

共享陽光 共贏未來

2025 | 可持續發展報告



目錄 CONTENTS

開篇

報告編制說明	003
董事長致辭	004
關於陽光保險	005
年度可持續績效	006
年度榮譽盤點	007

專題

踐行金融「五篇大文章」

科技金融	009
綠色金融	009
普惠金融	010
養老金融	010
數字金融	010

01

可持續發展管理

可持續發展戰略規劃	012
可持續發展管理體系	015
利益相關方溝通	017
重要性議題評估	018

02

可持續業務

可持續保險	021
可持續投資	030
可持續健康管理	038
金融服務可及性	041

03

可持續運營

客戶權益	048
員工發展	054
可持續供應鏈	065
社會責任	066

04

可持續治理

黨建引領	071
公司治理	072
商業道德	073
隱私與數據安全	077

05

氣候和環境

氣候變化應對	085
綠色節能減排	093

06

附錄

董事會聲明	097
年度關鍵績效表	098
第三方 ESG 鑒證報告	105
關鍵數據編報基礎	108
指標索引	109

開篇

報告編制說明 003

董事長致辭 004

關於陽光保險 005

年度可持續績效 006

年度榮譽盤點 007

報告編制說明

為更好回應利益相關方訴求，陽光保險集團股份有限公司發佈《2025 年可持續發展報告》，本報告展示我們在可持續發展領域的重要實踐和取得的績效。

報告範圍

組織範圍：陽光保險集團股份有限公司及主要子公司。

時間範圍：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

發佈週期：本報告為年度報告。

報告編制依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「ESG 報告守則」）編制，並參考聯合國可持續發展目標（SDGs）。

報告數據說明

本報告中所使用的財務數據來自陽光保險《二零二五年年報》，其他數據來自集團及各子公司系統導出或人工提報。如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣種類及金額，均以人民幣為計量單位。

報告語言版本

本報告以簡體中文撰寫，同時提供繁體中文和英文文本。若有差異，請以簡體中文版為準。

報告原則

重要性：本報告按照聯交所 ESG 報告守則要求，已開展利益相關方參與及重要議題識別，並參考識別的結果界定報告內容與範圍。

量化：本報告參考了適用的量化標準和管理，採用量化的方法對適用的關鍵績效指標進行披露，並對其計量標準、方法、假設及 / 或計算工具、以及使用的轉換因子（如適用）來源均已在相應位置進行了說明。

平衡：本報告客觀披露正面及負面信息，確保內容不偏不倚地呈現本報告期內公司的 ESG 表現。

一致性：除另有注明外，本報告與公司往年可持續發展報告披露範圍一致，所使用的披露統計方法與往年一致。

報告獲取方式

本報告電子版可在陽光保險官方網站 www.sinosig.com 查閱下載，同時刊載於香港聯合交易所網站 www.hkex.com.hk。

報告指代說明

「陽光保險」「陽光」「我們」指「陽光保險集團股份有限公司」；

「陽光財險」「財險」指「陽光財產保險股份有限公司」；

「陽光人壽」「壽險」指「陽光人壽保險股份有限公司」；

「陽光資產」指「陽光資產管理股份有限公司」；

「陽光信保」指「陽光信用保證保險股份有限公司」；

「陽光數科」指「陽光數智科技有限責任公司」。

第三方鑒證報告

為保證報告的真實性和可靠性，特聘請羅兵咸永道會計師事務所按照《國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂）：歷史財務信息審計或審閱以外的鑒證業務》及《國際鑒證業務準則第 3410 號：溫室氣體排放聲明的鑒證業務》對報告中披露的選定關鍵數據執行有限鑒證業務，並出具第三方鑒證報告。

聯繫方式

地址：北京市朝陽區景輝街 33 號院 1 號樓陽光金融中心

郵編：100020

電話：（86）95510

董事長致辭

2025年，陽光保險迎來成立二十週年的重要里程碑。二十年，櫛風沐雨，初心如磐。回望來時路，我們始終牢記「服務社會、保障民生」的立業初心，堅守金融報國的價值追求，將企業發展融入以中國式現代化全面推進強國建設、民族復興偉業的偉大征程。2025年，我們始終緊扣做好金融「五篇大文章」，以實際行動服務發展大局、勇擔社會責任、保障民生福祉，著力與股東、客戶、員工等利益相關方攜手並進，以高質量發展助力金融強國建設。



陽光保險集團創始人、董事長

金融為民，以專業創造價值

這一年，我們深入落實黨中央關於金融工作的決策部署，將「五篇大文章」寫在服務實體經濟的第一線。科技金融護航創新突圍，為科創企業提供469億元風險保障；綠色金融助力低碳轉型，提供綠色保險保障近15萬億元，以金融活水澆灌綠水青山；普惠金融織密保障網絡，提供「三農」相關風險保障1,475億元，為小微企業提供近15萬億元風險保障；養老金融回應銀髮期盼，持續豐富個人養老金、重疾保障等產品體系，推進機構養老、社區養老、居家養老多層次養老服務網絡建設，特別是針對性滿足老年群體保障和服務需求，創新推出的12款「美好人生」的系列銀髮產品，在產品形態、投保年齡、領取形式以及配套服務方面實現創新突破，全方位貼合銀髮客戶需求，初步形成了陽光的品牌特色；數字金融重塑服務體驗，以「機器人工程」與「數據工程」雙輪驅動，以數據智能提升客戶服務的體驗感與滿意度，讓客戶的每一次連接都更簡單、更溫暖。

向綠而行，以行動守護未來

這一年，我們緊扣「雙碳」戰略，將綠色發展理念融入經營管理的肌理。聚焦綠色生態、綠色產業和綠色生活三大領域，持續完善具有陽光特色的綠色保險產品體系，以更全面的風險保障，為企業低碳轉型保駕護航。我們深化可持續投資框架，引導資金精準流向綠色發展與轉型領域，截至2025年末，可持續投資餘額超660億元，綠色投資餘額超230億元。與此同時，我們著力打造全鏈條綠色低碳運營體系，以數字化賦能節能降耗，以綠色辦公引領低碳生活，讓生態責任見於日常、融入點滴，為建設人與自然和諧共生的美麗中國貢獻陽光力量。

廿載光陰，初心為磐；展望前路，向新而行。二十年，是歷史長河中的一朵浪花，卻是陽光從破土而出到枝繁葉茂的成長畫卷。站在新的起點，我們將繼續以可持續發展為引領，堅守保險為民的初心，厚植家國情懷的沃土，與股東、客戶、員工及社會各界攜手同行，共赴一個更加綠色、包容、繁榮的美好未來！

向善擔當，以責任傳遞溫度

這一年，我們始終銘記金融工作的人民底色，堅守責任初心，傳遞陽光溫暖。深耕大病保險、惠民保等普惠項目，提供近14.8萬億元風險保障；扎實推進產業與消費幫扶，助力河南、內蒙古、吉林等地特色產業提質增效，拓寬農戶增收之路；常態化開展助學、助老、扶貧活動，動員志願者逾萬人次，志願服務總時長超2.5萬小時。我們堅持用脚步丈量責任，以「萬名村醫能力提升計劃」築牢鄉村健康基石，該計劃目前已累計培訓鄉村醫生逾2.4萬人次。截至2025年末，我們已在全國25個省份累計援建78所博愛學校；真誠關愛員工及其家人，累計發放父母贍養津貼6.8億元，惠及員工父母超過7萬人。

精治篤行，以穩健鑄就長青

這一年，我們秉持長期主義，將可持續發展理念融入經營脈絡、貫穿於管理全程。通過持續完善權責清晰、制衡有效的治理架構，推動ESG理念從戰略頂層傳導至經營末梢，讓負責任的業務、包容性的發展、可持續的價值成為全體陽光人的行動自覺。我們始終視合規經營為不可逾越的底線，將風險管控作為發展的生命線，在審慎中謀創新，在穩健中求進取。通過深化廉潔文化建設，涵養風清氣正的生態，以治理的精進築牢百年基業。

關於陽光保險

陽光保險集團股份有限公司（以下簡稱「陽光保險」或「集團」）是中國一家完全按市場化機制成立和發展起來的民營保險服務集團。2005年7月陽光財險成立，2007年6月集團成立。歷經多年發展，目前已擁有財險、壽險、信用、資管、醫療、養老、科技等多家專業子公司。2022年12月9日，陽光保險在香港聯交所掛牌上市。

自成立以來，陽光保險堅守主業發展定力，堅持以實業的心態做金融，以價值發展為主線，扎扎實實地積累打造企業核心競爭力，實實在在地履行社會責任，並以高質量的發展、專業的管理、優良的服務建立了自己的口碑與品牌，成立5年便躋身中國500強企業、中國服務業100強企業，已連續15年入選中國企業500強，連續14年被評為中國500最具價值品牌，成為中國金融業的新銳力量。

陽光保險秉承「一切為了客戶」的核心價值追求，以「做專業領先的家庭保險保障服務提供商與值得信賴的企業風險管理夥伴」為商業追求，為客戶提供貫穿全生命週期的、專業的風險保障及養老、健康、教育、財富管理、風險管理等綜合服務解決方案。秉承「服從國家戰略、造福社會民生、溫暖客戶員工、回報公司股東」的核心價值觀，做一個有特色、有價值、有溫度、有社會責任感的新時代企業，以實際行動踐行「讓人們擁有更多的陽光」的企業使命。

成立 **5** 年便躋身

中國 500 強企業 中國服務業 100 強企業

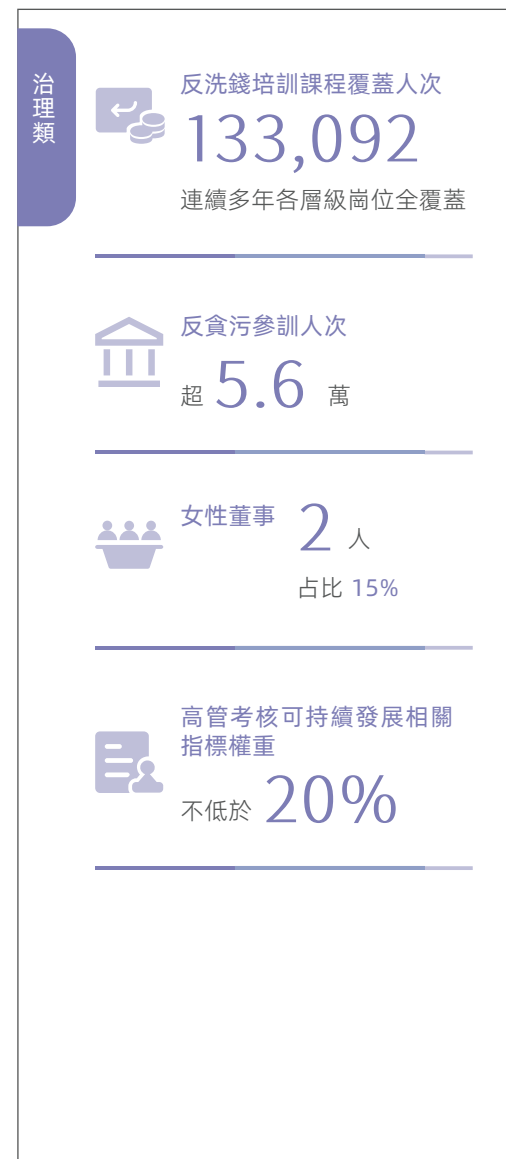
連續 **15** 年入選

連續 **14** 年被評為

中國企業 500 強 中國 500 最具價值品牌



年度可持續績效



年度榮譽盤點



可持續發展領域榮譽

頒獎機構	榮譽和獎項	獲獎實體
金融時報	金融「五篇大文章」優秀案例	陽光保險集團
證券時報	2025 保險業社會責任方舟獎	陽光保險集團
智通財經	最佳 ESG 公司獎	陽光保險集團
中國銀行保險報	金融消保機制創新優秀案例	陽光人壽
金融時報	助力鄉村振興優秀案例	陽光人壽
證券時報	2025 金牌保險服務方舟獎	陽光人壽
上海證券報	年度保險服務獎	陽光財險
21 世紀經濟報道	年度優秀綠色金融機構	陽光財險
財聯社	ESG 金融創新獎	陽光財險
中國人民銀行	金融科技發展獎三等獎	陽光數科



專題

踐行金融「五篇大文章」

科技金融	009
綠色金融	009
普惠金融	010
養老金融	010
數字金融	010

科技金融

陽光保險始終堅守主業，秉持實業心態經營金融業務，扎實貫徹中央金融工作會議精神，著力做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融「五篇大文章」。我們視高質量發展為時代賦予的必答题，以切實行動履行金融使命，為經濟社會發展持續注入陽光動能。



為各類科技活動主體提供風險保障

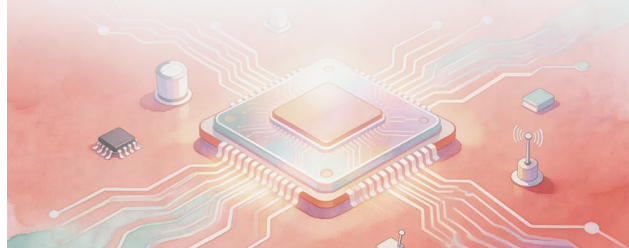
469 億元

☑ 推出科技項目研發費用損失保險

從 11 個維度提供定制化服務方案

☑ 在低空經濟重點領域（巡檢監測、消防、物流、載人交通等）助力技術成果落地

☑ 加快發展知識產權保險、生命科學責任保險、網絡安全保險，強化風險減量服務



綠色金融



提供綠色保險保障近 15 萬億元

支付賠款約 61 億元



綠色投資餘額超 230 億元

☑ 在華北、東北風電項目中試點「保險 + 風險減量 + 科技」創新服務

☑ 「氣象 + 保險」全鏈條服務協作模式入選人民網「2025 建設金融強國創新實踐案例庫」



普惠金融



覆蓋老年人、殘疾人、新市民、新業態從業人員等特定群體

提供普惠性保障 **25** 萬億元

賠付約 **99** 億元



提供農業保險、涉農保險、農村人口人身保險保障共計

1,475 億元



向小微企業提供各類普惠保險保障

近 **15** 萬億元

- 承辦大病保險、職工大額保險及多地惠民保項目，助力織密社會保障網



養老金融

- 构建涵蓋個人養老金、定期重疾險、終身壽險、稅優護理險的**多層次適老化產品體系**

- 實現**機構養老、社區養老、居家養老**全面建設佈局，提供適配化服務



擴大**長護險**服務覆蓋區域，提供

近 **3,000** 億保險保障

覆蓋約 **1,500** 萬人

- 線下**完善無障礙設施與綠色通道，**線上**增設一鍵人工客服及圖文音頻播報



數字金融

- 推進「**機器人工程**」與「**數據工程**」建設，繪製數智轉型全景圖



自主研发**智能機器人**，覆蓋銷售、承保、理賠等

60 餘個核心場景

- 創新构建**虹吸式數據庫**，打通數據「採集-分析-應用」全流程

- 連續3年**發佈《大模型技術深度賦能保險行業白皮書》，匯聚政產學研多方資源





可持續 發展管理

01

可持續發展戰略規劃 012

可持續發展管理體系 015

利益相關方溝通 017

重要性議題評估 018



可持續發展戰略規劃

陽光保險將可持續發展理念融入公司戰略與業務運營，以集團《2024-2026 年 ESG 發展規劃》為發展藍圖，穩步推進落實各項戰略舉措。我們圍繞 ESG 整體發展目標，持續優化戰略實施路徑，確保高質量推動 ESG 管理舉措落地。深化 ESG 管理體系與管理架構建設，明確 ESG 責任歸屬，規範管理機制與實施流程，全面推進 ESG 管治、信息披露、數字化等領域建設。與資本市場及投資者開展廣泛溝通，致力携手利益相關方共繪可持續發展的美好畫卷。

陽光保險可持續發展領域 2024-2026 年核心目標

議題名稱	核心目標	2025 年度工作進展
可持續保險	<ul style="list-style-type: none"> 以 2023 年為基準，2026 年可持續保險保費收入增長不低於 20% 創新可持續保險產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年可持續保險保費收入 1,182.47 億元，同比增長 21.5% 開發「陽光人壽好運健康醫療保險」等醫療保險，滿足銀髮慢病等客群對優質醫療資源的需求 推出三大主糧收穫期天氣指數保險，助力農戶應對自然災害風險，保障糧食穩產增收
可持續投資	<ul style="list-style-type: none"> 以 2023 年為基準，2026 年可持續投資餘額增長不低於 20% 每年檢視更新可持續投資框架 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年末，可持續投資餘額超 660 億元 全年開展兩次對可持續投資框架與正負面清單的檢視、更新
消費者權益保護	<ul style="list-style-type: none"> 消保培訓全員覆蓋 每年開展「高管講消保」專項工程 總部層面每年開展消保專項審計，二級機構以五年為週期 100% 消保專項審計全覆蓋 	<ul style="list-style-type: none"> 形成了覆蓋管理人員、業務專崗等各類別、各層級員工的消保培訓體系，集團及各子公司全年開展各類消保培訓 210 餘次，實現全員覆蓋 陽光人壽、陽光財險所有二級機構、陽光信保 100% 開展「高管講消保」活動，全年共計開展專項宣講 180 餘場 2025 年，對集團公司、財險、壽險、信保專業子公司及其下轄的 16 家二級機構開展消保專項審計

議題名稱	核心目標	2025 年度工作進展
員工發展	<ul style="list-style-type: none"> 每年面向所有員工開展滿意度調查，以 2023 年為基準，保持結果穩中有升 每年開展一次全系統人才盤點，為盤點出的人才提供賽道進階培訓 	<ul style="list-style-type: none"> 面向所有員工開展滿意度調查，2025 年員工滿意度整體評分 8.88 分，較 2024 年有所提升 2025 年，開展全系統人才盤點，為盤點出的各賽道人才提供專項培養項目
隱私與數據安全	<ul style="list-style-type: none"> 開展針對所有員工的信息安全培訓 每年開展信息安全方面的應急演練 不發生重大數據安全事故 	<ul style="list-style-type: none"> 全年開展網絡和數據安全專項培訓及宣貫 21 次，培訓考試通過率 100%，有效提升員工安全意識與知識 2025 年，集團及主要子公司均開展網絡和數據安全應急演練，通過演練發現潛在問題、優化預案 針對數據洩露風險進行重點監控，全年未發生重大數據安全事件
可持續供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> 可持續理念 100% 納入供應商準入要求 到 2026 年，供應商 ESG 培訓覆蓋率達到 100% 規範供應商管理，對所有合作供應商開展審核與評級 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 年，供應商 100% 簽署《可持續供應鏈（ESG）供應商承諾書》 2025 年，完成供應商 ESG 培訓文稿的標準化編制，文稿兼顧合規遵循與实操指引，為 2026 年依託系統功能達成培訓 100% 覆蓋的目標提供了核心內容保障 2025 年，完成年度合作單位審核與評價，並更新當年產生評價的供應商的年度評級

議題名稱	核心目標	2025 年度工作進展
氣候變化	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 建立投資端碳排放量測算能力 ◦ 拓展氣候變化管理深度，形成量化評估氣候變化財務影響的能力，增強公司氣候韌性 ◦ 溫室氣體排放、能耗或資源使用強度有序下降 ◦ 每年至少開展 1 次節能減排全員宣導或培訓活動 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 開展投資端範圍三碳數據測算，常態化開展能力建設 ◦ 統計易受氣候風險影響業務的保費規模與占比 ◦ 2025 年，溫室氣體排放總量 4.85 萬噸二氧化碳當量，同比下降 15% ◦ 全轄機構組織各類宣貫推廣 150 餘次，深入普及低碳環保理念與綠色辦公知識 <p>面向全體員工開展綠色低碳辦公視頻培訓</p>
公益與社區建設	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 年度動員志願者達 5,000 人次 ◦ 年度投入志願服務總時長達到 17,000 小時 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 年度動員志願者 10,673 人次 ◦ 年度志願服務時長 25,931 小時
商業道德	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 舉報追蹤反饋率保持 100% ◦ 反洗錢培訓保持全面覆蓋各層級崗位 ◦ 定期為所有員工提供反貪污培訓 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 對於收到的舉報事件 100% 開展核查處理，已辦結案件 100% 向實名舉報人進行反饋 ◦ 面向全員提供各類反洗錢課程，2025 年共計 133,092 人次參訓學習，反洗錢培訓連續多年實現各層級崗位全覆蓋 ◦ 通過培訓必修課、廉潔宣傳專欄、警示案例發佈等多種形式，對包括董監高在內的所有員工開展反貪污教育培訓，2025 年超 5.6 萬人次參與各類反貪污培訓

可持續發展管理體系

可持續發展管治架構

陽光保險持續夯實可持續發展管治架構建設，搭建了多層級聯動、全面覆蓋的可持續治理體系，推動可持續發展理念全面融入決策、管理與執行環節，明確管理責任分工與工作機制，持續強化可持續發展治理效能，有效推動可持續發展戰略的深度融合與扎實貫徹。



ESG 數字管理平台

陽光保險持續深化 ESG 信息管理系統建設，搭建 ESG 駕駛艙平台，實現集團總部及子公司 ESG 工作事項的統籌管理。ESG 駕駛艙平台集成可持續保險、可持續投資、社會責任、綠色運營、人力資源管理等多項 ESG 重點議題，融合各部門及業務條線在相關 ESG 議題數據收集、指標核算等方面的實際管理需求，實現跨業務條線及多系統數據整合。內嵌嚴謹科學的多層級 ESG 數據收集核算機制，實現分支機構數據管理的垂直穿透與廣泛覆蓋，建立全面、精準的 ESG 數據管理體系。依托數據分析與可視化技術，實現 ESG 數據的動態呈現與統籌管理，強化 ESG 數據管理質量，支持 ESG 數據在可持續發展管理中的應用，全面夯實可持續發展管理能力。

可持續發展管理制度

為扎實有效推進可持續發展管理相關工作，陽光保險已搭建可持續發展相關制度體系。我們嚴格遵循國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）發佈的《銀行業保險業綠色金融指引》、香港聯合交易所制定的《環境、社會及管治報告守則》、財政部等九部委聯合印發的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》以及中國保險行業協會出台的《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》等系列標準，制定並持續優化業務可持續管理、隱私與數據安全、可持續供應鏈、生物多樣性保護等可持續發展領域專項政策與聲明，為全集團落實 ESG 實踐提供清晰統一的行動規範，積極履行可持續發展領域的承諾與責任。

陽光保險可持續發展制度體系

《可持續保險政策聲明》	《反賄賂與反貪腐政策聲明》
《可持續投資政策聲明》	《舉報管理政策聲明》
《生物多樣性保護承諾》	《信息安全政策聲明》
《個人信息保護政策聲明》	《員工權益聲明》
《可持續供應鏈政策聲明》	《氣候變化管理政策》
《ESG 投資實踐與積極參與政策聲明》	



利益相關方溝通

陽光保險深刻理解利益相關方溝通對企業發展的重要意義，將利益相關方訴求作為踐行可持續發展管理舉措的重要參考與輸入。我們高度重視各利益相關方的互動與交流，建立專項有效的溝通渠道，對各方期望與訴求進行識別與回應。結合各方訴求與關注，動態開展內部能力建設，持續深化可持續發展領域的管理實踐，攜手利益相關方協同推動可持續發展。



利益相關方	期望與訴求	溝通方式
政府與監管機構	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 遵守法律法規 ◦ 響應國家戰略 ◦ 推進反腐倡廉 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 落實監管政策指引 ◦ 參與調研走訪 ◦ 日常監管匯報
股東與投資者	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 經營業績穩健 ◦ 公司治理完善 ◦ 全面風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 股東大會 ◦ 定期報告與信息公告 ◦ 投資者調研與溝通會議
客戶	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 保護消費者權益 ◦ 提升服務體驗 ◦ 創新產品研發 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 消費者權益保護教育宣傳 ◦ 官網、官微、APP、客服智能機器人等數字化平台 ◦ NPS（淨推薦值）客戶體驗調研
員工	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 保障員工權益 ◦ 職業健康與安全 ◦ 薪酬與福利待遇 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 職工代表大會 ◦ 工會文體與關懷活動
代理人	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 代理人人文關懷 ◦ 代理人培訓體系 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 日常工作溝通
供應商與合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 平等協商 ◦ 誠實守信 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 交流訪問 ◦ 簽訂協議
社區 / 非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 投身公益事業 ◦ 回應社會熱點 ◦ 普及環保理念 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 陽光博物館 ◦ 北京市陽光保險愛心基金會 ◦ 社區建設與公益活動

重要性議題評估

陽光保險遵循聯交所 ESG 報告守則要求，系統構建 ESG 議題重要性評估工作機制。結合監管要求、行業標準及業務特點，我們圍繞企業運營涉及的價值鏈環節，擬定 ESG 議題範圍，廣泛開展調研和意見反饋收集，深入瞭解各利益相關方對關注議題的影響程度。我們根據各方意見反饋，並參照監管要求及資本市場關注，對議題重要性開展評估與排序，明確核心關注議題及信息披露邊界，確保可持續相關信息披露能夠反映企業發展戰略和工作重點，強化對利益相關方關切回應的針對性、完整性與有效性。



議題收集

陽光保險基於香港聯合交易所 ESG 報告守則、GRI 標準、利益相關方反饋、公司政策與管理策略、行業基準及 ESG 評級體系等 ESG 議題來源，系統識別與自身業務及運營相關的實質性議題。



問卷調研

陽光保險面向政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、代理人、供應商與合作夥伴、社區 / 非政府組織等利益相關方，廣泛開展 ESG 議題重要性評估問卷調研，邀請相關方從自身角度評價各議題的重要水平。根據問卷調查結果匯總情況，陽光保險對議題的重要性進行評估與分析。



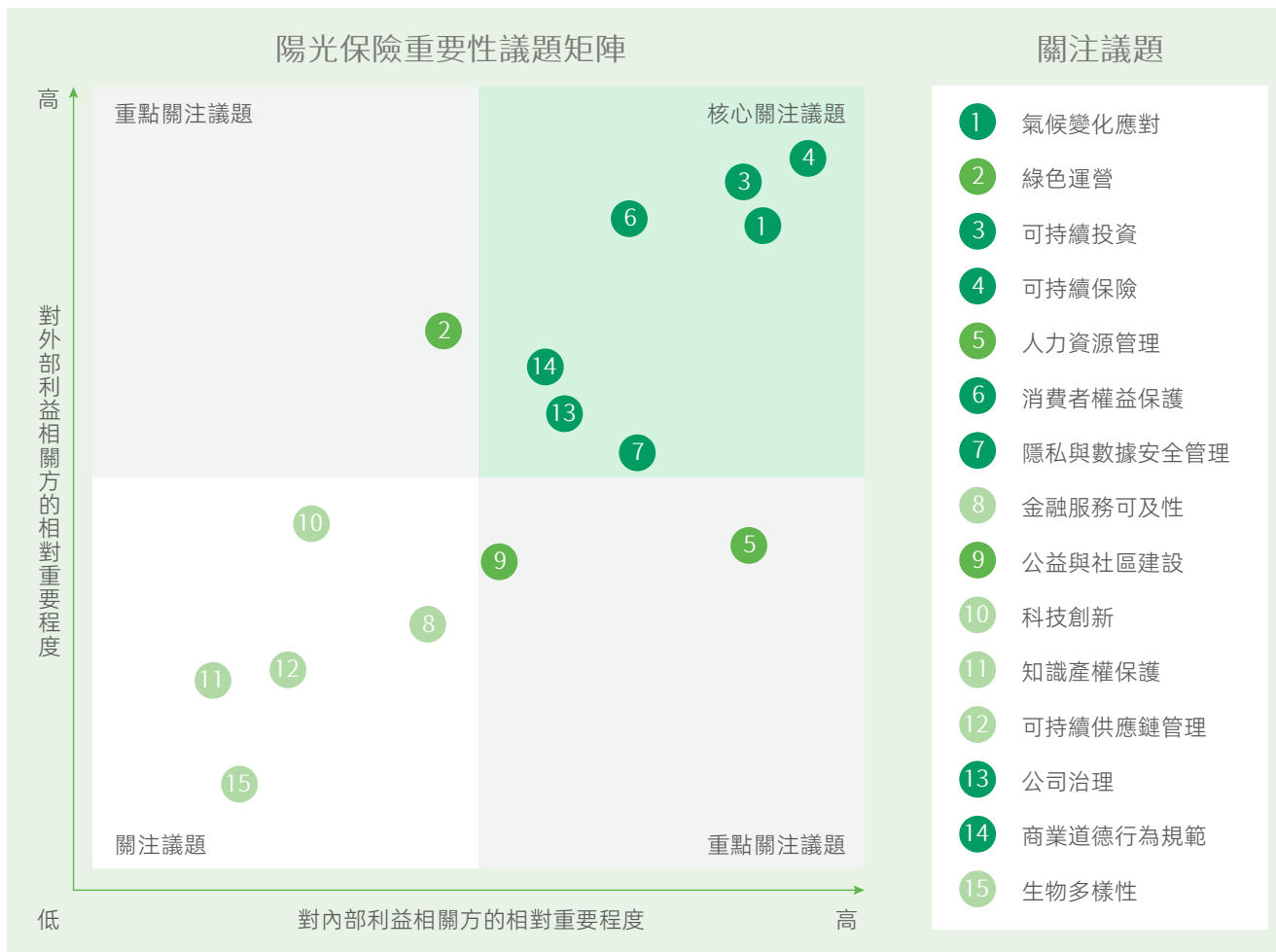
議題排序

基於綜合調研分析結果，陽光保險依據議題對內外部利益相關方的影響程度及對公司可持續發展的貢獻水平，進行議題重要性統計分析，形成重要性議題矩陣，為戰略規劃、目標設定和信息披露提供重要參考。



影響分析

獲取管理層意見輸入，從集團整體層面評估議題的相關性和重要性，明確議題對企業可持續發展的影響程度，並對核心關注議題進行風險識別和管理。



核心關注議題可持續發展相關風險和機遇分析

核心關注議題	可持續發展相關風險	可持續發展相關機遇
可持續保險	環境與社會風險導致承保風險上升，傳統產品無法滿足市場對綠色、包容性保險的新需求，可能導致競爭力下降。	通過創新開發綠色保險、普惠保險及提供風險減量服務，開拓新市場並構建長期競爭力。
可持續投資	高碳或存在爭議的資產面臨財務減值風險，ESG 信息披露不合规將引發監管與聲譽風險。	投資綠色與可持續領域以獲取長期發展潛力，發行或投資可持續相關金融產品獲取收益。
氣候變化應對	極端天氣事件加劇導致巨災損失增加，同時經濟低碳轉型伴隨政策調整、技術迭代或市場偏好變化，引發相關險種賠付激增以及業務模式的結構性調整壓力。	開發氣候適應性保險產品以提升韌性，為綠色轉型項目提供保障與融資支持，創造新業務增長點。
消費者權益保護	銷售誤導、理賠糾紛及數據使用不當會引發監管處罰、信任危機及法律訴訟。	以透明、公平的服務建立客戶信任與忠誠度，並通過開發普惠保險產品履行社會責任並開拓新市場。
隱私與數據安全管理	客戶敏感數據洩露將導致重大財務與聲譽損失，並可能違反日益嚴格的數據保護法規。	將數據安全能力打造為核心競爭力，強化數據安全風險管控。
商業道德行為規範	內部舞弊、商業賄賂及供應商不當行為會帶來法律制裁、運營損失及嚴重的品牌聲譽損害。	通過建立堅實的道德合規文化提升企業聲譽，並管理供應鏈 ESG 風險以增強業務韌性與品牌價值。
公司治理	ESG 治理效能不佳，可能導致公司錯失可持續發展機遇或誤判相關風險。	將 ESG 深度融入公司戰略與風險管理，能提升決策韌性與長期價值，從而吸引注重可持續性的長期資本。



可持續業務

02

可持續保險 021

可持續投資 030

可持續健康管理 038

金融服務可及性 041

可持續保險

陽光保險積極推動經濟社會綠色轉型，致力在可持續發展經濟體系中發揮重要作用。我們深研可持續保險管理體系建設，創新可持續保險品類，切實強化可持續服務能力，進一步拓展可持續保險業務的覆蓋範圍，為環境與社會持續向好堅定護航。

可持續保險管理體系

陽光保險在保險業務中充分評估 ESG 風險，發佈《可持續保險政策聲明》¹，明確規範各業務環節的 ESG 風險管控要求，構建標準化可持續保險管理框架與工作流程，積極推動業務可持續發展，致力於以負責任的方式為客戶、股東和社會創造長期價值。

產品開發

針對新開發產品，在產品定價環節充分考量 ESG 相關風險因素，如部分企業財產保險產品根據社會責任履行情況、可持續發展情況、評級機構的 ESG 評分等情況，設定 ESG 評價費率調整係數；針對現有產品，進行現金流分析和測試，以應對氣候變化和人口結構變化等 ESG 風險。

核保環節

核保人根據項目資料進行風險評估，並提供風險改善建議和管理方案。例如，陽光財險審核沿海地區的光伏項目、地質條件複雜的地下工程時，更加關注自然災害風險對保險標的的影響；陽光人壽利用自主研發的核保風險識別模型篩選識別高風險客戶，並對接中銀信醫保平台識別高風險客戶，評估健康風險；在建工意外險項目核保時，核保人更加關注工程項目所在地區面臨的自然環境風險、當地工人的風險意識基礎、文化程度、經濟情況以及施工管理單位的風險管理能力等對事故發生率的影響。

承保環節

基於客戶 ESG 風險評估結果，確定差異化承保方案和費率。例如，在企財險承保中，我們更加關注颱風登陸地區的房屋結構因素，加強氣候風險的管理和應對；在訴訟責任險承保時，我們關注投保人的財務狀況和申請保全人的主觀保全意圖識別，以避免不當銷售和道德風險；在團體意外傷害保險業務承保中，我們需要關注投保人單位所在地區面臨的自然環境風險、地區人文風險以及企事業單位自身的管理風險對出險率產生的直接或間接影響，從而調整承保策略及相應的費率水平。

理賠環節

我們制定重大案件應急預案，明確組織保障、應急案件處理規則和信息報告機制，確保為客戶提供快速、便捷、透明的理賠服務。

售後服務

我們建立了重大投訴案件應急處理機制，涵蓋報告流程與現場處置程序，明確響應時限與處理步驟。通過常態化監測與預警，並定期組織重大投訴應急預案演練，以最大程度保護消費者權益。

為客戶服務過程中，我們檢視各項 ESG 議題，關鍵切入點分別為風險定價、審核公平性、無紙化應用等，以更好提升 ESG 管理能力。

風險定價

將氣候變化等 ESG 相關因素融入保險產品定價機制，確保保險產品風險定價中科學涵蓋 ESG 相關風險。深化風險定價中智能技術應用，依托數據智能算法為核心的風險定價體系，夯實定價機制中的 ESG 風險識別與管理。

審核公平性

建立產品和服務消費者權益保護審查機制，在產品和服務設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節，就可能影響消費者的政策、制度、協議條款、宣傳文本等進行評估審查，對相關風險進行識別和提示，做好風險平衡控制。

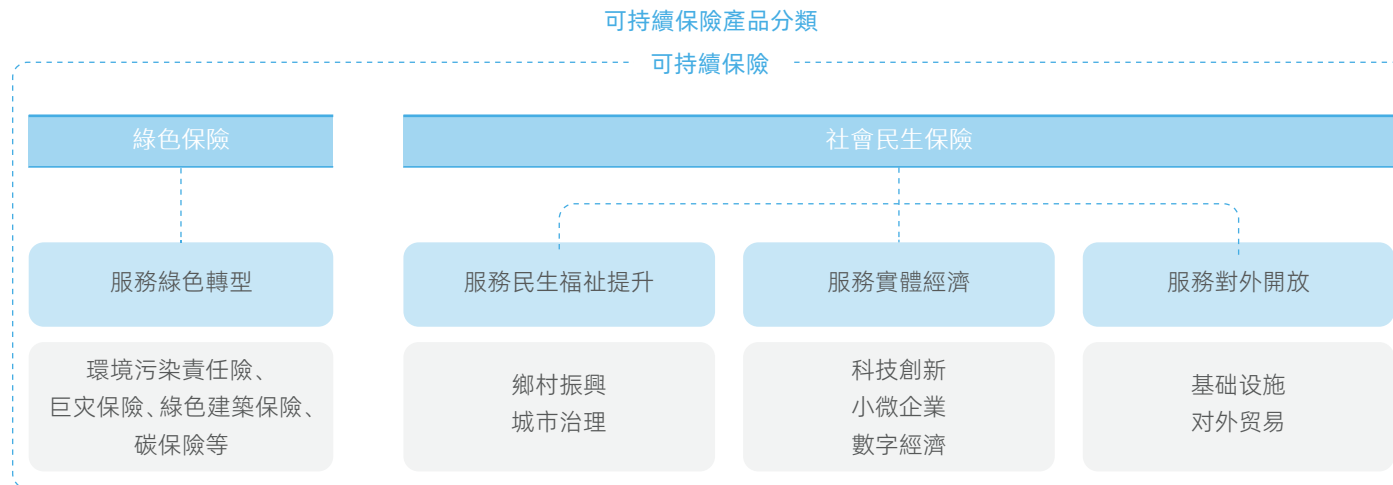
無紙化應用

持續推動電子保單和單據的使用，深入推進線上化流程改造，豐富完善客戶自助功能，打造極簡服務流程，夯實綠色服務體系。

¹ 《可持續保險政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511900772056504.pdf>

可持續保險產品體系

陽光保險持續深化可持續保險產品和服務開發，系統構建可持續保險體系，制定可持續保險統計制度，規範數據統計標準與業務分類標準。我們搭建線上化業務追蹤體系，對業務流程進行實時監控與數據採集，確保業務數據及時準確，為考核管理和業務執行追蹤提供數據支持，保障集團在可持續保險領域的運營管理效能。



可持續保險² 績效

² 可持續保險參考聯合國可持續發展目標（SDGs），遵循國內監管政策要求和披露指南規範，結合行業可參考的口徑標準制定。

³ 綠色保險指為支持環境改善、應對氣候變化和資源節約高效利用的經濟活動，即對環保、節能、清潔能源、綠色交通、綠色建築等領域的風險保障設計的保險產品。

⁴ 社會民生保險指針對中國人口及健康趨勢變化所引起的高頻率疾病和健康威脅而設計的人身保險，以及與食品安全、公眾責任、醫療責任、支持小微企業、三農和基礎設施建設、居民安全、养老服务 etc 社會民生相關的保險產品。包括服務民生福祉提升、服務實體經濟、服務對外開放三類。

業務類型	保費收入（億元）			保險金額（萬億元）		
	2025 年	2024 年	2023 年	2025 年	2024 年	2023 年
可持續保險	1,182.47	973.21	748.94	113.11	124.94	107.61
其中：綠色保險 ³	98.80	99.66	80.16	14.55	15.78	12.18
社會民生保險 ⁴	1,083.67	873.56	668.79	98.56	109.16	95.44

綠色保險

陽光保險積極拓展綠色保險實踐，豐富綠色保險產品供給，深化保障覆蓋層次，並持續夯實風險數據積累。通過綠色保險產品與服務創新，我們為企業提供更全面的綠色保障，樹立助力低碳轉型的行業標杆，支持社會經濟轉型升級與可持續發展。2025 年提供綠色保險保障近 15 萬億元，支付賠款 61 億元。

我們不斷優化綠色保險產品供給和服務體系建設，持續推動業務規模增長和產品創新突破。圍繞綠色生態、綠色產業和綠色生活三大領域，我們不斷拓展產品和服務覆蓋場景，持續關注巨災保險、環境責任險、新能源車和生態林業等傳統領域，並著力加速碳匯保險、氣象指數保險等創新產品的研發與落地，並聚焦綠色航運轉型，打造具有特色的多元化綠色保險產品體系。2025 年，共計提供環境污染責任險保障 17 億元，支持重點行業和領域減污降碳；共計提供綠色能源船舶保險保障 4.6 億元，支付賠款 12.4 萬元。

我們積極攜手綠色產業企業與專業科研機構，深入開展綠色保險相關數據的挖掘、整合與分析工作，持續夯實定價模型的數據基礎，提升風險評估的科學性與精準度。我們不斷強化風險管理能力，優化管理隊伍建設，探索和創新理賠服務模式，以更加高效、便捷的服務響應綠色產業的實際需求。

2025 年



提供綠色保險保障近 15 萬億元

支付賠款 61 億元



共計提供環境污染責任險保障

17 億元



共計提供綠色能源船舶保險保障

4.6 億元

支付賠款 12.4 萬元

案例

陽光財險創新開發天氣指數系列保險，助力農戶抵禦氣象風險

與傳統的農業保險相比，天氣指數保險依托公司與氣象部門的深度協作，以權威氣象數據為核心依據，簡化現場查勘、取樣、估損等繁瑣環節。保險公司只要獲取保期內的氣象數據，就能快速推定保險責任觸發情況，核實無誤後立即啟動定損、理算等理賠流程，大幅縮短了賠付週期，讓農戶在受災後能第一時間拿到理賠款，幫助恢復生產。

2025 年，陽光財險在黑龍江、陝西、浙江、重慶、遼寧等地區落地玉米、水稻、茶葉、油茶、楊梅等多款天氣指數保險產品，共計提供風險保障 5.29 億元，賠付 3,433 萬元。



陽光財險天氣指數保險系列案例獲評「2025年度十大溫暖理賠案例」

社會民生保險

陽光保險始終將保障社會民生作為核心使命，堅定響應國家政策和監管導向，服務國家戰略大局，為地方經濟發展注入活力。

■ 服務民生福祉提升

○ 服務鄉村振興

陽光保險持續健全鄉村地區服務網絡，探索鄉村綜合金融保險服務模式，有力支持鄉村產業發展、文化繁榮、生態保護、城鄉融合等領域，逐步構建滿足農戶家庭成員生命週期、生產生活個性化需求的綜合金融保險解決方案。

案例 陽光財險全鏈條農險體系助力「三農」穩健發展

陽光財險構建從大宗糧油到全品種、從成本保險到「成本+收入」「基本+創新」等多層次產品體系，保障糧食安全，推動農作物產能提升。2025年，陽光財險在32個省區市承辦農業保險業務，承保作物3,233萬畝、畜禽26,680萬頭（只）、森林6,667萬畝，為廣大農戶提供風險保障598億元。理賠服務效能提升，全年支付賠款超8億元，惠及農戶36萬戶次，其中通過線上渠道理賠占比達30.62%，平均理賠時效較上年縮短3.02天。

承辦農業保險業務

32 個省區市

為廣大農戶提供風險保障

598 億元

全年支付賠款

超 8 億元

惠及農戶

36 萬戶次

服務城市治理

陽光保險深耕服務城市治理，著力強化養老、托育、家政等領域保險保障，在應對重特大自然災害、突發公共安全事故、突發公共衛生事件等領域，積極履行風險減量與損失補償職能，提升城市綜合韌性與安全底色。在醫療保障方面，我們在多省市積極拓展城鄉居民大病保險、城鎮職工大額醫療、新農合、居民意外、建築業工傷、惠民保等多種類型的業務，顯著減輕參保群眾醫療負擔。2025年通過大病保險、惠民保等普惠項目提供近14.8萬億元風險保障。持續擴大長護險服務覆蓋區域，2025年提供近3,000億保險保障，覆蓋人數約1,500萬人。此外，我們關注新市民的需求，為其量身定制保險產品，如為建築工人提供建築施工人員團體意外險，為靈活就業人員提供職業傷害責任險等，確保其得到適當的風險保障。

案例

建設工程與工資支付保證險，保障農民工權益

為切實保障農民工權益，化解工資支付風險，陽光財險於2014年、2018年相繼推出建設工程保證保險和農民工工資支付履約保證保險。2025年，為1.3萬餘家企業釋放工資支付保證金超66億元，協助處理工資拖欠糾紛80筆，墊付農民工工資2,258萬元，有效發揮保險的社會治理功能，保障農民工權益。

案例

大病保險服務甘肅，托底困難群眾醫療負擔

大病保險直接關係到群眾「看病難、看病貴」問題的緩解，是築牢民生保障網的關鍵一環。2025年，陽光財險甘肅分公司承辦金昌、慶陽、張掖三市州大病保險業務，覆蓋參保人數361.10萬人，籌資保費4.15億元。截至2025年末，已為5.34萬名城鄉居民提供大病保險保障服務，報銷金額3.05億元，整體資金使用率73.55%。在普惠基礎上向困難群體傾斜，為1.99萬名貧困人口報銷大病醫療費用9,242.98萬元，切實減輕大病患者尤其是困難群眾醫療負擔。

案例

大病保險深耕河南，提速結算惠及於民

陽光財險河南分公司持續深化大病保險業務服務，2025年為850萬人次提供大病風險保障，賠付總額高達6.8億元。年內重點優化大病業務系統，開發上線自動流轉功能，實現案件快速理賠，平均結算速度顯著提升，有效緩解群眾就醫墊資壓力，以服務提質增效更好發揮社會「穩定器」作用。



■ 服務實體經濟

陽光保險持續拓寬小微企業服務覆蓋範圍，並提升服務精準性。我們通過「保險 + 服務 + 科技」三位一體的風險防控體系重塑風險減量服務理念，不斷提升服務小微企業能力水平。聚焦互聯網、科技製造、商務服務業、建築業、金融諮詢、車聯網等行業，創新推出以「安全防護 + 保險保障 + 風控夥伴」為核心的全流程網絡安全風險管理解決方案，2025 年共計提供網絡安全保險保障 1.33 億元。



2025 年



共計提供網絡安全保險保障

1.33 億元

○ 服務科技創新

陽光保險持續推動科技保險產品創新，針對高新技術企業、科技創新型中小企業等科技主體在生產活動中面臨的風險提供保險保障，滿足不同類型科技企業的多樣化保險需求。積極支持低空經濟產業鏈發展，2025 年為無人機項目提供風險保障 2.58 億元。

2025 年



為無人機項目提供風險保障

2.58 億元

案例

聯合發起低空經濟共保體，護航低空安全

作為全國首個專門服務低空經濟領域的保險共保體——重慶低空經濟共保體的重要發起成員，陽光財險積極發揮主體作用，聯合 18 家保險機構通過風險共擔機制實現保險資源的深度整合。該共保體旨在破解低空經濟產業鏈中風險類型新、保險缺口大及供需不匹配等行業痛點。

在共保體成立大會上，陽光財險發佈了首批專屬保險產品「渝低空保」，其保障範圍覆蓋科技研發成果轉化、航空產品責任、無人機第三者責任及網絡安全四大關鍵領域，為包括航天時代低空科技有限公司在內的 16 家企業提供了全面的風險保障。

通過共保體這一創新運作模式，陽光財險成功承保重慶消防救援總隊的無人機保險項目，實現保費收入 57 萬元，提供風險保障 1,750 萬元，充分展現了以保險創新服務實體經濟、護航低空經濟發展的專業能力與責任擔當。

服務小微企業

陽光保險緊扣不同行業小微企業的差異化風險保障需求，為其量身定制並持續創新迭代「防火保」「財+意」組合裝修竇、研學旅游意外險等產品，實現財產、人員及客戶責任的全方位保險覆蓋。針對經營風險分攤痛點，陽光保險推出隱患排查、電氣安全檢測、物聯網安全監控、應急安全培訓等一站式風險減量服務，從源頭助力企業防控事故。2025年，陽光保險為約1,145萬小微主體提供風險保障近15萬億元。

案例 陽光財險以差異化服務助力工藝美術中小企業發展

陽光財險積極響應浙江省歷史經典產業振興號召，依托公司「夥伴行動」，創新構建「歷史經典產業+保險+服務」模式，為工藝美術中小企業量身定制「浙禮保」一攬子解決方案。該方案深度融合產品溯源、知識產權保護與風險管理，引入區塊鏈技術實現全程追溯，並配套法律維權支持，助力企業提升市場開拓能力與維權實效，有效激發產業創新活力。

2025年



為約 **1,145** 萬
小微主體

提供風險保障

近 **15** 萬億元

服務數字經濟

陽光保險深入洞察數字經濟下多元場景的風險特徵與保障需求，聚焦不同行業、企業與個人的差異化需求，持續開發定制化財產保險產品，並積極攜手數字經濟平台，將保險服務有機嵌入多元數字場景。例如，面向電商企業推出涵蓋退貨運費損失、保證金替代等功能的專屬保險；為本地生活平台提供食品安全責任、意外保障及訂單取消等綜合保障。同時，依托互聯網技術賦能服務創新，推動保險服務向線上化、智能化轉型，持續提升客戶體驗與服務效率。2025年，陽光財險為數字經濟領域提供風險保障超7.3萬億元。

案例 聯合生活服務平台 嵌入場景化保障

陽光財險聯合某大型生活服務平台，深入餐飲外賣、到店服務等多元消費場景，量身定制「安心吃」「放心玩」等一攬子保險方案，涵蓋食品安全責任、公衆責任及訂單取消等核心保障。2025年，共計為該平台提供超50,000億元風險保障。通過將保險產品深度嵌入平台生態，有效優化用戶體驗、提升服務滿意度，為餐飲行業線上化轉型與高質量發展提供堅實保障。

2025年



陽光財險為數字經濟領域提供
風險保障

超 **7.3** 萬億元

■ 服務對外開放

🕒 護航基建項目

陽光保險立足客戶全週期經營需求，為基礎設施項目提供一站式綜合保險解決方案，全面覆蓋清潔能源建設、中資企業海外佈局等重點領域，貫穿項目全生命週期，為國民經濟關鍵環節築牢安全屏障。深度融入「一帶一路」建設，為沿線眾多基礎設施項目定制專屬風險保障。2025 年，陽光財險為 641 個中企海外項目提供風險保障 1,303 億元。

2025 年，陽光財險



為 **641** 個「一帶一路」項目
提供風險保障 **1,303** 億元

案例

定制化保險助力央企海外項目行穩致遠

自 2021 年起，陽光財險緊跟國家電投集團海外拓展步伐，持續深化戰略合作，合作保費規模穩步提升。針對央企海外項目面臨的跨境運營複雜、國別風險多元等特點，陽光財險為其量身定制精細化保險方案，覆蓋亞洲、歐洲、南美洲等多地燃煤電廠、鋁礦碼頭及風電、光伏等新能源領域，為項目順利落地與穩健運營築牢風險屏障，以專業力量護航中國企業高質量「走出去」。

案例

護航第四代核電創新應用 助力清潔能源發展

2025 年，陽光財險成為某集團核電工程險共保人之一，為全球首個高溫氣冷堆與壓水堆「雙堆耦合」、以工業供熱為主的核動力廠提供風險保障。該項目是國家重大戰略工程，標志著我國第四代核電技術進入商業化應用階段。陽光財險以專業能力服務國家戰略，彰顯了在服務實體經濟、賦能清潔能源發展方面的責任擔當。

服務對外貿易

陽光保險深度融入對外貿易鏈條，持續發力航海運保險業務，精準對接跨境電商風險保障需求，提供覆蓋運輸全流程的綜合解決方案。深化科技賦能，自主研發「圖像識別算法」「語義理解算法」等多項前沿技術，實現國際貿易複雜風險的精準識別與動態評估。針對中小微外貿企業特殊需求，量身定制專屬產品，助力企業降低運營成本、增強抗風險能力，保障其在國際市場穩健發展。

案例

護航跨境電商 貨運險增量擴面

陽光財險積極響應國家支持跨境電商發展的政策，深入剖析跨境電商與傳統貿易在交易模式、物流、運輸環節的差異，精準識別新興風險點，為電商企業提供有針對性產品和服務。2025年，共計承保跨境電商貨運險127萬單，提供風險保障超715億元，妥善處理理賠案件6,492件，支付賠款超2,658萬元，以專業服務助力跨境電商企業「揚帆出海」。

案例

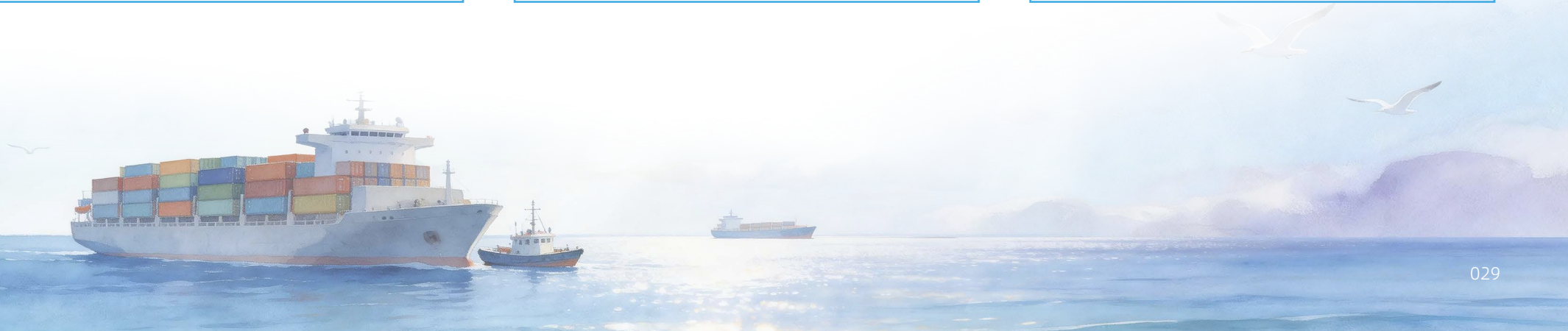
創新質保模式 助力汽車產業高質量出海

陽光財險積極支持國家「走出去」戰略，聚焦跨境二手車出口業務，創新承保出口二手車質量保修保險項目。該模式聯動國內經銷商與行業專業機構，構建遠程定損、理賠管控及海外維修網絡一體化服務體系，助力提升中國製造海外售後服務水平，為民族品牌樹立良好形象貢獻力量。

案例

深化國際協同 構建跨境專業服務網絡

為更好服務中國企業「走出去」戰略，滿足海外項目日益增長的本地化保險需求，陽光財險與葡萄牙忠誠保險集團簽署戰略合作協議，整合雙方資源，圍繞服務中國新興產業國際化發展，在海外本地化服務、聯合產品創新、跨境市場協同等領域深化合作。通過搭建跨境服務網絡，陽光財險有效提升了服務中企出海的綜合能力，為高水平對外開放貢獻專業力量。



可持續投資

陽光保險積極響應聯合國《2030年可持續發展議程》及我國生態文明建設戰略，將可持續發展理念深度融入投資決策體系，持續加大在生態工程建設、環保設施、綠色產業等領域的可持續投資力度，通過不斷優化可持續資金配置，推動可持續投資理念的深化與實踐。

可持續投資體系

陽光保險依據《關於銀行業保險業做好金融「五篇大文章」的指導意見》《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》《關於發揮綠色金融作用 服務美麗中國建設的意見》《銀行業保險業綠色金融指引》的要求，參照國家發展和改革委員會、自然資源部、生態環境部等聯合發佈的《綠色低碳轉型產業指導目錄（2024年版）》與聯合國《2030年可持續發展議程》提出的17項可持續發展目標，結合陽光保險綠色金融發展規劃的要求，制定並公開發佈《可持續投資政策聲明》⁵，制定《陽光保險集團股份有限公司綠色和可持續投資統計規範》，修訂《固定收益類資產可持續投資評價操作指引》，明確「綠色和可持續投資」的定義，界定可持續投資統計口徑與邊界，優化可持續投資評價方法指標，以不斷完善可持續投資管理體系，確保投資活動的規範性和可持續性。截至2025年末，陽光保險可持續投資餘額超660億元，其中綠色投資超230億元，重點佈局工業創新、基礎設施綠色升級、健康福祉等領域，在上述領域的投資規模分別達到287億元、131億元、99億元。

截至 2025 年末



可持續投資餘額

超 660 億元

其中綠色投資

超 230 億元

工業創新

投資規模達到 287 億元

基礎設施綠色升級

投資規模達到 131 億元

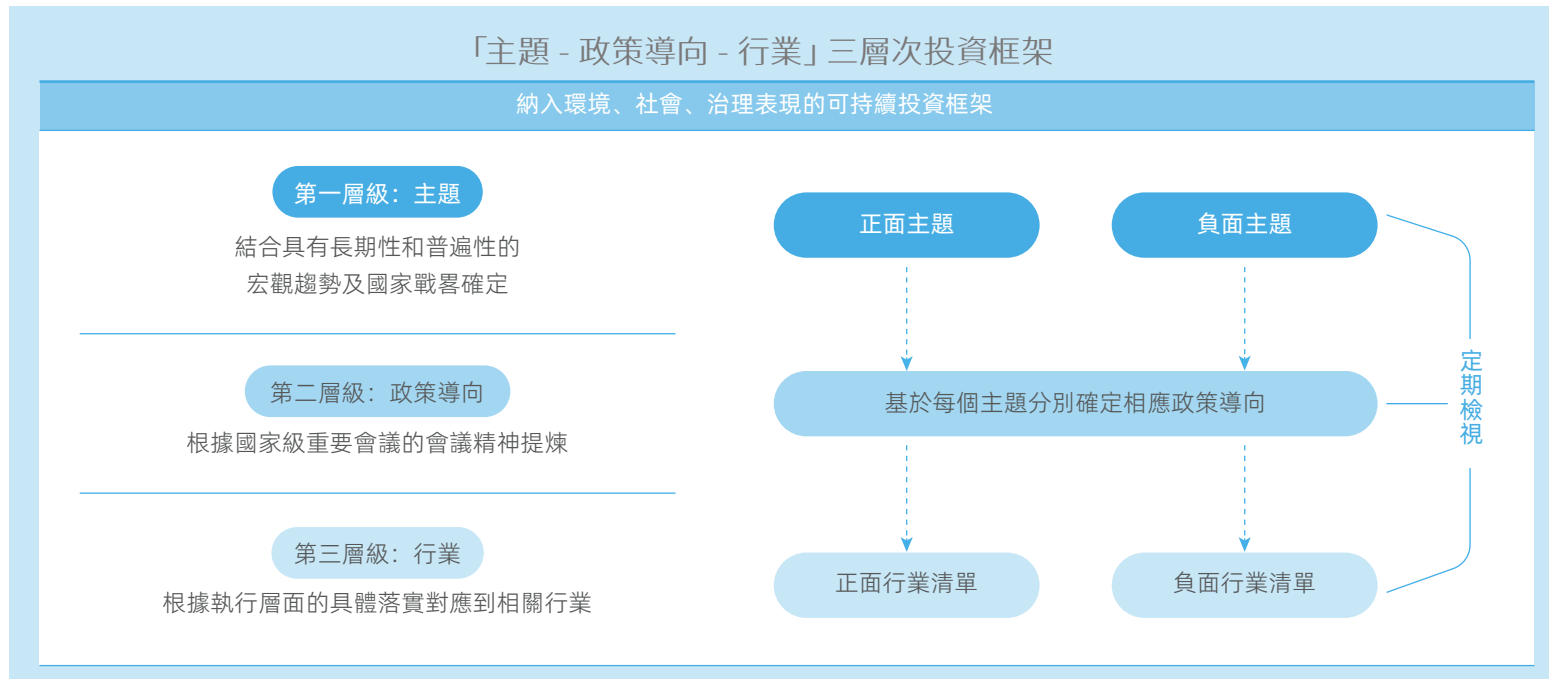
健康福祉

投資規模達到 99 億元



⁵ 《可持續投資政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744877916767006979.pdf>

陽光保險持續深化可持續投資理念，構建「主題 - 政策導向 - 行業」三層次可持續投資框架，規範可持續投資管理流程，持續優化投資結構。我們定期檢視可持續投資框架，對主題、政策導向和細分行業進行更新，以動態調整框架及時響應政策目標的調整。



2025 年，我們根據「十五五」規劃《中共中央關於制定國民經濟和社會發展第十五個五年規劃的建議》、金融「五篇大文章」指導意見和最新的政策導向，對可持續發展投資框架進行檢視，確立了新的可持續投資主題。其中，將「金融『五篇大文章』」「建設強大國內市場」「擴大高水平對外開放」納入正面主題清單，同時將「建設現代化產業體系」「科教興國戰略和新型舉國體制」「增進民生福祉和健康中國建設」和「綠色發展」等四個原正面主題合並納入「金融『五篇大文章』」主題，保留正面主題「國家安全體系」，以及負面主題「兩極分化問題」和「安全挑戰問題」；將負面主題「經濟結構轉型和監管問題」修改為「經濟結構轉型問題」。檢視後確定正面主題共 4 項，即「金融『五篇大文章』」「建設強大國內市場」「擴大高水平對外開放」和「國家安全體系」；負面主題共 3 項，即「經濟結構轉型問題」「兩極分化問題」和「安全挑戰問題」。

—— 可持續投資管理

陽光保險將 ESG 因素納入投資流程，覆蓋陽光保險所有投資類型，包括上市股權投資、新興市場上市股權投資、私募股權投資、固定收益投資、房地產投資等資產類型。我們建立了覆蓋投資全流程的可持續管理體系，指定專職機構和人員負責可持續投資工作，推動 ESG 因素融入投資決策。

我們持續提升可持續投資管理人員的專業能力，積極參與行業交流，圍繞《保險機構 ESG 投資指引》的行業反饋情況，選派專業人員參加行業協會組織的現場專題研討，深入解讀政策導向與市場實踐，保持對可持續投資前沿動態的專業敏銳度，為深化可持續投資實踐夯實基礎。

投前

陽光保險將 ESG 風險管理深度嵌入投資前端評價與決策環節，建立覆蓋全資產類別的 ESG 盡職調查機制。我們結合政策要求與行業實踐，定期更新盡職調查實施指引與正負面清單，持續提升 ESG 盡職調查機制的嚴謹性與實用性，將可持續發展理念切實融入投資決策。

🕒 ESG 盡職調查機制

我們嚴格依照投資標的相關可持續評價操作要求，開展全面 ESG 盡職調查，並定期檢視更新盡職調查清單。

對於標準化投資產品

我們通過收集公開市場資料，開展對企業的 ESG 盡職調查，並進行可持續投資評價打分；

對於非標類投資項目

依據盡職調查清單對企業進行 ESG 評價，企業需要按照 ESG 盡職調查清單的內容進行問題反饋，反饋結果將作為企業可持續投資評價的重要依據；

對於未上市股權、不動產及私募股權基金投資項目

執行 ESG 合規文件及風險審查清單，並在法律和內部合規報告中增加 ESG 盡職調查內容，輔助投資決策。

我們在項目投資前的合規報告中全面評估 ESG 風險合規，確保投資項目不存在 ESG 違規及風險。在投資合同模板中明確要求，融資主體須就 ESG 相關事項作出正式聲明與承諾，包括融資主體及投資項目不存在重大 ESG 風險事件，以及投資項目在各運營環節均符合 ESG 合規要求。

ESG 盡職調查清單

陽光保險現行盡職調查清單包括環境評估（E）、社會評估（S）和治理標準（G）三大核心指標，同時在各核心指標下設一級指標和具體的二級指標。環境評估包括募投項目的環境影響、氣體排放、水資源消耗、自然災害風險、土地使用情況、綠色環保屬性及第三方評估報告（如有）等；社會評估考量勞動力多元化、社會貢獻、勞動者權益保護及客戶維護等；治理標準評估公司架構、監管合規性、違法違紀事件、公司準則和價值觀以及爭議性投資等。我們逐步強化 ESG 盡職調查流程，提升客戶對 ESG 工作重要性的認識，指導客戶準備盡調材料，同時增強陽光自身對項目信息的獲取能力，通過客觀評價打分，有效識別和管理潛在的 ESG 風險。

ESG 風險分析與監督

為推動落實投前決策環節 ESG 風險管理，陽光保險設立專職人員負責分析與監督投資環節中的 ESG 相關事項，提升可持續投資管理質效。ESG 相關專職人員負責參照集團可持續投資相關規定與盡職調查清單，對各資產項目開展定制化 ESG 審查，形成結構化評估意見，同步建立風險監測及報告機制，檢視匯報可持續投資政策執行成效。集團投資管理部設有專職人員按季度跟蹤監督整體可持續投資達成情況，負責可持續投資框架的定期檢視、更新，建立正負面行業清單，並對持倉資產 ESG 風險要素進行打標籤。

針對不同資產類別的投資業務，ESG 相關專職人員結合實際工作流程明確崗位職能與工作流程，協助各投資板塊理解 ESG 核心要素、對標行業管理實踐，推動可持續投資管理政策機制的有效落實。以股權投資為例，投資研究板塊設有專職人員負責審查上市公司的治理結構和環境保護方面的表現情況。治理結構方面，審查涵蓋股權穩定性與集中度、大股東質押情況，董事會及其專業委員會履職實效，團隊穩定性及激勵業績掛鉤，關聯交易、信息披露與合規記錄，以及分紅與回購等股東回報安排的合理性。環境合規方面，重點關注企業是否具備合法排污許可、是否存在環保處罰記錄及「三廢」排放達標情況，評估其環保投入占營收的比重、已發生及未來所需的環保相關資本開支，並分析「雙碳」等環保政策對其主營業務、產品市場與定價的實際影響，以全面判斷其可持續運營能力與潛在風險。

此外，我們引入外部專業機構對投資項目的可持續表現進行盡調與評估，進一步強化投前 ESG 風險管理的專業性與獨立性。環境方面關注排污許可、項目備案、環保內控制度及行政處罰情況；社會方面評估勞務派遣與外包管理、人事制度、勞動仲裁與訴訟、產品資質及社會責任制度建設；治理方面涵蓋公司治理機制、控制權結構、股東糾紛、審計與納稅合規、ESG 合規等關鍵內容。



投後

陽光保險持續強化投後階段的 ESG 風險管理，構建覆蓋股權、債權及不動產投資的多維度投後管理制度體系，常態化監測 ESG 風險，並配套相應處理機制。

基於三層次可持續投資框架，陽光對所有投資對象的 ESG 風險實行分類管理與動態評估，形成「正負面主體清單」。

針對重大 ESG 風險，陽光建立並持續完善申訴回應機制，確保風險反饋得到及時有效處理。對於已知重大 ESG 風險未按規定報告的內部人員，將依規追究責任。

代理投票

陽光保險依據《股票代理投票管理辦法》《權益類組合授權賬戶管理辦法》等內部規定，對配置和組合授權股票行使代理投票權。投票方式以現場投票和網絡投票為主，必要時會對部分集中投資的公司派駐董事或監事，以加強對被投企業的治理監督。我們積極參與被投公司的股東大會治理實踐，審慎審議各項決議，針對關鍵 ESG 議題進行負責任投票，以實際表決的方式發聲表態，推動被投企業持續優化公司治理，特別是在社會責任履行方面不斷改進與提升。



ESG 參與

陽光保險制定並發佈《ESG 投資實踐與積極參與政策聲明》⁶，建立常態化 ESG 參與機制，積極開展持續監督、積極對話與定期評估，推動被投對象提升 ESG 表現。通過定期收集被投對象的 ESG 信息，並將其持續納入投後風險評估體系，實現常態化跟蹤。

我們建立多元渠道積極參與被投對象的可持續治理，參與方式包括電話會議、郵件溝通、實地拜訪等直接對話，以及股東會發言及提交議案等。此外，我們委派董事、監事積極履行 ESG 參與職責，及時審閱被投企業 ESG 相關報告文件及會議材料，就關鍵 ESG 議案進行審慎投票，並與管理層溝通立場觀點，推動被投企業持續改善 ESG 實踐。

投後 ESG 參與中，我們在投後管理團隊中設立 ESG 相關事項監督崗位和專業人員，推動盡責管理與價值提升。投資完成後，相關人員通過持續的監督與積極對話，推動被投企業提升 ESG 表現，具體包括定期監測和收集被投企業（基金）的公開信息，持續關注其 ESG 表現，並將其 ESG 表現納入投後風險評估範圍，為各投資條線 ESG 參與提供決策支持。

我們制定投後風險評估工作規範，分類實施 ESG 參與機制的監控、督導與提升，確保集團盡責管理政策在項目層面有效落地。對重點被投資標的實行動態監控，跟蹤投資對象 ESG 改善進度，對未有效回應或改善者，將採取一定程度減少投資的行動。

投後 ESG 參與監督人員按照日常風險監控和季度風險評估對被投項目進行風險跟蹤，並對不同風險等級的項目採取差異化的管理舉措。

當項目風險等級較低時

與被投企業或不動產項目公司保持定期溝通，持續跟進影響評分結果的風險事件的最新進展和解決方案，評估該風險指標進一步惡化的可能性。

當項目風險等級一般時

採取投後走訪、管理調研或專項審計評估等主動管理措施，分析被投企業或項目當前實際情況和風險水平，視情況形成後續工作建議。

當項目風險等級較高

在採取上述管理措施基礎上，研究制定退出預案。

⁶ 《ESG 投資實踐與積極參與政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1775786597087009715.pdf>

可持續投資實踐

陽光保險持續推進可持續發展投資戰略，推動將 ESG 因素納入集團內保險資金全部投資類別。針對股權投資、不動產投資等各類投資標的，制定專項投資管理辦法、風險管理工作規範及投前業務工作規範，明確規定在相應投資類型中融入 ESG 相關要求，切實推動可持續投資實踐。



固定收益投資方面

在固定收益投資方面，我們以促進企業環境績效、發展綠色產業和減少環境風險為目標，投資於綠色發展和碳中和轉型等主題。2025 年，陽光資產發起設立「陽光 - 河北交投綠色基礎設施債權投資計劃」，登記規模 30 億元，投資於石太和衡德高速改擴建工程，其中，衡德高速改擴建項目入選交通運輸部首批綠色低碳交通強國建設專項試點。該投資計劃獲中誠信綠金授予的綠色認定最高等級（G-1），60% 募集資金投向符合國家發展和改革委員會等部委頒佈的《綠色低碳轉型產業指導目錄（2024 年版）》和《綠色債券支持項目目錄（2021 年版）》。



上市股權 / 權益投資方面

在上市股權及權益類投資中，陽光保險將 ESG 因素系統納入投資標的分析框架，從多維度評估其潛在影響。例如，在鋼鐵等行業標的選擇時，針對尚未完成超低排放改造的企業，審慎上調其資本支出預期；對於涉及環境、勞工等重大訴訟的企業，則重點分析相關爭議可能引發的財務風險，以提升投資決策的審慎性和前瞻性。



私募股權投資方面

在私募股權投資中，陽光保險將 ESG 考量貫穿於投資全流程。對某工業氣體製造企業的股權投資中，陽光投資團隊在投前環節開展 ESG 盡職調查，關注到標的公司下屬清潔能源業務涉及煤化工，存在「高能耗、高污染」認定風險。經研判，將剝離該部分資產作為收購交割的先決條件，從源頭規避潛在 ESG 隱患。投後管理階段，陽光投資團隊持續跟蹤標的公司 ESG 表現，關注並分析其年度《環境、社會及治理報告》，跟蹤標的公司 ESG 治理進展。此外，圍繞「雙碳」等宏觀政策變化，定期與管理層開展專題討論，形成專項分析報告，推動管理層加強對 ESG 政策的理解與落實。



房地產投資方面

2025 年，在一項商業廣場不動產基金投資中，陽光投資團隊對基金管理人及標的資產開展了全面的 ESG 前置性審查。檢查重點涵蓋底層資產的環保合規性、管理人的勞動用工規範及內部治理健全度，同時對主要股東的潛在涉訴風險進行摸排，從源頭規避不動產投資中的 ESG 風險。



可持續投資研究

陽光保險持續深化可持續投資領域研究，對外積極參與行業交流、輸出專業成果，對內強化能力建設、夯實研究基礎，以扎實的研究能力賦能綠色金融與可持續投資實踐。

外部沟通交流

陽光保險將可持續投資實踐轉化為可複製、可推廣的經驗成果，獲得權威機構認可。我們的《打造中國特色可持續發展的「陽光範本」》創新實踐，入選由國家發展和改革委員會價格成本和認證中心指導、北京 ESG 研究院與中國人民大學財政金融學院聯合發起的「2025 年綠色發展案例」，成為保險業入選該案例的兩家公司之一。

深度參與行業人才培養與標準建設

陽光資產研究人員作為行業專家，參與了國家金融監督管理總局開展的保險資金支持金融「五篇大文章」相關統計體系研究與標準制定工作，為行業發展和監管建設作出了積極貢獻。陽光資產作為評審專家委員會成員，參與組織中國金融工會舉辦的 2025 年「粵港澳大灣區綠色金融技能大賽」，推進競賽籌辦、題目編制和初賽評審工作，為行業綠色金融專業人才培養貢獻力量。

積極推動產學研交流

陽光資產受邀參加中債金融估值中心金融「五篇大文章」數據應用交流會，圍繞保險資管踐行金融「五篇大文章」做主題演講。2025 年，受邀參加中國社科院大學應用經濟學院首屆應用金融年會，作「可持續金融的中國化與保險投資實踐」學術報告，分享可持續投資領域的前沿思考。

深化綠色金融與生物多樣性保護研究

2025 年，陽光資產研究成果《生物多樣性投資：進展、難點與實踐》發表於《清華金融評論》，成為我國保險機構在該領域研究的前沿成果。

內部能力建設

為進一步貫徹可持續投資理念，陽光保險積極推進投資端溫室氣體範圍三研究與測算項目，本年度工作進展詳情參見「氣候和環境 - 氣候變化應對」章節。2025 年，我們圍繞投資組合碳排放、氣候風險管理等核心議題，面向關鍵條線相關人員開展 3 場專題培訓，持續提升團隊在可持續投資領域的專業研判能力，為深化綠色金融實踐提供人才支撐。



可持續健康管理

陽光保險深入服務「健康中國」戰略，積極應對人口老齡化趨勢，聚焦醫療、養老核心需求，深化發展「保險 + 醫療健康養老」模式。通過整合產業鏈資源，構建覆蓋全生命週期的健康管理體系，以多元化服務增進民生福祉。

醫療健康服務

陽光保險持續構建「保險 + 醫療」健康服務生態，整合線上線下醫療資源，深化保險主業與醫療行業協同，為客戶提供覆蓋全週期、場景化的健康管理體驗。

作為陽光保險醫療健康服務的核心載體，陽光融和醫院堅持以醫療質量立院，持續加強精細化運營管理，聚焦醫療技術提升與學科建設，推動醫教研協同發展。目前，醫院擁有 6 個市級重點實驗室，25 個學科獲評市級重點學（專）科、知名臨床專科及精品 / 優勢特色專科，並成為現代醫院管理制度省級試點醫院，以扎實的醫療實力為公衆健康提供專業保障。2025 年，醫院成功舉辦「聚力民營」全國民營醫院創新發展城市巡迴論壇及中國醫藥教育協會前庭醫學眩暈診治高質量發展學術會議，以學術交流促進行業進步，為區域醫療水平提升貢獻力量。

深化「線上 + 線下」醫療服務融合

陽光保險持續深化融和醫院與互聯網醫院的協同發展，完善「線上 + 線下」醫療服務網絡，升級全週期健康管理服務體系。2025 年，醫院設立「陽光互聯網醫療健康事業部」並組建專業互聯網診療及運營管理團隊，為公衆提供更加便捷的線上健康服務；同步推出「融和家醫」產品，升級企業微信服務平台，有效提升服務可及性和客戶滿意度。目前服務已涵蓋健康檔案、在線診療、送藥到家、檢查預約、報告解讀、就醫協助、住院陪護、院後康復及專項健康支持等多元場景，實現從「院前預防-院中診療-院後康復」的全流程閉環管理，精準匹配保險客戶、企業員工及社會公衆的差異化健康需求。

健康保障

- ☑ 融和醫院提供精準超早期全身健康篩查服務，助力客戶瞭解身體狀況，識別並干預潛在健康風險
- ☑ 生命科學實驗室提供人體免疫細胞和新生兒臍帶間充質幹細胞存儲服務，為客戶生命健康增添新保障
- ☑ 開設體重管理、解酒戒酒、美容縫合、睡眠障礙、生殖健康等特色門診，滿足公衆多樣化、多層次健康需求

問診就醫

- ☑ 融和醫院持續強化人才團隊建設與診療技術創新，已建成涵蓋國家級卒中中心、國家級眩暈疑難病會診中心、國家藥物 / 器械臨床試驗機構備案單位及 25 個市級重點專科、知名臨床專科、精品 / 優勢特色專科等的學科體系，以專業技術能力服務廣大患者

養老康復管理

- ☑ 融和醫院設立陽光醫養照護中心，已為 206 名失能、半失能長者提供醫療、康養與照護融合的專業服務
- ☑ 佈局 2 家社區醫療護理站，建立「互聯網 +」智慧居家醫養服務機制，讓長者在家門口享受專業照護
- ☑ 以融和醫院為養老業務「試驗田」，整合優質資源，構建機構養老、社區養老、居家養老相協同的醫養結合體系，持續拓展服務網絡，為長者提供「醫療-康復-生活照護」一體化服務

強化「保險 + 醫療」服務聯動

陽光保險持續推動保險主業與醫療健康行業的深度融合，優化服務流程，全方位提升公眾就醫體驗。2025 年，陽光融和醫院進一步完善一站式保險服務平台與客戶支付平台應用，現已服務於包括陽光保險在內的 26 家保險公司，為保險客戶提供就診住院、健康管理、理賠諮詢等全流程便捷服務。

我們深化「保險 + 醫療」場景融合，推動血液淨化、膏方茶飲、PET/MR+ 高壓氧 + 三氧「三合一」特色項目與保險產品創新結合，拓寬醫療服務覆蓋面，讓更多公眾享受到優質的醫療健康資源。陽光匯人傷醫療審核服務中心聚焦人傷理賠管理重點，強化傷殘案件、風險案件專項支持，推行風險管控前置，構建「費用審核 + 保險責任審核」一體化模式，通過專業服務提升保險客戶的賠付體驗與滿意度。

在深化服務平台與特色項目的基礎上，陽光保險進一步將生命科學前沿醫療技術融入健康保障體系。融和醫院細胞實驗室作為山東省首個經衛健、科技、市場監管及發改等四部門聯合批准設置於三甲醫院內的區域細胞存儲製備中心，按照國際最高標準建設質量管理體系，細胞質量經 CNAS 權威鑒定優於行業標準。實驗室與中國醫學科學院等頂尖機構合作開展臨床研究，致力以合規、專業的細胞技術服務公眾健康，讓前沿醫療資源惠及更廣泛人群。



養老服務

陽光保險打造「陽光人家」養老品牌，推動機構養老與居家養老協同發展，通過多元化高品質服務供給，賦能健康中國建設，助力健全多層次社會保障體系。

機構養老

陽光保險通過「自建自營 + 開放合作」雙軌模式，構建適配長者各年齡階段的全場景養老服務生態。

☞ 陽光人家·從化康養社區

定位為遠郊康養低密的持續照料退休社區（CCRC），於2021年正式運營，主打中老年康養服務，兼顧全齡康養旅居需求。2025年，社區憑藉優質運營特色服務，榮獲廣東省「銀髮經濟產業創新企業」及「從化區民辦養老機構運營獎」第一名，為銀髮人群提供高品質康養生活範本。

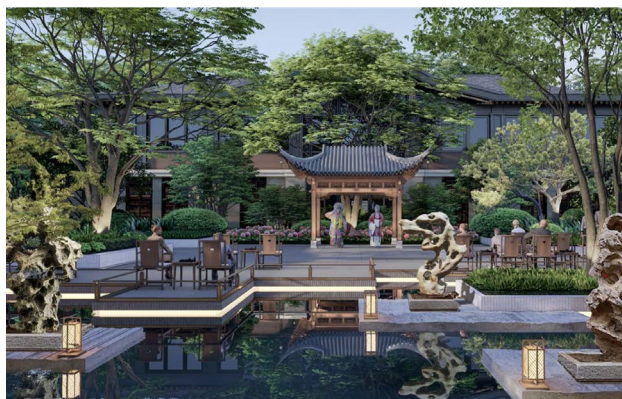


榮獲

- 廣東省-銀髮經濟產業創新企業
- 從化區民辦養老機構運營獎-第一名

☞ 陽光人家·佘山高端康養社區

作為養老旗艦項目，於2024年正式運營，採用全維度適老化設計。項目先後榮獲「全國銀髮經濟百大品牌」獎項、美國繆斯設計金獎、「2025全球金融品牌大會·燕梳獎」養老金融優秀案例獎，並掛牌5A級旅居養老基地，以標杆品質引領高端養老服務創新。



榮獲

- 全國銀髮經濟百大品牌
- 2025全球金融品牌大會·燕梳獎-養老金融優秀案例獎
- 美國繆斯設計金獎
- 5A級旅居養老基地

居家養老

陽光保險圍繞「居家健康、居家安全、居家生活」三大核心板塊，構建覆蓋活力、半失能、失能全週期老年群體的多層次服務矩陣，持續完善養老產品體系。自主研發的居家養老智能終端「小陽智能屏」，整合醫療問診、健康管理、文化娛樂及生活協助等多元服務，讓老年人在家即可享受便捷的智慧養老體驗。目前，已有超萬名客戶獲得陽光居家養老服務權益，服務遍及全國29個省、232個地級市，累計服務超9,000個家庭，陽光始終以優質服務回應長者期待，以科技賦能提升居家養老品質，切實增強長者居家生活的獲得感與安全感。

居家養老服務遍及全國
29 個省 | 232 個地級市

累計服務
超 9,000 個家庭

金融服務可及性

陽光保險持續推動產品和服務模式的優化創新，持續拓展金融服務網絡。截至2025年末，陽光保險分支機構數量已達2,743家，實現全國各省市的全面覆蓋。我們深度踐行「線上+線下」的雙渠道服務策略，並依托多元渠道持續擴展服務覆蓋範圍，不斷提升金融服務可及性。

截至 2025 年末

陽光保險分支機構數量



已達 **2,743** 家

實現全國各省市的全面覆蓋



移動及線上服務渠道創新

陽光保險持續深化保險產品服務體系建設，依托數字化工具打造全流程線上服務體系，破解偏遠地區服務觸達難、線下流程效率低等痛點，觸達老年人、偏遠地區農戶等不易獲得金融服務客群，實現服務響應提速、流程體驗優化、普惠能力升級，助力各類客群享受便捷、高效的服務體驗。



「向日葵農險」App

拓展農險保障觸達，提升理賠效能

針對農村及偏遠地區金融服務痛點，陽光保險上線「向日葵農險」App 等移動線上工具，實現遠程視頻查勘、理賠資料線上提交等便民功能，大幅提升農險服務響應效率。與氣象部門開展深度協作，實現快速定損理賠，大幅縮短理賠週期，助力農戶在受災後第一時間獲得理賠款、快速恢復生產。



「理賠服務機器人」

創新線上智能理賠模式

針對車險業務出險場景隨機、服務觸達時效有限的業務特點，我們依托「陽光車·生活」App，創新推出 7×24 小時在線智能「理賠服務機器人」，實現全天候即時響應、智能化步驟指引和全流程服務陪伴，為客戶提供一站式智能理賠服務支持。該機器人能夠實現客戶報案秒級響應並自動創建專屬理賠服務群，客戶能夠依據引導自助拍攝並線上上傳事故照片，同時支持查勘員視頻連線，實現遠程線上查勘。針對需現場查勘的案件，客戶可實時查看查勘員位置及預計到達時間，有效緩解客戶等待焦慮。



「一鍵賠」

遠程查勘工具提升理賠效能

我們持續迭代升級「一鍵賠」客戶遠程查勘工具，創新植入 AI 單證有效性識別功能，搭建引導式標準化作業模式，實現報案環節優先自助化辦理、輕簡案件極簡處理的高效處理模式，有效突破地域服務壁壘，全面提升服務運營全流程效率。2025 年，依托該工具的技術賦能，車險案平均支付週期同比縮短 1.30 天。

「健康享陽光」「養老選陽光」

定制適老服務方案

依托「我家陽光」APP 線上服務專區，我們創新開發「健康享陽光」與「養老選陽光」服務子品牌，推動保險產品與健康養老生活解決方案深度融合。「健康享陽光」全面整合優質資源，構建「大專科小綜合」的健康產品體系，打造從日常健康管理、專項疾病篩查到對接國內外頂尖醫療資源的全流程服務閉環。「養老選陽光」圍繞居家養老、旅居養老等場景，覆蓋健康監測、名醫點診、上門護理、智能安全及旅居權益等多元服務場景，滿足長者多層次、多階段養老需求。

「陽光雲櫃面」

科技賦能，守護特殊群體金融權益

陽光保險創新推出「陽光雲櫃面」服務系統，以極簡交互設計與智能風控技術為核心，精準覆蓋老年人、殘障人士、邊遠地區群體的金融服務需求，支持其實現保險服務的便捷辦理。用戶無需下載 APP，僅通過短信跳轉即可發起業務傳呼、實現實時交流。支持多人協同辦理模式，針對需多方確認的業務，可實現多用戶同步遠程交流與在線簽字，大幅簡化線下簽署環節。依托人臉識別等大數據核驗技術，將客戶身份證信息與公安部門數據源實時對比，防範冒名辦理風險，解決老年人信息不對稱、風險意識薄弱等問題，有效防範化解金融風險，支持其獲取便捷、有溫度的金融服務。

「95510」綠色通道

適老化升級改造

陽光保險聚焦老年群體線上金融服務便利化提升需求，在全國統一客戶服務和客戶維權電話「95510」中設置老年群體一鍵直通人工客服的綠色通道，精準對接老年用戶服務訴求，搭建更高效、便捷的需求反饋與業務辦理渠道。為 60 歲以上投保人提供傳統出單、電子出單的多元選擇，錄音錄像環節語音播報話術配備慢速模式，提升老年群體的信息理解度與出單體驗；在線回訪模塊支持語音播報，助力老年客戶清晰、準確地獲取回訪核心內容。



新興及合作服務渠道創新

陽光保險持續深化服務網絡佈局，與多元合作夥伴建立協同合作機制，通過渠道模式創新打破傳統服務邊界，有效拓寬金融服務觸達半徑，助力各類客群都能就近享有專業、高效的保險服務。

專屬代理門店（EA 門店）

深耕縣域，織密特色服務網絡

陽光保險積極探索保險工作室、社區門店等社區化、特色化專屬代理門店（EA 門店）建設，重點佈局縣域、鄉鎮等金融服務較難觸達的區域，通過品牌宣推、網絡鋪展等方式強化品牌輻射效應，同時依托多模式運營、多層級支持和多樣化激勵等舉措，持續提升代理門店的運營水平和綜合服務能力。截至 2025 年末，已佈局專屬代理門店 2,030 家，實現全國多個省市縣區域的有效覆蓋，全面助力陽光服務觸達更多一線客戶。

截至 2025 年末



已佈局專屬代理門店

2,030 家

銀行業合作

聚焦主業，延伸金融服務網絡

陽光保險積極拓展銀保合作渠道，已與國有大型銀行、全國性股份制商業銀行及地方法人銀行在內的 40 家銀行機構開展深度業務合作，致力於全面織密服務網絡、延伸金融服務觸達。依托銀行網點佈局廣泛、客戶基礎深厚的優勢，將保險服務有機嵌入大眾金融服務場景，成功構建多層次、廣覆蓋的線下服務網絡，有效打破傳統服務邊界、拓寬金融服務觸達半徑，助力更廣泛的客群便捷享有更專業、高效的保險保障。

互聯網平台

賦能百業，拓展數字服務生態

陽光保險持續探索線上服務渠道創新，現已聯動螞蟻保、京東等頭部互聯網平台開展深度合作，借助平台流量優勢與場景融合能力，將保險產品與服務精準嵌入用戶日常消費、出行、健康管理等多元生活場景。通過突破物理網點限制，拓展線上服務半徑，實現對年輕客群、新市民群體以及偏遠地區用戶的廣泛觸達。

三農服務站（點）及農險隊伍

扎根鄉村，築牢農險服務根基

陽光保險緊扣鄉村振興戰略部署，持續深化農險基層服務網絡，並依托三農服務站（點）組建鄉村振興服務先鋒隊，強化基層服務，提升到村到戶金融服務能力，確保全面覆蓋、響應及時。截至 2025 年末，全國共設立鄉鎮級三農服務站 852 個、村級三農服務點 3,438 個，較 2024 年分別實現約 30.67% 和 72.33% 的增長；截至 2025 年末，農險專業隊伍規模達 316 人、協保員隊伍增至 3,367 人。

截至 2025 年末，全國共設立

截至 2025 年末



鄉鎮級三農服務站

852 個

較 2024 年增長 30.67%

村級三農服務點

3,438 個

較 2024 年增長 72.33%



農險專業隊伍規模

達 316 人

協保員隊伍

增至 3,367 人

我們聯合村「兩委」、供銷社、益農信息社、鄉鎮農技站等合作主體，携移動出單設備、農險宣傳物料深入偏遠村落、田間地頭開展駐點服務，快速打通農險服務「最後一公里」。其中，與村「兩委」的協同配合貫穿流動服務全過程：由村「兩委」提前摸排本村農戶需求，精準對接備耕、播種、養殖等關鍵節點的保險需求，協助業務人員確定駐點服務時間和地點；村幹部全程參與駐點服務，協助引導農戶、講解產品細則，幫助老年農戶、行動不便農戶辦理投保、理賠報案等手續，切實解決農村地區「投保遠、辦保難」問題。

我們將三農服務點與村黨群服務中心、村民辦事大廳深度融合，依托村「兩委」辦公場所設立服務窗口，方便農戶就近諮詢、辦理保險業務；協同推進承保驗標，確保投保信息真實準確。



—— 普惠客群產品開發

陽光保險圍繞普惠客群核心保障需求，深耕產品開發與服務升級，以產品迭代與需求洞察為雙向驅動，持續豐富產品矩陣、不斷優化服務效能，築牢普惠金融服務根基。2025 年，陽光保險為老年人、殘疾人、新市民、新業態從業人員等特定群體提供普惠性保障 25 萬億元，共計覆蓋 8,846 萬人（次）。提供農業保險、涉農保險、農村人口人身保險保障 1,475 億元，共計約 125 萬件（次）。

我們聚焦人民群眾核心保障需求，深耕醫療健康領域普惠保險服務，有效覆蓋城鄉居民大病、城鎮職工大額、長期護理保險等場景，築牢民生保障底線。2025 年，陽光人壽共承辦城鄉居民大病和城鎮職工大額保險項目 4 個；依托「陽光人壽城鄉居民大病團體醫療保險（A 型）」專屬產品，為 542 萬基本醫保參保人提供醫療報銷服務，共計提供 41,461 億元風險保障、支付賠款 7.4 億元；參與惠民保項目 2 個，通過「陽光人壽沐浴陽光團體綜合醫療保險」產品為 33 萬參保人提供保障，支付賠款 136 萬元。

為精準把握銀髮群體在健康、醫療、養老、財富傳承等領域的核心需求，2025 年，陽光保險啟動全國性大規模銀髮客群需求專項調研。調研採用內外部聯動模式：面向全系統退休及在職員工開展深度調研，捕捉內部視角下的需求特徵；同時通過焦點小組、一對一訪談及定量問卷調查等形式，廣泛覆蓋「高齡」與「備老」人群，系統梳理其在養老規劃、健康管理、財富傳承等方面的痛點與期待。基於調研數據的系統整合與深度分析，公司編制發佈《中高淨值泛銀髮人群需求洞察白皮書》，為銀髮客群專屬產品設計與服務迭代優化提供扎實的實證支撐，推動普惠金融從「廣覆蓋」邁向「深服務」。

案例

長期護理保險項目——深耕醫保普惠領域，以專業服務守護健康福祉

2025 年，我們承辦重慶市長期護理保險項目，以專業保險產品為支撐、以創新服務為抓手，既切實減輕失能家庭經濟負擔、提升失能人員生活品質，同時積極響應人口老齡化國家戰略、促進養老產業發展。

我們依托「陽光人壽團體短期護理保險」產品，共計服務失能人員 10 萬人次，支付護理費與評估費 7,910 萬元。攜手重慶市醫療保障局深化服務創新，在各承辦區域構建由經辦窗口、實訓基地、鄉鎮街道服務網點組成的全覆蓋式長護險經辦服務圈，打破傳統定點申報方式，打通失能人員家屬政策諮詢、材料遞交的服務渠道，有效提升長護保險申辦效率，讓專業、高效的長護險服務觸手可及。

2025 年



陽光保險為老年人、殘疾人、新市民、新業態從業人員等特定群體提供普惠性保障

25 萬億元
共計覆蓋 8,846 萬人（次）



提供農業保險、涉農保險、農村人口人身保險保障

1,475 億元
共計約 125 萬件（次）

A watercolor illustration of a city skyline with a park and a lake. The scene is rendered in a warm, golden-yellow color palette. In the foreground, there's a winding path and a body of water. The middle ground is filled with lush green trees. In the background, several modern skyscrapers rise against a light blue sky with soft clouds. The overall style is artistic and serene.

可持續運營

03

客戶權益 048

員工發展 054

可持續供應鏈 065

社會責任 066

客戶權益

陽光保險始終堅守以人民為中心的發展思想，緊扣「讓客戶說好——一切為了客戶」的企業文化內核，建立健全消費者權益保護機制，全方位保障客戶權益，持續優化客戶服務流程，以優質客戶服務賦能業務高質量發展。

消費者權益保護

我們恪守《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《保險行業消費者權益保護自律公約》等法律法規與行業政策，確保業務全流程尊重消費者並保障其合法權益。在董事會及高級管理層的統籌指導下，我們將消費者權益保護深度融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，從管理源頭築牢消保工作根基。2025年，我們制定《產品適當性管理辦法》《營銷行為管理辦法》《消費糾紛多元化解工作指引》等制度規範，並對《保險消費投訴管理工作規範》進行修訂，持續完善消費者權益保護制度體系，確保消保工作能夠實現產品服務、營銷宣傳、信息披露、糾紛化解、信息安全等消費者觸點的全覆蓋。

我們始終遵循消費者權益保護的四項工作原則，確保經營服務的每一項舉措均與消費者權益保護原則深度契合、高度一致：

依法合規原則

遵守現行法律法規以及監管部門的各項規章制度要求，依法依規開展消費者權益保護相關工作。

誠實守信原則

堅守誠信理念和契約精神，確保日常經營與服務消費者全過程履行保險公司的責任和義務，堅決反對任何損害消費者權益的行為。

平等自願原則

遵循自願、平等、公平的原則向消費者提供產品和服務，充分尊重並自覺保障金融消費者的基本權利。

以消費者為中心原則

堅持以消費者實際需求為導向，為消費者提供符合需求、有價值、有意義的產品與服務。

消費者權益保護的四項工作原則

我們嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《保險銷售行為管理辦法》等法律法規，構建以《營銷行為管理辦法》為核心，涵蓋宣傳材料管理、銷售行為規範、合規問責等配套制度的營銷合規制度體系，明確負責任營銷的核心準則、操作標準與問責機制，從制度根源上杜絕虛假宣傳、銷售誤導等違規行為。

我們全面履行信息披露義務，建立線上線下全渠道信息披露機制，確保向投保人、被保險人、受益人及社會公眾披露的產品信息真實、準確、完整、及時，重點明晰產品責任、保障範圍、免責條款等關鍵信息。建立健全宣傳材料全生命週期合規審查機制，對所有對外營銷宣傳材料實行分級審核、備案管理，借助合規排查、常態化稽核及專項自查等方式嚴控銷售誤導風險。創新上線「壽險銷售誤導稽核線索發現機器人」，強化智能風控與線索精準識別，確保宣傳內容與產品實際一致，杜絕誇大收益、隱瞞風險等誤導性表述。持續強化銷售隊伍合規管理，嚴格執行銷售人員資質準入制度，建立常態化合規培訓與考核機制，重點提升銷售人員的合規意識、專業素養與服務能力，同時完善銷售行為動態監控與違規問責機制，保障營銷服務的規範性。

強化消費者權益保護教育宣傳

我們始終將提升消費者金融素養作為履行社會責任的重要組成部分，著力構建「集中宣傳有聲勢、常態教育有陣地、線上線下有融合」的立體化金融教育宣傳體系，向社會持續傳遞金融正能量。

■ 常態化宣傳陣地穩固有效

我們將消費者權益保護工作與黨建工作深度融合，組織開展黨辦主任與黨支部書記消保專題培訓，參訓率達 100%。舉辦「黨建 + 消保」融合活動 186 場，有效覆蓋超 2.2 萬人次。黨員幹部率先垂范、以身作則，在一線服務中積極踐行「客戶至上，讓消費者滿意」的理念，切實將保險行業的溫暖傳遞至社會大眾。



黨辦主任與黨支部書記消保專題培訓參訓率

達 **100%**



舉辦「黨建 + 消保」融合活動

186 場

有效覆蓋

超 **2.2** 萬人次

我們依托官網、微信公眾號、官方 APP 等線上平台發佈以案說險、風險提示、金融知識普及等內容，打造持續性線上教育宣傳陣地。推動教育宣傳陣地標準化建設，確保所有營業網點設立教育宣傳專區，並在杭州、濰坊、合肥等地打造「消費者教育宣傳基地」，推進常態化線下金融知識教育宣傳活動。

■ 集中性教育活動亮點紛呈

在「3·15」消費者權益保護日與「9 月金融教育宣傳週」等關鍵節點，我們錨定鄉村振興、特殊群體關懷與反詐防騙等核心方向，配套推出溫馨提示卡、盲文和手語宣傳物料、消保口袋書等適配性宣教工具，推動金融知識宣教走深走實、精準觸達。在「全民反詐在行動」集中宣傳月期間，我們舉辦以「反詐是門必修課，築牢防線守好責」為主題的集中宣傳月活動，通過宣傳圖文、易拉寶等形式，在職場及公眾場所廣泛普及反保險欺詐知識，助力營造全民反詐的良好氛圍。

我們積極探索「金融 +」跨界融合宣傳模式，借助 AI 技術、沙畫視頻、情景短劇、非遺 + 金融直播等多元載體，將「三適當」原則、理性投保、防範欺詐等專業知識轉化為直觀可感、通俗易懂的互動內容。通過打造「消保戲劇幻城」、開展摩天輪主題燈光秀、結合當地體育賽事加強風險提示等特色形式，推動金融宣教深度融入公共生活，讓風險防範意識根植日常，切實守護人民群眾的財產安全。



■ 差異化群體教育宣傳扎實見效

陽光保險扎實推進「進農村」「進商圈」「進企業」「進校園」「進少數民族聚集地」的「五進入」模式，精準聚焦「一老一少一新」等重點群體的需求差異，結合「防非」「反電詐」「校園貸」等主題開展各類線下活動，切實提升重點群體金融風險防範意識和金融素養水平。



老年客群

組建「銀髮服務隊」提供面對面關懷，系統開發「大字版」宣傳手冊與視頻教程，針對性開展「智慧助老」專項行動，助力老年群體跨越「數字鴻溝」；深入社區、養老院及農村地區，常態化開展「金融知識大講堂」「防詐情景模擬」等教育宣傳活動，通過案例解析、互動問答等形式，持續輸出反詐理財知識，強化老年客戶風險防範意識，切實守護養老「錢袋子」。



青少年 / 學生客群

深入校園開展「防詐速通課」，聚焦高頻詐騙場景精準科普；通過動畫演示、情景模擬等生動形式，幫助學生識別遊戲充值、追星打賞類常見詐騙陷阱，強化理性消費教育、培育健康金融觀念；舉辦「金融安全小課堂」、反詐游園會等互動活動，築牢青少年防範意識。



少數民族客群

打造「金融消保民族行」特色主題活動，以貼合民族習俗的方式普及消保知識，案例入選行業協會優秀案例，樹立行業示範標杆；新疆分公司創新推出《大盤雞鑲言文版消保動畫講堂》，運用 AI 技術重塑經典動漫角色，深度融合新疆特色地域文化元素，採用少數民族語言配音，緊密貼合特色生活場景展開趣味劇情演繹，有效提升少數民族客群金融知識普及的精準性和接受度。



殘障人士客群

推進網點無障礙改造，配備手語視頻、盲文手冊等宣傳物料，切實保障殘障人士基礎權益；設立「愛心驛站」、邀請殘障人士擔任「客戶體驗官」，從實際需求出發持續優化無障礙服務流程，全面彰顯金融服務包容性。



農村地區客群

採用「刷牆宣傳」、村廣播站循環播報等貼近群眾的方式，將反詐知識、消保要點延伸至田間地頭；通過「最美庭院」評選等重點幫扶項目及愛心捐贈活動，推動金融知識與鄉風文明建設深度融合。



新市民客群

走進社區、商圈，設立「新市民金融服務角」，聚焦就業、安居、醫療等核心生活場景，精準提供保險配置、理財規劃等知識宣講；推出新市民專屬保險產品，有效適配其生活需求與消費能力；量身定制新市民客群金融服務指南，全方位提升其金融適應能力。

■ 深化消費者權益保護服務理念

陽光保險紮實開展消保專項培訓，著力強化全體員工消保責任意識與能力，切實保障消保工作的有序開展。我們已構建覆蓋全員、分層分類、常態長效的消保培訓體系，培訓內容緊密貼合法律法規、監管政策、公司規範與業務實踐場景，確保兼顧專業性與实操性。針對不同崗位群體實施精準傳導與差異賦能，面向中高級管理人員開展「高管講消保」，推動責任深化與戰略落地；面向消保崗位人員強化專業實務訓練，提升履職能力；面向新入職員工設置必修模塊，築牢合規意識根基；面向全體員工持續開展消保文化與八大權益普及培訓，夯實全員責任基礎。

依托陽光學堂在線平台與「智匯陽光」知識庫，我們打造數字化學習支持體系，實現隨需而學、高效覆蓋。其中，「消保專欄」共計上線課程 232 門，學習人次突破 150.8 萬，有效推動員工消保意識與專業能力的系統性提升。同時，我們積極推動消保文化全員普及，開展《中國特色金融文化》《消費者權益保護專項文化》《金融消費者八項基本權利》等系列普及培訓，引導消保理念從崗位要求內化為全員自覺行動，為強化消費者權益保護工作提供堅實支撐。

■ 消費者權益保護審計

我們高度重視消費者權益保護工作，已將消保內部審計納入年度核心工作範疇，建立起規範化、常態化的審計監督機制。審計內容全面覆蓋消費者權益保護體制建設、操作服務規範、機制運營效能、教育宣傳落實、糾紛化解處置、消保落地執行、適當性管理等關鍵維度，實現全流程、全方位監督。內審部門每年在法人機構層面開展消保專項審計，出具消保專項審計報告並提交至董事會審議，並以五年為週期實現二級機構的消保審計全覆蓋。2025 年，我們對集團公司、財險、壽險、信保專業子公司及其下轄的 16 家二級機構開展消保專項審計，同時督促被審計單位對發現的問題進行有效整改。

消保專欄



共計上線課程 **232** 門

學習人次突破 **150.8** 萬



提升客戶服務質量

我們堅守「讓客戶說好，一切為了客戶」的客戶思想，持續完善客戶服務體系、提升客戶服務質效，全力為每位客戶提供貼心專業的金融服務。2025年，我們更新完善《突發及風險事件管理辦法》和《信息系統災難恢復管理辦法》，並組織開展應急預案演練，全面夯實金融服務的安全性與服務連續性基礎，確保客戶都享有穩定、順暢的服務體驗。

暢通反饋渠道, 推動服務閉環

傾聽客戶心聲

常態化運營客戶體驗官隊伍，持續開展專項調研與沉浸式體驗活動，系統收集客戶需求與痛點，推動客戶聲音直抵決策層。2025年，圍繞保險產品、客戶服務與科技應用三大領域，共計組織59場體驗活動，徵集客戶建議，構建「體驗-反饋-改進-驗證」的閉環管理機制，切實推動從客戶感知到服務優化的落地轉化。

深化數據分析

依托CRM客戶諮詢智能分析系統，對投訴歸因、客戶反饋開展多維度挖掘與趨勢研判，精準定位服務短板與流程堵點，同步啟動溯源整改流程，將數據洞察轉化為具體服務優化舉措，持續提升客戶服務體驗與客戶滿意度。

優化客戶治理

持續推進投訴治理模式轉型升級，建立健全溯源整改與責任追究機制，確保投訴治理責任有效落實至業務前端，從源頭推動投訴治理落地見效。針對客戶投訴中的重點、高頻問題精準施策，積極拓展多元糾紛化解渠道，強化事前預防與事中介入，推動投訴處理向多層次、系統性應對升級，全面提升投訴處理整體質效。

洞察客戶感受

連續十一年將NPS（淨推薦值）作為衡量客戶滿意度的核心手段，覆蓋客戶承保、理賠、增值服務等重點服務流程與關鍵環節，深入洞悉客戶體驗與訴求反饋，保障客戶滿意度的穩步提升。



舉辦客戶節, 溫暖客戶心

2025 年, 我們舉辦以「走進知心陽光, 感受愛與責任」為主題的客戶節, 通過線上、線下融合的形式, 邀請客戶走進陽光、瞭解陽光、感受陽光的產品與服務, 在近距離互動中聆聽客戶需求、踐行服務初心, 有效提升客戶對「知心陽光」的體驗感知。

■ 走進知心陽光

☞ 線上走進陽光

打造「雲瞰陽光·全景漫遊」線上展覽, 邀請客戶雲端共覽保險行業與陽光的發展歷史。推出「AI 時光機·穿越 20 年」與「我與陽光的不解之緣」專屬故事生成活動, 吸引近 15 萬人次參與互動。同步開展「雲上運動」系列健康活動, 獲得積極響應, 吸引 5 萬餘人次參與。

☞ 線下走進陽光

邀請客戶走進陽光職場, 為銀髮客戶提供「小陽智能屏」等服務實操體驗, 配套開展健康養生與金融知識講座。面向家庭客戶提供教育講座與親子互動, 助力家庭教育提質升級。邀請企業客戶開展面對面交流, 精準挖掘企業需求與痛點, 依托「夥伴行動」提供風險減量等服務, 深化合作粘性。

關愛老年群體, 完善「適老化」升級

我們持續推進金融服務適老化改造升級, 通過流程簡化、體驗優化及專項關愛行動落地, 提升老年客群的服務體驗與獲得感。

☞ 線上服務智慧適老

針對 60 週歲及以上客戶推出專屬智慧適老服務方案, 提供傳統出單、電子出單等多元服務形式, 精準匹配老年客群個性化需求。優化線上交互體驗, 放緩語音播報語速, 保障信息傳遞清晰易懂; 在保單貸款、部分領取等業務辦理環節, 系統自動植入反詐強制提示, 強化老年客戶資金安全意識, 提升風險防範能力。

■ 感受愛與責任

☞ 升級理賠服務

基於不同客群需求特點制定差異化理賠服務策略, 陽光人壽推出極速理賠, 實現小額醫療案件的全流程自動化處理, 達成結案秒到賬; 陽光財險實現「先賠款、後修車」模式, 簡化服務流程, 提升理賠效率與客戶服務滿意度。

☞ 真誠回饋客戶

以送服務的形式有效踐行客戶回饋, 聚焦汛期自然災害高發與安全生產風險防控的關鍵節點, 陽光財險為 1,920 家重點企業提供風險隱患排查服務, 通過實時推送氣象災害預警、組織安全管理培訓等專業支持, 切實助力企業提升風險防控能力, 有效降低各類事故損失。

☞ 高管服務日

積極落實「高管服務日」活動, 各級管理者深入服務現場, 親身參與客戶服務全流程、直面傾聽客戶真實需求, 現場發現服務流程與體驗中的問題短板, 推動問題快速整改、服務即時優化, 切實將服務改進落到實處。

☞ 營業網點服務適老化

在全國各營業網點持續深化適老化環境改造, 普遍設置專屬敬老服務區, 配齊愛心座椅、老花鏡、輪椅、急救藥品等助老便民設施。開通老年客戶綠色服務通道, 提供全流程陪伴式引導與優先辦理服務。

員工發展

陽光保險秉持人才是第一生產力的核心理念，制定公平有效、科學完善的員工僱傭和福利政策，提供安全、舒適、平等的工作環境，打造具有競爭力的培訓平台和發展通道，為員工規劃清晰的職業發展路徑，助力其持續提升專業技能和綜合素質，致力於實現個人價值提升與企業長效發展的雙贏。

員工權益保障

員工招聘與僱傭

陽光保險嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，遵循平等自願、協商一致的原則，與所有新入職員工依法建立勞動關係並簽訂正式勞動合同，切實保障員工合法權益。我們持續完善勞動用工相關管理制度體系，制定並實施《公司勞動合同及協議管理辦法》《員工入離司管理辦法》《公司員工考勤休假管理辦法》《員工績效管理辦法》等規章制度，公開發佈《員工權益聲明》⁷，通過全方位、標準化管理規範勞動用工全流程，構建和諧穩固的用工關係。

我們制定並發佈《招聘管理辦法》，明確公平、公正、公開的招聘原則，規範選人、用人標準和甄選流程，推動招聘管理工作制度化、規範化。我們積極倡導公平就業理念，著力營造多元包容的職場文化，在招聘全過程中堅決抵制任何基於性別、年齡、婚姻及生育狀況、種族、宗教信仰、國籍等因素的歧視行為，為不同背景的員工提供包容、平等的就業機會及與其能力相匹配的待遇和報酬，確保員工在公平公正的環境中實現職業發展。

我們嚴格遵循防止僱傭童工或強制勞工的法律法規要求，在招聘、入職等環節實施嚴格的風險防控，堅決杜絕任何形式的僱傭童工及強制勞工行為。我們在招聘環節開展嚴格的背景調查，嚴格審查應聘者個人身份、年齡信息等資料，確保錄用人員均符合法定用工年齡要求。我們發佈《員工考勤休假管理辦法》，持續規範員工工作時長和休假考勤制度，從制度層面杜絕強制勞工行為的發生，切實維護和保障就業公平。

⁷ 《員工權益聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744940937304054962.pdf>

員工績效評估與反饋

我們制定並實施《員工績效管理辦法》《薪酬管理辦法》等管理制度，每半年組織開展一次覆蓋全體員工的績效評估與反饋活動，圍繞績效計劃設定、績效輔導支持、績效精準評價、績效成果反饋及應用全流程，建立明確可行、規範高效的標準化流程，同時配套科學合理、精準有效的薪酬激勵機制，充分調動全員工工作積極性與主動性，為企業穩健發展注入內生動力。

績效目標與計劃制定

由管理者與員工共同參與，結合員工考核評價週期內的工作表現、工作能力及預期工作結果開展深入的溝通與確認，制定績效目標責任書，明確工作方向與考核標準。

員工績效評定

遵循逐級負責、隔級審核的原則，由直接主管根據員工實際工作表現完成打分，評定結果依流程提交至上級領導進行審核確認，保障考核結果的客觀與嚴謹。

結果申訴與處理

員工若對評定結果存疑或有異議，可直接與管理者進行協商及溝通；若協商無果，可在績效結果反饋後的十個工作日內填寫《績效申訴表》，並向人力資源部門提交書面申訴，保障考核結果的公平性。

績效輔導實施

由直接管理者密切關注員工的工作推進情況，定期開展溝通交流，持續強化員工對績效目標的認知，及時識別並協助解決工作難題，強化日常工作中的指導和督促，確保績效目標的穩步推進。

結果反饋與溝通

由管理者依據管理權限及時向員工反饋評定結果，並通過當面溝通、發送郵件等形式開展溝通。當面溝通時，雙方需在《績效反饋記錄表》上進行簽字確認；通過其他方式進行反饋時，雙方也應就評定結果進行充分溝通，確保員工全面瞭解並認可評定結果。



員工申訴與溝通

我們高度重視員工意見與建議，全面構建多元化、常態化的員工民主溝通與訴求反饋體系，切實保障員工的發言權，共同促進問題解決與管理優化。我們已搭建覆蓋各部門、各層級的員工反饋渠道，員工能夠通過職工代表大會、員工心聲徵集活動、OA 創新交流論壇及 95510 員工服務熱線等線上線下多元溝通平台暢所欲言。為切實保護員工隱私權益，我們嚴格限定個人信息和反饋內容的使用權限，建立健全信息保密機制，確保意見處理全環節落實數據安全保護措施。

95510 員工熱線

員工可通過 95510 員工熱線，以實名或匿名方式就工作環境、管理流程、人事政策、權益保護等事宜進行諮詢、建議或申訴。我們承諾對各類訴求第一時間響應，建立全流程閉環跟蹤機制，對所有反饋信息嚴格保密，員工個人隱私與申訴內容僅在授權範圍內知悉，切實保障問題高效推進、妥善解決。

員工心聲徵集活動

我們搭建面向基層員工、青年員工的表達平台，通過公眾號平台、互動問卷等方式廣泛收集想法與心聲。2025 年，我們圍繞青年管理者、青年高潛、青年專業人才等青年群體，聚焦居家養老、數智科技、業務發展等議題內容開展心聲調研，鼓勵其積極表達自身看法與訴求。

員工滿意度調查

陽光保險高度重視員工感知與訴求，構建了多維度、全層級的員工滿意度調查體系，深入瞭解員工想法及改進建議，系統分析和梳理總結調查數據，持續推動有關工作的改進優化。我們每年面向全體員工開展員工滿意度調查，依托調查結果識別文化氛圍、組織活力與員工感受相關待改進領域，針對性制定改進措施並跟進落實情況，切實促進調查結果轉化為管理提升實效。2025 年，員工滿意度調查評分 8.88 分（滿分 10 分）。

職工代表大會

陽光保險依法保障職工參與民主管理、民主決策、民主監督的權利，落實職工代表大會制度。職工代表大會審議事項包括職工培訓計劃、企業年金方案、職工福利基金使用方案、處罰處分職工規章制度，及其他涉及職工切身利益的規章制度和重大事項。職工代表大會審議通過、決定重大事項和進行表決，採用無記名投票方式，並獲得全體職工代表過半數贊成方可通過。

OA 創新論壇

我們在公司內部 OA 系統創辦創新發言論壇，打造員工自由發聲的專屬陣地，廣泛收集全系統員工的心聲和意見。

案例

搭建青年員工溝通渠道 精準洞察成長需求

陽光保險精準聚焦青年員工核心需求，搭建多元化溝通與服務平台，以平台化服務賦能員工與企業共同成長。2025 年，我們多維度開展青年員工關懷與賦能工作。

- ☑ 開展 Z 世代青年員工專項調研：面向全系統發放調研問卷，共計回收有效問卷 2,354 份，精準洞察 Z 世代青年員工成長核心需求，為推動青年員工快速融入、穩步成長提供數據支撐與方向指引；
- ☑ 實施銷售一線骨幹專項調研：廣泛徵集銷售青年員工在職業發展、工作實踐中的意見建議，精準聚焦銷售一線青年成長需求，助力職業能力的全面提升；
- ☑ 搭建線上互動社群：同步運營全系統內多個線上互動社群，暢通基層青年心聲傳遞鏈路，持續傾聽青年員工想法與訴求，以常態化溝通為青年員工成長賦能；
- ☑ 上線「AI 青年小天才」服務智能體：打造專屬智能服務平台，高效實現青年員工常見問題的線上自主解答，為青年員工工作成長提供便捷化智能支撐。

關愛員工發展

人才發展戰略

陽光保險高度重視人才戰略，將人力資本視為核心發展要素，構建以戰略為導向、貫穿員工發展全生命週期的人才管理體系，為推動高質量可持續發展提供有力支撐。

我們緊扣戰略目標與業務發展需求，推動各層級機構結合業務佈局與人才梯隊建設規劃，科學預測招聘需求，合理制定年度招聘計劃。圍繞人才結構優化與多元化建設目標，重點加強專業人才、青年人才與綜合管理人才梯隊培育，精準引進投資、醫療健康、科技、精算、公司治理等戰略型、緊缺型核心人才，同步夯實人力、品牌、翻譯、辦公行政等條線綜合型人才儲備，以公平規範的招聘機制保障人才供給質量與結構適配。

我們將專業人才庫作為實現人才精準供給、動態儲備的核心支撐。2025年，我們緊扣戰略發展需求，完成全系統外部優秀人才推薦工作，構建豐富多元、覆蓋全面的外部人才儲備池，為持續優化人才資源配置奠定了堅實基礎。我們將逐步健全人才庫的數據分類、使用及運營規則，推動人才信息從「被動存儲」向「主動賦能」轉變，構建穩定、高效的人才獲取渠道，不斷提升人才引進的質量與效率。同時，我們注重對人才信息的充分尊重和妥善管理，持續推動科學有效的分級分類管理，完善覆蓋內外部的複合型人才庫，聚力打造高素質、多元化、包容性的人才隊伍，為可持續發展夯實人才根基。

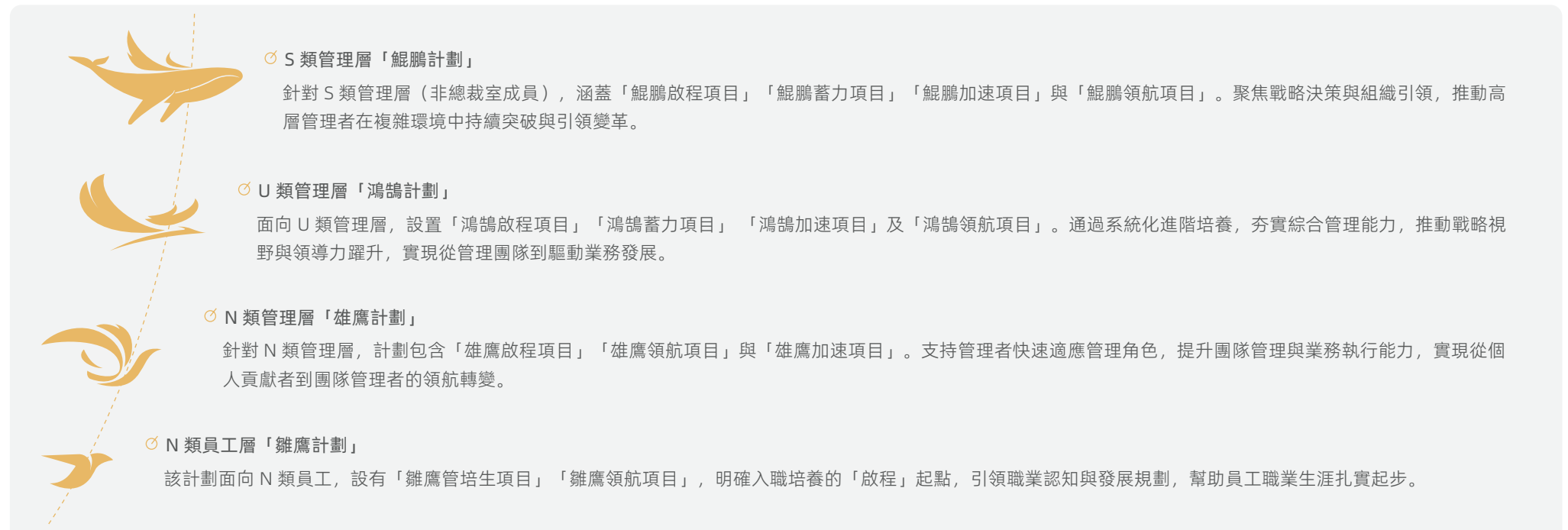
我們以全崗位勝任力模型為基礎，定期開展全員人才盤點與內部人才推薦，依托數字化工具賦能與人才數據沉澱，為每位員工構建全景式能力畫像並定制個性化培養方案，推動人才決策持續完善。本年度，我們創新啟動打造人力智能機器人，以崗位畫像和人才畫像為雙向銜接橋梁，運用大模型算法實現人崗智能化精準匹配，助力人才在適配崗位中充分釋放價值、實現職業成長。



職業發展體系

我們發佈《管理序列員工管理辦法（暫行）》，明確將參與系統化人才發展專項培養列為管理幹部內部選拔的必備條件，成功搭建從人才培養到選拔任用的無縫銜接通道，為鞏固和優化現有職業發展體系提供長期保障。

陽光保險員工職業發展體系包含鯤鵬賽道、鴻鵠賽道、雄鷹賽道和雛鷹賽道四大賽道式發展項目，並結合管理儲備人才的不同成熟度和發展階段，將發展項目細化為啟程、加速和領航等培養環節，通過集中培訓、實戰歷練、交流鍛煉相結合的多元化培養方式，全方位提升員工的綜合素質與領導力，加速關鍵管理崗位的人才培養與輸送。



2025年，共計開展賽道系列培訓項目6期，覆蓋175人次，同時針對往年入選賽道的員工實施培養計劃全週期跟蹤，精準錨定培養目標差距、補齊工作經歷短板，助力其在實戰歷練中實現快速成長。本年度，共啟動各類培養性交流鍛煉覆蓋400餘人次，其中賽道人員跨機構、跨主體培養性交流鍛煉36人次。

員工培訓體系

我們制定並推進《員工培訓管理辦法》，搭建全景式人才發展體系，依托智能學習平台建設、講師隊伍管理運營、陽光課程體系搭建、重點項目落地等多維舉措，豐富各類員工人才培訓內容與形式，全面支撐員工全職業生涯的成長與發展。

■ 開展多元培訓項目

陽光保險構建全方位、多層次的人才培養體系，通過落地多元化員工培訓項目，切實保障每位員工都能獲得適配其崗位角色和職業發展階段的學習成長機會。



畢業生 / 管培生培訓

我們推出「雛鷹管培生計劃」，該項目注重管培生崗位培訓和跨部門輪崗經驗，並強調培養領導力、項目管理等核心能力。



新員工培訓

我們持續開展新員工「沐浴陽光 同心同行」文化特訓營項目，涵蓋思想理念、管理實踐、清爽環境、落地實踐四大模塊，在培訓結束後組織考試檢驗學習成效，並安排實踐期以評估其在實際工作中的應用效果。



管理者及後備人才培訓

我們為各級新任管理者及管理儲備人才設置賽道式發展項目，提供定制化培養，涵蓋鯤鵬、鴻鵠、雄鷹、雛鷹四大賽道，從不同發展維度及培養目標出發制定專項培養計劃，加速關鍵管理崗位的人才輸送。



非管理崗位員工培訓

我們為骨幹員工提供豐富多樣的日常培訓與發展機會，日常培訓形式包括線上學習任務、線下訓練營及工作坊等，內容涵蓋陽光文化、制度規範學習、戰略重點解讀、工作技能技巧提升及專題工作等。



個人發展計劃培訓 (IDP)

各級管理者與員工每年共同制定個人發展計劃，設立全員必修培養項目和個人能力發展目標，結合工作需要、盤點結果及個人能力短板，明確重點提升領域和優先級，制定未來一年培養計劃，包括預計完成時間、所需資源如培訓課程、個人實踐、交流鍛煉及培養項目等。



高校合作培訓 / 其他外部機構合作培訓

我們與包含清華大學、北京大學、復旦大學、中國人民大學、中央財經大學、對外經貿大學等在內的 18 所高校建立專項產研基地，基於業務需求，開展「師課共享」「資格認證」「產研項目」等合作。2025 年，與上海財經大學合作舉辦「金融理財師」認證，認證壽險子公司優秀銷售 88 人；與復旦大學合作舉辦「養老規劃師」認證培訓，認證壽險子公司優秀銷售 254 人。



ESG 培訓

我們面向全體董事、監事及 ESG 核心工作部門員工開展線下 ESG 培訓與研討，內容涵蓋國內外披露準則最新變化及要求、氣候風險管理、ESG 投資趨勢等。



銷售人員專項培訓

我們面向所有一線銷售人員，根據所屬業務渠道，在陽光學堂線上學習平台建立壽險營銷、壽險運營、財險理賠、財險非車、財險門店五個學習專區，圍繞銷售能力、合規經營、客戶服務、專業技能等主題配置各類課程，為銷售員工提供豐富的學習資源和技能支持。

■ 打造陽光學堂線上學習平台

陽光保險打造了國內一流的線上學習平台——陽光學堂，該平台憑藉集約化管理、多元化內容及生態化運營三大核心特色，構建生態化的學習環境。

陽光學堂支持 PC 網頁端、APP 及企業微信應用等多類登錄入口，其課程分為陽光文化課、領導力、專業力和通用力四大類，員工不僅可以在線學習，還能上傳和分享工作中的知識與經驗。陽光學堂會對員工的學習過程進行全面跟蹤，提供報表化管理，並支持設置分階段的學習任務，通過打卡和案例作業等學習活動，打造線上線下的混合式學習項目。同時，該學習平台的在線考試功能全面支持陽光各業務條線的年度晉級考核、全員制度 / 文化類考試及新人持證上崗考試等需求，幫助員工更好地掌握業務知識。

員工專業資質培訓與支持

我們重視員工專業能力建設，全力支持全體員工參與符合業務需求的專業技能培訓及職業認證類考試。針對通過中國精算師（CAA）考試、北美壽險精算師（SOA）考試、北美財險精算師（CAS）考試、英國精算師（IFoA）考試、中國註冊會計師（CPA）考試的員工，我們將給予考試費用及會員費用的報銷支持，並為其配備專屬考試假期，為相關人才認證培養提供資源保障。對於精算、財務、銷售等關鍵條線和核心員工，我們提供更加全面和深入的學位課程及證書支持，全方位提升其專業能力和市場競爭力。

我們持續整合內外部優質培訓資源，搭建內部講師培養體系、完善內部培訓架構，同時深度聯動知名培訓機構與教育院校，打造涵蓋內部認證、學位課程、專業資質認證等多維度的培訓課程體系，精準匹配員工在不同職業發展階段的學習提升需求。



領導力發展培訓

陽光保險立足業務發展基礎，緊扣領導幹部能力素質提升要求，著力推進領導力發展培訓工作。2025年，我們針對全集團S類幹部系統開展「S類幹部輪訓」項目，覆蓋全集團總部部門級及分公司班子成員。培訓圍繞「產、壽險差異化」「總部部門級和分公司班子總分差異化」以及「分公司一把手和班子成員崗位角色差異化」三層維度進行差異化設計，共設置六大班型、八個班次開展精準培訓賦能，重點提升幹部隊伍的戰略執行力和經營管理能力。

我們持續優化人才整體規劃和系統佈局，深度發掘、重點培養、擇優選拔優秀青年人才，為企業長遠穩健發展注入人才動能。2025年，集團及各子公司按計劃完成全系統人才盤點工作，同步更新總公司和各級機構關鍵管理層級儲備人員信息，共計培養關鍵管理層級儲備人員900余人。

我們注重全體員工的領導能力培養，面向全體員工設計並發佈多項領導力培訓課程。我們依據員工通用能力勝任模型，共設置六大能力項，包括學習能力、創新能力、協同與團結意識、執行力、分析判斷能力及責任擔當意識。結合員工崗位職責與職級要求，將各項能力由高到低劃分為四個層級，分別為負項指針、一級、二級和三級。根據員工待提升能力項，依托陽光學堂線上學習平台推送相應課程，實現精準賦能，促進員工能力提升。目前，陽光學堂平台已上線六大能力項相關通用課程共計200門，總學習人次約72萬。

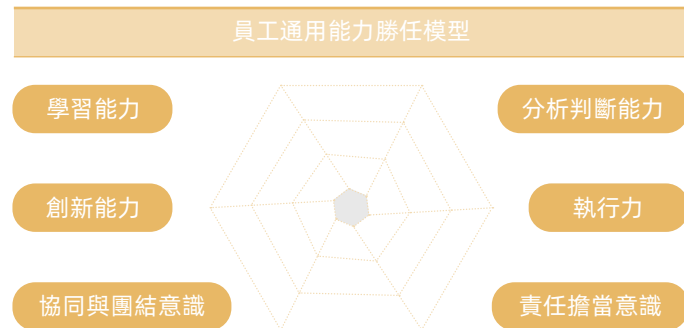
2025年



共計培養關鍵管理層級儲備人員

900 余人

員工通用能力勝任模型



陽光學堂平台已上線六大能力項相關通用課程

共計 200 門

總學習人次約 72 萬



員工激勵計劃

我們自 2015 年開始實施員工持股計劃，參與對象涵蓋陽光保險高管在內的核心骨幹和關鍵崗位人員，截至 2025 年末，陽光員工持股計劃持有人共計 3,688 人。員工持股計劃的落地實施，有效促進員工參與公司治理，推動實現股東、公司和員工利益共享、風險共擔，有效激發員工的工作熱情和積極性，提高工作效率和員工滿意度，為完善公司治理結構、健全長期激勵和約束機制、推動陽光保險的健康發展提供了堅實保障。

為持續優化陽光薪酬管理體系，健全陽光長期激勵和約束機制，踐行陽光與員工「共同成長」的核心理念，陽光保險於 2023 年起特設員工長期服務貢獻計劃，以有效增強員工對實現陽光可持續、健康發展的責任感、使命感、忠誠度。

截至 2025 年末

陽光員工持股計畫持有人共計
3,688 人

員工非薪酬福利

我們堅持「以人為本」的核心理念，積極落實員工關懷戰略，為全體員工搭建多渠道、全方位的非薪酬福利體系，精準匹配員工多元化需求，切實提升員工的幸福感與歸屬感。

專屬福利保障

立足保險主業優勢，為全體員工定制陽光專屬福利保障方案，配套意外傷害保險、意外傷害醫療保險、重大疾病保險、交通意外險、定期壽險、員工及子女補充醫療保險等全維度人身保險保障，築牢員工生活與健康防護屏障。全面落實員工結婚、生子、生病住院等重要節點慰問，並在法定傳統節日為員工發放節日慰問品。搭建內部彈性福利平台，提供品類豐富、可自主組合的實物福利選擇，實現一鍵下單、送貨到家的便捷服務，匹配員工多元化福利需求。

特色補貼與假期

在為全體員工繳納五險一金的基礎上，額外提供節日補貼、誤餐補助、交通津貼、通訊補貼、夏季降溫及冬季取暖補助等非薪酬福利，全方位覆蓋員工日常所需。切實保障全體員工的休息休假權利，打造陽光特色假期體系，設立員工父母或配偶父母生日可申請的「父母祝壽假」、子女家長會期間的「家長會假」、員工參與跨職務序列競聘前的「追夢假」、服務滿三年員工的「司齡假」、績效考核突出員工的「貢獻假」等，助力員工兼顧工作與生活平衡。陽光保險積極響應國家政策，為男性員工提供陪產假，為有子女的員工提供育兒假，具體天數依據國家及地方相關規定執行（如北京地區按陪產假 15 天、育兒假每年 5 天），確保員工在家庭重要時刻得到充分支持，助力員工兼顧工作與生活平衡。



「職工之家」建設

2025年，與30家基層機構推進共建「職工之家」「職工小家」「女職工關愛室」，推動工會暖心服務資源向一線傾斜，著力提升基層機構工會的支持服務能力，強化對一線員工、女性員工的關愛服務。近三年，陽光保險已在基層機構累計建設107家職工專屬關愛陣地。

困難員工幫扶

建立困難員工常態化幫扶機制，精準落實暖心關懷。2025年元旦、春節期間，專項劃撥慰問金183.6萬元，對500餘名困難員工開展多形式走訪慰問，以經濟支持為員工排憂解難、傳遞企業溫情。

多元文體活動

2025年，緊扣陽光保險成立20週年主題，舉辦員工文藝演出、書法美術作品展等司慶系列活動，厚植企業文化底蘊。全力豐富員工體育活動，舉辦陽光保險第五屆員工羽毛球比賽，積極組織員工參加京深羽毛球邀請賽、金融系統職工乒乓球比賽、通州運河商務區籃球聯賽等體育活動。

員工父母贍養支持

連續多年推行「員工父母贍養津貼」專項關愛計劃，為入職三年以上且父母年齡符合條件的員工提供月度父母贍養津貼。截至2025年末，累計發放父母贍養津貼6.8億元，惠及員工父母超過7萬人。此外，創新設立「賀壽金」，以實質性福利鼓勵員工陪伴家人，踐行對員工家庭的暖心關懷。

保育與家庭關懷

開展「讓陽光家人走進陽光」系列家庭關愛活動，涵蓋母親節、賞櫻會、兒童節等主題活動，覆蓋251個家庭、839位員工及家屬。開設七期員工子女暑期夏令營活動，惠及員工子女104人次，切實緩解員工子女暑期「看護難」的問題。

近三年，陽光保險已在基層機構累計建設

107 家職工專屬關愛陣地

截至2025年末

累計發放父母贍養津貼

6.8 億元

惠及員工父母

超過 **7** 萬人

2025年元旦、春節期間

專項劃撥慰問金

183.6 萬元走訪慰問困難員工

開展「讓陽光家人走進陽光」系列家庭關愛活動

覆蓋家庭

251 個

覆蓋員工及家屬

839 位

開設七期員工子女暑期夏令營活動

惠及員工子女 **104** 人次

員工健康與安全

我們恪守《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等相關法律法規，制定並定期修訂《安全衛管理辦法》等制度文件，持續完善員工職業健康安全管理體系。2025 年，我們制定並發佈《安全生產工作要點》，明確全年安全工作的目標任務與責任分工，為有序推進安全管理工作提供明確綱領。

為全面築牢職業健康安全防線，我們聚焦職場安全管理關鍵領域，深化「一件事」全鏈條整治。圍繞裝飾裝修材料、燃氣安全、危化品管理、電動自行車及動火作業等五大重點任務，制定並落實專項整治方案，從嚴防範各類安全事故。針對涉穩風險、辦公用房安全等核心隱患，制定剛性管控舉措，持續提升安全管理水平。我們在安全管理工作中持續推進重點事項、履責要求、自查自改、監督檢查、問責提升在內的「五個量化」管理機制，閉環推進機構自查、交叉互查、專項檢查、提級督查、聯合抽查五類檢查工作，確保安全管理工作的持續完善。2025 年，開展關鍵領域排查檢查近 1,000 次，完成各類安全隱患整改 2,200 余項，全力夯實安全基礎。

2023 至 2025 年，陽光保險因工亡故員工人數分別為 4 人、5 人、1 人，因工亡故員工比率分別為 0.008%、0.010%、0.002%。2025 年，公司內勤員工因工傷損失工作日數為 1,679 天。工傷事故主要集中於員工上下班通勤、因公外出途中等場景。員工發生意外受傷後，我們積極向當地人力資源和社會保障部門提交工傷認定申請，嚴格依照《工傷保險條例》及各地政府相關規定落實工傷賠償事宜，並第一時間向受傷員工及其家屬開展關懷慰問。

強化員工安全培訓

持續深化全員安全文化建設，組織開展形式多樣的安全培訓、演練及宣傳活動，對員工進行安全教育宣導，有效提升員工安全意識和實操技能。截至 2025 年末，已舉辦超 1.2 萬場安全文化建設活動，共計超 20 萬人次參與。

保障員工身心健康

多維度守護員工健康，為員工科學制定體檢項目，常年聘請知名醫療專家擔任健康顧問，提供常態化線上健康指導、體檢報告一對一解讀等專屬服務。落地「陽光保險員工心理關愛（EAP）項目」，開通心理關愛專線，為員工及其家屬提供全場景線上線下心理諮詢服務，定期組織心理團隊輔導、心理知識講座、心理小測評等系列活動，持續關注並及時疏導員工心理健康狀態。

健全應急響應機制

通過優化應急處置全流程管理，實現突發事件 3 分鐘快速響應，確保處置滿意度達到 100%。依托正式文件、安全提示函、即時通訊工具等多元渠道發佈預警信息，全系統推送安全類、預警類信息 4,000 餘條，觸達 30 余萬人次，持續鞏固消防安全「四懂四會四個能力」建設成效。

保護女性職工健康安全

嚴格遵循女性職工勞動保護相關法規要求，結合女性職工的生理特徵與崗位工作特點，持續優化勞動作業條件，開展針對性女性職工勞動衛生安全教育，有效降低職業危害。此外，我們全面落實女性職工經期、孕期、產期、哺乳期「四期」保護措施，建立並投用女性職工關愛室，妥善解決女性職工「四期」的健康困難和安全問題，切實保障女性職工健康安全權益。

做好職場安全檢查

嚴格落實職場安全管理規範，常態化開展職場安全排查、消防設備維護及安保人員統籌管理等工作。2025 年，我們組織全維度綜合安全檢查，聚焦節假日等關鍵節點開展安全大檢查，築牢辦公場所節假日安全防線。我們堅持帶班開展夜間巡查，執行 7×24 小時值班值守制度，確保全時段人員在崗，快速響應和處置各類安全隱患與突發問題。

可持續供應鏈

陽光保險持續深化可持續供應鏈建設，注重管理監控供應鏈環節可持續相關風險，與供應商開展互惠共贏、綠色協同的良好合作。我們制定《供應商管理辦法》，明確供應商的行為規範與準則。公開發佈《可持續供應鏈政策聲明》⁸，建立供應商選聘和全供應鏈風險識別機制，督促供應鏈可持續發展。2025年，我們制定並實施《陽光保險集團慧採商城採購管理辦法（試行）》，將ESG管理理念明確嵌入供應商選品引入的基礎標準，以進一步落實綠色採購管理辦法，筑牢供應鏈長期穩定與可持續發展的根基。

■ 供應商 ESG 管理

在招標過程中，陽光保險嚴格要求供應商落實ESG風險管理舉措，明確規定所有供應商須簽署《陽光保險集團可持續供應鏈（ESG）供應商承諾書》，針對滿足特定條件的採購項目，中標供應商須在簽署的合同條款中額外附加《廉潔責任承諾書》。2025年，我們持續完善新招標平台系統的建設與應用，並對在新系統註冊的供應商進行嚴格審核。

為進一步提升供應商風險管控效能，我們與啟信實等第三方數據平台開展合作，依托平台數據查詢並提示在庫供應商的各類風險信息。在供應商準入環節，陽光保險通過引入第三方數據，基於多維模型對企業綜合狀況進行量化評估，設定清晰的準入門檻，將企業的基礎評分、業績證明以及財務數據作為確定其入庫時評級的重要依據。2025年，陽光保險不斷完善供應商風險識別機制，對參與本年度項目的供應商開展了100%全覆蓋審核，審核範圍涵蓋供應商基礎工商信息以及企業具備有效的資質證書，具體包括質量管理體系認證、環境管理體系認證、職業健康安全體系認證等相關資質證書的審核。

我們優化並持續執行供應商評級更新制度，結合對供應商的綜合考察和評價結果，每年度對全部在庫供應商開展評級更新工作，並根據制度要求以當年度項目發生情況確定供應商黑名單。針對「高環境影響採購項目」（指採購產品、服務或工程可能對環境產生較大影響的項目），陽光保險密切關注供應商的環保資質認證，並將其作為評標環節的重要考量，根據其認證水平賦予相應分數。項目評審的具體細節及供應商的環保資質評分情況均會在評分記錄中得到全面、清晰地展示，以確保評審過程的透明度和公正性。2025年，該類項目供應商已實現100%簽署《供應商節能生產承諾書》。

■ 綠色採購

陽光保險秉持綠色低碳循環發展理念，深化綠色供應鏈管理體系建設，廣泛落實綠色採購管理要求，積極引導供應商推出更環保的產品和服務，致力推動供應鏈的可持續轉型。嚴格遵循公開、公平、公正的工作理念和採購原則，將環保資質列為供應商評分的重要依據，並重點核查其生產環節的環保表現，例如生產工藝是否採用節能減排技術、對生產過程中產生廢棄物的處理是否符合環保標準等。通過強化對供應商綠色合规性的審查、優先遴選環保產品，陽光保險以綠色採購踐行發展責任，為供應鏈高質量綠色發展注入堅實動力。

8 《可持續供應鏈政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744941410399097587.pdf>

社會責任

陽光保險堅定履行企業社會責任，立足自身主業優勢，充分整合各方資源，積極開展鄉村振興和公益慈善活動。通過保險幫扶、村醫工程、產業幫扶、消費幫扶、教育幫扶等多維幫扶舉措，大力響應國家鄉村振興戰略部署，以豐富多元的慈善活動與項目，為幫扶地區做出實質貢獻，彰顯陽光人的使命與擔當。

—— 鄉村振興

陽光保險深入落實全面推進鄉村振興戰略要求，發揮保險主業優勢，整合旗下陽光財險、陽光人壽、陽光融和醫院等專業力量，以保險幫扶、產業賦能、基礎建設、健康守護四大路徑，助力鄉村經濟實現轉型升級與高質量發展。

創新開展保險幫扶，築牢防貧底線

陽光保險充分發揮保險保障功能，聚焦幫扶地區的產業發展、社會治理與民生保障三大維度，將防止規模性返貧作為重中之重。針對脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶和突發嚴重困難戶三類群體，精準實施「防貧保」幫扶舉措。2025年，陽光財險為察右中旗8,000餘名重點群眾提供防貧托底保障8,014萬元，築起致貧返貧的「攔洪閘」，切實鞏固拓展脫貧攻堅成果。

推動鄉村基礎設施與鄉風建設，改善人居環境

2025年，陽光保險向內蒙古察右後旗賁紅鎮捐贈30萬元專項資金，協助當地幸福院完成修繕升級，切實改善老年群體的居住生活條件。同時，向雲南省五柞甸村和禹功村捐贈2萬元，支持「最美庭院」與「鄉風文明示範戶」評選活動，以典型示範培育文明鄉風、厚植淳樸民風，助力宜居宜業和美鄉村建設。

聚焦產業與消費幫扶，拓寬增收渠道

陽光保險持續推進產業與消費幫扶，助力吉林省安圖縣龍泉村煎餅成功出口，推動幫扶地區加工品「出海」。精準對接科技資源，促成龍泉村與四川省農科院合作落地「粉木耳」項目，有效帶動村集體增收；推出「庭院經濟」幫扶項目，帶動綠色養殖增收。2025年，陽光財險向內蒙古烏素圖鎮農產品企業採購農牧產品共計103萬元。陽光人壽為雲南省迪慶州德欽縣燕門鄉禹功村量身定制幫扶計劃，圍繞其木香、當歸等特色藥材種植優勢，深入研判種植規模、市場銷路等問題，紓解農戶「銷售難」困境；同時在內蒙古賁紅鎮、吉林安圖等地開展定向採購，採購特色農產品超60萬元，以消費幫扶拓寬農戶增收渠道。

深化村醫工程，築牢鄉村健康防線

陽光融和醫院持續推進「萬名村醫能力提升計劃」，聚焦基層高發慢性病規範管理、急診急救實操、中醫適宜技術應用等關鍵能力模塊，優化標準化培訓體系。截至2025年末，該計劃已累計培訓村醫24,036人次，讓優質醫療知識與技能直達基層。同時，深化定點醫療幫扶，升級村衛生室「陽光示範店」服務能級，通過專家下沉帶教、病例實操演練等實戰化方式，有效提升村醫常見病診療、健康篩查及慢病隨訪服務水平，為鄉村群眾築牢健康防線。



公益慈善

陽光保險持續推進社會公益慈善工作，全面動員全系統各機構主動投身公益慈善活動，圍繞助老、助學、扶貧濟困等民生領域，精心策劃並落地實施多志願服務項目，打造高品質公益服務體系。2025年，動員志願者 10,673 人次，志願服務時長達 25,931 小時，以實際行動傳遞陽光溫暖，彰顯企業社會責任擔當。

2025 年



動員志願者

10,673 人次

志願服務時長達

25,931 小時

案例 陽光智慧助老手機課

2025 年，陽光保險在全國 40 餘家分支機構組織開展近 70 場「智慧助老」志願服務，累計受益老年人群超過 14.5 萬人。該項目緊扣出行、就醫、消費、文娛、辦事等七大類老年人日常高頻接觸的事項與服務場景，開展系統性課程規劃，通過志願者一對一幫扶、手把手實操指導，幫助老年人掌握數字技能、融入智能時代，共享科技進步紅利，傳遞陽光關愛。



案例 陽光跨境應急援助

香港大埔火災發生後，陽光保險基金會第一時間啟動應急援助響應機制，快速制定援助方案，並在 3 天內順利完成跨境捐款，在金融行業中率先實現援助資金到賬，彰顯應急響應效率。與此同時，陽光保險統籌集團公司及旗下陽光人壽、陽光財險、陽光資管的志願者隊伍，深入災情一線，開展物資捐贈、協助登記受災居民信息、陪伴安撫獨居老人、分揀分發應急物資等援助活動，以實際行動為受災同胞送去溫暖。相關舉措獲民政部直屬《公益時報》視頻號及官方微信專題報道，展現了陽光的應急響應效率與社會責任擔當。



案例

深耕教育公益，
持續開展博愛學校援建

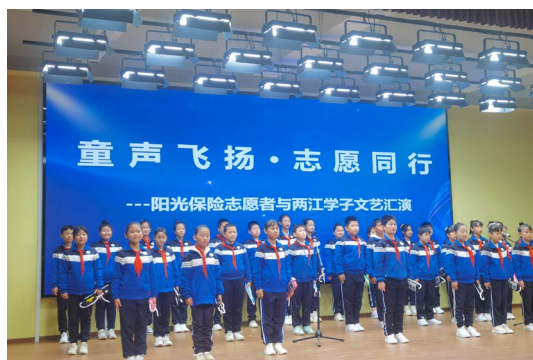
陽光保險深化開展「博愛學校」援建項目，以公益力量助力鄉村教育發展。2025年，陽光保險向河北海興縣博愛學校和陝西漢中喜神學校開展定向捐贈，精準對接學校發展需求，持續深化教育幫扶實踐，扎實推進博愛學校援建與素質教育賦能。在河北博愛學校創新策劃「科技節」、「公益嘉年華」系列特色活動，充分激發學生的科學探索興趣與創新思維，活動成效獲得師生的高度認可。截至2025年末，陽光已累計援建78所博愛學校，覆蓋全國25個省級行政區。



案例

陽光美育教室

陽光保險積極探索教育、醫療、產業三維驅動的立體化幫扶體系，2025年，向吉林安圖兩江鎮中心小學校援建美育教室，並配置高清LED大屏、專業樂器、隔音設施等優質教學資源，高效激活校園閉置藝術空間，助力解決城鄉素質教育資源不均難題。創新聯動優秀陽光少年志願者開展藝術支教行動，著力提升鄉村學生藝術素養，成功探索「志願者服務+公益項目」融合新範式，為鄉村振興注入教育動能。



案例

「陽光益站」公益服務模式

為提升陽光公益品牌的社區滲透力，陽光保險持續探索社區公益服務模式。在北京望京街道，我們落地「陽光益站」實體服務載體，組建「陽光東湖志願服務隊」，聯動社區與社會組織構建協同服務網絡，圍繞智慧助老手機培訓、居家用電安全監測、健康科普講座等方面開展特色項目。在建外街道，我們聚焦高齡獨居老人、戶外勞動者等群體的核心需求，推進電路老化上門監測、困難老人用電改造閉環服務等重點工作，連續兩年舉辦重陽美拍、兒童志願送清涼等暖心活動，確保志願服務與民生需求的精準匹配。



保險知識普及教育

陽光保險旗下博物館以「打造中國保險業最歷史、最精準、最生動、最濃縮的歷史教科書」為目標，聚焦保險知識公眾普及與行業文化傳播。博物館通過深入挖掘保險「互助共濟、風險分擔」的社會保障本質，向公眾傳遞現代保險意識，成為連接行業歷史與社會公眾的橋梁。



講解接待

自 2021 年 4 月開館以來，博物館已累計接待參觀學習團體 1,800 餘批次、訪客超 5.6 萬人次；其中，2025 年單年接待量超過萬人，在普及保險歷史知識、提升社會風險認知素養方面發揮了公共教育平台作用。



宣傳傳播

依托珍貴歷史史料，博物館開發系列文創產品，製作保險科普短視頻，並同步運營數字博物館。通過與主流傳播平台合作，構建起線上線下聯動的保險知識普及網絡，以通俗化、可視化方式觸達更廣泛公眾群體。



保險課程

博物館積極推進「保險歷史」進入課堂，開發面向高校師生的「向博物館學習歷史與文化」特色課程。同時，依托館藏資源為保險從業者提供行業文化培訓，既助力公眾金融素養提升，也為行業人才培養提供文化支撐。





可持續治理

04

黨建引領 071

公司治理 072

商業道德 073

隱私與數據安全 077

黨建引領

陽光保險始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆三中、四中全會精神，以黨的政治建設為統領，堅持金融工作的政治性與人民性，扎實開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，以高質量黨建為推動高質量發展提供了堅強政治保證和組織保障。

強化政治引領

陽光保險始終將黨的政治建設擺在首位，持續深化理論武裝，深入學習貫徹黨的二十屆三中、四中全會精神和習近平總書記重要講話精神，進一步規範了黨委與經營班子共同學習制度，組織經營班子成員參加黨委理論學習中心組集體學習，有效推動黨的創新理論入心入腦、走深走實。集團黨委充分發揮政治引領作用，專題研究消費者權益保護等工作，引領企業緊扣國家發展大局謀劃公司戰略和重大經營舉措，確保公司各項決策始終與黨和國家大政方針同頻同向，將「以客戶為中心」作為貫徹以人民為中心發展思想的根本落腳點。



黨建工作會議暨深入貫徹中央八項規定精神學習教育輔導報告會

深化黨建業務融合

陽光保險積極創新黨建工作載體，探索契合自身業務發展的黨建工作新模式、新方法、新路徑。深入開展「砥礪奮進二十載 同心譜寫新篇章」黨建主題實踐活動，引導廣大黨員爭當「理論學習、價值發展、消費者權益保護、文化踐行」標兵，激發廣大黨員建功熱情。聚焦企業經營發展的重點難點問題，發揮書記頭雁引領作用，持續深入推進黨建「書記項目」，通過書記掛帥領銜、帶頭攻堅克難的方式，有效破解基層經營難題。2025年評選表彰10個優秀基層書記項目及10名「優秀一線發展帶頭人」，以標杆力量帶動基層黨建與業務發展深度融合。

加強黨員教育管理

陽光保險部署開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，聚焦推進學習教育「十件事」，舉辦中央八項規定精神專家輔導報告會，並組織黨員參加學習教育線上考試。2025年，我們在各級開展警示教育學習300餘場次、組織參觀廉政教育基地和黨史教育基地220餘次，切實推動紀律意識入腦入心、見行見效。我們高標準完成黨支部集中換屆工作，命名表彰6個基層黨支部示範點，持續深化黨支部標準化規範化建設。在武漢集中舉辦全系統黨辦主任和機構黨支部書記專題培訓，開展黨建理論輔導、業務實務培訓、先進經驗交流，為基層黨務幹部精準充電、高效賦能。

公司治理

董事多元化與專業化

陽光保險將董事會專業化與多元化建設視為驅動並實現可持續、高質量發展的關鍵要素。在董事專業能力方面，我們的獨立董事在經濟、財務、金融、法律及企業管理等關鍵領域具備深厚的專業積累，為公司戰略制定與重大經營決策提供了扎實的專業支撐。同時，我們高度重視董事多元化構成的治理價值，積極推進董事會成員在性別、年齡、文化、教育背景及行業經驗等方面的多樣性，以提升董事會的綜合視野與決策效能。截至 2025 年末，女性董事人數為 2 人，占比 15%。

此外，我們高度重視並持續支持董事會可持續發展相關專業能力建設。本年度，我們組織在任董事開展 ESG 與氣候變化專題培訓，系統梳理國內外 ESG 發展趨勢，深度解讀 ESG 及氣候變化相關信息披露監管要求和實施要點，全面提升 ESG 與氣候風險管理質效。

可持續發展薪酬掛鉤

為有效落實可持續發展戰略，推動業務運營中可持續管理舉措的深化融合，我們持續優化薪酬評價體系，不斷完善可持續發展指標設置與考核機制。我們已將可持續發展相關定性和定量指標融入高管績效考核體系，將考核結果與高管薪酬直接掛鉤，保障公司各項可持續發展要求切實轉化為管理行動與經營實效。

指標設置層面

我們聚焦保護消費者權益、落實金融「五篇大文章」、應對氣候變化、夯實風險合規內控管理等可持續發展核心領域，針對設置涵蓋綠色金融、普惠保險、鄉村振興、客戶權益保護、風控體系建設、公司治理評級等具體績效指標，相關指標合計權重不低於 20%。

具體執行層面

我們持續強化可持續發展績效與高管薪酬之間的聯繫，將考核結果作為績效年薪浮動係數的重要核定依據，直接關聯執行董事及高級管理人員的薪酬水平，從而有效驅動公司整體可持續發展目標的實現。

薪酬追索扣回機制

為促進績效薪酬在經營管理過程中充分發揮約束與正向引導作用，陽光保險制定並實施《績效薪酬追索扣回管理辦法》，遵循監管要求規範績效薪酬延期支付和追索扣回管理機制，適用於公司高級管理人員及關鍵崗位人員。根據規定，當發生重要經營指標偏離合理區間、重大風險事件或對公司財產、聲譽造成重大損失等情形時，我們將對相關人員處以不同程度的薪酬追索扣回。其中，對相關事項負有主要責任的高級管理人員與關鍵崗位人員，將全額追索扣回其相應期限內的全部績效薪酬；對於其他相關責任人員，追索扣回相應期限內的部分績效薪酬。

股東權益保護

陽光保險高度重視股東關係管理，嚴格按照法律法規和監管要求履行信息披露義務，確保股東能夠及時、準確瞭解公司運營情況與財務信息。為保障與投資者的充分溝通，公司通過業績發佈會、非交易路演、接待投資者 / 分析師調研、投關電話和郵箱等多種渠道為廣大投資者提供多元化溝通渠道，與投資者保持密切、坦誠的雙向交流，切實維護投資者的知情權與參與權。

在股東回報方面，我們實行穩健、可持續的股息政策，在政策制定過程中充分衡量盈利能力、現金流狀況、未來發展需要及股東期望，致力為股東提供穩定且可持續的股息回報，推動實現價值共享。公司獨立董事在利潤分配、高管薪酬審議及重大關聯交易審批等關鍵決策中發揮重要作用，通過發表獨立意見，保證決策的透明度和公正性，防範利益衝突，提升治理水平，切實維護股東的合法權益。

商業道德

陽光保險系統搭建商業道德事項管理架構，持續健全商業道德體系建設，通過強化審計監督要求、實施商業道德培訓、暢通舉報渠道、強化舉報人保護等舉措，提升內部商業道德管理的規範性與有效性，切實維護合規經營底線。

商業道德體系建設

陽光保險著力構建商業道德相關事項管理體系，將反腐敗、反賄賂、反舞弊、反洗錢、員工行為管理、利益衝突、反欺詐等事項統籌納入商業道德管理範疇，制定標準化制度管理體系，明確規定商業道德領域相關監督管理職責。陽光保險董事會負責商業道德相關事項的整體監督。

董事會審計委員會負責評估、指導包括反欺詐、反賄賂、反貪污等商業道德監督管理核心內容，每季度就審計責任人履職報告進行審議，保障商業道德領域治理效能的持續提升。2025年，董事會審計委員會審議內部控制審計報告、內部審計工作報告、關聯交易情況報告等議案，進一步推動公司規範治理、風險防控及合規經營能力的提升。

董事會風險管理委員會負責風險管理體系的建設與監督，識別、評估和監控包括商業道德相關事項的各類重大風險。2025年，董事會風險管理委員會聽取審議年度風險評估報告、年度洗錢風險管理工作報告、信息科技外包風險評估報告等議案，指導將反腐敗、反賄賂等商業道德風險全面納入風險識別與評估框架，推動落實反舞弊與利益衝突管控要求，督導在外包合作中加強數據安全管理與員工行為規範。

董事會消費者權益保護委員會負責指導、監督公司消費者權益保護工作，推動落實反欺詐、反不正當競爭等商業道德要求。2025年，消費者權益保護委員會審議通過年度消費者權益保護工作報告與工作規劃、年度消費者權益保護監管評價情況報告等議案，關注將商業道德要求深度融入消費者權益保護全流程，包括在產品設計、營銷宣傳、數據使用及投訴處理中嵌入反舞弊、反誤導等要求，並監督員工行為管理與客戶信息保護。

陽光保險高度重視商業道德事項的日常監督及管理，常態化開展監督核查工作。成立專項監察室，負責對員工開展廉潔教育，對員工依規履職、廉潔從業進行監督檢查，對違法違規行為提出處罰建議。設立理賠監察處，對保險欺詐開展專項稽核，並同步監督理賠人員履職行為。我們將廉潔自律檢查全面內嵌於常規稽核項目，重點核查差旅費使用、親屬回避制度執行等事項，強化舞弊、腐敗等違規行為專項檢查，實現商業道德監督與日常經營稽核的深度融合、全面覆蓋。

反貪腐與反賄賂管理

陽光保險遵循《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《防止賄賂條例》等國家反腐倡廉相關法律法規，持續完善《監察工作管理辦法》《反舞弊管理辦法》《關於糾正作風、正本清源、陽光治司、清爽環境的規定》（以下簡稱「十項規定」）等反貪腐與反賄賂制度體系建設。公開發佈適用於集團及各子公司全體員工的《反賄賂與反貪腐政策聲明》⁹，要求全體員工恪守廉潔自律準則，主動規避並申報實際或潛在的利益衝突，嚴禁濫用職權、謀取私利的行為。一旦發現任何違反相關規定的行為，我們將開展嚴格審查並依法依規採取相應紀律處分。為確保反賄賂反腐敗制度要求的有效落地，集團董事會、監事會及高級管理層共同參與反賄賂與反貪腐事項監督，同時聯合相關部門成立「風控中心」，通過跨部門協作模式及時預防、識別、評估、調查和管控可能存在的賄賂與貪腐風險，持續強化專項治理效能。

我們密切關注反賄賂與反貪腐領域的相關風險及工作進展，建立健全賄賂和貪腐事件舉報機制，嚴格落實舉報人保護舉措，切實保障舉報人合法權益。同時，我們強化對重點領域員工異常行為的識別與調查，從源頭有效預防員工參與賄賂和貪腐等違法犯罪活動。

⁹ 《反賄賂與反貪腐政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511819154042845.pdf>

■ 反洗錢管理

陽光保險嚴格貫徹落實反洗錢與反恐怖融資法律法規及各項監管規定，持續完善反洗錢內部控制體系，建立常態化內部檢查審計、考核獎懲機制，已制定《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》《洗錢風險內部報告工作規範》《反洗錢現場檢查管理辦法》等反洗錢專項管理規範，有效築牢反洗錢管理制度基礎。

陽光保險及各子公司均設立反洗錢工作領導小組，全面統籌反洗錢工作的規劃與協調，在牽頭部門設置專職崗位、各部門配備兼職崗位，有序推進反洗錢工作，並定期向管理層匯報進展。我們建立常態化會議協調機制，高效保障並推動反洗錢重點任務落地執行。持續開展各機構反洗錢工作專項評估與考核，織密反洗錢工作監督網絡。

我們打造反洗錢合規風險監控及追蹤整改系統平台，推動子公司反洗錢數據治理常態化開展。系統平台依托監控規則模型，可自動、定期對全系統各級機構的客戶盡職調查、客戶洗錢風險等級劃分等關鍵工作開展數據監控，實現反洗錢內控管理的數字化閉環，築牢洗錢與恐怖融資風險防線。

■ 商業道德審計

陽光保險高度重視商業道德事項的監督與審查，嚴格落實監管要求，基於業務運營發展實際，常態化開展商業道德相關事項審計，並通過分層級的審查機制，實現至少每三年內完成對全部運營機構的商業道德相關事項審計及稽核工作的全覆蓋。

我們建立常態化商業道德相關稽核審計工作機制，每年制定並嚴格執行稽核審計計劃。陽光保險總部及各級分公司每年開展一次常規稽核，對中心支公司至少每兩年開展一次常規稽核，對高管人員至少每三年開展一次任中稽核。常規稽核覆蓋財務、業務、人事行政等各業務線，聚焦違規操作、舞弊、腐敗、欺詐、案防等核心風險點，將「十項規定」述職、廉潔自律檢查等納入稽核內容，實現對各級管理幹部的全面監督。我們面向各業務板塊、子公司及相關工作人員開展業務專項稽核，針對利益衝突、負責任營銷、商業誠信等重點商業道德相關領域，開展專項監督審查。針對稽核中發現的問題，相關部門將第一時間向被稽查單位發送整改建議和管理建議，督促落地整改，以持續完善優化陽光保險內控管理體系，保障穩健運營和合規發展。

此外，陽光保險在商業道德相關審計中涵蓋審查管理制度的健全性、適用性與有效性，對制度要求內容、實施執行及合規情況開展系統評估。我們已開展審查《員工異常行為管理辦法》《違法違規處罰辦法》等相關制度的重檢、修訂及落實情況，並對監測機制、違規行為處理流程及應對程序進行有效性驗證。



商業道德培訓

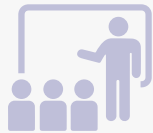
陽光保險致力於全面提升員工的商業道德意識與認知，構建覆蓋所有員工的商業道德培訓體系，定期開展涵蓋反賄賂與反貪腐的法律法規普及、貪腐賄賂案件的警示教育等多維主題的商業道德教育，切實推動商業道德標準的有效執行。

董事會、監事會、高級管理層成員

我們統籌組織董事會、監事會、高級管理層成員參加各類專項培訓，確保其及時掌握最新監管趨勢與法律法規要求，持續提升履職水平。2025年，我們組織全體董事、監事參加反洗錢、反欺詐、清廉金融文化建設、預防職務犯罪、反貪污腐敗等相關內容培訓，人均培訓時長約 20 學時。

全體員工

2025 年



陽光保險反貪污培訓超

5.6 萬人次參與

公司反洗錢系列培訓課程共計

133,092 人次參與

公司反保險欺詐系列培訓課程共計

74,977 人次參與

我們在全系統集中開展「清風肅紀、整頓作風」專項治理工作，切實築牢思想道德防線，營造風清氣正的企業氛圍。2025年，陽光保險反貪污培訓超 5.6 萬人次參與。

我們持續完善反洗錢專項培訓體系，培育公司反洗錢文化，增強全員反洗錢意識，提升反洗錢工作能力。培訓內容涵蓋反洗錢法律法規、反洗錢新規解讀、公司反洗錢制度、反洗錢基礎知識、保險公司反洗錢義務、新《中華人民共和國反洗錢法》實施後反洗錢內控機制檢查要點、案例分析、反洗錢保密要求等。2025年，公司反洗錢系列培訓課程共計 133,092 人次參與，已連續多年實現各層級崗位全覆蓋。

我們恪守反保險欺詐相關法律法規及監管要求，持續完善配套管理制度，切實履行反欺詐主體責任。2025年，我們共計組織三期反保險欺詐專題培訓，並依托「智匯陽光」知識平台，發佈公安經偵部門曝光的保險欺詐典型案例及相關反欺詐知識，常態化開展全員警示教育與科普宣傳，全面提升員工識別、防範反欺詐方面的專業能力。2025年，公司反保險欺詐系列培訓課程共計 74,977 人次參與。

管理崗位專項培訓

公司著力提升全員尤其是各級管理幹部的廉潔素養，以樹立廉榮貪耻價值觀念、從思想源頭遏制貪腐苗頭為核心，扎實開展廉潔教育與作風建設工作。2025年，公司組織開展 4 期《嚴明紀律守規矩 清正廉潔促發展》專題講座，結合鮮活案例開展沉浸式警示教育，顯著增強廉潔教育的感染力和穿透力，同時突出對年輕幹部的教育、管理和監督重點，強化青年廉潔防線建設。

內控合規管理人員

公司面向內控合規管理人員開展內控合規課程學習和考試測驗，覆蓋合規專兼崗以及部分關鍵崗位人員。我們編制「入口端」異常指標排查系列、反洗錢、反保險欺詐管理、反貪污腐敗、金融機構合規管理辦法解讀、業務品質管理與風險防範、費用真實性、銷售誤導管控等系列課程，共計開發課程 20 門。

舉報與溝通

舉報與溝通渠道

陽光保險持續優化舉報監督機制，編制並實施《監察管理辦法》《反舞弊管理辦法》《舉報調查工作指引》等規章制度，公開發佈《舉報管理政策聲明》¹⁰，全方位完善舉報管理體系。

為確保舉報案件的有效處理與跟進，我們設立監察室，對信訪及舉報事項實施集中管理，確保與舉報承辦人及承辦單位及時溝通。我們持續拓寬舉報渠道，在常規電子郵件舉報、電話舉報及信件舉報等渠道基礎上，創新引入在線舉報平台，通過在陽光保險 OA 系統及各子公司業務終端 APP 中嵌入在線監督與舉報功能，有效提升舉報信息傳遞至稽核智能平台系統的效率。2025 年，公司官網新設監督舉報入口，公示舉報受理範圍和舉報方式，為信訪舉報人反映問題和投訴申訴提供便利。2025 年，我們對收到投訴舉報事件的追蹤反饋率為 100%。

舉報人保護

陽光保險持續健全舉報人保護體系，制定《舉報管理政策聲明》《舉報調查工作指引》等制度文件，鼓勵各級人員對違法違規事件進行舉報。相關政策適用於陽光保險集團、下屬子公司、分支機構及其從業人員的違法違規行為舉報，舉報範疇涵蓋財務問題、內控漏洞、違法違規和保險詐騙等不當行為。政策明確規定針對舉報人的專項保護舉措，嚴格落實舉報信息保密規定，支持匿名和實名雙渠道舉報，實施舉報信息最小化收集與留存，嚴格管控舉報處理工作知悉範圍，嚴肅處理洩露舉報信息、打擊報復舉報人等違規行為，切實保障舉報人的身份保密和合法權益。此外，陽光保險嚴格執行舉報處理回避制度，若舉報辦理人員與被舉報人存在近親屬等可能影響公正處理情形的利害關係，該辦理人員不得參與舉報處理工作，舉報人及其他有關人員有權申請回避。

知識產權保護

陽光保險持續深化知識產權保護工作，嚴格遵守相關法律法規要求，密切關注行業政策導向，結合業務發展完善內部知識產權管理制度建設，動態優化知識產權保護管理策略，為集團高質量可持續發展築牢知識產權保障防線。

專利保護方面

我們完善修訂《專利管理辦法》，持續推動集團及下屬子公司、分支機構規範經營與管理活動中的專利申報與管理流程。專利知識賦能方面，我們邀請外部知識產權機構的專業培訓師開展專利知識培訓，著力提升員工專利撰寫能力。2025 年，陽光保險及各子公司共新增申請發明專利 13 件，以專利成果助力行業創新生態構建。

商標管理方面

我們秉持內部建設與外部防護並重的原則，制定並推動《商標註冊管理辦法》《成員公司商標使用管理辦法》等規章制度的有效落實。持續強化管理要求，明確規範集團各子公司及相關部門的商標使用方面的審批流程，全面加強知識產權管理與保護工作。同時，穩步推進商標註冊、商標異議申請、商標無效宣告等工作，建立常態化商標監測機制，及時排查並處理潛在商標侵權風險，持續提升集團商標保護的系統性與有效性。

著作權管理方面

針對公司經營過程中形成的軟件、美術、設計等各類作品，我們及時開展著作權登記，切實履行陽光保險無形資產的權屬保護，持續夯實企業的市場競爭力，穩步提升品牌價值。

¹⁰《舉報管理政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511852930028659.pdf>

隱私與數據安全

陽光保險在經營活動中密切關注隱私保護與數據安全，持續夯實隱私與數據安全管理體系建設，更新迭代隱私保護與數據安全領域管理制度，明確保障客戶信息主體權利、訪問分級控制、數據最小化留存等方面的具體規定，健全數據安全事件應急響應機制，強化第三方隱私與數據安全管理與監督，全力保障提供產品與服務的隱私與數據安全。

隱私與數據安全管治架構

董事會層面

陽光保險董事會對數據安全工作負主體責任，負責監督集團信息安全和客戶隱私保護領域工作，指導信息安全管理體系建設，參與審批、監督、評估信息安全戰略的有效性和執行情況。督導持續提升安全運維的精細化與智能化水平，強化系統韌性，致力於在技術、管理和運營各環節全面築牢信息安全與客戶隱私保護的堅固防線。

董事會消費者權益保護委員會監督客戶隱私保護和數據安全領域工作，指導制定客戶信息保護相關制度，推動落實消費者隱私保護機制與管理舉措，定期聽取客戶信息保護相關工作進展。

2025年，董事會消費者權益保護委員會審議通過了《公司2024年度消費者權益保護工作報告與2025年度工作規劃》《公司2025年上半年消費者權益保護工作報告與下半年工作規劃》和《公司2024年度消費者權益保護監管評價情況報告》，關注個人信息保護工作評價機制，強調深化個人信息保護，健全信息安全長效管理機制。

董事會風險管理委員會負責推動信息科技風險納入集團整體風險治理框架，建立常態化風險評估與動態監測機制，指導構建覆蓋網絡、數據、應用等多層次的主動防護體系，系統化推進信息系統災備體系的建設與實戰化演練。

2025年，董事會風險管理委員會審議通過了《公司2024年度風險評估報告》《公司2025年半年度風險評估報告》《公司2024年度涉刑案件風險防控管理報告》《公司2024年度信息科技外包風險評估報告》等報告，研究信息科技風險識別評估、風險管理體系建設，重點關注數據安全治理體系建設、信息科技外包管理、關鍵崗位人員風險管控等，明確信息安全管理方面的工作要求，實行常態化綜合檢查機制，檢視優化信息安全管理制度。

執行層層面

集團安全管理部統籌數據安全管理，組織數據安全管理工作規劃、實施以及數據安全風險評估；集團客戶價值管理部統籌個人客戶信息保護工作；風險管理部評估並落實數據安全風險管理工作，嚴守數據安全風險關卡。集團各職能部門緊密配合，遵循數據安全相關政策規範，形成協同一致的隱私與數據安全防護網絡，全面保障信息與數據安全。

管理層層面

管理層設置科技發展與推動委員會，由高級管理層擔任委員會主任及副主任，委員會成員涵蓋集團企劃、人力資源、消費者權益保護、財務等關鍵板塊的總裁室分管領導及部門負責人。科技發展與推動委員會負責集團信息安全與客戶隱私保護的整體佈局規劃，指導相關管理制度體系建設，定期聽取含隱私保護合規情況在內的工作報告，組織專項審計與風險評估，檢視信息安全工作與評價和安全事件響應等工作。

2025年，科技發展與推動委員會審議通過《信息安全管理辦法（2025版）》《信息科技外包安全管理工作規範（2025版）》《數據分類分級工作指引》《數據安全技術保護工作規範》《數據安全管理辦法（暫行）》及《數據安全應急響應預案（試行）》等重要制度規範和工作方案，旨在評估數據跨境傳輸合規挑戰、新興技術應用引致的隱私風險，為第三方合作中的信息安全管理提供制度化保障。科技發展與推動委員會還專題聽取了信息科技安全工作匯報，聚焦數據安全和系統運行穩定，嚴格把握信息科技安全治理架構和責任落實等工作內容。

隱私與數據安全制度

数据安全方面

陽光保險嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《銀行保險機構數據安全管理辦法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等相關法律法規與監管要求，持續優化管理策略，構建了覆蓋數據安全、信息安全與隱私保護制度的管理體系。制定並檢視修訂《信息安全管理辦法》《數據分類分級工作指引》《數據安全應急響應預案》《數據安全技術保護工作規範》等管理制度，規範數據安全管理要求，明確數據安全領域管理職責。對集團公司及重要子公司開展信息安全管理評價，不斷提升各主體信息安全保護意識與表現，提升網絡和數據安全管理能力，優化管理策略，建立健全數據安全、信息安全與隱私保護制度管理體系。

我們積極推進信息安全管理體系建設，發佈《信息安全政策聲明》¹¹，詳盡闡述我們在信息安全管理制度建設方面的進展，適用範圍涵蓋集團及各子公司的所有員工，以及能夠接觸信息資產的第三方人員，明確信息保護原則及措施，致力於構建更加安全、可靠的信息環境，保護客戶的合法權益。

隱私保護方面

陽光保險注重客戶隱私與數據安全保護，制定《陽光保險集團客戶數據管理辦法》《陽光保險集團關鍵崗位員工個人信息保護手冊》和《陽光保險集團個人信息保護操作指引》等內部管理制度，發佈《個人信息保護政策聲明》¹²，以流程化、規範化的方式推進隱私保護工作。我們要求所有員工簽訂保密協議，明確其應遵守的信息安全責任，並對現有績效評估指標進行完善，在員工履職能力評價指標中增加對員工遵守隱私和數據安全制度的要求，提高員工對信息安全的重視，杜絕客戶信息與數據洩露。此外，我們進一步清晰劃分各部門信息安全事件或違規行為管理責任，不斷提高信息安全事件的響應能力和處理效率。

11 《信息安全政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744878220564087186.pdf>

12 《個人信息保護政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1745309279801002162.pdf>

■ 授予個人客戶信息控制權

陽光保險遵循法律法規與監管要求，全面保障客戶對其個人信息訪問、修改、更正、刪除、可攜帶、注銷等控制權利。客戶可根據《個人信息保護政策》《個人信息授權協議》和《網絡平台隱私政策》等查詢各類協議中約定的客戶個人信息權利。同時，我們為客戶行使上述權利提供了完善的渠道和清晰的操作流程，對於客戶行使上述權利提出的請求，我們將及時予以響應和處理。客戶可通過櫃面、客服熱線、線上服務平台等渠道查閱和更正其個人信息。在滿足行業監管對個人信息保存期限要求的前提下，客戶可通過撥打客服熱線、注銷互聯網平台用戶賬號等方式刪除客人信息。

在個人客戶信息收集環節，我們結合業務或服務需求在信息收集入口端制定清晰易懂的隱私政策和授權條款，清晰告知信息收集的目的、用途、範圍、類型及保存期限。我們在明確獲得客戶授權同意後開始處理其信息，並確保客戶享有相應的訪問、修改與刪除權利。如屬間接收集，我們將要求信息提供方證明其來源合法且已獲得客戶必要授權。



訪問權

客戶有權通過櫃面、官方網站、移動應用 APP 或客戶服務熱線等渠道，訪問、查詢並獲取個人信息（法律法規另有規定或涉及他人合法權益的除外），包括個人基本資料、賬戶與交易記錄、服務協議及相關授權記錄等。例如，客戶可通過撥打 95510 客戶熱線，在核實客戶身份信息後，查詢保單中個人基本信息、交易信息、服務信息等；客戶也可以通過登錄「陽光保險+」小程序，通過訪問個人主頁「我的」-「個人信息」功能，查詢保單中的個人信息。



刪除權

客戶有權向我們提出刪除其個人信息的請求。我們將依據國家法律法規及監管要求對客戶的刪除請求進行審核，並在法定期限內予以響應。若決定支持客戶的請求，本機構將在完成刪除操作後，同時通知從本機構處獲得該客戶個人信息的合作方，要求其相應刪除相關信息（法律法規另有規定或合作方已獲客戶單獨授權的情形除外）。如法律、行政法規規定的保存期限未屆滿，或者刪除信息從技術上難以實現的，陽光保險將停止除存儲和採取必要的安全保護措施之外的處理。

我們為客戶提供多種操作渠道與流程支持客戶完成不同類型數據的刪除請求，我們將在 15 個工作日內完成處理並反饋結果。具體渠道包括：致電客服熱線 95510 或在線客服，通過身份驗證後提出申請；登錄本機構官方網站或移動應用，通過「賬戶與安全」或「隱私設置」等功能在線提交；前往本機構線下櫃面，憑有效身份證件現場辦理。

針對不同類型的個人客戶信息，我們建立了不同類型信息的處理機制：

- ☑ 賬戶信息：客戶可通過注銷賬戶流程提出刪除請求，相關賬戶身份信息及綁定信息將在賬戶注銷時同步刪除。
- ☑ 業務信息：基於保險業務產生的個人信息（如投保、理賠記錄等）將依據《中華人民共和國保險法》等相關法律法規規定的保管期限進行管理，保存期限屆滿後予以刪除。
- ☑ 基礎身份信息：客戶可申請刪除為辦理業務而預留的個人身份信息，本機構將在核實客戶身份與業務狀態後，依法在業務系統中進行脫敏或刪除處理。



修正 / 更新權

如客戶發現我們處理的個人信息存在錯誤、不完整或已變更，可通過電話、網點、手機 APP、小程序等渠道提出更正或更新申請，我們將及時予以處理。此權利適用於信息記錄錯誤、信息內容變更或信息不全需補充等情形。對於姓名、身份證號等關鍵信息的修改，我們可能需請客戶提供有效證明以便核實；若涉及第三方提供的信息或依法不得修改的情況，我們將向客戶說明原因並作必要標注。例如，客戶可通過撥打 95510 客戶熱線，在核實客戶身份信息後，修改 / 更新保單中的個人基本信息；客戶也可以通過登錄「陽光保險+」小程序，通過訪問個人主頁「我的」-「個人信息」功能，修改 / 更新個人信息。

■ 隱私與數據安全保護舉措

我們持續推動落實隱私與數據安全保護措施，構建覆蓋客戶數據全生命週期管理的安全防護體系，切實保障客戶及陽光保險的數據安全與合法權益。

訪問控制和保護個人 / 敏感數據

為全面保障個人與敏感數據安全，我們建立了體系化的數據安全管理機制。我們對敏感數據實施嚴格的訪問控制策略，賬戶權限遵循最小化原則審批開通，並採用強密碼、雙因素認證等措施規範系統訪問控制。明確規定不得明文存儲、傳輸和展示個人 / 敏感數據，傳輸採用加密和脫敏等技術，存儲採取安全存儲措施，防範網絡攻擊保障數據安全。個人 / 敏感數據執行容災備份並定期驗證恢復能力。對個人 / 敏感數據操作日志保留 12 個月，實時監控預警異常行為監測。

數據最小化收集和留存

在個人數據收集與留存管理方面，我們嚴格遵循數據最小化收集和留存原則，僅收集和處理業務所必需的最少數據，並以實現授權使用目的所必需的最短時間作為客戶信息的保存期限。

我們將在業務目的達成後，通過定期識別與清理機制，及時刪除或匿名化超出保存期限或無業務用途的數據，除非法律法規另有規定或者客戶信息主體另行同意。我們設立系統化、制度化的數據清理流程，定期對存儲信息進行識別與審查，及時刪除或匿名化處理超出保存期限、已無業務用途或法律依據的個人信息，持續降低數據存儲風險。

在數據存儲與管理過程中，我們同步採取技術與管理並重的控制措施，確保數據的完整性、保密性與可追溯性。通過建立完善的權限控制、操作日志記錄與審計機制，對數據訪問、使用、流轉與處置等環節實施全程留痕與動態監控，支撐數據安全事件的可溯源。我們接到客戶對個人信息刪除的請求後，在核實客戶身份與業務狀態後，承諾 15 個工作日內依法在業務系統中進行脫敏或刪除處理。



■ 第三方隱私與數據安全管理

我們高度重視與第三方開展合作或外包過程中的客戶隱私與數據安全保護。為進一步加強與第三方合作中的隱私與數據安全管理，我們制定第三方數據合作、信息科技供應鏈安全等方面的管理制度，明確第三方對敏感數據訪問、處理等所有相關的安全要求。

我們堅持實施「業務必要授權」與「最小權限」原則，確保涉及個人用戶的數據在獲取與使用前取得充分授權，並遵循合法、正當、最小必要原則，不會將個人隱私及數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途。我們在《陽光保險集團客戶數據管理辦法》《陽光保險集團個人信息保護政策聲明》中對於客戶信息收集和使用的目的進行了明確規範，並建立了信息使用場景的審查與監督機制。

我們審慎開展數據使用目的評估和檢查，在向第三方提供數據前，均通過客戶數據管理專員或數據安全合規專員對數據用途、範圍與期限進行專項審查，並建立數據共享全流程跟蹤機制，確保其使用行為始終符合約定目的。如在監督中發現因評估偏差、操作失誤或違規行為導致數據可能被用於約定外用途，我們將立即採取數據回收、權限撤銷、合作中止等措施，並啟動內部問責與整改程序。2025年，我們開展了個人信息保護專項檢查，其中針對第三方數據合作進行了排查，未識別到陽光保險客戶信息被用於營銷廣告、通過銷售、租賃或共享將數據或信息傳輸給第三方等其他用途。

公司要求各部門在簽訂供應商合同前，嚴格遵循《供應商管理辦法》及《信息科技外包風險管理辦法》的準入要求，通過盡職調查與風險評估篩選合格供應商，確保產品和服務質量。合同簽訂時需同步簽署《信息安全責任承諾書》，明確雙方網絡安全與數據安全責任義務。

在與第三方開展合作前，我們嚴格遵循公司第三方合作數據安全管理要求，在準入環節開展信息安全盡職調查與風險評估，篩選合格供應商，確保其信息安全保護能力。在合同簽訂環節，我們要求供應商簽署《信息安全責任承諾書》，明確雙方網絡安全與數據安全責任義務，要求第三方合法合規使用本公司個人客戶信息。

在合作中，我們日常監控第三方合作機構數據安全合規情況，並開展數據安全合規情況盡職調查，持續運行優化對科技外包的信息安全風險線上化閉環處理機制，提高科技外包信息安全管理效率，降低外包管理風險。此外，我們常態化實施供應商信息安全風險監控，動態追蹤負面輿情與合規狀態，並通過及時預警與糾錯，從而實現合作中信息安全風險的有效管控。

在完成合作後，我們要求供應商或合作夥伴及時刪除客戶信息，並結合供應商/合作夥伴的合作性質、服務範圍、處理數據類型，形成數據安全檢查清單，監督第三方完成數據刪除或銷毀。



數據安全應急響應

為有效應對突發的數據安全挑戰，保障業務連續性與客戶信任，我們制定《數據安全應急響應預案（試行）》《網絡安全應急響應（預案）工作指引》，明確了數據安全事件應急工作組織架構與職責分工，規範了數據安全事件的預防措施、事件分級、響應流程及事後總結等流程，最大限度降低事件影響，保障有效完成數據安全事件應急處置。

事前預防

我們建立了覆蓋全面、響應迅速的數據安全事件預防機制，通過部署網絡安全監控系統，對各類網絡攻擊行為進行持續監測、實時分析與智能預警，並基於風險動態實施自動化或人工干預處置。不斷優化信息安全保護預案，常態化開展應急演練，以驗證流程、鍛煉隊伍、提升實戰能力。集團總部及各子公司常態化開展多場景、實戰化的數據安全專項應急演練，涵蓋數據洩露、系統入侵等多種事件類型。每次演練後均形成專項總結報告，深入評估響應流程的有效性、各部門協同配合的順暢度以及技術處置措施的可靠性，並據此持續完善預案、優化流程，有效檢驗並顯著提升了在面對不同類型數據安全事件時的快速響應能力與整體處置效率，築牢了安全事前防線。

事後管控

為有效應對個人客戶信息洩露、篡改或丟失等數據安全事件，我們建立了標準化、全流程的事後管控機制，力求最大限度降低影響。公司制定《數據安全應急響應預案（試行）》將數據安全事件根據其影響範圍和程度，分為特別重大、重大、較大、一般四個事件級別，明確了數據安全事件報告機制。發生數據安全事件時，立即啟動應急處置，分析事件原因、評估事件影響、開展事件定級，按照預案及時採取業務、技術等措施控制事態。事後追溯攻擊來源並恢復被破壞的數據，並制定預防措施，以防止類似事件再次發生；若發現人員違規操作，將依照《數據安全管理辦法（暫行）》《違法違規處罰辦法》《信息安全違規管理辦法》，啟動應急處置，分析評估事件影響及定級，明確違規情形和責任追究事項，對違法違規行為進行問責和處罰。由信息安全部門牽頭，協同業務、法務、公關等多部門組成應急小組，評估定級事件影響，結合預案及時開展控制、通報與恢復工作。根據事件安全等級制定報告流程，發生數據安全事件時按照規定報告，按照合同、協議等有關約定履行客戶及合作方告知義務。

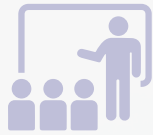


隱私與數據安全培訓

陽光保險將員工隱私與數據安全培訓視為企業安全治理的核心環節，旨在將隱私保護與數據安全的意識深植於企業文化，致力於通過體系化培訓將安全規範和標準融入企業日常運營與全員行為表現，有效提升員工的數據安全認知與隱私保護素養。2025年，我們面向所有員工（包括正式員工和外包人員）開展網絡與數據安全培訓，全年共開展網絡和數據安全專項培訓及宣貫 21 次，覆蓋約 5.2 萬人次，培訓內容主要涵蓋數據安全常識、終端安全、日常辦公安全、口令安全、Wi-Fi 安全、防範釣魚、防範社工、軟件正版化、安全使用人工智能等。此外，我們高度重視培訓質效和知識轉化，在課程設計中精煉知識要點，並通過開展培訓考試對參訓員工知識掌握情況進行評估。2025 年培訓考試通過率達到 100%。

此外，我們專項開展外包人員安全意識與技能培訓，培訓內容涵蓋「釣魚」攻擊識別和防範、重要釣魚風險防範措施、運維重要崗位風險防範措施，以及口令、物理、終端、軟件下載、移動介質及打印安全等日常辦公安全管理要求。加強科技外包安全管理工作規範內容相關培訓，確保外包人員全面掌握安全操作要求。2025 年，面向外包人員的信息安全相關專項培訓覆蓋超 1,100 人次。

2025 年



全年共開展網絡和數據安全專項培訓及宣貫覆蓋約

5.2 萬人次

隱私與數據安全審計與認證

我們持續強化隱私與數據安全領域的監督管理，對隱私與數據安全相關制度規範、操作流程、管理舉措的有效性、可行性及實施情況開展審計監督。

在信息安全制度與系統外部審計方面，我們每年聘請外部第三方開展信息系統審計，審計覆蓋陽光保險及旗下各成員公司。2025 年，審計重點領域包括：系統安全管理，涵蓋安全配置、權限管理、數據修改、網絡安全、機房物理安全等；系統開發變更管理，涵蓋需求管理、測試管理、上線管理等；系統運維管理，涵蓋備份管理、批處理管理、事件與問題管理、應急演練與災難恢復管理等。我們結合審計發現及時識別管理提升方向，深化審計成果運用，以問題為導向驅動管理體系閉環優化與持續改進。

在內部審計方面，公司內審部門每年開展內部信息系統一般控制專項審計及監管規定的其他專項審計，以年度為週期實現集團及子公司的信息系統審計全覆蓋，覆蓋範圍涵蓋陽光保險集團及下屬子公司。2025 年，該審計的重點審計範圍涵蓋信息化治理、信息安全管理、信息系統開發以及信息系統運行管理、信息科技外包、業務連續性管理情況等多個維度。結合審計結果識別管理提升關注領域，重點針對數據安全、移動應用領域、科技外包以及信息系統一般控制領域，制定了數據分級分類、移動應用安全、科技外包管理的改進計劃 / 提升方向。

我們持續完善信息安全管理體系建設與專業化認證工作。2025 年，我們對公司重要系統進行等級保護三級認證，調研同業相關認證開展情況，開展信息安全管理體系建設及認證分析工作，逐步完善公司的數據安全防護體系。陽光資產已獲得信息安全管理體系認證（ISO 27001:2022 標準）。





氣候和環境

05

氣候變化應對

085

綠色節能減排

093

氣候變化應對

管治

陽光保險已搭建覆蓋治理層、管理層及執行層的氣候相關事項管治架構，明確規範各層級氣候相關管理職能。完善健全自上而下的監督指導、自下而上的匯報機制，形成從戰略部署到具體執行的完整管理閉環，確保氣候相關風險與機遇的系統管理與有效應對。

治理層

董事會風險管理委員會與 ESG 委員會負責氣候相關事項的最高監督與決策，將氣候相關的風險和機遇納入核心議程，審議並牽頭分析其對公司財務表現的影響與關聯，指導在戰略規劃和決策中對氣候因素的考量，推動氣候因素納入風險管理流程，評估並提升自身運營及價值鏈範圍的氣候韌性。

在目標管理與績效監控方面，董事會負責督導審查公司層面氣候相關目標，定期聽取專項匯報監督目標達成進度。為確保氣候目標與經營管理的緊密銜接，我們已逐步探索將氣候相關的關鍵績效指標（例如，綠色投資占比、運營碳排放強度等）納入高級管理層及相關部門負責人的績效考核體系，與薪酬獎勵直接掛鉤，具體權重在績效合約中予以明確。董事會及下屬委員會定期接收並審議由管理層提交的包含氣候風險與機遇識別、評估與管理，以及目標進展等內容的專項報告，從而確保治理層能夠持續、及時地獲取相關信息並進行有效監督。

董事會成員高度重視應對氣候變化所需的專業能力與經驗積累，積極參與行業交流與專項培訓。為支持董事會氣候相關履職能力的持續提升，公司定期組織氣候變化專項培訓與宣導活動。2025 年 12 月，公司面向全體董事會成員開展了 ESG 與氣候變化專項培訓，內容涵蓋氣候相關信息披露合規要求、氣候風險與機遇管理及同業優秀實踐案例等，進一步支持並保障董事會在氣候相關風險與機遇方面的治理成效。

管理層

我們在管理層設立了可持續發展管理委員會與風險管理委員會，協同負責氣候相關戰略的頂層設計與統籌督導，具體職責包括審定集團中長期氣候戰略與年度工作規劃，監督氣候風險機遇管理流程，評估重大氣候相關風險與轉型機遇並向董事會匯報，指導構建氣候風險管理體系，推動實施氣候情景分析與韌性提升，監督跨部門氣候工作的落實進度與成效，確保戰略目標有效分解與落地。

執行層

集團 ESG 推進辦公室與風險管理部作為牽頭協調單位，會同各主營業務板塊、子公司及重要職能部門，共同負責氣候變化相關工作的具體實施，具體職責包括制定並執行氣候行動路線圖與減排計劃，開展氣候風險識別、評估與監測，並建立相應管理工具與指標體系，推動綠色運營、綠色投資與綠色產品創新，落實氣候適應與減緩舉措；組織內部能力建設與培訓，提升全員氣候意識，並定期向管理層匯報執行情況。

我們通過明確的層級劃分與協同機制，確保氣候治理事項從策略規劃到具體執行的有效貫通與閉環管理。

陽光保險氣候管治架構



策略

陽光保險深刻意識到氣候變化對全球經濟和人類生活的影響，制定全面的氣候變化應對戰略，涵蓋業務和運營兩個層面，體現陽光對氣候變化應對的負責任態度與積極行動力。我們制定並發佈《氣候變化管理政策》¹³，作為本集團應對氣候變化的行動綱領，明確氣候變化應對工作機制，系統評估管理氣候相關風險與機遇對業務的重大影響。

業務端

- ☑ 持續開展可持續保險產品創新與保險策略適應性調整
- ☑ 加大綠色保險發展力度，開展風險減量管理
- ☑ 積極投資綠色資產，助力綠色產業發展和社會經濟的低碳轉型，有序推動資產組合減碳管理
- ☑ 加強新型風險前瞻性研究投入

陽光保險 氣候變化應對 戰略藍圖

運營端

- ☑ 積極踐行綠色節能減排，促進資源循環利用，實現環境效益和經濟效益的平衡
- ☑ 穩步推進辦公數字化，構建辦公智能平台化服務能力，逐步嵌入智能工具
- ☑ 建立溫室氣體減排培訓機制，開展覆蓋全員的減排培訓宣導，提升員工低碳意識

¹³ 《氣候變化管理政策》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744940743349023128.pdf>

氣候相關風險識別

陽光保險结合自身業務特點和行業特性，系統識別氣候相關風險，明確物理風險和轉型風險因素。截至本報告期末，基於對氣候相關風險的持續跟蹤評估，目前公司相關風險處於可控範圍。結合保險業務特性，公司日常已將氣候相關因素納入風險評估、產品設計及承保管理等核心環節統籌考量。

風險類型	風險因素	風險描述	影響範圍	影響時間	影響程度	戰略與決策影響	當期財務影響	預期財務影響	
物理風險	急性	洪水、颶風、高溫等極端天氣	極端天氣事件的發生頻率、影響強度、影響範圍呈上升趨勢，導致保險風險發生概率和損失金額的不確定性持續增加	價值鏈	中期	高	加強風險查勘專業能力，開發包含氣候災害因子的定價模型，通過購買再保保障分散風險，監控氣候風險敞口，開展各類風險減量服務。	報告期內，氣候巨災事件相關的再保後淨賠付支出占財險板塊賠付支出比例約為 0.52%，處於歷史常態的波動區間內，對公司整體的賠付情況及償付能力未產生重大不利影響，氣候巨災相關風險整體可控。	通過巨災模型評估，5 年一遇颱風災害情景下，最大可能損失（PML）在歷史常態的波動區間內；25 年一遇颱風災害情景下，最大可能損失可達歷史平均的約 2 倍多；75 年一遇颱風災害情境下，最大可能損失可達歷史平均的約 5 倍多。
轉型風險	市場、技術	綠色產品市場偏好、綠色保險業務技術要求	綠色產品和服務需及時回應客戶需求和偏好；未建立充分識別、評估綠色保險風險的能力，導致高額賠付	價值鏈	中、長期	高	（1）持續關注低碳轉型市場需求，積極開發綠色保險產品 （2）審慎挑選風險標的，優化業務組合，強化風險減量建設，降低新型風險對賠付的衝擊	隨著新能源車滲透率持續提升，新能源車險市場需求旺盛。報告期內，陽光保險的新能源車險平均賠付率較傳統燃油車險高 10 個點以上，對公司車險經營成果有影響。主要影響淨利潤科目。 報告期內，類似於風機倒塔、風機葉片斷裂、光伏板大面積受損等綠色保險業務造成的大賠案共 4 筆，再保後的淨賠付支出占財險板塊賠付支出比例約為 0.03%，對公司賠付未產生重大影響。	預計未來新能源車險的占比仍將繼續提高。但隨著輔助駕駛技術的成熟以及車主對新能源車輛操控的逐漸熟悉，其賠付率預計將呈現回落趨勢。 隨著國家新能源轉型，綠電相關的大賠案預期將會提升。為管控風險，在相關領域風控技術的投入也會相應增加。

注：基於外部信息參考及公司業務運營情況，我們將氣候相關風險影響的時間範圍設定為報告期結束後 1 年以內（短期），報告期結束後 1 年至 5 年（中期），報告期結束後 5 年以上（長期）。

氣候相關機遇識別

陽光保險將氣候相關機遇識別作為推動企業可持續發展的重要抓手，探索氣候相關機遇識別與實踐路徑。

機遇類型	機遇描述	影響層面	影響時間	影響程度	戰略與決策影響	當期財務影響	預期財務影響
綠色產品與服務	投資人及客戶對於綠色產品與服務的需求增長	業務端	中、長期	高	積極開發及推廣綠色產品與服務，響應投資人及客戶的需求，提升營業收入	2025 年，綠色保險保費收入 98.80 億元。主要影響保險服務收入科目。	綠色產品線持續豐富，形成差異化優勢，提升整體市場份額，並可能獲得綠色金融相關政策激勵。
資源使用效率	可再生能源、綠色建築等提升資源使用效率的舉措	運營端	短期	低	通過節能減排舉措，提升資源使用效率	推行綠色辦公，節約資源使用，降低運營成本。	綠色數據中心改造或新建項目落地，進一步降低長期能耗與運維成本。

注：基於外部信息參考及公司業務運營情況，我們將氣候相關機遇影響的時間範圍設定為報告期結束後 1 年以內（短期），報告期結束後 1 年至 5 年（中期），報告期結束後 5 年以上（長期）。

氣候韌性評估

為進一步評估氣候變化對陽光保險自身運營與業務的影響程度，我們基於前述氣候相關風險與機遇的識別與評估結果，結合財產保險、壽險、資產管理等重要業務板塊的業務特點，排序篩選重要的氣候相關風險，研究企業在未來發展週期中不同氣候情景下的氣候韌性。

基於對財產保險業務氣候風險敞口的審慎評估，陽光保險開展了專項情景分析，以量化氣候相關物理風險對公司核心業務的影響，旨在採用氣候情景模型測算評估未來發展週期中氣候風險影響程度，為風險定價、資本管理和業務規劃提供決策依據。

分析範圍

本次分析聚焦於陽光保險的產險公司業務。選擇此範圍是因為財產保險業務直接承保實物資產，對颱風、洪水等氣候相關物理風險的暴露最為直接和顯著，是集團整體氣候風險管理的重中之重。

分析對象

我們選取了企財險與工程險作為核心分析對象。這兩類業務具有共同特點：其保險標的（如廠房、基礎設施、在建工程）價值高、地理位置固定且對極端天氣事件較為敏感。它們構成了產險業務中對巨災風險最重要的敞口，是評估氣候物理風險影響的關鍵維度。

所用的情景

近年來，巨災風險對產險行業所造成的影響巨大，巨災風險所代表的急性物理風險是對保險公司造成最大影響的氣候風險類別。我們重點圍繞巨災風險開展情景分析，深入研究並直觀呈現公司主要業務應對氣候風險的韌性。

陽光保險應用兩類颱風巨災模型（RMS 公司的 Risklink 模型以及 AIR 公司的 Touchstone 模型）分析颱風及其引發的暴雨、洪澇及風暴潮等災害對於保險業務的影響，為集團的氣候韌性分析提供了可靠的數據基礎。

對應情景基於歷史氣候數據與模型構建，能夠科學模擬颱風路徑、風速、降水及隨之而來的洪澇等次級災害，並計算其對保險標的造成的直接物理損失。

2025 年，我們設定了三種不同強度的颱風災害情景：

- ☉ 5 年一遇情景
代表發生頻率較高、強度相對常規的颱風事件。
- ☉ 25 年一遇情景
代表中等強度、但破壞力顯著增強的颱風事件。
- ☉ 75 年一遇情景
代表低概率、極高強度的極端颱風災害。



時間範圍

我們將不同強度的災害情景與未來的時間尺度進行關聯分析，以評估檢視氣候風險在不同時間週期下對公司業務的影響變化：

短期（至 2030 年）

對應 5 年一遇情景，評估近期相對高頻災害的潛在影響。

中期（至 2050 年）

對應 25 年一遇情景，評估在氣候變化背景下，中期內災害強度可能提升帶來的影響。

長期（至 2100 年）

對應 75 年一遇情景，評估長期可能出現的極端災害的潛在衝擊，以測試業務的極端韌性。

結合情景分析結果，氣候變化導致的極端天氣事件強度提升，將顯著增大陽光保險在企財險和工程險業務線上的巨災風險敞口。上述颱風巨災模型短中長期情景下的損失能夠被公司的巨災再保險安排所覆蓋，再保後的淨損失對公司影響有限，不會產生重大不利影響。

我們已將氣候風險深度納入精算定價、再保險安排和資本管理策略中，並將持續深化與優化相關實踐，通過再保險安排、定價調整及保中風險減量等機制進行管理，持續提升業務韌性以應對長期的挑戰。

假設

為確保分析聚焦於氣候風險本身的影響，我們設定基礎假設：公司負債端（即承保業務）風險敞口的地理分佈與業務構成在當前分析週期內保持不變。此假設允許我們在控制業務結構變量的前提下，獨立分析氣候變化（表現為災害強度與頻率變化）對損失的純效應。

分析結論

模型分析結果顯示，在不同強度的颱風災害情景下，公司可能面臨的最大可能損失（PML）呈現增長趨勢：

在短期（5 年一遇）情景下

颱風災害導致的 PML 仍處於歷史常態的波動區間內，風險相對可控。

在中期（25 年一遇）情景下

颱風災害導致的 PML 可達到歷史平均水平的約 2 倍多，表明氣候變化已開始對公司造成實質性財務壓力。

在長期（75 年一遇）極端情景下

颱風災害導致的 PML 可能攀升至歷史平均水平的約 5 倍多，這將對公司的償付能力與經營穩定性構成嚴峻挑戰。



風險管理

陽光保險積極探索將氣候相關風險整合至全面風險管理體系，依托集團風險管理政策與框架，構建了科學完善的氣候相關風險管理與匯報機制。

風險識別

我們全面檢視氣候相關因素對自身業務運營及價值鏈的影響，科學識別急性物理風險、慢性物理風險和轉型風險，以及潛在的轉型機遇。通過設計結構化問卷、組織專項訪談與研討會等形式，面向各子公司及業務部門開展氣候相關風險和機遇識別調研工作。重點關注公司內部各業務條線的氣候相關歷史損失、資產與投資組合分佈、運營能效數據等，廣泛參考來自權威第三方氣候研究機構、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）報告、氣象數據庫等外部數據源。氣候風險和機遇識別的範圍覆蓋集團整體，包括陽光財險、陽光人壽、陽光資產等主要業務板塊。集團風險管理部負責進行整體風險整合，深入識別並詳細描述對陽光各業務板塊產生影響的氣候風險因素與潛在機遇，梳理形成對陽光保險重要程度較高的氣候風險和機遇清單。

風險評估

採用定性和定量結合的方法，結合職能部門、業務部門、外部專家等意見反饋，綜合考量氣候風險及機遇對公司戰略、運營、聲譽及財務等領域的影響性質、價值鏈範圍、時間週期及企業自身適應力。為強化氣候風險和機遇的前瞻性評估，我們積極探索開展氣候情景分析，參考國際通用的氣候情景框架，完善構建氣候相關風險評估模型，重點分析氣候相關風險對公司資產、承保及投資業務的潛在財務影響，深化企業氣候韌性評估。

風險管理

我們積極將氣候因素納入風險管理流程，基於公司全面風險管理框架，結合公司整體風險偏好、風險發生概率、財務影響程度及影響緊迫性，對氣候相關風險重要程度進行排序，以確定資源分配和應對的優先級別。針對已識別的重要風險，我們制定並實施相應的風險控制、風險轉移、風險接受或風險緩釋等風險管理策略，構建關鍵風險指標，對相關風險因素進行持續監測，實現氣候相關風險的有效控制和常態化管理。

風險報告

我們已建立常態化的氣候風險信息報告機制，將氣候風險管理情況納入公司整體風險事件報告體系。明確規定氣候相關風險信息上報路徑、程序和時效要求，向董事會與管理層匯報風險管理狀況。結合氣候相關風險事件的重要程度或緊迫性，我們採用定期報告與重大風險報告相結合的機制，常規事項與工作進展在定期報告中例行呈報；一旦識別到重大風險事件，則立即啟動專項報告流程，確保響應時效。確保董事會和管理層能夠及時、準確獲取氣候風險管理的目標、計劃執行進展與關鍵動態，為其戰略決策提供支持，並持續驅動整體管理效能的提升。

風險整合

我們持續深化氣候相關風險與機遇的管理流程融入公司戰略決策與日常運營。在戰略與治理層面，推動將氣候風險納入集團及各業務單位的風險偏好陳述與風險限額設置。在業務執行中，將氣候風險評估納入在承保定價、投資決策等前置環節，確保氣候相關風險受到有效識別與管控。逐步將氣候風險管理成效納入相關部門績效考核體系，推動責任落實。持續協調風控、財務、業務等板塊氣候相關風險管理工作同步開展、協同推進，並定期向董事會風險管理委員會進行整合報告，以實現風險管理的全面覆蓋與有效閉環。

指標及目標

我們持續夯實氣候相關管理能力建設，積極發展綠色保險、綠色投資，全力支持經濟社會綠色轉型。

氣候相關目標

為積極應對氣候變化影響，有效落實氣候相關風險與機遇的管理舉措，同時基於負債端、資產端等保險主業的業務導向需求，我們在業務層面、運營層面制定了氣候相關目標，明確強化自身韌性的工作路徑。我們定期檢視氣候相關目標的適用性與有效性，科學優化目標實現路徑，探索氣候相關目標對業務運營積極導向，全面助力氣候相關目標實現以及企業可持續管理的深化融合。

	氣候目標	2025 年進展情況
業務層面	負債端：持續豐富綠色保險產品服務體系，綠色保險保費規模保持較高增長	綠色保險保費收入 98.80 億元；推出三大主糧收穫期天氣指數保險等系列創新產品
	資產端：發揮保險資金優勢，大力支持綠色產業、綠色轉型發展，綠色投資規模穩定增長	截至 2025 年末，綠色投資餘額超 230 億元，可持續投資餘額超 660 億元
運營層面	以 2024 年排放強度為基準，2025 年全集團範圍一及範圍二溫室氣體排放強度同比下降 5% ¹⁴	2025 年單位面積溫室氣體排放量 0.03547 噸二氧化碳當量 / 平方米，同比下降 16%

氣候相關指標

我們持續強化碳排放數據統計基礎與數據質量，常態化開展溫室氣體排放管理和碳盤查等工作。

在完善範圍一、範圍二溫室氣體統計與測算機制的基礎上，我們重點推進落實範圍三排放的盤查工作。我們遵循《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準（2011 年）》，基於 15 項範圍三排放類別，結合陽光保險價值鏈的業態和經營特點，從排放規模、管理影響力、數據可得性、同業實踐等維度進行優先級評估，識別出對於本集團重要的九項範圍三類別，並完成 2024 年排放數據盤查與核算。具體類別包括：外購商品和服務類、資本商品類、燃料和能源相關活動類、運營中產生的廢物類、商務旅行類、僱員通勤類、上游租賃資產類、下游租賃資產類及投資類，測算數據質量可靠，為後續管理決策與減排行動提供了扎實依據。經盤查核算，投資類溫室氣體排放占範圍三總排放的 99% 以上，2025 年我們重點圍繞範圍三投資類排放開展專項工作。

¹⁴ 我們暫未制定使用碳信用抵銷溫室氣體排放的計劃

投資組合碳排放測算

我們遵循核算金融聯盟（PCAF）金融業指南，重點推進了投資組合碳排放的專項盤查與測算工作。盤查範圍已能夠覆蓋集團持倉資產組合中全部股票類與債券類資產，所獲測算數據達到了 PCAF 指南中的較高質量等級要求，為後續精準管理資產碳排放、推動投資組合綠色轉型奠定了可靠的數據基礎。

我們與外部專業機構專家持續就碳排放測算方法、氣候風險等領域進行交流學習，對國內外保險行業投資組合碳排放披露情況進行深入研究，按計劃推進和優化投資活動碳排放測算工作。

2025 年，公司基於引入的外部專業碳數據庫，完成對 2024 財年上市公司、發債主體及公募基金等數據質量的全面校驗與對比分析，就發現的差異、缺失及異常值等問題進行了修正處理。同時，在供應商協助下優化了主權債券的碳排放測算方法。通過對數據與模型的全面檢核，有效提升了數據質量的準確度和可靠性。

未來，我們將持續深化範圍三排放數據在資產組合管理中的整合與應用，探索投資組合氣候風險與機遇評估機制，推動氣候風險管理融入核心投資決策流程，增強對投資組合的可持續發展影響力。

溫室氣體排放範圍三 (投資) 情況	持有資產碳排放量 (噸 CO ₂ e)	有碳排放數據的持倉資產組合整體碳強度 (噸 CO ₂ e/ 百萬資產)	同類資產覆蓋率	PCAF 數據質量等級
股票類	1,833,014	33.19	100%	1.38
債券類	10,525,699	36.48	100%	1.26

說明：基於 2024 年 12 月 31 日淨價市值持倉數據進行核算

其他氣候相關指標

序號	指標名稱	指標信息
1	氣候相關物理風險--易受氣候相關物理風險影響的資產或者業務活動的金額和百分比	位於氣候高風險地區的財產險保單的保費收入占總保費收入比例約為 3.69%。
2	氣候相關轉型風險--易受氣候相關轉型風險影響的資產或者業務活動的金額和百分比	新能源轉型相關業務保費收入占總保費收入比例約為 2.42%。
3	氣候相關機遇--與氣候相關機遇有關的資產或者業務活動的金額和百分比	為綠色建築、新能源汽車、可再生能源項目等綠色領域提供的各類綠色保險的保費收入 98.80 億元，占總保費收入比例約 6.6%。 截至 2025 年 12 月末，綠色投資和可持續投資規模分別為 231 億元和 665 億元。
4	資本配置--針對氣候相關風險和機遇發生的資本支出、融資或者投資金額	截至 2025 年 12 月末，綠色投資和可持續投資規模分別為 231 億元和 665 億元。
5	內部碳定價	我們暫未在決策中應用內部碳定價。
6	薪酬	我們已將「應對氣候變化」「綠色金融」納入高管薪酬評價體系，並持續探索更多氣候相關指標在績效評估中的運用。

綠色節能減排

陽光保險嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，積極響應國家「雙碳」戰略，全面踐行可持續發展理念。我們深度踐行綠色辦公、綠色建築、綠色服務及綠色數據中心等核心舉措，將綠色節能減排工作深度融入公司運營與發展的各個環節，持續探索綠色高質量的發展路徑。

綠色辦公

陽光保險持續開展綠色辦公，以節約、低碳、環保等綠色發展理念為引領，制定並實施《低碳綠色辦公指引》《關於進一步推動落實綠色辦公工作的通知》等制度文件，明確綠色辦公全流程規範與要求，為各項工作落地提供堅實制度支撐。我們持續優化考核評價機制，強化員工綠色低碳意識培訓，建立健全常態化綠色辦公監督、檢查與監測機制，推動各層級落實減碳行動，切實助力綠色低碳發展。

降低能源消耗

以精細化用能管理為核心，在全運營場景落實節能降耗舉措，提升能源利用效率、減少無效能源消耗。

設備選用

優先選配高能效等級的節能型辦公設備，從硬件端提升整體用能效率。

節能改造

推進高耗能設備、設施節能化升級改造，優化能源利用結構。

照明優化

合理調整燈具類型、分佈與使用時間，採取工位過道筒燈間隔開啟、工作日午休關燈、感應燈具更換等措施，減少無效照明耗電。

運行調控

優化設備運營管理模式，通過分時分區運行電梯、下班關閉茶水間開水爐、設置電腦無操作自動熄屏等舉措，實現能源節約的常態化管理。

減少廢棄物排放

以源頭減量和資源循環為導向，通過模式創新與理念推廣，實現辦公廢棄物高效管控。

耗材管控

推行打印機租賃模式，由供應出租公司專業回收處置墨盒、硒鼓等耗材廢棄物；推廣無紙化辦公，科學規劃紙張使用，減少紙質文件打印與分發；規範辦公用品申領管理，強化資源高效利用；倡導員工減少一次性物品使用，從源頭減少辦公廢棄物產生。

垃圾分類

辦公區域設置分類垃圾桶及分類標識，增設電池、廢紙等二次利用回收箱，引導員工分類投放廢電池、廢紙、廢塑料、廢金屬等各類存在回收價值的廢棄物，促進資源循環利用。

案例 陽光融和醫院積極探索節能減排新路徑

陽光融和醫院聚焦高耗能核心設備，實施精準化節能改造升級。通過將老舊鍋爐更換為高效蒸汽發生器，2025年實現天然氣消耗下降71.8%。升級中央空調冷卻塔，實現單位供冷時間內系統耗電量下降，以設備迭代與技術革新實現能源利用效率提升、能耗總量降低的雙重目標。

推行節約用水

以系統化管控和全員參與為抓手，通過習慣引導與機制建設，築牢水資源節約管理體系。

節水舉措

全面更換節水型龍頭、馬桶等潔具，加強辦公區域日常用水巡檢，嚴格落實跑冒滴漏預防與整改措施，探索開展中水、雨水回收利用。

監督落實

完善水資源管理監督機制，建立水資源數據日常統計體系，督導各單位按季度填報水資源數據，確保節水舉措落地見效。

開展綠色宣貫

以多層次宣貫和多渠道培訓為載體，推動綠色辦公理念入腦入心，轉化為全員自覺行動。

專項培訓

組織綠色辦公專題培訓，推動各業務條線主動將綠色實踐融入日常運營。在陽光學堂平台發佈面向全體員工的綠色辦公低碳辦公視頻培訓，拓展培訓宣貫的廣度與深度；集團範圍內組織 ESG 碳排放管理培訓，有效提升關鍵崗位員工的節能降碳能力；定期組織節水專項培訓，重點講解水資源管理辦法和節水設備改造技術，提升員工精細化節水能力。

主題活動

開展世界森林日等主題宣傳活動，號召全員踐行綠色辦公、低碳生活，引領企業綠色轉型。

日常宣導

印發《綠色辦公倡議書》，明確光盘行動、節約水電、線上會議、綠色出行等行為指引，設立綠色辦公宣傳欄開展常態化綠色辦公宣導；電子屏滾動宣傳《綠色辦公，低碳節能，點滴行動，共創未來》《低碳綠色辦公宣傳》等宣導內容，倡導全員綠色辦公；開展節水宣傳，推動節水活動，強化全員水資源節約意識。

推進智慧辦公

以數字化、智能化為核心驅動，通過智慧辦公體系建設與流程優化，打造綠色高效智慧辦公體系。

平台搭建

構建集成智能查詢、事務辦理等功能的統一辦公服務平台，深化大模型融合應用，通過全員培訓與實戰推廣，提升智能辦公工具應用能力。

流程優化

持續改造審批流程，壓降冗餘節點、強化責任閉環；建設覆蓋多文種、多業務場景的智能寫作平台，提高行文規範性與撰寫效率。

知識管理

系統開展知識梳理與治理，搭建結構化知識數據底座，推動知識共建共享與場景化高效應用。

智能管控

通過 AI 質檢實現印章風控的自動化轉型，建成無人化智能印章室，實現遠程授權與全程可追溯；上線檔案庫房智能感知平台與證照管理系統，提升實體檔案及證照管理的安全性與智能化水平。



綠色建築

陽光保險堅定踐行可持續發展與環保理念，以先進節能技術與環保材料為支撐，匠心打造綠色辦公建築標桿。陽光保險總部大樓——北京陽光金融中心在設計到建設全流程落實綠色環保理念，規模化應用綠色建材與前沿節能技術，建築配套設施與環境品質全方位對標行業頂尖水準。該大樓依托 BIM（建築信息模型）技術搭建全景應用體系，並借助 IBMS（智能化集成）系統實現多模塊融合，顯著提升建築智能化水平，為辦公、會議、商業、餐飲等多元場景提供高效便捷的服務支撐，成功實現功能佈局與智能化運營的雙重突破。該大樓獲得 LEED（綠色建築）與 WELL（健康建築）雙重國際金級認證，有力彰顯陽光在綠色健康建築領域的積極探索與行業引領力。



陽光金融中心

綠色數據中心

陽光保險制定《數據中心綠色節能減排措施》，全面規範數據中心日常運營中的能源管理，推動落實高效環保的節能減排舉措。遵循因地制宜原則，我們精準診斷運營痛點，制定針對性解決方案，並依托全流程監控與精細化管理，多維度實現數據中心機房能效優化。

數據中心綠色節能舉措：

機櫃優化

為機櫃加裝可重複使用的盲板，封堵無效風道，減少氣流短路，提升空調系統製冷效率以節約電力使用。截至 2025 年末，累計節約電量 23 萬度。

送風系統調整

優化送風地板設計，延長地板下靜壓箱送風距離，提升送風效率。在滿足製冷與風量需求的前提下，減少空調運行台數，實現節能降效。現場冷風通道的溫度監測結果顯示，優化後冷風通道溫度顯著降低，局部高溫問題得到有效緩解。

製冷系統升級

實施製冷系統技術改造，更換高效螺桿機組，並擴容板式換熱器以增加冷熱水交換面積，顯著提升機房熱量排出效率。經測算，單台螺桿機更換可實現年度節約用電超 38 萬度，板換擴容可實現年度節約用電超 18 萬度。



附錄

06

董事會聲明	097
年度關鍵績效表	098
第三方 ESG 鑒證報告	105
關鍵數據編報基礎	108
指標索引	109

董事會聲明

陽光保險董事會不僅專注於陽光業務的穩步增長，還積極致力於推動陽光 ESG 的全面發展，通過不斷優化 ESG 治理政策、管理流程和信息披露，力求實現企業與環境及社會的和諧共生，促進可持續發展。

董事會對 ESG 事宜的監管

董事會為 ESG 事宜的最高負責及決策機構，全面監督 ESG 事宜，對 ESG 工作承擔全部責任。定期檢討 ESG 相關目標及完成進度，聽取下設專門委員會、管理層匯報 ESG 相關事項的工作情況，並指導 ESG 信息披露工作。

董事會 ESG 委員會統籌 ESG 體系建設，審核 ESG 治理遠景、目標和策略，監察及檢討本集團 ESG 政策制度及 ESG 工作執行情況，發揮戰略引領作用，指導工作開展。

董事會戰略與投資決策委員會、審計委員會、提名薪酬委員會、風險管理委員會及消費者權益保護委員會依據自身職責，研究審閱信息安全、員工發展、消費者權益保護、商業道德等 ESG 相關事宜的制度政策，監督相關工作的開展，定期聽取專項匯報，協同推進陽光 ESG 整體工作。

董事會的 ESG 管理方針及策略

陽光保險將 ESG 治理要求、綠色金融工作要求等 ESG 相關事項融入日常管理體系之中，每年定期審視 ESG 工作完成情況，結合宏觀政策分析、監管機構要求以及利益相關方溝通結果，對各項 ESG 議題的重要程度進行優次排序和管理，積極推進重點議題的管理與提升工作。管理層每年定期向董事會及專門委員會匯報上述事務，明確 ESG 管理方針和策略，不斷精進自身 ESG 表現，實現 ESG 的有效管理。

董事會對 ESG 目標的檢討

董事會及專門委員會每年度定期檢討陽光保險 ESG 相關事宜及目標進展，審查 ESG 相關披露資料。本年度，董事會審議通過《2025-2027 三年發展規劃》《2024 年度風險評估報告》《2024 年度內部審計工作報告》《2024 年度消費者權益保護工作報告與 2025 年度工作規劃》等 ESG 相關匯報，分析工作現狀和難點，明確總體工作思路和重點任務。

董事會 ESG 委員會審議通過《2024 年度可持續發展報告》，對集團 ESG 工作進行整體把控，監督指導包括氣候變化風險在內的 ESG 相關工作，推進 ESG 相關指標量化工作，並就 ESG 相關信息披露提出建議。董事會戰略與投資決策委員會、審計委員會、風險管理委員會、消費者權益保護委員會對風險管理、商業道德、消費者權益保護相關工作報告進行審議，協同推進陽光 ESG 整體工作。

本報告已由董事會於二零二六年四月七日審閱批准

年度關鍵績效表

環境績效¹⁵

溫室氣體排放情況	單位	2025	2024	2023
排放總量（範圍一、二）	噸二氧化碳當量	48,506.59	57,133.16	59,524.91
範圍一排放量	噸二氧化碳當量	9,456.59	13,092.96	13,864.81
範圍二排放量	噸二氧化碳當量	39,050.00	44,040.20	45,660.10
單位面積溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 平方米	0.03547	0.04223	0.04298

能源消耗情況	單位	2025	2024	2023
直接能源消耗量	兆瓦時	39,952.12	55,866.53	56,127.53
天然氣	兆瓦時	14,390.46	22,633.27	9,438.78
液化石油氣	兆瓦時	105.49	32.32	7.96
汽油	兆瓦時	25,297.56	32,963.69	46,439.83
柴油	兆瓦時	158.61	237.25	240.96
單位面積直接能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	0.02922	0.04129	0.04053
間接能源消耗量	兆瓦時	73,595.92	77,222.87	80,063.30
外部購電量	兆瓦時	73,595.92	77,222.87	80,063.30
單位面積間接能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	0.05382	0.05708	0.05782

¹⁵ 2025 年環境類績效數據統計範圍包括陽光保險集團總部、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院；基於陽光業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》計算，按照二氧化碳當量呈列。範圍一排放量根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算；範圍二排放量使用基於位置的方法計算，根據生態環境部刊發的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中全國電力平均二氧化碳排放因子進行核算。

水消耗情況	單位	2025	2024	2023
耗水量	噸	705,749.62	972,409.03	1,017,790.52
市政供水	噸	695,824.81	954,405.44	896,269.30
飲用水	噸	9,924.81	18,003.59	121,521.22
單位面積耗水量	噸 / 平方米	0.51612	0.71877	0.73498

廢棄物情況	單位	2025	2024	2023
無害廢棄物	噸	324.70	609.22	2,768.38
耗紙量	噸	324.70	609.22	2,768.38
單位面積無害廢棄物消耗量	噸 / 平方米	0.00024	0.00045	0.00200
有害廢棄物 ¹⁶	噸	39.27	21.58	112.12
廢棄硒鼓	噸	38.25	16.31	89.78
廢棄墨盒	噸	1.02	5.27	22.34
單位面積有害廢棄物消耗量	噸 / 平方米	0.00003	0.00002	0.00008

¹⁶ 有害廢棄物包括廢棄硒鼓和廢棄墨盒，均由有資質的回收商回收處置。

社會績效

僱傭情況	單位	2025	2024	2023
正式員工數	人	45,748	48,477	50,629
集團及主要子公司 ¹⁷	人	44,005	46,736	48,888
陽光融和醫院	人	1,743	1,741	1,741
實習生員工數	人	78	112	62
勞務派遣員工數	人	0	0	0
兼職員工數	人	0	0	0
按性別劃分的員工數				
男員工人數	人	19,256	20,468	21,334
女員工人數	人	26,492	28,009	29,295
按年齡劃分的員工數				
30歲以下	人	9,084	10,775	12,748
31歲~40歲	人	24,680	26,144	26,862
41歲~50歲	人	9,884	9,428	8,925
51歲以上	人	2,100	2,130	2,094
按地區劃分的員工數 ¹⁸				
華北區域	人	9,753	10,953	11,820
東北區域	人	4,012	4,235	4,566
華東區域	人	13,486	14,132	14,872
華中區域	人	6,137	6,355	6,470
華南區域	人	3,326	3,582	3,467
西南區域	人	6,146	6,337	2,897
西北區域	人	2,888	2,883	6,537

¹⁷ 統計範圍包括陽光保險集團總部、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科。

¹⁸ 地區劃分標準為華北區域：北京市、天津市、河北省、山西省、內蒙古自治區；東北區域：黑龍江省、吉林省、遼寧省；華東區域：上海市、江蘇省、浙江省、安徽省、江西省、山東省、福建省，以及台灣省；華中區域：河南省、湖北省、湖南省；華南區域：廣東省、廣西壯族自治區、海南省，以及香港特別行政區、澳門特別行政區；西南區域：重慶市、四川省、貴州省、雲南省、西藏自治區；西北區域：陝西省、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區。

僱傭情況	單位	2025	2024	2023
按學歷劃分的員工數				
本科以下	人	21,154	22,873	25,300
本科	人	22,547	23,442	23,286
碩士及以上	人	2,047	2,162	2,043
按僱員類型劃分的員工數				
管理序列	人	5,240	5,709	6,084
專業技術序列	人	15,615	17,019	16,710
銷售序列	人	24,893	25,749	27,835
員工流失情況¹⁹				
員工流失率	%	5.1	5.3	6.5
按性別劃分的員工流失率				
男性員工流失率	%	6.5	6.4	7.6
女性員工流失率	%	3.6	4.2	5.6
按年齡劃分的員工流失率				
30歲以下	%	11.1	11.1	12.7
31歲~40歲	%	4.2	4.2	5.1
41歲~50歲	%	1.8	1.8	2.4
51歲以上	%	1.0	1.1	0.8
按地區劃分的員工流失率				
華北區域	%	4.6	4.3	6.9
東北區域	%	4.6	5.0	3.6

¹⁹ 員工流失指標口徑為非銷售類員工主動離職率。

員工流失情況	單位	2025	2024	2023
按地區劃分的員工流失率				
華東區域	%	5.0	5.5	6.4
華中區域	%	4.4	4.8	5.6
華南區域	%	7.6	7.7	8.0
西北區域	%	6.2	7.6	9.9
西南區域	%	5.6	5.4	6.4
員工發展與培訓 ²⁰				
員工培訓覆蓋率	%	99.00	98.71	93.15
按性別劃分的培訓覆蓋率				
男性員工培訓覆蓋率	%	99.01	98.63	94.89
女性員工培訓覆蓋率	%	98.98	98.76	91.89
按僱員類型劃分的培訓覆蓋率				
管理序列培訓覆蓋率	%	99.94	99.84	100.00
非管理序列培訓覆蓋率	%	98.88	98.56	92.30
員工人均培訓學時數	學時	69.3	86.6	71.6
按性別劃分的人均培訓學時數				
男性員工平均受訓時數	學時	72.6	89.4	78.4
女性員工平均受訓時數	學時	67.0	84.5	66.6
按僱員類型劃分的人均培訓學時數				
管理序列平均受訓時數	學時	114.4	132.6	136.1
非管理序列平均受訓時數	學時	63.7	80.6	63.0

²⁰ 學時是陽光保險根據不同類型培訓課程情況制定的內部統計規則，統計範圍僅包括通過陽光學堂平台系統開展的線上培訓。

供應商管理 ²¹	單位	2025	2024	2023
供應商總數	個	3,872	11,799	10,620
中國內地	個	3,839	11,755	10,620
港澳台地區	個	28	44	0
其他國家及地區	個	5	0	0

產品責任

2025

客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
全口徑去重件數 ²²	萬件	6.01	3.75	0.0058
全口徑去重件投訴業務類型及占比	/	理賠 60.94%	銷售 69.32%	銷售 51.72%
		承保 15.08%	退保 12.95%	徵信 36.21%
		銷售 14.06%	續收續保 4.20%	催收 10.35%
		退保 6.81%	合同條款 3.53%	退保 1.72%
		其它 3.11%	理賠糾紛 3.01%	
			其它 6.99%	
監管通報件數	件	330	783	16
監管通報件投訴業務類型及占比	/	理賠 58.79%	銷售 65.77%	銷售 81.25%
		承保 16.97%	退保 23.50%	徵信 12.50%
		退保 10.91%	理賠 4.98%	催收 6.25%
		銷售 4.24%	續收續保 2.68%	
		其他 9.09%	其他 3.07%	
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
全口徑客訴案件集中的三個地區	/	山東、河南、河北	黑龍江、山東、湖北	北京、江蘇、浙江

²¹ 本年度供應商總數同比下降，主要由於公司於 2025 年啟用新的供應商管理系統，本年度披露數據為新系統內完成登記的供應商數量。

²² 為更全面、客觀反映本集團收到的客戶訴求與意見，自本報告期起，將原自收投訴件指標拓展為全口徑投訴（含監管轉辦及自收投訴），系統呈現我們的工作進展與成效。

產品責任

2024

客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
自收投訴件數	萬件	3.08	3.86	0.0004
監管投訴件數	件	349	632	28
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
監管投訴案件集中的三個地區	/	浙江、江蘇、廣東	江蘇、浙江、山東	北京、河北、陝西

2023

客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
自收投訴件數	萬件	2.96	3.26	0.0005
監管投訴件數	件	1,323	1,581	66
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
監管投訴案件集中的三個地區	/	江蘇、北京、廣東	浙江、雲南、廣東	北京、上海、浙江

反貪污	單位	2025	2024	2023
員工反貪污培訓	人次	56,132	58,187	20,749

社區投資	單位	2025	2024	2023
「萬名村醫能力提升計劃」 累計培訓村醫數量	人次	24,036	22,434	19,478
開展志願服務時長	小時	25,931	30,808	16,672

第三方 ESG 鑒證報告



獨立執業會計師就陽光保險集團股份有限公司的可持續發展資料的有限保證鑒證報告

致陽光保險集團股份有限公司董事會

有限保證結論

我們已對陽光保險集團股份有限公司及其子公司（貴「集團」）概述於下表的可持續發展資料（以下簡稱「可持續發展資料」）執行了有限保證的鑒證工作。

基於我們執行的程序以及取得的證據，我們未有發現任何事項使我們相信可持續發展資料在所有重大方面未有按照已載於貴集團二零二五年度可持續發展報告中的「關鍵數據編報基礎」（以下簡稱「編報基礎」）編制。

可持續發展資料

於二零二五年十二月三十一日及截至該日止年度的可持續發展資料概述如下：

可持續發展資料	時點指標（於二零二五年十二月三十一日）或 期間指標（截至二零二五年十二月三十一日止 年度）	
	2025	
• 外部購電量(兆瓦時)	73,595.92	期間
• 天然氣消耗量(兆瓦時)	14,390.46	期間
• 液化石油氣消耗量(兆瓦時)	105.49	期間
• 汽油消耗量(兆瓦時)	25,297.56	期間
• 柴油消耗量(兆瓦時)	158.61	期間
• 範圍一排放量(噸二氧化碳當量)	9,456.59	期間
• 範圍二排放量(噸二氧化碳當量)	39,050.00	期間
• 排放總量(範圍一、二)(噸二氧化碳當量)	48,506.59	期間

PricewaterhouseCoopers
22/F Prince's Building, Central
Hong Kong SAR, China
T: +852 2289 8888, F: +852 2810 9888

www.pwchk.com

可持續發展資料（續）	時點指標（於二零二五年十二月三十一日）或 期間指標（截至二零二五年十二月三十一日止 年度）	
	2025	
• 正式員工數(人)	45,748	時點
• 女員工人數(人)	26,492	時點
• 員工培訓覆蓋率(%)	99.00	期間
• 員工人均培訓學時數(學時)	69.3	期間
• 男性員工培訓覆蓋率(%)	99.01	期間
• 女性員工培訓覆蓋率(%)	98.98	期間
• 男性員工平均受訓時數(學時)	72.6	期間
• 女性員工平均受訓時數(學時)	67.0	期間
• 供應商總數(個)	3,872	時點
• 女性董事人數(人)	2	時點

結論基礎

我們根據國際審計與鑒證準則理事會頒布的國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）*歷史財務信息的審計或審閱以外的鑒證業務*（以下簡稱「國際鑒證業務準則第 3000 號（修訂版）」），以及國際鑒證業務準則第 3410 號*溫室氣體排放聲明的鑒證業務*（以下簡稱「國際鑒證業務準則第 3410 號」）的規定執行了有限保證的鑒證工作。

我們相信，我們所獲得的證據能充足及適當地為我們的結論提供基礎。我們在該等準則下承擔的責任已在本報告「執業會計師的責任」部分中作進一步闡述。

我們的獨立性和質量管理

我們已遵守香港會計師公會頒布的《專業會計師道德守則》中對獨立性及其他專業道德的要求，有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定。

本會計師事務所採用國際審計與鑒證準則理事會頒布的《國際質量管理準則》第 1 號，並要求事務所設計、執行及營運一套質量管理系統，包括關於要遵守道德要求、專業準則規定及可適用的法律及監管規定的政策或程序。

就可持續發展資料須承擔的責任

貴集團管理層有責任：

- 根據「編報基礎」編制可持續發展資料；
- 設計、實施和維護管理層認為所需的內部控制，以便根據「編報基礎」編制可持續發展資料，並使可持續發展資料不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報；以及
- 選擇和採用適當的可持續發展報告方法，並在具體情況下做出合理的假設和估計。

治理層負責監督貴集團的可持續發展報告流程。

編制可持續發展資料的固有限制

溫室氣體排放的量化存在固有的不確定性，是因為用於確定結合不同氣體所需的排放因子和排放值的科學知識不完整。

由於對於非財務資料，未有評估和計量的國際公認通用標準，故此不同但均為可予接受的評估和計量技術，或會影響與其他機構的可比性，並可能隨著時間推移而發生變化。

執業會計師的責任

我們的責任，是計劃和執行鑒證工作，以對可持續發展資料是否存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯報取得有限保證，並出具包括我們結論的有限保證鑒證報告。我們僅按照我們協定的業務約定條款向閣下（作為整體）報告我們的結論，除此之外本報告別無其他目的。我們不會就本報告的內容向任何其他人士負上或承擔任何責任。錯報可以由欺詐或錯誤引起，如果合理預期它們單獨或匯總起來可能影響可持續發展資料使用者依賴可持續發展資料所作出的決定，則有關的錯報可被視作重大。

在根據國際鑒證業務準則第3000號（修訂版）及國際鑒證業務準則第3410號執行有限保證鑒證工作的過程中，我們運用了專業判斷，保持了專業懷疑態度。我們亦：

- 確定貴集團在具體情況下使用「編報基礎」作為可持續發展資料的編制基礎是否適當；
- 執行風險評估程序，包括了解與本業務相關的內部控制，以識別很可能由於欺詐或錯誤而導致重大錯報之處，但目的並非對貴集團內部控制的有效性發表結論；以及
- 對可持續發展資料中很可能出現重大錯報之處，設計及執行鑒證程序作出應對。由於欺詐可能涉及串謀、偽造、蓄意遺漏、虛假陳述，或凌駕於內部控制之上，因此未能發現因欺詐而導致的重大錯報的風險高於未能發現因錯誤而導致的重大錯報的風險。

已執行工作概述

有限保證的鑒證業務涉及執行程序以取得有關可持續發展資料的證據。有限保證的鑒證業務中所執行的程序在性質和時間上，與合理保證的鑒證業務有所不同，且其範圍小於合理保證的鑒證業務範圍。因而有限保證的鑒證業務所取得的保證程度遠低於合理保證的鑒證業務中應取得的保證程度。

我們所選擇程序的性質、時間和範圍乃基於我們的專業判斷，包括識別可持續發展資料中很可能因欺詐或錯誤而導致重大錯報之處。

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- 已與貴集團總部參與提供可持續發展資料的相關負責部門員工進行訪談，了解與貴集團編制可持續發展資料相關的報告流程；
- 已評估由識別可持續發展資料之流程所識別出的所有資料是否已全部包含於可持續發展資料內；
- 已對可持續發展資料中的選定資料詢問相關人員及執行了分析程序；
- 已對可持續發展資料中的選定資料抽樣執行了有限的實質性程序；及
- 已評估所採用的可持續發展資料量化方法及報告標準的適當性。



羅兵咸永道會計師事務所

執業會計師

香港，二零二六年四月二十日

關鍵數據編報基礎

外部購電量 (兆瓦時)

可持續發展報告披露的外部購電量是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的外購電網電力總量。

天然氣消耗量 (兆瓦時)

可持續發展報告披露的天然氣消耗量是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的天然氣消耗總量,根據中華人民共和國國家標準(綜合能耗計算通則)(GB/T 2589-2020) 進行核算。

液化石油氣消耗量 (兆瓦時)

可持續發展報告披露的液化石油氣消耗量是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的液化石油氣消耗總量,根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 進行核算。

汽油消耗量 (兆瓦時)

可持續發展報告披露的汽油消耗量是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的汽油消耗總量,根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 進行核算。

柴油消耗量 (兆瓦時)

可持續發展報告披露的柴油消耗量是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的機動車柴油消耗量和非機動車柴油消耗量之和,根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 進行核算。

範圍一排放量 (噸二氧化碳當量)

可持續發展報告披露的範圍一排放量是指陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院使用天然氣、液化石油氣、汽油和柴油產生的直接溫室氣體排放總量。範圍一排放量按照二氧化碳當量呈列,根據中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020) 及政府間氣候變化專門委員會(IPCC) 刊發的《2006年 IPCC 國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。

除另有說明,下列環境績效數據統計範圍包括陽光保險集團總部、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院,其餘績效數據統計範圍詳見說明。

範圍二排放量 (噸二氧化碳當量)

可持續發展報告披露的範圍二排放量是指陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院外購電力產生的間接溫室氣體排放總量。範圍二排放量使用基於位置的方法計算,按照二氧化碳當量呈列,根據生態環境部刊發的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因數的公告》中全國電力平均二氧化碳排放因數進行核算中的排放因數進行核算。

排放總量 (範圍一、二)(噸二氧化碳當量)

可持續發展報告披露的排放總量(範圍一、二)是指報告期內陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的範圍一和範圍二溫室氣體排放量總和。

正式員工數 (人)

可持續發展報告披露的正式員工數是指截至報告期末簽訂勞動合同的員工人數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院。

女員工人數 (人)

可持續發展報告披露的女員工人數是指截至報告期末簽訂勞動合同的女員工人數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院。

員工培訓覆蓋率 (%)

可持續發展報告披露的員工培訓覆蓋率是指報告期內陽光學堂記錄參加培訓的員工數除以員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

員工人均培訓學時數 (學時)

可持續發展報告披露的員工人均培訓學時數是指報告期內陽光學堂記錄參加培訓的總學時數除以員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

男性員工培訓覆蓋率 (%)

可持續發展報告披露的男性員工培訓覆蓋率是指報告期內陽光學堂記錄參加培訓的男性員工數除以男性員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

女性員工培訓覆蓋率 (%)

可持續發展報告披露的女性員工培訓覆蓋率是指報告期內陽光學堂記錄參加培訓的女性員工數除以女性員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

男性員工平均受訓時數 (學時)

可持續發展報告披露的男性員工平均受訓時數是指報告期內陽光學堂記錄男性員工參加培訓的總學時數除以男性員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

女性員工平均受訓時數 (學時)

可持續發展報告披露的女性員工平均受訓時數是指報告期內陽光學堂記錄女性員工參加培訓的總學時數除以女性員工總數。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院的正式員工。

供應商總數 (個)

可持續發展報告披露的供應商總數是指截至報告期末陽光招標採購系統中正式供應商數量。統計範圍包括:陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院。

女性董事人數 (人)

可持續發展報告披露的女性董事人數是指截至報告期末陽光保險董事會成員中女性董事的總人數。

指標索引

香港聯交所 ESG 報告守則

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置
管治架構	董事會聲明
匯報原則	報告編制說明
匯報範圍	報告編制說明
A. 環境	
層面 A1：排放物	
<p>一般披露</p> <p>有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律法規及規例規管的污染物。 有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	綠色節能減排
關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	年度關鍵績效表
關鍵績效指標 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）。	年度關鍵績效表
關鍵績效指標 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）。	年度關鍵績效表
關鍵績效指標 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。	氣候變化應對 - 指標及目標
關鍵績效指標 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。	綠色節能減排

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

披露位置

A. 環境

層面 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。

注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。

綠色節能減排

關鍵績效指標 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）。

年度關鍵績效表

關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。

年度關鍵績效表

關鍵績效指標 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。

綠色節能減排

關鍵績效指標 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。

綠色節能減排

關鍵績效指標 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。

不适用

層面 A3: 環境及天然資源

一般披露

減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。

綠色節能減排、可持續保險、可持續投資

關鍵績效指標 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。

綠色節能減排、可持續保險、可持續投資

B. 社會

層面 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。

員工權益保障

關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

年度關鍵績效表

關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。

年度關鍵績效表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置
B. 社會	
層面 B2: 健康與安全	
<p>一般披露</p> <p>有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	關愛員工發展
<p>關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。</p>	關愛員工發展
<p>關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。</p>	關愛員工發展
<p>關鍵績效指標 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。</p>	關愛員工發展
層面 B3: 發展及培訓	
<p>一般披露</p> <p>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。</p> <p>注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。</p>	關愛員工發展
<p>關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。</p>	年度關鍵績效表
<p>關鍵績效指標 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。</p>	年度關鍵績效表
層面 B4: 勞工準則	
<p>一般披露</p> <p>有關防止童工或強制勞工的：</p> <p>(a) 政策；及</p> <p>(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p>	員工權益保障
<p>關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。</p>	員工權益保障
<p>關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。</p>	員工權益保障

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置
B. 社會	
層面 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。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	年度關鍵績效表
關鍵績效指標 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辦法。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	可持續供應鏈
關鍵績效指標 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。	可持續供應鏈
層面 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。	客戶權益 商業道德 隱私與數據安全
關鍵績效指標 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
關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	年度關鍵績效表
關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	商業道德
關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	隱私與數據安全

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

披露位置

B. 社會

層面 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。

商業道德

關鍵績效指標 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。

參閱司法公開信息

關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。

商業道德

關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。

商業道德、年度關鍵績效表

層面 B8: 社區投資

一般披露

有關以社區參與來瞭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。

社會責任

關鍵績效指標 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）。

社會責任

關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。

社會責任、年度關鍵績效表

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		披露位置
氣候相關披露		
管治		氣候變化應對 - 管治
策略	氣候相關風險和機遇	氣候變化應對 - 策略
	業務模式和價值鏈	氣候變化應對 - 策略
	策略和決策	氣候變化應對 - 策略、氣候變化應對 - 指標及目標
	財務狀況、財務表現及現金流量 - 當前財務影響	氣候變化應對 - 策略
	財務狀況、財務表現及現金流量 - 預期財務影響	氣候變化應對 - 策略
	氣候韌性	氣候變化應對 - 策略
風險管理		氣候變化應對 - 風險管理
指標及目標	溫室氣體排放	年度關鍵績效表、氣候變化應對 - 指標及目標
	氣候相關轉型風險	氣候變化應對 - 指標及目標
	氣候相關物理風險	氣候變化應對 - 指標及目標
	氣候相關機遇	氣候變化應對 - 指標及目標
	資本運用	氣候變化應對 - 指標及目標
	內部碳定價	氣候變化應對 - 指標及目標
	薪酬	氣候變化應對 - 指標及目標
	行業指標	氣候變化應對
	氣候相關目標	氣候變化應對 - 指標及目標
	跨行業指標及行業指標的適用性	氣候變化應對



陽光保險
SUNSHINE INSURANCE

| 6963.HK