

华泰人寿保险股份有限公司

2025 年度社会责任报告

在全球社会经济发展向绿色、可持续转型的时期，企业已不止是追求商业利润的市场主体，更应成为主动践行社会责任、推动价值共生的核心力量。华泰人寿保险股份有限公司（以下简称“华泰人寿”）深刻明晰自身的社会定位与使命担当，始终坚守可持续发展理念，致力于推动商业运营与社会责任的同频共振、深度交融。从保障员工权益、搭建成长赋能平台，到聚焦客户需求、精进服务品质与满意度；从守护股东利益、创造稳定合理回报，到恪守社会公德、深耕公益慈善事业，华泰人寿始终以公正诚信为准则，秉持担当精神与长期主义理念稳步前行。华泰人寿《2025 年度社会责任报告》旨在全面梳理并呈现公司该年度在社会责任领域的实践举措、丰硕成果及未来规划，助力公众清晰认知华泰人寿的价值创造路径，见证公司以实际行动赋能行业可持续发展、为社会进步贡献坚实力量的决心与担当。

华泰人寿由安达保险集团和华泰保险集团联合创立，于 2005 年正式开业，总部设于北京。目前已经在北京、浙江、四川、江苏、山东、上海、河南、福建、湖南、广东、江西、内蒙古、湖北、河北、安徽、辽宁、黑龙江、天津、陕西、重庆、深圳等 21 个省市开设了近 300 家分支机构和营业网

点，经营范围覆盖人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

华泰人寿始终秉承“以客户为中心”的核心理念，深耕客户需求，致力于成为客户全生命周期风险管理与财富积累解决方案的提供者，构建“保险+教育+健康+养老”的全生命周期守护体系，守护人生每一程。

2025年，华泰人寿立足“1+2+3”新发展战略，以“战略启航”为年度经营主题，全面推进战略执行与落地。公司以“客户需求”为“1”个战略核心，全面升级覆盖客户全生命周期的产品服务体系，精准对接健康、教育、养老三大关键需求。以“创新”与“专注”为“2”个战略主张，持续优化业务服务模式，推动各业务渠道高质量发展转型：深耕个险渠道，开创多元渠道，促进协同发展；创新产品设计，优化产品结构；强化科技驱动，提升数字化赋能水平。以“康养3.0”“菁英营销员3.0”与“数字化3.0”为“3”个战略支柱。公司不断完善全周期康养服务体系，构建“智居+旅居+颐养”多样养老服务场景；深化推进菁英营销员体系建设，优化销售队伍人员结构，打造高质量销售团队；推动设立IT研发中心，持续提升数字化能力，为业务高质量发展注入新动能。同时，公司风险管控实力保持优异，风险综合评级（IRR）连续15个季度保持A类及以上水平（偿二代二期以来），偿付能力高于监管要求，保持合理充裕水平。

本年度，公司锚定高质量发展方向，以客户为中心，焕新产

品服务体系、打造高质量渠道队伍、深化数字化赋能经营发展，以变革驱动发展，在各领域均取得亮眼成绩，赢得了行业各界与主流媒体的广泛赞誉，累计斩获涵盖卓越品牌、标杆产品、创新服务、杰出人物、企业责任多个维度的 37 项大奖。

一、面向股东：稳健运营，恪守职责

（一）完善公司治理 夯实发展根基

华泰人寿一直高度重视公司治理工作，建立了较为完善的公司治理架构，并积极推进公司治理结构优化，提升公司治理水平，以保障公司稳定与可持续发展。公司严格落实各项法律法规及监管规定，股东股权关系清晰，“三会一层”分工合理、各司其职、运行有效，股东大会、董事会、监事会等严格按照《公司章程》约定履行职责权限。股东大会依法行使公司经营方针、重大投资、利润分配等重大事项的表决权。董事会对股东大会负责，依法行使其相关经营决策权，并设立了专门委员会辅助董事会决策。监事会对公司的经营情况、财务活动、董事会及董监高的履职情况进行检查和监督，有效维护了公司、股东和员工的合法权益。根据《公司法》等法律法规、监管规定，并结合监管指导意见，公司于 2025 年内对《公司章程》进行了修订，进一步优化了公司治理结构。公司将持续推动公司治理，切实加强合规建设等工作，进一步夯实公司健康发展的基础，为加快行业高质量发展积极贡献自身力量。

（二）扎实推进风险管控 保持优异评级水平

2025年前三个季度，公司风险综合评级继续保持A类水平，公司整体风险状况良好。

第一、公司每年开展风险管理能力评估工作。从制度健全性及遵循有效性方面进行差距分析，制定整改方案，落实到具体责任部门，同时每年对风险偏好体系、风险管理制度进行评估重检，持续完善风险管理体系，不断提升风险防控能力。

第二、公司通过建立关键风险指标体系，持续进行风险监测与预警。对于触警指标及时进行风险提示，督促相关责任部门进行整改，同时每年对关键风险指标体系进行评估，及时更新、完善指标适用性、阈值合理性以及指标体系的完整性。

（三）以合规管理助推高质量发展

华泰人寿深刻认识到合规管理对于长远发展的战略意义，严格遵循《金融机构合规管理办法》的要求，以《华泰人寿保险股份有限公司合规管理制度》作为合规管理的纲领性文件与行动指南，以合规文化建设作为核心驱动力，全方位夯实合规管理基础，持续优化并完善合规管理的各个环节，包括健全组织架构体系、完善规章制度体系、强化合规审查机制、畅通合规风险报告和处置流程、加强合规检查力度、完善合规考核问责管理、推进合规信息系统建设，建立了覆盖业务及职能部门、合规管理部门、内部审计部门的合规管理框架，各部门各司其职、协同配合，形成了强大的合规管理合力。

公司认真贯彻执行各项监管政策，持续完善公司治理机制，严格落实偿付能力管理要求，着力防范产品开发、资金运用、业务发展、财税管理、信息科技等重点领域风险，持续强化保险销售行为管理、消费者权益保护等工作，将其作为提升企业形象和市场竞争力的重要抓手。主动开展自查监督工作，将内部管控职责压实到每一个经营环节，充分发挥制度的规范和约束作用，不断提升内控制度的执行力和有效性。

通过一系列努力，公司经营管理流程朝着进一步规范化、清晰化、高效化的方向优化提升，内控管理体系也更为健全、完善，为公司的稳健可持续发展筑牢了坚实根基。

二、面向员工：守护权益，赋能成长

（一）保障员工权益，切实关爱员工身心健康

华泰人寿重视和保障员工权益，严格遵循国家法律法规要求，建立了完善的制度体系和配套机制。公司在制定、修改或者决定直接涉及员工切身利益的规章制度或者重大事项时，严格执行职工代表大会流程，有效保障员工权益。

公司始终坚持“以人为本”，精准洞察员工全职业周期的多元需求，着力构建涵盖健康管理、平衡生活、心理情绪管理与职业规划的全方位、多层次员工关爱福利体系，以点滴温暖守护员工成长每一步。2025年华泰人寿“心灵绿洲”

EAP 员工关爱计划，提供专业心理咨询服务，帮助员工缓解在生活、工作及心理健康等方面困扰，提升心理韧性与适应能力；向员工提供心理知识与技术赋能，开展《培养孩子自驱力与积极学习习惯》线上培训，赋能员工子女教育和亲子关系发展；举办“感恩嘉年华”活动，通过多样的心理游戏，员工们凝聚心能量，唤醒积极情绪，解锁新思路，重建心秩序。

公司不断完善和规范公司的薪酬管理制度与流程，使公司的薪酬管理体系与管理机制更加符合制度化、规范化和科学化的要求。公司每年坚持参加外部咨询公司的薪酬调研，了解市场薪酬水平动态情况，增强员工薪酬的外部公平与内部公平。公司按照国家相关规定为员工缴纳“五险一金”；严格执行最低工资保障制度，无薪酬标准低于最低工资情形；按照约定工资支付，按照国家及公司相关制度规定给付处于医疗期的员工待遇；持续完善公司补充福利，为员工提供了补充商业保险，涵盖补充意外险、定期寿险、重大疾病以及医疗险，补充医疗保险还涵盖员工子女。自 2024 年起公司建立了企业年金计划，保障和提高员工退休后待遇水平，调动员工积极性，建立人才长效激励机制，增强公司凝聚力，促进公司健康持续发展。

公司特别注重对女职工的权益保护，除为女员工提供正常的劳动岗位、给付相应的劳动报酬外，还为女职工提供更

多的保障措施。同时，公司设立育儿假、亲子假、独生子女护理假等，全面保障员工工作与生活的平衡。

（二）打造转型发展能力体系，提升员工转型发展能力

2025年，立足于行业高质量发展的新阶段，华泰人寿以华泰保险集团企业文化及能力素质模型更新发布为重要契机，全面启动了“华泰能力素质模型全员学习计划”，紧扣行业高质量发展转型要求，精准匹配时代对个人能力的进阶标准，引入国际经典课程与高效能实用工具，聚焦职业素养、专业能力、协作能力、创新能力等关键维度开展系统性赋能培训，助力员工夯实自身核心竞争力。

科学完善的人才培养体系，是助力员工成才、实现职业进阶的关键支撑。华泰人寿多年来始终以匠心打磨培育模式、持续优化体系建设，在行业转型的当下，公司以领导力建设为抓手，探索构建适配行业变革期的人才培养体系，打造分层分类的精细化培育模式，以点带面驱动组织能力整体提升，推动管理者成为员工成长的专业引路人，让各层级人才皆能在适配路径中稳步成长，实现能力与职业价值双跃升。

立足新起点，公司将进一步推动绩效文化建设，通过搭建差异化学习平台、开展更丰富的员工体验活动、推出更多元的沟通和宣导形式，加强全员核心能力的提升，全力赋能员工成长，以更优质的人才生态、更全面的发展赋能、更深

厚的人文关怀，与全体员工携手，赋能每一程卓越绩效，共创不设限精彩未来。

（三）关爱员工生活

华泰人寿成立于 2005 年 3 月，同年成立总公司工会，总公司工会现有职工会员 418 人。公司工会自成立以来，在公司党委和上级工会的领导下，广大会员积极参与，紧紧围绕公司发展战略，认真贯彻上级工会工作的总体思路，本着与时俱进、实事求是的工作思路和方法，以创新、务实、高效的工作作风和饱满的工作热情，认真履行各项工会职责，充分发挥基层工会的桥梁和纽带作用。

第一、坚持以人为本，推进民主管理工作，致力于员工与企业共同发展。近年来，公司工会积极探索职工民主管理的有效途径，坚持和完善以职工代表大会为基本形式的民主管理制度，履行好维护员工权益的工会工作职能，全心全意为广大职工服务。公司工会坚持每年召开职代会，认真落实职代会各项决议，认真审议事关员工利益的各项人事管理制度。每年组织员工积极参与公司对管理层干部 360 测评工作，为不断提升公司管理团队的领导力，增进内部沟通和组织氛围等方面带来了很大帮助。进行职工监事表决，极大地发挥了发挥工会民主参与、民主管理和民主监督的职能作用。做好职工劳动法律政策咨询服务，畅通言路听取员工诉求，及时反映和协调劳动和人事争议。建立了劳动关系双方沟通的

有效渠道，指导帮助职工签订劳动合同，积极开展协调沟通，建立和谐的企业劳动关系。

第二、积极开展各类丰富的员工活动，增加团队的凝聚力。公司职场地处金融街，交通便利，环境宽敞、明亮，公司为职工提供了安全、整洁、舒适的工作环境，同时“智慧工作，快乐生活”是公司的职场文化，公司工会定期组织活动，中医养生讲座、控重挑战赛、健康筛查检测、趣味运动会等，关爱员工身心健康，提升疾病预防意识。为提供更全面、细致的服务，公司专门规划设计了“职工休闲区”、“工会暖心驿站”、“职工阅读角”、“咖啡慢时光”等区域，还配备了微波炉、电水壶、针线盒、医药盒等等各种方便员工的生活用品，鼓励员工充分利用集团工会的员工健身房、瑜珈室，健身房中乒乓球台、跑步机等各种健身设备和器械齐全，更衣室、沐浴房齐备。同时，公司工会外请健身教练，每周定时开展健身和瑜伽课程。公司工会关心大龄青年，鼓励参与金融街街道举办的大龄青年联谊活动；积极组织员工开展其他丰富多彩的文体娱乐活动，常年组织开展羽毛球、乒乓球及篮球活动，并参加金融行业和市总工会组织的羽毛球、乒乓球比赛，每年还组织员工分系列按部门开展丰富多彩的户外拓展旅游活动。公司一年一度的迎新年活动全员参与、主题明确、特色鲜明、精彩纷呈，精彩文艺表演和抽奖活动既活跃了职工业余文化生活，又增强了团队的凝聚力，

充分调动大家的工作积极性，保证员工队伍的团结和稳定。

第三、积极开展送温暖活动，多方位帮扶困难职工群体。为体现公司人文关怀，每逢节假日，公司工会为每一位职工奉送温馨的节日小礼物。工会每年定期为职工购买必要的劳保用品，组织全体员工进行体检，做好疾病预防工作，提高健康意识。职工家有红、白大事或伤病住院等情况，工会成员会及时登门探望，帮助职工解决实际问题。

一直以来，公司工会一直大力倡导并认真开展献爱心公益活动，并跟进后续发展。例如每当重大自然灾害发生时，工会动员员工积极参与爱心捐助，积极担负起企业爱心传承的社会责任，扩大活动的社会效益。工会一直秉承“把好事做实，把实事做好”的原则，认真做好困难员工的帮扶工作，建立职工帮扶的长效机制，建立困难职工档案，在集团工会的关心和财务支持下，公司每年在元旦春节前开展给特困职工送温暖工作，对遭受重大自然灾害和直系亲属罹患重大疾病的特困员工家庭进行财务救助。工会还专门制订了特困员工子女关爱助学计划。工会对困难员工全方位无微不至的爱心关怀，让大家感受到了家的温暖、集体的力量。在公司党委的领导下，在上级工会的大力支持下，华泰人寿工会组织的感召力和凝聚力不断提高和增强，积极调动了广大职工的参与意识，传递正能量，让大家置身于一个充满爱的大家庭中。

三、面向客户：精耕服务，筑牢保障

深耕保险服务领域二十余载，华泰人寿始终锚定“以客户为中心”的核心方向深耕笃行，驱动服务体系全方位变革。当前，华泰人寿将“客户”确立为战略核心，全面推进服务体系升级，致力于以更专业的产服体系、更便捷的办理流程、更具温度的服务体验，为万千客户家庭构筑起坚实的保障防线。2025年，公司为客户提供理赔服务31759人次，累计赔付金额35789.81万元。

（一）以智能技术融合服务平台，优化多方面服务满足客户需求。

公司“智能理赔”构建了新一代理赔系统，缩短理赔流程，助力业务发展；引入中再智能技术，实现理赔数据结构化存储，加强理赔风险控制；借助自动化规则，实现部分医疗案件自动化处理，提升用户体验。

公司搭建智能语音外呼平台，通过技术赋能推动业务模式从“人工驱动”向“技术驱动”升级，全面提升运营效率，为公司业务高质量发展提供坚实支撑。

公司锚定数字化转型战略，聚焦客户服务体验升级，保障空中柜面2.0项目平稳有序运转。针对空中柜面线上保全业务场景，专项启动全流程升级再造工作，通过优化系统架构、简化操作环节、强化数据协同等举措，进一步压缩业务办理时效，让客户无需线下奔走，即可畅享更便捷、高效的

线上服务。同时，我们以实现全量保全业务线上覆盖为核心目标，持续拓宽线上服务边界，完善业务办理功能模块，打通服务各环节的堵点难点，推动保全业务从基础场景到复杂需求的全场景线上承载，以数字化赋能服务品质提升，为客户提供更优质、高效的保全服务。

（二）创新理赔服务模式，积极承担保险责任

第一、理赔服务创新

“华泰 e 赔”微信理赔小程序自 2021 年 1 月上线以来，客户通过自助拍照上传资料申请理赔，足不出户尽享便捷理赔服务，该程序 2025 年 1 月完成优化升级，给越来越多的理赔客户带来了良好的服务体验。2024 年 1 月，智能理赔项目试运行结束并全面上线，借助 OCR 识别技术及自动理算功能，实现部分理赔案件全流程自动化处理。

第二、理赔应急举措

积极履行保险公司社会责任，针对重大紧急突发事件（如四川宜宾市“2.8”筠连县山体滑坡事故、山东高密“5.27”友道化学有限公司爆炸事故、广东“9.23”桦加沙超强台风灾害等），华泰人寿迅速启动理赔应急预案，并给出以下理赔服务应急举措：开通绿色通道服务、主动排查出险客户、多渠道报案服务、上门理赔服务、无保单理赔服务、简化理赔申请资料、取消定点医院限制等。

第三、优化绿色业务流程

公司智能理赔系统实现部分医疗案件全程自动处理，伴随功能优化提升，进一步拉动客户对“慧享华泰”APP 理赔模块功能的使用意愿，进而提升理赔电子化率。2025 年理赔线上化（理赔件数）率达到 70.35%，同比提升 16.20 个百分点。

（三）以客户为中心健全消保机制，维护消费者合法权益

华泰人寿坚持以客户为中心的发展理念，不断健全消费者权益保护机制，完善公司消费者权益保护工作管理体系。公司各级机构严格贯彻落实消费者权益保护主体责任，推动消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化、经营管理的全流程，持续打造具有华泰特色的消费者教育宣传体系，切实维护保险消费者各项合法权益。

第一、不断健全消费者权益保护机制，完善公司消费者权益保护工作管理体系。2025 年，制定和修订下发多项管理制度，包括消保工作政策、消保培训、消保考核、产品及服务审查、业务渠道管理、客户服务、风险管控、信息安全管理等，同时压实各级机构消费者权益保护主体责任，通过消费者权益保护工作（事务）委员会的平台，确保横向信息共享，纵向传导顺畅，促进全公司消费者权益保护工作管理体系的进一步完善，切实保护消费者权益。

第二、加强保险消费投诉管理，畅通保险消费者投诉渠

道。华泰人寿持续完善投诉受理渠道体系，2025 年依托全国投诉专线 4008895509、官方网站及微信公众号在线客服、柜面、信函、电子邮件，以及客户端 APP “慧享华泰” 等渠道，进一步优化投诉流程，细化受理标准、完善考核机制、充分利用纠纷调解机制，切实保障全渠道投诉处理的规范、高效与专业，确保消费者诉求及时得到对接处置。2025 年公司共受理保险消费投诉 1445 件，投诉办结率 100%。

| 投诉业务类别分布情况 | | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|------|
| 业务类别 | 销售纠纷 | 保全纠纷 | 续期纠纷 | 理赔纠纷 | 承保纠纷 | 其他纠纷 |
| 投诉件数 | 826 | 482 | 65 | 59 | 7 | 6 |

| 投诉地区分布情况 | | | |
|----------|------|-----|------|
| 分公司 | 投诉件数 | 分公司 | 投诉件数 |
| 北京 | 40 | 江西 | 113 |
| 浙江 | 146 | 内蒙古 | 23 |
| 四川 | 50 | 湖北 | 27 |
| 江苏 | 310 | 河北 | 30 |
| 上海 | 67 | 安徽 | 32 |
| 山东 | 276 | 辽宁 | 66 |
| 河南 | 143 | 黑龙江 | 10 |
| 福建 | 26 | 天津 | 9 |
| 湖南 | 51 | 陕西 | 5 |
| 广东 | 20 | 重庆 | 1 |

第三、积极开展消费者教育宣传活动，提升保险消费者金融素养。2025 年，公司持续开展各类消费者权益保护教育宣传活动，集中化教育宣传活动期间开展线上线下活动超过

3000 场次，触及消费者 1.24 亿人次；同时公司在每月 15 日常态化开展“华泰人寿消保日”教育宣传活动，由管理层带头、全员参与，通过官方网站、官方微信公众号、慧享华泰 APP 等多平台推送保险知识、日常案例分析及风险提示，宣传内容累计触达 8.42 万人次；公司各级营业网点持续更新金融知识教育宣传区，力求对保险消费者提供更加多元化的教育宣传形式及内容，保护好每一位保险消费者的合法权益。

四、面向社会：公益向善，绿色向新

（一）履行社会责任，积极投身社会公益

华泰人寿作为一家富有社会责任感的现代保险企业，始终坚持长期主义发展理念，高度重视并积极营造良好的社会发展环境，以成为合格企业公民为己任，主动扛起建设和谐社会 的责任使命。自成立以来，公司在社会教育、公共健康等领域持续开展成效显著的公益实践，尤其在灾害救助的危急关头，公司上下同心、全力以赴，一方面为受灾客户开通快速理赔通道、高效落实理赔服务，另一方面第一时间组织筹款募捐、投身抗险救灾一线，用实际行动彰显了深厚的社会担当与强烈的责任意识。

2025 年，公司围绕乡村教育帮扶、高校人才培育等领域，落地“星愿护航”联合支教助学计划、“课后一小时”美育帮扶计划、“华泰人寿杯”大学生保险·金融广告设计大赛

三大社会实践项目，开展了四场重点活动，以实践深耕传递保险温度。

5月29日，华泰人寿“星愿护航”首期落地甘肃靖远，联合高校捐赠物资、设立支持金并结对陪伴，政企校双轨帮扶；10月29日，“课后一小时”走进福建华安，联合芭莎公益捐赠美育物资与课程，填补乡村美育空白；10月31日，公司冠名高校广告设计大赛，吸引多所高校参与，培育行业青年力量、传播保险文化；11月24日，“星愿护航”二期落地湖北随县，捐赠五育相关物资，升级政企校协同全方位帮扶模式。

同时，华泰人寿各分支机构也积极响应号召，结合当地实际情况举办形式多样的公益活动，承担社会责任。

2025年全年，安徽分公司发起“春雨行动”，携手春雨心智障碍者家长支援中心，组织全员爱心捐赠、物资支持及提供保单保障服务，累计贡献3万余元；江苏无锡中支公益分队依托无锡人大代表流动服务车，走进民丰等多个社区开展金融权益保护宣传，年度获评“优秀爱心企业”；上海分公司依托“金融志愿者+基层网格员”模式，针对职场周边社区主动开展4次金融宣教活动，重点面向老年消费者群体开展宣教。

2月，湖北分公司走进白松社区，与社区群众猜灯谜、做元宵，普及反电诈、防范非法金融等知识，并前往楠山养

老服务中心慰问老人；重庆分公司联合南岸区启明星智障儿童康复托养中心举办公益观影活动，邀请六十多名特殊儿童、教师及家长共同观看。3月，辽宁鞍山中支携手当地童梦同圆公益协会，前往特困户家中扶贫慰问，送去米面油、棉被等生活用品；天津分公司携手爱星筑梦公益机构走进西青区第六埠村，开展金融消保宣传活动，并签约助力心智障碍青年农业种植项目。4月，陕西分公司走进小桔灯公益服务中心，参与爱心捐赠仪式，捐赠衣物、书籍、玩具等爱心物资。5月，内蒙古分公司对乌兰察布市察右中旗广昌隆村助老餐厅捐赠资金10000元。6月，广东河源中支组织参加由河源市保协组织的“汇聚保险正能量无偿献血传爱心”无偿献血公益活动。

7月，福建分公司参与由福建省保险行业协会、福建省保险学会主办，池园镇人民政府、隔兜村民委员会协办的助力乡村振兴活动，为村里老人、小孩采购米面粮油及儿童文具等物资；天津分公司响应天津市保险行业协会号召，携手十余保险机构走进爱星筑梦公益机构，关爱“星星青年”，参与义卖、观看演出并设宣传展位。8月，广东分公司为怀集坳仔镇捐赠一批抗洪救灾物资，并探访困难群众送上慰问物资；湖北分公司参加社区公益周活动，聚焦外卖小哥、快递员等新就业群体，捐赠饮用水，获评“暖‘新’关爱联盟单位”。10月，河南开封中支响应保险行业协会号召，组织

开展“关爱孤寡老人”主题重阳节慰问活动，走进当地养老院送上节日问候与关怀。12月，河南南阳中支义工团赴雨花家园公益食堂开展志愿活动，为老人送上冬季蔬菜包并协助备餐服务。

（二）积极发展绿色金融

华泰人寿完整、准确、全面贯彻新发展理念，积极开展绿色投资，推进公司绿色运营，防范环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，促进经济社会发展全面绿色转型。公司制定并下发《华泰人寿保险股份有限公司绿色金融管理制度》，旨在构建一套全面且系统的绿色金融工作管理体系，致力于绿色金融战略管理的确立与完善，同时着重于绿色金融业务管理流程的持续精进，以及绿色金融内部管理和能力建设的不断加强，从而确保公司在绿色金融领域的稳健发展。

为顺应绿色金融发展趋势，公司资金运用业务持续加强绿色投资。截至2025年12月31日，公司投资绿色股票、绿色债券及非标项目总规模约为15.75亿元，其中股票（“五篇大文章”绿色金融）0.56亿元，股权产品（底层产品涉及新能源汽车电池项目）0.64亿元，债券（“五篇大文章”绿色金融）3.95亿元，债权计划（底层项目为绿色业务）10.6亿元。

重点项目包括“中再-节能环保绿色债权投资计划（一

期)” “华泰-合肥轨交基础设施债权投资计划（3号）（第二期）” “华泰-中国华电债权投资计划（二期）” 和“平安-四川港航岷江航电基础设施债权投资计划”等。截至2025年12月31日，公司投资“华泰-合肥轨交基础设施债权投资计划（3号）（第二期）”3.6亿元，该债权计划资金用于合肥市轨道交通3个项目的项目建设；公司投资“中再-节能环保绿色债权投资计划（一期）”3.5亿元，该债权计划资金用于投资合肥市等5个生活垃圾焚烧发电项目建设、生产和运营支出，调整负债结构，偿还借款，以及补充融资主体营运资金等支出。

公司将绿色发展理念融入公司运营的各个层面，积极推进节能减排，倡导绿色办公，推广绿色出行，优化绿色业务流程，努力降低碳排放。

第一，推进节能减排。公司持续加强用电管理，优化办公区域照明和空调系统，更换节能照明设备、合理设定空调温度并规范使用时间，降低能源消耗。优先采购可重复使用的环保办公用品，并定期维护办公设备，提高运行效率，以节约能耗。实施瓶装水使用登记制度，除会议需求和特殊需求外，倡导饮用物业提供的净化水，减少瓶装水使用量。

第二，倡导绿色办公。公司以“减耗降碳”为目标，通过流程优化与工具升级双管齐下，持续降低办公环节的资源消耗。强化办公用纸全周期管理，明确纸张领用标准、推行

双面打印模式，从源头减少纸张消耗。大力推广电子文件、电子邮件及网盘云存储等数字化工具，鼓励员工以电子化方式完成文件传递、资料存储等工作。日常办公中，除必须存档的纸质文件外，公司要求会议演示、业务交流等场景均采用电子文件形式，从习惯和规则层面减少纸质打印需求，形成“线上协同为主、纸质辅助为辅”的绿色办公模式。

第三，推广绿色出行。公司以“践行低碳理念、引领出行新风”为方向，通过活动引导与行为规范相结合，推动形成绿色出行氛围。举办健步走活动，帮助员工在工作间隙放松身心、增强体质，缓解久坐办公带来的身体疲劳。积极倡导员工在日常出行中选择步行、骑行或优先搭乘公共交通、驾驶新能源汽车等低碳方案，在因公出差中以高铁、公共交通工具为首选出行方案，通过优化出行选择从源头减少碳排放，让绿色理念渗透到出行全场景。

第四，优化绿色业务流程。理赔方面，公司持续优化智能理赔系统功能，实现小额医疗案件全流程自动化处理，有效提升了“华泰 e 赔”小程序及“慧享华泰 APP”理赔模块的用户使用意愿，2025 年理赔线上化率提升显著。保全方面，公司空中柜面已实现线上保全受理全覆盖，可充分满足客户线上保全办理需求；同时，公司持续推进保单服务重构项目，新增 6 个保全项目上线运行，进一步丰富“慧享华泰 APP”的保全受理范围，2025 年保全变更电子化率达 83.61%，较

2024 年提升 6.77 个百分点。

社会责任是企业成长的底色，更是我们矢志不渝的使命担当。回望过往，我们以初心践使命，在社会责任的征程上深耕不辍、笃行致远，用实际行动书写了责任与担当，留下了坚实而温暖的足迹。展望前路，我们深知责任在肩、使命光荣，更知唯有实干方能致远。公司将始终坚守责任初心、践行企业担当，以更坚定的态度、更务实的举措，持续锤炼履行社会责任的硬实力，不断提升责任践行的质量与效能。我们坚信，以责任为帆、以实干为桨，持续深耕、久久为功，必能凝聚起推动社会进步的磅礴力量，共筑更加美好的未来！

华泰人寿保险股份有限公司

2025 年 2 月 24 日