

2025

环境、社会及管治报告



目錄

關於本報告 01

關於眾安在線

公司概覽	02
管治架構	03
可持續發展成果	04

深化 ESG 管理

ESG 戰略理念	06
ESG 管治架構	09
利益相關方參與	10
實質性議題評估	11
回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)	12

01 激發善治活力

強化合規內控	14
健全風險管理	15
恪守商業道德	17
反洗錢與反欺詐	20
保護知識產權	23
信息安全保護	25
加強採購管理	30

02 加強採購管理

打造科技 + 服務生態	34
做有溫度的保險	37
推進負責任投資	42
提供優質服務	43

03 共築人文家園

維護基本權益	48
重視人才發展	52
增強員工健康	54
加強員工關懷	57

04 回饋社會民生

力行科普教育	60
踐行公益慈善	61
配合救災減損	62

05 譜寫綠色新篇

應對氣候變化	64
推動綠色運營	72

附錄一：ESG 關鍵績效表	75
附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引	79
附錄三：GRI 報告標準索引	83
讀者意見反饋表	91



關於本報告

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

報告標準

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

報告範圍

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

本報告的披露時間範圍覆蓋 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日（以下簡稱「報告期內」），為了增強報告敘述完整性，部分內容及數據適當超出上述範圍。

報告數據說明

本集團董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。本報告中財務數據均來自 2025 年度綜合財務報表，該報表已經過羅兵咸永道會計師事務所獨立審計，其他數據均來自本集團內部相關統計報告或文件。若本報告中財務數據與年度綜合財務報表不一致，以財務報表中的數據為準。

報告原則

本集團在編寫 ESG 報告時，遵循以下四個匯報原則：

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

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

平衡：本報告遵循平衡原則，確保不偏不倚地呈現本集團的 ESG 表現。

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

報告獲取

本報告以 PDF 格式在以下網站上發佈，利益相關方可以點擊相關文件查看本報告：

香港交易及結算所有限公司（HKEX）網頁（www.hkexnews.hk）

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

聯繫方式

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

電子郵件：dongshihui@zhongan.com

報告語言

本報告以繁體中文及英文版本發佈。如有歧義，以繁體中文版為準。

關於眾安在線

■ 公司概覽

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

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

2025 年

眾安全年總保費超 **357.35** 億元，同比增長 **6.9%**

實現保險服務收入 **334.85** 億元，同比增長 **5.5%**

本集團已擁有 220 個活躍機器人，2025 全年實現超 **20** 億次大模型調用，消耗超 **3** 萬億 token，

推動技術深度融入保險全價值鏈，切實轉化為高質量發展的經營成果

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



■ 管治架構

眾安不斷強化公司治理能力，搭建了權責分明的治理架構，充分保障本集團和利益相關方的合法權益，提升運行效能。本集團董事會下設審計與消費者權益保護委員會、提名與薪酬管理委員會、風險管理與關聯交易控制委員會以及戰略與投資決策委員會四個專門委員會。委員會具體職權範圍、構成以及成員背景請詳見本集團 2025 年年報。

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

2025 年

本集團董事會由 **11** 名董事組成

女性董事 **2** 名



獨立非執行董事 **4** 名



4 位獨立董事具有風險管理經驗



7 位董事有保險行業經驗



■ 可持續發展成果

2025 年，眾安保險以科技驅動，將「綠色、普惠、數字」理念深度融入保險價值鏈的各個環節，收穫了利益相關方的諸多肯定。

可持續發展績效

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

環境



累計上線

50 個綠色保險條款

承保超

1,080 萬件綠色保險保單

新能源車險總保費同比增長約

206.2%

溫室氣體排放總量（範圍 1 和範圍 2）

較去年下降 **9.7%**

深化無紙化辦公實踐，年減少紙張消耗約

36,000 張

社會



客戶滿意度

98.49 分

健康險服務用戶累計超過

1.5 億

研發投入

7.45 億元

佔總保費的

20.85%

已部署約

220 個活躍機器人，將 AI 技術深度融入全鏈路的業務場景

治理



獨立董事佔比

36.4%

反貪腐等商業道德培訓覆蓋率

100%

《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率

100%

供應商《廉潔承諾書》簽署率

100%

可持續發展榮譽

2025 格隆匯金格獎
ESG 信息披露卓越企業

格隆匯

年度社會公益 (ESG)
典範機構

北京商報

社會責任先鋒保險公司

和訊網

2025 年度 ESG 創新案例

南方都市報

金鼎獎
年度競爭力新能源車險

每日經濟新聞

「人工智能+」實踐創新
金頂優秀案例

央廣網

ESG 評級

MSCI ESG 評級由 BBB 提升至 **A**

標普全球 ESG 分數提升至 **36** 分

Wind ESG 評級由 BBB 提升至 **A**

Wind ESG

众安在线

2025 评级



深化 ESG 管理

保險公司兼具風險管理者、風險承擔者與重要投資者的多重角色，在推動經濟、社會與環境可持續發展中具有獨特的戰略地位。眾安在線深刻認識到，ESG 不僅是企業履行社會責任的重要體現，更是識別與管理非財務風險、提升長期可持續價值的關鍵抓手。因此，本集團堅持將 ESG 融入核心發展戰略，作為推動高質量發展的重要引擎，持續強化治理效能與責任擔當，積極發揮保險行業在支持經濟、社會綠色轉型和可持續發展中的積極作用。

作為一家秉持「做有溫度的保險」理念的創新型互聯網保險公司，眾安在線結合自身發展理念與運營實踐，不斷探索並完善 ESG 管理體系，切實應對氣候變化等全球性可持續發展挑戰，致力於實現企業成長與社會福祉的協同共進。

■ ESG 戰略理念

踐行可持續發展已成為社會各界的共識。眾安在線始終秉持「科技驅動金融，讓保險更普惠」的使命，以創業者的姿態，用保險的溫度守護創新力量，以科技之光引領前行之路。我們致力於與客戶、合作夥伴、員工及社會各界利益相關方攜手同行，共同書寫數字經濟時代保險服務的新篇章。

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

眾安承諾並踐行可持續保險原則（PSI）

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

眾安結合自身「科技驅動金融，做有溫度的保險」的發展理念和運營實踐，明確將「嚴格合規運營」「做有溫度的保險」「重視人文關懷」「共享綠色生態」「回饋社會民生」作為履行環境及社會責任、踐行 ESG 理念的五大戰略發展方向。眾安持續完善 ESG 治理體系，規範信息披露機制，系統推進各業務環節中 ESG 議題的落地與績效提升。為強化責任落實，我們已將 ESG 關鍵指標納入高級管理人員的薪酬績效考核體系，切實激勵管理層在戰略決策和日常經營中重視可持續發展工作。



戰略方向



嚴格合規運營



做有溫度的保險

關鍵議題

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

- 產品與服務創新
- 普惠金融
- 消費者權益保護

實踐與目標

眾安不斷完善公司治理體系，持續提升公司治理能力，致力於打造合規、高效、穩健的創新型互聯網保險公司，為股東創造長期價值，與各利益相關方攜手實現可持續共贏。

- 夯實合規管理的組織架構與制度基礎，完善全面風險管理體系，持續提升信息披露的及時性與透明度，築牢高質量發展根基。
- 堅持誠信經營與公平競爭，嚴守商業道德底線，對腐敗、商業賄賂及欺詐等行為秉持「零容忍」態度，攜手客戶、供應商及合作夥伴共建廉潔、健康、可信賴的商業生態。
- 持續完善信息化管理體系，強化信息安全防護機制，切實保護客戶隱私，防範數據洩漏風險，全面保障客戶的合法權益。
- 在供應商合規管理基礎上，推進 ESG 風險評估機制，建立常態化的培訓與溝通渠道，助力供應商提升 ESG 管理水平，共同打造負責任、可持續的供應鏈體系。

眾安以「科技驅動金融」為使命，持續推出個性化、定制化、智能化的保險產品與服務，切實保障客戶權益，不斷提升用戶體驗，以優質且有溫度的保障方案，回應人民群眾對美好生活的日益增長的需求。

- 聚焦 ESG 新興風險，在產品創新中前瞻性融入城市化風險、人口老齡化與結構變化、氣候變化影響以及新興健康與人口學風險等，推動保險產品更具韌性與社會價值。
- 持續提升產品「溫度」，升級「百萬醫療系列」等核心產品，擴大覆蓋人群、拓展保障範圍；推出普惠型網絡安全保險、中小微企業營業中斷險等惠民產品，精準服務保障薄弱群體，助力實現保險可及性與包容性。
- 不斷健全消費者權益保護體系與管理機制，高度重視客戶反饋，暢通意見表達渠道，快速響應客戶訴求，全面守護客戶合法權益。

戰略方向

關鍵議題

實踐與目標



重視人文關懷

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



共享綠色生態

- 應對氣候變化
- 負責任投資
- 綠色發展與運營



回饋社會民生

- 社區參與及公益慈善

眾安重視人文關懷，致力於構建平等、包容、健康、安全的職場環境，讓員工共享本集團發展成果，攜手共創美好未來。

- 堅持平等僱傭原則，堅決杜絕童工、強迫勞動及任何形式的歧視行為，全面保障員工的合法權益，營造公平公正的工作氛圍。
- 暢通員工職業發展通道，持續優化人才培養體系，開展多元化的培訓與發展項目，支持員工在職學習與能力提升，助力員工在企業成長中實現自我價值。
- 重視員工心聲，健全溝通反饋機制，不斷提升福利待遇與人文關懷水平，重點關注女性員工及面臨困難的同事，增強員工的歸屬感、獲得感與幸福感。

眾安積極響應國家「雙碳」戰略目標，秉持愛護地球、保護環境的可持續發展理念，持續推進綠色金融服務，踐行綠色低碳運營，促進人、企業與自然和諧共生。

- 主動識別和應對氣候變化帶來的風險與機遇，積極開展綠色保險研究與產品創新，探索可複製、可推廣的解決方案，助力提升社會氣候韌性。
- 將 ESG 因子全面融入投資全生命周期管理，重點佈局「碳中和」等相關領域，引導資金支持綠色產業，推動經濟社會綠色低碳轉型。
- 加強運營過程中的能源、水資源和排放管理，設置相關目標，通過推行無紙化辦公、垃圾分類、鼓勵綠色出行等舉措，多措並舉降低本集團運營對環境的影響。

眾安積極履行社會責任，投身公益慈善事業，堅持做有溫度的企業，以實際行動助力實現共同富裕。

- 依託自主研發的 ZAction 公益平臺，持續深耕生態保護、科普教育、社會救助與救災減損等民生領域，系統開展動物與水源保護、大病兒童關愛、金融知識普及、自然災害應急支援等公益項目。
- 通過科技賦能公益行動，推動資源精準對接，切實為生態環境保護、弱勢群體幫扶及鄉村振興等國家戰略貢獻企業力量，傳遞保險向善的價值溫度。

■ ESG 管治架構

眾安高度重視自身管理決策與運營活動對環境、社會及經濟產生的影響，將 ESG 理念深度融入企業長期發展戰略，構建起自上而下、權責清晰的 ESG 管治架構。其中，戰略與投資決策委員會在 ESG 治理中發揮關鍵作用，負責就本集團戰略規劃、ESG 工作部署及 ESG 相關風險評估等事項提供專業建議，有效推動 ESG 管理工作的規範化、系統化和高效運行。同時，本集團定期為董事提供 ESG 相關培訓，不斷提升董事 ESG 事務履職能力。未來，本集團將持續根據業務發展動態優化 ESG 管理體系，不斷提升治理能力與可持續管理水平，為實現長期穩健發展提供堅實支撐。



董事會

- 確立 ESG 管治方針與策略
- 對 ESG 事宜進行評估、排序及管理
- 定期檢討 ESG 目標的實現進度

戰略 與投資決策 委員會

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

環境、社會 及治理工作 小組

- 負責 ESG 工作的具體執行並向戰略與投資決策委員會匯報工作情況

■ 利益相關方參與

本集團高度重視與利益相關方的溝通與互動，致力於建立並維護長期、透明、互信的良好關係。我們通過股東大會、官方網站、電話、電子郵件、專題研討會、滿意度調查等多種渠道，與各利益相關方保持密切而順暢的溝通，廣泛傾聽意見與關切，積極回應期望與訴求，持續提升各方對本集團可持續發展的認同與支持。

利益相關方	股東及投資者	監管機構	客戶	員工	供應商及合作夥伴	社區公眾
關注議題	<ul style="list-style-type: none"> • 合規運營 • 投資回報 • 保護股東權益 • 信息披露的準確性和及時性 	<ul style="list-style-type: none"> • 維護金融穩定 • 促進經濟發展 • 支持社會民生 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供方便、快捷、優質的保險服務 • 提高用戶滿意度 • 產品責任 	<ul style="list-style-type: none"> • 穩定就業 • 合理福利待遇 • 安全工作環境 • 教育培訓 • 職業發展和機遇 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信互惠 • 公平採購 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供就業機會 • 促進社會和諧 • 支持公益活動
主要溝通途徑	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 企業年報、公告等公開信息 • 路演等投資者關係活動 • 業績說明會 • 電話 / 電子郵件 • 官方網站 	<ul style="list-style-type: none"> • 匯報與交流 • 材料報送 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業官網 • 熱線電話及郵箱 • 客戶服務中心 • 客戶滿意度調查和意見表 • 網上服務平臺 • 日常營運 / 交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工滿意度調查 • 職工代表大會 • 員工培訓、研討會 • 員工活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商評估制度 • 供應商實地考察 • 供應商交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 公益活動 • 志願服務 • 官網與社交媒體

■ 實質性議題評估

本集團嚴格遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》的相關流程，每三年開展一次系統性的 ESG 實質性議題評估與分析。我們結合全球可持續發展標準、主流 ESG 評級體系要求、同業實踐對標以及本集團業務運營特點，構建 ESG 議題庫，並面向股東與投資者、客戶、員工、政府及監管機構、供應商與合作夥伴、社區公眾等關鍵利益相關方開展了問卷調查與意見徵詢。

在議題識別、調研、分析和驗證的基礎上，我們共識別出 16 項對本集團及利益相關方具有重大影響的實質性議題。報告期內，鑒於本集團主營業務、運營環境及外部生態未發生重大變化，本集團環境、社會及治理工作小組經評估決定繼續沿用現有實質性議題矩陣。

眾安 ESG 實質性議題評估流程

步驟一：識別潛在 ESG 議題

結合國內外 ESG 相關標準、行業發展趨勢與領先實踐，以及本集團業務開展實際情況，識別潛在的 ESG 議題。

步驟二：開展利益相關方調研

識別並邀請重要的內、外部利益相關方，通過回復線上調查問卷等方式，對識別出的 ESG 議題的實質性進行評估。

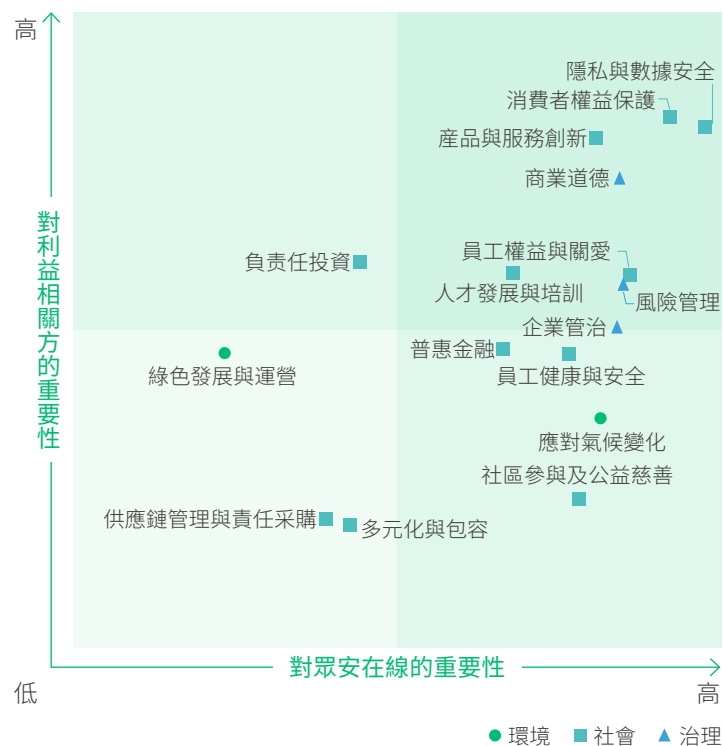
步驟三：分析調研結果

從「對利益相關方的實質性」和「對眾安在線的實質性」兩個維度分析評估結果，將 ESG 議題劃分為非常重要、重要和一般重要三類。

步驟四：驗證評估結果

由本集團管理層對 ESG 議題的實質性評估結果進行審閱，並根據本集團業務發展實際情況及規劃進行調整，形成最終的 ESG 實質性議題矩陣。

眾安 ESG 實質性議題矩陣



■ 回應聯合國可持續發展目標 (SDGs)

聯合國可持續發展目標	眾安的行動	回應章節
	<ul style="list-style-type: none"> 開通理賠綠色通道，保障及時賠付支持，最大限度地減少災後經濟損失。 	回饋社會民生
	<ul style="list-style-type: none"> 關注員工健康生活，提倡快樂工作，持續開展多樣的員工活動，新組建 9 個俱樂部，覆蓋超 1,000 名員工。 暢通員工職業發展通道，積極開展多項培訓活動，滿足員工職業發展需求。 	共築人文家園
	<ul style="list-style-type: none"> 在「3.15」消費者權益日、「7.8」全國保險公眾宣傳日等關鍵時點，常態化開展保險科普宣教，助力公眾增強風險防範能力。 	回饋社會民生
	<ul style="list-style-type: none"> 堅決拒絕性別歧視，全面保障男女員工同工同酬，確保女性員工在薪酬、晉升及發展機會上享有平等權利。 	共築人文家園
	<ul style="list-style-type: none"> 踐行員工家庭關懷理念，將關愛從員工延伸至其家屬，持續為員工子女提供專屬福利支持，助力員工實現工作與生活的平衡。 	共築人文家園
	<ul style="list-style-type: none"> 積極順應國內外責任投資發展趨勢，將負責任投資原則融入投資理念與策略之中，在盡職調查和投資決策中考量 ESG 因素。 	堅持責任運營
	<ul style="list-style-type: none"> 積極營造多元包容的職場環境，保障每位員工享有公平的發展機會，激發團隊活力與創新潛能。 	共築人文家園
	<ul style="list-style-type: none"> 堅持「做有溫度的保險」理念，致力於為社會提供優質、可及的保險產品與服務。特別關注靈活用工人群、中老年人、兒童、女性等特殊社會群體的風險保障需求，針對性開發多元化保險解決方案。 	堅持責任運營
	<ul style="list-style-type: none"> 積極踐行綠色採購，持續優化採購管理體系，在保障合規高效的同時，優先引入環境友好型產品與服務。 	激發善治活力
	<ul style="list-style-type: none"> 踐行綠色運營，致力於在 2030 年前實現範圍 1 和範圍 2 的碳中和，持續推動節能減排與可持續發展。 	譜寫綠色新篇
	<ul style="list-style-type: none"> 設立首席合規官。 反貪腐等商業道德培訓覆蓋率 100%。 《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率 100%。 持續完善反洗錢工作體系建設，全面提升反洗錢履職能力。 	激發善治活力

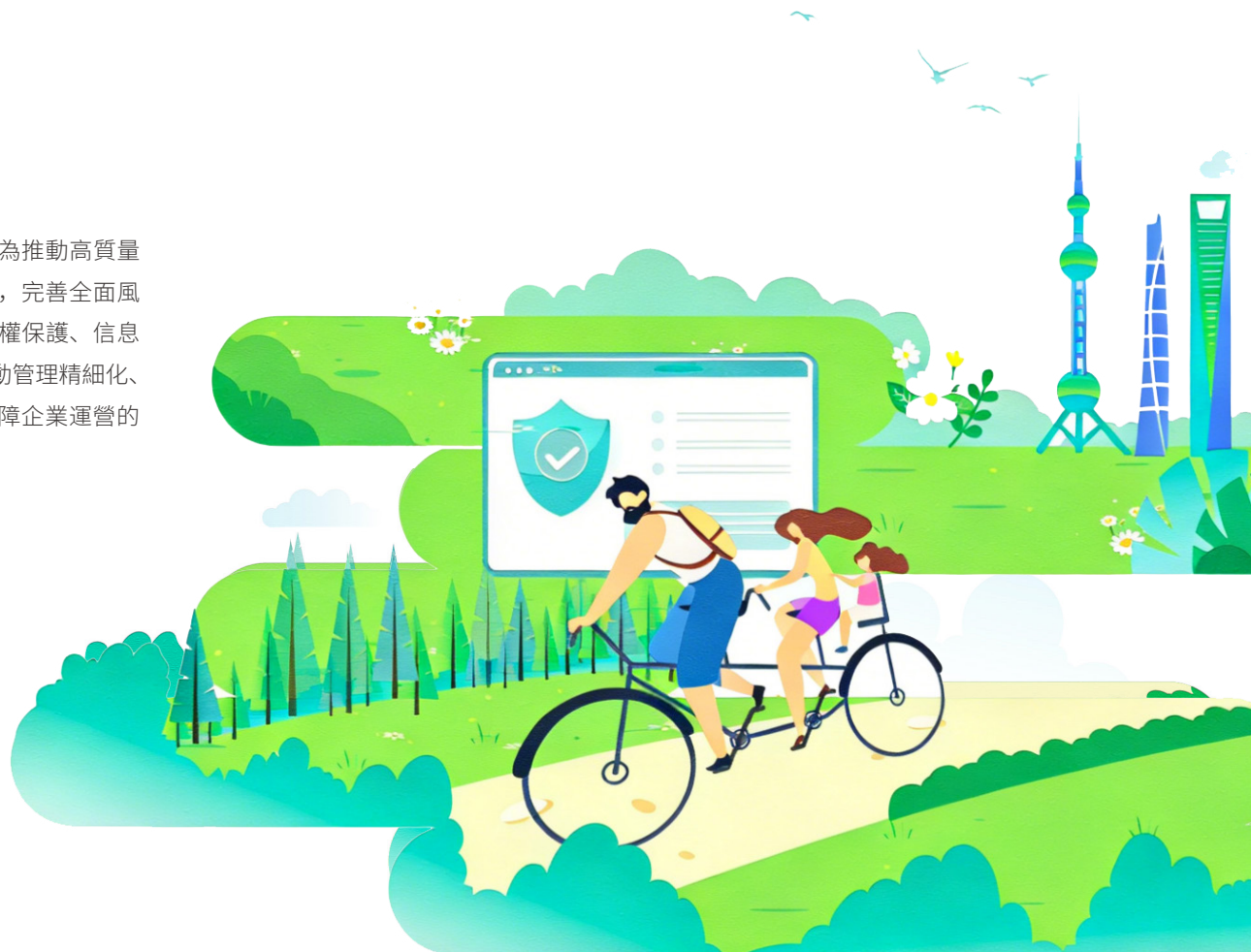
01 激發善治活力

眾安在線秉持「商業向善」理念，將健全的公司治理與合規风控視為推動高質量發展的核心基石。我們圍繞關鍵管理領域，持續夯實合規管理基礎，完善全面風險管理體系，系統提升合規治理能力與執行效能。本集團在知識產權保護、信息安全保障、採購管理等重點環節，不斷強化制度建設與流程管控，推動管理精細化、規範化和透明化。通過一系列扎實有力的治理舉措，本集團切實保障企業運營的穩健性與可持續性，為公司的長期健康發展築牢堅實根基。

2025 年眾安保險公司治理亮點績效

- 獨立董事佔比 **36.4%**
- 反貪腐等商業道德培訓覆蓋率 **100%**
- 《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率 **100%**
- 供應商《廉潔承諾書》簽署率 **100%**
- 累計知識產權授權量 **1,290** 件

貢獻聯合國可持續發展目標



強化合規內控

本集團董事會對合規管理承擔最終責任，全面監督合規體系的有效性與執行成效，築牢合規經營頂層責任防線。日常合規管理工作由法律合規部牽頭統籌實施，核心職責涵蓋法務管理、合規管控、知識產權保護、訴訟案件處理以及反洗錢管理等關鍵領域，確保各項規章制度有效落地與嚴格執行。同時，集團設立首席合規官，統籌協調合規戰略的制定與實施，確保合規工作開展的獨立性、權威性與有效性。

在內控管理方面，為強化合規職能的獨立性和權威性，本集團建立了嚴格的績效考核機制，明確要求合規負責人回避可能引發利益衝突的業務決策、財務管理及內部審計等相關事務，從源頭防範職責重疊與利益衝突風險，持續提升合規管理的公正性與專業性，助力合規治理目標落地。

在制度建設方面，以《眾安保險合規管理辦法》《眾安保險制度管理辦法》等核心制度為指引，本集團持續優化合規管理體系，推動制度建設向系統化、規範化與動態化升級。報告期內，集團累計新增、修訂或廢止制度 154 個，覆蓋員工行為管理、保險資金運用、採購規範、數據信息安全保護等多個關鍵領域，切實提升內部治理效能，精準適配外部監管要求與公司高質量、可持續發展需求。此外，本集團堅持開展年度制度「立、改、廢」審查工作，結合監管動態、業務變化及內控評估結果，持續推動制度迭代更新，保障內部管控制度的時效性、適用性與執行性，穩步提升合規治理水平，為企業的穩健運營和可持續發展提供堅實支撐。

在文化培育方面，為進一步厚植合規文化，強化全員合規意識，集團通過合規宣導、喜刷刷系列合規課程及合規主題活動等，構建「以點、帶線、到面」的全方位合規文化宣教體系，打造活潑多樣、專業務實的良好合規文化氛圍。

眾安保險 2025 年環境、社會及管治報告

2025 年眾安保險合規文化宣導舉措

○ 系列培訓

緊密圍繞監管動態與業務實際，系統化、精準化地研發一系列「喜刷刷」合規專題課程，全年共 46 門，為構建全員合規文化提供藍圖。其中，15 門選為新人學習課程，1 門選為條線崗位學習課程。

○ 主題活動

為增強合規文化的感染力與滲透力，豐富合規宣傳的形式與內涵，眾安在端午節、中秋節期間創新開展「合規投壺」「合規游園會」等主題文化活動，將合規理念融入傳統民俗互動，促進合規意識在組織內部的普及與深化。

○ 合規宣導

通過互動問答、趣味法律、漫畫解讀等多樣化形式提升合規宣導閱讀活躍度，並結合監管熱點、主題活動，推出系列化、主題化宣導，提升合規宣導的趣味性和普及率。全年發佈合規宣導 164 期。

○ 外部交流

參與中國保險行業協會舉辦的「保險行業非法集資風險識別與防控」公益培訓、上海市保險同業公會等舉辦的《淺析保險合同中的「特別約定」》等 3 場重點合規培訓課程，不斷提升管理團隊和合規條線對監管政策與法律實務的理解水平。

報告期內，眾安開展的合規宣教活動累計覆蓋超 3 萬人次，顯著提升了員工的合規參與度與學習活躍度，有效推動合規文化深入人心，夯實了全員參與、全程合規的管理基礎。



眾安開展多樣化的合規宣教活動

健全風險管理

眾安持續完善全面風險管理體系，強化風險管理能力建設，不斷提升風險治理的系統性與前瞻性。本集團秉持風險導向原則，規範風險管理全流程，綜合運用科學評估工具與數字化監測手段，對戰略風險、市場風險、信用風險、操作風險及合規風險等各類風險進行識別、評估、監測、預警、應對與定期報告，確保各類潛在風險可防、可控、可溯。

報告期內，本集團制定了《眾安保險 2025 年風險管理總體規劃》，結合本集團發展戰略及歷年風險偏好體系的執行情況，更新年度風險偏好陳述書。在風險管理制

度建設方面，本集團持續貫徹落實《銀行保險機構操作風險管理辦法》等監管要求，依據《眾安保險操作風險管理規定》，確保操作風險管理體系的穩定性與有效性。我們依據《眾安保險全面風險管理辦法》，持續推進各類風險管理要求的細化與實施，重點關注反洗錢、反欺詐、數據治理等關鍵領域的風險防控。同時，本集團不斷增強對 ESG 相關新興風險的識別與管理能力，包括氣候變化帶來的物理與轉型風險、人口結構變化、肥胖及新興健康趨勢、城市化進程中的新型保障需求等，推動風險管理向前瞻性、系統性升級，全面提升本集團整體風險應對水平。

眾安已建立以董事會為核心的全面風險管理治理架構。董事會作為風險管理的最高決策機構，對本集團整體風險管理體系的有效性承擔最終責任，其下設的風險管理與關聯交易控制委員會負責審議重大風險管理政策、監督風險偏好執行、評估重大風險事項，並指導本集團的風險管理工作。在此治理框架基礎上，本集團構建了覆蓋全業務流程的「三道防線」風險管理機制，系統防範和應對各類潛在風險。

第一道防線



各職能部門和業務部門

- 在業務前端辨識、分析、評價、應對、監控和報告風險。

第二道防線



風險管理部 法律合規部

- 制定風險管理政策和制度、風險標準和限額，提出應對建議。
- 制定合規管理制度，組織合規審查、風險監測與事件處置，開展合規培訓與文化建設。

第三道防線



內部審計部

- 對已建立的風險管理流程及各項風險的控制程序和活動進行監督。

在日常運營中，我們通過系統化的風險識別、科學的風險評估和有效的風險應對機制，持續推進全面風險管理，實現風險的早發現、早預警、早處置。



本集團進一步加強操作風險管理，通過在具體業務條線設置關鍵風險指標，強化與其他操作風險管理工具的交叉校驗，並定期復檢和優化，以提升操作風險識別與防控能力。此外，本集團進一步在風險偏好中納入「案件風險率」「操作風險損失率」「信息系統服務可用率」等操作風險容忍度指標，確保風險管理體系更加全面、科學。在風險考核方面，本集團在償付能力風險管理績效考核方案中，新增操作風險定量指標「操作風險損失率」及定性指標「操作風險事件報告」，以提升操作風險管理的精準度與科學性。報告期內，本集團對償付能力風險管理開展了專項審計工作，進一步驗證了各項風險管理制度設計的合理性與執行的有效性，並針對發現的薄弱環節提出改進建議，推動相關單位落實整改，持續完善風險閉環管理機制。

我們每年針對高級管理層、風險管理部及各職能部門開展風險管理相關培訓，提升全員風險管理能力、增強風險管理意識。本年度，風險管理部通過組織專題培訓、線上課程、隨堂考題等形式，實現風險教育全員覆蓋。同時，本集團積極組織高級管理人員及關鍵風險崗位人員參加由國家金融監督管理總局或其認可機構舉辦的權威培訓，緊跟監管動態與行業最佳實踐，持續提升本集團風險管理的專業化與規範化水平。



2025 年開展償付能力風險應知應會全員測試

報告期內，本集團組織並完成了 2025 年償付能力風險應知應會全員測試，測試覆蓋各業務條線及職能部門。本次測試有效提升了員工對償付能力風險管理的認知深度與理解水平，幫助其系統掌握監管要求、風險預警機制及應對措施，進一步強化了本集團整體風險防範能力，確保風險管控能力與業務發展同步提升。



恪守商業道德

眾安嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《保險公司管理規定》《金融機構合規管理辦法》等法律法規，始終堅持依法合規經營，致力於打造誠信、廉潔、陽光、正直的企業文化。報告期內，為深入推進反腐倡廉工作，營造風清氣正的職場生態，本集團修訂《眾安保險廉政安全管理制度》，明確禁止行賄、受賄、索賄、利益輸送、偷逃稅款、內幕交易等違法違規行為，並對相關責任認定與處罰機制做出嚴格規定，強化制度約束力。此外，本集團制定發佈《眾安保險涉刑案件風險防控管理辦法》，加強刑事法律風險防控，系統識別高風險領域，持續完善廉政安全管理體系，推動廉潔建設向縱深發展，為企業可持續發展築牢法治與道德底線。

本集團已明確了董事會在商業道德管理和監督方面的職能，並由董事會對相關事項承擔最終責任。為確保嚴格遵守商業道德，強化治理效能，本集團已在董事會層面設立審計與消費者權益保護委員會，統籌監督商業道德、合規及消費者權益保障工作。同時，本集團在管理層下設反舞弊及舉報人保護委員會，負責具體執行與日常管理，形成上下聯動、權責清晰的商業道德治理體系。上述委員會負責監督日常業務運營中的商業道德問題，傾聽利益相關方的意見與建議，並及時向董事會反饋，確保商業道德規範的有效執行，推動企業誠信合規運營。



利益輸送

針對招投標過程中的圍串標、故意洩漏標底或其他利益輸送行為



關聯交易

針對以各種方式規避關聯交易審查或監管要求的行為



違規融資

針對以各種方式為關聯方或關聯方指定方違規融資的行為



利益衝突

針對任何可能違反利益衝突禁止規定的行為



保密管理

針對任何違反《保密協議》中保密管理規定的行為



績效薪酬追索扣回

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

本集團依據《內部審計管理規定》開展年度內部審計工作，並將商業道德相關事項納入審計範圍，強化對潜在不合規行為的監督與識別。本集團的商業道德審計工作覆蓋所有業務條線，並至少每三年對全部業務單元完成一輪全面審查，高風險領域則根據需要提高審計頻率。本集團通通常態化、系統化的商業道德審計機制，持續提升商業道德合規水平，築牢誠信經營防線。我們嚴格遵循《眾安保險員工行為準則》中關於商業道德的要求，倡導誠信、正直的核心價值觀，對任何不道德或違法行為秉持「零容忍」態度，堅決維護企業聲譽與合規底線，持續營造廉潔自律、守法合規的經營環境。



2025 年眾安保險商業道德審計開展舉措（部分）

綠色金融審計

本集團聘請第三方專業機構開展綠色金融專項審計，覆蓋組織管理、制度建設、投融資流程、內控與信息披露等關鍵領域，並重點評估商業道德管理成效。本次審計聚焦廉政安全管理制度的健全性與執行有效性，檢查是否建立監督機制定期評估合規效果，以及企業誠信廉潔文化的建設與推廣情況，進一步強化眾安綠色金融治理的規範性與透明度。



開展高管任中及離任審計

本集團聘請第三方專業機構對 6 名高管開展任中審計，並對 1 名離任高管實施離任審計。審計重點涵蓋高管主要工作職責的履職情況和所受主要獎懲情況等方面。審計結果表明，相關高管在任職期間的經營成果真實、經營行為合規，內部控制執行有效，未發現商業道德異常情況。



各事業部專項審計

報告期內，本集團內部審計部在對各事業部的審計工作中，重點關注險種設計及合同管理中的社會普惠屬性與商業道德執行情況，包括評估其服務內容是否符合誠信經營、公平交易等商業道德要求，進一步強化了業務前端在履行商業道德方面的意識。



本集團已設立面向所有利益相關方的投訴舉報渠道，用於受理有關誠信缺失、舞弊行為及其他違規事項的諮詢與舉報。我們允許匿名舉報，並充分保障舉報人的自主選擇權。為確保舉報機制的有效運行，本集團建立了規範的舉報受理、調查處置與閉環管理流程，做到件件有記錄、有核查、有反饋。我們嚴格執行舉報人保護機制，對舉報人的個人信息及舉報材料實行嚴格保密，切實防範信息洩漏風險。本集團嚴禁任何形式的打擊報復行為。如發現對舉報人進行威脅、歧視或報復的情況，本集團將依據國家相關法律法規及內部章程制度嚴肅處理，追究相關人員責任，確保舉報機制的公正性與有效性。

報告期內，我們的投訴舉報渠道如下：



舉報電話： 166 2165 9961



舉報郵箱： lianzheng@zhongan.com



舉報地址： 上海市黃浦區圓明園路
219 號眾安保險

本集團持續加強誠信廉潔文化建設，通過線上、線下相結合的方式，開展多場廉潔合規專題培訓，覆蓋全體員工（包含全職員工、兼職員工和實習生），實現廉潔宣導全員覆蓋、全面滲透。本集團依託企業微信等數字化平臺，定期發佈典型案例通報、風險提示及合規提醒，推動廉潔教育融入日常，增強員工的敬畏意識和行為自覺。同時，我們要求全體員工嚴格遵守公司規章制度，並簽署《員工誠信廉潔從業承諾書》，鄭重承諾踐行「守法、誠信、廉潔、勤勉」的職業操守，堅決抵制任何形式的失信與腐敗行為。此外，本集團積極拓展政企協同、跨界聯動的新路徑，創新廉潔宣教形式，增強員工的思想認同與行動自覺，助力營造風清氣正的生態。



警企聯動共倡清廉，築牢金融廉潔防線

2025 年 10 月，眾安攜手上海市靜安區特警支隊，聯合舉辦「海上揚清風，金融倡廉明」主題警營開放日活動。此次活動作為本集團廉潔文化建設的重要實踐，通過警企聯動，借鑒特警隊伍忠誠履職、紀律嚴明、作風過硬的優良傳統，強化員工廉潔自律意識和合規從業理念。此次合作不僅豐富了企業廉潔教育的形式與內涵，也構建了政企協同推進廉潔建設的新機制，為本集團高質量發展注入「清廉動能」。

報告期內

本集團組織各類反貪腐等商業道德培訓及考試共

6 次

員工覆蓋率 100%

《員工誠信廉潔從業承諾書》簽署率達 100%

未出現 因貪污產生的訴訟案件



反洗錢與反欺詐

反洗錢

眾安持續完善反洗錢工作體系建設，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》，制定並不斷完善《眾安保險反洗錢及反恐融資管理辦法（2025）》《眾安保險客戶身份識別和客戶身份資料及交易記錄保存實施細則》《眾安保險反洗錢工作檢查管理規範》《眾安保險涉及恐怖活動資產凍結實施細則》及《眾安保險洗錢和恐怖融資風險自評估管理規範》《眾安保險洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法》《眾安保險大額交易和可疑交易報告管理規範》等管理規範和辦法，持續提升本集團反洗錢制度的全面性和有效性。

本集團建設反洗錢監測系統，涵蓋反洗錢名單監測、客戶洗錢風險評級、可疑及大額交易監測與上報、客戶盡職調查、洗錢風險自評估等關鍵環節，並根據監管要求變化和公司實際運營情況不斷更新、完善系統功能。報告期內，本集團全面完善了系統各項功能模塊，並更新《反洗錢系統操作手冊》，適配新系統上線後的用戶流程，提升一線人員操作規範性。

我們持續完善及優化客戶洗錢風險評估模型、可疑交易監測指標及客戶盡職調查觸發機制，確保系統監測的精準性與高效性。2025年，本集團系統梳理了反洗錢全流程操作中的風險評估標準，統一並完善包括產品洗錢風險評估、業務條線風險評估、渠道風險評估、合作方盡職調查及公司級盡職調查在內的多項核心操作標準與規範，實現風險識別標準化、管理閉環化。

針對可疑交易，本集團採用人工監測報告與系統監測預警相結合的模式，確保及時、準確地識別和分析可疑交易。對於依據客戶身份識別分類出的高風險客戶，我們實施強化的客戶盡職調查措施，並在承保、保全、理賠等關鍵環節採取更嚴格的控制措施，以有效降低潛在風險，保障業務合規性與資金安全。報告期內，我們制定並出臺《金融行動特別工作組（FATF）高風險地域客戶全生命周期管理指引》，優化實時制裁名單智能攔截策略，提升反洗錢自動化篩查精準度與響應效率。

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

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



多維協同、全員覆蓋，全面提升反洗錢履職能力

2025年，眾安圍繞監管要求與業務實際，分層分類開展反洗錢培訓累計16場，覆蓋超5,000人次，實現從管理層到一線員工的全覆蓋。其中，本集團面向高管開展4場專題培訓，強化風險治理責任；針對反洗錢專職人員組織6場專業培訓，聚焦新《反洗錢法》、風險評估及客戶盡職調查等核心內容。此外，本集團同步通過「線上培訓+線下研討+案例解讀」的融合模式開展6次制度宣貫，提升全員風險識別與合規意識，有效夯實反洗錢履職基礎。

反欺詐

眾安持續完善反欺詐機制，依託大數據分析、人工智能（AI）技術及多維風控模型，不斷提升欺詐風險的識別、預警與處置能力，優化防控策略，提高欺詐案件的監測精準度和響應效率，切實保障業務安全。報告期內，本集團修訂《眾安保險反保險欺詐工作辦法》和《眾安保險反保險欺詐工作與舉報獎勵管理辦法》，進一步健全制度體系，強化對各類保險欺詐行為的打擊力度，推動反欺詐工作規範化、長效化發展。

眾安反欺詐工作機制

快速研判

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

全力處置

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

積極對接

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

對於各類保險欺詐線索，眾安組織多部門開展深入調研分析，依託自主研發的大數據風控能力，全方面摸排各類保險欺詐線索。本集團以 AI 技術為核心支撐，深度應用圖像識別、AI 語音分析、AI 智能體等智能化手段，提升對欺詐行為的識別精度與響應效率，實現對涉詐團夥的精準識別與快速打擊。同時，我們積極與各地公安機關建立緊密聯動機制，精準打擊保險欺詐犯罪。報告期內，眾安積極深化警企協作機制，聯合上海、廣州、惠州、長沙、綏化等地公安機關開展專項打擊行動，已成功破獲多起保險詐騙案件，有力震懾了保險欺詐及金融黑灰產違法犯罪行為。報告期內，眾安保險在上海市保險同業公會舉辦的反保險欺詐優秀案例評選活動中，榮獲反保險欺詐優秀案例。



眾安榮獲反保險欺詐優秀案例

眾安聯合多機構協同破獲「代理維權」詐騙案，守護消費者權益與征信安全

2025 年 10 月，眾安攜手金美信消費金融、華潤銀行等金融機構，開展打擊金融「黑灰產」專項行動，在公安機關的有力偵辦下成功破獲一起以「代理維權」「征信修復」為名實施詐騙的違法犯罪案件。此次行動通過跨機構數據共享與線索協查，精準識別異常行為模式，及時固定證據並移送公安，最終實現快速打擊，彰顯了多方協作在應對金融「黑灰產」中的關鍵作用。

眾安構建「風控盾」，實現全鏈路閉環管理風險

2025 年，眾安持續強化保險反欺詐能力建設，將智能風控深度融入業務全流程。本集團依託 AI 算法、機器學習與動態風險評分模型，自主研發以「風控盾」為核心的多模態智能風控體系，覆蓋健康險、人身險、車險等核心業務，實現對異常行為的實時識別與精準攔截。報告期內，「風控盾」系統累計預警高風險線索超 5,000 起，成功攔截冒用身份退保等欺詐行為 500 餘起，涉及金額超 20 萬元。

同時，眾安加強內外協同，通過聲紋識別與 RPA（機器人流程自動化）技術鎖定「黑灰產」中介線索，協助公安機關破獲多起保險詐騙案件。通過「技術 + 機制 + 協同」三位一體的反欺詐實踐，眾安實現了對風險從感知、決策到處置的全鏈路閉環管理，有效維護了保險市場秩序與消費者權益，彰顯了本集團科技向善與合規經營的責任擔當。

報告期內，本集團組織開展保險反欺詐專項培訓，覆蓋人身險、健康險、車險等主要業務條線，共 79 名相關崗位人員參訓。該培訓採用了「政策解讀 + 案例分析 + 技術應用」相結合的方式，圍繞保險欺詐的典型模式、高發風險點及識別方法，系統講解各險種常見作案手法與防控要點，並結合實際案例，深入介紹 AI 算法、機器學習、動態風險評分模型等數字化技術在反欺詐場景中的應用，有效提升了本集團員工在欺詐風險識別、研判與應對方面的專業能力，為本集團抵禦欺詐風險、守護經營安全築牢屏障。



保護知識產權

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



報告期內，眾安積極推進企業知識產權合規管理體系的規範化與現代化建設，主動推動舊標準向新標準 GB/T 29490-2023《企業知識產權合規管理體系要求》全面轉化。本集團對內部知識產權制度、管理流程及合規風險意識進行了全方位梳理，著力構建系統化、全流程的知識產權管理機制，並新增產品知識產權風險評估節點，有效建立起侵權防範、洩密防控等合規風險應對機制，顯著提升了核心技術保護能力與知識產權風險防控水平。2025 年，本集團成功取得知識產權管理體系認證證書。



眾安知識產權合規管理體系認證證書

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

加強知識產權合規管理，築牢內容安全防線

2025 年，眾安持續推進知識產權風險防控體系建設，聚焦圖片、字體等商用素材使用中的侵權風險，主動搭建企業級合規素材庫，推動各部門規範使用圖像與字體資源，實現從「事後追責」向「事前防控」的轉變。針對 AI 生成內容，眾安嚴格落實國家關於標識管理的要求，留存生成工具、提示詞等關鍵信息，並添加顯性標識，確保內容可追溯、合規可控。同時，本集團開展開源字體專項排查，下架存在侵權風險的字體，推廣使用合法免費的開源字體。報告期內，本集團未發生因圖片或字體版權引發的糾紛，在保障內容創作效率的同時，顯著提升知識產權合規水平，為品牌安全與內容生態築牢基礎。

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



眾安商標獲得「上海好商標」稱號

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

眾安開展多項知識產權保護培訓

2025 年，眾安組織開展專利申請培訓、知識產權交流會等專題活動共計 3 場，圍繞最新 AI 標識管理要求、專利申請基本規範及專利挖掘方法等內容進行系統講解，累計參與達 60 人次。該系列培訓有效提升了技術人員的知識產權意識和創新能力，促進技術成果沉澱與轉化，推動形成高質量專利申請，為本集團技術創新積累提供有力支撐。



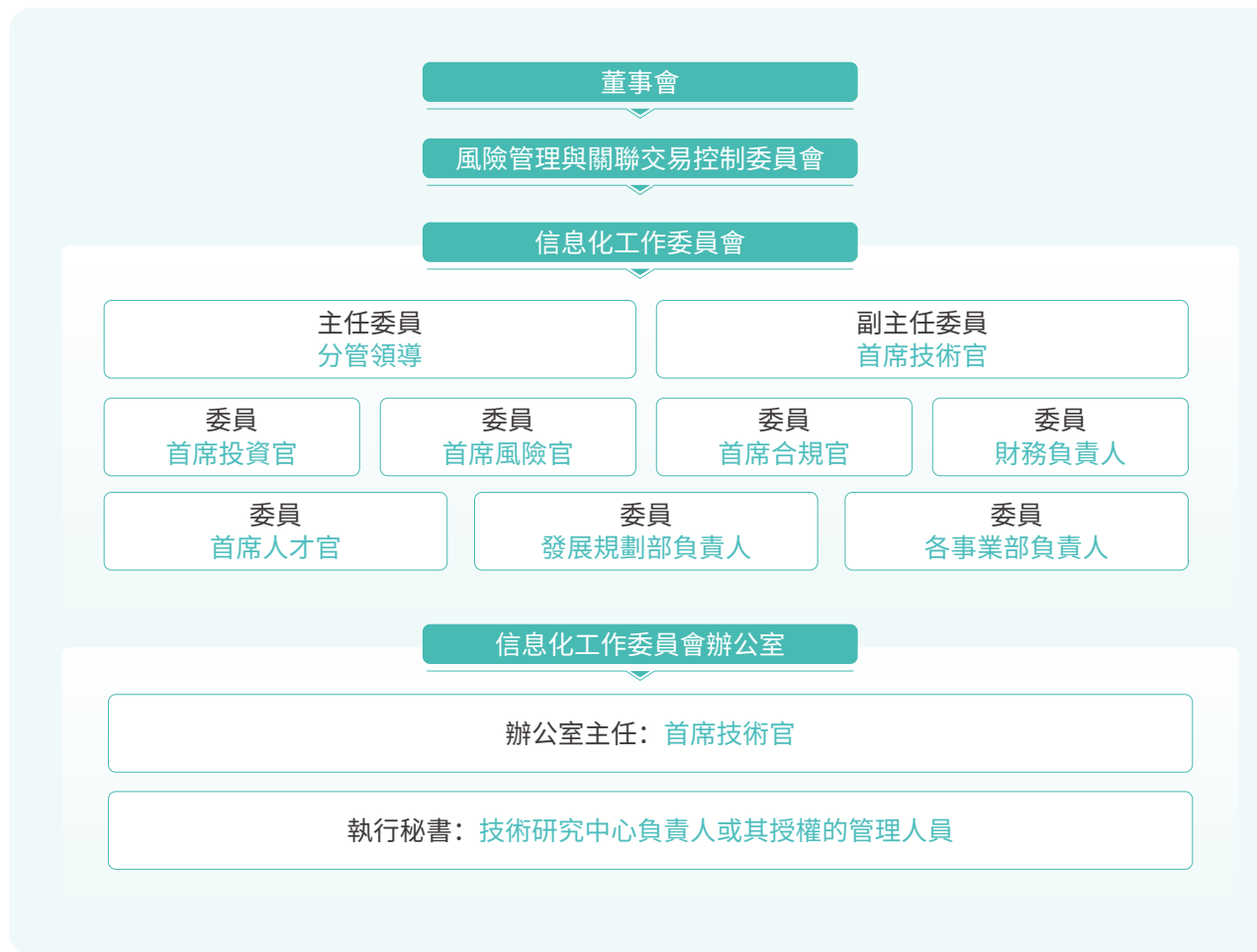
開展知識產權保護培訓

信息安全保護

作為全球首家互聯網保險機構，眾安深刻認識到信息安全及個人隱私保護對於客戶資金安全、企業信任及品牌聲譽的重要性。為確保信息安全及個人隱私管理的規範性與有效性，眾安設立了信息化工作委員會，由本集團高級管理人員及相關部門負責人組成，管理範圍覆蓋系統、網絡、數據、個人隱私等領域的安全管理，確保信息安全管理體系的持續、規範、有效運行。同時，眾安嚴格響應監管要求，由董事會對信息安全負總體責任，並嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》《個人金融信息保護技術規範》《國家金融監督管理總局關於印發銀行保險機構數據安全管理辦法的通知》等法律法規和監管要求，全面強化信息安全治理，確保信息安全管理符合國家監管標準。



眾安在線信息安全管理組織架構體系



眾安持續建立、健全信息安全管理體系，制定並實施《眾安保險個人信息保護政策》《眾安保險個人信息保護管理規定》《眾安保險個人信息安全應急管理規定》《眾安保險個人信息保護影響評估管理規定》《眾安保險數據分類分級管理規定》《眾安保險個人信息數據傳輸管理辦法》等制度，對個人信息的採集、存儲、使用、委托處理、共享等生命周期中的相關行為進行規範，嚴防個人信息風險。

本集團高度重視數據安全管理規範化、標準化建設，已制定《眾安保險網絡安全管理規定》《眾安保險計算機及相關設備管理規定》《網絡安全事件管理規定》《信息安全體系運行管理規定》《信息安全行為指南》《信息化工作績效考核管理辦法》及《信息安全管理策略》等多項制度文件，並於報告期內新制定《眾安保險數據傳輸管理規定》，全面覆蓋網絡、設備、數據傳輸、安全行為與應急響應等關鍵環節。

本集團已通過 ISO 27001 信息安全管理體系認證、ISO 20000 信息技術服務管理體系認證，及軟件能力成熟度（CMMI-DEV）五級認證，其中信息安全管理體系認證覆蓋本集團的信息系統開發及運維環節。本集團的保險核心系統、聯融電子財稅平臺、自營網絡平臺、計量子賬系統均已獲得中華人民共和國公安部的信息系統安全等級保護三級認證。2025 年，眾安完成了 4 個等保三級系統的測評工作，並通過了 ISO 27001 信息安全管理體系監督審核，審核覆蓋本集團全部的信息系統開發及運維活動。

眾安通過內外部審計結合的方式強化信息安全管理，報告期內開展信息系統安全管理專項審計工作，並聘請外部機構進行 IT 審計，覆蓋系統、網絡、數據等關鍵領域，全面評估信息安全體系的合規性與有效性，提升數字化風險防控能力。



眾安 ISO 27001 信息安全管理體系
認證證書

全方位信息安全管理

本集團全面保障信息在收集、使用、保存的全生命周期安全，通過完善數據安全管理制度，強化技術防護手段，規範操作流程，落實責任機制等手段，全面提升信息安全管理水平。

系統安全檢查

- 本集團至少每年組織實施一次對網絡系統的全面安全檢查。

網絡訪問控制

- 禁止非授權用戶通過 VPN 登錄本集團網絡，若因工作需要通過 OA 申請，需明確 VPN 遠程訪問用戶清單，每年對 VPN 用戶進行評審；
- 對接入本集團遠程用戶的訪問，進行雙因子認證；要求所有遠程接入的電腦必須安裝防病毒軟件並且病毒庫升級到最新。

數據安全管理

- 規範管理信息採集、傳輸、交換、存儲、備份、恢復和銷毀等環節，加強重要數據信息控制和保護，保障信息的合法、合規使用；
- 對涉密信息進行加密處理，確保涉密信息在傳輸、處理、存儲過程中不被洩漏或篡改。

防火牆技術

- 《眾安保險網絡安全管理規定》中對防火牆的設置、定期安全評估、授權等內容進行了明確規定，確保第一時間做好系統防禦。

漏洞掃描

- 進行定期掃描、域名申請過程中的安全審核漏洞掃描和其他各業務條線根據自身需求申請的漏洞掃描工作，對發現的網絡系統安全漏洞進行及時的修補。

漏洞掃描

- 基於大數據技術，通過分析企業員工終端行為和上網行為，基於數據、來源、目標、響應動作的策略流程和管理機制對各種違規行為執行審計、警告、阻斷等措施，實現對本集團敏感數據的保護和管理。

信息安全事件響應

- 本集團建立完善的信息安全事件響應機制，對網絡安全及信息洩漏等事件的應對和處置作出明確規定。技術研發中心負責事件的快速響應與初步處置，必要時啟動應急預案，對於嚴重的信息安全事態將及時報告災難恢復委員會，由委員會組織成立應急事件處理小組，協調數據科學應用中心、技術研發中心、法律合規部、市場公關部等部門，共同應對事件、減少損失並儘快恢復運營，確保公司信息安全體系的穩健運行。

在個人隱私保護層面，我們建立了全流程的個人信息保護機制，覆蓋信息收集、存儲、使用、委托處理及安全事件應對等關鍵環節，通過制度規範、技術防護與管理控制相結合，切實保障用戶個人信息的安全與合法權益。

用戶信息收集

- 眾安各部門及所有員工在經營管理過程中需遵循最小化要求，以最低頻率和最少數量採集與經營管理或提供服務有直接關聯的個人信息；
- 當利用外部第三方組件採集和處理個人信息時，需及時審核供應商資質，評估和測試第三方組件的安全性，防範外部機構不當獲取、留存個人敏感信息。

用戶信息存儲和保護

- 眾安對個人信息實行分類管理，採取相應的加密、去標識化等安全技術手段存儲和保護用戶提供的個人信息，防止數據遭到未經授權訪問，以及個人信息洩漏、篡改、丟失；
- 除法律允許或確需延長保留期的特殊情況外，眾安會對超出保存期限的用戶個人信息進行刪除。

用戶信息使用

- 眾安對被授權訪問用戶信息的人員建立最小授權的訪問控制策略，只授權訪問所需的最小必要個人信息，且僅具備完成職責所需的最少的數據操作權限；
- 眾安對個人信息的批量修改、拷貝、下載等重要操作設置內部審批流程。

用戶權利

- 在符合法律規定的情形下，用戶對個人信息擁有合法的查閱、複製、更正、補充、刪除、撤回同意等權利。

用戶信息委托處理、共享、轉讓

- 眾安與外部第三方合作商簽署協議，要求外部第三方合作商按照《眾安保險個人信息保護政策》以及其他任何相關的保密和安全措施來處理個人信息，並對外部第三方合作商的個人信息處理活動進行監督。

安全事件處置

- 如不幸發生個人信息洩漏、篡改、丟失等信息安全事件，眾安將按照法律法規的要求立即採取補救措施，以有效避免信息洩漏、篡改、丟失造成的危害，並及時向相關監管部門予以上報。

眾安發佈了《眾安保險信息化工作績效考核管理辦法》，建立信息安全績效考核機制，進一步增強各級管理人員的信息安全意識和責任。同時，報告期內，本集團組織 4 次釣魚郵件演練，提升員工對網絡釣魚攻擊的防範意識，並開展 1 次覆蓋全公司的系統故障演練和 1 次關鍵系統數據恢復演練，確保在突發安全事件中具備快速響應與恢復能力。



以實戰檢驗安全防線，全面提升信息安全防禦與響應能力

2025 年，眾安邀請第三方專業技術團隊作為攻擊方，開展「紅藍對抗」實戰演練，通過模擬真實黑客攻擊場景，運用多種主流攻擊技術對本集團網絡系統進行全面滲透測試，深入挖掘潛在的安全漏洞與風險盲點。此次演練全面檢驗了本集團現有網絡安全防禦體系的有效性和處置能力，通過實戰覆盤與問題整改提升自身應對復雜網絡威脅的能力與韌性。

完善數據治理

眾安已建立覆蓋監管數據及源頭數據全生命周期的管理制度體系，制定《眾安保險數據治理委員會工作章程》《監管數據報送應急預案》《統計管理規定》等制度，明確數據歸屬責任，規範採集、報送與應急流程，構建權責清晰、執行高效的治理機制。

本集團持續推進數據治理能力升級，聚焦規則完善、管理精細化和重點場景異動監控，提升數據的準確性、一致性與可用性。我們依託財務系統、標準化監管數據上報系統及監管統計工作臺等基礎平臺，實現靈活配置與快速響應，保障數據報送的及時性與合規性。在數據質量管控方面，本集團已建立涵蓋授權管理、數據標準與審計監督的全鏈路閉環體系，通過數據前置校驗、異常整改與持續監控，實現從源頭到輸出的全過程管控，並動態優化以滿足監管與業務需求。

報告期內，本集團開展數據治理考核工作，從制度健全性、機制落實、崗位設置及人員培訓等維度，對各部門數據治理履職情況進行定性與定量評估，並實施分級扣分機制，推動本集團數據治理水平持續提升。

信息安全培訓及宣導

眾安始終將全員信息安全意識培養作為信息安全管理的关键環節。為確保員工充分理解並嚴格遵守信息安全規範，我們構建了系統化、全覆蓋的信息安全培訓體系，採用線上與線下相結合的多元化培訓方式，面向全體員工（包含全職、兼職及實習員工）開展常態化宣導與教育，推動信息安全理念融入日常辦公場景，切實提升員工的安全意識與合規操作能力，助力整體信息安全管理水平持續提升。

眾安每年面向全員開展安全意識培訓與考試，並設定個人得分不低於 80 分、部門參與率不低於 90% 的標準，以加強員工對信息安全的重視程度。我們通過全員意識宣導、培訓考試、安全策略宣貫等舉措，多維度強化信息安全文化建設。此外，本集團辦公室的海報、立牌等線下宣傳欄每周更新信息安全知識，公眾號、員工群等線上渠道也同步推送相關信息，全方位提升員工信息安全防範意識。



加強採購管理

眾安秉持公開透明、公平競爭、公正規範及兼顧效益的採購原則，持續完善採購管理體系，確保採購活動合規、高效運行。本集團已制定《眾安保險採購管理規定》《眾安保險供應商管理規定》等制度，對供應商的開發准入、遴選評估、分級管理、激勵約束及退出機制做出系統性規定，全面提升採購質量與效率，有效控制採購成本，防範採購風險，推動供應鏈管理向規範化、專業化方向發展。

2025 年，本集團進一步優化採購管理，推進供應商管理精細化。我們將採購目錄分類細化至 IT 類、保險業務類、專業服務類、市場服務類、辦公運營類共 5 個一級品類，以及辦公用品及設施類、媒體公關、廣告宣傳等 27 個二級品類，進一步提升採購決策的精準度以節約成本。此外，本集團完善了供應商採購管理系統，包含 8 種商務計分模式和 3 種授標模式，並新增供應商 IP 追溯功能、數據導出功能及供應商標籤管理功能，進一步提升了供應商數據管理的智能化水平，推動採購流程更加高效透明。

在採購管理方面，眾安始終堅持「專業技能、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的原則，所有採購評審成員均需簽署《評審廉潔承諾書》，並通過負面清單制強化管理，確保供應商誠信合規。同時，我們要求所有參與招標的供應商 100% 簽署《廉潔承諾書》，進一步強化供應鏈誠信建設。為持續提升採購效率、強化風險管控並深化供應鏈協同，眾安已於報告期內在供應商系統中全面上線電子簽章功能，要求所有入圍供應商完成企業及經辦人身份認證，支持標書等採購文件全流程在線簽署，旨在系統性推動採購管理向無紙化、自動化、協同化轉型。

供應商開發和准入

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

供應商評價和監督

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

供應商退出

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

2025 年，眾安持續推動供應商培訓賦能與履約管理，加強合作夥伴的能力建設與合規管理。我們針對 132 家供應商開展線上績效培訓，並對 B 類供應商的待提升項目進行專項輔導，助力供應商優化業務能力。同時，在報告期內，本集團對 132 家供應商進行了履約評價，開展線上溝通與專項輔導，確保供應鏈的質量與穩定性。

供應鏈 ESG 管理

為系統化推動可持續發展，眾安持續加強供應鏈 ESG 管理，圍繞供應商管理強化、採購流程綠色化與內部能力建設三大方向穩步推進。

在供應商管理方面，公司已制定並公開披露《供應商 ESG 行為準則》，明確涵蓋勞工標準、健康與安全、環境保護、商業道德與管理體系五大核心領域，引導供應商共同踐行可持續責任。同時，我們將 ESG 要求融入供應商准入與考核機制，明確要求供應商提供相關資質證明。報告期內，眾安在坐席外包類供應商篩選中，將 ISO 27001 信息安全管理体系認證與 ISO 9001 質量管理体系認證作為關鍵篩選條件，以確保其在基礎服務能力與風險管控能力符合公司標準。

在綠色採購方面，本集團全面推進採購無紙化進程。2025 年，本集團實現招標全流程線上化運行，有效減少紙質文件使用，預計每年可減少約 200 份紙質標書。此外，我們在供應商遴選時明確提出綠色產品及服務要求，如要求裝修傢具項目的培訓桌椅材質達到國家 E0¹ 級環保標準，並在採購員工福利時優先選擇可再次利用外包裝的禮盒，推動可持續消費與環境友好型採購模式。

面向未來，眾安將持續深化供應商 ESG 管理。在供應商准入環節，我們不斷強化綠色認證與合規承諾要求，逐步擴大 ISO 14001 環境管理体系等認證的覆蓋範圍；在供應商評估環節，我們計劃逐步將 ESG 信息披露質量等關鍵指標納入履約評價體系。同時，本集團持續細化完善硬件設備、定制物品及外包服務等採購品類的綠色標準，並通過常態化培訓與能力評估，持續提升採購團隊的綠色採購專業素養，確保 ESG 理念深度融入供應鏈管理全過程，打造綠色、合規、有韌性的可持續供應鏈生態。

¹2021 年 10 月 1 號起，GB/T 39600-2021《人造板及其製品甲醛釋放量分級》中正式對 E0 標準進行定義，其中將甲醛釋放量分為 E1 級不超過 0.124mg/m³、E0 級不超過 0.050mg/m³ 和 ENF 級不超過 0.025mg/m³。

供應商交流與合作

本集團高度重視供應鏈的協同共建，始終秉持開放、透明、共贏的合作理念，積極推動與供應商之間的深度交流與戰略協作。報告期內，眾安積極參與行業平臺建設與專業交流活動，通過舉辦供應商大會、參與行業協會會議、開展聯合研討等多種形式，加強信息互通、經驗共享與能力協同，持續提升供應鏈的韌性與活力，實現企業與合作夥伴的共同發展。



眾安舉辦首屆信息流供應商大會，攜手供應商共謀發展

2025 年 3 月，眾安成功舉辦首屆信息流供應商大會，旨在整合內部資源、提升供應商合作粘性與戰略協同水平。本次大會邀請 13 家優秀信息流供應商的 23 位代表齊聚一堂，搭建起企業與合作夥伴之間高效溝通、互利共贏的交流平臺，並通過此次會議增強供應商對本集團發展方向的理解與信心，推動雙方在業務創新與價值共創方面達成共識。



眾安舉辦首屆信息流供應商大會



眾安積極參與金專委年度會議，共築金融採購高質量發展基石

2025 年，眾安作為中國招標投標協會金融行業招標採購專業委員會（金專委）委員單位，積極參加年度工作會議。該會議全面回顧總結了金專委 2025 年度工作成果，審議通過金專委年度工作報告，交流創新實踐，展望部署 2026 年重點工作，旨在有效搭建高質量行業平臺，促進經驗共享與能力提升，為金融採購高質量發展奠定了堅實基礎。



共啟數字採購新篇章——眾安保險出席中國電子商會首屆數字採購創新論壇

2025 年 3 月，眾安作為中國電子商會數字採購專業委員會委員單位，受邀參加由中國電子商會主辦的「數字採購專業委員會第一屆理事會暨 2025 首屆數字採購創新論壇」。該論壇聚焦數字採購領域的創新發展，吸引了來自全國各地的 150 余名行業代表齊聚一堂。與會各方圍繞數字化採購的前沿趨勢、技術創新與實踐挑戰展開深入交流，共謀行業高質量發展路徑。眾安積極參與行業生態建設，分享實踐經驗，助力構建開放、協同、智能的數字採購新生態。



02

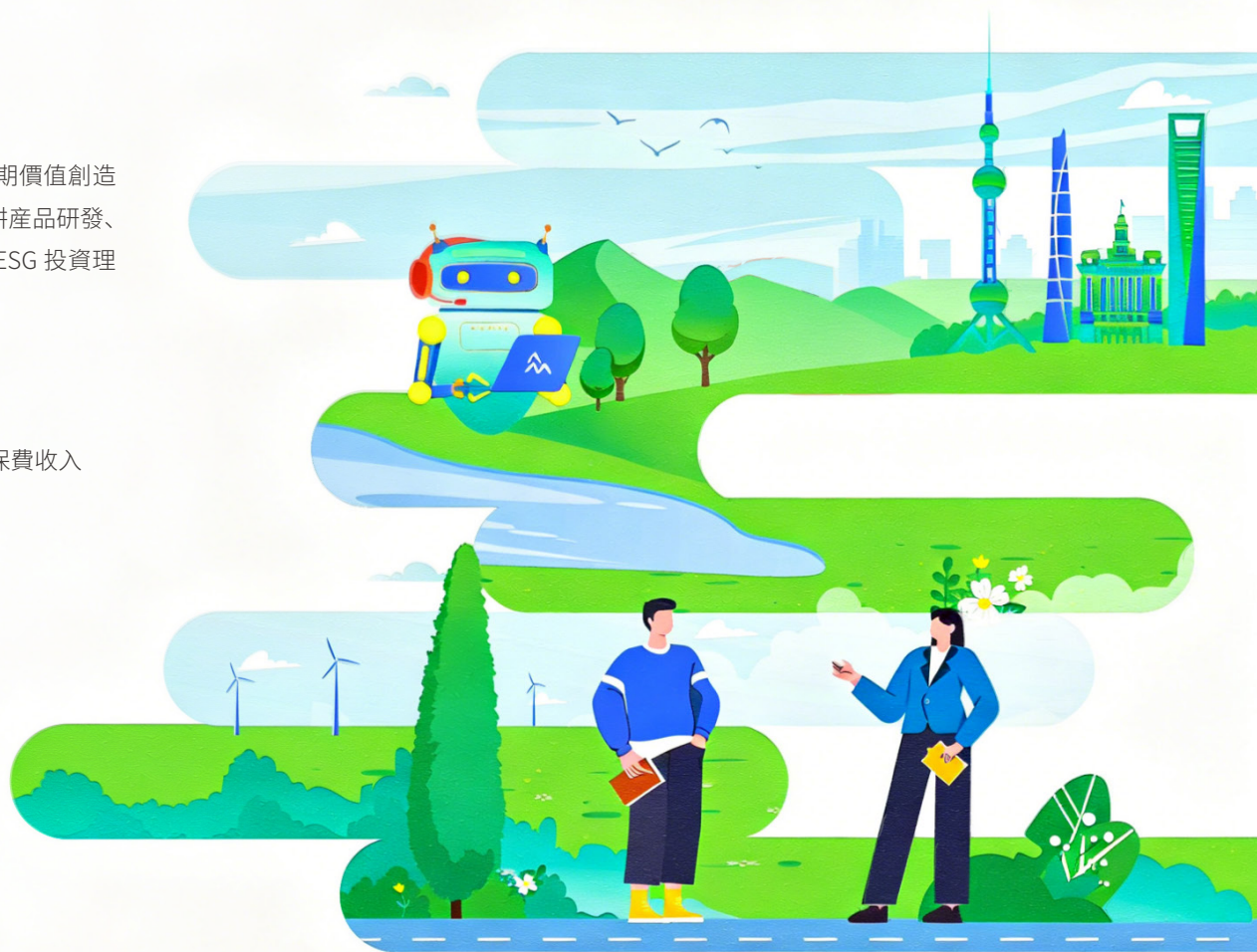
堅持責任運營

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

2025 年眾安保險責任運營亮點績效

- 累計上線綠色保險條款 **50** 款，提供超 **1,080** 萬件綠色保險保單，保費收入超 **8.6** 億元
- 新能源車險總保費同比增長約 **206.2%**
- 已部署約 **220** 個活躍機器人，將 AI 技術深度融入全鏈路的業務場景
- 2025 年度消費者權益保護監管評價：**二 C**

貢獻聯合國可持續發展目標



打造科技 + 服務生態

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

■ 人工智能應用

眾安秉持「保險 + 科技」雙引擎戰略，將人工智能作為核心技術基因，對 AI 領域開展長期、系統性、全鏈路的資源投入與技術深耕，自主研發 AI 中台「眾有靈犀」，實現了從技術探索、場景應用到戰略縱深的全維度進階，持續將 AI 技術融入保險業務全流程。

2025 年，眾安持續深化「One AI」戰略佈局，研發投入達人民幣 7.45 億元，並在 AI 中台「眾有靈犀」部署約 220 個活躍機器人，大模型調用量超 20 億次，消耗 token 超 3 萬億。

「眾有靈犀」成長為業務變革的核心引擎，通過知識工程、語音服務等多模塊協同，結合上下文工程、Agent 模板、數據飛輪、MaaS 等核心能力，聚焦保險核心價值鏈與中後臺高價值場景深度挖掘，打造 One AI 核心引擎。截至 2025 年末，本集團累計服務 5 億客戶，沉澱近千億保單數據，並以此為基礎自主搭建業務含超 100 億條業務相關文本的多模態語料庫，與大模型應用深度融合。

眾安 AIGC 技術應用

應用場景	開發平臺
客戶運營	<p>內容生產平臺：進行文字內容創作、智能配圖、一鍵圖文混排；一句話 AI 短視頻創作；覆蓋 APP、企業微信、公眾號、客服多個觸點</p> <p>坐席助手：可作為社群運營輔助，幫助坐席活躍社群氛圍；可基於知識庫進行保險知識問答</p>
產品合規	<p>合規助手：具有合規文檔檢索、智能合規培訓、合規宣傳內容推送等功能</p> <p>視頻審查平臺：對投放的短視頻內容進行合規性的檢查</p>
多維數據分析	<p>集智分析平臺：具有多維數據查詢、指標變化歸因分析、數據可視化、數據分析常識問答等功能</p>
IT 系統運營	<p>智能運維助手：可進行智能任務創建，通過對話式交互，創建各類任務和工作流；可通過運維監控指標搜索，進行監控指標查詢；可智能輔助運維腳本生成</p> <p>代碼助手：輔助代碼生成、CodeReview，提升代碼研發效率</p>
產品設計	<p>條款助手：對條款設計提供輔助功能，並自動進行條款結構化拆分</p> <p>設計提速：AI 分析評估需求並生成方案與代碼，實現部分產品「上線 0 開發」，新產品上線速度提升 400%</p>
產品運營	<p>產品承保：自動化風控體系實現健康險 99% 自動核保，寵物險承保識別準確率超 95%，及時完成風險識別與預警</p> <p>靈眸質檢平臺：融合通用與定制大模型，自動識別定位坐席對話違規行為，結合質檢規則出具分析說明</p> <p>理賠信息智能採集系統：識別材料類型，分類採集理賠自動化字段，完成校驗與結構化處理</p> <p>質量監控：全流程 AI 質檢構建動態風險屏障，智能抽檢覆蓋率達 100%</p>
營銷獲客	<p>航海圖：用戶行為軌跡分析與預測，應用到投保、理賠服務全流程</p> <p>創意中心：精準刻畫用戶畫像並製作個性化素材，素材製作效率提升 95%，實現 100% 營銷覆蓋</p>



AI 驅動理賠革新，提升服務質效

車險智能理賠

眾安打造 AI 理賠體系，視頻理賠依託 NFC 靜電貼實現快速報案，報案、查勘時效大幅提升，並可遠程處理人傷相關事宜，推動理賠單證電子化。小額簡易案件通過 AI 自助理賠渠道，實現全程無人化定損理賠，顯著簡化理賠流程。車險實現超過 50% 案件視頻「秒接秒視秒賠」，AI 定損最快時長縮短至 116 秒，萬元以下理賠最快時效達 13.3 分鐘。

健康險智能理賠

我們將 AI 大語言模型應用於健康險理賠全流程，包含材料分類識別、智能數據採集（發票、病歷、藥品清單等）以及智能審核風控等環節。報案端建設 AI 材料識別能力，採集端採用「電票優先 +AIGC 補位」雙體系，實現智能採集全覆蓋。無人快賠達成率持續提升，超過 90% 用戶報案「只傳一次」材料，超過 50% 案件實現全流程自動審核，超過 76% 用戶可在 1 個工作日內獲賠。

家財險 AI 查勘

我們將 AI 深度融入視頻查勘全流程，實現全環節智能提效。AI 可自動識別收集入戶門、房產證等理賠關鍵材料，規範查勘流程，並針對家財案件開展專項分析，輔助生成受損評估等信息。查勘後，AI 通過語音識別整理對話，自動生成結構化查勘紀要，並智能建議客戶補充理賠材料，高效輔助案件溝通跟進。



AI 智能條款審核築牢合規屏障

2025 年，眾安開發並上線 AI 智能條款審核功能，針對人身保險條款合規性風險審核高度依賴人工的痛點，依託《人身保險產品「負面清單」（2025 版）》及相關監管文件，收集正負面案例訓練 AI 模型，通過技術手段輔助人工開展條款合規性檢查，有效提升條款審核的精準度，助力合規風控提效升級。

■ 營造創新氛圍

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

同時，我們從制度上對員工創新激勵進行保障，已建立《眾安保險專利與論文獎勵制度》，對專利、論文等創新成果進行獎勵。截至 2025 年底，專利獎金支出共計約 18.5 萬元，獎金覆蓋不同技術團隊共計 28 人，激發員工的創新熱情。此外，我們每年均對技術創新突破和技術組織建設等各方面表現突出的技術團隊和個人進行公開表彰，充分激發員工投身技術創新的積極性與主動性。我們組織開展多項創新活動，積極營造創新氛圍。



舉辦眾安 1024 技術節

2025 年，眾安以「AI 賦能戰役攻堅」為核心啟動 1024 技術節，以 AI 攻堅挑戰賽為載體，面向各事業部徵集並甄選 18 項關鍵技術難題，鼓勵員工組隊攻堅。活動吸引 48 支戰隊、213 名員工參與，經多輪評審驗收，15 支戰隊晉級決賽，最終 9 支優秀戰隊斬獲各級獎項。參賽人員在賽事中展現出扎實的專業能力與技術攻堅精神，充分激發了全員技術創新熱忱與團隊協作活力。

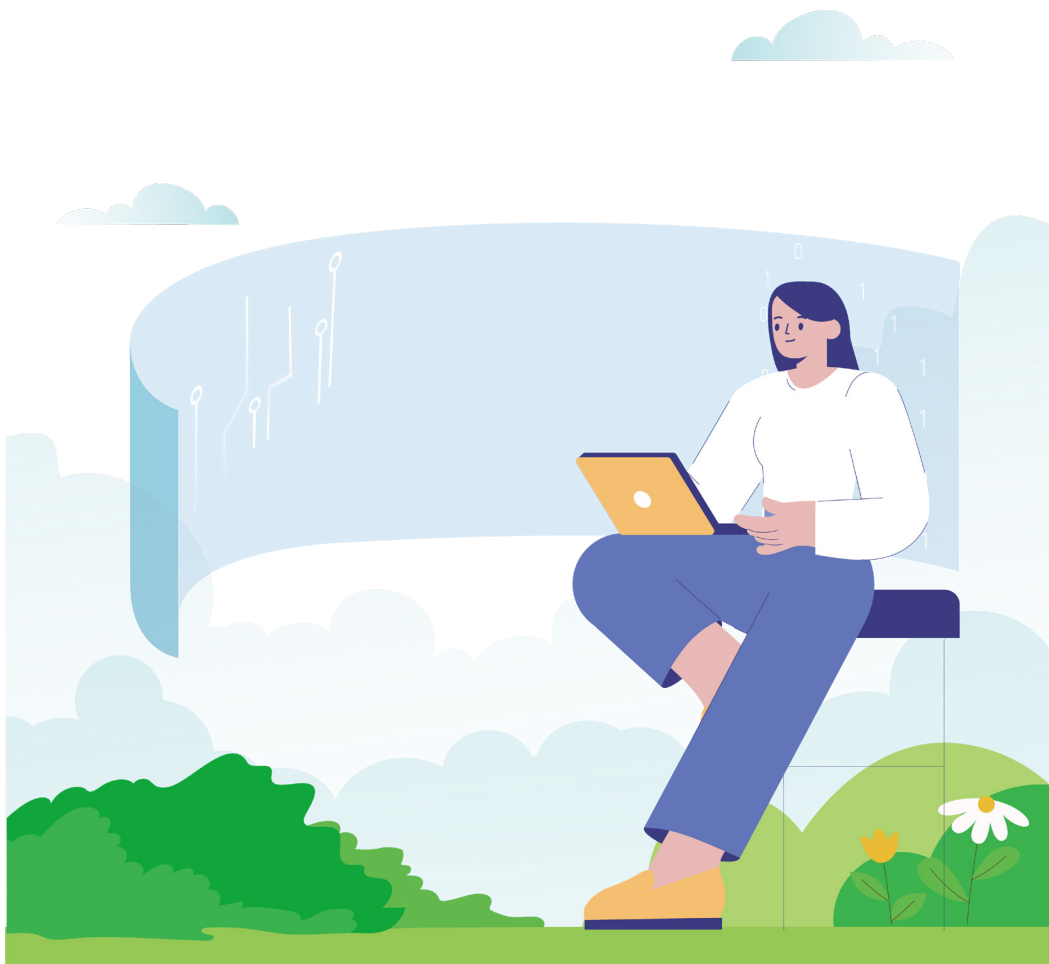


■ 打造數字化保險生態

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

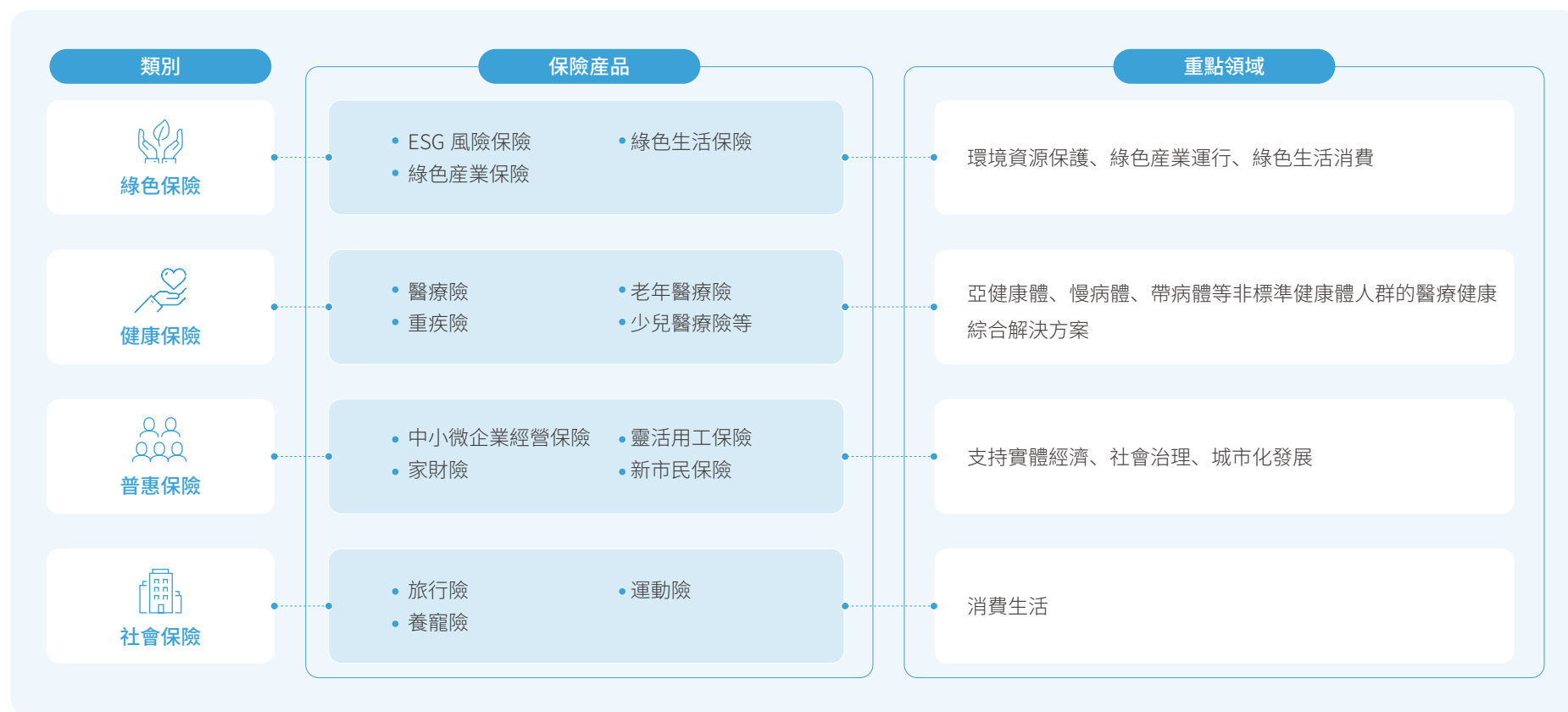
眾安深耕保險科技領域，聚焦人工智能、大數據、雲計算等前沿技術的研發與應用，依託自身領先的保險科技積澱與技術能力，以數字新基建搭建為核心進行技術輸出，助力保險產業鏈客戶數字化轉型。我們為行業客戶打造新一代保險核心系統、提供場景化數字解決方案，並攜手互聯網及保險中介平臺，共建數字化保險生態。

2025 年，我們利用融合生態優勢打造「產品 + 服務」價值交付體系，為銀行、保險、證券等客戶提供智能化、平臺化、數字化解決方案，完成智能平臺、智能外呼系統迭代升級，並在客服流程智能化、品質自動化檢查等方面取得突破。AI 產品成功落地多家保險公司代理人銷售等項目，並實現跨行業「破圈」應用，將 AI 能力輸出至消費金融等領域，以核心科技助力構建數字金融新格局。



做有溫度的保險

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



■ 佈局綠色保險

本集團根據《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色保險分類指引（2023 年版）》《銀行業保險業綠色金融高質量發展實施方案》等政策文件，將產品維度和客戶維度結合，對綠色保險產品進行了有益探索。2025 年，眾安制定了新的三年發展規劃《眾安保險三年發展規劃（2025-2027）》，明確將圍繞支持能源低碳轉型、新能源車的車生態場景、企業與個人碳賬戶相關的綠色金融服務場景等方面，持續深化綠色保險業務。

2025 年

我們主要通過

50 個綠色保險條款

承保超

1,080 萬件綠色保險保單

保費收入超

8.6 億元



積極佈局新能源車險，引領綠色保險發展

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

積極承保新能源車險業務

2025 年，新能源車險在車險總保費佔比超 28.3%，處於行業領先水平。新能源車險總保費同比增長約 206.2%。

開拓海外新能源車險業務

於 2025 年 10 月成功落地首筆海外新能源車險業務，實現了「從 0 到 1」的戰略突破，以保險服務國內新能源車企出海。

拓展新能源車險承保範圍

為多家企業旗下的新能源網約車、新能源貨車等車輛提供保險服務，助力產業發展。

降低新能源車承保風險

依託新能源車聯合風控實驗室，探索構建「科技 + 數據 + 服務」三位一體的風控體系，為行業風險減量管理模式提供實踐經驗。

綠色保險大類	綠色保險產品	條款數量
綠色生活類	<ul style="list-style-type: none"> • 新能源汽車保險 • 非機動車第三者責任保險等 	33
ESG 風險類	<ul style="list-style-type: none"> • 意外汙染責任擴展保險 • 電梯責任保險條款等 	9
綠色產業類	<ul style="list-style-type: none"> • 電動自行車充電安全責任保險 • 能源費用補償保險等 	8

■ 滿足健康保障需求

2025 年，眾安持續踐行健康普惠原則，以用戶需求為核心，圍繞不同用戶群體構建多層次醫療保障體系，健康大生態惠及人群廣泛覆蓋亞健康慢病群體、癌症群體、孕產婦及新生兒群體等不同群體。本集團累計服務了超 1.5 億健康險用戶。

眾安滿足不同人群健康需求

亞健康體、慢病體、帶病體等非標準健康體人群

- 針對性設計了多款癌症復發保險保障產品，如白血病復發險「眾安髓安康」「眾民保·復發險」保障 30 種常見實體惡性腫瘤，直面癌症患者投保難的問題，給付、特藥多重保障等，為患者提供全生命週期管理，以幫助推遲病情復發。

女性、孕產婦
新生兒群體

- 針對女性群體，已推出多個專屬保障保險，其中包括「眾安好孕保·孕媽及新生兒醫療險」。對於孕產婦，妊娠併發症保障超過 30 種；對於新生兒，先天性疾病保障也超過 30 種。2025 年，眾安「好孕保」系列持續迭代，進一步完善孕產婦的保險保障。

中老年人與
少兒群體

針對中老年人用戶

- 推出了「爸媽保·中老年住院醫療」「老無憂·中老年防癌險」等產品，覆蓋超 13 萬人次，有效保障中老年人健康需求。

針對少兒用戶

- 開發了「成長樂·少兒醫療險」「眾安墩墩寶貝少兒門急診保險（升級版）」「健康福·少兒重疾（1 年期）」「尊享寶貝·少兒高端醫療」等多款產品，覆蓋超 5 萬人次，滿足少兒中高端醫療保險產品需求。

住院、失能人群

- 響應國家擴大長期護理險的政策，開發了「眾安康護無憂」等多款護理險產品，面向 0-80 歲用戶，不限制病種、不限制次數，提供直接一對一的護理服務安排。



「百萬醫療系列」產品持續升級

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

2025 年，我們推出「尊享 e 生·中高端醫療保險 2025 版」及「尊享 e 生·中高端醫療保險 PLUS 2025 版」，具體包括通過提供 0 免賠額、責任內 100% 賠付比例、覆蓋高端乃至全球醫療資源的選擇，讓更多用戶能以親民的價格享受高端的醫療服務體驗。「尊享 e 生·百萬醫療險」已完成 25 次迭代，連續十年穩健經營，連續五年升級未漲保費。此外，我們積極配合醫保支付方式改革帶來的市場變化，廣泛放開門急診場景和住院場景的外購藥械責任，降低患者自費負擔，責任內不限藥械清單，進一步滿足用戶醫療需求。

同時，我們積極打造普惠產品眾民保。「眾民保·百萬醫療險」聚焦於普惠包容的產品屬性，通過「免健康告知、不限職業類別、不限年齡、承保一般既往症」等設計，極大地降低了投保門檻，為傳統意義上被商業保險排斥的人群提供了堅實的醫療保障。「眾民保·中高端醫療保險」推出 0 免賠額的免健康告知概念，推出後廣受市場認可，10 天保費規模突破 1 億元。

■ 推廣普惠保險

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

我們高度重視各事業部對於普惠保險的開發和推廣，已制定《眾安保險普惠保險考核評估方案》，考核對象為公司總經理及分管事業部的高級管理人員，重點考核各事業部普惠保險業務的可及性、可負擔性、可持續性以及社會責任履行與影響力，建立自上而下的普惠保險開發氛圍。



深耕普惠保險，賦能小微企業

眾安堅持以普惠為導向，以保險科技為抓手，創新保險產品、拓展應用場景，提高小微企業的保險滲透率，通過保險助力小微企業實現穩健經營與高質量發展。針對小微企業日常經營穩定問題，我們推出以「店店保」為代表的門店風險保障方案，提供包含顧客意外、員工工傷、財物損失、食品安全等的一站式風險保障服務，幫助個體經營者全方位防範風險，保障經營持續穩定。2025 年，我們的「店店保」產品已覆蓋零售、餐飲、住宿、商業服務業、居民服務業等十四大行業，包含超過 40 種店鋪類型，上線以來承保超過 20 萬商家。



打造普惠家財險產品，精準滿足農村家庭保障需求

當前，國內家財險市場滲透率偏低，農村地區保障缺口尤為突出，傳統產品多將農村自建房列為除外責任，也未覆蓋自然災害導致的房屋損毀，難以匹配農村家庭的風險保障需求。眾安立足普惠保障理念，推出「合家安」系列農村家財險版本，充分貼合農村現實風險特點，保障範圍涵蓋農村自建房與商品房，覆蓋火災爆炸及 13 類自然災害，還可保障全家 3 代 9 口意外風險、出行安全，疊加墜物、火災、漏水等多場景三者責任，切實化解農村家庭因財產受損、意外事故面臨的經濟壓力。



聚焦新市民需求，升級保險普惠服務能力

為滿足外來務工人員等新市民群體的風險保險需求，眾安已推出超 1,000 款新市民群體服務相關保險產品。保障方案定制化适配不同職業場景，精準匹配靈活就業人群需求，險種包括重疾險、意外險、雇主險等，覆蓋物流、建築、建設、運輸、物業、貨運、保安、家政、快遞九大行業，為新市民群體提供住院醫療、意外傷害、靈活用工等保障。

針對不同需求，我們在網約車等重點場景中為車主提供全方位風險保障，涵蓋重疾險、醫療險等健康保險產品。我們推出「靈活工作保」，涉及餐飲服務、市場傳媒、製造業、農業、信息技術服務等靈活用工行業，並嵌入多個主流就業平臺，實現多核心場景全覆蓋。2025 年，我們的新市民類保險服務新市民群體超 1.6 億人次，以「小額保費、大額保障」的模式，切實為該群體抵禦意外風險提供了經濟支撐。

■ 豐富數字生活

我們開發了多款保險產品，以滿足人民群眾旅游、運動、養寵等方面的多元需求：

運動險

升級無憂保品牌，覆蓋細分人群及場景；拓展高風險運動保障，細化高頻損傷，新增第三者責任與人身疤痕醫療；推出滑雪版意外險，增加冰雪運動設備及意外傷害救援等特色保障。

旅遊險

上線滑雪、海島、高原等專屬意外險，新增專項保障；推出含簽證損失的境內外旅行險；提供短期及年單等多樣化產品形態。

寵物險

持續迭代產品，針對特定病種（如腫瘤等）專項賠付，細分重疾 / 普通疾病保額梯度；針對攜寵出行、托運、活體交易等場景設計專屬方案，適配不同需求；構建「預防 - 診療 - 康復」全周期服務，聯動近 2 萬家寵物醫院，承保寵物數量超 560 萬。

低空經濟 相關保險

豐富飛行器機身損失、第三者責任等多重責任；開展產品創新，合作「飛丟保」等飛丟責任；運用視頻驗機技術強化風險防控，並提升服務效率。



推進負責任投資

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

■ 負責任投資政策

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

本集團在授信評估中持續深化對環境、社會及治理（ESG）相關因素的綜合考量，針對國家重點調控的限制類行業及存在顯著風險敞口的領域，實施動態化、差異化的風險管控策略。對上述行業的融資主體，本集團將根據其所處行業、區域特點，把握環境、社會和治理風險盡職調查的內容要點，確保調查全面、深入、細緻。對在 ESG 方面存在嚴重違法違規和重大風險的融資主體，本集團將嚴格限制對其的授信和投資。

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

■ 負責任投資實踐

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

在股權投資方面，我們在新能源、硬科技、化工上游、汽車、環保等與 ESG 密切相關的領域配備了投資分析師，股票、基金分析師在日常工作中亦涉及對 ESG 相關內容的分析，優質的人才隊伍保障了負責任投資工作的順利開展。在債券投資方面，對於收益率相近的債券，我們傾向於投資 ESG 相關債券。在委外投資方面，我們採取主題投資與正面篩選策略，投資於清潔能源等可持續發展領域，並積極選擇 ESG 表現領先或優於同行的公司。同時，我們持續監控輿情，對涉及重大 ESG 爭議的被投公司及時採取風險管控措施。



投資純電重卡企業，助力新能源汽車產業發展

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



開展 ESG 投資指引專題研討

2025 年，眾安為提升 ESG 投資能力，組織《保險機構 ESG 投資指引（徵求意見稿）》專題研討。此次研討結合現有投資策略，剖析新規中綠色資產認定、環境風險量化及信息披露準備要點，有效提升了團隊在投資決策與風險管理中系統化整合 ESG 因素的能力。

提供優質服務

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

■ 消費者權益保護

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》等相關法律法規，制定《眾安保險消費者權益保護管理規定》等相關規定。2025 年，我們修訂《眾安保險消費者投訴責任追究管理規定》《眾安保險適當性管理辦法》等制度，不斷完善消費者權益保護體系。

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

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

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

2025 年消費者權益保護重點管理舉措

消保審查穩定運行

眾安消保審查系統已覆蓋產品和服務等七大關鍵審查項目，實現批量上傳材料、自動識別材料類型、多人在線審批、全流程任務監控等核心功能，並持續迭代優化，深化一體化整合與智能化審核能力。同時，系統結合業務實際及監管指引持續更新審查規則，確保審查標準與業務發展和監管要求保持同步。

強化營銷治理

眾安系統性強化營銷觸達治理，健全了制度規範與標準化操作流程。我們將消費者權益保護考核指標全面納入具有營銷職責部門的績效評估體系，並建立定期跟蹤機制，完善本集團營銷觸達標準，確保觸達標準的一致性。

優化消保績效考核

2025 年，眾安對消保考核指標進行優化，考核分為指標與調減兩大類。一方面擴大投訴舉報類相關指標，加強整體投訴情況的管控；另一方面強化結案率、升級率、重復投訴率等化解質效指標，保障投訴處理及時有效。同時通過金融宣教、適當性管理推動、消保培訓與活動支持等加分項，鼓勵各部門共同參與完善公司消保體制機制。

本集團始終致力於開展全面的培訓活動，旨在不斷提升每位成員的消費者權益保護意識。2025 年，我們將線上消保培訓課程擴充至近 60 門，新增 9 門視頻課覆蓋適當性管理等重點內容。此外，我們搭建企微宣教矩陣，推送 70 余篇學習文章。同時，我們全年開展培訓超 100 場、專項考試 6 場，通過 APP 實現員工 100% 覆蓋，參與人次過萬，營造了全員參與的消保合規氛圍。

本集團開展多樣化的金融教育活動，積極履行金融機構的社會責任。線下我們以「3·15」國際消費者權益日、9 月「金融教育宣傳周」為契機，聯合鄉村、社區、派出所等打造金融知識宣傳站點，通過贈書宣講、情景互動等多種形式，普及反詐知識。我們於線上開設全平臺專區，通過圖文、視頻及自製反詐短片開展知識普及，將消保提示融入服務流程，全面提升公眾風險防範意識。



開展農村金融消費者專項宣教活動

2025 年 3 月，針對農村金融消費者，我們和上海市奉賢區陸家橋村黨總支共建「農村金融教育工作站」。本集團高管帶隊前往陸家橋村，通過簽約聯建、揭牌儀式、贈書宣講及互動答題等形式，將金融知識普及與防詐宣傳深入農村地區，重點服務老年群體。活動中，我們將案例解析與情景化遊戲結合，有效提升農村居民風險識別能力。



開展「金融教育宣傳周」系列活動

在 2025 年 9 月「金融教育宣傳周」期間，眾安以「保障金融權益，助力美好生活」為核心理念，多維開展宣傳活動。我們組建宣講團走進商圈、社區，通過公益集市、知識小課堂等形式普及防騙與理性投資知識。我們聯動上海外灘街道山北小區，面向老年群體，開展「家門口的防騙課」主題宣講活動，有效提升老年人防騙意識。

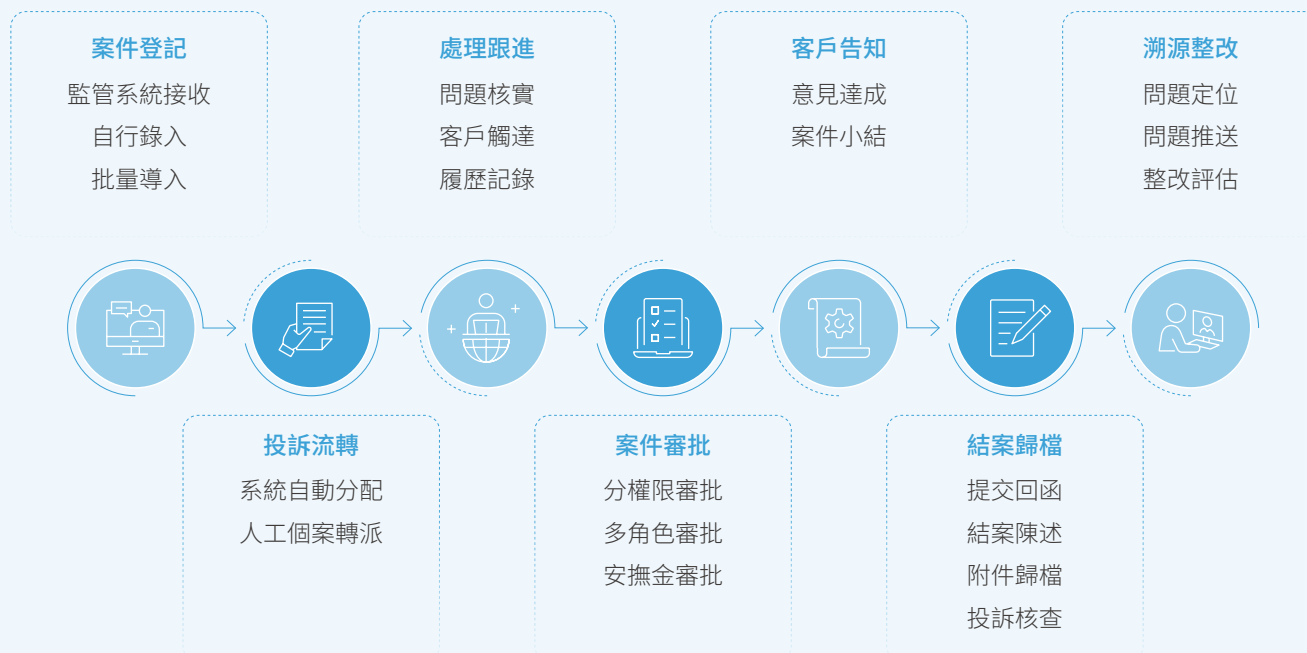


■ 重視客戶意見反饋

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

眾安積極探索數字化服務新模式，持續優化消費者權益保障路徑。2025年，本集團完成對眾安保險 APP 原有「投訴與建議」功能區塊的全面升級，將其迭代為「用戶保護中心」，通過重構服務流程、優化介面設計，進一步提升客戶使用體驗。同時，本集團新設「眾安消保在線」綜合性服務公眾號，打造集活動諮詢、消保知識普及、在線業務諮詢及投訴受理處置等功能於一體的綜合宣傳服務平台。

眾安在線投訴管理流程



2025年，眾安保險根據國家金融監督管理總局投訴通報口徑，累計收到監管通報投訴量496件，同比下降23.3%，億元保費投訴量為1.39件/億元，萬張保單投訴量為0.0002件/萬張。2025年監管轉辦投訴中，從產品險種情況看，短期健康保險、保證保險和意外傷害保險的投訴佔所有投訴的八成左右，分別佔比為46.0%、16.3%和15.9%；從問題類型看，集中表現在理賠爭議，理賠投訴佔所有投訴的53.4%；從地區分佈情況看，前十地區的投訴佔所有投訴的六成左右，分別為四川9.3%、山東7.3%、上海6.9%、廣東6.9%、江蘇6.5%、湖南5.0%、江西4.8%、福建4.6%、天津4.2%、吉林4.2%。2025年眾安保險累計收到全口徑投訴量（剔除重複投訴後）12.4萬件。

■ 客戶體驗提升

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



2025 年，眾安在客服領域深化 AI 技術應用，有效提升坐席對投訴風險的識別效率與響應速度，並大幅降低投訴升級概率。我們通過智能質檢與實時預警實現投訴風險前置，全量掃描服務會話識別高風險場景並進行人工覆核，同時針對上門場景部署 AI 機器人，可實現即時預警。此外，我們依託 AI 技術搭建坐席智能輔助體系，精準推薦話術、提升問題解決率，推動投訴率下降 29%。在投訴分析方面，我們利用 AI 完成全量投訴會話歸因分析，快速定位問題、預判趨勢，為運營策略優化提供數據支撐，形成管理閉環。

眾安聚焦客戶分層服務，運用全渠道智能 AI 技術搭建分流機制，精準識別高風險、高敏感客戶並觸發人工轉接及回訪，防範投訴升級。此外，我們建立價值客戶優先接入機制，為其提供專屬快捷服務。同時，針對保全服務場景，我們推行精細化分層運營策略，對不同客群匹配差異化服務，投訴量下降 38%，服務質量與客戶滿意度同步提升。

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

健康險	家財險	車險
2025 年護工服務量超 4,000 次，陪診服務量超 900 次	新增居家生活服務包，涵蓋管道疏通、家電維修、法律諮詢等增值服務，形成「風險保障 + 日常服務」生態閉環	2025 年集成「人傷無憂」「車損速修」「無縫出行」三大項服務，打造了「又快又好」的「理賠 +」服務體系

持續提升客戶線下服務體驗

2025 年，眾安聚焦線下客戶服務升級，增設專屬駐場接待人員，為上門客戶提供全流程一對一專屬服務，同時協調各部門搭建線下服務「快速響應通道」，踐行「專人對接、高效響應、痛點攻堅」理念。截至報告期末，我們累計接待上門客戶 2,390 人次，平均響應時效 65 秒，問題解決率達 97.89%，同步化解多起高風險投訴，並聯動優化業務流程，切實提升線下客戶服務體驗。

關愛銀髮群體，打造差異化適老服務體系

針對老年群體操作能力弱、智能設備適應性不足的痛點，眾安從服務場景優化、流程簡化、權益保障三大維度打造差異化適老服務體系。在老年人使用薄弱的在線渠道，我們為 60 歲以上老人優先展示人工入口、默認語音交互，適配老年人使用習慣。此外，我們為健康險理賠熱線開闢綠色通道，老人來電直連人工坐席，縮短服務鏈路。同時，在理賠環節我們提供一對一材料指導、專屬案件跟進，坐席以共情式溝通安撫老人情緒，在簡化流程的同時強化人文關懷，全方位保障老年用戶權益、提升服務體驗。

03

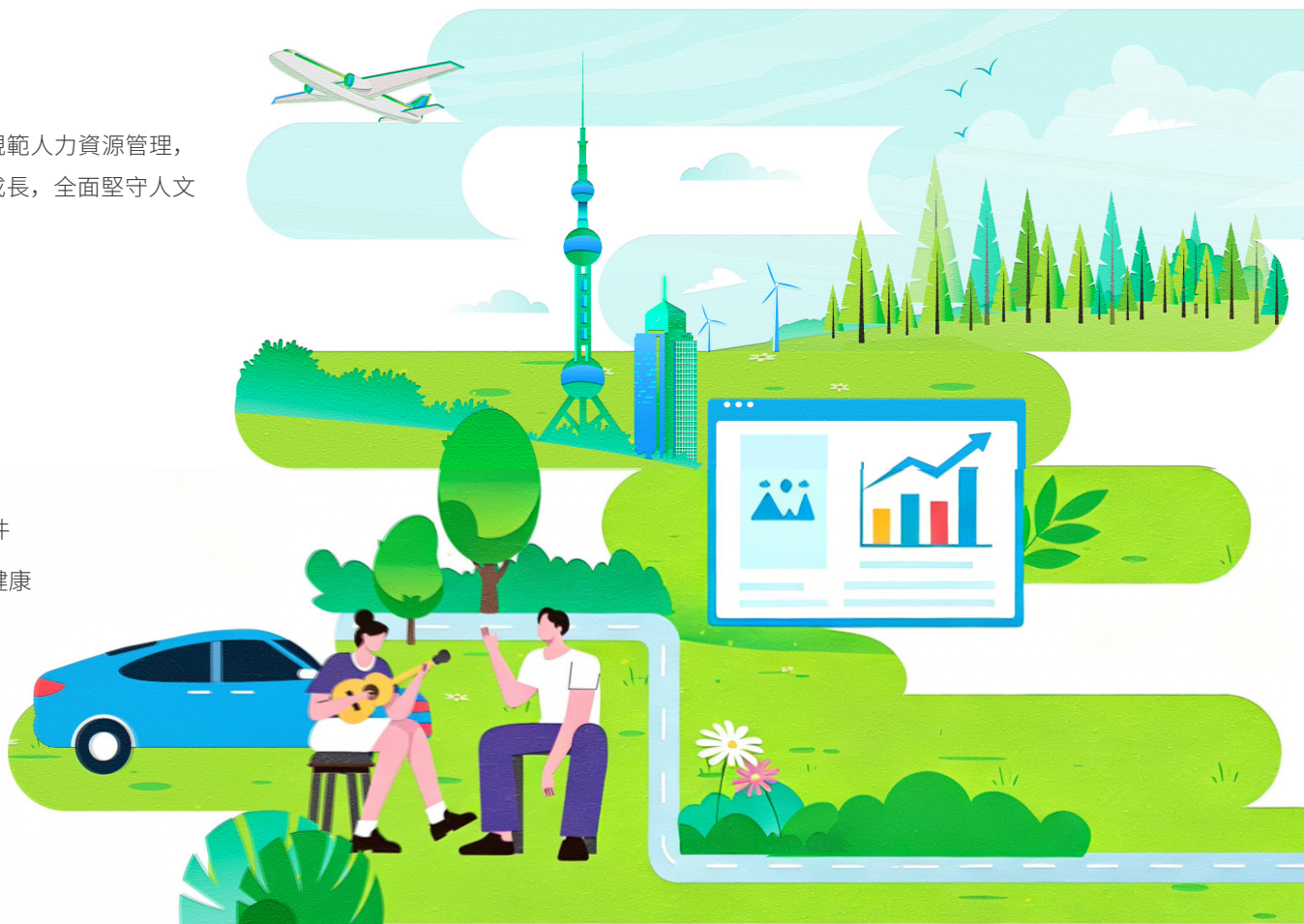
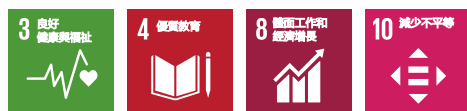
共築人文家園

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

2025 年眾安保險人力資源管理亮點績效

- 新招聘應屆生 **76** 人
- 未發生任何僱傭童工或強迫勞動事件
- 員工績效考核覆蓋率 **100%**
- 建立「We Care」員工郵箱，未收到侵犯員工權益的舉報事件
- 新組建 **9** 個俱樂部，覆蓋超 **1,000** 名員工，促進員工身心健康

貢獻聯合國可持續發展目標



維護基本權益

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

■ 合規雇傭

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

我們注重平等雇傭，主張建設「和諧、包容、平等、非歧視、非剝削」的職場環境，堅決反對種族、社會等級、國籍、宗教、身體殘疾、性別等各方面的歧視行為。我們堅決杜絕雇傭童工，嚴格核實候選人基本身份信息的真實性，根據具體情況啟動背景調查、核實競業協議、不良記錄及法院訴訟等風險信息，確保合法雇傭。若出現雇傭童工的情況，我們將依法處理，對相關人員進行從重處罰，責令期限將童工送回原居住地交由其父母或其他監護人看護等。此外，本集團避免任何強迫勞動行為。針對強制勞工事件，我們的處置方式包括解除強制狀態、確保人身自由等補救手段，以及補發工資待遇、賠償損失等措施。

報告期內

本集團全職雇傭員總人數為

2,242人



未發生任何雇傭童工或強迫勞動事件





開展線上線下實習項目

2025 年，眾安積極踐行人才可持續發展理念，吸納了來自多所高校的實習生。眾安構建了系統的培養體系助力青年生長，通過一對一導師帶教及線下交流活動，強化專業能力與職場融入。經過全周期的考察與培養，本集團最終向表現優異的多名實習生發放了正式 offer，實現了人才供給與業務需求的有效銜接。其中，眾安創新推出的 AI 遠程實習項目作為特色專項，取得了良好成效。通過線下參訪、導師指導與線上教學的多元模式，讓學員深化其對保險科技的理解。該項目不僅拓展了多元化人才引進渠道，也體現了我們在教育公平與數字包容方面的承諾。



舉辦校園開放日活動

2025 年 9 月，眾安攜手同濟大學開展校園開放日活動，28 名在校生走進公司實地參訪。活動通過參觀企業展廳，深入了解眾安在保險科技領域的創新實踐與企業文化，人力資源團隊同步開展職業發展講座，圍繞行業趨勢與職業規劃提供專業指導，助力學生提前錨定發展方向。此次活動深化了校企協同育人機制，有效推動產教融合落地。



開展 2025 年校園招聘

2025 年 7 月，眾安迎來 70 餘名 2025 屆校招生，他們來自哈佛大學、新加坡國立大學、香港大學、復旦大學、華東師範大學、上海大學等海內外知名高校。校招生入職後，我們組織開展了一系列融合交流活動，幫助校招生職業啟航與文化融入。

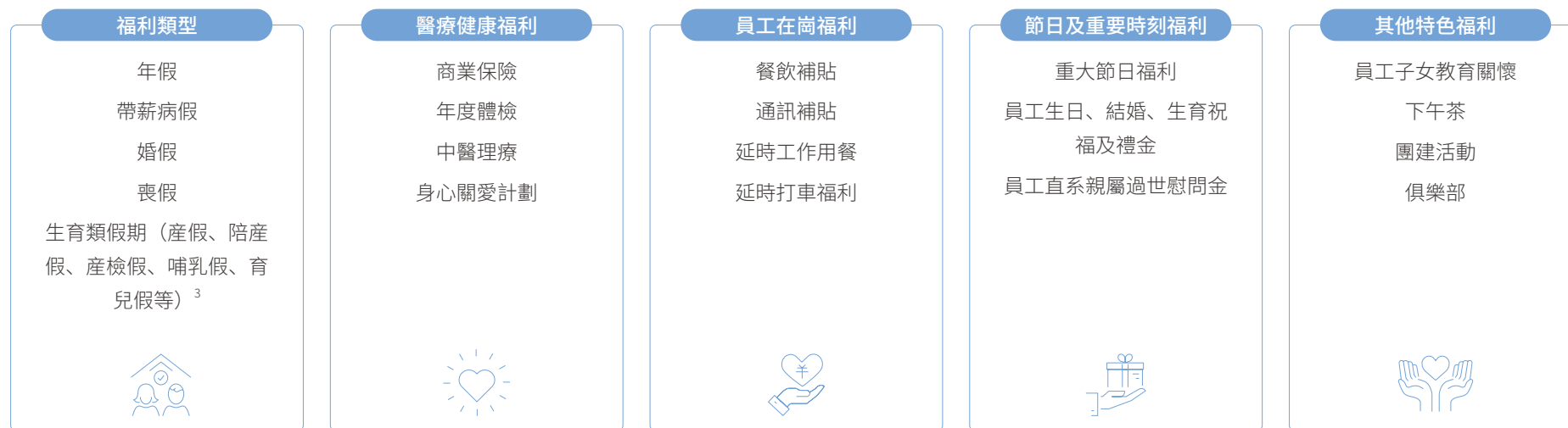


■ 薪酬福祉

本集團制定了《眾安保險人力資源管理制度》《眾安保險薪酬管理辦法》等薪酬績效考核制度，建立了具有內部公平性、外部競爭力的薪酬體系及科學的績效考核方案，積極吸引、保留和激勵優秀人才。2025 年，眾安依據監管要求制定並實施《眾安保險高級管理人員薪酬管理規定》，明確高管薪酬結構，完善績效薪酬遞延支付及追索扣回機制，強化薪酬與長期風險、業績表現的掛鉤，切實提升公司治理水平和風險責任意識。報告期內，員工績效考核覆蓋率為 100%。

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

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



³ 眾安員工產假、陪產假、流產假、育兒假等假期依工作地 / 社保繳納地規定執行。對於本集團主要辦公地點上海，女性員工享受 158 天產假，男性員工享受 10 天陪產假；子女滿三週歲前，女性和男性員工每年各享受 5 個工作日的育兒假。此外，本集團為女性員工提供帶薪產檢假（孕期每月 1-4 天不等）、哺乳假（子女週歲前每日 1 小時）及特定孕晚期彈性工時。

■ 坦誠溝通

我們積極建立員工溝通渠道，確保員工的知情權、參與權、表達權和監督權得到充分實現。我們設立「We Care」員工郵箱 (wecare@zhongan.com)，用以接收員工舉報和反饋建議。當發生《員工手冊》中明確禁止的騷擾、侮辱等情景時，員工可明確提出拒絕，如拒絕無效，可即時向部門上級或人力資源業務合作夥伴 (HRBP) 反饋；如反饋無效或情節嚴重，可通過「We Care」員工郵箱實名向員工權益保護委員會舉報。2025 年，我們未收到侵犯員工權益的舉報事件。

我們定期開展員工滿意度調研，涵蓋組織文化、崗位職責與能力、個體認同、戰略目標、團隊氛圍、系統與機制、組織架構、領導力與管理實踐以及動機與激勵 9 大維度。在滿意度調研後，我們針對管理者、新員工及校招生等人群開展了定向調研，定位具體問題並持續推動解決。

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

年陳員工慶典

2025 年，眾安舉辦了 2 場年陳員工慶典，為連續工作五年、十年的員工送上感謝與祝福。總計 309 名員工參與活動，感受長期貢獻員工身上的做事精神與方式，進一步強化內部凝聚力與文化傳承。



眾安榜樣評選活動

2025 年 3 月，眾安榜樣評選活動中評選出 7 個團隊榜樣，16 個個人榜樣。這不僅是對獲獎者的認可和激勵，更是對全體眾安員工的一次榜樣力量的傳遞，激發組織內部的認同、學習與共進。



CEO 面對面

2025 年，我們定期組織核心骨幹與 CEO 開展專題對話，前期廣泛徵集員工關於本集團業務、文化的疑問，現場由 CEO 直接回應並開展實時互動，有效推動企業上下同頻、凝聚發展共識。



重視人才發展

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

本集團持續完善員工培訓體系化建設，根據《員工手冊》開展相關培訓，整合與優化學習與發展資源。本集團設計了五種基本培訓類型，並推進各項培訓項目有序開展。眾安重視管理者梯隊建設與理念傳承，建立內部講師制度，由資深管理者及高管擔任授課講師，於報告期內開展3期「激氧班」（基層管理者培養項目）和1期「七劍班」（中高層管理者培養項目），累計覆蓋101名管理者，持續提升組織管理效能與人才供給能力。為表彰內部講師在知識分享與文化傳承中的突出貢獻，眾安於報告期內舉辦教師節專項感謝活動，努力營造開放共享、協同共進的企業文化生態。

此外，我們為全體員工提供平等的深造支持，並提供相應資源助力員工個人成長與職業發展，實現自我提升。我們鼓勵員工到專門的教育和培訓機構、政府單位等參加培訓課程、考取資格證書。

培訓體系



按員工 類型劃分



按培訓 內容劃分

培訓內容

新員工培訓

作為試用期考核重要環節，分為線上及線下學習兩部分，助力新員工快速熟悉本集團文化及環境、規章制度和關鍵業務知識並融入團隊。

董事、監事與高級管理人員培訓

落實國家金融監督管理總局要求，督促其完成100學時的線上及線下培訓。

管理類培訓

開展「七劍」「激氧班」等領導力培訓項目，提升管理層領導力，打造優秀領導隊伍。

專業類培訓

部門按照各自業務發展需求，規劃並開展各類交流分享活動與相關培訓，提升相關人員的專業類技能和通用類技能。

行業監管類 培訓

幫助員工了解監管動態，熟悉掌握最新監管政策，提升合規意識。



開展「眾星啟航」培訓，幫助新員工融入職場

「眾星啟航」是眾安為新員工（包括社招和校招員工）打造的培訓項目，旨在幫助新員工快速了解眾安的業務和文化。培訓以線上和線下的形式展開。培訓內容包括企業戰略、各版塊業務、眾安文化、合規文化和要求、員工發展和晉升等。2025年10月，眾安共39位入職新人參與了為期3天的集訓。



舉辦「ZA Star 集訓營」，賦能校招生培養

2025屆校招「ZAStar 集訓營」是眾安打造的為期180天的長效培養計劃，旨在幫助70餘名來自海內外80所高校的校招生快速融入企業環境。培訓內容涵蓋「快速成長5個tips」實戰經驗分享、「ZA Star & ZA Run 校招生發展計劃」解讀、眾安文化價值觀深度宣貫及工作環境介紹等方面。2025年7月，集訓營正式開幕，我們以師兄師姐面對面交流的形式為新人答疑解惑，助力校招生快速完成身份轉變、築牢職業成長根基。



開展「眾安管理 Offsite」會議，推動高管團隊明晰發展方向

「眾安管理 Offsite」是面向公司高管與核心管理者的戰略研討活動，旨在統一認知、凝聚共識、錨定發展方向。該活動結合戶外體驗與專題研討，涵蓋自然探索、行業趨勢洞察、業務戰略研討等內容。2025年，40位高管及核心管理者通過巡護體驗、行業趨勢學習、業務機遇挑戰研討，進一步明晰本集團發展策略，統一後續發力方向。



打擊黑灰產專項外部培訓

2025年5月，眾安聚焦「精準打擊代理退保黑灰產」推進專項工作。消保、廉政等部門骨幹員工聯合前往北京與公安部經偵專家深度交流，獲取該領域前沿監管與辦案資訊。本集團代表在參與專業培訓的同時，與保險同業開展專題研討。培訓結束後，本集團參訓工作組將所學內容形成培訓體系，對各事業部消保及客訴處理人員開展全覆蓋培訓，全面提升本集團應對代理退保黑灰產糾紛的綜合處置能力。

增強員工健康

保障職場健康

本集團遵循《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》等法律法規，將員工的健康與安全放在重要位置，並採取各類舉措保障工作環境的安全。眾安將職場健康與辦公安全納入日常運營管理，報告期內，眾安與專業公司合作開展一號樓、美豐大樓外牆維保與修繕工作，延長了樓宇使用壽命，營造安全舒適的辦公環境。2023 年至 2025 年期間，本集團無因工亡故情形發生。

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



開展消防安全教育系列活動

為落實安全管理要求、強化員工安全意識與應急能力，2025 年，眾安策劃 3 期「查理總動員」職場環境及消防安全活動，涵蓋消防設備操作、火災預防與逃生、工位隱患排查等內容。我們通過循環播放專題視頻、開展技能培訓及知識考試等方式，持續擴大安全宣導實效。2025 年 11 月，眾安聯合物業組織全員消防演習，現場示範消防設施使用、講解逃生流程並模擬操作，員工及安保人員積極參與，營造全員參與的安全辦公氛圍，彰顯眾安對員工權益保護和生產安全的責任擔當。



強化應急能力

我們增強應對突發健康事件的能力，每年開展急救科普及美國心臟協會（AHA）專業培訓，並組建了由具有急救認證資質的員工構成的志願者團隊「安安守護隊」。2025 年 7 月，本集團組織開展急救知識科普培訓，圍繞外出血處置、扭傷應急處理、疑似骨折固定、氣道梗阻解除、溺水救援及過敏反應應對等場景，系統向員工普及標準化急救技能，提升全員應急處置能力。



員工急救培訓

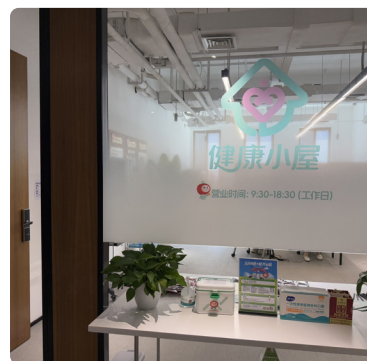
關注身心健康

我們高度重視員工身體健康，通過設立健康小屋、定期發佈健康小貼士、加強膳食營養管理、發佈員工全民健身計劃「颶風行動」、開設「減脂訓練營」等多種形式，不斷提升員工健康水平。



開設員工健康小屋，提供暖心健康服務

為提升員工健康保障水平，眾安於 2025 年 8 月起在職場內設立「健康小屋」，由專業醫生駐點為員工提供健康諮詢、體徵監測、報告解讀及用藥指導等一站式服務。同時，本集團在各職場茶水間錯層配備應急小藥箱，員工可在 5 分鐘內獲取感冒、腸胃炎等常見病症的常備藥品，形成「專業駐點 + 日常便捷」的雙層健康支持體系。



健康小屋



小藥箱

製作健康小貼士，提升員工健康水平

從 2025 年 8 月起，眾安定期結合當月、當季高發病，製作不同主題的健康小貼士宣傳海報，投放於辦公樓的電視機、電梯屏、茶水間等場景，方便員工隨時獲取實用健康知識。截至報告期末，我們已上線 4 期健康小貼士，涵蓋健康餐盤、出伏不秋乏、感冒預防、急性腸胃炎等主題，並同步推出急救小技能視頻、在線問診購藥上線宣傳等內容，持續為員工提供日常健康指引。



加強員工膳食營養管理



眾安將膳食營養管理作為員工健康保障的重要組成部分。報告期內，我們引入專業營養師團隊，為食堂提供每日營養午餐的科學配餐服務，通過精準控制膳食熱量，同時針對高血壓、高血脂等特殊健康需求群體，提供膳食健康「紅綠燈」提示，實現科學營養與健康管理的有機結合。

發佈員工全民健身計劃「颶風行動」

報告期內，我們首創眾安員工全民健身計劃「颶風行動」，旨在構建科學化、體系化的員工健康管理體系。該計劃設置健身課程和飲食管理優化兩大模塊，每周兩次帶領員工參與健康跳操互動活動，全年參與員工超1,500人。同時，我們持續開設減脂訓練營活動。參與訓練營的員工以降低體脂率為目標，在專業教練和營養師的帶領下科學減脂，共吸引167名員工參與。



颶風行動



減脂訓練營

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

加強員工關懷

我們關愛職場女性，積極營造多元包容的職場環境。每年「3.8 國際婦女節」期間，我們為全體女性員工發放專屬積分福利，支持其兌換個性化禮品。2025 年婦女節之際，本集團特別舉辦冥想療愈主題活動，助力女性員工舒緩身心、釋放壓力，活動員工滿意度達 98%。

本集團積極踐行員工家庭關懷理念，將關愛延伸至員工家屬，持續為員工子女提供專屬福利支持。報告期內，眾安推出「親子遊樂卡定制掛件盲盒」，按員工工作地分為長三角、京津冀 / 珠三角兩個區域版本。盲盒設計輕巧便攜、富有趣味，覆蓋海洋館、野生動物園、主題樂園等 20 余個景點，滿足各年齡段子女需求，為員工家庭提供便捷多元的親子活動選擇。同時，我們聚焦女性員工的特殊健康需求。本集團懷孕七個月以上的員工可選擇「晚上班 1 小時」或「早下班 1 小時」，以保證其充分休息。對於哺乳期女員工，我們配備了多間母乳室，且在女性員工子女出生至一週歲的期間內，每個工作日內可享有 1 小時的哺乳假。2025 年 12 月，我們開展了孕產知識科普活動，面向備孕、孕期及哺乳期女性員工普及孕產健康知識，切實守護女性員工及其家庭健康。



婦女節積分發放彈窗

婦女節冥想療愈活動



為促進員工身心健康、豐富業餘文化生活，本集團積極搭建多元文體活動平臺，每年開展豐富多元的傳統節日、司慶等活動，並支持員工俱樂部的建設與發展，幫助員工平衡工作與生活。2025 年，我們評選成立 9 個員工俱樂部，覆蓋 1,000 多名員工，同時員工自發組織 9 場內外賽事，員工凝聚力不斷增強。



中秋特典「月來樂好」首屆露臺節



眾安運動俱樂部



「愛運動·選眾安」眾安十二週年司慶嘉年華

在眾安保險成立十二週年之際，本集團以「愛運動·選眾安」為主題舉辦司慶運動嘉年華，將運動精神與企業文化深度融合。「愛運動」傳遞對生命的熱忱，「選眾安」承載彼此信任的守護。活動集結八大方陣，開展健康跑、拔河、Hyrox 等團隊賽事，589 名運動員、31 名助威團及 126 名工作人員共同參與，規模創司慶歷史之最。此次活動不僅是一場體育競技，更是一次凝聚團隊、傳遞健康與溫暖的文化盛宴，助力眾安走向更可持續的未來。



組織多元藝術活動，提升員工職場幸福感

2025 年，我們持續推進員工藝術文化建設，全年共組織 4 場藝術工作坊活動，涵蓋「迎新春絲網版畫」「織物拓染：情緒的流動與定格」「風格雕塑」「隱身的外灘源：歷史影像定位」四大主題，豐富員工精神文化生活，助力員工在藝術熏陶中激發創意靈感、舒緩身心壓力。

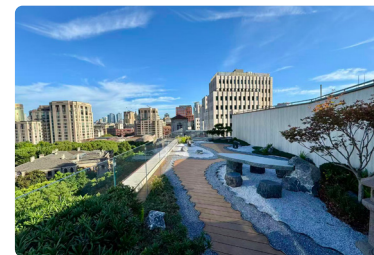


重塑屋頂空間，打造高品質職場環境

2025 年，眾安對辦公樓一號樓屋頂進行改造，將原本破損、功能單一的空间，打造為集商務、休閒與景觀於一體的多功能露臺。改造涵蓋三大區域，總面積約 472 平方米，顯著提升了屋頂空間的安全性、美觀度與使用靈活性，為員工提供高品質的戶外活動與社交空間，切實增強職場幸福感。



改造前



改造後

04

回饋社會民生

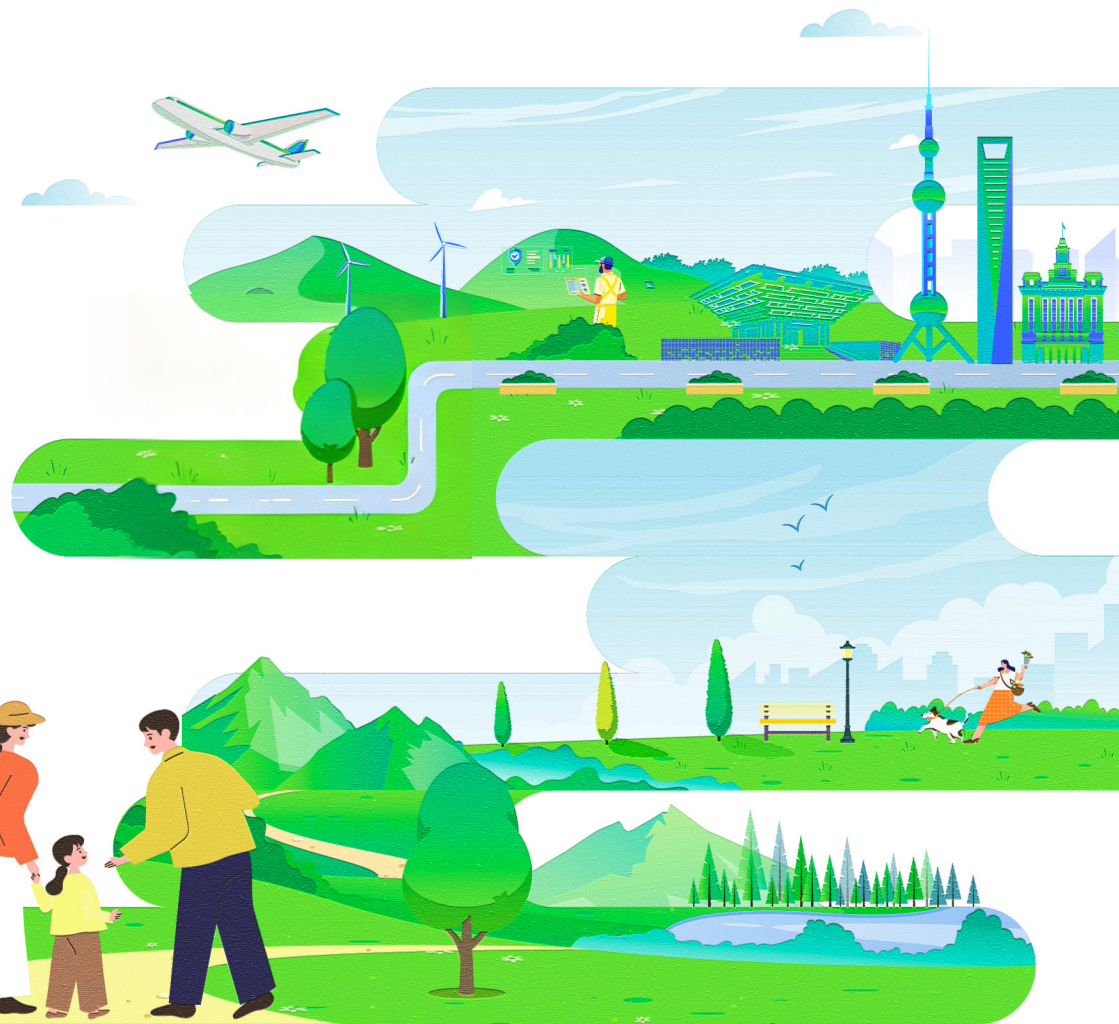
眾安致力於將企業「保險 + 科技」的核心優勢與公益實踐深度融合，在環境保護、金融知識宣教、普惠保險、志願活動等領域積極發力，回饋社會民生。多年來，本集團通過「尊享 e 生公益基金」持續助力大病兒童醫療救助，為困境患兒帶來康復希望。同時，我們面向老年人、殘障人士等群體，量身定制並免費贈送健康保險產品，以切實行動傳遞保險溫度，踐行「做有溫度的保險」的企業使命。

報告期內，本集團在青少年關懷、健康關愛、金融教育等多個領域開展多項公益活動，持續響應社會需求，推動公益行動常態化、專業化發展。我們以切實舉措履行企業社會責任，致力於讓保險服務更有溫度，讓科技向善真正惠及更多人群。

2025 年眾安保險社會公益亮點績效

- 持續開展公眾保險科普教育工作，增強消費者風險防範意識
- 積極配合救災減損工作，開通理賠綠色通道，確保及時賠付
- 公益慈善捐助金額達 50 萬元
- 報告期內志願服務人數 89 人次，服務總時長為 254 小時

貢獻聯合國可持續發展目標



力行科普教育

眾安持續開展金融保險知識普及教育，致力於提升全社會的保險認知水平，引導公眾理性選擇保險產品，防範銷售誤導與保險欺詐行為，助力構建健康、和諧的保險產業生態。本集團積極踐行保險科普責任，在「3.15」國際消費者權益日、「7.8」全國保險公眾宣傳日等重要節點，緊扣行業發展趨勢與消費者實際需求，通過線上、線下相結合的方式，廣泛開展形式多樣、內容實用的宣傳教育活動。我們重點普及金融消費者權益保護知識，針對常見風險點主動發佈提示與警示信息，幫助公眾增強風險識別能力，不斷強化消費者信任，引導消費者通過合理、有效的方式保障自身權益，推動保險服務更有溫度、更具可及性。

愛與責任同行——眾安開展 2025 年「7·8」全國保險公眾宣傳日系列活動

2025 年「7·8」全國保險公眾宣傳日期間，眾安圍繞「愛和責任，保險讓生活更美好」主題，積極響應國家金融監督管理總局與中國保險行業協會號召，深入踐行保險惠民使命，開展系列線上線下宣傳活動。眾安走進社區、企業、商圈，開展「為民服務日」、反欺詐宣傳、家財風險科普直播等多元活動，廣泛普及金融消費者權益保護知識，提升公眾風險防範意識與保險認知水平，切實傳遞保險溫度。



開展「7·8 保險公眾宣傳日」系列活動

守護金融權益，傳遞保險溫度——眾安開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳系列活動

2025 年 3 月，眾安以「保障金融權益，助力美好生活」為主題，全面啟動「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動。本次系列宣傳聚焦重點人群與民生需求，切實推動金融服務更有溫度、更具包容性。針對老年人和鄉村居民，眾安以通俗易懂的語言和互動形式普及常見詐騙手段識別與防範技巧，提升弱勢群體的風險抵禦能力；面向外籍來華人員，眾安特別製作中英文雙語防騙指南，幫助其更好地理解中國金融環境與維權路徑，提升服務可及性。



眾安開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳系列活動

報告期內，為增強社會公眾對反洗錢工作的理解與支持，眾安創新宣傳形式，深入社區一線，走進老年人防騙課堂等場景，以趣味性、互動式活動為切入點，面向廣大市民特別是老年群體開展新《反洗錢法》專題宣傳活動，助力構建全民參與、群防群治的反洗錢社會生態。

築牢金融防線，關愛老年群體——眾安開展社區反洗錢宣教活動

2025 年 9 月，眾安聯合上海市黃浦區外灘街道山北小區居委會，走進社區開展「家門口的防騙課 黨旗下的護老行」專題防騙宣傳活動，面向老年群體普及金融安全與反洗錢知識。本次活動聚焦老年人日常生活場景，通過「風險提示送出門」、「真實案例講解和趣味問答等互動形式，用通俗易懂的語言揭示「優惠返利」「黃昏戀理財」「銀行卡出借」「協助轉帳」等常見詐騙與洗錢風險，提升老年人的風險識別與防範能力。



開展社區反洗錢宣教活動

踐行公益慈善

眾安堅持以人為本、科技向善的發展理念，充分發揮「保險 + 科技」的專業優勢，努力增進社區民生福祉。我們結合自身產品特色，並攜手社會各界力量，利用保險的社會保障功能幫扶社會弱勢群體，實現經濟效益與社會效益的雙豐收。



眾安公益同行，守護青少年運動夢想

2025 年，眾安走進村 BA 賽事發源地貴州省黔東南州台江縣台盤鄉，開展「守護山裡籃球夢」校園體育公益捐贈活動，以實際行動支持鄉村體育教育發展，關愛青少年健康成長。此次活動，眾安為當地學校 650 名師生捐贈總額達千萬元的運動意外保險，全面覆蓋學生日常訓練與比賽中的風險保障需求。同時，我們向學校捐贈專業籃球訓練器材、運動防護裝備、籃球服及訓練用球等物資，助力孩子們的職業體育夢想。在捐贈儀式上，眾安正式發佈「青少年種子計劃」，將依託公司在賽事保障、健康管理與科技平臺方面的優勢，聯合生態夥伴形成公益合力，系統性推動鄉村體育教育的可持續發展。



「守護山裡籃球夢」校園體育公益捐贈活動



「眾安星光童讀計劃」：以書為媒，點亮童心之光

2025 年，眾安啟動「眾安星光童讀計劃」公益行動，將節日溫情與人文關懷融入企業社會責任實踐。活動期間，我們特別定制 500 冊眾安聯名版精美圖書《小王子》，隨中秋禮盒同步發出，並捐贈至上海天使寶貝公益基金會及貴州山區多所鄉村學校的孩子們手中。未來，眾安將持續推進兒童閱讀支持項目，拓展更多教育幫扶場景，讓知識的力量惠及更多偏遠地區兒童，用愛與責任編織可持續的公益生態。



眾安啟動「眾安星光童讀計劃」公益行動

報告期內，眾安積極回應社會在健康保障與體育發展等方面的多元需求，持續開展覆蓋多場景的運動健康主題公益行動。公司通過普及健康知識、參與公共健康服務、推廣科學健身理念等方式，助力提升全民健康素養與風險抵禦能力。此外，本集團以實際行動支持多層次體育賽事發展，包括贊助江蘇省城市足球聯賽「蘇超」及廣受群眾歡迎的鄉村籃球賽事「村 BA」，以保險保障與資源投入賦能基層體育生態，促進體育精神在城鄉社區的廣泛傳播。



眾安「百城助跑計劃」打造一站式運動服務平臺

2025年9月，眾安在全民健身開放日正式啟動「百城助跑計劃」。該計劃以「科學運動、全周期守護」為核心，通過整合賽事 IP、裝備品牌、醫療機構等資源，打造一站式運動服務平臺，為全國跑者提供賽事直通名額抽取、運動裝備兌換、1V1 賽事管家、全程健康保障等多項福利。首期計劃覆蓋杭州馬拉松、成都馬拉松等全國 100 座城市的 150 場路跑賽事。「百城助跑計劃」不僅響應了《健康中國 2030 規劃綱要》，更通過定制化保障與生態聯動，助力大眾實現科學運動、持久健康的生活方式，彰顯了本集團在「保險 + 健康 + 公益」領域的創新實踐。我們為超 120 場馬拉松提供賽事保險，保障選手及工作人員超過 150 萬人。



眾安啟動「百城助跑計劃」

配合救災減損

保險在災後救助與損失補償中發揮著重要的風險保障作用。眾安建立了完善的重大突發事件應急預案，針對自然災害等緊急情況第一時間啟動應急機制，開通理賠綠色通道，確保受災客戶能夠及時獲得賠付支持，最大限度地減少災後經濟損失，為國家救災工作貢獻力量。通過科技賦能與高效協同，我們在多起重大災害中實現快速報案受理、優先審核與極速墊付，切實提升理賠時效與服務溫度。我們累計應對大災超 100 次，賠付 3,698 萬元。



快速響應強降雨災情，眾安啟動應急理賠服務守護客戶安全

2025年7月，北京市密雲、懷柔及河北省承德、張家口等地遭遇持續強降雨，引發洪澇災害。災情發生後，眾安迅速行動，第一時間啟動重大突發事件應急預案，全面部署防汛救災與理賠服務保障工作。我們迅速推出開通 24 小時客服熱線、主動排查出險信息、開關理賠綠色通道、提供緊急醫療墊付服務、放棄健康險與意外險服務限制、簡化理賠手續 6 項應急理賠服務舉措，確保客戶及家屬能够在最短時間內及時獲得理賠服務，守護人民生命財產安全。



心系震區，眾安保險迅速響應西藏定日縣地震災害

2025年1月7日，西藏日喀則市定日縣發生 6.8 級強烈地震，造成重大人員傷亡和財產損失。災情發生後，眾安第一時間啟動重大突發事件應急預案，迅速成立應急工作小組，並開通理賠綠色通道，全力投入抗震救災服務保障工作。我們推出多項便民理賠舉措，提供 24 小時多渠道報案服務。針對意外身故及傷殘案件，眾安動態優化服務措施，視情況減免鑒定和證明材料，加快賠付進度，為受災客戶及家屬提供有速度、有溫度的理賠服務，助力災區群眾渡過難關。

05

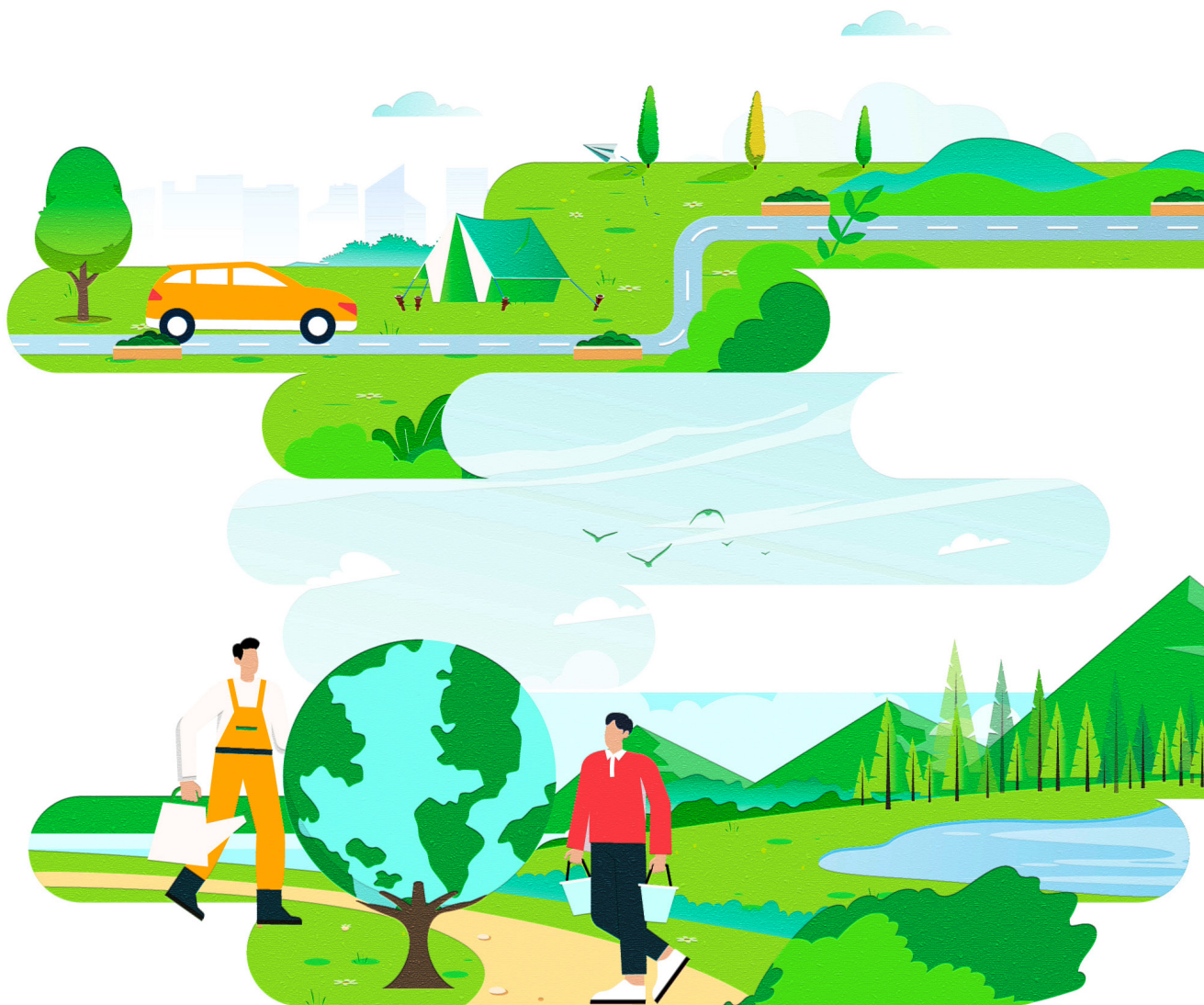
譜寫綠色新篇

經濟向綠色低碳轉型已成為國際社會的普遍共識。眾安堅持走綠色發展之路，積極開展綠色運營實踐，著力提升綠色保險服務能力，並通過配合一系列的金融宣教活動提升公眾綠色環保意識，努力推動企業和社會共同邁向可持續發展未來。

2025 年眾安保險綠色運營亮點績效

- 溫室氣體排放總量（範圍 1 和範圍 2）較去年下降 **9.7%**
- 通過產品優化與創新、數據驅動的風險監測與預警、客戶服務與理賠韌性提升等各項措施提升氣候風險應對能力
- 深化無紙化辦公實踐，年減少紙張消耗約 **36,000** 張

貢獻聯合國可持續發展目標



應對氣候變化

為響應中國「雙碳」目標及全球氣候治理趨勢，我們識別並評估氣候相關風險與機遇，將保險作為市場化碳治理機制的重要工具，通過創新產品和服務支持重點減排領域，助力以更低成本實現綠色轉型，並積極推進面向碳中和的可持續發展戰略。

■ 氣候治理架構

本集團將氣候相關事項融入現有 ESG 管理機制中，自上而下開展氣候相關實踐。董事會定期審查與氣候相關的政策與績效，以確保氣候相關政策及倡議得到執行和監督。戰略與投資決策委員會在董事會的指導下，逐步制定並完善氣候相關戰略目標，監督並審核氣候變化應對行動的開展與落地。ESG 工作小組具體執行氣候相關政策和行動。戰略與投資決策委員會每年至少一次開展氣候變化相關議題審議。

為持續提升董事會及氣候治理相關機構應對氣候變化的能力，我們定期邀請外部專家，面向董事及管理層開展氣候議題專項培訓與知識普及，確保其具備充分的氣候風險識別、評估與履職能力。同時，眾安考慮在未來將氣候變化應對成效納入董事及高管績效考核及激勵獎金評定的考量因素。

■ 氣候轉型策略

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

識別氣候風險

我們通過內外部利益相關方溝通、專家諮詢等方式，對可能面臨的氣候變化風險與機遇進行識別、分析與評估，為未來的全面氣候風險管理工作搭建基礎。

為全面了解氣候變化對本集團業務的潛在影響，本集團考慮業務規劃和運營所在地區或國家的氣候政策要求，在三個期限內考慮氣候相關風險。這些期限被定義為反映可能合理產生轉型及實質氣候相關風險和機遇的期間：



報告期內，我們根據業務運營情況、國際趨勢、政策法規變化等對已識別的風險及機遇進行回顧。回顧結果表明，眾安保險面臨的氣候風險和機遇類型、及其影響程度和影響周期較去年無變化。

承保端

本集團認為機動車輛保險、貨物運輸保險、延誤險和家財險等為主要受氣候風險影響的產品大類。針對這些產品，本集團已經進一步優化了相關條款，以更好地提升產品的氣候韌性，確保在面對極端天氣事件時能夠為客戶提供更穩定、可靠的保障。

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

投資端

本集團已審慎評估投資組合的構成及配置比例，識別氣候相關風險對其潛在影響。評估結果顯示，整體投資組合的氣候風險敞口較低，主要涉及清潔能源與終端電氣化領域。外部研究表明，上述領域在面對氣候風險時具備一定的韌性。未來，本集團將持續關注氣候因素的長期演變趨勢，進一步優化投資組合結構，並探索有效的氣候風險管理措施，以增強投資的可持續性與氣候韌性。

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

運營端

風險類型	類目	致災因子	風險描述	發生可能性	影響程度	影響期限
物理風險	急性	熱帶氣旋、龍捲風	上海、深圳等沿海地區運營場所近年來颱風（如颱風「摩羯」「貝碧嘉」）影響頻繁，可能導致員工通勤受限與本集團房屋等受損。	中等	偏低	 短期
		洪水（內澇）	上海、深圳等沿海地區運營場所可能受颱風、極端降水影響，存在一定的城市內澇風險，但城市防洪工程體系完善，受影響程度較小。	偏低	偏低	 短期
	極端降水	上海、深圳等沿海地區運營場所近年來極端降水頻次增加，可能導致員工通勤受限，得益於本集團業務以線上運營為主，本集團運營不會中斷，受影響較小。	中等偏低	偏低	 短期	
	慢性	氣溫變化	高溫日數增加可能會導致員工疲勞、注意力不集中，工作效率顯著下降，但本集團主要在室內辦公，受影響程度低。	中等	低	 中長期
		海平面上升	海平面上升可能導致沿海低窪地區被淹沒。	偏低	低	 中長期
轉型風險	政策和法規	加強排放報告責任	根據港交所氣候新規，港股上市公司需逐步強制披露溫室氣體排放量及其他氣候相關信息，以提升透明度和一致性。	中等	偏高	 短中期
	聲譽	利益相關方關注度上升	ESG 評級機構和海外投資者日益關注企業的氣候戰略與碳減排目標。本集團通過提升信息披露透明度並加強溝通，積極回應利益相關方關切，有效提升滿意度，維護良好聲譽。	中等偏低	中等	 短中期

機遇識別

氣候變化導致自然災害頻發且強度加劇，既對全球保險業構成挑戰，也催生了新的發展機遇。當前仍存在顯著的保障缺口，同時公眾保險意識持續提升，為保險公司創造了重要契機。為此，行業需通過創新解決方案積極應對，包括開發新型產品與服務模式、推動節能降耗與資源效率提升，以及拓展新興市場，有效彌合保障缺口並增強氣候適應能力。

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

考慮氣候風險和機遇現階段影響程度，本集團尚未擬定氣候相關轉型計劃，我們將視業務發展情況和內外部環境變化，在必要時制定相關計劃。

註：1. 眾安在匯報期、短期和中期未識別出可能對財務狀況、財務表現及現金流量產生重大影響的氣候風險或機遇。基於《ESG 報告守則》附錄 D「不遵守就解釋原則」，眾安無需評估當前財務影響量化分析。
2. 在評估氣候相關風險與機遇的預期財務影響時，由於相關影響難以單獨識別，且量化方法存在高度不確定性，本集團採用「財務影響寬免」處理，暫不進行量化披露。

气候韧性

基於保險業務特點，財產保險業務受氣候風險的影響較大，更需加強氣候變化相關風險的研究與應對。眾安依據聯合國政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發布的第六次評估報告（AR6）中提出的氣候情景，選定 SSP1-2.6 與 SSP5-8.5 分別作為低排放情景和高排放情景的基礎假設，基於專業文獻參數和行業數據，考慮全球持續升溫背景下強熱帶氣旋佔比上升、超強颱風最大風速增強等物理風險，建立短期和中期氣候變化損失預測模型，對車險、家財險和企財險開展量化物理風險情景分析，預測各情景及時間維度下，氣候物理風險情景對應的保險賠付較基準年的上升幅度。結果顯示，在低排放情景下，面臨的賠付上升風險相對輕微；而在高排放情景下，隨著時間的推移，面臨的賠付上升風險將有一定程度的上升。

我們充分認識到，應對氣候變化是一項長期任務，相關風險與機遇受國內外政策、市場及環境等多重因素影響，對公司業務的影響存在較大不確定性。未來，眾安將持續關注運營所在地的政策動向、行業趨勢以及氣候數據與模型的最新進展，並結合業務戰略動態優化氣候應對策略，不斷提升企業韌性。

業務分類	SSP1-2.6		SSP5-8.5	
	2040 年	2060 年	2040 年	2060 年
車險	●	●	●	●
財產險	●	●	●	●

● 幾乎無影響 ● 輕微影響 ● 有一定影響

風險管理

本集團已將氣候變化納入本集團全面風險管理框架，並且密切關注近幾年颱風、洪水等自然災害對我們保險產品的影響，通過合理安排再保險、增加情景測試等措施來應對氣候變化帶來的風險。我們通過開展實質性議題調研，就氣候相關風險和其他風險進行優先排序。和上一財年相比，我們的氣候風險管理流程沒有變化。

眾安保險氣候風險管理流程



承保

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

眾安承保端氣候風險管理主要舉措

氣候風險識別 與定價管理

- 在保險定價中引入氣候變化情景（如 200 年一遇、50 年一遇等）進行壓力測試
- 將洪水、颱風等極端天氣事件設為部分產品的除外責任
- 參考行業示範費率表，計劃在企財險等產品中引入客戶 ESG 評級作為費率浮動因子
- 在準備金評估中納入近期氣候事件（如暴雨內澇）對出險率的影響

產品優化 與創新

- 調整車險、家財險等易受氣候影響產品的免賠額、賠償限額及條款設計
- 開發新能源車險專屬定價模型，提升綠色轉型相關業務佔比
- 針對航班延誤險區分汛期與非汛期，實施差異化方案
- 對高風險區域設置投保等待期，防範逆選擇風險

數據啟動的風險 監測與預警

- 引入第三方氣象數據（降雨、颱風、雷暴等），構建動態財產險氣象風險地圖
- 結合標的地址、保單責任與歷史賠付數據，支持核保差異化定價與高風險客戶預警
- 建立極端天氣自動預警機制，提前向在保客戶推送避險提醒

客戶服務與理 賠韌性提升

- 啟動「極端天氣綠色通道」，主動排查客戶、簡化報案材料、優先審核
- 推行視頻報案、遠程查勘，提升響應速度
- 應用 AI 模型自動識別損失類型（如泡水、滲水等），快速估算損失金額，提高定損一致性與效率
- 通過短信、微信等多渠道觸達客戶，聯動合作方開展防災宣傳

再風險協同與 巨災風險管理

- 加強巨災標籤管控，對颱風、暴雨、洪澇等產品實施分區域、汛期高風險地區風險累計統計
- 合理安排再保險合約排分，控制風險集中度
- 積極與再保公司合作，共享氣候風險分析，應對未來 1-2 年潛在的大範圍集中出險

投資

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

運營

本集團的主要運營辦公地集中於上海、北京和深圳。根據相關研究，上述城市在短期內自然災害等氣候物理風險處於可控水平，對本集團的運營及財務狀況不構成重大影響。為提升應對突發事件的能力，本集團已建立完善的應急管理機制，包括制定詳細的應急預案、定期組織應急演練、構建高效的應急響應體系等，以切實保障業務連續性與運營穩定性。

■ 指標和目標

本集團已按照《溫室氣體核算體系》(Greenhouse Gas Protocol) 的要求，對 2025 年的溫室氣體排放情況進行盤查，覆蓋本集團全部上市主體。報告期內，本集團的溫室氣體排放情況如下：

眾安在線 2025 年溫室氣體排放量

指標	單位	2025 年
溫室氣體排放 (範圍 1)	噸二氧化碳當量	146.06
溫室氣體排放 (範圍 2) (基於位置)	噸二氧化碳當量	1,544.29
溫室氣體排放 (範圍 3)	噸二氧化碳當量	2,617.66
商務旅行	噸二氧化碳當量	2,122.59
員工通勤	噸二氧化碳當量	495.07
溫室氣體排放總量 (範圍 1 和範圍 2)	噸二氧化碳當量	1,690.35
溫室氣體排放密度 (範圍 1 和範圍 2)	噸二氧化碳當量 / 人	0.74

為響應國際社會低碳轉型趨勢，不斷提升公司綠色運營水平，本集團已制定 2030 年實現運營層面（範圍 1 和範圍 2）碳中和的目標。2025 年，我們的溫室氣體排放量（範圍 1 和範圍 2）較 2024 年下降 9.7%。本集團將通過不斷提升資源使用效率、增加清潔能源使用、購買綠證等方式來保證目標達成。

報告期內，在計算特定跨行業指標特別指標的「容易受氣候相關物理及轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比」「氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比」，以及「用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資的金額」，因需要付出極大成本才可獲得一切合理且有依據的資料，本集團採用「合理資料寬免」。

註：1. 基於《ESG 報告守則》要求和核算標準適用性，範圍 1 和範圍 2 排放按照《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004 年）》(GHG Protocol) 計算。範圍 1 排放主要來自汽油、天然氣使用，以及滅火器、冷媒逸散。其中，汽油和天然氣使用相關參數來自於國家發展和改革委員會公佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中的缺省值。滅火器和冷媒逸散相關參數來自於 2006 年 IPCC 國家溫室氣體清單指南。

2. 範圍 2 排放主要來自於外購電力排放。其中，外購電力排放採用生態環境部發佈的《關於發佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》文件中 2023 年的排放因子計算。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。

3.3. 範圍 3 排放計算參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍 3）核算與報告標準》，依據重要性和資料可得性的原則進行識別和梳理，報告商務旅行和員工通勤兩類範圍 3 排放。範圍 3 排放計算的其他類別及範圍 3 總量，因需要付出極大成本才可獲得一切合理且有依據的資料，所以本集團對於範圍 3 排放計算其他類別採用「合理資料寬免」。

推動綠色運營

眾安嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等國家及運營所在地的環境保護相關法律法規，持續提升本集團在運營過程中的能源與資源利用效率。在日常經營中，本集團以減少能源使用、節約水資源、降低廢棄物產生密度為目標，實施了一系列環境管理措施，包括規範廢棄物處置、減少溫室氣體排放、倡導低碳出行與無紙化辦公等，致力於最大限度降低業務活動對環境的負面影響。報告期內，眾安未發生任何環境違法違規行為，亦無重大環境行政處罰或環保事故。

■ 節約能源

眾安積極倡導節約能源理念，將低碳運營與節能減排要求深度融入日常經營管理的各個環節。本集團從辦公區域的能耗管控到差旅行程的科學規劃，在各個環節系統推進綠色舉措，切實減少能源消耗與碳排放。本集團持續培育綠色辦公文化，通過宣傳引導和制度支持，鼓勵員工踐行節能環保的工作方式與生活方式，不斷提升全員的環保意識與參與度。

照明管理

公司已全面將傳統照明設備升級為 LED 照明系統，顯著降低能耗，延長使用壽命，且不含汞等有害物質，更加環保安全。在非辦公時段，我們通過智能控制系統自動關閉無人區域的照明，自晚上十點起逐步減少照明使用，有效避免能源浪費。

鼓勵使用樓梯

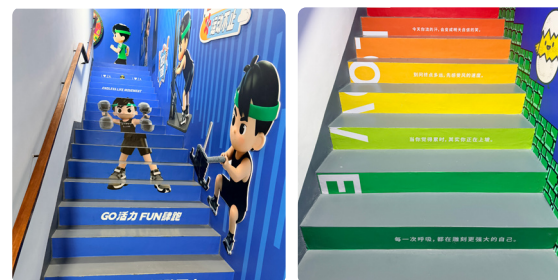
在辦公樓層樓梯處設置能量消耗提示標識，鼓勵員工優先選擇樓梯而非電梯。此舉不僅有助於減少電力消耗，降低碳排放，也倡導健康、積極的生活方式，促進員工身心健康。

空調系統優化

引入智能空調管理系統，實現溫度的精準調控與定時啓停，提升能源利用效率。在保障員工舒適工作環境的同時，最大限度減少空調運行過程中的能源消耗，推動綠色節能辦公。

智慧會議系統

辦公室全面配備智慧會議系統，支持高清視頻會議與遠程協作，鼓勵開展線上會議，減少不必要的差旅出行，有效降低交通相關的碳排放和資源消耗，踐行高效、低碳的會議文化。



鼓勵員工減少乘坐電梯，兼顧健康與綠色低碳



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

踐行低碳生活，共築綠色街區——「ZA 街區探索環保健康計劃」

為倡導綠色生活方式、推動環保理念落地，眾安於報告期內聯合上海辦公室周邊商戶發起「ZA 街區探索環保健康計劃」，鼓勵員工攜帶自有水杯前往合作咖啡店消費，即可享受每杯立減 5 元的專屬優惠，並同步發放限量環保貼紙作為身份標識，增強參與感與儀式感。該活動通過「環保 + 健康 + 社區聯動」模式，將可持續理念融入日常場景，不僅有效減少一次性杯具使用，降低碳足跡，更激發員工主動參與環保行動的積極性，切實以輕量化、趣味化方式推動踐行低碳生活方式，打造企業與社區共建共享的綠色生態微循環。



「ZA 街區探索環保健康計劃」鼓勵員工使用自帶杯

■ 水資源管理

眾安高度重視水資源的節約與高效利用，持續完善節水管理體系，積極採取多項舉措降低水資源消耗。在硬件設施方面，本集團辦公室已全面配備節水型便器、節水龍頭等裝置，從源頭減少用水量；在宣傳教育方面，我們通過在公共區域張貼節水提示標識，廣泛傳播節水理念，增強員工的節約意識；在日常管理方面，我們建立定期巡檢機制，監測水錶讀數，及時發現並處理管道漏水等問題，防止「跑冒滴漏」現象，避免不必要的資源浪費。

報告期內，本集團的用水全部來源於市政供水，並且在求取水源上不存在任何問題。由於眾安為非生產製造型企業，日常用水主要集中於辦公用途及員工生活配套，總體用水量較低。基於本集團運營特點，我們暫未設定具體的水資源使用量化目標。未來，我們將持續加強用水管理，進一步提升水資源利用效率。



辦公室茶水間節約用水標識

■ 排放物管理

眾安秉持固體廢棄物「減量化、資源化、無害化」的管理原則，對運營過程中產生的廢棄物實行分類管理，嚴格區分一般廢棄物與有害廢棄物，並落實規範化處置流程。本集團已在辦公區域建立完善的廢棄物分類收集體系，配備清晰標識的分類容器，確保各類廢棄物得到科學、有序的管理和處理。針對本集團產生的一般廢棄物，我們優先推進回收再利用，提高資源循環利用率，減少對環境的影響；針對本集團產生的有害廢棄物（如廢電池、廢墨盒等），我們嚴格按照國家環保法律法規要求，交由具備資質的專業機構進行安全處置，杜絕二次污染風險。

無害廢棄物管理

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

辦公室踐行垃圾分類

有害廢棄物管理

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



同時，本集團積極倡導源頭減量理念，通過推行無紙化辦公、減少一次性用品使用等舉措，引導員工在日常工作中主動減少廢棄物產生，持續降低運營活動對環境的影響。



深化無紙化辦公實踐，以流程優化驅動綠色運營

報告期內，眾安持續推進辦公數字化轉型，大力推行無紙化流程改革。本集團已全面廢止用印審批環節的紙質文件，實現檔案管理全流程電子化，並通過多渠道宣導與功能優化，廣泛推廣電子簽章應用，替代傳統實體印章使用。上述措施成效顯著，每年可減少紙張消耗約 36,000 張。此外，我們實施財務無紙化項目，重構報銷全流程。我們通過系統前置識別電子單據，從源頭實現無紙化，年均節省成本近 10 萬元。流程合並與功能優化使審核效率提升 67%，並借助智能機器人實現自動化審核與憑證生成。此外，全面無紙化報銷結合實時進度推送，顯著提升員工滿意度與操作透明度。

ESG 關鍵績效表

社會

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
員工基本情況				
僱員總數	人	2,683	2,404	2,287
按僱傭類型劃分的 員工數量	全職僱員	2,679	2,395	2,242
	兼職僱員	4	9	45
按性別劃分的 全職員工數量	男性僱員	1,571	1,390	1,277
	女性僱員	1,108	1,005	965
按年齡劃分的 全職員工數量	50 歲以上	8	14	12
	30 歲至 50 歲	2,090	1,919	1,848
	30 歲以下	581	462	382
按職位類型劃分的 全職員工數量	初級員工	2,620	2,337	2,189
	中級管理層 ⁴	48	47	42
	高級管理層	11	11	11
按地區劃分的 全職員工數量	中國大陸	2,677	2,393	2,242
	港澳臺	2	2	0
應屆畢業生人數	人	39	81	76
少數民族員工人數	人	80	73	67
殘障員工人數	人	17	19	19
管理層中女性比例 ⁵	%	32.20	34.50	30.19

⁴ 中級管理層指職級為部門負責人及以上的員工。

⁵ 指中級以上管理層中女性員工佔比。

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
員工流失情況⁶				
僱員流失率	%	18.05	18.84	16.53
按性別劃分的僱員流失率	男性僱員	18.01	18.90	16.43
	女性僱員	18.10	18.76	16.67
按年齡劃分的僱員流失率	50 歲以上僱員	20.00	0	0
	30 歲至 50 歲僱員	17.70	18.10	16.38
	30 歲以下僱員	19.08	22.22	17.67
按地區劃分的僱員流失率	中國大陸僱員	18.06	18.85	16.53
	港澳臺僱員	0	0	0
員工培訓情況				
按職級類型劃分的受訓員 工百分比	初級員工	97.80	97.58	97.64
	中級管理層	1.80	1.96	1.87
	高級管理層	0.40	0.46	0.49
按性別劃分的受訓員工百 分比	男性僱員	58.60	58.04	56.96
	女性僱員	41.40	41.96	43.04

⁶ 僱員流失率計算僅考慮全職僱員，計算方式為：年度全職僱員流失率 = 年度流失全職僱員人數 / (年末在崗全職僱員人數 + 年度流失全職僱員人數) * 100%。

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年	
按職級類型劃分的每名雇員累計平均培訓時數	初級員工	小時	11.33	10.26	9.37
	中級管理層	小時	111.46	7.29	8.24
	高級管理層	小時	111.20	150.32	111.80
按性別劃分的每名雇員累計平均培訓時數	男性雇員	小時	13.54	11.18	9.96
	女性雇員	小時	13.54	10.21	9.70
職業健康與安全					
因工亡故人數	人	0	0	0	
因工亡故比率	%	0	0	0	
因工傷損失的工作日數	天	2.5	1.5	0	
供應商管理					
供應商總數	家	630	2,815	3,305	
按地區劃分的供應商數量	中國大陸	家	624	2,780	3,270
	港澳臺	家	3	30	30
	海外	家	3	5	5
供應商評估	開展環境或社會影響評估的供應商數	家	27	30	30
	經過環境或社會影響評估後同意改進的供應商數	家	8	10	10

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年	
供應商評估	通過 ISO 9001 體系認證的供應商數量	家	121	130	135
	通過 ISO 14001 體系認證的供應商數量	家	12	30	30
	通過 ISO 50001 體系認證的供應商數量	家	0	0	0
	通過 ISO 27001 體系認證的供應商數量	家	116	120	135
	通過 ISO 45001 體系認證的供應商數量	家	5	5	5
供應商終止 / 否決	因審查不合規被中止合作的供應商數量	家	1	25	5
	因審查不合規被否決的潛在供應商數量	家	3	5	10
客戶服務					
客戶滿意度	%	98.82	98.27	98.49	
客戶投訴解決率	%	100	100	100	
科研創新					
年度知識產權申請量	件	45	98	198	
—專利	件	17	15	14	
—軟件著作權	件	10	17	16	

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
—商標	件	8	64	131
—其他（版權）	件	10	2	7
年度知識產權授權量	件	66	72	84
—專利	件	30	17	13
—軟件著作權	件	13	18	18
—商標	件	13	35	46
—其他（版權）	件	10	2	7
累計授權知識產權數量	件	1,501	1,169	1,290
—專利	件	199	103	230
—軟件著作權	件	193	54	81
—商標	件	1,076	974	934
—其他（版權）	件	33	38	45
公益慈善 / 社區參與				
對外捐贈金額	元	1,205,874	500,000	500,000
員工志願者人數	人	173	124	82
志願活動參與人次	人次	153	136	89
志願活動總時長	小時	314	449	254

治理

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
反腐敗				
於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0	0
年度稽核發現問題整改率	%	0	0	0
開展反腐敗相關培訓次數	次	1	1	1
董事反腐敗培訓				
反腐敗相關培訓董事覆蓋率	%	100	100	100
反腐敗相關培訓董事人均時長	小時	3.50	4.00	4.89
開展反腐敗相關培訓次數	次	8	11	1
員工反腐敗培訓				
反腐敗相關培訓員工覆蓋率	%	100	100	100
反腐敗相關培訓員工人均時長	小時	1.03	1.16	1

環境

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
溫室氣體排放量				
溫室氣體排放（範圍 1） ⁷	噸二氧化碳當量	57.61	278.88	146.06
溫室氣體排放（範圍 2） （基於位置）	噸二氧化碳當量	279.02	1,593.27	1,544.29
溫室氣體排放（範圍 3）	噸二氧化碳當量	30.72	2,608.94	2,617.66
溫室氣體排放總量 （範圍 1 和範圍 2）	噸二氧化碳當量	336.63	1,872.15	1,690.35
溫室氣體排放密度 （範圍 1 和範圍 2）	噸二氧化碳當量 / 人	0.10	0.78	0.74
能源消耗				
能源消耗總量	兆瓦時	759.39	4,313.87	3,647.74
能源消耗密度	千瓦時 / 人	202.65	1,794.46	1,594.99
直接能源消耗	兆瓦時	270.14	1,344.67	737.28
天然氣用量	立方米	13,128.75	113,561.00	44,996.00
汽油用量	公升	6,672.75	12,826.82	28,703.18
間接能源消耗	兆瓦時	489.25	2,969.20	2,910.46
外購電力	千瓦時	489,250.00	2,969,202.55	2,910,463.87

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
水資源消耗				
耗水總量	立方米	15,169.44	23,219.23	36,820.50
耗水強度	立方米 / 人	4.05	9.69	16.42
廢棄物管理				
無害廢棄物 ⁸	噸	750.12	670.60	629.85
無害廢棄物密度	噸 / 人	0.28	0.28	0.28
有害廢棄物 ⁹	千克	240	210	182
有害廢棄物密度	千克 / 人	0.09	0.09	0.08
紙張消耗	千克	6,400.00	4,863.14	4,685.18
紙張消耗密度	千克 / 人	1.71	2.03	2.09

⁷ 因統計口徑變化，對 2024 年溫室氣體排放（範圍 1）進行重述。

⁸ 因統計口徑變化，對 2024 年無害廢棄物進行重述。

⁹ 本集團主營業務為互聯網保險，無明顯有害廢棄物產生。我們報告的有害廢棄物類別為廢燈管。因統計口徑變化，對 2023 年和 2024 年有害廢棄物進行重述。

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

C 部分：「不遵守就解釋」條文

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

範疇	披露要求	披露位置
社會		
B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解雇、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： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共築人文家園 - 維護基本權益
	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	ESG 關鍵績效表
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	ESG 關鍵績效表
B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共築人文家園 - 增強員工健康
	B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 關鍵績效表
	B2.2 因工傷損失工作日數。	ESG 關鍵績效表
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	共築人文家園 - 增強員工健康
B3 發展與培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	共築人文家園 - 重視人才發展
	B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	ESG 關鍵績效表
	B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	ESG 關鍵績效表
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	共築人文家園 - 維護基本權益
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	共築人文家園 - 維護基本權益
	B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	共築人文家園 - 維護基本權益

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

D 部分：氣候相關披露

披露要求		披露位置
管治	(a) 負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊	應對氣候變化—氣候治理架構
	(b) 管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程式中的角色	應對氣候變化—氣候治理架構
策略	氣候相關風險和機遇	應對氣候變化—氣候轉型策略
	業務模式和價值鏈	應對氣候變化 - 氣候轉型策略
	策略和決策	應對氣候變化—氣候轉型策略
	財務狀況、財務表現及現金流量	應對氣候變化—氣候轉型策略
風險管理	氣候韌性	應對氣候變化—氣候轉型策略
	風險管理	應對氣候變化—風險管理
指標及目標	溫室氣體排放	應對氣候變化—指標和目標
	氣候相關轉型風險	應對氣候變化—指標和目標
	氣候相關物理風險	應對氣候變化—指標和目標
	氣候相關機遇	應對氣候變化—指標和目標
	資本運用	應對氣候變化—指標和目標
	內部碳定價	尚未實施內部碳定價
	薪酬	應對氣候變化—氣候治理架構
	行業指標	/
	氣候相關目標	應對氣候變化—指標和目標
	跨行業指標及行業指標的適用性	應對氣候變化—指標和目標

GRI 報告標準索引

使用說明

使用的 GRI 1

眾安在線在 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日參照 GRI 標準編製報告

GRI 1: 基礎 2021

披露項目內容	披露位置	
一般披露		
2-1 組織詳細情況	關於眾安在線	
2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	
2-3 報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告	
2-4 信息重述	關於本報告	
2-5 外部鑒證	不適用	
GRI 2: 一般披露 2021	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	公司概覽 提供優質服務 加強採購管理
	2-7 員工	維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	2-8 員工之外的工作者	加強採購管理
	2-9 管治架構和組成	管治架構
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
2-11 最高管治機構的主席	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告	
2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告	

披露項目內容	披露位置
2-13 為管理影響的責任授權	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 管治架構
2-15 利益衝突	恪守商業道德
2-16 重要關切問題的溝通	利益相關方參與
2-17 最高管治機構的共同知識	ESG 戰略理念
2-18 對最高管治機構的績效評估	ESG 戰略理念
2-19 薪酬政策	維護基本權益
2-20 確定薪酬的程序	維護基本權益
2-21 年度總薪酬比率	基於信息保密要求，暫不予對外披露
GRI 2：一般披露 2021	
2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 戰略理念
2-23 政策承諾	維護基本權益
2-24 融合政策承諾	強化合規內控 加強採購管理
2-25 補救負面影響的程序	恪守商業道德 提供優質服務
2-26 尋求建議和提出關切的機制	利益相關方參與 維護基本權益
2-27 遵守法律法規	詳見報告各章節
2-28 協會的成員資格	保護知識產權
2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方參與
2-30 集體談判協議	本集團未來將逐步完善相關管理措施

披露項目內容		披露位置
實質性議題		
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題評估
	3-2 實質性議題清單	實質性議題評估
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題評估
生物多樣性		
GRI 101: 生物多樣性 2024	101-1 阻止和扭轉生物多樣性喪失的政策	不適用
	101-2 生物多樣性影響的管理	不適用
	101-3 獲取和惠益分享	不適用
	101-4 確定生物多樣性影響	不適用
	101-5 具有生物多樣性影響的地點	不適用
	101-6 生物多樣性喪失的直接驅動因素	不適用
	101-7 生物多樣性狀況的變化	不適用
	101-8 生態系統服務	不適用
經濟績效		
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	維護基本權益
	201-4 政府給予的財政補貼	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
市場表現		
GRI 202: 市場表現 2016	202-1 按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	基於信息保密要求，暫不予對外披露
	202-2 從當地社區僱傭高管的比例	不適用
間接經濟影響		
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	回饋社會民生
	203-2 重大間接經濟影響	回饋社會民生

披露項目內容		披露位置
採購實踐		
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購支出的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露
反腐敗		
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	恪守商業道德
	205-2 反腐敗政策及程序的傳達及培訓	恪守商業道德
	205-3 經確認的腐敗事件及採取的行動	恪守商業道德 ESG 關鍵績效表
反競爭行為		
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	本集團未發生相關法律訴訟事件
GRI 207: 稅務 2019	207-1 稅務管理方法	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
	207-2 稅務治理、控制和風險管理	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
	207-3 利益相關方的參與以及涉稅問題管理	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
	207-4 國別報告	具體信息請詳見本集團 2025 年年度報告
物料		
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	不適用
	301-2 所使用的回收進料	不適用
	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用
能源		
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	ESG 關鍵績效表
	302-2 組織外部的能源消耗量	本集團暫未開展相關統計
	302-3 能源強度	ESG 關鍵績效表
	302-4 減少能源消耗量	推動綠色運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	推動綠色運營

披露項目內容	披露位置	
水資源和汙水		
GRI 303: 水資源和汙水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	推動綠色運營
	303-2 管理與排水相關的影響	推動綠色運營
	303-3 取水	ESG 關鍵績效表
	303-4 排水	ESG 關鍵績效表
	303-5 耗水	ESG 關鍵績效表
排放		
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-3 其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	ESG 關鍵績效表
	305-4 溫室氣體排放強度	ESG 關鍵績效表
	305-5 溫室氣體減排量	ESG 關鍵績效表
	305-6 臭氧消耗物質（ODS）的排放	不適用
	305-7 氮氧化物（NO _x ）、硫氧化物（SO _x ）和其他重大氣體排放	ESG 關鍵績效表
廢棄物		
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	推動綠色運營
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	推動綠色運營
	306-3 產生的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-4 從處置中轉移的廢棄物	ESG 關鍵績效表
	306-5 進入處置的廢棄物	ESG 關鍵績效表
供應商環境評估		
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選的新供應商	加強採購管理
	308-2 供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	加強採購管理

披露項目內容		披露位置
僱傭		
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率	ESG 關鍵績效表
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	維護基本權益
	401-3 育兒假	加強員工關懷
勞資關係		
GRI 402: 勞資關係 2016	402-1 有關運營變更的最短通知期	本集團暫無重大運營變更事項
職業健康與安全		
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-1 職業健康安全管理体系	不適用
	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	不適用
	403-3 職業健康服務	增強員工健康
	403-4 職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	增強員工健康
	403-5 工作者職業健康安全培訓	增強員工健康
	403-6 促進工作者健康	增強員工健康
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	增強員工健康
	403-8 職業健康安全管理体系覆蓋的工作者	不適用
	403-9 工傷	ESG 關鍵績效表
	403-10 工作相關的健康問題	ESG 關鍵績效表
培訓與教育		
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	ESG 關鍵績效表
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	重視人才發展
	404-3 定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	維護基本權益
多元化與平等機會		
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	管治架構 維護基本權益 ESG 關鍵績效表
	405-2 男女基本工資和報酬的比例	基於信息保密要求，暫不予對外披露

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

披露項目內容		披露位置
供應商社會評估		
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	加強採購管理
	414-2 供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	加強採購管理
公共政策		
GRI 415: 公共政策 2016	415-1 政治捐贈	本集團的核心業務與此信息的相關性較小或重要性較低，因此不予披露
客戶健康與安全		
GRI 416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
	416-2 涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
營銷與標識		
GRI 417: 營銷與標識 2016	417-1 對產品和服務信息與標識的要求	提供優質服務
	417-2 涉及產品和服務信息與標識的違規事件	提供優質服務
	417-3 涉及市場營銷的違規事件	提供優質服務
客戶隱私		
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	信息安全保護

讀者意見反饋表

尊敬的讀者：

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

請在相應位置打「✓」

1. 您屬以下哪類利益相關方？

- 政府 股東及投資者 客戶 社區公眾
 業務夥伴 媒體 員工 其他

2. 您對本報告的總體評價是？

- 非常好 好 一般 較差 差

3. 您認為本報告在信息和數據披露的真實性、準確性和有效性上表現如何？

- 非常好 好 一般 較差 差

4. 您認為本報告在反映眾安在線可持續發展工作的全面性方面表現如何？

- 非常好 好 一般 較差 差

5. 您認為本報告的結構安排如何？

- 非常好 好 一般 較差 差

6. 您認為本報告的語言描述、內容編排和版式設計是否便於閱讀？

- 是 否

7. 您對眾安在線的可持續發展工作和本報告是否有任何意見或建議？

您可以通過電話或郵件聯繫到我們：

聯繫電話：1010-9955

電子郵件：dongshihui@zhongan.com

