华安财产保险股份有限公司
2024 年度可持续发展报告

二〇二五年六月

目录

一、报告说明 1
二、关于我们 3
三、可持续发展战略与管理 6
四、持续稳健经营 13
五、服务国计民生 26
六、履行社会责任 32
七、专注客户服务 34
八、携手员工共进 38
九、践行绿色运营 40
附录 44

一、报告说明

（一）报告范围

组织范围：本报告与公司合并财务报表的组织范围一致，包括华安保险母公司、华安财保资产管理有限责任公司以及扬子江保险经纪有限公司。

时间范围：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为保证报告连贯性，部分内容超出上述时间范围。

发布周期：本报告为年度报告。

（二）编制依据

本报告根据《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《深圳经济特区绿色金融条例》《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》及《深圳市金融机构环境信息披露指引》要求编制，并重点参照了联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会（GSSB）《GRI 可持续发展报告标准（2021 年版）》、国际可持续发展准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则》编制标准。

（三）数据说明

本报告所披露的财务数据均来自公司《2024 年度信息披露报告》，如无特殊说明，报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种。

（四）报告原则

本报告应用《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》《深圳市金融机构环境信息披露指引》《GRI 可持续发展报告

标准（2021 年版）》报告原则，概括如下：

兼容性原则：参考国内外环境、社会和治理相关政策和评价体系，同时充分考虑中国国情和保险业行业特殊属性。

准确性原则：报告涵盖准确且详细的定性及定量信息。

平衡性原则：报告内容反映客观事实，同时披露正面及负面信息。

清晰性原则：报告呈现信息的方式通俗易懂。

一致性原则：在不同报告期所采用的环境信息披露测算口径和方法保持一致。

连贯性原则：报告披露的统计核算边界、方法和内容保持连贯性。

（五）称谓说明

本报告中采用的“华安保险”“公司”“我们”均指华安财产保险股份有限公司。

（六）联系方式

法定代表人：李光荣

联系地址：广东省深圳市福田区福华一路 117 号华安保险大厦

联系电话：0755-84488254

互联网地址：https://www.sinosafe.com.cn

统一社会信用代码：9144030027929528XP

（七）获取方式

本报告以电子版形式发布，可在公司官网（https://ww

w.sinosafe.com.cn）查阅获取。

二、关于我们

（一）公司概况

华安财产保险股份有限公司是经中国人民银行批准，于1996年10月18日正式创立的一家专业性保险公司，总部设于深圳，注册资本21亿元人民币，主要经营各种财产险、责任险、信用保证险、农业险、意外伤害险、短期健康险和再保险业务。经过二十多年的专业探索，华安保险已经发展成为资产质量优良，员工队伍蓬勃，创新能力突出的全国性金融机构。

截至2024年12月31日，经中国银行保险监督管理委员会批准，华安保险已在北京、上海、深圳、广东等31个省、市、自治区开设分公司，下设机构千余家。

（二）组织架构

华安保险搭建总公司、分公司、中心支公司、支公司四级架构层级，共下设分公司31家，三级机构304家，四级机构690家。总公司下设20个管理及业务部门；分公司本部根据业务规模差异化设置相应的架构及岗位。

（三）企业文化

四新文化：重塑新认识，抓实新规矩，彰显新风气，成就新作为

企业愿景：做一家受人尊敬的保险企业

三个导向：利润导向、问题导向、目标导向

经营理念:责任、专业、奋进

成长口号:华安保险与您共成长

经营方针:利润生存，服务至上，规范经营，创新发展

服务理念:比出险客户的亲人早到三分钟

成立以来，在责任文化的引领下，华安保险始终将国家利益放在首位，以社会责任和客户利益为重，凭借不断创新的精神及专业开发优势，开拓进取、奋力拼搏，在取得良好经营业绩同时，也为中国保险业的发展做出了积极贡献，赢得社会公众的信赖与支持。

（四）公司荣誉

1 月 19 日，由中国科协科学技术创新部和中国通信学会联合主办的第七届中国金融科技创新大会在京召开。会上公布了“科创中国”金融科技创新大赛获奖名单，华安保险“数据中台项目”依托多项自主研发前沿技术，荣获“金融大数据创新专题赛”项目奖。

1 月 25 日，中国保险行业协会发布“中国保险业 2023 年度好新闻”名单，华安保险选送的由《金融时报》报道的《足不出户，大草原上就能申请国家助学贷款》入选其中。

3 月 14 日，由《中国银行保险报》主办的 2024 金融消保与服务创新主题活动在京举办，华安保险的“客户触点环节服务标准化”案例荣获 2023 年度“消费者权益保护优秀案例”。

3 月 14-15 日，由上海金融信息行业协会指导、安徽申

馥商务咨询有限公司主办的 CIFS 第四届中国数智金融年会在上海隆重举行，华安保险“基于信创底座的核心业务系统分布式架构实践”项目入选“年度保险数字化转型优秀案例奖”。

7 月 14 日，2022 年度深圳市金融创新奖成果展示会在市民中心隆重举行，华安保险“车险理赔反欺诈无间盾项目”成功入围 2022 年度深圳市金融创新奖优秀奖。

8 月 2 日，由金科创新社主办的“2024 金融科技创新发展论坛暨第七届金融科技管理人年会”在天津举行。华安保险“基于信创底座的新一代非车险承保核心系统”项目入选“基础设施优秀案例奖”，“数字化营销平台”项目获得“数字营销优秀案例奖”。

9 月 30 日，华安保险凭借其卓越的客户服务品质和出色的客户运营表现，在 INSight 金融洞察力峰会上荣获 2024 年“数字化客户运营卓越奖”，在第十二届中国保险产业国际峰会中获评“年度保险客户运营创新奖”。

10 月 16 日，中国保险行业协会发布了《关于 2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”活动开展情况的通报》，华安保险获评为“通报表扬一类单位”。

11 月 2 日，深圳罗湖区政府举办的 2024 年“企业家日”暨“惠企助企月”启动仪式，华安保险获评“2023-2024 年度罗湖区高质量发展明星企业”。

11 月 29 日，由证券时报主办的“2024 中国金融机构年

度峰会暨2024中国保险业资产负债管理年会”在深圳举行，华安保险“新一代非车险承保核心系统项目”项目荣获“2024保险业科技金融实践方舟奖”。

12月20日，由深圳市出版业协会主办的深圳内刊界2024年度总结表彰颁奖大会在贵州遵义召开。《华安保险》荣获多项单项奖荣誉并继续蝉联“深圳市双十佳企业报刊”称号。

12月21日，由上海证券报、中国证券网主办的2024上证·大虹桥金融高质量发展大会在上海举行，华安保险“客户触点环节标准化服务”项目荣获年度保险服务奖，华安资产“领航2号”资产管理产品荣获年度固收类保险资管产品奖。

三、可持续发展战略与管理

（一）可持续发展战略

华安保险始终坚持“利润生存，服务至上，规范经营，创新发展”的经营方针，形成了包括“稳定规模增长，确保承保盈利”“优化业务结构，提升产品创新能力”“转变企划营销观念，增强赋能机构的能力”“合理有效控制风险，守住合规风险底线”“加大科技投入，提升科技生产力”在内的可持续发展重点实践方向，引领公司实现高质量发展。

绿色金融发展目标方面，公司将扎实推动环境、社会和治理(ESG)理念全面融入公司经营管理，持续完善组织管理、风险管理、内控管理、投资管理等领域的ESG制度建设，积

极开展绿色保险业务，资金支持绿色产业和绿色项目，重视自身 ESG 表现，提高环境信息披露质量，助力公司实现可持续发展，促进经济社会发展全面绿色转型。

（二）可持续发展管理

1. 组织架构

公司已建立较为完善的可持续发展管理架构，董事会负责制定公司可持续发展战略，董事会战略和投资决策及绿色金融委员会负责可持续发展工作，监督、评估公司可持续发展战略执行情况；经营层根据董事会的决定，制定可持续发展目标，开展内部监督检查和考核评价，每年度向董事会报告公司可持续发展情况；总公司及各分公司指定高级管理人员，统筹可持续发展工作的日常推进，开展可持续发展实践。

2. 制度建设

公司《发展规划管理办法》明确要求公司发展规划应包括绿色金融发展战略及策略，明确应加强绿色金融战略管理。公司《全面风险管理办法》明确规定将绿色金融作为全面风险管理体系中的重要领域进行专项管理，即将环境、社会、治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系。

（三）利益相关方沟通

公司不断完善利益相关方沟通参与机制，多渠道、全方位收集、整理、分析和回应利益相关方的期望与诉求，并借鉴国内外先进经验，持续提升与利益相关方的沟通成效。

利益相关方	关注议题	沟通渠道

政府与监管机构	服务国家战略；支持实体经济；依法合规经营；推动行业发展；	贯彻监管要求；政府来访接待；参与政府项目；
股东	建立健全的公司治理体系以及全面的风险与合规管理体系；保持良好的盈利能力，实现资产保值增值；提升公司偿付能力充足率；	股东会；公开信息披露；文书往来及拜访接待；
客户与消费者	构建“大消保”工作格局；加强消费者权益保护体制机制建设；完善消费纠纷多元化解机制；保护八项消费者合法权益；	95556 客服热线；客服节；公司官网、微信、APP 等媒介；
员工	薪酬福利；人才发展；员工关爱；	工会；公司政策宣导；员工活动；
合作伙伴（供应商、行业协会、媒体等）	供应商评估和管理；公司重要成果和突出贡献；	参与行业采购交流会议和展会；采访沟通；
社区与环境	绿色运营；社会公益；保护环境；	社会公益活动；节能减排；绿色保险；

（四）实质性议题识别

通过深度分析宏观经济形势及行业发展趋势，明确财产险行业的政策导向及发展机遇，了解各利益相关方的期望和诉求，结合公司自身发展战略和经营现状，公司识别并确认了包括完善公司治理、强化风险管理、服务国计民生、专注客户服务、加快数字化转型在内的 5 项重要议题，并在报告中重点披露。

（五）环境风险与机遇

1. 环境风险与机遇识别

公司参考《气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议报告》，从转型风险、实体风险和机遇三大类别，按照短期（1-2 年）、中期（3-10 年）和长期（10 年以上）的影响时间维度，识别公司面临的气候相关风险和机遇类型；同时，根据国家政策法规、国内外可持续发展趋势和公司实际情况，进一步定义和描述气候变化给公司带来的风险和机遇。

（1）转型风险

风险类型	风险描述	时间范围	影响程度	应对措施
政策及法律风险	近年来，监管机构持续出台《银行业保险业绿色金融指引》《绿色保险业务统计制度的通知》《关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》等文件，如果公司未能及时履行相关政策和法律法规要求，可能会面临被监管部门问责、罚款或诉讼的风险。	长期	中	深入研究政策法规，正确领悟及判断政策走向，确保政策和监管要求有效落实；对外披露公司可持续发展报告，详细阐述公司在环境方面的管理举措和关键绩效。
技术及市场风险	承保端：市场对于绿色保险的需求在不断增加，行业也在持续拓	长期	中高	加强与第三方专业机构合作，丰富绿色保险产

	宽绿色保险领域。如果公司未能创新绿色保险，未能掌握新的定价技术，可能会面临产品与服务需求量下降等风险。 投资端：技术改进及业务结构的调整可能会影响到部分投资标的商业模式和竞争力，进而可能给公司带来资产减值风险。 运营端：公司正加快推进数字化转型，将科技应用至业务的各个环节，系统性降低碳排放。客户服务的线上化有效减少了人员出行产生的能源消耗和碳足迹，运营流程的线上化使得无纸化率持续提升。但是线上业务量的增加也使得公司数据中心等后台的能源消耗递增。如果公司未能在数字化转型中掌握节能减排技术、未能准确把握技术开发和部署的时机，可能会面临运营成本增加等风险。			品供给；构建 ESG 投资体系建设，开展 ESG 投资策略研究，推进资产配置的低碳转型；持续关注数字化转型带来的气候变化风险，同步了解并应用相关低碳技术。
声誉风险	社会各界对生态文明建设、绿色低碳发展、保护生态环境等方面的认知度和关注度越来越高。如果公司在运营过程中对气候和环境造成破坏性影响；或者在业务开展中，对环境和社会风险的管理不完善、审查不严格导致发生重大环境和社会风险事件，可能会面临声誉风险，损害公司品牌形象，不利于正常经营。	中长期	中	将涉及环境保护、绿色金融等相关话题纳入声誉风险监测和预警范围；提高 ESG 信息披露水平和透明度，积极响应利益相关方关注的议题。

（2）实体风险

风险类型	风险描述	时间范围	影响程度	应对措施
实体风险	近年来，我国极端天气气候事件	中长期	高	积极开展风险减量服

	广发、频发、强发、并发，气候异常现象显著，高温、暴雨、洪水、干旱、寒潮等极端天气气候事件加剧。长期看，气候变化可能会导致海平面上升、平均气温持续升高等气候模式转变。 承保端：承保风险增加，财产损失类保险业务中面临更高额的保险赔付。此外，气候模式的转变会以多种方式影响人类健康，人身险、健康险业务面临更多挑战。 投资端：极端天气气候事件可能使公司在房地产业、建筑业、运输业等领域的投资标的遭到灾害影响，进而影响公司投资组合资产价值。 运营端：可能破坏公司线下经营网点，造成财产损失，影响业务开展；影响员工的健康和安全；供水供电紧张，影响正常办公；公司需要投入更多的资金用于办公场所的改造或者建造，以适应气候变化。			务，科技加持防灾减灾，将良好的探索经验逐步应用到更多险种及更多地区；构建 ESG 投资体系建设，开展 ESG 投资策略研究；密切关注天气预报，及时发布预警；制定应对极端天气气候事件的应急预案，建立和完善应急响应机制。

（3）机遇

机遇类型	机遇描述	时间范围	影响程度	应对措施
资源效率与能源来源机遇	提高资源使用效率、广泛使用清洁能源是减少温室气体排放的重要举措，同时也有助于企业降低中长期运营成本。	中长期	中高	公司将加快数字化转型，提高信息化、集约化管理和服务水平，渐进有序减少碳足迹，推进绿色运营和绿色办公，旨在实现运营的碳中和。
产品、服务和市场机遇	承保端：在经济社会发展全面绿色转型的过程中，出现新的经济业态、新客户群体，催生新的绿色保险产品	中长期	高	承保端：公司将积极开发新的险种，扩宽承保范围，增加市场有效供给，培育新增长点。 投资端：公司将加强 ESG 投资

	需求。 投资端: ESG 投资加速发展，保险资金在生态环境产业、清洁生产产业、绿色服务、主题类投资、节能环保产业、清洁能源产业、基础设施升级等领域有广泛投资且规模增长空间大。			能力建设，参与绿色项目投资建设，不断提高绿色投资占比。

2. 环境风险管理及流程

公司积极探索构建有效的环境风险管理机制，旨在通过多方面环境风险管理举措，提高环境风险管理水平，推动绿色金融高质量发展。

（1）绿色金融纳入全面风险管理体系

公司《全面风险管理办法》明确规定将绿色金融作为全面风险管理体系中的重要领域进行专项管理，即将环境、社会、治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系，应当有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险。

公司指定牵头部门专项负责，明确主要工作职责，包括：根据监管要求，建立并持续完善管理办法及流程，推动实施；在全面风险管理体系基础上，推动专项管理领域风险管理机制及工作流程建设；组织协调跨部门管理工作事项；组织宣导与培训等。

（2）绿色投资管理

公司资金运用模式以委托投资为主，公司制定的《2024年度委托资产投资业务指引》中明确了绿色金融投资管理的

有关要求。在投资原则方面，规定了委托资金运用应从促进绿色环保产业发展、促进资源循环利用与可持续发展、促进高效低碳发展、履行负责任投资等方面出发，在满足委托人投资风险偏好的前提下优先投向绿色产业、节能环保等产业和项目。在风险控制方面，规定了受托人应当加强授信和投资审批管理，根据投资项目面临的环境、社会和治理风险的性质和严重程度，确定合理的授信、投资权限和审批流程；对在环境、社会和治理方面存在严重违法违规和重大风险的项目，应当严格限制对其授信和投资。

四、持续稳健经营

（一）坚持党建引领

2024 年，华安保险锚定党和国家的重大战略方向，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党的二十大、二十届三中全会以及中央经济工作会议精神，坚守“金融为民”的初心使命，全力推动党建工作与经营发展深度融合，为公司高质量健康可持续发展注入澎湃红色动力。

1. 党建经营双融促，业务发展齐头进

华安保险党委坚持党的领导，贯彻新时代党的建设总要求，聚焦经营发展核心任务，通过“强党建”促“经营好”，推动公司健康高质量发展。2024 年，以“防范化解风险，实现扭亏增盈”为首要目标，重塑经营理念、业绩观和风险观，围绕“四新三理”及“责任、专业、奋进”的核心价值观，在公司治理、审计监察、专业化经营、客群管理、队伍建设、

考核激励和投资能力建设等方面取得实质性进展，成功化解风险并实现扭亏为盈；完善纪检监察机制，改选党委委员、纪委书记，并将党建工作机构纪检办公室更名为纪检监察部，强化其教育、监督、保护和惩处职能；成立以党委书记为首的纪检监察领导小组，加强对违纪违法行为的监督与处置，确保公司健康稳定发展，在推进全面从严治党和业务发展的道路上稳步前行；持续强化基层党组织书记的“第一责任人”职责，严格执行党内议事决策制度和前置研究程序，确保党的政治引领贯穿经营管理全过程；制定《2024 年度党建工作要点》，召开多次党委会议，对重大事项进行把关定向，确保公司发展与国家政策、监管要求一致，实现了党建与经营的深度融合和同频共振。

2. 思想教育筑根基，理论武装强信念

华安保险党委坚持党的政治建设为核心，坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，深化对党忠诚教育，强化党员干部的政治敏锐性和执行力。全面落实意识形态工作要求，提升党员群众的思想政治素质和道德水平，为高质量发展提供坚实的思想保障。根据党中央部署，深入学习二十届三中全会精神，制定实施方案并通过多种形式开展集中学习，确保全会精神内化于心、外化于行，推动公司经营创新变革发展；持续加强纪律建设，制定《党纪学习教育实施方案》，通过书记讲党课、专题组织生活会等形式开展党纪学习教育，筑牢拒腐防变的思想堤坝。

3. 组织建设固堡垒，党建引领促提升

华安保险党委严格执行“三会一课”制度，规范党员学习教育和组织生活，确保党内生活的严肃性和规范性。通过“第一议题”深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想及监管政策文件，引领公司经营管理工作的稳步推进；贯彻“党管干部”原则，严格审查基层党组织换届、增补工作，选优配强基层党组织书记，并审议多项中高层干部任免，强化了党建与经营的协同推进；落实“双向进入”要求，从严发展新党员，注重吸收中层管理干部和技术骨干，打造高素质党员队伍，同时加强党员档案管理和组织关系接转；完善党建工作考核机制，修订《基层党组织履行党建工作职责考核管理办法》，对基层党组织进行量化考核，夯实党建工作责任，提升基层党组织的战斗力和执行力。

4. 榜样示范树标杆，先锋引领共奋进

华安保险党委通过树立榜样和先锋模范作用，激发全体员工的奋斗精神。在庆祝建党 103 周年暨“七一”总结表彰大会上，表彰 25 个先进基层党组织和 151 位优秀个人，激励各级党群组织和广大党员群众奋发向前、拼搏进取；此外，公司还组织了“学思践悟聚新力，奋楫笃行启新程”主题党日活动及读书系列活动，采购《习近平关于金融工作论述摘编》下发至基层党组织，强化理论学习与思想教育；为庆祝新中国成立 75 周年，举办了“礼赞新中国 奋进新征程”文艺作品征集活动，展示了员工的爱国情怀与艺术才华，并通过参

观红色基地、观看红色电影等形式的主题党日活动，传承红色基因，彰显全体员工追寻红色记忆、砥砺前行的精神风貌；同时，华安保险创新党建思路，升级党群服务中心，制作心得体会墙，利用线上线下平台发布专栏推文、年刊及党建案例，打造立体宣传矩阵，展示企业特色文化。

5. 党群共融暖人心，人文呵护聚力量

华安保险党委致力于构建和谐党群关系，充分发挥党群桥梁纽带作用，传递温暖与关怀。组织职工代表大会，保障员工民主管理权利，维护团结稳定；在重大节日期间，如春节、端午、中秋，开展送温暖行动，向一线员工、外派干部及困难家庭表达慰问，2024 年春节期间慰问了 72 名外派干部和 144 名重疾、特困员工；同时，为员工及其家属购买保险，组织年度体检，切实保障员工权益；此外，通过举办“同心谋发展，力行筑华章”第九届员工趣味运动会及参与“深圳金融故事”征集活动，丰富党群文化生活，增强团队凝聚力，展现了华安人团结奋进、积极向上的精神风貌。

6. 社会公益担责任，金融助力展担当

华安保险党委积极响应国家号召，持续履行社会责任，助力乡村振兴和社会公益。连续七年与中国保险学会合作，为内蒙古乌兰察布察右中旗捐赠总价值达 875 万元的保险及资金支持，助力当地发展；同时，向受台风影响的海航信管下属企业捐赠 15 万元，帮助其恢复生产；连续 13 年开展罗湖区困难家庭“一对一”扶贫慰问活动，春节期间进行走访

慰问。此外，通过“践行绿色公益 守护美好家园”系列活动，如运动捐步、公益宣讲等，推动绿美深圳生态建设；积极参与深圳市“青骑兵”活动，提升社区居民金融素养和消费者权益保护意识，其中两次活动获得官方报道，一次被多家媒体广泛报道，提升了公司声誉；持续开展“我为群众办实事”、“党员亮身份”等党建公益活动，发挥党员先锋模范作用，为构建和谐社会贡献力量。

（二）完善公司治理

1. 公司治理架构

公司按照《公司法》《保险法》和有关法律法规及监管规定，建立了由股东会、董事会、监事会和高级管理人员组成的公司治理架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互协调和相互制衡机制，为公司高效、稳健经营提供了组织保证。

董事会下设六个专门委员会，分别由三名或三名以上董事组成，并由在相关领域具备丰富经验的董事担任主任委员。公司已制定《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事管理办法》《总裁工作细则》等内部制度，明确了股东会、董事会和管理层的职权范围和决策权限。多方股东诉求与“三会一层”的权利配置良好契合，为公司治理的平稳规范运作、合理有效制衡打下了良好的基础。

2. 2024 年董事会运作情况

（1）维持平稳运作，依法行使职权。2024 年，董事会按照各项制度规定和公司发展的需要，召开定期和临时董事会共 11 次，及时审议各项需提交董事会决策的事项。在第八届董事会延期换届期间，董事会按照法律法规和《公司章程》等规定履行义务和职责，全体董事认真履职，依法合规开展工作，对公司业务发展提出了诸多建议及工作要求，保证了董事会工作的连续性和稳定性。

（2）制定和推动执行风控政策，提升内控合规和内审有效性。董事会定期听取管理层关于风险状况的专项报告，对风险水平、风险管理状况、风险承受能力进行评估，提出完善风险管理和内部控制的意见。董事会及董事会风险管理与消费者权益保护委员会审议通过了《风险管理报告》《风险偏好陈述书》《内部控制评估报告》等风险内控报告。

董事会大力支持和重视监管部门的监管文件和政策指引性文件，牵头组织相关部门全面、认真地研究学习，做好监管新规解读宣导，并部署相应落实工作。结合监管部门发布的规章制度以及公司实际发展需要，2024 年董事会审议制订或修订了《涉刑案件风险防控管理办法》《操作风险管理办法》《薪酬管理办法》《信息披露管理办法》等制度，增强内部制度健全性和可行性。

（3）指导公司有效整改治理问题，推动化解公司治理风险。2024 年，董事会持续关注公司治理监管评估问题整改进度，对公司治理问题采取的整改措施及整改计划进行检视，

及时跟进重点问题整改情况，具体包括审议公司提交的《华安财产保险股份有限公司2024年增资扩股方案》，推动增资扩股、引进优质投资人工作，有序改善公司股权结构；审议公司章程修订方案，指导公司完善内部制度，落实监管规定要求；审议董事会换届改选方案，进一步优化董事会构成，提升董事会决策的专业性与科学性等，推动完善公司治理结构及改善公司偿付能力，夯实公司经营发展基础。

（4）董事会积极参加内外部培训，持续提升自身履职能力。2024年，全体董事参加了《2024年防范非法集资专题培训》《经营管理常见合规风险及防范（2024年版）》《2024年消费者权益保护必修课程》等内部培训；除公司内部培训外，公司董事还参加了外部机构举办的《银行保险机构公司治理与董监高履职能力提升视频课》《高管履职能力提升系列视频课程》等，聚焦监管要求，就公司治理的理论基础、公司治理准则要求、公司治理监管评估、股权管理等方面进行深入学习，进一步规范董事会运作，提升公司治理水平。

3. 2024年监事会运作情况

（1）依法稳健运作，认真审议公司重大事项。2024年，公司监事会共召开9次会议，除组织召开公司监事会会议外，公司全体监事还列席了股东会和董事会的现场会议。通过参加、列席各类会议和活动，监事会更及时、全面地获取各类经营管理信息，并适时向董事会和经营层提出监督意见、建议或提示。在履职过程中，监事会从切实维护公司利益和中

小股东权益的角度出发，严格监督审查了公司重大决策和决议的形成、表决程序，做实公司治理的程序监督和实质监督，为公司规范运作提供保障。

（2）聚焦监督重点，合规履行监督职责。根据监管政策的有关规定，为规范和监督董事会、高管层履行职责，做好监事会自我约束，监事会对公司“董监高”开展定期履职评价工作。此外，监事会持续加强对董事会和高管层在偿付能力管理、反欺诈、资本负债管理、声誉风险管理、信息披露等方面履职进行监督。

（3）加强内部审计、风控管理工作督导。2024 年，监事会通过听取公司《内部审计工作报告》《内部控制评估报告》《风险管理报告》等报告、参阅第三方专项审计报告，加强对内部审计工作的指导，跟踪督导内控评价发现缺陷以及审计发现问题整改；监督公司风险与内控合规的管理情况，聚焦全面风险管理机制建设，督促公司加强风险与内控管理工作，提高依法合规经营意识。

4. 高级管理层的组成和运作情况

公司设总经理 1 人，副总经理 1 人、总经理助理 3 人，合规负责人 1 人、总精算师 1 人。以上高级管理人员在任职之前均取得监管部门核准的任职资格，在任期间始终符合相应的任职资格条件，兼任情况符合监管规定。公司高级管理人员按照监管要求和公司制度等有关规定，勤勉履职，并根据个人的能力特点和专业经验合理分工，在总经理授权下高

效开展工作，并落实集体决策机制，对公司经营管理认真研究并提出合理意见、采取有效的举措。

建立与经营考核相协同的薪酬激励机制，提高公司经营管理水平，促进公司战略和整体绩效目标达成，确保经营管理层绩效工资发放公平科学合理，与经营管理职责相匹配；同时围绕经营核心指标优化薪酬激励规则，确保价值贡献与薪酬激励回报相匹配，公司制定了《经营管理层绩效工资发放实施细则》。

（三）强化风险管理

为切实提升公司风险管控水平，保障公司稳健运营，公司构建了完善的风险管理组织体系。该体系由董事会决策并对风险管理负最终责任；风险管理与消费者权益保护委员会为董事会决策提供有力支持；总经理室和首席风险官直接领导，风险管理部统筹组织，八大类风险管理部门分类牵头，各职能部门各司其职，全体员工共同参与，同时监事会、审计委员会、稽核调查部负责监督，形成了全方位、多层次的风险管理架构。

2024 年，公司秉持稳健审慎的风险偏好，在现有风险管理组织体系下，扎实开展各项工作。一方面，夯实各项风险管理基础工作；另一方面，全力推进风险防范化解、风险指标偏好传导、风险考核指标嵌入绩效考核等专项工作，助力公司扭亏增盈、风险化解，筑牢风险防控城墙，为公司高质量发展提供坚实保障。具体工作开展情况如下：

1. 加强偿付能力管理

公司进一步完善偿付能力管理汇报审议机制，确保决策科学、高效。启动偿付能力应急响应，并根据公司经营情况灵活调整应急响应级别，有效应对偿付能力风险。强化偿付能力动态监测，每月开展 2 次关键影响因素监测，监测内容不断优化完善，新增车险赔付率、费用率、风险资产监测等重要指标。通过上述举措，筑牢公司运营根基，为公司未来可持续发展奠定坚实基础。

2. 推动落实风险防范化解

公司全面梳理面临的风险，针对公司治理风险、偿付能力风险、准备金风险等九个方面制定《风险防范化解工作方案（2024 版）》，建立风险化解工作任务台账，定期跟踪督办 38 项风险防范化解工作举措。截至 2024 年末，已推动完成历史诉讼案件风险化解、落实监管“应穿尽穿”穿透原则、完善汇率风险管理机制等 14 项工作任务，亏损机构专项审计、受理核查举报、制定并实施投资资产保值增值方案等其他风险化解工作任务持续推进，风险防范化解工作成效显著，有效降低了公司运营风险。

3. 迭代升级风险偏好管理体系

公司持续完善风险偏好传导机制，优化关键风险指标体系，精简指标数量，明确 2024 年度风险偏好、风险容忍度及风险限额。重点监控 2024 年新增业务风险，针对短期内难以改善的指标，强化趋势监控，避免指标表现持续恶化。同时，

强化超限额整改，累计发出13次风险提示或预警，要求相关部门预判指标趋势、深入分析指标异常原因并制定切实可行的整改举措，不断提升风险管控精准度。

4. 推动风险考核优化落地

2024年，公司紧跟监管最新指导精神，提高相关高级管理人员、职能部门的风险考核指标权重。风险管理部修订风险履职指标，下发《2024年度风险考核方案》，将风险考核全方位嵌入公司经营绩效、组织绩效考核体系，优化考核权重分配，进一步压实各部门、各岗位的风险管理责任，充分发挥考核的激励约束作用，引导全员积极参与风险管理，提升公司整体风险管理效能。

（四）严守合规底线

根据公司《合规政策》的规定，公司设立了合规负责人，合规负责人对董事会负责，接受董事会和总经理的领导。在总公司层面设立合规部，在分公司层面设立合规管理部门，并配备了相应的专职合规人员。公司在经营层搭建了“总经理-合规负责人-合规部-分公司合规管理部门-中心支公司兼职合规人员”的合规管理组织架构，同时明确了各合规管理部门和合规岗位工作职责、人员配置、履职方式、考核管理、责任追究等，配备了相应的合规人员，确保公司合规管理机制有效运行。2024年，公司各项合规管理工作有序开展，具体如下：

1. 统筹制定年度合规管理计划

为深入贯彻落实监管要求，扎实推进公司合规管理工作，统一思想认识,凝聚发展合力,提升依法合规经营能力,公司制定并下发了《2024 年度合规管理计划》，涵盖“加强合规队伍建设、完善公司治理结构、健全制度流程体系、完善合规运行机制、抓好业务风险管控、持续加强消费者权益保护、持续推进反洗钱工作、增强合规发展理念、提升审计监督效能”等九个方面 82 项具体重点工作，作为公司 2024 年度合规工作的行动纲领和重要抓手。

2. 强化重要监管政策执行落实

公司持续加强重要监管政策解读及落实工作，全年共将国家金融监督管理系统发布的 12 项重要监管政策纳入了执行落实范围，涵盖了业务管理、保险资金运用管理、公司治理、信息科技、合规风险管理、发展方向引导、互联网保险等领域,共形成 165 项具体落实举措。通过督促与反馈机制，确保重要监管政策在公司内部及时落地、有序实施。

3. 深化合规文化建设

公司通过定期宣导监管新规、编制发布合规刊物、组织开展宣传活动等方式向总公司各部门、各分公司宣导合规理念、输出合规价值。2024 年，公司累计发布 13 期《2024 年监管新规速递》，涉及 12 个重要新规；累计发布 11 期《合规简讯》，逾 10.6 万人次完成学习；组织开展了扫黑除恶、《反有组织犯罪法》宣传月、防范非法集资宣传月、全民反诈在行动集中宣传月等各项宣传活动，发放宣传材料超 3.9 万余

份，相关作品点击、转发及阅读量超 8.4 万次。通过多措并举的合规文化建设工作推进，有效提高了员工合规意识及合规能力，营造出依法合规经营的良好氛围。

4. 开展合规风险排查工作

2024 年，公司根据监管部门要求和常态化管理需要，陆续开展了保险中介领域非法集资风险隐患排查、扫黑除恶、反电信网络诈骗、打击非法集资专项行动等与案件风险防控相关的排查检查工作，重点加大了对三四级机构、关键岗位、案件易发部位和薄弱环节的检查力度，检视了公司现行制度机制运行的有效性。一方面以问题为导向，对发现的制度漏洞、执行短板及时进行修改完善，细化操作规则；另一方面，通过常态化的检查工作，强化各级员工的案防工作意识，主动拉紧防控警戒线，将案件风险防控关口前移。

5. 持续加强反洗钱管理

一是持续推进反洗钱信息系统建设，重点开展客户身份基本信息要素标准化建设，核心、理赔系统及周边出单平台反洗钱三期功能改造，反洗钱系统功能优化，强化科技对反洗钱工作的支持力度，不断提升系统管控能力；二是持续建立健全反洗钱内控制度体系，先后印发《大额交易和可疑交易报告管理办法》《反洗钱信息安全保护工作管理办法》《反洗钱工作考核管理办法》《客户洗钱和恐怖融资风险分类管理办法》等制度 4 部；三是以风险为本，多维度开展洗钱风险评估，包括开展年度洗钱和恐怖融资风险自评估，产品洗

钱风险评估，以及年度可疑交易报告情况分析；四是牢牢紧握“工作考核、专项审计、现场检查、自查自纠、指导帮扶”五大抓手，打好考核监督组合拳；五是深学广宣，营造浓厚反洗钱文化氛围。

五、服务国计民生

（一）服务国家战略

1. 服务乡村振兴

2024 年，华安保险积极响应国家乡村振兴战略，持续深化农村保险保障体系建设。公司承保的乡村人口意健险累计保费 2,616 万元，承保人次 32.46 万人，提供建筑工程团体人身意外伤保险、团体人身意外伤害保险的保险保障 6,204.92 亿元。

在定点帮扶工作方面，公司持续落实内蒙古乌兰察布辉腾锡勒园区结对帮扶项目，通过保险帮扶巩固脱贫攻坚成果。2024 年，公司向园区定向捐赠团体住院医疗保险、团体人身意外伤害保险等保障方案，保费合计 51.18 万元，切实提升当地居民风险保障水平，为乡村振兴贡献保险力量。

2. 服务科技自立自强

华安保险始终坚守保险主业，以服务实体经济为根本宗旨，聚焦国家重大战略、重点领域，不断丰富保障供给，扩大非车保障领域，构建全方位、多层次的保障服务体系。2024 年，公司在广东、广西、江苏、浙江、辽宁、内蒙古、青岛、安徽等 8 个重点省份的 524 个省市县级产业园区开展业务布

局，为高端制造、航天航空、人工智能等战略性新兴产业提供专业化保险解决方案,全年累计风险保障金额达 173 亿元。

3. 服务小微企业

2024 年公司为 542,625 家企业提供雇主责任保障，承保责任保障金额 18,868 亿元,签单保费 4.9 亿元。其中为高新技术企业提供保障 1.9 亿元，为新就业形态人员提供保障 221.4 亿元。为零售业店铺、装修公司提供财产综合险、建筑工程一切险等，其中 2024 年为装修公司提供承保保障金额 768 亿元，签单保费 3,447 万元。

公司通过非融资性信用保证保险业务，持续为小微企业提供普惠金融服务，减轻企业资金压力，提升企业现金流动性，助力小微企业发展。截至 2024 年末，已累计为近 40 万家小微企业替代了 900 亿元的现金保证金，非融信保业务累计实现保费收入超 2.7 亿元，近五年来保费收入年复合增长率达 23%。服务的险种类别主要围绕建设工程和采购的全流程生态，服务范围覆盖从招投标到工程竣工及货物服务验收后的质量保修等全环节。

4. 服务健康中国

在践行“健康中国”战略方面，公司 2024 年参与承保了 8 个省的 25 个惠民保项目，累计承保人次 674.5 万人，累计提供保险保障 3,407.4 亿元。

5. 做好金融“五篇大文章”

（1）科技金融

华安保险不断探索创新，积极为芯片、航天航空、人工智能等科技产业保驾护航，切实支持重大技术攻关和战略性新兴产业发展。2024 年累计提供科技保险保障金额 272 亿元。

（2）绿色金融

华安保险积极响应国家“双碳”战略目标，以绿色金融为指引，持续探索推动新能源汽车保险发展。2024 年，公司新能源车专属商业保险保费规模突破 4 亿元,同比增长 44.6%,共为 17.14 万台车辆提供新能源汽车保险，提供风险保障 2,976 亿元。

在绿色产业服务方面，公司围绕清洁能源、绿色建筑、碳中和等领域不断完善产品供给，2024 年累计为 21.5 万家绿色产业企业提供 1,170.65 亿元风险保障，实现保费收入 1.52 亿元。

（3）普惠金融

为积极响应各级政府关于“保障农民工工资支付”的号召，切实发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能，聚焦农民工群体，为保障农民工工资按时足额发放，公司于 2020 年推出农民工工资支付保证保险。用保险为农民工薪酬“兜底”，让农民不烦“薪”、不忧“薪”、不愁“薪”。目前，公司已累计为 1,200 家建筑施工企业的 1,700 余个工程项目雇佣的农民工工人提供了逾 15 亿元工资保障金额，更好支持当地民生事业的发展。

（4）养老金融

公司开发了“华安顺意e生·孝心保中老年医疗保险”，为中老年人提供高额医疗保障，并提供体检服务，针对体检结果进行核保并对核保通过的被保险人免费从癌症医疗保险金升级一般医疗保险金。截至2024年末,公司累计为2,679名中老年人提供了84.66亿元保障。

（5）数字金融

公司数字保险目前尚处于起步阶段，于2024年7月成功注册网络安全损失保险，并以网络安全财产损失类保险为切入点，积极参与网络安全综合保险业务，为科技型中小微企业提供保险保障。

6. 支持区域发展建设

（1）车险

支持“一带一路”区域发展。为进一步助力边境贸易发展，华安保险广西分公司持续为出境越南的客户提供机动车出境综合商业保险产品，为临时入境客户提供交强险风险保障。2021年至2024年，华安保险累计承保跨境车辆4.7万辆，累计承保保险金额62.20亿元。

支持“粤港澳大湾区”建设。为响应国家“粤港澳大湾区”发展战略,有效服务港澳入境客户,华安保险根据广东、深圳等地区的监管要求，从政策优化、系统支持、电子化方面积极推进跨境车险“等效先认”，助力“澳车北上”“港车北上”成功落地实施。2024年，公司共为1,400多名跨境客

户提供车险保险保障。

（2）财产险

2024 年，华安保险深度融入国家发展战略，聚焦重点区域建设，充分发挥保险保障功能，为重大基础设施建设、新基建项目及民生工程提供全方位风险保障。助力建设海南自贸港和粤港澳大湾区，涵盖了机场建设、水利工程、市政工程、公共文体、写字楼、商场、酒店、医院、学校等项目建设。积极参与双区建设，为在建项目提供 131 亿保险保障，为双区的高端制造、航天航空、人工智能等科技产业保驾护航，切实支持重大技术攻关和战略性新兴产业发展。重点支持了一批关系国计民生的重大基础设施建设项目，累计为交通基建、民生工程等领域提供风险保障金额超过 1,678 亿元，主要包括南水北调中线核心水源区绿色建材生产线提升改造项目、西部陆海新通道（平陆）运河工程、广西平乐至荔浦公路、桂林至钦州港公路等。

（3）投资业务

公司通过股权投资基金、未上市企业股权和债券投资助力和支持区域发展建设。

截至 2024 年末，公司投资了 5 只股权类项目支持双区经济建设，包括投资深圳国中中小企业发展私募股权投资基金合伙企业（有限合伙）、光大永明-前海母基金股权投资计划、深圳华安汇赢投资合伙企业（有限合伙）、中保车服科技服务股份有限公司股权、民太安安全科技股份有限公司股权，

更好地服务了大湾区优质实体经济。

此外，公司还通过债券投资支持双区建设，投资了广州市城市建设投资集团有限公司、广州地铁集团有限公司和深圳市地铁集团有限公司发行的债券。

（二）服务民生保障

1. 服务灾害管理

围绕巨灾风险承保前、承保中、承保后搭建再保险防护层。一是依托再保公司资源，引入风险控制与评估系统，助力提升承保前识别风险能力；二是借助外部专业资源，全方位评估公司再保巨灾保障的充足性，每年邀请至少两家国际性再保险经纪公司，运用巨灾模型对公司现有的巨灾保障充足性进行评估，并对公司后续再保安排提供建议；三是科学安排适配的巨灾风险再保保障体系保障公司自留风险。2024年，公司车险雪灾案件摊回赔款500余万元。

2. 服务社会治理

2024年公司为22,516家企业提供安全生产责任保障，承保保额828亿元，签单保费12,259万元，覆盖大型水利项目、大型地铁项目、大型民生工程项目、国家重点工程项目等。为47,241家企业提供公众安全责任保障，承保保额437亿元，签单保费4,666万元。

2024年，公司充分发挥保险机构参与社会治理的职能作用，通过主流媒体、数字平台等多渠道开展安全生产培训宣传，普及安全生产责任保险。同时，为投保企业提供包括安

全风险专业辨识与评估、安全隐患系统排查、防灾减损物资发放等服务，为重点客户开展现场事故预防服务超百余次。

为深入贯彻落实《中国银保监会办公厅关于财产保险业积极开展风险减量服务的意见》的要求，公司系统推进风险减量工作：在春夏季重点开展防汛风险排查，特别是台控区机构，切实执行防损检查；在秋冬季重点强化火灾风险排查，重点关注仓储、纸品、塑料等行业客户。

3. 服务保供保畅

通过拓展多元化的保险业务，为物流行业提供全方位的风险保障。为助力货物运输安全，2024 年累计为货运物流行业提供货运险风险保障额度超过 2.2 万亿元。为夯实物流企业的稳健经营基础，积极推广物流行业的安全生产责任险、雇主责任险、货运承运人责任险、道路危险货物承运人责任险等险种，2024 年累计提供相关风险保障额度超过 400 亿元。

六、履行社会责任

华安保险立足社会责任，聚焦保险主业，积极参与承保社会项目，在重大灾害及突发事件发生时，及时启动应急处置机制，确保理赔迅速。在推进稳健运营同时，华安保险也积极响应政府与监管号召，在巩固脱贫攻坚成果、参与乡村振兴、加强结对帮扶等方面贡献公益力量，并通过总分联动做好金融保险宣传，提高社会大众保障意识。

华安保险本着“关注弱势群体，勇担社会责任”的经营

理念，自 2006 年以来，在业内创新推出国家助学贷款信用保险（简称“学贷险”），将保险模式引入国家助学贷款机制，运用商业化方式解决助学贷款逾期风险问题，并充分利用互联网平台及各项科技手段，将国家助学贷款打造成真正意义上的“智慧贷款”，扩大了贷款覆盖面，同时也提升了助学贷款运作效率，减轻国家、各级政府部门、贫困家庭和贷款学生的负担，创造了可持续的国家助学贷款扶贫模式。截至 2024 年 12 月，华安学贷险已先后覆盖全国 16 个省市，累计支持合作银行发放国家助学贷款 160 亿元，受惠学生人数达 87 万人。

2024 年 9 月 6 日，2024 年第 11 号台风“摩羯”先后在海南文昌市、广东徐闻县登陆。面对超强台风侵袭，华安保险海南分公司迅速启动台风应急预案，紧急协调赔付资金超百万元用于台风期间赔付支付，在海口设立 3 个集中定损点，为客户提供便捷、快速的定损服务，通过设置机动车集中定损点，筑牢防灾、减灾赔付及救灾防线。

华安保险积极响应国家及监管部门号召，展现企业担当，连续 7 年与中国保险学会结对帮扶内蒙古乌兰察布察右中旗，巩固脱贫攻坚成果，推动乡村振兴，2024 年累计捐赠保险产品、项目资金等共计 98.19 万元。其中，捐赠防贫保保险覆盖 2,174 人，总保障金额达 1.009 亿元；贫困户团体人身意外伤害保险和家庭财产保险惠及 355 人和 194 户家庭，总保障金额 5,667.5 万元；贫困户马匹保险保障了 344 匹马，总

保障金额53.8万元;园区干部意外险为55名干部提供577.5万元的总保障金额。此外，华安保险还捐赠了20万元用于支持马文化产业园项目建设和业务经营，进一步助力当地产业发展。

2024年，华安保险积极响应国家金融监督管理总局、中国保险行业协会等上级监管部门统一安排部署，完成各项行业性主题宣传项目，包括“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“7·8”全国保险公众宣传日、“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动项目。“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动共开展线上线下各类宣传活动920场，活动触及消费者145.25万人次；“7·8”全国保险公众宣传日期间，组织全国机构开展“五进入”活动476场，带动近5000人次参与线下“7·8奋力前行”健步走活动，开展“保障在身边 服务‘听’得见”主题开放日活动，邀请华安客户、合作伙伴及媒体代表一同走进95556热线中心，了解保险话务服务背后的运营体系，感受热线电话另一头坐席人员的日常工作;“金融消费者权益保护教育宣传月”活动中，组织各级机构举办线上线下教育宣传活动近千场，发布原创金融消费风险提示信息92条，活动共触及消费者124.2万人次。通过总分联动铺开全国性宣传，帮助公众提升保险保障意识，助力打造保险行业的良好形象，营造更优的金融服务环境。

七、专注客户服务

（一）多维触达，提升服务品质，优化客户体验

2024 年，公司以“公域+私域”相结合的模式，推动线上服务升级，精准契合客户需求。

公域端服务优化：在公域端（官网、APP、公众号、短信），通过优化智能机器人功能，提升交互有效性，机器人互动自助率从 51.73%提升至 63.30%。

私域端服务创新：在私域端（企微、微信），联合多部门建设企微在线受理平台，于 8 月正式运营，并设立 2 个内部 VIP 客服号，提供一站式理赔咨询，通过此模式定期向公司用户群体收集真实体验反馈，以期共同完善在线服务工作，不断提升客户服务体验。截至年底，企微平台客户承载量达 78,354 人，人工平均首响时长从 13.02 秒缩短至 8.21 秒。

搭建线上专属客服组，全方位提升服务品质：通过建立《线上客服质量管理体系》和标准化考核机制，优化智能话术模型，建立不满意会话专项追踪与闭环优化机制，全面提升服务品质与客户体验；在管理工具创新方面，系统构建“三本台账”管理体系（重点问题台账、风险人员台账、疑难案件台账），实现服务质量的动态监控与持续改进；同时，基于“学习地图”方法论，精心制作 40 个标准化场景教学视频（投诉处理 14 个、咨询服务 13 个、报案指导 13 个），通过场景化培训显著提升客服团队的专业沟通能力和问题解决效率，为客户提供更优质、更专业的服务体验。

（二）升级增值服务管理，探索线上增值服务生态圈

以客户需求为导向，持续优化和拓展增值服务，致力于

为车险客户提供更全面、便捷的保障与支持。第一，优化增值服务体验：围绕客户用车、养车、出险、修车等具体场景，为 326 万名车险客户提供道路救援、代为驾驶、代为送检、安全检测四项增值服务。通过对服务流程的线上记录，关键过程的图片留底，做到了增值服务各项细节的可回溯。事后及时收集客户服务评价，实时控制服务质量，对服务体验评价不佳的客户，通过“一对一”回访了解及解释，确保各项车险增值服务的反应更及时，2024 年增值服务服务满意度整体 98.8%。第二，拓展增值服务内容：围绕车主需求建设了包含打车、优惠洗车、优惠停车、代驾、玻璃检测、出险代步车、违章查询、罚单代缴、违章代办、驾照查分等服务，为华安车主提供了更加多样化的增值服务。

（三）以客户为中心，孵化“多元技能型”人才队伍

2024 年，通过实施座席学习地图项目、完善客服人员培养体系、构建技能型人才储备库三大举措，加快人才队伍转型，提升专业化水平。一是试点学习地图项目，构建“学-练-考-用”闭环培训体系，助力员工成长。二是通过技能竞赛、质量监督、员工辅导等方式，保障服务能力提升，优化客户体验。三是全面盘点技能人才资源，建立 14 类专业技能人才储备池，为后续选拔奠定基础。

（四）筑牢防线，保障服务稳定与合规

2024 年，公司电话服务中心通过强化重要节点保障与日常管控，筑牢风险防控体系，保障服务稳定与合规。一是优

化家庭座席储备机制，完善排班制度，开展系统应急培训及演练，强化员工应急能力，全年启动恶劣天气应急响应 31 次。二是秉持全流程风控理念，加强跨部门协同，优化投诉管理，定期检查投诉录入质量，提出 48 次改善建议，开展 2 次专题培训。三是实时监控投诉热点，向各单位发出 57 次风险提示，确保投诉及时处理，监管转办投诉件 15 日办结率达 100%。四是专项测试 267 个分支机构的投诉专线，切实维护消费者权益。

（五）持续健全公司消费者权益保护机制

公司消保监管评价连续三年进步，2024 年度公司整体消保监管评价得分为 83.3 分，评价等级为二级 B，在深圳金融监管局所辖同类机构中，整体评价得分排名第一。

抓关键机制落实。2024 年，公司将“梳理完善消费者权益保护领域制度体系”、“持续提升投诉处理工作质效”两个方面作为年度工作重心，对消保制度关键环节查缺补漏，牵头建立或修订《纠纷化解管理办法》《个人信息保护实施细则》《残障人士服务规范》等，2024 年度公司发布关键机制要求共 35 份，主要覆盖消保审查消保监管评价、投诉关键机制落实、消保内部培训等工作，发布消保方案通知类 15 份。同时，强抓投诉处理规范及重复投诉治理，明确重复投诉处理流程，强化过程管理，严防严控投诉升级和负面舆情事件。

强化过程管理。一是动态跟踪消保工作进展，确保消保工作始终处于高效运行状态。结合公司消保实际运行情况，

公司在不同阶段召开消保关键工作会议共 5 次。针对消保监管评价、投诉处理、重点领域专项治理等关键工作，召开专题培训，集中力量攻坚克难。二是通过帮扶机制，提升分支机构消保工作水平，确保公司整体消保工作协同推进。1-2 月帮扶 10 家机构完成 2023 年度消保监管自评工作；11-12 月，对 15 家分公司开展了“现场与非现场”消保自评帮扶。同时，对消保工作存在认知不足或执行不力的情况较为突出的 5 家分公司发布通报。三是，常态化督导工作落实，以月度为单位，收集检查消保工作开展情况，增强内部监督和问责机制，全面评估消保工作成效。

八、携手员工共进

（一）优化工会职能

在公司党委的坚强领导和公司的大力支持下，华安保险党委与工会紧密合作，致力于完善组织职能和健全工作机制，切实维护职工合法权益、提升员工福利关怀。通过持续优化《工会工作管理办法》及相关制度，组织召开工会会员代表和职工代表大会，推进公司民主管理，确保员工依法行使民主权利；同时，工会精心策划并组织一系列丰富多彩的员工关爱和企业文化活动，如节日慰问、女员工关爱活动及防暑降温慰问、趣味运动会、员工商业保险及体检等，增强员工归属感和团队凝聚力；在日常工作中，工会认真倾听员工心声，协调劳资关系，保障员工用餐安全，并通过企业微信“华安党群”“员工之家”专栏展示员工团结向上的精神风貌，为

公司的健康可持续发展注入内生动力。

（二）吸引优质人才

1. 用理想吸引人。公司持续加强雇主品牌建设，提升人才招聘面试体验。

2. 用待遇留住人。公司通过推动薪酬体系优化工作，进一步优化薪酬结构，提高基层员工薪酬保障，改善员工薪酬满意度。

3. 选拔优秀人才。公司积极拓宽招聘渠道，同时严把人才入口关，以提高用人标准，加强对学历、背景、年龄的把关；做好面试官人才测评技巧赋能，以提升人才测评的科学性及准确性，助力公司选拔优秀人才。

（三）畅通职业发展

1. 公司建立了完善的干部管理体系，基于员工的业绩，结合素质、能力、态度等条件，公平、公正、公开的开展干部选拔、交流、履职监督、淘汰退出等工作。

2. 公司建立了“全打通、全覆盖”的任职资格体系。整个任职资格体系共设二十二条序列，并形成对应职业发展体系。每个序列均建立能力标准，实现人才标准的“可视化”，为公司人才提供了明确的专业序列晋升通道，帮助员工清晰认识个人职业发展路径。

（四）全面人才培养

1. 公司坚持“以人为本”，将人才培养作为高质量发展的重要引擎之一，2024 年组织“惟实励新 精进臻善”研

修班高级三期、中级九期，覆盖总分支高、中级管理干部及骨干员工近800人。公司总经理室成员、部分总公司部门班子、分公司班子参与授课，结合公司战略发展方向和目标等与各位学员深入交流并答疑，各期参训学员运用行动学习方法论群策群力，为公司经营发展积极建言献策，共产出176份主题研讨成果、460余份经营管理案例和64个典型案例。通过文化理念宣贯和智慧共创，进一步统一思想、凝聚共识、形成合力，促进公司持续健康高质量发展。

2. 公司聚焦员工能力提升，通过内化外部专业课程《职场魔方》，帮助员工快速适应职场环境、提升职业技能和竞争力，2024年公司通过该项目培养内部认证讲师10名，组织“探索期”巡回授课15场，参训学员近500人，帮助初入职场的员工转变思维，适应工作环境，掌握工作技巧和方法。

九、践行绿色运营

（一）加快数字化转型

1. 探索客群经营：完善公司客户资源管理，完成底层客户信息标准化建设

成立公司客户资源专项管理小组，集智聚力研究公司客群经营的顶层设计，从客户信息出发，完善会员体系和营销体系。系统开发先行，对家自车客户信息进行数据探查，设计5级客户星级，反哺前端报价。参考国标、行标、司标，对全系统范围的客户数据进行19项要素标准化规范，同时对历史数据进行清理，为客群经营夯实数据基础。

2. 促进业务发展：针对个客业务和团客业务的不同特点，加强系统建设，补充系统功能

支持财产险主险服务型家庭保单快速落地，陆续上线交叉销售、推返修优化、续保管理、采招管理等系统，赋能重点业务精细化发展。贯彻“一司一策”策略，通过探索承保新模式、丰富场景化产品、加强生态合作等，支持机构差异化发展。

3. 升级运营管理：以业务架构与技术架构双升级为目标，提升集约化管理

依托产品工厂，上线新一代的非车险承保数字化运营平台，实现 5 大险种 319 个产品的全面数字化运营。在非车险承保端实施集中出单工作台，支持分公司集中出单需要，提高出单规范性以及操作效率。持续推进非车险理赔逻辑集中，为后续虚拟集中奠定基础。落实数电发票政策，向“无人开票”趋势靠拢。启动会计准则平台建设，提升公司财报的横向可比性与盈利透明性。

4. 深化数据能力：加强数据可视化建设，提高数据分析对于管理决策的支持能力

基于大数据平台离线、实时计算体系，建设 PC 端、移动端、大屏端等多种数据可视化平台，通过规模与质量指标、数据真实性指标、滚动统计等方式，客观反映业务经营情况。上线 PC 端和移动端企业级数见平台，上线大屏端视频作业、两核作业、机构经营数据等 3 大类 12 个实时大屏，及时掌

握经营作业情况，提升作业效率及客户满意度。

5. 坚持科技创新：建设基于知识库的“问津”大模型中台，试点合规助手

基于开源、自研相结合的方式，自建“问津”大模型中台，实现对大模型技术的低成本探索及创新。在合规条线试点落地合规助手，以外法、内规、解读等三大内容形成底层知识库，利用算法模型形成强大的智能检索功能，内置聊天机器人至企微移动端和 PC 端，针对用户提出的问询，输出检索后的精准答案，应用至案例分析、法律条文解释、事故判决预测等三大应用场景。

（二）推行绿色化办公

公司积极倡导“绿色华安”理念，全面推行无纸化办公。以无纸化办公作为创新实践，开发了华安保险 PC 端 OA 系统及企业微信移动端平台，充分利用移动互联网等技术手段，构建智慧办公，实现了总分公司“纵向贯通、横向互通”的目标。同时，以公文交换、OA 自动化办公、会议管理、电子制度库、数据统计、电子签章等多种办公服务为载体，实现制度文件在线查询与更新、移动端实时处理审批工作事项等多项关键功能。此外，大力推广电子签章应用，覆盖合同签署、公文签发等高频场景。

（三）推进负责任采购

公司开展集中采购工作时，要求供应商提供营业执照、原厂授权文件、代理资质等材料，并由商务小组对资质及相

应资料的完备性进行审核，确保公平公正。根据公司《采购管理办法》，稽核调查部作为监督审计部门，有权对采购计划、供应商选择、采购过程、价格确定、合同签署、采购计划执行等情况进行监督与审计，受理采购过程中的投诉举报，对采购工作中的违纪违规问题提出纠正和处理意见，可视采购需求情况及工作需要参与过程监督。此外，《采购管理办法》规定优先绿色采购，支持绿色产业发展，在采购过程中优先采购高效、节能、节水、环保、再生的绿色产品，逐步淘汰高能耗的办公设备或产品，并推广使用节能型的新产品、新技术。公司将持续加强供应商管理，完善采购管理制度体系建设，进一步推进负责任采购。

附录

一、ESG 相关议题重要制度清单

议题	制度名称
公司治理	《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事管理办法》《总裁工作细则》《信息披露管理办法》
战略规划	《发展规划管理办法》
风险管理	《全面风险管理办法》
合规管理	《合规政策》《反洗钱管理办法》
员工管理	《招聘录用管理办法》《薪酬管理办法》《干部管理办法》《后备人才管理办法》《任职资格管理办法》《培训管理制度》《员工考勤休假管理办法》
客户服务	《消费者权益保护工作管理办法》《消费投诉处理管理办法》
信息安全	《信息安全管理办法》
合作伙伴	《采购管理办法》
知识产权	《知识产权管理办法》
代理人管理	《保险个人代理人管理办法》

内部审计与监督	《内部审计工作管理办法》《董事和高级管理人员审计管理办法》《违法违规行为处理、处罚管理办法》《案件责任追究办法》《中高级管理人员管理过错责任追究办法》

二、ESG 绩效

（一）治理绩效

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
公司治理			
董事人数（名）	14	14	14
监事人数（名）	3	3	3
管理层人数（名）	7	9	11
董事会成员性别组成（%）	男性比例: 79% 女性比例: 21%	男性比例: 79% 女性比例: 21%	男性比例: 79% 女性比例: 21%
董事会成员年龄分布（%）	35 岁及以下：0% 36 岁-50 岁：29% 51 岁及以上：71%	35 岁及以下：0% 36 岁-50 岁：29% 51 岁及以上：71%	35 岁及以下：0% 36 岁-50 岁：29% 51 岁及以上：71%
董事长与总经理是否为同一人	否	否	否
外部监事占监事总人数比例（%）	67%	67%	67%
管理层成员性别组成（%）	男性比例：71% 女性比例：29%	男性比例：78% 女性比例：22%	男性比例：82% 女性比例：18%
股东大会召开次数（次）	4	2	5
董事会召开次数（次）	11	11	8
监事会召开次数（次）	9	9	7

风险管理			
风险类政策提示（份）	19	10	93[1]
风险专题培训（场）	107[2]	32	24
关键风险指标（个）	222	262	248
合规管理			
反洗钱培训活动（场）	271	233	306
反洗钱培训活动参与人数（人次）	49,411	65,526	63,010
反洗钱宣传活动（场）	252	107	170
反洗钱宣传活动受众人数（人次）	336,168	413,409	329,676
《合规简讯》（期）	11	11	10
《合规简讯》学习人数（人次）	106,878	90,955	73,247

（二）经营绩效

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
财务表现			
营业收入（亿元）	167.11	181.00	176.70
利润总额（亿元）	1.96	-14.64	2.24
净利润（亿元）	1.39	-10.95	1.75
总资产（亿元）	221.95	227.21	230.17
总负债（亿元）	175.07	185.74	180.99
净资产（亿元）	46.88	41.47	49.18
服务规模			
分公司(家)	31	31	31
三级机构（家）	304	313	321
四级机构（家）	690	691	721

[1] 2022 年偿二代二期新规开始实施，公司对需要适配调整的制度进行了全面梳理和系统提示，因此相关统计数量较为显著。

[2] 自 2024 年起，分公司培训纳入总公司统筹管理体系，全年共组织风险专题培训 107 场，其中总公司 22 场，分公司 85 场。

个人客户数量（万）	9,931	7,965	7,228
企业客户数量（万）	251	237	206.7

（三）社会绩效

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
员工管理			
员工总数（人）	11,762	12,505	12,651
前台人员（人）	5,846	6,213	6,322
后台人员（人）	5,916	6,292	6,329
男性员工人数（人）	5,765	6,164	6,291
女性员工人数（人）	5,997	6,341	6,360
参与内部专业知识与技能考试人数（人次）	2,563	2,608	2,706
代理人总数（人）	16,583	18,371	19,350
客户服务			
亿元保费投诉量（件/亿元）	2.95	5.54	3.79
万张保单投诉量（件/万张）	0.24	0.49	0.35

（四）环境绩效

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
绿色保险			
绿色保险业务保费收入（万元）	71,698	60,765	39,839
其中：环境风险类保险保	297	277	163

费收入（万元）			
社会治理风险类保险保费收入（万元）	12,102	16,694	13,906
绿色产业保险业务保费收入（万元）	724	1,024	685
绿色生活保险业务保费收入（万元）	58,575	42,770	25,085
绿色保险业务保障金额（万元）	41,294,122	28,249,192	22,555,696
其中：环境风险类保险保障金额（万元）	74,572	63,285	23,659
社会治理风险类保险保障金额（万元）	8,313,297	7,985,484	9,440,785
绿色产业保险业务保障金额（万元）	1,047,597	429,170	1,304,496
绿色生活保险业务保障金额（万元）	31,858,656	19,771,253	11,786,756
电子化运营			
车险自动核保率（%）	85.24%	86.4%	86%
非车险自动核保率（%）	63.17%	69.13%	69.93%

车险电子保单替换率(%)	99.9%	99.5%	98.5%
非车险电子保单率(%)	97.23%	97.53%	93.70%
线上收款率(%)	96.1%	95.7%	95.6%
能源消耗			
总公司用电量(万度)	628.64	595.6	541.8
总公司公务车汽油消耗量(升)	23,373	24,347	15,976
水资源消耗			
总公司用水量(吨)	93,362	88,633	80,222
纸张消耗			
总公司办公用纸量(A4大小/张)	118,500	162,500	349,300

三、经营及投融资活动的环境影响

（一）经营活动的环境影响

指标名称	2024年	2023年	2022年
经营活动能源消耗			
汽油-自有交通工具(移动源)消耗的燃油(升)	23,373	24,347	15,976
营业办公消耗的电力总量(广东地区)(千瓦时)	12,829,414	11,004,404	10,004,004
营业办公消耗的电力总量	6,542,967	7,891,699	7,174,272

（其他地区）（千瓦时）			
营业办公耗水			
耗水总量(吨)	112,352	113,810	103,464
纸张消耗			
营业、办公纸张消耗总量（吨）	0.59	0.7	1.5
废弃物排放			
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-非厨余垃圾（吨）	1,219	963	876
营业、办公场所的一般废弃物排放及处置情况-厨余垃圾（吨）	350	282	256

注:

1. 汽油-自有交通工具（移动源）消耗的燃油量、纸张消耗量为深圳总部数据。

2. 营业办公消耗的电量、水量为全国各分支机构总体数据。

3. 营业、办公场所的废弃物排放及处置情况为深圳总部及深圳分公司数据。

（二）投融资活动的环境影响

指标名称	2024 年	2023 年	2022 年
整体投融资情况			
投融资总额(万元)	1,937,892.34	1,906,364.00	1,843,047.58
投融资总额-前十大行业名称-第 1	货币金融服务	货币金融服务	房地产业

投融资总额-前十大行业名称-第 2	保险业	房地产业	电气机械和器材制造业
投融资总额-前十大行业名称-第 3	电气机械和器材制造业	土木工程建筑业	保险业
投融资总额-前十大行业名称-第 4	土木工程建筑业	电气机械和器材制造业	货币金融服务
投融资总额-前十大行业名称-第 5	资本市场服务	保险业	道路运输业
投融资总额-前十大行业名称-第 6	房地产业	租赁业	铁路运输业
投融资总额-前十大行业名称-第 7	租赁业	铁路运输业	土木工程建筑业
投融资总额-前十大行业名称-第 8	铁路运输业	道路运输业	商务服务业
投融资总额-前十大行业名称-第 9	道路运输业	商务服务业	零售业
投融资总额-前十大行业名称-第 10	商务服务业	批发业	租赁业
投融资总额-前十大行业-第 1（万元）	305,202	159,621	116,727
投融资总额-前十大行业-第 2（万元）	96,955	96,802	96,033
投融资总额-前	94,340	96,441	89,944

十大行业-第 3（万元）			
投融资总额-前十大行业-第 4（万元）	93,090	92,578	87,979
投融资总额-前十大行业-第 5（万元）	78,223	92,516	70,883
投融资总额-前十大行业-第 6（万元）	72,496	60,067	48,410
投融资总额-前十大行业-第 7（万元）	47,001	46,457	43,987
投融资总额-前十大行业-第 8（万元）	46,250	43,351	40,633
投融资总额-前十大行业-第 9（万元）	38,096	39,365	35,232
投融资总额-前十大行业-第 10（万元）	36,760	31,359	32,800
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 1（%）	15.75%	7.05%	6.33%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 2（%）	5.00%	4.28%	5.21%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 3	4.87%	4.26%	4.88%

(%)			
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 4 (%)	4.80%	4.09%	4.77%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 5 (%)	4.04%	4.09%	3.85%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 6 (%)	3.74%	2.65%	2.63%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 7 (%)	2.43%	2.05%	2.39%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 8 (%)	2.39%	1.92%	2.20%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 9 (%)	1.97%	1.74%	1.91%
分行业投融资总额占比-前十大行业-第 10 (%)	1.90%	1.39%	1.78%
绿色投融资活动情况			
绿色保险产品服务保险金额(万元)	41,294,122	28,249,192	22,555,696
绿色保险产品	497,507	355,351	312,877

服务承保单数（单）			
绿色保险产品服务保费收入（万元）	71,698	60,765	39,839
绿色保险产品服务赔付笔数（笔）	96,071	78,082	24,016
绿色保险产品服务赔付支出（万元）	42,359	28,383	7,429
投资于绿色债券资产市值(万元)	4,907	4,142	5,504
整体投融资活动碳排放			
投融资活动总体碳排放量(吨二氧化碳当量)	73,092	37,054	46,796
投融资活动总体碳排放核算比例（%）	58%	46%	6%
投融资活动碳排放强度(吨二氧化碳当量/百万元)	6.54	4.32	44.66

注:

1. 绿色保险界定依据：根据《中国银保监会办公厅关于印发绿色保险业务统计制度的通知》,绿色保险业务统计内容包括为环境、社会、治理风险（ESG）提供保障的保险业务、为绿色产业提供保障的保险业务及为绿色生活提供保障的保险业务。

2. 绿色债券界定依据：根据《深圳证券交易所公司债券创新品种业务指引第1号——绿色公司债券》(深证上〔2020〕1173号)，债券名称包括绿色的债券。

3. 投融资活动碳排放量的统计范围是公司持有股票规模的碳排放量，

根据 Wind ESG 模块进行碳核算。

四、内容索引

（一）《深圳市金融机构环境信息披露指引》

披露项名称	页码
第九条 金融机构应当披露责任主体的组织名称、所在地、所属行业、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人、业务类型等基本信息。	P2-P3
第十条 金融机构应当披露报告期内与环境、绿色金融相关的目标愿景、公开承诺及其完成情况，与环境相关的中长期发展战略和行动计划。	P6-P7
第十一条 金融机构应当披露与环境相关的治理结构。	P7
第十二条 金融机构应当披露报告期内遵循的环境与绿色金融相关政策制度。	P44-P45
第十三条 金融机构应当披露环境风险及机遇相关的管理机制和流程。	P12-P13
第十四条 金融机构应当披露报告期内对自身业务、战略具有实际与潜在影响的环境相关风险和机遇。	P9-P12
第十六条 金融机构应当量化测算并披露报告期内自身经营活动所产生的环境影响及采取环保措施所产生的环境效益。	P47-P49
第十七条 金融机构应当披露报告期末整体的投融资情况、行业投融资结构及较之前报告期的变动情况，并量化测算、披露其绿色投融资活动所产生的环境效益。	P49-P55
第二十五条 金融机构应当对所采取的披露原则、统计口径、测算方法进行披露说明。	P1-P2、P50、P54

（二）《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》

披露项名称	页码
第六条（环境维度）:（一）能源消耗。保险机构经营活动中所消耗的能源，包含直接能源消耗和间接能源消耗。	P49-P50
第六条（环境维度）:（二）资源投入。保险机构经营活动对自然资源的开发导致的环境影响。	P49-P50
第六条（环境维度）:（三）污染及排放。保险机构在生产经营活动中排放出的污染物及其对环境造成的影响。	P49-P50
第六条（环境维度）:（四）应对气候变化。保险机构应对气候变化方面所做出的努力，主要考察公司为直接或间接降低温室气体排放采取的管理措施、实践及效果。	P40-P43、P49-P50
第六条（环境维度）:（五）绿色运营。保险机构在生产经营活动上践行绿色运营的具体行动、实践及效果。	P28 、 P40-P43 、P47-P50、P53-P54
第七条（社会维度）:（一）员工保障和发展。保险机构在制度上依法保障员工的合法权益和发展诉求。	P38-P40、P44
第七条（社会维度）:（二）代理人管理和提升。保险机构在制度上依法保障代理人合法权益和发展诉求。	P44
第七条（社会维度）:（三）可持续供应链。保险机构对供应商和供应链管理的可持续发展要求。	P42-P43
第七条（社会维度）:（四）产品和服务。保险机构开发并提供对 ESG 议题产生积极影响并支持客户进行更好风险管理的保险产品和服务。	P26-P34
第七条（社会维度）:（五）社会责任。保险机构对社会应负的责任以及践行相关责任的行动、实践及效果	P26-P34
第七条（社会维度）:（六）外部交流合作。保险	P16、P19

机构与国内外相关组织的交流与合作。	
第七条（社会维度）:（七）知识产权。保险机构在知识产权保护方面的政策措施和投入情况。	P44
第八条（治理维度）:（一）战略和政策管理。保险机构将可持续发展理念融入企业战略和政策管理中，以及建设相应的组织架构和配套能力。	P6-P7、P12-P13
第八条（治理维度）:（二）商业道德。保险机构在经营活动中遵守的道德规范和行为准则。	P44
第八条（治理维度）:（三）股东（大）会。保险机构股东（大）会运作情况和相关股东权益保护措施。	P17、P19-P20、P44
第八条（治理维度）:（四）董事会。保险机构董事会的组成和运作情况。	P17-P19、P44
第八条（治理维度）:（五）监事会。保险机构监事会的组成。	P19-P20、P44
第八条（治理维度）:（六）高级管理层。保险机构高级管理层的组成和运作情况。	P20-P21、P44
第八条（治理维度）:（七）风险管理。保险机构关于 ESG 风险管理的总体情况。	P21-P26、P44
第八条（治理维度）:（八）薪酬管理。保险机构董监高层面的薪酬管理。	P21、P44
第八条（治理维度）:（九）外部监督。保险机构外部监督管理评价结果。	P37
第八条（治理维度）:（十）经营绩效。保险机构经营的绩效结果。	P46-P47

（三）GRI 标准

GRI 标准	披露项名称	页码
GRI2：一般披露标准 2021	2-1 组织详细情况	P3
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1-P2
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P3、P16、P43

	2-7 员工	P45
	2-9 管治架构和组成	P7、P17、P45
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	P7、P17
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P7
	2-13 为管理影响的责任授权	P7-P8
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P7
	2-15 利益冲突	P10-P11
	2-16 重要关切问题的沟通	P7-P8
	2-17 最高管治机构的共同知识	P6-P7
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P6-P7
	2-23 政策承诺	P7
	2-24 融合政策承诺	P7
	2-25 补救负面影响的程序	P8、P37-P38、P42-P43、P44、P47
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P7
	2-29 利益相关方参与的方法	P7-P8
	2-30 集体谈判协议	P7-P8、P44
GRI3：实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P9
	3-2 实质性议题清单	P9
	3-3 实质性议题的管理	P7
GRI201：经济绩效 2016	201-1 直接生产和分配的经济价值	P16、P33-P34、P46
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P9-P12
GRI203：间接经济影	203-1 基础设施投资和支持性服务	P26-P34、P50-P54

响 2016	203-2 重大间接经济影响	P16、P26、P33-P34
GRI205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P25-P26、P44-P45、P46
GRI302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P49-P50
GRI303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	P43
	303-5 耗水	P49
GRI401: 雇佣 2016	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职职工）的福利	P38-P40
	401-3 育儿假	P44
GRI403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	P38-P39
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	P38
	403-6 促进工作者健康	P38-P39
	403-7 预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	P38-P39
GRI404: 培训与教育 2016	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P36-P38、P39-P40、P44
GRI405: 多元化和平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P45

（四）联合国可持续发展目标（SDGs）

SDGs	披露项名称	页码
目标 1	消除贫困	P16、P26、P27、P31、P32-P34
目标 2	消除饥饿	P16、P26、P32-P34
目标 3	良好健康与福祉	P16、P26、P27、P29、P38-P39

目标 4	优质教育	P31、P33、P36-P38、P39-P40
目标 5	性别平等	P39、P47
目标 6	清洁饮水和卫生设施	P43
目标 7	经济适用的清洁能源	P28、P43
目标 8	体面工作和经济增长	P16、P26-P34、P38-P40
目标 9	产业、创新和基础设施	P26-P32
目标 10	减少不平等	P39、P47
目标 11	可持续城市和社区	P26-P28、P30-P34、P40-P43
目标 12	负责任消费和生产	P28、P34、P37-P38、P40-P43
目标 13	气候行动	P28、P42-P43
目标 14	水下生物	P47-P50
目标 15	陆地生物	P47-P50
目标 16	和平、正义与强大机构	P13-P26、P32-P40、P44
目标 17	促进目标实现的伙伴关系	P29-P34