

# 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)

## 2020 環境、社會及管治(ESG)報告



科技驅動金融 做有溫度的保險



\* 以供識別



# 環境、 社會及管治 (ESG) 報告





# 環境、社會及管治 (ESG) 報告

## 1. 關於本報告

眾安在綫財產保險股份有限公司及其子公司(下稱「眾安」,「集團」或「我們」)發佈第四份環境、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,總結集團與主要利益相關方(或稱持份者)的關係,旨在讓持份者瞭解集團在財務業績以外的環境、社會及管治政策、舉措及表現,並分享對社會責任提出願景和承諾。

### 編製依據

本報告是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,涵蓋報告範圍及內容亦符合《指引》中要求的披露原則。

### 報告時間及範圍

本報告涵蓋自 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日(報告期間)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,本報告範圍涵蓋眾安直接控制的核心業務,而本報告所提及的「集團」乃指眾安及其附屬公司。

### 報告語言

本報告以中文繁體及英文版本發佈。如有歧義,以中文繁體版為準。

### 聯繫方式

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,若閣下有任何意見或建議,歡迎以電郵形式發送至以下郵箱 [dongshihui@zhongan.com](mailto:dongshihui@zhongan.com)。

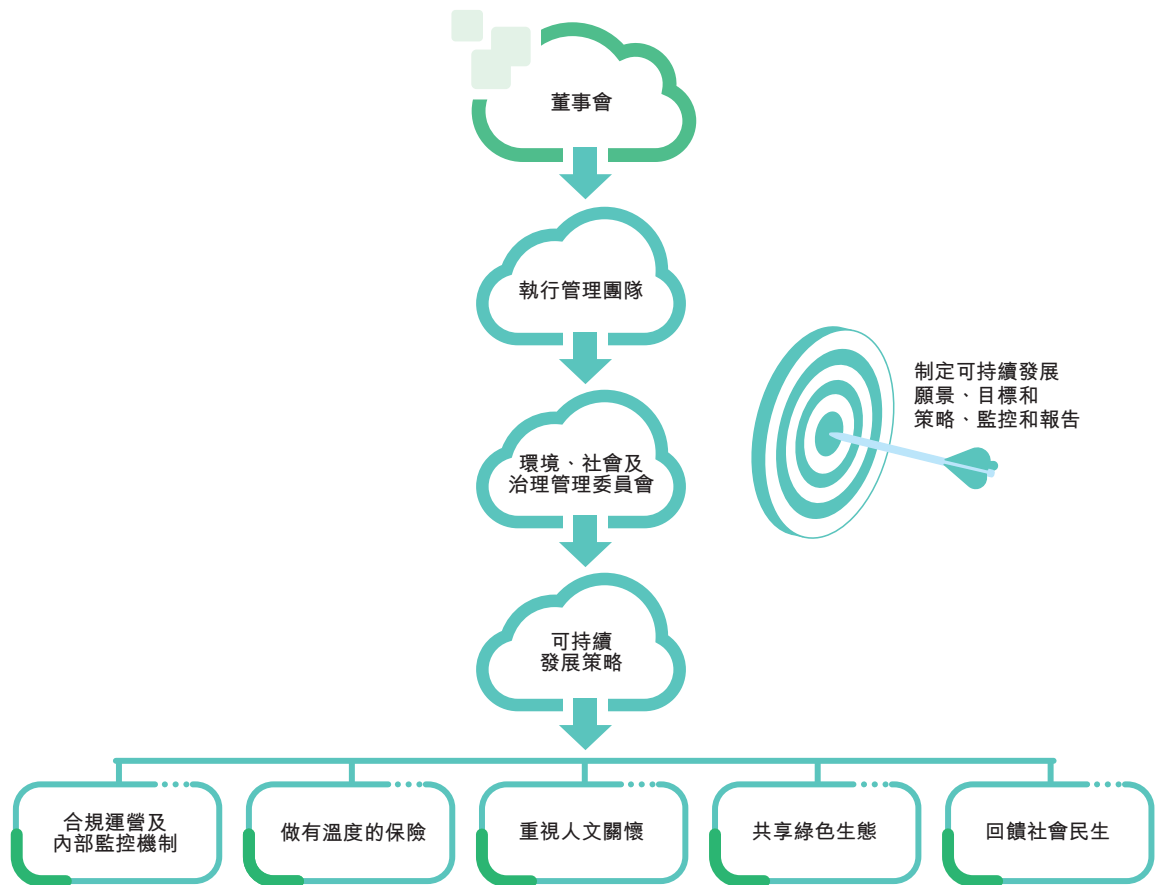
## 2. 環境、社會及管治管理

### 2.1. 可持續發展策略

眾安秉持「科技驅動金融,做有溫度的保險」的使命,堅持以「保險+科技」雙引擎驅動作增長戰略的同時,亦致力把環境、社會及治理的策略融入集團的所有業務、產品與服務當中,以創建綠色營運、共建和諧社會、責任經濟運營為目標,為股東、投資者、客戶、員工、業務夥伴等持份者創造可持續發展的價值。我們深知有效的 ESG 舉措在經營層面的重要性,本公司持續通過不同渠道與持份者(包括股東、客戶、員工、供應商、監管機構和社會公眾)進行溝通,瞭解他們的期望,從而制訂集團可持續發展策略。

## 2.2. 環境、社會及治理管理委員會

眾安明白環境、社會及治理對本集團業務可持續發展的重要性，因此，我們於2017年成立環境、社會及治理管理委員會並明確委員會的職責，以協助董事會討論環境、社會、管治管理方針及策略，包括評估、優次排列及管理重要的環境、社會、管治相關事宜(包括對發行人業務的風險)，並按環境、社會、管治相關目標檢討進度。公司環境、社會及治理管理委員會由本集團臨時負責人，擬任總經理兼首席執行官董興擔任委員會組長，副總經理兼首席法務官、首席風險官、合規負責人張勇博擔任副組長，各主要部門負責人和代表擔任組員。



委員會的主要職責如下：

- 識別相關ESG事宜對集團的風險及影響；
- 結合公司發展情況對識別出的風險進行評估；
- 制定應對對公司最重要的ESG事宜的風險的管理方針及策略；
- 設立目標，並適當搜集相關數據作定期的成效校驗；
- 負責自查及監察集團的環境、社會及治理政策及常規情況；
- 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、社會及治理議題；並在適當時候向董事會提出相關的建議，以提升集團在環境、社會及治理方面的表現。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 企業環境、社會及治理政策

集團嚴格遵守營運所在地的相關環境保護法律法規，同時亦積極減少直接或間接排放的空氣污染物、溫室氣體及其他破壞臭氧層的物質，並在適當的情況下訂立減排目標，實時校對目標的關聯性，對進度進行檢討，持續關注檢討後續改善過程，為提高環境、社會及管治舉措及表現做出努力。

### 2.3. 與利益相關方溝通

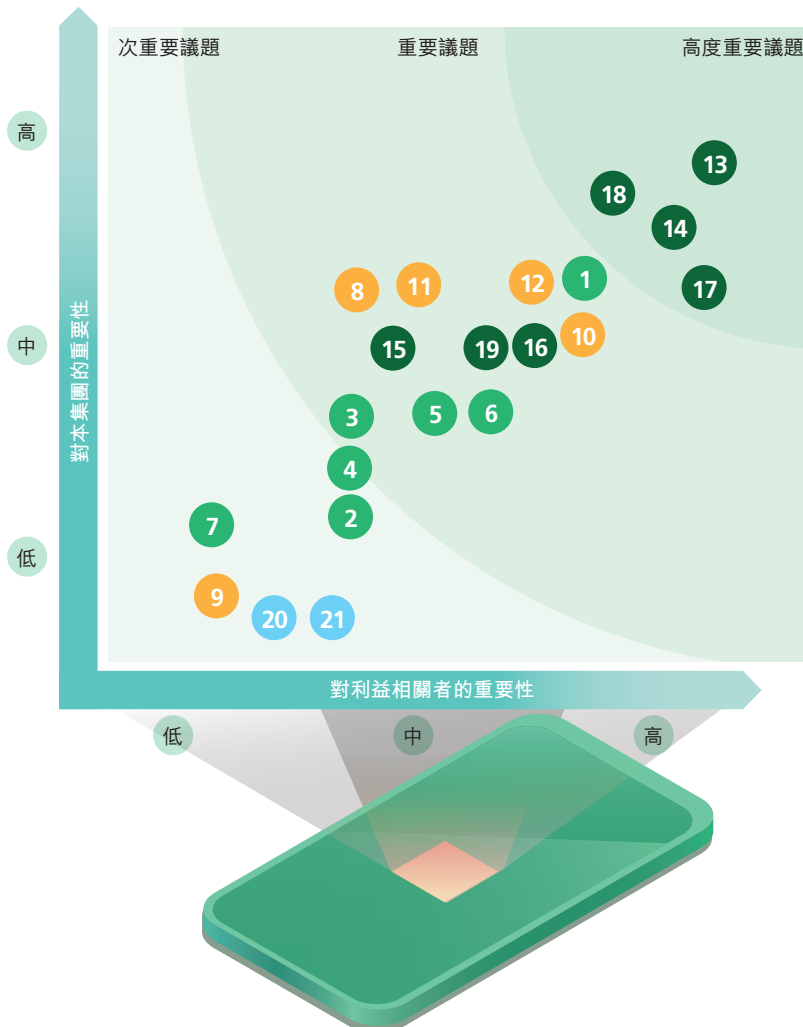
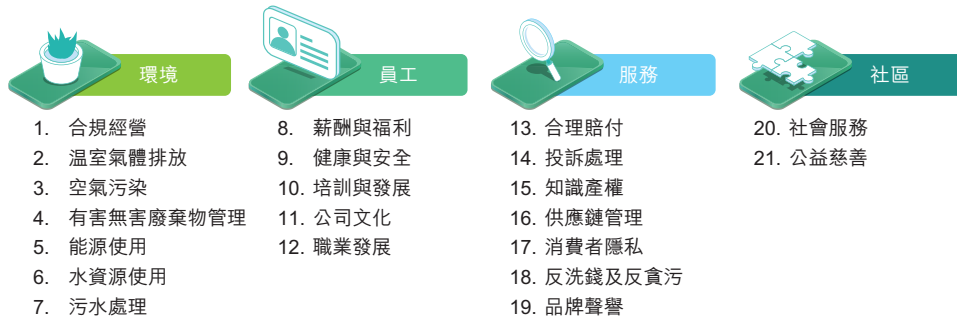
本集團非常重視與各利益相關方的相互溝通，報告期內我們識別出六大利益相關方，包括股東及投資者、監管機構、客戶、僱員、業務夥伴以及非政府組織。我們採取開放和主動的態度聆聽持份者的期望與要求，履行環境、社會及管治的關鍵議題並設定相應目標，以回應他們的需要。



主要利益相關方	期望與要求	主要溝通途徑
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 合規運營</li> <li>➢ 投資回報</li> <li>➢ 保護股東權益</li> <li>➢ 信息披露的準確性和及時性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 股東大會</li> <li>➢ 企業年報、公告等公開信息</li> <li>➢ 電話／電子郵件查詢官方網站</li> <li>➢ 投資者關係專欄</li> <li>➢ 投資者決議</li> </ul>
監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 維護金融穩定</li> <li>➢ 促進經濟發展</li> <li>➢ 支持社會民生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 合規報告</li> <li>➢ 對諮詢的書面回應</li> <li>➢ 社區活動參與</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 提供方便、快捷、優質的保險服務</li> <li>➢ 提高用戶滿意度</li> <li>➢ 產品責任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 集團網頁及郵箱</li> <li>➢ 熱線電話</li> <li>➢ 客戶服務中心</li> <li>➢ 客戶滿意度調查和意見表</li> <li>➢ 網上服務平台</li> <li>➢ 日常營運／交流</li> </ul>
僱員	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 穩定就業</li> <li>➢ 合理福利待遇</li> <li>➢ 安全工作環境</li> <li>➢ 職業培訓</li> <li>➢ 職業發展和機遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 工作考評</li> <li>➢ 員工活動</li> <li>➢ 培訓、研討會</li> <li>➢ 僱員調研</li> <li>➢ 職工代表大會</li> </ul>
業務夥伴／供貨商	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 誠信互惠</li> <li>➢ 公平採購</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 供貨商評估制度</li> <li>➢ 實地考察</li> <li>➢ 會議</li> </ul>
社會／環境／非政府組織	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 就業機會</li> <li>➢ 促進社會和諧</li> <li>➢ 支持公益活動</li> <li>➢ 減少污染物及溫室氣體排放</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 開展公益活動</li> <li>➢ 參與研討會／講座／工作會議</li> <li>➢ 環保活動</li> </ul>



我們透過不同渠道與不同類別的利益相關方溝通，瞭解他們對集團的意見和期望，建立長遠及互信的關係，從而釐定本報告應涵蓋的範疇。同時，借著與利益相關方溝通，我們能及時瞭解投資者及資本市場對集團的看法和要求，我們安排本公司各個部門的管理層及員工在其職能上檢討本公司的運作情況、鑒別相關 ESG 事宜，再經董事會及管理層仔細分析，並評估該等 ESG 議題對我們公司的重要性及相關性後，得到以下重要性評估結果。





## 環境、社會及管治(ESG)報告

基於此等結果，本公司會不斷改善其ESG的表現，以切合利益相關者的期望及應對公司所面對的風險。我們在ESG報告指引中所界定且被認為與本公司的運作相關、並且具有重大意義的工作細節和關鍵績效指標分為五大範疇－「合規運營及內部監控機制」「保險科技領軍者－做有溫度的保險」「重視人文關懷」「共享綠色生態」及「回饋社會民生」，與我們業務發展相結合，達致可持續發展運營。

### 可持續發展策略

#### 合規運營及內部監控機制

集團堅持貫徹「誠實守信」的方針，持續為客戶提供優質及有溫度的保險產品和服務

#### 做有溫度的保險

集團肩負「科技驅動金融，做有溫度的保險」的使命，為股東和投資者創造真正的長期價值

#### 重視人文關懷

集團一貫秉承「以人為本」的宗旨，為員工提供具競爭力的薪酬及廣闊的舞台以發展職業生涯

#### 共享綠色生態

集團積極創建綠色營運，致力減少溫室氣體排放，節約能耗及善用資源，以降低集團業務對環境的影響

#### 回饋社會民生

集團不單追求業務發展，亦致力以產業為社會帶來保障，為共建和諧社會獻出一分力量



### 3. 合規運營及內部監控機制

本集團嚴格遵守營運所在地的所有法律法規，審慎經營業務。通過精益的經營管理和規範的公司治理，我們加強內部控制，致力為客戶提供優質且有溫度的保險產品和服務，維護本集團和客戶的合法權益。

#### 3.1. 合規運營

##### 供應鏈管理

本集團重視供貨商管理。我們制定了《採購制度管理規定》，規範管理眾安的採購程序及相關活動，以提高工作效率和質量，有效降低採購成本，保證採購流程的順利進行。眾安行政管理部是公司採購工作歸口管理及實施部門，負責建立採購管理體系，並組織實施對採購供貨商的准入審核、分類分級、評估及監督等管理工作。在選擇供貨商時，我們會考慮其企業資質、報價、服務能力、服務時效、服務方案設計等因素，並積極展開供貨商社會責任調查與評估，以提升供貨商責任意識。自 2019 年起，本集團規定採購評審成員需簽署《評審廉潔承諾書》，承諾在參與招標項目評審工作中按「專業技強、獨立判斷、客觀公正、實事求是、秉公廉政」的原則履職。

##### 眾安招標流程



我們定期進行供貨商評估及監督，以產品及服務質量、效率、客戶服務、服務穩定性等為評估指標，致力打造可持續的供應鏈。對於提供虛假信息，不履行投標或報價文件約定和合同約定，產品和服務質量出現嚴重問題、具有其他不良行為或評價的供貨商，眾安會以負面清單(黑名單)制管理。在揀選供應商時，促使多用環保產品及服務，不同項目會有不同的環保產品及服務要求，如裝修家具項目中的培訓桌椅材質會要求達到國家 E 0 級環保標準。



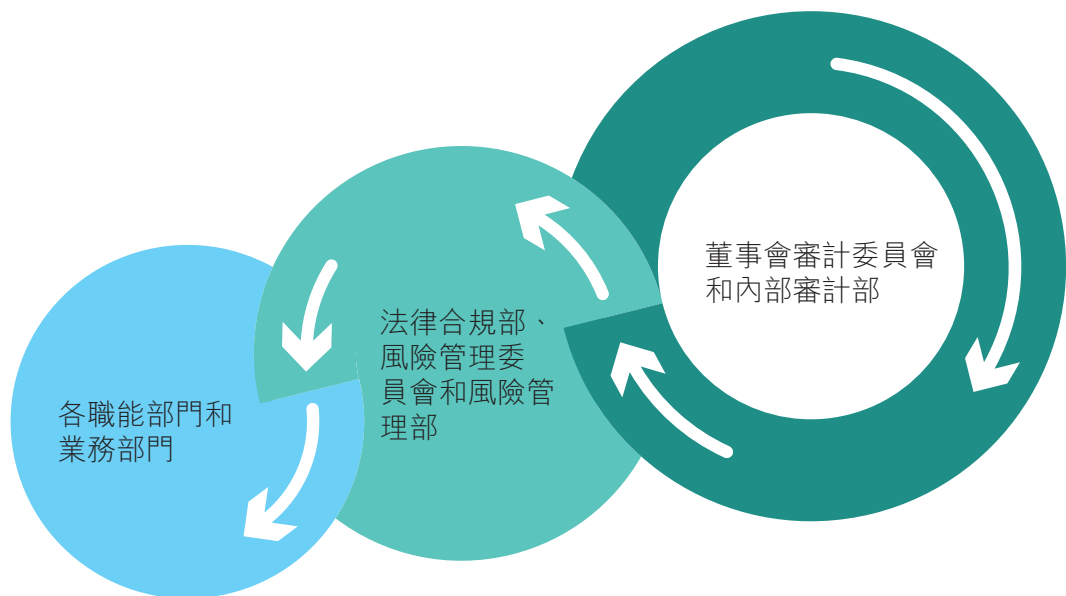
## 環境、社會及管治(ESG)報告

本報告期間，本集團業務所涉及的主要供貨商超過87家(2019：110家)，以下是其按產品及服務種類的地區分佈：

種類／地區	北京	上海	深圳	杭州
行政服務	7	36	6	5
行政工程	1	11	3	3
租賃	—	14	1	-

### 3.2. 風險管理

為了加強合規管理並全面控制各類風險，本集團根據《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《保險公司管理規定》《保險公司合規管理辦法》《保險公司風險管理指引》《保險公司償付能力監管規則》等監管要求，制定了《合規管理規定》和《風險管理規定》。公司董事會對公司的合規及風險管理承擔最終責任，眾安各職能部門和業務部門作為合規及風險管理的第一道防線，對其職責範圍內的合規及風險管理負有直接和第一位的責任，需在業務前端辨識、分析、評價、應對、監控與報告風險。法律合規部、風險管理委員會和風險管理部是合規及風險管理的第二道防線，負責組織、協調、監督各部門制定相關管理政策和制度等。而董事會審計委員會和內部審計部則是合規及風險管理的第三道防線，負責監督合規及風險管理流程和相關活動。



合規及風險管理體系



本集團的風險管理措施如下：

- 建立健全具有「事前風險識別與防範、事中風險監測與完善、事後風險監督與整改」的現代風險管理體系，為董事會和經營管理層實現經營目標和戰略實施提供完善的保證；
- 採用適當的風險管理方法和手段，確保內部控制合規、有效、滿足管理需求，風險得到有效防範；
- 將風險管理文化建設融入公司文化建設的全過程，在公司各個層面營造風險管理文化氛圍，增強全體員工的風險管理意識，將風險管理意識轉化為員工的共同認識和自覺行動，促進公司建立系統、規範、高效的風險管理機制。

### 3.3. 反腐倡廉建設

本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》《中華人民共和國反洗錢法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《保險公司管理規定》《保險公司合規管理辦法》《金融機構洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理指引》及香港特別行政區的《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》等相關法律法規，積極推動反腐倡廉工作。

我們已制定了《反洗錢當事人信息採集與校驗規範性指引》《反洗錢信息保密工作執行細則》《反洗錢風險評估及客戶分類管理規定(試行)》《廉政安全管理制度》等反洗錢政策，也在報告年度發佈了新的政策《互聯網保險反洗錢和反恐怖融資風險管理辦法》及《反洗錢黑名單實務與系統監測指南》，公司建立專門的客戶身份識別制度，並採取必要的技術手段，將客戶身份識別制度中的各項要求嵌入業務流程、操作規程中，確保安全交易。公司亦按照中國人民銀行相關規定及時、準確、完整向中國反洗錢監測分析中心提交可疑交易報告外，還應注意監測分析流程自身的可稽核性和可解釋性。另外，公司將反洗錢培訓作為公司員工培訓的重要組成部分，提高員工對反洗錢規定的理解和執行能力，我們在2020年組織了防範非法集資專題培訓，培訓內容涵蓋非法集資的定義，相關案例的分析及如何防範及打擊非法集資。

為加強集團的安全廉政治理水平及內部控制，降低公司風險，規範經營行為，維護公司的合法權益，現根據公司經營目標及上市公司法律法規，證券交易市場、監管機構的規定和要求，制定了《眾安保險廉政安全管理制度》，集團設立了安全廉政部並作為廉政建設及反舞弊工作的常設機構。其他各部門作為廉政及反舞弊工作的支持部門，協同開展廉政及反舞弊工作。首先從集團環境著手以預防為前提，建立合理的組織架構，從價值觀層面進行正確引導，倡導誠信、廉潔、陽光、正直的企業文化，營造「不想腐」的廉政文化氛圍；其次堅持對舞弊行為「零容忍」。再以暢通的投訴舉報渠道，讓舞弊行為無處遁形。集團於本報告期間，沒有發現對本集團或員工提出的訴訟或任何貪污、賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的案件。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 4. 保險科技領軍者 — 做有溫度的保險

#### 4.1. 獲得行業認可

自成立以來，眾安一直秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，在保險科技界砥礪前行，乘風破浪。以下是報告期間本集團的獲獎情況(按集團子公司排列)：

眾安保險的獲獎情況：



獲獎產品	已獲獎項	組織機構
飛享e生	《FAT》年度區塊鏈最佳落地場景	星球日報
—	年度最具影響力區塊鏈技術創新獎	易趣財經
—	金融類企業服務Top 5	深科技
—	保險科技創新企業10強	保觀
—	金保獎保險科技最佳服務提供商	瞻仕諮詢
—	2020中國保險科技100強	分子實驗室
—	世界人工智能大會「2020全球區塊鏈創新50強」	世界人工智能大會
—	保險科技最佳服務提供商	瞻仕諮詢
—	2020隱私計算產業30強 2020隱私計算場景應用最具實力派企業	算力智庫
—	2020 IDC中國Fintech50榜單	IDC
—	2020 FAT「區塊鏈金融科技領先100強」	星球日報
—	「今日·保險中介榜」年度Insurtech獨角獸獎項	今日保
—	中國金融科技榜單2020 50強	深科技
—	2020中國保險行業風雲榜	每日經濟新聞



## 眾安保險的獲獎情況(續)：



獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	2020 中國保險科技 100 強	分子實驗室
—	2020 健康保險產品創新獎	華夏時報
—	2020 互聯網保險之星	經濟觀察報
—	《每日經濟新聞》「年度優秀金融科技公司」	每日經濟新聞
—	格隆匯年度最佳 PR 團隊獎	格隆匯
<b>尊享 e 生 2020 (門急診版)</b>	上海證券報「金理財」年度创新型保險產品卓越獎	上海證券報
—	格隆匯 - 2020 中國薪酬與福利供應商價值大獎 - 2020 中國健康保險臻選供應商大獎	格隆匯
—	2020 年度最具投資價值醫療科技企業 TOP10	雷鋒網

## 暖哇科技的獲獎情況：



獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	2020 中國保險科技 100 強	分子實驗室

## 眾安國際的獲獎情況：



獲獎產品	已獲獎項	組織機構
—	環球零售銀行創新大獎活動 Best Frictionless Customer experience 最流暢用戶體驗 Best App for Customer Experience 最佳用戶體驗 App	The Digital Banker
—	2020 優秀保險企業大獎活動 最佳保險科技創新	智富雜誌 iMoney

\* 未標獲獎產品的為公司獲獎



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 4.2. 有溫度的產品

眾安保險推出的「國民醫保」尊享系列，5年19次的選代，我們致力於做一億人的國民醫保，尊享e生自2016年上市以來，產品保障範圍不斷擴大、保障針對性不斷加強。據統計，全國約每六張保單中就有一張來自眾安保險。隨著尊享系列接入眾安互聯網醫院，這標誌著百萬醫療險正從保障端向健康管理、醫療服務延伸，眾安也正以暖科技點亮保險新服務。

眾安尊享系列已經完成了全覆蓋醫療保障的1.0時代，到便捷化服務體驗的2.0時代，再到個性化定制方案的3.0時代蛻變。2016年8月，尊享e生上市，此後，尊享系列分別在保障門檻、健康服務、保障細分上不斷選代，在將「不可保」變為「可保」的同時，完成了一次又一次健康普及，讓過去「低頻」的保險保障延伸至「高頻」的健康服務。

### 4.3. 科技驅動金融

眾安以「科技驅動金融，做有溫度的保險」為使命，秉承「簡單、快速、突破、共贏」的價值觀，將繼續乘風破浪，砥礪前行，開啟真正的新保險時代。

集團致力於用科技改造保險，提供「個性化」「定制化」「智能化」的保險產品及服務，為客戶創造價值。我們持續增加對於保險及金融科技的研發投入，並運用人工智能、大數據、雲計算等科技能力及成熟豐富的互聯網保險產品在營銷、客服等領域改善用戶體驗，用科技賦能保險價值鏈。並以生態系統為導向，通過生態合作夥伴平台以及自有平台，從客戶的互聯網生活切入，滿足客戶多元化的保障需求。

### 4.4. 重視客戶意見

本集團重視客戶的反饋。根據中國銀保監會的《銀行保險違法行為舉報處理辦法》《關於加強保險消費者權益保護工作的意見的通知》《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》《銀行業保險業突發事件信息報告辦法》《銀行保險機構應對突發事件金融服務管理辦法》相關規定，我們制訂了《眾安保險客戶投訴管理規定》及《眾安保險重大投訴緊急處理預案》，首先明確重大投訴的範圍以及風險等級劃分，並根據不同的投訴案件作出不同的處置措施。公司設立應急處理小組啟動事後調查機制，根據《眾安保險消費者投訴責任追究管理規定(暫行)》進行責任追究。此外，集團還組織不定期的應急培訓，形成比較完善和規範的解決投訴事件的工作機制。本報告期間，我們共接到3,523宗投訴，較2019年同期(3,798宗)降幅為7.24%，全部投訴個案已被妥善處理。



本報告期間，我們還出台了相關政策《眾安保險消費者權益保護管理規定》《眾安保險投訴安撫金管理辦法》《眾安保險消費者權益保護考核規定》來規範消費者投訴事宜，保險消費者權益保護工作貫徹以保險消費者為中心，堅持依法合理，公開透明，協同推進的原則，充分尊重並自覺保障保險消費者的財產安全權、知情權、自主選擇權、公平交易權、依法求償權、教育權、受尊重權、信息安全權等基本權利，依法維護保險消費者的合法權益。

在重視客戶意見方面我們做了更多實踐，在2019年3月27日獲香港金融管理局頒發虛擬銀行牌照當天，眾安國際成立了ZA Fam<sup>註1</sup>，邀請一眾對金融科技有興趣的市民加入，以夥伴形式參與產品設計的前期討論及開發過程。在正式上線前，我們舉辦了多場線上線下活動，讓ZA Fam與我們的團隊直接交流，就現有銀行體驗和虛擬銀行提供意見。所以，現在大家看到的ZA Bank App<sup>註2</sup>正是我們和ZA Fam的共同開發成果。另外，我們也從不同渠道，包括：社交媒體、ZA Fam、電郵及客戶熱線聆聽用戶聲音。例如：

- 根據用戶的喜好去自定義卡號的Visa扣賬卡，讓用戶可以自選銀行卡號的最後6位數字來滿足用戶的特別需求；
- 許多用戶表示：雖然我們是虛擬銀行，但仍希望我們能支持現金提取服務。所以我們在開業短短6個月後，為用戶打造了ZA Card<sup>註3</sup>，方便他們在全港3,000多台銀行ATM機免費提取現金。
- ZA Fam會員表示曾有進行轉帳時，由於操作太快而導致輸入錯的收款人信息。因此，我們打造了5秒撤回功能，讓用戶在確認轉帳後仍有5秒機會撤回指示。
- 我們在與ZA Fam交流期間，留意到大家對實時的貸款產品有殷切需求，他們亦對虛擬銀行提供的新穎貸款服務有所期待。因此，我們打造了全港首創貸款三十分鐘承諾。從申請者提交完整的貸款申請數據和文件到獲得審批結果，全程可在三十分鐘內完成。如申請者等候時間超過三十分鐘，我們將按額外的等候時間每分鐘贈送10港元的現金回贈，現金回贈將一直累積到銀行提供最終審批結果為止，上限為500港元。

我們非常重視客戶的意見，我們一直與用戶站在一起，即使是疫情期間，我們也透過定期的Facebook在線直播與用戶及ZA Fam會員交流，即時回答他們的疑問。社交媒體成為我們進行用戶溝通及收集意見的重要工具。

註1：ZA Fam是由眾安國際金融服務有限公司營運的種子用戶社群，致力於透過「用戶共創」模式，為市民帶來嶄新的金融服務+數碼生活體驗。

註2：系眾安科技(國際)集團有限公司(「眾安國際」)的全資子公司眾安虛擬金融有限公司獲香港金融管理局發出虛擬銀行牌照，所推出的在綫金融服務App。

註3：ZA Card是眾安虛擬金融有限公司推出的沒有年費的扣賬卡，



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 4.5. 保護客戶私隱

本集團嚴格遵守《中華人民共和國保密法》及《中華人民共和國保密法實施辦法》等有關信息安全的法律法規，以及中國銀保監會的《保險公司信息化建設管理指引》及《信息系統安全管理要求》等行業監管要求，高度重視業務信息安全。我們制定了《信息安全合規管理規定》《信息安全事件管理規定》及《信息化工作管理制度》《信息安全策略》管理各類數據的收集、使用及保存，規範信息安全管理工作，保證信息的可用性、完整性、機密性，全面保障客戶私隱。

針對員工也制定了《員工信息安全指南》，在員工有機會接觸公司數據的使用上做出了要求，如電腦及軟件使用安全要求、互聯網使用安全要求、電子郵件使用安全要求、移動存儲介質使用安全要求以及保證數據和文件安全，此外，員工需積極參與公司組織的信息安全意識或信息安全技能培訓，以提高員工的信息安全意識。

在保護客戶隱私方面我們也要遵守如下信息安全保護原則：

- 目的明確原則：對於用戶個人信息的處理，應當有合法、正當、必要、明確的目的；
- 選擇同意原則：在收集、保存、使用等處理用戶個人信息的活動前，需以隱私聲明的方式向用戶明示個人信息處理目的、方式、範圍、規則等，並在客戶交互過程中取得客戶的授權同意；
- 必要內容原則：除與用戶另有約定外，只取得並留存必要的個人信息類型和數量。包括客戶身份識別等監管要求的、為客戶服務所須的，以及對客戶授信等目的需要的個人信息和類型；
- 確保安全原則：應當採取足夠的管理措施和技術手段，保護個人信息的保密性、完整性、可用性。

### 4.6. 尊重知識產權

本集團嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國專利法實施細則》《中華人民共和國商標法》《知識產權海關保護條例》《中華人民共和國廣告法》相關規定。為了加強本公司知識產權的保護，規範知識產權管理工作，根據國家有關法律法規規定，我們制定了《知識產權管理規定》《對外業務數據信息發佈管理辦法(試行)》，法律合規部是知識產權的主管部門，各部門是各自部門知識產權的管理部門。規定明確了不同類型的知識產權有不同的管理辦法，並貫徹謹慎處理原則，以維護本集團和第三方的知識產權、專利、版權、商標權、著作權等一切合法權利。我們亦確保在廣告中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。



## 5. 重視人文關懷

眾安重視人才發展，員工是我們運營中最重要資產。為此本公司制定了《人力資源管理制度》及《員工手冊》，包括僱傭管理、薪酬及福利管理、假期政策及管理、績效管理、培訓與發展等程序，加強人力資源管理，切實保障員工合法權益，並不斷提升員工福利，增強員工歸屬感。於2020年12月31日，本集團的員工團隊共有3,033人。

### 5.1. 平等僱傭制度

眾安嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《勞動合同法》《未成年人保護法》《禁止使用童工的規定》等勞動及僱傭相關的法律法規，為員工提供和諧、包容、平等、非歧視和非剝削的工作環境。我們制定了《人力資源管理制度》，本制度包含招聘管理、試用期管理、培訓管理、績效管理、職級體系與晉升管理、薪酬福利管理、組織機構管理、轉崗管理、假期與考勤管理。公司以「公開招聘、公平競爭、因崗擇人、擇優錄用」的原則進行招聘管理。求職者的學歷、工作經驗、技能是我們招錄員工時的主要考慮，而其種族、膚色、宗教、年齡、性別、殘疾、家庭狀況及其他法律保護的類別並不影響其受聘機會。公司在招用人員時，必須核查被招用人員的身份證，對不滿16周歲的未成年人，一律不得錄用。公司錄用人員的錄用登記、核查材料應當妥善保管。如出現僱傭童工的情況發生，將依法處理，即對相關人員進行從重處罰；責令限期將童工送回原居住地交其父母或者其他監護人，等等。此外，本集團明確員工標準工作時數，確保員工有足夠的休息時間，亦避免出現強制勞工的情況。於報告期內，本集團沒有違反任何有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、平等機會、多元化、反歧視、防止童工或強制勞工的相關法律及規例，於本集團內亦沒有發現童工或強制勞工的個案。

### 5.2. 員工薪酬福利

本集團為員工提供具競爭力的薪酬與福利，以吸引並挽留人才。在《績效管理制度》中，以提高員工績效為導向，並以定量／定性為目標、公司核心價值觀表現等多維度考核，持續不斷的評估、反饋與輔導，切實做到公平、公正、公開。通過全面的員工績效考核體系，我們提高員工素質與業績表現的同時，亦實現本集團的整體發展戰略。

在福利方面，在《員工福利管理制度》中。眾安為員工繳納基本養老保險、基本醫療保險、工傷保險、失業保險和生育保險等社會保險和住房公積金。我們更利用行業優勢，為員工投保團體醫療保險，包括補充醫療保險、意外保險等，提供健康福利。我們亦提供在崗福利，給予員工伙食、通訊補貼、延時工作用餐、用車福利及年度體檢。在春節、端午、中秋、三八婦女節等，為員工發放福利，並在員工生日、結婚、生育時送上祝福及禮金。

為確保相關政策合宜，本集團與員工保持緊密的溝通，並適時檢討員工薪酬福利的政策。我們通過「眾安管理月訊」定期向員工發佈業務相關信息，並舉辦「全員溝通會」，讓員工能向管理層反映自己的意見，提高員工的歸屬感。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 5.3. 重視人才發展

為配合眾安的發展目標，提升人力績效及員工素質，我們鼓勵員工從工作實踐中獲取更多的知識技能，同時，公司結合整體業務與員工自身發展的需求，提供不同種類的課堂式培訓。《員工手冊》中關於發展及培訓的章節，規範各級人員培訓的實施與管理，持續完善人才培育機制。本集團的員工培訓種類多元化，大致可分為新員工入職培訓、專業類培訓、管理類培訓、行業監管類培訓，以及董事、監事與高級管理人員培訓。眾安每年會由人力資源部根據培訓需求及各職能部門的年度工作計劃制定年度員工培訓計劃，為達至培訓效果會在培訓之後安排考試，真正做到幫助員工發揮潛能，維持本集團的競爭力。本報告期間，本集團共組織了超過二十次培訓，總培訓時數超過500小時，近千人次參與其中。



培訓種類	培訓描述
新員工入職培訓	區分社招新人培訓和校招新人培訓。採用拓展活動、內部嘉賓分享交流、討論等多樣形式，幫助新員工快速瞭解眾安的戰略、業務，深度體驗和適應眾安文化，強化新人與組織的鏈接，加速新人融入和成長。
專業類培訓	採用內部分享、內訓與外聘機構內訓相結合的方式開展，針對專業序列的員工，內容包括但不限於專業技能類、通用技能類。
管理類培訓	主要有 Simon 班、天行七劍、管理論壇三類活動，Simon 班針對管理層，採用內部分享與外部培訓結合，旨在提升商業思維格局，領導力發展，加強核心管理者之間的鏈接與協同。天行七劍是沉澱眾安管理理念和方法的項目，作為眾安管理者必修課，統一和固化管理基本理念，提升基礎管理能力。管理論壇則圍繞管理核心話題，開展的專項問題經驗交流。
政策監管類培訓	採用內訓與在線學習相結合的方式開展，幫助全體在職員工瞭解行業合規性要求。
董事、監事與高級管理人員培訓	董事、監事與高級管理人員每年需按照中國銀保監會的要求，完成 100 學時在線或線下的培訓。

## 5.4. 員工健康安全

眾安嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》、《工作場所職業衛生監督管理規定》《工傷保險條例》等法律法規，關注員工的健康與安全。

本公司保持工作環境的安全和衛生。員工應愛惜個人身體，患有傳染疾病或嚴重疾病的，應遵醫囑及時治療。公司不主張以個人健康為代價的超出個人能力之外的工作，若感覺力不從心，應及時與上級領導溝通，協商解決辦法。發生緊急情況時，應服從公司調遣，全力維護公司利益。公司為員工安排年度體檢、公司為員工自發組織的通過人力資源部報備的健身俱樂部提供必要的資助、組織各類型的員工活動等，我們為員工打造安全、健康、有親和力的職場環境，平衡工作與生活。於本報告期間，我們並沒有違反有關提供安全工作環境及保障僱員以避免職業性危害的相關法律及規例。本報告期間因工傷而損失的工作日為44天，沒有發生任何員工因工作關係而造成死亡的嚴重事故。

## 6. 共享綠色生態

眾安在堅持有質量的增長的同時，亦堅守愛護地球，保護環境的理念，為建立完善環境管理系統和措施，並每年進行環境審查，評估環境績效，為環境政策進行適當調整和修訂，確保與員工及客戶共建綠色生態。我們嚴守國家相關及營運地區制定的環境保護法

律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》《上海市環境保護條例》《上海市水資源管理若干規定》《上海市大氣污染防治條例》。於本報告期內，我們沒有發生違反環境方面的法律法規情況。

### 6.1. 落實綠色金融

#### 電子化及自動化保單程序

本集團致力發展綠色金融，實現經濟與環境的可持續發展。我們是業內首個將核心系統建立在雲端以及全球第一個完全「去IOE」的保險公司，長期堅持踐行綠色金融理念。公司經過不斷積累人工智能、區塊鏈、雲計算和大數據方面的經驗，全面實現電子化自動化交易，逐漸顛覆傳統保險行業。客戶可以通過網上平台進行投保，相比起傳統保險行業，這種靈活性好、擴展性強的雲架構可以大大降低運營成本。我們只需使用有限的能源及資源，便能實現對成百上千萬張保單的同時處理，減少不必要的紙張及能耗浪費。

#### 高效能數據中心

全電子化及自動化交易亦依賴可靠穩定的數據中心，因此我們使用運行穩定高效的阿裡雲數據中心。相對傳統機房而言，阿裡雲數據中心是國內領先的新一代綠色數據中心，其能源使用效率(PUE)為1.13，遠低於中國的平均值2.5。它將清潔、凜冽的冷空氣引入數據中心機房協助設備降溫，使冷卻能耗降低59%。這不單為我們在業務上提供了競爭優勢，節能技術同時能降低運營成本，亦能減少對環境的影響，使我們能為客戶提供更具成本效益的服務。



## 環境、社會及管治(ESG)報告



### 6.2. 實踐綠色營運

眾安保險是互聯網科技企業，業務主要在辦公室運營，並非環境污染排放企業，我們對環境及天然資源的影響較小。我們的運營對環境的影響主要來自辦公室的電力消耗、生活用水、辦公生活用廢棄物的產生、公司車輛的少量廢氣及因商務公幹乘搭飛機所造成的碳排放。本集團已實施綠色辦公室，在節約能源、水資源管理、無紙化辦公、廢物管理及減少空氣排放方面採取了一系列的措施。

#### 節約能源

本集團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。為監控用電情況，我們每月進行電量統計，並作出適當改善

措施。在照明系統方面，我們在樓道內安裝了聲控感應燈，無人使用時會自動關閉照明。目前，公司已徹底落實執行無人區關燈措施，在辦公室劃分多個照明區域，並設立可獨立控制的照明開關，使僱員在不使用辦公室時可關掉個別電燈。我們將一些辦公室內的熒光燈統一更換成更高能源效益的LED燈，減少整體用電量。在空調系統方面，我們實行5-10月關閉空調冷熱系統，只開新風系統模式，降低空調能耗。在辦公室設備用電控制方面，我們使用定時器或於非工作時間完全關掉打印機。此外，為進一步增強僱員的環保責任感，我們加大宣傳力度，打印機旁增加節約用紙提示語。增加電子印章模式，一定程度減少線下打印，所有審批均在線上，減少審批造成的用紙。

在本集團努力實行節能增效，加強向員工宣揚節能的信息下，本報告期間上海總部辦公室的總用電量為 581,731.00 千瓦時，對比上年用電量減少了 55.14%，下降的原因是從 2020 年 5 月開始，食堂水電費由承包商自行結算。

### 水資源管理

本集團並非高耗水行業，我們的清潔生活用水由物業大廈提供，所以在求取適用水源上沒有任何問題，但面對全球水資源短缺的危機，我們仍積極鼓勵和督導僱員珍惜用水。我們使用具有節水標籤及具備紅外線感應的廁具，亦使用雙沖水式座廁，致力減少用水。在各洗手間內張貼節約用水提醒標貼，亦定期檢查水錶讀數及水管有否隱蔽的漏水現象。

本報告期間集團上海總部的總用水量為 16,662.00 立方米，相較上年度，減少了 2.06%。眾安已進行耗水量統計，未來，我們將持續監測員工用水行為，期望能達到持續的進步，珍惜水資源。

### 無紙化辦公

本集團全面使用電子辦公系統(OA System)取代以紙張記錄為主的辦公室行政項目，以電子表格取代一般行政事務、電子會計系統、電子採購等。所有公司流程均採用在線申報，系統流轉，包括公司內部的個人請示、報告、總結、各類工作報表、工作方案等，都要求以電子文件傳閱，取代各個環節審批的紙張使用，大幅減少用紙。對於必須打印的內部文件，我們建議僱員可使用較細字型及行距。為提高僱員的環保意識，我們於印刷機旁顯眼處張貼告示，提醒僱員採用雙面影印或使用再用紙及盡可能利用電子通訊技術傳遞信息以減少紙張使用的

習慣。對於各類活動，我們通過各個平台進行在線活動海報宣傳，取代紙質海報的張貼。本報告期間，集團上海總部的總用紙量為 9.3 噸。與上年對比減少了 47.4%，由於受疫情影響，個別月份公司人員未進公司上班，故紙張總體用量減少。

### 廢棄物管理

本集團集中在辦公室營運業務，在日常運作時會產生紙張或其他一般的生活類固體廢棄物。我們已嚴格遵守有關廢棄物的法律法規，如《上海市生活垃圾管理條例》。我們已落實上海實行的垃圾分類管理規範，把廢棄物分為濕垃圾、幹垃圾、可回收垃圾和有害垃圾，統一送往回收站重複使用或處理。

### 無害廢棄物

我們通過日常回收再利用，減少天然資源的損耗。我們在職場中每處打印區設立廢紙回收角，供員工二次使用；鼓勵僱員重複使用信封、活頁夾、檔案卡及其他文件用品，並使用替換筆芯以重複利用筆桿，減少廢棄物排放量。員工餐廳的減排方面，我們杜絕使用一次性餐具，改用可重複使用餐具，並提倡光盤行動，避免浪費食物，減少廚餘。

### 有害廢棄物

截至目前，本公司一直積極執行良好的環境觀念，加強環境保護、減少對環境的污染。對於有害廢棄物如廢棄電池，我們設有特定的回收箱給予僱員進行回收。對於計算器及電子產品到達報廢年限，我們將積極考慮與電子公司合作，將老舊的計算器及其他電子廢物回收以循環利用。對於廢墨盒和碳粉盒，我們將交由具資質的第三方回收商回收處理。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 減少空氣排放物

本集團的空氣排放物主要來自公司車輛及天然氣使用過程中產生的廢氣，為減少空氣污染，我們已採取相應的減排措施，如下：

- 我們對公司汽車使用頻次和里程進行控制，按需出車，嚴格採用先審批後出車的管控原則；
- 登記車輛使用的里程信息，及時做好出車記錄及用油台賬，避免車輛無限制隨意使用，對於同一目的地，如接送機，儘量合併為一輛車接送，避免多輛車同時出發；若出現大量人員同去一個目的地時，則儘量選擇乘坐大型巴士前往，避免多輛汽車出行，有效減少空氣排放物；
- 此外，我們嚴格執行車輛保養標準和要求，保證車輛運轉正常，控制排放目標。

本報告期間，集團上海總部由車輛及天然氣使用所產生的空氣排放物種類及數據如下：

排放種類	單位	2020 年度	2019 年度
氮氧化物(NO <sub>x</sub> )	千克	82.9	86.94
硫氧化物(SO <sub>x</sub> )	千克	16.42 <sup>註</sup>	0.25
顆粒物(PM)	千克	8.57	8.33

註：與上年差別較大是由於上年數據的計算涵蓋範圍造成的，上年的計算未包含天然氣在使用過程中產生的廢氣排放。

### 6.3. 倡導低碳行動

2020年9月27日，生態環境部舉行「積極應對氣候變化」政策吹風會，落實應對氣候變化工作目標，明確要加大經濟轉型力度，堅持新發展理念，發展數字經濟等高新科技產業，以數字化推進低碳文化等。同時要加強能源替代，到2050年建成一個以新能源和可再生能源為主體的近零排放的能源體系，為2060年前實現碳中和奠定基礎。

集團上海總部辦公室的溫室氣體排放包括二氧化碳(CO<sub>2</sub>)、甲烷(CH<sub>4</sub>)、氧化亞氮(N<sub>2</sub>O)，並可分為直接排放(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天然氣的使用和集團所有的車輛使用的燃油(範圍1)、在營運時的電力消耗(範圍2)及僱員商務旅行航空所產生的排放、廢物堆填及紙張消耗(範圍3)等。本報告期間，我們的總溫室氣體排放量為1,011.77公噸二氧化碳當量，溫室氣體排放強度為每平方米0.05公噸二氧化碳當量，每名員工為0.33公噸二氧化碳當量。在實踐中，我們儘量採用視頻會議，以取代非必要的海外公幹；同時對於一些不可避免的商務出差，我們會選擇直航，有效減少碳排放。出差採用先審批後訂票，成本記入部門原則，從源頭上判斷出差的必要性，降低出差頻次。

## 7. 回饋社會民生

「做有溫度的保險」是眾安的使命，亦是本集團對社會的一顆赤子之心，這不僅體現在我們以「科技驅動金融」和以專業服務客戶方面，也體現在我們實踐企業社會責任上。因此，眾安一直熱心社會公益，多年來舉辦了各種不同的慈善公益活動，在關愛兒童、保護環境、培育人才和守護健康等方面作出貢獻，積極履行企業社會責任。於本報告期間，我們以「關注弱勢群體及少數群體權益」「公益助學助農」「保護生態環境」及「心繫民生需求」四大範疇，作為本集團回饋社會的重點，讓保險業務和公益活動攜手同行。

### 7.1. 關愛弱勢群體及少數群體

#### 「關注精智障礙群體權益」

眾安員工愛心公益義賣集市，在踐行珍惜資源，倡導物品可持續循環使用的同時，與為精智障礙人士提供藝術療愈服務的WABC上海藝途公益基金會達成合作，把義賣善款用於換取「藝彩包」，用於幫助精智障礙人士的家庭在疫情之下，根據「藝彩包」的手冊指引和繪畫工具指導孩子在家開展藝術創作活動。



圖解：眾安員工愛心公益義賣集市場

#### 「平權：關注性少數群體權益」

2020年6月「世界驕傲月」，眾安與武漢同志中心(Wuhan LGBT Center)達成合作。由眾安AI智能培訓助手「眾慧樹」為武漢同志中心提供培訓服務技術支持，攜手為LGBTQ+（性少數群體）人群因性傾向、性別身份或性別表達方式受到的困擾而發聲，用科技平台傳播多元性別平等意識。

### 7.2. 公益助學助農

#### 「助學」

眾安致力用保險科技「做有溫度的保險」，2020年8月，眾安開展第二季「做你的羽e」公益助學活動，迎接來自山西省運城市鹽湖區原王莊學校的師生一行，為其提供職場體驗和科技課程分享。

今年的公益助學行動在課程設計上更注重學生的沉浸式體驗，由眾安區塊鏈專家、保險學專家、基因學專家和教育學專家聯合設計，以航海時代為背景，加之「航海探險員」的課程角色扮演。同期，眾安AI智能培訓助手「眾慧樹」錄播上線了去年和今年的公益助學課程，讓學生們有了多次觀看並溫習課程的機會。未來，眾安員工將不斷貢獻、豐富更新公益課程，讓更多偏遠地區的孩子通過科技工具受益。



圖解：眾安AI培訓助手「眾慧樹」錄播上線公益助學界面



## 環境、社會及管治(ESG)報告



圖解：學生們認真聽課



圖解：學生們歡快的課間討論



圖解：學生們參觀眾安展廳



### 「助農」

與公益助農產品「桃花制」達成協議，將其生態產品上架員工福利平台，觸達眾安員工和更多企業員工。用科技工具和消費習慣的培養反哺公益，幫助農民增收和自然保護區建設。所有「桃花制」公益助農產品的利潤，都將通過桃花源生態保護基金會用來支持自然保護地的保護工作。

### 7.3. 保護生態環境

#### 2020 眾安公益捐步 —— 「守護千島湖」公益捐步大作戰

眾安於2020年9月啟動與杭州市淳安縣五水共治指揮部(河長辦)、千島湖水基金發起的「守護千島湖」公益捐步計劃。運用科技力量打造「保險+科技」多方參與的創新公益平台ZAction，集社會大眾捐步、河長志願者趣味巡護打卡、河長志願者智能化專業培訓、區塊鏈公益認證功能於一體，助力長三角水源地保護。活動得到浙江、安徽兩省民間河長積極響應與支持，外灘大會亮相啟動後，受到杭州日報、錢江晚報、浙江新聞、央廣網等媒體平台報道。



### 「眾安保險水源保護公益實踐基地」

2020年12月，眾安在長三角最重要的水源地千島湖成立了眾安公益實踐基地，以更好發揮眾安「保險+科技+人才」優勢，賦能護水團隊、社會公眾與公益活動對水源地的珍惜與愛護。

### 「ZAction Plogging 隨手垃圾撿拾清潔行動」

2020年5月起，眾安發起「ZAction Plogging」隨手垃圾撿拾清潔行動。眾安員工作為環保志願者，利用業餘時間，沿上海外灘一虹口一線進行垃圾清潔行動。在彎腰運動的同時，從身邊做起，用實際行動保護環境。



圖解：ZAction Plogging 垃圾清潔瞬間



圖解：2020 眾安公益捐步——「守護千島湖」公益捐步大作戰啟動當天



圖解：2020 眾安公益捐步——「守護千島湖」公益捐步大作戰宣傳海報



圖解：眾安為「守護千島湖」公益捐步大作站第一批「河長」贈送保險保障



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 7.4. 心繫民生需求

2020 年度無償獻血活動於 12 月 28 日舉行，數名員工參與了活動。



圖解：眾安員工參加無償獻血。

## 8. 特別篇－抗擊疫情，眾安在行動

2020 年，新冠肺炎疫情牽動著每個人的心弦。為第一時間支持疫情防務，眾安秉承「做有溫度的保險」的使命，推出了多項抗擊疫情措施，為人民提供溫暖的保障，守護眾人的健康。

13 項健康服務，溫暖保障

- 簡化理賠材料，確診新冠只需提供醫療費用發票及疾病診斷書等基本理賠資料即可申請；
- 開設理賠綠色通道，3 小時內完成新冠確診案例賠付，服務合作方暖哇科技全力支持；
- 取消定點醫院限制，確診新冠無論是否定點醫院，公司均承擔保險責任取消藥品及診療項目限制；
- 取消藥品及診療項目限制，保證療效優先，取消對新冠治療期間的藥品及診療項目限制；
- 取消疾病等待期，對購買醫療費用補償型險種並確診新冠的客戶，取消等待期；
- 取消免賠額，對於購買醫療費用補償型險種並確診新冠的客戶，取消免賠額；
- 開通發熱就醫協助服務，對發熱或疑似新冠的保單用戶，「眾安互聯網醫院」醫管家服務可提供掛號協助等服務（具體需遵循各地防疫政策要求），合作超過 900 家三甲醫院，覆蓋全國各個省市；
- 24 小時發熱問診服務，關注「眾安互聯網醫院小程序」，百位金牌醫生在線坐診，在線處方送藥到家，配送網絡覆蓋全國，核心地區最快 28 分鐘到達；
- 新冠疫苗諮詢，諮詢眾安醫管家，免費新冠疫苗知識問答和最新政策解讀；
- 關注眾安保險小程序／眾安健康微信公眾號，獲取新冠疫苗接種點地圖。
- 開設多個疫情上報入口，開通 24 小時客戶專線；
- 開通緊急響應機制，接到疫情報案後，30 分鐘內聯繫客戶提供「一對一」專項服務；
- 全麵線上理賠申請，24 小時不間斷，所有確診新冠的紙質理賠單均可通過拍照形式在線申請完成；



## 9. 附錄一：可持續發展數據摘要



環境範疇	單位	2020 年度	2019 年度
<b>溫室氣體排放量</b>			
直接溫室氣體排放(範疇 1)	二氧化碳當量(噸)	106.46	114.42
間接溫室氣體排放(範疇 2)	二氧化碳當量(噸)	470.39	912.27
其他間接溫室氣體排放(範疇 3)	二氧化碳當量(噸)	434.93	629.91
溫室氣體排放總量(範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量(噸)	1,011.77	1,656.60
<b>溫室氣體排放強度</b>			
每平方米樓面面積(範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量(噸)／ 平方米樓面面積	0.05	0.09
每名員工(範疇 1, 2 & 3)	二氧化碳當量(噸)／員工	0.33	0.81
<b>能源消耗</b>			
耗電量	千瓦時	581,731.00	1,296,754.00
總耗電強度(每平方米樓面面積)	千瓦時／ 平方米樓面面積	31.02	69.14
總耗電強度(每名員工)	千瓦時／員工	191.80	633.80
天然氣用量	立方米	29,500.00	31,200.00
汽油用量	公升	14,220.27	17,180.00
<b>水源消耗</b>			
總耗水量	立方米	16,662.00	17,012.00
總耗水強度(每平方米樓面面積)	立方米／ 平方米樓面面積	0.89	0.91
總耗水強度(每名員工)	立方米／員工	5.49	8.31
<b>無害廢棄物</b>			
無害廢棄物	噸	127.5	153.00
無害廢棄物強度(每名員工)	噸／員工	0.04	0.07
無害廢棄物(電池) <sup>註1</sup>	枚	15,300.00	16,650.00
無害廢棄物強度(電池)(每名員工)	枚／員工	5.04	8.14
紙張消耗	噸	9.3	17.68
紙張消耗強度	噸／員工	0.003	0.009



## 環境、社會及管治(ESG)報告



環境範疇	單位	2020年度	2019年度
僱員總數	人數	3,033	2,898
<b>僱員總數(按性別劃分)</b>			
女性僱員	人數	1,270	1,198
男性僱員	人數	1,763	1,700
<b>僱員總數(按職位類型劃分)</b>			
初級員工	人數	2,768	2,806
中級管理層	人數	244	82
高級管理層	人數	21	10
<b>僱員總數(按年齡組別劃分)</b>			
30歲以下	人數	1,025	1,236
30-50歲	人數	1,996	1,651
50歲以上	人數	12	11
<b>僱員總數(按地區劃分)</b>			
華北區域僱員	人數	176	191
東北區域僱員	人數	48	19
華東區域僱員	人數	2,246	2,198
華中區域僱員	人數	14	11
南方區域僱員	人數	389	348
香港僱員	人數	160	131
<b>僱員流失比率(總比率及按性別劃分)</b>			
總僱員 <sup>註2</sup>	%	28.65	24.8
女性流失僱員 <sup>註3</sup>	%	10.68	23.2
男性流失僱員 <sup>註3</sup>	%	17.97	26.0
<b>僱員流失比率(按年齡組別劃分)<sup>註3</sup></b>			
30歲以下	%	10.55	26.3
30-50歲	%	17.90	23.7
50歲以上	%	0.2	15.4
<b>僱員流失比率(按地區劃分)<sup>註3</sup></b>			
華北區域僱員	%	1.88	34.8
東北區域僱員	%	0.13	—
華東區域僱員	%	21.43	24.4
華中區域僱員	%	0.065	—
南方區域僱員	%	3.59	26.6
香港僱員	%	1.56	14.1



環境範疇	單位	2020 年度	2019 年度
<b>受訓僱員百分比(按性別劃分)<sup>註4</sup></b>			
女性僱員	%	15	92.2
男性僱員	%	16	85.2
<b>受訓僱員百分比(按職位類型劃分)<sup>註4</sup></b>			
初級員工	%	28.4	87.5
中級管理層	%	2.4	79.3
高級管理層	%	0.2	70.0
<b>每名僱員平均培訓時數(按性別劃分)<sup>註5</sup></b>			
女性僱員	小時	2.7	2.7
男性僱員	小時	2.5	2.5
<b>每名僱員平均培訓時數(按職位類型劃分)<sup>註5</sup></b>			
初級員工	小時	2.6	2.6
中級管理層	小時	1.9	1.9
高級管理層	小時	5.9	5.9
<b>職業健康和安全</b>			
因工傷損失工作天數	天數	44	256
因工死亡人數	人數	—	—

註1：根據2020年11月的《南京市生活垃圾分類投放指引》，乾電池屬於無害廢棄物，因此重述上年數據。

註2：離職僱員人數除以年平均僱員人數

註3：該類僱員人數除以年平均該類僱員人數

註4：該類僱員受訓人數除以受訓僱員。

註5：該類僱員受訓時數除以該類僱員總人數。



## 環境、社會及管治(ESG)報告

### 10. 附錄二：香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引



ESG 指標		章節／披露情況
<b>A1：排放物</b>		
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。	共享綠色生態－實踐綠色營運
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	共享綠色生態－實踐綠色營運
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度。	附錄一、可持續發展數據摘要
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	附錄一、可持續發展數據摘要
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度。	附錄一、可持續發展數據摘要
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。	共享綠色生態－實踐綠色營運，另訂立目標將在下一個年度披露
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。	共享綠色生態－實踐綠色營運，另訂立目標將在下一個年度披露
<b>A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	共享綠色生態－實踐綠色營運
A2.1	直接及／或間接能源總耗量(以千個千瓦時計算)及密度。	附錄一、可持續發展數據摘要
A2.2	總耗水量及密度。	附錄一、可持續發展數據摘要
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。	共享綠色生態－實踐綠色營運，另訂立目標將在下一個年度披露
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。	共享綠色生態－實踐綠色營運，另訂立目標將在下一個年度披露
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及每生產單位估量。	不適用

**ESG 指標****章節 / 披露情況****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。

共享綠色生態－實踐綠色營運、  
倡導低碳行動

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。

共享綠色生態－實踐綠色營運、  
倡導低碳行動**A4：氣候變化**

一般披露

識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。

將在下一個年度披露

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，及應對行動。

將在下一個年度披露

**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：  
(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。重視人文關懷－平等僱傭制度、  
員工薪酬福利、重視人才發展

B1.1

按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。

附錄一、可持續發展數據摘要

B1.2

按性別、年齡組別、地區劃分的僱員流失比率。

附錄一、可持續發展數據摘要

**B2：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：  
(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。

重視人文關懷－員工健康安全

B2.1

過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。因工作關係而死亡的人數及比率。

附錄一、可持續發展數據摘要

B2.2

因工傷損失工作日數。

附錄一、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。

重視人文關懷－員工健康安全



## 環境、社會及管治(ESG)報告



ESG 指標		章節／披露情況
<b>B3：發展及培訓</b>		
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。	重視人文關懷－重視人才發展
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。	附錄一、可持續發展數據摘要
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。	附錄一、可持續發展數據摘要
<b>B4：勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	重視人文關懷－平等僱傭制度
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	重視人文關懷－平等僱傭制度
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	重視人文關懷－平等僱傭制度
<b>B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	合規運營及內部監控機制－合規運營
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	合規運營及內部監控機制－合規運營
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。	合規運營及內部監控機制－合規運營
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。	合規運營及內部監控機制－合規運營
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。	合規運營及內部監控機制－合規運營





## ESG 指標

## 章節 / 披露情況

## B6：產品責任

ESG 指標	描述	章節 / 披露情況
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保險科技領軍者——做有溫度的保險—保護客戶私隱、尊重知識產權
B6.1	已售或已運送總數中因安全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。	保險科技領軍者——做有溫度的保險—重視客戶意見
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保險科技領軍者——做有溫度的保險—尊重知識產權
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	保險科技領軍者——做有溫度的保險—重視客戶意見
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。	保險科技領軍者——做有溫度的保險—保護客戶私隱



## 環境、社會及管治(ESG)報告



ESG 指標		章節／披露情況
<b>B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策及遵守對發行人有重大影響的： (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。	合規運營及內部監控機制－反腐倡廉建設
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。	合規運營及內部監控機制－反腐倡廉建設
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	合規運營及內部監控機制－反腐倡廉建設
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	合規運營及內部監控機制－反腐倡廉建設
<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考慮社區利益的政策。	回饋社會民生
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)。	回饋社會民生
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	回饋社會民生

