

中国平安 PINGAN

专业·价值

专业 让生活更简单

中国平安

2025 可持续发展报告



Contents

目录

报告开篇

报告说明	02
关于平安	03
年度成绩与认可	04

01 可持续的战略管理

战略规划	10
治理体系	14
重要性评估	16
利益相关方沟通	20
ESG风险管理	22

03 可持续的运营与社区

乡村振兴与社区影响力	62
可持续供应链	78
消费者保护与体验	80
员工及代理人发展与保障	85

05 可持续的治理

公司治理	123
商业守则	127
信息安全与AI治理	131

02 可持续的业务

助力实体经济	25
可持续保险	32
负责任银行	39
负责任投资	45
负责任产品	53
科技创新	58

04 可持续的自然

气候变化与碳中和	101
生物多样性保护	120

附录

董事会声明	138
联合国可持续发展目标 (UN SDGs) 索引表	139
年度关键绩效	140
第三方鉴证报告	150
指标索引	152

报告说明

报告的组织范围

本报告以中国平安保险（集团）股份有限公司为主体，报告范围与公司年度财务报告合并报表范围保持一致，部分内容与上述范围存在区别。关于各指标具体范围的定义，详见本报告“附录：年度关键绩效”部分内容。

报告的时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

编制原则

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》编制，同时参照《深圳市金融机构环境信息披露指引》、全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、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》及可持续性会计准则委员会（SASB）《可持续会计准则（银行、保险、资管及托管行业）》。

数据说明

报告中的财务数据¹源自中国平安《二零二五年年报》，其他数据来自公司内部文件和信息统计系统。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告保证

本报告披露的所有内容和数据已经中国平安保险（集团）股份有限公司董事会审议通过。独立第三方机构德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定针对本报告中的选定指标执行了鉴证工作，并对选定的指标发表有限保证的鉴证结论。

发布形式

报告分别发布中文版和英文版，欢迎访问中国平安官方网站（www.pingan.cn），或通过上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）及香港联合交易所网站（www.hkexnews.hk）查阅和下载相关信息。

地址：深圳市福田区益田路5033号平安金融中心47层

邮编：518033

电话：（86）95511

电子邮件：Pub_CSR@pingan.com.cn

¹ 本报告中文简体版的财务数据来自公司A股年报，中文繁体版及英文版的财务数据来自公司H股年报。

关于平安

我们是谁

国际领先的“综合金融 + 医疗养老”服务集团

中国平安是国际领先的“综合金融 + 医疗养老”服务集团，近 40 年来为 2.51 亿个人客户提供专业的金融、医养、健康管理服务。公司在香港联合交易所主板（2318.HK）及上海证券交易所（601318.SH）两地上市。

公司使命

我们致力于成为国际领先的综合金融、医疗养老服务集团，为客户、员工、股东、社会创造价值。

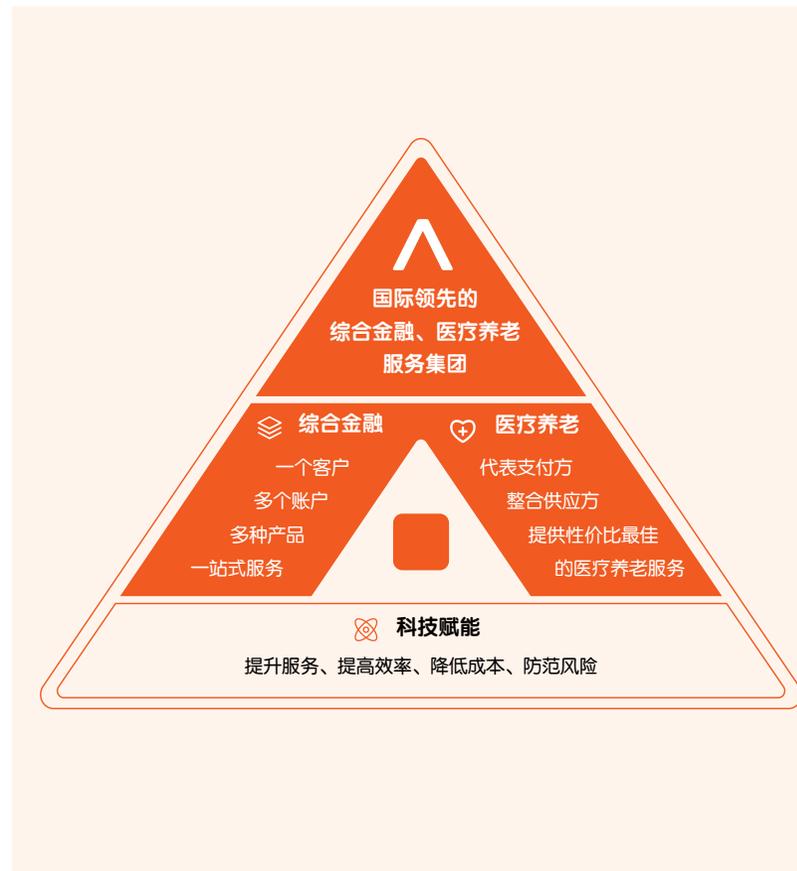
多年来，我们秉持“专业，让生活更简单”的服务理念与经营宗旨，通过专业的金融顾问、专业的健康顾问、专业的养老管家，为客户提供“省心、省时、又省钱”的一站式服务。

公司战略

面对日益激烈的行业竞争和客户需求升级的趋势，现在金融业正经历从“纯金融服务”向“金融 + 服务”的深刻转型。作为金融行业的重要组成部分，保险业已率先完成业态升级，主流产品已从传统的“财务保障”全面升级为“保险财务保障 + 医疗养老服务”的综合解决方案。

在此时代背景下，我们持续深化“综合金融 + 医疗养老”战略，通过“服务差异化”打造核心竞争力，为客户提供全方位的金融顾问、健康顾问、养老管家专业服务。

指标	2025	2024	2023
总资产（亿元）	138,985	129,578	115,834
归母营运利润（亿元）	1,344	1,219	1,117
归母净利润（亿元）	1,348	1,266	857
基本每股收益（元）	7.68	7.16	4.84



年度成绩与认可

2025 年，平安在公司治理和企业社会责任等方面广受海内外评级机构和媒体的认可，并获得多个荣誉奖项。

ESG 评级及指数入选

MSCI

AAA

评级提升至 AAA，
连续四年排名综合保险及经纪
行业亚太第一

S&P Global CSA

61 分

入选《可持续发展年鉴（中
国版）2025》（唯一入选的
中国内地保险企业）

CDP 气候变化

B

中国内地保险企业最高评分

Sustainalytics

低风险

中国内地保险企业第一

FTSE4Good

入选

连续 6 年入选为 FTSE4Good
指数系列成分股

恒生可持续发展企业指数系列

入选

连续 15 年入选为恒生可持
续发展企业指数系列成分股

2025年ESG相关奖项

2025年，平安集团与成员公司在ESG领域受到广泛认可，获得多个荣誉奖项。

获奖方	奖项名称	颁奖方
中国平安	<ul style="list-style-type: none"> 《守金融为民初心，护大众美好生活》入选2025年深圳市ESG实践先锋企业典型案例 2025年上市公司可持续发展最佳实践案例 入选“2025中国ESG上市公司先锋100榜单” ESG卓越表现奖（Award of Excellence in ESG） 年度责任品牌 	<ul style="list-style-type: none"> 深圳市发展和改革委员会 中国上市公司协会 中央广播电视总台 香港上市公司商会与香港浸会大学公司治理与金融政策研究中心 中国慈善家杂志
成员公司获奖		
平安产险	<ul style="list-style-type: none"> 2024年度金融支农十大典型案例 普惠保险成就奖、最后一公里大奖 五篇大文章·ESG卓越实践奖 2025年未来企业大奖“可持续发展领军者（ESG 30）”称号 “上证鹰·金理财”年度企业社会责任奖 	<ul style="list-style-type: none"> 农业农村部 中国普惠金融研究院 中国国际服务贸易交易会 国际数据公司（IDC） 上海证券报
平安银行	<ul style="list-style-type: none"> ESG新标杆企业奖 	<ul style="list-style-type: none"> 证券之星
平安健康	<ul style="list-style-type: none"> 2025年福布斯中国行业发展ESG标杆 2025年度ESG竞争力企业奖 ESG新标杆企业奖 	<ul style="list-style-type: none"> 福布斯中国 南方周末 证券之星
平安信托	<ul style="list-style-type: none"> 2025企业社会责任典范奖 	<ul style="list-style-type: none"> 财经峰会
平安证券	<ul style="list-style-type: none"> 中国金融业笃行作答“五篇大文章”荣誉奖 	<ul style="list-style-type: none"> 证券时报
陆金所控股	<ul style="list-style-type: none"> 绿水金山奖·ESG金融年度大奖 2025责任中国ESG高质量发展创新示范企业 	<ul style="list-style-type: none"> 财联社 南方都市报

可持续发展行业交流与合作

平安致力在可持续发展领域发挥行业影响力，积极开展行业交流，并携手国内外可持续发展倡议组织共同落实可持续发展战略，助力可持续发展生态共建。

平安担任中国上市公司协会 ESG 专业委员会副主任委员以及中国金融学会绿色金融专业委员会理事单位，积极助力行业的可持续发展实践。平安积极与国际可持续发展倡议组织保持同步，为中国首个以资产所有者身份签署联合国负责任投资原则（PRI）以及大陆首家签署联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）可持续保险原则（PSI）的公司，并加入 UNEP FI 全球领导委员会及指导委员会，成为亚洲唯一代表企业。此外，平安亦参与并签署气候行动 100+（Climate Action 100+）、“一带一路”绿色投资原则（GIP）等可持续发展倡议，提升中国企业在全球可持续发展中的影响力。

案例 | 平安参与“2025 可持续全球领导者大会”，共建韧性、包容、高效的可持续发展金融服务生态

2025 年 10 月，平安参加 2025 可持续全球领导者大会，与各领域及各行业嘉宾分享平安绿色洞察与实践，共谋绿色发展之路。

平安董事会秘书兼品牌总监盛瑞生出席并发表“韧性、包容、高效——构建可持续发展的金融服务生态”为主题的演讲。盛瑞生指出，企业的价值在于将社会对安全、公平、可持续的期待转化为现实。平安深度响应“双碳”目标与金融“五篇大文章”，依托“综合金融 + 医疗养老”的双轨并行、科技驱动战略，通过科技赋能构建起覆盖金融服务、健康保障与适老康养的全新业态，助力打造一个更加韧性、高效、包容的可持续社会。



中国平安参加 2025 可持续全球领导者大会，董事会秘书兼品牌总监盛瑞生发表主题演讲

案例 | 平安产险深度参与行业共建

2025年，平安产险深度融入行业生态，积极参与行业交流，携手高校、科研机构、业内伙伴开展产学研合作，聚焦绿色交通、智能驾驶、光伏储能、低空经济等新兴领域，发布《保险助力绿色交通蓝皮书》《中国智能驾驶商业化发展白皮书》等7份白皮书与研究报告，助力行业高质量创新发展。

- 《保险助力绿色交通发展蓝皮书》
- 《中国智能驾驶商业化发展白皮书》
- 《光伏电站保险风险研究白皮书》
- 《电化学储能保险风险减量研究》
- 《低空经济新兴风险治理与保险创新白皮书》
- 《地震知识与防震避险科普指南》
- 《台风灾害防灾减灾体系与指南》

全球伙伴关系

 <p>中国上市公司协会 China Association for Public Companies</p> <p>中国上市公司协会</p>	 <p>中国保险行业协会 INSURANCE ASSOCIATION OF CHINA</p> <p>中国保险行业协会</p>	 <p>负责任投资原则</p>	 <p>联合国环境规划署 金融倡议</p>	 <p>可持续保险原则</p>
 <p>富时罗素</p>	 <p>中国金融学会绿色金融专业委员会 Green Finance Committee, China Society for Finance and Banking</p> <p>中国金融学会 绿色金融专业委员会</p>	 <p>Climate Action 100+</p>	 <p>“一带一路” 绿色投资原则</p>	 <p>碳中和行动联盟</p>

可持续发展年度关键绩效

治理

437 次

全年共参加投资者会议

956 亿元

全年缴税总额

100%

集团清廉文化及反腐败培训覆盖率

93%

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证覆盖率

业务

10.88 万亿元

支持实体经济累计投入

7,308 亿元

可持续保险原保险保费收入总额

2,664 亿元

绿色贷款余额

10,426 亿元

保险资金负责任投资总额

1,829.8 万人

平安寿险使用医养服务的客户数

社区和运营

571.48 亿元

全年产业振兴帮扶资金

2,500 个

在“三村晖”平台发起“身边公益”活动

109,309 人

参与核心人员持股和长期服务计划的员工

53.14 小时

员工人均培训时长

100%

供应商 ESG 培训覆盖率

环境

381,061 吨二氧化碳当量

温室气体排放总量²

超 16%

较上年同比下降

128,998 兆瓦时

2025 年共采购绿色电力证书

25 个

绿色建筑及健康建筑

² 基于市场的温室气体排放总量。

01

可持续的战略管理



战略规划

平安以服务中国式现代化为锚点，将可持续发展融入企业基因，构建更加韧性、高效、包容、可持续的金融服务生态。平安将金融“五篇大文章”深度融入“综合金融+医疗养老”战略布局，以科技金融筑牢创新驱动根基，以耐心资本赋能科技发展与新质生产力培育；以绿色金融响应“双碳”目标，将可持续发展要求嵌入资产配置与服务创新全链条；以普惠金融践行金融为民初心，打通金融服务下沉的“最后一公里”，覆盖重点领域与薄弱环节需求；以养老金融适配人口老龄化趋势，构建多层次、专业化的养老服务与资金管理生态；以数字

金融为转型引擎，依托科技与数据双轮驱动，实现金融服务效率、质量与风险管控的协同升级。

平安核心聚焦公司在 ESG 相关领域的实践提升，深入对标联合国可持续发展目标（SDGs），将 ESG 要求全面融入运营管理工作，并定期开展可持续发展议题的分析与评估，结合公司发展目标及业务目标，检视公司可持续发展规划。平安已围绕 13 大可持续发展重要议题设定五年目标，回应健康福祉、经济增长、气候行动等核心 SDGs 方向，

切实完善可持续发展相关行动和管理，为各项 ESG 工作提供行动指南，助力公司实现长期、均衡、高质量的可持续发展，并为全球可持续发展目标落地贡献力量。

平安每季度追踪可持续发展相关核心议题的实践情况，每半年检视可持续发展相关核心议题的关键进展，每年度向董事会及其下设的战略与投资决策委员会汇报目标进展情况，确保可持续发展各项规划得到有效落实。



平安将可持续发展 (ESG) 作为链接客户、员工、股东、社会等相关方的核心价值原点, 构建以“专业, 让生活更简单”为核心的 SIMPLE ESG 价值理念, 将内外部趋势、战略规划、管理实践、重要性议题深度结合, 构建“战略 - 执行 - 监督 - 优化”的完善 ESG 管理体系, 将 ESG 理念嵌入顶层设计与日常运营, 并以业务为基础, 公益为放大器, 不断强化自身可持续发展影响力, 通过构建多方共赢的价值生态圈, 实现企业发展、经济社会、自然生态的长期价值共生。

专业 让生活更简单



• **行稳致远**: 锚定可持续发展原点; 以业务服务社会发展需求, 不断扩大可持续影响力。

• **普惠包容**: 通过“业务+公益”双轮模式, 让社会发展的成果触及社会每个角落。

• **风险减量**: 通过风险管理创造社会增量价值, 不断筑牢社会屏障、共营韧性社会生态。

• **以人为本**: 以人的价值创造为导向, 将人的需求与价值贯穿始终, 推动个体潜能释放与群体共同成长。

• **绿色低碳**: 聚焦绿色发展, 激活产业与社会低碳动能, 实现生态、社会、经济三重共赢。

• **高效智能**: 将智能科技融入金融、医疗、养老全价值链, 提升业务服务效能。

内外部趋势 战略规划 管理实践 重要性议题

可持续的业务

助力实体经济 负责任银行 负责任产品
 可持续保险 负责任投资 科技创新

可持续的运营与社区

乡村振兴与社区影响力 消费者保护与体验
 可持续供应链 员工及代理人发展与保障

可持续的自然

气候变化与碳中和
 生物多样性保护

可持续的治理

公司治理 商业守则
 信息安全与AI治理

可持续发展议题五年目标

可持续发展议题	关键目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
<p>可持续保险</p> <p>以全面、专业的风险保障助力经济发展、社会进步和环境改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保持可持续保险保费总体增长 	<ul style="list-style-type: none"> 可持续保险原保险保费收入总额达 7,308 亿元 	
<p>负责任银行</p> <p>以负责任银行推动经济发展、社会进步和环境改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> 绿色贷款增速不低于各项贷款平均增速 	<ul style="list-style-type: none"> 负责任银行总额约 1.3 万亿元，绿色贷款余额约 2,664 亿元，较上年同比增长 12.2% 	
<p>负责任投资</p> <p>以保险资金长期资本支持经济发展、社会进步和环境改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ESG 纳入投资决策全流程管理 增强积极股东行为和 Related 披露 	<ul style="list-style-type: none"> 保险资金负责任投资总额达 10,426 亿元 ESG 因素已纳入集团保险资金投资决策全流程 	
<p>负责任产品</p> <p>为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平安寿险使用医养服务客户数稳步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 平安寿险使用医养服务的客户数 1,829.8 万人 	
<p>科技创新</p> <p>以全面数字化驱动高质量发展</p>	<ul style="list-style-type: none"> 主营业务数字化率保持稳步提升 	<ul style="list-style-type: none"> 通过智能核保、智能理赔，实现 94% 的寿险保单秒级核保，寿险保单闪赔占比达 59% “平安口袋银行” App 注册用户数超 1.8 亿 “平安好车主” App 注册用户数突破 2.6 亿 	
<p>消费者保护与体验</p> <p>服务至上、诚信保障</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工和保险代理人消费者保护培训参与达成率 100% 每年开展消保专项内审 	<ul style="list-style-type: none"> 消费者保护普及必修课 100% 覆盖初级新入职员工 集团开展了 2025 年度消保专项审计，对体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等方面进行了重点审查，同时追踪上年度发现问题的整改情况，整改率达 100% 	
<p>员工及代理人发展与保障</p> <p>生涯规划、安居乐业</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续开展员工的满意度和敬业度调查 	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度员工满意度调查，员工整体满意度为 89 分 员工平均培训时长达 53.14 小时，增长约 4 小时 	

可持续发展议题	关键目标	目标年度进展	联合国可持续发展目标
<p>乡村振兴与社区影响力</p> <p>助力乡村振兴，坚持教育公益，践行志愿服务，积极回报社会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完成“三村工程”三年规划 KPI 并制定新规划 教育公益支教行动每年不少于 3,000 课时 各类志愿服务每年不少于 3,000 场 	<ul style="list-style-type: none"> 完成《三村工程 2024-2026 新三年规划》 年度提供产业振兴帮扶资金 571.48 亿元 年度教育公益支教行动达 7,588 课时 在“三村晖”平台发起“身边公益”活动 2,500 个，参与员工及代理人超 26.33 万人次 	
<p>可持续供应链</p> <p>成为负责任的采购者，将可持续发展原则纳入采购关键环节，实现合作共赢</p>	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款 本年度 99.5% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款 本年度供应商 ESG 培训覆盖率为 100% 供应商评估体系在准入、入围、绩效评价环节加入 ESG 表现评估 	
<p>气候变化与碳中和</p> <p>致力于 2030 运营碳中和，探索资产碳中和路线，贡献最佳实践</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续测算并披露运营与资产的碳排放情况及碳中和路线的探索 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度温室气体排放总量为 381,061 吨二氧化碳当量，完成阶段性减排目标 2025 年开展投融资碳盘查³ 	
<p>公司治理</p> <p>树立公司治理典范，稳定回报股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> 每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程 	<ul style="list-style-type: none"> 年内 2 次检视了公司遵守治理准则的情况，对治理原则、治理机制、治理架构和治理流程作出全面梳理和优化 	
<p>商业守则</p> <p>秉持道德价值，坚持“法规 +1”</p>	<ul style="list-style-type: none"> 员工商业道德：清廉文化及反腐败教育 100% 覆盖，廉政信访举报问题核查率 100% 公司商业道德：反垄断与公平交易、反洗钱、反恐怖融资与制裁 100% 合规 	<ul style="list-style-type: none"> 通过通报典型案例、发布廉洁海报或风险提示、组织专题讲座、推送线上短课等多种形式面向员工、外包人员以及保险代理人积极开展主题教育活动 4,482 次，教育受众覆盖率达到 100% 廉政信访举报问题核查率 100% 2025 年度，公司无因公司垄断、不正当竞争、违反公平交易行为、公司洗钱及恐怖融资等行为导致的诉讼 	
<p>信息安全及 AI 治理</p> <p>以人为本，维护安全、公正与透明</p>	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全培训员工及第三方人员覆盖率 100% 定期开展内外部全面信息安全审查 	<ul style="list-style-type: none"> 全年开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导 50 余次，信息安全专项学习通过率 100% 通过 ISO/IEC 27001 等体系认证，认证审核覆盖率 93% 	

³ 2025 年投融资碳盘查结果可详见气候变化与碳中和章节。

治理体系

平安通过打造高效协同、全面参与的 ESG 治理长效机制，不断完善可持续发展工作体系，明确各层级可持续发展职责，确保公司在满足监管要求的同时，以更科学、专业、体系化地落实 ESG 管理，共同推动公司业务实现高质量可持续发展。

此外，平安根据《银行保险机构公司治理准则》，按照收益与风险兼顾、长期与短期激励并重的原则，建立了指标科学完备、流程清晰规范的绩效考核机制，将合规经营指标、风险管理指标、经济效益指标和社会责任指标等纳入绩效考核机制中。其中，乡村振兴、绿色金融等可持续发展议题的关键绩效指标表现，已纳入集团高级管理层考核方案，接受定期达成检视，对整体结果影响占比达 10%。



平安ESG管理架构



ESG管理制度

为强化可持续发展战略实践，平安制定《ESG 管理办法》和《绿色金融管理办法》，以规范各项 ESG 工作流程，将 ESG 要求全面融入公司运营管理工作，为各项 ESG 工作提供行动指南。

根据相关监管要求、内部制度以及管理实践，平安制定了多项公开的可持续发展政策声明，展示公司在可持续发展领域的管理原则及承诺。本年度，我们对多项政策进行了审视和调整，提升公司 ESG 工作建设水平及管理规范，以更好地回应社会环境的变化、监管和投资者等相关方期望。

可持续发展相关政策声明

《负责任投资政策声明》	《代理人福利与管理政策声明》
《可持续保险政策声明》	《信息安全管理政策声明》
《煤炭业务政策声明》	《隐私保护政策声明》
《公司商业守则》	《AI 伦理治理政策声明》
《员工商业守则》	《可持续供应链政策声明》
《反贪腐反贿赂政策声明》	《生物多样性声明》
《员工权益声明》	《社区影响力指引》
《普惠金融政策声明》	《职业健康与安全政策声明》
《绿色运营政策声明》	

* 注：关于政策声明完整文件，请查阅集团 ESG 官网 <https://www.pingan.cn/sustainability/coretopics.shtml##>

ESG文化建设

为全面践行可持续发展战略，将 ESG 理念深度融入企业文化与经营管理全流程，平安系统性搭建 ESG 内部文化宣传体系，通过开展宣导及培训工作、主题竞赛等多元化形式，推动 ESG 理念融入企业文化与员工行动。

案例 | 金融“五篇大文章”创新大赛

2025 年 11 月，平安产险举办首届金融“五篇大文章”创新大赛，共吸引二十余家分公司参与，提交项目覆盖科技保险、绿色能源、普惠金融等 ESG 重点领域。此次大赛旨在通过搭建交流平台、激发全员 ESG 文化创新活力，并以业务创新实践为载体，助力 ESG 理念内部渗透落地。



重要性评估

平安持续完善可持续发展议题的识别与重要性判定流程，按年度审阅更新公司重要性议题评估结果并汇报董事会，作为公司整体风险识别和管理、可持续发展规划检视和信息披露的重要参考。

议题重要性分析步骤



- 结合平安可持续战略规划及过往重要性议题分析结果，参考上海证券交易所、香港联合交易所有关 ESG 管理和披露政策要求、国际标准和倡议、国际主流 ESG 评级关注议题、金融保险行业关注议题等，研判趋势变化
- 在此基础上，全面识别与公司相关的可持续发展议题并形成 13 项与公司密切相关的议题清单

- 识别 13 项关键议题后，平安对各种内部和外部资源进行综合分析，定义各项议题的影响、风险和机会，以进一步分析其影响重要性及财务重要性
- 针对影响重要性，基于社会需求及政策趋势分析、投资者及其他内外部相关方反馈，对影响程度、影响范围、发生可能性、不可补救性等维度进行评估
- 针对财务重要性，结合专家意见、同业经验、管理层、投资者及其他内外部相关方反馈，对影响发生的可能性和影响程度等维度进行评估
- 整合影响与财务重要性结果，对议题的重要性进行排序

重要性评估方法

平安已参考双重重重要性原则，构建完整评估方法，评估和确认 ESG 议题对公司经营的财务影响，以及公司业务对环境和社会的影响。

- 重要性议题识别和评估结果与 ESG 报告一同由董事会战略与投资决策委员会进行审批
- 参考重要性议题评估结果，设定 ESG 战略目标并持续追踪，对核心议题进行风险识别和管理

议题重要性分析流程



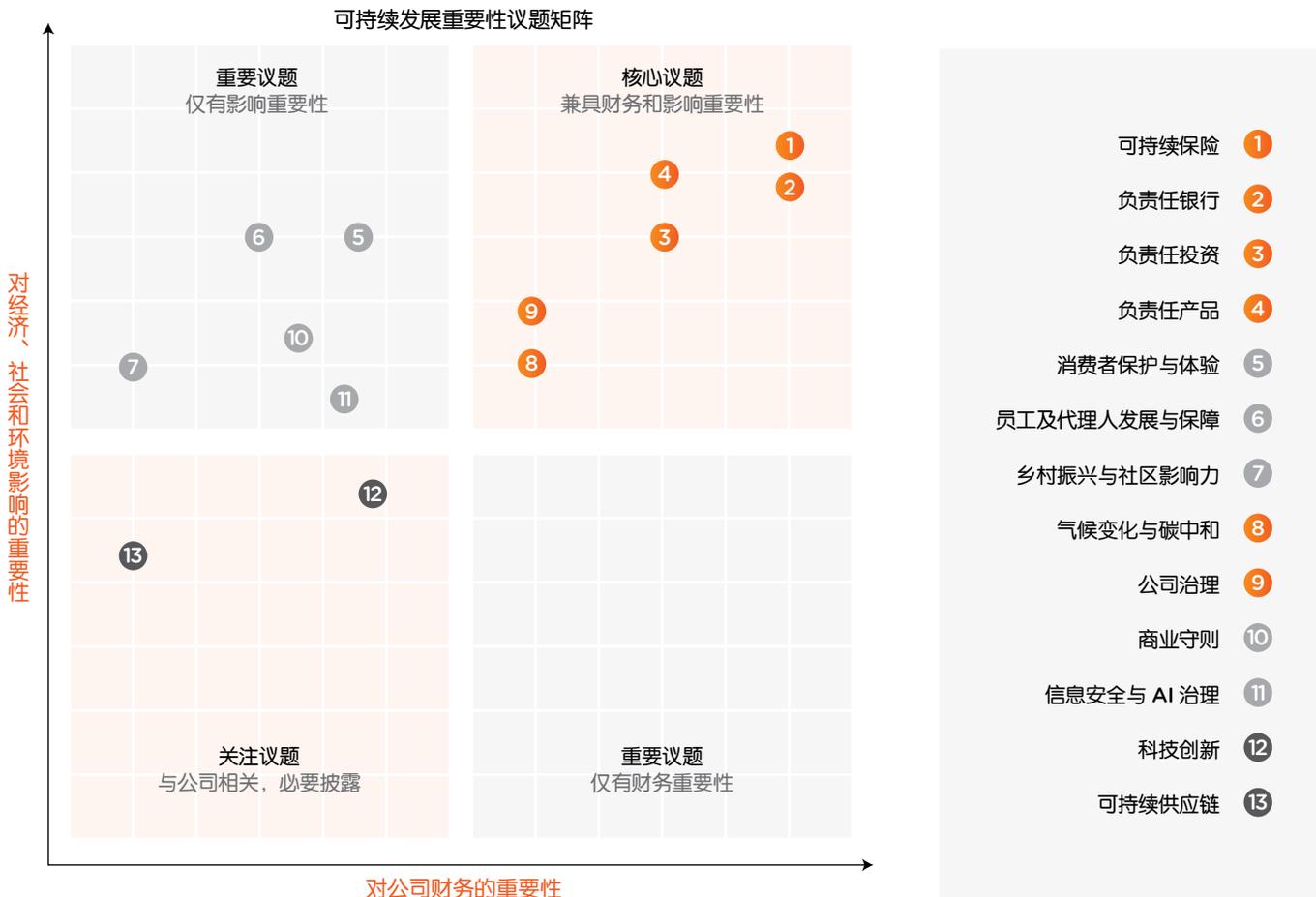
核心议题的影响、风险和机会分析

议题	子议题	影响、风险和机会分析	价值链的映射						
			承保	险资投资	金融	医疗养老	运营	采购 / 供应链	社会
可持续保险	保险产品创新	面对经济新形势和社会新需求开发保险产品与服务，为公司带来新的收入机会。							
	ESG 流程管理	建立有效的 ESG 风险全流程可以帮助识别和控制环境风险（如气候变化）和社会风险（如人口结构变化）等，为产品设计提供更全面的风险定价参考。	☑						☑
负责任银行	银行产品创新	面对经济新形势和社会新需求开发产品与服务，并与其他业务形成协同效应，为公司带来新的收入机会。							
	ESG 流程管理	根据行业特点建立 ESG 风险控制体系，可帮助降低不良贷款率，提升银行业务整体资产质量与规模。			☑				☑
负责任投资	ESG 投资	持续开展负责任投资实践，将有助于顺应国内外绿色转型、低碳经济的趋势，把握政策及市场红利，增强投资收益的可持续性。		☑					
	ESG 流程管理	将 ESG 因素融入投资管理全流程，将有助于识别并规避潜在的环境、社会及治理风险，从而提升资产组合的稳健性和长期回报。		☑					☑
负责任产品	产品创新	平安持续创新医疗与养老服务，将有助于满足老龄化社会以及客户多样化的健康管理需求，并与公司其他业务形成协同效应，拓宽收入来源。				☑			☑
气候变化与碳中和	能源转型	各地政府为落实“双碳”目标，要求企业提高建筑能源利用效率或使用可再生能源，公司可能会新增用于节能环保改造或使用可再生能源的费用，导致运营成本增加。							
	气候灾害	气候相关灾害可能导致公司资产遭到物理损失，导致资产减值；同时也会对员工健康和安全生产产生威胁，增加运营成本；此外，极端的气候条件也将可能造成重要业务的中断。	☑	☑	☑	☑	☑	☑	☑
		气候相关灾害可能导致客户财产损失，公司面临更高额的保险赔付，保险赔付率增加；同时极端天气高发地区资产可保性降低，影响保费收入。							
		气候相关灾害可能导致企业或个人的抵押品受损，影响银行资产质量与营收。							

重要性评估结果

本次重要性评估共识别 6 项核心议题、5 项重要议题和 2 项关注议题，该结果已与 ESG 报告一同经董事会战略与投资决策委员会审批。根据评估结果，可持续保险、负责任银行、负责任投资、负责任产品、气候变化与碳中和、公司治理等 6 项议题对平安而言均具有财务重要性，已在本报告中围绕“治理、战略、影响、风险和机遇管理，指标与目标”四个方面进行披露。

具体的重要性议题矩阵图展示如下：



利益相关方沟通

平安主要的利益相关方包括但不限于政府与监管机构、股东、客户、员工、代理人、供应商及社区与环境。公司定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，推动各项 ESG 管理工作。

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	2025 年沟通情况
 <p>政府与监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> 合法合规经营 响应国家战略 助力实体经济发展 共建公平营商环境 	<ul style="list-style-type: none"> 监管信息报送 来访接待 日常工作汇报与交流 信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 及时回复政府与监管机关询问 定期监管信息报送 响应国家战略规划、发展普惠金融，为更广大的人群提供更好的金融服务
 <p>股东</p>	<ul style="list-style-type: none"> 稳健的投资回报 高效的公司治理体系 全面的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露 有效的气候变化应对措施 	<ul style="list-style-type: none"> 股东会 投资者见面会、开放日 定期报告与公告 官网投资者关系专栏 	<ul style="list-style-type: none"> 共组织现场业绩发布会 2 次、电话业绩发布会 2 次，参加投资者会议共 437 次 通过年度报告、半年度报告、可持续发展报告等方式定期披露业务信息
 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> “省心、省时、又省钱”的产品与服务 完善的个人信息安全与隐私保护机制 	<ul style="list-style-type: none"> 电话、公司官网、微信公众号、微博平台 客户拜访 客户满意度调查 客户咨询服务平台 消费者权益保护活动 	<ul style="list-style-type: none"> 全国统一服务热线 95511 全年进线 6.66 亿人次 开展消费者教育宣传活动 29,194 次，触及消费者超 20 亿人次

利益相关方	期望与要求	沟通渠道	2025 年沟通情况
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 完善的福利与薪酬体系 清晰的职业发展路径与完善的培养计划 多元、平等且包容的工作环境 完善的劳工权益及合法保障体系 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工心声聆听信箱 员工申诉渠道 员工热线 员工满意度调研 	<ul style="list-style-type: none"> 集团及各成员公司共召开职工代表大会 144 次 开设“员工心声聆听信箱”，广泛了解员工心声 完成年度员工满意度调研，员工整体满意度达 89 分
 <p>代理人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 清晰的代理人职业发展路径 完善的代理人薪酬与福利体系 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人会议 代理人培训 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 代理人线上及线下培训超 8,815 万人次
 <p>供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公平采购 廉洁、公平、绿色的供应链管理 诚信合作 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商会议 招标平台 走访交流 日常工作沟通 	<ul style="list-style-type: none"> 供应商评估体系在准入、入围、绩效评价环节加入 ESG 表现评估 举办“价值共创 生态共赢”2025 年度供应商大会 供应商 ESG 培训覆盖率为 100%
 <p>社区与环境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 良好的社区发展 乡村振兴 丰富的公益慈善活动 	<ul style="list-style-type: none"> 志愿活动 社区宣传 	<ul style="list-style-type: none"> 在广东、广西、湖南和内蒙古等多地开展产业振兴及助农协销活动 携手中国青少年发展基金会举办“励志计划”“平安支教”“与希望同行 1+1 助学行动”等多项教育公益活动 全年通过“三村晖”公益平台发起 2,500 次“身边公益”活动

ESG 风险管理

平安 ESG 风险管理体系



新兴风险及应对策略

平安高度关注由于气候、社会及政策转型等因素导致的新兴风险，参考世界经济论坛《2025 年全球风险报告》，结合公司业务特质，开展新兴风险的系统性评估。目前已识别的新兴环境风险主要包括气候变化引起的生物多样性丧失、新兴低碳技术发展等；社会风险主要包括地缘冲突带来的不确定性、社会人口结构变化与健康、高发疾病及城镇化发展等；技术风险主要包括人工智能技术应用与伦理问题等。

平安综合战略规划与业务发展，制定针对性的风险减缓措施，有效降低新兴风险对自身运营、业务及价值链的影响，并积极拓展新的业务机遇。

新兴风险及应对策略

风险名称	风险类别	风险描述	风险影响	应对策略
信息安全漏洞与人工智能伦理风险	技术风险	<ul style="list-style-type: none"> 随着科学技术的日益发展，企业对数字化、智能化技术愈发依赖，因人为或自然威胁利用信息安全漏洞导致企业受损的风险逐步增大；同时，人工智能的普及也给企业带来了 AI 伦理上的新挑战。 	<ul style="list-style-type: none"> 对金融机构科技投入的影响。网络攻击以及恶意信息的逐渐规模化，平安作为防御方，需要更多的资金投入，以防范可能出现的信息泄露等风险。 对金融机构合规管理的影响。由于人工智能、机器学习等科技手段的普及，平安需要增加更多的合规管理程序，以防范 AI 伦理危机。 	<ul style="list-style-type: none"> 平安建立以董事会为最高管理层的信息安全管理架构。 建立从发出漏洞预警到及时响应完成的闭环处理机制，避免网络安全脆弱点被利用，降低风险暴露面。 发布《生成式人工智能服务安全管理办法》。
生物多样性风险	环境风险	<ul style="list-style-type: none"> 生物多样性丧失已成为全球最大的挑战之一，在土地和海洋的开发、生物直接利用、气候变化、污染和外来物种入侵等驱动因素的影响下，对生态系统稳定性造成威胁，也对企业可持续运营产生影响。生物多样性丧失可能影响企业生产所需资源、供应链稳定性、财务稳定性，进而引发系统性财务风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 对金融机构贷款业务的影响。生物多样性丧失可导致借款方企业生产成本上升、关键原材料短缺、供应链中断，借款方企业运营稳定性下降可能导致企业偿付能力下降，平安信贷业务违约风险增加。 对金融机构产品服务创新的影响。生态环境部已发布《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030年）》，其中包括鼓励和推动金融机构将生物多样性纳入项目投融资决策，并引导社会资本参与生物多样性保护和恢复工作。平安需响应政策要求，积极开展产品服务创新。 	<ul style="list-style-type: none"> 平安将 ESG 风险融入信贷客户授信管理流程，并对涉及生物多样性相关特定行业在准入时设置不同指标以提高风险管理水平。 平安在自身业务中践行生物多样性保护。通过开发红树林保护综合金融服务方案、落地全国首单热带雨林碳汇指数保险等举措，加大生物多样性投资与相关产品服务创新。
地缘政治风险	社会风险	<ul style="list-style-type: none"> 全球地缘政治格局深度调整，区域冲突、贸易保护主义及制裁措施频发，对平安海外业务布局、跨境金融服务、“一带一路”沿线项目推进以及海外客户安全构成直接挑战；同时，地缘事件引发的汇率波动、供应链中断也将影响跨境资产质量与投资收益稳定性。 	<ul style="list-style-type: none"> 对金融机构海外业务的影响。地缘冲突可能导致部分海外客户出现项目暂停或运营受限等情况，直接影响海外投融资及保险业务收益。 对金融机构客户的影响。地缘动荡可能威胁海外客户的人身与财产安全，引发声誉风险与责任纠纷。 	<ul style="list-style-type: none"> 深化综合金融服务助力“一带一路”：发挥保险、银行、投资联动优势，为沿线基础设施、能源、贸易等项目提供“融资+保险+风控”一体化解决方案，增强项目抗风险能力，巩固海外业务合作韧性。 依托“平安 24 全球守护计划”，为客户提供全天候应急救援、医疗转运、安全撤离及资产保全服务，有效降低人员与财产损失风险。

02

可持续的业务

立足金融“五篇大文章”要求，平安通过“综合金融 + 医疗养老”的双轮并行、科技驱动战略，协同科技赋能，以全新的金融服务生态，不断提升对重点领域和薄弱环节的金融供给及服务能力，将风险减量作为提高社会韧性的关键抓手，通过保险保障、灾害预警等多元举措，为实体经济筑牢风险屏障；将普惠包容作为促进共同富裕的关键路径，持续下沉服务重心，让金融资源与医疗服务惠及更广泛的社会群体，助力构建更具韧性、更包容、更高效的可持续社会。



助力实体经济



平安将金融活水精准引入实体经济，响应国家战略，投入超 10 万亿支持实体经济发展；为全国超 2,100 个重点工程及 132 个国家和地区的 3,400 多个海外项目护航，以金融力量驱动关键产业升级。同时，平安致力于构建包容普惠的社会生态，通过金融服务的广泛覆盖与深度渗透，激发社会经济活力，让高质量发展成果触达更多群体，成就包容发展的社会环境。



关键绩效

10.88 万亿元

支持实体经济累计投入

7%

较上年增长

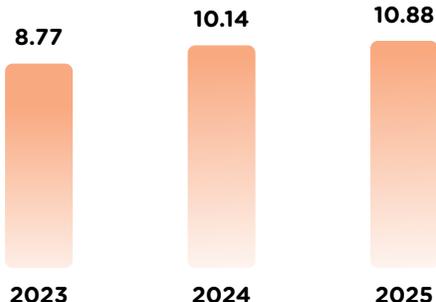
超 2,100 个

为全国重点工程建设项目

近 5 万亿元

提供风险保障

支持实体经济累计投入总金额（万亿元）



服务国家战略

平安充分发挥保险保障功能，以实际行动筑牢能源、交通、汽车制造等国家战略重点领域的风险保障防护网。截至报告期末，平安产险已为全国超2,100个重点工程提供近5万亿元风险保障，并为132个“一带一路”沿线国家和地区的公共设施建设提供超1.8万亿元风险保障。2025年，平安产险首席承保印度尼西亚门达让（Mentarang Induk）水电站项目，推动能源结构的绿色转型；承保迪拜、巴西当地部分地铁线路工程险与运营险，助力“一带一路”绿色轨道交通领域发展；通过保险产品与服务支持中国新能源车企出海。

案例 | 创新保险服务模式，首席承保印度尼西亚水电站项目

在清洁能源领域，平安产险作为印度尼西亚门达让（Mentarang Induk）水电站项目的首席再保人，以“保险+科技+服务”模式开展落地实践。

平安产险创新性构建“科技赋能+风控服务”双轮驱动模式，通过中科星睿遥感卫星技术实现项目周边地质形变、植被覆盖及水文变化的实时监测与数据建模，依托平安鹰眼系统（DRS 3.0）建立全周期动态风险预警机制，并配套定制化风险减量管理方案。此外，平安产险亦通过“分层式保单结构”，基于保前查勘数据，科学划分风险层级，将具有承保优势的基础风险单元留在中国保险市场，有效利用本土化承保能力优势，为超大型跨境基建项目提供了兼具安全性与经济性的中国方案。

该项目风险保障规模达180亿元，装机容量1,375兆瓦。项目的实施将为印度尼西亚清洁能源转型及新首都区域发展提供支持，同时也为中国保险业参与“一带一路”建设形成可复制的实践经验。



门达让水电站项目

案例 | 以“保险+科技+再保”护航雅万高铁

2025年，平安产险以首席再保人身份为“一带一路”中印尼务实合作标杆工程——雅万高铁项目提供13.4亿美元的全风险保障。

针对雅万高铁项目所处的热带雨林气候、高烈度地震带、复杂火山地质等自然环境，平安产险依托自主研发的“鹰眼系统海外版——EagleX”，以“卫星遥感监测+AI灾害预警”为核心，构建覆盖项目全生命周期的风险防护链，实现从“事后理赔”向“事前预防、事中管控”的转型。此外，海外项目在出险服务方面往往存在语言障碍、法律差异等难题，平安产险通过构建“全球承保+属地服务”的闭环生态，整合全球再保资源，联动印尼本地同事组建属地化服务团队，打造跨境服务闭环。

平安产险通过打造“保险+科技+再保”一体化风险保障体系，不仅打破海外重大项目由国际保险机构主导的固有格局，提升中国保险机构在国际再保市场的技术话语权，亦为中国企业出海提供了可复制、可持续、可推广的风险管理解决方案。

案例 | 筑基护航“一带一路”交通基础设施建设

平安产险积极践行“一带一路”倡议，深度发挥风险管理专业优势，为沿线基础设施建设提供坚实的保险保障。

2025年，平安产险承保迪拜蓝线地铁工程险、巴西圣保罗城际铁路北轴线等运营险，合计提供保额150亿元，为“一带一路”沿线国家的绿色轨道交通发展保驾护航。

2025年，平安产险主承柬埔寨湄公河大桥（黛额-特莫戈）项目工程险，提供保额超5亿元。项目建成后，将改善当地交通条件，促进金边及湄公河东岸欠发达地区的经济融合，带动区域经济快速发展。



巴西圣保罗城际铁路



湄公河大桥（黛额-特莫戈）

案例 | 全链路保险赋能，助力新能源汽车走向世界

2025年，平安产险聚焦国家重点战略发展方向，将新能源汽车制造业海外市场拓展列为重点支持领域，从风险管理、产品创新、服务优化三个维度，为出海车企提供全方位保障。

在整体风险管理方面，平安产险为出海车企提供全生命周期的保险保障，覆盖海外建厂、生产制造、海外运营、汽车销售等关键环节，截至报告期末，已为13个出海客户提供7类多样化保险产品，保障范围覆盖14个国家和地区。

在产品创新层面，平安产险联合行业研究机构及头部保险同业，为中国车企量身优化保险风险模型，有效降低车险综合保费成本，并创新推出出口车辆专属保修保险产品“安行保”，解决出口车辆海外维修不便的行业痛点。

在服务优化方面，平安产险重点聚焦东南亚、中东和欧洲等出口地区，通过与国际保司、当地头部保险公司合作，构建起覆盖承保、出单、理赔及售后维修的全流程服务网络，为中国新能源汽车出海筑牢服务基础。



此外，平安积极服务国家创新驱动战略，深耕科技金融大文章，依托综合金融服务优势，创新打造“投、保、贷”一体化解决方案，构建起多层次的金融支持体系，为科技创新企业提供覆盖研发、生产、运营至销售的全生命周期服务，以金融活水助力高水平科技自立自强。

案例 | 落实科技金融大文章，为具身智能产业构建全生命周期综合金融解决方案

平安产险创新“保险+租赁”一体化方案，落地全国首单具身智能机器人融资租赁项目保险合作项目，同时，具身智能综合金融解决方案入选央视财经“大湾区金融高质量发展典型案例”。在保险产品方面，平安产险在常规硬件保障之外，创新设计包括第三者责任、产品质量责任以及信息泄露责任等综合保障方案。在风险防控方面，平安产险联动上海电气旗下两家专业公司，从机器人“使用端”入手，以融资租赁业务场景为载体实现批量投保，通过构建“风险共担、信用增信”的合作框架，解决该产业保险供需不平衡的难题，降低具身智能应用场景的整体业务风险，助力人工智能产业发展。



具身机器人

平安发挥保险资金长期资本的天然优势，通过债权投资计划、资产支持计划、保险私募股权基金等方式积极服务国家战略，以金融高质量发展服务实体经济的新旧动能转化。2025年，平安资产管理在多个国家战略产业领域持续发力。在清洁能源领域，通过债权投资计划投资新疆中核新源风电源网荷储一体化项目；在基建领域，追加投资未来星科低碳产业园项目，助力区域新能源产业集群打造；在新兴战略产业领域，成功续作投资支持高端屏幕产线项目。截至报告期末，平安资产管理直接对实体经济累计投资规模超1.6万亿元，2025年新增投资规模超600亿元。

案例 | 平安 - 渝资光电基础设施永续债权投资计划

平安资产管理依托保险资金规模大、期限长、稳定性强的特点，锚定国家战略新兴产业开展长期价值投资。2025年，“平安-渝资光电基础设施永续债权投资计划”完成40亿元续作，资金专项投向京东方OLED领域的核心优势产能载体——第6代柔性AMOLED生产线，在满足重点科技项目的融资需求的同时，以资本赋能的方式有力助推当地数字产业化发展。

平安资产管理

超 **1.6** 万亿元

直接对实体经济累计投资规模

超 **600** 亿元

2025年新增投资规模

发展普惠金融

平安坚持“金融为民”理念，不断做深做实普惠金融大文章，积极发挥自身全金融牌照优势，立足覆盖面广、网点数量多等金融资源，从小微企业、产业发展、特定群体的不同特点以及需求出发，不断丰富普惠金融产品及服务供给，并结合金融科技赋能、金融知识普及、技术援助、商业管理知识培训等方式，增强对小微企业和弱势群体的支持，降低金融服务门槛与成本，打通金融服务的“最后一公里”，助力金融资源渗透到社会经济的“毛细血管”，使得金融服务更多更公平地惠及人民群众。

普惠金融渠道拓展

平安充分发挥综合金融优势，提升金融服务可得性。通过全国超过 7,140 家保险及银行业务网点，平安为客户提供便捷而丰富的金融服务。此外，平安还通过拓展农网渠道等方式，为广大县城乡村地区居民提供高质量的金融服务。截至报告期末，平安全国金融服务触点⁴数量已达 82,509 个。

超 **7,140** 个
保险及银行全国分支机构

超 **58,000** 个
县城乡村服务触点

超 **17,300** 台
平安银行自主机具及智能设备

近 **293** 万家
平安产险为小微企业提供全险种风险保障

90.94 万户
平安银行服务普惠型小微企业贷款客户



⁴ 金融服务触点，指可以向客户提供平安的金融产品及服务的实体，包括保险网点、银行分支机构、ATM、CTM 以及农网渠道等。

普惠金融产品与服务

平安通过整合保险、信贷等全金融场景，构建覆盖小微企业、新市民、乡村群体等“长尾客群”的多元化普惠金融服务体系，打破传统金融服务壁垒，并推动普惠金融与实体经济发展、健康保障深度融合，让金融资源高效触达实体经济毛细血管与民生需求末梢。

服务群体	2025 年普惠产品及服务创新	普惠成果
小微企业	<p>保险 平安产险开发各重点产业小微企业专属系列普惠保险产品，覆盖 20 余行业的超 8,500 款产品，为小微企业提供保险、风控、健康、增值服务，帮助企业降本提效。同时，面向小微企业主构建“线上 + 线下”服务矩阵，提升生产经营的风险防范能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2025 年 12 月，平安产险为近 293 万小微企业提供全险种风险保障； 通过线上服务平台企业宝 App 为客户提供更高效的服务，2025 年客户查看电子保单 221.7 万次，线上批单量 700 万，线上报案交单 51 万单，开具无纸化电子发票 35 万张，累计为企业节省约 1,513 万小时。
	<p>贷款 平安银行针对小微企业打造“标准产品 + 场景化业务”的产品体系，满足其融资需求。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2025 年 12 月，平安银行普惠型小微企业贷款客户 90.94 万户，普惠型小微贷款余额约 4,845 亿元。
女性	<p>保险 平安健康险关注女性生育保障需求，推出专为孕期女性设计的“好孕相伴”孕产险产品，并提供产检陪诊、家庭医生等 8 大健康管理服务，为孕期风险提供针对性的医疗保障。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，“好孕相伴”孕产险产品为超过 4,800 位孕期女性提供风险保障。
	<p>保险 平安产险关注女性健康问题，推出妇女“两癌”（宫颈癌和乳腺癌）保险，并提供相关检测筛查服务。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2025 年 12 月，共开发 21 款保障女性“两癌”的健康险产品，提供风险保障约 54 亿元。
带病人群、高龄群体	<p>保险 平安健康险针对带病人群开发保险产品，以投保门槛低、保障范围广为特点，覆盖高龄群体，为带病人群提供优质的保险体验。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，平安 e 生保·易保版、平安 e 生安心·中端医疗易保版触达客户群体近 3 万人，并为其中近 2.5 万带病人群、高龄人群提供风险保障。
	<p>保险 平安产险面向高龄群体推出长期护理保险项目，为该群体的护理需求提供多元解决方案，例如构建“居家自主护理、机构上门护理、康养机构托管”三位一体的服务体系；设置专属的长期护理保险服务站点，组织工作人员开展失能患者及困难群众的入户走访。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2025 年 12 月，平安产险已在 10 个省 47 个区县承保长期护理保险项目，服务覆盖参保群众超 6,500 万，累计支付护理待遇超 6.5 亿元；其中，2025 年新增 17 个承办区县，服务覆盖参保群众新增 3,591 万，新增长护项目的累计支付护理待遇近 3.5 亿元。

普惠金融非财务性支持

普惠金融的深度发展，核心不仅在于金融资源的精准供给，更在于通过非财务支持搭建可持续的赋能生态。平安集团秉持“金融为民、金融惠民”的初心，将金融知识普及与技术帮扶作为普惠金融的重要支撑，突破单一资金支持局限，聚焦小微企业、涉农主体、老年人等群体的实际需求，以线上线下融合的多元服务，强化金融素养培育、数字化技能赋能与全周期经营支持，助力其提升风险抵御能力，推动普惠金融从“可得性”向“获得感”全面升级，夯实共同富裕的社会基础。

类别	支持对象	支持内容说明	支持绩效
技术帮扶	乡村居民	平安产险向农民提供农险灾害预警、农业灾害预警及救灾指引、病虫害识别的通道、农技专家咨询服务、农技知识学习服务以及区县级的天气查询服务。	<ul style="list-style-type: none"> 农业灾害预警覆盖全国所有省市，2025年已为农户提供线上预警超过5,600万次，覆盖超过86万农户； 病虫害识别功能2025年累计使用64万次，覆盖7.4万名农户。
金融知识普及	农村 / 偏远地区居民	平安养老险结合各地区特色，积极进行金融教育宣传。员工志愿者深入农村向村民分发金融消费者权益宣传资料，并用当地方言讲解如何识别金融诈骗等消费者金融权益保护相关知识，提高偏远地区居民金融保护意识。	<ul style="list-style-type: none"> 累计开展进农村60余次，触达超3,000人次。
商业管理培训	女性	陆金所控股旗下平安融易联合中国妇女发展基金会开展创业女性成长赋能培训，课程涵盖政策解读、创业指导、数字化应用等主题，助力女性创业者搭建兼具理论性和实用性的知识体系。	<ul style="list-style-type: none"> 来自黑龙江全省的100余位女企业家及城乡小微企业创业女性参与培训。
	小微企业	平安产险向小微企业主及安全管理部门负责人等核心人群提供企业经营全场景风险管理培训服务，引入超2,000余位专家，开展法律、财税、用工、出海、安全生产等主题讲座，为小微企业保驾护航。	<ul style="list-style-type: none"> 举办主题讲座超200场，覆盖全国40个省市，超1.2万小微企业。

可持续保险



通过风险管理创造社会增量价值是保险业的**价值本源**。平安旨在从传统的“事后风险补偿”模式转向“事前防控、事中干预、事后赔付”全链条服务为核心的主动管理范式，以减少社会总风险成本。



关键绩效

7,308 亿元

可持续保险原保险保费收入总额

16%

较上年增长

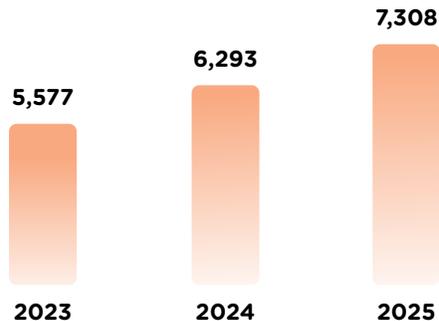
765 亿元

绿色保险原保险保费收入

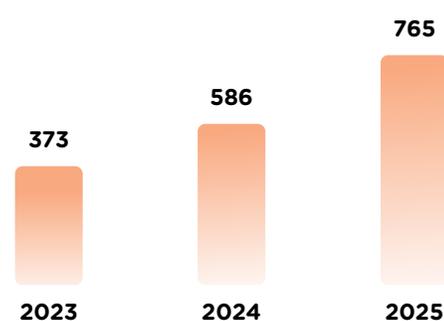
31%

较上年增长

可持续保险原保险保费收入（亿元）



绿色保险原保险保费收入（亿元）



治理

平安的可持续保险治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的治理架构对可持续保险议题进行监督与管理，并在各层面分别建立可持续保险相关事务的治理机制。更多详情请见本报告“可持续的战略管理——治理体系”部分内容。

战略

平安根据联合国环境规划署金融倡议（UNEP FI）发布的可持续保险原则（PSI），提出可持续保险四项原则，将 ESG 因素全面融入保险业务中，并对外发布《平安集团可持续保险政策声明》以阐述平安在可持续保险方面的要求。

原则一

将 ESG 因素纳入保险业务决策模型

原则二

与客户及业务伙伴共同努力，提高对 ESG 的认识，管理相关风险并制定解决方案

原则三

与政府、监管机构和其他相关方合作，推动社会各界在 ESG 问题上的广泛行动

原则四

定期披露平安落实可持续保险原则（PSI）的进展

影响、风险和机遇管理

开发可持续保险产品体系

平安在产品开发、设计和评估中不断加深 ESG 因素的融合，持续研究和监控全球气候风险（全球气温上升、极端气候灾害等）与社会风险（社会人口结构变化、高发疾病等），构建可持续保险产品体系。

平安可持续保险产品矩阵

2025 年，平安积极响应国家“双碳”战略目标，聚焦绿色基础设施建设与重点产业升级，进一步推动绿色保险产品和服务的开发；同时，持续关注中国人口健康、乡村振兴以及城市化发展趋势带来的保险产品需求变化，积极开发多种社会及普惠类的保障型产品，为弱势群体、农村居民及新市民群体提供更全面的健康及生活保障，构建更包容的可持续社会。

可持续保险产品列表（部分列举）

绿色保险	<ul style="list-style-type: none"> 环境污染责任保险 安全生产责任保险 巨灾保险 	<ul style="list-style-type: none"> 碳汇相关保险 基础设施绿色升级类保险 清洁能源相关保险 	<ul style="list-style-type: none"> 新能源车险 非机动车保险
普惠保险	<ul style="list-style-type: none"> 农业保险 农机保险 农房保险 农田保险 	<ul style="list-style-type: none"> 乡村人口人身保险 小微企业财产保险 个体工商户财产保险 	<ul style="list-style-type: none"> 残疾人人身保险 新市民、新业态从业人员人身保险 城市定制型普惠保险
社会类保险	<ul style="list-style-type: none"> 食品安全责任保险 儿童综合医疗保险 	<ul style="list-style-type: none"> 中老年综合医疗保险 重疾险 	

ESG因素融入保险业务全流程

平安将 ESG 因素融入保险业务全流程，贯穿产品及服务设计、承保、风险减量、核保及理赔以及再保险管理等环节。平安通过季度绿色金融会议、行业及产业合作等形式及时获知可持续机遇。公司积极鼓励保险产品创新，在内部设立 ESG 保险发展专项申请计划，匹配专项资金投入安全、科技、绿色、健康等领域的保险研究和创新。

在保险业务全流程中融入 ESG 因素

产品及 服务设计	<ul style="list-style-type: none"> ■ 将气候变化在内的可持续发展相关因素融入保险产品的定价过程（例如，在财产保险定价的风险分析中，充分考虑气候变化对现在和未来索赔成本的影响），调整预定发生率以及风险保费，确保保险产品的合理 ESG 风险定价 ■ 开展气候变化、人口结构变化、健康趋势变化等 ESG 相关风险研究，并利用科技创新技术搭建风险管理系统，全面管理 ESG 相关的风险，以实现承保风险的管控与规避 ■ 充分考虑各类社会群体的需求，设计有针对性的产品及服务
承保	<ul style="list-style-type: none"> ■ 对项目环境影响进行必要的尽职调查，包括项目位置，生产技术，管理，污染处理和环境保护行动
风险减量	<ul style="list-style-type: none"> ■ 积极与客户沟通相关 ESG 风险，并通过可持续保险产品及服务，为客户提供管理 ESG 有关风险的信息及工具，协助客户更好地进行风险管理，实现 ESG 风险减量 ■ 通过环责险风控服务云平台，实现环境污染敏感性地图、专业资讯、风控工具包、18 个行业风险评估模型等功能，为客户提供全流程风险管理服务，加强风险监测与预警管理，提升环境风险治理水平 ■ 依托鹰眼系统与大灾应急服务平台自动化风险筛选功能，针对性地为客户提供风险预警以及风险减量服务
核保及 理赔	<ul style="list-style-type: none"> ■ 运用人工智能、区块链、云计算等多方面的技术优势，为客户提供适用于不同场景的科技创新服务，以快捷、便利、透明的核保核赔服务，提升核保核赔服务质量和效率
再保险 管理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 通过科学合理的再保险计划的制定，有效控制及分散 ESG 风险，实现公司的稳健经营和可持续发展



2025年，平安加深ESG理念与业务战略的融合，成立安全生产、人工智能、清洁能源、科技保险四大实验室，通过技术创新与场景落地，构建起“科技+保险+服务”的新型风险管理生态，为社会生产与产业升级提供专业保障。

- » **安全生产实验室：**以“AI物联网+保险”为核心技术路径，构建从风险监测、预警到应急处置的全链条风险管理体系，并通过布局全国性应急物资仓等关键举措强化应急处置能力。
- » **人工智能实验室：**以人工智能、大数据技术为支撑，构建“技术研发+产品创新+标准制定”一体化体系，核心ESG价值体现在推动新能源产业安全可持续发展、助力能源结构绿色转型，为“双碳”目标实现提供专业风险保障。
- » **清洁能源实验室：**以技术能力为核心，为风电、光伏等清洁能源产业提供全周期风险管理服务，护航绿色能源转型。
- » **科技保险实验室：**面向科技企业风险需求，打造网络安全与科技企业全生命周期风险管理体系。

指标与目标

平安制定“可持续保险”议题五年发展目标，以管理及推进可持续保险相关工作。截至报告期末，平安可持续保险原保险保费收入总额达7,308亿元，增长16%，达成“保持可持续保险保费总体增长”的关键目标。

■ 可持续保险绩效（百万元）

指标	2025	2024	2023
可持续保险原保险保费收入 ⁵	730,803	629,301	557,725
绿色保险原保险保费收入	76,474	58,608	37,296
社会类保险原保险保费收入	474,606	554,996	506,336
普惠类保险原保险保费收入	179,723	15,697	14,093



⁵ 本年度普惠类保险依照国家金融监督管理总局《关于优化完善普惠保险重点领域统计工作的通知》调整统计口径，部分原社会类保险调整至普惠类保险，2024年、2023年对应数据未进行调整。

2025年，平安从助力新能源出行产业升级、承保清洁能源项目、服务农村小微企业、保障全球出行安全、拓展特殊人群保险触达面等方向，进一步发挥保险产品的风险保障属性，助力环境、社会和经济的可持续发展。

绿色保险

案例 | 多元保险服务助力新能源产业升级

2025年，平安产险全面布局新能源产业，通过创新保险产品及服务，解决新能源产业发展痛点。针对智能化技术发展催生的新型风险，平安产险推出智驾保险产品，结合不同用户需求设计分层保障，创新打造全场景智能驾驶责任及其他新型风险保障方案，覆盖智能泊车、高速巡航等八大高频使用场景；在人机共驾场景下，为超80%车企提供智驾风险保障，助力用户安全出行。截至报告期末，该智驾保险产品规模达7,789万元。

针对新能源储能领域，平安产险聚焦脱保电池维修更换成本高、易自燃、续航衰减等核心痛点，推出“动力芯安保”电池创新产品，通过保前检测、保中数据监控、保后维修管控全流程服务，精准满足车企及客户的多样化需求。

案例 | 创新服务模式，打通循环经济产业链

为解决资源回收利用中的痛点，平安产险与中国资源循环集团有限公司开展战略合作，创新推出“数据驱动、保险链接、闭环管理”的综合金融服务模式。在该模式下，平安通过“平安好车主”等平台精准识别高意向置换车客户，且在车辆置换保险等产品中约定旧车回收途径，确保置换车由资源循环集团合规回收。

此外，平安产险亦为完成回收的二手零部件提供质保及延保保障，有效提升下游再利用企业采购与使用积极性，以提高废旧资源的残值与市场化流通效率。平安产险通过金融工具为循环经济产业链的关键环节提供了信用增值和风险缓释，促进资源高效回收与价值再生。

案例 | 承保大型风电项目，助力降污减碳

2025年，平安产险积极助力风电新能源产业发展，通过专业保险保障支撑重大项目落地与运营，助力推动能源结构转型。

在陆上风电领域，平安产险独家承保天津市西青区陆上风电工程险，提供保险保障37亿元。该项目装机量750兆瓦，建成后年发电量可达17.3亿千瓦时，相较燃煤电厂，每年可节约标煤52.16万吨，减少二氧化碳排放143.24万吨、粉尘排放38.06吨，环境效益显著。



天津市西青区陆上风电



江苏如东绿谷海上风电

在海上风电领域，平安产险首席承保江苏如东绿谷H6海上风电运营险，提供保险保障32亿元。该项目拥有世界最大的海上换流站，配套国内电压等级最高、输送距离最长的直流海缆，预计运营后年发电量超24亿千瓦时，每年可减少标煤消耗约74.2万吨、二氧化碳排放92.9万吨。

社会及普惠类保险

案例 | 多维产品创新，拓展普惠保险触达面

平安寿险聚焦传统保障体系未充分覆盖的群体，通过差异化产品创新延伸保障边界。2025年，平安寿险针对新经济从业者、灵活就业人员等群体，推出商业养老保险产品“智盈金生”，精准满足其养老护理需求，该产品年度累计保费规模达209.6万元；面向老年群体，推出综合性保险产品“怡康宝”，覆盖意外伤害与住院医疗保障，并通过简易健康告知等方式，降低投保门槛、扩大保障覆盖面，适配老年群体投保需求。同时，平安寿险响应税优健康险惠民政策，迭代升级税优护理险“智盈倍护”，新增终身护理保障，以满足人口老龄化趋势下的民生需求，年度累计为13.7万名客户提供保障。



案例 | 推出“农业零工保”，创新模式助力农村小微企业发展

平安产险基于农业用工灵活、人员密集、管理难度大等特点，开发面向包括农合社、农村企业在内的三农小微企业专属产品“农业零工保”，保险覆盖意外身故、医疗费用、因伤误工费用等责任，贴合农业用工环境。同时，平安产险首创“食责+溯源”的保险服务创新模式，助力乡镇农产品企业打开市场。

截至2025年12月底，平安产险已为8,400余家主粮种植、水果采摘、渔业养殖等农业企业提供风险保障超7,400亿，承保人次超380万，助力农村小微企业发展。



案例 | 科技驱动“三级联动机制”，实现小散工程精准风险减量

针对小散工程施工风险高、事故多、监管难的问题，平安产险联合东莞市住建局等多家单位共建“大湾区风险减量协同创新中心”，打造“AI 预警 - 中心干预 - 专家巡检”三级联动安全管控机制。项目通过 AI 算法实现隐患智能识别与预测，并由风控中心调度专家现场巡检，形成闭环处置。同时推动政策出台，将安责险投保与三级联动机制延伸至基层。

2025 年，平安产险已累计服务小散工程超 6,000 个，安装智能安防设备逾 2,000 台，累计处置安全隐患数千起，显著降低事故发生率，通过“事前风险预防”实现社会风险减量，助力东莞实现建筑质量与施工安全双提升。



案例 | 平安 24 全球守护计划，构建跨境保障新体系

为保障海外出行、工作、学习安全，平安产险打造“平安 24 全球守护计划”，在保险理赔之外提供危机救援、紧急医疗等权益，打造“先防再救后赔”的全链路服务体系，实现高效协同。同时，平安升级“全球急难救援服务”，依托全世界 8 大运营中心和 60 万家医疗健康合作机构，服务覆盖至 233 个国家及地区。2025 年伊以冲突期间，平安紧急协助 76 名中国同胞安全撤离，其中包括多名留学生，并在后续提供健康追踪与心理辅导。

2025 年，“平安 24”提供各类全球急难救援服务案例超 1,000 件，涵盖医疗救援、安全撤离、灾害应对等多元场景，全天候守护跨境安全。



负责任银行



平安坚持以“责任创造价值、真诚回报社会”的可持续发展理念为核心价值，将可持续理念深度融入信贷风险管理全流程，通过优化资源配置驱动经济绿色转型与社会包容增长，在赋能绿色产业高质量发展的同时，为构建包容、可持续的金融生态贡献核心力量。



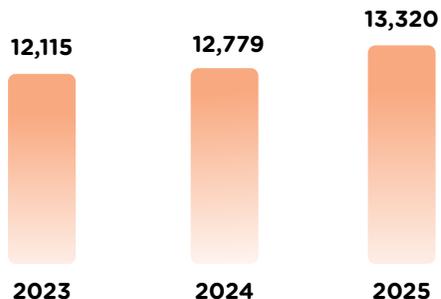
关键绩效

近 **13,320** 亿元
负责任银行总额

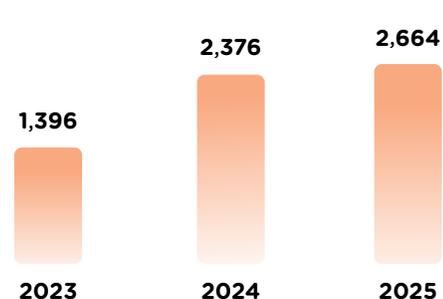
2,664 亿元
绿色贷款余额

12.2%
同比增长

负责任银行总额（亿元）



绿色贷款余额（亿元）



治理

平安的负责任银行治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任银行议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任银行相关事务的治理机制。

平安银行亦建立有自身的绿色金融顶层设计和治理架构，形成由董事会负责、总行行长及高级管理层统筹领导、支持实体经济委员会规划指导、专门部门牵头协调、各部门全力支持、各分支行落地推进、全行员工参与的绿色金融管理体系。

更多详情请见本报告“可持续的战略管理——治理体系”及平安银行《平安银行 2025 可持续发展报告》“绿色金融”部分内容。

战略

平安始终坚持在银行业务中贯彻 ESG 理念，通过不断深化负责任银行业务体系，在信贷及其他融资类业务中充分践行绿色、社会及普惠的可持续发展理念。平安银行发展战略规划明确绿色信贷中长期发展目标，并制定绿色金融五年（2023-2027）规划和目标，推进绿色金融，深耕绿色产业，将商业价值与环境效益有机融合。

影响、风险和机遇管理

构建信贷ESG 风险管理流程

平安银行将信贷客户 ESG 风险纳入全面风险管理，制定并印发《对公信贷客户环境（气候）、社会和治理风险管理办法》，适用于平安银行直接参与的相关融资业务，覆盖全行对公信贷客户。平安银行通过将 ESG 风险管理纳入对公信贷客户授信管理流程并采取差异化风险管理措施，管控信贷客户授信的 ESG 风险，强化信贷客户授信业务贷前、贷中、贷后的 ESG 风险管理，将 ESG 风险管理纳入尽职调查、授信审批、合同管理、资金拨付、贷后管理等业务环节，并将 ESG 风险评估分类认定结果纳入信贷客户信用评级及授信审批应用，形成覆盖整体授信流程的对公信贷客户 ESG 风险管理体系。

■ 信贷 ESG 风险管理流程

客户准入

严格执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”。

贷前调查及授信审批

按照《公司授信贷前调查指引》，要求客户经理实地调查企业生产过程是否有环境污染问题、安全生产隐患，并在官方渠道查询环保违规信息，严禁环保不达标企业进入。同时，将 ESG 风险管理纳入相关信贷客户的贷前管理及授信审批流程，制定《对公信贷客户 ESG 风险评估分类审批表》，将信贷客户 ESG 风险分类划分为 A、B、C、D 四大类。

资金拨付

加强信贷资金拨付管理，将信贷客户对 ESG 风险的管理状况作为信贷资金拨付的重要依据。在已授信项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，按照授信批复有关要求，对出现重大风险隐患的可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。

贷后管理

加强贷后管理，在《对公客户贷后监控管理办法》中明确客户风险预警指标，涵盖 ESG 相关风险预警指标 15 项。同时，对有潜在重大 ESG 风险的信贷客户（D 类、C 类客户），制定并实行有针对性的管理措施，密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响。

制定重点行业信贷政策

平安银行制定与农业行业、能源行业、铜铝矿采选、石油和天然气开采行业、生物多样性等行业和议题相关的投融资政策，对相关行业在政策制定时应评估的生态、环境影响风险进行差异化规定，对于影响风险较大的特定行业，在准入时设置不同指标以提高风险管理水平。

平安银行重点行业信贷政策

农业行业

重点支持农业相关细分行业，持续加大农业授信支持力度，加大对数字化、智能化等资源节约型现代农业行业的信贷投放，积极扶持农业经营者开展节能减排和可持续农业经营。平安银行在农业客户准入标准中提出依法合规、品质保障、保护环境等要求，优先支持具备规模优势、品牌效应、技术优势的农业产业化企业。在授信审批方面，严守执行环境与社会风险合规底线，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”，对于存在环境违法或者排放超标等重大环境与气候风险的客户不得信贷准入。

能源行业

合理有效配置能源相关行业信贷资源，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”，坚决退出国家明令淘汰的落后产能煤炭发电机组，形成绿色信贷的激励机制和抑制高污染、高能耗行业贷款的约束机制。对于火电行业，支持优质火电企业淘汰落后产能、提升能效和降低排放相关领域的绿色改造带来的融资需求，如火电行业灵活性改造、碳减排等节能改造项目。对于绿色能源领域，如风力发电、太阳能发电、垃圾发电、核力发电、水力发电等行业，放宽客户准入标准，拓宽客群范围，全面助力清洁能源发展。

铜矿、铝矿采选等行业

明确采矿行业准入标准和项目融资准入标准，实施环境与气候风险“一票否决”，对于存在重大环境与气候风险的客户和项目不得信贷准入，坚决退出不符合环保标准和节能减排要求的企业；积极支持生态环境优、开采方式安全科学、资源利用率高的采矿行业企业。

石油和天然气开采行业

密切关注并积极识别石化行业相关项目涉及的 ESG 风险，明确石化行业客户和项目准入标准，对项目生产建设进度严重滞后或项目验收存在重大隐患，以及项目运行负荷低于预计产能的企业进行风险警示，对国家明令禁止、不符合环境保护规定的项目和企业实行“一票否决”，对于存在环境违法或者排放超标等重大环境与气候风险的客户不得信贷准入，坚决退出高污染、生产技术落后、能耗不达标、发生重大安全生产事故的企业和项目；积极支持石油和天然气相关企业开展绿色低碳、节能降耗改造。

生物多样性

识别并关注信贷客户的生物多样性风险，已将生物多样性风险评估纳入相关信贷客户 ESG 风险评估和授信管理流程。平安银行将违反我国有关生物多样性资源和文化遗产保护法规，或者属高度依赖生态产品且会因“生物多样性丧失”导致经营严重受损的情形列入 ESG 风险评估负面清单，审慎评估相关信贷客户的环境和社会风险并确定授信政策。

指标与目标

平安制定“负责任银行”议题五年发展目标，以管理及推进负责任银行相关工作。“负责任银行”议题关键定量目标为绿色贷款增速不低于各项贷款平均增速。截至报告期末，平安负责任银行总额近 13,320 亿元，绿色贷款余额约 2,664 亿元，较上年同比增长 12.2%。

近 **13,320** 亿元

平安负责任银行总额



4.9 %

近三年年均复合增长率



近 **3,017** 亿元

绿色银行类规模



■ 负责任银行绩效（百万元）

指标	2025	2024	2023
负责任银行总额	1,331,954	1,277,931	1,211,467
绿色银行类业务规模 ⁶	301,662	264,056	189,726
绿色贷款余额 ⁷	266,433	237,558	139,647
其他绿色银行业务	35,229	26,498	50,079
普惠银行类业务规模	618,575	654,242	718,680
普惠贷款余额	502,522	512,296	572,080
其他普惠银行业务	116,053	141,946	146,600
社会银行类业务规模	411,717	359,633	303,061

⁶ 绿色银行类业务包含发放及承销的绿色贷款、绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁、绿色资产证券化等业务。统计依据包括《绿色金融支持项目目录（2025年版）》、《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》、《绿色贷款专项统计制度》以及《绿色债券支持项目目录（2021年版）》等，其中，绿色贷款按照监管口径变化，对2024年数据进行追溯调整。

⁷ 2025年，由于监管口径变化，本集团对细项指标的统计口径进行了调整，对2024年度绿色贷款余额进行重述（重述前2024年绿色贷款余额为157,762百万元）。

平安坚持以社会责任为导向，有序推进负责任银行工作，通过信贷业务、投行业务以及其他融资类业务等银行类业务，积极支持环境和社会可持续发展。2025 年度，平安银行通过银团贷款布局清洁能源、通过灵活授信评估支持林场生态保护、拓展“科创贷”产品体系支持农业与前沿科技行业中小企业、并利用场景化融资赋能汽车行业供应链企业。

绿色银行类业务

案例 | 绿色银团贷款支持远景能源布局绿色发电领域

平安银行积极支持远景能源布局“风电 + 储能构网”绿色发电领域。2025 年，针对项目建设需求，平安银行协调市场、风险、产品等多个部门，与其他银行联合成立 22 亿银团，并出资提供 11 亿银团贷款。同时，平安银行帮助客户利用央行的绿色金融专项支持工具，进一步降低融资成本，有力支持了清洁能源项目建设。

案例 | 绿色指标纳入授信评估体系，支持广西国有林场生态保护

2025 年，平安银行为广西国有东门林场和三门江林场提供 5 亿元中长期授信，有效缓解了林场中长期资金周转压力。在授信过程中，平安银行绿色金融团队前往林场开展实地调研，全面评估林场的经营情况和经济效益，并积极践行可持续理念，参考林场经鉴证的环境、社会和管治报告，将生态效益、碳汇潜力等绿色指标纳入授信评估体系。在贷款帮助下，东门林场扩大优质速生林种植规模，森林蓄积量稳步增长，三门江林场进一步巩固了柳江沿岸的生态屏障功能，带动周边农户参与林下种植、生态管护，实现了生态效益与社会效益的有机统一。



社会及普惠银行类业务

案例 | 科创贷精准赋能，驱动垂直行业定制化升级

自2024年起，平安银行针对科技型中小企业推出“科创贷”，将知识产权、供应链等纳入贷款融资考察范围，满足其关键成长阶段资金需求。

科技兴农贷：专利认定激活种业创新动能

2025年，平安银行广州分行为涉农客群打造“科技兴农贷”的定制化产品，缓解涉科技型农企业融资困难。广州分行对汕头市当地农业龙头企业之一——和利农公司育种专利技术开展认定，以科创贷的专利模式为企业设计了专属融资方案，将该企业的专利技术、研发能力、供应链体系纳入到风控模型中，提供精准的资金支持。2025年，广州分行发放科技兴农贷共计9,314万元，为科技型中小企业发展提供稳定助力。

秦谿贷：政银协同护航前沿科技

西安作为西北地区的科技高地与工业重镇，素有“硬科技之都”之称，在航空航天、人工智能、光电芯片等前沿领域形成集群优势，而航空制造业更是先进制造业发展的关键领域。平安银行西安分行深度调研航天航空及尖端装备为代表的先进制造客群，以科创贷产品为基础，量身打造“秦谿贷”，以“科创贷”科链模式、专利模式，助力航天航空上下游中小企业解决融资问题，并通过与政府机构合作搭建政银企对接平台，为科技型企业提供全周期的资金支持，以金融活水滋养硬科技生态，助力大国重器乘风破浪。2025年10月份下旬，西安分行成功获批全行首个科创贷定制化项目10亿额度，2025年为当地先进制造客群累计放款5亿元。

案例 | 汽车产链贷：场景化融资护航供应链企业

平安银行长春分行立足汽车工业城的产业特色，针对一汽系统内的白名单生产型供应商，量身打造了汽车场景化方案“汽车产链贷”，以多元化、个性化的金融服务，为汽车生态企业注入发展动能。在授信过程中，将企业与主机厂之间的应付账款、订单情况、现金流回款等作为增信措施，让融资与实际经营更紧密。同时，依托大数据能力打造“无感体验”，以标准化方案提高融资线上操作的便捷度，为更多汽车销售供应链企业保驾护航。



负责任投资



作为全国首家签署 PRI 的资产所有者，平安坚持将 ESG 价值考量贯穿投资决策全生命周期，通过发挥资本的引领作用精准管理长期风险。平安致力于引导金融活水流向可持续发展领域，支持绿色转型和新质生产力发展，在追求长效价值增长的同时，推动社会价值与商业价值的和谐共生。



关键绩效

10,426 亿元

保险资金负责任投资总额

5,301 亿元

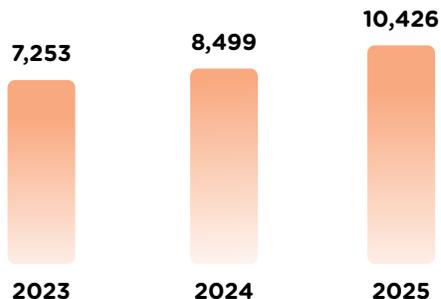
保险资金绿色投资规模

ESG 融入投资的管理要求已覆盖

100 %

保险资金投资

保险资金负责任投资总额（亿元）



治理

平安的负责任投资治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任投资议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任投资相关事务的治理机制。更多详情请见本报告“可持续的战略管理——治理体系”部分内容。

战略

平安致力于将负责任投资理念应用在公司保险资金运用及各项投资活动中，在回应监管机构、投资者、客户等利益相关方关注的同时，依托长期价值投资为投资者创造可持续财务回报，并通过产业赋能引导被投资企业实现包容性转型。平安围绕负责任投资五大原则，即 ESG 纳入原则、积极股东原则、主题投资原则、审慎原则和信息透明原则践行负责任投资。平安制定了公开的《平安集团负责任投资政策声明》，明确阐述集团负责任投资的适用范围与负责任投资策略。

影响、风险和机遇管理

平安以及旗下平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险和平安资产管理等成员公司已根据《银行业保险业绿色金融指引》等监管要求，建立了完善的 ESG 风险相关管理制度与流程，将 ESG 要求纳入管理流程和全面风险管理体系，并在投资流程管理层面，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、

投资资金拨付管理以及投后管理等环节。截至报告期末，ESG 融入投资的管理要求已覆盖全部保险资金投资。

平安在基础研究、分析和投资决策过程中融入 ESG 因素，覆盖各资产类别的投资决策，以及时减小 ESG 风险，把握可持续机遇。由于 ESG 因素在不同公司和行业的重要性各不相同，平安根据自身投资理

念、标的特征及实际情况制定各资产类别专有实施方法，通过 ESG 量化评价、专项风险评估、审慎原则、积极股东、可持续发展主题投资等负责任投资策略，多方式多渠道地推进投资流程中的 ESG 整合，充分管理各类投资标的 ESG 风险，目前已覆盖公司所有的资产类别。

平安负责任投资体系

ESG 量化评价	<ul style="list-style-type: none"> 适用于所有上市资产 利用 CN-ESG 评价体系对上市资产进行量化评价，评价结果作为投资团队评估投资标的 ESG 风险的重要参考
积极股东	<ul style="list-style-type: none"> 适用于所有资产类别 基于全球适用的治理标准和指南，制定基础投票原则，将对所有投票机会进行 ESG 审慎考量后再实施投票 通过投资管理人（委托第三方）和行业协作倡议（例如“气候行动 100+”倡议）等途径与投资组合中的标的公司积极沟通
ESG 专项风险评估	<ul style="list-style-type: none"> 适用于所有非上市资产 综合考虑投资规模、行业等因素制定具有针对性的 ESG 尽调的投资项目标准
可持续发展主题投资	<ul style="list-style-type: none"> 通过绿色投资、普惠投资、社会投资，实现长期的可持续环保和社会主题资产配置，以产生积极的环境和社会影响
审慎原则	<ul style="list-style-type: none"> 适用于所有资产类别 在负责任投资手册中明确应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的重要参考
保险资金委托管理	<ul style="list-style-type: none"> 适用于所有委托投资 明确要求资产管理人遵守所适用的负责任投资相关监管要求，密切关注其内部制度及对外承诺

ESG 量化评价

平安通过自主研发的 CN-ESG 评分体系，对保险资金投资组合中的股票等上市资产进行 ESG 评价。评价结果作为投资团队评估投资标的 ESG 风险的重要参考。

CN-ESG 评价体系

CN-ESG 评价体系按照环境、社会和治理三个维度，设置共 21 个一级指标、90 个二级指标，从企业 ESG 信息披露水平以及 ESG 表现绩效两个方向，评价企业在气候变化、乡村振兴、支持产业转型升级、商业道德等方面的表现。

评价的信息来源除了企业信息披露和监管公告以外，还包括媒体舆情、卫星遥感图像等另类信息。评价得分越高，企业的 ESG 表现越好。

平安重点关注 CN-ESG 评分最低的 10% 投资标的 ESG 风险，并在尽责管理及修订审慎清单时将此类标的作为优先考虑对象。平安对保险资金投资组合中的全部股票及公司债券进行量化评价。截至 2025 年 12 月 31 日，CN-ESG 评分处于末 10% 分位的股票及公司债券持仓占比仅占 0.34%，CN-ESG 评分处于前 10% 分位的股票及公司债券持仓价值占比达 41.26%。

积极股东

平安通过多种途径评估投资标的可持续发展表现，了解其创造长期价值的战略和所面临的风险与机遇，并通过公司参与与投票等方式开展尽责管理，践行积极股东原则。平安设立了专员负责跟进与分析最新 ESG 动态及问题，并对尽责投后管理情况进行记录与统计。

公司参与

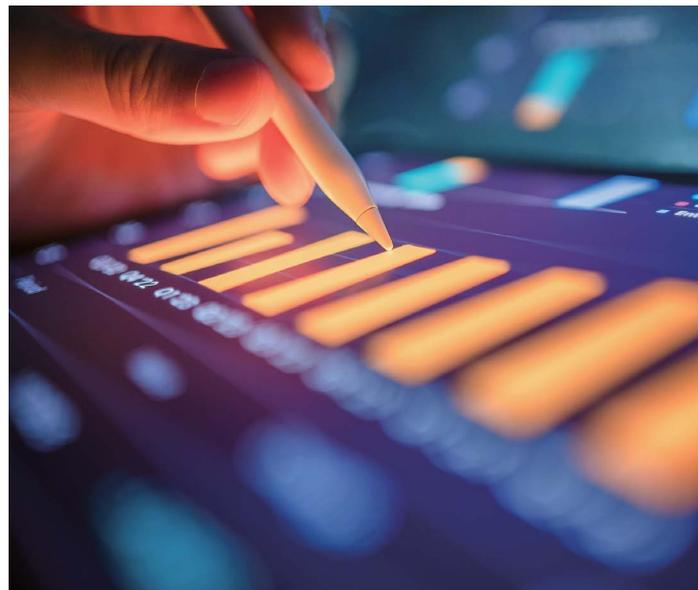
与投资或考虑投资的公司建立合作关系，以便进行建设性的对话，包括但不限于与公司举行会议等方式进行参与。此外，公司通过参与“气候行动 100+”（CA 100+）倡议等行业协作行动，与高碳排放行业的上市公司就应对气候变化等表现展开积极沟通，表达作为负责任投资者对上市公司推动可持续发展的期望。

投票

针对平安战略投资的对象，平安将对所有投票机会给予 ESG 审慎考量并实施投票，并对投票情况进行记录与统计。

案例 | “气候行动 100+” 企业参与

2025 年，平安通过“气候行动 100+”倡议参与被投企业的投资者沟通，就企业 ESG 治理架构和披露标准、减排技术、生物多样性保护实践、气候风险评估及转型计划等方向开展积极沟通，充分了解被投企业在 ESG 和气候变化议题的规划与实践。



ESG 专项风险评估

平安在《绿色金融管理制度》等内部制度中明确要求，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等投资管理环节，形成事前、事中、事后全流程风险管控机制。

在投资所有非上市资产前，平安基于投资规模、标的所属行业等因素，制定具有针对性的 ESG 尽调的投资项目标准，由法律、信评以及风控等团队，分别对投资项目可能存在的实质性 ESG 问题进行深入调查且列入投资备忘录，确保投资委员会在进行投资决策时可以充分了解标的的项目存在的 ESG 风险。

对于固定收益类资产，ESG 风险已成为其信用评级调整的重要影响因素。平安资产管理信用研究部门在过去三年中已将 ESG 因素系统性纳入固定收益信用分析框架，建立了覆盖环境、社会、公司治理三大维度的 ESG 风险影响分析体系，全面评估发行人 ESG 风险对企业信用风险的影响。

平安资产管理通过持续跟踪发行人的 ESG 负面事件，包括履约意愿与信用记录、信息透明度、治理结构稳定性、法律合规风险等，及时识别传统财务指标难以反映的信用风险。

案例 | 投资新能源基础设施

2025 年，平安资产管理受平安产险、健康险委托，投资中核汇能新能源基础设施、四川能源发展清洁能源持有型不动产两大资产支持专项计划，并对项目投前投后阶段进行 ESG 专项风险评估，保障绿色投资项目合规性与可持续性。

- 投前阶段，聚焦底层资产绿色属性、募集资金与国家绿色产业政策的匹配度，同步将气候相关因素纳入易受气候变化影响资产的评估范畴；重点核查项目运营方管理水平等核心指标，严格把控投资准入关口。
- 投后阶段，跟踪项目及运营方的 ESG 信息披露情况、重大 ESG 舆情动态，以及气候等 ESG 因素对项目运营的潜在影响。

审慎原则

平安在现有投资风险管控措施基础上，以审慎原则为总体指导，制定负责任投资手册，通过系统的方法和定义，明确煤炭、火电、石油与天然气、水电、核电、临床试验、动物实验等应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资团队践行审慎原则的参考，以更好地降低投资风险。

ESG 专项尽职调查

维度	调查内容示例
环境	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在制定发展战略及业务规划时，如何考虑环境因素的影响 ■ 在绿色发展方面采取了哪些行动措施以及在环保方面的资金投入 ■ 与绿色相关的融资情况 ■ 是否存在环境违法违规或环评处罚等监管处罚 ■ 对涉及环境影响的项目，要求企业提供环评报告
社会	<ul style="list-style-type: none"> ■ 是否建立员工薪酬、社会保险以及工作时间等人力相关保障体系 ■ 是否建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施 ■ 是否建立员工聘用与解雇、薪酬福利、社会保险、工作时间等管理制度及违规处理机制 ■ 最近 2 年是否发生重大安全责任事故
治理	<ul style="list-style-type: none"> ■ 是否存在关于产品质量的虚假宣传、欺骗和误导消费者 ■ 是否存在贿赂、走私等非法活动以牟取不正当利益

可持续发展主题投资

平安遵照 PRI 主题投资的理念，结合国家发展战略，对保险资金投资组合中的全部资产进行识别与判断，通过在绿色、普惠、社会三个可持续发展主题进行长期的可持续主题资产配置，以产生积极的环境和社会影响。更多可持续发展主题投资绩效及案例请见本报告“负责任投资——指标与目标”部分内容。

绿色投资

以促进企业环境绩效、发展绿色产业和减少环境风险为目标，采用系统性绿色投资策略，围绕环保、低碳、循环利用，对能够产生环境效益、降低环境成本与风险的企业或项目（包括并不限于提高能效、降低排放、清洁与可再生能源、环境保护及修复治理、循环经济等）进行投资。

普惠投资

以向有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当、有效的金融服务为目标，围绕小微企业、农民、城镇低收入人群、贫困人群等特殊群体的需求，对农业农村项目、住房改造、小微企业扶持等普惠金融项目进行投资。

社会投资

以实现经济和社会效益的双赢，促进社会共建和发展为目的，围绕推动社会经济可持续发展，对社会基础设施建设和公共服务项目进行投资。

保险资金委托管理

平安积极履行资产所有者义务，在委托投资模式中履行监督职责。平安通过委托协议方式明确要求受托管理人在投资中严格遵守《银行业保险业绿色金融指引》的相关规定，例如有效识别、检测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，并在投资尽职调查、合规审查、投资审批管理、合同条款制定、投资资金拨付管理以及投后管理等环节落实，以压实受托管理人责任。同时，平安关注受托管理人在制定负责任投资内部制度以及参与 PRI 等负责任投资倡议的情况，并与资产管理人开展积极沟通。截至报告期末，公司保险资金投资组合中超过 83% 的资产规模，由签署 PRI 负责任投资原则的资产管理人进行管理。



指标与目标

平安制定“负责任投资”议题五年发展目标，以管理及推进负责任投资相关工作。平安设定目标将 ESG 纳入投资决策全流程管理，增强积极股东行为和相关披露。

保险资金负责任投资绩效（百万元）

指标	2025	2024	2023
保险资金投资组合 可持续发展主题投资识别筛选范围	6,489,962	5,731,409	4,722,228
保险资金负责任投资总额	1,042,594	849,919	725,256
保险资金绿色投资	530,087	124,712	128,568
股权	91,239	35,657	34,008
债券	337,021	84,609	82,554
金融产品	101,827	4,446	12,006
保险资金普惠投资	101,530	14,642	22,893
股权	61,328	184	1,060
债券	11,087	10,616	11,592
金融产品	29,115	3,843	10,241
保险资金社会投资	410,976	710,566	573,795
股权	267,714	322,716	160,782
债券	40,237	276,920	265,145
金融产品	103,025	110,930	147,868

平安坚持 ESG 发展战略，将负责任投资理念纳入公司投资研究和决策流程过程中，不断压缩高能耗、高污染行业投资，把握水利、风电、光伏等可再生能源领域的投资机遇，紧跟国家绿色、低碳、三农等政策方向，通过股权直投、债权投资等方式，推动行业与社会向资源友好型和社会友好型发展。2025 年，平安在绿色领域投资清洁能源、创新生态循环农业与城市交通；在普惠及社会领域通过 REITs 投资保障性住房，通过债权投资低碳产业园区，赋能区域科技创新集群发展。

绿色投资

案例 | 入股中广核海上风电项目 助力清洁能源产业发展

海上风电作为清洁能源领域的重要组成部分，具有装机容量大、发电效率高、环境影响小等优势，但存在投资规模大、建设周期长、资金回收周期久等特点，需长期稳定的资本支持。

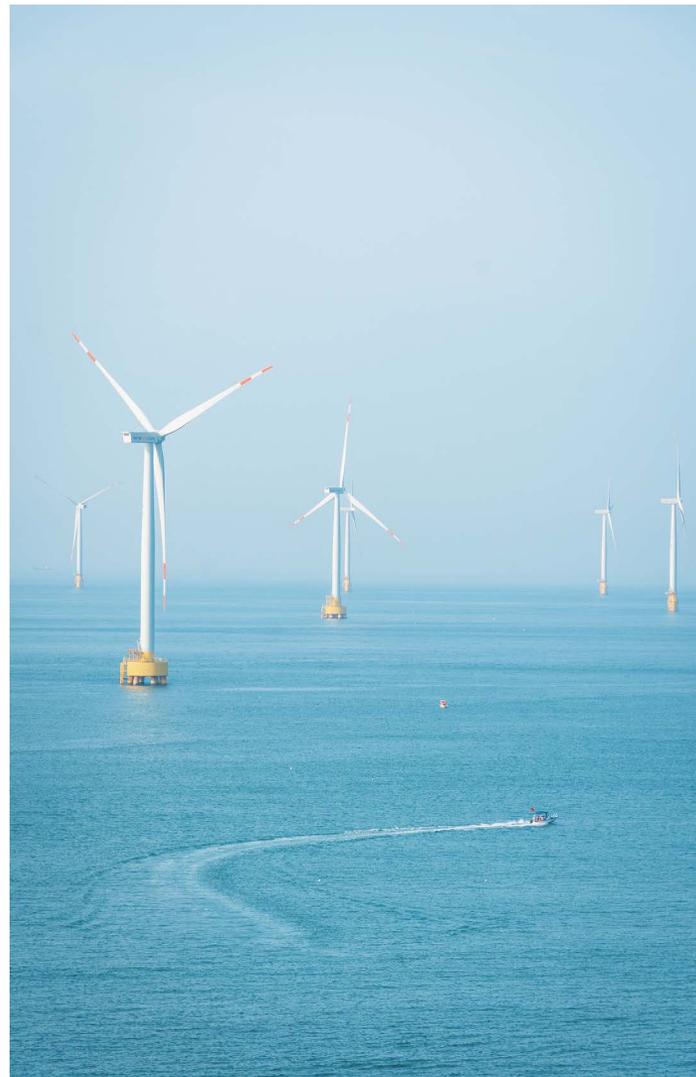
2025 年 7 月，平安寿险聚焦绿色金融实践，依托保险资金规模大、期限长、追求稳健收益的“耐心资本”特性，持续深化与中广核风电的合作，自 2021 年出资 20 亿元参与中广核风电增资后，在平安信托的帮助下再次以股权投资形式，向中广核汕尾甲子、惠州港口两个百万千瓦级海上风电项目投资 37.3 亿元，为国内保险资金首次以平层形式直接股权投资海上风电项目，项目合计装机容量 1.9GW，分别为粤东地区及粤港澳大湾区首个百万千瓦级海上风电项目。

案例 | 绿色投资赋能越秀集团 生态循环农业体系建设

2025 年，平安养老险投资广州越秀集团股份有限公司 2024 年度第十期绿色中期票据 0.7 亿元，该期债券募集资金穿透用于花都现代生态农牧一体化产业基地项目。该项目打造了“育种 + 育肥 + 无害化处理 + 有机肥 + 光伏发电”的绿色养殖体系，应用包括遗传育种、密封式生物安全防护等先进技术，并采用绿色生态循环农业模式，结合现代化生产设施和工艺，提高生猪养殖整体科技水平和管理水平，助力探索绿色生态农业新形式。

案例 | 助力清洁交通项目建设

2025 年，平安养老险投资重庆市轨道交通（集团）有限公司 2025 年度第二期绿色中期票据（碳中和债）共 1.5 亿元，该期债券募集资金用于城市轨道交通项目。该城市轨道交通项目属“清洁交通”类绿色产业，具有较好的碳减排效益及节能效益，建成运营后，相较于乘坐公交车和小汽车，预计每年可减排约 220 吨碳排放。



普惠及社会类投资

案例 | 通过 REITs 投资模式助力保障性住房稳健运营

在城镇化进程发展日益加快的趋势下，刚性住房需求及城乡居民多样化改善性住房需求不断提高，2025 年，平安产险、平安健康险在上海、北京、深圳、苏州等一线城市，分别通过 REITs 基金投资保障性租赁住房项目约 5,000 万元及 4,400 万元，助力扩大保障性租赁住房供给，以帮助新市民、青年人等住房困难群体解决住房问题。



保障性租赁住房



案例 | 债权投资助力低碳产业园区建设

平安健康险通过债权方式投资北京未来星科低碳产业园项目。该项目作为未来科学城“能源谷”首个标准厂房项目，为先进能源、先进制造产业打造标准化厂房，定位为集研发中试、成果转化、生产制造、产品展示及配套服务功能于一体的综合型产业园区。平安健康险投资规模为 1 亿元，为园区建设提供稳定资金支持，赋能区域科技创新集群发展。

负责任产品



医疗养老保险与服务正在从“赔付时代”迈向“陪伴时代”，平安秉承“专业领先、诚信服务、创造价值、回馈社会”的精神，以客户健康和养老新需求为导向，持续开发多样化的产品，多层次参与构建包容适老化社会，让医养创新、养老金融发展成果惠及更多大众。



关键绩效

1,829.8 万人
使用医养服务的寿险客户

约 **5** 万人
平安内外部医生团队

超 **3.7** 万家
合作医院数

超 **24** 万家
合作药店数



治理

平安的负责任产品治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的四层治理架构对负责任产品议题进行监督与管理，并在各层面分别建立负责任产品相关事务的治理机制。对于医疗及养老服务，由集团资产负债管理委员会管理医养服务风险。更多有关四层治理架构详情请见本报告“可持续的战略管理——治理体系”部分内容。



战略

为响应国家“健康中国”和“积极应对人口老龄化”的战略号召，平安基于“综合金融+医疗养老”的战略布局，致力于通过打造负责任的医养产品与服务体系，积极助力人民健康生活，改善提供优质医疗保健的渠道，并不断优化综合健康解决方案，为客户提供“省心、省时、又省钱”的健康与养老服务。

医疗养老：代表支付方，整合供应方，提供最具性价比的服务



影响、风险和机遇管理

医疗管理

一站式医疗健康服务提升医疗可及性

平安依托自身多年的保险和医疗行业运营管理经验，将差异化的医疗健康服务与作为支付方的金融业务无缝结合，打通供给、需求与支付的闭环，代表支付方整合供应方，在提供传统风险管控的同时，承担起整合健康服务资源、管理客户健康发展曲线的职责，为个人及团体客户提供一站式医疗健康服务。该模式为客户快速、高效获取需要的医疗健康资源提供便利，有效提升医疗可及性。平安结合保险保障优势和服务生态优势，全面、针对性地升级一站式医疗健康服务解决方案，夯实医疗健康服务能力，力争带动更多医疗资源和社会力量，为“健康中国”建设作出贡献。截至报告期末，公司已有1,829.8万寿险客户使用医养服务。

1,829.8 万人

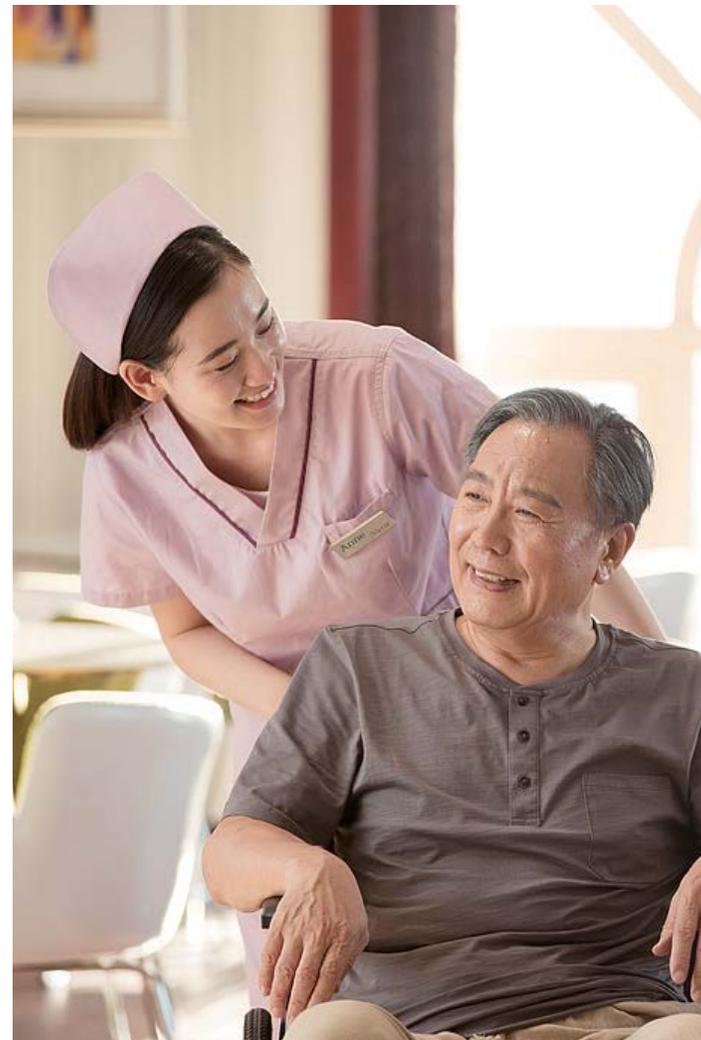
平安寿险使用医养服务的客户数

个人客户

- 平安聚焦“保险 + 健康”产品体系，探索“保险 + 医疗”产品打造，为客户提供“有温度的服务”。
- 截至报告期末，平安寿险使用医养服务的客户数1,829.8万人，渗透率38.5%，新契约客户渗透率71%，获得客户广泛认可。

企业客户

- 平安深度研发“商业保险 + 健康保障委托 + 医疗健康服务”产品，为客户提供保障全面、服务优质、性价比高的企业员工健康管理服务体系。
- 截至报告期末，平安覆盖企业客户超9.5万家，服务企业员工数超6,000万。



国民健康素养意识提升

平安通过搭建健康管理平台、推动健康知识进社区等，引导客户个人成为自己健康的“第一责任人”，进一步推动国民健康从“以治病为中心”向“以健康为中心”转变，有效提升健康素养教育的覆盖面与时效性，助力提升全民健康素养。2025年，北大医疗联合下属各机构，利用在综合医疗及部分专科领域的优势资源，开展健康科普、社区义诊等公益活动超100场，覆盖15个省、自治区、直辖市，近百万人次受益。

案例 | “平安乐健康”服务平台升级

2025年，平安健康险基于“健康保险+卫健服务”双轮驱动的经营战略，构建以“平安乐健康”为核心的新服务体系，将“平安乐健康”客户端升级为“健康生活方式数字化平台”，并通过“活力生活、品质医疗、数字疗愈、长久守护”四大业务板块，串联客户全周期健康旅程，将“健康行为”量化为可增值的“健康资产”，有效激励客户主动开展健康管理。

案例 | “医路健行”国民健康素养提升行动

2025年，平安健康开展“医路健行”国民健康素养提升行动，走进社区、企业、园区，提供专业的健康管理服务。在“进社区”活动中，平安健康联合徐汇区政府，走进老年大学，提供围绕老年人高发疾病定制专项健康筛查项目。活动覆盖上海市徐汇区4个街道，2个市区老年大学，共计举办6场活动，服务社区老人近550人。在“进企业”活动中，平安健康通过健康科普讲座、特色疾病筛查、健康服务体验等多元形式，从多维度提升职工对自身健康的认知水平和科学管理能力。2025年，平安健康“医路健行”国民健康素养提升行动累计落地17场，进企活动触达981家企业，吸引超30万名员工参与，覆盖职场人群达143万人。

优质医疗渠道保障医疗服务能力

平安健康家庭医生服务品牌“平安家医”，打造线上专属家庭医生入口，在先进的AI医疗科技与专业的医生团队的配合下，针对不同人群提供包括体检报告解读建档、生活方式管理、指标监控预警、精准就医等精细化健康解决方案。平安健康构建“11312一站式主动健康管理服务体系”⁸，适应和满足当前公众日益增长的健康需求。

经过30余年健康管理经验积累，平安整合国内外优质医生和领先医疗资源，打造覆盖医疗服务、健康服务、商品药品等领域的到线、到院、到家、到企“四到”服务网络，形成覆盖全场景、全周期的医疗健康服务闭环，满足当前公众日益增长的健康需求。截至报告期末，平安内外部医生团队约5万人，合作医院数超3.7万家，已实现国内百强医院和三甲医院100%覆盖；合作药店数超24万家，较年初新增超5,000家，全国药店覆盖率超35%。

作为平安医疗生态体系的核心成员，北大医疗深度融合北京大学医学部优质医疗资源与平安集团金融科技优势，突破传统的单一医疗服务，构建起覆盖全生命周期的健康医疗服务网络，为患者提供优质医疗、健管、康护服务。同时，北大医疗以特色学科建设为抓手，持续扩大专家人才队伍，提升专业诊疗技术与先进设备设施储备，旗下医院汇聚国内外知名专家，包括20余名国家级主委、副主委，180多个学科带头人，并与1,000多家海外医疗机构合作，为患者提供高质量服务。

⁸ “11312”主动健康管理服务体系，即1个专业的、拥有北大医疗国际医院和世界家庭医生组织WONCA双重认证的家庭医生团队；1个由中华医学会全科分会指导、澳大利亚医学会RACGP认证的5A标准服务路径；3套针对亚健康人群、慢病人群、疾病人群的主动健康管理服务，以及提供12项稀缺医疗资源。



养老服务

平安践行“综合金融 + 医疗养老”战略，深化发展“保险 + 居家养老”模式，为长者提供以养老管家为枢纽的全场景、全周期养老解决方案，更好地守护与陪伴长者生活。2025年12月，平安居家养老升级服务体系，围绕医疗健康、安全、照护三大核心需求，打造健康有伴、安全守护、专业照护三大服务计划，通过“1个医生管家 + N个专科专家团队 + 个案管理师团队”的模式，链接线上线下医疗资源，打造长寿 - 慢病 - 疾病全流程的医健服务。为长者居家提供评估、预防、监测、响应风险四步走安全守护，监测三大类风险；匹配全照护周期，专业服务团队构建三大照护场景与整合照护方案，让长者舒心、子女放心。

平安养老服务注重服务质量管控，在居家养老领域已累计建设包括《居家养老远程管家服务指南》《居家养老服务平台基本功能要求》等6项业界团体标准，并积极应用于服务实践中，提升行业发展规范性和群众养老体验。2025年12月，中国质量认证中心（CQC）授予平安健康“居家养老管家服务”五星级评价。

截至报告期末，累计超24万名客户获得居家养老服务资格，较年初增加超8万人。

累计超 **24** 万名客户
获得居家养老服务资格

超 **8** 万人
较年初增加

指标与目标

平安制定“负责任产品”议题五年发展目标，以管理及推进负责任产品相关工作。根据规划，平安以稳步提升平安寿险使用医养服务客户数作为关键目标。截至报告期末，平安寿险使用医养服务客户数达1,829.8万人。

科技创新



平安以全面数字化驱动高质量发展，紧密围绕主业转型升级需求，运用科技助力金融业务促进销售、提升效率、控制风险，并以数字化科技赋能金融服务，助力医疗健康生态建设。



关键绩效

约 **17** 亿次
AI 坐席服务量

105.1 亿元
智能化理赔拦截减损

约 **98** %
AI 辅助咨询问诊准确率



3 良好
健康与福祉



9 产业、创新和
基础设施



科研投入和成果

2025年，平安以“AI in All”为战略核心，致力于让人工智能渗透至金融业务全链条与全场景，支撑“综合金融+医疗养老”双轮并行发展。平安通过在全集团推广人工智能大模型、大数据等技术，构建行业领先的数据库，持续落地全面数字化工程，推动全集团经营管理模式从“经验决策”向“数据决策”转型，实现金融、医疗、养老等领域的业务场景应用落地。

平安持续聚焦核心技术研发和自主知识产权掌握，不断强化科技投入、持续打造领先科技能力的同时，积极参与各项国际竞赛，在遥感、人工智能等多领域获得国际认可。

2025年，平安科技《多模态知识图谱智能构建及规模化应用》项目获评“2024年度广东省科学技术进步奖二等奖”，平安科技入选由中国国际人工智能大会组委会颁发的“中国人工智能行业十大创新力企业奖”，入选IDC中国评选的“FinTech Power Force 金融IT中坚力量（2025）”。平安银行获得证券时报颁发的2025中国银行业科技创新银行天玑奖，其“数据要素赋能供应链业务数字化升级项目”“基于大模型的合规内控治理一体化平台”项目获得人民银行、证监会颁发的“2024年度金融科技发展奖”二等奖。

平安寿险自主研发的综合智能体产品“寿险小PAI”，凭借卓越的技术架构与场景适配性，顺利通过中国信息通信研究院《金融智能体能力要求》标准评估，获评最高等级4+级认证，成为首家通过该项权威认证的保险企业。

科技赋能金融服务

平安将领先的科技能力广泛应用于金融主业，持续强化科技赋能，助力优化客户体验，并发挥科技驱动能力，为客户提供多样化的产品与服务。平安紧密围绕主业转型升级需求，运用科技赋能金融业务，赋能多种行业场景。

2025年，通过科技手段在客服、核保及理赔等场景

17.02 亿次
AI 坐席服务量

80 %
覆盖客服总量

94 %
寿险保单秒级核保

59 %
寿险保单闪赔占比

105.1 亿
反欺诈智能化理赔拦截减损

超百亿
三年累计减损

案例 | 平安银行深耕全场景 AI 应用，以数字化驱动金融服务质效跨越

平安银行坚持以人工智能为核心驱动力，全面推进业务模式与经营管理的数字化升级。在零售业务方面，深化“AI+T+Offline”模式，通过AI助手与智能语音等工具提升运营流程效率，为840万客户提供7×24小时“陪伴式”服务；在对公业务方面，利用大模型赋能商机挖掘与尽调，助力企业数字化转型，对公智能尽调平均耗时缩短至1.5天，跨境智能审单识别准确率超93%；在资金同业业务方面，升级AI询价引擎，现券交易量达3.57万亿元，显著提升交易效率。

在管理方面，风控合规领域通过AI风险中台与反欺诈体系，优化信贷全流程处理效率与风险防控，并利用“慧小喵”大模型提升审计质效。财务行政方面，通过平台AI推动智能化审核与无纸化办公，碳减排量超1,100吨，资产利旧率升至75%，精细化管理水平显著提升。

在运营方面，借助ICR与大模型技术实现作业自动化，消保审查智能化率达91%。平安银行通过全方位的智能实践，不仅赢得了《亚洲银行家》多个奖项，更为业务高质量发展筑牢数字化基石。

科技赋能医疗健康

平安持续贯彻落实国家“健康中国”战略，助力医疗健康生态建设，深入医疗科技研发，积极搭建领先的远程诊疗平台，借助科技端的提前布局，有效支撑医疗养老生态圈的可持续发展。

平安拥有全球领先的医疗数据库，持续迭代多模态技术底座“平安医博通®医疗大模型”，不断丰富 AI 在医疗、健康、养老等场景的落地应用。平安健康推出“7+N+1”医疗 AI 产品体系，包括名医数字分身、AI 家庭医生、AI 养老管家、AI 医务室、AI 健管师、AI 慢病管理师、AI 健康福利官等，为业务全流程、全场景提供智能化决策支持。同时，平安健康创新推出复杂疾病 MDT 会诊辅助平台，已在乳腺癌病种落地应用，可为用户提供治疗、康复全流程诊疗辅助，大幅提升复杂疾病就医效率和体验。AI 辅助咨询问诊准确率约 98%，复杂疾病 MDT（多学科会诊）治疗方案准确率近 90%，AI 辅助医生日问诊承接量可达 400 万人次。AI 已实现赋能医疗全流程的业务场景，并助力家庭医生与养老管家这两大枢纽发挥更强价值，利用 AI 技术，持续驱动产品与服务升级，构建繁荣的智能化医疗健康服务生态。

约 **98%**

AI 辅助咨询问诊
准确率

近 **90%**

复杂疾病 MDT（多学科会诊）
治疗方案准确率

可达 **400** 万人次

AI 辅助医生日问诊承接量



03

可持续的运营与社区

平安秉持“金融为民”初心，坚持“以人为本”的理念，关注社会公众、消费者、全体员工及合作伙伴的福祉，致力于构建一个更具韧性、更包容、更高效的可持续生态：深耕乡村振兴与普惠金融，促进城乡融合发展，提升优质资源的可得性；将消费者权益保护贯穿服务全流程，并协同供应链伙伴共建负责的商业生态；视员工为企业最宝贵的资源，助力个人与企业的共同成长。



乡村振兴与社区影响力



平安立足国家乡村振兴战略大局，围绕“综合金融 + 医疗养老”战略助力乡村振兴与社区建设。以包容为纽带，深耕“三村工程”并推动资源下沉，让金融资源与医疗健康惠及更多人群；以韧性为安全底座，将专业风险管理延伸至公益实践，筑牢城乡防灾减灾防线。平安积极回应社会需求并履行企业社会责任，传递志愿服务精神，构建更包容且有韧性的可持续社会。



关键绩效

571.48 亿元

全年提供产业振兴帮扶资金

7,588 课时

全年公益支教课时

2,500 个 超 **26.33** 万人次

在“三村晖”平台
发起“身边公益”活动

参与员工及代理人



“三村工程”

平安持续开展“三村工程”，面向“村业、村医、村教”三个方向，充分发挥平安“综合金融 + 医疗养老”优势，在产业、健康、教育三个关键领域助力乡村振兴。

2025年，平安持续围绕《三村工程 2024-2026 新三年规划》，以“推动业务深度参与乡村产业、人才、文化、生态和组织振兴，通过村业、村医、村教工程探索建立产业兴旺、健康宜居、乡风文明、生活富裕的平安和美乡村样板”为整体目标，制定具体量化目标，进一步推进“三村工程”纵深发展。

“三村工程”关键成果

村业工程

571.48 亿元
全年提供产业振兴帮扶资金

411 个
全年落地“振兴保”项目数量

60.3 亿元
全年撬动产业发展资金

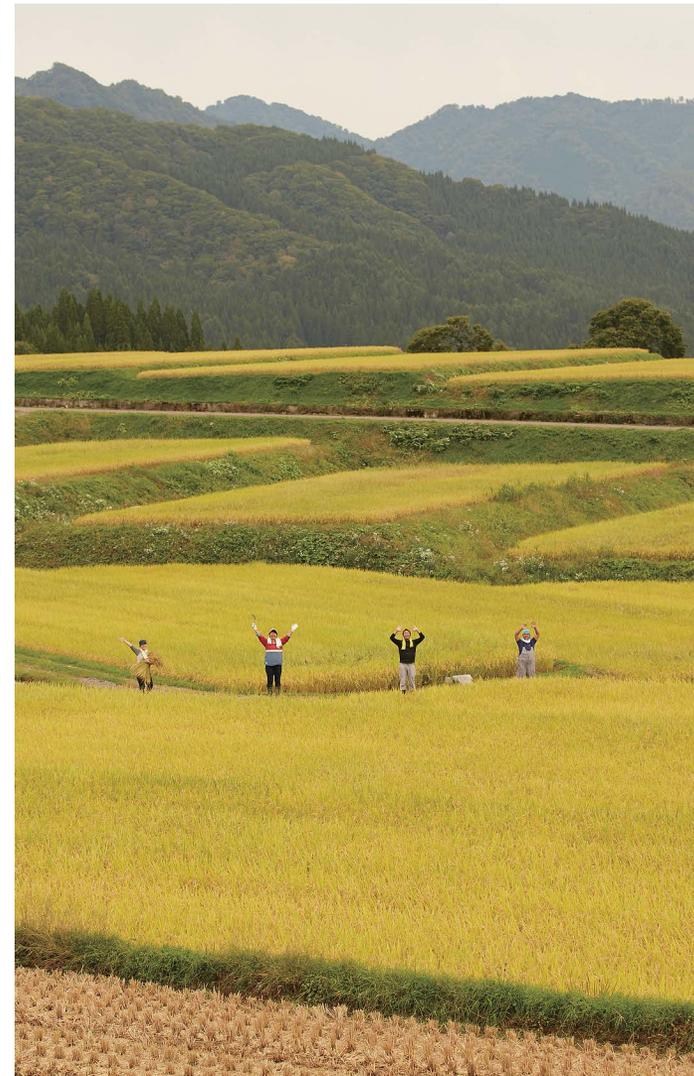
村教工程

7,588 课时
全年公益支教课时

1,015 人次
全年一对一帮扶

村医工程

854 场
全年开展百村巡回医疗下乡活动



村业工程

平安充分利用自身金融实力以及技术能力，聚集科技、医疗、平台、客户、品牌等资源，通过开展“村业工程”，帮助有条件的乡村地区开展产业建设，助力产业升级。平安围绕产业帮扶，通过前端帮助解决农业产业融资难题、中端提供特色农业风险保障、后端赋能农产品品牌建设，为产业发展提供一体化的支持。

平安因地制宜开展“乡风文明100行动”，支持乡村党组织发展，助推国家乡村振兴。截至2025年12月末，平安各机构党支部已与各地基层村委党支部建立1,566个党建共建点，通过升级党群中心、组织党建活动、捐赠惠民保险、医疗健康下乡等行动，惠及乡村群众。

一体化产业发展支持

关键绩效

产前

以“强脑、强信、强资”三维发力，破解农业发展在技术及资金方面的难题，筑牢产业发展根基。

- **强脑赋能**：采用“理论教学+田间实训+跟岗学习”模式，打造乡村振兴标准化基地，培养致富带头人，夯实农业发展人才基础。
- **强信筑基**：打通农资供应链堵点，提供“农资供应链”金融服务，联合银行对优质农户给予额外授信，保障生产资料稳定供应。
- **强资驱动**：建立特色产业金融补贴资金池，通过“振兴保”带动免息贷款，助力农户降低金融成本，缓解资金压力。

- “振兴保”已落地 **411** 个产业帮扶项目
- 累计投入资金 **2.36** 亿元
- 撬动产业发展资金 **60.3** 亿

产中

以“强产、强管、强保”协同推进，依托科技+风控双轮驱动，推动生产端数字化、服务端平台化、风险保障端立体化，实现稳产增效。

- **强产攻坚**：联合科研院所开展合作研究，支持科创示范基地建设和专业合作社智慧设备升级，推动产业数字化转型。
- **强管提效**：通过“爱农宝App”上为种植户提供种苗购买、产销对接、专家答疑等“一站式”服务平台。
- **强保兜底**：依托“科技农险”优势，研究开发多款地方特色农业保险，促进特色农业保险保障的普及，为农户解决后顾之忧，助力特色农业产业发展。

- 爱农宝累计用户数量 **218** 万户
- 生产生活服务惠农户次 **853** 万次

产后

以“强厂、强品、强销”打通下游价值链，提升产业综合价值。

- **强厂延链**：与国家级重点农业产业化龙头企业合作，积极探索农产品深加工升级，并积极推动“副产物资源化利用”，带动新增就业。
- **强品塑牌**：积极探索构建“区块链+地理标志”溯源体系，消费者扫码可查基地信息、农事操作、检测报告，有效提升农产品品牌效益及风险应对能力。
- **强销拓市**：积极开展消费帮扶，依托集团内部工会福利平台和好车主等外部客户服务平台，积极探索“平台引流+直播带货”助农新模式，带动农民就业，促进农民增产增收。

- 全年在全国开展 **128** 场助农协销直播活动
- “溯源防伪+保险护航”模式已覆盖超 **33** 个品类农产品
- **2016** 年至今累计消费帮扶金额超 **12** 亿元

案例 | 助力广东“百千万工程”，打造乡村振兴新动力

平安围绕“金融支持、绿美广东、乡村治理、消费帮扶”四大重点方向持续支持广东省“百县千镇万村高质量发展工程”（“百千万工程”），通过普惠金融进行产业帮扶精准滴灌，覆盖“产前-产中-产后”全周期。截至报告期末，已累计服务“百千万工程”项目超450个，直接投入资金超6,000万，平安集团及平安产险广东分公司以突出的帮扶成果获颁2024年度广东扶贫济困红棉奖金奖。

2025年，平安在潮州、汕头两地开展了以“金融守护产业强，科技赋能振兴路”为主题的三村工程调研活动。平安集团董事长马明哲一行先后调研了潮州“红绿灯”道路安全风险减量项目、古茶树救治保险、汕头蔬菜生产基地等项目，深入了解金融助力产业振兴的情况，加快推进更多金融支持项目落地，以稳健的业务发展与创新的服务模式助力广东高质量发展大局。

产前：金融活水助力产业启动

聚焦农业产业链上游的养殖户资金周转痛点，平安银行中山分行推出脆肉鲩专项授信方案，除免流水、商品房等资产证明以及提供上门服务外，亦推出配套3年循环额度、灵活还款及无还本续贷政策，为其提供便捷高效的融资服务。截至2025年12月末，平安银行中山分行为当地养殖户授信超5,200万元、贷款余额超2,500万元。

产中：科技赋能风险减量

针对企业缺资金、少技术、欠管理、抵御风险能力弱等问题，平安利用科技手段提供创新解决方案。平安产险在广州市花都区打造水产养殖“水陆空”应急保障体系，依托应急仓库、鱼病检测车、查勘无人机，实现应急物资30分钟响应、2小时送达，鱼病检测2小时出初步结果，较传统送检提速60倍以上，有效提升当地养殖户农业风险抵御能力。

产后：消费帮扶助力农产品变现

平安以消费帮扶兜底助力产品销售，实现以产业发展带动农民增收增收。截至报告期末，平安已为广东省10个特色产业提供“保险+”服务，消费帮扶超4,000万元。2025年6月，平安产险阳江中心支公司助力阳江荔枝品牌推介会，现场达成意向采购协议超5,000万元，并构建长期稳定的产销合作机制，助力广东阳江农产品走向华北市场。



案例 | 服务产业发展，助力乡村振兴

2025年，平安支持乡村振兴的足迹遍布广西、湖南、内蒙等地，通过持续深入的乡村调研，了解乡村产业发展需求，整合公司资源，持续加大“产前-产中-产后”的帮扶力度。

广西：创新全链条帮扶，推动脆蜜金桔产业高质量发展

2025年，平安正式发布“2026-2028年服务广西乡村振兴计划”，聚焦党建共建、产业帮扶、金融帮扶、民生帮扶、消费帮扶五大重点领域，承诺将为广西特色产业提供不低于500亿元风险保障，捐赠产业振兴项目资金不少于5,000万元，提供涉农贷款资金支持不低于20亿元，消费帮扶广西特色农产品不低于2,500万元。

平安聚焦广西罗城仫族自治县特色农业发展需求，围绕当地特色农产品脆蜜金桔，通过覆盖“产前-产中-产后”的全链条帮扶模式，重点帮扶当地相关产业公司中欧鲜农。截至报告期末，中欧鲜农产品年销售额已达8,000万元，带动5,000余名农民稳定就业，帮助3,000多户农户持续增收。

产前	产中	产后
通过融资贴息为中欧鲜农提供低息贷款，助力其完善仓储物流、电商运营等基础设施，实现67个帮扶村电商服务站全覆盖；	为超1,500户近6,500名种植户及企业员工提供涵盖作物生产经营损失、疾病意外等的全方位保险保障；	构建“员工内购+平台协销”双轮驱动渠道，通过工会集采、平安消费帮扶平台、平安好车主App助农专区等完成超2,000万元消费帮扶采购。

自2019年以来，中国平安在产业发展、金融支持、民生改善等多个方面投入帮扶资金，累计为广西全区197余万农户提供超889亿元农业风险保障，落地“振兴保”项目14个，投入产业帮扶资金超661万元，带动12.5万农户实现年均增收约10万元；累计在广西地区投放涉农贷款约20亿元，其中，“桂惠贷”累计投放涉农贷款2,652万元，累计贴息48.7万元，精准支持乡村产业；利用“平安消费帮扶平台”“平安好车主”助力农产品“出村入城”，累计消费帮扶金额已超1亿元。

案例 | 服务产业发展，助力乡村振兴

湖南：深耕湖湘沃土，金融护航特色产业

2025年11月，平安在湖南“十八洞村产业提升项目”启动仪式上发布了“平安2025-2027年服务湖南乡村振兴计划”，该项目从“党建共建、金融帮扶、产业帮扶、民生帮扶、消费帮扶”五大方面入手，依托“信贷+保险”协同发力的综合帮扶模式，聚焦地方特色产业发展与农业生产风险保障，在三年内为湖南地区提供10亿元涉农贷款、7,000万元产业帮扶资金，消费帮扶十八洞村山茶油等特色农产品2,000万元。

截至报告期末，平安已累计在湖南建立132个党建共建点，捐赠党建帮扶资金476万元，累计消费帮扶湖南农产品总额约1.5亿元，其中帮扶十八洞村农产品累计约1.3亿元；平安银行近五年已累计为湖南提供信贷资金约1,200亿元，其中普惠信贷约456亿元，并投入超140亿元专项支持县域发展，有效扶持宁乡生猪、醴陵陶瓷、汉寿甲鱼等地方特色产业；平安产险“振兴保”通过“保证保险+全额贴息”等手段，累计投入产业帮扶资金2,675万元，支持湖南17个地理标志农产品品牌建设，带动当地农户增收，助力当地特色产业发展。2022-2025年，平安累计为湖南省淡水鱼、柑橘等26个地方特色农业产业的9.93万农户提供224.61亿元风险保障，保障农业生产和农产品供应稳定。

内蒙古：精准施策，人才发展助力乡村振兴

2025年10月，平安乡村振兴调研组走进内蒙古乌兰察布，在平安定点帮扶察右中旗、察右后旗（以下简称“两旗”）项目发布仪式上落地“乡风文明100”党建共建点2个。截至报告期末，平安已在“两旗”11个帮扶村建立党建共建点，捐赠党建帮扶资金超55万元。在人才发展方面，平安围绕乡村振兴产业重点发展方向、共同富裕发展路径等，组织“两旗”合作社带头人、涉农带头人、返乡青年、基层干部“走出去”，到发达地区学习借鉴先进经验，2021-2025年累计为“两旗”培育535名致富带头人，发挥乡村人才带动作用。

四川：全周期产业帮扶，激活村内生动力

2025年9月，平安乡村振兴调研组走进四川马边彝族自治县和雷波县开展实地调研活动。针对国家乡村振兴重点帮扶县雷波县，平安构建“产前-产中-产后”的全周期产业帮扶体系，助力产业“造血式”发展。

产前：结合当地地理特征，引入油橄榄种植，通过组织村民外出参观学习、捐赠专项帮扶资金等方式，推动油橄榄产业规模化、标准化发展。

产中：通过专业化产品指导、技术培训及专项设备资金等方式，协助当地特色企业汶兴服饰厂实现产能升级，并带动当地数十名彝族绣娘实现就近稳定就业。

产后：依托平安消费帮扶平台，拓宽产品销路。截至2025年12月末，平安助力汶兴服饰实现销售额超410万元，带动33名村民人均年增收2万元。



案例 | 妈妈的针线活——让非遗与增收致富深度融合

平安积极响应乡村振兴国家战略与联合国可持续发展目标，将女性赋能作为产业帮扶与文化遗产的核心抓手，联合多方机构于2020年发起“妈妈的针线活”项目。项目聚焦边远地区基层妇女，构建“技艺培训-产品设计-电商销售”一体化帮扶模式，在助力妇女就业创收的同时，推动民族文化及非遗活态传承，形成兼具民生温度、文化厚度与产业高度的乡村女性赋能样本。

截至报告期末，该项目已累计资助川、滇、黔、新等10个省份的民间工坊，培训数百名少数民族乡村妇女，并带动其就业增收。

2025年3月，在2025减贫治理与全球发展（怒江）国际论坛开幕式上，“妈妈的针线活·怒江非遗‘橙色工坊’”正式揭牌，系统展示项目在乡村振兴与非遗保护领域的实践成果。论坛期间，平安同步宣布将依托澜湄合作机制，推动“妈妈的针线活”项目模式向柬埔寨延伸，为全球减贫提供“精准赋能+文化减贫”的中国方案。同年9月，中国平安联合汽车行业伙伴开展跨界合作，将少数民族刺绣技艺融入汽车体验空间场景，依托车主消费群体的文化价值认同，推动非遗文化从乡村走向都市，进一步丰富公益生态的场景载体。

2025年，平安充分发挥自身资源整合与数字化优势，持续完善“妈妈的针线活”项目运营体系，以“橙色工坊”为核心运营实体，夯实非遗技艺传承与产品生产基础；以平安好车主App、平安企业采购平台等为数字枢纽，实现非遗产品与市场需求的精准对接；以多元跨界合作为抓手，构建多场景传播与参与渠道，联动员工、客户及合作品牌用户共同参与。该模式有效破解传统公益“输血依赖”困境，实现商业价值、产业价值与社会价值的深度融合，为中国企业践行现代公益理念提供了可复制、可推广的实践范例。



“妈妈的针线活”亮相福田设计周，发布非遗工坊评级体系

村教工程

平安聚焦科技素养、文学素养、体育素养及心理健康，围绕基建与维护、线下支教、培训提升、夏令营、教育奖金等方向，打造平安教育公益“五大工程”，积极赋能乡村教育。

平安积极组织员工、代理人、客户等前往乡村地区支教，关注城乡教育均衡发展，结合艺术、科技、体育、文学等方面根据学校需求，开展多元、创新的支教课程，以素质教育知识为乡村少年带来快乐，把来自城市的资讯与知识输入乡村的课堂，以培养广大青少年的创新创造能力，助力乡村学校素质教育水平提升。截至报告期末，平安已在全国援建平安希望小学 119 所，累计招募志愿者 13,882 名，支教服务时长总计超 52 万小时。

119 所

平安已在全国援建平安希望小学



13,882 名

累计招募支教志愿者

超 52 万小时

累计支教服务时长总计

案例 | 与希望同行 1+1 助学行动

2024 年，平安联合中国青少年发展基金会共同发起“与希望同行 1+1 助学行动”。2025 年，“与希望同行 1+1 助学行动”创新采用“公益骑行 + 助学帮扶”融合模式，由员工、代理人、客户及各领域专业人士构成的探访团队，先后前往安徽省六安市顺河镇平安希望小学、金寨县希望小学及阜南县龙泉路玉泉小学等五所学校，开展精准教育帮扶。此外，亦开展入户走访调研，精准对接学子生活需求，搭建家校沟通桥梁，构建“校园 - 家庭”全方位、立体化帮扶生态。



案例 | 平安希望小学科技夏令营

2025年7月，平安联合中国青少年发展基金会在杭州落地平安希望小学科技公益夏令营，聚焦乡村青少年科技素养培育，组织全国多地平安希望小学百余师生开展为期7天的沉浸式研学活动。活动通过“学生实践研学+教师专业赋能”双向模式，以科技启蒙为核心，联动高校、科创企业打造多元科技体验场景，让乡村青少年近距离接触前沿科技。

针对乡村科技教育师资短板，活动亦为近百名乡村校长、学科教师开设人工智能基础、数字化教学工具应用等课程，推动科技教育知识与教学能力向乡村学校下沉，弥补乡村科技教育资源缺口，助力乡村教育振兴。

案例 | 黄河畔的金融启蒙课

为深入服务乡村振兴战略，平安产险积极响应平安集团“与希望同行——平安希望小学支教行动”，依托各地分公司属地特色，结合希望学校实际需求，推出了一系列差异化、个性化的公益实践。

2025年，平安产险聚焦乡村学生金融素养培育与本土文化认同提升，在山西常乐西侯平安希望小学开展以晋商历史为核心的金融启蒙特色支教项目，通过晋商汇票等载体，结合历史故事传递金融逻辑与诚信理念；设置“晋商创业集市”模拟交易实践，实现金融知识、数学应用与本土文化的融合。本次项目旨在通过挖掘地域文化资源，将金融启蒙与本土历史文化深度融合，以场景化的公益实践助力乡村教育提质与文化传承。

村医工程

平安持续开展“百村巡回医疗下乡”系列活动，推动优质医疗资源下沉，助力构建更加完善的乡村医疗保障网络，以实际行动践行“以人民为中心”的发展理念，为村民、村医、村卫生所提供免费医疗诊疗、健康科普、常用医疗器械，将优质医疗服务和资源送到农民群众身边。

2025年，平安在全国各地累计落地854场医疗健康下乡活动，切实增进农民群众的获得感、幸福感、安全感。

854场

2025年，平安在全国各地累计落地医疗健康下乡活动

案例 | 内蒙古乌兰察布健康公益行

2025年，北京大学国际医院派遣多学科专家团队前往内蒙古乌兰察布市开展健康公益活动。专家团队涵盖包括心血管内科、神经外科、骨科等近10个专业学科，通过“问诊+检查+指导”的模式，为300余名当地民众提供免费疾病诊断、用药指导及健康咨询服务。专家在问诊时结合过往病史解读检查报告，为患者制定个性化治疗与康复方案，实现医疗资源的跨区域共享。

社区影响力

平安以社会责任为战略支点深耕社区建设，聚焦教育公益、社会安全与风险减量、志愿服务、公益平台建设等主题，将专业金融能力与社会服务需求深度结合，通过资源整合、模式创新、专业输出等方式，以公益行动渗透社区发展各细分场景，持续助力基层民生改善与社会治理能力提升。

教育公益

平安持续关注教育公益，积极推动教育平等。平安教育公益历经三十余年不断升级迭代，不仅让乡村孩子有学上，也竭力填补乡村学校素养教育空白。与此同时，平安整合社会资源，为广大青少年群体打造多元优质的教育平台，提供课外实践机会，并时刻关注特殊人群的成长与发展。

截至 2025 年 12 月末，“青少年科技素养提升计划”已累计

43 节

上线情景大师课

2.45 亿人次

情景大师课覆盖

1,039 所

覆盖智慧学校

超 **2** 万名

培训教师

自 2019 年起，为提高乡村孩子们的创造与创新能力，提升科技素养，平安联合中国下一代教育基金会启动“青少年科技素养提升计划”。2025 年，平安全面升级该计划，推出“四个一”平台计划，联合更多的科技企业共同为青少年提供基于真实科技应用场景的公益科普教育，帮助青少年形成更好的科技观与价值观。

“四个一”计划

“一个”科普讲师团

汇聚各企业创始人或分管 CSR、ESG、技术负责人，作为企业科普专家与项目组专家共同组成“科普讲师团”。

“一套”真实场景的科普课程

邀请各企业参与共创中小学科普课，调研并提炼有别于传统企业核心科技的科普主题，实现项目组与企业资源共创共享。

“一系列”线上公益科普视频

发起线上科普视频内容征集，由企业根据视频制作要求及模板，制作并上传线上科普视频，拓展青少年科技素养提升路径。

“一批”线下公益科普活动

推动企业科普资源向所在城市青少年免费开放，由项目组专家与企业共同优化科普体验活动流程，并组织企业当地城乡青少年参与线下公益科普研学活动。

案例 | 升级“青少年科技素养提升计划”，联动多方资源共促教育普惠

2025年，平安依托该计划持续开展“科技燃梦·科技型企业开放日”系列主题活动，先后走进上海光明东滩源和隆基绿能等科技企业参观学习，通过将公益、科技、教育与可持续发展理念进行融合，有效促进科学教育数字化建设，助力优质科教资源均衡普惠。

青少年科技素养提升计划—走进光明东滩源

安徽六安平安希望小学及上海本地青少年开展智慧农业研学实践，近距离感受人工智能技术在精准种植领域的落地应用，并依托平安产险“爱农宝 App”多光谱成像技术，系统了解卫星遥感、物联网传感器等现代保险科技在农业风险减量、提质增效中的支撑作用。



光明东滩源智慧农业科创示范基地研学活动

青少年科技素养提升计划—走进隆基绿能

陕西城乡师生通过沉浸式研学，深入了解高转化效率光伏产品生产线，并在专业指导下对光伏组件全生命周期碳排放开展量化测算，进一步了解光伏产业的减排贡献。同时，行业专家亦就本土生活场景与青少年开展绿色发展主题交流，提高科学实践知识的可感知性，激发青少年的创新意识及社会责任感。



隆基绿能研学活动

“励志计划”是平安与中国青少年发展基金会自2003年起联合主办的教育公益项目，旨在鼓励高校大学生积极开展各项社会专题研究，为解决社会问题汇聚青年智慧。

截至2025年12月末，“励志计划”已累计奖励超6,000名优秀大学生，发放奖金2,200余万元。

案例 | 开展“励志计划”，科教融汇筑牢社会韧性根基

为引导青年学子聚焦国家应急安全科技前沿，2025年，“励志计划”响应防灾减灾社会需求，在第十九届“挑战杯”竞赛中国青年科技创新“揭榜挂帅”擂台赛上，发布“基于多模态的巨灾预警及减损技术研究”跨学科赛题。“揭榜挂帅”擂台赛是面向青年学生和科技人才以解决国家重大战略需求实际问题为目标的科研实战竞赛。此次赛题，一方面引导人工智能、信息技术、人文社科等多专业背景的青年学子，将各自领域的专业知识转化为防灾减灾创新方案；另一方面通过专题研究与实践赋能，提升青年跨学科创新、应急处置能力，在提升青年综合素养与社会责任感的同时，助力培育防灾减灾专业青年人才，助力构成“青年成长-社会赋能”的良性社会循环。



人工智能领域主擂台赛颁奖仪式现场

社会安全治理

面对台风等重大灾害，平安发挥专业优势，创新建立防灾减灾“保险 + 服务 + 科技”方案，快速响应重大灾害救援，保障社会安全。此外，平安将社会风险意识培养视为企业社会责任的核心抓手，积极开展风险减量公益行动，通过“硬件改善 + 培训赋能”双轨并行，提升社会防灾减灾救灾的韧性能力。

案例 | “红绿灯”道路安全风险减量公益行动

2025年，平安充分发挥保险风险管理核心专业优势，积极践行“风险减量 + 公益”新模式，聚焦县域农村交通风险，牵头联合行业发起平安“红绿灯”公益行动，通过“一路一案 + 设施升级 + 意识培养”全链条防控，实现交通安全共建共治，切实提升群众出行安全。

“一路一案”

依托历史理赔大数据，绘制交通事故风险热力图，联合交警部门开展实地勘查，目前覆盖全国 31 个省份的 303 个县域，共计开展 1,789 个高风险路段改造；

设施升级 + 意识培养

累计捐赠交通安全设施 10,052 个，交通安全知识普及惠及 1,124 个村庄，覆盖超 20 万人次；

打造平安道路

2025年，多地改造路段事故量同比降幅达 60%；部分路口自治理以来实现亡人事故零发生。



打造平安道路

案例 | 风险减量社区安全季

2025年，平安启动“风险减量社区安全季”专项行动，聚焦居民生命财产安全保障与社区风险防控能力提升，通过构建“科技赋能 + 资源整合 + 政企协同”的多元工作机制，推动社区安全治理从“被动应对”向“主动预防”转型。本次行动通过组建由“风控专家 + 灾害信息员 + 网格员”构成的专业平安志愿服务队，聚焦居家及公共区域关键风险点，深入基层开展隐患排查，同时通过全媒体矩阵展现演练、排查等场景，并结合鹰眼系统（DRS 3.0）及物联网安防技术应用等科技手段，形成“排查 - 整改 - 科普 - 赋能”的闭环治理体系，助力社会风险意识建设。全年累计举行 10 次风险减量进社区，累计参与人数超百人次，开展风险隐患排查、风险防范科普等，通过深圳卫视及线上科普视频 + 线下进社区行动，累计覆盖 500 万人。

案例 | 守望香江，共渡时艰：中国平安支援香港救灾及灾后恢复

2025年11月26日香港大埔宏福苑发生重大火灾后，中国平安第一时间启动应急支援行动，捐赠1,000万港元用于香港火灾应急救援及灾后恢复工作。此外，平安旗下平安寿险、平安产险快速启动重大突发事件应急预案，通过排查出险客户信息、开通绿色理赔通道及特案预赔服务、简化管理手续、取消定点医院和自费限制等措施，为受灾民众提供全方位保障。

志愿者服务

自2018年平安成立“平安志愿者协会”以来，平安志愿者们不断壮大队伍规模，积极扩张服务领域，坚持以坚定的志愿服务信念，从制度化、常态化、专业化、精准化四个层面持续践行企业社会责任。截至报告期末，平安志愿者协会已在全国38个地区设立志愿者协会分会，覆盖21家成员公司。2025年，平安积极探索公益慈善在不同领域的创新模式，通过“平安星火”创新志愿项目大赛、评选“十佳志愿者”等鼓励员工积极参与并支持项目升级落地。

同时，平安通过“三村晖”线上公益平台，为群众开发智慧公益互助渠道。2025年度，在“三村晖”公益平台上，平安志愿者协会落地“身边公益”活动2,500场，参与员工及代理人超26.33万人次。截至2025年12月末，“三村晖”公益平台员工和代理人志愿者活跃人数超1.7万。

平安志愿者协会持续推动“平安守护者行动”志愿服务品牌，充分发挥平安自身业务特长，与社会专业机构合作走进社区志愿服务，涵盖安全急救、健康素养、金融反诈、防灾减灾、文化传承等多方面的志愿活动。



2025年度，在“三村晖”公益平台上

2,500 个
发起“身边公益”活动

超 **26.33** 万人次
参与员工及代理人

超 **1.7** 万
平安员工和代理人志愿者活跃人数

平安志愿者协会通过启动年度评优工作，在各分会推荐的基础上选拔“十佳志愿者”，并依托平安微生活平台对先进事迹进行专题传播，以榜样宣传深化全员公益氛围。



2024-2025 年度平安志愿者协会“十佳志愿者”

案例 | 平安暖阳计划，以内生公益力量守护流浪动物

平安积极营造全员公益文化，鼓励员工立足岗位自发开展志愿服务。2025年，平安员工自发发起“暖阳计划”，依托拥有超2,000名成员的“平安猫群”内生社群，整合宠物医院等社会资源，构建起“线上线下+志愿者”的联动救助网络，在20多个社区及公园设立100余个投喂点，为超8,000只流浪动物提供食物来源，并通过“领养代替购买”活动，实现流浪动物的合理安置。

为提升救助专业性与可持续性，志愿者发挥数据工程师专业优势，将职业技能融入公益实践，制定《流浪猫救助操作手册》规范流程；为流浪动物建立数字档案实现全生命周期管理；开发“猫咪图谱”小程序及电子台账确保信息透明，实现了救助行动从“盲目投喂”向“系统治理”的升级。



案例 | 平安“橙心守护”2.0计划

2025年，平安寿险持续升级“橙心守护”计划，将急救科普活动融入“7·8全国保险公众宣传日、9月金融宣传周”等活动中，积极联动各成员公司走进当地企业、学校、社区、商圈、乡村开展安全急救科普课程。

2025年，平安寿险橙心守护公益社团新增96位种子导师和774名持证守护者，累计培养守护志愿者达6,355人，全年累计开展活动3,358场，覆盖22.1万人，线上覆盖35.8万人。



案例 | 平安无偿献血志愿者活动

自1998年开始，平安组织员工和保险代理人积极开展无偿献血公益活动，至今已经持续开展28年。2025年，平安“平安守护者行动：热血传万里，家家共平安”无偿献血志愿者活动在深圳、北京、上海等49个地区举行，共有超6,048人参与，献血总量超178.7万毫升。



案例 | 平安社区公益阅读计划

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。截至报告期末，“社区公益阅读计划”已在南京建成21家社区育才图书室，配置30,000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。



公益平台

“平安公益平台”以平安公益基金会为运营主体，是民政部指定的慈善组织互联网公开募捐信息平台，多家公募基金会通过平台发布公益项目，开展募款。平台持续聚焦乡村振兴、绿色低碳、妇女发展、社区发展、青少年教育、救灾援助、积极老龄化等多个领域的公益项目，为用户提供一对一帮扶捐赠、公益捐步、公益心愿等多样化的捐赠渠道，实现线上高效参与公益。截至报告期末，平安公益平台累计入驻基金会28家，在线公益项目23个，捐赠人次超过12.4万人次，累计募款金额493.2万元。

28家

平安公益平台累计入驻基金会

23个

在线公益项目

12.4万次

捐赠人次超过



可持续供应链

关键绩效

100%

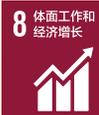
供应商合作合同纳入可持续发展条款

100%

供应商 ESG 培训覆盖率

合作伙伴反商业贿赂条款签署率

99.5%



8 体面工作和经济增长



12 负责任消费和生产



17 促进目标实现的伙伴关系

平安拥有多元的供应渠道，并致力与供应商建立共赢及长期互惠的合作关系，持续优化采购服务、及时履行付款约定，不断提高供应商整体的可持续发展能力。2025 年，平安共有合作供应商 6,781 家。

2025 年，平安将可持续供应链建设列入年度 ESG 工作重点，召开以“价值共创，生态共赢”为主题的“2025 年中国平安集团供应商大会”，并发布《平安集团可持续供应链倡议》，围绕“绿色低碳、员工权益、风险管理、社会公益”四大领域，号召与供应商共同打造更加绿色低碳、公平合理、和谐共赢的供应链生态圈。此外，平安持续推动与供应商在绿色环保、社会公益等领域的合作共创，通过“青少年科技素养提升计划”升级，联合供应链企业推出“四个一”共享资源平台，旨在通过拓展合作边界和推进资源整合，持续拓宽可持续发展影响力半径。

同时，平安携手供应商一同承担并践行企业社会责任与义务，将可持续发展要求加入供应商合同条款中，对信息安全和隐私保护、低碳绿色技术转型及发展、劳工权益保护及员工发展等方面作出明确规定，供应商合作合同 100% 纳入可持续发展条款。

平安亦对承包商、供应商等合作伙伴提出反贪腐要求，在《采购业务供应商管理细则》《采购管理办法》等规定中建有“采购纪律”“供应商考察行为规范”“供应商行贿处罚”等相关规定约束，与供应商签署的合同中建立“反商业贿赂条款”，并在供应商注册入库时要求签订“供应商八项商业诚信行为准则”的注册声明协议，对于涉嫌违反商业道德的合作供应商，其终止合作。2025 年，99.5% 的合作伙伴签署反商业贿赂条款。

此外，平安积极开展供应商培训，针对 ESG 管理要求及 ESG 实践等内容，通过合同条款、注册协议、注册操作指引对合作供应商进行约束及宣导，以提高供应商在产品质量、工作技能、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。2025 年，供应商 ESG 培训覆盖率为 100%。



案例 | “价值共创 生态共赢” 2025 年中国平安集团供应商大会

2025 年，平安将可持续供应链建设纳入集团年度 ESG 核心工作范畴，召开“价值共创，生态共赢”供应商大会，发布《平安集团可持续供应链倡议》，涵盖绿色低碳、员工权益、风险管理、社会公益四大共同方向，并邀请集团 ESG 公益核心合作伙伴，围绕自身 ESG 实践及可持续供应链进行分享。

本次大会及倡议旨在通过构建以“管理 + 赋能 + 共创”为核心路径的可持续供应链管理新模式，在有效管控供应链 ESG 风险的同时，推动产业链各方合作打造绿色低碳、公平合理、和谐共赢的可持续供应链生态圈。



2025 年中国平安集团供应商大会现场



消费者保护与体验



平安秉持“金融为民”的初心，将消费者权益保护工作贯穿服务各流程，遵从公平交易的原则，通过适当的程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者，依法维护消费者的知情权、自主选择权、公平交易权、隐私权等合法权益，打造让消费者放心、让客户“省心、省时、又省钱”的品质服务。



消费者权益保护

平安严格按照有关法律法规及监管规定，坚持以人民为中心，积极构建“大消保”工作格局，在董事会下设的关联交易控制与消费者权益保护委员会的领导下，积极落实各项消费者权益保护工作要求，将消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略，持续完善消费者权益保护机制，强化督导各项措施扎实落地。

消费者权益保护管理机制

平安持续完善消费者权益保护与内部审查机制，积极落实各项消费者权益保护工作要求，全面推进消费者权益保护考核工作，针对重点公司和重点事项，建立全面而完善的工作责任制，在事前、事中、事后的全服务环节落实消费者权益保护，逐步提升消费者权益保护工作质效。

同时，平安建立健全消费者权益保护检查督查、考核机制，通过指标动态追踪、消保投诉督查、重点问题治理等，全面推动投诉纠纷化解能力。

为确保消费者权益保护工作的有效落实，平安建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，制定消费者权益保护审计方案，将消费者权益保护工作纳入年度审计范围，每年开展一次。2025年，平安开展消保专项审计工作，对体制建设、机制与运行、操作与服务、教育宣传、纠纷化解等方面进行重点审查，同时追踪上年度发现问题的整改情况，整改率达100%。

消费者权益保护文化建设

平安响应国家“数字金融”要求，探索数字化金融消费者权益保护举措，在内部持续深化发展公平诚信的消费者权益保护文化，对外积极开展各类专题宣导，普及金融基础知识，提升金融消费者素养。

对内，平安应国家科技金融要求，探索数字化金融消费者权益保护举措，构建集团消保系统平台，与各地官方金融调解中心合作上线线上纠纷调解中心，积极拓宽纠纷化解服务渠道。平安通过建立区域间消费者权益保护工作联席机制、开展消费者权益保护多元化培训及搭建共享知识库等方式，在内部树立公平诚信的消费者权益保护文化。平安制定了消费者权益保护必修课程，并面向所有初级新入职员工开展培训，全面提升员工消费者权益保护意识。同时，平安搭建了涵盖内外部消保动态、精选案例等内容的消保知识库平台，并通过绘制分级消保制度地图等措施，促进优秀经验共享。截至报告期末，消费者权益保护培训覆盖率达100%。

对外，平安高度重视消费者权益保护教育宣传工作，凭借公司丰富的自有渠道及地区机构广泛分布的优势，主动开展各类常态化教育宣传，并积极响应监管部门要求，做好集中教育宣传。2025年，在监管部门指导下，平安在“3·15”“金融教育宣传周”等专项活动期间，开展一系列宣传活动，切实提升消费者的金融素养，增强金融安全意识。



案例 | 消费者权益保护宣传活动

2025年“3·15”及“金融教育宣传周”期间，平安累计开展教育宣传活动超2.9万次，触及消费者超20亿人次，并在全国40余个地区建立“平安金融知识志愿宣讲团”，近千名金融知识宣讲志愿者将金融知识送达基层。

集团各成员公司积极结合自身场景特性，开展金融消费者教育工作。平安寿险联合央视网拍摄《理赔的99个故事》特辑视频，以真实理赔案例向公众传播保险功用，累计曝光量超3.4亿次，并联合微博开展“全民反诈保平安”双话题互动，通过“现身说法”的形式号召公众分享防诈技巧，活动期间曝光量突破1.1亿次，吸引近89万用户深度参与互动；平安养老险聚焦“最后一公里”，在宁波、河北等地深入菜场、社区及校园，通过案例剖析帮助师生及居民识别“校园贷”与养老诈骗；平安健康险将消保教育融入多元生活场景与非遗文化，创新推出《豫剧讲消保》、川剧版《退保风波》及中英双语短剧，聚焦弱势群体开展差异化宣传。

2025年“3·15”及“金融教育宣传周”期间

超**2.9**万次

平安累计开展教育宣传活动

客户体验提升

平安高度重视客户体验，着力提升专业服务能力，全面、深入推进“三省”工程，并借助多种智能化技术，不断优化服务效率、提升服务体验。在多个核心业务场景真正为客户打造“省心、省时、又省钱”的极致体验，让客户生活更简单。



平安成立“三省”推广工作组，在各业务线全面、深入推广“三省”工程，通过打造家庭医生、金融顾问、养老管家三大场景的专业产品与服务，触达用户需求的细节，用“三省”的专业服务实现客户价值和平安的企业价值。

案例 | 持续深化“三省”工程，守护消费者幸福生活

2025年，平安集团持续深化“三省”工程，以客户需求为核心，联动寿险、产险、医疗健康等多业务条线，通过产品与服务创新，构建全场景保障服务体系，全方位兑现“省心、省时、省钱”承诺。

- 在人身保障方面，平安寿险推出“添平安”保险+服务解决方案，通过“风险赔付+医疗支持”双轨机制，提供重疾快速赔付与确诊、诊疗、康复全流程协助，搭配专业化顾问定制服务，减少客户筛选与组合成本；并以客户需求为中心，推出覆盖体育运动、子女教育、文娱生活、健康管理四大场景的“享平安”客户服务权益体系，为客户提供优质的线上增值服务及线下活动场景。
- 在车险服务方面，平安产险聚焦车主核心痛点，通过免查勘、免事故证明的快速赔付，人伤事故提供医疗费垫付与纠纷协调等三大理赔服务升级以及7×24小时县域救援、年检代办、加油优惠等六项用车服务，构建全场景、全流程的客户服务体系，为广大车主提供“省心、省时、又省钱”的车险服务体验。
- 在医疗健康服务方面，平安健康不断优化“线上+线下”一体化服务网络，整合内外部医师资源与各类健康服务机构，为客户提供专业医师全天候在线问诊服务，并建立覆盖挂号陪护、手术协助、术后康复等全环节的专家快速对接通道。同时，依托AI技术推出“7+N+1”AI医疗产品矩阵，赋能服务效率及优质医疗资源可及性提升。



2025年，平安发布2025年十大理赔案例，覆盖个人与企业、境内与境外、常规赔付与应急救援等多元场景，除包含秒级直赔、高额身故给付、长期健康守护等面向个体的精准保障服务外，也涵盖台风防灾减损、秋粮生产护航、农民工工资垫付、海外撤离等社会民生服务。平安始终坚持以人民为中心、以客户需求为导向，通过主动服务、应赔尽赔、能赔快赔，不断优化理赔流程、强化科技赋能、延伸服务边界，在各类关键场景为广大客户提供“省心、省时、又省钱”的保险服务体验。



平安始终坚持以客户为中心，持续提升客户需求响应的效率与质量，为客户提供高效、优质的服务体验。在投诉受理方面，平安不断拓宽投诉渠道，在官网、销售系统、微信公众号等多个渠道设置投诉入口，推出平安全国统一服务热线 95511，配置全天候服务的专业客服坐席团队，快速响应并解决消费者咨询投诉问题，提供专业、合理的解决方案。2025 年，平安全国统一服务热线进线 6.66 亿人次，日均咨询约 182 万人次，接通率达 98.5%，微信端集团消保专区服务客户超 3 万人次，在线客服承接约 9,000 次咨询服务。此外，平安以 AI 技术赋能客户服务，不断升级迭代 AI 智能客服。作为客户的综合金融顾问，AI 智能客服现已搭载超 1,200 万条保险、银行、理财等金融知识，可实现客户来电过程中多产品问题一站式快速解决。此外，平安针对老年客户群体，积极探索“适老化”服务模式，通过科技创新与服务关怀保障老年用户需求。

平安“适老化”服务模式

柜面 适老化

柜面基础设施安装防撞角，设置老年人休息区，增配轮椅、手杖、老花镜、医药箱等便民设施，为老年人营造温馨服务环境。提供老年人专属绿色通道，设置专人接待，当老年人不方便临柜时，安排服务人员上门服务。平安银行进行网点适老化设施升级，已实现爱心座椅、爱心窗口、老花镜、无障碍通道标识 100% 覆盖。

长者 服务热线

为长者客户提供服务热线，60 岁以上的客户拨打 95511 服务热线后，可一键接通人工专线客服。线上电话服务平台组织全员学习老年人服务优秀案例及服务话术，提升老年客户电话服务体验。

App 适老版

平安银行持续推动平安口袋银行 App 无障碍适老化改造，帮助老年群体能够在手机端独立、方便、平等、无差别地享受到理财、存款、信用卡和保险等一站式、综合化的金融服务体验。同时上线反诈测试，鼓励老年人用户持续学习，远离金融诈骗。截至报告期末，口袋银行 App 适老化版本累计服务用户数约 60 万户，无障碍版本报告期内服务用户数 6,062 人。

平安持续推动公司内外部客户体验文化建设，对外发布十大理赔案例，对内通过公司内部客户体验案例评比、客户体验资讯月刊等活动，分享体验提升理论与案例，促进成员公司交流与协同，持续推动卓越的客户体验文化建设。

案例 | 年度三省答辩会

2025 年 12 月，平安举办年度三省答辩会，通过现场答辩、痛点提问等方式，围绕综合金融、出行消费、健康养老三大领域，对各成员公司“三省”行动成效进行检视，并对优秀解决方案进行表彰。本次大会旨在通过成果比拼、经验共创，推动各成员公司服务流程优化及提升升级，并进一步强化全员内部客户体验意识，实现以意识升级带动服务升级。

员工及代理人发展与保障



平安坚持“职业规划、安居乐业”的管理使命，切实守护每位员工的合法权益，致力营造公正公平、和谐健康的工作氛围，并为员工提供薪酬激励及多样化培训，鼓励员工强化自我学习、提升个人能力，实现员工个人与企业的共同发展。



关键绩效

53.14

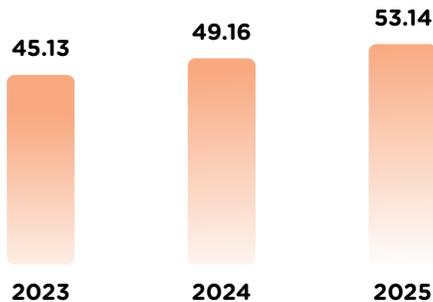
小时

员工平均培训时长

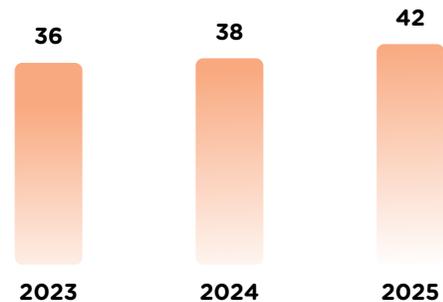
42%

核心人员持股计划和长期服务计划覆盖员工比例

人均培训时长（小时）



核心人员持股计划和长期服务计划覆盖员工比例（%）



4

优质教育



5

性别平等



8

体面工作和经济增长



员工权益与多元化

平安坚持以人为本，遵守国家法规政策和各级政府要求，保障每一位员工的合法权益。平安承诺全体员工均享有法律规定的权利，根据《中华人民共和国劳动法》要求实行“同工同酬”。同时，平安反对任何形式的就业歧视，为不同国籍、种族、民族、宗教信仰、年龄、性别的候选人在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴提供公开、公平、公正的机会，抵制并禁止使用童工和强制劳动，并尊重员工参与合法社团或组建社团的权利。此外，平安在制定、修改关乎员工切身利益的规章制度时，均经由职工代表大会审议讨论通过，行使民主权利，切实保障每位员工的合法权益。

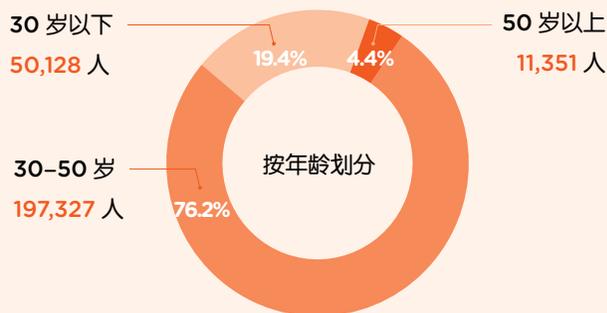
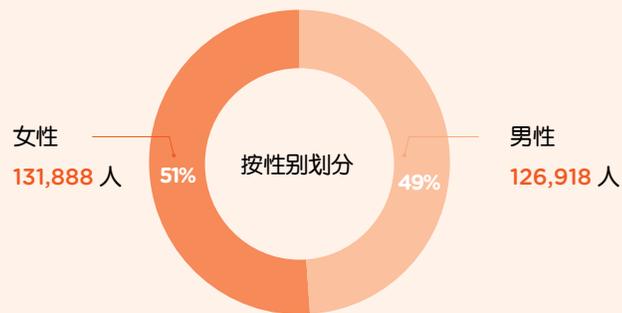
平安不断完善多元化管理体系，持续向全体员工开展多元化、平等与包容性相关的学习和培训课程。相关课程内容亦涵盖职场反歧视及反骚扰等，包括明确职场骚扰的定义等。此外，平安还为员工提供了丰富的激励措施和物质福利，以提升平安在多元化、平等和包容方面的表现。

截至报告期末，平安员工总数为 258,806 人，女性员工占比 51%，在性别、年龄等维度体现了多元化的团队结构。

平安致力于营造和谐包容的工作环境，对任何形式的歧视采取零容忍的态度，并严禁职场骚扰行为。平安设置明确的举报途径，一旦发现上述行为，将严格采取纠正或惩戒措施。2025 年，平安未发生歧视和骚扰事件。

平安面向全体员工开展多元化、平等与包容性相关培训，提供《不平等的代价》等课程，以提升员工对多元、平等与包容性的认识和理解。

截至报告期末，平安员工总数为 258,806 人



员工发展

人才是驱动企业发展的第一生产力。为深入贯彻新时代人才强国战略，平安围绕“综合金融+医疗养老”双轮驱动、金融赋能的生态布局，构建系统化、前瞻性的人力资源体系，通过完善的人才发展战略以及年度人力配置计划，确保人才供给于战略发展相匹配，并以外引、内培相结合的多元化人才发展机制，持续夯实并提升集团的核心人才竞争优势。

人才发展战略

平安立足于长远战略愿景与业务发展模式，指导并部署年度人力资源经营规划。平安聚焦金融科技、风险合规、数字化经营、绿色金融、乡村振兴、保险业务及医疗养老业务等重点领域，制定了专项人才发展策略。同时，平安结合对宏观人才市场趋势及内部业务发展需求的动态分析，制定精细化的年度人力资源配置计划，确保人才供给与集团战略发展需求精准匹配。

在人才评估与选拔机制方面，为确保人才评估的科学性与客观性，平安自主研发并持续迭代“8Q+TEL”胜任素质评估模型。该模型与“四维人才地图”共同构成了集团人才选拔与任用的核心标准体系，保障了选拔过程的公平、公正与高效。同时，平安建立了常态化的人才盘点机制。每年针对关键岗位，从业绩贡献、能力素质、发展潜力等核

心维度，对人才的胜任能力及人岗匹配度进行精准评估，并结合其过往复合经验与成长轨迹，识别出具备高潜质人才，为后续的培养与任用提供决策依据。

在多元化职业发展与人才梯队建设方面，平安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。在人才培养层面，平安坚持内部培养与外部引进相结合的原则，通过系统性的分层培养，强化短、中、长期的人才储备，构建结构合理、素质精良的人才梯队。针对高潜力人才，实施“一人一策”的定制化培养方案，综合运用“实战锻炼、岗位轮动、专项培训”等方式，加速其综合能力的提升。同时，平安推行分层级的轮岗计划，为员工创造跨领域学习和实践的机会，助力其成为复合型人才。

在人才任用与机制保障方面，平安严格遵循以绩效为导向及“能上能下”的动态管理原则，为优秀人才提供广阔的价值实现平台，已建成线上化人才管理系统，实现了对人才“选、育、用、留”全流程的数字化与智能化管理，有效提升了人才梯队建设的效率与质量。通过建立横向与纵向相结合的人才举荐通道及动态人才储备池，平安持续优化人才管理机制，为集团的持续健康与高质量发展，提供坚实可靠的人才保障。



多渠道人才引进

平安坚守公平、公正、公开原则，努力为候选人提供良好的应聘体验和就业机会。我们以“平安人”为统一官方招聘平台，并统一招聘流程，细化招聘计划、明确招聘需求描述、规范面试及录用流程，提升招聘体验及效率。

平安积极参与各地政府机构、全国各大高校、各类协会等组织的线上线下招聘活动，全年为超3万人提供就业机会，其中应届毕业生超5,000人，岗位覆盖中国大陆地区31个省、自治区、直辖市。除了在一二线城市提供岗位外，平安还通过县域支公司、乡村网点设立基层服务岗位，助力高校学子实现“家门口就业”。2025年，平安升级自主研发的“平安人”招聘系统，实现校招全流程AI化，集成了AI人岗匹配、AI面试、AI谈薪、智能问答等多项创新，为候选人提供公平公正、便捷高效的招聘体验。

平安持续为全体员工提供更好的就业环境和发展空间，通过关注员工心声，提升员工服务水平、优化招聘人选体验、推动数字化培训及完善平台建设等，提升员工对公司、对工作的满意度，不断提升雇主品牌影响力。2025年，《福布斯》杂志发布“2025年全球最佳雇主榜单”（The World's Best Employers 2025），平安凭借在工作环境、薪酬福利、员工发展空间等多个维度的领先优势再度上榜。

全球最佳雇主

上榜《福布斯》杂志“2025年全球最佳雇主榜单”

多渠道人才引进

校园招聘

平安与国内外各大高校保持良好合作与沟通，持续开展校园招聘及校企合作项目，为公司吸引优秀青年人才，同时为高校毕业生提供就业机会。

社会招聘

持续拓展社会招聘渠道，与国内外知名猎头公司和国内各大招聘平台合作，全方位发布、宣传招聘信息，积极拓宽招聘渠道，以便更多人了解平安、加入平安。

内部招聘

面向员工开放内部人才市场，通过内部选聘等方式，为员工提供更多扩展职业发展领域的机会，帮助员工探索更为广阔的职业发展路径。

案例 | 金橙人才计划—2025 校园招聘

平安秉承“**One Ping An**”宗旨，全集团统一规划、统一宣传、统一平台、统一入口，联合旗下10余家成员公司开展2025年春季、秋季校园招聘活动。

2025年平安全面升级校园招聘品牌，建立应届生招聘项目“金橙人才计划”和实习生招聘项目“青橙实习生计划”，搭建“实习生—校招生—管培生”的校招路径，提供涵盖业务类、投融资类、科技类、产品类、运营类、职能类等8大类岗位超过6,000个岗位，并向在校学子开放超2,000个实习岗位，覆盖销售、保险精算、财资、内控等金融保险业务，以及互联网医疗服务、医养顾问等专业岗位。同时，为更好促进公司科技能力发展，本次还开放了大量人工智能、大数据、算法工程师等技术岗位，全面覆盖不同专业背景学生的职业发展路径，助力青年人才在平安的舞台上实现职业理想。

员工培训与成长

平安基于“知识，创造价值”的培训理念，坚持价值导向和需求导向，构建员工成长与企业发展相融合的培训体系。公司为不同岗位、层级、专业背景员工提供个性化学习成长路径、丰富课程资源以及智能化学习平台，支持员工持续、高效的学习发展，实现个人与公司价值同步提升。

2025年，平安深化推广“学习积分制”，构建积分荣誉激励体系，员工通过学习获取月度积分和勋章，并可使用积分兑换电子书、针对性培训等权益。体系促进了员工的学习习惯养成，进一步深化主动学习型组织建设。2025年，平安集团人均培训时长达 53.14 小时。



多元人才培养体系

平安从员工成长和公司发展需求出发，围绕课程内容、能力层级、发展阶段构建多维培训体系，覆盖员工发展全生命周期。

2025年，平安基于需求调研和数据分析，了解不同阶段的员工需求。集团结合公司战略、文化、制度及合规等基础内容设置必修课程，研发个性化课程约 700 门、引入精品课程超 1 万门，推动销售、专业、管理三大序列以及全集团通用的课程资源迭代，完善线上选修课程，保障内容深度与价值，以支持员工根据自身发展阶段与成长需求自主选择，促进个性化能力提升与职业路径规划。2025年，平安各项培训投入金额达 8.85 亿元。

■ 新员工培养计划

平安通过系统化的培训体系助力新入职员工快速了解公司战略文化、培养工作习惯、适应工作环境。面向不同层级的新入职员工，平安打造从岗前到入职第一年的培养体系，帮助员工在态度、知识、方法和领导力等核心能力方面实现全面提升。

2025年，平安持续优化“线上+线下”相融合的培养方案及培训课程。在线上培养方面，基于新员工需要构建专属文化课程体系，助其快速融入平安，同时利用元宇宙沉浸式学习、AI 陪练、AI 导师等数字技术实现精准赋能，并通过学习平台自动推送，确保新入职员工培训覆盖率达 100%；在线下培训方面，着力培养文化讲师队伍，围绕岗位需求组织训练营，提供个性化内容补充，切实提升新员工的适岗能力。

新员工入职线下训练营项目

“平安鲜橙”训练营，聚焦平安发展历程、战略规划、文化内核等内容，帮助校招新人实现从校园人到职场人的转变。

校招
新员工

社招
新员工

“启航平安 (NEO)” 训练营，聚焦“平安化的思考方式和做事风格”，并通过“线上线下结合、直线主管参与、分阶段内容植入”等策略，实现文化价值落地。

■ 毕业生培养及实习计划

平安结合价值管理文化与人才发展要求，制定丰富的毕业生培养计划，助力其更快融入平安文化、培养工作习惯，更好地适应工作环境。

平安产险于 2025 年启动两项重点招聘计划，系统化引进和培养专业化人才，支撑公司业务高质量发展。

案例 | “星火计划”理赔专项招聘项目

为进一步强化理赔核心业务能力，平安产险通过校企合作、专项培养与定向输送等方式，面向汽车工程、机械工程、医学、自动化等相关专业高校应届毕业生开展“星火计划”理赔专项招聘项目，持续打造高素质理赔专业队伍。

案例 | “橙星计划”管培生招聘项目

围绕公司战略规划与业务发展需求，平安产险面向数据、计算机、法学、农学、医学、能源等重点专业，引进并培养复合型人才。自 2022 年实施以来，已累计吸纳 5,000 余名优秀毕业生。公司通过“导师带教、集中培训、轮岗赋能”的培养机制，通过系统化课程学习与实践锻炼。

■ 领导力专项赋能培训

为培养各层次优秀潜力干部，平安建立健全各层级员工专项赋能培养机制，围绕平安重点战略发展、管理和经营规划设计契合各层级管理需要的领导力赋能培训。

各层级员工专项赋能培养机制

中高层干部

以支持公司中长期战略发展与改革创新为培养目标，结合趋势分析、管理决策、个人成长等主题，引进国内外经典问题解决工具，通过标杆企业参访、大咖集中授课、实战议题研讨、导师过程辅导等形式，助力中高层干部提格局、拓视野、补短板、促协同。

基层干部

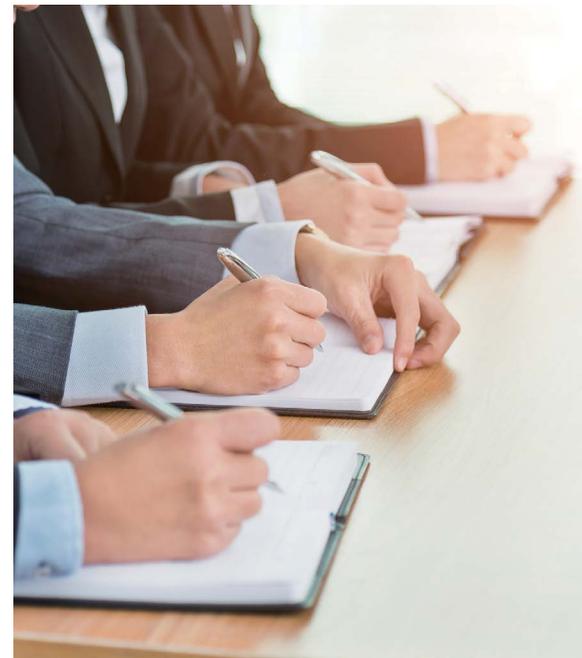
围绕平安特有的干部胜任素质“8Q+TEL”模型，提供管理业务、管理他人、管理自我、落地执行等主题培训，助力基层干部掌握高效协同、达成目标的方法论和能力体系。

员工

以提升沟通力、强化执行力为目标，重点开展目标管理、结构思考力等专项赋能培训，助力员工掌握清晰思考、深度理解、准确表达等通用能力，从容应对工作挑战并快速、稳步成长。

案例 | 青年潜才干部领导力培训

为夯实人才梯队建设，平安持续开展青年潜才干部领导力培训，基于“深化共识、以战代练、教辅结合”的原则，融合高管授课、大咖分享、课题研讨、企业参访等多元形式，有效提升青年潜才干部的管理能力与战略思维，帮助干部提格局、拓视野、扬文化、促协同、严纪律。



案例 | 一线管理者领导力培训

平安从“改革挑战、管理痛点、业务难点”等价值维度，萃取优秀一线管理者的绩优行为，将隐性的管理经验，通过“场景还原、工作示范、工具支持”转化为可复制的实践案例，建立短平快的学习和交流模式，持续赋能一线管理者领导力提升。



■ 特定职业发展培训计划

平安持续健全岗位专业课程体系建设，搭建包含岗位学习全景图、智能陪练、课程共享平台在内的学习资源体系，有效满足全集团员工岗位专业课程学习需求。

2025年，平安结合职位序列体系，分层制定专业人群培养目标，构建专业人群能力图谱及画像，打造精准化、标准化分层分类课程内容。

平安还通过规划沙盘模拟、案例学习及产品演练等场景化培训功能模拟真实工作场景。

平安集团针对保险、银行、资产管理以及科技等业务板块岗位人员，建立针对性培训计划，以帮助员工强化专业技能，全面提升适岗能力。

课程体系
梳理

已达 **634** 个
设置岗位专业类课程标签

近 **5** 万门
关联岗位课程数

涵盖营销、科技、运营等多个岗位序列，包含专业课程、专业案例、方法工具等内容

岗位学习
全景图

711 个
累计开发岗位学习全景图

超 **7,400** 门
关联学习资源数

智能陪练
场景

近 **1.3** 万个
累计开发智能陪练场景

近 **70** 万次
全年开展训练

近 **3** 万小时
全年训练时长

特定职业发展培训计划

保险类业务岗位

平安搭建了精细化、智能化的培养体系，通过丰富的理论加实践训练，精准培养具备多元能力的保险行业顶尖人才。

- **核保岗位**：以“新人筑基 - 专业进阶 - 潜才锻造 - 专家领航”为发展路径，构建覆盖全职业周期的阶梯式培养模式。
- **理赔岗位**：持续构建“专业 + 智能”培训体系，聚焦统一标准、人员快速成长与经验有序传承。2025年，升级打造“理赔知识中枢平台”，同步优化“AI 指导人”，实现疑难问题智能解答与辅助决策，解答率达 93.2%。

银行类业务岗位

平安基于银行实际业务场景，面向个人贷款客户经理、私行财富客户经理等重点岗位，借助数字技术，推动复合式、精准化培养模式，助力岗位胜任力提升以及队伍产能转化。

- **个人贷款客户经理**：以“分层能力培养 + 场景化业务学习”的模式，为新客户经理和新团队长分别定制专属学习地图；借助数字化工具与 AI 技术，加速业务策略及实践经验的传播。
- **私行财富客户经理**：通过“业务专业认证 + 技能量化训练”的培训模式，考试、资格证等线上功能，推动队伍应知应会学习与技能掌握。

资产管理类业务岗位

平安搭建基于产品维度的能力匹配矩阵课程体系，覆盖投研能力、渠道能力、产品能力、运营能力四大核心能力板块；通过内部经验沉淀分享与外部优质资源引入的模式，提升资产管理团队成员专业素养与业务能力。

科技类岗位

平安基于业务实操训练结合，通过专项训练营、专家交流研讨、技能大赛比拼等形式，系统提升产品经理、架构师等核心岗位人员的专业能力，打造高水平科技人才队伍。

- **产品经理岗**：平安开展“AI 产品经理训练营”。采用分层培养模式，设置“基础认知 - 实战应用 - 战略引领”三阶段进阶路径，确保人才培养与组织核心场景的 AI 应用需求精准匹配。
- **架构师岗**：平安打造“AI 应用架构师训练营”。构建“应知 - 践行 - 深耕”学习闭环，重点培养智能体开发、大模型架构设计等六大核心能力；通过学员筛选、课程学习及专项攻坚，依托真实课题落地，将技术能力转化为业务价值，为数智化发展输送高质量专业人才。

畅通人才晋升渠道

为开拓人才成长通路，激发人才发展活力，公司搭建完善的职位序列管理体系，建立管理、专业、业务三大发展通道，各通道精简设计、差异化管理、分类施策，给予人才更加丰富、多元、畅通的职业发展路径和成长阶梯。

培训资源与平台建设

平安全面深化培训数字化改革，以知鸟线上平台为员工学习培训的主要阵地，进一步聚焦员工需求，强化学习内容、升级功能平台。

■ 培训内容建设

平安持续建设精品资源，围绕课程内容、能力层级、发展阶段等构建分类科学、覆盖全面的培训内容体系。截至 2025 年 12 月末，平安内外部精品线上课程资源达 8 万门，年度线上课程学习总人次超 6 千万，线上学习平台年度活跃率达 99.75%。

■ 培训平台建设

平安从员工成长需求和公司发展需求出发，深化培训体系数字化改革，推动培训平台多维升级，稳步增强数字化、智能化学习平台服务能力。

员工端

推动培训数字化平台升级，通过打造 AI 导师、AI 陪练、AI 考试、AI 做课等，将 AI 技术深度融入数字化培训，构建“学-练-考-评-管”的全流程智能化体系，通过交互式、沉浸式学习体验，提升用户学习意愿。

运营端

持续优化培训运营全流程各环节中的操作体验，基于训前准备、训中实施、训后评估各环节线上化操作体验与反馈，提升培训运营质量与效率。

管理端

打造“培训全景看板”，实现培训重点数据的分级管控与动态监测；实时查看学习积分、培训时长、覆盖率等核心指标，并配备红黄绿灯预警机制，帮助企业全面掌握培训体系运行现状。

■ 与教育机构开展联合培养

平安持续加强与教育机构的合作，采用联合培养、引入优秀课程等方式，为员工提供更加专业和全面的学习培训资源及合作交流机会，不断提升员工的专业知识与实践能力。

案例 | 平安寿险携手清华大学培养“平安人寿保险康养顾问”教育机构合作

2025 年，为持续落实“好发展，在平安”代理人赋能体系，平安寿险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。截至报告期末，平安共有累计 21,452 位代理人参与项目学习。



合作项目参与人员合影

■ 员工职业资质及学位提升支持

平安为员工提供职业技能认证服务，打造专业认证专区、开通证书报销渠道，持续提升员工学习专业课程、申请费用补贴的便捷性，全面助力员工增强自身专业实力。

支持员工获取职业资质

加强内部 考试认证

- 平安建立规范化的考试体系，全面梳理资格考试、认证考试及晋升考试等类型，制定科学的考试标准和运营流程，完善题库建设、认证平台、纪律管控等配套措施，结合重点场景及核心人群分级实施，通过以考促学的方式，检验并强化培训效果，提升员工专业素养。
- 平安全面升级认证管理机制，将“应知应会”岗位资格年检与“专业人才储备”资格认证相结合，基于风险授信申报全流程，强化各关键业务环节队伍的专业能力及梯队建设。

获取外部 专业证书

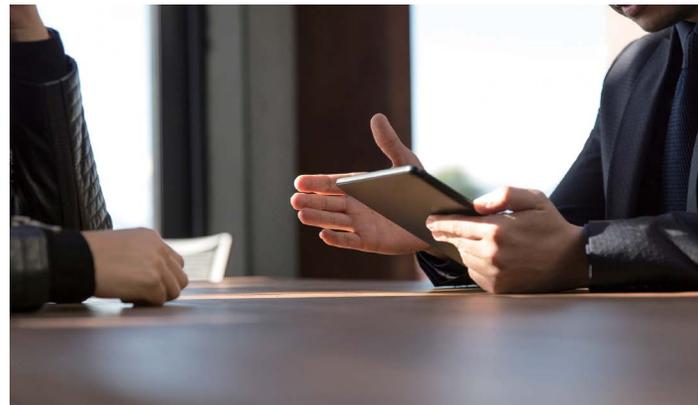
- 平安为适岗员工提供外部专业资质支持：对参加国内外专业资格认证考试的员工提供考试费用报销、考试假期等支持，以鼓励员工参加监管及行业协会要求的从业资格考试（如证券/基金从业资格考试等）或具备权威性的专业资格考试（如 ACCA、CFRM、PMP、建造师、系统架构设计师、深港澳金融科技师等近百项认证考试）。

员工绩效与薪酬

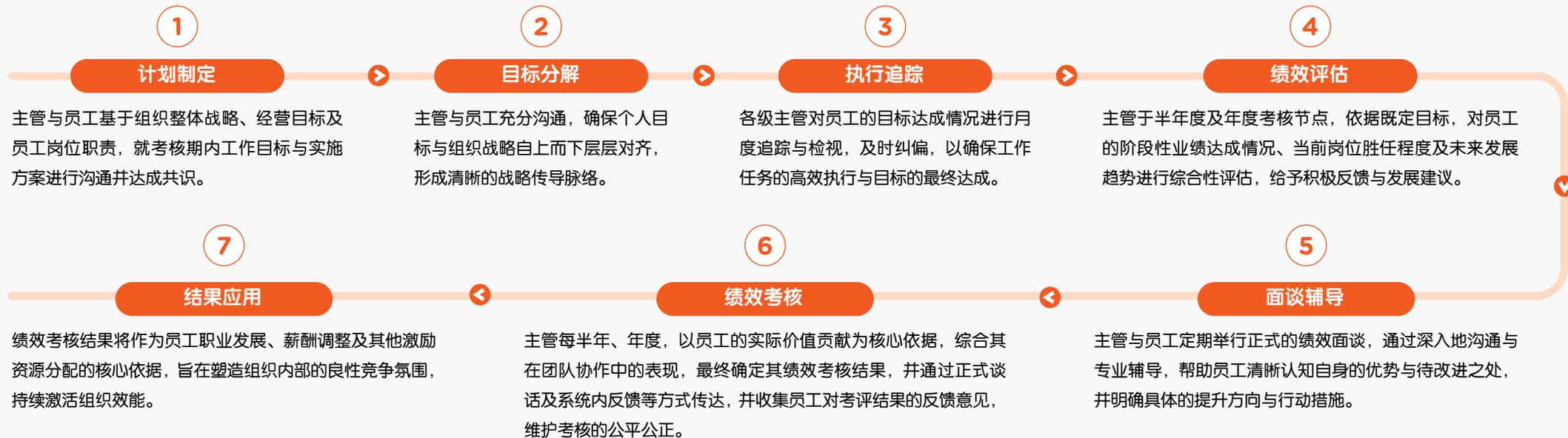
平安以按劳分配为基本准则，持续优化薪酬管理体系，致力于为员工提供在行业内具备显著竞争力的薪酬水平。

绩效管理

平安已建立一套规范、公平的绩效管理机制，确保集团整体战略规划与员工个人工作计划高度统一，从而驱动集团战略目标在组织内得到逐级分解与有效落实。依托“8Q+TEL”胜任素质评估模型等专业工具，每年度定期从绩效结果、能力表现及发展潜力三大核心维度对员工进行综合性考核，保障人才选拔与评估的公正性与高效性。此外，平安要求各级主管与员工保持月度沟通，并执行半年度及年度的正式绩效评估面谈，以帮助员工全面了解自身的工作表现，持续完善绩效管理体系。2025 年度，平安绩效考评体系已覆盖全体在职员工。



绩效管理流程



薪酬与激励

平安始终秉持公平、公正、透明的薪酬绩效，持续检视员工薪酬竞争力水平。根据《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求，平安制定了《薪酬管理制度》，为全体员工提供合理的薪酬，激励员工与公司共同发展成长。公司员工的薪酬组合包括基本薪酬、绩效薪酬、福利收入及补贴等。同时，为鼓励核心人才长期服务公司，建立健全长期激励和约束机制，平安实施了核心人员持股计划和长期服务计划。平安按照劳动合同约定和国家规定，及时并足额支付员工劳动报酬。

■ 延期支付及追索扣回机制

公司高级管理人员及关键岗位人员的绩效薪酬严格依照监管要求实行延期支付制度。同时，公司通过建立高级管理人员及关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，充分发挥绩效薪酬在公司经营管理中的导向作用，确保薪酬激励与风险调整后的业绩相匹配，防范激进经营行为和违法违规行，促进稳健经营和可持续发展。

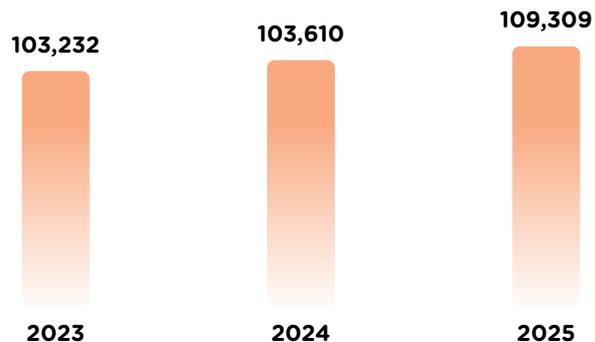
■ 核心人员持股计划和长期服务计划

自核心人员持股计划及长期服务计划实施以来，公司经营稳健，股东、公司和员工利益共享、风险共担，为公司长期、持续、健康发展提供了有力的保障。核心人员持股计划及长期服务计划的参与对象为包括公司董事、职工代表监事和高级管理人员在内的平安集团及其附属子公司员工。截至 2025 年 12 月末，参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工共计 109,309 名。

参与核心人员持股计划及长期服务计划的员工共计

109,309 名

参与核心人员持股计划和长期服务计划的员工（人）



员工关怀与沟通

平安始终关注员工幸福感和归属感，搭建了全面的员工福利与关怀体系，并不断优化员工沟通机制，营造良好的沟通氛围，充分激发员工的凝聚力、创造力。

员工福利与关怀

平安关心员工的身心健康。平安严格执行国家社会保险与住房公积金政策、财务管理要求，按时为全体员工足额缴纳基本养老、基本医疗、失业保险、工伤保险和生育保险等五项社会保险，足额缴纳住房公积金。2025 年，平安员工社会保险、工伤保险覆盖全体员工。

在国家法律法规要求基础上，平安为全体员工提供丰富的福利，并持续优化办公环境，营造健康温馨的工作氛围。

福利体系

- 平安为员工提供综合福利保障计划、高端医疗健康保险、企业年金、定期体检、内购产品、员工关怀计划（Employee Assistance Program, EAP）等福利。
- 平安除了根据《中华人民共和国劳动法》等相关法规为员工设立带薪年假、病假、事假、工伤假、婚假、丧假、产假、产检假、哺乳假等各类法定假期外，还根据各地方政策落实延长生育假、陪产假、育儿假、子女护理假，为鼓励员工参与公益事业设立献血假、公益假，为鼓励员工持续向专业化发展设立特殊岗位考试假等平安特色假期。员工生日当天以及出现大雨等异常天气，均可设置弹性考勤延迟上班或提前下班，给予员工充分人文关怀。
- 平安持续优化办公环境与配套设施，定期排查职场安全隐患，营造健康温馨的工作氛围。提供健康管理平台，支持员工直接进行在线问诊及医院挂号，并不定期邀请健康专家开展线上线下健康讲座；设立职场医务室，助力员工预防职业病，全面守护员工身心健康。
- 平安持续提升员工体验，依托自有“平安人”人事平台，从需求和价值出发，围绕员工全生命周期打造“快捷、舒心、温度”的服务平台，提供如移动打卡、一键开证明、文体活动等人事便利服务，新价值文化专区等有温度的节日活动，为员工提供一站式服务。通过该平台在员工生日、入司周年等时刻发送祝福信息，与员工共同庆祝重要时刻。

同时，集团工会深化员工帮扶关爱，持续开展“送温暖”活动，慰问困难及重疾职工及家属 2.18 万人次，发放慰问金与物资约 1,488 万元，并推进员工健康服务 694 次、覆盖 11.63 万人次。

平安尊重并关爱女性员工，积极落实婚假、产检假、育儿假、哺乳假、孕妇工间休息假等假期；并在办公室设置相应母婴设施及育儿场所，为哺乳期女员工提供方便；提供女性主题的培训课程，包括女性职场成长系列、女性健康必修课、母婴疾病预防等，为女性员工发展提供更全面的支持。

平安鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好，促进工作与生活之平衡。依托 896 家职工俱乐部、“平安工会杯”及“平安一家亲”等平台，积极开展员工文化团体活动，围绕员工素养提升与家风建设，举办书画摄影展、家风故事会等活动 286 余场，以多元文化场景丰富员工精神生活。



平安为员工提供丰富的文体活动

案例 | “平安演说家”全面诠释“新思路、新服务、新技术”

平安举办以“文化发‘新’声”为主题的平安演说家第三季总决赛，各分公司、各部门员工用演、说、唱等多种形式讲述“新思路、新服务、新技术”的真实故事，生动演绎了在日常业务中的面对 AI 趋势、公司新业务的创新实践与深刻洞察，传递了平安文化价值。

经过评委团的专业评审与观众线上投票的共同助力，从主题立意、文本逻辑、表达能力、现场演绎等方面选出金、银、铜和优秀组织奖。



“平安演说家”第三季总决赛现场

平安致力于为员工提供健康、安全、舒适的职场环境，及时识别职场中的安全风险，制定并落实相关的安全管理计划，定期进行安全巡查，消除潜在危害，促进员工健康与安全。2025 年，平安员工工伤保险覆盖全体员工，员工工伤保险投入金额为 1.3 亿元。

此外，平安将职业健康安全相关内容加入培训课程，设置应急管理预案并每年开展消防安全演练，以提高员工的安全意识。为进一步强化深圳平安金融中心消防安全管理工作，切实消除火灾隐患，2025 年平安对职场烟感、核心通道消防设备、机房及库房进行 45 次消防安全巡检，共发现问题 58 项，整改率 100%，问题数量同比下降 56.7%，职场安全得到整体提升。

案例 | 开展消防演练活动

平安始终将“安全工作”作为重点工作，通过知识普及、实战演练、隐患清零等方式构建更科学、系统、高效的安全风险防控体系，为维护城市公共安全贡献企业力量。2025年，平安在全国多地旗舰项目联动属地消防开展专项行动：

- **常态化实战演练：**深圳、济南、杭州等写字楼模拟火情开展全流程演练，涵盖云梯高空救援、伤员紧急救治等环节。其中，深圳平安金融中心年度疏散演练调动物业及安全员工近 275 人，成功引导 4,100 名员工有序疏散，检验了超高层办公场所的应急响应效能。
- **全员化隐患治理：**武汉、重庆等项目发起“消防隐患随手拍”倡议，通过“租户上报线索、物业专项整改”的闭环机制，鼓励入驻人员主动参与隐患排查。



2025年平安金融中心灭火救援疏散演练

员工沟通与交流

平安重视与员工的沟通与交流，尊重员工的意见与建议，守护员工身心健康，向全体员工提供多种投诉及反馈渠道，如设立“员工心声聆听信箱”、上级沟通、人力资源部门及工会沟通、“平安人”平台意见反馈等，收集员工有关职业发展、权益和福利等方面的诉求，积极推动评估处理，做到 100% 响应。平安通过宣贯、培训、邮件等方式确保员工知悉相关信息，保障员工言论自由与表达的权利，为员工营造公正公平、和谐健康的工作氛围。同时，在意见反馈的过程中，我们规定了员工个人信息及反馈内容的授权与知悉范围，将相关信息做到严格保密，保障员工个人信息安全，员工亦可选择匿名方式参与表达。

员工满意度调查

平安关注员工满意度，建立了覆盖各个层级、多个维度、常态化、闭环式的员工满意度调查反馈和改进机制。平安每年面向所有员工开展员工满意度调查，并根据调查结果系统性评估人力资源管理成效，找出潜在问题并落实改进举措。

在 2025 年度员工满意度调查中，平安面向全体员工，围绕企业文化、组织认同、持续服务、制度建设等员工普遍关心的问题进行了针对性的了解。调查结果显示，员工整体满意度为 89 分，较往期基本高位持平。

平安坚持“以职工为中心”的发展理念，依法合规建立工会组织，职工入会率达 100%，并积极健全民主管理机制，切实维护员工合法权益，打造共建共治共享的治理格局。2025 年度，平安共召开各级职工代表大会 144 次，审议制度 211 项，完成代表增补、监事选举 22 次，夯实民主决策基础。

平安根据国家法律法规，在报告期内对劳动纠纷事件进行积极协调与处理，确保以人为本，平稳合规处理，无重大劳务纠纷事件。

此外，针对 2025 年面向员工开展的各项企业文化培训，本次调查显示 88% 的员工认可文化培训的重要性，并表示在参与文化培训后，对企业文化的理解、认同更深刻。

基于本年度调查结果，我们及时总结分析调查中出现的问题，制定 2026 年员工满意度提升计划，通过持续完善内部沟通机制、强化企业文化培训等举措，持续提升员工对组织管理的整体满意度，增强员工工作幸福感。

代理人发展与保障

平安保障代理人合法权益，并开展多样化培训以实现代理人赋能，着力打造一支“高素质、高绩效、高品质”的代理人队伍。

代理人培训与发展

平安高度重视代理人职涯发展，依托“平安人寿保险康养顾问培养计划”，持续深化及丰富不同人群的培养体系。2025年，本集团持续吸引和筛选高质量人才，从客户经营、产品销售、队伍经营等方面为代理人提供更优质的培养、待遇和职涯发展支持，共投入 3.96 亿元，线下培训覆盖 458 万人次，线上学习覆盖 8,357 万人次。

为塑造代理人保险专业素养，提升代理人对保险事业的归属感、认同感，平安大力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。

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。

代理人福利与保障

平安始终坚持以人为本的理念，加强对代理人的人文关怀，保障代理人的利益，提升代理人对保险事业的归属感、认同感。平安制定《平安集团代理人福利与管理政策声明》，保障代理人招募的公平及公正，禁止歧视代理人。同时，平安为代理人提供表达意见和诉求的沟通渠道，维护代理人自由表达的合法权益。

在福利方面，2025年，平安持续升级新人训练津贴政策，深化“优+护航计划”，并全新推出“高才计划”，为新入职代理人提供覆盖职业发展各阶段的系统性支持与激励，助力高素质精英人才引进，帮助新人稳健起步、高质量成长。同时，平安构建了多层次、广覆盖的福利保障体系，涵盖四项基本福利、养老公积金、长期服务奖及“高龄部课经理关爱计划”等，全面保障代理人的职涯权益与长期发展。此外，公司还为绩优代理人及主管层级提供专属健康增值服务，包括定期体检、专家问诊、VIP 挂号、重疾二次诊疗及住院安排等多项内容，全方位关爱代理人的身心健康，打造有温度、有保障的职业发展平台。

04

可持续的自然

作为负责任的长期价值创造者，平安将气候变化与生物多样性保护纳入集团可持续发展顶层设计。依托综合金融专业能力，平安将生态价值理念深度融入投融资决策、风险管理与运营全流程，引领低碳转型、强化气候风险减量管理、推动生态系统保护与修复，助力实现人与自然和谐共生的现代化，为全球可持续发展目标贡献坚实力量。



气候变化与碳中和

治理

平安的气候治理依托于平安 ESG 管理架构，已明确由董事会领导的治理架构对气候变化与碳中和议题进行监督与管理，并在各层面分别建立气候相关事务的治理机制与监督汇报机制。同时，平安积极向董事会成员、管理层及员工提供气候变化与碳中和议题相关学习机会与资源，从上至下共同提升对气候变化与碳中和议题的能力与意识。更多详情请见本报告“可持续的战略管理——管理体系”部分内容。

战略

平安基于可持续发展战略规划与核心议题五年目标的时间框架，依据国内外气候信息披露要求，结合自身的业务特征，依据以下流程开展气候变化相关风险和机遇识别、评估、管理与监督工作。

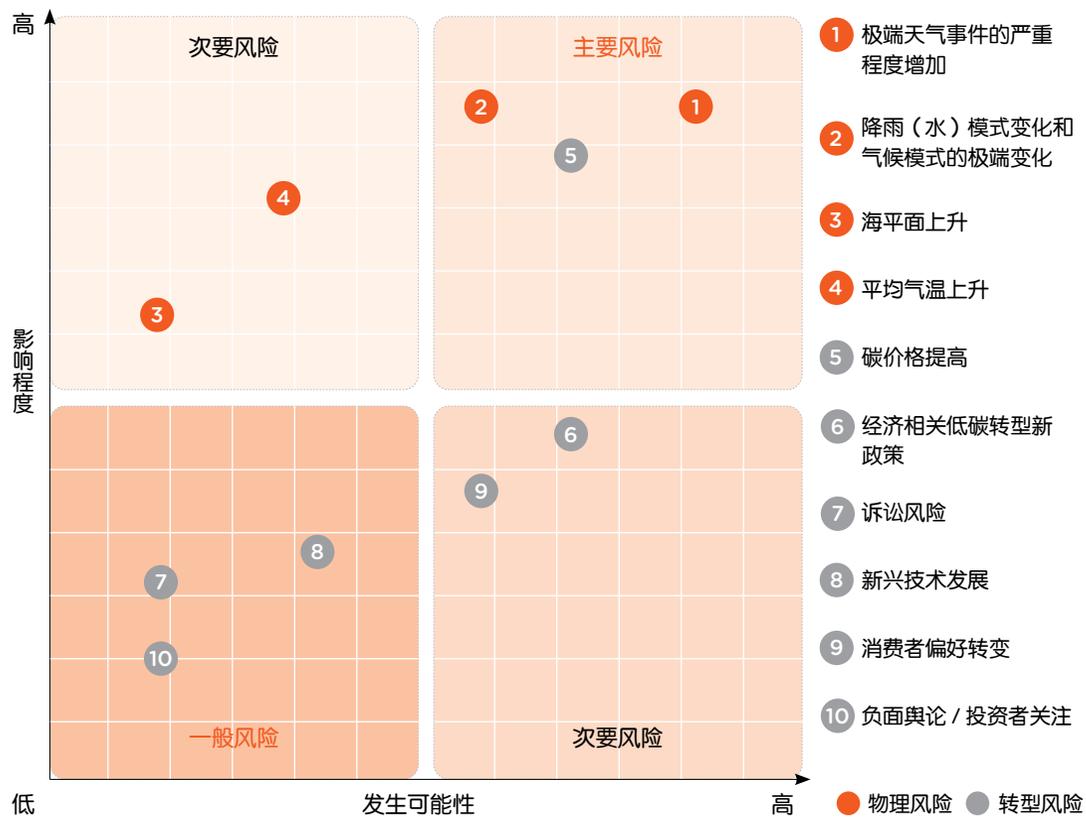
平安气候相关风险及机遇识别、评估、管理与监督流程

模块	具体内容
气候风险与机遇识别	<ul style="list-style-type: none"> 对标国内外气候信息披露要求，进行初步盘点 参考同业气候风险与机遇管理议题 结合业务特征，制定气候风险与机遇清单
气候风险与机遇评估	<ul style="list-style-type: none"> 评估气候风险与机遇的影响范围、发生可能性、影响程度、财务影响等 依据发生可能性与影响程度，对风险与机遇进行重要性排序，识别主要气候风险与机遇
气候适应性评估	<ul style="list-style-type: none"> 选择低碳与高碳气候情景，在运营及业务层面对主要气候风险开展情景分析，评估应对气候相关变化不确定性的业务适应性
气候风险与机遇策略制定	<ul style="list-style-type: none"> 将风险识别和评估的结果作为业务决策的基础，建立相关管理机制与流程，运用鹰眼系统(DRS 3.0)等工具制定风险应对策略，管控气候相关风险 在公司战略中考虑气候相关机遇的把握，如将“可持续保险”“负责任银行”“负责任投资”列为可持续发展核心议题，并制定五年发展目标及相关行动方案
气候风险与机遇汇报	<ul style="list-style-type: none"> 落实气候风险与机遇的定期汇报工作，确保董事会及管理层及时获知气候风险与机遇管理的目标、计划、执行情况及进展，提高气候风险与机遇管理的有效性

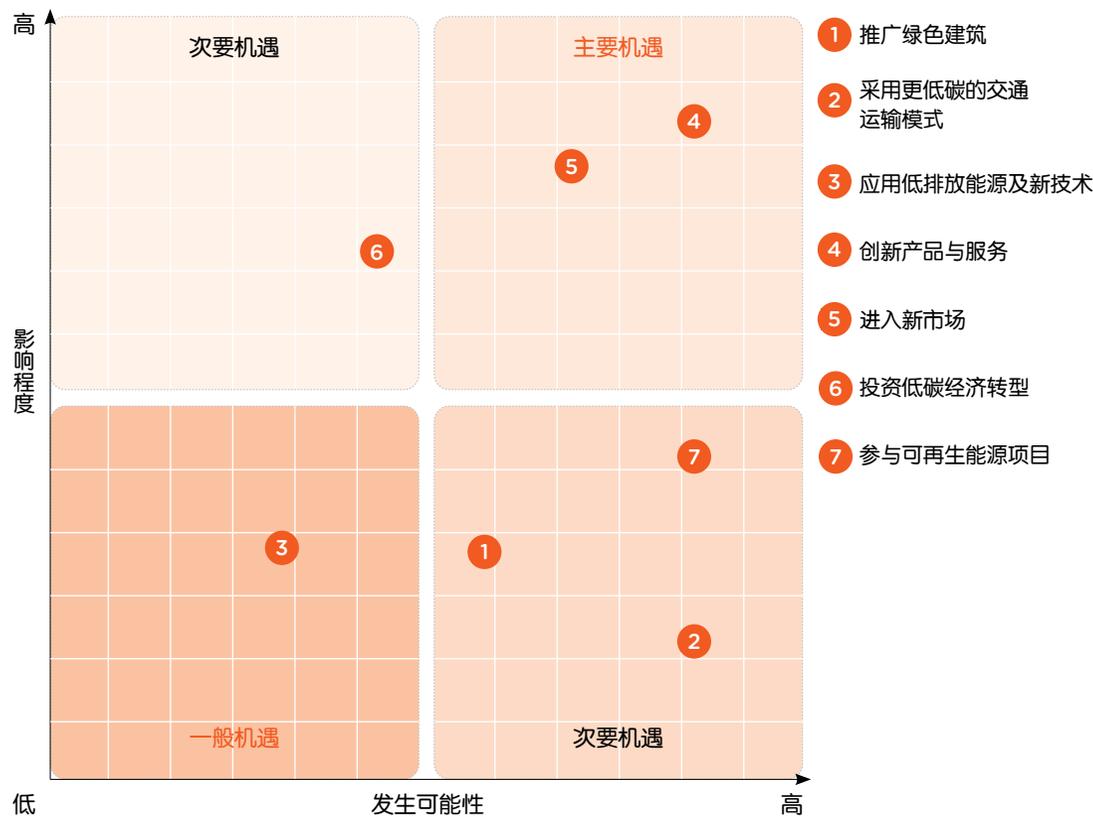
气候相关风险与机遇识别、评估

2025年，平安在综合考量公司业态后建立气候相关风险与机遇清单，共识别10项风险与7项机遇。基于“发生可能性”和“影响程度”进行重要性排序，最终确定3项主要气候风险与2项主要气候机遇，并针对主要风险展情景分析以评估业务适应性，针对所有已识别的风险与机遇，平安通过制度建设、流程监测及管理措施等方式建立应对机制与转型计划。详情见本章其他部分。

气候风险矩阵



气候机遇矩阵



气候风险影响评估结果

物理风险																								
风险类别	风险因素	影响范围	影响描述	发生可能性 ⁹	影响程度 ¹⁰	潜在财务影响																		
急性风险	极端天气事件严重程度加剧	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气可能导致电力设施受损、引发停电等，影响业务运营；可能对办公楼、数据中心、分支机构等基础设施造成破坏，增加维护费用；也可能影响员工的人身安全、出勤与工作效率，造成额外人力资源成本。 	短期	高度	营业收入减少 营业支出增加 资产减值																		
		投融资标的 不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气事件严重程度加剧，影响投融资标的的盈利能力与不动产抵押品安全，也导致企业违约率上升以及投资回报率下降；同时承保标的的理赔可能增加，影响保险赔付率。 				慢性风险	降水模式变化和气候模式的极端变化	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 降水模式变化或极端气候事件严重加剧，可能导致自身运营能力下降或产生额外费用；同时可能影响出险员工作效率，造成额外人力资源成本或影响客户满意度。 	中期	高度	投融资标的 不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 因气候模式变化影响投融资标的的盈利能力与不动产抵押品安全，导致企业违约率上升以及投资回报率下降；同时承保标的的理赔可能增加，影响保险赔付率。 	海平面上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使部分经营区域及自有资产面临水淹风险。 	长期	中度	不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使不动产抵押品和承保标的面临水淹风险。 	平均气温上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升可能会影响办公楼、数据中心、分支机构等基础设施运营，增加维护费用，也可能影响员工人身安全、出勤与工作效率，造成额外人力资源成本。
慢性风险	降水模式变化和气候模式的极端变化	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 降水模式变化或极端气候事件严重加剧，可能导致自身运营能力下降或产生额外费用；同时可能影响出险员工作效率，造成额外人力资源成本或影响客户满意度。 	中期	高度																			
		投融资标的 不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 因气候模式变化影响投融资标的的盈利能力与不动产抵押品安全，导致企业违约率上升以及投资回报率下降；同时承保标的的理赔可能增加，影响保险赔付率。 					海平面上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使部分经营区域及自有资产面临水淹风险。 	长期	中度	不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使不动产抵押品和承保标的面临水淹风险。 	平均气温上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升可能会影响办公楼、数据中心、分支机构等基础设施运营，增加维护费用，也可能影响员工人身安全、出勤与工作效率，造成额外人力资源成本。 	中长期	中度	投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升及持续性的高温可能影响投融资标的及承保标的的运营能力，同时升温也对人身保险死亡、疾病理赔金额产生影响。 			
	海平面上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使部分经营区域及自有资产面临水淹风险。 	长期	中度																			
		不动产抵押品 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 海平面上升使不动产抵押品和承保标的面临水淹风险。 					平均气温上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升可能会影响办公楼、数据中心、分支机构等基础设施运营，增加维护费用，也可能影响员工人身安全、出勤与工作效率，造成额外人力资源成本。 	中长期	中度	投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升及持续性的高温可能影响投融资标的及承保标的的运营能力，同时升温也对人身保险死亡、疾病理赔金额产生影响。 										
	平均气温上升	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升可能会影响办公楼、数据中心、分支机构等基础设施运营，增加维护费用，也可能影响员工人身安全、出勤与工作效率，造成额外人力资源成本。 	中长期	中度																			
		投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 平均气温上升及持续性的高温可能影响投融资标的及承保标的的运营能力，同时升温也对人身保险死亡、疾病理赔金额产生影响。 																					

⁹ 短期（预估 1-2 年内可能发生）、中期（预估 3-5 年内可能发生）、长期（预估 6-10 年内可能发生）。

¹⁰ 高、中、低度，根据事件发生损失金额、停工天数、财务及业务影响情况等进行判断，并依据成员公司规模及业务性质判断。

转型风险						
风险类别	风险内容	影响范围	影响描述	发生可能性	影响程度	潜在财务影响
政策与法律 风险	碳价格提高	投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 碳价上升将增加各行业（尤其是高碳排放行业）运营成本，未积极转型的企业将面临高额碳税或碳罚款，导致授信客户违约率上升、投资标的的价格波动、企业保费支出预算减少，从而影响集团净利润。 	短中期	中度	营业收入减少 资产减值
	经济相关低碳转型 新政策	投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 对高排行业收取碳税的政策、高排行业减排及转型相关监管等，都可能限制客户的业务拓展进而导致融资需求下降，同时碳税及转型相关支出可能导致高排行业及关联标的的相关融资成本及合规成本增加。 			
技术风险	新兴技术发展	投融资标的	<ul style="list-style-type: none"> 随着低碳节能技术发展，某些投融资企业的市场份额可能会受到影响，导致其利润率下降，违约率上升，给资产质量管理带来挑战，同时也会导致对某些投资企业的投资回报率下降。 	中长期	低度	营业收入减少 资产减值
市场风险	消费者偏好转变	投融资标的 承保标的	<ul style="list-style-type: none"> 消费者倾向于 ESG/ 绿色低碳产品，若某些投融资企业不能快速提供契合需求的产品及服务，可能会影响其经营。 	中期	中度	营业收入减少
声誉风险	负面舆论与投资者 关注	自身运营	<ul style="list-style-type: none"> 随着社会大众及投资者对气候变化、绿色低碳关注的逐步增加，若公司的业务模式未能匹配低碳转型等，可能面临声誉风险的上升，进而增加融资难度或对公司业务模式产生影响。 	长期	低度	营业收入减少 融资成本增加

气候机遇影响评估结果

机遇类别	机遇因素	影响描述	影响范围	产生影响时间	影响程度	潜在财务影响
资源效率	推广绿色建筑	<ul style="list-style-type: none"> 随着大众对环保和健康的关注度不断提高，绿色建筑价值得到了广泛关注与认可，绿色建筑市场规模逐年增长。中国已推出一系列政策法规和标准规范，以引导和促进绿色建筑的发展。在此背景下，推广绿色建筑将带来市场机会。 	自身运营、不动产业务等	短期	中度	营业收入增加 固定资产价值增加
	采用更低碳交通运输模式	<ul style="list-style-type: none"> 通过鼓励采用更低碳的交通工具以及推广业务流程电子化将帮助减少运输费用，在帮助减少碳排放量的同时降低运营成本。 	自身运营	短期	低度	营业支出减少
能源来源	应用低碳技术及新技术	<ul style="list-style-type: none"> 随着国家不断推动绿色转型，清洁能源成本下降，公司通过推动清洁能源及低碳技术的应用，可能降低运营成本。 	自身运营	长期	低度	营业支出减少
产品和服务	创新产品与服务	<ul style="list-style-type: none"> 公众对绿色产品及服务需求增长，金融机构提供绿色产品及服务可提升客户好感与整体收益。 	全集团业务	短期	高度	营业收入增加
市场机会	进入新市场	<ul style="list-style-type: none"> 随着政府绿色金融政策支持力度不断加大以及绿色金融市场的不断完善，将衍生出新的市场及业务机会。 	全集团业务	中期	高度	营业收入增加
	投资低碳经济转型	<ul style="list-style-type: none"> “双碳”政策不断出台，各行业低碳转型进度加快，通过投资低碳技术或企业可能有助于提升投资效益。 	银行、保险等	中期	中度	营业收入增加 投资收益增加
韧性	参与可再生能源项目	<ul style="list-style-type: none"> 通过承保和投资可再生能源项目，将减少对高碳行业的敏感性，提高业务及投资组合对碳价上升等转型风险的抵抗能力。 	银行、保险等	短期	中度	营业收入增加 投资收益增加

气候风险情景分析与应对策略

为具体掌握气候相关风险对平安的影响程度，平安依据气候风险重要性排序结果选定相关主要气候风险，对财产保险业务、保险资金投资、不动产投资、对公信贷业务、职场及网点、数据中心等开展情景分析。根据TCFD《气候相关财务信息披露工作组建议》，物理气候相关情景对于拥有使用期长的固定资产、处于气候敏感地区的位置或运营、或处于相关情景中的价值链的组织尤为重要；而转型风险情景与企业价值链内温室气体排放高的资源密集型组织更为相关。参考同业实践及中国人民银行气候风险压力测试相关情景设置，平安对财产保险业务、不动产投资、职场及网点、数据中心等优先开展物理风险相关情景分析，对保险资金投资、对公信贷业务等优先开展转型风险相关情景分析。

平安参考政府间气候变化专门委员会（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）于2021年发布的第六次评估报告（AR6）中提出的“共享社会经济路径（SSPs, Shared Socioeconomic Pathway）”气候情景，选定可持续发展路径（SSP1）和传统化石燃料为主的路径（SSP5）¹¹分别作为低排放情景和高排放情景的基础假设，基于专业文献和内部研究的参数，评估气候变化物理风险与转型风险可能对平安自身运营与业务产生的潜在影响，并根据分析结果制定应对策略，以强化平安对于特定气候风险的管理。

¹¹ 综合考量各情景下参数的可得性，平安选定SSP1-1.9低排放情景及SSP5-8.5高排放情景两种气候情景分析物理风险的潜在影响；选定SSP1-1.9低排放情景及SSP5-6.0高排放情景两种气候情景分析转型风险的潜在影响。

■ 财产保险业务 – 物理风险

基于保险业务特点，财产保险业务受气候风险的影响较大，更需加强气候变化相关风险的研究与应对。综合评估各项保险业务特性，对于财产保险业务，依据IPCC AR6中情景假设及参数，建立气候变化相关数学与统计预测模型，对车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险业务开展量化物理风险情景分析，评估不同情景下，由于极端天气事件、降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化、平均气温升高、海平面上升等物理风险可能导致保险赔付率升高的情况。

情景分析流程与结果

依据IPCC不同气候模型下的气候趋势假设，分险种按气候相关风险趋势及概率、周期，将车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险等业务在2040年及2060年的赔付趋势与2024年进行对比。

资产信息	气候情景选择及相关参数	分析结果
车险、团财险（含巨灾险）、农险、个人非车险等业务相关保险单信息	2040年及2060年SSP1-1.9、SSP5-8.5两种气候模型；极端事件频率、极端降雨量级、干旱事件频率、海平面上升、台风强度等	结合各业务信息与气候情景参数，预测各情景及时间维度下，气候物理风险情景对应的保险赔付较2024年评估的幅度

业务分类	低排放情景— SSP1-1.9		高排放情景— SSP5-8.5	
	2040年	2060年	2040年	2060年
车险	●	●	●	●
团财险（含巨灾险）	●	●	●	●
农险	●	●	●	●
个人非车险	●	●	●	●

● 几乎无影响 ● 轻微影响 ● 有一定影响

应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：

气候纳入精算模型与风险管理

平安已根据上述气候情景分析方法建立气候变化模型，定期对财产保险业务开展气候物理风险情景分析，以掌握和评估未来潜在气候相关情景中的风险敞口及能承受的风险程度，并辅助识别潜在风险点。气候物理风险情景分析结果也为平安调整精算假设及精算模型提供参考。平安广泛搜集各类与气候变化相关的自然灾害的各种因子，通过建立台风、暴雨等灾害的概率模型，将气候风险相关的环境数据运用到保险定价、风险管理等多个方面，使得产品定价更精准、风险应对更加高效。

将气候因子纳入保险精算模型

研发阶段

基于实时数据，由自然灾害实验室动态绘制及更新全国灾害等级分布图，充分反映灾害风险情况和变动趋势。

验证阶段

将自然灾害数据加工处理为可用于建模的气候相关因子变量数据，与保险理赔数据相匹配，在主要承保灾害责任上逐个验证因子效果，并将其引入精算定价模型中使用。

应用阶段

用于建模的气候相关因子变量数据，与保险理赔数据相匹配，在主要承保灾害责任上逐个验证因子效果，并将其引入精算定价模型中使用。定期捕捉挖掘气候风险相关数据规律，将有效因子加入模型，促进定价模型定期更新迭代，更合理地反映风险对价关系，并对处于不同灾害等级地区标的匹配差异化定价方案。



案例 | 自主研发的鹰眼系统（DRS 3.0）及大灾应急服务平台，实现灾害风险管理

平安产险自主研发的鹰眼系统（DRS 3.0）及大灾应急服务平台，应用时空大数据引擎、气象灾害模型、卫星遥感、机器学习等多项技术，聚合超 2 亿条地理、灾害、气象、保险数据，自主研制 9 种自然灾害风险地图，可以提供灾害预警、风险筛查、巨灾风险管理等多场景服务，贯穿“保前-保中-保后”的全链路灾害风险管理体系。在风险筛选方面，平安将鹰眼系统建立的风险地图与平安多年来积累的承保理赔的数据进行叠加，结合平安风险管理要求，融入平安核保、定价系统中，实现系统自动化风险筛选。针对高风险的保险标的，平安将会基于保险产品的类别，为客户提供风险减量服务。该系统平均准确率超过 70%，分辨率在 1km*1km 以内，提前时间达到 48 小时以上。

2025 年，平安发布了国内直保公司首个对外发布的全球风险管理平台鹰眼系统海外版——EagleX，首期上线了风险地图（Risk Vista）、灾害预警（Cat Warning）、卫星监控（Satellite Monitor）三大功能，为海外客户与合作伙伴提供从风险评估、灾害预警到理赔固证的全生命周期风险管理服务，旨在推动全球防灾减灾，助力“一带一路”建设。

巨灾板块

内含长周期历史灾害数据，可对地震、台风、暴雨巨灾进行概率计算模拟，支持三类灾害的指数型巨灾产品开发，并实现对巨灾累计风险的实时监控。

相风板块

接入海量气象数据（与气象部门合作），通过系统计算可提前发现灾情风险，帮助客户做好事前防范部署。

太乙板块

利用遥感数据构建数字化卫星影像平台，为远程线上查勘和重点标的监控提供多维度支持。

河图板块

包含多种灾害风险地图，可对标的地址进行风险评估。

繁星板块

提供海量数据查询功能，实现销售、承保、理赔等各端的全面数据共享，提高了应用效率。

自上线以来，鹰眼系统在减灾方面取得了显著成效，平安已在多个险种（农险、团财、车险、个财等）范围内，为政府、企业和个人减少了数亿元的灾害损失。

- 灾前：通过 AI 电话、短信、好帮手 / 企业宝等方式为客户提供精准预警和防灾指引，帮助客户积极采取预防措施
- 灾后：统筹人力、救援物资等资源，为客户提供高效的救援和理赔服务

2025 年，鹰眼系统（DRS 3.0）

105.7 亿次

发出预警信息

1.3 亿

覆盖个人和企业客户

超过 **18.3** 万家

为客户提供了现场的隐患排查等服务

7.07 亿

累计减损

案例 | 平安产险农灾大模型

传统灾害预警体系存在数据壁垒与模型精度不足，灾害仿真能力薄弱，作物精细化监测不足等痛点。叠加近年来极端灾害频发态势，农业生产的不确定性与保险行业的风控压力持续加剧。

平安产险联合平安科技自主研发的农灾大模型智能监测系统，通过构建“灾前风险预警 - 灾中应急响应 - 灾后智能理赔”的全流程防灾减灾闭环，依托遥感监测、作物生长模拟等技术，为用户提供灾害预警、风险筛查、巨灾风险管理等多场景服务，将风险预警精准度提升至 85% 以上，理赔时效缩短 20%，2025 年，累计推送 3,628 万次有效预警，减损超 4,650 万元，服务农户 34.3 万户。此外，平安产险依托爱农宝 App 为农村提供气象信息、病虫害预警、农资价格行情等服务，实现农业生产全周期风险动态管理，增强农业经营主体的巨灾应对能力与风险韧性。

案例 | 依托大灾全链路管理体系，构建“防灾减损”响应新模式

2025 年，“桦加沙”台风来袭期间，平安产险依托灾前 - 灾中 - 灾后全链路大灾管理体系，通过构建“事前预防 - 事中响应 - 事后赔付”全流程智能应灾，助力风险减量。

- **灾前预警阶段：**提前 4 天精准预判台风登陆时间、地点及强度，通过平安企业宝、好车主等平台发布预警信息，触达近 4,000 万人次；依托 AI 模型识别数千名高风险客户并完成 100% 临灾回访，同步投放超 5,000 套挡水板、沙袋等应急物资，协助农户抢收加固农田超 10 万亩，疏通排涝沟渠近 40 公里；
- **灾中响应阶段：**基于大灾热力图预判灾害影响范围与资源需求，统筹调度全国超 1,400 名远程专家及 230 名现场支援人员，高效开展应急处置工作；
- **灾后理赔阶段：**推行小额案件线上自助报案、重大案件先行赔付的极简理赔服务，大幅提升救灾响应与客户服务效率。截至报告期末，平台累计完成 1.7 亿元赔款支付，助力客户挽回损失 1.49 亿元。

案例 | 平安产险构建五大应急物资仓网络，完善全流程应急服务闭环

为进一步强化保险行业在社会应急治理体系中的支撑作用，2025 年，平安产险创新性构建覆盖京津冀、长三角、珠三角、华中、海南等区域的全国 5 大应急物资仓网络，是国内财险行业首个“灾前 - 灾中 - 灾后”全流程应急物资服务闭环。

应急仓共储备挡水板、抽水泵、救生艇等 30 余种应急物资，具备防灾、减灾、救灾全场景物资保障能力，并实行“随用随补”动态供应机制，以筑牢灾害防控前置防线。同时，依托区域化仓配布局，各物资仓均可实现应急物资次日达，以高效响应灾害救援紧急需求，并助力受灾区域快速恢复生产生活秩序。截至报告期末，五大应急物资仓已正式投入运营。





■ 保险资金投资、对公信贷类业务 – 转型风险

作为资产所有者及管理人，平安依赖投资回报履行债务的长期责任，而随着中国“双碳”目标推进与碳市场建设，转型风险已成为影响其核心业务的重要因素。各行业企业（尤其是高碳排放行业）为符合低碳转型相关法律规定，可能增加节能减排成本，或因超标排放需参与碳交易、缴纳碳税，进而削弱自身盈利表现，这既会影响平安保险资金投资的回报水平，也会作用于对公信贷业务的资产质量管理及净利润表现。

为全面掌握转型风险对上述核心业务的综合影响程度，平安针对保险资金投资与银行对公信贷业务统筹开展情景分析，采用定性与定量相结合的方式，评估不同气候情景下碳价上升带来的连锁影响，包括保险资金投资回报降低及银行对公信贷预期损失增加等情况。

资产信息	气候情景假设及相关参数	分析结果
平安资产管理投资的中国境内上市公司股票和公司债券及三板的行业分类、投资金额等相关信息	<ul style="list-style-type: none"> 2040年及2060年 SSP1-1.9、SSP5-6.0 情景下的预期股价及收益率在平行假设模型将保持在一定时间内保持不变，影响因素仅为股价变动 	结合保险资金投资相关信息、气候情景下的预测碳价、行业平均碳强度等信息，预测各情景下保险资金投资的各行业因碳价提升造成运营成本上升并影响其净利润，进而对投资回报造成的影响
平安银行对公信贷客户行业分类、贷款余额等相关信息	<ul style="list-style-type: none"> 2040年及2060年 SSP1-1.9、SSP5-6.0 情景下的预测碳价 假设各行业平均碳排放强度将在一定时间内保持不变，影响因素仅为碳价变动 	结合对公信贷客户相关信息、气候情景下的预测碳价、行业平均碳强度等信息，预测各情景下对公信贷客户因碳价提升造成运营成本上升并影响其净利润，进而对平安对公信贷业务的预期损失造成的影响

情景分析流程与结果

综合考量平安保险资金投资中国境内上市公司股票和公司债券部分的资产信息以及对公信贷资产信息、不同气候情景下的预测碳价等信息，评估不同行业投资回报受碳价提升影响的程度以及不同行业对公信贷的预期损失程度。

保险资金投资业务				
国民经济行业分类	低排放情景 -SSP1-1.9		高排放情景 -SSP5-6.0	
	2040年	2060年	2040年	2060年
农、林、牧、渔业	●	●	●	●
采矿业	●	●	●	●
制造业	●	●	●	●
电力、热力、燃气及水生产和供应业	●	●	●	●
建筑业	●	●	●	●
批发和零售业	●	●	●	●
交通运输、仓储和邮政业	●	●	●	●
住宿和餐饮业	●	●	●	●
信息传输、软件和信息技术服务业	●	●	●	●
金融业	●	●	●	●
房地产业	●	●	●	●
租赁和商务服务业	●	●	●	●
科学研究和技术服务业	●	●	●	●
水利、环境和公共设施管理业	●	●	●	●
居民服务、修理和其他服务业	●	●	●	●
教育	●	●	●	●
卫生和社会工作	●	●	●	●
文化、体育和娱乐业	●	●	●	●

● 几乎无影响 ● 轻微影响 ● 有一定影响

对公信贷业务				
国民经济行业分类	低排放情景 -SSP1-1.9		高排放情景 -SSP5-6.0	
	2040年	2060年	2040年	2060年
农、林、牧、渔业	●	●	●	●
采矿业	●	●	●	●
制造业	●	●	●	●
电力、热力、燃气及水生产和供应业	●	●	●	●
建筑业	●	●	●	●
批发和零售业	●	●	●	●
交通运输、仓储、邮电业	●	●	●	●
住宿和餐饮业	●	●	●	●
信息传输、软件和信息技术服务业	●	●	●	●
金融业	●	●	●	●
房地产业	●	●	●	●
租赁和商务服务业	●	●	●	●
科学研究和技术服务业	●	●	●	●
水利、环境和公共设施管理业	●	●	●	●
居民服务、修理和其他服务业	●	●	●	●
教育	●	●	●	●
卫生和社会工作	●	●	●	●
文化、体育和娱乐业	●	●	●	●

应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：

投融资碳盘查

为积极应对气候变化对投融资业务的物理及转型风险影响，2025年度，我们基于碳核算金融联盟（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）发布的《金融业全球温室气体会计及报告指南》，综合数据可得性及准确性等考虑因素，对集团及下属各成员公司所持有

的股权、主权债、企业债、信贷等资产类别的碳排放进行核算。本次核算旨在为后续识别、量化气候风险潜在影响以及完善投资及银行类业务的全流程 ESG 管理机制夯实数据基础，以更好地引导金融资源向绿色低碳领域配置。

2025 年度，平安投融资碳盘查核算结果如下：

资产类别 ¹²	碳排放量（吨）
股权	16,695,747.18
主权债	83,075,875.74
企业债	4,901,684.59
信贷	70,264,230.75

¹² 平安集团投融资碳盘查覆盖的资产类别中：

1. 股权类资产，涵盖 PCAF 分类中上市公司股权（股票）投资、非上市股权投资，以及基金、保险资管产品、股权投资计划等间接投资中相应的股权类投资。
2. 企业债券类资产，涵盖 PCAF 分类中企业债券投资，以及基金和保险资管产品等间接投资中一般债券，但不包括主权债及地方政府债。
3. 信贷类资产，涵盖 PCAF 分类中企业贷款及项目融资，以及债权投资计划、信托计划等间接投资。

制定战略与行动方案

平安已将“负责任投资”“负责任银行”列为可持续发展核心议题，制定五年发展目标及相关行动方案，通过可持续管理体系及相关绩效考核机制，推动各项举措的落实，以管理和应对气候相关风险。

强化 ESG 风险管理

平安及各成员公司已建立完善的 ESG 风险相关管理制度与流程，将 ESG 要求纳入管理流程和全面风险管理体系，并在投资及信贷流程管理层面，将 ESG 因素纳入投资尽职调查、合规审查、审批管理、合同条款制定、资金拨付管理以及投后及贷后管理等环节，形成事前、事中、事后全流程风险管控机制。

平安在现有风险管控措施基础上，以审慎原则为总体指导，明确煤炭、火电、石油与天然气、水电、核电、临床试验、动物实验等应审慎处理的公司、行业或特定业务，作为投资及信贷团队践行审慎原则的参考，以更好地降低投资及信贷风险。



■ 不动产投资 – 物理风险

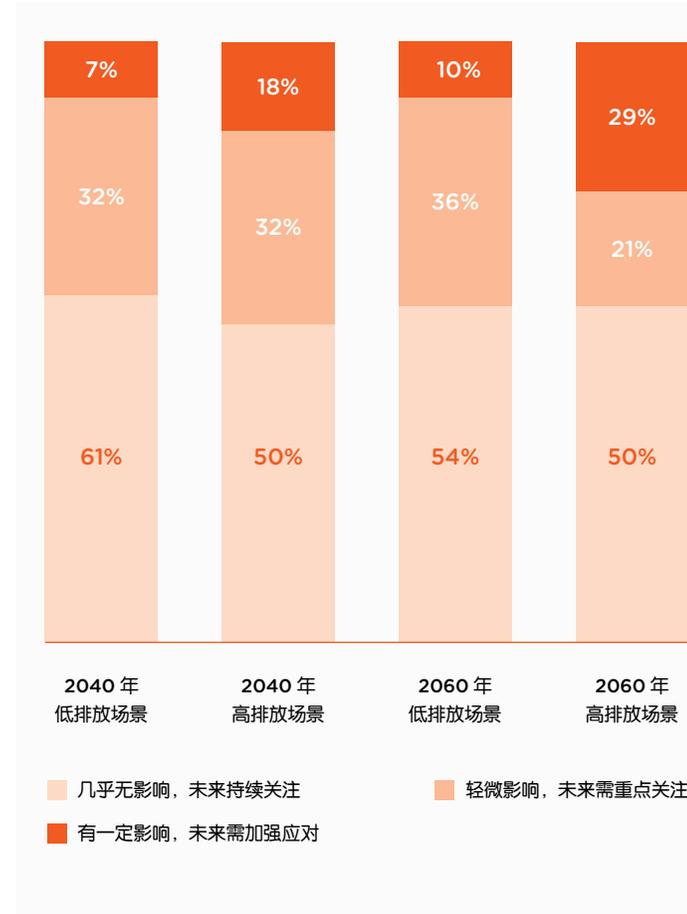
平安针对平安不动产在中国境内的不动产投资开展物理风险情景分析，运用定性与定量相结合的方式，评估不同气候情景下，由于极端天气事件以及降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化可能导致集团不动产资产损失的情况。

情景分析流程与结果

平安根据可能性、脆弱性与暴露度等因素，评估物理风险导致的不动产资产减损的影响程度。可能性根据历史观测气象数据对中国各省份发生的极端低温、极端高温、极端降雨、极端干旱等极端天气事件的频率进行预测；脆弱性主要参考中国气象局《中国气象灾害年鉴》中国各省份历史气象灾害灾损情况进行分析；暴露度则依据不动产的地理位置、数量、资产价值等进行分析。

资产信息	不动产的地理位置、数量
气候情景选择及相关参数	选择 SSP1-1.9 与 SSP5-8.5 情景；参考世界气象组织每日观测结果集中极端天气事件发生次数、中国各省份气象灾害损失情况对气候灾害的可能性与脆弱性进行分析与预测
分析结果	综合可能性、脆弱性与暴露度，预测不动产的受损情况，分析各情景下位于不同风险分类下的不动产情况

不同情景下，面临各等级气候物理风险的不动产数量占比情况：



应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：

气候风险评估纳入投资流程：平安不动产将气候风险评估工作纳入投资流程，在投资决策前充分评估地区气象风险及建筑物的抗灾能力，如评估户外广告灯箱安全设计应对台风暴雨的能力、评估保温处理应对极端高温和低温的能力、评估外立面及屋顶设计应对飓风的能力等。并在投资后对所在地的基础设施进行适当优化，确保建筑在极端天气条件下的安全性与稳定性。

强化风险管理制度与流程：平安不动产成立安全委员会，制定防台防汛管理制度、属地分级应急响应管理制度、灾害天气应急响应要求及标准等管理制度，强化气候相关风险管理流程，压实相关责任。平安不动产建立风险监测体系，实施跟踪气象变化。在极端天气可能发生的情况下，提前对不动产可能受到极端天气的破坏范围进行预判和防范，确保在极端天气发生时对不动产造成的破坏降低到最低。在气候灾害发生后，联动属地公安、消防、环保等部门，确保及时、有序的灾害应对和救援行动。

制定应急预案并开展演练：平安不动产制定气象相关应急响应预案，包括应对措施、人员配备、物资保障等，明确危机处理的流程，确保危机得到及时有效的处理；并为应急预案的执行提供必要的资源保障。同时定期开展应急救援的培训和演练，提高相关人员的应对能力和危机处理水平，以维护人员财产的安全或降低损失程度。

购买保险分散风险：平安不动产购买财产保险、责任保险、人身意外伤害险等，分散风险，减轻气象相关风险对物业管理项目的资产价值和投资收益的影响。

■ 职场及网点、数据中心 – 物理风险

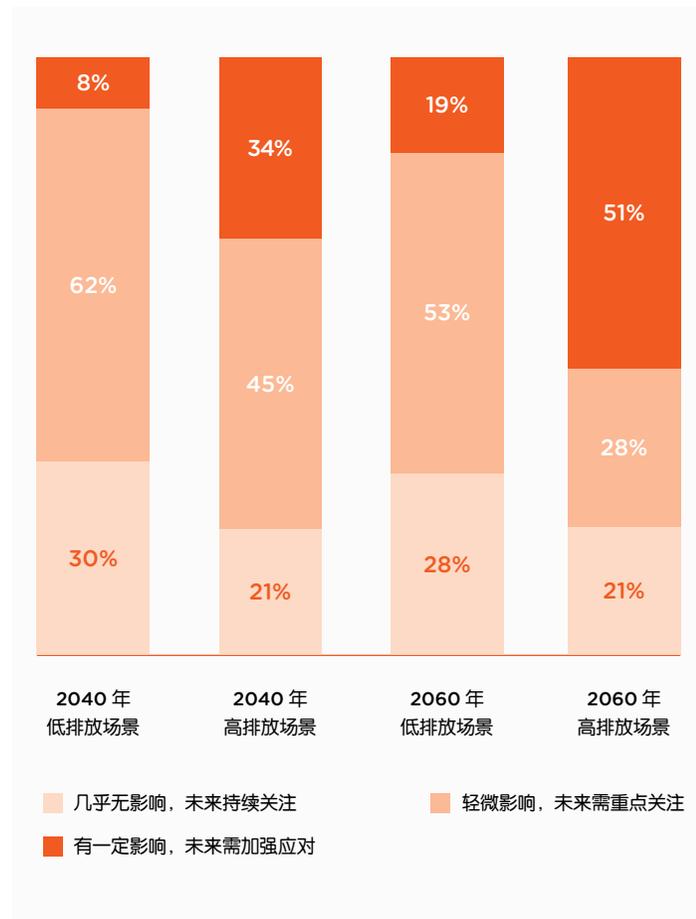
针对平安保险、银行的职场及网点及平安主要成员公司自持或租赁的数据中心，运用与不动产投资评估相似的方法论，评估不同气候情形下，由于极端天气事件以及降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化可能导致集团损失的情况。

情景分析流程与结果

职场及网点、数据中心的气候风险评估流程和方法与不动产投资风险类似，其中，暴露度调整为职场及网点、数据中心的地理位置、数量及资产价值。

资产信息	平安保险、银行的职场及网点、平安主要成员公司自持或租赁的数据中心的地理位置、数量
气候情景选择及相关参数	选择 SSP1-1.9 与 SSP5-8.5 情景；参考世界各气象站每日观测结果中极端天气事件发生次数、中国各省份气象灾害损失情况对气候灾害的可能性与脆弱性进行分析与预测
分析结果	综合可能性、脆弱性与暴露度，预测职场及网点、数据中心的受损情况，分析各情景下位于不同风险分类下的职场及网点、数据中心的情况

不同情景下，面临各等级气候物理风险的职场及网点数量占比情况：



应对策略

根据以上气候情景分析结果，平安建立如下应对策略及管理措施，以充分预防、管理、控制、减缓由于气候风险所产生的影响，强化平安在不同情景下应对和抵御风险的适应力与恢复能力：

项目	具体内容
建立气象灾害预警	平安建立并完善气象灾害预警预防机制，通过及时发布预警信息，减少灾害的冲击。
强化防灾设计与物资储备	平安不断优化集运营场所防灾建设及方案部署，稳步提升极端天气事件应对能力，同时定期采购应急物资、维护修缮设备，确保各类应对天气变化的关键物资得到保障。
响应应急部署并开展演练	平安将业务连续性理念体系化，并结合各类业务特点，制定 17 种灾害应急响应与救援预案及应急物资储备计划；同时落实应急物资管理、维护、更新机制，动态调整应急设备的配置及业务连续性计划，确保灾时立体防御体系可用。2025 年，平安科技通过 ISO 22301 业务连续性管理体系认证。

■ 寿险及健康险业务

气候变化通过复杂的传导路径对人类的健康及寿命产生影响，其中极端高温、暴雨等自然灾害频率的提升，可能导致寿险及健康险业务保险理赔支出上升，影响公司利润。2025年，平安基于目前可得的数据进行了初步分析，发现气候相关风险对寿险业务承保端的财务影响较小。平安积极与公共部门、科研机构加强合作，开展气候风险对人类健康和寿命影响的研究。更多关于气候风险对人类健康和寿命影响的研究成果请参考平安发布的《适应气候变化和灾害风险治理报告：保险业的实践与展望》中相关内容。



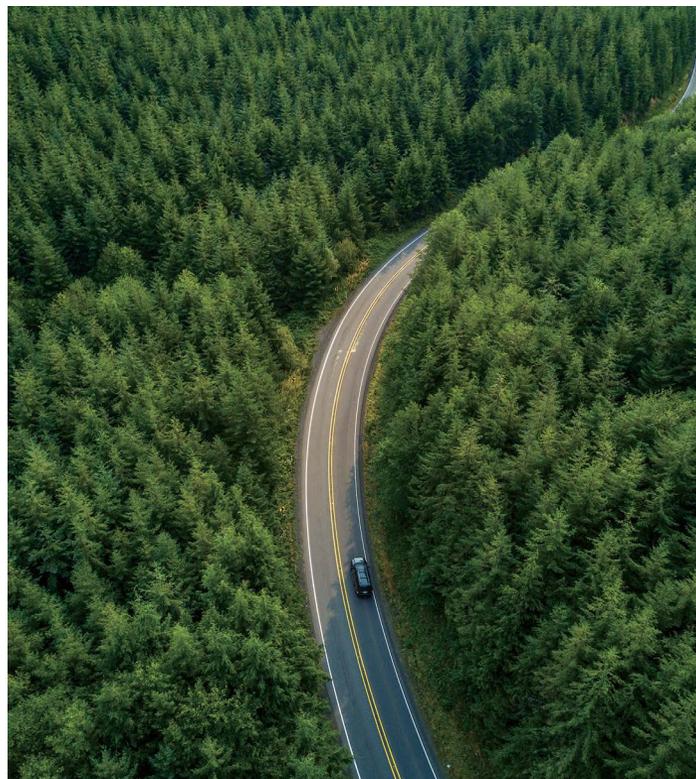
■ 气候机遇应对策略

根据气候机遇评估结果，平安制定如下应对策略与转型计划，以把握相关发展机会：

类别	机遇因素	应对策略与营运计划
资源效率	推广绿色建筑	平安积极将绿色理念融入建筑全生命周期，综合运用节减碳、资源循环等多项绿色建筑技术，多个项目获绿色建筑认证。截至报告期末，平安共有 25 个项目获国际绿色建筑及基础设施认证，其中 10 项获 LEED 金级及以上认证。
	采用更环保的交通运输模式	平安每年更换存量自有燃油车为新能源汽车，并积极在员工中推广低碳通勤或低碳公务旅行方式。同时，平安深入推进数字化转型发展，促进业务流程无纸化、电子化的推广。
能源来源	应用可再生能源及技术	平安积极推进绿电集中采购以降低可再生能源使用成本，推广打造集团“1+N”碳账户体系，以提高能源使用效率，降低用电量及碳排放量。
产品服务	创新产品与服务	平安顺应市场趋势，积极开发多元化绿色金融产品与服务、气候相关的保险风险解决方案和服务。 2025 年，平安产险落地智能驾驶保险产品，推动新能源产业升级；平安银行将绿色指标纳入授信评估体系，为广西国有东门林场和三门江林场提供 5 亿元中长期授信，有效缓解了林场中长期资金周转压力，支持林场生态保护。
市场机会	进入新市场	平安持续关注气候相关新市场新机会的产生，加强对碳捕获、利用和封存（CCUS）等新领域的研究工作，加大对转型金融、生物多样性金融、新兴低碳技术的支持力度。
	投资低碳经济转型	平安积极践行绿色投资，持续扩大对低碳技术或企业的投资，支持社会低碳转型。截至报告期末，平安保险资金绿色投资规模达 5,301 亿元。
韧性	参与可再生能源项目	平安积极承保和投资可再生能源项目，推动业务与资产的全面绿色转型，增强业务韧性。 2025 年，平安产险独家承保天津市西青区陆上风电工程险，提供保险保障 37 亿元；平安银行协调市场、风险、产品等多个部门，与其他银行联合成立 22 亿银团，并为远景能源布局绿色发电领域提供 11 亿银团贷款；平安资产管理投资行业内首单清洁能源私募 REITs 四川能投项目。

影响、风险和机遇管理

平安集团已将气候变化相关风险纳入 ESG 风险管理，并建立成熟的气候风险管理流程。



气候风险管理流程

气候风险识别

- 从物理风险和转型风险两个维度出发，识别并描述影响集团各业务板块的气候风险因子，并归纳其涉及的风险分类。

气候风险评估

- 从定性及定量角度，评估气候风险因子对集团业务板块的影响及其持续时间和强度。

气候风险管理流程

气候风险汇报

- 落实气候风险的定期汇报工作，确保董事会及管理层及时获知气候风险管理的目标、计划、执行情况及进展，提高气候风险管理的有效性。

气候风险管控

- 将风险识别和评估的结果作为业务决策的基础，并运用鹰眼系统 DRS 3.0、气候情景分析等工具制定风险应对措施，管控气候相关风险。

指标与目标

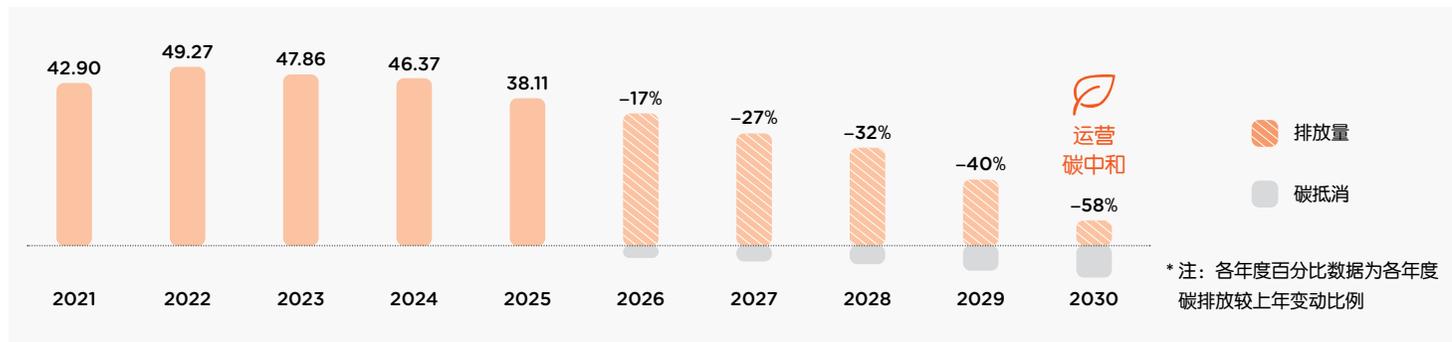
碳中和承诺

平安通过碳中和承诺，明确减排决心，并推动自身运营及上下游开展减碳行动。

鉴于平安的业务集中在商业及办公场所开展，运营层面产生的温室气体排放主要来自职场相关的能源消耗。我们将遵循科学减排、内部优先、外部辅助的原则，通过节能、清洁能源替换、碳抵消相结合的方式，推进实现自身运营碳中和，具体措施包括：

- **资源效率**：我们计划聘请建筑节能专家进行职场和数据中心用电的测量评估、节能方案设计和实施指导，对集中运维供应商提出节能要求，同时开展员工低碳观念宣贯和行为引导。
- **购买与自发绿电**：我们计划通过购买绿电、绿证和投资可再生能源发电设施等方式增加可再生能源利用量占年电力消费量的比例，在 2024-2030 年间按 5%，10%，20%，40%，60%，80%，100% 的目标提升可再生能源利用率，即到 2030 年实现运营层面电力消费 100% 来自可再生能源。
- **碳抵消**：我们将在内部持续减排的基础上，通过投资绿色资产或购买碳排放权以解决无法避免的碳排放，最终在 2030 年内实现运营层面碳中和。

运营碳中和路径¹³



¹³ 基于市场法对 2024 年度的碳排放数据进行追溯调整。

碳排放情况

2025 年，平安运营层面温室气体排放总量（基于位置）为 422,724 吨二氧化碳当量，温室气体排放总量（基于市场）为 381,061 吨二氧化碳当量。其中，范围一直接温室气体排放量为 45,100 吨；范围二能源类间接温室气体排放量（基于位置）为 307,103 吨，范围二能源类间接温室气体排放量（基于市场）为 265,440 吨，纸张使用和员工差旅产生的范围三温室气体排放量为 70,521 吨。

气候变化应对措施

平安严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，大力推进绿色运营领域的探索和创新，从推行绿色办公、打造绿色建筑、科技赋能低碳转型三方面入手，由内而外带动员工、供应商、社会公众等利益相关方践行绿色低碳发展理念，为落实“双碳”行动贡献力量。

■ 推行绿色办公

平安持续落实运营减排措施，积极提倡低碳环保的工作和生活方式，致力于与员工共同营造低碳办公环境。平安于 2025 年上半年启动了“-5% 减碳行动”，号召员工广泛参与，通过办公能耗管控、建立绿色采购专区、推进数据中心绿色化等方式，实现节能降碳。

■ 打造绿色建筑

平安始终秉持以人为本的绿色发展理念，积极推动都市生态低碳发展，助力城市环境品质与居民美好生活的提升。平安将可持续理念融入建筑的全生命周期，从选址设计到建设施工，综合运用节能减排、资源循环等多项绿色环保技术，打造有温度的绿色建筑。截至报告期末，平安累计 25 个项目获得国内外绿色及健康建筑认证，其中 10 座获得 LEED 金级及以上认证。

案例 | 杭州平安金融中心以 ESG 赋能钱江新城商务生态新标杆

杭州平安金融中心积极将 ESG 理念融入项目运营的各个环节，通过精细化能耗管控体系，有效降低运营成本与碳排放，较基准年实现减少碳排放 1,365 吨，减少用水 26,947 立方米，降幅达 13.3%，并积极推进垃圾分类与资源回收，废弃物转移量占比达 93%，废弃物回收和资源化利用处于行业领先水平。2025 年，杭州平安金融中心于荣获 GRESB（全球房地产可持续性评估）五星评级，以 92 分荣登中国区混合型办

公及零售物业分组第四名，并在亚洲范围混合型办公及零售物业表现得分排名第二。



杭州平安金融中心绿色荣誉

案例 | 北京平安国际金融中心空调系统节能改造项目

2025 年北京平安国际金融中心携手中瑞恒（北京）科技有限公司对大厦中央空调系统改造进行竣工验收，此次节能工作对制冷机房内设备增加自动控制系统，并对循环泵增加变频设备，同时对锈蚀阀门进行更换。对现场用电设备加装了计量表，同时能远程计量，统一到 App 中进行操作。本次改造降低了操作人员工作强度，提高了系统运行的可靠性，节能效果明显，本年度，电力总消耗量年减少超过 16 万千瓦时，有效减少运营环节的碳排放。



北京平安国际金融中心

■ 科技赋能低碳转型

平安利用自身领先的科技能力，搭建 ESG 管理平台，有效提升 ESG 管理水平，并积极携手合作伙伴，共同促进绿色投资发展，推动绿色低碳生活，以科技全面赋能绿色低碳转型。平安打造 AI-ESG 智慧管理平台，并上线 ESG 智能小助手，提升自身 ESG 管理水平和效率，实现科技赋能公司 ESG 管理。平安打造“1+N”碳账户体系，对内支持跨业务领域联通，对外组织与碳交所的碳核算、备案和交易。“1”指平安碳账户，“N”指业务场景的碳账户，连接各成员公司的业务前端系统，基于各自绿色金融服务规划和业务需求设立，实现业务范围内的碳应用需求。截至报告期末，公司员工碳账户累计覆盖 20 万名员工，累计减碳行为 228 万次，累计减碳量 23,792 吨。

生物多样性保护

平安将环境保护纳入企业发展规划中，坚持可持续发展理念，承诺不涉及破坏生态、危害生物多样性的业务，并积极保护和科学可持续利用生物多样性。同时，平安积极探索生物多样性与现有业务的有机结合，并不断加大生物多样性投资与相关产品服务创新，推动金融资源向生物多样性保护领域和基于自然的解决方案倾斜。

案例 | “保险 + 科技 + 公益” 三维赋能，守护千年绿色文脉——古树名木保护创新

2025年，平安“中国平安古树名木守护行动”在巴西贝伦举办的《联合国气候变化框架公约》第三十次缔约方大会（下称“COP30”）公开展区进行展示，以“微观实践—模式总结—国际共享”的路径，为全球生物多样性治理提供“中国方案”。自2023年推出“古树名木救治保险”以来，平安积极升级各项古树名木保护行动，依托自身科技资源及社会影响力，构建“风险保障 + 科技监测 + 公益联动”的古树名木保护体系，将原有单一风险补偿升级为包含生态保护、文化遗产、科技赋能的全链条保护体系。截至报告期末，平安产险已为全国超5.5万颗古树名木提供超10亿元风险保障。

- **风险保障：**推出“古树名木救治保险”，为古树本身的救治修复，以及因倾倒、折断对第三方造成的损失提供风险保障。
- **科技监测：**搭建“天空地一体化”监测网络，运用物联网、GIS和鹰眼系统（DRS 3.0），实时监测古树生长环境，精准预警自然灾害，实现“灾前防御、灾中应对、灾后赔付”的全周期智慧管理。
- **公益联动：**协同政府、基金会、科研机构等，通过“认养古树”“跟着古树去旅行”等创新活动，古树保护融入文旅与生活，激发全民生物多样性保护意识。



案例 | 智链云境“生物多样性保护及可持续利用”平安方案

为响应国家及云南省关于金融赋能生物多样性的政策，平安产险积极探索生物多样性领域，作为唯一保司加入云南省生物多样性金融标准试用试点，并结合平安科技能力、平台流量等优势，创新构建绿色公益、绿色云品、绿色旅居和绿色金融四位一体模式。

2025年，该项目登上联合国环境署可持续保险倡议自然工作组全球分享会，创新性获得国际认可。该项目在绿色公益方面，联动省林草局等政府部门，开展保险捐赠，强化政保联结，赋能生物多样性保护；在绿色云品方面，借助平安好车主平台，创新“认养一棵古树茶”公益模式，联动南糯普洱、德昂酸茶等特色古树茶，实现助农增收超百万；在绿色旅居方面，融合当地特色生态及多元文化，联合十余个省份推出赏花季、探秘哀牢山等生态旅游、研学路线，曝光超千万，传递有一种叫云南的生活；在绿色金融方面，一方面创新鲜花价格指数保险等保险产品，另一方面，构建“保险+银行”的协同机制，利用保单机制撬动社会资本，缓解生物多样性项目融资与经营风险挑战。

案例 | “保险+信贷”金融双驱动，赋能云南咖啡产业可持续振兴

云南咖啡种植面积超全国98%以上，传统种植模式效益低、收入少、保障不足。平安产险联合孟连县政府，推出全国首个咖啡种植完全成本保险，以“保险+信贷”模式实现金融助力生物多样性可持续农业发展。

保险为3万亩生态种植区提供超9,000万元保障；通过保单增信撬动超3,000万元信贷，为产业发展提供资金支持；投入资金建设标准化智能种植示范基地，搭建全国种植示范园区，形成产业振兴、农户增收、物种保护的协同发展。



05

可持续的治理

平安持续优化公司治理质效，构建领先的公司治理架构和运作机制，强化风险管控，使合规经营理念落实在各个环节。平安坚持以高效的治理保障和促进公司稳健发展，对客户、员工、股东和社会负责。

公司治理

治理

平安已建有兼具本土优势和国际标准的公司治理架构，持续践行全球最佳公司治理实践。本节内容展示平安公司治理的部分实践，更多有关公司治理的内容详情请见平安 2025 年年报“公司治理报告”部分内容。

治理架构

平安严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等相关法律要求，按照监管部门颁布的相关法规要求和《企业管治守则》所载的原则，结合公司实际情况，开展公司治理活动。平安以树立公司治理典范、稳定回报股东为目标，建立并不断完善国际化标准的公司治理架构，形成了清晰的董事会定位、科学的董事会构成、规范的运作流程以及以价值创造为主的董事会文化，确保了企业长期、稳健、快速地发展。

公司股东会、董事会、监事会及执行委员会按照《公司章程》赋予的职责，行使各自权利，履行各义务，高效协作，有效制衡。以下是我们的公司治理架构图：



董事会独立性及多元化

平安第十三届董事会现有独立非执行董事 6 名，占董事会总人数超 40%，符合各上市地监管要求的规则。同时，平安在设定董事会构成时从多个方面考虑董事会成员多元化，包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、地区、专业经验、技能、知识及过往成绩等，确保成员及其观点的多样性，并确保董事会成员中包括至少 1 名女性，以达致董事会成员性别多元化。董事会成员的提名及委任将以董事会整体运作所需的技能和经验为本，同时充分考虑前述各项董事会成员多元化因素，以确保董事会成员具备执行职务所必须的知识及专业经验。截至报告期末，集团董事会共有女性董事 3 名，女性董事比例达 20%，董事会成员拥有保险、科技、银行、投资、会计、法律、风险管理及 ESG 等多元化的背景与经验，以确保集团各项战略决策的全面性与专业性。

同时，平安积极向各董事会成员提供持续培训，包括年度监管要闻、董事职责和义务、风险管理和内部控制、公司治理运作规范与实践以及气候相关信息披露等可持续发展相关议题。

3 名

集团董事会共有女性董事

20 %

女性董事比例



注：信息截至报告期末。

战略

平安积极践行最佳公司治理实践，持续深化公司治理效能，致力于通过高标准的公司治理保障股东权益，提高企业价值，践行企业责任。

平安通过股东会积极听取股东的意见和建议，确保所有股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。平安就各重大事项（包括选举个别董事）在股东会上均单独审议，以供股东考虑及投票。平安董事出席股东会、董事会及董事会各专业委员会，在深入了解情况的基础上审慎决策。全体董事恪尽职守，注重维护公司和全体股东的利益。

平安重视董事会组成的专业性、独立性与多元性，通过选聘女性董事、提升董事会组成的多元化水平、持续向所有董事提供专业培训、为独立非执行董事履职提供支持等举措，提升公司治理的有效性。

平安董事会已成立提名薪酬委员会、审计与风险管理委员会、关联交易控制与消费者权益保护委员会和战略与投资决策委员会四个专业委员会，发挥各自职能。其中，提名薪酬委员会负责研究和审查公司董事及高级管理人员的全体薪酬政策、方案及架构，及就设立正规而具透明度的程序制订薪酬政策，向董事会提出建议，确保平安董事及高级管理层薪酬水平适当。

平安坚持倡导“守法合规”的理念，践行“法规+1”，不断健全完善内控体系，强化合规主动管理，坚持机制引领，持续提升内控效能，夯实公司稳健合规经营的根基。

影响、风险和机遇管理

平安持续完善风险管控体系，深化风险管理平台建设，通过进行风险识别、风险评估和风险缓释，实现风险与收益的平衡，支持业务健康发展。

董事会是公司风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责。董事会下设审计与风险管理委员会，全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况，在对风险管理体系运行情况进行监督的同时，对风险管理的总体目标、风险偏好和容忍度、风险管理政策及工作制度、风险管理机构设置及其职责、重大决策的风险评估和重大风险的解决方案，以及年度风险评估报告等进行审议并向董事会提出意见和建议。

在持续推动风险治理体系升级完善的基础上，本集团已形成从公司董事会、管理层、专业委员会到员工全员参与的全面风险管理文化氛围，并逐步建立起自上而下及自下而上的有效、畅通的风险管理工作机制，为风险管理工作在日常经营活动中充分发挥作用夯实了基础，有利于保护股东资本安全、提高资本使用效益、支持管理决策、创造管理价值。

平安将 ESG 的核心理论和标准与公司风险管理进行深度融合，将 ESG 风险管控要求融入整体风险管理，保障平安各项业务发展行稳致远。更多有关公司治理相关的影响、风险和机遇管理的内容详情请见平安 2025 年年报“风险管理”部分内容。

股东权益保护

平安建立了高效的投资者关系管理机制，通过制度要求与程序保障，全面保护股东，尤其是中小股东的权益。我们高度重视对投资者的合理投资回报，制定了合理的利润分配政策。自 A 股上市以来，除个别年份外，公司每年均实施年度与中期两次现金分红。公司利润分配方案的决策程序和机制完善、分红标准和比例明确且清晰，符合《公司章程》及相关审议程序的规定，充分保护了投资者的合法权益。

依法合规信息披露

平安严格按照法律、法规和《公司章程》的要求，真实、准确、完整、及时、公平地披露公司各项重大信息，确保所有股东有平等的机会获得信息，不存在任何违反信息披露规定的情形。

同时，平安将 ESG 标准全面融入企业管理，通过在中报、年报及官方网站披露 ESG 相关管理实践和绩效，不断提升公司非财务信息的披露质量与透明度。

加强投资者沟通与参与

平安秉持合规、客观、一致、及时、互动和公平的原则，通过多渠道的沟通方式和平台，积极、热情、高效地为国内外机构及个人投资者提供服务，增进投资者与公司间的相互了解。

公司聚焦重点领域与主营业务，在“综合金融+医疗养老”等方面重点加强了与资本市场的沟通，并通过公开说明会、视频及电话会议、线下路演等方式，对公司的年度、季度业绩进行说明。公司亦通过多种渠道与中小投资者进行沟通，如上证e互动平台、官方网站、邮箱及电话等，以更好地倾听中小投资者的诉求，增进双方间的理解与信任。我们高度重视投资者关注的问题和提出的建议，并借此努力完善内部流程及制度建设，进一步提升经营管理和公司治理水平。

在投资者参与方面，公司股东会采用了现场投票和网络投票相结合的方式，为投资者参与投票提供了便利。此外，公司于每次股东会设置股东问答环节，由公司董事长、总经理等主要领导面对面回复投资者问询，为投资者了解平安、参与公司治理提供了方便快捷的渠道。

2025年

2次

组织现场业绩发布会

2次

组织电话业绩发布会

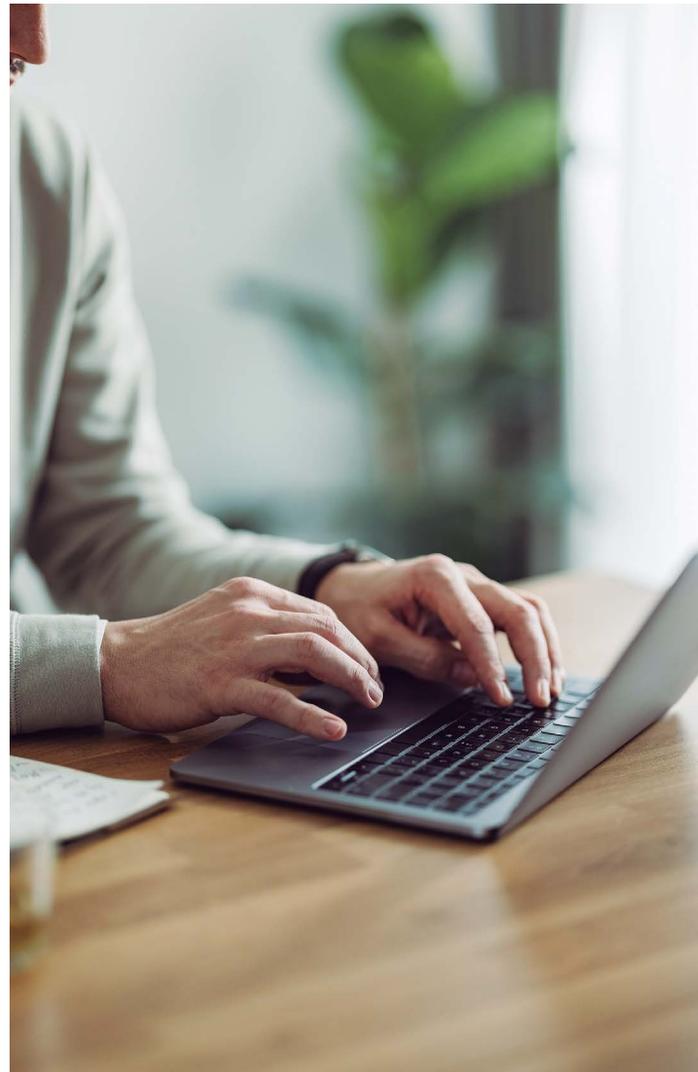
437次

参加投资者会议

指标与目标

平安制定“公司治理”议题五年发展目标，以管理及推进公司治理相关工作。平安持续关注国内外公司治理最佳实践，充分考虑投资人、评级机构等利益相关方的关切，注重董事会专业性、独立性与多元化的构建，计划每年检视治理原则、治理机制、治理架构、治理流程。截至报告期末，平安年内2次检视了公司遵守治理准则的情况，对治理原则、治理机制、治理架构和治理流程作出全面梳理和优化。

有关董事会成员多元化、董事会召开次数及相关情况、董事会议出席次数、委员会会议召开次数及相关情况、董事专业培训时数等内容详情请见平安2025年年报“公司治理报告”部分内容。



商业守则

平安坚持诚信经营，恪守商业道德，不断强化员工行为及商业道德的监督管理，并由集团董事会审计与风险管理委员会统筹负责商业道德与反贪腐整体工作。平安制定并严格执行《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《员工行为价值准则》，并公开发布《平安集团负责任投资政策声明》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》，在商业道德、员工商业行为、产品责任、反贪腐等方面作出承诺，不断完善管理实践。集团及成员公司内控部门每年对《平安集团公司商业守则》《平安集团员工商业守则》《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》的执行情况进行内部审计，审计范围覆盖平安所有主营业务。平安通过组织开展常规审计、专项审计等项目排查，督促集团及集团员工遵守有关法律法规、监管规定及企业内部控制规范，高水平遵循商业道德准则。

公司商业道德

平安注重商业道德对自身、股东、客户、员工、合作伙伴以及社区与环境等利益相关方所带来的影响，严格遵守各行业与地区的法律法规，制定了适用于平安所有成员公司、供应商和合作伙伴的规章制度，并建立高度独立、垂直管理的稽核监察管理体系，将公司治理、销售管理、资金运用管理、投融资管理、反洗钱管理、财务管理、资产管理等业务与事项纳入平安内控评价范围。

税务政策

平安秉承“诚信守法、合规加一”的经营原则与理念，遵守国家各项法律法规，积极配合政府缴税政策，明确规范缴税体系，仔细分析税务风险，根据条规披露税务信息，按时申报和缴纳税项，杜绝非法偷税、漏税和避税行为。集团及重要子公司均建立了专门的税务团队，不断强化税务风险防范意识，加强税务管理控制。一切纳税申报，税款缴纳与税务事项的处理均符合税法规定。平安持续优化建设内部税务管理制度体系，定期进行税务风险控制活动运行有效性评估，不断提升税务全流程系统化管理水平。对于境外业务，平安按照本集团境外经营所受管辖区域及中国的现行法律法规、解释公告、官方指引和商业惯例进行税务处理。

反垄断、反不正当竞争与公平交易

平安遵守反垄断法规规则，严格审查所有并购交易，并按标准进行信息披露。平安建立了有效的监测和执行机制，保证集团所有业务在境内外运营的合规性，强化对集团法律合规共性风险的防控，并有效督导各部门完善内部控制措施及风控的长效机制。平安严格管理慈善捐款和赞助，通过公开报告、新闻媒体、官方网站等渠道披露金额、捐助情况及成效，并确保相关捐赠和支持行为不破坏商业竞争的公平性。平安制定了相关规定，通过公平公正的评估来审查并购、收购等商业交易的合法、合规性，并承诺不会跟市场上规模大竞争对手成立垄断联盟或垄断利益集团，或因自身的市场占比大而利用掠夺性定价作为策略，降低市场上的公平竞争，违反相关的反垄断法律法规。

2025年，本公司无因公司垄断、不正当竞争和违反公平交易行为导致的诉讼。

反洗钱、反恐怖融资、反扩散融资与制裁合规

平安严格遵守反洗钱、反恐怖融资、反扩散融资（以下统称“反洗钱”）和制裁合规领域的法律法规、监管规定和指引，积极接轨国际标准、对标行业最佳实践，创新技术手段，持续提升反洗钱管理效能。同时，平安深化与监管机构的合作，积极为行业自律组织提供助力。通过健全跨系列洗钱风险监测体系、完善公司内反洗钱风险信息共享机制建设、科技赋能反洗钱管理数智化转型以及加强对产品业务的洗钱风险评估等举措，持续完善平安洗钱风险管理体系。

秉持“基于风险”的理念，平安不断深化智能模型在可疑交易监测等领域的应用，持续加大对国家打击治理的重点领域以及涉众型违法犯罪活动的风险监测和防控力度，切实保障客户资金安全。在人员培训方面，平安高度重视提升全体员工的反洗钱意识和专业技能，通过定期举办反洗钱专题培训，并利用内部邮件、企业内部公众号等多渠道推送反洗钱知识，实现了董事、监事、高级管理人员及全体员工反洗钱培训覆盖率100%。此外，平安联合复旦大学成功举办了第十五届

中国反洗钱高峰论坛，搭建起“政企学研”多方联动的交流平台，通过深入探讨反洗钱领域的前沿话题和实践经验分享，不仅促进了各方的沟通与合作，更为提升我国反洗钱工作有效性、守护国家金融安全做出了积极贡献。

集团稽核监察部按照人民银行反洗钱和反恐怖融资等监管政策及集团内部管理要求，统筹组织集团及成员公司开展反洗钱和反恐怖融资专项审计，重点关注管理体系制度建设、客户尽职调查、受益所有人识别、大额和可疑交易监测及报告、反洗钱特别预防措施（含名单监控与制裁合规管理等）、信息安全及系统建设等内容，通过组织开展专项审计，监督检查集团及成员公司商业道德遵守情况，及时发现并督促处理异常行为。

2025年，本公司无因公司洗钱、恐怖融资等行为导致的诉讼。

公平与员工权益保护

平安注重保障员工的合法权益，在雇员招聘、薪酬福利、培训发展、职业晋升等方面杜绝由性别、地域、年龄等方面引起的不平等现象，并抵制使用童工和强制劳工。

同时，平安制定《采购业务供应商管理细则》，并在供应商合同中加入相关条款，督促供应商确保其员工的权益得到保障。此外，平安在招标流程、开评标、投诉处理各环节中遵循公开、公正、公平和效率的原则，接受供应商及客户的监督。

知识产权保护

平安重视知识产权保护与管理工作，积极保护科技创新成果、品牌及商业秘密等无形资产。同时，平安充分尊重他人的知识产权，严禁禁止员工参与侵犯知识产权的活动，在遇到相关问题时开展相关调查，以确保自身与他人的知识产权受到保护与尊重。

平安注重内部宣导，采用集中宣导学习、邮件宣导、线上课程、在线考试等方式，面向员工常态化开展知识产权保护与预防知识产权侵权的培训宣导教育活动，内容包括专利及软件著作权布局、图片及字库合规使用、注册商标合规使用等议题，全方位提高员工意识，持续提升平安的创新能力和竞争力，确保知识产权运用的合法性和合规性。2025年，平安开展知识产权培训及宣导161场。

100%

董事、监事、高级管理人员及全体员工反洗钱培训覆盖率



员工商业道德

平安长期注重员工的商业道德，制定了覆盖全职和非全职员工的体系化管理制度，包括《平安集团员工商业守则》《员工行为价值准则》《员工利益冲突管理政策》等。《平安集团员工商业守则》为员工支持企业合规稳健经营提供纲领性指引，是适用于平安全体员工的行为规范准则，覆盖全体的正式员工和第三方人员。

本年度，我们组织操作风险与案件风险防控主题的专项培训，全面覆盖平安及成员公司，促进全集团增强案件防控意识，加强自我约束。集团合规部门定期组织开展员工风险排查工作，风险排查内容包括但不限于反洗钱、保险欺诈、非法集资、贪污贿赂、职务侵占、泄露客户信息等，强化明确员工行为红线，有效传达内部控制理念，全面营造崇尚清廉、风清气正、守法合规的文化氛围。

员工商业行为

平安在《平安集团员工商业守则》明确提出了“五项倡导性规范”和“十二项禁止性规范”。五项倡导性规范包括了保障消费者权益、坚守法律法规、维护商业秘密、廉洁于身、履职于公等维护集团权益的行为准则。十二项禁止性规范包括了刑事犯罪、内幕交易、违规销售、行贿受贿、以权谋私、渎职舞弊、利益输送、泄露秘密、侵犯声誉、破坏系统、性骚扰等重大违法行为；此外，还包括了违反薪酬管理规定或分配方案、虚假考勤、提供及协助提供虚假考勤证明等集团内部违纪行为。

平安持续探索重点领域风险监测，聚焦易高发、频发风险情景，分析业务逻辑，构建特征标签，开展多层次、多维度的员工风险行为异常识别探索工作，及时锁定风险人员并开展排查化解，将风险事件发生的可能性及造成的影响降到最低。同时，平安不断强化对员工商业行为的管理，强调“合规底线”“行为红线”的要求，构建行为风险地图，并通过开展专项培训、组织全员通关考试、定期例会宣导等形式开展多样化的培训宣导活动，强化员工商业道德意识，防范各类违法、违规、违纪行为风险或案件的发生。

反贪腐

平安严格遵循《保险集团公司监督管理办法》《保险公司内部控制基本准则》等监管要求，梳理总结现有管理制度，公开发布了适用于平安集团及所有成员公司、所有部门、董事及员工的《平安集团反贪腐反贿赂政策声明》，对“贪腐”“贿赂”以及“利益”进行详细的解释定义，开展监督与管理工作。平安的反贪腐工作由集团董事会及其下设审计与风险管理委员会及高级管理层共同监督，以确保落实相关制度与工作计划。

平安依照监管要求，系统梳理反腐倡廉管理制度框架，明确“三不腐”（不敢腐、不能腐、不想腐）的工作要求，制定发布了《关于一体推进“三不腐”工作的指导意见》《关于深入推进清廉金融文化建设的通知》《礼品礼金上交登记处理办法》《员工行为价值准则》等系列制度文件，

全面规范平安反腐倡廉与清廉文化建设工作指导思想、工作目标、职责分工与工作要求，明确员工负面行为清单、分级处罚标准及问责流程。同时，平安将员工行为操守等违规违纪处罚纳入绩效考核，作为年终绩效排名、评奖评优、奖金核定、晋升调动的重要依据，营造更为风清气正的商业环境。

为持续巩固员工的反贪腐意识，平安深入开展“强作风、治顽疾”风腐同查同治年度专项行动，坚持正风肃纪反腐相贯通，着力解决全集团范围内作风建设、纪律执行、廉洁合规等方面的问题，树立正确的行为价值导向，严肃查处和整治违反底线红线、危害合规经营、侵害公司利益等问题。平安积极为全体董事会成员、所有员工、外包人员及保险代理人提供反贪腐、反贿赂相关政策宣导与教育培训，全集团清廉文化及反腐败培训覆盖率为100%。全年通过通报典型案例、发布廉洁海报、组织专题讲座、开展廉建活动、组织线上学习等多种形式，共开展清廉文化建设及反贪腐宣教活动超4,400次，全年完善制度机制1,045项，推动开展廉洁谈话2,840次，进一步强化廉政文化建设和内控机制建设，促进公司稳健、合规、可持续发展。

超 **4,400** 次

开展清廉文化建设及反贪腐宣教活动

商业道德审计

平安根据监管及公司内部管理要求等，坚持以风险为导向，通过持续开展常规审计、专项审计等项目排查，不断强化员工行为及商业道德的监督管理，审计内容涵盖反贪腐及反商业贿赂制度机制建设与遵循情况、税务扣缴规范性、员工行为操守与反洗钱管理等在内的各个风险领域。其中，常规审计至少每3年开展一次，100%覆盖集团及旗下各成员公司、分支机构，对其进行全方位“体检式”的风险排查，促进公司及公司员工遵循有关法律法规、监管规定及企业内部控制规范，保持高水平遵循商业道德准则；专项审计为根据监管政策及公司内部管理实际组织实施，旨在监督检查集团及相关成员公司相应领域法律法规、监管规定遵循情况，或聚焦易高发频发风险情景，分析业务逻辑，构建特征标签，开展多层次、多维度的员工风险行为异常识别探索工作，及时发现和督促处理公司管理或员工异常行为。

100%

商业道德风险排查覆盖率

信访举报管理

平安制定发布了《信访工作管理办法》，明确集团稽核监察部为集团信访工作的统筹部门，在集团党委统一领导、集团纪委具体指导下，统筹开展具体信访工作。集团稽核监察部通过设立专门的信访工作组，配备信访工作人员，负责统一登记、受理、指导、督办和协调集团及成员公司的信访举报。平安设立了统一信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lzxjfb@pingan.com.cn），公开接收来自内外部（包括但不限于集团员工、客户、供应商、政府及监管单位）实名或匿名的信访举报，包括对集团或集团从业人员提出的建议、意见、投诉请求或者违规违纪问题线索等。集团信访工作部门坚守依法、客观、公正、及时地受理信访事项，及时开展有关调查和处理，促进相关事项得到合理、妥善处置。

信访举报渠道

☎ 统一信访举报电话：0755-22625145

✉ 邮箱：lzxjfb@pingan.com.cn

举报人保护

平安严格执行《信访工作管理办法》《举报奖励管理办法》中对信访人和举报人的保护及保密要求，对信访人信息及相关资料采取保密措施，检举、揭发材料列入密件管理，实名举报做脱敏处理，严禁泄露给被信访单位和被信访人或通过其他方式、场合任意公开。

平安严禁以任何借口和手段打击报复信访人及其亲属或假想信访人。对于违反保密管理要求和打击报复的行为集团将严肃问责，并且按照问题严重程度进一步追究法律责任。



信息安全与 AI 治理

信息安全管理

平安不断完善信息安全管理体系，保证信息的保密性、完整性、可用性。平安严格遵守信息安全相关的监管指引，及时解读监管机构发布的风险预警文件，时刻关注行业信息安全事件动态及外部威胁预警，兼顾主动与被动防御管理措施，以及时识别、化解信息安全风险。

2025年，本公司未发生重大信息泄露或其他网络安全事件，无信息安全相关处罚或罚款等。

管理架构与制度

随着技术不断更新、合规要求不断变化，平安集团更新网络和数据安全管理制度，建立网络安全管理体系，明确管理方针和风险处置策略，制定各领域网络安全管理规范和操作规程，完善运营机制，明确管理和运营职责、要求与流程，覆盖管理和运营工作事项。集团多家成员公司已制定网络和数据安全管理规范，落实网络和数据安全管理责任和义务。同时，集团及成员公司安全制度每年视外部环境及内部新技术发展情况进行检视更新。

平安集团建立覆盖董事会、高级管理层、网络和数据安全管理主管部门、网络和数据安全执行团队的网络和数据安全治理架构，并建立网络和数据安全责任制。董事会对网络和数据安全工作负主体责任，集团分管信息科技的集团联席首席执行官兼副总经理为公司网络和数据安全第一责任人，集团科技信息部总经理作为分管网络和数据安全领导为公司网络和数据安全直接责任人。

平安承诺以高标准体系管理信息安全风险，确保全公司信息系统的稳定与安全，围绕人员、数据、系统、业务、第三方实施全流程安全管理。同时，公司明确安全组织规范、人员安全规范、授权规范、认证规范、应用软件系统开发规范、个人信息保护规范、第三方服务安全管理规范、内容安全规范、物理环境安全规范及生物特征安全、生成式人工智能安全、信息安全事件应急响应、网络安全漏洞安全等多方面的管理要求和实施指引，覆盖全公司各个模块业务发展，集团下属各成员公司根据集团整体要求，结合自身业务发展实际制定各自管理细则。

管理举措

在信息安全管理措施方面，平安建立了高效预警联动机制，并采取主动与被动防御相结合的措施维护系统信息安全。

主被动相结合的信息安全管理措施

主动措施

- 每年组织多次渗透测试活动，通过模拟攻击者的攻击方法，对信息系统的薄弱环节、技术缺陷或漏洞进行分析和主动利用，挖掘信息系统中存在的漏洞，并对检测出来的风险漏洞进行修复，采取强化措施，保障信息系统的安全性
- 每年组织多次攻防演练，模拟攻击者对目标进行攻击，通过社工钓鱼、0 Day 漏洞、无线攻击、近源渗透、代码审计等技术手段突破目标网络边界，并通过攻击手段发现目标网络中存在的严重安全风险，以攻促防，推动安全问题的整改，提高安全防护的整体水平
- 设置公开的平安安全应急响应中心网站接受漏洞报告，并对经评估后有价值的报告进行奖励

被动措施

- 建立了一套从发出漏洞预警到及时响应完成的闭环处理机制，避免互联网安全脆弱点被利用，降低风险暴露面
- 以多数数据中心为基础，建立了“异地灾备+同城双活”的连续性体系，每年组织的灾难恢复演习，旨在通过演习验证灾难恢复的组织架构与应急预案，确保容灾环境稳定可用
- 制定并执行《信息安全事件应急响应管理办法》及《数据安全应急预案》《勒索病毒应急预案》《钓鱼邮件应急预案》等不同场景的应急预案，每年开展至少一次信息安全应急演练

为有效应对信息安全事件，平安不断更新不同场景的应急预案，通过应急演练全面检验应急管理机制有效性。2025年，平安联合各成员公司完成了72场安全应急演练，覆盖勒索病毒、抗DDOS攻击、钓鱼邮件等13种应急演练场景，并开展数据库备份恢复演练、跨地域联合容灾演习，有效夯实集团信息安全的应急响应能力。

同时，公司进行红蓝对抗活动，邀请符合国家资质认证的第三方开展模拟攻防演练，验证平安的安全防护能力，排查平安网络中存在的安全风险和安全防护薄弱点，推动安全漏洞修复和风险暴露面收敛，降低被外部攻击的风险，确保信息系统的稳定性和安全性。

2025年，

平安联合各成员公司完成了

72场安全应急演练

覆盖勒索病毒、抗DDOS攻击、钓鱼邮件等

13种应急演练场景

应急演练场景	演练目的	演练频率	演练结果
钓鱼邮件应急演练	通过模拟真实的钓鱼邮件攻击，测试公司员工对钓鱼邮件的识别和防范能力，从而增强全体员工的网络信息安全意识。	每年至少一次	符合计划预期
Webshell 上传处置演练	预防和处理 Webshell 的能力，以最快速度处理已知 Webshell，最大程度降低因 Webshell 类事件对公司造成的影响和损失。	每年至少一次	符合计划预期
DDOS 攻击处置演练	有效预防及正确、快速处理拒绝服务攻击安全事件，预防和处理拒绝服务攻击突发事件的能力，最大限度减少因拒绝服务攻击事件对公司造成的影响和损失。	每年至少一次	符合计划预期
勒索病毒应急演练	旨在检验处置勒索病毒攻击应急流程的合理性，提升应急响应能力；监测公司抑制手段的有效性，提高公司在应急安全方面的协调处理能力。	每年至少一次	符合计划预期
数据安全应急演练	通过模拟数据泄露、数据篡改、数据加密勒索等场景，检验和提升公司在数据安全事件中的应对能力。通过演练验证数据备份和恢复能力，提升数据安全事件的报告和响应效率，完善数据安全应急预案。	每年至少一次	符合计划预期
网页防篡改处置应急演练	通过模拟恶意代码插入、页面内容替换等场景，测试和提升公司对网页篡改事件的检测和应对能力，提高对网页篡改事件的快速响应和处置能力，确保网站内容的完整性和安全性。	每年至少一次	符合计划预期

数据泄露事件应急响应

平安在数据安全应急演练中，已形成针对数据泄露事件发生、处置和恢复、持续改进等各个阶段的应对机制和闭环管理能力。全过程坚持“快速响应、精准控制、闭环管理”的核心原则，推动数据安全应急能力向体系化、智能化、实战化方向持续演进。



信息安全培训

平安每年对全体员工、所有能够接触信息资产的第三方人员开展信息安全相关主题培训，以加强信息安全保护意识及执行处置能力。对于违反公司网络安全管理制度及相关规定，造成重大损失或严重后果的，公司会依照《“红、黄、蓝”牌处罚规定》《案件责任追究管理办法》进行问责处罚。

信息安全培训要求

培训对象	培训要求
全体员工	<ul style="list-style-type: none"> 新员工入职三个月内必须完成一次信息安全培训 必须每年完成至少一次信息安全培训
所有可接触到信息资产的第三方人员	<ul style="list-style-type: none"> 在开通信息系统临时账号前，必须参加信息安全培训且通过考试，并在通过考试后持续满足员工信息安全培训要求，否则无法访问公司信息系统的

2025年，平安开展信息安全专项课程培训及信息安全教育宣导50余次，聚焦人工智能安全、个人信息保护、数据安全能力、移动互联网应用安全、钓鱼邮件、第三方人员等10余个常见安全风险场景；信息安全专项学习通过率为100%。

第三方数据及信息安全管理

平安以“敏感数据不出平安”为核心原则，制定了《供应商信息安全管理办法》等管理制度，对供应商进行分类分级梳理，针对不同等级供应商采取不同信息安全管控措施，覆盖与供应商合作的全生命周期，确保供应商信息安全管理合规，降低供应商合作信息安全风险。

第三方数据及信息安全管理

合作前

- 合同签订阶段明确信息安全保障条款嵌入合同模板，并对条款内容持续更新以满足监管合规要求。
- 与涉及接触或处理平安数据的合作机构及相关人员的签订信息安全协议及保密协议，确保第三方知悉并承诺遵守平安的信息安全管理要求。

合作中

- 开展供应商信息安全风险监控，利用大数据监控供应商的信息安全负面信息和监管合规情况，从外部动态监控供应商信息安全风险，存在异常情况的及时预警纠错，确保合作过程中信息安全风险可控。

合作后

- 开展信息安全审计，确保供应商及时删除、销毁数据。

信息安全管理审计及认可

平安每年开展信息安全管理体系的评审与修订，按照各类信息科技风险管理标准和领先实践要求，持续改进信息科技风险管理和技术体系，确保信息安全管理制度不断完善，并定期开展信息安全审计工作，以强化对信息安全管理体系的监督评估。

信息安全审计要求

独立外部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全独立外部审计，聘请第三方机构进行信息安全系统相关外部审计，评估信息安全控制的有效性。
- 2025年，平安聘请挪威船级社（DNV）、英国标准协会（BSI）等第三方机构对各成员公司的信息安全管理体系有效性进行审核，共计完成专项审核超27次。

超 **27** 次
共计完成专项审核

内部审计

- 平安至少每年开展一次信息安全管理体系的内部审计，审计结果呈报公司董事会、审计与风险管理委员会和执行委员会。
- 2025年，平安完成了面向成员公司和重要第三方外包商的年度信息安全审计，覆盖数据安全、个人信息保护、第三方服务安全等重点领域，共计开展审计项目、风险监测、专项审查等事项超过60次。

超 **60** 次
共计开展审计项目、风险监测、专项审查等事项

平安已连续多年通过信息安全管理体系认证，确保信息安全体系有效、稳定运作。

截至 2025 年 12 月末

93 %

平安 ISO/IEC 27001 认证覆盖率

15 家

成员公司获得 ISO/IEC 27001 认证

12 家

成员公司获得 ISO/IEC 27701 认证

平安集团及成员公司本年度获得的部分其他认证及认可情况

5级认证（最高级）

平安产险、平安寿险获评数据管理能力成熟度（DCMM）

平安信托和平安健康获评
数据安全管理体系认证证书平安科技与平安产险联合建立的《第三方数据共享安全
解决方案》，荣获

第四届“鼎新杯”数字化转型应用征集典型案例

平安科技《一体化漏洞全流程闭环管理创新实践》荣获
数智未来创新案例（安全漏洞防治）陆金所控股在上海通管局组织的网络安全攻防实战活动
中，连续三年被评为

“优秀蓝方队伍”

个人隐私保护

平安重视隐私保护，围绕管理架构、管理制度、管理举措、管理培训等方面，完善客户隐私保护机制，全面提升管理水平。报告期内，平安未发生过任何消费者数据泄漏的重大事故。

管理架构和制度

平安建立覆盖“董事会 – 管理层 – 执行层”的三层隐私保护管理架构。

董事会	董事会负责客户隐私和信息保护顶层设计和统筹规划，围绕国家战略规划和公司整体方针，确立公司客户隐私保护战略，科学制定和推动战略的总体实施部署。
管理层	管理层负责指导、推动客户隐私和信息保护体系建设，将隐私保护体系纳入公司的风险管理流程，明确相关各方在客户隐私和信息保护工作中的职责分工，由集团隐私保护团队负责客户隐私和个人信息保护工作，推动协同机制的建设，开展对隐私管理相关重大事项的决策审议，并指导和监督落实。 通过定期会议形式，审核管理机制及工作规划，组织管理制度和要求的编制，开展监督问责和激励管理，确保管理策略、制度、流程和举措有效实施。
执行层	执行层各部门结合公司战略、监管要求，具体编制落实客户隐私和信息保护规划，作为牵头组织落实客户隐私和信息保护体系，协调各方有效开展日常管理和保护工作，在日常业务开展过程中落实隐私保护相关流程与管理机制，合法合规收集、存储、使用、加工、传输、提供和公开相关数据。

平安高度重视并持续加强客户隐私保护工作，根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规相关要求，搭建了完善的个人信息保护体系，严格控制相关隐私信息的收集、存储、使用，落实各成员公司、各业务环节的个人隐私保护，并监督供应商及合作机构落实个人隐私保护的工作要求。平安制定《个人信息保护规范》《应用系统开发规范》《个人信息保护影响评估指引》《数据全生命周期安全管理》等内部管理制度，明确各业务环节的隐私保护管理规范，在应用程序中通过文案提示、弹窗提醒、用户填写信息等方式，向用户清晰说明各场景收集的范围及使用目的，并在获得用户明示同意后按照授权范围进行个人信息的使用，进一步夯实隐私保护管理体系建设。平安对侵犯客户个人隐私的行为采取“零容忍”原则。

管理举措

平安将个人隐私保护融入应用程序及相关系统开发的全流程，制定了《应用系统开发规范》等管理制度，同时通过自动化、流程化与集约化方式解决个人信息影响评估方面的难点，并制定了《个人信息保护影响评估指引》等管理制度、上线个人信息影响评估（PIA）工具，提升PIA评估效率和规范性，确保在项目启动、需求分析、系统详细设计、系统构建、测试、部署与实施、运营与维护的全流程过程中贯彻隐私保护要求。同时，本公司对各环节中个人隐私信息管理方式、个人信息保护方式进行严格的合规评估及审计，判断隐私保护措施

的有效性，从源头上保护用户隐私。平安严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，对敏感个人信息处理、个人信息对外提供等特定处理活动开展了个人信息保护影响评估工作，完整留存评估报告。为持续增强客户、合作伙伴及社会公众的信任，积极回应各方关切，平安在充分履行商业保密与个人信息保护义务的前提下，可根据相关方的合理要求，提供评估报告相关内容以供查阅。

用户个人信息权利保障

平安尊重并保障用户的个人信息权利，在《隐私保护政策声明》《个人信息保护规范》等管理制度中明确了有关个人信息权利保障的内容。平安要求各业务单位必须明示并建立便捷的申请受理和处理机制，以供个人进行信息的查阅、复制、转移、更正、补充、删除以及要求公司对其个人信息处理规则进行解释说明，并在各应用程序的《隐私协议》明确体现并落实此项要求。同时，平安为用户提供行使该权利的联系邮箱、电话等渠道，为用户提供便利的个人数据管理选择。在线上服务端，用户可自主决定对于其个人信息的修改变更、删除、撤销同意、授权范围查询等行为。此外，本公司为用户提供个性化退出功能，用户可在应用程序中自主决定是否开启个性化推荐的选项。

平安遵循“合法正当、目的明确、授权同意”及最小必要的原则收集个人数据，承诺不会通过第三方收集个人数据，确保个人信息安全。除非法律法规另有规定，平安只会为实现个人信息收集目的所必需的期限内保留用户的个人信息。同时，平安也将按照业务实际发生地的相关法律法规进行个人信息的存储。基于《数据全生命周期安全管理》等管理制度要求，平安以最少必要的保存时间存储用户信息，并在满足监管要求的前提下，通过完善的数据销毁管理机制妥善删除用户个人隐私数据。平安判断个人信息存储期限的主要依据为现行的相关法律法规规定，如平安停止运营某项业务或网站，平安将提前30天通知用户，停止相关的个人信息收集活动，并在合理的期限内删除或匿名化处理用户的个人信息。

隐私保护管理培训

平安已建立系统化、常态化的全员个人信息保护培训体系，定期为所有可接触到用户个人隐私信息的员工及相关第三方人员提供全面的隐私保护宣传、培训，以提升员工隐私保护的合规意识和专业能力。培训内容全面覆盖个人信息保护意识、终端安全实践、法规更新解读及行业典型案例，并配套实施年度全员安全意识测评，以检验与巩固学习成效。2025年公司共组织12次专项培训，参训人员达50万人次，实现全覆盖；同时通过月度“安全视角”“数据合规”宣导、定期风险提示、钓鱼攻防演练等多种形式，推动安全及个人信息保护意识持续渗透日常。

第三方隐私安全管理

平安承诺不会将用户的个人数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在超过法律允许或业务限定的范围向任何第三方提供用户个人数据，如出于为方便用户使用第三方服务的目的，我们会告知用户所分享的数据、分享方式以及分享对象，并取得用户同意。2025年，平安不存在客户信息被用于销售定向广告、通过销售、租赁或共享将数据或信息传输给第三方等其他用途。

平安在业务外包委托第三方处理数据时，对于数据的委托范围严格审核并确保控制在“最小必要”范围内使用。在数据共享时，平安会提前获取用户的明示同意，并且采用脱敏、加密等方式保障数据传输的安全性。在协议签订时，平安会明确双方权责，在满足业务目标的同时确保业务外包委托处理和数据外部共享的数据安全要求。

隐私保护审计及认可

为持续筑牢个人信息保护防线，平安主动聘请专业第三方审计机构，严格依据相关法律法规、行业标准和平安内部隐私制度，全面审视个人信息收集、存储、使用、共享及删除各环节等合法性与安全性。2025年，平安聘请第三方开展4次个人隐私保护审计，同时全成员公司覆盖开展内部审计1次，审计结果均无重大风险。

平安集团及成员公司本年度获得的部分认证及认可情况如下：

平安集团成为

广东省网络数据安全与个人信息保护协会第一届理事单位

平安产险、平安健康获得

中央网信办颁发的首批个人信息保护认证

平安产险、平安寿险获得

中央网信办颁发的首批数据安全认证

平安健康获得

个人信息保护影响评估PIA 3星认证

平安产险联合平安科技项目《基于数据要素流通的大非车发展新模式》获得

中国人民银行年度金融科技发展奖年度二等奖



AI 伦理治理

平安遵循“以人为本、人类自治、安全可控、公平公正、公开透明”等五大伦理原则，对外发布《平安集团 AI 伦理治理政策声明》，承诺对人工智能的开发和应用进行科学管控，致力于提供符合伦理道德审查的科技与金融服务。平安从数据使用、算法研发、行业应用三方面制定了清晰的伦理目标，并不断完善 AI 治理框架。

对内

平安各单位成立专项工作组，集团统筹协调，基于 AI 伦理治理，梳理 AI 应用安全管控策略，全面升级管理体系，确保产品研发的公平与公正，保障服务过程中的信息安全和隐私保护，落实 AI 技术应用的伦理治理、探索优化及管控方式。

为确保 AI 伦理安全，平安发布《生成式人工智能服务安全管理办法》对生成式人工智能服务进行备案。此外，平安公司成立算法安全管理委员会、科技伦理审查委员会等对人工智能服务进行持续监控。

对外

平安积极参与人工智能全球治理，加强行业及学术交流，协助推动行业 AI 治理标准化发展。

附录

董事会声明

公司高度重视环境、社会及管治工作，积极履行企业社会责任，以满足人们对美好生活的向往为中心，支持经济和社会向可持续发展转型，实现公司的长期、均衡、高质量的可持续发展。

ESG事宜的监管

平安将可持续发展融入公司发展战略，构建和实践科学、专业的可持续发展管理体系和清晰、透明的 ESG 治理结构。我们推行董事会全面监督的模式，董事会和其下设的战略与投资决策委员会全面监督 ESG 事宜，承担公司可持续发展战略规划、风险管理、政策制定、进度检讨等相应职责。集团执行委员会下设的集团 ESG 及可持续发展办公室为集团 ESG 工作管理层，负责绿色金融、乡村振兴等 ESG 议题实践管理、公司可持续发展对外沟通与传播等。

ESG 管理方针及策略

基于外部社会经济宏观环境和公司发展战略，平安 ESG 管理团队依据双重要性评估方法论动态评估 ESG 议题的重要性，讨论并确定公司在环境、社会和公司治理方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。平安已将 ESG 管理策略融入业务体系中。我们通过开展投融资碳盘查、气候情景分析等工作，持续深化绿色金融与气候风险与机遇管理工作，并助力乡村振兴、社会普惠及国家战略，建立长效机制。我们通过定期向董事及高级管理人员汇报 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况及进展，保证 ESG 管理的有效性。

ESG 目标的检讨

董事会每年审阅 ESG 整体工作情况，检视 ESG 目标进展，并评估 ESG 风险管理体系的有效性。本年度，董事会审阅了集团可持续发展五年规划及运营碳中和目标进展情况，听取了集团年度绿色金融、乡村振兴、气候风险与机遇管理及其他 ESG 重点工作的汇报。

ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露平安在上述工作及其他 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会 2026 年 3 月审议通过。

联合国可持续发展目标 (UN SDGs) 索引表

报告章节	 SDG 1 无贫穷	 SDG 2 零饥饿	 SDG 3 良好健康与福祉	 SDG 4 优质教育	 SDG 5 性别平等	 SDG 6 清洁饮水和卫生设施	 SDG 7 经济适用的清洁能源	 SDG 8 体面工作和经济增长	 SDG 9 产业、创新和基础设施	 SDG 10 减少不平等	 SDG 11 可持续城市和社区	 SDG 12 负责任消费和生产	 SDG 13 气候行动	 SDG 14 水下生物	 SDG 15 陆地生物	 SDG 16 和平、正义与强大机构	 SDG 17 促进目标实现的伙伴关系	
助力实体经济	☑				☑		☑	☑	☑	☑	☑							☑
可持续保险	☑	☑	☑				☑	☑	☑	☑	☑							
负责任银行	☑	☑					☑	☑	☑	☑	☑							
负责任投资	☑	☑					☑	☑	☑	☑	☑							
负责任产品			☑			☑												
科技创新			☑						☑									
乡村振兴与社区影响力	☑	☑	☑	☑	☑			☑		☑	☑							
可持续供应链								☑				☑						☑
消费者保护与体验												☑					☑	
员工及代理人发展与保障				☑	☑			☑										
气候变化与碳中和											☑		☑					
生物多样性保护												☑		☑	☑			
公司治理					☑												☑	
商业守则					☑					☑							☑	
信息安全与 AI 治理									☑								☑	

年度关键绩效¹⁴

经营绩效

指标	2025	2024	2023
总资产（百万元）	13,898,471	12,957,827	11,583,417
营业收入（百万元）	1,050,506	1,028,925	913,789
归母营运利润（亿元）	1,344	1,219	1,117
归母净利润（亿元）	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
缴税总额（亿元）	956	857	1,002
集团偿付能力充足率（%）	193.3	204.1	208.0
险资投资总规模（万亿元）	6.49	5.73	4.72
综合投资收益率（%）	6.3	5.8	3.6

可持续保险绩效¹⁵

（单位：百万元）

指标	2025	2024	2023
可持续保险原保险保费收入	730,803	629,301	557,725
绿色保险原保险保费收入	76,474	58,608	37,296
社会类保险原保险保费收入	474,606	554,996	506,336
普惠类保险原保险保费收入	179,723	15,697	14,093

¹⁴ 本节年度关键绩效所涉范围说明如下：（1）“集团范围”，指代公司年度财务报告合并报表范围；（2）“集团主要成员公司范围”，包括本集团总部以及寿险及健康险、财产保险、银行、资产管理等主要业务经营范围内的子公司、联营及合营公司。

¹⁵ 1. 依照国家金融监督管理总局《绿色保险业务统计制度》，绿色保险包括三方面内容：一是为环境、社会、治理风险（ESG）提供保障的保险业务；二是为绿色产业提供保障的保险业务；三是为绿色生活提供保障的保险业务。

2. 社会类保险主要包括医疗保险、重疾保险以及与社会民生相关的财产保险和责任保险，如安全生产、食品、重大工程、建筑、贸易、雇主责任等领域相关产品。

3. 依照国家金融监督管理总局《关于优化完善普惠保险重点领域统计工作的通知》，普惠类保险主要为三农类保险、弱势群体保险、小微企业经营保险等。

4. SASB 准则 - 负责任政策，FN-IN-410b.1：与能源效率和低碳技术相关的净保费收入。

负责任银行绩效¹⁶

(单位: 百万元)

指标	2025	2024	2023
负责任银行总额	1,331,954	1,277,931	1,211,467
绿色银行类业务规模	301,662	264,056	189,726
绿色贷款余额	266,433	237,558	139,647
其他绿色银行类业务	35,229	26,498	50,079
普惠银行类业务规模	618,575	654,242	718,680
普惠贷款余额	502,522	512,296	572,080
其他普惠银行类业务	116,053	141,946	146,600
社会银行类业务规模	411,717	359,633	303,061

- ¹⁶ 1. 根据《绿色贷款专项统计制度》、《绿色金融支持项目目录（2025年版）》、《绿色低碳转型产业指导目录（2024年版）》以及《绿色债券支持项目目录（2021年版）》等，本报告中绿色银行类业务包括发放的绿色贷款、绿色债券、绿色信托贷款、绿色租赁以及承销的绿色债券、绿色资产证券化等业务。
2. 普惠银行业务包含小微企业扶持、三农等类型。小微企业贷款依据《中国银保监会办公厅关于2018年推动银行业小微企业金融服务高质量发展的通知》，指单户授信1,000万元以下（含）的普惠型小微企业贷款；涉农贷款依据中国人民银行、原银监会《涉农贷款专项统计制度》中关于涉农贷款的定义。该指标包含平安银行和平安租赁项下的相关业务。
3. 社会银行业务包含平安银行持有的基础设施建设、医药医疗、教育文化、乡村振兴等贷款，以及平安信托、平安租赁项下的相关业务。
4. SASB 准则 - 普惠金融与金融教育，FN-CB-240a.1：（1）符合促进小微企业和社区发展项目条件的贷款数量和金额。

负责任投资绩效¹⁷

(单位: 百万元)

指标	2025	2024	2023
保险资金负责任投资总额	1,042,594	849,919	725,256
保险资金绿色投资	530,087	124,712	128,568
股权	91,239	35,657	34,008
债券	337,021	84,609	82,554
金融产品	101,827	4,446	12,006
保险资金普惠投资	101,530	14,642	22,893
股权	61,328	184	1,060
债券	11,087	10,616	11,592
金融产品	29,115	3,843	10,241
保险资金社会投资	410,976	710,566	573,795
股权	267,714	322,716	160,782
债券	40,237	276,920	265,145
金融产品	103,025	110,930	147,868

- ¹⁷ 1. 保险资金负责任投资指平安寿险、平安产险、平安养老险、平安健康险的保险资金投资。2025年度，保险资金绿色投资、保险资金普惠投资、保险资金社会投资统计标准参考《关于开展保险资金支持金融“五篇大文章”相关数据试填报工作的通知》进行调整；2024年、2023年对应数据未进行调整。参考金融“五篇大文章”统计分类，部分投资标的存在领域分类重合的情况，2025年去重后保险资金负责任投资总额为851,816百万元（表格2025年数据未经去重）。
2. 绿色投资：包含基础设施绿色升级、能源绿色低碳转型、生态保护修复和利用、节能降碳及环境保护等特定行业分类和绿色主题的类型。
3. 社会投资：包含养老医疗、科技型企业、高技术制造业、高技术服务业及基础设施建设等特定行业分类和社会责任主题的类型。
4. 普惠投资：包含三村及乡村振兴和支持小微企业等特定行业分类和普惠主题的类型。
5. 因四舍五入，直接计算未必相等。
6. SASB 准则 - 将环境、社会及治理因素纳入投资管理，FN-AC-410a.1：按资产类别划分的管理资产数量，包括（1）整合环境、社会及治理（ESG）问题，（2）以可持续发展为主题的投资，以及（3）筛选。

社会公益绩效

乡村振兴绩效表

指标	2025
三村工程	
村业	
产业振兴帮扶资金（亿元） ¹⁸	571.48
乡村振兴卡发卡数（张） ¹⁹	296,200
村医	
全年开展百村巡回医疗下乡活动（场）	854
村教	
“青少年科技素养提升计划”情景大师直播课覆盖（万人次）	3,552
支教时长（课时）	7,588

¹⁸ 包括平安银行投放的乡村振兴贷款，投资的乡村振兴地方债，以及平安产险通过特色险种帮助农业产业项目获得的产业贷款或者政府农业保险补贴的资金。

¹⁹ 平安银行乡村振兴卡，是平安银行按照中国银联“乡村振兴主题卡”产品业务规则发行的银行卡产品。SASB 准则 - 普惠金融与金融教育，FN-CB-240a.4：参与针对无银行账户、银行账户不足或服务不足客户的金融知识普及活动的人数。

志愿者服务绩效表

指标	2025	2024	2023
平安员工及代理人志愿者活跃人数（人） ²⁰	17,866	/	/
“三村晖”平台			
“三村晖”平台累计提供“身边公益”活动（个）	2,500	1,491	1,702
“身边公益”活动参与人次（万人次）	26.33	/	/
志愿者服务			
志愿者协会分会覆盖地区（个）	38	35	31
志愿者协会分会覆盖成员公司数量（家）	21	20	20

其他社会公益绩效表

指标	2025	2024	2023
公益捐赠支出（百万元）	497	362	318

²⁰ 在中国平安“三村晖”公益平台上注册并拥有账号，且在2025年1月1日至2025年12月31日期间至少登录平台一次的平安员工及代理人数量。

员工与代理人发展与保障绩效

员工构成绩效表²¹

指标		2025	2024	2023
员工总数	员工总数 (人)	258,806	273,053	288,751
按性别划分	男性 (人)	126,918	134,127	141,343
	女性 (人)	131,888	138,926	147,408
按年龄组划分	≤ 30 岁 (人)	50,128	60,206	87,497
	30-50 岁 (人)	197,327	201,749	191,729
	>50 岁 (人)	11,351	11,098	9,525
按地区组划分	中国内地 (人)	257,652	271,910	287,544
	其他地区 (人)	1,154	1,143	1,207
按业务划分	保险类业务 (人)	139,992	144,925	151,484
	银行类业务 (人)	41,698	41,011	43,119
	资产管理类业务 (人)	16,745	17,029	18,833
	科技类业务 (人)	41,417	48,114	55,429
	其他类业务 (人)	18,954	21,974	19,886

指标		2025	2024	2023
按学历划分	博士、硕士研究生 (人)	28,917	28,362	28,635
	大学本科 (人)	163,942	164,362	170,835
	大专学历 (人)	56,463	66,994	75,432
	其他学历 (人)	9,484	13,335	13,849
其他类别划分	外籍员工人数 (人)	539	570	880
	残疾员工人数 (人)	215	260	285
	残疾员工占比 (%)	0.1	0.1	0.1
个人寿险销售代理人	个人寿险销售代理人 (万人)	35.1	33.5	34.7
高级管理人员				
高级管理人员数据	高级管理人员总数 (人)	10	11	12
	高级管理人员女性人数 (人)	3	4	5
	高级管理人员男性人数 (人)	7	7	7
	高级管理层女性总占比 (%)	30	36	42
	高级管理层男性总占比 (%)	70	64	58

²¹ SASB 准则 - 员工多元与包容性, FN-AC-330a.1: (1) 行政管理人员, (2) 非行政管理人员, (3) 专业人员, (4) 所有其他员工的性别和种族比例。

员工雇佣绩效表

指标	2025	2024	2023	
员工流失率 (%) ²²	14	16	28	
按性别划分	男性 (%)	15	17	29
	女性 (%)	14	15	26
按年龄组划分	≤ 30 岁 (%)	27	29	41
	30-50 岁 (%)	10	12	19
	>50 岁 (%)	15	16	20
按地区组划分	中国内地 (%)	14	16	28
	其他地区 (%)	19	27	26
员工薪酬与激励				
全年支付企业年金总额 (亿元)	11.37	10.98	11.71	
参与核心人员持股和长期服务计划的员工 (人)	109,309	103,610	103,232	
除高管外所有员工的平均薪酬 (元)	241,406	226,836	221,803	
按性别划分	男性员工平均薪酬 (元)	264,387	249,078	243,409
	女性员工平均薪酬 (元)	220,183	205,751	201,576

指标	2025	2024	2023
员工多元化指标			
管理职位女性占比 (%)	44	/	/
初级管理职位女性占比 (%)	51	/	/
创收职能部门 ²³ 的管理职位女性占比 (%)	57	/	/
STEM ²⁴ 相关职位女性占比 (%)	43	/	/

员工健康与安全绩效表

指标	2025	2024	2023
因工亡故的人数 (人)	6	6	13
因工亡故的人数比率 (%)	0.003	0.002	0.004
工伤导致的缺勤天数 (天)	14,700	16,190	14,398
工伤保险投入金额 (亿元)	1.3	1.3	/
工伤保险人员覆盖率 (%)	100	100	/

²² 员工流失率 = 全年流失人员总数 / (全年流失人员总数 + 年末在职人员数) * 100%。流失人员范围覆盖主动离职、退休等与平安解除劳动关系的所有情况。

²³ 创收职能部门指直接参与企业主营业务收入创造的人员，不包括人力资源，信息技术，法律等支持职能部门。

²⁴ STEM 指科学 (Science)、技术 (Technology)、工程 (Engineering) 与数学 (Mathematics)，STEM 相关职位指具备 STEM 相关资质并在工作岗位上运用这些技能的员工。

员工培训绩效表

指标	2025	2024	2023	
培训总覆盖率 (%)	99.79	99.59	99.38	
按性别划分	男性 (%)	99.95	99.56	99.13
	女性 (%)	99.63	99.62	99.61
按职级划分	执委及高级经理 (%)	100.00	98.86	98.35
	其他员工 (%)	99.79	99.60	99.39
人均培训时长 (小时) ²⁵	53.14	49.16	45.13	
按性别划分	男性 (小时)	54.69	48.82	44.12
	女性 (小时)	51.64	49.49	46.11
按职级划分	执委及高级经理 (小时)	70.81	67.93	61.50
	其他员工 (小时)	52.97	48.99	44.96
培训投入金额 (亿元)	8.85	9.56	/	

²⁵ 人均培训时长 (小时) = 平安集团员工接受培训的总时长 ÷ 员工总人数, 培训时长覆盖线上和线下渠道接受培训的情况。

供应链绩效

供应商数量绩效表

指标	2025	2024	2023	
合作供应商数量	6,781	6,535	6,158	
按地区划分	中国内地供应商个数	6,715	6,468	6,083
	其他地区供应商个数	66	67	75

供应商 ESG 表现绩效表

指标	2025	2024	2023
“入选与审核”环节经审核入选的供应商数量(个)	11,950	11,058	10,401
供应商认证审核评分(分)	85.34	85.87	84
供应商淘汰数(个)	308	319	203
ESG 培训参与供应商数量(家)	6,781	6,535	6,158
供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率 (%) ²⁶	100	100	100

²⁶ 覆盖率 = 接受 ESG 相关培训的供应商数量 ÷ 截至 2025 年末所有在库供应商数量。培训方式包括通过网站宣导、邮件宣导、培训课程等。

环境绩效

环境绩效表²⁷

指标	2025	2024	2023
温室气体总排放量（运营层面）			
范围一：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	45,100	28,158	35,990
范围二：能源类间接温室气体排放—基于位置（吨二氧化碳当量）	307,103	342,193	373,694
范围二：能源类间接温室气体排放—基于市场（吨二氧化碳当量） ²⁸	265,440	344,077	/
范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）	70,521	68,941	68,921
范围一、二（基于位置）、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	422,724	439,291	478,606
范围一、二（基于市场）、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）	381,061	463,739	/
人均温室气体排放量—基于位置（吨二氧化碳当量/人）	1.59	1.56	1.51
人均温室气体排放量—基于市场（吨二氧化碳当量/人）	1.43	1.64	/

²⁷ 1. 本集团环境数据的边界范围为集团主要成员公司范围，不包括自营物业。集团主要成员公司范围指本集团总部以及寿险及健康险、财产保险、银行、资产管理等主要业务经营范围内的子公司、联营及合营公司。组织边界确定及数据合并方法参考温室气体核算体系（GHG Protocol）中建议的运营控制权法。

2. 温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放以及可再生能源发电产生的碳排放，燃料排放因子取自 2011 年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及《GB/T 2589-2020 综合能耗计算通则》，可再生能源发电因子取值为 0。

3. 温室气体范围二排放是指来自外购电网电力、外购绿色电力等间接能源产生的碳排放。2025 年电力排放因子采用 2025 年 12 月 31 日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的因子，基于位置法使用 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子（0.5306 kgCO₂/kWh），基于市场法使用 2023 年全国电力平均二氧化碳排放因子（不包括市场化交易的非化石能源电量）（0.6096 kgCO₂/kWh）。2024 年电力排放因子采用 2024 年 12 月 20 日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的因子，基于位置法使用 2022 年全国电力平均二氧化碳排放因子（0.5366 kgCO₂/kWh）。

4. 温室气体范围三排放是指来自纸张使用和商务差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省 2024 年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。2025 年度，平安集团年度差旅碳排放为 67,826 吨二氧化碳当量。

5. 2025 年能源消耗量数据（单位：吨标煤、兆瓦时）根据电力及燃料的消耗量及《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》提供的有关转换因子进行计算。

6. 可再生能源消耗总量包括外购绿色电力及可再生能源发电量。

7. 不可再生能源消耗总量由天然气、汽油、柴油、外购电网电力等能源耗用量折算得出。

8. 本年度人均环境绩效类指标采用年度平均人数进行计算，年度平均人数 = （年初员工总数 + 年末员工总数）/ 2。

9. 表格中所有数据保留整数，因此数据相加之和可能与总数不一致。

²⁸ 本集团 2025 年采购绿色电力证书对应电量为 128,998 兆瓦时。

指标	2025	2024	2023
能源消耗量			
- 天然气消耗总量（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
直接能源消耗总量（吨标煤）	22,867	14,364	/
直接能源消耗总量（兆瓦时）	186,167	116,943	/
- 职场外购电网电力消耗量（千瓦时）	434,056,940	512,954,923	533,956,565
- 数据中心外购电网电力消耗量（千瓦时）	130,374,317	113,138,567	121,302,003
- 外购绿色电力（千瓦时）	14,353,725	11,612,000	/
- 可再生能源发电量（千瓦时）	34,901	4,279	/
间接能源消耗总量（吨标煤）	71,137	78,375	/
间接能源消耗总量（兆瓦时）	578,820	637,710	/
直接及间接能源消耗总量（吨标煤）	94,004	92,739	/
直接及间接能源消耗总量（兆瓦时）	764,987	754,653	/
不可再生能源消耗总量（兆瓦时）	750,598	743,037	/
可再生能源消耗总量（兆瓦时）	14,389	11,616	/

指标	2025	2024	2023
总能耗强度（兆瓦时/人）	2.88	2.69	/
资源消耗量			
用水量（吨）	3,472,425	3,896,740	6,099,768
人均用水量（吨/人）	13.06	13.87	19.27
营业、办公所纸张消耗总量（吨）	2,468	1,436	1,676
固体废弃物			
固体废弃物总量（吨）	72,799	77,970	81,585

绿色建筑及健康建筑

指标	2025	2024	2023
绿色建筑及健康建筑数量（个）	25	30	29
绿色建筑及健康建筑 ²⁹ 面积（平方米）	3,511,068	3,754,939	3,214,286

²⁹ 绿色建筑及健康建筑认证的标识包括 LEED 绿色建筑认证、住建部根据《住房和城乡建设部关于印发绿色建筑标识管理办法的通知》授予的绿色建筑标识、国际 WELL 建筑研究院 IWBI 颁发的 WELL HSR 认证以及根据中国旅游行业标准《绿色旅游饭店》（LB/TO07-2015）进行认证的金树叶级绿色旅游饭店等。

公司治理绩效

董事会、监事会人员结构（单位：人）

董事会				
指标	执行董事	非执行董事	独立非执行董事	合计
人数	5	4	6	15

监事会				
指标	外部监事	股东代表监事	员工代表监事	合计
人数	3	0	2	5

董事会、监事会人员结构（单位：%）

董事会					
指标	性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁以下	31-50岁	50岁以上
比例	80	20	0	6.67	93.33

监事会					
指标	性别比例		年龄比例		
	男性	女性	30岁以下	31-50岁	50岁以上
比例	80	20	0	20	80

董事会、监事会其他绩效表

指标	2025	2024	2023
董事会成员的平均任期（年）	6.33	6.53	7
外部监事占监事总人数比例（%）	60	60	60

合规与风险管理

指标	2025	2024	2023
合规内控宣导活动覆盖率（%）	100	100	100
风险管理工作人员培训覆盖率（%）	100	100	100

股东会

指标	2025	2024	2023
股东大会召开次数（次）	3	1	1
年度股东大会参加人数（人）	5,986	1,121	823
年度股东大会董事出席率（%）	100	100	100
年度股东大会议事流程合规性（参与投票率）（%）	42.29	56.93	41.38

商业道德和反腐败³⁰

指标	2025	2024	2023
廉政教育覆盖率（%）	100	100	100
反洗钱培训覆盖率（%）	100	100	100
年度开展廉政主题活动次数（次）	4,482	6,322	5,844
参加反腐培训的总人数（人） ³¹	258,806	273,053	288,751
年度稽核发现问题整改率（%）	100	100	99
年度信访接收问题核查率（%）	100	100	100

信息安全与AI 治理

信息安全和 AI 治理绩效表³²

指标	2025	2024	2023
信息安全泄露或其他网络安全事件数量（件）	0	0	0
隐私政策告知客户覆盖率（%）	100	100	100
客户提供数据控制服务的覆盖率（包括个人资料查阅、更正、删除等）（%）	100	100	100
客户需要选择同意个人信息才会被使用覆盖率（%）	100	100	100
客户可以了解信息披露政策的覆盖率（%）	100	100	100
信息安全管理体系认证覆盖率（%）	93	93	93
针对安全与隐私保护对员工的培训覆盖率（%）	100	100	100

³⁰ 2025 年，集团未发生歧视和骚扰事件、利益冲突事件，以及洗钱或内部交易事件。

³¹ 集团范围内开展廉政反腐培训活动所覆盖的总人数，统计范围为截至 2025 年末在岗的全体员工。

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

第三方鉴证报告

Deloitte.

德勤

独立有限保证鉴证报告

中国平安保险（集团）股份有限公司董事会：

我们接受委托，对中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国平安”）编制的《中国平安 2025 可持续发展报告》（以下简称“可持续发展报告”）中选定的 2025 年度关键绩效指标执行了有限保证的鉴证业务。

一、鉴证对象信息

本次鉴证业务的鉴证对象信息包括以下载于可持续发展报告“附录：年度关键绩效”中选定的 2025 年度关键绩效指标：

- 用水量（吨）
- 直接及间接能源消耗总量（兆瓦时）
- 不可再生能源消耗总量（兆瓦时）
- 可再生能源消耗总量（兆瓦时）
- 范围三：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）
- 范围一、二（基于位置）、三温室气体排放总量（吨二氧化碳当量）
- 人均培训时长
- 员工流失率
- “入选与审核”环节经审核入选的供应商数量
- 供应商进行 ESG 相关培训的覆盖率
- 平安员工及代理人志愿者活跃人数
- 村业——产业振兴帮扶资金
- 廉政教育覆盖率
- 保险资金负责任投资总额
- 保险资金绿色投资
- 保险资金普惠投资
- 保险资金社会投资
- 可持续保险原保险保费收入
- 绿色保险原保险保费收入
- 社会类保险原保险保费收入
- 普惠类保险原保险保费收入
- 负责任银行总额
- 绿色银行类业务规模
- 普惠银行类业务规模
- 社会银行类业务规模

我们的鉴证工作仅限于以上可持续发展报告中选定的 2025 年度关键绩效指标，不涵盖其他在可持续发展报告中披露、但未包含列示于“一、鉴证对象信息”中的信息，以及 2024 年及以前年度关键绩效指标以及其他信息。

二、鉴证对象信息的编制标准

可持续发展报告中选定的 2025 年度关键绩效指标按照可持续发展报告“附录：年度关键绩效”章节的脚注所列示的关键绩效指标编制标准（以下简称“编制标准”）编制。

三、治理层和管理层的责任

确定适当的编制标准，并按照编制标准编制可持续发展报告中选定的 2025 年度关键绩效指标是中国平安管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与关键绩效指标相关的内部控制，以使其不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

中国平安治理层负责监督中国平安的可持续发展报告过程。

Deloitte.

德勤

四、编制标准的固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系作为统一的编制标准，这将会影响公司间及不同期间相关数据的可比性。

五、我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则（包括国际独立性标准）中对独立性及其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及勤勉尽责、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循了国际审计与鉴证准则理事会颁布的《国际质量管理准则第1号——执行财务报表审计和审阅，或其他鉴证业务或其他相关业务的事务所质量管理》的要求。该质量管理准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德、职业准则和法律法规要求相关的政策和程序。

六、我们的责任

我们的责任是根据《国际鉴证业务准则第3000号（修订版）——历

史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行鉴证工作，在执行鉴证工作的基础上对可持续发展报告中选定的2025年度关键绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表有限保证的鉴证结论。

七、实施的鉴证工作

有限保证鉴证业务所实施的程序的性质和时间与合理保证鉴证业务有所不同，且范围小于合理保证鉴证业务。因此，有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。我们不会就可持续发展报告中选定的2025年度关键绩效指标是否在所有重大方面按照编制标准编制发表合理保证的意见。我们的鉴证工作包括识别可持续发展报告中选定的2025年度关键绩效指标可能存在重大错报的领域，设计和执行鉴证程序以应对这些识别出的领域，并获取相应的证据。我们执行的鉴证程序取决于我们的专业判断以及对鉴证业务风险的评估。

我们所执行的具体鉴证程序包括：

- 与中国平安负责收集、整理和披露信息的管理层和员工进行访谈，以了解与选定的关键绩效指标有关的编制流程；
- 抽样检查相关支持性文件；
- 对选定的关键绩效指标实施分析性程序；
- 抽样重新计算选定的关键绩效指标。

八、有限保证鉴证结论

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信可持续发展报告中选定的2025年度关键绩效指标未能在所有重大方面按照编制标准编制。

九、本报告的使用范围

本报告仅为中国平安编制可持续发展报告之用，并不适合及不能用作其他用途。我们不会对除中国平安董事会以外的任何第三方承担任何责任。

德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）

中国·上海

2026年3月26日



指标索引

GRI 标准、香港联交所《环境、社会及管治报告守则》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》内容索引表

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
一般披露				
2-1			组织详细情况	报告开篇（报告说明）
2-2			纳入组织可持续发展报告的实体	报告开篇（报告说明）
2-3		G.9.1	报告期、报告频率和联系人	报告开篇（报告说明）
2-4			信息重述	报告开篇（报告说明）
2-5		G.9.1	外部鉴证	附录（第三方鉴证报告）、详见年报信息
2-6	一般披露 B5		活动、价值链和其他业务关系	可持续的运营与社区（可持续供应链）
2-7	关键绩效指标 B1.1		员工	附录（年度关键绩效）
2-8			员工之外的工作者	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障、可持续供应链）
2-9		G.1.2	管治架构和组成	详见年报信息
2-10			最高管治机构的提名和遴选	详见年报信息
2-11			最高管治机构的主席	详见年报信息
2-12			在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	详见年报信息
2-13			为管理影响的责任授权	详见年报信息
2-14			最高管治机构在可持续发展报告中的作用	附录（董事会声明）
2-15			利益冲突	详见年报信息
2-16			重要关切问题的沟通	可持续的战略管理（重要性评估、利益相关方沟通）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
2-17			最高管治机构的共同知识	可持续的治理（公司治理）
2-18			对最高管治机构的绩效评估	详见年报信息
2-19		G.8.2	薪酬政策	可持续的治理（公司治理）、详见年报信息
2-20			确定薪酬的程序	详见年报信息
2-22		G.1.1	关于可持续发展战略的声明	可持续的战略管理（战略规划）
2-23			政策承诺	可持续的治理（商业守则）
2-24		G.7.1 G.7.4	融合政策承诺	可持续的战略管理
2-25		G.1.5	补救负面影响的程序	可持续的治理（商业守则）
2-26			寻求建议和提出关切的机制	可持续的治理（商业守则）
2-28		S.6.1	协会的成员资格	报告开篇（年度成绩与认可）
2-29		G.3.2	利益相关方参与的方法	可持续的战略管理（利益相关方沟通）、详见年报信息
		G.1.3	参与环境、社会和治理风险管理相关的方法、技术和工具的开发创新工作	可持续的战略管理
实质性议题				
3-1			确定实质性议题的过程	可持续的战略管理（重要性评估）
3-2			实质性议题清单	
经济绩效				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
201-1		G.10.1 G.11.1	直接产生和分配的经济价值	报告开篇（年度成绩与认可）、附录（年度关键绩效）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
201-2	一般披露 A4 关键绩效指标 A4.1	E.4.3	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	可持续的自然
201-3			义务性固定福利计划和其他退休计划	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
		S.4.1	可持续保险相关品种、保费收入、保额、赔付总额及保险范围	可持续的业务（可持续保险）
		E.4.4 S.5.1	可持续投资的政策制度、发展目标，组织架构及流程管理；通过直接投资或间接投资推动被投企业在国家重大战略支持行业开展相关工作；公司在可持续投资的业务规模、业务增长率、业务目标等	可持续的业务（负责任投资）
		5.5.2	普惠金融产品、普惠教育、普惠消费、普惠医疗 / 养老相关实践情况	可持续的业务（助力实体经济、负责任产品）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力、消费者保护与体验）
市场表现				
3-3			实质性议题的管理	可持续的战略管理
间接经济影响				
3-3			实质性议题的管理	可持续的业务（负责任投资、可持续保险、负责任银行、负责任产品）
203-1	关键绩效指标 B8.1		基础设施投资和支持性服务	可持续的业务（助力实体经济、负责任投资）、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
203-2			重大间接经济影响	可持续的业务、可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
反腐败				
3-3	一般披露 B7 关键绩效指标 B7.2	G.2.1	实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）
205-1			已进行腐败风险评估的运营点	可持续的治理（商业守则）、附录（年度关键绩效）
205-2	关键绩效指标 B7.3		反腐败政策和程序的传达及培训	
205-3	关键绩效指标 B7.1		经确认的腐败事件和采取的行动	参阅司法公开信息

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
物料				
3-3	一般披露 A2 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	不适用。本集团主营业务不涉及大量包装材料及物料使用
	关键绩效指标 A2.5		制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量	
能源				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.3 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1		实质性议题的管理	可持续的自然
302-1	关键绩效指标 A2.1	E.1.1	组织内部的能源消耗量	
302-2		E.1.1	组织外部的能源消耗量	附录（年度关键绩效）
302-3	关键绩效指标 A2.1		能源强度	
302-4		E.1.2	减少能源消耗量	可持续的自然（气候变化与碳中和一指标与目标）、附录（年度关键绩效）
水资源与污水				
3-3	一般披露 A2 关键绩效指标 A2.2 关键绩效指标 A2.4 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.2.1 E.2.2	实质性议题的管理	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，暂无求取适用水源的问题，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性，平安目前尚未订立用水效益目标及相应举措。为强化职场水资源利用管理，平安仍管理并报告职场运营用水量，参见附录（年度关键绩效）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
生物多样性				
3-3			实质性议题的管理	
304-2		E.4.5	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	可持续的自然（气候变化与碳中和—指标与目标）、 可持续业务（可持续保险）
101-1		阻止和扭转生物多样性丧失的政策		
101-2		生物多样性影响的管理		
排放				
3-3	一般披露 A1 关键绩效指标 A1.5 一般披露 A3 关键绩效指标 A3.1	E.4.2 E.4.4	实质性议题的管理	可持续的自然
305-1	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	直接（范畴 1）温室气体排放	
305-2	关键绩效指标 A1.1 关键绩效指标 A1.2	E.4.1	能源间接（范畴 2）温室气体排放	可持续的自然（气候变化与碳中和—指标与目标）、 附录（年度关键绩效）
305-3	关键绩效指标 A1.1	E.3.1 E.4.1	其他间接（范畴 3）温室气体排放	
305-4	关键绩效指标 A1.2		温室气体排放强度	
废弃物				
3-3	一般披露 A1	E.5.1	实质性议题的管理	

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
关键绩效指标 A1.3		E.3.1	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动产生的废弃物对环境不产生重大影响，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场固体废弃物管理，平安仍管理并报告职场运营产生的固体废弃物总量，参见附录（年度关键绩效）
关键绩效指标 A1.4		E.3.1	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	
关键绩效指标 A1.6		E.3.1	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	
供应商环境评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（可持续供应链）
308-1	关键绩效指标 B5.4	S.3.1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续的运营与社区（可持续供应链）、附录（年度关键绩效）
	关键绩效指标 B5.3		描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法	
雇佣				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
401-1	关键绩效指标 B1.2		新进员工和员工流动率	附录（年度关键绩效）
401-2		S.1.2 S.2.2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
劳资关系				
3-3	一般披露 B4	S.1.4	实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
402-1	一般披露 B4	S.1.4	有关运营变更的最短通知期	严格遵守相关法律法规

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
职业健康与安全				
3-3	一般披露 B2		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
403-5	关键绩效指标 B2.3		工作者职业健康安全培训	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
403-9	关键绩效指标 B2.1 关键绩效指标 B2.2 关键绩效指标 B2.3		工伤	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、 报告附录（年度关键绩效）
培训与教育				
3-3	一般披露 B3		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
404-1	关键绩效指标 B3.2	S.1.3	每名员工每年接受培训的平均小时数	报告附录（年度关键绩效）
404-2	一般披露 B3		员工技能提升方案和过渡协助方案	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
	关键绩效指标 B3.1		按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比	报告附录（年度关键绩效）
多元化与平等机会				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
405-1	关键绩效指标 B1.1	S.1.1 S.2.1 G.4.1 G.5.1 G.6.1	管治机构与员工的多元化	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、 可持续的治理（公司治理）、报告附录（年度关键绩效）
405-2			男女基本工资和报酬的比例	
反歧视				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、 可持续的治理（商业守则）

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
406-1			歧视事件及采取的纠正行动	可持续的治理（商业守则）
童工				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）、可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
408-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2	S.1.2	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	
强迫或强制劳动				
3-3	一般披露 B1		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）、可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）
409-1	关键绩效指标 B4.1 关键绩效指标 B4.2		具有强迫或强制劳工事件重大风险的运营点和供应商	
当地社区				
3-3	一般披露 B8		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）
	关键绩效指标 B8.1	S.5.3	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）；在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	
	关键绩效指标 B8.2	S.5.4 S.5.5		
供应商社会评估				
3-3	一般披露 B5		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）
414-1	关键绩效指标 B5.2 关键绩效指标 B5.3	S.3.1	使用社会标准筛选的新供应商	
	关键绩效指标 B5.1	S.3.1	按地区划分的供应商数目	

GRI 标准	香港联交所《环境、社会及管治报告守则》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	描述	章节及 / 或直接解释
客户健康与安全				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
	关键绩效指标 B6.1		已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比；描述质量检定过程及产品回收程序	不适用。本集团主营业务不涉及产品回收
	关键绩效指标 B6.4			
营销与标识				
3-3	一般披露 B6		实质性议题的管理	可持续的治理（商业守则）
	关键绩效指标 B6.2	5.4.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
	关键绩效指标 B6.3	S.6.1	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	可持续的治理（商业守则）
客户隐私				
3-3	一般披露 B6	G.7.4	实质性议题的管理	可持续的治理（信息安全和 AI 治理）
	关键绩效指标 B6.5			

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》内容索引表

披露要求	对应的本报告章节
应对气候变化	可持续的自然、报告附录（年度关键绩效）
污染物排放	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动产生的污染物排放对环境不产生重大影响，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性
废弃物处理	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动产生的废弃物对环境不产生重大影响，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场固体废弃物管理，平安仍管理并报告职场运营产生的固体废弃物总量，参见报告附录（年度关键绩效）
生态系统和生物多样性保护	可持续的自然（生物多样性保护）
环境合规管理	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，平安经营活动对环境造成直接影响的程度有限，发生重大环境事件可能性低，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性
能源利用	报告附录（年度关键绩效）
水资源利用	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，暂无求取适用水源的问题，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性。为强化职场水资源利用管理，平安仍管理并报告职场运营用水量，参见报告附录（年度关键绩效）
循环经济	不适用，平安的主要运营以办公室职场为主，根据双重重要性评估，该议题对平安不具有财务重要性或影响重要性

披露要求	对应的本报告章节
乡村振兴	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）、报告附录（年度关键绩效）
社会贡献	可持续的运营与社区（乡村振兴与社区影响力）、报告附录（年度关键绩效）
创新驱动	可持续的业务（科技创新）
科技伦理	可持续的治理（信息安全与 AI 治理）
供应链安全	可持续的运营与社区（可持续供应链）、报告附录（年度关键绩效）
平等对待中小企业	不适用，平安报告期末应付账款（含应付票据）余额未超过 300 亿元，且占总资产的比重未超过 50%
产品和服务安全与质量	可持续的业务（助力实体经济、负责任产品）、可持续的运营与社区（消费者保护与体验）
数据安全与客户隐私保护	可持续的治理（信息安全与 AI 治理）、报告附录（年度关键绩效）
员工	可持续的运营与社区（员工及代理人发展与保障）、报告附录（年度关键绩效）
尽职调查	可持续的业务（可持续保险、负责任银行、负责任投资）
利益相关方沟通	可持续的战略管理（利益相关方沟通）
反商业贿赂及反贪污	可持续的治理（商业守则）、报告附录（年度关键绩效）
反不正当竞争	可持续的治理（商业守则）
自主披露的议题	可持续的业务（可持续保险、负责任银行、负责任投资、负责任产品）

中国平安保险（集团）股份有限公司

深圳市福田区益田路平安金融中心 邮编 518048

全国统一总机 400 8866 338

全国统一客服热线 95511

更多精彩，请关注



中国平安官方微博
weibo.com/pingan



扫码关注
中国平安官方微信公众号