



手回集團
SHOUHUI GROUP

SHOUHUI GROUP LIMITED
手回集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：02621

WARM SERVICE



2025 年環境、社會
及管治報告

目錄



2	概要
2	關於本報告
4	董事會聲明
5	關於手回集團
6	2025年獎項及榮譽
8	2025年ESG關鍵績效
9	1 管治維度：健全治理，築牢合規和風控底線
9	1.1 可持續管治體系
9	1) 公司治理合規
10	2) ESG管治架構
12	3) 持份者溝通與參與
14	4) 重要性議題評估
16	1.2 風險管理與內部控制
17	1.3 商業道德與反貪污
19	1.4 隱私與數據安全
25	1.5 知識產權保護
26	2 社會維度：深耕人才，融合福利與公益發展
27	2.1 員工合規與權益
32	2.2 員工安全與健康
35	2.3 員工培養與發展
40	2.4 社會公益與貢獻
43	3 運營維度：價值驅動，構建協同高效運營體系
43	3.1 客戶服務與權益
48	3.2 科技研發與創新
52	3.3 營銷與合作協同
57	3.4 供應商管理體系
58	4 環境維度：綠色運營，嚴控碳排與資源消耗
58	4.1 節能減排管理
58	1) 能源與資源管理
60	2) 排放與廢棄物管理
61	4.2 氣候變化應對
68	4.3 綠色運營戰略



環境、社會及管治報告

概要

關於本報告

手回集團有限公司及其附屬公司(以下簡稱「手回」、「集團」或「我們」)謹此提呈首份環境、社會及管治報告(「本報告」)，以客觀、規範、透明為編製原則，旨在披露本集團在環境、社會及管治(「ESG」)議題方面的策略、實踐及願景，並向各持份者闡述集團ESG治理政策與年度成果，展現可持續發展願景，從而提升各持份者對我們的瞭解及信心。

報告範圍

本報告依據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》(簡稱「ESG守則」)以及聯合國可持續發展目標(UN SDGs)編寫。

除非另有說明，本報告的報告範圍涵蓋了保險交易服務和保險技術服務。本報告的報告期為自二零二五年一月一日至二零二五年十二月三十一日(以下簡稱「報告年度」或「報告期」)，與二零二五年年報涵蓋的財政年度一致。

報告指引及原則

本集團遵循香港聯合交易所有限公司(「香港聯交所」)《證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》(「《ESG守則》」)編製本報告。本報告已遵守《ESG守則》中所有「不遵守就解釋」條文，並按照《ESG守則》中的四個彙報原則：重要性、量化、平衡及一致性作為編製本報告的基礎。

「重要性」原則

集團按照《ESG守則》等相關原則要求，結合資本市場對本公司ESG關注重點，通過與利益相關方的持續溝通交流，並結合公司發展、行業與業務狀況，識別出與本公司發展有關的可持續發展議題。

「量化」原則

集團建立了標準化ESG指標管理工具，對包括本報告指引中所有「環境」範疇，部分「社會」「管治」及管理範疇的量化關鍵披露指標進行定期統計，並於年內進行匯總，最終形成本ESG報告對外披露。ESG量化數據詳見本報告「關鍵績效」部分。

「平衡」原則

本報告不偏不倚的闡述了集團針對有重大影響的可持續發展事宜的工作成果及所面對的挑戰。

「一致性」原則

除非另有說明，集團將確保報告的披露範圍與匯報方法與往年保持一致。

獲取本報告

本報告可在香港聯交所「披露易」網站(www.hkexnews.hk)和手回網站(www.shouhui-tech.com)查閱下載。

意見回饋

您的寶貴意見是我們持續提升的動力。如對本報告或相關方面的工作有任何意見，歡迎通過以下方式聯絡本集團：

網址：www.shouhui-tech.com

電郵：compliance@shouhui-tech.com

報告語言

本報告以中文繁體及英文版本發佈。如有歧義，以中文繁體版本為準。

董事會聲明

手回董事會高度重視ESG管理理念，將ESG當作公司長久穩定發展的關鍵保障，將ESG與公司發展戰略深入融合，密切關注公司ESG治理的綜合表現，並持續完善ESG管理機制。在保障公司經營目標達成的同時，集團積極響應股東和利益相關方的期望，切實履行企業社會責任，持續為社會創造長期價值，為集團可持續、高質量發展保駕護航。

集團董事會作為 ESG事務的最高負責和決策部門，對公司的 ESG策略與報告負有最終責任，密切監察可能影響公司業務、運營、股東及其他利益相關方的 ESG相關事項。董事會通過完善的管治架構運作，並就若干需要投入特定時間、關注和專業知識的事項指派給旗下各個委員會處理。因此，手回構建了由「董事會—ESG領導小組—ESG工作小組」組成的三級ESG管理架構。董事會下設 ESG領導小組，主要負責識別、評估與本集團相關的 ESG風險，確保本集團建立恰當、有效的 ESG風險管理和內部監控體系，並向董事會匯報相關 ESG目標的完成進度，同時進行檢討。董事會亦採取措施提升業務報告的透明度，讓持份者加深了解集團的策略和目標。

本集團十分重視各利益相關方的建議和意見，建立了充分的溝通渠道，與主要利益相關方展開交流，依據溝通結果討論並確定集團重要的 ESG議題，以及可能面臨的 ESG風險，不斷完善 ESG相關戰略和政策制度。本報告年度內，董事會對 ESG重大性議題進行了審議，通過了關於應對各項 ESG議題重要性程度調整的提案，保障了重大性議題矩陣的時效性與合理性。

董事通過定期召開會議，審議並批准公司可持續發展目標，評估、審查公司的 ESG相關目標，確保與公司整體業務策略和發展方向一致。通過 ESG工作小組，我們指導、監察公司 ESG願景、策略及架構的發展和實施，檢討公司重要的 ESG議題、主要 ESG風險及機遇，監察與股東的溝通管道及方式，審閱公司的 ESG相關披露內容。

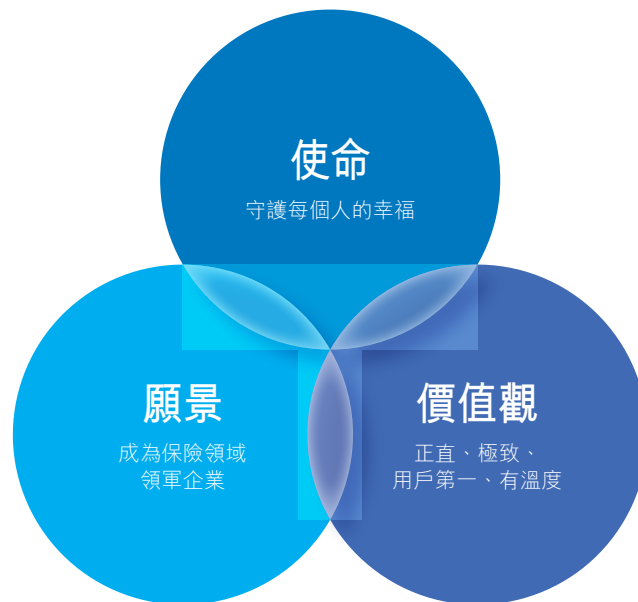
董事會及全體董事保證本報告內容沒有任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，對報告的真實性、準確性和完整性負責。本報告詳細披露了本集團2025年ESG工作的進展與成效，並於2026年3月25日經董事會會議審議通過。

關於手回集團

集團簡介

作為中國領先的人身保險中介服務供應商，手回集團始終將數字化轉型置於戰略核心地位，致力於打造覆蓋全場景、貫穿全鏈路的人身險交易與服務平台，為投保人及被保險人提供一站式、智能化、個性化的風險保障解決方案。公司以保險產品分銷佣金為核心收入來源，通過小雨傘（面向C端消費者）、咔嚓保（面向A端保險代理人）以及牛保100（面向B端業務合作夥伴）三大互聯互通的數字化平台，構建起高效協同、精準觸達、服務閉環的全鏈條中介服務生態體系。分銷產品矩陣全面涵蓋長期壽險（如增額終身壽險、養老年金保險）、長期重大疾病保險、長期醫療保險產品及多類高性價比短期保險產品，精準匹配客戶在不同人生階段的多元化、差異化保障需求。截至目前，集團已與中國境內逾100家持牌保險公司建立深度、穩定、可持續的合作關係，持續強化渠道優勢與市場影響力。

企業文化



手回集團始終秉持「正直、極致、用戶第一、有溫度」的價值觀，將守護每個人的幸福作為一切行動的根本使命。以此為指引，矢志不渝地追求卓越，致力於成為「保險」領域的領軍企業，用專業與溫度，為客戶創造安心的未來。

2025年獎項及榮譽



2025年度InsurStar30
— 保觀



2025年度InsurStar創新中介
— 保觀



2025年度中國保險鼎峯榜
理賠服務突出案例
— 中保新知



2025年中國保險科技與
服務創新大賽凌雲獎
— 分子實驗室



2025保險業數字化轉型優秀案例
— 中國銀行保險報



中國保險白象榜年度健康險領航
產品大黃峯少兒重疾險
— 今日保



年度優選重疾保險產品
「大黃峯少兒重疾險系列」
— 2025年今日保•保險中介榜



中國保險白象榜年度服務領先獎
— 2025今日保



年度人氣創新型健康險產品
「超級瑪麗重疾險」
— 2025年今日保

環境、社會及管治報告



年度卓越保險中介機構
— 新浪財經2025年1月24日評選



雙魚獎2024年度創新中介獎
— 向陽而生2025首屆保險創新增長峯會2025年4月榮獲



中國保險科技100強
— 分子實驗室2025年1月入選



年度創新產品獎養多多7號
養老金保險(分紅型)
— 雙魚獎



年度卓越品牌團隊獎
— 分子實驗室2025年1月評選

2025年ESG關鍵績效

環境	社會	管治
電力總耗用量： 269,053 千瓦時	員工總人數： 732 人	獨立非執行董事佔比： 33%
電力耗用密度： 367.56 千瓦時／每名僱員	女性員工人數： 384 人	女性董事佔比： 11%
總耗水量： 367 立方米	女性員工佔比： 52%	反貪污培訓董事及員工覆蓋率： 100%
耗水密度： 0.5 立方米／每名僱員	員工平均培訓時長： 25 小時	貪污腐敗相關法律訴訟事件： 0
有害廢棄物排放總量： 65 千克	員工培訓率： 77.76%	數據泄露事件數量： 0
有害廢棄物排放密度： 0.09 千克／每名僱員	擁有專利、著作權和商標等知識產權： 307	
無害廢棄物排放總量： 22.6 公噸	保險代理人數量： 32,269 人	
無害廢棄物排放密度： 0.03 公噸／每名僱員	業務合作夥伴數量： 1,493	
	保險用戶服務滿意度： 97.31%	

1 管治維度：健全治理，築牢合規和風控底線

在管治維度，公司以健全治理為核心，致力於構建可持續的管治體系，築牢合規與風險防控底線。通過強化內部控制與風險管理機制、堅守商業道德與反貪污原則、保障隱私與數據安全、落實知識產權保護，全面夯實企業可持續發展的治理根基。

1.1 可持續管治體系

手回集團將可持續發展作為核心戰略方向，嚴格遵循相關ESG法律法規，以系統化制度為支撐，持續完善ESG管治架構，建立常態化的利益相關方溝通機制。通過識別、評估和分析對ESG具有重大影響的議題，將其深度融入公司合規與治理體系，全面提升集團的可持續發展能力。集團已構建覆蓋治理、社會責任和環境保護三大維度的ESG管理體系，推動各項發展目標規範化、體系化落地，切實實現經濟效益與可持續發展的協同共贏。

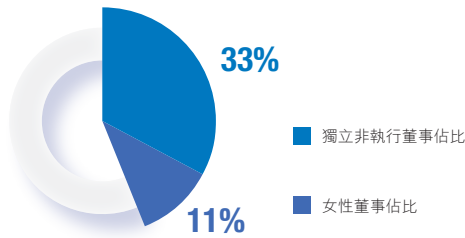
1) 公司治理合規

本集團將健全、高效的治理機制視為實現可持續發展的核心基石，並嚴格恪守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》、《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等相關法律法規及監管要求。我們致力於系統構建並持續優化集團治理體系，不斷提升治理水平，為集團的長遠發展奠定堅實基礎。我們始終秉持誠信經營的核心原則，將合規文化深度融入企業運營的每一個環節。本集團全面遵守內部規章制度與商業道德規範，致力於營造一個透明、合規、負責任的運營環境，確保所有商業活動均在法律與道德的框架內進行。

集團董事會是公司治理的核心，下設審核委員會、薪酬委員會及提名委員會，形成了權責分明、各司其職、有效制衡的治理架構。董事會及各專門委員會通過定期召開會議，確保集團重大決策的程序規範、透明高效，從而切實維護全體股東及各利益相關方的合法權益。

截至2025年12月31日，本公司董事會由九位董事組成，包括四名執行董事(其中包括一名女性董事)、兩名非執行董事及三名獨立非執行董事。這種均衡的配置，不僅重視董事所具備的專業能力與豐富經驗，更強調董事會多元化的重要性，綜合考量性別、年齡、文化背景等多維度因素進行選任。由此確保董事會在決策過程中能夠實現獨立、客觀的判斷，並為集團股東提供具有價值的獨立意見，有效引領集團戰略方向，強化企業治理監督，切實保障公司的長期可持續發展。

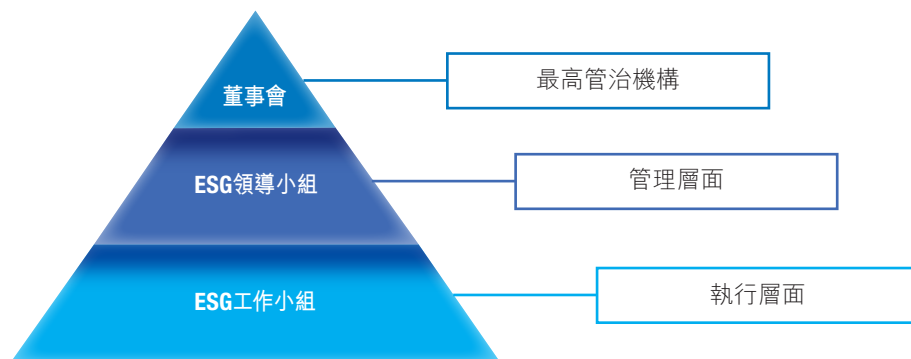
截至本報告期末：



我們還建立了完善的投資者關係管理體系，保障所有投資者公平、準確、完整地獲取公司信息，切實維護其知情權、參與權與平地位。集團在定期業績發佈後及時召開針對投資者的說明會，深入解讀財務表現與戰略進展；組織年度股東大會，充分保障股東權利，提升治理透明度。通過系統化、常態化的溝通機制，公司高效傳遞發展戰略與經營成果，增強市場信心。

2) ESG管治架構

為將可持續發展深度融入手回決策體系，集團構建了清晰的三級ESG治理架構，系統界定各層級的職責與權限，明確相關部門的角色分工，確保可持續發展議題在集團範圍內得到有效統籌、持續推進和高效落實。



環境、社會及管治報告

層級	主體	組成	主要職責
最高管治機構	董事會	董事會成員	負責決定ESG戰略、目標與重大政策，並審查所有重大ESG議題。
管理層面	ESG領導小組	公司高級管理者，公司總經理擔任領導小組負責人	制定公司ESG戰略。 確定公司ESG的評估框架及指標體系。 審定公司ESG報告。 確定公司ESG改善的內容、步驟並監督執行。 定期並向董事會彙報公司的ESG工作進展、報告等。
執行層面	ESG工作小組	董事會祕書室負責人、人力資源與行政部門負責人和法律合規部門負責人(或負責人授權相關人員)	負責研究國際國內ESG政策、標準。 對標先進並制定公司評估框架及指標體系。 負責公司年度ESG報告中英雙語編寫。 持續進行ESG管理診斷，向領導小組提出改善、提升建議。 落實領導小組的決定，建立對各部門和權屬企業的ESG績效考核評價機制，督促落實公司ESG各項績效目標的實現。 負責指導公司相關部門和權屬企業ESG相關工作。 負責與國際、國內評級機構的溝通聯繫和評級回應，協助做好利益相關方有關ESG議題的溝通回應。 負責公司ESG領導小組安排的其他相關工作任務。

集團堅持經濟、社會與環境三重底線原則，將可持續發展理念深度融入經營管理全過程，構建起以宏觀趨勢為指引、發展戰略為基石、利益相關方影響評估為核心支撐的ESG治理框架，並在業務運營、組織建設、制度設計及企業文化培育中全面貫徹ESG要求。同時，集團持續加大對關鍵ESG議題的重視與投入，聚焦產品與服務質量、人力資本發展、研發創新、數據安全與隱私保護、氣候變化應對等重點領域，切實推動ESG目標的有效落地與執行。

3) 持份者溝通與參與

集團將利益相關方視為可持續發展的核心，秉持公開、透明的原則，構建全方位、多層次的溝通體系。系統性識別政府及監管機構、股東及投資者、客戶、員工、供應商等各方關切，實施差異化溝通策略，結合定期與不定期交流機制，搭建多元互動平台，確保信息及時共享與雙向反饋。嚴格履行信息披露義務，持續優化常態化溝通機制，深度融入利益相關方的意見與期望於公司治理、戰略制定及運營決策之中，切實推動可持續發展目標的實現。

利益相關方類別	關注議題	溝通方式與渠道
客戶(保險公司客戶、企業保險用戶、家庭或個人保險用戶)	服務滿意度 客戶權益和隱私保護 消費者權益保障 網絡安全 優質產品和服務 保險產品和運營的合作模式	網上服務平台 客戶服務中心和熱線電話 滿意度調查和意見表 專人專崗投訴處理機制 集團網頁及郵箱 現場溝通
員工	員工健康安全 員工工作與生活平衡 員工關愛與福利 培訓與發展 人才吸引與保留	員工座談會及員工大會 申訴舉報機制 多元化員工活動 清晰合理的薪酬和晉升體系 員工培訓項目

環境、社會及管治報告

利益相關方類別	關注議題	溝通方式與渠道
保險代理人、業務合作夥伴及供應商	多方合作與生態體系 商業道德與誠信 供應商ESG管理 價值共用 數據安全與隱私保護	促進日常溝通合作 核査、考核及監督 招標與項目採購 打造可持續供應鏈
股東及投資者	良好企業管治 業績表現 知識產權保護 企業文化建設	定期報告與公告披露 股東大會及投資者會議 高級管理人員會議 官方網站及郵箱
政府及監管機構	合規經營與依法納稅 回應國家政策 碳中和與碳達峯戰略 專項合作及服務經濟 信息披露透明度	持續強化企業合規管理 落實相關國家政策要求 視察、考核及監督 帶動就業 信息披露
非政府機構及媒體	優質產品和服務 行業發展	科研基地會晤 交流與峯會活動 行業研討會 新聞發佈會與新聞稿
社會機構	產品社會價值 優質產品和服務 社區貢獻與公益 氣候變化應對與管理 能源和資源的使用及管理	官方網站 研討會與講座 積極參與社區建設 識別氣候相關風險與機遇 制訂並披露節能減排措施

4) 重要性議題評估

手回集團參考全球可持續發展目標、交易所要求、投資者關注、國內外政策、並結合各持份者的意見與公司整體戰略，識別出17項ESG重要性議題。通過開展系統性的調研和分析，我們瞭解到內外部利益相關方對各ESG議題的關注程度，對關鍵ESG議題的重要性進行排序。於報告年度，我們評估出重要議題6個，7個中度重要議題和4個一般重要議題。

我們的重要性議題的判定流程如下：

重要性議題評估步驟	具體評估內容與執行要點
步驟一： 識別關鍵議題， 構建重要性議題庫	結合集團ESG背景，包括營運據點、業務活動、商業關係及未來發展規劃，並參照國際與本地的ESG披露標準以及資本市場關注趨勢，持續更新與優化ESG議題清單，篩選出對企業營運最具影響力、同時最受利益相關方重視的核心議題。
步驟二： 開展重要性評估與 優先級排序	透過內外部利益相關方問卷調查等多元方式，從「對集團的重要性」與「對利益相關方的重要性」兩個維度，系統性地進行ESG議題重要性評估。根據調查結果，進行量化分析與排序，並繪製ESG重要性矩陣，明確各議題的優先級別。
步驟三： 審核與確認評估結果	為確保評估過程的嚴謹性與結果的可靠性，本集團ESG領導小組將對整體評估流程及最終成果進行審閱與批准確認，確保議題矩陣能真實反映企業實況與利害關係人期待。

手回集團2025年重要性議題矩陣



環境範疇	社會範疇	管治範疇
<ul style="list-style-type: none"> 1. 應對氣候變化 2. 綠色運營 	<ul style="list-style-type: none"> 3. 可持續保險 4. 保護員工權益 5. 健康與安全 6. 發展及培訓 7. 社會貢獻與公益 8. 技術研發與創新 9. 供應鏈管理 10. 客戶服務及權益保護 11. 高質產品與服務 12. 負責任營銷 	<ul style="list-style-type: none"> 13. 公司治理合規 14. 風險管理 15. 商業道德與反貪污 16. 隱私與數據安全 17. 知識產權保護

1.2 風險管理與內部控制

為保障集團合規運營，提升治理水平，並有效應對各類經營風險，我們已構建全面的風險管理體系與內部控制機制。集團已建立並運行由業務部門、財務／合規／風險管理部門及內部審計部門構成的三道防線風險管理體系，以實現從日常運營、制度監督到獨立審計的全流程風險管控、賬務規範與審計閉環。該體系涵蓋兩大層面：整體風險管理與內控框架，以及專項風險管理措施，全面覆蓋財務報告、運營與合規、合作渠道、數據及技術系統、人力資源等關鍵領域。通過持續的評估與優化，我們不斷提升內部控制的有效性與充分性，切實保障公司合規、穩健、可持續發展。

整體風險管理與內控框架

我們圍繞風險管理政策及企業管治落地，通過健全的公司治理結構強化風險管理監督職能：



環境、社會及管治報告

專項風險管理措施

本集團圍繞財務報告、運營合規、合作渠道、數據技術及人力資源五大核心風險領域，構建了權責清晰、覆蓋全鏈條的風險管理體系。通過制度化建設、標準化流程、技術化賦能與系統化問責，全面築牢合規防線：統一會計政策並強化系統自動審核，保障財務報告真實、完整、可追溯；推行全員內控責任制與快速響應機制，實現運營合規閉環管理；明確渠道准入禁令，實施合作全流程監控，嚴控第三方風險；專項投入建設數據安全體系，覆蓋存儲、使用及第三方權限全環節；依託分層培訓、行為準則宣貫與匿名舉報機制，持續提升員工職業操守與風險意識。由此形成橫向協同、縱向貫通的分級防控網絡。詳見《管治報告》「風險管理與內部控制」章節。

集團以「三道防線」為基石，構建覆蓋全鏈條的風險治理閉環：通過健全制度與流程，釐清部門職責，落實分級審批、權限管控與合規監督，實現運營及財務活動全過程受控；嚴格執行會計準則與檔案管理規範，確保賬務記錄準確、憑證完整、數據可溯，切實滿足監管與審計要求；依託內審監督與外部鑑證，定期評估內控有效性，規範財務及ESG信息披露，保障其真實性、準確性與完整性。同時，集團持續跟蹤內外部環境變化、監管動態及業務發展需求，動態優化風控政策、流程與措施，不斷提升風險防控能力，夯實公司長期穩健運營根基，堅定維護股東、客戶及監管機構的信任。

1.3 商業道德與反貪污

手回集團始終秉持誠信經營的核心理念，嚴格遵守《中華人民共和國民法典》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國招標投標法》及其實施條例等各項法律法規，致力於構建規範、透明、高效的企業治理體系。我們深知，健全的內部管理與堅實的合規文化是實現可持續發展的根本保障，因此集團持續完善制度建設，強化監督機制，全面推進廉潔合規管理，努力打造一個清正廉明、積極進取的組織文化與工作環境。

堅守商業道德底線，對腐敗行為零容忍

貪污腐敗不僅嚴重違背企業核心價值觀，更可能對業務穩定性與長期發展構成重大風險。對此，集團旗幟鮮明地採取「零容忍」態度，明確要求公司及全體員工以最高標準的商業道德自律，杜絕任何形式的商業賄賂、利益輸送及其他不正當行為。

為從源頭防控風險，集團已制定並全面推行一系列關鍵管理制度，包括《反腐敗廉潔舉報管理制度》《反舞弊反欺詐制度》及《反洗錢制度》，建立起覆蓋事前預防、事中控制與事後追責的全流程合規防線，確保廉潔經營要求落地見效。

深化廉潔文化建設，提升全員合規意識

集團高度重視企業廉潔文化建設與傳播，致力營造風清氣正的經營環境。為此，我們在員工入職初期即開展法律合規專項培訓，制定並嚴格執行《禮品禮金登記管理制度》，並於與保險代理人建立合作關係前，自2024年12月起，集團新簽約的保險代理人100%簽署廉潔倡議書或承諾書，同步配套實施專題廉潔教育，進一步規範員工與合作方廉潔自律行為，築牢反腐倡廉的制度屏障；同時，將思想道德教育與合規培訓深度融入人才發展全週期，作為員工職業成長的關鍵支撐。通過多維度、系統化、常態化的宣導機制，持續提升員工職業操守與道德修養，推動廉潔理念內化於心、外化於行，為集團可持續高質量發展提供堅實保障。

新員工入職初期即接受統一的反腐倡廉專項培訓，從職業生涯起點樹立正確的價值導向。

報告期內，集團圍繞企業治理合規、ESG及反貪腐等主題，組織開展多場專題培訓，全面覆蓋全體董事、高級管理人員及全體員工，年度合規培訓覆蓋率實現100%。

培訓內容涵蓋法律法規解讀、典型案例分析、風險識別與應對策略等，有效增強員工對腐敗風險的警覺性與防範能力。

環境、社會及管治報告

透過系統性、常態化的教育機制，集團進一步強化了全體成員及保險代理人對反腐工作的認同感與參與度，使「廉潔從業」成為每一位員工與合作方的自覺行動。

報告期內，本集團未發生任何與貪腐相關的重大違規事件，亦無任何針對公司或員工提起並已審結的貪污訴訟案件。這一成果充分體現出現有合規管理體系的有效性與韌性，也彰顯了集團在廉潔治理方面的階段性成效。

1.4 隱私與數據安全

手回嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國政府信息公開條例》《中華人民共和國網絡安全等級保護條例》《中華人民共和國個人信息保護法》以及《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規要求，以保障業務連續性與合規達標為核心，構建了全面的信息安全管控體系。通過技術防護、制度建設、權責明確劃分以及全流程管理，實現管理與運維的高效協同。同時，嚴格遵循數據安全及個人信息保護相關法規，建立完善的隱私保護與數據安全機制，全方位保障信息系統的合規性與用戶信息安全。

信息安全管理體系

集團的信息安全工作以保障業務連續性、遵循行業規範、落實等級保護與風險管理為核心方針，致力於全面保障信息系統的機密性、完整性與可用性。集團構建了覆蓋物理安全、網絡安全、主機安全、應用安全、數據安全及系統建設管理六大領域的全方位安全控制體系，明確各環節的責任主體與管理制度，強化全員安全意識培訓與操作規範化建設。

通過設備安全管理、網絡實時監控、訪問權限控制、數據加密與備份、系統容災恢復、安全審計追蹤、應急響應機制、等級保護測評以及持續改進措施，集團不斷提升信息安全防護能力。同時，設立專職安全管理機構與崗位，健全信息安全制度流程，嚴格落實人員錄用、績效考核、教育培訓及違規懲處機制，確保信息安全管理體系高效運行並持續優化。該體系實現了管理、技術、運維與應急響應的深度融合與協同聯動，為企業信息系統的安全、穩定、可持續運行提供了堅實保障。

組織與權責管理

信息安全組織體系和職責

集團設立安全領導小組，作為信息安全的決策與領導機構，負責制定安全策略、審批重大變更、監督重大風險及處置重大安全事件。領導小組下設信息安全辦公室，由研發部牽頭，負責日常安全管理執行、制度建設、監督檢查、培訓培養及年度安全會議組織等工作，並對各部門安全工作進行考核與指導。各部門設立安全管理员，落實本部門安全職責，執行安全要求，開展定期巡檢並及時上報安全狀況，實現「統一組織、分散管理」的安全架構。

信息安全授權和審批 管理辦法

針對涉及網絡、應用、數據庫、服務器等核心資源的重要活動(包括變更、操作、訪問和接入)，特制定如下信息系統授權與審批管理機制：

一是變更類：包括網絡配置、硬件更換、系統升級、應用開發、數據庫修改等，單系統變更由部門安全主管審批，跨部門或全網變更須經信息安全工作組審核後報領導小組批准；

二是操作類：涵蓋關鍵設備啟停、權限調整、安全測試等，重大操作需公司領導審批；

環境、社會及管治報告

監督與管控機制

信息安全檢查管理辦法	信息安全檢查由集團安全領導小組統一領導，研發部牽頭、各部門協同，實行「自查+現場檢查」模式。每年至少開展一次全面自查並限期整改，研發部監督落實，對履職不力者通報問責。檢查過程須如實記錄、雙方簽字確認，資料統一歸檔，實現閉環管理與持續優化。
網絡安全管理制度	根據《網絡安全法》及相關標準，研發部統一規劃與管理集團網絡，負責設計、IP分配及訪問控制。實施定期配置更新、數據備份與密碼管理(每3個月更換，符合複雜度要求)。嚴禁未授權接入，外部訪問須審批，臨時賬號用後即刪。部署防火牆、關閉非必要端口，終端統一安裝防病毒軟件，嚴控移動存儲使用。定期開展漏洞掃描、安全評估與應急演練，風險即查即處。日誌與報告留存不少於一年，確保全程可追溯。
信息系統安全策略	集團信息系統由研發部統一規劃與管理，涵蓋網絡、主機、應用、數據等層面安全管理，明確各部門職責與權限劃分。通過建立用戶與密碼管理規範、定期安全評估與應急演練、加強終端防病毒控制、實施數據分類與加密保護等措施，構建全方位安全防護體系。本制度要求所有操作可追溯、日誌完整保存，旨在確保公司業務在安全可控的環境中持續運行。

保障與懲戒規範

安全懲戒管理規定

明確各級管理人員職責，對違反信息安全政策、操作規範及法律法規的行為實施分級處罰，包括經濟處罰、行政處分直至追究法律責任。制度涵蓋計算機系統保護、網絡安全管理、數據備份、權限控制等關鍵領域，要求對違規操作、信息泄露、病毒傳播等行為嚴肅追責。所有獎懲均記錄在案，確保過程可追溯。涉及法律訴訟時，須依法收集、保存並提交合規證據。

信息系統災難恢復與 維護業務連續性管理

集團制定了基於阿里雲服務的災難恢復規範，涵蓋了針對阿里雲RDS、雲服務器ECS、對象存儲OSS等雲資源的災難風險評估、備份策略、恢復計劃與團隊組建，並明確了數據備份、設備監控及異常響應流程。通過定期演練、文檔更新及人員培訓，確保災難發生時能快速響應並恢復系統運行，最大程度降低業務中斷風險。

我們持續加強網絡安全與信息管理體系構建，全面排查潛在風險隱患，嚴格落實各項安全防護措施；進一步優化數據訪問權限管理，完善加密傳輸機制，提升異常行為監測能力，切實保障客戶信息及業務數據的安全性與完整性。集團還獲得了多項由主管部門頒發的三級信息系統安全等級保護備案證明證書。

環境、社會及管治報告



手回集團信息系統安全等級保護備案證明書

於報告期內，集團未發現重大信息安全整改事項，整體信息安全狀況穩定，信息系統運行安全、可靠、可控。

隱私與數據安全

在嚴格遵守相關法律法規的基礎上，我們緊密結合自身管理實際，構建起一套全面、系統、高效的隱私與數據安全管理機制。通過持續優化和完善數據安全管理體系，切實保障用戶信息的安全性、完整性與合規性。

集團建立了覆蓋數據全生命週期的全流程管控體系，全面涵蓋數據採集、存儲、訪問與使用、安全防護等各個環節，系統性地制定並實施了一系列關鍵管理舉措和核心防護措施，切實提升數據安全治理能力。具體內容如下：

數據收集與存儲合規化

通過平台公示隱私政策及個人信息授權協議，以用戶註冊前同意為前置條件，確保數據收集的合法性。所有在華收集產生的用戶個人數據均存儲於境內，並依據法規要求搭建內控系統與協議，規範數據存儲管理。

**數據訪問與
使用規範化**

實施嚴格的人員權限管控，僅允許特定崗位員工基於工作知情需求訪問數據並留存操作記錄；數據使用嚴格限定於用戶授權、合同履約及法定合規用途。

**數據安全
防護立體化**

核心保險業務系統已獲信息系統安全保護第三級備案證書，從技術與管理雙重維度築牢防線。技術層面採用多重加密、防火牆、堡壘主機等防護手段，定期開展惡意代碼掃描與補丁升級，留存並審計操作日誌；管理層面遵循最小授權原則控制數據訪問，成立個人信息合規審計委員會，制定《網絡安全管理制度》《數據安全事件應急預案》等制度，規範安全事件處置流程。

**數據安全管理
體系化**

由運營團隊聯同法律及合規部制定並執行數據安全管理程序，按緊急程度分級處置數據安全事件；定期開展員工數據安全培訓，明確違規處罰機制；通過常態化數據備份與恢復測試，提升系統抗風險能力。同時，建立數據安全事件上報與整改閉環機制，由數據安全團隊負責調查、監督整改及後續跟進。

在報告期間，集團未發生重大數據泄露或丟失事件，亦未受到任何相關行政處罰或行政調查。

1.5 知識產權保護

本集團知識產權涵蓋員工在履行工作職責、使用公司名義、主要利用公司資源或享受公司待遇期間所完成的各類智力勞動成果，包括但不限於技術創新、設計圖紙、軟件程序、技術文檔、文藝作品等。凡屬於職務發明或職務性成果所產生的知識產權，原則上歸公司所有；委託外部開發且有明確合同約定的，依約執行。員工離崗後一年內作出的、與其原崗位職責相關的成果，亦視為公司知識產權範疇。

公司高度重視知識產權的創造、運用與保護，將其視為核心競爭力和可持續發展的戰略基石。我們將商標、域名、著作權、專利、專有技術、商業秘密及其他無形資產為推動企業長期增長的關鍵資源。依據《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》以及運營所在地相關法律法規，我們已系統構建覆蓋知識產權全生命週期的法律保護體系。同時，通過與員工、合作夥伴及客戶簽署保密協議與合同條款，建立起完善的內部管控機制與外部防護網絡，全面防範泄密、侵權及不正當競爭風險。對於任何導致知識產權流失、泄露商業機密或侵犯第三方權利，並由此造成公司經濟損失或聲譽損害的行為，公司將依法依規追究相關責任人的經濟、行政乃至法律責任，情節嚴重者將予以辭退並移送司法機關處理。與此同時，公司鼓勵創新創造，對在知識產權創造、保護與管理方面作出突出貢獻的個人或團隊，將依照《知識產權及項目申報獎勵制度》給予相應獎勵，激發全員創新活力。

截至本報告期末，公司已累計取得以下知識產權成果：



在報告期間，我們未收到任何關於本公司嚴重侵犯第三方知識產權的主張，亦無發現第三方對我方知識產權構成重大侵權的情形。整體知識產權狀況穩健，未發生重大爭議或法律糾紛。

2 社會維度：深耕人才，融合福利與公益發展

手回嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國社會保險法》《工傷保險條例》《深圳市員工工資支付條例》《中華人民共和國婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》《中華人民共和國未成年人保護法》以及《未成年工特殊保護規定》《中華人民共和國禁止使用童工規定》等相關法律法規，始終將員工合法權益的保障放在企業發展的核心位置，全面構建系統化、規範化的員工權益保護體系。

環境、社會及管治報告

在切實維護員工基本權益的基礎上，集團持續推進職場公平與多元化建設，高度重視職業健康與安全管理，系統開展員工培訓與發展項目，助力員工能力提升與職業成長。同時，積極履行企業社會責任，將制度保障與人文關懷深度融合，致力於打造安全、尊重、包容且可持續發展的職場環境，推動企業與員工的共同進步與長遠發展。

2.1 員工合規與權益

人才是企業持續發展與價值創造的核心驅動力。為實現業務目標與戰略願景，集團在嚴格遵守相關法律法規的基礎上，系統建立並完善了涵蓋人才「選、用、育、留」全週期的管理制度體系，先後制定《員工手冊》《招聘管理制度》《試用期管理辦法》《實習生管理辦法》等規範文件，全面保障員工權益，提升人力資源管理的合規性與專業化水平。圍繞「勞動關係全週期管理」、「薪酬福利與激勵管理」、「行為規範與獎懲約束」以及「保密管理與迴避機制」四大維度，我們致力於打造公平、透明、有競爭力的人才發展環境，推動組織與員工共同成長，為企業可持續發展提供堅實的人才支撐。

勞動關係全週期管理

集團構建了員工勞動關係全週期閉環管理體系，從人員聘用的准入規範、試用期的適配評估，到崗位調動的有序管控、考勤休假的標準化管理，再到勞動關係解除或終止的合規辦理，覆蓋員工從入職到離職的全流程關鍵環節，明確各階段的管理標準、操作規則及權責要求，保障用工管理的規範性與合規性。

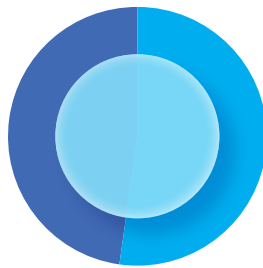
我們實行嚴格聘用與勞動管理制度，堅持親屬迴避，禁止夫妻同任關鍵崗位。入職須提交真實資料並簽署合同，弄虛作假者可被即時解僱。試用期1-6個月，考核道德、能力與表現，不合格者不予錄用。公司有權依經營需要調崗，須規範交接，未交接視為嚴重違紀。實行彈性工作制與指紋打卡，嚴禁代打卡，遲到、曠工等影響薪酬並納入績效，嚴重者解除合同。

員工詳情

截至2025年12月31日，本集團共有員工732人，其中少數民族員工46人，較上年增長約14%。這一增長充分體現了公司在業務拓展與團隊建設中對多元包容理念的堅定踐行，以及在人才結構優化和戰略性人力資源佈局上的持續投入。未來，集團將持續優化人力資源管理體系，強化人才發展機制，推動員工與企業的共同成長，為實現長期可持續發展提供堅實的人才保障和內生動力。

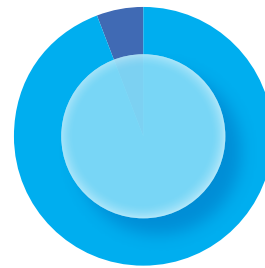
報告期內，員工總數按性別、僱員類型、年齡結構及職能類別分類詳情如下表所示：

按性別劃分



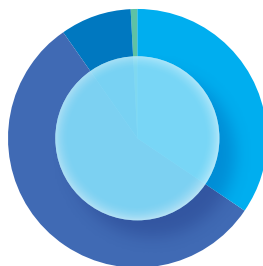
■ 女性 ■ 男性

按僱員類型劃分



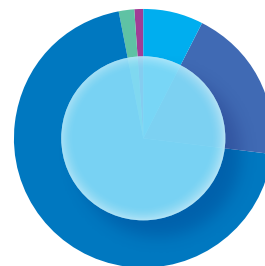
■ 全職 ■ 實習生/兼職

按年齡結構劃分



■ 30歲以下 ■ 31-40歲
■ 41-50歲 ■ 51歲以上

按地區劃分



■ 中國華北地區 ■ 中國華中地區
■ 中國華南地區 ■ 中國華東地區
■ 中國西北地區

環境、社會及管治報告

指標名稱		2025年
按性別劃分的員工總數(人)	男性	348
	女性	384
按僱傭類型的員工總數(人)	全職	691
	兼職／合約	41
按年齡劃分的員工總數(人)	30歲以下	252
	31-40歲	411
	41-50歲	65
	51歲以上	4
按地區劃分的員工總數(人)	中國華北地區	55
	中國華中地區	143
	中國華南地區	515
	中國華東地區	17
	中國西北地區	1
	中國香港地區	1

員工流失

我們嚴格遵守相關法律法規。根據集團《員工手冊》規定，員工離職須提前提交書面申請，並完成工作交接及審計程序(高管及關鍵崗位人員追溯期為十年)，方可辦理離職手續。無論在職期間或離職後，員工均須履行保密義務及競業限制條款，不得擅自攜帶公司財物或洩露任何機密信息，違者將依法承擔相應責任。

在本報告期間，集團未收到任何關於嚴重違反僱傭法律法規的舉報或投訴。報告期內，集團共有307名員工離職，員工流失率為29%，整體人員流動情況保持在合理可控範圍內。

維度劃分	分類	流失率(%)
按性別劃分的員工流失比率 (%) ¹	男性	27%
	女性	32%
按年齡劃分的員工流失比率 (%)	30歲以下	45%
	31-40歲	19%
	41-50歲	8%
	50歲以上	25%
按所在地劃分的員工流失比率 (%)	中國華北地區	78%
	中國華中地區	59%
	中國華東地區	50%
	中國華南地區	28%

¹ 員工流失率的計算方法為：(本年度該類別的離職員工總人數) / (本年度該類別的期末人數及離職員工人數總和)

防止童工及強制勞工

本集團嚴格遵守國際勞工公約以及業務運營所在地的相關法律法規，堅決禁止僱用童工及任何形式的強制勞動行為。在本報告期內，集團未發現任何涉及童工或強制勞動的違規情況。

為確保用工合規，集團明確規定嚴禁僱用未達法定工作年齡者及實施強迫性勞動。人力資源部門透過查驗應聘者身份證件原件、核對入職登記資料等多項合規程序，嚴格審核新進員工的身份與年齡。此外，集團已在管理制度中明確載列禁止童工與強制勞動的政策，並由相關職能部門定期開展用工合規檢查，審視僱傭記錄與數據，持續監控和防範潛在風險，切實保障員工合法權益，維護公正、合規的勞動環境。

薪酬福利與激勵管理

集團構建了以崗位價值與績效貢獻為導向的薪酬激勵體系，並配套實施覆蓋全員、多維關懷的《員工福利方案》。在健康保障方面，為員工及直系親屬提供體檢、團體保險及重疾補充保險；在團隊建設方面，設立年度團建、月度經費及多樣化俱樂部活動；在人文關懷方面，涵蓋生日與生育慰問。同時，集團通過半年度表彰、股權激勵等多元化激勵項目，結合月度統一核算發放機制，全面激發員工活力與歸屬感。同時，我們嚴格執行薪酬保密制度，嚴禁任何形式泄露或打探薪資信息，違規行為將依規嚴肅處理；員工如有薪酬疑問，可通過人力資源部正式渠道諮詢。

集團依法為員工繳納社保，落實醫療、工傷、生育等相關待遇，保障員工因公負傷、患職業病、在職死亡等情形下的合法權益，依規執行女職工孕期、產期、哺乳期相關福利；員工可按流程申請年休假、婚假等各類假期，延時工作可在年內調休。同時，集團制定《人才住房分配管理辦法》，結合地方政策與經營實際，為員工申報和辦理企業人才住房提供支持與協助。

案例 — 集團上半年表彰大會

於報告年度，集團分別於上半年和下半年組織召開了兩次表彰大會，全面總結階段性成果、部署後續重點工作，並隆重表彰先進典型。

其中，上半年表彰大會系統回顧了集團在品牌建設、企業文化深化及人才培養等方面取得的顯著成效；同步宣貫了報告年度下半年整體發展戰略與重點任務；並隆重表彰了一批在工作中表現突出的優秀個人與團隊。獲獎類別包括：公司文化大使、業績榮譽獎、優秀員工、優秀管理人、優秀項目團隊及傑出管理人等。



公司文化大使



業績榮譽獎



優秀員工



優秀管理人



優秀項目團隊



傑出管理人

2.2 員工安全與健康

集團秉持平等、多元與包容的職場理念，致力於為員工營造積極、舒適且平衡的工作環境。在員工招聘、培訓、福利保障、職業發展等各環節，我們確保所有員工享有公平機會，並持續倡導工作與生活的良性互動。

我們建立規範的行政管理制度，明確員工辦公行為與設備場地使用準則。職場內全面禁菸，辦公區域需保持整潔，來訪客人須由邀請人陪同在指定會議室接待。會議室需提前預約，使用後及時整理復位。此外，集團高度重視職場安全，明令禁止攜帶危險物品，並規範火情處置與消防器材使用流程，以保障全員安全。

集團制定《工作環境安全管理辦法》，明確要求規範配置消防設施並定期檢查，確保辦公區、機房等區域消防通道暢通、標識清晰；配電設施周邊嚴禁堆放雜物；下班後須關閉電源設備，嚴格執行「人走電斷」；公務郵箱禁止傳輸高危擴展名文件，敏感紙質文件廢棄前須經碎紙處理；辦公電腦須啓用「離開鎖屏」功能（超時10分鐘自動鎖定），嚴防信息泄露。

健康安全關懷舉措

集團始終將員工身心健康置於重要位置，以系統化、多元化的關懷舉措全面踐行以人為本的管理理念。我們持續推行年度全員健康體檢，每年年中統一組織員工前往三甲醫院或專業醫療機構進行體檢，滿足多元化的健康需求，及時掌握員工身體狀況。體檢結束後，集團特別推出「手回健康季」活動，邀請資深醫療專家走進企業，提供一對一的報告解讀服務，並針對夏季常見疾病舉辦專題講座，內容涵蓋科學養生、中暑防護等實用健康知識，全面提升員工的健康意識與自我管理能力。透過「年度體檢＋專業講座＋個性化指導」三位一體的完整機制，我們致力於打造更專業、更貼心的職場健康環境，讓每位員工都能安心、舒心、放心地守護自身健康。



2025年夏季健康講座

案例 — 員工消防演習

集團高度重視職場安全文化建設，組織全員消防演習，通過模擬真實火情場景、演示消防器材使用、普及應急疏散流程，切實強化員工的消防安全意識與自救互救能力。這些舉措共同構成了涵蓋生理健康、心理關懷與安全保障的多維支持體系，體現了集團對員工全方位、可持續的關愛，為員工在事業發展的同時築牢健康與安全的堅實後盾。

**2025年消防演習****健康安全合規**

在報告期內，集團嚴格遵守健康與安全相關法律法規，未發生任何重大違規事件。本報告期間，集團持續築牢安全運營防線，保持高質量平穩運行，未發生任何與工作相關的傷亡事故。


指標名稱	單位	2025年
因工亡故人數	人	0
因工受傷人數	人	0
因工傷損失的工作總日數	天	0

2.3 員工培養與發展


手回始終堅信，人才是企業持續發展的核心驅動力。我們高度重視每一位員工的職業成長，致力於構建覆蓋全職業生命週期的培訓體系與發展通道。在《員工手冊》中明確規定的教育培訓機制基礎上，通過系統化的人才培養模式、多元化的學習平台以及清晰透明的晉升路徑，為員工提供全方位的發展支持，助力其在組織中實現價值躍遷，同時營造尊重專業、鼓勵成長、開放共享的企業文化氛圍。

人才培養計劃

本報告期間，我們的培訓體系以「四階成長計劃」為核心，分層分類、循序漸進，精準匹配不同發展階段員工的成長需求，打造從入職到進階、從執行到引領的完整發展鏈條：

培養計劃	具體內容	結果
 <p>播種計劃： 啟航新程，夯實基礎</p>	<p>專為新入職員工量身打造的系統性融入項目，採用線下集中授課形式，內容涵蓋公司制度規範、產品知識體系、業務流程、企業文化理念及崗位必備技能。通過沉浸式、互動式的學習體驗，幫助新員工快速完成角色轉變，建立歸屬感與使命感，為職業生涯打下堅實根基。</p>	<p>2025年成果： 成功舉辦2期新員工訓練營，累計培訓時長達22.5課時，實現新人融入率與滿意度雙提升。</p>

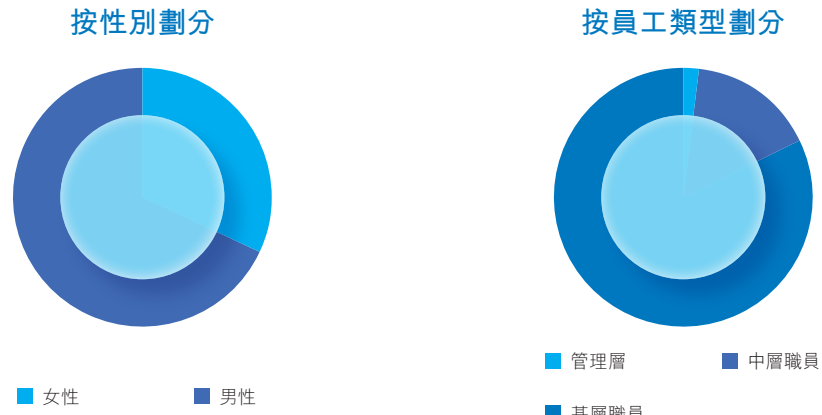
培養計劃	具體內容	結果
 <p>萌芽計劃： 持續精進，賦能崗位</p>	<p>面向全體在職員工的能力提升工程，創新推行「線上自學 + 線下實操」混合式學習模式。課程聚焦公司核心產品迭代、業務流程優化及各崗位專業能力深化，推動員工在實踐中不斷打磨技能、提升效能，實現個人成長與組織發展的同頻共振。</p>	<p>2025年重點： 開展1期項目管理專項培訓，全面提升員工在項目規劃、執行與協同方面的綜合能力，助力高效落地關鍵任務。</p>
 <p>青松計劃： 突破瓶頸，引領未來</p>	<p>面向核心骨幹與各級管理者的高階領導力發展項目，特邀行業資深專家與外部權威講師授課，圍繞團隊管理、戰略決策、跨部門協作、變革領導力等關鍵模塊，系統提升管理者的全局視野與領導智慧。助力其從「業務能手」向「管理精英」成功轉型，成為驅動組織進化的核心力量。</p>	<p>2025年亮點： 正式上線「手回雲課堂」領導力系列課程與內訓師培養體系，強化內部知識沉澱與傳承機制，打造可持續的人才發展引擎。</p>

培養計劃	具體內容	結果
 <p>林海計劃： 共享共創，拓寬邊界</p>	<p>構建開放包容的內部學習生態，打造「手回Talk」分享會、「雲課堂」在線學習中心等多元化交流平台，鼓勵員工跨部門、跨職能進行經驗共享與思維碰撞。內容不僅涵蓋專業技能，更延伸至生活美學、心理健康、興趣拓展等領域，促進員工全面成長，激發組織創新活力。</p>	<p>2025年成效： 報告年度累計舉辦16期「手回Talk」活動，覆蓋多個業務條線，形成濃厚的知識共享氛圍，有效拓寬員工的認知邊界與興趣維度。</p>



2025年人才培養計劃

於報告年度，集團參與培訓的員工總數為570人。受訓員工的構成按性別和員工類型劃分，具體分佈如下圖所示：



指標名稱		單位	2025年
按性別劃分的平均受訓時數	男性	小時	34
	女性	小時	16
按員工類型劃分的平均受訓時數	管理層	小時	1
	中層職員	小時	8
	基層職員	小時	41

環境、社會及管治報告

員工關懷

於報告年度，我們持續深化人文關懷，著力提升組織溫度，系統構建多元化、全週期的員工關懷與文化活動體系，全面增強團隊凝聚力與企業文化認同感。

我們圍繞員工職業生命週期與重要節日節點，策劃並落地一系列線上線下融合的主題活動，透過溫馨有序的生日祝福與富有氛圍的節慶盛典，將關懷融入日常，於細微處傳遞組織溫暖，營造歸屬感強、情感緊密的企業文化。聚焦身心健康，創新打造「手回健康季」等品牌文化IP，倡導勞逸結合、健康工作，踐行以人為本的價值觀；鼓勵各部門依團隊特性靈活開展聚餐、手作、短途旅行等輕量化團建，促進跨部門協作，激發團隊活力。同時，支持個性發展，推動成立籃球、羽毛球、飛盤、跑團、讀書會等多元興趣社團，以興趣連結員工，深化交流互動，助力綜合素質與身心平衡發展。

我們多維舉措協同推進，逐步構建起一個有溫度、有深度、有廣度的企業文化生態體系。員工在廣泛參與中不僅收穫快樂與成長，更增強了對組織的情感認同與歸屬感，為企業可持續發展注入源源不斷的內在動力。



2025年員工生日會



2025年員工多元活動集錦

2.4 社會公益與貢獻

集團的發展根植於社會各界的鼎力支持與深厚信任。我們始終銘記回饋社會的使命，將踐行企業社會責任視為可持續發展的內在驅動力與戰略基石。圍繞「公益實踐與捐贈」和「公益倡導與合作」兩大路徑，我們系統推進公益項目落地、定向捐贈支持、校企協同等多元行動，並積極搭建平台，激發全體員工投身公益的熱情與行動力。在ESG理念指引下，集團以務實舉措將責任融入經營、將溫度注入行動，持續助力社區發展與社會進步，致力於共建更具包容性、韌性與人文關懷的美好未來。

環境、社會及管治報告

公益實踐與捐獻

集團始終堅守社會福祉承諾，積極踐行企業社會責任。發起「撐傘行動」，覆蓋罕見病兒童、單親媽媽、應急救援等領域，惠及數百萬羣體；同時開展定向公益捐獻，鼓勵員工參與公益活動，以企業與個體聯動的實際行動，持續傳遞溫暖、回饋社會。

撐傘行動

作為對社會福祉長期承諾的體現，集團發起了「撐傘行動」等多項公益項目。該項目由手回集團與小雨傘青少年愛心服務中心聯合推動，涵蓋罕見病兒童援助、獨撫單親媽媽支持、疫情防控及自然災害救援等多個領域。自啟動以來，項目持續穩步推進，已成功惠及數百萬人，成為集團踐行社會責任的重要載體。

愛心捐獻

集團始終高度重視社會公益與社區發展，不僅從企業層面積極履行社會責任，更將「回饋社會」的理念深度融入企業文化，引導並激勵每一位員工投身公益實踐。2025年度，集團一名深圳員工主動加入中華骨髓庫，並成功捐獻造血幹細胞，光榮成為深圳市第900例非親緣關係造血幹細胞捐獻者。此舉不僅為一名血液病患者帶去了生的希望，以生命接力的方式注入了溫暖力量，更以實際行動詮釋了無私奉獻、大愛無疆的人道主義精神，彰顯了新時代企業公民的責任擔當。

該員工勇敢而溫暖的善舉贏得了公司上下及社會各界的廣泛讚譽。為表彰其突出貢獻，集團特授予其「手回集團公益獎」榮譽稱號，並頒發人民幣五千元專項獎勵金，以示高度肯定與誠摯敬意。此次捐獻既是個人愛心的閃光，也為全體員工樹立了榜樣，生動體現了集團對社會公益事業的持續關注與積極踐行。從組織到個體，集團與員工同心同行，以切實行動詮釋責任擔當，有力傳遞了關愛他人、奉獻社會的正能量，持續為社會公益事業貢獻堅實力量，營造了向上向善的企業文化氛圍。



2025年員工愛心捐獻

公益倡導與合作

集團秉持社會責任，持續投身公益事業。我們通過開展青少年心理健康公益講座，普及專業知識並提供互動輔導，著力提升青少年的心理素養與抗壓能力。此舉既彰顯了對下一代健康成長的深切關懷，也是集團積極踐行公益理念、切實回饋社會的重要體現。

案例 — 公益講座

手回集團攜手小雨傘青少年愛心服務中心、小雨傘保險經紀及海悅心理機構，共同開展青少年心理健康公益講座，聚焦當代青少年普遍面臨的情緒困擾與心理壓力問題。此次公益活動旨在通過專業心理知識普及、科學應對策略分享以及互動式心理支持，幫助青少年增強心理韌性，掌握有效的情緒管理與壓力調適方法，促進其全面健康成長。同時，活動積極倡導家庭、學校與社會多方協同關注青少年心理健康，推動構建更加包容、理解與支持的成長環境。作為踐行集團ESG理念的重要舉措，此次合作不僅彰顯了手回集團對公共福祉的深切關懷，更以切實行動傳遞出溫暖與希望。



2025年青少年心理健康公益講座

3 運營維度：價值驅動，構建協同高效運營體系

集團聚焦「客戶服務與權益」、「科技創新與研發」、「營銷與合作協同」及「供應商管理體系」四大核心面向，系統性推動營運升級：以客戶為中心，持續優化服務體驗與權益保障；透過技術創新與自主研發，強化數字轉型與產品精準化能力；深化保險代理人渠道建設，並拓展多元夥伴推薦網絡，提升市場觸達與服務可及性；同時完善供應商治理機制，促進責任採購與價值共創。四大面向有機整合、協同發力，全面支撐環境友善、社會包容且具長期價值的永續營運模式，彰顯集團在可持續性發展戰略上的務實行動。

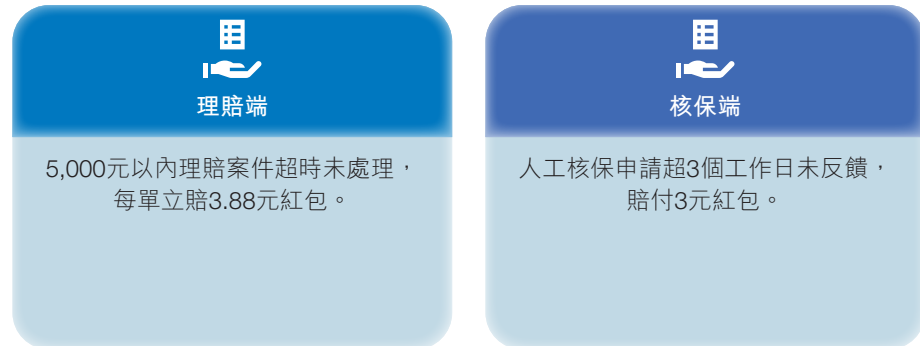
3.1 客戶服務與權益

手回始終將消費者權益保護置於企業治理與經營發展的核心位置，嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國保險法》等法律法規要求，推動消保工作深度融入公司戰略決策、組織架構、制度流程及日常運營全鏈條。

客戶服務管理

圍繞「以客戶為中心」的服務理念，我們構建起覆蓋客戶全生命週期、貫通線上線下全渠道、響應各類服務場景的立體化客戶服務體系：設立專職客戶服務管理部門，統一統籌微信公眾號、官方網站、官方小程序等多元觸點；實現售前諮詢、保全服務、理賠申報、投訴處理等關鍵環節的標準化建設與閉環管理；全面推行7×24小時全天候響應機制，提供涵蓋產品解讀、保單管理、保險顧問、理賠報案及投訴受理等一站式綜合服務；同步上線AI智能質檢系統，對服務全過程實施實時監測與質量評估，並依託統一線上服務平台集成智能應答、自動派單等AI能力，顯著提升響應時效與服務可及性。

於報告年度，公司加速推進服務模式轉型升級，由傳統「銷售驅動」向「服務驅動」縱深演進。行業首創「慢必賠」服務承諾機制，針對理賠、核保等關鍵服務環節，明確設定時效標準及違約賠付規則，以剛性約束倒逼內部流程優化與運營效能躍升。報告期內，集團累計完成超3.6萬件「閃賠」案件，顯著提升服務響應速度與確定性，切實增強用戶信任感與獲得感，有力破解理賠慢、核保久等長期痛點。



未來，公司將啓動高端客戶服務中心籌建工作，配套打造專屬化、定製化的高端服務體系，為高淨值客戶提供包括專屬健康體檢、權威專家健康講座、家庭保障全景規劃等在內的高品質增值服務，持續拓展服務價值邊界。

案例 — 理賠服務突出案例 — 「金醫保」

一位女士通過集團保險銷售平台投保「金醫保」百萬醫療險，次年確診肺腺癌，隨即提交重疾理賠申請。保險公司卻以投保前存在「腦梗死」病史、未如實告知為由拒賠，並擬解除合同。身患重疾、經濟承壓的該女士向集團平台求助，正式開啓理賠維權。

集團理賠管家迅速響應，未輕信保險公司初步結論，而是深入核查既往病歷、醫學報告及影像資料，並結合客戶就診細節反覆比對。關鍵發現：所謂投保前「腦梗死」診斷既無典型臨牀症狀描述，也缺乏CT/MRI等影像學依據；而其本人提供的投保前顱腦CT報告明確顯示「未見異常」，有力質疑該診斷的客觀性與合理性。客戶服務管家同步安撫客戶情緒、釐清申訴路徑，並系統梳理證據鏈，規範提交書面申訴材料，全程高效協同、動態補證。

最終，保險公司正式出具結案通知，全額賠付保險金並恢復原合同效力。此次維權，集團理賠團隊憑藉嚴謹的醫學研判、紮實的證據支撐和主動擔當的服務意識，切實化解客戶燃眉之急，捍衛了消費者合法權益，生動詮釋了保險「雪中送炭」的本質價值，傳遞行業溫度，亦增強了公眾對保險業的信任感。

案例 — 理賠服務突出案例 — 「重疾險」

一位先生通過集團子公司小雨傘投保重疾險，連續繳費8年後，於2025年確診雙側甲狀腺乳頭狀癌並完成手術。術後提交理賠申請，卻因保險公司以「病理報告未明確提示轉移、不符條款約定」為由拒賠。深陷困境的該先生於4月9日向小雨傘求助，一場捍衛合理權益的維權行動隨即啟動。

小雨傘迅速響應：10分鐘內發起工單，20分鐘組建專項服務小組；經專業評估確認，其病情完全符合監管定義的重大疾病標準，保險公司拒賠理由缺乏依據。在多次協商無果、遭遇「冷處理」後，小雨傘果斷協助發出律師函，並同步推進法院立案，全程透明同步進展、及時安撫情緒，以專業與擔當推動案件實質性突破。

7月20日，該先生成功獲賠40萬元，維權圓滿收官。本案例生動詮釋了小雨傘「明白買，放心賠」的服務承諾 — 秒級響應、精準條款解讀、全程兜底保障。2025年，共處理閃賠案件3.6萬件，總金額約2800萬元；平均理賠時效低至0.29天，客戶滿意度高達99%；同時，累計協助處理各類理賠案件達9.2萬件。

客戶投訴管理

我們為客戶搭建了多元化、便捷化的投訴反饋渠道，包括24小時全天候服務的客戶服務中心、官方網站、APP、小程序，以及7×24小時暢通的客服及投訴熱線(400-919-7788)、客服郵箱(cs@xiaoyusan.com)等，全方位保障客戶訴求能夠快速、順暢傳遞。同時，集團建立了完善的投訴管理流程與機制，並根據客戶反饋不定期優化調整，同步通過服務後滿意度調查、意見收集等方式，持續傾聽客戶聲音，夯實服務質量。

集團堅持問題導向與結果導向並重，緊扣客戶真實需求與服務體驗痛點，系統梳理投訴類型，涵蓋保險交易、服務售後、理賠糾紛及其他四大維度；同步建立分類分級響應機制，構建「核實—分析—制定方案—推動落實」的閉環改進體系，切實推動消費者權益保護工作精準化、規範化、實效化落地。

於報告期內，集團未收到任何來自保險消費者或合作保險公司的重大投訴，客戶滿意度與服務信任度持續提升。

可持續保險服務

集團是線上保險中介機構，專注於通過數字化平台分銷以長期壽險、長期重疾險及長期醫療險為核心的人身險產品。集團在發展戰略中深度融入ESG理念，致力於通過提供兼顧用戶福祉與長期價值的特色保險方案，推動業務可持續增長與社會福祉的共同提升。

案例 — 新型養老年金保險產品

於報告年度，手回集團持續深化養老金融戰略佈局，以「產品創新+生態整合」雙輪驅動，加速構建覆蓋全生命週期的高品質養老保障體系。集團聯合海保人壽、利安人壽、復星保德信人壽等多家保險公司，密集推出「增多多7號(增額版)」「養多多7號(青山版)」「星海贏家·玄武版(分紅型)」等系列新品，全面豐富養老年金產品矩陣。這些產品各具特色：增額類產品突出現價增長快、資金使用靈活，支持減保與多階段領取；青山版聚焦「高領取+真養老」，強化即期現金流與長期養老適配性；分紅型產品則通過平準、前高後低、前低後高等差異化領取方案，並依託復星康養生態實現「保險+養老社區」深度融合，切實回應老齡化社會下多元、分層的養老需求。

更深層次上，手回集團正推動養老保障從單一金融工具向「保險+醫療+康養」一體化生態躍升。集團領導在多場發佈會上強調：「長壽時代的風險，是人類從未面臨的新課題。」面對我國第三支柱養老金佔比仍處低位的現實，商業養老保險亟需承擔起「補位基本保障、提升養老品質」的關鍵使命。分紅型養老年金憑藉「保證利益+浮動紅利」的雙重屬性，兼顧安全性與成長性，正成為個人養老規劃的核心配置選擇。未來，手回集團將持續以客戶為中心，以生態為支撐，以產品為紐帶，打造有溫度、有韌性、有質量的中國式養老解決方案。



2025年新型保險產品發佈會

案例 — 超級瑪麗13號

集團運營的保險產品 —「超級瑪麗13號」，憑藉其創新設計與卓越保障，榮登《中國銀行保險報》聯合復旦大學中國保險與社會安全研究中心、復保科技共同發佈的「金口碑」年度深度解讀報告。報告指出，「超級瑪麗13號」突破傳統重疾險的設計侷限，提供涵蓋185種疾病的全面保障，支持重症不分組二次賠付，重疾確診後仍可賠付中輕症，核保政策寬鬆包容。產品兼顧靈活度與人性化關懷，設置保至70歲或終身等多期限選項及多項可選責任，可實現個性化保障定製，同時支持保費豁免。

該產品創新融合健康管理服務，不僅提供就醫綠色通道、心理疏導、院後指導等7項常規健康服務，更針對高發肺結節，配套AI分析、專家問診等專項管理權益，推動保險服務從「事後賠付」向「主動管理」轉型。憑藉「全面保障+健康干預」的雙重架構，它已升級為綜合健康解決方案，為行業應對老齡化與慢性病挑戰提供了優質範例。



超級瑪麗13號百萬重疾險《深度解讀報告》

3.2 科技研發與創新

集團以科技為戰略引擎，構建起覆蓋技術研發至成果轉化的全鏈條研發創新管理體系。依託自主研發的九大智能系統，全面賦能保險全流程，成功打造線上線下深度融合的數字化服務平台，全面升級保險服務體驗。同時，通過行業峯會交流、跨界生態共建及產學研協同，持續引領行業創新變革，進一步夯實其科技驅動型保險服務平台的領軍地位。

研發與創新管理

本集團圍繞「基礎支撐 — 業務落地 — 質量保障」構建了完整的研發組織體系。基礎技術支撐組負責微服務框架、組件庫及通用業務中台等基礎設施建設；業務落地研發組聚焦保險核心場景系統開發及多端應用實現；質量保障組貫穿全流程實施測試與環境管理，確保交付質量。這一架構職責清晰、鏈條完整，有力支撐研發目標的高效達成。

在管理機制上，集團推行「研發+創新+監察」三位一體的管理體系。通過標準化流程、常態化技術評審與分層監察機制，實現項目全過程管控。同時建立以戰略價值、商業價值為導向的四級項目評估體系（P0-P3），實現資源精準配置。配套實施涵蓋AI創新大賽、半年度階梯計劃獎勵、月度手回Talk技術分享、小組級技術分享、即時獎勵計劃等的立體激勵方案，全面激發團隊創造力與協作效能，持續推動技術價值向業務成果轉化。

研發與創新成果

手回集團成功推出覆蓋保險全業務流程的數字化解決方案，以AI與數字化技術為核心支撐，構建線上線下一體化服務體系，打造「諮詢 — 投保 — 核保 — 協助理賠」一站式服務閉環，不僅重塑保險業務流程、顯著提升作業效率，更全方位優化客戶服務體驗，讓客戶享受到更便捷、更貼心的保險服務。

該解決方案深度融合前沿技術，自主研發九大智能模型系統工具，貫穿保險服務全鏈條，為業務開展注入強勁科技動能，同時大幅提升保險交易效率與服務質量：有智能保險顧問「靜靜」提供專業諮詢指導；搭載雙錄系統、AI鷹眼檢驗及AI質檢系統，築牢服務合規與質量防線；依託智能核保系統「小智」、PICUS啄木鳥（含扁鵲智核、華佗健康）智能風控系統，實現精準核保與全面風控，為保險公司提供可靠保障；自主研發AICS理算系統，推出「閃賠」服務，極大縮短理賠週期，搭配智能客服提升服務響應效率。

九大智能工具協同發力，全方位覆蓋保險全業務場景，彰顯了集團在科技賦能保險領域的深耕與創新。未來，手回將始終秉持「科技引領未來」的信念，以更開放的姿態探索技術創新，持續迭代優化解決方案，為客戶帶來更優質、更高效的保險服務，推動保險行業數字化轉型升級。

案例 — 「科技賦能保險風控與合規的數字化實踐」

手回集團作為國內領先的數字化保險中介服務商，聚焦保險行業風控滯後、合規低效、流程割裂等核心痛點，依託自主研發的「啄木鳥風控」「鷹眼 AI核驗」等科技平台，深度融合 AI、大數據、雲計算技術，構建了貫穿核保、銷售、理賠全鏈條的智能風控與合規體系，既響應了監管對合規精細化的要求，也為行業數字化轉型提供了「科技驅動合規、數據重塑風控」的標桿樣本。

為破解行業痛點，手回集團打造全鏈路風控閉環，通過啄木鳥風控系統實現投保前風險篩查，結合百泓保險公估的數字化升級強化管理風控，形成「事前 — 事中 — 事後」全流程風險管控；建立獨立合規核驗機制，以「創信閃錄」雙錄系統落實銷售合規要求，藉助鷹眼 AI核驗系統確保客戶真實理解產品條款，同時將科技與核心業務深度融合，而非單純技術疊加，有效解決了傳統中介人工依賴帶來的諸多問題。

此次實踐成效顯著，既保障了保險公司穩健經營、提升了客戶服務體驗，也降低了自身運營與合規成本。目前，集團已與超100家保險公司建立穩定合作，其風控與合規技術方案被多家合作夥伴採用，不僅鞏固了自身行業領先地位，更為保險業通過科技手段實現風險與合規精細化管理，提供了可複製、可借鑑的實踐範例。

行業創研合作

集團始終立足行業前沿，以創新驅動生態化戰略佈局。積極出席行業峯會，分享十年發展經驗與未來戰略。通過「出行+保險」「醫療+保險」跨界生態建設，深化產學研合作並連續六年發佈《健康與養老保險保障指數》，全面彰顯其引領保險中介行業創新與價值升級的實力。

案例 — 行業發展峯會

集團作為保險中介行業的標桿企業，持續在行業舞台上發揮引領作用。本年度，集團受邀出席由「今日保」主辦的第六屆保險中介發展峯會，與監管機構代表、頭部險企高管及業內資深專家齊聚一堂，深入共議行業高質量發展新路徑。會上，手回集團立足十年發展歷程，系統梳理了從初創探索到全國佈局的成長脈絡，全面分享了在科技賦能、合規運營、生態協同與專業能力建設等領域的實踐成果與核心經驗。同時，集團前瞻性發佈未來戰略升級藍圖，加速打造以客戶為中心的一站式綜合風險管理服務平台。此次亮相不僅彰顯了手回集團的行業影響力與責任擔當，更進一步夯實了其作為保險中介高質量發展踐行者與推動者的角色定位。



2025年受邀第六屆保險中介發展峯會

案例 — 高校科研合作

集團旗下的小雨傘保險經紀有限公司與手回保險代理有限公司，聯合南開大學金融學院開展了在線保險中介平台與高校科研的合作，共同開展互聯網《健康與養老保險保障指數》的測算研究。自2019至2025年，雙方連續發佈六期指數報告，研究維度持續迭代：從納入惠民保、拓展養老保障，到聚焦重疾險與高端醫療險創新，並系統性剖析商業保險與醫藥產業的協同關係，緊密呼應市場動態與國家政策導向。在本報告期內，我們為此合作項目投入了人民幣10萬元。



2025年高校科研合作發佈會

3.3 營銷與合作協同

在集團可持續供應管理機制指引下，我們為保險代理人與業務合作夥伴構建規範高效的管理服務體系：依託「咔嚓保」賦能保險代理人，推動管理規範化、服務標準化，並建立正向激勵機制；通過「牛保100」為業務合作夥伴提供支持，強化全週期合規管理，實現保險服務專業合規。

保險代理人

在集團可持續供應管理機制的指導下，我們依託「味嚟保」平台，通過保險代理人渠道分銷保險服務，並為其提供涵蓋在線培訓、產品篩選與推介、線上投保、客戶服務及保單全流程支持的一站式賦能服務。同時，集團統一制定並推行標準化的保險代理人管理制度與政策，明確界定權責邊界與服務規範；同時嚴格落實全體保險代理人100%持證上崗要求，切實保障業務合規性與服務品質。所有代理人須簽署規範化的保險代理協議，並接受常態化績效評估與分層分類的持續培訓。此外，集團建立了正向激勵機制，本年度特別舉辦優秀代理人表彰大會，遴選業績突出、服務卓越的代表赴集團總部 — 深圳開展參觀學習與深度交流，進一步強化歸屬感、專業力與協同效能。

案例 — 保險代理人年度榮譽表彰會

本年度，手回保險代理有限公司年度榮譽表彰暨賦能峯會盛大啟幕，這場精心籌備的行業盛會，既是對過往奮鬥征程的榮耀加冕，也是面向未來的戰略啟航。本次峯會以「聚勢•行遠」為核心主題，手回保險代理立足行業變革浪潮，透過深度融合行業趨勢、平台優勢與個人價值，為團隊注入可持續發展的強勁動能。



2025年保險代理人年度榮譽表彰會

截至2025年12月31日，集團的保險代理人，包括手回保險代理的代理人和小雨傘保險經紀的代理人共計32,269人，按地域分佈如下：

指標名稱		單位	2025年
按省份劃分保險代理人數量	廣東省	人	17,845
	北京市	人	3,462
	山東省	人	2,146
	天津市	人	2,004
	江蘇省	人	1,712
	浙江省	人	1,555
	河南省	人	1,424
	安徽省	人	641
	重慶市	人	633
	其他省市	人	847

業務合作夥伴

在可持續供應管理機制指引下，集團依託自主研發的「牛保100」數字化保險服務平台，構建起分層協同、合規高效的保險服務生態體系。平台面向兩類核心合作夥伴提供差異化支持：一是自媒體流量渠道方（含社交媒體影響者、媒體機構、廣告公司等），通過簽署《推廣服務合作協議》，明確其僅限於線上自有流量渠道，在平台內開展保險產品宣傳與引流，不參與銷售及線下經營；二是持牌保險經紀與代理機構，依據《保險經紀（代理）業務合作協議》，深度參與客戶服務全流程，涵蓋需求洞察、定製化方案設計、產品推介分銷及必要的線下拜訪與專業諮詢。集團同步構建覆蓋准入、考核、監督與培訓的全週期管理機制，並對業務合作夥伴提出嚴格的廉潔合規要求，確保其全面遵守法律法規及監管規定。由此，實現保險服務的精準觸達、專業交付與合規運營有機統一。

案例一 攜手業務合作夥伴，推廣明星壽險產品：「太保人壽蠻好的人生年金險(互聯網)」

鑑於2025年現象級熱播劇《蠻好的人生》引發全民情感共鳴，太平洋人壽順勢推出同名專屬年金保險——「蠻好的人生」年金保險。依託中國太保雄厚的資本實力與穩健經營口碑，該產品深度聚焦中產家庭養老規劃與代際傳承需求，致力於讓保障更有溫度、讓幸福更可持續，真正詮釋「蠻好的人生」。

本集團旗下小雨傘保險經紀與手回保險代理聯合首發該產品，精準觸達目標客羣；同步攜手深藍保、保瓶兒等百萬粉絲保險垂類頭部博主，並聯動全球百萬圓桌頂尖會員(TOT)及業內資深理財規劃師等權威力量，強勢登陸北上廣深等一線城市核心CBD寫字樓電梯媒體矩陣，實現品牌聲量與專業信任的雙重破圈。憑藉權威專家背書、紮實內容輸出與精準場景滲透，「蠻好的人生」年金保險上市即獲市場高度關注，迅速實現口碑與流量雙豐收，成為年度現象級保險新品標桿。



2025年業務合作夥伴：百萬粉絲保險頭部博主

案例 — 「2025年合作夥伴大會」

集團高度重視與業務合作夥伴的協同共贏，持續完善管理體系與激勵機制。本年度，集團隆重召開「手回保代2025年合作夥伴大會」，誠邀長期深度合作的戰略夥伴共聚一堂，深入探討行業發展趨勢與合作新機遇。會上，集團對2025年度表現卓越、產能突出的合作夥伴予以集中表彰與現場頒獎。特別頒發了「2025年度戰略合作夥伴」「2025年度品質標桿」「2025年度業績飛躍獎」等多項榮譽，充分肯定合作夥伴在價值共創、服務升級與業績突破等方面的突出貢獻。

**2025年集團合作夥伴大會**

截至2025年12月31日，集團共有業務合作夥伴1,493家，地域分佈情況如下：

指標名稱		單位	2025年
按省份劃分的業務合作夥伴數量	廣東省	個	308
	北京市	個	226
	山東省	個	143
	上海市	個	119
	浙江省	個	95
	江蘇省	個	92
	湖北省	個	68
	河北省	個	62
	四川省	個	48
	安徽省	個	33
	其他省市	個	299

3.4 供應商管理體系

集團將可持續供應鏈管理深度融入整體戰略與日常運營，構建覆蓋「篩選 — 合作 — 評估」全週期的供應商管理體系。依託《採購管理制度》，集團全面推行集中化、標準化、透明化採購管理，明確規範線上與線下採購流程，細化辦公用品、固定資產及其他物資從需求提報、部門審批、採購執行、合同管理到驗收入庫的全環節管控。制度同時明確供應商准入、考核與退出機制，嚴把准入關口，強化前置審查與動態評估，實施分類分級管理，持續優化供應鏈結構、服務品質與成本效益。

集團積極踐行綠色採購理念，在採購決策中優先選用環保認證紙張、節能型辦公設備、符合國家標準的環保飲用水，推動綠色辦公轉型。通過源頭把控與過程管理，有效降低能源資源消耗，切實提升採購活動的環境效益與可持續性。相關舉措進一步增強了供應鏈韌性、透明度與責任擔當，實現經濟、社會與環境價值協同發展，為集團可持續發展目標及多方共贏生態建設提供有力支撐。

截至2025年12月31日，集團長期穩定合作的供應商合計22家，均為中國境內(含港澳台)企業，為集團運營穩定性與供應鏈可控性提供了堅實保障。

4 環境維度：綠色運營，嚴控碳排與資源消耗

手回集團嚴格遵循《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》和《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規及標準要求，結合自身實際，構建並持續完善環境管理體系，常態化開展環境風險管控，並定期組織全員環保培訓與意識提升活動，切實降低運營對環境的負面影響。

4.1 節能減排管理

1) 能源與資源管理

在日常運營中，集團始終堅守綠色低碳運營理念，嚴格恪守各類環保相關法律法規，積極推行節能降耗、節水護水、低碳辦公等舉措，切實控制能源消耗與溫室氣體排放，強化資源高效利用，踐行可持續發展承諾，報告期內未發生任何環保違規事項。具體運營及資源消耗情況如下：

集團日常運營中的能源消耗主要為辦公用電消耗，我們始終牢記避免能源浪費，嚴格恪守《中華人民共和國節約能源法》及其他適用的法律法規，以有效控制能源消耗和溫室氣體排放，助力實現可持續發展目標。為切實減少溫室氣體排放、提升能源使用效率，集團全面推行綠色辦公與節能降耗舉措：通過優化辦公環境設計、推廣高效節能電器與LED照明系統、強化高功率設備的能效管理，持續提升整體能源使用效率；同時建立會議室、打印機等公共資源的共享機制，最大限度提高資源利用率。在日常運營中，積極倡導員工踐行低碳行為，合理調控空調溫度（夏季不低於26°C）、做到人走燈滅、及時關閉電腦及待機設備，並優先選用低能耗辦公設備。此外，辦公室內融入環保理念，實施綠色空間設計，在空調開關等關鍵位置張貼節能提示標識，營造全員參與、自覺踐行的可持續辦公氛圍。

環境、社會及管治報告

本集團2025年度溫室氣體排放情況概覽如下：

指標名稱	單位	2025年
溫室氣體排放量(範圍二)	公噸二氧化碳當量	156.32
溫室氣體排放密度(範圍二)	公噸二氧化碳當量／每名僱員	0.21

本集團2025年度能源耗用情況概覽如下：

指標名稱	單位	2025年
電力總耗用量(外購電力)	千瓦時	269,053
用電總密度	千瓦時／每名僱員	367.06

我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》等水資源保護相關法律法規，水源主要來自員工日常飲用水及地方政府供水，報告期內未出現水源獲取困難情況，保障了運營用水的穩定與合規。為持續提升用水效率，集團多措並舉推進節水管理：辦公區域全面啓用感應式水龍頭等智能節水設施；定期開展管網巡檢與器具維護，杜絕跑冒滴漏；引入高效節水設備，優化清潔作業流程；推廣直飲水系統，顯著減少瓶裝水消耗。同時，通過常態化節水宣傳與內部倡導活動，切實增強全員節水意識與行動自覺，推動形成綠色低碳的用水文化。

本集團2025年度水資源使用情況概覽如下：

指標名稱	單位	2025年
總耗水量	立方米	367
水資源消耗密度	立方米／每名僱員	0.5

集團倡導低碳綠色辦公理念：颱風天推行居家辦公，實施OA無紙化辦公，優化線上審批流程，推廣電子文檔應用，並在用紙區域張貼節能提示，倡導黑白打印、雙面打印等低碳行為。2025年辦公用紙總耗用量約90包（每包500張），摺合人均月用量僅5張，資源使用效率顯著提升。此外，集團營運過程不涉及包裝物料使用，亦無對環境及天然資源產生重大影響的業務活動。集團無自有車輛，故無直接廢氣及溫室氣體排放。報告期內，嚴格遵循國家及地方環保法規要求，落實溫室氣體排放管理，和能源使用及水資源使用，未發生任何環保違規事項，持續踐行綠色低碳運營理念。

2) 排放與廢棄物管理

集團持續加強環境治理體系能力建設，全面貫徹《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規。聚焦辦公場景這一廢棄物產生主陣地，推行精細化管理：建立環境績效指標監測機制，常態化計量與追蹤廢棄物產生量等關鍵數據，精準實施節能改造、綠色採購等減排舉措，系統降低運營活動帶來的間接環境影響，有力支撐可持續發展目標落地見效。

同時，集團堅定踐行「綠色、節能、低碳」發展理念，將環境責任深度融入日常運營。廢棄物管理堅持源頭減量、分類處置、資源化利用原則：少量有害及無害廢棄物均嚴格依循屬地垃圾分類法規規範管理；無害廢棄物主要包括辦公紙張、電子及設備耗材、生活垃圾等，以可回收物為主；分類後的無害廢棄物統一運送至物業指定垃圾站或市政轉運中心，由專業環衛部門合規處置；廢舊電子產品則實行專項分類、集中存放、定向回收，切實提升資源循環利用水平。

環境、社會及管治報告

報告期內，集團廢棄物管理全過程嚴格遵守國家及地方環保法規，未發生任何不合規情形。

本集團2025年度廢棄物排放情況概覽如下：

指標名稱	單位	2025年
有害廢棄物排放總量	千克	65
有害廢棄物排放密度	千克／每名僱員	0.09
無害廢棄物排放總量	公噸	22.6
無害廢棄物排放密度	公噸／每名僱員	0.03

4.2 氣候變化應對

我們認識到氣候變化對企業經營與社會可持續發展的深遠影響，並已將應對氣候風險、踐行低碳轉型納入公司戰略核心。為積極落實國家「雙碳」目標，我們系統推進氣候治理體系建設，通過強化氣候風險與機遇管理、深化節能降碳實踐、加速數字化轉型賦能等多維舉措，全面減少自身運營及價值鏈範疇內的溫室氣體排放，持續提升氣候韌性與可持續競爭力。

在管理與披露層面，《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2 (ESG守則) 的D部分「氣候相關披露」要求，構建涵蓋「治理、戰略、風險管理、指標與目標」四大支柱的氣候信息披露框架，實現氣候風險識別、評估、應對與績效跟蹤的全週期管理，切實降低氣候變化對企業長期價值的潛在衝擊。

1) 管治

本集團構建了層級清晰、職責明確的三級ESG治理架構：董事會作為最高決策機構，統籌可持續發展戰略；ESG領導小組負責跨部門協同、監督落實，並定期向董事會彙報；ESG執行小組由各業務部門負責人牽頭，推進風險評估、目標分解與日常管理。架構全面覆蓋環境、社會及治理三大維度，將氣候變化列為戰略核心議題，並通過《ESG管治架構》章節系統呈現治理機制與實踐成效。

全體董事均參與ESG及可持續發展相關活動與培訓，費用由公司承擔。活動重點聚焦於提升並更新董事對行業動態的認知。具體形式包括：研讀監管政策及行業最新資訊；與各級管理層及利益相關方開展交流；出席聚焦業務發展及董事職責的專家簡報會、研討會及專題會議。

2) 策略

在全球應對氣候變化的宏觀背景下，系統性管理氣候相關風險、把握綠色轉型機遇，已成為企業實現可持續發展的關鍵環節。本集團立足業務實際，持續開展全面、前瞻的氣候風險評估與識別工作，深入剖析可能影響業務運營的實體風險與轉型風險，並積極探索與之相應的可持續發展機遇。通過構建覆蓋「識別－評估－應對－追蹤」的管理閉環，我們旨在增強運營韌性，降低潛在財務損失，同時主動響應低碳經濟轉型，推動業務與環境的協調發展。以下章節將詳細闡述集團在氣候風險管理與機遇把握方面的具體框架與實踐。

環境、社會及管治報告

氣候相關風險識別及應對：

風險類型	風險描述	影響時期	應對措施	預估財務影響	
實體風險	急性實體風險	暴雨、洪水、颱風、暴雪等極端天氣事件，可能導致公司業務運營中斷，使公司產能受到一定程度的影響；同時，極端天氣可能引發的次生災害，可能對人身安全和財產安全帶來威脅。	中至短期	<p>對極端天氣預警保持關注，加強重點區域安全隱患排查力度；</p> <p>制定極端天氣應急預案明確災害事件發生時的處理程序及應對措施；</p> <p>與當地政府保持良好溝通；</p> <p>加強對營運設施的管理，根據當地氣候適當加固、定期維護。</p>	<p>資本成本升高(如自然災害帶來的設施損毀)；</p> <p>產出降低導致收入減少(如颱風及洪水等自然災害導致的運輸受阻或運營停擺)；</p> <p>現有資產沖銷和提前報廢(如自然災害對資產的損害)。</p>
	慢性實體風險	溫度變化、降雨量變化等慢性自然災害可能導致本公司面臨可用水資源短缺，工作環境惡化等營運威脅。	長期	<p>開展節能環保，提升能效水效水平，降低企業運營對自然環境的損害；</p> <p>宣導員工使用地鐵、騎行、步行等綠色低碳出行方式。</p>	<p>辦公場所製冷與採暖需求增加，從而增加公司營運成本；</p> <p>產出降低導致收入減少(如氣溫上升影響員工健康從而導致生產效率下降，氣候變化導致服務的必要資源變成稀缺資源)；</p> <p>資本成本升高(如空氣潮濕導致設備使用壽命縮短)。</p>

環境、社會及管治報告

風險類型	風險描述	影響時期	應對措施	預估財務影響
轉型風險	政策法規風險	隨著國內外環境保護法律法規日益嚴格，相關監管逐漸強化，若未能滿足法定要求，本公司將面臨法律訴訟及處罰的合規風險。	短至中期 對行業所在國家與地區的環保及能源政策及法律法規保持關注； 宣導供應鏈上下游協同節能減排； 主動參與節能減排行動，進一步識別排放源並減少自身碳排放。	產出要求(如廢棄物處理)變化導致生產成本提高； 罰款導致的成本增加(如環保罰款)； 保險費提高(如環保政策趨嚴而導致保費上漲)。
	聲譽風險	如果本公司不能回應利益相關方的合理訴求，在節能減碳方面的管理力度不足，將對本公司聲譽產生負面影響。	長期 積極回應國家「碳达峰」「碳中和」相關號召； 積極實踐綠色運營，助力低碳轉型； 與利益相關方保持高效、和諧的溝通交流，逐步制定、披露減排目標。	若ESG表現不佳或出現影響聲譽的ESG事件，將可能導致可用資本減少。

環境、社會及管治報告

風險類型	風險描述	影響時期	應對措施	預估財務影響
技術風險	新技術投資失敗，低碳技術轉型成本增加等會導致研發支出增加，從而降低利潤。	中至長期	新技術須經論證、實驗、測試及小規模驗證後，方可規模化應用，嚴控研發失敗造成的財務損失。緊跟低碳技術趨勢，加速向綠色節能數據中心轉型；聯合行業領軍企業共建技術聯盟，共享減碳成果，協同推進綠色低碳發展。	研發支出或運營支出上漲
市場風險	氣候變化可能導致能源價格波動，全球能源轉型導致企業將面臨燃料成本和電力結構的變化，如果企業無法轉向低碳能源使用組合，可能會受到國際能源價格波動影響，造成運營成本上升。隨著公眾對綠色消費意識的提高，客戶傾向於選擇綠色低碳型服務提供商，市場偏好的轉變可能會影響企業核心業務的市場推廣。	中至長期	積極尋求替代能源，採取多種低碳能源使用組合，合理降低運營成本。調整以應對市場低碳需求，建立高效溝通反饋機制，瞭解客戶業務訴求，推進低碳數據中心建設。	運營成本增加，營業收入下降。

氣候相關機遇：

機遇類型	機遇描述	影響時期	應對措施	預估財務影響	
能源與資源	資源效率	通過數字化等技術，提高設備能源效率，直接節省成本	短期至中期	通過數字化與智能化技術提升運營效率，降低營運成本，節約使用電、水等資源，節約企業營運支出	營運成本降低
產品和服務	消費者偏好轉變	消費者存在綠色偏好，會增加對綠色低碳產品的需求	短期至中期	以公司綠色低碳形象增加市場競爭力，提升企業的社會責任感和品牌形象，吸引更多的消費者，增強市場競爭力	收入增加

面對日益嚴峻的氣候變化挑戰，儘管本集團所處行業受其直接影響相對有限，我們仍前瞻性地構建了「風險－機遇」雙向聯動的氣候治理機制。未來，集團將持續跟蹤研判氣候變化對行業發展及自身運營的中長期影響，系統性地將氣候因素納入戰略規劃、投資決策與日常運營管理之中，進一步夯實可持續、包容、高質量發展的根。

3) 風險管理

集團已將氣候相關風險全面、系統化地嵌入整體風險管理與戰略決策體系。我們構建了「自上而下研判」與「自下而上識別」相協同的雙向治理機制：集團層面依託季度風險會議，動態評估極端天氣等宏觀氣候演變對產業鏈、價值鏈的傳導影響；各業務單元則聚焦區域氣象特徵，量化分析其對理賠頻次與強度的擾動效應，並將典型氣候事件納入分級應急預案。通過標準化的「識別－評估－應對－覆盤」閉環管理流程，氣候風險被同等納入經營風險管理體系，實現責任可追溯、措施可落地、敞口可調控。有關集團風險管理的具體項目與實施內容，詳見本報告「風險管理與內部控制」章節。

環境、社會及管治報告

4) 指標和目標

集團始終秉持可持續發展理念，深刻認識到自身在推動綠色轉型與負責任經營中的關鍵使命。面對氣候變化加劇、資源約束趨緊以及社會各界日益提升的期望，公司以科學化、可量化為原則，系統設定環境績效目標，重點聚焦能源使用、紙張消耗、水資源管理、溫室氣體排放及廢棄物處置五大核心領域，全面推進運營低碳化與資源利用集約化。作為實現2030年中長期可持續發展目標的關鍵奠基期，我們已全面啟動一系列務實、精準、可追蹤的專項行動，切實推動節能減排目標落地見效。

目標	目標描述	基準年	2025年目標達成情況	措施或行動
用電目標	至2030年用電密度減少20%	2023年	新增	降低辦公與數據中心運營的電力消耗，重點關注空調、照明及IT設備等高能耗環節
用紙目標	至2030年用紙密度減少80%	2023年	2025年紙張使用量減少75%，已超額完成去年設定的10%減紙目標。	更加積極推動無紙化轉型，減少用紙打印、內部文件流轉等用紙，倡導電子文件和數字化流程
水資源目標	至2030年用耗水密度減少5%	2023年	2025年用水密度增長101%，未達下降5%目標。主因公司搬遷新址後改用直飲水，推高人均用水量。	因本年度辦公場地調整及員工人數增加，集團將強化辦公場所飲用水與衛生用水的節水管理，全面增強員工節水意識。
溫室氣體排放目標	至2030年溫室氣體排放密度減少30%	2023年	2025年溫室氣體排放密度下降22%，已達成設定減少5%的目標。	強化核算並降低運營過程中的碳排放，主要包括外購電力(範圍2)
廢棄物管理目標	至2030年有害廢棄物排放減少5%； 至2030年無害廢棄物排放減少5%	2023年	新增	通過減少產生、加強回收，提升資源利用效率，減少填埋

4.3 綠色運營戰略

我們是中國領先的數字化人身險中介，依託自研平台提供全流程線上保險服務。通過全面推動服務智能化與線上化，我們有效降低運營碳足跡，踐行綠色運營理念。同時，集團提供兼具保障功能與可持續價值的保險產品與服務，助力客戶長期價值提升與社會福祉協同發展，切實履行ESG責任承諾。

綠色保險平台

我們是一家專注於人身險領域的數字化中介服務提供商，依託自主研發的三大在線保險服務平台 — 小雨傘、咔嚓保和牛保100，構建起覆蓋「產品篩選 — 智能推薦 — 線上諮詢 — 個性化方案定製 — 投保出單 — 保單管理 — 理賠協助」全流程的一站式保險服務生態。通過整合保險代理人及多元業務合作夥伴的分銷與推廣能力，我們為投保人和被保險人高效匹配來自多家保險公司的最優人身險方案，並全程提供線上核保支持、專屬客服、專人理賠等有溫度的專業服務，真正實現「足不出戶、一站辦結」。

在此基礎上，我們以綠色運營為理念，全面推動服務線上化與智能化：一方面，持續優化官網、APP、公眾號及小程序功能，為用戶提供投保、核保、保單查詢、保單變更、理賠報案及資料提交等線上通道，持續減少紙質材料使用、人工跑腿及物流運輸，顯著降低碳足跡；另一方面，積極應用智能核保、智能理賠等高新技術，替代傳統人工審核流程，進一步節約耗材、提升效率。這一系列舉措不僅提升了用戶體驗與服務效能，更切實踐行了集團對可持續發展與環境保護的堅定承諾。