



2025

和泰人寿保险股份有限公司 环境、社会和治理报告



目录

开篇

董事长致辞/公司简介/公司2025年经营结果亮点

第一部分 健全治理体系，提升管理效能

公司治理体系/风险管理与内控合规/激励约束机制

第二部分 深耕绿色运营，持续开展绿色投资

绿色运营 / 绿色投资

第三部分 完善员工保障体系，赋能职业发展

人才引进与培养/福利保障/员工关爱

第四部分 聚焦客户需求，提升产品与服务

靶向深耕，精准回应民生保障痛点/提升消费者权益保护水平/
健康管理服务/客户信息安全保障

第五部分 积极履行社会责任，助力乡村振兴

普及金融知识，保障金融权益/践行社会公益，助力乡村振兴

◆ 开篇 · 董事长致辞



和泰人寿是一家总部在山东的寿险公司，公司战略定位是打造一家“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”，努力为客户、员工、股东和社会创造价值。公司成立以来，立足金融保险的政治性和人民性，始终践行绿色低碳理念，履行企业社会责任，公益回馈客户。

我们将客户需求置于核心位置，依托互联网保险优势，以科技创新与数智化转型为抓手，致力提供“触手可及、泰然一生”的保险产品和服务。我们建立健全ESG（环境、社会和治理）发展体系，将其融入公司经营管理过程。我们积极响应黄河流域生态保护和高质量发展国家战略，主动参与

沿黄绿化行动，持续降低办公与运营环节碳排放，为筑牢生态安全屏障、建设美丽家园贡献企业力量。我们踊跃投身社会公益事业，扎实助力乡村振兴，以实际行动传递保险温度与责任担当。在治理层面，我们持续完善现代企业治理结构，健全内部管理与监督机制，不断提升经营稳健性与运营透明度。我们坚持以人为本，切实保障员工合法权益，着力营造积极向上、健康和谐的职场氛围。

企业服务社会的主要方式是在核心业务中不遗余力地追求卓越，创造性地将核心竞争力应用到新的挑战上，通过创造社会价值来创造利润。我们认为，良好的ESG管理可以帮助企业创造更多的价值。着眼未来，我们将全力做好寿险经营主业，持续深化ESG研究，探索将ESG理念贯穿决策经营管理全过程，融入公司价值观的有效模式和方法，营造全员参与、共建共享的文化氛围。

◆ 开篇 · 公司简介

和泰人寿保险股份有限公司成立于2017年1月24日，由中信国安有限公司、北京居然之家投资控股集团有限公司、深圳市金世纪工程实业有限公司、北京英克必成科技有限公司（腾讯全资子公司）、栾川县金兴矿业有限责任公司、秦皇岛煜明房地产集团有限公司、深圳市合丰泰科技集团有限公司、深圳明香控股集团有限公司8家企业发起设立，注册资本金15亿元人民币，是山东省首家中资寿险法人公司。

和泰人寿致力于打造“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”，坚持投资、负债、内部管理三轮驱动的发展思路，坚持互联网渠道和传统渠道协调发展，努力为客户提供优质的保险产品和服务。



◆ 开篇 · 2025年经营成果亮点

业务情况

2025年，公司资产总规模158.3亿元，全年实现规模保费33.3亿元，13个月保费继续率达98.5%，比2024年提升0.85个百分点，业务品质持续提升。年末综合偿付能力充足率187%，净利润1066万元，连续两年实现盈利。公司推出“小太阳”系列健康险产品，推动业务从流量竞争向产品与服务深耕转变。同时，积极布局“保险+康养”生态，以“和”系列权益卡打造院前-院中-院后全链条健康护理服务，实现保单与权益深度协同；以“泰”系列养老服务构建机构、旅居、居家一体化养老生态，全面升级客户健康保障与品质养老服务体验。

荣获奖项

荣获2025年度“绿色企业责任公民”

荣获2025年度中国保险鼎峰榜“理赔服务标杆案例”

荣获2025年度“网友口碑最具人气保险公司”



第一部分 健全治理体系，提升管理效能

公司治理体系

战略定位

公司以“互联网优势明显，价值创造能力突出的创新型寿险公司”为战略定位，始终坚定不移地走价值转型道路，积极探索公司高质量发展新模式，公司立足于保险保障本源，提升风险管理能力，严守合规底线，打造了健全的制度体系和更加有效的机制流程，夯实公司长期可持续发展基础。公司通过互联网渠道与传统渠道的线上线下协调发展，构建双渠道协同的业务模式，实现优势互补，提升整体运营效能。在资金运用方面，公司高度认可绿色、开放、共享的发展理念，坚持稳健、长期投资策略，积极履行社会责任，坚持负责任的投资，提升绿色投资管理水平，发展绿色金融，实现公司经济效益、社会效益与环境效益的统一。

使命

提供满足客户需求的有价值的保单。

愿景

打造数字化驱动、价值创造能力突出的创新型寿险公司。



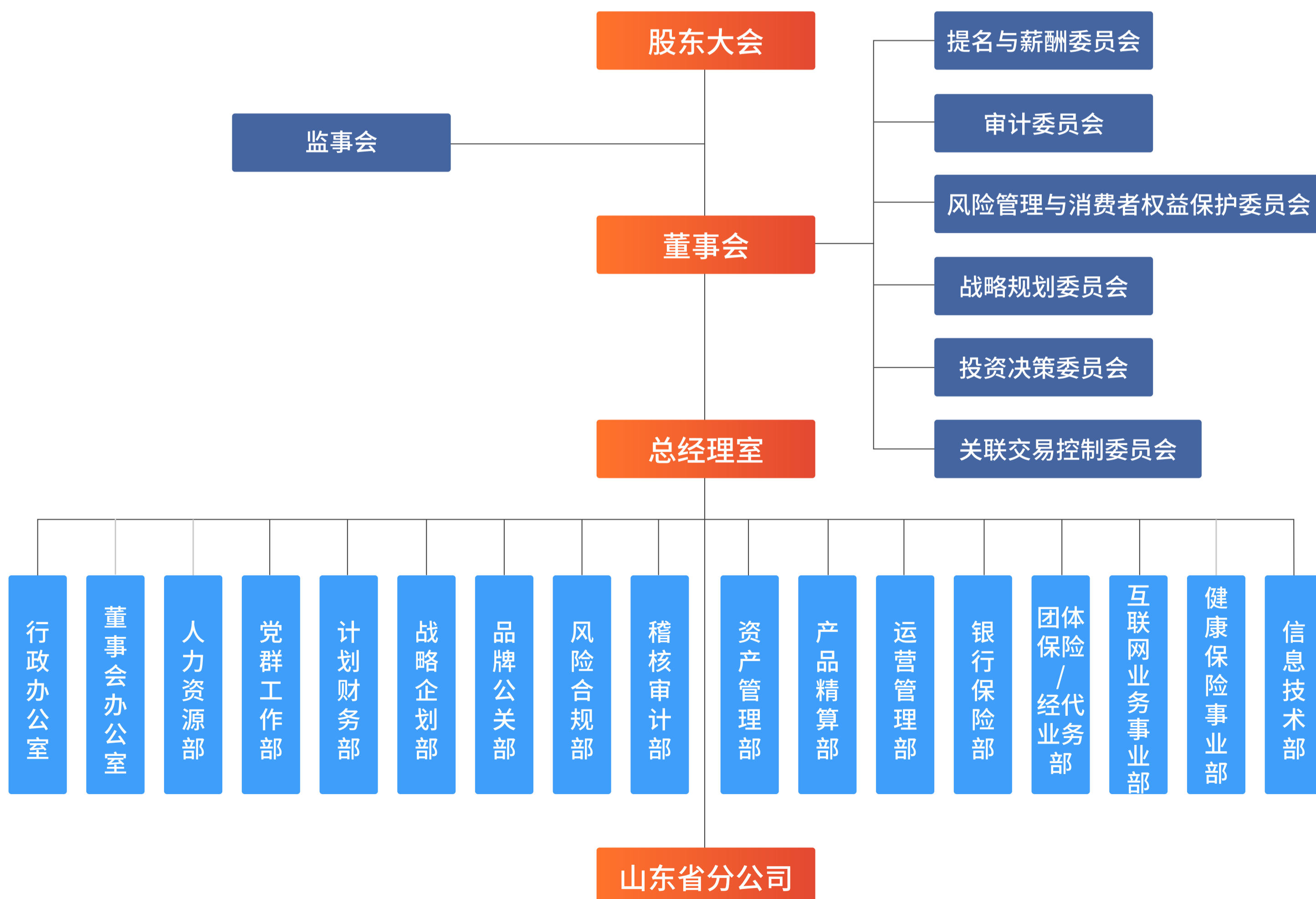
第一部分 健全治理体系，提升管理效能

公司治理体系

治理架构

公司建立了由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的“三会一层”公司治理体系，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互制衡的运行机制。公司自2017年成立以来，持续完善健全内部制度建设，加强股东行为管理，强化风险管理和内部控制，不断夯实治理基础。

公司在经营管理中积极发挥党组织的政治功能和组织功能，认真学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党中央关于金融工作的决策部署，坚持以人民为中心的价值取向，开展清廉金融文化和企业文化建设，探索建立党建与公司治理及经营管理有机融合的“和泰模式”，以高质量党建引领公司高质量发展。



第一部分 健全治理体系，提升管理效能

激励约束机制

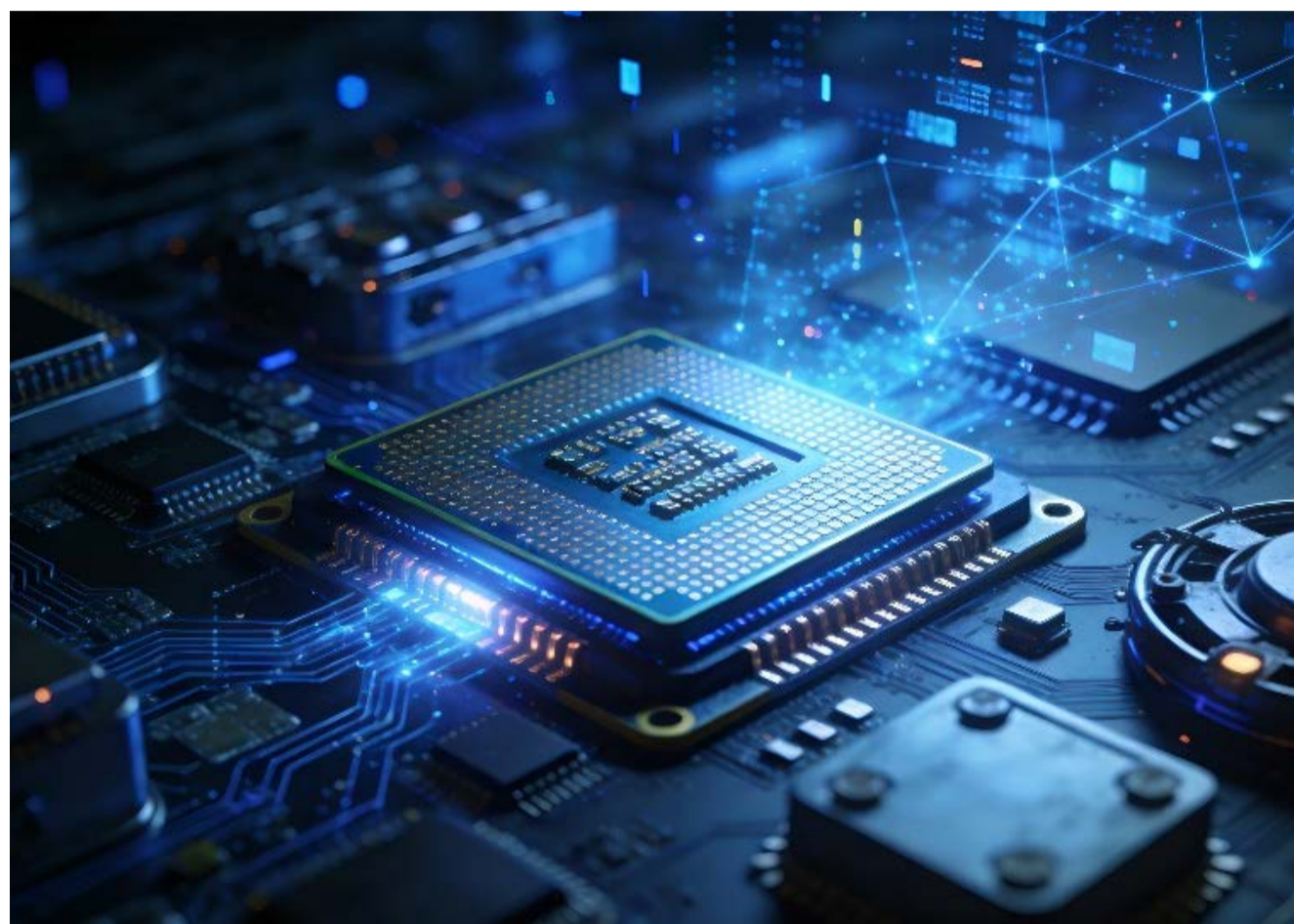


激励约束机制

公司致力于建立健全激励约束机制，健全薪酬管理体系和福利保障体系，根据各类人员的特点，确定市场化、差异化的管理思路，搭建规范的绩效薪酬管理体系，对其开展有效的考核激励工作。依据员工岗位价值和绩效表现合理核定薪酬水平，确保薪酬的外部竞争性和内部公平性。

第二部分 深耕绿色运营，持续开展绿色投资

绿色运营



公司大力推进自身节能降碳，建设绿色保险机构。在运营管理各环节，持续推进线上化、电子化、自动化。在保全方面，2025年基本实现保全业务全项目线上覆盖，电子化率稳定在99.95%。高频业务（如生存金领取、红利领取等）全程线上办理，达成“零纸质、低碳省心”的客户体验。在理赔方面，实现理赔案件100%线上申请，通过拍照提交资料，节约复印纸张，减少客户邮寄环节，在助力环保的同时实现理赔提速、客户降费、时效改善。

公司积极宣传落实绿色环保理念，通过线上办公系统和业务系统、配置电子化办公设备等方式，不断优化工作流程，持续推行“无纸化、电子化”办公，培养员工线上办公习惯，降低对办公用品的消耗；公司积极倡导绿色出行，鼓励和倡导员工乘坐公共交通出行。

公司依据自身经营发展情况，动态开展职场规划和空间管控，不断提高职场利用效率，减少空置空耗情况；通过动态评估资产损耗、适当延长资产使用期限、办公家具利旧管理等方式，提高资产利用质效，减少资源浪费。

公司持续推进数字智能化建设，全面拥抱云计算，通过与腾讯云的长期合作实现数据中心已全面上云，完成云原生改造，分支机构采用云办公。云计算提升了公司的运营效率，具有高效能耗比，减小了碳排放。同时，公司也在积极跟进AI技术的落地应用，进一步优化公司经营效率。

第二部分 深耕绿色运营，持续开展绿色投资

绿色投资



公司精准把握绿色金融内涵，通过投资上交所主板新股华电新能源集团股份有限公司（股票代码:600930,简称为“华电新能”）的新股战略配售，助力清洁能源发展。华电新能作为中国华电集团旗下唯一的新能源业务整合平台，是全球新能源装机规模的领军企业之一，在国内风电和太阳能发电市场占据重要份额。其项目主要布局于我国“八大风电基地”等资源富集区，发展动能强劲。该公司有效助力了优质新能源项目的规模化开发，为经济社会可持续发展提供了坚实的绿色动能。



基础设施是经济社会发展的重要支撑，和泰人寿洞察市场趋势，投资于深交所上市的华夏安博仓储物流REIT战略配售份额，助力关乎国计民生的现代化物流基础设施领域。该REIT的底层资产是位于粤港澳大湾区的三大核心物流中心，由全球物流地产管理规模第一的安博公司运营，资产质量优异，运营记录稳定，历史出租率接近满租。此次投资支持了构建高效、畅通的现代物流体系，直接服务于大湾区居民的日常消费和产业升级的刚性需求，是保险资金服务普惠金融、支持实体经济毛细血管的生动体现。

第三部分 完善员工保障体系，赋能职业发展 人才引进与培养



公司坚持五湖四海、任人唯贤、公平公正的用人原则，在招聘、薪酬、福利、晋升发展等方面制定了一系列的制度举措保证员工来源多样性，并保障员工尤其是女性员工的发展和成长。公司面向全国招聘引进具备金融、保险、精算、IT、法律、审计和医学等相关领域及行业经验的专业人才，建设高素质人才队伍。公司重视女性员工的成长与发展，女性员工占比达到53.6%，公司高级管理层成员中女性占比达到37.5%。



第三部分 完善员工保障体系，赋能职业发展

福利保障

公司致力健全福利保障体系，除根据国家相关政策要求保障员工享受法定福利外，还根据员工实际需求，设置多样化的福利项目，包括各种工作性补贴、多样化员工体检、多种假期等。此外，公司支持员工积极参加内外部培训以及精算考试等高水平职业资格考试与认证，为员工培训和考试认证提供费用和考试假期支持。

2025年公司对原有代理人制度进行了修订，进一步优化、完善制度，稳定并激励团队发展。代理人能够享受长期服务津贴。对于展业品质优秀的业务人员，予以表彰和奖励，激励代理人不断提升业务品质。



第三部分 完善员工保障体系，赋能职业发展

员工关爱



丰富员工生活

工会每年组织各地机构开展多项丰富多彩的会员活动，充分体现对员工的关怀。

完善帮扶机制

工会建立会员婚丧嫁娶、生育健康等帮扶机制，精准实施各类生活补助，进一步增强员工归属感。

助力扶贫与福利升级

协助公司所在地政府的扶贫工作，每年向对口扶贫地区采购绿色农副产品用于员工福利发放，有效助力地区经济发展。

加强健康管理

为员工在办公职场附近提供健身服务场所，丰富员工的业余生活，践行健康中国的理念，进一步增强员工的幸福感。

◆ 第四部分 聚焦客户需求，提升产品与服务 靶向深耕，精准回应民生保障痛点

聚焦特定群体，创新保险产品供给

深化少儿恶性肿瘤疾病保障

针对少儿高发癌症，公司开发了少儿恶性肿瘤保险产品，覆盖白血病等少儿高发癌症，提供高额疾病保障，充分体现了公司对少儿健康成长的深切关怀。

填补老年认知障碍保障空白

随着人口老龄化，阿尔茨海默病等认知障碍疾病日益凸显。公司推出针对严重阿尔茨海默病及其他认知障碍的专属保险，为确诊客户提供经济补偿，满足老年人群的保障需求，彰显公司对老年客户的人文关怀。

深化服务内涵，推动“产品+服务”模式升级

开展老年认知障碍保障业务

根据人口老龄化的现状，公司积极响应国家政策，开展老年认知障碍保障业务，提供丰富的保险保障和灵活的缴费方式，助力银发经济发展。

产品与服务深度融合

公司不断探索不同产品形态下产品与服务的融合和落地，针对老年人群提供居家养老等服务支持等，进一步推进产品和健康管理、养老等服务的融合发展。

◆ 第四部分 聚焦客户需求，提升产品与服务

提升消费者权益保护水平

01/推进运营数字化建设

公司实现在线保单查询，保全自助办理，在线报案和理赔申请，积极推广电子保单、电子批单，电子对账单等，大幅减少纸张消耗。依托数字化平台打破时空限制，为客户提供7×24小时不间断的在线服务。

02/强化适当性评估管理

公司在客户投保前强化适当性评估，当出现保费超预算、保障不匹配、重复投保、缴费年限异常等情况时，提醒客户确认是否符合自身保险需求。适当性测评全流程通过互联网可回溯记录，全程留痕。对于65周岁以上客户购买高风险产品时，通过新契约回访等方式强化风险提示。

03/提升理赔服务时效

公司针对身故等复杂案件，打破传统线下壁垒，全面升级全自助在线服务体系。通过理赔流程优化，大幅压缩结案周期，使客户的获得感与满意度得到明显提升。

04/加强消费者权益保护

公司全面落实监管要求，严格执行消保审查机制，高质量完成消保年度自评与整改、溯源复盘、归因复盘、打击黑产等工作；针对监管投诉与举报件高发问题，制定并实施多项降诉举措，推动监管投诉数量呈现持续下降趋势，不断提升公司消费者权益保护水平。

05/保全服务体系全面升级

公司经专业评估后开发“逾期未交大终止业务回退”功能，大幅简化业务审批流程，高效响应客户核心保障需求，切实解决客户保单相关难题，保障客户合法权益。

06/老年友好型服务建设

公司官网、官微上线适配老年群体的敬老关爱大字专区，专区整合漫画版操作指南、高频业务办理入口、短视频风险提示专栏等模块，便利老人线上办理业务。通过人脸识别、验证码等技术强化客户身份认证，推行工作人员内外网分离办公模式，实现业务信息闭环管理，筑牢客户信息安全防线。

◆ 第四部分 聚焦客户需求，提升产品与服务

健康管理服务

健康管理服务体系

“和”系列健康管理服务

① 和医守护

“8+4”模式，每个家庭医生群配备2位专属全科医生与2位健康管家，覆盖8位家庭成员，实现“一人签约，全家共享”的健康保障体系。

② 和护有约

“院前一院中一院后”全场景守护，提供在线问诊、重疾绿通、院内护工、出院交通安排及陪护、居家康护指导书、居家上门照护、远程康复指导等全流程服务。

个性化健康管理服务

① 个性化健康体检服务

提供个性化健康体检服务，涵盖标准套餐、精选套餐、尊享套餐三种不同层次的体检方案。

② 专业就医绿通服务，全流程医疗协调支持

提供专业导诊、门诊绿通、住院绿通、手术绿通、检查协调、专业陪诊、二次诊疗等服务。

③ 多层次、高质量的健康咨询服务

提供电话医生咨询、私人医生咨询、全科医生咨询、专科医生咨询

养老服务体系-“泰”系列养老服务

泰·悦享旅居

精选国内多家高品质CCRC养老社区及康养综合体，全新升级旅居助手、随行医生两项专属服务，提供一站式、专业化的康养旅居服务体验。

泰·安享长居

提供养老机构参观预约、长期入住预约服务，客户可享受优先入住、优惠入住权益。服务由专业养老顾问跟进，为客户提供打造省心、安心、舒心的长居养老服务。

居家养老-“和泰家”

以专业适老化设备为核心支撑，厨房、浴室、客厅、卧室全空间覆盖，打造沉浸式、一体化的居家养老服务体验空间，融合安全守护、便捷生活、舒适体验的全场景养老需求，全方位适配长者居家生活所需。配备筒壁式血压仪、心电仪、人体检测仪等专业健康检测设备，展厅内即可实现一站式健康监测，让长者体验专业、便捷的健康关怀。

◆ 第四部分 聚焦客户需求，提升产品与服务

客户信息安全保障

建设信息与数据安全制度体系，明确客户信息安全保护规范

信息安全

公司重大关注客户信息安全保障，已建立覆盖开发运维、通信网络、访问控制、资产管理、外包管理、第三方服务管理等各方面的信息安全制度体系，全面规定信息安全管理要求。

数据安全

数据分类分级：公司已制定并发布数据分类分级规范，明确客户信息分类分级，为客户信息安全保护措施落地提供基础。

数据脱敏加敏规范：公司已制定详细的数据脱敏加密规范，明确客户信息加密脱敏要求，以防止敏感信息泄露，保障数据安全。

个人信息全生命周期管理：公司已制定个人信息生命周期安全管理相关制度，对客户信息收集、传输、存储、使用、加工、提供、销毁环节的安全管控要求进行规范，为消费者个人信息安全保驾护航。

完善技术与措施，持续保障客户信息安全

数据安全产品部署	公司已部署终端数据安全系统，对处理客户个人信息的业务系统添加页面水印、截图水印，同时对系统下载的数据进行落地加密，通过以上方式，在数据访问、传输等环节加强客户个人信息保护，降低客户个人信息安全风险。
落实等级保护测评	公司定期针对处理客户信息的重要业务系统实施等保测评，对主机、数据库、网络、应用等层面进行全面测试和评估，对相关风险问题完成整改，实现安全加固，降低安全风险。
加强信息安全文化建设	公司定期针对全体员工进行数据及信息安全培训，明确公司数据及信息安全要求，加强员工对于外部攻击行为识别及处理的能力、加强员工个人数据及信息安全观念。
实施风险评估	公司定期进行信息科技风险评估，从开发测试运行维护风险、信息安全风险、数据安全风险等方面识别信息及数据安全风险问题；公司定期进行专项数据安全风险评估，从数据安全、数据处理活动、数据安全技术、个人信息保护等方面识别数据安全风险。针对风险评估中发现的问题，公司已制定整改方案，跟进整改，通过优化管理流程与控制机制，全面降低客户信息安全相关风险。
实施网络安全应急演练	公司定期进行网络安全应急演练，模拟真实外部攻击场景，巩固相关人员的应急相应处理能力。

第五部分 积极履行社会责任，助力乡村振兴

普及金融知识，保障金融权益



2025年3月，公司紧扣金融消费者权益保护核心工作，开展一系列特色鲜明、务实高效的教育宣传活动。此次活动坚持线上线下协同发力，实现宣传全覆盖、精准触达。线上依托官网、官方微信公众号、一生保及经代通四大教育宣传阵地，创新推出《退保陷阱—黑产的诱惑与风险》原创消保漫画，搭配互动问答活动，用通俗图文拆解代理退保黑产套路，大幅提升宣传趣味性与传播力。线下组织各分支机构深入社区、学校、企业、农村、商圈，举办讲座、面对面普及金融知识、解答理赔退保等群众关切问题，把消保服务送到群众身边。

2025年9月，公司组织济宁、淄博、潍坊、烟台、临沂、东营六家中心支公司同步联动，扎实开展“风险提示送上门”暨金融知识普及教育“五进入”系列线下活动。本次活动秉持“走出去、送上门”的服务理念，由各中支消保专员、一线员工及志愿者组建专项宣传小队，聚焦不同群体金融知识薄弱点，开展精准化、差异化宣教，实现全方位覆盖。

第五部分 积极履行社会责任，助力乡村振兴

践行社会公益，助力乡村振兴



和泰人寿始终立足保险的政治性和人民性，践行绿色低碳理念，积极履行社会责任，公益回馈客户。

2021-2025年，公司连续五年向济南市历下区2000余名环卫工人捐赠意外伤害保险，累计保额约9亿元人民币，为城市最美劳动者构筑稳固保障后盾。

2022-2025年，公司连续四年组织员工举办公益植树活动，用实际行动聚焦双碳目标，赋能绿色齐鲁，为推进黄河流域生态保护贡献力量。

公司积极响应“险资入鲁”的号召，以金融活水的精准滴灌，为齐鲁大地的发展注入强劲动能。通过投资山东省的济南超算中心、奥体中心智慧化改造、华电新能源等重点项目，聚焦科技金融、城市更新、绿色金融三大支点，全面助力山东打造绿色低碳高质量发展先行区。

公司积极投身乡村振兴事业，充分发挥自身的组织优势和员工的力量，形成消费帮扶合力，以实际行动拓宽帮扶产品的销售渠道，为乡村产业发展注入活力，有力助推乡村振兴战略的实施。