

一朝结缘 一生守信



网址：www.xintai.com

地址：浙江省杭州市萧山区盈丰街道大稻望朝商务中心2幢

邮编：310020

全国客服热线：95365



官方微信服务号

© 2024 信泰人寿保险股份有限公司

2024 | 信泰人寿保险股份有限公司 企业社会责任报告



关于信泰保险

- 公司概况01
- 荣誉认可03

党建引领

POINT
01

党建业务“双融共促”

- 聚焦把关定向，强化党的全面领导07
- 聚焦思想引领，强化党的创新理论武装07
- 聚焦固本强基，强化党建工作质效08
- 聚焦正风肃纪，强化全面从严治党08

服务大局

POINT
02

谋划“五篇大文章”

- 养老金融，拓居家养老新模式11
- 普惠金融，以点带面积极破局12
- 数字金融，加快赋能业务发展13
- 科技金融，搭建智能运营系统13
- 绿色金融，低碳运营降低能耗15

科学运营

POINT
03

推动治理改革重塑

- 重塑公司治理体系框架21
- 持续夯实风险管理体系23
- 全面恪守合规管理底线25

匠心服务

POINT
04

全面提升客户体验

- 健全全生命周期保险服务31
- 深挖创新力提升服务质效31
- 打造专业温情的品质服务32
- 深耕保险权益保护新路径36
- 筑牢客户信息“安全盾”40

内外兼修

POINT
05

深化人才发展战略

- 以人为本，吸引积聚优秀人才47
- 专业驱动，专注人才提升培养48
- 全心关怀，呵护员工身心健康49

勇担责任

POINT
06

践行公益慈善使命

- 服务实体，靶向驱动产业蝶变53
- 创新驱动，广泛普及金融知识53
- 善举筑责，强化社会责任担当53



■ 公司概况

信泰人寿保险股份有限公司是国有控股的全国性金融机构。公司成立于2007年5月18日，注册地浙江杭州，注册资本102.04亿元。公司第一大股东是浙江省属特大型国有控股上市公司、世界500强——物产中大集团股份有限公司（600704.SH）。

公司经营各类人身保险业务，并具备信用债、股权投资、股票直投、不动产等投资能力。开设了浙江、江苏、北京、河北、福建、河南、山东、黑龙江、辽宁、上海、湖北、江西、宁波、广东、厦门、青岛、深圳、大连18家分公司，下辖200余家三、四级机构，内外勤员工近1万人。公司构建了以年金保险、人寿保险、重大疾病保险为支柱，医疗保险、意外保险、护理保险、特定疾病保险等为补充的产品体系，以及个险、银保、多元、续收业务立体化发展的行销体系，深度参与多层次社会保障体系建设，满足消费者全方位、多层次、个性化的保险保障需求。年规模保费收入超550亿元，总资产逾3000亿元。

公司始终坚持和加强党对金融工作的全面领导，牢牢把握金融工作的政治性、人民性，自觉融入中国式现代化建设，以服务社会民生、服务实体经济、服务国家战略为着力点，积极发挥经济减震器和社会稳定器功能。公司累计服务客户总数超600万人，历史赔付保险责任金额超55亿元，服务实体经济存量投资规模超2500亿元，为各类大型社会公众活动无偿提供保险保障服务保额超200亿元。

面向未来，信泰保险将在物产中大集团党委的坚强领导下，认真贯彻落实浙江省委省政府和国家金融监管总局决策部署，秉持“信守万家，泰护一生”的企业使命，践行“一朝结缘，一生守信”的品牌主张，探索打造“保险+康养”双轮驱动的特色商业模式，持续提升服务民生保障和实体经济质效，致力于成为值得信赖的一流保险综合服务提供商。

● 材料中所涉数据，统计时间截至2024年12月31日



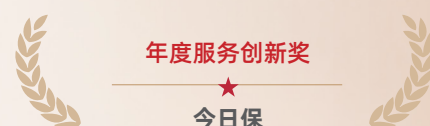


■ 荣誉认可

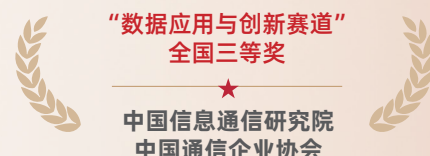
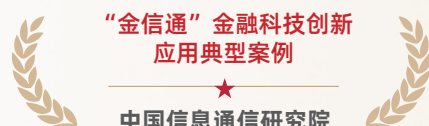
品牌赋能 高质稳健



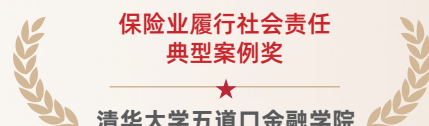
以客为尊 品质服务



科技创新 提质增效



慈善公益 反哺社会



致力于成为值得信赖的一流保险综合服务提供商



01

党建引领

党建业务“双融共促”



信泰保险党委成立于2008年12月，下设22个党支部，截至2024年底，在册党员300名。信泰保险党组织关系成建制划转到物产中大集团党委序列以来，公司党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于金融工作的重要指示批示精神、中央金融工作会议精神、浙江省委金融工作会议精神以及物产中大集团党委各项决策部署，坚持和加强党的全面领导，构建党建与业务工作“双融共促”新格局，以高质量党建引领保障企业高质量发展。

- 聚焦把关定向，强化党的全面领导 07
- 聚焦思想引领，强化党的创新理论武装 07
- 聚焦固本强基，强化党建工作质效 08
- 聚焦正风肃纪，强化全面从严治党 08

下设党支部
22个

在册党员
300名

• 数据截至 2024 年末

聚焦把关定向，强化党的全面领导

坚定不移抓好党的政治建设

深入学习习近平总书记对金融领域和保险业高质量发展等重要指示批示精神，建立“第一议题”、“重大决策前专题学习”制度，全年共开展“第一议题”学习31次。落实“循迹溯源学思想促践行”长效机制，组织党员干部赴下姜村开展学习活动，确保将上级和公司党委的部署要求落地执行。

加强党对企业的全面领导

充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”作用，完善“双向进入、交叉任职”领导体制，规范各治理主体行权履职，进一步厘清“三会”决策程序与权责边界，建立完善党委会、办公会等分级授权、各司其职的治理体系，有力保障和促进了改革发展稳定各项任务的完成。

强化党建与经营发展双融共促

严格落实党委前置研究讨论企业重大经营管理事项要求，更新修订三重一大、党委前置研究讨论事项清单等制度，有力保障科学民主决策。全面落实“党建入章”工作要求，下属独立法人企业落实“党建入章”工作要求全覆盖，不断推动党的领导与公司治理有机融合。

聚焦思想引领，强化党的创新理论武装

领导干部发挥“头雁效应”

公司党委建立党委理论学习中心组学习制度，开展集中学习研讨8次，班子成员结合工作中心发言11次；举办“学思想 促践行”领导干部培训班，188名领导干部参训。公司领导班子成员赴联系基层单位、部门开展二十届三中全会精神专题宣讲9次，打通全会精神学习贯彻“最后一公里”。

严格落实意识形态工作责任制

牢牢守住意识形态阵地，把意识形态工作责任制落实情况纳入党建工作责任制，加强宣传平台管理，常态化开展舆情监测和不稳定因素排查化解工作，及时了解掌握员工思想动态，做好思想引领，增强员工的归属感和获得感。

切实发挥党组织政治功能

公司党委发放理论学习书籍1000余册，党支部书记讲授专题党课70余次，举办党的二十届三中全会精神培训班和基层党务干部培训班，组织党员干部职工赴中国共产党历史展览馆等红色教育基地实地学习，接受党性教育和精神洗礼。

聚焦固本强基，强化党建工作质效

压实从严治党主体责任

建立党支部“堡垒指数”与党员“先锋指数”考核办法，将党建工作考核纳入组织绩效和领导干部综合考评体系。公司党委与领导班子成员、各党支部书记签订党建与党风廉政建设责任书，把党建工作与生产经营管理工作同部署、同落实、同考核。

常态化开展党建工作检查督导

下发党支部工作标准化手册、党建工作提示单，对支部标准化工作开展检查督导，实现“检查、整改、提升”闭环管理，提高基础党务工作质量，同时加强数字党建系统管理，将系统填报情况纳入基层党支部党建工作考核，做到按时填报、应填尽填。

强化党员日常教育监督管理

从“四个是否”着手，不断规范党员发展工作，全面梳理排查党员组织关系，推动党员组织关系应转尽转。以支部书记谈心谈话为载体，加强党员日常教育监督管理，严明党员参加组织生活纪律要求，不断增加党员组织观念与纪律观念。

聚焦正风肃纪，强化全面从严治党

高标准落实 党纪学习教育工作

第一时间组织召开专题会议对党纪学习教育进行研究部署，制定下发实施方案。围绕习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述等内容，组织开展理论中心组学习1次、“第一议题”学习4次。举办党纪学习教育专题培训班，各级党组织开展集中学习50余次。

持续强化 执纪监督

加强对各单位“一把手”和班子监督，按照中央八项规定及其实施细则精神，修订公司规章制度，切实发挥制度管党治党优势。

驰而不息 纠治“四风”

将党纪学习教育与纠治“四风”树新风紧密结合，把党风廉政建设与业务工作同步研究、布置、落实、检查，把党风廉政建设要求融入经营发展全过程。

02

服务大局

谋划“五篇大文章”



养老金融



普惠金融



数字金融



科技金融



绿色金融

• 养老金融，拓居家养老新模式	11
• 普惠金融，以点带面积极破局	12
• 数字金融，加快赋能业务发展	13
• 科技金融，搭建智能运营系统	13
• 绿色金融，低碳运营降低能耗	15

中央金融工作会议指出，要做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章。“五篇大文章”为金融支持实体经济高质量发展提供了根本遵循。信泰保险坚持以人民为中心的发展理念，积极贯彻中央金融工作会议精神，将服务实体经济视为己任，在以“五篇大文章”为抓手，推进高质量服务实体经济的同时，抢抓市场及政策机遇，提升产品研发能力，着力强化服务质效，全方位融入经济社会发展大局，为实体经济高质量发展添砖加瓦。

养老金融，拓居家养老新模式

公司通过“保险资金、金融资本、产业资产、社会资源”四项基本要素激活贯通，“保险产品、养老服务、宣传教育、产业投资、智能科技、数据平台、风险减量、对外开放”八大领域集成联动，打造“四梁八柱”具有浙江特色的综合养老金融生态。围绕老年人健康管理、长期护理、意外保障、养老储蓄需求和财富传承五大类需求，研发了“康、护、泰、享、寿”五类共15款“长者”系列专属产品，以老年人专属产品为抓手推进养老金融工作落地落实。协同股东物产中大集团养老服务优势，推动“保险+养老”“保险+社区”实践，公司以杭州双菱社区和田园社区为试点，为首批老年家庭安装智能适老设备、联动开展志愿慰老助老帮扶、金融公益教育等活动，以小切口探索居家养老服务社区共建模式。



公司研发“长者”系列专属产品

15款

参与浙江监管局养老金融课题研究

案例

为支持国家和浙江省养老保障体系建设，公司协助浙江金融监管局开展多层次养老保障体系研究，着力开发适老型养老金融产品，全面支持浙江共同富裕示范区建设。

制定养老金融整体实施方案

案例

公司依托浙江省共同富裕示范区建设优势，创新设计具有地方特色的养老金融模式。通过整合“保险资金、金融资本、产业资产、社会资源”四大要素，统筹推进“保险产品、养老服务、宣传教育、产业投资、智能科技、数据平台、资源整合、风险管控”八大领域建设，系统构建“四梁八柱”综合养老金融生态体系。

丰富养老金融保险产品供给

案例

公司创新研发特色保险产品体系。针对老年群体健康管理、长期护理、意外保障、养老储蓄、财富传承等核心需求，设计开发“长者”系列专属产品，涵盖“康、护、泰、享、寿”五大类别，有效衔接补充基本社会保障和普惠保险业务。

“保险+社区”居家养老服务共建

案例

公司积极推进“保险+社区”居家养老服务共建项目，着力延伸养老服务触角。公司党委高位统筹，成立总、分公司专项工作小组，形成上下联动、协同推进的工作机制。将该项目纳入重点工程和党建品牌建设，联合社区探索居家养老服务新模式。

普惠金融，以点带面积极破局

根据浙江省政府印发的《浙江省构建多层次长期护理保障体系实施方案》，助力浙江省形成以政策性长期护理保险为主体、惠民型商业护理保险为补充、商业护理保险为提升、社会救助等有序衔接的长期护理保障体系。公司系统推进全国首个省域范围，以给付服务为主要赔付方式的惠民型商业护理险产品，力争成为全国惠民型商业护理险示范标杆。

在产品服务方面，公司以“非专属产品普惠化、专属产品聚焦化”为总体设计思想，一是在确保可持续经营的基础上，公司致力于让非普惠金融专属产品更加贴合老年人群等重点群体的需求，拓展产品投保范围，确保人民群众“买得到”保险；二是重点关注特定群体风险保障需求。公司针对老人、妇女、儿童等特殊群体已经开发一系列专属产品，包括老年防癌、老年医疗、少儿教育金等，并结合监管政策、市场情况等对上述产品进行迭代更新；三是积极拓展创新型普惠专属产品，在惠民型医疗险、护理险、个人养老金等产品领域，我公司持续开展研究工作，并制定了详细的开发计划，积极推进创新产品的研发及上市。

2024年，公司新增承保人次共计23万，其中，面向老年人群承保近7万人次；面向妇女人群，在健康保险、意外保险业务领域承保近2万人次；面向学生儿童，在人寿保险、健康保险、意外保险业务领域承保近1.5万人次。2024年，公司原保险保费收入530亿，其中，老年人群体原保险保费收入102亿；面向妇女人群，在健康保险、意外保险业务领域原保险保费收入21亿；面向学生儿童，在人寿保险、健康保险、意外保险业务领域原保险保费收入10亿。



面向老年人群

承保近7万人次

面向妇女人群

承保近2万人次

面向学生儿童

承保近1.5万人次

普惠保险业务新突破

案例

公司积极推进惠民型商业护理险产品研发工作。重点探索研发全国首个省域范围的惠民型商业护理险，着力实现两大创新突破：一是给付方式从货币给付向服务给付转型；二是营销模式从传统方式向“保险+社区”模式升级。通过整合养老产业投资资源，加快构建护理服务能力，完善养老护理保障服务体系，力争打造全国惠民型商业护理险示范标杆，切实提升公司护理服务能力，实现护理保险领域的创新发展。

数字金融，加快赋能业务发展

信泰保险持续开展数字化转型实践，搭建起涵盖运营活动管理、智能客服、审计信息等多个数字化应用系统，空中柜面视频服务系统市场领先，初步实现了客户服务、业务流程、经营管理等数字化。公司积极推广数字人民币应用，**公司成为国内首家实现全业务场景支持数字人民币支付的保险公司。**

“空中柜面”系统，提供更便捷、个性化的保险服务

空中柜面是一种非接触式在线服务模式，它将实体柜面服务迁移至网络之上，使客户能够通过远程视频连线轻松办理业务，作为实体柜面线上端的延续，支持办理客户保全类业务申请。

客户可以在“空中柜面”平台上轻松办理投保人基本资料变更、被保险人基本资料变更、续期交费信息变更、通讯地址电话变更、生存金给付等保险业务，无需到线下柜台。这一创新举措有效突破了物理网点的地理位置限制，若港澳台、国外的客户因地域限制无法亲临柜面办理业务，也能通过空中柜面享受高效的保险服务。截至2024年12月底，共提供494人次视频服务。



提供视频服务

494 人次

案例

科技金融，搭建智能运营系统

公司积极投身科技创新，搭建运营能力数据管理平台，实现精细化运营；推出数据服务机器人，定制数据推送，为渠道和机构“送数上门”；面对钉钉数据安全挑战，以专属硬件实现本地化存储，多管齐下降本增效，推动组织协同实现质的跃迁。



运营能力数据管理平台，助力运营管理精细化

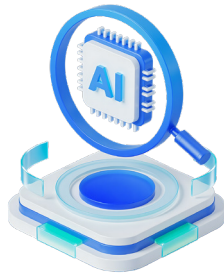
为支持公司运营管理业务需求，搭建完成运营能力数据管理平台。平台针对运营18个KPI指标（双录首检通过率、疑难案件25日结案率、件均公估基础调查费用同比降低率等），面向机构管理场景，以数据驱动精细化管理水平提升为目标，变粗放式、经验化管理模式为数据化、流程化的精细管理。平台集成总分公司两个视角下管理看板，根据访问人员角色分类实现权限控制，细化预警信息处理，将以往的考核指标的“事后看结果”，变为“事中监测过程”，对异常情况在结果产生前及时干预，做到早发现、早预警、早处置。

案例



为业务伙伴和运营人员提供核保服务支持

3900 余位



双录AI智能质检

为进一步提高承保时效，降低双录质检成本，公司引入具有行业头部险企服务经验的金融壹账通旗下双录AI智能质检平台。截至目前，双录AI质检平台一次性质检通过率已达50%，且AI质检一次性通过件可实现10分钟左右下达质检结论，相较于传统人工质检平均约90分钟的时效有较大的提升。

案例

数据服务机器人，为渠道/机构“送数上门”

数据服务机器人应用聚焦日报、快报、贺报三个高频刚需场景，为个险、续收、银保等渠道定制数据推送服务。服务对象已从总部拓展到分公司层面，聚焦渠道业绩实时追踪和团队考核精细化管理需求，为各家分公司开发各自的业绩追踪报表和人力追踪报表。一日多次更新数据并以电子海报、表格形式推送到对应机构负责人，实现“送数上门”、自动追踪。2024年，累计开发维护各类数字化报表1090张，数据机器人服务对象覆盖全公司743名业务管理人员，每月平均推送报表69053次，节省手工报表制作人力32.7人/月。



节省手工报表制作人力

32.7 人/月



案例

钉钉本地化存储

公司自2019年引入钉钉，随着应用的深入，数据、信息、文件的连接传递也日益增多，同时行业监管不断提高信息安全要求，对钉钉的数据安全能力提出了新挑战。原来，钉钉用户上传的文件只能存储180天，且未能实现数据私有化和本地化，无法集中存储，数据资产安全性有待提高。为此，公司升级了钉钉的数据防泄漏、用户行为管控、合规协议等安全合规管理能力，并设计文件本地化存储方案，采购专属存储硬件，以实现文件的本地化存储，沉淀和保护公司数据资产。

案例

绿色金融，低碳运营降低能耗

在积极响应国家“双碳”战略的征程中，公司以实际行动诠释绿色发展担当。通过构建全方位、多层次的绿色金融管理机制，从顶层设计出发，优化资源配置，引导资金向绿色产业倾斜，为绿色项目提供强有力的金融支撑。在内部运营层面，对业务流程进行全面梳理与优化，引入先进的节能减排技术与设备，实现经营流程的低碳转型，降低运营能耗，以点滴行动汇聚成践行绿色发展理念的强大合力，为国家“双碳”目标的早日达成添砖加瓦。

绿色金融体系

公司严格遵循《银行业保险业绿色金融指引》《关于构建绿色金融体系的指导意见》等监管政策要求，从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，助推经济社会发展全面绿色转型。

绿色金融管理机制

公司制定《信泰人寿保险股份有限公司绿色金融管理制度》《信泰人寿保险股份有限公司绿色投资业务管理实施细则》，明确绿色金融工作组织管理架构，以及投融资管理、内控管理和信息披露等工作流程，为进一步推进实施绿色金融具体工作提供了有力的制度和组织保障。

绿色运营体系

公司积极响应国家碳达峰、碳中和目标，将绿色发展理念融入经营管理，围绕绿色服务、绿色办公、绿色采购、绿色数据中心建设等多点发力，致力于营造低碳环保的运营环境，切实履行环境管理责任。

绿色服务

承保方面，通过持续推广电子保单，2024年，公司长期险电子保单率达27.59%，一年期险种电子保单率达92.43%。不断拓宽在线投保范围，实现在线投保范围100%覆盖，2024年，全渠道线上投保率达79.31%。2024年度承保环节共产生各类函件52355件，其中实现线上电子回销函件38252件，电子化函件使用率达到73%，累计节约纸张约4万张。理赔方面，目前已开通线上理赔申请渠道，2024年线上理赔申请案件占比约59%，减少纸质资料提交、降低资源消耗；此外，2024年还全新投入了团险自助理赔系统，支持团险客户线上自助理赔申请，实现个险团险客户线上理赔全覆盖，进一步提升理赔效率，团险线上理赔申请案件占比约为78%。

承保方面

在线投保范围

100% 覆盖

累计节约纸张约

40000 张

理赔方面

线上理赔申请案件

占比约 59%

团险线上理赔申请案件

占比约 78%

绿色办公

2024年，信泰保险积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略目标，秉承高效、低碳、集约的发展理念，逐步将绿色发展理念融入公司经营管理流程，不断开创低碳发展的新局面。

部署运行一体式开发运维平台

2023年底，公司成功部署了一体式开发运维平台，标志着数字化转型更进一步，该平台经过2024年的持续优化和运行，展现了高效率和低成本的明显成效，通过整合全流程工具链实现了资源的统一管控，利用自动化部署和智能调度技术，显著降低了人力成本，大幅提升了工作效率。该平台的成功构建和运行，不仅促进了高效协作和成本优化，还实现了绿色运维，形成了集高效协作、成本优化与环保于一体的数字化管理体系。

上线无纸化会议系统

2024年3月，公司启动了无纸化会议系统的项目实施。该系统支持会议材料的统一更新和通过平板预览，提供参会人员信息展示、会议议程上传与管理、批量管理和下发会议材料等功能。自上线以来，该系统已成功支撑并保障了公司内部重要会议30余次，显著降低了内部会议的运营成本，极大提升了会议筹备效率和参会体验。

有效节约视频设备资源投入

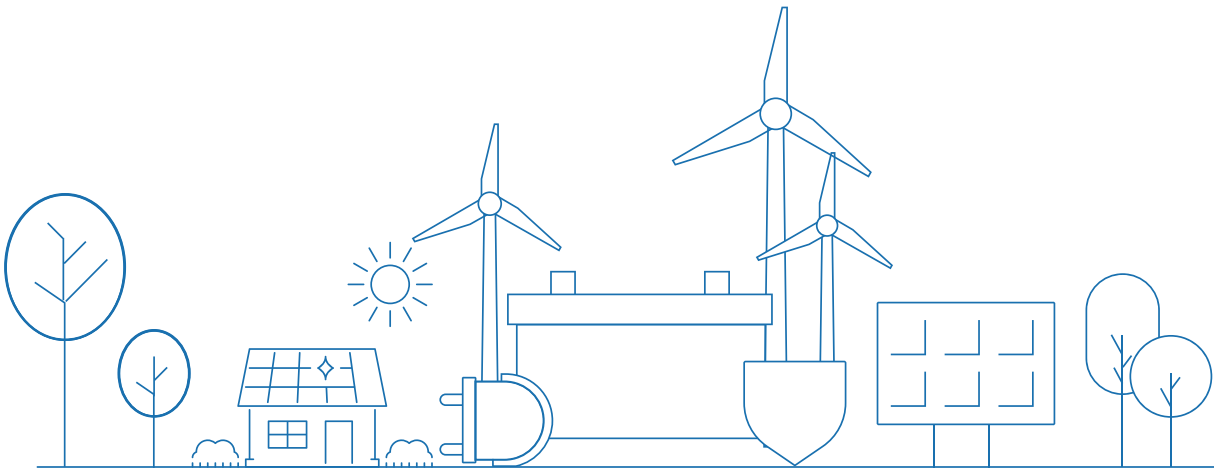
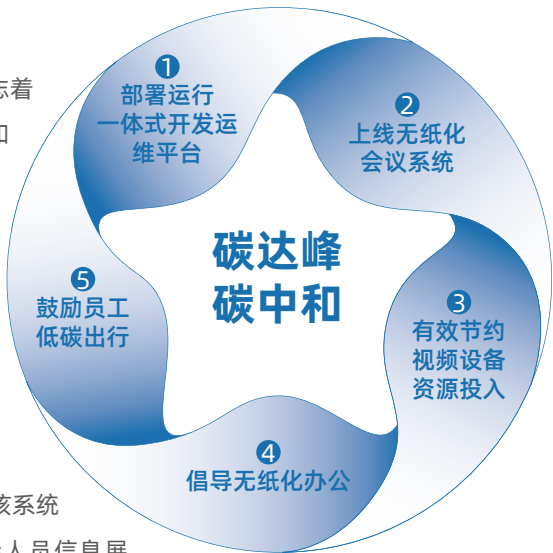
依托“信泰专属钉钉”企业级智能管理平台，实现思科、华为、钉钉、腾讯“四网连通”，显著提升会议室利用效率。

倡导无纸化办公

鼓励员工使用电子文件和线上通讯方式，提倡双面打印和废纸回收利用；合理利用办公设备，及时关闭不必要的电灯和电器，采用节能高效的办公设备，降低资源能源消耗。

鼓励员工低碳出行

公司为员工提供通勤班车，鼓励员工采用公共交通等绿色出行方式。



绿色采购

公司制定了绿色供应链战略，持续提升企业竞争力。在供应商的入库标准及采购规则方面，信泰保险严格规范供应商准入机制。

- 1

要求供应商必须具有法人资格或者具有独立承担民事责任的能力
- 2

要求供应商务必遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉
- 3

要求供应商具备近三年来大型企业合作记录，并在经营活动中没有重大违法记录
- 4

要求供应商有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

同时，信泰保险按照不同的采购品类对供应商设定了差异化的准入机制，以确保供应商管理的合规性与可持续性。在践行绿色采购理念方面，公司积极倡导绿色采购，响应国家碳达峰、碳中和的双碳目标，践行绿色经营理念，在保证商品风险可控和可用性优先的前提下，优先采购节能环保商品，如采购具有FSC（环保认证）木材的办公家具、电子保单（减少纸张使用）、视频会议系统（减少差旅碳排放）等。此外，号召员工按需合理评估各类办公用品采购数量，避免铺张浪费或闲置过期。在供应商合规及采购流程合规培训方面，公司定期组织下辖单位采

购团队参与合规培训，覆盖采购流程规范化、反商业贿赂、数据安全、低碳采购等内容。2024年，符合采购标准的入库供应商共计69家。



绿色数据中心释放云计算绿色效能

2024年，公司在云平台上成功部署了蚂蚁保、空中柜面及FineBI三大系统。通过云计算提供的资源共享和资源优化等技术手段，有效降低数据中心的能耗，减少碳排放。云计算采用虚拟化技术通过将物理硬件（如服务器、存储设备）抽象成多个可独立运行的虚拟环境，使得单一硬件能够承载更多业务负载，显著提高了资源利用率，年度累计精简23台物理服务器资源，体现了公司在环境保护方面的责任担当。通过以上措施，公司在提升信息化管理水平的同时，大幅降低了运营成本，提高了工作效率，并在绿色环保方面取得了显著成效。



03

科学运营

推动治理改革重塑

信泰保险不断完善公司治理，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性；将防控风险作为首要任务，更好统筹发展和安全的关系，筑牢安全底线；强化合规经营，树立诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的金融文化。

- 重塑公司治理体系框架 21
- 持续夯实风险管理体系 23
- 全面恪守合规管理底线 25

重塑公司治理体系框架

信泰保险严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》等法律法规和监管部门的监管要求，立足公司实际，建立权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间分工明确、相互协调、相互制衡的运行机制，持续提高公司治理的科学性、稳健性和有效性，为公司高质量发展营造良好的治理环境。

► 转型国有控股

2024年1月，物产中大集团股份有限公司牵头战略入股信泰保险，公司注册资本由50亿元增至102.04亿元。公司新增4家国有股东，分别为物产中大集团股份有限公司、杭州城投资本集团有限公司、杭州萧山环境集团有限公司、杭州萧山钱江世纪城股权投资有限责任公司，其中，物产中大集团股份有限公司持股占比33%，为信泰保险第一大股东。公司转型成为国有控股的全国性人身险公司，形成多层次的国有资本支撑体系。

第一大股东物产中大集团股份有限公司是浙江省属特大型国有控股上市公司，拥有成员单位超500家，员工逾2万人，办有1所企业大学，业务范围覆盖全球90多个国家和地区，自2011年起连续14年入围世界500强（2024年列150位）。集团锚定打造“大而强，富而美”受人尊敬的优秀上市公司的愿景目标，持续深化“一体两翼”发展战略，金融翼已形成融资租赁、期货、财务公司、典当、平台交易、寿险、保理、资产管理等综合金融服务平台架构。



新增 **4家** 国有股东



物产中大集团股份有限公司

杭州城投资本集团有限公司

杭州萧山环境集团有限公司

杭州萧山钱江世纪城股权投资有限责任公司



第一大股东物产中大集团股份有限公司为
浙江省属特大型国有控股上市公司，拥有成员单位超 **500家**

员工逾**2**万人，办有**1**所企业大学

业务范围覆盖全球**90**多个国家和地区

2011年起连续**14**年入围

世界**500**强（2024年列150位）

► 提升治理水平

公司董事会、监事会严格按照《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律、法规和规范性文件规定，以及《公司章程》要求，恪尽职守、依法合规履行职责，积极维护公司、股东、员工及利益相关方的合法权益。



董事会

公司董事会按照《中华人民共和国公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规和规范性文件规定，以及《公司章程》要求，聚焦法人治理重塑和稳定经营等重点工作，健全法人治理制度体系，不断夯实全面风险管理，持续强化内部控制，切实发挥“定战略、作决策、防风险”作用，为公司高质量发展提供良好治理保障。



监事会

认真履行监督职责，着力提升监督质效，促进公司治理的科学性、稳健性和有效性，为公司健康可持续发展提供监督保障。

2024年，公司召开：



股东大会 **4**次，审议事项 **20**项，听取事项 **7**项。



董事会会议 **17**次，审议事项 **91**项，听取事项 **12**项。



董事会各专委会会议 **24**次，审议事项 **73**项，听取事项 **2**项。



监事会会议 **8**次，审议事项 **38**项，听取事项 **4**项。

► 推动治理改革重塑

重塑公司治理体系，公司建立了党委领导下的股东大会、董事会、监事会、办公会分级授权的治理体系；确立了办公会对公司日常经营管理活动重大事项的决策、实施、督促、检查作用，同时，积极发挥专业委员会参谋助手作用。法人治理综合评级提升至C级。

► 提升信息披露管理水平

公司秉持真实、准确、完整、及时、有效的原则，严格遵守《保险信息披露管理办法》等法律法规和公司信息披露管理制度规定，认真履行信息披露义务，依法合规开展信息披露工作。同时，持续加强公开信息披露工作的统筹协调、督导检视，提升信息披露事务管理水平，确保各方享有公平知情权。

持续夯实风险管理体系

信泰保险建立并持续完善全面风险管理体系，确保公司各类风险能够得到全面识别和有效管控，助力公司高质量发展。公司风险治理组织架构健全，各层级职责明确并能够有效落实，确保风险管理工作高效推进。公司风险管理制度体系日益完善，各项制度和流程的制定符合监管要求和公司实际，为公司各项风险管理工作落地提供明确的制度依据。公司风险偏好体系运行有效，确保公司各项经营运行在风险偏好范围内，平衡风险与回报。公司科技赋能风险管理成效显著，风险管理信息系统功能完善，助力风险管理工作高效运转。



风险管理架构 科学健全

公司建立了由董事会承担最终责任，风险管理与消费者权益保护委员会为董事会决策提供支持，监事会监督，党委会对“三重一大”决策范围内的风险管理事项进行前置研究讨论，办公会及经营层风险管理委员会管理和执行，风险管理部牵头组织，各单位密切配合，各司其职，全体员工共同参与的风险管理组织体系。

在风险管理组织架构基础上，公司按照业务流程进一步细分风险管理工作职责，形成了以各业务单位、职能部门为第一道防线，以董事会风险管理与消费者权益保护委员会及风险管理部门为第二道防线，以董事会审计委员会及审计稽核部门为第三道防线的三道防线机制。



风险管理战略 目标清晰

公司在风险管理中施行风险导向、资源统筹、量化平衡、灵活配置的战略，通过公司股东、董事会、高级管理层及全体员工的共同努力实现以下目标：紧紧围绕公司发展战略、经营及盈利目标，通过持续规范、完善偿付能力风险管理流程，采用行业通行的偿付能力风险管理方法和手段，对风险进行持续监测、识别、评估、管理和报告，以配合支持公司经营管理决策，科学管理面临的各类风险，努力实现在公司风险偏好范围内的公司价值最大化。



风险管理制度 规范全面

公司制定了一系列风险管理制度，明确了风险管理战略、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，每年对偿付能力风险管理制度进行审阅和必要的更新，及时调整和优化风险管理政策、制度和流程。



风险偏好体系 科学有效

公司持续深化全方位、多层次的风险偏好体系建设，强化发挥风险偏好的引领、指导和约束作用。通过风险偏好传导机制设置风险容忍度和风险限额，每季度对风险偏好的运行情况进行监控，使公司承受的风险水平与经营战略、管理能力与监管要求等相匹配，强化以风险偏好为核心的重点领域风险管理，充分发挥风险偏好引领作用，确保公司各项业务在风险偏好范围内获得最大的发展。

5



风险管理系统 功能完备

公司搭建了功能完善的风险管理信息系统，促进风险信息全方位多角度展示，功能涵盖了管理驾驶舱、关键风险指标管理、风险综合评级管理、损失事件管理、操作风险评估、问题与整改等功能，有效提升公司风险管理数据对接、统计分析效率，并持续对系统进行优化升级，推动公司风险计量水平大幅提升。

6



风险管理文化 根植于心

公司通过建立对公司高级管理人员、各职能部门及分支机构负责人的风险管理绩效考核机制，将风险管理情况纳入其整体绩效考核评价，提高对风险管理的重视。公司建立了完整的风险培训及宣导机制，通过全方位的风险管理文化培训和宣导以提升公司全体员工的风险文化氛围和意识。

► 风险管理沟通反馈机制

公司建立并持续健全内部风险报告及沟通机制，各单位向公司提交风险管理相关报告，并向公司管理层提交风险管理相关报告，公司管理层向董事会提交全面风险管理报告。

📄 风险管理报告机制

公司各单位应每年向公司报送风险识别、分析、应对、控制和监督等信息。对于突发的风险事件，及时与其沟通并上报风险分析报告。公司各部门与风险管理部门之间应进行信息和数据分享，保证不同层面风险管理的时效性。

公司建立偿付能力风险管理报告机制。公司组织各大类风险主管部门至少每半年对七大类风险管理情况进行总结和分析，并向经营层风险管理委员会报告，为管理层提供决策支持。

公司至少每半年向董事会报告一次对战略风险的评估和管理情况，每年向董事会和风险管理消费者权益保护委员会报告一次全面风险管理报告。

🔍 风险监测与预警反馈机制

公司组织并协调总分公司各相关部门开展关键风险指标监测工作，至少每季度收集、汇总并分析关键风险指标，并将指标监测统计结果及变化趋势报告首席风险官与公司高级管理人员。

对出现突破阈值的风险指标，公司向所属的风险责任部门发送风险预警通知书，风险责任部门在收到预警通知书后应说明指标落入“红色”区间的理由，并采取风险应对措施进行干预，公司负责追踪与监督应对措施执行情况。

全面恪守合规管理底线

公司坚持依法合规经营，强化内控合规管理建设，厚植合规文化，深化全员合规意识，构筑“不敢违规，不能违规，不想违规”的有效机制。

▶ 从业人员行为管理

从业人员行为管理旨在构建完善的治理机制与制度体系。通过公司党委和纪委的上下联动，加强廉政纪律建设，并优化监测与举报机制。同时，制定全面的行为守则及细则，要求新员工签署多项承诺书与公约，强化职业道德培训。针对不同条线，如投资管理、审计等，制定专门的行为规范与职业操守准则，并严格监督执行。此外，加强过程管理，印发违纪处罚条例，严惩违规行为，将其作为干部选拔的关键指标，引导员工遵纪守法、心存敬畏。



明确从业人员行为管理的治理机制

自上而下推进廉政建设和纪律建设，由公司党委在党内监督中履行主体责任，公司纪委履行监督责任，优化长期监测和不定期排查机制，建立不当行为的举报制度，畅通举报渠道、及时受理线索，对违纪行为加大约束和监督。



规范从业人员行为管理的制度建设

制定普遍遵守的行为守则和针对各条线的行为细则，新入职员工统一签署《合规经营承诺书》《员工信息安全承诺书》《保密协议》及《未涉黑涉恶承诺书》，强化职业道德规范的教育培训，并签署《信泰保险从业人员清廉公约》；在信守《信泰人寿保险股份有限公司投资管理人员行为规范管理办法》的共识之上，投资管理条线从业人员签署《员工行为操守准则》，授权公司采取必要方式和技术手段进行定期或不定期的检查；印发《信泰人寿保险股份有限公司内部审计人员职业道德和行业规范》，对审计条线从业人员的独立性、客观性和专业胜任能力提出高标准、严要求，在关键节点和关键岗位上架起“高压线”，扎紧制度的“笼子”。



加强从业人员行为的过程管理

制订并印发《信泰人寿保险股份有限公司员工违纪处罚条例》，对违反公司各项规章制度和劳动纪律的员工，依条例进行相关处罚，并将其作为干部提拔任免的重要指标。通过紧盯违纪动向、严惩违纪行为，引导广大员工懂法纪、明规矩，知敬畏、存戒惧。

夯实客户风险管理

案例

公司电话中心建立了规范的客服流程风险管理体系，严格落实客户身份核实机制，确保服务环节的安全性与合规性。在服务客户的过程中，坐席人员严格按照流程进行客户身份确认，包括验证身份证号码和保单信息等，确保客户资料准确无误。坐席人员接受定期培训，重点掌握信息安全保护要求和服务操作规范，严防信息泄露和违规操作。另外在空中柜面服务通道，系统采用人脸识别和电子签名验证，确保身份核验的准确性和办理流程的合法合规。所有业务办理全程留痕，通话录音和影像资料实时存档，便于后续溯源和风险防控，切实保障客户隐私和数据安全。



► 构建反洗钱合规文化

2024年，公司根据反洗钱法律法规和相关监管要求，结合公司反洗钱工作实际，积极组织反洗钱知识相关培训，持续强化反洗钱培训教育，通过各部门协作配合，开展多形式、多主题培训测试，不断提高董监高、反洗钱相关岗位人员（含业务部门）及新员工等各层级人员反洗钱履职能力。公司层面主要包括组织开展9场反洗钱专题培训，参与2场外部反洗钱专题培训，面向业务条线和新员工等人员开放线上反洗钱专题课程，以会代训形式组织反洗钱工作领导小组和执行小组工作会议3次，以及反洗钱相关责任部门（含业务部门）自主开展的反洗钱培训。培训涵盖新法学习、政策解读、形势分析、客户尽职调查、风险评估、可疑交易监测分析、高风险客户管理、监管走访等学习内容，及时传递监管政策要求，不断提高全员反洗钱理论水平和关键岗位人员履职能力。

截至2024年底，公司全辖累计组织——



参与内外部
反洗钱培训及会议 **1176** 场次



全辖累计受训 **32670** 人次



此外，公司反洗钱内控制度的结构以《反洗钱内部控制制度》为总纲，同时分别就法律法规和监管要求涉及的各方面义务通过细分管理办法明确工作流程、部门职责、管控措施等具体工作要求。公司反洗钱内控制度体系涵盖客户身份识别、持续识别及重新识别、客户风险等级划分和分类管理、大额交易和可疑交易报告、客户身份资料和交易记录保存、反恐怖融资、涉恐资产冻结、洗钱和恐怖融资风险自评估、产品或服务洗钱内部风险评估、反洗钱组织机构及人员管理、分支机构反洗钱工作管理、反洗钱信息安全和保密、内部审计、宣传培训、绩效考核、责任追究、反洗钱系统操作及监测标准建设、反洗钱重大案件应急处置以及协助反洗钱检查调查等内容，形成反洗钱内控制度基本框架，与公司业务实际基本适应。各部门条线结合业务发展，将反洗钱相关内控要求融于业务流程，建立健全反洗钱制度。

公司《反洗钱内部控制制度》明确洗钱/恐怖融资风险控制目标和政策，健全反洗钱和反恐怖融资工作机制，明确反洗钱组织架构、核心义务、洗钱风险评估、信息系统和数据、信息保密和信息共享、培训宣传、审批报告、审计监督、绩效考核等内控要求，控制目标明确，具备可操作性。

总体来说，公司积极构建反洗钱合规文化，营造主动管理、合规经营的良好文化氛围。各级机构持续开展各类反洗钱宣传和培训，提高洗钱/恐怖融资风险管理和控制意识，提升各层级员工的反洗钱知识和技能，并能结合公司产品/业务特点，不断强化高风险业务风控重要性，提高反洗钱工作实效。

► 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，重视知识产权保护管理工作，在保护自身知识产权的同时，避免侵犯他人知识产权成果，专注提高自主创新和关键技术研发能力，确保重要信息系统、关键功能自主可控，不断完善知识产权保护管理政策和激励举措，鼓励员工技术创新。

► 依法合规经营

信泰保险秉持对合规文化的高度重视与执着追求，明确要求公司各级人员遵纪守法、廉洁从业，恪守最大诚信原则，不参与违法违规活动。

2024年，公司组织开展“防范非法集资”“反欺诈”等主题宣传教育活动，活动期间网络宣传点击量达24000余次，发放宣传品20000余份，员工教育500余场，触达消费者30000余人次，进一步提升公司员工及社会公众防非反诈风险意识，切实保障公司利益及保险消费者合法权益。同时，公司不断强化合规宣导培训，组织分支机构围绕法律法规、监管政策、公司规定等落实日常合规宣教，编发《监管处罚分析报告》《监管政策汇编》《合规专题长图》等各类宣导刊物90余份，在公司职场内充分营造“不敢违规、不能违规、不想违规”的合规文化氛围。



网络宣传点击量达
24000 余次



发放宣传品
20000 余份



员工教育
500 余场



触达消费者
30000 余人次



编发各类宣导刊物
90 余份

同时，针对重点领域、重点风险，公司持续强化风险防控，组织实施常态化风险排查等专项工作，推动分支机构落实自查检查、风险监测，有效化解合规风险隐患。

04

匠心服务

全面提升客户体验

• 健全全生命周期保险服务	31
• 深挖创新力提升服务质效	31
• 打造专业温情的品质服务	32
• 深耕保险权益保护新路径	36
• 筑牢客户信息“安全盾”	40

信泰保险从细微处着手，公司不断提升客户体验，优化服务质量，为客户全力打造兼具温度、效率与品质的保险保障服务，用行动诠释责任，以专业赢得信赖。

聚焦人民群众的需求，信泰保险始终将“以人民为中心”的发展思想融入于战略规划、产品经营、服务提升等核心工作中，持续完善产品体系，发挥保险在社会治理中的“经济减震器”和“社会稳定器”功能，以优秀的产品和服务，更好地守护人民群众的美好生活。

健全全生命周期保险服务

2024年，信泰保险不断夯实以养老年金保险、终身寿险、重大疾病保险三条主要产品线为支柱，覆盖养老金融、普惠金融、商保年金等重点业务领域，并以医疗保险、意外伤害保险、特定疾病保险等产品为补充的产品体系，通过产品体系的有效运行，在居民养老保障、看病就医保障、财富管理、意外风险防范等方面满足不同客户群体差异化的保险保障需求，真正做到为客户提供全生命周期的保险保障服务。

 2024年，公司全年在售产品 **87** 款，保障型产品 **46** 款，占比 **53%**

 新上市产品共计 **32** 款

此外，公司通过自主建模、采购国际先进精算模型等方式科学化开展产品开发与精算评估工作，在产品定价、经验分析、利润测试、准备金评估等多板块有效提升运算效能，并在实践中不断优化与调整精算模型，广泛积累各类保险业务承保经验。公司持续关注可能对居民健康福祉、生存状态等产生重大影响的风险事件，充分考量与评估巨灾风险，科学、规范落实偿付能力风险管理工作。

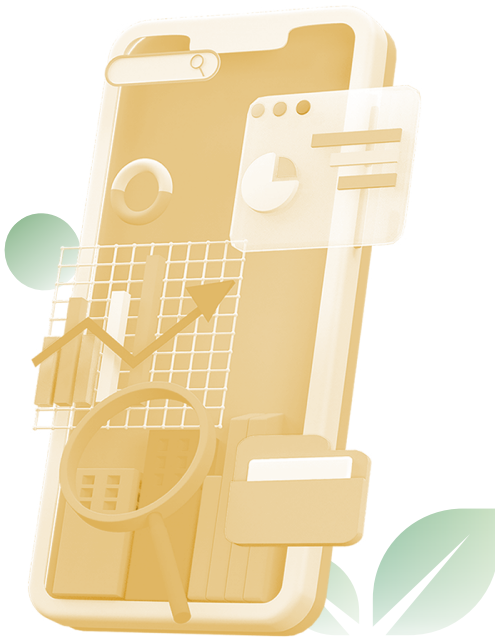
深挖创新力提升服务质效

公司持续拓展数字化转型，以科技赋能保险全流程服务，数字化应用水平逐渐从“对标行业一流”迈向“行业一流实践”，为高质量发展注入创新动能。

► 优化智能服务平台

2024年，公司针对掌上信泰涉及出单系统（含App、计划书、保单中心）累计上线130余项系统新增及优化功能，焕新投保服务核心流程，全面提升客户操作体验。

 累计上线系统新增及优化功能 **130** 余项



“空中柜面”系统，提供更便捷、个性化的保险服务

案例

空中柜面是一种非接触式在线服务模式，它将实体柜面服务迁移至网络之上，使客户能够通过远程视频连线轻松办理业务，作为实体柜面线上端的延续，支持办理客户保全类业务申请。

客户可以在“空中柜面”平台上轻松办理投保人基本资料变更、被保险人基本资料变更、续期交费信息变更、通讯地址电话变更、生存金给付等保险业务，无需到线下柜台。这一创新举措有效突破了物理网点的地理位置限制，若港澳台、国外的客户因地域限制无法亲临柜面办理业务，也能通过空中柜面享受高效的保险服务。截至2024年12月底，共提供494人次视频服务。



提供视频服务

494 人次

● 截至 2024 年12月底

官微上线“健康训练营”服务

案例

“健康训练营”服务为客户提供10个训练营主题，分别为科学控糖、血脂管理、尿酸管理、体重管理、甲状腺管理、肠胃管理、女性管理、男性管理、儿童生长发育、国医养生。客户可以以科学的方式和娱乐化的形式进行安全有效的锻炼，改善身体机能，打开健康生活新方式。该项服务满足了公司客户更全面的健康管理需求，进一步丰富公司增值服务体系，填补公司“慢病管理”类服务空白，提升客户服务体验。截至2024年12月底，共为3682名客户提供服务。



为 **3682** 名
客户提供服务

● 截至 2024 年12月底

打造专业温情的品质服务

公司坚持“以客户为中心”的服务理念，优化业务流程及系统功能，提供有温度、有效率、有品质的客户服务。



2024年，共完成 **112** 项 投保业务流程完善及系统功能优化，实现投保功能持续优化，

投保页面精简 **12.5%**



线上投保范围不断拓宽，在线投保 **100%** 覆盖；预投保功能持续完善，投保成功率提至 **99.71%**

根据《保险销售行为管理办法》新规完善投保流程，强化投保信息告知及适当性评估，进一步保障消费者合法权益。

► 优化理赔服务

公司认真践行金融工作的政治性和人民性，秉持赤诚之心，以有温度、有深度的服务，守护千家万户。在信泰保险，每一张保单皆承载着对客户掷地有声的庄重承诺。公司始终聚焦理赔服务优化，不断升级服务流程、提升赔付效率，力求以专业、高效、暖心的理赔体验，让客户切实感受到保障的力量，在风雨中为客户撑起坚实可靠的保护伞。

 2024年，公司全年理赔件数**1.7万件**，其中——

重疾类	寿险类	伤残类	医疗类
4612件次	3913件次	170件次	12381件次

 全年理赔金额**14.86亿元**，同比增长**16.8%**，其中——

重疾类赔付	寿险类赔付	伤残类赔付	医疗类赔付
10.07亿元	4.43亿元	0.07亿元	0.29亿元

 小额案件平均索赔支付周期**0.26天**



总计赔付
56 万元

线路老化导致男孩烧伤获赔56万

案例

被保险人尹某，2022年10月投保《信泰如意倍护无忧重大疾病保险》及多款附加险，重疾险保额20万元；2023年9月加保《信泰如意人生无忧（荣享版）重大疾病保险》，保额10万元。2024年8月18日，尹某在爷爷家因电线老化引发火灾，全身多处特重度烧伤，经邻居救助送医治疗52天，多次手术，目前处于康复期。

信泰保险快速响应，审核认定符合“严重III度烧伤”重疾标准，按两份重疾险合同分别赔付36万元和10万元，并豁免续期保费。同时，根据附加医疗险和意外险条款，给付住院费用补偿及意外伤残保险金共计10万元。总计赔付56万元，为尹某的治疗及康复提供了经济保障。此次理赔展现了信泰保险高效、专业的服务品质。

为意外受伤儿子寻医的底气

案例

被保险人瑞瑞，2021年6月因车祸致多处严重外伤，包括硬脑膜下血肿及颅骨骨折。其父曾为其投保《如意人生守护（典藏版）重大疾病保险》及《附加安享无忧意外伤害保险》。

治疗期间，瑞瑞接受了多次手术，历经三年康复，目前双耳失聪、视力下降，构成四级伤残。信泰保险依据合同条款，先后赔付轻症保险金25万元（豁免保费11.42万元）、意外伤害保险金14万元及重疾保险金50万元，合计89万元，为治疗及后续康复提供了经济支持。

此次理赔展现了保险在意外风险保障中的重要作用，及时缓解了家庭经济压力，确保瑞瑞获得持续治疗。瑞瑞父母表示，保险赔付增强了他们应对孩子长期康复的信心，并计划将理赔款用于孩子未来保障规划。



总计赔付
89 万元



总计赔付
15.1 万元

双胞胎意外烫伤后，她要给孩子人世间最无私的爱

案例

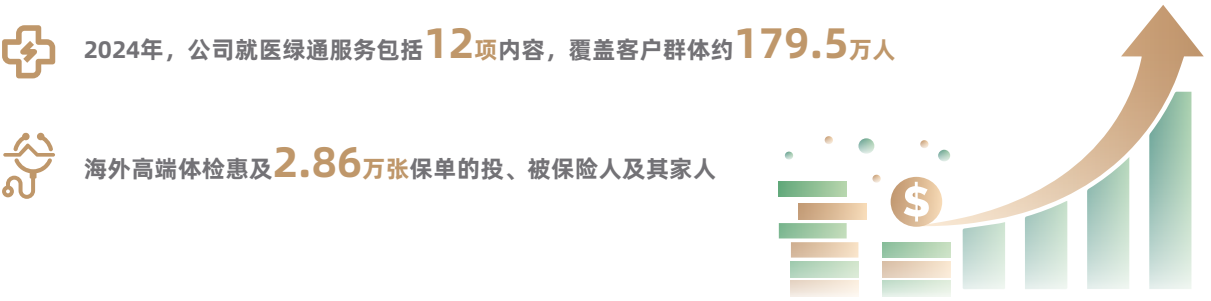
客户苏靓的双胞胎幼童因碰倒热水壶导致肢体烫伤，大宝达三度烫伤，需长期治疗。此前，苏靓为孩子投保了信泰康宁无忧重大疾病保险及附加医疗险。事故发生后，因无医保且伤情较重，信泰保险迅速启动理赔，先行赔付2.1万元急救费用，随后根据伤残鉴定结果，累计赔付意外残疾保险金7万元、轻症保险金6万元及医疗保险金2万元，共计15.1万元。

理赔过程中，保险公司主动协助与医院沟通确认伤情，加速赔付流程。目前，双胞胎已完成基础治疗，但后续仍需植皮手术及康复治疗，预估费用较高。苏靓表示，保险赔付有效缓解了经济压力，虽因未投保百万医疗险需自筹部分费用，但对保险公司服务表示认可。未来计划继续工作攒钱，为孩子进一步治疗提供更好保障。



► 增值服务

公司在提供全面保险保障的同时，始终以客户需求为核心，持续升级客户服务体系，推出多项高品质增值服务，致力于为客户创造更多价值。结合客户及渠道的实际需求，2024年，公司在深耕保险保障的基础上，持续推进公司客户经营和服务体系建设，通过优化绿通医疗服务流程提升客户体验，持续为更广大的客户群体提供契合需求、优质高效的增值服务。



覆盖客户数量高达到近

261万人

新增健康管理训练营服务

案例

新增的健康管理训练营服务填补了公司健康管理类型中的“慢病管理”服务空缺。服务运用互联网技术赋能主动健康管理，开设的线上健康管理训练课程，涵盖了科学控糖、血脂管理、尿酸管理、体重管理、甲状腺管理、肠胃管理、女性管理、男性管理、儿童生长发育、国医养生等10个主题，满足不同人群的健康需求，每个主题训练可为用户提供全方位的28天综合健康管理服务，健康管理训练营服务覆盖客户数量高达到近261万人。

► 第十届客户服务节

2024年8至11月，信泰保险第十届客户服务节圆满举行。本届活动紧紧围绕回馈客户、宣传品牌、深化客户经营的目标，以“一朝结缘，一生守护”为主题，以18城20场精品展演活动为主线脉络，广泛邀请公司优质客户现场参加活动，并充分融合消保和客户服务场景，结合各地特点，开展一系列金融宣传教育、服务体验互动等活动，实现了客户口碑、企业价值的双丰收。

公司通过“我为群众送台戏”主题活动，将精彩展演与金融教育宣传有机融合，创新消保宣传方式。活动覆盖全国18家分公司所在城市，通过非遗表演、音乐剧、话剧等群众喜闻乐见的形式弘扬传统文化，拓宽金融知识普及渠道，吸引数万名客户参与，各类全国新闻也对活动开展多维度的宣传报道，其中在新华网宣传内容点击量达241万次，形成广泛社会影响。活动让客户在艺术享受中传播金融知识，增强消费者权益保护意识，赢得社会各界赞誉与客户高度参与。

本届客服节以活动为平台，实现1.1万优质客户参与现场展演活动，覆盖28万人次参与线下各类客户互动活动；匠心制作行业首部原创素人舞台剧《你好，守护者》并亮相闭幕式，特邀客户、信泰员工、社会公众等60多位素人的精彩演出深刻诠释了保险“一生守护”的理念，以非凡体验激发热烈共鸣。参加展演活动客户及重点合作渠道伙伴普遍认为本次活动有档次、有内涵，充分体现了公司迈入高质量发展新阶段的新气象。



深耕保险权益保护新路径

公司高度重视保险消费者权益保护工作，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略中。不断完善消费者权益保护机制体制建设，全面维护消费者的财产权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权利，积极践行保险行业核心价值理念，诚实守信经营，弘扬金融正能量。

2024年，公司遵循真实性、准确性、完整性、及时性原则，建立了完善的产品信息披露、适当性管理、营销宣传行为管理及销售行为可回溯管理制度，明确了相关工作标准、流程及职责分工等，确保消费者权益保护工作规范、透明、可追溯。

► 消保工作机制

公司多角度、深层次推进消费者权益保护工作机制。在治理层面，融入公司治理各环节，党委、董事会、风险管理与消费者权益保护委员会、高管层、监事会及纪检监察部协同发力，各司其职。机制上，制定管理办法，明确十一项机制保障消费者权利，构建事前审查、事中管控、事后优化的全流程体系，并以培训、考核、审计强化执行。宣传中，积极响应监管号召，借重要节点，融合线上线下多渠道，广泛普及保险知识与防非反诈信息。同时，借助在线学习平台提升员工消保意识，以扎实行动守护消费者权益，彰显企业担当。

🏠 消保工作全面融入治理

公司将消费者权益保护工作纳入公司治理结构，董事会定期审议公司消费者权益保护工作报告，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导。同时，公司设立风险管理与消费者权益保护委员会，对消保重大问题和重要政策进行研究，向董事会提交消保工作报告及年度报告，对高级管理层履行消保职责情况进行监督。高管层通过定期召开消费者权益保护（事务）委员会会议，统筹制定和审查消费者权益保护工作计划，推动相关要素融入经营管理全过程。公司党委积极参与消费者权益保护工作，党委班子成员带头参与研究、审议相关消保工作事项，公司监事会、纪检监察部对公司消费者权益保护工作进行监督检查，确保推进落实。

🏠 消保机制全面规范、实施

公司制定并下发《信泰人寿保险股份有限公司消费者权益保护管理办法》，明确了十一项消保工作机制，保障消费者八项基本权利，并对各项工作机制建立专项制度。事前严格落实消保审查机制，将消费者权益保护审查纳入机构风险管理和内部控制体系；事中确保信息披露机制、适当性管理机制、销售行为可回溯机制、个人信息保护机制、合作机构名单管理机制有效运行，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节；事后不断优化投诉处理机制、纠纷多元化解机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程。公司内部建立培训、考核、审计三道防线，强化员工消费者权益保护意识，充分发挥激励约束作用，建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制。制度涵盖公司消保管理办法、合作机构管理、适老金融服务、内部考核、内部培训、营销宣传、信息披露、个人信息保护、消保审查等消费者权益保护各环节。

🔊 消保宣传持续深化落地

积极响应国家金融监督管理总局、中国保险行业协会、浙江金融监管局要求，积极组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动，期间充分利用公司官网、官方微信等新媒体渠道和客服柜面等传统渠道，全方位面向广大消费者普及保险知识。全国18家省分公司共开展线上线下宣传活动978次，触及消费者412.13万人次。此外，围绕“金融为民谱新篇 守护权益防风险”主题，强化提示提醒，通过持续发布金融教育推文、短视频，开展实地宣传活动等方式，聚焦金融知识和防非反诈两大宣传主题，积极开展防范非法金融活动和电信诈骗宣传，推广为民办实事举措。活动期间共开展宣传活动1145次，其中线上宣传活动470次，线下宣传活动675次，共触达金融消费者477万人次，总点击量达449万次，包括新华网、中国日报网、中国银行保险报、新浪财经、中华网等全国性新闻媒体数百万次。



📖 消保教育提升全员意识

通过公司在线学习平台向全体员工推送2门消费者权益保护课程及配套测试，进一步加强公司全体员工消费者权益保护意识。2024年，公司全员完成消费者权益保护培训课程，考核通过率达到100%，为切实履行消费者权益保护责任奠定了坚实基础。



► 规范产品营销宣传

公司遵循真实、准确、完整、及时、有效的原则，在公司官网披露在售和停售保险产品的相关信息。产品条款以显著方式展示免除保险公司责任等对消费者利益有重大影响的内容；针对公司在售保险产品，公司及时进行信息披露，确保产品说明书或产品说明符合条款表述，产品特征、风险点以及客户权益得到有效揭示。

► 深耕适老化服务

公司深入践行“金融为民”的服务宗旨，积极响应国家关于完善养老服务体系的政策号召，系统推进金融服务适老化改造，致力于消除老年人在使用现代服务中的障碍。通过不断优化服务流程，结合传统服务模式与智能化创新，确保老年人能够便捷、安全地享受各项服务，切实增强其在数字时代中的参与感和满意度，多措并举让金融服务更有温度。



累计服务老年客户
39764 人次

老年客户满意度
达 **100%**

智能IVR，便捷老年服务

案例

公司电话中心通过智能IVR功能，为老年客户提供更加便捷的服务体验。当老年客户拨打电话时，系统能够自动识别并直接转接至专职坐席人员，实现快速人工响应，避免复杂的语音交互流程。空中柜面服务为老年客户提供远程视频办理渠道，让客户无需亲自到柜面即可完成保单变更、续期交费、生存金领取等业务，有效解决老年客户行动不便的问题，真正实现“足不出户，服务到家”。2024年，电话中心智能IVR累计服务老年客户39764人次；通过适老化服务举措的有效落实，2024年老年客户满意度达到100%。

► 全面施策，优化举措成效显著

公司高度重视保险消费投诉处理工作，2024年，公司共受理客户投诉2894件，其中监管转办1052件，自受理1842件，投诉案件结案率为100%。2024年度公司未发生进京上访、群访群诉等重大案件。其中各分支机构及国家金融监督管理总局投诉管理系统共收到监管转办投诉件315件，较2023年372件减少57件，同比下降15.32%。公司通过加强销售误导治理，规范销售行为，优化退保服务，完善投诉分析追踪督导体系及关注机构消保人员的专业培训。

2024年，监管通报口径的投诉件315件，同比2023年下降15.3%，公司亿元保费投诉量为0.59件/亿元，较2023年0.69件/亿元减少0.10件/亿元，同比下降14.5%；万张保单投诉量为0.94件/万张，较2023年同期1.10件/万张减少0.16件/万张，同比减少14.5%。主要涉及销售纠纷、退保纠纷、理赔纠纷等，主要分布在江苏、湖北、浙江、山东、辽宁等地区。



投诉案件结案率
100%



监管转办投诉件同比下降

15.32%

公司亿元保费投诉量同比下降

14.5%

万张保单投诉量同比下降

14.5%

● 较2023年

► 排查“睡眠保单”，提升服务质效

为积极履行消费者权益保护主体责任，提升服务水平，公司贯彻落实《国家金融监管总局浙江监管局办公室关于转发国家金融监督管理总局办公厅开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作的通知》要求，2024年，公司持续开展“睡眠保单”情况排查工作，通过发送短信、微信、电话回话、推送电子通知书、上门面访、寄送挂号信等方式，主动联系客户，配合各业务部门，完成9期“睡眠保单”排查情况的上报工作，并对2025年睡眠保单核对工作进行了积极筹备。该项活动的开展，持续提高了公司员工主动服务意识，提升了服务质效，提高了公司客户的获得感和满意度，切实维护了保险消费者权益。

■ 筑牢客户信息“安全盾”

► 深化客户信息保护管理

公司高度重视客户隐私保护和数据安全管理工作，通过完善系统功能、采取先进的加密技术等多项举措保障客户个人信息安全。



通过“隐私号”平台，为客户信息安全保驾护航

公司成功搭建隐私号平台，为保护客户信息安全提供了坚实保障。该平台不仅有效防止业务员与客户通话过程中客户信息泄露，还实现了通话录音的保存功能。2024年，平台累计支持拨打62.49万次，接通32.6万次，显著提升了通信安全性与服务质量，进一步巩固了客户信任。



平台累计支持拨打

62.49 万次

接通过话

32.6 万次



持续推进重要系统个人信息安全管理

公司持续优化核心业务系统，对手机号、银行账号等敏感信息实施隐私化处理，并定期开展排查工作。2024年，公司对核心业务系统进行了两次全面排查，覆盖1800余个有效用户，对关键风险岗位进行一对一访谈，旨在评估敏感信息查看现状，识别安全隐患和管理漏洞，为后续管控流程优化提供依据。未来，公司将进一步完善操作留痕功能，确保操作可追溯，并加强总分机构人员的安全意识培训。



全面排查
核心业务系统

2次

覆盖有效用户

1800余个



持续开展重要系统用户权限清理工作

公司作为核心业务系统用户新增、修改、关闭等操作的执行部门，严格按照审批流程和权限需求，对指定用户进行相关操作，并定期对用户权限进行清理。2024年，公司对核心业务系统用户进行了两次全面梳理，共计清理37个用户，其中关闭14个，调整权限23个，进一步保障了客户信息安全。

优化信息收集流程，加强消费者权益保护

案例

2024年，根据《中华人民共和国个人信息保护法》以及消费者权益保护相关要求，公司在投保流程中新增《个人信息收集及使用授权条款》，明确阐述客户信息收集与使用的方式和范围，以及行使个人信息权利等信息保护内容。客户可在投保流程中通过阅读本条款内容了解个人信息收集使用情况，保障个人信息权益。

► 强化网络安全基础设施

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规要求，夯实信息技术和网络基础设施建设，为守护个人信息和与隐私安全，保障生产安全稳定运行提供有力技术支撑。



强化信息安全管理保障

2024年，按照“积极防御、综合防范”的原则，公司依托较为完善的信息安全治理体系，持续提升信息安全保障能力。首先，持续健全网络及信息安全管理体系统，强化信息安全技术和管理措施，增强员工信息安全防护意识，优化和完善应急响应管理体系。其次，开展网络安全检查，引入第三方安全机构对网络脆弱性定期开展评估，不断提升信息安全防护能力。公司在网络安全评估中发现并整改了422个漏洞，识别并下架3个仿冒APP。全年累计完成AD域/邮箱账户变更245次、SSL VPN变更1161次，有效提升了系统安全性。然后，开展“两高一弱”风险隐患排查整治，发现和清除网络和信息系统中存在的高危漏洞、高危端口、弱口令等网络安全风险隐患。完成了48个数据库实例系统管理员账号弱口令的修改，并针对227台主机的高危端口和漏洞进行了修复，以加强终端安全。接着，开展供应链安全风险隐患排查整治，将提供信息系统开发、运营运维、网络产品等服务的供应链单位纳入安全管控，及时发现和消除供应链安全相关问题。最后，定期开展信息安全等级保护工作，确保信息系统安全防护能力符合对应等级要求。开展年度信息系统硬件资产盘点及使用正版软件情况检查工作，有效保护硬件资产安全和防范软件版权风险。



网络安全培训筑防护意识墙

采用线上学习、应急演练等多种方式定期开展网络安全培训，提升员工网络安全意识。2024年9-11月，公司针对全系统员工组织开展了网络安全意识培训，培训形式包括网上视频教学及课后在线考核，课程内容包括法律法规、安全案例、安全建议等。公司共有2347名员工参加网上培训和考核，全员占比100%，考核通过率达100%。通过培训帮助员工提高了信息安全意识，提升了公司信息安全防护能力。2024年，公司依据应急预案，针对网络硬件故障、门户网站攻击、核心业务系统等场景，协调各部门开展了系列信息安全应急演练。同时，针对外包商异常退出及资金运用信息系统，实施了专项演练。全年各关键业务系统稳定运行，可用性超99%，未发生重大安全事故。



员工参加培训和考核

100%

全员考核通过率

100%



知识产权驱动创新，软著成果彰显科技实力

公司一直致力于研发团队培养，专注提高自主创新和关键技术的研发能力，注重知识产权保护，努力确保重要信息系统、关键功能自主可控，对技术创新和产品开发进行全面保护，努力培育核心科技竞争力。目前持有软件著作权数量共3件，2022年，掌上信泰APP成功获得了安卓和IOS软件著作权登记证书，2024年新增鸿蒙计算机软件著作权登记证书，这些重大成果体现了信泰保险对于知识产权的重视，也彰显了其技术实力和自主创新能力。公司将继续推动知识产权保护和自主创新能力的提升，不断完善管理政策和激励举措，为公司的发展注入源源不断的科技创新活力。



2022年掌上信泰APP获得
安卓和IOS软件著作权登记证书

2024年掌上信泰APP新增
鸿蒙计算机软件著作权登记证书



信守万家 泰护一生



05

内外兼修

深化人才发展战略

信泰保险积极吸纳和培养优秀人才，加强人才队伍建设，赋能员工和代理人发展，丰富关怀关爱举措，营造平等友善、积极向上的职场环境，激励员工与公司共同成长，实现自我价值。

- 以人为本，吸引积聚优秀人才 47
- 专业驱动，专注人才提升培养 48
- 全心关怀，呵护员工身心健康 49

■ 以人为本，吸引积聚优秀人才

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，坚决反对并禁止雇佣童工和强迫劳动等非法用工行为，坚持公平公正的选才用才原则，不以性别、年龄、民族、宗教、家庭背景等与个人能力素养无关的因素而产生歧视行为，努力打造平等包容、和谐友爱的职场环境，吸纳了一批专业能力过硬的优秀人才。

2024年，公司深入践行人才文化理念，坚持激励与约束并重，完善人力资源管理体系，打造高素质、专业化的人才队伍，为实现高质量发展提供坚实人才保障。

 **建设人才文化建设矩阵
加强文化竞争力建设**

以“四航一展”项目为核心，为员工提供多形式、多层次、全方面、广覆盖的培训内容，持续提升员工专业化、职业化水平，打造专业的学习型管理团队。

 **提升人才选用育留标准
加强人才竞争力建设**

以“强化竞争激励文化，拓宽选人用人渠道”为目标，赋能经营管理人才、专业技术人才和潜质后备人才，形成结构优质、流动合理的人才梯队。

 推动人才资源优化配置
加强机制竞争力建设

发挥架构编制、成本预算、绩效激励和责任考核四大机制的牵引作用，优化总分公司组织架构，科学合理地制定人力成本预算，实现激励导向与公司资源禀赋、业务发展水平及市场环境的动态匹配，释放人才发展活力。

 完善人事工作流程
加强制度竞争力建设

坚持科学化、民主化、体系化方向，创新管理体制与用人机制，充分调动人才积极性、主动性、创造性。从考核、授权、内控等方向精准发力，完善人事内控体系与分公司人事授权、负责人考核机制，规范总公司劳动用工行为及合同制外勤员工管理，减少劳动用工行为风险。

公司员工总数**2314**人

女性员工占比**56.9%**

男性员工占比**43.1%**

高管和经理级以上负责人中
女性员工占比**31.5%**

● 数据截至 2024 年末

专业驱动，专注人才提升培养

信泰保险注重员工职业发展和能力提升，建立管理与专业的双通道发展序列，基于岗位能力要求，制定差异化培养目标，搭建多层次的人才培养与学习发展体系。信泰保险积极推进“学习型组织”建设，以赋能业务、培养人才为出发点，打造“四航一展”关键人才发展项目，并不断充实、整合、优化各项培训资源，力求为员工提供多形式、多层次、多方面、广覆盖的培训内容，持续提升员工的专业化、职业化水平。

► 推进“学习型组织”建设

信泰保险持续加大培训投入，与清华大学、浙江大学、南开大学等知名学府，与复泰商学院、中欧商业在线、华商基业等优秀培训机构开展合作，助力员工技能提升与职业发展。

公司与线上学习平台“知鸟”合作，搭建数字化学习平台，为员工提供多样的学习工具、丰富的学习资源、良好的学习体验，并实现定制化推送、自助式学习，大大提升学习效率。

线上培训方面

公司在线学习平台上线自有课程**1444**门

外部课程**1938**门 | 累计注册用户**10658**人

累计学习人次**102.53**万 人均学习时长**53.89**小时

年度人均学习积分**8608分** | 活跃率**91%**

● 数据截至 2024 年末

线下培训方面

公司深入抓实党纪教育，突出关键少数，重点加强党员、关键岗位干部、年轻干部及新提拔干部的纪律培训。公司组织开展“学思想 促践行”管理干部培训班和党纪学习教育线上培训，进一步提升党员干部党性修养，强化纪律意识。共188人参加为期2天半的管理干部培训班，内容涵盖条例学习、廉政教育、政绩观等内容；在职党员507人、年轻干部201人参与在线学习，另有652人非党员、1037人其他干部员工参与学习。

此外，公司组织2024年度管理干部学习班，总分子公司共计189名管理干部现场学习，听取专题讲座《二十届三中全会精神解读及下半年经济走势》《保险行业现状分析与监管政策解读》，举办“保险业国十条3.0”专题讲座，共计467名公司B职级及以上员工参加讲座，深入学习党的二十届三中全会精神，分析研判当前经济形势与行业态势，进一步加强公司干部队伍建设，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

全心关怀，呵护员工身心健康

为提升公司员工的保障水平，增强员工抵御风险能力，公司制定了《信泰人寿保险股份有限公司员工福利保障计划管理办法》，为员工提供福利保障计划，具体保障包括意外伤害保险、定期寿险、重大疾病保险、轻症疾病保险、住院费用补偿医疗保险、门急诊补充医疗保险、意外医疗保险、住院津贴医疗保险等险种，保险利益涵盖意外伤害（含身故和伤残）、定期寿险、重大疾病、轻症疾病、补充医疗等，体现了公司对员工的关爱，提升公司员工的保险保障水平，增强员工及其家庭抵御风险能力。

此外，公司还为员工提供了丰富全面的公司福利项目，如在法定节假日，以工会慰问等形式发放过节福利；根据当地相关政策在相应月份发放降温取暖费；根据分公司实际情况，发放误餐补助；每年组织进行一次常规体检；员工生日当月举办生日会，发放生日福利。此外，信泰工会还会为员工提供结婚致禧、生育慰问、住院慰问等福利。



内外兼修

06

勇担责任

践行公益慈善使命

• 服务实体，靶向驱动产业蝶变	53
• 创新驱动，广泛普及金融知识	53
• 善举筑责，强化社会责任担当	53

公司以“信守万家，泰护一生”为使命和“致力于成为值得信赖的一流保险综合服务提供商”为愿景，主动投身中国式现代化建设全局，以实际行动诠释企业公民的责任担当，持续为行业进步与社会发展注入正能量。

服务实体，靶向驱动产业蝶变

信泰保险坚决贯彻落实省委省政府“险资入浙”行动部署，发挥保险资金长期投资优势，主动对接各地政府、城投、实体产业、金融机构等。在服务实体经济发展方面，积极助力浙江省内实体经济，围绕浙江本地“专精特新”企业，在医药、先进制造、芯片、基建、叉车等领域开展深度研究与实地调研工作，还积极支持浙江省绿色产业发展。此外，公司聚焦现代金融服务、高端装备制造、先进信息技术、新能源汽车、新材料、生物医药等股票和股权投资，增持浙江省内地方政府专项债券、城投企业债券等固定收益类资产，2024年浙江省内投资净增加205亿元，切实践行金融为民，服务实体经济。



2024年浙江省内投资净增加

205 亿元

创新驱动，广泛普及金融知识

公司积极承担金融消费者教育宣传的社会责任，开展广泛、持续性的金融知识普及活动，增进公众对于金融产品服务、消费者权益保护知识的了解与认知，帮助消费者提高自我防护能力，提升国民金融素养。

2024年，根据监管要求积极组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“金融消费者权益保护教育宣传月”等活动，全国18家省分公司共开展线上线下宣传活动978次，触及消费者412.13万人次，为营造和谐健康的金融环境积极贡献力量。



开展线上线下宣传活动

978 次



触及消费者

412.13 万人次



善举筑责，强化社会责任担当

2024年，公司持续践行企业公民社会责任，深化社会责任意识，并将履行社会责任融入经营管理、业务发展中的每一环节，充分发挥保险保障职能。公司围绕志愿服务、扶危济困、乡村振兴、防汛救灾、爱心敬老、捐资助学、关爱弱势群体等领域，公司组织开展437场公益志愿活动，累计公益志愿活动时长约1377小时，参与公益志愿活动超3000人次，覆盖公益志愿服务对象及受益人5.8万人，以切实帮扶举措，履行社会责任，助力社会和谐发展。2024年，公司被清华大学五道口金融学院评为“保险业履行社会责任典型案例奖”。



公司组织开展公益志愿活动

437 场



累计公益志愿活动时长约

1377 小时



参与公益志愿活动超

3000 人次

覆盖公益志愿服务对象及受益人

5.8 万人

组织应急救护培训

信泰保险总公司联合浙江省红十字会，组织30余名总部员工，参观了浙江省红十字生命教育体验馆。在专业讲解员的带领下，员工们不仅聆听了应急救理论知识讲解，还开展了CPR标准化操作、AED使用及日常急症处理等内容的培训，并在模拟实战场地进行了实地演练。此次活动不仅提升了员工的应急救护能力，更传递了保险人救助他人、服务社会的正能量，为构建和谐社会贡献力量。



助力乡村振兴

2018年，家境困难、生活拮据的张家盛老人与大连分公司结缘。老伴因病长年吃药，离世后，他与已出嫁的两个女儿共同承担债务。大连分公司得知后，实地调研，引导老人改种花生，制作花生油，收购后，再捐赠给敬老院，这一善举已持续六年。2024年，大连分公司两次探访张家盛，送上慰问品与安全防范知识，带去关怀与温暖。他们深入了解老人生活状况，实实在在帮助老人解决生活困难，展现了企业的社会责任与无私奉献精神。



浙江分公司多家中心支公司携手志愿者，掀起应急救护知识培训热潮。理论结合实操，深入讲解溺水急救、异物梗阻应对及心肺复苏术，确保每位参与者能精准识别危急，正确施救。讲师现场演示心肺复苏与AED使用，纠正误区，强化技能。该系列培训，不仅提升了公众的应急救护能力，更广泛普及了自救互救知识，为构建和谐安全的社会环境添砖加瓦。



12月5日，福建分公司联合中国邮政福清市公司及闽侯县公司，聚焦福清市慧煌农业开发有限公司农产品销售困境，开展了一场温暖人心的助农行动。福建分公司一次性购买700箱柚子，切实缓解了慧煌农业农产品的销售压力，为当地农民带来了实实在在的收益，在寒冬中为农户们送去了温暖与希望，以实际行动诠释了企业的责任担当。



► 赋能社区组织

1月15日，广东分公司充分利用闲置资源，向所在社工服务站捐赠了68张折叠椅，以支持社区公益服务。广东分公司介绍了公司概况、企业文化、党建引领及社会责任开展情况，表达了以实际行动践行企业公民责任的决心，并期待与街道合作，共同为民服务。折叠椅将用于社区公益活动，为居民提供便利。所在社工服务站工作人员对此表示感谢，并送上了感谢信，称赞公司热心支持社区公益服务。



广东分公司



黑龙江分公司

2月7日，湖北迎来大范围冻雨暴雪，市民的生活出行受到严重影响。为清除积雪保障出行，恢复城区环境整洁，湖北分公司积极响应号召，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，湖北分公司广泛发动党员群众，积极开展除雪清障行动，协助街道做好职场周边公共区域的积雪及断落树枝清理，用实际行动诠释信泰保险一心为民的责任与担当。



湖北分公司

► 春植志愿惠民



山东分公司

正值植树节，山东分公司以“3·12植绿逐梦 共赴未来”为主题，开展了植树活动。现场，大家齐心协力，挥锹培土、踩实提苗、取水浇灌，忙得不亦乐乎。经过一番辛勤劳动，一株株小树苗在土地上挺拔而起。随后，大家纷纷在树苗上挂上自己的寄语卡片，期望与小树共同成长。此次活动不仅践行了环保理念，更为美丽家园的建设贡献了一份力量。

3月13日，福建分公司组建“希望田野消保宣传队”，携手客户共赴植树之约。在生机盎然的植树现场，大家齐心协力，将棵棵幼苗植入沃土，播撒绿色希望。同时，宣传队员们不忘传递金融知识，讲解消费者八大权益，提醒风险防范。此次活动将环保与金融宣教完美结合，不仅提升民众环保意识，还深化金融知识普及，是一次新颖的消保宣传尝试。



福建分公司



上海分公司

在第61个“学雷锋纪念日”、第25个“中国青年志愿者服务日”来临之际，上海分公司走进社区，开展“学雷锋 见行动”环保活动。志愿者们捡拾垃圾，为城市环境卫生贡献力量。活动中，志愿者们深刻体会到环境保护的重要性，也认识到要养成良好生活习惯，爱护环境。此次活动不仅弘扬了雷锋精神，更增强了大家的环保意识和奉献精神。

► 关爱陪伴老人

3月20日，宁波分公司与宁波市小棉袄社区服务社共同举办“一对一结对”公益项目合作签约仪式。在签约仪式上，宁波分公司与宁波市小棉袄社区服务社签署了“一对一结对”公益项目合作协议书，标志着双方将携手开展深入而富有成效的公益活动。为此，宁波分公司特别成立了三支志愿者服务队，以一对一的形式为失独老人提供贴心服务，每个志愿者小分队都将全心全意地照顾一位失独老人，为他们带去温暖与关怀。



宁波分公司



河南分公司

2024年，河南分公司志愿者们先后三次来到当地养老院，开展捐赠慰问活动。他们为老人们带来了实用的物资，用实际行动传递着关爱与温暖。在活动中，志愿者们与老人们亲切交流，了解他们的日常生活情况，共同唱起红歌，回忆往昔岁月。老人们脸上洋溢着幸福的笑容，感受到了来自河南分公司志愿者们的深深关怀。此次活动不仅让老人们感受到了社会的温暖，也展现了河南分公司积极履行社会责任的良好形象。

► 精准服务新市民



大连分公司

4月22日，大连分公司组织员工走进大连市西岗区环卫站，举办了一场暖心的慰问仪式。在城管局领导的见证下，双方企业代表向“城市美容师”们致以崇高敬意，并捐赠了300箱矿泉水与20套纸巾，为环卫工人送去夏日里的丝丝凉意与日常便利。此次活动，不仅是企业对环卫工人辛勤付出的诚挚感谢，更展现了大连分公司的社会担当。

端午前夕，山东分公司举办“芒种·五芳粽艺”非遗体验。员工们身着汉服等中式服饰相约活动场地，非遗主讲人将五芳斋粽子的由来与发展，粽子制作技艺、特点及种类娓娓道来。体验环节中，大家围坐一起，在专业人士的指导下相互学习与交流中，按照初步造型、加部分料米、加馅、加料米、称量、定型、裹扎的程序进行制作。活动结束后，伙伴们将满载心意的粽子赠予辛苦劳作的环卫工人，向社会传递爱心，以实际行动践行社会责任。



山东分公司

► 防汛抢险救灾

6月中旬，广东梅州市遭遇强降雨，多地遭受严重洪涝。广东分公司迅速响应，组织志愿者前往重灾区蕉岭县南礲镇三泰村和石寨村援助。面对满目疮痍的村庄和留守老人的困境，志愿者们徒步十公里，肩扛手提，克服重重困难，将爱心物资送达村民手中。此次捐赠为灾后重建提供了有力支持，彰显了公司的社会责任感与担当。



广东分公司



江西分公司

7月中，江西九江永修县遭严重洪涝灾害，防汛形势严峻。永修县迅速启动应急响应，全县上下众志成城。江西分公司内勤积极融入防汛救灾，参与巡堤，助力地方政府防灾减灾，立即成立防汛值班队伍，24小时值班，巡堤查险、清草除杂，排查隐患。志愿者们分发物资、维护秩序、提供心理疏导，助力灾后重建，尽己之力恢复生产生活秩序。



河北分公司

国庆前夕，河北分公司弘扬爱老敬老美德，组织慰问退伍老兵。活动中，河北分公司志愿者们关切询问已从军30余年的老兵张先生的生活情况，并送上慰问品。此次慰问活动让员工们深刻感受到了军人的奉献与担当，也展现了信泰保险作为一家有温度、有品质的保险公司的社会责任和担当。

8月19日起，辽宁葫芦岛市遭遇持续强降雨，造成严重灾害。辽宁分公司高度重视，号召员工捐款，奉献爱心。此外，葫芦岛中支还将爱心物资紧急送往绥中县葛家乡葛家屯村，为受灾群众送去温暖。此举获绥中县委、县政府高度赞扬，并发来感谢信。此次活动不仅助力灾区重建，更彰显了辽宁分公司的社会责任感。



辽宁分公司

勇担责任

开展无偿献血



3月9日，中国金融工会厦门市委员会组织开展了爱心献血活动，旨在鼓励员工积极参与社会公益活动，弘扬人道主义精神。厦门分公司积极参加，展现了对社会责任的高度重视。在活动现场，参与者们踊跃报名、积极献血，为需要帮助的人送去了生命的希望。此次爱心献血活动不仅增强了员工的公益意识，还为社会传递了正能量，展现了厦门分公司的良好形象。



6月14日，世界献血者日二十周年之际，江苏分公司成功举办了以“金融浇筑热血，健康传递万家”为主题的无偿献血活动。活动现场，员工自愿报名参加公益献血活动，暂不符合献血条件的员工亦以热情服务助力，共筑爱心桥梁。在采血工作人员的引导下，通过信息登记、血压检测、取样化验等流程后，大家撸起袖子，捐出一份热血，为有输血救治的患者送去希望。



6月18日，河北分公司举办了“点滴热血 冀在心间”无偿献血公益活动。河北分公司提前部署、精心组织，积极组织员工自愿报名献血，大家积极响应、踊跃报名。献血现场，流程井然有序，八位勇士成功献血，总量近3000CC，为无偿献血事业注入强劲动力。近年来，河北分公司员工参与无偿献血的意愿逐年增强，每年都会涌现出一批献血“新人”，而常年献血的“老爱心”们也始终不忘初心，以实际行动奉献爱心、传递温暖真情。



7月3日，广东分公司积极响应广东省惠州市保险行业协会号召，组织员工加入到无偿献血的队伍中来。活动现场，广东分公司的员工们纷纷挽起袖子，用实际行动诠释了保险人无私的奉献精神。



报告说明

本报告是信泰人寿保险股份有限公司（简称“信泰保险”“公司”）发布的第15本企业社会责任报告，旨在更好展现公司2024年在履行社会责任方面的重点工作与关键成效，充分回应利益相关方关切。

报告覆盖范围

时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日，部分内容适当追溯历史数据。

组织范围：如无特殊说明的前提下，本报告信息涵盖公司及其各级分支机构。

报告数据说明

本报告中信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

联系方式

信泰保险党委办公室（董事会办公室、办公室）邮箱brand@sinatay.com。