

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单

2024年度

中国平安财产保险股份有限公司
企业社会责任报告

目录

Contents

报告说明 3

1.关于中国平安财产保险股份有限公司

· 公司概况	5
· 公司机构网点分布	5
· 关键绩效	6
· 责任管理	7
· 荣誉与认可	8

2.服务国计民生

· 服务乡村振兴	11
· 服务实体经济	15
· 共建“一带一路”	20

5.完善公司治理

· 坚持党建引领	47
· 完善企业治理	48
· 依法合规运营	48
· 全面风险管理	50

6.坚守公益初心

· 平安守护者风险减量行动	53
· 平安守护者护航行动	54
· 关注教育公益	56
· 践行绿色公益	59
· 其他公益行动	60

3.践行绿色发展

· 加强绿色投资	26
· 发展绿色金融	27
· 倡导低碳运营	31

4.升级客户体验

· 守护客户美好生活	35
· 维护消费者权益	38
· 及时回应客户诉求	44
· 保障隐私信息安全	44

7.心系员工发展

· 员工权益保障	63
· 全面多元培训	63
· 关爱员工生活	64

8.报告附录

· 指标索引	65
· 意见反馈	66

报告说明

报告范围

报告的组织范围：本报告以中国平安财产保险股份有限公司为主体，涵盖平安产险旗下分公司、中心支公司、支公司、营销服务部及营业部。

- 报告的时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日。
- 报告的发布周期：本报告为年度报告。

编制原则

本报告参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-ESG6.0)》编制。

称谓说明

为便于表达和阅读方便，在报告的表述中分别使用“中国平安财产保险股份有限公司”“平安产险”“公司”“我公司”等称谓。

数据说明

报告中的财务数据来自公司内部或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

报告保证

本报告由平安产险社会责任工作管理团队组织编制，并报备公司董事会。平安产险保证报告内容不存在任何虚假、误导性陈述。

发布形式

报告为中文版，并将以PDF电子版方式发布。如需了解报告详情，欢迎登陆公司官方网站<https://property.pingan.com>查阅和下载。

联系方式

- 地址：深圳市福田区福田街道益田路5013号平安财险大厦26、27、28、29、30、31、32、33、35、36、37、38、39层
- 邮编：518033
- 电话：95511

1.1 | 公司概况

平安产险于1988年诞生于深圳蛇口，是平安集团实现多元化发展的起点。2024年，平安产险实现原保险保费收入3218.2亿元，同比增长6.5%。以原保险保费收入来衡量，平安产险是中国第二大财产保险公司。

成立37年来，平安产险始终坚持稳定、健康的发展战略，为个人、家庭、企业提供全方位的保险保障服务，在服务国计民生、助力社会治理等方面切实发挥保险经济减震器和社会稳定的功能。截至目前，平安产险开发、经营的主险已超过1000种，经营业务范围涵盖车险、企财险、农险、工程险、货运险、责任险、保证险、信用险、家财险、意外及健康险等一切法定财产保险业务及国际再保险业务。

2024年，平安产险坚守“金融为民”初心，全力做好金融“五篇大文章”。截至2024年，平安产险已为全国1870多个重点工程提供超过4.5万亿元风险保障；带动150万农户年增收144.7亿元，为“三农”发展注入金融“活水”。凭借履行社会责任与担当、服务乡村全面振兴，平安产险入选2024年“企业家博鳌论坛·乡村振兴创新发展大会”年度优秀案例奖。2024年，平安产险为240万小微企业提供220万亿元风险保障，为6.9万家科技企业提供9万亿元风险保障，同时协助推进城市型定制医疗保险项目124个，覆盖市民超3000万，提供风险保障超60万亿元。

平安产险持续加强科技应用，提升客户服务体验。平安产险旗下平安好车主App致力于提供涵盖“车保险、车服务、车主生活”的一站式服务，客户好评率超97%。截至2024年12月末，“平安好车主”注册用户数超2亿，月活跃用户数峰值突破4100万；同时，为用户提供“三省”理赔服务，2024年线上办理赔用户数超1056万，自助理赔最快5分钟结案；升级非车理赔四大模式（自动赔、自助赔、队伍赔、服赔一体），满足用户差异理赔需求，万元以下案件理赔时效同比减少1.4天，客户好评率达96%。在应对重大灾害方面，平安产险通过“鹰眼系统DRS3.0”实现风险预警前置，在灾害来临前72小时推送预警信息至客户，2024年累计发送预警超105亿次。平安产险理赔服务持续领先，在中国银保信颁布的车险服务质量指数评价中得分92分，位列财产险行业前列。

1.2 | 公司机构网点分布



省级分公司	中心支公司
44 家	339 家
支公司	营销服务部及营业部
2168 家	567 家

1.3 | 关键绩效

经济绩效	注册资本	210亿元
	总资产	5191.19亿元
	营业收入	3462.61亿元
	营业利润	150.21亿元
社会绩效	员工年人均学习时长（线上+线下）	47.2小时
	保险赔付总额	超1900亿元
	撬动产业振兴帮扶资金	61.3亿元
	志愿活动服务人次	32267514人次
环境绩效	可持续保险总保额	5434815.14亿元
	负责任投融资规模	372.7726亿元
	绿色保险总保额	147万亿元
	环境污染责任保险总保额	142亿元
	船舶污染责任保险总保额	146亿元
	巨灾保险总保额	465亿元
	安全生产责任保险	3.19万亿元
	绿色产业保险业务保额	106万亿元

1.4 | 责任管理

1. 责任理念

平安产险将社会责任标准全面融入企业管理，结合业务实践，构建科学、专业的可持续发展管理体系。平安产险坚持金融工作的政治性、人民性，积极践行“专业，让生活更简单”的品牌承诺，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值，不断寻求商业价值和社会价值双重提升，助力人民群众实现美好生活。

2. 责任组织

为有效推进社会责任工作，平安产险建立健全社会责任组织保障体系，将社会责任工作融入公司管理运营，确保公司社会责任工作有序进行。董事会领导公司社会责任工作，并对公司社会责任战略和行动计划进行审核、决策和指导。公司人力资源与行政服务团队作为社会责任工作归口管理部门，统筹负责全公司的社会责任相关工作。公司各职能部门和下属单位设立社会责任联络人，形成了统筹督导、上下联动和全面覆盖的社会责任治理机制。

3. 议题管理

平安产险注重责任议题管理，在深入分析国内外社会责任标准、国家宏观政策和公司战略发展规划的基础上，加强财险行业社会责任议题趋势对标分析，开展利益相关方调研，明确利益相关方高度关注、与公司经营管理工作最为重要的核心议题，为企业社会责任报告编制提供参考依据。

4. 责任沟通

政府与监管机构、股东、客户、员工、合作伙伴及社区和环境是平安产险重要的利益相关方。平安产险重视利益相关方的期望与诉求，通过建立多种渠道保持与利益相关方的定期沟通，并对利益相关方关注的议题做出回应。

利益相关者	期望与诉求	沟通渠道与方式
政府与监管机构	合规经营 依法纳税 促进经济发展	监管考核 主动纳税 专项会议
股东	防范经营风险 资产保值增值 积极开拓市场 稳健投资回报	年度信息披露报告 临时信息披露报告 专项会议 官方网站
员工	保障员工权益 员工培训与发展 职业健康安全 工作与生活平衡	职工代表大会 员工信访与投诉 员工培养 满意度调查
客户	提高产品质量 客户优质服务 畅通沟通渠道	官网、官微 满意度调查 座谈会 信访与投诉
合作伙伴	公平公正采购 诚实守信	合作伙伴大会 合作伙伴培训
社会公众	社区公益事业 提供就业机会	积极参与慈善捐赠 投身社会公益活动 提供就业岗位
环境	环境管理 节约能源资源 减排降污	提高资源使用效率 开展节能减排 绿色办公

1.5 | 荣誉与认可

序号	主办单位	奖项名称
1	中国人民银行	• 2023年度金融科技发展奖一等奖（且排名第一）、二等奖、微创新奖
2	中央广播电视总台	• 平安好车主App荣获第四届《中国汽车风云盛典》评委特别奖
3	深圳市福田区人民政府	• 第四届香蜜湖金融科技创新奖·数字化转型先锋奖
4	广东数据管理局	• 2024年广东省“数据要素×”大赛二等奖
5	德国汉诺威工业设计论坛	• 2024年度iF DESIGN AWARD
6	第一财经	• 尽责治理贡献奖
7	21世纪经济报道	• 年度卓越财险公司
8	每日经济新闻	• 金融金鼎奖“年度卓越财产保险公司”
9	每日经济新闻	• 金融“五篇大文章”优秀案例（普惠金融）
10	中国银行保险报	• 2024保险业数字化运营优秀案例
11	上海证券报、中国证券网	• “金理财”年度保险保障品牌奖
12	上海证券报、中国证券网	• “金理财”年度保险服务奖
13	上海证券报、中国证券网	• “金理财”年度创新型保险产品
14	中国中小商业企业协会	• 2024年全国中小商贸流通企业金融服务精选案例
15	国家广告研究院、新华网乡村振兴研究院、《中国乡村振兴》杂志社	• 2024年度优秀品牌案例、入选《品牌赋能乡村振兴高质量发展调研报告（2024）》
16	中国网	• 2024年度乡村振兴优秀案例
17	人民网财经研究院（乡村振兴研究中心）	• 2024乡村振兴创新案例
18	中国经济传媒协会、A智慧保、新时代保险研究院	• “2024年度中国保险鼎峰榜”ESG实践卓越案例奖项
19	国际模式识别学会	• ICDAR（国际文档分析与识别大会）多字体文本图像识别算法（OCR）挑战赛、手写体文档视觉知识问答算法挑战赛冠军
20	中国金融电子化集团《金融电子化》杂志社	• “2024金融业科创科普大赛”科技创新奖
21	Chnbrand	• 2024C-BPI汽车保险行业第一品牌
22	Chnbrand	• 2024C-NPS财产险行业顾客最推荐品牌TOP1

服务国计民生

中央金融工作会议指出，“金融是国民经济的血脉，是国家核心竞争力的重要组成部分”，要“以金融高质量发展助力强国建设、民族复兴伟业”。平安产险坚定贯彻落实中央金融工作会议，不断提升服务国计民生能力，将自身发展融入国家发展大局，以高质量金融服务助力经济社会高质量发展。

2.1 | 服务乡村振兴

党的十八大以来，习近平总书记多次强调“强国必先强农，农强方能国强”。平安产险紧密围绕国家全面推进乡村振兴的重大战略部署，践行企业社会责任，不断强化科技赋能农险服务能力，创新农业保险保障模式，打造“科技型农险”“服务型农险”，为农业生产保驾护航。

1. 帮助解决农业产业融资难

针对农户或小微企业面临的融资难问题，平安产险以党建为引领，深化“乡风文明100行动”，强化基层党组织建设；推广“振兴保”产业帮扶项目，助力农村特色全产业链发展，全面推进“保险下乡”。截至2024年末，平安产险各机构党支部已与各地基层村委党支部建立2581个党建共建点，服务覆盖村民528万名，覆盖31个省市自治区，地市层面覆盖率超95%；累计落地“振兴保”项目563个，撬动产业发展资金111.7亿元，助力带动约150万农户增收144.7亿元。



案例1：科技农险助力活体抵押，破解水产养殖融资难题

湖南省岳阳市作为“守护好一江碧水”首倡地，其水产养殖业是当地传统优势产业。在中央“健全农业支持保护制度”政策指导下，平安产险创新推出“科技+服务+保险”助力水产高质量发展模式，形成“一张保单撬动一笔贷款，拉动一批订单”的产业链支持新模式。这一创新不仅通过科技手段破解了传统水产养殖标的“看不见、摸不着”的难题，更打通了水产养殖原料供应、生产、加工、销售的全链条，开辟了一条数据驱动、生态优先、群众共享的现代渔业发展新路径。

湖南省岳阳市君山钱粮湖镇的养殖户刘某承包了170亩鱼塘，主要养殖鲈鱼、黄骨鱼等鱼类。2023年底，鲈鱼市场价格大幅下跌，导致他面临70多万元的亏损和资金链断裂的风险。平安产险联合岳阳水产协会，为其提供了一套解决方案：通过科技手段解决水产养殖保险风险管理难题，创新开发商业性淡水鱼养殖保险，并通过保单增信进行活体抵押融资贷款。2024年初，刘某投保后，平安产险为其鱼塘安装了增氧机、测温仪、投料机和监控器，赋予其活体淡水鱼类资源可抵押价值。一周内，他获得50万元贷款，解决了资金链问题。随着2024年4月淡水鱼价格上涨，刘某扭亏为盈150多万元，对未来发展充满信心。刘某的信心背后，是平安产险依托科技监控手段建成的渔业智能管理系统数字化平台。该平台解决了水产养殖风险的“看”与“管”问题，为水产保险理赔提供依据，也让保险敢“保”、银行敢“贷”，为产业链全面升级提供了技术保障。目前，岳阳已有平安产险、水产协会、银行、饲料供应商、水产销售市场等主体加入“智慧水产生态圈”，累计86个水产养殖主体投保，50多个养殖大户受益，增收超过1500万元。

从一笔保单拉动助农贷款解决融资难题，到岳阳“智慧水产生态圈”的成功实践，平安产险通过科技赋能助力乡村振兴，不仅响应了当地“高质量发展智慧水产”的号召，更为科技农险助力农业高质量发展提供了有益借鉴。

案例2：“农业零工保”支持农业产业发展，助力乡村振兴

为助力地方支柱产业，支持稳定农民工就业岗位、引导农民工有序外出务工、促进农民工就近就业创业、强化农民工就业服务保障、实施防止返贫就业攻坚行动，平安产险通过对历史农险、涉农客户雇主、意外保险承保数据、市场公开信息的分析，并对数千家农业用人单位开展问卷调查等，深度挖掘不同农业产业的用工场景风险关系点，首创农业灵活就业用工保障产品——平安农业零工保。目前，全国范围内衍生产品达264款，例如在福建针对海参、海带、紫菜等渔排养殖全领域养殖特点，平安产险开发专属的“渔业零工保”产品，在解决养殖户用工风险后顾之忧的同时，也积极助力地方政府持续完善风险保障机制，为地方支柱产业保驾护航，该案例成功入选中国网“2024年度乡村振兴优秀案例”。

截至2024年底，平安农业零工保累计为全国主粮种植、水果采摘、渔业养殖等农业产业超100万人次的灵活就业人员提供了超2000亿元风险保障。平安产险将持续创新产品和服务，根据不同地区产业特色细化保险产品，不断提高保障力度和覆盖面，借助科技手段优化保险服务流程，更好为经济社会高质量发展贡献平安力量。

2. 保险创新保障粮食安全

粮食安全是“国之大者”。我国正在加快构建更高层次、更高质量、更有效率、更可持续的粮食安全保障体系。平安产险积极践行大食物观，发挥保障专业能力，创新保障产品供给，切实守护国家粮食安全。

平安产险积极参与三大主粮完全成本和收入保险的试点工作，旨在保障种粮农民的收益，从而提升其种粮积极性。其中，完全成本保险的保障范围涵盖直接物化成本、土地成本和人工成本等农业生产总成本，而种植收入保险则可覆盖农业种植收入。这两种险种的保障金额可达到相应品种种植收入的80%，远超传统的直接物化成本保险最高40%的保障水平，极大地稳定了投保农户种粮收入预期。

2024年，平安产险在黑龙江、河南、山东等31个省份积极推进三大主粮作物的完全成本和收入保险，累计为超620万户农户提供风险保障超630亿元；加快完善“传统+创新”、基本险+补充、政策性+商业性的农业保险多元化产品体系，创新特色保险保障品类。2024年，平安产险因地制宜开发落地3400余款农业保险产品，切实助力地方特色产业发展；同时，构建“防、减、救”于一体的风险减量体系，聚合农险科技应用，打造了农户端“爱农宝”App，为农户带来气象查看、灾害预警、专家咨询、农产品价格行情等服务，满足农户农业保险、农业生产、农村生活的一站式需求，切实提升农户获得感。爱农宝服务线上农户近百万人，配套输出66类品种的防灾指引，截至2024年底累计为农户提供灾害预警8000万次，让农户从“靠天吃饭”到“知天而作”。

开发落地的农业保险产品
3400 余款

提供灾害预警
8000 万次



大食物观要求全方位、多途径开发食物资源，从田间地头向森林、草原和江河湖海等延伸。平安产险积极推进农业全产业链数字化，大力发展智慧农业，积极响应中央“一号文件”政策，重点在促进渔业高质量发展方面，积极探索发展深远海洋养殖，建设海上牧场。2024年，平安产险在清远落地桂花鱼养殖保险，一方面推动了“保险+科技+信贷+服务”发展模式，解决了养殖户养殖资金不足的问题，另一方面作为首单饲料桂花鱼保险，产品覆盖疾病、自然灾害、意外事故等多种风险，有效分散养殖户的潜在损失；在海南万宁落地东星斑养殖气象指数保险，对深受“摩羯”“潭美”台风的影响地区的养殖企业客户做好充分的灾害预防、财产损失赔偿，保障灾后顺利复工复产。

在保险创新的同时，平安产险发挥自身科技优势，积极探索智慧水产项目，发挥自身优势，联结整合水产相关各服务商，打造水产服务体系，推动我国渔业向智慧转型。

案例：创新桂花鱼养殖保险，助力清远百亿农业产业建设

作为清远的特色养殖产业，桂花鱼养殖虽然面临多种风险因素，但同时也具有较大的发展潜力。平安产险通过实地调研清远区桂花鱼养殖产业和水产市场的需求，开发了“广东省清远市清新区地方财政补贴性桂花鱼养殖保险”，覆盖疾病、自然灾害、意外事故等多种风险，有效减少养殖户的潜在损失。该保险产品由政府补贴75%，同时支持保单抵押贷款，有效缓解农户的资金压力。这一创新举措填补了清新区桂花鱼养殖业风险保障的空白，为当地百亿农业产业建设提供了有力支持，助力养殖户稳健经营。



3. “科技型农险” 提升理赔质效

平安产险积极落实“应赔尽赔”“应赔快赔”要求，不断加大科技研发投入，打造“科技型农险”，提升理赔服务质效，助力农户快速恢复生产生活。

在种植险方面，平安产险基于卫星遥感技术，科学布局监测点，分析农作物的长势情况、输出监测报告，及时了解受灾动态，监控全周期农作物风险状况。出险后，通过公司自主研发的农险承保、理赔、智慧农业三套中台系统，自动核定损失面积及损失程度，做到赔的足；运用平安首创的生长监测模式，通过线上遥感气象监测与线下政府汇报及专家交流结合的方式，做到赔的准；还通过为农户、协办员、队伍提供“爱农宝、创保网、好帮手”三端农险App工具，做到赔的快。

在养殖险方面，借助AI技术，平安产险研发了牛脸识别、智能点数、生猪智能测长称重等工具，替代传统的验标、定损方式，有效降低疾病传播风险，提升了理赔效率。

此外，平安产险在国内首创了服务于农户的爱农宝App客户端，农户通过爱农宝App，可自助完成在线报案、在线索赔、在线损失确认等操作，实现养殖险小额案件自动定损、快速赔付，从报案至结案用时最快仅11分钟。

通过卫星遥感、作物识别、生长监测、牛脸识别等农险科技的应用，平安产险大幅提升了平安农险服务效率与服务能力。2024年，平安产险累计支付农险赔款67.8亿元，同比增长26.4%，为273.8万户次农户灾后恢复农业生产提供重要资金支撑。

4. “服务型农险” 打通产业帮扶“最后一公里”

平安产险积极拓宽保险服务边界，打造“服务型农险”，分别从品牌打造和助农协销两方面着手，落实消费帮扶。

在提升农产品品牌打造方面，平安产险利用区块链技术，打造智慧农业溯源平台，实现农产品生产全程可追溯，助力优化生产规范。消费者扫码即可了解实时的生产、加工、流通、销售等全链条信息；同时提供“溯源保险+产品质量保证保险”双重保障，进一步提高消费者对品牌的信任度。截至目前，“溯源防伪+保险护航”模式已覆盖枸杞、苹果、荔枝等超30个品类。

在助农协销方面，平安产险依托自身科技资源优势，持续推进“乡村振兴五个100”助农直播协销活动，在“平安好车主”平台商城建立助农专区，拓展农产品销售渠道，扩大消费者受众群体。2024年，平安产险在全国31地共组织100场乡村振兴五个100助农直播协销活动，协销总订单1699万单，总金额25374万元，较2023年增长1041%，为各地农户带来实实在在的增收；同时，通过产前的规划培训、产中的资金支持和品质管控、产后的产销赋能，助力打造特色农产品品牌。

组织助农直播协销活动
100 场
协销金额较2023年增长
1041 %

应急救护培训

200 万次

提供免费线上问诊服务

2.3 万次

案例：多措并举帮扶甘肃临洮金丝皇菊走出大山，直播助农助力乡村振兴

在甘肃省定西市临洮县，金丝皇菊以其独特的品质和丰富的营养价值，成为当地农民致富的“金钥匙”。然而，受限于销售渠道和品牌知名度，金丝皇菊产业的发展一度陷入瓶颈。平安产险积极响应国家乡村振兴号召，依托自身“保险+科技”优势，深入临洮县开展金丝皇菊帮扶项目，通过提供资金支持、搭建销售平台、科技赋能等手段，助力金丝皇菊产业实现了规模化、标准化发展，让这一特色农产品走出大山、走向全国。

平安产险在帮扶临洮县金丝皇菊产业的过程中，始终坚持“以产业带动发展，以发展促进增收”的帮扶思路，一方面为金丝皇菊种植户提供专项资源，解决资金难题，通过“保险+”模式，为种植户提供贷款担保和风险管理服务，降低贷款门槛，鼓励种植户扩大种植规模；另一方面为产业发展搭建销售平台，引入平安好车主、壹钱包等线上平台，拓宽销售渠道，并依托平安集团强大的客户资源和渠道优势，创新打造“金丝皇菊消费帮扶平台”，积极组织助农直播活动，利用直播平台将百合、金丝皇菊、定西宽粉等农产品直接展示给消费者，提高产品曝光度和销售量。

2024年9月25日，“共平安·播”丰年——百场直播助农行动”走进甘肃，本次直播邀请了平安集团党委书记胡剑锋、国家金融监管总局定点帮扶临洮县委副书记唐芝林等领导做客直播间，与人民日报新媒体“人民好主播”共同推介正宗甘味，直播累计吸引观看人次超12.1万，直播销售额超113.37万元，包括金丝皇菊在内的多款乡村好物热销出圈，推动特色农产品“出村进城”，切实推动农业增效、农民增收、农村增活力。



5. 医疗下乡筑牢健康防线

健全完善乡村医疗卫生体系，是筑牢亿万农民群众健康的第一道防线，也是全面推进乡村振兴的应有之义。截至2024年末，平安产险已累计捐赠1400余万元用于医疗下乡，覆盖全国31个省，400余村镇，为村民提供村医护、村民AED应急救护培训等服务200余场，捐赠常用医疗器械超8000套，惠及2万余人；同时，通过爱农宝App提供免费线上问诊服务超2.3万次，将优质的医疗服务带到村镇，获得基层党组织、各级政府及村民的广泛认可。



案例：医疗健康下乡，全力守护乡村振兴“健康线”

2024年8月22日，平安产险在湖北省鄂州市梁子湖区梁子镇的“三下乡”活动现场组织体检服务车，为沙湾村老人、乡村教师等近111人提供血常规、肝肾功能排查、胸部DR等免费体检项目，并开设健康讲座普及急救等医疗知识，全力守护乡村振兴“健康线”。



2.2 | 服务实体经济

中央金融工作会议强调，“坚持把金融服务实体经济作为根本宗旨”。2024年，平安产险立足保险主业，坚持把服务实体经济作为根本宗旨，聚焦国家重大战略和重点领域，不断丰富保障供给，扩大保障范围，全方位、多层次参与经济社会发展，织密织牢经济社会“保障网”。

1. 创新保险供给

作为经济减震器和社会稳定器，保险业助力金融强国建设大有可为。平安产险立足保险主业，以科技为驱动，以服务为引领，不断提升服务国计民生的能力，将自身发展融入国家发展之中，以高质量金融服务助力经济社会高质量发展。

平安产险从保障新质生产力、助力绿色产业发展、服务小微企业三个方面发力，持续提升服务实体经济质效，创新保险供给。

科技驱动

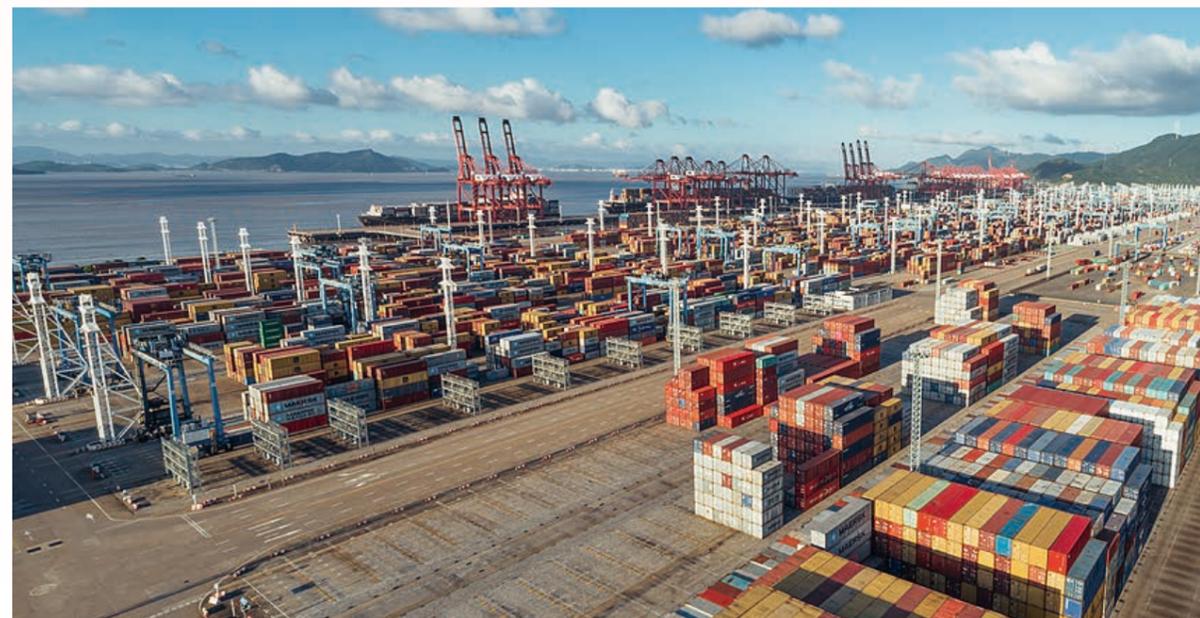
在支持科技自立自强方面，平安产险从科技产业的全生命周期出发，提供了一套覆盖研发期、制造期、交付期、维护期的保障服务；同时设计了科技中试综合保险、科技攻关专项保险、科技成果转化保险等一系列创新保障，支持关键核心技术攻关，助推加快攻克重要领域“卡脖子”技术。

绿色引领

在健全绿色服务体系方面，平安产险在绿色交通、绿色能源、减污降碳、生态固碳、应对气候灾害等多领域发力，丰富保险产品供给，创新服务模式，支持产业绿色转型。以行业首创的平安“陆地+海洋”生态系统碳汇保障服务为例，通过卫星遥感等“保险+科技”技术手段，探索损失与成本双向补偿的创新保险模式，有效激发客户的碳汇积极性。该模式已在森林、草原、海洋、湿地等多个领域成功落地，为助力碳达峰、碳中和目标提供了有力支持。

普惠赋能

在支持小微企业发展方面，平安产险持续优化保险产品和服务，为小微客户定制超6500个专属保险产品，为农业、住宿餐饮、批发零售、交通运输、跨境贸易、家政服务、科技型等重点产业提供保障。通过小微产品套餐化，实现一款产品覆盖多种风险，支持客户自主调整责任、保额，并跨产品组合，优惠定价。基于平安自主开发的企业宝App，实现线上保险、健康、增值一站式高效服务。同时，平安产险积极联动行业主管部门、地方政府等，解决服务堵点，合作共建小微企业服务生态。



案例1：落地深圳小散工程安责险项目，创新管理筑牢安全防线

小散工程涉及居民日常生活和城市建设的方方面面，因其点多、量大、面广、规模小、工期短、队伍管理混乱等特点，成为施工领域生产安全事故的高发区，也是住建等建设项目主管部门及各区街道办管理的难点和痛点。工人无证上岗、违规操作等问题屡禁不止。平安产险与深圳市各行政区住建积极沟通，在福田区实现“保险+平台”、将安全生产责任险保单与工程备案流程自动匹配关联，通过小散工程和零星作业数字化监管系统，用“智慧+”赋能安全生产管理，建立起三方巡查的巡查体制，实现小散工程“备案管理—培训教育—过程监管—信用管理”全生命周期的高效管理机制，达到“一网统管”“一网协同”的管理效果，破解“纳管难题”；在罗湖区实现“费转保”等小散工程安责险模式，将原用于“小散工程安全管理技术指导服务”的费用转化为保险保费，实现了不增加财政负担情况下的安全保障升级。

2024年全年，平安产险承保深圳市小散工程1.7万单，提供风险保障近5000亿元，辖区小散工程意外身故案件发生率同比下降60%，成效显著。

案例2：全国首创科技攻关专项保险，助力企业攻克关键核心技术

2024年，平安产险在全国首创科技攻关专项保险，通过与宁波政府部门合作，为宁波从事智能制造、智慧港口、道路交通等领域的企业和机构的科技研发及重大科技项目攻关提供研发费用损失、项目安全责任、关键研发设备故障等综合保障。

长期以来，科技研发相关企业和机构开展科技攻关项目时顾虑重重，重大科技攻关项目一旦失败，其产生的损失令企业和机构难以承担。在此背景下，平安产险选定全国重要制造业基地、制造业单项冠军“第一城”宁波，聚焦当地智能制造、智慧港口、道路交通等领域科技攻关卡点堵点，为重大科技应用场景“搭平台、给机会”。平安产险宁波分公司等保险公司与宁波市科技局联合推出科技攻关专项保险，专门为从事科技研发、生产的国内企业或科研机构量身定制，可提供科技项目研发费用损失、科技项目安全责任、关键研发设备故障等三重保险保障，通过保险机制助力企业攻克“要不来、买不来、讨不来”的关键核心技术。首创科技攻关专项保险，既是服务高水平科技自立自强的创新之举，也是推动企业高质量发展的关键一招。



“搭平台、给机会”



科技攻关专项保险



2.服务国家重大项目建设

平安产险积极为国之重器、能源安全、大国基建保驾护航，服务国家重大项目建设。平安产险斩获巴基斯坦多任务通信卫星（PAKSAT-MM1卫星）发射加在轨保险项目双首席保险人；全面参与了深中通道主体工程9个标段的建筑工程一切险及第三者责任险。截至2024年12月31日，平安产险已为全国1870多个重点工程提供超过4.5万亿元风险保障，包括南水北调引江补汉、徐大堡核电站1-4号机组建设工程等超大项目。

案例1：一路“平安”，平安产险80亿元总保额护航深中通道

2024年6月30日15时，粤港澳大湾区超级工程深中通道正式通车试运营。深中通道是继港珠澳大桥后粤港澳大湾区建成的又一超大型交通工程，攻克了多项世界级技术难题，创造了多项世界纪录。自2017年正式开工起，平安产险全面参与深中通道主体工程九个标段的建筑工程一切险及第三者责任险，整体份额近38%，为市场最高。平安产险独家承保1个标段（第5标段），首席承保2个标段（第1、9标段），共保参与其他6个标段，累计为深中通道提供风险保障约80亿元。

为确保深中通道顺利通车，平安产险还充分发挥“保险+科技+服务”优势，为深中通道提供全过程、全方位的风险减量服务，助力中国式现代化建设。

案例2：南水北调集团引江补汉工程项目，保驾国家水网主骨架

平安产险自2006年开始参与国家战略工程南水北调中线一期工程的保险保障工作，2024年平安产险继续为南水北调后续工程首个重大项目—引江补汉工程保驾护航，累计为该项目工程提供风险保障超500亿元，位居保险市场首位。据悉，引江补汉工程是南水北调中线工程的后续水源，是加快构建国家水网主骨架和大动脉的标志性工程，是目前我国在建长度最长、洞径最大、引流量最大、超大直径TBM数量最多、洞挖工程量最大、综合难度最大的有压引调水隧洞，工程建设难度大，诸多指标创国内国际第一，被认为是我国调水工程建设极具挑战性的项目之一。

2024年

平安产险首席承保大唐海南儋州海上风电一期项目、南水北调引江补汉工程项目、青海格尔木南山口抽水蓄能电站工程项目。

2023年

- 平安产险首席承保“十四五”期间重大清洁能源项目之一中核集团徐大堡核电1-4号机组建设工程；为中国首艘国产大邮轮“爱达·魔都”号运营提供11.7亿元的风险保障。
- 平安产险首席承保“世纪工程”川藏铁路中间段四川7标和西藏15标，参与项目总保额150余亿元。

2022年

- 2022年9月份北京三号B卫星成功发射，平安产险首席承保北京三号B卫星的发射险、在轨寿命险以及发射第三者责任保险。
- 2022年2月27日长征八号遥二运载火箭成功发射，平安产险成为首席承保长征八号遥二运载火箭发射险、第三者责任保险的保险机构。

2021年

平安产险首席承保“世纪工程”川藏铁路两区段四川11标和西藏1标，第一共保参与四川12标和西藏2标，参与项目总保额近170亿元。

2020年

平安产险首席承保中广核惠州太平岭核电站一期核建设工程险项目，项目总保额250亿元，平安产险份额40%。

2019年

首席承保长江三峡统保资产保险服务采购项目，继续为三峡工程提供专项服务。

2018年

平安产险首席承保当时我国最大的跨区域、跨区域的水资源配置工程——引江济淮工程；独家承保被誉为“万里黄河第一隧”的济南黄河公路铁路两用隧道工程。

2017年

C919大飞机在上海浦东机场首飞成功，平安产险参与承保试飞C919大飞机机身、零部件一切险与责任险，总保额达21.6亿元。

2016年

自2016年起，平安产险作为首席承保人，承保白鹤滩水电站主体工程右岸建筑工程一切险，保额高达61.19亿元，承保份额70%。

截至2024年平安产险参与承保的部分国家重点工程项目一览



3.助力普惠金融

平安产险深入贯彻党的二十大和中央金融工作会议精神，紧跟政府政策导向，力求在构建多元化普惠保险供给体系，提升保险覆盖面方面发挥更大作用，为小微企业、新市民等群体量身定制高性价比的产品，从具体领域入手，不断提升受保群体数量。

助力小微企业发展

在助力小微方面，平安产险聚焦国家重点扶持小微企业领域，持续加强小微企业专属保险产品体系建设，快速组合输出匹配各行各业的小微企业专属套餐系列保险产品。立足现代化产业体系建设需要，围绕小微企业科技创新、专精特新发展，构建专业化服务机制，打造知识产权、网络安全等多元化创新产品，助力产业发展，为我国建立技术壁垒、推动科技型企业“走出去”贡献力量；同时，积极响应政府政策，配合主管单位助力安责、食责等政策保险创新发展。截至2024年底，平安产险累计开发了覆盖20余行业的超6500款产品，为超240万小微企业提供了超220万亿元风险保障，赔款金额近40亿元；通过企业宝线上平台为企业提供保险、风控、健康增值服务，2024年累计为企业进行灾害预警4亿次，覆盖140万企业；同时，通过搭建物联网模式，为企业识别出1.6万条高危风险，助力企业安全经营，通过“保险+服务”的经营模式，助力企业稳定经营发展。

在服务新市民方面，平安产险认真落实银保监会、中国人民银行发布的《关于加强新市民金融服务工作的通知》要求，切实提高新市民创业就业的保险保障水平，聚焦建筑工人、外卖骑手、网约车司机等职业风险较为突出的新市民群体，扩大保险保障覆盖面。针对外卖骑手、网约车司机、家政保姆、小微创业者、建筑工人等不同新市民群体，平安产险结合不同职业的工作特性，量身定制了“心安·务工意外险”“雇主安心保”“店家宝”“农民工工资支付保证保险”等普惠保险，满足务工风险防范需求，让新市民在城市中安心打拼。

服务新市民群体

提升服务可得性与便利性

为了提高各主体金融服务可得性和便利性，平安产险依托“线上+线下”平台，提供便捷理赔、普惠金融教育等服务，打造省心、省时、又省钱的服务体验。理赔服务方面，平安产险不断升级理赔服务，做到快赔尽赔。面向小微企业，平安产险推出“快、易、免”理赔服务，全面帮助小微企业快速理赔、便捷理赔。对于万元以下的案件，客户在平安企业宝App提交材料后，最快1天即可到账，且理赔进度实时可查。在线上服务方面，平安产险依托“平安好车主App”“平安好生活App”等线上平台，提供便捷保险服务，包括线上自助查询保单、办理保单变更、在线理赔等，并提供家庭用车等便捷服务，增强保险服务可得性；在线下服务方面，随迁老人是普惠群体的一个重要组成部分，为更好地为老年人群体提供适老化的保险服务，平安产险在线下门店设置老年服务暖心通道，配置放大镜、老花镜、血压仪、轮椅等基础适老化服务设施，同时开展线下知识讲座、金融教育科普等活动，向市民普及金融保险知识。



案例1：“生意兴隆保”守护“9小场所，共筑城市安全

在我国，沿街饭店、商铺等“9小场所”数量庞大、人员密集、设施简陋，容易出现可燃物多、火源管理差、“三合一”等问题，可能引发大事故。平安产险针对“9小场所”风险特点，开发专属产品“生意兴隆保”，有效覆盖火灾、爆炸、人员意外等风险，还可扩展食品、饮料异物导致的顾客损失，保费日均低至3块钱，无需担心经营压力。截至2024年底，“生意兴隆保”系列产品累计已为全国2.48万家小微企业和个体工商户提供风险保障近300亿元，有效转嫁“9小场所”经营风险，降低因自然灾害、意外事故等风险带来的倒闭、致贫风险，为维护民生各行业稳定经营保驾护航。



案例2：持续丰富新市民保险产品供给，促进新市民安居乐业

平安产险重点围绕新市民“安居·乐业”保险需求，持续提供丰富的保险产品供给，加大创新力度，切实提升服务实效。在让人民住有所居、保障新市民“安居”方面，平安产险积极推动、落实住建部门关于“三项制度”的工作要求，2024年在上海、广东、浙江等十余省、市开展新建房屋及存量房屋的保险实践，累计承保项目超2700个，提供风险保障额度近3000亿元。平安产险牵头参与政策试点地区的房屋保险制度建设，在新建房屋质量保险和既有房屋安全保险基础上，进一步扩大对于政策性巨灾保险、房屋共用附属设施如电梯、外墙等保险内容的研究探索，推动建立城镇新建、存量住房家庭的立体化保险制度体系，为新市民住房安全筑牢坚实护盾。在让人民劳有所得、保障新市民“乐业”方面，平安产险累计开发超6900款小微企业专属保险产品，为农业、住宿餐饮、批发零售、交通运输、跨境贸易、家政服务、科技型企业等重点产业提供保障，持续升级店家保、装修保、乐享系列等组合产品，对责任险、意外险、企财险、工程险等多险种进行优化组合，为新市民创业、就业过程中的财产风险、雇员工伤风险、第三方责任风险等提供全面风险保障，为新市民就业发展注入更多底气。



案例3：“雇主安心保”保险产品，解决中小微企业员工保障难题

为解决中小企业“招人难、用人难、留人难”的问题，工伤赔偿高、纠纷多、难以承受赔偿金的痛点，丰富企业员工保障，平安产险推出专属线上化雇主保险产品“雇主安心保”，该产品以雇主责任险为主要保障，同时提供雇员在日常工作中常见的公出、社会活动、外出就餐等多种附加保障，支持不同行业的小微企业主根据自身需求灵活定制保障方案，已覆盖“新市民”创业、就业较为集中的住宿、餐饮、美发、运动健身等多个行业。截至2024年12月末，“雇主安心保”为超16万家企业提供雇员保障，覆盖超280万中小微企业员工。



案例4：沪业保正式发布，上海普惠金融高质量发展体系建设再上新台阶

2024年5月，“沪业保”首批产品上线发布会在上海举行，该产品是平安产险上海分公司在国家市场监督管理总局上海监管局的支持与指导下，牵头行业其他六家头部保司创新设计、共同推出，打造的全国首个“政府指导，市场运作”的城市定制化小微企业保险产品。该产品以服务社会民生、服务实体经济为宗旨，以“普惠保险，惠泽民生”为理念，坚持市场主导、惠企利民，专门面向上海地区小微企业及个体工商户，聚焦其在生产经营及人身安全等方面的主要风险保障需求，通过专属保险责任设计和精准定价，切实从保险供给侧助力小微企业及个体工商户提升风险防御能力。自上线以来，“沪业保”已为上海小微企业提供超90亿元的风险保障。

2.3 | 共建“一带一路”



作为中国“一带一路”再保险共同体的发起单位之一，也是首批成员单位，平安产险依托自身丰富的产品供给体系和创新的生态服务优势，多措并举为“一带一路”基础设施建设和沿线国家贸易畅通等贡献保险力量。截至2024年12月31日，平安产险已为112个国家和地区的公共设施建设提供超1.5万亿元风险保障。

为积极响应“一带一路”倡议，基于“走出去”企业对于境外人员风险管理的诉求，平安产险深入剖析境外人员意外伤害、疾病健康、安全突发事件等风险敞口，联合全球优质救援服务供应商，焕新升级“整合式”境外人员风险保障与专业服务解决方案——“平安24”出境安全综合保障（简称“平安24”）。该产品打破传统意外伤害保险的时间和地域局限，打造了“保险保障+风险防控+救援服务”的新模式，开创了保险服务的新生态。

案例1：助力海外出口卫星发射项目，护航中巴高质量共建“一带一路”

2024年5月30日，巴基斯坦多任务通信卫星（PAKSAT-MM1卫星）在西昌卫星发射中心成功发射，搭载长征三号乙运载火箭顺利进入预定轨道。此次发射任务圆满成功，标志着平安产险在整星出口大型通信卫星领域的重大突破。平安产险担任卫星发射在轨保险项目双首席保险人，为卫星提供了全面的风险保障，包括发射险、第三者责任险及在轨险，覆盖了从发射到在轨运行的全方位风险。这一项目是中巴两国政府航天合作大纲的重点工程，此次发射任务的成功进一步巩固了巴基斯坦卫星应用服务的基础，拓展了中巴航天领域的合作深度，强化了两国全天候战略合作伙伴关系。同时，它为推动巴方与中方持续高质量共建“一带一路”提供了坚实保障，深化了中巴两国的传统友谊。

2024年11月11日，阿曼智能遥感卫星一号搭载力箭一号遥五运载火箭成功发射。平安产险作为首席保险人，为该项目提供了发射险保障。该卫星将应用于国土详查、城市规划、森林调查及灾害监测等多个领域，是阿曼苏丹国的首颗人造卫星。此次发射任务的成功不仅对推进高质量共建“一带一路”具有示范作用，也为深化中阿两国在航天领域的合作与共建太空丝绸之路奠定了坚实基础。

2024年，平安产险多次斩获海外出口卫星项目首席保险人角色，充分发挥了经济稳定器的作用，积极服务航天强国战略，同时在保险赋能制造强国的理念上迈出了坚实的步伐。

案例2：“平安24”，全天候守护企业、人员“走出去”

经过多年努力和积淀，“平安24”已为超5000家“走出去”中国企业及其员工，提供了境外安全服务和保障，贴心守护每一位中国出境者的安全与健康，为国人“走出去”提供可靠的陪伴与保障。

2024年8月，巴黎奥运会举世瞩目，中国各大媒体派出近2000人的报道团。平安产险作为独家风险保障提供商，为报道团提供“平安24”境外出行专属保障，并在赛事期间提供了在线问诊、送药、失踪人员找寻等服务，为该赛事工作者境外出行保驾护航。

2024年，“平安24”为超40万劳务外派、商务差旅、出国旅游、境外留学等出境人员，提供意外、疾病、医疗、安全等保障与服务。多年来，“平安24”累计处理超万件海外人员理赔案件，支付赔款超3亿元，积极为出境人员提供海外风险防控服务，帮助企业与个人防灾减损。

平安产险依托“平安24”智慧服务小程序持续发布风险资讯，并上线《海外风险防控手册》；联合平安集团通过多平台、多媒介、多形式的传播方式，有效唤起社会公众对出境安全的关注。同时，平安产险为企业提供现场培训服务，帮助提升员工海外风险意识，增强企业整体风险管理能力。

践行绿色发展

平安产险践行可持续发展理念，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会 and 治理风险，采取有力举措支持绿色发展与可持续经营，丰富绿色金融产品和服务，助力绿色金融高质量发展。

为贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，全面贯彻党的二十大、中央金融工作会议等精神，按照党中央、国务院关于加快推进生态文明建设的总体部署，平安产险坚持节约低碳环保可持续发展等绿色发展原则，由平安产险董事会承担绿色金融主体责任，每年审批平安产险可持续发展委员会主导编制的绿色金融目标和绿色金融发展情况报告，推动绿色保险高质量发展。

平安产险绿色金融管理架构图示

战略层	平安产险董事会	平安产险董事会全面监督 ESG 事宜，负责确定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况。
管理层	平安产险可持续发展委员会	平安产险可持续发展委员会根据董事会的决定，制定绿色金融目标，建立管理机制和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价。每年度向董事会报告绿色金融发展情况，并按规定向国家金融监督管理总局或其派出机构报送和对外披露绿色金融相关情况。
执行层	平安产险可持续发展办公室	平安产险可持续发展办公室作为平安产险 ESG 的统筹职能部门，负责牵头落实管理层工作部署，贯彻 ESG 战略规划及平安产险可持续发展委员会的工作指示，协调组织开展可持续发展相关工作。
实践层	可持续发展委员会 下属工作小组	可持续发展委员会下设十九个细分领域工作小组，作为细分板块落实主力，持续加强公司绿色金融能力建设，有序推进碳达峰、碳中和工作。

2024年

平安产险绿色保险保费达成586.08亿元，提供绿色保险保障约147万亿元，赔款超320亿元，超额完成年度目标。投资端，平安产险通过股权和债权等方式，参与绿色投资相关项目和资产规模总计96.89亿元。针对环境风险及机遇持续完善机制和流程，平安产险将 ESG 风险管理贯穿至产品及服务设计、承保、风险减量、核保及理赔以及再保险管理等环节，在保险业务全流程中融入 ESG 因素。公司鼓励保险产品创新，在内部设立 ESG 保险发展专项申请计划，匹配专项资金投入安全、科技、绿色、健康等领域的保险研究和创新。公司依托平安集团AI-ESG智能综合管理平台，建立标准化环境信息数据报送体系，统一指标定义与报送周期，每半年对环境相关统计数据质量开展梳理和校验工作，进一步提升相关基础数据质量及保证数据的及时性与准确性。

在保险业务全流程中融入ESG因素

产品及服务设计	<ul style="list-style-type: none"> 将气候变化在内的可持续发展相关因素融入保险产品的定价过程（例如，在财产保险定价的风险分析中，充分考虑气候变化对现在和未来索赔成本的影响），调整预定发生率以及风险保费，确保保险产品的合理 ESG 风险定价 开展气候变化、人口结构变化、健康趋势变化等 ESG 相关风险研究，并利用科技创新技术搭建风险管理系统，全面管理 ESG 相关的风险，以实现承保风险的管控与规避 充分考虑各类社会群体的需求，设计有针对性的产品及服务
承保	<ul style="list-style-type: none"> 对项目环境影响进行必要的尽职调查，包括项目位置、生产技术、管理、污染处理和环境保护行动 停止新增海外煤炭和火电工程险的承保业务，关于煤炭业务承保端的限制要求，可见《平安集团煤炭业务政策声明》
风险减量	<ul style="list-style-type: none"> 积极与客户沟通相关 ESG 风险，并通过可持续保险产品与服务，为客户提供管理 ESG 有关风险的信息及工具，协助客户更好地进行风险管理，实现 ESG 风险减量 通过环责险风控服务云平台，实现环境污染敏感性地图、专业资讯、风控工具包、18 个行业风险评估模型等功能，为客户提供全流程风险管理服务，加强风险监测与预警管理，提升环境风险治理水平 依托鹰眼系统与火电应急服务平台自动化风险筛选功能，针对性地为客户提供风险预警以及风险减量服务
核保及理赔	<ul style="list-style-type: none"> 运用人工智能、区块链、云计算等多方面的技术优势，为客户提供适用于不同场景的科技创新服务，为客户提供快捷、便利、透明的核保核赔服务，提升核保核赔服务质量和效率
再保险管理	<ul style="list-style-type: none"> 建立再保险管理制度，对不同类型的再保险进行合理安排，通过再保险合同转移控制 ESG 风险

平安产险根据国内外气候信息披露要求，如TCFD《气候相关财务信息披露工作组建议》，对气候风险及机遇进行分类并开展影响评估工作。

	因素	影响范围	发生可能性	影响程度
物理 风险	极端天气事件严重程度增加	承保标的理赔可能增加，影响保险赔付率	短期	高
	降雨（水）模式变化和气候模式的极端变化	承保标的理赔可能增加，影响保险赔付率	中期	高
	海平面上升	海平面上升使承保标的面临水淹风险	长期	中
转型 风险	低碳转型新政策	政府出台支持低碳转型的新政策，高排放产业将承压，低碳产业或许收益，对保险产品的需求增长，新的产业承保经验不足，给保险定价和风控带来挑战，影响保险赔付率	中期	中
机遇	绿色保险市场规模增长	政府对绿色金融的政策支持力度不断加大，将衍生出新的保险市场及业务机会	短期	高
	投资低碳经济转型	发挥保险资金长期投资优势，在风险可控、商业可持续的前提下，加大绿色投资力度，增加投资收益	中期	中

注：短期、中期、长期环境与气候风险和机遇分别指1-3年、3-7年、7年以上时间范围

承保端，财产保险业务受气候风险的影响较大，更需加强气候变化相关风险的研究与应对。平安产险建立气候变化模型，定期对财产保险业务开展气候物理风险情景分析，以掌握和评估未来潜在气候相关情景中的风险敞口及能承受的风险程度，并辅助识别潜在风险点。基于气候物理风险情景分析结果，为调整精算假设及精算模型提供参考。平安产险广泛搜集各类与气候变化相关的自然灾害的各种因子，通过建立台风、暴雨等灾害的概率模型，将气候风险相关的环境数据运用到保险定价、风险管理等多个方面，使得产品定价更精准、风险应对更加高效。同时，平安产险逐步建立多层次的气候风险量化和风险转移机制，包括通过再保分出等方式转移风险。

投资端，平安产险坚持 ESG 发展战略，将负责任投资理念纳入公司投资研究和决策流程过程中，不断压缩高能耗、高污染行业投资，把握水利、风电、光伏等可再生能源领域的投资机遇，紧跟国家绿色、低碳等政策方向，通过股权直投、债权投资等方式，推动行业与社会向资源友好型和社会友好型发展。

2024年，平安产险践行绿色发展理念，积极落实国家金融监督管理总局《关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》（金规〔2024〕5号）要求，主要从加强保险资金绿色投资支持、加强重点领域绿色保险保障、加强绿色保险经营管理能力支撑三个方面加强绿色金融能力建设。

3.1 | 加强绿色投资



平安产险2024年度资产配置计划对绿色投资的指引中明确，投资组合中的资产和策略向绿色投资资产倾斜，降低非绿色投资资产的比例，并渐进有序提升组合中绿色投资资产的比例。投资组合中规划的绿色投资规模增长率不低于资产管理规模增长率。投资组合实行有差别、动态的绿色投资政策，纳入公司整体风险管控，符合监管绿色金融政策导向。

2024年，平安产险通过股权和债权等方式，参与绿色投资相关项目，在投资过程中充分考虑客户的环境、社会和治理风险因素，严格遵守监管相关规定，有力地支持了符合绿色发展要求的相关企业和项目的建设发展，助力碳中和目标实现。平安产险委托平安资管投资中信建投国家电投新能源封闭式基础设施证券投资基金，支持重大绿色海上风电项目建设。截至2024年末，平安产险绿色投资规模为96.89亿元，超额达成全年规模目标。其中债券类为93.22亿元，在同类投资业务占比4.9%，其他绿色投资（包括股票类、基金产品类）3.22亿元。

负责任投资方面，截至2024年末，平安产险负责任投资规模为372.77亿元。负责任投资包括绿色、普惠、社会责任投资三方面，覆盖新能源、电力、环保、基础设施、农业、医疗等相关行业。

3.2 | 发展绿色金融

1. 提升社会应对气候变化能力

2024年，平安产险积极承保巨灾保险，提供超465亿元的风险保障，累计赔款超2.3亿元；加强气候风险应对能力建设，升级鹰眼DRS3.0,建设全球地震风险地图，支持一带一路业务风险识别和筛选。2024年鹰眼DRS3.0系统累计预警灾害30万场，发送预警台风、暴雨等灾害预警信息105亿次，覆盖车、财、农客户6734万，其中针对台风启动7次大灾响应，提升了行业巨灾风险承担能力。同时，平安产险联合中国灾害防御协会、中央财经大学、北京师范大学等权威单位，发布《适应气候变化和灾害风险治理》《光伏电站保险风险研究白皮书》《城市重点消防安全与火灾防控指引》《科技赋能风险减量服务白皮书》四项指引，提升公众灾害防范意识和应急处理能力。

2. 推动能源绿色低碳转型

平安产险聚焦水电、光伏、风电、储能等能源产业生产、建设和运营期间的风险特性，提供全生命周期保险保障。2024年，平安产险为8大电力集团和属地电力企业提供行业保险保障，同时与多家光伏组件龙头企业建立合作。平安产险首席承保海南儋州海上风电、独家承保辽宁阜新彰武光伏、首席承保浙江建德抽水蓄能电站等重大清洁能源项目，支持国家重点项目建设和运营。在行业标准建设方面，平安产险发布《光伏电站保险风险研究白皮书》，参与《电化学储能电站保险风险评估工作指引》《抽水蓄能电站保险风险评估工作指引》全程编写，为行业贡献承保理赔数据和风险研究成果，推动绿色产业保险可持续发展。



案例1: 首席承保大唐海南儋州海上风电安装工程一切险，推动能源绿色低碳转型



2024年，平安产险首席承保大唐海南儋州海上风电安装工程一切险项目。大唐儋州120万千瓦海上风电项目是国内第一个陆上开关站、海上升压站、实现零碳排放的海上风电项目，项目投产后每年可提供清洁电能36.6亿千瓦时，节约标煤110万吨，可减少排放二氧化碳287万吨、二氧化硫2.3万吨、氮氧化物1.3万吨。



案例2: 独家承保华能阜新彰武50万千瓦光伏复合治沙示范项目，以光伏治沙推动绿色发展

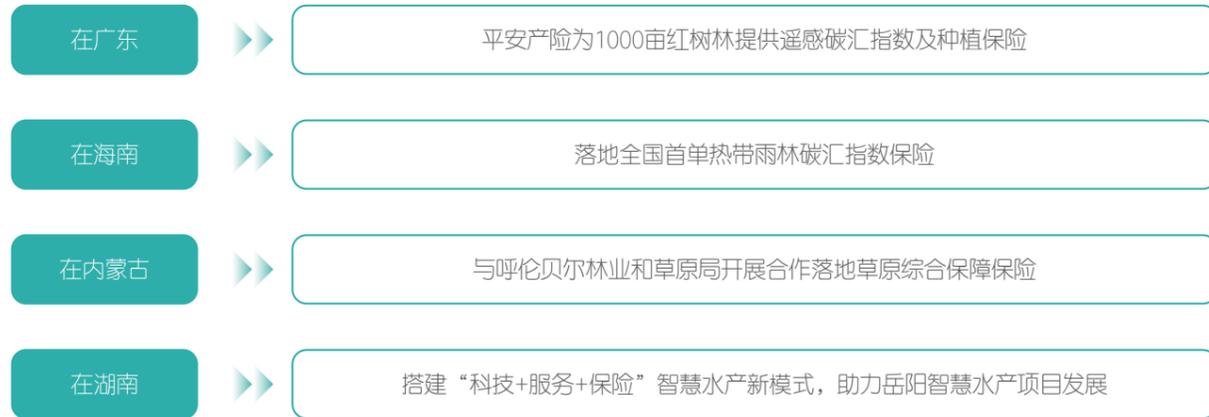


平安产险独家承保华能阜新彰武50万千瓦光伏复合治沙示范项目，该项目总投资26亿元，装机总容量50万千瓦，覆盖彰武县阿尔乡、章古台、兴隆堡、后新秋、冯家5个镇。项目创新性地利用彰武地区沙化严重土地，采用光伏电站与农业种植相结合的方式，通过抬高光伏板阵列高度、拉大阵列间距，为农作物种植预留充足空间。阵列式的太阳能电池板可有效消减风速，减轻沙尘危害；同时，光伏阵列的遮阳作用能够减少沙地水分蒸发，促进农作物生长。项目以农业为主、光伏发电为辅，构建“板上发电、板下修复、板间种植”的农牧交错带生态治理体系，成为辽宁省内首个光伏治沙示范项目。平安产险基于鹰眼技术为该项目提供风险保障，有效降低台风、暴雨等自然灾害带来的损失。



3.推进碳汇能力巩固提升

为助力实现“双碳”目标，依托保险保障和科技赋能的专业优势，平安产险在多地创新生态农业新模式，推动绿色种养循环可持续发展。



案例：打造“物联网+大数据+云平台”水产养殖保险服务新模式，助力产业发展升级

针对水产养殖产业链农户不敢养、保司不敢保、银行不敢贷等现象，平安产险在湖南岳阳探索利用“物联网+大数据+云平台”等科技手段，整合科技、银行、饲料供应商等各方资源，形成“一张保单，撬动一笔贷款，拉动一批订单”的产业生态新模式，有效化解目前水产养殖市场面临的困境，形成水产养殖原料供应商、水产养殖户、水产加工产品销售端良性循环的产业闭环，助力一产发展的同时带动二三产发展，全面实现产业升级。目前，在湖南岳阳君山试点区域已跑通全流程，平安产险提供风险保障近2亿元，并通过兜底生产风险效应拉通产业链上下游，带动银行贷款超1亿元，引入饲料商12家，促进了整个水产产业链的优化升级。



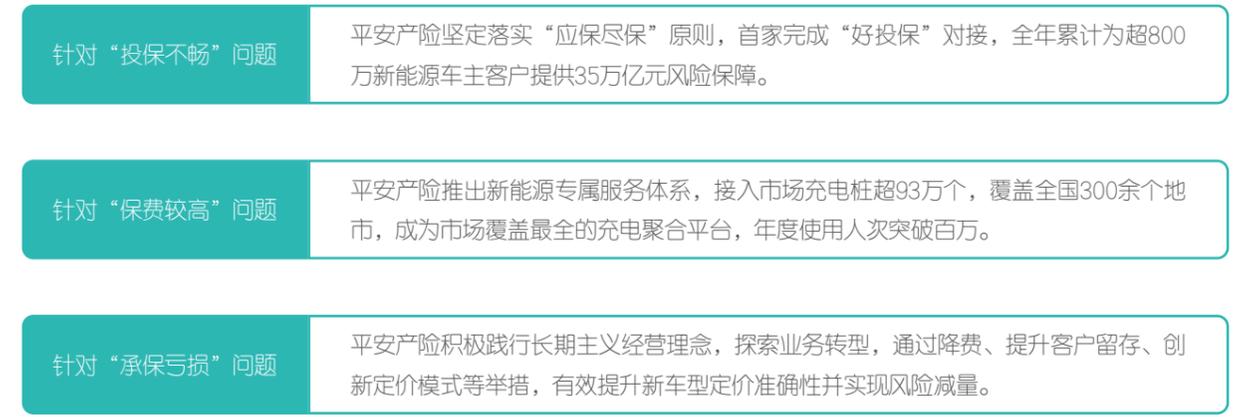
4.提高企业环境污染防治水平

平安产险积极推进环境高风险经营单位环境污染责任保险业务。2024年，平安产险在上海创新浦东新区专属环责险产品条款及方案，新增了传统环责险未覆盖的生态环境救助责任，充分发挥保险公司的风险管理专业优势，建立面向投保单位的环境风险监测与预警机制，提高企业环境污染防治水平。该创新产品是上海浦东民营企业的环境污染责任保险的行业首单，获新华社报道。



5.助力交通运输绿色低碳发展

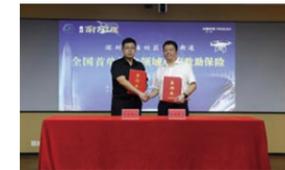
平安产险以国家金融监督管理总局《关于推进新能源车险高质量发展有关工作的通知（征求意见稿）》为指引，针对行业“投保不畅、保费较高、承保亏损”三大痛点，积极探索并落地了一系列创新举措，取得了显著成效。



在非车险领域，平安产险围绕低空经济、智能网联汽车等新兴领域，推出适配的保险保障方案。平安产险落地全国首单政府投保的低空经济领域第三者责任保险，与赛力斯旗下AITO问界汽车联合推出全国首创的智能驾驶责任险保障计划，并成立全国首个“自动驾驶和低空经济”保险超市，助力交通运输绿色低碳发展。

案例1：落地全国首单政府投保的低空经济领域三者责任保险，护航低空经济蓄势腾飞

平安产险为低空经济领域提供全面风险保障，推动低空经济高质量发展，在首届中国低空经济产业高峰论坛荣获低空创新突破奖；联合政府推动行业制定标准示范条款及保险补贴政策，落地全国首单政府投保的低空经济领域三者责任保险，成立全国首个“自动驾驶和低空经济”保险超市；通过摸排重点龙头企业挖掘痛点及风险需求，创新推出涵盖物流配送、观光等多应用场景风险的保险保障，助力交通运输绿色低碳发展。



案例2：行业首创智驾保险，护航车企智驾技术发展

平安产险落地赛力斯“AITO问界智能驾驶保险项目”及极越“智驾保”保障服务，属行业首创智能驾驶专属保障产品。该类覆盖智驾责任、智驾损失补偿和智驾舆情等风险，保障范围广泛覆盖高速及城市、智能泊车、车道巡航辅助、智驾领航辅助等场景，助力车企智驾技术发展及智驾渗透率提升。

3.3 | 倡导低碳运营



1. 推动绿色办公

平安产险持续推进绿色办公行动，自2020年起，平安产险在职场装修及改造过程中，积极引入智能化节能系统，通过系统管控办公设备、会议设备、灯光照明、空调等系统，实现智能调节，达到节能目标。在用水方面，平安产险通过职场标语、职场电视等多种渠道加大节约用水宣传力度，提升宣传效果。平安产险积极倡导绿色出行、绿色交通，推动新能源汽车和混动车辆的租赁，减少交通碳排放。

为了降低运营过程中资源消耗对环境的影响，同时提升运营效率、优化用户体验，平安产险持续推进实现单证及投保资料电子化，通过一线队伍积极引导客户线上自助投保、批改、续保及查保单；同时，通过搭建和推广平安好车主App、平安保险好生活App、平安企业宝App，鼓励客户线上自主投保，提升线上业务占比，节约资源，提高能效。平安产险持续推动地区监管/交管对交强险电子保单的认可度，优先对无需上线检测6年免检的个人乘用车提供电子保单，以逐渐替代纸质保单；对监管已认可电子保单的分公司，督导分公司加快推动节奏。

经营活动的环境影响指标	2024年全年数据
运营层面温室气体排放量	
范围①：直接温室气体排放（吨二氧化碳当量）	13,034
范围②：能源类间接温室气体排放（基于位置）（吨二氧化碳当量）	20,521
范围③：纸张使用和差旅温室气体排放（吨二氧化碳当量）	12,353
范围①、②、③温室气体排放总量（基于位置）（吨二氧化碳当量）	45,907
能源消耗量	
-汽油使用量（升）	5,953,496
-职场外购电网电力消耗量（千瓦时）	37,276,473
-数据中心外购电网电力消耗量（千瓦时）	965,517
资源消耗量	
营业、办公所纸张消耗总量（吨）	206
营业、办公所纸张消耗碳排量（吨）	225
差旅（吨二氧化碳当量）	12,128
其他数据	
固体废弃物总量（吨）	4,217
用水量（吨）	462,681

- ①温室气体范围一排放是指来自天然气、汽油、柴油等直接能源燃烧产生的碳排放以及可再生能源发电产生的碳排放，燃料排放因子取自2011年国家发展改革委发布的《省级温室气体清单编制指南（试行）》及《GB/T2589-2020综合能耗计算通则》，可再生能源发电因子取值为0。
- ②温室气体范围二排放是指来自外购电网电力、外购绿色电力等间接能源产生的碳排放。2024年电力排放因子采用2024年12月23日生态环境部、国家统计局发布的《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》附件中提供的2022年全国电力平均二氧化碳排放因子（0.5366kgCO₂/kWh）。
- ③温室气体范围三排放是指来自纸张使用和商务差旅产生的碳排放，其中排放因子采用《广东省2023年度碳排放配额分配实施方案，文化用纸》及由生态环境部发布的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》。

案例：平安企业宝App碳账户

为响应国家“双碳”战略目标，平安产险联合广研所与平安科技，在平安企业宝App搭建开发碳账户管理体系，服务群体包含企业及员工，支持企业线上实时查阅碳排放指数，并提供国家绿色低碳政策资讯，助力企业践行高效减排，实现可持续发展。

碳账户体系具体包含以下三项服务：



通过平安企业宝的碳账户服务体系，有效减少企业经营生产中的碳排放，把数字化技术应用到生产中，帮助企业实现低碳数字化管理。

截至目前，碳账户项目吸引超5.7万家企业参与，为超7.4万位用户提供14000次碳排放计算服务，助力企业客户降低运营成本约4200万元，累计节省碳排放量94万吨，相当于2100颗树一年的固碳任务。

2. 强化绿色采购

为打造负责的供应链，平安产险贯彻落实平安集团的可持续供应链管理要求，将绿色环保的相关要求针对性地融入供应商入选审核、合作通过、过程管理、追踪反馈等各环节。在供应商筛选环节，平安产险贯彻平安集团的《平安集团可持续供应链政策声明》《采购业务供应商管理细则》等制度，着重考察供应商在环境保护方面的表现。

升级客户体验

平安产险始终坚持以人民为中心的价值取向，把满足人民对美好生活的向往作为工作的出发点和落脚点，不断提升专业服务能力，打造“省心、省时、又省钱”的服务体验，让客户生活更简单。

4.1 | 守护客户美好生活



1. 科技赋能，全程守护

平安产险自主研发了鹰眼DRS3.0，打造一站式“保险+服务+科技”解决方案，为防灾减灾工作注入强大的动力。该系统依托AI、物联网等先进科技，构建全方位的风险防控体系，显著提升全社会在自然灾害和意外事故领域的风险防范能力。在自然灾害方面，鹰眼系统打造了台风、暴雨等12种风险地图和20种灾害预警，平均准确率超过70%，分辨率在1km*1km以内，提前时间达到72小时以上。灾前通过AI电话、短信等方式为客户提供精准预警和防灾指引；灾后统筹人力、救援物资等资源，为客户提供高效的救援和理赔服务。

2024年，平安产险累计预警灾害30万场，发出预警信息105亿次，覆盖服务车、财、农客户6734万，并为超过14.8万家客户提供了现场隐患排查等服务。在意外事故方面，平安搭建了万物互联平台，并推出“物联网风控+保险”模式，实现了对水淹水浸、危险气体等8类风险场景的动态识别、预警和干预。2024年，平台累计覆盖3343家企业，接入设备1.1万台，处置中高风险1137次，服务期间生产安全零事故。

累计预警灾害
30万场

发出预警信息
105亿次

2. “三省”服务，行稳致远，进而有为

2024年，平安产险积极践行金融工作的政治性、人民性，坚持党建引领，贯彻平安“三省”服务理念，做好各项理赔服务工作，奋力书写科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”，充分发挥保险作为经济减震器和社会稳定器作用。全年赔付金额超1900亿元，赔付件数超9亿件，平均每天赔付超5.2亿元，平均每分钟赔付金额超36万元、赔案超1700件。

全年赔付金额超
1900亿元

赔付件数超
9亿件

平均每天赔付超
5.2亿元

赔案超
1700件

2024年度“三省”服务数据

·以客户需求为驱动，让客户“省心、省时、又省钱”，是平安的“头号工程”。平安产险2024年车险服务质量指数92分，在财产险行业保持领先。

·车险“省心赔·安心修”：基于智能识别、智能沟通、智能录入、智能推荐四大能力实现“服务零等待”，服务响应时效提升27%，客户咨询减少25%；同时，将服务延伸至事故修复、恢复生产生活方面，平均节省修车时间超2天；为超5万车主提供剐蹭/玻璃免费修复服务，为客户节省次年保费上涨超1000万元。

·非车“FEI快赔”：非车险理赔单证分场景极简化，万元以下案件时效提升72.6%，当日报案当日赔付案件占比超60%。端到端自动化理赔覆盖超4200个产品，32.3%案件自动化处理，最快一笔赔案耗时1.3分钟。

2024年度理赔服务关键数据



【金融为民，全力以赴】

全年赔付金额超1900亿元，赔付件数超9亿件，最高一笔赔付1.4亿元，最快一笔赔付1.3分钟，平均每天赔付金额超5.2亿元。



【护航车主，畅行无忧】

为超8000万车主提供保障，赔付金额超1400亿元，赔付件数超1500万件。



【安居乐业，家和事兴】

为超4367万个家庭提供财产保障，赔付金额超8.7亿元，赔付件数超302万件。

保障家庭财产和客户健康方面，2024年，平安产险为超4367万个家庭提供财产保障，累计赔付案件超302万件，赔付金额超8.7亿元。在保障小微企业方面，2024年平安产险为240万家小微企业提供风险保障220万亿元，全年理赔超64万笔，累计赔付金额超70亿元，助力小微企业稳定经营。

平安产险以科技赋能农业风险管理，通过卫星遥感、作物识别、生长监测、牛脸识别等创新技术的深度应用，构建起智能化、精准化的农险服务体系。截至2024年12月，平安产险累计支付农险赔款超62亿元，为273.8万户受灾农户提供了及时的资金支持，助力其快速恢复农业生产，彰显了金融企业服务“三农”的社会责任担当。

为家庭赔付金额超
8.7亿元

为小微企业累计赔付超
70亿元

为农业累计赔款超
62亿元

3. 守护责任，共筑安全

2024年，平安产险以高度的社会责任感和专业能力，积极应对各类自然灾害挑战，展现保险行业的使命担当，全年累计处置重大自然灾害40次，接到客户报案63万笔，统筹调度全国理赔专家6700余人次参与大灾处置，30天金额预赔率超60%。

2024年初，我国中东部超20省（市）多次遭遇寒潮冰冻灾害的侵袭；下半年，格美、摩羯、贝碧嘉、普拉桑等台风连续侵袭我国，给人民群众及工农业生产带来巨大损失，在政府及金融监管总局的坚强领导下，平安产险全面贯彻落实党中央、国务院工作部署和国家金融监管总局的工作要求，深入贯彻落实“以人民为中心”的发展思想，坚持人民至上，全力以赴做好灾害应对工作，切实发挥保险业在经济和社会发展中的减震器和稳定器作用。2024年，平安产险累计接到受灾客户报案63万笔，总估损75.3亿元，已合计赔付65.1亿元。

累计接到受灾客户报案
63万笔

总估损
75.3亿元

已合计赔付
65.1亿元



抗灾现场指挥中心



台风灾害现场

2024年9月，第11号超强台风“摩羯”在海南省文昌市沿海登陆，本次灾害呈现强度大、发展快、损失重的特点，主要表现为风灾为主、水灾为辅，物损严重但人伤较少。平安产险全力贯彻习近平总书记对防汛抗旱工作的重要指示批示精神，按照国家金融监管总局的部署，立即启动重大灾害二级应急响应预案、成立总分联动应灾作战专项小组，打造线上远程和实地相结合的立体式应急处置模式，层层压实总分各级机构责任。灾前根据“平安鹰眼系统”预判，第一时间组织海南、广东、广西、北京、湖北等机构召开风险减量沟通会，专项部署车险、财产险风险减量工作；灾害侵袭后，针对重点出险区域深入摸排，推出平安产险7项服务举措，针对险种特点减免相应理赔单证，设立便民服务点简易案件一站式赔付；对人伤案件、家财案件、民生保障企业及小微企业加大预赔力度，协助受灾企业和人民群众尽快复工复产，支持灾后重建。灾害当月车险案件结案率达92%，团财金额预赔率（含结案）达成75%。

4.2 | 维护消费者权益

平安产险坚持以客户为中心的服务理念，积极落实各项消费者权益保护工作要求，在应对客户投诉、客户隐私安全保护等方面采取多元化的方式维护客户合法权益，全面提升消费者的获得感、幸福感、安全感。

1. 保障消费者权益重大信息

消保监管评价总体得分

82.47分

蝉联行业最高评级

连续**3**年

平安产险深刻认识到消费者权益保护是企业核心责任与社会价值的体现，始终坚持以客户为中心，全面践行金融工作的政治性、人民性，严格落实监管各项要求，履行消费者权益保护主体责任，依据自身经营特点，坚持党建引领，完善公司治理体系，深化体制建设、强化经营全流程管控，提升各项服务质量和水平，稳步推进保险消费者权益保护工作质效，构建大消保工作格局，切实解决消费者疑难诉求，传递金融正能量。

2024年，平安产险消保监管评价总体得分82.47分，评价结果为二级B，连续三年蝉联行业最高评级；2024年全年亿元保费投诉量0.2件/亿元，行业领先；2024年全年车险服务质量指数得分92分，名列行业前茅。

党建引领，坚持消保工作高站位

平安产险坚持将党建工作与消费者权益保护工作深度融合，以党建为引领，强化责任担当，践行“党建+消保”新模式。平安产险消费者权益保护部由公司党委书记直接管理，通过消保事务委员会机制充分履职，深入领会政策精神，明确消保工作方向，推动各相关部门有效联动落地。同时，平安产险联合各地挂牌党建共建单位开展“与党同心消保行”健步走、“党建+消保”专题讲座等活动，充分发挥党员的先锋模范作用，组织党员志愿者深入社区、学校、农村等基层一线，开展金融知识普及和咨询服务，奏响基层金融“惠民曲”。

顶层设计，完善公司治理体系

平安产险将消费者权益保护纳入公司经营发展战略。平安产险在公司《“十四五”规划报告（2024版）》中明确需加强消保工作，坚守合规底线；深化源头治理，做到宣传常态化，全面融入经营全流程，将消费者权益保护工作落到实处；纳入企业文化建设，构建文化体系，消保要求融入公司《新价值文化手册》，全员宣导；营造消保氛围，通过专题金融教育活动，晨会宣导、职场文化墙等多形式活动，将消保文化氛围融入日常工作中，并对消保优秀人员进行评优激励；践行文化传播，通过官微、App专区、线下活动等方式，将消保文化向消费者广泛传播；纳入公司治理评价，“三会一层”充分履职，董事会加强对消保工作的总体规划及指导，消保委确保各项工作有效实施，审议26项消保相关议案，并对投诉治理成效、消保综合评价等问题讨论指导；监事通过召开监事会、列席董事会，对消保工作提出实质性监督意见，有效监督董事会、高级管理层履职；高级管理层召开事务委员会会议，推动工作落地，并通过45场“高管说消保”活动，自上而下宣扬消保理念。

组织保障，体制机制建设强化

健全组织架构方面

平安产险总公司设专职消保部门，在产品、渠道、理赔等部门设置消保专岗，协助落地各自板块的消保工作，确保消保工作嵌入到公司经营的各环节、全流程，同时纵向建立“四级垂管”模式，自上而下覆盖到四级机构的各类消保岗位。

考核驱动队伍方面

平安产险将前后线部门全面纳入消保考核，覆盖公司经营业务全流程，考核指标涵盖信息安全保护、合作机构管理、投诉处理等多方面，并强化考核结果应用。考核纵向穿透一线队伍，将消保指标纳入所有分支机构考核，实施了分支机构班子、中层到一线作业人员的全面覆盖；同时，对消保工作不力，投诉治理不力的管理干部实行一票否决。

平台线上化方面

平安产险审查全场景覆盖，打通核保、品宣、合同等系统，覆盖产品、条款和特约等全场景线上审查流程，实现审查无遗漏、强制审查，同时规范审查作业、前置预防消保侵权风险产生，并上线AI智能预审功能，自动识别特别约定中可能侵犯消费者权益的风险点；诉前预警诉后溯源，搭建风险预警模型，自动识别高风险案件并输出预警任务，及时预警至对应管理人员进行介入处理；复盘溯源线上化，每笔投诉进线自动生成投诉复盘任务至责任部门负责人，推进对系统、人员、流程问题进行溯源整治；金融教育线上化，整合宣教内容迁移至线上学习；搭建宣教内容中台，细分为监管动态、消保学习、政策解读、趣味宣传等多个互动交流专区，统一引领全系统宣教节奏。



管理深化，融入经营全流程

制度执行落地方面

平安产险细化消保制度，根据总分消保评价中发现的问题、结合监管最新要求及日常工作断点，全年新增、修订消费者权益保护相关制度18项，落实制度检查，联合稽核部门，阶段性开展总分支机构制度执行检查工作，并针对发现问题逐条督导整改，确保制度执行落实到位。

智能审查提效方面

平安产险完善审查流程，发布《消费者权益保护产品和服务审查工作实施办法（2024版）》，进一步明确审查范围及审查标准，明确各部门职责分工，通过日常审查、季度自查、总公司质检以及溯源审查等多种审查方式交叉互补，追踪整改治理，问题整改率100%；智能审查提质增效，打通核保系统，实现产品、条款和特约线上审查，前置预防消保侵权风险产生，开发智能审查因子98个，上线AI智能预审模型；建立专业审查队伍，总分联合设置审查专岗，借助内外部资源，对审查人员月度、开展线上通关培训，年度开展线下培训两次。总分联合成立专家组，对审查人员给与指导，提升审查人员专业性、权威性。

分层级精准培训方面

平安产险持续完善消保培训管理办法，按照不同层级、各类岗位，结合实际工作特点和需求开展分层级、差异化培训，实现精准覆盖。高管带头推进消保文化建设，开展高管一堂课45场；基于岗位类别对中高级管理、消保岗位、基层业务、新入职人员针对性培训，结合消保审查、信息披露、投诉治理等业务需求，开展差异化培训26场，培训覆盖率100%。培训后统计学习数据，全面复盘培训工作的成效和不足，推动优化改善，不断强化员工消费者权益保护意识。

审计常态化、规范化方面

平安产险根据法律法规和政策检视，更新消保审计要点，全面覆盖消保体系建设、机制与运行、操作与服务、教务宣传、纠纷化解等方面，2024年完成43个消保审计项目，覆盖总公司及所有分支机构，对审计发现问题全面追踪并验收整改成效。

2.开展保险知识普及

平安产险发挥自身优势，为推动金融消费者能力建设作了许多有益尝试和贡献，在提供专业服务的同时，联合政府、社会群体、媒体等各力量积极开展丰富多彩的活动，线上线下齐发力，普及金融保险知识，开展专项案例讲解宣传保险功能，倡导保险理念，助力金融消费者素养的提升，切实提升公众金融风险防范意识能力。

2024年“3.15”宣传周期间

平安产险积极响应，主动作为，以“3·15”消费者权益保护教育宣传周为契机，紧紧围绕“金融消保在身边，保障权益防风险”主题，锚定解决消费者急难愁盼问题目标，以人民群众需求为抓手，以强信心为重点，多措并举开展教育宣传活动，切实提升人民群众的满意度和获得感。



从内容上

涵盖消费者八大权益解读的传统报刊、强化“三适当”原则的沙画视频、纠纷化解多元机制的宣传折页、诚信文化建设的新媒体宣传，内容丰富多彩，贴近金融消费者日常生活需求，营造良好的金融行业品牌形象和宣传氛围。总公司层面制作《高管讲消保》系列视频，展示金融为民的企业责任，开展《诚实守信 金融为民》案例大赛，甄选全国金融服务人民的优秀案例42篇，吸引140万人参与投票，组织金融知识有奖问答互动游戏，触及消费者39万人，提升金融知识学习及活动体验。为残障人士群体编制《金融消费者八项权益盲文折页》《解读金融消费者八项权益手语视频》，为视障、听障群体普及金融知识。



从形式上

涵盖访谈节目、微课堂直播、知识竞赛、金融健步行、VR展馆、公益宣传片等形式，寓教于乐，各具特色，多途径增强维权意识，使金融消保知识普及的形式更具趣味性。如，建立“流动消保宣教驿站”，优化理赔服务，设置特色路线，使金融知识深入群众；开展“金融健步行”，在健步行沿途中设置2个打卡展位，通过“跳房子”游戏、抽奖答题，普及金融知识；打造“金融消保+身心健康+城市文化+文旅创新”新模式，成立“青年骑士教宣团”，通过骑行深入群众，将金融知识送到市民身边。



从成效上

平安产险累计开展线上线下教育宣传活动2628次，其中线上活动933次，全国营业网点参与率近100%，活动有效触及消费者8981万人次；发布原创教育宣传文案761篇，点击量达5651万次。

“7.8保险公众宣传日”期间

平安产险总分协同，内外联动，搭建“线上+线下”多渠道宣传阵地，精心策划并扎实开展了7.8答题赛、保险公益健步走、“我的保险人生”系列短视频制作及展播、保险知识系列主题直播、“保险五进入”宣传服务活动等一系列内容丰富、形式多样的宣传活动，积极向公众普及保险知识，宣传保险理念，服务百姓美好生活，传播行业正能量。

7.8答题赛是国家金融监督管理总局在“金融消费者保护服务平台”微信小程序发起知识答题大赛，平安产险第一时间组织宣导，并联动自有App等线上平台，上线“答题晒成绩”话题分享活动，推动全体员工积极参与，目前员工参与率达100%；同时，结合对外“保险五进入”活动，全方位、多形式、广覆盖推广知识答题赛，切实提升消费者金融素养和金融安全意识，活动推广覆盖率保持前列。

“我的保险人生”主题短视频，平安产险精心制作并邀请不同岗位业务员，以真实案例，讲述保险守护客户美好生活故事。《边疆的平安足迹》在中国保险行业协会微信公众号“我的保险人生”优秀短视频展播第二轮投票中，票数第一。

9月金融教育宣传月期间

平安产险高度重视，规划了活动详细方案并在总分各层面督导推动。为确保活动效果，平安产险按照要求搭建了横向联动、纵向协作机制，将提升公众金融素养和宣传培育中国特色金融文化相结合，金融教育线下活动和线上传播相结合，因地制宜创新教育宣传活动形式，结合自身特点拓展媒体渠道，系统性开展了金融集中教育品牌月活动。

以党建为引领，发挥基层组织作用

1

联动平安集团及11家成员公司在北京金融街举办2天集市活动，以风险防范、保险保障、金融为民、健康中国为方向，以游园会形式向社会公众普及金融知识。

2

利用党建力量挂牌党建共建单位，通过开展“与党同心消保行”健步走、“党建+消保”专题讲座、捐赠物资、公益体检等活动，传递金融知识，提高消费者风险防范意识和维权能力。

3

充分发挥党员的先锋模范作用，组织党员志愿者深入社区、学校、农村等基层一线，开展金融知识普及和咨询服务，奏响基层金融宣讲“惠民曲”。

走村入社，打通金融教育最后一公里

平安产险积极响应号召，全面启动“担当新使命 消保县域行”专项活动，结合地域特色、资源优势和基层群众的实际需求，因地制宜，分类施策的将金融知识以最接地气的方式直达基层群众，擦亮金融为民的底色。一是青骑兵宣讲，走村入社送知识。平安产险成立“平安青骑兵宣讲团”，组织平安志愿者深入革命老区、少数民族区，通过为村民绘制金融知识文化墙、献上反诈大戏、播放乡村大喇叭金融知识资讯等，推动金融教育直达基层群众，打通金融教育宣传“最后一公里”。例如，在新疆牧区组建“马背宣讲团”为牧民普及马匹保险等金融政策；在金寨革命老区开展金融教育红色县域行，活动现场通过京剧“长征”、红歌演唱等形式重温红色精神，过程穿插金融知识互动有奖竞答等方式，获得群众热烈反响。二是乡村大喇叭，便民服务零距离。平安产险充分利用大喇叭传播广泛的特点，深入欠发达区、边境地区，联合村委会制作通俗易懂的金融知识资讯，每天定时利用乡村广播循环播放，将金融知识传播到田间地头，进一步扩大了金融知识的宣传覆盖面。同时，在“摩羯”台风侵袭期间，平安产险发挥平台优势，调度全国人力支持复工复产，其中，海南分公司累计设立移动便民定损点82个，为1714位客户提供快速定损理赔服务，安抚受灾情绪。三是百面知识墙，打造金融宣传新名片。平安产险围绕防范电信网络诈骗、防范非法集资、防范“杀猪盘”“虚拟货币”诈骗等主题，通过为村民刷墙的方式，展示打击养老诈骗的常见手段，筑起防范养老诈骗的知识围墙。把“金融消费者的八大权益”、“上网别大意、小心馅饼变陷阱”等通俗易懂的标语做到了老百姓的“家门口”。例如，河北分公司“我为村民刷面墙”活动已覆盖95个县域，共计绘制375面墙体。

开展保险知识普及活动成效

活动期间，平安产险累计开展线上线下教育宣传活动4464次，其中线上活动978次，全国营业网点参与率近100%，活动有效触及消费者1.29亿人次；发布原创教育宣传文案2830篇，点击量达8323万次。



4.3 | 及时回应客户诉求

平安产险高度重视客户投诉反馈，通过公示消费者维权热线、设立“总经理接待日”倾听消费者声音、在重要节日设立线下投诉窗口、设置专门理赔举报通道等方式处理客户投诉问题，将投诉处理作为客户服务的基础工作对待，并积极优化消费者投诉处理机制。

强化管理机制

夯实会议管理机制，季度召开总公司班子必须参与的会议，研究审议重点问题，通报投诉指标数据，查摆问题，追踪进展，2024年召开8次投诉经营督导分析会，督导机构79家次。

加大资源投放

配备涵盖法律、金融、医学、保险服务等专业的投诉处理管理人力，并通过专项培训提升人员专业性；同时，提高客户帮扶、纠纷化解基金额度；升级消保智能管理平台，上线声音收集通道。

升级纠纷化解体系

在已有工作基础上，查漏补缺，提标提质，形成一套注重苗头源头强防治、过程处理高标准、纠纷化解重效果的工作体系，以标准化、流程化、系统化要求持续推动完善纠纷化解机制；同时，拓宽思路，积极践行新时代“枫桥经验”，在多地打造多元纠纷化解模式，为行业输送专业调解员300余人，调解客户纠纷近2万笔。

2024年全年，平安产险共收到客户投诉397228件，亿元保费投诉量达成123.43件/亿元，万张保单投诉量达成0.28件/万张；监管转办投诉10097件，亿元保费投诉量达成3.14件/亿元，万张保单投诉量达成0.007件/万张；从投诉险种分布看，机动车辆保险投诉占比82.3%，财产险占比5.9%，意健险占比6.3%，信用保证保险占比2.8%，农险占比0.3%，其他类占比2.4%；从投诉业务类别看，理赔纠纷投诉占比69.8%，销售纠纷投诉占比24.6%，其他纠纷投诉占比5.6%；从投诉地区分布看，投诉绝对量前五机构为：广东(9.0%)、山东(6.1%)、河南(4.5%)、上海(4.3%)、浙江(4.3%)。

4.4 | 保障隐私信息安全

保护客户隐私信息安全，是金融企业义不容辞的责任。平安产险始终将客户隐私保护作为对客户服务的重中之重。作为中国第一家获得国际权威认证ISO/IEC27701:2019隐私信息管理体系认证资质的保险公司，平安产险在隐私保护的安全管理上达到国际高标准。

平安产险建立了数据安全、网络安全、个人信息保护三大管理制度体系，强化技术管控，保障客户个人信息全生命周期安全。在信息采集环节，通过App隐私政策和客户协议明确告知收集目的、范围和方式，并获得客户授权；在数据传输环节，采用脱敏、加密等安全的传输方案，保障数据的完整性、保密性和可用性；在存储和使用环节，采用去标识化处理、数据加密和访问权限控制等技术手段，确保信息不被泄露或滥用。公司始终以客户为中心，为客户提供全面、优质、精细服务的同时，确保客户隐私安全，让客户无后顾之忧，安享服务。

完善公司治理

作为伴随改革开放成长起来的企业，平安产险在初创时，就把坚持党的领导、加强党的建设作为“根”和“魂”，在赋能业务发展的同时，积极践行社会责任，持续推动企业高质量发展。进入新时代，平安产险将坚定不移听党话、跟党走，积极践行金融工作的政治性、人民性，在新时代扛起新担当、展现新作为。

5.1 | 坚持党建引领

平安产险党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，在平安集团党委的坚强领导下，自觉提高政治站位，全面落实管党治党主体责任；立足职责使命，持续加强基层党组织建设，夯实党建工作基础；不断提升党员干部队伍素养，扎实推进党风廉政建设，努力开创公司高质量发展新局面。平安产险认真学习贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，按照“三个融入”党建工作要求，取得积极成效。

坚持党的领导融入公司治理

平安产险严格落实党委班子与经营班子“双向进入、交叉任职”领导机制，强化“一岗双责”要求，建立了党委（扩大）会议、党政联席会议制度机制，实现党委会与经营层决策有机统一，充分发挥公司党委政治核心和政治引领作用。

坚持党的建设融入经营管理

平安产险着力建设纵向到底、横向到边的党组织体系，截至目前，平安产险共设立基层党支部490余个，在现有党员数量情况下，实现了党组织的全面覆盖，强化各级组织党的领导。平安产险坚定践行金融工作的政治性与人民性，深入部署推动“五篇大文章”各项工作，并按季度发布“五篇大文章”答卷，取得较好社会反响。

坚持党的精神融入文化行为

平安产险始终坚守“以满足人民对美好生活的向往、以实现民族复兴为己任”这一立业初心，积极开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育、党纪学习教育，依托“三会一课”、主题党日、专题党课等“线上+线下”形式，大力开展云端上、指尖上的学习培训，党员思想自觉和行为自觉进一步提升；积极发挥“两个作用”，坚持党建引领应急救援，通过临时党支部、党员先锋队等发挥基层党组织战斗堡垒作用。平安产险深入推进“党建+”工作，在服务国家、服务社会、服务实体经济中积极彰显平安产险责任与担当。

5.2 | 完善企业治理

平安产险严格按照《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规及监管要求，持续完善公司治理架构及机制，强化治理水平，促进公司稳健经营发展。公司建立完善现代企业制度，严格按照各项章程及制度履行治理程序。

截至2024年12月31日，本公司董事会共有9名董事，监事会共有3名监事，包括外部监事1名，职工代表监事2名；2024年度，公司共召开股东大会会议3次，董事会会议11次，监事会会议5次，董事会专门委员会会议32次。

2024年		
公司董事会共有董事 9 名	董事会会议 11 次	公司监事会共有监事 3 名
其中外部监事 1 名	职工代表监事 2 名	召集股东大会 3 次
监事会会议 5 次	董事会专门委员会会议 32 次	

5.3 | 依法合规运营

平安产险关注商业道德对利益相关方的影响，严格按照商业道德的高标准和严要求落实反洗钱、反腐败、举报投诉等各项合规管理工作。

1.持续强化反洗钱管理

平安产险积极履行反洗钱义务主体职责，管理机制方面，持续以健全制度流程、完善系统控制为抓手，以强化客户身份识别和可疑交易分析为工作重点，充分运用内部检查和审计手段，持续提升反洗钱管理水平。宣导培训方面，平安产险持续创新反洗钱宣传形式，推动基层参与，积极开展内外结合多形式全方位的反洗钱宣传培训活动，提升社会公众和公司全员的反洗钱意识和能力，2024年度全系统共开展反洗钱宣传2445家次，培训11691家次，累计覆盖27万人次。

2.筑牢廉洁防线

平安产险高度重视反腐败工作，通过建立健全运行通畅的廉洁组织、持续构建完备有效的廉洁制度、持续推进“正风反腐”廉洁自律教育等，筑起反腐败的“防火墙”，全面营造风清气正的职场氛围，助力公司持续稳健发展。



健全廉洁组织

突出党的领导，强化部门协作，建立运行通畅的廉洁组织，完善纪检监察体系及廉政主体架构，总分协同，层层落实责任。由公司党委统一领导，公司纪委统筹牵头，个群、团群、运营、共同资源、科技中心以及机构管理事业部等各负其责、共同参与，通过搭建党委全面统筹、矩阵式推进、考评机制驱动的廉政体系，确保全员参与、全面覆盖，提升了廉政建设效率、效果。



构建廉洁制度

将公司廉政工作与制度建设融合，聚焦员工行为价值管理，贯通从严“惩”、精准“治”、有效“防”的实践要求，及时把廉洁要求、经验做法转化为制度规定，不断完善制度，从廉政合规、行为管理和党纪党规等方面，全方位风险领域进行把控，防微杜渐，既重视廉洁文化建设，又为规范员工行为提供依据，从源头上遏制违法犯罪行为的滋生，让文化影响力和制度约束力相得益彰，确保廉政有规可依。2024年，平安产险根据业务实际以及管理需要，不断修订完善员工廉洁从业相关制度规则，制定或修订发布了涵盖员工行为管理、责任追究、问责处罚等一系列内部制度，包括《“红、黄、蓝”牌处罚规定（2024版）》《员工违规行为处理执行准则（2024版）》《经营管理双十准则（2024版）》《平安产险出境管理细则（2024版）》《员工亲属回避管理制度（2024版）》《涉刑案件风险防控管理办法（2024版）》《信访工作管理办法（2024版）》等，夯实了制度基础，充分发挥制度管长远的作用。



开展廉洁活动

深化宣传教育，厚植文化根基，开展丰富多彩的廉洁活动。各项活动围绕“廉洁”元素扩展内涵、形式，通过专题化模块化宣传，2024年平安产险聚焦党的理论知识学习、党纪学习教育、季度主题廉政教育活动、常态化警示教育四大方向，使廉洁从业成为公司员工的价值取向。例如，以正面优秀案例为标杆，通过专栏对44名廉洁先进从业人员在全国范围内进行展播宣导，引导全员自觉抵制违法违规行为；以反面典型案例为镜鉴，全域实名通报亮牌违规案例以及“清正廉洁”案例，通过真实案例进行警示震慑。

3. 举报投诉管理

平安产险严格按照监管要求、集团稽核监察部统一信访扎口管理要求，开展信访调查工作，及时上报、转办信访投诉事项、举报线索，采取多种方式加大对信访问题的查办和问责力度，督促职能部门和机构积极应对和核实问题，并对举报事项开展整改及检视。

公司内外部单位或者个人可通过廉政信访举报电话（0755-22625145）和邮箱（lxxfjb@pingan.com.cn）反映公司情况，提出建议、意见、投诉请求或者违规违纪问题线索。

4. 强化合规宣导

2024年，平安产险进一步加强合规文化建设，引导公司全体干部员工将依法合规经营作为公司持续发展的生命线。一是开展县域机构合规能力提升专项行动，通过建立“线上+线下”县域机构合规培训体系，进一步提升县域机构的合规能力。线下主要开展县域机构合规巡讲活动，围绕县域机构重点风险领域，开展问题剖析及案例警示，活动100%覆盖县域2000余家分支机构。线上重点开发县域系列合规培训课程，2024年度共上线60余期县域合规系列培训课程；二是围绕典型违规问题，从法律法规、公司制度、典型案例等不同角度与场景传递合规理念，开展了贯穿总分公司的干部合规专项测试、合规宣导培训、违规通报等违规案例警示专项活动；三是整合升级各类合规培训资源上线法律合规宣导平台，通过“合规要闻”“案例警示”“合规视频”等栏目，向公司全员提供热点法律合规资讯及违规案例解读，持续提升公司干部员工法律合规意识。

5.4 | 全面风险管理

平安产险不断健全全面风险管理体系，持续优化全面风险管理制度体系、完善全面风险管理组织架构，以健全的制度体系和完善的机制推动风险管控有效与准确。

完善组织架构

◆ 公司建立由董事会负最终责任、审计与风险管理委员会监督决策、监事会监督履职、风险管理执行委员会直接负责、风险管理部统筹协调产品销售、产品管理等业务部门、财会、投资、精算等职能部门以及其他与风险管理有关的职能部门和各级分支机构履行日常具体风险管理职责的偿付能力风险管理组织架构，稽核监察部对公司已经建立的偿付能力风险管理流程和各项风险的控制程序和活动的有效性进行监督。

健全制度建设

◆ 公司制定《偿付能力风险管理制度》作为公司风险管理制度总则，并围绕《偿付能力风险管理制度》建立偿付能力风险管理制度体系，涵盖对于风险管理战略、风险偏好、风险管理组织架构、风险管理机制等事项，以及对保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险和流动性风险的管理要求。并至少每年对偿付能力风险管理制度进行审阅和必要的更新，为公司风险管理提供有效制度支撑。

优化流程管理

◆ 公司持续推进风险识别、计量、监控和控制的全闭环管理流程，通过风险偏好体系传导、风险指标监测、压力测试、情景分析等方式开展风险管理工作，建立自然灾害等集中度风险监控体系和机构风险指标扫描机制，并持续完善风险管理信息系统，对公司固有风险及控制风险实施全面管理；同时，在风险识别、计量和监控的基础上，还建立了内部的风险管理报告机制，至少每季度向高级管理层报告一次风险管理状况，并提出相应管理建议，跟踪与督促业务部门的整改，以促进风险管理与风险动态相适应，推动机制有效落实。

坚守公益初心

平安产险始终坚持以人民为中心的发展思想，在风险减量、教育公益、绿色公益等方面积极向社会传递爱与温暖，努力实现企业的商业价值与社会价值融合，切实履行社会责任，以实际行动诠释“回馈社会，建设国家”的企业使命。



6.1 | 平安守护者 风险减量行动

平安产险积极参与社会治理，探索风险减量新模式，筑牢基层防灾减灾防护网，通过普及防灾减灾知识、开展应急演练活动，持续提升基层应急能力，打通防灾减灾的“最后一公里”，彰显作为头部险企的责任与担当。

案例1：助力风险减量，平安产险联合发布《城市重点消防安全与火灾防控指引》

2024年12月12日，由中国灾害防御协会、中国平安联合主办的“平安守护·防患未‘燃’”2024年基层应急能力提升公益活动在南京举行。平安产险与中国灾害防御协会联合发布《城市重点消防安全与火灾防控指引》系列科普丛书，并由中国财政经济出版社正式出版发行；与中央财经大学、北京师范大学等机构联合发布《科技赋能风险减量白皮书》，探索风险减量新模式，筑牢防灾减灾防护网。

其中，《城市重点消防安全与火灾防控指引》汇聚了行业协会、高校、科研机构等对城市消防安全的多年研究，结合平安产险的30余年承保经验、风控研究等多维实践，深入剖析城市火灾的灾害与成因，解读防控知识。《科技赋能风险减量白皮书》收录了自然灾害、安全生产、社会安全和新兴风险等领域的国内外经验及平安产险实践，为中国完善了风险减量行业研究的空白。



案例2：“平安守护者进园区”公益活动，提升基层防灾避险能力

在第16个5.12全国防灾减灾日，为倡议“人人讲安全，个个会应急”，着力提升基层防灾避险能力，平安产险联合深圳市应急管理局、深圳市保险同业公会、国家城市安全发展科技研究院等单位开展“平安守护者进园区”公益行动，通过开展应急消防救援实兵实装演练，设置火灾应急演练及水库进水应急等科目，提升政企联动响应能力。此次举办的“平安守护者行动进园区”行动，是对应急管理“1+N”政企协作模式的进一步深化，也是平安产险助力筑牢基层防灾减灾人民防线的具体行动。

此次活动还举行平安守护者“应急第一响应人”暨党员先锋队授旗仪式，现场20名平安产险党员代表进行宣誓。平安党员志愿者将发挥先锋模范作用，遇到突发意外事件时挺身而出，带动更多市民共同参与应急管理。



6.2 | 平安守护者护航行动

平安产险依托平安好车主App，开展交通安全知识普及，在全面打造有温度的车主关怀服务外，开展更多的公益活动；同时，深化警保联动，在联动巡查、信息共享等方面发挥各自优势，为客户提供公益护航和救援服务，全力保障车主出行安全。2024年，平安产险在全国42家二级机构落地“平安守护者行动”，覆盖超200个城市，组织6432名员工参与，线下服务达46万人次。

落地行动的机构有
42家

覆盖城市超
200个

参与员工
6432名

线下服务
46万人

案例1: 超3000名平安产险志愿者参与春节护航行动, 守护车主安全出行



2024年春节期间, 平安产险组织开展春节护航志愿服务行动, 超3000位理赔员坚守在全国各主要高速路入口、景区等超427个护航站点, 为车主提供换胎接电、安全检测、物资补给、旅游指引、理赔咨询、简单施救等“三省”服务, 守护超8.4万车主的安全出行。同时, 各地护航点因地制宜, 推出个性化服务, 如平安产险广东分公司为做好春节期间港澳车车主来粤出行保障、提升出行体验, 推出免费道路救援、粤语理赔服务管家、多币种赔付等多项港澳车春节服务; 平安产险湖南分公司联合湖南交通频道开展公益护航, 并通过设置爱心驿站、快处快撤快赔服务点等, 有效预防和减少二次事故发生。

理赔员超
3000 位

护航站点超
427 个

守护车主超
8.4万 名

案例2: 开展高考护航行动, 全力守护学子“逐梦之路”



为护航广大莘莘学子的逐梦之路, 助力高考顺利进行, 2024年6月7日-9日, 平安产险全面启动“护考模式”, 推出“爱心送考”、流动护航点、理赔绿色通道、应急文具等多项暖心服务, 在全国设置超96个护航站点, 出动约325辆送考专车, 发放约2000套助考文具, 全力以赴为广大考生保驾护航。



护航点超
96 个

送考专车约
325 辆

助考文具约
2000 套

6.3 | 关注教育公益

2024年, 平安产险已连续15年参与平安希望小学支教行动, 深耕首个关注乡村儿童心理健康的教育公益项目“寸草安心”8年, 持续探索打造以心理健康教育为核心, 以系列素质教育课程为支撑的“1+N”素质教育公益新模式, 让乡村儿童成长为自信、自强的快乐少年。

1. “寸草安心 | 青少年心理健康关爱计划”

2024年, 平安产险升级乡村儿童心理健康教育公益项目“寸草安心”为“寸草安心 | 青少年心理健康关爱计划”, 围绕青少年心理健康, 纵深推进与中国下一代教育基金会合作的教育公益项目, 通过心理教师培训、线上直播、家庭教育论坛等活动, 共建青少年心理教育体系, 帮助广大青少年养成优秀品质、树立远大志向、健康快乐成长; 同时, 为更好地支持平安希望小学儿童教育, 平安产险还持续探索构建“师资力量培训+标准课程+教学设施+志愿服务”的乡村儿童关爱模式, 全方位守护乡村儿童成长。

截至2024年底, 平安产险已在全国建成心理健康课室85间, 累计培训乡村教师及支教志愿者超3000人, 编制并印刷《乡村儿童心理健康指导手册》1万册, 组织的专家直播课观看人次超1000万, 覆盖学校超1000所, 惠及乡村儿童近40万。

心理健康课室
85 间

培训教师及志愿者超
3000 人

编制并印刷手册
1万 册

观看专家直播课超
1000万 人

覆盖学校超
1000 所

惠及乡村儿童近
40万 人

案例1：“寸草安心”六一特别公益活动，点亮童心梦想



平安产险依托集团“青少年科技素养提升计划”，2024年6月1日，联合中国下一代教育基金会、苏州市慈善会借助“百城车展焕新·苏州站”活动，举办“线上+线下”公益画展，以“我有一个汽车梦”为主题，联合平安产险对口帮扶的平安希望小学及定点送爱心合作学校打造“线上公益画藏品”，旨在通过绘画这一艺术形式，引导孩子的想象力，用艺术之笔与自己对话，打开孩子们纯粹的内心世界，同时号召更多的社会公众加强对青少年心理健康的关注和支持。



案例2：八年同行，守护特殊需要儿童成长之路



2024年寒暑假期间，平安产险无锡分公司联合无锡市彩虹桥幼儿园公益服务站，积极组织查勘车辆，接送专业老师深入特殊需要儿童家庭，为孩子们提供一对一的专业康复指导和温暖陪伴，帮助他们更好地成长。入户过程中，志愿者与教师通过与孩子互动观察，初步了解孩子们的能力发展；通过与家长沟通交流，进一步了解家庭康复诉求、家庭成员康教理念、教养方式及孩子训练经历、生活习惯等，以提供有针对性且可操作的康复专业指导，让其得到切实有效的居家康复支持。

截至2024年，平安产险无锡分公司已连续8年开展关爱特殊儿童志愿服务项目，累计组织活动30余次，服务特殊需要儿童家庭超800户，直接受益人数约1600人。



连续 **8** 年

活动 **30** 余次

超 **800** 户

约 **1600** 人

2. 多措并举助教助学

希望小学 **33** 所

2024年，平安产险发动旗下各二级机构认领33所平安希望小学，落实支教等对口帮扶工作，向甘肃、江西、辽宁、四川、广东、陕西等地对口帮扶的平安希望小学捐赠图书、打印机、体育用品等物资；同时，联合甘肃省地震局、中华社会救助基金会启动“校园应急平安书包项目”，为甘肃省积石山灾区学生捐赠多功能抗震书包，守护学子生命安全；在四川马边县，平安产险四川分公司联合乐山市马边彝族自治县人民政府主办“平安守护者行动·大喇叭生命守护工程捐赠暨演练”活动，根据地震预警系统模拟的地震波预警，组织学校师生们开展地震应急演练、学习地震应急避险知识。



6.4 | 🏠 践行绿色公益

为践行绿美生态发展理念，积极发挥金融系统的示范带头作用，平安产险积极开展了一系列绿色公益活动。2024年，在小鸟天堂国家湿地公园，平安产险开展了“古树名木平安守护行动”公益活动，在“小鸟天堂古榕树”举行守护牌揭牌仪式，为公园内一株树龄达400余年的古榕树赠送超20万元的风险保障，同时宣布捐赠总计18万元的资金，专用于小鸟天堂区域内古树群的防治与保护工作。在四川，平安产险为翠云廊（剑阁段）的7803棵古柏捐赠了总保额超5930万元的古树名木救治综合保险。

为践行国家ESG战略及《粤港澳大湾区发展规划纲要》中提出的打造“科技湾区、金融湾区、绿色湾区”重要特色，平安产险还联合红树林基金会（MCF）举办了主题为“绿美湿地 共护未来”的“平安自然教育基地落成仪式暨平安红树林守护活动”，充分展现了平安积极践行绿色发展理念，持续走ESG和谐发展之路，坚定践行企业社会责任。



6.5 | 🤝 其他公益行动



新闻领域

在社会公共服务领域，平安产险主动践行企业社会责任，2024年，平安产险连续第4年联合中国记协，累计向近6000名获得中国新闻奖特别奖、一等奖以及长江韬奋奖的获奖者提供“平安新闻工作者关爱计划”专项保障，并连续2年向中国驻外战地记者捐赠团体意外保险，发挥自身保险主业优势，服务新闻事业发展。



体育赛事

除了在新闻领域提供支持，平安产险还积极投身于体育赛事的风险保障工作。作为第九届亚洲冬季运动会官方指定保险服务商，平安产险为亚冬会提供总保额超600亿元的一揽子风险保障方案，包含财产、财务损失、责任、人身等四大类。保障人群全面覆盖国内外参赛运动员、OCA大家庭成员及技术官员、亚冬会工作人员、志愿者、安保人员、医护人员等超5万人，同时还将为现场观众提供意外风险保障。

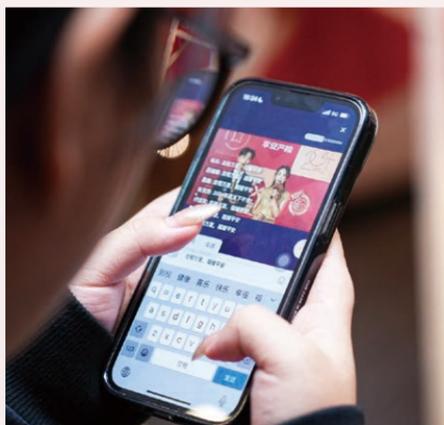


心系员工发展

平安产险坚持以人为本，注重员工权益，通过开展员工关爱活动、发放节假日福利、组织俱乐部活动等各类举措保障员工身心健康、增强员工企业认同感及归属感，打造凝聚力、活力兼备的人才队伍，携手共创企业未来。



7.1 | 员工权益保障



平安产险严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规要求，制定完善的招聘机制及员工管理政策，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，确保员工在招聘流程中及在职期间得到公平公正对待，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升和离职等环节坚持平等和多元化，坚决抵制歧视，保障员工基本权益。

平安产险坚持以人为本，持续完善员工福利计划，保证员工在享有养老保险、基本医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等各项国家规定的基本福利，并提供补充保险、企业年金、开展员工定期体检等补充福利，充分保障广大员工的切身利益。

7.2 | 全面多元培训

平安产险从公司战略及经营导向出发，围绕员工职涯发展路径，积极面向各层级干部及员工开展多元化人才培养培训项目，如中高层干部走出去系列视野格局拓展专题培养、管培生体系化培养、外部资格考试认证等，鼓励员工全面提升通用能力和专业能力，提升业务作战能力和归属感，助力公司战略转型，其中，2024年全员年人均学习次数达156次，年人均学习时长达47.2小时。

2024年全员年人均学习次数达

156次

年人均学习时长达

47.2小时

7.3 | 关爱员工生活

平安产险工会在上级工会和公司党委的坚强领导下，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实中国工会十八大部署要求，以“凝聚职工力量、服务企业、构建和谐劳动关系”为主线，聚焦组织建设、员工关怀、文化建设和社会责任，充分发挥了工会作为企业和员工的桥梁纽带作用，为推进公司的可持续发展做出了积极的贡献。



以人为本，关爱职工生活

为丰富员工工作生活，平安产险工会组织开展多项休闲娱乐活动，丰富员工日常生活，提升员工归属感与幸福感。公司积极开展员工关爱活动、发放节假日福利、组织俱乐部活动、搭建心理咨询通道以及组织开展年度体检、心理健康讲座等各类举措保障员工身心健康、增强员工企业认同感及归属感，打造凝聚力、活力兼备的人才队伍，携手共创企业未来。公司用心关怀每一位员工的工作和生活，在国家重要法定节日期间为员工发放节日福利和慰问礼品，传递公司对全体员工的关爱，并针对员工生子、结婚、住院等发放慰问金。

保障权益，加强职工维权力度

平安产险坚持积极开展工会民主管理工作，切实保护员工的知情权、参与权和监督权，落实员工代表大会制度，保证职工参与到公司内部各项与员工利益相关的制度、规则决定中。

争先创优，加强示范引领作用

平安产险工会紧紧围绕公司发展战略、聚焦行业特色、业务实际，突出发挥新质生产力，广泛开展劳动竞赛、岗位练兵、技术比武等，打造影响力大、引领力强的内部竞赛品牌，着力提升职工技能素质，加强专业人才培养。同时，积极参加外部开展的评优竞赛活动，培养更多市级、省部级工匠，为劳模选树奠定基础。

提升活动高度，推进精神文明建设

平安产险工会积极结合自身业务方向与文化塑造，利用文化阵地强化企业文化教育常态化开展丰富多彩、喜闻乐见的职工文体活动，以满足员工的多元化兴趣及精神文化需求，打造积极健康、全员参与的“工”字系列职工文化特色品牌。

8.1 | 目录

(一) 指标索引

目录		CASS-CSR6.0
报告说明		P1.1-P1.2
关于中国平安财产保险股份有限公司	公司概况	P3.1-P3.3
	公司机构网点分布	P3.3
	关键绩效	A2
	责任管理	G1.1-G1.2
	荣誉与认可	G1.1.12、G1.3.2、G2.1.12
服务国计民生	服务乡村振兴	S1.1-S1.2
	服务实体经济	S1.2.1、S1.2.5、S2.1.1、S2.1.3、S2.1.13、S3.1.1、S3.3.1、S3.3.4、G1.1.7
	共建“一带一路”	S1.2.1、S1.2.5、S2.1.3、S2.1.13、S3.1.1、S3.3.1、G1.3.2
践行绿色发展	加强绿色投资	E1.1.6、G1.1.6-G1.1.7
	发展绿色金融	E1.1.1、E1.1.3、E1.1.15、E2.4.1、S2.1.3、S2.1.13、S1.2.1、S3.1.1
	倡导低碳运营	E1.1.15、E1.1.6、G1.1.7、G1.1.12、G2.2.1
升级客户体验	守护客户美好生活	S1.2.1、S1.2.5、S3.3.1、S3.3.4、S3.3.6、S2.1.3、S2.1.13
	维护消费者权益	S3.3.1、S3.3.4、S3.3.6、S3.4.3、S3.3.6、S3.4.3、G1.1.11
	及时回应客户诉求	S1.2.1、S3.3.6、G1.3.2
	保障隐私信息安全	S3.4.1、S3.4.3
完善公司治理	坚持党建引领	G1.1.1-G1.1.2、G1.1.6-G1.1.7
	完善企业治理	G1.1.1-G1.1.2
	依法合规运营	G2.1.1-G2.1.4、G2.1.7
	全面风险管理	G1.1.1-G1.1.2、G1.1.8
坚守公益初心	平安守护者风险减量行动	S1.2.1、S2.1.3、S2.1.13、E2.4.1、G1.3.1
	平安守护者护航行动	S1.2.1、S1.2.5、G1.1、G3.11
	关注教育公益	S1.2.1、S1.2.3、S1.2.5
	践行绿色公益	E2.3.2-E2.3.3、S1.2.1、S1.2.5
	其他公益活动	S1.2.1、S1.2.5
心系员工发展	员工权益保障	S4.1
	全面多元培训	S4.3.3-S4.3.4
	关爱员工生活	S4.1、S4.3
报告附录	指标索引	A3
	意见反馈	A5

8.2 | 意见反馈

(二) 意见反馈

感谢您阅读《平安产险2024年企业社会责任报告》。为改进平安产险在经济、社会与环境等方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓 名：_____

联系电话：_____

单 位：_____

电子邮箱：_____

选择题（请在相应位置打✓）

1. 您对平安产险2024年企业社会责任报告的总体评价：

好 一般 待提高 不了解

2. 您认为平安产险在客户服务方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

3. 您认为平安产险在科技创新方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

4. 您认为平安产险在行业发展方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

5. 您认为平安产险在员工队伍建设方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

6. 您认为平安产险在志愿公益方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

7. 您认为平安产险在环境保护方面做得如何？

好 一般 待提高 不了解

8. 您对平安产险在履行企业社会责任工作方面的其他意见？



 中国平安财产保险股份有限公司

 广东省深圳市福田区福田街道益田路5013号平安财险大厦

 518033

 95511