

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

委託人保科技代運營 95518 客服業務服務合同

於2025年12月30日，本公司與人保科技簽訂了委託人保科技代運營95518客服業務服務合同，以繼續委託人保科技開展相關服務。根據本合同，人保科技將受委託代運營95518客服業務，本公司向人保科技支付服務費。

根據上市規則的相關規定，人保科技為本公司關連人士，委託人保科技代運營 95518 客服業務服務合同構成本公司的持續關連交易。由於本合同所涉及的本公司向人保科技支付的服務費的預計年度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 2025 年 12 月 30 日，本公司與人保科技簽訂了委託人保科技代運營 95518 客服業務服務合同，以繼續委託人保科技開展相關服務。根據本合同，人保科技將受委託代運營 95518 客服業務，本公司向人保科技支付服務費。

委託人保科技代運營 95518 客服業務服務合同

簽訂日期：2025年12月30日

訂約方： (i) 本公司；及 (ii) 人保科技

有效期： 自 2026 年 1 月 1 日至 2026 年 12 月 31 日。

合作事項：人保科技向本公司提供全國 95518 代運營及區域中心服務和運營等服務。其中，全國 95518 代運營服務的具體內容包括：負責全國 95518 運營考核和管理、人員培訓等；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；提供 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，加強報案風險管控，壓實投訴首站化解責任等。區域中心的服務和運營的具體內容包括：按照本公司的服務標準和規範，為區域中心覆蓋的區域，提供客戶報案、諮詢、投訴、增值服務、事故救援等其他服務電話、線上服務需求，以及話後溝通與調度，外呼回訪等客戶服務。

服務費及支付方式

本合同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成本、物資成本及相關稅費確定。服務費具體包括人工成本、職場相關費用、信息化建設費用、辦公運營費用、通信服務費用等。服務費通過銀行轉賬方式支付，根據服務項目內容按季度支付。

年度上限

根據本合同，截至2026年12月31日止年度本公司向人保科技支付的服務費的預計上限為776.9百萬元。

上述年度上限依據本合同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上限，約為776.9百萬元。該等交易金額主要包括：(1)人力成本及相關稅費：根據人保科技內部薪酬標準和市場薪酬水平確定，本合同期間人力成本預計約為638.6百萬元。(2)物資成本及相關稅費：運營期將投入的相關物資成本包括職場相關費用、信息化建設費用、辦公運營費用以及通信服務費用，根據本合同項下各項物資成本的定價原則，結合運營期預計物資投入規模，物資成本預計約為138.3百萬元。

歷史金額

於2024年5月31日，本公司首次與人保科技簽訂95518委託運營服務框架協議。本公司與人保科技過往類似交易歷史金額如下：

	本公司向人保科技支付的服務費 人民幣百萬元
2024年5月31日至2024年12月31日	157
2025年截至11月30日止期間（註）	313.5

註：該數據為業務系統提取數據，未經審計。

定價原則

本合同項下交易採用合理的成本法作為定價原則確定交易金額，結合市場上相關服務、資產和物品的公允價值共同協商確定服務價格，確保雙方交易的定價公平、合理，符合本公司及其股東的整體利益。服務費主要包括人力成本、物資成本及相關稅費。其中，人力成本主要根據人保科技內部薪酬標準和市場薪酬水平確定，人保科技通過電話諮詢、網站查詢及向其合作的人力機構調研等途徑了解各區域中心當地市場坐席不少於三家獨立第三方的人力薪酬水平，實際結算結合考核情況最終確定；物資成本中，職場相關費用參考獨立第三方評估機構資產評估報告確定；信息化建設費用是根據相關軟硬件採購價格，並結合信息化項目年度需求等因素進行確定；通信服務費是根據三家運營商通信服務合同價格、參考歷史數據以及上一年度話務時長等因素進行確定；辦公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。

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、監督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監督和管理。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，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。

本公司組建 95518 協同崗，每月監測、通報人保科技代運營服務質量情況，協助區域中心開展業務培訓，促進中心服務質量提升。此外，本公司考核人保科技代運營 95518 服務質量，依據考核結果和人保科技的實際支出情況進行結算，確保符合本合同定價原則及合規經營。

一般資料

本公司的資料

本公司為在中國註冊成立之股份有限公司，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%。

人保科技的資料

人保科技是在中國註冊成立的有限責任公司。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%。

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%。

訂立本合同的原因及效益

為確保本公司 95518 運營正常服務運轉，本公司繼續與人保科技簽訂委託人保科技代運營 95518 客服業務服務合同。通過與人保科技簽訂本合同，人保科技將為本公司的客服業務提供集約化 95518 運營服務，有利於各區域中心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

人保科技為本公司控股股東中國人民保險集團的全資子公司。按照上市規則，人保科技屬本公司的關連人士。因此，本合同構成本公司的持續關連交易。在中國人民保險集團任職的本公司董事長丁向群女士，就審議及批准本合同之董事會議案已迴避表決。除上述披露外，沒有其他董事就審議及批准本合同之董事會議案須迴避表決，亦沒有其他董事被視為在本合同中擁有重大利益。

根據上市規則第14A章，由於本合同所涉及的本公司向人保科技支付的服務費的預計年度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：

「本合同」、「委託人保」指 於 2025 年 12 月 30 日，本公司與人保科技簽訂的《委託
科技代運營 95518 客人保科技代運營 95518 客服業務服務合同》
服業務服務合同」

「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

「上市規則」 指 香港聯合交易所有限公司證券上市規則

「中國人民保險集團」 指 中國人民保險集團股份有限公司

「人保科技」 指 人保信息科技有限公司

「中國」 指 就本公告而言，指中華人民共和國，但不包括中國香港特別行政區、中國澳門特別行政區及中國臺灣地區

「元」 指 人民幣元

「本次交易」 指 在本合同項下，人保科技將受委託代運營 95518 客服業務，
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

中國北京，2025 年 12 月 30 日

於本公告日，本公司董事長為丁向群女士（非執行董事），執行董事為張道明先生、降彩石先生及胡偉先生，獨立董事為程鳳朝先生、魏晨陽先生、李偉斌先生、曲小波先生及薛爽女士。