



2025

企业社会责任报告

友邦人寿保险有限公司



健康长久好生活

友邦保险





目录

关于本报告	3
高管致辞	4
走进友邦	5
责任价值：“友”承诺	7

管理价值：“友”成效 10

完善公司治理	11
强化风险管理	12
依法合规经营	13
保障消费者权益	14
坚持党建引领	16
网络安全与隐私保护	17
科技战略引领创新	18

客户价值：“友”驱动 21

持续升级健康生态圈	22
以专业守护中国家庭无忧享老	24
企业信赖的健康伙伴	26
以客户体验驱动品质友邦	27
健康新“享”法	28

人才价值：“友”传承 31

携手员工共赢共成长	32
共筑 DEIB，以共融之心致可持续之远	35
赋能卓越营销源动力	38
打造银保合作新标杆	40
区域深耕释放增长潜力	41
强化可持续供应链韧性	42

社区价值：“友”奉献 44

守护“一老一小”	45
支持健康生活	47
支持乡村振兴	48
支持教育发展	49

绿色价值：“友”未来 51

应对气候变化	52
践行责任投资	55
绿色运营	56
绿色办公	57

未来展望	58
指标索引	59
意见反馈表	61

关于本报告

《友邦人寿保险有限公司 2025 年度企业社会责任报告》（以下简称“本报告”）是友邦人寿保险有限公司（以下简称“友邦人寿”“公司”或“我们”）连续第九年披露的社会责任报告，其目的是向各利益相关方呈现公司 2025 年度可持续发展相关的管理方法、行动举措和履责绩效。

报告范围

组织范围：如无特殊说明，本报告涵盖友邦人寿保险有限公司及旗下各分支机构。

时间范围：本报告所载信息时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（即报告期内），为保持信息的连续性，对部分内容进行了回溯和延展。

发布周期

本报告为年度报告。

编制依据

本报告参考全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、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）》及中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》进行编写，同时回应《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15 号）和联合国（UN）《可持续发展目标（SDGs）》。

数据说明

除特殊说明之外，本报告所引用的信息与数据均来自于公司的正式文件、统计报告、财务报告或其他公开文件。本报告中的财务数据以人民币为单位，财务数据若与财务报告不一致之处，均以财务报告为准。

免责声明

本报告中所涉及公司的经营计划、发展战略等前瞻性描述不构成对外的实质承诺，如上述前瞻性信息受到不确定因素的影响导致其与实际结果产生重大差异，公司不承担更新本报告中任何前瞻性声明对应法律责任的义务。

发布形式

本报告以电子版形式发布，电子版报告可在本公司网站（<https://www.aia.com.cn/>）下载查阅。

高管致辞

在中国式现代化进程中，保险作为经济减震器和社会稳定器的作用愈发凸显。保险业各主体正在肩负越来越重要的社会责任，通过践行高质量发展，实现从传统的风险补偿，演进为服务国家战略、参与社会治理、保障民生福祉的中坚力量。

作为一家源于中国、长于中国、深耕中国的外资央企，友邦人寿将“成为中国最受信赖的保险公司”作为企业愿景。我们深知，企业治理是信赖的前提，客户服务是信赖的基石、慈善公益是信赖的桥梁、绿色环保是信赖的未来。做好这些工作，既是履行保险业社会责任的应有之义，也是将企业愿景落到实处的必然要求。过去一年，我们通过战略融入、标准引导、项目攻坚、生态共建等方式，取得了务实又不乏创新的成果。

以治理护航，筑牢可持续发展。

2025年，公司通过持续完善治理体系，强化风险管理，深化合规文化，筑牢“大消保”格局，推动服务质效全面提升。我们首度将气候风险纳入全面管理体系，实现风险综合评级稳居行业前列；成功通过数据管理能力成熟度评估模型（DCMM）四级认证，成为全国首家获此殊荣的外资金融机构，标志着公司数据治理、数据安全及数据应用能力已达到国家先进水平。

以客户为中心，服务大众美好生活。

公司继续坚守“保障本源”，持续推进保障类产品的研发、销售、服务，做好行业中的“保障专家”；积极参与“养老第三支柱”建设，发展差异化模式，依据国内外先进标准，升级康养管家服务，写好养老金融大文章。进一步落实产品、渠道及客户相匹配的“三适当”原则，将合适的产品通过合适的渠道销售给需求匹配的客户，保障广大消费者合法权益。2025年，我们在中国内地的客户净推荐值（NPS）和客户易互动度（CES）指标连续9年排名市场领先。

向善而行，描绘社会价值新图景。

我们持续守护“一老一小”，通过“乐龄计划”助力普惠养老；“友邦天使心”关爱身心障碍儿童；倡导健康生活，开展“AIA健康校园计划”“友爱防癌”项目，助力提升公众健康素养；助力乡村振兴，结合产业赋能与消费帮扶，共筑美好家园；支持教育发展，通过“春蕾计划”帮助困境女孩完成学业，联合多所高校，助力中国精算及保险人才的培养与发展；深耕青少年身体素质培养，携手英超热刺俱乐部，将国际顶尖足球青训体系引入中国，2025年我们陪伴15,000余名少年在绿茵场上奔跑成长。

向绿而生，心系可持续发展未来。

过去一年，我们系统推进运营服务向电子化、自动化、智能化方向转型，通过“AIA CAN”可持续发展项目，号召员工、营销员、客户等利益相关方提高环保意识；全面推进可持续发展赋能体系建设，面向管理层开展绿色金融专题培训，深化战略共识；面向全体员工开发可持续发展必修课程，全面夯实绿色人才基础与组织能力，为实现“净零排放”承诺贡献力量；推动线下环保行动，在内蒙古阿拉善盟左旗种植“友邦公益林”，以实际行动回应可持续发展。

通过全面、积极、创新地履行社会责任，友邦人寿汇聚了更多客户的信赖。这些信赖积土成山、涓滴成河，既是发展的动力，也是沉甸甸的责任，必将推动我们更好铸就“以客户为中心”的企业品格。站在“十五五”规划的新起点，我们将继续围绕金融“五篇大文章”，实现高质量业务发展与高标准社会责任两者间相互促进、共生共荣，助力更多中国家庭享有“健康长久好生活”。



余宏

友邦人寿首席执行官



走进友邦

公司简介

友邦人寿保险有限公司是友邦保险有限公司（以下简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于1992年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进中国内地的保险公司。2020年6月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020年7月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

我们的愿景和使命

愿景

成为中国最受信赖的保险公司

使命

以专业、诚信与爱，助力家庭和企健康长久好生活

年度大事记

<p>1月</p> <ul style="list-style-type: none"> 携手北京新阳光慈善基金会捐建的国家儿童医学中心（上海儿童医学中心张江院区）“新阳光病房学校”投入使用并举办了揭幕仪式暨开学典礼 走进浙江、山东、重庆和安徽等地医院的“新阳光病房学校”，为长期住院的大病患儿送去爱心课堂和暖心物资包 	<p>2月</p> <ul style="list-style-type: none"> 携手中国儿童少年基金会启动“友邦新年红包，助力春蕾计划”公益活动 获国家金融监督管理总局安徽监管局批准，同意设立安徽分公司并准予开业 获国家金融监督管理总局重庆监管局批准，同意设立重庆分公司并准予开业 	<p>3月</p> <ul style="list-style-type: none"> 获国家金融监督管理总局浙江监管局批准，同意设立浙江分公司并准予开业 	<p>4月</p> <ul style="list-style-type: none"> “养老生态圈”再次升级，创新突破“服务体系标准”与“进程可视化” 推出终身长护险产品《友邦友相护终身护理保险》 支持河南省信阳市商城县簪子河村完成“友邦爱心茶园”高山茶公益直播带货，首次以“金融+公益+电商”的创新形式助力乡村振兴 	<p>5月</p> <ul style="list-style-type: none"> 友邦人寿安徽分公司盛大开业 友邦人寿浙江分公司盛大开业 友邦人寿山东分公司盛大开业 友邦人寿重庆分公司盛大开业 “AIA健康校园计划”在成都清波小学校举办颁奖典礼 	<p>6月</p> <ul style="list-style-type: none"> 携手北京企业家环保基金会发起2025年“友爱地球”公益计划 获国家金融监督管理总局批复，筹建友邦保险资产管理有限公司
<p>7月</p> <ul style="list-style-type: none"> 再次助力在河南省信阳市商城县簪子河村参与建设的“友邦爱心茶园”，在定制中秋礼盒中首次融入了爱心助农产品——信阳毛尖高山茶 完成位于上海外滩17号友邦大厦的租约续签 	<p>9月</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出全新一代重疾保障计划——友邦“盈如意”系列保险产品计划 推出《友邦智选逸生医疗保险》 在复旦大学数学科学学院教师节主题活动中隆重颁发首届“友邦精算奖教金” 	<p>10月</p> <ul style="list-style-type: none"> 携手中国健康促进与教育协会肿瘤筛查和预防专委会启动“友邦友爱·乳腺癌防治公益行动” 开启“AIA健康校园计划”，标志着该计划从试点阶段正式进入全国推广 支持内蒙古察右后旗定点帮扶一站开启，在大六号学校举办了“与美同行·走近卢浮宫”活动 “友邦友爱·乐龄计划”公益项目第四期正式发布 	<p>11月</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出其首款终身养老金产品，包括《友邦传世颐年养老金保险（分红型）》（以下简称“传世颐年”）和《友邦传世未来2025荣耀终身版保险产品计划》 	<p>12月</p> <ul style="list-style-type: none"> 携手中国健康促进与教育协会肿瘤筛查和预防专委会共同举办的“友邦友爱·乳腺癌防治公益行动”圆满收官 向新疆维吾尔自治区阿图什市松他克镇克青孜村捐赠 获国家金融监督管理总局上海监管局出具的开业批复，友邦保险资管成为上海首批获批开业的外资独资保险资产管理公司 	

年度高光时刻

公司品牌

- 年度人寿保险公司
第一财经
- 年度领航保险公司
21 世纪经济报道
- “金理财”年度保险保障品牌
上海证券报
- 金融高水平开放案例
金融时报
- 年度卓越外资寿险公司
清华金融评论
- 年度高质量发展领军
今日保
- 2025新金融竞争力榜 - 寿险榜TOP5
南方周末
- 卓越品牌形象奖
金融界
- 卓越竞争力品牌建设金融机构
中国经营报

企业社会责任

- 2025中国企业社会责任榜—责任典范奖
第一财经
- 2025怡安最佳ESG雇主
AON 怡安
- 2025怡安标杆韧性组织奖
AON 怡安
- 年度最佳绿色金融服务
新快报
- 爱心贡献奖 - “友爱地球”公益项目
SEE 基金会
- 年度社会价值奖分分捐爱心企业
腾讯公益慈善基金会
- 金蜜蜂2025优秀企业可持续发展报告 - 长青奖一星级
金蜜蜂智库

产品及生态圈服务 (注：其他与产品及服务相关的奖项列示在对应的章节中)

- 杰出保险服务奖
金融界
- 年度“金”口碑服务保险公司
信息时报
- 年度养老生态圈建设保险公司
信息时报

友邦保险与可持续发展相关的会员资格及所支持的承诺



2025年





责任价值：“友”承诺

友邦人寿坚持以可持续发展为核心，将社会责任理念融入经营和管理。在社会责任理念指导下，紧跟可持续发展在金融领域的前沿举措，做业内领先的可持续发展践行者，努力为各个利益相关方创造价值。

社会责任理念

协同友邦保险的可持续发展策略，友邦人寿信守责任承诺，积极将社会责任理念融入公司使命、发展规划和运营中，系统化提升公司可持续发展能力，打造负责任的企业品牌，实现与经济、社会、环境和谐共生，协调发展。

可持续发展治理

友邦人寿严格遵循金融监督管理总局颁布的各项公司治理及绿色金融发展相关规定和要求，制定了总分可持续发展协同管理机制，明确了决策层、管理层、执行层和战略支柱之间的运作关系，确保可持续发展战略一致性和执行的稳定性。



可持续发展战略

公司将“友邦人寿 2026-2028 年度未来三年绿色金融发展战略”作为公司可持续发展的顶层设计，以六大战略支柱，全面深入贡献长期主义价值。

 <h3>绿色金融产品与服务</h3> <ul style="list-style-type: none"> 健康、养老产品与服务 普惠产品与服务 绿色、科技产业及小微企业保障 团险客户 ESG 表现赋能 	 <h3>可持续运营</h3> <ul style="list-style-type: none"> 绿色运营 数字化驱动发展 绿色办公 负责任采购
 <h3>可持续投资</h3> <ul style="list-style-type: none"> 执行五篇大文章及其他 ESG 投资 加强与被投资公司的互动 SBTi 目标推动与数据监测 	 <h3>人才、组织与绿色文化</h3> <ul style="list-style-type: none"> 人才、组织与绿色文化 - 员工 渠道绿色文化 - 营销员
 <h3>有效治理</h3> <ul style="list-style-type: none"> 公司治理 风险与合规 气候风险评估 数据安全和治理 ESG 报告及能力建设 	 <h3>绿色发展 回馈社会</h3> <ul style="list-style-type: none"> 支持公益事业及乡村振兴 ESG 影响与品牌效应

利益相关方沟通

公司将利益相关方视为共创价值的伙伴，持续完善以《友邦人寿保险信息披露管理办法》为核心的披露体系。我们通过多元渠道保持高频、透明的互动，深入倾听并回应各利益相关方期望，将沟通成果切实转化为管理行动，以此凝聚共识、增强信任，持续提升可持续发展的价值创造能力。

利益相关方	利益相关方期望	反馈方式和渠道	利益相关方	利益相关方期望	反馈方式和渠道
<p>政府和监管机构</p>	响应国家战略 依法合规经营 促进行业可持续发展	监管信息报送 来访接待 参与政府或监管机构相关研讨会	<p>员工</p>	完善的劳工权益的合法保障体系 多元、平等且包容的工作环境 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	工会活动 员工座谈会 职业培训 员工互助关爱活动 员工问卷调研
<p>股东和投资者</p>	稳定的收益 高效的公司治理体系 健全的风险与合规管理体系 及时准确的信息披露	公司年报 企业社会责任报告	<p>合作伙伴</p>	合作共赢的伙伴关系 廉洁的商业环境 公平绿色的供应链管理	日常工作沟通 友邦领航 APP 行业协会 合作协议 定期沟通会
<p>客户</p>	优质的产品和服务 完善的客户权益保护机制 完善的个人信息安全与隐私保护机制 关注弱势群体	客户热线 公司官网 公司微博 公司微信公众号 友邦友享 APP 产品发布 客户满意度调查	<p>社会公众</p>	改进民生 乡村振兴 社区沟通 公益慈善	慈善捐助活动 志愿者活动
			<p>自然环境</p>	应对气候变化 资源合理且有效利用 绿色运营	低碳理念宣贯 环保活动 负责任投资评估



实质性议题分析

公司持续完善可持续发展实质性议题的管理闭环，定期结合友邦人寿的整体战略布局，将优先级排序较高的重要议题纳入公司管理决策、业务开展及日常运营中，锚定长期价值，及时回应利益相关方的诉求，以驱动业务发展与责任实践同步提升。

实质性议题的筛选流程

实质性议题识别

公司参照可持续发展报告披露标准，参考对标同行企业披露的重大议题，全面识别与友邦人寿经营活动相关的议题，形成公司可持续发展议题库。

利益相关方沟通

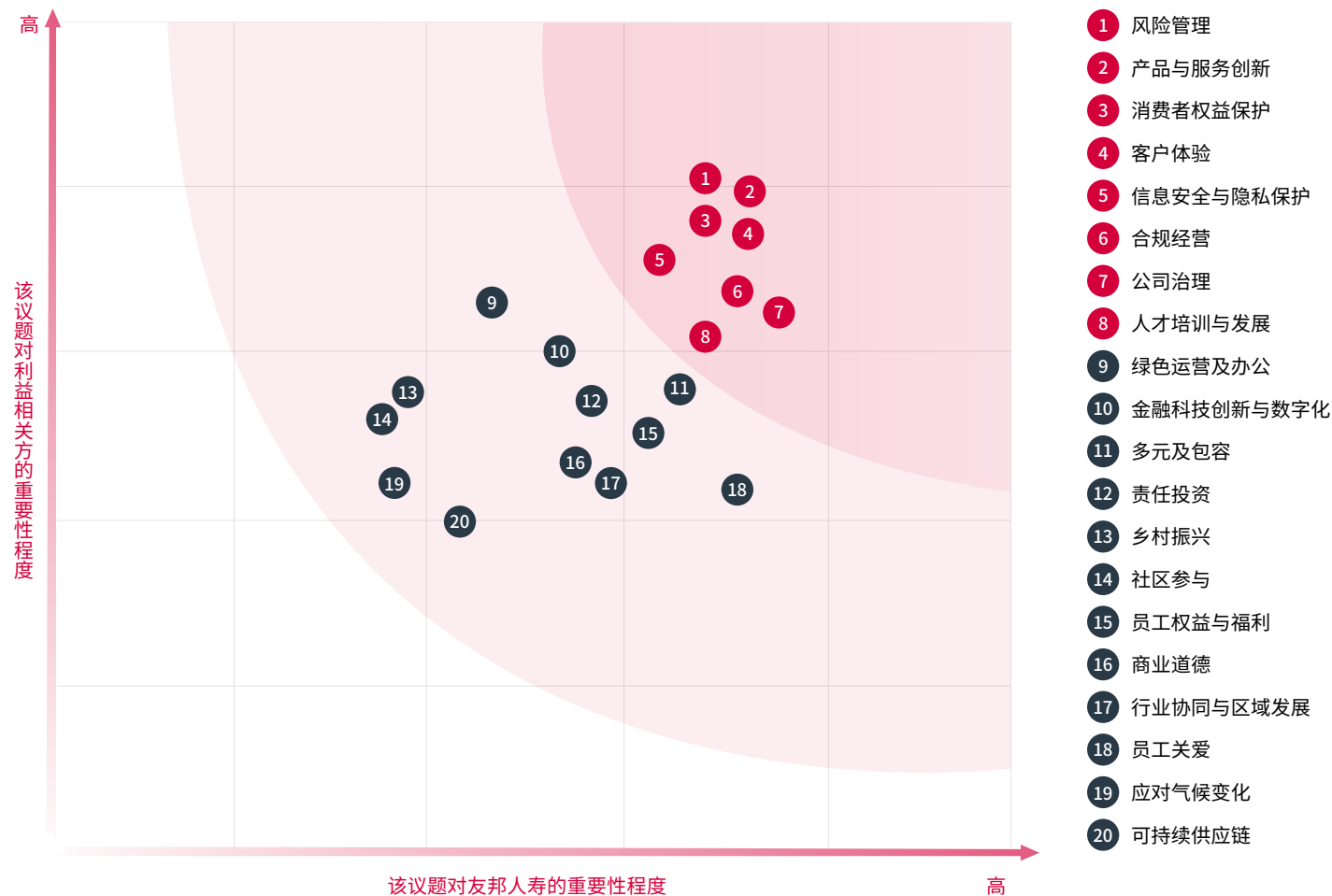
公司积极关注社会需求及政策趋势，包括监管要求、可持续发展现状及趋势、资本市场动向等，通过多渠道保持与利益相关方的沟通和交流，建立并维护必要的良好关系，了解各利益相关方群体对可持续发展事项的意见。

实质性议题分析

根据内外部利益相关方对议题的评估结果，协同参考友邦保险对可持续发展重大议题的评估结果，公司从“对友邦人寿的重要程度”以及“对利益相关方的重要程度”两个维度对各个议题进行分析，最终得出本报告的实质性议题矩阵。

实质性议题矩阵及优先级排序

公司综合衡量各项议题对友邦人寿的重要程度以及对利益相关方的重要程度的分数，将议题的实质性分为极其重要、高度重要两个层级，在报告中对所有议题进行一一回应，对于极其重要和高度重要的议题将在报告中进行重点披露。



- 1 风险管理
- 2 产品与服务创新
- 3 消费者权益保护
- 4 客户体验
- 5 信息安全与隐私保护
- 6 合规经营
- 7 公司治理
- 8 人才培养与发展
- 9 绿色运营及办公
- 10 金融科技创新与数字化
- 11 多元及包容
- 12 责任投资
- 13 乡村振兴
- 14 社区参与
- 15 员工权益与福利
- 16 商业道德
- 17 行业协同与区域发展
- 18 员工关爱
- 19 应对气候变化
- 20 可持续供应链

管理价值 “友”成效

友邦人寿始终恪守国家法律法规，通过优化治理架构、创新管理机制及系统化赋能培训，公司不断提升治理效能与服务水平，持续深化治理体系与风险防控能力，致力于成为“中国最受信赖的保险公司”，为公司高质量发展创造长期价值。

- 年度客户满意度高达 **98%**
- 客户净推荐值（NPS）和客户易互动度指标（CES）已连续 **9** 年稳居行业领先地位*

*数据来源：友邦人寿委托益普索（中国）咨询有限公司在友邦经营区内匿名开展的客户关系调研数据



完善公司治理

友邦人寿以持续优化公司治理为目标，着力建设多元化、高素质的董事会，推动诚信稳健经营与合理有效决策，树立外资保险机构公司治理的行业标杆。

股东股权管理方面

股东严格依照法律法规及《友邦人寿保险有限公司章程》（以下简称《公司章程》）行使权利、履行义务。所有需股东决策事项均严格遵循公司治理程序，经董事会审议批准后提交股东审议批准。公司建立股东承诺评估机制，严格管理股东行为，确保具体措施细化落地。

董事会治理方面

公司董事会和专业委员会人员构成与占比始终符合监管要求，董事具备保险、财务、精算、法律、学术研究等专业背景与丰富经验，保障了决策的专业性与多元视角。全体董事履职尽责，本年度所有董事会会议均无缺席情况。董事会运作高效、决策独立，针对董事及高管聘任、重大关联交易、利润分配等重大事项，独立董事均已出具独立意见，切实维护了公司及各利益相关方权益。

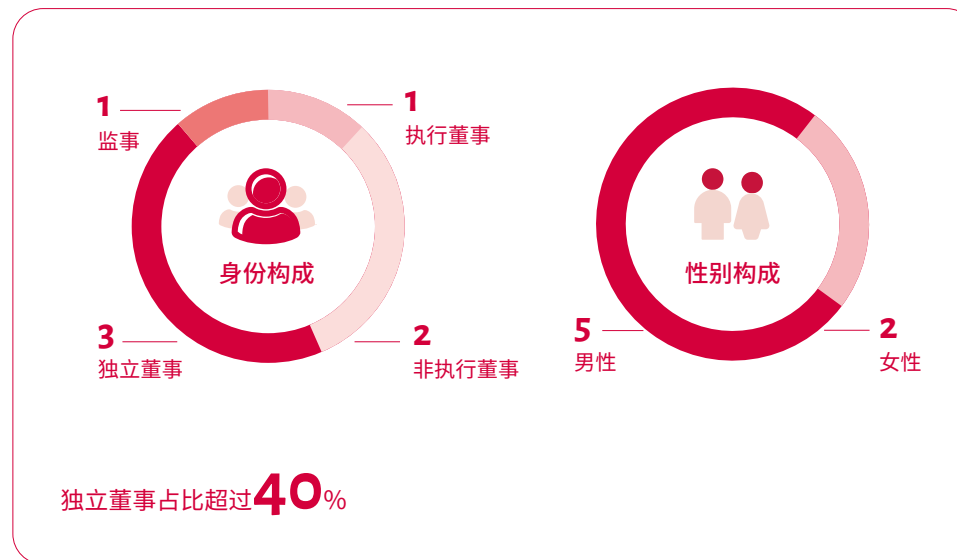
监事方面

公司设置监事一位，列席了本年度所有董事会会议，并按照有关法律法规和《公司章程》，围绕公司经营情况，以董事与高级管理人员履职、公司发展战略、财务状况、关联交易、风险内控及合规为重点监督事项，认真履行职责，积极行使职权，有效发挥监督制衡作用。

绿色金融（ESG）方面

董事会承担绿色金融主体责任，确定绿色金融发展战略，通过打造从董事会到管理层上下贯通的治理架构，确保绿色金融理念全领域、全过程融入公司的日常经营管理。

董事会构成情况



注：本年度董事变化情况说明如下：根据《公司章程》相关规定和股东决议，并经国家金融监督管理总局核准，张晓宇先生自 2025 年 3 月 19 日起担任本公司董事长职务；余宏女士自 2025 年 6 月 25 日起担任本公司执行董事、总经理的职务。原董事陈荣声先生因工作安排原因，自 2025 年 7 月 26 日起不再担任本公司董事。截至 2025 年 12 月 31 日，本公司董事会成员为 6 人，满足《公司法》和《公司章程》规定的最低人数要求。

强化风险管理

公司以“三道防线”协同治理机制为基础，聚焦监管合规与数字赋能，构建覆盖全领域、贯穿全流程的全面风险管理体系，全面提升风险韧性与治理效能。

以风险防线筑牢治理根基

公司建立了权责清晰、覆盖全面、运行高效的风险管理组织体系。该体系由公司董事会承担最终责任，董事会下设董事会风险管理委员会，并在管理层设立财务风险管理委员会和营运风险管理委员会。该风险管理组织体系覆盖公司所有职能部门及分支机构，全面贯彻“三道防线”治理模式，以实现风险管理的核心目标。



以风险韧性护航高质量发展

公司坚持体系化、数字化导向，全面升级操作风险、内控与合规管理，强化财务风险精准管控，加速第二道防线智能化转型，以坚实的风险管理能力支撑业务可持续发展。

夯实风险评估

公司通过“操作风险管理优化项目”，全面落实《银行保险机构操作风险管理办法》相关监管要求，持续提升监管合规水平。同步完善“报行合一”内控机制，开展有效性评估；组织风险综合评级与监管评级数据真实性自查，显著提升监管数据报送质量。

- 投资风险方面，进一步完善非标资产风险管理框架和要求，探索和建立新资产类别风险审查方法，全年共计完成 41 个投资项目的审阅和风险评估

- 产品风险方面，积极响应监管关于产品定价机制的指导意义，推进产品重新定价工作，探索开发终身年金等新型产品，全年完成 62 个保险产品 & 45 项再保险安排的审阅与风险评估

- 操作风险方面，依托操作风险地图，每季度开展公司层面“自上而下”与职能部门“自下而上”的双向操作风险自评估，覆盖 23 个二级风险类别、58 个三级风险子类，系统分析固有风险与剩余风险的发生可能性及影响程度，科学划定风险等级并制定差异化应对策略。2025 年，公司整体风险状况保持稳定，无高风险类别。

气候风险评估

公司已将气候风险正式纳入公司全面风险管理体系的风险地图，并明确气候风险管理的风险责任人，按季度组织开展气候风险评估工作。2025 年，公司进一步完善了气候风险评估的方法论，细化气候风险的分类标准，并实现了与其他风险类别的关联映射，显著提升了风险评估的精准度与可操作性。

2026 年到 2028 年，公司将持续借鉴集团全球最佳实践，加强与本地同业机构的经验交流，不断迭代气候风险识别、计量与管理机制，切实增强气候风险敞口管控能力。

加速数字化升级

公司持续加大风险管理数字化投入，2025 年成功上线指标管理平台（二期）、风险合规代表认证平台，并完成 R.I.S.K 系统功能优化，推动第二道防线管理向系统化、智能化迈进。在人工智能应用方面，上线“包青天”制度规范性审查平台、“员工智能制度学习平台（一期）”及第三方风险管理系统（TPM）智能助手，有效提升制度合规审查效率与员工制度学习体验，为风险防控注入新动能。通过信息化、系统化技术手段，显著增强风险监测、评估与报告能力，实现第二道防线履职质效双提升。

培育全员风险文化

公司将风险合规能力建设深度融入人才发展战略，按年度实施分层分类培训计划。2025 年，紧扣最新监管要求与岗位职责，面向高级管理层、职能部门及分支机构负责人、风险合规代表及全体员工，围绕偿付能力管理、第三方风险管理、内控体系建设、突发事件应对等主题开展系列专项培训，全面提升全员风险识别能力与合规履职水平。

依法合规经营

公司发布《友邦人寿案件管理及调查管理办法》，同步修订《友邦人寿反舞弊政策》《友邦人寿举报人保护政策》并将其层级调整为“管理办法”，明确在舞弊及举报案件处理上的总体原则、组织架构与工作流程，构建起覆盖案件线索识别、调查分配、调查执行、后果管理及台账记录的全生命周期的案件管理体系。

公司对舞弊行为采取“零容忍”原则，任何人被证实实施了舞弊行为均会受到适当的纪律处分。我们通过客户投诉、内部审计、举报、日常监控等多种渠道识别舞弊线索，及时评估并分配专业调查团队开展调查。案件全过程于“友邦调查管理系统”内完整记录，相关证据和文件可溯，有效预防和应对舞弊行为，维护公司的合法权益和良好声誉。

举报管理

公司建立覆盖全体员工的举报体系，通过多元化、便捷化和高度保密的沟通渠道，为善意举报人提供安全、可信赖的举报途径，确保潜在舞弊或不当行为能够在第一时间被识别和处理。

第一层级，员工可以向上级主管或分公司总经理投诉信箱举报；

第二层级，员工可以向公司合规部、人力资源部、内部审计部举报任何不便与主管讨论的问题；

第三层级，员工可以直接向友邦保险合规部举报；

第四层级，员工可通过第三方独立运营的友邦道德与合规热线进行7×24小时的电话或者网络匿名检举。

与此同时，公司通过《友邦人寿举报管理办法》进一步强化对善意举报人的保护责任，明确禁止任何形式的报复行为，并对打击报复以及泄露举报人身份等行为设定了严格的处罚机制，确保保护措施真正具有可操作性和约束力。

反腐败

我们将原《友邦人寿反腐败政策》进行系统性修订并拆分为《友邦人寿反贿赂/反腐败管理办法》和《友邦人寿反贿赂/反腐败操作规程》，明确赠礼招待、资助培训差旅、慈善捐赠等场景的尽职调查与审批流程。同时，我们制定《银保渠道支持人员违约违规行为处罚表》以及《保险营销员违约违规行为处罚表》，对接受或提供贿赂、返利、诱导投保、恶性争夺客户等行为设定禁止性要求和处罚措施，进一步完善反腐败约束体系。

我们敦促供应商应按照最高专业标准行事，避免一切形式的腐败和贿赂。在供应商准入环节设立“监控名单筛查”为强制性审查程序，通过对潜在供应商进行背景核查及合规风险评估，确保其不存在重大违规记录或潜在腐败风险；将涉及舞弊或腐败的供应商纳入黑名单，并禁止其参与任何采购项目，以形成有效的威慑机制，推动供应商持续提升诚信经营水平。

2025年

腐败事件 0 发生

1 小时 100%
反腐败培训累计总时长 参训员工覆盖率

反洗钱

我们修订《友邦人寿洗钱和恐怖融资风险管理政策》《友邦人寿客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法》《友邦人寿大额交易和可疑交易报告管理办法》《友邦人寿洗钱和恐怖融资风险名单监控管理办法》等一系列内控制度，从制度层面不断完善、深化基于风险的管理机制，并通过培训宣导和定期检查等机制确保全国分支机构有效落实。

2025年

洗钱事件 0 发生

71.5 小时
反洗钱培训累计总时长

100%
参训员工覆盖率

反欺诈

我们根据《反保险欺诈工作办法》的要求，建立了以董事会为最终责任的三级管理架构，并配置了贯穿事前、事中、事后的欺诈风险管理体系。2025年，我们进一步优化《友邦人寿反保险欺诈管理办法》，明确各业务部门在反欺诈环节的职责边界与操作要求，帮助各部门更准确理解制度要求并有效落实反欺诈工作，持续提升全公司整体的欺诈风险防范能力。

2025年

1 小时
反欺诈培训累计总时长

100%
参训员工覆盖率

反不正当竞争

我们公司严格遵循《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》等相关法律法规，坚持自愿、平等、公平、诚信的原则与商业道德，常态化、针对性开展反不正当竞争宣传活动，坚决维护健康的市场竞争秩序，严禁混淆行为、商业贿赂、虚假宣传、侵犯商业秘密、串通投标以及编造传播虚假或误导性信息在内的各类不正当竞争行为。

2025年

不正当竞争事件 0 发生

保障消费者权益

友邦人寿秉承“以客为先”的消保理念，以“大消保”工作格局深化消保长效机制建设，注重将消保要求嵌入经营管理全过程，不断提升前端防控能力和过程治理水平并取得积极成效。2025年，公司持续夯实体制机制，将消保深度融入公司2025-2027未来三年发展规划等经营发展战略，将“三适当”“为民办实事”纳入友邦消保员工价值主张和企业文化手册，并开展覆盖全员的消保专项培训和消保考核，引导公司上下践行“人人消保”文化。公司将消保贯穿售前、售中、售后全流程，售前开展消保审查，100%覆盖产品和服务；售中加强适当性和营销行为管理，制定保险产品适当性管理办法，开展营销宣传和信息披露监督检查，减少保险消费信息差，强化供需精准匹配；售后开展消保专项审计和合作机构消保监督评价，严格约束各部门、各机构和合作机构自觉履行消保主体责任。公司在开展保险业务的同时，持续优化便民服务措施，覆盖老年人、军人、外籍人士等特殊群体，建立“为民办实事”工作机制，加强突发事件金融服务和消费者舆情管理措施，全方位提升消费者获得感、幸福感、安全感。

金融消保机制创新
优秀案例
中国金融传媒

开展消费者金融教育

公司立足金融消费者权益保护工作全局，系统谋划金融教育宣传工作，制定2025年金融教育工作计划，并纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系。公司坚持集中教育与常态化教育并重，通过线上及线下相结合的方式积极开展常态化金融教育活动，持续提升金融教育可得性、趣味性和吸引力，推动金融知识和风险提示深入基层、直达群众。

2025年

100%
金融教育活动
网点参与率

100%
金融教育活动
员工参与率

5,232场
开展金融教育活动

7.3亿人次
金融教育活动
触及消费者



上海事业部

凝心聚力服务臻峰，消保主题团建



广东分公司

消保同行，守护银龄幸福年



深圳分公司

重阳消保进社区，金融教育常传递



北京分公司

践行消保责任，深耕青少年金融教育



江苏分公司

金融知识进校园，师生共学启未来



天津分公司

总经理引领，金融反诈三句半进社区



河北分公司

金融启蒙进校园，守护青春“不破防”



四川分公司

消保专报传温情，金融宣教入人心



湖北分公司

风险提示送上门，关爱残障暖人心



河南分公司

风险提示送上门，守护权益暖人心



山东分公司

校企携手筑防线，金融安全进校园



安徽分公司

消保与健康同行，追光夜跑新享法



重庆分公司

微视频大能量，金融安全青年说



浙江分公司

健康奔跑护消保，反诈践责勇担当

金融消费者教育
宣传优秀案例
中国金融传媒

妥善解决消费者诉求

公司深入贯彻中央金融工作会议关于“坚持以人民为中心的价值取向”的根本要求，始终将消费者诉求作为践行金融为民初心、服务国家民生大局的重要体现，不断完善消费投诉管理机制。公司严格遵守《银行业保险业消费投诉处理管理办法》相关规定，以“依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化解”为原则，系统性优化投诉处理全流程，确保消费者合理诉求得到公平对待、及时回应、有效解决。



金融消费纠纷
化解优秀案例
中国金融传媒



持续畅通“信、访、电、网”多渠道投诉路径，通过公司官方网站、移动客户端、营业场所，对外公布保险消费者投诉维权电话、投诉流程等信息，接受消费者监督。



具体处理投诉中，全面落实“三到一位”要求，从保险消费者角度出发为客户解决诉求，保护消费者合法权益。



不断推进纠纷多元化解体系建设，围绕“预防在前、化解在早”的目标，不断提升服务响应的敏捷性与温度感，切实增强客户的安全感、获得感与幸福感。



持续强化源头治理意识，不断拓展投诉问题的溯源分析范围，进一步前移风险防控关口，努力实现从“事后应对”向“事前预防”的转变。

2025年，公司累计受理各类保险消费投诉 6,070 件，同比下降 18.8%。从累计受理投诉消费者反映的问题来看，主要为销售展业环节（33.7%）、保全环节（29.3%）、理赔环节（16.1%）。从地区分布情况来看，主要分布在江苏（31.2%）、北京（28.9%）、广东（18.3%）、上海（15.5%）、深圳（4.0%）等地。



坚持党建引领

友邦人寿一直致力于探索既能充分发挥党员先进模范带头作用又适合自身特色的党建工作模式。

厚植红色文化

友邦人寿总公司各党支部始终把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，严格落实“第一议题”学习制度，并注重运用集中教育和经常性教育相结合的方式，对党员进行党性教育。2025年，公司党支部在上级党组织带领下，组织学习中央八项规定精神、党的二十届四中全会精神、《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》、中央经济工作会议精神，并组织观看了纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利阅兵式电视直播。

推动党建与业务融合

友邦人寿将持续优化党建工作机制，进一步提升党建工作的系统性、规范性和实效性，以高质量党建保障企业高质量发展，为服务国家战略和经济社会发展作出新的更大贡献。

党员积极发挥模范带头作用，在若干重大项目中作为中坚力量，对项目的顺利实施起到了不可或缺的作用。同时，公司各党支部在上级党委党组织领导下，注重党建与公司业务融合，将党建活动与消费者权益保护、反洗钱、清廉金融、保险反欺诈、保险知识宣传等活动相结合，推动和支持公司健康经营。



红船破浪立潮头 党建引领新征程—公司管理层在嘉兴参加党建 & 爱国主义教育活动的合影



红色岩寺，砥砺前行——友邦江苏管理层开展年度党建专题活动的现场

网络安全与隐私保护

公司高度重视数据安全治理，在落实数字化转型整体战略、推动业务与科技协同联动的工作中，通过规范管理责任制度，强化数据安全在开发、分发和安全环节的管控，提升公司的数据安全治理水平，切实保障客户的信息安全。

治理架构与管理体系



2025年，我们新增《友邦人寿保险有限公司数据安全管理办法》《友邦人寿保险有限公司移动互联网应用程序管理办法》，并强化对数据安全和移动应用全生命周期的管控。同时，我们修订《友邦人寿保险有限公司健康险数据管理办法》《友邦人寿保险有限公司信息科技外包管理办法》《友邦人寿保险有限公司数据治理政策》《友邦人寿保险有限公司监管数据管理办法》和《友邦人寿保险有限公司IT产品治理标准管理办法》等多项制度，进一步提升科技治理的系统性与规范性。此外，根据《银行保险机构数据安全管理办法》的要求，我们开展数据安全治理、数据安全治理、数据安全技术和数据安全风险评估与处置、数据分类分级、个人信息保护等方面的数据安全风险管理年度评估，有效抵御数据泄露、非法使用等风险，推动数据安全治理水平长效提升。

安全防护技术升级

为有效抵御日益复杂多变的网络攻击，公司强化并融合多元化的主动防御手段，不断提升整体安全防护能力。

持续升级网络安全防御体系

- 升级网络安全监控平台，融合人工智能与机器学习技术，扩大威胁监测覆盖面
- 强化网络安全工具的精准化配置，并将日志统一汇聚至安全日志管理平台进行集中分析，确保第一时间识别和阻断各类攻击尝试及可疑行为

高度重视数据安全防护

- 系统性开展关键数据分类分级工作，并持续优化数据防泄漏策略
- 强化对新型AI工具的风险管控，从源头防范敏感数据通过此类新兴渠道外泄
- 完善了敏感数据外发管控流程，严格执行加密文件外发前的审批制度，确保数据流转的合规性与安全性

个人信息保护

公司制定《友邦人寿保险有限公司信息安全管理办法》《友邦人寿保险有限公司数据安全管理办法》《友邦人寿保险有限公司客户个人信息去标识化指引》《友邦人寿保险有限公司客户数据删除操作程序》《友邦人寿保险有限公司用户账号和访问权限管理办法》等，实现对个人信息收集、查阅、使用、存储、转移及处置全流程的规范化管控。

信息安全培训

保护信息安全是每位员工的共同责任，提升全员网络安全意识与威胁应对能力是信息安全工作的核心。2025年，公司组织开展覆盖全员的网络安全意识教育与能力测评，涵盖钓鱼模拟演练、信息安全知识考核、网络安全岗位及安全专员专项培训。同时，通过常态化发送信息安全提示邮件等方式，持续强化员工的安全认知与主动防护意识，确保每一位员工深刻理解并切实履行网络安全保障职责。

2025年

100%
信息安全培训
覆盖率

99.7%
信息安全培训
参与率

信息安全认证与奖项

公司持续保持信息安全管理体系（ISO 27001）认证，并于2025年顺利通过数据管理能力成熟度评估模型（DCMM）四级-量化管理级认证，成为全国首家获此殊荣的外资金融机构，标志着公司在数据治理、数据安全、数据应用等全领域数据管理能力上，已达到国家权威标准的先进水平。



数据管理能力成熟度评估模型（DCMM）四级-量化管理级认证



信息安全管理体系（ISO 27001）认证

科技战略引领创新

在数字经济与人工智能交汇的时代，科技创新已成为驱动行业进化的核心引擎。友邦人寿依托 TDA（Technology, Digital & Analytics）科技战略，将科技驱动、数据赋能作为实现高质量可持续发展的重要支点，推动精细管理、服务模式与人才体系的系统性重塑。

最佳人寿保险公司
AIA China and TDA slides
Insurance Asia News 2025
Country Awards For Excellence

数字化转型卓越奖
AIA 中国人工智能生态系统
Insurance Asia News 2025
Country Awards For Excellence

最具颠覆性保险科技
运营代理风险模型
Insurance Asia News 2025
Country Awards For Excellence

最具创新产品 / 服务
DaVinci
Insurance Asia News 2025
Country Awards For Excellence

人工智能角色演练
2025 Gartner Eye on Innovation
Awards

画面指令策略游戏挑战赛
第一名
2025 科大讯飞 AI 开发者大赛

行业词语翻译挑战赛
2025 科大讯飞 AI 开发者大赛

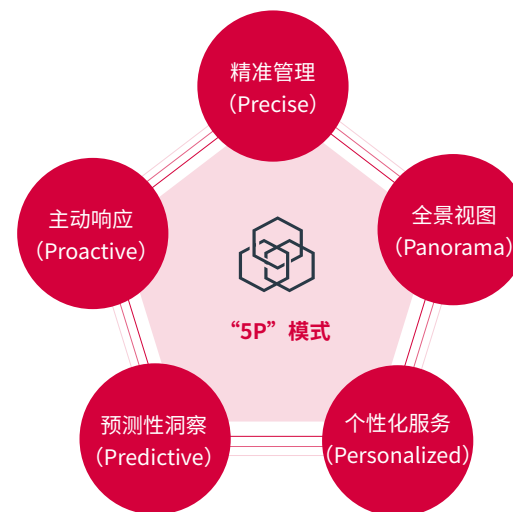
基于用户反馈驱动的知识库
自优化系统
卓越
人工智能大模型金融领域
创新应用大赛

AI 智能反洗钱助手
优秀
人工智能大模型金融领域
创新应用大赛

包青天智能内容审核平台
优秀
人工智能大模型金融领域
创新应用大赛

战略升级，构建“5P”创新模式

大数据和人工智能的爆发式发展为友邦带来了重构价值链、颠覆商业模式的战略契机。我们积极拥抱数智化变革，从科技化进程第一阶段“利用数字化实现全面自动化”的效率提升，正逐步迈向第二阶段“智能化与数据化”的深度运营，探索建立了一套以业务为导向，以数据为引擎的贯穿全业务流程的先进数据管理模式。



AI 赋能，全线布局业务场景

我们全面推进 AI 技术在核心运营环节的场景化落地，打造了一系列生成式人工智能产品组合，在降低成本、提升精度、释放人力、激发创新等方面取得了扎实成效，切实将技术力转化为生产力与竞争力。



Office Assistant | 员工助手

搜索、文档生成、PPT 制作、Excel 分析

100% 员工覆盖

Review Bot | 包青天

合同、政策、财务等内容质检

3,100+ 次审查 | **700+** 小时人力节省 | 减少错误

Knowledge Management | 百晓生

知识库管理、智能问答

建设 **23** 个知识库 | 解答 **25+** 万个问题 (支持智能问答)

Media Bot | 吴道子

海报、视频、数字人等制作

3+ 万个海报和视频文件

Coding Bot | 鲁班智

提升开发效率

200 位开发人员使用 | **10%** 效率提升

GenAI Hub | 墨子

供业务 / 技术人员构建与部署 AI 应用

200+ 万次调用 | 无缝集成大语言模型与应用

人才培养，筑基数智化未来

为支撑科技战略的纵深推进，我们系统性构建 AI 人才赋能体系，形成了“学以致用、用以促学”的良性循环，支持员工在真实工作场景中持续提升数字化能力，塑造了全员参与、主动创新的文化氛围，为公司在智能化时代保持人才竞争优势奠定了坚实基础。



“科技 + 保险”，成就专业服务品质

公司通过大数据平台整合“保险+服务”的数据链路，搭建友邦大健康管理核心系统（One Health），实现了健康管理服务从采购、开发、展示到激活、实施、质控的全过程数字化管理。我们不断提升系统的扩展性、稳定性、标准性、一致性，持续“以客户为中心”向数智化前进，为“产品+服务”的集成创新提供坚实、灵活、智能的支持。

案例 | One Health健管服务AI导航助手赋能健康管理新生态

为应对服务中项目繁杂、规则专业、客户需求个性化带来的“最后一公里”难题，并顺应智能化服务转型趋势，友邦人寿基于大健康管理核心系统（One Health），创新推出了“健管服务AI导航助手”。

“健管服务AI导航助手”的定位

一个深入践行“以客为先”的服务申请新模式

一个提升办公效率的好帮手

一个热爱学习持续成长的“新同事”

“健管服务AI导航助手”的功能

1 提效

快速、直接提供问题相关的文字答案及答案来源，提升单位时间内的服务半径和效率，在不断迭代中逐步节省人力开支，使得好服务惠及更多人成为可能

2 多能

集成权益查询 / 服务申请一键直达，及服务关联产品推荐等功能，支持个性化咨询场景

3 共创

从信息搜索的海洋中脱身后，一线内勤可以基于该助手创造出多元赋能场景，包括但不限于赋能宣传物料筹备、赋能前线销售培训、场景化营销等

4 开源

导航助手实际上是大健康持续深化基础建设的一个载体，该助手的新能力未来会有进一步拓展空间

这次创新升级是友邦深耕大健康垂直领域、构建未来智能服务生态的关键基石。“健管服务AI导航助手”不仅显著提升了运营效能与服务体验，更以开放、进化的架构迎接未来多样化的健康管理需求做好了准备，持续驱动从“增值服务”到“价值服务”的跨越。

2025年，友邦人寿持续推进“友邦友享”与“友邦领航”双轮驱动战略，围绕“健康长久好生活”品牌承诺，构建以客户为中心的经营和服务体系。

“友邦友享”

作为面向客户的一体化数字服务平台，承载保单服务、产品展示、健康管理、养老规划、会员互动等功能，是客户体验的核心入口。

“友邦领航”

作为面向营销员的数字化展业支持系统，集成客户管理、销售工具、培训资源、业绩追踪等功能，是前线团队的“智能作战平台”。

注：“友邦领航”更多内容请见赋能卓越营销源动力章节

两大平台协同持续为客户服务和业务赋能展现成效，自动推送客户服务需求、产品咨询等任务至营销员端，帮助营销员精准识别客户需求，制定个性化服务方案，促使营销员主动提供服务，增强客户互动和体验。

“友邦友享” APP

945万人
总注册用户数

123万人次
自助理赔使用

2,954万人次
健康资讯与训练课程
观看

“友邦领航” APP

100%
营销员使用率

5,052万人次
保单服务体验

690万人次
线上健康促进活动
参与

4.9分
APP STORE打分高达

客户价值 “友”驱动

作为深耕中国市场的百年险企，友邦人寿始终与国家大健康产业发展同频共振。在金融与科技深度融合的时代浪潮下，我们坚持以数字化创新为驱动，将科技势能转化为服务效能，持续为客户创造长期价值。通过不断精进的健康保障与养老解决方案，我们致力于为更多中国家庭守护“健康长久好生活”，以专业积淀护航每一份安心与从容。

- 健康管理服务权益人数超 **350** 万人
- 参加友邦团险企业约 **5.6** 万家
- 全年赔付总额 **58.44** 亿元



持续升级健康生态圈

随着国民健康意识的全面觉醒，大众对健康的理解已从“疾病治疗”深刻转向“全程管理与主动预防”。在这一时代趋势下，作为中国重疾领域的最早参与者之一和终身重疾保障的倡导者，友邦人寿始终坚守“保障本源”，在过去数十年间，推出了大量引领市场的保障类产品。通过“全程健康友保障”的价值主张，为客户提供保障力“与时间共成长”的保险产品，帮助客户穿越经济周期，实现保障的长期价值。

友邦人寿以产品为基筑牢风险保障底线，以服务为翼延伸健康管理价值链，以“健康长久好生活”为目标，为客户构建覆盖预防、诊断、治疗、康复的全旅程健康服务支持体系，实现了从预防到康复的全方位健康“守护者”的角色升级。

🔊 2025年

350万

健康管理服务权益人数超

8,333万

客户享受的服务项总数超

23.8个

人均拥有服务项

助力构建多层次医疗保障体系

随着生活与医疗水平提升，大众对医疗保障的需求日益多层次、多样化。创新药械与先进诊疗手段不断涌现，在拓宽治疗选择的同时，也对个人支付能力和医疗保障体系提出了更高要求。政策层面持续释放积极信号，新“国十条”与《“健康中国2030”规划纲要》明确提出要加快建设多层次医疗保障体系，为保险机构在药械保障、医疗资源对接与就医体验优化等方面提供了新空间，助力为不同阶段、不同需求的客群提供更高质量的医疗保障方案。

友邦人寿重磅推出创新型医疗保险产品《友邦智选逸生医疗保险》。该产品以“核心保障+个性化配置”为设计理念，通过模块化组合方式，为客户提供灵活自主的医疗保障解决方案，旨在提升就医选择自由度，从容应对潜在健康风险。

产品采用“一个核心+两类增配”的创新医疗险产品模式

- 核心保障覆盖住院医疗、质子重离子治疗、CAR-T 特药及住院津贴等五项责任，提供500万元累计保额与住院前后30天门急诊保障，年度免赔额仅5,000元。
- 两类增配可自主选加：一是扩展至特需/国际部等优质医疗资源，提升就医品质；二是覆盖院外特药与全球特药等保障，0免赔额，特定责任最高给付限额保额高达400万元，显著减轻高额药费负担。

友邦人寿始终坚持“以客户驱动”的业务革新，引领保障型产品与服务持续升级。通过对客户需求前瞻、精准的洞察，以及对客户分层的精细化经营，此次“智选逸生”通过模块化设计，真正将保障定义权交予客户，由客户按需赋形，这既是友邦积极响应国家建设多层次医疗保障体系的切实举措，也是我们夯实“全程健康友保障”这一价值主张的创新实践。我们期待通过更多这样的创新，充分发挥保障类产品的社会价值，筑牢抵御健康风险的韧性基石，陪伴更多中国家庭“健康长久好生活”。

友邦“智选逸生”医疗保险荣获奖项



年度消费者信赖产品
财经网



2025寿险守护卓越保障奖
新闻报社



从保障到更长情全程健康守护

友邦人寿全新一代重疾保障计划——友邦“盈如意”系列保险产品，充分依托公司作为“保障专家”在重疾领域的长期经验与专业能力，为客户提供更契合需求的健康保障产品与服务。不同于传统重疾险，“盈如意”系列的核心优势在于“保障+增长”双属性：既延续友邦人寿深耕重疾保障多年的经验，提供扎实的疾病与身故/全残守护，又通过终身寿险主合同的现金红利机制（现金红利将用于购买交清增额保险），让客户在保险公司业绩良好时共享成果，实现重疾、身故/全残保额及现金价值的长期增长，适配长寿时代下客户跨越多经济周期的保障需求。

“盈如意”系列五大特色

友邦盈如意顺心版（18-55 周岁投保）

友邦盈如意星享版（7天-17 周岁投保）

稳

为人生重大风险提供终身保障，若不幸罹患合同约定的 120 种重症，或遭遇身故/全残风险，提供至少 100% 基本保额的保险金，尽享终身稳稳的安心感。

为孩子未来人生之路保驾护航，若不幸罹患合同约定的 120 种重症，或遭遇身故/全残风险，提供 100% 基本保额的保险金，若罹患 10 种少儿特定疾病，还可额外给付 100% 基本保额，加倍呵护，给宝宝终身稳稳的安心感。

涨

重症/身故/全残保险金额度随主险红利分配增长，终身可享时间价值，提升保障助力抵御通货膨胀；现金价值亦随增额增长，更快超过已交保费，为养老提供更多可能。

重症/身故/全残保险金额度随主险红利分配增长，终身可享时间价值，提升保障助力抵御通货膨胀；现金价值亦随增额增长，更快超过已交保费，让孩子未来有更多选择权和可能性。

注：红利分配是不确定的，在某些年度红利可能为零。

注：红利分配是不确定的，在某些年度红利可能为零。

增

针对人生关键时期，还提供特别加码保障，投保后前 35 年或至 65 周岁，发生合同约定的 120 种重症，或遭遇身故/全残风险，可获得 100% 基本保额和增额保障之外，还额外给付 50% 基本保额的特别保障保险金，尽享加码守护的知心感。

针对孩子人生关键时期，还提供特别加码保障，投保后前 50 年或至 65 周岁，发生合同约定的 120 种重症，或遭遇身故/全残风险，可获得 100% 基本保额和增额保障之外，还额外给付 50% 基本保额的特别保障保险金，覆盖孩子成长、成才、成家等多阶段重要时刻，尽享长久加码守护的知心感。

注：身故特别保障保险金保障需年满 18 周岁。

活

可灵活选择拓展保障，让责任覆盖轻症、中症、癌症多次、重症多次、投/被保险人保费豁免、意外医疗、定期寿险等，尽享高自由度的定制感。

可灵活选择拓展保障，让责任覆盖轻症、中症、癌症多次、重症多次、投/被保险人保费豁免、意外医疗等，给孩子更周全守护。

优

“如意愈从容”服务全面升级，新增日常就医服务、心理咨询服务、康复期就医服务等，完整覆盖预防、诊断、治疗、康复四大关键时期，尽享品质服务的体贴感。

“如意愈从容”服务全面升级，新增日常就医服务、心理咨询服务、康复期就医服务等，完整覆盖预防、诊断、治疗、康复四大关键时期，守护孩子成长更无忧。

公司持续突破传统重疾服务边界，围绕“全周期健康守护”理念，通过多项创新升级，将专业健康管理延伸至更广泛人群。公司凭借由具备丰富临床医疗及护理经验的重疾专案管理团队，携手众多优质合作伙伴，在预防、诊断、治疗、康复四大阶段持续拓展服务内涵，致力于为更广泛的客群提供兼具专业深度与人文温度的全方位支持。

友邦“盈如意”系列保险产品荣获奖项

值得关注健康险产品
和讯网

2025 TOP金融榜年度畅销保险产品
澎湃新闻

新保障新价值保险产品先锋案例
南方都市报

以专业守护中国家庭无忧享老

随着中国社会人均预期寿命向 80 岁迈进，养老给家庭财富规划带来了“时间跨度拉长”与“利率环境下行”的双重考验。在更长的生命周期里，家庭对于终身、稳定的养老现金流的需求日益迫切。国家与政策层面也明确提出加快发展第三支柱养老保险，《2025 年国务院政府工作报告》，鼓励商业保险发挥更重要作用。

面对社会发展和政策导向的深刻变革，友邦人寿始终将客户需求置于首位，致力于在人口结构转型的时代背景下，成为客户最信赖的养老伙伴。公司立足于对中国市场和客户的深刻理解，始终坚信养老金融产品的核心价值在于“确定性”与“陪伴感”。我们不断突破创新产品矩阵，旨在通过专业、稳健的保险解决方案，帮助客户将长寿的不确定性转化为终身安心的确定性。我们提供的不仅是一份保单，更是一份穿越经济周期的守护，助力客户实现高品质、有尊严的晚年生活。

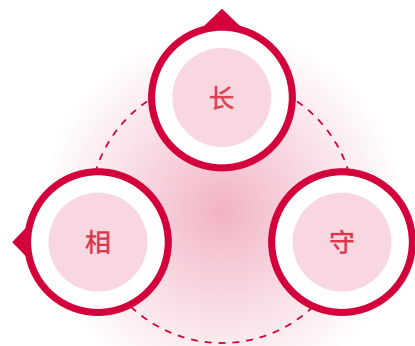
从容把握养老需求， 陪伴“裕”享美好生活

2025 年 11 月，友邦人寿推出首款终身养老年金产品“传世颐年”与“传世未来”。该系列产品以覆盖终身、稳定持续的养老现金流为核心理念，精准应对当下养老财务挑战，助力客户构筑贯穿养老全周期的财富体系。

“传世颐年”通过降低领取后现金价值，提供终身稳定养老金，兼具增额红利，减轻通胀压力，且领取年龄灵活可选，真正实现“越长寿，领越多”。

“传世未来”组合则精准回应客户对“终身养老现金流”与“养老前期现价储备”的双重需求，构建“长、相、守”三重价值体系。

主险 + 附加险组合设计，实现“长长久久，覆盖终身”的保障目标



通过“年金相伴，红利加持”，帮助客户实现财富增长

88 周岁前后享受不同价值，实现“双重守护，财富人生”

注：“传世未来”组合指《友邦传世未来 2025 荣耀版年金保险（分红型）》和《友邦附加颐年养老年金保险（分红型）》。



“友”标准靠得住，康养管家再度创新升级

当前市场上还未形成居家护理服务统一标准，客户难以享受到有品质保障的居家养老服务。友邦人寿洞察到这一痛点，在 2025 年重磅升级康养管家 4.0，在现有“居家养老、机构养老、医养协助、旅居养老”四大版块基础上，联合国内外权威机构打造“友邦居家康护标准”，创新推出服务进程“可视化系统”，为客户提供更专业、更安心的综合养老解决方案。

► 在居家养老方面

我们创新推出服务进程“可视化系统”，包括可视化的上门护理协调、居家照护协调、居家康复协调等，确保客户能够实时查看服务进程的同时，便于后台监控，使服务品质更有保障。此外，公司还联合国内外权威机构，打造友邦居家康护标准。我们与香港理工大学护理学院合作，引入北美护理协会（ANA）认证的奥马哈系统（Omaha System），助力构建标准化的健康管理服务体系；与华东医院国际医疗中心及护理部合作，为居家康复、护理和照护服务量身打造培训体系。

三大专业赋能



标准服务流程

基于奥马哈系统的闭环科学的管理



独家评估体系

更精准识别健康需求



规范的康护 SOP

给予服务人员更精细化的指导

► 在机构养老方面

我们筛选优质康养机构，九大类型满足长者不同需求。截至 2025 年底，已签约各类型养老机构超 500 个，遍布 60 多个城市。



CCRC 及养老公寓
适合全年龄段老人



旅居康养机构
适合活力老人



综合为老服务中心
嵌入社区，活力养老为主
也可覆盖至弱能



认知症照护中心
适合阿尔茨海默症老人



日间照料中心
白天机构，晚上居家
适合弱能、高龄老人



长者照护之家
社区嵌入式养老机构
适合弱能、高龄老人



康复医院
适合脑卒中、骨折等专项
康复需求老人



养老照料中心
适合弱能至失能老人



护理院
适合需要长期护理的老人



* 实际入住资格需以机构要求或相应权益为准

友邦养老生态圈 - 康养管家荣获奖项

2025上海银发经济百大品牌
新民晚报

康养生态整合先锋奖
成都商报

年度养老生态圈建设保险公司
信息时报

► 在医养协助方面

我们协调服务涵盖门诊、住院、体检、慢病管理、线上五大场景，闭环解决健康医疗场景下的高频需求。

► 在旅居养老方面

我们精选各地宜居城市超 20 个，提供超 50 个旅居套餐，为客户提供全新养老选择。

2025年

24万人
康养管家权益人数超

1.35万次
康养管家团队于客户沟通次数达

企业信赖的健康伙伴

公司长期专注于企业法人团体保险业务，面向企业及其员工、家属提供涵盖保险保障与健康管理的综合解决方案，支持企业提升人力资本健康水平与组织韧性。

在政策协同方面，公司积极响应《“健康中国 2030”规划纲要》及《健康企业建设规范》等国家战略与政策导向，依托企业客户服务平台，系统开展职场健康促进工作。2025 年，围绕“职场健康”与“企业经营法律知识”两大主题，全年举办企业沙龙 95 场，累计覆盖企业客户逾 3,000 家；第四季度主办全国性论坛“科技赋能 × 人文关怀”，聚焦“AI 赋能企业管理实践”与“员工心理健康管理机制”议题，联合行业专家开展深度研讨。

在产品与服务供给方面，公司持续完善团体保险产品体系：升级“安心系列”团体意外伤害保险产品，增强对中小企业员工意外风险保障的适配性；拓展多层次团体医疗保险产品线，支持企业优化人才吸引与保留机制；同步依托保险产品提供差异化健康管理服务：面向意外险客户，集成健康咨询与企业用工法律支援，强化企业风险防控与合规管理能力；面向医疗险客户，构建覆盖诊前、诊中、诊后的全程就医支持体系，助力企业提升员工健康韧性与工作幸福感。

在客户能力建设方面，针对低利率市场环境下企业员工对长期财务规划的需求，公司持续开展金融知识普及活动。2025 年，在企业职场组织开展养老金政策解读、家庭资产配置策略等主题宣导活动近 5 万场，员工参与人次近 40 万。

在运营支撑方面，公司深化科技与数据应用，提升风险识别、产品精算定价及客户服务响应的精准性与效率，为团体保险业务可持续发展提供坚实基础。

随着企业对“保险保障 + 职场健康管理”综合解决方案的需求持续升级，其对方案的专业性、可及性与长期可持续性亦提出更高要求。公司正加快数智化转型步伐，着力提升职场健康综合解决方案，打造高效、全面、可持续的产品 + 服务体系，与企业客户共建长期价值共同体。



2025年

5.6万家
参加友邦团险企业约

173万人
覆盖员工约

139万次
年度理赔次数

94%
门急诊在线理赔使用率

1.2天
微信理赔TAT平均天数



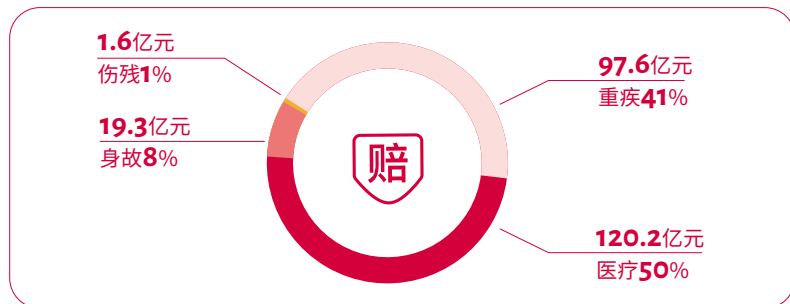
以客户体验驱动品质友邦

友邦人寿始终贯彻公司“客户驱动”战略方针，坚持以客户为中心驱动业务创新，持续深化客户体验管理理念。2025年，我们对客户体验体系进行了全面升级，不仅做到让客户满意，还要让客户感到愉悦，推动客户体验向更高水平迈进。围绕客户全旅程，不断拓展关键业务触点的实时监测范围，持续迭代客户体验管理体系，更高效地运行客户声音反馈及闭环跟进机制。

理赔大数据

赔 赔付总金额 239 亿元	2025年相较2021年增长 59% ，理赔规模持续扩大
赔 赔付总件数 422 万件	2025年相较2021年增长 82% ，理赔案件量快速增长
赔 赔付总人数 127 万位	2025年相较2021年增长 31% ，让更多客户享温暖
赔 豁免总保费 1.3 亿元	2025年相较2021年增长 34% ，持续守护，相伴前行

理赔金额分配



注：以上数据统计范围为2021年1月1日至2025年11月30日，不包括团险和旅游险。

一直以来，友邦保险秉承专业服务的精神，坚持“以客户为中心”的理念，向广大客户提供优质理赔服务，并持续推动理赔服务数字化、智能化的发展。公司在“友邦友享”APP上打造了客户自助理赔入口，同时在营销员“爱服务”平台上提供了协助客户办理理赔服务的功能，共同构筑智能、便捷、有温度的理赔服务模式。

案例 | 六年守候百万理赔，托起生命希望

六年前，Z先生为孩子投保了友邦医疗险。当年冬天，孩子不幸确诊“儿童肿瘤之王”——神经母细胞瘤IV期，面临化疗、手术、放疗及造血干细胞移植等漫长治疗。孩子患病后，友邦医疗险持续赔付100余次，累计理赔金380余万元。正是这份专业而温情的守护，让Z先生一家能够放下后顾之忧，陪孩子安心走好每一步治疗的旅程。

案例 | 无忧重疾理赔，为成长护航

L小朋友刚出生时，妈妈便为他投保了2份重疾险，随后又陆续加保2份重疾和1份高端医疗险。2025年初，L小朋友因急性上呼吸道感染就诊，意外发现腹部包块，最终确诊为恶性肿瘤。收到理赔申请后，友邦人寿迅速启动理赔流程，在公司理赔员的远程指导下协助收集资料，不到24小时便完成90万元重疾理赔。这份理赔金让孩子能够安心接受最好的治疗，这是母爱最深沉的守护，也是友邦人寿对每一个托付的郑重回应。

注：案例仅供参考，不具有代表性和一般性，发生保险理赔时本公司将根据客户的投保情况、身体状况、健康告知、保险合同等情况综合判断确定。

2025年，友邦人寿深入推进理赔服务的数字化与智能化转型，通过技术创新驱动运营升级，显著提升理赔效率与风控精准度。在数字赋能方面，公司构建“线上筛查+线下定点调查”双通道调查模式，通过接入全国医保数据，快速定位客户既往就诊风险，大幅提升调查效率与覆盖面。同时，打通个险理赔与大健康预授权及团险理赔的数据壁垒，实现内部数据互联，有效杜绝重复报销。在智能驱动方面，友邦应用AI技术自动生成“客户风险管理报告”，整合分类风险点并输出管理建议，赋能理赔团队，使理赔审核效率与决策精准度显著提升。此外，构建基于专家经验的“客户行为模型”与“医院行为模型”，精准识别医疗滥用、小病大治等6类高风险行为，实现事中拦截，从源头控制不当赔付。

2025年

98.0%

客户实时反馈总体满意度达

58.44

全年赔付总额

1,600

平均每日赔付

3,184

豁免保费

111

万人次
理赔服务惠及客户

97.7%

理赔获赔率

98.8%

在线理赔申请率

20.88

万人次
未成年人和老人享受
理赔代申请服务超

35

种重疾
重疾理赔预赔覆盖

9,000

单
新增营销员远程理赔
协助功能，累计完成近

健康新“享”法

世界卫生组织（WHO）的《组织法》序言中提出：“健康不仅为疾病或羸弱之消除，而系体格、精神与社会之完全健康状态。”首次将健康从单一的“无疾病”状态，扩展到生理、心理和社会功能的综合平衡。

2026年2月，友邦保险公布一项全新研究，研究显示亚洲民众在生理、心理以及财务健康方面的刻板印象根深蒂固，并影响大众对于身心健康的态度及行为。而包括心理健康、身体健康、财务健康和环境健康在内的品牌倡议“健康新‘享’法”（Rethink Healthy），旨在跳出对健康的刻板印象和狭隘描述，呼吁人们对健康作出新定义、活得更健康。

作为一家超过百年历史的人身保险公司，我们时刻牢记保险本源，将助力客户“健康长久好生活”为己任。健康是个因，长久是结果，好生活是最终目标。健康新“享”法的主张，是基于我们对“健康长久好生活”的思考，发起的一次呼吁和倡议。

友邦人寿首席客户官
首席健康业务官
张敏

健康新“享”法 RETHINK HEALTHY

>> 目标

改变我们看待健康的方式，让健康成为日常生活中更重要的一部分。突破关于健康的刻板印象，以更具包容性和可持续性的方式追求幸福生活。

打破对健康的固化思维和传统认知 + 拥抱多元化的健康生活方式

身体健康

强健的体魄

拥抱运动之乐，悦享健康生活倡导饮食有度，安眠有益

心理健康

丰盈的内心

心理健康与身体健康同等重要，打破偏见、真诚对话、科学应对，让每个人坦然关爱自己的身心

财务健康

良好的财富

破除攀比文化，诠释财务健康的多样可能

环境健康

与自然的和谐相处

诠释地球健康与人类健康休戚与共的深层联系，培育可持续发展之道

绿茵之上：播下健康的种子

健康不仅是身体的无虞，更是主动选择的生活方式，是一笔伴随一生的宝贵资产。正是基于这一深刻洞察，友邦保险选择了一条独特的路径——将体育赞助从单纯的品牌曝光，升华为改变下一代行为模式的健康载体。

足球，是我们深耕青少年发展领域逾十年的坚守。作为长期支持青少年足球事业的保险企业，以及英超托特纳姆热刺足球俱乐部的全球主要合作伙伴，友邦自2014年起，便通过足球青训营、开放日、嘉年华等多元化形式，大力推广足球文化。

在这十一年间，我们与热刺紧密携手，以足球为纽带，将“健康长久好生活”的品牌理念落到实处。我们的足迹已覆盖全国45个城市，仅去年便有近15,000名青少年在绿茵场上挥洒汗水，茁壮成长。

2025年，借着城市足球热潮席卷全国的契机，友邦人寿江苏分公司与江苏省发展体育基金会携手设立“友邦保险足球青训公益基金”。这一举措标志着我们的青训项目从单一的品牌活动，正式升级为体系化的公益平台。从基地建设到人才孵化，我们秉持专业精神与长期主义，扎根中国土壤，助力中国足球的未来种子破土而出。



2025友邦青训营吸引来自45座城市近15000名青少年参与



托特纳姆热刺国际拓展经理香依·莫洛尼与青训营小球员互动

向美而生：健康与艺术、文化的完美融合

在身体健康的基础上，如何让内心得以安放、让精神有所归依，成为这个时代更深层的追问。2020年，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于全面加强和改进新时代学校美育工作的意见》，从国家顶层设计层面明确了美育的育人价值。2023年，教育部全面实施“学校美育浸润行动”并将其列入教育强国建设规划纲要，作为教育强国建设的重大工程。《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》明确提出“推进学校美育浸润行动”，进一步强化美育作为国家战略的重要地位。

2025年，友邦人寿携手尤伦斯当代艺术中心（UCCA），将高品质艺术教育资源带入那些最需要滋养的角落。公司通过“Dream the World”国际儿童画展等项目，邀请 UCCA Kids 专业导师为孩子们进行艺术指导，帮助众多小画家的作品登上法国卢浮宫。我们让中国少儿的艺术视角在世界舞台绽放，更通过艺术疗愈，让保险的温度在艺术滋养中传递。

在物质日渐丰富的时代，精神的充盈正在成为美好生活的核心丈量。友邦人寿积极响应并持续跟进国家政策，深耕美育领域，将“向美而生”的品牌理念融入国家美育发展大局，以艺术为媒，以文化为桥，构建起体系化、专业化、差异化的友邦美育新格局。这一年，我们不仅让美育活动在全国多地开花，更让美的种子在更多人心中生根发芽。



2024年下半年起，国家图书馆·国图创新成为了友邦保险的全新文化战略合作伙伴。我们携手以创新形式推动传统文化活态传承，致力于让公众深入理解先贤思想与生活智慧。在“开卷友益，阅览山河”主题下，以国家图书馆典藏文献和各类线下活动为纽带，为不同年龄层、不同学习阶段的大众提供文化普及和体验，创造更有品质感与内涵的美好生活，启迪更多的哲思与想象，传递文化自信。美好生活离不开物质的丰裕，更离不开精神的富足。

友邦保险典籍文化领读人培训：截至2025年末，全国近576位友邦营销员获得认证，成为典籍文化传播的领读人。

宋代风雅文化课程“道是风雅却寻常”：带领大众深入浅出感知宋代文化之美，将士大夫精神融入日常。

“大语文趋势下的教育托举”课程：在6个分支机构覆盖2,800余人，权威解读大语文理念，缓解家长教育焦虑。

“友”典咖啡异业合作：在江苏、山东、上海、安徽、重庆等地授权限定咖啡门店，以破圈姿态打造独一无二的触客场景。



此外，友邦人寿还通过线下活动掀起健康生活热潮。在北京，打造集合露营、健步走与公益市集于一体的“好生活节”，倡导全民健身；在广东，结合三十周年庆典，融入粤剧、八段锦等非遗文化及绿色环保行动。我们不断突破传统保险边界，让健康新“享”法真正走进千家万户。

友邦人寿的美育实践不止于一场场活动，我们将美育升维为可感知的精神福祉，它是一次认知升级，一场情绪疗愈，更是一段与自我的深度对话。

📢 2025年

7,454人次
线下活动深度参与

个养巴士：解锁养老“薪”高度

《2025 新中产健康生活趋势报告》结果显示，83.9%的新中产认为财富健康“非常重要或比较重要”，其重要性仅次于身体健康（96.8%）和心理健康（96.4%）。值得关注的是，新中产的财富观正在经历一场深刻的观念跃迁。他们不再将“财富健康”简单等同于账户数字的增长，超过半数（54.9%）的受访者认为财富健康的核心是“收入、存款与消费观、价值观的匹配”，而非单纯追求数字增长。在他们看来，真正的财富健康本质上是一种对生活的掌控力与家庭的“抗风险能力”。

这种对安全感与确定性的追求，让保险超越了传统的金融工具属性，成为承载这一价值诉求的重要载体。它不仅是应对不确定性的应急储备补充，更是帮助家庭识别潜在风险、建立系统化风险认知的实践路径。它像一座桥梁，连接着当下的品质生活与未来的安稳保障，让人们在追求自我实现的道路上，能够更有底气地平衡现在与未来，从容守护属于自己的幸福蓝图。

秉持对当代新中产健康观的深刻洞察，友邦人寿率先行动起来，将“抗风险能力”转化为一场场生动可感的直接对话。2025年11月，正值个人养老金制度实施三周年之际，一辆“个养大巴”穿梭于北京、广州、合肥、济南等全国14座城市的核心地标，以“脱口秀巡演+趣味互动”的创新形式，将个人养老金政策带进公众视野。

📢 2025年

244.79万 总曝光量超
2.79万 总点击互动量超
65万 线下参与人次超



人才价值 “友”传承

友邦人寿坚守人才高质量发展的理念，构筑“勇于创新”文化，持续升级和加码在“组织、人才、文化和人力资源基础建设”方面的投入，助力人才高质量发展，行稳致远。同时，友邦人寿持续深化银保发展模式，持续推进区域拓展步伐，积极构建可持续发展的供应链。

- 员工总学习时长 **216,400** 小时
- 营销员总学习时长约 **1,920,908** 小时
- 连续 **13** 年蝉联全球杰出雇主调研机构（Top Employers Institute）颁发的“中国杰出雇主”奖项



携手员工共赢共成长

友邦人寿始终将员工权益保障置于首位，不断优化薪酬福利体系，持续关注员工健康与安全，并积极推进学习型组织建设。



组织迭代升级

- 全面推进全国性组织与资源配置体系的搭建，建立匹配机构发展的组织架构、职数及资源配置标准，并持续夯实总分各职能条线组织能力，从而支撑公司业务的高质量可持续发展。



人才梯队建设

- 在干部培育方面，聚焦“卓越干部孵化与养成”，系统构建选拔、培育、任用的闭环管理体系，完善继任梯队建设，加速实施面向未来机构总经理及城市负责人的关键发展项目，实现干部人才的全周期管理。
- 人才招聘方面，建设外部人才库（人才通）平台，提升招聘效率与人才储备能力。
- 人才发展方面，搭建分层分类的数字化学习中心，支持员工终身成长。
- 人才激励方面，推出弹性福利体系及平台，增强员工体验与归属感，助力员工实现“健康长久好生活”。



文化价值深耕

- 开展经理人沉浸式文化工作坊，有效宣导创新文化、培养创新人才，并在多元业务场景中推动友邦文化在内外勤层面的融合与深耕。



人力资源基础建设

- 加速推进人力资源数字化平台建设，同步开展数据治理体系与数据中台建设，持续夯实 HR 的数据治理基础，并上线“HR 智慧助手 3.0”，提升人力资源服务的智能化水平。

保障员工权益与福利

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规及《友邦集团行为准则》等集团内部管理制度，在人员聘用、晋升、解除或终止劳动合同等人事决策中，均遵循公平、公正、透明的内部流程，并以员工个人的能力和绩效考核结果为评判标准。我们坚决反对基于种族、肤色、宗教信仰、性别、民族、年龄、残障、服役情形、婚姻状况或性取向的任何形式的歧视行为；严禁使用童工、强迫劳动，以及任何形式的骚扰与虐待。2025 年，未发生员工歧视、使用童工及强制劳工事件。

100% **100%**

员工合同签订率 员工社会保险缴纳覆盖率

我们鼓励员工通过职代会、工会、人力资源服务热线及合规举报热线等多元渠道，就涉嫌歧视、霸凌、性骚扰等违规行为或其他问题提出投诉或建议。所有举报将严格依据法律法规及内部制度启动调查核实程序，一经查实，即对相关责任人严肃追责及处罚。公司设立举报人保护机制，并确保向举报人及时反馈处理进展与结果，切实营造安全、公正、可信赖的职场环境。

我们持续优化覆盖全体员工的福利体系，在全面落实“五险一金”、产假、育儿假等法定保障基础上，充分发挥自身专业优势，构建多层次、立体化的补充福利机制，打造全方位、有温度的员工保障体系，切实增强员工归属感与工作积极性。



综合保障 Comprehensive Protection

- 健康管理：体检、友健康服务、友邦友享、俱乐部、健康积分
- 商业保险：涵盖补充医疗保险、重大疾病保险、人寿保险、意外伤害保险、员工家属医疗保险、员工团体保险、商务旅行保险



弹性多元 Flexibility & Inclusion

- “愈从容”重疾专案管理：为重疾员工提供从诊疗评估到就医安排全程支持
- 财富累积：员工补充养老计划
- 弹性福利平台：2025 年上线，员工可用年假兑换积分和超级积分兑换多元福利，助力员工健康、长久好生活



整体福祉 Total Wellbeing

- 法定与公司假期
- 员工旅游福利
- 员工关怀与慰问
- 认可激励：优秀团队 / 员工认可计划（白金奖、金奖、银奖）、长期服务奖

文化创新激发员工活力

友邦人寿以统一、愿景驱动的文化体系为引领，通过系统的文化推动体系，在快速变化的商业环境中凝聚团队，并不断激发员工活力，释放员工潜能。

友邦保险文化的四大基石



文化推动举措回顾

《百年友邦》历史文化讲师累计认证

149 人

122 人来自渠道一线

200+ 场次

5,000+ 人次

覆盖助力优增

i 认可荣誉认可平台累计送出

6,248 枚

文化认可勋章

2,900+ 人收获认可

盖洛普认可维度得分提升 **0.04** ↑



100%

新机构文化工作坊覆盖

助力区域扩张战略

案例 | 友邦人寿举办“美好生活、友你定义”开放日，激发员工文化共鸣与感知

让企业文化可感可及，是友邦人寿凝聚组织认同的基础。2025年8月22日，友邦人寿总部举办“美好生活、友你定义”开放日，面向总部全体员工打造沉浸式文化体验。活动融合光影叙事与“AIA CN 剧目”“文化脑电波”等创新互动，突破传统宣贯模式，实现文化“入眼、入脑、入心”的深度浸润，增强了员工归属感与文化凝聚力。



友邦人寿总部举办“美好生活、友你定义”开放日

建设学习型企业

友邦人寿以“AIACN”企业文化为根基，锚定“将友邦人寿打造为孵化与培育行业顶尖人才高地”的愿景，持续迭代人才培养机制，并以科技为引擎，全面赋能人才成长与发展。

人才战略的核心目标

- 成为最为信赖的伙伴，为友邦人寿的业务持续输出并创造可持续的影响力
- 注重员工体验，为员工塑造一个“卓越的成长生态圈”

▶ 卓越人才选拔

- 持续深化人才战略升级，推动“面向未来的人才标准”体系在招聘选拔中精细化落地，贯穿简历初筛、能力测评、结构化面试及综合评估等环节，提升人岗匹配的精准性与科学性。

▶ 能力发展升维

- 全面升级员工课程体系，覆盖专业、管理、高潜三大路线；
- 完成干部选拔、培育、任用体系方案设计，推进流程细化、标准及机制设计。

▶ 绿色金融能力建设

- 以“文化引领、体系支撑、全员参与”为原则，将可持续发展理念纳入新机构文化工作坊，帮助新员工快速融入绿色战略方向；
- 更新废弃物管理、节能节水、绿色办公、可持续采购等主题学习内容，为员工提供便捷的自主学习课程；
- 开展多样化绿色主题活动与倡议行动，推动可持续发展理念融入员工日常行为，营造绿色、健康、可持续的工作环境。

▶ 科技赋能人才发展

- 构建基础应用、知识管理与创新应用三级 AI 人才认证体系，推动 AI 深度融入日常工作，引导人才从“集中授课”转向“场景化实践”，形成“学用结合、以用促学”的良性循环，培育全员 AI 应用文化氛围。

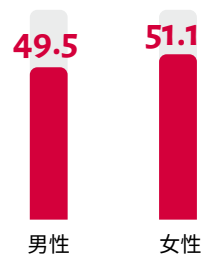
🔊 2025年



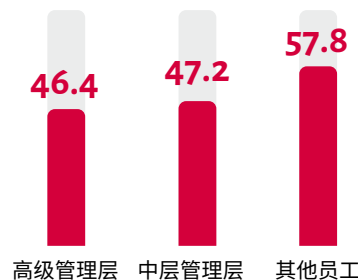
50.4小时/人

员工人均培训时长

按性别划分平均培训时长 (小时/人)



按职级划分平均培训时长 (小时/人)



彰显员工关爱

友邦人寿高度重视员工身心健康，制定《安全管理办法》《安全管理规程》等管理规定，每季度开展安全检查与风险整改工作，夯实安全健康的工作环境基础；同时，定期开展敬业度调研，倾听员工心声，持续优化职场文化。



心理健康支持

- 设立专业的员工援助计划（EAP）热线，为全体员工提供免费、保密的心理咨询与情绪疏导服务。

- 创新推出“ME@AIA”精力管理与职场韧性工作坊，针对不同层级员工设计分层赋能课程，系统传授压力管理、情绪调节与精力恢复等实用技巧。



身体健康管理

- 上线全国员工体检平台，并入弹性福利系统，打造涵盖年度体检、洁牙、流感及 HPV 疫苗接种、基因检测、心理健康等服务的全方位健康管理平台，并整合自有大健康资源，推动整体员工健康管理落地。

- 通过TDA（Technology, Digital and Analytics）健康管理平台，支持员工在不同阶段（PPDTR: Prevention, Protection, Detection, Treatment, Recovery）实现全周期、个性化的健康管理。

🔊 2025年

0人

过去三年因工伤死亡员工

52期

员工周健康步行打卡活动

11期

开展健康知识讲座

4.69分 (5为满分)

员工敬业度调研结果

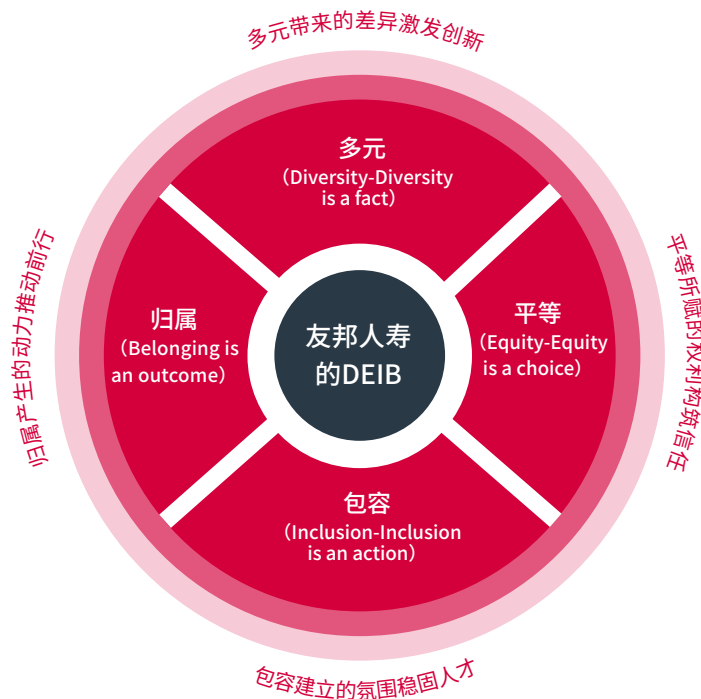
98分位

位居金融保险行业

专题

共筑 DEIB，以共融之心致可持续之远

2025年，友邦人寿持续深化多元、平等、包容与归属 (DEIB) 文化建设，紧密围绕 AIACN 战略中“以人为本”的核心价值观，系统推进战略的深化落地。通过构建制度化的包容文化生态，将 DEIB 理念全面嵌入人才全流程管理。同时，为不同员工群体提供多样化的资源支持，为组织的可持续发展注入了源源不断的动力，也让“人人被看见、被尊重、被赋能”从愿景走向现实。



🔊 2025年

27.2%

女性中高层管理者占比

59.1%

女性员工占比

2.9%

少数民族员工人数占比

3人

残疾员工

包容文化的构建，强化归属凝聚与敬业

友邦人寿的 DEIB 建设根植于集团“AIACN”中的“Care For People 以人为本”的人文理念，致力于打造开放、包容、互相尊重的文化环境，鼓励不同背景、观点和身份的员工勇敢表达、充分参与、共荣成长，让每一位个体都能感受到归属与价值。



制度保障

发布《多元、平等、包容和归属管理办法》，从制度层面系统规范在人才招聘、领导力发展、绩效、员工参与、晋升、激励和员工行为准则，为 DEIB 工作提供坚实保障



高管垂范

高层管理团队以身作则，通过公开倡导、参与圆桌对话等形式发挥垂范作用，推动包容文化自上而下渗透



共联平台

鼓励员工通过内部多元化社群开放对话、价值共创，以常态化活动激发集体智慧，将多元优势转化为创新动能，持续强化归属感与组织凝聚力

人才全流程的嵌入，提供能力提升和职业发展

我们坚持将包容理念贯穿员工“选用育留”全管理周期，从人才引进、在岗培养到职业发展，持续激发员工潜能。

招聘

推行无偏见招聘机制，优化岗位描述，提升对不同性别、年龄与背景人才的吸引力。

薪酬

定期开展薪酬公平性分析，减少发生因性别或其他因素导致的薪酬差距。

晋升与发展

建立透明晋升机制，关注高潜人才池的多样性，保障女性及多元背景员工获得平等成长机会。

激励与认可

依托数字化“i 认可平台”，上线“DEIB”勋章，对尊重差异、主动赋能、公平协作、营造归属等关键行为进行及时的肯定。

多样化资源的支持，守护健康、保障福利

我们为不同员工群体提供丰富的资源与支持，涵盖全维度的健康管理服务，确保每位员工在需要时都能获得适配其需求的及时助力。



赋能女性力量 展现“她”价值

系统推进“女性关爱计划”，成立“女性社群”，给予女性不同维度的发声平台与互助支持。



招募 DEIB & Sustainability 大使 推动文化建设

鼓励每一位员工成为 DEIB 文化的建设者。在所有机构中，启动“DEIB & Sustainability 大使”的招募与选拔，由一线员工代表推动本地化的落地与实践。



守护身心健康 营造安心职场

密切关注员工的心理健康，构建多维度的职场福祉体系。为员工提供从身体健康到心理健康的全面支持，营造安全、健康、可持续的职场环境。





我们致力于打造一个女性友好的职场环境，将女性关爱计划作为 DEIB 战略的重要支点，通过系统化、持续性投入，让女性员工在企业中获得真正的支持与成长空间。公司于 2024 年正式启动“女性关爱计划 2024-2026”，围绕“健康长久好生活”的品牌承诺，构建起覆盖赋能成长、健康守护、平等机会的多维度支持体系。

友邦人寿“女性关爱计划2024-2026”

职场设施

确保职场配备女性友好设施

硬件设备

- “妈咪小屋”（母婴室）*

关爱设备

- 女性用品箱*
- 粉红信箱*

薪酬福利

保障女性员工的各项福利

劳动权益

- 平等付薪

专属假期

- 产假
- 育儿假

保险保障

- 女性生育保障（提供生育附加险）
- 弹性福利平台女性产品

其他福利

- 新生儿慰问
- 女性专属体检加项包、HPV 疫苗等
- 工会女神节福利

健康管理

守护女性员工的全面健康

Live Well 健康生活

- 女性主题运动（如舞蹈、插花等）
- 女性健康知识讲座（如女性健康、睡眠管理等）

Think Well 积极心态

- 心理健康支持（如 EAP 心理咨询、弹性福利平台心理健康板块等）

Feel Well 心灵愉悦

- 女性社交活动（如交友等）
- 春蕾计划

Plan Well 妥善规划

- 妇女节专题活动
- 财务、养老规划讲座

成长发展

为女性员工提供技能提升和职业发展

文化建设

- 深化女性委员会功能（工会女职工委员）
- 包容性文化
- 女性员工榜样表彰和认可等

全员培训

- 职场多样性 & 包容性
- 无偏见意识

专项培训

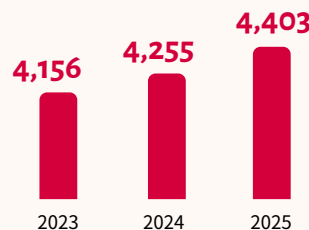
- 招聘 & 晋升公平性

专项支持

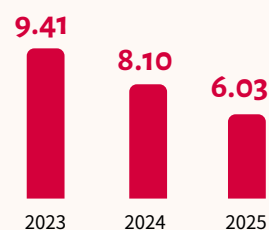
- 女性社群

* 在部分职场提供

员工总数 (人)

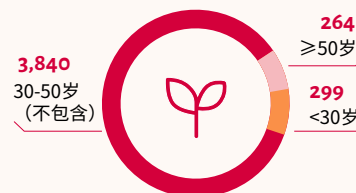


员工流失率 (%)

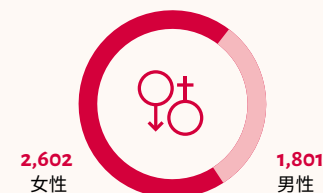


2025 年

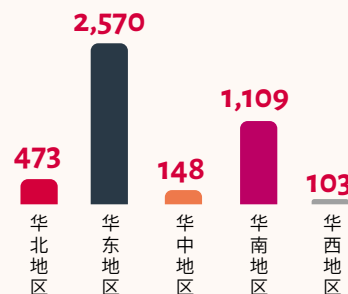
按年龄组划分 (人)



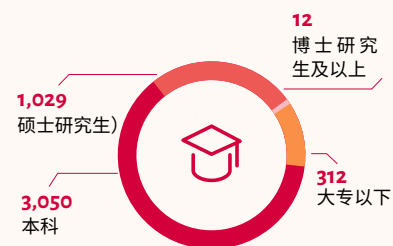
按性别划分 (人)



按地区组划分 (人)



按学历划分 (人)



赋能卓越营销源动力

友邦人寿积极践行“卓越营销员 3.0 策略”，持续推进以“客户驱动”为核心的营销员渠道升级转型，系统赋能营销员成长，推动团队高质量发展，深度融合数字化平台能力，致力于培养营销员成为以客户为中心的“健康及财富管理伙伴”和“保险企业家”。

友邦人寿的营销员，是一群有战略定力、有技术嗅觉、有客户情怀、有社会担当、有文化认同的长期主义者。

友邦人寿首席业务
执行官
张炜

升级优化高质量发展新模式

友邦人寿坚持优质增员策略，聚焦精英人才的引进与赋能，依托完善的新人发展支持体系，稳步推进营销员渠道转型，夯实高质量人才队伍。

营销员分层经营，加速渠道客户驱动转型

完善营销员分层经营体系，优化全流程客户经营体系，基于不同客群的重点需求，打造“拓圈触访转”的经营链路，提升依托价值主张的营销员销售能力。积极参与和推动个人营销体制改革，深化高质量发展。

分阶段赋能，促进新人发展

升级新人发展旅程，加强新人品质监控管理，并提供标准化运作及专属支持，帮助新人建立从销售到增员的全链路发展模式。夯实新人平台，助力新人实现高质量的职业发展。

营业部分级经营，推动团队高质量发展

加强增员主体分层运作，强化人才梯队建设，重点打造新主管的培养平台。推动总监发展，通过主管和总监分级管理，提升总监营业部系统性经营水平。创新优增模式，推出多样化的增员主题及系列宣传。

科技赋能渠道，助力全流程提质增效

持续升级“友邦领航”并深化 AI 应用，推动更有效的销售建设，赋能营销员销售和客户服务、以及主管和总监更高效及前置化的团队管理。

构建卓越营销员培养体系

我们持续为营销员提供专业化、智能化、品牌化的 AIA U 系统培养体系，进一步巩固卓越营销员渠道的市场领先优势，为客户创造更大价值。

推进 AIA U 培训体系专业化建设

携手国内著名高等学府、全球寿险行业机构及国际专业培训机构，构建全方位岗位培育体系、认证进阶体系、千人千面学习体系，为营销员提供专业化、智能化、品牌化的系统培养，成就高效卓越团队，持续为客户创造更多价值。

制定完善的三阶式培养导航

明确 NPA（新人培养）、NPC（卓越营销员）与 NPL（卓越领导者）三阶式培养导航，聚焦“价值营销”“卓越管理”“专业认证”和“成长赋能”四大维度，打造从新人到“保险企业家”的千人千面精准培养成长路径。

强化数字化平台效能

为营销员打造一站式保险学习平台“友培训”，持续优化智能课程推荐机制，助力营销员灵活利用碎片化时间随时随地学习。新上线智能演练功能模块，AI 模拟客户提问，自动生成复盘报告，提升演练效率与拟真程度，助力营销员技能提升。

2025年

1,795门
开发培训课程

319项
开发项目数

96%
营销员培训覆盖率

AIA U系统

1,920,908小时
营销员总学时约

43小时
营销员人均学时约

数智化赋能渠道发展

友邦人寿以“友邦领航”（Navigator）平台作为一体化数字平台与智慧中枢，同时深化人工智能技术应用，全面提升营销员团队效能。

升级“友邦领航”数字平台

“友邦领航”构建线上线下一体化的现代化渠道管理模式，全面提效营销员的经营与管理能力。平台在 2025 年实现了关键升级，通过智慧运营、精准赋能与生态协同，全面支持现代化渠道管理模式。

“友邦领航”平台三大核心升级

微店2.0

- 团险产品上线微店，支持企业经办人自主投保；在可控范围内简化投保流程，赋能企业经办人线上自主投保，提高效率
- 助力营销员在企业开拓中批量拓客；开发极短期团体意外险，覆盖企业团建、运动会等场景，轻量化、规模化拓客，作为职域开拓的敲门砖

客户经营板块升级

- 基于洞察多维度客户分析：基于线上线下客户互动数据丰富客户画像，从经营漏斗、客户组合、单一客户新增不同视角分析经营情况
- 客户经营全链路导航：为赋能营销员推动每位客户经营进阶，在每个阶段针对客户共性与个性需求，提供经营建议与工具
- AI 赋能经营提效：借助 AI 能力赋能高效信息收集，识别风险点匹配应对策略，提供针对性沟通建议

保单检视

- 协同中银保信，聚焦营销员面谈场景，提供专业服务三件套，包括：
- 基础数据展示，客户在行业内、授权的保单数据及责任解读
 - 行业保单数据，一键识别客户全量有效保单
 - 保单责任解读，专业条款拆解、清晰责任聚合展示，数据化直观展示责任



深化 AI 技术应用

友邦人寿前瞻性布局 AI 能力建设，将其深度融入营销员关键业务流程，加速实现从“数字化”向“智能化”的跃升。

AI 智能演练

打造营销员的 AI 智能情境演练工具，面向 50+ 业务场景为营销员提供情景化、定制化的 AI 智能陪练服务

- 丰富培训资源，提高演练效率：支持随时随地反复演练，并支持业务场景扩展与定制化，灵活、快速满足新培训需求
- 标准化演练流程，提升演练效果：通过深度学习模型千人千面角色扮演，实战性强；提供全面客观评估总结，有利于系统化提升客户经营技能
- 节省主管用于新人演练的时间：营销员线上自主演练学习，无需主管组织和参与，提高主管培育新人的效率

AI 客户经营

嵌入全流程的智慧助手

- AI 客户信息维护：随时随地语音转文字记录经营信息，AI 意图识别与信息提炼，同步更新客户档案与日程
- AI 经营策略：智能判断客户经营阶段，分析建议经营侧重，通过风格分析指导，参考谈资内容推荐
- AI 风险评估：风险识别与影响分析，应对策略与产品与服务配置建议，沟通方向建议
- AI 沟通策略：面谈邀约策略，匹配约访话术，异议处理方向与话术，特别关注事项

AI 智能问答

AI 智能问答等更多应用也在持续开发与测试中，致力于未来为营销员提供更强大的即时知识支持

打造银保合作新标杆

友邦人寿持续深化与优选银行伙伴的长期战略合作，以高质量渠道建设、队伍能力升级与多元化产品与价值供给为抓手，稳步推进银保业务向可持续、高价值方向迈进，进一步夯实银保高质量发展基础。

2025年

5个
开展银保合作项目

22家
合作伙伴数量

0.13倍
银保渠道新业务
价值同比再增

5,523个
合作网点数达

友邦人寿银保合作项目

CPG	建设银行	中国银行	中信银行	浦发银行
<p>在江苏、广东、北京等地落地13台康养体验舱，在广东三地落地粤邮数智赢项目，双轮驱动，前轮依托数据建模及业务洞察深挖客户需求，后轮匹配大单专家深度赋能网点，跑通双方高客联合经营模式；在全国开展高考教育专题活动，聚焦高考政策咨询和教育成长规划。</p>	<p>持续提升“以客户为中心”的管理和服务能力，通过工具效能提升、培训体系升级、方法论输出等方式，优化AI陪练工具功能，增强客户模拟真实性及实战训练效果，提升客户经理销售转化率。</p>	<p>在深圳落地数智赢项目，依托数据建模及业务洞察深挖深圳跨境客户需求，围绕“港人北上养老”客群的特殊需求，提升双方合作深度，探索全国差异化合作可行性。</p>	<p>持续与中信银行、中信养老三方战略合作，通过养老体验舱运行互动、高端医养场景化体验式活动及“信福友爱”尊享服务，探索养老金融生态圈共建；联合开展“卓越领航”项目，赋能私行客户经营队伍能力提升。2025年，荣获中信“高品质合作”奖项。</p>	<p>依托《基业长青-中国民营企业家的东方智慧与成功之道》，联合开展高客专项经营，助力企业家解决好家业、家族、家财三大核心痛点。</p>





区域深耕释放增长潜力

在持续深耕中国市场的进程中，友邦人寿已成功将经营区域从 5 个发展至 14 个，这是友邦人寿“先强后大”模式的成功实践。通过设立新分支机构，友邦人寿正积极发展在中国内地的经营区域，为高质量、可持续发展提供巨大成长潜力。

友邦的区域发展，讲究道不变术变。客户驱动是道，永远站在客户利益一边；优增是道，为行业塑造形象；长期主义是道，为公司指明发展方向。

友邦人寿首席机构拓展官
谷刚

友邦人寿区域扩张里程碑

2020

- 原友邦保险有限公司上海分公司改建为外资独资人身保险公司：友邦人寿

2021

- 友邦人寿四川分公司正式开业

2022

- 友邦人寿湖北分公司正式开业
- 友邦人寿天津营销服务部改建升级为天津分公司

2023

- 友邦人寿河南分公司正式开业
- 友邦人寿石家庄获准改建升级为河北分公司

2025

- 友邦人寿安徽分公司盛大开业
- 友邦人寿浙江分公司盛大开业
- 友邦人寿山东分公司盛大开业
- 友邦人寿重庆分公司盛大开业

友邦人寿始终坚持“有纪律的复制”，通过严格的区域经济潜力评估、人才储备和本地化服务能力建设，确保在每个新市场都能完整贯彻经过验证的“客户驱动”模式与“卓越营销员”体系，实现“拷贝不走样”，绝不因规模扩张而牺牲服务品质与运营效能。同时，友邦人寿始终将自身发展融入国家区域协调发展战略与金融改革开放大局，持续通过机构发展、服务下沉和本地化运营，助力非一线城市保险市场高质量发展。公司坚持因地制宜、因城施策，统筹推进区域布局，并积极响应监管关于金融“五篇大文章”的部署，加快构建具有区域特色、可持续发展的保险服务生态。在区域发展过程中，友邦相信“做对事、行对路、用对人，好的结果自然会来”的价值越发凸显，实现“进入市场”到“赢得市场”的跨越。

“始终不变”
坚定“以客户为中心”

“释放善意”
以普惠型产品创造市场机会，增进了解，建立信任

“一城一策”
结合区域特点，规划并提供差异化的专项服务方案

未来可期

2025年

首次提出对新区域目标宏大的拓展计划

2025至2030年间

实现新市场新业务价值

40%的年复合增长率

强化可持续供应链韧性

友邦人寿秉持与供应商“共创共赢”的理念，明确可持续采购管理框架，将可持续发展要求深度融入供应商全生命周期管理流程，从劳工权益、健康安全、环境保护等方面要求供应商严格遵守相关法律法规和行为准则，引导供应商积极履行社会责任。

友邦人寿可持续采购管理框架

采购治理

- 制定完善的采购管理和供应商管理机制
- 建立适用于主要供应商的可持续发展基本要求

绿色寻源和供应商管理

- 在采购品类管理和采购寻源过程中充分考虑纳入可持续发展考量
- 定期实施供应商绩效管理，并在其中纳入可持续发展考量

数字化和采购商城

- 实践数字化、无纸化采购，提升自动化水平
- 打造采购商城绿色运营模式，充分融入可持续发展理念
- 截至 2025 年，ESG 专区商城累计上架 80 余款涵盖环保、女性关爱、社会公益等理念的定制礼品

可持续采购倡导

- 开展适用于全员的可持续发展相关内容培训
- 针对不同品类或不同受众，开展定向的倡导

案例 | 友邦人寿绿色会务落地见效，低碳理念日趋落实行动

2025 年 4 月，友邦人寿发布《绿色会务实施指南》，围绕可持续发展宣导、绿色出行、绿色酒店会场、数字化会议、绿色礼品、设备节能等提供标准化指引。自发布后，全国各分公司及会务供应商积极响应，有序推进绿色会务实践。截至 2025 年，友邦人寿在全国所有大中型会务项目中，通过会议全流程数字化、减少塑料使用、材料循环利用及提供绿色出行等行动，实现 100% 绿色化办会，累计减少印刷物超 2 万页、一次性餐具超 1 万套，减碳约 4 吨，影响近 4 万人次。



友邦人寿《绿色会务实施指南》



友邦人寿供应商管理流程

在供应商准入环节

要求供应商遵守国家及运营所在地相关法律法规，避免一切形式的腐败和贿赂，建立监控名单筛查，并在《友邦人寿采购管理办法》中明确，违反反舞弊或反腐败等政策的供应商将被列入黑名单。我们倡导供应商签署《友邦人寿供应商行为准则》，共同承担、共同履行健康积极的社会责任。

- 在环境保护方面，鼓励供应商采用无纸化、数字化办公方式，践行绿色环保理念。
- 在维护劳工权益方面，鼓励供应商提供健康、安全的工作环境，在促进创新和多元文化发展的同时，注重员工关怀，为员工创造学习和发展的机会。
- 在法律层面，敦促供应商遵守所有地方和国家法律，避免一切形式的腐败和贿赂，杜绝不正当竞争行为，以及严厉禁止雇佣童工和强迫劳动。
- 在公司治理方面，要求供应商建立数据和网络安全管理机制，并参与数据安全相关培训，以增强风险防范意识。

📊 2025年

99%

供应商《友邦人寿供应商行为准则》签署率

在供应商遴选环节

将供应商在环境保护、员工权益与风险管理等方面的表现，纳入供应商招标采购评分体系，特别关注长期合作服务商和重点服务商的遴选流程。自2024年起，我们基于采购产品和服务与环保和碳排放的直接相关度评估，不断加强会务旅游、打印印刷、设施管理等重点品类在供应商遴选过程中纳入可持续发展考量的项目金额占比。

📊 截至2025年末

70%

重点品类的供应商遴选过程纳入可持续发展因素的金额占比已超

考核环节

实行年度考核制，针对重点供应商和其他符合考核范围的供应商进行履约表现、交付质量、配合度等全方位评估，建立基于年度考核结果的动态管理和改进机制。2025年，我们正式将“可持续发展表现”纳入全量供应商绩效评估体系，以进一步强化对供应商可持续合作表现的监测。

📊 2025年

81分

供应商“可持续发展表现”单项平均分（100分制），处于优秀区间

供应商培训与共创

我们注重对不同等级、不同类型的供应商，开展不同领域的可持续发展宣导和共创。2025年，我们向供应商传达公司可持续管理要求及合规要求，并分享可持续发展管理实践。此外，我们发布绿色会务实施指南，面向会务类供应商专项宣导，呼吁供应商协同践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，推动绿色办会落地。

2025年，我们联合9家供应商在中国区总部及各分公司举办多场可持续采购市集与总部开放日活动，通过环保咖啡车、电子回收、互动打卡、儿童工坊等形式，促进绿色理念在实践中的融合与传播。

📊 2025年

2次

采购供应商培训

800名

可持续采购市集与总部开放日活动吸引员工参与近



社区价值 “友”奉献

友邦人寿以“信赖为本，友爱未来”为愿景，在深耕专业健康与财富保障的同时，将社会责任融入企业发展全过程。2025年，公司继续聚焦关爱“一老一小”、支持健康生活、助力乡村振兴推动教育发展等领域，通过多元公益项目传递温暖，守护更多人的“健康长久好生活”。

- 志愿者参与人次（含营销员及其他志愿者）**6,414** 人次
- 受益人次 **174,308** 人次



守护“一老一小”

友邦人寿坚守金融向善初心，积极响应国家对“一老一小”两大核心群体的殷切关注，以实际行动支持构建关爱型社会。



“友邦天使心”项目



守护天使心

2025年是友邦人寿携手“天使心家族”公益机构开展“友邦天使心”项目的第十一年。我们始终秉持“父母先走出来，孩子才有希望”的理念，通过“好声音”音乐疗愈、喘息讲座、亲子户外活动等形式，持续为身心障碍儿童及其家庭提供心理支持与喘息服务，助力他们重拾信心、融入社会。

自2015年起

1,000场
举办活动超

53,000人次
支持身心障碍儿家庭成员超

16,000人次
友邦人寿志愿者超

80,000小时
累计提供陪伴服务超



友邦人寿“新阳光病房学校教室”项目



新阳光病房学校

自2019年起，友邦人寿携手北京新阳光慈善基金会，在武汉、上海等地的合作医院内运营“新阳光病房学校教室”，为长期住院儿童提供定制化课程与陪伴服务，帮助他们在治疗期间保持学习连贯性与社交能力。

2025年

10,802人次
累计服务大病儿童

乐龄计划

友邦人寿全方位服务“银发族”，积极响应中央关于做好养老金融大文章的号召，以“险企应成为养老第三支柱的支柱”为定位，加快丰富与银发经济相适应的保险产品、服务及保险资金支持方式。在此基础上，公司构建了“资金与保障储备+养老生态圈”双层结构，既满足老年客户在养老支出和医疗支付方面的需求，又通过整合市场优质养老资源提供个性化养老服务。

为响应国家“一老一小”民生保障政策、助力养老生态圈建设，友邦人寿于2022年9月发起“友邦友爱·乐龄计划”，以实际行动积极探索养老公益实践。第三期项目在全国10个城市开展，新增“康养服务升级”和“义诊服务”试点，持续推进社区适老化改造、互助养老、乐龄食堂营养助餐，并配套健康管理和疾病预防、精神文化及社交活动等服务。第三期项目完成7个社区适老化改造与互助养老建设、3个乐龄食堂助餐支持，组织52场乐龄学堂及志愿者活动。

2025年10月，“友邦友爱·乐龄计划”第四期正式启动，项目通过居家适老化改造、社区公共空间优化、乐龄食堂、智慧养老设备支持等方式，提升长者居住安全与生活品质，并通过开展“乐龄学堂”志愿服务，丰富长者精神文化生活。



友邦人寿启动第四期“友邦友爱·乐龄计划”

“友邦友爱·乐龄计划”公益项目第四期：乐龄新「享」法

适老化改造x「享」居之安

社区适老化改造+全龄友好空间打造，从“有形改造”到“无形关怀”

乐龄食堂x「享」食之悦

助餐服务+老年营养餐指导，从“吃得上”到“吃得好”“吃得健康”

乐龄学堂x「享」学之趣

倡导“终身学习”理念，打造全方位、多层次的乐龄学堂

乐龄养生堂x「享」动之乐

倡导“身心合一”理念，打造综合性、专业化的乐龄养生堂

自2022年起

14个

项目覆盖城市扩展至

150,000人次

累计惠及老人或居民超

支持健康生活

友邦人寿关注多元群体需求，持续开展面向不同人群的健康促进类公益项目，倡导健康生活方式，提升公众健康素养与疾病早筛早防意识。



友邦人寿“友爱防癌”项目



友爱防癌

自2023年起，友邦人寿携手中国健康促进与教育协会共同开展“友爱防癌”项目，通过线上线下融合的方式普及癌症防治知识，持续倡导“早发现、早诊断、早治疗”的健康理念。

📅 2025年

100,000人次
累计影响超

10个
开展公益讲座线上直播及
筛查活动覆盖全国省市超



友邦人寿“AIA 健康校园计划”项目



AIA 健康校园计划

友邦人寿“AIA 健康校园计划”项目通过“蔬果传奇”“保持活跃”等互动课程，以寓教于乐的方式帮助中小學生建立健康饮食与运动习惯，助力青少年养成终身受益的健康生活方式。

📅 2025年

6个城市
项目从区域试点
成功推广至全国

2,924人
直接参与的学生人数达



友邦人寿“友爱地球”公益计划



“友爱地球”公益计划

2024年，友邦人寿发起“友爱地球”公益计划，该计划旨在通过环保健康科普活动、生物多样性保护项目、低碳气候行动等多维度的公益投入，为践行“绿色金融”贡献力量。2025年，我们以“零废弃，‘友’未来”为主题，推动无纸化与线下环保行动，并在内蒙古阿拉善盟种植“友邦公益林”，以实际行动回应可持续发展。

📅 2025年

790,000人次
线上无纸化参与用户超

14个
线下零废弃行动覆盖城市

支持乡村振兴

我们积极响应国家乡村振兴战略，以产业赋能与消费帮扶为抓手，持续开展爱心助农、边疆民生援助及偏远山区教育支持等行动，助力乡村可持续发展，共筑美好未来。



友邦人寿助农直播



河南助农帮扶

友邦人寿以“数智”赋能乡村振兴，将金融向善的温度转化为助农兴业的实效，通过创新互联网公益模式，不仅打通了产销对接的“最后一公里”，更授人以渔，为当地百姓插上了通往共同富裕的“数字翅膀”。

面对河南省信阳市商城县簪子河村春茶季干旱减产、品牌声量不足及销售渠道单一等挑战，友邦人寿于2023年参与援建“友邦爱心茶园”，并于2024年将当地高山茶纳入公司内部采购平台。2025年，公司进一步升级帮扶举措，创新推出“高管视频代言+实地推介+沉浸式茶园直播”的立体化营销模式，由志愿者协助村集体注册账号、搭建直播间，并开展数字营销培训，帮助茶农掌握直播这一“新农具”；春茶上市期间，我们来到当地举办助农专场直播，真实呈现茶园实景，有效打破产销信息壁垒，助力乡村产业可持续发展。

截至2025年

1,150,000元 **1,530,000人次**

已实现消费帮扶约

爱心曝光量超



内蒙古助学帮扶

友邦人寿深入推进国家金融监督管理总局定点帮扶工作。2025年10月24日，我们携手尤伦斯艺术基金会在内蒙古察右后旗乡镇学校开启定点帮扶首站，在大六号学校举办“与美同行·走近卢浮宫”艺术活动，陪伴并指导孩子们共同创作绘画作品，以美育启迪成长。其中一幅作品脱颖而出，于2025年12月在卢浮宫展出。



友邦人寿开展内蒙古教育支持活动



新疆民生帮扶

友邦人寿持续关注边疆地区群众的实际需求。鉴于新疆维吾尔自治区阿图什市松他克镇克孜村所在地区气候寒冷、冬季漫长，我们于2025年12月向当地捐赠善款，用于为部分困难村民及学生采购取暖与御寒物资，切实缓解当地困境。

支持教育发展

友邦人寿始终相信教育是推动社会进步的重要力量。我们长期投身教育公益，支持困境学生完成学业，参与行业人才培养体系建设，并特别关注性别平等，为弱势女童提供发展机会，积极促进教育公平。

友邦精算中心

自1994年起，友邦人寿携手复旦大学、中国科学技术大学、中山大学、北京大学、武汉大学和浙江大学等国内知名高校，通过支持精算考试、支持奖教金、保险科普讲堂、开展校企交流等方式，积极探索本土化保险人才培养机制，持续为中国金融保险行业输送兼具专业能力、发展潜力与国际视野的高素质人才，助力行业高质量、可持续发展。

自1994年起

4,000名学生

累计惠及近

案例 | “友邦精算奖教金”颁奖仪式在复旦大学数学科学学院顺利举办

2025年9月17日，友邦人寿联合复旦大学数学科学学院举办“友邦精算奖教金”颁奖仪式，旨在支持精算教育、激励优秀师生。双方代表共同为获奖教师和学生颁奖，并就产教融合在保险人才培养中的重要作用展开交流。该奖教金的设立不仅深化了校企合作，也持续助力中国精算人才的培养与发展，进一步彰显友邦人寿在教育公益领域的长期投入与影响力。



“友邦精算奖教金”颁奖仪式在复旦大学举行

女童帮扶计划

友邦人寿于2021年加入“春蕾计划”，已累计帮扶云南、四川、湖北、河北、河南、江苏、广东、深圳、重庆、山东、安徽和天津等12个省市困境女童9,915人次，助力困境女童求学圆梦。

自2021年起

9,915人次
累计惠及春蕾女童



2025年6月安徽阜阳“春蕾计划”助学金发放仪式



2025年12月河北唐山“春蕾计划”助学金发放仪式

2025年2月春节期间，发起第四届“百万公益行动”，邀请客户通过线上互动为春蕾女孩抽取虚拟爱心红包，收获近2万名爱心人士支持。同时，我们持续开展宣传活动助力项目募捐。在2025年，项目累计为重庆、山东、安徽、河北、湖北、天津和广东共计1,510名春蕾女童发放助学金。



友邦人寿发起第四届“百万公益行动”

绿色价值 “友”未来

友邦人寿始终以国家战略与监管要求为指引，将绿色、创新、协调、开放、共享的发展理念融入企业行动，持续推动经济社会发展向绿色转型。我们积极投身生态文明建设，服务美丽中国愿景，倡导低碳生活方式，以保险之力为国家实现“碳达峰、碳中和”目标贡献坚实支撑。

12 负责任
消费和生产



13 气候行动



15 陆地生物



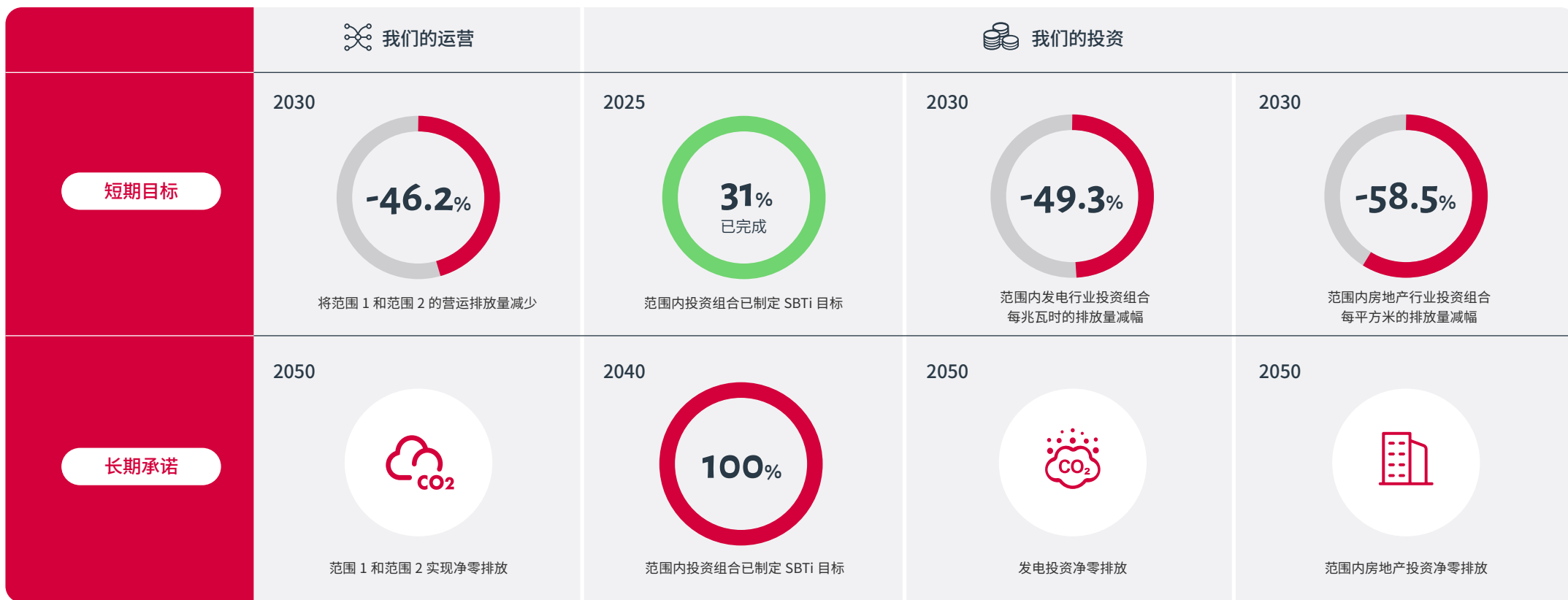
17 促进目标实现的
伙伴关系



应对气候变化

友邦保险持续推进气候转型计划，致力于在 2050 年或之前实现“净零温室气体排放”目标，是“减排之旅”的重要里程碑。基于友邦保险的科学碳目标倡议（SBTi），友邦人寿协同并支持“净零”的气候承诺，致力于帮助大众实现健康、长久、好生活的长期承诺。

友邦保险科学基础减量目标和气候承诺



信息来源：《友邦保险 2025 年可持续发展报告》

可持续发展体系化赋能

公司全面推进可持续发展赋能体系建设，为不同人群设计并提供分层分类的赋能方案。

面向管理层，我们组织开展可持续发展、绿色金融相关的专题培训，提升管理层战略研判能力；邀请总分可持续发展负责人及绿色金融协调人共同参与可持续发展工作坊，深化战略共识，识别发展机遇；结合季度绿色金融沟通会，在固定环节进行可持续发展知识赋能培训，提升关键人员落地执行能力。

面向全体员工，依托内网可持续发展专区、集团月刊及战略季刊可持续发展专栏，整合政策解读、行业动态、优秀案例等资源，强化专业素养；在培训平台上线公司自主开发的可持续发展培训必修课程，连续两年参训完成率超 90%；同步建立“分公司绿色金融认可机制”，设立量化的评估指标和多元化的激励体系，推动 14 家分公司全员参与，落地多项可持续实践项目。

友邦人寿“AIA CAN”环保行动

2024 年以来，友邦人寿推出以“AIA CAN”为主题的可持续发展项目，旨在号召员工、营销员、客户等利益相关方提高环保意识，通过实施一系列环保举措推动每个人的行为改变。2025 年，公司约 50 项行动方案快速落地实施。

2025年

4,244人
吸引员工参与线上培训

1,356人
获得ESG认可徽章的员工

7,000人次
互动和影响员工超

4,000人次
绿色打卡活动参与员工超

140个
“熄灯一小时”活动，参与职场近

2万人
覆盖员工和营销员约

案例 | 友邦人寿成功举办“以创新为引擎，走可持续发展之路”可持续工作坊

2025 年 11 月 27 日，友邦人寿成功举办“以创新为引擎，走可持续发展之路”可持续工作坊。本次活动汇聚集团可持续发展负责人、友邦人寿首席财务官、总分可持续发展领导和绿色金融协调人、各部门可持续发展业务骨干和 AIA CAN 变革先锋等代表，围绕绿色金融发展战略，通过主题演讲、桌游互动、案例分享与头脑风暴等形式，系统开展成果回顾、识别机会并共创未来路径，将可持续发展嵌入到业务模式中，推动产品创新与金融服务，夯实气候风险识别，强化气候风险管理能力，展现出强劲的内生创新动能，不断探索可持续导向的价值创造。



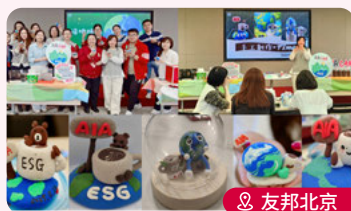
“以创新为引擎，走可持续发展之路”可持续工作坊现场

各分公司亮点活动一览



友邦上海

友邦上海将持续陪伴广大市民将健康理念付诸行动，“友邦保险”·2025 易跑 10 公里鸣枪开赛，近 5,000 名跑者热情参与，用奔跑绘就城市流动风景线。



友邦北京

友邦北京组织“请地球喝一杯咖啡”的可持续发展主题活动，使伙伴们了解可持续发展相关知识和咖啡渣的再利用价值，并将咖啡渣与超轻粘土结合，制作出一份独一无二的地球装饰物。



友邦广东

友邦广东 30 周年庆典暨好生活节将举办“与冠军同行”公益专场，携手冠军运动员、广州天使心关爱中心等公益伙伴为“爱奇儿”家庭打造专属的绿色公益定向活动。



友邦深圳

深圳 2025 “人民杯”首届社区运动会，友邦深圳“健康新「享」法”助力社区美好生活新场景，与现场超 1,500 位市民共赴一场健康长久好生活的活力之约。



友邦江苏

友邦江苏集结超 50 名员工、营销员及客户组成志愿者小队，走进苏州灵岩山开展“零废弃、‘友’未来”净山行动，响应国家绿色发展号召，为建设美丽地球贡献力量。



友邦四川

友邦四川第五届好生活节启幕，超 500 位嘉宾及伙伴在自然中沉浸式体验健康生活的时候，共同参与了一场融合公益爱心与绿色理念的可持续发展实践盛会。



友邦湖北

友邦湖北持续开展创意尝试践行可持续发展理念，“昆虫寻踪记”在武汉市沙湖公园上演，60 位大朋友、小朋友深入草丛，寻找昆虫们的生活轨迹。



友邦天津

友邦天津创新推出以物换物“友鱼市集”活动，员工通过闲置物品交换，推动资源循环利用，减少浪费，传递绿色金融理念，倡导环保生活方式。



友邦河南

友邦河南开展“友爱地球”零废行动-黄河滩公益捡拾活动，近 50 位内勤和营销员伙伴化身“黄河守护者”，助力减少废弃物对生态环境的影响。



友邦河北

友邦河北“友爱地球”零废行动在石家庄太平河沿岸成功举办，20 多名内外勤志愿者共赴这场秋日公益之约，用捡拾行动助力 ESG，传递环保力量！



友邦安徽

友邦安徽公益大使团队携手 30 名志愿者走进合肥南庭芳小区，参与“友爱地球·零废社区”共享花园建设活动，用行动践行环保理念，为社区注入自然生机。



友邦浙江

友邦浙江在杭州钱塘江畔以一场充满活力的健康跑，超 50 名友邦伙伴热力开跑，以矫健的身姿与昂扬的斗志，彰显保险行业的蓬勃朝气。



友邦山东

友邦山东“友爱地球”零废行动在济南成功举办，5 支小队投入到 2 公里核心河岸线的垃圾清理工作中，并对所收集的废弃物进行了细致地分类和称重，杜绝二次污染。



友邦重庆

友邦重庆携手重庆医科大学公共卫生学院，成功举办“未来‘友’你，职业领航 Workshop”职业生涯体验活动，响应“健康中国”战略，助力公共卫生青年人才拓宽职业视野。

践行责任投资

友邦人寿坚持贯彻低碳、环保、可持续发展投资理念。围绕绿色金融健全制度体系，强化绿色投资能力建设，力求从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范可持续发展风险，提升自身的可持续发展表现，促进经济社会发展全面绿色转型。同时大力支持实体经济高质量发展，将科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融这“五篇大文章”纳入重要的投研行业范围。

友邦人寿可持续投资的规划

聚焦“五篇大文章”及其他可持续发展投资

- 持续坚持绿色低碳投资的同时，主张提倡在技术创新、乡村振兴、养老产业和数字化转型等领域进行投资
- 持续支持国家重点战略投资项目和社会责任投资项目
- 持续满足“绿色金融投资”禁投要求，坚决将“高能耗，高排放、低水平”企业、项目以及落后产能企业排除在可投资范围
- 基于监管要求，持续对“五篇大文章”进行投前评估分析

SBTi目标推动与数据监测

- 对所有在主动研究范围内的上市股票发行人和债务人均使用友邦保险可持续发展投资评级打分卡进行测评
- 持续对受托投资管理人、基金管理人、资管产品管理人等第三方投资管理人进行可持续发展方面的评估
- 对于房地产投资，新建或收购的商业地产必须获得 LEED 和 WELL 绿色建筑认证
- 持续对投资端 SBTi 目标、净零排碳目标等进行数据和目标达成情况的监控和汇报

加强与被投公司的互动

- 利用友邦作为股东和债券持有人的影响力，让研究员和分析师鼓励被投资方设定自己的 SBTi 目标并加快减碳速度
- 在代理投票决定过程中考虑可持续发展相关问题
- 定期与地产租户就可持续发展倡议进行沟通和与合作
- 支持传统能源行业的绿色转型
- 在调研、宣传、行业会议等与合作方的互动中，影响合作方的可持续发展方面的表现

案例 | 友邦保险资产管理有限公司获批开业，开启“投资中国”新篇章

2025年12月，友邦保险资产管理有限公司（以下简称“友邦保险资管”）已获得国家金融监督管理总局上海监管局出具的开业批复，成为上海首批获批开业的外资独资保险资产管理公司。友邦保险资管的获批开业，不仅是行业高水平对外开放的重要体现，亦进一步丰富了上海资管机构的多样性，成为上海国际金融中心建设进程中的重要里程碑。

友邦保险资管将实施多元化、细分型、专业化的发展战略，夯实长期投资能力，更好匹配长期负债责任，满足不断增长的保险资金的投资需求，充分发挥保险机构服务“五篇大文章”的职能优势，助力中国实体经济的发展，并培养更多具备国际视野的本土资管人才。

案例 | 上海金融业联合会与友邦人寿成功举办ESG投资行业交流

2025年5月15日，由上海金融业联合会主办，友邦人寿保险有限公司承办的“金融五篇大文章下ESG投资的实践、探索与挑战”行业交流会在上海友邦大厦成功举办。本次会议汇聚了来自多家金融机构的20余位嘉宾，共同探讨ESG投资在中国的发展路径与实践经验，为推动金融业高质量发展贡献智慧。友邦人寿首席投资官分享了公司在ESG投资领域的系统性实践与思考。



“金融五篇大文章下ESG投资的实践、探索与挑战”行业交流会现场

绿色运营

友邦人寿始终将绿色低碳理念深植于运营变革，以电子化、自动化、智能化为方向，系统推动运营服务向更高效、更环保转型。同时，公司借助数字化转型持续赋能运营全流程，以实际行动践行绿色低碳运营责任。



线上运营服务

为营销员和客户提供便捷高效的线上投保、理赔及保单服务体验。截至2025年底，营销员渠道新单线上申请率接近**100%**，保全线上申请率**98.5%**，理赔线上申请率**98.8%**



运营无纸化

- “友爱地球”无纸化公益项目持续升级，累计**79**万人次客户因绿色选择获赠“一亿棵梭梭”公益证书
- 持续推动合同与信函的电子化应用。2025年，合同无纸化率达**65%**，信函无纸化率达**91%**



运营集中共享作业模式

2025年，运营共享中心的集中作业模式趋向成熟，业务混做能力进一步提升，有效提升南北资源共享效率。同时，通过建设一致性的业务规则、系统作业流程、沟通机制及培训体系，保障新机构业务顺利开展。



智能服务领域

- 聚焦智能服务机器人升级，助力提升客户关爱回访的时效性，扩大短期健康险重投回访的覆盖客户群体。
- 积极探索大语言模型在服务风险控制场景中的应用，能够更精准、高效地识别服务过程中的各类风险，为客户服务体验筑牢了坚实防线。



数字化驱动运营服务

各业务环节与AI技术深度融合和不断应用，极大提升运营效率和风险防控能力，提升客户体验，实现运营业务高价值成长。

智能核保

- 利用历史数据生成客户风险画像，对风险进行预评估，实现差异化核保策略精准分层，应保尽保。
- 通过次标体自动化，打通次标体在线承保的最后一公里，简化流程，减少往返，在线签署，即时承保。
- 扩展医学核保规则库，自动核保更高效，提升客户投保体验。

智能理赔

- 融合内外部多源风险数据，打造“线上智能筛查+线下精准调查”的风控模式，全面强化反欺诈与内控能力。
- 创新应用生成式AI自动生成客户风险管理报告，加速数据洞察向决策转化，提升审核精度与管理效能。
- 推出“营销员远程协助理赔”，支持移动端一站式办理，实现随时随地、专业高效的理赔服务。

数字化契约

- 践行低碳发展，2025年“Edge”项目全面上线，成功整合并减少了核心系统数量，实现资源集约化。项目预计首年可避免成本超1,000万元，且每年可降低维护成本70万元，显著减少能源消耗与碳排放。
- 助力渠道创新，成功支持“上海医保个账项目”上线，通过投保流程的创新建设，降低了医疗保障门槛，有效促进普惠金融与健康公平。
- 驱动价值共创，在短期险重投转换业务中创新引入“可选利益加购”功能，通过精准匹配需求，从运营端为新业务价值提供增值助力，实现客户、渠道与企业的三方共赢。

数字化保全

- 不断扩展线上自助服务范围及服务功能，让客户获得更方便、快捷的服务体验。
- 打造首位保全领域的虚拟伙伴-智能保全服务专家“友小全”，通过仿真人服务形象，语音及字幕引导式互动，提供7X24小时不间断服务。
- 推出“玄戈-AI智能反洗钱助手”，提升案件处理的准确性与合规性，全面赋能反洗钱工作提质增效。

绿色办公

友邦人寿积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，坚定履行企业环境管理责任。我们不仅在日常运营中探索减排路径，更致力于识别和把握可持续发展机遇，加速推进集团“净零排放”承诺的实现，以实际行动助力绿色低碳转型。



废弃物处理

- 鼓励无纸化办公，全面推广数字化流程，减少纸质文件使用；非必要不打印，确需打印时一律采用双面打印，提升资源利用效率
- 减少一次性用品消耗，倡导使用可重复使用的文具与餐具，减少塑料瓶装水消费
- 严格落实垃圾分类制度，推动资源循环再利用，形成环保闭环



节能减排

- 倡导办公室空调温度夏季不低于 26°C，冬季不高于 20°C 的控制标准
- 倡导离开办公室或会议室时及时关闭空调、照明及电子设备
- 鼓励使用楼梯，减少电梯使用频率，最大限度节省电力消耗
- 2025 年公司主要办公楼宇单位面积电耗与 2024 年基本持平。在公司业务规模持续增长、业务覆盖范围持续扩张的背景下，公司通过绿色能耗管理模式的快速复制，实现了全国电耗水平稳定，体现了绿色运营与高质量发展的协同推进



节约用水

- 倡导节约用水，在具备安装条件的办公室公共区域安装感应水龙头
- 鼓励员工负责任地用水并报告任何有水资源泄漏的情况
- 提倡循环用水，在有条件的自有物业，回收雨水用于园林绿化及道路浇洒



绿色出行

- 办公场所选址优先考虑公共交通便利性，确保位于地铁、公交或共享单车可达范围内，鼓励员工选择低碳通勤方式
- 携手供应商推进商旅发票全面电子化，截至 2025 年底，公司已基本实现火车票、机票票据 **100%** 电子化，同时引导用户选择更低碳的企业出行方式，通过公司绿色出行带来的碳排放量节省超 10 万公斤
- 公司用车逐步实现绿色转型，2025 年员工日常商务出行纯电车使用占比约 **94%**，同时持续推动公务车“油转电”项目，2025 年公司公务车电车覆盖率已提升至 **24%**



绿色采购

- 优先选用高效节能的照明系统、空调设备及智能化能源管理系统，在源头实现能源消耗的最优化控制
- 办公家具与地毯均严格甄选获得中国环境标志产品认证及 FSC（森林管理委员会）认证的环保材料，确保资源可持续利用，超过 **90%** 的材料具备可回收属性
- 选取符合 FSC 的办公用纸，支持负责任的森林经营增长的产品
- 在礼品的设计中，优先选择环保的或可重复利用的包装材料



绿色办公环境

- 友邦人寿将绿色选址作为可持续运营的重要抓手，优先选择入驻 LEED 或 WELL 认证的健康低碳楼宇。截至 2025 年 6 月，已在北上广深四大一线城市，以及天津、成都、重庆、武汉、南京、苏州等核心城市中心商务区的主要办公场所中，实现绿色认证楼宇覆盖率超 **70%**
- 办公室科学配置兼具观赏性与净化力的绿植——优选虎尾兰、绿萝、龟背竹等耐阴、低维护且可高效吸附甲醛、苯、TVOC 等室内污染物的品种，通过壁挂、台面、角落等分层布设，同步实现空气改善、视觉疗愈与空间美育，切实提升绿色办公品质

未来展望

岁月不拘，时节如流。在“十四五”规划深化实施的收官之年，我们积极响应国家“金融为民”的建设号召，聚焦渠道进化、区域拓展、科技赋能，把握行业机遇与模式创新，同心共举提升服务品质，齐心协力推动高质量发展为满足人民群众对美好生活向往的坚实支撑，全方位提升消费者获得感、幸福感、安全感。

风正扬帆，征途如虹。面对“十五五”规划即将开启的新征程，我们将以系统化治理夯实根基，以数智化赋能提升效能，以创新型管理激发活力，以高素质人才培养厚植底蕴。我们坚信，唯有始终坚守客户需求本位，才能真正实现商业价值与社会价值的有机统一，为构建公平、诚信、健康的金融生态贡献力量，与亿万中国家庭并肩同行，用专业与温度守护“健康长久好生活”的美好愿景。





指标索引

报告框架	GRI标准	SDGs	报告页数
高管致辞	2-22	/	4
走进友邦	2-1、2-2、2-3、2-6、2-9、2-28	/	5
责任价值：“友”承诺			
社会责任理念	2-13、2-14	/	7
可持续发展治理	2-26	/	7
可持续发展战略	2-17、2-22	/	7
利益相关方沟通	2-16、2-29	/	8
实质性议题分析	3-1、3-2、3-3	/	9
管理价值：“友”成效			
完善公司治理	2-10、2-11、2-12、2-14	16.6	11
强化风险管理	207-2	/	12
依法合规经营	2-27、205-2、205-3	16.5	13
保障消费者权益	416-1、416-2	4.7	14
坚持党建引领	/	/	16
网络安全与隐私保护	418-1	16.6	17
科技战略引领创新	/	8.3	18
客户价值：“友”驱动			
持续升级健康生态圈	201-1、416-1、417-1	3.8、8.10、10.3	22
以专业守护中国家庭无忧享老	201-1、416-1、417-1	3.8、10.3	24
企业信赖的健康伙伴	403-6	3.8	26
以客户体验驱动品质友邦	/	12.a	27
健康新“享”法	/	4.7	28



报告框架	GRI标准	SDGs	报告页数
人才价值：“友”传承			
携手员工共赢共成长	2-7、201-3、401-1、401-2、403-1、403-3、403-5、403-6、403-9、404-1、404-2	3.4、4.4、8.3、8.7	32
共筑 DEIB，以共融之心致可持续之远	405-1	5.5、8.5、8.8、10.4	35
赋能卓越营销源动力	2-8、404-1、404-2	4.4	38
打造银保合作新标杆	2-6	17.16	40
区域深耕释放增长潜力	201-1、203-1、203-2	8.1、8.3、8.10	41
强化可持续供应链韧性	308-1、414-1	12.6、17.16	42
社区价值：“友”奉献			
守护“一老一小”	413-1	3.4、4.1、4.5、4.6、4.a	45
支持健康生活	101-4、304-3、413-1	3.4、15.5	47
支持乡村振兴	413-1	1.a、1.b、4.a、6.1、6.2	48
支持教育发展	413-1	4.1、4.3、4.4、4.5、4.6、4.a	49
绿色价值：“友”未来			
应对气候变化	305-5	13.3、15.5、17.16	52
践行责任投资	201-2、203-1、203-2	13.a	55
绿色运营	302-4、302-5	12.a	56
绿色办公	301-2、302-4、303-2、306-2	12.2、12.4、12.5	57
未来展望	2-24、2-17	/	58



意见反馈表

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便我们持续改进工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问题（请在相应位置打“√”）

1. 对于友邦人寿，您的身份是？

- 政府 投资者 合作伙伴 同行 员工 客户 社区和公众
- 媒体 供应商/承包商 非政府组织 其他（请注明）

2. 您认为友邦人寿履行社会责任表现：

- 很好 较好 一般 较差

3. 您对报告的总体印象：

- 很好 较好 一般 较差

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- 很好 较好 一般 较差

5. 您认为报告结构：

- 很合理 较合理 一般 较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- 很好 较好 一般 较差

开放性问题

您对友邦人寿社会责任方面的工作有哪些期待？

任何意见和建议欢迎您反馈至邮箱 cn.ccm.cho@aia.com，感谢您的关注和参与！



健康长久好生活



友邦保险官方微信



友邦友享 APP