

吹响“服务年”号角,开启“十五五”新征程

用持续创新践行使命书写新时代答卷

中国平安

文/蒋佳元

2026年,是“十五五”开局之年,也是中国平安确立的“服务年”。

从深圳蛇口的一叶小舟,到总资产突破14万亿元,服务2.52亿个人客户和超400万团体客户,全球资产规模最大的保险巨头,中国平安保险(集团)股份有限公司(以下简称“中国平安”)的38年发展史,是一部与中国经济同频共振的奋斗史。

面对“十五五”赋予的新使命,中国平安加快建设金融强国、大力发展新质生产力、积极应对人口老龄化……中国平安坚守“金融为民”初心,坚持“综合金融+医疗养老”双轮驱动、科技驱动战略,以“AI in All”为科技理念,将“服务”上升为年度主题,创新推出“快捷服务”“全球急难救援”“医疗养老”三大服务体系,“一句话能办事、一个按钮能应急、一生尊严有守护”的“三个一”承诺,重塑金融服务价值,提升金融服务温度,带给客户“省心、省时、又省钱”的极致体验,为在“十五五”开好局、起好步注入强劲动力。



平安金融中心 平安集团供图

构建中国式医养“生态圈”：托起银发时代的幸福

在我国60岁及以上人口突破3亿、人口预期寿命达79岁的当下,养老已成为最大的民生,也是中国平安“服务年”最重要的落脚点之一。中国平安正加速从“卖保险”转型为“养老生态运营商”,构建“到线、到院、到家、到企”的“四到”服务网络,形成“最合适的医院、医生、治疗、药品、时间”的“五最”体系,为长寿时代打造了中国版的“管理式医疗”模式,让客户从“养老”到“享老”,托起最美夕阳红。

“四到”网络,编织无死角服务网。平安构建了“到线、到院、到家、到企”的全场景服务体系。到线,平安健康App提供7×24小时家庭医生服务,AI家庭医生秒级响应,精准诊断覆盖疾病超1.13万种,辅助诊疗准确率95.1%;AI+真人医生覆盖集团100%个人客户,年使用人数近1200万;到院,平安国内合作理赔服务医院超3.8万家,百强医院和三甲医院合作覆盖率100%,实现“一键支付”;到家,从适老化改造到24小时陪护,让老人在熟悉的环境中安享晚年,目前累计超29万名客户获得平安居家养老服务资格,较年初增长约5万人;到企,平安覆盖企业客户超9.5万家,服务企业员工超6000万人;企业健康管理线下购药一键展码支付覆盖全国11.1万家药店。这种“海陆空”协同的服务矩阵,使得平安能够承接从健康人群到慢病人群、从活力老人到失能老人的全谱系需求。

价值反哺,打造第二增长曲线。医养服务不仅是公益,更是强大的商业壁垒。中国平安一季度报

告中的数据显示:享有医疗健康权益的客户,寿险新单件均提升至1.5倍;享有居家养老权益的客户,提升至5.2倍;而享有高品质养老权益的客户,这一数字增幅达23.4倍。截至2026年3月末,平安臻颐年高品质康养社区已布局5个城市6个项目,上海、深圳项目已运营。2025年,平安健康营业收入54.68亿元,净利润3.80亿元;北大医疗集团营业收入57.23亿元,医养生态反哺金融主业的“第二增长曲线”加速显现。

科技赋能,让优质资源普惠化。针对科技助老,平安落地国内首单“养老机器人全生命周期责任保险”;针对90%的居家养老需求,推出“岁岁平安”守护计划,通过智能监测和每日打卡,已守护6万多名独居老人;依托自研AI-MDT(多学科会诊)技术,平安将顶级专家的诊疗能力下沉。目前,AI诊疗方案采纳率达85%,在乳腺癌等重点领域与专家一致性达92.5%。这意味着,即便是偏远地区的患者,也能享受到等同于一线城市三甲医院的诊疗方案,真正缩小了医疗鸿沟。一位重疾客户自行就诊需排队2个月,通过平安10天内即获得上海瑞金医院专家会诊和手术——这就是“服务年”带来的效率革命。

毫无疑问,中国平安“服务年”的核心理念在养老领域得到了最充分的体现:客户购买的不仅是一份保单,更是一整套“生病有人管、养老有人陪、意外有人救”的安心方案。当保险从“事后赔付”走向“全生命周期守护”,平安便真正成为了客户“心中的平安”。

践行ESG“长期主义”：服务于人类的共同未来

“可持续发展是中国平安长期坚持的发展战略,也是确保公司追求长期价值最大化的坚实基础。”中国平安深知,企业的终极价值不在于财务报表上的数字,而在于对社会的贡献。为此,中国平安将ESG融入发展战略,构建“SIMPLE”ESG价值理念框架,连续四年入选标普《可持续发展年鉴(中国版)》、MSCI ESG评级AAA级。2026年,中国平安获评《财富》中国ESG影响力榜唯一入选金融保险集团,MSCI ESG评级跃升至全球第三,这是国际资本市场对平安长期主义的最高褒奖。

深耕实体,与国家同频共振。截至2025年末,平安累计投入超10.88万亿元支持实体经济。平安产险为293万家小微企业提供超373万亿元风险保障;平安银行通过线上化流程,让小微企业“手机点一点,贷款即到账”。从城市烟火气到田间地头,平安的普惠服务正渗透到每一个需要被看见的角落。

落实“双碳”战略,共建绿色家园。在绿色金融领域,中国平安正通过“投资+保险+运营”的立体化路径,让金融服务不仅有“金色”的价值,更有“绿色”的温度。其中,平安的保险资金绿色投资规模达5300.87亿元,绿色贷款余额2664.33亿元,绿色保险原保费收入764.74亿元。在新能源车险承保方面,平安产险市占率高达27.7%,每4台新能源车就有1台投保平安。中国平安还推出环境污染责任险、碳保险等创新产品,为企业绿色转型提供风险兜底。除此之外,中国平安还创新开展古树保护项目,为5.5万棵百年古树提供保障,以绿色保险助力生物多样性保护。平安自身也通过绿色采购、无纸化办公、绿色建筑等措施降

低碳足迹,平安集团运营碳排放同比降低超16%,锚定2030年实现运营碳中和。

普惠包容,与民生息息相关。中国平安“三村工程”累计投入产业振兴帮扶资金571.48亿元,助力乡村共同富裕。创新实施的“红绿橙”道路安全公益项目,覆盖31个省份1700余处高风险路段,让交通事故率下降60%,守护了万千家庭的团圆。“平安灵眸”AI早筛系统已下沉至1500家基层医疗机构,累计完成150万次早筛,让偏远地区的客户也能享受三甲医院水平的初筛服务。此外,平安还通过“妈妈的针线活”等公益品牌,赋能乡村妇女就业增收,让金融的温度触达社会的每一个角落。

以人为本,与员工共成长。2026年春招,中国平安面向全球开放超4500个岗位,其中科技、医疗、养老人才占比近30%。通过“双导师制”与“橙橙预备营”,中国平安致力于让每一位员工“头上都有一片青天”,在为客户创造价值的过程中实现自我价值。正如平安所言:“人才,是执行这艘十万亿级金融巨舰达成‘双轮驱动’战略的关键变量。”

站在“十五五”的历史新起点,中国平安正以“服务年”为契机,将“金融+服务”的商业模式升华为一种可信赖、有品质的生活方式。从“一句话办事”的极致便捷,到“全球救援”的无畏守护;从“滴滴硬核科技”的责任担当,到“中国式医养”的深情守望,再到“ESG理念”的长期坚守,中国平安用实际行动证明:一家伟大的企业,不仅要创造商业价值,更要创造社会价值。未来已来,中国平安正以有温度的金融服务,守护万家灯火,护航中国经济巨轮行稳致远。

奏响“服务年”最强音:全面提升客户体验

在平安集团董事长马明哲看来,“服务的深度每前进一寸,增长的根基便牢靠一尺”。

中国平安以2026“服务年”为契机,升级“一句话能办事”的AI“快捷服务”和“一个按钮能应急”的全球急难救援两大创新服务。这不仅是服务工具的革新,更是服务哲学的重构,将冰冷的金融产品转化为有温度、覆盖全生命周期的生活方式,全面提升客户体验。

“一句话能办事”,重塑金融交互的极致体验。依托“九九归一”计划,中国平安将旗下十几个App,超7亿互联网注册用户整合至统一入口,推出金融行业首个“一句话能办事”AI助手“快捷服务”。这并非简单的功能堆叠,而是服务逻辑的彻底重构,贯通内部多个App与服务场景,将300余项数字化服务全

面封装。客户只需一句话,AI便能精准拆解需求、调度资源,实现从交易、融资到理赔、救急的一站式闭环,“一个入口,一站式解决”客户的金融、医疗、健康和生活服务需求。2026年一季度,这一“超级入口”已服务月活客户约9000万,显著提升了客户互动频率与服务体验,让“复杂留给平安,简单留给客户”成为现实。

“一个按钮能应急”,构筑全球无死角的安全防线。平安升级“一个按钮能应急”的全球急难救援服务,整合全球超20万家医疗机构及60万家优质服务商,将“SOS一键呼救”延伸至全球233个国家和地区,针对“居家、户外、境外”3大场景的百余种紧急风险事件,提供38项服务。2026年春节期间,当客户张女士在马来西亚吉隆坡意外骨

发挥综合金融“放大器”效应:精准滴灌新质生产力

折、王先生在澳大利亚墨尔本街头受伤,平安急救管家在20分钟内调集全球资源,完成了从跨国转运到极速救援的壮举。从中东战区撤离中资企业员工,到冰岛接回高坠重伤客户,平安秉承“Anytime(全时响应)、Anywhere(全球救援)、Anything(全心守护)”的“3A”理念,兑现了“无论你在哪里,平安都在身边”的庄严承诺。这把“保护伞”,不仅保护了生命,更守护了中国企业出海的信心。

多年前,马明哲就曾表示“医疗养老是平安的未来”,为此平安持续多年在医疗养老领域进行布局,全面推动医疗养老业务快速发展,通过不断深化“产品+服务”模式,持续完善“四到”(到线、到院、到家、到企)服务网络建设,逐步建立了强大的医疗养老生态

锻造“AI in All”新引擎:驱动主业智能跃迁

大模型PingAnGPT-Qwen3-32B在CNFinBench榜单上以32B轻量参数超越DeepSeek、GPT-4o等千亿级巨头,登顶世界第一。该金融大模型已支持产险车险报案、智能话术、费用审核等97个业务场景。4月,平安“医疗大模型3.5”全球医疗AI权威评测集HealthBench Hard在评测中斩获全球最高分(57.27分),超越Meta、OpenAI等科技巨头。这证明,中国平安已掌握了产业级AI的杀手锏,即在特定领域通过高质量数据训练,实现比通用大模型更精准、更可靠的落地效果。

全链赋能,重构业务效率。在中国平安,AI已渗透到每一个毛细血管。2025年,平安集团超23万员工使用内部智能体平台,开发超7万个智能体应

发挥综合金融“放大器”效应:精准滴灌新质生产力

用,全年模型调用36.5亿次;平安产险利用AI反欺诈技术拦截减损105.1亿元,为客户节省了真金白银;寿险94%的保单实现秒级核保。2026年第一季度,平安寿险打造“111极速赔”理赔新名片,闪赔占比59%;平安产险反欺诈智能化理赔拦截减损36.5亿元;平安AI坐席服务量约4.87亿次,覆盖平安82%的客服总量;AI智能体辅助实现销售额304.42亿元,成为业务增长的新引擎。从“智小安”AI保险顾问为975万客户提供车险报价,到AI代码渗透率40%赋能研发效率提升,科技正在重塑平安的每一个细胞。

科研深耕,突破技术壁垒。2026年4月,平安科技联合哈工大(深圳)、北大共同完成的项目荣获2025年度“吴

文俊人工智能科技进步奖一等奖”;同期,平安再度揽获2025年金融科技、医疗健康行业专利数双榜首。平安正将前沿技术转化为服务民生的强大动能。通过“AI+物联网”的鹰眼系统,平安产险2025年为3万家企业发出预警近2200万次,减损超4000万元,将风险管控从“事后补偿”前置为“事前预防”,真正实现了科技守护安全。

近期,国际投行摩根士丹利推出中国BBM(最佳商业模式)V2榜单,中国平安是唯一入选的保险公司,榜单特别提到平安是AI应用领域的领先者。科技,正在平安的服务从“被动响应”走向“主动打理”,从“能咨询”走向“能办事”,真正实现“复杂事情简单做、简单事情重复做、重复事情标准做、标准事情用心做”。

发挥综合金融“放大器”效应:精准滴灌新质生产力

经济累计达2500亿元,设立100亿元大湾区产业基金,重点支持新能源、半导体、智能制造等“二十八”产业集群;平安资管、平安证券为广东制造业募集资金567亿元,创新推出广东省首单数字人民币债券。平安证券搭建“股权+债券”多层次资本服务体系,助力企业科创板IPO与并购重组。

从航天到芯片,从低空经济到具身智能,中国平安始终紧跟产业前沿,以实际行动诠释“金融是国民经济的血脉”,助力新质生产力不断发展壮大。