價值。

資產信息	氣候情景選擇及相關參數	分析結果
平安保險、銀行的職場及網點、平安主要成員公司自持或租賃的數據中心的地理位置、數量	選擇 SSP1-1.9 與 SSP5-8.5 情景；參考世界各氣象站每日觀測結果中極端天氣事件發生次數、中國各省份氣象災害損失情況對氣候災害的可能性與脆弱性進行分析與預測	綜合可能性、脆弱性與暴露度，預測職場及網點、數據中心的受損情況，分析各情景下位於不同風險分類下的職場及網點、數據中心的情況

對於職場及網點，分析結果顯示，在 2040 至 2060 時間範圍內，隨着時間的推移，不同情景下職場及網點受到物理風險的影響將有一定程度的上升。到 2040 年，在 SSP1-1.9 低排放情景及 SSP5-8.5 高排放情景下，分別有 92% 及 67% 的職場及網點幾乎不受物理風險影響或僅受到輕微影響。到 2060 年，在 SSP1-1.9 低排放情景下，約 80% 的職場及網點受到的影響較為輕微；而在 SSP5-8.5 高排放情景下，約 51% 的運營點則可能受到一定程度的物理風險影響，未來需進一步加強應對措施以管控相關風險。

對於數據中心，分析結果顯示，不同情景及不同時間維度下，各地數據中心受到的物理風險影響均較小。

不同情景下，面臨各類型氣候物理風險的
職場及網點數量佔比情況



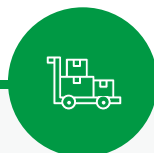
應對策略

根據以上氣候情景分析結果，平安建立如下應對策略及管理措施，以充分預防、管理、控制、減緩由於氣候風險所產生的影響，強化平安在不同情景下應對和抵御風險的適應力與恢復能力：



建立氣象災害預警

平安建立並完善氣象災害提前預警機制，通過及時發布預警信息，減少災害對辦公活動的衝擊。



強化防災設計與物資儲備

平安不斷強化數據中心容災環境建設及技術方案提升，確保對極端氣候條件有較大的容災能力。同時定期關注運營點及數據中心周邊環境變化，並為其配備防汛、防凍等應對極端天氣事件的物資及設施。



制定應急預案並開展演練

平安制定業務連續性總體應急預案，並結合各類業務特點配套 IT 异地災備應急響應與恢復預案等專項應急預案，應對和處置各種運營中斷事件，控制、抵消和消除各類災害造成的損害和影響。同時平安定期開展數據中心真實災備切換演練及業務連續性計劃演練，確保災難應對體系完善可用。

案例

開展災難恢復演習，恢復時效再創新高

2024 年 11 月 23 日，平安開展第 20 次年度演習，由集團科技信息部主辦、19 家成員公司超 800 名技術專家參與。本次演習模擬極端臺風天氣下數據中心水災引發設備損壞、業務中斷的災難場景，最終在 29 分鐘內完成 1,366 個業務系統真實任務恢復，恢復時效較去年提升 17%，時效再創新高。演習還對平安科技、平安壽險、平安養老險 3 家子公司的業務連續性計劃開展全流程演練，業務流程監管合規進一步提升。

2024 年，平安對容災環境建設、切換技術方案開展多項提升工作，完成大數據系統异地災備建設試點、核心業務鏈路雙活批量切換能力建設等，並均在本次演習中順利完成恢復驗證。



▶ 集團災難恢復演習主控臺

● 壽險及健康險業務

氣候變化通過複雜的傳導路徑對人類的健康及壽命產生影響，其中極端高溫、暴雨等自然災害頻率的提升，可能導致壽險及健康險業務保險理賠支出上升，影響公司利潤。2024 年，平安基於目前可得的數據進行了初步分析，發現近五年壽險業務中與氣候直接相關的理賠案件⁹金額僅佔整體理賠金額的 0.03%，氣候相關風險對壽險業務承保端的財務影響較小。

平安積極與公共部門、科研機構加強合作，開展氣候風險對人類健康和壽命影響的研究。平安與清華大學、南方科技大學等機構聯合開展研究，於 2024 年發布《適應氣候變化和災害風險治理：保險業的實踐與展望》報告。研究識別了主要氣候風險因素帶來的直接或間接的影響，並分析了氣候風險對人壽和健康保險的影響因素，包括受影響的保險種類、地理位置、被保險人的年齡因素、被保險人的社會經濟地位等。更多關於氣候風險對人類健康和壽命影響的研究成果請參考平安發布的《適應氣候變化和災害風險治理報告：保險業的實踐與展望》中相關內容。[↗](#)



* 圖中直接和間接影響並非一一對應

● 未來規劃

氣候風險情景分析並非一蹴而就，而需要持續的完善和提升。本年度平安氣候風險情景分析模型主要依托於歷史觀測數據、公開信息、文獻研究和內部數據進行基礎推演。受數據可得性等因素限制，對於各業務類別，平安現階段主要圍繞單一風險因素進行建模與影響分析。這一階段的成果旨在幫助平安建立初步氣候風險情景分析框架與認知。考慮到氣候及經濟系統的複雜性，未來平安還需進一步對其面臨的物理和轉型風險進行綜合評估與影響分析。平安擬通過持續累積氣候情景分析相關經驗、研究和數據，逐步深化氣候風險情景分析，為戰略決策提供更具前瞻性與科學性的參考。

⁹ 理賠案件包括暴雨、高溫、熱射病、中暑、臺風等。

氣候機遇應對策略

根據氣候機遇評估結果，平安制定如下應對策略與轉型計劃，以把握相關發展機會：

機遇類別	機遇因素	應對策略與轉型計劃
資源效率	推廣綠色建築	平安將可持續理念融入建築的全生命周期，綜合運用節能減排、資源循環等多項綠色環保技術，多個項目獲得綠色建築認證。截至報告期末，平安累計 30 個項目獲得國內外綠色及健康建築認證，其中 10 座獲得 LEED 金級及以上認證。
	採用更低碳的交通運輸模式	平安每年更換存量自有燃油車為新能源汽車，並積極在員工中推廣低碳通勤或低碳公務旅行方式。同時，平安深入推進數字化轉型發展，促進業務流程無紙化、電子化的推廣。
能源來源	應用低排放能源及新技術	平安關注並適時使用更低碳的能源及新技術，積極推進數據中心能效提升，逐步增加可再生能源使用比例，推廣打造集團「1+N」碳賬戶體系，以提高能源使用效率，降低用電量及碳排放量。 平安觀瀾 3 號數據中心 PUE 低至 1.2479，是我國首個經過測試驗收 PUE 低於 1.25 的金融數據中心，成為中國金融數據中心節能減排技術標杆。截至報告期末，集團員工碳賬戶累計覆蓋 18 萬名員工，累計減碳行為 226 萬次，累計減碳量 23,662 噸。
產品和服務	創新產品與服務	平安順應市場趨勢，積極開發多元化綠色金融產品與服務、氣候相關的保險風險解決方案和服務。 2024 年，平安產險落地全國首單熱帶雨林碳匯指數保險，推動市場化手段促進生態保護；平安證券承銷中小微企業碳資產支持專項計劃，規模 1.15 億元，是全國範圍內首單碳資產證券化產品挂牌發行，開啓綠色資產價值變現新通道。
市場機會	進入新市場	平安持續關注氣候相關新市場新機會的產生，加強對碳捕獲、利用和封存（CCUS）等新領域的研究工作，加大對轉型金融、生物多樣性金融、新興低碳技術的支持力度。 截至報告期末，平安銀行向河鋼集團累計投放鋼鐵行業轉型金融項目貸款 12.4 億元，向包頭鋼鐵集團累計投放 CCUS 項目貸款 2.55 億元。
	投資低碳經濟轉型	平安積極踐行綠色投資，持續擴大對低碳技術或企業的投資，支持社會低碳轉型。 截至報告期末，平安保險資金綠色投資規模達 1,247 億元。
韌性	參與可再生能源項目	平安積極承保和投資可再生能源項目，推動業務與資產的全面綠色轉型，增強業務韌性。 2024 年，平安產險首席承保太平嶺核電站、大唐海南儋州海上風電安裝工程；平安銀行為京能國際收購澳洲 Moorabool 南北區風電場提供 1.47 億美元的並購貸款融資；平安資產管理投資中信建投國家電投新能源封閉式基礎設施證券投資基金支持海上風電項目；平安養老險投資認購中廣核風電有限公司公開發行的綠色科技創新鄉村振興公司債券支持風力發電項目和光熱發電項目的建設與運營。

影響、風險和機遇管理

平安擁有完整的風險管理框架、風險管理機制與政策，在現有風險管理流程中持續強化對氣候相關風險的管理。

平安已將氣候變化相關風險納入 ESG 風險管理，並建立成熟的氣候風險與機遇管理流程。2024 年，平安全面盤點氣候相關物理及轉型風險對於自身運營、投融資及承保業務的影響及傳導途徑，評估其發生可能性與影響程度，並據此進行優先級排序。對於主要氣候風險進行情景分析與韌性評估，並據此擬定氣候風險與機遇應對策略，定期監測風險與機遇管理的成果與進展。

識別、評估、監測與管理的流程、結果及相關應對策略參見本報告「氣候變化與碳中和——戰略」部份。



指標與目標

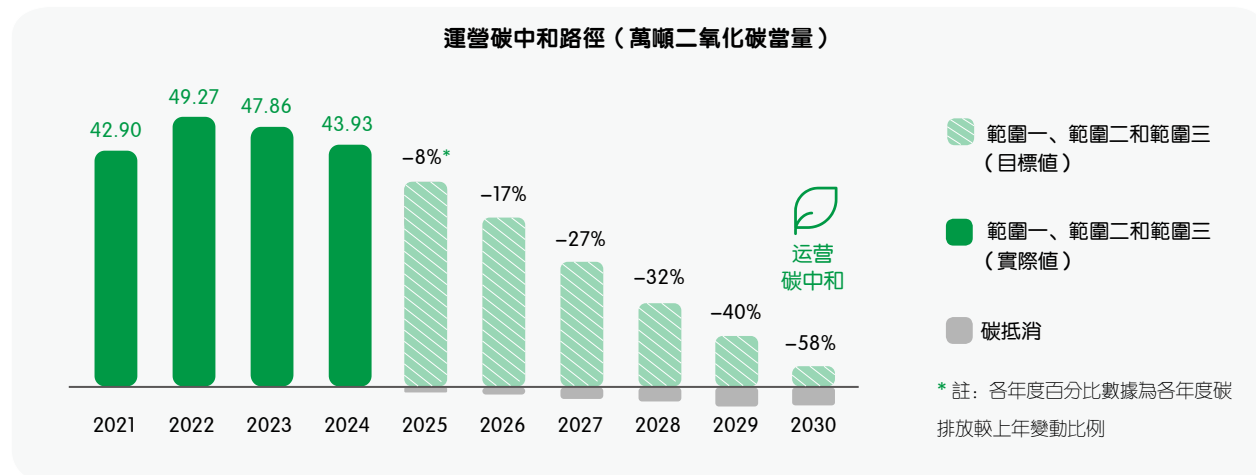
碳中和

碳中和承諾

平安通過碳中和承諾，明確減排決心，並推動自身運營及上下游開展減碳行動。

- 2021 年，平安承諾碳中和
- 2022 年，平安啟動碳中和規劃，開展運營層面全面碳盤查工作並發布運營碳中和路線圖

運營層面碳中和路徑



碳中和目標

以 2021 年為基準年，不晚於 2030 年實現

運營碳中和

自身運營 (包括範圍一、二、三) 碳中和

100% 可再生能源

運營層面電力消費 100% 來自可再生能源

鑒於平安的業務集中在商業及辦公場所開展，運營層面產生的溫室氣體排放主要來自職場相關的能源消耗。我們將遵循「科學減排、內部優先、外部輔助」的原則，通過節能、清潔能源替換、碳抵消相結合的方式，推進實現自身運營碳中和，具體措施包括：

提高資源能源利用效率

我們計劃聘請建築節能專家進行職場和數據中心用電的測量評估、節能方案設計和實施指導，對集中運維供應商提出節能要求，同時開展員工低碳觀念宣貫和行為引導。

購買與自發綠電

我們計劃通過購買綠電、綠證和投資可再生能源發電設施等方式增加可再生能源利用量佔年電力消費量的比例，在 2024-2030 年間逐年提升可再生能源利用率，到 2030 年實現運營層面電力消費 100% 來自可再生能源。

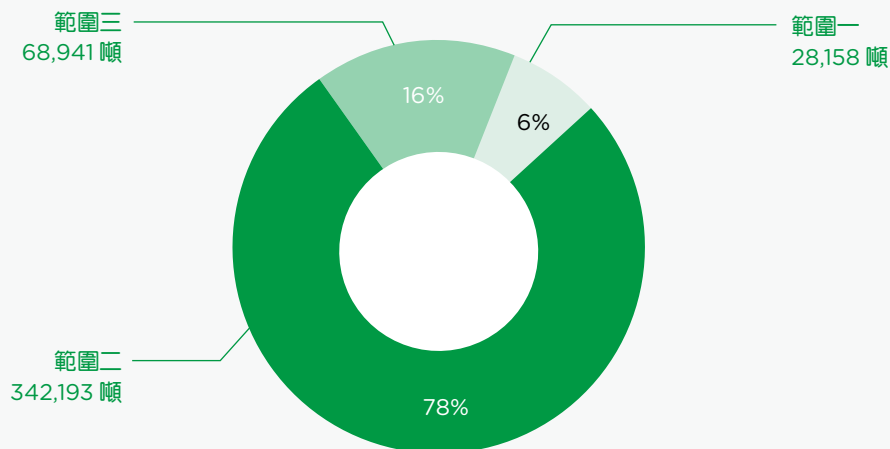
探索碳抵消

我們將在內部持續減排的基礎上，通過投資綠色資產或購買碳排放權以解決無法避免的碳排放，最終在 2030 年內實現運營層面碳中和。

碳排放情況

2024 年，平安運營層面溫室氣體排放總量為 439,291 噸二氧化碳當量，比上年下降 8%。其中，範圍一直接溫室氣體排放量為 28,158 噸，平安通過能效改造、強化燃料使用管理等措施實現 22% 的降幅；範圍二能源類間接溫室氣體排放量為 342,193 噸，我們通過積極推進職場和數據中心節能改造、提升智慧化管理水平等方式推進能源使用低碳轉型，實現 8% 的降幅；紙張使用和員工差旅產生的範圍三溫室氣體排放量為 68,941 噸，與上年基本持平¹⁰。

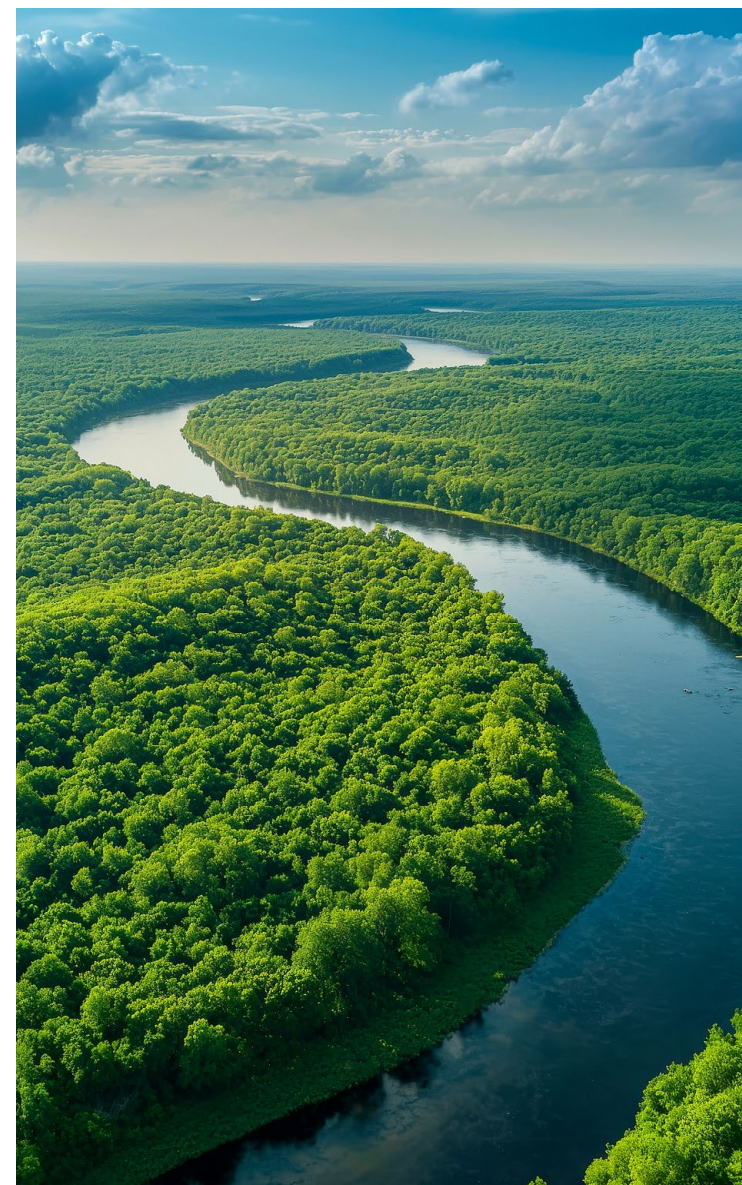
2024 年按範圍劃分的溫室氣體排放量



¹⁰ 1. 溫室氣體範圍一排放是指來自天然氣、汽油、柴油等直接能源燃燒產生的碳排放以及可再生能源發電產生的碳排放，燃料排放因子取自 2011 年國家發展改革委發布的《省級溫室氣體清單編製指南（試行）》及中國國家標準化管理委員會發布的《GB/T2589-2020 綜合能耗計算通則》，可再生能源發電因子取值為 0。

2. 溫室氣體範圍二排放是指來自外購電網電力、外購綠色電力等間接能源產生的碳排放。2024 年電力排放因子採用 2024 年 12 月 23 日生態環境部、國家統計局發布的《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的 2022 年全國電力平均二氧化碳排放因子（0.5366 kgCO₂/kWh）。

3. 溫室氣體範圍三排放是指來自商務紙張使用和差旅產生的碳排放，其中排放因子採用《廣東省 2023 年度碳排放配額分配實施方案，文化用紙》及由生態環境部發布的《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數集（2022）》。2024 年度，平安集團年度差旅碳排放為 67,373 噸二氧化碳當量。



氣候變化應對措施

平安嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，大力推進綠色運營領域的探索和創新，從推行綠色辦公和打造綠色建築兩方面入手，由內而外帶動員工、供應商、社會公眾等利益相關方踐行綠色低碳發展理念，為落實「雙碳」行動貢獻力量。

推行綠色辦公

平安持續落實運營減排措施，積極提倡低碳環保的工作和生活方式，致力於與員工共同營造低碳辦公環境。平安通過員工碳賬戶平台推動員工減碳行為。在節能方面，平安不斷完善管理能耗系統，優化設施設備，逐步提高能源使用效率。本年度，我們對深圳平安金融中心空調系統進行九大專項節能改造，電力總消耗量年減少超過 500 萬千瓦時，有效減少運營環節的碳排放。

案例

員工碳賬戶平台助推綠色發展

平安建立面向全體員工的碳賬戶平台，升級「1+N」碳賬戶體系，以持續深化綠色運營。作為金融保險業首個覆蓋全體員工的碳賬戶系統，平安員工碳賬戶平台統計各位員工的低碳辦公行為、日常低碳行為及碳排放數據，以便整體測算和管理碳排放，規劃並落實職場減排行動。同時，平安將綠色低碳元素註入 50 個以上的公益項目，線上線下打通推動碳資產開發，實現公益項目規模增長和品牌持續升級。

依托員工碳賬戶平台，本年度，平安開展了「古樹雲保護之旅」「世界環境日節能貼士」「減碳向巴黎」等一系列打卡活動，並於年底舉辦「減碳衝刺賽」碳賬戶低碳月特別活動。我們通過碳賬戶打卡、有獎答題、綠色權益兌換等多種形式，號召平安人積極踐行社會責任，以實際行動倡導綠色環保和低碳生活理念、支持節能減排，從身邊小事做起，助力社會綠色發展。

截至報告期末，平安員工碳賬戶累計覆蓋 18 萬名員工，累計減碳行為 226 萬次，累計減碳量 23,662 噸。

案例

深圳平安金融中心建築碳信用產品在貴州省綠金低碳交易中心成功挂牌

2024 年，深圳平安金融中心北塔節能降碳改造項目實現的 3,469 噸二氧化碳當量減排量在貴州省綠金低碳交易中心完成登記挂牌，並首次以 60 元人民幣 /tCO₂e 的價格完成交易，實現將減排成果轉化為碳信用，創新建築領域碳減排市場化手段，成為大灣區首個建築碳信用的標杆案例。



▶ 登記證書

打造綠色建築

平安始終秉持以人為本的綠色發展理念，積極推動都市生態低碳發展，助力城市環境品質與居民美好生活水平的提升。從選址設計到建設施工，我們將可持續理念融入建築的全生命周期，綜合運用節能減排、資源循環等多項綠色環保技術，打造有溫度的綠色建築。截至報告期末，平安累計 30 個項目獲得國內外綠色及健康建築認證，其中 10 座獲得 LEED 金級及以上認證。

案例

平安金融中心深圳、北京項目攬獲 GRESB 五星評級，彰顯綠色營建實力

2024 年，深圳平安金融中心與北京麗澤平安金融中心獲得國際權威 ESG 評級機構全球房地產可持續發展基準（GRESB）最高星級評級——五星評級。根據 GRESB 2024 年評級報告，北京麗澤平安金融中心以 91 分獲 GRESB 五星評級，多項指數接近滿分；深圳平安金融中心高達 90 分，各項指數表現亮眼，在社會維度獲得滿分。

將綠色理念融入建築全生命周期

深圳平安金融中心在設計之初，便借助「高空新風熱回收系統」「冰蓄冷制冷系統」「VAV 變風量空調系統」「雨水回收及水循環系統」等多項前沿綠色技術，將運營階段的能耗前置考慮，比起同等規模的傳統建築，能節省高達 46% 的能耗。

北京麗澤平安金融中心樓宇採用智能化管理系統，對各設備進行精細化控制和智能化調節。以樓內電梯為例，配備高效電機和智能控制技術，按程序集中調控和群控，實現智慧通行，分區電梯等候時間不超過 30 秒，有效優化能源使用效率。

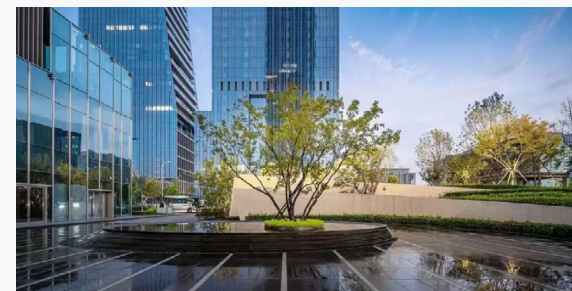


▶ 深圳平安金融中心

賦能租戶、激活社區，締造有溫度的綠色建築

除了將綠色技術充分應用於建築的設計施工和運營，平安金融中心系列寫字樓同樣重視賦能租戶、激活社區，着力創造有利於「可持續發展」的空間生態。

平安金融中心系列寫字樓面向租戶提供一整套辦公服務體系，從入駐裝修到運營支持，全流程賦能租戶，助力入駐企業可持續發展。同時，利用自身號召力，聯合租戶、社區和公益組織，開展多種公益活動，激活社區的可持續發展能量。



▶ 北京麗澤平安金融中心



生物多樣性保護

生物多樣性保護戰略

平安將環境保護納入企業發展規劃中，在業務和運營方面踐行集團低碳政策，堅持可持續發展理念，促進綠色金融等業務推進提升；承諾不涉及破壞生態、危害生物多樣性的業務，並積極保護和科學可持續利用生物多樣性。

平安《生物多樣性聲明》明確我們持續在以下 5 個領域開展生物多樣性保護工作：

統籌「生物多樣性戰略」

強化「生物多樣性事前風控」

探索「生物多樣性與現有綠色業務有機結合」

加大「生物多樣性投資與相關產品服務創新」

促進「生物多樣性披露與溝通合作」



生態多樣性保護理念與產品融合

平安積極探索生物多樣性與現有業務的有機結合，並不斷加大生物多樣性投資與相關產品服務創新，推動金融資源向生物多樣性保護領域和基於自然的解決方案傾斜。

案例

「古樹名木保護救治保險」助力古樹群防治與保護

平安創新推出「古樹名木保護救治保險」，建立起對古樹的長效保障，是森林保險與生態保護補償機制的有效整合、創新嘗試。

2024 年，平安在廣東省多個城市陸續開展「綠美廣東·平安古樹守護行動」公益活動，並發布「我為古樹上保險」計劃，為南華寺 206 株古樹、廣州白雲區 322 株古樹、江門新會小鳥天堂國家濕地公園樹齡超 406 年的古榕樹提供「古樹名木保護救治保險」保障，預計總保額超過 2,600 萬元，同時預計在未來三年向江門新會小鳥天堂國家濕地公園捐贈總計 18 萬元資金，專門用於小鳥天堂區域內古樹群的防治與保護工作。

此外，平安產險與佛山政府共同打造佛山市首個古樹名木保護智慧管理平台，運用智能物聯網技術對珍稀古樹的生長環境、管理與養護措施、病蟲防害等方面進行動態管理，幫助當地實時了解古樹的生長態勢，有效提高古樹的管理保護效率。

落地全國首單熱帶雨林碳匯指數保險，助力綠色生態建設

2024 年 7 月 10 日，平安產險在海南落地全國首單熱帶雨林碳匯指數保險。該項目是全國首例國家公園林業碳匯交易活動，是熱帶雨林碳匯交易項目開發的首創，標志着海南省在熱帶雨林碳匯項目開發交易和生態產品價值實現機制探索上取得突破性進展，有助於推動市場化手段促進生態保護。



▶ 平安發布「綠美廣東·平安古樹守護行動」計劃



▶ 海南省熱帶雨林碳匯交易暨項目合作簽約儀式

案例

藍色保險全力保障湛江海洋養殖產業全鏈條發展

平安產險積極探索藍色金融發展模式，助力「海洋經濟」，保障海洋安全。截至 2024 年 12 月末，平安產險已推出平安漁業保、海洋牧場平台保險、船舶建造險、遠洋船舶險、海洋破匯指數保險等藍色保險產品，形成了可復制、可推廣的藍色金融發展經驗。

- 廣州市首單海洋牧場裝備險為「藍色糧倉」保駕護航

平安產險連續兩年承保「海威 1 號」養殖平台海洋牧場裝備險，提供 1,500 萬元的風險綜合保障，覆蓋自然災害、火災、爆炸等風險，還包括意外事故等多方面的保障，為海洋牧場的安全運營提供堅實後盾。

- 支持種苗產業全力保障「源頭活水」

平安產險從海洋養殖源頭入手，深入調研種苗產業的風險點與發展需求，優化保險產品與服務，為種苗產業構築更為全面、高效的保障。平安產險提供的水產種苗保險覆蓋了種苗生長過程中的疫病防控、技術指導等多方面的服務。通過保障，有效減少了種苗產業的生產者的風險損失。



▶ 海洋牧場海威 1 號

5

可持續的 治理



公司治理



平安持續優化公司治理質效，構建領先的的公司治理架構和運作機制，強化風險管控，使合規經營理念落實在各個環節。平安堅持以高效的治理保障和促進公司穩健發展，向客戶、員工、股東和社會負責。

—— 盛瑞生
集團董事會秘書



關鍵績效



13 年

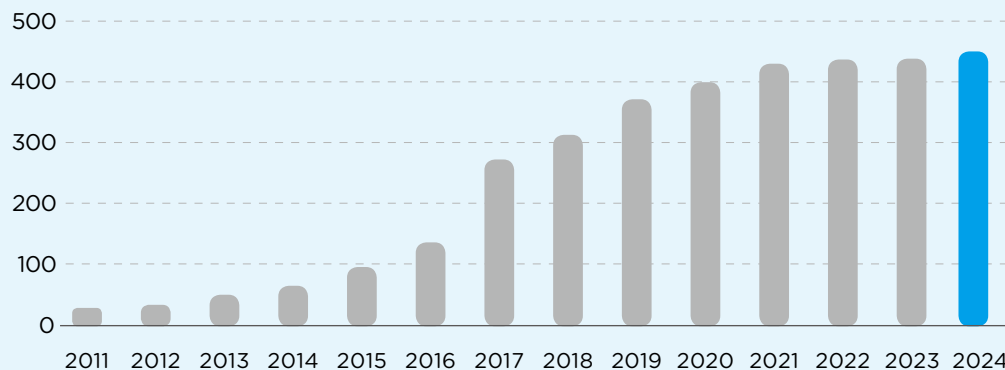
現金分紅水平連續 13 年保持上漲



407 次

2024 年，平安共參加投資者會議 407 次

分紅總額（億元）



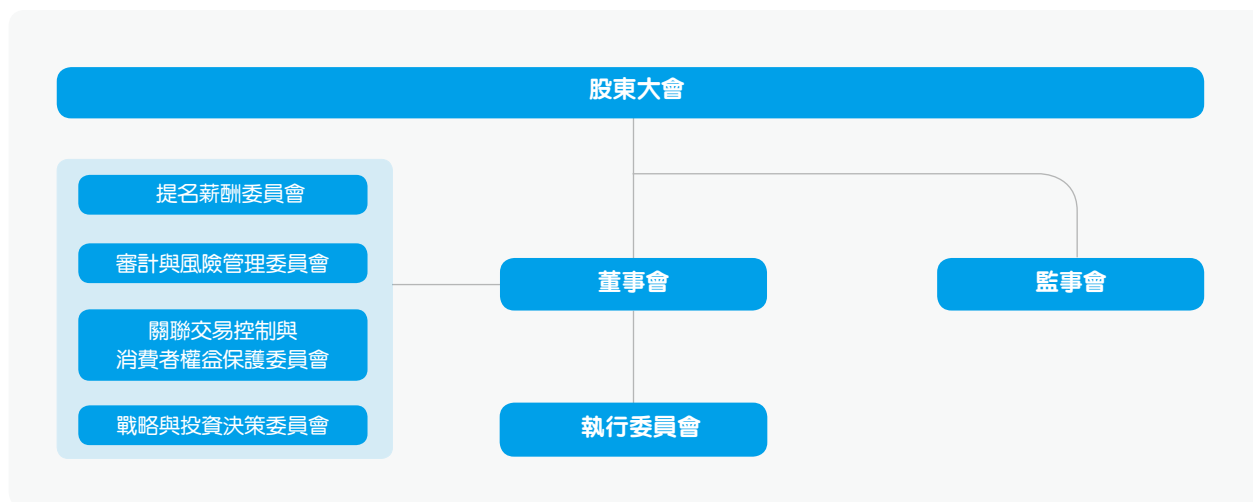
治理

平安持續踐行全球最佳公司治理實踐，已經建立了依托本土優勢兼具國際標準的公司治理架構且不斷完善。本節內容展示平安公司治理的部份實踐，更多有關公司治理的內容詳情請見平安 2024 年年報「公司治理報告」部份內容。

治理架構

平安嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，以樹立公司治理典範、穩定回報股東為目標，建立並不斷完善國際化標準的公司治理架構。經過三十多年的實踐，平安形成了清晰的董事會定位、科學的董事會構成、規範的運作流程以及以價值創造為主的董事會文化，確保了企業長期、穩健、快速地發展，成為中國乃至全球金融業公司治理的典範。

公司股東大會、董事會、監事會及執行委員會按照《公司章程》賦予的職責，行使各自的職責，履行各自的義務，高效協作，有效制衡。以下是我們的公司治理架構圖：



董事會獨立性及多元化

平安第十三屆董事會現有獨立非執行董事 6 名，佔董事會總人數的超 40%，符合各上市地監管要求的規則。同時，平安在設定董事會構成時將從多個方面考慮董事會成員多元化，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、地區、專業經驗、技能、知識及過往成績等，確保成員及其觀點的多樣性，並確保董事會成員中包括至少 1 名女性，以達致董事會成員性別多元化。董事會成員的提名及委任將以董事會整體運作所需的技能和經驗為本，同時充分考慮前述各項董事會成員多元化因素，以確保董事會成員具備執行職務所必須的知識及專業經驗。截至報告期末，集團董事會共有女性董事 3 名，女性董事比例達 20%。

同時，平安積極向各董事會成員提供持續培訓，內容涵蓋多個範疇，包括風險管理、公司治理運作規範與實踐、數字化轉型、信息安全，以及氣候風險管理、可持續金融、ESG 投資策略與信息披露等可持續發展相關議題。

3名

集團董事會共有女性董事 3 名

20%

女性董事比例達 20%

多元化的董事會組成成為董事會有效決策提供了專業支持



專業背景 保險、精算、科技、銀行、投資、會計、法律、管理、工學、風險等

註：信息截至報告期末。

股東權益保護

平安建立了高效的投資者關係管理機制，通過制度要求與程序保障，全面保護股東，尤其是中小股東的權益。我們高度重視對投資者的合理投資回報，制定了合理的派息政策。自 A 股上市以來，除個別年份外，公司每年均實施年度與中期兩次現金分紅。公司利潤分配方案的決策程序和機制完善、分紅標準和比例明確且清晰，符合《公司章程》及相關審議程序的規定，充分保護了投資者的合法權益。

依法合規信息披露

平安董事會及各相關單位嚴格按照法律法規和《公司章程》要求，履行上市公司信息披露職責，真實、準確、完整、及時、公平地披露各項信息，以確保所有股東有平等的機會獲取信息。2024 年，平安不存在任何違反信息披露規定的情形。

平安不斷加強專業領域的信息披露水平，引領行業披露更加精細、更能體現公司價值的財務及精算數據。同時，公司進一步深化可持續發展戰略，將 ESG 標準全面融入企業管理；通過在中報、年報及官方網站披露 ESG 相關管理實踐和績效，不斷提升公司非財務信息的披露質量與透明度。

截至報告期末，在平安集團董事會成員中：

- 獨立非執行董事伍成業先生曾於香港律政署出任檢察官，並曾出任匯豐銀行助理集團法律顧問，法律及合規事務部副主管，亞太區首席法律顧問，具有超過 35 年的金融業行業經驗及近 40 年的法律風控行業經驗。伍成業先生在風險管理方面有着豐富的經驗。伍先生自 1987 年加入匯豐銀行後，負責完善及維護合規及風險管理體系，包括組建了一支專業的合規及風險管理團隊，制定了完善的風險管理制度和職責，以及推動匯豐銀行內部風險文化建設，讓企業員工把風險的有效識別作為己任，實際地把風險防控放到第一線；
- 獨立非執行董事吳港平先生現任中國國際金融股份有限公司等大型企業的獨立董事，曾任安永會計師事務所中國主席、大中華首席合伙人和安永全球管理委員會成員，具有超過 30 年的風險管理、內部控制和財務專業經驗；
- 獨立非執行董事李現任南方科技大學副校長，是全球公司治理協會（GCGC）理事會和學術委員會成員，兼任過國信證券股份有限公司等金融機構的獨立非執行董事，在資本市場、國際融資，公司財務等方面有着相當豐富的經驗；
- 獨立非執行董事王廣謙先生曾任中央財經大學校長，現任中國金融學會副會長、中國現代金融學會副會長，在貨幣金融理論與政策、經濟與金融發展等方面具有豐富從業經驗；
- 獨立非執行董事儲一昀現任中國銀行股份有限公司外部監事，是會計方面的專家，具備深厚的會計專業知識和豐富的風險管控經驗；
- 獨立非執行董事劉宏是中國人工智能學會副理事長，長期專註於人工智能和機器人領域，具備豐富行業經驗和大量科研成果，是我國有關領域的前沿專家。

加強投資者溝通與參與

平安秉持合規、客觀、一致、及時、互動和公平的原則，通過多渠道的溝通方式和平台，積極、熱情、高效地為國內外機構及個人投資者提供服務，增進投資者與公司間的相互了解。

公司聚焦重點領域與主營業務，在「綜合金融 + 醫療養老」等方面重點加強了與資本市場的溝通，並通過公開說明會、視頻及電話會議、線下路演等方式，對公司的年度、季度業績進行說明。公司亦通過多種渠道與中小投資者進行溝通，如上證 e 互動平台、官方網站、郵箱及電話等，以更好地傾聽中小投資者的訴求，增進雙方間的理解與信任。我們高度重視投資者關注的問題和提出的建議，並借此努力完善內部流程及制度建設，進一步提升經營管理和公司治理水平。

在投資者參與方面，公司股東大會採用了現場投票和網絡投票相結合的方式，為投資者參與投票提供了便利。此外，公司於每次股東大會設置股東問答環節，由公司董事長、總經理等主要領導面對面回復投資者問詢，為投資者了解平安、參與公司治理提供了方便快捷的渠道。

2024 年，平安共組織現場業績發布會 2 次、電話業績發布會 2 次，參加投資者會議共 407 次。

2 次

2024 年，平安共組織現場業績發布會 2 次

2 次

電話業績發布會 2 次

407 次

參加投資者會議共 407 次



戰略

平安積極踐行最佳公司治理實踐，持續深化公司治理效能，致力於通過高標準的公司治理保障股東權益，提高企業價值，踐行企業責任。平安嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律，按照監管部門頒布的相關法規要求和《企業管治守則》所載的原則，並結合公司實際情況，開展公司治理活動。

平安通過股東大會積極聽取股東的意見和建議，確保所有股東對公司重大事項的知情權、參與權和表決權。平安就各重大事項（包括選舉個別董事）在股東大會上均單獨審議，以供股東考慮及投票，充分保障股東權益及權利。平安董事親身出席股東大會、董事會及董事會各專業委員會，並做到在深入了解情況的基礎上作出審慎決策。全體董事恪盡職守，註重維護公司和全體股東的利益。

平安重視董事會組成的專業性、獨立性與多元性，通過選聘女性董事、考慮董事會組成的多元化背景（包括不同產業、學歷、專業知識及能力等）、持續向所有董事提供專業培訓、確保獨立非執行董事認真履責等舉措，切實提升公司治理的有效性。

提名薪酬委員會負責研究和審查公司董事及高級管理人員的全體薪酬政策、方案及架構，及就設立正規而具透明度的程序制訂薪酬政策，向董事會提出建議，確保平安董事及高級管理層薪水平適當。為提升長期經營績效，平安亦建立長期激勵和約束機制，制定並實施核心人員持股計劃和長期服務計劃。

平安堅守長期可持續發展理念，全面加強制度建設，健全完善內控體系，大力倡導「合規創造價值」的理念，強化內控合規主動管理，堅持機制引領，持續提升內控效能，夯實公司穩健合規經營的根基。

平安嚴格按照法律法規和《公司章程》的要求，真實、準確、完整、及時、公平地披露公司各項重大信息，確保所有股東有平等的機會獲得信息。更多內容詳情請見平安 2024 年年報「公司治理報告」部份內容。

影響、風險和機遇管理

本集團致力於成為「國際領先的綜合金融、醫療養老服務提供商」，持續完善風險管控體系，深化風險管理平台建設，通過進行風險識別、風險評估和風險緩解，實現風險與收益的平衡，支持業務健康發展。

董事會是公司風險管理的最高決策機構，對全面風險管理工作的有效性負責。董事會下設審計與風險管理委員會，全面了解公司面臨的各項重大風險及其管理狀況，在對風險管理體系運行情況進行監督的同時，對風險管理的總體目標、風險偏好和容忍度、風險管理政策及工作制度、風險管理機構設置及其職責、重大決策的風險評估和重大風險的解決方案，以及年度風險評估報告等進行審議並向董事會提出意見和建議。

在持續推動風險治理體系升級完善的同時，平安將風險管理理念貫徹至公司治理及經營，積極營造並形成了從公司董事會、管理層、專業委員會到全體員工參與的風險管理文化氛圍，促進公司更暢通、有效地執行風險管理工作機制，為風險管理工作在日常經營活動中充分發揮作用夯實了基礎，有利於進一步保護股東資本安全、提高資本使用效益、支持管理決策並創造管理價值。

平安將 ESG 的核心理論和標準與公司風險管理進行深度融合，將 ESG 風險管控要求融入整體風險管理，保障平安各項業務發展行穩致遠。更多有關公司治理相關的影響、風險和機遇管理的內容詳情請見平安 2024 年年報「風險管理」部份內容。

平安 ESG 風險管理體系

ESG 組織與管理



- 集團
- 成員公司

集團和成員公司雙重管控落實 ESG 組織與管理

在集團層面，平安設立了集團 ESG 及可持續發展辦公室，明確了各個管理層級的 ESG 職責，並負責落實集團層面 ESG 風險的統籌與監督工作。在成員公司層面，集團明確 ESG 落地實踐矩陣，將 ESG 風險因子融入集團投資風險管理，並將 ESG 風險管控滲透到所有投資業務單元的管理中，輔助集團進行資產組合的風險判斷、產品設計、統計與報告。

ESG 融合風險管理



- 保險風險
- 市場風險
- 信用風險
- 操作風險
- 戰略風險
- 聲譽風險
- 流動性風險
- 保險集團特有風險

ESG 風險與各類風險對應

平安持續完善 ESG 風險管理體系，梳理公司各類一般風險與 ESG 風險的對應關係。

統一的 ESG 協同管控



- ESG 管理制度體系
- AI-ESG 智慧管理平台



建立統一的 ESG 管理制度體系和管理工具

平安內部建立了統一的 ESG 評估標準——CN-ESG 智慧評價體系，並通過 AI-ESG 平台為 ESG 風控、模型構建、投資組合管理的整合應用提供智慧化工具和數據支持，確保實現風險流程管理與監督的統一性、有效性與便捷性。

主要的 ESG 風險類別及應對策略

平安高度關注由於氣候、社會及政策轉型等因素導致的 ESG 風險，參考世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）《2024 年全球新興風險報告》，結合公司業務特質，對其進行系統性識別。目前平安已識別的新興社會風險主要包括社會人口結構變化與健康、高發疾病及城鎮化發展等；環境風險主要包括氣候變化引起的生物多樣性喪失、新興低碳技術發展、調高環保（碳排放）標準、碳排放政策（碳稅、碳交易等）、監管強制信息披露要求等；技術風險主要包括人工智能技術應用與倫理問題等。

平安綜合考量戰略規劃與各項業務發展情況，結合國家政策導向以及外部相關方關注，在所有已識別的新興社會風險中與公司可持續發展核心議題最為密切的兩類新興 ESG 風險分別為環境風險和技術風險，並通過制定針對性的風險減緩措施，確保風險管控與規避的有效性，竭力減低其對業務的影響。

風險名稱	風險類別	風險描述	風險影響	應對策略
 <p>信息安全漏洞與人工智能倫理風險</p>	技術風險	<p>隨着科學技術的日益發展，企業對數字化、智能化技術愈發依賴，因人為或自然威脅利用信息安全漏洞導致企業受損的風險逐步增大；同時，人工智能的普及也給企業帶來了 AI 倫理上的新挑戰。</p>	<p>(1) 對金融機構科技投入的影響。網絡攻擊以及惡意信息的逐漸規模化，平安作為防禦方，需要更多的資金投入，以防範可能出現的信息泄露等風險。</p> <p>(2) 對金融機構合規管理的影響。由於人工智能、機器學習等科技手段的普及，平安需要增加更多的合規管理程序，以防範 AI 倫理危機。</p>	<p>(1) 平安建立以董事會為最高管理層的信息安全管理架構。</p> <p>(2) 建立從發出漏洞預警到及時響應完成的閉環處理機制，避免網絡安全脆弱點被利用，降低風險暴露面。</p> <p>(3) 成立 AI 治理委員會，並發布《平安集團 AI 倫理治理政策聲明》。</p>
 <p>生物多樣性風險</p>	環境風險	<p>生物多樣性喪失已成為全球最大的挑戰之一，在土地和海洋的開發、生物直接利用、氣候變化、污染和外来物種入侵等驅動因素的影響下，對生態系統穩定性造成威脅，也對企業可持續運營產生影響。生物多樣性喪失可能影響企業生產所需資源、供應鏈穩定性、財務穩定性，進而引發系統性財務風險。</p>	<p>(1) 對金融機構貸款業務的影響。生物多樣性喪失可導致借款方企業生產成本上升、關鍵原材料短缺、供應鏈中斷，借款方企業運營穩定性下降可能導致企業償付能力下降，平安信貸業務違約風險增加。</p> <p>(2) 對金融機構合規管理的影響。生態環境部已發布《中國生物多樣性保護戰略與行動計劃（2023-2030 年）》，其中包括鼓勵和推動金融機構將生物多樣性納入項目投融资決策，並引導社會資本參與生物多樣性保護和恢復工作。平安需響應政策要求，避免合規風險以及對機構造成的聲譽風險。</p>	<p>(1) 平安將 ESG 風險融入信貸客戶授信管理流程，並對涉及生物多樣性相關特定行業在準入時設置不同指標以提高風險管理水平。</p> <p>(2) 平安在自身業務中踐行生物多樣性保護。通過開發紅樹林保護綜合金融服務方案、落地全國首單熱帶雨林碳匯指數保險等舉措，加大生物多樣性投資與相關產品服務創新。</p>

指標與目標

平安制定「公司治理」議題五年發展目標，並制定關鍵定量目標，以進一步計量、管理、監督和評價公司治理相關影響力。平安持續關注國內外公司治理最佳實踐，充分考慮投資人、評級機構等利益相關方的關切，註重董事會專業性、獨立性與多元化的構建，計劃每年檢視治理原則、治理機制、治理架構、治理流程。截至報告期末，平安年內兩次檢視了公司遵守治理準則的情況，對治理原則、治理機制、治理架構和治理流程作出全面梳理和優化。

有關董事會成員多元化、董事會召開次數及相關情況、董事會議出席次數、委員會會議召開次數及相關情況、董事專業培訓時數等內容詳情請見平安 2024 年年報「公司治理報告」部份內容。



商業守則



平安堅持「法規 +1」的理念，秉持道德價值，恪守商業守則。平安始終將合規建設視為經營和業務的基礎之一，緊扣防控風險永恆主題，持續深化風險管理體系建設，優化合規管理機制，增進全員合規意識，築牢風險防線。

—— 蔡方方
集團副總經理



關鍵績效



超 **6,000** 次

清廉文化建設及反貪腐宣教活動超 6,000 次



100%

集團清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率 100%



31 場

開展知識產權培訓及宣導 31 場



100%

廉政信訪舉報問題核查率 100%

平安堅持誠信經營，恪守商業道德，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理，並由集團董事會審計與風險管理委員會統籌負責商業道德與反貪腐整體工作。平安制定並嚴格執行《平安集團公司商業守則》《平安集團員工商業守則》《員工行為價值準則》，並公開發布《平安集團責任產品管理政策聲明》《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》，在商業道德、員工商業行為、產品責任、反貪腐等方面作出承諾，不斷完善管理實踐。集團內控部門和成員公司內控部門每年對《平安集團公司商業守則》《平安集團員工商業守則》《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》的執行情況進行內部審計，審計範圍覆蓋平安所有主營業務。2024年，平安根據監管及內部管理要求，以風險為導向，密切關注員工行為操守、反洗錢、反貪腐及舞弊等領域風險情況。平安通過組織開展常規審計、專項審計等項目排查，督促集團及集團員工遵守有關法律法規、監管規定及企業內部控制規範，高水平遵循商業道德準則。

公司商業道德

平安注重商業道德對自身、股東、客戶、員工、合作伙伴以及社區與環境等利益相關方所帶來的影響，嚴格遵守各行業與地區的法律法規，制定了適用於平安所有成員公司、供應商和合作伙伴的規章制度，並建立高度獨立、垂直管理的稽核監察管理體系，將公司治理、銷售管理、資金運用管理、投資融資管理、反洗錢管理、財務管理、資產管理等業務與事項納入平安內控評價範圍。

稅務政策

平安始終秉持「誠信守法、法規+1」的經營原則與理念，嚴格遵守法律法規，並積極配合稅收政策要求，規範履行納稅義務，依法披露稅務信息，按時申報和繳納稅項，嚴禁非法偷稅、漏稅行為。此外，平安不斷強化稅務風險防範意識，加強稅務管理團隊建設，健全稅務風險內控機制。

反壟斷、反不正當競爭與公平交易

平安遵守反壟斷、反不正當競爭法律法規，嚴格審查所有並購交易，依法開展經營者集中申報；建立有效的監測和執行機制，有效督導各部門完善內部控制措施及風控控制的長效機制；嚴格管理慈善捐款和贊助，確保相關捐贈和支持行為不破壞商業競爭的公平性；通過公平公正的評估來審查並購、收購等商業交易的合法、合規性。

2024年，本公司無因公司壟斷、不正當競爭和違反公平交易行為導致的訴訟。



反洗錢、反恐怖融資與制裁合規

平安嚴格遵守反洗錢和反恐怖融資和制裁合規相關法律法規和監管機構發布的行業指引，主動對接國際標準、對標行業最佳實踐，積極探索創新技術手段，致力於不斷提升反洗錢管理工作有效性，同時，深化與監管機構的合作，積極為行業自律組織提供助力。通過健全跨系列洗錢風險監測體系、完善公司內反洗錢風險信息共享機制建設、科技賦能反洗錢管理數智化轉型以及加強對產品業務的洗錢風險評估等舉措，持續完善平安洗錢風險管理體系。

平安始終堅持風險為本的工作原則，深化智能模型在可疑交易監測等領域的應用，持續加大對國家打擊治理的重點領域以及涉眾型違法犯罪活動的風險監測和防控力度，保障客戶資金安全，履行企業社會責任，為維護金融安全穩定貢獻力量。平安註重提升員工的反洗錢意識和技能，定期組織開展反洗錢專題培訓，並通過公郵和企業內部公眾號等多種方式向全體員工推送反洗錢知識，持續增強公司董事、監事、高級管理人員和全體員工對反洗錢工作的理解和認識，反洗錢宣傳培訓覆蓋率為 100%；積極組織開展反洗錢知識宣傳普及，統籌自身及深川反洗錢專業委員會旗下 12 家金融機構宣傳力量開展「反洗錢答題賽」聯合宣傳活動，提升社會大眾對洗錢風險的認知，約 14.5 萬人參與。

集團稽核監察部按照人民銀行反洗錢和反恐怖融資等監管政策及集團內部管理要求，統籌組織集團及成員公司開展反洗錢和反恐怖融資專項審計，重點關注管理體系制度建設、名單監控與制裁合規管理、客戶身份識別、洗錢和恐怖融資風險評估、高風險客戶及業務管理、大額可疑交易監測及報告、信息安全及系統建設等內容，通過組織開展專項審計，監督檢查集團及成員公司商業道德遵守情況，及時發現並督促處理異常行為。

2024 年，本公司無因公司洗錢、恐怖融資等行為導致的訴訟。

公平與員工權益保護

平安註重保障員工的合法權益，在招聘、入職、培訓、晉升、獎勵等方面，禁止任何歧視行為；通過舉辦不同活動來宣導多元、開放、平等且免受騷擾的友善工作環境，任何侵害員工權益的行為或違反規定對他人構成歧視的個人或團體將會受到相應的處罰。平安保障員工的基本工作權利，禁止強迫勞動及僱傭童工，努力構建和諧友善的工作環境。

同時，平安制定《採購業務供應商管理細則》，並在供應商合同中加入相關條款，督促供應商確保其員工的權益得到保障。此外，平安在招標流程、開評標、投訴處理各環節中遵循公開、公正、公平和效率的原則，接受供應商及客戶的監督。

知識產權保護

平安重視知識產權保護與管理工作，積極保護科技創新成果、品牌及商業秘密等無形資產，並致力於科技創新成果轉化，賦能平安綜合金融及醫療養老業務發展；在保護自身知識產權的同時，平安充分尊重他人的知識產權，嚴令禁止員工參與侵犯知識產權的活動。在遇到涉及知識產權的問題時，平安將開展相關調查，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。

平安註重內部知識產權宣導，採用集中宣導、集體學習、郵件宣導、線上課程、在線考試等線上、線下渠道相結合的方式，面向員工常態化開展知識產權保護與預防知識產權侵權的培訓宣導教育活動，內容包括專利及軟件著作權佈局、圖片及字庫合規使用、註冊商標合規使用等知識產權保護議題，全方位提高員工的知識產權意識，持續提升平安的創新能力和競爭力，同時也確保平安知識產權運用的合法性和合規性。2024 年，平安開展知識產權培訓及宣導 31 場。

員工商業道德

平安長期註重員工的商業道德，制定了覆蓋全職和非全職員工的體系化管理制度，包括《平安集團員工商業守則》《員工行為價值準則》《員工利益衝突管理政策》等。《平安集團員工商業守則》為員工支持企業合規穩健經營提供綱領性指引，是適用於平安全體員工的行為規範準則，覆蓋全體的正式員工和第三方人員。

員工商業行為

平安在《平安集團員工商業守則》明確提出了「五項規範」和「十二項禁止性規範」。五項規範包括了保障消費者權益、堅守法律法規、維護商業秘密、廉潔於身、履職於公等維護集團權益的行為準則。十二項禁止性規範包括了刑事犯罪、內幕交易、違規銷售、行賄受賄、以權謀私、瀆職舞弊、利益輸送、泄密秘密、侵犯聲譽、破壞系統、性騷擾等重大違法行為；此外，還包括了違反薪酬管理規定或分配方案、虛假考勤、提供及協助提供虛假考勤證明等集團內部違紀行為。

平安持續探索重點領域風險監測，聚焦易高發、頻發風險情景，分析業務邏輯，構建特徵標籤，開展多層次、多維度的員工風險行為異常識別探索工作，及時鎖定風險人員並開展排查化解，將風險事件發生的可能性及造成的影響降到最低。同時，平安不斷強化對員工商業行為的管理，強調「合規底線」「行為紅線」的要求，構建行為風險地圖，並通過開展專項培訓、組織全員通關考試、定期例會宣導等形式開展多樣化的培訓宣導活動，強化員工商業道德意識，防範各類違法、違規、違紀行為風險或案件的發生。

反貪腐

平安嚴格遵循《保險集團公司監督管理辦法》《保險公司內部控制基本準則》等監管要求，梳理總結現有管理制度，公開發布了適用於平安集團及所有成員公司、所有部門、董事及員工的《平安集團反貪腐反賄賂政策聲明》，對「貪腐」「賄賂」以及「利益」進行詳細的解釋定義，並圍繞開展監督與管理工作。平安的反貪腐工作由集團董事會及其下設審計與風險管理委員會及高級管理層共同監督，以確保相關制度與工作計劃得以恰當及充分地管理及實施。

平安依照監管要求，系統梳理反腐倡廉管理制度框架，明確「三不腐」（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，制定發布了《關於一體推進「三不腐」工作的指導意見》《關於深入推進清廉金融文化建設的通知》《禮品禮金上交登記處理辦法》《員工行為價值準則》等系列制度文件，全面規範平安反腐倡廉與清廉文化建設工作指導思想、工作目標、職責分工與工作要求，明確員工負面行為清單、分級處罰標準及問責流程。同時，平安通過建立以考評促自律機制，將員工行為操守等違規違紀處罰納入績效考核，並作為年終績效排名、評獎評優、獎金核定、晉升調動的重要依據，營造更為風清氣正的商業環境。

為持續鞏固員工的反貪腐意識，平安深入開展反腐倡廉「零容忍」年度專項行動，通過全面加強廉政宣教、推廣清廉文化、梳理業務底線、完善制度流程，推動全集團範圍內形成廉潔合規共識和底線紅線思維，引導員工樹立正確的價值觀、道德觀和從業觀，將廉潔合規建設貫穿公司生產經營和改革發展全過程、各領域，一體推進「不敢腐」「不能腐」「不想腐」。平安積極為全體董事會成員、所有員工、外包人員及保險代理人提供反貪腐、反賄賂相關政策宣導與教育培訓，全集團清廉文

化及反腐敗培訓覆蓋率為 100%。全年通過通報典型案例、發布廉潔海報、組織專題講座、開展廉潔活動、組織線上學習等多種形式共開展清廉文化建設及反貪腐宣教活動超 6,000 次，全年共計梳理業務底線問題 3,563 個，整章建制 1,732 項，進一步強化廉政文化建設和內控機制建設，促進公司穩健、合規、可持續發展。

超 6,000 次

清廉文化建設及反貪腐宣教活動超 6,000 次

100%

集團清廉文化及反腐敗培訓覆蓋率 100%

商業道德審計

平安根據監管及公司內部管理要求等，堅持以風險為導向，通過持續組織開展常規審計、專項審計等項目排查，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理，審計內容涵蓋反貪腐及反商業賄賂制度機制建設與遵循情況、稅務扣繳規範性、員工行為操守與反洗錢管理等在各個風險領域。其中，常規審計通過至少每 3 年一次 100% 覆蓋集團總部及旗下各成員公司、分支機構，並對其進行全方位「體檢式」的風險排查，促進公司及公司員工遵循有關法律法規、監管規定及企業內部控制規範，保持高水平遵循商業道德準則；專項審計為根據監管政策及公司內部管理實際組織實施，旨在監督檢查集團及相關成員公司相應領域法律法規、監管規定遵循情況，或聚焦易高發頻發風險情景，分析業務邏輯，構建特徵標籤，開展多層次、多維度的員工風險行為異常識別探索工作，及時發現和督促處理公司管理或員工異常行為。

此外，平安通過建立以考評促自律機制，強化員工「不想腐」的自覺，將員工行為操守等違規違紀處罰納入績效考核，並作為年終績效排名、評獎評優、獎金核定、晉升調動的重要依據，使員工真切認可廉潔自律的重要性，營造更為風清氣正的商業環境。

信訪舉報管理

平安制定發布了《信訪工作管理辦法》，明確集團稽核監察部為集團信訪工作的統籌部門，在集團黨委統一領導、集團紀委具體指導下，統籌開展具體信訪工作。集團稽核監察部通過設立專門的信訪工作組，配備信訪工作人員，負責統一登記、受理、指導、督辦和協調集團及成員公司的信訪舉報。平安設立了統一信訪舉報電話（0755-22625145）和郵箱（lzxfb@pingan.com.cn），可接收來自內外部（包括但不限於集團員工、客戶、供應商、政府及監管單位）實名或匿名的信訪舉報，包括對集團或集團從業人員提出的建議、意見、投訴請求或者違規違紀問題線索等。集團信訪工作部門堅守依法、客觀、公正、及時地受理信訪事項，及時開展有關調查和處理，促進相關事項得到合理、妥善處置。2024 年，平安廉政信訪舉報問題核實率 100%。

信訪舉報渠道如下：

- 統一信訪舉報電話

0755-22625145

- 郵箱

lzxfb@pingan.com.cn

舉報人保護

平安嚴格執行《信訪工作管理辦法》《舉報獎勵管理辦法》中對信訪人和舉報人的保護及保密要求，對信訪人信息及相關信訪資料採取保密措施，檢舉、揭發材料列入密件管理，實名舉報做脫敏處理，嚴禁泄露給被信訪單位和被信訪人或通過其他方式、場合任意公開，強調充分保護信訪人的合法利益，防止信訪人遭受打擊報復。平安嚴禁以任何借口和手段打擊報復信訪人及其親屬或假想信訪人。對於違反保密管理要求和打擊報復的行為集團將嚴肅問責，並且按照問題嚴重程度進一步追究法律責任。



信息安全與 AI 治理



關鍵績效



93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理體系認證覆蓋率達 93%



15 家

15 家成員公司獲得 ISO/IEC 27001 認證



12 家

12 家成員公司獲得 ISO/IEC 27701 認證

平安堅決遵守國家法律、法規及行業規範，始終以最高標準嚴格執行信息安全管理規範，為集團的信息化業務保駕護航。同時，平安注重健全倫理體系，在集團層面成立 AI 倫理管理委員會，對人工智能的開發和應用進行全面科學管控。

信息安全

平安不斷完善信息安全管理體系，保證信息的保密性、完整性、可用性。平安嚴格遵守信息安全相關的監管指引，及時解讀監管機構發布的風險預警文件，時刻關注行業信息安全事件動態及外部威脅預警，兼顧主動與被動防禦管理措施，以及時識別、化解信息安全風險。

2024 年，本公司未發生重大信息泄露或其他網絡安全事件，無信息安全相關處罰或罰款等。

管理架構和制度

隨着技術不斷更新、合規要求不斷變化，平安集團更新《網絡安全管理制度》，並通過董事會授權委員會核準。該制度建立網絡安全管理體系，明確網絡安全管理方針和風險處置策略，制定各領域網絡安全管理規範和操作規程，完善網絡安全運營機制，明確網絡安全管理和運營職責、要求與流程，覆蓋網絡安全管理和運營工作事項。該制度每年視外部環境及公司新技術發展情況進行檢視更新。

平安建立覆蓋董事會、高級管理層、網絡安全管理主管部門、網絡安全執行團隊的網絡安全治理架構，並建立網絡安全責任制。董事會對網絡安全工作負主體責任，公司分管信息科技的主要負責人為公司網絡安全第一責任人，集團科技信息部負責人作為分管網絡安全領導為公司網絡安全直接責任人。

平安承諾以高標準體系管理信息安全風險，確保全公司信息系統的安全與可靠運作，圍繞人員、數據、系統、業務、第三方實施全流程安全管理。同時，公司明確了信息安全方針、信息安全策略、信息安全規範、資產安全規範、授權規範、認證規範、應用軟件系統開發規範、個人信息保護規範、數據全生命周期安全管理規範、第三方服務安全管理規範、內容安全規範等多方面的管理要求和實施指引，覆蓋全公司各個模塊業務發展，適用於平安和旗下所有成員公司部門和員工，以及能夠接觸信息資產的第三方人員。

管理舉措

在信息安全管理措施方面，平安建立了高效預警聯動機制，並採取主動與被動防禦相結合的措施維護系統信息安全。

主被動相結合的信息安全管理措施

主動措施

- 公司每季度開展一次系統網站安全檢測，以及時發現潛在的安全漏洞並修復，保護信息系統的正常運行和數據安全
- 每年組織多次滲透測試活動，通過模擬攻擊者的攻擊方法，對信息系統的薄弱環節、技術缺陷或漏洞進行分析和主動利用，挖掘信息系統中存在的漏洞，並對檢測出來的風險漏洞進行修復，採取強化措施，保障信息系統的安全性
- 每年組織多次攻防演練，模擬攻擊者對目標進行攻擊，通過社工釣魚、0 Day 漏洞、無線攻擊、近源滲透、代碼審計等技術手段突破目標的網絡邊界，並通過攻擊手段發現目標網絡中存在的嚴重安全風險，以攻促防，推動安全問題的整改，提高安全防護的整體水平
- 設置公開的平安安全應急響應中心網站接受漏洞報告，並對經評估後有價值的報告進行獎勵

被動措施

- 建立了一套從發出漏洞預警到及時響應完成的閉環處理機制，避免互聯網安全脆弱點被利用，降低風險暴露面
- 以多數據中心為基礎，建立了「异地災備 + 同城雙活」的連續性體系，每年組織的災難恢復演習，旨在通過演習驗證災難恢復的組織架構與應急預案，確保容災環境穩定可用
- 制定並執行《信息安全事件應急響應管理辦法》《數據安全應急預案》《網絡安全事件應急演練指南》，每年開展至少一次信息安全應急演練

為有效應對信息安全事件，平安不斷完善《網絡安全事件應急演練指南》，通過應急演練全面檢驗應急管理機制有效性。2024 年，平安聯合各成員公司完成了 67 場安全應急演練，覆蓋勒索病毒、抗 DDOS 攻擊、釣魚郵件等 11 種應急演練場景，並開展數據庫備份恢復演練、跨地域聯合容災演習，有效夯實集團信息安全的應急響應能力。

同時，公司進行紅藍對抗活動，邀請符合國家資質認證的第三方開展模擬攻防演練，驗證平安的安全防護能力，排查平安網絡中存在的安全風險和安全防禦薄弱點，推動安全漏洞修復和風險暴露面收斂，降低被外部攻擊的風險，確保信息系統的穩定性和安全性。

部份應急演練場景（每年至少一次）

場景	目的
釣魚郵件應急演練	通過模擬真實的釣魚郵件攻擊，測試公司員工對釣魚郵件的識別和防範能力，從而增強全體員工的網絡信息安全意識
Webshell 上傳處置演練	預防和處理 Webshell 的能力，以最快速度處理已知 Webshell，最大程度降低因 Webshell 類事件對公司造成的影響和損失
挖礦木馬應急處置演練	深入了解挖礦木馬的傳播途徑、攻擊原理和危害，掌握挖礦木馬的檢測方法和應急響應措施，提高公司網絡安全防護能力
DDOS 攻擊處置演練	有效預防及正確、快速處理拒絕服務攻擊安全事件，預防和處理拒絕服務攻擊突發事件的能力，最大限度減少因拒絕服務攻擊事件對公司造成的影響和損失
勒索病毒應急演練	旨在檢驗處置勒索病毒攻擊應急流程的合理性，提升應急響應能力；監測公司抑制手段的有效性，提高公司在應急安全方面的協調處理能力

在供應商信息安全管理方面，平安以「敏感數據不出平安」為核心原則，制定了《供應商信息安全管理辦法》等管理制度，對供應商進行分類分級梳理，針對不同等級供應商采取不同信息安全管控措施，覆蓋與供應商合作的全生命周期，確保供應商信息安全管理合規，降低供應商合作信息安全風險。第三方數據及信息安全管理：



在提升信息安全意識及能力方面，平安每年對全體員工、所有能夠接觸信息資產的第三方人員開展信息安全相關主題培訓，以加強信息安全保護意識及執行處置能力。對於違反公司網絡安全管理制度及相關規定，造成重大損失或嚴重後果的，公司會依照《「紅、黃、藍」牌處罰規定》《案件責任追究管理辦法》進行問責處罰。

信息安全培訓要求	
培訓對象	培訓要求
全體員工	<ul style="list-style-type: none"> • 新員工入職三個月內必須完成一次信息安全培訓 • 必須每年完成至少一次信息安全培訓
所有可接觸到信息資產的第三方人員	<ul style="list-style-type: none"> • 在開通信息系統臨時賬號前，必須參加信息安全培訓且通過考試，並在通過考試後持續滿足員工信息安全培訓要求，否則無法訪問公司信息系統

2024 年，平安開展信息安全專項課程培訓及信息安全教育宣導 30 餘次，聚焦個人信息洩漏、數據外發、釣魚郵件、第三方人員等 8 個常見安全風險場景；信息安全專項學習通過率為 100%。

案例

信息安全強化月活動

2024 年 10 月，平安面向全體員工及第三方人員開展了以「風險無界、安全有方」為主題的集團信息安全強化月活動，聚焦個人信息洩露、數據外發、釣魚郵件、第三方人員等 8 個常見安全風險場景，統籌組織開展全員學習、大咖專題分享、安全意識測評、簽署「網絡安全承諾函」等活動，通過活動促進全體員工深入理解和認識信息安全的重要性，遵守各項公司信息安全規章和流程，增強員工的信息安全責任感和擔當精神，提升員工的信息安全防範意識。

信息安全管理審計及認證

在信息安全管理體系方面，平安每年開展管理體系的評審與修訂，按照各類信息科技風險管理標準和領先實踐要求，持續改進並不斷完善信息科技風險管理和技術體系，確保信息安全管理制度不斷完善。同時，平安定期開展數據安全審計工作，以強化對信息安全管理工作的監督評估。

信息安全審計要求

信息安全獨立外部審計

- 平安至少每年開展一次信息安全獨立外部審計，聘請第三方機構進行信息安全系統相關外部審計，評估信息安全控制的有效性。
- 2024 年，平安聘請挪威船級社 (DNV)、英國標準協會 (BSI) 等第三方機構對各成員公司的信息安全管理體系有效性進行審核，共計完成專項審核超 27 次。

信息安全內部審計

- 平安至少每年開展一次信息安全管理體系的內部審計，審計結果呈報公司董事會、審計與風險管理委員會和執行委員會。
- 2024 年，平安完成了面向成員公司和重要第三方外包商的年度信息安全審計，覆蓋數據安全、個人信息保護、第三方服務安全等重点領域，共計開展審計項目、風險監測、專項審查等事項超過 60 次。

在信息安全管理認證方面，平安已連續多年通過信息安全管理體系認證，確保信息安全體系有效、穩定運作。截至 2024 年 12 月末，平安 ISO/IEC 27001 認證覆蓋率達 93%，其中 15 家成員公司獲得 ISO/IEC 27001 認證、12 家成員公司獲得 ISO/IEC 27701 認證。

AI 倫理治理

平安遵循「以人為本、人類自治、安全可控、公平公正、公開透明」等五大倫理原則，對外發布《平安集團 AI 倫理治理政策聲明》，承諾對人工智能的開發和應用進行科學管控，致力於提供符合倫理道德審查的科技與金融服務。

平安從數據使用、算法研發、行業應用三方面制定了清晰的倫理目標，並不斷完善 AI 治理框架。

對內

平安成立 AI 倫理委員會，負責平安 AI 倫理政策宏觀方向性的把握，在產品研發過程中確保公平與公正，在提供產品及服務過程中保障信息安全和隱私保護的落實，在實際的項目應用中針對 AI 倫理問題探索優化管理方式。為確保 AI 倫理安全，平安發布《生成式人工智能服務安全管理辦法》對生成式人工智能服務進行備案。此外，平安公司成立算法安全管理委員會、科技倫理審查委員會等對人工智能服務進行持續監控。

對外

平安積極參與人工智能全球治理，加強行業及學術交流，協助推動行業 AI 治理標準化發展。

案例

平安科技參與編製《生成式人工智能數據應用合規指南》團體標準

平安科技參與國家工業信息安全發展研究中心（工業和信息化部電子第一研究所）《生成式人工智能數據應用合規指南》團體標準的編製工作。該標準於 2024 年 5 月 1 日正式實施。該標準在內容方面給出了生成式人工智能服務在數據採集、數據標註、訓練數據預處理、模型訓練與測試、內容生成服務等各個數據應用環節中應遵循的數據應用合規原則、合規要求與具體合規細節，是國內首部聚焦生成式人工智能數據全生命周期合規使用的團體標準，有效填補目前國家及行業標準空白。

年度關鍵績效¹¹

經營績效

指標	2024	2023	2022
總資產（百萬元）	12,957,827	11,583,417	11,009,940
營業收入（百萬元）	1,141,346	1,031,863	985,186
歸母營運利潤（億元）	1,219	1,117	1,469
歸母淨利潤（億元）	1,266	857	1,110
每股股息（元）	2.55	2.43	2.42
基本每股收益（元）	7.16	4.84	6.36
繳稅總額（億元）	857	1,002	1,155
集團償付能力充足率（%）	204.1	208.0	217.6
險資投資總規模（萬億元）	5.73	4.72	4.37 ¹²
綜合投資收益率（%）	5.8	3.6	2.7

¹¹ 本節年度關鍵績效所涉範圍說明如下：（1）「集團範圍」，指代公司年度財務報告合並報表範圍；（2）「集團主要成員公司範圍」，包括本集團總部以及壽險及健康險、財產保險、銀行、資產管理等主要業務經營範圍內的子公司、聯營及合營公司。

¹² 公司於 2023 年 1 月 1 日起執行新保險合同準則，若按新準則對 2022 年末保險資金投資總規模重述，金額為 4.33 萬億元。

可持續保險績效¹³

(單位：百萬元)

指標	2024	2023	2022
可持續保險原保險保費收入	629,301	557,725	545,548
綠色保險	58,608	37,296	25,105
社會類保險	554,996	506,336	490,951
普惠類保險	15,697	14,093	29,492

負責任銀行績效¹⁴

(單位：百萬元)

指標	2024	2023	2022
負責任銀行總額	1,198,135	1,211,467	1,097,667
綠色銀行類業務規模	184,260	189,726	182,089
綠色貸款餘額	157,762	139,647	109,768
其他綠色銀行類業務	26,498	50,079	72,321
普惠銀行類業務規模	654,242	718,680	653,427
普惠貸款餘額	512,296	572,080	636,371
其他普惠銀行類業務	141,946	146,600	17,056
社會銀行類業務規模	359,633	303,061	262,151

¹³ 1. 依照國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《綠色保險業務統計制度》，綠色保險包括三方面內容：一是為環境、社會、治理風險（ESG）提供保障的保險業務；二是為綠色產業提供保障的保險業務；三是為綠色生活提供保障的保險業務。

2. 社會類保險主要包括醫療保險、重疾保險、以及與社會民生相關的財產保險和責任保險，如安全生產、食品、重大工程、建築、貿易、雇主責任等領域相關產品。

3. 普惠類保險主要為三農類保險、弱勢群體保險、小微企業經營保險等。

4. SASB 準則 - 負責任政策，FN-IN-410b.1：與能源效率 and 低碳技術相關的淨保費收入。

¹⁴ 1. 綠色銀行類業務包括發放及承銷的綠色貸款、綠色債券、綠色信託貸款、綠色租賃、綠色資產證券化等業務。統計依據包括《綠色貸款專項統計制度》以及《綠色債券支持項目目錄（2021 版）》等。2024 年本集團對細項指標的統計口徑進行了調整，將原統計在綠色貸款餘額中的平安信託發放的綠色信託貸款調整統計至其他綠色銀行類業務中，現綠色貸款餘額包括平安銀行發放的綠色貸款，其他綠色銀行類業務包括發放及承銷的綠色債券、綠色信託貸款、綠色租賃、綠色資產證券化等業務。由於上述統計口徑的調整，對 2022 年及 2023 年數據進行了重述（重述前：2022 年及 2023 年綠色貸款餘額分別為 116,420 百萬元、146,345 百萬元；2022 年及 2023 年其他綠色銀行類業務餘額分別為 65,669 百萬元、43,381 百萬元），現已反映在表格中。

2. 普惠銀行業務包含小微企業扶持、三農等類型。小微企業貸款依據《中國銀監會辦公廳關於 2018 年推動銀行業小微企業金融服務高質量發展的通知》，指單戶授信 1000 萬元以下（含）的普惠型小微企業貸款；涉農貸款依據中國人民銀行、原銀監會《涉農貸款專項統計制度》中關於涉農貸款的定義。該指標包含平安銀行和平安租賃項下的相關業務。

3. 社會銀行業務包含平安銀行持有的基礎設施建設、醫藥醫療、教育文化、鄉村振興等貸款，以及平安信託、平安租賃項下的相關業務。

4. SASB 準則 - 普惠金融與金融教育，FN-CB-240a.1：(1) 符合促進小企業和社區發展項目條件的貸款數量和金額。

負責任投資績效¹⁵

(單位：百萬元)

指標	2024	2023	2022
保險資金負責任投資總額	849,919	725,256	804,714
保險資金綠色投資	124,712	128,568	108,104
股權	35,657	34,008	42,927
債券	84,609	82,554	43,711
金融產品	4,446	12,006	21,466
保險資金普惠投資	14,642	22,893	8,170
股權	184	1,060	514
債券	10,616	11,592	4,437
金融產品	3,843	10,241	3,220
保險資金社會投資	710,566	573,795	688,440
股權	322,716	160,782	219,892
債券	276,920	265,145	305,477
金融產品	110,930	147,868	163,071

¹⁵ 1. 保險資金負責任投資總額：指由平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險的保險資金投資。

2. 綠色投資：包含綠色環保、清潔能源、污染治理等特定行業分類和綠色主題的類型。

3. 社會投資：包含基礎設施建設、養老醫療、教育文化等特定行業分類和社會責任主題的類型。

4. 普惠投資：包含三農及鄉村振興、住房棚戶改善等特定行業分類和普惠主題的類型。

5. 因四捨五入，直接計算未必相等。

6. SASB 準則 - 將環境、社會及治理因素納入投資管理，FN-AC-410a.1：按資產類別劃分的管理資產數量，包括 (1) 整合環境、社會和治理 (ESG) 問題，(2) 以可持續發展為主題的投資，以及 (3) 篩選。

社會公益績效

鄉村振興績效表¹⁶

指標	2024
三村工程	
村業	
產業振興幫扶資金（億元） ¹⁷	520.14
鄉村振興卡發卡數（張） ¹⁸	256,400
全年消費幫扶銷售額（百萬元）	173
村醫	
全年升級鄉村衛生室（個）	45
全年開展百村巡回醫療下鄉活動（場）	380
全年開展鄉村義診（場）	45
村教	
「青少年科技素養提升計劃」情景大師直播課覆蓋（萬人次）	3,497
支教時長（課時）	6,767

¹⁶ SASB 準則 - 普惠金融與金融教育，FN-CB-240a.4：參與針對無銀行賬戶、銀行賬戶不足或服務不足客戶的金融知識普及活動的人數。

¹⁷ 包括平安銀行投放的鄉村振興貸款，投資的鄉村振興地方債，以及平安產險通過特色險種幫助農業產業項目獲得的產業貸款、或者政府農業保險補貼的資金。

¹⁸ 平安銀行鄉村振興卡，是平安銀行按照中國銀聯「鄉村振興主題卡」產品業務規則發行的銀行卡產品。

志願者服務績效表

指標		2024	2023
「三村暉」平台	「三村暉」累計註冊用戶數（萬人）	351	349
	「三村暉」平台提供「身邊公益」活動（個）	1,491	1,702
志願者服務	平安員工及代理人志願者人數（萬人） ¹⁹	49	50
	全年落地志願者活動場數（萬場）	3	3
	志願者協會分會覆蓋地區（個）	35	31
	志願者協會分會覆蓋成員公司數量（家）	20	20

其他社會公益績效表

指標		2024	2023
公益捐贈支出（百萬元）		362	318

¹⁹ 在平安集團「三村暉」公益平台上註冊並擁有賬號的平安員工及代理人數量。

員工與代理人發展與保障績效

員工構績效表²⁰

指標		2024	2023	2022
員工總數	員工總數(人)	273,053	288,751	344,223
按性別劃分	男性(人)	134,127	141,343	170,554
	女性(人)	138,926	147,408	173,669
按年齡組劃分	≤30歲(人)	60,206	87,497	134,166
	30-50歲(人)	201,749	191,729	201,147
	>50歲(人)	11,098	9,525	8,910
按地區組劃分	中國內地(人)	271,910	287,544	343,447
	其他地區(人)	1,143	1,207	776
按業務劃分	保險類業務(人)	144,925	151,484	170,053
	銀行類業務(人)	41,011	43,119	44,207
	資產管理類業務(人)	17,029	18,833	19,651
	科技類業務(人)	48,114	55,429	93,680
	其他類業務(人)	21,974	19,886	16,632

²⁰ SASB 準則 - 員工多元與包容性, FN-AC-330a.1: (1) 行政管理人員, (2) 非行政管理人員, (3) 專業人員, (4) 所有其他員工的性別和種族比例。

指標	2024	2023	2022	
按學歷劃分	博士、碩士研究生（人）	28,362	28,635	29,179
	大學本科（人）	164,362	170,835	193,042
	大專學歷（人）	66,994	75,432	105,568
	其他學歷（人）	13,335	13,849	16,434
其他類別劃分	外籍員工人數（人）	570	880	497
	殘疾員工人數（人）	260	285	/
	殘疾員工佔比（%）	0.10	0.10	/
個人壽險銷售代理人	個人壽險銷售代理人（萬人）	33.5	34.7	44.5
高級管理人員				
高級管理人員數據	高級管理人員總數（人）	11	12	11
	高級管理人員女性人數（人）	4	5	3
	高級管理人員男性人數（人）	7	7	8
	高級管理層女性總佔比（%）	36	42	/
	高級管理層男性總佔比（%）	64	58	/

員工僱傭績效表

指標		2024	2023	2022
員工流失率 (%) ²¹		16	28	28
按性別劃分	男性 (%)	17	29	31
	女性 (%)	15	26	27
按年齡組劃分	≤30 歲 (%)	29	41	41
	30-50 歲 (%)	12	19	18
	>50 歲 (%)	16	20	15
按地區組劃分	中國內地 (%)	16	28	28
	其他地區 (%)	27	26	34
員工薪酬與激勵				
全年支付企業年金總額 (億元)		10.98	11.71	11.21
參與核心人員持股和長期服務計劃的員工 (人)		103,610	103,232	101,136
除高管外所有員工平均薪酬 (元)		226,836	221,803	204,696
按性別劃分	男性員工平均薪酬 (元)	249,078	243,409	222,506
	女性員工平均薪酬 (元)	205,751	201,576	187,452

²¹ 員工流失率 = 全年流失人員總數 / (全年流失人員總數 + 年末在職人員數) * 100%。流失人員範圍覆蓋主動離職、退休等與平安解除勞動關係的所有情況。

員工培訓績效表

指標		2024	2023	2022
培訓總覆蓋率 (%)		99.59	99.38	99.46
按性別劃分	男性 (%)	99.56	99.13	99.56
	女性 (%)	99.62	99.61	99.36
按職級劃分	高級管理人員 (%)	98.86	98.35	96.96
	其他員工 (%)	99.60	99.39	99.56
人均培訓時長 (小時) ²²		49.16	45.13	40.80
按性別劃分	男性 (小時)	48.82	44.12	40.04
	女性 (小時)	49.49	46.11	41.68
按性別劃分	高級管理人員 (小時)	67.93	61.50	46.41
	其他員工 (小時)	48.99	44.96	40.78
培訓投入金額 (億元)		9.56	/	/

員工健康與安全績效表

指標		2024	2023	2022
因工亡故的人數 (人)		6	13	6
因工亡故的人數比率 (%)		0.002	0.004	0.002
工傷導致缺勤天數 (天)		16,190	14,398	13,000
工傷保險投入金額 (億元)		1.3	/	/
工傷保險人員覆蓋率 (%)		100	/	/

²² 人均培訓時長 (小時) = 平安集團員工接受培訓的總時長 ÷ 員工總人數, 培訓時長覆蓋線上和線下渠道接受培訓的情況。

專利研發績效

專利研發績效表

指標	2024	2023
年度專利申請總數（項） ²³	3,547	5,456
專利累計申請數（項）	55,080	51,533

供應鏈績效

供應商數量績效表

指標	2024	2023	2022	
供應商合作機構數量	5,450	4,492	5,631	
按地區劃分	中國內地供應商個數	5,075	4,488	5,559
	其他地區供應商個數	375	4	72

供應商 ESG 表現績效表

指標	2024	2023
「入選與審核」環節經審核入選的供應商數量（個）	10,821	7,339
供應商認證審核評分（分）	85.87	84.02
供應商淘汰數（個）	286	393
ESG 培訓參與供應商數量（家）	5,450	4,492
供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率（%） ²⁴	100	100

²³ 集團主要成員公司範圍內提交且已取得回執的到世界知識產權組織、中國國家知識產權局，及其他國家或地區知識產權局的專利申請總量。

²⁴ 覆蓋率 = 接受 ESG 相關培訓的供應商數量 ÷ 截至 2024 年末所有在庫供應商數量。培訓方式包括通過網站宣導、郵件宣導、培訓課程等。

環境績效

環境績效表²⁵

指標	2024	2023	2022
運營層面溫室氣體排放量			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	28,158	35,990	17,964
範圍二：能源類間接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	342,193	373,694	437,312
範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	68,941	68,921	37,434
範圍一、二、三溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	439,291	478,606	492,710
人均溫室氣體排放量（噸二氧化碳當量 / 人）	1.56	1.51	1.43

²⁵ 1. 本集團環境數據的邊界範圍為集團主要成員公司範圍，不包括自營物業。集團主要成員公司範圍指本集團總部以及壽險及健康險、財產保險、銀行、資產管理等主要業務經營範圍內的子公司、聯營及合營公司。組織邊界確定及數據合並方法參考溫室氣體核算體系（GHG Protocol）中建議的運營控制權法。

2. 溫室氣體範圍一排放是指來自天然氣、汽油、柴油等直接能源燃燒產生的碳排放以及可再生能源發電產生的碳排放，燃料排放因子取自 2011 年國家發展改革委發布的《省級溫室氣體清單編製指南（試行）》及《GB/T 2589-2020 綜合能耗計算通則》，可再生能源發電因子取值為 0。

3. 溫室氣體範圍二排放是指來自外購電網電力、外購綠色電力等間接能源產生的碳排放。2024 年電力排放因子採用 2024 年 12 月 23 日生態環境部、國家統計局發布的《關於發布 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的 2022 年全國電力平均二氧化碳排放因子（0.5366 kgCO₂/kWh）。

4. 溫室氣體範圍三排放是指來自紙張使用和商務差旅產生的碳排放，其中排放因子採用《廣東省 2023 年度碳排放配額分配實施方案，文化用紙》及由生態環境部發布的《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數集（2022）》。2024 年度，平安集團年度差旅碳排放為 67,373 噸二氧化碳當量。

5. 2024 年能源消耗量數據（單位：噸標煤、兆瓦時）根據電力及燃料的消耗量及《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2020）》提供的有關轉換因子進行計算。

6. 可再生能源消耗總量包括外購綠色電力及可再生能源發電量。

7. 不可再生能源消耗總量由天然氣、汽油、柴油、外購電網電力等能源耗用量折算得出。

8. 本年度人均環境績效類指標採用年度平均人數進行計算，年度平均人數 = (年初員工總數 + 年末員工總數) / 2。

9. 表格中所有數據保留整數，因此數據相加之和可能與總數不一致。

10. 為持續提升數據披露質量，2024 年度起統計範圍新增平安產險理賠查勘車汽油使用量及部份成員公司的航空及鐵路差旅統計。為便於比較，依此統計範圍修正 2023 年度汽油使用量數據和溫室氣體排放數據。

指標	2024	2023	2022
能源消耗量²⁶			
- 天然氣消耗總量（立方米）	986,510	1,139,919	542,129
- 汽油使用量（升）	11,962,379	15,367,088	7,715,963
- 柴油使用量（升）	7,194	36,625	/
直接能源消耗總量（噸標煤）	14,364	/	/
直接能源消耗總量（兆瓦時）	116,943	/	/
- 職場外購電網電力消耗量（千瓦時）	512,954,923	533,956,565	635,996,581
- 數據中心外購電網電力消耗量（千瓦時）	113,138,567	121,302,003	116,691,665
- 外購綠色電力（千瓦時）	11,612,000	/	/
- 可再生能源發電量（千瓦時）	4,279	/	/
間接能源消耗總量（噸標煤）	78,375	/	/
間接能源消耗總量（兆瓦時）	637,710	/	/
直接及間接能源消耗總量（噸標煤）	92,739	/	/
直接及間接能源消耗總量（兆瓦時）	754,653	/	/
不可再生能源消耗總量（兆瓦時）	743,037	/	/
可再生能源消耗總量（兆瓦時）	11,616	/	/
總能耗強度（兆瓦時/人）	2.69	/	/
資源消耗量			
用水量（噸）	3,896,740 ²⁷	6,099,768	4,228,191
人均用水量（噸/人）	13.87	19.27	12.28
營業、辦公所紙張消耗總量（噸）	1,436	1,676	1,559
固體廢棄物			
固體廢棄物總量（噸）	77,970	81,585	196,864

²⁶ 因報告範圍變化，2024 年度本集團調整天然氣、汽油、柴油的披露口徑。由於上述統計口徑的調整，對 2022 年及 2023 年數據進行了重述，現已反映在表格中。

²⁷ 本年度用水量較 2023 年度統計口徑發生變化。

綠色建築及健康建築

指標		2024	2023
綠色建築及健康建築 ²⁸	綠色建築及健康建築數量（個）	30	29
	綠色建築及健康建築面積（平方米）	3,754,939	3,214,286

公司治理績效

董事會、監事會人員結構（單位：人）

指標	董事會				監事會			
	執行董事	非執行董事	獨立非執行董事	合計	外部監事	股東代表監事	員工代表監事	合計
人數	5	4	6	15	3	0	2	5

董事會、監事會人員結構（單位：%）

指標	董事會					監事會				
	性別比例		年齡比例			性別比例		年齡比例		
	男性	女性	30歲及以下	31-50歲 (含50歲)	50歲以上	男性	女性	30歲及以下	31-50歲 (含50歲)	50歲以上
比例	80	20	0	20	80	80	20	0	20	80

董事會、監事會其他績效表

指標	2024	2023	2022
董事會成員的平均任期（年）	6.53	7	/
外部監事佔監事總人數比例（%）	60	60	/

²⁸ 綠色建築及健康建築認證的標識包括 LEED 綠色建築認證、住建部根據《住房和城鄉建設部關於印發綠色建築標識管理辦法的通知》授予的綠色建築標識、國際 WELL 建築研究院 IWBI 頒發的 WELL HSR 認證以及根據中國旅遊行業標準《綠色旅遊飯店》（LB/T007-2015）進行認證的金樹葉級綠色旅遊飯店等。

合規與風險管理

指標	2024	2023	2022
合規內控宣導活動覆蓋率（%）	100	100	100
風險管理工作人員培訓覆蓋率（%）	100	100	100

股東大會

指標	2024	2023	2022
股東大會召開次數（次）	1	1	/
股東大會參加人數（人）	1,121	823	/
股東大會出席率（%）	100	100	/
股東大會議事流程合規性（參與投票率）（%）	56.93	41.38	/

商業倫理和反腐敗

指標	2024	2023	2022
廉政教育覆蓋率（%）	100	100	100
反洗錢培訓覆蓋率（%）	100	100	100
年度開展廉政主題活動次數（次）	6,322	5,844	4,659
參加反腐培訓的總人數（人） ²⁹	273,053	288,751	344,233
年度稽核發現問題整改率（%）	100	99	99
年度信訪接收問題核查率（%）	100	100	100

²⁹ 集團範圍內開展廉政反腐培訓活動所覆蓋的總人數，統計範圍為截至 2024 年末在商的全體員工。

信息安全與 AI 治理

信息安全與 AI 治理績效表³⁰

指標	2024	2023
信息安全泄露或其他網絡安全事件數量（件）	0	0
信息安全培訓人均小時數（小時）	21	21
隱私政策告知客戶覆蓋率（%）	100	100
客戶提供數據控制服務的覆蓋率（包括個人資料查閱、更正、刪除等）（%）	100	100
客戶需要選擇同意個人隱私才會被使用覆蓋率（%）	100	100
客戶可以了解信息披露政策的覆蓋率（%）	100	100
信息安全管理体系認證覆蓋率（%）	93	93
針對安全與隱私保護對員工的培訓覆蓋率（%）	100	100

³⁰ SASB 準則 - 信息安全，FN-CB-230a.1：(1) 信息外泄事件數。

董事會聲明

公司高度重視環境、社會及管治工作，積極履行企業社會責任，以滿足人們對美好生活的向往為中心，支持經濟和社會向可持續發展轉型，實現公司的長期、均衡、高質量的可持續發展。

ESG 事宜的監管

平安將可持續發展融入公司發展戰略，構建和實踐科學、專業的可持續發展管理體系和清晰、透明的 ESG 治理結構。我們推行董事會全面監督的模式，董事會和其下設的戰略與投資決策委員會全面監督 ESG 事宜，承擔公司可持續發展戰略規劃、風險管理、政策制定、進度檢討等相應職責。集團執行委員會下設的集團 ESG 及可持續發展辦公室為集團 ESG 工作管理層，負責綠色金融、鄉村振興等 ESG 議題實踐管理、公司可持續發展對外溝通與傳播等。

ESG 管理方針及策略

基於外部社會經濟宏觀環境和公司發展戰略，平安 ESG 管理團隊依據雙重重要性評估方法論動態評估 ESG 議題的重要性，討論並確定公司在環境、社會和公司治理方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。平安已將 ESG 管理策略融入業務體系中。我們持續深化綠色金融與氣候風險與機遇管理工作，並助力鄉村振興、社會普惠及國家戰略，建立長效機制。我們通過定期向董事及高級管理人員匯報 ESG 風險管理、目標、計劃以及執行情況及進展，保證 ESG 管理的有效性。

ESG 目標的檢討

董事會每年審閱 ESG 整體工作情況，檢視 ESG 目標進展，並評估 ESG 風險管理系統的有效性。本年度，董事會審閱了集團可持續發展五年規劃，聽取了集團年度綠色金融、鄉村振興、氣候風險與機遇管理及其他 ESG 重點工作的匯報。

ESG 報告審議及核準

本報告已詳盡披露平安在上述工作及其他 ESG 議題上的管理與實踐進展，得到本公司董事會 2025 年 3 月審議通過。

第三方鑒證報告

Deloitte.

德勤

獨立有限保證鑒證報告

中國平安保險（集團）股份有限公司董事會：

我們接受委托，對中國平安保險（集團）股份有限公司（以下簡稱「中國平安」）編制的《中國平安 2024 可持續發展報告》（以下簡稱「可持續發展報告」）中選定的 2024 年度關鍵績效指標執行了有限保證的鑒證業務。

一、鑒證對象信息

本次鑒證業務的鑒證對象信息包括以下可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標：

- 用水量（噸）
- 直接及間接能源消耗總量（兆瓦時）
- 不可再生能源消耗總量（兆瓦時）
- 可再生能源消耗總量（兆瓦時）
- 固體廢棄物總量（噸）
- 範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）
- 範圍一、二、三溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）
- 人均培訓時長
- 員工流失率
- 「入選與審核」環節經審核入選的供應商數量
- 平供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率
- 安員工及代理人志願者人數
- 村業——產業振興幫扶資金
- 參加反腐培訓的總人數
- 年度專利申請總數
- 保險資金負責任投資總額
- 保險資金綠色投資
- 保險資金普惠投資
- 保險資金社會投資
- 可持續保險原保險保費收入總額
- 綠色保險原保險保費收入
- 普惠類保險原保險保費收入
- 社會類保險原保險保費收入
- 負責任銀行總額
- 綠色銀行類業務規模
- 普惠銀行類業務規模
- 社會銀行類業務規模

我們的鑒證工作僅限於以上可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標，不涵蓋其他在可持續發展報告中披露、但未包含列示於「一、鑒證對象信息」中的信息，以及 2023 年及以前年度關鍵績效指標以及其他信息。



二、鑒證對象信息的編製標準

可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標按照可持續發展報告附錄中「年度關鍵績效」章節所列示的關鍵績效指標編製標準（以下簡稱「編製標準」）編製。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編製標準，並按照編製標準編製可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標是中國平安管理層的責任。這種責任包括設計、執行和維護與關鍵績效指標相關的內部控制，以使其不存在由於舞弊或錯誤而導致的重大錯報。

中國平安治理層負責監督中國平安的可持續發展報告過程。

四、編製標準的固有限制

我們提請使用者註意，針對非財務數據，尚無公認的評估和計量標準體系作為統一的編製標準，這將會影響公司間相關數據的可比性。

五、我們的獨立性與質量管理

我們遵守了國際會計師職業道德準則理事會頒布的國際會計師職業道德守則（包括國際獨立性標準）中對獨立性及其他職業道德的要求。該職業道德守則以誠信、客觀、專業勝任能力及勤勉盡責、保密和良好職業行為為基本原則。

本事務所遵循了國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則第 1 號——執行財務報表審計和審閱，或其他鑒證業務或其他相關業務的事務所質量管理》的要求。該質量管理準則要求會計師事務所設計、實施和運行質量管理體系，包括與遵守職業道德、職業準則和法律法規要求相關的政策和程序。

六、我們的責任

我們的責任是根據《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）——歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》的規定執行鑒證工作，在執行鑒證工作的基礎上對可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標是否在所有重大方面按照編制標準編制發表有限保證的鑒證結論。

Deloitte.**德勤**

七、實施的鑒證工作

有限保證鑒證業務所實施的程序的性質和時間與合理保證鑒證業務有所不同，且範圍小於合理保證鑒證業務。因此，有限保證鑒證業務獲取的保證程度遠低於合理保證鑒證業務。我們不會就可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標是否在所有重大方面按照編製標準編製發表合理保證的意見。我們的鑒證工作包括識別可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標可能存在重大錯報的領域，設計和執行鑒證程序以應對這些識別出的領域，並獲取相應的證據。我們執行的鑒證程序取決於我們的專業判斷以及對鑒證業務風險的評估。

我們所執行的具體鑒證程序包括：

- 與中國平安負責收集、整理和披露信息的管理層和員工進行訪談，以了解與選定的關鍵績效指標有關的編製流程；
- 抽樣檢查相關支持性文件；
- 對選定的關鍵績效指標實施分析性程序；
- 抽樣重新計算選定的關鍵績效指標。

八、有限保證鑒證結論

基於已實施的程序及獲取的證據，我們沒有註意到任何事項使我們相信可持續發展報告中選定的 2024 年度關鍵績效指標未能在所有重大方面按照編製標準編製。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為中國平安編製可持續發展報告之用，並不適合及不能用作其他用途。我們不會對除中國平安董事會以外的任何第三方承擔任何責任。

德勤華永會計師事務所（特殊普通合夥）

中國·上海

2025年3月19日



指標索引

1.GRI 標準、香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》內容索引表

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
一般披露				
2-1			組織詳細情況	報告開篇（報告說明）
2-2			納入組織可持續發展報告的實體	報告開篇（報告說明）
2-3		G.9.1	報告期、報告頻率和聯系入	報告開篇（報告說明）
2-4			信息重述	報告開篇（報告說明）
2-5		G.9.1	外部鑒證	附錄（第三方鑒證報告）、詳見年報信息
2-6	一般披露 B5		活動、價值鏈和其他業務關係	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）
2-7	關鍵績效指標 B1.1		員工	報告附錄（年度關鍵績效）
2-8			員工之外的工作者	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障、可持續供應鏈）
2-9		G.1.2	管治架構和組成	詳見年報信息
2-10			最高管治機構的提名和遴選	詳見年報信息
2-11			最高管治機構的主席	詳見年報信息
2-12			在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	詳見年報信息
2-13			為管理影響的責任授權	詳見年報信息
2-14			最高管治機構在可持續發展報告中的作用	附錄（董事會聲明）
2-15			利益衝突	詳見年報信息
2-16			重要關切問題的溝通	可持續的戰略管理（重要性評估、利益相關方溝通）
2-17			最高管治機構的共同知識	可持續的治理（公司治理）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
一般披露				
2-18			對最高管治機構的績效評估	詳見年報信息
2-19		G.8.2	薪酬政策	可持續的治理（公司治理）、詳見年報信息
2-20			確定薪酬的程序	詳見年報信息
2-22		G.1.1	關於可持續發展戰略的聲明	可持續的戰略管理（戰略規劃）
2-23			政策承諾	可持續的治理（商業守則）
2-24		G.7.1 G.7.4	融合政策承諾	可持續的戰略管理
2-25		G.1.5	補救負面影響的程序	可持續的治理（商業守則）
2-26			尋求建議和提出關切的機制	可持續的治理（商業守則）
2-28		S.6.1	協會的成員資格	報告開篇（年度成績與認可）
2-29		G.3.2	利益相關方參與的方法	可持續的戰略管理（利益相關方溝通）、詳見年報信息
		G.1.3	參與環境、社會和治理風險管理相關的方法、技術和工具的開發創新工作	可持續的戰略管理
實質性議題				
3-1			確定實質性議題的過程	可持續的戰略管理（重要性評估）
3-2			實質性議題清單	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
經濟績效				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
201-1		G.10.1 G.11.1	直接產生和分配的經濟價值	報告開篇（年度成績與認可）、報告附錄（年度關鍵績效）
201-2	一般披露 A4 關鍵績效指標 A4.1	E.4.3	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	氣候變化與碳中和
201-3			義務性固定福利計劃和其他退休計劃	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
		S.4.1	可持續保險相關品種、保費收入、保額、賠付總額及保險範圍	可持續的業務（可持續保險）
		E.4.4 S.5.1	可持續投資的政策制度、發展目標，組織架構及流程管理；通過直接投資或間接投資推動被投企業在國家重大戰略支持行業開展相關工作；公司在可持續投資的業務規模、業務增長率、業務目標等	可持續的業務（負責任投資）
		S.5.2	普惠金融產品、普惠教育、普惠消費、普惠醫療 / 養老相關實踐情況	專題：教育公益三十載，用愛點亮新徵程、 專題：「三省」工程打造金融服務新範式、可持續的業務（助力實體經濟、負責任產品）、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
市場表現				
3-3			實質性議題的管理	可持續的戰略管理
間接經濟影響				
3-3			實質性議題的管理	可持續的業務（負責任投資、可持續保險、負責任銀行、負責任產品）
203-1	關鍵績效指標 B8.1		基礎設施投資和支持性服務	可持續的業務（助力實體經濟、負責任投資）、 可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
203-2			重大間接經濟影響	可持續的業務、 可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
反腐敗				
3-3	一般披露 B7 關鍵績效指標 B7.2	G.2.1	實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）
205-1			已進行腐敗風險評估的運營點	可持續的治理（商業守則）、報告附錄（年度關鍵績效）
205-2	關鍵績效指標 B7.3		反腐敗政策和程序的傳達及培訓	
205-3	關鍵績效指標 B7.1		經確認的腐敗事件和採取的行動	參閱司法公開信息
物料				
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理	不適用。本集團為金融企業，不涉及大量包裝材料及物料使用
	關鍵績效指標 A2.5		制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	
能源				
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.3 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1		實質性議題的管理	氣候變化與碳中和
302-1	關鍵績效指標 A2.1	E.1.1	組織內部的能源消耗量	報告附錄（年度關鍵績效）
302-2		E.1.1	組織外部的能源消耗量	
302-3	關鍵績效指標 A2.1		能源強度	
302-4		E.1.2	減少能源消耗量	氣候變化與碳中和（指標與目標）、報告附錄（年度關鍵績效）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
水資源與污水				
3-3	一般披露 A2 關鍵績效指標 A2.2 關鍵績效指標 A2.4 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	E.2.1 E.2.2	實質性議題的管理	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，暫無求取適用水源的問題，根據雙重重要性評估，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性，平安目前尚未訂立用水效益目標及相應舉措。為強化職場水資源利用管理，平安仍管理並報告職場運營用水量，參見報告附錄（年度關鍵績效）
生物多樣性				
3-3			實質性議題的管理	
304-2		E.4.5	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	氣候變化與碳中和（指標與目標）、 可持續業務（可持續保險）
101-1			阻止和扭轉生物多樣性喪失的政策	
101-2			生物多樣性影響的管理	
排放				
3-3	一般披露 A1 關鍵績效指標 A1.5 一般披露 A3 關鍵績效指標 A3.1	E.4.2 E.4.4	實質性議題的管理	氣候變化與碳中和
305-1	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	E.4.1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	
305-2	關鍵績效指標 A1.1 關鍵績效指標 A1.2	E.4.1	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	氣候變化與碳中和（指標與目標）、 報告附錄（年度關鍵績效）
305-3	關鍵績效指標 A1.1	E.3.1 E.4.1	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	
305-4	關鍵績效指標 A1.2		溫室氣體排放強度	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
廢棄物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	實質性議題的管理	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，根據雙重重要性評估，平安經營活動產生的廢棄物對環境不產生重大影響，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性。為強化職場固體廢棄物管理，平安仍管理並報告職場運營產生的固體廢棄物總量，參見報告附錄（年度關鍵績效）
	關鍵績效指標 A1.3	E.3.1	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	
	關鍵績效指標 A1.4	E.3.1	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	
	關鍵績效指標 A1.6	E.3.1	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	
供應商環境評估				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）
308-1	關鍵績效指標 B5.4	S.3.1	使用環境標準篩選的新供應商	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）、報告附錄（年度關鍵績效）
	關鍵績效指標 B5.3		描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	
僱傭				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
401-1	關鍵績效指標 B1.2		新進員工和員工流動率	報告附錄（年度關鍵績效）
401-2		S.1.2 S.2.2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
勞資關係				
3-3	一般披露 B4	S.1.4	實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
402-1	一般披露 B4	S.1.4	有關運營變更的最短通知期	嚴格遵守相關法律法規

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
職業健康與安全				
3-3	一般披露 B2		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
403-5	關鍵績效指標 B2.3		工作者職業健康安全培訓	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
403-9	關鍵績效指標 B2.1 關鍵績效指標 B2.2 關鍵績效指標 B2.3		工傷	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、報告附錄（年度關鍵績效）
培訓與教育				
3-3	一般披露 B3		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
404-1	關鍵績效指標 B3.2	S.1.3	每名員工每年接受培訓的平均小時數	報告附錄（年度關鍵績效）
404-2	一般披露 B3		員工技能提升方案和過渡協助方案	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
	關鍵績效指標 B3.1		按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	報告附錄（年度關鍵績效）
多元化與平等機會				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
405-1	關鍵績效指標 B1.1	S.1.1 S.2.1 G.4.1 G.5.1 G.6.1	管治機構與員工的多元化	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、可持續的治理（公司治理）、報告附錄（年度關鍵績效）
405-2			男女基本工資和報酬的比例	
反歧視				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、可持續的治理（商業守則）
406-1			歧視事件及采取的糾正行動	可持續的治理（商業守則）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
童工				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）、 可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
408-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2	S.1.2	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	
強迫或強制勞動				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）、 可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）
409-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2		具有強迫或強制勞工事件重大風險的運營點和供應商	
當地社區				
3-3	一般披露 B8		實質性議題的管理	專題：教育公益三十載，用愛點亮新徵程、 可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
	關鍵績效指標 B8.1 關鍵績效指標 B8.2	S.5.3 S.5.4 S.5.5	專註貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）；在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）	
供應商社會評估				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）、 報告附錄（年度關鍵績效）
414-1	關鍵績效指標 B5.2 關鍵績效指標 B5.3	S.3.1	使用社會標準篩選的新供應商	
	關鍵績效指標 B5.1	S.3.1	按地區劃分的供應商數目	
客戶健康與安全				
3-3	一般披露 B6		實質性議題的管理	專題：「三省」工程打造金融服務新範式、 可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）
	關鍵績效指標 B6.1 關鍵績效指標 B6.4		已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比；描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用。本集團為金融企業，不涉及產品回收

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》	《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》	描述	章節及 / 或直接解釋
營銷與標識				
3-3	一般披露 B6		實質性議題的管理	可持續的治理（商業守則）
	關鍵績效指標 B6.2	S.4.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）
	關鍵績效指標 B6.3	S.6.1	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	可持續的治理（商業守則）
客戶隱私				
3-3	一般披露 B6 關鍵績效指標 B6.5	G.7.4	實質性議題的管理	可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）、可持續的治理（信息安全和 AI 治理）

2. 《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》內容索引表

披露要求	對應的本報告章節
應對氣候變化	氣候變化與碳中和、報告附錄（年度關鍵績效）
污染物排放	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，根據雙重重要性評估，平安經營活動產生的污染物排放對環境不產生重大影響，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性
廢棄物處理	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，根據雙重重要性評估，平安經營活動產生的廢棄物對環境不產生重大影響，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性。為強化職場固體廢棄物管理，平安仍管理並報告職場運營產生的固體廢棄物總量，參見報告附錄（年度關鍵績效）
生態系統和生物多樣性保護	氣候變化與碳中和（生物多樣性保護）
環境合規管理	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，根據雙重重要性評估，平安經營活動對環境造成直接影響的程度有限，發生重大環境事件可能性低，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性
能源利用	報告附錄（年度關鍵績效）
水資源利用	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，暫無求取適用水源的問題，根據雙重重要性評估，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性。為強化職場水資源利用管理，平安仍管理並報告職場運營用水量，參見報告附錄（年度關鍵績效）

披露要求	對應的本報告章節
循環經濟	不適用，平安的主要運營以辦公室職場為主，根據雙重重要性評估，該議題對平安不具有財務重要性或影響重要性
鄉村振興	可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）、報告附錄（年度關鍵績效）
社會貢獻	專題：教育公益三十載，用愛點亮新徵程、可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）、報告附錄（年度關鍵績效）
創新驅動	可持續的運營與社區（科技創新）、報告附錄（年度關鍵績效）
科技倫理	可持續的治理（信息安全與 AI 治理）
供應鏈安全	可持續的運營與社區（可持續供應鏈）、報告附錄（年度關鍵績效）
平等對待中小企業	不適用，平安報告期末應付賬款（含應付票據）餘額未超過 300 億元，且佔總資產的比重未超過 50%
產品和服務安全與質量	專題：「三省」工程打造金融服務新範式、可持續的業務（助力實體經濟、負責任產品）、可持續的運營與社區（消費者保護與體驗）
數據安全與客戶隱私保護	可持續的治理（信息安全與 AI 治理）、報告附錄（年度關鍵績效）
員工	可持續的運營與社區（員工及代理人發展與保障）、報告附錄（年度關鍵績效）
盡職調查	可持續的業務（可持續保險、負責任銀行、負責任投資）
利益相關方溝通	可持續的戰略管理（利益相關方溝通）
反商業賄賂及反貪污	可持續的治理（商業守則）、報告附錄（年度關鍵績效）
反不正當競爭	可持續的治理（商業守則）
自主披露的議題	可持續的業務（可持續保險、負責任銀行、負責任投資、負責任產品）

中國平安保險（集團）股份有限公司

深圳市福田區益田路平安金融中心 郵編 518048

全國統一總機 400 8866 338

全國統一客服熱線 95511

更多精彩，請關注



中國平安官方微博
weibo.com/pingan



掃碼關注
中國平安官方微信公眾號