



2025

泰康保险集团 可持续发展报告



初心不改 创新永续 商业向善

商业向善就是

以人为本

| 诚信经营

| 造福社会

目录

CONTENTS

关于本报告	01
董事长致辞	03
关于泰康	05
亮点绩效	08
公司荣誉	09
可持续发展管理	11

专题：践行新寿险 做好金融五篇大文章	17
-----------------------	----

强基固本 筑牢稳健经营根基

01

党建引领	25
内部治理	27
诚信经营	28
风险管控	30
信息安全	31

守护民生 构筑医养健康生态

02

金融为民 筑牢保障	35
养医融合 品质享老	39
长寿医疗 守护健康	41
投资布局 打造生态	44

消保护航 深耕服务品质升级

03

消保治理与文化	48
消费者权益保护	49
服务品质与体验	53

科技赋能 引领智慧创新发展

04

科技赋能	57
智慧医养	60
知产创新	61

同心同行 打造幸福成长生态

05

员工招聘与发展	65
人才培养与赋能	66
员工福利与关爱	67
数字化人力资源	70
HWP，推进队伍高质量转型	71
青春养老人，以生命陪伴生命	73

践行双碳 构建绿色全价值链

06

应对气候变化	77
绿色运营	78
绿色投资	85
绿色采购	86

公益向善 增进社会民生福祉

07

溢彩助老	89
乡村振兴	91
公共卫生	93
文化艺术	94
教育发展	95
重大事件	95
志愿服务	96

附录

ESG 绩效	97
报告指标索引	102



关于本报告

报告概述

本报告是泰康保险集团对外发布的 2025 年可持续发展报告。泰康践行商业向善，重视与利益相关方的沟通，期望通过报告的发布，全面展示泰康推动可持续发展的理念、行动与成效。

报告编制依据

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》（2021）、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》作为报告的参考和信息披露的指导。

报告发布形式

本报告电子版可在泰康保险集团网站 www.taikang.com 查阅下载。

报告范围

组织范围

本报告以泰康保险集团为主体，涵盖泰康保险集团旗下各机构，包括泰康人寿、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康之家、泰康医疗、泰康口腔等子公司。

发布周期

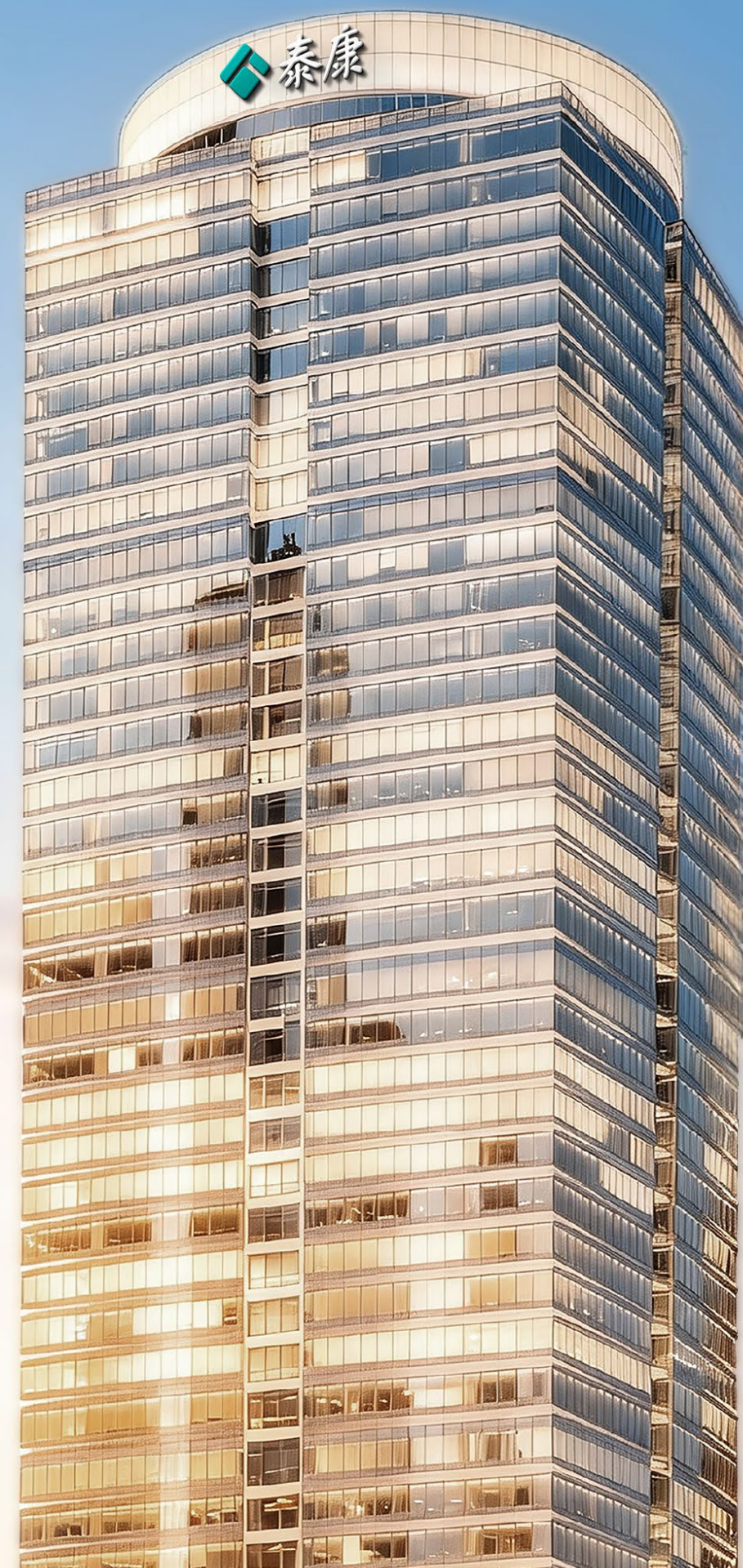
本报告为年度报告。

时间范围

2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，部分数据更新到 2026 年。

报告数据说明

报告中的财务数据摘自泰康保险集团《2025 年年报信息披露报告》，其他数据来自公司内部系统或人工整理。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。



董事长致辞



2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是积极应对人口老龄化国家战略纵深推进的关键之年。泰康保险集团于变革中开拓新局，在实干中奋勇前行。我们坚守金融工作的政治性和人民性，以“新寿险”战略为引领，奋力书写金融“五篇大文章”，服务国家战略，服务实体经济，服务社会民生，持续践行着“幸福生活，泰康相伴”的庄严承诺。

作为人口老龄化国家战略与“健康中国”行动的积极响应者，泰康坚定地用市场经济的方式方法服务民生福祉。我们把保险支付与医养服务相结合，开创“支付 + 服务 + 投资”三端协同的新寿险商业模式，打造最佳最优筹资模式，建设高品质无缝对接的医养康宁全生命周期服务体系，守护人们的长寿、健康、富足。

这一年，公司的保险、资管、医养三大业务深度融合，协同共进，交出亮眼答卷。全年营业收入、新单价值、净利润均实现正增长，偿付能力始终保持行业领先，累计应纳税额突破千亿大关，支付端、服务端、投资端三端金字招牌建设再上台阶。“幸福有约”系列产品帮助超过 26 万客户进行养老与健康筹资。泰康之家养老社区在住居民超 2 万人，“城市养联体”战略加速推进，满足多层次养老需求。

初心不改，创新永续，商业向善。新寿险商业模式不仅是泰康创造经济价值，实现高质量发展的引擎，也是公司商业向善的积极实践。泰康相信，商业向善就是以人为本，诚信经营，造福社会。这一理念正是新寿险模式可持续发展的内生动力与价值基石，它指引着我们将经济效益与社会效益深度融合，在创造商业价值的同时，源源不断地为社会贡献长期价值，推动经济、社会、环境可持续发展。

这一年，我们以高质量党建为公司稳健发展定向领航，持续深化内部治理，坚定科技创新数智驱动，不断提升运营质效。扎实推进“四位一体”大风控体系、“服务好”与“诚信经营”建设，以客户为中心构建“大消保”工作格局，把最大诚信贯穿全业务链条与全服务流程，全力守护每一位消费者的合法权益。

这一年，我们紧跟国家“双碳”战略部署，全面提速“绿色泰康”建设，绿色运营、绿色金融、绿色文化各板块协同发力，深度服务社会绿色低碳转型。锚定国家重大战略方向，以体系化的 ESG 投资理念，重点布局“双碳 + 科技”“大健康 + 消费”两大赛道投资，引导资本流向绿色、低碳和可持续发展的领域，为国家“双碳”目标贡献可落地的泰康力量。

这一年，我们将“投资于人”理念转化为扎实的民生行动。健康财富规划师、青春养老人、溢彩康养人各展所长，绽放光芒。职业化、专业化、规范化、年轻化的健康财富规划师队伍，成为长寿时代的幸福使者和“新寿险”的坚定践行者；泰康之家的“青春养老人”，用专业与热爱为养老事业注入年轻活力，筑起高品质照护的坚实基础；“溢彩康养人”以公益力量赋能高素质养老人才队伍建设。让千千万万的养老从业者被看见、被尊重。同时，我们也关爱每一位员工，提供广阔的发展平台，让奋斗者共享发展成果。这些共同构成了泰康“以人为本，投资于人，服务于人”最生动的实践图景。

这一年，我们秉承“分享成功、奉献社会”理念，积极履行社会责任，溢彩助老、乡村振兴、公共卫生、文化艺术、教育发展、重大事件六大公益板块纵深推进，更系统、更精准地回应民生所需，把温暖送到千家万户，切实增进民生福祉。同时积极倡导志愿精神，汇聚社会各界爱心力量，一起向善而行。

三十而立，向善而新。2026 年，泰康将站在成立三十周年的历史新起点。我们将坚定初心，以更加成熟稳健的姿态，积极融入国家“十五五”发展大局，继续深化新寿险战略，以企业的高质量发展，为中国式现代化建设贡献更多力量。

董事长



关于泰康

泰康保险集团股份有限公司成立于 1996 年，总部位于北京，至今已发展成为一家涵盖保险、资管、医养三大核心业务的大健康产业头部企业。自 2018 年始，泰康保险集团连续九年荣登《财富》世界 500 强榜单，2026 年位列第 297 位。

泰康保险集团旗下拥有泰康人寿、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康之家、泰康医疗、泰康口腔等公司。业务范围全面涵盖人身保险、互联网财险、资产管理、企业年金、职业年金、医疗养老、健康管理、商业不动产等多个领域。截至 2025 年末，泰康累计理赔金额超 2,203 亿元，累计纳税超 1,021.3 亿元。

初心不改，创新永续，商业向善。长寿时代百岁人生，健康和养老成为最大的民生，泰康致力成为国家大民生工程核心骨干企业，服务国家战略、服务实体经济、服务民生福祉。在传统寿险的“支付端”和“投资端”二维结构中，加入医养康宁的“服务端”，开创“支付 + 服务 + 投资”三端协同的“新寿险”模式，打造最佳最筹资模式，建设高品质无缝对接的医养康宁全生命周期服务体系。

当前，泰康之家、幸福有约、健康财富规划师 HWP 已经成为新寿险的代表性名片。泰康管理养老金管理规模超 14,000 亿元，泰康之家养老社区布局全国 37 城 48 个项目，实现 24 城 30 社区连锁运营，泰康居民超 22,000 人；泰康医疗完成东西南北 5 大医学中心布局，泰康口腔旗下“泰康拜博口腔”“泰康口腔”两大品牌近 120 家门店连锁经营，泰康“健保通”网络医院已达 3,200 余家，覆盖全国 300 余地市。



依托大规模高品质旗舰养老社区和康复医院已经形成的专业能力，泰康深入打造“旗舰 CCRC 社区 - 城心机构 - 社区 + 居家业务”三位一体的“城市养联体”模式，构建长寿时代老年生命产业链的基础设施与服务体系，用市场经济的方式方法满足人们更多层次的养老服务需求。同时，泰康溢彩公益基金会聚焦普惠养老，通过溢彩千家、溢彩培训和溢彩星光等公益助老项目，赋能养老机构、养老从业人员和养老社会组织，构建“公益养联体”，助力中国养老生态建设和行业创新。

成立 30 年来，泰康始终践行“分享成功、奉献社会”的理念，积极履行企业社会责任，形成溢彩助老、乡村振兴、公共卫生、文化艺术、教育发展、重大事件等公益板块。截至 2026 年 6 月，泰康及泰康人累计用于公益事业款项超 24.77 亿元。

战略与文化

定位

为日益增长的中产人群及其家庭打造长寿、健康、财富的服务平台。

战略

打造服务全生命周期的大健康产业生态体系。

使命

让保险更安心、更便捷、更实惠，让人们更长寿、更健康、更富足。

愿景

让泰康成为人们幸福生活的一部分。



价值观

尊重生命

关爱生命

礼赞生命



2003

为爱尽责 让家无忧



2008

买保险就是尊重生命



2010

改变对生命的
态度和生活方式



2020

危难当头，匹夫有责，
救死扶伤，实现伟大的人道主义精神

亮点绩效



累计纳税总额超
1,021.3 亿元

养老金投资管理规模超
14,000 亿元

年金受托管理规模超
7,600 亿元

累计理赔金额超
2,203 亿元

泰康之家养老社区布局
37 城 **48** 项目

泰康之家养老社区已开业
24 地 **30** 家

泰康居民超
22,000 人

医学中心布局
5 地
专业口腔医疗机构近
120 家

泰康及泰康人累计用于
公益事业款项超
24.77 亿元

溢彩千家资助养老机构
500 家

培训养老服务人员
15 万人次

惠及老人
9.8 万名

公司荣誉

集团

- 连续 9 年荣登《财富》
世界 500 强 2026 年
位列第 297 位
- 《财富》最受赞赏的中国
公司 行业明星榜 保险
行业第 1 位
- 荣登《财富》中国 500 强
2025 年位列第 83 位
- 入选全国工商联民营企业
发明专利 500 家榜单
位列第 98 位
- 入选人民日报社“2024 金融
高质量发展案例”
- 《中国新闻周刊》
2024 年度责任品牌
- 2024 凯度 BrandZ 最具价
值中国品牌 100 强
位列第 73 位
- 泰康 HWP 获“2024 年度
北京知名商品品牌”认定
- 泰康溢彩公益基金会荣获
“全国先进社会组织”

保险

- “健康有约”入选《中国网》
“年度健康险产品优秀案例”
泰康人寿
- 泰学堂获评
《中国银行保险报》“2024 保
险业数字化营销优秀案例”
泰康人寿
- 泰康家族办公室荣获
《亚洲私人银行家》“中国
家族办公室 TOP10” 大奖
泰康人寿
- 《中国证券报》“企业
年金集合计划投资金牛奖”
泰康养老
- 《21 世纪经济报道》
“年度服务养老金融机构”
泰康养老
- 《经济观察报》
“年度卓越养老金融保险公司”
泰康养老
- 《每日经济新闻》年度保险
科技进步奖
泰康在线
- 《中国银行保险报》
“金口碑”年度保险产品
泰康在线
- 中国网 2024 年度
十大温暖理赔案例
泰康在线

资管

- IPE 全球资管 500 强全球
第 50 位、中国第 3 位
泰康资产
- 中华商标协会
“AAA 知名商标品牌”
- 《中国证券报》
保险资管公司金牛奖
泰康资产（2021-2025）
- 《证券时报》高质量发展
保险资管公司方舟奖
泰康资产（2015-2025）
- 《上海证券报》金理财年度
保险资产管理品牌奖
泰康资产（2022-2025）
- 《21 世纪经济报道》中国资产
管理金贝奖“最佳 / 卓越
至臻保险资产管理公司”
泰康资产（2009-2025）

医养

- 2022 年度国家级服务业
标准化示范项目
泰康之家
- 北京市《养老机构候鸟式
养老服务规范》地标项目
泰康之家
- 中国智慧养老运营企业专利
排行榜（TOP30）排行第一
泰康之家
- “五星级”养老机构
燕园、粤园、蜀园、楚园、
沈园、鹭园、桂园、申园
- 2024 年亚洲医疗质量
创新案例一等奖
泰康仙林鼓楼医院
- 2024 年消化内科等 7 个
专科获评市重点专科
泰康仙林鼓楼医院
- 2024 年信息科和胸外科等 8 个科室
获评省 / 市级重点（建设）专科
泰康同济（武汉）医院
- 2024 年度武汉市医学科学研究项目 5 项和
武汉市中医药项目 3 项
泰康同济（武汉）医院
- 2024 年第四届“健康中国”
金如意 · 优选解决方案评选
新质生产力创新标杆奖
泰康口腔
- 2024 美团医疗
“年度影响力品牌”
“年度消费者喜爱品牌”
泰康口腔
- 2024 金禧奖 新消费品牌奖
年度优秀品牌案例
泰康口腔

可持续发展管理

泰康深刻认识到，在“长寿时代”与“双碳时代”交汇叠加的今天，可持续发展是实现社会繁荣进步的必由之路，是企业高质量发展的战略选择，是创造长期价值的根本之道。唯有将可持续发展理念融入血脉的企业，方能行稳致远，基业长青。

我们将 ESG 理念深度融入公司战略与日常经营中，作为企业创造长期价值的核心抓手，持续完善 ESG 管理体系与工作机制，更加主动、及时、全面地做好信息披露，回应利益相关方的关切和期待，通过系统性的规划与行动，凝聚可持续发展共识，提升 ESG 治理成效，推动经济、社会、环境可持续发展。

可持续发展方针路径



可持续发展能力建设

泰康始终将 ESG 专业能力提升作为实现高质量发展的内在动力。2025 年 10 月，公司开展了以“ESG 在气候变化中的新机遇”为主题的专题培训，培训紧扣 ESG 发展的最新政策与趋势，深度剖析了气候变化对医养大健康产业的潜在影响。在实务层面，本次培训重点赋能 ESG 投资能力建设，详细讲解了投资组合碳排放测算方法及投资端气候风险管理策略，旨在将气候相关风险与机遇有效纳入投资决策全过程。通过系统化的宣导与专业培训，公司不断增强员工对可持续发展理念的认知深度，持续提升集团在绿色投资与低碳运营领域的治理水平与执行成效。



共建绿色泰康

“绿色泰康”是公司践行商业向善与可持续发展的重要组成部分，集团绿色泰康工作组持续完善组织机制、政策研究、制度保障、培训赋能等体系化建设，确保工作落地见效。各子公司、分公司积极开展“绿色泰康”宣导培训，各业务板块围绕绿色实践开展学习交流，分享创新做法，让绿色低碳理念深入人心，打造全集团上下联动、全员参与的绿色发展新格局。

利益相关方沟通

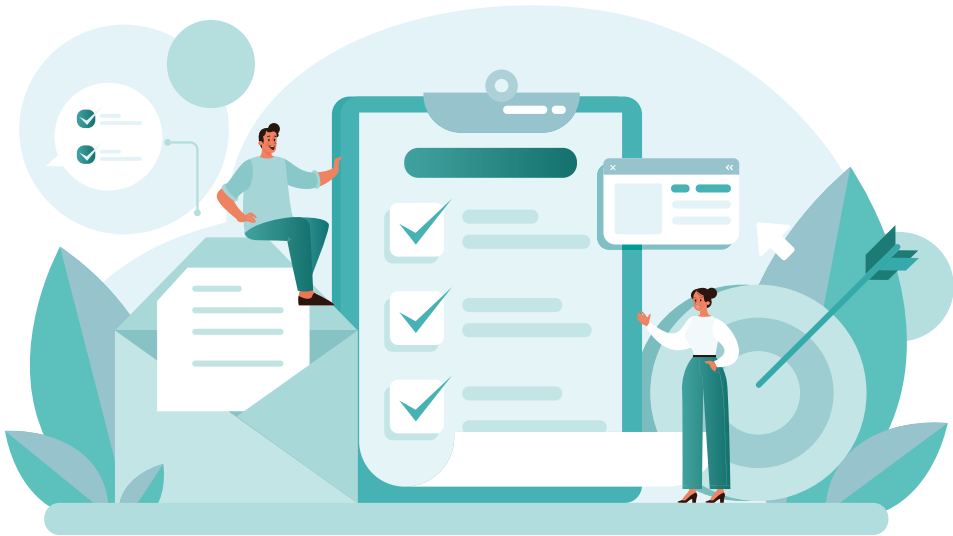
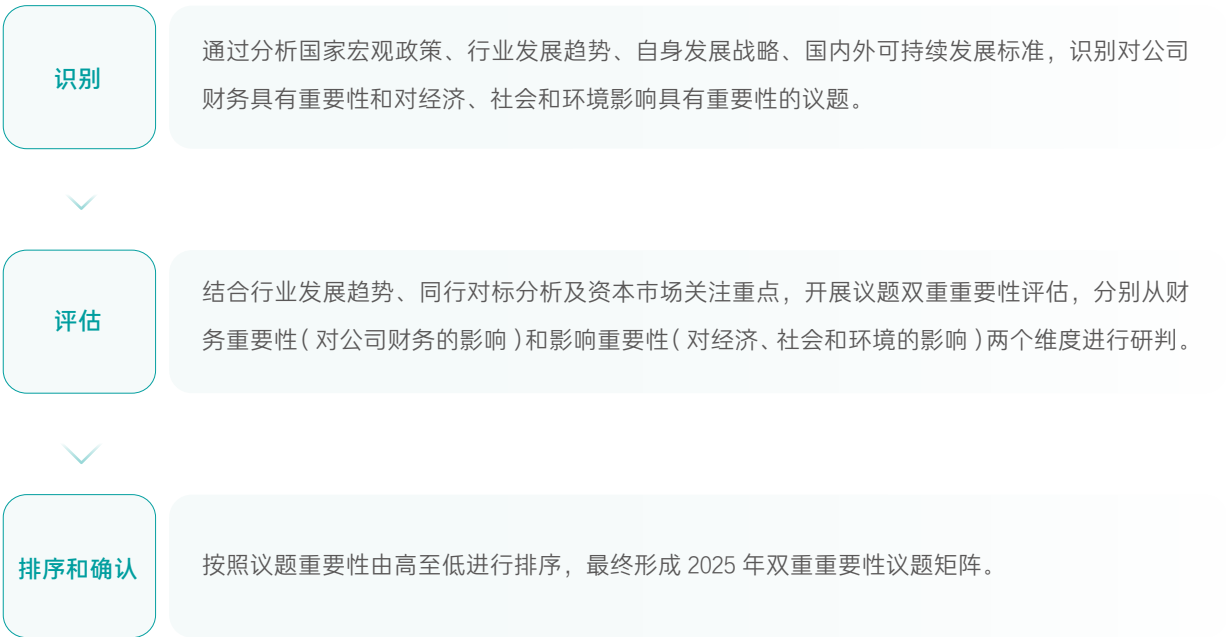
泰康高度重视利益相关方沟通，包括政府及监管机构、股东、员工、代理人、客户、供应商和社会公众。公司依托多元化沟通矩阵，倾听利益相关方的声音，回应他们的期望关切。通过与社会各界深化互信合作，凝聚共识，携手实现互利共赢的良好生态。

利益相关方	期望与诉求	沟通渠道	利益相关方	期望与诉求	沟通渠道
 政府及监管机构	• 依法诚信经营 • 强化监管合规 • 服务国家战略 • 依法缴纳税款 • 创造就业机会	• 监管信息报送 • 重大会议召开 • 日常沟通汇报 • 履行纳税义务 • 产学研合作	 客户	• 消费者权益保障 • 产品创新 • 信息安全 • 服务质量	• 泰生活 APP • 95522 服务热线 • 官微、官网 • 消费者权益保护活动 • 客户服务节
 股东与投资者	• 规范公司治理 • 强化风险管控 • 保障信息披露 • 保护股东权益	• 召开股东会 • 定期报告与信息披露 • 深化风险管理体系 • 社交媒体	 供应商	• 绿色采购 • 阳光采购 • 诚信共赢	• 组织采购活动 • 供应链评估调研 • 供应商见面会 • 供应商培训交流
 员工	• 基本权益保障 • 培训与发展 • 职业健康与安全 • 日常沟通与反馈	• 职工代表大会 • 健全的薪酬福利体系 • 学习培训支持 • 文体健康与关爱活动	 合作伙伴	• 深化合作共赢 • 促进行业发展	• 项目合作 • 会议沟通 • 经验分享
 代理人	• 清晰的职业前景 • 良好的薪酬福利 • 合规经营	• 完善的职业发展平台 • 成长激励体系 • 诚信经营教育	 社会公众	• 服务民生福祉 • 回应社会问题 • 应对气候变化	• 公益向善与志愿服务 • 乡村振兴 • 绿色泰康工作

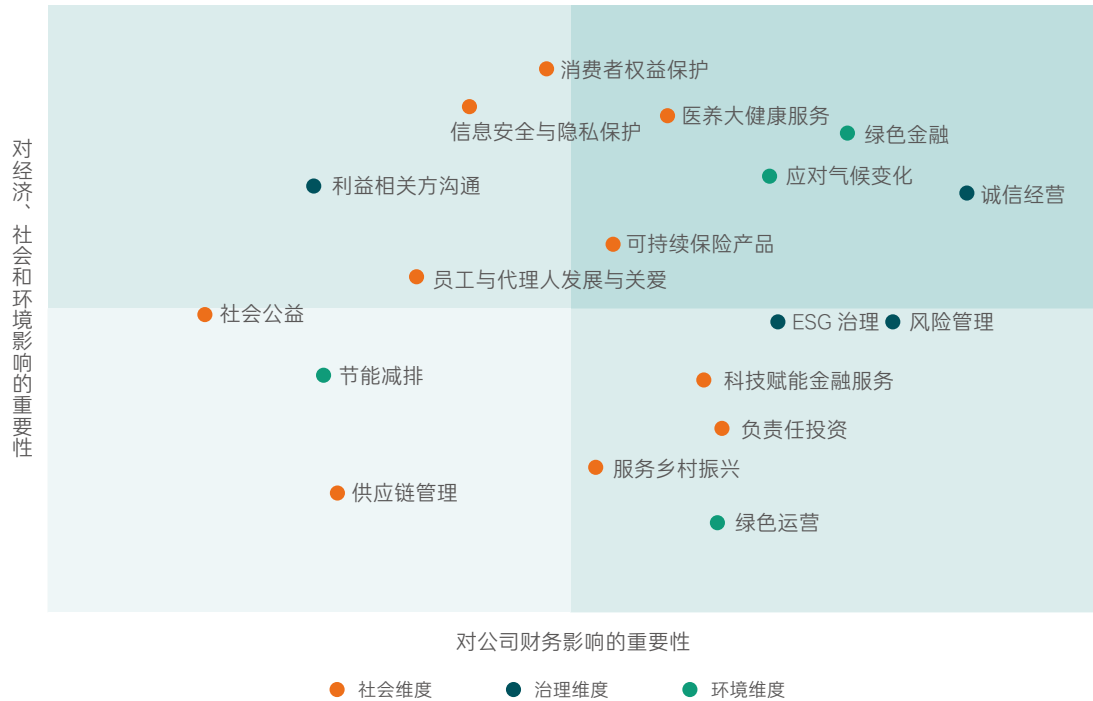
双重重要性议题评估

泰康保险集团结合行业发展趋势及同行业优秀实践，通过日常沟通、会议交流等渠道，广泛收集利益相关方对 ESG 议题影响重要性与财务重要性的评价意见，开展重要性议题识别与评估，评估筛选出 18 项与公司可持续发展密切相关的核心议题，作为报告编制的依据。

判定过程



重要性议题矩阵



议题清单

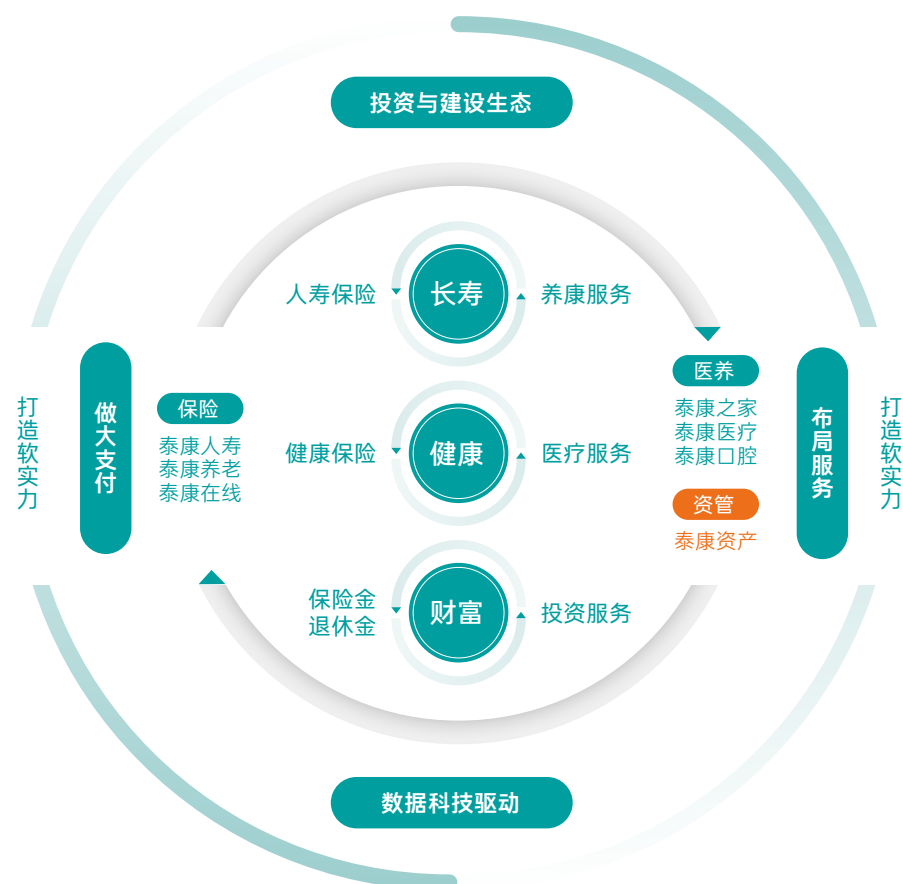
排序	议题	排序	议题
1	诚信经营	10	科技赋能金融服务
2	绿色金融	11	利益相关方沟通
3	医养大健康服务	12	负责任投资
4	应对气候变化	13	员工与代理人发展与关爱
5	消费者权益保护	14	绿色运营
6	风险管理	15	服务乡村振兴
7	信息安全与隐私保护	16	节能减排
8	ESG 治理	17	社会公益
9	可持续保险产品	18	供应链管理

百岁人生时代来临，人人带病长期生存。健康、养老成为最大挑战，也是最大的民生，亟需健康、养老服务供给端的变革及其背后支付能力的提升。

创新商业模式

泰康通过理论创新将经营多年来的实践成果和长期对人口发展趋势的观察有机结合，在提炼总结后形成了一整套分析长寿时代的理论框架，以及应对长寿时代各项挑战的解决方案。

基于对人口老龄化的洞察、泰康十余年医养探索的实践，以及三大闭环商业模式的创新，2020年，陈东升在《管理世界》等发表《长寿时代的理论与对策》《长寿时代的挑战与机遇》等文章，提出长寿时代理论以及面向长寿时代的企业解决方案，也就是“长寿时代泰康方案”，这些内容后经全面梳理总结，撰写成《长寿时代》一书。



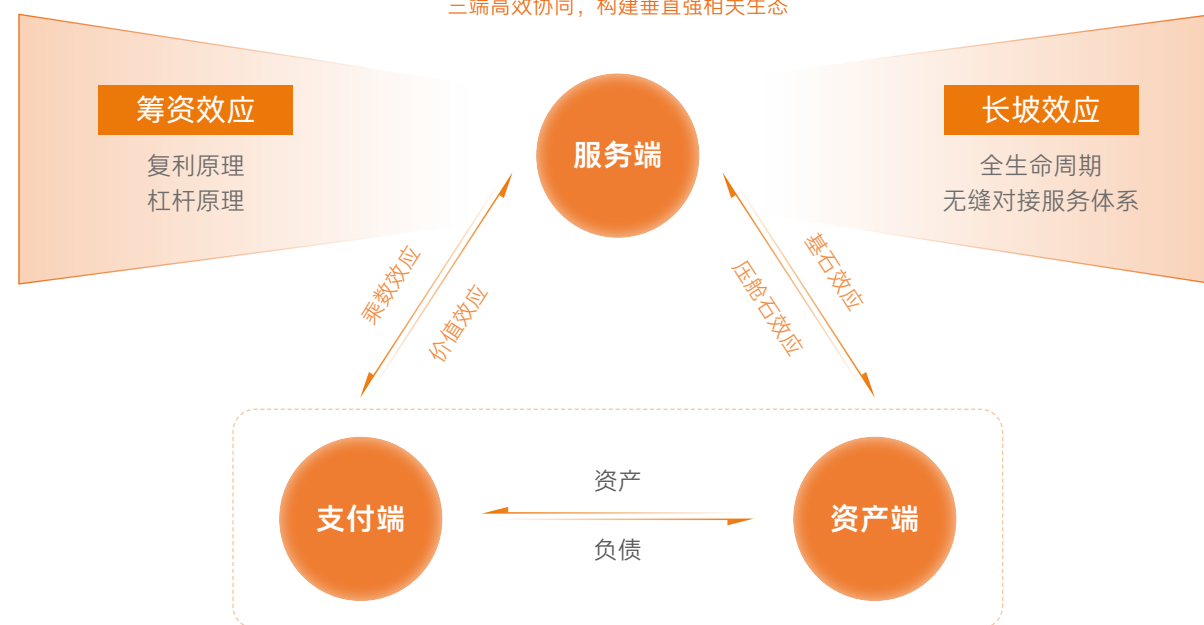
“长寿时代·泰康方案”是应对未来挑战提供的企业解决方案。泰康方案的本质，一方面是为应对长寿时代挑战打造最佳最优的筹资模式，提高人们的支付能力；同时建设覆盖全生命周期、高品质、无缝对接的医养康宁服务体系，形成从筹资到服务、从投资到支付的大健康产业生态体系的大闭环。



开创新寿险 构建长寿时代泰康方案

面向长寿时代，泰康创新性地将人身保险与医养康宁服务结合，在传统寿险的“负债端”和“投资端”二维结构中，加入医养康宁的“服务端”，形成“支付+服务+投资”三端协同的“新寿险”商业模式。

新寿险就是打造最佳最优筹资模式，建设全生命周期医养康宁无缝对接的服务体系
三端高效协同，构建垂直强相关生态



积极助力金融强国建设

泰康全面贯彻党的二十大和中央金融工作会议精神，深刻把握金融工作的政治性与人民性，落实做好金融“五篇大文章”、践行金融强国；通过持续创新和精准布局，深度融入积极应对人口老龄化国家战略及“健康中国”行动，服务国家重大战略、国计民生和实体经济，彰显企业担当。

服务国家战略



促高质量发展

首创“支付+服务+投资”三端协同的新寿险商业模式。



聚焦养老金融

全面参与“养老金金融”、“养老服务金融”和“养老产业金融”建设，为探索养老金融新路径提供了泰康解法。



助推普惠养老

实施多项公益项目推动养老行业高质量发展。



落实健康中国

投身健康产业建设，布局全国五大医学中心，打造完善的大健康产业生态体系。



推动乡村振兴

在政企合作、村企合作、企农合作等领域探索助力乡村振兴的新模式和新路径，助力当地经济提振和共同富裕。

服务实体经济

积极发挥长期资本的优势，为实体经济提供资金支持。

- 作为业内首批获得保险资金投资基础设施项目业务试点资格的机构之一，泰康积极参与支持国家经济建设和重大活动，先后参与京沪高铁、西气东输等重大基础设施项目，支持关系国计民生的重要产业。
- 全面拥抱科技创新，在科技、大健康等领域的股权投资覆盖了高端医疗、专科连锁、创新医药、医疗器械等众多领域。

以耐心资本深耕银发经济，不断推动养老产业金融走向实体经济。

- 构筑养老基础设施，投入超 700 亿元，泰康帮助养老产业建设新标准。
- 战略性布局养老产业金融：泰康的“长寿社区+长寿医疗”实体布局 280 家，覆盖 56 座城市。

服务社会民生

长寿时代 泰康方案

助力银发经济发展、满足人们对养老和健康的多样化需求。

打造享老生活新体验

积极优化养老服务，泰康之家养老社区作为社会“长寿经济”试验田，为国人提供“有品质”的养老选择。

提供健康管理新保障

打造无缝对接的全生命周期医养康宁服务体系，解决“医养服务碎片化”的民生痛点。

积极履行企业社会责任

秉承“分享成功、奉献社会”理念，积极履行企业社会责任，构建起溢彩助老、乡村振兴、公共卫生、文化艺术、教育发展、重大事件等六大公益板块，增进民生福祉。截至 2026 年 6 月，泰康及泰康人累计用于公益事业款项超 24.77 亿元。

做好金融“五篇大文章”

泰康落实国家金融监管总局部署要求，落实做好金融“五篇大文章”，为实现中国式现代化贡献泰康力量。

科技金融

服务国家新质生产力发展、助力科技强国建设，泰康聚焦信息科技、半导体、新能源、机器人等关键领域布局投资，通过资本、产业、战略三维赋能，助力科技企业成长，推动金融与科技深度融合，为行业科技金融生态构建贡献力量。截至 2025 年底，泰康在科技行业的投资金额超 **1,800** 亿元。

绿色金融

泰康将服务经济社会绿色低碳转型作为核心使命，确立“绿色泰康”发展目标，成立专项工作组统筹推进，聚焦绿色运营、绿色保险、绿色投资三大板块协同发力，推动集团全域低碳转型，为国家碳达峰、碳中和目标落地贡献力量，同时为行业绿色金融发展提供实践示范。截至 2025 年末，绿色金融类投资规模超 **3,000** 亿元。

普惠金融

泰康通过创新服务模式，着力编织覆盖特殊群体、新市民等重点人群的保障网络，让金融“活水”精准滴灌民生一线。

2025 年度内，为小微企业及个体工商户提供超 **907** 万次保险保障，累计理赔支出近 **3.3** 亿元，保障范围深度覆盖餐饮、零售、住宿、服务四大场景，以专业金融服务为小微主体稳健经营筑牢风险屏障。为超 **2** 万人次农民、近 **1,088** 万人次新市民、超 **1,349** 万人次老年人等重点普惠群体提供专属定制化保险保障，持续补位传统保障体系短板，切实提升普惠群体的获得感、幸福感与安全感，成功打通保障服务“最后一公里”，以金融温度守护民生福祉。

养老金融

泰康立足保险主业，以养老金融为发力点，全面参与“养老金融”、“养老服务金融”和“养老产业金融”建设，使得保险业由传统的金融保障方案，拓宽至养老解决方案，强化了保险的民生属性，为银发经济注入金融活水，也为探索养老金融新路径提供了泰康解法。

在养老金融方面，泰康全面布局养老金第一、第二、第三支柱，规模稳居市场第一梯队。在布局养老产业金融方面，率先投资进入养老产业，打造覆盖最广、战略坚定、投入规模大的头部企业。泰康之家布局 37 城 48 个项目、30 家社区开业，在住居民超 **2.2** 万人；与此同时，构建“城市养老联合体”，满足多层次养老需求。

数字金融

为服务国家发展大局、助力行业高质量转型，泰康充分发挥自身优势，将新一代人工智能技术深度融入保险销售、健康险核保核赔、医养服务、投资研究及经营管理等核心领域，以科技创新赋能业务全流程，既提升民生服务质效、践行社会责任，也为行业数字化转型提供可借鉴的实践路径。

泰康统一线上客户服务平台“泰生活”，实现“信息多跑路，客户少跑腿”的服务，注册用户数超 **4,300** 万人。



01 强基固本

筑牢稳健经营根基

党建引领	25
内部治理	27
诚信经营	28
风险管控	30
信息安全	31



党建引领

泰康保险集团党委始终高擎习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，全面贯彻新时代党的建设总要求，坚持以市场经济的方式方法践行全心全意为人民服务的根本宗旨，彰显泰康鲜明的“政治性”与“人民性”。

一、把严作风“方向盘”： 以八项规定精神学习教育涵养风清气正、助力“服务好”建设

高位谋划。集团党委书记陈东升同志指出，“落实中央八项规定精神是一场持久战，泰康全体党员干部要常抓不懈、久久为功，切实把八项规定精神嵌入到公司“风清气正，诚信合规”、“服务好”建设中来，为打造泰康大民生头部企业提供有力保障。”学以致用。

系统推进。集团、子公司党委书记讲党课 10 次；全系统发放学习书籍 7,500 余册；“泰康党校”平台发布学习课件 23 个；

学以致用。稽核中心前往雄安开展专题学习交流；泰康人寿 OA 开设学习教育专栏；泰康养老开办学习大讲堂、每周微课堂；泰康在线党委委员、领导干部深入支部讲党课；泰康资产赴湖北开展主题党日活动；服务端结合《您的声音》红色观影，深化“服务好”新思考。

二、筑牢组织“桥头堡”： 以组织全覆盖和制度硬约束，淬炼党建真功夫，服务建设新征程

织密组织网络。截至目前，集团下辖基层党组织 455 个，其中基层党委 55 个、党总支 7 个、党支部 393 个；党员总数 7,916 名，入党积极分子 1,023 人。泰康已建立起覆盖全国、结构完整、运行规范的党组织体系。

完善党内制度。先后制定《基层党组织设置的规定》《党员组织关系管理办法》《党的基层组织选举工作条例》《发展党员工作细则》《党费收缴、使用和管理办法》《党委会议事规则》等 10 余项制度，为党建工作规范化、长效化提供制度保障。



集团下辖基层党组织
455 个

党员总数
7,916 名

入党积极分子
1,023 人

压实党建责任。先后制定了《党组织设置规定》《党委会议事规则》《党建工作考核办法》等系列制度，推动党建工作有章可循、规范运行。实行年初签订《党建工作责任书》、年中调研式考核、年终述职评议的全链条管理机制，确保责任层层压实。

提升党务能力。集团党委高度重视党务干部队伍建设，每年举办全系统党务干部培训班，并通过“头雁工程”选送优秀书记参与市级培训，着力提升基层党务工作者的政治素养和实操能力。



集团党务培训参训学员与泰康之家·桂园党员居民齐唱红歌



集团第九期“画作中的党史课”走进武汉大学

案例

泰康“1+1”养老社区党建新模式

创建独具泰康特色的“1+1”养老社区党建新模式，即“成立一个养老社区员工党组织同时，建立一个属地居民党组织”。目前，燕园、申园等 12 家泰康之家养老社区成立了居民党组织。依托这个“一老一小”的思想根据地，促进员工与居民党群互动、邻里相融的同时，积极落实集团党委“讲好养老社区故事”要求，举办了养老社区党史课、党史巡回展等系列活动，创建养老机构党建的“泰康样本”。



内部治理

公司严格遵守相关法律法规、监管规定和行业规范，以提升公司董事会运行质效为核心，完善《公司章程》，健全公司治理制度体系，在“两会一层”治理、风险内控合规治理、关联交易管理、消费者权益保护、主要股东承诺、大股东行为管理等方面取得实效。公司股东会、董事会、原监事会及管委会按照《公司章程》赋予的职权，独立合规运作，恪尽职守、勤勉尽责，相互协调制衡，确保公司稳健运行。公司把党建内容写入《公司章程》，依法确立党组织在公司法人治理结构中的法定地位，实现党的领导与公司治理有机融合、高效协同，以高质量党建引领和保障公司持续健康发展。

公司董事会由9名董事组成，包括1名女性董事，其中独立董事3名。董事专业背景丰富，包括保险精算、资产管理、宏观经济、国际金融、科技互联网、实体产业、财务审计、风险控制等，既有保险精算、金融、经济、审计等方面的权威专家，也有经营互联网科技平台、大型实体企业的优秀企业家。董事会规模合理、专业丰富、多元独立，满足公司“保险+资管+医养”战略决策的需求，能够有效维护公司、中小股东和金融消费者的合法权益。

公司持续强化董事履职支撑体系建设，通过月度信息报送机制、专题报告学习、组织参加监管培训、深入一线调研等多种方式，助力董事切实提升专业判断能力和科学决策水平，有效发挥董事会在公司治理中的战略引领作用。

公司建立了完备的信息披露管理机制，董事会对信息披露承担最终责任。公司遵照真实、准确、完整、及时、有效的信息披露原则，切实履行保险机构信息披露的责任与义务，持续接受监管、市场、公众的监督，确保股东及其他利益相关者平等、及时、便捷地获得信息，维护公司的市场声誉与形象，促进公司长期稳定健康发展。



公司董事会成员

9 名

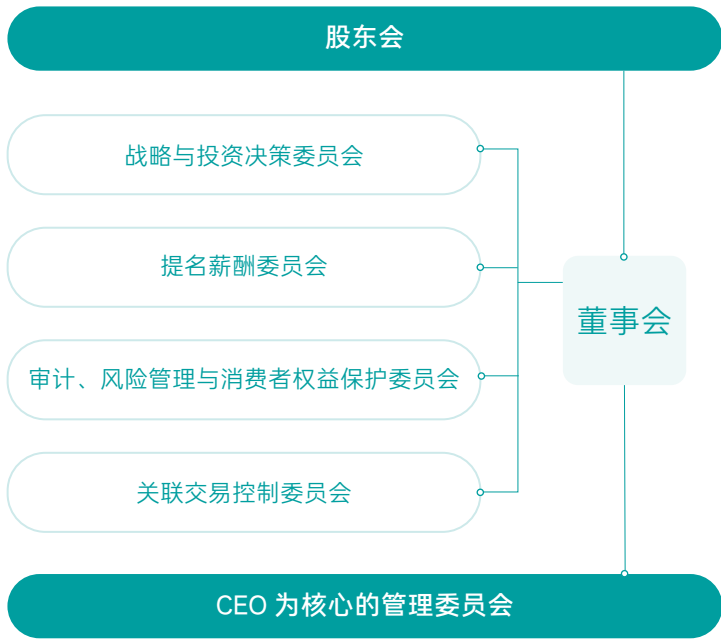
包括女性董事

1 名

独立董事

3 名

治理架构图



诚信经营

坚守合规底线 铸就诚信合规 DNA

泰康将诚信廉洁与公司生存发展紧密连接，高度重视反舞弊合规工作，秉持以理想信念强基固本，将“风清气正、诚信合规”的企业文化作为战略发展的基石和经营的底线，使之融入到公司干部员工的思想里，润化成公司经营发展的 DNA。

“不作恶、不骄横，走正道、守底线，做市场的好学生，做监管的好学生。反腐败、反舞弊合规建设是公司基本的思想、制度、道德、操守建设，不是一蹴而就的样子工程，而是一项长期工作。要坚持把‘风清气正’融入到我们的思想里，融入到我们所有的管理制度里，融入到我们日常的工作和行为里，最终沁入到公司的文化基因中。”

打造“风清气正”泰康方案

公司努力探索打造反舞弊合规的“泰康方案”。多年来，已初步形成了从“平面化”到“立体化”的风清气正反舞弊合规防控体系：一手抓打击，在公司内部保持对舞弊行为的高压打击态势，对舞弊行为零容忍，筑牢反舞弊防护网；一手抓预防，通过制度建设和系统建设，以合规管理系统推动反舞弊合规防控线上化、规范化、数据化，并紧跟国家信用体系建设，统筹规划全集团信用体系建设，不断完善员工诚信评价，建立风清气正的长效机制。通过廉洁合规培训、外部专家授课、专业沙龙、旁听案件审理、开设“风清泰康”廉洁微信公众号等多种方式，实现反舞弊合规培训的全覆盖，提升全体员工的法律合规意识，让“风清气正”理念深入人心；对外传递“风清气正”企业文化，携手合作伙伴共建廉洁社会。



反洗钱

泰康以风险为本积极开展反洗钱相关工作，各子公司制定相应管理流程全面开展反洗钱工作。2025 年，集团根据我国新修订的《反洗钱法》及时修订反洗钱基本管理制度，建立集团及子公司反洗钱季度联席会机制，传达最新国内外反洗钱形势、监管要求及共享反洗钱工作经验，聚焦反洗钱政策及文化开展宣传培训，围绕《反洗钱法》及 FATF 反洗钱国际互评估要点，制作《洗钱风险自查五问》精读海报，开展反洗钱宣传及培训，累计受众超 1.5 万人次。



供应商合规管理

泰康持续深化与供应商的合作伙伴关系，致力于构建一个责任共担、价值共创、成果共享的可持续发展供应链生态。通过不断优化《泰康供应链管理办法》《泰康供应商管理办法》等多项制度，打造供应商准入、招采、履约运营、评价的供应链管理闭环。为强化伙伴关系与能力建设，泰康定期举办供应商见面会、ESG 专题培训等活动，持续提升供应商在履约品质、协同能力、合规管理、员工权益等方面的可持续表现。

2025 年，泰康合作供应商 6,889 家，全年开展供应商评估 7,937 次。评估体系兼顾关注交付时效与产品质量，更将节能低碳、劳工权益、环境保护、合规廉洁等指标纳入关键维度，持续关注供应商的 ESG 表现。所有合作供应商 100% 签署《合规廉洁条款》，违反商业道德者坚决列入黑名单并终止合作。



合作供应商

6,889 家

供应商评估

7,937 次

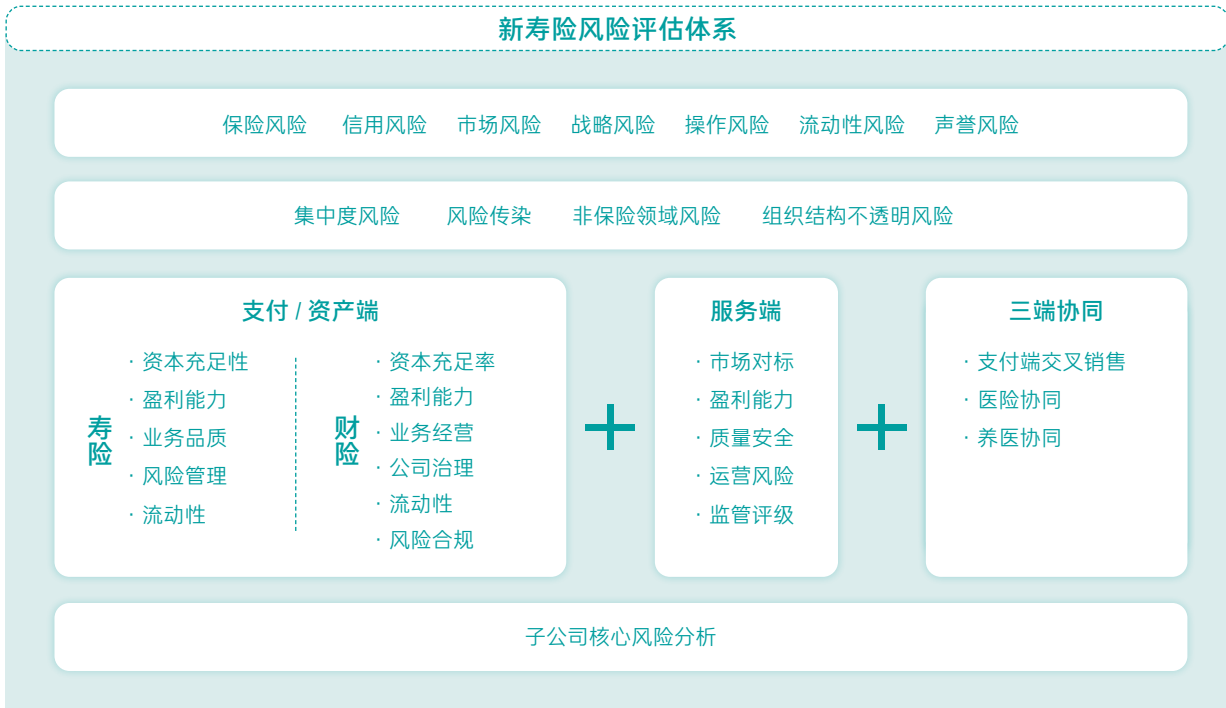
《合规廉洁条款》签署率

100 %

风险管控

泰康坚持“流动性、安全性和收益性”的原则，以偿付能力充足为前提，建立了覆盖保险、资管、医养的全面风险管理体系。泰康遵循“风险管理人人有责”原则，充分调动全员参与风险管理的积极性，通过三道防线的通力配合，将风险的识别、评估应对、监控和报告贯穿于日常经营管理中，实现风险控制与业务发展的平衡。依据偿二代二期监管规则，集团偿付能力风险管理能力评估得分优秀，为公司节约资本，提升偿付能力充足率，助力公司稳健经营发展。

2025 年，紧跟公司新寿险战略，风险管理聚焦防风险、纠偏差、促发展。建设集团风险大数据中心，支持集团及子公司核心风险的监控、预警，升级打造集团风控平台——“智能风险雷达”，有效提升公司日常风险监测效率、操作风险及内控管理能力、损失数据的采集及分析能力。紧跟行业风险变化，打造新寿险战略下涵盖资产端、支付端、服务端的三端风险评估体系，自主构建多维度风险评估模型，绘制风险画像，量化风险水平，助力公司清晰定位自身优势及短板，赋能子公司风险管控。



泰康坚定拥抱新科技，持续完善内控管理机制，“盯 - 治 - 防”闭环发挥内控风险管理价值，助力公司治理体系持续优化完善：一方面，上线制度系统 AI 智能问答机器人，主动高效的实现员工培训以及对高管的信息沟通。另一方面，借助人工智能等新技术工具，对风险事件进行数据化分级分类，识别风险事件隐含的风险点、内部控制管理等问题，确保事件整改与持续监控的闭环追踪机制有效运行。

内部审计管理

公司建立常态化、规范化的内部审计工作机制，根据监管及公司管理要求，以风险为导向，组织开展常规及专项审计项目检查，覆盖集团及各子公司、分支机构，重点关注经营成果真实性、经营行为合规性、内部控制有效性以及经营效益，并涵盖关联交易、消费者权益保护、反洗钱管理、征信合规与信息安全、绿色金融等各个风险领域，及时提示被审计单位相关问题情况及风险并督促整改。

信息安全

信息安全管理

泰康高度重视信息安全建设，在科技创新委员会下设信息安全领导小组，构建起高层级、跨部门协同的安全治理架构，有效保障信息安全战略的统一部署、资源的高效统筹以及重大事项的科学决策。构建起覆盖全生命周期的安全管理体系与纵深防御机制：泰康所有核心系统均已通过公安机关网络安全等级保护三级备案及年度测评；集团持续通过 ISO27001、ISO27701、ISO20000、CSASTAR 等国际权威认证；作为全国网络安全标准化技术委员会成员单位，泰康积极投入相关标准的研讨、起草与修订，截至目前，由泰康参编的 5 项国家标准、1 项行业标准已发布并实施。



泰康将安全教育融入入职培训、日常宣贯和定期培训考核中，依托国家网络安全周，连续 9 年举办信息安全月系列活动，内容聚焦网络安全、数据安全、隐私保护等关键领域。持续完善内部违规追责机制，实现“事前预防教育”与“事后违规处罚”的有机结合，压实每位员工的主体责任，守护公司与客户信息。

安全技术防护体系

公司致力于构建覆盖网络、系统、数据、应用与终端的多层次技术防护体系，融合主动防御与被动响应，系统性保障信息资产的保密性、完整性与可用性，形成纵深防御架构，有效抵御内外部安全威胁。

坚持主动安全理念，常态化开展多维度技术检查与演练。定期组织漏洞扫描、渗透测试、代码审计等检查工作，挖掘隐蔽风险；开展红蓝攻防演练、钓鱼及勒索病毒等专项演练，持续补强短板。积极探索人工智能、机器学习等新兴技术，不断提升安全防护智能化水平与响应效率，为公司稳定运营保驾护航。



- 信息安全培训宣导超

260 次

- 信息安全培训宣导触达人

170 万

02 守护民生

构筑医养健康生态

金融为民 筑牢保障	35
养医融合 品质享老	39
长寿医疗 守护健康	41
投资布局 打造生态	44



金融为民 筑牢保障

泰康秉持“商业向善”初心，持续丰富、创新保险产品与服务，全方位回应长寿时代下人们的多层次保障需求。同时深耕普惠金融，着力构建覆盖特殊群体、新市民等重点人群的保障网络，让金融活水精准滴灌民生一线，切实践行“金融为民”的责任担当。

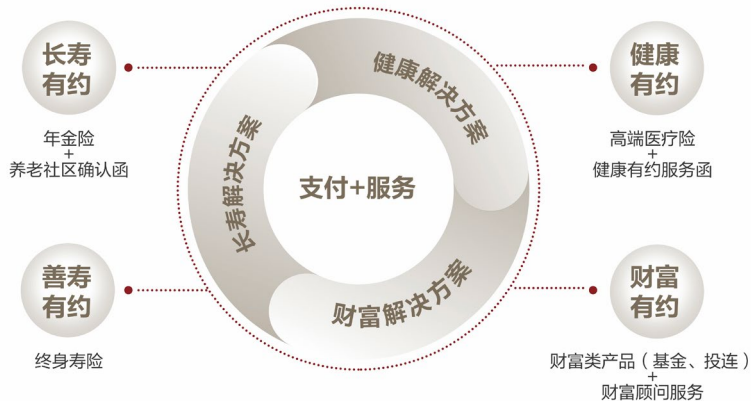
助力养老金融

泰康全面参与养老金融建设，强化保险的民生属性，为银发经济注入金融活水，大力探索养老金融发展新路径。

泰康人寿落实国家第三支柱养老试点，税延养老、专属商业养老以及个人养老金保险均率先参加试点，目前已有41款产品纳入“个人养老金保险产品目录”，助力居民拓宽养老筹资渠道，提升养老保障水平。自泰康个人养老金产品上市以来，已有超10万客户通过个人养老金账户购买11.5万件，累计实现已交保费16.9亿元。自泰康专属商业养老保险上市以来，已有2万客户购买2万件，累计实现已交保费10亿元。

“幸福有约”以“年金险+养老社区确认函”模式，一站式统筹养老资金与资源，实现“资金规划+资源锁定”的双重保障。“幸福有约”历经十余年升级迭代，涵盖“长寿有约、健康有约、财富有约、善寿有约”四个产品体系，覆盖客户全生命周期。截至2026年2月，服务客户近30万，持续保持增长态势，成为受到市场认可的长寿时代主流养老金融产品。

产品体系



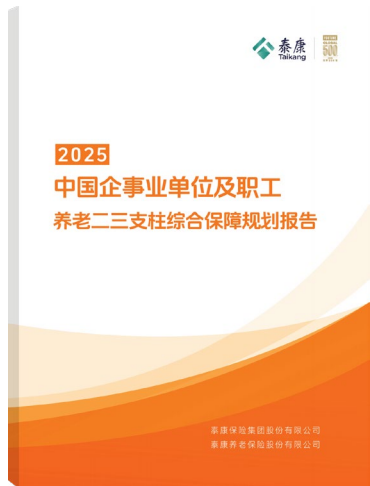
泰康养老构建了行业领先的年金受托服务体系，聚焦安全、收益、服务三大核心价值理念，打造了以风险控制、资产管理和受托服务为核心的年金受托三大专业能力，为超万家企业提供安全、稳健、高效的养老金受托服务。自2013年人社部公开披露数据至2025年底，泰康养老企业年金受托规模年均增速、市场份额增速、泰康企业年金集合计划收益率均位居市场前列。泰康养老积极参与职业年金体系建设，在中央及各地职业年金受托人比选中全部入围。公司充分发挥年金受托人管理与监督职能，在行业内率先提出并研发了针对职业年金、企业年金的投资监督管理平台“职金宝”“企金宝”，确保年金基金安全稳健投资运作。泰康养老年金受托管理规模超7,600亿元。

泰康养老满足多样化雇主保险需求，产品和服务涵盖意外、健康和养老三大产品线，为企事业单位提供一揽子医养福利保障方案，为企业引才留才提供保障。创新职域服务模式，将服务从对公延伸至职工个人及家庭。职域服务模式聚焦企业需求，通过进行公对公的保险方案定制，为职工提供包括宣讲、咨询、服务在内的全方位保障。职域服务模式已惠及超过4万家企事业单位的1,800万名职工及家属。

泰康养老积极助力个人养老金制度落地，依托第二支柱建设的经验积淀，创新打造了特色化的第三支柱服务模式，提升广大职工群体对第三支柱养老保险的知晓率和获得感。2025年个人养老金制度迎来全国扩面一周年，试点实施三周年的重要节点。三年来，泰康养老多措并举推进制度普及与落地，走进企事业单位开展个人养老金政策宣讲超1,000场，累计服务个人养老金客户超38万人，人均缴存金额1.1万元，显著提升了个人养老金政策策知晓率与参保覆盖率。

泰康养老深耕养老金融领域，连续五年发布贴合职工心需求的专业研究报告。《2025中国企事业单位及职工养老二三支柱综合保障规划报告》作为行业内首份同时聚焦第二、三支柱养老保障的调研报告，深度洞察企业与职工两端的养老保障核心诉求，为养老金融服务的优化升级和二三支柱协同发展提供有力支撑。

泰康资产及子公司养老金业务全面实现覆盖养老一、二、三支柱。泰康资产于2007年获得企业年金投资管理资格，于2016年入选基本养老保险基金证券投资基金管理机构，于2018年开始参与职业年金投资管理。2022年监管部门发布首批个人养老金投资基金产品和销售机构名录，泰康基金的三只目标风险型养老目标基金成功入围。截至2025年12月31日，泰康资产养老金投资管理规模超1.3万亿元。



泰康资产养老金投资管理规模超
1.3 万亿元

幸福有约服务客户近
30 万人

职域服务模式惠及企事业单位超
4 万家

覆盖职工及家属超
1,800 万名

开展个人养老金政策宣讲超
1,000 场
累计服务个人养老金客户超
38 万人

健康护航

泰康人寿采用“健康保险+健康服务+健康管理”模式，依托“健康有约”为客户量身定制健康规划，守护健康全程。“健康有约”以泰康自建专业医疗团队和医疗实体机构为核心，链接顶尖优质医疗资源。健康有约全球医疗机构合作约 103 万家，分布于 200 余个国家和地区，国内高端医疗直付网络医院达 1,100 家，为客户带来更安心便捷的健康解决方案。

泰康人寿针对新老客户分别推出差异化的健康保障解决方案。面向新客户推出创新型长期医疗保险“健康心享庆典版系列”，实现“普通+特需”双轨保障，同时覆盖六大先进治疗及院后康复责任。面向老客户提供三款特需升级包，为客户提供好医、好药、好械等更全面的医疗保障。

泰康在线秉持从“保健康人”到“保人健康”的产品理念，紧跟医疗新技术、新药品、新器械的前沿发展趋势，形成以“泰爱保”“泰全能”“好效保”为核心的健康险产品体系，采用灵活承保方式，为健康体、亚健康及带病人群量身定制不同方案。“好效保”系列产品聚焦恶性肿瘤复发与进展保障，为患者复发时提供医疗费用保障或一次性保险金给付，缓解家庭负担，累计保费超 3 亿元。

泰康养老上线泰舒心、泰医诊、泰愈通（职工就医宝）、泰呵护、康复宝、泰舒络、泰齿康等近 70 款健康管理产品，覆盖健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理七大类服务内容，为企事业单位员工提供多样化的线上+线下健康管理服务，构建职场的全场景健康服务体系。截至 2025 年累计服务企业近 5,000 家，服务客户 462 万人。

泰康养老关注医护人员职业健康保障需求，已形成涵盖职业风险保障、重大疾病保障、意外风险保障、养老保障等多方位，全生命周期的行业人群专属保障方案。至今已服务医疗卫生机构 5,074 家，服务职工及家属 771.5 万人，理赔近 20 万件，累计赔付理赔金额 15 亿元。



健康有约全球医疗机构合作约

103 万家

分布国家和地区

200 余个

国内高端医疗直付网络医院达

1,100 家

案例

为医者护航，送关怀保障

泰康养老与中国职工发展基金会合作启动“白衣天使守护计划”，面向全国医务人员提供职业暴露、意外伤害等专属保障支持。通过公益赋能+保险服务+工会联动的模式，扩大医务人员保障覆盖面，有效提升医务人员保障水平。截至 2025 年 12 月底，项目已在 24 个省（区、市）落地，299 家三级医院完成集体承保，惠及医护职工 33.5 万人。该项目为 200 余家医疗机构的 500 余名发生血源性职业暴露的职工提供了关爱津贴，有效发挥了风险补偿与人文关怀作用。



惠民保险

泰康人寿建立普惠保险专业化体制机制，在总公司普惠保险高质量发展工作小组下开展工作。按照《泰康人寿关于推进普惠保险高质量发展的工作方案》，落实监管绩效考核要求，健全风险管理体系，加大普惠保险宣传力度。2025 年，针对农民、低收入人群、新市民、老年人、妇女儿童、特殊职业群体、小微企业、个体工商户和新型农业经营主体从业人员等承保超 4,242.35 万人次，提供保障额度超 9.26 万亿元的综合保障计划，赔付支出 43.87 亿元。累计参与荆门等 33 个长护试点项目承办服务，承保超 7,829.7 万人次，享受待遇超 237.1 万人次，理赔金额超 17.6 亿元。



泰康在线关注“新市民”群体的保障需求，开发雇主责任险、新业态人员责任险、团体意外险等专属保障方案，已累计为近 600 万名“新市民”群体提供保险服务，赔付金额超 5.65 亿元，切实增强他们的获得感、幸福感、安全感。



长护险承保超

7,829.7 万人次

享受待遇超

237.1 万人次

理赔金额超

17.6 亿元

中小微企业服务

泰康人寿为个体工商户提供人寿保险、年金保险、健康保险和意外伤害保险等。2025 年共向小微企业和个体工商户承保 250.63 万人次，赔付金额 2.06 亿元。泰康在线针对“九小场所”的风险特点推出“泰乐保·小微商家财产综合保险”，覆盖火灾、爆炸、顾客三者伤害等风险，为各类小微企业和个体工商户提供超千亿元风险保障，累计承保约 3 万件，累计赔付 600 余万元，有效转移“九小场所”经营风险，降低因自然灾害、意外事故等风险带来的倒闭、致贫风险，为维护民生各行业稳定经营保驾护航。

绿色保险

为贯彻落实新发展理念，发挥保险在绿色转型中的积极作用，泰康人寿高度重视绿色保险能力建设。2025 年涉及绿色保险业务的保单数量共计 108,138 件，原保险保费收入 2,521.93 万元，保险金额超过 379 亿元，相关赔款支出 1,526.17 万元。泰康在线 2025 年绿色保险业务保费收入 7.22 亿元，其中 ESG 风险保险业务领域保费收入 2.46 亿元，绿色产业保险业务保费收入 2,917 万元，绿色生活保险业务保费收入 4.52 亿元。上述各业务领域累计赔付 8.62 万件，赔款支出 4 亿元。

养医融合 品质享老

2025 年，泰康之家持续扩大养老服务供给。泰康之家·津园、泰康之家·滇园 2 家养医社区及北京西北旺镇养老服务中心开业运营。泰康之家·晋园、泰康之家·浦园、泰康之家·海琴府、泰康之家·西溪府四个项目相继落地。泰康之家·苏园、泰康之家·虎滩湾、泰康之家·蓉园扩容升级。泰康之家在全国 37 城布局 48 个项目，24 城 30 家社区投入运营，服务超 22,000 名长辈，成为国内高品质机构养老服务供给的骨干力量。

泰康之家依托大规模高品质旗舰养老社区和康复医院已经形成的专业能力，深入打造“旗舰 CCRC 社区 - 城心机构 - 社区 + 居家业务”三位一体的城市养联体模式，构建长寿时代老年生命产业链的基础设施与服务体系，满足人们更多层次的养老服务需求。



全国布局

37 城 48 项目

在住居民超

22,000 人

京沪两地养联体建设实践

案例

泰康之家在北京构建“1 园 2 府 2 中心”，即燕园旗舰 CCRC 社区、和平府、北清府城心机构以及两个街道养老服务中心。燕园输出标准化服务模式和专业资源；和平府为周边居民提供精准贴心的服务；街道养老服务中心将护理、助餐、助浴服务延伸至家庭，打通养老服务“最后一公里”。

泰康之家在上海构建“两园两府”格局，助力破解大城养老难题。锦绣府向周边社区开放助餐、陪诊、代配药等服务，还承接了陆家嘴街道健康小屋项目，为 36 个居民区约 2.6 万老年人提供常态化健康监测、重点人群入户管理、多元健康活动以及智慧健康赋能等服务，初步构建起“标准化服务 + 数智化管理 + 资源联动”三维运营体系，获得街道与居民高度认可。



养医融合

泰康之家采用“一个社区、一家医疗机构”养医融合模式，提供专业老年医学与康复服务，保障长辈身体健康与生活质量。联动国内领先的公立医院，围绕老年内在能力、呼吸健康、认知障碍开展队列研究，以科研促进学科建设、推动成果转化，惠及更多老年群体。截至 2025 年末，泰康之家在全国规划医疗机构 30 余个，总床位数近 5,300 个，其中 17 个医疗机构、1,000 余个床位已投入运营。

泰康之家安宁疗护项目为患者提供集症状控制、舒适照护、人文关怀、哀伤疗愈为一体的生命末期全流程服务，支持患者追求生命的安详与尊严。截至 2025 年末，泰康之家已在北京、武汉、广州、苏州、杭州、厦门、成都、上海、长沙等 9 座城市落地 10 个安宁疗护机构，运营床位 118 张，累计服务客户超 2,600 名，同时积极推进安宁疗护学术交流、多学科协作与标准共建。



助推养老行业发展

泰康之家持续引领养老行业人才培养创新，联动全国 260 余所养老服务类专业院校，每年与 60 余所院校合作开设“泰康班”；自主开发的“1+X 医养个案管理”证书纳入教育部《职业教育专业简介》，成为全国近 120 所高职院校养老相关专业学生的首选技能证书之一。依托全国 6 个园区设立实训基地，创新人才训练模式，实现规模化上岗认证，统一服务技能标准；联合中国老年学和老年医学学会推进长期照护护士专科培训，持续深化人才培养实践。

长寿医疗 守护健康

综合医疗

泰康医疗建设以老年医学、健康管理、慢病管理为特色的长寿医疗体系；坚定打造医教研一体化发展的三甲医院；医险结合、医养融合。泰康医疗在全国建有五大医学中心——泰康仙林鼓楼医院、泰康同济（武汉）医院、四川泰康医院、宁波泰康脑科医院和深圳前海泰康医院，医疗床位超 5,000 张。以消化医学、神经医学、泌尿医学、肿瘤医学、老年医学、全科医学及健康管理为战略型重点学科，知名院长领衔，数百位国内三甲医院和国际经验的高水平专家加盟，提供以患者为中心，全生命周期的医疗和健康服务。

泰康医疗积极提升医疗服务水平，打造“好医、好药、好械”，为患者提供高品质医疗健康服务。2025 年泰康医疗旗下五大医学中心医护团队超 3,700 人，累计服务超 213 万人次，泰康家庭医生服务 34 万人次，用专业与温度守护大众健康。



○ 全国医学中心
5 个

医疗床位超
5,000 张

省市级重点学科
27 个

○ 泰康医疗医护团队超
3,700 人

累计服务超
213 万人次

泰康家庭医生服务
34 万人次



作为“教研在武大、临床在泰康”模式的重要支撑平台，2025 年，武汉大学泰康生命医学中心迎来重大突破：获批“复杂生命体代谢与调控全国重点实验室”，中心 PI 达到 94 位，国字号人才占比超 80%，在 Nature、Cell 等国际期刊发表论文 259 篇，正逐渐成为中国第三大生命医学研究中心。泰康医疗与武汉大学泰康生命医学中心共 21 人入选“2024 年度全球前 2% 顶尖科学家榜单”。



泰康医疗旗下各医学中心已有 20 余个学科获评省 / 市级重点（建设）专科，学科建设水平不断提升。各医学中心获批多项国家、省、市级科研项目。

泰康仙林鼓楼医院柏峰副院长带领团队开展的新技术项目荣获江苏省卫生健康委员会 2024 年度引进新技术二等奖

泰康同济（武汉）医院获批 2 项 2025 年度国家自然科学基金项目和 3 项湖北省科技项目。

泰康医疗持续强化人才队伍建设，采用“引进头部专家 + 培育中青年团队”的引育结合模式，搭建起完善的人才体系：汇聚高职专家超 400 人，其中国家及省级副主委以上人才约 60 人，中华医学会、中国医师协会一级分会副主委及以上 5 人。已进入第三年的“泰康医疗杰青培育计划”，今年选派 12 名优秀中青年医疗人才赴美进修，三年累计输送 27 人。

口腔医疗服务

泰康口腔已成为全国布局、连锁运营、齿险结合、技术创新、专业医疗的领先口腔医疗集团。通过自身学术精进、技术创新、人才培养、齿险协同的多元体系建设和融合发展，真正裨益国民口腔健康，让口腔医疗服务安心、便捷、实惠。

全国布局近
40 城

开设专业口腔医疗机构近
120 家

运营牙椅近
1,500 把

2025 年，泰康口腔以数字化为驱动，强化学科建设，重点打造老年口腔特色学科，构建口腔服务新生态，全年总服务人次超过 200 万。

“泰康牙医”体系坚持从医疗本质出发，致力于提供全生命周期的口腔健康管理。“泰康牙医”选拔与培养体系持续完善，截止 2025 年底，共认证 146 位泰康牙医，进一步夯实了专业人才梯队。

泰康口腔积极推进医师分科定级与培训赋能体系建设，共开展专题培训及病例讨论近 80 场，累计吸引超 9,700 人次医师参与学习，着力提升骨干医师的临床技术与带教能力，推动学科建设与医疗质量同步提升。

年服务量
200 万人次

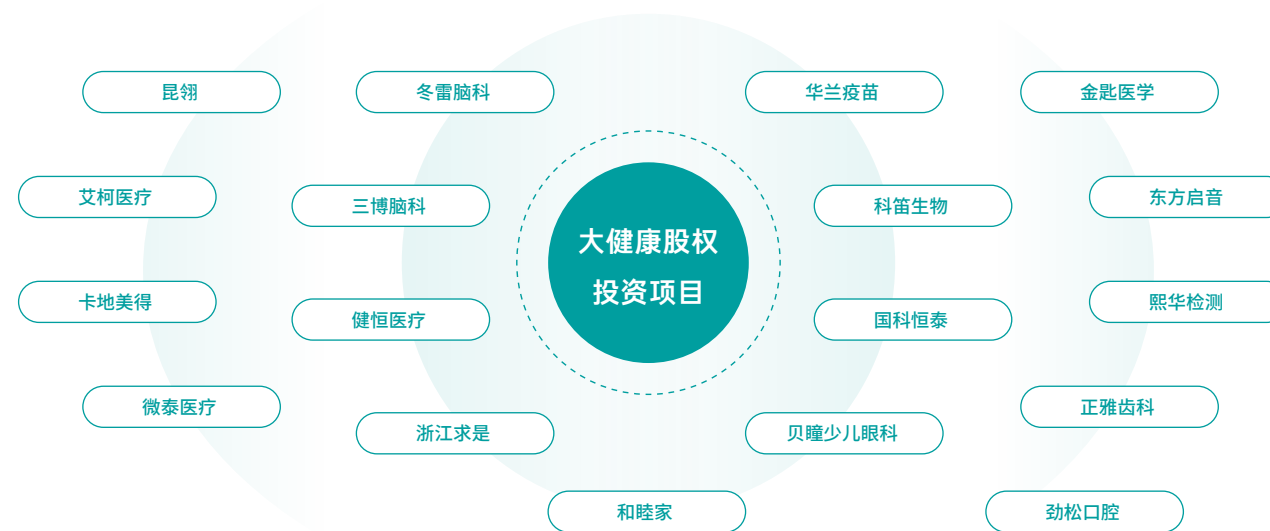
认证泰康牙医
146 位

培训赋能医师
9,700 人次

投资布局 打造生态

泰康在大健康领域的股权投资覆盖了高端医疗、专科连锁、创新医药、医疗器械等众多领域。截至 2025 年末，泰康资产大健康产业生态投资（含医疗实体网络、医疗资源整合、健康科技赋能等主题）近 260 亿元。

大健康股权投资项目：冬雷脑科、三博脑科、健恒医疗、浙江求是、和睦家、贝瞳少儿眼科、国科恒泰、科笛生物、华兰疫苗、昆翎、艾柯医疗、卡地美得、微泰医疗、金匙医学、东方启音、熙华检测、正雅齿科、劲松口腔。



03 消保护航

深耕服务品质升级

消保治理与文化	48
消费者权益保护	49
服务品质与体验	53



泰康发布“服务好”动员令，要求公司上下坚定践行“服务好”新宣言，全面打造“三好”公司。全集团积极响应，各子公司签署“服务好”承诺，明确责任人和治理结构，发布“服务好”内外勤的行为红线，压实责任。全面开启“服务好”企业文化宣传，集团和各子公司全面建设“服务好”公司，打造三端金字招牌。

泰康把“服务好”作为衡量绩优团队的关键标准之一，树立服务文化，从三个层面来理解服务好：

- 第一，底线。坚定“不诋毁同业，不误导客户，诚信经营”三个销售天条。
- 第二，行为。新寿险三端协同的服务体系支撑“服务好”，“支付+服务+投资”帮助客户解决长寿时代的筹资问题，无缝对接的医养康宁服务体系，解决长寿时代健康养老的需求。
- 第三，服务品质和服务品牌。一流的硬件、超值的服务、厚道的价格，让产品和服务安心、便捷、实惠。

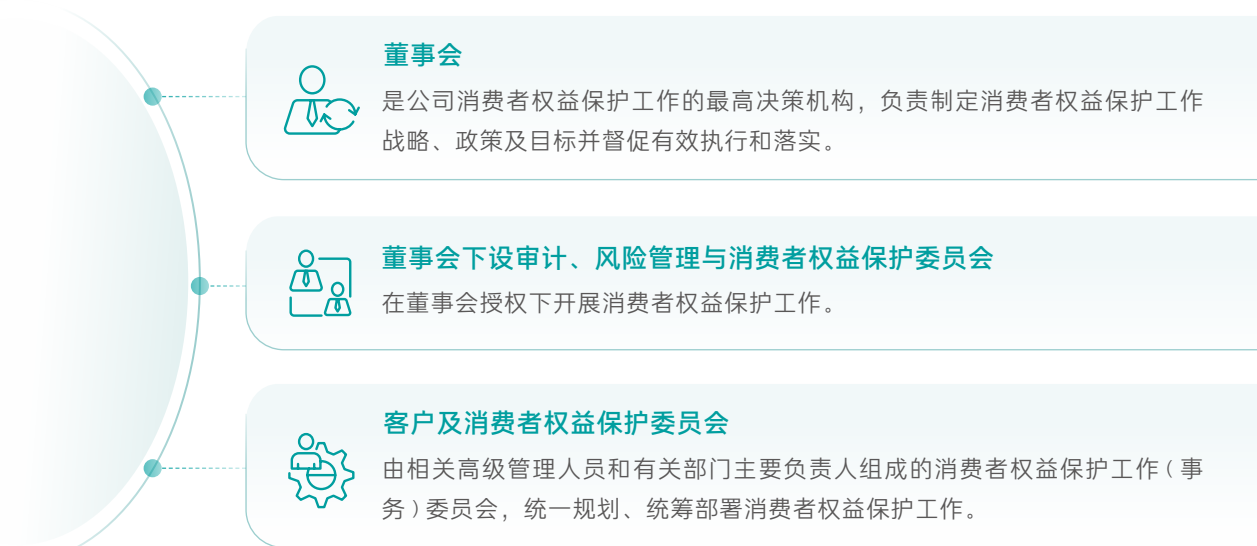
消费者权益保护与“服务好”理念同根共源，都源于泰康对客户尊重与责任。做好消费者权益保护，是泰康践行“以人为本，诚信经营，商业向善”理念的重要体现。2025年，在董事会下设的审计、风险管理与消费者权益保护委员会领导下，泰康保险集团坚定落实国家消费者权益保护（以下简称“消保”）政策和监管要求，不断优化相关顶层设计和机制，将消费者权益保护融入日常经营管理，持续提升工作质效。



消保治理与文化

组织架构

泰康高度重视消费者权益保护工作，积极构建“大消保”工作格局，将消费者权益保护融入公司治理各环节，建立完备的消费者权益保护工作体制和机制。



考核评价与内部审计

泰康全面强化消保考核评价工作，支付端和资产端以消保评价体系为抓手完善体制机制。服务端强化质量体验管理，设立服务响应率、关键服务质量改进等指标，实现责任穿透至基层。

泰康建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计工作机制，对集团公司、保险类子公司及其下属分支机构开展消费者权益保护审计检查，发挥内部审计对消保工作的监督作用，筑牢消费者权益保护防线。

文化及培训

集团持续推动“服务好”“以客户为中心”理念融入销售文化建设，通过“世纪盛典”等标杆活动强化诚信销售与消保意识，发挥绩优队伍的示范引领作用。以“服务好”红线为问责标准，聚焦销售误导、客户投诉等与消费者权益密切相关的领域，加大问责执行力度，坚持以罚促管、以案代教，不断提升消保管理能力。建立并完善消费者权益保护培训体系，通过线上学习平台、讲师赋能、课程研发等方式提升消保工作队伍的专业性，累计学习达80万人次，形成一批服务标杆与典型案例，传播量累计近160万，有效激发强化员工队伍的诚信经营和服务意识。

消费者权益保护

营销规范与适当性管理

营销行为管理方面

持续推进以 HWP 为代表的新寿险职业建设，树立“职业、专业、诚信、向善”价值观。落实代理人年度 30 小时合规学习与考试通关。发布《新媒体平台传播管理办法（试行）》等自媒体管理制度，打造风清气正、诚信合规的传播环境。建立严格的制度机制保护优秀从业者，守护合规底线，对于销售误导、恶意二开等违规行为直接解除代理合同。

适当性管理方面

印发《集团适当性管理办法》，同步修订产品管理办法并升级产品系统，压实子公司主体责任，规范营销行为。集团组建跨部门检查组，对四家核心子公司的适当性管理工作开展专项检查。参与保险行业协会《保险产品适当性管理自律规范》编制，助力提升行业消费者权益保护水平。

个人信息保护

依据《个人信息保护法》及《银行保险机构数据安全管理办法》等相关法规，集团制定了《数据安全管理办法》、《互联网移动应用隐私设计规范》、《APP 收集使用个人信息操作指引》等制度，对消费者个人信息处理生命周期各环节进行明确规定。采用访问控制、加密、脱敏、隐私计算等技术，结合常态化检查评估保障安全。每年组织对全集团涉及客户信息处理的重点移动应用进行隐私安全合规检测，2025 年共覆盖 70 余个重点移动应用，形成评估报告并持续推动整改，确保隐私合规的闭环管理。

泰康高度重视数据安全与客户信息保护，严格遵循国家法律法规及行业监管要求，持续完善制度规范，系统性构建覆盖数据全生命周期的安全管理体系。常态化开展个保合规自查，组织数据安全演练，实施客户信息安全审计。全面提升技术能力，夯实防护基础。积极探索隐私计算技术，利用“数据可用不可见”的联合建模，降低底层客户资料的泄露风险；利用多方安全计算与联邦学习落地，兼顾数据价值释放与客户隐私保护。持续进化自身安全屏障，切实履行保险机构在数字经济时代下的安全责任与社会承诺。

理赔服务及突发事件应对

理赔服务

泰康始终把客户利益放在首位，坚持“应赔尽赔、能赔快赔、不惜赔不拖赔”，以专业、透明、高效的理赔服务，诠释“买保险就是尊重生命”的深刻内涵。

2025 年，泰康人寿赔付 129 万人次，赔付总金额 96 亿元，日均赔付金额 2,620 万元，最快一笔时效 1 秒，平均索赔支付时效 1.2 天。泰康养老理赔 979 万人次，总赔付金额 97 亿元，获赔率 99.96%，理赔结案时效 1.51 日，个人小额五日结案率 98.72%。泰康在线全年赔付金额超 66 亿元，理赔自动化率达 97%，平均每 0.1 秒完成一笔赔案。

健保通提升理赔服务质效

案例

健保通医险合作平台迈入高质量发展阶段，健保通医院网络超过 3,200 家，覆盖全国 31 个省市自治区超 320 个地市，其中三级及以上医院占比近 60%。开通住院免押金服务医院 351 家，客户可享受“先诊疗，后付费”结算服务。理赔系统与医院系统数据直联直通，累计实现出院即赔付超 130 万人次，理赔金额逾 23 亿元，为 5,914 名患者提供住院免押金服务，减免押金总计 9,688 万元。2025 年健保通医疗资源支持开展各类健康促进活动超 6,000 场，覆盖超 6.2 万客户。



案例

泰康车险理赔：数智赋能，提质增效

泰康车险持续深化科技赋能与理赔服务优化，客户满意度达 97.2%（同比提升 0.5 个百分点），全面推行核损核赔一体化，提升审核效率；上线“泰智核”AI 核赔及智能理责系统，实现理赔决策精准高效；加速线上化转型，线上结案占比达 42%，面对报案量同比增长 23% 的挑战，当期件数结案率同比提升 0.5 个百分点，运营韧性与服务效能稳步提高。



应对重大灾害事故

泰康不断提升重大突发事件快速处置能力和风险化解能力，全力保障公众生命财产安全。持续完善重大突发事件应对管理机制，建立“特别重大、重大、较大突发事件”三级理赔分级标准，优化工作流程，统一服务标准，出台“24 小时报案绿色通道”“简化管理赔手续”“取消就诊医院及药品限制”“车险抢险救援服务”等多项快速理赔应对服务举措。2025 年集团牵头联动三家保险子公司积极应对 I 级事件 7 件，全年累计应急响应 74 件，寻访客户超 900 人，发送风险提示短信 64 万条，累计赔付超 500 万元。



全年累计应急响应突发事件
74 起

发送风险提示短信
64 万条

累计赔付超
500 万元

投诉管理

泰康坚定推进投诉治理，切实保护消费者合法权益。一是强化体制机制建设，下发消保投诉提级管理专项制度，实现对子公司投诉穿透治理。二是通过 95522 热线、泰生活 APP、营业场所等多元渠道，畅通消费者维权路径。三是践行“枫桥经验”，完善纠纷调解专项制度，引导子公司多元化解纠纷，切实解决消费者“急难愁盼”。四是强化消费者反馈问题的闭环改进体系。从“投诉个案处置”转向“对消费者反馈的同类问题进行改进”，从源头减少纠纷。2025 年，集团全口径投诉总量同比下降 4.7%，投诉治理成效显著。

金融消费者教育

泰康持续完善消费者金融教育机制，联动保险、资管及“医养康宁”实体服务板块，实现全域动员与协同发力。积极开展“3·15”金融消保教育宣传、“5·15”投资者保护宣传、“金融教育宣传周”等集中宣教活动，推动教育宣传活动常态化。聚焦“一老一少一新”等重点群体，开展包括录制少数民族宣传音频、将金融宣教融入泰康之家长辈日常文娱活动、融入乡村振兴公益活动，实现金融教育与民生服务有机结合。创新传播形式，联合中国网开展专家座谈直播、HWP 为消保代言、AI 数字人直播、消保+义诊、打造“消保流动车厢”等特色活动。3·15 与“金融教育宣传周”期间，累计开展活动 1.3 万次，触及消费者 2.1 亿人次。



投诉总量同比下降
4.7 %



累计开展活动
1.3 万次
触及消费者
2.1 亿人次



服务品质与体验

客户体验管理

泰康坚持以客户为中心，推进“服务品质”系统性建设。围绕“安心、便捷、实惠”的服务目标，系统构建了覆盖重点服务流程的体验管理体系，持续提升服务质量。

构建全景化服务监测体系 实现体验量化管理

公司建立了涵盖保险主业与协同两大领域的双维度服务监测网络，覆盖客户旅程中 74 个关键服务触点，每年采集服务体验相关数据超百万条。通过数字化手段，实现服务体验的实时监测、量化评估与动态优化，为服务品质的持续提升提供数据支撑和决策依据。

实施分级式闭环治理机制 精准响应客户诉求

公司构建了“一线机构—子公司—集团总部”三级联动的闭环治理机制，覆盖 9 类核心客群与场景。一线机构快速响应客户急难问题，高效处置低分服务个案；子公司统筹攻坚共性服务短板，推动同类问题批量解决；集团总部牵头跨子公司复杂问题的解决。2025 年推送重点低分声音超 5,000 条，累计推动改善项目逾百项，将客户真实需求转化为服务改进的核心驱动力。

突破重点客群服务标准 强化核心竞争力

针对“幸福有约”客群缺乏统一服务标准的痛点，集团牵头跨业态开展医疗、口腔及养老社区等领域的系统调研。依托内部资源的高效整合，促成泰康医疗“幸福有约”服务标准的制定与落地，实现了服务协同标准的重大突破。

推动服务效能系统跃升 持续赋能客户价值

在“全场景监测+分级闭环”双轮驱动下，公司客户体验管理实现了从被动应对向主动治理、从单点优化向系统提升的跨越式转变。公司将加速 AI 智能化工具应用，持续提升服务品质，全力推动客户价值最大化。

泰生活线上服务平台

依托“一客一泰”战略定位，泰生活线上服务平台全面覆盖客户长寿、健康、财富三大核心需求，构建全生命周期服务体系；凭借丰富功能矩阵、安全便捷体验与高效优质服务，获得客户广泛认可与信赖。“泰生活”注册用户超 4,300 万人。

多元化综合服务平台

泰生活搭建保险、健康、长寿、财富多维度服务体系，为客户提供账户式、一站式全生命周期服务。保险账户上线 200 余项服务功能，覆盖投保至理赔全流程，实现保险服务透明高效。健康账户完整记录医疗、口腔等服务轨迹，提供健康管理、在线问诊、专业诊疗一站式服务，全方位守护客户健康。长寿账户聚焦长寿社区居民及家属需求，提升养老生活便捷度与品质感。财富账户提供资产配置诊断与陪伴式财富管理，助力客户规划养老、教育、财富传承，实现资产稳健增值。

便捷高效的服务体验

泰生活搭建“一键”极简服务体系，业务办理、信息查询均可一键直达。截至 2025 年底，已上线一键回执回访、理赔、复效、贷款、信息变更、满期、生存金领取 7 项核心服务，年服务超 500 万人次，显著提升客户办理效率。

让用户更安心更放心

泰生活高度重视用户账号安全与数据隐私保护，搭建全方位多层次安全防护体系。整合实名认证、安全密码、人脸识别等核验能力，完善全链路信息安全和隐私保护机制；严格落实个人信息保护合规要求，强化反欺诈与风险防控，全面守护用户账号、数据隐私及合法权益，筑牢安全服务防线。

适老化服务

泰生活与 95522 服务适老化

泰生活推出“关怀版”模式，放大字体、简化页面、强化提示，突出保单查询、续期缴费、理赔、在线问诊、慢病管理等高频功能，开通“一键视频”，降低老年客户使用门槛。完成 95522 客服热线适老化改造，可自动精准识别老年客户来电，60 岁以上老年人可直接接入人工优先接听。泰康之家养老社区为房间座机配备“一键通”，居民可一键接入反馈需求建议，持续提升老年客户的服务体验。

适老型金融陪伴服务

泰康基金聚焦泰康之家养老社区居民需求，创新打造线上线下联动的适老型投资者陪伴体系，形成具有泰康特色的养老社区投教新模式。已在全国 24 家养老社区开设财富管理服务点，2025 年，开展专项金融服务 149 场，覆盖 7,145 人次，通过防非反诈金融知识宣传、市场形势及金融产品介绍，助力养老资金保值增值，提供安全、便捷、贴心的一站式综合金融服务。



在养老社区开展金融服务

149 场

覆盖老人

7,145 人次

04 科技赋能 引领智慧创新发展

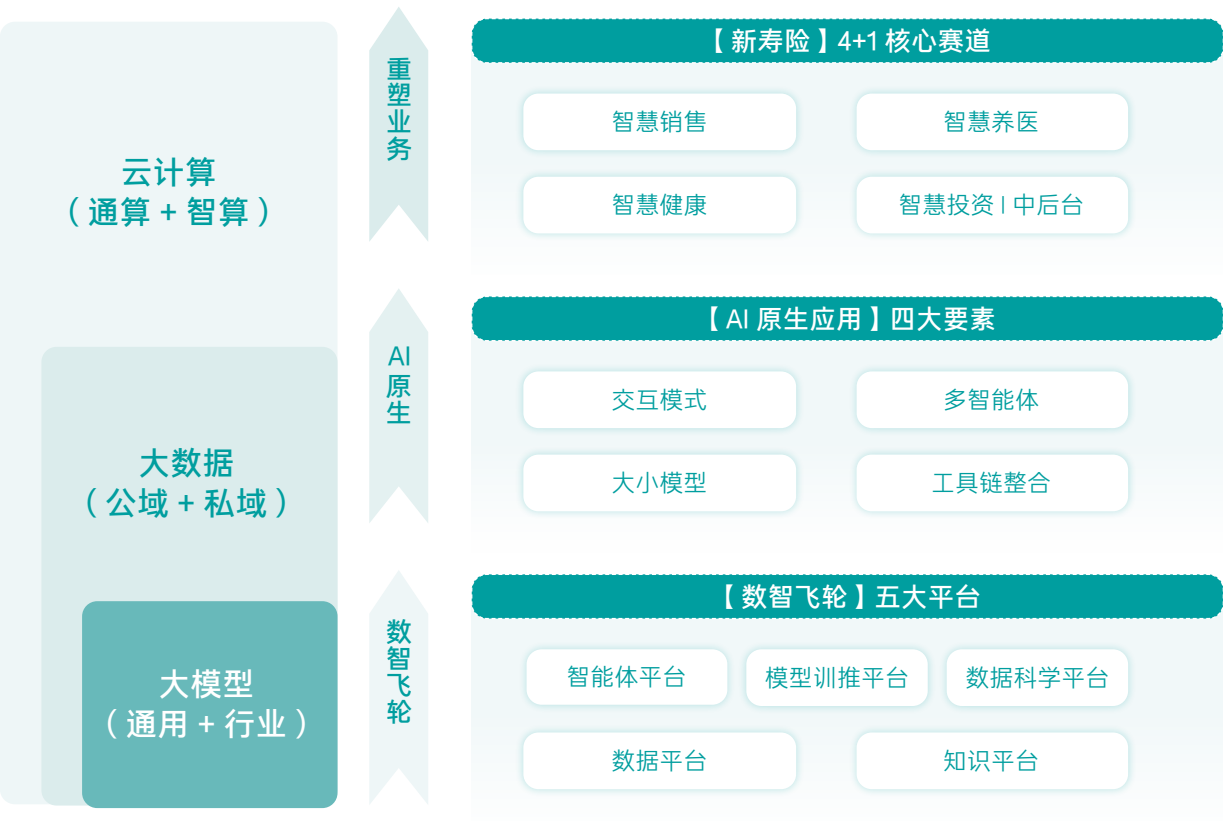
科技赋能	57
智慧医养	60
知产创新	61



科技赋能

科技创新战略规划

泰康将“科技创新、数智驱动”提升至战略高度，聚焦智慧销售、智慧养医、智慧健康等五大领域，配套构建组织保障与安全伦理两大支撑体系，持续推动核心赛道深度赋能、技术底座自主可控、合规治理筑牢壁垒。以“数智 + 业务”双轮驱动，加速从“数字化”向“全面智能化”的战略跃迁。



科技治理

泰康持续构建“集团中枢统筹、总子紧密协同、业务深度赋能、生态开放敏捷”的科技治理模式。设立科技创新委员会，在集团管委会授权下行使科技建设最高决策权，从顶层监督科技战略及其落地成效，确保资源精准投入。

2025 年科技创新委员会召开多次会议，推进科技发展策略、重大科技项目建设，体系化推进智慧销售、智慧养医、智慧投资等核心赛道科技能力建设，制定科技三年发展规划，跟踪数智化建设、新一代云平台阶段性进展，确保科技建设与集团战略高度协同。

数据治理

公司持续完善董事会负责制的数据治理架构体系，在科技创新委员会下设数据治理工作组，由集团总裁担任组长，形成总子公司分领域纵向治理、横向拉通各条线的协同推进机制，统筹推进全集团数据治理工作。全集团累计制定 120 项数据治理相关制度，覆盖数据标准、质量、安全等全维度，知识管理正式纳入数据治理体系，形成覆盖知识采集、治理、应用的全生命周期管理能力，以高质量数据赋能 AI 能力建设。

数据资产建设方面，累计建设 14 大类客户标签超 600 个，为客户精细化运营和差异化服务提供数据底座；大禹数据中台日均数据处理任务 26 万次，数据湖容量达 6PB，实现集团全域数据的集中汇聚与高效调度，为业务决策提供高效的数据支撑；持续深化数据治理智能化升级，上线数据检核、元数据 AI 打标等智能化应用，以数智学院为抓手推动数智文化能力建设，1,806 人通过数据分析师认证，有效支撑集团 AI 应用落地与业务数字化转型。



人工智能

泰康以“平台化、规模化、生态化”为方向，深化人工智能战略布局。成立集团 AI 专家委员会，统筹全集团及 7 家子公司的数智团队，明确职责与协作机制，系统推进 AI 能力建设与场景创新。人工智能研究院联合总子公司推动建设面向未来发展的智能体应用开发平台，全年大模型累计调用近 2 亿次，支撑超过 250 个智能应用在核心业务中落地。

全年共提供 AI 服务超 180 项，累计服务 9.6 亿次，覆盖用户超 4,100 万人，在提升运营自动化水平、优化管理决策及改善客户交互体验等方面取得扎实成效。

2025 年 10 月 24 日，泰康保险集团第七届 1024 科技节举行，以“AI + 引擎，智向新寿险”为主题，探讨 AI 技术与新寿险战略的融合发展。



行业影响

泰康科技实力得到行业认可，连续五年多个项目荣获中国人民银行“金融科技发展奖”。2025 年，泰康保险集团申报的《知识工程 + 大模型驱动的新寿险数智飞轮体系化建设项目》，泰康资产申报的《基于大模型技术人机协同驱动的多资产智能投研创新平台》荣获金发奖二等奖，泰康科技申报的《基于大禹数据中台的新保险合同会计准则建设》、泰康在线申报的《理赔风险智能侦查项目》荣获三等奖，为历年获奖数量之最。此外，《泰康数据之盾》案例入选工信部、网信办等 14 部门联合发布的网络安全技术应用典型案例项目名单；泰康之家与泰康科技联合申报的《智能护理协作养老服务机器人攻关与试点应用》项目入选工信部、民政部联合发布的智能养老服务机器人结对攻关与场景应用试点项目名单。



基础设施筑基

推进武汉严东湖智算中心建设，打造行业领先的“智算 + 通算”融合数据中心，为 AI 大模型提供高密度算力支撑，满足未来 AI 发展算力需求，为全量 AI 业务场景提供弹性保障。建设“两地四中心”新一代云平台，支撑南北中心不同业态，实现同城双活、异地灾备的金融级容灾能力；全面信创适配，满足监管合规要求；为业务智能化升级提供强大的云原生底座支撑。

智慧医养

泰康之家以养老社区为应用场景，积极推进智慧养老探索实践，打造“感知 - 决策 - 执行”三位一体的泰康之家智慧医养体系。

建设 AI 原生、数据驱动、架构领先的智慧医养操作系统——泰乐 OS，打造高效、敏捷的智慧养老支持体系，同步构建居民服务闭环，实现全流程数字化管理，让服务更精准、更温暖。

泰康 AI 慢病健康管理，依托自建慢病知识库与临床指南，为每位居民自动生成个性化、精准可执行的慢病管理计划，赋能医生高效开展慢病管理，以科技力量全周期、智能化守护长辈健康。



案例

小泰音箱——泰康居民的 24 小时数字管家

“小泰智能音箱”作为泰康之家智慧管家的核心载体，采用全方位语音交互功能和适老化设计，涵盖了安全、健康、餐饮、居住、文娱、社交、运动、公益 8 大核心场景 30 余项服务，长辈用语音就可实现近 50 个场景下的交互操作。2025 年，小泰音箱累计投放超 1.1 万台，为居民提供紧急救助 270 余次，提供线上管家、线上家医服务合计超 2.1 万次。



知产创新

泰康建立了大健康生态战略的知识产权与创新管理体系，全面保护公司商业模式，赋能一线创造价值，为长寿时代泰康方案保驾护航。截至 2025 年底，当年专利申请 121 件，累计达 2,784 件，授权 1,484 件；当年中国商标注册 283 件，累计达 6,066 件，海外商标累计申请 699 件，布局加拿大、欧盟、日本、韩国、新加坡、美国等国家 / 地区；当年软件著作权申请 11 件，累计 511 件；当年作品著作权保护 405 件，累计 1,993 件。



截至 2025 年底专利申请累计

2,784 件

中国商标注册累计

6,066 件

软件著作权申请累计

511 件

在推动创新方面

泰康高度重视内部知识产权与创新文化宣导，以“创新永续”为基因，成功构建“自上而下+自下而上”双向驱动机制，激发全员创新活力。自上而下围绕公司战略发布年度创新指导目录，通过遴选培育、闭环管理与精准赋能，推动重大创新项目落地，着力打造差异化领先优势、争做市场标杆；自下而上建立一线创新常态化收集机制，强化基层创新组织建设，深度挖掘萃取一线实战智慧，推动创新价值最大化。每年举办创新大会，对年度创新成果集中表彰，树立创新典范，让创新成为驱动企业持续高质量发展的核心动能。

在体系化保护方面

“泰康资产”商标被认定为 AAA 级知名商标，金字招牌建设再上台阶；“泰康人寿”商标在医疗领域司法维权认驰；集团入选国家知识产权示范企业创建对象，养老子公司获北京市知识产权优势单位，人寿子公司获北京市知识产权试点单位，彰显行业领先地位；泰康首次入围《中国企业专利创新百强榜》居 91 位；小泰智能被登记为泰康首例数据知识产权；泰康四登中国年金科技专利排行榜榜首；医保政策（DRG）解读专题、泰康养康创新优势课程等入选国家版权保护中心精选作品。



“泰康资产”商标被认定为
AAA 级知名商标

泰康首次入围《中国企业
专利创新百强榜》居
91 位



在价值经营方面

泰康保险集团与泰康之家共同参与团标《基于智能家居的居家社区养老总体技术要求》的制定和发布，助力公司养联体战略。知产价值经营持续多元化发展，专利许可、知产维权、政府奖励等直接创造收益，并对侵犯泰康商标权的企业采取维权措施，助力泰康品牌保护。知产赋能业务工作充分开展，包括以知产助力医院三甲评审、招投标，以知产创新服务客户，持续用创新系列课程和工具支持公司各类活动。

05 同心同行 打造幸福成长生态

员工招聘与发展	65
人才培养与赋能	66
员工福利与关爱	67
数字化人力资源	70
HWP，推进队伍高质量转型	71
青春养老人，以生命陪伴生命	73



员工招聘与发展

泰康秉承“以人才发展为核心”的理念，致力于吸引、培养、保留、激励一支市场化、专业化、年轻化、知识化、国际化的“五化”人才队伍，加速储备科技智能、产品精算、大健康、投资等领域多元化人才。截止 2025 年底，泰康合同制内勤 41,730 人。通过打造具有泰康特色的人才培养体系，为员工发展提供土壤与机遇。通过科技创新，助力人力资源管理升级。

为打造大健康产业生态体系，持续构筑头部企业人才供应链，泰康以保险、资管、医养三大核心业务为依托，通过“职业发展双通道 + 市场竞争性薪酬 + 体系化培训发展”组合机制，在产品精算、科技智能、健康医疗、投资投研、经营管理等方向 130 个专业序列广泛吸引人才。泰康积极参与各地市人社局、人才局、全国工商联及全国各大高校举办的多场招聘活动，2025 年累计创造就业岗位超两万个，其中应届生落位超 3,500 人，并重点向医养护理、健康管理等新兴领域倾斜。在校企合作方面，泰康与清华大学、北京大学、武汉大学、华中科技大学、中央财经大学、对外经济贸易大学、西南财经大学等头部高校共建校企实践基地，为学生提供职业发展规划指导和实习岗位，推进高校优秀人才的校企联合培养机制，实现高校学科发展与企业人才储备共振共赢。



泰康关注每一个泰康人的职业生涯发展，针对应届生、青年干部、高潜干部、高级管理人员、社会专业人才、内部人才设立了不同的职业发展规划，及线上、线下多元化培训课程体系。通过鼓励人才胜任挑战性岗位、承担挑战性项目，持续促进每一位干部、员工全面快速成长。泰康为广大员工提供多元化成长与发展机会。员工晋升与发展体系关注“多通道”。人力资源体系管理由职位管理、职级管理、职衔管理组成。全集团所有岗位分为管理序列和专业序列。针对各类员工的需求和特点，推出了十余项培养项目，形成了层次清晰的员工能力培养体系。



多元化用工近

35 万人

合同制内勤

41,730 人

专业序列

130 个

创造就业岗位超

20,000 个

应届生落位超

3,500 个

人才培养与赋能

坚守人才核心理念 搭建系统化人才培育体系

泰康将人才视为企业可持续发展的核心驱动力，坚持“以人为本”发展理念，聚焦人才培育、梯队建设与能力提升，搭建多元化、系统化的人才培养体系，覆盖核心人才、管理干部、基层骨干等全体泰康干部员工，通过全方位、多层次的培训赋能，夯实企业发展的人才根基，助力员工与企业共成长。

完善全周期培育机制 筑牢核心人才梯队根基

泰康构建了覆盖新员工到核心干部的全周期培育机制。2025 年，“千人计划”与“百川计划”分别培训 855 名校招新员工和 1,314 名社招新员工，助其快速融入并适配岗位；“中青班”与“青干班”分别培训 42 名和 68 名干部，提升其综合素养与管理能力，有效推进了人才梯队的规范化与可持续建设，为公司发展提供坚实的核心人才支撑。

常态化开展干部训战 助力企业战略落地

泰康顺应行业高质量发展趋势，通过“新寿险战略”干部训战营常态化开展培训，强化管理干部的战略认知与责任意识，赋能团队高效履职，助推公司战略落地。2025 年，训战营共举办 6 期培训，覆盖全集团干部 6,800 人，累计 79,061 学时，显著提升了管理干部的综合素养。

创新基层培训模式 夯实基层发展根基

为深化基层骨干的战略认知与文化认同，泰康开展“战略文化之旅”项目，采用超体体验式与理论培训相结合的创新形式。2025 年共举办 17 期，培训基层骨干 949 人，有效凝聚基层发展合力，夯实基层管理根基。

普及全员业务知识 赋能业务协同发展

为深化“三端业务协同”，泰康开展“三端知识应知应会”项目，系统搭建业务知识培训体系。2025 年共推出 3 季 60 门课程，实现全集团干部员工全覆盖，累计学时超 11.1 万，有效提升全员业务素养与协同效率。

落地多元专项培训 构建全员终身学习体系

泰康聚焦合规管理、风险防控、数字化能力等领域，推动各类线上培训落地实施，构建全员终身学习体系。2025 年累计开展法律合规、高效协同数据公开课、风险合规、数据分析师认证等线上培训项目 9,065 个，累计学习达 2,953 万人次，实现全员培训覆盖。



累计开展线上培训项目

9,065 个

累计学习达

2,953 万人次



员工福利与关爱

完善薪酬福利 加强关爱保障

泰康依据法律法规要求为员工提供法定带薪年假，让员工平衡工作与生活。为员工提供五险一金、保险保障、企业年金、养老社区、健康福利、各项福利津贴等全方位、多维度、广覆盖的员工关爱福利体系，并为员工的配偶、子女、父母也提供一系列商业保险保障产品，为泰康员工解除后顾之忧。

弘扬劳模精神 激励创先争优

积极开展主题教育，选树榜样先进典型，发挥榜样的示范带头作用，大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，激励广大员工爱岗敬业、拼搏奉献。2025 年，经组织推荐，两名员工获评“北京市劳动模范”荣誉称号。

丰富文体活动 凝聚团队活力

集团工会每年开展员工游，激励长期奉献的员工，增强荣誉感、归属感和凝聚力。举办第 13 届新春文化庙会，联动多家区域机构展示一线风采，为伙伴送上美好祝福。各级工会积极组织“在泰康更健康”健步走大赛，倡导健康生活，提升员工身体素质。培育兴趣文化阵地，组建足球、篮球、羽毛球、瑜伽、舞蹈等文体俱乐部，开展青年交友活动，增进员工交流协作。



创新节日福利 守护员工幸福

工会立足员工多元化需求，持续创新优化节日福利方案，丰富节日慰问内容，开展普惠慰问与精准慰问，守护员工幸福感。2025 年三八节，开展“花漾疗愈绽芳华 同心聚力启新程”女员工主题活动。

维护员工权益 增强员工归属

加强民主管理，构建和谐关系。定期召开职工代表大会，组织职工代表参与公司的民主决策、管理与监督，审议规章制度及涉及员工切身利益的重大事项，保障员工的知情权、否决权、监督权、选举权、评议权。

健全工会组织 提高履职能力

集团工会先后修订《基层工会组织设置及换届实施细则》《工会经费收支管理办法》《工会会员慰问办法》《职工代表大会工作规定》等制度，健全工会制度体系。加强工会干部建设，开展“庆百年工运 献礼 30 周年”启源之旅。组织在京工会干部参加工会组织建设、民主管理、经费管理等主题培训。

案例

践行大健康战略，做泰康人的“健康守门员”

泰康搭建了一套以“日常健康打卡+特色大型活动”为抓手，覆盖日常运动、体重管理、慢病管理等场景的员工健康管理体系。目前已形成平台级健康管理产品，对接内部丰富的健康服务资源，打造一站式企业健康管理平台，主动探索健康闭环管理模式，做好泰康人的健康守门员。开展每日 8000 步等健康倡导活动，组织员工签约家庭医生，提供寻医问诊、购药复诊、门诊重疾绿通等贴心服务，让每一位泰康人都能安心工作、健康生活。



职业健康与安全

公司坚持“以人为本、安全第一、预防为主、综合治理”的核心方针，将职业健康和安全生产管理融入生产经营全流程，持续完善管理体系、强化风险管控、提升保障能力，推动职业健康安全常态化、规范化、数字化发展，切实守护员工的健康安全。

加强日常风险隐患排查，从源头筑牢安全防线。健全安全风险识别管控，实行“分级管控、动态管理”，持续提升安全管理水平。强化安全生产演训，提升全员安全防范意识和应急处置能力。完善应急管理体系，各职场每年开展 2 次消防演练并常态化安全生产宣传。



从集团总部到各级机构，每年举办各类应急培训 100 余次，培训涵盖急救知识、心肺复苏、消防应急等各类技能，提升应急实战能力，覆盖超 3,000 人次，其中 AED 取证超 550 人。构建“预防-监测-干预-保障”全流程职业健康管理体系，医务室与安全管理部门协同联动，通过监测、评估与防控措施，切实保障员工职业健康。



开展各类应急培训超
100 次

覆盖约
3,000 人次

AED 取证超
550 人

数字化人力资源

人才发展离不开科技的保驾护航，泰康以“一个员工，一个泰康”为核心理念，构建研发了适配战略和人才发展的人力资源管理系统群 DHR，包含 DHR 管理核心和 HRI 数据核心两大核心平台，服务多元化用工近 35 万人。聚焦核心业务场景，构建贯穿管理理念、制度、流程和数据的一体化平台，数智化赋能各层级组织的管理者，实现“数据可透视，管理可穿透”，从根本上实现干部人才管理的数字化转型。科技替代重复性、事务性工作，全场景去手工化，降低人力资源经营管理成本，提升效率。探索大模型，打造 AI 招聘产品，赋能招聘工作者及面试官，寻找适合泰康的人才，打造 AI 人才管理，赋能管理者，辅助战略落地。先后荣获哈佛商业评论《数字化转型先锋—鼎革奖》、《数字化员工体验实践奖》、《数字人力资源科技奖（实践奖）》、《年度保险业人力资源数字化创新奖》、《中国人才管理科技典范奖》等奖项。

哈佛商业评论
《数字化转型先锋—鼎革奖》

《数字化员工体验实践奖》

《数字人力资源科技奖（实践奖）》

《年度保险业人力资源数字化创新奖》

《中国人才管理科技典范奖》



HWP，推进队伍高质量转型

打造职业化、专业化、规范化、年轻化的 HWP 绩优队伍

泰康打造新寿险商业模式，积极推动营销队伍高质量转型，为客户提供全生命周期医养康宁无缝对接的服务。泰康坚持走可持续发展之路，保障代理人合法权益，搭建完善的发展平台。推出健康财富规划师 (HWP)，以 HWP 基本法为核心的成长体系，提供清晰的发展路径，以培训体系帮助代理人学习成长，以荣誉为引助力专业经营，助力其高质量发展，致力于打造一支“职业、专业、诚信、向善”的队伍。

招募体系 优聘增效 优增提质

深化 HWP 优聘优增全面落地，坚实推动精准优聘，常态优增持续吸引优秀人才加盟。创新推出高端人才引进政策，触达行业精英，构建“吸引-筛选-培育-发展”全流程，助力团队规模跃迁。

训练体系 专业赋能 体系落地

围绕保险顾问、医养顾问、理财顾问三大定位，结合泰康战略和超体资源，引入 LIMRA 百年训练经验，链接国内外知名高校，打造行业独有的 HWP 培训图谱。提供适应新人、绩优、主管全职业周期的培训平台，为 HWP 提供全方位、多层次的知识与技能提升渠道。

激励体系 创新激励 专业经营

HWP 激励体系搭建“优秀新人、职业化专业化、绩优组织”三条激励路径，引导 HWP “从新人到专业人才，走向顶尖绩优、成为绩优团队管理者”的目标，以权益、品牌、特色培训激励 HWP 全面发展，树立专业化职业化的理念。

成长体系 制度保障 明确路径

以 HWP 基本法为内驱力的成长体系逐步推进。以健康财富企业家为目标，推动绩优组织建设，构建 HWP 长期发展路径和晋升通道，打造终身学习、持续提升的服务理念及服务客户全生命周期的成长体系，打造新寿险典范。

以人为本、诚信经营、商业向善

泰康人寿把“队伍与渠道向善”视作商业向善的主战场：严格落实“报行合一”要求，通过营销队伍“招募、培训、行为监测、考核、退出”全链条严抓严管，从源头遏制销售误导。



“队伍与渠道向善”旨在推动寿险营销从“推销逻辑”回归“顾问逻辑”。泰康人寿通过一系列“组合拳”，将监管要求内化为企业的自觉行动，用专业获取信任，用服务沉淀客户，用合规赢得长期价值。

青春养老人，以生命陪伴生命

年轻化、知识化、专业化的核心服务团队

泰康之家管家、文娱、运康、社工、护理、个案管理等核心服务团队大专（含）以上学历占比 75%，平均年龄 31.8 岁。服务团队专业赛事屡获佳绩，109 人次参与各级赛事并获奖，其中国家级赛事奖项 12 人次，省级赛事 30 人次，市级赛事 67 人次。



泰康之家 1+N 多学科服务队伍

服务队伍总人数约 8,000 人	平均年龄 35 岁	平均司龄 3.5 年
独立服务队伍	活力、高素质	50% 老年服务与管理相关专业毕业
医生队伍	大咖云集	200 名主治医师 50 名主任级医师 百名老年全科医生
餐饮队伍	稳定、经验丰富	厨师长均 20 年以上工作经验 厨师长均五星级酒店工作背景
运保队伍	资质全、技能高	专业资质齐备 人员配置充足
护理服务队伍	年轻、专业	100% 认证上岗 超百位护理国 / 省 / 市赛事获奖 50% 护理或医疗专业
泰康之家护理团队	服务比 1 : 1.2	平均年龄 33 40 岁及以下占比 68% 大专及以上学历 78%

引领人才培养 探索实践创新

泰康之家与全国 260 余所养老服务类专业院校建立联系，每年与 60 余所院校合作开“泰康班”等人才培养项目。

泰康之家自主开发的“1+X 医养个案管理”证书，已被纳入教育部《职业教育专业简介》，成为全国近 120 所高职院校养老相关专业学生的首选技能证书之一。

泰康之家在东西南北中 6 个园区设立泰康之家实训基地，打造实战训练场景，创新人才训练模式，实现规模化上岗认证，助力机构运营服务技能标准统一，打造高质量服务队伍。

泰康之家与中国老年学和老年医学学会共同推进老年长期照护护士专科培训，联合高校、学会，持续开展人才培养创新实践。



提升社会关注度 强化职业荣誉感

泰康持续开展“青春养老人”主题传播，提升公众对养老服务从业者关注度，并强化服务团队的荣誉感、获得感。2025 年，泰康联合主流媒体多角度深入报道，全年传播超 3,730 篇次，官方自媒体平台发布推文、专题片等共 74 篇，作品总浏览量超 208 万次。通过展现“青春养老人”群体年轻、专业的职业形象，打破公众对养老行业的刻板印象。



2025 年，泰康之家连续第二年举办“青春养老服务节”，通过专业展演、标杆案例成果发布、荣誉表彰等多元形式，全方位展示服务团队的精神面貌与专业素养，强化服务团队的职业荣誉感和责任感。



06 践行双碳 构建绿色全价值链

应对气候变化	77
绿色运营	78
绿色投资	85
绿色采购	86



应对气候变化

泰康以服务经济社会绿色低碳转型为己任，确立“绿色泰康”发展目标，成立“绿色泰康工作组”，统筹推动集团全域低碳转型，为国家双碳目标贡献力量。

气候风险管理

泰康积极提升气候变化风险意识，有序推进气候变化风险管理，加强气候风险应对能力。基于泰康自身业务特性，借鉴气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议，系统性识别和分析气候变化带来的风险与机遇。通过气候风险识别，分析泰康能在气候持续变化的环境中，提供稳定可靠服务的能力。从物理风险和转型风险的角度，分析泰康在应对气候变化方面潜在风险与机遇。

应对气候风险举措

《泰康节能管理办法》全面覆盖支付端、服务端与资产端三大业务板块，以泰康之家、泰康医疗等服务端实体机构为重点，推动绿色低碳升级。公司构建了三级联动的节能管理体系：一级制度确立全局原则与目标；二级制度深化业态落实，2025 年泰康之家与泰康医疗分别牵头出台实施细则；三级制度下沉一线，各基层单位编制操作手册，精准指导职场、社区及医院的日常节能实践。“总纲—细则—手册”的制度架构，有效强化了责任落实与过程管控，为全员参与、全流程覆盖的绿色运营提供坚实支撑。

绿色泰康工作组深化“走出去请进来”模式，主动链接产业链上下游，全年与 20 余家节能降碳领域的优势企业开展深入交流与务实合作。组织团队赴京沪深等地调研，与施耐德交流零碳园区建设，成功将冷站 AI 智能控制技术引入泰康写字楼运营，加速前沿低碳技术在公司的落地。

三级联动的节能管理体系



绿色运营

绿色建筑

泰康将绿色理念贯穿空间设计与运营管理全过程，为员工与居民长辈打造健康、舒适的工作与生活环境。通过践行绿色建筑标准、推广智能化能源管理、优化绿色供应链，我们不断提升建筑能效、降低环境负荷，稳步推进“绿色泰康”战略落地。

绿色建筑设计

泰康在长寿社区、医院、写字楼等多元业态中，全面落实全生命周期绿色建筑管理，将环保理念贯穿于规划、设计、施工与运营全过程。公司根据项目功能与服务对象采用差异化绿色策略：长寿社区优化自然采光与无障碍设计，医疗场所强化空气与水质净化，办公职场聚焦高效节能与环境品质。泰康通过“因需而绿”的定制化实践，持续打造以人为本的绿色人居环境。

泰康绿色建筑实践成果丰硕：累计获得 LEED 认证 10 项，其中铂金级 2 项、金级 7 项、银级 1 项；摘得中国绿色建筑评价标识 24 项，涵盖三星 2 项、二星 14 项、一星 8 项。



累计获得 LEED 认证

10 项

摘得中国绿色建筑评价标识

24 项



泰康全国绿色建筑认证综览

建筑认证列别类别	级别	项目名称
美国 LEED 认证 (Leadership in Energy & Environmental Design)	铂金级 (2 项)	北京: 泰康集团大厦
		北京: 泰康金融大厦
	金级 (7 项)	北京: 泰康之家·燕园一期
		北京: 泰康之家·燕园二期
		上海: 泰康之家·申园一期会所
		广州: 泰康之家·粤园护理楼
		北京: 泰康研修院
		宁波: 泰康之家·甬园 3# 楼
		北京: 创新中心二期
	银级 (1 项)	上海: 泰康之家·申园
绿色建筑	三星 (2 项)	上海: 泰康之家·申园一期会所
		深圳: 深圳前海泰康医院
	二星 (14 项)	北京: 泰康之家·燕园一期
		北京: 泰康集团大厦
		上海: 泰康之家·申园一期社区
		成都: 泰康之家·蜀园
		苏州: 泰康之家·吴园一期
		苏州: 泰康之家·吴园二期
		南昌: 泰康之家·赣园
		合肥: 泰康之家·徽园
		南京: 泰康之家·苏园
		南京: 泰康仙林鼓楼医院

建筑认证列别类别	级别	项目名称
绿色建筑	二星 (14 项)	武汉: 泰康同济 (武汉) 医院
		宁波: 宁波泰康脑科医院
		成都: 四川泰康医院
		三亚: 泰康之家·三亚海棠湾康养度假村二期酒店
	一星 (8 项)	上海: 泰康之家·申园二期
		武汉: 泰康之家·楚园
		南京: 泰康仙林鼓楼医院二期
		杭州: 泰康之家·大清谷
		沈阳: 泰康之家·沈园
		长沙: 泰康之家·湘园
		厦门: 泰康之家·鹭园
		三亚: 泰康之家·三亚海棠湾康养度假村一期



绿色办公

泰康秉承绿色职场理念，将低碳节能融入办公场景，通过低碳办公、节能制冷、高效照明及电器优化等，推动绿色办公实践。

围绕节电、节水、节约办公用品、在线办公等节能降碳措施，通过奖惩机制与线上线下宣贯监督，将低碳理念融入员工日常工作。

严格执行空调温控标准（夏 26℃、冬 20℃），结合室内外温度管控冷机启停，避免能源浪费。大厦楼宇统一采用节水器具，推广太阳能热水装置辅助供水。

泰康集团大厦完成高效冷热站 AI 智能控制系统升级，2025 年实现冷热站综合节能率 8%，节约能源费约 40 万元，运行能效大幅提升。



实现冷热站综合节能率

8 %

节约能源费约

40 万元

依托能源管理平台，实时在线监测能耗、动态追踪用能趋势、快速响应异常能耗数据；对公区能耗分类分项统计，重点聚焦暖通空调等高耗能系统，精准识别能耗优化潜力；通过历史数据对标研判，持续提升能源管理精细化、智能化水平。



温室气体排放量绩效

指标	单位	2025 年数值	2024 年数值
范围一：直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,133.34	1,075.48
范围二：间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	26,126.37	25,715.38

能源消耗量绩效

指标	单位	2025 年数值	2024 年数值
天然气	万立方米	49.16	49.21
柴油	吨	22.37	3.64
耗电量	兆瓦时	43,255.58	42,575.14

备注：温室气体排放及能源消耗量的统计包括北京泰康人寿大厦及昌平泰康生命科技园一期和二期。

绿色养老社区

泰康之家养老社区建设从选址、建筑布局、景观营造到建材选用均设严苛标准，设计主动参照 LEED-HC（医疗保健类建筑）认证体系；集成变频空调、全屋净化、直饮水及环保建材等国际先进技术，全方位保障空气质量、水质安全与声光舒适度，致力于为长辈构筑绿色、安心的高品质康养家园。

泰康之家养老社区持续完善绿色低碳运营体系。应用光伏发电、空气源热泵、智能照明及绿色电力，系统推进节能设备采购、设施低碳改造与数智化运维，全面提升能源利用效率。

案例

泰康之家稳步推进光伏系统应用

2024 年起泰康之家稳步推进光伏应用，已在燕、粤、吴、湘、沈、甬、豫、鹏、津、滇 10 个养老社区建成落地，其中 8 个项目投产。月均发电 22 万度（绿电）、月均产生经济效益 12 万元，2025 年累计减碳 402 吨。



绿色医院

泰康医疗秉持绿色运营理念，在保障医疗安全与患者体验的前提下，持续提升能源与资源利用效率。深化能源精细化管理，稳步推进节能降碳技术改造。依托成熟院区开展光伏、空气源热泵及暖通系统升级等低碳试点，因地制宜优化能源结构，构建稳定、低碳的能源供应体系。积极扩大可再生能源使用比例。2023年起，泰康仙林鼓楼、同济（武汉）及四川泰康医院率先开展市场化绿电交易，绿电使用占比最高达57%。此举有效降低运营碳足迹，助力可再生能源发展。

案例

泰康仙林鼓楼医院和泰康同济（武汉）医院光伏改造

泰康医院总部对五大医学中心进行系统评估，推动实施泰康仙林鼓楼医院和泰康同济（武汉）医院的光伏改造项目。通过引入清洁能源，优化建筑能耗结构、推进节能减碳。

泰康仙林鼓楼医院光伏改造

- 总装机容量
1.88 MWp
- 预估年发电量
195 万度



泰康同济（武汉）医院光伏改造

- 总装机容量
0.392 MWp
- 预估年发电量
43 万度



绿色数据中心

泰康云数据中心按国际 Uptime Tier3 标准设计，运维体系通过 Uptime M&O 国际认证，搭建起标准化、专业化的运维管理体系。以 UPS 不间断电源作为核心电力保障，电力可靠性达 99.999%。节能重点聚焦暖通与辅助设备的能耗管控，持续优化 PUE 能源使用效率比。通过调整 UPS 运行模式、延长自然冷却时长、应用变频技术、优化设备参数等策略，实现低能耗、高性能运行。



绿色文化

泰康稳步搭建自有碳普惠体系，依托“泰家园”APP 建设面向泰康伙伴的高频低碳服务平台「碳惠泰康」。平台设置低碳挑战任务，将日常绿色减碳行为量化赋值，引导全员参与日常减碳，践行低碳生活理念，让每个泰康人都能成为绿色发展的参与者、推动者。



绿色投资

泰康积极践行负责任投资理念，构建了自上而下的负责任投资体系，通过政策指引、专题培训、前瞻性研究等多种方式，推动负责任投资原则在集团各投资主体的业务活动中有效落地与持续深化。在国家“双碳”目标的战略引领下，为有效防范 ESG 投资风险及气候变化风险，泰康主动将投资方向与国家重大战略深度融合，重点布局“双碳+科技”与“大健康+消费”两大核心赛道，走出了一条兼顾社会价值与商业可持续的绿色金融发展之路。



泰康资产重点布局了一大批涉及民生社会基础类以及绿色类的 ESG 投资：积极参与地方政府专项债投资，覆盖近 20 多个省市自治区直辖市和计划单列市，为地方政府农林交通水利、碳中和、低碳转型、地铁、市政产业园区发展等民生社会基础设施提供金融支持；重点布局投资了清洁能源相关企业主体发行的 ESG 相关信用债；以股权投资形式参与投资风力发电、光伏发电等清洁能源电力行业，推动清洁能源规模化发展，助力构建以可再生能源为主体的新型电力系统，为实现双碳目标贡献金融力量。在发行端，泰康资产-财通-远景新能源持有型不动产资产支持专项计划（碳中和）于 2025 年 6 月 17 日成功设立，发行规模 2.85 亿元，产品期限约为 50 年。作为市场首单清洁能源类持有型不动产资产支持证券，该项目的成功发行标志着风电资产证券化迈出关键一步，也为有绿色电力和 ESG 需求的企业提供了创新解决方案。



作为“耐心资本”的代表，泰康通过资产端的有力布局，引导资金流向绿色产业。截至 2025 年底，泰康资产受托管理的双碳相关投资超 3,400 亿元，股票中双碳金融类资产占比约 30%。

截至 2025 年末，泰康资产合计管理绿色类固定收益资产近 4,200 亿元。从投资端来看，绿色金融类投资规模超 3000 亿元，其中泰康自有资金占比超 65%；从发行端来看，泰康资产发行绿色金融类资产超 1,100 亿元。



泰康资产合计管理绿色类固定收益资产近
4,200 亿元

泰康资产受托管理的双碳相关投资超
3,400 亿元

绿色采购

在供应链执行环节，泰康将绿色采购和运营标准贯穿于金融、养老、医疗等多元业态。在选型阶段重点关注产品绿色认证以及能耗标准，坚持推进办公楼、医院和养老社区低碳化建设和运营方案。通过内部宣导与外部协同双轮驱动，持续提升员工与供应商的节能意识，将绿色理念渗透到供应链日常运营的每个环节。

07 公益向善

增进社会民生福祉

溢彩助老	89
乡村振兴	91
公共卫生	93
文化艺术	94
教育发展	95
重大事件	95
志愿服务	96



泰康秉承“分享成功、奉献社会”的理念，泰康积极履行企业社会责任，构建起溢彩助老、乡村振兴、公共卫生、文化艺术、教育发展、重大事件等板块，增进民生福祉。截至 2026 年 6 月底，泰康及泰康人累计用于公益事业款项超 24.77 亿元。

溢彩助老

泰康溢彩公益基金会聚焦普惠养老，通过“溢彩千家”“溢彩培训”“溢彩星光”“溢彩康养人”等项目，赋能养老机构、养老从业人员和养老社会组织，构建“公益养联体”，助力养老生态建设与行业创新，帮助更多老人享有健康美好生活。2025 年获评“全国先进社会组织”。

泰康推出“幸福溢彩公益保单计划”，创新建立“保单 + 捐赠”联动机制，客户每认购一份“幸福有约”保险产品，泰康人寿或泰康养老即向泰康溢彩公益基金会捐赠 300 元专项支持普惠养老项目，以金融之力服务国家养老战略、践行商业向善。



溢彩千家资助养老机构

500 家

捐助适老康复设备超

4 万件

培训养老从业人员超

15 万人次

溢彩星光支持社会组织

34 家

惠及老人

9.8 万名



溢彩千家
- 养老机构资助项目

以赋能和帮扶模式资助全国各地养老机构，通过提供“溢彩设备”“溢彩培训”等，提升院内老人生活质量，构建助老敬老的生态体系。



溢彩千家
- 社区养老联合体项目

整合街道辖区内养老、医疗、家政、志愿者等资源，充分发挥街道养老服务中心枢纽功能，实现养老资源高效配置与共享，提供多元养老服务，助力三级养老服务作用发挥。



溢彩培训
- 养老从业人员赋能项目

聚焦养老产业中的“人”，通过研发教材和课程，线上线下培训的有机结合，推动养老服务提质升级。



溢彩星光
- 社区老人关爱服务项目

在北京、上海两地支持社会组织和社区行动者开展社区为老服务，让老人在家门口享有便捷安心的服务，提升社区养老服务的专业性、创新力与持续性，推动老年友好社区建设。



溢彩康养人
- 养老康护人才薪火公益计划

联合民政部社会福利中心、中国社会福利基金会、中国社会报发起“溢彩康养人”养老康护人才薪火计划，对全国 100 位优秀养老服务人才榜样开展宣传报道、培训赋能、落地捐赠等多元形式支持，持续发现榜样、传播价值，汇集各方力量，为打造高素质养老服务人才队伍注入强劲的公益力量。



乡村振兴

产业共振

泰康通过政企合作、村企合作、企农合作等路径，探索助力乡村振兴的新模式。目前，已落地广东环南昆山—罗浮山县镇村高质量发展引领区的徐田村兰门民宿、山下村山夏1368酒店及山夏农场；湖北京山农场、云南澄江山色·飞大田、浙江杭州径山竹茶园、湖北仙鹤湖湿地园等乡村振兴项目，从促进生态改善、产业升级、文化挖掘、特色产品销售、人才回流五个层面，助力当地经济提振和共同富裕，向社会贡献乡村振兴的“泰康方案”。

京山农场入选全国“万企兴万村”行动首批优秀案例，云南澄江山色·飞大田乡村振兴项目通过国家3A旅游景区评定，广东省惠州山下村入选广东省“百千万工程”第二批典型村。



公益助力

泰康溢彩以“溢彩焕然乡村发展计划”为核心，从乡村助老、教育、健康、建设四大方向落地项目。基金会将乡村振兴与助老业务有机结合，“溢彩千家”项目资助的县级机构占比近40%；与6省10个国家重点帮扶县建立养老领域帮扶结对关系。



驻村帮扶

泰康人寿、泰康养老在四川、湖北、云南、西藏等地驻村帮扶，通过选派挂职干部、基础设施建设、产业帮扶、消费助农等多元举措，深耕民生实事，助力乡村振兴。

泰康人寿支持湖北大悟县刘院村饮水蓄水池修复、广场健身器材与路灯安装等基础设施建设；四川分公司派驻骨干员工挂任仪陇县委常委、副县长，协助金融管理服务；云南分公司为红河州金竹寨村捐赠适老化设备；西藏分公司驻点帮扶谢通门县达那普乡彭冲村。泰康养老在红河县垭玛乡腊哈村建设老年活动室与垃圾池，改善当地人居环境与公共服务条件，惠及6村300余人。推进“新农人”培育计划，开展茶叶种植技术、电商直播等培训，打造懂技术、会经营的茶叶种植人才，助力特色产业提质增效。



公共卫生

泰康公共卫生及流行病防治基金，由泰康保险集团于 2020 年新冠疫情爆发之际发起，旨在协助应对公共卫生挑战，资助相关领域教学、研究及应用，加强公共卫生体系及流行病防治建设，增强抵御传染病大流行的能力。

资助国内顶尖高校（北大、复旦、武大等）与头部三甲医院及科研院所（天坛医院、华山医院、安定医院、北京市肿瘤防治研究所等），聚焦公共卫生领域底层科研与临床转化。资助研究方向主要包括慢病管理、卫生费用管理、心理健康、安宁疗护、口腔健康和医疗健康数据。

◎ **累计资助：**4 个重大项目与 40 个常规项目及课题研究

◎ **课题成果：**支持课题发布 124 篇学术论文，其中 SCI /SSCI 共 56 篇，9 篇发表于顶级期刊及其子刊

2021 年，泰康捐资设立“武汉大学泰康医学与教育基金”，挂牌泰康医学院（基础医学院），成立泰康生命医学中心。2025 年，泰康同济（武汉）医院正式挂牌武汉大学泰康临床学院，这是泰康保险集团与武汉大学深化战略合作、共推医教研一体化发展的又一重大成果，标志着双方在医学教育、人才培养、科研创新等领域的合作迈入新阶段，将为健康中国建设、守护人民健康贡献新力量。



文化艺术

泰康的艺术公益事业，不是简单的财富回馈，而是基于“商业向善”初心的长期主义实践。从支持年轻艺术家到建立体系化收藏，从独立艺术空间到服务公众的美术馆，泰康用 23 年的坚持，构建了中国企业参与艺术生态建设的独特样本。

2025 年，泰康美术馆举办多场兼具学术性与时代共鸣性的展览及公共活动，吸引观众超 7 万人次。“未完成的时间：中国当代艺术 1980s × 1990s”，带领观众重返改革开放年代，致敬各行业勇于变革的创造者。“绘动世界：上海美术电影的时代记忆与当代回响”，重温中国动画黄金年代。刘小东大型回顾展“河东，河西”系统呈现艺术家的创作轨迹。“木荫下——TA 们的共享客厅”等建筑空间项目，在 CBD 核心区为公众构筑了一处可自由休憩、亲近艺术的精神绿洲。



泰康美术馆还走向更广阔的公共空间，丰富区域文化供给。泰康收藏精品展在山东、河南、四川、湖南等地举办，推动优质美育资源辐射更多人群。与武汉大学万林艺术博物馆等联合主办“跨越六十年：人工智能的创意之火”特展，将前沿艺术实践引入高校，推动科技与人文的深度对话。馆外各地巡展共计服务各界社会观众超 19 万人次。



泰康文化艺术基金会践行“以艺术点亮生活，以文化温暖社会”的价值观，聚焦艺术普惠和社会美育开展公益活动，惠及社区老人、心智障碍青少年、流动儿童等人群。

◎ 泰康艺术公益

23 年

支持艺术家和学者

1,050 余位

举办公益展览和活动

620 余场

发布艺术出版物

57 本

累计覆盖观众超

66.5 万人次

教育发展

2025年5月，泰康保险集团捐资支持西南财经大学，围绕长寿经济深入开展科学研究、人才引进及学科建设，更好服务教育强国、金融强国建设。



重大事件

守望相助，驰援香江。2025年11月，泰康捐赠1,000万元支持香港大埔火灾救援，为受灾同胞撑起希望，助力重建家园，早日恢复正常生活。



志愿服务

志愿服务是泰康向善文化的重要内容。泰康人积极响应集团“每人每年志愿服务四小时”的号召，发挥专业所长，开展志愿活动，服务他人，回馈社会。集团每年表彰溢彩之星，树立优秀榜样，弘扬志愿文化。



案例

医疗志愿行 健康惠民生

泰康医疗旗下医院开展公益行动 500 余场，服务超 30 万人次，涵盖基层帮扶、慈善救助、健康义诊及社区宣教，救助重症患儿近 5,000 人次，组建医疗帮扶队支援西部医疗建设。泰康口腔开展全国特奥会健康计划、心青年口腔健康行等活动，将口腔科普与义诊服务送达更多人群。



附录 1：ESG 绩效

治理绩效

指标	单位	数据
董事会成员	名	9
女性董事	名	1
独立董事	名	3
反洗钱宣传培训人次	万人次	超 1.5
综合偿付能力充足率	%	270
信息安全培训宣导总次数	次	超 260
信息安全培训宣导触达人次	万人次	170

环境绩效

指标	单位	数据
绿色类固定收益资产管理规模	亿元	超 4,200
双碳领域投资规模	亿元	超 3,400
绿色建筑及 LEED 认证	个	34
范围一：直接温室气体排放	吨二氧化碳当量	1,133.34
范围二：间接温室气体排放	吨二氧化碳当量	26,126.37
天然气消耗量	万立方米	49.16
柴油消耗量	吨	22.37
外购电力	兆瓦时	43,255.58

备注： 范围一、范围二温室气体排放以及能源消耗的统计口径为泰康保险集团大厦、泰康人寿大厦、泰康生命科技园一期和二期。

社会绩效

指标	单位	数据
合作供应商	家	6,889
开展供应商评估	次	7,937
供应商廉洁协议签署率	%	100
累计纳税金额	亿元	超 1,021.3
养老金投资管理规模	亿元	超 14,000
年金受托管理规模	亿元	超 7,600
累计理赔金额	亿元	超 2,203
健保通医院网络	家	超 3,200
应急响应突发事件	起	74
开展个人养老金政策宣讲	场	超 1,000
累计服务个人养老金客户	万人	超 38
健康有约全球医疗机构合作	万家	约 103
投诉总量同比下降	%	4.7
消费者宣教活动	万次	1.3
消费者宣教触及消费者	亿人次	2.1
泰生活 APP 用户数	万人	超 4,300
泰康之家长寿社区入住居民	万人	超 2.2
安宁疗护服务客户	名	超 2,600
泰康五大医学中心服务量	万人次	213
泰康家庭医生服务量	万人次	34
泰康口腔医疗服务量	万人次	200
认证泰康牙医	位	146
培训赋能医师	人次	9,700

指标	单位	数据
年内专利申请数量	件	121
历年累计专利申请数量	件	2,784
年内中国商标注册数量	件	283
历年累计中国商标注册数量	件	6,066
年内软件著作权申请数量	件	11
历年累计软件著作权申请数量	件	511
AI 服务提供数量	项	超 180
AI 服务提供次数	亿次	超 9.6
AI 服务覆盖用户	万人次	超 4,100
数据分析师认证	人	1,806
多元化用工	人	近 350,000
人才专业序列	个	130
开展线上培训项目	个	9,065
累计学习人次	万人次	2,953
历年累计公益捐赠额	亿元	超 24.77
“溢彩千家” 累计资助养老机构	家	500
溢彩培训养老从业人员	万人次	超 15
溢彩公益项目惠及老人	万人	9.8
支持艺术家和学者	余位	1,050
举办公益展览和活动	余场	620
累计覆盖观众	万人次	66.5

泰康保险集团消费投诉数据情况

2025 年消费者投诉情况	泰康人寿	泰康养老	泰康在线
全口径投诉			
全口径客户投诉数（起）	81,698	4,567	36,504
销售纠纷占比（%）	68.5	47.9	61.8
理赔纠纷占比（%）	4.5	22.5	32.1
其他纠纷占比（%）	27.0	29.1	6.1
监管投诉			
监管转送消费投诉（起）	2,049	174	256
亿元保费投诉量（件 / 亿元）	0.87	0.72	1.43
万张保单投诉量（件 / 万张）	0.20	0.11	0.00
万人次投诉量（件 / 万人次）	0.10	0.01	/

泰康保险集团消费投诉地域分布

按地区划分	泰康人寿	泰康养老	泰康在线
东北地区（%）	9.6	6.6	7.7
华北地区（%）	17.2	14.7	9.8
华东地区（%）	26.4	26.4	28.4
华南地区（%）	5.2	27.7	8.6
华中地区（%）	16.0	10.8	17.4
西北地区（%）	11.5	6.7	6.7
西南地区（%）	10.9	7.2	11.0

指标	2023 年	2024 年	2025 年
泰康人寿			
投诉办结率 (%)	100	100	100
投诉 15 日办结率（全量） (%)	99.66	99.89	95.2
投诉 15 日办结率（监管） (%)	95.60	99.95	99.95
理赔结案率 (%)	99.8	99.7	99.9
小额理赔 5 日结案率 (%)	98.8	98.9	98.8
泰康养老			
投诉办结率 (%)	100	100	100
投诉 15 日办结率 (%)	96.4	96.4	98.11
理赔获赔率 (%)	99.9	99.9	99.96
个人小额理赔 5 日结案率 (%)	99.0	99.0	98.9
泰康在线			
投诉办结率 (%)	100	100	100
简易投诉案件 15 日办结率 (%)	99.9	99.9	99.9
理赔获赔率 (%)	99.9	99.9	99.97
非车险小额理赔 5 日结案率 (%)	99.99	99.98	99.95
车险理赔服务满意度 (%)	95.5	97.1	97.3
车险当期件数结案率（当年报案） (%)	93.7	93.8	94.5

附录 2：报告指标索引

GRI 内容索引

指标编号	描述	回应章节
GRI2: 一般披露		
组织概况及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于泰康
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于泰康
2-7	员工	同心同行 打造幸福成长生态（员工招聘与发展）
2-8	员工之外的工作者	同心同行 打造幸福成长生态（员工招聘与发展）
管治		
2-9	管治架构和组成	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
2-11	最高管治机构的主席	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
2-13	为管理影响的责任授权	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
2-16	重要关切问题的沟通	可持续发展管理
2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
战略、政策和实践		
2-22	关于可持续发展战略的声明	可持续发展管理
2-23	政策承诺	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）
2-27	遵守法律法规	强基固本 筑牢稳健经营根基（内部治理）

指标编号	描述	回应章节
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	可持续发展管理
GRI 3: 实质性议题的披露项		
3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理
3-2	实质性议题清单	可持续发展管理
3-3	实质性议题的管理	可持续发展管理
GRI 201: 经济绩效		
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	践行双碳 构建绿色全价值链（应对气候变化）
201-3	固定福利计划和其他退休计划	同心同行 打造幸福成长生态（员工福利与关爱）
GRI 203: 间接经济影响		
203-1	基础设施投资和支持性服务	守护民生 构筑医养健康生态（养医融合 品质享老、长寿医疗 守护健康） 践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
203-2	重大间接经济影响	守护民生 构筑医养健康生态（金融为民 筑牢保障、投资布局 打造生态） 践行双碳 构建绿色全价值链（绿色投资）
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	强基固本 筑牢稳健经营根基（诚信经营、风险管控）
GRI 207: 税务		
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	可持续发展管理
GRI 301: 物料		
301-1	所用物料的重量或体积	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
GRI 302: 能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
302-4	减少能源消耗量	践行双康 构建绿色全价值链（绿色运营）
302-5	降低产品和服务的能源需求	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）

指标编号	描述	回应章节
GRI 305: 排放		
305-1	直接（范畴1）温室气体排放	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
305-2	能源间接（范畴2）温室气体排放	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
305-3	其他间接（范畴3）温室气体排放	/
305-4	温室气体排放强度	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
305-5	温室气体减排量	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营）
GRI 308: 供应商环境评估		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色采购）
GRI 401: 雇佣		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	同心同行 打造幸福成长生态（员工招聘与发展）
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	同心同行 打造幸福成长生态（员工福利与关爱）
401-3	育儿假	同心同行 打造幸福成长生态（员工福利与关爱）
GRI 403: 职业健康与安全		
403-6	促进工作者健康	同心同行 打造幸福成长生态（员工福利与关爱）
GRI 404: 培训与教育		
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	同心同行 打造幸福成长生态（人才培养与赋能、HWP，推进队伍高质量转型）
GRI 405: 多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	同心同行 打造幸福成长生态（人才培养与赋能、HWP，推进队伍高质量转型）
GRI 414: 供应商社会评估		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	强基固本 筑牢稳健经营根基（诚信经营）
GRI 416: 客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	消保护航 深耕服务品质升级

SDGs 对标索引

SDGs		对应章节
	1 无贫穷	公益向善 增进社会民生福祉（溢彩助老、乡村振兴）
	2 零饥饿	公益向善 增进社会民生福祉（溢彩助老、乡村振兴）
	3 良好健康与福祉	同心同行 打造幸福成长生态（员工福利与关爱）
		守护民生 构筑医养健康生态
		公益向善 增进社会民生福祉（溢彩助老、公共卫生）
		科技赋能 引领智慧创新发展（智慧医养）
	4 优质教育	公益向善 增进社会民生福祉（教育发展） 同心同行 打造幸福成长生态（人才培养与赋能、HWP，推进队伍高质量转型）
	5 性别平等	同心同行 打造幸福成长生态（员工招聘与发展）
	6 清洁饮水和卫生设施	守护民生 构筑医养健康生态
		公益向善 增进社会民生福祉（公共卫生）
	7 经济适用的清洁能源	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营、绿色投资）
	8 体面工作和经济增长	守护民生 构筑医养健康生态（金融为民 筑牢保障、投资布局 打造生态）
		同心同行 打造幸福成长生态（人才培养与赋能、HWP，推进队伍高质量转型）
		公益向善 增进社会民生福祉（溢彩助老）
	9 产业、创新和基础设施	强基固本 筑牢稳健经营根基（信息安全）
		守护民生 构筑医养健康生态（养医融合 品质享老、长寿医疗 守护健康）
		科技赋能 引领智慧创新发展
		同心同行 打造幸福成长生态（数字化人力资源）
		消保护航 深耕服务品质升级（服务品质与体验）
		专题：践行新寿险 做好金融五篇大文章

SDGs		对应章节
	10 减少不平等	公益向善 增进社会民生福祉（溢彩助老、乡村振兴）
		守护民生 构筑医养健康生态（金融为民 筑牢保障）
	11 可持续城市和社区	守护民生 构筑医养健康生态（金融为民 筑牢保障、投资布局 打造生态）
		公益向善 增进社会民生福祉
		践行双碳 构建绿色全价值链
	12 负责任消费和生产	守护民生 构筑医养健康生态（金融为民 筑牢保障、投资布局 打造生态）
		践行双碳 构建绿色全价值链（绿色运营、绿色投资、绿色采购）
		消保护航 深耕服务品质升级
	13 气候行动	践行双碳 构建绿色全价值链（应对气候变化）
	14 水下生物	/
	15 陆地生物	/
	16 和平、正义与强大机构	强基固本 筑牢稳健经营根基
	17 促进目标实现的伙伴关系	践行双碳 构建绿色全价值链（绿色投资、绿色采购）
		守护民生 构筑医养健康生态
		公益向善 增进社会民生福祉
		科技赋能 引领智慧创新发展

让保险闪耀人性的光辉
让生命的旅程流光溢彩

泰康保险集团股份有限公司

服务热线：95522
www.taikang.com

