

中国平安 PINGAN

專業 · 價值

專業 讓生活更簡單

中國平安

2025 可持續發展報告



Contents

目錄

報告開篇

報告說明	02
關於平安	03
年度成績與認可	04

01 可持續的戰略管理

戰略規劃	10
治理體系	14
重要性評估	16
利益相關方溝通	20
ESG風險管理	22

03 可持續的運營與社區

鄉村振興與社區影響力	62
可持續供應鏈	78
消費者保護與體驗	80
員工及代理人髮展與保障	85

05 可持續的治理

公司治理	123
商業守則	127
信息安全與AI治理	131

02 可持續的業務

助力實體經濟	25
可持續保險	32
負責任銀行	39
負責任投資	45
負責任產品	53
科技創新	58

04 可持續的自然

氣候變化與碳中和	101
生物多樣性保護	120

附錄

董事會聲明	138
聯合國可持續發展目標 (UN SDGs) 索引表	139
年度關鍵績效	140
第三方鑒證報告	150
指標索引	152

報告說明

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併報表範圍保持一致，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：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

報告的發布週期：本報告為年度報告。

編制原則

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）》編制，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）》。

數據說明

報告中的財務數據¹源自中國平安《二零二五年年報》，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。

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（特殊普通合夥）按照《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》的規定針對本報告中的選定指標執行了鑒證工作，並對選定的指標發表有限保證的鑒證結論。

發布形式

報告分別發布中文版和英文版，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。

地址：深圳市福田區益田路 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

中國平安是國際領先的「綜合金融 + 醫療養老」服務集團，近 40 年來為 2.51 億個人客戶提供專業的金融、醫養、健康管理服務。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，通過專業的金融顧問、專業的健康顧問、專業的養老管家，為客戶提供「省心、省時、又省錢」的一站式服務。

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，現在金融業正經歷從「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「保險財務保障 + 醫療養老服務」的綜合解決方案。

在此時代背景下，我們持續深化「綜合金融 + 醫療養老」戰略，通過「服務差異化」打造核心競爭力，為客戶提供全方位的金融顧問、健康顧問、養老管家專業服務。

指標	2025	2024	2023
總資產（億元）	138,985	129,578	115,834
歸母營運利潤（億元）	1,344	1,219	1,117
歸母淨利潤（億元）	1,348	1,266	857
基本每股收益（元）	7.68	7.16	4.84



年度成績與認可

2025 年，平安在公司治理和企業社會責任等方面廣受海內外評級機構和媒體的認可，並獲得多個榮譽獎項。

ESG 評級及指數入選

MSCI

AAA

評級提升至 AAA，
連續四年排名綜合保險及經紀
行業亞太第一

S&P Global CSA

61 分

入選《可持續發展年鑒（中
國版）2025》（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

Sustainalytics

低風險

中國內地保險企業第一

FTSE4Good

入選

連續 6 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 15 年入選為恆生可持續
發展企業指數系列成分股

2025年ESG相關獎項

2025年，平安集團與成員公司在ESG領域受到廣泛認可，獲得多個榮譽獎項。

獲獎方	獎項名稱	頒獎方
中國平安	<ul style="list-style-type: none"> 《守金融為民初心，護大眾美好生活》入選2025年深圳市ESG實踐先鋒企業典型案例 2025年上市公司可持續發展最佳實踐案例 入選「2025中國ESG上市公司先鋒100榜單」 ESG卓越表現獎（Award of Excellence in ESG） 年度責任品牌 	<ul style="list-style-type: none"> 深圳市發展和改革委員會 中國上市公司協會 中央廣播電視總臺 香港上市公司商會與香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心 中國慈善家雜誌
成員公司獲獎		
平安產險	<ul style="list-style-type: none"> 2024年度金融支農十大典型案例 普惠保險成就獎、最後一公里大獎 五篇大文章·ESG卓越實踐獎 2025年未來企業大獎「可持續發展領軍者（ESG 30）」稱號 「上證鷹·金理財」年度企業社會責任獎 	<ul style="list-style-type: none"> 農業農村部 中國普惠金融研究院 中國國際服務貿易交易會 國際數據公司（IDC） 上海證券報
平安銀行	<ul style="list-style-type: none"> ESG新標杆企業獎 	<ul style="list-style-type: none"> 證券之星
平安健康	<ul style="list-style-type: none"> 2025年福布斯中國行業發展ESG標杆 2025年度ESG競爭力企業獎 ESG新標杆企業獎 	<ul style="list-style-type: none"> 福布斯中國 南方週末 證券之星
平安信託	<ul style="list-style-type: none"> 2025企業社會責任典範獎 	<ul style="list-style-type: none"> 財經峰會
平安證券	<ul style="list-style-type: none"> 中國金融業篤行作答「五篇大文章」榮譽獎 	<ul style="list-style-type: none"> 證券時報
陸金所控股	<ul style="list-style-type: none"> 綠水金山獎·ESG金融年度大獎 2025責任中國ESG高質量發展創新示範企業 	<ul style="list-style-type: none"> 財聯社 南方都市報

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。

案例 | 平安參與「2025 可持續全球領導者大會」，共建韌性、包容、高效的可持續發展金融服務生態

2025 年 10 月，平安參加 2025 可持續全球領導者大會，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「韌性、包容、高效——構建可持續發展的金融服務生態」為主題的演講。盛瑞生指出，企業的價值在於將社會對安全、公平、可持續的期待轉化為現實。平安深度響應「雙碳」目標與金融「五篇大文章」，依托「綜合金融 + 醫療養老」的雙軌並行、科技驅動戰略，通過科技賦能構建起覆蓋金融服務、健康保障與適老康養的全新生態，助力打造一個更加韌性、高效、包容的可持續社會。



中國平安參加 2025 可持續全球領導者大會，董事會秘書兼品牌總監盛瑞生發表主題演講

案例 | 平安產險深度參與行業共建

2025年，平安產險深度融入行業生態，積極參與行業交流，攜手高校、科研機構、業內夥伴開展產學研合作，聚焦綠色交通、智能駕駛、光伏儲能、低空經濟等新興領域，發布《保險助力綠色交通藍皮書》《中國智能駕駛商業化發展白皮書》等7份白皮書與研究報告，助力行業高質量創新發展。

- 《保險助力綠色交通發展藍皮書》
- 《中國智能駕駛商業化發展白皮書》
- 《光伏電站保險風險研究白皮書》
- 《電化學儲能保險風險減量研究》
- 《低空經濟新興風險治理與保險創新白皮書》
- 《地震知識與防震避險科普指南》
- 《臺風災害防災減災體系與指南》

全球夥伴關係

 <p>中國上市公司協會</p>	 <p>中國保險行業協會</p>	 <p>負責任投資原則</p>	 <p>聯合國環境規劃署 金融倡議</p>	 <p>可持續保險原則</p>
 <p>富時羅素</p>	 <p>中國金融學會 綠色金融專業委員會</p>	 <p>Climate Action 100+</p>	 <p>「一帶一路」 綠色投資原則</p>	 <p>碳中和行動聯盟</p>

可持續發展年度關鍵績效

治理

437 次

全年共參加投資者會議

956 億元

全年繳稅總額

100%

集團清廉文化及反腐敗培訓
覆蓋率

93%

ISO/IEC 27001 信息安全
管理體系認證覆蓋率

業務

10.88 萬億元

支持實體經濟累計投入

7,308 億元

可持續保險原保險保費收入總額

2,664 億元

綠色貸款餘額

10,426 億元

保險資金負責任投資總額

1,829.8 萬人

平安壽險使用醫養服務的客戶數

社區和運營

571.48 億元

全年產業振興幫扶資金

2,500 個

在「三村暉」平台發起「身邊公益」活動

109,309 人

參與核心人員持股和長期服務
計劃的員工

53.14 小時

員工人均培訓時長

100%

供應商 ESG 培訓覆蓋率

環境

381,061 噸二氧化碳當量

溫室氣體排放總量²

超 16%

較上年同比下降

128,998 兆瓦時

2025 年共採購綠色電力證書

25 個

綠色建築及健康建築

² 基於市場的溫室氣體排放總量。

01

可持續的戰略管理



戰略規劃

平安以服務中國式現代化為錨點，將可持續發展融入企業基因，構建更加韌性、高效、包容、可持續的金融服務生態。平安將金融「五篇大文章」深度融入「綜合金融 + 醫療養老」戰略布局，以科技金融築牢創新驅動根基，以耐心資本賦能科技發展與新質生產力培育；以綠色金融響應「雙碳」目標，將可持續發展要求嵌入資產配置與服務創新全鏈條；以普惠金融踐行金融為民初心，打通金融服務下沉的「最後一公里」，覆蓋重點領域與薄弱環節需求；以養老金融適配人口老齡化趨勢，構建多層次、專業化的養老服務與資金管理生態；以數字

金融為轉型引擎，依托科技與數據雙輪驅動，實現金融服務效率、質量與風險管控的協同升級。

平安核心聚焦公司在 ESG 相關領域的實踐提升，深入對標聯合國可持續發展目標（SDGs），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 大可持續發展重要議題設定五年目標，回應健康福祉、經濟增長、氣候行動等核心 SDGs 方向，

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，並為全球可持續發展目標落地貢獻力量。

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。



平安將可持續發展 (ESG) 作為鏈接客戶、員工、股東、社會等相關方的核心價值原點，構建以「專業，讓生活更簡單」為核心的 SIMPLE ESG 價值理念，將內外部趨勢、戰略規劃、管理實踐、重要性議題深度結合，構建「戰略 - 執行 - 監督 - 優化」的完善 ESG 管理體系，將 ESG 理念嵌入頂層設計與日常運營，並以業務為基礎，公益為放大器，不斷強化自身可持續發展影響力，通過構建多方共贏的價值生態圈，實現企業發展、經濟社會、自然生態的長期價值共生。

專業 讓生活更簡單



• **行穩致遠**：錨定可持續發展原點；以業務服務社會發展需求，不斷擴大可持續影響力。

• **普惠包容**：通過“業務+公益”雙輪模式，讓社會發展的成果觸及社會每個角落。

• **風險減量**：通過風險管理創造社會增量價值，不斷築牢社會屏障、共營韌性社會生態。

• **以人為本**：以人的價值創造為導向，將人的需求與價值貫穿始終，推動個體潛能釋放與群體共同成長。

• **綠色低碳**：聚焦綠色發展，激活產業與社會低碳動能，實現生態、社會、經濟三重共贏。

• **高效智能**：將智能科技融入金融、醫療、養老全價值鏈，提升業務服務效能。

內外部趨勢 戰略規劃 管理實踐 重要性議題

可持續的業務

助力實體經濟	負責任銀行	負責任產品
可持續保險	負責任投資	科技創新

可持續的運營與社區

鄉村振興與社區影響力	消費者保護與體驗
可持續供應鏈	員工及代理人發展與保障

可持續的自然

氣候變化與碳中和
生物多樣性保護

可持續的治理

公司治理	商業守則
信息安全與AI治理	

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
<p>可持續保險</p> <p>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</p>	<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 7,308 億元 	
<p>負責任銀行</p> <p>以負責任銀行推動經濟發展、社會進步和環境改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> 綠色貸款增速不低於各項貸款平均增速 	<ul style="list-style-type: none"> 負責任銀行總額約 1.3 萬億元，綠色貸款餘額約 2,664 億元，較上年同比增長 12.2% 	
<p>負責任投資</p> <p>以保險資金長期資本支持經濟發展、社會進步和環境改善</p>	<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 10,426 億元 ESG 因素已納入集團保險資金投資決策全流程 	
<p>負責任產品</p> <p>為客戶提供「省心、省時、又省錢」的健康與養老服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平安壽險使用醫養服務客戶數穩步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 平安壽險使用醫養服務的客戶數 1,829.8 萬人 	
<p>科技創新</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 94% 的壽險保單秒級核保，壽險保單閃賠佔比達 59% 「平安口袋銀行」App 註冊用戶數超 1.8 億 「平安好車主」App 註冊用戶數突破 2.6 億 	
<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 2025 年度消保專項審計，對體製建設、機製與運行、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>員工及代理人髮展與保障</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 	<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 89 分 員工平均培訓時長達 53.14 小時，增長約 4 小時 	

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>鄉村振興與社區影響力 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》 年度提供產業振興幫扶資金 571.48 億元 年度教育公益支教行動達 7,588 課時 在「三村暉」平台發起「身邊公益」活動 2,500 個，參與員工及代理人超 26.33 萬人次 	
<p>可持續供應鏈 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% 的合作夥伴簽署反商業賄賂條款 本年度供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100% 供應商評估體系在准入、入圍、績效評價環節加入 ESG 表現評估 	
<p>氣候變化與碳中和 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 381,061 噸二氧化碳當量，完成階段性減排目標 2025 年開展投融資碳盤查³ 	
<p>公司治理 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 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 4,482 次，教育受眾覆蓋率達到 100% 廉政信訪舉報問題核查查率 100% 2025 年度，公司無因公司壟斷、不正當競爭、違反公平交易行為、公司洗錢及恐怖融資等行為導致的訴訟 	
<p>信息安全及 AI 治理 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 50 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% 	

³ 2025 年投融資碳盤查結果可詳見氣候變化與碳中和章節。

治理體系

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，以更科學、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 10%。



平安ESG管理架構



ESG管理制度

為強化可持續發展戰略實踐，平安制定《ESG 管理辦法》和《綠色金融管理辦法》，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。本年度，我們對多項政策進行了審視和調整，提升公司 ESG 工作建設水平及管理規範，以更好地回應社會環境的變化、監管和投資者等相關方期望。

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》	《信息安全管理政策聲明》
《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》
《普惠金融政策聲明》	《職業健康與安全政策聲明》
《綠色運營政策聲明》	

* 註：關於政策聲明完整文件，請查閱集團 ESG 官網 <https://www.pingan.cn/sustainability/coretopics.shtml##>

ESG文化建設

為全面踐行可持續發展戰略，將 ESG 理念深度融入企業文化與經營管理全流程，平安系統性搭建 ESG 內部文化宣傳體系，通過開展宣導及培訓工作、主題競賽等多元化形式，推動 ESG 理念融入企業文化與員工行動。

案例 | 金融「五篇大文章」創新大賽

2025 年 11 月，平安產險舉辦首屆金融「五篇大文章」創新大賽，共吸引二十餘家分公司參與，提交項目覆蓋科技保險、綠色能源、普惠金融等 ESG 重點領域。此次大賽旨在通過搭建交流平台、激發全員 ESG 文化創新活力，並以業務創新實踐為載體，助力 ESG 理念內部滲透落地。



重要性評估

平安持續完善可持續發展議題的識別與重要性判定流程，按年度審閱更新公司重要性議題評估結果並匯報董事會，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。

議題重要性分析步驟



- 結合平安可持續戰略規劃及過往重要性議題分析結果，參考上海證券交易所、香港聯合交易所有關 ESG 管理和披露政策要求、國際標準和倡議、國際主流 ESG 評級關注議題、金融保險行業關注議題等，研判趨勢變化
- 在此基礎上，全面識別與公司相關的可持續發展議題並形成 13 項與公司密切相關的議題清單

- 識別 13 項關鍵議題後，平安對各種內部和外部資源進行綜合分析，定義各項議題的影響、風險和機會，以進一步分析其影響重要性與財務重要性
- 針對影響重要性，基於社會需求及政策趨勢分析、投資者及其他內外部相關方反饋，對影響程度、影響範圍、發生可能性、不可補救性等維度進行評估
- 針對財務重要性，結合專家意見、同業經驗、管理層、投資者及其他內外部相關方反饋，對影響發生的可能性和影響程度等維度進行評估
- 整合影響與財務重要性結果，對議題的重要性進行排序

重要性評估方法

平安已參考雙重重要性原則，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，以及公司業務對環境和社會的影響。

- 重要性議題識別和評估結果與 ESG 報告一同由董事會戰略與投資決策委員會進行審批
- 參考重要性議題評估結果，設定 ESG 戰略目標並持續追蹤，對核心議題進行風險識別和管理

議題重要性分析流程



核心議題的影響、風險和機會分析

議題	子議題	影響、風險和機會分析	價值鏈的映射						
			承保	險資投資	金融	醫療養老	運營	採購 / 供應鏈	社會
可持續保險	保險產品創新	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。	☑						☑
負責任銀行	銀行產品創新	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	ESG 投資	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	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	產品創新	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	能源轉型	各地政府為落實「雙碳」目標，要求企業提高建築能源利用效率或使用可再生能源，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。							
	氣候災害	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。							

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，推動各項 ESG 管理工作。

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	2025 年溝通情況
 <p>政府與監管機構</p>	<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"> 及時回覆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
 <p>股東</p>	<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 437 次 通過年度報告、半年度報告、可持續發展報告等方式定期披露業務信息
 <p>客戶</p>	<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 6.66 億人次 開展消費者教育宣傳活動 29,194 次，觸及消費者超 20 億人次

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	2025 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 完善的勞工權益及合法保障體系 	<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 144 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 89 分
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人職業發展路徑 完善的代理人薪酬與福利體系 	<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"> 代理人線上及線下培訓超 8,815 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"> 供應商評估體系在准入、入圍、績效評價環節加入 ESG 表現評估 舉辦「價值共創 生態共贏」2025 年度供應商大會 供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%
 <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"> 在廣東、廣西、湖南和內蒙古等多地開展產業振興及助農協銷活動 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 助學行動」等多項教育公益活動 全年通過「三村陣」公益平台發起 2,500 次「身邊公益」活動

ESG 風險管理

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。

新興風險及應對策略

平安高度關注由於氣候、社會及政策轉型等因素導致的新興風險，參考世界經濟論壇《2025 年全球風險報告》，結合公司業務特質，開展新興風險的系統性評估。目前已識別的新興環境風險主要包括氣候變化引起的生物多樣性喪失、新興低碳技術發展等；社會風險主要包括地緣衝突帶來的不確定性、社會人口結構變化與健康、高發疾病及城鎮化發展等；技術風險主要包括人工智能技術應用與倫理問題等。

平安綜合戰略規劃與業務發展，制定針對性的風險減緩措施，有效降低新興風險對自身運營、業務及價值鏈的影響，並積極拓展新的業務機遇。

新興風險及應對策略

風險名稱	風險類別	風險描述	風險影響	應對策略
信息安全漏洞與人工智能倫理風險	技術風險	<ul style="list-style-type: none"> 隨著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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 平安建立以董事會為最高管理層的信息安全管理架構。 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。 發布《生成式人工智能服務安全管理辦法》。
生物多樣性風險	環境風險	<ul style="list-style-type: none"> 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、污染和外來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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 對金融機構產品服務創新的影響。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資決策，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，積極開展產品服務創新。 	<ul style="list-style-type: none"> 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准入時設置不同指標以提高風險管理水平。 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。
地緣政治風險	社會風險	<ul style="list-style-type: none"> 全球地緣政治格局深度調整，區域衝突、貿易保護主義及制裁措施頻發，對平安海外業務布局、跨境金融服務、「一帶一路」沿線項目推進以及海外客戶安全構成直接挑戰；同時，地緣事件引發的匯率波動、供應鏈中斷也將影響跨境資產質量與投資收益穩定性。 	<ul style="list-style-type: none"> 對金融機構海外業務的影響。地緣衝突可能導致部份海外客戶出現項目暫停或運營受限等情況，直接影響海外投融資及保險業務收益。 對金融機構客戶的影響。地緣動蕩可能威脅海外客戶的人身與財產安全，引發聲譽風險與責任糾紛。 	<ul style="list-style-type: none"> 深化綜合金融服務助力「一帶一路」：發揮保險、銀行、投資聯動優勢，為沿線基礎設施、能源、貿易等項目提供「融資 + 保險 + 風控」一體化解決方案，增強項目抗風險能力，鞏固海外業務合作韌性。 依托「平安 24 全球守護計劃」，為客戶提供全天候應急救援、醫療轉運、安全撤離及資產保全服務，有效降低人員與財產損失風險。

02

可持續的業務

立足金融「五篇大文章」要求，平安通過「綜合金融 + 醫療養老」的雙輪並行、科技驅動戰略，協同科技賦能，以全新的金融服務生態，不斷提升對重點領域和薄弱環節的金融供給及服務能力，將風險減量作為提高社會韌性的重要抓手，通過保險保障、災害預警等多元舉措，為實體經濟築牢風險屏障；將普惠包容作為促進共同富裕的關鍵路徑，持續下沉服務重心，讓金融資源與醫療服務惠及更廣泛的社會群體，助力構建更具韌性、更包容、更高效的可持續社會。



助力實體經濟



平安將金融活水精準引入實體經濟，響應國家戰略，投入超 10 萬億支持實體經濟發展；為全國超 2,100 個重點工程及 132 個國家和地區的 3,400 多個海外項目護航，以金融力量驅動關鍵產業升級。同時，平安致力於構建包容普惠的社會生態，通過金融服務的廣泛覆蓋與深度滲透，激發社會經濟活力，讓高質量發展成果觸達更多群體，成就包容發展的社會環境。



關鍵績效

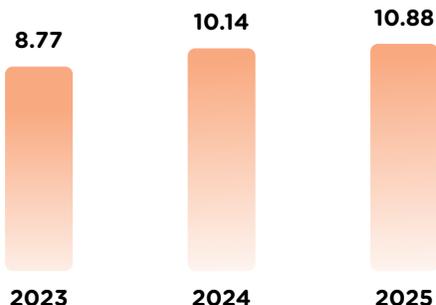
10.88 萬億元
支持實體經濟累計投入

7%
較上年增長

超 **2,100** 個
為全國重點工程建設項目

近 **5** 萬億元
提供風險保障

支持實體經濟累計投入總金額（萬億元）



服務國家戰略

平安充分發揮保險保障功能，以實際行動築牢能源、交通、汽車製造等國家戰略重點領域的風險保障防護網。截至報告期末，平安產險已為全國超 2,100 個重點工程提供近 5 萬億元風險保障，並為 132 個「一帶一路」沿線國家和地區的公共設施建設提供超 1.8 萬億元風險保障。2025 年，平安產險首席承保印度尼西亞門達讓（Mentarang Induk）水電站項目，推動能源結構的綠色轉型；承保迪拜、巴西當地部份地鐵線路工程險與運營險，助力「一帶一路」綠色軌道交通領域發展；通過保險產品與服務支持中國新能源車企出海。

案例 | 創新保險服務模式，首席承保印度尼西亞水電站項目

在清潔能源領域，平安產險作為印度尼西亞門達讓（Mentarang Induk）水電站項目的首席再保人，以「保險 + 科技 + 服務」模式開展落地實踐。

平安產險創新性構建「科技賦能 + 風控服務」雙輪驅動模式，通過中科星睿遙感衛星技術實現項目周邊地質形變、植被覆蓋及水文變化的實時監測與數據建模，依托平安鷹眼系統（DRS 3.0）建立全週期動態風險預警機制，並配套定製化風險減量管理方案。此外，平安產險亦通過「分層式保單結構」，基於保前查勘數據，科學劃分風險層級，將具有承保優勢的基礎風險單元留在中國保險市場，有效利用本土化承保能力優勢，為超大型跨境基建項目提供了兼具安全性與經濟性的中國方案。

該項目風險保障規模達 180 億元，裝機容量 1,375 兆瓦。項目的實施將為印度尼西亞清潔能源轉型及新首都區域發展提供支持，同時也為中國保險業參與「一帶一路」建設形成可複製的實踐經驗。



門達讓水電站項目

案例 | 以「保險 + 科技 + 再保」護航雅萬高鐵

2025 年，平安產險以首席再保人身份為「一帶一路」中印尼務實合作標杆工程——雅萬高鐵項目提供 13.4 億美元的全風險保障。

針對雅萬高鐵項目所處的熱帶雨林氣候、高烈度地震帶、複雜火山地質等自然環境，平安產險依托自主研發的「鷹眼系統海外版——EagleX」，以「衛星遙感監測 + AI 災害預警」為核心，構建覆蓋項目全生命週期的風險防護鏈，實現從「事後理賠」向「事前預防、事中管控」的轉型。此外，海外項目在出險服務方面往往存在語言障礙、法律差異等難題，平安產險通過構建「全球承保 + 屬地服務」的閉環生態，整合全球再保資源，聯動印尼本地同事組建屬地化服務團隊，打造跨境服務閉環。

平安產險通過打造「保險 + 科技 + 再保」一體化風險保障體系，不僅打破海外重大項目由國際保險機構主導的固有格局，提升中國保險機構在國際再保市場的技術話語權，亦為中國企業出海提供了可複製、可持續、可推廣的風險管理解決方案。

案例 | 築基護航「一帶一路」交通基礎設施建設

平安產險積極踐行「一帶一路」倡議，深度發揮風險管理專業優勢，為沿線基礎設施建設提供堅實的保險保障。

2025 年，平安產險承保迪拜藍線地鐵工程險、巴西聖保羅城際鐵路北軸線等運營險，合計提供保額 150 億元，為「一帶一路」沿線國家的綠色軌道交通發展保駕護航。

2025 年，平安產險主承柬埔寨湄公河大橋（黛額 - 特莫戈）項目工程險，提供保額超 5 億元。項目建成後，將改善當地交通條件，促進金邊及湄公河東岸欠發達地區的經濟融合，帶動區域經濟快速發展。



巴西聖保羅城際鐵路



湄公河大橋（黛額 - 特莫戈）

案例 | 全鏈路保險賦能，助力新能源汽車走向世界

2025 年，平安產險聚焦國家重點戰略發展方向，將新能源汽車製造業海外市場拓展列為重點支持領域，從風險管理、產品創新、服務優化三個維度，為出海車企提供全方位保障。

在整體風險管理方面，平安產險為出海車企提供全生命週期的保險保障，覆蓋海外建廠、生產製造、海外運營、汽車銷售等關鍵環節，截至報告期末，已為 13 個出海客戶提供 7 類多樣化保險產品，保障範圍覆蓋 14 個國家和地區。

在產品創新層面，平安產險聯合行業研究機構及頭部保險同業，為中國車企量身優化保險風險模型，有效降低車險綜合保費成本，並創新推出出口車輛專屬保修保險產品「安行保」，解決出口車輛海外維修不便的行業痛點。

在服務優化方面，平安產險重點聚焦東南亞、中東和歐洲等出口地區，通過與國際保司、當地頭部保險公司合作，構建起覆蓋承保、出單、理賠及售後維修的全流程服務網絡，為中國新能源汽車出海築牢服務基礎。



此外，平安積極服務國家創新驅動戰略，深耕科技金融大文章，依托綜合金融服務優勢，創新打造「投、保、貸」一體化解決方案，構建起多層次的金融支持體系，為科技創新企業提供覆蓋研發、生產、運營至銷售的全生命週期服務，以金融活水助力高水平科技自立自強。

案例 | 落實科技金融大文章，為具身智能產業構建全生命週期綜合金融解決方案

平安產險創新「保險 + 租賃」一體化方案，落地全國首單具身智能機器人融資租賃項目保險合作項目，同時，具身智能綜合金融解決方案入選央視財經「大灣區金融高質量發展典型案例」。在保險產品方面，平安產險在常規硬件保障之外，創新設計包括第三者責任、產品質量責任以及信息泄露責任等綜合保障方案。在風險防控方面，平安產險聯動上海電氣旗下兩家專業公司，從機器人「使用端」入手，以融資租賃業務場景為載體實現批量投保，通過構建「風險共擔、信用增信」的合作框架，解決該產業保險供需不平衡的難題，降低具身智能應用場景的整體業務風險，助力人工智能產業發展。



具身機器人

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。2025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，通過債權投資計劃投資新疆中核新源風電源網荷儲一體化項目；在基建領域，追加投資未來星科低碳產業園項目，助力區域新能源產業集群打造；在新興戰略產業領域，成功續作投資支持高端屏幕產線項目。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1.6萬億元，2025年新增投資規模超600億元。

案例 | 平安 - 渝資光電基礎設施永續債權投資計劃

平安資產管理依托保險資金規模大、期限長、穩定性強的特點，錨定國家戰略新興產業開展長期價值投資。2025年，「平安 - 渝資光電基礎設施永續債權投資計劃」完成40億元續作，資金專項投向京東方OLED領域的核心優勢產能載體——第6代柔性AMOLED生產線，在滿足重點科技項目的融資需求的同時，以資本賦能的方式有力助推當地數字產業化發展。

平安資產管理

超 **1.6** 萬億元

直接對實體經濟累計投資規模

超 **600** 億元

2025年新增投資規模

發展普惠金融

平安堅持「金融為民」理念，不斷做深做實普惠金融大文章，積極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，不斷豐富普惠金融產品及服務供給，並結合金融科技賦能、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，降低金融服務門檻與成本，打通金融服務的「最後一公里」，助力金融資源滲透到社會經濟的「毛細血管」，使得金融服務更多更公平地惠及人民群眾。

普惠金融渠道拓展

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 7,140 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⁴數量已達 82,509 個。

超 **7,140** 個
保險及銀行全國分支機構

超 **58,000** 個
縣域鄉村服務觸點

超 **17,300** 臺
平安銀行自主機具及智能設備

近 **293** 萬家
平安產險為小微企業提供全險種風險保障

90.94 萬戶
平安銀行服務普惠型小微企業貸款客戶



⁴ 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。

普惠金融產品與服務

平安通過整合保險、信貸等全金融場景，構建覆蓋小微企業、新市民、鄉村群體等「長尾客群」的多元化普惠金融服務體系，打破傳統金融服務壁壘，並推動普惠金融與實體經濟發展、健康保障深度融合，讓金融資源高效觸達實體經濟毛細血管與民生需求末梢。

服務群體	2025 年普惠產品及服務創新	普惠成果
小微企業	<p>保險</p> <p>平安產險開發各重點產業小微企業專屬系列普惠保險產品，覆蓋 20 餘行業的超 8,500 款產品，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。同時，面向小微企業主構建「線上 + 線下」服務矩陣，提升生產經營的風險防範能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 截至 2025 年 12 月，平安產險為近 293 萬小微企業提供全險種風險保障； ■ 通過線上服務平台企業寶 App 為客戶提供更高效率的服務，2025 年客戶查看電子保單 221.7 萬次，線上批單量 700 萬，線上報案交單 51 萬單，開具無紙化電子發票 35 萬張，累計為企業節省約 1,513 萬小時。
	<p>貸款</p> <p>平安銀行針對小微企業打造「標準產品 + 場景化業務」的產品體系，滿足其融資需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 截至 2025 年 12 月，平安銀行普惠型小微企業貸款客戶 90.94 萬戶，普惠型小微貸款餘額約 4,845 億元。
女性	<p>保險</p> <p>平安健康險關注女性生育保障需求，推出專為孕期女性設計的「好孕相伴」孕產險產品，並提供產檢陪診、家庭醫生等 8 大健康管理服務，為孕期風險提供針對性的醫療保障。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2025 年，「好孕相伴」孕產險產品為超過 4,800 位孕期女性提供風險保障。
	<p>保險</p> <p>平安產險關注女性健康問題，推出婦女「兩癌」（宮頸癌和乳腺癌）保險，並提供相關檢測篩查服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 截至 2025 年 12 月，共開發 21 款保障女性「兩癌」的健康險產品，提供風險保障約 54 億元。
帶病人群、高齡群體	<p>保險</p> <p>平安健康險針對帶病人群開發保險產品，以投保門檻低、保障範圍廣為特點，覆蓋高齡群體，為帶病人群提供優質的保險體驗。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2025 年，平安 e 生保·易保版、平安 e 生安心·中端醫療易保版觸達客戶群體近 3 萬人，並為其中近 2.5 萬帶病人群、高齡人群提供風險保障。
	<p>保險</p> <p>平安產險面向高齡群體推出長期護理保險項目，為該群體的護理需求提供多元解決方案，例如構建「居家自主護理、機構上門護理、康養機構托管」三位一體的服務體系；設置專屬的長期護理保險服務站點，組織工作人員開展失能患者及困難群體的入戶走訪。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 截至 2025 年 12 月，平安產險已在 10 個省 47 個區縣承保長期護理保險項目，服務覆蓋參保群眾超 6,500 萬，累計支付護理待遇超 6.5 億元；其中，2025 年新增 17 個承辦區縣，服務覆蓋參保群眾新增 3,591 萬，新增長護理項目的累計支付護理待遇近 3.5 億元。

普惠金融非財務性支持

普惠金融的深度發展，核心不僅在於金融資源的精準供給，更在於通過非財務支持搭建可持續的賦能生態。平安集團秉持「金融為民、金融惠民」的初心，將金融知識普及與技術幫扶作為普惠金融的重要支撐，突破單一資金支持的局限，聚焦小微企業、涉農主體、老年人等群體的實際需求，以線上線下融合的多元服務，強化金融素養培育、數字化技能賦能與全週期經營支持，助力其提升風險抵禦能力，推動普惠金融從「可得性」向「獲得感」全面升級，夯實共同富裕的社會基礎。

類別	支持對象	支持內容說明	支持績效
技術幫扶	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，2025年已為農戶提供線上預警超過 5,600 萬次，覆蓋超過 86 萬農戶； ■ 病蟲害識別功能 2025 年累計使用 64 萬次，覆蓋 7.4 萬名農戶。
金融知識普及	農村 / 偏遠地區居民	平安養老險結合各地區特色，積極進行金融教育宣傳。員工志願者深入農村向村民分發金融消費者權益宣傳資料，並用當地方言講解如何識別金融詐騙等消費者金融權益保護相關知識，提高偏遠地區居民金融保護意識。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 累計開展進農村 60 餘次，觸達超 3,000 人次。
商業管理培訓	女性	陸金所控股旗下平安融易聯合中國婦女發展基金會開展創業女性成長賦能培訓，課程涵蓋政策解讀、創業指導、數字化應用等主題，助力女性創業者搭建兼具理論性和實用性的知識體系。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 來自黑龍江全省的 100 餘位女企業家及城鄉小微企業創業女性參與培訓。
	小微企業	平安產險向小微企業主及安全管理部門負責人等核心人群提供企業經營全場景風險管理培訓服務，引入超 2,000 餘位專家，開展法律、財稅、用工、出海、安全生產等主題講座，為小微企業保駕護航。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 舉辦主題講座超 200 場，覆蓋全國 40 個省市，超 1.2 萬小微企業。

可持續保險



通過風險管理創造社會增量價值是保險業的價值本源。平安旨在從傳統的「事後風險補償」模式轉向「事前防控、事中干預、事後賠付」全鏈條服務為核心的主動管理範式，以減少社會總風險成本。



關鍵績效

7,308 億元

可持續保險原保險保費收入總額

16%

較上年增長

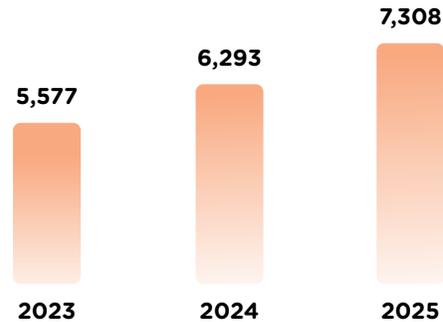
765 億元

綠色保險原保險保費收入

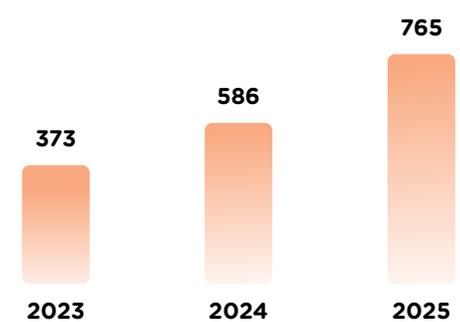
31%

較上年增長

可持續保險原保險保費收入（億元）



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託於平安 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——治理體系」部份內容。

戰略

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，將 ESG 因素全面融入保險業務中，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

與客戶及業務夥伴共同努力，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（PSI）的進展

影響、風險和機遇管理

開發可持續保險產品體系

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。

平安可持續保險產品矩陣

2025 年，平安積極響應國家「雙碳」戰略目標，聚焦綠色基礎設施建設與重點產業升級，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、鄉村振興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、農村居民及新市民群體提供更全面的健康及生活保障，構建更包容的可持續社會。

可持續保險產品列表（部份列舉）

綠色保險

- 環境污染責任保險
- 安全生產責任保險
- 巨災保險
- 碳匯相關保險
- 基礎設施綠色升級類保險
- 清潔能源相關保險
- 新能源車險
- 非機動車保險

普惠保險

- 農業保險
- 農機保險
- 農房保險
- 農田保險
- 鄉村人口人身保險
- 小微企業財產保險
- 個體工商戶財產保險
- 殘疾人人身保險
- 新市民、新業態從業人員人身保險
- 城市定製型普惠保險

社會類保險

- 食品安全責任保險
- 兒童綜合醫療保險
- 中老年綜合醫療保險
- 重疾險

ESG因素融入保險業務全流程

平安將 ESG 因素融入保險業務全流程，貫穿產品及服務設計、承保、風險減量、核保及理賠以及再保險管理等環節。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。公司積極鼓勵保險產品創新，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

產品及服務設計	<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
承保	<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
風險減量	<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
核保及理賠	<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，以快捷、便利、透明的核保核賠服務，提升核保核賠服務質量和效率
再保險管理	<ul style="list-style-type: none"> 通過科學合理的再保險計劃的制定，有效控制及分散 ESG 風險，實現公司的穩健經營和可持續發展



2025年，平安加深 ESG 理念與業務戰略的融合，成立安全生產、人工智能、清潔能源、科技保險四大實驗室，通過技術創新與場景落地，構建起「科技 + 保險 + 服務」的新型風險管理生態，為社會生產與產業升級提供專業保障。

- » **安全生產實驗室：**以「AI 物聯網 + 保險」為核心技術路徑，構建從風險監測、預警到應急處置的全鏈條風險管理體系，並通過布局全國性應急物資倉等關鍵舉措強化應急處置能力。
- » **人工智能實驗室：**以人工智能、大數據技術為支撐，構建「技術研發 + 產品創新 + 標準制定」一體化體系，核心 ESG 價值體現在推動新能源產業安全可持續發展、助力能源結構綠色轉型，為「雙碳」目標實現提供專業風險保障。
- » **清潔能源實驗室：**以技術能力為核心，為風電、光伏等清潔能源產業提供全週期風險管理服務，護航綠色能源轉型。
- » **科技保險實驗室：**面向科技企業風險需求，打造網絡安全與科技企業全生命週期風險管理體系。

指標與目標

平安制定「可持續保險」議題五年發展目標，以管理及推進可持續保險相關工作。截至報告期末，平安可持續保險原保險保費收入總額達 7,308 億元，增長 16%，達成「保持可持續保險保費總體增長」的關鍵目標。

■ 可持續保險績效（百萬元）

指標	2025	2024	2023
可持續保險原保險保費收入 ⁵	730,803	629,301	557,725
綠色保險原保險保費收入	76,474	58,608	37,296
社會類保險原保險保費收入	474,606	554,996	506,336
普惠類保險原保險保費收入	179,723	15,697	14,093



⁵ 本年度普惠類保險依照國家金融監督管理總局《關於優化完善普惠保險重點領域統計工作的通知》調整統計口徑，部份原社會類保險調整至普惠類保險，2024年、2023年對應數據未進行調整。

2025年，平安從助力新能源出行產業升級、承保清潔能源項目、服務農村小微企業、保障全球出行安全、拓展特殊人群保險觸達面等方向，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 | 多元保險服務助力新能源產業升級

2025年，平安產險全面布局新能源產業，通過創新保險產品及服務，解決新能源產業發展痛點。針對智能化技術發展催生的新型風險，平安產險推出智駕保險產品，結合不同用戶需求設計分層保障，創新打造全場景智能駕駛責任及其他新型風險保障方案，覆蓋智能泊車、高速巡航等八大高頻使用場景；在人機共駕場景下，為超80%車企提供智駕風險保障，助力用戶安全出行。截至報告期末，該智駕保險產品規模達7,789萬元。

針對新能源儲能領域，平安產險聚焦脫保電池維修更換成本高、易自燃、續航衰減等核心痛點，推出「動力芯安保」電池創新產品，通過保前檢測、保中數據監控、保後維修管控全流程服務，精準滿足車企及客戶的多樣化需求。

案例 | 創新服務模式，打通循環經濟產業鏈

為解決資源回收利用中的痛點，平安產險與中國資源循環集團有限公司開展戰略合作，創新推出「數據驅動、保險鏈接、閉環管理」的綜合金融服務模式。在該模式下，平安通過「平安好車主」等平台精準識別高意向置換車客戶，且在車輛置換保險等產品中約定舊車回收途徑，確保置換車由資源循環集團合規回收。

此外，平安產險亦為完成回收的二手零部件提供質保及延保保障，有效提升下游再利用企業採購與使用積極性，以提高廢舊資源的殘值與市場化流通效率。平安產險通過金融工具為循環經濟產業鏈的關鍵環節提供了信用增值和風險緩釋，促進資源高效回收與價值再生。

案例 | 承保大型風電項目，助力降污減碳

2025年，平安產險積極助力風電新能源產業發展，通過專業保險保障支撐重大項目落地與運營，助力推動能源結構轉型。

在陸上風電領域，平安產險獨家承保天津市西青區陸上風電工程險，提供保險保障37億元。該項目裝機量750兆瓦，建成後年發電量可達17.3億千瓦時，相較燃煤電廠，每年可節約標煤52.16萬噸，減少二氧化碳排放143.24萬噸、粉塵排放38.06噸，環境效益顯著。

在海上風電領域，平安產險首席承保江蘇如東綠谷H6海上風電運營險，提供保險保障32億元。該項目擁有世界最大的海上換流站，配套國內電壓等級最高、輸送距離最長的直流海纜，預計運營後年發電量超24億千瓦時，每年可減少標煤消耗約74.2萬噸、二氧化碳排放92.9萬噸。



天津市西青區陸上風電



江蘇如東綠谷海上風電

社會及普惠類保險

案例 | 多維產品創新，拓展普惠保險觸達面

平安壽險聚焦傳統保障體系未充分覆蓋的群體，通過差異化產品創新延伸保障邊界。2025年，平安壽險針對新經濟從業者、靈活就業人員等群體，推出商業養老保險產品「智盈金生」，精準滿足其養老護理需求，該產品年度累計保費規模達209.6萬元；面向老年群體，推出綜合性保險產品「怡康寶」，覆蓋意外傷害與住院醫療保障，並通過簡易健康告知等方式，降低投保門檻、擴大保障覆蓋面，適配老年群體投保需求。同時，平安壽險響應稅優健康險惠民政策，迭代升級稅優護理險「智盈倍護」，新增終身護理保障，以滿足人口老齡化趨勢下的民生需求，年度累計為13.7萬名客戶提供保障。



案例 | 推出「農業零工保」，創新模式助力農村小微企業發展

平安產險基於農業用工靈活、人員密集、管理難度大等特點，開發面向包括農合社、農村企業在內的三農小微企業專屬產品「農業零工保」，保險覆蓋意外身故、醫療費用、因傷誤工費用等責任，貼合農業用工環境。同時，平安產險首創「食責+溯源」的保險服務創新模式，助力鄉鎮農產品企業打開市場。

截至2025年12月底，平安產險已為8,400餘家主糧種植、水果采摘、漁業養殖等農業企業提供風險保障超7,400億，承保人次超380萬，助力農村小微企業發展。



案例 | 科技驅動「三級聯動機制」，實現小散工程精準風險減量

針對小散工程施工風險高、事故多、監管難的問題，平安產險聯合東莞市住建局等多家單位共建「大灣區風險減量協同創新中心」，打造「AI 預警 - 中心干預 - 專家巡檢」三級聯動安全管控機制。項目通過 AI 算法實現隱患智能識別與預測，並由風控中心調度專家現場巡檢，形成閉環處置。同時推動政策出臺，將安責險投保與三級聯動機制延伸至基層。

2025 年，平安產險已累計服務小散工程超 6,000 個，安裝智能安防設備逾 2,000 臺，累計處置安全隱患數千起，顯著降低事故發生率，通過「事前風險預防」實現社會風險減量，助力東莞實現建築質量與施工安全雙提升。



案例 | 平安 24 全球守護計劃，構建跨境保障新體系

為保障海外出行、工作、學習安全，平安產險打造「平安 24 全球守護計劃」，在保險理賠之外提供危機救援、緊急醫療等權益，打造「先防再救後賠」的全鏈路服務體系，實現高效協同。同時，平安升級「全球急難救援服務」，依托全世界 8 大運營中心和 60 萬家醫療健康合作機構，服務覆蓋至 233 個國家及地區。2025 年伊以衝突期間，平安緊急協助 76 名中國同胞安全撤離，其中包括多名留學生，並在後續提供健康追蹤與心理輔導。

2025 年，「平安 24」提供各類全球急難救援服務案例超 1,000 件，涵蓋醫療救援、安全撤離、災害應對等多元場景，全天候守護跨境安全。



負責任銀行



平安堅持以「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，將可持續理念深度融入信貸風險管理全流程，通過優化資源配置驅動經濟綠色轉型與社會包容增長，在賦能綠色產業高質量發展的同時，為構建包容、可持續的金融生態貢獻核心力量。



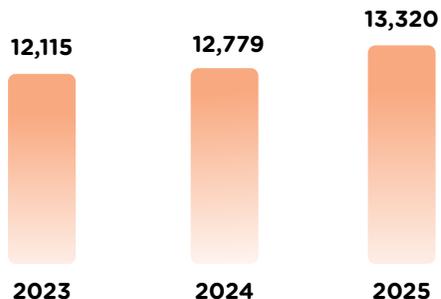
關鍵績效

近 **13,320** 億元
負責任銀行總額

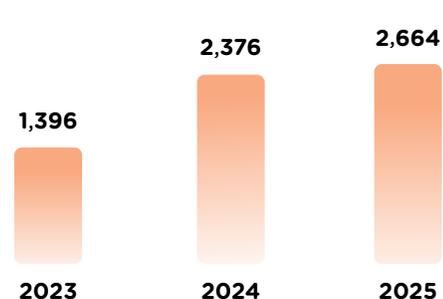
2,664 億元
綠色貸款餘額

12.2%
同比增長

負責任銀行總額（億元）



綠色貸款餘額（億元）



治理

平安的負責任銀行治理依託於平安 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——治理體系」及平安銀行《平安銀行 2025 可持續發展報告》「綠色金融」部份內容。

戰略

平安始終堅持在銀行業務中貫徹 ESG 理念，通過不斷深化負責任銀行業務體系，在信貸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。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

構建信貸ESG 風險管理流程

平安銀行將信貸客戶 ESG 風險納入全面風險管理，制定並印發《對公信貸客戶環境（氣候）、社會和治理風險管理辦法》，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 風險管理納入對公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對公信貸客戶 ESG 風險管理體系。

■ 信貸 ESG 風險管理流程

● 客戶准入

嚴格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」。

● 貸前調查及授信審批

按照《公司授信貸前調查指引》，要求客戶經理實地調查企業生產過程是否有環境污染問題、安全生產隱患，並在官方渠道查詢環保違規信息，嚴禁環保不達標企業進入。同時，將 ESG 風險管理納入相關信貸客戶的貸前管理及授信審批流程，制定《對公信貸客戶 ESG 風險評估分類審批表》，將信貸客戶 ESG 風險分類劃分為 A、B、C、D 四大類。

● 資金撥付

加強信貸資金撥付管理，將信貸客戶對 ESG 風險的管理狀況作為信貸資金撥付的重要依據。在已授信項目的設計、準備、施工、竣工、運營、關停等相關環節，按照授信批復有關要求，對出現重大風險隱患的可以按照合同約定中止直至終止資金撥付。

● 貸後管理

加強貸後管理，在《對公客戶貸後監控管理辦法》中明確客戶風險預警指標，涵蓋 ESG 相關風險預警指標 15 項。同時，對有潛在重大 ESG 風險的信貸客戶（D 類、C 類客戶），制定並實行有針對性的管理措施，密切關注國內外法律、政策、技術、市場變化對客戶經營狀況和行業發展的影響。

制定重點行業信貸政策

平安銀行制定與農業行業、能源行業、銅鋁礦采選、石油和天然氣開採行業、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異化規定，對於影響風險較大的特定行業，在准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

農業行業

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准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准入。

能源行業

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製高污染、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，放寬客戶准入標準，拓寬客群範圍，全面助力清潔能源發展。

銅礦、鋁礦采選等行業

明確採礦行業准入標準和項目融資准入標準，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准入，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、開採方式安全科學、資源利用率高的採礦行業企業。

石油和天然氣開採行業

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准入標準，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准入，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。

生物多樣性

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。

指標與目標

平安制定「負責任銀行」議題五年發展目標，以管理及推進負責任銀行相關工作。「負責任銀行」議題關鍵定量目標為綠色貸款增速不低於各項貸款平均增速。截至報告期末，平安負責任銀行總額近 13,320 億元，綠色貸款餘額約 2,664 億元，較上年同比增長 12.2%。

近 **13,320** 億元

平安負責任銀行總額



4.9%

近三年年均複合增長率



近 **3,017** 億元

綠色銀行類規模



■ 負責任銀行績效（百萬元）

指標	2025	2024	2023
負責任銀行總額	1,331,954	1,277,931	1,211,467
綠色銀行類業務規模 ⁶	301,662	264,056	189,726
綠色貸款餘額 ⁷	266,433	237,558	139,647
其他綠色銀行業務	35,229	26,498	50,079
普惠銀行類業務規模	618,575	654,242	718,680
普惠貸款餘額	502,522	512,296	572,080
其他普惠銀行業務	116,053	141,946	146,600
社會銀行類業務規模	411,717	359,633	303,061

⁶ 綠色銀行類業務包含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《綠色金融支持項目目錄（2025年版）》、《綠色低碳轉型產業指導目錄（2024年版）》、《綠色貸款專項統計制度》以及《綠色債券支持項目目錄（2021年版）》等，其中，綠色貸款按照監管口徑變化，對2024年數據進行追溯調整。

⁷ 2025年，由於監管口徑變化，本集團對細項指標的統計口徑進行了調整，對2024年度綠色貸款餘額進行重述（重述前2024年綠色貸款餘額為157,762百萬元）。

平安堅持以社會責任為導向，有序推進負責任銀行工作，通過信貸業務、投行業務以及其他融資類業務等銀行類業務，積極支持環境和社會可持續發展。2025 年度，平安銀行通過銀團貸款布局清潔能源、通過靈活授信評估支持林場生態保護、拓展「科創貸」產品體系支持農業與前沿科技行業中小企業、並利用場景化融資賦能汽車行業供應鏈企業。

綠色銀行類業務

案例 | 綠色銀團貸款支持遠景能源布局綠色發電領域

平安銀行積極支持遠景能源布局「風電 + 儲能構網」綠色發電領域。2025 年，針對項目建設需求，平安銀行協調市場、風險、產品等多個部門，與其他銀行聯合成立 22 億銀團，並出資提供 11 億銀團貸款。同時，平安銀行幫助客戶利用央行的綠色金融專項支持工具，進一步降低融資成本，有力支持了清潔能源項目建設。

案例 | 綠色指標納入授信評估體系，支持廣西國有林場生態保護

2025 年，平安銀行為廣西國有東門林場和三門江林場提供 5 億元中長期授信，有效緩解了林場中長期資金週轉壓力。在授信過程中，平安銀行綠色金融團隊前往林場開展實地調研，全面評估林場的經營情況和經濟效益，並積極踐行可持續理念，參考林場經鑒證的環境、社會和管治報告，將生態效益、碳匯潛力等綠色指標納入授信評估體系。在貸款幫助下，東門林場擴大優質速生林種植規模，森林蓄積量穩步增長，三門江林場進一步鞏固了柳江沿岸的生態屏障功能，帶動周邊農戶參與林下種植、生態管護，實現了生態效益與社會效益的有機統一。



社會及普惠銀行類業務

案例 | 科創貸精準賦能，驅動垂直行業定製化升級

自2024年起，平安銀行針對科技型中小企業推出「科創貸」，將知識產權、供應鏈等納入貸款融資考察範圍，滿足其關鍵成長階段資金需求。

科技興農貸：專利認定激活種業創新動能

2025年，平安銀行廣州分行為涉農客群打造「科技興農貸」的定製化產品，緩解涉科技型農企業融資困難。廣州分行對汕頭市當地農業龍頭企業之一——和利農公司育種專利技術開展認定，以科創貸的專利模式為該企業設計了專屬融資方案，將該企業的專利技術、研發能力、供應鏈體系納入到風控模型中，提供精準的資金支持。2025年，廣州分行發放科技興農貸共計9,314萬元，為科技型中小企業發展提供穩定助力。

秦鎔貸：政銀協同護航前沿科技

西安作為西北地區的科技高地與工業重鎮，素有「硬科技之都」之稱，在航空航天、人工智能、光電芯片等前沿領域形成集群優勢，而航空製造業更是先進智造業發展的關鍵領域。平安銀行西安分行深度調研航天航空及尖端裝備為代表的先進製造客群，以科創貸產品為基礎，量身打造「秦鎔貸」，以「科創貸」科鏈模式、專利模式，助力航天航空上下游中小企業解決融資問題，並通過與政府機構合作搭建政銀企對接平台，為科技型企業提供全週期的資金支持，以金融活水滋養硬科技生態，助力大國重器乘風破浪。2025年10月份下旬，西安分行成功獲批全行首個科創貸定製化項目10億額度，2025年為當地先進製造客群累計放款5億元。

案例 | 汽車產鏈貸：場景化融資護航供應鏈企業

平安銀行長春分行立足汽車工業城的產業特色，針對一汽系統內的白名單生產型供應商，量身打造了汽車場景化方案「汽車產鏈貸」，以多元化、個性化的金融服務，為汽車生態企業注入發展動能。在授信過程中，將企業與主機廠之間的應付賬款、訂單情況、現金流回款等作為增信措施，讓融資與實際經營更緊密。同時，依托大數據能力打造「無感體驗」，以標準化方案提高融資線上操作的便捷度，為更多汽車零售供應鏈企業保駕護航。



負責任投資



作為全國首家簽署 PRI 的資產所有者，平安堅持將 ESG 價值考量貫穿投資決策全生命週期，通過發揮資本的引領作用精準管理長期風險。平安致力於引導金融活水流向可持續發展領域，支持綠色轉型和新質生產力發展，在追求長效價值增長的同時，推動社會價值與商業價值的和諧共生。



關鍵績效

10,426 億元

保險資金負責任投資總額

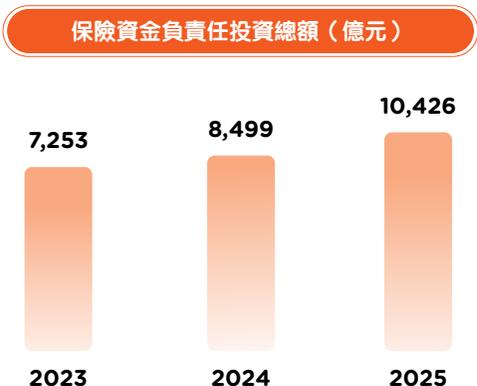
5,301 億元

保險資金綠色投資規模

ESG 融入投資的管理要求已覆蓋

100 %

保險資金投資



治理

平安的負責任投資治理依託於平安 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——治理體系」部份內容。

戰略

平安致力於將負責任投資理念應用在公司保險資金運用及各項投資活動中，在回應監管機構、投資者、客戶等利益相關方關注的同時，依托長期價值投資為投資者創造可持續財務回報，並通過產業賦能引導被投企業實現包容性轉型。平安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。

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、標的特征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。

平安負責任投資體系

ESG 量化評價	<ul style="list-style-type: none"> 適用於所有上市資產 利用 CN-ESG 評價體系對上市資產進行量化評價，評價結果作為投資團隊評估投資標的 ESG 風險的重要參考
積極股東	<ul style="list-style-type: none"> 適用於所有資產類別 基於全球適用的治理標準和指南，制定基礎投票原則，將對所有投票機會進行 ESG 審慎考量後再實施投票 通過投資管理人（委托第三方）和行業協作倡議（例如「氣候行動 100+」倡議）等途徑與投資組合中的標的公司積極溝通
ESG 專項風險評估	<ul style="list-style-type: none"> 適用於所有非上市資產 綜合考慮投資規模、行業等因素制定具有針對性的 ESG 盡調的投資項目標準
可持續發展主題投資	<ul style="list-style-type: none"> 通過綠色投資、普惠投資、社會投資，實現長期的可持續環保和社會主題資產配置，以產生積極的環境和社會影響
審慎原則	<ul style="list-style-type: none"> 適用於所有資產類別 在負責任投資手冊中明確應審慎處理的公司、行業或特定業務，作為投資團隊踐行審慎原則的重要參考
保險資金委託管理	<ul style="list-style-type: none"> 適用於所有委託投資 明確要求資產管理人遵守所適用的負責任投資相關監管要求，密切關注其內部制度及對外承諾

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 2025 年 12 月 31 日，CN-ESG 評分處於末 10% 分位的股票及公司債券持倉佔比僅佔 0.34%，CN-ESG 評分處於前 10% 分位的股票及公司債券持倉佔比達 41.26%。

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+」（CA 100+）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

2025 年，平安通過「氣候行動 100+」倡議參與被投企業的投資者溝通，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、氣候風險評估及轉型計劃等方向開展積極溝通，充分了解被投企業在 ESG 和氣候變化議題的規劃與實踐。



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。

對於固定收益類資產，ESG 風險已成為其信用評級調整的重要影響因素。平安資產管理信用研究部門在過去三年中已將 ESG 因素系統性納入固定收益信用分析框架，建立了覆蓋環境、社會、公司治理三大維度的 ESG 風險影響分析體系，全面評估發行人 ESG 風險對企業信用風險的影響。

平安資產管理通過持續跟蹤發行人的 ESG 負面事件，包括履約意願與信用記錄、信息透明度、治理結構穩定性、法律合規風險等，及時識別傳統財務指標難以反映的信用風險。

案例 | 投資新能源基礎設施

2025 年，平安資產管理受平安產險、健康險委託，投資中核匯能新能源基礎設施、四川能源發展清潔能源持有型不動產兩大資產支持專項計劃，並對項目投前投後階段進行 ESG 專項風險評估，保障綠色投資項目合規性與可持續性。

- 投前階段，聚焦底層資產綠色屬性、募集資金與國家綠色產業政策的匹配度，同步將氣候相關因素納入易受氣候變化影響資產的評估範疇；重點核查項目運營方管理水平等核心指標，嚴格把控投資准入關口。
- 投後階段，跟蹤項目及運營方的 ESG 信息披露情況、重大 ESG 輿情動態，以及氣候等 ESG 因素對項目運營的潛在影響。

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
環境	<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
社會	<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僱、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
治理	<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。

綠色投資

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。

普惠投資

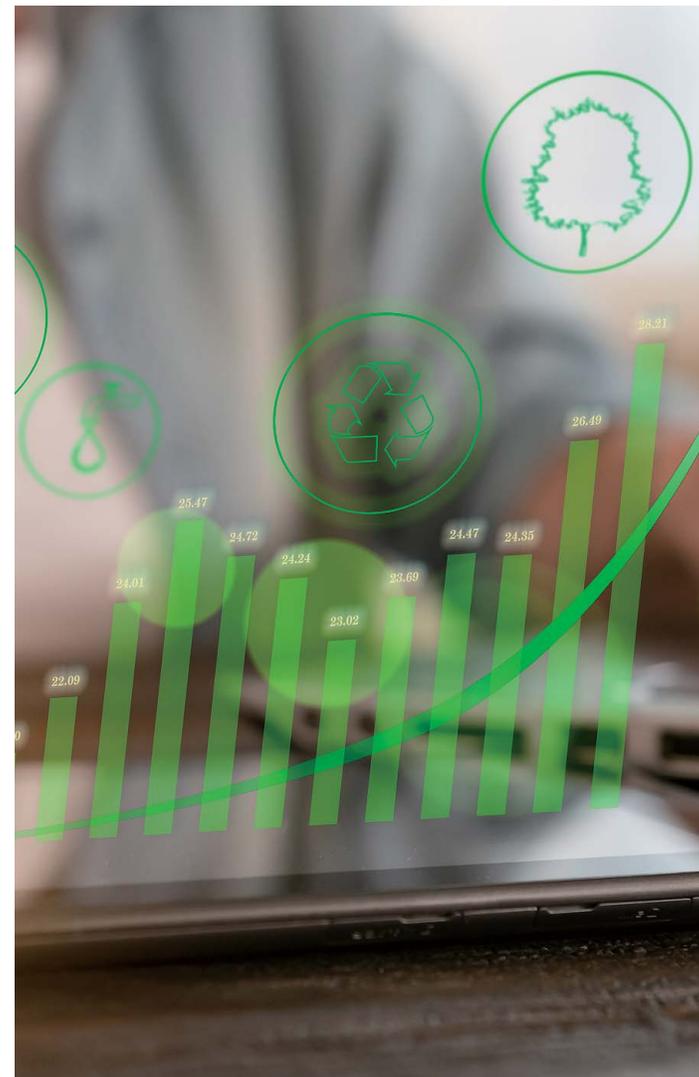
以向有金融服務需求的社會各階層和群體提供適當、有效的金融服務為目標，圍繞小微企業、農民、城鎮低收入人群、貧困人群等特殊群體的需求，對農業農村項目、住房改造、小微企業扶持等普惠金融項目進行投資。

社會投資

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進行投資。

保險資金委託管理

平安積極履行資產所有者義務，在委託投資模式中履行監督職責。平安通過委託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 83% 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，以管理及推進負責任投資相關工作。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。

保險資金負責任投資績效（百萬元）

指標	2025	2024	2023
保險資金投資組合 可持續發展主題投資識別篩選範圍	6,489,962	5,731,409	4,722,228
保險資金負責任投資總額	1,042,594	849,919	725,256
保險資金綠色投資	530,087	124,712	128,568
股權	91,239	35,657	34,008
債券	337,021	84,609	82,554
金融產品	101,827	4,446	12,006
保險資金普惠投資	101,530	14,642	22,893
股權	61,328	184	1,060
債券	11,087	10,616	11,592
金融產品	29,115	3,843	10,241
保險資金社會投資	410,976	710,566	573,795
股權	267,714	322,716	160,782
債券	40,237	276,920	265,145
金融產品	103,025	110,930	147,868

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。2025 年，平安在綠色領域投資清潔能源、創新生態循環農業與城市交通；在普惠及社會領域通過 REITs 投資保障性住房，通過債權投資低碳產業園區，賦能區域科技創新集群發展。

綠色投資

案例 | 入股中廣核海上風電項目 助力清潔能源產業發展

海上風電作為清潔能源領域的重要組成部份，具有裝機容量大、發電效率高、環境影響小等優勢，但存在投資規模大、建設週期長、資金回收週期久等特點，需長期穩定的資本支持。

2025 年 7 月，平安壽險聚焦綠色金融實踐，依托保險資金規模大、期限長、追求穩健收益的「耐心資本」特性，持續深化與中廣核風電的合作，自 2021 年出資 20 億元參與中廣核風電增資後，在平安信託的幫助下再次以股權投資形式，向中廣核汕尾甲子、惠州港口兩個百萬千瓦級海上風電項目投資 37.3 億元，為國內保險資金首次以平層形式直接股權投資海上風電項目，項目合計裝機容量 1.9GW，分別為粵東地區及粵港澳大灣區首個百萬千瓦級海上風電項目。

案例 | 綠色投資賦能越秀集團 生態循環農業體系建設

2025 年，平安養老險投資廣州越秀集團股份有限公司 2024 年度第十期綠色中期票據 0.7 億元，該期債券募集資金穿透用於花都現代生態農牧一體化產業基地項目。該項目打造了「育種 + 育肥 + 無害化處理 + 有機肥 + 光伏發電」的綠色養殖體系，應用包括遺傳育種、密封式生物安全防護等先進技術，並採用綠色生態循環農業模式，結合現代化生產設施和工藝，提高生豬養殖整體科技水平和管理水平，助力探索綠色生態農業新形式。

案例 | 助力清潔交通項目建設

2025 年，平安養老險投資重慶市軌道交通（集團）有限公司 2025 年度第二期綠色中期票據（碳中和債）共 1.5 億元，該期債券募集資金用於城市軌道交通項目。該城市軌道交通項目屬「清潔交通」類綠色產業，具有較好的碳減排效益及節能效益，建成運營後，相較於乘坐公交車和小汽車，預計每年可減排約 220 噸碳排放。



普惠及社會類投資

案例 | 通過 REITs 投資模式助力保障性住房穩健運營

在城鎮化進程發展日益加快的趨勢下，剛性住房需求及城鄉居民多樣化改善性住房需求不斷提高，2025 年，平安產險、平安健康險在上海、北京、深圳、蘇州等一線城市，分別通過 REITs 基金投資保障性租賃住房項目約 5,000 萬元及 4,400 萬元，助力擴大保障性租賃住房供給，以幫助新市民、青年人等住房困難群體解決住房問題。



保障性租賃住房



案例 | 債權投資助力低碳產業園區建設

平安健康險通過債權方式投資北京未來星科低碳產業園項目。該項目作為未來科學城「能源谷」首個標準廠房項目，為先進能源、先進製造產業打造標準化廠房，定位為集研發中試、成果轉化、生產製造、產品展示及配套服務功能於一體的綜合型產業園區。平安健康險投資規模為 1 億元，為園區建設提供穩定資金支持，賦能區域科技創新集群發展。

負責任產品



醫療養老保險與服務正在從「賠付時代」邁向「陪伴時代」，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，多層次參與構建包容適老化社會，讓醫養創新、養老金融發展成果惠及更多大眾。



關鍵績效

1,829.8 萬人
使用醫養服務的壽險客戶

約 **5** 萬人
平安內外部醫生團隊

超 **3.7** 萬家
合作醫院數

超 **24** 萬家
合作藥店數



治理

平安的負責任產品治理依託於平安 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，由集團資產負債管理委員會管理醫養服務風險。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——治理體系」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」的戰略布局，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。

醫療養老：代表支付方，整合供應方，提供最具性價比的服務



影響、風險和機遇管理

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。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」建設作出貢獻。截至報告期末，公司已有 1,829.8 萬壽險客戶使用醫養服務。

1,829.8 萬人

平安壽險使用醫養服務的客戶數

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」。
- 截至報告期末，平安壽險使用醫養服務的客戶數 1,829.8 萬人，滲透率 38.5%，新契約客戶滲透率 71%，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，平安覆蓋企業客戶超 9.5 萬家，服務企業員工數超 6,000 萬。



國民健康素養意識提升

平安通過搭建健康管理平台、推動健康知識進社區等，引導客戶個人成為自己健康的「第一責任人」，進一步推動國民健康從「以治病為中心」向「以健康為中心」轉變，有效提升健康素養教育的覆蓋面與時效性，助力提升全民健康素養。2025年，北大醫療聯合下屬各機構，利用在綜合醫療及部份專科領域的優勢資源，開展健康科普、社區義診等公益活動超100場，覆蓋15個省、自治區、直轄市，近百萬人次受益。

案例 | 「平安樂健康」服務平台升級

2025年，平安健康險基於「健康保險 + 醫健服務」雙輪驅動的經營戰略，構建以「平安樂健康」為核心的新服務體系，將「平安樂健康」客戶端升級為「健康生活方式數字化平台」，並通過「活力生活、品質醫療、數字療愈、長久守護」四大業務板塊，串聯客戶全週期健康旅程，將「健康行為」量化為可增值的「健康資產」，有效激勵客戶主動開展健康管理。

案例 | 「醫路健行」國民健康素養提升行動

2025年，平安健康開展「醫路健行」國民健康素養提升行動，走進社區、企業、園區，提供專業的健康管理服務。在「進社區」活動中，平安健康聯合徐匯區政府，走進老年大學，提供圍繞老年人高發疾病定製專項健康篩查項目。活動覆蓋上海市徐匯區4個街道，2個市區老年大學，共計舉辦6場活動，服務社區老人近550人。在「進企業」活動中，平安健康通過健康科普講座、特色疾病篩查、健康服務體驗等多元形式，從多維度提升職工對自身健康的認知水平和科學管理能力。2025年，平安健康「醫路健行」國民健康素養提升行動累計落地17場，進企活動觸達981家企業，吸引超30萬名員工參與，覆蓋職場人群達143萬人。

優質醫療渠道保障醫療服務能力

平安健康家庭醫生服務品牌「平安家醫」，打造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」⁸，適應和滿足當前公眾日益增長的健康需求。

經過30餘年健康管理經驗積累，平安整合國內外優質醫生和領先醫療資源，打造覆蓋醫療服務、健康服務、商品藥品等領域的到線、到院、到家、到企「四到」服務網絡，形成覆蓋全場景、全週期的醫療健康服務閉環，滿足當前公眾日益增長的健康需求。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3.7萬家，已實現國內百強醫院和三甲醫院100%覆蓋；合作藥店數超24萬家，較年初新增超5,000家，全國藥店覆蓋率超35%。

作為平安醫療生態體系的核心成員，北大醫療深度融合北京大學醫學院優質醫療資源與平安集團金融科技優勢，突破傳統的單一醫療服務，構建起覆蓋全生命週期的健康醫療服務網絡，為患者提供優質醫療、健管、康護服務。同時，北大醫療以特色學科建設為抓手，持續擴大專家人才隊伍，提升專業診療技術與先進設備設施儲備，旗下醫院匯聚國內外知名專家，包括20餘名國家級主委、副主委，180多個學科帶頭人，並與1,000多家海外醫療機構合作，為患者提供高質量服務。

⁸ 「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、疾病人群的主动健康管理服務，以及提供12項稀缺醫療資源。



養老服務

平安踐行「綜合金融 + 醫療養老」戰略，深化發展「保險 + 居家養老」模式，為長者提供以養老管家為樞紐的全場景、全週期養老解決方案，更好地守護與陪伴長者生活。2025 年 12 月，平安居家養老升級服務體系，圍繞醫療健康、安全、照護三大核心需求，打造健康有伴、安全守護、專業照護三大服務計劃，通過「1 個醫生管家 + N 個專科專家團隊 + 個案管理師團隊」的模式，鏈接線上線下醫療資源，打造長壽 - 慢病 - 疾病全流程的醫健服務。為長者居家提供評估、預防、監測、響應風險四步走安全守護，監測三大類風險；匹配全照護週期，專業服務團隊構建三大照護場景與整合照護方案，讓長者舒心、子女放心。

平安養老服務注重服務質量管控，在居家養老領域已累計建設包括《居家養老遠程管家服務指南》《居家養老服務平台基本功能要求》等 6 項業界團體標準，並積極應用於服務實踐中，提升行業發展規範性和群眾養老體驗。2025 年 12 月，中國質量認證中心（CQC）授予平安健康「居家養老管家服務」五星級評價。

截至報告期末，累計超 24 萬名客戶獲得居家養老服務資格，較年初增加超 8 萬人。

累計超 **24** 萬名客戶
獲得居家養老服務資格

超 **8** 萬人
較年初增加

指標與目標

平安制定「負責任產品」議題五年發展目標，以管理及推進負責任產品相關工作。根據規劃，平安以穩步提升平安壽險使用醫養服務客戶數作為關鍵目標。截至報告期末，平安壽險使用醫養服務客戶數達 1,829.8 萬人。

科技創新



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。



關鍵績效

約 **17** 億次
AI 坐席服務量

105.1 億元
智能化理賠攔截減損

約 **98** %
AI 輔助諮詢問診準確率



3 良好
健康與福祉



9 產業、創新和
基礎設施



科研投入和成果

2025年，平安以「AI in All」為戰略核心，致力於讓人工智能滲透至金融業務全鏈條與全場景，支撐「綜合金融+醫療養老」雙輪並行發展。平安通過在全集團推廣人工智能大模型、大數據等技術，構建行業領先的數據庫，持續落地全面數字化工程，推動全集團經營管理模式從「經驗決策」向「數據決策」轉型，實現金融、醫療、養老等領域的業務場景應用落地。

平安持續聚焦核心技術研究和自主知識產權掌握，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。

2025年，平安科技《多模態知識圖譜智能構建及規模化應用》項目獲評「2024年度廣東省科學技術進步獎二等獎」，平安科技入選由中國國際人工智能大會組委會頒發的「中國人工智能行業十大創新力企業獎」，入選IDC中國評選的「FinTech Power Force 金融IT中堅力量(2025)」。平安銀行獲得證券時報頒發的2025中國銀行業科技創新銀行天璣獎，其「數據要素賦能供應鏈業務數字化升級項目」「基於大模型的合規內控治理一體化平台」項目獲得人民銀行、證監會頒發的「2024年度金融科技發展獎」二等獎。

平安壽險自主研發的綜合智能體產品「壽險小PAI」，憑借卓越的技術架構與場景適配性，順利通過中國信息通信研究院《金融智能體能力要求》標準評估，獲評最高等級4+級認證，成為首家通過該項權威認證的保險企業。

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，助力優化客戶體驗，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。

2025年，通過科技手段在客服、核保及理賠等場景

17.02 億次

AI 坐席服務量

80 %

覆蓋客服總量

94 %

壽險保單秒級核保

59 %

壽險保單閃賠佔比

105.1 億

反欺詐智能化理賠攔截減損

超百億

三年累計減損

案例 | 平安銀行深耕全場景 AI 應用，以數字化驅動金融服務質效跨越

平安銀行堅持以人工智能為核心驅動力，全面推進業務模式與經營管理的數字化升級。在零售業務方面，深化「AI+T+Offline」模式，通過AI助手與智能語音等工具提升運營流程效率，為840萬客戶提供7×24小時「陪伴式」服務；在對公業務方面，利用大模型賦能商機挖掘與盡調，助力企業數字化轉型，對公智能盡調平均耗時縮短至1.5天，跨境智能審單識別準確率超93%；在資金同業業務方面，升級AI詢報價引擎，現券交易量達3.57萬億元，顯著提升交易效率。

在管理方面，風控合規領域通過AI風險中臺與反欺詐體系，優化信貸全流程處理效率與風險防控，並利用「慧小貓」大模型提升審計質效。財務行政方面，通過平台AI推動智能化審核與無紙化辦公，碳減排量超1,100噸，資產利舊率升至75%，精細化管理水平顯著提升。

在運營方面，借助ICR與大模型技術實現作業自動化，消保審查智能化率達91%。平安銀行通過全方位的智能實踐，不僅贏得了《亞洲銀行家》多個獎項，更為業務高質量發展築牢數字化基石。

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，借助科技端的提前布局，有效支撐醫療養老生態圈的可持續發展。

平安擁有全球領先的醫療數據庫，持續迭代多模態技術底座「平安醫博通[®]醫療大模型」，不斷豐富 AI 在醫療、健康、養老等場景的落地應用。平安健康推出「7+N+1」醫療 AI 產品體系，包括名醫數字分身、AI 家庭醫生、AI 養老管家、AI 醫務室、AI 健管師、AI 慢病管理師、AI 健康福利官等，為業務全流程、全場景提供智能化決策支持。同時，平安健康創新推出複雜疾病 MDT 會診輔助平台，已在乳腺癌病種落地應用，可為用戶提供治療、康復全流程診療輔助，大幅提升複雜疾病就醫效率和體驗。AI 輔助諮詢問診準確率約 98%，複雜疾病 MDT（多學科會診）治療方案準確率近 90%，AI 輔助醫生日問診承接量可達 400 萬人次。AI 已實現賦能醫療全流程的業務場景，並助力家庭醫生與養老管家這兩大樞紐發揮更強價值，利用 AI 技術，持續驅動產品與服務升級，構建繁榮的智能化醫療健康服務生態。

約 **98%**

AI 輔助諮詢問診
準確率

近 **90%**

複雜疾病 MDT（多學科會診）
治療方案準確率

可達 **400** 萬人次

AI 輔助醫生日問診承接量



03

可持續的運營與社區

平安秉持「金融為民」初心，堅持「以人為本」的理念，關注社會公眾、消費者、全體員工及合作夥伴的福祉，致力於構建一個更具韌性、更包容、更高效的可持續生態：深耕鄉村振興與普惠金融，促進城鄉融合發展，提升優質資源的可得性；將消費者權益保護貫穿服務全流程，並協同供應鏈夥伴共建負責任的商業生態；視員工為企業最寶貴的資源，助力個人與企業的共同成長。



鄉村振興與社區影響力



平安立足國家鄉村振興戰略大局，圍繞「綜合金融 + 醫療養老」戰略助力鄉村振興與社區建設。以包容為紐帶，深耕「三村工程」並推動資源下沉，讓金融資源與醫療健康惠及更多人群；以韌性為安全底座，將專業風險管理延伸至公益實踐，築牢城鄉防災減災防線。平安積極回應社會需求並履行企業社會責任，傳遞志願服務精神，構建更包容且有韌性的可持續社會。



關鍵績效

571.48 億元

全年提供產業振興幫扶資金

7,588 課時

全年公益支教課時

2,500 個 超 **26.33** 萬人次

在「三村暉」平台
發起「身邊公益」活動

參與員工及代理人



「三村工程」

平安持續開展「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。

2025年，平安持續圍繞《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

571.48 億元
全年提供產業振興幫扶資金

411 個
全年落地「振興保」項目數量

60.3 億元
全年撬動產業發展資金

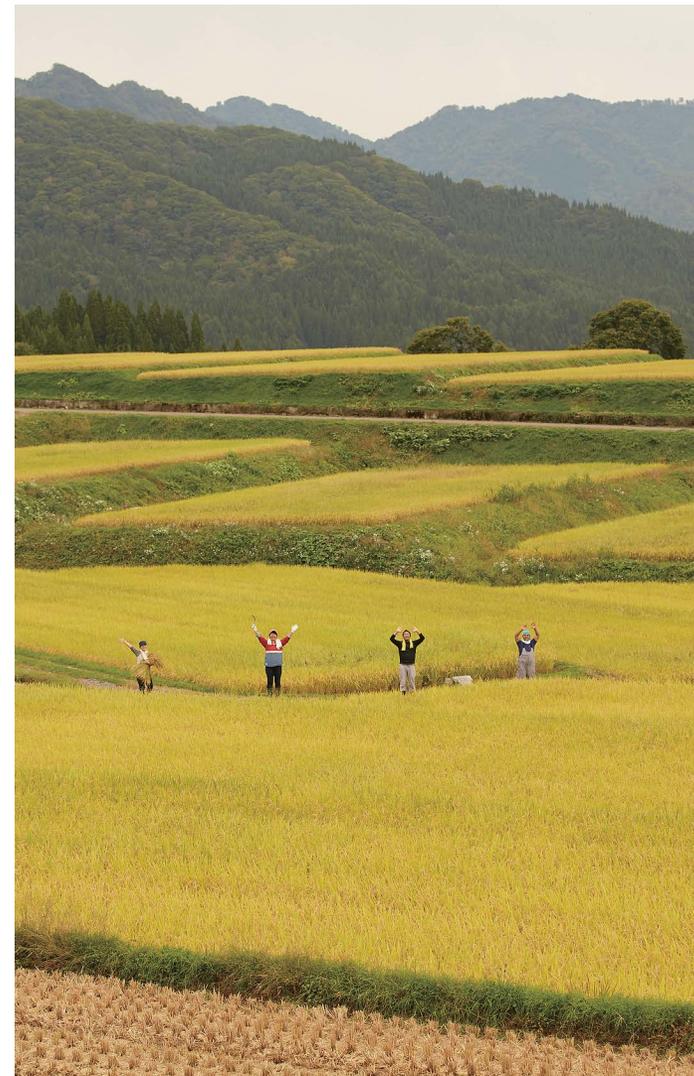
村教工程

7,588 課時
全年公益支教課時

1,015 人次
全年一對一幫扶

村醫工程

854 場
全年開展百村巡迴醫療下鄉活動



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。

平安因地製宜開展「鄉風文明 100 行動」，支持鄉村黨組織發展，助推國家鄉村振興。截至 2025 年 12 月末，平安各機構黨支部已與各地基層村委黨支部建立 1,566 個黨建共建點，通過升級黨群中心、組織黨建活動、捐贈惠民保險、醫療健康下鄉等行動，惠及鄉村群眾。

一體化產業發展支持

關鍵績效

產前

以「強腦、強信、強資」三維發力，破解農業發展在技術及資金方面的難題，築牢產業發展根基。

- **強腦賦能：**採用「理論教學 + 田間實訓 + 跟崗學習」模式，打造鄉村振興標準化基地，培養致富帶頭人，夯實農業發展人才基礎。
- **強信築基：**打通農資供應鏈堵點，提供「農資供應鏈」金融服務，聯合銀行對優質農戶給予額外授信，保障生產資料穩定供應。
- **強資驅動：**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。

- 「振興保」已落地 **411** 個產業幫扶項目
- 累計投入資金 **2.36** 億元
- 撬動產業發展資金 **60.3** 億

產中

以「強產、強管、強保」協同推進，依托科技 + 風控雙輪驅動，推動生產端數字化、服務端平台化、風險保障端立體化，實現穩產增效。

- **強產攻堅：**聯合科研院所開展合作研究，支持科創示範基地建設和專業合作社智慧設備升級，推動產業數字化轉型。
- **強管提效：**通過「愛農寶 App」上為種植戶提供種苗購買、產銷對接、專家答疑等「一站式」服務平台。
- **強保兜底：**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，為農戶解決後顧之憂，助力特色農業產業發展。

- 愛農寶累計用戶數量 **218** 萬戶
- 生產生活服務惠農戶次 **853** 萬次

產後

以「強廠、強品、強銷」打通下游價值鏈，提升產業綜合價值。

- **強廠延鏈：**與國家級重點農業產業化龍頭企業合作，積極探索農產品深加工升級，並積極推動「副產物資源化利用」，帶動新增就業。
- **強品塑牌：**積極探索構建「區塊鏈 + 地理標誌」溯源體系，消費者掃碼可查基地信息、農事操作、檢測報告，有效提升農產品品牌效益及風險應對能力。
- **強銷拓市：**積極開展消費幫扶，依托集團內部工會福利平台和好車主等外部客戶服務平台，積極探索「平台引流 + 直播帶貨」助農新模式，帶動農民就業，促進農民增產增收。

- 全年在全國開展 **128** 場助農協銷直播活動
- 「溯源防偽 + 保險護航」模式已覆蓋超 **33** 個品類農產品
- 2016 年至今累計消費幫扶金額超 **12** 億元

案例 | 助力廣東「百千萬工程」，打造鄉村振興新動力

平安圍繞「金融支持、綠美廣東、鄉村治理、消費幫扶」四大重點方向持續支持廣東省「百縣千鎮萬村高質量發展工程」（「百千萬工程」），通過普惠金融進行產業幫扶精準滴灌，覆蓋「產前-產中-產後」全週期。截至報告期末，已累計服務「百千萬工程」項目超 450 個，直接投入資金超 6,000 萬，平安集團及平安產險廣東分公司以突出的幫扶成果獲頒 2024 年度廣東扶貧濟困紅棉獎金獎。

2025 年，平安在潮州、汕頭兩地開展了以「金融守護產業強，科技賦能振興路」為主題的三村工程調研活動。平安集團董事長馬明哲一行先後調研了潮州「紅綠燈」道路安全風險減量項目、古茶樹救治保險、汕頭蔬菜生產基地等項目，深入了解金融助力產業振興的情況，加快推進更多金融支持項目落地，以穩健的業務發展與創新的服務模式助力廣東高質量發展大局。

產前：金融活水助力產業啟動

聚焦農業產業鏈上游的養殖戶資金週轉痛點，平安銀行中山分行推出脆肉鮪專項授信方案，除免流水、商品房等資產證明以及提供上門服務外，亦推出配套 3 年循環額度、靈活還款及無還本續貸政策，為其提供便捷高效的融資服務。截至 2025 年 12 月末，平安銀行中山分行為當地養殖戶授信超 5,200 萬元、貸款餘額超 2,500 萬元。

產中：科技賦能風險減量

針對企業缺資金、少技術、欠管理、抵禦風險能力弱等問題，平安利用科技手段提供創新解決方案。平安產險在廣州市花都區打造水產養殖「水陸空」應急保障體系，依托應急倉庫、魚病檢測車、查勘無人機，實現應急物資 30 分鐘響應、2 小時送達，魚病檢測 2 小時出初步結果，較傳統送檢提速 60 倍以上，有效提升當地養殖戶農業風險抵禦能力。

產後：消費幫扶助力農產品變現

平安以消費幫扶兜底助力產品銷售，實現以產業發展帶動農民增產增收。截至報告期末，平安已為廣東省 10 個特色產業提供「保險+」服務，消費幫扶超 4,000 萬元。2025 年 6 月，平安產險陽江中心支公司助力陽江荔枝品牌推介會，現場達成意向採購協議超 5,000 萬元，並構建長期穩定的產銷合作機制，助力廣東陽江農產品走向華北市場。



案例 | 服務產業發展，助力鄉村振興

2025 年，平安支持鄉村振興的足跡遍布廣西、湖南、內蒙等地，通過持續深入的鄉村調研，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」的幫扶力度。

廣西：創新全鏈條幫扶，推動脆蜜金桔產業高質量發展

2025 年，平安正式發布「2026-2028 年服務廣西鄉村振興計劃」，聚焦黨建共建、產業幫扶、金融幫扶、民生幫扶、消費幫扶五大重點領域，承諾將為廣西特色產業提供不低於 500 億元風險保障，捐贈產業振興項目資金不少於 5,000 萬元，提供涉農貸款資金支持不低於 20 億元，消費幫扶廣西特色農產品不低於 2,500 萬元。

平安聚焦廣西羅城仫佬族自治縣特色農業發展需求，圍繞當地特色農產品脆蜜金桔，通過覆蓋「產前 - 產中 - 產後」的全鏈條幫扶模式，重點幫扶當地相關產業公司中歐鮮農。截至報告期末，中歐鮮農產品年銷售額已達 8,000 萬元，帶動 5,000 餘名農民穩定就業，幫助 3,000 多戶農戶持續增收。

產前	產中	產後
通過融資貼息為中歐鮮農提供低息貸款，助力其完善倉儲物流、電商運營等基礎設施，實現 67 個幫扶村電商服務站全覆蓋；	為超 1,500 戶近 6,500 名種植戶及企業員工提供涵蓋作物生產經營損失、疾病意外等的全方位保險保障；	構建「員工內購 + 平台協銷」雙輪驅動渠道，通過工會集采、平安消費幫扶平台、平安好車主 App 助農專區等完成超 2,000 萬元消費幫扶採購。

自 2019 年以來，中國平安在產業發展、金融支持、民生改善等多個方面投入幫扶資金，累計為廣西全區 197 餘萬農戶提供超 889 億元農業風險保障，落地「振興保」項目 14 個，投入產業幫扶資金超 661 萬元，帶動 12.5 萬農戶實現年均增收約 10 萬元；累計在廣西地區投放涉農貸款約 20 億元，其中，「桂惠貸」累計投放涉農貸款 2,652 萬元，累計貼息 48.7 萬元，精準支持鄉村產業；利用「平安消費幫扶平台」「平安好車主」助力農產品「出村入城」，累計消費幫扶金額已超 1 億元。

案例 | 服務產業發展，助力鄉村振興

湖南：深耕湖湘沃土，金融護航特色產業

2025年11月，平安在湖南「十八洞村產業提升項目」啟動儀式上發布了「平安2025-2027年服務湖南鄉村振興計劃」，該項目從「黨建共建、金融幫扶、產業幫扶、民生幫扶、消費幫扶」五大方面入手，依托「信貸+保險」協同發力的綜合幫扶模式，聚焦地方特色產業發展與農業生產風險保障，在三年內為湖南地區提供10億元涉農貸款、7,000萬元產業幫扶資金，消費幫扶十八洞村山茶油等特色農產品2,000萬元。

截至報告期末，平安已累計在湖南建立132個黨建共建點，捐贈黨建幫扶資金476萬元，累計消費幫扶湖南農產品總額約1.5億元，其中幫扶十八洞村農產品累計約1.3億元；平安銀行近五年已累計為湖南提供信貸資金約1,200億元，其中普惠信貸約456億元，並投入超140億元專項支持縣域發展，有效扶持寧鄉生豬、醴陵陶瓷、漢壽甲魚等地方特色產業；平安產險「振興保」通過「保證保險+全額貼息」等手段，累計投入產業幫扶資金2,675萬元，支持湖南17個地理標誌農產品品牌建設，帶動當地農戶增收，助力當地特色產業發展。2022-2025年，平安累計為湖南省淡水魚、柑橘等26個地方特色農業產業的9.93萬農戶提供224.61億元風險保障，保障農業生產和農產品供應穩定。

內蒙古：精準施策，人才發展助力鄉村振興

2025年10月，平安鄉村振興調研組走進內蒙古烏蘭察布，在平安定點幫扶察右中旗、察右後旗（以下簡稱「兩旗」）項目發布儀式上落地「鄉風文明100」黨建共建點2個。截至報告期末，平安已在「兩旗」11個幫扶村建立黨建共建點，捐贈黨建幫扶資金超55萬元。在人才發展方面，平安圍繞鄉村振興產業重點發展方向、共同富裕發展路徑等，組織「兩旗」合作社帶頭人、涉農帶頭人、返鄉青年、基層幹部「走出去」，到發達地區學習借鑒先進經驗，2021-2025年累計為「兩旗」培育535名致富帶頭人，發揮鄉村人才帶動作用。

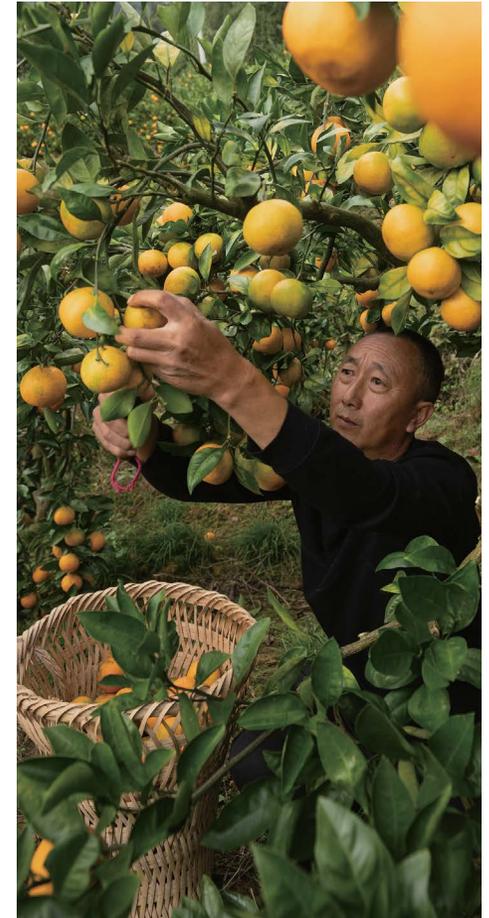
四川：全週期產業幫扶，激活村業內生動力

2025年9月，平安鄉村振興調研組走進四川馬邊彝族自治縣和雷波縣開展實地調研活動。針對國家鄉村振興重點幫扶縣雷波縣，平安構建「產前-產中-產後」的全週期產業幫扶體系，助力產業「造血式」發展。

產前：結合當地地理特征，引入油橄欖種植，通過組織村民外出參觀學習、捐贈專項幫扶資金等方式，推動油橄欖產業規模化、標準化發展。

產中：通過專業化產品指導、技術培訓及專項設備資金等方式，協助當地特色企業汶興服飾廠實現產能升級，並帶動當地數十名彝族繡娘實現就近穩定就業。

產後：依托平安消費幫扶平台，拓寬產品銷路。截至2025年12月末，平安助力汶興服飾實現銷售額超410萬元，帶動33名村民人均年增收2萬元。



案例 | 媽媽的針線活——讓非遺與增收致富深度融合

平安積極響應鄉村振興國家戰略與聯合國可持續發展目標，將女性賦能作為產業幫扶與文化傳承的核心抓手，聯合多方機構於 2020 年發起「媽媽的針線活」項目。項目聚焦邊遠地區基層婦女，構建「技藝培訓 - 產品設計 - 電商銷售」一體化幫扶模式，在助力婦女就業創收的同時，推動民族文化及非遺活態傳承，形成兼具民生溫度、文化厚度與產業高度的鄉村女性賦能樣本。

截至報告期末，該項目已累計資助川、滇、黔、新等 10 個省份的民間工坊，培訓數百名少數民族鄉村婦女，並帶動其就業增收。

2025 年 3 月，在 2025 減貧治理與全球發展（怒江）國際論壇開幕式上，「媽媽的針線活·怒江非遺「橙色工坊」」正式揭牌，系統展示項目在鄉村振興與非遺保護領域的實踐成果。論壇期間，平安同步宣布將依托瀾滄合作機制，推動「媽媽的針線活」項目模式向柬埔寨延伸，為全球減貧提供「精準賦能 + 文化減貧」的中國方案。同年 9 月，中國平安聯合汽車行業夥伴開展跨界合作，將少數民族刺繡技藝融入汽車體驗空間場景，依托車主消費群體的文化價值認同，推動非遺文化從鄉村走向都市，進一步豐富公益生態的場景載體。

2025 年，平安充分發揮自身資源整合與數字化優勢，持續完善「媽媽的針線活」項目運營體系，以「橙色工坊」為核心運營實體，夯實非遺技藝傳承與產品生產基礎；以平安好車主 App、平安企業採購平台等為數字樞紐，實現非遺產品與市場需求的精準對接；以多元跨界合作為抓手，構建多場景傳播與參與渠道，聯動員工、客戶及合作品牌用戶共同參與。該模式有效破解傳統公益「輸血依賴」困境，實現商業價值、產業價值與社會價值的深度融合，為中國企業踐行現代公益理念提供了可複製、可推廣的實踐範例。



「媽媽的針線活」亮相福田設計週，發布非遺工坊評級體系

村教工程

平安聚焦科技素養、文學素養、體育素養及心理健康，圍繞基建與維護、線下支教、培訓提升、夏令營、教育獎金等方向，打造平安教育公益「五大工程」，積極賦能鄉村教育。

平安積極組織員工、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、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，助力鄉村學校素質教育水平提升。截至報告期末，平安已在全國援建平安希望小學 119 所，累計招募志願者 13,882 名，支教服務時長總計超 52 萬小時。

119 所

平安已在全國援建平安希望小學



13,882 名

累計招募支教志願者

超 52 萬小時

累計支教服務時長總計

案例 | 與希望同行 1+1 助學行動

2024 年，平安聯合中國青少年發展基金會共同發起「與希望同行 1+1 助學行動」。2025 年，「與希望同行 1+1 助學行動」創新採用「公益騎行 + 助學幫扶」融合模式，由員工、代理人、客戶及各領域專業人士構成的探訪團隊，先後前往安徽省六安市順河鎮平安希望小學、金寨縣希望小學及阜南縣龍泉路玉泉小學等五所學校，開展精準教育幫扶。此外，亦開展入戶走訪調研，精準對接學子生活需求，搭建家校溝通橋梁，構建「校園 - 家庭」全方位、立體化幫扶生態。



案例 | 平安希望小學科技夏令營

2025年7月，平安聯合中國青少年發展基金會在杭州落地平安希望小學科技公益夏令營，聚焦鄉村青少年科技素養培育，組織全國多地平安希望小學百餘師生開展為期7天的沉浸式研學活動。活動通過「學生實踐研學 + 教師專業賦能」雙向模式，以科技啟蒙為核心，聯動高校、科創企業打造多元科技體驗場景，讓鄉村青少年近距離接觸前沿科技。

針對鄉村科技教育師資短板，活動亦為近百名鄉村校長、學科教師開設人工智能基礎、數字化教學工具應用等課程，推動科技教育知識與教學能力向鄉村學校下沉，彌補鄉村科技教育資源缺口，助力鄉村教育振興。

案例 | 黃河畔的金融啟蒙課

為深入服務鄉村振興戰略，平安產險積極響應平安集團「與希望同行——平安希望小學支教行動」，依托各地分公司屬地特色，結合希望學校實際需求，推出了一系列差異化、個性化的公益實踐。

2025年，平安產險聚焦鄉村學生金融素養培育與本土文化認同提升，在山西常樂西侯平安希望小學開展以晉商歷史為核心的金融啟蒙特色支教項目，通過晉商匯票等載體，結合歷史故事傳遞金融邏輯與誠信理念；設置「晉商創業集市」模擬交易實踐，實現金融知識、數學應用與本土文化的融合。本次項目旨在通過挖掘地域文化資源，將金融啟蒙與本土歷史文化深度結合，以場景化的公益實踐助力鄉村教育提質與文化傳承。

村醫工程

平安持續開展「百村巡迴醫療下鄉」系列活動，推動優質醫療資源下沉，助力構建更加完善的鄉村醫療保障網絡，以實際行動踐行「以人民為中心」的發展理念，為村民、村醫、村衛生所提供免費醫療診療、健康科普、常用醫療器械，將優質醫療服務和資源送到農民群眾身邊。

2025年，平安在全國各地累計落地854場醫療健康下鄉活動，切實增進農民群眾的獲得感、幸福感、安全感。

854 場

2025年，平安在全國各地累計落地醫療健康下鄉活動

案例 | 內蒙古烏蘭察布健康公益行

2025年，北京大學國際醫院派遣多學科專家團隊前往內蒙古烏蘭察布市開展健康公益活動。專家團隊涵蓋包括心血管內科、神經外科、骨科等近10個專業學科，通過「問診 + 檢查 + 指導」的模式，為300餘名當地民眾提供免費疾病診斷、用藥指導及健康諮詢服務。專家在問診時結合過往病史解讀檢查報告，為患者制定個性化治療與康復方案，實現醫療資源的跨區域共享。

社區影響力

平安以社會責任為戰略支點深耕社區建設，聚焦教育公益、社會安全與風險減量、志願服務、公益平台建設等主題，將專業金融能力與社會服務需求深度結合，通過資源整合、模式創新、專業輸出等方式，以公益行動滲透社區發展各細分場景，持續助力基層民生改善與社會治理能力提升。

教育公益

平安持續關注教育公益，積極推動教育平等。平安教育公益歷經三十餘年不斷升級迭代，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。與此同時，平安整合社會資源，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。

截至 2025 年 12 月末，「青少年科技素養提升計劃」已累計

43 節

上線情景大師課

2.45 億人次

情景大師課覆蓋

1,039 所

覆蓋智慧學校

超 **2** 萬名

培訓教師

自 2019 年起，為提高鄉村孩子們的創造與創新能力，提升科技素養，平安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」。2025 年，平安全面升級該計劃，推出「四個一」平台計劃，聯合更多的科技企業共同為青少年提供基於真實科技應用場景的公益科普教育，幫助青少年形成更好的科技觀與價值觀。

「四個一」計劃

「一個」科普講師團

匯聚各企業創始人或分管 CSR、ESG、技術負責人，作為企業科普專家與項目組專家共同組成「科普講師團」。

「一套」真實場景的科普課程

邀請各企業參與共創中小學科普課，調研並提煉有別於傳統企業核心科技的科普主題，實現項目組與企業資源共創共享。

「一系列」線上公益科普視頻

發起線上科普視頻內容征集，由企業根據視頻製作要求及模板，製作並上傳線上科普視頻，拓展青少年科技素養提升路徑。

「一批」線下公益科普活動

推動企業科普資源向所在城市青少年免費開放，由項目組專家與企業共同優化科普體驗活動流程，並組織企業當地城鄉青少年參與線下公益科普研學活動。

案例 | 升級「青少年科技素養提升計劃」，聯動多方資源共促教育普惠

2025年，平安依托該計劃持續開展「科技燃夢·科技型企業開放日」系列主題活動，先後走進上海光明東灘源和隆基綠能等科技企業參觀學習，通過將公益、科技、教育與可持續發展理念進行融合，有效促進科學教育數字化建設，助力優質科教資源均衡普惠。

青少年科技素養提升計劃—走進光明東灘源

安徽六安平安希望小學及上海本地青少年開展智慧農業研學實踐，近距離感受人工智能技術在精準種植領域的落地應用，並依托平安產險「愛農寶 App」多光譜成像技術，系統了解衛星遙感、物聯網傳感器等現代保險科技在農業風險減量、提質增效中的支撐作用。



光明東灘源智慧農業科創示範基地研學活動

青少年科技素養提升計劃—走進隆基綠能

陝西城鄉師生通過沉浸式研學，深入了解高轉化效率光伏產品生產線，並在專業指導下對光伏組件全生命週期碳排放開展量化測算，進一步了解光伏產業的減排貢獻。同時，行業專家亦就本土生活場景與青少年開展綠色發展主題交流，提高科學實踐知識的可感知性，激發青少年的創新意識及社會責任感。



隆基綠能研學活動

案例 | 開展「勵志計劃」，科教融匯築牢社會韌性根基

為引導青年學子聚焦國家應急安全科技前沿，2025年，「勵志計劃」響應防災減災社會需求，在第十九屆「挑戰杯」競賽中國青年科技創新「揭榜掛帥」擂臺賽上，發布「基於多模態的巨災預警及減損技術研究」跨學科賽題。「揭榜掛帥」擂臺賽是面向青年學生和科技人才以解決國家重大戰略需求實際問題為目標的科研實戰競賽。此次賽題，一方麵引導人工智能、信息科技、人文社科等多專業背景的青年學子，將各自領域的專業知識轉化為防災減災創新方案；另一方面通過專題研究與實踐賦能，提升青年跨學科創新、應急處置能力，在提升青年綜合素養與社會責任感的同時，助力培育防災減災專業青年人才，助力構成「青年成長 - 社會賦能」的良性社會循環。



人工智能領域擂臺賽頒獎儀式現場

社會安全治理

面對臺風等重大災害，平安發揮專業優勢，創新建立防災減災「保險 + 服務 + 科技」方案，快速響應重大災害救援，保障社會安全。此外，平安將社會風險意識培養視為企業社會責任的核心抓手，積極開展風險減量公益行動，通過「硬件改善 + 培訓賦能」雙軌並行，提升社會防災減災救災的韌性能力。

案例 | 「紅綠燈」道路安全風險減量公益行動

2025 年，平安充分發揮保險風險管理核心專業優勢，積極踐行「風險減量 + 公益」新模式，聚焦縣域農村交通風險，牽頭聯合行業發起平安「紅綠燈」公益行動，通過「一路一案 + 設施升級 + 意識培養」全鏈條防控，實現交通安全共建共治，切實提升群眾出行安全。

「一路一案」

依托歷史理賠大數據，繪製交通事故風險熱力圖，聯合交警部門開展實地勘查，目前覆蓋全國 31 個省份的 303 個縣域，共計開展 1,789 個高風險路段改造；

設施升級 + 意識培養

累計捐贈交通安全設施 10,052 個，交通安全知識普及惠及 1,124 個村莊，覆蓋超 20 萬人次；

打造平安道路

2025 年，多地改造路段事故量同比降幅達 60%；部份路口自治理以來實現亡人事故零發生。



打造平安道路

案例 | 風險減量社區安全季

2025 年，平安啟動「風險減量社區安全季」專項行動，聚焦居民生命財產安全保障與社區風險防控能力提升，通過構建「科技賦能 + 資源整合 + 政企協同」的多元工作机制，推動社區安全治理從「被動應對」向「主動預防」轉型。本次行動通過組建由「風控專家 + 災害信息員 + 網格員」構成的專業平安志願服務隊，聚焦居家及公共區域關鍵風險點，深入基層開展隱患排查，同時通過全媒體矩陣展現演練、排查等場景，並結合鷹眼系統（DRS 3.0）及物聯網安防技術應用等科技手段，形成「排查 - 整改 - 科普 - 賦能」的閉環治理體系，助力社會風險意識建設。全年累計舉行 10 次風險減量進社區，累計參與人數超百人次，開展風險隱患排查、風險防範科普等，通過深圳衛視及線上科普視頻 + 線下進社區行動，累計覆蓋 500 萬人。

案例 | 守望香江，共渡時艱：中國平安支援香港救災及災後恢復

2025年11月26日香港大埔宏福苑發生重大火災後，中國平安第一時間啟動應急支援行動，捐贈1,000萬港元用於香港火災應急救災與災後恢復工作。此外，平安旗下平安壽險、平安產險快速啟動重大突發事故應急預案，通過排查出險客戶信息、開通綠色理賠通道及特案預賠服務、簡化理賠手續、取消定點醫院和自費限製等措施，為受災民眾提供全方位保障。

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。截至報告期末，平安志願者協會已在全國38個地區設立志願者協會分會，覆蓋21家成員公司。2025年，平安積極探索公益慈善在不同領域的創新模式，通過「平安星火」創新志願項目大賽、評選「十佳志願者」等鼓勵員工積極參與並支持項目升級落地。

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。2025年度，在「三村暉」公益平台上，平安志願者協會落地「身邊公益」活動2,500場，參與員工及代理人超26.33萬人次。截至2025年12月末，「三村暉」公益平台員工和代理人志願者活躍人數超1.7萬。

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。



2025年度，在「三村暉」公益平台上

2,500 個
發起「身邊公益」活動

超 **26.33** 萬人次
參與員工及代理人

超 **1.7** 萬
平安員工和代理人志願者活躍人數

平安志願者協會通過啟動年度評優工作，在各分會推薦的基礎上選拔「十佳志願者」，並依托平安微生活平台對先進事跡進行專題傳播，以榜樣宣傳深化全員公益氛圍。



2024-2025 年度平安志願者協會「十佳志願者」

案例 | 平安暖陽計劃，以內生公益力量守護流浪動物

平安積極營造全員公益文化，鼓勵員工立足崗位自發開展志願服務。2025年，平安員工自發發起「暖陽計劃」，依托擁有超2,000名成員的「平安貓群」內生社群，整合寵物醫院等社會資源，構建起「線上線下+志願者」的聯動救助網絡，在20多個社區及公園設立100餘個投餵點，為超8,000只流浪動物提供食物來源，並通過「領養代替購買」活動，實現流浪動物的合理安置。

為提升救助專業性與可持續性，志願者發揮數據工程師專業優勢，將職業技能融入公益實踐，制定《流浪貓救助操作手冊》規範流程；為流浪動物建立數字檔案實現全生命週期管理；開發「貓咪圖譜」小程序及電子臺賬確保信息透明，實現了救助行動從「盲目投餵」向「系統治理」的升級。



案例 | 平安「橙心守護」2.0計劃

2025年，平安壽險持續升級「橙心守護」計劃，將急救科普活動融入「7·8全國保險公眾宣傳日、9月金融宣傳週」等活動中，積極聯動各成員公司走進當地企業、學校、社區、商圈、鄉村開展安全急救科普課程。

2025年，平安壽險橙心守護公益社團新增96位種子導師和774名持證守護者，累計培養守護志願者達6,355人，全年累計開展活動3,358場，覆蓋22.1萬人，線上覆蓋35.8萬人。



案例 | 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，至今已持續開展28年。2025年，平安「平安守護者行動：熱血傳萬裡，家家共平安」無償獻血志願者活動在深圳、北京、上海等49個地區舉行，共有超6,048人參與，獻血總量超178.7萬毫升。



案例 | 平安社區公益閱讀計劃

平安公益基金會於 2022 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，「社區公益閱讀計劃」已在南京建成 21 家社區育才圖書室，配置 30,000 餘冊優質圖書，開展「世界讀書日」「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 480 餘場。



公益平台

「平安公益平台」以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 28 家，在線公益項目 23 個，捐贈人次超過 12.4 萬人次，累計募款金額 493.2 萬元。

28 家

平安公益平台累計入駐基金會

23 個

在線公益項目

12.4 萬次

捐贈人次超過



可持續供應鏈

關鍵績效

100%

供應商合作合同納入可持續發展條款

100%

供應商 ESG 培訓覆蓋率

合作夥伴反商業賄賂條款簽署率

99.5%



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。2025 年，平安共有合作供應商 6,781 家。

2025 年，平安將可持續供應鏈建設列入年度 ESG 工作重點，召開以「價值共創，生態共贏」為主題的「2025 年中國平安集團供應商大會」，並發布《平安集團可持續供應鏈倡議》，圍繞「綠色低碳、員工權益、風險管理、社會公益」四大領域，號召與供應商共同打造更加綠色低碳、公平合理、和諧共贏的供應鏈生態圈。此外，平安持續推動與供應商在綠色環保、社會公益等領域的合作共創，通過「青少年科技素養提升計劃」升級，聯合供應鏈企業推出「四個一」共享資源平台，旨在通過拓展合作邊界和推進資源整合，持續拓寬可持續發展影響力半徑。

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，供應商合作合同 100% 納入可持續發展條款。

平安亦對承包商、供應商等合作夥伴提出反貪腐要求，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籤訂「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，其終止合作。2025 年，99.5% 的合作夥伴簽署反商業賄賂條款。

此外，平安積極開展供應商培訓，針對 ESG 管理要求及 ESG 實踐等內容，通過合同條款、註冊協議、註冊操作指引對合作供應商進行約束及宣導，以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。2025 年，供應商 ESG 培訓覆蓋率為 100%。



案例 | 「價值共創 生態共贏」2025年中國平安集團供應商大會

2025年，平安將可持續供應鏈建設納入集團年度ESG核心工作範疇，召開「價值共創，生態共贏」供應商大會，發布《平安集團可持續供應鏈倡議》，涵蓋綠色低碳、員工權益、風險管理、社會公益四大共同方向，並邀請集團ESG公益核心合作夥伴，圍繞自身ESG實踐及可持續供應鏈進行分享。

本次大會及倡議旨在通過構建以「管理 + 賦能 + 共創」為核心路徑的可持續供應鏈管理模式，在有效管控供應鏈ESG風險的同時，推動產業鏈各方合作打造綠色低碳、公平合理、和諧共贏的可持續供應鏈生態圈。



2025年中國平安集團供應商大會現場



消費者保護與體驗



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，堅持以人民為中心，積極構建「大消保」工作格局，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，將消費者權益保護工作融入公司治理、企業文化和經營發展戰略，持續完善消費者權益保護機制，強化督導各項措施紮實落地。

消費者權益保護管理机制

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製，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，全面推動投訴糾紛化解能力。

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。2025年，平安開展消保專項審計工作，對體製建設、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

平安響應國家「數字金融」要求，探索數字化金融消費者權益保護舉措，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，平安應國家科技金融要求，探索數字化金融消費者權益保護舉措，構建集團消保系統平台，與各地官方金融調解中心合作上線線上糾紛調解中心，積極拓寬糾紛化解服務渠道。平安通過建立區域間消費者權益保護工作聯席機制、開展消費者權益保護多元化培訓及搭建共享知識庫等方式，在內部樹立公平誠信的消費者權益保護文化。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，並通過繪製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，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，並積極響應監管部門要求，做好集中教育宣傳。2025年，在監管部門指導下，平安在「3·15」「金融教育宣傳週」等專項活動期間，開展一系列宣傳活動，切實提升消費者的金融素養，增強金融安全意識。

12

負責任
消費和生產

16

和平、正義與
強大機構

案例 | 消費者權益保護宣傳活動

2025年「3·15」及「金融教育宣傳週」期間，平安累計開展教育宣傳活動超2.9萬次，觸及消費者超20億人次，並在全國40餘個地區建立「平安金融知識志願宣講團」，近千名金融知識宣講志願者將金融知識送達基層。

集團各成員公司積極結合自身場景特性，開展金融消費者教育工作。平安壽險聯合央視網拍攝《理賠的99個故事》特輯視頻，以真實理賠案例向公眾傳播保險功用，累計曝光量超3.4億次，並聯合微博開展「全民反詐保平安」雙話題互動，通過「現身說法」的形式號召公眾分享防詐技巧，活動期間曝光量突破1.1億次，吸引近89萬用戶深度參與互動；平安養老險聚焦「最後一公裡」，在寧波、河北等地深入菜場、社區及校園，通過案例剖析幫助師生及居民識別「校園貸」與養老詐騙；平安健康險將消保教育融入多元生活場景與非遺文化，創新推出《豫劇講消保》、川劇版《退保風波》及中英雙語短劇，聚焦弱勢群體開展差異化宣傳。

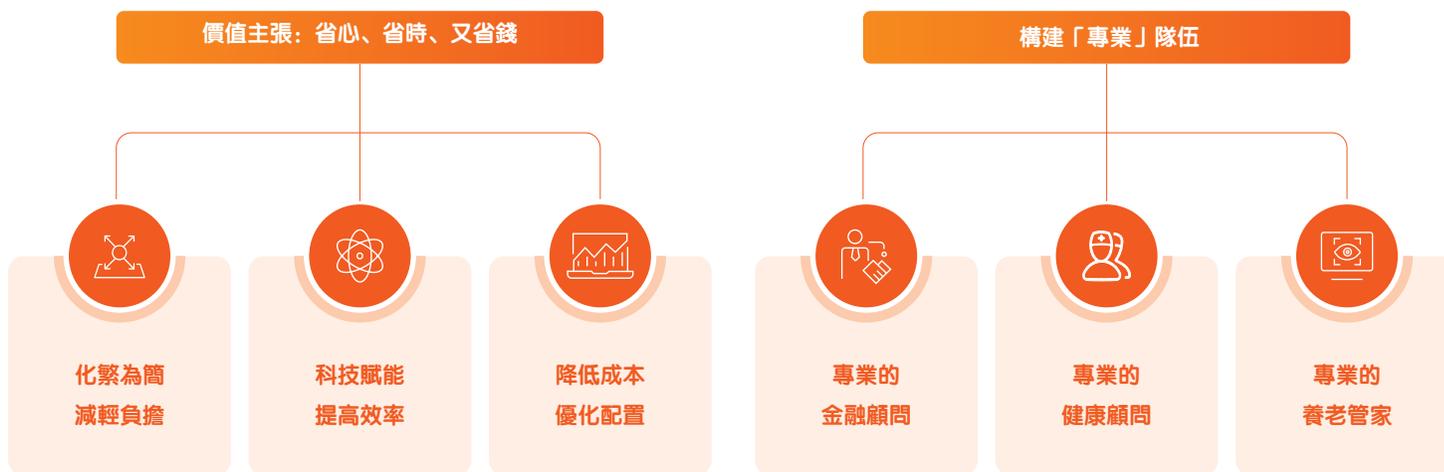
2025年「3·15」及「金融教育宣傳週」期間

超 **2.9** 萬次

平安累計開展教育宣傳活動

客戶體驗提升

平安高度重視客戶體驗，著力提升專業服務能力，全面、深入推進「三省」工程，並借助多種智能化技術，不斷優化服務效率、提升服務體驗。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。



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。

案例 | 持續深化「三省」工程，守護消費者幸福美好生活

2025年，平安集團持續深化「三省」工程，以客戶需求為核心，聯動壽險、產險、醫療健康等多業務條線，通過產品與服務創新，構建全場景保障服務體系，全方位兌現「省心、省時、省錢」承諾。

- 在人身保障方面，平安壽險推出「添平安」保險 + 服務解決方案，通過「風險賠付 + 醫療支持」雙軌機制，提供重疾快速賠付與確診、診療、康復全流程協助，搭配專業化顧問定製服務，減少客戶篩選與組合成本；並以客戶需求為中心，推出覆蓋體育運動、子女教育、文娛生活、健康管理四大場景的「享平安」客戶服務權益體系，為客戶提供優質的線上增值服務及線下活動場景。
- 在車險服務方面，平安產險聚焦車主核心痛點，通過免查勘、免事故證明的快速賠付，人傷事故提供醫療費墊付與糾紛協調等三大理賠服務升級以及7×24小時縣域救援、年檢代辦、加油優惠等六項用車服務，構建全場景、全流程的客戶服務體系，為廣大車主提供「省心、省時、又省錢」的車險服務體驗。
- 在醫療健康服務方面，平安健康不斷優化「線上 + 線下」一體化服務網絡，整合內外部醫師資源與各類健康服務機構，為客戶提供專業醫師全天候在線問診服務，並建立覆蓋掛號陪護、手術協助、術後康復等全環節的專家快速對接通道。同時，依托AI技術推出「7+N+1」AI醫療產品矩陣，賦能服務效率及優質醫療資源可及性提升。



2025年，平安發布2025年十大理赔案例，覆蓋個人與企業、境內與境外、常規賠付與應急救援等多元場景，除包含秒級直賠、高額身故給付、長期健康守護等面向個體的精準保障服務外，也涵蓋臺風防災減損、秋糧生產護航、農民工資墊付、海外撤離等社會民生服務。平安始終堅持以人民為中心、以客戶需求為導向，通過主動服務、應賠盡賠、能賠快賠，不斷優化理赔流程、強化科技賦能、延伸服務邊界，在各類關鍵場景為廣大客戶提供「省心、省時、又省錢」的保險服務體驗。



平安始終堅持以客戶為中心，持續提升客戶需求響應的效率與質量，為客戶提供高效、優質的服務體驗。在投訴受理方面，平安不斷拓寬投訴渠道，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。2025 年，平安全國統一服務熱線進線 6.66 億人次，日均諮詢約 182 萬人次，接通率達 98.5%，微信端集團消保專區服務客戶超 3 萬人次，在線客服承接約 9,000 次諮詢服務。此外，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

櫃面 適老化

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。平安銀行進行網點適老化設施升級，已實現愛心座椅、愛心窗口、老花鏡、無障礙通道標識 100% 覆蓋。

長者 服務熱線

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。

App 適老版

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 60 萬戶，無障礙版本報告期內服務用戶數 6,062 人。

平安持續推動公司內外部客戶體驗文化建設，對外發布十大理賠案例，對內通過公司內部客戶體驗案例評比、客戶體驗資訊月刊等活動，分享體驗提升理論與案例，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。

案例 | 年度三省答辯會

2025 年 12 月，平安舉辦年度三省答辯會，通過現場答辯、痛點提問等方式，圍繞綜合金融、出行消費、健康養老三大領域，對各成員公司「三省」行動成效進行檢視，並對優秀解決方案進行表彰。本次大會旨在通過成果比拼、經驗共創，推動各成員公司服務流程優化及提升升級，並進一步強化全員內部客戶體驗意識，實現以意識升級帶動服務升級。

員工及代理人髮展與保障



平安堅持「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。



關鍵績效

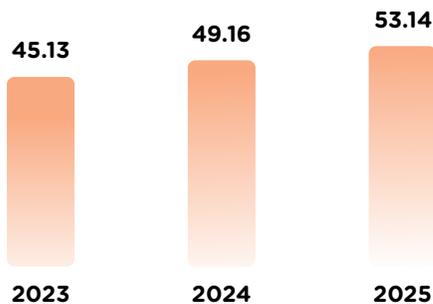
53.14 小時

員工平均培訓時長

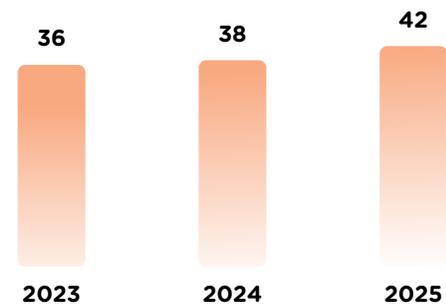
42 %

核心人員持股計劃和長期服務計劃覆蓋員工比例

人均培訓時長（小時）



核心人員持股計劃和長期服務計劃覆蓋員工比例（%）



4

優質教育



5

性別平等



8

體面工作和經濟增長



員工權益與多元化

平安堅持以人為本，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，抵禦並禁止使用童工和強製勞動，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。

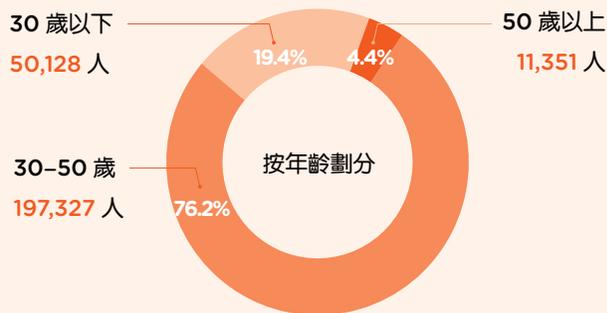
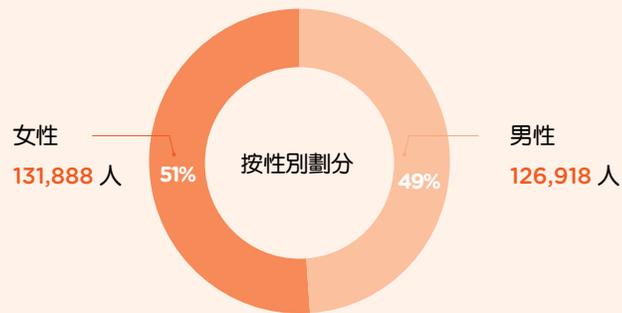
平安不斷完善多元化管理体系，持續向全體員工開展多元化、平等與包容性相關的學習和培訓課程。相關課程內容亦涵蓋職場反歧視及反騷擾等，包括明確職場騷擾的定義等。此外，平安還為員工提供了豐富的激勵措施和物質福利，以提升平安在多元化、平等和包容方面的表現。

截至報告期末，平安員工總數為 258,806 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。平安設置明確的舉報途徑，一旦發現上述行為，將嚴格採取糾正或懲戒措施。2025 年，平安未發生歧視和騷擾事件。

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《不平等的代價》等課程，以提升員工對多元、平等與包容性的認識和理解。

截至報告期末，平安員工總數為 258,806 人



員工發展

人才是驅動企業發展的第一生產力。為深入貫徹新時代人才強國戰略，平安圍繞「綜合金融+醫療養老」雙輪驅動、金融賦能的生態布局，構建系統化、前瞻性的人力資源體系，通過完善的人才發展戰略以及年度人力配置計劃，確保人才供給於戰略發展相匹配，並以外引、內培相結合的多元化人才發展機制，持續夯實並提升集團的核心人才競爭優勢。

人才發展戰略

平安立足於長遠戰略願景與業務發展模式，指導並部署年度人力資源經營規劃。平安聚焦金融科技、風險合規、數字化經營、綠色金融、鄉村振興、保險業務及醫療養老業務等重點領域，制定了專項人才發展策略。同時，平安結合對宏觀人才市場趨勢及內部業務發展需求的動態分析，制定精細化的年度人力資源配置計劃，確保人才供給與集團戰略發展需求精準匹配。

在人才評估與選拔機制方面，為確保人才評估的科學性與客觀性，平安自主研發並持續迭代「8Q+TEL」勝任素質評估模型。該模型與「四維人才地圖」共同構成了集團人才選拔與任用的核心標準體系，保障了選拔過程的公平、公正與高效。同時，平安建立了常態化的人才盤點機制。每年針對關鍵崗位，從業績貢獻、能力素質、發展潛力等核

心維度，對人才的勝任能力及人崗匹配度進行精準評估，並結合其過往複合經驗與成長軌跡，識別出具備高潛質人才，為後續的培養與任用提供決策依據。

在多元化職業發展與人才梯隊建設方面，平安致力於為員工構建清晰、多元且立體的職業發展路徑，建立了由「管理、專業、業務」三大序列構成的職業發展通道。各通道均採用精簡設計與差異化管理策略，為員工提供豐富、多元且暢通的職業發展路徑。在人才培養層面，平安堅持內部培養與外部引進相結合的原則，通過系統性的分層培養，強化短、中、長期的人才儲備，構建結構合理、素質精良的人才梯隊。針對高潛力人才，實施「一人一策」的定製化培養方案，綜合運用「實戰鍛煉、崗位輪動、專項培訓」等方式，加速其綜合能力的提升。同時，平安推行分層級的輪崗計劃，為員工創造跨領域學習和實踐的機會，助力其成為複合型人才。

在人才任用與機制保障方面，平安嚴格遵循以績效為導向及「能上能下」的動態管理原則，為優秀人才提供廣闊的價值實現平台，已建成線上化人才管理系統，實現了對人才「選、育、用、留」全流程的數字化與智能化管理，有效提升了人才梯隊建設的效率與質量。通過建立橫向與縱向相結合的人才舉薦通道及動態人才儲備池，平安持續優化人才管理機制，為集團的持續健康與高質量發展，提供堅實可靠的人才保障。



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，提升招聘體驗及效率。

平安積極參與各地政府機構、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 萬人提供就業機會，其中應屆畢業生超 5,000 人，崗位覆蓋中國大陸地區 31 個省、自治區、直轄市。除了在一二線城市提供崗位外，平安還通過縣域支公司、鄉村網點設立基層服務崗位，助力高校學子實現「家門口就業」。2025 年，平安升級自主研發的「平安人」招聘系統，實現校招全流程 AI 化，集成了 AI 人崗匹配、AI 面試、AI 談薪、智能問答等多項創新，為候選人提供公平公正、便捷高效的招聘體驗。

平安持續為全體員工提供更好的就業環境和發展空間，通過關註員工心聲，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，提升員工對公司、對工作的滿意度，不斷提升僱主品牌影響力。2025 年，《福布斯》雜誌發布「2025 年全球最佳僱主榜單」（The World's Best Employers 2025），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。

全球最佳僱主

上榜《福布斯》雜誌「2025 年全球最佳僱主榜單」

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。

內部招聘

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 | 金橙人才計劃—2025 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、統一入口，聯合旗下 10 餘家成員公司開展 2025 年春季、秋季校園招聘活動。

2025 年平安全面升級校園招聘品牌，建立應屆生招聘項目「金橙人才計劃」和實習生招聘項目「青橙實習生計劃」，搭建「實習生—校招生—管培生」的校招路徑，提供涵蓋業務類、投融類、科技類、產品類、運營類、職能類等 8 大類崗位超過 6,000 個崗位，並向在校學子開放超 2,000 個實習崗位，覆蓋銷售、保險精算、財資、內控等金融保險業務，以及互聯網醫療服務、醫養顧問等專業崗位。同時，為更好促進公司科技能力發展，本次還開放了大量人工智能、大數據、算法工程師等技術崗位，全面覆蓋不同專業背景學生的職業發展路徑，助力青年人才在平安的舞臺上實現職業理想。

員工培訓與成長

平安基於「知識，創造價值」的培訓理念，堅持價值導向和需求導向，構建員工成長與企業發展相融合的培訓體系。公司為不同崗位、層級、專業背景員工提供個性化學習成長路徑、豐富課程資源以及智能化學習平台，支持員工持續、高效的學習發展，實現個人與公司價值同步提升。

2025年，平安深化推廣「學習積分製」，構建積分榮譽激勵體系，員工通過學習獲取月度積分和勳章，並可使用積分兌換電子書、針對性培訓等權益。體系促進了員工的學習習慣養成，進一步深化主動學習型組織建設。2025年，平安集團人均培訓時長達 53.14 小時。



多元人才培訓體系

平安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。

2025年，平安基於需求調研和數據分析，了解不同階段的員工需求。集團結合公司戰略、文化、制度及合規等基礎內容設置必修課程，研發個性化課程約 700 門、引入精品課程超 1 萬門，推動銷售、專業、管理三大序列以及全集團通用的課程資源迭代，完善線上選修課程，保障內容深度與價值，以支持員工根據自身發展階段與成長需求自主選擇，促進個性化能力提升與職業路徑規劃。2025年，平安各項培訓投入金額達 8.85 億元。

■ 新員工培養計劃

平安通過系統化的培訓體系助力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。面向不同層級的新入職員工，平安打造從崗前到入職第一年的培養體系，幫助員工在態度、知識、方法和領導力等核心能力方面實現全面提升。

2025年，平安持續優化「線上+線下」相融合的培養方案及培訓課程。在線上培養方面，基於新員工需要構建專屬文化課程體系，助其快速融入平安，同時利用元宇宙沉浸式學習、AI 陪練、AI 導師等數字技術實現精準賦能，並通過學習平台自動推送，確保新入職員工培訓覆蓋率達 100%；在線下培訓方面，著力培養文化講師隊伍，圍繞崗位需求組織訓練營，提供個性化內容補充，切實提升新員工的適崗能力。

新員工入職線下訓練營項目

「平安鮮橙」訓練營，聚焦平安發展歷程、戰略規劃、文化內核等內容，幫助校招新人實現從校園人到職場人的轉變。

校招
新員工

社招
新員工

「啟航平安（NEO）」訓練營，聚焦「平安化的思考方式和做事風格」，並通過「線上線下結合、直線主管參與、分階段內容植入」等策略，實現文化價值落地。

■ 畢業生培養及實習計劃

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。

平安產險於 2025 年啟動兩項重點招聘計劃，系統化引進和培養專業化人才，支撐公司業務高質量發展。

案例 | 「星火計劃」理賠專項招聘項目

為進一步強化管理核心業務能力，平安產險通過校企合作、專項培養與定向輸送等方式，面向汽車工程、機械工程、醫學、自動化等相關專業高校應屆畢業生開展「星火計劃」理賠專項招聘項目，持續打造高素質理賠專業人才隊伍。

案例 | 「橙星計劃」管培生招聘項目

圍繞公司戰略規劃與業務發展需求，平安產險面向數據、計算機、法學、農學、醫學、能源等重點專業，引進並培養複合型人才。自 2022 年實施以來，已累計吸納 5,000 餘名優秀畢業生。公司通過「導師帶教、集中培訓、輪崗賦能」的培養機制，通過系統化課程學習與實踐鍛煉。

■ 領導力專項賦能培訓

為培養各層次優秀潛力幹部，平安建立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、管理和經營規劃設計契合各層級管理需要的領導力賦能培訓。

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，通過標杆企業參訪、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

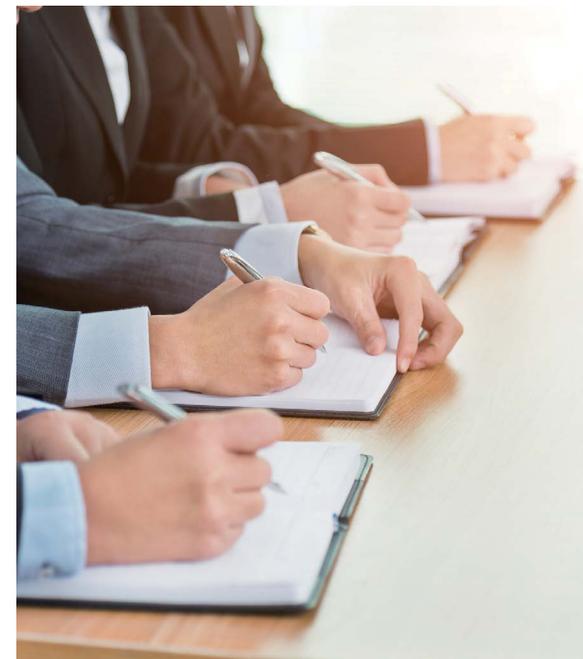
圍繞平安特有的幹部勝任素質「8Q+TEL」模型，提供管理業務、管理他人、管理自我、落地執行等主題培訓，助力基層幹部掌握高效協同、達成目標的方法論和能力體系。

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 | 青年潛才幹部領導力培訓

為夯實人才梯隊建設，平安持續開展青年潛才幹部領導力培訓，基於「深化共識、以戰代練、教輔結合」的原則，融合高管授課、大咖分享、課題研討、企業參訪等多元形式，有效提升青年潛才幹部的管理能力與戰略思維，幫助幹部提格局、拓視野、揚文化、促協同、嚴紀律。



案例 | 一線管理者領導力培訓

平安從「改革挑戰、管理痛點、業務難點」等價值維度，萃取優秀一線管理者的績優行為，將隱性的管理經驗，通過「場景還原、工作示范、工具支持」轉化為可複製的實踐案例，建立短平快的學習和交流模式，持續賦能一線管理者領導力提升。



■ 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，搭建包含崗位學習全景圖、智能陪練、課程共享平台在內的學習資源體系，有效滿足全集團員工崗位專業課程學習需求。

2025年，平安結合職位序列體系，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。

平安還通過規劃沙盤模擬、案例學習及產品演練等場景化培訓功能模擬真實工作場景。

平安集團針對保險、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。

課程體系
梳理

已達 **634** 個
設置崗位專業類課程標籤

近 **5** 萬門
關聯崗位課程數

涵蓋營銷、科技、運營等多個崗位序列，包含專業課程、專業案例、方法工具等內容

崗位學習
全景圖

711 個
累計開發崗位學習全景圖

超 **7,400** 門
關聯學習資源數

智能陪練
場景

近 **1.3** 萬個
累計開發智能陪練場景

近 **70** 萬次
全年開展訓練

近 **3** 萬小時
全年訓練時長

特定職業發展培訓計劃

保險類業務崗位

平安搭建了精細化、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。

- **核保崗位：**以「新人築基 – 專業進階 – 潛才鍛造 – 專家領航」為發展路徑，構建覆蓋全職業週期的階梯式培養模式。
- **理賠崗位：**持續構建「專業 + 智能」培訓體系，聚焦統一標準、人員快速成長與經驗有序傳承。2025年，升級打造「理賠知識中樞平台」，同步優化「AI 指導人」，實現疑難問題智能解答與輔助決策，解答率達 93.2%。

銀行類業務崗位

平安基於銀行實際業務場景，面向個人貸款客戶經理、私行財富客戶經理等重點崗位，借助數字技術，推動複合式、精準化培養模式，助力崗位勝任力提升以及隊伍產能轉化。

- **個人貸款客戶經理：**以「分層能力培養 + 場景化業務學習」的模式，為新客戶經理和新團隊長分別定製專屬學習地圖；借助數字化工具與 AI 技術，加速業務策略及實踐經驗的傳播。
- **私行財富客戶經理：**通過「業務專業認證 + 技能量化訓練」的培訓模式，考試、資格證等線上功能，推動隊伍應知應會學習與技能掌握。

資產管理類業務崗位

平安搭建基於產品維度的能力匹配矩陣課程體系，覆蓋投研能力、渠道能力、產品能力、運營能力四大核心能力板塊；通過內部經驗沉澱分享與外部優質資源引入的模式，提升資產管理團隊成員專業素養與業務能力。

科技類崗位

平安基於業務实操訓練結合，通過專項訓練營、專家交流研討、技能大賽比拼等形式，系統提升產品經理、架構師等核心崗位人員的專業能力，打造高水平科技人才隊伍。

- **產品經理崗：**平安開展「AI 產品經理訓練營」。採用分層培養模式，設置「基礎認知 – 實戰應用 – 戰略引領」三階段進階路徑，確保人才培養與組織核心場景的 AI 應用需求精準匹配。
- **架構師崗：**平安打造「AI 應用架構師訓練營」。構建「應知 – 踐行 – 深耕」學習閉環，重點培養智能體開發、大模型架構設計等六大核心能力；通過學員篩選、課程學習及專項攻堅，依托真實課題落地，將技術能力轉化為業務價值，為數智化發展輸送高質量專業人才。

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

平安全面深化培訓數字化改革，以知鳥線上平台為員工學習培訓的主要陣地，進一步聚焦員工需求，強化學習內容、升級功能平台。

■ 培訓內容建設

平安持續建設精品資源，圍繞課程內容、能力層級、發展階段等構建分類科學、覆蓋全面的培訓內容體系。截至 2025 年 12 月末，平安內外部精品線上課程資源達 8 萬門，年度線上課程學習總人次超 6 千萬，線上學習平台年度活躍率達 99.75%。

■ 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。

員工端

推動培訓數字化平台升級，通過打造 AI 導師、AI 陪練、AI 考試、AI 做課等，將 AI 技術深度融入數字化培訓，構建「學 - 練 - 考 - 評 - 管」的全流程智能化體系，通過交互式、沉浸式學習體驗，提升用戶學習意願。

運營端

持續優化培訓運營全流程各環節中的操作體驗，基於訓前準備、訓中實施、訓後評估各環節線上化操作體驗與反饋，提升培訓運營質量與效率。

管理端

打造「培訓全景看板」，實現培訓重點數據的分級管控與動態監測；實時查看學習積分、培訓時長、覆蓋率等核心指標，並配備紅黃綠燈預警機制，幫助企業全面掌握培訓體系運行現狀。

■ 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 | 平安壽險攜手清華大學培養「平安人壽保險康養顧問」教育機構合作

2025 年，為持續落實「好發展，在平安」代理人賦能體系，平安壽險持續與清華大學合作開展「平安人壽保險康養顧問培養項目」，以進一步提升代理人隊伍的專業知識。截至報告期末，平安共有累計 21,452 位代理人參與項目學習。



合作項目參與人員合影

■ 員工職業資質及學位提升支持

平安為員工提供職業技能認證服務，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

加強內部 考試認證

- 平安建立規範化的考試體系，全面梳理資格考試、認證考試及晉升考試等類型，制定科學的考試標準和運營流程，完善題庫建設、認證平台、紀律管控等配套措施，結合重點場景及核心人群分級實施，通過以考促學的方式，檢驗並強化培訓效果，提升員工專業素養。
- 平安全面升級認證管理机制，將「應知應會」崗位資格年檢與「專業人才儲備」資格認證相結合，基於風險授信申報全流程，強化各關鍵業務環節隊伍的專業能力及梯隊建設。

獲取外部 專業證書

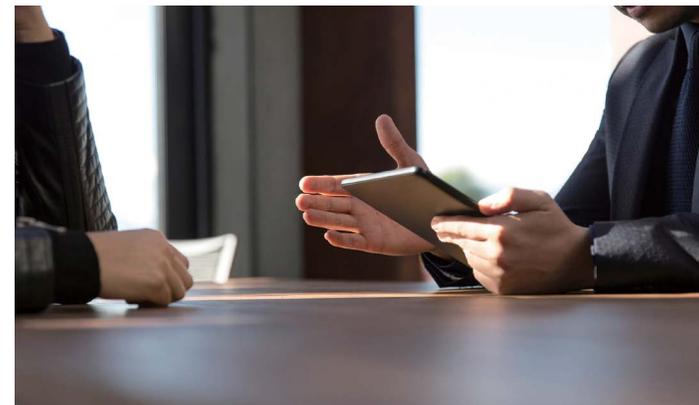
- 平安為適崗員工提供外部專業資質支持：對參加國內外專業資格認證考試的員工提供考試費用報銷、考試假期等支持，以鼓勵員工參加監管及行業協會要求的從業資格考試（如證券 / 基金從業資格考試等）或具備權威性的專業資格考試（如 ACCA、CFRM、PMP、建造師、系統架構設計師、深港澳金融科技師等近百項認證考試）。

員工績效與薪酬

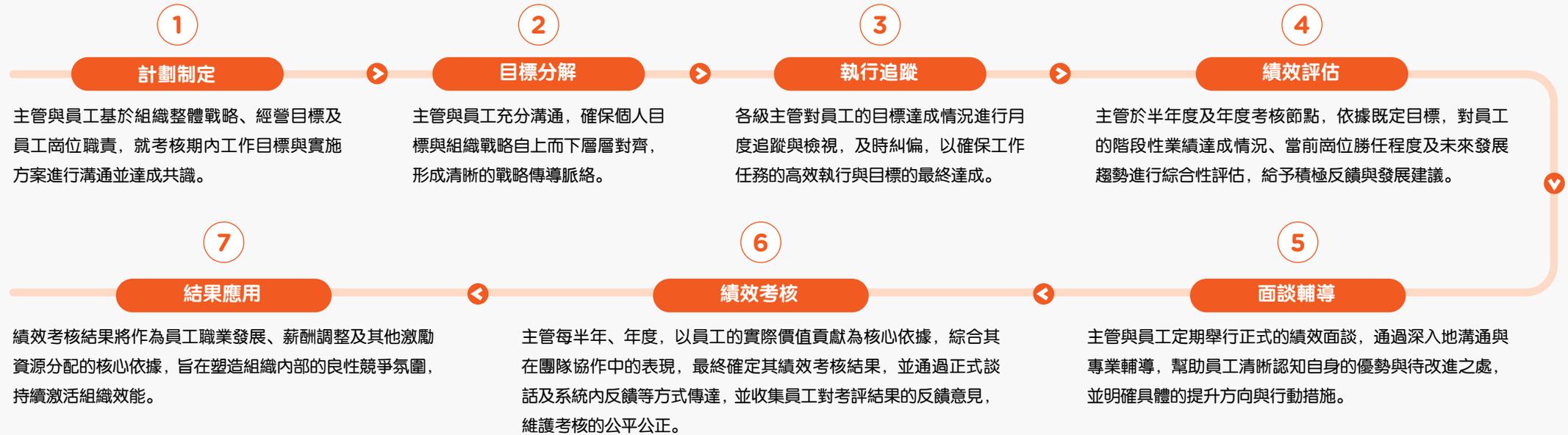
平安以按勞分配為基本準則，持續優化薪酬管理體系，致力於為員工提供在行業內具備顯著競爭力的薪酬水平。

績效管理

平安已建立一套規範、公平的績效管理机制，確保集團整體戰略規劃與員工個人工作計劃高度統一，從而驅動集團戰略目標在組織內得到逐級分解與有效落實。依托「8Q+TEL」勝任素質評估模型等專業工具，每年度定期從績效結果、能力表現及發展潛力三大核心維度對員工進行綜合性考核，保障人才選拔與評估的公正性與高效性。此外，平安要求各級主管與員工保持月度溝通，並執行半年度及年度的正式績效評估面談，以幫助員工全面了解自身的工作表現，持續完善績效管理體系。2025 年度，平安績效考評體系已覆蓋全體在職員工。



绩效管理流程



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，激勵員工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

公司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，公司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。

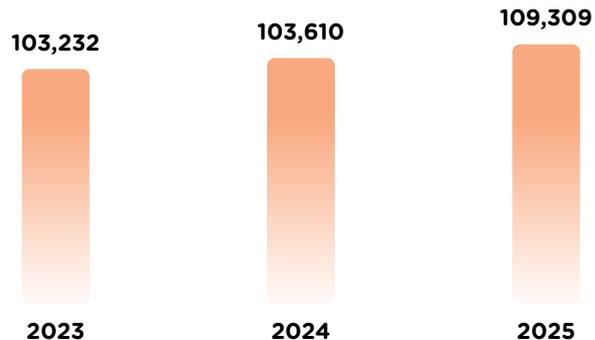
■ 核心人員持股計劃和長期服務計劃

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集團及其附屬子公司員工。截至 2025 年 12 月末，參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工共計 109,309 名。

參與核心人員持股計劃及長期服務計劃的員工共計

109,309 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

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。2025 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。

福利體系

- 平安為員工提供綜合福利保障計劃、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（Employee Assistance Program, 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帶薪年假、病假、事假、工傷假、婚假、喪假、產假、產檢假、哺乳假等各類法定假期外，還根據各地方政策落實延長生育假、陪產假、育兒假、子女護理假，為鼓勵員工參與公益事業設立獻血假、公益假，為鼓勵員工持續向專業化發展設立特殊崗位考試假等平安特色假期。員工生日當天以及出現大雨等異常天氣，均可設置彈性考勤延遲上班或提前下班，給予員工充分人文關懷。
- 平安持續優化辦公環境與配套設施，定期排查職場安全隱患，營造健康溫馨的工作氛圍。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。
- 平安持續提升員工體驗，依托自有「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，新價值文化專區等有溫度的節日活動，為員工提供一站式服務。通過該平台在員工生日、入司週年等時刻發送祝福信息，與員工共同慶祝重要時刻。

同時，集團工會深化員工幫扶關愛，持續開展「送溫暖」活動，慰問困難及重疾職工及家屬 2.18 萬人次，發放慰問金與物資約 1,488 萬元，並推進員工健康服務 694 次、覆蓋 11.63 萬人次。

平安尊重並關愛女性員工，積極落實婚假、產檢假、育兒假、哺乳假、孕婦工間休息假等假期；並在辦公室設置相應母嬰設施及育兒場所，為哺乳期女員工提供方便；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髮展個人興趣愛好，促進工作與生活之平衡。依托 896 家職工俱樂部、「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，圍繞員工素養提升與家風建設，舉辦書畫攝影展、家風故事會等活動 286 餘場，以多元文化場景豐富員工精神生活。



平安為員工提供豐富的文體活動

案例 | 「平安演說家」全面詮釋「新思路、新服務、新技術」

平安舉辦以「文化發‘新’聲」為主題的平安演說家第三季總決賽，各分公司、各部門員工用演、說、唱等多種形式講述「新思路、新服務、新技術」的真實故事，生動演繹了在日常業務中的面對 AI 趨勢、公司新業務的創新實踐與深刻洞察，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金、銀、銅和優秀組織獎。



「平安演說家」第三季總決賽現場

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。2025 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，設置应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。為進一步強化深圳平安金融中心消防安全管理工作，切實消除火災隱患，2025 年平安對職場煙感、核心通道消防設備、機房及庫房進行 45 次消防安全巡檢，共發現問題 58 項，整改率 100%，問題數量同比下降 56.7%，職場安全得到整體提升。

案例 | 開展消防演練活動

平安始終將「安全工作」作為重點工作，通過知識普及、實戰演練、隱患清零等方式構建更科學、系統、高效的安全風險防控體系，為維護城市公共安全貢獻企業力量。2025年，平安在全國多地旗艦項目聯動屬地消防開展專項行動：

- **常態化實戰演練：**深圳、濟南、杭州等寫字樓模擬火情開展全流程演練，涵蓋雲梯高空救援、傷員緊急救治等環節。其中，深圳平安金融中心年度疏散演練調動物業及安全員近 275 人，成功引導 4,100 名員工有序疏散，檢驗了超高層辦公場所的應急響應效能。
- **全員化隱患治理：**武漢、重慶等項目發起「消防隱患隨手拍」倡議，通過「租戶上報線索、物業專項整改」的閉環機制，鼓勵入駐人員主動參與隱患排查。



2025年平安金融中心滅火救援疏散演練

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、權益和福利等各方面的訴求，積極推動評估處理，做到 100% 響應。平安通過宣貫、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，在意見反饋的過程中，我們規定了員工個人信息及反饋內容的授權與知悉範圍，將相關信息做到嚴格保密，保障員工個人信息安全，員工亦可選擇匿名方式參與表達。

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 2025 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 89 分，較往期基本高位持平。

平安堅持「以職工為中心」的發展理念，依法合規建立工會組織，職工入會率達 100%，並積極健全民主管理機制，切實維護員工合法權益，打造共建共治共享的治理格局。2025 年度，平安共召開各級職工代表大會 144 次，審議制度 211 項，完成代表增補、監事選舉 22 次，夯實民主決策基礎。

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，無重大勞務糾紛事件。

此外，針對 2025 年面向員工開展的各項企業文化培訓，本次調查顯示 88% 的員工認可文化培訓的重要性，並表示在參與文化培訓後，對企業文化的理解、認同更深刻。

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 2026 年員工滿意度提升計劃，通過持續完善內部溝通機制、強化企業文化培訓等舉措，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。

代理人髮展與保障

平安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，著力打造一支「高素質、高績效、高品質」的代理人隊伍。

代理人培訓與發展

平安高度重視代理人職涯發展，依托「平安人壽保險康養顧問培養計劃」，持續深化及豐富不同人群的培養體系。2025年，本集團持續吸引和篩選高質量人才，從客戶經營、產品銷售、隊伍經營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 3.96 億元，線下培訓覆蓋 458 萬人次，線上學習覆蓋 8,357 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，並持續深化「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。

成長類培訓

基於各層級代理人成長目標，設置基礎培訓，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

聯合清華大學等知名學府推出「平安人壽保險康養顧問」評價體系，打造專業人才成長通道，全面賦能「三高」隊伍建設。

代理人福利與保障

平安始終堅持以人為本的理念，加強對代理人的人文關懷，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《平安集團代理人福利與管理政策聲明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧視代理人。同時，平安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，2025年，平安持續升級新人訓練津貼政策，深化「優+護航計劃」，並全新推出「高才計劃」，為新入職代理人提供覆蓋職業發展各階段的系統性支持與激勵，助力高素質精英人才引進，幫助新人穩健起步、高質量成長。同時，平安構建了多層次、廣覆蓋的福利保障體系，涵蓋四項基本福利、養老公積金、長期服務獎及「高齡部課經理關愛計劃」等，全面保障代理人的職涯權益與長期發展。此外，公司還為績優代理人及主管層級提供專屬健康增值服務，包括定期體檢、專家問診、VIP掛號、重疾二次診療及住院安排等多項內容，全方位關愛代理人的身心健康，打造有溫度、有保障的職業發展平台。

04

可持續的自然

作為負責任的長期價值創造者，平安將氣候變化與生物多樣性保護納入集團可持續發展頂層設計。依托綜合金融專業能力，平安將生態價值理念深度融入投融資決策、風險管理與運營全流程，引領低碳轉型、強化氣候風險減量管理、推動生態系統保護與修復，助力實現人與自然和諧共生的現代化，為全球可持續發展目標貢獻堅實力量。



氣候變化與碳中和

治理

平安的氣候治理依託於平安 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。

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，結合自身的業務特征，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。

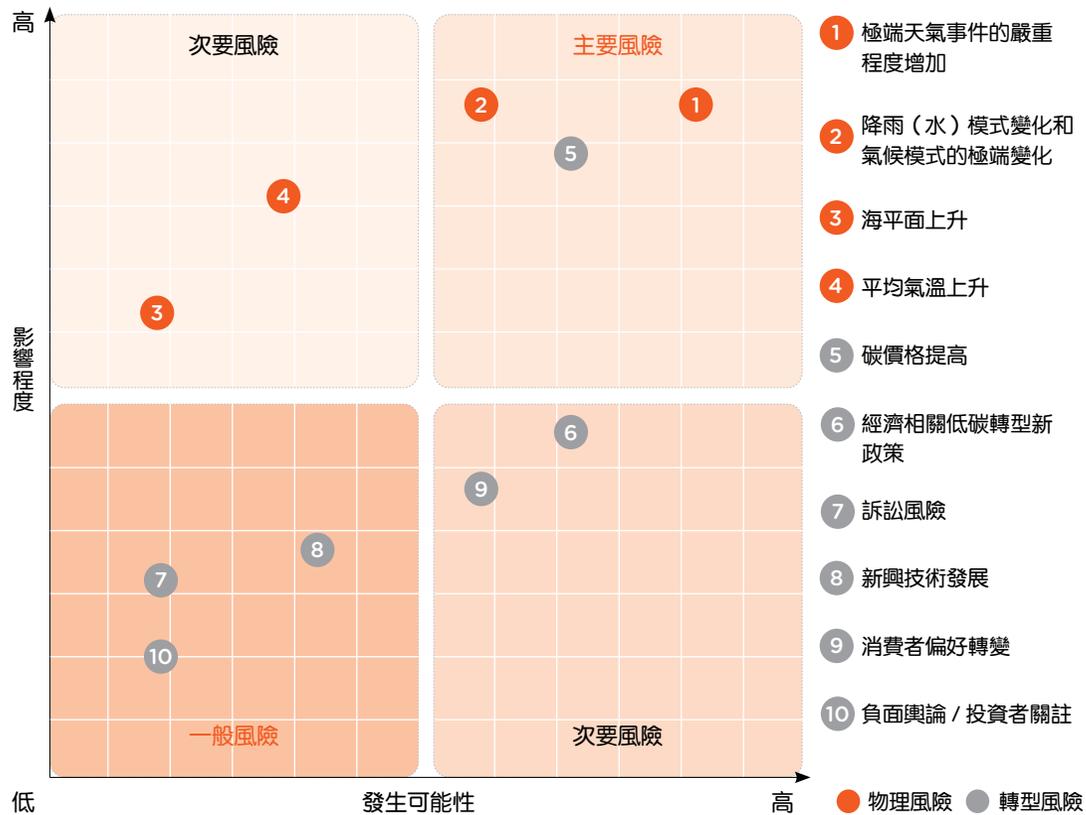
平安氣候相關風險及機遇識別、評估、管理與監督流程

模塊	具體內容
氣候風險與機遇識別	<ul style="list-style-type: none"> 對標國內外氣候信息披露要求，進行初步盤點 參考同業氣候風險與機遇管理議題 結合業務特征，制定氣候風險與機遇清單
氣候風險與機遇評估	<ul style="list-style-type: none"> 評估氣候風險與機遇的影響範圍、發生可能性、影響程度、財務影響等 依據發生可能性與影響程度，對風險與機遇進行重要性排序，識別主要氣候風險與機遇
氣候適應性評估	<ul style="list-style-type: none"> 選擇低碳與高碳氣候情景，在運營及業務層面對主要氣候風險開展情景分析，評估應對氣候相關變化不確定性的業務適應性
氣候風險與機遇策略制定	<ul style="list-style-type: none"> 將風險識別和評估的結果作為業務決策的基礎，建立相關管理機制與流程，運用鷹眼系統（DRS 3.0）等工具制定風險應對策略，管控氣候相關風險 在公司戰略中考慮氣候相關機遇的把握，如將「可持續保險」「負責任銀行」「負責任投資」列為可持續發展核心議題，並制定五年發展目標及相關行動方案
氣候風險與機遇匯報	<ul style="list-style-type: none"> 落實氣候風險與機遇的定期匯報工作，確保董事會及管理層及時獲知氣候風險與機遇管理的目標、計劃、執行情況及進展，提高氣候風險與機遇管理的有效性

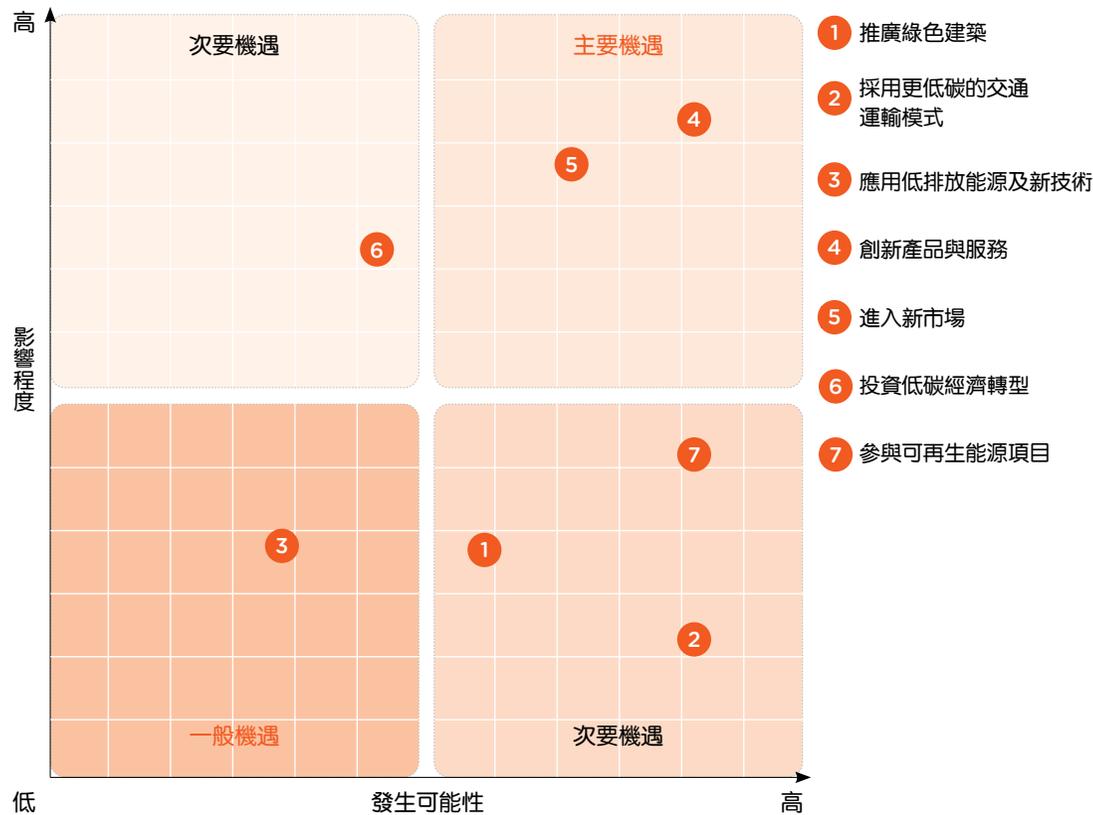
氣候相關風險與機遇識別、評估

2025年，平安在綜合考量公司業態後建立氣候相關風險與機遇清單，共識別10項風險與7項機遇。基於「發生可能性」和「影響程度」進行重要性排序，最終確定3項主要氣候風險與2項主要氣候機遇，並針對主要風險展情景分析以評估業務適應性，針對所有已識別的風險與機遇，平安通過制度建設、流程監測及管理措施等方式建立應對機制與轉型計劃。詳情見本章其他部份。

氣候風險矩陣



氣候機遇矩陣



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 ⁹	影響程度 ¹⁰	潛在財務影響																		
急性風險	極端天氣事件嚴重程度加劇	自身運營	■ 極端天氣可能導致電力設施受損、引發停電等，影響業務運營；可能對辦公樓、數據中心、分支機構等基礎設施造成破壞，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加劇，影響投融資標的的盈利能力與不動產抵押品安全，也導致企業違約率上升以及投資回報率下降；同時承保標的的理賠可能增加，影響保險賠付率。				慢性風險	降水模式變化和氣候模式的極端變化	自身運營	■ 降水模式變化或極端氣候事件嚴重加劇，可能導致自身運營能力下降或產生額外費用；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，導致企業違約率上升以及投資回報率下降；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	■ 海平面上升使部份經營區域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面臨水淹風險。	平均氣溫上升	自身運營	■ 平均氣溫上升可能會影響辦公樓、數據中心、分支機構等基礎設施運營，增加維護費用，也可能影響員工人身安全、出勤與工作效率，造成額外人力資源成本。
慢性風險	降水模式變化和氣候模式的極端變化	自身運營	■ 降水模式變化或極端氣候事件嚴重加劇，可能導致自身運營能力下降或產生額外費用；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，導致企業違約率上升以及投資回報率下降；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	■ 海平面上升使部份經營區域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面臨水淹風險。																					
	平均氣溫上升	自身運營	■ 平均氣溫上升可能會影響辦公樓、數據中心、分支機構等基礎設施運營，增加維護費用，也可能影響員工人身安全、出勤與工作效率，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。																					

⁹ 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 年內可能發生）。

¹⁰ 高、中、低度，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。

轉型風險						
風險類別	風險內容	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	投融資標的 承保標的	<ul style="list-style-type: none"> 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，從而影響集團淨利潤。 	短中期	中度	營業收入減少 資產減值
	經濟相關低碳轉型 新政策	投融資標的 承保標的	<ul style="list-style-type: none"> 對高排行業收取碳稅的政策、高排行業減排及轉型相關監管等，都可能限制客戶的業務拓展進而導致融資需求下降，同時碳稅及轉型相關支出可能導致高排行業及關聯標的的相關融資成本及合規成本增加。 			
技術風險	新興技術發展	投融資標的	<ul style="list-style-type: none"> 隨著低碳節能技術發展，某些投融資企業的市場份額可能會受到影響，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 資產減值
市場風險	消費者偏好轉變	投融資標的 承保標的	<ul style="list-style-type: none"> 消費者傾向於 ESG/ 綠色低碳產品，若某些投融資企業不能快速提供契合需求的產品及服務，可能會影響其經營。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 隨著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匹配低碳轉型等，可能面臨聲譽風險的上升，進而增加融資難度或對公司業務模式產生影響。 	長期	低度	營業收入減少 融資成本增加

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	<ul style="list-style-type: none"> 隨著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
	採用更低碳交通運輸模式	<ul style="list-style-type: none"> 通過鼓勵採用更低碳的交通工具以及推廣業務流程電子化將幫助減少運輸費用，在幫助減少碳排放量的同時降低運營成本。 	自身運營	短期	低度	營業支出減少
能源來源	應用低碳技術及新技術	<ul style="list-style-type: none"> 隨著國家不斷推動綠色轉型，清潔能源成本下降，公司通過推動清潔能源及低碳技術的應用，可能降低運營成本。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 公眾對綠色產品及服務需求增長，金融機構提供綠色產品及服務可提升客戶好感與整體收益。 	全集團業務	短期	高度	營業收入增加
市場機會	進入新市場	<ul style="list-style-type: none"> 隨著政府綠色金融政策支持力度不斷加大以及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	<ul style="list-style-type: none"> 「雙碳」政策不斷出臺，各行業低碳轉型進度加快，通過投資低碳技術或企業可能有助於提升投資效益。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	營業收入增加 投資收益增加

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「高排放情景」（SSP5）¹¹ 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。

¹¹ 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的物理風險情景分析，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 不同氣候模型下的氣候趨勢假設，分險種按氣候相關風險趨勢及概率、周期，將車險、團財險（含巨災險）、農險、個人非車險等業務在 2040 年及 2060 年的賠付趨勢與 2024 年進行對比。

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、個人非車險等業務相關保險單信息	2040 年及 2060 年 SSP1-1.9、SSP5-8.5 兩種氣候模型；極端事件頻率、極端降雨量級、乾旱事件頻率、海平面上升、臺風強度等	結合各業務信息與氣候情景參數，預測各情景及時間維度下，氣候物理風險情景對應的保險賠付較 2024 年評估的幅度

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	●	●	●	●
團財險（含巨災險）	●	●	●	●
農險	●	●	●	●
個人非車險	●	●	●	●

● 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：

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

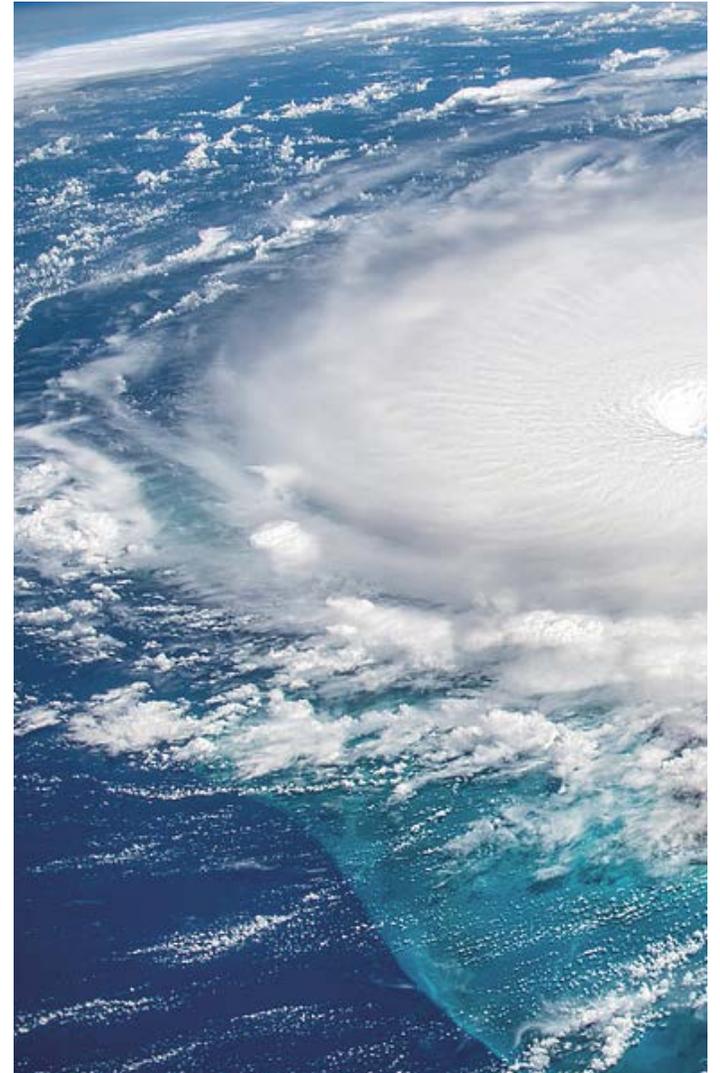
基於實時數據，由自然災害實驗室動態繪製及更新全國災害等級分布圖，充分反映災害風險情況和變動趨勢。

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

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。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。



案例 | 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

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，自主研製 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。

2025 年，平安發布了國內直保公司首個對外發布的全球風險管理平台鷹眼系統海外版——EagleX，首期上線了風險地圖（Risk Vista）、災害預警（Cat Warning）、衛星監控（Satellite Monitor）三大功能，為海外客戶與合作夥伴提供從風險評估、災害預警到理賠固證的全生命週期風險管理服務，旨在推動全球防災減災，助力「一帶一路」建設。

巨災板塊

內含長週期歷史災害數據，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

2025 年，鷹眼系統（DRS 3.0）

105.7 億次

發出預警信息

1.3 億

覆蓋個人和企業客戶

超過 **18.3** 萬家

為客戶提供了現場的隱患排查等服務

7.07 億

累計減損

案例 | 平安產險農災大模型

傳統災害預警體系存在數據壁壘與模型精度不足，災害仿真能力薄弱，作物精細化監測不足等痛點。疊加近年來極端災害頻發態勢，農業生產的不確定性與保險行業的風控壓力持續加劇。

平安產險聯合平安科技自主研發的農災大模型智能監測系統，通過構建「災前風險預警 - 災中應急響應 - 災後智能理賠」的全流程防災減災閉環，依托遙感監測、作物生長模擬等技術，為用戶提供災害預警、風險篩查、巨災風險管理等多場景服務，將風險預警精準度提升至 85% 以上，理賠時效縮短 20%，2025 年，累計推送 3,628 萬次有效預警，減損超 4,650 萬元，服務農戶 34.3 萬戶。此外，平安產險依托愛農寶 App 為農村提供氣象信息、病蟲害預警、農資價格行情等服務，實現農業生產全週期風險動態管理，增強農業經營主體的巨災應對能力與風險韌性。

案例 | 依托大災全鏈路管理體系，構建「防災減損」響應新模式

2025 年，「樺加沙」臺風來襲期間，平安產險依托災前 - 災中 - 災後全鏈路大災管理體系，通過構建「事前預防 - 事中響應 - 事後賠付」全流程智能應災，助力風險減量。

- **災前預警階段：**提前 4 天精準預判臺風登陸時間、地點及強度，通過平安企業寶、好車主等平台發布預警信息，觸達近 4,000 萬人次；依托 AI 模型識別數千名高風險客戶並完成 100% 臨災回訪，同步投放超 5,000 套擋水板、沙袋等應急物資，協助農戶搶收加固農田超 10 萬畝，疏通排澇溝渠近 40 公裡；
- **災中響應階段：**基於大災熱力圖預判災害影響範圍與資源需求，統籌調度全國超 1,400 名遠程專家及 230 名現場支援人員，高效開展應急處置工作；
- **災後理賠階段：**推行小額案件線上自助報案、重大案件先行賠付的極簡理賠服務，大幅提升救災響應與客戶服務效率。截至報告期末，平台累計完成 1.7 億元賠款支付，助力客戶挽回損失 1.49 億元。

案例 | 平安產險構建五大應急物資倉網絡，完善全流程應急服務閉環

為進一步強化保險行業在社會應急治理體系中的支撐作用，2025 年，平安產險創新性構建覆蓋京津冀、長三角、珠三角、華中、海南等區域的全國 5 大應急物資倉網絡，是國內財險行業首個「災前 - 災中 - 災後」全流程應急物資服務閉環。

應急倉共儲備擋水板、抽水機、救生艇等 30 餘種應急物資，具備防災、減災、救災全場景物資保障能力，並實行「隨用隨補」動態供應機制，以築牢災害防控前置防線。同時，依托區域化倉配布局，各物資倉均可實現應急物資次日達，以高效響應災害救援緊急需求，並助力受災區域快速恢復生產生活秩序。截至報告期末，五大應急物資倉已正式投入運營。





■ 保險資金投資、對公信貸類業務 – 轉型風險

作為資產擁有者及管理人，平安依賴投資回報履行債務的長期責任，而隨著中國「雙碳」目標推進與碳市場建設，轉型風險已成為影響其核心業務的重要因素。各行業企業（尤其是高碳排放行業）為符合低碳轉型相關法律規定，可能增加節能減排成本，或因超標排放需參與碳交易、繳納碳稅，進而削弱自身盈利表現，這既會影響平安保險資金投資的回報水平，也會作用於對公信貸業務的資產質量管理及淨利潤表現。

為全面掌握轉型風險對上述核心業務的綜合影響程度，平安針對保險資金投資與銀行對公信貸業務統籌開展情景分析，採用定性與定量相結合的方式，評估不同氣候情景下碳價上升帶來的連鎖影響，包括保險資金投資回報降低及銀行對公信貸預期損失增加等情況。

資產信息	氣候情景假設及相關參數	分析結果
平安資產管理投資的中國境內上市公司股票和公司債券及三板的行業分類、投資金額等相關信息	<ul style="list-style-type: none"> 2040年及2060年SSP1-1.9、SSP5-6.0情景下的預期股價及收益率在平行假設模型將保持在一定時間內保持不變，影響因素僅為股價變動 	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
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

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以及對公信貸資產信息、不同氣候情景下的預測碳價等信息，評估不同行業投資回報受碳價提升影響的程度以及不同行業對公信貸的預期損失程度。

保險資金投資業務				
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	●	●	●	●
採礦業	●	●	●	●
製造業	●	●	●	●
電力、熱力、燃氣及水生產和供應業	●	●	●	●
建築業	●	●	●	●
批發和零售業	●	●	●	●
交通運輸、倉儲和郵政業	●	●	●	●
住宿和餐飲業	●	●	●	●
信息傳輸、軟件和信息技術服務業	●	●	●	●
金融業	●	●	●	●
房地產業	●	●	●	●
租賃和商務服務業	●	●	●	●
科學研究和技術服務業	●	●	●	●
水利、環境和公共設施管理業	●	●	●	●
居民服務、修理和其他服務業	●	●	●	●
教育	●	●	●	●
衛生和社會工作	●	●	●	●
文化、體育和娛樂業	●	●	●	●

● 幾乎無影響 ● 輕微影響 ● 有一定影響

對公信貸業務				
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	●	●	●	●
採礦業	●	●	●	●
製造業	●	●	●	●
電力、熱力、燃氣及水生產和供應業	●	●	●	●
建築業	●	●	●	●
批發和零售業	●	●	●	●
交通運輸、倉儲、郵電業	●	●	●	●
住宿和餐飲業	●	●	●	●
信息傳輸、軟件和信息技術服務業	●	●	●	●
金融業	●	●	●	●
房地產業	●	●	●	●
租賃和商務服務業	●	●	●	●
科學研究和技術服務業	●	●	●	●
水利、環境和公共設施管理業	●	●	●	●
居民服務、修理和其他服務業	●	●	●	●
教育	●	●	●	●
衛生和社會工作	●	●	●	●
文化、體育和娛樂業	●	●	●	●

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、控製、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：

投融資碳盤查

為積極應對氣候變化對投融資業務的物理及轉型風險影響，2025年度，我們基於碳核算金融聯盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）發布的《金融業全球溫室氣體會計及報告指南》，綜合數據可得性及準確性等考慮因素，對集團及下屬各成員公司所持有

的股權、主權債、企業債、信貸等資產類別的碳排放進行核算。本次核算旨在為後續識別、量化氣候風險潛在影響以及完善投資及銀行類業務的全流程 ESG 管理机制夯實數據基礎，以更好地引導金融資源向綠色低碳領域配置。

2025 年度，平安投融資碳盤查核算結果如下：

資產類別 ¹²	碳排放量（噸）
股權	16,695,747.18
主權債	83,075,875.74
企業債	4,901,684.59
信貸	70,264,230.75

¹² 平安集團投融資碳盤查覆蓋的資產類別中：

1. 股權類資產，涵蓋 PCAF 分類中上市公司股權（股票）投資、非上市股權投資，以及基金、保險資管產品、股權投資計劃等間接投資中相應的股權類投資。
2. 企業債券類資產，涵蓋 PCAF 分類中企業債券投資，以及基金和保險資管產品等間接投資中一般債券，但不包括主權債及地方政府債。
3. 信貸類資產，涵蓋 PCAF 分類中企業貸款及項目融資，以及債權投資計劃、信託計劃等間接投資。

制定戰略與行動方案

平安已將「負責任投資」「負責任銀行」列為可持續發展核心議題，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。

強化 ESG 風險管理

平安及各成員公司已建立完善的 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，並在投資及信貸流程管理層面，將 ESG 因素納入投資盡職調查、合規審查、審批管理、合同條款制定、資金撥付管理以及投後及貸後管理等環節，形成事前、事中、事後全流程風險管控機制。

平安在現有風險管控措施基礎上，以審慎原則為總體指導，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，作為投資及信貸團隊踐行審慎原則的參考，以更好地降低投資及信貸風險。



■ 不動產投資 – 物理風險

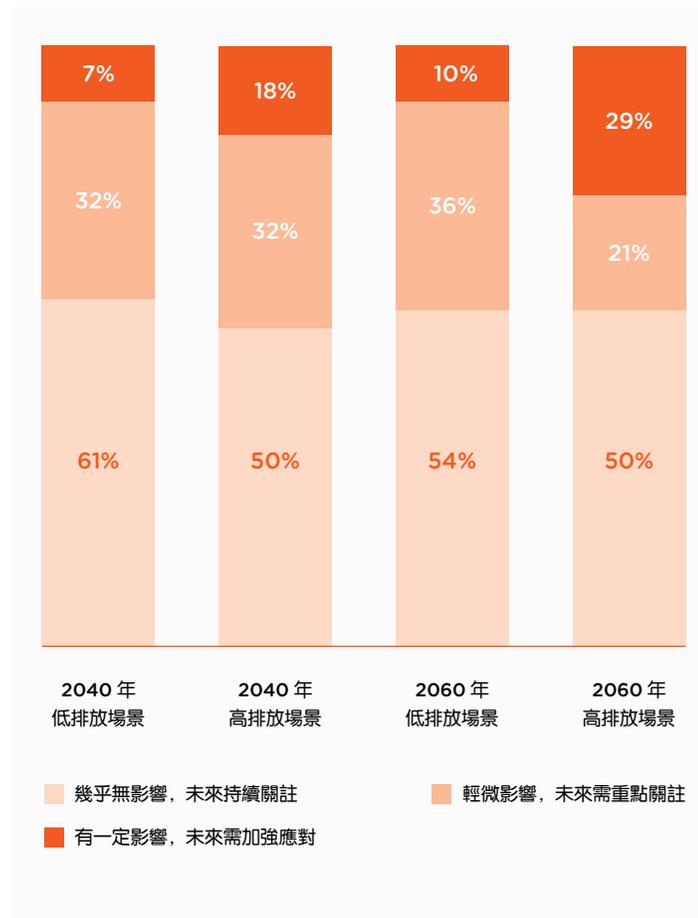
平安針對平安不動產在中國境內的不動產投資開展物理風險情景分析，運用定性與定量結合的方式，評估不同氣候情景下，由於極端天氣事件以及降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化可能導致集團不動產資產損失的情況。

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、極端乾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	不動產的地理位置、數量
氣候情景選擇及相關參數	選擇 SSP1-1.9 與 SSP5-8.5 情景；參考世界氣象組織每日觀測結果集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
分析結果	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

不同情景下，面臨各等級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禦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管理制度，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，實施跟蹤氣象變化。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。

■ 職場及網點、數據中心 – 物理風險

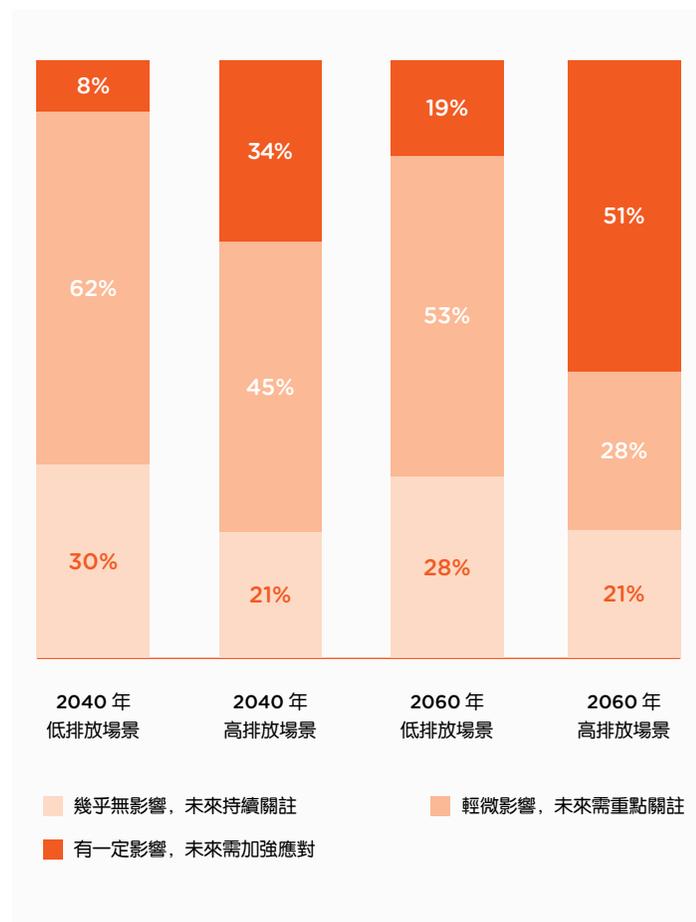
針對平安保險、銀行的職場及網點及平安主要成員公司自持或租賃的數據中心，運用與不動產投資評估相似的方法論，評估不同氣候情形下，由於極端天氣事件以及降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化可能導致集團損失的情況。

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，其中，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	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
氣候情景選擇及相關參數	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
分析結果	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

不同情景下，面臨各等級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禦風險的適應力與恢復能力：

項目	具體內容
建立氣象災害預警	平安建立並完善氣象災害預警預防機制，通過及時發布預警信息，減少災害的衝擊。
強化防災設計與物資儲備	平安不斷優化集運營場所防災建設及方案部署，穩步提升極端天氣事件應對能力，同時定期採購應急物資、維護修繕設備，確保各類應對天氣變化的關鍵物資得到保障。
響應應急部署並開展演練	平安將業務連續性理念體系化，並結合各類業務特點，制定 17 種災害應急響應與救援預案及應急物資儲備計劃；同時落實應急物資管理、維護、更新機制，動態調整應急設備的配置及業務連續性計劃，確保災時立體防禦體系可用。2025 年，平安科技通過 ISO 22301 業務連續性管理體系認證。

■ 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。2025年，平安基於目前可得數據進行了初步分析，發現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。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。



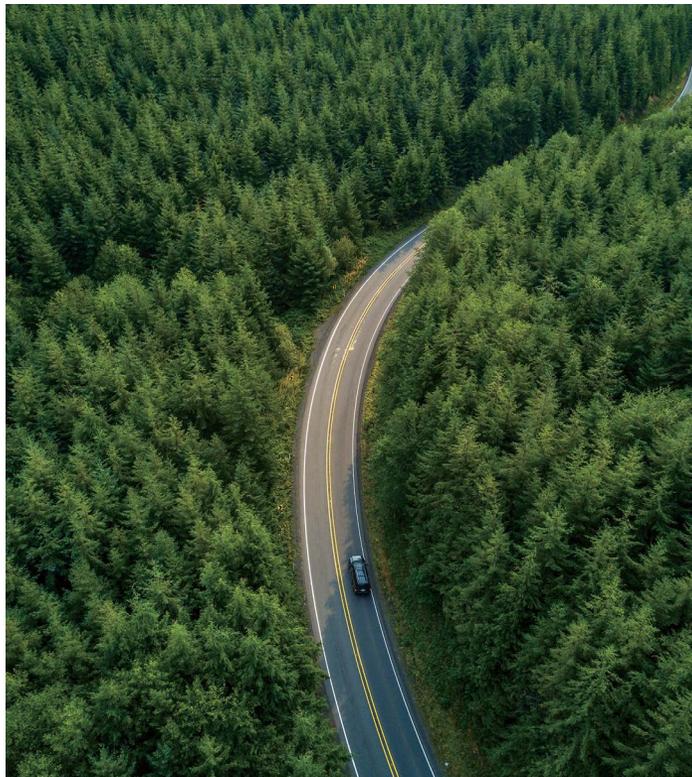
■ 氣候機遇應對策略

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：

類別	機遇因素	應對策略與營運計劃
資源效率	推廣綠色建築	平安積極將綠色理念融入建築全生命週期，綜合運用節減碳、資源循環等多項綠色建築技術，多個項目獲綠色建築認證。截至報告期末，平安共有 25 個項目獲國際綠色建築及基礎設施認證，其中 10 項獲 LEED 金級及以上認證。
	採用更環保的交通運輸模式	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	應用可再生能源及技術	平安積極推進綠電集中採購以降低可再生能源使用成本，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。
產品服務	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。 2025 年，平安產險落地智能駕駛保險產品，推動新能源產業升級；平安銀行將綠色指標納入授信評估體系，為廣西國有東門林場和三門江林場提供 5 億元中長期授信，有效緩解了林場中長期資金週轉壓力，支持林場生態保護。
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、生物多样性金融、新興低碳技術的支持力度。
	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 5,301 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。 2025 年，平安產險獨家承保天津市西青區陸上風電工程險，提供保險保障 37 億元；平安銀行協調市場、風險、產品等多個部門，與其他銀行聯合成立 22 億銀團，並為遠景能源布局綠色發電領域提供 11 億銀團貸款；平安資產管理投資行業內首單清潔能源私募 REITs 四川能投項目。

影響、風險和機遇管理

平安集團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管理流程。



氣候風險管理流程

氣候風險識別

- 從物理風險和轉型風險兩個維度出發，識別並描述影響集團各業務板塊的氣候風險因子，並歸納其涉及的風險分類。

氣候風險評估

- 從定性及定量角度，評估氣候風險因子對集團業務板塊的影響及其持續時間和強度。

氣候風險管理流程

氣候風險匯報

- 落實氣候風險的定期匯報工作，確保董事會及管理層及時獲知氣候風險管理的目標、計劃、執行情況及進展，提高氣候風險管理的有效性。

氣候風險管控

- 將風險識別和評估的結果作為業務決策的基礎，並運用鷹眼系統 DRS 3.0、氣候情景分析等工具制定風險應對措施，管控氣候相關風險。

指標與目標

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。

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：

- **資源效率**：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 年間按 5%，10%，20%，40%，60%，80%，100% 的目標提升可再生能源利用率，即到 2030 年實現運營層面電力消費 100% 來自可再生能源。
- **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。

運營碳中和路徑¹³



¹³ 基於市場法對 2024 年度的碳排放數據進行追溯調整。

碳排放情況

2025 年，平安運營層面溫室氣體排放總量（基於位置）為 422,724 噸二氧化碳當量，溫室氣體排放總量（基於市場）為 381,061 噸二氧化碳當量。其中，範圍一直接溫室氣體排放量為 45,100 噸；範圍二能源類間接溫室氣體排放量（基於位置）為 307,103 噸，範圍二能源類間接溫室氣體排放量（基於市場）為 265,440 噸，紙張使用和員工差旅產生的範圍三溫室氣體排放量為 70,521 噸。

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、打造綠色建築、科技賦能低碳轉型三方面入手，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。平安於 2025 年上半年啟動了「-5% 減碳行動」，號召員工廣泛參與，通過辦公能耗管控、建立綠色採購專區、推進數據中心綠色化等方式，實現節能降碳。

■ 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的提升。平安將可持續理念融入建築的全生命週期，從選址設計到建設施工，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 25 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 | 杭州平安金融中心以 ESG 賦能錢江新城商務生態新標杆

杭州平安金融中心積極將 ESG 理念融入項目運營的各個環節，通過精細化能耗管控體系，有效降低運營成本與碳排放，較基準年實現減少碳排放 1,365 噸，減少用水 26,947 立方米，降幅達 13.3%，並積極推進垃圾分類與資源回收，廢棄物轉量佔比達 93%，廢棄物回收和資源化利用處於行業領先水平。2025 年，杭州平安金融中心於榮獲 GRESB（全球房地產可持續性評估）五星評級，以 92 分榮登中國區混合型辦

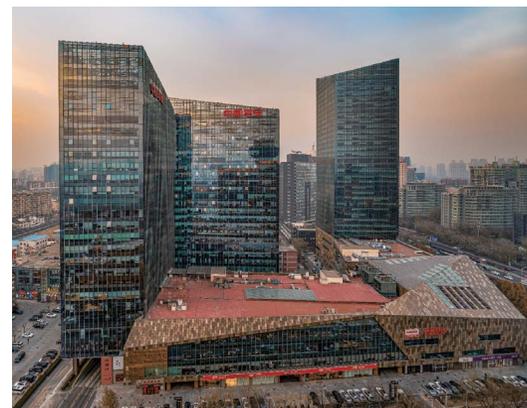
公及零售物業分組第四名，並在亞洲範圍混合型辦公及零售物業表現得分排名第二。



杭州平安金融中心綠色榮譽

案例 | 北京平安國際金融中心空調系統節能改造項目

2025 年北京平安國際金融中心攜手中瑞恒（北京）科技有限公司對大廈中央空調系統改造進行竣工驗收，此次節能工作對製冷機房內設備增加自動控制系統，並對循環泵增加變頻設備，同時對銹蝕閥門進行更換。對現場用電設備加裝了計量表，同時能遠程計量，统一到 App 中進行操作。本次改造降低了操作人員工作強度，提高了系統運行的可靠性，節能效果明顯，本年度，電力總消耗量年減少超過 16 萬千瓦時，有效減少運營環節的碳排放。



北京平安國際金融中心

■ 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，並積極攜手合作夥伴，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，並上線 ESG 智能小助手，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」碳賬戶體系，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」指平安碳賬戶，「N」指業務場景的碳賬戶，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，實現業務範圍內的碳應用需求。截至報告期末，公司員工碳賬戶累計覆蓋 20 萬名員工，累計減碳行為 228 萬次，累計減碳量 23,792 噸。

生物多样性保護

平安將環境保護納入企業發展規劃中，堅持可持續發展理念，承諾不涉及破壞生態、危害生物多样性的業務，並積極保護和科學可持續利用生物多样性。同時，平安積極探索生物多样性與現有業務的有機結合，並不斷加大生物多样性投資與相關產品服務創新，推動金融資源向生物多样性保護領域和基於自然的解決方案傾斜。

案例 | 「保險 + 科技 + 公益」三維賦能，守護千年綠色文脈——古樹名木保護創新

2025年，平安「中國平安古樹名木守護行動」在巴西貝倫舉辦的《聯合國氣候變化框架公約》第三十次締約方大會（下稱「COP30」）公開展區進行展示，以「微觀實踐—模式總結—國際共享」的路徑，為全球生物多样性治理提供「中國方案」。自2023年推出「古樹名木救治保險」以來，平安積極升級各項古樹名木保護行動，依托自身科技資源及社會影響力，構建「風險保障 + 科技監測 + 公益聯動」的古樹名木保護體系，將原有單一風險補償升級為包含生態保護、文化傳承、科技賦能的全鏈條保護體系。截至報告期末，平安產險已為全國超5.5萬顆古樹名木提供超10億元風險保障。

- **風險保障：**推出「古樹名木救治保險」，為古樹本身的救治修復，以及因傾倒、折斷對第三方造成的損失提供風險保障。
- **科技監測：**搭建「天空地一體化」監測網絡，運用物聯網、GIS和鷹眼系統（DRS 3.0），實時監測古樹生長環境，精準預警自然災害，實現「災前防禦、災中應對、災後賠付」的全週期智慧管理。
- **公益聯動：**協同政府、基金會、科研機構等，通過「認養古樹」「跟著古樹去旅行」等創新活動，古樹保護融入文旅與生活，激發全民生物多样性保護意識。





案例 | 智鏈雲境「生物多樣性保護及可持續利用」平安方案

為響應國家及雲南省關於金融賦能生物多樣性的政策，平安產險積極探索生物多樣性領域，作為唯一保司加入雲南省生物多樣性金融標準試用試點，並結合平安科技能力、平台流量等優勢，創新構建綠色公益、綠色雲品、綠色旅居和綠色金融四位一體模式。

2025年，該項目登上聯合國環境署可持續保險倡議自然工作組全球分享會，創新性獲得國際認可。該項目在綠色公益方面，聯動省林草局等政府部門，開展保險捐贈，強化政保聯結，賦能生物多樣性保護；在綠色雲品方面，借助平安好車主平台，創新「認養一棵古茶樹」公益模式，聯動南糯普洱、德昂酸茶等特色古樹茶，實現助農增收超百萬；在綠色旅居方面，融合當地特色生態及多元文化，聯合十餘個省份推出賞花季、探秘哀牢山等生態旅游、研學路線，曝光超千萬，傳遞有一種叫雲南的生活；在綠色金融方面，一方面創新鮮花價格指數保險等保險產品，另一方面，構建「保險+銀行」的協同機制，利用保單機制撬動社會資本，緩解生物多樣性項目融資與經營風險挑戰。

案例 | 「保險+信貸」金融雙驅動，賦能雲南咖啡產業可持續振興

雲南咖啡種植面積超全國98%以上，傳統種植模式效益低、收入少、保障不足。平安產險聯合孟連縣政府，推出全國首個咖啡種植完全成本保險，以「保險+信貸」模式實現金融助力生物多樣性可持續農業發展。

保險為3萬畝生態種植區提供超9,000萬元保障；通過保單增信撬動超3,000萬元信貸，為產業發展提供資金支持；投入資金建設標準化智能種植示範基地，搭建全國種植示範園區，形成產業振興、農戶增收、物種保護的協同發展。

05

可持續的治理

平安持續優化公司治理質效，構建領先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，對客戶、員工、股東和社會負責。

公司治理

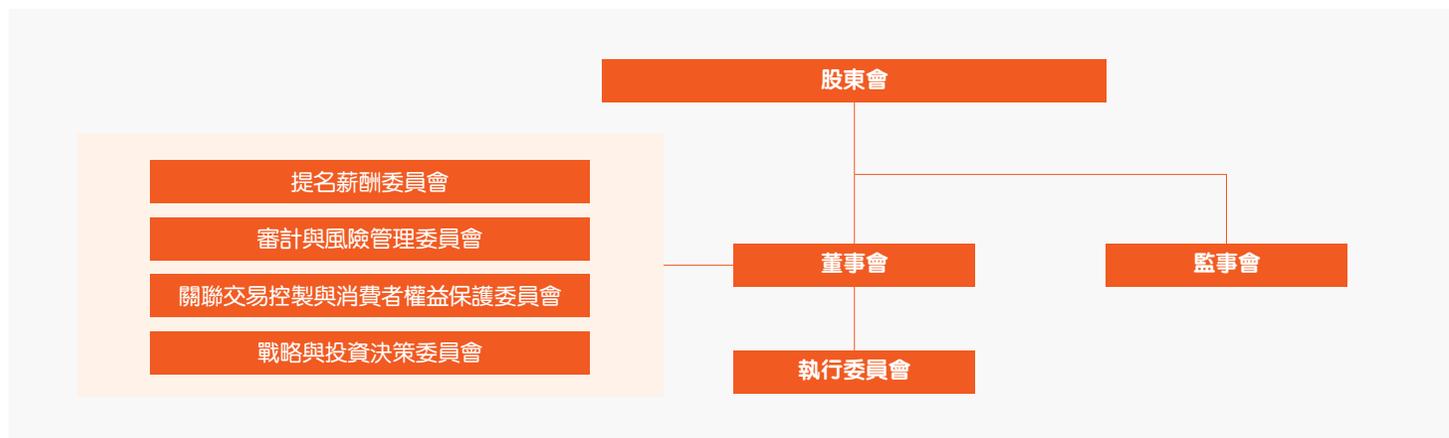
治理

平安已建有兼具本土優勢和國際標準的公司治理架構，持續踐行全球最佳公司治理實踐。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 2025 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》等相關法律要求，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，結合公司實際情況，開展公司治理活動。平安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，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。

公司股東會、董事會、監事會及執行委員會按照《公司章程》賦予的職責，行使各自權利，履行各義務，高效協作，有效製衡。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%，董事會成員擁有保險、科技、銀行、投資、會計、法律、風險管理及 ESG 等多元化的背景與經驗，以確保集團各項戰略決策的全面性與專業性。

同時，平安積極向各董事會成員提供持續培訓，包括年度監管要聞、董事職責和義務、風險管理和內部控製、公司治理運作規範與實踐以及氣候相關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

20 %

女性董事比例



註：信息截至報告期末。

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。

平安通過股東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）在股東會上均單獨審議，以供股東考慮及投票。平安董事出席股東會、董事會及董事會各專業委員會，在深入了解情況的基礎上審慎決策。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、提升董事會組成的多元化水平、持續向所有董事提供專業培訓、為獨立非執行董事履職提供支持等舉措，提升公司治理的有效性。

平安董事會已成立提名薪酬委員會、審計與風險管理委員會、關聯交易控制與消費者權益保護委員會和戰略與投資決策委員會四個專業委員會，發揮各自職能。其中，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製訂薪酬政策，向董事會提出建議，確保平安董事及高級管理層薪酬水平適當。

平安堅持倡導「守法合規」的理念，踐行「法規+1」，不斷健全完善內控體系，強化合規主動管理，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。

影響、風險和機遇管理

平安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基礎上，本集團已形成從公司董事會、管理層、專業委員會到員工全員參與的全面風險管理文化氛圍，並逐步建立起自上而下及自下而上的有效、暢通的風險管理工作機制，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，有利於保護股東資本安全、提高資本使用效益、支持管理決策、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 2025 年年報「風險管理」部份內容。

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，制定了合理的利潤分配政策。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，不存在任何違反信息披露規定的情形。

同時，平安將 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。

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覆投資者問詢，為投資者了解平安、參與公司治理提供了方便快捷的渠道。

2025 年

2 次

組織現場業績發布會

2 次

組織電話業績發布會

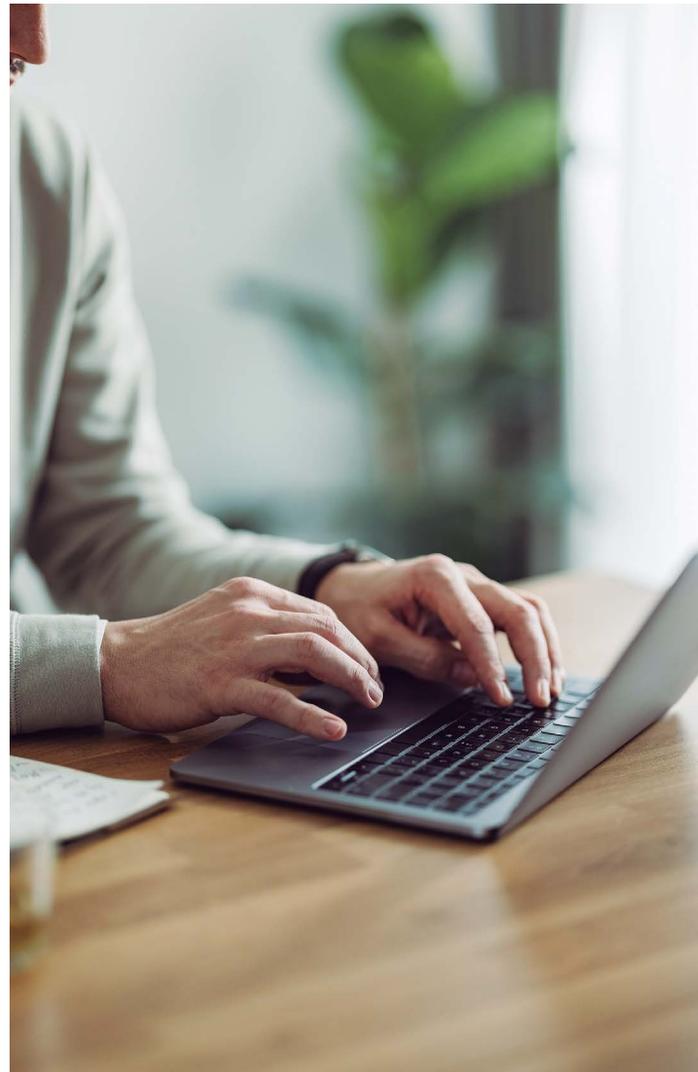
437 次

參加投資者會議

指標與目標

平安制定「公司治理」議題五年發展目標，以管理及推進公司治理相關工作。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 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。

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 2025 年年報「公司治理報告」部份內容。



商業守則

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《平安集團負責任投資政策聲明》《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。集團及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。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製規範，高水平遵循商業道德準則。

公司商業道德

平安註重商業道德對自身、股東、客戶、員工、合作夥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、供應商和合作夥伴的規章制度，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

平安秉承「誠信守法、合規加一」的經營原則與理念，遵守國家各項法律法規，積極配合政府繳稅政策，明確規範繳稅體系，仔細分析稅務風險，根據條規披露稅務信息，按時申報和繳納稅項，杜絕非法偷稅、漏稅和避稅行為。集團及重要子公司均建立了專門的稅務團隊，不斷強化稅務風險防範意識，加強稅務管理控制。一切納稅申報，稅款繳納與稅務事項的處理均符合稅法規定。平安持續優化建設內部稅務管理制度體系，定期進行稅務風險控制活動運行有效性評估，不斷提升稅務全流程系統化管理水平。對於境外業務，平安按照本集團境外經營所受管轄區域及中國的現行法律法規、解釋公告、官方指引和商業慣例進行稅務處理。

反壟斷、反不正當競爭與公平交易

平安遵守反壟斷法規規則，嚴格審查所有並購交易，並按標準進行信息披露。平安建立了有效的監測和執行機制，保證集團所有業務在境內外運營的合規性，強化對集團法律合規共性風險的防控，並有效督導各部門完善內部控制製措施及風控的長效機制。平安嚴格管理慈善捐款和贊助，通過公開報告、新聞媒體、官方網站等渠道披露金額、捐助情況及成效，並確保相關捐贈和支持行為不破壞商業競爭的公平性。平安制定了相關規定，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，並承諾不會跟市場上規模大競爭對手成立壟斷聯盟或壟斷利益集團，或因自身的市場佔比大而利用掠奪性定價作為策略，降低市場上的公平競爭，違反相關的反壟斷法律法規。

2025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、反擴散融資與製裁合規

平安嚴格遵守反洗錢、反恐怖融資、反擴散融資（以下統稱「反洗錢」）和製裁合規領域的法律法規、監管規定和指引，積極接軌國際標準、對標行業最佳實踐，創新技術手段，持續提升反洗錢管理效能。同時，平安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。

秉持「基於風險」的理念，平安不斷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，切實保障客戶資金安全。在人員培訓方面，平安高度重視提升全體員工的反洗錢意識和專業技能，通過定期舉辦反洗錢專題培訓，並利用內部郵件、企業內部公眾號等多渠道推送反洗錢知識，實現了董事、監事、高級管理人員及全體員工反洗錢培訓覆蓋率100%。此外，平安聯合復旦大學成功舉辦了第十五屆

中國反洗錢高峰論壇，搭建起「政企學研」多方聯動的交流平台，通過深入探討反洗錢領域的前沿話題和實踐經驗分享，不僅促進了各方的溝通與合作，更為提升我國反洗錢工作有效性、守護國家金融安全做出了積極貢獻。

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、客戶盡職調查、受益所有人識別、大額和可疑交易監測及報告、反洗錢特別預防措施（含名單監控與製裁合規管理等）、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。

2025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，在僱員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面杜絕由性別、地域、年齡等方麵引起的不平等現象，並抵製使用童工和強製勞工。

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。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，在遇到相關問題時開展相關調查，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。

平安註重內部宣導，採用集中宣導學習、郵件宣導、線上課程、在線考試等方式，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布局、圖片及字庫合規使用、註冊商標合規使用等議題，全方位提高員工意識，持續提升平安的創新能力和競爭力，確保知識產權運用的合法性和合規性。2025年，平安開展知識產權培訓及宣導161場。

100%

董事、監事、高級管理人員及全體員工反洗錢培訓覆蓋率



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。

本年度，我們組織操作風險與案件風險防控主題的專項培訓，全面覆蓋平安及成員公司，促進全集團增強案件防控意識，加強自我約束。集團合規部門定期組織開展員工風險排查工作，風險排查內容包括但不限於反洗錢、保險欺詐、非法集資、貪污賄賂、職務侵佔、泄露客戶信息等，強化明確員工行為紅線，有效傳達內部控製理念，全面營造崇尚廉、風清氣正、守法合規的文化氛圍。

員工商業行為

平安在《平安集團員工商業守則》明確提出了「五項倡導性規範」和「十二項禁止性規範」。五項倡導性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、泄露秘密、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，構建特征標籤，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》《保險公司內部控製基本準則》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，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，以確保落實相關制度與工作計劃。

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，平安將員工行為操守等違規違紀處罰納入績效考核，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业環境。

為持續鞏固員工的反貪腐意識，平安深入開展「強作風、治頑疾」風腐同查同治年度專項行動，堅持正風肅紀反腐相貫通，著力解決全集團範圍內作風建設、紀律執行、廉潔合規等方面的問題，樹立正確的行為價值導向，嚴肅查處和整治違反底線紅線、危害合規經營、侵害公司利益等問題。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4,400次，全年完善制度機制1,045項，推動開展廉潔談話2,840次，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 **4,400** 次

開展清廉文化建設及反貪腐宣教活動

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，常規審計至少每3年開展一次，100%覆蓋集團及旗下各成員公司、分支機構，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，構建特征標籤，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。

100%

商業道德風險排查覆蓋率

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（lzxfjb@pingan.com.cn），公開接收來自內外部（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。

信訪舉報渠道

☎ 統一信訪舉報電話：0755-22625145

✉ 郵箱：lzxfjb@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。

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

信息安全管理

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。

2025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。

管理架構與制度

隨著技術不斷更新、合規要求不斷變化，平安集團更新網絡和數據安全管理制度，建立網絡安全管理體系，明確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，完善運營機制，明確管理和運營職責、要求與流程，覆蓋管理和運營工作事項。集團多家成員公司已制定網絡和數據安全管理規範，落實網絡和數據安全管理責任和義務。同時，集團及成員公司安全制度每年視外部環境及內部新技術發展情況進行檢視更新。

平安集團建立覆蓋董事會、高級管理層、網絡和數據安全管理主管部門、網絡和數據安全執行團隊的網絡和數據安全治理架構，並建立網絡和數據安全責任製。董事會對網絡和數據安全工作負主體責任，集團分管信息科技的集團聯席首席執行官兼副總經理為公司網絡和數據安全第一責任人，集團科技信息部總經理作為分管網絡和數據安全領導為公司網絡和數據安全直接責任人。

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穩定運作，圍繞人員、數據、系統、業務、第三方實施全流程安全管理。同時，公司明確安全組織規範、人員安全規範、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、第三方服務安全管理規範、內容安全規範、物理環境安全規範及生物特征安全、生成式人工智能安全、信息安全事件應急響應、網絡安全漏洞安全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，集團下屬各成員公司根據集團整體要求，結合自身業務發展實際制定各自管理細則。

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

- 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「異地災備+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》及《數據安全應急預案》《勒索病毒應急預案》《釣魚郵件應急預案》等不同場景的應急預案，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，平安不斷更新不同場景的應急預案，通過應急演練全面檢驗應急管理机制有效性。2025年，平安聯合各成員公司完成了72場安全應急演練，覆蓋勒索病毒、抗DDOS攻擊、釣魚郵件等13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。

2025年，

平安聯合各成員公司完成了

72場安全應急演練

覆蓋勒索病毒、抗DDOS攻擊、釣魚郵件等

13種應急演練場景

應急演練場景	演練目的	演練頻率	演練結果
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。	每年至少一次	符合計劃預期
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。	每年至少一次	符合計劃預期
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。	每年至少一次	符合計劃預期
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；監測公司抑製手段的有效性，提高公司在應急安全方面的協調處理能力。	每年至少一次	符合計劃預期
數據安全應急演練	通過模擬數據泄露、數據篡改、數據加密勒索等場景，檢驗和提升公司在數據安全事件中的應對能力。通過演練驗證數據備份和恢復能力，提升數據安全事件的報告和響應效率，完善數據安全應急預案。	每年至少一次	符合計劃預期
網頁防篡改處置應急演練	通過模擬惡意代碼插入、頁面內容替換等場景，測試和提升公司對網頁篡改事件的檢測和應對能力，提高對網頁篡改事件的快速響應和處置能力，確保網站內容的完整性和安全性。	每年至少一次	符合計劃預期

數據泄露事件應急響應

平安在數據安全應急演練中，已形成針對數據泄露事件發生、處置和恢復、持續改進等各個階段的應對機制和閉環管理能力。全過程堅持「快速響應、精準控製、閉環管理」的核心原則，推動數據安全應急能力向體系化、智能化、實戰化方向持續演進。



信息安全培訓

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

2025 年，平安開展信息安全專項課程培訓及信息安全教育宣導 50 餘次，聚焦人工智能安全、個人信息保護、數據安全管理能力、移動互聯網應用安全、釣魚郵件、第三方人員等 10 餘個常見安全風險場景；信息安全專項學習通過率為 100%。

第三方數據及信息安全管理

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採取不同信息安全管控措施，覆蓋與供應商合作的全生命週期，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

合作前

- 合同簽訂階段明確信息安全保障條款嵌入合同模板，並對條款內容持續更新以滿足監管合規要求。
- 與涉及接觸或處理平安數據的合作機構及相關人員的簽訂信息安全協議及保密協議，確保第三方知悉並承諾遵守平安的信息安全管理要求。

合作中

- 開展供應商信息安全風險監控，利用大數據監控供應商的信息安全負面信息和監管合規情況，從外部動態監控供應商信息安全風險，存在異常情況的及時預警糾錯，確保合作過程中信息安全風險可控。

合作後

- 開展信息安全審計，確保供應商及時刪除、銷毀數據。

信息安全管理審計及認可

平安每年開展信息安全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，並定期開展信息安全審計工作，以強化對信息安全工作的監督評估。

信息安全審計要求

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。
- 2025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。

超 **27** 次
共計完成專項審核

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。
- 2025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點領域，共計開展審計項目、風險監測、專項審查等事項超過 60 次。

超 **60** 次
共計開展審計項目、風險監測、專項審查等事項

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 2025 年 12 月末

93 %

平安 ISO/IEC 27001 認證覆蓋率

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

平安集團及成員公司本年度獲得的部份其他認證及認可情況

5 級認證（最高級）

平安產險、平安壽險獲評數據管理能力成熟度（DCMM）

平安信託和平安健康獲評
數據安全管理體系認證證書平安科技與平安產險聯合建立的《第三方數據共享安全
解決方案》，榮獲

第四屆「鼎新杯」數字化轉型應用征集典型案例

平安科技《一體化漏洞全流程閉環管理創新實踐》榮獲
數智未來創新案例（安全漏洞防治）陸金所控股在上海通管局組織的網絡安全攻防實戰活動
中，連續三年被評為

「優秀藍方隊伍」

個人隱私保護

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。

管理架構和制度

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。

董事會	董事會負責客戶隱私和信息保護頂層設計和統籌規劃，圍繞國家戰略規劃和公司整體方針，確立公司客戶隱私保護戰略，科學制定和推動戰略的總體實施部署。
管理層	管理層負責指導、推動客戶隱私和信息保護體系建設，將隱私保護體系納入公司的風險管理流程，明確相關各方在客戶隱私和信息保護工作中的職責分工，由集團隱私保護團隊負責客戶隱私和個人信息保護工作，推動協同機制的建設，開展對隱私管理相關重大事項的決策審議，並指導和監督落實。 通過定期會議形式，審核管理機制及工作規劃，組織管理制度和要求的編制，開展監督問責和激勵管理，確保管理策略、制度、流程和舉措有效實施。
執行層	執行層各部門結合公司戰略、監管要求，具體編制落實客戶隱私和信息保護規劃，作為牽頭組織落實客戶隱私和信息保護體系，協調各方有效開展日常管理和保護工作，在日常業務開展過程中落實隱私保護相關流程與管理機制，合法合規收集、存儲、使用、加工、傳輸、提供和公開相關數據。

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》《數據全生命週期安全管理》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。

管理舉措

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，確保在項目啟動、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。平安嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規要求，對敏感個人信息處理、個人信息對外提供等特定處理活動開展了個人信息保護影響評估工作，完整留存評估報告。為持續增強客戶、合作夥伴及社會公眾的信任，積極回應各方關切，平安在充分履行商業保密與個人信息保護義務的前提下，可根據相關方的合理要求，提供評估報告相關內容以供查閱。

用戶個人信息權利保障

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、複製、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繫郵箱、電話等渠道，為用戶提供便利的個人數據管理選擇。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啟個性化推薦的選項。

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，平安只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《數據全生命週期安全管理》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机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。

隱私保護管理培訓

平安已建立系統化、常態化的全員個人信息保護培訓體系，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。培訓內容全面覆蓋個人信息保護意識、終端安全實踐、法規更新解讀及行業典型案例，並配套實施年度全員安全意識測評，以檢驗與鞏固學習成效。2025 年公司共組織 12 次專項培訓，參訓人員達 50 萬人次，實現全覆蓋；同時通過月度「安全視角」「數據合規」宣導、定期風險提示、釣魚攻防演練等多種形式，推動安全及個人信息保護意識持續滲透日常。

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。2025 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。

平安在業務外包委託第三方處理數據時，對於數據的委託範圍嚴格審核並確保持製在「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託處理和數據外部共享的數據安全要求。

隱私保護審計及認可

為持續築牢個人信息保護防線，平安主動聘請專業第三方審計機構，嚴格依據相關法律法規、行業標準和平安內部隱私制度，全面審視個人信息收集、存儲、使用、共享及刪除等各環節等合法性與安全性。2025年，平安聘請第三方開展4次個人隱私保護審計，同時全成員公司覆蓋開展內部審計1次，審計結果均無重大風險。

平安集團及成員公司本年度獲得的部份認證及認可情況如下：

平安集團成為

廣東省網絡數據安全與個人信息
保護協會第一屆理事單位

平安產險、平安健康獲得

中央網信辦頒發的首批個人信息
保護認證

平安產險、平安壽險獲得

中央網信辦頒發的首批數據安全
管理認證

平安健康獲得

個人信息保護影響評估PIA 3星
認證

平安產險聯合平安科技項目《基於數據要素流通的大非車發展新模式》獲得

中國人民銀行年度金融科技發展獎年度二等獎



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

平安各單位成立專項工作組，集團統籌協調，基於 AI 倫理治理，梳理 AI 應用安全管控策略，全面升級管理體系，確保產品研發的公平與公正，保障服務過程中的信息安全和隱私保護，落實 AI 技術應用的倫理治理、探索優化及管控方式。

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。

附錄

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。我們通過開展投融資碳盤查、氣候情景分析等工作，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及運營碳中和目標進展情況，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 報告審議及核准

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 2026 年 3 月審議通過。

聯合國可持續發展目標 (UN SDGs) 索引表

報告章節	 SDG 1 無貧窮	 SDG 2 零飢餓	 SDG 3 良好 健康與福祉	 SDG 4 優質教育	 SDG 5 性別平等	 SDG 6 清潔飲水和 衛生設施	 SDG 7 經濟適用的 清潔能源	 SDG 8 體面工作和 經濟增長	 SDG 9 產業、創新和 基礎設施	 SDG 10 減少不平等	 SDG 11 可持續 城市和社區	 SDG 12 負責任 消費和生產	 SDG 13 氣候行動	 SDG 14 水下生物	 SDG 15 陸地生物	 SDG 16 和平、正義與 強大機構	 SDG 17 促進目標實現 的夥伴關係	
助力實體經濟	☑				☑		☑	☑	☑	☑	☑							☑
可持續保險	☑	☑	☑				☑	☑	☑	☑	☑							
負責任銀行	☑	☑					☑	☑	☑	☑	☑							
負責任投資	☑	☑					☑	☑	☑	☑	☑							
負責任產品			☑			☑												
科技創新			☑						☑									
鄉村振興與社區影響力	☑	☑	☑	☑	☑			☑		☑	☑							
可持續供應鏈								☑				☑						☑
消費者保護與體驗												☑					☑	
員工及代理人髮展與保障				☑	☑			☑										
氣候變化與碳中和											☑		☑					
生物多樣性保護												☑		☑	☑			
公司治理					☑												☑	
商業守則					☑					☑							☑	
信息安全與 AI 治理									☑								☑	

年度關鍵績效¹⁴

經營績效

指標	2025	2024	2023
總資產（百萬元）	13,898,471	12,957,827	11,583,417
營業收入（百萬元）	1,140,324	1,141,346	1,031,863
歸母營運利潤（億元）	1,344	1,219	1,117
歸母淨利潤（億元）	1,348	1,266	857
每股股息（元）	2.70	2.55	2.43
基本每股收益（元）	7.68	7.16	4.84
繳稅總額（億元）	956	857	1,002
集團償付能力充足率（%）	193.3	204.1	208.0
險資投資總規模（萬億元）	6.49	5.73	4.72
綜合投資收益率（%）	6.3	5.8	3.6

可持續保險績效¹⁵

（單位：百萬元）

指標	2025	2024	2023
可持續保險原保險保費收入	730,803	629,301	557,725
綠色保險原保險保費收入	76,474	58,608	37,296
社會類保險原保險保費收入	474,606	554,996	506,336
普惠類保險原保險保費收入	179,723	15,697	14,093

¹⁴ 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併報表範圍；（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。

¹⁵ 1. 依照國家金融監督管理總局《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、僱主責任等領域相關產品。

3. 依照國家金融監督管理總局《關於優化完善普惠保險重點領域統計工作的通知》，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：與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入。

負責任銀行績效¹⁶

(單位: 百萬元)

指標	2025	2024	2023
負責任銀行總額	1,331,954	1,277,931	1,211,467
綠色銀行類業務規模	301,662	264,056	189,726
綠色貸款餘額	266,433	237,558	139,647
其他綠色銀行類業務	35,229	26,498	50,079
普惠銀行類業務規模	618,575	654,242	718,680
普惠貸款餘額	502,522	512,296	572,080
其他普惠銀行類業務	116,053	141,946	146,600
社會銀行類業務規模	411,717	359,633	303,061

¹⁶ 1. 根據《綠色貸款專項統計制度》、《綠色金融支持項目目錄(2025年版)》、《綠色低碳轉型產業指導目錄(2024年版)》以及《綠色債券支持項目目錄(2021年版)》等,本報告中綠色銀行類業務包括發放的綠色貸款、綠色債券、綠色信託貸款、綠色租賃以及承銷的綠色債券、綠色資產證券化等業務。

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1,000萬元以下(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¹⁷

(單位: 百萬元)

指標	2025	2024	2023
保險資金負責任投資總額	1,042,594	849,919	725,256
保險資金綠色投資	530,087	124,712	128,568
股權	91,239	35,657	34,008
債券	337,021	84,609	82,554
金融產品	101,827	4,446	12,006
保險資金普惠投資	101,530	14,642	22,893
股權	61,328	184	1,060
債券	11,087	10,616	11,592
金融產品	29,115	3,843	10,241
保險資金社會投資	410,976	710,566	573,795
股權	267,714	322,716	160,782
債券	40,237	276,920	265,145
金融產品	103,025	110,930	147,868

¹⁷ 1. 保險資金負責任投資指平安壽險、平安產險、平安養老險、平安健康險的保險資金投資。2025年度,保險資金綠色投資、保險資金普惠投資、保險資金社會投資統計標準參考《關於開展保險資金支持金融「五篇大文章」相關數據試填報工作的通知》進行調整;2024年、2023年對應數據未進行調整。參考金融「五篇大文章」統計分類,部份投資標的存在領域分類重合的情況,2025年去重後保險資金負責任投資總額為851,816百萬元(表格2025年數據未經去重)。

2. 綠色投資: 包含基礎設施綠色升級、能源綠色低碳轉型、生態保護修復和利用、節能降碳及環境保護等特定行業分類和綠色主題的類型。

3. 社會投資: 包含養老醫療、科技型企業、高技術製造業、高技術服務業及基礎設施建設等特定行業分類和社會責任主題的類型。

4. 普惠投資: 包含三村及鄉村振興和支持小微企業等特定行業分類和普惠主題的類型。

5. 因四舍五入,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

指標	2025
三村工程	
村業	
產業振興幫扶資金（億元） ¹⁸	571.48
鄉村振興卡髮卡數（張） ¹⁹	296,200
村醫	
全年開展百村巡迴醫療下鄉活動（場）	854
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）	3,552
支教時長（課時）	7,588

¹⁸ 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。

¹⁹ 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。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。

志願者服務績效表

指標	2025	2024	2023
平安員工及代理人志願者活躍人數（人） ²⁰	17,866	/	/
「三村暉」平台			
「三村暉」平台累計提供「身邊公益」活動（個）	2,500	1,491	1,702
「身邊公益」活動參與人次（萬人次）	26.33	/	/
志願者服務			
志願者協會分會覆蓋地區（個）	38	35	31
志願者協會分會覆蓋成員公司數量（家）	21	20	20

其他社會公益績效表

指標	2025	2024	2023
公益捐贈支出（百萬元）	497	362	318

²⁰ 在中國平安「三村暉」公益平台上註冊並擁有賬號，且在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間至少登錄平台一次的平安員工及代理人數量。

員工與代理人髮展與保障績效

員工構成績效表²¹

指標		2025	2024	2023
員工總數	員工總數(人)	258,806	273,053	288,751
按性別劃分	男性(人)	126,918	134,127	141,343
	女性(人)	131,888	138,926	147,408
按年齡組劃分	≤ 30 歲(人)	50,128	60,206	87,497
	30-50 歲(人)	197,327	201,749	191,729
	>50 歲(人)	11,351	11,098	9,525
按地區組劃分	中國內地(人)	257,652	271,910	287,544
	其他地區(人)	1,154	1,143	1,207
按業務劃分	保險類業務(人)	139,992	144,925	151,484
	銀行類業務(人)	41,698	41,011	43,119
	資產管理類業務(人)	16,745	17,029	18,833
	科技類業務(人)	41,417	48,114	55,429
	其他類業務(人)	18,954	21,974	19,886

指標		2025	2024	2023
按學歷劃分	博士、碩士研究生(人)	28,917	28,362	28,635
	大學本科(人)	163,942	164,362	170,835
	大專學歷(人)	56,463	66,994	75,432
	其他學歷(人)	9,484	13,335	13,849
其他類別劃分	外籍員工人數(人)	539	570	880
	殘疾員工人數(人)	215	260	285
	殘疾員工佔比(%)	0.1	0.1	0.1
個人壽險銷售代理人	個人壽險銷售代理人(萬人)	35.1	33.5	34.7
高級管理人員				
高級管理人員數據	高級管理人員總數(人)	10	11	12
	高級管理人員女性人數(人)	3	4	5
	高級管理人員男性人數(人)	7	7	7
	高級管理層女性總佔比(%)	30	36	42
	高級管理層男性總佔比(%)	70	64	58

²¹ 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。

員工僱傭績效表

指標	2025	2024	2023	
員工流失率 (%) ²²	14	16	28	
按性別劃分	男性 (%)	15	17	29
	女性 (%)	14	15	26
按年齡組劃分	≤ 30 歲 (%)	27	29	41
	30-50 歲 (%)	10	12	19
	>50 歲 (%)	15	16	20
按地區組劃分	中國內地 (%)	14	16	28
	其他地區 (%)	19	27	26
員工薪酬與激勵				
全年支付企業年金總額 (億元)	11.37	10.98	11.71	
參與核心人員持股和長期服務計劃的員工 (人)	109,309	103,610	103,232	
除高管外所有員工的平均薪酬 (元)	241,406	226,836	221,803	
按性別劃分	男性員工平均薪酬 (元)	264,387	249,078	243,409
	女性員工平均薪酬 (元)	220,183	205,751	201,576

指標	2025	2024	2023
員工多元化指標			
管理職位女性佔比 (%)	44	/	/
初級管理職位女性佔比 (%)	51	/	/
創收職能部門 ²³ 的管理職位女性佔比 (%)	57	/	/
STEM ²⁴ 相關職位女性佔比 (%)	43	/	/

員工健康與安全績效表

指標	2025	2024	2023
因工亡故的人數 (人)	6	6	13
因工亡故的人數比率 (%)	0.003	0.002	0.004
工傷導致的缺勤天數 (天)	14,700	16,190	14,398
工傷保險投入金額 (億元)	1.3	1.3	/
工傷保險人員覆蓋率 (%)	100	100	/

²² 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。

²³ 創收職能部門指直接參與企業主營業務收入創造的人員，不包括人力資源，信息技術，法律等支持職能部門。

²⁴ STEM 指科學 (Science)、技術 (Technology)、工程 (Engineering) 與數學 (Mathematics)，STEM 相關職位指具備 STEM 相關資質並在工作崗位上運用這些技能的員工。

員工培訓績效表

指標	2025	2024	2023	
培訓總覆蓋率 (%)	99.79	99.59	99.38	
按性別劃分	男性 (%)	99.95	99.56	99.13
	女性 (%)	99.63	99.62	99.61
按職級劃分	執委及高級經理 (%)	100.00	98.86	98.35
	其他員工 (%)	99.79	99.60	99.39
人均培訓時長 (小時) ²⁵	53.14	49.16	45.13	
按性別劃分	男性 (小時)	54.69	48.82	44.12
	女性 (小時)	51.64	49.49	46.11
按職級劃分	執委及高級經理 (小時)	70.81	67.93	61.50
	其他員工 (小時)	52.97	48.99	44.96
培訓投入金額 (億元)	8.85	9.56	/	

²⁵ 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。

供應鏈績效

供應商數量績效表

指標	2025	2024	2023	
合作供應商數量	6,781	6,535	6,158	
按地區劃分	中國內地供應商個數	6,715	6,468	6,083
	其他地區供應商個數	66	67	75

供應商 ESG 表現績效表

指標	2025	2024	2023
「入選與審核」環節經審核入選的供應商數量 (個)	11,950	11,058	10,401
供應商認證審核評分 (分)	85.34	85.87	84
供應商淘汰數 (個)	308	319	203
ESG 培訓參與供應商數量 (家)	6,781	6,535	6,158
供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率 (%) ²⁶	100	100	100

²⁶ 覆蓋率 = 接受 ESG 相關培訓的供應商數量 ÷ 截至 2025 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²⁷

指標	2025	2024	2023
溫室氣體總排放量（運營層面）			
範圍一：直接溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	45,100	28,158	35,990
範圍二：能源類間接溫室氣體排放—基於位置（噸二氧化碳當量）	307,103	342,193	373,694
範圍二：能源類間接溫室氣體排放—基於市場（噸二氧化碳當量） ²⁸	265,440	344,077	/
範圍三：紙張使用和差旅溫室氣體排放（噸二氧化碳當量）	70,521	68,941	68,921
範圍一、二（基於位置）、三溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	422,724	439,291	478,606
範圍一、二（基於市場）、三溫室氣體排放總量（噸二氧化碳當量）	381,061	463,739	/
人均溫室氣體排放量—基於位置（噸二氧化碳當量/人）	1.59	1.56	1.51
人均溫室氣體排放量—基於市場（噸二氧化碳當量/人）	1.43	1.64	/

²⁷ 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併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制指南（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。2025 年電力排放因子採用 2025 年 12 月 31 日生態環境部、國家統計局發布的《關於發布 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的因子，基於位置法使用 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子（0.5306 kgCO₂/kWh），基於市場法使用 2023 年全國電力平均二氧化碳排放因子（不包括市場化交易的非化石能源電量）（0.6096 kgCO₂/kWh）。2024 年電力排放因子採用 2024 年 12 月 20 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》附件中提供的因子，基於位置法使用 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 2024 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《中國產品全生命週期溫室氣體排放系數集（2022）》。2025 年度，平安集團年度差旅碳排放為 67,826 噸二氧化碳當量。

5. 2025 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。

²⁸ 本集團 2025 年採購綠色電力證書對應電量為 128,998 兆瓦時。

指標	2025	2024	2023
能源消耗量			
- 天然氣消耗總量（立方米）	952,839	986,510	1,139,919
- 汽油使用量（升）	19,708,334	11,962,379	15,367,088
- 柴油使用量（升）	27,312	7,194	36,625
直接能源消耗總量（噸標煤）	22,867	14,364	/
直接能源消耗總量（兆瓦時）	186,167	116,943	/
- 職場外購電網電力消耗量（千瓦時）	434,056,940	512,954,923	533,956,565
- 數據中心外購電網電力消耗量（千瓦時）	130,374,317	113,138,567	121,302,003
- 外購綠色電力（千瓦時）	14,353,725	11,612,000	/
- 可再生能源發電量（千瓦時）	34,901	4,279	/
間接能源消耗總量（噸標煤）	71,137	78,375	/
間接能源消耗總量（兆瓦時）	578,820	637,710	/
直接及間接能源消耗總量（噸標煤）	94,004	92,739	/
直接及間接能源消耗總量（兆瓦時）	764,987	754,653	/
不可再生能源消耗總量（兆瓦時）	750,598	743,037	/
可再生能源消耗總量（兆瓦時）	14,389	11,616	/

指標	2025	2024	2023
總能耗強度（兆瓦時/人）	2.88	2.69	/
資源消耗量			
用水量（噸）	3,472,425	3,896,740	6,099,768
人均用水量（噸/人）	13.06	13.87	19.27
營業、辦公所紙張消耗總量（噸）	2,468	1,436	1,676
固體廢棄物			
固體廢棄物總量（噸）	72,799	77,970	81,585

綠色建築及健康建築

指標	2025	2024	2023
綠色建築及健康建築數量（個）	25	30	29
綠色建築及健康建築 ²⁹ 面積（平方米）	3,511,068	3,754,939	3,214,286

²⁹ 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游行業標準《綠色旅游飯店》（LB/TO07-2015）進行認證的金樹葉級綠色旅游飯店等。

公司治理績效

董事會、監事會人員結構（單位：人）

董事會				
指標	執行董事	非執行董事	獨立非執行董事	合計
人數	5	4	6	15

監事會				
指標	外部監事	股東代表監事	員工代表監事	合計
人數	3	0	2	5

董事會、監事會人員結構（單位：%）

董事會					
指標	性別比例		年齡比例		
	男性	女性	30歲以下	31-50歲	50歲以上
比例	80	20	0	6.67	93.33

監事會					
指標	性別比例		年齡比例		
	男性	女性	30歲以下	31-50歲	50歲以上
比例	80	20	0	20	80

董事會、監事會其他績效表

指標	2025	2024	2023
董事會成員的平均任期（年）	6.33	6.53	7
外部監事佔監事總人數比例（%）	60	60	60

合規與風險管理

指標	2025	2024	2023
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

股東會

指標	2025	2024	2023
股東會召開次數（次）	3	1	1
股東會參加人數（人）	5,986	1,121	823
股東會出席率（%）	100	100	100
股東會議事流程合規性（參與投票率）（%）	42.29	56.93	41.38

商業道德和反腐敗³⁰

指標	2025	2024	2023
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）	4,482	6,322	5,844
參加反腐培訓的總人數（人） ³¹	258,806	273,053	288,751
年度稽核發現問題整改率（%）	100	100	99
年度信訪接收問題核查率（%）	100	100	100

信息安全與AI 治理

信息安全和 AI 治理績效表³²

指標	2025	2024	2023
信息安全泄露或其他網絡安全事件數量（件）	0	0	0
隱私政策告知客戶覆蓋率（%）	100	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	100
客戶需要選擇同意個人信息才會被使用覆蓋率（%）	100	100	100
客戶可以了解信息披露政策的覆蓋率（%）	100	100	100
信息安全管理体系認證覆蓋率（%）	93	93	93
針對安全與隱私保護對員工的培訓覆蓋率（%）	100	100	100

³⁰ 2025 年，集團未發生歧視和騷擾事件、利益衝突事件，以及洗錢或內部交易事件。

³¹ 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 2025 年末在崗的全體員工。

³² SASB 準則 – 信息安全，FN-CB-230a.1: (1) 信息外泄事件數。

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 2025 可持續發展報告》（以下簡稱“可持續發展報告”）中選定的 2025 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載於可持續發展報告“附錄：年度關鍵績效”中選定的 2025 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）
- 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（基於位置）、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
- 供應商進行 ESG 相關培訓的覆蓋率
- 平安員工及代理人志願者活躍人數

- 村業——產業振興幫扶資金
- 廉政教育覆蓋率
- 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
- 綠色保險原保險保費收入
- 社會類保險原保險保費收入
- 普惠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 2025 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 2024 年及以前年度關鍵績效指標以及其他信息。

二、鑒證對象信息的編制標準

可持續發展報告中選定的 2025 年度關鍵績效指標按照可持續發展報告“附錄：年度關鍵績效”章節的腳註所列示的關鍵績效指標編制標準（以下簡稱“編制標準”）編制。

三、治理層和管理層的責任

確定適當的編制標準，並按照編制標準編制可持續發展報告中選定的 2025 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。

Deloitte.

四、編制標準的固有限制

我們提請使用者注意，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制標準，這將會影響公司間及不同期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2025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。

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2025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2025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制流程；
- 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。

德勤

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2025年度關鍵績效指標未能在所有重大方面按照編制標準編制。

九、本報告的使用範圍

本報告僅為中國平安編制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

2026年3月26日



指標索引

GRI 標準、香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》《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、社會及管治報告守則》	《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、報告頻率和聯繫人	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	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（員工及代理人髮展與保障、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）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
2-17			最高管治機構的共同知識	可持續的治理（公司治理）
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	
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）、附錄（年度關鍵績效）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
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	可持續的自然
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（員工及代理人髮展與保障）
		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）
		5.5.2	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	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、消費者保護與體驗）
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）
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）、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

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
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。本集團主營業務不涉及大量包裝材料及物料使用
	關鍵績效指標 A2.5		製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	
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	可持續的自然
302-1	關鍵績效指標 A2.1	E.1.1	組織內部的能源消耗量	
302-2		E.1.1	組織外部的能源消耗量	附錄（年度關鍵績效）
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	可持續的自然（氣候變化與碳中和一指標與目標）、 附錄（年度關鍵績效）
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、社會及管治報告守則》	《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
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	可持續的自然（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	可持續的自然
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	可持續的自然（氣候變化與碳中和—指標與目標）、 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	
廢棄物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	實質性議題的管理	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
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）	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，參見附錄（年度關鍵績效）
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）、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（員工及代理人髮展與保障）
401-1	關鍵績效指標 B1.2		新進員工和員工流動率	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（員工及代理人髮展與保障）
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（員工及代理人髮展與保障）
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、社會及管治報告守則》	《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（員工及代理人髮展與保障）
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（員工及代理人髮展與保障）
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（員工及代理人髮展與保障）、 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（員工及代理人髮展與保障）
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（員工及代理人髮展與保障）
	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（員工及代理人髮展與保障）
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（員工及代理人髮展與保障）、 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（員工及代理人髮展與保障）、 可持續的治理（商業守則）

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
406-1			歧視事件及採取的糾正行動	可持續的治理（商業守則）
童工				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	
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	可持續的治理（商業守則）、可持續的運營與社區（員工及代理人髮展與保障）
強迫或強製勞動				
3-3	一般披露 B1		實質性議題的管理	
409-1	關鍵績效指標 B4.1 關鍵績效指標 B4.2		具有強迫或強製勞工事件重大風險的運營點和供應商	可持續的治理（商業守則）、可持續的運營與社區（員工及代理人髮展與保障）
當地社區				
3-3	一般披露 B8		實質性議題的管理	
	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）	可持續的運營與社區（鄉村振興與社區影響力）
供應商社會評估				
3-3	一般披露 B5		實質性議題的管理	
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	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 B5.1	S.3.1	按地區劃分的供應商數目	

GRI 標準	香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》	《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
客戶健康與安全				
3-3	一般披露 B6		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）
	關鍵績效指標 B6.1		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。本集團主營業務不涉及產品回收
	關鍵績效指標 B6.4			
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	5.4.2	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	5.6.1	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	G.7.4	實質性議題的管理	可持續的治理（信息安全和 AI 治理）
	關鍵績效指標 B6.5			

《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	可持續的自然、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	可持續的自然（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）
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

披露要求	對應的本報告章節
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	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	可持續的業務（科技創新）
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	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（員工及代理人髮展與保障）、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