

共享陽光 共贏未來

2024 | 可持續發展報告



陽光保險
SUNSHINE INSURANCE

6963.HK

目錄 CONTENTS

開篇

報告編制說明	03
董事長致辭	04
關於陽光保險	06

01

可持續發展管理

可持續發展戰略規劃	16
可持續發展管理體系	19
利益相關方溝通	20
重要性議題評估	21

03

可持續運營

客戶權益	38
員工發展	43
代理人發展	52
可持續供應鏈	53
社會責任	54

05

氣候和環境

氣候變化應對	67
綠色節能減排	71

專題

踐行金融『五篇大文章』， 彰顯陽光可持續發展力	09
----------------------------	----

02

可持續業務

可持續保險	23
可持續投資	29
可持續健康管理	33
金融服務可及性	35

04

可持續治理

黨建引領	58
公司治理	59
商業道德	60
隱私與數據安全	63

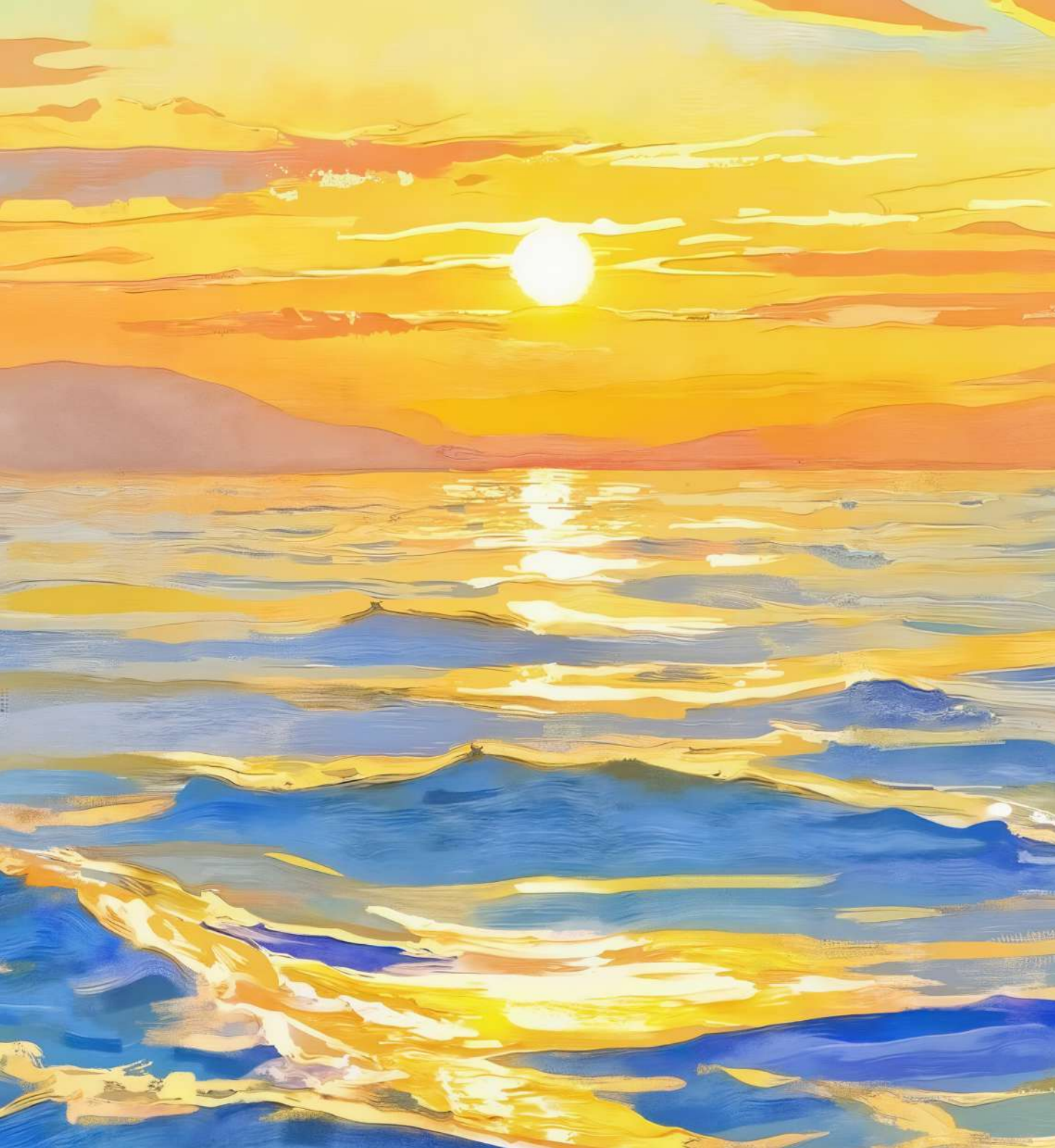
06

附錄

董事會聲明	74
年度關鍵績效表	75
第三方ESG鑒證報告	81
指標索引	85



開篇



報告編制說明

為更好的回應利益相關方訴求，陽光保險集團股份有限公司發佈《2024年可持續發展報告》，本報告展示我們在環境、社會和治理領域的重要實踐和取得的績效。

// 報告範圍

組織範圍：陽光保險集團股份有限公司及主要子公司。

時間範圍：2024年1月1日至2024年12月31日。

發佈週期：本報告為年度報告。

// 報告編制依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告守則》編制，參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》和聯合國可持續發展目標（SDGs）。

// 報告數據說明

本報告中所使用的財務數據來自陽光保險《二零二四年年報》，其他數據來自集團及各子公司系統導出或人工提報。如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣種類及金額，均以人民幣為計量單位。

// 報告語言版本

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

// 報告原則

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

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

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

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

// 報告獲取方式

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

// 報告指代說明

『陽光保險』『陽光』『我們』指『陽光保險集團股份有限公司』；

『陽光財險』『財險』指『陽光財產保險股份有限公司』；

『陽光人壽』『壽險』指『陽光人壽保險股份有限公司』；

『陽光資產』指『陽光資產管理股份有限公司』；

『陽光信保』指『陽光信用保證保險股份有限公司』；

『陽光數科』指『陽光數智科技有限責任公司』。

// 第三方鑒證報告

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

// 聯繫方式

地址：北京市朝陽區景輝街33號院1號樓陽光金融中心

郵編：100020

電話：（86）95510

董事長致辭



陽光保險集團創始人、董事長

2024年，陽光保險堅決貫徹新『國十條』精神，深刻把握保險業高質量發展的主要內涵，秉承『讓人們擁有更多的陽光』的使命，積極做好金融『五篇大文章』，服務國家戰略、支持實體經濟、勇擔社會責任，著力與股東、客戶、員工等利益相關方攜手並進、共創未來，為促進社會和諧穩定貢獻陽光力量，奏響可持續發展新樂章。

// 深耕ESG治理，築牢可持續發展基石

我們高度重視ESG（環境、社會及管治）體系建設和可持續發展戰略，圍繞完善ESG管治架構、落地ESG規劃、夯實ESG信息披露等，將可持續發展理念全面融入公司治理、企業文化和日常運營，不斷提升公司可持續發展能力和ESG管理實效。我們持續強化ESG統籌協調機制，橫向明確集團層面ESG職能板塊的權責分工，豎向加強對成員公司落地ESG工作的統籌督導，打造高效協作的ESG管理執行矩陣，並搭建數字管理平臺，全面提升ESG工作的精細度與實效性。同時，我們高度重視商業道德與合規運營，持續強化內部廉政建設，打造風清氣正的公司文化，嚴守風險合規底線，持續完善內控體系，為公司可持續發展、打造『百年老店』築牢穩固基石。

// 譜寫金融『五篇大文章』，彰顯可持續發展力

2024年，我們認真履行金融服務實體經濟的使命，積極開展業務創新與模式突破，協同推進金融『五篇大文章』扎實落地。科技金融方面，大力支持培育新質生產力，擴大對科技活動及科技企業的風險保障覆蓋面，為各類科創類企業提供風險保障約413億元。綠色金融方面，持續豐富綠色保險產品服務體系，提供綠色保險保障近16萬億元。普惠金融方面，聚焦『三農』保障、服務小微、民生健康等重點領域，拓展普惠保險保障廣度與深度，提供農業風險保障535億元，提供居民大病保險保障近18萬億元。養老金融方面，積極投身養老第三支柱建設，推出多項商業養老年金、稅延養老保險產品，在四川、山東等多個省份參與承辦社保長護險項目，提供風險保障近7萬億元。數字金融方面，落地『以數據智能打造「科技陽光」』，深度佈局攻堅『人工智能+』，上線多款智能服務、管理機器人產品，全面接入DeepSeek等代表性AI產品，深化智能落地應用。

// 強化綠色發展動能，推動綠色低碳轉型

我們在資產、負債兩端協同發力，全面推動綠色低碳發展。負債端，我們持續擴容綠色保險產品與服務，推出颱風氣象指數保險、水產養殖天氣指數保險等創新產品，在颱風『摩羯』、暴雨寒潮極端天氣中積極開展救援減損、快速預賠，為構建應急救災體系貢獻陽光力量；同時，深化『夥伴行動』全量風險管理服務模式，優化迭代『陽光天眼』災害模型，升級風控服務產品，為超1.5萬個企業客戶提供科技減損和專業風險諮詢服務。資產端，我們優化完善可持續投資框架，積極貫徹綠色投資策略，引導資金流向綠色發展、綠色轉型領域，截至2024年末，陽光保險綠色投資餘額超200億元。此外，我們著力打造綠色低碳運營體系，在全系統範圍內推行綠色辦公，通過數字化升級減少紙張使用，優化能源管理、降低碳排放，鼓勵綠色出行和低碳生活方式，助力國家『雙碳』目標。

// 秉承責任擔當，共創美好未來

我們始終追求企業價值與社會價值的高度統一，積極承擔社會責任。2024年，我們以『保險+綜合幫扶』模式在多個定點地區支援鄉村建設發展，為內蒙古烏蘭察布黃紅鎮6,216名居民提供10萬元保額的疾病補充醫療保險，在吉林安圖開辦木耳保險為當地特色產業保駕護航，通過消費幫扶採購雲南、內蒙古等地特色農產品，助力農戶增產增收。我們積極投身公益事業，廣泛動員、積極組織各類助學、助老、扶貧活動，為構建美好和諧社會貢獻陽光力量。2024年，動員志願者9,244人次，投入志願服務總時長達30,808小時。截至2024年末，在全國25個省份累計援建76所博愛學校；『萬名村醫能力提升計劃』累計培訓鄉村醫生22,434人次；真誠關愛員工及其家人，累計為47,564名員工及代理人發放父母贍養津貼5.93億元。

展望2025年，陽光保險即將迎來成立20周年的重要時刻，二十芳華，初心如磐。我們將繼續堅守初心使命，將可持續發展與高質量發展作為前行的核心動力，以創新為驅動，以責任為基石，以合作為紐帶，為股東、員工、客戶及社會創造可持續價值，共同邁向更美好的未來。

關於陽光保險

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

自成立以來，陽光保險堅守主業發展定力，堅持以實業的心態做金融，以價值發展為主線，扎扎實實地積累打造企業核心競爭力，實實在在履行社會責任，並以高質量的發展、專業的管理、優良的服務建立了自己的口碑與品牌，成立5年便躋身中國500強企業、中國服務業100強企業，已連續14年入選中國企業500強，連續13年被評為中國500最具價值品牌，成為中國金融業的新銳力量。

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



// 年度可持續績效

環境類



溫室氣體排放總量

57,133.16

噸二氧化碳當量

↓ 同比減少 4%



單位面積溫室氣體排放量

0.04223

噸二氧化碳當量/平方米

↓ 同比下降 2%



綠色保險保障

近 16 萬億元

提供賠款支持

約 52 億元



綠色投資餘額

超 200 億元



『陽光天眼』向客戶及社會公眾提供氣象預警信息

125.8 萬次

社會類



可持續保險保障

近 125 萬億元



可持續投資餘額

超 580 億元



小微企業保險

超 4,128 億元

服務小微企業

約 3.9 萬家



城鄉居民大病保險

提供風險保障

近 18 萬億

支付賠款

14.28 億元



『一帶一路』風險保障

1,135 億元

保障項目

616 個



正式員工數

48,477 人

女性員工占比 57.8%



員工滿意度調查得分

8.87 分 (10分制)

↑ 滿意度持續提升



志願服務

9,244 人次

志願服務總時長

30,808 小時

治理類



反洗錢培訓課程覆蓋

118,343 人次

連續多年各層級崗位全覆蓋



反貪污參訓人次

58,187 人次



女性董事

2 人
占比 13%

高管考核

可持續發展相關指標權重不低於

20%

// 年度榮譽盤點

年度榮譽

榮譽和獎項	頒獎機構
陽光保險集團	
2024年全球保險品牌價值100強	Brand Finance
蟬聯『中國500強』	財富
連續14年入選『中國企業500強』	中國企業聯合會 中國企業家協會
連續9年入選『中國民營企業500強』	全國工商聯
連續13年獲評『中國500最具價值品牌』	世界品牌實驗室
年度卓越保險公司	21世紀經濟報道
2024保險業社會責任方舟獎	證券時報
年度科技金融優質保險公司	澎湃新聞

榮譽和獎項	頒獎機構
陽光財險	
年度卓越財產保險公司	每日經濟新聞
2024保險業普惠金融實踐方舟獎	證券時報
年度卓越理賠服務保險公司	經濟觀察報
陽光人壽	
年度卓越人壽保險公司	每日經濟新聞
2024金牌保險服務方舟獎	證券時報
年度創新型保險產品獎	上海證券報
陽光資產	
2024年全球資管機構500強	Investment & Pensions Europe (IPE)
保險業投資金牛獎——保險資管公司類	中國證券報
陽光數科	
最強大模型應用保險公司	InsurTectalk Asia
年度科創先鋒產品	澎湃新聞

可持續發展相關榮譽

榮譽和獎項	頒獎機構
可持續發展領域榮譽	
金融『五篇大文章』綠色金融優秀實踐案例	每日經濟新聞
2024年度優秀公益案例	華夏時報
2024年度保險業助力鄉村振興典型案例（萬名村醫能力提升計劃）	清華金融評論
可持續信息披露最佳實踐獎	深圳市綠色金融協會





專題

踐行金融『五篇大文章』 彰顯陽光可持續發展力

作為金融業中踐行高質量發展的實幹者代表，陽光保險立足於主業，以實業心態做金融，扎實貫徹落實中央金融工作會議重要精神，做好『五篇大文章』，答好這道來自時代的『高質量發展』必答题。

提升科技質效，助力「科技金融」

陽光保險持續強化科技保險服務，增強企業對新型技術投入的信心，持續加大對科技創新、先進製造業的保障力度，著力促進一批戰略性新興產業、傳統產業轉型升級。加大對國家戰略性新興產業的投資力度，以金融活水滋養科技創新『種子』。

積極發展科技保險，提升科技保險業務經營能力

陽光保險聚焦科技活動中的卡點堵點，逐步擴大對科技研發、成果轉化、產業化推廣等科技活動以及各類科技企業的風險保障覆蓋面；不斷豐富知識產權類保險業務品種，加大相關保險產品開發和業務拓展力度；加強低空經濟領域政策研究，密切跟進政策動態，加強承保風險的可行性分析，研發專屬保險產品，爭取先發優勢。2024年，陽光保險為科創類企業提供風險保障約413億元。

強化科技投資專業能力建設，加大科技領域投資配置

2024年，陽光保險持續加強科技創新方向的投研隊伍建設，引進具備科技專業背景的人員，對於人工智能、生物科技、新能源、新材料等前沿領域強化研究覆蓋並形成多篇深度研究報告。目前，陽光已佈局兩支專注于科技創新投資方向的股權投資基金，投資金額約12億元。

2024年



陽光保險為科創類企業提供風險保障約

413 億元

2024年



陽光佈局專注于科技創新投資方向的股權投資基金

2 支



投資金額約

12 億元

助推減碳添綠，書寫「綠色金融」

陽光保險始終積極踐行綠色發展理念，大力推進綠色保險探索與創新，發揮保險資金優勢，推動資金流入綠色產業，全方位支持服務『雙碳』目標。

創新綠色保險產品，持續豐富產品服務體系

陽光保險在環境污染責任險、綠色生態農業保險、氣象指數保險、巨災保險等險種上持續發力，不斷以創新實踐助力減碳增綠，築牢災害防護網。陽光保險在福建省簽單商業性林木颱風氣象指數保險，為漳州天寶國有林場460畝商業林木提供風險保障；並與當地林業部門、氣象部門等合作建立『林業+保險+氣象』機制，充分發揮各方在林業生產管理技術、氣象災害預警及災後救助等方面的優勢，合力推動建立完善的災前預防、災害補救、災後補償森林

保險體系，為當地林業改革及生態建設提供安全、可靠的保障。在綠色能源、綠色交通、綠色建築、綠色技術等領域創新佈局，通過發展新能源汽車保險、提供企業減排設備碳損失保障、開發綠色建築專屬保險產品等方式持續豐富綠色保險產品服務體系。2024年，陽光保險為近250萬企業及個人提供綠色保險保障近16萬億元，提供賠款支持約52億元。

發揮保險資金優勢，推動資金流入綠色產業

陽光積極響應『雙碳』戰略，大力投資節能環保、清潔能源、生態環境和基礎設施綠色升級等產業方向。通過股權投資服務國家戰略、支持產業升級和經濟綠色化轉型發展，支持培育相關企業發展；積極認購地方政府債和公用事業類企業發行的綠色債券、轉型債券和可持續債券，推

動生態環境友好型基礎設施建設，助力地方綠色轉型；充分利用境外市場綠色金融產品市場化程度較高、流動性較好的優勢，以合格境內機構投資者（QDII）身份積極參與中資企業在境外發行的綠色債券。截至2024年末，綠色投資超200億元。

2024年



截至2024年末



拓寬保險服務，升級「普惠金融」

陽光保險積極響應國家政策號召和監管要求，深入基層，貼近市場，不斷拓寬保險服務區域、領域和群體，推進保險產品標準化、通俗化、簡單化，持續提供有溫度、有力度、有廣度的普惠金融服務，提升服務便利性。

發展普惠保險，提升覆蓋面和服務質量

陽光保險持續豐富普惠保險產品供給，為有保險服務需求的社會各階層和群體提供適當、有效的產品服務，加大對小微企業、個體工商戶、新市民、老年人、農民、低收入、殘疾人群體等重點人群的普惠保險支持力度。積極參與城鄉多層次社會保障體系的構建，持續推進公司構建多元化普惠保險產品體系，積極開展城鄉居民大病保險、城鎮職工補充醫療、惠民保、防貧保等普惠保險項目；聚焦建築工人、快遞騎手等新市民群體和靈活就業人員的生活保障及民生福祉，開展相應的新就業形態責任保險、意外傷害保險等業務，不斷提升新市民的安全感和幸福感。2024年，陽光保險提供各類普惠保險風險保障33.6萬億元，支付賠款60.6億元。

發揮主業優勢，服務鄉村振興

陽光保險通過『保險+N』的精准幫扶舉措，包括產業幫扶、消費幫扶、村醫幫扶、教育公益幫扶等，不斷延伸幫扶觸角，鞏固拓展脫貧攻堅成果，全方位助力鄉村振興。積極發展農業保險，穩步拓寬大宗農產品保險覆蓋面，因地制宜發展地方優勢特色農產品，創新發展收入保險和氣象指數保險，保險服務對象和領域不斷延伸，精准承接『三農』保險需求。

2024年

陽光保險提供各類普惠保險風險保障



33.6 萬億元

支付賠款



60.6 億元



響應社會發展，推進「養老金融」

陽光保險深入洞察客戶對於『老有所養、老有所樂、老有所安、病有所醫』的需求，扎實推進養老金金融、養老服務金融和養老產業金融，豐富養老金融產品，持續加大對銀髮經濟、健康和養老產業的金融支持力度，有效滿足客戶多元化養老需求。

深耕養老金融，助力『老有所養』

近年來，陽光保險積極響應政府政策號召，積極投身養老第三支柱建設，推出多元化的商業養老年金保險產品，以豐富養老服務金融產品線。積極參與社保長護險試點，持續擴大社保長護險服務覆蓋範圍，新增唐山、南京、青島等地長護險項目，2024年提供健康風險保障近7萬億元。

同時著力增強代理人在財富管理領域的專業能力，以適應客戶對財富管理和養老規劃不斷增長的需求。不斷升級適老服務，為老年人設置『一鍵直通人工客服』的綠色通道，線上官方微信平臺增設微信圖文的音頻播報功能，並細化導航提示，使老年人能夠更便捷地獲取所需信息和服務。

2024年



社保長護險項目提供健康風險保障近

70,000 億元

打造養老產業，滿足養老需求

面對當前多元化多層次的養老需求，陽光保險依託其保險主業，拓展產業鏈條，推出包括居家養老、旅居養老、長居養老在內的多樣化養老服務模式。陽光保險特別構建『陽光人壽保單+陽光人家康養小區』的長居合作新模式，涵蓋從入住前的健康評估、短期體驗、生活服務，到

入住後的全方位醫療護理、社交娛樂及高品質生活起居服務，滿足不同年齡層次老年人的個性化養老需求。同時陽光保險設立養老照料中心，為街道內各小區的長者提供包括生活照料、就餐配餐、專業護理、居家助老、健康管理在內的多樣化小區和居家服務，全方位守護長者的健康養老生活。



加速數智轉型，智馭「數字金融」

陽光保險提出並落地『以數據智能打造「科技陽光」』新戰略，深度佈局攻堅『人工智能+』，全面推進『科技+數據』的數智化轉型，以數據智能驅動公司高質量發展。

全面推進數智化轉型，優化產品服務與管理效能

客戶服務方面，通過上線智能諮詢等創新功能，不斷提升產、壽險重要業務場景的智能化服務體驗；管理賦能方面，開發人傷智能定損機器人，行業首創AI人傷圖片智能定損，實現小額人傷案件自動定損，有效提升理賠效率。此外，陽光在內部系統全面上線DeepSeek等AI技術，並面向全集團徵集實際應用場景和策略，同時推出AI應用系列培訓課程，助力員工掌握前沿技術。

深化數智科技研發，推動行業共建與創新進步

陽光保險持續加大科技創新力度，行業影響力與號召力不斷提升。2024年，陽光保險聯合清華大學、對外經貿大學發起重點科研課題，入選北京市科委首個保險行業大模型專項。發起成立『保險科技數智創新聯合體』，彙聚政府、學術機構、保險公司、科技企業等多方資源力量，進一步推進保險業與科技企業的深度融合，加快數智科技創新應用。發佈第二部保險大模型白皮書，多項數據智能應用產品榮獲『保險與金融科技卓越獎』『《亞洲銀行家》2024年度最佳合規風險實施國際獎』『首都金融創新激勵項目優秀成果獎』等諸多金融科技創新獎項，為推動行業科技創新與發展做出積極貢獻。

科技子公司掛牌成立，數智化轉型賦能業務創新提速升級

2024年，陽光保險設立科技子公司——陽光數智科技有限公司，標誌著『科技陽光』戰略邁入全新階段。陽光數科秉承『以科技讓人們感受陽光』的使命，依託數智前沿技術，全面佈局銷售、服務、管理等保險垂直領域，提供優質數智產品解決方案，以公司化、市場化機制驅動『科技陽光』更快更好賦能主業，引領創新。





可持續發展管理

01

可持續發展戰略規劃 16

可持續發展管理體系 19

利益相關方溝通 20

重要性議題評估 21

可持續發展戰略規劃

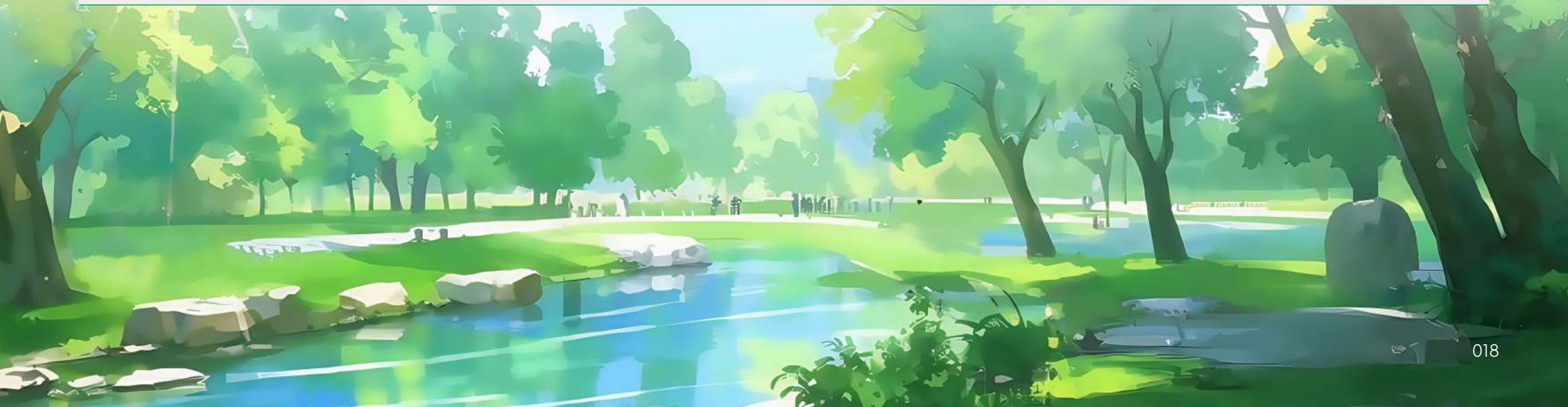
陽光保險秉承可持續發展理念，深度融合企業整體發展戰略，制定《2024-2026年ESG發展規劃》，明確在ESG領域的整體發展目標和戰略路徑，確保ESG工作的有效實施和落地。同時，積極構建和完善ESG管理體系，強化頂層設計，明確責任分工，規範工作機制，穩步提升ESG信息披露質效，加強與資本市場及投資者的溝通，以期與所有利益相關方攜手合作，共同繪製一個更加美好、可持續的未來藍圖。

// 陽光保險可持續發展領域2024-2026年核心目標

議題名稱	核心目標	年度工作進展
可持續保險	◦ 以2023年為基準，2026年可持續保險保費收入增長不低於20% ◦ 創新可持續保險產品與服務	◦ 2024年可持續保險保費收入973億元，同比增長30% ◦ 開發三款綠色保險創新產品，創新推出網絡安全領域風險管理解決方案
可持續投資	◦ 以2023年為基準，2026年可持續投資餘額增長不低於20% ◦ 每年檢視更新可持續投資框架	◦ 2024年末，可持續投資餘額超580億元 ◦ 全年開展兩次對可持續投資框架與正負面清單的檢視、更新
消費者權益保護	◦ 消保培訓全員覆蓋 ◦ 每年開展『高管講消保』專項工程 ◦ 總部層面每年開展專項內審，二級機構以五年為週期100%全覆蓋	◦ 形成了覆蓋管理人員、業務專崗等各類別、各層級員工的消保培訓體系，全年開展各類消保培訓500餘次，實現全員覆蓋 ◦ 陽光人壽、陽光財險所有二級機構100%開展『高管講消保』活動，共計開展專項宣講140余場 ◦ 2024年，對陽光財險、陽光人壽、陽光信保總部及其下轄的17家二級機構開展消保專項審計

議題名稱	核心目標	年度工作進展
員工發展	◦ 每年面向所有員工開展滿意度調查，以2023年為基準，保持結果穩中有升 ◦ 每年開展一次全系統人才盤點，為盤點出的人才提供賽道進階培訓	◦ 面向所有員工開展滿意度調查，2024年員工滿意度整體評分8.87分，較2023年有所提升 ◦ 2024年，開展全系統人才盤點，為盤點出各賽道人才提供專項培養項目
隱私與數據安全	◦ 開展針對所有員工的信息安全培訓 ◦ 每年開展信息安全方面的應急演練 ◦ 不發生重大數據安全事故	◦ 全年開展網絡和數據安全專項培訓及宣貫48次，培訓考試通過率100%，有效提升員工安全意識與知識 ◦ 2024年，集團及主要子公司均開展網絡安全應急演練，通過演練發現潛在問題、優化預案 ◦ 針對數據洩露風險進行重點監控，全年未發生重大數據安全事件
氣候變化	◦ 建立投資端碳排放量測算能力 ◦ 拓展氣候變化管理深度，形成量化評估氣候變化財務影響的能力，增強公司氣候韌性 ◦ 溫室氣體排放、能耗或資源使用強度有序下降 ◦ 每年至少開展1次節能減排全員宣導或培訓活動	◦ 開展投資端碳數據測算的前期研究準備與培訓，制定《陽光保險集團範圍三投資組合溫室氣體測算工作規劃》，明確工作路徑和時間計劃 ◦ 制定《陽光保險集團2024-2026年氣候變化應對工作行動方案》；在陽光財險開展氣候風險與影響問卷調研，覆蓋全部6大業務條線，全面識別易受氣候影響業務及主要災因影響程度 ◦ 2024年，溫室氣體排放總量5.71萬噸二氧化碳當量，同比下降4% ◦ 面向全員發佈《低碳綠色辦公指引（2024版）》，2024年8月舉辦『綠色辦公主題月』，全轄機構組織各類宣貫推廣200餘次，深入普及低碳環保理念與綠色辦公知識

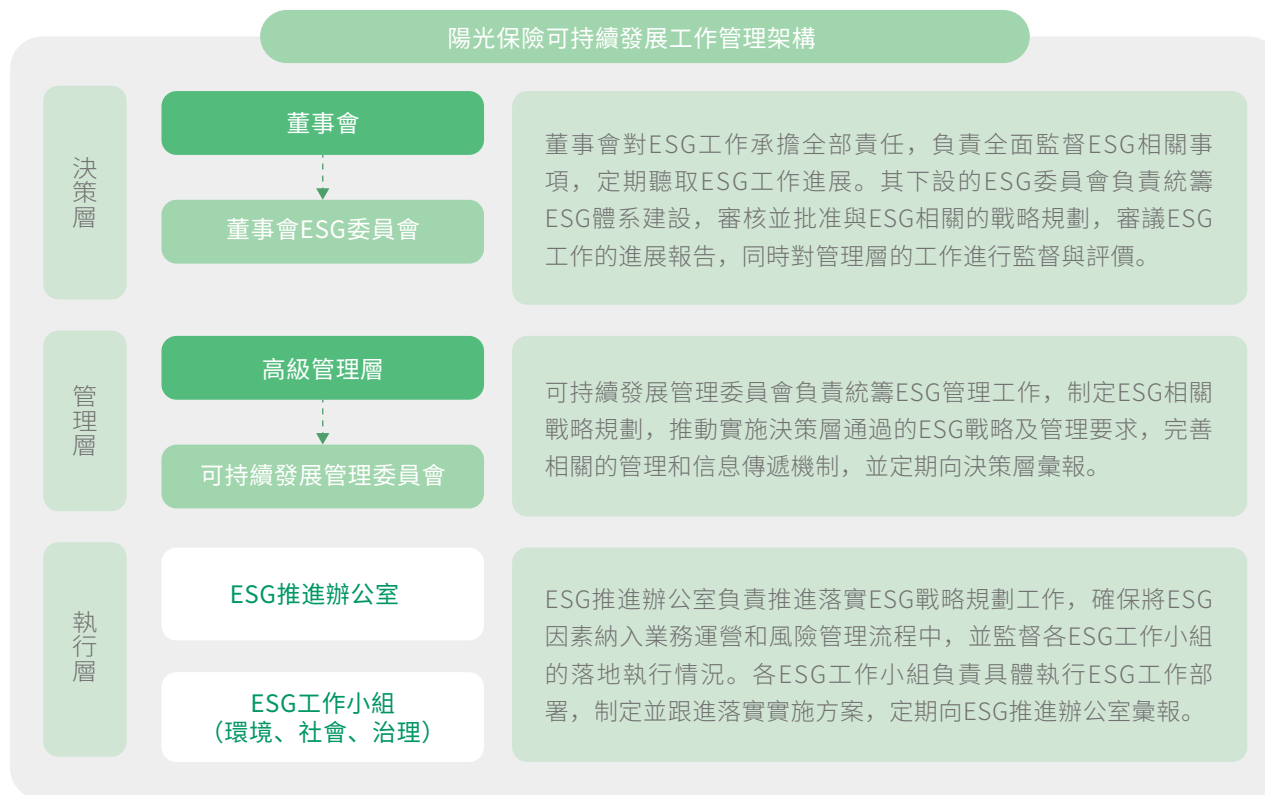
議題名稱	核心目標	年度工作進展
可持續 供應鏈	◦ 可持續理念100%納入供應商准入要求 ◦ 到2026年，供應商ESG培訓覆蓋率達到100% ◦ 規範供應商管理，對所有合作供應商開展審核與評級	◦ 2024年，供應商100%簽署《可持續供應鏈（ESG）供應商承諾書》 ◦ 2024年，啟動供應商招采平臺ESG培訓模塊建設 ◦ 2024年，供應商年度審核覆蓋率達100%；制定供應商評級制度，明確每年度對供應商開展評級更新
公益與 社區建設	◦ 年度動員志願者達5,000人次 ◦ 年度投入志願服務總時長達到17,000小時	◦ 全年動員志願者共計9,244人次 ◦ 全年投入志願服務總時長30,808小時
商業 道德	◦ 舉報追蹤反饋率保持100% ◦ 反洗錢培訓實現各層級崗位全覆蓋 ◦ 定期為所有員工提供反貪污培訓	◦ 對於收到的舉報事件100%開展核查處理，已辦結案件100%向實名舉報人進行反饋 ◦ 面向全員提供各類反洗錢課程，2024年共計118,343人次參訓學習，反洗錢培訓連續多年實現各層級崗位全覆蓋 ◦ 通過培訓必修課、廉潔宣傳專欄、警示案例發佈等多種形式，對包括董監高在內的所有員工開展反貪污教育培訓，2024年共計58,187人次參與各類反貪污培訓



可持續發展管理體系

// 可持續發展管治架構

陽光保險通過構建層次分明的可持續發展管治架構，確保可持續發展理念在決策、管理與執行層面的有效貫徹，管治架構中的人員覆蓋至各ESG相關部門，從而加強可持續發展治理，促進可持續發展戰略的深化與落實。



// ESG數字管理平臺

2024年，陽光保險通過線上駕駛艙平臺統籌管理集團總部及子公司ESG相關事宜，涵蓋可持續保險、可持續投資、社會責任、綠色運營、人力資源管理等ESG重點議題。梳理企業各部門對相關議題的需求，包括數據收集、指標核算等，整合各業務部門及業務系統數據，運用數據分析與可視化技術，提供全面、精準的ESG數據管理，提高陽光的ESG信息披露質量及企業可持續發展能力。

// ESG管理制度

陽光保險逐步完善可持續發展相關制度體系，依據國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）發佈的《銀行業保險業綠色金融指引》、香港聯合交易所制定的《環境、社會及管治報告守則》、財政部等9部委聯合印發的《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》以及中國保險行業協會出臺的《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》等系列標準，持續優化可持續發展相關政策及聲明，為陽光開展各項ESG工作提供明確的行動指引，彰顯在可持續發展領域的社會責任。

《可持續保險政策聲明》 《反賄賂與反貪腐政策聲明》

《可持續投資政策聲明》 《舉報管理政策聲明》

《生物多樣性保護承諾》 《信息安全政策聲明》

《個人信息保護政策聲明》 《員工權益聲明》

《可持續供應鏈政策聲明》 《氣候變化管理政策》

利益相關方溝通

陽光保險主動識別並明確各利益相關方的期望與訴求，通過建立有效的溝通機制，傾聽利益相關方期望並作出積極回應。不斷強化內部能力建設，推動企業發展成果廣泛共享，以滿足更多群體的需求，推動社會的整體進步。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
政府與監管機構	◦ 遵守法律法規 ◦ 響應國家戰略 ◦ 推進反腐倡廉	◦ 落實監管政策指引 ◦ 參與調研走訪 ◦ 日常監管彙報
股東與投資者	◦ 經營業績穩健 ◦ 公司治理完善 ◦ 全面風險管理	◦ 股東大會 ◦ 定期報告與信息公告 ◦ 投資者調研與溝通會議
客戶	◦ 保護消費者權益 ◦ 提升服務體驗 ◦ 創新產品研發	◦ 消費者權益保護教育宣傳 ◦ 官網、官微、APP、客服智能機器人等數字化平臺 ◦ NPS（淨推薦值）客戶體驗調研
員工	◦ 保障員工權益 ◦ 職業健康與安全 ◦ 薪酬與福利待遇	◦ 職工代表大會 ◦ 工會文體與關懷活動
代理人	◦ 代理人人文關懷 ◦ 代理人培訓體系	◦ 日常工作溝通
供應商與合作夥伴	◦ 平等協商 ◦ 誠實守信	◦ 交流訪問 ◦ 簽訂協議
社區/非政府組織	◦ 投身公益事業 ◦ 回應社會熱點 ◦ 普及環保理念	◦ 陽光博物館 ◦ 北京市陽光保險愛心基金會 ◦ 社區建設與公益活動

重要性議題評估

依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》的要求，陽光保險深入瞭解各利益相關方對於陽光保險ESG議題的意見與關注點，通過識別與評估相關議題的重要性，明確議題披露程度與邊界，進一步提升ESG信息披露的針對性與完整性，以更有效地回應利益相關方的關切。

議題收集：

陽光保險識別與自身業務及運營相關的實質性議題。議題的數據來源於香港聯合交易所ESG守則、GRI標準、利益相關方反饋、公司政策與管理策略、行業基準及ESG評級體系等廣泛途徑。

問卷調查：

陽光保險通過問卷調查的形式廣泛邀請政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、代理人、供應商與合作夥伴、社區/非政府組織等利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度。基於調查結果，陽光保險進一步分析、識別、評估議題的重要性。

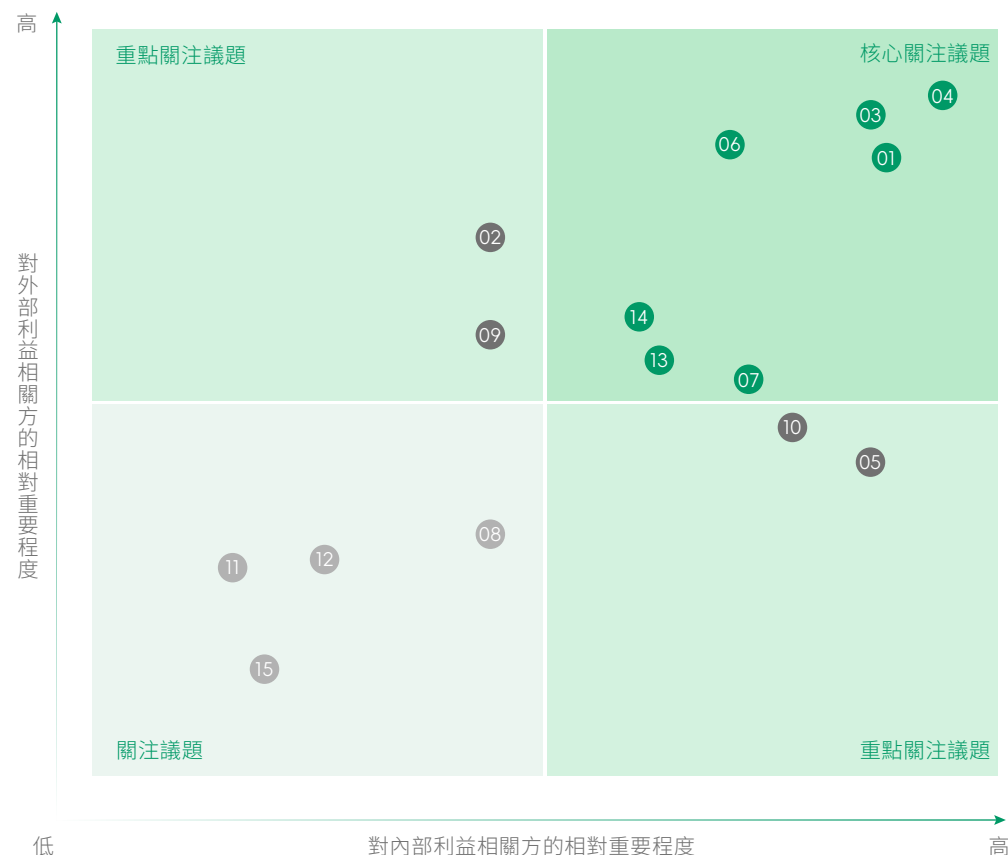
議題排序：

在綜合分析的基礎上，陽光保險依據議題對各利益相關方的影響及對陽光可持續發展的貢獻，進行議題重要性統計分析，並以矩陣的形式展現，形成重要性議題矩陣，為戰略規劃、目標設定和信息披露提供重要參考。

影響分析：

徵詢管理層的意見，從陽光保險視角出發，評估議題的相關性和重要性。

陽光保險重要性議題矩陣



關注議題

- 01 氣候變化應對
- 02 綠色運營
- 03 可持續投資
- 04 可持續保險
- 05 人力資源管理
- 06 消費者權益保護
- 07 隱私與數據安全管理
- 08 金融服務可及性
- 09 公益與社區建設
- 10 科技創新
- 11 知識產權保護
- 12 可持續供應鏈管理
- 13 公司治理
- 14 商業道德行為規範
- 15 生物多樣性



可持續業務

02

可持續保險 23

可持續投資 29

可持續健康管理 33

金融服務可及性 35

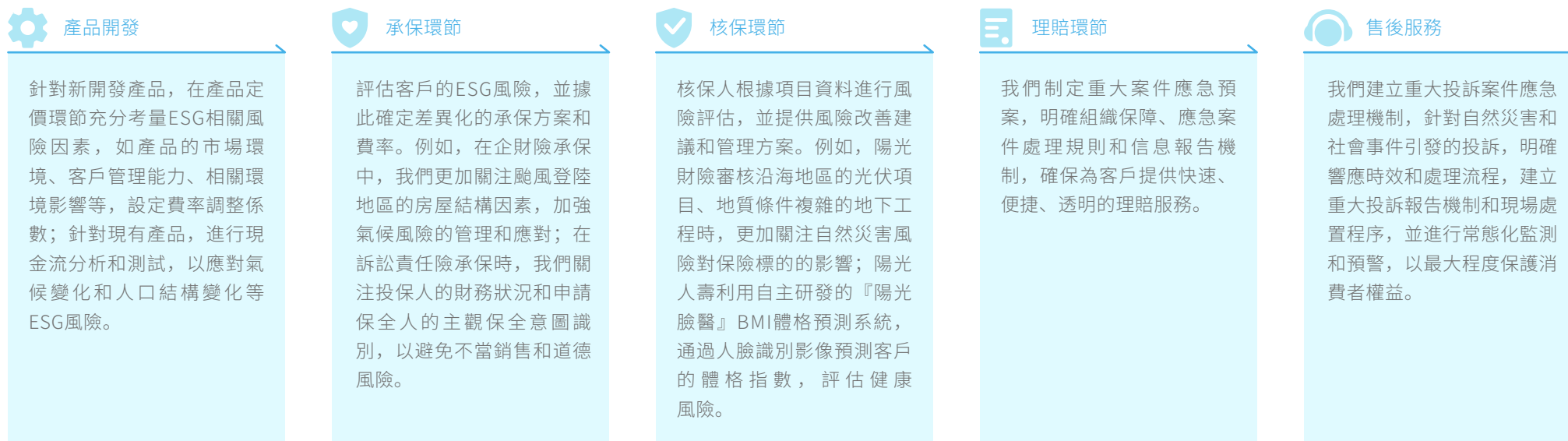
可持續保險

陽光保險致力於在可持續發展經濟體系中發揮積極作用，推動經濟社會綠色轉型。我們持續規範可持續保險管理體系，深化可持續保險品類的創新，強化服務能力，同時擴大可持續保險業務的覆蓋範圍，支持並促進環境與社會的長期健康發展。

// 可持續保險管理體系

陽光保險遵循市場需求，以客戶為中心，出臺《可持續保險政策聲明》¹，致力於將ESG要素融入保險業務的各個層面，構建完善的管理框架，細化管理工作流程，並持續跟蹤與監控ESG相關風險，加強業務過程中的ESG風險管控。

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



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

風險定價

將氣候變化在內的ESG相關因素融入保險產品的定價過程，確保保險產品的合理ESG風險定價；同時，以數據驅動為引領，深化智能技術在風險定價中的應用，打造以數據智能算法為核心的風險定價體系，憑藉行業領先的風險定價能力更好地管控ESG風險，持續提升風險識別和管理能力。

審核公平性

為更好的保護消費者權益，我們秉持公平、合理原則，不得無故拒絕受理，避免不當銷售，強化理賠環節專業性審核，做好風險平衡控制。

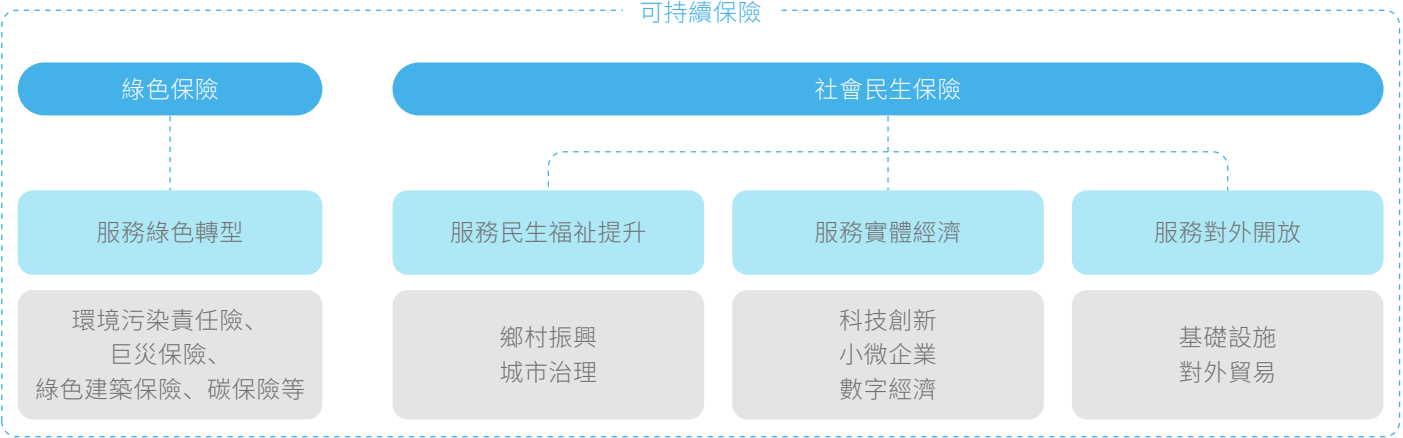
無紙化應用

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

// 可持續保險產品體系

陽光保險致力於可持續保險產品和服務的開發，不斷構建全面的可持續保險體系。2024年，我們建立了全系統覆蓋、定義明晰且規範統一的可持續保險統計制度，數據統計標準與業務分類標準進一步明確，並創新性搭建線上化業務追蹤體系。該體系借助數字化技術，實現對業務流程的實時監控與數據採集，確保業務數據的準確性和及時性，為考核管理和業務執行追蹤提供了有力的數據支持，全面提升集團在可持續保險領域的運營管理水平。

可持續保險產品分類



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

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

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

可持續保險²績效

業務類型	保費收入（億元）		保險金額（億元）	
	2023年	2024年	2023年	2024年
可持續保險	748.94	973.21	1,076,121	1,249,406
其中：綠色保險 ³	80.16	99.66	121,750	157,791
社會民生保險 ⁴	668.79	873.56	954,370	1,091,616

綠色保險

陽光保險積極落實綠色保險實踐，圍繞綠色保險產品供給、綠色保障覆蓋的廣度與深度以及綠色風險數據積累等關鍵方向持續發力，不斷創新綠色保險產品與服務，為企業提供更廣泛的綠色保障，樹立保險行業助力低碳事業的標杆，支持社會經濟轉型升級與可持續發展。

我們致力於豐富綠色保險產品供給和服務體系，以實現業務規模的快速增長和創新產品的開發。我們在綠色生態、綠色產業和綠色生活三大領域不斷擴大產品和服務的覆蓋範圍，專注於巨災保險、環境責任險、新能源車和生態林業等傳統領域，同時加速碳匯保險、氣象指數保險等創新產品的推出，構建具有特色的綠色保險產品體系。此外，陽光保險收集和分析綠色保險相關數據，與綠色企業和科研機構合作，提升定價能力，並通過加強風險管理和理賠隊伍建設，創新理賠模式，提高服務效率和質量，以更好地服務綠色產業生態。

案例

陽光財險湖北省分公司創新開發魚類天氣指數保險，助力養殖戶抵禦氣候風險

陽光財險湖北省分公司積極響應綠色金融發展戰略，充分發揮氣象數據在農業保險實踐中的重要作用，為武漢市多家水產養殖合作社提供全面、高效的保險服務。通過專業的理賠服務和及時的資金賠付，有效幫助養殖戶抵禦氣候風險，為合作社的經濟穩定提供了堅實保障。

2024年4月，陽光財險承保了武漢市新洲區新汪水產養殖專業合作社的魚養殖保險，覆蓋面積達1,600畝，風險保障金額高達480萬元。面對複雜多變的自然環境導致的魚苗嚴重損失，公司農險專員迅速響應，多次赴現場查勘，5日內便將31.05萬元理賠款匯至合作社賬戶，極大緩解了合作社的經濟損失。同年7月，蔡甸區武漢夏凡農業專業合作社選擇投保陽光財險的小龍蝦天氣指數保險，為其850畝蝦塘投保了170萬元的風險保障。面對強降雨與高溫交替帶來的嚴峻挑戰，陽光財險依據氣象數據，在一天內完成賠付測算，並迅速支付9.18萬元賠付款，有效減輕了養殖戶的負擔。



社會民生保險

陽光保險牢記保障社會民生的使命，積極響應國家政策和監管導向，服務國家戰略大局，促進地方經濟繁榮。

服務民生福祉提升

☞ 服務鄉村振興

陽光保險不斷健全鄉村地區服務體系，探索鄉村綜合金融保險服務，加大對鄉村產業發展、文化繁榮、生態保護、城鄉融合等領域的保險支持，逐步為農戶家庭成員生命週期、生產生活個性化需求提供綜合金融保險服務。

案例

陽光財險全鏈條農險體系 助力『三農』穩健發展

陽光財險構建了從大宗糧油到全品種、從成本保險到『成本+收入』『基本+創新』等多層次產品體系，保障糧食安全，推動農作物產能提升。2024年，陽光財險在31個省（自治區、直轄市）為98萬戶次農戶提供農業保險風險保障535億元，支付理賠款6.68億元，惠及農戶25.58萬戶次。

☞ 服務城市治理

陽光保險積極服務城市治理，在養老、托育、家政等領域加大保險供給，在重特大自然災害、突發公共安全事故、突發公共衛生事件等領域發揮更大的作用。在醫療保障方面，我們在省多市積極拓展城鄉居民大病、城鎮職工大額醫療、新農合、居民意外、建築業工傷、惠民保、長護險等多種類型的業務，顯著減輕參保群眾因病住院的經濟壓力。在養老服務方面，積極參與第三支柱養老保險，不斷豐富稅優健康險產品供給，滿足客戶多元化養老產品需求。此外，陽光保險特別關注新市民的需求，為其量身定制保險產品，如為建築工人提供建築施工人員團體意外險，為靈活就業人員提供職業傷害責任險等，確保其得到適當的風險保障。

案例

陽光財險護航農民工工資權益

農民工群體是新市民的重要組成部分，切實保障這一龐大群體的勞動報酬權益，關乎千萬家庭冷暖，也事關社會公平正義與和諧穩定。自2014年起，陽光財險率先推出建設工程保證保險，2018年進一步推出農民工工資支付履約保證保險。2024年，為2.1萬家企業提供超過77億元的農民工工資支付保障，累計墊付農民工工資超100萬元，覆蓋全國35個省市區，有效解決農民工工資拖欠問題，保障農民工權益。

案例

參與第三支柱養老保險， 豐富稅優健康險產品供給

陽光人壽全年共開發9款養老年金保險和兩全保險，29款長期人壽保險和長期年金保險產品，更好地滿足人民群眾養老保障和財富管理需求。同時積極響應稅優健康險政策，全年共開發上市4款符合稅優政策產品，產品類別涵蓋了稅優定期重疾、稅優醫療和稅優護理，持續豐富稅優健康險產品供給。



服務實體經濟



☞ 服務科技創新

陽光保險持續推動科技保險產品創新，針對高新技術企業、科技創新型中小企業等科技主體生產活動中面臨的風險提供保險保障，滿足不同類型科技企業的多樣化保險需求。

案例 深化低空經濟風險保障，助力產業鏈穩健發展

陽光保險聚焦低空經濟發展的風險保障需求，持續加大政策及產業鏈研究，對接頭部企業開展風險需求調研，推出航空器機身一切險及責任保險條款，累計為無人機項目提供風險保障4.62億元，有效支持了低空經濟產業鏈的發展。

案例 研發網絡安全保險，護航網絡強國建設

陽光保險圍繞企業客戶轉移和防範網絡安全風險需求，聚焦電信互聯網行業和醫療行業潛在安全事件帶來的營業中斷、數據資產重置、三方索賠損失等風險，推出以『安全防護+保險保障+風控夥伴』為核心的全流程網絡安全風險管理解決方案。其中，兩個行業化網絡安全財產類保險服務方案成功入選工信部『網絡安全保險典型服務方案目錄』。

☞ 服務小微企業

陽光保險為小微企業量身定制產品服務，針對不同行業小微企業的實際需求，研發系列產品，幫助企業築牢風險屏障。陽光財險廣泛開展市場調研，洞察小微企業差異化需求，推出小微企業專屬系列產品，並持續迭代升級，實現『保財、保人、保客戶』的全方位保險保障。同時，打造『夥伴行動』商業模式，助力小微企業分攤經營風險，為小微企業提供安全生產領域的紅外熱像技術服務。2024年，陽光保險為約3.9萬家小微企業提供風險保障超4,128億元。

2024年

**案例** 創新迭代小微企業產品體系

陽光保險不斷滿足小微客群多樣化需求，持續豐富完善產品體系，創新迭代各類保險產品，包括『防火保』系列產品、『財+意』組合的裝修實產品、研學旅遊意外險產品等。持續優化升級出單系統，建立從承保到理賠全流程的專屬服務體系，簡化理賠資料、明確諮詢渠道、隨時查詢進度，為小微企業及個體工商戶提供有速度、有精度、有溫度的保險服務。

☞ 服務數字經濟

陽光保險深入瞭解數字經濟中不同行業、企業和個人的風險特徵與保險需求，開發定制化的財產保險產品，並與數字經濟平臺合作，將保險服務嵌入到各類數字場景中。如為電商企業提供針對退貨運費、產品質量、產品責任、售後換新等方麵的專屬保險，為本地生活平臺提供食品安全責任、遊玩意外、訂單取消等保障責任。同時，我們創新服務模式，利用互聯網技術實現保險服務的線上化、智能化，提高服務效率和便捷性。2024年，陽光財險服務數字經濟保額達7.15萬億元。

2024年

**案例** 攜手電商平臺搭建場景化銷售模式

陽光財險依託某大型生活服務平臺，圍繞餐飲外賣、到店服務等場景，提供以『安心吃』食品安全責任險和用戶取消保險為主的一攬子保險方案，2024年累計為該服務平臺提供超6,000億元風險保障。通過場景化產品與平臺的深度融合，助力構建平臺生態健康發展，提升用戶體驗和滿意度，對推動餐飲線上化經濟發展發揮了重要的作用。

服務對外開放



服務基礎設施

陽光保險通過創新工程保險、責任保險等各類保險產品，為基礎設施項目提供一站式的綜合保險解決方案。從交通樞紐的建設到能源輸送網絡的鋪設，全方位覆蓋工程建設期間可能面臨的自然災害、意外事故等風險，涵蓋項目的全生命週期，為項目的穩步推進築牢堅實的安全屏障。同時，我們積極響應並深入參與國家『一帶一路』倡議，在『一帶一路』沿線為眾多基礎設施建設項目提供定制化風險保障。2024年，陽光保險為616個『一帶一路』項目提供保險保障1,135億元。



服務對外貿易

陽光保險深度融入對外貿易鏈條，大力發展航海運保險業務，全力支持跨境電商貿易的發展，為跨境電商客戶提供全面的風險保障解決方案。通過持續深化科技賦能，陽光保險自主研發了『圖像識別算法』和『語義理解算法』等多項前沿數據科技項目，這些技術能夠精準識別與評估國際貿易中的複雜風險，顯著提升我們在智能銷售、智能服務及智能管理方面的綜合實力。面對中小微外貿企業的特殊需求，我們量身定制一系列專屬保險產品和服務，有效幫助企業降低運營成本，增強抗風險能力，助力其在國際市場上穩健發展。

案例 助力東南亞首條高鐵建設

陽光保險立足主業優勢，根據共建『一帶一路』國家的個性化需求，定制設計『一站式』保險保障方案。在印度尼西亞，陽光保險為東南亞首條高速鐵路雅萬高鐵提供約3億元人民幣保額的財產險保障，為其往來運營保駕護航。

案例 陽光財險護航港珠澳大橋

2024年，陽光財險成為港珠澳大橋2024-2027年度運營期保險項目的共保體成員之一。港珠澳大橋作為粵港澳三地攜手共建的超大型交通工程，不僅極大地促進大灣區的經貿交流，更作為『一帶一路』基礎設施建設標誌性項目之一，為『一帶一路』建設注入動能。通過為港珠澳大橋提供堅實的保險保障，陽光財險不僅保障國家級基礎設施的安全運營，更以實際行動推動『一帶一路』倡議的高質量發展。

案例 助力跨境貿易揚帆起航

陽光財險充分調研和分析跨境電商和傳統貿易在貿易模式、物流路徑、運輸環節的差異，總結跨境電商貿易的特殊風險，響應國家支持跨境電商貿易發展的政策。截至2024年末，陽光財險承保跨境電商客戶貨運險業務138萬單，提供風險保障超599億元，妥善處理理賠案件3,889件，賠款累計超1,405萬元，助力跨境電商客戶走出去。

可持續投資

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

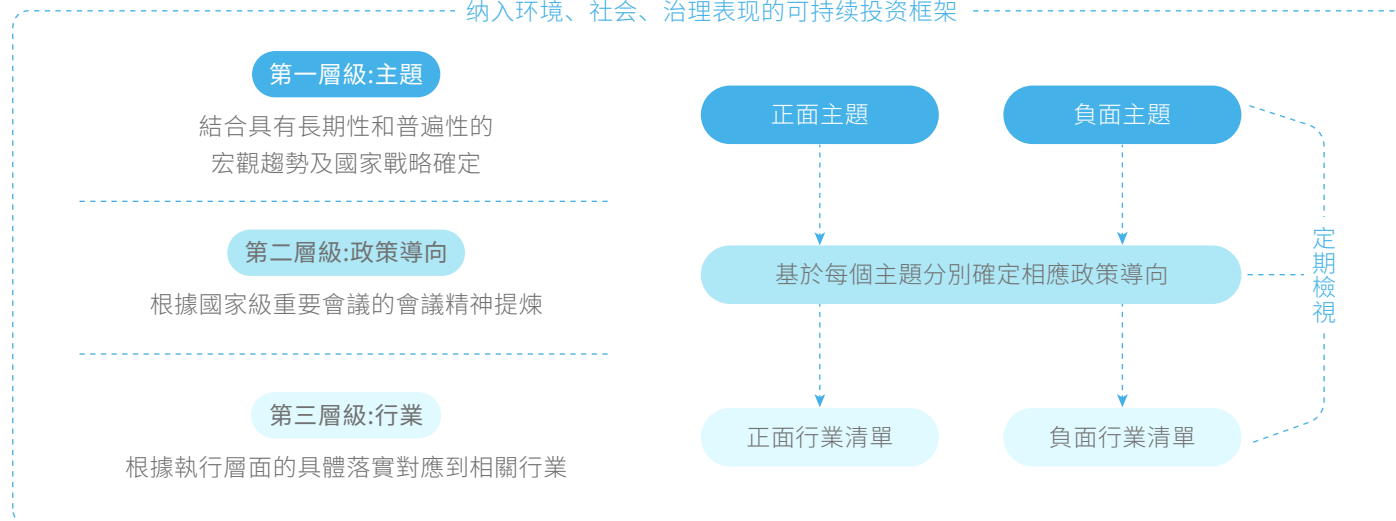
// 可持續投資體系

陽光保險依據《關於銀行業保險業做好金融『五篇大文章』的指導意見》《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》《關於發揮綠色金融作用 服務美麗中國建設的意見》《銀行業保險業綠色金融指引》的要求，參照國家發展和改革委員會、自然資源部、生態環境部等聯合發佈的《綠色低碳轉型產業指導目錄（2024 年版）》與聯合國《2030 年可持續發展議程》提出的 17 項可持續發展目標，結合陽光保險綠色金融發展規劃的要求，制定並公開發佈《可持續投資政策聲明》⁵，修訂更新《陽光保險集團股份有限公司綠色和可持續投資統計規範（2024 版）》，進一步明確『綠色和可持續投資』的定義，界定可持續投資統計口徑與邊界，以不斷完善可持續投資的管理體系，確保投資活動的規範性和可持續性。

陽光保險持續深化可持續投資理念，將 ESG 因素全面納入『主題 - 政策導向 - 行業』三層次投資框架。2024 年，我們深入學習貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會以及中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，落實中央金融工作會議關於做好金融『五篇大文章』的重要部署，對可持續投資框架的三個層次進行兩輪全面檢視與更新，在沿用『建設現代化產業體系』『綠色發展』『增進民生福祉和健康中國建設』『科教興國戰略和新型舉國體制』和『國家安全體系』等 5 個正面主題及『經濟結構轉型和監管問題』『兩極分化問題』和『安全挑戰問題』等 3 個負面主題的基礎上，更新政策導向，並進一步明確梳理出 58 個正面行業和 15 個負面行業。

『主題-政策導向-行業』三層次投資框架

納入環境、社會、治理表現的可持續投資框架



5 《可持續投資政策聲明》：
<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511923339040057.pdf>

// 可持續投資管理

陽光保險將ESG因素納入投資流程，覆蓋陽光保險所有投資類型，包括上市股權投資、新興市場上市股權投資、私募股權投資、固定收益投資、房地產投資等。我們指定專職機構和人員負責可持續投資工作，不斷完善可持續投資體系，推動ESG因素融入投資決策。

ESG盡職調查

我們嚴格依照《固定收益資產可持續評價操作指引》等規範要求對標準化投資產品、非標類投資項目等開展全面的ESG盡職調查。對於標準化投資產品，陽光通過收集公開市場資料，開展對企業的ESG盡職調查，並進行ESG評估打分；對於非標類投資項目，依據盡職調查清單對企業進行ESG評價，反饋結果將作為企業ESG評分的重要依據；對於未上市股權、不動產及私募股權基金投資項目，執行ESG合規文件及風險審查清單，並在法律和內部合規報告中增加ESG盡調內容，輔助投資決策。2024年，陽光對非標項目盡職調查清單進行更新，以符合最新的監管要求，同時對調查問題進行細化，強化非標項目的盡職調查工作。

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

投後ESG管理

陽光保險高度重視投後ESG管理，通過制定並不斷完善《股權投資投後管理工作規範》《不動產投資投後管理工作規範》《股權投資風險管理工作規範》《不動產投資風險管理工作規範》等多項股權及不動產投後管理制度，明確對於ESG風險事項的持續監測要求及處理措施。基於三層次可持續投資框架確定的正負面行業清單，我們對固定收益類資產的信用主體進行可持續發展能力評價，根據最終的評價結果形成《正負面主體清單》。針對《正負面主體清單》中為負面主體的交易對手每半年出具一次壓力測試報告，並在相應投資合同模板中要求融資主體在提款前對相關ESG事項進行聲明及承諾。

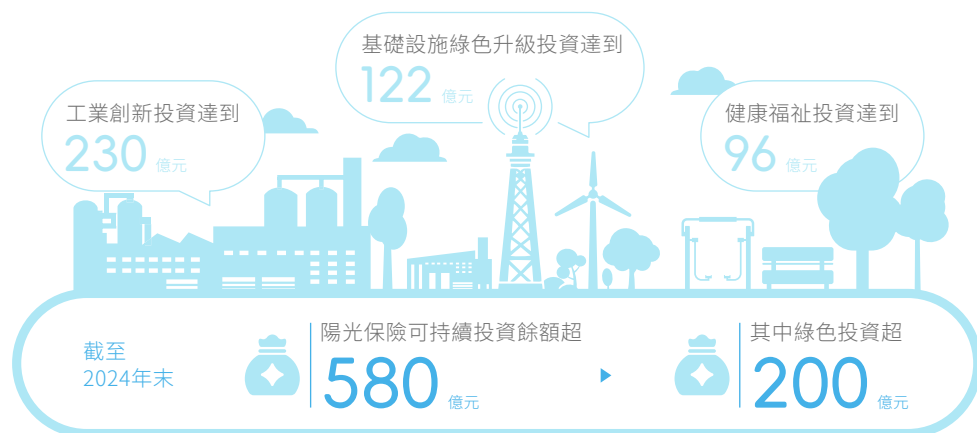
2024年，我們針對重大ESG風險影響，進一步建立完善的申訴回應機制，確保所有ESG風險反饋得到及時、有效處理，同時增加ESG相關風險的篩查環節，利用專業工具和方法識別評估潛在風險。此外，我們不斷完善重大ESG風險的內部報告制度，確保管理層能迅速獲取風險信息並採取相關措施，當交易對手發生足以影響投資安全的重大ESG風險事件時，對於已知曉但未報告的內部人員，陽光將按照相關問責規定進行責任追究。

代理投票

為更好地規範被投公司的公司治理表現，使其更加關注與重視在ESG方面的實踐，陽光保險依據《股票代理投票管理辦法》，針對《權益類組合授權賬戶管理辦法》規定的配置授權股票和組合授權股票代理委託人進行投票管理。投票方式一般採取現場投票和網絡投票，同時不排除對一些集中投資的公司派駐董事或監事，以更好地監督被投公司的治理情況，保證陽光的權益。我們認真審議被投公司的每項決議，尤其重視企業社會責任報告相關方面，希望通過投票的方式，發出聲音、表達立場，從而促使被投企業在公司治理，尤其是履行社會責任方面做出優化與改善。

// 可持續投資實踐

2024年，陽光保險持續推進可持續發展投資戰略，可持續投資餘額連續多年上升。在標的甄別與標籤分類方面，陽光保險基於《綠色低碳轉型產業指導目錄（2024年版）》所劃分的7個領域和聯合國17項可持續發展目標（SDGs），對投資標的在踐行ESG要求上的表現進行細緻甄別。截至2024年末，陽光保險可持續投資餘額超580億元，其中綠色投資超200億元，重點佈局工業創新、基礎設施綠色升級、健康福祉等領域，在上述領域的投資規模分別達到230億元、122億元、96億元。



此外，陽光資產已於2022年設立全球ESG策略研究組合，採取FOF（基金中的基金）管理方式，構建以被動型ETF（交易型開放式指數基金）為標的、定量與定性相結合的主題投資策略，投資於符合市場標準的ESG導向ETF基金。組合在標的篩選上對標聯合國17個可持續發展目標（SDGs），覆蓋『良好的健康與福祉』『產業、創新和基礎設施』等主題，2024年底管理規模已超2,000萬美元，不斷推動全球醫療養老、高科技、數字化以及綠色經濟等產業的可持續發展。

案例

綠色不動產債權投資項目

陽光資產發起設立『陽光-四川生態城綠色不動產債權投資計劃』，項目資金用於中鐵黑龍灘國際旅遊度假區地中海度假村酒店的建設，該酒店已獲得BREEAM三星綠色項目認證。該投資計劃產品註冊規模7億元，已經投入實際運營，融資主體和擔保主體兼顧生態環保和能源節約，追求房地產開發與自然生態系統協調可持續發展，善盡社會責任，促進地方經濟發展。

// 可持續投資研究

外部溝通交流

陽光保險與中國保險學會攜手成立『構建中國特色保險公司ESG投資體系研究』課題組，深入剖析國際ESG投資面臨的挑戰，明確中國特色ESG投資體系的重要性，探索實施路徑，提出針對性政策建議。2024年，該課題組的研究成果《中國特色保險公司ESG投資體系》在期刊《保險研究》上發表，探討氣候變化對經濟和保險業帶來的風險與機遇，並結合我國所有制、經濟體制及時代特徵，提出更具靈活性和動態性的中國特色ESG投資體系框架。

陽光資產作為中國金融學會綠色金融專業委員會『金融支持生物多樣性研究組』的一員，與北京綠色金融與可持續發展研究院共同牽頭開展『G20國家生物多樣性依賴度與壓力轉移研究』，並於2024年順利結題。課題從產業結構和生態稟賦角度出發，開展對G20國家生物多樣性/自然的依賴度的量化研究。同時，基於G20國家行業層面的貿易數據，對國際貿易帶來的生物多樣性壓力轉移進行分析，為國際綠色金融合作與政策完善貢獻重要的理論與數據支持。

內部能力建設

為進一步貫徹可持續投資理念，2024年陽光保險啟動投資端溫室氣體範圍三研究與測算項目。在與第三方專業機構、保險同業保持緊密交流和共建探索的基礎上，陽光保險投資板塊已開展多輪學習研討，完成碳數據庫採購及前期研究準備，制定《陽光保險集團範圍三投資組合溫室氣體測算工作規劃》，明確測算實現路徑、工作機制及時間安排。核算工作將參照行業普遍認可的方法論，開展標準資產測算及非標資產測算研究，以此為起點形成投資組合碳排放披露及相關氣候行動的整體方案。

可持續健康管理

陽光保險持續引領可持續健康管理新趨勢，積極探索『保險+養老』模式，通過不斷拓展醫療服務網絡，提供全生命週期的健康管理服務，並依託融和醫院的專業實力與科研創新，與保險主業緊密聯動，強化服務品質。

// 醫療服務

陽光保險不斷推進保險在醫療健康服務領域的生態體系建設，依託線上、線下醫療資源，為客戶打造全方位健康管理體驗，並持續促進保險主業與醫療行業的緊密合作，為客戶提供更加便捷、全面的醫療健康保障服務。

健全『線上+線下』醫療服務網絡

陽光保險依託融和醫院與互聯網醫院的雙重優勢，攜手合作夥伴，健全『線上+線下』醫療服務網絡，為保險客戶提供覆蓋全生命週期的醫療健康管理服務。目前已涵蓋健康檔案、健康評估、視頻問診、在線諮詢、就醫協助、住院陪護以及院後康復護理等多元化服務內容，旨在滿足客戶在不同階段的健康管理需求。

陽光保險健康管理服務

健康評估

融和醫院精準超早期全身健康篩查服務，助力客戶提前了解身體狀況，識別並干預潛在健康風險。

問診就醫

融和醫院作為陽光保險的重要醫療資源，持續積累技術優勢，不斷完善學科體系，目前已涵蓋國家級卒中中心、省級臨床重點專科建設單位以及多個市級重點專科體系，全面加強醫療技術能力和醫療服務水平。

康復護理

佈局3家醫療護理站，並計畫投入運營1家醫療護理中心，通過搭建『護理中心+護理站』的城市模型，完善院後康護服務能力，整合市場優質康復護理資源，不斷拓展覆蓋全國的陽光康護服務網絡，為客戶提供『線上+線下』、院前院後、到店到家的全週期康復護理服務。

2024年，陽光融和醫院堅持文化引領，建立精細化運營體系，全面加強醫療技術能力提升與醫療質量管理。同時，持續促進醫療體系建設與學術項目研究，多個科室獲得市級優勢特色專科、市級臨床重點專科和醫藥衛生重點學科培育項目。在科研方面，陽光融和醫院的多個重點實驗室順利通過績效評估，並有科研項目獲批省級科研立項。此外，陽光融和醫院與北京康復醫院聯合承辦《第三屆氣切套拔管全流程呼吸康復培訓》，進一步提升醫院的學術地位和品牌影響力，為陽光保險深化健康管理服務提供有力支撐。



陽光融和醫院

推進『保險+醫療』服務聯動

陽光保險持續推進保險主業與醫療健康行業的深度融合與聯動發展，不斷優化服務流程，提升客戶體驗。2024年，陽光融和醫院持續提升陽光匯審核服務能力，優化傷殘免鑒賠流程，前置管控傷殘案件，並設立重案專家指導廳，為分支機構提供遠程調解支持，增強風險管控能力。同時，完善一站式保險服務平臺建設，該平臺現已服務於包括陽光在內的26家保險公司，為客戶提供從就診住院到健康管理、理賠諮詢等全方位服務。此外，陽光融和醫院推出保險客戶直付平臺，覆蓋多個險種，進一步推動『保險+醫療』深度融合，為客戶提供更加便捷、高效的健康保障。

// 養老服務

陽光保險積極構建具有自身特色的養老服務體系，涵蓋機構養老及居家養老多個渠道，旨在打造『陽光人家』高品質養老服務品牌，促進完善社會保障體系，以全鏈條的養老服務、全方位的貼心守護助力健康中國戰略落到實處。



機構養老

陽光已在北京、上海、廣州、山東地區落地機構養老項目，服務品質和能力獲得廣泛認可。2024年，山東德州陽光頤養中心先後被授予『退役軍人事務局成員單位』『助老幸福食堂示範點』等榮譽稱號；北京大柵欄養老照料中心高分通過『二星級』養老機構複評。陽光致力於促進持續照料型養老社區的發展，集團旗下的高品質康養社區——陽光人家佘山康養社區融合先進的養老服務理念，設計更加適老化、精細化，同時設有醫護中心、餐飲中心、康體中心、文化中心等完善的公共服務功能空間，為疏解上海老齡化壓力做出積極貢獻。



2024年12月，上海佘山『陽光人家』養老社區開園



居家養老

陽光響應國家應對老齡化的戰略，針對活力老人、半失能老人和失能老人三類人群，在居家健康、居家安全和居家生活三大領域，提供全方位的綜合解決方案，開發定製版陪伴式多媒體智能終端，讓老年人能夠在家中悠然安享晚年，真正實現『服務獲得更容易，養老生活更安逸，幸福家庭更如意』的目標。

金融服務可及性

陽光保險持續推動服務模式的創新與優化，不斷消除地理、經濟和社會的壁壘，拓展服務網絡。截至2024年末，陽光分支機構數量達到2,853家，覆蓋全國各省市。同時，我們不斷強化『線上+線下』的雙渠道服務策略，通過客戶服務『95510』熱線、『陽光保險+』小程序、『陽光車·生活』APP及小程序、『我家陽光』APP以及陽光官網等多種渠道，擴大服務的覆蓋範圍，提升金融服務可及性。



拓展金融服務渠道

專屬代理門店（EA門店）

陽光財險積極拓展小微型、社區化、門店化專屬代理門店（EA門店）渠道，專注于金融服務較難觸達的社區，代理陽光保險產品。同時利用大數據技術不斷優化門店的選人、選址、佈局模式，以為更多客戶提供優質的保險服務。截至2024年底，陽光財險已擁有2,108家專屬代理門店，覆蓋全國多個省市區域，有效擴大陽光的服務覆蓋面，使金融服務能惠及更廣泛的客戶人群。

截至2024年底，陽光財險



遠程查勘工具

陽光保險不斷升級『一鍵賠』客戶遠程查勘工具，嵌入AI單證有效性識別功能，建立引導式作業模式，實現報案優先自助，輕簡案件極簡處理，突破地域限制，進一步提升服務運營效率，化解遠距離服務難題。2024年，車險案均支付週期同比下降1.63天。

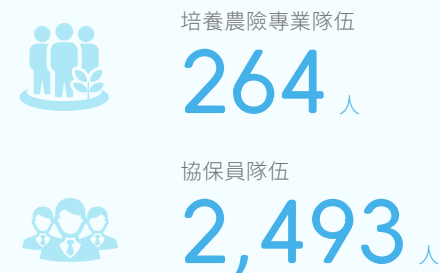
2024年



三農服務站（點）及農險隊伍

陽光保險積極推進鄉村振興戰略，支持農業農村改革，發揮保險主業優勢，將保險隊伍建設與基層駐點幫扶工作相結合，培養『懂農業、愛農村、愛農民』的鄉村保險複合人才隊伍。截至2024年底，陽光財險已在全國設立三農服務站（鄉鎮級）652個，三農服務點（村級）1,995個，培養農險專業隊伍264人，協保員隊伍2,493人。

截至2024年底，陽光財險



多媒體智能終端

陽光保險聚焦老年人服務觸達，打造國內首款企業級定製版陪伴式多媒體智能終端——『小陽智能屏』，搭建陽光全景老年人服務體系。該智能終端支持語音交互，日程規劃及生活協助等基礎功能，同時深度整合一系列特色鮮明的醫療健康服務，實現老年人在居家養老過程中能夠享受到陽光保險的業務服務。



多媒體智能終端——『小陽智能屏』



可持續 運營

03

客戶權益 38

員工發展 43

代理人發展 52

可持續供應鏈 53

社會責任 54

客戶權益

陽光保險始終堅持『以人民為中心』的發展思想，圍繞『讓客戶說好——一切為了客戶』的企業文化，結合客戶需求，不斷優化客戶服務流程，提升客戶服務品質，並通過建立完善的消費者權益保護機制，保障客戶合法權益，助力業務高質量發展。

// 消費者權益保護

我們嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》《保險行業消費者權益保護自律公約》等法律法規與政策，確保在業務運營的每一個環節都能充分尊重和保障消費者的合法權益。在董事會及高級管理層的指導下，我們從管理源頭端夯實根基，通過科學有效的管理措施，將消費者權益保護充分融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，使消費者權益保護全面覆蓋產品與服務、營

銷宣傳、信息披露、糾紛化解、信息安全等與消費者相關的各個環節，以完備的制度體系築牢消費者權益保護新防線，構建橫到邊、縱到底的『大消保』工作格局。

我們始終堅持消費者權益保護的四項工作原則，確保我們的每一項行動都與消費者權益保護原則保持一致：

依法合規 原則

消費者權益保護工作必須遵循現行的法律法規以及監管部門的各項規章制度，依法落實消費者權益保護相關工作。

誠實守信 原則

在日常經營及服務消費者的過程中，應堅守誠信理念和契約精神，切實履行保險公司的責任和義務，堅決反對任何傷害消費者的行為。

消費者 權益保護的 四項工作原則

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

平等自願 原則

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

以消費者 為中心 原則

我們嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《保險銷售行為管理辦法》等法律法規，制定《銷售人員營銷宣傳管理辦法》《銷售行為管理辦法》等營銷宣傳相關管理制度，明確負責任營銷要求，嚴格規範營銷行為，避免虛假營銷、銷售誤導等行為，確保消費者權益得到充分保障。我們主動履行披露義務，無論

線上還是線下，均真實、準確、完整且及時地向投保人、被保險人、受益人及社會公眾公開產品信息；對所有對外營銷宣傳材料內容進行嚴格的合規審查，確保宣傳的真實性和責任性；要求銷售人員持有合法資質並定期接受專業培訓，以提升其服務質量和專業素養。

強化消費者權益保護教育宣傳

陽光保險緊扣『金融消保在身邊，保障權益防風險』的年度主題，精心策劃並執行覆蓋廣泛、精準施策、亮點紛呈、特色鮮明的消費者權益保護教育宣傳系列活動。



堅持黨建引領，踐行金融為民初心

為深化黨建與消費者權益保護工作的融合，我們積極策劃並在各級機構實施『黨委書記講消保』『消保知識進黨會』等活動，在思想層面促進兩者的緊密結合。同時，廣大黨員同志帶頭深入社區、村民委員會，廣泛傳播金融知識，惠及民眾，便利群眾，切實將保險行業的溫暖傳遞給社會大眾。



走進紅色基地



創新活動形式，覆蓋多元場景

我們積極創新宣傳方式，策劃並實施一系列新穎且具有吸引力的金融教育宣傳活動。推出數字保險博物館平臺，使消費者能夠隨時在線體驗並深入瞭解保險歷史的豐富內涵；啟動『大篷車巡遊』項目，將金融知識普及至城鎮的各個角落；與老年舞蹈團體合作，創作反洗錢主題的廣場舞；並與警方聯合舉辦『茶話反詐防非』專題講座，宣傳防詐知識。我們以消費者實際需求為出發點，引導消費者學習金融知識，理解金融原理，建立對金融的信任感，並有效運用金融工具，展現金融教育宣傳的新風貌。



走進田間地頭



聚焦重點區域，關愛特殊群體

我們深入革命老區、少數民族地區及邊境地區等縣域基層，根據各地實際情況，採取分類施策的方式，開展『鄉村大喇叭廣播』『我為群眾送台戲』『金融知識趕大集』及為村民粉刷金融知識宣傳牆等多種宣傳活動，將金融知識直接傳達至群眾。同時，我們重點關注『銀髮一族』，在公園、農貿市場及養老社區等老年人聚集活動的場所，進行金融知識宣講，揭露『非法集資』與『電信詐騙』等欺詐手段，保護群眾的『養老錢』，通過多元化方式提高重點區域和特殊群體的金融素養與風險防範意識。



走進少數民族地區

深化消費者權益保護服務理念

我們面向所有員工開展消費者權益保護能力提升專項培訓活動，根據崗位特點和需求，為員工精心設計差異化的培訓課程，以提升集團整體消費者權益保護水平，為客戶提供更加優質、誠信的服務。

我們分級分類構建消保培訓體系，將消費者權益保護培訓設定為新員工必修課程的一部分，納入其培訓體系中。針對高級管理層，特別設置消保政策相關的課程，促進管理人員對消保戰略的宏觀把控。同時，我們為消保、銷售、理賠、客戶服務等專業崗位的員工提供500餘節培訓課程，年度學習人次約26萬，不僅在思想認識上深化員工對消保的理解，更在實際操作中促進員工維護消費者權益能力的提升。

消費者權益保護審計

我們將消費者權益保護工作內部審計納入年度工作範疇，建立規範化、常態化的審計機制，每年在法人機構層面開展消保專項審計並提交董事會審議，同時以5年為週期全面覆蓋二級機構。2024年，集團內審部門對財險、壽險、信保專業子公司及其下轄的17家二級機構進行消保專項審計，並督促被審計單位對發現的問題進行有效整改。

// 提升客戶服務質量

陽光保險始終堅持以客戶為中心，以客戶期望為引領，不斷完善客戶服務體系，提升客戶服務質量，確保每位客戶盡享貼心專業的金融服務。

持續優化客戶服務質量

我們通過優化客戶觸達、暢通客戶反饋渠道等舉措，提升客戶多元化的服務體驗。



優化客戶觸達

從最影響客戶體驗的接觸點入手，我們啟動『客戶觸達改善工程』，從客戶視角出發，對承保、理賠、續保等場景，短信、微信、APP站內信等觸達方式和觸達內容進行了全面梳理、分析及改善，讓每一次信息傳遞都更加清晰、有溫度。



暢通客戶反饋

我們拓展客戶體驗官隊伍，常態化收集客戶需求和心聲，持續開展產品與服務體驗測評活動，將客戶體驗審核機制融入產品、服務、科技等各板塊主要場景之中。



治理客戶投訴

通過綜合施策，2024年投訴治理工作取得顯著成效。我們聚焦客戶投訴的重點問題，認真檢視核心原因，有針對性的採取措施，從源頭上進行化解，切實提升業務品質和投訴治理質效，盡最大努力保護消費者合法權益。



洞察客戶感受

我們連續十年將NPS（淨推薦值）作為衡量客戶滿意度調查的核心手段，全面升級NPS客戶體驗智能管理系統，全方位覆蓋客戶在承保、理賠、增值服務等完整服務流程中的各個環節，並引入線上調研的方式，深入瞭解客戶的感受與反饋，確保客戶滿意度不斷攀升。

舉辦客戶節，溫暖客戶心

2024年，我們舉辦以『體驗陽光服務，感受愛與責任』為主題的客戶節，開展以『愛』之名的系列客戶活動，讓『陽光服務』溫暖每一位客戶的心。



關愛老年群體，完善『適老化』金融服務

我們深入推進金融服務的適老化改造，不斷完善保險產品體系，力求為老年人提供更加安心、貼心、放心的金融保險服務。通過簡化服務流程、優化服務體驗以及積極開展關愛行動，我們努力提升老年人金融服務的獲得感和幸福感，讓老年人在享受便捷金融服務的同時，感受到更多的尊重與關懷。



智能化助力服務適老化

我們針對60歲以上的投保人，提供傳統和電子多元出單方式，以滿足他們的個性化需求。同時，在服務過程中，特別放慢語音播報語速，確保老年人能夠清晰理解信息。『陽光人壽』官微也支持微信圖文消息語音播報，使老年人能夠更便捷地獲取所需信息和服務。



老年人熱線服務三『加護』

老年客戶撥打95510客服熱線可一鍵轉人工，在此基礎上，我們實施三項『加護』措施。

- ☑ 『提醒加護』：通過智能系統提醒客服人員放慢語速、提高聲調，避免因老年人聽力下降或客服語速過快而導致的溝通障礙；
- ☑ 『質檢加護』：針對老年客群服務場景進行專項質檢，及時發現並解決服務過程中存在的問題和不足；
- ☑ 『標杆加護』：樹立老年客群服務標杆，評選典範案例，並推廣優秀服務經驗，激勵客服人員不斷提升服務水平。



營業網點服務適老化

我們持續推進營業網點服務適老化，在全國各營業網點設置『敬老區』，並配備愛心座椅、老花鏡、輪椅和急救藥品等助老設施。同時，我們還為老年客戶開通綠色服務通道，全程安排工作人員指引，確保老年人能夠優先辦理業務，享受貼心、放心的服務。



員工發展

陽光保險秉持人才是第一生產力的核心理念，制定公平、有效的員工僱傭和福利政策，提供安全、舒適的工作環境，同時精心打造有競爭力的培訓平臺和發展通道，幫助員工不斷提升專業技能和綜合素質，規劃清晰的職業發展路徑，實現個人價值與企業發展的雙贏。

// 員工權益保障

員工招聘與僱傭

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，遵循雙方協商一致的原則，與新入職員工建立勞動關係，並確保所有員工均簽訂正式的勞動合同。我們持續完善勞動用工相關規章制度，制定《公司勞動合同及協議管理辦法》《員工入離司管理辦法》《公司員工考勤休假管理辦法》《員工績效管理辦法》等一系列用工規章制度，公開發佈《員工權益聲明》⁶，全方位保障員工的合法勞動權益，構建和諧的用工關係。

我們發佈《招聘管理辦法》，規範陽光招聘管理工作，明確選人、用人標準和甄選流程，強調公平、公正的招聘原則，在保證招聘流程及人員選拔標準已知悉的前提下，擇優錄用。我們積極倡導公平就業，助力營造多元的職場文化，在招聘過程中，堅決抵制任何基於性別、年齡、婚姻及生育狀

況、種族、宗教信仰、國籍等因素的歧視行為，為不同背景的員工提供包容、平等的就業機會與匹配能力的待遇和報酬，做到公平、公正、公開。我們尤其重視女性職工權益保護，嚴格落實《女職工權益保護專項集體合同》，維護女性職工的合法權益。

我們嚴格遵守防止僱傭童工或強制勞工的法律法規，在招聘、入職等環節進行嚴格的風險防控。在招聘環節，除嚴格審查應聘者個人身份、年齡信息資料外，還進行嚴格的背景調查，堅決杜絕聘用童工的行為發生。為杜絕強制勞工行為，我們發佈《員工考勤休假管理辦法》，規範員工工作時長、休假考勤制度，保障正常工作秩序，維護員工合法勞動權益。

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

員工績效評估與反饋

我們制定《員工績效管理辦法》《薪酬管理辦法》等管理制度，每半年組織開展一次覆蓋所有員工的績效評估與反饋活動，確保從績效計劃設定、績效輔導支持、績效精準評價，到績效成果反饋及應用，每一步都遵循明確、可行且高效的管理流程。在此基礎上，建立科學、合理、有效的薪酬激勵機制，全面調動員工的工作積極性，推動企業的持續穩健發展。



績效輔導實施

直接管理者密切關注員工的工作開展情況，定期與員工進行溝通，持續完善員工對績效目標的認知，及時識別並解決工作中遇到的難題，加強日常工作中對員工的指導和督促。



員工績效評定

遵循逐級負責、隔級審核的原則，直接主管根據員工的工作表現進行打分，並將評定結果提交給上級領導進行審核確認。



結果反饋與溝通

管理者按照管理權限，及時將評定結果反饋給員工，通過面對面的溝通、郵件等形式與員工開展溝通。當面溝通時，雙方需在《績效反饋記錄表》上簽字確認；通過其他方式反饋的，也應進行相應的溝通交流，確保員工對評定結果的充分瞭解與認可。



績效目標與計劃制定

管理者與員工共同參與，根據員工特定考核評價週期內的工作表現、工作能力及預期工作結果進行深入的溝通與確認，制定績效目標責任書。



結果申訴與處理

若員工對評定結果存在疑問或異議，可與直接管理者進行充分的協商與溝通。若協商無果，員工可在績效結果反饋後的十個工作日內填寫《績效申訴表》，並向人力資源部門提出書面申訴。



員工申訴與溝通

我們持續優化員工訴求反饋體系，積極傾聽並吸納員工建議，精心打造線上、線下融合的多元化溝通平臺，涵蓋職工代表大會、員工服務熱線、OA創新交流論壇以及CEO直通車郵箱等多種渠道，全面覆蓋公司各部門、各層級的員工。為保護員工隱私權益，我們對個人信息和反饋內容的使用權限進行了限定，同時建立了信息保密機制，在意見處理各環節落實數據安全保護措施。



職工代表大會

我們建立完善的職工代表大會制度，規範召開職工代表大會，通過定期開展合理化建議徵集活動，廣泛吸納員工的意見和建議。涉及勞動者切身利益的規章制度或重大事項均經過職工代表大會審議通過，確保員工意見的有效反饋與公司管理的透明度。



員工心聲徵集活動

我們鼓勵基層員工、青年員工積極表達自己的看法和感受，通過公眾號平臺、互動問卷等方式組織搜集員工的想法心聲。2024年，我們聚焦青年管理者、青年高潛，青年專業人才等青年群體，圍繞居家養老、數智科技、業務發展等內容開展心聲調研。



OA創新論壇

我們在陽光保險內部的OA系統中設置創新發言論壇，為員工提供自由發聲的平臺，廣泛收集全系統員工的心聲和意見。



員工服務熱線

我們設立95510和400員工服務熱線，暢通員工溝通渠道，為全系統內外勤員工開展諮詢答疑服務。



CEO直通車郵箱

我們認真分析郵箱來信中涉及政策制定、戰略執行以及創新變革等方面的典型問題和建議，由高層領導對相關問題和建議作出具體批示，確保員工的意見和建議能夠得到有效回應。

員工滿意度調查

陽光保險每年面向所有員工開展系統性的滿意度調查，依據調查結果精準識別在文化氛圍、組織活力及員工體驗方面存在的問題，據此制定並實施針對性的改進措施，通過優化工作環境、提升薪酬福利、強化團隊協作與完善職業發展路徑等舉措，全方位提升員工的滿意度與幸福感，為公司的持續發展與競爭力提升奠定堅實基礎。2024年，員工滿意度調查評分8.87分（滿分10分），較上一年度穩步提升。

2024年



員工滿意度調查評分（滿分10分）

8.87 分

// 關愛員工發展

人才發展戰略

陽光保險以人才戰略為重，建立全面的人才發展體系，涵蓋評價、評估、發展機制，以全勝任力模型為核心，貫穿人才管理各環節，實現閉環，並通過多元手段，為每位員工構建全方位人才畫像，奠定個性化培養基礎。我們持續推進全員覆蓋的人才盤點與推薦機制，開展全系統人才盤點工作，運用內部人力評價模型，結合崗位空缺、人才需求情況以及個人發展潛質，確定儲備人才發展建議，為其提供專項賽道式培養項目及交流鍛煉機會，提升複合型經驗積累。

職業發展體系

2024年，我們發佈《管理序列員工管理辦法（暫行）》，明確將參與系統化人才發展專項培養作為管理幹部內部選拔的必備資格之一，有效構建從培養到選拔任用的無縫銜接通道，為鞏固和優化現有職業發展體系提供長期保障。此外，依據管理幹部內部選拔任用的既定路徑，陽光對賽道式發展項目進行深度補充與升級，更新賽道入選的年齡門檻，增設專項培養賽道，進一步豐富和完善人才培養與發展體系。

陽光保險的員工職業發展體系包含鯤鵬賽道、鴻鵠賽道、雄鷹賽道和雛鷹賽道四大賽道式發展項目，同時根據管理儲備人才的不同成熟度和發展階段，將發展項目進一步細分為啟程、加速和領航等環節，通過多元培養方式結合，全方位提升員工的綜合素質與領導力，加速關鍵管理崗位的人才培養與輸送。



員工培訓體系

我們制定《員工培訓管理辦法》，建立全景式人才發展體系，通過建設智能學習平臺、管理運營講師隊伍、搭建陽光課程體系、落地重點項目等方式，豐富各類員工人才培訓項目，支持員工全職業生涯發展。

開展多元培訓項目

陽光保險採取全方位、多層次的策略，通過推進落地多樣化員工培訓項目，確保每位員工都能獲得與其角色和職業發展階段相匹配的學習與成長機會。

畢業生/管培生培訓

我們為管培生設計『雛鷹培養計劃』，該項目注重崗位培訓和跨部門輪崗經驗，同時強調領導力發展、項目管理等核心能力的培養，每年開展一期，每位管培生需持續參與培養三年。

新員工培訓

我們針對新入職員工推出『沐浴陽光 同心同行』的文化特訓營項目，包括線上課程與線下面授兩個環節，涵蓋思想理念、管理實踐、清爽環境、落地實踐四大模塊。入職培訓結束後，我們組織考試來檢驗新員工的學習成果，並安排實踐期以評估其在實際工作中的應用效果。所有新員工在入職後的半年內需完成此培訓，通過考試後才能順利轉正。

管理者及後備人才培訓

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

非管理崗位員工培訓

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

個人發展計劃培訓（IDP）

每年度，各級管理者與員工共同制定個人發展計劃，設立全員必修培養項目和個人能力發展目標，根據工作需要、盤點結果及個人能力短板，確定重點提升方面並明確優先級，制定具體可行的未來一年培養計劃，包括預計完成時間、所需資源如培訓課程、個人實踐、交流鍛煉及培養項目等。

高校合作培訓/其他外部機構合作培訓

我們與包含清華大學、北京大學、復旦大學、中國人民大學、中央財經大學、對外經貿大學等在內的16所高校建立專項產研基地，基於業務需求，開展『師課共享』『資格認證』『產研項目』等合作。2024年，基於『客戶全生命週期』服務能力提升需求，我們與北大醫學部合作舉辦『健康管理師』認證，壽險子公司共89人獲得該認證；與上海財經大學合作舉辦『金融理財師』認證，認證壽險子公司MDRT（百萬圓桌會員）83人。

ESG培訓

我們面向全體董事、監事及ESG核心工作部門員工開展線下ESG培訓與研討，內容涵蓋ESG最新發展趨勢、監管要求、行業關注議題等。同時，我們在『陽光學堂』上線ESG通識課程，面向所有員工普及ESG基礎概念和原則。

銷售人員專項培訓

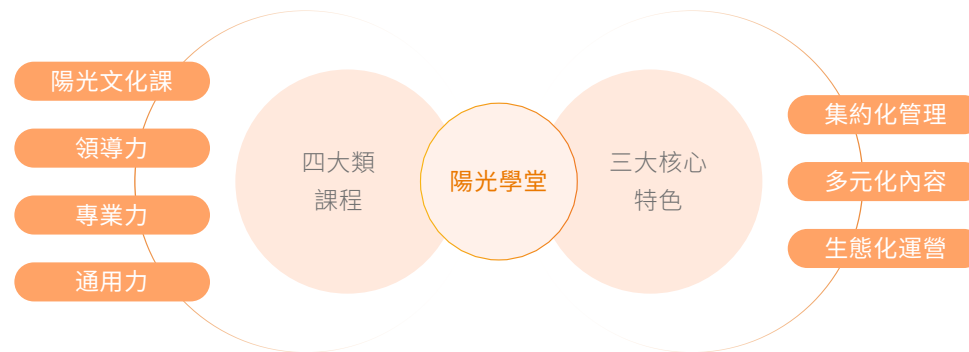
我們面向所有一線銷售人員，根據所屬業務渠道，在『陽光學堂』線上學習平臺建立壽險營銷、壽險運營、財險理賠、財險非車、財險門店五個學習專區，圍繞銷售能力、合規經營、客戶服務、專業技能等主題配置各類課程，為銷售員工提供豐富的學習資源和技能支持。

打造『陽光學堂』線上學習平臺



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

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



員工專業資質培訓與支持

陽光高度重視員工專業能力建設，為所有員工提供符合業務需求的專業技能類、認證類考試支持，支持員工參加資格考試和外部培訓。對於通過中國精算師考試（CAA）、北美壽險精算師考試（SOA）、北美財險精算師考試（CAS）、英國精算師考試（IFoA）、中國註冊會計師考試（CPA）的員工，給予考試費用及會員費用的報銷支持，並享有考試假，全面攜手員工提升職業水平與專業能力。

員工激勵計劃

自2015年起，陽光保險實施員工持股計劃，覆蓋包括高管在內的核心骨幹和關鍵崗位人員。截至2024年末，員工持股計劃持有人共計3,688人。員工持股計劃的實施不僅有效促進員工參與公司治理，還推動實現股東、公司和員工之間的利益共享和風險共擔，有效激發員工的積極性和工作熱情，提高工作效率和員工滿意度，為完善公司治理結構、建立健全陽光長期激勵和約束機制、推動陽光保險的健康發展提供了堅實保障。

為深入優化薪酬激勵體系，陽光保險於2023年起設立員工長期服務貢獻計劃，向員工提供長期服務貢獻津貼，以增強員工對陽光保險可持續、健康發展的責任感和使命感，彰顯陽光與員工『共同成長』的理念。

員工非薪酬福利

我們積極推動落實員工關懷戰略，為所有員工提供多渠道、全方位的福利保障，推進『職工之家』建設，廣泛舉辦多元化的文化、體育及社交活動，顯著提升員工的幸福感與歸屬感。



專屬福利保障

我們為所有員工提供陽光專屬福利保障計劃，包含意外傷害保險、意外傷害醫療保險、重大疾病保險、交通意外險、定期壽險、員工及子女補充醫療保險、家庭財產險等全面的人壽及財產保險保障。此外，我們還為員工購買『藥無憂』健康服務，提供在線圖文問診、線上折扣購藥、專家掛號協助等服務。2024年，『藥無憂』共計提供三甲醫院綠通掛號服務200餘人次，線上問診服務7,000余人次，優惠購藥4,500餘人次，共計為員工節約買藥費用41萬餘元。



員工父母贍養支持

我們持續多年推行『員工父母贍養津貼』關愛計劃，該計劃為入職三年以上、且父母年齡符合條件的員工提供月度父母贍養津貼，截至2024年12月末，累計為47,564名員工及代理人發放父母贍養津貼5.93億元。此外，我們還設立『祝壽假』『賀壽金』，鼓勵員工在父母生日時回家團聚，並為員工雙親大壽送去祝壽禮金。

截至2024年12月末

累計為



47,564 名員工及代理人



發放父母贍養津貼

5.93 億元



特色假期與補貼

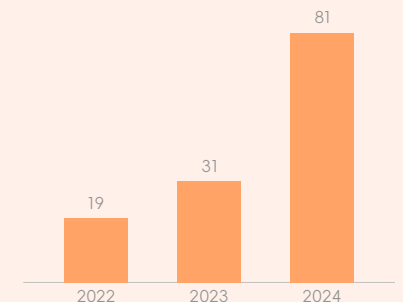
除了為所有員工繳納五險一金之外，我們還提供額外的非薪酬福利，包括節日補貼、誤餐補助、交通津貼、通訊補貼以及夏季降溫和冬季取暖補助。在此基礎上，我們特別為員工定制具有陽光特色的假期：當員工的父母或配偶父母生日時，員工可享有『父母祝壽假』；為支持員工參與孩子的教育成長，家長會日特別設有『家長會假』；為激勵員工跨領域發展，參與跨職務序列競聘前員工可申請『追夢假』。此外，對於服務三年以上的員工，我們設有『司齡假』，績效考核突出的員工則可享受『貢獻假』等。



加強『職工之家』建設

2024年，我們開展『三級機構工會能力建設年』活動，與子公司50家基層機構共建『職工之家』『職工小家』『女職工關愛室』，推動服務資源向基層一線傾斜，強化對基層一線員工的關愛服務。做好北京總部『職工之家』運營管理，全年吸引3.3萬人次參加健身、瑜伽、舞蹈、乒乓球等活動。近三年，陽光在基層機構共建『職工之家』『職工小家』『女職工關愛室』累計81家。

『職工之家』累計建設數量





創新開展各類文體活動

2024年，我們舉辦迎新春聯歡會、創業二十周年音樂會等文體活動，展示員工風采，增進溝通交流。舉辦『陽光有緣』單身青年聯誼、員工乒乓球比賽、『讓陽光家人走進陽光』等活動，讓員工及家人深刻感受公司的殷切關懷。在傳統節日及公司創業紀念日、司慶日組織各類職場文化活動，共計1.1萬人次參加。



積極開展送溫暖活動

我們建立常態化困難員工幫扶機制，及時為困難員工送去陽光關愛。2024年元旦、春節期間，陽光安排專項慰問金200萬元，對480多名困難員工進行多種形式的走訪慰問活動。



提供節日慰問與實物福利

我們推進落實員工結婚、生子、生病住院等慰問措施，在國家法定傳統節日為員工發放節日慰問品。同時搭建『陽光雨露』彈性福利平臺，為員工提供產品種類豐富、可自由組合選擇的節日實物福利，員工可以通過福利平臺進行多形式、多品種的彈性選購，享受一鍵下單、送貨到家的便捷服務。



員工健康與安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《工傷保險條例》等與員工健康安全相關的法律法規，制定並定期修訂《安全保衛管理辦法》等制度文件。2024年，陽光發佈《全面推進安全保衛工作治本攻堅三年行動方案》，進一步完善公司的安全管理機制，加強安全管理和責任落實，打造安全健康的職場環境。

為確保安全責任的層層壓實，集團總部與各子公司、子公司與各分公司間簽訂安全生產目標責任書，明確各級主體的安全責任和目標，推動各級領導對安全工作的重視和投入。此外，我們搭建『三員』隊伍，即每個部門都配備安全員、消防員、衛生員，制定詳細的崗位說明書和工作流程，同時出臺《陽光金融中心消防安全隱患排查作戰圖》，明確各部門『三員』在協助開展安全管理工作中的協作方式。我們建立崗位AB角制度，以確保能及時響應和處理安全問題，為公司及員工的健康、安全發展提供有力的支撐。2022至2024年，陽光保險因工亡故員工人數分別為4人、4人、5人，因工亡故員工比率分別為0.007%、0.008%、0.010%。2024年，公司內勤員工因工傷損失工作日數為1,277.5天。工傷主要發生在員工上下班通勤途中、因公外出途中等。當員工意外受傷後，我們積極向當地人力資源和社會保障部門提供工傷認定申請，嚴格遵循《工傷保險條例》及各地政府相關規定提供工傷賠償，並第一時間向受傷員工及其家屬送上關懷慰問。



強化員工安全培訓

2024年，我們在全系統發佈300余條安全事故警示案例、自救及救援知識、健康及疾控防範信息，對員工進行安全教育宣導，組織4場心肺復蘇與AED使用、交通與公共安全、消防及用電安全等主題培訓，參訓人數共計超過800人次。其中『三員』急救人員培訓及認證惠及100多人。此外，我們舉辦4場消防逃生演練，共計6,000餘人次參與。通州與成都園區堅持每月為入駐員工開展『一警六員』培訓，並對安保人員進行微型消防站實戰演練，確保安全教育培訓全面覆蓋。



做好職場安全檢查

我們全面落實職場安全要求，做好職場安全檢查、日常消防設備設施維護及安保人員的管理。2024年，我們組織全面的綜合安全檢查，特別針對節假日進行安全大檢查，以確保節假期間辦公場所的安全穩定。此外，我們堅持帶班開展夜間檢查，並實行7×24小時的值班制度，確保在任何時間都能夠有人員在崗，及時響應和處理安全問題。



保障員工身心健康

我們每年為員工制定合理的體檢項目，對異地任職的管理幹部進行體檢套餐的升級，並常年聘請知名醫療專家顧問日常對員工進行線上健康指導、體檢報告進行一對一解讀。我們推出『陽光保險員工心理關愛（EAP）項目』，開通心理關愛熱線，為員工及家人開展線上線下心理諮詢服務。同時，還定期推出心理團隊輔導、心理知識講座、心理小測評等活動，有效關注員工心理健康狀態。



保護女性職工健康安全

我們嚴格執行女性職工勞動保護法規條例，根據女性職工的生理特點和所從事工作的職業特點，積極改善勞動條件，對女性職工進行勞動衛生安全教育，減少職業危害。此外，我們推進落實對女性職工施行經期、孕期、產期、哺乳期『四期』保護，建立女性職工關愛室，妥善解決女性職工『四期』的健康困難和安全問題。

代理人發展

陽光保險重視代理人隊伍的可持續發展，入口端強化優秀人才的引進，培養端強化隊伍賦能培養，榮譽端不斷打造組織績優文化，並強化保障代理人的合法權益，通過全面的福利與關懷體系提升代理人的歸屬感與責任感，積極推動代理人的多元化職業發展與能力提升。

// 代理人權益保障

我們為全體代理人提供全面、細緻的福利保障，覆蓋代理人的基本生活需求，家庭責任與未來發展，並特別為代理人主管、資深代理人以及績優人群提供更加豐富的專屬福利。例如，為加入陽光保險滿3年及以上的績優代理人設立父母贍養津貼，以向員工家屬傳遞更多的愛與責任；為部分高職級代理人提供父母祝壽金和營銷員呵護金保障計劃，以表達對他們辛勤付出的感激與認可；為部分高職級代理人提供陽光關愛助學金和年度體檢計劃，以保證他們身體健康，支持他們不斷進步。

// 代理人發展與培訓

陽光保險在推進代理人隊伍建設與發展的道路上持續邁進，通過提升內部品牌影響力、完善培養體系以及開闢廣闊的職業發展路徑，成功吸引眾多高素質、高學歷人才加入，為代理人隊伍注入源源不斷的活力。在隊伍建設方面，陽光保險不斷深化代理人隊伍的差異化管理策略，根據區域特徵，繼續施行差異化的優增牽引政策，確保代理人隊伍緊密貼合當地客群的需求。在培訓體系方面，陽光保險注重代理人隊伍的能力提升和職業發展。我們開展多元化的培訓課程和活動，包括營業部經理輪訓、主管季訓、FRA（財富風險管理師）績優培訓、保險金信託專項培訓、數字化技能提升等，幫助代理人不斷提升在客戶經營、產品及服務講解、團隊管理等方面的綜合能力，以更好地應對市場挑戰和客戶需求。



代理人培訓



代理人培訓

可持續供應鏈

陽光保險持續優化可持續供應鏈，制定並嚴格執行針對供應商ESG表現的管理政策，公開發佈《可持續供應鏈政策聲明》⁷，落實綠色採購管理辦法，以此來保障供應鏈的長期穩定與可持續發展。

// 供應商ESG管理

我們在《供應商管理辦法》中詳細規定供應商的行為規範與準則，在招標流程中，要求所有供應商簽署《陽光保險集團可持續供應鏈（ESG）供應商承諾書》。在符合特定條件的採購項目中，中標供應商需在簽署的合同條款中附加《廉潔責任承諾書》。為更有效地管理供應商風險，我們與第三方數據平臺，如天眼查網站開展合作，通過第三方平臺查詢並提示在庫供應商的相關風險信息。在供應商准入環節，我們通過引入第三方數據，並基於打分模型對企業整體情況進行評估，並設定明確的准入門檻，企業的基礎評分、業績證明以及財務數據將作為確定其入庫時評級的依據。2024年，陽光保險全面推行新招標平臺系統，對於在新系統註冊的供應商，對其進行嚴格的審

核。2024年，供應商年度審核覆蓋率達100%。我們制定供應商評級更新制度，根據對供應商的考察和評價結果，每年度對全部供應商開展評級更新工作。

針對『高環境影響採購項目』（指採購的產品、服務或工程可能對環境產生較大影響的項目），我們在評標環節中特別納入對供應商環保資質認證的考量，並根據其認證水平給予相應的分數。項目評審細節及供應商的環保資質評分情況，均會在評分記錄中得到全面、清晰的展示，以確保評審過程的透明度和公正性。2024年，該類項目供應商100%簽署《供應商節能生產承諾書》。

// 綠色採購

我們秉持綠色低碳循環發展理念，深化綠色供應鏈管理，遵循公開、公平、公正的工作理念和採購原則，對供應商開展考察工作。將供應商環保資質作為供應商評分的重要依據，並考察其生產環節的環保表現，如生產工藝是否採用節能減排技術和

方法、生產過程中產生的廢棄物處理是否符合環保標準等，從而保證我們的採購行為更加綠色環保，優先選用環保產品，為推動企業的綠色發展貢獻力量。

⁷ 《可持續供應鏈政策聲明》：
<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744941410399097587.pdf>



社會責任

陽光保險充分發揮自身優勢，整合各方資源，積極承擔社會責任。主動響應國家鄉村振興號召，通過產業幫扶、消費幫扶、保險幫扶和村醫工程等多維度舉措，為農村地區提供實質性的經濟支持。同時，積極參與公益慈善事業，通過多種形式的活動和項目，為弱勢群體和社會公益事業貢獻力量，展現陽光的社會責任感和擔當。

// 鄉村振興

陽光保險深入貫徹黨中央提出的全面推進鄉村振興的總要求，通過多元方式，提升鄉村經濟水平，推動鄉村經濟的轉型升級和高質量發展。2024年，陽光人壽憑藉在鄉村振興領域的深耕細作和顯著成效，榮獲『優秀鄉村振興企業』獎項。



創新推動保險幫扶

陽光保險以前瞻性的視野和務實的行動，全力推動保險幫扶的創新與實踐，為鄉村振興提供堅實保障。2024年，我們為吉林省安圖縣幫扶項目的木耳基地『保駕護航』，專門開辦木耳保險，保障因自然災害造成的木耳種植損失，幫助當地種植戶提升風險抵禦能力。陽光人壽持續為結對幫扶單位內蒙古烏蘭察布市察右後旗賁紅鎮及雲南省多個少數民族聚居區居民提供補充醫療保險，共覆蓋超14,500人，累計賠付135萬元，有效降低了鄉村群眾因病致貧、因病返貧的風險。



積極推進教育幫扶

陽光保險積極開展『陽光之星愛心計劃』，幫助全國欠發達地區改善教學條件、提升教育質量。2024年，陽光人壽向雲南大理州彌渡縣牛街鄉龍街完全小學、陝西榆林佳縣烏鎮中心小學和店鎮中心小學捐贈資金40萬元，專項用於改善校舍環境、優化教學設備，同時向三家學校捐贈總價值5.6萬元的文體用品，以豐富孩子們的課餘生活。



聚焦產業與消費幫扶

陽光保險持續推動各項產業與消費幫扶計劃。2024年4月，在吉林省安圖縣龍泉村開展『助農·傳愛·健康季』活動，以『雲端力量』直播拓銷路，為幫扶產品架起助農『金橋』；同時，推動龍泉大米斬獲國家『有機』認證；引入『陽光天眼』防災系統，以保險延申服務守護種植基地良田；脫貧戶戶均收入從2019年的7,500元增長至19,602.78元，增長2.6倍。此外，陽光人壽為雲南省迪慶州德欽縣燕門鄉禹功村的藏族村民提供蜜蜂養殖技術培訓與指導，推動當地蜂蜜產業的提質增效，同時積極購買雲南、內蒙古、重慶、吉林等多個地區的特色農產品，全年消費幫扶金額超106萬元，促進農戶增收和鄉村經濟發展。



深化推進村醫工程

陽光保險不斷拓展村醫培訓工作，促進提升基層醫生服務能力。我們精心構建標準化培訓體系，將老年病、中醫等疾病的精準識別與有效診治作為培訓的重點，2024年新增培訓村醫3,140人次，累計覆蓋10省17市，累計培訓村醫22,434人次。同時，我們啟動定點醫療幫扶示範點項目，在關鍵區域設立村衛生室『陽光示範店』，通過捐贈人體成分分析儀、心血管健康監測儀等先進醫療設備，增強村醫的醫療檢查與健康諮詢服務水平。

// 公益慈善

2024年，陽光保險積極動員各機構、全系統主動參與公益慈善活動，精心策劃並執行一系列涵蓋助老、助學、扶貧濟困等多個維度的志願服務項目，並基於專業優勢及豐富資源，進一步開展高品質的志願活動，推動公益事業的蓬勃發展，贏得社會各界的廣泛讚譽。全年共計動員志願者9,244人次，投入志願服務總時長達到30,808小時。

案例 雲南及陝西博愛學校

2024年，陽光保險共完成3所博愛學校援建。其中雲南博愛學校援建創新性引入社會公眾互動環節，通過在北京組織為雲南博愛學校的學生親手製作書籤的活動，有效宣傳博愛學校項目，增強項目與公眾的連接；陝西的兩所博愛學校填補了陽光博愛學校在陝西省的空白，籌集的善款用於學校鍋爐改造及計算機室設備更新，有效助力鄉村教育發展，持續擴大博愛學校項目影響力。截至2024年12月末，陽光共計援建76所博愛學校，遍佈全國25個省市。



案例 陽光財商課

2024年，我們充分發揮陽光志願者金融從業者的職業優勢，在雲南、廣西、湖北、江蘇、安徽、重慶及北京等多個城市開展十余場財商課程，基於陽光博愛學校的志願服務陣地，為鄉村的孩子們提供系統、科學的財商教育，協助兒童逐步建構財商知識體系，將財商知識和技能綜合應用到日常生活和學習中。



案例 陽光美育教室

陽光保險在內蒙古察哈爾右翼中旗東街小學啟動首個『陽光美育教室』項目，該項目不僅全面改造美育音樂教室，為孩子們配備高質量的硬件與耗材支持，還積極導入外部優質教育資源，包括音美課程的專業培訓、遠程教師培訓活動及論壇等，並引入北京地區優秀的素質教育課程專家與當地教師攜手教學，共同推進項目，實現教學相長，為鄉村素質教育的發展注入新動力。



案例 陽光益站

陽光保險打造『以城市為中心，以社區為陣地，以服務一老一小群體為核心』的陽光益站，開展常態化和多元化的志願服務活動，為構建老年友好型社會貢獻力量。在此基礎上，陽光保險推出多個特色志願服務項目：陽光財險專業技術人員運用物聯網、紅熱像等先進技術，對社區高齡老人室內取暖設備、廚房電氣等進行全面隱患排查，提升其居家安全水平；陽光健康講座開展老年病防治與保健講座、健康問診等活動，為老年人提供個性化的養生食譜建議。



// 保險知識普及教育

圍繞『打造中國保險業最歷史、最精準、最生動、最濃縮的歷史教科書』的戰略定位，陽光保險致力於將博物館建設成為保險教育基地和品牌宣傳基地。陽光保險博物館深入梳理、細緻研究與廣泛弘揚保險行業中『互助與救助』『分擔與補償』『愛與責任』的本質內涵，以此傳遞陽光保險『分擔風雨、共享陽光』的文化理念，讓每一位訪客都能深刻感受到陽光保險的力量與溫度。

講解接待



自2021年4月開館以來，博物館已接待參觀學習者4.6萬餘人。其中，2024年全年接待超過10,000人，對研究保險歷史及提升全社會的保險認知發揮著越來越大的作用。

宣傳傳播



博物館積極開發歷史資源和史料價值，製作文創產品，拍攝『6+1』短視頻宣傳片，推進數字博物館上線，與一線傳播平台合作，形成有高度、有影響力的立體傳播。

保險課程



博物館積極發揮教育資源優勢，積極推進『保險歷史』進入課堂，開發製作『向博物館學習歷史與文化』課程，並對內外勤員工開展培訓。



可持續治理

04

黨建引領 58

公司治理 59

商業道德 60

隱私與數據安全 63

黨建引領

陽光保險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大和二十屆三中全會精神，強化政治引領，積極踐行金融工作政治性、人民性，扎實開展黨紀學習教育，大力推動黨建與業務的融合發展，以高質量黨建為新陽光戰略落地提供堅強政治、組織和紀律保證。

// 提升政治引領效能

陽光保險始終將黨的政治建設放在首要位置，組織專題學習二十屆三中全會精神，並邀請專家舉辦輔導報告會，同時在陽光學堂上線專題課程，全面深入貫徹黨的二十大和二十屆三中全會精神。陽光保險持續強化理論武裝，將黨委會『第一議題』和理論學習中心組學習作為加強理論學習的重要抓手，及時傳達學習習近平總書記重要講話和指示批示精神，圍繞企業經營中心任務開展專題研討，引導黨員幹部用黨的創新理論武裝頭腦、指導實踐、推動工作，切實把牢陽光政治方向、改革方向、發展方向。

// 推動黨建與業務融合

陽光保險積極創新黨建工作載體，探索適合陽光業務發展的黨建工作新模式、新方法，廣泛開展『弘揚創業精神 推動新陽光戰略落地』黨建主題實踐活動，引導廣大黨員爭當『理論學習、價值發展、消費者權益保護、文化踐行』標兵，激發廣大黨員建功熱情。聚焦業務攻堅，將重大改革任務、經營管理的重難點問題列為『書記項目』強力推進，同時注重發揮書記頭雁引領作用，2024年評選表彰10名『優秀一線發展帶頭人』。

// 加強黨的組織建設

陽光保險持續推進黨支部標準化規範化建設，著力夯實基層黨建工作基礎，不斷提升基層黨支部政治功能和組織力。著眼『兩個』覆蓋，實現黨組織應建盡建和全面覆蓋。加強政治把關，以機構經營班子和一線優秀青年員工為重點，高標準、高質量抓實抓好發展黨員工作。扎實開展黨紀學習教育，舉辦黨紀法規和陽光文化知識競賽，有效推進公司清廉文化建設。2024年，陽光保險在遵義舉辦優秀共產黨員和優秀黨務工作者黨性教育培訓班，不斷增強基層組織的活力。



學習貫徹黨的二十屆三中全會精神專家輔導報告會



黨紀法規和陽光文化知識競賽

公司治理

// 董事多元化

陽光保險高度重視董事會的專業化與多元化建設，將其視為推動公司持續健康發展、治理水平提升的關鍵因素。在董事專業化方面，我們的獨立董事均為經濟、財務、金融、企業管理等領域的專業人士，能夠為公司的戰略規劃和經營決策提供堅實的支撐。同時，我們積極推行董事多元化政策，關注董事會成員在性別、年齡、文化、教育背景、行業經驗等方面的多樣性，以促進董事會的高效運作與科學決策。截至2024年末，女性董事人數為2人，占比13%。

// 可持續發展薪酬掛鉤

圍繞陽光保險加速可持續保險業務的發展、加大可持續投資力度、保障消費者權益以及提升公司治理水平的可持續發展戰略，我們不斷優化陽光薪酬評價體系中的可持續發展指標設置與考核機制。通過在高管績效考核體系中融入可持續發展相關的定性和定量指標，將考核結果與薪酬掛鉤，有效促進相關管理舉措的切實執行與落地。



我們設置保護消費者權益、落實金融『五篇大文章』、應對氣候變化、夯實風險合規內控管理等可持續發展相關指標，合計權重占比不低於20%，包括綠色金融、普惠保險、鄉村振興、客戶權益保護、風控體系建設、公司治理評級等。



設置可持續發展相關指標
合計權重占比不低於

20%



將可持續發展相關指標納入考核體系以來，陽光保險不斷強化可持續發展績效與高管薪酬之間的聯繫，將考核結果用作決定績效年薪浮動係數的關鍵因素，直接影響執行董事及高級管理人員的薪酬，有效推動陽光可持續發展目標實現。

// 薪酬追索扣回機制

陽光保險制定《績效薪酬追索扣回管理辦法》，針對高級管理人員及關鍵崗位人員的績效薪酬，嚴格依照監管要求實行延期支付和追索扣回機制，以發揮績效薪酬在經營管理中的正向作用。根據規定，對於發生重要經營指標偏離合理區間、重大風險事件或對公司財產、聲譽造成重大損失等情形時，我們將追索扣回負有主要責任的高級管理人員與關鍵崗位人員相應期限內的全部績效薪酬，其他責任人員相應期限內的部分績效薪酬。

// 股東權益保護

陽光保險高度重視股東關係管理，嚴格依法履行信息披露義務，保障股東能夠及時獲取公司運營和財務狀況的準確信息，同時通過業績發佈會、非交易路演、接待投資者/分析師調研、投關電話和郵箱等多種渠道，持續與投資者保持密切、充分、坦誠的溝通，確保所有投資者均能平等的獲得與公司溝通的機會，切實保護投資者的合法權益。

在股東回報方面，我們制定合理的派息政策，綜合考慮公司的盈利能力、現金流狀況、未來發展需求以及股東的期望，致力於提供穩定且可持續的股息回報，以確保股東能夠分享成長的成果。我們的獨立董事在利潤分配、高管薪酬及重大關聯交易等關鍵決策中發揮著重要作用，通過發表獨立意見，保證決策的透明度和公正性，有效防止利益衝突，提升治理水平，充分保障股東的合法權益不受損害。

商業道德

陽光保險不斷強化商業道德體系建設，持續完善反腐倡廉制度內容，通過明確審計培訓要求、優化舉報機制、加強舉報人保護等舉措，落實商業道德標準實踐，進一步提升內部商業道德管理的規範性與有效性。

// 商業道德體系建設

陽光保險切實遵循《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《防止賄賂條例》等國家反腐倡廉及商業道德相關法律法規，制定並公開發佈《反賄賂與反貪腐政策聲明》⁸，不斷深化《監察工作管理辦法》《反舞弊管理辦法》《關於糾正作風、正本清源、陽光治司、清爽環境的規定》（以下簡稱『十項規定』）等商業道德相關內部制度建設，制度實施範圍覆蓋陽光保險及各子公司所有員工。

陽光保險審計責任人每季度向董事會提交履職報告，全面涵蓋反賄賂、反貪腐等商業道德監督管理的核心內容，董事會審計委員會負責對履職報告進行審核，並提出建設性指導意見，確保陽光在維護商業道德領域的持續進步與高效治理。

// 反貪腐與反賄賂管理

陽光保險不斷強化內部反貪腐與反賄賂的制度框架，集團及各子公司所有員工需嚴格遵循《反賄賂與反貪腐政策》，秉持廉潔自律的原則，主動規避並上報任何實際或潛在的利益衝突，嚴禁利用職權謀取個人私利。對於違反陽光保險反賄賂和反貪腐規定的行為，我們將進行嚴格審查並採取相應的紀律處分。董事會、監事會及高級管理層共同參與反賄賂與反貪腐事項監督，同時聯合相關部門成立『風控中心』以跨部門協作的方式加強治理。

我們每年開展員工行為管理自評估和案件風險自評估，密切關注反賄賂與反貪腐領域的相關風險及工作進展，建立完善的賄賂和貪腐事件舉報機制，並採取嚴格的舉報人保護措施。此外，我們加強對重點領域員工異常行為的識別與調查，有效預防員工參與賄賂和貪腐等違法犯罪活動。

我們每年制定並執行稽核計劃。陽光保險總部及各級分公司每年開展一次常規稽核，對中心支公司至少每兩年開展一次常規稽核，對高管人員至少每三年開展一次任中稽核。常規稽核覆蓋財務、業務、人事行政等各業務線，涉及違規操作、舞弊、腐敗等風險點，稽核內容包括『十項規定』述職、廉潔自律等檢查，對各級管理幹部進行監督。對於稽核中發現的問題，相關部門會及時向被稽查單位發送整改建議和管理建議，以不斷完善和優化陽光保險的內控管理體系，確保穩健運營和合規發展。

⁸ 《反賄賂與反貪腐政策聲明》：

<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511819154042845.pdf>

// 反洗錢管理

陽光保險嚴格執行反洗錢與反恐怖融資法律法規及各項監管規定，切實履行反洗錢與反恐怖融資義務，持續完善反洗錢內部控制制度，包括常態化反洗錢內部檢查與審計機制、考核與獎懲機制，已制定《洗錢和恐怖融資風險管理辦法》《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《洗錢和恐怖融資風險自評估管理辦法》《洗錢風險內部報告工作規範》等反洗錢相關管理規範，加強內部合規治理。

陽光保險及各子公司均設立反洗錢工作領導小組，同時在牽頭部門特設反洗錢專職崗位，以全面負責反洗錢工作的規劃與協調，確保該項工作的順利進行，並定期向管理層彙報。此外，陽光保險設立機構反洗錢工作的評估與考核機制，確保反洗錢工作的監督覆蓋到各層級、各機構。

我們建立反洗錢合規風險監控預警管理體系，推進子公司常態化反洗錢數據治理，並搭建反洗錢合規風險監控及追蹤整改系統平臺，運用監控規則模型，由系統自動定期對全系統各級機構客戶盡職調查、客戶洗錢風險等級劃分等關鍵工作合規性進行監控，實現數字化反洗錢內控管理閉循環，防範洗錢與恐怖融資風險。

// 商業道德培訓

陽光保險致力於提升員工的商業道德意識與認知，定期為所有員工提供商業道德教育，內容涵蓋反賄賂與反貪腐的法律法規普及、貪腐賄賂案件的警示教育等。同時，組織全體董事、監事參加廉政建設的制度保障、反貪污受賄相關內容培訓，人均培訓時長約10學時。2024年，陽光保險反貪污培訓參與人次達58,187人次。

我們不斷完善反洗錢系列課程體系，培育公司反洗錢文化，提高全員反洗錢意識，持續提升反洗錢工作能力。培訓內容涵蓋反洗錢法律法規、新反洗錢法解讀、公司反洗錢制度、反洗錢基礎知識、保險公司反洗錢義務、機構及業務渠道的反洗錢工作實務、案例分析、反洗錢保密要求等。2024年，公司反洗錢系列培訓課程共計118,343人次參加學習，反洗錢培訓連續多年實現各層級崗位全覆蓋。

陽光保險嚴格遵守反保險欺詐法律法規及監管要求，持續完善相關管理制度，切實履行反欺詐義務。為提升員工和公眾對保險欺詐的認知和防範能力，我司充分利用線上線下渠道進行宣傳，包括官網、社交媒體及營業場所等，廣泛傳播反欺詐信息。2024年，我們組織開展了兩期反保險欺詐專題培訓，旨在提升員工反欺詐能力，保障保險業務健康穩定發展。在『智匯陽光』知識平臺上，發佈了公安經偵部門曝光的保險欺詐典型案件及相關反欺詐知識，對全員開展警示教育與科普宣傳。此外，在『7·8全國保險公眾宣傳日』期間，我們舉辦以『打擊保險欺詐，守護金融安全』為主題的線下宣傳活動，通過撰寫宣傳文稿、製作易拉寶等方式，在職場及公眾場所廣泛傳播反保險欺詐知識。

2024年

陽光保險反貪污培訓參與人次達



58,187 人次

此外，我們通過陽光學堂線上必修課形式，面向所有員工組織開展主題為《『防微杜漸絕貪念 廉潔從業繃緊弦』——『利用職務之便謀取私利』的違法違規行為及懲處》的全系統員工職業道德培訓課程。同時在全系統集中開展『清風肅紀、整頓作風』專項治理工作，通過企業微信『陽光利劍』專欄發佈18篇廉潔自律警示教育宣傳文稿，閱讀人數達3.54萬人，旨在築牢思想道德防線，營造風清氣正的企業氛圍。

// 舉報與溝通

舉報與溝通渠道

陽光保險編制《監察管理辦法》《反舞弊管理辦法》及《舉報調查工作指引》等規章制度，並公開發布《舉報管理政策聲明》⁹，完善內部舉報管理體系，設立監察室，對信訪及舉報事項實施集中管理，確保與舉報承辦人及承辦單位的及時溝通，並有效推動舉報案件的處理進程。為拓寬舉報渠道，我們提供多樣化的舉報方式，常規途徑涵蓋電子郵件舉報、電話舉報及信件舉報。此外，我們創新性地引入在線舉報平臺，在陽光保險 OA 系統及各子公司業務終端 APP 中嵌入在線監督與舉報功能，使舉報信息能夠即刻傳遞至稽核智能平臺系統。2024 年，我們共計收到 28 個投訴舉報事件，舉報追蹤反饋率為 100%。

2024年

舉報追蹤反饋率為

100%

舉報人保護

陽光保險不斷完善舉報人保護制度，制定《舉報管理政策聲明》《舉報調查工作指引》等制度文件，鼓勵各級人員舉報違法違規事件，並積極維護舉報人的合法權益，相關政策適用於舉報人反映陽光保險集團、下屬子公司、分支機構及其從業人員違法違規行為的舉報，舉報事件範疇包括財務問題、內控漏洞、違法違規、保險詐騙等不當行為。政策明確規定舉報人保護舉措，嚴格執行舉報信息保密規定，通過接受匿名舉報和實名舉報，實施舉報信息的最小化收集留存，控制舉報處理工作事項知悉範圍，嚴肅處理違反規定洩露舉報信息、打擊報復舉報人行為等措施，切實保障舉報人的身份保密和合法權益。此外，陽光保險實行回避制度，如出現舉報辦理人員與被舉報人為近親屬等可能影響公正處理情形的，不得參與舉報處理工作，舉報人及其他有關人員可要求回避。

// 知識產權保護

陽光保險持續落實知識產權保護工作，根據相關領域的最新法律法規、政策動態及業務需求，完善內部知識產權管理制度，並適時調整及優化知識產權保護管理策略，為陽光的創新與發展提供有力保障。



在專利保護方面

我們完成《專利管理辦法》修訂，全面規範集團及下屬子公司、分支機構在經營與管理活動中的專利申報與管理流程。同時特邀外部知識產權機構的專業培訓師進行專利知識培訓，提升員工的專利撰寫能力。我們建立專利獎勵機制，激勵員工的發明創造熱情，促進創新成果的應用轉化，2024年，陽光及各子公司共新增申請發明專利115件。



在商標管理方面

我們堅持內部建設與外部防護並重，實施《集體商標註冊管理辦法》《成員公司商標使用管理辦法》等規章制度完成商標註冊、商標異議申請、商標無效宣告等相關工作，並通過常態化商標監測，及時發現並處理潛在的商標侵權風險。



在著作權管理方面

我們對於公司經營過程中形成的軟件、美術、設計等作品及時進行著作權登記，有效保護陽光的無形資產，進一步提升企業的市場價值。

⁹ 《舉報管理政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1713511852930028659.pdf>

隱私與數據安全

陽光保險高度重視並深切關注客戶隱私與數據安全，不斷完善隱私保護政策和數據安全管理體系，建立嚴格的數據訪問權限控制，並對第三方隱私與數據安全進行管理，確保數據的保密性，為客戶提供最安全、最可靠的服務。

// 隱私與數據安全管治架構

董事會層面

董事會負責決策和審批集團信息安全戰略，監督、評估戰略的有效性和執行情況。我們將信息科技風險納入集團整體風險考量範疇，提升安全運維水平，增強網絡安全風險抵禦能力，同時大力推進信息系統災備建設與演練工作，全方位築牢信息安全與隱私保護防線。

2024年，董事會消費者權益保護委員會審議《2023年度消費者權益保護工作報告及工作規劃》，強調深化個人信息保護，健全信息安全長效管理機制，重點關注個人信息保護工作評價機制。董事會風險管理委員會審議《陽光保險集團股份有限公司2023年度風險評估報告》與《陽光保險集團股份有限公司2023年度合規報告》，明確信息安全管理方面的工作要求，實行常態化綜合檢查機制，檢視優化信息安全管理制度。

管理層層面

管理層設置科技發展與推動委員會，由高級管理層擔任委員會主任及副主任，委員會成員涵蓋集團企劃部門、人力資源部門、消費者權益保護部門、財務部門及各子公司。科技發展與推動委員會負責牽頭集團信息安全規劃、管理制度體系建設、信息安全檢視與評價和安全事件響應等工作。

執行層層面

陽光保險各職能部門緊密配合，打造隱私與數據安全防線：科技管理與創新部統籌數據安全管理工作，組織數據安全管理工作規劃、實施以及數據安全風險評估；客戶價值管理部統籌個人客戶信息保護工作；風險管理部評估並落實數據安全風險管理工作，嚴守數據安全風險關卡。各部門遵循數據安全相關政策規範，形成協同一致的數據安全防護網絡，全面保障信息與數據安全。

// 隱私與數據安全制度與舉措

數據安全方面

陽光保險嚴格遵循《中華人民共和國數據安全法》《銀行保險機構數據安全管理辦法》等相關法律法規與監管要求，制定並定期修訂《信息安全管理辦法》《信息安全違規管理辦法》《數據安全管理辦法》等管理制度，切實推進落實各項安全管理要求，落實數據安全管理責任。同時對集團公司及重要子公司開展信息安全管理評價，不斷提升各主體信息安全保護意識與表現，提升網絡和數據安全管理能力。

我們積極推進信息安全管理體系建設，發佈《信息安全政策聲明》¹⁰，詳盡闡述我們在信息安全管理制度建設方面的進展，適用範圍涵蓋集團及各子公司的所有員工，以及能夠接觸信息資產的第三方人員，明確信息保護原則及措施，致力於構建更加安全、可靠的信息環境，保護客戶的合法權益。

¹⁰ 《信息安全政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1744878220564087186.pdf>

隱私保護方面

陽光保險注重客戶隱私與數據安全保護，制定《客戶數據管理辦法》等內部管理制度，發佈《個人信息保護政策聲明》¹¹，以流程化、規範化的方式推進隱私保護工作。我們要求所有員工簽訂保密協議，明確其應遵守的信息安全責任，並對現有績效評估指標進行完善，在員工履職能力評價指標中增加對員工遵守隱私和數據安全制度的要求，提高員工對信息安全的重視，杜絕客戶信息與數據洩露。此外，我們進一步清晰劃分各部門信息安全事件或違規行為管理責任，不斷提高信息安全事件的響應能力和處理效率。

我們致力於不斷強化隱私管理措施，對客戶數據的全生命週期管理做出明確的規範。為保護客戶及陽光保險的合法權益，我們明確以下關鍵舉措：



數據控制權的授予

根據業務特點，在客戶個人信息的收集入口端制定清晰、易於理解的隱私政策和授權條款，向客戶真實、準確、完整地披露個人信息收集的目的、用途、範圍、類型以及保存期限等信息，在獲得客戶授權同意後，授予客戶對其個人信息的訪問、修改和刪除等權利。在間接收集客戶個人信息時，我們要求信息提供方證明客戶信息的合法來源，並確認已獲得客戶個人信息處理的授權同意範圍。如果需要超出授權範圍處理客戶個人信息，我們將在合理期限內或在處理前獲得客戶的明確同意。



訪問控制和保護個人/敏感數據

我們對敏感數據實施嚴格的訪問控制策略，賬戶權限遵循最小化原則審批開通，並採用強密碼、雙因素認證等措施規範系統訪問控制。個人/敏感數據不得明文存儲、傳輸和展示，傳輸採用加密和脫敏等技術，存儲採取安全存儲措施，防範網絡攻擊保障數據安全。個人/敏感數據執行容災備份並定期驗證恢復能力。對個人/敏感數據操作日誌保留12個月，實時監控預警異常行為。



刪除請求響應

對於客戶提出的刪除個人信息請求，我們將依據國家法律法規及監管要求來決定是否響應。一旦決定響應，我們還將通知所有從陽光保險接收客戶信息的實體，要求他們及時刪除相關信息（除非法律有其他規定）。



數據最小化收集和留存

我們遵循數據最小化收集和留存原則，僅收集和處理業務所必需的最少數據量，客戶信息保存期限為實現客戶信息主體授權使用的目的所必需的最短時間，定期清理不必要的數據，除非法律法規另有規定或者客戶信息主體另行同意。同時，我們加強數據存儲和管理，以確保數據的完整性和可追溯性。

// 第三方隱私與數據安全管理

為進一步加強與第三方合作中的隱私與數據安全管理，我們制定第三方數據合作、信息科技供應鏈安全等方面的管理制度，明確第三方對敏感數據訪問、處理等所有相關的安全要求。我們堅持實施『業務必要授權』與『最小權限』原則，確保涉及個人用戶的數據在獲取與使用前取得充分授權，並遵循合法、正當、最小必要原則，不會將個人隱私及數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途。在簽訂供應商合同前，我們嚴格遵循《供應商管理辦法》及《信息科技外包風險管理辦法》的准入要求，通過盡職調查與風險評估篩選合格供應商，確保產品和服務質量。合同簽訂環節，我們要求供應商簽署《信息安全責任承諾書》，明確雙方網絡安全與數據安全責任義務。我們日常監控並持續運行優化對科技外包的信息安全風險審計線上化閉環處理機制，提高科技外包信息安全管理效率，降低外包管理風險。

¹¹ 《個人信息保護政策聲明》：<https://static.sinosig.com/c/upload/cate/70/146/1745309279801002162.pdf>

// 數據安全應急響應

為應對突發的數據安全事件，維持運營穩定，我們制定《網絡安全應急響應（預案）工作指引》，明確數據安全應急管理工作細則。



事前預防

事前利用監控技術手段對網絡攻擊進行監測、分析、預警和處置，優化信息保護預案與應急演練。2024年，陽光保險及各子公司均開展了數據安全相關應急演練，形成應急演練總結報告，有效檢驗並提升在面對不同類型數據安全事件時的應急響應能力、協同配合能力和處置效率。



事後管控

事後按照應急流程進行處置，若發生個人客戶信息洩露、篡改或丟失等事件，將依照相關制度流程，啟動應急處置，控制事態發展，分析評估事件影響及定級，採取業務與技術雙重管控手段，深入剖析事件產生的根源，以最快的速度實施補救措施，保障業務的穩定運行，最大程度避免負面影響的進一步擴散。

// 隱私與數據安全培訓

陽光保險不斷加強對員工的隱私與數據安全培訓，提升員工數據安全素養。為高效提升員工的數據安全認知與隱私保護意識，2024年，我們依託陽光學堂線上平臺，面向所有員工（包括正式員工和外包人員）開展隱私與數據安全培訓。2024年，陽光共開展網絡和數據安全專項培訓及宣貫48次，培訓內容主要涵蓋數據安全、辦公安全、軟件正版化、防範勒索病毒、防範網絡釣魚等，培訓考試通過率達到100%。

// 隱私與數據安全審計與認證

2024年，我們對公司重要系統進行等級保護三級認證，調研同業相關認證開展情況，開展信息安全管理體系建設及認證分析工作，逐步完善公司的數據安全防護體系。陽光資產已獲得信息安全管理体系認證（ISO27001:2022標準）。

在信息系統審計方面，我們每年聘請外部第三方，開展包括信息系統審計在內的全面審計，覆蓋陽光保險及旗下各成員公司。我們每年開展內部信息系統一般控制專項審計，以兩年為週期實現集團及子公司的信息系統審計全覆蓋，覆蓋範圍涵蓋陽光保險集團、下屬子公司和分支機構。2024年，該審計的重點審計範圍涵蓋信息化治理、信息安全管理、信息化信息系統開發以及信息系統運行管理情況等多個維度。



氣候和環境

05

氣候變化應對 67

綠色節能減排 71

氣候變化應對

// 管治

陽光保險持續加強氣候變化的應對，制定並發佈《氣候變化管理政策》¹²，將氣候變化管理融入治理層級職能，明確董事會層級風險管理委員會及 ESG 委員會對氣候相關問題的監督職能。董事會不僅關注公司的財務表現，還將氣候相關的風險和機遇納入其核心議程，將氣候因素納入風險管理流程，確保公司在戰略規劃和決策中充分考慮氣候因素，全面增強自身氣候韌性¹³。公司定期組織行業專家為董事會成員進行氣候相關培訓，持續提升董事會相關成員對氣候變化應對的專業能力。在經營管理層，由可持續發展管理委員會與風險管理委員會共同指導、推動氣候相關機遇與風險管理、氣候工作規劃、氣候韌性提升等事項。在執行層級，由集團 ESG 推進辦公室、風險管理部協同主要成員公司，承擔氣候變化相關工作的落地實施。

陽光保險氣候變化管治架構



// 策略

陽光保險深刻意識到氣候變化對全球經濟和人類生活的影響，制定全面的氣候變化戰略，涵蓋業務和運營兩個層面，體現陽光對氣候變化應對的負責任態度與積極行動力。



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

13 氣候韌性指面對氣候變化帶來的衝擊（如極端天氣、政策轉型等），公司能夠有效適應、恢復並維持其核心功能的能力。氣候韌性強調在氣候變化帶來的長期影響或突發災害中，減少組織脆弱性並增強可持續性。

氣候相關風險識別

陽光保險结合自身業務特點和行業特性，系統性地識別氣候相關風險，明確物理風險和轉型風險因素。

風險類型		風險描述	影響層面	影響時間	影響程度	應對措施
物理風險	急性	極端天氣事件的發生頻率、影響強度、影響範圍呈上升趨勢，導致保險風險發生概率和損失金額的不確定性持續增加	業務端	中期	高	加強風險查勘專業能力，開發包含氣候災害因子的定價模型，通過購買再保障分散風險，監控氣候風險敞口，開展各類風險減量服務
		氣候災害對公司不動產造成損害，導致財務損失	運營端	中期	中	進行資產風險分類管理，制定完善的應急響應計劃
	慢性	溫度升高、海平面上升等氣候變化現象導致被保企業財務受損，保險業務賠付數額增加	業務端	長期	低	通過積極的核保政策與定價模型調整對沖慢性物理風險的長期影響
轉型風險	政策	低碳轉型的新政策可能對公司造成額外的減碳支出，導致運營成本上升	運營端	短期	中	持續關注法規政策的出臺和更新，盤查公司的碳排放情況，開展碳排放管理
		投資對象受低碳轉型政策的影響，需支出額外的減碳成本，導致利潤減少或信用風險增加，造成投資收益減少	業務端	中期	高	持續關注法規政策的出臺和更新，通過氣候變化風險監控定期評估投資標的的政策風險程度，納入投資決策考量
	聲譽	高碳排行業的投資可能會導致公司聲譽受損	業務端	中期	低	加強對於高污染企業投資的考核，將氣候風險因素納入投資業務考量流程
	技術	未建立充分識別、評估綠色保險風險的能力，導致高額賠付	業務端	中期	高	審慎挑選風險標的，優化業務組合，強化風險減量建設，降低新型風險對賠付的衝擊
	市場	綠色產品和服務未滿足客戶的期待，導致營業收入下降	業務端	中、長期	低	持續關注低碳轉型市場需求，積極開發綠色保險產品

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

氣候相關機遇識別

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

機遇類型	機遇描述	影響層面	影響時間	影響程度	應對措施
绿色产品与服务	投資人及客戶對於綠色產品與服務的需求增長	業務端	中、長期	高	積極開發及推廣綠色產品與服務，響應投資人及客戶的需求，提升營業收入
资源使用效率	可再生能源、綠色建築等提升資源使用效率的舉措	運營端	短期	低	通過採購綠電、綠色辦公等舉措減少資源消耗，提升資源使用效率
韧性	氣候災害的有效處理與預防，提升公司運營韌性	業務端 運營端	中期	中	制定有效的適應性措施及應急預案，確保各業務及部門服務的穩定性，提升公司聲譽

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

陽光保險氣候行動

應用巨災模型開展極端氣候災害風險分析

2024年，陽光保險應用兩類颱風巨災模型（RMS公司的Risklink模型以及AIR公司的Touchstone模型）分析颱風及其引發的暴雨、洪澇及風暴潮等災害對於保險業務的影響，模型模擬的情景回歸期為10年一遇和75年一遇，分析覆蓋了易受颱風災害影響的財產險和工程險業務，為集團的氣候韌性分析提供了可靠的數據和結論。

開發『陽光天眼風險地圖平臺』風險評估模型

陽光財險推出的『陽光天眼風險地圖平臺』（以下簡稱『陽光天眼』）是陽光主要的風險減量的平臺。一方面，陽光天眼通過對接行業的災害數據，搭建了標的級別覆蓋颱風、暴雨、洪水等9個主要災害的風險評估模型，並實現將風險評估結果對核保人的自動推送，優化核保流程。另一方面，陽光天眼搭建全國氣象預警地圖和微信端預警小程序，能夠向車險及非車險客戶提供實時的災害預警和颱風實時與預測路徑追蹤。2024年，陽光天眼為1.52萬個企業客戶提供科技減災和專業風險諮詢服務，向客戶及社會公眾提供預警信息125.8萬次，在汛期、颱風、暴雨等自然災害中發揮了較好的風險減量效果。

提供預警服務，助力汛期防災減損

陽光財險每年定期開展防汛防颱行動，通過現場風險勘察為承保客戶排查隱患問題，形成有針對性、定制化的汛期防災防損建議書，細緻講解防汛應急預案實施要點，提供『一攬子』風險防控服務。2024年7月，遼寧省丹東市受連續強降雨及上游洩洪影響，導致江水漫灌。陽光承保的某食品加工企業所在區域的受災程度達到80%以上。由於陽光及時向該企業發送災害預警，多次指導企業進行風險防控，該企業按照防控預案提前將價值300多萬元的物資進行了轉移，避免了此次洪水可能造成的損失。

// 風險管理

陽光保險將氣候相關風險納入環境、社會和治理（ESG）風險管理體系中，參照集團風險管理相關政策，建立成熟的氣候相關風險管理流程，定期向董事會風險管理委員會進行彙報。



風險識別

綜合考慮急性物理風險、慢性物理風險和轉型風險，通過問卷、訪談等形式面向各子公司及業務部門開展氣候相關風險識別調研工作，由集團風險管理部進行整體風險整合，深入識別並詳細描述對陽光各業務板塊產生影響的氣候風險因素，依據風險分類整理。



風險管控

將氣候相關風險識別和評估的結果作為業務決策的重要參考，納入整體風險評估機制，針對氣候風險因子構建風險指標，開展風險監測。並利用氣候情景分析等工具，制定針對性的風險應對策略，有效控制和管理與氣候相關的風險。



風險評估

採用定性和定量結合的方法，對氣候相關風險因素對陽光各業務板塊的影響程度、持續時間、地域範圍及影響強度進行全面評估。逐步細化風險因子，構建風險情景，搭建氣候相關風險評估模型，強化氣候相關風險量化管理。



風險報告

採取定期報告與重大風險報告相結合的機制，向董事會與管理層彙報風險管理狀況。常規事項在定期報告中例行彙報，一旦出現重大風險事件，即緊急向董事會與管理層呈遞專報，最大程度確保風險管控的時效性。確保董事會和管理層能夠及時瞭解氣候風險管理的目標、計劃、實施情況和最新進展，從而提升氣候風險管理的整體效能。

// 指標及目標

我們積極提升氣候相關管理能力，大力推動發展綠色保險、可持續投資，助力經濟社會綠色轉型。同時，在逐步完善溫室氣體範圍一和範圍二統計工作的基礎上，啟動溫室氣體範圍三排放量盤查工作，建立範圍三排放統計能力，增強溫室氣體管理基礎，逐步完善氣候相關目標。溫室氣體排放量數據請見附錄《年度關鍵績效表》。

氣候目標		2024年達成情況
業務層面	◦ 負債端：持續豐富綠色保險產品服務體系，綠色保險保費規模保持較高增長	◦ 綠色保險保費收入99.66億元；推出颱風氣象指數、魚天氣指數等綠色保險創新產品
	◦ 資產端：發揮保險資金優勢，大力支持綠色產業、綠色轉型發展，綠色投資規模穩定增長	◦ 綠色投資餘額超200億元
運營層面	◦ 建立常態化綠色辦公日常監督檢查和監測機制，推動各層級積極節能降耗，確保單位面積溫室氣體排放強度有序下降	◦ 單位面積溫室氣體排放量0.04223噸二氧化碳當量/平方米，同比下降2%
	◦ 持續提升碳數據量化管理和科學減碳能力建設	◦ 組織碳管理相關培訓7場，提升內部碳數據認知、管理能力；在駕駛艙上線範圍一、二碳數據統計分析報表及儀錶盤，強化碳數據集成管理；啟動範圍三碳盤查及測算項目

綠色節能減排

陽光保險嚴格遵循《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境保護法》等國家相關法律法規的要求，全面踐行綠色節能減排工作。通過實施綠色辦公、建設綠色建築、提供綠色服務及構建綠色數據中心等措施，深化可持續發展理念，促進陽光的綠色可持續發展。

// 綠色辦公

我們制定《低碳綠色辦公指引（2024版）》，樹立並推行節約、低碳、環保等綠色發展理念，規範綠色辦公要求。同時完善考核評價機制，加強員工培訓，提升員工低碳意識，並建立常態化綠色辦公日常監督檢查和監測機制，推動各層級減少碳排放，助力綠色低碳發展。



降低能源消耗

優先選擇能夠提升能源使用效率的節能型辦公設備，同時積極推動節能工作的開展，使單位面積能耗強度實現有序降低；調整燈具分佈、使用時間與燈具類型，通過工位過道筒燈間隔式開啟、工作日午休關燈1小時、更衣室和打印室更換感應燈具等措施，減少電力的浪費；優化設備運營管理模式，採取陽光城電梯分時段分區域開放、茶水間開水爐在下班時間關閉、電腦10分鐘無操作後自動熄屏等策略，以減少能源消耗。



進行培訓宣貫

積極推廣綠色辦公理念，通過系統的培訓與廣泛的宣貫活動，引領企業綠色轉型；印發《綠色辦公倡議書》，倡導包括光盤行動、節約水電、推廣線上會議、鼓勵綠色出行等在內的多項綠色辦公行為，並設立綠色辦公宣傳欄以普及相關知識；組織綠色辦公專項培訓，引導各業務條線主動踐行綠色辦公策略，推動節能減排工作不斷取得新成效。



減少廢棄物排放

打印機採取租賃模式，確保墨盒、硒鼓等耗材廢棄物由出租方公司合理處置，從源頭上減少辦公廢棄物的產生；推廣垃圾分類和回收理念及舉措，包括辦公場所內配置分類垃圾桶及分類標識，設置電池回收箱和廢紙二次利用回收箱，鼓勵員工將廢電池、廢紙、廢塑料、廢金屬等進行分類回收，進一步促進資源的循環利用和廢棄物的減量排放。



開展統計監督與檢查

不斷完善數據統計，遵循綠色辦公指引制度，統一電子台賬格式，確保各單位如實將用水、用電、節水、節電等數據精準錄入ESG系統；建立監督檢查和監測機制，日常監督綠色辦公舉措落實情況，進行動態分析，明確綠色辦公工作的改進方向和執行重點；定期對各子公司低碳綠色辦公工作情況實施『紅黃藍』評價，覆蓋環境信息數據填報、碳排放目標達成、管理制度建設、宣傳培訓及專項措施等五大關鍵方面，根據評價結果細緻檢視差距，深挖原因，進一步強化綠色運營管理實施，力求節能節排措施切實有效。



推行節約用水

推進節水宣傳工作，計劃每年至少開展一次節水宣傳推廣活動，強調節約用水的重要性；組織專項培訓，重點介紹水資源管理和節水設備改造技術，以提高員工的節水意識和節水能力；完善水資源管理監督機制，建立水資源數據的日常統計機制，督導各單位按季度填報相關水資源數據，以確保節水措施的有效執行。



加強數字化辦公

持續深化改造原有線下辦公流程，完成多項線下功能的線上化建設，構造10余項線上化辦公管理工具。強化數據共享與整合，各辦公系統持續向內部其他系統輸出數據，提升數據應用價值。並在現有公文、新聞、事項、知識等辦公場景中嵌入智能工具，借助大模型能力提升辦公效率，實現常用辦公信息的查詢、智能創建會議、會議紀要自動輸出、知識的智能問答等，不斷提高辦公智能化水平。

// 綠色建築

陽光保險集團積極開展打造綠色建築的實踐，充分運用先進的節能技術與環保材料，精心規劃打造綠色辦公大樓，展現陽光對可持續發展和環保理念的堅定承諾。其中，陽光總部大樓——陽光金融中心已獲得LEED（綠色建築）和WELL（健康建築）雙國際金級標準認證，標誌著其在綠色建築和健康建築領域的國際先進水平。陽光金融中心的設計和建設充分融入綠色、環保理念，使用大量的綠色建築材料，採用先進的節能技術，確保建築的配套設施和環境品質達到最佳狀態。在內部功能和智能化管理上實現創新。此外，陽光金融中心還廣泛應用BIM（建築信息模型）技術，實現建築的全景應用，通過IBMS（智能化集成）多系統融合，提升大樓的智能化水平，為辦公、會議、商業和餐飲等多種服務功能提供高效、便捷的支持。



陽光金融中心

// 綠色服務

我們致力於提供綠色、智能的服務，以滿足客戶更簡單便捷的服務需求，並推動陽光實現綠色可持續發展。我們深化智能科技應用，客服機器人能力全面提升，增加智能語音交互服務場景，不斷擴展服務渠道，實現主要線上服務平臺的100%全覆蓋，提升服務效率，減少紙質文檔的使用，降低能源消耗，實現綠色服務的目標，為陽光的可持續發展注入新的活力。



客服機器人實現
主要線上服務平臺

100%

全覆蓋

// 綠色數據中心

陽光保險制定《數據中心綠色節能減排措施》，旨在規範數據中心的日常運營，確保能源管理行為符合高效、環保的標準。我們因地制宜、發現問題，制定有針對性的解決方案，通過監控和精細化管理維護，最大化實現數據中心機房能耗的節能優化。

數據中心綠色節能舉措：



機櫃優化

為機櫃添加可重複使用的盲板，從而封堵風道以減少風的短路現象，提高空調系統的製冷效率，實現電力消耗的節省。截至2024年末，累計節約電量超20萬度。



截至2024年末，
累計節約電量超

20

萬度



送風系統調整

調整送風地板的設計，延長地板下靜壓箱的送風距離，以提升送風效率。在保證製冷量和風量需求的前提下，減少空調系統的開機台數，以此達到節能效果。我們對現場冷風通道開展溫度監測，根據測量結果，通道溫度顯著降低，局部高溫情況得到緩解。



製冷系統升級

對製冷系統進行改造，更換螺杆機並擴大板式換熱器的容量，增加冷熱水交換面積，提高冷卻機房熱量的效率，進一步節省電力消耗。據測量，單台螺杆機更換可節約年度用電超38萬度，板換擴容可節約年度用電超18萬度。



附錄

董事會聲明 74

年度關鍵績效表 75

第三方ESG鑒證報告 81

指標索引 85

董事會聲明

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

// 董事會對ESG事宜的監管

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

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

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

// 董事會的ESG管理方針及策略

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

// 董事會對ESG目標的檢討

董事會及專門委員會每年度定期檢討陽光保險 ESG 相關事宜及目標進展，審查 ESG 相關披露資料。本年度，董事會審議通過《公司 2023 年度可持續發展報告》《公司 2023 年度綠色金融工作報告》《公司 2024-2026 年 ESG 發展規劃》《公司 2023 年度風險評估報告》《公司 2023 年度消費者權益保護工作報告》等 ESG 相關報告，分析工作現狀和難點，明確總體工作思路和重點任務。

董事會 ESG 委員會審議通過《公司 2023 年度可持續發展報告》《公司 2023 年度綠色金融工作報告》《公司 2024-2026 年 ESG 發展規劃》，對集團 ESG 工作進行整體把控，監督指導包括氣候變化風險在內的 ESG 相關工作，推進 ESG 相關指標量化工作，並就 ESG 相關信息披露提出建議。董事會審計委員會、風險管理委員會、消費者權益保護委員會對風險管理、商業道德、消費者權益保護相關工作報告進行審議，協同推進陽光 ESG 整體工作。

本報告已由董事會於二零二五年三月二十六日審閱批准。

年度關鍵績效表

// 環境績效¹⁴

溫室氣體排放情況	單位	2024	2023	2022
排放總量	噸二氧化碳當量	57,133.16	59,524.91	64,677.20
範圍一排放量	噸二氧化碳當量	13,092.96	13,864.81	18,594.11
範圍二排放量	噸二氧化碳當量	44,040.20	45,660.10	46,083.09
單位面積溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量/平方米	0.04223	0.04298	-

能源消耗情況	單位	2024	2023	2022
直接能源消耗量	兆瓦时	55,866.53	56,127.53	79,001.30
天然氣	兆瓦时	22,633.27	9,438.78	23,760.48
液化石油氣	兆瓦时	32.32	7.96	211.23
煤	兆瓦时	-	-	20.40
汽油	兆瓦时	32,963.69	46,439.83	54,333.22
柴油	兆瓦时	237.25	240.96	675.97
單位面積直接能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.04129	0.04053	-
間接能源消耗量	兆瓦时	77,222.87	80,063.30	80,804.99
外部購電量	兆瓦时	77,222.87	80,063.30	80,804.99
單位面積間接能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.05708	0.05782	-

14 2024年環境類績效數據統計範圍包括陽光保險集團總部、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院；由於歷史數據質量問題，以單位面積計算的強度指標未回溯2022年數據；基於陽光業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷及氧化亞氮。溫室氣體排放數據按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部發佈的《關於做好2023-2025年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《2006年IPCC國家溫室氣體清單指南》進行核算。

水消耗情況	單位	2024	2023	2022
耗水量	噸	972,409.03	1,017,790.52	1,208,116.94
市政供水	噸	954,405.44	896,269.30	1,089,678.49
飲用水	噸	18,003.59	121,521.22	118,438.45
單位面積耗水量	噸/平方米	0.71877	0.73498	-

廢棄物情況	單位	2024	2023	2022
無害廢棄物	噸	609.22	2,768.38	3,753.08
耗紙量	噸	609.22	2,768.38	3,753.08
單位面積無害廢棄物消耗量	噸/平方米	0.00045	0.00200	-
有害廢棄物 ¹⁵	噸	21.58	112.12	101.47
廢棄硒鼓	噸	16.31	89.78	74.52
廢棄墨盒	噸	5.27	22.34	26.95
單位面積有害廢棄物消耗量	噸/平方米	0.00002	0.00008	-

15 有害廢棄物包括廢棄硒鼓和廢棄墨盒，均由有資質回收商回收處置。

// 社會績效

雇傭情況	單位	2024	2023	2022
正式員工數	人	48,477	50,629	57,152
集團及主要子公司 ¹⁶	人	46,736	48,888	55,425
陽光融和醫院	人	1,741	1,741	1,727
實習生員工數	人	112	62	49
勞務派遣員工數	人	0	0	0
兼職員工數	人	0	0	0
按性別劃分的員工數				
男員工人數	人	20,468	21,334	24,885
女員工人數	人	28,009	29,295	32,267
按年齡劃分的員工數				
30歲以下	人	10,775	12,748	17,151
31歲~40歲	人	26,144	26,862	29,508
41歲~50歲	人	9,428	8,925	8,488
51歲以上	人	2,130	2,094	2,005
按地區劃分的員工數 ¹⁷				
華北區域	人	10,953	11,820	13,439
東北區域	人	4,235	4,566	4,933
華東區域	人	14,132	14,872	16,867
華中區域	人	6,355	6,470	7,505
華南區域	人	3,582	3,467	3,587
西南區域	人	6,337	2,897	3,260
西北區域	人	2,883	6,537	7,561

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

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

雇傭情況	單位	2024	2023	2022
按學歷劃分的員工數				
本科以下	人	22,873	25,300	30,356
本科	人	23,442	23,286	24,657
碩士及以上	人	2,162	2,043	2,139
按雇員類型劃分的員工數				
管理序列	人	5,709	6,084	6,312
專業技術序列	人	17,019	16,710	18,120
銷售序列	人	25,749	27,835	32,720

員工流失情況 ¹⁸	單位	2024	2023	2022
員工流失率	%	5.3	6.5	8.4
按性別劃分的員工流失率				
男性員工流失率	%	6.4	7.6	9.0
女性員工流失率	%	4.2	5.6	7.9
按年齡劃分的員工流失率				
30歲以下	%	11.1	12.7	13.5
31歲~40歲	%	4.2	5.1	7.1
41歲~50歲	%	1.8	2.4	3.6
51歲以上	%	1.1	0.8	2.4
按地區劃分的員工流失率 ¹⁹				
華北區域	%	4.3	6.9	9.0
東北區域	%	5.0	3.6	5.4
華東區域	%	5.5	6.4	8.6
華中區域	%	4.8	5.6	7.9
華南區域	%	7.7	8.0	8.7

18 員工流失指標口徑為非銷售類員工主動離職率。

19 地區劃分標準為東部地區10省（市）：北京、天津、河北、上海、江蘇、浙江、福建、山東、廣東和海南；中部地區6省：山西、安徽、江西、河南、湖北和湖南；西部地區12省（區、市）：內蒙古、廣西、重慶、四川、貴州、雲南、西藏、陝西、甘肅、青海、寧夏和新疆；東北地區3省：遼寧、吉林和黑龍江。

員工流失情況	單位	2024	2023	2022
西北區域	%	7.6	9.9	10.9
西南區域	%	5.4	6.4	7.6

員工發展與培訓 ²⁰	單位	2024	2023	2022
員工培訓覆蓋率	%	98.71	93.2	79.0
按性別劃分的培訓覆蓋率				
男性員工培訓覆蓋率	%	98.63	94.9	85.1
女性員工培訓覆蓋率	%	98.76	91.9	74.7
按雇員類型劃分的培訓覆蓋率				
管理序列培訓覆蓋率	%	99.84	100	99.9
非管理序列培訓覆蓋率	%	98.56	92.3	78.4
員工人均培訓學時數	學時	86.6	71.6	60.4
按性別劃分的人均培訓學時數				
男性員工平均受訓時數	學時	89.4	78.4	69.6
女性員工平均受訓時數	學時	84.5	66.6	53.9
按雇員類型劃分的人均培訓學時數				
管理序列平均受訓時數	學時	132.6	136.1	126.0
非管理序列平均受訓時數	學時	80.6	63.0	54.6

供應商管理	單位	2024	2023	2022
供應商總數	個	11,799	10,620	10,931
中國內地	個	11,755	10,620	10,931
港澳臺地區	個	44	0	0
其他國家及地區	個	0	0	0

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

產品責任				
客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
2024				
自收投訴件數	萬件	3.08	3.86	0.0004
監管投訴件數	件	349	632	28
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
監管投訴案件集中的三個地區	/	浙江、江蘇、廣東	江蘇、浙江、山東	北京、河北、陝西
2023				
自收投訴件數	萬件	2.96	3.26	0.0005
監管投訴件數	件	1,323	1,581	66
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
監管投訴案件集中的三個地區	/	江蘇、北京、廣東	浙江、雲南、廣東	北京、上海、浙江
2022				
自收投訴件數	萬件	4.20	3.64	0.0038
監管投訴件數	件	1,359	1,780	32
客戶投訴辦結率	%	100	100	100
監管投訴案件集中的三個地區	/	吉林、北京、江蘇	浙江、河北、雲南	北京、上海、浙江
反貪污				
員工反貪污培訓	單位	2024	2023	2022
	人次	58,187	20,749	9,699
社區投資				
『萬名村醫能力提升計劃』累計培訓村醫數量	單位	2024	2023	2022
	人次	22,434	19,478	16,372
開展志願服務時長	小時	30,808	16,672	-

第三方ESG鑒證報告



羅兵咸永道



羅兵咸永道

獨立執業會計師就陽光保險集團股份有限公司的可持續發展數據的有限保證鑒證報告

致陽光保險集團股份有限公司董事會

有限保證結論

我們已對陽光保險集團股份有限公司(貴「公司」)於二零二四年十二月三十一日及截至該日止年度列示於二零二四年度可持續發展報告中選定的關鍵數據(以下簡稱「可持續發展數據」)執行了有限保證的鑒證工作。

基於我們執行的程序以及取得的證據,我們未有發現任何事項使我們相信可持續發展數據在所有重大方面未有按照已載於二零二四年度可持續發展報告中的「關鍵數據編報基礎」(以下簡稱「編報基礎」)編制。

可持續發展數據

於二零二四年十二月三十一日及截至該日止年度的可持續發展數據概述如下:

- 外部購電量(兆瓦時)
- 天然氣消耗量(兆瓦時)
- 液化石油氣消耗量(兆瓦時)
- 汽油消耗量(兆瓦時)
- 柴油消耗量(兆瓦時)
- 範圍一排放量(噸二氧化碳當量)
- 範圍二排放量(噸二氧化碳當量)
- 排放總量(噸二氧化碳當量)
- 正式員工數(人)
- 女員工數(人)
- 員工培訓覆蓋率(%)
- 員工人均培訓學時數(學時)
- 男性員工培訓覆蓋率(%)
- 女性員工培訓覆蓋率(%)
- 男性員工平均受訓時數(學時)
- 女性員工平均受訓時數(學時)
- 供應商總數(個)
- 女性董事人數(人)

結論基礎

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

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

我們的獨立性和質量管理

我們遵守國際會計師職業道德準則理事會頒布的《國際會計師職業道德守則(包含國際獨立性標準)》中對獨立性及其他職業道德的要求,有關要求基於誠信、客觀、專業勝任能力和應有的關注、保密及專業行為的基本原則而制定。

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

就可持續發展數據須承擔的責任

貴公司管理層有責任:

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

治理層負責監督貴公司的可持續發展報告流程。

編制可持續發展數據的固有限制

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

執業會計師的責任

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

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

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



羅兵咸永道

已執行工作概述

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

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

在執行有限保證的鑒證工作時，我們：

- 已與貴公司總部參與提供持續發展數據的相關負責部門員工進行訪談，了解與貴公司編制可持續發展數據相關的報告流程；
- 已評估由識別可持續發展數據之流程所識別出的所有資料是否已全部包含於可持續發展數據內；
- 已對可持續發展數據中的選定資料詢問相關人員及執行了分析程序；
- 已對可持續發展數據中的選定資料抽樣執行有限的實質性程序；及
- 已評估所採用的可持續發展數據量化方法及報告標準的適當性。

其他事項

貴公司於二零二二年十二月三十一日及截至該日止年度的可持續發展比較數據已由其他會計師執行有限保證鑒證工作並發表無保留結論，其鑒證報告日期為二零二三年三月三十一日。該事項不影響我們已發表的結論。

羅兵咸永道會計師事務所
執業會計師

香港，二零二五年四月十五日

// 關鍵數據編報基礎

外部購電量（兆瓦時）

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

天然氣消耗量（兆瓦時）

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

液化石油氣消耗量（兆瓦時）

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

汽油消耗量（兆瓦時）

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

柴油消耗量（兆瓦時）

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

範圍一排放量（噸二氧化碳當量）

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

範圍二排放量（噸二氧化碳當量）

可持續發展報告披露的範圍二排放量是指陽光保險、陽光財險、陽光人壽、陽光資產、陽光信保、陽光數科、陽光融和醫院外購電力產生的間接溫室氣體排放總量。範圍二排放量按照二氧化碳當量呈列，根據中華人民共和國生態環境部辦公廳發布的《關於做好 2023-2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》進行核算。

排放總量（噸二氧化碳當量）

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

正式員工數（人）

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

女員工人數（人）

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

員工培訓覆蓋率（%）

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

員工人均培訓學時數（學時）

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

男性員工培訓覆蓋率（%）

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

女性員工培訓覆蓋率（%）

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

男性員工平均受訓時數（學時）

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

女性員工平均受訓時數（學時）

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

供應商總數（個）

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

女性董事人數（人）

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

指標索引

// 聯交所ESG守則

層面	績效指標	披露位置
管治架構	由董事會發出的聲明，當中載有下列內容： (i)披露董事會對環境、社會及管治事宜的監管； (ii)董事會的環境、社會及管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括對發行人業務的風險）的過程；及 (iii)董事會如何按環境、社會及管治相關目標檢討進度，並解釋它們如何與發行人業務有關連。	P74
彙報原則	描述或解釋在編備環境、社會及管治報告時如何應用下列彙報原則： 重要性：環境、社會及管治報告應披露： (i)識別重要環境、社會及管治因素的過程及選擇這些因素的準則； (ii)如發行人已進行持份者參與，已識別的重要持份者的描述及發行人持份者參與的過程及結果。 量化：有關彙報排放量/能源耗用（如適用）所用的標準、方法、假設及/或計算工具的資料，以及所使用的轉換因素的來源應予披露。 一致性：發行人應在環境、社會及管治報告中披露統計方法或關鍵績效指標的變更（如有）或任何其他影響有意義比較的相關因素。	P3
彙報範圍	解釋環境、社會及管治報告的彙報範圍，及描述挑選哪些實體或業務納入環境、社會及管治報告的過程。若彙報範圍有所改變，發行人應解釋不同之處及變動原因。	P3

層面	績效指標	披露位置
環境		
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	P71-P72
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P75-P76
關鍵績效指標A1.2	直接（範圍1）及間接能源（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P75
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P76
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P76
關鍵績效指標A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P70
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P71-P72
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	P71-P72
關鍵績效指標A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P75
關鍵績效指標A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P76
關鍵績效指標A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P71-P72

層面	績效指標	披露位置
關鍵績效指標A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P71
關鍵績效指標A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	-
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	P71-P72
關鍵績效指標A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P71-P72
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	P67
關鍵績效指標A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對的行動。	P67-P70
社會：僱傭及勞工常規		
層面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： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P43-P44, P46-P47, P51
關鍵績效指標B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P77-P78
關鍵績效指標B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P78-P79
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P51
關鍵績效指標B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P51
關鍵績效指標B2.2	因工傷損失工作日數。	P51
關鍵績效指標B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P51

層面	績效指標	披露位置
層面B3：發展及培訓		
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。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	P47-48
關鍵績效指標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。	P79
關鍵績效指標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。	P79
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P43
關鍵績效指標B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P43
關鍵績效指標B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P43
社會：營運慣例		
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	P53
關鍵績效指標A5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P79
關鍵績效指標B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P53
關鍵績效指標B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P53
關鍵績效指標B5.4	描述在揀選供貨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。	P53

層面	績效指標	披露位置
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P63-65
關鍵績效指標B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	-
關鍵績效指標B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P80
關鍵績效指標B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P62
關鍵績效指標B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	-
關鍵績效指標B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P63-P65
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a)政策；及 (b)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	P60-P61
關鍵績效指標B7.1	于彙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。	參閱司法公開信息
關鍵績效指標B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P62
關鍵績效指標B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P61, P80
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	P54-P56
關鍵績效指標B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P54-P56
關鍵績效指標B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P80

// GRI內容索引

GRI標準	披露	披露位置
GRI1 基礎		
1基礎2021	報告基礎，包含發佈GRI內容索引、提供使用說明等	P3, P90
GRI2 一般披露2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	P6
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P3
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	P3
2-4	信息重述	-
2-5	外部鑒證	P81-P82
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P6
2-7	員工	P43-P51
2-8	員工之外的工作者	P52
管治		
2-9	管治架構和組成	P19, P59
2-10	最高管治機構的提名和遴選	-
2-11	最高管治機構的主席	P19
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P19
2-13	為管理影響的責任授權	P19
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P19
2-15	利益衝突	-
2-16	重要關切問題的溝通	P20-P21

GRI標準	披露	披露位置
2-17	最高管治機構的共同知識	P59
2-18	對最高管治機構的績效評估	P59
2-19	薪酬政策	P59
2-20	確定薪酬的程序	-
2-21	年度總薪酬比率	-
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P16-P18
2-23	政策承諾	P16-P18
2-24	融合政策承諾	-
2-25	補救負面影響的程序	-
2-26	尋求建議和提出關切的機制	-
2-27	遵守法律法規	P38, P43-P44, P51, P60-P61, P63, P71
2-28	協會的成員資格	-
利益相關方參與		
2-29	利益相關方參與的方法	P20-P21
2-30	集體談判協議	-
GRI3 實質性議題2021		
3-1	確定實質性議題的過程	P21
3-2	實質性議題清單	P21
3-3	實質性議題的管理	P21
GRI201 經濟績效2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	-
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P68-P69

GRI標準	披露	披露位置
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	P48-P50
GRI203 間接經濟影響2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P29-P34
203-2	重大間接經濟影響	P29-P34
GRI205 反腐敗2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	P60
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P61
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	-
GRI206 反競爭行為2016		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	-
GRI207 稅務2019		
207-1	稅務方針	-
207-2	稅務治理、控制及風險管理	-
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	-
207-4	國別報告	-
GRI302 能源2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	P75
302-2	組織外部的能源消耗量	-
302-3	能源強度	P75
GRI303 水資源和污水2018		
303-5	耗水	P76

GRI標準	披露	披露位置
GRI305 排放2016		
305-1	直接（範圍1）溫室氣體排放	P75
305-2	能源間接（範圍2）溫室氣體排放	P75
305-4	溫室氣體排放強度	P75
GRI306 廢棄物2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	-
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	-
306-3	產生的廢棄物	P76
GRI308 供應商環境評估2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供貨商	P53
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P53
GRI401 雇傭2016		
401-1	新進員工雇傭率和員工流動率	P78-P79
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P49-P50
401-3	育兒假	P49
GRI403 職業健康與安全2018		
403-1	職業健康安全管理體系	P51
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	-
403-3	職業健康服務	P51
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	-
403-5	工作者職業健康安全培訓	P51
403-6	促進工作者健康	P51
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	P51

GRI標準	披露	披露位置
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	-
403-9	工傷	P51
403-10	工作相關的健康問題	P51
GRI404 培訓與教育2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	P79
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P47-P48
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	P46
GRI405 多元化與平等機會2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	P43, P59
GRI408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	-
GRI409 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	-
GRI413 當地社區2016		
413-1	有當地小區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P54-P56
GRI414 供應商社會評估2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供貨商	P53
GRI417 營銷與標識2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	P38

