



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告
分節報告

健康和保健



進度概覽

健康和保健



進度概覽 02

策略優先任務詳情 03

- 推動亞洲各地社群參與 03
- 改善獲得優質醫療保健的渠道 10
- 締造更優質的綜合健康和保健成果 16

提倡健康和保健的實例 19

- Amplify Health透過數據創新 19
 重塑亞洲醫療保健服務
- 友邦保險馬來西亞:推動方便、 20
 經濟及有效的醫療服務



我們致力幫助大眾建立更健康的生活習慣，鼓勵他們每日進步。我們承諾在更廣泛層面締造具意義的影響，以可行、務實和可持續的方式，推動數以百萬計大眾實踐「健康、長久、好生活」。

施斌陞 (Stuart A. Spencer)
 集團首席市場總監



真正的健康應該兼顧每個層面。透過支援身體、心理及環境健康，我們致力為亞洲各地社群帶來深遠的正面影響。

羅志強 醫生 (Dr Kelvin Loh)
 集團首席醫療保健總監

2025年，友邦保險在實現「AIA One Billion」目標的進程持續取得顯著進展。截至2025年12月31日，友邦保險於各個市場推動了6.22億大眾，協助他們實踐「健康、長久、好生活」。我們以目標為本的舉措正帶來可衡量的行為轉變：在2023年10月至2025年12月期間，50%受訪者表示，友邦保險推行的舉措有助啟發他們作出更健康的身心、財務或環境選擇。各項標誌性項目的規模進一步擴大，包括「AIA健康校園計劃」，已於八個市場錄得4,804間學校登記；而我們與托定咸熱刺足球會的全球夥伴合作關係，亦透過社區足球活動接觸了18.1萬名人。此外，香港的「AIA Vitality」公園及健康總部等社區保健設施於2025年合共接待了210萬名訪客。

我們亦強化「綜合醫療保健策略」，提升亞洲地區的醫療可及性、負擔能力和護理成果。數碼及數據驅動的解決方案帶來了實質成果：人工智能健康平台現時的理賠處理速度提升高達85%，準確度逾90%，並提供分析洞見，協助改進服務供應商網絡。以價值為本的護理舉措亦改善健康成果，例如新加坡的「術後加速康復」路徑成功減少約20%醫療成本。另外，我們持續擴大預防及慢性疾病護理計劃，12個市場的「AIA Vitality」會員人數已超過200萬，健康成果顯著改善，當中70%高風險參與者的糖化血紅素維持在穩定水平或有所改善。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

推動亞洲各地社群參與

本策略優先任務聚焦於推動亞洲各地社群參與,改善大眾身心和環境健康,同時提倡財務共融。

在2023年10月至2025年12月期間,在亞洲各地有50%受訪者表示,受到友邦保險舉措啟發而作出更健康的生活選擇,從而提升身心、財務或環境健康¹。

「AIA One Billion」計劃

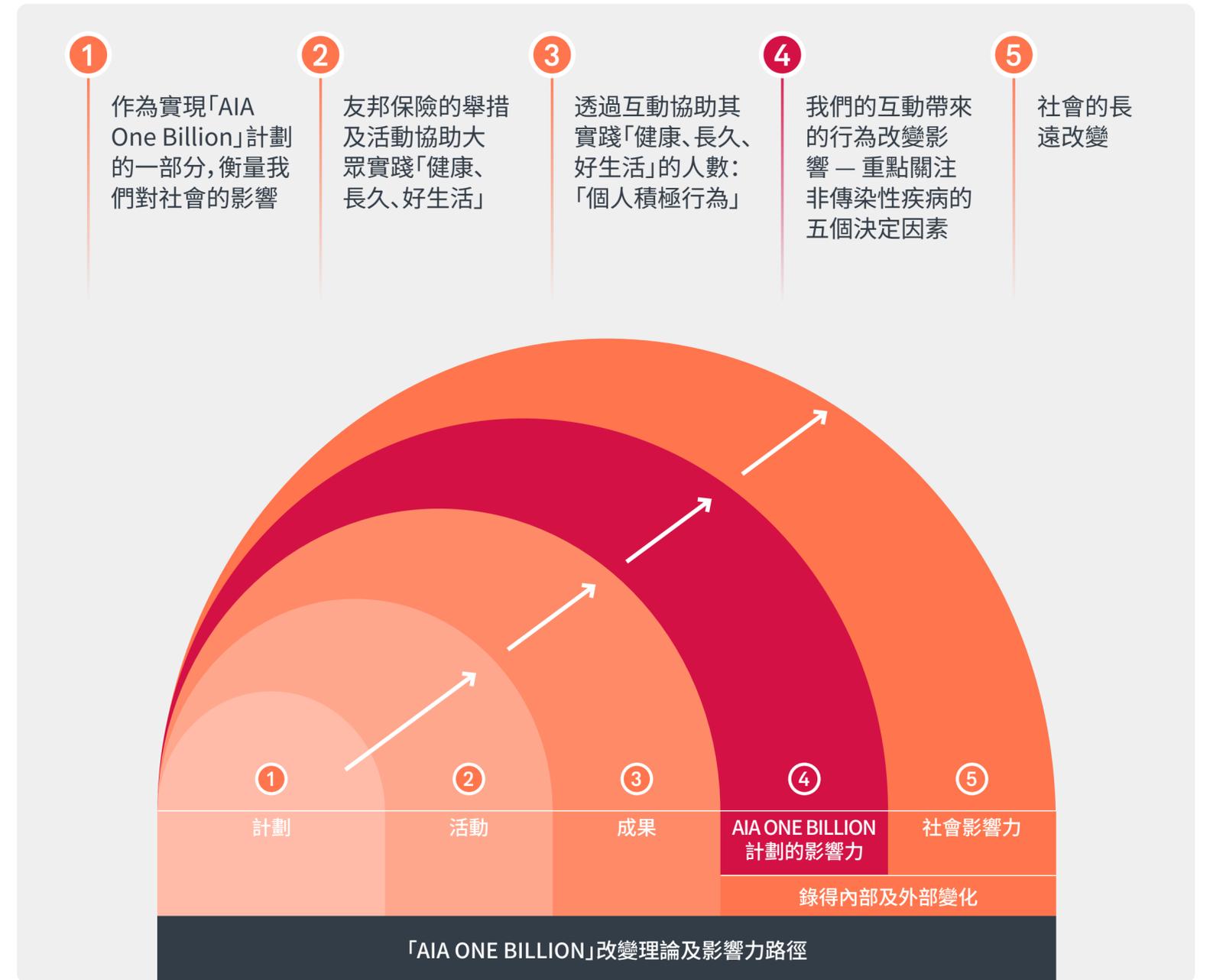
「AIA One Billion」計劃的目標是2030年前推動十億人實踐「健康、長久、好生活」。本計劃的涵蓋範圍並不限於友邦保險客戶,而是包括整個亞洲區的人士及社區。透過一系列互動舉措,我們旨在啟發公眾改變行為,並發揮深遠的社會影響力。

「AIA One Billion」的改變理論及影響力路徑有助我們確立目標、行動,同時衡量為社會帶來的改變。我們主要集中於改變可導致非傳染性疾病(NCD)的行為,包括缺乏體能活動、營養不良、吸煙、酗酒及人類與環境的互動。

為了解各項工作的實質成效,我們同時使用多種研究方法,例如友邦保險品牌影響力監察(AIA Brand Power Monitor)消費者研究問卷,以及香港「AIA Vitality」健康總部等面對面活動。多樣化的方式讓我們更清晰掌握友邦保險如何影響大眾對健康和保健的看法,並推動實質行為轉變。

在實現「AIA One Billion」目標的進程中,我們會持續追蹤各項舉措對大眾生活的影響,表揚選擇更健康生活人士的成果。

1. 友邦保險品牌影響力監察(AIA Brand Power Monitor)消費者調查。此調查由 Kantar 在我們15個市場進行,每季的受訪者超過7,000人(一般消費者)。受訪者會回答有否瀏覽友邦保險的網站、與友邦保險的代理會面,或參與我們的推廣計劃及活動。當中涵蓋友邦保險與亞洲各地的顧客、客戶和社群的所有接觸。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

「AIA ONE BILLION」計劃的英雄

今年初，友邦保險於旗下全部18個市場展開一場別具意義的尋人行動，旨在表揚一眾發揮正面影響力、身體力行鼓勵他人邁向健康生活的員工與代理。這群優秀的成員為社區和家人的身心健康帶來深遠的正向轉變，更以實際行動協助達成「AIA One Billion」目標。

這些「當地英雄」(Local Heroes) 體現了積微成著的力量，向大眾展示不論善行大小，各人都能以不同方式成就非凡改變。他們的故事印證了「AIA One Billion」計劃如何深耕草根階層，並帶來廣泛影響；而每名英雄的經歷亦具體呈現當地市場獨有的挑戰與成果。

這些英雄的故事反映集團目標如何推動別具意義的實質改變。例子包括：

- Heidi Bramberger (友邦保險澳洲) 參加了「Pain Revolution Outreach Tour」單車籌款，騎行達300公里，為癌症研究籌得逾15萬澳元。
- Hannah Jiang (友邦保險中國) 擔任友邦保險龍舟隊隊長及加入CrossFit健身中心；她透過分享自身經驗，激發他人選擇積極生活，尋找人生目標。
- Seruni (友邦保險印尼) 將對瑜伽的熱愛轉化為慈善活動，為印尼最貧困省份之一的東努沙登加拉省 (East Nusa Tenggara) 籌款，以改善潔淨食水供應。

- Nguyen Quang Vu (友邦保險越南) 在當地創立「Vitality Runner Club」跑會，現已匯聚約200名追求健康與熱愛社區的成員。
- Sitt Paing Mhu (友邦保險緬甸) 致力幫助大眾感受「生命的活力」。他透過舉辦尊巴舞 (Zumba)、音樂及藝術課程，建立一個讓社區、文化與身心健康共存的空間。
- 其他當地英雄包括：Vivian Lam (友邦保險汶萊)、Soriya Thon (友邦保險柬埔寨)、Dan Wang

- (友邦保險集團總部)、Grace Guo (友邦保險香港)、Srinivas Revanur (TATA AIA)、Hyung-Woo Ha (友邦保險韓國)、Ghini Long (友邦保險澳門)、Kien Lee Yap (友邦保險馬來西亞)、Stacey Lea (友邦保險新西蘭)、Johanna Marie Trespeces (友邦保險菲律賓)、Lim Kim Sun (友邦保險新加坡)、Amenda Abeygoonasekera (友邦保險斯里蘭卡)、Claire Wu (友邦保險台灣)，以及Sompote Chantawiriyakit與Praweenuch Wetpradit (友邦保險泰國)。

- 不論是鼓勵家庭培養健康習慣、支援個人突破自我界限，或是以嶄新而簡易的方式推廣健康教育，每位英雄都以其個人方式留下深遠的影響。

為表揚他們的傑出貢獻，我們於2025年11月在泰國考艾 (Khao Yai) 舉行的「AIA One Billion Day」活動上，向這群當地英雄頒授榮譽，嘉許他們付出的卓越奉獻。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



以目標為本的舉措

自2022年推出「AIA One Billion」以來，我們已經在全部18個市場執行一系列以目標為本的健康和保健舉措，並衡量其表現。這些計劃旨在透過提供建議、夥伴關係、舉辦活動、推行社區及宣傳項目，致力在社區、員工、個人及商業客戶之間擔當聯繫、教育、啟發及支援的角色。

2025年，我們繼續在區內舉辦一系列「AIA One Billion」項目及活動，接觸更廣泛的群眾，並為個人生活帶來實質轉變，協助大眾實踐「健康、長久、好生活」。

這些活動涵蓋各種運動形式，令不同體能水平的人士都可以參與，當中包括泰國的「AIA One Billion Day Trail」、馬尼拉的「RockNRoll Run」、友邦保險印尼的「AIA Vitality Live」，以及友邦保險新加坡贊助的「HYROX」體能耐力賽。此外，友邦保險韓國已連續三年贊助「JTBC首爾馬拉松」，亦透過「Run Together, Give Together」活動，為低收入癌症患者籌集1億韓圓善款。其他活動包括馬來西亞的「AIA Score馬拉松」、汶萊的「AIA Run」、澳洲的

「City2Surf」長跑比賽，以及柬埔寨旨在提升乳癌意識的「AIA Pink Run」。

香港亦在「AIA Vitality」公園舉行為期六天的健康活動「AIA 友邦好生活節」，以推廣健康生活。期間舉辦了多項活動，包括由托定咸熱刺足球會教練主理的足球訓練營及青少年交流項目。

「AIA One Billion」的每項活動旨在鼓勵大眾參與、體驗及分享他們的歷程，為處於健康之旅不同階段的個人及社區提供支持。

這個方針與我們的「行為改變模型」一致，將經實證的行為科學模型與「AIA Vitality」計劃的見解與研究結合，有助我們了解觸發行為的動機，以及大眾如何作出有利身心健康的选择。憑著這個模型，我們精心設計各項「AIA One Billion」活動，透過互動、溝通及提供支持，為大眾帶來實質和可持續的正面影響。

邁向目標的進度

6.22 億人

截至2025年12月31日，友邦保險已推動人們參與「AIA One Billion」目標。*

截至2025年12月31日，友邦保險已推動6.22億人實踐我們的「AIA One Billion」目標。*

我們衡量每年的累計接觸人數1，每年根據活動內容進行檢討、更新和加強我們的方法。羅兵咸永道會計師事務所已根據《國際鑒證業務準則》第3000號（經修訂）—「歷史財務資料審計或審閱以外的鑒證業務」，就2021年1月1日至2025年12月31日期間，透過「AIA One Billion」在 i) 社區計劃及 ii) 具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動錄得的總參與人數（尚未扣除重複出現因素）執行有限保證的鑒證工作。

額外資料；「AIA One Billion」計劃的參與人數已向下列調整至最接近的百萬位數。有關編製基準，請瀏覽www.aia.com/aiaonebillion。請參閱友邦保險2025年可持續發展報告的《其他資訊》章節。

* 透過以下途徑接觸的總參與人數（已扣除重複出現因素）：i) 社區計劃，ii) 具啟發性及教育意義的數碼舉措、合作夥伴關係及活動，iii) 客戶，及 iv) 代理於社區提供的建議。

1. 我們將參與一詞界定為個人的積極行動。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



標誌性項目

除了當地活動外，我們於2025年推行六個標誌性項目，有助我們推動各個市場的參與。

1 友邦保險「AIA健康校園計劃」

友邦保險「AIA健康校園計劃」旨在鼓勵5至16歲的學生養成健康生活習慣，重點範圍包括健康飲食、積極生活、心理健康以及健康和可持續發展。

在該計劃第三年結束時，共有4,804間學校登記參與，較前一年的2,376間為多。登記參與學校來自澳洲、香港特別行政區、印尼、菲律賓、馬來西亞、斯里蘭卡、泰國和越南。

這些學校可加入友邦保險的「健康校園挑戰」，提交可以令學生及社群生活得更健康的創新意念，並有機會贏得獨一無二的健康和保健體驗及獎品。

2025年跨地區優勝學校由印尼小學 UPTD SD Negeri Papela 奪得。該校憑著由學生主導的項目「Ecolitera：廢物的故事」(Ecolitera: The Trash Tells a Story) 脫穎而出。該方案不但清晰指出迫切的可持續發展與讀寫能力議題，更在應對挑戰的過程中展現非凡的創新思維、創意與熱誠，啟發人心。

此外，我們的第三年成效追蹤調查顯示，參與計劃的學生在健康知識、生活態度和行為方面均持續進步。

2 與托定咸熱刺足球會建立合作夥伴關係

友邦保險非常榮幸成為托定咸熱刺足球會的全球主要合作夥伴。參與體育活動能促進健康生活，足球則能培育團隊合作、紀律及體育精神等價值觀。

在球隊教練的支持下，我們於友邦保險各個市場舉辦足球訓練營。截至2025年12月，我們邀請熱刺的教練於亞洲任教，至今已有18.1萬名參加者（大部分為兒童）參與該足球訓練營。單是在中國，便有超過12,500人參與友邦保險中國舉行的49項活動。

3 再想健康

我們的研究顯示，亞洲民眾普遍認為擁有健康生活需要付出高昂成本、過於困難及無法達成，因而難以實踐「健康、長久、好生活」的目標。我們在2024年推出「再想健康」活動，旨在打破大眾對健康的刻板印象，倡導和推廣更包容和可實踐的健康生活方式。

「再想健康」向大眾傳遞「全方位健康」的理念，強調不論起點如何，各人都能按照自己的步伐，踏上改善身心健康的旅程。

自推出以來，「再想健康」透過豐富的內容資訊、社區參與及各類推廣活動，成功吸引亞洲區數以百萬計大眾參與，啟發他們改變對健康的觀念和行為。各個市場推出了不同的活動：在柬埔寨，我們首次在社交媒體播放處境喜劇，以幽默手法打破大眾對財務健康的成見；在斯里蘭

卡，我們策劃了健康主題列車行經全國，與大眾深入互動；而在菲律賓，我們則展開專題研究，為當地民眾重新定義健康。

4 AIA Voices

「AIA Voices」是一個具策略性的內容平台，匯聚了亞洲各地的思想領袖、品牌大使及具影響力的創作精英，就健康和保健的議題展開別具意義的對談。透過權威專業的見解、真摯動人的故事，以及富有創意的內容，該平台致力教育、激勵和啟發數以百萬計大眾，全面涵蓋我們四項可持續發展健康支柱：身體、心理、財務及環境。作為一股匯聚眾志的力量，「AIA Voices」在展現集團目標、推進「再想健康」活動及實現「AIA One Billion」願景的過程中，發揮重要的作用。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

5 香港摩天輪及「AIA Vitality」公園

香港摩天輪及「AIA Vitality」公園全年為公眾提供一連串免費的健康生活及保健主題活動。自2017年11月投入服務以來，這個景點已經接待1,140萬名訪客，而單是2025年便有210萬名訪客遊覽。

「AIA Vitality」健康總部是一個獨特的健康和保健空間，經常舉辦各種免費開放予公眾和訪客參與的課堂和活動，與社區聯繫。這些活動旨在教育、推動及啟發不同年齡和能力的人士投入積極活躍的生活，養成持久的健康生活習慣。

此外，我們亦與本地慈善機構及非政府組織合作，為殘疾及有特殊教育需要的人士提供特定課程，確保社會各界都能獲得增進身心健康的機會。



個案研究

「AIA VITALITY」 健康總部

香港「AIA Vitality」健康總部提供一個充滿活力的社區空間，不同年齡及能力的人士均可參與在此舉辦的免費康體活動。這體現我們致力提升大眾福祉的承諾，進一步貫徹幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的使命。

截至2025年，「AIA Vitality」健康總部已舉辦逾2,000場免費課程，包括帶氧運動、重力訓練、瑜伽、冥想及其他正念練習。我們亦與本地慈善機構及非政府組織緊密合作，為殘疾及有特殊教育需要人士提供特定課程，確保大眾能平等獲得促進身心健康的機會，推動社會共融。

2023年，健身專業人士及社會企業家Aileen Wong成為我們的重要合作夥伴。她創立了旨在支援特殊需要人士的非牟利機構「IncluFit」，配合為視障人士而設的「IncluFit Visionary Runners」跑步會，協助該中心擴展服務覆蓋面，深耕社區影響力。

有關措施成效顯著：「AIA Vitality」健康總部已成為本港廣受信任的健康空間。2025年的調查顯示，92%的訪客表示此體驗激勵他們養成更健康的生活習慣。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

6 獎學金

「友邦獎學金」計劃反映我們致力培育新一代領袖、為香港未來作出貢獻的承諾。除了財政援助外，這些獎學金更代表我們對年輕人的潛能充滿信心，相信他們能為社會帶來深遠的正面影響。

友邦保險於2020年承諾撥捐1億美元，每年資助100名就讀於香港十所合作大學的本科生。自推行計劃以來，「友邦慈善基金」已惠及接近500名獎學金得獎者，並見證逾140名學生順利畢業，加強我們對教育及社區發展的長遠承諾。



個案研究

支持香港傑出學者



「友邦獎學金」為我提供所需資源，讓我得以探索未曾想像的發展空間。在深切體會心理健康支援的重要性後，我立志成為臨床心理學家，致力普及相關服務，為大眾提供可負擔的支援。這份獎學金令我的信念更加堅定，不論受助者的經濟條件如何，我都會全力幫助他們。

陳啟文 (King Chan)

「友邦獎學金」得獎者



我成長於經濟條件有限的環境，這段經歷讓我更堅定幫助面對相同困境的家庭。「友邦獎學金」給予我力量渡過艱難時刻，更肯定了我的潛能。這份信念讓我將每個挑戰視為成長的機會。透過這些經歷，我找到人生方向——我希望投身教育界，將所學的知識與鼓勵傳承下去，為他人生命帶來正面而持久的影響。

吳美寶 (Mabel Ng)

「友邦獎學金」得獎者

以市場為本的舉措

在2025年，我們集團層面的計劃及當地互動活動有助實現「AIA One Billion」的目標，並顯示了我們的交流方針。以下重點摘要展示我們每年在各個市場推行的部分精彩活動。

身體健康

我們的身體健康活動旨在鼓勵大眾以主動方式預防疾病，並確保他們獲得優質醫療保健服務，從而改善健康狀況。

斯里蘭卡乳癌關注活動

乳癌是女性最常見的癌症之一。根據斯里蘭卡衛生部的數據，當地每天約新增15宗乳癌個案，而每日約有三名女性因此去世。若能及早發現，乳癌其實可以輕易治療及痊癒。然而，受制於社會對女性健康的文化標籤，不少斯里蘭卡婦女在定期接受檢查方面感到猶疑。

為此，友邦保險斯里蘭卡與斯里蘭卡癌症協會 (Cancer Society of Sri Lanka) 合作，以別出心裁的方式策劃了名為「Suwa Walan」的推廣活動，其表達方式從斯里蘭卡藝術汲取靈感，旨在推廣預防意識，鼓勵婦女定期自我檢查。斯里蘭卡的女性習慣購買陶罐 (walan) 作烹飪之用。選購時，她們通常會透過觸摸來查看陶罐是否有破裂、變色、疙瘩或其他損壞跡象，以決定陶罐是否耐用。這個由來已久的習俗，與乳癌的自我檢查步驟非常相似。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

截至2025年底，友邦保險的「Suwa Walan」計劃透過社交媒體活動等教育和接觸了超過60萬名斯里蘭卡人。透過將文化傳統與健康教育互相結合，友邦保險斯里蘭卡打破了隔閡，促進社區參與，引導大眾積極守護健康。

心理健康

我們的心理健康計劃致力提升大眾對心理健康重要性的認識。透過提供實用的工具與策略，協助大眾建立抗壓能力，並鼓勵受困擾的人士尋求協助。

健康節 (Health Fest)

友邦保險菲律賓於2025年8月舉行「2025年健康節」(2025 Health Fest)，吸引了當地集團超過600名員工參與。健康節根據全方位身心健康理念，設計了一系列旨在支援心理健康的活動，包括按摩、現場電影放映、正念飲食工作坊和烹飪示範，讓員工掌握舒壓的技巧。

「AIA Vitality」健康總部推廣心理健康

香港「AIA Vitality」健康總部為市民提供免費課程，透過一系列恒常活動持續支援大眾的心理健康。健康總部與多位心理健康專家建立長期合作關係，為本港市民舉辦心理健康座談會及講座，亦提供冥想、藝術治療及其他有助緩減精神壓力的活動。

為響應「心理健康月」，健康總部在2025年10月份舉辦「青年精神健康峰會」，針對香港青年精神健康欠佳的議題提供支援。這個為期三天的專題活動由十位心理健康領域專家主持，吸引逾200人參與。

環境健康

我們的環境健康計劃旨在讓民眾加深認識當地環境狀況如何影響其健康和福祉。我們亦為受到環境變化影響的人士提供支持，並致力為下一代創造更健康的可持續發展環境。

清潔活動和社區支援

友邦保險韓國在首爾的「友邦保險再想健康花園」(AIA Rethink Healthy Garden) 舉辦義工環保清潔活動。超過130名員工(包括AIA Life及AIA Premier Partners的員工和主管)參與這項活動，攜手清潔鄰近地區。

該花園由友邦保險韓國為「2025年首爾國際花園博覽會」而設立，自2025年5月開放以來已經接待了約1,040萬名訪客。這個花園除了為保護環境作出貢獻外，亦為公眾的心理健康帶來正面影響，因此備受讚譽。

透過設立這個環境清幽的花園，友邦保險韓國希望為市民提供一個可以緩和情緒，思考健康生活真正意義的場地。

友邦保險新西蘭與保育慈善組織Trees That Count合作，於2025年種植了3,926棵樹，以紀念已故的客戶。自2020年起，友邦保險新西蘭已資助種植25,826棵樹。該計劃將有助恢復當地植被，並在未來50年內清除約5,713噸二氧化碳。

與此同時，友邦保險新加坡與野生動物園「Rainforest Wild Asia」合作，贊助「AIA Vitality Bounce」及保育獾的棲息地等項目，讓不同年齡的人士有機會親近大自然，保護環境福祉。

財務共融

我們的財務共融計劃透過理財教育、獎學金、宣傳活動及保險產品，為社群賦能，並支援個人及家庭的財務健康。我們積極了解客戶和所服務的不同社群需要，提供共融創新的產品及解決方案，發揮強大的影響力。

了解詳情 

詳情請參閱財務共融分節報告。



推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果

改善獲得優質醫療保健的渠道

醫療基建出現缺口、醫療成本上漲，加上新技術與數據普及程度的差異，均威脅亞洲大眾對健康保障的負擔能力及獲得醫療服務的途徑。患者可能遇上輪候時間漫長、專科醫生服務有限，以及無法在複雜的醫療保健系統中尋求合適支援等問題。隨著人口老化及慢性疾病發病率上升，相關壓力逐漸加劇。

我們的「綜合醫療保健策略」旨在正面應對這些挑戰。本策略重點在於讓更多人更容易獲得優質保健服務、可靠資訊，以及更及時的診斷、治療和康復支援。

擴大我們於亞洲的健康保障及服務

亞洲醫療保健市場正處於轉型關鍵，人口老化及醫療基礎設施缺口，反映市場急需變革。儘管亞洲人口佔全球約60%，醫療開支僅佔全球約22%，而糖尿病及癌症等慢性疾病為區內造成的負擔尤為沉重。¹

友邦保險的「綜合醫療保健策略」致力為客戶提供更方便、更經濟及更有效的醫療服務。過去兩年，我們專注於提升健康保障的可持續性，並在業務中推出新產品、開拓

不同客戶群和擴闊醫療服務支援。我們亦把握機遇，提供更個人化的健康保險，並在亞洲各地加快落實策略。

個人化保障滿足客戶需要

鑒於客戶往往需長時間輪候專科服務，同時需要安全可靠的藥物零售網絡，友邦保險中國設計了多項方案以簡化護理流程和提升成本管理效益。方案涵蓋住院及專科藥物全額保障、藥品供應保證及靈活的配送安排等選項。透過增設獲認可的藥物零售網絡和藥房直付服務，進一步提升藥物可及性，有效紓緩客戶求診時的心理和經濟壓力。

受人口迅速老化影響，中國的醫療保健體系正承受更大壓力。根據中國國家統計局數據，60歲或以上人口佔全國22%。截至2024年9月，中國約有3,500萬名殘疾長者，佔整體長者人口11.6%，或會為家庭帶來沉重的經濟負擔²。

2024年1月，內地有關部門發佈政策指引，鼓勵發展商業長期護理保險。為支持相關措施，友邦保險中國推出「Friendship Protection」長期護理保險^{3,4}，體現我們為客戶創造可持續長遠價值的承諾。在長期護理生態系統下⁵，公司內部服務團隊可為殘疾客戶提供長達十年的個人化支援與家訪，涵蓋門診支援、居家護理評估、康復治療、營養建議及殘疾輔助器材支援，旨在減輕家庭負擔，並提升長者和殘疾人士的生活質素。

醫學進步除延長了預期壽命，卻同時令醫療選擇更趨複雜的：成本上漲、服務零散，加上選項繁多，往往令人無所適從，而客戶亦未必有時間或專業知識有效應對。友邦保險香港於「極臻·至尊醫療計劃」中推出領先業界的「精選醫療團隊」服務，透過跨專科的綜合醫療護理服務⁶，連繫逾500名不同專科的醫護專業人員，強化從診斷、治療到康復整個過程的協調安排，不僅提升業界標準，亦改變客戶體驗，鼓勵他們積極管理健康，取得更佳的健康成效。

協助客戶獲得醫療保健服務

在亞洲各地，獲得醫療保健服務並不容易。友邦保險越南在2024年進行的調查發現候診時間過長、設施擠逼、公立醫院資源有限和住院護理不足等問題。為此，友邦保險越南推出「Wise Patient Handbook」，協助客戶有效和安全地使用醫療保健服務。該指引2025年的派發量達到10,000份，為2024年的三倍，讓更多客戶作出明智抉擇，提升健康成效。此外，友邦保險越南亦推出預約服務，方便客戶使用優質醫院，進一步降低求診門檻。

在香港，過往預約專科服務的過程繁瑣，渠道有限，亦多需依賴電話預約。友邦保險香港透過AIA+手機應用程式推出業內首創的「尋找及預約」(Find & Book)功能，方便客戶隨時隨地即時搜尋、選擇並預約網絡醫生。此新功能簡化就醫流程，減少不便，方便用戶獲得診斷與治療。除了更便捷的預約服務外，AIA+作為可靠的健康夥伴，提供

由醫學專家整理、清晰易明的健康資訊，將複雜的醫學知識轉化為實用建議，協助客戶作出明智抉擇，並建立可持續的健康習慣。

在新西蘭，心理健康欠佳是備受關注的議題。友邦保險新西蘭與Groov合作，為「AIA Vitality」會員提供專題文章及內容等工具，以支援心理健康與身心福祉，至今已有2,500名會員參與。友邦保險新西蘭「Vitality Mental Wellbeing Benefit」亦透過以科學為本的活動，協助會員管理壓力、克服挑戰和提升抗逆力，支持他們改善心理健康。

1. Aggarwal, P., Suryaprakash, S. 和 Shukla, A. (2025)。《亞洲醫療保健不可錯失的機遇》。波士頓諮詢公司 (BCG)。<https://web-assets.bcg.com/19/ba/07c1d16b4c92b395c43f743d6a9e/the-unmissable-asiahealthcare-opportunity.pdf>
2. Chi, Z., Lin, L., Li, W. 和 Hu, H. (2026)。「彌合數位鴻溝：智慧健康設備與中國數位弱勢老年人殘障風險之關聯性」。《International Journal for Equity in Health》，第25期，第1卷。<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12903479/>
3. AIA (2025)。《友邦人壽推出「智選人生」醫療保險產品，提供客製化方案助力建構多層次醫療保障體系》。<https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2025/20250901>
4. AIA (2025)。《友邦人壽推出「友善呵護」終身照護保險，全面守護殘障風險》。<https://www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/news/2025/202504011>
5. AIA (2025)。《友康照護——長期照護服務手冊》。<https://www.aia.com.cn/content/dam/cn/zh-cn/docs/about-aia/newlctjankangguanli.pdf>
6. AIA (2024)。《友邦香港及澳門推出 OptimaCEO 醫療計劃》。<https://www.aia.com.hk/en/about-aia/about-us/media-centre/press-releases/2024/aia-press-release-20241125>

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

AMPLIFY HEALTH

隨著亞洲區的預期壽命持續上升，市場對可持續而全面的健康保障的需求更見迫切。當大眾漸趨長壽，健康需要亦更複雜，並期望保險公司能提供更全面的支援。

因此，友邦保險率先在五個主要亞洲市場推出「綜合醫療保健策略」，為更主動、以數據為本的健康保險模式樹立新標準。透過此方針，我們希望提早識別健康風險，加強預防支援，並為客戶提供更個人化的服務（包括健康護理）。

我們與醫療保健人工智能及平台服務業翹楚Amplify Health合作推動本計劃。透過這個合作，我們由傳統的支付索賠商轉型為積極的醫療保健夥伴，與客戶、服務供應商和社區緊密協作，實踐協助大眾締造「健康、長久、好生活」的目標。

這個轉型的核心，是運用數據、預測分析和自動化提升長遠健康成效，令成本處於可持續水平。對保險代理而言，這意味著更具競爭力的產品及更智能的支援工具，提升服務質素。對保單持有人而言，則可享更切合的保障、縮短理賠時間，亦能獲得更迅速和度身定制的支援。

過往由於健康數據零散，保險公司難以在壽命延長的趨勢下提供足夠保障，同時將保費維持在可負擔水平。友邦保險透過整合先進技術與分析工具，直接應對這個挑戰，讓代理掌握更深入的了解與更個人化的方案，協助指導客戶在日趨複雜的醫療保健決策中作出更有信心的選擇，從而提升個人健康成果。

人工智能驅動的數據整合

自2025年起，友邦保險開始採用 Amplify Health 的一體化產品方案，以提供大型、標準化、本地化及具臨床強化的健康數據集。目前，這些數據集合共包含逾 2.04 億條編碼資料及 1,300 萬項臨床描述，並基於橫跨 19 個領域、超過 50 套臨床架構所建構而成。強大的人工智能工具在配合醫學專家的覆核下，確保數據準確度超過 90%，並可將處理時間縮短多達 85%。

項目的成效如何？保單持有人可以迅速完成理賠程序，過程更透明，而保險產品亦能按客戶的健康狀況與生活方式需求而改變。

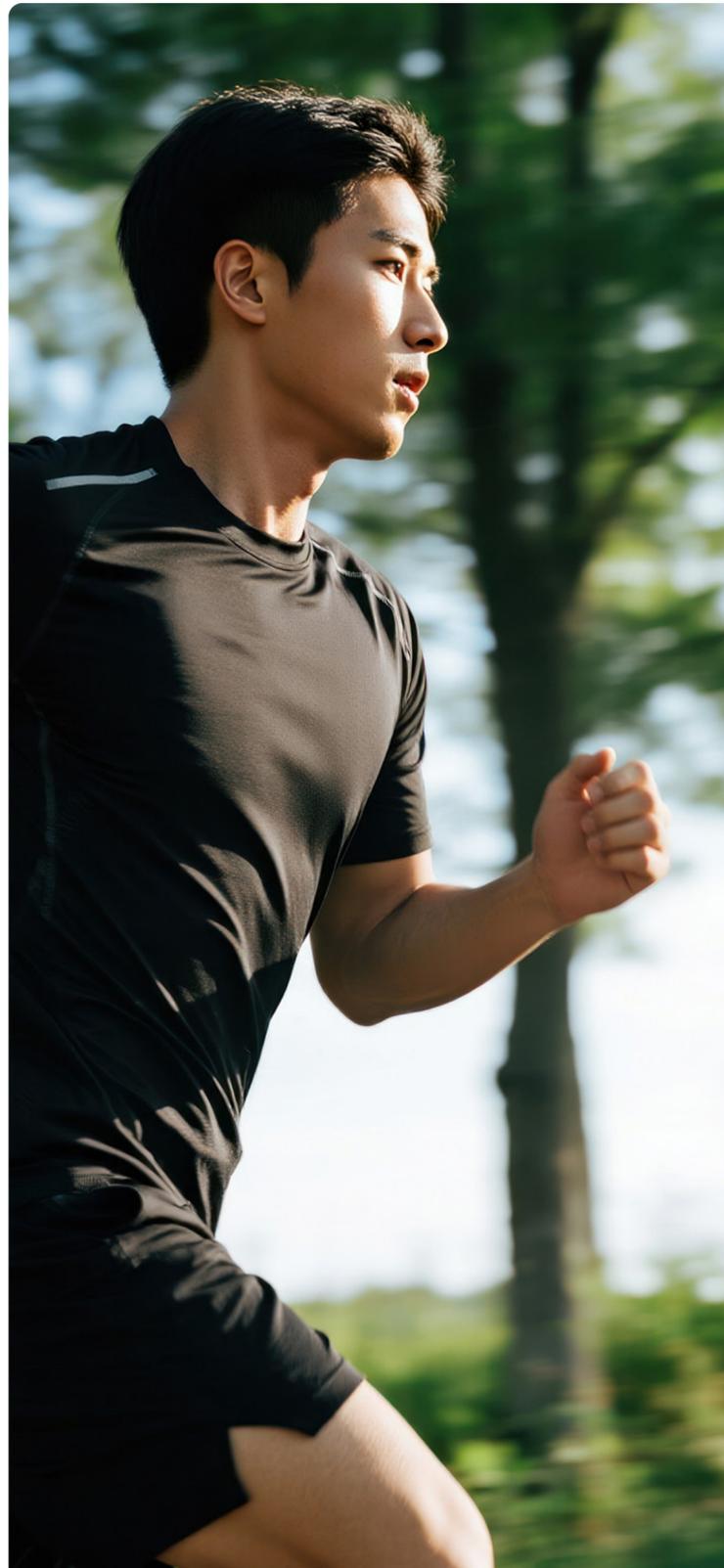
相比傳統系統及繁複流程，透過把療程相關資訊以編碼整理，理賠評估員及個案管理團隊得以更深入審視每宗個案，確保前線能更迅速處理理賠申請，為客戶提供更優質、快捷和透明的服務成效。

影響亞洲區市場

在馬來西亞，我們提升了分析能力，有助於優化友邦保險馬來西亞的醫療網路。在泰國，透過持續監察服務提供者表現，容讓我們推出以網絡為本的新產品，讓客戶能以更可負擔的價格獲得優質服務。

本計劃是亞洲首次推出擁有豐富臨床資料，並由人工智能驅動的大規模健康數據平台。透過結合自動化與臨床專家的監督，友邦保險提供符合各地需求的方案，不但令客戶和代理獲益，更能惠及醫療保健服務提供者，並為更廣泛的醫療保健生態系統帶來可持續的成果。

在Amplify Health的支援下，友邦保險的「綜合醫療保健策略」不僅是技術升級，更代表我們向未來邁出重要一步，致力建立更智能、更可持續，並真正以客戶與社區需要為本的健康保險新時代。



推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



減少醫療通脹的影響

2025年，亞洲的醫療保健成本持續上漲。為協助社區應對相關影響，友邦保險泰國推出「AIA Smart Network」，經網絡嚴選的醫療服務提供者在可及性、醫療質素及服務水平方面表現出色。該網絡起初聚焦常見疾病，現今已涵蓋至各類索償，並於各個層面提供更優質的保障與醫療服務。Amplify Health開發的人工智能方案能夠識別表現優秀的服務提供者，將優質服務與成本效益相互結合，客戶可於此類符合嚴格標準的醫院接受治療，獲得高品質的醫療及出院免找數服務。

友邦保險馬來西亞與保險業界通力合作，配合馬來西亞國家銀行 (Bank Negara Malaysia) 的臨時醫療健康保險措施，分階段調整醫療保費，並為弱勢客戶群提供針對性紓困方案。友邦保險馬來西亞亦優化其醫院網絡，確保服務水平和標準。2025年上半年，門診保障亦擴展對胃腸道疾病、背痛及簡單骨折等常見疾病。這項計劃自推出以已協助逾5,000名客戶，支援居家康復，減少不必要的求診和住院需要，提升醫療保健服務的可負擔性與可及性。

在菲律賓，MediCard Philippines透過在急症個案推行 PhilHealth的「門診急症護理治療保障」(OECB)，加強醫療成本規範。在2025年6月至10月期間，符合PhilHealth標準的理賠比重由接近零大幅提升至超過27%。這不僅提升了理賠效率，有助管理成本和保障成員權益，充份反映我們致力提供便利、可負擔和可靠醫療保健服務的承諾。

以世界級技術推動友邦保險轉型

與欺詐、浪費及濫用有關的醫療索賠，會導致理賠成本無理上升¹，並可能對保費造成壓力，長遠妨礙客戶獲得優質醫療保健服務的負擔力。由於醫療保健服務提供者在界定、編碼及收費時缺乏標準²，加上難以在短時間內對理賠個案進行深入的分析，成為許多亞洲市場健康保險公司的主要挑戰。我們因此積極投資於技術研發，正面回應上述難題。

革新醫療保健理賠的核實過程

在一項屢獲殊榮的項目中³，Amplify Health利用人工智能讀取和理解醫療索賠內容，把非結構式的文字資料轉化為標準臨床代碼，並自動將數據與數百份保單條款比對，識別錯誤或可疑索賠。該系統協助多個亞洲市場的健康保險公司更快和更準確地處理理賠個案，迅速分辨符合規則或需要進一步覆核的個案。

1. Insurance Asia. (2025)。健康保險公司在偵測詐欺、浪費與濫用方面面臨挑戰。 <https://insuranceasia.com/insurance/news/health-insurers-struggle-fraud-waste-and-abuse-detection-methods>
2. Insurance Asia. (2025)。健康保險公司在偵測詐欺、浪費與濫用方面面臨挑戰。 <https://insuranceasia.com/insurance/news/health-insurers-struggle-fraud-waste-and-abuse-detection-methods>
3. Singapore Business. (2025)。Amplify Health 在 2025 年 SBR 科技卓越獎中榮獲健康保險領域最具創新 AI 解決方案獎。 <https://sbr.com.sg/co-written-partner/eventnews/amplify-health-wins-most-innovative-ai-solution-health-insurance-sbr-technology-excellence-awards-2025>

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果

改革醫療保健服務供應商的管理

最近一項在香港特別行政區、印尼、馬來西亞及新加坡進行的調查發現，共4,203名曾於過去一年使用醫療保健服務人士中，80%受訪者表示曾延遲求診，當中不少與財務憂慮有關；另有54%受訪者擔心無法負擔所需的醫療保健服務。^{1,2} 這反映保險方案中有效把客戶與具成本效益的醫療保健服務提供者聯繫的重要性。然而，由於數據標準不一，亞洲不少保險公司仍難以比較不同服務提供者的表現。

為解決上述問題，Amplify Health與友邦保險運用人工智能和機器學習技術，建立標準化和可比較的醫療成本數據。人工智能可將醫療賬單的內容轉換為臨床術語，並將住院個案分類，以便就服務內容和資源使用作出公平的比較。憑藉這些資訊，保險公司可更深入了解不同服務的價值，就成本差異與服務提供者展開有效商議，並挑選適合的合作夥伴。結果如何？客戶最終能以較低的保費獲得優質醫療保健服務。

改變醫療保健服務交付

友邦保險「綜合醫療保健策略」的重點之一是與醫療保健服務提供者建立更緊密的合作，藉此提供更優質和高效的醫療護理服務，令客戶獲得更佳的健康成效。我們致力透過與醫療合作夥伴攜手，革新區內醫療保健服務的交付與融資模式。

香港新醫療中心

友邦保險於2024年11月收購香港新醫療中心，是我們在提供更優質、更便捷、以病人為本的可持續醫療保健服務方面的重要里程碑。

該中心是其中一所香港規模較大的腸胃科及普通外科手術的診所，並涵蓋心臟科、婦科和骨科等多個專科。中心提供多項內窺鏡檢查及日間手術，位於亞太中心的康益醫學影像中心則提供即日磁力共振掃描、電腦斷層掃描、超聲波、X光、乳房造影和肝纖維化檢測服務。

該中心秉持「以病人為本」的宗旨，透過結合其臨床專業與友邦保險的資源、專業支援及數據分析能力，雙方合作有助精簡就醫流程，讓客戶輕鬆獲得所需的服務。

Medicaid

我們與菲律賓MediCard的合作，為客戶提供全方位的健康支援，包括門診、體檢、牙科護理、急症及化驗等保障。客戶可「免預繳」使用MediCard遍佈全國的網絡進行諮詢、診斷及治療。

選用友邦保險菲律賓企業方案 (Corporate Solutions) 的公司，可透過MediCard的企業醫療保健方案使用其診所、合作醫院，以及定制的健康與年度體檢計劃。此外，MediCard在友邦保險菲律賓Vitality保健生態系統中亦發揮關鍵作用，全面支援客戶的醫療保健流程，協助他們監測健康狀況、進行篩查和年度健康評估，並就營養、保健、疫苗接種和預防性護理提供建議。

友邦保險菲律賓的保障方案與MediCard的網絡整合成完整的健康生態系統，涵蓋保險保障、「AIA Vitality」獎賞，和透過MediCard診所與遠程醫療提供的實時醫療保健服務。這種「全方位保障，成就全方位健康」的理念，讓菲律賓大眾擁有實踐「健康、長久、好生活」的力量。

1. Economist Impact. (2025)。患者之聲：亞洲醫療可及性的經驗。<https://impact.economist.com/health-society/patient-voices-asia>
2. TC Asia. (n.d.)。Amplify Health 正在推動亞洲健康融資模式的範式轉移。<https://asia.insuretechconnect.com/articles/amplify-health-is-driving-paradigm-shift-across-health-financing-in-asia>

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



衡量對患者至關重要的健康成效

我們透過針對醫療狀況統籌醫療保健服務交付系統及規程，衡量健康成效、收集患者滿意度數據，並追蹤達成相關成效所需的成本，從而創造價值。

平衡患者的健康成效和醫療成本

在醫療成效和醫療開支之間取得平衡，確保您能獲得最優質的護理，同時避免不必要的開支。

加強患者的參與和賦權

「價值為本醫療」方針旨在加強參與，透過鼓勵您主動管理個人健康、參與決策和運用各類資源，助您取得更理想的健康成效。



個案研究

友邦保險新加坡：價值為本的醫療護理服務

友邦保險新加坡發現當地面對人口迅速老化和醫療保健服務需求持續上升的挑戰，急需提升醫療保健服務質素、負擔力和長期可持續發展水平。

團隊提出「價值為本醫療」(Value-Based Care) 解決方案，為提供優質、具成本效益和高效的醫療保健模式。此方案旨在改善患者的健康成效時，並確保善用資源。「價值為本醫療」會衡量對患者攸關重要的健康成效，鼓勵他們積極參與，並於成本與療效之間取得平衡。

2025年1月，友邦保險新加坡與萊佛士醫院 (Raffles Hospital) 簽署合作備忘錄，以改善新加坡居民獲得優質醫療保健服務的渠道。合作計劃首階段推出三個主要項目，例如將萊佛士醫院超過90名私人專科醫生納入「友邦優質醫療夥伴」(AIA Quality Healthcare Partners) 網絡，提升網絡全面性。

2025年8月，友邦保險新加坡與第二家醫療保健服務供應商安徽尼亞山醫院 (Mount Alvernia Hospital) 建立合作關係，推動可持續醫療保健方案。這次合作聚焦於改善患者體驗與健康成效，同時確保友邦保險保單持有人和醫院患者均可繼續享有可負擔的高標準優質醫療護理服務。

最後，我們於2025年10月與Thomson Medical Centre 簽署了第四份合作備忘錄。同樣地，有關合作旨在為友邦保險保單持有人提供具成本效益的優質護理。

術後加速康復

友邦價值為本醫療策略中的其中一個核心環節為引入「術後加速康復」(Enhanced Recovery After Surgery) 方案，此套實證為本的臨床方案務求優化患者在手術前、中、後的整體流程。

在私營醫療機構採用此「術後加速康復」方案前，全膝關節置換手術的患者一般需要住院三至五天。在此「術後加速康復」方案下，患者可於24小時內出院返家。該方案鼓勵患者在術後盡快下床活動；出院後則透過家訪提供跟進護理。

「術後加速康復」的另一個重點為術前血液檢查，以確保患者的血紅蛋白水平在手術前達到理想水平，從而有助降低輸血機率，提升患者安全外，同時減輕醫療保健系統的成本負擔。

平均而言，術後加速康復方案能降低約20%的整體護理成本。對於人口老化下需求量偏高的手術(例如膝關節置換)而言，這個減幅頗為可觀。

雖然公營醫療機構早已把這個方案納入標準流程，但在私營醫院則未見普及。因此，友邦保險將熟悉這些方法的醫生納入網絡醫生名單，為其提供培訓機會，同時鼓勵客戶選用這些醫生以推廣有關方案。

透過上述措施，友邦保險新加坡正協助重塑當地的私營醫療保健格局，令全體居民受惠於以患者的健康成效、負責任成本管理和長期可持續發展的模式。

推動亞洲各地社群參與 **改善獲得優質醫療保健的渠道** 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究

透過「居家健康計劃」改變服務模式，讓大眾更容易獲得改變生活的醫療保健服務

對不少菲律賓人來說，特別是長者及行動不便人士，即使接受簡單的診斷測試亦是一大挑戰。過往當地大部分化驗或診斷中心主要集中於醫院或固定診斷中心，為了接受最基本的醫療程序，患者也被迫需要長途跋涉和長時間輪候。

這不僅令醫療護理服務變得不便和昂貴，亦導致MediCard的臨床網絡未能充分發揮作用，限制了客戶選用更便捷、更具成本效益服務的機會。

MediCard發現不少成員在獲取服務方面遇上困難後做出反思，重新構思服務體驗：與其讓客戶尋找醫療保健服務，何不讓服務主動接觸客戶？

答案為「居家健康計劃」(Home Health programme)，此服務旨在為成員提供高效的居家護理，亦是MediCard更廣泛策略的重要部分：透過整合旗下的獨立診所、企業駐場診所及醫院診所整合成一系統，並輔以數碼工具、聯絡中心及可靠的服務合作夥伴。總括來說，這項計劃旨在令醫療保健服務更普及和有效率。

為確保安全、質素及營運準備符合標準，該計劃以分階段方式推行，而成效亦相當顯著。

2024年10月至2025年2月期間，試點合共處理逾28,000宗化驗及診斷申請，當有5,624名成員獲提供居家健康服務，並於初期階段完成107宗服務。

截至2025年9月，成功完成服務的個案增至550宗，反映市場需求殷切和用戶接受度高，並具備進一步發展空間。隨著2026年推出數碼預約平台及擴充聯絡中心服務，預計相關數字將持續上升。

「居家健康計劃」徹底改變成員的醫療保健體驗，MediCard透過建立從預約、物流到報告交付的一體化居家為本流程，令整體服務變得更便捷、更密切和令客戶安心。

展望將來，MediCard計畫繼續擴大服務合作網絡，強化數碼渠道，並推廣供成員及企業客戶使用的全面健康產品，為行業樹立更便利、更經濟和更密切的醫療保健服務的新標準。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

締造更優質的綜合健康和保健成果

我們的健康和保健計劃幫助客戶照顧身心狀態，並為企業夥伴提供更智能的工具和洞察，以支援其員工健康。團體醫療保障正面臨更沉重的成本壓力，預計2026年的醫療成本將上升12.5%，漲幅接近亞洲區通脹率的六倍，主要源於醫療需求增加及先進醫療技術的廣泛應用。¹

此優先次序建基於友邦領先的綜合健康和保健解決方案，並透過獎賞機制鼓勵客戶建立更健康的生活習慣。

1. Marsh. (2025)。2026 年健康趨勢報告。 <https://www.marsh.com/my/services/employee-health-benefits/insights/health-trends-report.html>
2. The Nation Thailand. (2025)。雨季來臨之際，泰國流感與呼吸道融合病毒 (RSV) 病例激增。 <https://www.nationthailand.com/news/general/40055746>
3. AIA. (2025)。AIA 泰國舉辦第 12 屆「AIA Sharing A Life」活動，以「更健康的你，始於疫苗接種」為主題，為全國民眾提供流感疫苗接種。 <https://www.aia.co.th/th/about-aia/media-centre/press-releases/aia-pr-news-22apr25>
4. AIA. (2025)。AIA 泰國與 BDMS 攜手推出「BDMS PREVENTIVE VACCINE」活動，以特惠價格提供疫苗，協助泰國民眾提升健康與生活品質。 <https://www.aia.co.th/th/about-aia/media-centre/press-releases/aia-pr-news-4jun25>
5. Institute for Health Metrics and Evaluation. (2019)。1990–2017 年新加坡疾病負擔報告。 <https://www.diabetes.org.sg/wp-content/uploads/2021/11/The-Burden-of-Disease-in-Singapore-1990-2017.pdf>

讓大眾更容易獲得能改變生命的醫療保健服務

2025年，泰國公共衛生部錄得的流感及呼吸道合胞病毒 (RSV) 個案大幅增加。²單在2025年9月，一週內便錄得超過3萬宗新增流感個案及3,500宗RSV個案，流感總個案更累計超過55.5萬宗。

流感具高度傳染性，亦可引致嚴重併發症，兒童、長者及長期病患者的風險尤高。因此，了解疾病性質、病徵、傳播途徑及預防方法對於應對疫情至關重要。

為加強守護公眾健康，友邦保險泰國推出「健康由接種疫苗開始」(Healthier You Starts with Vaccination) 活動，³為曼谷街道清潔工及垃圾及手機人員免費提供1萬劑流感疫苗，並透過遍佈全國的「AIA Smart Network」合作醫院為客戶提供免費或疫苗折扣優惠。⁴

此外，友邦保險泰國亦透過社交媒體推廣疾病預防、疫苗接種及提高對早期病徵的認知，活動觸及逾300萬人，與過往相比，有效降低成員的住院率，並減輕感染嚴重程度。

改善亞洲區內大眾的健康

友邦保險新加坡在2025年推出多項健康及保健計劃，以應對客戶需要的變化。⁵

其中一項重點項目，是與Amplify Health合作推出的全新慢性疾病管理計劃 (Chronic Disease Management Programme)，透過個人化生活方式指導糖尿病、高血壓及高膽固醇的成人患者。客戶可透過Amped應用程式參與為期12個月的免費計劃，並與新加坡政府的「健康SG」(Healthier SG) 舉措相輔相成。

此外，友邦保險新加坡亦優化企業保險方案，納入全國首創的住院心理健康保障，讓逾130萬名員工在無需支付額外費用下受惠。當地團隊把Think Well積極心態等計劃，以及WhiteCoat和Teladoc等服務夥伴整合至AIA+應用程式，進一步擴闊客戶獲得身心健康服務的渠道。

友邦保險澳洲：心理健康旅程管理

友邦保險澳洲於2025年推出「早期介入項目」(early engagement project)，為提出心理健康索賠的客戶提供個人化支援，重點包括於循證醫療、健康資源，以及重返職場的支援。

自2025年7月以來，38名成員中有31名獲轉介，參與率達77%。初步結果顯示，當中5名成員已改為接受身心健康轉介服務，另有4名獲安排重返職場支援。



推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果

「AIA Vitality」計劃

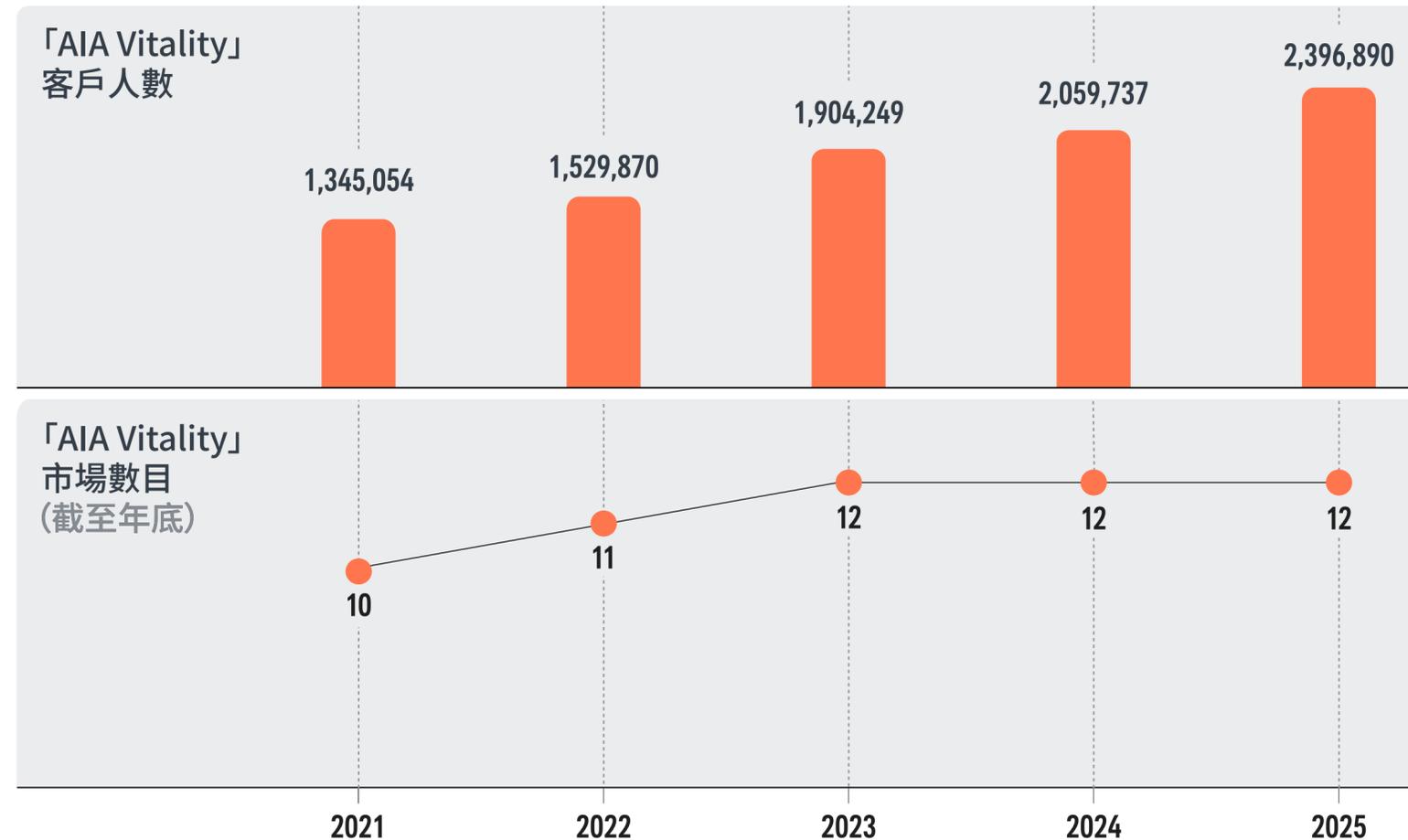
「AIA Vitality」計劃是一個科學為本的健康及保健計劃，現於12個市場推行，在區內擁有超過200萬名成員。

2025年，我們為「AIA Vitality」計劃開發了可持續的「共享價值模式」，專門整合產品設計、具吸引力的健康計劃及高效的分銷支援。多個市場已按此模式更新其「AIA Vitality」產品。例如，友邦保險泰國推出「Healthy

Boost」福利，向參與活動的客戶提供現金回贈及每月獎賞；友邦保險馬來西亞則更新「Active Challenge」，由原本固定的雙週體能活動目標，改為個人化每週目標，鼓勵客戶逐步增加運動量。

上述優化措施旨在讓健康生活獎賞更具體、提升客戶參與度，並支持計劃長遠可持續發展。

「AIA Vitality」成員人數



在血糖水平處於或高於臨床風險值的活躍成員中

66%

☑ 血糖水平呈現穩定或下降趨勢

在總膽固醇水平處於或高於臨床風險值的活躍成員中

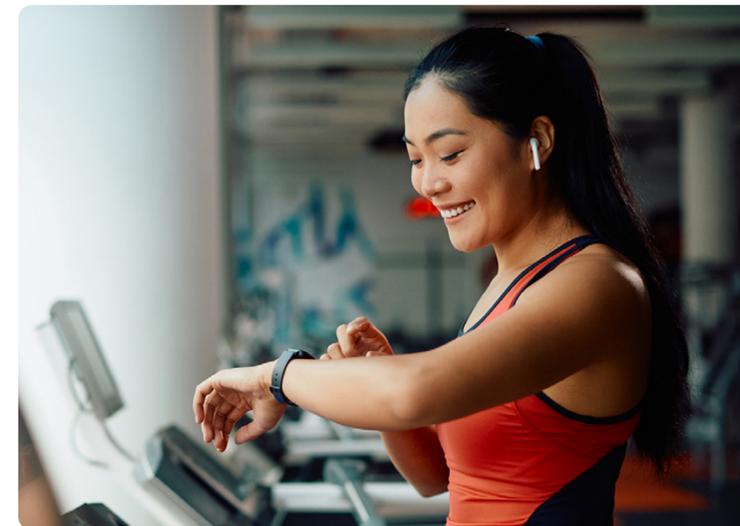
35%

☑ 膽固醇水平呈現下降趨勢

在提交身高體重指數 (BMI) 的激活成員中

23%

☑ BMI呈現下降趨勢



全方位護理方案 (HolisticCare Solution)

友邦保險馬來西亞基於市場對審慎理財與提升客戶與成員價值的策略，在企業方案 (Corporate Solutions) 中推出健康干預計劃，將重點由單純理賠轉為主動改善員工健康，以應對保險市場的重大挑戰。

友邦保險馬來西亞的「全方位醫護方案」支援員工健康的不同層面，確保所有員工均能就其健康目標獲得合適的支援。

該業務單位的健康干預計劃涵蓋多項關鍵目標，包括：

- **策略性健康風險管理**：重點處理成本最高和最常見的索賠類別，特別針對耳、鼻、喉、肺部疾病及骨科狀況，透過及早介入而避免常見問題惡化為需要高昂程序處理的併發症。
- **財務可持續性**：員工健康改善有助減少住院需要，從而緩解企業客戶面對不可持續的醫療成本上升壓力。
- **客戶保留與價值提升**：透過與客戶積極協作，把服務價值由單一理賠交易延伸為全方位健康方案，令友邦保險成為長期策略夥伴，支持企業客戶實踐「健康、長久、好生活」。

推動亞洲各地社群參與 改善獲得優質醫療保健的渠道 締造更優質的綜合健康和保健成果



個案研究(客戶A)

流感疫苗接種計劃

- 於2023年第三季推出流感疫苗接種計劃
該計劃提供流感疫苗接種, 以避免成員患上流感相關疾病, 例如流行性感冒、肺炎及其他類似診斷。
- 參與情況理想
共有450人參與。

- 流感相關診斷¹使用率²有所下降
已接種疫苗成員的流感相關診斷使用率下降25%, 由2.4跌至1.8。
- 2024年醫療通脹情況明顯好轉

流感相關診斷的理賠成本

● 接種前 ● 接種後

已接種疫苗的成員
每名成員的每月成本(普通科門診)

-12%

16.2

14.2

2023年第一季至第三季

2023年第四季至2025年第一季

未接種疫苗的成員

+11%

10.2

11.3

2023年第一季至第三季

2023年第四季至2025年第一季

1. 流感相關診斷包括發燒/咳嗽/哮喘/流行性感冒/急性支氣管炎/肺炎/鼻竇炎
 2. 使用率是指每名成員每年的就診次數, 例如: 使用率 = 總索償人次/總成員人數
 3. 客戶C與客戶B從事相同行業及身處相同地區, 但並無參與肌肉骨骼干預計劃(MSK Intervention Program)。
 4. 客戶C未有向友邦保險投保普通科/專科門診保障。



個案研究(客戶B)

肌肉骨骼干預計劃(MSK Intervention Program)

- 於2024年推出肌肉骨骼干預計劃
該計劃提供即場物理治療、人體工學教育講座、護脊運動課程及健康推廣活動。
- 參與情況理想
共有120人參與。
- 骨科使用率有所下降²
參與成員的骨科使用率下降9%, 由73.1%跌至66.8%。

- 2024年醫療通脹情況明顯好轉
→ 參加肌肉骨骼干預計劃後, 客戶B的骨科理賠成本有所下降。
→ 反觀從事相同行業及身處相同地區的客戶C, 由於沒有參與肌肉骨骼干預計劃, 其骨科理賠成本持續上升。

骨科理賠成本

● 推出肌肉骨骼干預計劃前 ● 推出肌肉骨骼干預計劃後

客戶B(參加肌肉骨骼干預計劃)
每名成員的每月成本(住院+普通科門診+專科門診)

24.5

+47%

36.0

-8%

32.9

2023財政年度

2024上半年

2024下半年及2025年(10個月數據)

客戶C³(沒有參加肌肉骨骼干預計劃)
每名成員的每月成本(僅限住院⁴)

+4%

12.3

12.8

2024上半年

2024下半年及2025年(10個月數據)

AMPLIFY HEALTH透過數據創新重塑亞洲醫療保健服務 友邦保險馬來西亞：推動方便、經濟及有效的醫療服務

Amplify Health透過數據創新重塑亞洲醫療保健服務



我們的目標不僅為保險公司創造價值，更協助建構一個各人均可負擔、普及而高效的醫療保健系統。

Axel Baur 博士

Amplify Health首席執行官

作為Amplify Health首席執行官，Axel Baur發揮舉足輕重的作用，重新定義健康保險公司應如何貢獻，以協助亞洲建構更穩健和可持續發展的醫療保健系統。

Amplify Health作為引領亞洲醫療服務發展的領先醫療保健人工智能企業，致力解決亞洲醫療保健長期碎片化的問題。保險公司、服務提供者、藥房及公共支付方通常在數據匱乏的環境下運作，整合程度有限、臨床標準不一和高度依賴人手操作和紙本流程。數據質素及透明度不足等碎片化現象，導致醫療保健服務負擔加重、效率降低，且更難以觸及。

憑著逾40年的全球醫療保健經驗，Axel Baur博士帶領Amplify Health透過人工智能、先進的數據平台及全系統協作，為醫療保健業注入創新力量。

Axel表示：「亞洲的醫療保健服務過往一直由服務提供者主導。我們希望協助支付方建立更深入的洞察和數據能力，配合醫療保健服務供應商的專業知識，加強雙方協作，從而提升服務質素及整體系統表現，促進整個醫療保健生態系統的協作。」

數據是Amplify Health營運方針的核心。Axel指出，由於患者、服務提供者與支付方之間的信息不對稱，導致醫療保健體系極易出現效率低下的情況。若缺乏可靠和標準化的數據，保險公司降未能有效評估服務質素、管理成本或支援提升健康成效方面的能力。

為回應上述問題，AmplifyHealth開發「目標健康數據模型」(Target Health Data Model) 作為通用數據框架，協助醫院以跨機構及跨地域的方式共享和比較數據。該模型亦解決了內部不一致的問題，例如同一醫院內不同部門的患者數據記錄及編碼方式迥異。透過使用人工智能及先進分析技術，Amplify Health將非結構化的理賠數據、醫療報告和不同的編碼轉換為單一標準模型。這是亞洲首個同類解決方案，為醫療保健數據建立了共同語言，方便深入了解不同服務供應商、地域及醫療保健系統的情況，並有望為亞洲大眾帶來正面影響。

Amplify Health至今已處理4,000萬項理賠數據，並以此訓練其人工智能模型，提供可靠、可複製和無「失真」(hallucination) 的洞見。友邦保險等保險公司可以在這個基礎上與服務供應商進行證據為本的討論，並推動醫療保健模式轉往由支付方促進及價值為本的方向。

Amplify Health的平台亦可直接改善客戶體驗，其中一例是理賠處理。不少公共醫療保健系統的理賠程序可能需時數週；相比之下，Amplify Health的端對端數碼理賠解決方案可於幾秒內核實索賠個案、檢查欺詐、浪費或濫用情況，並完成批核。

Axel指出：「從掃描到核實支付，我們最快可在四秒內完成理賠處理，讓客戶、服務提供者及保險公司三方均可受惠。」

Amplify Health的數據整合能力亦可透過預測性分析來支持長期健康成效。透過結合理賠、醫療保健及其他社會經濟數據，Amplify Health能協助保險公司為客戶建立個人風險分析檔案，設計針對性的預防性健康旅程，協助客戶減少不必要的住院及嚴重疾病風險。

Axel指出：「預測與預防將成為醫療保健的未來發展方向。若能及早識別風險並引導客戶建立更健康的行為習慣，醫療體系就可更可持續和保險保障更易負擔。」

這個預防為本的方法，與友邦保險致力幫助大眾實踐「健康、長久、好生活」的抱負一致，亦有助友邦保險推動更廣泛的可持續發展承諾。

在部分市場，Amplify Health已開始與監管機構、衛生部門及公共支付方交流，探討如何使用數據標準、分析技術和支付模式建立更均衡的醫療保健系統。透過更穩固的數據基礎、預測分析及協作夥伴關係，Amplify Health正支援友邦保險及更廣泛的醫療保健系統邁向更整合的可持續未來。

Axel總結：「我們希望不僅為保險公司創造價值，而是協助建構一個各人均可負擔、普及而高效的醫療保健系統。」

AMPLIFY HEALTH透過數據創新重塑亞洲醫療保健服務 **友邦保險馬來西亞：推動方便、經濟及有效的醫療服務**

友邦保險馬來西亞：推動方便、經濟及有效的醫療服務



我們不希望純粹作為支付方；我們的角色是成為客戶誠可信賴的醫療保健夥伴。

邓晓蕾 (Tung Hsiao Ley)

友邦保險馬來西亞首席企業方案暨健康官

邓晓蕾 正致力重塑客戶的醫療保健體驗，推動友邦保險由單純的支付方，轉型為目標主導的合作夥伴。

就友邦保險馬來西亞首席企業方案暨健康官Tung Hsiao Ley而言，當地醫療通脹持續處於雙位數水平，令重新審視醫療保健服務的供應與融資模式變得相當迫切。有鑑於此，友邦保險的「綜合醫療保健策略」在幫助客戶實踐「健康、長久、好生活」方面發揮關鍵作用。她表示：「我們不希望純粹作為支付方；我們的角色是成為客戶誠可信賴的醫療保健夥伴。」

「綜合醫療保健策略」為令醫療保健系統更方便、更經濟及更有效建立了一個長遠框架。現實中，這不僅對友邦保險馬來西亞涉及保險保障設計及與服務供應商協作上作出調整，從而引導客戶獲得合適的護理服務。

更可持續的保障設計

友邦保險馬來西亞的首要任務，是確保客戶能獲得和並持續持有符合其需要與負擔能力的醫療保障。為此，當地團隊推出Smart Option：這款保費較相宜的產品，專為在保費調整期間可能難以維持原有保障水平的客戶而設。Smart Option融入了行為設計元素，鼓勵客戶更有效使用醫療保健資源，包括入院前必須經基層醫療轉介，以及提供更強的財務誘因，鼓勵客戶使用指定的網絡服務提供者。

透過此方案，客戶可更清晰地掌握維持足夠保障的更可持續的方案，而代理亦能運用有關產品掌握更多資訊，更有信心為客戶提供專業指導。

在合適的環境提供護理

友邦保險馬來西亞亦致力推廣在最合適環境下接受服務的理念。為達到這個目標，團隊一項早期措施是推出門診醫療費用付款保證，讓客戶在無需入院的情況下，便能就指定的常見疾病獲得保障¹。該安排是與當地專科醫生緊密諮詢後制定，以確保治療路徑適合，並能有效執行。

自2024年4月推出以來，門診醫療費用付款保證已協助數千名客戶就指定疾病接受治療，當中不少個案無需住院處理。這不但協助客戶及時獲得醫療服務，亦減少不必要的住院情況，從而保留個人客戶保障方案的長期價值。

加強醫療保健服務供應商的協作，擴大影響力

繼推出門診醫療費用付款保證後，友邦保險馬來西亞開始與一家Smart網絡醫院展開更深入合作，以了解提升大眾認知和使用服務方面的障礙。合作內容專注於前線實務問題，包括在適合情況下推動門診或日間治療，以及推廣使用非專利藥。透過是次參與，友邦保險進一步認識醫療保健服務提供者的行為、客戶認知和制度誘因的相互影響。

受惠於顯著提升數據與分析能力，友邦保險馬來西亞得以進一步深化相關經驗及得以擴展。新工具有助當地團隊與服務提供者的對話更深入和更具洞察力，令友邦保險馬來西亞由單純的支付方，轉型為更主動並以數據主導的合作夥伴。透過Smart網絡醫院協作項目取得成果後，團隊計劃將擴展至其他主要網絡醫院，推動整個網絡

一致採用合適的臨床路徑。目前Smart網絡醫院的使用率已達61%，反映友邦保險馬來西亞的精選醫療保健服務供應商網絡獲得高度認可。

友邦保險馬來西亞於2025年首次舉辦「醫療保健合作夥伴致敬晚宴」(Healthcare Appreciation Night)，表揚服務提供者在提供優質服務方面的共同努力與承諾。

為客戶及代理創造價值

這些措施正逐步改善客戶及代理的醫療保健體驗。客戶可以獲得更清晰、更經濟的保障選擇，獲得精選網絡提供者的服務及免住院按金等增值功能。代理在清晰的臨床路徑和更智能的支援工具下，能更有信心引導客戶在指引下獲得能符合其需要和資源的優質有效服務。

對Hsiao Ley而言，這項工作體現了她對友邦保險目標的長期承諾。友邦保險馬來西亞展示「綜合醫療保健策略」如何帶來深遠影響的同時，支持建構可持續發展的醫療保健體系，進一步落實友邦保險幫助馬來西亞大眾實現「健康、長久、好生活」的承諾。

1. AIA. (n.d.). 理賠與保證書服務。 <https://www.aia.com.my/en/help-support/faq/claims-guarantee-letters.html>



友邦保險控股有限公司 2025年 可持續發展報告

不同持份者的反饋對於我們繼續改進可持續發展表現及披露實踐至關重要。

如果閣下有任何問題、意見或反饋，請透過電郵groupsustainability@aia.com或以下地址與我們的集團可持續發展團隊聯絡：

集團可持續發展團隊

香港灣仔司徒拔道1號友邦大廈12樓