



(股份代码: 6060)

環境、社會及管治報告 2024



目錄

關於本報告

關於眾安在綫	01	激發善治活力	03	共築人文家園	05	譜寫綠色新篇	07
公司概覽	04	強化合規內控	20	維護基本權益	59	應對氣候變化	74
管治架構	05	健全風險管理	22	重視人才發展	62	推動綠色運營	81
可持續發展成果	06	恪守商業道德	24	增強員工健康	64		
		反洗錢與反欺詐	26	加強員工關懷	66		
		保護知識產權	29				
		防止信息洩露	31				
		加強採購管理	35				
深化ESG管理	02	堅持責任運營	04	回饋社會民生	06		
ESG戰略理念	09	打造科技+服務生態	38	力行科普教育	69	附錄一：ESG關鍵績效表	83
ESG管治架構	13	「做有溫度的保險」	42	保護水資源	70	附錄二：香港聯合交易所《環境、	
利益相關方參與	14	推進負責任投資	49	投身志願行動	71	社會及管治報告守則》索引	87
實質性議題評估	16	提供優質服務	51	配合救災減損	72	附錄三：GRI報告標準索引	90
回應可持續發展目標 (SDGs)	18					讀者意見反饋表	98

關於本報告

眾安在線財產保險股份有限公司特此發佈本環境、社會及管治報告（以下簡稱「ESG報告」），以概述本集團所秉持的ESG戰略理念，以及在環境、社會及管治方面的政策制度、實踐舉措及績效表現，供利益相關方了解有關信息。

報告標準

本報告主要依據全球可持續發展標準委員會（Global Sustainability Standards Board, GSSB）發佈的可持續發展報告標準（以下簡稱「GRI標準」）和香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「香港聯合交易所」）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》的要求進行編制。同時，我們還參考與回應了聯合國可持續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs）和明晟ESG評級（Morgan Stanley Capital International ESG Ratings, MSCI ESG Ratings）等評級要求。

報告範圍

除特別標注外，本報告涵蓋眾安在線財產保險股份有限公司及其附屬公司（以下統稱「眾安在線」「眾安保險」「眾安」「本集團」或「我們」）的核心業務。本報告的範圍依據財務標準，按照附屬公司或運營點對本集團整體收益的貢獻進行劃分。

本報告的披露時間範圍覆蓋2024年1月1日至2024年12月31日（以下簡稱「報告期內」），為了增強報告敘述完整性，部分內容及數據適當超出上述範圍。

報告原則

本集團在編寫ESG報告時遵循以下四個匯報原則：

- **重要性**：本集團已識別出重要的利益相關方，並通過利益相關方調研與重要性評估，確定本年度重要的ESG議題，作為本報告披露重點的依據。

- **量化**：本報告內所有數據均來自相關統計報告和內部檔，並已披露關鍵績效指標計算過程中使用的相關標準及方法。

- **平衡**：本報告遵循平衡原則，確保不偏不倚地呈現本集團的ESG表現。

- **一致性**：除非另有說明，本報告中信息的收集和統計方法與過往報告年份基本保持一致。

報告語言

本報告以繁體中文及英文版本發佈。如有歧義，以繁體中文版為準。

報告數據說明

本集團董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告中財務數據均來自2024年度綜合財務報表，該報表已經過羅兵咸永道會計師事務所獨立審計，其他數據均來自本集團內部相關統計報告或文件。若本報告中財務數據與年度綜合財務報表不一致，以財務報表中的數據為準。

報告獲取

本報告以PDF格式在以下網站上發佈，利益相關方可以點擊相關檔查看本報告：

香港交易及結算所有限公司（HKEX）網頁（www.hkexnews.hk）

本集團官方網站（www.zhongan.com）可持續發展板塊<https://www.zhongan.com/esg>

聯繫方式

我們非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何意見或建議，歡迎通過以下方式聯繫：

電子郵件：dongshihui@zhongan.com

01

關於眾安在綫

眾安在綫財產保險股份有限公司於2013年10月9日註冊成立，總部設於上海。2017年9月28日，眾安在香港聯交所上市，股票代碼為6060。

公司概覽	04
管治架構	05
可持續發展成果	06



公司概覽

作為中國首家互聯網保險公司，眾安不設任何分支機構，完全依託互聯網展業。本集團以「保險+科技」為雙引擎，專注於應用新技術重塑保險價值鏈，圍繞健康、數字生活、消費金融和汽車保險四大生態，以科技服務新生代，提供個性化、定制化、智慧化的新保險。2016年7月，本集團註冊成立全資子公司眾安信息技術服務有限公司，在科技賦能保險的同時，將經過業務驗證的科技對外輸出。

2024年



眾安全年總保費超**334.17**億元，同比增長**13.3%**



雲端保險核心系統「無界山」全年保單出單量高達**197.32**億張，承保自動化率提升至**99%**



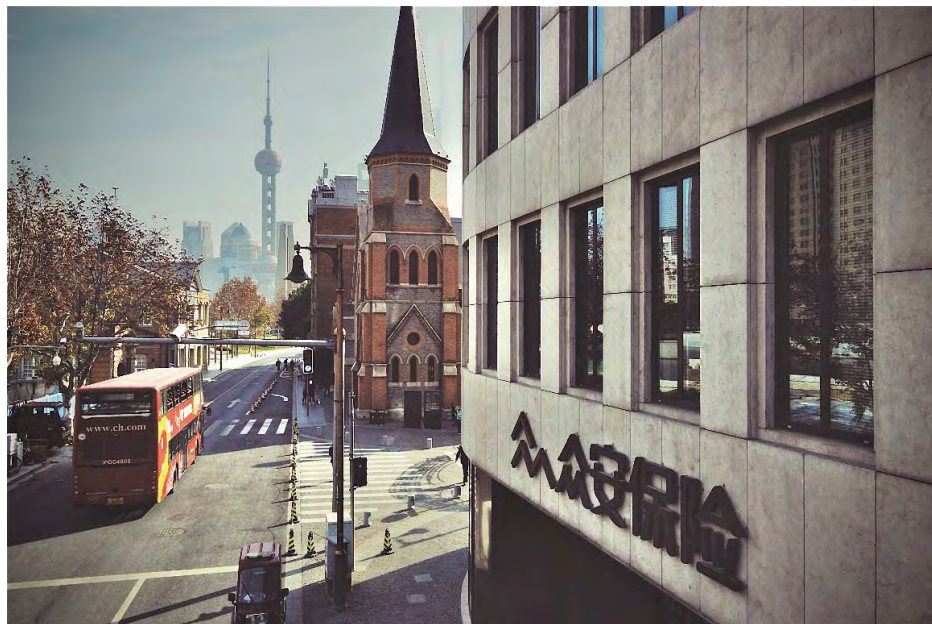
科技輸出業務新簽約保險產業鏈客戶**98**家，新簽約銀行業、證券業等泛金融客戶**16**家



眾安的生態化產品矩陣已覆蓋新興領域超**20**個



服務中小微企業超**100**萬家



眾安以「科技驅動金融，做有溫度的保險」為使命，秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，未來將繼續乘風破浪、砥礪前行，開啟真正的新保險時代。

管治架構

眾安不斷強化公司治理能力，搭建了權責分明的治理架構，充分保障本集團和利益相關方的合法權益，提升運行效能。本集團董事會下設審計與消費者權益保護委員會、提名與薪酬管理委員會、風險管理與關聯交易控制委員會以及戰略與投資決策委員會四個專門委員會。委員會具體職權範圍、構成以及成員背景請詳見本集團2024年年報。

本集團重視董事會的多元化和獨立性，認為提升董事會多元化程度是提升本集團競爭優勢的關鍵元素。本集團董事會成員在保險、互聯網和風險管理方面均有相關專業背景及豐富的管理經驗。此外，提名與薪酬管理委員會每年針對董事會的架構、人數與構成進行研討，力爭提高董事會各個層面的多元化程度，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、技能、知識、地區以及行業經驗等。此外，本集團的高管團隊同樣在公司治理、互聯網、保險行業、法律專業和金融行業等領域具備卓越的實力和豐富的經驗。

本集團董事會由**11**名董事組成

2名女性董事，**4**名獨立非執行董事

4位獨立董事具有風險管理經驗

7位董事有保險行業經驗

審計與消費權益保護委員會中**2**位董事有保險行業經驗



可持續發展成果

2024年，眾安通過“科技”把“綠色、普惠、數字”高效融入保險價值鏈各個環節，在可持續發展領域取得長足進步，並收穫了來自社會各界的諸多肯定。

可持續發展績效

正式簽署聯合國環境署 (United Nations Environment Programme, UNEP)《可持續保險原則》(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，承諾並踐行PSI的四項原則。

		
環境	社會	管治
• 累計上線26個綠色保險條款，承保超851萬件綠色保險保單 • 新能源車險總保費同比增長約188.4% • 溫室氣體排放總量4,773.31二氧化碳當量(噸) • 溫室氣體排放密度1.99二氧化碳當量(噸)/人	• 客戶滿意度98.27分 • 健康險服務用戶超過1.3億 • 研發投入8.46億元，佔總保費的2.53% • 建成覆蓋全流程、全量100%的AI 質檢 • 承保自動化率提升至99%	• 獨立董事佔比36.4% • 董事商業道德培訓覆蓋率100%

可持續發展榮譽



· ESG評級



MSCI ESG評級由BB提升至
BBB



Wind ESG評級
BBB

02

深化ESG管理

保險公司作為集風險管理者、風險承受者與主要投資者於一身的企業，在推動經濟、社會與環境可持續發展中具有獨特的戰略地位。眾安在線深刻認識到，ESG不僅是企業履行社會責任的體現，更是識別和管理非財務風險、提升長期穩健價值的重要工具。因此，集團將ESG作為核心管理抓手，持續推動企業的高質量發展，同時發揮保險行業在社會、經濟可持續發展中的重要作用。作為一家踐行「做有溫度的保險」的創新型互聯網保險公司，眾安在線結合自身發展理念與運營實踐，積極探索並完善ESG管理體系，以實際行動應對氣候變化等可持續發展挑戰。

ESG戰略理念	09
ESG管治架構	13
利益相關方參與	14
實質性議題評估	16
回應可持續發展目標 (SDGs)	18



ESG戰略理念

踐行可持續發展已成為社會各界的共識。眾安在線始終秉持「科技驅動金融，讓保險更普惠」的使命，以創業者姿態，用保險的溫度守護創新的力量，用科技的光芒照亮前行的道路。我們期待與所有利益相關方攜手，共同書寫數字經濟時代保險服務的新篇章，推動經濟、社會和環境的可持續發展。

2025年2月，我們正式簽署聯合國環境署 (United Nations Environment Programme, UNEP)《可持續保險原則》(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，承諾並踐行PSI的四項原則。

眾安承諾並踐行可持續保險原則 (PSI)

- 1 將與保險業務相關的環境、社會和公司治理 (ESG) 議題融入我們的決策過程。
- 2 與客戶和業務夥伴共同努力，提升對ESG議題的認識，管理相關風險，尋求解決方案。
- 3 與政府、監管機構和其他主要利益相關方合作，促進全社會在ESG議題上的廣泛行動。
- 4 展示問責機制和透明度，定期披露在實施原則方面的進展。

眾安結合自身「科技驅動金融，做有溫度的保險」的發展理念和運營實踐，將「嚴格合規運營」「做有溫度的保險」「重視人文關懷」「共用綠色生態」「回饋社會民生」作為履行環境及社會責任、踐行ESG理念的五大戰略發展方向。眾安將持續規範ESG信息披露，不斷提升ESG管治水平，並在業務經營中積極推動各項ESG議題的績效改進。我們已將ESG相關指標納入高管薪酬績效考核，激勵管理人員重視ESG工作，積極為股東及投資者、監管機構、客戶、僱員、業務夥伴、非政府組織等利益相關方創造價值，塑造互利共贏的格局，與社會共用發展成果。



眾安在線ESG戰略理念五大方向

戰略方向



嚴格
合規運營

關鍵議題

- ◇ 企業管治
- ◇ 風險管理
- ◇ 商業道德
- ◇ 隱私與數據安全
- ◇ 供應鏈管理與
負責任採購

實踐與目標

眾安不斷完善公司治理體系，持續提升公司治理能力，致力於打造合規、高效、穩健的創新型互聯網保險公司，為股東提供長期回報，與廣大利益相關方攜手共贏。

- ◇ 夯實合規管理的組織架構與制度基礎，完善全面風險管理體系，提升信息披露透明度，築牢高質量發展根基。
- ◇ 堅持誠信經營與公平競爭，堅守商業道德底線，對腐敗、商業賄賂、欺詐等行為持“零容忍”態度，攜手客戶、供應商及其他合作夥伴共建清廉、健康的環境。
- ◇ 完善信息化管理體系與工作，確保信息安全，有效保護客戶隱私，防止客戶信息洩露，保障客戶合法權益。
- ◇ 在供應商的合規管理基礎上，開展供應商 ESG 風險評估，建立培訓與溝通機制，幫助供應商提高 ESG 管理能力。

戰略方向



做有溫度
的保險



重視
人文關懷

關鍵議題

- ◇ 產品與服務創新
- ◇ 普惠金融
- ◇ 消費者權益保護

- ◇ 多元化與包容
- ◇ 人才發展與培訓
- ◇ 員工健康與安全
- ◇ 員工權益與關愛

實踐與目標

眾安以科技驅動金融，持續推出個性化、定制化、智慧化的產品，充分保障客戶權益，不斷提升客戶體驗，以優質、有溫度的保險產品與服務，滿足人民群眾日益增長的美好生活需要。

- ◇積極創新產品與服務模式，在產品開發過程中融入城市化風險、人口老齡化和人口結構變動風險、氣候變化風險、新興健康和人口學風險等 ESG 新興風險。
- ◇持續提升產品「溫度」，升級「百萬醫療系列」等核心產品的覆蓋人群和保障範圍，推出普惠版網路安全保險、中小微企業營業中斷險等具備惠民屬性的保險，為服務不足的群體提供普惠產品與服務。
- ◇持續完善消費者權益保護體系與管理制度，重視客戶意見回饋，建立通暢的客戶意見回饋管道，及時回應客戶訴求，保障客戶合法權益。

眾安重視人文關懷，致力於構建一個平等、包容、健康安全的職場環境，並與員工共用本集團發展成果，攜手共赴美好未來。

- ◇堅持平等僱傭，嚴禁僱傭童工、強迫勞動以及任何形式的歧視行為，充分保障員工合法權益。
- ◇保障員工晉升發展通道暢通，優化人才培養方案，舉辦豐富的培訓教育活動，並支持員工進行學習深造，讓員工在本集團發展中實現自我價值。
- ◇認真傾聽員工聲音，不斷提升員工福利，加強員工溝通管道建設，關懷女性以及困難員工，增強員工歸屬感。



ESG管治架構

眾安高度重視自身管理決策和運營可能對環境、社會及經濟帶來的影響，將ESG理念深度融入企業發展戰略，構建起自上而下、職責分明的ESG管治架構。其中，戰略與投資決策委員會承擔著關鍵職責，為本集團發展規劃、ESG工作計劃、ESG風險審查等事項提供專業建議，有力推動本集團ESG管理工作的規範管理與高效運行。本集團也將根據業務發展情況，持續完善ESG管理體繫建設，保障本集團長期穩定發展。

為提升董事會層面的ESG意識，深化ESG管理與實踐，本集團積極開展ESG主題培訓。2024年，本集團邀請第三方專業機構，面向全體董事會、監事會及高級管理人員開展了「ESG與氣候披露」主題培訓。本次培訓涵蓋了全球可持續發展的最新趨勢、ESG和氣候變化監管最新要求以及碳普惠知識和案例等多個方面。通過此次培訓，管理層能夠更好地理解如何在滿足ESG合規要求的基礎上，借助業務創新與發展推動碳減排，並為眾安在綠色金融領域的戰略規劃和業務部署提供支援，也為後續各項ESG工作的有效推進奠定堅實的理論基礎和實踐框架。

董事會

- ◇ 確立ESG管治方針和策略
- ◇ 對ESG事宜進行評估、排序與管理
- ◇ 定期檢討ESG目標的實現進度



戰略與投資決策委員會

- ◇ 審議年度ESG工作計劃並監督相關工作實施
- ◇ 檢討與審議ESG政策
- ◇ 識別ESG風險並將已識別風險納入風險管理體系
- ◇ 審議年度ESG報告內容
- ◇ 反饋利益相關方關注的ESG議題，對ESG管理提出建議與意見
- ◇ 檢討及監察ESG相關目標和指標的進展



環境、社會及治理工作小組

- ◇ 負責ESG工作的具體執行並向戰略與投資決策委員會彙報工作情況



利益相關方參與

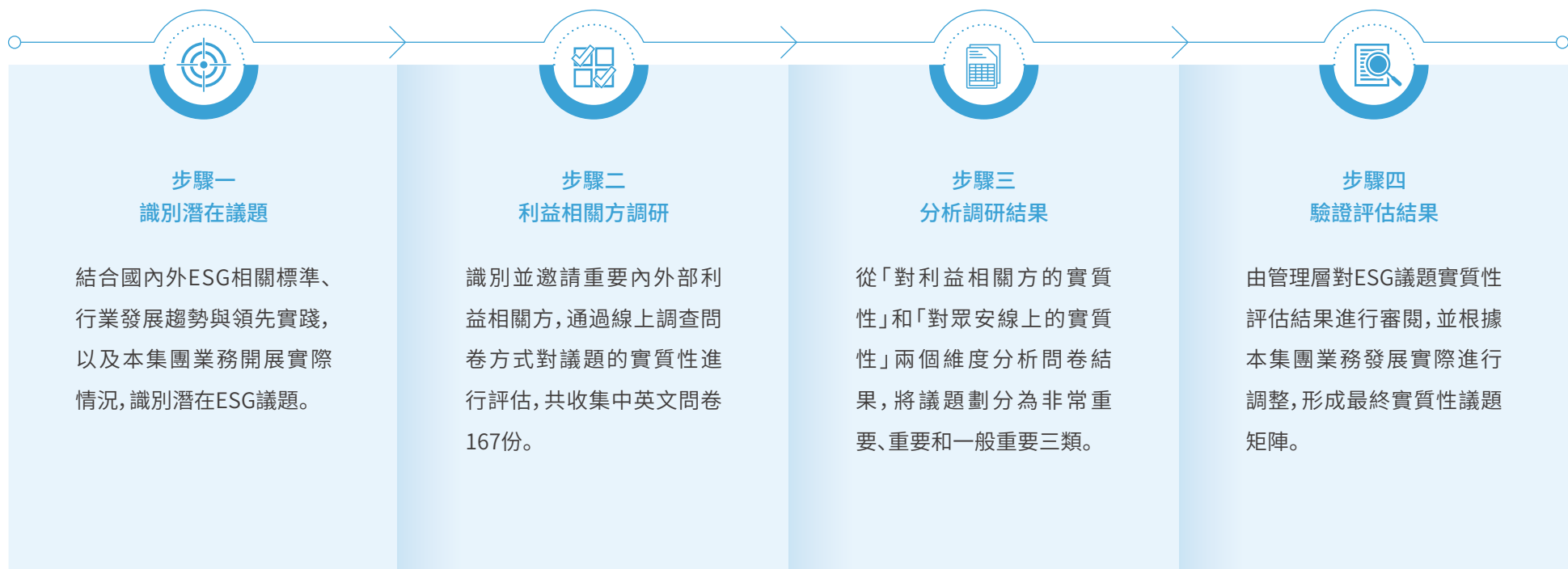
本集團高度重視與利益相關方建立並維持良好關係。我們借助股東大會、官方網站、電話、郵箱、研討會、滿意度調查等多元化管道，與利益相關方保持密切與順暢溝通，力求回應並滿足利益相關方的訴求與期望。

利益相關方	關注議題	主要溝通途徑	
 股東及投資者	◇ 合規運營 ◇ 投資回報 ◇ 保護股東權益 ◇ 信息披露的準確性和及時性	◇ 股東大會 ◇ 企業年報、公告等公開信息 ◇ 路演等投資者關係活動	◇ 業績說明會 ◇ 電話/電子郵件 ◇ 官方網站
 監管機構	◇ 維護金融穩定 ◇ 促進經濟發展 ◇ 支持社會民生	◇ 匯報與交流 ◇ 材料報送	
 客戶	◇ 提供方便、快捷、優質的保險服務 ◇ 提高用戶滿意度 ◇ 產品責任	◇ 企業官網 ◇ 熱線電話及郵箱 ◇ 客戶服務中心	◇ 客戶滿意度調查和意見表 ◇ 網上服務平台 ◇ 日常營運/交流

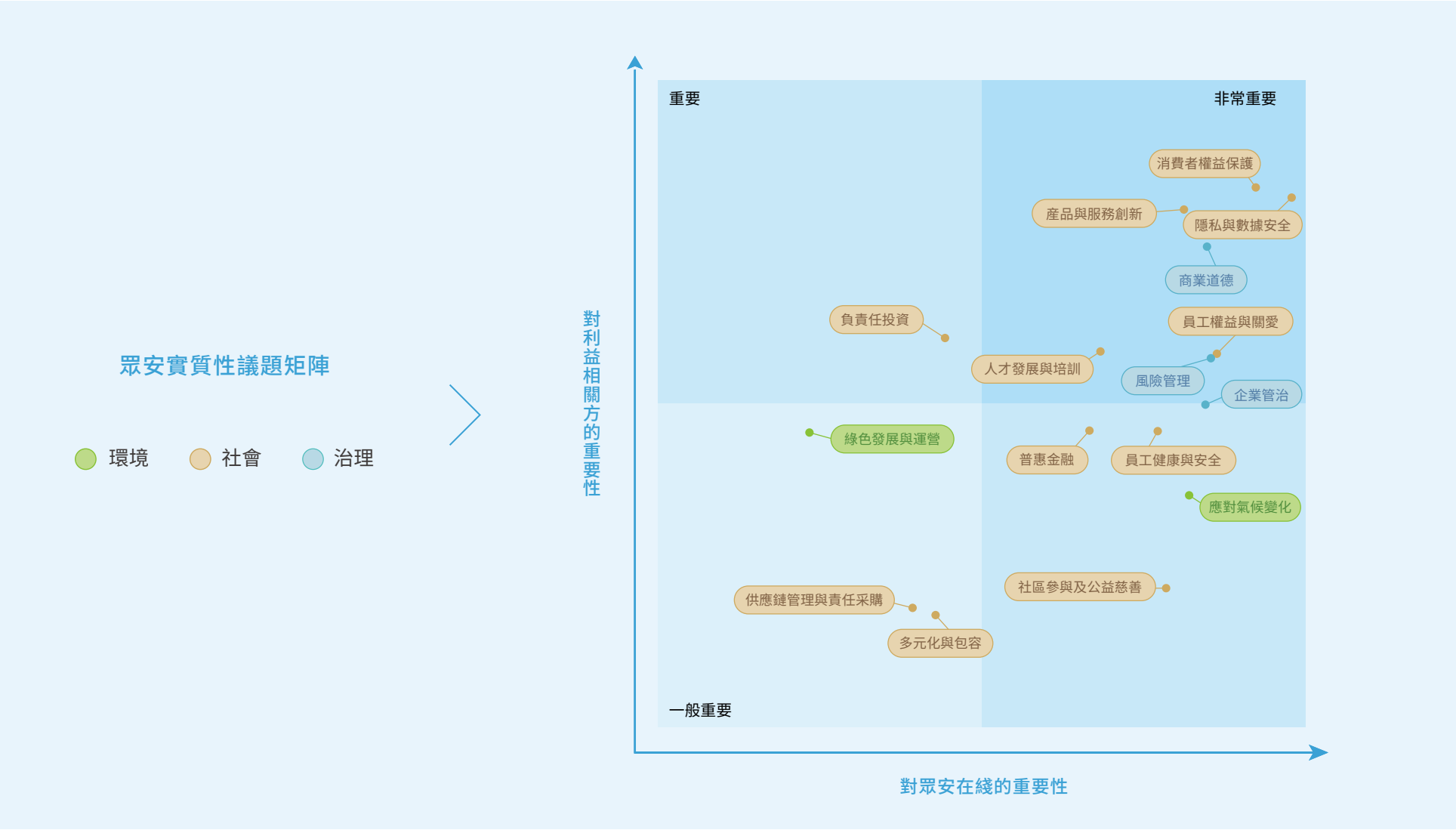
利益相關方	關注議題	主要溝通途徑
 員工	◇ 穩定就業 ◇ 合理福利待遇 ◇ 安全工作環境 ◇ 教育培訓 ◇ 職業發展和機遇	◇ 僱員調研 ◇ 職工代表大會 ◇ 培訓、研討會 ◇ 員工活動
 供應商及合作夥伴	◇ 誠信互惠 ◇ 公平採購	◇ 供應商評估制度 ◇ 實地考察 ◇ 會議交流
 社區公眾	◇ 提供就業機會 ◇ 促進社會和諧 ◇ 支持公益活動	◇ 開展公益活動 ◇ 參與研討會/講座/工作會議 ◇ 組織環保活動

實質性議題評估

本集團遵循《環境、社會及管治報告守則》的相關流程開展ESG實質性調研評估及分析。我們綜合可持續發展相關標準、ESG評級要求、同業對標分析及本集團實際運營情況等，構建了ESG議題庫，並面向股東及投資者、客戶、員工、政府及監管機構、供應商及合作夥伴、社區公眾等利益相關方開展問卷調查。在識別、調研、分析和驗證的基礎上，我們共識別出16項實質性議題，其中包含8項「非常重要」議題，分別為客戶權益保護、產品與服務創新、隱私與數據安全、商業道德、員工權益與關愛、人才發展與培訓、風險管理、企業管治。2024年，本集團環境、社會及治理工作小組對實質性議題評估結果進行了討論分析，考慮到本集團業務和運營環境無重大變更，故繼續沿用此實質性議題評估結果。



眾安實質性議題評估流程



回應可持續發展目標 (SDGs)



管治	
回應章節	ESG實質性議題
激發善治活力-強化合規內控	企業管治
激發善治活力-健全風險管理	風險管理
激發善治活力-恪守商業道德、反洗錢與反欺詐	商業道德
激發善治活力-防止信息洩露	隱私和數據安全



环境	
回應章節	ESG實質性議題
譜寫綠色新篇-應對氣候變化	應對氣候變化
譜寫綠色新篇-推動綠色運營	綠色發展與運營



社会	
回應章節	ESG實質性議題
回饋社會民生-投身志願行動、配合救災減損	社區參與及公益慈善
共築人文家園-增強員工健康	員工健康與安全
共築人文家園-重視人才發展	人才發展與培訓
回饋社會民生-力行科普教育	社區參與及公益慈善
共築人文家園-維護員工權益、加強員工關懷	員工權益與關懷
堅持責任運營-推進負責任投資	負責任投資
共築人文家園-維護基本權益	多元化與包容
堅持責任運營-打造科技+服務生態	產品與服務創新
堅持責任運營-「做有溫度的保險」	普惠金融
堅持責任運營-提供優質服務	客戶權益保護
激發善治活力-加強採購管理	供應鏈管理和責任採購

貢獻可持續發展目標



03

激發善治活力

眾安在線秉持「商業向善」理念，將良好的公司治理和合規風控視作企業高質量發展的基石。我們在關鍵領域深耕細作，夯實企業合規管理基礎，優化全面風險管理體系，全方位強化合規治理能力，並在知識產權保護、信息安全保障、採購管理等關鍵領域持續發力，力求以堅實的管理舉措確保公司穩健運營，為長期高質量發展築牢根基。

強化合規內控	20
健全風險管理	22
恪守商業道德	24
反洗錢與反欺詐	26
保護知識產權	29
防止信息洩露	31
加強採購管理	35



2024年眾安保險公司治理亮點績效

- 獨立董事佔比**36.4%**
- 反貪腐等商業道德培訓覆蓋率**100%**
- 《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率**100%**
- 供應商《廉潔承諾書》簽署率**100%**
- 累計商標授權量**974**件，累計專利授權量**103**件
- 董事會對信息安全負總體責任

強化合規內控

本集團董事會對合規管理承擔最終責任。法律合規部承擔法務管理、合規管理、知識產權、訴訟案件以及反洗錢管理等方面的職責，並確保相關規章制度的嚴格執行。為維護合規監管的獨立性，本集團實施嚴格的考評機制，同時要求合規負責人回避可能引發職責衝突的業務、財務、內部審計等領域，從源頭嚴密防範潛在的職責和利益衝突。

在《眾安保險合規管理辦法》《眾安保險制度管理辦法》等核心制度的指導下，本集團持續優化合規管理體系。報告期內，本集團新增或修訂完善了《眾安保險宣傳推廣專案管理辦法》《眾安保險涉刑案件管理辦法》《個險理賠未決案件準備金管理細則》等 73 項管理制度，涵蓋合規營銷、風險管理、消費者權益保護及資金運用等多個重要領域，以更好適應監管要求和內部管理需求，切實保障本集團穩健經營和健康發展。此外，我們還定期開展年度制度審查，依據審查結果對相關制度進行修訂和優化，確保內部管控制度的時效性與有效性，穩步提升合規治理水平。

為進一步強化員工合規意識，通過開展合規宣導、喜刷刷繫列專項合規課程及合規主題活動等，構建“以點、帶線、到面”的全方位合規文化宣教體繫，打造“活潑多樣，專業務實”的良好合規文化氛圍。



2024年眾安保險合規文化宣導舉措

圖文宣導

通過微信公眾號、海報等多種管道，全年累計發佈44次合規宣導，內容涵蓋合規營銷、信息安全、消費者權益保護、反欺詐等重點議題，合規宣導覆蓋超16,000人次，持續提升員工合規意識。

線上課程

製作「喜刷刷」合規課程系列，供員工線上學習，全年共上線22期課程，參與學習人數超過2,000人，提升全員合規素養。

線下培訓

開展個人信息保護、專項產品合規等主題培訓，結合實際案例解析監管要求及合規操作指引，確保員工在日常業務實踐中有效落實合規要求。

同業交流

主辦2024年保險仲介銷售合規論壇，與業內專家、監管機構及同行深入探討保險營銷合規實踐，促進行業經驗共用，推動行業合規管理水平提升，更好保護消費者權益。

眾安保險

「喜刷刷」合規課程系列

保險公司承擔責任後的追償權及代位求償權

主讲人：張俊



一、課程內容：

本課程將從法律定義、法律依據、權利行使條件、權利行使對象、案件管轄法院等方面詳述保險追償權與保險人代位求償權的區別，便於在保險理賠和訴訟工作中厘清兩種權利，正確適用法律來定分止爭。



眾安保險

「喜刷刷」合規課程系列

互聯網財產保險業務監管新規解读

主讲人：李杰



一、課程內容：

本課程將從新增的特殊規制要求、業務重點關注事項以及整改期限三個方面，對《關於加強和改進互聯網財產保險業務監管有關事項的通知》的重點內容進行解读，便於業務開展過程中落實新規要求，防范合規風險。



眾安「喜刷刷」合規課程系列

健全風險管理

眾安持續優化風險管理體系，強化風險管理能力建設，不斷提升風險管理效能。本集團秉持風險導向原則，規範風險管理流程，運用科學有效的管理方法，對各類風險開展全方位的識別、評估、監測、預警、管理與報告，確保能夠及時應對潛在風險。

報告期內，本集團制訂了《眾安保險2024年風險管理總體規劃》，結合本集團發展戰略及歷年風險偏好體系的執行情況，更新年度風險偏好陳述書。在風險管理制度建設方面，依據《銀行保險機構操作風險管理辦法》，對《眾安保險操作風險管理規定》進行了修訂，根據監管最新要求進一步完善操作風險管理體系，確保本集團運營的合規性與穩健性。同時，根據《眾安保險全面風險管理規定》，我們持續完善各類風險管理要求，重點關注反洗錢、反欺詐、數據治理等領域的突出風險，並加強對氣候變化、人口結構變動、肥胖及新興健康風險、城市化趨勢等ESG新興風險的識別與管理，以提升本集團整體的風險應對能力。

眾安已構建「三道防線」的風險管理機制，其中，本集團的董事會作為風險管理的最高決策機構，監督風險管理的有效性並對其負最終責任。



在日常運營中，我們通過風險識別、風險評估和風險規避，實現全面風險管理：

風險識別

高級管理層定期根據外部環境、本集團發展戰略和業務運營情況，科學研判本集團面臨的主要風險。

風險評估

風險管理與關聯交易控制委員會將依據既定的風險偏好和整合後的管理信息，對已識別風險進行審查和評判。

風險規避

風險管理與關聯交易控制委員會根據風險實際情況和風險偏好，確定期望風險水平作為相應風險管理工作的目標，採取整體層面風險和專項風險管理相結合的全面風險管理方法 (ERM) 進行風險管控。

2024年，本集團進一步加強操作風險管理，通過在具體業務條線設置關鍵風險指標，強化與其他操作風險管理工具的交叉校驗，並定期複檢和優化，以提升操作風險識別與防控能力。此外，2024年初修訂的風險偏好中，本集團進一步納入「案件風險率」、「操作風險損失率」、「信息系統服務可用率」等操作風險容忍度指標，確保風險管理體系更加全面、科學。在風險考核方面，本集團在2024年償付能力風險管理績效考核方案中，新增操作風險定量指標「操作風險損失率」及定性指標「操作風險事件報告」，以提升操作風險管理的精準度與科學性。

我們每年針對高級管理層、風險管理部、各職能部門開展相關培訓，提升全員風險管理能力、增強風險管理意識。

案例：開展償付能力風險應知應會全員測試

2024年11月，本集團組織並完成了2024年償付能力風險應知應會全員測試，測試覆蓋各業務條線及職能部門，員工參與率達97%，有效提升了全員對償付能力風險管理的認知與理解。本次測試不僅幫助員工深入掌握償付能力監管要求、風險預警機制及應對策略，還進一步強化了本集團整體風險防範能力，確保風險管控能力與業務發展同步提升。



恪守商業道德

眾安嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《保險公司管理規定》《保險公司合規管理辦法》等相關法律法規，致力於塑造誠信、廉潔、陽光、正直的企業文化。為推進反腐倡廉，營造風清氣正的職場生態，本集團制訂了《眾安保險廉政安全管理制度》，明確禁止行賄、受賄、索賄、利益輸送、偷逃稅款、內幕交易等不當行為，並對相關責任和處罰措施作出嚴格規定。2024年，本集團進一步加強對潛在刑事法律風險的識別與防範，制訂了《眾安保險涉刑案件風險防控管理辦法》，持續夯實廉政安全管理制度和廉政建設工作。

本集團明確了董事會在商業道德管理和監督方面的職能，並由董事會對相關事項承擔最終責任。為確保嚴格遵守商業道德，本集團在管理層下設立了反舞弊及舉報人保護委員會，並在董事會下設立了審計與消費者權益保護委員會。上述委員會負責監督日常業務運營中的商業道德問題，傾聽利益相關方的意見與建議，並及時向董事會回饋，確保商業道德規範的有效執行，推動企業誠信合規運營。



利益輸送

針對招投標過程中的圍串標、故意洩露標底或其他利益輸送行為



關聯交易

針對以各種方式規避關聯交易審查或監管要求的行為



違規融資

針對以各種方式為關聯方或關聯方指定方違規融資的行為



利益衝突

針對任何可能違反利益衝突禁止規定的行為



保密管理

針對任何違反《保密協議》中保密管理規定的行為



績效薪酬追索扣回

對於高級管理人員和關鍵崗位人員，施行績效薪酬追索扣回機制。追索扣回比例根據經營情況、風險狀況、績效薪酬延期支付情況確定

本集團依據《內部審計管理規定》開展年度內部審計工作，並覆蓋商業道德相關內容。針對違反商業道德的問題，我們將積極開展調查工作。我們遵循《眾安保險員工行為準則》對商業道德的規定，要求全體員工（包括正式員工、外包員工和實習生）及供應商等外部合作夥伴遵循誠信的價值觀，對不道德、不合法行為持「零容忍」態度。

此外，本集團設立了面向所有利益相關方的投訴舉報管道，用於受理誠信舞弊問題的諮詢或申訴，並建立了嚴格的舉報受理及調查管控制度，確保舉報事項得到公正、高效的處理。我們嚴格執行舉報人保護機制，對舉報人的個人信息及舉報資料嚴格保密，嚴禁任何形式的打擊報復。如發現任何報復行為，本集團將依據國家相關法律法規及公司章程制度嚴肅追責，確保舉報機制的公正性與有效性。

我們的投訴舉報管道如下



舉報電話

166 2165 9961



舉報郵箱

lianzheng@zhongan.com



舉報地址

上海市黃浦區圓明園路 219 號眾安保險

本集團加強誠信廉潔文化宣導，在各部門、各事業部開展了多場覆蓋全體員工（包含全職員工、兼職員工和實習生）的線上及線下培訓，實現了廉潔宣傳全覆蓋。我們也依託企業微信等平台，發佈案件處理等提示信息，多維度強化日常廉潔教育宣傳。我們還要求全體員工嚴格遵守眾安規章制度並簽署《員工誠信廉潔從業承諾書》，遵循「守法、誠信、廉潔、勤勉」的原則，堅決抵制各類失信行為。2024年，本集團組織各類反貪腐等商業道德培訓及考試共11次，員工覆蓋率100%，《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率達100%。報告期內，本集團未出現因貪污產生的訴訟案件。



眾安開展廉政教育培訓

反洗錢與反欺詐

反洗錢

眾安持續完善反洗錢工作體系建設，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，制訂了《眾安保險互聯網反洗錢和反恐怖融資管理辦法（試行）》《眾安保險客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存實施細則》《眾安保險反洗錢工作檢查管理規範》《眾安保險涉及恐怖活動資產凍結實施細則》及《眾安保險洗錢和恐怖融資風險自評估管理規範》《眾安保險洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法》《眾安保險大額交易和可疑交易報告管理規範》等管理規範和辦法，進一步提升本集團反洗錢制度的全面性和有效性。

針對可疑交易，本集團採用人工監測報告與系統監測預警相結合的模式，確保及時、準確地識別和分析可疑交易。對於依據客戶身份識別分類出的高風險客戶，我們實施強化的客戶盡職調查措施，並在承保、保全、理賠等關鍵環節採取更嚴格的控制措施，以有效降低潛在風險，保障業務合規性與資金安全。

本集團建設反洗錢監測系統，並根據監管要求變化和公司實際運營情況不斷更新、完善系統功能。2024年，本集團全面完善了系統各項功能模組，涵蓋反洗錢名單監測、客戶洗錢風險評級、可疑及大額交易監測與上報、客戶盡職調查、洗錢風險自評估等關鍵環節。與此同時，我們進一步優化客戶洗錢風險評級模型、可疑交易監測指標及客戶盡職調查觸發機制，確保系統監測的精準性與高效性。

2024年，眾安持續強化客戶身份識別管理，嚴格遵循“了解你的客戶”原則，落實《中國人民銀行關於加強反洗錢客戶身份識別有關工作的通知》等監管要求，全面優化客戶身份識別流程，提升反洗錢合規管理水平。本集團針對不同業務場

景，優化前端業務系統數據獲取，增強客戶基本信息校驗功能，並推進歷史客戶數據治理，確保客戶身份數據的準確性和完整性。為適應互聯網業務非面對面交易的特點，本集團進一步優化身份核驗機制，引入人臉、指紋、聲紋等生物識別技術，提升身份認證的安全性與精準度，並依託公安及第三方數據庫對客戶信息進行交叉校驗，進一步提高客戶身份識別的數據質量。同時，我們加強反洗錢黑名單監控，全面開展名單篩查，確保風險客戶的有效識別與管控。

本集團於報告期內舉辦了涵蓋各層級員工的多期反洗錢培訓，加強反洗錢體系建設，增強員工對反洗錢工作的認知和重視。



眾安參加監管組織的反洗錢培訓

新員工

全面開展6期「合規文化與反洗錢」新員工培訓，覆蓋約500人，重點講解了反洗錢基本概念、核心履職義務及處罰要點，幫助新入職員工快速了解反洗錢工作的基本要求。

反洗錢業務人員培訓

全年舉辦4次專項培訓，覆蓋200人次，培訓內容涵蓋金融機構客戶盡職調查及合規管理實務操作、反洗錢反恐怖融資履職管理要點、業務洗錢風險評估等，幫助業務人員提升實務操作能力，強化反洗錢合規意識。

高管培訓

每年組織高管人員參加監管開展的線下特色化反洗錢專項培訓，2024年參加包括FATF（反洗錢金融行動特別工作組）第五輪互評估背景下的反洗錢檢查要點、持續盡職調查及可疑交易甄別實務、新法背景下金融機構履職熱點焦點交流等多場線下反洗錢專項培訓，幫助高管深入了解監管動態及行業發展趨勢，增強戰略層面對反洗錢合規管理的理解與執行。

監管組織培訓

組織高管、部門負責人及相關業務人員參加了中國人民銀行上海市分行舉辦的2024年反洗錢業務培訓，覆蓋人數達200餘人，通過培訓提升員工對年度金融機構反洗錢工作的整體認識，並對標本集團實際情況，進一步優化內部反洗錢管理體系。



反欺詐

眾安持續健全反欺詐機制，借助智慧化手段提升欺詐風險識別、預警與處置能力，精準打擊各類欺詐違法犯罪活動。我們結合大數據分析、人工智能技術研判及多維風控模型，不斷優化欺詐防控策略，提升欺詐案件的監測精準度與響應速度，確保公司業務的安全。

對於各類保險欺詐線索，眾安組織多部門開展深入調研分析，依託自主的大數據風控能力，全方面摸排各類保險欺詐線索。同時，積極與各地公安機關建立緊密聯動機制，精準打擊保險欺詐犯罪，成功落地破獲此類案件20餘起。此類案件的有力打擊，有效維護了保險市場的正常秩序，切實保障了廣大投保人的合法權益，進一步淨化了行業生態。

快速 研判

- 建立事業部信息同步共享機制，提早介入並及時研判欺詐線索；
- 建立眾安保險黑名單平台，對敏感人員進行 5 級分類，降低潛在風險。

全力 處置

- 調查取證：配合執法機關的調查取證工作，全力追贓挽損；
- 追根溯源：將欺詐風險點反饋至相關事業部，打通事業部信息盲點，提升防範意識和應急處置能力

積極 對接

- 與上海市反電信網絡詐騙中心（以下簡稱上海市反詐中心）等執法機關積極對接；
- 參與上海市反詐中心個性化 IP 形象定制工作，助力反欺詐宣傳。

眾安反欺詐工作機制

案例：聯合上海反詐中心、農行開展安全先鋒活動

2024年7月18日，眾安保險舉辦「安全先鋒，智慧行動」反詐宣傳活動，邀請上海市反電信網路詐騙中心及金融機構專家，通過真實案例解析、互動問答等方式，提高員工對保險詐騙、電信詐騙的識別與防範能力。本次活動深入貫徹了公安部經濟犯罪偵查局及國家金融監管總局關於保險詐騙打擊工作的部署，強化“警惕詐騙新手法，不做電詐工具人”的反詐理念，助力構建全員參與的反詐防護體系。



保護知識產權

眾安重視知識產權管理，在保護自身知識產權的同時，不隨意侵犯他人知識產權成果。我們嚴格遵循《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，制訂了《眾安保險知識產權管理規範》《眾安保險軟體正版化管理規定》等規章制度，並設立了知識產權貫標專案組作為知識產權保護專崗負責落實相關工作。同時，本集團在供應鏈管理體系中增加知識產權保護相關條款，確保合作夥伴同樣遵循知識產權合規要求，共同構建健全的知識產權管理體系。

2024年，眾安完成了知識產權管理體系標準化建設及第三方認證機構的審核認證工作，實現了知識產權合規管理體系與本集團整體風險管理體系的有效融合，知識產權的全過程管理更加規範化、體系化。



眾安知識產權管理體系認證證書

眾安搭建內部知識產權管理系統，實施知識產權全流程線上化管理。報告期內，我們通過正版化軟體管理、建立商標預警機制等途徑，持續提升知識產權管理工作的專業性和有效性。

眾安發佈《眾安保險軟體正版化管理規定》，持續推進軟體正版化合規管理，明確軟體使用、配置管理、安裝卸載及維護等全流程規範。我們每年依據監管要求梳理軟體正版化情況，並上報《銀行、保險機構軟體正版化工作信息統計表》，涵蓋軟體採購、升級、維護及培訓等內容，確保正版軟體的合規使用。本集團在軟體與圖片字體採購方面採取規範化流程，規定相關崗位人員需在OA系統發起採購申請，並訂立明確的採購框架協議或採購合同，以降低侵犯他人知識產權風險發生的可能性。

眾安建立商標預警機制，對商標管理及授權實施規範化、制度化、流程化管理。我們通過外部監測結合內部人工篩查，重點監控“眾安”核心品牌相關商標，對搶注商標提出異議或申請無效。同時，本集團定期針對市場上的公司字型大小開展主動排查，對惡意註冊“眾安”相關字型大小的行為進行商標維權打擊，切實維護品牌權益。

此外，本集團積極鼓勵員工研發創新，並通過技術新穎性、競爭性、價值性等維度篩選優質核心專利，對發明人和研發團隊進行表彰。我們依據《眾安保險知識產權管理規定》《眾安保險專利與論文獎勵制度》，已形成規範化的員工知識產權轉化與管理模式以及相應的激勵措施。2024年，本集團的專利獎金支出約22萬元，覆蓋33名來自不同技術團隊的員工，進一步推動創新發展。

我們積極開展各類知識產權培訓教育活動，包括在新員工月度培訓中融入知識產權保護相關內容、組織技術研發人員參加專利技術專項挖掘培訓會等。通過系統化的培訓，本集團不斷強化全員知識產權保護意識。

案例：眾安開展多項知識產權保護培訓

2024年，眾安開展GUI外觀設計專利申請、審查及侵權專題培訓，強化員工對外觀設計專利的理解與運用。同時，本集團於線上、線下共組織6場專利挖掘培訓會，涵蓋外觀設計、專利申請基本要求、技術點挖掘等核心內容，累計共80人次參與，有效促進技術沉澱，推動專利申請轉化，進一步夯實眾安的知識產權保護體系。



眾安於2021年12月加入上海市商標協會，“眾安保險”商標榮獲2022年上海好商標稱號，並被列入上海市重點商標保護名錄。本集團於2022年成功申報上海市專利試點企業，並於2024年順利通過正式驗收，完成兩年試點期。

截至2024年12月31日



本集團
累計商標授權量
974件



報告期內授權量為
35件



累計專利授權量
103件

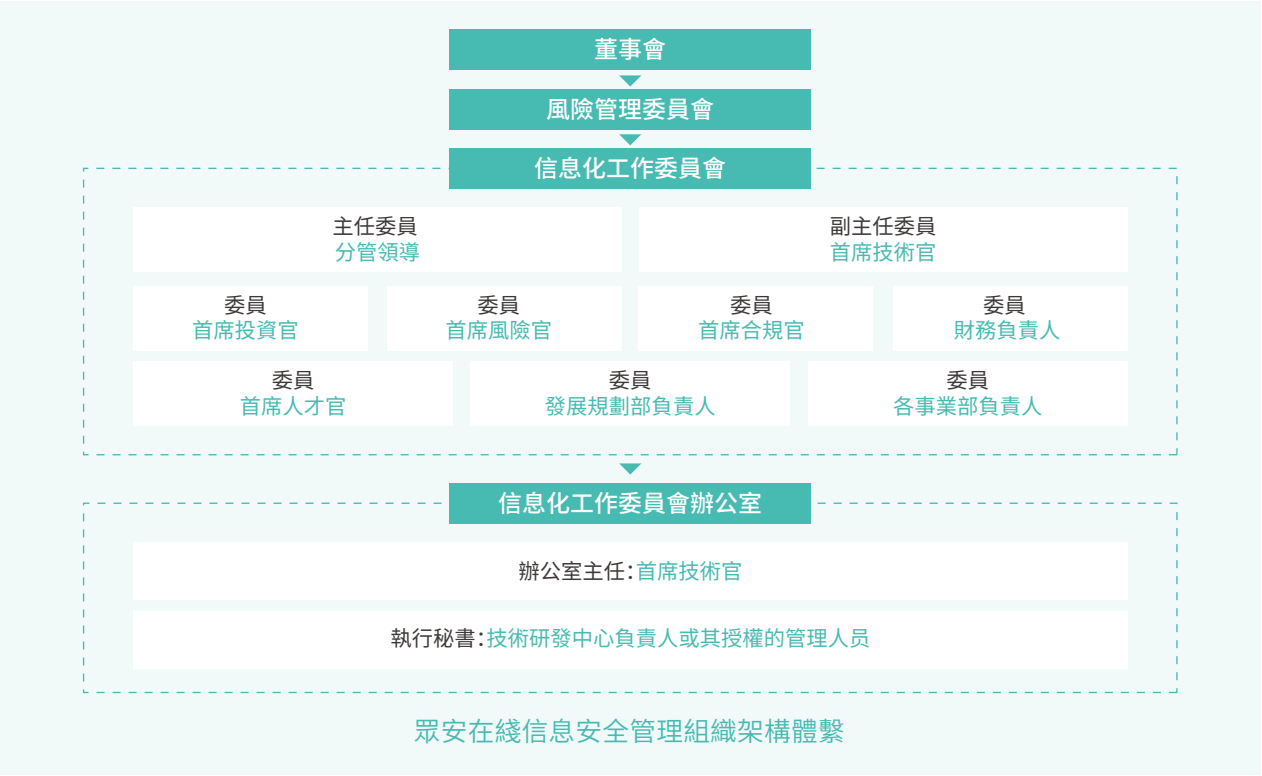


報告期內授權量為
17件



防止信息洩露

作為全球首家互聯網保險機構，眾安深刻認識到信息安全及個人隱私保護對於客戶資金安全、企業信任及品牌聲譽的重要性。為確保信息安全及個人隱私管理的規範性與有效性，本集團設立了信息化工作委員會，由高級管理人員及相關部門負責人組成，併制定工作章程，明確委員會職權範圍，管理範圍覆蓋系統、網絡、數據、個人隱私等領域的安全管理，確保信息安全管理體繫的持續、規範、有效運行。同時，眾安嚴格響應監管要求，由董事會對信息安全負總體責任，依據《國家金融監督管理總局關於印發銀行保險機構數據安全管理辦法的通知》，全面強化信息安全治理，確保信息安全管理符合國家監管標準。



眾安嚴格遵守《中華人民共和國網路安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《個人金融信息保護技術規範》等法律法規和監管要求，建立健全信息安全管理體繫，並制訂了《眾安保險個人信息保護政策》《眾安保險個人信息保護管理規定》《眾安保險個人信息安全應急管理規定》《眾安保險個人信息保護影響評估管理規定》《眾安保險數據分類分級管理規定》《眾安保險個人信息數據傳輸管理辦法》等制度，對個人信息的採集、存儲、使用、委託處理、共用等生命週期中的相關行為進行規範，嚴防個人信息風險。

2024年，本集團進一步優化個人信息保護制度，更新《兒童個人信息保護規則》《個人信息保護政策》，並新制訂《眾安保險移動應用程序管理辦法》，完善移動應用程序上下架流程，同時通過OA系統建立審批機制，確保本集團的數據管理工作更加規範、高效、安全。

全流程個人隱私保護

	用戶信息收集		用戶信息存儲和保護		用戶信息使用
• 眾安各部門及所有員工在經營管理過程中需遵循最小化要求,以最低頻率和最少數量採集與經營管理或提供服務有直接關聯的個人信息; • 利用外部第三方元件採集和處理個人信息時,及時審核供應商資質,評估和測試第三方元件的安全性,防範外部機構不當獲取、留存個人敏感信息。		• 眾安對個人信息實行分類管理,採取相應的加密、去標識化等安全技術存儲、保護用戶提供的個人信息,防止數據遭到未經授權訪問以及個人信息的洩露、篡改、丟失。 • 除非需要延長保留期或受到法律的允許,眾安會對超出保存期限的用戶個人信息進行刪除。		• 眾安對被授權訪問用戶信息的人員,建立最小授權的存取控制策略,只授權訪問所需的最小必要個人信息,且僅具備完成職責所需的最少的數據操作許可權; • 對個人信息的批量修改、拷貝、下載等重要操作設置內部審批流程。	
	用戶權利		用戶信息委託處理、共用、轉讓		安全事件處置
• 在符合法律規定的情形下,用戶對個人信息擁有合法的查閱、複製、更正、補充、刪除、撤回同意等權利。		• 眾安與外部第三方合作商簽署協議,要求外部第三方合作商按照《眾安保險個人信息保護政策》以及其他任何相關的保密和安全措施來處理個人信息,並對外部第三方合作商的個人信息處理活動進行監督。		• 如不幸發生個人信息洩露、篡改、丟失等個人信息安全事件,眾安將按照法律法規的要求立即採取補救措施,以有效避免信息洩露、篡改、丟失造成的危害,並及時向相關監管部門予以上報。	

本集團已通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證、ISO 20000 信息技術服務管理體系認證,及軟體能力成熟度 (CMMI-DEV) 五級認證。本集團的保險核心系統、聯融電子財稅平台、自營網路平台、計量子賬系統均已獲得中華人民共和國公安部的信息系統安全等級保護三級認證。2024 年,眾安完成了 4 個等保三級系統的測評工作,並通過了中國網絡安全審查技術與認證中心的 ISO 27001 信息安全管理體系體系監督審核,審核覆蓋本集團全部的信息系統開發及運維活動。

2024 年,眾安通過內外部審計結合的方式強化信息安全管理,開展技術研發中心、信息化管理、信息系統安全管理審計等內部審計共 3 次,並聘請外部機構進行 IT 審計,覆蓋系統、網路、數據等關鍵領域,全面評估信息安全體系的合規性與有效性,提升數字化風險防控能力。

全方位信息安全管理

我們多措並舉，保障信息在收集、使用、保存的全生命週期安全：

	系統安全檢查		網路存取控制		數據安全管理
•本集團至少每年組織實施一次對網路系統的全面安全檢查。		•禁止非授權用戶通過VPN登錄本集團網路，若因工作需要通過OA申請，需明確VPN遠端存取用戶清單，每年對VPN用戶進行評審； •對接入本集團遠端用戶的訪問，進行雙因數認證；要求所有遠端接入的電腦必須安裝防毒軟體並且病毒庫升級到最新。		•規範管理信息採集、傳輸、交換、存儲、備份、恢復和銷毀等環節，加強重要數據信息控制和保護，保障信息的合法、合規使用； •對涉密信息進行加密處理，確保涉密信息在傳輸、處理、存儲過程中不被洩露或篡改。	
	防火牆技術		漏洞掃描		信息安全事件預警
•《眾安保險信息系統網路安全管理規定》中對防火牆的設置、定期安全評估、授權等內容進行了明確規定，確保第一時間做好系統防禦。		•進行月度掃描、功能變數名稱申請過程中的安全審核漏洞掃描和其他各業務條線根據自身需求申請的漏洞掃描工作，對發現的網路系統安全性漏洞進行及時的修補。		•基於大數據技術，通過分析企業員工終端行為和上網行為，基於數據、來源、目標、響應動作的策略流程和管理機制對各種違規行為執行審計、警告、阻斷等措施，實現對本集團敏感性數據的保護和管理。	
	信息安全事件響應				
•本集團建立完善的信息安全事件響應機制，對網路安全及信息洩露等事件的應對和處置作出明確規定。技術研發中心負責事件的快速響應與初步處置，必要時啟動應急預案，對於嚴重的信息安全事態將及時報告信息化工作委員會，由委員會組織成立應急事件處理小組，協調數據科學應用中心、技術研發中心、法律合規部、市場公關部等部門，共同應對事件、減少損失並儘快恢復運營，確保公司信息安全體系的穩健運行。					

2024 年，眾安發佈了《眾安保險信息安全績效考核管理辦法》，建立信息安全績效考核機制，進一步增強各級管理人員的信息安全意識和責任。同時，本集團組織 7 次釣魚郵件演練，提升員工對網路釣魚攻擊的防範意識，並開展 1 次覆蓋全司的系統故障演練和 1 次關鍵系統數據恢復演練，確保在突發安全事件中具備快速響應與恢復能力。

信息安全培訓及宣導

眾安始終將全員信息安全意識培養作為信息安全管理的重要環節。為確保員工充分理解並遵循信息安全規範，我們構建了系統化的信息安全培訓體系，通過線上、線下相結合的多元化培訓方式，覆蓋本集團全職、兼職及實習生員工，推動信息安全理念深入日常工作，提升整體安全管理水平。

眾安面向全員開展安全意識培訓與考試，並設定個人得分不低於 80 分、部門參與率不低於 90% 的標準，以加強員工對信息安全的重視程度。我們通過全員意識宣導、培訓考試、安全性原則宣貫及軟體正版化宣傳，多維度強化安全文化建設。此外，本集團辦公室的海報、立牌等線下宣傳欄每週更新信息安全知識，公眾號、員工群等線上管道也同步推送相關信息，全方位提升員工信息安全防範意識。

案例：信息安全月活動

2024 年 5 月，眾安技術研發中心組織開展信息安全月活動，通過線上 + 線下結合的多元互動形式，將信息安全意識融入員工日常工作，推動全員參與信息安全防護工作。本次活動包括安全靶場遊戲、信息安全沙龍、信息安全知識競賽等多項內容，以遊戲、講座、比賽等多種形式向全員普及信息安全知識，有效提升了員工的信息安全認知，推動本集團構建更加穩健的信息安全文化。



加強採購管理

眾安秉承公開透明、公平競爭、公正及兼顧效益的採購原則，建立了完善的採購管理體系，確保採購活動的合規、高效。我們已制訂《眾安保險採購管理規定》《眾安保險供應商管理規定》等制度，對供應商的開發准入、選擇評價、分級管理、獎勵懲戒及退出機制作出明確規定，以提升採購質量與效率，同時降低採購相關成本與風險。

2024 年，本集團進一步優化採購管理，推進供應商管理精細化。我們更新了供應商品類清單，將供應商分類細化至 IT 類、辦公運營類、市場服務類、專業服務類、保險業務類等類別，進一步提升採購決策的精準度以節約成本。本集團還完善了供應商採購管理系統，包含 8 種商務計分模式和 3 種授標模式，並新增供應商 IP 追溯功能、數據匯出功能及供應商標籤管理功能，進一步提升了供應商數據管理的智慧化水平，推動採購流程更加高效透明。

供應商開發和准入

- 供應商應滿足本集團要求的專業資質認證、供應能力、服務水平等標準，通過本集團供應商資質審查及評估後核准入庫；
- 本集團積極開展供應商社會責任調查與評估，包括但不限於反商業賄賂、利益衝突申報等，並在必要時進行市場調研及現場核查。

供應商評價和監督

- 本集團建立包含產品和服務質量、交付表現、商務響應、違約及投訴等指標的完整供應商評價體系；
- 根據供應商評價結果，將供應商分為 A 級、B 級、C 級、D 級四個等級；
- 每年對供應商進行履約評價，並根據評價結果，對重要品類供應商的待優化項目進行溝通和輔導。

供應商退出

- 對於年度考核評價等級為「不合格」的供應商，經審批後予以退庫處理。
- 本集團明確規定了達到退出標準的供應商違規行為，一旦出現，經審批後對供應商予以退庫處理；
- 供應商如發生舞弊行為，被本集團安全廉政部調查屬實的，將實行「一票否決制」，列入供應商黑名單，永不合作。

2024 年，眾安持續推動供應商培訓賦能與履約管理，加強合作夥伴的能力建設與合規管理。我們針對 299 家供應商開展線上績效培訓，並對 B 類供應商的待提升項目進行專項輔導，助力供應商優化業務能力。同時，在報告期內，本集團對 299 家供應商進行了履約評價，開展線上溝通與專項輔導，確保供應鏈的質量與穩定性。

在採購管理方面，眾安始終堅持「專業技能、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的原則，所有採購評審成員均需簽署《評審廉潔承諾書》，並通過負面清單制強化管理，確保供應商誠信合規。同時，我們要求所有參與招標的供應商 100% 簽署《廉潔承諾書》，進一步強化供應鏈誠信建設。

為打造綠色、可持續供應鏈，公司在供應商遴選時明確提出綠色產品及服務要求，如要求裝修傢俱專案的培訓桌椅材質達到國家 E0¹ 級環保標準，並在採購員工福利時，優先選擇可再次利用外包裝的禮盒，推動可持續消費與環境友好型採購模式。

案例：眾安參與中國招標投標協會金融行業招標採購專業委員會 2024 年度工作會議

2024 年，眾安作為中國招標投標協會金融行業招標採購專業委員會（金專委）委員單位，積極參加年度工作會議，推動金專委在防範化解金融風險、深化行業改革、推進數字化與綠色化採購方面取得重要進展，並持續加強行業自律管理，推動金融招標採購的規範化與高質量發展。



¹ 2021年10月1號起，GB/T 39600-2021《人造板及其製品甲醛釋放量分級》中正式對E0標準進行定義，其中將甲醛釋放量分為E1級不超過0.124mg/m³、E0級不超過0.050mg/m³和ENF級不超過0.025mg/m³。

貢獻可持續發展目標



04

堅持責任運營

保險業可以立足資產配置優勢，引導社會將視野從短期利益轉移到長期價值創造上。為助力社會經濟可持續發展，在保險端，本集團推動數字創新、深耕產品研發、追求更優服務；在投資端，我們積極推動負責任投資，將綠色金融及ESG投資理念深深植根於業務運營之中。

打造科技+服務生態	38
「做有溫度的保險」	42
推進負責任投資	49
提供優質服務	51



2024年眾安保險責任運營亮點績效

- 累計上線綠色保險條款**26**款，提供超**851**萬件綠色保險保單，保費收入超**3.37**億元
- 第十屆中國普惠金融國際論壇 (IFCFI)「**普惠保險成就獎**」
- 2024年度消費者權益保護監管評價：**二級C**

打造科技+服務生態

本集團秉持「以科技驅動金融，做有溫度的保險」這一使命，在數字化能力建設上不斷發力，基於人工智能、大數據、雲計算等前沿技術的探索與研發，為客戶提供定制化的、數字化的服務路徑。

人工智能應用

眾安秉持數據安全第一、強化自研和私有化模型能力、人機協同責任制、用例驅動質量的人工智能（AI）開發理念，加快 AI 在各類業務場景中的應用，不斷提升運營數字化和智慧化水平。

我們運用主流大模型和自有數據鍛造眾安 AI 中台，高效整合與輸出 AI 能力。我們已部署了超 70 個活躍機器人，支撐 10 餘個重點場景（如 AI 客服、AI 健康問診、AI 理賠等）。我們還搭建了覆蓋全流程、全量 100% 的 AI 質檢，構建動態風險屏障。

眾安AIGC技術應用

應用場景

開發平台

客戶運營

易創平台，進行文字內容創作、智慧配圖、一鍵圖文混排，覆蓋 APP、企業微信、公眾號、客服多個觸點

坐席助手，可作為社群運營輔助，幫助坐席活躍社群氛圍；可基於知識庫進行保險知識問答

產品合規

合規助手，具有合規文檔檢索、智慧合規培訓、合規宣傳內容推送等功能

多維數據分析

集智分析平台，具有多維數據查詢、指標變化歸因分析、數據視覺化、數據分析常識問答等功能

IT 系統運營

智能運維助手，可進行智慧任務創建，通過對話式交互，創建各類任務和工作流；可通過運維監控指標搜索，進行監控指標查詢；可智慧輔助運維腳本生成

代碼助手，輔助代碼生成、CodeReview，提升代碼研發效率

產品設計

條款助手，對條款設計提供輔助功能，並自動的進行條款結構化拆分

營銷獲客

數字人，公域流量數字人直播獲客；短視頻創作

航海圖，用戶行為軌跡分析與預測，應用到投保、理賠、服務全流程

創意中心，營銷海報、節假日關懷等圖文素材生成

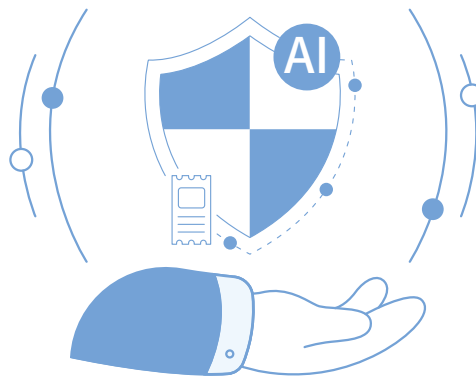
案例：AI 賦能理賠，提升理賠服務質效

健康險理賠智能相機

我們將 AI 大語言模型等新技術應用於健康險理賠業務的材料分類識別、智慧數據獲取（發票、病歷、藥品清單等）以及智慧審核風控環節。已理賠材料智慧識別通過率提升到 90%，「直賠 + 快賠」端到端自動化率達 59% 以上，最快實現 15 秒結案，電子發票覆蓋 31 個省、341 個城市、3 萬家醫院，同時增強了理賠審核風控能力。

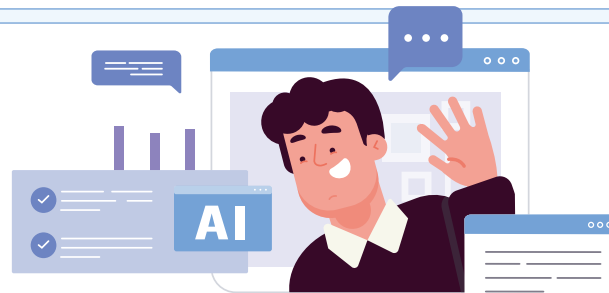
車險視頻理賠

針對車險理賠，我們推出一站式視頻理賠服務，通過面對面指導客戶視頻報案、遠端拍攝的形式，與同期電話報案相比可縮短 40% 報案時間，為客戶省時省心省力。同時，配合自動化 AI 識別功能，我們實現了秒級自動填單作業，減少人工錄入需求，顯著提升理賠效率。



案例：使用數字人直播，創新宣傳方式

數字人是利用 AI、電腦圖形學等技術創建的虛擬人物。它能夠類比人類的外貌、行為和語言，具備交互能力。我們在產品宣傳環節引入數字人直播，可以支援不同性別、聲音、形象特徵的數字人主播搭配不同產品直播。同時，數字人直播的話術內容經過 AI 質檢，確保滿足合規要求。



營造創新氛圍

本集團鼓勵員工進行數字科技創新。我們已成立由各事業線核心技術骨乾組成的技術委員會，並按技術域劃分成分會，形成橫向協作機制，推動技術專業發展和能力持續建設。

同時，我們從制度上對員工創新激勵進行保障，已建立《眾安保險專利與論文獎勵制度》，對專利、論文等創新成果進行獎勵。截至 2024 年底，專利獎金支出共計約 22 萬，獎金覆蓋不同技術團隊共計 33 人，激發員工的創新熱情。此外，我們舉辦了 2024 眾安技術年度榮譽表彰儀式，對過去一年在關鍵戰役攻堅、助力業務發展、技術創新突破和技術組織建設等各方面表現突出的技術團隊和個人進行公開表彰，以激勵員工積極投身技術創新。

我們還組織開展多項創新活動，積極營造創新氛圍。

案例：舉辦眾安 1024 技術節

2024 年 10 月，以「助力五大戰役技術攻堅」為主題，我們舉辦了眾安 1024 技術節。以「戰役攻堅挑戰賽」形式，徵集 40 餘項戰役攻堅點，並選出 18 項技術攻堅命題，鼓勵眾安所有技術員工自由組隊，進行攻堅挑戰。活動共計收到 36 支戰隊（145 名員工）踴躍報名，14 支戰隊入選決賽成果展示環節，8 支戰隊最終斬獲戰役攻堅一、二、三等獎。其中，AI 視頻理賠查勘專案榮獲一等獎；非標準費用清單信息提取、存貸利率准即時監控項目獲得二等獎。我們也將加速相關攻堅專案成果的轉化落地，服務於業務及運營流程的升級迭代。



打造數字化保險生態

除了加強自身數字化能力建設，我們還積極與行業分享數字化發展經驗，推動行業發展。

我們深耕保險科技領域，基於人工智能、大數據、雲計算等前沿技術的探索與研發，將眾安領先的保險科技經驗及技術能力，以搭建數字新基建的方式輸出，說明保險產業鏈客戶實現數字化轉型。我們為保險行業客戶打造新一代保險核心系統，提供場景化數字解決方案，並與互聯網平台及其他保險仲介平台共同打造數字化保險生態。

2024 年，我們依託在保險科技領域的持續深耕，在監管科技、數據智慧、核心業務系統、經代中台和保險數字營銷等領域均取得重大突破，繼續保持保險科技輸出業務的快速增長。隨著國內新保險合同準則（IFRS17）的落地實施，眾安憑藉自身的行業實踐經驗和產品能力，在客戶積累和簽約額上實現強勁增長。

2024 年，我們的科技輸出業務持續開拓國內外市場，助力全球多個行業客戶的數字化轉型進程。

報告期內



科技輸出總收入 **9.56** 億元，同比增長 **15.3%**



新簽約保險產業鏈客戶 **98** 家

新簽約銀行業、證券業等泛金融客戶 **16** 家



案例：參與 2024 人工智能 X 金融科技創新大會

2024 年 3 月，眾安保險中台首席架構師在 2024 人工智能 X 金融科技創新大會上，圍繞《提示工程到智慧體：眾安保險 LLM 應用架構演進》主題進行分享。該演講涵蓋 AIGC 重塑保險價值鏈、構建智慧應用的技術方案演進、AIGC 中台架構設計等多個方面，展示了眾安在打造數字化保險生態方面的前沿探索和解決方案。

「做有溫度的保險」

眾安追求做有溫度的產品，致力於為社會提供優質產品和服務。我們密切關注氣候變化、健康、人口結構變化、城市化等領域的新興風險，並將其融入產品設計開發中，滿足不同人群的風險保障需求。一方面互聯網基因和多元化合作管道能幫助我們觸達更廣闊的群體，覆蓋更廣泛的市場。另一方面，我們主動提升特殊社會群體風險保障的覆蓋度，例如為靈活用工人群、中老年人、兒童、女性等群體提供多種保險產品。

類別	保險產品	重點領域
綠色保險	• ESG 風險保險 • 綠色產業保險 • 綠色生活保險	環境資源保護、綠色產業運行、綠色生活消費
健康保險	• 醫療險 • 重疾險 • 老年醫療險 • 少兒醫療險等	亞健康體、慢病體、帶病體等非標準健康體人群的醫療健康綜合解決方案
普惠保險	• 中小微企業經營保險 • 家財險 • 靈活用工保險 • 新市民保險	支援實體經濟、社會治理、城市化發展
社會保險	• 旅行險 • 養寵險 • 運動險	消費生活

佈局綠色保險

本集團根據《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色保險分類指引（2023 年版）》等政策檔，將產品維度和客戶維度結合，對綠色保險產品進行了有益探索。2024 年，我們主要通過 26 個綠色保險條款，承保超 851 萬件綠色保險保單，保費收入超 3.37 億元。

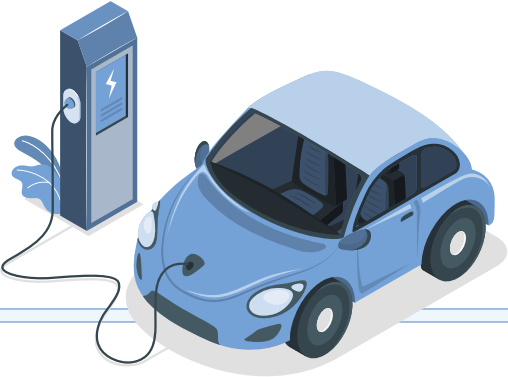
 綠色生活類	<table><tr><th>綠色保險產品</th><th>條款數量</th></tr><tr><td>• 新能源汽車保險</td><td rowspan="2">22</td></tr><tr><td>• 非機動車第三者責任保險等</td></tr></table>	綠色保險產品	條款數量	• 新能源汽車保險	22	• 非機動車第三者責任保險等
綠色保險產品	條款數量					
• 新能源汽車保險	22					
• 非機動車第三者責任保險等						
 ESG 風險類	<table><tr><th>綠色保險產品</th><th>條款數量</th></tr><tr><td>• 意外污染責任擴展保險</td><td rowspan="2">3</td></tr><tr><td>• 電梯責任保險條款等</td></tr></table>	綠色保險產品	條款數量	• 意外污染責任擴展保險	3	• 電梯責任保險條款等
綠色保險產品	條款數量					
• 意外污染責任擴展保險	3					
• 電梯責任保險條款等						
 綠色產業類	<table><tr><th>綠色保險產品</th><th>條款數量</th></tr><tr><td>• 電動自行車充電安全責任保險</td><td rowspan="2">1</td></tr><tr><td>• 能源費用補償保險等</td></tr></table>	綠色保險產品	條款數量	• 電動自行車充電安全責任保險	1	• 能源費用補償保險等
綠色保險產品	條款數量					
• 電動自行車充電安全責任保險	1					
• 能源費用補償保險等						

案例：積極佈局新能源車險，引領綠色保險發展

眾安將新能源車險作為綠色保險產品發展的重點，不斷推動新能源車險及相關業務提升。

積極承保新能源車險業務：2024 年，新能源車險業務在車險業務中的佔比提升至 12%，處於行業領先水平，年增速約 188.4%。

降低新能源車承保風險：協同各部門，使用第三方數據及螞蟻分，共建模型提升新能源風控水平及定價能力，實現新能源車險業務可持續發展。



滿足健康保障需求

2024 年是我們佈局健康生態的第十年，在過去的 10 年間，我們始終秉持做 1 億人國民醫保的初心，以用戶需求為核心，通過科技賦能打破傳統保險邊界，不斷豐富健康生態的保險產品和服務，累計服務了超過 1.3 億被保用戶。

眾安滿足不同人群健康需求

亞健康體、慢病體、帶病體等 非標準健康體人群

針對性設計了多款癌症復發保險保障產品，如甲狀腺癌復發險「眾安護甲安康」、白血病復發險「眾安髓安康」、肺癌復發險「眾安肺安康」、婦科四種惡性腫瘤復發險「眾安她安康」等，為患者提供全生命週期管理，以幫助推遲病情復發。

高壓人群

針對高壓青少年人群，和外部機構合作開發了面向青少年群體的抑鬱症醫療保險產品「快樂保·青少年心理健康保障計劃」。

女性、孕產婦、新生兒群體

針對女性群體，已推出 35 個專屬保障保險，其中包括「眾安好孕保·孕媽及新生兒醫療險」，對於孕產婦，妊娠併發症保障超過 30 種；對於新生兒，先天性疾病保障也超過 30 種。2024 年，進一步推出「好孕保」PLUS 版本，增加意外流產、早產保溫箱等創新責任，同時允許試管生育投保。

住院、失能人群

響應國家擴大長期護理險的政策，開發了「眾民護·住院護工險」「眾安住院護工保（家庭版）」「眾安康護無憂」等多款護理險產品，面向 0-80 周歲用戶，不限制病種、不限制次數，提供直接一對一的護理服務安排。

中老年人與少兒群體

· 針對中老年人用戶

推出了「爸媽保·中老年住院醫療」「老無憂·中老年防癌險」兩款產品，2024 年度累計保費規模超過 5,593 萬元。

· 針對少兒用戶

開發了「成長樂·少兒醫療險」「眾安墩墩寶貝少兒門急診保險（升級版）」「健康福·少兒重疾（1 年期）」等多款產品，2024 年少兒垂類領域服務用戶近 36 萬人。2024 年推出「尊享寶貝·少兒高端醫療」，滿足少兒中高端醫療保險產品需求。

案例：「百萬醫療系列」產品持續擴大服務面

眾安不斷拓展「百萬醫療系列」產品品類，升級產品覆蓋範圍，為廣大人民群眾提供全面的健康風險保障。

2024 年，「眾安尊享 e 生中高端醫療保險」全面升級。具體包括取消重大疾病門急診醫療免賠額、增加特藥目錄、擴展就醫範圍、新增重大疾病異地轉診公共交通費用保險金、提供全病程醫療服務等，持續提升產品保障範圍和服務類型。

同時，我們積極迭代普惠產品眾民保，眾民保為「專門針對非標準健康體人群的百萬醫療」，主要面向常規醫療險產品覆蓋不到的三類人群，即超高齡人群、有既往症人群、慢性病人群。在眾民保產品上，我們降低了投保門檻，包括提高投保年齡上限（出生滿 30 天至 105 周歲）、免健康告知、取消職業限制等，讓產品具有更強的普適性和包容性，同時加入了高感知的非標體服務如體檢，極大拓展了產品的普惠性。



推廣普惠保險

眾安致力於提升普惠保險力度。針對小微企業、靈活用工人群、城市和農村家庭，以及老年人等不同群體，我們開發了種類多樣的普惠保險產品，增加其對保險的可及性和可負擔性，切實滿足多樣化風險保障需求。

我們高度重視各事業部對於普惠保險的開發和推廣，2024 年新制訂《眾安保險普惠保險考核評估方案》。考核物件為公司各部門及其分管的高級管理人員，從廣泛覆蓋、惠民利民、公平誠信、穩健運行四個維度，重點考核各事業部普惠保險業務的可及性、可負擔性、可持續性以及保險保障性，建立自上而下的普惠保險開發氛圍。

案例：以普惠為導向，服務小微企業需求

眾安堅持以普惠為導向，以保險科技為抓手，創新保險產品、拓展應用場景，提高小微企業的保險滲透率，通過保險助力小微企業實現穩健經營與高質量發展。

一是針對中小微企業融資難的問題，我們聚焦小額、分散、短期的消費金融資產和被傳統大型金融機構所忽視的、信用等級相對下沉的次優層級客戶，開展融資性信保業務，幫助其解決融資難題。

二是針對小微企業日常經營穩定問題，我們推出以「店店保」為代表的門店風險保障方案，提供包含顧客意外、員工工傷、財物損失、食品安全等的一站式風險保障服務，說明個體經營者全方位防範風險，保障經營持續穩定。同時，我們降低了小微個體業主購買保險的門檻，增加了其對保險的可及性。

2024 年，我們的「店店保」產品已覆蓋零售、餐飲、住宿、商業服務業、居民服務業等 **14** 大行業，超過 **150** 種店鋪類型，以及超過 **6** 萬家小微企業，實現 **400%** 的增長。我們為推廣「店店保」產品所製作的《乘風破浪吧！老闆》節目，已在包括視頻號、抖音、百家號、B 站等平台的累計播放量超過 **7,800** 萬次，互動量約 **390** 萬次。



案例：保障新市民需求，提升保險普惠服務品質

為滿足外來務工人員等新市民風險保險需求，眾安已推出超 40 款新市民服務相關保險產品。險種包括重疾險、意外險、僱主險等，覆蓋物流、建築、建設、運輸、物業、貨運、保安、家政、快遞等九大行業企業，為超過 3 億新市民提供住院醫療、意外傷害、靈活用工等保障。針對不同場景，我們在重點場景如網約車，給車主提供全方位風險保障，包括重疾、醫療等健康險類產品。同時，我們向物流及建築行業提供團險產品，並與近 70 家企業合作為其提供風險保障。我們推還出「靈活工作保」，涉及餐飲服務、市場傳媒、製造業、農業、信息技術服務等靈活用工行業，已受理靈活就業人員意外傷害賠案上千起，為靈活就業人員提供堅實風險保障。

案例：開發普惠家財險，滿足城市家庭需求

眾安已於 2023 年正式加入上海市城市定制普惠型家庭綜合保險——「滬家保」聯盟，成為第六家共保保司。產品堅持普惠金融定位，按照「高賠付、低費用」的成本結構做好保險產品定價，為消費者提供房屋、第三者責任和意外傷害等綜合風險保障，最高達到 230 萬元，覆蓋生活中較為常見的管道破裂、高空墜物、電梯、燃氣等事故情形，滿足城市家庭財產保障需求。

案例：開發普惠家財險，滿足農村家庭需求

目前市面上絕大部分的家財險產品都將農村自建房列為保險除外責任，或無法保障因自然災害造成的自建房屋損毀，無法充分滿足農村家庭的風險保障需求。針對此現狀，我們的眾安合家安繫列家財險推出農村家財險版本。產品充分考慮農村現實情況，保障範圍包含農村自建房及商品房，並覆蓋火災爆炸及 13 類自然災害，意外險部分則可保障全家 3 代 9 口的意外風險和出行安全，並增加墜物、火災、漏水等多場景三者責任，切實解決了農村家庭因房屋財產受損及意外風險而面臨的巨大經濟損失問題。

截至 2024 年底，該產品保費規模已超過 1,900 萬，已為超過 4.7 萬戶家庭、超 42 萬人提供了家財及意外綜合保障。用戶客群已覆蓋約 30 個省級行政區，以及超 220 個市級行政區。

2024年，眾安有 4 篇普惠保險典型案例入選中國保險行業協會《2023 年度普惠保險典型案例》，包括《瞄定高齡老人保障缺口，推進老年意外險的普適性應用》《「靈活工作保」以保險力量暖心守護新市民美好生活》《團體尊享員福醫療險變革傳統助力小微企業重塑健康福利體系》《「惠民保」行業綜合案例：聚焦民生保障 構建多層次社會醫療保障體系》。其中《瞄定高齡老人保障缺口，推進老年意外險的普適性應用》案例入選全國二十佳典型案例。

眾安在普惠保險領域的實踐和成果也獲得了行業的廣泛認可。在 2024 年第十屆「中國普惠金融國際論壇（IFCFI）上，眾安憑藉多年在普惠保險領域的先行意識和創新開拓，榮獲「普惠保險成就獎」。



眾安榮獲「普惠保險成就獎」

豐富數字生活

我們開發了多款其他產品，以滿足人民群眾旅遊、運動、養寵等方面的多元需求。在運動險方面，我們精細化場景和人群，針對不同運動提供定制化產品，用保險加服務的形式完美貼合客戶需求。針對國民度假和出境旅遊逐漸升溫的大趨勢，我們進一步豐富航旅的產品品類和服務矩陣，推出針對為歐洲申根簽證、日韓簽證、歐美旅行、日韓和東南亞旅行等的出境旅遊保險產品，推進旅行保險產品和服務的多樣化，為國民境內外出行提供豐富的選擇和優質的保險保障服務。我們還不斷豐富寵物險產品矩陣，提升服務能力，滿足日益增長的養寵人群需求。

案例：創新寵物險產品，守護毛孩子健康

2024 年，眾安在現有寵物醫療險、寵物第三者責任險、寵物意外醫療險、寵物綜合保障險等產品的基礎上，持續推動產品創新及服務提升。例如，在部分新生犬舍等場景下嘗試探索保障寵物全生命週期的保險產品；如針對部分寵物疾病治療費用高的情況，區分病種推出寵物大病、重病保險。同時，我們積極拓展寵物險場景，開發寵物旅行、食品安全等全新領域。此外，為更好地打造寵物醫療保險的生態閉環，我們與寵物診療機構、互聯網平台探索新型合作模式。

截至 2024 年底，寵物險總保費規模較去年增長近 3 倍，全年新增寵物主用戶 153 萬。

寵物險線下服務網路進一步擴大，已覆蓋全國主要城市超 20,000 家寵物醫院和服務機構。寵物服務使用用戶持續增長，累計每 3 位寵物險用戶就有 1 位主動選擇使用我們的寵物服務。

近年來低空經濟的快速發展為保險行業帶來了新的機遇，我們攜手全球民用無人機及航拍技術領導者大疆，基於無人機的使用環境、用戶使用頻率等特點，針對不同機型、不同的服務模式實現精準定價，推出無人機機損險、三者責任險等解決方案，累計服務超過百萬無人機機主。此外，我們積極響應國家政策要求，為超十萬農戶生產作業提供風險保障，未來公司也將積極佈局更多低空經濟領域保險產品的研發創新。

在電商領域，我們精準洞察消費者需求，推出各類與網購相關的保險產品，如退貨運費險、商品質量險等。電商保險產品不僅有效降低了消費者在購物過程中的風險，提升網購體驗，促進了電商交易的活躍。我們以退貨運費險為代表的電商業務覆蓋市面主流綜合電商平台和各新興垂類電商平台，在 2024 年總保費同比增長達到 30.6%。

推進負責任投資

眾安積極響應國內外責任投資發展趨勢，將負責任投資的原則納入到投資理念和策略中，在投資盡調和決策過程中融入對 ESG 因素的考量，致力於創造長期價值。

負責任投資政策

本集團制訂了《眾安在線財產保險股份有限公司責任投資聲明》，在資產配置計劃及投資指引中明確 ESG 投資策略，積極佈局 ESG 主題投資，在各類資產的配置中充分考慮其在 ESG 領域的相關屬性。一方面持續禁止新增信託計劃和債權計劃投資「兩高一剩」行業²，排除與 ESG 理念相悖的投資方向。另一方面深入挖掘新能源、雙碳等相關概念下的投資機會。我們通過股票、債券、基金、資管產品等多管道參與綠色投資，實現各投資品種和投資工具優勢互補，形成既與品種特性相符、又覆蓋綠色投資全域的策略組合。

本集團已將 ESG 因素新增為授信考慮指標之一。對於國家重點調控的限制類以及有重大風險的行業實施動態的、有差別的授信政策。對上述行業的融資主體，將根據其所處行業、區域特點，把握住環境、社會和治理風險盡職調查的內容要點，確保調查全面、深入、細緻。對在 ESG 方面存在嚴重違法違規和重大風險的融資主體，將嚴格限制對其的授信和投資。



² 「兩高一剩」行業：指高污染、高能耗的資源性的行業和產能過剩行業，如鋼鐵、造紙、電解鋁、平板玻璃等行業。

負責任投資實踐

本集團重點關注鋰電回收、新型光伏技術、儲能、中國核證自願減排量（CCER）等產業，評估 ESG 評級對於投資機會和風險的影響，跟蹤投資目標 ESG 評級的變動情況，判斷 ESG 因素對投資目標業務產生的重要影響，同時注重投資目標的可持續發展能力和社會責任的履行情況。

在股權方面，我們在新能源、硬科技、化工上游、汽車、環保等與 ESG 密切相關的領域配備了投資分析師，股票、基金分析師在日常工作中亦涉及對 ESG 相關內容的分析，優質的人才隊伍保障了負責任投資工作的順利開展。

在債券方面，我們注重債券融資工具的社會影響，投資革命老區鄉村振興債券，用於革命老區的高速公路修建，助力革命老區高質量發展。

案例：投資純電重卡企業，助力新能源汽車產業發展

2024 年，眾安投資的私募股權基金在新能源汽車領域投資佈局一家純電重卡企業。該公司將打造全新自動駕駛新能源重卡為目標，即將完成量產。除國內市場外，該公司同步面向歐洲和美國市場，推動國產純電重卡出海，將中國智造優勢推向世界。

案例：投資電池研發企業，推動儲能產業升級

我們關注儲能等新興產業發展。眾安投資的私募股權基金在儲能賽道佈局一家磷酸鐵鋰電池電芯研發企業。該公司在磷酸鐵鋰電池領域積累了深厚的技術實力，有望快速實現安全、高效的儲能電芯量產，推動儲能產業快速發展和我國「雙碳」目標的最終實現。

案例：加強行業 ESG 投資交流與合作

2024 年 12 月，眾安參與中國保險資產管理協會舉辦的「保險機構 ESG 投資發展與展望暨亞行促進保險資金環境、社會和治理投資研討會」。該研討會包括 ESG 整合市場實踐、氣候風險管理、可持續信息披露等內容。眾安和專家學者、同行公司一起探討保險機構 ESG 投資的最新趨勢，加強保險機構對氣候變化風險的適應性。



提供優質服務

眾安不斷強化組織管理，持續升級服務模式，提升客戶服務能力，真誠聆聽客戶聲音，豐富客戶意見回饋管道，力求全方位提升消費者滿意度。

消費者權益保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等相關法律法規，制訂《眾安保險消費者權益保護管理規定》等相關規定。2024 年，我們新增《眾安保險網路直播和信息流廣告營銷宣傳合規管理辦法》，修訂《眾安保險仲介管道業務管理辦法》《眾安保險數據分類分級管理規定》等制度，總計新增或修訂制度 10 餘個，不斷完善消費者權益保護體系。

本集團已建立完善的消費者權益保護體制。董事會制訂消費者權益保護工作戰略、政策及目標，並將消費者權益保護納入經營發展戰略和企業文化建設中。審計與消費者權益保護委員會審閱消費者權益保護工作報告、年度報告及工作制度等，對高級管理層和消費者權益保護部門工作的全面性、及時性、有效性進行監督。報告期內，本集團董事長、獨立董事和外部監事均對公司消費者權益保護監管評價結果進行指導和督促。

我們的保險產品條款均由國家金融監督管理總局審批備案。此外，我們嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《保險銷售行為管理辦法》等相關法律法規，確保廣告活動、互聯網銷售行為以及產品說明合法合規。

本集團將「以客戶為中心」的理念貫徹落實到業務流程各環節，採取多項措施不斷提升消費者權益保護水平。



2024年消費者權益保護重點管理舉措

上線新消保審查系統

眾安於2024年7月上線新消保審查系統，實現審核項目的一體化整合和智能化審核。該系統可實現批量上傳材料、自動識別材料類型、多人在線審批、全流程任務監控等功能，已覆蓋產品和服務等七大關鍵審查項目，進一步提升了集團在審核業務、流程及功能上的管理能力。

溯源整改效率升級

眾安於2022年上線溯源整改系統，實現投訴數據動態追蹤與整改進度可視化，並在2024年持續優化溯源定位功能，簡化操作流程，實現處理時效提升超30%的成效，系統已支持自定義報錶與多維指標分析（監管投訴、業務風險、客戶滿意度），可為管理層提供精準決策依據。

多元化解矛盾糾紛

眾安開發調解案件集中化管理平臺，支持全流程在線處理與司法確認推動，糾紛化解效率提升40%；眾安與上海銀保調解中心建立起分級調解機制，通過「快調快處」模式，全年推動85%糾紛在30日內辦結，客戶滿意度同比提升22%，矛盾糾紛快速化解成效顯著。

優化消保績效考核

眾安高度重視消保考核，定性考核方面，主要包括制度與體制建設、文化建設、投訴治理以及重大事件應對。定量考核方面，主要包括糾紛化解類、過程時效類和調減類三個主要類別，並且根據監管口徑的變化，及時調整，確保真實客觀地反映投訴管控實際情況。

本集團始終致力於開展全面的培訓活動，內容涵蓋消費者權益保護類管理辦法、營銷宣傳行為規範以及個人信息保護要求等領域，培訓面向公司全體員工，旨在不斷提升每位成員的消費者權益保護意識。2024年，本集團共開展消保類培訓課程80餘場、專項考試6場，採取「以考代訓」的形式覆蓋全員，合計參訓人數超過10,000人次。本集團2024年共組織2,175位員工參與「2024年度消費者權益保護專題考試」，通過率達到99%，平均分達94.63分。

本集團開展多樣化的金融教育活動，積極履行金融機構的社會責任。本集團被轄區治安派出所授予「反詐宣傳示範點」，在「天下無詐」公益反詐活動中作為企業代表發言，在上海縣域開展的縣域行活動被上海市保險同業公會選為「特色案例」，國家金融監管總局對「3·15」活動中，本集團開啓「數字之窗」實現更廣泛覆蓋和更高效傳播的創新成果予以肯定；本集團於9月發佈「2024年消費者權益保護服務報告」展現消保工作與社會責任的深度融合。



案例：開展「3·15 消費者權益保護教育宣傳週」系列活動

在「3·15 消費者權益保護教育宣傳週」期間，眾安以「金融消保在身邊，保障權益防風險」為主題，開展線上線下消費者基本權益普及、反詐科普宣傳等形式新穎的消保宣教主題活動。活動期間，我們針對「一老一少一新」等重點人群，組織開展多項「消費者八項基本權利」文化建設主題活動，通過黨員示範教育、聯動反詐專家，打造消保「劇本殺」等創新科普形式，走進「申城第一居委」寶興裏，把保險溫度帶到群眾身邊。同時，眾安超級展廳還打造「3·15 超級服務日」，開展面對面消費者風險意識教育，現場邀請專家，通過「以案說險」「風險提示」「知識問答」等形式，引導廣大消費者樹立理性的消費觀和正確的價值觀。眾安保險高管開展「高管講消保」活動，感知消費者的體驗痛點和流程卡點，推動服務質量切實提升。



案例：開展「7·8 保險公眾宣傳日」系列活動

在 2024 年「7.8 全國保險公眾宣傳日」期間，眾安圍繞「保險，讓每一步前行更有底氣」的主題全面開展一系列線下和線上多管道宣傳活動。

我們積極組織開展「保險五進入」宣傳服務活動，聯合媒體走進社區開展保險消費者權益保護宣傳、防災減災宣傳服務、社區義診活動。通過在社區設立諮詢服務台，發放宣傳資料、媒體直播、獎品互動等多種方式吸引居民關注，安排專業人員面向社區居民進行反保險欺詐宣傳、反電信詐騙宣傳，並在現場解答群眾的健康問題。

此外，為更好履行保險社會責任、給用戶提供高質量服務，我們組織開展了保險公益健步走、「首席客服官」評選、保險知識科普等一系列豐富多彩的活動，提升保險金融知識科普水平。



案例：評選「首席客服官」，提升服務質效

從 2024 年 5 月起，眾安圍繞「管理潛力」「溫暖服務」「創新思維」三大主題開展為期 2 個月的「首席客服官」評選活動。活動動員各事業部客服骨乾員工參與，吸引超萬人關注。

選手們紛紛結合實際工作案例，分享個人及團隊在管理創新、提升客戶體驗、推動技術進步等方面的寶貴經驗和獨到見解，為公司的創新服務發展注入了新的活力與靈感。



重視客戶意見回饋

本集團重視客戶意見反饋，制定了《眾安保險消費者權益保護管理規定》《眾安保險重大消費投訴、群訴風險事件預防及處理應急預案》等辦法，新修訂了《眾安保險來訪客戶接待管理規定》《眾安保險矛盾糾紛多元化解管理規定》等制度，規範投訴管理，築牢制度屏障。

眾安已形成投訴處理 7 節點的投訴管理流程，實現投訴閉環管理。



眾安在線投訴管理流程

2024 年，眾安保險根據國家金融監督管理總局投訴通報口徑，累計收到監管通報投訴量 647 件，億元保費投訴量為 1.94 件 / 億元，萬張保單投訴量為 0.0003 件 / 萬張。2024 年監管轉辦投訴中，從產品險種情況看，短期健康保險、保證保險和意外傷害保險的投訴佔所有投訴的八成左右，分別佔比為 54.9%、17.8% 和 7.7%；從問題類型看，集中表現在理賠爭議，理賠投訴佔所有投訴的 63.2%。從地區分布情況看，前十地區的投訴佔所有投訴的六成左右，分別為江蘇 12.2%、山東 7.6%、上海 7.4%、廣東 7.3%、浙江 6.3%、湖南 6.2%、四川 5.7%、江西 5.1%、湖北 3.6%、遼寧 3.2%。2024 年眾安保險累計收到全口徑投訴量(剔除重複投訴後)8.12 萬件。



客戶體驗提升

我們以打造「Heart」服務為初心，通過線上化、智慧化和模式創新，提升問題解決能力，優化服務體驗，為客戶提供便捷、暖心的服務。

我們著力推進客戶分層工作，通過數據分析，圈選VIP用戶、重點客戶、普通客戶、高風險用戶等不同類型用戶。2024 年，我們在客戶分層的基礎上，進一步豐富客戶標籤，為客戶提供差異化服務，滿足不同客群的需求，提升客戶滿意度

我們引入智慧化技術，不斷提升客戶服務效率。我們開發各類 RPA 機器人³，如工單處理機器人，自動結案工單；自動傳圖機器人，自動完成圖片記錄的補全操作；數據獲取 / 查詢機器人，定時從第三方系統查詢數據分析統計等，替代人工執行重覆機械性任務。我們將 AIGC 技術應用於線上坐席 AI 託管、服務小結自動化和機考自動出題等場景。2024 年，線上坐席 AI 輔助服務諮詢覆蓋率已達 100%，坐席效率提升超過 30%。



³ RPA機器人：指機器人流程自動化 (Robotic Process Automation)，是以機器人作為虛擬勞動力，依據預先設定的程序與現有用戶系統進行交互並完成預期的任務。



眾安「Heart」服務理念

我們致力於打造「保險 + 服務」體系，在為消費者提供全面風險保障的同時，通過豐富的增值服務類型，提升客戶體驗。

家財險

提供臨時租房津貼、家電清洗維修、水管疏通等形式豐富的生活服務

健康險

以「眾安尊享 e 生中高端醫療險」為例，2024 版在原有 13 項增值服務的基礎上，新增門診陪診、住院陪診、境內緊急救援（含港澳台）、術後心理傾訴等 7 項增值服務

車險

2024 年新增玻璃修復、充電等服務



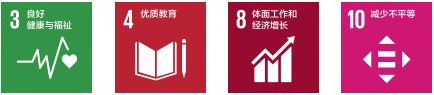
案例：持續關注銀髮群體，服務貼心暖心

在保險消費場景中，中老年銀髮人群存在著不少購險困擾，如「投保過程複雜，不知道怎麼操作」，「保險條款太複雜，看不懂」等。基於銀髮人群的購險消費特徵，我們推出了針對老年人群的「專有權」保障服務。即設立「專屬」管家，實現一鍵呼叫專屬客服，全程服務到底不換人；對於老年群體需求開啟「優先響應、優先解答、優先受理」的三優先服務；另外提供「全流程」溫暖關懷的陪辦服務，保障老年人群的購險及理賠體驗，讓老年人省時、省力更省心。

我們還開啟「APP 適老化」改造，開設長輩模式頁面，使功能更精簡、操作更便捷。同時，對於常見的理賠報案等業務場景，我們配備了通俗易懂的操作小視頻等輔助指引，改善中老年人使用體驗。



貢獻可持續發展目標



05

共築人文家園

眾安致力於為員工打造充滿人文關懷的工作氛圍環境。我們持續規範人力資源管理，保障員工合法權益，加強員工關懷的同時支持員工實現自我成長，全面堅守人文底色，提升員工幸福感和歸屬感。

維護基本權益	59
重視人才發展	62
增強員工健康	64
加強員工關懷	66



2024年眾安保險人力資源管理亮點績效

- 新招聘應屆生**81**人，未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件
- 累計開展**11**期「七劍」管理者領導力培訓
- 建有**15**個俱樂部，涵蓋多個運動健身類專案，全年活動數量超過**300**次

維護基本權益

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《禁止使用童工規定》等法律法規，制訂《眾安保險人力資源管理制度》《員工手冊》，新修訂《眾安保險員工紀律管理制度》《眾安保險員工行為準則》《眾安保險員工手冊》等制度，以規範人力資源管理，切實保障員工在僱傭、工時假期、薪酬福利、平等機會等各方面的權益，提升員工歸屬感和幸福度。

合規僱傭

本集團堅持「公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用」的招聘理念，並明確了兩大原則：一是親屬回避原則，即對同部門內現有員工的配偶或直系血親以及重要職位所屬員工的配偶、直系血親、三代以內旁系血親和近姻親均不予招聘或錄取；二是崗位分離原則，即部門內敏感職位或存在利益衝突的職位須聘用不同人員擔任。

我們注重平等僱傭，主張建設「和諧、包容、平等、非歧視、非剝削」的職場環境，堅決反對種族、社會等級、國籍、宗教、身體殘疾、性別等各方面的歧視行為。我們堅決杜絕僱傭童工，嚴格核實候選人基本身份信息的真實性，根據具體情況啟動背景調查、核查競業協定、不良記錄及法院訴訟等風險性，確保合法僱傭。若出現僱傭童工的情況，我們將依法處理，對相關人員進行從重處罰，責令期限將童工送回原居住地交其父母或其他監護人等。此外，本集團避免任何強迫勞動行為。報告期內，本集團全職僱員總人數為 2,395 人，僱員流失率為 18.84%，未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件。

案例：舉辦校園招聘開放日（OpenDay）活動

2024 年 5 月，我們舉辦了兩場校園 OpenDay 活動，邀請來自上海知名高校理工科專業的學生前往公司總部進行參觀交流。我們通過宣講的形式，使高校學子走近保險行業，並吸引其加入眾安。活動參與總人數近 50 人。2024 年，公司總計招聘應屆畢業生 81 人。



薪酬福祉

本集團制訂了《眾安保險人力資源管理制度》《眾安保險薪酬管理辦法》等薪酬績效考核制度，建立了具有內部公平性、外部競爭力的薪酬體系及科學的績效考核方案，來吸引、保留和激勵優秀人才。2024 年，員工績效考核覆蓋率為 100%。

我們實施按崗位序列和職級標準確定薪酬結構的按崗定薪模式，員工薪酬包含基本薪酬、績效薪酬、福利性收入和津補貼、中長期激勵四個部分。此外，我們十分注重對員工進行過程激勵，採用多樣化的激勵形式和機制，激發團隊活力。

我們建立了完善的福利保障體系。除按照法律法規為員工繳納社會保險和住房公積金外，我們還設立了包含福利年假、各類在崗福利、醫療健康福利、節假日及重要時刻福利、員工子女教育關懷和下午茶等多樣化的福利專案。

假期福利

- 年假
- 帶薪病假
- 婚假
- 喪假
- 生育類假期

醫療健康福利

- 商業保險
- 年度體檢
- 中醫理療
- 身心關愛計劃

員工在崗福利

- 餐飲補貼
- 通訊補貼
- 延時工作用餐
- 延時打車福利

節日及重要時刻福利

- 重大節日福利
- 員工生日、結婚、生育祝福及禮金
- 員工直系親屬過世慰問金

其他特色福利

- 員工子女教育關懷
- 下午茶
- 團建活動
- 俱樂部

坦誠溝通

我們積極建立員工溝通管道，確保員工的知情權、參與權、表達權和監督權得到充分實現。我們設立「We Care」員工郵箱（wecare@zhongan.com），用以接收員工舉報和回饋建議。當發生《員工手冊》中明確禁止的騷擾、侮辱等情景時，員工可明確提出拒絕，如拒絕無效，可即時向部門上級或人力資源業務合作夥伴（HRBP）回饋；如回饋無效或情節嚴重，可通過「We Care」員工郵箱實名向員工權益保護委員會舉報。2024 年，我們未收到侵犯員工權益的舉報事件。

我們每年開展員工滿意度調研，涵蓋組織文化、崗位職責與能力、個體認同、戰略目標、團隊氛圍、系統與機制、組織架構、領導力與管理實踐以及動機與激勵 9 大維度。2024 年，員工滿意度為 83.7 分 /100 分，與 2023 年持平。在滿意度調研後，公司針對管理者、新員工及校招生幾大人羣開展了定向調研，定位具體問題並持續推動解決。

本集團還形成了獨具特色的同學會等溝通機制，在員工評優與晉升、組織氛圍建設等方面發揮了重要作用。報告期內，我們接連開展了年陳員工慶典儀式、全員會、眾安榜樣提名員工同學會等員工溝通活動。

年陳員工慶典

2024 年 7 月和 11 月，眾安舉辦了 2 場年陳員工慶典，為連續工作五年、十年的員工送上感謝與祝福。總計超 200 名員工參與活動，感受長期貢獻員工身上的做事精神與方式。



眾安全員會

2024 年 3 月和 9 月，圍繞「2024 戰在一起」的主題，我們共組織了 2 次全員會，現場參與累計人數超過 220 人，線上參與人數超 1,700 人。活動中，總經理向全體員工分享了 2024 年公司五大戰役的規劃和進展，對 2023 年度眾安榜樣進行頒獎與表彰。



眾安榜樣提名員工同學會

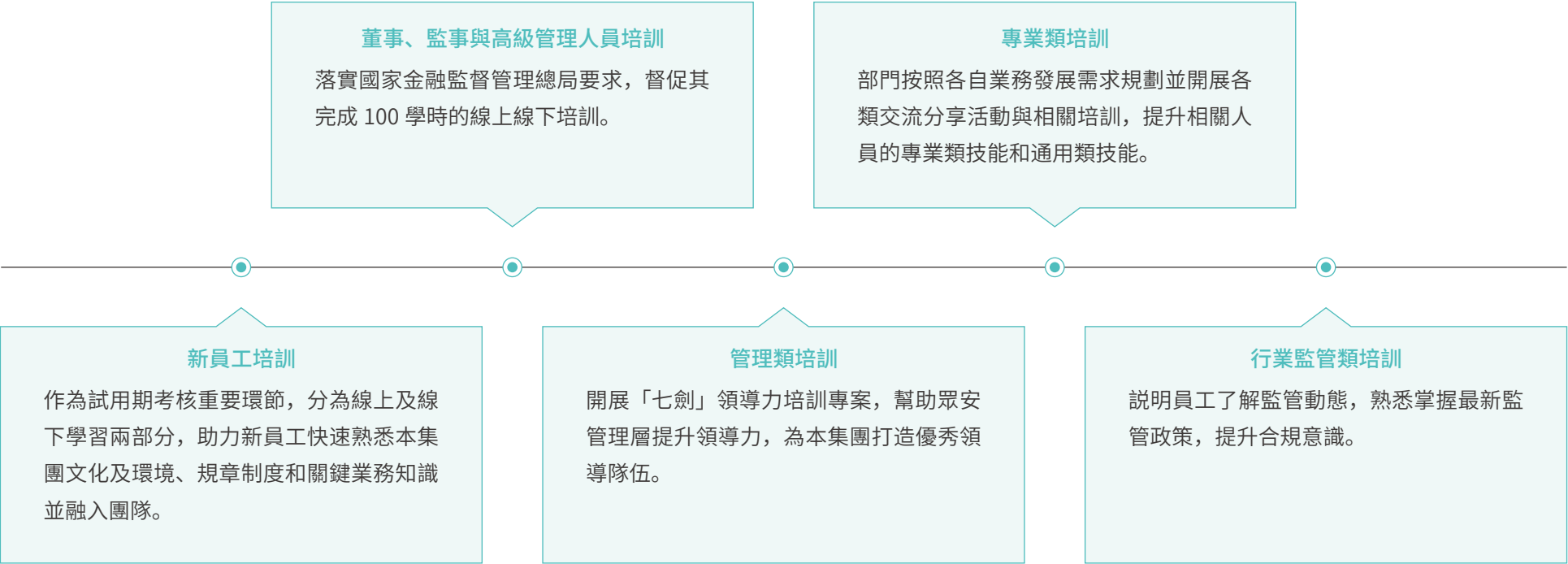
2024 年，我們共組織 2 場與眾安榜樣提名員工的同學會。通過溝通，了解提名員工過去一年的重點工作，困惑與建議，以及個人的成長與變化，並對及時給予幫助。



重視人才發展

為暢通員工職業發展通道、實現自我價值，實現人才激勵和留存，本集團設置了兩條人才發展通道：專業通道與管理通道。其中，專業通道要求員工在專業技術或業務方面的精益化，滿足了技術專業類人才的職業發展需求。管理通道則要求員工除專業領域的貢獻外，還需承擔團隊組織發展、人員管理、財務表現等職責，滿足了員工在組織管理方面的職業發展需求。

本集團持續完善員工培訓體系化建設，根據《員工手冊》開展相關培訓，整合與優化學習與發展資源。本集團設計了五種基本培訓類型，並推進各項培訓專案有序開展。



案例：開展「七劍」培訓專案，鍛造優秀管理隊伍

為提升管理層領導力，眾安連續多年開展「七劍——眾安 Leader 領導力學習交流場」培訓專案。該項目以「成為更好的 Leader，成就更好的團隊」為口號，面向各層級管理者，通過管理經驗的交流分享和開放式、體驗式的教學，為本集團管理者提供管理思考框架。「七劍」培訓的課程設計圍繞管理者的七項能力，包括角色認知、建團隊、打勝仗、推文化、團隊激勵、績效發展、溝通影響等，力求從多維度提升管理者領導力。

「七劍」項目已成為眾安管理者學習成長的主要平台，更沉澱出眾多先進管理理念和管理方法論。2024 年，我們開展「七劍」培訓 1 期，覆蓋中級管理者 25 人，邀請資深管理者與中級管理者分享管理經驗，交流管理心得，並推動管理問題解決。「七劍」培訓專案累計已開展 11 期。



案例：開展「眾星啟航」培訓，幫助新員工融入職場

「眾星啟航」是眾安為新員工（包括社招和校招員工）打造的培訓專案，旨在幫助新員工快速了解眾安的業務和文化。培訓以線上和線下的形式展開。培訓內容包括企業戰略、各版塊業務、眾安文化、合規文化和要求、員工發展和晉升等。2024 年，我們共開展 8 期「眾星啟航」培訓，其中包含 2 期校招生培訓。



案例：開展 AIGC 系列培訓，提升 AI 工具運用能力

2024 年，提升員工在實際工作中對 AI 工具的使用能力，我們開展了 3 期「玩轉 AIGC」系列課程培訓，總參與人數 258 人次。該課程從數據分析、圖片設計與製作等維度普及 AI 工具在辦公場景應用，幫助員工在工作中提質增效。



總參與人數

258 人次



增強員工健康

本集團遵循《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》等法律法規，將員工的健康與安全放在重要位置，並採取各類舉措保障工作環境的安全。2022 年至 2024 年期間，本集團無因工亡故情形發生。報告期內，本集團因工傷損失的工作日數為 1.5 天。

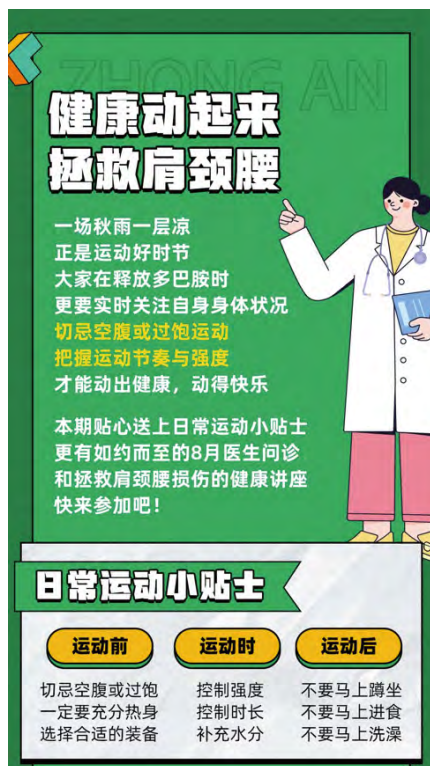
案例：開設「減脂訓練營」，幫助員工健康減重

2024 年 1 月和 7 月，以健康減重為目標，眾安開展 2 期「減脂訓練營」，參與人數超過 300 人。參與訓練營的員工以體脂率為指標，在專業教練和營養師的帶領下，進行健康減脂。我們提倡員工關注健康生活，快樂工作。



案例：舉辦健康主題講座，提升員工健康水平

從 2024 年 7 月起，眾安每月舉辦醫生上門問診活動及不同主題的健康講座，方便員工在職場就醫並獲取健康知識。截至 2024 年底，我們共計舉辦 5 次講座，主題包括三伏養生、肩頸腰養護、兒童生長發育、冬令進補、體檢知識等，解決員工切實關注的健康問題。



我們增強應對突發健康事件的能力，每年開展急救科普及美國心臟協會（AHA）專業培訓，並組建了由具有急救認證資質的員工構成的志願者團隊「安安守護隊」。2024 年 10 月，「安安守護隊」舉行首次急救演習，在公司樓道、健身房等不同場景開展了心肺復蘇、外傷止血等急救演練，增強了自身的專業度及響應時效。

我們關注員工的身心健康，推出「眾安身心關愛計劃」，組建專業心理諮詢師服務團隊，為員工解決身心健康問題。報告期內，「眾安身心關愛計劃」繼續開展，通過為員工提供 24 小時心理諮詢熱線、心理健康相關活動，幫助員工放鬆身心，保持良好的工作心態。

我們致力於為員工提供溫馨舒適的工作環境。我們在辦公場所配置智慧化控制系統，對室內空氣質量進行監測並自動調節室溫；定期清理冰箱及飲水機，並對工作空間及員工食堂進行消殺和蟲控，保障職場的衛生安全。



員工身心關愛計劃（EAP）

加強員工關懷

我們關愛職場女性。每年「3.8 國際婦女節」，為全體女員工發放積分福利，用以兌換禮品。2024 年婦女節，我們邀請知名醫生為女性員工介紹減肥方法、皮膚護理等專業知識，並提供現場面診名額福利。懷孕七個月以上的員工，可選擇「晚上班 1 小時」或「早下班 1 小時」，以保證其充分休息。對於哺乳期女員工，我們配備了多間母嬰室，且當女性員工子女出生至一周歲，每個工作日內可享有 1 小時的哺乳假。



杭州職場母嬰室



「3.8 國際婦女節」活動

我們也關懷員工家庭，努力提升員工及其家人福祉。報告期內，我們為員工家庭發放精心設計針對不同年齡兒童的「子女禮盒」。



子女禮盒（0-5 歲）

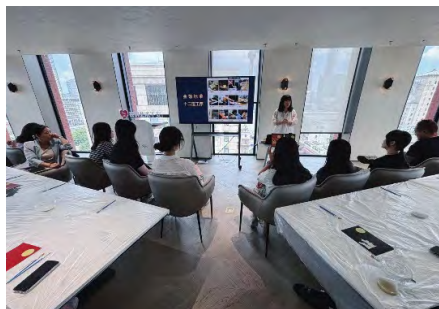


子女禮盒（6-18 歲）

本著平衡員工工作與生活、促進員工身心健康的初衷，我們組織了豐富的文體活動，組建了多個俱樂部。報告期內，眾安共建有 15 個俱樂部，涵蓋夜跑、瑜伽、足球、籃球、乒乓球等多個運動健身類專案，全年活動數量超過 300 次。



眾安首屆 City Walk



我的藝術午安



眾安首屆美食節



中秋“秋月友人會”

案例：組織豐富藝術活動，提升員工幸福感

2024 年，眾安與上海外灘美術館達成長期合作，為員工提供免費的藝術展參觀。同時，我們每月開展藝術療癒工作坊活動，豐富員工文體生活體驗。截至 2024 年底，我們已開展「絲網版畫工作坊」「用一根線條去散步」「手捏陶瓷」「多巴胺絲網版畫」「我的身體地圖」「隱身的外灘源：歷史影響定位工作坊」「編織療癒：情緒的出入口」等 7 期藝術療癒工作坊活動。



貢獻可持續發展目標



06

回饋社會民生

眾安致力於將公益實踐與企業「保險+科技」的業態進行有機融合，在環境保護、金融知識宣教、普惠保險、志願活動等領域積極發力，回饋社會民生。我們在歷年的公益實踐中，通過「尊享e生公益基金」助力大病兒童重獲健康，還為社會中的多個弱勢群體量身定制並贈送健康保險，以實際行動踐行「做有溫度的保險」的企業使命。



力行科普教育	69
保護水資源	70
投身志願行動	71
配合救災減損	72

報告期內，本集團已與多個知名公益組織展開合作，包括千島湖水基金、桃花源保護基金會、上海真愛夢想公益基金會等，積極推動環保、教育、健康等多個社會議題的發展，踐行眾安的社會責任與公益使命。

2024年眾安保險社會公益亮點績效

- **連續四年**與千島湖水基金共同發起「守護千島湖」公益系列行動，為志願者提供個人健康保障
- 積極應對颱風「魔羯」和「兩廣」汛情，為受災客戶開啟理賠綠色通道，最大限度減少客戶的財產損失
- 持續開展公眾保險科普教育工作，增強消費者風險防範意識

力行科普教育

眾安持續開展金融保險知識宣傳普及教育，旨在提升全社會的保險意識，引導社會公眾理性消費保險產品，防止和減少銷售誤導和保險欺詐，營造更加和諧的保險產業生態。我們力行保險科普教育，在「3.15」消費者權益日、「7.8」全國保險公眾宣傳日等時間點，圍繞保險行業發展和消費者需求，開展線上、線下教育宣傳活動，普及宣傳金融消費者保護知識，並就有關風險主動進行提示或警示工作，引導消費者通過合理、有效的方式保障自身權益，增強風險防範意識。

案例：警企攜手「反詐之約」，眾安助力「2024 天下無詐」

2024 年 5 月 31 日，眾安聯合黃浦區公安分局外灘治安派出所等相關機構，開展了「2024 天下無詐」公益反詐宣傳活動。該活動積極響應監管號召，深入貫徹落實金融消費者保護及金融風險防範工作。外灘治安派出所以情景短片的形式重現了眾安選送的「警惕冒充百萬醫療保險騙局」案例，並通過「圓桌論壇」、脫口秀表演等形式對案例進行剖析和複盤，用群眾更加喜聞樂見的方式讓反詐知識進一步深入人心，增強人民群眾在面對詐騙行為時第一時間的防範意識。





案例：眾安聯合奉賢區陸家橋村普及金融知識，傳遞保險溫度

2024 年 9 月下旬，眾安聯合奉賢區陸家橋村村委會舉辦「金融教育聯歡會」，向村民普及傳遞養老防詐與警惕黑產代理退保風險的金融知識，提升縣域鄉村居民對金融產品的認知，增強其對風險的識別和防範能力。眾安在了解到陸家橋村留守老人較多的情況後，特別成立了金融知識宣講團，精心準備金融知識講座，消費者權益保護專家用最通俗易懂的語言，為村民們詳細科普金融知識。從電信詐騙到投資陷阱，從養老項目騙局到消費者八項權益，每一個話題都引起了村民們的濃厚興趣。眾安將繼續勇於擔當使命，深入縣域鄉村守護金融安全，提供更加放心、便捷、高效的金融服務。



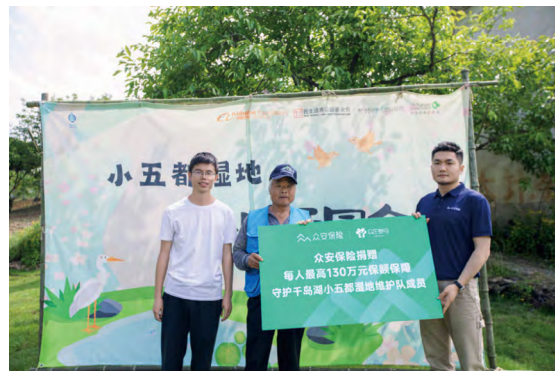
保護水資源

保護水資源對於改善生態環境具有重要意義。自 2020 年起，眾安與浙江省杭州市淳安縣五水共治指揮部、千島湖水基金共同發起了「守護千島湖」公益系列行動，結合科技助力與社區參與，從多個維度開展了科技護水、教育護水、跨省護水、實踐護水和助銷護水農產品等公益活動，實現了地方生態保護與經濟發展的雙贏。



案例：眾安「守護千島湖」公益行動再出發，為小五都濕地維護隊捐贈保險保障

2024 年 4 月 29 日，千島湖水基金小五都濕地春日開園會在浙江省杭州市淳安縣威坪鎮青聯村正式舉行，眾安「守護千島湖」系列公益行動再度與千島湖水基金聯合，在開園活動中向小五都濕地維護隊每位守護員送出每人最高 130 萬元保額保障，為隊員們的日常維護工作增添一份安心。小五都濕地維護隊採用基於自然的解決方案來恢復濕地生態系統，淨化水質，改善水源地關鍵流域的生態環境，維護隊的成員主要來自於當地鄉鎮，兼具居民與濕地守護者的雙重身份。眾安的本次捐贈既是對水源地生態保護工作的持續支援，也為維護隊的志願者成員提供了一份個人的健康守護。



投身志願行動

眾安努力增進社區民生福祉，結合自身產品優勢，並攜手社會各界力量，利用保險的社會保障功能幫扶社會弱勢群體，實現經濟效益與社會效益的雙豐收。

案例：「外灘在意你 眾安守「滬」你」系列活動

2024 年 8 月起，外灘街道黨工委與眾安黨委聯合發起「外灘在意你 眾安守「滬」你」系列活動，在南京東路愛心服務中心、外灘黨群服務中心等公共空間設立愛心點位。遊客可以在點位上參與公益步數捐贈活動，獲贈雨傘、扇子、遮陽帽等應急物品，所捐贈的步數將積累成公益愛心能量，以贈送防寒降溫禮包、邀請參與公益活動的方式回饋給工作在外灘地區的騎手群體，讓每一位生活、工作、旅遊在外灘的人都成為外灘建設的參與者、溫暖故事的傳遞者。本活動開展至今已送出近 6,000 份關懷禮品，作為眾安黨委成立後深度參與社區治理的新起點成效顯著。



案例：「愛與守護「救」在身邊」生命安全教育公益講座

2024 年 5 月 10 日，在第 77 個「世界紅十字日」暨「紅十字博愛周」到來之際，眾安聯合指導單位外灘街道紅十字會，協辦單位上海黃浦區科技志願者協會等各方，共同舉辦了一場生命安全教育公益講座活動。本次活動招募了近 30 位運動健身愛好者、企業白領、社區居民等學員參與，通過理論知識科普和生動的案例分享，向大家介紹了 CPR 心肺復蘇、AED 體外除顫器的操作方法等急救知識，並進行了現場演示，同時現場還普及了運動意外保險的相關知識，讓大家在面對意外風險場景時能夠更加應對自如。



案例：志願心聚力，家園新活力

2024 年 12 月 4 日下午，上海市黃浦區舉辦國際志願者日主題活動。本次活動旨在慶祝志願者的節日，展示黃浦區志願服務的成果，並激勵更多市民投身志願服務，共同創造美好生活。眾安的志願工作者們也積極參與本次志願活動，為路過的市民提供健康諮詢、血壓測量、保險知識問答等多元化健康服務，踐行志願服務精神，推動為民服務走深、走實，為市民群眾送上家門口來自眾安的健康關愛。



配合救災減損

保險產品的及時賠付與服務支援在災後救災與減損中起著至關重要的作用。眾安制訂了完善的重大突發事件應急預案，並為受災客戶開啟理賠綠色通道，確保在災害發生後，客戶能夠儘快獲得理賠服務，減輕災後負擔。通過這些舉措，我們確保在重大災害發生時，能夠快速響應，最大限度地減少災後經濟損失，為國家救災工作貢獻力量。

案例：眾安積極應對颱風「魔羯」和「兩廣」汛情

2024 年 9 月，颱風「魔羯」導致海南、廣東、廣西 3 省區約 122.7 萬人受災，眾安迅速啟動重大突發事件應急預案，為受災客戶開啟理賠綠色通道，包括開設多種報案入口、開通緊急醫療墊付、簡化理賠手續等 6 項應急理賠服務舉措，確保客戶及家屬能夠在最短時間內及時獲得理賠服務。此外，2024 年夏季中國南方多地遭遇暴雨和洪澇災害，廣東、廣西、福建等地受到嚴重影響。面對強對流天氣帶來的損失，眾安車險在第一時間啟動重大事故應急響應機制，迅速成立應急小組，快速展開應急救援與理賠服務。尤其是在受災最嚴重的桂林，眾安車險開通綠色理賠通道，確保 7*24 小時的快速救援與理賠處理，最大限度減少客戶的財產損失，展現了眾安在突發災害中的應急響應能力與客戶關懷精神。



07

譜寫綠色新篇

經濟向綠色低碳轉型已成為國際社會的普遍共識。眾安堅持走綠色發展之路，積極踐行綠色運營實踐，著力提升綠色保險服務能力，並通過配合系列的金融宣教活動提升公眾綠色環保意識，努力推動企業和社會共同邁向可持續發展未來。

應對氣候變化

74

推動綠色運營

81



2024年眾安保險綠色運營
亮點績效

- 開展碳盤查工作，溫室氣體排放總量達**4,773.31**二氧化碳當量(噸)

- 設定2030年實現運營層面(範圍1和範圍2)碳中和的目標

應對氣候變化

中國「雙碳」目標的發佈被視作推進我國經濟高質量發展的又一重要節點。在該趨勢下，保險可被作為以市場為導向的碳排放治理機制的重要組成部分，通過為我國碳排放重點治理領域提供創新的產品和服務，以更低的社會成本實現經濟社會發展的全面綠色轉型。在此背景下，我們積極響應全球氣候治理趨勢，對氣候相關風險和機遇進行分析評估，致力於建立面向碳中和的企業可持續發展戰略。

氣候治理架構

本集團將氣候相關事項融入現有 ESG 管理機制中，自上而下開展氣候相關實踐。董事會定期審查與氣候相關的政策與績效，以確保氣候相關政策及倡議得到執行和監督。戰略與投資決策委員會在董事會的指導下，逐步制定並完善氣候相關戰略目標，監督並審核氣候變化應對行動的開展與落地。ESG 工作小組具體執行氣候相關政策和行動。2025 年，本集團將進一步完善治理架構，充分考慮氣候風險、綠色金融責任落實等事項。

氣候轉型策略

為推動實現 2030 年運營碳中和目標，實現本集團在承保、投資和運營方面的氣候轉型雄心，本集團於報告期內開展了碳盤查工作，充分瞭解碳排放基本情況，並基於業務實際情況，識別、調研、分析本集團氣候相關風險及其重要性。

■ 識別氣候風險

我們對可能面臨的氣候變化風險與機遇進行識別、分析與評估，為未來的全面氣候風險管理工作搭建基礎。

為全面瞭解氣候變化對本集團業務的潛在影響，本集團將在三個期限內考慮氣候相關風險。這些期限被定義為反映可能合理產生轉型及實質氣候相關風險和機遇的期間：

短期

0-3 年

中期

3-5 年

長期

5-10 年

■ 承保端

報告期內，本集團深入分析了氣候風險因素對現有承保產品類目、結構及其條款的影響。通過系統性評估，本集團認為機動車輛保險、貨物運輸保險、延誤險和家財險等為主要受氣候風險影響的產品大類。針對這些產品，本集團將進一步優化相關條款，以更好地提升產品的氣候韌性，確保在面對如極端天氣事件時，能夠為客戶提供更穩定、可靠的保障。

風險類型	類目	風險描述	發生可能性	影響程度	影響期限
物理風險	急性	貨物運輸險： 氣候變化導致的洪水、暴雨、颱風等極端天氣事件頻發，可能造成運輸中斷、貨物損壞或丟失，從而增加保險公司的理賠頻率和金額。	偏高	中等	短中長期
		家財險： 颱風、暴雨、洪水等災害可能對房屋結構、家電設備和個人財產造成損害，如暴風雨導致房屋結構受損、雷擊引發家電損壞，寒潮和溫差波動增加水暖管破裂風險，尤其在氣候敏感區域的家庭面臨更高風險。	中等偏低	低	短中長期
		延誤險： 極端天氣事件的增加可能導致交通工具（如飛機、火車、汽車等）頻繁延誤或取消，影響遊客行程安排。暴雨、台風等天氣還可能造成航班取消、機場關閉、道路封堵，酒店也可能因天氣影響遭遇客人流失或設施損壞，進而增加理賠頻率和金額。	偏高	中等	短中長期
		機動車險： 極端氣候變化可能導致暴雨、洪水、颱風等事件頻率和強度增加，從而影響機動車險的賠付率。車輛可能因洪水被淹、颱風吹翻或異物撞擊而損壞，維修成本可能因損壞程度加重而上升。大量理賠申請可能使保險的理賠流程複雜化，增加處理壓力和成本。	偏高	中等	短中長期
物理風險	慢性	健康險： 長期氣候變化因素如高溫、熱浪的頻發，可能引發呼吸系統疾病、心血管疾病和水源性疾病等慢性健康問題。這些健康問題的增加或將導致健康險的賠付頻率和金額上升，尤其是針對高風險人群（如老年人、戶外工作者）中表現更為顯著。	中等	低	長期
轉型風險	政策和法律風險	氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加。	低	低	中長期

■ 投資端

本集團審慎分析投資組合組成與佔比情況，識別氣候相關風險對投資組合的影響，認為整體受影響的投資類目風險敞口較低，主要受影響的行業聚焦在清潔能源和終端電氣化賽道。外部資料表明，清潔能源和終端電氣化賽道在氣候風險中展現出一定的抗風險韌性。未來，本集團將繼續關注氣候因素的長期趨勢，進一步優化投資組合，探索風險管理措施，確保投資的可持續性和韌性。

風險類型	類目	風險描述	發生可能性	影響程度	影響期限
物理風險	急性	極端天氣事件可能對沿海地區的基礎設施、能源資產等造成直接損壞，或因業務中斷導致收入損失。這些風險在長期內可能對投資組合的整體價值產生顯著影響，尤其是在缺乏有效保險保障的情況下。	中等偏低	低	長期
	慢性	長期氣候變化可能如高溫等天氣可能間接導致投資組合的設備加速老化，導致其運營成本等增加，但長期看，不會對本集團的財務成本造成影響。	低	低	長期
轉型風險	政策和法律風險	國內外對特定行業的環保及碳政策的變化，可能顯著影響投資資產價值評估。如更嚴格的排放標準和碳排放限制促使企業加大研發投入，以適應政策要求。如果企業無法及時調整戰略、提升技術或優化運營模式，可能面臨資產減值風險	中等偏低	中等偏低	中期
	技術風險	氣候變化推動了對綠色技術創新的需求，如人工智慧、物聯網等技術在適應氣候變化中的應用。這些技術變革的快速性可能導致現有技術迅速過時，尤其是在政策推動某些技術發展的背景下。如果投資組合中的企業無法及時調整技術戰略，可能面臨技術替代風險，導致市場份額下降和資產減值。	低	低	長期

■ 運營端

風險類型	類目	致災因數	風險描述	發生可能性	影響程度	影響期限
物理風險	急性	熱帶氣旋、龍捲風	上海、深圳等沿海地區運營場所近年來颱風（如颱風“摩羯”“貝碧嘉”）影響頻繁，可能導致員工通勤受限與本集團房屋等受損。	中等	偏低	短期
	急性	洪水（內澇）	上海、深圳等沿海地區運營場所可能受颱風、極端降水影響，存在一定的城市內澇風險，但城市防洪工程體系完善，受影響程度較小。	偏低	偏低	短期
	急性	極端降水	上海、深圳等沿海地區運營場所近年來極端降水頻次增加，可能導致員工通勤受限。但歸功於本集團業務線上運營，本集團運營不會中斷，受影響較小。	中等偏低	偏低	短期
	慢性	氣溫變化	高溫日數增加可能會導致員工疲勞、注意力不集中，工作效率顯著下降，但本集團主要在室內辦公，受影響程度低。	中等	低	中長期
	慢性	海平面上升	海平面上升可能導致沿海低窪地區被淹沒。	偏低	低	中長期
轉型風險	政策和法規	加強排放報告責任	根據港交所氣候新規，港股上市公司需逐步強制披露溫室氣體排放量及其他氣候相關資訊，以提升透明度和一致性。	中等	偏高	短中期
	聲譽	利益相關方關注度上升	ESG 評級機構和海外投資人對氣候策略和碳目標的日益關注，通過加強透明度和溝通，提升利益相關方滿意度，維護良好聲譽。	中等偏低	中等	短中期

■ 機遇識別

氣候變化所帶來的日益頻繁且嚴重的自然災害，既對全球保險業形成挑戰，亦帶來了新的機遇。根據研究分析，全球約 76% 的自然災害風險敞口未得到保險保護，整體保障缺口 1.8 萬億美元。現存的巨大保障缺口及民眾日益增長的保險意識，對保險公司而言是重要機會。為此，保險公司需要用新的解決方案來彌合保障缺口，如催生新的產品與服務模式、節約能源和資源成本、進入新市場等。

機遇類型	機遇描述	影響程度	影響期限	應對措施
產品、服務和市場機遇	保險端： 隨著社會向低碳發展轉型，在新能源等低碳產業相關保險服務的需求不斷增長。與此同時，保險公司可以利用其在風險管理方面的專業知識，說明客戶企業進行氣候風險評估、監測和預警，提供氣候風險減量服務。	中等	中長期	· 推出多款氣候保險、巨災保險等與氣候變化災害應對相關的產品，在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池。 · 開發災害預警及應急服務平臺、提供風險篩查、風險預警、風險減量等服務。
	投資端： 自“雙碳”目標提出以來，綠色金融領域迎來了快速發展的新階段，為保險公司在綠色投資領域提供了巨大的增長潛力。	中等	中長期	· 建設綠色投融資專業團隊，跟蹤國家綠色金融最新政策，實施負責任投資策略，開展綠色投資實踐。加強與有關部門和機構合作，共同推進綠色投資生態建設。
資源效率與能源來源機遇	運營端： 提升能源使用效率並加強清潔能源利用是降低溫室氣體排放的重要舉措。在節能降碳的同時，有助於企業減少中長期運營成本。	偏低	中長期	· 實施建築節能改造，推行綠色辦公，鼓勵員工綠色差旅，降低運營能源消耗和成本。

風險管理

本集團已將氣候變化納入本集團風險管理框架，並且密切關注近幾年颱風、洪水等自然災害對我們保險產品的影響，通過合理安排再保險、增加情景測試等措施來應對氣候變化帶來的風險。

■ 承保

本集團致力於成為負責任、可持續的保險機構。完善的風險管理和承保是本集團保險業務的核心，使本集團能夠利用現有流程和工具應對氣候相關風險。本集團對截至報告期末的承保組合進行分析，認為氣候變化風險對其重要承保組合及戰略的總體影響有限且可控。

財產保險和健康險業務是本集團的核心保險業務。依據當前科學研究，氣候變化相關的物理風險將在長期內（即 2050 年）導致其承保組合中關鍵天氣相關風險的預期損失適度增加⁴。本集團在保險風險定價過程中，針對氣候變化設置不同的情景，例如 200 年一遇、50 年一遇、30 年一遇等，對面臨的保費充足情況進行測試，以厘定合理的保險費率。另外，我們在部分相關保險產品的條款中，加入了因氣候變化導致的洪水災害作為除外責任，從而降低氣候變化對本集團產品保險風險的影響。本集團利用巨災模型工具的類比結果，預測並盡可能降低氣候變化導致的洪水災害對車險業務賠付數量的影響。特別是在某些高風險地區或行業，特定投保人的需求可能會增加，而在其他目前風險較低的地區，需求可能會減少。

針對氣候物理風險對不同保險產品的影響，特別是容易受氣候變化影響的產品，如車險和家庭財產險，本集團調整了相關保險產品的條款及再保合同中的免賠額、賠償限額等。此外，本集團積極開發針對新能源車險的定價方法，提升新能源車險的市場份額，以應對氣候轉型風險。對於航班延誤險等產品，我們通過資料分析及經營經驗，提前對航班延誤險產品進行了區分。針對一般季節和出險率高的雨季汛期，我們制定了差異化的航班延誤險方案，以便在汛期來臨時及時調整，確保經營及產品供給的穩定性。又如，針對受汛期影響及在連續災害情況下逆選擇投保導致的逆選擇風險，我們對相關責任的保險產品設置了等待期，以避免部分逆選擇使用者賠付率對產品整體的影響，保護經營產品的穩定性及絕大多數使用者的利益。

在健康險方面，根據現有科學預測，隨著熱浪頻率和強度的增加、野火造成的空氣污染以及媒介傳播疾病的增加，疾病發生可能性會略有上升⁵。但本集團認為，氣候變化在短期內、中期內或長期內對其健康保險組合不會產生具有財務程度的負面影響。



⁴ 保險與氣候變化 - ScienceDirect. (2024). <https://www.sciencedirect.com/topics/earth-and-planetary-sciences/insurance>

⁵ 深入分析:對保險業氣候風險的評估. <https://www.example.com/extended-analysis>

■ 投資

本集團識別、分析和管理氣候相關風險對投資組合的影響，並計畫適時對包括上市股票、主權投資在內的資產的溫室氣體排放進行監測。本集團的投資不涉及房地產、國家限制和聯合國負責任投資機構（UNPRI）不認可的行業。經對投資組合投資佔比、所屬行業、政策監管等風險敞口進行分析，本集團認為目前投資組合受氣候轉型風險影響程度較低，物理風險程度低。但未來本集團將繼續支持國家綠色金融政策，通過新增可再生及社會基礎設施投資，擴大綠色、社會及可持續債券敞口，投資於長期、耐心、可持續的資產。

■ 運營

本集團的主要運營辦公地聚焦於上海、北京和深圳三地。依據相關研究，上海、北京和深圳在自然災害等物理風險方面相對穩定，受物理分析影響整體偏低，不會對本集團運營和財務產生重要性影響。但為了應對突發性情況，本集團設置應急預案等管理舉措，包括但不限於制定詳細的應急預案、定期開展應急演練、建立應急響應機制等，以確保在突發情況下能夠迅速、有效地應對，保障本集團運營的連續性和穩定性。

指標和目標

本集團已按照《溫室氣體核算體系》（Greenhouse Gas Protocol）的要求，對 2024 年溫室氣體排放情況進行盤查，覆蓋本集團全部上市主體。溫室氣體排放情況如下：

眾安在線 2024 年溫室氣體排放量

指標	單位	2024 年
溫室氣體排放（範圍 1） ⁶	二氧化碳當量（噸）	571.10
溫室氣體排放（範圍 2） ⁷	二氧化碳當量（噸）	1,593.27
溫室氣體排放（範圍 3） ⁸	二氧化碳當量（噸）	2,608.94
溫室氣體排放總量（範圍 1、範圍 2 和範圍 3）	二氧化碳當量（噸）	4,773.31
溫室氣體排放密度	二氧化碳當量（噸）/ 人	1.99

本集團已制定 2030 年實現運營層面（範圍 1 和範圍 2）碳中和的目標。本集團將通過不斷提升資源使用效率、增加清潔能源使用、購買綠證等方式來保證目標達成。



⁶溫室氣體排放（範圍1）來源於汽油、天然氣使用，以及滅火器、冷媒逸散。其中，汽油和天然氣使用相關參數來自於國家發展和改革委員會公佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中的缺省值。滅火器和冷媒逸散相關參數來自於2006年IPCC國家溫室氣體清單指南。

⁷溫室氣體排放（範圍2）來源於外購電力，排放因數來自於中華人民共和國生態環境部公佈的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因數的公告》中的全國電網平均CO₂排放因數。

⁸溫室氣體範圍3排放量包括員工通勤和商務旅行兩類。

推動綠色運營

眾安嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國家及運營地區制訂的環境保護法律法規，持續優化和提升本集團運營中的能源和資源使用效率。我們在日常運營中不斷推進綠色辦公、節能減排等方面的工作，已採取了一系列措施，包括合理處置廢棄物、減少溫室氣體排放、推廣低碳行動等，力求最大程度減少業務運營對環境的負面影響。2024 年，眾安未發生任何違反環境保護相關法律法規的情況。

節約能源

眾安積極宣導節約能源的理念，並將低碳運營和節能減排的相關要求融入日常運營管理中。我們從包括辦公區域的能耗管理到差旅行程合理規劃的各個環節中推廣低碳理念，力求在業務活動中減少能源消耗和碳排放。本集團積極推動綠色辦公文化，鼓勵員工踐行節能環保的工作和生活方式，不斷提高員工的節能環保意識和參與程度。



鼓勵員工減少乘坐電梯，
兼顧健康與綠色低碳



Smart Office 系統可實現辦公室溫度及
燈光自主調節、智慧會議系統、
樓宇空氣質量監測等眾多功能



照明管理

我們已將傳統照明設備替換為 LED 照明系統，不僅有效降低了能耗，還延長了使用壽命，且不含金屬汞等有害物質。在無人辦公區域，我們通過智能控制系統自動關閉燈光，從晚上十點後減少不必要的能源消耗。



空調系統優化

為提升能源利用效率，我們引入了智能空調系統，通過智能控制和定時調節來降低空調能耗，確保在維持舒適工作環境的同時，減少能源浪費。



鼓勵使用樓梯

我們在每節樓梯上標示了消耗的熱量，鼓勵員工多使用樓梯，少乘坐電梯。通過這種方式，我們不僅支持綠色生活方式，還助力員工保持健康的工作習慣。



智慧會議系統

我們在辦公室配備了智慧會議系統，鼓勵開展線上會議，減少因差旅產生的額外碳排放和資源消耗，踐行更加高效和環保的會議方式。

水資源管理

眾安高度重視水資源的節約與綜合性利用。本集團持續優化節水舉措，採取多項措施以減少水資源消耗。在設備方面，我們已在辦公室安裝了節水廁具、節水龍頭等，有效節約水資源的使用；在節水宣導方面，我們積極在辦公室各處張貼節約用水提醒標識，增強員工的節水意識；在督察方面，我們定期檢查水錶讀數並對水管漏水問題進行及時處理，防止「跑冒滴漏」現象，避免水資源浪費。

2024 年，本集團的用水全部來源於市政供水，並且在求取水源上不存在任何問題。由於眾安屬於非生產制造型企業，主要用於辦公用途的用水量較小，因此我們暫未設定具體的水資源使用目標。我們將繼續保持高效的水資源管理，不斷提高本集團在運營中水資源的利用效率，確保用水的可持續性。

排放物管理

眾安堅持固體廢棄物污染防治減量化、資源化和無害化的理念，將本集團運營產生的廢棄物嚴格按照無害廢棄物和有害廢棄物分類處理。我們已於辦公室建立完善的廢棄物分類收集系統，確保各類廢棄物得到有效管理和處置。對於無害廢棄物，我們優先採取回收利用的方式，將其轉化為可再生利用資源，減少對環境的負擔；對於有害廢棄物，我們確保按照環保法規要求進行專業化處理，避免其帶來的環境污染。同時，本集團鼓勵員工在工作中減少廢棄物的產生，進一步降低環境負擔。



無害廢棄物管理

2024 年，眾安繼續推行多項環保舉措。在員工食堂，我們宣導光碟行動，減少廚餘垃圾，並實施有償打包盒制度，減少一次性筷子和紙杯的使用；在辦公室列印區，我們設置了廢紙回收點，並鼓勵員工減少紙張和印刷品的使用；在宣傳工作上，我們推廣電子宣傳欄，減少傳統紙質宣傳材料的使用，進一步推動無紙化辦公。此外，本集團的辦公室嚴格執行垃圾分類，推動資源的有效回收與利用。



有害廢棄物管理

本集團的生產經營活動主要產生廢燈管、廢舊墨水匣和電池等有害廢棄物。我們嚴格遵守相關環保規範，對這些廢棄物進行合規處置，確保其不對環境造成污染，並最大限度地減少其負面影響。

附錄一：ESG關鍵績效表

社會

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
員工基本情況				
僱員總數		人	2,683	2,404
按僱傭類型劃分的員工數量	全職僱員	人	2,679	2,395
	兼職僱員	人	4	9
按性別劃分的全職員工數量	男性僱員	人	1,571	1,390
	女性僱員	人	1,108	1,005
按年齡劃分的全職員工數量	50 歲以上	人	8	14
	30 歲至 50 歲	人	2,090	1,919
	30 歲以下	人	581	462
按職位類型劃分的全職員工數量	初級員工	人	2,620	2,337
	中級管理層 ⁹	人	48	47
	高級管理層	人	11	11
按地區劃分的全職員工數量	中國大陸	人	2,677	2,393
	港澳臺	人	2	2
應屆畢業生人數		人	39	81
少數民族員工人數		人	80	73
殘障員工人數		人	17	19
管理層中女性比例 ¹⁰		%	32.20	34.50



⁹ 中級管理層指職級為部門負責人及以上的員工。

¹⁰ 指中級以上管理層中女性員工佔比。

¹¹ 僱員流失率計算僅考慮全職僱員，計算方式為：年度全職僱員流失率=年度流失全職僱員人數/(年末在崗全職僱員人數+年度流失全職僱員人數)*100%。

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
員工流失情況 ¹¹				
僱員流失率		%	18.05	18.84
按性別劃分的僱員流失率	男性僱員	%	18.01	18.90
	女性僱員	%	18.10	18.76
按年齡劃分的僱員流失率	50 歲以上僱員	%	20.00	0.00
	30 歲至 50 歲僱員	%	17.70	18.10
	30 歲以下僱員	%	19.08	22.22
按地區劃分的僱員流失率	中國大陸僱員	%	18.06	18.85
	港澳臺僱員	%	0.00	0.00
員工培訓情況				
按職級類型劃分的受訓員工百分比	初級員工	%	97.80	97.58
	中級管理層	%	1.80	1.96
	高級管理層	%	0.40	0.46
按性別劃分的受訓員工百分比	男性僱員	%	58.60	58.04
	女性僱員	%	41.40	41.96
按職級類型劃分的每名僱員累計平均培訓時數	初級員工	小時	11.33	10.26
	中級管理層	小時	111.46	7.29
	高級管理層	小時	111.20	150.32
按性別劃分的每名僱員累計平均培訓時數	男性僱員	小時	13.54	11.18
	女性僱員	小時	13.54	10.21

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
職業健康與安全				
因工亡故人數		人	0	0
因工亡故比率		%	0.00	0.00
因工傷損失的工作日數		天	2.5	1.5
供應商管理				
供應商總數		家	630	2,815
按地區劃分的供應商數量	中國大陸	家	624	2,780
	港澳臺	家	3	30
	海外	家	3	5
供應商評估	開展環境或社會影響評估的供應商數	家	27	30
	經過環境或社會影響評估後同意改進的供應商數	家	8	10
	通過 ISO 9001 體系認證的供應商數量	家	121	130
	通過 ISO 14001 體系認證的供應商數量	家	12	30
	通過 ISO 50001 體系認證的供應商數量	家	0	0

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
供應商評估	通過 ISO 27001 體系認證的供應商數量	家	116	120
	通過 ISO 45001 體系認證的供應商數量	家	5	5
供應商終止 / 否決	因審查不合規被中止合作的供應商數量	家	1	25
	因審查不合規被否決的潛在供應商數量	家	3	5
客戶服務				
客戶滿意度		%	98.82	98.27
客戶投訴解決率		%	100.00	100.00
科研創新				
年度知識產權申請量		件	45	98
—專利		件	17	15
—軟體著作權		件	10	17
—商標		件	8	64
—其他（版權）		件	10	2

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
年度知識產權授權量		件	66	72
—專利		件	30	17
—軟體著作權		件	13	18
—商標		件	13	35
—其他（版權）		件	10	2
累計授權知識產權數量 ¹²		件	1,501	1,169
—專利		件	199	103
—軟體著作權		件	193	54
—商標		件	1,076	974
—其他（版權）		件	33	38
公益慈善 / 社區參與				
對外捐贈金額		元	1,205,874	500,000
員工志願者人數		人	173	124
志願活動參與人次		人次	153	136
志願活動總時長		小時	314	449



¹² 本集團2024年累計授權知識產權數量較2023年減少的原因是存在部分知識產權入股的情況。

治理

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
反腐敗				
於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目		件	0	0
年度稽核發現問題整改率		%	0.00	0.00
年度信訪接收問題核實率		%	0.00	0.00
董事反腐敗培訓	開展反腐敗相關培訓次數	次	1	1
	反腐敗相關培訓董事覆蓋率	%	100.00	100.00
	反腐敗相關培訓董事人均時長	小時	3.50	4.00
員工反腐敗培訓	開展反腐敗相關培訓次數	次	8	11
	反腐敗相關培訓員工覆蓋率	%	100.00	100.00
	反腐敗相關培訓員工人均時長	小時	1.03	1.16

環境¹³

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
溫室氣體排放量				
溫室氣體排放（範圍 1） ¹⁴	二氧化碳當量（噸）		57.61	571.10
溫室氣體排放（範圍 2） ¹⁵	二氧化碳當量（噸）		279.02	1,593.27
溫室氣體排放（範圍 3） ¹⁶	二氧化碳當量（噸）		30.72	2,608.94
溫室氣體排放總量	二氧化碳當量（噸）		367.35	4,773.31
溫室氣體排放密度	二氧化碳當量（噸）/ 人		0.10	1.99
能源消耗				
能源消耗總量	兆瓦時		759.39	4,313.87
能源消耗密度	千瓦時 / 人		202.65	1,794.46
直接能源消耗	兆瓦時		270.14	1,344.67
天然氣用量	立方米		13,128.75	113,561.00
汽油用量	公升		6,672.75	12,826.82
間接能源消耗	兆瓦時		489.25	2,969.20
外購電力	千瓦時		489,250.00	2,969,202.55
水資源消耗				
耗水總量	立方米		15,169.44	23,219.23
耗水強度	立方米 / 人		4.05	9.69

指標	指標細項	單位	2023 年	2024 年
廢棄物管理				
無害廢棄物	噸		126.00	1.26
無害廢棄物密度	噸 / 人		0.03	0.0005
有害廢棄物 ¹⁷	千克		71.87	1
有害廢棄物密度	千克 / 人		0.02	0.0004
紙張消耗	千克		6,400.00	4.863.14
紙張消耗密度	千克 / 人		1.71	2.03



¹³ 2024 年我們對溫室氣體排放情況進行了盤查，覆蓋本集團全部上市主體。2023 年的統計範圍為眾安保險上海辦公地點，因此各項指標較 2023 年有所增加。

¹⁴ 溫室氣體排放（範圍 1）來源於汽油、天然氣使用，以及滅火器、冷媒逸散。其中，汽油和天然氣使用相關參數來自於國家發展和改革委員會公佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中的缺省值。滅火器和冷媒逸散相關參數來自於 2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南。

¹⁵ 溫室氣體排放（範圍 2）來源於外購電力，排放因子來自於中華人民共和國生態環境部公佈的《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》中的全國電網平均 CO₂ 排放因子。

¹⁶ 2024 年溫室氣體範圍 3 排放量包括員工通勤和商務旅行兩類，2023 年溫室氣體範圍 3 排放量為廢紙產生的碳排放。

¹⁷ 有害廢棄物主要包括廢硒鼓和墨盒。

附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

ESG 指標		章節 / 披露情況
A1 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的 (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據	ESG 關鍵績效表
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量及密度。	ESG 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2 資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	ESG 關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量	不適用
A3 環境及天然資源		
一般披露	減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策	譜寫綠色新篇－推動綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	譜寫綠色新篇－推動綠色運營

ESG 指標		章節 / 披露情況
A4 氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策	譜寫綠色新篇－應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動	譜寫綠色新篇－應對氣候變化
B1 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	共築人文家園 - 維護基本權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	ESG 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	ESG 關鍵績效表
B2 健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	共築人文家園－增強員工健康
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG 關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	共築人文家園－增強員工健康
B3 發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	共築人文家園 - 重視人才發展
B3.1	按性別及僱傭類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	ESG 關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	ESG 關鍵績效表
B4 勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	共築人文家園 - 維護基本權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	共築人文家園 - 維護基本權益
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	共築人文家園 - 維護基本權益

ESG 指標		章節 / 披露情況
B5 供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 加強採購管理
B6 產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	堅持責任運營 - 「做有溫度的保險」
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	堅持責任運營 - 提供優質服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	激發善治活力 - 保護知識產權
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 防止信息洩露
B7 反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	激發善治活力 - 恪守商業道德、反洗錢與反欺詐
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	激發善治活力 - 恪守商業道德
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	激發善治活力 - 恪守商業道德
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	ESG 關鍵績效表
B8 社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	回饋社會民生
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）	回饋社會民生
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	回饋社會民生

附錄三：GRI報告標準索引

使用說明	眾安在線在 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日參照 GRI 標準編制報告
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

披露專案內容		披露位置
一般披露		
GRI 2：一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	關於眾安在線
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
	2-3 報告期、報告頻率和聯絡人	關於本報告
	2-4 信息重述	關於本報告
	2-5 外部鑒證	不適用
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	公司概覽 提供優質服務 加強採購管理
	2-7 員工	維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	2-8 員工之外的工作者	加強採購管理
	2-9 管治架構和組成	管治架構
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	2-11 最高管治機構的主席	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	2-13 為管理影響的責任授權	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 管治架構

披露專案內容		披露位置
GRI 2：一般披露 2021	2-15 利益衝突	恪守商業道德
	2-16 重要關切問題的溝通	利益相關方參與
	2-17 最高管治機構的共同知識	ESG 戰略理念
	2-18 對最高管治機構的績效評估	ESG 戰略理念
	2-19 薪酬政策	維護基本權益
	2-20 確定薪酬的程序	維護基本權益
	2-21 年度總薪酬比率	基於信息保密要求，暫不予對外披露
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 戰略理念
	2-23 政策承諾	維護基本權益
	2-24 融合政策承諾	強化合規內控 加強採購管理
	2-25 補救負面影響的程序	恪守商業道德 提供優質服務
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方參與 維護基本權益
	2-27 遵守法律法規	詳見報告各章節
	2-28 協會的成員資格	保護知識產權
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方參與
	2-30 集體談判協定	本集團未來將逐步完善相關管理措施
實質性議題		
GRI 3：實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題評估
	3-2 實質性議題清單	實質性議題評估
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題評估

披露專案內容		披露位置
經濟績效		
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	維護基本權益
	201-4 政府給予的財政補貼	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
市場表現		
GRI 202：市場表現 2016	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	基於信息保密要求，暫不予對外披露
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露
間接經濟影響		
GRI 203：間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支援性服務	回饋社會民生
	203-2 重大間接經濟影響	回饋社會民生
採購實踐		
GRI 204：採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露
反腐敗		
GRI 205：反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	恪守商業道德
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	恪守商業道德
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	恪守商業道德 ESG 關鍵績效表
反競爭行為		
GRI 206：不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	本集團未發生相關法律訴訟事件
GRI 207：稅務 2019	207-1 稅務管理方法	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	207-2 稅務治理、控制和風險管理	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	207-3 利益相關方的參與以及涉稅問題管理	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告
	207-4 國別報告	具體信息請詳見本集團 2024 年年度報告

披露專案內容		披露位置
物料		
GRI 301：物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	不適用
	301-2 所使用的回收進料	不適用
	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用
能源		
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	ESG 關鍵績效表
	302-2 組織外部的能源消耗量	本集團未開展相關統計
	302-3 能源強度	ESG 關鍵績效表
	302-4 減少能源消耗量	推動綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	推動綠色運營
水資源和污水		
GRI 303：水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	推動綠色運營
	303-2 管理與排水相關的影響	推動綠色運營
	303-3 取水	ESG 關鍵績效表
	303-4 排水	ESG 關鍵績效表
	303-5 耗水	ESG 關鍵績效表
生物多樣性		
GRI 304：生物多樣性 2016	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	不適用
	304-3 受保護或經修復的棲息地	不適用
	304-4 受運營影響區域的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用

披露專案內容		披露位置
排放		
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-4 溫室氣體排放強度	ESG 關鍵績效表
	305-5 溫室氣體減排量	ESG 關鍵績效表
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	ESG 關鍵績效表
廢棄物		
GRI 306：廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	推動綠色運營
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	推動綠色運營
	306-3 產生的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-5 進入處置的廢棄物	ESG 關鍵績效表
供應商環境評估		
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	加強採購管理
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	加強採購管理
僱傭		
GRI 401：僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率	ESG 關鍵績效表
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	維護基本權益
	401-3 育兒假	加強員工關懷

披露專案內容		披露位置
勞資關係		
GRI 402：勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	本集團暫無重大運營變更事項
職業健康與安全		
GRI 403：職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理體系	不適用
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	不適用
	403-3 職業健康服務	加強員工安全
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	加強員工安全
	403-5 工作者職業健康安全培訓	加強員工安全
	403-6 促進工作者健康	加強員工安全
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	加強員工安全
	403-8 職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	不適用
	403-9 工傷	ESG 關鍵績效表
	403-10 工作相關的健康問題	ESG 關鍵績效表
培訓與教育		
GRI 404：培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	ESG 關鍵績效表
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	重視人才發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	維護基本權益
多元化與平等機會		
GRI 405：多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	管治架構 維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露

披露專案內容		披露位置
反歧視		
GRI 406：反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	維護基本權益
結社自由和集體談判		
GRI 407：結社自由和集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	本集團未來將逐步完善相關管理措施
童工		
GRI 408：童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	維護基本權益 加強採購管理
強迫或強制勞動		
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	維護基本權益 加強採購管理
安保實踐		
GRI 410：安保實踐 2016	410-1 接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	本集團未來將逐步納入 ESG 管理
原住民權利		
GRI 411：原住民權利 2016	411-1 涉及侵犯原住民權利的事件	本集團的核心業務與此信息的相關性較小或重要性較低，因此不予披露
當地社區		
GRI 413：當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	回饋社會民生
	413-2 對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	本集團並未發現對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點
供應商社會評估		
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	加強採購管理
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	加強採購管理

披露專案內容		披露位置
公共政策		
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐贈	本集團的核心業務與此信息的相關性較小或重要性較低，因此不予披露
客戶健康與安全		
GRI 416：客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
營銷與標識		
GRI 417：營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	提供優質服務
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	提供優質服務
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	提供優質服務
客戶隱私		
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	防止信息洩露
GRI 419：社會經濟合規 2016	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	本集團未違反社會與經濟領域的法律和法規

讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！非常感謝您在百忙之中閱讀本報告。為了進一步提升眾安在線的ESG管理和實踐工作，我們非常重視並期望聆聽您的寶貴意見和建議。

請在相應位置打「√」

1. 您屬於以下哪類利益相關方？

☐ 政府 ☐ 股東及投資者 ☐ 客戶 ☐ 社區公眾

☐ 業務夥伴 ☐ 媒體 ☐ 員工 ☐ 其他

2. 您對本報告的總體評價是？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

3. 您認為本報告在信息和數據披露的真實性、準確性和有效性上表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

4. 您認為本報告在反映眾安在線可持續發展工作的全面性方面表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

5. 您認為本報告的結構安排如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 較差 ☐ 差

6. 您認為本報告的語言描述、內容編排和版式設計是否便於閱讀？

☐ 是 ☐ 否

7. 您對眾安在線的可持續發展工作和本報告是否有任何意見或建議？

您可以通過電話或郵件聯繫到我們：

聯繫電話：1010-9955

電子郵件：dongshihui@zhongan.com

