



共享陽光 共贏未來

2023

可持續發展報告
SUSTAINABILITY REPORT



阳光保险集团
Sunshine Insurance Group

股份代號：06963

CONTENTS

目錄

開篇

- 003 報告編製說明
- 006 董事長致辭
- 008 關於陽光

1 可持續發展管理

- 014 | 可持續發展戰略規劃
- 016 | 可持續發展管理體系
- 018 | 可持續發展行動
- 021 | 利益相關方溝通
- 023 | 重要性議題評估

2 可持續業務

- 026 | 可持續保險
- 032 | 可持續投資
- 036 | 可持續健康管理
- 038 | 金融服務可及性

3 可持續運營

- 042 | 客戶權益
- 048 | 員工發展
- 056 | 代理人發展
- 058 | 可持續供應鏈
- 059 | 社會責任

4 可持續治理

- 066 | 黨建引領
- 067 | 公司治理
- 069 | 商業道德
- 072 | 隱私與數據安全

5 氣候和環境

- 078 | 氣候變化應對
- 080 | 綠色節能減排

附錄

- 086 | 董事會聲明
- 087 | 年度關鍵績效表
- 092 | 第三方 ESG 鑒證報告
- 098 | 指標索引

開篇

- 003 報告編製說明
- 006 董事長致辭
- 008 關於陽光



報告編製說明

為更好的響應利益相關方訴求，陽光保險集團股份有限公司發佈《2023 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其子公司。

時間範圍

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

發佈週期

本報告為年度報告。



報告編製依據

本報告依據香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》編製，參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》和氣候變化相關財務信息披露（TCFD）披露框架，並對標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《二零二三年年報》，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、社會及管治報告指引》要求，已開展利益相關方參與及重要議題識別，並參考識別的結果界定報告內容與範圍。

量化

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

平衡

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

一致性

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

報告獲取方式

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

報告指代說明

「陽光保險」「陽光」「我們」指「陽光保險集團股份有限公司」；

「陽光財險」「財險」指「陽光財產保險股份有限公司」；

「陽光人壽」「壽險」指「陽光人壽保險股份有限公司」；

「陽光資產」指「陽光資產管理股份有限公司」；

「陽光信保」指「陽光信用保證保險股份有限公司」。

第三方鑒證報告

為保證報告的真實性和可靠性，特聘請普華永道中天會計師事務所（特殊普通合夥）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指標數據執行有限鑒證業務，並出具第三方鑒證報告。

聯系方式

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

共享陽光 共贏未來

陽光保險自成立以來始終堅持以實業的心態做金融，靠專業貼心的服務、以客戶需求為導向的產品、規範的管理與穩健的發展建立了優良的口碑與品牌。2023 年是陽光保險在香港聯合交易所主板掛牌上市的第一個完整經營年度，也是陽光十八歲成人禮之年。這一年，我們貫徹落實中央金融工作會議精神，初心不改、定力不松，秉承「讓人們擁有更多的陽光」的使命，堅持價值發展理念，勇擔社會責任，攜手股東、客戶、員工等利益相關方砥礪前行，譜寫可持續發展的新篇章，共享陽光、共贏未來。

創始人、董事長

全面完善公司治理，夯實可持續發展基礎

我們持續完善內部管理，強化全面風險管控，恪守誠實守信、公平競爭的商業道德操守，打造了合規運營與可持續發展的堅實保障。2023 年，我們繼續完善可持續發展治理體系。在集團管理層面，改組升級原綠色金融工作委員會為可持續發展管理委員會，將可持續發展理念全面融入公司治理；製定 ESG 戰略規劃和行動方案，積極提升 ESG 實踐水平，驅動公司高質量、可持續穩定發展。

做深做實風險減量服務，堅定踐行綠色低碳運營

我們以科技實力與專業服務，打造行業化專屬風險管理解決方案，助力企業客戶風險減量，成為客戶信賴的風險管理夥伴。2023 年，依託自研的「陽光天眼風險地圖平臺」，為 1.4 萬個企業客戶提供氣候風險防範的風險減量服務，並向客戶與社會公眾提供預警信息 80 萬次。我們貫徹落實國家「雙碳」戰略，踐行綠色低碳辦公，著力打造綠色數據中心，推動節能降耗，提高資源循環利用效率；積極推行電子保單、電子批單等無紙化綠色服務，努力降低自身運營活動對環境的影響。

展望 2024 年，陽光保險將持續提升 ESG 管理水平，積極應對市場變化，加強風險管理，提升服務品質，以更優質的產品和服務滿足客戶需求。我們將秉持更堅定的信心和更務實的作風，為實現陽光保險可持續發展而不懈努力，為社會的繁榮與進步做出更大的貢獻！

推動業務與 ESG 深度融合，支持國家可持續發展

我們將 ESG 因素全面融入資產與負債兩端。在保險業務的產品開發、承保理賠與客戶服務等各環節充分考慮社會、治理、環境等風險因素，積極推動業務可持續發展；2023 年，提供可持續保險保障近 108 萬億元，其中綠色保險保障逾 12 萬億元，助力企業客戶「綠色低碳」轉型。在投資端，我們持續完善可持續投資框架，將 ESG 因素納入投資決策，建立合理有序的可持續投資管理機製；截至 2023 年末，公司可持續投資餘額超 500 億元，其中綠色投資餘額超 180 億元。

積極履行社會責任，共建和諧美好社會

我們用心用情參與教育、助老、鄉村振興等各類社會活動，履行企業擔當。2023 年，開展志願服務活動時長 16,672 小時。截至 2023 年末，累計在各項公益慈善事業中投入超 6.81 億元；在全國 24 個省份援建 73 所博愛學校，惠及師生超 2.9 萬餘名；萬名村醫計劃覆蓋 9 個省份，培訓鄉村醫生 19,478 人次，並建立了 69 家遠程醫療服務站，持續擴大基層醫生培訓覆蓋面與深入度。公司累計上繳稅收 730 億元，發放員工工資福利 1,000 億元，發放備金 290 億元，總量貢獻超過 2,000 億元。



關於陽光

陽光保險是中國一家完全按市場化機製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，實實在在地履行社會責任，並以高質量的發展、專業的管理、優良的服務建立了自己的口碑與品牌，成立5年便躋身中國500強企業、中國服務業100強企業，已連續13年入選中國企業500強，連續12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



溫室氣體排放總量
59,524.91 噸二氧化碳當量

較上年同比減少
7.9%



人均溫室氣體排放量
1.25 噸二氧化碳當量 / 人



當年



提供可持續保險保障
近 **108** 萬億元

可持續投資餘額
超 **500** 億元



為 **177** 萬次企業及個人
提供綠色保險保障
12.2 萬億元

提供賠款支持
超 **41** 億元



為中小微企業提供風險保障
3,040.2 億元

幫助 **6.82** 萬家中小微企業
獲得融資 **113.0** 億元



為「一帶一路」**402** 個項目提供風險保障
超 **980** 億元



正式員工數
50,629 人

其中
女性員工 **57.9%**

累計



公益慈善累計投入
6.81 億元

其中為員工父母發放贍養津貼
5.06 億元



反洗錢系列培訓課程覆蓋
120,353 人次

反洗錢培訓覆蓋率
連續多年達 **100%**



反貪污培訓
20,749 人次



女性董事人數
2 人





年度榮譽盤點

陽光保險集團

 2023年 中國 500 強 財富	 連續 13 年入選 「中國企業 500 強」 中國企業聯合會 中國企業家協會	 中國民營企業 500 強第 62 名 全國工商聯	 連續 12 年獲評 「中國 500 最具價值品牌」 世界品牌實驗室
 年度服務實體經濟 金融貢獻獎 每日經濟新聞	 2023 保險業 優秀社會責任方舟獎 證券時報	 年度最佳科技創新 保險公司 金融時報	 年度金融 科技優秀企業 澎湃新聞



陽光財險

年度卓越財產
保險公司

每日經濟新聞

2023 金牌保險
服務方舟獎

證券時報

年度保險
服務獎

上海證券報

陽光人壽

2023
最佳壽險公司

華夏時報

2023 年度
優秀客戶服務機構

21 世紀經濟報道

保險業投資
金牛獎

中國證券報

陽光資管

2023 年
全球資管機構 500 強

Investment &
Pensions Europe
(IPE)

保險資管公司
金牛獎

中國證券報

陽光融和醫院

五八
人道奉獻獎

山東省紅十字會

01

可持續 發展管理

- 014 可持續發展戰略規劃
- 016 可持續發展管理體系
- 018 可持續發展行動
- 021 利益相關方溝通
- 023 重要性議題評估

可持續發展戰略規劃

陽光保險積極推進可持續發展，將可持續發展理念融入陽光整體發展戰略。結合監管規定與業務發展實際，製定《2024-2026 年 ESG 發展規劃》，明確陽光 ESG 整體發展戰略，推動 ESG 工作實踐落地，全面提升 ESG 管治水平，弘揚「愛與責任」主基調，實現經濟效益、環境效益和社會效益的有機融合，致力於攜手利益相關方實現更美好、更可持續的未來藍圖。

可持續發展議題	發展目標
 <p>可持續保險</p>	將 ESG 因素融入保險業務活動全流程中，積極發展可持續保險業務，賦能公司可持續發展，總體保費規模持續增長
 <p>可持續投資</p>	將 ESG 因素充分納入投資決策全流程管理，以 2023 年為基準，2026 年實現可持續投資餘額增長不低於 20%
 <p>消費者權益保護</p>	堅持「客戶至上，讓消費者滿意」的基本原則，主要成員公司 NPS 值穩中有升，每年開展常態化的消保專項內審
 <p>員工與代理人發展</p>	持續開展常態化的滿意度調查，持續提升員工和代理人的培訓覆蓋率，提高員工滿意度
 <p>科技創新與數據安全</p>	確保客戶隱私與數據安全得到充分保護，促進數據的合法、合規和有效利用
 <p>可持續供應鏈</p>	確保供應鏈在經濟、環境和社會方面的可持續發展，加強環境和社會風險管理，促進可持續發展合作

可持續發展議題	發展目標
 <p>氣候變化</p>	致力於支持國家「雙碳」目標的實現，探索資產和運營的碳中和路線
 <p>綠色運營</p>	積極踐行綠色節能減排，促進資源循環利用，實現環境效益和經濟效益的平衡
 <p>生物多樣性</p>	在業務發展和公司運營過程中充分整合生物多樣性原則，推動生物多樣性保護，維護地球生態平衡
 <p>社會共榮</p>	與社會各界共同努力，實現社會全面繁榮與進步，與各方共享可持續發展成果
 <p>公司治理</p>	建立健全內部控制體系、風險管理製度和合規文化，確保陽光的決策和運營符合法律法規和行業標準，加強與利益相關方的溝通和互動
 <p>商業道德</p>	建立良好商業信譽和形象，在商業活動中嚴格遵循道德規範與原則，通過道德行為實現企業價值和願景





可持續發展管理體系



可持續發展管治架構

陽光保險將健全的可持續治理作為永續發展的重要基石，不斷完善自身可持續治理架構，為開展相關工作提供組織支撐。



ESG 管理製度

為強化可持續發展戰略實踐，切實響應監管和投資者日益加強的要求，夯實公司 ESG 工作建設水平及管理規範，提升可持續發展影響力，陽光保險根據國家金融監督管理總局（原中國銀保監會）《銀行業保險業綠色金融指引》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》等相關標準及公司管理實踐，製定了多項公開的可持續發展政策聲明，展示公司在可持續發展領域的管理原則及承諾。



可持續發展行動

聯合國可持續發展目標 (SDGs) 是全球社會發展的共同目標和美好藍圖，陽光保險圍繞環境、社會、治理三個範疇積極開展行動，為保護環境、推動社會公正和促進經濟發展貢獻陽光力量。

聯合國可持續發展目標 (SDGs)	陽光行動
 <p>1 無貧窮</p>	<p>響應國家鄉村振興戰略，持續鞏固脫貧攻堅對口產品幫扶成果，深入開展多種形式的產業幫扶及消費幫扶。</p> <p>積極開展現金捐贈、物資捐贈等多元化公益慈善活動，截至 2023 年末，在各項公益慈善事業中累計投入 6.81 億元。</p>
 <p>2 零饑餓</p>	<p>積極參與糧食保障和重要農產品穩定供給，穩步擴大關係國計民生和國家糧食安全的農產品保險覆蓋面。</p> <p>開展定點幫扶工作，協助吉林省安圖縣龍泉村企業做好特色農產品拓展，打造優質農產品品牌。</p>
 <p>3 良好健康與福祉</p>	<p>持續響應「健康中國」戰略，積極應對人口老齡化趨勢，形成含大病保險、城鎮職工醫療補充等保險產品在內的多層次保障產品體系。</p> <p>積極建立和完善保險在醫療健康服務領域的生態體系，構建陽光「保險+醫療」的護理無憂服務體系，並依託陽光醫療康養資源的積累，推動養老服務的規範化發展。</p>
 <p>4 優質教育</p>	<p>依託陽光保險博物館，推行保險知識普及教育。</p> <p>持續推進「博愛學校」公益項目，切實履行企業社會責任。截至 2023 年末，已在全國 24 個省份累計援建 73 所博愛學校，惠及師生超 2.9 萬餘名。</p>
 <p>5 性別平等</p>	<p>在公開招聘和內部推薦招聘環節，堅持男女平等原則，杜絕任何基於性別的歧視，截至報告期末，女性員工占比 57.9%。</p>

聯合國可持續發展目標 (SDGs)	陽光行動
 <p>6 清潔飲水和衛生設施</p>	<p>為船舶提供船舶油污責任風險保障，助力海運業管理船舶油污引起的海洋環境污染及損害賠償風險。</p> <p>為船舶提供船舶油污責任風險保障，助力海運業管理船舶油污引起的海洋環境污染及損害賠償風險。</p>
 <p>7 經濟適用的清潔能源</p>	<p>積極推動清潔能源領域的風險保障保險產品，如新能源車輛保險等。</p> <p>重點佈局清潔能源及節能環保領域可持續投資。截至 2023 年末，在清潔能源及節能環保領域投資規模達 86 億元。</p>
 <p>8 體面工作和經濟增長</p>	<p>構建多元、多層次普惠保險產品體系，為吸納新市民就業的行業提供團體意外險、團體健康險等風險保障。</p>
 <p>9 產業、創新和基礎設施</p>	<p>積極推進綠色建築及綠色數據中心建設，開展節能降耗改造。</p> <p>陽光金融中心成功獲得 LEED（綠色建築）和 WELL（健康建築）雙國際金級標準認證。</p>
 <p>10 減少不平等</p>	<p>高度重視服務國家鄉村振興戰略，縮小地區差距，並持續為「一帶一路」沿線項目建設提供風險保障。2023 年為我國企業「走出去」提供風險保障超 980 億元，涉及「一帶一路」沿線 56 個國家，項目 402 個。</p>
 <p>11 可持續城市和社區</p>	<p>大力發展環保、節能、清潔能源、綠色交通、綠色建築等領域的可持續保險業務。</p> <p>重點佈局工業創新、健康福祉、清潔能源及節能環保、基礎設施綠色升級等領域的可持續投資。</p>

聯合國可持續發展目標 (SDGs)

陽光行動



負責任消費和生產

強化綠色低碳循環發展理念，深入推進綠色辦公及綠色服務工作落地落實落細，踐行綠色採購，深化綠色供應鏈管理。



氣候行動

應對氣候變化挑戰，識別氣候變化風險並制定有針對性的管控措施。



水下生物

為汝州市水生生態綜合治理項目提供資金保障，在改善水環境方面起到積極作用。



陸地生物

開發氣象指數保險，推動建立災前預防、災害補救、災後補償森林保險體系。



和平、正義與強大機構

持續關注法律法規動態，恪守誠實守信、公平競爭的合規運營，建立完善的商業道德培訓體系。



促進目標實現的夥伴關係

傾聽並響應利益相關方期望，積極承擔社會責任，保障企業發展取得更多成果，惠及更多群體。



利益相關方溝通

陽光保險主動識別各利益相關方，通過有效溝通方式，明確利益相關方的期望與訴求，積極傾聽並回應利益相關方期望，切實加強自身能力建設，保障企業發展取得更多成果，惠及更多群體。

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 規範公司治理 推進反腐倡廉	研究法律法規文件 落實監管政策指引 參與調研走訪 日常監管匯報
 股東與投資者	經營業績穩健 公司治理完善 信息披露透明 全面風險管理 股東權益保護	股東大會 定期報告與信息公告 投資者調研與溝通會議 路演與反向路演
 客戶	保護消費者權益 保護隱私與安全數據 提升服務體驗 打通服務渠道 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 客戶服務節 產品說明會 客戶座談及回訪

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 員工	保障員工權益 促進員工成長 職業健康與安全 薪酬與福利待遇 工作與生活平衡 包容與多元化	職工代表大會 員工座談會 工會文體與關懷活動 OA 論壇 微信公眾號 APP 等
 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 優勢互補 互惠互利	交流訪問 座談調研 簽訂協議 行業研究
 社區 / 非政府組織	突發災難及事故應對 投身公益事業 回應社會熱點 普及環保理念	陽光博物館 陽光保險青年志願者協會 北京市陽光保險愛心基金會 社區建設與公益活動

重要性議題評估

陽光保險遵循香港聯合交易所的《環境、社會及管治報告指引》規定，深入瞭解各利益相關方對於陽光保險 ESG 議題的看法，針對利益相關方關注的議題進行識別和重要性評估，並以此作為確定議題披露程度和邊界的重要依據，確保 ESG 信息的披露更為精確和全面，從而有效響應利益相關方的關切。

收集相關議題

實質性議題的識別工作由陽光保險負責進行。議題的數據來源廣泛，包含香港聯合交易所的 ESG 指引、GRI 指標、利益相關方的參與意見、公司政策及管理策略、行業對標以及 ESG 評級體系分析等。

開展問卷調查

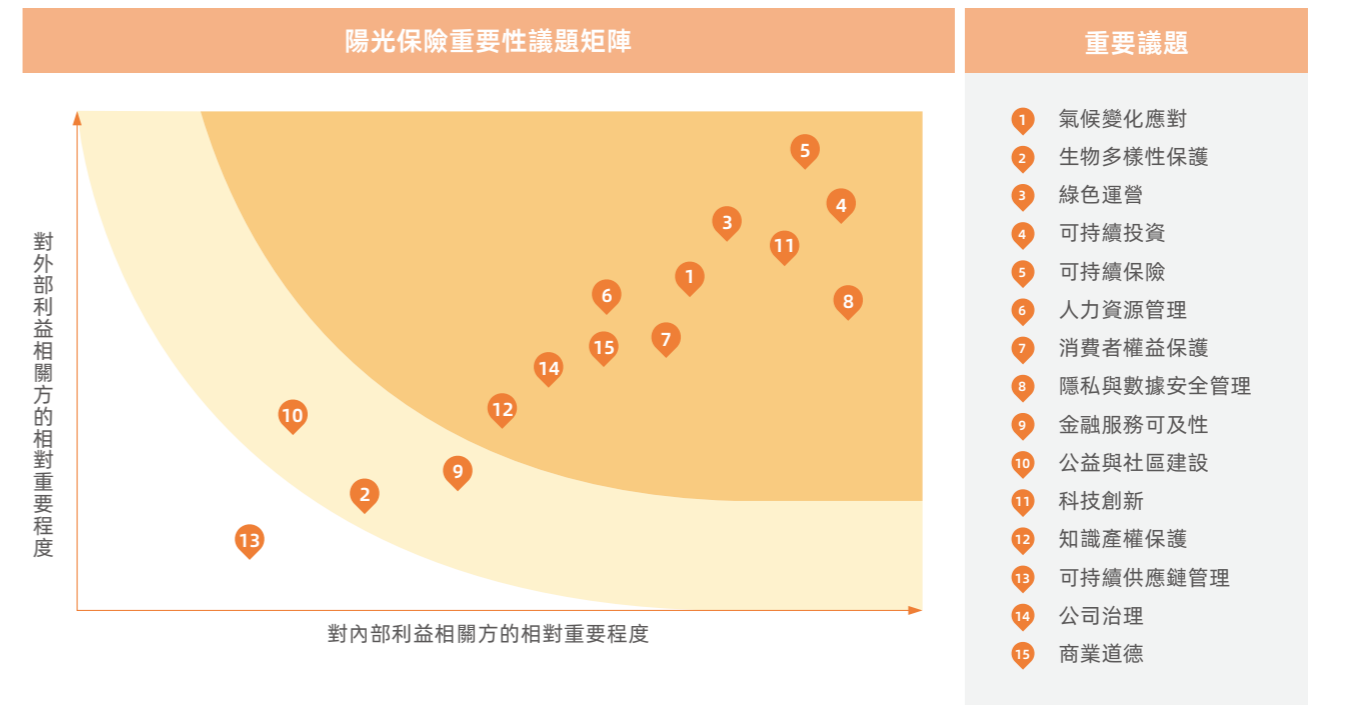
陽光保險對利益相關方進行問卷調查，包括政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、代理人、供應商與合作夥伴、社區 / 非政府組織等，邀請利益相關方從自身角度評價各議題的重要性程度。陽光保險在調查結果的基礎上進行分析，識別、評估議題的重要性。

確認議題排序

在綜合分析的基礎上，根據議題對各利益相關方的重要性以及議題對陽光保險可持續發展的重要性兩個維度進行統計和分析，並採用矩陣形式進行議題表達。這一重要性議題矩陣將作為未來戰略製定、目標設置和信息披露的重要參考。

分析運營影響

向管理層徵求意見，從陽光保險角度評估議題對陽光保險的重要性。



02

可持續 業務

- 026 可持續保險
- 032 可持續投資
- 036 可持續健康管理
- 038 金融服務可及性





可持續保險

陽光保險積極踐行保險業務在建立健全綠色低碳循環發展經濟體系、促進經濟社會可持續發展中的正向作用，規範可持續保險管理體系，深入開展可持續保險品類創新，著力強化可持續保險服務能力，拓展可持續保險業務覆蓋。



可持續保險管理體系

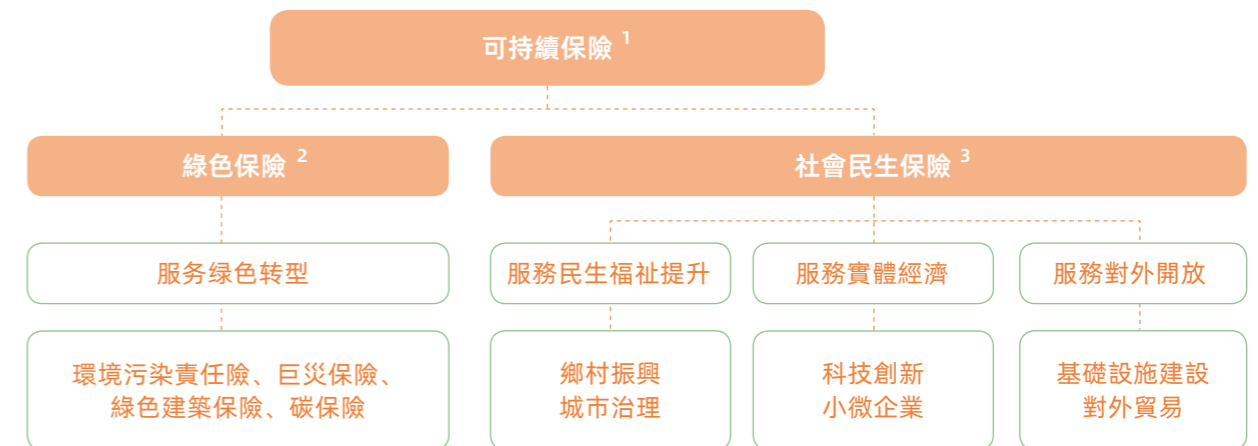
我們以市場為導向、以客戶為中心，製定發布《可持續保險政策聲明》，明確將 ESG 因素全面融入保險業務發展，推動業務環節中的 ESG 風險管理。針對保險產品研發、承保等環節，建立了保險風險管理製度，明確風險管理相關工作流程，持續研究和監控 ESG 風險。



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，明確可持續保險的分類標準和發展目標，加大可持續保險創新力度，完善和豐富可持續保險產品組合。我們大力發展綠色保險及社會民生保險，支持實體經濟發展和綠色低碳轉型，服務社會民生福祉提升。

可持續保險產品分類



2023 年可持續保險績效

業務類型	保費收入（萬元）	保險金額（億元）
綠色保險	801,553	121,750
社會民生保險	6,687,862	954,370
共計	7,489,415	1,076,121

1 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製定。
 2 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。
 3 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。

綠色保險

我們積極把握行業動態，深度挖掘客戶保險保障需求，以客戶需求為導向，圍繞綠色保險產品供給、綠色保障覆蓋廣度與深度、綠色風險數據積累等重點方向持續發力，健全綠色保險政策研究和產品創新機製，加快構建多場景、多方位的綠色保險產品和服務體系，全方位助力經濟和社會的綠色低碳轉型。

我們探索開發綠色低碳保險產品，大力發展綠色保險業務，在環境污染責任險、綠色生態農業保險、氣象指數保險、巨災保險等傳統險種上持續發力，同時在綠色能源、綠色交通、綠色建築、綠色技術等險種上不斷創新拓展。通過發展新能源車輛保險，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。2023 年，陽光保險為 177 萬次企業及個人提供綠色保險保障 12.18 萬億元，提供賠款支持超 41 億元。

為 **177** 萬次企業及個人

提供綠色保險保障
12.18 萬億元

提供賠款支持
超 **41** 億元

案例：福建首單林木颱風氣象指數保險落地漳州

2023 年 4 月，陽光財險開發的福建省首單商業性林木颱風氣象指數保險在漳州天寶國有林場正式簽單落地，為天寶國有林場 460 畝商業林木提供 46 萬元的風險保障。漳州市林業局、漳州市氣象局和陽光財險共同合作，建立「林業 + 保險 + 氣象」的合作機製，合作三方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，合力推動建立一套完善的災前預防、災害補救、災後補償森林保險體系，著力構建森林保險長效機製，為漳州林業改革及生態建設成果提供安全、可靠保障。

案例：綠色建築能效保險助力建築行業低碳轉型

為全方位支持低碳經濟發展，助力「雙碳」戰略目標，2023 年 6 月，陽光財險在浙江地區落地綠色建築性能及建築節能能效保險，為支持建築領域「雙碳」戰略提供了實踐樣本。本項目共為杭州 3 家房地產開發企業的 30 萬平方米建築提供二星級綠色建築標準風險保障，在項目竣工後，如果申請綠色建築評價標準未達到二星標準或出現偏差，按合同約定，陽光財險將提供綠色改造補償，以確保項目最終達到二星標準，助力綠色低碳目標的達成。2023 年，陽光財險提供碳相關保險保障 417 億元，實現保費收入 7,243 萬元，提供賠款支持超 1,700 萬元。

案例：協同政府開發農業巨災指數保險

2023 年 8 月，陽光財險江西省分公司新余中心支公司簽單新余市農業巨災保險，為承保區域提供風險保障 400 萬元，實現承保區域包含暴雨、乾旱、凍害、冰雹、風災、雪災和地震（餘震）共 7 大類保險災害種類全保障覆蓋。通過「保險 + 氣象 + 政府」三方合作機製，將氣象預警與保險保障效用有機結合，有效減輕地方政府因自然災害發生後在災難救助、災後恢復與重建等方面的壓力，助力當地農業經濟發展。

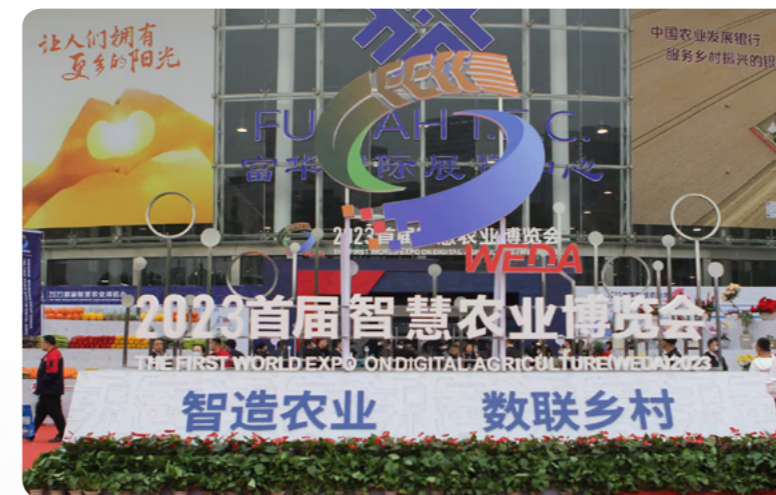
社會民生保險

陽光保險持續進行社會民生保險產品的研發，積極響應鄉村振興戰略，支持城市治理，參與城鄉多層次社會保障體系的構建，服務民生福祉提升；積極為中小微企業提供精準、便捷的保險服務，服務實體經濟發展；持續為「一帶一路」沿線項目建設提供風險保障，加大對基礎設施建設的風險保障支持，服務對外開放。

服務民生福祉提升

農業保險保障糧食安全

我們構建從大宗糧油到全品種、從基本險到「基本 + 商業 + 附加」、從農業生產環節到「生產 + 倉儲 + 物流 + 生產設施設備」全鏈條的農險產品體系，服務對象和領域不斷延伸，精準承接「三農」保險需求。大力發展農業保險和涉農保險業務，通過構建三大糧食作物完全成本保險、收入保險、商業補充保險、玉米大豆複合種植保險等多層次產品體系，保障主糧糧食安全，通過深入推進大豆完全成本保險和種植收入保險，健全油菜、花生、油葵等多種油料作物生產保障體系，推動油料作物產能提升。2023 年，陽光在 32 省為 91.66 萬農戶提供農業保險風險保障超 286 億元，支付理賠款 4.55 億元，惠及農戶 36.78 萬戶。陽光保險在「三農」保障方面還研發多類創新產品，如鄉村基建保障、農村環境責任保險和民宿保險，全方位織牢織密安全網。



陽光保險作為唯一保險業代表在首屆智慧農業博覽會上貢獻「陽光方案」

為 **91.66** 萬農戶
提供農業保險風險保障

超 **286** 億元

支付理賠款
4.55 億元

惠及農戶
36.78 萬戶



民生普惠保險助力社會治理

我們構建多元、多層次普惠保險產品體系，積極開展大病保險、惠民保、防貧保等普惠保險項目。2023 年，為 1,608 萬人提供近 11.52 萬億元大病保險風險保障，支付賠款 10.48 億元；「惠民保」業務覆蓋人群 3,181 萬人，提供近 8.50 萬億元風險保障，支付賠款 1.80 億元。同時，我們還為戰鬥在脫貧攻堅、鄉村振興一線的幹部提供保險保障，為防範貧困人員因意外傷害致貧返貧提供保險支持。我們積極落實關於加強新市民金融服務工作的政策要求，聚焦新市民生活保障及民生福祉，不斷提升新市民的安全感和幸福感，積極為餐飲、倉儲、建築、裝卸搬運、家政服務、快遞、網約車等吸納新市民就業的行業提供團體意外險、團體健康險等風險保障，持續推進產品服務創新，豐富產品供給，擴大保險保障覆蓋面。2023 年，為 7.09 萬家企業、425.26 萬人次提供近 2 萬億元風險保障，支付賠款近千萬元。



案例：積極響應「健康中國」戰略，助力多層次醫療保障體系建設

陽光財險持續強化健康醫療保險保障產品服務供給，形成包括大病保險、惠民保、防貧保、城鎮職工醫療補充、城鄉居民無責意外在內的多層次保障產品體系。2023 年，參與承保 139 個健康醫療保障類項目，覆蓋人群超 4,000 萬人次。

陽光人壽加快發展醫療、健康、養老、嬰幼兒相關保險產品，進一步完善產品體系，發揮保險專業力量和保障功能，服務多層次醫療保障和養老幼托體系，助力「健康中國」落到實處，惠及廣大群眾。針對不同客戶群體，先後打造多種醫療理賠產品，全面滿足客戶對美好生活的需求。截至 2023 年，在售疾病險產品 21 款，醫療險產品 28 款，為客戶提供高質量、個性化的醫療保險服務。

參與承保
139 健康醫療保障類項目

覆蓋人群
超 **4,000** 萬人次

在售疾病險產品	醫療險產品
21 款	28 款



案例：殘疾群體保障險，守護內蒙古 40 餘萬殘疾人士安心「前行」

陽光財險積極支持內蒙古自治區殘聯構建殘疾人社會關愛體系，結合殘疾群體特點，精心設計服務方案，提供貼心完善的保險保障服務，為內蒙古持證殘疾人提供意外傷害、身故殘疾、意外傷害醫療、猝死、家財的風險保障，以及自然災害導致身故補貼等貼心守護，有效提升殘疾人抵禦意外傷害的能力，讓殘疾人在遭遇困難時，多一份救助保障，減輕因為意外傷害造成的經濟負擔與壓力，助推殘疾人生活質量提升，為殘疾人大踏步勇敢「前行」保駕護航。



案例：食品安全責任保險：讓舌尖上的美味更安全

食品安全直接關係廣大人民群眾的身體健康和生命安全，關係國家的健康發展，關係社會的和諧穩定。陽光財險推出食品安全責任保險，為食品的安全質量提供保險保障，全力助推生產綠色、生態、無公害食品的企業健康發展。2023 年，陽光財險為 10,626 家食品企業或個人提供 316 億元的食品安全保障，覆蓋食品生產、經營以及餐飲等多個行業。

為 **10,626** 家
食品企業或個人提供
316 億元
食品安全保障

服務實體經濟

陽光保險積極貫徹落實中央關於金融服務小微企業的政策要求，堅持「服務實體、踐行普惠」的發展導向，深度聚焦小微實體需求，以更優質的保險服務，提升重點領域服務精確度，助力小微企業發展，共促普惠金融。2023 年，我們為約 2.58 萬家中小微企業提供風險保障 3,040.2 億元，幫助約 6.82 萬家中小微企業獲得融資金額 113.0 億元。



為約 **2.58** 萬家中小微企業

提供風險保障 **3,040.2** 億元

幫助約 **6.82** 萬家中小微企業

獲得融資金額 **113.0** 億元



案例：「防火保」系列產品服務小微企業個性化保障需求

陽光財險通過開展客戶調研、機構調研、市場調研，總結小微客戶的差異化需求，升級推出「防火保」等系列產品，創新推出針對住宿、餐飲、零售、娛樂等行業的專屬產品，保障範圍涵蓋財產損失、場所責任、食品安全、雇主責任等常見風險，通過菜單式的保障方案設計，更加靈活地滿足了小微企業、個體工商戶的多元化、個性化保障需求。2023 年，該產品為 1.9 萬餘個小微企業提供了近 199 億元的風險保障，幫助其增強穩定經營能力。

服務對外開放

陽光保險積極主動服務國家戰略，響應國家「一帶一路」倡議，2023 年為我國企業「走出去」提供風險保障保額人民幣超 980 億元，涉及「一帶一路」沿線 56 個國家，項目 402 個。積極落實國家高水平對外開放部署，支持上海國際再保險中心建設，順利成為行業首批在上海設立再保險運營中心的七家保險主體之一，提升金融服務水平和國際競爭力。



為我國企業「走出去」提供風險保障保額

人民幣超 **980** 億元

涉及「一帶一路」沿線 **56** 個國家

項目 **402** 個



案例：成功出具「再保國際板」業務行業第一單

2023 年，陽光財險上海再保險運營中心作為首批入駐機構，參與上海國際再保險交易中心揭牌儀式，並與保交所「再保國際板」系統平臺順利對接，成功出具上海國際再保險交易中心的「再保國際板」首單業務。本項業務為國家電力投資集團 2023 年在土耳其投資興建的光伏發電項目提供保險保障，是「再保國際板」服務「一帶一路」戰略、支持中國企業「走出去」、用綠色保險產品保障清潔能源生產的典型案列。

可持續投資

我國正處在全面建設社會主義現代化國家、向第二個百年奮鬥目標進軍的新發展階段，「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念是確保我國經濟社會持續健康發展的行動指南。聯合國《2030年可持續發展議程》中的「人類、地球、繁榮、和平、夥伴關係」的價值理念，與我國新發展理念高度契合。陽光保險遵循國家戰略和聯合國倡議，在投資框架中全面整合國際、國內可持續發展理念，持續加大保險資金對可持續投資的傾斜力度，堅定做好可持續投資的推廣與實踐。

可持續投資管理體系

陽光保險遵循中國人民銀行、國家發展和改革委員會、中國證券監督管理委員會聯合發布的《綠色債券支持項目目錄》和聯合國《2030年可持續發展議程》提出的17項可持續發展目標，結合自身實際業務情況，製定《綠色和可持續投資統計規範》，明確可持續投資定義與統計口徑，準確識別並深入分析投資標的「綠色與可持續投資」屬性，建立合理有序的可持續投資管理機製。陽光充分發揮保險資金優勢，積極將ESG因素融入投資活動中，推動資金流入綠色低碳及可持續優質產業。截至2023年末，陽光保險可持續投資餘額超500億元，其中綠色投資超180億元，重點佈局工業創新、健康福祉、清潔能源及節能環保、基礎設施綠色升級等領域，在上述領域的投資規模分別達到198億、109億、86億、84億。

可持續投資分析

納入 ESG 因素的可持續投資框架

我們在投資活動中踐行可持續發展理念，將環境、社會和治理因素納入投資決策，形成具有陽光保險特色的「主題 - 政策導向 - 行業」三層次可持續投資框架。框架結合具有長期性和普遍性的宏觀趨勢及國家戰略確定「主題」，並根據國家級重要會議的會議精神提煉「政策導向」，再根據執行層面的具體落實對應到相關行業。框架目前確定了「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」「國家安全體系」5個正面主題及「經濟結構轉型和監管問題」「兩極分化問題」「安全挑戰問題」3個負面主題，並根據主題形成正負面行業清單，進一步明確出57個正面行業和16個負面行業。同時框架充分考慮經濟結構轉型過程中，對多目標下政策平衡和政策調整的適應，一是在從正負面行業落地到具體標的過程中，仔細甄別陽光投資的標的在

踐行納入環境、社會和治理因素的綠色金融要求上的的具體表現，屬於正面清單中的標的將按照「6+17」的口徑進行標籤分類，「6+17」的標籤是基于《綠色債券支持項目目錄》所劃分的6個領域和聯合國17項可持續發展目標設定；二是建立檢視機製，定期對主題、政策導向和細分行業進行更新，以動態調整的框架靈活配合政策目標的調整。



ESG 盡職調查

陽光保險高度重視 ESG 風險因素對信用風險造成的影響，對於標準化投資產品、非標類投資項目開展全面的 ESG 領域評估打分。該打分有三大核心指標，環境評估 (E)、社會評估 (S) 和治理標準 (G)，各核心指標下設一級指標和具體的二級指標，涵蓋員工多元化、員工安全管理、社區、氣候變化等關鍵維度。對於標準化投資產品，我們通過收集公開市場資料，開展對企業的 ESG 盡職調查，並進行評估打分。對於非標類投資項目，我們執行 ESG 盡職調查，細緻審查企業提交的 ESG 盡職調查清單，並針對發現的風險製定緩解措施。ESG 盡職調查清單中涉及污染與消耗、氣候變化、環境治理機遇、環評製度等 ESG 關鍵議題。對於另類投資項目，我們根據股權、不動產、私募基金等不同項目行業特點，製定了 ESG 合規文件清單和合規風險審查清單，在投資項目開展過程中進行 ESG 合規風險審查，並在法律盡職調查報告、內部合規報告中相應增加 ESG 盡調內容。對於 ESG 相關的盡調與分析內容，我們將梳理形成可持續評價分析，並出具相應的結論，以此作為投資決策的參考依據。

投後 ESG 管理

投後 ESG 管理體系

我們製定《債權投資計劃投後管理辦法》《股權投資計劃投後管理辦法》等製度規範，將 ESG 相關考量納入投後管理流程中。在項目監測方面，我們在投資合同模板中，除融資主體保證未發生重大 ESG 風險及投資項目符合相關 ESG 規定外，還加入要求融資主體在發生對項目造成實質影響的 ESG 事件時需及時通知受託人的機製，並增加了受託人可就重大 ESG 風險追究融資人違約責任的條款，嚴格按照合同的標準條款約定進行持續投後監測。在資金撥付方面，我們在提款申請書模板中加入了相應的 ESG 表述，要求融資人在提款前對不存在重大 ESG 隱患進行聲明。如果出現重大 ESG 隱患，會根據合同約定進行相關的風險處置，如中止投資。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，將按照相關問責規定進行責任追究。

代理投票

為更好地規範被投企業的治理表現，提升被投企業對 ESG 的關注與重視，陽光保險依據《上市公司治理準則》《股票投資基本製度》等製度文件，製定《股票代理投票管理辦法》，明確代理委託人進行投票的相關要求，更好地監督被投企業公司治理情況。我們希望通過投票的方式，發出聲音、表達立場，從而推進被投企業的可持續發展。

案例：陽光 - 汝南水環境治理基礎設施債權投資

陽光資產發起設立「陽光 - 汝南水環境治理基礎設施債權投資計劃」，該項目資金用於汝南縣中心城區水系環境綜合治理工程項目，項目設計覆蓋範圍為 1,438.19 平方公頃，工程治理內容包括河道疏挖，岸坡防護，水污染防治及生態環境工程等，其中河道治理長度 64.24 公裏，加固堤防 11.1 公裏，汝河故道等多條河道的清水型生態工程覆蓋面積約 502,700 平方米。截至 2023 年末，該產品注冊規模 4.5 億元，已經投入實際運營，為改善汝南縣水環境、預防洪澇災害起到了積極作用，產生了顯著的環境和社會效益。

案例：陽光 - 中國節能基礎設施債權投資

陽光資產發起設立「陽光 - 中國節能基礎設施債權投資計劃（一期）」，資金用於生活垃圾焚燒發電項目。截至 2023 年末，實際募集規模 10.75 億元，該項目已經投入實際運營，有效提高了河北省及山東省四個項目所在地的生活垃圾處理水平，推進區域生活垃圾處理向無害化、減量化、資源化發展，通過焚燒發電顯著提升垃圾減量和回收效率，為保護生態環境、建設環保型社會起到積極作用。

案例：陽光 - 河南水投水生態項目基礎設施債權投資

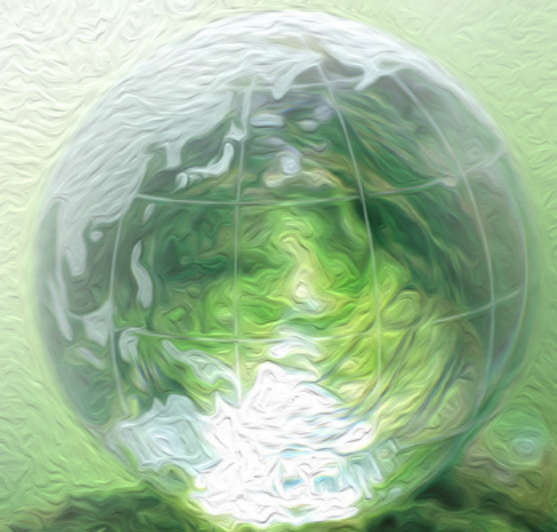
陽光資產發起設立「陽光 - 河南水投水生態項目基礎設施債權投資計劃（一、二期）」，資金用於汝州市水生態綜合治理項目建設。截至 2023 年末，兩支產品合計募集規模為 18.9 億元，兩支產品的設立為汝州市水生態綜合治理項目的順利建成提供了有力的資金保障。目前，汝州市水生態綜合治理項目已投入運營，為汝州市創建和維護良好生態環境及和諧居住條件起到了積極的促進作用，並在很大程度上緩解了汝州市的乾旱狀況，對當地綠色城鎮化產生了顯著的綜合效益。

可持續投資議題研究

2023 年，陽光資產加入了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」，並和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」，在 2023 年中國金融學會綠色金融專業委員會年會上進行了階段性成果展示。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，期望對 G20 國家生物多樣性相關風險進行識別，並就在國際治理體系中建立更完善的生物多樣性相關風險管理與合作機製提出政策建議。

案例：研究開發人民幣環境因子模型

陽光資產利用生物多樣性、氣候脆弱性以及碳減排速度 3 大環境因子，構建了人民幣環境因子公允價值模型，用於監測生物多樣性等環境風險對匯率的影響。三大環境因子中，生物多樣性因子採用聯合國貿發組織生物多樣性貿易指標，該指標反映了貿易中生物多樣性商品占總貿易的比重，越大表明該國貿易越符合可持續發展的要求；氣候脆弱性因子採用美國聖母大學各國氣候脆弱性指標（ND-GAIN Index），該指標衡量各國受到負面氣候衝擊的傾向；碳減排速度因子基於美國能源部二氧化碳信息中心的碳強度數據，計算各國碳強度年度變化得到碳減排速度。模型實現了資產配置的相對價值比較，陽光資產利用該模型進行投資分析並輔助投資決策。





可持續健康管理

陽光保險始終以客戶為中心，持續關注客戶在醫療、養老服務方面的新需求，持續夯實陽光融和醫院發展基礎，同時響應國家「健康中國」戰略，積極應對人口老齡化趨勢，基於養老業態及運營模式的探索與積累，創新養老產品體系，為更多客戶帶來安全和保障。



醫療服務

陽光保險積極建立和完善保險在醫療健康服務領域的生態體系，依託我們在保險與醫療護理行業的優質資源，通過自建護理站及整合優質護理網絡，構建陽光「保險 + 醫療」的護理無憂服務體系，打通客戶健康管理全過程，滿足客戶院前陪診、院內陪護及院後康護的全流程需求。



「線上 + 線下」拓展醫療服務網絡

陽光融和醫院持續累積技術優勢，夯實了發展基礎，通過「國家標準化房顫中心」認證，落戶濰坊市首家中國醫藥教育協會眩暈專委會眩暈專家工作站，同時分別向銀川寧夏陽光醫院、日照五蓮醫邦醫院、臨沂沂南仰成醫院進行健康管理、心血管內科、影像中心的管理輸出，形成綜合醫聯體，提升了醫療健康服務能力和覆蓋廣度。與此同時搭建「線上」醫療健康服務渠道，基於互聯網醫院拓寬家庭醫生的服務能力，逐步實現「線上 + 線下」服務體系建設，創新以家庭為單位的服務模式，通過為用戶建立健康檔案，增強家庭醫生對客戶進行醫康護全生命週期健康管理的主動性，進一步促進其為客戶提供定製化服務。

2023 年度，陽光融和醫院獲得了社會與公眾的一致好評，榮獲「山東省高質量發展企業優秀案例」、市級「最佳志願服務組織」、丁香園「全國最佳品牌傳播機構非公 50 強」、艾力彼「非公單體醫院 50 強」等榮譽，同時在濰坊市衛健委組織的 2023 年群眾就醫看病滿意度第三方測評中位列全市三級甲等綜合醫院第一位，社會影響力得到進一步的提升。



「保險 + 醫療」實現行業聯動

我們積極促進保險主業與醫療健康行業的融合聯動，推動金融創新成果惠及客戶。陽光融和醫院則加強推廣小額快賠及護士線上賠平臺，擴展「陽光匯」的審核服務到產險非車和壽險團險，完成產險意健險、責任險傷情判斷服務對接，同時通過一站式保險服務平臺建設和保險客戶直付平臺完善，增加融和安心版、住院津貼類型險種納入直付範圍，支持陽光多險種範圍內免墊付費用就醫，為客戶提供就診住院、導醫、健康管理、理賠諮詢等全方位、一體化的服務，提升了客戶體驗，豐富了客戶醫療護理解決方案，滿足了不同客戶的多元化需求。陽光人壽持續拓展與其他醫療健康機構的融合聯動，正式上線護理無憂服務，該服務以增值服務的形式，向重疾險的出險客戶提供最長連續 10 年期的體驗式醫學護理、生活照護等共 32 項上門護理服務，推動落實客戶需求。



養老服務

陽光保險致力於提供高質量水平的養老服務，依託陽光醫療康養資源的積累，推動養老服務的規範化發展，並將陽光康養文化貫穿於為客戶提供產品和服務全週期的流程和細節中。截至 2023 年底，陽光保險已在北京、山東地區落地社區養老項目，陽光的養老服務能力也得到了社會公眾的廣泛認可。其中，德州陽光頤養中心在 2023 年度的養老機構星級複評中，以接近滿分的成績高分獲評「四星級」養老機構。

廣州從化「陽光人家·粵港澳全齡康養國際社區」是陽光先期開業的養老項目，自 2021 年底開業運營以來，定位遠郊康養低密持續養老照料社區（CCRC），主要滿足中老年康養需求，兼顧了全齡康養旅居需求，該社區榮獲 2023 年「年度保險客戶宜養生態社區」獎項。





金融服務可及性

陽光保險持續完善服務模式，利用金融科技優勢，提升保險服務便捷性，為更廣大的人群推廣保險知識，提供更有溫度的保險服務。截至 2023 年末，我們的網點遍佈全國各省市區域，著力滿足更多地區的金融需求。

我們持續深化「線上」「線下」雙渠道優化策略，全面推進移動服務渠道建設，通過客戶服務熱線、「陽光保險+」小程序、「陽光車·生活」APP 及小程序、「我家陽光」APP 和陽光官網等渠道，不斷創新多種服務方式，拓展服務覆蓋的廣度，促進金融服務惠及更廣泛的客戶人群。

綜合服務平臺



陽光官網

提供全面的保險產品和服務信息，包括各類保險產品的詳細介紹、購買流程、理賠服務等，同時提供在線客服和智能問答等交互功能，客戶可以隨時在線諮詢問題，獲取專業的解答和幫助



客戶服務熱線「95510」

提供全年全天 24 小時接報案、查勘調度、保單查詢、投保預約、諮詢投訴、道路救援、災害提醒等多項服務



「陽光保險+」小程序

提供集成壽險、財險服務的在線綜合平臺

子公司專用服務程序



陽光人壽「我家陽光」APP

首創業務辦理真人引導模式，打造沉浸式在線服務體驗，以真人視頻加語音展示仿真櫃面工作形態，引導用戶完成業務辦理



陽光財險「陽光車·生活」APP 及小程序

覆蓋保單服務、理賠服務、救援服務、增值服務四大場景



案例：專屬代理門店（EA 門店）

陽光財險積極探索專屬代理門店（EA 門店）渠道模式，發展小微型、社區化、門店化經營的區域性專業代理門店，根植於金融服務較難觸達到的社區，代理陽光保險產品。我們運用大數據技術不斷優化門店的選人、選址、佈局模式，旨在為更多客戶提供優質保險服務。截至 2023 年末，陽光財險擁有專屬代理門店共 2,093 家。



陽光財險專屬代理門店
共 **2,093** 家



案例：馬背服務為畜牧業保駕護航

畜牧業是新疆伊犁地區農業農村經濟發展的重要組成部分。發展畜牧業保險，對畜牧業規避自然災害、意外事故、疫病等風險，提高牧民防災減損能力，保障畜牧業健康發展具有重要意義。由於當地山路路況較差，理賠過程中查勘車往往無法行駛，陽光保險新疆農險專員們練得一手好騎術、好馬術，在查勘時，專員們晝夜兼程，騎馬過河，協助農戶完成無害化處理工作，為推動現代畜牧業發展做出了陽光貢獻。



案例：三農服務站建設

陽光保險積極推進鄉村振興，支持農業農村改革，發揮保險主業優勢，通過培養專業人才隊伍，進行鄉村保險複合人才建設。截至 2023 年，陽光財險已設立三農服務站（鄉鎮級）341 個，三農服務點（村級）801 個，培養農險專業隊伍人員 157 人，培養協保員隊伍 1,387 人。其中，陽光財險湖北分公司將保險隊伍建設與基層駐點幫扶工作有效結合，促進培養「懂農業、愛農村、愛農民」的鄉村保險複合人才隊伍，為鄉村振興貢獻力量。



案例：無人機技術拓寬金融服務範圍

為完善重大災險相關工作流程，確保受災客戶第一時間得到妥善安置，陽光保險在理賠查勘中應用無人機技術，有效拓寬了服務的可及範圍。2023 年 8 月，黑龍江省南部五常市連續降雨，陽光財險黑龍江分公司出動 5 架無人機，在人工觸達難度較高的受災地區投入使用，為理賠工作提供了有效支持，得到了客戶的一致好評。



03

可持續 運營

- 042 客戶權益
- 048 員工發展
- 056 代理人發展
- 058 可持續供應鏈
- 059 社會責任





客戶權益

陽光保險始終堅持「以人民為中心」的發展思想，全面踐行金融工作的政治性、人民性，以「讓客戶說好——一切為了客戶」的企業文化為引領，圍繞消費者權益保護、提升服務品質等開展一系列工作，傳播愛與責任的保險向善文化。



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》等法律法規政策，在董事會消費者權益保護委員會的指導下，以公司消費者權益保護專項文化為引領，全面落實各項消費者權益保護工作要求，持續推進消保體制機制的完善與健全，將消費者權益保護納入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略中。將消費者權益保護審查融入與消費者相關的各個環節，線上線下並重，風險關口前移，嚴格防控侵害消費者事件的發生。通過嚴格的消費者權益保護內部考核機制，壓實各主體責任，確保消費者權益保護工作落細落實。

我們堅持「依法合規、平等自願、誠實守信、以消費者為中心」四項消費者權益保護工作原則：

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過程中，應堅守誠信理念和契約精神，切實履行保險公司責任和義務，堅決反對任何傷害消費者的行為。

平等自願原則

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。

以消費者為中心原則

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、有意義的產品和服務。

消費者
權益保護
工作原則

我們嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《保險銷售行為管理辦法》等法律法規政策，不斷完善負責任營銷政策，陽光保險及子公司製定《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製度，嚴格規範營銷行為，明確營銷宣傳的審批流程和機製、銷售從業人員營銷宣傳的規範、日常監測和違規責任追究等規定，列舉了禁止性的營銷宣傳行為的示例。例如在通過電話呼叫、信息群發、網絡推送等方式向消費者發送營銷信息時，需向消費者提供拒收或者退訂選擇。消費者拒收或者退訂的，不得以同樣方式再次發送營銷信息。對於產品與服務營銷宣傳材料，均進行合規性審查，確保負責任的真實宣傳，避免虛假營銷、銷售誤導等行為。



有聲有色開展消費者教育宣傳

陽光保險認真落實監管機構號召，踐行企業責任，開展形式多樣、內容豐富、特色鮮明的消費者權益保護教育宣傳活動，面向消費者提示金融風險、宣揚誠實守信理念、倡導理性消費觀，助力金融知識融入消費者生活。

「3.15」消費者權益保護教育宣傳

陽光保險緊密圍繞「共築誠信消費環境 提振金融消費信心」主題，形成「高管帶頭，管理者先行，全員參與」的教育宣傳模式。內容上，聚焦社會關切，加強消費者權益保護宣傳引導，群體上，關注「一老一少一新」、殘障人士等特殊人群，區域上，重點加強對農村地區、邊遠地區、少數民族地區的金融教育輻射和覆蓋，開展形式多樣的教育宣傳活動。



金融消費者權益保護教育宣傳月

2023年9月，陽光保險上下齊心合力，扎實開展一系列形式多樣、覆蓋廣泛的金融教育宣傳活動，積極創新宣傳方式，拓寬宣傳渠道，擴展受眾範圍。活動期間，全國2,689家營業網點發揮主陣地優勢，凝聚力量多地區、多舉措、多層次開展金融知識「進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈」活動，營造「全員參與」的熱烈宣傳氛圍。活動中，開展「小橙大愛」智慧助老公益講座，幫助社區老年人瞭解詐騙典型案例和反詐App使用技巧，提升老年人風險識別和應對能力。



全國 **2,689** 家
營業網點參與

開展金融知識活動「進農村、進社區、進校園、進企業、進商圈」



進農村



進企業



進商圈



進社區



進校園



案例：馬背講消保，將金融知識帶進大草原

依託金融消費者權益保護教育宣傳月活動契機，陽光保險走進青海省年乃索麻村開展金融知識雙語宣講，牧民們圍成圈席地而坐，講師用當地語言為牧民講解金融知識、提示金融風險，並將金融知識融入趣味互動活動中，歡聲笑語在草原上縈繞盤旋。



多措並舉厚植消保服務理念

陽光保險建立了以「客戶至上，讓消費者滿意」為工作追求的消保專項文化，健全消費者權益保護內部培訓體系，常態化組織開展消費者權益保護內部培訓及趣味學習活動，促進消保理念入腦、入心、入行，提升全體員工的消保意識及能力。

消保教育融入內部培訓體系

我們為新入職員工、基層業務人員、管理人員均設置了消保培訓必修課程，並為銷售、理賠、客服等與消費者密切接觸的崗位開設專項培訓課程，規範員工服務行為。2023年共計推出消保課程118門，學習人次超22萬。

「高管講消保」帶動人人做消保

2023年我們重點開展「高管講消保」活動，各級高管依託晨會、視頻會議等平臺和渠道，全方位解讀消費者權益保護工作要求，深耕厚植「全員學消保、全員知消保、全員行消保」的觀念，推動消費者權益保護思想融入陽光經營發展全流程。



案例：開展消保先鋒微視頻大賽，寓教於樂培育消保理念

陽光保險在全系統內開展「輕鬆學消保 奮勇爭先鋒」微視頻大賽，各級機構上傳參賽視頻115個，累計流覽及投票量達3萬人次。視頻內容包括消保政策解讀、糾紛化解技巧、消保優秀管理經驗、客戶服務故事、崗位技能等，在全系統內掀起「輕鬆學消保」熱潮。



上傳參賽視頻

115 個



累計流覽及投票量

達 **3** 萬人次



消費者權益保護審計

陽光保險已建立常態化、規範化的消費者權益保護內部審計機制，製定消費者權益保護審計方案，將消費者權益保護工作納入年度審計範圍，以5年為一個週期全面覆蓋總部相關部門和所有一級分支機構。

提升客戶服務質量

我們始終堅持以客戶為中心，以客戶需求為導向，倡導以感知的愛心、產品的用心、服務的貼心滿足客戶的需求，以實用性、好用性作為衡量客戶服務的原則，以科技創新為支撐，在服務方面不斷精耕細作、精進臻善，讓保險服務更簡單、更高效、更貼心。

傾聽客戶心聲，客戶體驗官為客戶發聲

我們傾聽客戶心聲，組建並不斷充實壯大陽光特色「客戶體驗官」隊伍，在產品和服務流程設計階段，「客戶體驗官」以「小型新聞發佈會」「穿透式親身體驗」等方式，站在客戶視角進行感知與評價，在產品和服務運行階段，採取空降「神秘人」的方式進行體驗審查，始終以客戶視角驅動產品和服務的不斷優化。



深化科技應用，提質提速升級線上服務

我們以科技創新為支撐，積極拓展線上化、數字化和智能化運營服務。通過拓展視頻應用，打通線上服務最後一公里；推出「服務機器人」和「靈犀」計劃，將被動服務變為主動服務，讓客戶感受服務的便利性、可得性和獲得感。

播撒愛與責任，舉辦陽光客戶節活動

我們舉辦了「聆聽客戶聲音，播撒愛與責任」客戶節系列活動，加強與客戶的連接，回饋客戶的支持和信任。面向「一老一小」人群開展以傳統家風文化為切入點的書畫比賽評選活動；為企業客戶開展「專業+科技」的風險減量管理服務。

貼心服務客戶，開展客戶滿意度調查

我們已連續九年使用 NPS（淨推薦值）作為客戶滿意度調查的主要途徑。目前，我們的 NPS 客戶體驗智能管理系統已覆蓋客戶在全服務流程中的體驗反饋，通過 NPS 客戶體驗閉環管理機制能夠更清晰地瞭解客戶感受、客戶反饋，從而驅動產品服務精準化升級，不斷提升客戶滿意度，做到穩中有升。

關愛老年群體，讓金融服務「適老化」

我們積極響應國家人口老齡化戰略，將為老年人提供好的產品和服務提升到公司戰略高度，用專業的產品與服務為客戶提供全面的養老解決方案，優化線上服務助力老人跨越「數字鴻溝」，通過綠色通道、上門服務提升老年人金融服務的易得性，開展助老義診、定點幫扶邊遠貧困戶老年人、為革命老區的老年人送健康服務，用實際行動傳播愛與責任的保險向善文化。



服務設施適老化

我們為老年客戶在線下門店開通綠色服務通道，全程工作人員指引，優先辦理業務。在全國各網點設置「敬老區」，配備愛心座椅、老花鏡、輪椅和急救藥品等助老服務設施，讓老年人舒心、放心。



服務熱線適老化

我們全國統一客戶服務熱線為老年人提供一鍵直通人工客服的綠色通道，提升老年人服務便利性。



線上服務適老化

我們為老年人開發「大字版」「敬老版」「關愛版」等 APP 模式，提升老年人線上服務體驗。



陽光暖陽日

我們將每月 19 日定為「陽光暖陽日」，以此為契機，常態化開展助老敬老活動，營造敬老愛老氛圍，助力建設親老友好型社會。



智慧助老項目

我們聚焦老年人日常生活中涉及的出行、就醫、消費、文娛等高頻服務場景，通過線下和線上兩種渠道，在北京各社區、廣東從化陽光機構、產壽業務機構等廣泛開展助老服務。





員工發展

陽光保險秉持人才是第一生產力的理念，製定公平有效的員工雇傭和福利政策，提供安全舒適的工作環境，營造包容開放的文化氛圍，打造有競爭力的培訓平臺和發展通道。



員工權益保障



員工招聘與雇傭

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，按照雙方協商一致原則與新入職人員建立勞動關係，所有員工均與我們簽訂勞動合同。我們持續完善勞動用工相關規章製度，製定《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》等一系列用工規章製度，保障員工合法勞動權益，致力於構建和諧用工關係。

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。製度明確要求，工作人員應秉持公平、公正的原則，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。同時，在招聘實操工作中，積極促進公平就業，致力於營造多元的職場文化，堅決避免性別、民族、地域、宗教、種族、國籍等就業歧視，為不同背景的員工提供包容、平等的就業機會，做到公平、公正、公開。

我們嚴格遵守防止雇傭童工或強製勞工的法律法規，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。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，保障正常工作秩序，維護員工合法權益，避免強製勞工的情形發生。如發現上述情況，我們將依照法律法規以及內部要求進行嚴格處理。

通過發佈《職工代表大會條例》和《職工代表大會操作規程》，規範召開職工代表大會，保障員工的參與權、知情權、監督權。我們在製定、修改以上雇傭相關政策、決定涉及勞動者切身利益的規章製度或者重大事項時，均經職工代表大會審議通過。我們簽訂《女職工權益保護專項集體合同》，維護女職工的合法權益。



員工績效評估與反饋

我們製定《員工績效管理辦法》《薪酬管理辦法》等管理製度，每半年面向全體員工開展績效評估與反饋工作，在薪酬相關管理事項、績效計劃製定、績效輔導、員工績效評定、績效結果反饋及運用等環節明確詳實可行的管理要求，統一績效考核導向，建立科學、合理、有效的薪酬激勵機製。我們以陽光保險戰略目標為出發點，以價值創造為核心，體現市場化激勵與約束機製，充分調動員工工作積極性。



製定績效目標

簽定《績效目標責任書》，明確員工在考核週期內的工作目標，由主管和員工根據員工崗位職責與能力水平並結合實際工作內容充分商議製定績效計劃



開展績效輔導

主管實時關注員工工作開展情況，及時解決遇到的難題，確保工作順利進行



績效評級

根據陽光保險員工績效評定規範，遵循逐級負責、隔級審核的原則，由直接主管對員工打分，上級領導審核確認評定結果，再由直接主管將結果反饋給員工，確保員工知曉結果



績效申訴機製

如員工對評定結果有異議，可向主管進行協商，無法協商的可通過填寫《績效申訴表》提出書面申訴。相關部門需根據員工反映的情況予以核實並做出回應或調整

員工申訴與溝通

我們不斷暢通員工訴求反饋渠道，悉心聽取員工建議，建立線上線下多元化溝通平臺，如職工代表大會、95510 員工熱線、OA 創新論壇、CEO 直通車郵箱等，觸達各部門、各層級員工，確保員工知悉相關信息，收集員工心聲和意見，保障員工言論自由與表達的權利。

職工代表大會

我們建立了規範的職工代表大會製度，積極促進民主管理。我們開展合理化建議徵集活動，廣泛聽取員工的意見和建議。

95510 員工熱線

設立 95510 員工反饋熱線，暢通員工溝通渠道，開展答疑培訓，對全系統內外勤員工進行 400 熱線宣傳推廣工作。



員工心聲駕到、機構直通車機製

多部門共同發起心聲徵集，搭建常態化員工心聲直通機製。如面向全系統，發佈《心聲駕到 | 提升員工服務幸福感》徵集帖。另外，通過機構人力直通車，定期調研機構管理痛點並解決管理問題。

OA 創新論壇

在陽光保險內部 OA 系統設置創新發言論壇，搭建員工發聲平臺，收集全系統員工心聲和意見。

CEO 直通車郵箱

CEO 直通車郵箱是陽光保險高層傾聽員工心聲的重要渠道。高層對來信中涉及到的政策製定、戰略執行、接地氣的創新變革等方面的典型問題與建議作出具體批示，指派相關部門開展工作。

員工滿意度調查

我們每年定期面向陽光保險全體員工開展多層級、多維度的員工滿意度調查，傾聽員工心聲、瞭解員工訴求、解決員工問題，從而持續提升員工滿意度水平。2023 年，我們針對組織氛圍、團隊導向、員工敬業度、員工激勵、職業發展、領導力、管理與授權等 16 個員工普遍關心的重要維度設計員工滿意度調查問卷並在全陽光範圍內發放，全面瞭解員工的工作狀態。根據問卷回收結果，陽光開展量化分析與調研，深入挖掘評分較低的板塊，開展針對性調整，持續優化員工的工作環境。2023 年度，員工滿意度調查整體評分 8.74 分（滿分 10 分）。

問卷調查範圍
全體員工

員工滿意度評分
8.74 分（滿分 10 分）

關愛員工發展

人才發展戰略

人才戰略是陽光保險的第一戰略。我們建立了覆蓋全員、機製完善的人才發展體系，涵蓋人才評價標準、人才評估手段、人才發展機製和規範。其中，人才評價標準涉及專業能力、通用能力和領導力，這三種能力形成崗位全勝任力模型，廣泛運用於各級員工招聘、評估、選拔、培養、晉升、任用等環節，實現人才評價標準的打通和閉環管理。同時，我們運用人才盤點、問卷調研、人才測評、現場觀察等一系列方法和手段為全體員工建立了包含個性特徵、專業技能、行為數據、學習經歷和工作履歷等全方位的人才數據標籤和畫像，為陽光保險人才個性化培養和發展奠定了堅實的基礎。

職業發展體系

我們將員工視為最寶貴的資源和財富，針對不同層級的管理者和管理儲備人才提供產品化、定製化的培養發展項目，旨在通過多元化的培養方式，全方位提升員工的綜合素質與領導力，加速關鍵管理崗位的人才培養與輸送。管理儲備人才需完成賽道式發展項目，各個層級中賽道項目根據不同人群發展階段及培養目標，進一步劃分啟程、加速、領航項目三類。

啟程項目

啟程項目面向新晉各賽道的管理者，以快速適應新崗位為目標，通過體系化培養，幫助新晉管理者快速適應新角色、產出高績效。

加速項目

加速項目面向各賽道儲備的年輕、學習能力強且積極進取的高潛人才，通過體系化培養，為學員的長遠發展加速助力。

領航項目

領航項目面向各賽道儲備的績效優秀、能力突出的較成熟人才，通過體系化培養，幫助學員為即將承擔更大的責任奠定能力基礎。



員工培訓體系

我們製定了《員工培訓管理辦法》，建立全景式人才發展體系，並根據不同發展階段、不同發展定位的員工，匹配相應的培養資源。我們持續豐富各類人才培訓項目，擴充精品課程和講師資源，以崗位全勝任力模型為培養依據，致力在多層次、全方位、跨領域培養人才，支撐各層級員工持續、高效的學習和發展，推進員工提升領導力、通用能力和專業能力。

畢業生 / 管培生培訓

管培生培訓是我們員工發展培訓體系中的關鍵一項。針對管培生，我們設計了定製化的「雛鷹培養計劃」。「雛鷹培養計劃」每年開展一期，針對每位管培生持續培養三年。培訓注重崗位培訓和跨部門輪崗經驗，也強調領導力發展、項目管理等核心能力的培養。

新員工培訓

所有新入職員工需完成基礎知識、合規和消費者權益培訓並通過相應考試，在通過考試後方可轉正，確保我們員工培訓覆蓋率及考試通過率為 100%。

領導力培訓

根據陽光保險領導力模型，為不同層級的管理幹部提供差異化且體系連貫的持續賦能培訓，圍繞管理人才發展的全生命週期（骨幹員工層 - 基層管理層 - 中層管理層 - 高層管理層），從不同的發展定位及培養方向出發製定培訓計劃，使管理幹部的培養內容既有差異又一脈相承。本項目全年共培養新任及後備幹部 444 人，累計面授培訓人次達到 1,574 人。



崗位專業能力培訓

結合個人發展計劃（IDP）及員工個性化職業發展需求，開發、配置 2,200 余門專業課程，涵蓋專業知識、專業案例、方法工具等培訓內容，開展各條線崗位能力培訓，幫助員工適應崗位要求。

高校合作培訓

對接國內高校優質學習資源，與北京大學、清華大學、中央財經大學、上海財經大學等 8 所一流院校共建教學實踐基地，並在保險歷史研究、保險科技發展、重點課題產教融合等方面開展合作。

員工專業資質培訓與支持

我們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。我們面向全體員工製定《培訓費用管理暫行辦法》《員工考勤休假管理辦法》，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）、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。

我們注重與國內外專業協會交流合作，提升公司國際化視野與格局，參與承辦「英國精算師協會與中央財經大學合作 30 周年慶典暨精算、保險與經濟社會發展論壇」；與中國精算師協會共同主辦陽光保險精算年會，目前已經連續舉辦七屆；多次與北美精算師協會、澳新學會開展國際化交流，並就人才引進、金融理財領域培訓方面深入探討新項目與拓展合作空間。

員工激勵計劃

我們自 2015 年開始實施員工持股計劃，參加對象為包括陽光保險高管在內的核心骨幹、關鍵崗位人員等，截止 2023 年 12 月末，陽光員工持股計劃持有人共計 3,688 人。員工持股計劃的實施，有助於促進員工參與公司治理，推進股東、公司和員工利益共享、風險共擔，激發員工的積極性和工作熱情，提高工作效率和滿意度，為進一步完善公司治理結構、建立健全陽光長期激勵和約束機製、促進陽光健康發展提供了堅實的保障。



陽光員工持股計劃持有人

共計 **3,688** 人

為進一步優化陽光薪酬管理體系，建立健全陽光長期激勵和約束機製，增強陽光員工對實現陽光可持續、健康發展的責任感、使命感、忠誠度、體現陽光與員工「共同成長」理念，陽光保險於 2023 年起特設立員工長期服務貢獻計劃。



非薪酬福利

我們積極踐行員工關愛，致力於營造人企共進、和諧友愛的企業氛圍。我們為全體員工提供多渠道、多樣化的福利保障，大力建設「職工之家」，廣泛組織開展各類文體活動，舉辦青年聯誼活動，關愛慰問困難員工，將陽光保險的關懷和溫暖傳遞給廣大員工，提升員工的幸福感和歸屬感。

「職工之家」建設

陽光保險工會與子公司 27 家基層工會共建「職工之家」「女職工關愛室」，2023 年陽光金融中心「職工之家」為員工提供 1.8 萬余次健身鍛煉服務，在北京陽光金融城建設了服務覆蓋 2,000 餘名員工的「職工小家」。

文體活動

我們積極支持員工開展各類文體活動。文化活動方面，陽光保險書法協會為全系統書法愛好者提供學習交流平臺，組織開展了第二屆書法臨帖大賽、書法講座系列活動。體育活動方面，我們舉辦了陽光保險員工籃球比賽、乒乓球賽、羽毛球賽、足球比賽和首屆減脂挑戰賽等活動。2023 年，開展節慶文體活動 20 餘次，吸引 1.5 萬餘人次參與。

送溫暖活動

我們積極開展送溫暖活動，為困難員工送去陽光關愛。我們建立常態化困難員工幫扶機制，及時為困難員工送去幫助。2023 年元旦及春節期間，各級工會共對 418 名困難員工進行走訪慰問，送出慰問金 132 萬元。

陽光專屬福利保障

我們為全體員工提供陽光專屬福利保障計劃。提供意外傷害保險、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，從經濟上為員工提供一份保險保障。

陽光特色假期與補貼

除根據國家規定繳納「五險一金」外，我們還會向員工發放過節費、誤餐補貼、交通補貼、通訊補貼、降溫取暖費等。同時，員工在享受法定節假日的基礎上，還額外享受一系列陽光特色假期：如在員工父母或其配偶父母生日當天，員工可享受「父母祝壽假」；如為幫助員工關注子女學習成長，員工需開家長會的可以享受「家長會假」；如為鼓勵優秀青年員工參加跨職務序列競聘活動，員工可在競聘前申請享受「追夢假」。此外，還可給 3 年以上司齡的員工放「司齡假」、績效考核優異的員工放「貢獻假」等。

員工父母贍養支持

我們連續多年開展「員工父母贍養津貼」關愛計劃，為入職 3 年以上，且父母年齡符合條件的員工，提供員工父母贍養津貼，每月度進行發放，已累計發放贍養津貼 5.06 億元。此外，我們還設立「祝壽假」「賀壽金」，讓員工在父母生日時回家團聚，為員工雙親大壽送去祝壽禮金。

實物福利

我們搭建「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。每逢春節、元宵、端午、中秋等節日，員工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。

保障員工健康與安全

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，倡導健康生活的理念，致力於打造安全舒適的工作環境。

多樣性健康關愛

我們每年為員工製定合理的體檢項目，提供科學、個性化體檢服務。同時，通過精准的需求分析，為員工定期提供有針對性的身體健康講座和分享。另外，我們開展「陽光保險員工心理關愛（EAP）項目」，開通了心理關愛熱線，為員工開展線上線下心理諮詢服務，幫助員工緩解心理壓力，以健康的身心狀態、飽滿的精神面貌投入到生活和工作中。

強化員工職場安全

我們在職場內嚴格做好各項安全防控措施，保障各職場儲備一些急救藥物及儀器，在各職場設立專職醫護崗位，定期安排安全培訓，如 AED 培訓等。我們積極貫徹落實安全生產，召開相關工作會議，簽訂安全責任書，夯實各部門安全責任，同時開展專項安全隱患排查與整改，強化日常安全管理，建立各子公司及各中心安全生產零報告機制。截至 2023 年 12 月，組織全系統完成內部檢查 1,092 次，事故隱患專項排查 3 次，整改安全隱患 354 處。我們持續加強園區安全保衛，借助人臉識別系統核實入園人員身份，同時每月進行「一警六員」培訓，對安保人員開展微型消防站拉練，針對重點區域安全還建立了安全消防管理手冊和規範要求，全面提升職場安全風險應急能力。

開展員工安全教育及應急演練

我們積極開展線上、線下全覆蓋的安全宣傳教育，持續推送消防、交通出行、自然災害、人傷急救、防詐騙等多場景的安全知識和資訊共 250 餘次，信息觸達 10 萬餘名員工。督導全系統健全安全機制，完善應急預案，2023 年組織全系統應急預案演練 887 次，開展消防安全教育警示活動 909 次，機構覆蓋率 100%，參與人次超 5 萬。

2021 至 2023 年度，陽光保險因工亡故員工人數分別為 1 人、4 人、4 人，因工亡故員工比率分別為 0.002%、0.007%、0.008%。2023 年，公司內勤員工因工傷損失工作日數為 1,019 天。工傷主要發生在員工上下班通勤途中、因公外出途中。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。



代理人發展

陽光保險持續深耕客戶經營，夯實代理人組織架構，深化代理人優增優育體系建設，並提供多種福利與關懷，保障代理人的合法權益，致力於打造績優代理人隊伍，提升隊伍產能。



代理人權益保障

我們始終堅持「員工是企業最大的財富」的企業文化，關注代理人隊伍的可持續發展，保障代理人的合法權益。我們重視代理人的企業價值，通過為代理人及其家人提供多種福利與關懷，不斷提高代理人的積極性、主動性，加強代理人對陽光保險的責任感與認同感。2023 年，陽光保險為全體代理人提供了團隊福利保障，覆蓋率達 100%，切實落實對全體代理人的人文關懷。同時，陽光保險面向代理人主管、資深代理人、代理人績優人群及其家人更提供了專屬福利，包括但不限於：

- 為加入陽光保險 3 年及以上代理人提供的父母贍養津貼
- 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
- 為部分高職級代理人提供陽光關愛助學金及高階主管年度體檢計劃



代理人發展與培訓

我們持續改善代理人質態和結構優化，精準定位客群、市場和隊伍情況，開展形式多樣、內容多元的培訓賦能代理人。



代理人隊伍建設

我們基於區域特徵實施差異化管理，設計差異化優增牽引政策，打造與客群相匹配的代理人隊伍。我們在入口端強化優秀人才的引進，通過內部品牌的打造和培養體系的完善吸引高素質、高學歷團隊的加入，逐步改善隊伍結構。2023 年，陽光保險基於客戶和隊伍調研，細緻規劃了代理人差異化的發展和培養體系，開展夯實基礎的「強基工程」與模式創新的「差異化工程」。在傳統營銷渠道，陽光保險結合區域差異化，全面升級優增優育體系，迭代增員畫像、增員流程、增員工具、培訓訓練等內容，強化對於增募主體和優質新人的培訓賦能，持續推動差異化優增優育落地，實現新人隊伍持續優化；在發達的中心城市及省會本部，陽光保險始終以中心城市隊伍的打造為核心，同時創新打造了新人培訓平臺。



代理人培訓體系

我們在培養端強化隊伍賦能，持續深耕績優體系鍛造，代理人隊伍產能與績優人員數量大幅增加。我們將代理人隊伍能力提升作為第一訴求，開展部門經理輪訓、主管季訓，提升代理人隊伍在客戶經營、產品及服務講解、團隊管理等方面的水平。為滿足客戶多元化的保險需求，保證代理人為客戶提供更全面、優質的服務，我們實施了 FRA（財富風險管理師）績優培訓、保險金信託專項培訓、科技賦能等相關培訓，為代理人賦能，有效促進代理人專業能力提升，以支持代理人服務客戶綜合能力的不斷進步與發展。



可持續供應鏈

陽光保險嚴格遵守採購相關法律法規，製定《採購管理總則》《供應商管理辦法》等內部製度，適用於我們下屬子公司、控股公司、分支機構範圍內所有供應商。

供應商 ESG 考量

我們持續關注合作供應商的合規情況，不斷加強對供應商商業道德、環境表現等 ESG 相關維度的考量，確保供應商的運營符合我們的相關要求，以提供高質量產品和服務。《供應商管理辦法》將「中國節能認證」「中國環境標誌認證」「ISO14000 認證」等環保類資質認證納入採購項目評標標準，並要求供應商填寫《供應商節能生產承諾書》，明確供應商在生產工作、能源管理、節能減排方面所涉及的責任與規定，倡導供應商員工學習環境保護相關法律法規，深入開展「節能生產承諾」活動。

綠色採購

我們持續推進綠色採購，遵循公開、公平、公正的工作理念和採購原則。根據採購業務實際需要，我們對部分入圍供應商開展考察工作，從原料選用、生產環節以及企業可持續發展理念等方面考察採購產品的環保表現，考量供應商環境與社會風險，優先採購環境友好產品，降低高耗能辦公設施設備的採購。在採購流程方面，依託電子採購平臺實施全流程採購，實現採購流程標準化、線上化、無紙化。



社會責任

陽光保險重視企業價值貢獻，關注社會熱點與需求，積極踐行企業社會責任，改善社區金融服務，關心和促進社會發展，投身社會公益及福利事業，充分利用自身業務優勢推動社會可持續發展。

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，落實國務院關於鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的決策部署，充分發揮保險優勢，積極承擔企業社會責任，全方位助力鄉村振興。

持續推動產業幫扶

我們按照國家鄉村振興「推動鄉村產業高質量發展」要求，持續鞏固脫貧攻堅對口產業幫扶成果，在吉林省安圖縣龍泉村打造可持續「造血」幫扶模式，在當地建立完備的農產品供產銷產業鏈，培育農產品生產加工企業的自主管理能力，提升特色農產品的品牌價值和影響力，將安圖龍泉村打造成可複製、可推廣、周邊的產業幫扶示範項目。

產業興農

為增強龍泉村的「造血」功能和內生動力，我們先後在該村建設陽光冰泉大米生態農場、龍泉煎餅加工廠、有機木耳專業生產合作社等幫扶項目，累計投入 1,200 餘萬元，幫助龍泉村構建「村集體經濟有收益、村民有受益、企業有效益」的利益聯結機制，以及「帶動產業發展、促進農民富裕」的有效分配機制，為龍泉村提供管理與人才支持，引導村企業開展成本核算、製定財務管理規則、建立月度財務報表、完善企業合規管理製度等。



在龍泉村幫扶項目累計投入

1,200 餘萬元

質量興農

龍泉村企業依託陽光經營管理優勢，以有機產品標準，嚴控標準化生產，嚴格正規化經營。同時，為打造優質農產品品牌，陽光幫扶產品專業銷售公司對龍泉村有機農產品進行了全方位立體化包裝，我們聘請有機水稻、木耳種植專家赴龍泉村開展有機種植標準和技術指導，確保基礎生產條件及生產、加工、流通全程符合綠色有機標準，保障農作物的高產、高質，同時還聘請北京知名設計公司開展煎餅、木耳、大米的品牌包裝設計，打造並提升龍泉品牌的影響力。目前冰泉大米、龍泉煎餅、果然陽光木耳已取得「食品生產許可」認證，大米獲得「綠色食品」認證。陽光保險協助該村做好特色農產品市場開拓，助推當地村民持續增收致富。

深化拓展消費幫扶

我們按照國家鄉村振興「深化拓展消費幫扶」要求，深入開展多種形式的消費幫扶。充分利用企業人力資源密集、機構覆蓋面廣、內部線上平臺系統資源豐富的優勢，組織以節假日福利集中採購、倡議員工日常以購代捐、以購代扶的形式，全力開展消費幫扶，幫扶產業幫扶項目拓展市場銷售、品牌推廣，實現企業與鄉村產業可持續的良性互動，有效地培養了當地村民發展生產的積極性，激發了其內生動力。2018年以來，陽光累計採購農產品金額為1,477萬元。

我們發揮資源優勢，積極開展「特色農產品電商直播活動」，充分借助地方農產品區域品牌優勢，在抖音等電商平臺推介重慶、新疆、內蒙古等地的特色優勢農產品，得到了企業和廣大網友的青睞和採購，通過打造「農業+電商+金融」產融協同服務模式，廣泛帶動社會力量，為農民致富增收提供助力。



累計採購農產品金額

1,477 萬元



村醫工程

我們逐步將「萬名村醫能力提升計劃」拓展到中西部省份，致力於為廣大農村地區培養並留住一批優秀的鄉村醫生。2023年，我們首次開拓了內蒙、寧夏、重慶、陝西、貴州、雲南、河南共7個省外的區域，新增培訓3,118名鄉村醫生。截至2023年底，萬名村醫計劃已覆蓋9個省份，累計培訓村醫19,478人次，並建立了69家遠程醫療服務站，持續擴大基層醫生培訓覆蓋面與深入度，為築牢鄉村振興健康根基貢獻力量。

鄉風文明建設

為進一步傳承優良家風，弘揚鄉風文明，陽光保險在多地聯合基層政府推動開展鄉風文明評選工作，大力推進和美鄉村建設及鄉村振興。2023年12月，陽光人壽與雲南省楚雄州武定縣貓街鎮五柞甸村委會共同舉辦美麗鄉風建設「最美庭院」表彰大會，按照「合理設計佈局美、整齊擺放清潔美、栽花種樹綠色美、孝老愛親家和美、熱心公益品德美、勤勞致富生活美、文明和諧鄉風美」等七項要求為評選標準，公開評選出22戶「最美庭院」家庭，頒發獎金、獎牌和榮譽證書。

公益慈善

我們積極參與各項公益活動，製定了《社會公益活動管理辦法》，規範公益慈善的開展。在陽光保險牽頭管理之下，各子公司及機構結合自身實際情況分別開展公益活動，公益活動形式包含現金捐贈、物資捐贈、保險捐贈、志願服務及弱勢群體關愛等。2023年度，陽光保險開展志願服務活動時長達16,672小時。截至2023年末，我們在各項公益慈善事業中累計投入6.81億元。



開展志願服務活動時長

16,672 小時

在各項公益慈善事業中累計投入

6.81 億元

我們于2010年成立北京市陽光保險愛心基金會，製定《北京市陽光保險愛心基金會章程》，廣泛開展鄉村振興、扶危助困、助老助學等公益慈善活動。2023年，陽光保險愛心基金會被北京市民政局評為4A級社會組織，成為2023年度參評基金會中唯一榮獲4A等級的保險金融行業基金會。



案例：小橙大愛，有聲郵局

陽光保險關注鄉村兒童心理健康狀況，發起「有聲郵局」公益志願服務項目。本項目共招募員工及客戶志願者 200 餘名，為陽光博愛學校的孩子們錄製繽紛有趣的故事與聲音，以廣大志願者有愛的聲音和豐富的故事內容陪伴鄉村兒童健康成長，動員更多公益力量參與鄉村兒童發展事業。



案例：陽光財商公益課

陽光保險充分發揮陽光志願者金融從業者的職業優勢，為鄉村的孩子們提供有趣、有益的財商教育。2023 年，分別在雲南、內蒙的鄉村學校試點開展陽光財商公益課，極大地激發孩子們的興趣和學習內驅力，將財商知識和技能綜合應用到日常生活和學習中，幫助鄉村小朋友更好地理解金融規劃和管理，提高財商意識。



案例：博愛學校

陽光保險於 2023 年完成安徽、貴州 2 所博愛學校援建。其中，安徽博愛學校開創全新的捐贈模式，首次採用「員工捐贈 + 基金會配捐」的籌資形式。截至 2023 年底，我們已在全國 24 個省市援建博愛學校 73 所，惠及師生超 2.9 萬餘名。

在全國 **24** 個省市
援建博愛學校 **73** 所
惠及師生
超 **2.9** 萬餘名



保險知識普及教育

我們致力於將陽光保險博物館打造成為中國保險業最歷史、最精準、最生動、最濃縮的歷史教科書，持續提升社會公眾風險管理意識，提振保險從業人員文化自信。陽光保險博物館日益成為保險公眾教育和知識普及的傳播基地，與各大高校、學會、協會等機構合作，開展別開生面的實景教學與研究，用展品展板、展示場景詮釋風險管理、保險精算等專業知識。2023 年，陽光保險博物館全年開館 360 天，年接待量超過 10,000 人。



陽光博物館「保險與教育」專題展廳

為了講好保險歷史人文故事，推行保險知識普及教育，陽光保險博物館開發出一系列特色產品：

數字博物館

以數字化、精細化、專題化方式展現博物館內容，實現觀眾隨時隨地在線瀏覽。

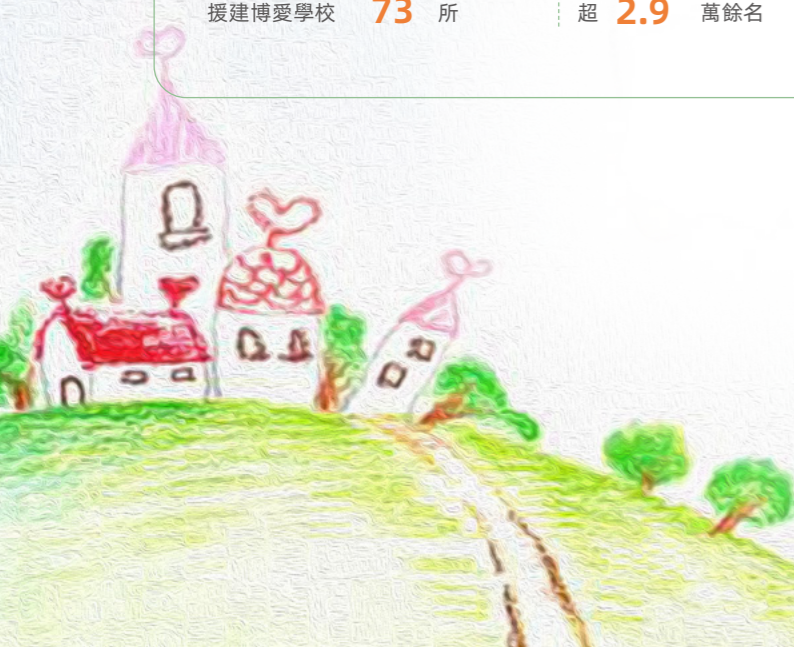
《博物館裡的保險史詩》

從「大國保險」行業視角出發，將博物館實景與專家學者評述、中外經典影片相結合，讓人身臨其境地感知保險「愛與責任」文化理念。



文創產品

提煉館藏資源及文物元素，使藏品「活起來」，讓文物「會說話」，講好保險歷史故事，彰顯保險業「互助與救助」的本質屬性，提升保險行業社會聲譽。



04

可持續 治理

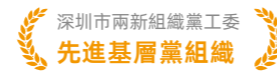
- 066 黨建引領
- 067 公司治理
- 069 商業道德
- 072 隱私與數據安全





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，全面貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，強化政治引領，加強組織建設，堅持凝心聚力、融合賦能，為新陽光戰略落地和中心任務完成提供了有力的政治、思想和組織保證。2023 年，陽光保險黨委被深圳市兩新組織黨工委授予「先進基層黨組織」稱號。



提升政治引領效能

我們以深入開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育為主線，通過開展中心組集體學習、舉辦主題教育讀書班、聽取專家輔導報告等，強化理論武裝，提升政治站位，踐行金融工作的政治性和人民性，圍繞國家大局和保險主業謀劃陽光戰略、佈局發展方向，助力金融強國建設。2023 年 5 月，陽光保險黨委會對新陽光戰略進行前置性專題研究，切實把牢陽光政治方向、改革方向、發展方向，政治引領效能顯著提升。



集團黨委舉辦中央金融工作會議精神專題輔導報告會



黨建賦能聚力升級

我們注重賦能發展、凝心聚力，推動黨建創新與業務發展深度融合。2023 年，命名 8 個「價值黨建」品牌，樹立強黨建促發展的示範標杆，舉辦「一線發展帶頭人」高質量發展培訓班、「深入學習貫徹二十大精神推動基層高質量發展」黨辦主任培訓班，組織陽光保險首屆黨務技能大賽，提升基層黨務技能和發展能力。廣泛開展「推動新戰略建功新陽光」黨建主題實踐活動，評選表彰優秀共產黨員、優秀黨務工作者和先進基層黨組織，不斷增強黨的基層組織活力。



公司治理



董事多元化

陽光保險高度重視董事專業性及多元化構成。獨立董事均是具有經濟、金融、投資、財務等相關專業領域的資深專家學者或企事業單位高管。同時，我們持續踐行多元化原則，促進支持董事會的高效運作和科學決策。截至 2023 年末，女性董事人數為 2 人。



可持續發展薪酬掛鉤

陽光保險在陽光高管績效考核指標體系中設立了定性和定量的可持續發展相關指標。結合陽光保險加快可持續保險業務、強化可持續投資、保障消費者權益、提升公司治理水平等可持續發展目標，我們不斷完善陽光薪酬評價中的可持續發展指標設置和考評機製，通過將考核結果與薪酬掛鉤，積極推動落地相關管理措施。

指標設置

我們設置保護消費者權益、服務生態文明建設、踐行社會責任、強化風險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、鄉村振興、客戶權益保護、合規風險管控、公司治理評級等方面。



可持續發展相關指標權重占比
不低於 **20%**

執行情況

自設定可持續發展相關指標以來，我們不斷加強可持續發展績效與高管薪酬之間的緊密聯系，將指標考核結果作為確定績效年薪浮動系數的依據，與執行董事和高管薪酬直接掛鉤。通過這一方式，我們較好地推動完成了可持續發展相關的目標任務。



薪酬追索扣回機製

為充分發揮績效薪酬在經營管理中的導向作用，平衡好當期與長期、收益與風險的關係，防範激進經營行為和違法違規行為，促進陽光穩健經營和可持續發展，我們製定《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製。當出現重要經營指標偏離合理區間、重大風險事件或對公司的財產、聲譽等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薪酬績效，其他責任人員相應期限內的部分績效薪酬，具體扣回比例及範圍由績效激勵與風險合規評估委員會確定。



股東權益保護

陽光保險不斷完善投資者關係管理工作，確保與資本市場保持高效暢通的溝通，維護包括中小股東在內的所有股東權益。嚴格按照規定履行上市公司信息披露職責，通過業績發佈會、投資者熱線、投資者郵箱等多種渠道及平臺，依法合規高效地與投資者進行良好的溝通交流，切實保護投資者的合法權益。

我們製定合理的派息政策，充分考慮陽光的盈利能力、現金流狀況、未來投資計劃以及行業競爭態勢等多個因素，為股東提供穩定且可持續的回報。對於利潤分配方案、高管薪酬、重大關聯交易等涉及中小股東利益的事項，陽光獨立董事均發表客觀、公正、獨立的意見。在利潤分配方案方面，獨立董事會對公司的盈利狀況、未來發展需求以及股東回報等因素進行綜合考慮，確保利潤分配方案既符合公司的長遠利益，又能充分保障股東的權益；在高管薪酬確定方面，獨立董事將依據公司業績、高管貢獻以及行業內薪酬水平等因素，發表客觀、公正的意見，確保高管薪酬與公司業績和股東利益緊密相連；而在重大關聯交易方面，獨立董事將嚴格審查關聯交易的合理性和公平性，防止利益輸送和損害中小股東利益的行為發生。



商業道德

陽光保險持續健全商業道德相關體系建設，恪守誠實守信、公平競爭的合規運營，建立了嚴格的內部管理製度，確保陽光與員工恰當履行商業道德規範。



商業道德體系建設

我們嚴格遵守《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，持續夯實內部製度建設，製定《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」）等商業道德相關管理製度，適用於陽光保險及各級子公司所有員工。

陽光保險董事會下設審計委員會。審計委員會每季度對陽光保險審計責任人履職報告進行審核並提出指導意見，審計責任人履職報告包括反賄賂、反貪腐等商業道德監督管理內容。



反貪腐與反賄賂

我們持續夯實反貪腐與反賄賂製度體系建設，製定《反賄賂與反貪腐政策》，要求每位員工秉承廉潔自律的原則，主動避免和申報實際或潛在的利益衝突，禁止利用職務職權謀取私利的行為，嚴格審查並嚴肅處理違反陽光保險反賄賂和反貪腐製度要求的相關人員。該政策明確規定了反賄賂與反貪腐事項管理架構和監督機製，董事會、監事會及高級管理層共同監督反賄賂與反貪腐事項，相關部門成立「風控中心」聯合治理。該政策要求每年開展員工行為管理自評估、案件風險自評估，密切關注反賄賂反貪腐相關風險及工作情況；建立健全賄賂和貪腐事件舉報機製，嚴格落實舉報人保護措施；定期為全體員工提供合規教育和培訓，內容涵蓋反賄賂反貪腐的相關法律法規、貪腐賄賂案件警示教育等；強化重點領域員工異常行為的識別和調查，防範員工發生賄賂和貪腐等違法犯罪行為。該政策適用於陽光保險及各附屬機構，涵蓋所有員工。

我們遵循監管要求及內部管理需求，每年製定並落實稽核計劃，陽光保險及各級分公司每年開展一次常規稽核，中心支公司每兩年至少開展一次常規稽核，高管每三年至少開展一次任中稽核。常規稽核覆蓋財務、業務、人事行政等各條線，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。稽核報告對廉潔自律、舞弊等違法違規行為進行披露，並提出處罰建議。對於發現的問題，相關部門會向被稽查單位發送相關整改建議與管理建議，不斷完善和優化陽光保險的內控管理。

反洗錢

我們建立了完善的反洗錢內部控制製度，包括常態化反洗錢內部檢查與審計機製、考核與獎懲機製。陽光保險製定了《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》《洗錢和風險內部報告工作規範》等反洗錢相關製度，各子公司及機構根據自身實際情況對製度開展細化，保證製度的落地和執行力。

在執行層面，陽光保險及各子公司分別設立反洗錢工作領導小組，並在牽頭部門設立反洗錢專門崗位，開展反洗錢相關工作統籌，推動反洗錢工作的順利開展，並向陽光管理層匯報。此外，陽光保險層面會對二級機構開展反洗錢評價和考核。

在風險管理層面，我們建立了全陽光反洗錢合規風險監控預警管理體系，開展反洗錢數據常態化治理。構建反洗錢合規風險監控規則模型，搭建反洗錢合規風險監控及追蹤整改系統平臺，由系統自動定期對全系統各級機構客戶身份識別、客戶洗錢風險等級劃分等關鍵工作合規性進行監控，通過系統發現問題、跟蹤整改、分析漏洞、優化卡控的方式，實現「查問題、堵漏洞、建機製」的事前、事後管理閉循環，多角度把控反洗錢風險。各子公司製定符合各自經營特點的客戶身份識別流程和措施，嚴格履行客戶身份識別、客戶身份重新識別、持續識別、非自然人客戶受益所有人識別等反洗錢義務，強化對高風險產品和高風險業務的客戶身份識別工作。



商業道德培訓

我們積極提升員工的商業道德意識與認知，逐步建立完善的商業道德培訓體系，持續開展覆蓋全體員工的商業道德培訓和合規警示教育。依託「陽光學堂」平臺，我們設立反洗錢、反腐敗等專題課程板塊，發佈「進一步加強」十項規定、「違法違規處罰辦法宣講與學習」等主題培訓課程，上萬名員工參與培訓課程的學習。依託企業微信公眾號「陽光利劍」，我們發佈廉潔教育、警示案例等文章 14 篇，面向全體員工進行普法宣傳，閱讀量高達兩萬餘人次。同時，我們創辦商業道德相關論壇，邀請內外部講師圍繞最新政策及前沿熱點進行交流，開闊視野，為高效開展工作提供素質和能力支撐。2023 年，全陽光累計學習反洗錢系列培訓課程達 120,353 人次，反洗錢培訓覆蓋率已連續多年達到 100%。

公眾號發佈廉潔教育、
警示案例等文章
14 篇

累計學習反洗錢系列培訓課程
120,353 人次

反洗錢培訓覆蓋率連續多年達
100%

舉報與溝通

舉報與溝通渠道

我們製定發佈《監察管理辦法》《反舞弊管理辦法》《舉報調查工作指引》等製度文件，規範內部舉報管理機製。陽光保險設立監察室，對信訪舉報進行扎口管理，及時與舉報的承辦人或承辦單位溝通，督促舉報事項處理進展。我們開放多種舉報途徑，常規舉報方式包含郵件舉報、電話舉報與信件舉報。此外，我們還拓展了在線舉報方式，在陽光保險 OA 系統和子公司業務終端 APP 中增加在線監督舉報功能，相關舉報信息可實時傳送至稽核智能平臺。2023 年度，我們舉報追蹤反饋率為 100%。

舉報人保護

我們高度重視保護舉報人合法權益，製定《舉報管理政策》《監察工作管理辦法》《反舞弊管理辦法》《舉報調查工作指引》等內部製度文件，鼓勵各級人員積極舉報違法違規事件，並承諾保護舉報人的合法權益。

《舉報管理政策》適用自然人、法人或其他組織（以下簡稱舉報人）反映陽光保險、下屬子公司及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、違法行為、違規行為、保險詐騙等不當行為。該政策明確規定了舉報人保護舉措，嚴格執行舉報信息保密規定，切實保障舉報人的身份保密和合法權益。具體包括：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規定。陽光保險執行回避製度，如舉報辦理人員是被舉報人的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

我們遵循國家相關法律法規要求，製定《專利管理辦法》，規範全陽光專利管理，提升陽光科技創新水平和核心競爭力，此製度適用於陽光保險及下屬子公司、分支機構在經營及管理活動過程中所涉及的專利申報和管理。

商標管理方面，我們製定了《集商標註冊管理辦法》《成員公司商標使用管理辦法》《字號使用管理辦法》等規章製度。商標原則上以陽光保險集團的名義申請，採用「商標統一註冊原則」，由陽光保險統一管理，授權許可各子公司使用。同時，在「統一註冊原則」的基礎上建立授權審批流程，根據公司類型、業務實際區別化管理，兼顧保護效果與效率。在內部建設兼顧外部防護，通過常態化商標監測、日常維權的方式保護陽光商標的顯著性、唯一性。著作權管理方面，我們規範了著作權申請流程與機製，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，保護公司無形資產、提升企業市場價值。



隱私與數據安全

陽光保險深切關注隱私與數據安全，將隱私與數據安全視為陽光保險治理板塊的重要工作，嚴格遵守法律法規及監管要求，執行內部製定的相關管理辦法和規範，並根據業務發展需求不斷完善數據安全管理工作相關製度，著力提升隱私與數據安全管理水平。



隱私與數據安全政策

我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《銀行保險機構數據安全管理辦法》等法律法規及監管要求，並不斷完善陽光保險客戶隱私與數據安全管理工作機製，製定《數據安全管理辦法》《客戶數據管理辦法》《客戶信息安全管理規程》等內部製度，逐步夯實優化製度體系建設，流程化、規範化陽光保險數據安全管理工作，明確各相關部門的職責與權限。

我們系統梳理個人信息保護領域內部管理規定，整理形成《個人信息保護政策要點》，建立適用全陽光及其他成員企業的個人信息保護製度體系，涵蓋全部業務線的業務實操流程，覆蓋互聯網和線下多種客戶接觸場景類別，指導全體員工遵守個人信息安全保護要求、落實保護措施。

針對信息安全管理體系建設領域，陽光保險發佈《信息安全政策聲明》，闡述信息安全管理製度體系建設工作進展，政策適用於陽光保險集團、旗下各成員公司的所有部門和員工，以及能夠接觸信息資產的第三方人員，介紹我們在信息安全管理領域的承諾、管理架構，並確立信息安全組織、人力資源安全、信息資產安全、訪問控制安全、物理及環境安全、操作安全、通信安全、信息系統開發及維護、第三方安全、業務連續性安全、法律法規符合性及信息安全檢查與審計等 12 項工作重點信息保護原則及措施。



隱私與數據安全管理舉措

我們製定《信息安全管理辦法》《信息安全違規管理辦法》等管理製度，要求全體員工簽訂保密協議，明確其應遵守的信息安全責任，清晰劃分各部門信息安全事件或違規行為管理責任，並對潛在的信息安全風險進行預防和預警。《信息安全管理事項評價工作管理規範》中規定了各部門或子公司在落實信息安全管理事項上的評價規則，提升各主體信息安全保護意識與表現。

我們持續完善隱私與數據安全保護舉措，對客戶數據收集、儲存、使用（包含內部使用和外部使用）、加工、傳輸、提供、公開、刪除及客戶數據質量管理等方面做出明確規範。為保障客戶和陽光的合法權益不受侵害，加強客戶信息安全管理，我們通過內部管理製度明確相關舉措，包括但不限於：



授予個人對其數據的控制權

根據業務特點，在客戶個人信息入口端，製定清晰易懂的隱私政策 / 授權條款，真實、準確、完整地對客戶告知個人信息收集目的、用途、範圍、類型和保存期限規則和行為，獲得客戶的授權同意，並授予客戶對其個人信息訪問、修改及刪除等相關權利。

間收集客戶個人信息時，我們要求客戶個人信息提供方說明並確認客戶個人信息合法性來源，遵循客戶個人信息提供方已獲得的客戶個人信息處理的授權同意範圍。如需進行的客戶個人信息處理活動超出該授權同意範圍，應在獲取客戶個人信息後的合理期限內或處理客戶個人信息前，征得客戶的明示同意。

當客戶提出刪除個人信息的請求，我們將根據國家法律法規及監管的要求決定是否響應該請求。若決定響應客戶的刪除請求，我們還將同時通知從陽光保險獲得客戶個人信息的實體，要求其及時刪除（除非法律法規另有規定）。



訪問控制和保護個人 / 敏感數據

為了確保數據的機密性和完整性，採取適當的物理和邏輯安全措施。這包括限制對數據的物理和網絡訪問，使用強密碼和多因素身份驗證，以及定期更新和修補軟件。



數據最小化收集和留存

我們採取數據最小化收集和留存原則，只收集和處理業務所必需的最少數據，並定期刪除不必要的數據。此外，我們將加強數據存儲和管理，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

我們製定《第三方數據合作管理工作規範》《信息科技供應鏈安全管理工作規範》等管理製度，旨在要求合作的供應商遵守隱私與數據安全相關法律法規，明確第三方數據處理的合法性、安全性和透明度。

我們按照「業務必要授權、最小權限」原則製定方案並採取有效保護措施確保數據安全，同時要求第三方遵守信息安全要求，與第三方簽訂合同時，我們要求供應商提供相關安全資質與認證，對第三方的網絡和信息安全保障能力進行審查、評估，確保其能力滿足要求，並簽訂《信息安全保密承諾書》和《安全責任書》。



數據安全應急響應

為應對突發的數據安全事件，我們製定《網絡安全應急響應（預案）工作指引》，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，事後按照應急流程（監控階段、分析研判階段、處置階段）進行處置。數據安全應急響應結合客戶信息 A 類風險防控方案，事前根據客戶信息風險等級進行跟蹤督辦，事後啟動應急處置機制。



隱私與數據安全培訓

我們持續強化並開展數據安全相關培訓，豐富培訓課程體系，提升員工隱私與數據安全意識。2023 年，我們依託「陽光小助手」線上平臺，向全體員工提供數據安全管理辦法解讀，幫助員工深入瞭解數據安全管理原則、基本規定、數據安全技術保護、數據安全風險監測與處置、監管報送和違規處罰等相關內容，提高員工隱私與數據安全意識。此外我們還開展了防範數據洩露、網絡安全知識等專題培訓，通過晨會向員工播放「防範數據洩露」宣傳培訓視頻，並發放網絡安全手冊。



防範数据泄露，人人有责

数字化时代，数据是公司的命脉，具有巨大的价值，通过窃取数据来获取利益的诱惑也是巨大的。你是否了解数据泄露的危害？是否知道如何有效防范数据泄露？

加強員工信息安全教育



信息安全審計

我們積極開展信息安全等級保護備案，所有互聯網保險業務系統、官網均進行了等保備案。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。2023 年，共開展信息系統內部審計 3 次，分別為一般控制專項稽核項目、科技外包專項稽核項目和多主體共有 A 類風險專項稽核項目。此外，第三方財務及資金運用審計中包含信息系統部分的外部審計。

05

氣候和 環境

- 078 氣候變化應對
- 080 綠色節能減排





氣候變化應對

陽光保險秉持可持續發展理念，積極應對氣候變化，貫徹落實雙碳目標要求，全面推進綠色低碳戰略，推動經濟發展與環境保護的良性循環。



氣候變化風險識別與應對

我們高度關注氣候變化風險對陽光經營造成的影響，並對此開展系統性探索與識別。綜合考量陽光保險整體的戰略規劃與各項業務發展情況，我們已識別出對未來業務有重要性影響的兩類氣候變化風險並製定有針對性的管控措施，嚴守自身的風險底線，並通過對風險的積極管控，踐行可持續發展理念。

風險名稱	極端天氣風險	技術和市場風險
风险类别	物理風險	轉型風險



風險描述

隨著氣候變化加劇，極端天氣事件近年來呈現預判難、災情重、損失高等特點，對保險公司資產、負債兩端的風險增添了更多不確定性。

隨著國家「雙碳」目標的持續推進，清潔能源等綠色技術快速更新迭代，經濟結構調整與升級，保險機構面臨著更大的潛在轉型風險。



風險影響

氣候變化導致極端天氣事件在非高風險區域超预期發生，不僅會造成相關業務板塊的賠付增長，還會導致定價不足等問題，為保險公司的持續經營造成困難。

綠色技術快速更新迭代與經濟結構轉型升級可能影響到部分投資標的的運營成本與競爭力，甚至出現轉型失敗，從而可能造成保險機構的資產減值風險。

清潔能源等綠色技術快速更新迭代，以及市場對綠色產品與服務需求的增加，導致業務結構發生改變，以新能源車為代表的新興業務加速替換傳統業務，增加保險業務經營的不確定性。

風險名稱	極端天氣風險	技術和市場風險
风险类别	物理風險	轉型風險



應對策略

將氣候風險納入整體的風險管理框架進行管控。

在業務端對氣候風險進行全流程管理，包括在產品開發、核保、再保險、風險監測、防災減損、理賠等各業務環節落實對氣候風險的防控措施。

設置專職研究崗位，針對氣候風險進行全面研究與探索應對策略。

在投資端積極推進綠色金融與可持續發展戰略。

在業務端積極參與新能源車險等新型業務，佈局市場轉型。

不斷優化對新型保險業務的分析與定價模型，準確把握風險成本。

積極響應監管發起的行業自律要求，規範新市場的發展。



業務賦能氣候變化風險緩解

氣候變化對世界帶來了嚴峻挑戰，全球氣溫上升、極端天氣頻發等現象對生態環境、農業生產等方面造成了嚴重的影響。我們高度關注氣候變化導致的特定風險，在業務模型中融入環境因子，持續探索業務端賦能氣候變化風險緩解的路徑。陽光財險切實考慮客戶需求，堅持以科技力量強化風險管理服務，形成風控服務產品，幫助企業客戶開展風險減量工作。



案例：以科技力量強化氣候風險管理，為客戶深度開展風險減量服務

陽光財險推出「陽光天眼風險地圖平臺」，搭建全國氣象預警地圖和微信端預警小程序，向客戶提供實時的災害預警和颱風實時與預測路徑追蹤，實現客戶自動化線上化評估氣候變化功能。2023 年為 1.4 萬個企業客戶提供科技減災和專業風險諮詢服務，向客戶及社會公眾等提供預警信息 80 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。



綠色節能減排

陽光保險牢固樹立綠色運營理念，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》等相關法律法規，倡導踐行綠色辦公理念，著力打造綠色數據中心，努力降低自身運營活動對環境的影響。



綠色辦公

我們製定《低碳綠色辦公指引》，規範綠色辦公相關要求，積極引導員工踐行綠色低碳辦公理念，持續推進綠色辦公工作落實。通過舉辦綠色出行、綠色辦公等主題宣傳活動，強化員工的低碳意識和參與度，如組織共享單車騎行比賽、綠色出行知識講座等。我們將於 2024 年起，逐步完善溫室氣體減排監督管理機制和水資源監督管理機制，在全集團範圍內推廣有害廢棄物交由專業第三方進行處置，並積極推動節能環保燈具的使用。

● 減少紙張使用

積極推行電子化辦公，搭建陽光雲會議平臺，加強線上會議系統的推廣應用，並持續提升 OA 系統及移動辦公 APP 對工作事項的覆蓋率；推行電子發票進行無紙化報銷，減少紙張的使用；提高紙張使用效率，打印機默認設置雙面列印；建立電子文檔的管理系統，以提高信息共享和協作效率，減少印刷和複印文件的數量。

● 推廣垃圾分類

全方位調動員工的垃圾分類意識和積極性，如在辦公場所的衛生間、電梯間、茶水間和食堂配置分類垃圾桶及分類標識，做好分類垃圾的清運工作；在辦公場所醒目位置設立垃圾分類宣傳欄，普及垃圾分類基礎知識和分類標準；在辦公區域設置分類垃圾桶，鼓勵員工將廢紙、廢塑料、廢金屬等進行分類回收。

● 倡導綠色出行

建立臺賬加強車輛油耗統計管理，實行車輛運行審批製度，核對車輛用途及油耗情況，在確保出行安全的基礎上鼓勵員工減少私家車使用；為員工配置騎行停車場和充電樁，完善員工綠色出行配套設施；鼓勵員工使用公共交通工具、共享單車、步行等綠色出行方式，減少車輛尾氣排放。

● 優化辦公空間用能

積極開展電器能源管控計劃，通過優化電梯派梯、空調溫度控制方案等舉措降低能源消耗，優化用能結構；堅持午間關燈 1 小時，每日開展 4 次節能檢查以嚴格落實「人走電斷」，對執行不到位的部門和個人進行通報批評，旨在加強安全和節能觀念；使用高效節能的 LED 燈等照明設施，替代傳統白熾燈和螢光燈，並合理利用自然光；組織節能降耗專項工作，持續開展辦公空間合理化改進。

● 減少一次性用品使用

辦公空間內配備可回收再利用的辦公用品，如可填充墨盒的打印機、可再裝填墨水的鋼筆等；為員工發放辦公用品時，優先發放可替換型環保材質文具，並為員工提供替換裝，如中性筆芯、鉛筆芯等。

● 推廣節水計劃

積極宣傳節水知識，提升員工節水意識，合規處理運營中產生的廢水。



案例：通州金融城職場節能降耗改造

在通州金融城職場園區，我們開展了節能降耗改造項目，採用多種舉措節約能耗和用水。例如改用 LED 燈管、不同場景不同光源和開放時間調整等，將可維修的基礎設施用維修方式代替重新購置、推動線上辦公及無紙化辦公、啟用新能源觀光車等，全方位貫徹綠色辦公。

2023 年，通州金融城通過開展節能降耗改造項目，共節約用電量 2,261.14 兆瓦時，節約用水量 5,427 噸。自通州金融城投入使用以來，所有園區觀光用車 100% 使用新能源車輛。

2023 年通州金融城共節約用電量

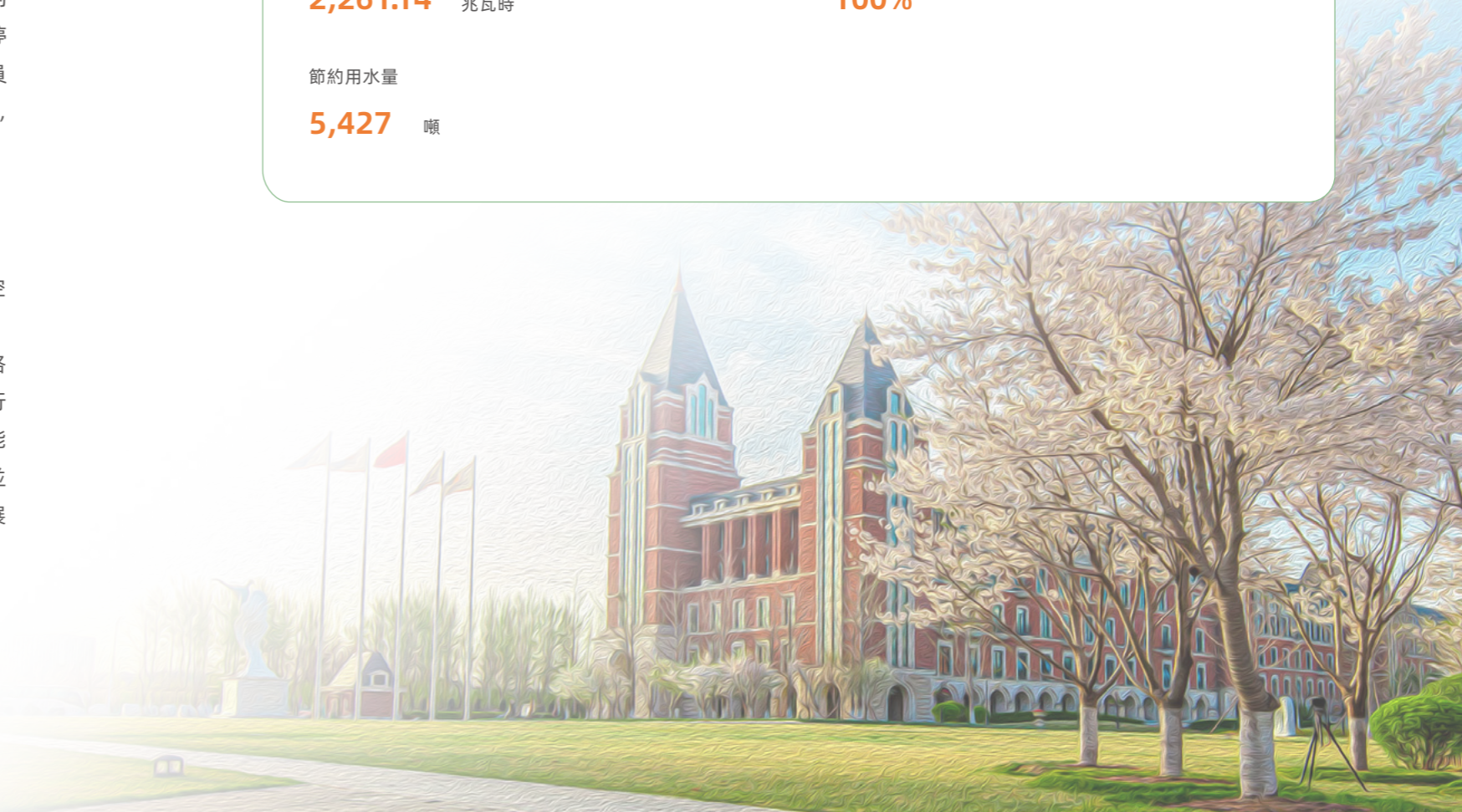
2,261.14 兆瓦時

園區觀光用車新能源車輛使用率

100%

節約用水量

5,427 噸





綠色建築



陽光保險著力打造商務、智能、綠色、環保的 5A 級總部大樓——陽光金融中心，彰顯陽光在可持續發展和環保理念上的堅定承諾。

陽光金融中心致力於將綠色、環保理念融入到建築的每一個角落，採用大比例綠色建築材料和先進的節能技術，確保最佳的配套設施和環境質量。陽光金融中心成功獲得 LEED（綠色建築）和 WELL（健康建築）雙國際金級標準認證，在綠色建築和健康建築領域達到國際先進水平。此外，大樓廣泛運用 BIM（建築信息模型）技術，實現了建築的全景應用，IBMS（智能化集成）多系統融合也為大樓帶來了更高的智能化水平。



綠色數據中心

我們製定《數據中心綠色節能減排措施》內部管理製度，規範數據中心日常運營中的能源管理行為，積極響應國家發展規劃要求與倡議，逐步降低數據中心 PUE 值。

數據中心綠色運營舉措：

- 1 針對機櫃添加可重複使用的盲板，採用封堵風道的方式減少風的短路，提高空調的製冷效率，節省電力消耗。
- 2 調整送風地板，增長地板下靜壓箱送風距離，提升送風效率。在滿足製冷量及風量的需求情況下，減少空調開機的臺數，達到節能的效果。
- 3 製冷系統更換螺桿機及板換擴容，增加冷熱水交換面積，以更高效率冷卻機房熱量，節省電力消耗。



綠色服務

我們積極倡導並踐行綠色服務理念，承擔綠色社會責任，推動陽光保險及各級子公司綠色服務的開展。我們全面植入「綠色基因」，在數字化轉型中強化「綠色低碳」理念，有效提升業務質量。我們的 APP 端提供全流程線上服務，全面覆蓋保險產品的承保、保全、理賠等環節，功能逐步擴展至保單查詢、電子保單下載、在線報案、視頻查勘、道路救援等 20 餘項保險基礎服務功能。

我們引入新視頻技術，落實適配性改造，突破時間和空間的限製，為客戶提供一對一專線視頻服務。目前，可以實現客戶不出門、業務無紙化、系統可回溯，積極致力於為客戶提供更便捷的綠色金融服務體驗。同時，實施客戶服務智能中樞，分析客戶需求，生成服務標籤，自動化分發主動服務任務策略，擴展「綠色服務」體系範圍，創新服務模式。



數據亮點



2023 年
陽光人壽利用 5G 視頻技術，
實現高效遠程服務

服務理賠客戶達 **100.7** 萬人次
同比增長 **32.5%**

線上理賠申請率和線上保全使用率均達
97% 以上



2023 年
陽光財險通過強化紙質單證電子化

商業車險電子保單使用率和交強險電子保單使用率
均提升至 **98%** 以上



附錄

- 086 董事會聲明
- 087 年度關鍵績效表
- 092 第三方 ESG 鑒證報告
- 098 指標索引



董事會聲明

陽光保險董事會致力於在陽光業務取得穩步提升的同時，持續完善 ESG 治理政策、管理流程及信息披露，追求企業與環境、社會的和諧發展。



ESG 事宜的監管

董事會為 ESG 事宜的最高負責及決策機構，其下設董事會 ESG 委員會，對 ESG 工作承擔最終責任，統籌 ESG 體系建設，審批 ESG 相關戰略規劃及工作報告，發揮戰略引領作用，指導工作開展。董事會每年定期聽取關於 ESG 事宜的專項匯報，評估及厘定 ESG 風險，確保陽光設立合適及有效的 ESG 風險管理及內部控制系統。



ESG 管理方針與策略

陽光保險將 ESG 治理要求融入日常管理體系之中，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。管理層定期向董事會匯報上述事務，明確 ESG 管理方針和策略，不斷精進自身 ESG 表現。



ESG 目標的檢討

董事會定期檢討陽光保險 ESG 相關事宜及目標進展，審查 ESG 相關披露資料。本年度，董事會審閱了陽光保險可持續發展報告、綠色金融工作報告、企業管治報告及綠色金融三年發展規劃（2023-2025），就 ESG 相關信息披露提出建議。

本報告已由董事會於二零二四年三月二十五日審閱批准。



年度關鍵績效表



環境績效⁴

溫室氣體排放情況	單位	2023	2022
排放總量	噸二氧化碳當量	59,524.91	64,677.20
範圍一排放量	噸二氧化碳當量	13,864.81	18,594.11
範圍二排放量	噸二氧化碳當量	45,660.10	46,083.09
人均溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量 / 人	1.25	1.16

能源消耗情況	單位	2023	2022
直接能源消耗量	兆瓦時	56,127.53	79,001.30
天然氣	兆瓦時	9,438.78	23,760.48
液化石油氣	兆瓦時	7.96	211.23
煤	兆瓦時	-	20.40
汽油	兆瓦時	46,439.83	54,333.22
柴油	兆瓦時	240.96	675.97
人均直接能源消耗量	兆瓦時 / 人	1.18	1.42
間接能源消耗量	兆瓦時	80,063.30	80,804.99
外部購電量	兆瓦時	80,063.30	80,804.99
人均間接能源消耗量	兆瓦時 / 人	1.68	1.46

4 環境類績效數據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、陽光融和醫院；計算人均的數據統計範圍為管轄內在崗員工總數，僅包括與陽光保險簽署勞動僱傭合同的正式在崗員工，不包括保險經紀人；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，根據中國人民生態環境部發佈的《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 2019 修訂版》進行核算。

水消耗情況	單位	2023	2022
耗水量	噸	1,017,790.52	1,208,116.94
市政供水	噸	896,269.30	1,089,678.49
飲用水	噸	121,521.22	118,438.45
人均耗水量	噸 / 人	21.37	21.76

廢棄物情況	單位	2023	2022
無害廢棄物	噸	2,768.38	3,753.08
耗紙量	噸	2,768.38	3,753.08
人均無害廢棄物消耗量	噸 / 人	0.06	0.07
有害廢棄物 ⁵	噸	112.12	101.47
廢棄硒鼓	噸	89.78	74.52
廢棄墨盒	噸	22.34	26.95
人均有害廢棄物消耗量	噸 / 人	0.0024	0.0018

社會績效

僱傭情況	單位	2023	2022
正式員工數	人	50,629	57,152
陽光保險及保險子公司 ⁶	人	48,888	55,425
陽光融和醫院	人	1,741	1,727
實習生員工數	人	62	49
勞務派遣員工數	人	0	0
兼職員工數	人	0	0

5 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。

6 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。

僱傭情況	單位	2023	2022
按性別劃分的員工數			
男員工人數	人	21,334	24,885
女員工人數	人	29,295	32,267
按年齡劃分的員工數			
30 歲以下	人	12,748	17,151
31 歲 ~40 歲	人	26,862	29,508
41 歲 ~50 歲	人	8,925	8,488
51 歲以上	人	2,094	2,005
按地區劃分的員工數 ⁷			
華北區域	人	11,820	13,439
東北區域	人	4,566	4,933
華東區域	人	14,872	16,867
華中區域	人	6,470	7,505
華南區域	人	3,467	3,587
西南區域	人	2,897	3,260
西北區域	人	6,537	7,561

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

7 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。

員工流失情況 ⁸	單位	2023	2022
員工流失率	%	6.5	8.4
按性別劃分的員工流失率			
男性員工流失率	%	7.6	9.0
女性員工流失率	%	5.6	7.9
按年齡劃分的員工流失率			
30 歲以下	%	12.7	13.5
31 歲~40 歲	%	5.1	7.1
41 歲~50 歲	%	2.4	3.6
51 歲以上	%	0.8	2.4
按地區劃分的員工流失率			
華北區域	%	6.9	9.0
東北區域	%	3.6	5.4
華東區域	%	6.4	8.6
華中區域	%	5.6	7.9
華南區域	%	8.0	8.7
西北區域	%	9.9	10.9
西南區域	%	6.4	7.6

員工發展與培訓 ⁹	單位	2023	2022
員工培訓覆蓋率	%	93.2	79.0
按性別劃分的培訓覆蓋率			
男性員工培訓覆蓋率	%	94.9	85.1
女性員工培訓覆蓋率	%	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	%	100	99.9
其他序列培訓覆蓋率	%	92.3	78.4
員工人均培訓學時數	學時	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	78.4	69.6
女性員工平均受訓時數	學時	66.6	53.9

⁸ 員工流失指標口径為非銷售類員工主動離職率。

⁹ 學時是陽光保險根據不同類型培訓課程情況製定的內部統計規則，統計範圍僅包括通過陽光學堂平臺系統記錄的培訓。

員工發展與培訓	單位	2023	2022
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	136.1	126.0
非管理序列平均受訓時數	學時	63.0	54.6

供應商管理	單位	2023	2022
供應商總數	個	10,620	10,931
華北區域	個	3,281	3,330
東北區域	個	619	642
華東區域	個	3,034	3,217
華中區域	個	944	910
華南區域	個	1,348	1,426
西南區域	個	951	1,001
西北區域	個	443	405
境外供應商	個	-	-

產品責任				
2023				
客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
監管客戶投訴數	件	1,323	1,581	66
投訴辦結率	%	100	100	100
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				
客戶投訴情況	單位	陽光財險	陽光人壽	陽光信保
監管客戶投訴數	件	1,359	1,780	32
投訴辦結率	%	100	100	100
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	單位	2023	2022
員工反貪污培訓	人次	20,749	9,699

社區投資	單位	2023	2022
公益慈善累計投入	億元	6.81	5.96

第三方 ESG 鉴证报告

注册会计师独立鉴证报告



普华永道

2024/SH-0217
(第一页, 共三页)

注册会计师独立鉴证报告

致: 阳光保险集团股份有限公司董事会

我们接受委托, 对阳光保险集团股份有限公司(“贵公司”)2023年度可持续发展报告中选定的2023年度关键数据(以下简称“关键数据”)执行了有限保证的鉴证业务。

关键数据

本报告就以下选定的2023年度贵公司可持续发展报告关键数据实施了有限保证鉴证工作程序:

- 外部购电量(兆瓦时)
- 天然气消耗量(兆瓦时)
- 液化石油气消耗量(兆瓦时)
- 汽油消耗量(兆瓦时)
- 柴油消耗量(兆瓦时)
- 范围一排放量(吨二氧化碳当量)
- 范围二排放量(吨二氧化碳当量)
- 排放总量(吨二氧化碳当量)
- 正式员工数(人)
- 女员工人数(人)
- 员工培训覆盖率(%)
- 员工人均培训学时数(学时)
- 男性员工培训覆盖率(%)
- 女性员工培训覆盖率(%)
- 男性员工平均受训学时数(学时)
- 女性员工平均受训学时数(学时)
- 供应商总数(个)
- 女性董事人数(人)

我们的鉴证工作仅限于可持续发展报告中选定的2023年度关键数据, 可持续发展报告中披露的其他信息、2022年及以前年度信息均不在我们的工作范围内。

标准

贵公司编制2023年度可持续发展报告关键数据所采用的标准列示于可持续发展报告后附的关键数据编报基础(以下简称“编报基础”)中。

普华永道中天会计师事务所(特殊普通合伙)
中国上海市黄浦区湖滨路202号领展企业广场2座普华永道中心11楼 邮编200021
总机: +86 (21) 2323 8888, 传真: +86 (21) 2323 8800, www.pwccn.com



普华永道

2024/SH-0217
(第二页, 共三页)

管理层的责任

按照编报基础编制2023年度可持续发展报告关键数据是贵公司管理层的责任。这种责任包括设计、执行和维护与编制可持续发展报告关键数据有关的内部控制, 以使该等数据不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报。

我们的独立性与质量管理

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会颁布的国际会计师职业道德守则(包括国际独立性标准)中的独立性及其他职业道德要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好职业行为为基本原则。

本事务所遵循国际质量管理准则第1号。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系, 包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策与程序。

注册会计师的责任

我们的责任是在执行鉴证工作的基础上对2023年度可持续发展报告关键数据发表结论。

我们根据《国际鉴证业务准则第3000号(修订版)--历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。该准则要求我们计划和实施工作, 以形成鉴证结论。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同, 且范围较小。因此, 有限保证鉴证业务获取的保证程度远低于合理保证鉴证业务。因此, 我们不会就2023年度可持续发展报告中选定的2023年度关键数据在所有重大方面按照编报基础编制, 发表合理保证意见。我们的鉴证工作包括评估2023年度可持续发展报告关键数据是否存在由于舞弊或错误导致的重大错报风险, 以及应对评估出的风险。选择的鉴证程序取决于我们的判断及对项目风险的评估。我们所实施的工作包括:

- 1) 与贵公司总部参与提供可持续发展报告中所选定的关键数据的相关部门员工进行访谈;
- 2) 实施分析程序;
- 3) 对选定的可持续发展报告中关键数据实施抽样检查;
- 4) 重新计算;
- 5) 我们认为必要的其他程序。



普華永道

2024/SH-0217
(第三页, 共三页)

固有限制

我们提请使用者注意, 针对非财务数据, 尚无公认的评估和计量标准体系, 因此存在不统一的计量方法, 这将会影响公司间数据的可比性。

结论

基于已实施的程序及获取的证据, 我们没有注意到任何事项使我们相信 2023 年度可持续发展报告中选定的 2023 年度关键数据未能在所有重大方面按照编报基础编制。

使用限制

本报告仅向贵公司董事会出具, 不得用作任何其他目的。我们不会就本报告的内容向任何其他方负上或承担任何责任。



普華永道中天會計師事務所(特殊普通合夥)

中國·上海市

2024 年 4 月 19 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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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，跟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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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》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集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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：陽光保險集團股份有限公司、陽光財產保險股份有限公司、陽光人壽保險股份有限公司、陽光資產管理股份有限公司、陽光信用保證保險股份有限公司、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 指引

層面	績效指標	頁碼位置
環境		
層面 A1: 排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 <p>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。</p>	P080
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	P087
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）。	P008; P087
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）。	P088
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）。	P088
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。	P080-P081
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。	P080-P081
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。	P080

層面	績效指標	頁碼位置
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）。	P087
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）。	P088
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。	P080-P081
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。	P080-P081
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）每生產單位占量。	-
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。	P080-P081
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。	P080-P081
層面 A4: 气候变化		
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。	P078-P079
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。	P078-P079
社會: 僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	P048-P049; P054

層面	績效指標	頁碼位置
關鍵績效指標 B1.1	按性別、雇傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P088-P089
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	P090
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： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	P055
關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P055
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	P055
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。	P055
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。	P051-P053
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。	P090
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。	P090-P091
層面 B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強製勞工的： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	P048
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製勞工。	P048
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。	P048
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。	P58
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	P91
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P58

層面	績效指標	頁碼位置
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。	P058
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P058
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： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	P071-P075
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。	P091
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。	P071
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。	P072-P075
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： <ul style="list-style-type: none"> ● 政策；及 ● 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 	P069-P071
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	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。	P069-P071
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P070; P091
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。	P059-P063
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）。	P059-P063
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P091



GRI 內容索引

GRI 標準	披露	頁碼位置
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	P003-P005; P102
GRI2 一般披露 2021		
組織及其報告做法		
2-1	組織詳細情況	P008
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P003
2-3	報告期、報告頻率和聯絡人	P003; P005
2-4	信息重述	-
2-5	外部鑒證	P092-P094
活動和工作		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P008
2-7	員工	P048-P055
2-8	員工之外的工作者	P056-P057
管治		
2-9	管治架構和組成	P016
2-10	最高管治機構的提名和遴選	P016
2-11	最高管治機構的主席	P016
2-12	在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	P016; P086
2-13	為管理影響的責任授權	P016
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P016; P086
2-15	利益衝突	-
2-16	重要關切問題的溝通	P021-P022
2-17	最高管治機構的共同知識	P016
2-18	對最高管治機構的績效評估	-
2-19	薪酬政策	P049; P067-P068
2-20	確定薪酬的程序	P049; P067-P068
2-21	年度總薪酬比率	-

GRI 標準	披露	頁碼位置
戰略、政策和實踐		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P014-P015
2-23	政策承諾	P014-P015
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製	-
2-27	遵守法律法規	P042-P043; P048; P055; P069-P072
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	P021-P022
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	P023
3-2	實質性議題清單	P023
3-3	實質性議題的管理	P023
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	P078-P079
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	P054
GRI203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P026-P039
203-2	重大間接經濟影響	P026-P039
GRI205 反腐敗 2016		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	P069
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P069-P070
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	-

GRI 標準	披露	頁碼位置
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	P087
302-2	組織外部的能源消耗量	-
302-3	能源強度	P087
GRI303 水資源和污水 2018		
303-5	耗水	P088
GRI305 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	P087
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	P087
305-4	溫室氣體排放強度	P008
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	P088
GRI308 供應商環境評估 2016		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	P058
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P058
GRI401 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	P090
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P054
401-3	育兒假	P054

GRI 標準	披露	頁碼位置
GRI403 職業健康與安全 2018		
403-1	職業健康安全管理體系	P055
403-2	危害識別、風險評估和事件調查	-
403-3	職業健康服務	P055
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	P055
403-6	促進工作者健康	P055
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	P055
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	-
403-9	工傷	P055
403-10	工作相關的健康問題	P055
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	P090-P091
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	P051-P053
404-3	接受定期績效和職業發展考核的員工百分比	P049
GRI405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	P048; P089
GRI408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P048
GRI409 強迫或強製勞動 2016		
409-1	具有強迫或強製勞動事件重大風險的運營點和供應商	P048
GRI413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P059-P063
GRI414 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	P058
GRI417 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	P042-P043

