

# 眾安在綫財產保險股份有限公司

## ZhongAn Online P & C Insurance Co., Ltd.\*

於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司，  
並以「ZA Online Fintech P & C」在香港經營業務

(股份代碼：6060)

## 2017 環境、社會及管治(ESG)報告



 眾安保險  
ZhongAn Insurance

\* 以供識別



# 2017 年度 環境、社會 及管治報告

以制定本集團可持續發展戰略，該戰略可劃分為「以人為本」、「人才導向」、「綠色生態」及「奉獻社會」



**4** 個主要領域

# 2017 年度環境、社會及管治報告

## 1. 關於環境、社會及管治報告

眾安在綫財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安保險」或「集團」)首次發佈關於環境、社會及管治報告(下稱「ESG 報告」)，概述集團履行企業社會責任所秉持的原則及可持續發展理念，闡述集團與主要利益相關方(或稱持份者)的關係，並對企業社會責任提出願景和承諾。

本報告按照香港聯合交易所有限公司證券上市規則附錄二十七—《環境、社會及管治報告指引》(下稱《指引》)編製而成，涵蓋報告範圍內容亦符合《指引》中要求的披露原則。

ESG 報告內容主要集中於本集團的核心業務，於二零一七年一月一日至二零一七年十二月三十一日(下稱「本年度」)實踐可持續發展，並履行企業社會責任的整體表現。

除特別注明外，本報告涵蓋眾安保險直接控制的業務；除特別注明外，本報告所提及的「集團」乃指眾安保險及其子公司。

ESG 報告的編寫，得到集團各利益相關方的共同支持，促使我們更瞭解集團目前在環境和社會層面的發展水平。本報告既是集團在環境和社會相關工作的開端，也是我們制定集團未來短期和長期可持續發展策略的基礎。











有關本集團企業管治的詳細信息，請參閱本年報中之『企業管治報告』章節及眾安保險的官方網站(<https://www.zhongan.com/>)。我們非常重視您對此報告的看法，若閣下有任何查詢或建議，歡迎以電郵形式發送至以下郵箱([dongshihui@zhongan.com](mailto:dongshihui@zhongan.com))。

## 2. 可持續發展策略

眾安保險堅持以「做有溫度的保險」的理念推動業務發展，同時亦將企業社會責任視為整個業務營運的要務，對減少對環境及社會造成的影響不遺餘力。我們秉承集團「快速響應、用戶導向」的精神，透過各種渠道與利益相關方交流意見，從而制訂集團可持續發展策略，並分為四大範疇—「用戶第一」、「用人為本」、「綠色生態」及「回饋社會」。



我們識別出不同界別的利益相關方，包括股東、客戶、員工、投資者、政府與監管機構、供應商、以及社會大眾等，並採取開放和主動的態度聆聽及瞭解他們關切的領域，從而釐定本報告的環境、社會及管治應涵蓋的範疇。我們在準備本報告前，跟內部持分者進行了七場訪談，藉著與利益相關方溝通和交流，瞭解他們對集團的意見和期望，建立長遠及互信的關係。以下是眾安保險與其他利益相關方的主要溝通方式：

主要利益相關方	主要參與方式
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 股東大會</li> <li>• 企業年報及公告</li> <li>• 股東參觀活動</li> <li>• 投資者會議</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意度調查和意見表</li> <li>• 客戶服務中心</li> <li>• 日常營運／交流</li> <li>• 熱線電話</li> <li>• 集團網頁及郵箱</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工表達意見的渠道</li> <li>• 工作表現評核</li> <li>• 小組討論</li> <li>• 業務簡報</li> <li>• 義工活動</li> <li>• 研討會／工作坊／講座</li> <li>• 員工溝通大會</li> </ul>
 投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業績公佈</li> <li>• 高級管理人員會議</li> <li>• 會議面談</li> </ul>
 業務夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 探訪</li> <li>• 講座</li> </ul>
 監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 會議</li> <li>• 對公眾諮詢的書面回應</li> <li>• 合規報告</li> </ul>
 傳媒	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新聞發佈會</li> <li>• 新聞稿</li> <li>• 高級管理人員訪問</li> <li>• 業績公佈</li> <li>• 傳媒聚會</li> </ul>
 社區／非政府團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 義工活動</li> <li>• 捐獻</li> <li>• 研討會／講座／工作坊</li> <li>• 會議</li> </ul>
 保險界同業	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 策略性合作項目</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商管理程序</li> <li>• 供應商評估制度</li> <li>• 實地視察</li> </ul>

## 4 2017 年度環境、社會及管治報告

### 2.1. 環境、社會及管治組織體系

眾安保險作為負責任的企業公民，於本年度制定了《環境、社會及管治報告規範》，清晰敘述集團對環境、社會及管治的宗旨及管理方針，務求完善環境管理體系，並致力將可持續發展策略涵蓋集團所有業務、產品與服務。我們希望透過建立高效率的營運模式，能更有效地善用資源並減少業務營運中消耗的能源、及其他資源。

在《環境、社會及管治報告規範》內亦同時訂明，於本年度成立環境、社會及管治(ESG)專責小組，落實及推進集團可持續發展的相關工作。董事會對集團的環境、社會及管治策略及匯報承擔全部責任，帶領由集團執行總裁(CEO)及各主要部門代表組成的專責小組，評估及釐定本集團就環境、社會及管治的風險管理及內部監控系統，以提升集團整體環境及社會表現。

環境、社會及管治專責小組主要職責如下：

- 識別對集團相關及重大的營運、以及影響股東及其他重要權益人的環境、社會及管治事宜；
- 維持企業社會責任管理系統的運作，及提升僱員的企業社會責任意識；

- 推動各部門執行各項環境、社會及管治政策；
- 確保集團符合相關法律及監管要求，監察及應對最新的環境、社會及管治議題；及
- 向董事會提出相關的建議，以提升集團在環境、社會及管治方面的表現。

## 3. 用戶第一

本集團堅持貫徹「用戶第一」的方針，持續為客戶提供優質及有溫度的保險產品和服務。我們嚴格遵循所有相關法律法規，並制定《眾安保險員工行為準則》及《眾安保險反舞弊及舉報人保護管理規定》，執行《信息系統安全管理要求》及《眾安保險客戶投訴管理規定》等，以維持我們的業務的核心競爭優勢。

### 3.1. 創新發展

眾安致力通過產品服務創新，結合互聯網、大數據、人工智能等技術，為客戶提供優質及專業的服務，回應不同客戶群全方位的需要。於2017年度，眾安承保保單量已超過54億，服務被保險用戶多達4.32億。

在眾多的服務及產品中，集團於報告期內成功獲得海內外不同機構的獎項肯定，反映集團領導層在行業中有突出的貢獻，於不同地區持續為客戶提供高質素的服務。眾安保險作為金融科技的領軍者，連續三年被評為全球金融科技百強企業，今年位列榜單第二位，印證了在行業中的領軍地位和科技金融的表率作用。眾安保險其他獲獎情況如下：

獲獎單位	獲獎產品	已獲獎項項目	主辦／頒發機構
副總經理兼 首席運營官 (許煒)		全球商業最具創意人物 100	美國著名商業雜誌《快公司》(Fast Company)
眾安科技		金融科技影響力品牌	中國財經峰會
眾安保險	保貝計劃	金貝獎－2017 新銳創新消費金融解決方案	《21 世紀經濟報道》
眾安保險		2017 中國保險風雲榜－行業新銳保險公司	《每日經濟新聞》
眾安保險		金融科技投資價值平台	《經濟觀察報》
眾安保險		FinTech 領軍企業	科技部現代服務產業聯盟
眾安保險		金音獎－2017 年度中國最佳客戶聯絡中心獎	大數據應用與客戶聯絡中心國際峰會
眾安科技	X-model 反欺詐產品	金猿獎－2017 金融科技優秀產品獎	大數據媒體與企業應用服務平台－數據猿
眾安保險		2017 中國最佳客戶體驗獎	中國客戶忠誠計劃 高峰論壇組委會
眾安保險		2017 中國汽車流通行業－汽車金融服務創新獎	中國汽車流通行業年會
眾安在綫		2017 中國新金融行業總評榜－新金融 50 強	《每日經濟新聞》
眾安保險		2017 年度金融科技最具品牌影響力企業	91 活動網
眾安保險	保險福利	小程序行業創新模式獎	阿拉丁統計平台
眾安保險	機場延誤險	小程序行業旅行獎	阿拉丁統計平台
眾安保險		全球金融科技百強榜(第二位)	畢馬威
眾安保險		2017 第一財經金融價值榜－「年度保險公司(財險)」	《第一財經》
眾安保險		2017 第一財經中國金融創新榜－「年度保險科技公司」	《第一財經》
眾安保險		2017 年度北京金融業十大品牌－「傑出社會責任獎」	北京商報社、北京品牌協會
眾安保險		最佳保險科技公司	21 世紀商業評論、 21 世紀經濟報道

## 6 2017 年度環境、社會及管治報告

獲獎單位	獲獎產品	已獲獎項項目	主辦／頒發機構
眾安保險	機場延誤險	中國財富管理峰會暨第八屆「金理財」評選－「年度創新型保險產品卓越獎」	上海證券報
眾安保險		2017 新金融網絡影響力年度論壇－新金融 2017 年創新模式先鋒機構「[2017 新金融網絡影響力機構]」(兩個獎項)	騰訊大粵網
眾安在綫		第三屆億歐創新獎評選－「2017 年度中國最具影響力企業」	億歐網
眾安保險		2017 年度最佳汽車金融服務商	中國互聯網汽車金融發展大會
總經理兼首席 執行官(陳勁)		年度卓越金融家	華爾街見聞
眾安汽車		年度財險品牌	澎湃新聞
總經理兼首席 執行官(陳勁)		金融科技領軍人物	《環球人物》
眾安保險		年度金融科技創新企業	和訊網
眾安保險		2017 年金港股上市公司－最受投資者歡迎新股公司大獎	《智通財經》和《同花順財經》
眾安保險		新金融 50 強企業－ 2018 胡潤新金融百強榜	胡潤
眾安保險		中國最佳 IPO	The Asset

### 3.2. 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

眾安保險奉行反腐倡廉建設，預防洗錢和恐怖融資活動，已推行風險管理及內部監控。按照《中華人民共和國反洗錢法》、公司已制定《眾安保險反洗錢管理規定》及《客戶洗錢及恐怖融資風險評估及分類管理規定》，並嚴格遵守香港《打擊洗錢條例》、《販毒(追討得益)條例》、《有組織及嚴重罪行條例》和《聯合國(反恐怖主義措施)條例》等相關法律及法規。

本公司(眾安保險)經營保險業務時，充分遵循「瞭解你的客戶」的原則，按照不同業務的特點，針對性的運用多項措施瞭解客戶及其交易目的和交易性質。同時基於互聯網保險業務特點，公司積極探索客戶身份識別方式。公司嚴格履行《金融機構客戶身份識別及客戶身份資料及交易記錄保存管理辦法》規定的客戶身份識別義務，按規定識別客戶身份、取得符合法律規定的客戶身份信息，確保公司不為身份不明的客戶提供服務或者與其進行交易。



公司亦承諾在與客戶建立業務關係十個工作日內完成首次風險等級劃分。如發現任何可疑交易情況，我們會向中國反洗錢監測分析中心提交可疑交易報告的同時，以電子形式或書面形式向所在地中國人民銀行並配合反洗錢調查。

此外，公司指定法律合規部作為反洗錢工作牽頭部門，組織協調公司各相關部門開展反洗錢工作，開展大額可疑交易識別報告工作，組織反洗錢宣傳培訓活動，督促公司各部門反洗錢職責開展情況等職責。我們亦在《眾安保險反洗錢管理規定》中明確列明各部門及崗位的反洗錢職責，並將反洗錢履職情況納入員工績效考評標準中。我們更設有反洗錢工作領導小組，全方位監督金融機構打擊洗錢和恐怖分子資金籌集的制度，並持續監察制度成效，在有需要時，合理增加新的風險評估指標。

### 3.3. 信息安全及客戶私隱

眾安保險高度重視信息安全及客戶私隱的保障，並以最嚴謹的準則加強集團信息化建設及保障客戶資料。我們依據中國保險監督管理委員會(以下簡稱保監會)《保險公司信息化建設管

理指引》及《信息系統安全管理要求》的相關要求和標準，訂立了《信息安全管理策略》，以完善集團信息安全制度體系及確保集團對信息系統的防護能力。同時，我們亦成立了信息化工作委員會，負責審議、決策集團信息安全事項。

本集團嚴格遵守國家有關法律法規和香港《個人資料(私隱)條例》，頒佈了《數據權限管理規範》，規範管理各類數據使用流程、列明關於客戶資料的收集、使用客戶資料的目的、披露客戶資料的限制，及保存客戶資料的方法，防止信息洩露，全面保障客戶資料及私隱。

我們亦規範了《檔案綜合管理體系》，由運營管理中心負責對客戶在集團承保、保全、理賠及客戶服務等業務處理及服務環節中的檔案管理工作進行監督和檢查。我們對所有客戶的個人資料均有有保密職責，嚴禁員工未經客戶許可擅自對外洩露資料。運營管理中心每年對集團的檔案管理工作進行內部檢查。客戶資料只有相關部門才有權限訪問，如僱員需在調閱客戶資料，必須經過上級主管的批准。我們亦會指導僱員對客戶及商業夥伴所提供的一切機密或特殊數據的保密負責。在未徵得其同意前，不能向第三者洩露或公開有關資料。

## 8 2017 年度環境、社會及管治報告

### 3.4. 處理客戶意見及投訴

本集團十分重視客戶意見及權益，及時有效地化解不滿進而集團信譽誠形象，促進業務健康發展。根據保監會的《保險消費投訴處理管理辦法》、《關於加強保險消費者權益保護工作的意見的通知》及《中國保監會辦公廳關於進一步加強保險業信訪工作的指導意見》等規定要求，我們制訂了《眾安保險客戶投訴管理規定》，由總幹事領導的保險消費者事務委員更會負責落實維護消費者合法權益的監管要求，不時檢討及優化投訴管理制度。

在收到查詢或投訴時，我們會跟隨已制定的處理投訴標準程序，在客服部收到投訴後一個工作天內聯繫客戶，確認投訴情況、投訴請求、主要事實和理由，並承諾所得意見及投訴皆能得到適時恰當的回復及跟進。

### 3.5. 防止賄賂及金融犯罪守則

眾安保險一貫以「誠信合規」作為其核心價值經營業務活動。為恪守此承諾，我們制定《眾安保險反舞弊及舉報人保護管理規定》，要求員工和非正式員工在與供應商等外部合作夥伴進行業務往來時體現誠信的價值觀，防止僱員涉及收受利益、貪污或賄賂等不合法的行為。

為了防治舞弊及加強內部控制，本集團設置了由總經理擔任委員會主席的反舞弊及舉報人保護管理委員會，務求能獨立、公正、透明地處理集團反舞弊事宜。我們一直倡導誠信正直的企業文化，營造反舞弊環境，公司會定期組織反舞弊培訓，以提醒僱員時刻拒絕接受任何不正當的饋贈、報酬或佣金，及清楚集團對防止舞弊行為的嚴肅態度。

### 3.6. 供應商管理

眾安保險十分重視供應商管理，積極展開供應商社會責任調查與評估，以影響及提升供應商責任意識。

我們主要供應商所提供的服務和產品種類，包括文書用品、辦公室設備、日常生活用品、虛擬及實物商品採購及印刷品等。在選擇供應商時，我們除了評估其產品或服務質素、商譽、成本等因素，我們亦重視供應商對有否遵守法例與監管守則及對環境及社會責任作出的承諾。本集團將於來年規劃建設供應商管理規範，致力與供應商共同打造可持續的供應鏈。

### 3.7. 尊重知識產權

本集團嚴格遵守知識產權相關法律法規，以維護集團和第三方的知識產權。我們亦制定並實踐《信息系統網絡安全管理規定》，由運維部負責員工桌面系統的安裝和設置，確保員工的桌面電腦系統安裝安全及正版的電腦軟件不非法使用第三方的知識產權。

眾安保險不僅對內部營運的知識產權有所要求，對於甄選外部供應商的營運守則，亦有嚴格規範。供應商在合作過程中需保證所提交的一切技術及開發成果，均不得侵犯任何第三方的合法專利權、商標權、著作權等一切合法權利。如供應商出現違規情況，我們將會考慮暫停合作。

我們亦會遵守相關法律法規確保進行品牌宣傳的所有廣告均向社會公眾遞送完整、真實及準確的產品信息，並杜絕一切使用虛假及誤導性商品說明以欺騙客戶的行為。

## 4. 用人為本

本集團時刻秉持「用人為本」、「互信合作」的管理思想與員工共同成長，致力為員工提供具競爭力的薪酬、及廣闊的舞台發展職業生涯。我們特意編訂了《員工福利管理制度》，列明招聘錄用的流程、員工待遇、福利和員工發展及培訓的計劃。

### 4.1. 平等僱傭

眾安保險致力為全體員工提供和諧、包容、平等機會和非歧視的工作環境。集團一貫嚴格遵守國家《勞動法》、《勞動合同法》、《未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關勞動法律法規，堅持平等僱傭，禁止就業歧視和強迫剝削勞動，確保杜絕僱傭童工，並不斷完善人才的選拔及淘汰機制。我們會採用平等及統一的甄選準則—《招聘錄用流程》，通過人力資源部嚴格的資格審查、筆試、面試、審批等程序，考核求職人的學歷、工作經驗、技能和工作要求等，並不會考慮性別、婚姻狀況、家庭狀況或殘疾等問題，確保僱傭程序公平公正。我們亦

設有恆常溝通渠道讓員工自由發表意見，下情上達，員工可以利用電郵或親身向人力資源部發表對集團的意見。

### 4.2. 員工福利

本集團致力提供具競爭力薪酬、福利及工作環境以提高員工的歸屬感，特意制定了《員工福利管理制度》，定期檢討薪金福利的政策，以吸引並挽留人才。

眾安保險十分重視員工福利，提供優於法定最低要求的員工福利，員工除了享有有薪年假、法定有薪病假、產假外，我們更設有婚假、額外產假、事假、喪假、少數民族假、外藉員工假期等。除了按照國家法律規定，足額為員工繳納各類社會保險，包括基本養老保險、基本醫療保險、補充醫療保險、工傷保險、生育保險、失業保險和住房公積金外，我們充分利用行業的優勢，為在職員工推出福利產品，投保團體醫療保險計劃，包括補充醫療險、意外險並為每名員工提供年度體檢。在日常，我們更會為員工提供伙食、通訊、用車補貼、年節福利、生育津貼。設有員工在辦公室內更可享受茶歇時間，在每個工作日提供時令水果、小點和各種飲料。

除此之外，我們亦會不定期舉辦多樣化的活動員工活動、節日慶活動及生日會。為豐富員工的生活、培養團結合作、提升團隊凝聚力、競爭意識，我們在不同節慶均設有員工團體活動，例如，在萬聖節舉辦「眾安萬聖節」、在感恩節舉辦感謝「眾裡有你」及在兒童節舉辦「親子活動日」。

# 10 2017 年度環境、社會及管治報告

## 4.3. 保障員工健康和安

眾安保險十分關注員工的健康與安全，並謹遵《中華人民共和國職業病防治法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》、《工傷保險條例》及香港特區《職業安全及健康條例》等相關法律法規，致力打造安全、健康、有親和力的職場環境。

我們為員工舉行多場安全的工作環境培訓及健康講座，例如頸椎健康講座、肩背健康講座、腰椎健康講座及中醫問診環節。為讓僱員身心健康，我們舉辦拔河比賽、眾安跨年跑等有益身心的運動比賽。

除此之外，我們在辦公室內改善室內空氣質量、空調溫度、辦公室內燈光及鼓勵僱員栽種綠色植物等，務求為僱員提供良好、健康及舒適的工作環境。



兒童節舉辦「親子活動日」



感恩節舉辦感謝「眾裡有你」



萬聖節舉辦「眾安萬聖節」



#### 4.4. 人才培育及發展

本集團希望透過持續完善人才培育機制，構建超卓團隊，為顧客提供卓越服務。為配合集團發展目標，我們制定了《員工培訓管理制度》，有系統地增強員工對本職工作的能力及對企業文化的瞭解，提升員工素質，發揮其潛在能力，建立良好的人際關係，進而發揚本集團的企業精神。

我們相信學習和發展發生於不同的場景中，人力資源部創建了符合眾安文化的培訓計劃和體系，以提升人力績效，充實其知識技能，維持集團的競爭力。以下為年度培訓計劃：

培訓類型	培訓目的	培訓計劃
新員工素質培養計劃	幫助新人瞭解集團歷史和文化，學習集團業務、鍛煉互聯網保險的產品思路，鍛煉跨部門、跨崗位的協作能力。	提供60名校園新人培養機會、新員工入職培訓體系及新員工轉正培訓體系
初級(儲備)管理層培養計劃	打通集團核心基層員工職業發展通道，對初級管理者全面提升，為基礎管理職位提供後備人才支撐，建設集團人才發展梯隊，打造成為集團管理人才輸出的搖籃。	課堂式培訓、體驗式培訓、拓展式培訓、研討式培訓及情景式培訓
中層管理者培訓	提高中層管理人員管理水平，熟練掌握管理技巧，提高中層上傳下達的執行能力。	《管理者的三板斧》、《高效執行力》及《管理溝通技巧》
高等管理者培訓	針對高管不同分工，提升高層管理者戰略思維和行業洞察力，從戰略高度規劃並指導集團發展。高級管理人員每年按照保監會的要求，完成最少100學時線上或線下的培訓。	聘請行業專家或資深人士來集團分享最新行業知識和發展；開展商務考察活動，學習標竿企業管理之道
業務技能體系	重點提高業務部門技能水平，推動業務部門內部培訓體系建設。	專業技能類培訓及通用技能類培訓
分享平台優化	創建內部人才展示與交流的平台，提升集團學習分享氛圍，打造眾安特色的學習交流平台。	依據具體培訓需求、分享實時熱點話題等決定，如思維拓展、管理能力提升及職業素養

## 12 2017 年度環境、社會及管治報告

除了內部培訓外，我們亦會按需要外聘培訓師或管理諮詢機構到集團開展實施培訓項目或活動。員工亦可參加對於因公務需要參加相關專業培訓，以冀僱員掌握切合職務的知識及技能，瞭解行業的最新資訊。

### 5. 綠色生態

眾安保險積極關注集團營運中對環境及天然資源的影響，並制定《企業運營環境規範》、鼓勵員工於業務營運中更有效地善用資源，以應對全球氣候變化。

#### 5.1. 低碳企業

全球氣候變化使全球環境、物種與人類的生活來到一個臨界點，是個必須正視的全球議題。在 2015 年底，聯合國氣候變化大會在巴黎達成

旨在控制全球變暖的最終協議—《巴黎協議》，向全球傳遞出實現綠色低碳、氣候適應型和可持續發展的強有力積極信號。根據協定，全球 195 個締約國要於本世紀內把全球平均氣溫上升幅度控制在 2 攝氏度以內，並在此基礎上再做出升幅小於 1.5 攝氏度的努力。中華人民共和國積極落實自主貢獻，努力爭取盡早達峰，先後發佈的《國家應對氣候變化規劃(2014-2020年)》、《國家適應氣候變化戰略》等重要政策。為配合國家履行《巴黎協議》的責任，眾安保險亦致力冀望能遏阻全球暖化之趨勢。

作為有責任的企業，我們根據由世界資源研究所與世界可持續發展工商理事會開發的《溫室氣體盤查議定書》及國際標準化組織訂定的 ISO14064-1，為集團進行首次溫室氣體排放盤查，報告期內的溫室氣體排放概要其如下：

溫室氣體排放概要		二氧化碳當量	百分比
範圍 1	直接溫室氣體排放	64.28 公噸	6.06%
範圍 2	使用能源間接引致的溫室氣體排放	725.46 公噸	68.40%
範圍 3	其他間接溫室氣體排放	270.87 公噸	25.54%
總溫室氣體排放量		1060.60 公噸	100%

範圍 1： 集團擁有及控制的來源所產生的直接溫室氣體排放。

範圍 2： 發電、供熱和製冷或者集團向外購買的蒸汽所間接引致的溫室氣體排放。

範圍 3： 排放包括並非由集團擁有或直接控制，但與集團業務活動有關的來源所間接產生的溫室氣體排放。

經盤查後，我們的溫室氣體排放可分為直接排放(範圍1)及間接排放(範圍2及範圍3)。各範圍的溫室氣體排放分別來自集團名下的車輛使用的燃油(範圍1)、在營運時的電力消耗(範圍2)及員工海外公幹的飛航排放、廢物堆填及紙張消耗(範圍3)等。

#### **直接溫室氣體排放(範圍1)**

本集團的直接溫室氣體排放來自屬流動燃燒源的集團車輛，及屬固定燃燒源的鍋爐。車輛行駛時及鍋爐燃燒化石燃料會釋出二氧化碳、甲烷和氧化亞氮排放。在報告期內，本集團共耗用了10.64公噸汽油及14,852立方米天然氣，相等於64.28公噸二氧化碳當量，佔整體溫室氣體排放量的6.06%。

#### **使用能源間接引致的溫室氣體排放(範圍2)**

本集團最大部份的溫室氣體排放主要來自範圍2—因外購電力所間接引致的溫室氣體排放，佔整體的68.40%。於報告期內，本集團的電力消耗為1,020,668.3千瓦時，相當於725.46公噸二氧化碳當量，平均每平方米樓面面積總耗電為27.79千瓦時。

#### **其他間接溫室氣體排放(範圍3)**

本集團範圍3的總溫室氣體排放為270.87公噸二氧化碳當量，佔整體溫室氣體排放量的25.54%，其來源主要包括水源消耗、耗紙量及員工乘坐航空時燃燒導致釋出的溫室氣體。於報告期內，本集團的水源消耗為9,644.00立方米。

## **5.2. 減排措施及善用資源**

本集團透過梳理溫室氣體排放情況，制定減少溫室氣體排放及改善能源效益的措施。我們致力以創新科技減少集團日常營運所產生的溫室氣體排放及能源消耗，並嚴格遵守內地及香港的環保法律法規及其他相關要求，致力提升集團整體的環保表現，履行世界公民的責任。

### **5.2.1. 綠色保險**

眾安保險致力利用科技創新及大數據應用開發科技保險領域市場，積極減少浪費資源及能耗。我們是國內第一家把保險核心系統部署在雲計算環境的保險公司，也是國內第一家整體業務信息系統全部上雲的保險公司。阿里雲機房相對傳統機房而言是國內領先的新一代綠色數據中心，整體PUE(電源使用效率)值接近於1，也是目前亞熱帶最節能的數據中心之一。

我們改變傳統保險行業的認知，利用綜合技術應用程序，逐漸顛覆一般以耗紙量龐大的傳統保險行業。我們在人工智能、雲計算、區塊鏈和大數據都有深厚的技術積累，還是全世界第一個100%的雲架構保險企業。電子化及自動化保單程序不但在業務上創造競爭優勢，客戶透過網上平台進行投保，相比起傳統保險行業，我們只需使用有限的能源及資源，便能處理成百或上千萬倍的保單，減少浪費無數不必要的紙張及能源消耗。

## 14 2017 年度環境、社會及管治報告

### 5.2.2. 綠色營運

眾安保險積極創建綠色環保辦公，在節約能源、水資源管理、廢物循環再用、無紙化辦公等力爭為環境作出更大的貢獻。

#### 省電節能

為了減少辦公室的能源消耗，我們先由照明系統著手，在辦公室劃分了多個不同照明區域，在不同照明區域設立可獨立控制的照明開關，鼓勵員工在下班，離開座位，出外工作或午飯時可以更靈活地關掉不必要的照明系統。我們亦會定期檢查辦公室內不同位置的光度，在高於需求亮度的地方刪減燈管數目，以減少能源消耗。刪減之燈管將會循環再用，替代耗損之燈管，避免產生廢棄物。在非經常使用的地方安裝了動態傳感器，以節省能源。

冷暖空調系統是耗電量最高的設備之一，故我們採用水冷式空調系統，並避免在太陽直接照射到的位置安裝冷氣機，以提高能源效益。我們把設定空調系統最低溫度為25攝氏度，亦鼓勵員工在不使用辦公室時關掉空調。在炎熱天氣下，我們容許員工不穿戴領帶及完整西裝，並在每星期五容許員工在不需會客時，穿著輕鬆服裝上班，減少對空調的需求。

我們的日常業務有賴龐大的用戶數據庫、人工智能及雲計算等。截止2017年12月31日，公司在雲上部署了2918台雲服務器和180個雲數據庫，並利用深層湖水製冷及採用阿里巴巴定制硬件。相比使用傳統機房及普通數據中心，每年合計可節約近千噸標準煤碳排放及數千萬度電力，減少大量溫室氣體排放。此外，我們

採購及使用具有能源效益標籤的電子設備及採用虛擬化計算機設備以減少耗電量及硬件的安裝。例如，提供一套透過雲端運算、運算基礎設施或運算解決方案平台的基礎設施即服務(IaaS)或平台即服務(PaaS)，使用者則無需購買硬件／軟件的資源。此外，我們亦把多個服務器集中於單一較高容量的服務器中，以減少能源消耗及騰出更多辦公室空間。

#### 惜水節水

雖然本集團業務並非高耗水量行業，然而全球仍對面水資源稀缺的危機。因此，我們數據中心的設計以節水為目標，年平均水分利用率可達到0.197，相對國際企業數據中心的水分利用率更低。我們亦希望提升員工的惜水節水意識，主動在各洗手間內張貼節約用水提醒標貼，亦使用具有節水標籤及具備紅外線感應的水龍頭和廁具，致力減少用水。

#### 無紙化辦公

本集團使用電子辦公系統(OA System)取代以紙張記錄為主的辦公室行政項目，如以電子表格處理行政事務、電子會計系統、電子採購等。我們將多功能影印機代替一般辦公室器材，省卻購買獨立運作的打印、影印、掃描及傳真器材及提高能源效益。行政管理部會為員工的電腦及打印機預設為雙面打印及省墨模式，為提醒員工採用雙面影印或使用再用紙，我們在打印機旁邊當眼處亦張貼告示，並培養員工盡可能利用電子通訊技術傳遞信息以減少紙張的使用的習慣。除此之外，我們將所有一次性水杯、木制筷子等替換為非一次性用品，例如使用陶瓷水杯及可重複使用的餐具。



### 廢棄物管理

廢棄物也是一種寶貴的資源，我們嚴格遵守有關廢棄物的法律法規，透過日常回收再利用，減少天然資源的損耗。本集團的廢棄物主要來自辦公室日常營運，主要包括廢紙、辦公室固體廢物、廢棄電器及電子產品(電子廢物)等。我們鼓勵員工遵循以下廢棄物管理辦法：

#### 1) 減少廢棄物的產生

減少廢棄物應由源頭做起，故在採購辦公室文具用品前，我們會先評估物料用量，避免存貨過多。如需購買物資，我們會優先購買可循環再用或補充裝的產品，減少使用一次性及不可回收的產品。

#### 2) 重複利用

我們鼓勵員工重複使用信封、活頁夾、檔案卡及其他文儀用品，並使用替換筆芯以重複利用筆桿，減少廢棄物之體積。

#### 3) 廢棄物回收處理再利用

我們亦在辦公室放置垃圾分類指引，鼓勵員工將可回收物料分類棄置，例如金屬罐、塑膠品、廢紙、玻璃瓶，以及其他可回收物料，並到辦公室內進行集體回收。

此外，辦公室廢棄物亦會被分為機密及非機密文件。在日常業務中，機密資料或涉及客戶的個人資料，均按照集團政策碎紙處理後，交由專門的服務供應商，確保能妥善處理。而非機密文件，經集體回收後，會把所有廢棄紙張送往廢紙回收公司進行循環處理。

至於對環境有影響的有害廢棄物，我們會先考慮捐贈一些型號較舊但還能使用的電子廢物及辦公室電子設備予慈善機構，既能夠幫助有需要的人，亦能減低電子廢物對堆填區之負擔。至於一些無法維修電器及電子產品，我們將交由合資格的回收商以循環利用，確保得到妥善處理。

### 5.3. 展望未來

本集團未曾發生任何影響環境及自然資源的重大事故以及環境方面的處罰及訴訟，並於本年度首次核算及報告其集團辦公室的溫室氣體排放表現，寄望未來能擴大環境表現匯報的涵蓋範圍及深度，堅持承擔對環境及社會的責任及持續監測可持續發展表現。在來年將會以溫室氣體排放作出詳細分析、檢討，與本年度的表現比較，致力減少能耗、溫室氣體排放及資源使用，以提升集團整體的環保表現。

## 16 2017 年度環境、社會及管治報告

### 6. 回饋社會

眾安保險不單追求業務發展，致力實踐企業社會責任，不遺餘力服務社區、關愛社會。我們透過組織不同類型活動，與社會各界接觸與交流，共同建設美好的和諧社區。我們組織並結合集團內的志願者服務工作，表揚將工餘時間奉獻給了義工活動的員工，為有需要的人們奉獻了無私的關愛。2017年12月，在集團總經理帶領之下，員工志願者前往黃浦區一家殘障人士工療、醫療、體療、娛療、日托為一體的社區康復活動站—「陽光之家」進行慰問，為福利機構受關愛群體帶去了慰問品。集團志願者們還表演了節目，和受關愛群體進行互動和聯誼，向受關愛群體表達了祝福，鼓勵他們積極對待生活，勇敢面對人生。



探訪「陽光之家」社會福利機構

## 7. 可持續發展數據摘要

### 環境表現

	單位	2017 年度
<b>溫室氣體排放量</b>		
直接溫室氣體排放(範疇 1)	公噸二氧化碳當量	64.28
間接溫室氣體排放(範疇 2)	公噸二氧化碳當量	725.46
其他間接溫室氣體排放(範疇 3)	公噸二氧化碳當量	270.87
溫室氣體排放總量(範疇 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量	1,060.60
<b>溫室氣體排放強度</b>		
每平方米樓面面積(範疇 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量/平方米樓面面積	0.03
每名員工(範疇 1, 2 & 3)	公噸二氧化碳當量/員工	0.39
<b>燃料消耗</b>		
車隊耗用的燃油量	公噸	10.64
天然氣消耗量	立方米	14,852.00
<b>能源消耗</b>		
總耗電量	千瓦時	1,020,683
總耗電強度(每平方米樓面面積)	千瓦時/平方米樓面面積	27.79
總耗電強度(每名員工)	千瓦時/員工	411.90
<b>有害廢棄物</b>		
有害廢物產量	件電池	62,306
<b>無害廢棄物</b>		
紙張消耗	張	8,944,000
紙張消耗強度	張/員工	3,609

## 18 2017 年度環境、社會及管治報告

社會表現			
員工總數	單位	2017 年	
直接聘用的員工	人數	2,478	
外判員工	人數	—	
<b>直接聘用的員工(按員工合約及性別劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
長期合約	人數	1,554	924
固定年期合約	人數	—	—
臨時合約	人數	—	—
<b>長期聘用的員工(按職位類型劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
全職	人數	1,554	924
兼職	人數	—	—
<b>直接聘用的員工(按年齡組別及性別劃分)</b>			
<b>新聘員工總數(按年齡組別及性別劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
30 歲以下	人數	662	415
30-50 歲	人數	339	175
50 歲以上	人數	1	—
<b>新聘員工比率(按年齡組別及性別劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
30 歲以下	%	76%	75%
30-50 歲	%	50%	47%
50 歲以上	%	50%	—
<b>員工流失總數(按年齡組別及性別劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
30 歲以下	人數	256	127
30-50 歲	人數	242	80
50 歲以上	人數	—	—
<b>員工流失比率(按年齡組別及性別劃分)</b>		<b>男性</b>	<b>女性</b>
30 歲以下	%	29%	23%
30-50 歲	%	36%	22%
50 歲以上	%	—	—
<b>職業健康和 safety</b>			
<b>因工傷亡個案</b>		<b>2017 年</b>	
		<b>男性</b>	<b>女性</b>
<b>由集團直接聘用的員工</b>			
受傷個案	人數	0	0
因工死亡人數	人數	0	0

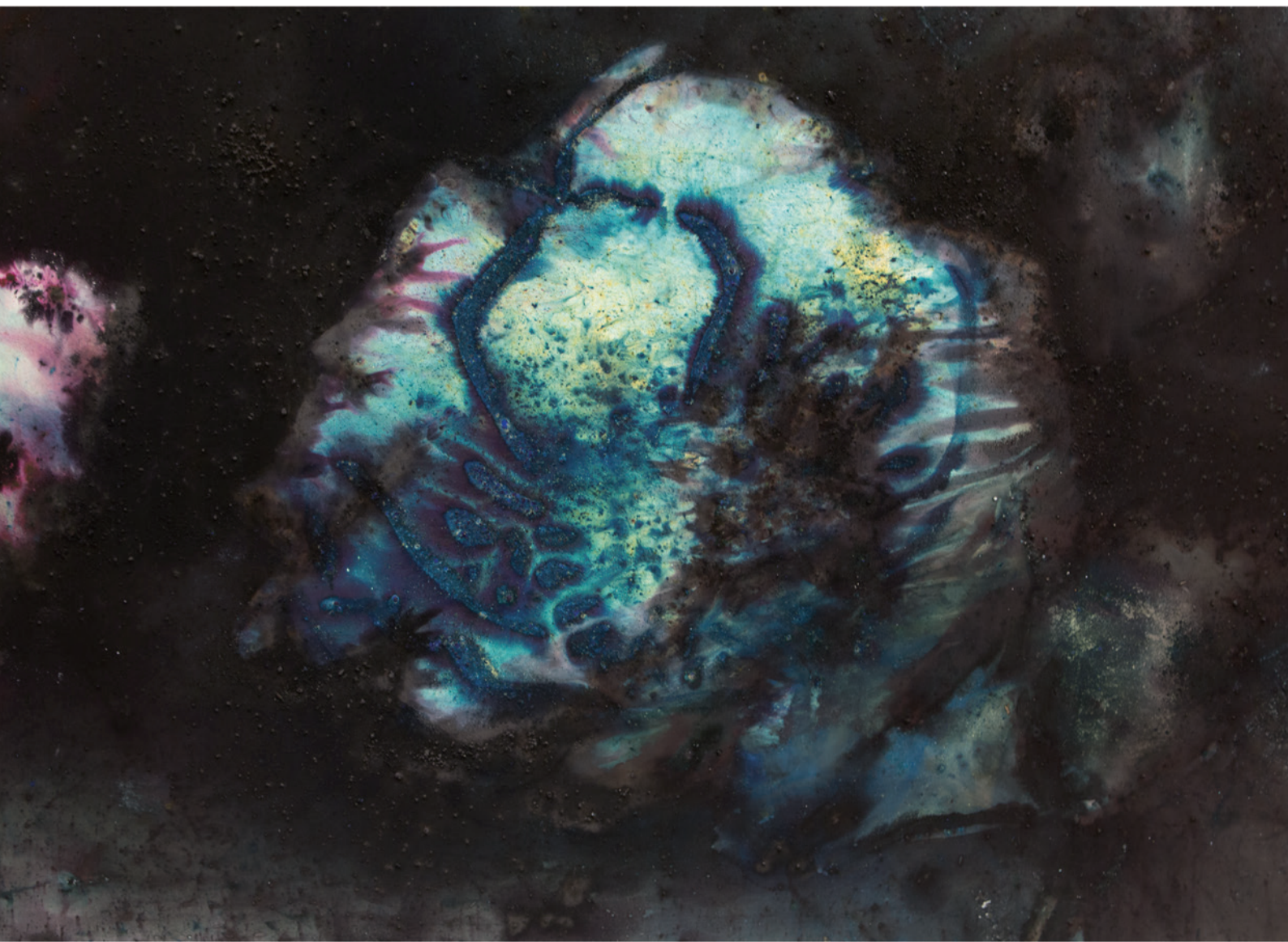
## 8. 附錄：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

A. 環境範疇			相關章節
指標內容			
<b>A1：</b> 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：(a) 政策；及(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	低碳企業 減排措施及善用資源
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	低碳企業 可持續發展數據摘要
	A1.2	溫室氣體總排放量及密度。	低碳企業 可持續發展數據摘要
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度。	低碳企業 可持續發展數據摘要
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度。	低碳企業 減排措施及善用資源 可持續發展數據摘要
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	減排措施及善用資源
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	減排措施及善用資源
<b>A2：</b> 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。	減排措施及善用資源
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量及密度。	低碳企業 可持續發展數據摘要
	A2.2	總耗水量及密度。	低碳企業 可持續發展數據摘要
	A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	減排措施及善用資源
	A2.4	描述求取適用水源可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	減排措施及善用資源
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及每生產單位估量。	不適用，本集團業務不涉及包裝材料
<b>A3：</b> 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。	低碳企業 展望未來
	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。	低碳企業 展望未來

## 20 2017 年度環境、社會及管治報告

B. 社會範疇			
指標內容			相關章節
<b>B1：</b> 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。	平等僱傭 員工福利 保障員工健康和 安全 人才培育及發展
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	可持續發展數據摘要
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	可持續發展數據摘要
<b>B2：</b> 健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	保障員工健康和 安全
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	可持續發展數據摘要
	B2.2	因工傷損失工作日數。	可持續發展數據摘要
	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。	保障員工健康和 安全
<b>B3：</b> 發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	人才培育及發展
	B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	我們計劃於未來的報告中進行匯報
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	我們計劃於未來的報告中進行匯報
<b>B4：</b> 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：	平等僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	平等僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	平等僱傭
<b>B5：</b> 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	我們計劃於未來的報告中進行匯報
	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。	供應商管理

B. 社會範疇			
指標內容			相關章節
<b>B6: 產品責任</b>	一般披露	產品責任：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：	尊重知識產權
	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。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	處理客戶意見及投訴
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	尊重知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保障客戶資料及私隱
<b>B7: 反貪污</b>	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 防止賄賂及金融犯罪守則
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 防止賄賂及金融犯罪守則
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	打擊洗錢及恐怖分子資金籌集 防止賄賂及金融犯罪守則
<b>B8: 社區投資</b>	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。	回饋社會
	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)。	回饋社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	回饋社會



 众安保险  
ZhongAn Insurance