

华泰财产保险有限公司 2024 年度企业社会责任报告

01 公司简介

华泰财产保险有限公司（以下简称“华泰财险”），是华泰保险集团股份有限公司全资设立的子公司，2011年7月经原中国保监会批准成立，注册资本30亿元，注册地为上海，其业务和网点都延续自1996年创立的华泰财产保险股份有限公司。近年来，华泰财险紧密结合宏观经济形势、市场环境变化和行业发展趋势，牢牢把握历史性发展机遇，聚焦“专注、专业、效能”，以客户为中心，不断通过产品、渠道、服务创新驱动，培育差异化竞争优势，探索可持续发展道路，追求价值型成长，旨在成为细分市场领导者，公司业绩和效益持续稳定，品牌形象与社会声誉良好。



02 公司业务概况

华泰财险坚持“以客户为中心，致力于成为细分市场的领导者，为城镇家庭和企业客户提供优质专业的综合风险保障服务。”公司聚焦“专注、专业、效能”，以严谨、精准和创新的匠人精神，通过专业技术和本地化的国际经验、领先的全球服务，为客户提供风险管理整体解决方案，构建可持续、可信赖的合作伙伴关系。

公司在国内首创根植于社区的华泰保险专属代理门店（EA）模式，积极助力全国“双创”，为创业者提供全面的门店注册、开业、运营支持，包括专业化培训课程、数字化营销工具、激励机制等。门店服务超过 1000 万客户，有效促进了社会就业和经济发展。公司以创新发展为中心，积极开拓燃气保险市场，深耕健康险领域，电商业务坚持价值创新、持续探索长期有为的发展路线，努力打造互联网保险竞争优势，塑造出独具特色的专业品牌价值。公司秉承“以专业的技术、领先的服务，构建持续、信赖、合作伙伴关系”的价值主张，积极打造中国商险市场高端品牌，与境内外 300 多家经纪公司开展深度合作，承保项目遍布全球，其中，积极响应国家“一带一路”倡议，大力支持“一带一路”项目承保和技术服务。承保海外项目 309 个，涉及 94 个国家和地区。

2024 年，华泰财险累计实现保险业务收入 106.8 亿元（含分入保费收入 8.19 亿元），同比增长 6.37%。累计实现利润总额 4.69 亿元。

实现保险业务收入

106.8 亿元

同比增长

6.37 %

利润总额

4.69 亿元



03 公司荣誉

2024年3月25日,国际著名信用评级机构惠誉发布最新报告,已将华泰财险的保险公司财务实力评级自'A'上调至'A+',展望稳定,这是华泰财险连续第十年获得惠誉评级的正面评价。

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

2024年12月31日,中国保险行业协会发布《关于2023年度保险公司法人机构经营评价结果的公告》,华泰财险连续三年荣膺保险公司法人机构经营评价A类。



04 积极履行企业社会责任

一、打造环境友好型的绿色保险

(一) 节能减排、省水降碳

2024 年，公司秉承绿色办公理念，做好节能减排措施，有效降低能源消耗。相较 2023 年，公司全辖职场用电、水资源消耗、职场一次性瓶装水消耗和办公用纸均呈现下降。

公司多措并举大力支持绿色环保，在绿色办公方面开展以下行动：

1. 公司在全辖发起“减少使用一次性塑料制品”的倡议，并推出一系列环保举措：在职场设置公益货架，使闲置物品物尽其用；实行塑料瓶装饮用水登记领用分摊制度，减少不必要的使用和浪费；发放采用咖啡渣、椰子壳和玉米须制作的环保咖啡杯，

倡导绿色环保办公理念；内部会议提倡自带水杯，卫生又环保；外部会议或客户接待，推行使用玻璃杯、马克杯或茶杯；各类会议及会议茶歇不再采购一次性纸杯、一次性塑料瓶装水或塑料包装饮料。

2. 减少办公用纸消耗，提高纸张利用率。在打印区域张贴纸张的双面利用倡议和提醒，减少非必要的打印，提倡使用电子文档进行文件的分享与传递；除存档文件外，会议不再制作纸质文件，均使用电子文件进行演示和交流；日常经营审批、公文收发、会议室预订等均通过 OA 系统进行流转审批，除原件存档外，实现无纸化。

3. 职场空调全年科学化设置，有效降低能源消耗。按季节、气温变化设置空调中控系统，人性化





调整室内温度与风量，增加新风系统的使用，实现中央系统控制与人员监控相结合的管理模式。实现空调温度、开启时间段设置合理，减少能源排放。

4. 修订办公区管理规定，倡导精减化办公。除职场标准配备外，禁用大功率电器；会议室使用完毕后，关闭设备电源、空调开关及照明，减少非使用时间段的能源浪费；职场区域要求最后离开的人员负责关闭该区域内所有的空调和电灯。

5. 班车使用绿色新能源纯电汽车，支持节能减排，实现绿色出行。

（二）绿色保险、有序推进

为贯彻落实国家关于推动绿色金融发展的决策部署，促进公司积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，更好助力污染防治攻坚，有序推进碳达峰、碳中和工作，根据《关于构建绿色金融体系的指导意见》（银发〔2016〕228号）、《关于

加快建立健全绿色低碳循环发展经济体系的指导意见》（国发〔2021〕4号）、《银行业保险业绿色金融指引》（银保监发〔2022〕15号）等政策方针，结合公司发展实际与行业特性，公司制订《华泰财产保险股份有限公司绿色金融管理制度》。

2023年12月，为进一步贯彻公司环境保护理念、加大绿色金融工作开展力度，公司商险承保部增设“清洁能源及绿色科技行业”条线，整合资源，专项推动绿色保险业务发展，积极落实环境保护工作。

（三）绿色投资、积极推动

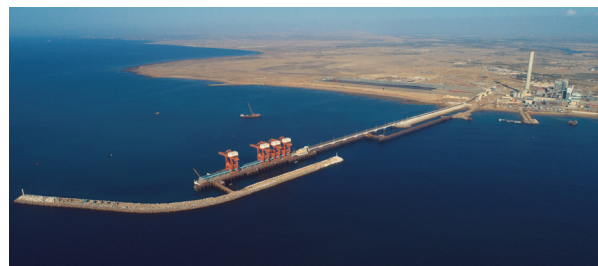
为顺应绿色金融发展趋势，公司持续加强绿色投资。在绿色股票、绿色债券、债权计划和股权计划等方面积极布局，投资项目主要包括绿色交通项目建设、环境综合整治工程、水利枢纽灌区工程和生活垃圾焚烧发电项目等。

二、服务实体经济

（一）乡村振兴、城市治理，保险服务护航实体经济

华泰财险积极响应中央经济工作会议精神，以高质量发展科技保险、绿色保险等为方向和路径，持续加强服务实体经济。为推动科技企业的快速发展，解决科技企业在创新、生产和经营各相关环节面临风险保障需求，华泰财险顺应社会经济发展形势，积极推动科技保险相关工作。2024 年服务科技企业客户数量 6500 余家。为贯彻落实绿色低碳转型发展的要求，2024 年累计提供绿色保险保障

9523 亿元。承保产品包括巨灾保险、环境污染责任保险等险种，覆盖了新能源汽车、风力发电、核能等多个行业和领域。此外，华泰财险持续积极响应国家“一带一路”倡议，大力支持“一带一路”项目承保和技术服务。2024 年，华泰财险承保海外项目 309 个，涉及 94 个国家和地区。



（二）助力双创、华泰保险专属代理门店创造更多就业岗位

华泰保险 EA (Exclusive Agent) 门店，又称华泰保险专属代理门店，是指华泰保险公司委托、授权保险销售人员在社区、商圈等地开设店铺，专注服务周边居民和企事业单位的保险代理服务网点。华泰保险专属代理门店的价值主张是基于人际信赖关系，为社区家庭、社区商铺、中小企业提供专业、便捷、贴心的综合性风险保障服务。

华泰保险专属代理门店均在当地工商注册正式营业执照，与华泰保险签订代理合同，在华泰保险

授权内代理业务。每一位店主都可以根据业务发展需要自主雇用店员开展工作。截至 2024 年底，全国共计 2956 家门店，为社会创造超过近 3000 个就业岗位。

华泰保险为每位符合资质的创业者提供从门店注册、开业，到运营各环节全方位的支持。华泰保险不仅为店主提供门店筹建、运营、管理、保险专业知识以及销售能力建设等专业化培训课程，还开发并配置移动端的数字化营销工具，助力提高客户开发、客户服务能力和经营水平。华泰保险建立了门店奖励机制，并为优秀门店提供补充养老计划。



三、风险减量

（一）助力风险减量，应对极端天气和气象灾害

华泰财险拥有保险市场上一流的风险管理团队，基于专业技能、科技应用，以及多年的海内外项目风险管理服务经验，始终根据客户的实际需求提供切实可行的风险解决方案，为保司、客户乃至社会提供了卓有成效的风险减量价值。

公司风险管理团队能力突出。由“NFPA”国际认证专家、中国“一带一路”再保险共保体风险管理专家带领，汇聚了能源化工、通用制造、建筑工程、物流货运、消费品生产服务、消防安全、职业健康与安全管理等领域的 31 位经验丰富的风险

工程师，为客户提供基于国内 / 国际先进保险风控理念的各类专业风险减量服务，涵盖现场风险查勘、培训讲座风险咨询等，全方位、多角度、深周期地为客户提供风险减量服务。

技术装备专业。利用互联网 - 大数据智能风控核心系统及一系列专业软硬件设备作为辅助风控工具，为风险减量服务提供更科学精准的数据和参考方案，提高了风险减量服务的科学性、合理性。

基于全国布局、全球服务，2024 年，公司累计开展风险现场查勘 267 次、风控咨询 409 次、自然灾害评估预警 883 次，并为数百家企业提供了超过 3700 余次专业风控技术支持和咨询，效果显著。



四、客户服务与消费者权益保护

（一）数字化工作为客户提供更便捷服务

1. 小程序赋能：线上服务便捷高效

公司积极发展线上化业务，拓展客户触及面，促进业务流程简便、高效。2024 年，公司“华泰财险”小程序累计注册总人数 441.13 万人，通过小程序为客户提供保单服务 159.9 万次，理赔服务 10.3 万次，极大地提升了客户服务便捷度。

2. 智能服务升级成效显著

2024 年，公司秉持“以客户为中心”的理念，持续优化智能服务平台，推动自助服务功能迭代升级。通过一系列创新举措，为客户提供了更加便捷、高效、个性化的服务体验，切实保障了消费者的合法权益，提升了客户满意度。

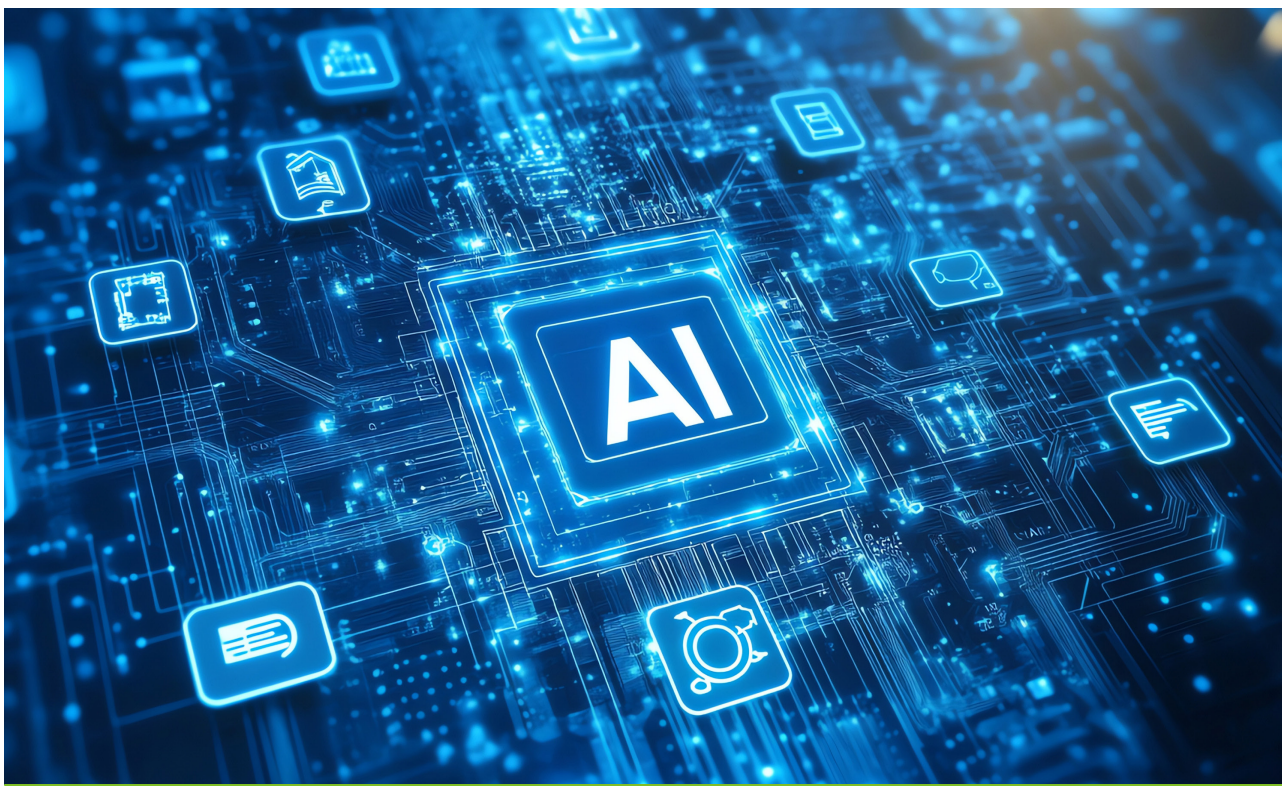
在过去的一年中，累计为客户提供自助服务达

849306 次，占总服务量的 39.43%，同比提升了 6.32 个百分点。客户服务满意率 99.51%，同比提升了 0.07 个百分点。

为保障服务的准确性，我们持续对客户服务自助功能进行优化。智能 IVR 系统在一年内累计优化了 335 个识别模型，识别正确率达到了 98.11%，提高了 1.98 个百分点；文本机器人知识库也新增了 5680 条内容”。识别正确率达到 93.18%，同比提升 13.12 个百分点。通过一系列举措，有效减轻了人工客服的压力，使客户能够更快速地获取所需信息和服务，显著提升了服务效率。

（二）构建“大消保”格局，保护消费者权益

2024 年，公司坚持以人民为中心的价值取向，以持续加强消费者权益保护工作来践行金融工作的





政治性、人民性，积极构建“大消保”工作格局，不断增强消费者的获得感、幸福感、安全感。

在体制机制方面，公司对标消保监管评价及行业领先要求，紧抓薄弱环节和关键领域，在原有消保工作体制机制的基础上，制定或修订了 14 项消保工作制度，持续完善消费者权益保护制度体系，覆盖消保工作全流程。

在内部培训方面，公司从消费者权益保护政策、内部消费者权益保护制度和要求等内容出发，共开展了 385 场消保培训，覆盖公司全体成员，在岗应参加培训为 25472 人次，实际参加培训为 25652 人次，员工参与率达到 100.7%。

在个人信息保护方面，公司部署了上网信息集中管控项目和终端安全数据保护项目，有效防止客

户信息通过互联网泄露，充分保障客户信息存储的安全性。

在服务质量方面，针对老年人、残障人士和外籍来华人员等特殊群体，公司既制定了配套的服务指引，又明确了服务设施建设要求，确保公司服务软实力和硬实力同步提升，为消费者提供更加优质、便捷、贴心的服务体验。

在集中式教育宣传方面，公司在“3·15”金融消费者权益保护教育宣传、“5·15”投资者保护宣传日和 9 月金融教育宣传月活动期间，通过线上线下相结合的方式，共开展了 1189 次教育宣传活动，累计触达金融消费者约 268.9 万人次，有效提升了消费者对金融知识的认知和理解，增强了消费者的金融素养和风险防范意识。

在常态化教育宣传方面，公司一是围绕重要时点主动开展了丰富的线下公益性金融知识教育宣传活动，如：在公司“小家大爱”活动中将“消保+公益”紧密结合；在敬老月活动中设计6张老年人线下游戏卡并在多地推广使用等。二是注重发挥线上平台教育宣传载体作用，全年累计在官网、公众号和小程序上发布了529次教育宣传材料，受众群体覆盖了“老少新”及农村金融消费者等重点群体，宣传内容紧密围绕着知识库、案例库和课程库的重点板块，积极引导消费者“学金融、懂金融、信金融、用金融”。

在投诉指标方面，公司共接收投诉5892件，

同比2023年下降21%。其中，监管投诉900件，同比2023年上升53.6%；自收件4992件，同比2023年下降27.1%。2024年投诉量从险种分布情况看：个险投诉占比52%，车险投诉占比43.2%，商险投诉占比4.8%。投诉量前五名的机构为：山西、深圳、广东、上海、河北。从地区分布来看，山西占9%，深圳、广东、上海占8%，河北、四川、内蒙古、山东各占5%，北京、青岛、黑龙江各占4%，浙江、福建、辽宁、江苏各占3%，江西、陕西、吉林、广西、湖南、云南各占2%，河南、宁波、宁夏、安徽、重庆、湖北、贵州、天津、大连各占1%，甘肃、新疆、厦门占比均不足1%。



五、为员工创造成就自我的机会

人才，是企业的立足之本，也是现代企业持续发展的重要内在驱动力。为每一位员工提供广阔的职业发展空间以及具有竞争力的薪酬福利计划，是公司人力资源管理理念和管理体系中不可或缺的重要部分。

（一）有竞争力的薪酬体系

为了吸引、激励与公司同发展、共进步的优秀人才，公司始终向市场看齐，提供具有市场竞争力的薪酬方案，不断激励员工取得高水平的工作绩效，通过有效的激励机制持续激发员工的积极性与创造性。

（二）全方位的福利保障计划

公司为员工打造了可持续、全覆盖的福利保障体系，以“健康保障计划”“生活保障计划”以及“企业年金计划”等三大计划为核心，通过丰富多彩的福利项目组合最大程度地满足员工的多元化需求。

（三）完善的人才发展体系

公司持续完善人才发展体系，建设人才队伍，激发人才活力，为员工职业发展提供平台和通道。

2024年度通过实施人才测评及人才盘点工作，帮助员工明确发展方向、聚焦能力提升。持续开展后备人才发展项目“HOPE 未来学院”、管培生培养项目“启能计划”等，为高潜力人才提供发展平台。通过实施“能”系列培训项目，提升员工岗位胜任力，加强人才竞争力。





（四）丰富的员工关爱举措

在员工关爱方面，公司不仅关注员工在工作中的成长和发展，还注重员工的生活质量和家庭幸福。2024 年公司全辖同步举办了“小家大爱”家庭公益日活动，让员工能够在工作之余与家人共度美好时光，同时参与公益活动回馈社会。为鼓励员工在公司的长期服务和长期发展，对员工为公司持续奉献的精神予以激励，传递公司对员工的关爱和长期发展的信心，提升员工满意度和忠诚度，公司设立了长

期服务奖励计划，在公司连续服务达到一定年限的正式员工，即可参与当年度的奖励计划。此外，公司还实施了员工关爱 EAP 计划，为员工提供心理咨询、职业规划、家庭关系等方面的支持和帮助。

（五）积极创造就业机会

积极响应 2024 年高校毕业生就业创业措施，为各地应届毕业生提供就业机会。通过校园招聘、管培生培养项目等工作，为应届毕业生提供政策宣介、职业指导、岗位推荐等支持。

（六）公司工会组织开展的各项活动



公司工会在三八妇女节举办丰富多彩的员工活动



公司工会按月为过生日的员工送去生日祝福



2024 年，财险工会继续按照华泰保险集团工会工作要求，认真落实元旦春节送温暖工作，帮扶公司特困员工

六、公益行动，播撒爱心

1. 小小铅笔河北站公益活动

2024 年 11 月，由华泰保险集团主办、华泰财险承办的主题为“平等教育，共同成长，让每一颗星都闪亮”的小小铅笔爱心公益活动计划第十一季落地河北省石家庄市建设北大街小学。华泰保险在本次活动中向建设北大街小学援建了一间梦想教室，助力学生素质教育与心灵成长。

2. 携手共筑“乡村振兴路”

2024 年，针对广东省河源市紫金县柏埔镇东方村因强降雨导致山体滑坡、冲毁水面桥及饮用水

管线，严重影响千户村民生活用水和出行的困境。华泰财险积极履行社会责任，主动认领乡村振兴公益项目，携手柏埔镇政府及深圳驻柏埔镇工作队，共同实施了重要民生工程。华泰财险不仅提供了修复供水管道的资金援助，还运用专业优势给予指导；柏埔镇政府则积极协调资源保障实施。项目成功修复了桥面并解决了村民用水难题，不仅连通了水源地与生活区，优化了当地交通网络，更有效助力了乡村经济发展，彰显了保险机构作为乡村振兴关键力量的坚实一步。



华泰财产保险有限公司

Huatai Property & Casualty Insurance Co., Ltd.

住所 (ADD): 中国 (上海) 自由贸易试验区博成路 1101 号华泰金融大厦 3 层 306A、307 单元 (上海总部)

Unit 306A, 307, 3rd Floor, Huatai Financial Building, No. 1101 Bocheng Road, China (Shanghai) Pilot Free Trade Zone

邮编 (P.C.): 200126

电话 (TEL): 021-31586868

传真 (FAX): 021-31586888

pc.ehuatai.com