

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单

「平安人寿」 2025年可持续发展报告



中国平安人寿保险

CONTENTS

目录

序

聚力“SIMPLE”价值理念 共绘寿险 ESG 新生态 02

01

基本信息

关于本报告	04
关于平安人寿	05
坚持党建引领	07
平安人寿大事记	08
2025 年经营亮点	09
年度荣誉	09

03

结语

以“SIMPLE”为炬 共赴可持续发展新征程 44

02

SIMPLE 理念赋能，构建寿险 ESG 新体系

平安人寿可持续发展战略总览	12	科技赋能，筑牢居家安全防线	27
可持续发展战略升级	13	安全急救，橙心守护	28
分析关键议题	15	P（People-oriented）以人为本：	
关键绩效取得突破	16	厚植人才根基，筑牢消保防线	29
S（Sustainable）行稳致远：		深耕人才培育沃土，赋能员工与代理人成长	29
锚定长期价值，深耕主业根基	17	全域布局大消保，贴心守护客户权益	32
践行社会责任担当，资负两端彰显价值	17	L（Low-carbon）绿色低碳：	
完善公司治理，整体水平稳步提升	19	践行双碳目标，引领绿色金融	35
坚守合规诚信经营，全面防控风险	19	完善顶层治理架构，筑牢绿色发展制度根基	35
I（Inclusion）普惠包容：		创新寿险绿色保险，护航低碳出行	36
包容共生共荣，践行金融为民	21	扩容绿色投资布局，赋能“双碳”战略	36
运用可持续保险，普惠特定群体	21	践行低碳运营理念，多维度落实节能减碳	38
深化乡村振兴，帮扶效果显著	23	E（Efficiency）高效智能：	
开展社会公益，用心反哺社会	24	激活数字潜能，智启长期发展	40
M（Mitigation）风险减量：		搭建数据治理架构，夯实数智创新底座	40
前瞻风险管理，赋能社会民生	26	数字赋能业务提质，科技升级风控体系	41
前置健康风险减量，构建全维康养服务体系	26	深化信息安全建设，为数字化转型筑牢防线	42

聚力“SIMPLE”价值理念 共绘寿险 ESG 新生态

在金融行业高质量转型浪潮中，可持续发展成为新时代金融企业穿越周期、平衡长短期价值、实现长期稳健经营的必由之路。平安人寿始终坚持金融为民，与国家社会发展同频共振，以不变初心勇担社会责任，助推行业实现高质量的可持续发展。

2025 年，平安人寿拥抱变革，实现突破。在可持续发展征程中，我们完成了具有里程碑意义的战略升级——全面对接中国平安“SIMPLE”ESG 价值理念框架，并结合寿险经营特质，创新落地了一套适配行业、独具特色的 ESG 实践新范式。

SIMPLE，不仅是理念的革新，更是行动的指南。它承载着我们对长期价值的笃定（Sustainable），对普惠民生的温情（Inclusion），对风险减量的专注（Mitigation），对人本生态的共建（People-oriented），对绿色未来的耕耘（Low-carbon），以及对数智驱动的求索（Efficiency）。这六大维度相互交织，从顶层设计到一线业务，从资负两端到客户服务，重塑平安人寿的发展基因，体现我们在新时代语境下对“金融为民”更深层次的理解与践行。

在稳健经营上

锚定长期价值，深化“渠道 + 产品”转型。全年核心经营指标稳步增长，业务品质与风控能力持续强化，交出让客户、员工、股东、社会满意的答卷。

在普惠民生上

践行包容共生，拓宽保障边界。为多类特殊人群定制普惠保险，扩大民生保障覆盖，深耕乡村振兴与社会公益，以金融温度助力社会均衡发展。

在风险减量上

重构风控体系，前置健康风险干预，筑牢居家安全防线、普及急救安全科普，实现从风险赔付者到民生守护者的升级。

在人本建设上

坚守以人为本，对内构建人才成长体系，赋能员工与代理人成长；对外健全消费者权益保护体系，守护消费者权益，多方共赢。

在绿色低碳上

深耕绿色金融，创新绿色保险产品，推行无纸化运营与绿色办公，助力国家“双碳”目标落地。

在数智升级上

驱动科技赋能，助力经营提质，搭建数据治理体系、斩获多项权威认证，以 AI 大模型赋能业务全流程，筑牢信息安全防线，为行业数字化转型提供平安答案。

这份可持续发展报告，我们以中国平安“SIMPLE”ESG 价值框架为核心脉络，全方位、深层次地披露公司在可持续发展领域的探索与成果。

我们也期待通过这份报告，能让更多人共同见证平安人寿为实现金融与社会、环境和谐共生所做出的积极实践，为行业的可持续高质量发展、为中国式现代化建设注入更多的平安活力与信心。

第一部分

基本信息

01



关于本报告

本报告系中国平安人寿保险股份有限公司 2025 年度可持续发展报告。藉由此报告，中国平安人寿保险股份有限公司详细披露了 2025 年度在环境、社会和治理等方面的实践成果。

报告范围

本报告以中国平安人寿保险股份有限公司为主体，涵盖旗下各机构。数据期间为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分内容的报告期间有所延伸或追溯往年发展历程。

为便于表述，“中国平安人寿保险股份有限公司”在本报告中以“平安人寿”“公司”或“我们”指代；“中国平安保险（集团）股份有限公司”在本报告中以“中国平安”或“集团”指代。

报告参考标准

本报告主要参考了全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）》、联合国可持续发展目标（SDGs）、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》、原中国银行保险监督管理委员会《银行业保险业绿色金融指引》等指南性文件。

可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告原则

重大性原则：本报告识别出影响平安人寿可持续发展的重要议题并回应。

量化原则：本报告已披露平安人寿 ESG 量化关键绩效。

平衡原则：本报告内容反映客观事实，同时披露正面和负面指标。

一致性原则：对不同报告期所使用的指标和计算方法尽量保持一致。

计价币种

如无特殊说明，本报告所涉及财务数据的计价币种为人民币。

报告发布

本报告以 PDF 电子版方式发布。欢迎登录平安人寿官方网站或官方微信号查阅和下载。

关于平安人寿

我们是谁

中国平安人寿保险股份有限公司（以下简称“平安人寿”或“公司”）成立于 2002 年，是中国平安保险（集团）股份有限公司旗下的重要成员。目前平安人寿注册资本已达 360 亿元，公司服务网络遍布全国，向客户提供全周期人身保险产品和服务。

经过多年的价值经营、稳健发展，平安人寿已发展为中国领先的寿险公司。截至 2025 年年末，平安人寿总资产¹达 6.25 万亿元。目前公司在全国有超过 30 家省级分公司、2,700 余家分支机构，并拥有一支约 35 万人的高质量保险代理人队伍。

公司使命

秉承“专业 让生活更简单”的品牌理念，平安人寿通过专业的保险计划和综合金融服务，打造“省心、省时、又省钱”的一站式服务体验，为客户提供终其一生保障设计和财务规划，让客户及其家庭远离对风险的恐惧，拥有更加和谐、幸福的未来，让每个家庭拥有平安。

1. 总资产指标为合并口径，系根据财政部于 2017 年发布的《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》及 2020 年发布的《企业会计准则第 25 号——保险合同》编制。

公司战略

在共建全球领先的寿险公司的战略目标之下，平安人寿牢牢把握金融的政治性和人民性，深入贯彻落实“渠道 + 产品”发展战略，打造“保险 + 服务”完整货架，运营端以数字化、智能化驱动效率升级，投资端践行“长钱长投”理念，筑牢长期竞争壁垒。

渠道方面

公司从单一渠道向多渠道转型，个险渠道、银保渠道、社区金融等渠道并重发展。

01

个险：

构建了涵盖基本法、队伍培训、客户经营以及“产品 + 服务”的“四合一”体系，打造“保险康养顾问”培养计划，助力代理人队伍向专业化、职业化扎实迈进。

02

银保：

渠道聚焦价值经营，以客户为中心，贯彻落实“报行合一”，推动业务高品质增长。

03

社区金融：

严格落实队伍、客户、网点管理要求，实现高质量创收。

产品方面

公司构建“产品+服务”货架，提供高价值、多层次产品与服务，产品涵盖寿险领域内的普通、分红、万能及投连等各种保险产品，并通过“转分红、强保障、推长交”，持续优化产品结构。同时，通过“保险+医疗健康”“保险+居家养老”“保险+高品质康养社区”的三个“保险+”生态持续优化布局、升级权益配置，助力高效经营，成为中国平安“综合金融+医疗养老”整体战略的重要载体，持续满足客户多元化的医疗养老需求。

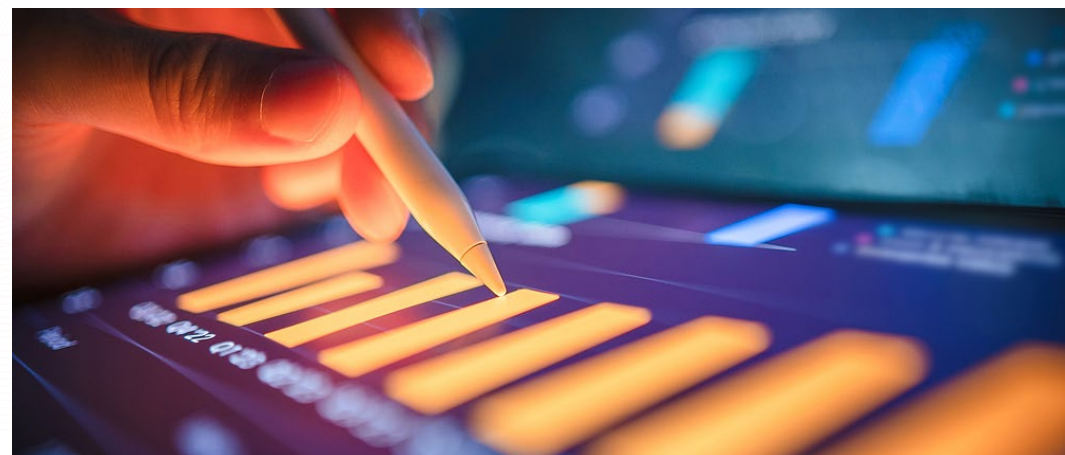


运营方面

公司以科技驱动精细运营，实现价值增长与客户保障双提升。

投资方面

公司坚持资负匹配与长期主义，以稳健投资建立寿险竞争壁垒。



企业社会责任

百年善业，责任为先。平安人寿始终怀抱感恩之心反哺社会，一直把企业社会责任作为推动公司可持续发展的动力，聚焦新价值文化，发挥保险保障优势，弘扬“大爱与责任”，坚持专业创造价值，在乡村振兴、绿色金融、志愿服务等方面持续投入，推动公司在环境、社会、治理等多方面关键议题上与各相关利益方共同实现美好愿景。

坚持党建引领

只有将党的领导贯穿于金融工作的全过程，才能从根本上保证金融事业始终沿着正确方向前进。平安人寿始终坚持“党建是企业发展的生命线”，通过政治建设、思想建设、组织建设、党风廉政建设等，坚持和加强党对金融工作的全面领导，确保党的领导贯穿经营管理各环节，在推进党建工作与公司治理的深度融合中，做到决策有党的声音、管理有党的身影。

2025 年，公司以中央八项规定精神为指引，在全系统开展“强作风、治顽疾”风腐同查同治专项行动，推动公司全系统实现“价值文化清晰、行为底线清楚、公司风气清新、经营管理清爽”的目标。

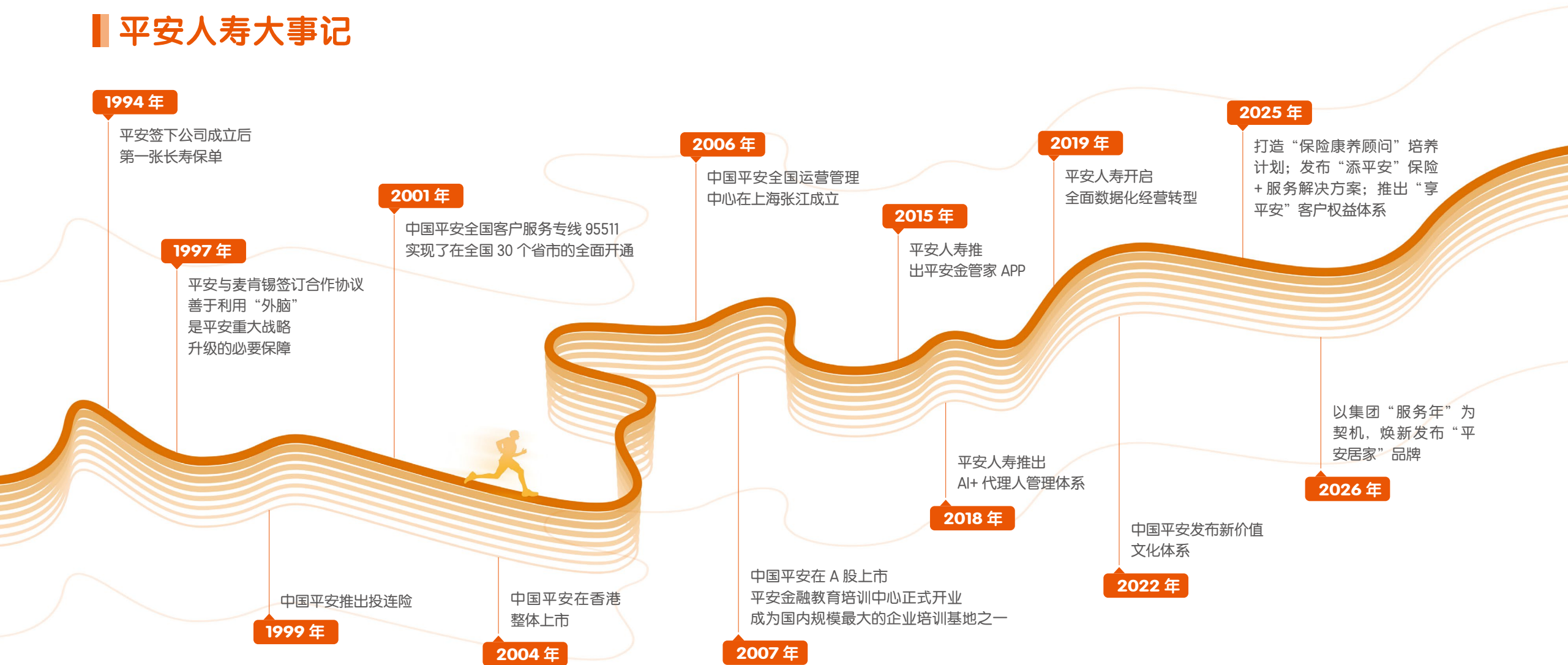


关键数据

党建引领，促进公司高质量发展：

- 截至 2025 年末，公司党委下辖党组织 **419 个**，其中党委 **45 个**、党总支 **1 个**、党支部 **373 个**，严格管理 **4984 名** 党员；
- 全系统递交入党申请 **326 人**、积极分子库 **177 人**、发展对象库 **285 人**、2025 年新发展 **46 人**；
- 2025 年召开党委会、党委理论中心组学习会、“三会一课”、党务培训等各类会议共 **7559 次**；
- 开展党纪学习教育活动 **1384 场**，覆盖 **4900 余人**次；
- 2025 年，平安人寿党委荣获深圳市非公党委、中国平安集团党委“先进基层党组织”称号，公司党委书记获深圳市非公党委“优秀党务工作者”称号。

平安人寿大事记



2025 年经营亮点

2025 年，平安人寿坚持价值导向，渠道、产品、投资、运营四大板块协同发力，经营业绩全线飘红，综合实力稳步攀升。报告期内，公司保险业务收入、净利润、代理人新业务价值均实现同比增长；13 个月保单继续率稳步上行，业务品质持续优化。投资收益表现突出，偿付能力报告口径综合投资收益率同比提升；核心偿付能力充足率稳步提高，风险抵御能力持续强化。与此同时，公司科技赋能、合规管理、客户服务等配套能力同步突破，为长期高质量发展夯实根基。

业绩指示	单位	2025 年	2024 年	同比变化
保险业务收入 ²	亿元	5,520.21	5,028.77	9.77%
净利润 ³	亿元	1,066.96	938.21	13.72%
代理人渠道新业务价值	亿元	238.23	215.80	10.40%
13 个月保单继续率	%	97.40	96.40	1.0pct
综合投资收益率	%	13.64	7.25	6.39pct
核心偿付能力充足率	%	123.26	116.43	6.83pct

2. 保险业务收入指标，系根据中国财政部于 2006 年修订的《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》及 2008 年发布的《企业会计准则解释第 2 号》编制。

3. 净利润指标为合并口径，系根据财政部于 2017 年发布的《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》及 2020 年发布的《企业会计准则第 25 号——保险合同》编制。

年度荣誉

2025 年，平安人寿担当金融使命，践行可持续发展理念，全力书写金融“五篇大文章”。高质发展成效突出，全年累计斩获监管单位及权威媒体荣誉超 40 项，综合硬实力与品牌软实力双双获得高度认可。



奖项	颁奖机构
全面发展，监管表彰	
“基于数据驱动、人机协同的寿险全面数字化转型实践”荣获 2024 年度金融科技发展奖二等奖	中国人民银行
“金管家 APP 创新领域系统信创全栈改造实践项目”和“平安信创终端规模性投产实践项目”在“鼎信杯大赛”荣获“金鼎实践奖”	中国电子信息产业发展研究院和中国软件评测中心
高质发展，砥砺前行	
“紫荆奖”年度卓越寿险公司奖、“2025 寿险竞争力排行榜”榜首	清华金融评论
“21 世纪金融竞争力研究案例”2025 年度领航寿险公司、“金贝奖”2025 卓越影响力品牌	《21 世纪经济报道》
“2025 金融发展年会金鼎奖”年度卓越人寿保险公司	每日经济报道
“燕梳奖”年度评选卓越品牌营销奖、卓越数字金融模范奖	金融界
健康养老，全面保障	
“金口碑”年度普惠保险产品、年度年金保险产品	中国银行保险报
“21 世纪金融竞争力研究案例”2025 年度领航保险产品	《21 世纪经济报道》
“2025 金融发展年会金鼎奖”年度分红险奖	每日经济报道
“燕梳奖”年度评选养老金融优秀案例	金融界

奖项	颁奖机构
暖心服务，消保守护	
“上证鹰·金理财”年度保险服务奖	上海证券报
“金智奖”杰出保险服务奖	金融界
“2025 年中国保险鼎峰榜”理赔服务突出案例	中保新知
责任为先，践行公益	
2025 年“金龙·金融力量案例”金融“五篇大文章”案例	金融时报
“2025 年 TOP 金融榜”年度杰出 ESG 企业	澎湃新闻
科技赋能，提质增效	
“AI 训练师、代理人 AskBob、AI 理赔专家”入选国家级“DeepSeek+”创新应用案例	中国信息通信研究院
全球规模最大的语义评测竞赛“SemEval 2025”获 9 项世界冠军	国际计算语言学协会（ACL）
投资稳健，价值长青	
2025 年“金标杆寿险投资能力榜”万亿组第一名	南方周末
2025 年“金骏马奖”长钱长投卓越团队	证券日报
2025 年“千百万粉丝口碑榜”年度最佳寿险投资能力奖	晶报

第二部分

SIMPLE理念赋能/构建寿险ESG新体系

02



2025 年，平安人寿全面承接中国平安 ESG 战略部署，将可持续发展上升至企业顶层经营战略层面，把 ESG 视作链接客户、员工、股东、社会等多方利益相关方的核心价值原点，深度落地集团以“专业，让生活更简单”为内核的“SIMPLE”ESG 价值框架。公司完成可持续发展体系迭代升级，将“SIMPLE”ESG 价值框架的六大价值维度（行

稳致远、普惠包容、风险减量、以人为本、绿色低碳、高效智能）全面嵌入顶层设计与日常经营全流程；以保险主业为根基，持续放大寿险板块可持续发展辐射力，搭建多方共赢价值生态圈，稳步实现企业经营、社会民生、自然生态三重长期价值共生，正式形成适配寿险业务特色的专属 ESG 实践新体系。



平安人寿可持续发展战略总览

联合国可持续发展目标：



作为国民经济运行的血脉，金融业在推进中国式现代化、建设社会主义现代化强国进程中肩负特殊使命、发挥关键支撑作用，可持续发展更是新时代金融业高质量发展的必由之路。平安人寿胸怀可持续发展长远格局，深刻把握金融工作的政治属性与人民立场，始终坚守“金融为民”价值内核。

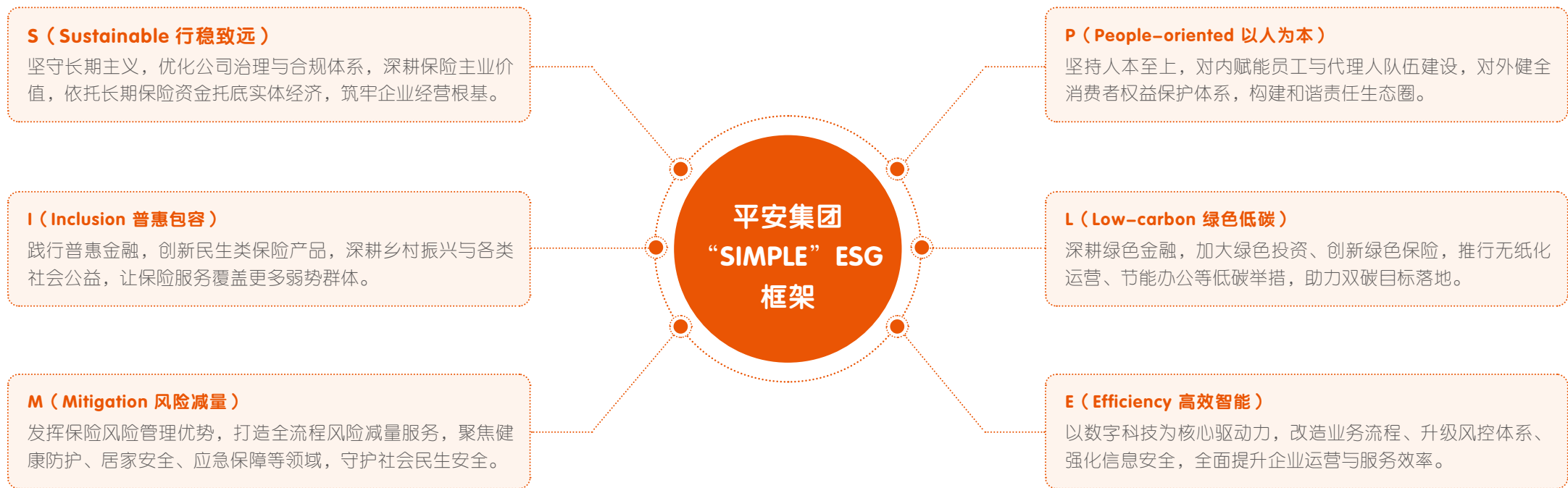
公司清晰认识到，可持续发展不是抽象理念，而是保障企业行稳致远、主动履行时代社会责任的核心抓手。依托本次可持续发展战略全面升级契机，公司将 ESG 发展理念进一步融入整体经营战略体系，以系统化战略统筹引领业务变革与责任实践，坚定不移以主业高质量发展赋能金融强国建设，持续为经济社会长远发展贡献金融保险力量。

可持续发展战略升级

作为中国平安旗下重要成员，平安人寿始终紧跟集团可持续发展整体布局。2025 年，公司完成可持续发展战略全面升级，全面对标中国平安全新的“SIMPLE”ESG 价值理念框架。

此次升级是中国平安一体化 ESG 治理的重要举措，既实现了母子公司在 ESG 方面战略、价值的统一，强化综合金融协同能力，又结合寿险业务特点对框架内容进行细化落地，推动可持续发展与主营业务深度融合。

中国平安“SIMPLE”ESG 框架共包含六大维度，平安人寿结合寿险主业落地执行：



2025 年，平安人寿依托集团“SIMPLE”ESG 框架，把可持续发展理念深度融入经营各环节，构建全维度落地体系：

制度

01

严格执行中国平安《ESG 管理办法》，制定《绿色金融发展管理制度》。



运营

04

制定职场绿色运营规范，全面普及线上化流程，落实节能、减碳、环保举措。



产品

02

将 ESG 要素贯穿产品开发、设计与评估全过程，丰富普惠、养老、绿色保险供给，升级“保险 + 服务”生态。



培训

05

将 ESG、绿色金融内容纳入新人培训及全员常态化学习，强化全员认知。



投资

03

全流程嵌入 ESG 风险评估，坚持价值投资，加大绿色产业、实体经济领域资金投放。



披露

06

连续三年披露寿险可持续发展报告，全面披露可持续发展实践与成果。

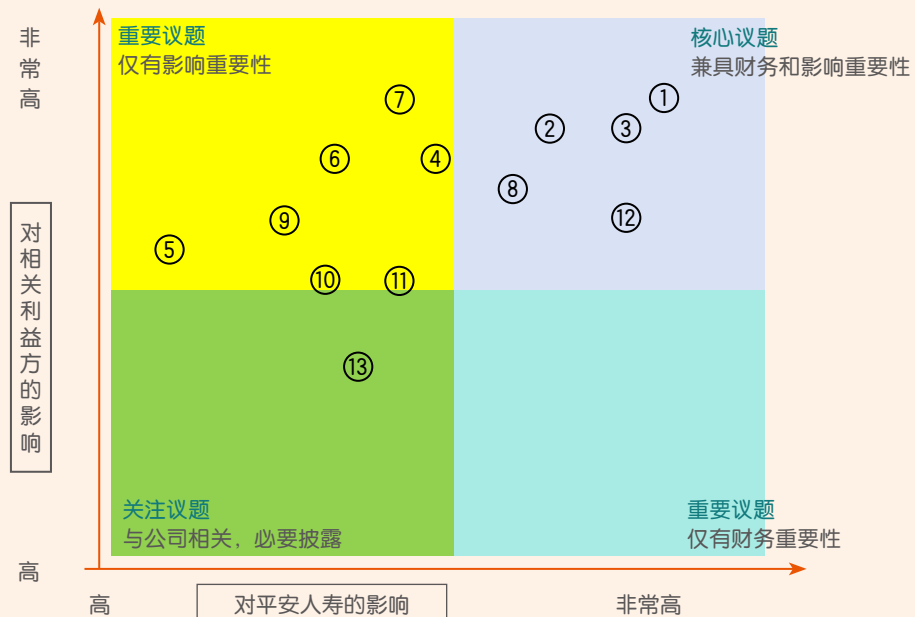


分析关键议题

平安人寿参考可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）及行业发展趋势，结合集团分析结果与自身战略，从“对平安人寿的影响”和“对利益相关方的影响”两个维度，筛选出 13 个可持续发展的重大性议题。



平安人寿可持续发展重大性议题矩阵



- 社会议题：①可持续保险 ②负责任投资 ③负责任产品 ④消费者权益保护与体验
 ⑤乡村振兴与社区影响力 ⑥员工及代理人发展与保障
- 治理议题：⑦党建引领 ⑧公司治理 ⑨合规诚信经营 ⑩信息安全与数据治理
- 环境议题：⑪气候变化与碳中和 ⑫绿色金融 ⑬科技助力可持续发展

关键绩效取得突破

在全新 SIMPLE 可持续发展战略的引领下，2025 年平安人寿经营发展与社会责任各维度关键绩效亮点纷呈，综合实力与可持续实践能力实现同步跃升。公司资产规模、营业收入、归母净利润三大核心指标稳步增长，经营底盘持续夯实，发展动能强劲有力。



同时，可持续发展领域成果多点开花：产品布局持续丰富，可持续保险产品数量同比增长，产品体系进一步完善；绿色金融实现跨越式发展，绿色投资规模大幅增长，并全新推出绿色保险业务，绿色发展版图持续扩容。公司坚定不移推进绿色运营，全年用水量、固体废弃物总量分别同比下降，节能减碳成效显著，持续助力国家“双碳”目标落地。

面对市场环境变化，公司主动优化业务结构，可持续保险保费、赔付金额规模相应调整，整体发展更趋高质量、可持续。

平安人寿 2025 年关键绩效——经济绩效⁴

指标名称	单位	2025 年	2024 年	同比
总资产	亿元	62,547.64	55,373.41	13.0%
营业收入	亿元	4,616.40	4,432.75	4.1%
归属于母公司股东的净利润	亿元	1,042.19	957.14	8.9%

平安人寿 2025 年关键绩效——可持续发展绩效

指标名称	单位	2025 年
可持续保险原保费收入	亿元	5520
可持续保险产品种类数量	种	1530
可持续保险赔付金额	亿元	401.61
绿色投资	亿元	5163
用水量	千吨	1349.97
固体废弃物总量	吨	53,679

4. 上表中总资产、营业收入、归属于母公司股东的净利润指标为合并口径，系根据财政部于 2017 年发布的《企业会计准则第 22 号——金融工具确认和计量》及 2020 年发布的《企业会计准则第 25 号——保险合同》编制。

S（Sustainable）行稳致远：锚定长期价值，深耕主业根基

联合国可持续发展目标：



完善的公司治理是企业可持续发展、行稳致远的重要基石。2025 年，在集团“SIMPLE”ESG 战略框架下，平安人寿以治理为支撑，同步做强主业、严守合规，全方位夯实发展根基。

公司推动保险服务从事后赔付升级为全生命周期陪伴，积极落实金融“五篇大文章”，依托长期资金精准服务国家战略与实体经济。同时，持续优化“三会”及专业委员会运作机制，健全管理制度，治理水平保持优良。公司深耕合规建设，开展合规文化活动，斩获多项权威认证，并迭代内控、反洗钱、操作风险管理体系，以全流程风控保障企业稳健运营。

践行社会责任担当，资负两端彰显价值

立足保险本源，平安人寿不断深化主业价值内涵，打破传统保险仅聚焦事后理赔的局限，完成从“赔”到“陪”的服务转型。依托“保险 + 服务”融合生态，公司打造全生命周期陪伴式服务体系，全方位满足客户多元需求。此外，公司充分发挥长期资金优势，紧扣金融“五篇大文章”要求，精准布局国家重点领域，全力服务实体经济与国家战略落地。

从“赔”到“陪”，“保险 + 服务”全面升级

时代发展日新月异，客户需求正在发生深刻变化。平安人寿深入推进“三省”工程，提供符合市场趋势、解决客户痛点的保险产品和医疗养老服务，引领保险走进“陪伴”时代。

公司围绕客户真实痛点持续迭代产品与配套体系，把保障服务前置至健康预防、慢病管理、养老规划等各个环节，拉长保险服务链条、拓宽价值内涵，真正实现角色由风险补偿者向终身守护者转变。通过推出“添平安”保险 + 服务解决方案，升级居家养老服务体系，布局高品质康养社区，搭建“保险 + 健康管理”“保险 + 居家养老”“保险 + 康养社区”等多条产品线，并根据客户不同阶段需求进行链条化适配，以“保险 + 服务”生态重构主业价值边界（具体介绍请见 P26“前置健康风险减量，构建全维康养服务体系”章节）。

落地金融五篇大文章，以投资端精准服务国家战略布局

作为负责任的大型险企，平安人寿积极响应中央金融工作会议要求，扎实做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章，充分发挥保险资金优势赋能各领域发展，引导金融“活水”流向“实”处，通过多元化投资手段，加大对新质生产力等重点领域的金融支持力度，推动产业结构优化调整，为实体经济高质量发展持续注入动能，支持实体经济余额超万亿元。

截至 2025 年末，平安人寿通过资本市场、非资本市场投向绿色、普惠、社会责任投资（ESG）的累计规模约 9906.58 亿元，涉及清洁能源、绿色环保、基础设施、养老医疗、教育文化等众多领域。

同时，作为险资长期投资试点机构，平安人寿积极推动险资入市，落实“长钱长投”，联合合作方，定向发行规模 300 亿元的契约型私募证券投资基金，聚焦“长期投资、价值投资”，重点布局符合政策导向和险资配置需要的优质上市公司，积极发挥保险资金“耐心资本”的优势，助力资本市场高质量发展。

关键数据

平安人寿 2025 年保险资金 ESG 投资规模（亿元）

指标名称	股权	债券	金融产品
绿色投资	905.10	3265.82	992.56
普惠投资	608.37	55.84	289.79
社会投资	2626.21	164.22	998.67
合计		9906.58	

案例 依托保险债权投资，支持城市轨道交通升级

平安人寿通过保险债权投资方式，向合肥市轨道交通集团有限公司旗下 1 号线一期、二期及 2 号线工程建设，合计投资 27 亿元，项目到期时间为 2027 年。两条线路作为合肥轨道交通网络的骨干线路，串联城市核心片区、交通枢纽与产业板块，有力支撑了当地公共交通体系。本次投资充分发挥保险长期资金优势，助力城市基础设施提档升级，完善区域综合交通网络，以实际行动服务地方经济建设与民生发展。



合肥地铁 1 号线照片

完善公司治理，整体水平稳步提升

平安人寿严格依照相关法律法规及监管规定，结合经营实际，不断优化公司治理结构。2025 年公司治理持续获监管认可，治理体系持续完善，治理质效稳步提升。

关键数据

三会会议的召集、召开规范运作：

2025 年共召开
股东大会

5 次

董事会

16 次

监事会

6 次

各专业委员会
共召开会议

34 次

各会议流程不断优化。

监事会注重性别多元化配置，女性监事占比过半：

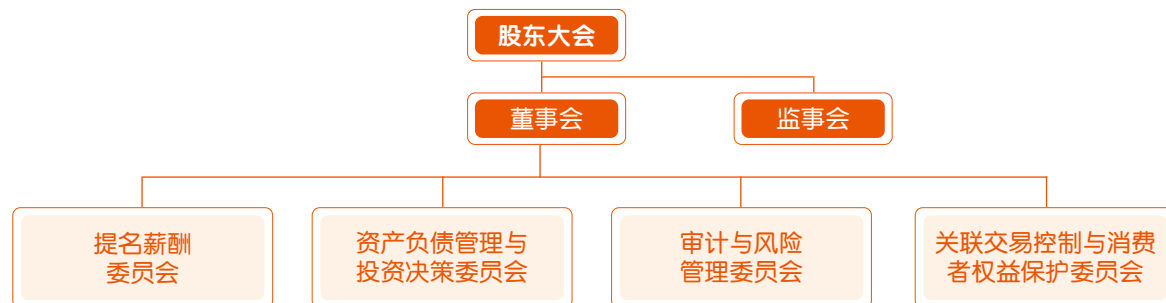
女性监事

3 位

占比达

75%

充分吸纳优秀女性人才。



2025 年公司治理水平稳步提升：

- 三会会议的召集、召开规范运作，会议流程不断优化；
- 高效推动完成董事任职资格申报，积极协助董监事履职；
- 协助股东参与公司增资扩股事宜，保障股东分红权及知情权；
- 持续规范公司治理机制，推进《公司章程》及其附属议事规则修订；
- 公司治理监管评估结果维持较好等级。

坚守合规诚信经营，全面防控风险

防控风险、恪守诚信是平安人寿经营管理的核心准则。公司常态化推进内控体系建设，筑牢风险防线，同时将诚信经营作为企业发展根基，构建自上而下、全员联动的诚信文化体系，推动诚信教育与消费者保护工作深入基层网格。全体员工严守合规底线，践行服务初心，为广大群众提供优质高效的金融服务，积极营造规范诚信的金融经营环境。

平安人寿 2025 年进一步加强合规文化、内控合规的建设和落实，及时防范处置风险。

1

“合规文化建设年”宣传活动：

以“高质发展，合规护航”为主题，公司开展合规文化建设年，深化全员合规意识，提升风控能力，助力高质量发展。同年，平安人寿通过 ISO37301 认证，并获 ISO37302 “标杆级”评价，成为双认证险企，标志合规治理迈入新阶段。

2

完善内控体系建设，提升内部控制水平：

公司严格遵循监管要求，组织内控自评，实施内部业务风险自评估，并更新风险控制措施，对自查发现缺陷落实整改。公司不断筑牢风险防控体系，以高效内控保障业务稳健前行。

3

实施法律合规评审，助力经营行稳致远：

公司坚持“合规创造价值”的理念，将法律合规评审深度融入业务全流程。通过前置参与关键决策、强化重点领域风险管控及高效响应业务需求，构建起全方面的法律合规防护网，为公司的稳健经营与可持续发展提供坚实保障。

4

多举措提升反洗钱工作质效：

公司持续完善反洗钱管理政策和程序，推进反洗钱数智化建设，三道防线协同配合，深入践行基于风险的反洗钱管控措施。

5

健全操作风险管理体系，打造智能化操风系统：

公司对标监管要求，健全操作风险管理体系，实现系统智能化升级，应用 AI 技术构建“智能升级、精准监测、高效治理”操风管理平台，压实各条线责任，确保监管指标双达标，提升风险抵御能力，为业务稳健发展提供保障。

应用 AI 技术构建操风管理平台



I（Inclusion）普惠包容：包容共生共荣，践行金融为民

联合国可持续发展目标：



平安人寿秉持“金融为民”初心，依托集团“SIMPLE”框架包容普惠导向，立足保险主业拓宽保障边界，以可持续保险创新、乡村振兴深耕、多元社会公益实践三大路径推进包容共生发展。

在可持续保险领域，公司持续丰富产品供给体系，不断扩充普惠保险产品矩阵，降低保障准入门槛。在乡村振兴板块，持续落地消费帮扶、产业帮扶、教育帮扶多项举措，派驻驻村干部扎根基层，持续助力县域与乡村产业增收、民生提质。与此同时，公司常态化开展多元公益项目，主动承担社会责任，以金融温度缩小保障差距，助力社会均衡协同发展。

运用可持续保险，普惠特定群体

惠民类保险和社会类保险是可持续保险的重要内容。2025年，平安人寿重点围绕老年人群、灵活就业人群、亚健康人群等保障薄弱客群的特殊需求，不断丰富普惠保险产品供给，开发上线多款惠及民生保障的保险产品，为特定人群提供有针对性的保障。

关键数据

平安人寿 2025 年可持续保险规模

可持续保险分类	原保费收入(亿元)	保险金额(亿元)	种类数量(种)	赔付总额(亿元)
社会类保险产品	4,235.77	1,123,218.84	1,499.00	337.03
普惠类保险产品	1,284.44	56,600.04	31.00	64.58

针对不同人群，开发普惠类保险：

老年人群：

为解决老年群体多层次保障需求，有效弥补老年人保险保障缺口。在 2025 年 6 月推出专为老年人设计的综合性保险产品“怡康宝”，不仅涵盖了意外伤害责任，同时提供了住院医疗保障。考虑到老年客群的身体健​​康问题，设置简易健告，绝大多数高龄及亚健康人群均可投保本产品。



下沉市场人群：

聚焦农民生产生活风险，量身定制交通出行、自然灾害等场景化意外保障产品，有效提升乡村居民抗风险能力。

灵活就业人群：

针对新经济从业者、灵活就业人员等传统社保、个人养老金、商业养老保险未充分覆盖的群体，公司积极响应国家号召，整合各方资源，于 2025 年 6 月推出专属商业养老保险产品——平安智盈金生专属商业养老保险，满足新就业态及灵活就业人员的养老护理需求。2025 年已累计达成 220.66 万元保费规模。

推出税优社会类保险，满足医疗护理需求：

响应税优健康险惠民政策，于 2025 年 10 月针对税优护理险平安智盈倍护终身护理保险进行迭代升级，提供终身护理保障，贴合老年人需求，解决人口老龄化程度不断加深情况下“一人失能，全家失衡”的问题。产品投保年龄最高可达 70 周岁。2025 年累计为 13.7 万名客户提供保障。



公益赠险，扩容民生护盾：

赠险作为普惠金融的重要组成部分，是增强人民保险意识、扩大保障覆盖面的重要手段。公司积极践行公益服务社会责任，提供高精尖医疗、特定疾病、疫苗接种异常反应、少儿意外门诊住院、运动意外保障等多样化赠险产品。2025 年累计赠送超 144.94 万份各类保险保障，总保额超 5,436.83 亿元，有效扩大民众保障覆盖面。

深化乡村振兴，帮扶效果显著

乡村振兴帮扶工作是一项系统性、多维度的综合性工程。平安人寿近年来通过保险主业帮扶、消费帮扶、教育帮扶及产业帮扶深度参与乡村振兴、创新各类社会公益项目等行动，积极履行社会责任，增强对外部社区的可持续影响力，实现企业与社会和谐共生。



关键数据

多措并举助力乡村振兴：

- 2025 年全系统助力消费帮扶约 **2900 万元**；
- 2025 年全年，组织 37 家机构对接了 **41 所** 希望小学；
- 全系统选派驻村干部 **39 人**，前往 20 余个驻点村开展乡村振兴驻村帮扶。



主业帮扶

针对乡村低收入人群，平安人寿推出乡村版“百万任我行”保险产品，提供保费低廉、保障期长、适合农村客群需求的意外保障。



消费帮扶

2025 年全系统助力消费帮扶约 2900 万元，2018 年以来累计消费帮扶总额超 2.09 亿元。



教育帮扶

2025 年全年，平安人寿组织 37 家机构对接了 41 所希望小学，组织志愿者完成 4480 个支教课时。



产业帮扶

全系统选派驻村干部 39 人，前往云南、新疆、贵州等地 20 余个驻点村开展养殖饲养、作物种植等产业帮扶项目，切实帮助村民增收。

案例 驻点帮扶兴特色产业，红薯种植铺就振兴新路

务德镇位于云南省曲靖市宣威市西边。务德为彝语，意为高山雪凌大的小坝子。这里山清水秀，环境优美，植被覆盖率 80%。平安人寿云南分公司持续选派驻村干部驻点帮扶务德镇上坪村。

为夯实乡村振兴产业基础，平安人寿云南分公司驻村工作队主动作为，积极引入红薯种植特色产业，推动建立“红薯种植专班”，注入启动资金 20 万元，统一引进品种、提供技术标准、组织品牌营销，推动产业转型升级。

首期集约化流转土地 570 亩，建设标准化示范种植基地。红薯亩产达 2700 公斤，同比增长 79%。户均增收 4 万余元，提供 100 多个季节性岗位，人均增收 6000 元。2025 年，该项目被市农业农村局遴选为全市重点推广的特色农业项目，为务德镇上坪村村民增收开辟了稳定新渠道。



开展社会公益，用心反哺社会

平安人寿始终主动扛起企业社会责任，将多元公益实践作为共建和谐社会的重要抓手。

公司搭建系统化公益布局体系，围绕公益捐赠、老年关怀、教育公益、金融宣教、志愿者服务等多个领域多点发力，联动公益基金会、权威机构、志愿者团队持续落地特色公益项目，面向老人、儿童、女性、新市民等各类重点群体精准输送公益服务，以常态化、多样化、创新化的公益行动反哺社会民生，持续传递金融温度。



关键数据

深耕多元公益实践：

- 2025 年全年，平安人寿组织 **38 家** 机构、**3832 人次** 参与志愿献血，总献血量近 **12 万毫升**；
- 已捐建超 **20 家** 社区育才图书室，覆盖全市 **11 个** 市辖区和 **1 个** 国家级新区，服务范围辐射周边社区居民超 **20 万人**；
- 打造“银龄乐享学堂”公益普惠项目，开展超 **1500 次** 线下课，惠及超 **6.5 万人次**。



公益捐赠

2025 年，深圳平安公益基金会携手合作方，启动“平安公益捐赠计划”，项目推进乡村振兴、教育公益、帮扶开展等方向的公益慈善活动落地。根据全国各地不同情况及差异化帮扶需求，因地制宜，形成各具特色公益子项目。

另外，平安人寿旗下各分支机构亦在 2025 年积极参与多类公益活动，例如为希望小学学生等需要社会重点关爱的群体捐钱赠物，为环卫工人、外卖骑手等新市民及劳动者群体送上防暑物资与暖心关怀等。



教育公益

公司积极开展“社区公益阅读计划”，开展系列书香活动，为社区居民提供多样化阅读公益服务。截至 2025 年末，已捐建超 20 家社区育才图书室，覆盖全市 11 个市辖区和 1 个国家级新区，服务范围辐射周边社区居民超 20 万人。

针对母婴群体，平安人寿承办平安妈妈守护计划公益项目 24 场，该项目累计在全国开展 100 场线下母婴健康知识公益巡讲活动，覆盖全国 11 个城市，服务女性及家庭 919 组次。

针对老年群体，平安人寿与国家开放大学培训中心全面开展战略合作，共同推出“银龄乐享学堂”普惠项目，并在遍布全国的职场网点设立官方教学点，让国家开放大学优秀教育资源普惠更多社会公众。2025 年共推出十大类线下课程，超 10 万线上优质免费名师课。覆盖全国 36 个省市，开展超 1500 次线下课，惠及超 6.5 万人次。



志愿者活动

平安人寿持续开展安全急救、防灾救灾、无偿献血等公益活动，怀抱感恩之心反哺社会。

2025 年全年，平安人寿组织 38 家机构、3832 人次参与志愿献血，总献血量近 12 万毫升，将诚挚的爱心化作鲜红的血液，为生命续航。

同时，公司强化灾后重建金融服务，2025 年针对北京暴雨、甘肃山洪等 18 项重大灾害启动应急预案，开通绿色理赔通道，在危难时刻守护生命安全。

此外，来自平安人寿“橙心守护”公益社团的志愿者们走进社区、企业、商圈等场所，持续普及急救知识与实操演练。全年累计展线活动 3358 场，覆盖 22.1 万人，线上覆盖 35.8 万人。

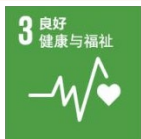
案例 捐建书香空间，点亮社区阅读生活

平安公益基金会于 2022 年与中华文学基金会联合发起“社区公益阅读计划”，通过在社区捐建“育才图书室”，打造一系列具有公益特色的阅读空间活动，搭建社区居民互动平台，为居民提供学习、阅读及休闲的多元空间，满足社区居民多样化的阅读与社交需求。

截至 2025 年末，已在南京建成 21 家社区育才图书室，配置 30000 余册优质图书，开展“世界读书日”“非遗手工”“我爱古诗词”“平安书香雅集”“平安守护者急救安全训练营”等活动 480 余场。

M（Mitigation）风险减量：前瞻风险管理，赋能社会民生

联合国可持续发展目标：



平安人寿跳出传统保险事后赔付固有模式，构建全周期前瞻风险管理体系，推动角色从事后风险赔付者向前置风险管理者、民生守护者升级。

公司搭建多层次风险减量服务矩阵：一方面依托健康管理

前置化解个体健康风险；另一方面针对老年群体补齐居家安全保障短板，并联动“橙心守护”志愿团队普及急救知识、开展应急宣教，从健康、居家、应急三大维度多措并举守护群众安稳生活。

前置健康风险减量，构建全维康养服务体系

平安人寿将健康风险主动干预、长效康养运营、寿险理赔全流程风控深度融入保险全链条服务，实现风险管理关口全面前移。

- 一方面通过健康筛查、诊疗协助等手段及早干预客户健康隐患，遏制病情恶化、降低高额医疗开支风险；
- 另一方面同步搭建居家养老、实体康养社区两大养老支撑生态，针对老年群体高发健康失能等典型风险痛点以及在不同场景下的风险管理构筑长效防护屏障。

多维健康风控管理，前置化解民生健康风险：

2025 年 4 月，平安人寿发布“添平安”保险 + 服务解决方案，包括臻享家医、居家养老、高品质康养等产品服务系列。其中，御享国医于年内上市，提供以国医大师调理为核心的中西医健康管理服务。私董保健医服务由具备多年经验的专家领衔组建专属保健团队，对接全球顶级医疗资源。

同期，平安人寿推出“平安添瑞·安有护”健康服务计划，为客户提供“重疾保险 + 重疾服务”的组合，帮助客户获得精密检查安排、专家手术安排、康复治疗等全流程服务，大病治疗更便捷、更安心。截至 2025 年末，超 1800 万客户使用医疗养老生态圈提供的服务权益，其中新契约客户使用健康服务占比超 71%，获得客户广泛认可。

截至 2025 年末，使用医疗养老生态圈提供的服务权益客户超

1800 万

其中新契约客户使用健康服务占比超

71%

居家、康养两大养老服务生态，帮助长者安享品质晚年

2025 年，平安居家养老服务体系升级，围绕医健、安全、照护三大银发人群的核心需求，打造“3+N”服务体系，实现“生病有人管、安全有人助、享老有人护”。2026 年 5 月“平安居家”服务品牌发布，依托集团“综合金融 + 医疗养老”战略布局，围绕中国家庭“健康长寿”的需求，推出覆盖睡眠、营养、运动等一系列居家场景的“7 好”王牌服务体系，联动三位一体管家，实现“管吃管睡管运动，医健安护一条龙”。⁵

1 平安居家：

5. 平安居家养老服务由平安健康互联网股份有限公司及 / 或具有经营资质的第三方机构提供。



2 康养社区：

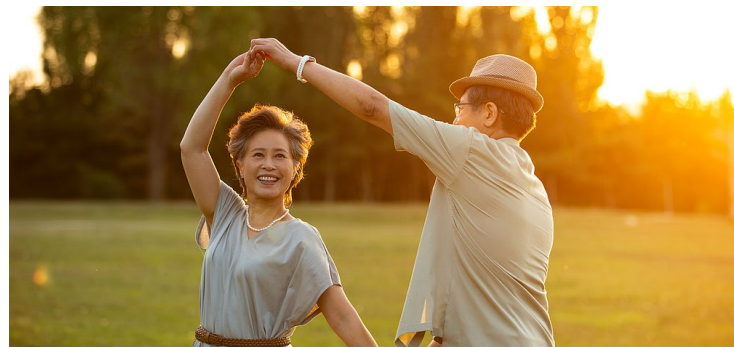
高品质康养品牌“平安臻颐年”以 CCRC 模式，布局核心城市的核心区位，围绕“七维健康”理念，为长者提供专业全面的整合式医疗照护和定制化服务。2025 年，首个旗舰级城芯康养社区颐年城·静安 8 号于上海盛大开幕，深圳的颐年城·福田项目开始试运营，深圳蛇口、广州、杭州等城市项目也在布局建设中。⁶

6. 平安高品质康养服务由平安臻颐年（上海）企业管理有限公司或其他符合资质的第三方提供。

科技赋能，筑牢居家安全防线

在居家养老场景中，居家安全是老年群体风险管理的核心场景，也是养老风险减量服务的关键抓手。长者居家环境复杂、应急自救能力较弱，跌倒、燃气泄漏、突发不适等意外风险高发，传统事后救助模式难以有效规避隐患。

平安人寿联合平安健康等集团专业公司，深度布局长者居家安全风险减量服务，依托智能监测设备、数字化管理平台与全天候人工服务体系，搭建全方位、主动化的居家安全防护体系，彻底改变传统养老被动救助模式，前置化解长者居家安全风险，为老年群体构筑全天候居家安全屏障。



关键数据

织密养老服务网，提升应急响应力：

- 截至 2025 年 12 月，平安居家线下服务已覆盖全国 **100 个** 城市，超 **26 万** 客户获得服务资格；
- 2025 年共触发居家安全预警 **1.1 万次**，高危占比 **56%**；30 秒内响应率达 **98%**，最快响应仅 **10 秒**。

公司针对性落地居家智能守护服务，在居家高危场景布设智能监测设备：在卫生间布设可双向通话雷达识别跌倒姿态；在卧室配置睡眠监测垫捕捉“离床未归”与“白天久卧”；在房屋更多角落部署烟感、燃气与漏水传感器。所有信号最终汇入管家平台，异常情况出现时通过三级响应机制远程介入。在智能设备触发高级警报且多次外呼无法联系到老人和紧急联系人时，生活管家可在事先取得授权的情况下呼叫 120 或联系应急专员上门核查。

截至 2025 年 12 月，平安居家线下服务已覆盖全国 100 座城市，累计超 26 万名客户获得服务资格。2025 年全年累计触发居家安全预警 1.1 万次，其中高危预警占比 56%，服务 30 秒内响应率高达 98%，最快响应时长仅 10 秒。

安全急救，橙心守护

平安人寿坚持“预防为先、应急为辅、全民守护”的风控思路，将应急急救科普、全民安全能力提升纳入常态化风险管理体系。

依托“橙心守护”公益社团，公司持续落地专业化急救人才培育与大众化安全科普活动，一方面，对志愿者进行专业急救理论知识学习及实操演练，考核并颁发具有国际认证的 AHA 救护员证书；另一方面，面向社会大众普及应急救护知识与自救互救技能，补齐基层应急安全短板，主动前置化解各类突发人身安全风险，以志愿公益力量筑牢社会公共安全防护网。

2025 年，平安人寿橙心守护公益社团新增 96 位种子导师、774 名持证守护者，累计培养 4573 名有效持证、具备安全急救能力的平安守护者。全年累计开展活动 3358 场，覆盖 22.1 万人，线上覆盖 35.8 万人。



2025 年，平安人寿橙心守护公益社团新增种子导师

96 位

全年新增持证守护者

774 名

社团累计培养持证守护者

4573 名

全年累计开展活动

3358 场

覆盖

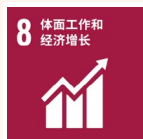
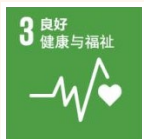
22.1 万人

线上覆盖

35.8 万人

■ P（People-oriented）以人为本：厚植人才根基，筑牢消保防线

联合国可持续发展目标：



平安人寿始终秉持以人为本的核心发展理念，深耕人本价值建设，构建员工、代理人、消费者多方共赢的负责任金融生态。

在人才建设层面，我们搭建完善的成长培育与职业发展体系，助力内外勤人才实现职业成长与价值提升，打造高素质、

稳发展的从业队伍。

在消费者服务层面，恪守客户至上初心，持续规范前端销售服务行为，健全优化客户投诉闭环处理机制，以标准化、精细化、暖心化的服务举措持续提升客户体验与消费者满意度，切实守护金融消费者合法权益，彰显企业责任温度。

深耕人才培育沃土，赋能员工与代理人成长

人才是驱动企业发展的第一生产力。平安人寿针对内勤员工与保险代理人搭建了差异化、体系化、全周期的成长赋能机制。

公司通过完善的职业晋升通道、系统化培训赋能、科学化激励机制、全方位福利保障，全方位激活内外勤人才内生动力，助力从业人员实现职业进阶与价值成长，打造高素质、专业化、稳发展的人才队伍，实现企业与员工、代理人的共生共长、双向赋能。



内勤员工：搭建复合型人才发展生态

平安人寿致力于为员工构建清晰、多元且立体的职业发展路径，建立了由“管理、专业、业务”三大序列构成的职业发展通道。各通道均采用精简设计与差异化管理策略，为员工提供丰富、多元且畅通的职业发展路径。

2025 年，平安人寿锚定企业高质量、可持续发展目标，重塑“文臣武将”复合人才培养体系，聚焦青年骨干储备与干部梯队建设，以数字化转型赋能组织革新，激活内部人才成长动能，通过科学化、体系化的人才培育机制，推动内外勤人才同步高质量发展，夯实公司长期稳健经营的人才根基。

代理人：培育专业化康养顾问队伍

平安人寿坚持“好发展，在平安”人才发展理念，顺应保险行业从规模扩张向质量提升的转型大势，持续推进代理人队伍迭代升级。2025 年平安人寿重磅推出“保险康养顾问培养计划”，将队伍划分为高才、优才、专才三大梯队，吸引和筛选高质量人才，助力代理人队伍向专业化、职业化扎实迈进。



为确保“保险康养顾问”能胜任角色转变，平安人寿构建了一套涵盖“职业发展、技能提升、客户服务、产品覆盖”四大维度、具化为“十好”优势的强力支持体系，为队伍高质量转型保驾护航。



关键数据

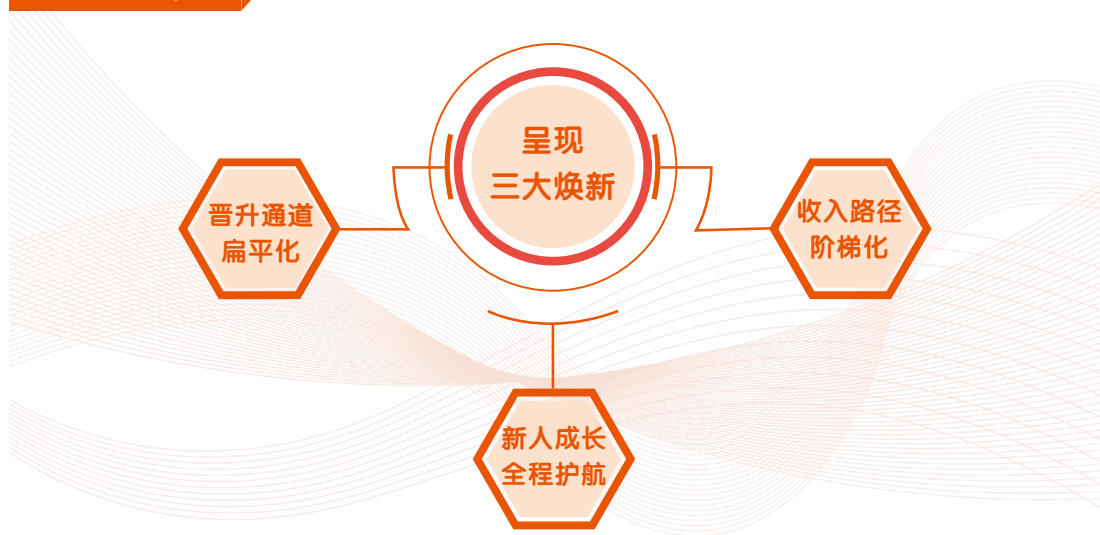
深耕人力战略布局，提质人才发展效能：

- 截至 2025 年 12 月，平安个人寿险销售代理人规模约 **35.11 万人**；
- 截至 2025 年 12 月，“高才计划”启动以来，已累计吸引超过 **560 名** 社会精英加盟；
- 线下培训覆盖 **458 万人次**，线上学习覆盖 **8,357 万人次**。

升级基本法：

平安人寿立足保险康养顾问职业发展需求，2025 年打造了极具行业竞争力的新基本法，着力培养行业顶尖的保险康养顾问，助力代理人队伍向专业化、职业化扎实迈进。

呈现三大焕新：



人才队伍建设实现多项突破：

平安人寿人员结构持续优化，队伍中优秀人才占比提升至 49%，2023 年 -2025 年，招募来自双一流高校成员 32,000 余名，队伍整体学历层次与专业背景显著提升。公司持续完善人才发展体系，为代理人队伍带来值得期待的收入回报；同时，公司全面拓宽多元晋升通道，助力新招募人才卓越成长，依托高素质人才梯队持续担当社会责任、创造社会价值。

全域培训赋能：

为塑造代理人保险专业素养，平安推动代理人团队增优、育优工作，通过成长、实战、评定三类培训分层赋能绩优代理人，并持续深化“任务 + 自学”双驱动学习平台，为代理人提供集中面授、双师课堂和远程分散多种学习模式，支持代理人进行多元化、多场景学习，助力代理人队伍高质量转型。

三类培训分层：



成长类培训

基于各层级代理人成长目标，设置基础培训，夯实专业技能，引领绩优代理人提升专业水平。



实战类培训

通过分层运作阶段性集训，提升绩优代理人实战能力，从而满足客户所需，为客户提供个性化、一站式保险产品解决方案。



评定类培训

联合清华大学等知名学府推出“平安人寿保险康养顾问”评价体系，打造专业人才成长通道，全面赋能“三高”队伍建设。

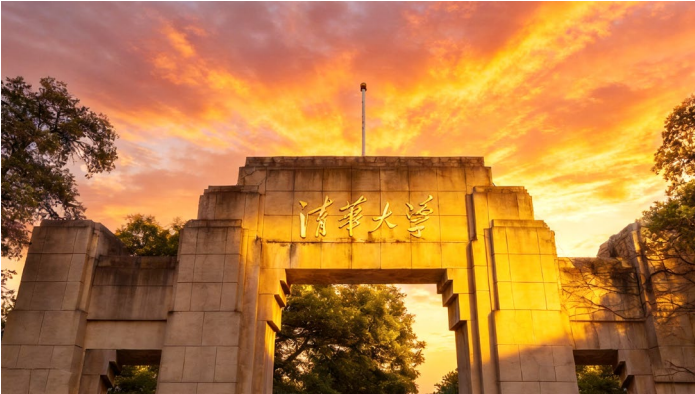
完善福利保障：

公司坚持以人为本，贯彻《平安集团代理人福利与管理政策声明》，坚守公平公正招募原则，畅通诉求沟通渠道，维护代理人自由表达的合法权益。同时构建完善的福利体系，提供四项基本福利、养老公积金、长期服务奖、高龄部课经理关爱计划等多元保障，为主管及绩优人员提供专属增值服务，包括定期体检、专家问诊、VIP 预约挂号、重疾二次诊疗、住院安排等，关怀代理人的身心健康。

案例

平安人寿携手清华大学培养“平安人寿保险康养顾问”

2025 年，为持续落实“好发展，在平安”代理人赋能体系，平安人寿持续与清华大学合作开展“平安人寿保险康养顾问培养项目”，以进一步提升代理人队伍的专业知识。截至 2025 年末，平安共有累计 21,452 位代理人参与项目学习。



平安人寿持续与清华大学合作开展

平安人寿保险康养顾问培养项目

截至 2025 年末，平安代理人参与项目学习共有累计

21,452 位

全域布局大消保，贴心守护客户权益

平安人寿锚定客户至上经营初心，把消费者权益保护嵌入企业经营全流程，将消保工作视作稳健经营的生命线。公司持续完善“大消保”顶层布局，多维度搭建全链条闭环管理体系，全方位守护金融消费者合法权益，持续优化客户服务体验，树立负责任保险企业形象。

在投诉数据方面，2025 年公司全量投诉（除重）197,155 件，收到国家金融监督管理总局及其派出机构转办投诉（除重）36,438 件。

从投诉地区分布来看，主要集中在华东、中南和华北，详细分布数据见下表：

地区分布	中南	华东	华北	东北	西南	西北	总计
全量投诉	58,657	55,356	31,614	20,573	18,009	12,946	197,155
占比	29.8%	28.1%	16.0%	10.4%	9.1%	6.6%	100%
监管转办	11,673	9,508	4,849	3,858	4,465	2,085	36,438
占比	32.0%	26.1%	13.3%	10.6%	12.3%	5.7%	100%

注：除重为同一消费者对同一主体就同一事项提出的消费投诉只统计一次。

从投诉业务类别来看，主要集中在销售纠纷（占比 83.1%）、退保纠纷（占比 7.7%）和理赔纠纷（占比 2.6%），详细分布数据见下表：

投诉业务类别	销售纠纷	退保纠纷	理赔纠纷	续收纠纷	承保纠纷	其他纠纷	总计
占比	83.1%	7.7%	2.6%	1.9%	1.2%	3.5%	100%

关键数据

多维落地消保举措：

- 董事会审议通过 **9 项** 消保相关议案，全年新建及修订制度 **48 项**；
- 开展“高管讲消保”超 **1200 场**，效果指标创历史新高；
- 累计唤醒“睡眠保单” **1000 万件**，协助领取资金超 **160 亿元**；
- 2025 年按计划开展消保培训，开设 **85 门** 课程及专项考试，培训覆盖率 **100%**。

消保体制机制全面内化

平安人寿将消保全面融入公司治理顶层设计。《平安人寿 2021-2025 年公司发展规划》将“消费者权益保护”作为专章，强调以“金融为民”理念为引领，以筑牢“大消保”工作格局为目标，把消保工作放在首位；持续宣导消保理念，并将其纳入新价值文化体系及品牌管理体系。2025 年，董事会审议通过 9 项消保相关议案，全年新建及修订制度 48 项。

公司通过“一张表”标准化工具实现月度评价与闭环管理。规范化消保审查，审查覆盖率 100%，审查材料 12876 份，提出实质性意见 6110 次，100% 被采纳。上线专业智能“消保管理系统”，显著提升风险识别精度。

严格执行适当性管理

分级管控产品及销售资质，严格践行“三适当”。建立产品五级分类、销售资质四级分级体系，强化 65 岁以上客户适老化改造，确保“产品 - 渠道 - 客户”精准匹配。

严控营销行为管理

通过全域营销宣传监测、全流程关键信息披露、全渠道销售记录可回溯及动态合作机构管理实现全程闭环管控。高频、多维开展销售人员教育培训，加强违规行为震慑，提升队伍消保合规意识；持续完善自媒体平台监测机制，通过日常监测和现场督查等手段，持续排查销售人员违规行为，严格品质处罚。

健全投诉处理制度机制

积极畅通客户投诉渠道，在 APP、官网、官微、柜面等醒目位置明示投诉渠道及处理流程。坚持“三到位一处理”原则，主动妥善处理客户咨询、建议和投诉，加强保险纠纷多元化解机制建设，提升纠纷化解的效率，确保群众合理诉求得到及时响应、妥善解决。

设置“横道边纵到底”投诉考核方案，涵盖投诉各关键岗位，全面覆盖内外部投诉、纠纷化解、消费者权益保护等指标。

同时，直面客户建议或投诉中暴露的问题，定期组织溯源整改，不断优化公司各环节制度及流程。

金融教育创新发力

打造“为民办实事”“防非反诈”“志愿宣教团”三大热点、“3·15”等集中活动，累计触达超 10 亿人次。提升消费者金融素养开展“橙马甲”行动覆盖 3 万网格专员，联合主流媒体曝光超 6000 万次，数字人“安安”互动量破百万，获监管红头表扬 2 次。

全面提升消费者服务水平

“老残军外”特殊群体全面保障，“为民办实事”便民服务可感可及。累计唤醒“睡眠保单”1000 万件，协助领取资金超 160 亿元，多案例荣登《中国新闻报》。

重拳整治“代理退保”黑灰产

联合公检法推动判决 25 起案件，通过“科技赋能 + 司法联动”创新模式，在泉州、福州、龙岩等地精准打击非法代理退保黑产，维护市场秩序。

全面开展消保培训

2025 年开设 85 门消保培训课程及专项考试，在岗应参加培训 39.07 万人，实际参加培训 39.07 万人，培训覆盖率 100%；在岗应参加培训 242.77 万人次，实际参加培训 286.78 万人次，员工参与率 118.13%。

保单继续率连年提升

依托不断健全的消保全流程管控体系，公司业务经营品质稳步优化，核心保单继续率指标实现连年稳步提升：

继续率指标	2025 年	2024 年	2023 年	2022 年
13 个月保单继续率（%）	97.40	96.40	92.80	90.30
25 个月保单继续率（%）	94.90	89.70	85.80	79.00

案例 打造消保科普 IP，全域传播保险正能量

平安人寿与央视网合作挖掘并拍摄《理赔的 99 个故事》特辑视频，并在央视网和平安人寿各媒体矩阵传播，用通俗易懂的形式向金融消费者和“老、少、新”群体传播平安人寿真实理赔故事、普及保险知识与功用、传播保险配置的必要性。

截至目前，在央视网各渠道及公司内外部新媒体渠道发布 10 期精品理赔案例视频，累计曝光量超 3.41 亿次，观看超 3200 万次，转赞评近 62 万次。

截至目前，在央视网各渠道及公司内外部新媒体渠道发布 10 期精品理赔案例视频，累计曝光量超

3.41 亿次

观看超

3200 万次

转赞评近

62 万次

L (Low-carbon) 绿色低碳：践行双碳目标，引领绿色金融

联合国可持续发展目标：



全球气候变化挑战日益凸显，国内“双碳”战略稳步纵深推进，平安人寿把绿色低碳、可持续发展理念全面融入公司全链条，2025 年绿色金融体系建设再迈新台阶。

在顶层治理端，搭建权责清晰的多层级绿色金融管理架构，完善制度规则与考核闭环，筑牢绿色发展制度底座；产品端 2025 年创新专属绿色保险保障，丰富绿色风险保障工具箱；投资端继续以千亿级保险资金精准输血绿色实体产业；同时全面推行电子保单、无纸化宣传、节能型职场管控、数字化采购等绿色运营举措，把低碳要求落实到经营管理细微之处。

内外协同的系统化布局，既依托保险金融活水助力全社会绿色产业转型升级，也联动客户、合作伙伴共同践行低碳生活方式，守护绿水青山生态底色，持续夯实企业稳健经营、长效发展的绿色根基。

完善顶层治理架构，筑牢绿色发展制度根基

2025 年，公司持续完善绿色金融治理体系，确保绿色金融管理工作开展符合监管要求，严格遵守平安人寿《绿色金融发展管理制度》，不断提升绿色金融管理水平。

从绿色金融管理架构来看，公司建立了由董事会承担主体责任、审计与风险管理委员会监督评估执行情况、绿色金融委员会统筹协调、总公司业务执行小组及分支机构各自履行具体职责的绿色金融治理架构。

董事会：

作为绿色金融高质量发展的责任主体，负责明确 2025 年绿色金融发展战略，并监督、评估战略执行情况。

审计与风险管理委员会：

负责监督和评估绿色金融发展战略的执行情况，确保各项措施有效落实，保障绿色金融工作目标的实现。

绿色金融委员会：

统筹推进组织架构管理、绿色投资与风险管理、绿色运营管理、内控建设与信息披露等多方面绿色金融日常工作。同时，各分支机构依据监管要求和总公司制度，明确由高级管理人员牵头统筹绿色金融工作，确保权责清晰，并持续追踪和落实各项工作的进展情况。

截至 2025 年末，公司积极履行绿色金融和可持续发展要求，寿险各团队在绿色金融管理工作符合监管规定；日常工作中，持续提升绿色金融管理水平，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念。

创新寿险绿色保险，护航低碳出行

传统绿色保险多集中于财产险领域，2025 年平安人寿立足寿险主业实现绿色保险产品突破，持续拉动绿色保险保费规模稳步增长。

公司 2025 年全新推出平安安心百分百（惠享版）两全保险，创新提供电动自行车交通意外额外赔保障产品，为大众绿色低碳出行筑牢风险防护网。

产品精准贴合大众短途绿色出行保障需求，2025 年 12 月对应绿色保险保费收入达 1421 万元。



注：平安安心百分百（惠享版）两全保险已于 2026 年 3 月 15 日停售

扩容绿色投资布局，赋能“双碳”战略

保险资金作为长期耐心资本，是绿色投资助力“双碳”目标的核心“生力军”。平安人寿紧扣国家绿色发展战略，坚持投资服务实体经济，2025 年持续加大绿色投资力度，以险资活水支持经济社会绿色转型，助推美丽中国建设。

截至 2025 年末，公司绿色投资累计规模近 5200 亿元，全面覆盖节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级、绿色服务等重点领域。



制度建设

贯彻落实《绿色金融发展管理制度》，公司在投融资管理中全面融入环境、社会、治理（ESG）因素，优化投资决策机制，积极践行绿色投资理念，在制度中明确公司应渐进有序提升投资组合中绿色金融资产比重。

01

02 投资方向

截至 2025 年末，公司绿色投资累计规模近 5200 亿元，其中固定收益类投资（包括债券、金融产品）占比约 71%，权益类投资（股票、基金、长期股权投资及私募股权）占比约 19%，成功投资多个具有代表性的绿色项目，包括对湖北、安徽、广东等三十多个省份的铁路运输、基础设施、城乡发展、农林水利、生态环保、污水处理等政府专项债投资。

ESG

风险评估

持续优化 ESG 投资风险评估体系，完善风险政策与评估标准，提升 ESG 风险的精细化管理水平。ESG 风险评估从聚焦交易对手逐步拓展到项目 / 资产层面，探索形成覆盖固收、不动产、股权等全资产类别的 ESG 风险评估体系，更好地为绿色低碳发展提供风险保障。

03

04 委受托联动

进一步强化委受托联动机制，从委托方角度出发，加强对受托方的管理要求。在投前评审、评级、授信等环节，全面嵌入 ESG 评估，有效防范风险。对于委托投资项目，联合受托方深化 ESG 风险评估与管控，进一步提升投资决策的科学性和稳健性。

案例 依托股权投资，聚焦新能源风电领域

中广核风电是中广核集团旗下发展风电及光伏产业的主要平台，其在海上风电领域开发起步早，建设和运营经验丰富。

2025 年，平安人寿通过股权投资受让中广核风电旗下中广核新能源（惠州）有限公司 45% 股权、中广核汕尾新能源有限公司 45% 股权，投资金额分别为 18.8 亿元和 18.5 亿元，项目到期时间分别为 2048 年和 2047 年，深度契合绿色发展政策导向与长期价值逻辑，是平安人寿持续深耕绿色基金投资领域的具体彰显。

惠州项目装机 1GW，汕尾项目 900MW，年发电各约 29 亿度电，按每度电相比煤电减排 0.8 公斤二氧化碳测算，可减排二氧化碳 209 万吨，实现了 2.6 亿 CCER（国家核证自愿减排量）收入。

2025 年，平安人寿通过股权投资受让中广核风电旗下中广核新能源（惠州）有限公司

45% 股权

投资金额为 **18.8** 亿元

中广核汕尾新能源有限公司

45% 股权

投资金额为 **18.5** 亿元



践行低碳运营理念，多维度落实节能减碳

作为国内头部寿险企业，平安人寿始终将绿色低碳运营作为企业可持续发展的核心组成部分，紧扣国家“双碳”战略部署与中国平安 2030 年运营碳中和目标，2025 年持续将节能减碳理念全面嵌入业务运营、职场管理、采购合作全流程。

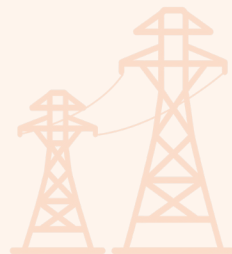
通过推动全链条无纸化、低碳化升级，持续完善绿色运营标准体系，以精细化管控加速节能减排落地，以实际行动践行企业环境责任，助力全社会低碳转型。



关键数据

节能减排成果进一步显著：

- 持续 **100%** 向客户提供电子保单；
- 加强绿色办公管理，实现节电 **4214 万度**、节水 **48 万吨**。



绿色运营：

平安人寿通过制定绿色运营相关管理举措与标准，积极推进线上化、智能化、自动化的绿色运营模式。



产品宣传方面

公司坚持优先采用数字化、无纸化的形式，持续推动宣传物料线上推广；



保单服务方面

公司依托线上保单服务体系，全面推行绿色保单服务模式，实现 100% 电子保单发放，同时根据客户需求提供纸质保单，以减少纸质保单打印所需纸张的耗费量及配送过程中的碳排放。

制定“绿色运营”相关管理举措与标准：

- 制定外勤职场公共区域绿化标准，提倡节能减碳；

- 职场走廊、教室配置电子屏，实行电子化宣传、替代纸质张贴；

- 预算 20 万及以上采购项目要求供应商全部采用 CA 报价和签订电子合同。

绿色办公：

平安人寿积极倡导绿色办公理念，制定下发了《机构外勤职场现场管理规范》，通过加强现场巡查频次、调整照明安排，避免职场及会议室出现“无人灯”“无人空调”等现象，并倡导员工践行节能减排行为，如下班后及时关闭电子设备电源、节约用水等，进一步提升绿色办公意识。

2025 年，公司实现节电 4214 万度、节水 48 万吨。



2025 年，
公司实现节电

4214 万度

节水

48 万吨



E（Efficiency）高效智能：激活数字潜能，智启长期发展

联合国可持续发展目标：



紧扣国家数字中国建设战略与金融“五篇大文章”发展号召，锚定中国平安“SIMPLE”可持续发展框架中“E（Efficiency）高效智能”维度核心建设目标，平安人寿 2022 年启动全面数字化改革，2025 年持续深化数智化转型布局，以数据与 AI 双轮驱动，推动管理流程、业务模式与科技能力的全面变革。

公司从顶层数据治理体系建设破局，以人工智能技术全面赋能营销、服务、运营全流程，以科技重构风险管理全链条，同时构建全闭环的信息安全、网络安全与数据安全防护体系，为转型筑牢安全底线。通过全场景数字化升级，平安人寿以科技赋能实现经营质效全面提升，以数字创新驱动企业长期可持续发展，为寿险行业高质量转型注入强劲动力。

搭建数据治理架构，夯实数智创新底座

平安人寿锚定数智化转型顶层战略，搭建“决策 - 管理 - 执行”三层数据治理组织架构和“政策 - 制度 - 办法 - 细则”四级制度体系，全面覆盖数据质量、数据安全、元数据、数据标准、主数据、数据开发、数据应用、监管报送、数据生命周期等领域的各项制度、流程与规范 60 余项，形成权责清晰、全链路闭环的数据治理管理体系。

2025 年，公司数据治理体系建设再获多项权威认可和认证：

01

2025 年通过中国电子信息行业联合会组织的国标数据管理能力成熟度（DCMM）最高等级 5 级认证，全国 TOP3% 企业获得；

02

IT 系统规划建设与治理通过中国信通院企业架构管理成熟度（EAMM）最高四级认证，为金融业首家获证主体；

03

通过国际能力成熟度模型集成（CMMI）3 级认证；

04

参与编制的国家标准《软件智能研发应用效能度量规范》正式发布。

数字赋能业务提质，科技升级风控体系

平安人寿积极拥抱技术变革，以前沿人工智能技术赋能业务。2025 年初，公司快速完成 DeepSeek 本地化部署，上线基于 DeepSeek 的数字员工平台，并率先在产品销售、人员培训、理赔服务等核心场景落地应用。同时，公司以科技升级全链路风控体系，实现核保理赔全流程智能化风控，筑牢经营安全底线。



关键数据

拥抱技术变革，迈向全面数智化：

完成赔付最快	实现新单自助审核、秒级承保	数字员工年度累计使用超
8 秒	94%	350 万次

营销环节

通过 AI 赋能“获客 - 触客 - 访客 - 转化”全流程，形成智能营销闭环体系。AI 销售助手为代理人提供专业解答和精准建议，助力快速制定个性化保险方案。

获客

部署多维画像系统，动态识别客户潜在需求，月均生成个性化触客素材超 300 万份。

触客

实现客户激活、节点服务、动态提醒三大功能；

访客

打造“沟通策略 - 专业问答 - 高效复盘”智能工具包；

转化

运用深度分析技术，精准识别客户保障缺口。

培训环节

AI 训练师通过智能化情景模拟，全方位提升代理人专业素养和沟通技巧。

核保风控

智能核保平台全面升级，融合大数据、AI 大模型等前沿技术构建精准风控体系，实现 94% 新单自助审核、秒级承保。

理赔环节

AI 理赔专家赋能一线作业人员，实现理赔案件秒级审核，让客户体验到“快赔快享”服务；创新推出“闪赔”特色服务，平均时效 8 分钟，最快 8 秒钟完成赔付。

数字员工

打造公司级数字员工平台，上线全岗位智能助手与专岗智能体，平台年度累计使用超 350 万次，内勤使用率高达 85%。

深化信息安全建设，为数字转型筑牢防线

平安人寿在全面推进数智化转型的同时，始终将信息安全作为发展底线，构建了全维度、全闭环的信息安全管理体系。2025 年，公司持续深化安全建设，以技术、制度、实战多维度升级防护能力，为企业数智化转型与长期稳健经营筑牢安全防线。

完善制度规范体系

平安人寿高度重视信息安全制度体系建设，持续完善全维度安全管理规范，先后发布《个人信息保护管理政策（2024 版）》《网络安全规范 - 信息资产管理（2024 版）》《生成式人工智能服务安全管理规范》等一系列专

项制度文件，覆盖个人信息保护、网络安全、AI 安全管理等全领域，形成了权责清晰、流程规范、全链路闭环的信息安全制度管理体系，为各项安全工作落地提供了坚实的制度保障。

体系化网络安全防护

在网络安全方面，平安人寿已构建体系化、综合防御的闭环管理体系。通过建立安全开发生命周期（SDL）体系，在应用设计与开发全过程中融入安全性要求，防范漏洞风险。严格按照公安部“六防”要求，部署以持续监

控和自适应分析为核心的下一代安全体系，形成统一策略应对高级网络攻击。制定完善的网络安全响应计划，通过渗透测试、红蓝对抗、漏洞扫描等多层次模拟攻击场景验证防护体系有效性，形成持续改进的闭环管控机制。

全生命周期个人信息保护

公司持续优化全生命周期个人信息保护机制。2025 年开展覆盖全员的个人信息保护自查 1 次、专项现场检查 4 次，发现 16 项风险点均已

整改完成。并将个人信息保护认证范围由总公司扩展至 7 家分支机构，成为保险业首家获得个人信息保护认证并扩展至分支机构的企业。

案例 创新屏幕共享限制技术 筑牢老年客户反诈防线

为有效防范电信诈骗风险，保护客户特别是老年客户群体的资金安全，平安人寿积极响应国家反诈中心号召，结合监管要求，通过金管家平台、网络与数据安全、消费者保护及保全等多维度开展风险管控创新实践，开发实施了平安金管家 App “限制屏幕共享” 反诈项目。

该项目主要包含两大核心功能：一是在部分资金类业务提交前默认关闭屏幕共享权限并全程顶部提醒，同时屏蔽截屏录屏内容；二是针对 60 岁以上老年客户增加语音风险播报并增强权限限制。

项目自 2025 年上线以来，已覆盖平安人寿全部保单贷款和退保业务场景，累计保护用户 180 万余人，累计发出反诈提醒 280 万余次，针对 60 岁以上老年客户群体拦截屏幕共享 93 万余次，安全语音播报 14 万余次，为客户提供省心安全的线上服务。

第三部分

结语

03



以“SIMPLE”为炬 共赴可持续发展新征程

源浚者流长，根深者叶茂。

2025 年，平安人寿在可持续发展的道路上留下了坚实且深刻的足迹。这一年，我们牢牢把握高质量发展这一首要任务，在党建引领下深入践行金融为民的宗旨；这一年，我们完成可持续发展战略的全面升级与体系重构，深度锚定中国平安“SIMPLE”ESG 价值框架，以六大维度为核心抓手，将可持续发展理念贯穿于公司经营发展各个领域，正式构建起适配寿险主业特色、覆盖经营全链条的可持续发展新生态。

展望未来，平安人寿将始终坚守“金融为民”的初心不改，继续秉持“SIMPLE”框架的核心价值理念，紧跟监管政策和行业指引，持续深化可持续发展战略的落地实践，不断完善 ESG 治理体系、丰富责任实践内涵。

我们将以更加多元化的产品供给、更具温度情怀的优质服务、更具前瞻性的战略布局，在服务国家战略、保障民生福祉、推动行业高质量发展的道路上稳步前行，为营造和谐健康的金融环境、助力中国式现代化建设贡献更大的平安力量，续写可持续发展的全新篇章。

中国平安人寿保险股份有限公司

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一客服热线 95511



扫码关注

中国平安人寿官方微信公众号

