

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

(在中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份代號: 2328)

## 持續關連交易

與人保科技的 95518 委託運營服務框架協議

及

與人保金服和人保科技的 95518 委託運營相關服務合同轉移的三方協議

於2024年5月31日，本公司與人保科技簽訂了《95518委託運營服務框架協議》，由人保科技向本公司提供全國95518代運營以及區域中心建設和運營等服務，本公司向人保科技支付服務費。

茲提述本公司於2024年4月18日的公告，內容有關本公司與人保金服訂立的原人保金服95518委託運營相關服務合同。根據框架協議，本公司、人保金服和人保科技於同日簽訂了《95518委託運營相關服務合同轉移的三方協議》，本公司95518委託運營相關服務委託對象由人保金服轉移至人保科技，自2024年6月1日起，將原合同項下人保金服的權利義務全部轉移至人保科技，原合同項下相關服務內容轉移至三方協議項下執行，本公司向人保科技支付服務費。

根據上市規則的相關規定，本交易構成本公司的持續關連交易。由於框架協議所涉及的本公司向人保科技支付的服務費的預計上限（其中已包含三方協議項下的服務費預計上限），所適用的最高百分比率超過 0.1%但低於 5%，因此，根據上市規則第 14A 章，本交易只需遵守申報、年度審閱及公告的規定，並可獲豁免遵守獨立股東批准的規定。

## 序言

於2024年5月31日，本公司與人保科技簽訂了《95518委託運營服務框架協議》，由人保科技向本公司提供全國95518代運營以及區域中心建設和運營等服務，本公司向人保科技支付服務費。

茲提述本公司於2024年4月18日的公告，內容有關本公司與人保金服訂立的原人保金服95518委託運營相關服務合同。根據框架協議，本公司、人保金服和人保科技於同日簽訂了《95518委託運營相關服務合同轉移的三方協議》，本公司95518委託運營相關服務委託對象由人保金服轉移至人保科技，自2024年6月1日起，將原合同項下人保金服的權利義務全部轉移至人保科技，原合同項下相關服務內容轉移至三方協議項下執行，本公司向人保科技支付服務費。

## 95518 委託運營服務框架協議

### 1. 簽訂日期

2024年5月31日

### 2. 訂約方

- (1) 本公司
- (2) 人保科技

### 3. 有效期

自簽訂之日起至 2025 年 12 月 31 日。

### 4. 合作事項

人保科技向本公司提供全國 95518 代運營以及區域中心的建設和運營等服務。其中，全國 95518 代運營服務的具體內容包括：負責全國 95518 區域中心/省客戶中心的運營考核、業務管理、人員培訓、團隊建設等；引入人工智能等技術，開發智能化服務工具，推廣應用智能化服務場景，不斷降低件均服務成本；95518 通信服務及運維保障；按照本公司業務管理要求，提升 95518 大災應急服務能力等。區域中心的建設和運營服務的具體內容包括：承接 95518 區域中心的建設和運營，負責區域中心建設期的人員招聘、職場租賃、系統建設和辦公運營等；按照公司的服務標準和規範，提供客戶報案、諮詢、投訴、增值服務等電話、線上服務需求，以及話後溝通與調度，外呼回訪等客戶服務；負責區域中心日常運營管理，開展運營支援和數據分析，提升運營效率。

本公司與人保科技可在框架協議下，就相關服務項目和各區域中心建設運營等具體合作事項，與人保科技簽訂具體服務採購合同。

### 5. 服務費及支付方式

框架協議通過成本法確定交易價格，根據人保科技預計為該項服務支出的人力、物資成本確定。服務費具體包括人工成本、職場相關費用、信息化建設費用、其他運營費用、通信服務費用以及稅費等。服務費通過銀行轉帳方式支付，根據框架協議下具體服務合同的服務項目內容、進度約定支付週期。

### 6. 定價原則

框架協議項下交易採用合理的成本法作為定價原則確定交易金額，並參照市場公允價值以及與獨立第三方的交易價格為基礎協商確定服務價格，確保框架協議項下交易的定價公平、合理，符合本公司及股東的整體利益。服務費主要包括人力成本、物資成本及相關稅費。其中，人力成本主要根據本公司內部薪酬標準和市場薪酬水平確定；物資成本中，職場相關費用根據第三方評估的市場公允價格確定，信息化建設費用和通信服務費用根據本公司內部歷史採購價格和市場水平確定；其他運營費用如辦公差旅費等依據本公司標準和市場水平確定。

## 95518 委託運營相關服務合同轉移的三方協議

### 1. 簽訂日期

2024年5月31日

## 2. 訂約方

- (1) 本公司
- (2) 人保金服
- (3) 人保科技

## 3. 有效期

自 2024 年 6 月 1 日起，將原合同項下人保金服的權利義務全部轉移至人保科技，原合同項下各項服務的服務期限不變，其中，委托人保金服代運營 95518 客服業務服務合同的期限至 2024 年 6 月 30 日，委托人保金服承接 95518 通信服務合同的期限至 2024 年 12 月 31 日，委托人保金服建設和運營 95518 華東、南方中心服務合同的期限至 2025 年 4 月 17 日。

## 4. 合作事項

自 2024 年 6 月 1 日起，將原合同項下人保金服的權利義務全部轉移至人保科技，原合同項下相關服務內容轉移至三方協議項下執行，保持該等服務內容、合同金額、計價標準和服務期限不變，本公司按照三方協議約定的付款方式向人保科技支付服務費。本公司在原合同到期後另行與人保科技根據框架協議簽訂具體服務合同。

## 5. 服務費、定價原則及支付方式

根據三方協議約定，原合同項下合同金額、計價標準均維持不變，原合同項下服務費用總額扣除截至三方協議生效前本公司與人保金服已發生及預計發生交易金額後，轉移至人保科技的服務費總額預計上限約為 310 百萬元。本公司按照三方協議項下約定的付款安排，以銀行轉帳方式向人保科技支付服務費。

### 年度上限

根據框架協議，本公司向人保科技支付的服務費預計上限如下：

	人民幣百萬元
自簽訂之日起至 2024 年 12 月 31 日	436
2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日	720

上述上限依據框架協議的預計交易金額制定，通過成本法及相關稅費確定交易金額，包括 i) 三方協議中約定轉移支付給人保科技的預計交易金額上限（約為 310 百萬元），以及 ii) 框架協議下預計需與人保科技新簽訂的區域中心等具體服務合同的預計交易金額上限，約為 846 百萬元。該等交易金額主要包括：（1）人力成本：根據本公司內部薪酬標準和市場薪酬水平確定，按照招聘進度，框架協議期間內人力成本預計約為 917 百萬元，其中 2024 年約為 342 百萬元，2025 年約為 575 百萬元。（2）物資成本：運營初期將投入的相關物資成本包括辦公職場相關費用、信息化建設費用、其他運營費用以及通信服務費用，根據框架協議項下各項物資成本的定價原則，結合運營初期預計物資投入規模，物資成本預計約為 239 百萬元，其中 2024 年約為 94 百萬元，2025 年約為 145 百萬元。

### 歷史金額

本公司與人保科技過往三年無類似交易歷史金額。

就本公司與人保金服於原合同項下服務費用的歷史交易金額，請參見本公司日期為2024年4月18日的持續關連交易公告。

### **內控措施**

本公司制定了關聯交易管理辦法及操作指引等規定，對關聯交易的管理機構、報告和披露、管理程序、監控等有明確要求及規則。本公司按照上述規定對各項關聯交易事項進行管理和監控。本公司定期統計和報送關聯交易發生和執行情況，監控交易執行情況，切實履行內控義務。本公司建立了交易上限預警機制，協議執行過程中實際交易金額達到設定年度上限的預警線（即年度交易金額上限的80%），即由相關職能部門予以密切關注，及時重新設定上限並履行相應程序。此外，本公司每年對關聯交易進行內部專項審計，並將審計結果匯報本公司董事會和監事會，且本公司獨立董事和外聘審計師每年對持續關連交易進行審閱並發表意見。

### **一般資料**

#### **本公司的資料**

本公司為在中國註冊成立的股份有限公司，H股在香港聯交所上市。本公司主要在中國經營機動車輛保險、企業財產保險、貨物運輸保險、責任保險、意外傷害保險、短期健康保險、農業保險、信用保險、保證保險、家庭財產保險、船舶保險等人民幣及外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務。於本公告日，中國人民保險集團是本公司的控股股東，持有本公司總股本的約68.98%。

#### **中國人民保險集團的資料**

中國人民保險集團是在中國註冊成立的股份有限公司，其股份分別在香港聯交所（股份代號：01339）和上海證券交易所（股份代號：601319）上市。中國人民保險集團主要投資並持有上市公司、保險機構和其他金融機構的股份，監督管理控股投資企業的各種國內、國際業務，國家授權或委託的政策性保險業務等。於本公告日，財政部是中國人民保險集團的控股股東，持有中國人民保險集團總股本的約60.84%。

#### **人保科技的資料**

人保科技是在中國註冊成立的有限公司。人保科技主要經營軟件開發、信息系統運行維護、數據處理服務、數據處理和存儲支持服務、信息技術諮詢服務、計算機系統服務、信息系統集成服務、網絡技術服務、互聯網數據服務、互聯網安全服務、雲計算、大數據、物聯網、人工智能等科技服務業務等。於本公告日，中國人民保險集團是人保科技的控股股東，持有人保科技總股本的100%。

#### **人保金服的資料**

人保金服是一家在中國註冊成立的有限責任公司，主要經營業務包括互聯網信息服務、增值電信業務、拍賣業務、人工智能公共服務、技術服務、技術開發、技術諮詢等業務。中國人民保險集團、本公司、人保壽險分別持有人保金服註冊資本的約70.6781%、17.5932%和11.7288%。其中，人保壽險是一家在中國註冊成立的股份有限公司，主要在中國從事人壽保險、健康保險和意外傷害保險等保險業務，上述業務的再保險業務及保險資金運用業務。於本公告日，中國人民保險集團是人保壽險的控股股東，直接持有人保壽險總股本的約71.08%，本公司持有人保壽險總股本的約8.62%，中國人民保險集團的全資子公司人保資產持有人保壽險總股本的約0.3%。擁有人保壽險餘下權益10%（含）以上的股東信息：日本住友生命保險公司擁有人保壽險10%權益，該公司是一間於日本

註冊成立的互助型保險公司，主要從事人壽保險、投資和其他保險業務，其由投保人最終實益擁有及控制且依照所適用的日本有關法律法規並無任何股東。

### 訂立本交易的原因及效益

根據中國人民保險集團打造統一的全渠道智能化客戶服務體系的規劃，以及關於優化科技板塊的工作部署，人保金服 95518 代運營業務整體移交人保科技，包括運營管理團隊、客服坐席人員以及租賃的職場、信息系統等。為確保本公司 95518 運營正常服務運轉，本公司與人保金服、人保科技簽訂三方協議，將在中國人民保險集團開展關於優化科技板塊的相關工作落地前與人保金服簽訂的一系列原合同，合併轉移至人保科技。

本公司與人保科技簽訂框架協議，就本公司未來在日常業務中不時所需之 95518 委托運營相關服務進行約定。通過與人保科技簽訂框架協議，人保科技將為本公司的客服業務提供集約化 95518 運營服務。各區域中心有利於發揮集約化運營效率，深化智能化服務應用，加強報案、投訴等風險管控。

董事會（包括獨立董事）認為本交易是在本公司日常業務中按照一般商務條款進行，本交易的條款及建議服務費年度上限均公平合理，並符合本公司及股東整體利益。

### 上市規則的要求

人保科技、人保金服均為本公司控股股東中國人民保險集團的子公司。按照上市規則，人保科技、人保金服屬本公司的關連人士。因此，本交易構成本公司的持續關連交易。在中國人民保險集團任職的董事王廷科先生和于澤先生、中國人民保險集團派出的董事李濤先生及在人保金服任職的董事張道明先生，就審議及批准本交易之董事會議案均已迴避表決。除上述披露外，沒有其他董事就審議及批准本交易之董事會議案須迴避表決，亦沒有其他董事被視為在本交易中擁有重大利益。

由於框架協議所涉及的本公司向人保科技支付的服務費的預計上限（其中已包含三方協議項下的服務費預計上限），所適用的最高百分比率超過 0.1%但低於 5%，因此，根據上市規則第 14A 章，本交易只需遵守申報、年度審閱及公告的規定，並可獲豁免遵守獨立股東批准的規定。

### 釋義

在本公告內，除文義另有所指外，下列詞語具有以下涵義：

「框架協議」或「95518 委託運營服務框架協議」	指	本公司與人保科技於 2024 年 5 月 31 日訂立的《95518 委託運營服務框架協議》
「聯繫人」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「董事會」	指	本公司董事會
「本公司」	指	中國人民財產保險股份有限公司

「關連人士」	指	上市規則賦予該詞語的涵義
「董事」	指	本公司董事
「香港聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「獨立董事」	指	本公司獨立非執行董事
「獨立第三方」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「上市規則」	指	香港聯合交易所有限公司證券上市規則
「原合同」或「原人保金服 95518 委託運營相關服務合同」	指	本公司與人保金服於 2023 年 4 月 11 日訂立的《委託人保金服代運營 95518 客服業務服務合同》及本公司與人保金服於 2024 年 3 月 29 日訂立的《委託人保金服代運營 95518 客服業務補充合同》，本公司與人保金服於 2024 年 1 月 1 日訂立的《委託人保金服承接 95518 通信服務合同》及本公司與人保金服於 2024 年 4 月 18 日訂立的《委託人保金服建設和運營 95518 華東、南方中心服務合同》
「人保資產」	指	中國人保資產管理有限公司，一家在中國註冊成立之有限責任公司
「人保金服」	指	人保金融服務有限公司
「中國人民保險集團」	指	中國人民保險集團股份有限公司
「人保壽險」	指	中國人民人壽保險股份有限公司
「人保科技」	指	人保信息科技有限公司
「三方協議」	指	本公司、人保金服和人保科技於 2024 年 5 月 31 日簽訂的《95518 委託運營相關服務合同轉移的三方協議》
「元」	指	人民幣元
「本交易」	指	根據框架協議，人保科技向本公司提供全國 95518 代運營及區域中心的建設和運營等服務，並通過三方協議將原人保金服 95518 委託運營相關服務合同項下服務內容及人保金服的權利義務轉移至人保科技，本公司向人保科技支付服務費
「%」	指	百分比

承董事會命  
中國人民財產保險股份有限公司  
畢欣  
董事會秘書

中國北京，2024年5月31日

於本公告日，本公司董事長為王廷科先生（非執行董事），副董事長為于澤先生（執行董事），降彩石先生、張道明先生及胡偉先生為執行董事，李濤先生為非執行董事，獨立董事為程鳳朝先生、魏晨陽先生、李偉斌先生及曲小波先生。