

# 2023

## 环境、社会及管治报告



京东安联财产保险有限公司

# 目录

## 报告简介

关于本报告	02
董事长致辞	03
2023年 ESG亮点绩效	04
关于京东安联保险	06
利益相关方参与	08
重大性议题评估	09

## 01 可持续业务发展

1.1. 绿色金融治理	12
1.2. 可持续发展保险	17
1.3. 负责任投资	20
1.4. 绿色运营	22

## 02 可持续人才建设

2.1. 员工雇佣与多元化	28
2.2. 员工薪酬与福利	29
2.3. 员工培训与发展	31

## 03 可持续责任担当

3.1. 客户服务	36
3.2. 消费者权益保护	38
3.3. 负责任营销	42
3.4. 信息安全与隐私保护	43
3.5. 供应链管理	45
3.6. 社会贡献	45

## 04 可持续企业管治

4.1. 公司治理	50
4.2. 风控、合规与审计	51
4.3. 知识产权保护	52
4.4. 商业道德与反腐败	53

## 05 报告附录

关键绩效表	56
GRI指标索引	59

## 关于本报告

本报告是京东安联财产保险有限公司（以下简称“京东安联保险”）发布的第三份《环境、社会及治理报告》（简称“ESG报告”），旨在回应各利益相关方期望，展示本公司在环境、社会、企业管治及可持续发展方面的战略、理念、行动和成效。

### 编制依据

本报告编制重点参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）发布的《可持续发展报告标准》（简称GRI标准）《保险机构环境、社会和治理信息披露指南（征求意见稿）》，欧盟发布的《企业可持续性发展报告指令》（简称CSRD）及联合国可持续发展目标（SDGs）等要求。其中，应对气候变化的相关内容参考气候相关财务信息披露工作组（TCFD）建议。

### 时间范围

如无特殊说明，本报告内容时间界限为2023年1月1日至2023年12月31日。

### 报告范围

本报告以京东安联财产保险有限公司为主体，涵盖本公司各分支机构。

### 数据来源

报告中的财务数据源自京东安联保险《二零二三年年度信息披露报告》，其他数据来自本公司内部相关数据收集系统及公开资料信息。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。

### 称谓说明

为便于表述和方便阅读，报告中“京东安联保险”“本公司”“我们”的表述均指代京东安联财产保险有限公司。

### 发布形式

本报告以中文版本发布，欢迎登录京东安联保险官方网站www.jdallianz.com查阅。

### 联系我们

地址：广东省广州市天河区珠江西路5号广州国际金融中心主塔写字楼第34层01-05、11、12单元

邮编：510623

电话：950610

电子邮箱：contact@allianz.cn

## 董事长致辞

攻坚克难，勇毅前行。2023年是不平凡的一年，京东安联保险在可持续发展的道路上砥砺前行，不断践行企业社会责任，致力于做“最值得信赖的保险人”，取得了一系列令人瞩目的成绩。我们依托京东集团互联网服务场景及优势，持续创新服务模式，深化客户体验，巩固“买保险来京东”的品牌影响力。我们结合安联集团超过133年的风险管理经验，以及为全球超过240个国家与地区的企业和个人提供全方位的保险服务的优秀管理经验，为本公司的稳定、可持续发展提供了坚持保障，为利益相关方创造更多可持续的经济、环境和社会价值。

### 深耕绿色金融，实现可持续业务发展

京东安联保险将绿色发展作为企业可持续发展的底色，积极推进绿色金融治理。2023年，我们制定绿色金融战略规划，围绕绿色投资、绿色保险、绿色运营三大领域，制定可持续发展战略。我们践行负责任投资原则，充分发挥自身业务优势，推广绿色保险产品，同时在自身运营过程中坚持绿色运营，推动公司可持续业务发展。

### 以人为本，建设可持续人才梯队

京东安联保险重视人才发展，积极营造多元、公平、包容的文化氛围。我们完善人才管理体系，充分保障员工权益，提升员工满意度。我们通过有竞争力的薪酬与福利体系增强人才吸引力，为各类人才提供广阔的发展空间，激发员工潜能，建设可持续人才梯队。

### 服务社会，彰显可持续责任担当

京东安联保险致力于书写服务民生的保险答卷，我们关注新市民群体，持续升级“快递小哥第三者责任险”，满足不同群体保险保障需求。我们以客户为中心，不断提升服务质量，持续优化金融适老化服务，切实解决消费者问题。我们积极携手社会共同发展，不断传递公司关怀与温度，彰显企业可持续责任担当。



### 固本强基，探索可持续企业管治新思路

京东安联保险坚持履行社会道德责任，不断完善公司治理架构，将ESG管理纳入公司重大决策与风险管理体系，建立与社会共赢的可持续发展模式。我们始终坚持诚实守信、廉洁自律的工作原则，在实现依法合规经营的同时为企业的长远可持续发展奠定坚实的基础。

多年来，我们胸怀大局，充分发挥险企综合优势能力，聚焦国家重大战略，围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融创新突破。我们践行绿色发展理念，在科技化、数字化转型的浪潮中，不断加强对大数据、物联网、人工智能等新技术应用的研究，推进承保自动化、理赔智能化，我们开发“保险+科技+服务”模式，为经济社会稳定发展提供风险保障。

2024年，京东安联保险将继续坚定不移的推进公司可持续发展战略，守正创新、砥砺前行。我们将继续深化绿色金融服务，勇做绿色金融的先行者；我们将持续优化人才队伍建设，提升企业核心竞争力；我们将继续践行企业社会责任，回馈社会与客户，为社会发展贡献更多力量。

京东安联财产保险有限公司董事长

## 2023年ESG亮点绩效



56.92 亿元

保费收入

72.2 亿元

绿色产业保险金额

50%

新能源车保单保费同比2022年提升

3,000 万

可持续投资



14.3%

女性董事占比

42.9%

外籍董事占比

1.34 亿元

研发投入总计



4

绿色建筑数量

99%+

理赔线上化率

100%

车险电子保单覆盖率

99%+

非车承保电子保单覆盖率

100%

北京办公场所新能源班车使用率

100%

可再生电力使用

600 余吨二氧化碳当量

线上服务全年降低碳排放



2.52 亿

年度服务客户数

15 万

参与保证金保险的投保商家

30.6 万

售后运费保障投保商家

41.7 万

第三者责任险覆盖快递小哥

98.8%

客户满意度

283,653

满意度调查覆盖人数

100%

客诉回应率

971 次

消保审查次数

100%

消费者权益保护培训覆盖率

100%

信息安全与隐私保护培训覆盖率



717 人

员工总人数

100%

员工培训覆盖率

10,775 小时

员工培训总时长



9.1 万人

志愿服务对象与受益人

720 小时

公益投入时间

# 关于京东安联保险

京东安联保险由京东集团与世界领先的金融服务集团之一德国安联集团合资组建，依托京东丰富的生态资源、强大的数字化能力，结合安联集团超过133年的承保和风险管理经验，为企业和个人客户提供电商互联网保险、意外健康保险、汽车保险、商业保险、团体员工福利保险等，致力于成为最值得信赖的保险服务供应商。

截至2023年，公司保费收入突破56.9亿元。目前公司在广东（含深圳）、上海、北京和四川设有分支机构。京东安联保险凭借在数字化转型、产品创新、卓越运营等方面的突出表现，荣获技术类、产品类、服务类等奖项超过70个，包括全球保险科技企业奖、保险行业杰出科技创新奖、中国互联网金融领军榜100强品牌等。



2024年3月，国际著名信用评级机构惠誉评级（Fitch Ratings）给予京东安联保险“A-”（强劲），展望稳定的保险公司财务实力（IFS）评级。

## 京东集团

2023年《财富》世界500强

52位

## 安联保险集团

2023年《财富》世界500强

67位

Allianz  Arena

# 年度荣誉奖项

• 在2023全球保险品牌大会上荣获“保险业卓越社会责任奖”和“保险业卓越品牌营销奖”



• “环游四海-京东安联全球旅行保障计划”获得保观颁发的“InsurStar优秀产品与服务奖”



• 获得中国银保传媒“创新保险产品勇担社会责任项目”



• 获得楚天都市报·极目新闻“科技金融创新创优大奖”

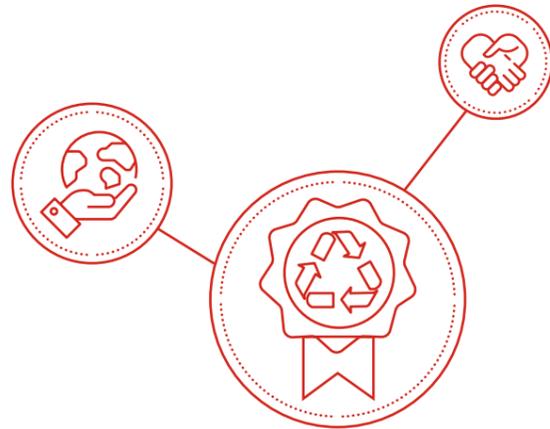


• 获得2023年中国数字服务年度风云榜颁发的“客户口碑奖”



## 利益相关方参与

京东安联保险坚信，公司的可持续发展与利益相关方的积极参与具有密切关联。我们高度重视利益相关方的诉求，通过多样化渠道定期与内外部利益相关方保持沟通，确保及时获取并积极回应其期望与需求。利益相关方包括但不限于政府及监管机构、股东及投资者、客户、员工、合作伙伴、供应商、社区及环境等。我们致力于与各方共同合作，推动企业的可持续、稳健发展。



### 利益相关方沟通机制

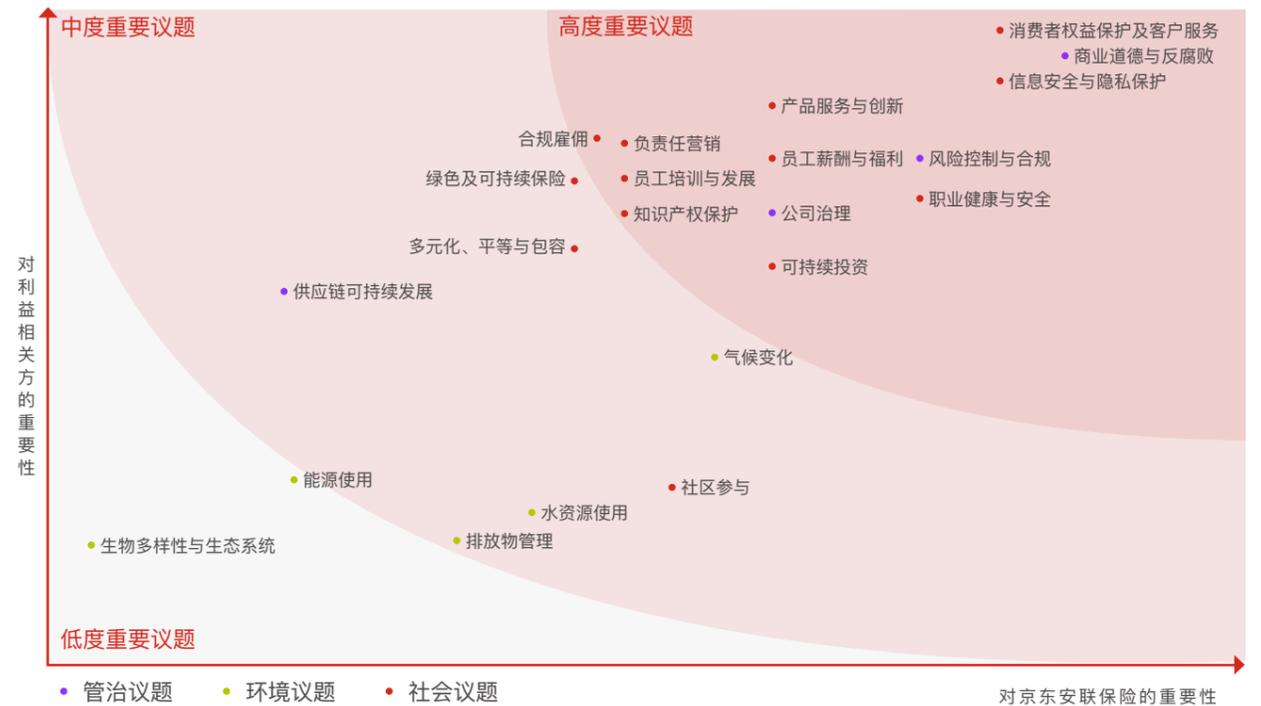
利益相关方	利益相关方期望		沟通渠道	
政府与监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>维护市场秩序</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消费者权益保护</li> <li>绿色金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期汇报</li> <li>政府来访接待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>走访交流</li> </ul>
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>高质量发展</li> <li>良好的公司治理水平</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全的风险内控管理</li> <li>科技、产品及服务创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>定期报告和信息披露</li> </ul>	
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色保险</li> <li>产品保障</li> <li>消费者权益保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户服务体验</li> <li>信息安全和隐私保护</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户服务系统</li> <li>客户投诉处理</li> <li>客户满意度调查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户净推荐值(NPS) 调研监测</li> <li>宣传推广</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作与健康管理</li> <li>职业发展前景</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绩效与薪酬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职工代表大会</li> <li>部门沟通会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>OA与及时通信平台</li> <li>员工关怀活动</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共赢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品和服务创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训讲座</li> </ul>
供应商	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平采购</li> <li>诚信合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>供应链管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>招标平台</li> <li>日常沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培训讲座</li> </ul>
社区	<ul style="list-style-type: none"> <li>应对突发灾难和事故</li> <li>普及金融知识</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融知识宣导</li> <li>公益活动</li> </ul>	
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>节约减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色低碳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>数字化流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融</li> </ul>

## 重大性议题评估

京东安联保险高度重视利益相关方对本公司ESG表现的反馈和建议。2023年，本公司结合《企业可持续性发展报告指令》(CSRD)要求，对2022年重大性议题进行更新，新增生物多样性与生态系统、水资源使用两项议题。我们通过开展重要性议题调研，按照“识别、调研、分析、审议及确认”四个步骤，进一步梳理明确本公司2023年重要性议题矩阵。



### 京东安联保险2023年ESG重大性议题矩阵



# 01

## 可持续业务发展

京东安联保险坚持绿色可持续发展，积极推进绿色金融治理，推广可持续保险产品，践行负责任投资原则，发挥自身业务优势，助推经济社会可持续发展。在自身运营过程中，我们深入融合ESG理念，积极开展节能减排、废弃物管理等环保举措，推动本公司实现可持续发展。

## 1.1 绿色金融治理

京东安联保险积极响应国家推动金融高质量发展的有关号召，促进绿色金融发展，提升绿色金融服务实体经济能力，防范环境、社会和治理风险，提升自身ESG管理表现。我们参照《银行业保险业绿色金融指引》《中国银保监会办公厅关于印发绿色保险业务统计制度的通知》等相关指引要求，制定《绿色金融管理制度》《绿色金融管理委员会议事规则》等管理制度，报告期内针对本公司绿色金融工作的管理进行进一步规范与细化，持续完善本公司绿色金融治理体系建设。

2023年，本公司在“重塑保险行业价值链”的使命和“做最值得信赖的保险人”的愿景引领下，助力经济和社会绿色转型发展，从战略高度推进绿色金融，结合绿色金融发展要求和自身实际业务情况，制定《绿色金融战略规划》，明确绿色金融整体目标。我们围绕绿色投资、绿色保险、绿色运营三大领域，制定可持续发展战略，依托治理、运营、业务和社会四大支柱，通过产品创新、服务提升、技术升级、模式优化，大力推进绿色金融发展，加强对绿色、低碳、循环经济的支持，致力于在实现自身降碳减排的同时，助力国内经济和社会层面的绿色转型发展。

### 京东安联保险可持续发展战略

运营	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>温室气体减排目标：</b> 在2019年的基础上，目标到2030年底实现人均温室气体（范围一、二及三）排放量减少70%</li> <li><b>绿色办公：</b> 参照RE100<sup>®</sup>倡议，为本公司的职场和数据中心提供100%的可再生电力，提倡线上化、数字化办公</li> <li><b>绿色出行：</b> 使用新能源通勤车，设置充电桩，推进本公司和员工用车的电动化</li> </ul>
业务	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>财险解决方案：</b> 在车险方面积极探索新能源汽车保险模式，创新支持新能源汽车产业发展；在非车险方面，规划通过升级地址经纬度数据能力，为风险地址识别、风险累计计算做好基础工作，实现定制风险减量方案</li> <li><b>可持续投资：</b> 我们借鉴安联集团风险管理经验，强化ESG风险的识别和管控，2024年目标将进一步提升可持续资产管理总额</li> </ul>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>社会公益活动：</b> 本公司将于2024年持续第四年开展“第一份成长礼”IP公益活动，关注乡村儿童身心健康，助力乡村教育发展</li> </ul>
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>可持续影响报告：</b> 遵循《欧洲可持续发展报告标准》（European Sustainability Reporting Standards, ESRS），全面管理企业经营活动对环境和社会的影响，以支持安联集团发布符合CSRD要求的2024财年可持续发展报告</li> <li><b>可持续影响评估：</b> 落实《安联集团可持续发展整合标准(Allianz Standard for Integration of Sustainability, ASIS)》，制定敏感业务清单，对于环境、社会、劳动力、声誉等风险进行综合性筛选和风险排查，为产品ESG风险管理提供保障</li> </ul>

京东安联保险不断推进绿色金融管理顶层设计，2023年建立架构明确、职责清晰的绿色金融管理体系。报告期内，本公司绿色金融管理委员会召开两次委员会会议，针对绿色金融管理相关制度和战略规划等内容进行了审议，确保绿色金融相关工作有效推进。



<sup>4</sup> 京东安联保险绿色金融管理架构

### 京东安联保险绿色金融管理架构职责

<b>董事会</b>	<p>董事会是绿色金融工作的最高决策机构，对绿色金融工作承担主体责任，具体职责包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 审批本公司绿色金融发展战略</li> <li>• 审批本公司绿色金融目标和绿色金融报告</li> <li>• 审批绿色金融发展战略执行情况</li> </ul>
<b>战略投资委员会</b>	<p>在董事会授权下审议绿色金融战略并监督其运行，主要职责包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 审议本公司绿色金融发展战略</li> <li>• 审议本公司绿色金融目标和绿色金融报告</li> <li>• 监督、评估绿色金融发展战略执行情况</li> </ul>
<b>绿色金融管理委员会</b>	<p>由本公司指定管理层成员担任委员，代表高级管理层负责组织绿色金融管理工作，具体职责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 组织建立绿色金融制度、工作机制和流程</li> <li>• 明确绿色金融工作的职责、权限和资源</li> <li>• 指导内部监督检查和考核评价的开展</li> <li>• 审议相关部门制定的绿色金融战略、目标和报告</li> <li>• 听取绿色金融政策执行情况的合规检查和审计报告</li> <li>• 听取绿色金融工作小组其他工作汇报等</li> </ul>
<b>绿色金融工作小组</b>	<p>由各部门负责人组成，主要负责：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 负责研究绿色金融国家政策、监管政策</li> <li>• 负责起草并不断完善环境、社会和治理风险管理的政策、制度和流程</li> <li>• 负责落地本公司绿色金融制度、工作机制、流程</li> </ul>

为全面加强绿色金融工作的管理，我们在《绩效管理办法（2023版）》中纳入绿色金融工作相关考核指标，针对相关责任部门和责任人开展年度和季度考核，鼓励各级人员积极参与绿色金融工作，为绿色金融工作的开展和落实提供保障。此外，我们积极组织开展绿色金融审计工作，制定绿色金融专项审计5年计划。2023年，本公司对于绿色金融相关内部管理制度和流程的建设情况进行检查和评价，评估相关风险并提出整改方案，整改完成率达100%。

<sup>①</sup> 100% Renewable Electricity，是一项全球性、合作性的商业倡议，汇集了世界上最具影响力的企业，致力于推动企业向100%可再生电力过渡。

## 1.2 可持续发展保险

京东安联保险坚持绿色低碳、环境友好和以人为本的原则，充分将ESG理念融入到保险产品服务之中，积极开展保险开发和创新发展工作，完善产品管理架构，强化保险ESG风险管理及识别。我们通过新能源车保险、绿色产业保险、新市民保险<sup>®</sup>等产品服务构建可持续保险产品体系，致力于满足客户对于可持续发展以及绿色产品和服务的需求。

### 产品管理体系

京东安联保险严格遵循《中华人民共和国保险法》《财产保险公司保险条款和保险费率管理办法》等法律法规，制定《产品开发管理办法》《产品管理委员会管理办法》等内部产品管理制度，明确从产品开发流程到责任追究的各环节管理，持续提高产品管理决策的科学性，建立全面规范的产品管理体系。

本公司产品管理委员会为产品决策最终机构，按季度针对产品政策、产品开发机制和流程、重大风险产品等产品开发及管理相关的重大事项进行审议。2023年，京东安联保险产品管理委员会共计组织召开会议7次，沟通内容涉及产品自查与整改、重点产品分析、核保质量与体系评测、跨国业务赋能处理以及特殊产品审批等。

### 产品及业务ESG风险管理

京东安联保险参照安联保险集团《非特殊业务核保细则》的有关要求，强化对于财产险、责任险、工程险的业务承保管理，从源头管理潜在风险。我们设置危险等级评分（HG, Hazard Grading），有效评估投保人或被保险人的风险敞口，并依据市场标准和再保险限制要求对三大险种制定针对性除外清单。本公司对被保险主体在建设、生产和经营过程中可能存在的ESG风险高度重视，对于涉及重大ESG风险的业务，本公司将采取排除策略，以确保相关保险产品的ESG风险得到有效控制。

2023年，本公司进一步强化敏感业务ESG风险识别与管理，发布《ESG敏感业务指引》，对于采矿业、石油和天然气、核能等15个领域的ESG风险识别进行指导，对于商业活动范围和受限业务进行明确。我们针对各敏感业务领域的环境/社会风险、劳动力风险和信誉风险进行综合性筛选和风险排查，为产品ESG风险管理提供保障。

### 可持续保险产品

京东安联保险持续推进可持续发展理念与保险产品体系建设的有机融合，我们不断完善可持续保险产品体系，为绿色转型、民生福祉、实体经济等方面提供保险保障。

### ◎服务绿色转型

<sup>®</sup>新市民指因本人创业就业、子女上学、投靠子女等原因来到城镇常住，未获得当地户籍或户籍不满三年的群体。

京东安联保险积极丰富绿色保险相关产品，推出新能源车保险、动力电池维修费用补偿保险等多种绿色产业保险和绿色生活保险，有效护航绿色经济发展。2023年，本公司制定《绿色保险业务统计制度》，对于ESG风险保险业务、绿色产业保险业务以及绿色生活保险业务的收集与统计进行规范，持续促进绿色保险业务发展。

#### 新能源车保险

京东安联保险充分把握清洁能源车辆对于发展绿色交通，减少交通产生的温室气体排放的积极作用，持续推进电动汽车、混合动力汽车等节能环保车辆的专属汽车产品发展。2023年，本公司积极调整车险投保策略，推动新能源车险业务发展，新能源汽车签单保费近3千万元，同比2022年保费增长50%，具体情况如下：

- ▶ 我们在承保新能源家用车辆的基础上，将承保范围延伸至新能源自卸货车、网约车等业务上，2023年商用货车新能源业务占比达47%；
- ▶ 我们针对新能源家用客户指定了包括道路救援、代为送检、代驾服务等增值服务，9座以下家用车投保车损险的增值服务覆盖率为100%；
- ▶ 本公司为电动汽车提供交通事故责任强制保险（交强险）、车辆损失险（车损险）、第三者责任险（三责险）保障。

#### 绿色产业保险

在绿色产业保险领域，本公司积极支持绿色低碳能源体系建设，我们针对风电、光伏、储能行业，适度放宽承保政策，提供更多风险保障，助力推进国家碳达峰、碳中和目标。我们针对绿色企业的融资、贸易，研究开发相应的信用保证保险产品，支持绿色产业投资，通过意健险产品为绿色企业提供员工福利保障保险，助力企业引进绿色发展高端人才。我们支持个人绿色出行和节能减排，为电动自行车用户提供电动车盗抢险、三责险、非机动车车上人员责任险和非机动车火灾责任险等。2023年，本公司为清洁能源、节能环保、绿色服务、基础设施绿色升级等企业提供风险保障额度合计72.2亿元人民币。

### ◎服务民生福祉提升

京东安联保险响应国家服务新市民的号召，遵循国家金融监督管理总局《关于加强新市民金融服务工作的通知》，为快递员、配送员等物流行业就业人员，以及建筑工人等制造、建筑类就业人员等新市民群体提供定制化的健康保障，包括医疗险、第三者责任险、意外险等保险服务，帮助相关人员提升抗风险能力，增进个人和家庭民生福祉。

为了在社会民生方面提供更全面的风险保障，京东安联保险聚焦人口老龄化趋势、社会人口结构变化等新兴社会风险，加大母婴、儿童、成人等垂直领域消费者健康险市场研究。我们关注各类人群在医疗服务、健康管理方面的需求，通过加大健康险产品供给，助力提高就医资源可及性。此外，我们从消费者全生命周期出发，持续完善产品矩阵，在保险产品中引入优质医疗健康服务，对客户进行健康追踪和医疗干预，减少疾病发生率，提供全面的健康保障，降低社会医疗成本。

案例

京东安联保险持续承接快递小哥第三者责任险

快递员、配送员等物流行业就业人员是新市民群体的主要构成之一，京东安联保险全面关注该群体的风险保障情况。我们连续四年承接“快递小哥保险”第三者责任险项目，针对快递从业人群的风险保障需求进行全面分析，持续优化迭代产品，为相关人群更好的提供风险保障。

此外，京东安联保险为数十万名快递配送人员承保意外险，覆盖意外身故、意外医疗和猝死等全方面保障内容，支持他们业有所成、病有所医、老有所养。

2023年，本公司为超过41.7万名骑手提供了保障，赔付金额超过2,300万元，“定制化保险保障支持快递小哥安居乐业”案例成功入选服务新市民创新案例。



开展快递小哥第三者责任险现场调研

◎服务实体经济

京东安联保险积极支持实体经济建设，从支持数字化转型、科技助力等角度为中小企业提供有力支持。我们持续为各类线上平台商家提供精准的产品服务，并积极支持新兴科技的发展，为创新科技产品提供全面的风险保障，以实际行动助力实体经济实现可持续、高质量发展。

保证金保险

我们与京东平台联合打造保证金保险，确保商家拥有稳定的运营资金，增强偿付能力，实现平台高效招商与商家正常运营的双赢目标，推动市场健康发展。2023年，参与保证金保险的投保商家共计15万，为商家节约了20亿开店成本。



保证金保险

运费险

我们打造“运费险”保险产品，帮助卖家降低退货费用支出，提升经营效益。2023年，京东安联保险为京东零售4.25亿订单提供售后运费保障，投保商家30.6万，保费约3.35亿。同时，我们积极运用丰富的经验优势，努力拓展外部头部平台，承保抖音订单约8.57亿件，实现保费收入8.17亿元。

库存险

京东安联保险推出“库存险”，有效降低事故、灾害、盗窃等风险对商家库存资产的影响，为他们的资产安全保驾护航。我们作为从共方参与京东集团包括库存险在内的一揽子保险项目，标的规模超1,700亿，保障全国各地物流仓的稳定运转。

生鲜保障保险

为促进农产品销量提升，同时保障消费者食品安全，京东安联保险推出了行业首创的“优鲜赔”保险解决方案。我们与京东售后链路融合，聚焦生鲜腐、烂、霉、化冻等售后场景，为商家提供完整的售后服务解决方案，帮助商家减少客诉，节省售后人力成本，提高服务质量。此外，通过“优鲜赔”保障，农业产品获得了更广泛的销售渠道和市场，有助于推动农村产业发展。2023年，“优鲜赔”保险已签约商家1,500家，赔付金额225万元。

商用车风险保障

2023年，我们积极推广重载商用车安装自动紧急刹车系统设备（Autonomous Emergency Braking, AEB），承保近2,300台安装AEB主动刹车设备车辆，保费约5,200万元。较未安装AEB车辆而言，目前整体安装设备车辆满期赔付率可降低5个百分点，20万元以上损失赔付案件事故发生率降低约7个百分点。我们借助科技设备的应用，协助客户在保险期间内强化风险管理，有效减少重大事故的发生频率及损失程度，从而显著降低重载货车可能带来的重大社会安全隐患。

1.3 负责任投资

京东安联保险的最大股东安联保险集团是联合国负责任投资原则（UNPRI, UN Principles for Responsible Investment）的签约方之一。秉承安联集团对负责任投资的高标准要求，京东安联保险在投资活动的各个环节中，深度融入ESG因素，致力于减少可能对社会和环境产生长期负面影响的投资行为。我们的投资实践不仅致力于推动企业自身的可持续发展，更旨在创造广泛的社会价值，并更好地应对气候变化带来的挑战，为构建更美好的未来贡献力量。



本公司每半年参加安联集团组织的ESG Deep Dive投资业务研讨会，积极掌握ESG全球策略的最新动向及发展变化情况，回顾ESG投资执行情况，对于不符合ESG标准的标的进行深入讨论并分析持仓理由，以确保满足ESG投资标准要求。此外，我们制定了ESG投资绝对数额同比前一年度增长的目标，以量化指标驱动ESG投资实践的深化。

## 投前排除

京东安联保险严格遵循《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国公司法》等法律法规，制定《投资管理政策》《投资业务ESG管理办法》等制度，持续优化投资框架。我们遵循安联保险集团的“集团风险全局限制清单”（Group Risk Global Restriction List）要求，结合MSCI ESG评分等有关要求进行检查和风险评估，确保投资组合中不含有不符合ESG原则的行业主体及资产。对于非标准资产，例如基础设施建设债等债权计划类产品，投资团队及委托管理人在尽职调查过程中，通过深度交流和规范的评估程序来进行ESG方面的尽职调查，力争在投前排除不符合ESG理念的相关标的。此外，我们将资本向可持续产业或客户倾斜，重点关注清洁能源、节能减排、环境保护、绿色建筑以及人权保护等重要领域，全面践行ESG投资理念。

## 投资决策

在投资决策过程中，针对国债、无担保公司债券、股票、基金等标准资产，我们严格采用ESG的多维度评价体系对投资标的与投资组合进行细致评估，识别和管理投资组合中的ESG相关风险。2023年，本公司进一步完善ESG投资工作流程，在非标准化项目审议过程中加入ESG敏感性检查流程，对于项目所在行业进行排查，针对敏感行业制定敏感行业审查问卷，评估项目整体是否符合本公司ESG相关规定，确保所投项目满足本公司ESG策略。

## 投后监控

京东安联保险严格执行投资管理制度，对持仓产品进行穿透管理，及时检视并处理禁投产品。对于无法直接识别的主体我们采取事后管理方式，发现疑似标的后及时调仓处理。本公司设ESG投资门槛值，定期检验持仓资产MSCI等ESG评分，对低于标准的投资标的进行详细分析和持续监督。针对尚未受到第三方ESG评分机构评估的企业，我们深入开展ESG敏感业务分析以及尽职调查工作，依据所得结果审慎决策是否继续实施投资计划。

## 投资管理人选聘

京东安联保险在选聘外部投资管理人时，设立了独立的审查标准，特别将ESG指标作为独立评分项，评价范围涵盖资产管理公司的ESG管理实施情况、是否为联合国负责任投资原则签署人、ESG政策实施情况等内容。同时，我们通过问卷调查深入了解资产管理公司的ESG实践，最终结合审查评分和问卷结果，筛选并聘用合适的机构管理人。

此外，我们在投资指引中明确要求外部资产管理公司遵循ESG投资原则。京东安联保险将定期监测投资情况，积极与管理人沟通不符合ESG策略的持仓资产，必要时进行置换持仓处理并列入禁投名单。

## 可持续投资实践

京东安联保险积极践行绿色产业投资，规避高耗能、环境污染风险较大的企业，重点关注清洁能源、节能减排、环境保护、绿色建筑等相关领域。2023年，京东安联保险通过持有债券支持城市发展绿色转型，投资包括污水处理、自来水供应、产业园绿色建筑项目等。报告期内，本公司基础设施绿色升级投资业务规模3,000万元。

### 案例

#### 环境保护投资项目

京东安联保险持仓杭州市水务集团的发行的中期票据，主要用于拟收购四家主营污水处理和自来水供应项目的公司股权。此项目拟收购的四家公司总计日污水处理能力约为145吨，总计日供水能力近300吨，对于当地水资源管理利用和水环境建设起到积极作用。



此外我们积极投资具有显著社会效益的项目，大力支持乡村振兴等公益事业。

### 案例

#### 产业帮扶投资项目

京东安联保险持仓广州越秀集团股份有限公司发行的绿色债券，投资广州市定点帮扶贵州省毕节市重要举措——100万头生猪全产业链生产基地项目。发行人产业扶贫项目预计在4个贫困地区建设种猪场1个，预计种猪存栏规模1.35万头，年可出栏超25万头仔猪，建设育肥场3个，预计年总计出栏育肥猪48万头，对于带动落后地区农户就业、发展以及经济增长具有重要意义。



## 1.4 绿色运营

京东安联保险严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国污染防治法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，坚持绿色低碳发展理念，将环保意识深度融入日常运营与行政办公之中，提升能源使用效率，规范废弃物排放管理，积极应对气候变化，构建绿色的办公、出行和业务场景，持续减少自身对于环境产生的影响。

## 能源使用管理

京东安联保险积极落实多样化能源管理举措，通过绿色建筑认证、新能源车辆使用、线上服务等方式，有效提升能源使用效率，降低温室气体排放，践行绿色可持续的运营理念。

### ◎绿色建筑

京东安联保险通过推广绿色设备应用和绿色建筑认证，减少办公运营过程中的能源消耗。绿色设备方面，我们100%应用高效节能灯具，在满足办公环境照明需求的同时，最大程度地减少能源消耗。我们响应国家绿色数据中心有关要求，通过使用高效节能京东云服务器，有效提升数据处理效率，降低电能消耗。绿色建筑方面，我们在北京、上海、广州、深圳的职场均成功获得绿色建筑认证，为落实绿色办公和促进可持续发展提供了有力支撑。

此外，我们注重提升全员节能降耗意识，加强能源节约相关宣传教育，在灯具开关附近张贴“随手关灯”等节能提示标识，倡导员工利用自然光照明，减少能源消耗。2023年，本公司已实现100%使用绿电。

- LEED铂金级认证：广州、上海写字楼

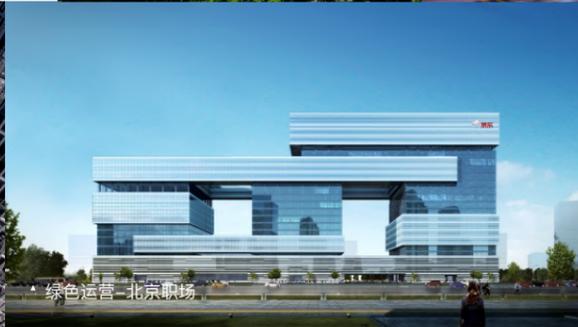


绿色运营-上海职场

绿色运营-广州职场



绿色运营-深圳职场



绿色运营-北京职场

- LEED金级认证：深圳职场所在大厦

- 绿色建筑三星级认证：北京职场大楼

### ◎绿色出行

京东安联保险制定《差旅管理办法》等制度，合理规划差旅安排，大力推广线上会议平台开展远程办公，减少因商务差旅导致的能源消耗和交通碳排放。在日常通勤方面，我们为北京职场员工提供100%新能源通勤班车，减少员工通勤产生的温室气体排放。



办公场所节能提示

### ◎绿色办公

本公司积极构建数字化服务场景，搭建具备在线客服、理赔申请、理赔材料线上上传、保单管理等多元化线上服务平台，为客户提供便捷服务的同时减少了传统寄送产生的碳排放。2023年，我们进一步提升线上服务能力，搭建远程作业支持团队，依托客户自助与团队远程协助的方式，实现在线查勘定损、核损核赔及收单等功能，通过减少出行及单证电子化等方式助力实现全价值链的节能减排，全年降低碳排放600余吨二氧化碳当量。



100%

车险电子保单覆盖率

99%+

非车承保电子保单覆盖率

### 京东安联保险线上服务情况



99%+

理赔线上化率

### 水资源管理

本公司在职场管理过程中积极开展水资源管理措施，围绕节水器具使用和节水技术应用等方面有效提升水资源使用效率。我们选用符合《节水型生活用水器具标准》(CJ164-2022)的器具，通过使用感应水龙头和节水马桶减少卫生间用水量。此外，北京职场所在园区充分应用节水技术，将收集的园区雨水经过加压处理后用于绿化灌溉、地面清洗等方面，有效提升水资源循环利用率，减少水资源浪费及废水排放。

### 京东安联保险水资源使用情况<sup>④</sup>

指标名称	单位	2023年
总用水量	吨	214,348.00
废水排放量	吨	171,478.40

<sup>③</sup> 综合能源消耗量以中华人民共和国《综合能耗计算通则 (GB/T 2589-2020)》为计算依据。

<sup>④</sup> 2023年全面恢复疫情后线下办公，本公司水资源使用情况较2022年有所上升。

## 废弃物管理

本公司产生的无害废弃物主要包括纸张、生活垃圾、餐厨垃圾，有害废弃物主要包括废旧电池和废弃灯管。为避免废弃物随意排放对环境造成不良影响，我们认真落实垃圾分类要求，在办公区域设立垃圾分拣站点，将不可回收垃圾送往具备资质的垃圾处理厂进行焚烧或填埋处理，同时将可回收的有害及无害废弃物送往国家指定的回收处理机构，确保废弃物处理符合有关要求。

为减少办公活动产生的纸张废弃物，我们采取无纸化管理策略，并在日常业务中广泛推广电子合同、电子发票和电子保单等电子文档的使用。我们积极应用数字化手段，通过实现采购审批、差旅报销、文件传输等工作的线上管理，有效降低纸张使用需求，减少实际纸张消耗量。

## 应对气候变化

京东安联保险深刻分析全球气候变化趋势，把握气候变化带来的挑战和机遇，参照气候相关财务披露工作组（TCFD）发布的气候信息标准，在产品端、运营端和投资端围绕治理、战略、风险识别、指标和目标四个维度，积极开展气候变化管理工作。

### ◎治理

京东安联保险高度重视气候变化对于业务和可持续发展的影响，由本公司董事会负责主导推动气候变化管治工作，管理层、风险管理和消费者权益委员会及各职能部门在董事会协同下共同开展气候变化管理与执行工作，逐步完善气候变化应对机制，全面跟进气候变化管理事宜。

### ◎策略

本公司充分参考和利用最大股东安联保险集团在应对气候变化方面的经验，按照短期（3年以内）、中期（3-10年）和长期（10年以上）维度充分识别、评估和分析气候变化风险和机遇对战略和业务的影响。我们在产品研发、投资布局、业务运营及办公环境等多个层面主动融入气候变化因素，灵活调整业务发展战略，优化资源配置，逐步将保险产品和投资业务的核心转向可持续发展方向。我们致力于在有效应对气候变化潜在风险的同时，把握并利用气候变化带来的机遇，以推动实现长期的可持续发展目标。

## 京东安联保险废弃物排放情况<sup>®</sup>

指标名称	单位	2023年
废弃物总量	吨	726.70
纸张消耗量	吨	5.70
人均纸张消耗量	吨/人	0.008
其他无害废弃物总量	吨	721.00
其他无害废弃物人均弃置量	吨/人	1.006
有害废弃物总量	千克	2.30
有害废弃物人均弃置量	千克/人	0.003

<sup>®</sup> 2023年全面恢复疫情后线下办公，本公司废弃物排放情况较2022年有所上升。

## 京东安联保险潜在气候变化风险及影响

风险分类	实体风险类型	风险描述	业务板块	影响强度	影响维度	风险类型	影响周期
实体风险	极端天气	极端天气事件的频发可能对于本公司办公运营场所及数据中心产生影响，从而引发本公司实体资产的损害。同时极端天气易影响员工健康与安全，进而对本公司的运营稳定性产生不利影响。	全公司	大	基础设施损坏 运营成本增加	运营风险	短期 中期
	自然灾害	大规模自然灾害的发生对于某些产品保险购买需求产生影响，对于本公司产品研发和市场规划带来挑战。此外，自然灾害发生可能对于本公司投资标的产生影响，存在减值风险。	产品管理	大	需求波动 理赔支出增加 投资标的的减值	保险风险 投资风险 流动性风险	短期 中期
转型风险	法律与政策风险	气候变化相关法律法规日趋严格，传统行业面临低碳转型考验，对于相关领域客户和投资标的产生影响，产品的盈利能力可能会受到负面影响。	全公司	中	盈利能力下降	战略风险	中期 长期
	技术风险	在“双碳”战略背景下，清洁能源技术领域的承保需求和投资需求对于本公司目前的产品策略产生影响，清洁技术项目对于本公司在产品端的风险评估和管理能力产生挑战。	产品管理	小	投资标的选择	投资风险	中期 长期
	市场及声誉风险	利益相关方对企业推行环境友好实践的期待逐步提升，如若我们未能以保险产品及服务充分满足其相关期待，将存在客户流失隐患，并对本公司的声誉带来不利影响。	产品管理	小	声誉受损	声誉风险	中期 长期

在应对自然灾害为代表的气候变化物理风险方面，我们制定《自然灾害、灾难事故、公共卫生事件应急预案》，成立分类应急预案领导小组，持续监控气候风险事件并实时发布预警，指导员工进行应急演练。在突发事件发生时，我们遵循属地管理原则，实施分级响应机制，合理调配可用资源，以最大限度减少气候事件对本公司及利益相关方造成的负面影响。

案例

京东安联保险组织开展灾难恢复演练

2023年，京东安联保险组织开展投资系统与估值系统灾难恢复演练，演练过程中我们进行灾难场景假设，启用广州灾备数据中心灾备系统，对于灾难恢复计划和步骤进行检查和演练。本次演练有效检验了本公司灾备方案的落实情况和团队应急处理能力，为业务正常运转提供保障，提升整体气候灾难的应对能力。

京东安联保险潜在气候变化机遇

运营端	产品端	投资端
<ul style="list-style-type: none"> <li>通过应用节能技术、数字化办公以及新能源车等策略，推动绿色实践，提升资源使用效率的同时降低运营成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>积极发挥专业优势，调整业务发展战略和资源配置，拓展绿色保险产品的服务范围</li> <li>针对绿色企业的融资、贸易，研究开发相应的信用保证保险产品，支持绿色产业投资</li> <li>为涉及风电、光伏、水电的清洁能源生产、节能环保、绿色服务和基础设施绿色升级等企业提供风险保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投资支持环保和可再生能源项目，通过投资计划积极支持绿色产业发展，参与低碳交通、可持续建筑、绿色能源等主题投资</li> <li>投资污水处理以及自来水供应项目、产业园绿色建筑等项目相关的绿色债券，为绿色产业和绿色项目融资提供支持</li> <li>基于自身ESG建设经验，推动被投资企业提高ESG风险管理意识、提升管理能力</li> </ul>

◎ 风险管理

本公司已将气候变化风险纳入整体风险管理体系，并结合自身风险偏好以及资本状况采取针对性的风险管控措施。

京东安联保险识别、评估与管理气候相关风险的流程

识别	评估	管理
发挥股东方安联保险集团的优势资源，对专业调研报告进行分析，初步确定了对于业务产生实质性影响的气候相关物理风险和转型风险。	通过综合研究气候、宏观环境和行业政策变化，结合业务特点，评估业务场景中可预见的气候风险，确定重点气候风险。	将气候相关风险管理整合进本公司的ESG整体管理体系，在董事会、管理层以及风险管理和消费者权益保护委员会的联合监督与支持下，各职能部门协作实施。

◎ 指标和目标

京东安联保险积极响应国家“双碳”战略，通过节约能源、提高能效、增加可再生能源的利用等措施减少温室气体排放。

京东安联保险人均温室气体减量目标



京东安联保险温室气体排放情况

指标名称	单位	2023年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	347.89
温室气体范围一排放 <sup>⑥</sup>	吨二氧化碳当量	0
温室气体范围二排放 <sup>⑦</sup>	吨二氧化碳当量	0
温室气体范围三排放 <sup>⑧</sup>	吨二氧化碳当量	347.89
温室气体排放强度	吨二氧化碳当量/人	0.49

<sup>⑥</sup> 本公司在运营过程中不涉及企业直接拥有或控制的排放源的温室气体排放，因此不产生温室气体范围一排放。

<sup>⑦</sup> 本公司2023年使用的外购电力均为绿电，因此不产生温室气体范围二排放。

<sup>⑧</sup> 本公司温室气体范围三排放主要包括员工差旅，范围三测算标准主要参考《温室气体核算体系：企业供应链（范围三）核算与报告标准》（GHG Protocol）。

# 02

## 可持续人才建设

京东安联保险高度重视人才培养，持续完善招聘体系广纳人才，通过有竞争力的薪酬与福利体系增强人才吸引力，不断丰富培训项目提升员工综合素质，全面促进公司人效提升，实现人才成长与公司发展的同向同行。

## 2.1 员工雇佣与多元化

京东安联保险始终强调优秀人才对公司发展的重要性，持续建设多元化员工招聘体系，积极拓宽员工沟通与交流渠道，重视员工职场健康与安全，提升员工满意度与归属感，致力于打造团结友爱、和谐共融的职场环境。

### 员工雇佣

京东安联保险恪守《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，依照《京东安联财产保险有限公司招聘管理办法（2022版）》，建立包含社会招聘、校园招聘等多种渠道的人才招聘体系，在确保招聘流程透明化、公开化的同时，强调平等雇佣原则，反对任何针对性别、种族、宗教、年龄、国籍或残疾情况的歧视行为，重视员工的多样性和包容性。同时，我们坚决禁止任何使用童工和强迫劳动行为，保障所有员工的劳动权利和人格尊严。

#### 京东安联保险按类别划分的员工人数

指标名称		单位	2023年
劳动合同员工总人数		人	717
按性别划分的正式员工人数	男员工	人	340
	女员工	人	377
按年龄划分的正式员工人数	30岁及以下	人	194
	31-50岁	人	512
	51岁以上	人	11
按职级划分的正式员工人数	高级管理层	人	16
	中级管理层	人	32
	普通员工	人	669
按地区划分的正式员工人数	中国大陆员工	人	713
	港澳台地区员工	人	2
	海外员工	人	2
按雇佣类型划分的员工人数	正式员工	人	717

### 案例

#### 京东安联保险举办2023年校园招聘

2023年9月12日，为满足京东安联保险对专业人才的需求，公司在对外经济贸易大学举办专场招聘会，吸引近300名在校应届生到场咨询，公司招聘团队为同学们介绍了公司各种职位的主要职责、任职要求及职业发展前景，同时就公司发展历程、业务范围、企业文化等方面与其展开深入交流，为其提供广阔的发展平台和丰富的职业选择机会。



京东安联保险坚信多元化是企业成功的关键之一，因此我们致力于打造包含不同性别、年龄和专业领域的多元化管理团队。2023年，本公司女性高级管理者占比为18.8%，较2022年增加11.1%。

#### 京东安联保险管理人员多元化结构

指标名称		单位	2023年
管理层成员性别组成	男性	人	13
	女性	人	3
管理层成员年龄分布	20-35岁	人	1
	36-50岁	人	14
	51-60岁	人	1
	61岁以上	人	0
管理层成员专业背景	有职业资格人数	人	6
	有管理专业背景人数	人	3

京东安联保险将保障员工的健康与安全视为公司尊重员工人权的重要表现之一。我们以《中华人民共和国职业病防治法》《工伤保险条例》等法律法规为依据，为员工提供定期体检，并持续改善工作场所的卫生条件，确保员工的身心健康，降低职业病及工伤发生几率。2023年，本公司未发生任何员工因公伤亡事件。

### 员工沟通与交流

京东安联保险高度重视员工想法与意见，设立多样化员工意见反馈与沟通渠道。本公司通过匿名投诉箱、征集意见平台等多种线上线下的沟通渠道，面相全体员工收集各类意见与投诉。2023年，本公司未收到员工匿名投诉举报。

## 案例

## 京东安联保险高管面对面座谈会

2023年，为提升员工对公司业务发展与组织管理的深入理解，京东安联保险举办以“聆听心声，对话心语”为主题的员工-高管面对面活动。活动以开放式的讨论和互动环节为主，高管们与员工就公司的愿景、核心价值观以及业务目标进行了深入交流，分享了对市场局势的见解、行业变化的预测，并就如何更好满足客户需求、提升产品质量和服务水平与基层员工展开了激烈讨论。此外，高管们还鼓励员工畅所欲言，分享对公司发展的想法和建议。

此次交流会展现了京东安联保险开放、透明和互信的管理机制，为员工搭建了与高管直接交流的平台，进一步凝聚了团队力量，为本公司可持续发展奠定坚实基础。



本公司充分尊重员工集体谈判的权利，根据《京东安联财产保险有限公司职工代表大会制度实施办法》，实行覆盖全体员工的职工代表大会机制，确保企业与员工双方合法权益得到合理保障，促进劳动关系稳定发展。2023年，本公司共开展2次职工代表大会，会议内容涉及《员工手册》发布、薪酬管理办法修订、职工监事述职报告与民主选举等多项议程。

## 员工满意度

京东安联保险为不断提升员工工作满意度，定期进行员工敬业度调查。2023年，本公司围绕包容性精英治理指数、员工敬业度指数及工作愉悦度指数三大维度评价员工工作表现与职场满意度。此次调研员工参与率为80%，工作愉悦度指数相较2022年提升4个百分点。

## 2.2 员工薪酬与福利

京东安联保险致力于为员工提供具有竞争力的薪酬和福利待遇，以公正透明的绩效管理体系激发员工潜力，以丰富全面的关怀计划促进员工身心健康和工作生活平衡，增强员工价值感与获得感。



## 薪酬绩效

京东安联保险遵守《中华人民共和国劳动法》，报告期内修订《京东安联财产保险有限公司绩效管理办法》《京东安联财产保险有限公司奖励管理办法》，持续优化绩效考核框架及指标权重，鼓励员工积极提升相关绩效表现，充分体现本公司对员工劳动价值的尊重。

本公司建立员工激励绩效考核机制，以企业长期战略发展、年度经营业绩、团队管理能效建设及风险合规四个方面为主要考察点，依据SMART®原则制定绩效考核目标，并开展季度性和年度性绩效评估。2023年，本公司新增对绿色金融业务发展的考核机制。

为进一步增强员工激励政策力度，促进企业长足发展，本公司在2023年首次加入安联集团ESPP®员工持股计划。本次年度ESPP持股计划参加免费股授予方案的员工共计217人，参加自行投资方案的员工共计157人，本公司总计投入金额180万元。

## 员工福利

为了不断增进员工福祉与工作满意度，京东安联保险为员工制定了全面的福利计划。本公司提供完善的休假制度和请假机制，保障员工休假权利。对于全体员工，我们提供全薪年假、婚假和福利年假等休假福利，对于女性员工，我们提供产假、产检假和哺乳假等特殊休假福利。同时，我们提供具有竞争力的医疗保险计划，覆盖员工及其子女的医疗费用，并提供药品、诊疗项目和医疗服务等广泛的医疗资源选择和部分报销、限额报销和全额报销等灵活的报销选项。

为了进一步丰富员工的业余生活、增强团队凝聚力，我们定期在相关节日开展员工关爱活动。2023年，我们组织开展三八节活动、老员工日活动，以及618购物节一线工作人员关怀等活动，持续提升作为京东安联保险员工的幸福感和归属感。

### 京东安联保险员工福利及关怀计划

福利名称	福利内容
员工福利保险	<ul style="list-style-type: none"> <li>为员工及员工子女购买补充商业保险及补充医疗保险，减少员工及家庭因患病或意外而遭受的损失。</li> </ul>
司龄奖励	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工在加入京东安联保险连续工作满一年后可获得司龄补贴。</li> <li>公司每年举办老员工日活动，以表达公司对老员工工作的认可与感谢。</li> </ul>
福利体检	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年为符合条件的员工提供免费体检。</li> <li>针对不同工作职业类型的员工设计相应体检套餐，以满足职业特点需求。</li> </ul>

® SMART原则是一种目标管理方法，其中S代表Specific、M代表Measurable、A代表Attainable、R代表Relevant、T代表Time-bound，为管理者对员工实施绩效考核提供了考核目标和考核标准

® Employee Stock Purchase Plan, 员工购股计划

## 2.3 员工培训与发展

京东安联保险深知员工素质提升对公司长远发展的重要性，我们尊重每一位员工的能力与潜力，为员工提供全面的职业培训与个人发展机会，帮助员工不断提升专业素养，拓展职业视野。



### 员工培训

2023年，京东安联保险修订《京东安联财产保险有限公司销售序列人员培训管理办法》，遵循《京东安联员工培训管理制度》《京东安联精算师考试管理办法》等内部培训管理制度，持续健全专业全面的员工培训体系，打造高水平内训师团队。本公司提供的员工培训计划包含员工专业力、领导力、通用力、合规管理提升等多方面内容，旨在提升员工的专业能力、技术水平和工作效率，促进员工个人成长与职业发展。



▲ 员工培训

### 京东安联保险员工培训体系

项目名称	项目内容
四跑计划	持续开展“四跑”计划，针对公司理念普及、领导力提升、通用力提升、专业力提升、业务力提升五个方面开展覆盖全体员工的培训计划。
成长导师	建立成长导师机制，委任成长导师13人，成长伙伴9人，覆盖13位JDS <sup>®</sup> ，为其提供个性化、定制化的成长支持和指导，帮助其在专业能力上得到提升。
员工外训	邀请外部培训师对员工进行1-3天的专题培训，内容涵盖精算专业培训、合规培训、领导力培训等。

<sup>®</sup> 新星计划（JD STAR）是面向“追求专业成长与价值成就的高潜力应届毕业生”开展的长期人才发展项目，以培养“具备京东精神、深刻理解公司文化与价值观，助力未来战略多元化蓬勃发展的坚实力量”为目的，侧重培养各业务领域专业型人才，旨在为京东集团不断输入高质量年轻血液。

### 案例

#### 京东安联保险开展销售人员培训

2023年，为系统提升销售人员专业素养，本公司开展销售人员素养提升专题培训计划。

#### • 家法学习

向员工普及公司文化的源起、使命、愿景、价值观与经营理念等，为员工树立正确的销售观念。

#### • 管理能力提升

通过《排兵布阵》《统一愿景》演练，组织销售人员在模拟演练中互相学习交流、协同配合，考验团队的规划能力、策略能力、协作能力、执行能力和谈判能力。



▲ 京东安联销售“京英”年度荣誉峰会



2023年，京东安联保险共组织培训96门，培训时长共计10,775小时，较2022年增长5.3%，员工培训覆盖率达100%。

### 京东安联保险员工培训数据

指标名称		单位	2023年
员工技能和职业发展培训	培训课程数量	个	96
	培训总时长	小时	10,775
	培训人均时长	小时/人	15.03
按性别划分的平均培训小时数	男员工	小时	17.69
	女员工	小时	12.63
按职级划分的平均培训小时数	高级管理层	小时	20.03
	中级管理层	小时	25.26
	普通员工	小时	14.42

# 03

## 可持续责任担当

京东安联保险秉承做“最值得信赖的保险人”的愿景，致力于履行社会责任担当，以持续提升客户服务满意度为初心，保障消费者权益，不断提升服务质量。我们积极履行负责任营销，把客户信息隐私安全置于首位。作为负责任的企业，我们持续携手行业、社会共同发展，不断传递公司关怀与温度。

## 3.1 客户服务

京东安联保险秉承“以客户为先”的企业价值观，不断优化客户服务水平，建立涵盖售前、售中及售后的全面服务体系，从多渠道聆听客户声音，为消费者提供优质的服务体验。

### 客户服务

本公司制定《京东安联财产保险有限公司客服部客服中心运营管理制度》等文件，明确客户服务工作职责与管理规范，建立完善的客户服务体系。我们始终坚持以客户为中心，搭建远程支持团队，开展7\*24小时在线陪伴服务，借助AI等技术不断优化智能应答，持续提升客户服务质量与效率。为真实、客观、全面了解客户需求，我们持续开展客户回访、客户声音分析等举措，不断提升服务水平与客户满意度。

### 京东安联保险客户服务提升举措

#### 客户声音 (VOC) 分析

- 本公司在售前与售后环节设置客户VOC分析，持续推进对客户声音的追踪和管理。
- 我们聚焦客户问题及痛点，及时关注业务风险，持续推动流程优化及服务体验提升。
- 客服部定期追踪收集客户反馈，每月形成分析报告并汇报至管理层，内容包括客户来源、各产品/场景的声音内容、当期客户声音问题及改善措施等。

#### 客户回访

- 本公司通过电话、服务小程序调研等方式对客户进行定期回访，以客户推荐净值 (NPS) 指标了解客户满意度。
- 2023年，本公司车险理赔案件结案后回访7,332次，回访NPS结果87.2%。
- 非车险理赔案件结案后调研53,605次，NPS为90.4%。

#### 满意度调查

- 针对线上客户服务，我们持续开展客户满意度调查，并设置服务满意度目标，2023年满意度目标已有效达成。
- 2023年，我们开展全面话后满意度邀请评价，扩大满意度调查人次，力求全面了解客户心声。



### 客户投诉管理

我们搭建畅通的沟通渠道，设置多元、公开渠道接收来自各方的建议、意见及投诉，持续完善纠纷化解机制。客户可通过官方网站、移动客户端（微信公众号、微信小程序）、客户热线电话和公开邮箱等多种方式进行反馈。2023年，京东安联保险客诉回应率为100%，全面做到“事事有回音、件件有落实”。



官方微信公众号

7\*24小时服务热线：950610

官方网站：

<https://www.jdallianz.com/>

投诉邮箱：

Contact@allianz.cn

京东安联保险重视客户声音，制定《消费投诉管理办法》《消费投诉数据统计分析管理办法》等一系列内部制度，建立快速的投诉处理机制，实现投诉闭环管理。针对复杂案件，我们采取迅速提级、上报评估等方式，由分管领导或机构负责人亲自督办，研究解决案件的具体方案，督促疑难案件的处理落实，确保案件及时有效解决。此外，我们将消费投诉考评指标纳入相关员工绩效考核指标中，不断提升人员服务意识与服务水平。

### 京东安联保险客户满意度绩效

指标名称		2023年
客服满意度	话后满意度	98.8%
	在线服务后满意度	99.5%
客户满意度调查次数		337,281次
客户满意度调查覆盖人数		283,653人

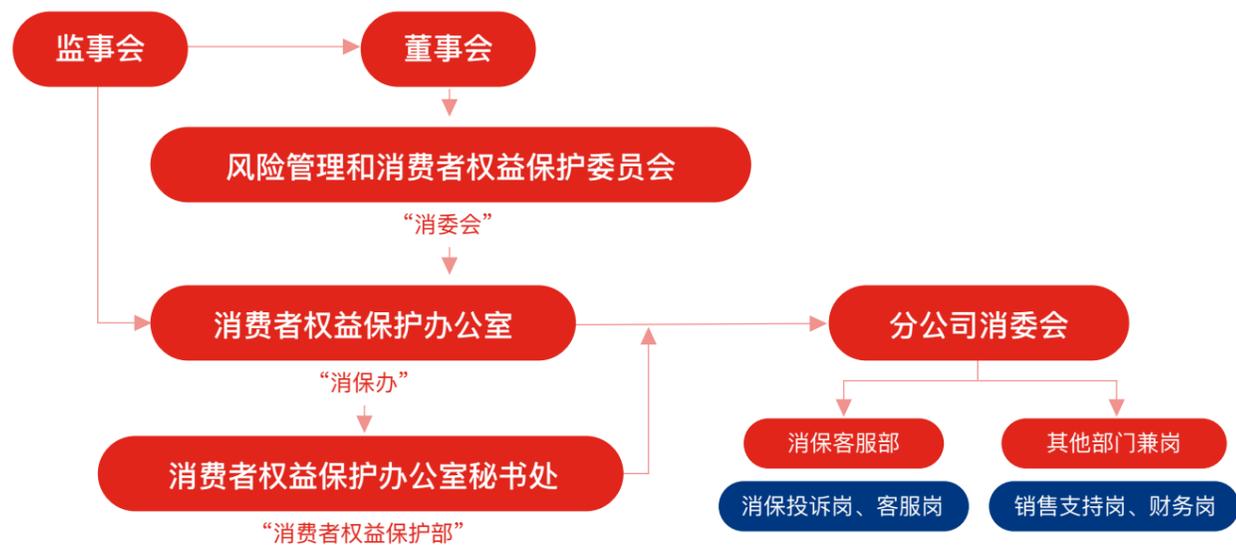
### 3.2 消费者权益保护

京东安联保险重视消费者权益保护，持续优化消费者权益保护机制，确保消费者权益保护工作落地实效。同时，本公司高度重视老年客户、新市民等群体，积极开展多样的金融消费者权益保护宣教活动，展现消费者权益保护的职责与担当。

#### 消费者权益保护机制

京东安联保险积极落实《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等消费者保护各项工作要求，不断优化消费者权益保护工作管理体系，制定《消费者权益保护管理办法》《消费者权益保护审查制度》等一系列涵盖消保工作多个方面的内部制度。本公司已将消费者权益保护指标纳入人力资源绩效考核体系，将消费者权益保护内容中产品和服务管理、营销推介与信息披露、客户信息安全保护、投诉处理等方面的违法违规行纳入绩效考核范围，每季度结合最新工作及阶段性重点工作更新考核指标，确保消费者权益保护机制有效运行。

京东安联保险建立权责分明的消费者权益保护治理体系，于董事会下设风险管理和消费者权益保护委员会（下称“消委会”），定期召开会议沟通最新政策要求与消保重大问题，指导与督促消费者权益保护体系的建立与完善，对高级管理层和消费者权益保护工作的全面、及时、有效性进行监督。消委会下设消费者权益保护办公室（下称“消保办”），负责统筹消费者权益保护工作方案，落实董事会相关决议，建立完善的制度与体系，指导各部门及分公司落实消费者权益保护工作。执行层面，本公司设置消保秘书处，由消费者权益保护部担任，牵头开展消费者权益保护审查、培训、金融知识宣讲等一系列工作。



\* 京东安联保险消费者保护治理架构

为确保消费者权益保护工作有效落实，京东安联保险建立常态化消费者权益内部审查机制，涵盖售前、售中和售后全流程。

2023年，我们发布《消费者权益保护审查要点手册》，明确审查要求及操作规范，开展覆盖产品营销、产品服务条款及服务手册、服务流程、理赔方式各环节的消费者权益保护审查。报告期内，本公司共开展消费者权益保护审查917次，审查覆盖率100%，审查意见采纳率100%。

2023年，本公司积极与多方开展合作，京东安联保险上海分公司作为当地首家金融机构与上海银行业保险纠纷调解中心签订《关于全面建立消费者权益保护工作合作机制的备忘录》，围绕小额纠纷快速调解、消费者权益保护宣教等多方面开展工作。



\* 本公司与上海银行业保险纠纷调解中心开展合作

#### 消费者权益保护培训与宣教

京东安联保险积极践行消费者权益保护工作，开展对内、对外相呼应、线上线相结合的消费者权益保护培训与宣教活动。我们结合员工岗位特性与工作需求，每季度开展以信息安全、纠纷化解、消费者权益保护文件解读等为主题的专项培训。2023年，本公司共开展消费者权益保护相关主题培训30余次，培训覆盖率100%。此外，本公司每月向全体员工发布《消保资讯》，内容涵盖最新监管政策、行业热点问题、消费者权益保护典型案例剖析等，以简洁、直观的方式持续推动强化各岗位人员各部门消费者权益保护意识，推动各部门有效落实消费者权益保护主体责任。

京东安联保险积极开展各类消费者权益保护相关金融宣传活动，全方位、多形式、立体化地普及消费者权益保护相关知识，助力消费者树立理性消费观念，提升风险识别能力与风险防范意识。2023年，本公司通过官网、微信、微博等平台发布消保金融宣教信息，策划以案说险、保险知识等栏目，广东、北京等分支机构分别通过“五进入”，面向乡村老人、青少年、新市民、退伍军人等群体开展宣传活动，科普金融权益保护知识。截至报告期末，京东安联保险各平台共发布109条财险宣教主题资讯，总辐射超过13万人次，展现金融消费者权益保护新担当、新气象。

此外，京东安联保险积极参与消费者权益保护宣教信息发布。2023年，本公司参加2023保险业服务创新峰会并分享消保创新举措，荣获服务新市民创新奖。此外，我们参与中国保险行业协会《消保典型案例汇编》编委工作并发布3个案例，本公司原创宣教信息《听妈妈的话》荣获“粤港澳大湾区金融素养教育特色精品公开课”、粤港澳大湾区金融素养教育公益联盟“最受欢迎金融素养教育公开课”奖项。

\* 京东安联保险营业网点适老化服务

### 案例 老年人金融宣传活动

2023年9月，为提升乡村中老年人群体反诈反欺的意识和自我保护能力，京东安联保险广东分公司联合增城沙头镇治安大队共同举办送金融知识进乡村活动，面向当地老年人、小学生及退伍军人分别开展面对面金融知识宣传活动，普及金融消费者权益知识。



^ 京东安联保险广东分公司开展面向老年人金融宣传活动

### 案例 新市民群体权益保护宣传活动

2023年9月，京东安联保险北京、广东等分公司走进当地企业与社区，向正在工作的保洁工人、园林环卫、保安人员、工地建筑工人等介绍金融保险基础知识，呼吁他们注意保护个人信息，提高自我权益保护意识。



^ 京东安联保险广东分公司开展面向老年人金融宣传活动

## 金融适老化服务

京东安联保险贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》《中国银保监会办公厅关于银行保险机构切实解决老年人运用智能技术困难的通知》，将保护老年客户群体共享金融服务作为工作重点，明确包括老年群体、残疾人士在内的特殊群体服务的工作机制，同时积极推进适老化改造，与老年客户共享金融业信息化发展成果。

本公司制定《京东安联财产保险公司适老化服务管理办法》，全面推进各营业网点适老化建设，设置无障碍通道及老年人绿色通道服务。我们在客户等待区设置爱心座椅、老花镜、放大镜等便利设施，备有爱心雨伞、急救箱、轮椅等适老化应急保障，确保老年客户切实感受到便捷、暖心服务。

为帮助老年人做好个人信息保护、提高金融风险防范意识，我们在各营业网点宣教区张贴、摆放关于老年人风险防范信息，播放风险宣传教育视频，通过公司官网、微信、微博等线上渠道强化老年人保险知识宣传及相关风险提示，确保老年客户在体验现代化服务便利的同时，及时有效识别风险。



^ 京东安联保险关怀老年客户



^ 京东安联保险营业网点适老化服务

## 3.3 负责任营销

京东安联保险严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国保险法》等法律法规，制定《营销宣传管理办法》等内部制度，并于2023年新增《营销人员自媒体账号检测机制规范》等文件，持续提升负责任营销规范管理水平。我们坚持“集中归口、分类负责、统一审核、实事求是”的原则，持续建立与消费者之间的信任，树立良好品牌形象。对于违反营销相关法律法规或本公司制度的行为，我们鼓励员工依据《举报管理办法》进行及时反馈。

### 京东安联保险营销宣传行为规范（部分）

- ❌ 不得利用互联网进行不当金融营销宣传
- ❌ 不得违规向金融消费者发送金融营销宣传信息
- ❌ 不得隐瞒重要相关事项，不得存在不当引导、以损害公平竞争的方式开展营销宣传
- ❌ 不得强制搭售和诱导销售，侵害消费者权益

### 京东安联保险负责任营销全流程审查机制

售前	售中	售后
开展新业务或产品的评审工作，从产品条款、营销宣传材料与销售界面、销售流程等开展多维度合规审查。	开展日常协议审核、销售流程搭建工作，排查营销宣传行为的潜在风险点，组织各业务部门整改落实。	监督消费者投诉情况，审核并处理投诉报告，排查在服务过程中可能涉及的销售误导风险、欺诈风险、失信风险、违约风险、同业竞争风险等违规风险。

京东安联保险通过人员管理、营销审核、风险排查、培训等方式全面推进本公司负责任营销体系建设。人员管理方面，本公司法律合规部协同各业务部门持续优化管理制度，从人员信息登记、诚信管理、营销宣传行为等方面加强人员管理；营销审核方面，我们建立覆盖售前、售中、售后的全流程审查机制，将营销监督融入各项工作环节。2023年，本公司基于监管要求，针对销售人员互联网营销宣传行为合规性组织排查，内容覆盖宣传平台的管理情况、互联网营销宣传的制度机制建设与履行情况等。通过排查，本公司共发现待整改事项2项，并均已推动完成整改。

本公司重视风险管理，积极开展风险排查、风险演练相关工作。报告期内，我们共开展四次风险排查，明确各项风险应对方案。2023年12月，本公司组织多个部门、机构开展风险演练，进一步提升企业处理风险的能力，为更好的服务客户添砖加瓦。在负责任营销培训方面，京东安联保险为新入职员工和营销人员提供多样化的合规营销培训，以线上线下相结合的方式开展培训工作。



开展风险演练

### 3.4 信息安全与隐私保护

作为一家“信息密集型产业”的保险公司，我们深知客户隐私安全与信息保护的重要性。京东安联保险持续健全信息安全体系建设，完善隐私保护举措，全面提升员工隐私保护意识，充分保障客户信息安全。

#### 信息安全与隐私保护体系建设

京东安联保险严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规以及《个人金融信息保护技术规范》等行业标准，重视隐私保护与信息安全，于2023年发布《网络安全管理规范》、修订《数据安全规范》《个人信息安全保护管理办法》等内部制度，从总体架构设计、网络设置配置、外部远程连接等多个方面，进一步扩充本公司信息安全管理内容。2023年，本公司针对“核心业务系统”等通过等保三级认证的系统进行复测，新增“2B服务平台”三级认证、“客户服务系统”二级认证，确保系统有效合规。

京东安联保险持续完善信息安全管理架构。2023年，我们持续优化职责分工、细化工作要求，确保本公司信息安全防控职责层层落实，及时规避信息安全风险。



#### 个人信息保护领导组

- 本公司总经理担任组长，技术、运营与合规团队负责人为副组长
- 决定个人信息保护的工作战略、年度工作计划，对个人信息保护工作进行总体规划
- 听取个人信息保护专项工作组的工作汇报，审议个人信息保护工作重大事项，签发个人信息安全保护基本管理制度
- 审议评估重大个人信息安全风险事项

#### 个人信息保护管理架构

#### 个人信息保护专项工作组

- 基础技术部负责人担任组长，法律合规、消保团队负责人为副组长
- 负责个人信息保护工作计划落实，开展评估与培训
- 出现个人信息保护相关事件时及时介入，协助开展处置工作

#### 信息安全联络组

- 各部门选派，作为联络人承接个人信息保护治理与事件相关工作，提升个人信息保护工作的触达效果

我们秉承“采存管用”的全生命周期处理原则，将信息安全保护措施嵌入业务全流程。报告期内，本公司未发生客户隐私安全和信息泄露事件。

#### 京东安联保险个人信息“采存管用”保护举措

##### 采集阶段

按照“最小化原则”明确业务开展所必需的数据内容，在充分考虑合规要求的情况下避免收集不必要的字段信息。

##### 存储阶段

本公司对所有数据配置了明确的备份策略，定期对备份数据进行恢复性测试。此外，我们针对数据库设置了访问控制措施，确保仅数据库管理员可以对数据进行访问。

##### 管理及使用阶段

本公司内部部署了基于访问控制的加解密服务，为重要应用系统提供数据加密能力，确保数据安全。



此外，本公司综合考虑合规管理与风险防控，从事前防范、事中检测与事后处置方面，全方位落实信息安全保障工作。

### 京东安联保险信息安全风险防控举措

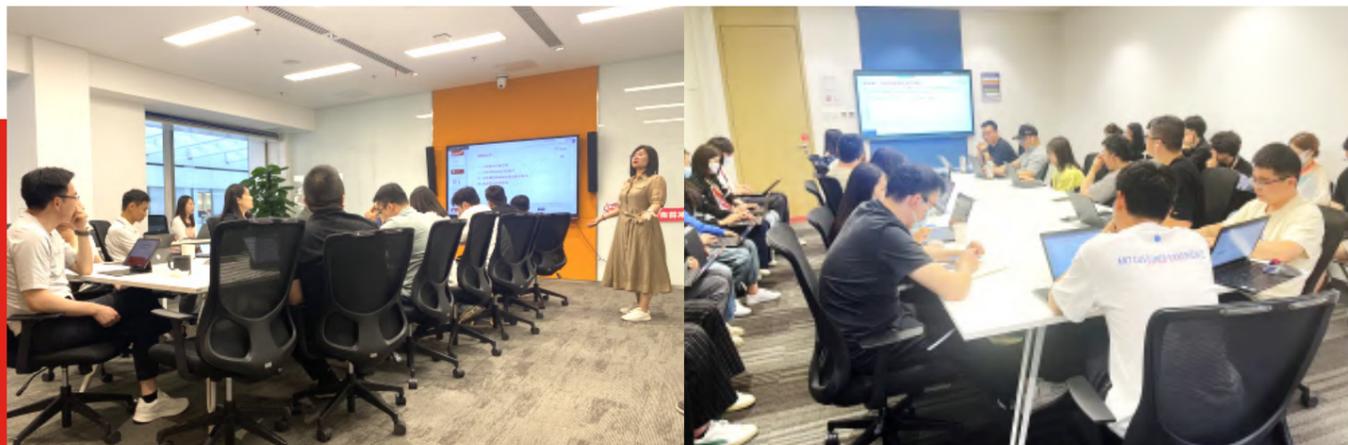
事前防范	事中检测	事后处置
<ul style="list-style-type: none"> <li>由信息安全团队借助内部搭建的日志监控能力，结合已部署的网络安全/主机安全设备，及时、充分识别可能存在的信息安全外部攻击风险，并结合安全策略对恶意行为进行阻断。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>发现外部攻击迹象后，基于攻击行为，联系对应业务方进行攻击与风险影响范围的确认、初步抑制，并在抑制后进一步梳理攻击路径，开展必要的补漏工作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与业务方共同总结经验教训，进行问题整改，形成分析报告并针对性提升信息安全能力、优化安全策略。</li> </ul>

### 信息安全与隐私保护文化建设

京东安联保险重视网络安全与隐私保护，通过开展内部检查、演练、培训等方式，持续提升员工信息安全保护意识，不断提高信息安全管理水平与处理突发事件的能力。报告期内，京东安联保险基于监管要求，针对“第三方安全”等议题要求进行内部摸排与整改。此外，本公司审计稽查部定期对IT整体控制环境进行审计，涉及网络、系统、数据库等维度，确保信息安全系统有效合规。

京东安联保险制定个人信息保护应急预案并开展不同类型的安全事件演练。2023年共开展2次信息安全应急演练，有效评估组织的反应与应对能力，确保及时调整与改进预案。

此外，本公司积极开展各项信息安全培训与考核。报告期内，我们针对信息安全、数据安全、个人信息保护等内容面向公司管理层组织3次培训活动。同时，我们针对预防网络钓鱼、数据防泄漏、数据分级分类等内容，通过线上方式面向全员开展相关培训，并要求员工必须达到90%及以上分数才可通过相关考核，有效提升全体员工数据安全意识。2023年，京东安联保险信息安全培训覆盖率100%，参与达3,000人次。



京东安联保险信息保护培训

## 3.5 供应链管理

京东安联保险重视供应链管理，致力于打造诚信合规、公开透明、绿色健康的可持续供应链。本公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，制定《供应商行为准则》《供应商反商业贿赂协议》等政策，不断加强供应商准入、管理、退出的全流程管理。京东安联保险注重可持续供应链建设，在《供应商行为准则》中明确规定ESG相关管理要求，包括反歧视、职业健康与安全、环境保护等内容。此外，京东安联保险对商业贿赂等腐败行为采取“零容忍”态度，要求供应商签署《反商业贿赂》协议。截至报告期末，京东安联保险供应商签署《反商业贿赂》协议覆盖率100%，且未发生贪污腐败或不正当竞争的诉讼案件。

截至报告期末，京东安联保险共有供应商**30家**，其中包括中国**大陆供应商29家**，**海外供应商1家**。

## 3.6 社会贡献

京东安联保险积极承担社会责任，始终将社会贡献视为本公司发展战略的重要组成部分，我们切实履行企业公民的担当，投身公益活动，积极践行社会责任，为社会发展贡献力量。

### 投身公益活动

京东安联保险立足于本公司优势领域，联合各类慈善协会和基金会，积极开展公益活动，传递公司爱心力量。2023年，本公司社会志愿服务对象与受益人为9.1万人。

#### 案例

推动绿色发展，促进人与自然和谐共生

2023年4月，京东安联保险联合京东物流发起“益起捡跑 净卫地球”环保公益活动，号召市民从身边做起，捡起身边的垃圾，保护生态环境，共建美好家园。本公司联合其他九大企业共同为捡跑者提供衣服、手套、垃圾夹等硬件装备，并提供免费团体意外险服务，为捡跑者提供全方位的保障和支持，通过活动提升公众环保意识，推动环保事业发展。



“益起捡跑 净卫地球”环保公益活动

### 案例 国际家庭日公益健步走活动

在2023年5月国际家庭日来临之际，京东安联保险携手中国妇女发展基金会，在北京龙潭中湖公园举办“家庭成长计划”——“为爱出发，让爱永驻我家”公益健步走活动。本次活动中，京东安联保险员工、保险代理人与受邀客户、首都社会家庭代表等共200余人，共同完成了一场3公里健步走行动，以运动方式汇聚公益力量，普及健康生活方式，增进家庭幸福与社会和谐，呼吁关注困境家庭。



“为爱出发，让爱永驻我家”公益健步走活动

### 案例 “第一份成长礼”

2023年6月，京东安联保险举办“第一份成长礼”活动，携手公益机构、高校等，走进乡村，为四川省凉山州普格县夹铁镇都尔小学的孩子们带来一场具有传统文化特色的文艺表演。同时，京东安联保险为该学校捐赠图书、教具等物资，与孩子们度过了一个特别、欢乐的儿童节。



“第一份成长礼”活动



## 践行社会责任

京东安联保险投身于社会责任工作，不仅面向大众群体进行宣教，更希望将关爱带给户外劳动者、快递小哥等“新市民群体”，展现本公司责任担当。

### 案例 户外劳动者健康关爱行动

2023年5月，在五一国际劳动节来临之际，京东安联保险联合京东健康、京东公益基金会、中华社会救助基金会共同发起“户外劳动者健康关爱行动”，向被称为“城市美容师”的环卫工人捐赠N95口罩，提供1对1在线问诊服务，并捐赠意外险总保额达1亿元的团体人身意外保险，此次活动京东安联保险捐赠的物资及医疗服务总价值近500万元。



户外劳动者健康关爱行动

## 京东安联保险社会责任绩效

指标名称	单位	2023年
公益投入金额	万元	22
公益投入时间	小时	720

# 04

## 可持续企业管治

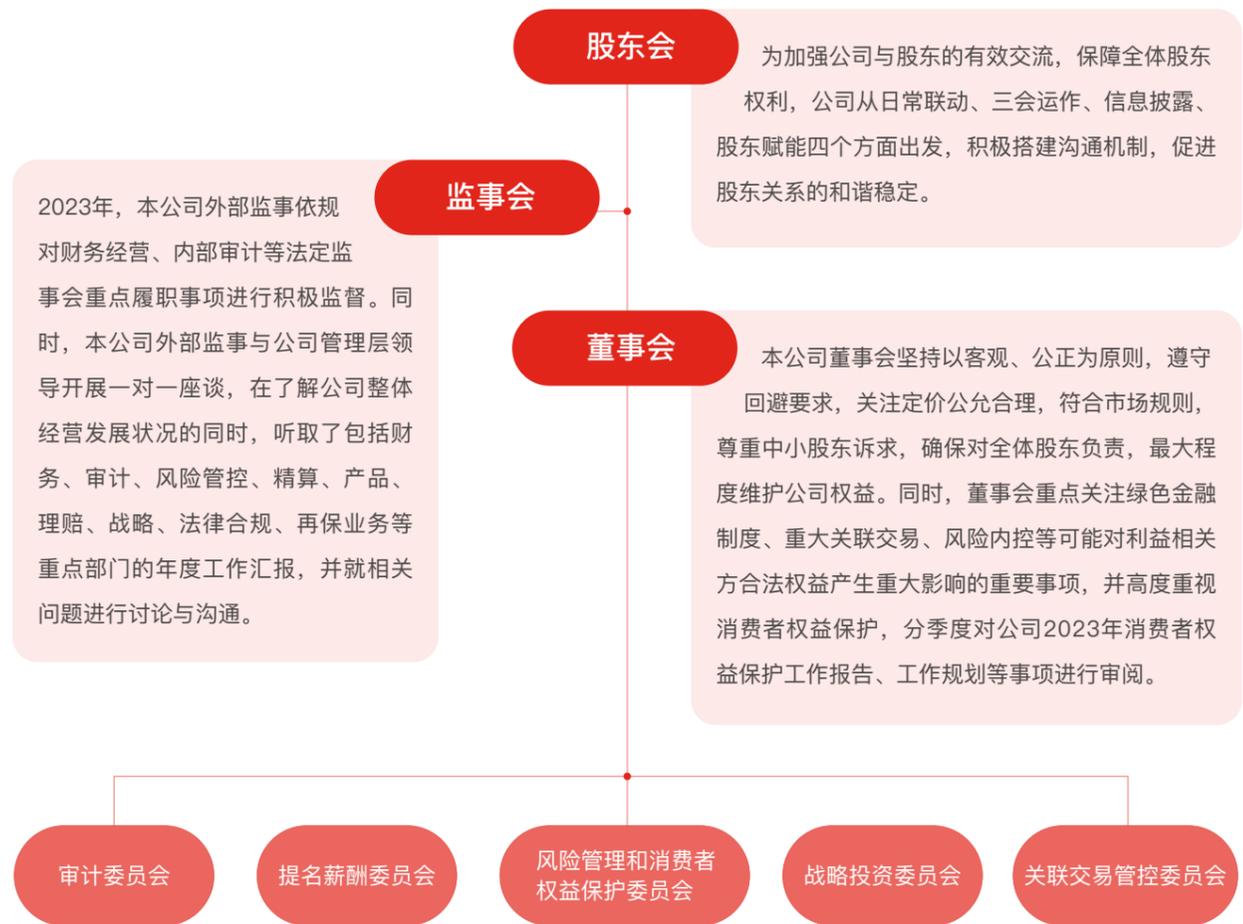


京东安联保险坚持履行社会道德责任，依托监事完善的治理体系提高公司抗风险能力，不断满足各利益相关方殷切期望。我们建立层级分明的企业治理架构，主动进行风险控制与合规审计，坚决制止洗钱、腐败等商业道德问题，建设全方位、多层次、可持续的企业治理体系，为企业的长期可持续发展奠定坚实基础。

## 4.1 公司治理

京东安联保险恪守《中华人民共和国公司法》《保险公司合规管理办法》等法律法规，严格遵守《公司章程》，坚持合规运营，不断提升公司治理能力。我们积极践行公正透明的管理原则，在董事会的领导下，通过年度财务报告、年度可持续发展报告等形式对公司治理监管工作内容与工作进展进行披露，以接受各利益相关方对公司的监督。2023年，京东安联保险公司治理监管评估结果为B级，显示出公司在合规经营管理工作方面的不懈努力。

本公司持续完善包含董事会、股东会及监事会在内的股权管理体系建设，制定《股东会议事规则》《投资者关系制度》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《提名薪酬委员会议事规则》等制度，并定期召开三会，以确保公司的高效稳健经营。同时，为进一步加强ESG治理意识，本公司以金融机构改革、绿色金融制度等为主要内容向股东代表、董事、监事组织专项培训。2023年，公司共举办股东会4次，董事会15次，以及监事会5次。



\* 京东安联保险公司治理架构

为畅通股东沟通渠道，保障全体股东权利，本公司积极搭建并完善股东沟通机制，形成日常联动、三会运作、信息披露、股东赋能四位一体的沟通交流体系，为公司进行决策及达成战略共识提供重要支持。

## 股东沟通机制

- 日常联动**
  - 建立股东联络人机制，明确相关问题责任人
  - 举行双周例会，沟通商讨公司治理、股权等重要治理事项
- 三会运作**
  - 股东代表积极参加三会，并对公司经营给予指导
- 信息披露**
  - 根据监管要求，公开披露股东基本信息，以透明、开放的态度迎接利益相关者监督
- 股东赋能**
  - 邀请具有跨行业、跨地区背景股东促进公司国际化发展与业务资源整合

京东安联保险强调董事会的多元发展，董事会成员拥有丰富的职业背景，涉及战略投资、关联交易、风险管理等不同领域，为公司战略决策提供专业基础。2023年，董事会成员中女性董事占比14.3%，外籍董事占比42.9%。

## 4.2 风控、合规与审计

京东安联保险不断改进公司风险管控机制，开展风险识别与管理专项行动，通过培训宣贯等手段提升员工商业风险防范意识，确保业务运营风险整体处于可控范围。

### 风险管控机制

京东安联保险遵循国家金融监督管理总局《偿付能力风险管理能力要求与评估》等国家法规，修订并发布《全面风险管理制度》《风险偏好体系管理制度》《内部控制管理制度》等公司规章制度，不断完善风险管控架构。2023年，本公司在风险管理“三道防线”基础上，细化第二道防线重点风险监控内容，形成风险识别矩阵，不断提高风险识别能力，强化风险管控意识。



## 公司风险管理三道防线

### 三道防线

#### 审计稽查部

- 实施公司风险管理有效性的审查及评估
- 监督风险管理执行情况
- 评估公司内部控制体系的完整性、合理性和有效性

### 二道防线

#### 管理层风险管理执行委员会 风险管控部 法律合规部

- 审议公司风险管理的总体目标、风险偏好、风险容忍度和风险管理政策
- 审议公司风险管理组织架构、职责及制度体系
- 审议公司偿付能力管理情况，以及相关问题的应对和处置措施
- 审议公司风险监测情况，以及相关问题的应对和处置措施
- 审议公司操风/内控评估情况及报告
- 评估公司重大经营管理/风险事项的风险，持续关注公司面临的各类风险及其管理状况，审议相应应对和处置措施
- 评估影响较大的法律法规、监管要求变化的应对方案
- 公司高级管理层授权的其他风险管理工作

### 一道防线

#### 各部门及分支机构

- 识别各类潜在风险
- 有效管理业务和运营中的风险
- 采取措施降低风险影响

京东安联保险风险管理执行委员会由各部门负责人组成，涉及财务、精算、风险管控、运营、法律合规、审计等领域。2023年，本公司召开了5次风险管理执行委员会会议，重点审议内容包括风险管理相关制度、年度风险偏好体系、全面风险管理报告、三年发展规划及年度预算的独立风险评估等内容。本年度内，本公司未发生重大操作风险事件及重大声誉风险事件。

本公司每季度开展一次风险管理知识培训，要求各部门及分支机构风险联络人参加，并将培训精神及内容扩展至各部门全体员工。同时，本公司通过组织培训会、晨会、面对面经验分享会等方式，不定期开展监管政策、风险管理等培训工作，主要包括操作风险管理工具、损失事件管理、偿付能力风险管理体系、反保险欺诈知识等培训内容，并在培训结束后通过京东学堂进行学习成果检验。2023年，风险管理培训共覆盖员工300余人次。

## 合规管理

京东安联保险以《合规政策》为指导方针，制定在反垄断、反洗钱、反腐败、关联交易等方面的专项风险管控制度，对日常商业活动进行监督，并将发现风险点及时向管理层、董事会和审计委员会报告。

2023年，公司根据监管意见组织保险业务自查工作，审查内容涉及业务组织与管理机制、销售与服务管理、运营管理、客户信息及数据安全等多方面，共发现待整改事项2项并完成整改。同时，公司针对销售人员互联网营销宣传行为合规性组织排查，对营销宣传人员情况，宣传平台管理情况和管理制度建设进行排查，共完成整改问题2项。

此外，公司开展范围覆盖全体员工的企业合规培训与专项领域培训，主题涵盖消费者权益保护培训、团体保险合规经营培训、反垄断主题培训及反腐败主题培训等，培训显著提高员工风险识别意识，进一步推动公司合规管理工作顺利进行。

## 内部审计

京东安联保险依据国家金融监管要求进行集中化内部审计管理，2023年，公司共开展监管合规性审计项目35个，风险导向性设计项目12个。同时，公司遵照国家绿色金融监管要求，进行绿色金融专项审计，对本公司绿色金融相关内部管理制度及流程建设情况进行合规评估，审计内容包括组织体系与制度建设、投资流程管理、内控管理与信息披露。报告期内，本公司绿色金融审计项目共识别6个审计发现整改事项，目前均已完成整改。

## 4.3 知识产权保护

京东安联保险始终致力于创新和技术发展，且重视知识产权保护。本公司严格遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，注重专利保护、商标保护、版权保护和商业机密保护，在尊重他人知识产权的同时，坚决维护自己的创新成果和商业机密。此外，我们鼓励员工积极参与创新活动，支持员工申请专利。2023年，本公司研发投入共计1.34亿元，累计持有知识产权专利15个。

### 案例

#### 开展“保险司法前沿”法律主题培训

2023年2月6日，法律合规部组织“《保险类纠纷案件司法审判分享——北京金融法院审判白皮书》”主题培训，培训内容围绕北京金融法院关于保险类纠纷案件的司法判例的关键要点进行提炼，讲解判例相关司法要点，结合公司保险业务合规管理实务，进行分析。

2023年2月27日，法律合规部组织“保险司法前沿”主题培训，分享内容围绕以下2项主题进行案例分析、要点剖析与讨论沟通。

(1) 被保险人的关联公司不构成《保险法》第六十二条规定的“被保险人的组成人员”，保险人可依法对该关联公司行使代位求偿权的案例判决进行；

(2) 关于金融监管规章在金融民商事审判中的适用问题。

## 4.4 商业道德与反腐败

京东安联保险严格遵守《中华人民共和国监察法》《中华人民共和国公司法》等法律法规，坚决反对任何形式的垄断、洗钱和腐败的行为，我们建立健全举报人保护机制，致力于打造诚信、公平、透明的商业环境，维护市场秩序和公共利益。

### 反垄断

京东安联保险严格遵守《中华人民共和国反垄断法》，修订《京东安联财产保险有限公司反垄断管理办法》，政策内容覆盖反垄断基础概念、垄断风险的管理原则、监测与处置垄断风险的工作流程与机制及反垄断风险的培训与合规文化建设要求。根据办法对垄断及涉及垄断风险的处置流程的相关规定，一经发现有关违法行为，将立刻展开审查工作，尽最大可能采取补救措施并依法追究相关人员责任，以支持自由市场竞争，维护消费者权益，促进行业健康发展。

#### 案例

#### 京东安联保险开展“反垄断处罚案例分享”主题培训

法律合规部组织“反垄断处罚案例分享”培训，培训针对行业内外的反垄断处罚案例进行垄断风险要点提炼，分析垄断风险的风险特征，引导法律合规部员工了解垄断风险的基本概念，掌握监测垄断风险的基本识别技能，提升合规人员的红线意识，严防垄断风险的渗透。

### 反洗钱

京东安联保险建立严格的反洗钱程序，确保公司资金来源合法透明。2023年，本公司成立反洗钱治理专项工作小组，进一步完善总公司各部门与各分公司的反洗钱工作联络人体系，并对可疑交易抓取逻辑与审核流程设置、客户风险评级、黑白名单管理功能的可用性进行优化，有效提升公司反洗钱和反恐怖融资风险管理效率。

### 反腐败

京东安联保险坚决反对任何形式的腐败行为，包括但不限于贿赂、滥用职权等内容。2023年，本公司持续严格落实反贪腐和商业道德监管体系，进一步明确各层级及相关部门的具体职责。

## 京东安联反贪腐和商业道德监管体系



2023年，本公司审计稽查部对9位高管实施任中及离任审计，重点关注舞弊贪腐等风险，未发现异常情况。此外，本公司组织全体员工开展“清廉金融反腐败培训”，通过剖析行业内外的真实腐败案件案例，讲解主导和参与腐败行为的严重法律后果，引导员工建立杜绝腐败行为的红线意识，鼓励员工持续强化自身法律与道德防线，知晓针对腐败行为的防治与事件报告路径，及早发现并防范潜在的腐败行为。

### 举报流程

京东安联保险提供便捷、安全的员工举报渠道，鼓励员工积极举报任何违反商业道德的行为。本公司制定《京东安联财产保险有限公司举报管理办法》，提供包括网站、书信、电话、邮件和面对面交流等多种形式的举报渠道，确保员工诉求得到及时处理。同时，本公司承诺严格保护举报者的个人信息和举报规定，根据制度内容，对实名举报进行最高保密级别处理。

05

报告附录



## 关键绩效表

### 治理绩效

	指标	单位	2023年	2022年
董事会成员 年龄分布	20-35岁	人	0	0
	36-50岁	人	3	3
	51-60岁	人	1	2
	61岁以上	人	3	2
董事会成员平均任期		年	4	3.5
董事会成员 专业背景	有职业资格人数	人	2	2
	有管理专业背景人数	人	4	4
商业道德及反贪污培训		场次	1	1
已结案的反洗钱相关案件数目		件	0	0
已结案的关联方交易相关案件数目		件	0	0

### 环境绩效<sup>®</sup>

能源消耗	外购电力消耗量 <sup>®</sup>	万度	45.40	36.34
	综合能源消耗量	吨标煤	55.80	44.66
	综合能源消耗密度	吨标煤/人	0.08	0.07
温室气体 排放	温室气体范围一排放	吨二氧化碳当量	0	0
	温室气体范围二排放	吨二氧化碳当量	0	207.25
	温室气体范围三排放	吨二氧化碳当量	347.89	191.00
	温室气体排放总量（范围一、二、三）	吨二氧化碳当量	347.89	398.25
	温室气体排放强度（范围一、二、三）	吨二氧化碳当量/人	0.49	0.65
总用水量		吨	214,348.00	3,996.04

<sup>®</sup> 2023年全面恢复疫情后线下办公后，本公司总用水量、废弃物排放及废水排放量较2022年均有所上升。

<sup>®</sup> 2023年，本公司所使用的外购电力100%为绿电。

废弃物排放	废弃物总量	吨	726.70	35.11
	纸张消耗量	吨	5.70	1.51
	人均纸张消耗量	吨/人	0.008	0.002
	其他无害废弃物总量	吨	721.00	33.60
	其他无害废弃物人均弃置量	吨/人	1.006	0.055
	有害废弃物总量	千克	2.30	2.30
	有害废弃物人均弃置量	千克/人	0.003	0.004
废水排放量		吨	171,478.40	3,196.83
绿色办公	节能灯具覆盖率	%	100	100
绿色建筑认证		个	4	4

### 社会绩效

合同签署员工总数		人	717	612
按性别划分的 正式员工人数	男员工	人	340	309
	女员工	人	377	303
按年龄划分的正 式员工人数	30岁及以下	人	194	143
	31-50岁	人	512	461
	51岁以上	人	11	8
按地区划分的正 式员工人数	中国大陆员工	人	713	606
	港澳台地区员工	人	2	2
	海外地区员工	人	2	4
按职级划分的正 式员工人数	高层员工	人	16	13
	中层员工	人	32	32
	普通员工	人	669	567
员工技能和职业 发展培训	培训课程数量	个	96	84
	培训总小时数	小时	10,745	10,237
	培训人均小时数	小时	15.03	16.7

指标	单位	2023年	2022年	
按性别划分的平均培训小时数	男员工	小时	17.69	18.13
	女员工	小时	12.63	15.30
按职级划分的平均受训时数	高层员工	小时	20.03	28.53
	中层员工	小时	25.26	21.05
	普通员工	小时	14.42	16.21
产品责任	消费者保护培训员工覆盖率	%	100	100
	消费者保护审查次数	次	917	415
	消费者保护审查提出意见率	%	46	59
供应商数量	中国大陆	家	29	19
	港澳台	家	0	0
	海外地区	家	1	1
供应商签署《廉洁协议》覆盖率	%	100	100	
社会公益参与	公益投入金额	万元	22.0	17.4
	公益投入时间	小时	720	480
	志愿服务对象与受益人	万人	9.1	3

## GRI指标索引

使用说明	京东安联财产保险有限公司在2023年1月1日至2023年12月31日参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息
使用的GRI 1	GRI 1: 基础2021

披露议题/披露项	披露项标题	章节索引
<b>GRI 2: 一般披露 2022</b>		
组织及其报告做法	2-1 组织详细情况	关于京东安联保险
	2-2 纳入组织可持续性报告的实体	关于本报告
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告
活动和工作者	2-6 活动、价值链和其他业务关系	可持续业务发展
	2-7 员工	可持续人才建设
	2-8 员工之外的工作者	供应链管理
管治	2-9 管治架构和组成	公司治理
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	公司治理
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	可持续企业管治
	2-14 最高管治机构在可持续性报告中的作用	公司治理
	2-15 利益冲突	可持续企业管治
	2-16 重要关切问题的沟通	公司治理
	2-17 最高管治机构的共同知识	公司治理
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	可持续企业管治
	2-19 薪酬政策	员工薪酬与福利
战略、政策和实践	2-20 确定薪酬的程序	公司治理
	2-25 补救负面影响的程序	商业道德与反腐败
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	商业道德与反腐败
	2-27 遵守法律法规	风控、合规与审计
利益相关方参与	2-29 利益相关方参与的方法	利益相关方参与

披露议题/披露项	披露项标题	章节索引	
<b>GRI 3: 实质性议题 2021</b>			
	3-1 确定实质性议题的过程	重大性议题评估	
	3-2 实质性议题清单	重大性议题评估	
	3-3 实质性议题的管理	重大性议题评估	
<b>GRI 201: 经济绩效</b>			
经济	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于京东安联保险	
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	绿色运营	
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	员工薪酬与福利	
	<b>GRI 203: 间接经济影响</b>		
	203-1 基础设施投资和支持性服务	社会贡献	
	203-2 重大间接经济影响	可持续业务发展	
	<b>GRI 205: 反腐败</b>		
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德与反腐败	
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德与反腐败	
	<b>GRI 302: 能源</b>		
302-1 组织内部的能源消耗量	绿色运营		
<b>GRI 303: 水资源和污水</b>			
303-5 耗水	绿色运营		
<b>GRI 305: 排放</b>			
环境	305-1 直接（范畴1）温室气体排放	绿色运营	
	305-2 能源间接（范畴2）温室气体排放	绿色运营	
	305-4 温室气体排放强度	绿色运营	
	305-5 温室气体减排量	绿色运营	
	<b>GRI 306: 废弃物</b>		
	306-1 废弃物产生与重大废弃物相关影响	绿色运营	
	306-3 废弃物的产生	绿色运营	

披露议题/披露项	披露项标题	章节索引	
<b>GRI 401: 雇佣</b>			
社会	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工薪酬与福利	
	<b>GRI 403: 职业健康与安全</b>		
	403-6 促进工作者健康	员工薪酬与福利	
	<b>GRI 404: 培训与教育</b>		
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	员工培训与发展	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	员工培训与发展	
	<b>GRI 405: 多元化与平等机会</b>		
	405-1 管治机构与员工的多元化	员工雇佣与多元化	
	<b>GRI 406: 反歧视</b>		
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	员工雇佣与多元化	
	<b>GRI 413: 当地社区</b>		
	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会贡献	
	<b>GRI 414: 供应商社会评估</b>		
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	供应链管理	
414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动	供应链管理		