

百年人寿保险股份有限公司 2025 年度企业社会责任报告

2025 年，百年人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”或“百年人寿”）全面坚持党建引领，锚定“客户导向、价值驱动”战略方向，以“启行工程”纵深推进为核心，坚守保险本源，聚焦客户需求，深化产品创新，优化产品结构，拓展渠道布局，不断巩固业务发展根基，不断深耕“健康、财富、养老”三位一体生态布局，加固数字化底座，全面升级产品服务与客户体验，以稳健经营、专业守护与暖心服务践行保险初心，彰显金融保险企业的社会责任与时代担当。

一、党建领航，夯实根基

百年人寿始终贯彻党的全面领导，牢牢把握金融工作的政治性与人民性，以高质量党建引领保障公司高质量发展，推动党建工作与经营管理、文化建设、社会责任深度融合，为企业稳健前行提供坚强政治保证与组织保障。

1. 强化政治引领，打牢思想根基

公司深入学习贯彻党的二十大及二十届三中、四中全会精神，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。始终践行金融为民初心，大力弘扬“五要五不”中国特色金融文化，引导全体员工树立正确的经营观、业绩观和风险观，以稳健担当守护金融安全，当好维护金融稳定的压舱石。

2. 推进党建融合，赋能战略落地

坚持党对金融工作的全面领导，主动对标国有企业，坚持党建入章，持续强化公司党委议事决策能力和前置研究审议制度，坚持党委和董事会、监事会、高管层“双向进入、交叉任职”的领导体制，落实党委“把方向、管大局、保落实”的核心领导作用，切实将党的领导有机融入公司治理各环节、嵌入经营管理全过程，以党建引领战略转型与价值提升。

3. 厚植清廉文化，扎牢合规底线

持续加强纪检监察与党风廉政建设，坚持标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防，全面落实党风廉政建设责任制，进一步强化“不敢腐”的震慑、扎紧“不能腐”的笼子、增强“不想腐”的自觉，坚决铲除金融腐败滋生的土壤和条件，以严明纪律与清廉文化护航公司行稳致远，为稳步发展提供坚强纪律保证。



2025年7月15日百年人寿党代会在安徽合肥召开

二、客户为本，科技赋能

1. 创新产品体系，满足多元需求

2025年公司深植客户导向，聚焦价值成长。结合监管要求、市场环境变化以及公司业务规则，下调人身险预定利率，

完成 38 款新产品开发以及新老产品切换，在丰富、完善产品线的同时，顺应市场与外部环境的变化，探索满足客户多层次保障需求。

❖ 深耕产品创新：开发《百年鑫享百年终身寿险（分红型）》，推出双被保险人分红型终身寿险保障。

❖ 提升健康险覆盖深度：注重产品责任灵活性、针对次标体细分人群、深挖医疗保障需求，上市《百年馨福安康终身重大疾病保险》《百年馨易核终身重大疾病保险》《百年臻医保医疗保险》，提升健康险范围与深度。

❖ 差异化供给养老保险产品：围绕不同年龄段客户的养老规划需求，推出《百年欣悦青春养老年金保险》《百年欣悦成人养老年金保险》《百年御享人生养老年金保险》，助力客户从容规划晚年生活。

❖ 响应开展普惠保险号召：探索更科学的城市定制型商业医疗险，承接 2025 年“大连普惠保”“郑州医惠保”，提供广泛覆盖、公平可得、保费合理、保障有效的保险服务，让更多市民享受到保险保障的实惠与安心。



产品海报

2. 聚焦三大主题，打造全周期服务

结合健康、养老和财富三大人生主题，推出馨享、欣安

和鑫晟三大服务品牌，完成公司“心无忧”增值服务体系搭建，凸显寿险业务新特色。

❖ 健康服务：围绕疾病的治疗进程，提供“防、诊、疗、复”的健康管理服务。全系统组织参观 543 场，了解最新健康管理服务信息，为客户搭建全方位健康服务体系。

❖ 养老服务：遵循“悦、居、长、护”的养老理念，提供多样化的地域选择和差异化的服务项目。2025 年客户签约养老权益确认函 477 份。

❖ 财富服务：全面覆盖“创、守、传、享”四个不同的财富阶段，2025 年关联保险金信托的保单总保费超 1.28 亿元，有力推动了客户的财富管理升级。

3. 拓展跨界协同，构建服务生态

公司积极推进跨界生态协同，不断拓展“保险+健康、保险+教育、保险+财富、保险+科技”服务边界，构建全周期、一站式综合服务生态。

❖ 2025 年 2 月 14 日，公司携手爱立方与上海细胞治疗集团达成战略合作，推出“白泽大使计划”，构建保险、养老、健康、财富一体化全周期服务。

❖ 2025 年 4 月 28 日，公司联合华大集团推动基因科技与保险服务深度融合，创新“保险+健康管理”服务模式。

❖ 2025 年 5 月 22 日，公司与美世教育达成战略合作，完善“心无忧”服务体系，打造“保险+教育”服务闭环。

❖ 2025 年，公司携手昆仑信托、上海信托，创新“保险+信托”服务模式，推出“百年启承”家族办公室，搭建

“1+3+N”服务体系，为高净值客户提供专业化财富管理与传承解决方案。



百年人寿与多家企业达成战略合作

4. 优化理赔服务，践行保障初心

理赔服务是保险业的核心竞争力，更是守护客户权益、践行保险保障本源的关键体现。百年人寿恪守“保险姓保”初心，立足客户风险保障需求，迭代优化全流程理赔服务，以高效、透明、有温度的服务为客户筑牢坚实风险防线。

❖ 2025 年公司累计结案 19.6 万件，给付理赔总额 20.7 亿元，为万千家庭及时送去保障支持。

❖ 理赔服务效能持续提升，整体索赔支付周期 1.11 天，小额理赔平均索赔支付周期 0.02 天，小额理赔 5 日结案率达 99.99%，单笔最大赔付金额 1080 万元。

❖ 在中银保信 2025 年服务质量指数中，案均出险支付周期、案均索赔支付周期、结案率、获赔率四项核心指标均优于行业均值及中位数，保障保额兑现充足、理赔时效优异、服务质量过硬，切实以高效理赔践行保障承诺。

5. 科技赋能创新，数智护航服务

2025 年，百年人寿加快信息科技由数字化向智能化纵深

转型，推动人工智能与保险业务深度融合，以数智化手段赋能运营提效、服务升级与风险管控，为公司高质量发展注入强劲科技动能。

❖ 打造“百晓升 APP”一站式行销中枢，构建“展业—服务—管理—成长”闭环生态，助力代理人提升专业能力与服务效率。

❖ 推进双主险支持项目，优化销售流程与客户体验。

❖ 上线“百加智库”智能交互底座，提供一体化智能问答服务。

❖ 建成智慧消保审查及资产风险分类系统，强化风险管控。

❖ 协同华为完成核心系统上云项目，为公司系统全面迁移华为百年专属云迈出关键一步。



百年人寿协同华为完成核心系统上云项目

6. 创新服务体验，传递专业温度

百年人寿坚持“以客户为中心”，聚焦智能化、便捷化、人性化服务升级，构建线上线下协同、普惠与精准并重的服务新生态，打造有速度、有力度、有温度的寿险服务。

❖ 全年累计提供直付速赔上门服务 4.2 万次，真正实现“少跑腿、好办事、快赔付”。

❖ 处置各类应急突发事件 19 起，在“8·16 内蒙古乌拉特后旗突发山洪事件”中，为 2 名客户当日结案赔付 11.22 万元。

❖ 完成全国 365 家网点标准化服务升级，落实适老、涉外等专项服务；累计推出适老指引 44 项，开通老年专属服务通道，全年服务老年客户 4 万人次。

❖ 深化“柜面会客厅”项目，已在 30 家机构稳定运行，累计为近半数临柜客户提供高品质服务。

❖ 全年保全业务线上受理率 97.99%，覆盖多项核心办理场景；升级视频保全功能，以智能化提升服务便捷度。

❖ 启动“诚启新程，信守长青”客户服务节，开展线上线下活动 8000 余场；升级会员服务体系，推出四大板块、24 项优选服务礼遇，全年提供会员服务 2.5 万余次。

❖ 多渠道为客户提供咨询服务 131.8 万余次，回访 51.9 万次，确保客户诉求及时响应。

❖ 依托节日、生日开展精准关怀，全年触达客户 339.4 万人次。



7. 坚守消保责任，巩固信任防线

百年人寿坚持把消费者权益保护工作摆在首要位置，高度重视投诉处理工作，持续落实“积极畅通维权渠道、提高案件解决效率、坚持三到位原则”，主动妥善处理客户投诉，加强保险纠纷多元化解机制建设，提升纠纷化解的质效，确保客户合理诉求得到及时响应、妥善解决。2025年公司及时处理消费纠纷 9663 件，未产生重大及群体性风险事件。公司将持续强化溯源整改，优化服务流程，规范销售行为，切实提升客户服务体验，守护金融消费者合法权益。

❖ 8月全面应用智慧消保审查系统,构建“智能+人工”审查模式,实现风险前置管控;严格落实个人信息保护责任,全方位保障客户信息安全。

❖ 全年开展“高管讲消保”宣教 500 余场,发布 1800 余篇金融宣传内容;在“3·15”“5·15”“7·8 保宣日”期间,举办线上线下教育宣传活动 3706 场次,活动触达消费者 1079 万人次。





积极开展金融宣教活动

三、精育人才，凝心聚力

1. 聚焦赋能成长，构建多元培训体系

2025年，百年人寿紧扣公司“启行工程”战略部署，秉持“抓两头、夯中间”的培养思路，以系统化培训赋能员工成长，为战略落地提供坚实人才支撑。

❖ 总公司全年开展各类培训 18 场，累计培训时长超 240 小时，覆盖员工、储备人才及中高层管理人员 1523 人次；各机构现场培训覆盖率不低于 80%，员工整体培训覆盖率达 100%。

❖ 2025 年 3 月 20 日，百年人寿启行工程一周年成果展暨 2025 年“启行新伙伴”优才战略发布会，联合上海交大、上海细胞集团及波士顿咨询，以“双师三年四证”体系培育精英顾问。通过构建“产品组合+服务生态”的服务体系和“个人成长+组织发展”的服务人才培养，推动行业数字化转型，助力健康中国战略。

2. 着眼长远发展，打造高素质人才梯队

为夯实长远发展根基，公司 2025 年正式启动“启航者”潜质储备人才培养计划，搭建“菁英、新锐、新星”三级人

才梯队，构建可持续的青年人才供给体系。

❖ 专项集训：定期举办管理能力与专业技能专项培训，聚焦个人行为、团队影响及绩效管理等领导力支柱。

❖ 实战历练：遵循“在实践中学习”的理念，选派年轻干部到基层一线“压担子”，参与跨部门实践项目，建立“指导人机制”以加速其成长。

❖ 教练辅导：引入“1对1”教练辅导与团体教练机制，通过持续的反馈与复盘，促进年轻干部的自我觉醒与团队归属感。



组织开展人才培养

3. 坚持以人为本，织密员工关爱网

公司坚持以人为本，关切员工切身利益，不断完善福利保障体系，丰富文化生活，切实提升员工归属感与幸福感，以暖心关怀凝聚发展合力。公司持续优化健康体检、生日慰问等保障举措。推行节日福利“菜单式”自选服务，精准满足员工多元需求。工会积极开展各类文体活动，丰富员工业余生活，有效舒缓工作压力，进一步增强团队凝聚力与向心力。



工会积极开展各类文体活动

四、强化风控，严守底线

公司高度重视风险管理，持续健全全面风险管理组织体系，将风险文化融入企业文化，强化全员风险防范意识，紧跟市场与政策变化不断优化风控机制。2025年，以“启行工程”为引领，公司完善风险管理制度体系，修订新增多项管理规定，扎实推进偿付能力监测、SARMRA自评估及投资风控体系优化，加快风险管理信息系统（RMIS）建设，上线保险资产分类系统（IARCS），并常态化开展风险管理培训，提升全员风控意识与专业技能。

公司严格对标监管新规，持续加强合规体系建设，在案件防控、非法金融活动治理、法务管理及关联交易管控等方面打牢管理基础，通过强化合规审核、风险监测、考核问责与专业培训，全面提升合规管理效能。在反洗钱领域，公司以预防洗钱和恐怖融资、维护金融秩序为目标，严格执行《反洗钱法》，聚焦客户尽职调查、资料保存及重点风险防控等关键环节，确保监管要求落地见效，牢牢守住稳健经营底线。

五、深耕公益，善尽责任

自成立以来，公司持之以恒践行公益使命，以务实行动

诠释责任担当，助力民生保障与社会和谐发展，不断彰显保险业的社会责任与品牌温度。2025年，公司深入推进“公益赋能 价值共生”理念，广泛开展形式多样的公益帮扶活动，用爱心行动守护民生、回馈社会。

❖ 全年累计开展各类公益活动 950 余场，帮扶群众 3.5 万余人，志愿者参与达 7000 余人次，捐赠帮扶物资价值 71.2 万余元。

❖ 依托“司庆日·公益周”特色公益品牌，公司向百年星辰自闭症帮扶学校捐赠 144 台医用空气消毒机，用心守护师生健康。在为期两周的时间里，累计开展公益行动 250 余场，帮扶群众 8100 余人，2200 余名志愿者踊跃参与。

❖ 公司持续聚焦自闭症群体关爱，全年开展线下陪伴活动 673 场，帮扶自闭症儿童及家庭 22574 个，设立全国帮扶基地 160 余家，以常态化陪伴为特殊群体撑起关爱保护伞。

❖ 公司积极探索公益与服务融合新模式，全年举办融合公益活动 318 场，带动众多客户共同参与公益实践，在传递爱心的同时实现价值共生。

❖ 公司持续践行社会责任举措获得社会广泛认可，全年收获外部媒体公益报道 7400 余篇，荣获各类公益奖项及感谢信、锦旗 70 余项。



公益活动开展