

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2025 年可持续发展报告

2026 年 4 月 30 日发布

The page features several large, overlapping abstract shapes in shades of blue and beige. A large beige circle is the central focus, partially overlapping a large light blue circle below it. To the right, there are smaller blue circles and a dark blue semi-circle, along with a light blue semi-circle at the bottom right corner.

关于该报告

苏黎世保险集团致力于成为最具可持续发展性的保险集团，我们在宏伟的目标和坚定的决心驱动下，不断地满足客户和社会对可持续发展方面与日俱增的需求，持续关注各项可持续发展并将其作为我们业务战略的重要组成部分。呈现在您面前的是苏黎世财产保险（中国）有限公司（以下简称“苏黎世保险”或“我司”）发布的 2025 年度可持续发展报告，本报告总结了我司 2025 年在外部承诺、可持续发展、消费者权益保护和社区承诺领域履行社会责任的实践和成效，旨在向公众传递苏黎世保险的可持续发展文化理念以及对环境、客户和以人为本的承诺。



◆ 苏黎世企业责任

成为一家具有社会责任感、可持续发展的优秀企业是苏黎世保险集团的核心目标之一。响应母公司的号召，在经营业务、战略规划、为客户提供服务以及与所在社区的互动过程中，苏黎世保险积极、主动地应对集团股东和各利益相关方所关注的各类社会、环境和治理等问题。我们积极为可持续发展、消费者权益保护做出贡献，旨在为我们的公司、员工和社会创造更美好的未来。



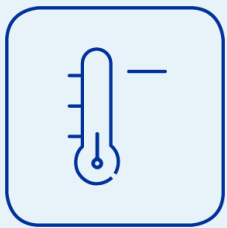
◆ 外部承诺

苏黎世保险集团签署了下述倡议书：



《联合国全球契约》

苏黎世保险集团于 2011 年 7 月成为《联合国全球契约》的缔约方。这表示我司承诺我司的战略、文化以及日常经营活动将始终遵守《全球契约》在人权、劳工标准、环境以及反腐败方面的十条普遍接受的原则。《全球契约》所包含的原则是《苏黎世基本准则》的补充，所有苏黎世员工两者都必须遵守。



联合国气候计划“企业雄心助力1.5°C限温目标行动”

2019年，苏黎世保险集团成为第一家签署了联合国气候计划“企业雄心助力1.5°C限温目标行动”(Business Ambition for 1.5°C)的保险公司。该计划由联合国机构和各大领先企业组成的全球联盟主导，这些企业按照《巴黎协定》最高目标发展业务，支持将全球气温上升幅度保持在比工业化前水平高 1.5°C以内。因此，我司致力于通过科学目标倡议 (SBTi)，设定远大的碳减排目标。

◆ 可持续发展框架

我司基于苏黎世保险集团可持续发展目标制定了苏黎世保险《可持续发展政策》和《可持续发展风险管理制度》。其中，《可持续发展政策》围绕可持续发展建立了我司可持续发展总体战略和组织框架，明确了针对承保、投资、风险管理、运营管理、信息披露等重要业务环节的可持续性发展要求；《可持续发展风险管理制度》围绕可持续发展治理框架和战略重点建立了苏黎世保险可持续发展风险管理组织结构，将可持续发展风险管理纳入全面风险管理框架，进一步明确了公司可持续发展风险识别和评估、风险应对、风险监控、信息披露与风险报告的具体流程和要求。

在组织架构方面，我司董事会作为可持续发展活动的顶层设计主体，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，建立与社会共赢的可持续发展模式；董事会风险管理委员会负责审议管理层提交的可持续发展议题；我司管理层及其下设可持续发展工作领导小组是本公司可持续发展议题及相关管理活动的管理监督主体，公司可持续发展工作领导小组成员包括：公司总经理、财务负责人、首席核保官、运营负责人、首席风险官和合规负责人。其中，总经理为作为可持续发展工作领导小组主任牵头负责绿色金融工作，建立跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，统筹推进相关工作。

响应苏黎世保险集团的号召，我司的“可持续发展”涉及公司业务的各个方面，目标分为三个重点领域——环境、客户和以人为本。我司持续利用我司作为全球保险公司的优势，加大苏黎世保险在中国对绿色、低碳、循环经济的支持，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，从我司的实际出发，帮助促进整个经济社会发展全面绿色转型，对世界产生积极影响。



环境：
减缓和适应气候变化
气候和自然环境密不可分，所以
我们必须双管齐下。



客户：
我们与客户携手合作，协助他们
转型至更可持续发展的未来。



以人为本：
我们倡导多元及包容的文化、支持员工的可持续发展、积极与客户互动，以及提供对弱势社群的支持。

（一）环境

2025年，我司持续锚定苏黎世保险集团《气候转型计划》四大核心目标，紧扣净零排放、绿色运营、生态共建核心方向，在2024年环境可持续工作基础上深化实践、迭代升级，新增绿证升级、照明节能改造、气候月特色环保活动等举措，以务实行动践行集团对环境保护与可持续未来的承诺，稳步推进2050年净零排放目标落地，将绿色发展理念深度融入企业运营与员工日常工作。2025年，我司举措如下：

1、我司持续倡导可持续饮食文化，引导员工践行环境友好型饮食方式，鼓励减少食物浪费、选择当季本地食材、坚持健康均衡饮食，推动员工树立健康饮食观念，实现个人健康与地球健康的双赢。

2、我司持续深化无纸化办公项目，通过优化管理系统、推广电子文档、固化员工绿色办公习惯等方式，进一步降低打印用纸数量，以实际行动为企业ESG目标落地助力。

3、我司深化RE100全球性创新倡议计划实践，完成绿色能源认证升级，将原I-REC国际绿证证书更换为GEC绿色电力证书，持续严格践行可再生能源电力使用承诺，规范绿电采购与管理流程。

4、我司坚守绿色办公运营标准，持续租用获得LEED认证的办公建筑作为办公场所；完成办公室区域部分照明设施LED节能改造，进一步降

低照明能耗、提升能源使用效率；持续在办公区域使用环保易耗品，不使用一次性塑料制品等。

5、我司持续联动绿色环保协会开展环保实践活动，组织员工参与树木领养活动，营造全员参与环境保护、共同美化环境的良好氛围，以实际行动践行低碳环保生活理念。

6、我司采用丰富的环保宣教形式，深化员工减碳理念，结合集团气候月开展螺钿首饰手作特色活动，以循环再生为核心理念，引导员工感受变废为宝的环保价值，进一步传递环保、节约、创新的绿色价值观，引领全员减碳新风尚。

7、苏黎世保险持续推行办公区域节能降耗举措，在北京、上海和广州三地办公场所坚持午休时间关灯一小时制度，以身体力行的方式践行能源节约理念，从点滴行动减少碳排放。

8、绿色投资

苏黎世保险集团投资部承诺在2050年之前，把整个集团约2000亿美金的投资组合转变为净零排放温室气体的投资组合。对应集团投资部的目标，我司投资部也制定了未来的碳减排目标，即在2025年之前，将我司的投资组合的碳排放密度在2019年的基础上下降50%，目前这一目标已经基本实现；同时我司也将不断努力，把ESG、碳排放等要素融入到新投资产品，投资资产的决策流程之中。

9、绿色承保

在保险服务方面，我司按照集团《可持续承保指引》，联合国环境规划署融资倡议（UNEP FI）和可持续保险原则（PSI），将环境、社会和治理(ESG)考虑纳入承保环节的流程中。公司首席核保官负责各业务条线在承保过程中遵守可持续性业务原则，确保集团《可持续承保指引》的有效执行，审批各业务条线的可持续性问题的业务。

10、我司积极探索绿色机房建设与维护发展，主动关注办公电脑二氧化碳排放量。通过系统策略控制减少办公电脑空转时间，以降低设备的电力消耗。

（二）客户

我司各业务条线在开展业务承保过程中，对于符合绿色产业定义的客户，在公司政策允许的框架范围内，在风险偏好承保能力投放、承保条件设定和客户服务等方面加大支持。同时，我司按照相关业务系统中的可持续性标签，对涉及绿色保险的业务和客户进行可持续风险评估。

目前我司主要通过跨部门跨险种方式，为绿色产业客户提供综合保险解决方案，尤其是考虑了跨国企业的本地需求和走出去企业的境外保险需求。2025年，我司承保绿色产业企业的保单数量共88份，保费收入1,886万元，保障金额1,041,880.31万元，产品类型主要包括商业综合责任险、董监高责任险、雇主责任险、公众和产品责任险及财产险等。其中支持绿色产业重点领域主要有基础设施绿色升级、清洁生产产业、节能环保、绿色服务、清洁能源及生态环境产业等。



（三）以人为本

为积极响应苏黎世全球人力资源可持续发展战略，人力资源部围绕公司中长期发展目标，结合业务实际，于 2025 年度重点聚焦“雇主品牌建设”、“优化人才激励机制”、“打造面向未来的核心技能”、“促进包容与公平”以及“提升人力资源管理能力”等战略方向，开展了系统化的人才发展与组织能力建设，并纳入年度绩效考核与管理评估体系。

在人才建设方面，公司持续完善分层分类的人才发展体系：

一方面，面向核心管理团队组织实施了“目标及关键成果（OKR）管理”课程，并配套开展 360 度管理能力反馈及个人发展规划，持续提升管理效能与领导力水平。

另一方面，针对关键管理人员及核心技术人才，提供了覆盖苏黎世领导力发展项目、核保与理赔等专业能力提升课程，强化专业深度与业务支撑能力。同时，为高潜质人才引入“苏黎世全球关键变革与发展”课程，拓宽国际视野，增强未来组织接班与变革能力。

在全员发展层面，公司为员工提供了在线能力评估与个人发展规划平台 MyJourney，并系统引入 AI 技能学习与数字化能力课程，帮助员工识别能力差距、设定清晰的发展目标，并将个人成长与组织战略目标紧密联结。通过聚焦可衡量的能力提升成果，进一步促进跨团队协作，推动组织目标的有效实现，持续夯实员工与公司共同成长的信心基础。

在员工体验与文化建设方面，2025年苏黎世全球员工调研结果显示，我司员工参与率达到94%，净推荐指数（eNPS）为85分，整体水平达到苏黎世保险集团及地区总部、并与同地区市场同类公司保持一致，充分体现了公司长期坚持“员工倾听”与“持续改善”治理方针所取得的积极成效。



同时，苏黎世保险连续第三年获得“卓越职场认证”，并荣获2025最佳职场”及“2025最佳女性职场”称号。相关荣誉充分反映了员工对公司职场文化、包容环境及公平发展的高度认可，也彰显了公司在推动多元、包容与可持续发展方面的持续努力与成效。

“发挥员工最大的潜力，让员工与公司共同成长”始终是苏黎世保险对员工的郑重承诺。

未来，公司将持续坚持以人为本的发展理念，不断完善人才发展体系，营造开放、公平、面向未来的组织环境，支持员工实现长期职业发展，并与公司共同迈向高质量、可持续的成长之路。

◆ 消费者权益保护

苏黎世保险始终坚持以客户为中心，将消费者权益保护深度融入公司治理和业务流程。2025年，公司持续加强消费者宣教、投诉处理及消保审查工作，不断提升服务水平和管理能力，为金融消费者的合法权益保驾护航。

（一）消费者宣教

公司高度重视金融消费者教育宣传工作，积极开展2025年“3·15消费者权益保护日”、“全民反诈在行动”集中宣传月、“金融教育宣传周”、“敬老月”等专题活动，履行社会责任。线下方面，多部门联合进

入社区开展金融知识普及、校园公益课堂等活动，全年覆盖消费者 1000 余人次；线上方面，持续通过官网、官微发布风险提示及典型案例共 27 篇，聚焦新型网络诈骗趋势和投资风险，向广大消费者普及防范诈骗、理性投资等实用知识，提升金融消费者风险识别和防范能力。公司将持续拓展宣教渠道，强化对重点人群（如青少年、老年人等）的金融知识教育，切实提升公众金融素养。

（二）投诉处理

2025 年，我司不断完善投诉处理机制，升级投诉管理系统，实现全渠道投诉信息登记与附件上传，新增投诉必填字段校验和超时处理提醒功能，提升投诉处理精准度。全年共受理投诉案件 128 件，按受理渠道划分，监管转办 5 件，客服热线 119 件，网络平台 4 件；按险种划分，128 件均为责任险；按机构划分，总公司 7 件，北京分公司 79 件，上海分公司 2 件，广东分公司 40 件。经消保审查，认定有效投诉 1 件，为经纪人服务问题导致的理赔纠纷；其他 127 件因属于正常赔案沟通或材料补充等原因，认定为无效投诉。公司均严格按照《投诉处理管理制度》规定时效及时处理，第一时间给予客户答复，处置率达到 100%。

（三）消保审查

2025 年，我司进一步强化消保审查与业务融合，确保消费者权益保护要求贯穿产品、服务与经营流程。全年消保人员针对新产品、业务以及

服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等重点环节，共审查材料 246 项，其中营销宣传和合作协议审查 67 项，条款审查 179 项，审查意见采纳率超过 98%。消保审查不仅在新产品上线前进行风险识别和政策、合规评估，还针对现有业务持续开展制度更新与合规管控，推动消保理念落实到每一个业务细节。

消费者权益保护是苏黎世保险可持续发展战略的重要组成部分。通过强化宣教、优化投诉处理与严格审查，公司不仅履行金融企业对社会的责任，也持续提升服务质量和客户满意度。未来，公司将继续推进消费者保护体系建设，扩大金融教育覆盖面，提升投诉管理智能化水平，让每一位客户都能享受到安全、透明、公平的金融服务。

社区承诺

自2011年以来，苏黎世保险每年响应母公司倡导的公益活动主题开展本地公益活动。我司鼓励更多员工积极参与促进改善当地社区的活动，为当地社区和整个社会提供帮助，为世界各地需要帮助的人们送去温暖和关爱。我们积极同公益组织合作，积极开展以“关爱儿童”、“保护环境 提倡可持续发展”为主题的一系列公益活动，彰显企业社会责任。具体开展活动如下：

1、我司继续与上海国际儿童医学中心合作，同神经外科住院部共同开展多项志愿者活动，鼓励患病儿童积极配合治疗，战胜病魔，树立信心。

2、我司继续与上海市阳光善行公益事务中心合作，在黄浦区新时代文明实践中心以及黄浦区五里桥社区开展多项志愿者活动，向社区青少年和社区福利院的老年人科普金融知识以及反欺诈和反非法集资的小技巧，倡导可持续发展的环保理念，践行环保行动。

3、我司在北京同北京幸福公益基金会合作，在北京大兴蒲公英中学开展公益项目，为师生送温暖，传播正能量。

4、我司在广州同广州亚商善行公益促进会合作，宣传非遗传统文化，践行低碳环保的生活方式。



结束语

苏黎世保险希望能在中国市场取得长期的发展，我司对中国也有着长期承诺。致力于谋求“共赢”是苏黎世保险在中国的基本策略和发展目标。我司期待着与更多的合作伙伴共同在这一新兴市场上取得长足发展，共同参与令人振奋的中国市场建设，完成企业公民应尽的社会责任，持续关注可持续发展。



附件1



附件2



附件3



附件4

