

# 能源行业保险专家



鼎和财产保险股份有限公司

地址：深圳市福田区福田街道福华三路100号鼎和大厦36-42层

邮编：518033

电话：0755-8252 2599

传真：0755-8252 2688

全国统一客服热线：95393

网站：<https://www.edhic.com>

本报告采用环保纸制作

## 封面故事

本年度报告封面以S型延伸的道路作为主视觉，前景展现鼎和保险员工辛勤工作的场景，背后的鼎和大厦屹立，与城市楼宇融合，彰显鼎和保险致力于推动社会经济发展、绿色发展的责任担当。

跟随道路向远处延伸，以水力、风力、光伏发电与山水、田野组成的和谐画面，意指鼎和保险践行“双碳”战略，聚焦能源主战场，铸就绿色保险之路，在高质量发展的同时守护“绿水青山”，深刻传达人与自然和谐共生的美好愿景。



鼎和财产保险股份有限公司



# 2023 社会责任报告

一言九鼎 和谐共赢

# 目录

## CONTENTS

### 走进鼎和

董事长致辞	01
关于我们	03
报告导读	11

### 专题聚焦

<b>专题一</b>	
助力“双碳”目标落地，探索新型电力系统保险新路径	13
<b>专题二</b>	
促进基层党组织建设，打造楼宇党建新模式	17

### 上篇

#### 初心如磐 共谋稳健发展之路

守初心   坚持党建引领	21
聚同心   完善公司治理	23
铸决心   强化风险防控	28
持恒心   集聚创新变革	31

### 中篇

#### 深耕能源 共筑绿色保险之路

赋动力   助推绿色低碳	35
促活力   服务实体经济	43
增潜力   发展普惠金融	47

### 下篇

#### 情系万家 共建和谐幸福之路

提速度   完善客户服务	51
拓宽度   携手伙伴前行	55
添温度   守护员工幸福	58
传热度   倾情奉献社会	65

### 附录篇

责任管理	67
未来展望	71
关键履责绩效	73
指标指引	77
意见反馈	78



# 董事长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，是实施“十四五”规划承上启下之年，也是鼎和保险公司推动高质量发展、迈向打造能源行业最专业保险公司目标的关键一年。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于社会责任工作的重要指示精神，深入贯彻落实2023年中央金融工作会议和中央经济工作会议，积极践行金融工作“八个坚持”，立足保险保障本源，更好服务国家重大战略、更好融入金融强国建设，更好发挥保险业经济“减震器”和社会“稳定器”功能，2023年保费规模67.8亿元，利润总额16.57亿元，实现双增长，连续7年获评中国保险行业协会经营评价A类，在新的赶考之路上交出优异答卷。

**过去的一年，我们旗帜鲜明讲政治，始终胸怀“国之大者”，服务中国式现代化更显担当。**我们牢记“央企姓党”政治本色，牢牢把握国资央企新使命新任务，制定实施公司党委关于深入学习贯彻党的二十大精神为中国式现代化作贡献的实施意见。聚焦能源主战场，服务国家能源安全新战略，为17家涉能源央企、近5000家地方企业能源客户提供保险保障，为“一带一路”17个能源海外项目保驾护航。以保险服务“大国重器”，为“风云”系列卫星、国家重大水利工程等提供保险服务。坚持以人民为中心的发展思想，构建完善保证保险产品体系，累计帮助1.6万家企业节约资金成本12亿元。

**过去的一年，我们锚定目标抓战略，坚持差异化经营，“能源行业保险专家”品牌更加鲜明。**我们围绕“112236”战略体系描绘的发展蓝图，坚持“能源行业保险专家”定位，深耕能源、服务大众，走好差异化发展道路。发挥产业金融服务主责主业作用，以专业的风险管理和风险保障护航新型电力系统和新型能源体系建设，建成行业首个电化学储能实验室，完成国内首个新型电力系统保险产品顶层设计规划，首次成为中国保险行业协会课题牵头单位，获中国国际储能大会最佳保险机构服务奖。我们积极落实“双碳”目标要求，坚持把“绿色”作为品牌底色，2023年绿色金融业务总体规模达到31.5亿元，为清洁能源领域相关资产提供2901亿元的保险保障服务。

**过去的一年，我们敢于斗争促改革，用实用好全面深化改革“关键一招”，现代企业管理基础更为夯实。**

坚持用改革的办法破解发展的难题，深入“511”管理体系改革，补短板、强弱项、固基础、扬优势，构建具有保险特色的管理体系和企业架构。持续完善现代企业管理制度，推动公司治理能力提升，进一步构建完善“权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡”的公司治理体系。践行中国特色金融文化，落实全面依法治企要求，完善合规三道防线建设，不断提高依法合规工作水平。深化更具市场化导向的“三项制度改革”，以改革凝聚人心、鼓舞士气，激励广大干部员工坚定信念、砥砺前行。

**过去的一年，我们凝心聚力谋发展，坚持与利益相关方合作共赢，履行社会责任更见成效。**

我们持续加强社会责任管理，不断优化履责方式和实践成效，秉承“一言九鼎、和谐共赢”，以“责任承诺”回馈社会，积极参与社会公益事业，2023年共组织公益活动76次，志愿者活动时长2780小时，切实将实事好事办到人民群众的心坎上；以“共赢承诺”回馈客户，打造有温度的保险企业，深化科技赋能，健全客户分级，拓展增值服务，为客户打造多样化、全方位的保险保障服务；以“共享承诺”回馈员工，不断完善员工权益保障机制和薪酬福利体系，全面赋能员工发展，增强员工的安全感、获得感、幸福感。

志行万里者，不中道而辍足。希望社会各界通过我们的社会责任报告，更深入了解并一如既往支持鼎和保险改革发展各项事业。我们也将不断加强规范化、制度化、系统化的履责管理，与社会各界通力合作、携手前行，加快打造能源行业最专业保险公司，奋力书写中国式现代化鼎和实践新篇章！

郑浩

公司董事长、党委书记

# 关于我们

## 组织架构

### 企业简介

鼎和财产保险股份有限公司成立于2008年5月，总部设在深圳，注册资本为46.43亿元，系南方电网公司控股子公司，截至2023年末，成立了15家省级机构，181家三四级机构，形成了覆盖全国的营销及服务网络布局。

鼎和保险股东单位包括南方电网有限责任公司、广东、广西、云南、贵州、海南电网有限责任公司以及南网财务有限公司、中国长江电力股份有限公司、广州开发区投资集团有限公司、中国华电集团资本控股有限公司。

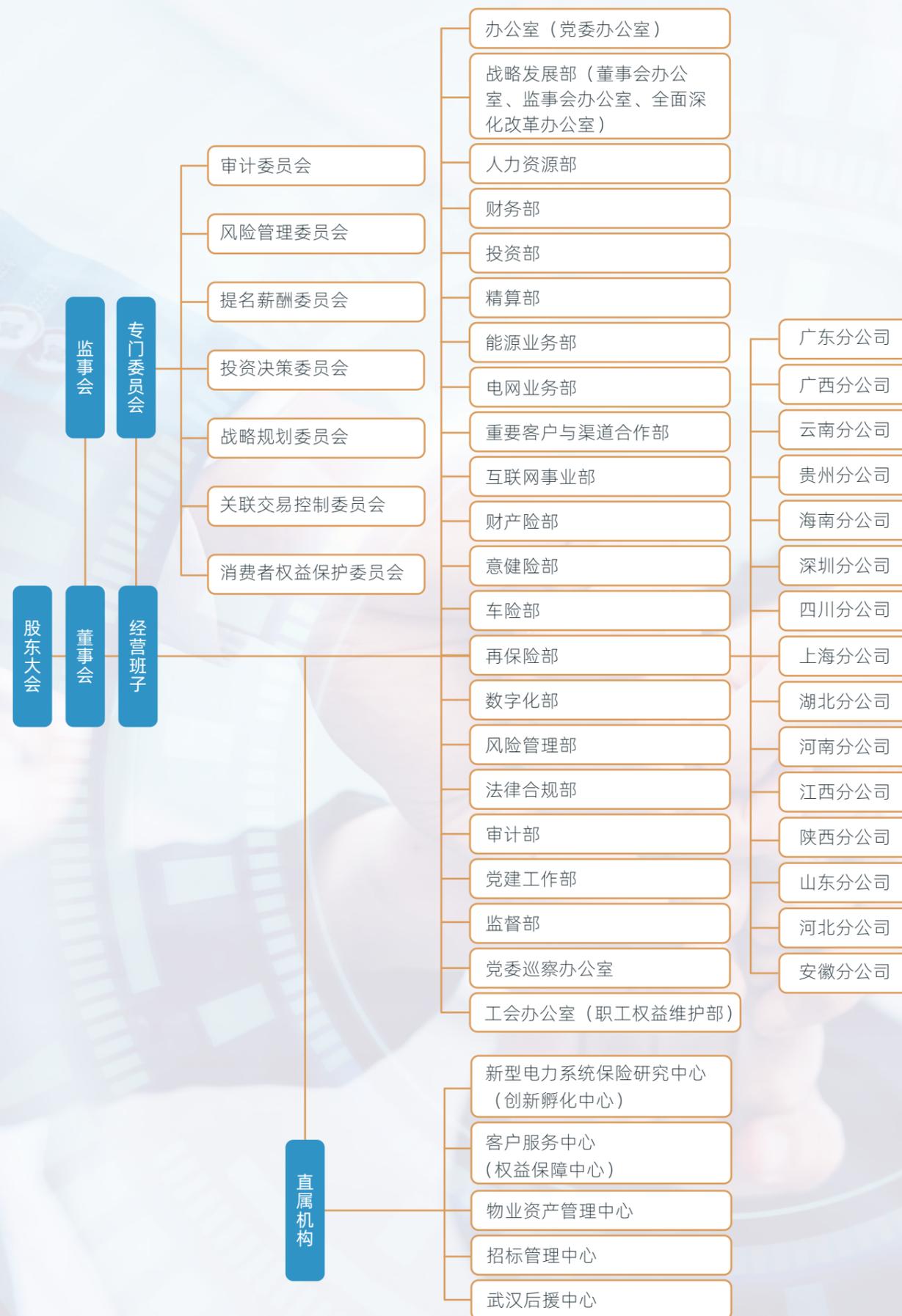
作为一家特色鲜明的全国性专家型财险公司，鼎和保险公司经营范围涵盖非寿险各个领域，包括机动车辆保险、财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险、短期健康和意外伤害保险、再保险、保险资金运用业务等。

自成立以来，鼎和保险公司持续保持健康发展的良好势头，公司资产、保费规模快速增长，经营效益不断改善，行业影响力逐年提高；连续多年实现保费收入和经营利润双增长，先后荣获穆迪保险财务实力国际A3评级，加入中国核保险共同体、中国“一带一路”再保险共同体、“太平-东盟十国”保险共同体、中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体等。

注册资本  
**46.43** 亿元

**15** 家  
省级机构

**181** 家  
三四级机构



# 发展历程

2008-2011



## 2008年

- ◎ 鼎和保险正式开业
- ◎ 注册资本金5.18亿元

## 2009年

- ◎ 广西分公司开业
- ◎ 贵州分公司开业
- ◎ 广东分公司开业

## 2010年

- ◎ 四川分公司开业
- ◎ 海南分公司开业
- ◎ 上海分公司开业
- ◎ 深圳中心支公司开业

## 2011年

- ◎ 深圳中心支公司改建为深圳分公司
- ◎ 注册资本金增至15.18亿元
- ◎ 鼎和大厦奠基
- ◎ 云南分公司开业
- ◎ 湖北分公司开业

## 2015年

- ◎ 河南分公司开业
- ◎ 注册资本金增至30.18亿元
- ◎ 江西分公司开业

## 2014年

- ◎ 注册资本金增至20.18亿元

## 2013年

- ◎ 车险全国通赔服务正式上线

## 2012年

- ◎ 全国电话中心上线

## 2016年

- ◎ 95393全国统一客服热线上线

## 2017年

- ◎ 陕西分公司开业
- ◎ 山东分公司开业

## 2018年

- ◎ 正式入驻深圳鼎和大厦
- ◎ 河北分公司开业

## 2019年

- ◎ 安徽分公司开业
- ◎ 首次获得穆迪A3国际评级

## 2023年

- ◎ 加入中国“太平-东盟十国”保险共同体
- ◎ 挂牌国内首个“鼎和保险电化学储能认证实验室”

## 2022年

- ◎ 注册资本金增至46.43亿元
- ◎ 研发推出全国首个电化学储能专属保险产品
- ◎ 发布业内首份《电化学储能保险发展报告》

## 2021年

- ◎ 完成增资引战，引入资金约64.51亿元
- ◎ 成立全国首个新型电力系统保险研究中心

## 2020年

- ◎ 加入中国“一带一路”再保险共同体

# 战略体系

在南方电网公司战略管理体系（POCA）指引下，鼎和保险以勇于探索的精神和勇立潮头的气魄，深度融入全网工作大局，结合实际深入思考，研究制定“112236”战略体系，确定了“能源行业保险专家”战略定位和成为“两强三优”国内一流、国际知名保险公司的战略目标。



# 企业文化

公司企业文化理念以习近平文化思想为根本遵循，践行中国特色金融文化，全面承接贯彻落实《南方电网企业文化理念》，构建具有中国底蕴、央企风范、南网基因、金融特色的文化软实力，为公司扎实推进中国式现代化鼎和新实践提供强大价值引导力、文化凝聚力和精神推动力。



# 企业荣誉

NAFMII  
研究计划  
获奖课题

保险公司  
法人机构  
经营评价A类

第十四届  
数字保险峰会  
智能风控  
创新奖

第四届保险数字化  
发展大会  
保险数字化  
运营创新奖

荣获2023年度中国储能产业最佳保险机构服务奖

荣获2022年度消费者权益保护  
典型案例

荣获2022福布斯中国  
客户服务企业TOP100

荣获中国企业社会责任报告评级专家委员会  
“五星”评级“责任新秀奖”



荣获4项国家软件著作权认证  
(低代码平台系统、统一监管报送平台、增值服务权益系统、云鼎研发运维一体化平台)

荣获2023年度广东绿色金融改革  
创新推广案例

# 报告导读



## 报告周期

本报告是鼎和财产保险股份有限公司发布的第三份社会责任报告，全面披露2023年公司在经济、社会、环境方面的社会责任实践与绩效。



## 时间范围

本报告涉及的时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日，部分内容适当追溯以往年度或有所延伸。



## 报告获取

本报告提供简体中文版本供读者参阅，并以电子文件的形式发布，可在公司官方网站获取。



## 组织范围

本报告涵盖鼎和财产保险股份有限公司本部及下属机构。



## 参考依据

- ◎中华人民共和国国家标准《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015)
- ◎中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南(CASS-CSR4.0)》
- ◎全球报告倡议组织《可持续发展报告指南(GRI Standards)》
- ◎联合国可持续发展目标(SDGs)



## 数据说明

本报告的数据和案例均来自公司统计报告、相关文件。公司郑重承诺本报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。



## 联系方式

地址：深圳市福田区福田街道福华三路100号鼎和大厦36-42层  
全国统一客服热线：95393



# 助力“双碳”目标落地 探索新型电力系统保险新路径

## “保险+科技”——打造鼎和特色商业模式

公司着眼于本质安全型企业建设，与深圳供电局电科院、深圳电网智慧能源技术公司、深圳市计量质量检测研究院等单位共同打造“电池储能安全服务生态圈”，涵盖电化学储能电站安全认证、在线监测、现场运维、保险保障等服务，构建覆盖储能电站建设、运维、退役全生命周期的风险减量管理体系。加快开展新能源车产业链保险商业模式研究，提出以涉电权益为核心驱动力的“保险+充电”商业模式，在南网电动、海南充换电一张网公司成功落地，实现保险业务与“顺易充”“海南充电”平台对接及落地出单。

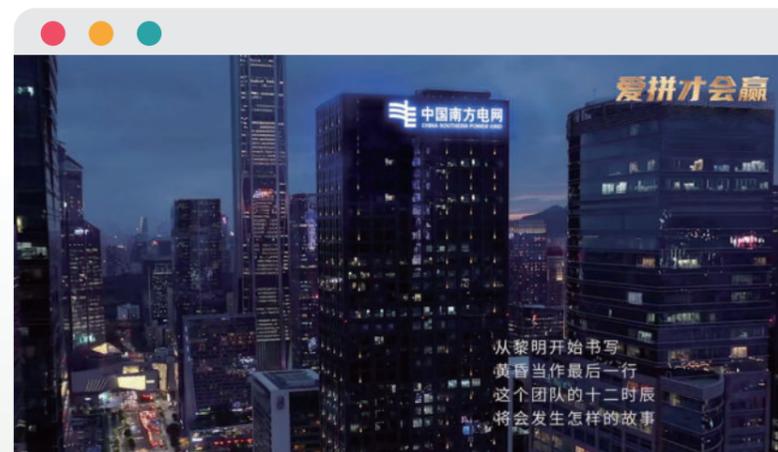
公司还积极利用自身能源特色属性，探索联合孵化新路径，与南网深港科创公司就利用双方专业优势开展联合孵化达成合作意向。在储能安全、新能源车产业链、虚拟电厂、AI电力行业应用、氢能等领域共同收集孵化储备项目，探讨申请网内科技项目并进行成果转化的可行性。



## “保险+能源”——创新能源保险产品研发

公司积极响应国家“碳达峰、碳中和”战略，于2021年率先成立国内首家新型电力系统保险研究中心，聚焦清洁能源、数字电网、负荷资源、储能产业、电碳市场等重点领域开展探索研究，围绕新型储能、能源电力保供、数字电网运营商转型、现代供电服务体系建设等培育和打造了一批专业保险产品。

公司坚持产融结合、以融促产，形成多项行业首创性成果，取得多个公司历史性突破，获得南方电网公司、保险监管部门、储能权威机构等多方好评，对加快新型电力系统建设、助力实现“双碳”目标起到了积极的推动作用。



△微电影《新电研究中心的十二时辰》入围中央企业优秀故事创作展示活动

## 电化学储能保险品牌领先行业

2023年公司完成3款电化学储能产品研发，进一步丰富了“储能保”产品体系。电化学储能保障创新高，全年为127座电化学储能电站提供约37亿元风险保障，保费规模约266万元，保费增长率超400%。

与深圳质检院联合挂牌国内首个“鼎和保险电化学储能认证实验室”，独家荣获中国国际储能大会“2023年度中国储能产业最佳保险机构服务奖”，荣获南方电网首届服务与商业模式创新大赛二等奖，“电化学储能保险创新助力新型能源体系建设”成功入选广东绿色金融改革创新案例。



鼎和“储能保”品牌亮相中国品牌日南网展区

### 研发电化学储能保险专属产品

公司研发了电化学储能系统机器损坏保险、电化学储能系统产品安全质量责任保险、电化学储能系统建筑安装工程保险，弥补了财产险和责任险风险保障方面的空白，满足了电化学储能产品制造企业市场销售需求，以及电化学储能电站建设或安装工程期间风险保障需求，提升电化学储能产品整体质量水平。

### 探索开发碳保险产品

改造升级环境污染责任保险，增加“碳排放评级调整系数”，给予碳排放评级A、B级的企业更优惠的费率。全国首创环境权益损失保险，将绿证、CCER、碳排放配额等环境权益财产损失纳入保险，为可再生能源发电企业提供更全面的风险保障，助力绿电、绿证、碳市场建设。



### 研发并网消纳保险产品

聚焦光伏电站并网消纳需求痛点，创新研发光伏并网消纳损失保险，保障光伏电站因电力系统安全稳定运行等系统原因，导致其可发而未发出电量无法并网消纳的直接经济减少损失，降低光伏电站投资建设的不确定性风险，提升其经营可持续性，为新型电力系统建设保驾护航。

### 打造“新型电力系统网络安全保险范本”

公司积极响应工业和信息化部《关于组织开展网络安全保险服务试点工作的通知》，充分利用能源产业资源优势，联合南方电网数字电网集团信通公司等能源电力专业机构，结合新型电力系统的网络安全特征，编制适用于电力能源行业的网络安全保险专属服务方案，在百余个服务方案中脱颖而出，成功入选服务方案目录，成为牵头参与试点的十家保险公司之一。

## “保险+研究”——树立能源行业保险专家形象

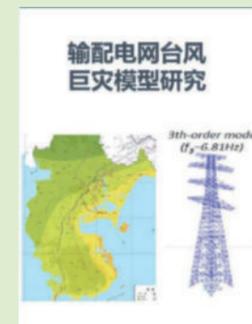
公司专注于“能源行业保险专家”的战略定位，积极深化与能源行业主体的战略、组织及研究层面的合作。2023年与清华大学建立合作关系，围绕新型电力系统保险产品创新和产品体系设计规划，系统分析新型电力系统“源网荷储碳数”各环节风险特征和保障需求，绘制体系化新电保险产品蓝图。有效整合传媒资源，对新型电力系统保险研究中心的研究成果和对外合作进行了广泛宣传，相关报道的转载量显著，显著提升了“能源行业保险专家”的品牌影响力。



中国能源报报道《鼎和保险公司：打造“能源行业保险专家”》



△联合中再集团研究院发布业内首份《电化学储能保险发展报告》



△联合中再巨灾公司开展《输配电网台风巨灾模型研究》



△联合北京鉴衡认证中心发布《电化学储能电站运营期风险管理白皮书》

## “保险+交流”——构建多元化能源保险生态圈

公司与多家单位建立了有效联系，致力于拓展保险业务、风险研究、安全管理和创新孵化等领域的资源。新型电力系统保险研究中心成立以来，先后加入电力行业协会组织、中国电力企业联合会电动交通与储能分会、电动汽车产业极速充电生态联盟、深圳新型储能产业协会等业内组织，受邀参加2023年北京国际风能大会可再生能源保险与风控创新论坛、工商业储能嘉年华、第十三届中国国际储能大会、2023深圳核博会、广西“八桂科技讲坛-源网荷储一体化建设暨广西发电企业技术监督交流会”、东莞电力行业储能技术与产业发展研讨会等能源行业论坛，发表关于新型电力系统保险研究、电化学储能实践探索的主题演讲，积极发出鼎和声音，拓展能源“朋友圈”。



# 专题 聚焦

## 促进基层党组织建设 打造楼宇党建新模式

楼宇经济作为近年来中国城市经济发展中涌现出的一种新型经济形态，它提供了一个更小的切口来看城市发展的经济活力。楼宇党建是城市基层党建的重要组成部分，加强楼宇党建工作有利于提升基层党组织的组织力，助力地方经济社会高质量发展。鼎和大厦立足深圳经济特区，毗邻香港，是现代产业集聚的“企业之家”，是高端人才汇聚的“立体社区”，是地方党委政府的“治理单元”，也是南网品牌形象的“窗口平台”。鼎和大厦具有行业覆盖面广、专业层次高、社会创造力强等特点，同时知识分子多、人员背景丰富，因此开展楼宇党建工作具有代表性、典型性、带动性以及示范性，有利于服务楼宇企业健康发展，在深圳特区乃全国更大范围发挥示范作用。

### 为树立产业金融品牌 **强基**

探索楼宇统战新模式，构建基层统战大格局。2023年以来，公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，不断深化党建带团建促工建，凝聚发展合力服务发展大局。

公司以鼎和大厦为载体，以街道社区为支撑，凝聚楼宇中的各类经济组织，成立楼宇工会联合会、楼宇新联会，承接团中央“共青团城市基层组织改革试点”建设工作，承办深圳中小保险机构党建现场交流会等，探索楼宇统战工作新实践，打造鼎和大厦楼宇党建新模式，开展了“鼎英大讲堂”“福田区新联会书画展”等一系列富有特色的活动。深圳市总工会、福田区委区政府、福田区总工会、福田团区委等多次组织到公司开展楼宇党建工作专题调研，鼎和大厦已经成为深圳市、福田区的楼宇党建工作亮丽名片，为推动楼宇党建工作贡献积极力量。

拓展阅读



新华网报道《探索楼宇统战新模式：深圳市福田区首个楼宇新联会成立》



### 为提升产业金融品牌 **蓄力**

鼎和大厦坚持“党建引领、服务至上”的工作理念，营造良好营商环境，努力形成助推商圈楼宇经济加快发展的强大合力。建立沟通联系“一个团队”，建立常态化沟通联络机制，鼎和大厦获邀授牌成为福田街道招商联盟成员单位，已签约福田区福田街道“百千万工程项目”。制定基层治理“三张清单”（需求清单、资源清单、项目清单），切实增强楼宇企业职工获得感、幸福感、归属感。培育全面服务“五个员”（企业党组织建设的“指导员”、涉企政策的“宣传员”、上下沟通的“信息员”、矛盾纠纷的“调解员”、企业发展的“服务员”），指导企业党组织建设，宣传涉企政策，加强上下沟通，调解矛盾纠纷，助力企业发展。

#### 公司“1357”统战工作体系

##### 成立公司党委统一战线工作领导小组

1 组建一个团队：楼宇党建（统战）工作团队

3 建立三张清单：“需求清单”、“资源清单”、“项目清单”

5 做好五种身份：“指导员”、“宣传员”、“信息员”、“调解员”、“服务员”

7 用好七个平台：  
福田街道知联会、福田街道新联会  
福田区新的社会阶层人士统战实践创新基地  
福田区党外知识分子联谊联络基地  
楼宇新联会、楼宇工联会、楼宇青年共建委员会



## 为运用产业金融品牌 **搭台**

积极探索党的建设和改革发展深度融合，打造“品质楼宇朋友圈，卓越发展共同体”。创新“支部+”模式，推动楼宇各党组织联建共建，加强重点科技创新项目联合攻坚，引导党员在自主创新、市场开发等方面发挥先锋模范作用。创新“政企+”模式，加强政府和企业之间、企业与社区之间、企业与企业之间的沟通链接，促进合作共赢。创新“金融+”模式，探索发展产业链、供应链、商圈链金融模式，以保险替代各类保证金和担保款项，累计为近1.6万家企业替代保证金和担保款项450亿元，节约资金成本达12亿元。

## 为擦亮产业金融品牌 **发声**

鼎和大厦是一座开放共享的楼宇，通过建设南网品牌展示阵地、开展南网文化主题活动、组建南网故事传播队伍等举措面向社会大众加强品牌培育和传播，以楼宇文化引领思想，打造传播南网品牌窗口。对6个楼层进行立体化设计配套文化阵地，实现楼宇统战、楼宇党建、楼宇工会、楼宇团青等功能，做好宣传思想工作。通过开展南网文化主题活动、建设品牌IP、培育兴趣小组等方式，助力业务发展。围绕楼宇党建阵地设计参观动线，编制讲解词，讲述南方电网围绕扎实推进中国式现代化，贯彻“四个革命、一个合作”能源安全新战略，发挥公司作为关系国家安全和国民经济命脉的骨干中央企业作用的故事，同时组建了一支高素质讲解员队伍，讲好鼎和大厦各企业品牌故事，为各单位形象宣传和品牌展示提供坚实保障。向地方党委政府、企业经济组织以及市民群众讲好南网故事、唱响南网声音，擦亮“万家灯火、南网情深”的品牌形象，让鼎和保险打造“能源行业保险专家”的故事更好触及特区人民心灵。



参加深圳市“百千万工程”集体签约仪式



“百年风华 乐动人心”音乐党课

组织“建功新时代 奋进新征程”书画摄影展，传播南方电网以及鼎和保险的服务与责任形象。创新形式展示“勇于变革、乐于奉献”的南网精神，建设形成了“Yue·动”鼎和系列活动品牌IP，涵盖知识类、文艺类、体育类、联谊类等活动，培育具有文体特长的兴趣小组11个，举办首届“青年文化节”“携手鼎和·迎难而上”“情系非遗·走进CBD”等文体活动；新动力乐团和追光合唱团拍摄《奔跑》《萱草花》等音乐作品8支获得良好反响，改编演绎的深圳金融联合教育宣传月消保主题曲《明明白白》获中华全国总工会“优秀奋斗之歌”荣誉，乐队和乐团成为鼎和形象大使，文化主题活动成为助力业务发展的平台。

## 中国梦 劳动美



“鼎立前行” 鼎和大厦第一届青年文化节

# 上篇

## 初心如磐 共谋稳健发展之路

鼎和保险坚持党建引领，把准发展的“航向标”，着力提高企业管治水平，通过深化改革激发企业内生动力；严格执行风险防控，坚持依法合规经营，为公司健康发展、基业长青保驾护航；聚焦产品创新，塑造发展新优势，努力成为行业领先和大众信赖的一流保险企业。



# 守初心

## 坚持党建引领

公司坚持以习近平总书记关于党的建设的重要思想、党的二十大精神、全国国企党建会精神等为遵循，以政治建设为统领，以公司发展战略为牵引，着力在高质量党建引领保障公司高质量发展上下功夫，为金融高质量发展提供根本保证。

## 坚持以政治建设为统领

公司坚持以政治建设为统领，忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。健全学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神工作体系，深化落实“第一议题”制度，完善党中央重大决策部署落实机制。强化政治监督，加强对政治要件落实情况的督促检查。把中央巡视整改作为最严肃最重大的政治任务，从党委本级抓起，将严的基调一贯到底，确保整改彻底到位。落实“四个融入”要求，加强巡视整改和成果运用，推动形成强根铸魂、强筋壮骨的长效机制。常态化开展政治忠诚教育和党性教育，引导党员、干部不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力。

## 坚持强化理论武装

公司持续巩固拓展主题教育成果，建立健全以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干的长效机制。提高理论学习中心组学习质量，深化重大理论和实践问题研究。坚持用习近平文化思想统领宣传思想工作，加强思想政治工作，推动谈心谈话全覆盖，深化职工利益诉求排查化解。深入推进文化强企建设，修订公司企业文化理念，全面承接中国特色金融文化。加快打造执行力文化体系，深化完善“强执行促落实”工作机制，坚持大兴调查研究，为基层减负。守牢意识形态主阵地，推动形成良好网络生态。持续加强正面宣传和舆论引导，加强符合市场竞争需要的品牌培育工作。

### 案例 | 公司举办贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班



△举办贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班开班仪式

2023年5月，公司学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育读书班开班。通过此次学习，参训人员切实做到“带头落实主题教育各项部署要求、带头做到学思用贯通、知行信统一、带头做到学有所获、学有所成、学有所用”，进一步贯彻落实党中央和南方电网公司党组的部署要求，全面系统学习习近平新时代中国特色社会主义思想。

## 坚持强基固本

公司不断深化组织建设，发挥党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用。健全全员党建责任制，党组织书记严格履行“第一责任人”责任，带动其他班子成员落实“一岗双责”。抓好党支部标准化规范化建设，制定加强党务干部队伍建设意见。扎实推进分公司换届选举工作，加快“一机构一支部”建设，动态消除无党员中支。加强深度融合理念、机制、手段创新，深化开展党员责任区、示范岗、突击队、服务队创建活动，推动金融服务现代化建设主战场成为发挥“两个作用”主阵地。推进党建带团建“六个一体”机制化，逐步构建党委统一领导、共青团具体协调督促、各方齐抓共管青年事务的青年工作格局。



获南方电网公司“两优一先”表彰**3**项

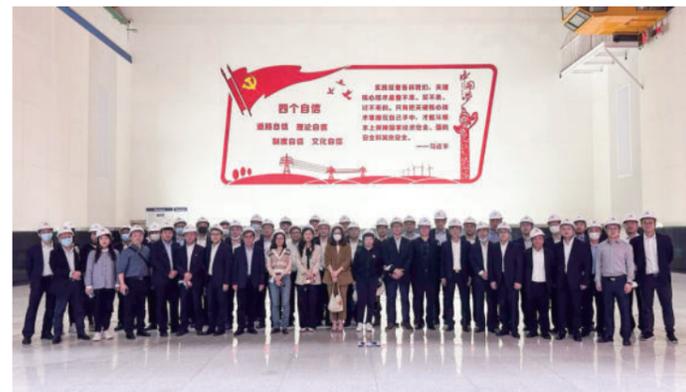


获南方电网公司“五四”表彰**2**项



组织公司**60**名入党积极分子参加发展对象培训班

### 案例 | 公司大力推进模范本部建设



△开展战略暨模范本部建设干部研讨班

大力推进公司模范本部建设。制定并印发创建模范本部实施方案，聚焦“六个模范”（对党忠诚的模范、勇创业绩的模范、团结协作的模范、服务基层的模范、锻造作风的模范、遵守纪律的模范）部署25项举措，配套形成2023年行动计划及两个清单，推动公司本部做到靠前服务、靠前支撑。持续深化细化模范本部创建举措，明确模范本部创建到位标准和具体措施，抓模范本部有了具体的抓手和衡量的标准，推动本部部门自我加压、发挥作用，让基层单位学有榜样、做有标杆，在本部形成“比学赶帮超”的浓厚氛围。

## 坚持正风肃纪反腐

公司着力营造风清气正良好政治生态，锲而不舍贯彻中央八项规定及其实施细则精神，坚决纠治干部群众反映强烈的形式主义、官僚主义问题，防范纠治“新形象工程”，加大查处问责力度，斩断由风及腐链条。深入贯彻纪律处分条例，开展经常性纪律教育，加强新时代廉洁文化建设，督促领导干部注重家庭家教家风建设。聚焦重点领域和关键群体，健全权力监督制约机制，强化领导干部“八小时以外”监督。深化内部巡察检查整改，提升巡察监督质效。深化审计体制机制改革，高质量推进审计全覆盖，加强审计成果运用。健全责任追究体系，严格落实公司处分清单。一体推进“三不腐”，深化整治重点领域腐败问题，严格销售费用管理。开展竞争性业务政治生态建设课题研究，完善公司专项工作组机制。

公司持续完善治理机制，促进权责边界更清晰、决策程序更规范，加强合规管理，有效防范重大违规风险，巩固深化改革成果，全方位制定紧紧围绕激发活力、提高效率的提升行动方案，不断增强核心竞争力，推动高质量发展。

### 优化治理体系

#### 完善治理结构

公司持续推动建设专业背景多元、能力结构互补的董事会，结合金融监管相关规定，主动邀请来自头部险企、专业事务所、投资领域的专家担任公司独立董事，与股东背景的董事共同发挥“定战略、做决策、防风险”作用，率先在南网系统内建立独立董事占比超过二分之一的董事会。

公司董事会成员包括执行董事、职工董事和独立董事，制定满足公司长期需要的发展战略，指导公司的持续经营活动；董事会下设战略规划委员会、审计委员会、关联交易控制委员会、提名薪酬委员会、风险管理委员会、投资决策委员会与消费者权益保护委员会等7个专门委员会，对具有不同知识背景和从业经验的董事进行分工，充分发挥参谋作用，在公司的关键业务领域深度介入，为董事会决策提供专业依据。

2023年，公司共召开7次董事会。其中6次现场会议，1次通讯表决会议；5次定期董事会会议，2次临时会议。审议（阅）通过112项议案。

董事会共有董事**11**名  
非执行董事**3**名  
独立董事**6**名  
女性董事**3**名

董事会召开**7**次  
审议通过议案**112**项

组织召开**19**次专门委员会  
会议，充分讨论**86**项议案

#### 健全治理机制

##### 建立双向沟通反馈机制

公司董事会定期听取经理层的工作汇报，并通过董事会前专项沟通会等方式加强董事与提案部门之间的会前沟通，实现决策效率和科学性的有效衔接；董事会前充分听取独立量事见独立董事就重大关联交易、投资决策、重事提名、任免以及高级管理人员的聘任和解聘、董事和高级营员的薪酬、利润分配方案等公开发表独立意见，有效维护公司中小股东利益。

##### 健全董监事履职评价考核机制

公司从保险行业特色出发组织履职评价考核：

◎厘清责任主体，明确监事会对董事监事履职评价工作承担最终责任。

◎明确评价内容，强调差异化的履职要求，要求履职评价应当至少包括履行忠实义务、履行勤勉义务、履职专业性、履职独立性与道德水准、履职合规性五个维度，并列出了履职评价应当关注的重点内容。

◎规定评价的制度、程序、方法与标准，办法明确履职评价结果分为称职、基本称职和不称职三个类别，重点列举了“不得评为称职”以及“评为不称职”的相关情形，进一步发挥公司内部监督作用，推动监事会主动发挥监督作用，规范董事履职行为。

#### 坚持依法治企

##### 强化合规管理

完善内控制度建设。强化内控制度建设，在OA建立外规知识库，梳理现行监管规定318个，整理形成《鼎和保险公司保险行业法律法规汇编》；组织监管新规宣贯，确保各项监管规定内化至公司规章制度；编制印发公司2023年制度图谱及制度建设计划，全年计划修订135个制度、新增62个制度，修订公司《鼎和保险公司内控管理规定》，建立《鼎和保险公司责任追究管理规定》《鼎和保险公司反舞弊管理办法》《鼎和保险公司不相容岗位设计业务指导书》，更加全面发挥内部控制的强基固本功能。



## 提高内控管理水平

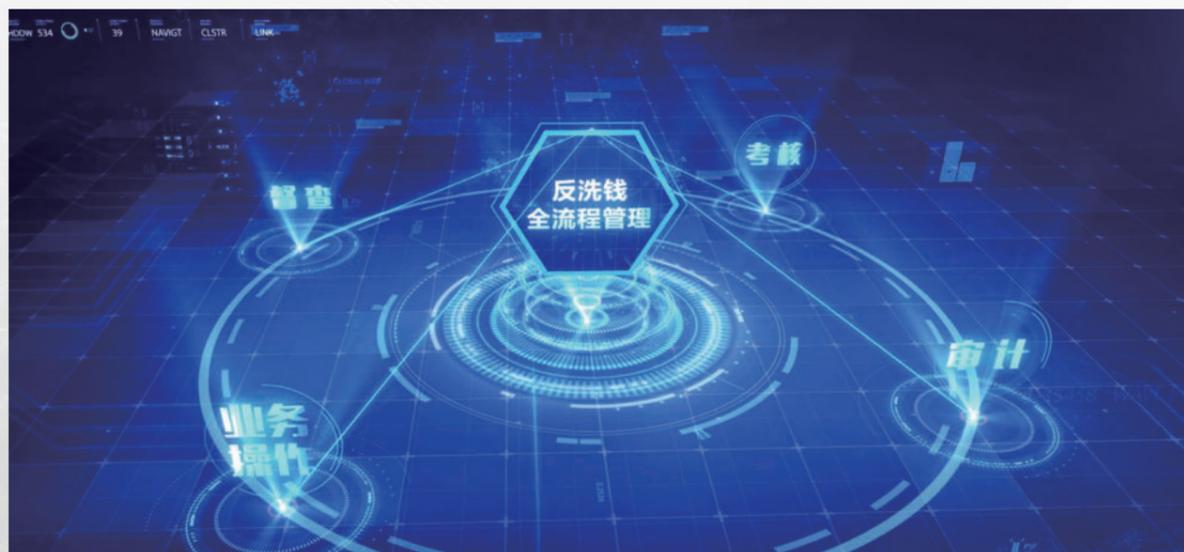
推动内控体系建设，印发《鼎和保险公司基于流程的内控体系优化升级工作方案》，将控制措施嵌入业务流程，建立健全基于流程的内控管理机制；动态修订公司治理主体权责清单，优化各治理主体权责界面，为内部控制有效运行提供保证；推进信息化建设，在信息系统中建立计划报告、合规考核、法规制度资料库等管理功能，利用大数据等信息化手段，提高内控管理效能。

## 防范洗钱风险

公司将《鼎和保险公司反洗钱管理规定》作为基本制度，配套制定《鼎和保险公司反洗钱工作领导小组管理办法》《鼎和保险公司洗钱和恐怖融资风险自评估工作管理细则》《鼎和保险公司反洗钱黑名单管理细则》等10项细则，形成“1+10”反洗钱制度体系。

将反洗钱管理要求嵌入财产险、车险、意健险、客服、销售、财务等业务管理制度，实现反洗钱管理要求对业务操作以及考核、督查、审计的全流程管控。

公司及分公司开展积极反洗钱培训，学习法律法规、规章制度、总结工作职责及经验做法，深化员工对反洗钱法律法规的理解，提高员工反洗钱风险识别能力，为继续做好反洗钱相关工作及公司的健康稳定发展奠定基础。



## 培育合规文化

公司高度重视合规宣传培训工作，建立分层级、多维度的合规宣传培训体系，及时传达监管要求、解析制度政策、进行风险提示，增强全员合规经营和风险防控意识。2023年公司组织开展首届合规文化宣传月活动，通过举办公司治理合规讲座、合规管理技能培训、开展“合规文化大家谈”征文等多项活动，引导广大干部员工牢固树立合规意识。



守法合规培训  
848次



守法合规培训  
参与人数34498人



△公司制定《员工合规行为规范》强化全员依法合规



△公司首次印发《公司责任追究管理规定》，出台适用全级次、全业务、全员的《公司处分清单》，以依法合规经营保障企业行稳致远

## 深化国企改革

### 加强动员部署，制定改革提升行动方案

#### 改革深化提升

公司贯彻党中央、国务院和上级单位关于新一轮国企改革的重要部署，围绕做强做优做大国有资本和国有企业总目标，面对新一轮国企改革深化提升行动，研究制定《鼎和保险公司改革深化提升行动实施方案（2023-2025年）》及工作台账，涉及工作任务共34条，改革举措167项，其中重点改革举措62项。

#### 市场竞争力提升

公司制定《鼎和保险公司市场竞争力提升专项行动工作方案》，共涉及8个方面28项改革任务，走差异化、专业化发展道路，打造能源行业领先的竞争优势，不断增强核心竞争力，为南方电网公司整体高质量发展提供有效支撑和服务。

## 把握战略体系，加快构建新发展格局

公司深刻分析国有资本金融企业制度优势和身处能源领域比较优势，以“112236”战略体系、“10020”发展目标和中长期发展规划为引领，锚定2035年远景目标，聚焦、紧抓关系公司长远发展的重大问题，明确公司“十四五”乃至更长时期改革发展的宏伟蓝图，加快推动公司转型，为公司实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展提供科学指引。

## 培育自身优势，提升服务实体经济能力

### 深耕能源领域

加大能源产业链上下游布局，运用“能源+金融”双背景，建立与能源央企背景金融机构实现优势互补、产融互促的合作基础；布局在电源侧、电网侧、用户侧的投资机会，助力构建以新能源为主体的新型电力系统建设；持续建成具有行业优势的能源保险专家队伍，提升能源品牌知名度和影响力。

### 立足主责主业

整合能源生态圈保险保障资源，从电网端向能源领域延伸，探索为能源领域提供一揽子保险解决方案，加强对能源安全的风险保障，实现能源资产风险集中管理，有效保障国家能源资产安全和数据安全，更好发挥保险在能源产业链、供应链防灾减损中的独特作用。

### 放眼全球视野

用好“两种资源、两个市场”，从澜湄区域出发积极开拓海外市场业务，不断提高“走出去”的竞争力；积极加入“一带一路”业务相关国际组织，扩大在国际市场的影响力；做好保险财务实力国际评级续评工作，确保评级结果稳定；完善境外承保项目全流程合规管理，健全境外重大承保项目后评价机制。

## 铸决心 强化风险防控

公司高度重视风险防控，建立风险管理制度体系，严格监测风险隐患，风险评估结果位居前列，鼓励并推动全员参与风险管理，降低公司运行风险，确保公司稳健发展，为社会经济繁荣稳定作出应有贡献。

## 完善风险管理体系

### 完善风险管理制度体系

制定并下发风险管理制度14项，主要涉及公司偿付能力管理、风险综合评级管理、资产负债管理等13个方面，厘清各部门职责界面，打通风险传导的堵点，筑牢风险管理制度根基，为公司全面风险管理体系建设打下坚实基础。

共修订 **14** 项  
风险管理制度

公司各项风险容忍度指标和  
限额指标总体运行 **良好**

### 搭建组织架构

董事会承担最终责任，风险管理委员会为董事会提供决策支持，监事会进行监督，公司高级管理层直接管理和执行，公司总精算师担任首席风险官，风险管理部门牵头组织，各职能部门和分支机构密切配合，审计委员会和审计部负责监督公司偿付能力风险管理体系运行情况。



## 制定风险偏好政策

公司建立了“严控风险，稳中求进”的风险偏好体系，坚持在能力范围内承担适度风险，确保盈利能力与业务增长的稳定性和持续性；将风险管理要求落实到业务规划、经营预算、业务管理和资金运用等工作流程中，各部门在风险偏好和风险限额体系约束下开展各项经营活动；加强风险传导机制的有效性，密切监控风险容忍度和风险限额的执行情况，对超限的指标及时进行风险提示和处置，确保公司各项任务目标的有效达成。

## 开展风险排查评估

公司严密监测、高度警惕各类风险隐患，定期识别、评估、监测和报告风险控制情况，着力把风险化解在萌芽阶段，不断强化对重点领域和关键环节的管控，切实做到风险问题早识别、早预警、早暴露、早处置，不断健全防范化解金融业务风险问题的长效机制。

2023年国家金融监督管理总局开展了组建后的首次保险公司偿付能力风险管理评估（SARMRA评估），公司获评81.22分，在参评的15家财险公司中排名第三，比行业平均分75.45分高出5.77分，较公司2017年的评分提升了6.95分，增幅在财险行业排名第一。

## 确保数据信息安全

公司注重数据安全保护，防范网络安全风险。强化和落实各单位主体责任，每年开展全员网络安全责任书签订，将网络安全工作纳入红线事件考核；建立网络安全管理制度，发布包括《鼎和保险公司网络安全管理办法》《鼎和保险公司数据安全管理办法》《鼎和财产保险股份有限公司网络安全事件管理办法》等在内11份制度；落实网络安全管控，规范客户信息采集与使用，全面开展个人信息保护、信息系统和数据安全风险评估；强化应急响应能力，建立网络安全事件应急预案；实行数据分类分级管理，加强数据安全治理，保障信息系统安全稳定运行。



公司每季度风险综合评级结果持续维持在**85**分以上



在深圳财险公司中排名**NO.1**

拓展阅读



远离洗钱犯罪，守护幸福生活！

## 案例 | 同城应用级灾备切换演练



△鼎和保险同城应用级灾备切换演练现场

为保障公司信息系统持续稳定运行，有效保护重要业务数据，提高信息系统应对灾难和风险能力，公司结合自身情况，组织开展同城应用级灾备切换演练。此次演练模拟公司生产中心机房官网上出单系统数据存储设备严重故障，导致官网上出单生产系统无法访问。公司有关部门确认突发事件后，从事件上报、预警决策、灾难宣告、应急响应启动、灾备恢复、业务功能验证等进行全流程演练，启用互联网业务系统同城应用灾备系统，快速恢复业务。通过此次灾备切换演练，验证了同城应用级灾备系统和灾备环境的可靠性，确保在紧急情况下恢复业务，保障数据信息安全。

## 培育风险安全文化

### 提升全员风险意识

根据监管处罚信息，选取一批具有典型性、示范性的案例，按季度编制并下发《风险管理案例汇编》，涵盖行业监管动态、案例基本情况、存在的问题和启示等，充分发挥风险案例的启示作用，引导员工举一反三，积极营造公司风险管理文化氛围。

### 举办系列风险管理知识培训

开展全系统的操作风险管理新规解读培训，普及风险管理知识，制作SARMRA评估宣传视频，帮助员工提升业务关键操作环节的风险防范能力。



持恒心

集聚创新变革

公司充分发挥企业创新引领作用，促进管理制度创新，持续推进数字科技与业务领域深度融合，积极推动企业数字化转型，为行业提质增效、创新变革贡献鼎和力量。

### 完善创新机制

#### 创新管理

为规范互联网业务高效开展，提高业务管理精度，提供更优质的客户服务，公司制定《关于明确互联网业务管理流程的通知》，适用互联网业务管理，包括业务管理、印章管理、理赔管理、合同管理等。

科技创新投入  
1778万元

累计获得  
自主知识产权 18个

#### 人才驱动

公司建立产品开发管理制度，鼓励所有员工提出产品构思和创意，积极参与公司产品服务与新业务模式创新，对在产品开发工作中有突出贡献的个人和单位给予奖励。

公司“一云多芯”私有云平台建设项目、“鼎和风险云”项目、“互联业务中台”项目共斩获8项荣誉奖项

### 转化创新成果

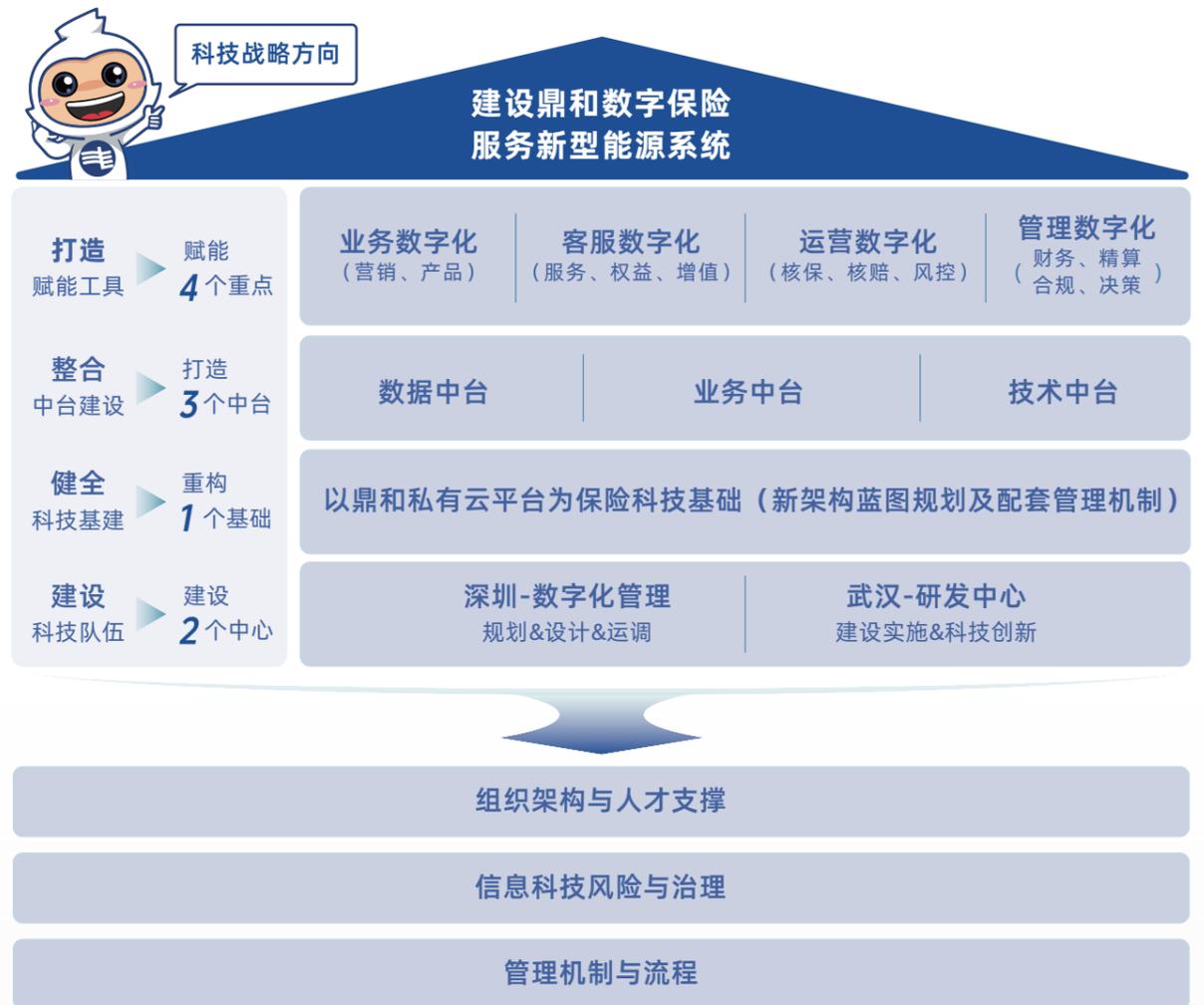
公司持续促进创新链与产业链的精准对接。制定了产品经理试点制度，以产品经理为主导，将产品研发和销售推广有机结合，为客户提供有针对性的保险产品服务；开展新能源车产业链保险商业模式研究，提出以涉电权益驱动力的“保险+充电”商业模式；完成6款创新产品研发，首创“电池容量衰减费用补偿保险”和“企业财产保险附加环境权益损失保险”；打造集防灾减损、产业赋能和经济补偿于一体的电化学储能产品服务模式，获南方电网公司首届服务和商业模式创新大赛二等奖、“绿美广东·金融赋能”2023年度广东绿色金融改革创新推广案例。

### 加快数字化转型

#### 加强数字化转型顶层设计

制定《鼎和保险公司数字强企建设三年行动计划》，编制七大任务，79项子任务；修订鼎和保险公司数字化领域“十四五”规划，按照“夯实基础、深化应用、链接生态”的总体策略，把数字技术作为核心生产力；围绕数字化能力发展与业务赋能重点，打造1-2-3-4的数字化转型建设规划方向，完善数字化管理决策和风险管控机制，提高客户服务水平，推动发展数字经济。

- 核心业务系统信创改造 4个
- 一般业务系统信创改造 10个
- 办公业务系统信创改造数量 1个



△数字化转型顶层设计图

## 建设数字化信息化平台

- ◎持续扩展移动展业工具鼎E保应用功能，展业平台车险累计出单保费达到了6亿，同比增长了85%。
- ◎建设快速出单平台，健全销售图谱，逐步提升业务数字化水平。
- ◎优化鼎E通线上服务平台功能。
- ◎引入OKR管理平台，实现信息互通、互动，提高重点工作任务的督办效率，提高重点工作任务的督办效率。
- ◎全公司推广使用规则可视化系统，简化管理流程，提升自主可控的能力。

### 数字化转型突出成果

颁奖单位	奖项	项目
CIFS中国数智金融年会	2023年度云计算解决方案创新奖	“一云多芯”私有云平台建设项目
第三届保险业数字化转型大会	2023中国保险业数字化转型优秀案例	鼎和风险云
第十四InsurDigital数字保险峰会	智能风控创新奖	
CIFS中国数智金融年会	2022年度CIFS大数据产品创新奖	
第四届保险数字化发展大会	保险数字化运营创新奖	
CFS2023第十二届财经峰会暨2023可持续商业大会	2023数字化先锋产品奖	互联网业务中台
金保奖	年度保险业数字化转型突破奖	
CIFS中国数智金融年会	2022年度保险数字化转型优秀案例奖	

## 案例 | 鼎和风险云系统



△鼎和保险智能风险控制云平台

公司建设风险云系统，打造移动端“实时灾害预警”工具——掌上风险云、“安全技术培训”平台——掌上安全在线、风险数据远程实时监测平台——物联网平台，系统建设了保险业首个电网资产台风巨灾模型、实现逐小时保单级灾害预警赋能防灾减损，构建“保险+科技+服务”的新模式。累计向客户发送灾害预警短消息超1600万条，提供风险查询服务9.2万余次，出具电子风勘报告3800余份，在杜苏芮、苏拉台风灾害、9月广东暴雨、甘肃积石山县地震等灾害中，精准排查受灾客户，及时发布灾害预警，对发现的风险隐患及时采取措施，最大程度降低潜在风险，为客户提供便捷性的风险管理服务，加强灾害应对。

### 拓展阅读



鼎和风险云三期闪亮登场，聚力打造能源行业保险专家

# 中篇

## 深耕能源 共筑绿色保险之路

鼎和保险以“能源行业保险专家”为战略定位，聚焦能源保险主责主业，践行“双碳”战略，打造公司在能源行业的风险管理能力，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”作用，服务本质安全型企业建设，积极服务和融入国家区域协调发展发展战略，坚定不移推动公司高质量发展。



## 赋动力 助推绿色低碳

公司聚焦“能源行业保险专家”的战略定位，牢牢把握国企改革发展大局和能源电力革命大势，积极落实“双碳”目标要求，坚持把“绿色”作为品牌底色，采用差异化能源投资策略，通过产融结合、融融结合的方式，推动绿色投资规模持续增长，助力构建以新能源为主体的新型电力系统建设，有效促进节能环保、清洁能源及新能源汽车等领域技术进步，以绿色金融助推低碳转型。

### 加强绿色管理

公司积极响应国家碳达峰、碳中和战略目标，按照《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《国务院关于印发2030年前碳达峰行动方案的通知》《银行业保险业绿色金融指引》等文件要求，深入践行绿色投资使命，将“双碳”主题作为资产配置主线，通过绿色债券、股权投资、资管产品、公募基金等金融工具布局节能环保、清洁能源及新能源汽车等低碳排放领域；建立健全服务环境与社会风险管理体系，将环境、社会、治理要求纳入业务全流程；参考TCFD报告，系统识别公司面临的短、中、长期主要环境风险，分析各项环境风险对自身运营、战略规划和业务发展带来的影响及其强度，探讨应对措施，积极抓住“双碳”背景下的发展机遇。



### 鼎和保险环境机遇识别与实现措施

环境机遇类别	环境机遇因子	时间维度	实现措施
资源利用效率	节能、节水、降碳技术创新发展	短期	厉行节约，制定降本增效工作清单，从节约用电、节约用水、绿色出行、绿色采购等方面倡导资源、能源节约，减少自然资源及能源消耗，减少二氧化碳排放，降低运营成本。
能源来源	电力产业升级以及股东发展转型带来新机遇	短中期	以客户为中心，打造高效的产品研发创新能力；聚焦“双碳”目标，把握绿色金融发展新机遇；围绕电力上下游，深拓金融产业链。
市场	“双碳”目标带动的新兴行业的诞生以及境外投资市场的拓展	中长期	围绕“双碳”目标，提高绿色投资比例，发展绿色金融；积极支持“一带一路”绿色低碳建设。
产品和服务	绿色金融产品的不断丰富和创新	短期	坚持创新在公司发展中的核心地位，以创新驱动为发展战略，完善创新体系。创新研发电化学储能保险、电力需求响应责任保险、光伏电站并网消纳损失保险等创新产品，2022年创新研发7款产品，5款产品为全国首创。

### 鼎和保险环境风险识别与应对措施



主要环境风险大类	风险类型	风险因子	对保险业发展的潜在影响	时间维度	影响程度	应对措施
 转型风险	政策风险	碳市场价格上升	纳入碳市场客户的经营成本增长，信用风险升高，资产安全受损。	中长期	中	引进开发碳资产损失保险产品，为首批纳入全国碳市场的发电企业制定了特色化保险方案。
	合规风险	环保标准提高	污染物排放标准提高、用水和用能额度削减，由于罚款和判决，企业合规成本增加，影响资产安全。	短中期	低	针对不同行业客户特点制定ESG方面的合规文件清单和合规风险审查清单；通过完善合同条款督促客户加强环境、社会和治理风险管理。
	技术风险	能源绿色低碳转型和电力系统变革	新能源发电技术、低碳建筑材料及建筑工程、低碳工业生产技术将会挤占传统产业的空间。	中长期	中	聚焦非车险业务，积极培育新兴业务板块，挖掘新的业务增长点；积极服务新型电力系统体系，发挥保险保障优势。
	市场风险	市场对ESG投资的关注度上升	投资者偏好的变化将会导致客户抵押资产估值变换；投资者也将视ESG表现改变调整投资策略。	短中期	中	建立健全服务环境与社会风险管理体系，将环境、社会、治理要求纳入业务全流程。
 物理风险	急性风险	极端天气（如飓风和洪水）恶劣程度的增加	建设类项目严重受损，造成固定资产投资损失；银行及客户生产经营中断，需要投入资金进行厂房和设备修复，危及资产安全。	短期	中	打造鼎和风险云系统，将保险的功能从事后补救向事前预防转移，为客户提供深度定制的防灾减损服务，推动风险管理模式全面升级。
	慢性风险	全球变暖	全球变暖导致地球原有生态系统的改变，海平面上升淹没沿海低地，进一步加剧自然灾害的发生，并对人类农、林、牧、渔等重要生产领域产生影响。	长期	中	大力支持“风光水核”等清洁能源产业发展，以光伏、风电、储能为突破口，加大相关产业链的风险研究和产品研发，充分发挥保险保障作用，助力产业高速发展，有效降低碳排放，缓解气候变暖状况。

## 深耕绿色金融

### 绿色金融管理

公司不断深化绿色金融管理体系，贯彻落实《鼎和保险公司“十四五”发展规划和2035年目标远景展望》，明确聚焦绿色金融业务的战略取向；实施执行《鼎和保险公司绿色金融管理办法》，搭建绿色金融管理架构，明晰各部门绿色金融工作职责，明确绿色金融在绿色投融资管理、风险管理等方面的相关工作要求；贯彻推行《鼎和保险公司ESG投资细则》，将ESG管理理念融入投资实践，明确ESG主题或绿色主题的产品筛选原则。2023年，绿色金融业务总体规模达到31.5亿元，助力构建以新能源为主体的新型电力系统建设，为南网绿色金融体系建设贡献积极力量。

### 绿色保险

公司聚焦绿色金融，加强与政府、企业等多方协同合作，涉足废旧资源再生利用、煤炭清洁利用、工业脱硫脱硝除尘改造、良好水体保护及地下水环境防治等多个领域的污染治理与资源保护，相关绿色产业的资产保障合计达3008亿元，持续深化清洁能源的保险服务。公司为多家电网单位提供财产险、工程险、责任险等保险保障，2023年鼎和15家分公司累计为中国电建576亿元资产提供保险保障，为中国电建光伏、风电、电化学储能、抽水蓄能等资产保驾护航；为国家电网、中国华电、三峡集团、中国电建、中国大唐、中广核、国家电投、国家能源集团等15家能源央企及广东水电二局、深圳能源集团、晶科电力、兆恒水电、湘电集团等大型地方能源企业提供清洁能源项目保险服务，为如期实现“碳达峰、碳中和”目标不懈努力。



△承保环北部湾水资源配置工程项目



△承保兆瓦级漂浮式波浪能发电装置项目



为南方电网超**万亿**资产提供  
风险保障保险服务



全年累计为**2995**亿元清洁  
能源相关资产与项目提供保险  
保障服务



全年承保风电、光伏、水电、  
储能、充电桩等  
新能源项目**10368**个  
累计保费收入**2.33**亿元  
保障金额高达**3888**亿元



拓展阅读



今天，咱聊聊电力  
设备“上”保险那  
些事儿！

## 绿色金融管理机构

### 董事会层面

- 绿色金融管理的最高决策机构，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念，重视发挥公司在推进生态文明体系建设和促进经济社会发展全面绿色转型中的作用，建立与社会共赢的可持续发展模式；
- 负责确定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告，监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况；法律法规、监管规定的其他职责。

### 高级管理层层面

- 根据董事会的决定，制定绿色金融目标，建立绿色金融管理机制和流程，明确职责和权限；
- 开展内部监督检查和考核评价，每年度向董事会报告绿色金融发展情况，并按规定向监管机构报送和对外披露绿色金融相关情况。

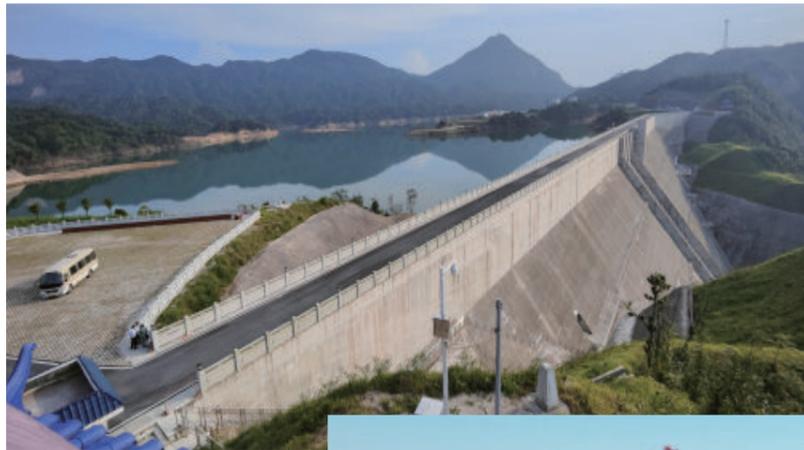
### 专业部门层面

- 新型电力系统保险研究中心、电网业务部、能源业务部、财产险部、意健险部、车险部、重要客户与渠道合作部、数字化部、再保险部：负责各自业务领域绿色金融能力建设相关工作；
- 投资部：负责绿色金融投资相关工作；
- 办公室（党委办公室）：负责实行绿色办公、绿色运营、绿色采购、绿色出行、“光盘”行动等工作；
- 党建工作部：负责绿色金融理念宣传教育相关工作；
- 风险管理部：负责绿色金融风险管理相关工作；
- 人力资源部：负责建立有效的绿色金融考核评价体系和奖惩机制，落实激励约束措施，完善尽职免责机制；
- 审计部：负责对绿色金融执行情况组织实施内部审计。

## 案例 | 公司首次参与中国华电集团保险项目



2023年，公司首次参与中国华电集团保险统保项目服务，积极延伸服务链条，深入了解客户需求，为华电集团常规业务提供保险服务，全年累计为华电集团425亿元的资产提供保险保障服务，服务范围覆盖广东、广西、云南、贵州、海南、河南和安徽七省份，服务资产类型涵盖水电、风电、光伏、电化学储能等多种清洁能源、新型储能。



△承保阳江抽水蓄能电站项目



△承保珠海桂山海上风电项目

## 绿色投资

公司积极参与绿色投资，将ESG管理理念融入投资实践，牢牢把握国企改革发展大局和能源电力革命大势，全面推进国家绿色发展战略，持续加大对绿色经济、循环经济等的支持力度。2021年以来，绿色投资规模累计超50亿元，其中，截至2023年末，公司绿色投资存量规模达22.4亿元，两年内实现规模翻倍。

## 2023年公司绿色投资业务开展情况

指标名称	余额（万元）	同类业务占比（%）	违约率（%）
绿色债券投资 (贴标绿色债券)	1,031.68	0.46	0
绿色债券投资 (未贴标的“投向绿”债券)	30,910.54	13.77	0
其他绿色投资	192,545.98	85.77	0

## 公司绿色投融资活动及其对环境的影响

指标名称	单位	2023年	2022年
节能量	吨标煤	46.8479	15.4600
碳减排量	吨二氧化碳当量	799.3966	73.5747
化学需氧量削减量	吨	297.7620	44.4199
氨氮削减量	吨	53.1547	2.8198
二氧化硫削减量	吨	0.9164	/
氮氧化物削减量	吨	12.3447	0.0410
节水量	吨	2,180.1977	/
总氮削减量	吨	99.2540	14.1959
总磷削减量	吨	2.9780	0.5250
PM10减排量	吨	0.8051	/

## 公司投融资活动碳排放数据汇总

指标名称	单位	2023年	2022年
投融资活动碳排放量	吨二氧化碳当量	10,112.67	89,818.33
纳入碳核算的投融资业务比例	%	8.76%	8.00%
纳入碳核算的投融资金额	百万元	1279.56	1,231.43
投融资活动碳排放强度	吨二氧化碳当量/百万元	7.90	72.94

## 案例 | 苏高新水质净化项目基础设施债权投资计划



2022年，公司成功为苏州高新股份下属高新区污水处理厂迁建及综合改造、浒东及白荡污水处理厂二期开发建设提供2.4亿元资金支持，助力长三角重点城市绿色发展。该债权投资计划是公司首次落地在“长三角”苏州区域的投资项目。此次项目的落地，是以公司中长期战略和“511”改革为牵引，锚定国家重点区域，深挖地方优质企业，扎实推进绿色金融目标的具体举措。2023年，该债权投资计划荣获第十四届基金与财富管理·介甫奖“杰出ESG保险资管产品”。



## 践行绿色运营

### 绿色采购

公司秉持绿色采购原则，将环保产品及服务作为首选，着重考量供应商在环境保护等方面的表现；实现供应链全业务链条实时在线监督，建立事前预防、事中监督机制、事后改进的长效机制，提升采购风险防控能力；在采购项目招投标过程中，确保供应商在与公司合作时能够秉持道德准则，积极履行社会责任，并承担起环境保护的重要责任。

### 绿色办公

公司注重办公经营层面的绿色低碳管理，进一步深化降本增效、落实“过紧日子”思想，树立安全理念，通过规范经营行为，制定《鼎和保险公司管理类降本增效工作清单》《鼎和大厦垃圾分类方案》等文件，切实从节约用水、节约用电、节约用纸等多方面践行绿色办公运营措施，以实际行动推动绿色可持续发展。



## 公司办公资源及交通燃料消耗数据汇总

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
办公场所用电量	千瓦时	3207633.75	3441234.11	3448523.05
办公场所用水量	吨	28866.95	27810.89	32291.87
办公场所用纸量	张	9608630	10718000	10790000
汽油用量	升	285044.77	327810.88	338145.17

## 绿色宣教

公司始终将环境责任放在首位，深入推进绿色理念宣传教育。通过组织开展环保公益、环保讲座、清洁环境等活动，鼓励员工用实际行动践行绿色低碳理念，助力构建可持续的社会生态，为低碳发展添砖加瓦。



## 案例 | 低碳出行、节能减排，公司深入开展“7·8全国保险公众宣传日”活动



△河北分公司开展保险公益健步走活动

公司在全系统组织开展“7·8全国保险公众宣传日”活动，通过开展跑步、健步走等体育活动，倡导低碳绿色的生活方式。广东分公司、河北分公司等多家分公司积极开展“唱响新征程，绿色环保跑”保险公益健步走活动，以实际行动诠释“保险力量，为奋斗的你加把劲”的主题思想，展现了保险人健康向上的精神风貌。



## 促活力

### 服务实体经济

公司与国家发展同步共频，坚守高质量发展的核心理念，将发展重心聚焦于服务实体经济。积极服务区域发展重大战略，助力建设“一带一路”，促进小微企业发展，进一步推动实体经济高质量发展，为中国式现代化进程贡献积极力量。

## 助推区域发展

公司重点谋划服务战略性新兴产业策略，聚焦战新产业培育发展新动能、塑造竞争新优势，截至2023年末，通过债权投资计划、股权投资计划、公募Reits等中长期金融服务实际经济规模超30亿元，取得较高的社会效益和经济效益。公司围绕新能源产业、核电产业、智能电网、电力输送、节能环保、纳米材料制造及电子核心产业等战略性新兴产业领域，提供多元化金融通渠道，推动保险资金与战略性新兴产业链深度融合。



服务战略性新兴产业  
投资规模超8亿元

## 护航“国之重器”

公司始终坚持“央企姓党”和“保险姓保”，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”作用，在航空航天、船舶运输等领域取得突破，加入“中国核保险共保体”，先后为长征八号“1箭22星”、快舟十一号卫星、朱雀二号运载火箭、四维高景一号卫星等航天项目，以及“深海勇士号”“奋斗者号”载人潜水器等“大国重器”提供保险保障，为风云三号07星提供风险保障服务，总保额达23.27亿元，展现了公司卓越的品牌力量，在助推航天强国建设方面发挥了显著的积极作用。



拓展阅读



中国银行保险网报道  
《鼎和保险以高质量  
投资实践积极服务  
实体经济》



拓展阅读



你知道吗？卫星还能  
上保险

### 案例 | 合众-前沿生物技术产业生产基地（一期）债权投资计划

公司成功为湖北省科投集团下属前沿生物技术产业生产基地（一期）开发建设提供2亿元资金支持，为“长江流域核心城市”武汉市基础设施建设提供配套资金支持，服务中部地区实体经济转型升级，前瞻布局战略性新兴产业。项目位于武汉东湖新技术开发区，项目建设完工后，将提供超过20万平米医药产业研发用房。该债权投资计划是公司紧跟国家“长江经济带”地区发展战略，支持战略性新兴产业发展的重要举措。

### 案例 | 南网越秀双碳科技股权投资基金

公司着力将保险资金引入战略性新兴产业，联合南网储能、南网科技及南网基金公司共同组建储能领域专项基金，并积极助力引入优质网外投资人越秀资本，在新型储能产业链为南方电网公司带来大比例外部资金。专项基金主要投向以新型储能为重点方向的电力能源领域，有利于发挥南方电网公司现代产业链“链长”的主体支撑和引领带动作用，打通科技-产业-金融循环，支持战略性新兴产业发展，助力南方电网公司在新型电力系统、新型能源体系建设中培育发展新动能、塑造竞争新优势。

## 服务“一带一路”倡议

公司积极响应国家“一带一路”和粤港澳大湾区建设的重大战略部署，践行南方电网公司“5+2+N”发展布局，以“能源行业保险专家”为定位，持续推进能源业务拓展合作，为国家和地区发展注入新动力。未来，公司将积极践行“一带一路”倡议，持续深化务实合作，不断为中企海外项目提供优质服务，助力高质量共建“一带一路”，携手实现共赢发展。公司以绿色发展为指引，积极践行“人类命运共同体”理念，为越南永新电厂、老挝南塔河水电站、中老铁路供电项目等提供国内独家保险保障，其中越南永新项目总保险金额125亿元，突破了公司国内外独家承保的最大项目保额记录。

公司保障金额增至**27**亿美元，涉及**17**个国际项目

公司首次承保澳门电力项目  
实现港澳市场业务**0突破**

公司首次承保越南永新电厂项目，总保险金额**125**亿元

### 案例 | 深化区域经济合作，携手实现共赢发展

2023年9月，公司受邀参加第三届中国太平国际（东盟）保险合作与发展论坛，作为唯一一家境内行业成员加入中国太平-东盟保险共同体。公司发表题为“锚定新时代使命任务，服务新型电力系统建设”主旨演讲，分享鼎和作为“能源行业保险专家”的发展实践，以及助力新型电力系统建设的工作成效。未来，公司将在服务中国-东盟地区、高质量参与“一带一路”建设上迈出新步伐。



△第三届中国太平东盟保险共同体集会及扩容仪式



拓展阅读



新华社报道《深化区域互联互通，打造能源保险专家：鼎和保险为高质量共建“一带一路”贡献力量》

指标名称	单位	2023年	2022年	2021年
为境外重点项目提供风险保障	个	17	11	4
为境外重点项目所提供风险保障的数额	亿美元	27	5.5	3.5



△越南永新电厂查勘现场



△越南永新电厂查勘现场



△承保老挝南塔河水电站项目



△承保越南永新电厂项目



△承保澳门电力项目



△承保巴基斯坦卡洛特水电站项目



△承保中老铁路供电项目



△承保巴基斯坦萨希瓦尔燃煤电站项目



## 增潜力 发展普惠金融

公司深刻践行普惠金融理念，积极拓宽新能源车险、健康险、灾害风险管理及供应链金融等普惠金融服务领域，推动其向多元化、数字化和特色化方向迈进，为经济稳健增长和社会和谐稳定提供有力支持。

## 服务智慧交通

充分发挥金融保险行业专业优势，深耕新能源车险业务。根据新能源汽车“云端智联”的特点，适时研发并丰富新能源车险产品体系；探索新能源车险创新销售模式，使新能源车险业务打破传统保险销售模式，满足人民群众多样化的交通保险需求。

制定《鼎和保险公司车险理赔服务质量提升专项行动方案》，不断提升车险理赔服务水平和客户满意度。

湖北分公司强化重点群体保险保障，与滴滴平台积极合作，为4100余名网约车车主提供车险保障，保险金额55亿元，解决网约车车主投保难问题。

海南分公司加大对新能源车险业务拓展力度，2023年承保新能源车6000余辆，较上年增长158%，切实为自贸港建设提供专业的金融服务，将服务实体经济落实到位。

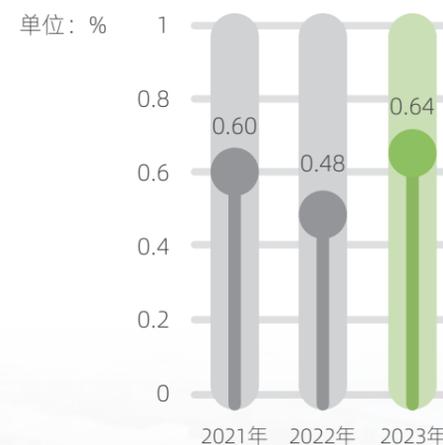


拓展阅读

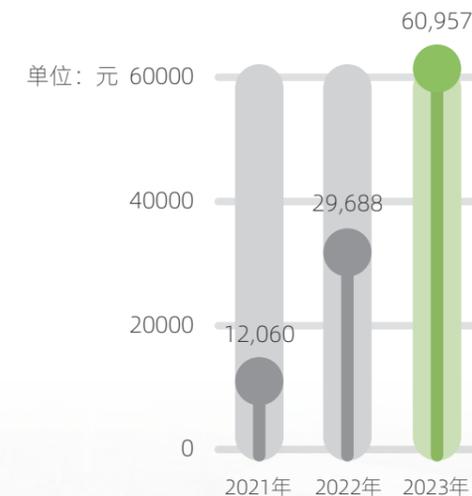


新华社报道《南方电网鼎和保险：做好金融服务 满足人民对美好生活的向往》

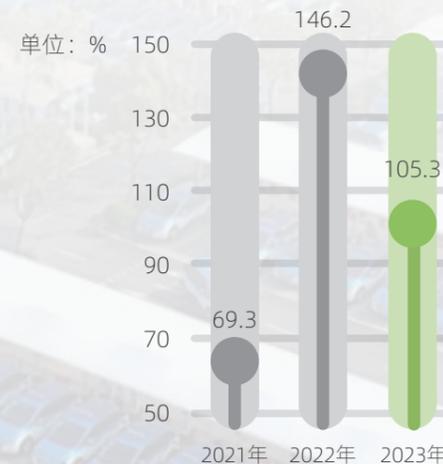
新能源车险整体市场份额



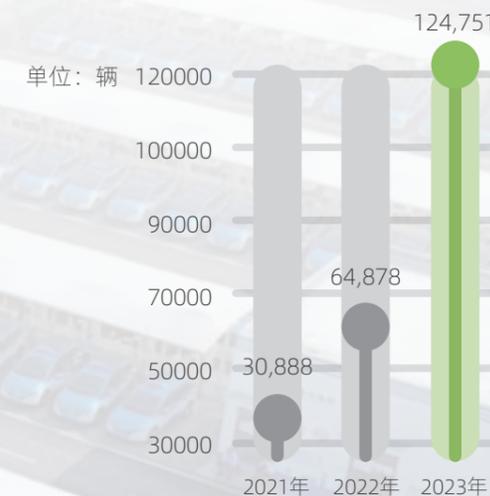
新能源车险保费收入



新能源车险实现保费同比增长



承保新能源车辆 (不含摩托车)



拓展阅读



中国银行保险网报道《鼎和保险：扎实抓好主题教育，全力推进车险“二次综改”》



## 降低灾害风险

公司充分发挥保险在参与社会治理中的特殊优势，积极推动保险管理从“等量风险应对”向“减量风险预防”转型，致力于提高全社会的风险防范能力，为国际治理体系和治理能力现代化提供有力支持。

切实发挥保险的经济“减震器”和社会“稳定器”功能，聚焦农民工群体，积极推广农民工工资支付履约保证保险，为保障农民工工资按时足额发放贡献保险力量。截至2023年底，累计为480个项目提供9787万元工资保障。

2023年为南方电网公司超1万亿元资产提供立体风险保障服务，进一步提升电网资产保障的全面性，积极融入电网安全生产管理体系，通过多元化风险服务举措，将保险风险管理服务前置，助力电网打造本质安全型企业。

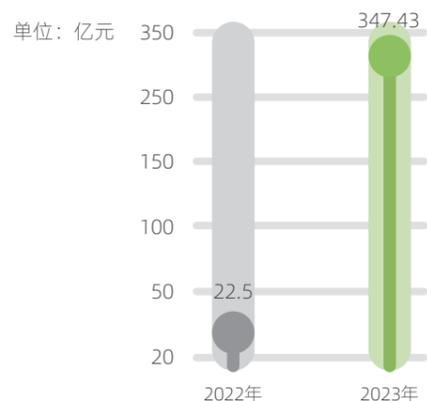
### 案例 | 创新“保证保险+应收账款”业务模式：促中小微企业“降本增效”

2023年2月10日，公司携手南方电网互联网公司、邮储银行，创新推出“保证保险+应收账款”多级流转业务模式，为清远诚创公司盘活应收账款193万元，成功实现首单业务落地。作为响应国家为中小微企业减负的一项创新举措，“保证保险+应收账款”多级流转业务为中小微企业提供精准高效的服务和可靠优质的供给，大幅降低企业资金成本，助力解决中小微企业融资难问题。

为社会类项目提供保险保障数量



为社会类项目提供保险保障规模



## 服务新市民衣食住行

公司不断深化供给侧结构性改革，围绕新市民在就业创业、住房安居、教育医疗、养老保障等领域多样化的保险需求，加强产品研发和服务创新，提升新市民金融服务体验。针对新市民群体的“衣食住行”，上线出租人责任险、家庭财产保险等安居类保险，分担市民在租房、住房面临的意外风险。

针对亚健康人群、慢性病人群，探索研发互联网健康险产品，全力打造“鼎好医”健康服务平台。在中老年人健康保障方面，2023年在售可承保老年人的产品有72个，其中推出“鼎爱保”“安享福”保险产品和“定心骨”保障计划，为老年人晚年生活提供有品质的保障，有效应对骨质疏松等老年人常见病。为保障青少年健康，鼎和保险推出“学平保”，涵盖少儿重大疾病、意外伤害、伤残。2023年，新开发35个意健险产品条款；新推出“新五福”家庭生活综合保险产品，其中“全家福”全面升级成公司明星产品，单产品年保费达成约3000万元，分公司单产品保费最高增长率达40%，切实增强新市民的获得感、幸福感和安全感。

在售可承保老年人的产品有 **72**个

新开发 **35**个意健险产品条款

“全家福”全面升级成公司明星产品，单产品年保费达成约 **3000**万元

拓展阅读



“新五福”临门系列视频上线啦！



# 下篇

## 情系万家 共建和谐幸福之路

鼎和保险坚持以人民为中心的价值取向，始终把实现人民群众对美好生活的向往作为公司一切工作的出发点和落脚点，为客户提供个性化的保险解决方案，满足客户不同的需求和期望；加强与伙伴的沟通交流，资源互补，推动行业共同发展与进步；关注人文关怀和社会价值，主动为员工提供宽阔的平台和畅通的发展通道，为员工成长提供强有力的支持；积极履行社会责任，踊跃参与社会公益事业，共营幸福和谐新风尚。



# 提速度



## 完善客户服务

公司坚持以人民为中心的价值取向，不断优化服务质量和内容，完善服务与沟通渠道，全流程充分考虑消费者的权益，更好地为广大客户提供优质的服务。

### 完善服务体系

#### 健全客户分级

公司持续优化客户分级体系，采用金字塔模型，遵从比例控制原则，首次建立了可量化客户价值的全险种客户分级体系。通过优化客户分级规则，加强信息化系统平台建设，丰富差异化服务权益配置，进一步增强客户服务体验，提升服务质量及客户满意度。

纳入VIP星级的客户数量  
**76.7万**，占比**67.8%**

VIP星级客户数量提升  
**366%**

覆盖基础服务、承保服务、理赔服务  
提供**15**项差异化服务举措

#### 拓展增值服务

公司拓展增值服务覆盖网络，通过“鼎和保险”官方微信平台和95393客服热线，为客户提供一站式增值服务；自主搭建增值服务权益平台，实现客户权益服务下单线上化、供应商管理一体化、服务追踪智能化管理。2023年公司累计为车险客户提供道路救援、代为驾驶、安全检测和代办年检等增值服务5.5万余次，为非车险客户提供就医绿通等28项增值服务项目，在增值服务工单同比增长75%的情况下，救援和代驾服务平均等待时长进一步优化。构建服务种类日益完善、服务体验不断优化的增值服务生态圈。

快处快赔**2.66**万笔，占比  
**67%**  
车险案平均出险支付周期为同比  
下降**1.06**天

案均索赔支付周期同比下降  
**0.19**天  
意健险万元以下案件支付周期  
为**5.49**天  
其中综合医疗业务平均结案周  
期不到**1**天

提升灾后快速理赔效率，  
累计支付赔款**6.25**亿元

#### 深化科技赋能

公司深化客户信息应用，根据客户信息真实性设置优先级，覆盖鼎e保个人客户档案视图、短信发送、来电弹屏、会员校验、续保外呼等应用场景，实现数据赋能；聚焦客户体验需求，结合业务场景，搭建智能回访业务场景，提升回访效能、客服人力转化。

### 案例 | 95393客服热线

客户服务中心95393客服热线作为公司对外联络服务的窗口，为客户提供全天候一站式不间断服务。热线服务覆盖保险业务咨询、信息查询、投保预约、出险报案受理、查勘与定损调度、投诉建议受理与跟进、短信服务以及增值服务等多项内容。热线创建初期即创立自有特色的“海豚文化”，多年来通过开展现场参观、翻转课堂，成立业务突击队、义工服务志愿队，创办内部专刊专栏等，有效传递品牌文化内涵，同时逐步从理赔的辅助者、流程的完善者、问题的协调者向流程的监督者、价值的创造者、品牌的践行者角色转换，形成如今较全面系统的“九鼎服务文化”品牌。在推动客户服务向优秀迈进的征程中，95393客服热线用真诚的态度和专业的能力，赢得了客户的肯定和信任，展现了客服领域的巾帼力量，并荣获深圳市“巾帼文明岗”。



### 提供高效理赔

公司持续推进理赔服务效率提升。制定《鼎和保险车险理赔服务质量提升专项行动方案》；持续优化码上理赔、线上理赔功能，对小额理赔案件实行快处快赔；上线医疗险产品个人自助理赔和批量理赔功能，以及企业客户线上批改功能，提升理赔服务水平和客户满意度。

### 案例 | 公司开通绿色理赔通道积极应对台风“苏拉”

为应对第9号超强台风“苏拉”，公司及时响应，多措并举做好各项应对工作，确保人民群众生命财产安全。公司启动重大灾害预案，积极调度资源、组织力量，总分公司全体一线理赔人员实行24小时待命，预防及减少重大损失的发生。排查锁定高风险企业和人员，协助客户实施重点防护措施。积极与5家合作公估单位紧急沟通，火速协调合作修理厂和救援机构，做好出险车辆的救援工作和车辆的定损工作。借助鼎和“风险云”系统赋能台风灾害预警和查勘理赔工作，联合客服中心向涉险地区的13.18万个客户发送预警防范短信，全面提升风险减量管理效能。开通绿色理赔服务通道，启动小额案件免查勘服务，引导客户使用线上理赔工具，第一时间赔付损失。对于小型案件提供线上快赔服务，对于损失较大案件提供预赔服务，帮助客户快速恢复生产。



△广东分公司成立应对台风救援服务队全力防台防汛

## 加强消费者权益保护

### 夯实消保体系

公司紧扣“守护质量 温暖消保”主题，围绕压实消保主体责任、健全消保工作机制、完善消保审查流程、创新消保宣教模式、强化消保内部培训、推行投诉精细化管理、提升消保工作质效七个方面，持续加强消费者权益保护。

### 重视消保宣教

公司持续推动保险消费者教育工作，强化公司内部员工的消费者权益保护意识。自主创办《聚焦消保》的内部专刊、开设消保宣教专栏《消保视界》，从专刊定位、专刊形象、展现形式以及发行模式等方面不断创新；建立起常态化的消保宣教品牌，通过分析时事热点、解读消保政策、注重服务细节，不断提升消保服务工作者的业务能力，有效推动消保工作水平迈上新台阶。《聚焦消保》、宣传折页、《防诈手册》累计发放7000余份。

### 案例 | “3·15”线上特色活动

“3·15”活动期间开展“用心聆听诚信对话”总经理接待日活动、“高管话消保”线上特色活动，15家分公司高管带头抓消保、讲消保，通过线上零距离讲述服务故事，普及消保知识，积极营造“人人懂消保、人人做消保、人人会消保、人人重消保”的消保文化氛围。



拓展阅读



中国能源网报道《鼎和保险开展消费者权益保护教育宣传系列活动》



拓展阅读



“3·15”养老防诈小剧场上线！一起识破花式诈骗术，守好养老“钱袋子”

### 案例 | 公司开展消费者权益保护教育宣传系列活动

“3·15”消费者权益保护教育宣传活动期间，鼎和保险各地分公司围绕“共筑诚信消费环境，提振金融消费信心”活动主题，聚焦“一老一少”等群体，多措并举开展“3·15”系列活动，助力构建和谐金融生态环境。

公司加强重点区域、特殊消费者群体关注度，为消费者提供更便利、更多元的金融知识和服务选择，结合不同群体特点，深入开展“五进入”活动。公司以“小明”“小白”为主题元素，开展进商圈活动，通过摆摊设点、发放宣传材料、讲述案例等形式，面向消费者传递消保知识，提升消费者风险防范意识。此外，公司组织开展“高管话消保”“专家话消保”等特色活动，分公司负责人带头参与金融知识教育活动，拜访公司重要客户、走进主流媒体、讲述服务故事，带头抓消保、讲消保，让消保理念入脑入心。

3月14日，在中国银行业保险业服务创新峰会上，鼎和保险“四位一体”投诉闭环工作机制从众多服务创新案例中脱颖而出，被评为“2022-2023年度中国保险服务创新典型案例”。在行业唱响金融消保主旋律，公司通过开展一系列消费者权益保护活动，用实际行动践行服务承诺，不断提升客户服务水平，向消费者传递服务温度，打造高品质服务新优势。



△公司精彩亮相“深圳金融行业3·15诚信宣言宣誓仪式”



### 加强投诉管理

公司全面畅通95393客服热线、网上信箱、官网投诉、官微投诉、邮箱投诉、柜面等投诉渠道，在营业网点等醒目位置公示各类投诉渠道信息和消费投诉流程，确保投诉渠道便捷、畅通、有效。2023年，公司积极推动纠纷多元化解机制落实，纠纷调解执行率100%。

重大投诉和群访群诉事件0起  
投诉办结率100%

### 案例 | 及时处理客户投诉，全心为民排忧解难

5月10日，客户官先生就一起交通事故时效向公司表达了不满。他反映，事故责任为我司全责，且自己的爱车于前日便已完成修复，然而修理厂却无故拖延交车，给其日常生活带来了诸多不便。公司接到投诉后，投诉处理专员迅速与官先生联系，对于案件处理进展情况进行沟通。经核实，原因是工作人员未及时提交结案处理，导致案件未决。经投诉处理专员积极协调，确保了理赔流程得以顺畅进行，切实维护了官先生的合法权益。通过公司快速响应与专业处置，官先生对最终的处理结果给予了高度评价。后续，为避免此类投诉事件发生，公司将强化员工服务培训、优化流程管理，并建立健全客户反馈与持续改进机制，确保高效响应客户需求，全面提升服务品质。



## 拓宽度



### 携手伙伴前行

公司推动深化合作，促进共享共赢，畅通供应商交流渠道，营造公平公正的营商环境；重视供应商评估，打造可持续发展的供应链；参与内外部交流合作，建立多方共赢的长效合作机制，打造新业务新业态新模式发展平台；参与行业交流，进行价值共创，带动行业生态利益相关方共享发展成果。

## 打造责任供应链

### 规范采购管理过程

公司遵守《中华人民共和国招标投标法》《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等要求，承接执行《中国南方电网有限责任公司供应商管理办法》，依法公开采购信息，合理选择采购方式及资格条件设置，建立以业绩、信用、履约能力为核心的投标人资格审查机制；招标投标活动中禁止设置注册资本、特定行政区域等不合理投标条件，畅通招标投标异议投诉渠道，提升招标采购投标透明度和规范性，最大力度维护中小企业权益；参与供应商管理主题廉洁宣传交流活动，加强与供应商沟通交流；开展采购供应商考核评价工作，参与考核供应商129家，无考核等次为不合格的供应商。

专家履职合格率 **100%**

考核等次为不合格的供应商数量 **0**

### 强化供应商诚信管理

公司持续强化诚信管理，出台《鼎和保险公司供应链管理人员从业规范》及《鼎和保险公司供应链管理九项禁令》；公司鼓励新技术成果、新产品、绿色环保产品和服务的使用，优先选用环保产品及服务，着重关注供应商在环境保护、员工权益等方面的表现；采购项目招标文件中附有《供应商廉洁承诺书》及《供应商投标声明函》，要求供应商承诺在与公司合作时必须坚守对道德、社会及环境保护负责任的原则，促进公平和可持续发展。

## 促进行业发展

### 多元合作推动行业研究

公司不断打破壁垒，构建企业牵头的多元合作，联合清华大学五道口金融学院，开展《新型电力系统保险产品创新和产品体系设计规划》课题研究，系统分析新型电力系统“源网荷储碳数”各环节风险特征和保障需求，绘制体系化新电保险产品蓝图，协同促进行业创新发展。

### 亮相展会促进同业交流

公司先后参加CIFS中国数智金融年会、第三届保险业数字化转型大会、第十四届InsurDigital数字保险峰会、第四届保险数字化发展大会、CFS2023第十二届财经峰会暨2023可持续商业大会、第五届中国保险业数字化与人工智能发展大会，与同业交流探讨，对保险业数字化转型建言献策，促进行业共同进步。



△公司亮相第二届中国核能高质量发展大会



△公司亮相第十六届深圳国际金融博览会

拓展阅读



鼎和精彩亮相2023  
国际数字能源展

## ● 案例 | 打造能源行业保险专家，全面践行社会责任

在2023国际数字能源展上，公司以“能源行业保险专家”为主题，全面展示了其在绿色金融、保险与安全、能源保险、科技保险等领域的创新成果。公司特别设立了新型电力系统保险研究中心，聚焦清洁能源等关键领域，推出了电化学储能等五款全国首创的绿色保险产品，为电化学储能电站提供了近20亿元的风险保障，该创新案例更获选为广东绿色金融改革创新推广案例。此次展会不仅体现了公司在数字化转型、智能风控、智能服务等方面的积极探索，也展现了其积极响应“双碳”战略、推动绿色能源发展的社会责任担当。公司以科技为驱动，致力于为客户提供更专业、更全面的保险服务，为构建绿色、高效、智能的现代能源体系贡献力量。



## // 主题演讲发出鼎和声音

公司受邀参加2023年北京国际风能大会可再生能源保险与风控创新论坛、工商业储能嘉年华、第十三届中国国际储能大会、2023深圳核博会、广西“八桂科技讲坛-源网荷储一体化建设暨广西发电企业技术监督交流会”、东莞电力行业储能技术与产业发展研讨会等能源行业论坛，发表新型电力系统保险研究、电化学储能实践探索主题演讲，积极发出鼎和声音。



△公司在北京国际风能大会上开展“电化学储能保险产品和商业模式创新与实践”主题演讲



△公司以“电化学储能保险实践与探索”为主题与众多储能企业进行交流

## 添温度 守护员工幸福

公司着力构建规范有序、公平合理、互利共赢、和谐稳定的劳动关系；提供多元发展机会，促进员工职业生涯发展；关心关爱员工生产生活，保障职工身心健康与安全，实现企业和个人双向共赢。

## 保障员工权益

### // 重视平等雇佣

公司制定《鼎和保险劳动用工管理办法》《鼎和保险劳动保护管理细则》《鼎和保险员工招聘管理细则》等劳动用工管理规定，规范公司员工管理，提高招聘工作透明度、公信度和科学性，致力建立合理合法的雇佣管理环境。

### // 完善薪酬福利

#### 薪酬管理

公司现行薪酬管理相关制度比较完备，董事会下设提名薪酬委员会，对提交董事会的薪酬相关议案进行充分研究和讨论，并提出专业意见和建议，确保职工福利得到充分保障。

#### 薪酬福利

公司薪酬发放合法合规，按时足额支付，公司社会保险、公积金按时足额缴存，覆盖率100%；同时为符合制度相关要求的员工缴纳企业年金，公司现行福利性收入包括法定福利（五险一金）、津补贴（通讯补贴）等，公司福利性收入的发放符合国家政策和公司的规定，并为员工提供周转房、工作餐、体检、团体意外健康险等多方面福利保障。



△公司设立职工书屋，为职工提供良好学习环境



## 落实民主管理

### 建立职工合法权益保障机制

成立劳动争议调解委员会，以南网心声社区、主席信箱、同事吧等平台收集劳动纠纷及诉求，通过召开调解委员会、一对一沟通等方式，引导职工依法理性有序表达利益诉求。



组织召开各级职代会  
77次



共收集职工建议22条

### 健全以职代会为基本形式的民主管理体系

执行职工代表大会的组织制度和工作制度，召开职代会组织审议涉及职工切身利益的公司重大事项和制度；推动职代会制度在15家分公司全覆盖；大力宣传公司民主管理工作成效，受邀为深圳市总工会工运史编写组提供典型案例，短视频《谢谢你，听我说》获第三届深圳市企业民主管理微视频大赛三等奖。



拓展阅读



《谢谢你，听我说》  
职工急难愁盼问题，  
我们都记在心里！

## 促进员工成长

### 明晰职工发展路径

公司研究建立适应公司战略发展需要的、符合保险企业特点的、市场化的领导人员岗位管理机制，出台《鼎和保险关于实行领导人员岗位管理的意见》，将领导人员的岗位与职级分离，变行政化的身份管理为市场化的岗位管理，坚持党管干部原则，强化业绩导向，切实推进领导岗位人员能上能下、优胜劣汰，不断激发干部队伍活力。



管理人员竞争上岗31人  
占比达34.83%

新提拔管理人员竞争上岗32人  
占比达36.78%

## 注重人才培养

### 公司深入实施人才强企战略，高度重视干部员工人才培养工作

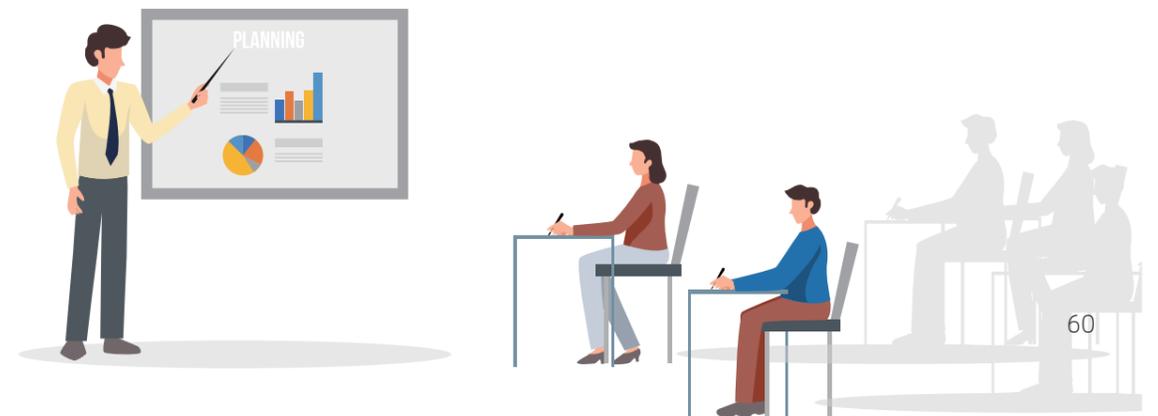
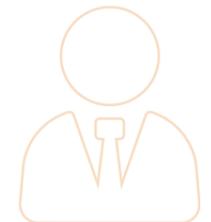
落实“按需、梯次、分类”的培训方针，针对不同层级员工开展多样化培训项目，高质量开展战略暨模范本部建设干部研讨班、分公司领导班子廉洁培训班等重点培训项目；首次联合中山大学开展公司中青年干部能力素质提升班和公司新提拔干部培训班；校招新员工项目采用集中培训、岗位实习、主题活动等方式开展，设置6个月跟岗训练+4个月基层学习，促进员工快速成长、融合集体。



△公司内训师培训班



△公司2023年中青年干部培训班



## 开展职业技能竞赛

围绕公司“十四五”规划，公司尊重技能、激发潜力，广泛开展一系列技能竞赛如资本运营技能竞赛、第三届非车险技能竞赛团体赛、2023年新能源汽车查勘定损技能竞赛等岗位练兵和技能竞赛，致力于培养和提升员工的技能水平，形成尊重技能、崇尚实务的良好氛围。



△公司第三届非车险技能竞赛团体赛



△2023年新能源汽车查勘定损技能竞赛



拓展阅读



逐鹿荆楚，群雄争鼎！  
鼎和保险第三届非车险  
技能竞赛团体赛

## 开展员工关怀

### 提供硬件办公支持

公司大力改善职工生产生活环境，成功入选南网第二批提升职工生活品质试点单位；在本部和有条件的分公司举办职工子女爱心托班，获广东省总工会、深圳市总工会颁发“爱心托管班”称号。



△公司举办职工子女爱心托班



员工满意度**98.4%**

## 建立健康关怀体系

### 保护员工职业健康

公司及各分公司开展健康大讲堂系列活动，进行急救知识培训、中医问诊诊疗、中医健康知识讲座，保障职工身心安全与健康，增强职工自我保健能力。



△开展急救知识培训



△开展中医健康知识讲座

### 关心关爱员工

公司严格按照有关制度要求开展困难职工帮扶工作；召开公司工会第二届委员会第一次全体会议，选举公司工会第二届女职工委员会。

公司持续落实女性员工权益，加强女职工关爱服务，成立鼎和保险工会第二届女职工委员会，制定并印发《关于进一步做好公司女职工劳动权益保护有关工作的通知》，以实际行动关怀女性员工，设立爱心妈妈小屋、组织女性节日活动，持续优化女职工哺乳室建设，获广东省总工会颁发的“工会爱心妈妈小屋”示范点称号。



△公司设立爱心妈妈小屋

帮扶慰问困难职工**39**人  
共**7.8**万元

共发放女性员工劳保超**85**  
万元，同比增加**148%**

## 重视安全生产

公司构建安全生产管理体系、应急机制，开展事故隐患专项排查整治行动，建立安全生产岗位责任制，从职场安全、交通安全、消防安全、安全管理等方面开展培训、应急演练，进行安全监督检查，加强公司安全生产和安全稳定，保障员工安全。



△楼宇反恐防暴演习



△模拟地下停车场汽车自燃灭火救援应急演练



△鼎和大厦安全生产月安全生产知识竞赛



安全培训涉及**3257**人  
安全培训覆盖率**98.6%**



拓展阅读



鼎和保险安责险，守护  
生命安全线！

## 丰富职工文化活动

公司丰富职工精神文化生活，构建和谐的企业氛围，为员工开展篮球、乒乓球、瑜伽、羽毛球等多项运动活动及比赛；代表深圳金融工会参加全国总工会“网聚正能量”歌曲比赛获“优秀奋斗之歌”荣誉；连续三年获全国“书香三八”读书活动“优秀组织奖”；举办“三八”妇女节等主题活动，举办健步走三期，增强职工幸福感和归属感。



拓展阅读



鼎和新动力乐团女子乐  
坊倾情演奏《青花瓷》



## 传热度



### 倾情奉献社会

公司践行社会责任，深入基层，通过知识普及、消费帮扶、公益捐赠，为乡村提供多方位支持，同时注重发扬企业公益精神，从小事做起，致力于关爱社会的点点滴滴。我们坚信只有企业与社会同步发展，才能真正实现共赢，共建美好未来。

## 助力乡村振兴

### 保障基础设施建设

公司响应国家乡村振兴战略重大决策部署，高度关注乡村振兴建设项目，积极参与城乡公共交通系统建设、农村土地综合整治、水体保护与污水防治和农用地污染治理等城乡基础设施建设项目，累计为451个乡村振兴、城乡基础设施建设项目提供风险保障额度超46亿元，为城乡基础设施的顺利建设和安全运行提供高质量的保险保障。

累计为8个社会类项目提供超过347.43亿元的保险保障

累计为451个乡村振兴、城乡基础设施建设项目提供超46亿元风险保障额度

### 定点帮扶偏远山区

公司对接乡村振兴重点帮扶地区，开展保险服务进乡村、金融知识进乡村、乡村振兴公益活动；向困难村民提供保险保障服务，开展消费帮扶；开展“爱心助农，以‘书’换‘蔬’”活动，采购果蔬果蔬1000多公斤，帮助村民纾困解难；对与村民切身利益相关的补充医疗保险、大病保险等保险知识进行普及宣传、开展保险承保理赔服务，普及保险理念，积极回馈社会民生，多措并举助力国家巩固帮扶成果。

拓展阅读



河南分公司开展“爱心助农，以‘书’换‘蔬’”活动

## 热心公益事业

公司积极投身各类公益活动，多年开展高考爱心护考、公益献血、反诈公益宣传等行动。安徽分公司开展困难家庭爱心慰问活动、“雷锋日”普法宣传活动；贵州分公司开展“铜仁青少年爱心计划”宣传捐款活动；广东分公司开展文明交通志愿服务；海南分公司开展“敬老月”宣传活动；河南分公司开展关爱自闭症儿童公益活动；河北分公司助力台风灾后重建，在多领域积极履行社会责任，传递正能量，践行央企担当。

### 案例 | 爱心送考在行动！为高考考生开启“护航”模式



△河北分公司爱心送考志愿者为考生及家长免费提供饮用水

6月7日高考首日，河北分公司爱心护考志愿者在石家庄市六中设立爱心加油站，为考生提供免费接送服务，为家长及考生提供休息区、饮用水、藿香正气等防暑降温常用药品。同时，河北分公司推出了快捷理赔特色服务，送考期间，如车辆发生车物损或轻微人伤事故，车主自行拍照后可立即撤离及时送考，免现场赔付，为考生顺利考试提供安全保障，充分体现大爱之心和担当作为，用实际行动践行企业担当。

### 案例 | 与“星”相伴，融爱同行，开展关爱自闭症儿童活动

2023年5月，河南分公司的“志愿红”们带着沉甸甸的物资和满满的爱心驱车前往郑州市惠济区厚德康复教育中心，为康复教育中心的自闭症儿童及家庭送去了学习用品、生活物资等，与孩子们一起进行了游戏互动，进一步地通过接触和交流去了解这些儿童的心理和生活方式。公司在不断为客户提供优质保险服务的同时，也在积极履行社会责任，关心弱势群体，传递正能量。



△河南分公司开展“蓝公益·让爱来，让碍走-关爱自闭症儿童”公益活动

## 责任管理

### ● 责任战略 ●

公司立足“能源行业保险专家”的企业定位，秉承“为更加清洁的美好生活提供专业的风险管理”的企业使命，坚持“治企、经营、服务、合规”四个理念，勇于变革，乐于奉献，持续推动社会责任工作开展，努力实现“两强三优”国内一流、国际知名保险公司的的美好愿景。



### ● 责任组织 ●

公司不断完善社会责任组织体系，持续加强各部门联动，逐步优化报告编制工作机制。其中，党建工作部为社会责任工作的牵头部门，负责年度社会责任工作的归口管理，包括社会责任管理推进、履责项目、编写社会责任报告等。其他部门为社会责任工作的配合部门，按照专业分工在本领域开展有特色的社会责任实践，收集整理本单位社会责任工作素材，协助编制年度社会责任报告。各分公司承接本部要求推进本地区社会责任实践，积极展示公司主动履行社会责任的对外形象。



### ● 责任沟通 ●

公司高度重视利益相关方的关切，不断完善相关方沟通机制，结合公司业务发展情况、国际国内政策趋势、同行业企业实质性议题对标等，筛选并评估企业社会责任实质性议题及其重要性程度，形成重要议题清单，并进行议题管理和信息披露。



### 利益相关方类别

### 诉求与期望

### 沟通与回应



服务国家战略  
深化转型改革  
防范金融风险  
创造就业机会  
安全生产  
依法纳税

建立政府间合作机制  
配合监管机构核查  
合规审计监督  
拓展业务带动就业  
落实安全生产  
纳税额稳定增长



创造企业价值  
诚信稳健经营  
全面风险管理  
合规信息披露

提升产业价值水平  
反腐败制度  
合规风险管理体系  
定期信息披露



产品与服务质量  
消费者权益保障  
提高客户满意度  
科技研发与创新

完善服务体系  
落实权益保障  
开展满意度调查  
加大创新投入



保障基本权益  
薪酬福利保障  
职业健康与安全  
职业晋升与发展  
员工关爱

平等晋升机会  
职业培训路径  
薪资待遇体系  
多元化福利  
健康安全管理体系  
发挥工会职能作用



带动行业发展  
合作伙伴共赢  
落实责任采购

生态圈共建  
深化产学研合作  
坚守商业道德  
打造责任供应链



支持民生改善  
支持社会公益  
普及金融知识

支持科教文卫事业  
公益慈善活动  
社区沟通交流活动



节约能源资源  
助力“双碳”目标

绿色金融业务  
服务绿色智能电力系统建设  
开展绿色运营

# 责任能力

公司极参与内外部社会责任培训及专业平台交流等活动，掌握国内外社会责任工作最新要求和发展趋势，增强报告编制人员对社会理论掌握，以准确理解、把握编制标准和方法；主动参与社会责任评优活动，进一步对标履责优秀企业，了解现状、查找差距、明确未来工作方向，以高标准严要求推动企业社会责任工作水平稳步提升。

近年来，公司载誉前行，社会责任工作受各界认可：

## 2014

荣获“最佳公益创新奖”

## 2015

荣获“责任品牌奖”

## 2016

荣获“保护消费者权益质量服务放心单位”

## 2017

荣获“值得信赖保险公司方舟奖”

## 2018

荣获“公益践行奖”

荣获“中国保险年度服务创新奖”

荣获“国家工信部CCSO标准认证达标企业”

荣获“保险脱贫攻坚奖”

## 2019

荣获“中国保险行业消费者信赖品牌奖”

荣获“价值经营保险公司”

荣获“客户口碑奖”

## 2020

荣获“深圳市A级纳税信用等级纳税人”

荣获“财险客户服务先锋奖”

荣获“杰出品牌形象奖”

荣获“金牌服务机构”

荣获“金融数字创新奖”

荣获“社会贡献典范公司”

荣获“年度金融行业安全突出贡献奖”

## 2021

荣获“抗疫杰出贡献企业”

荣获“保障消费者权益先进单位”

荣获“全国匠心品牌”

荣获“深圳行业领袖企业100强”

## 2022

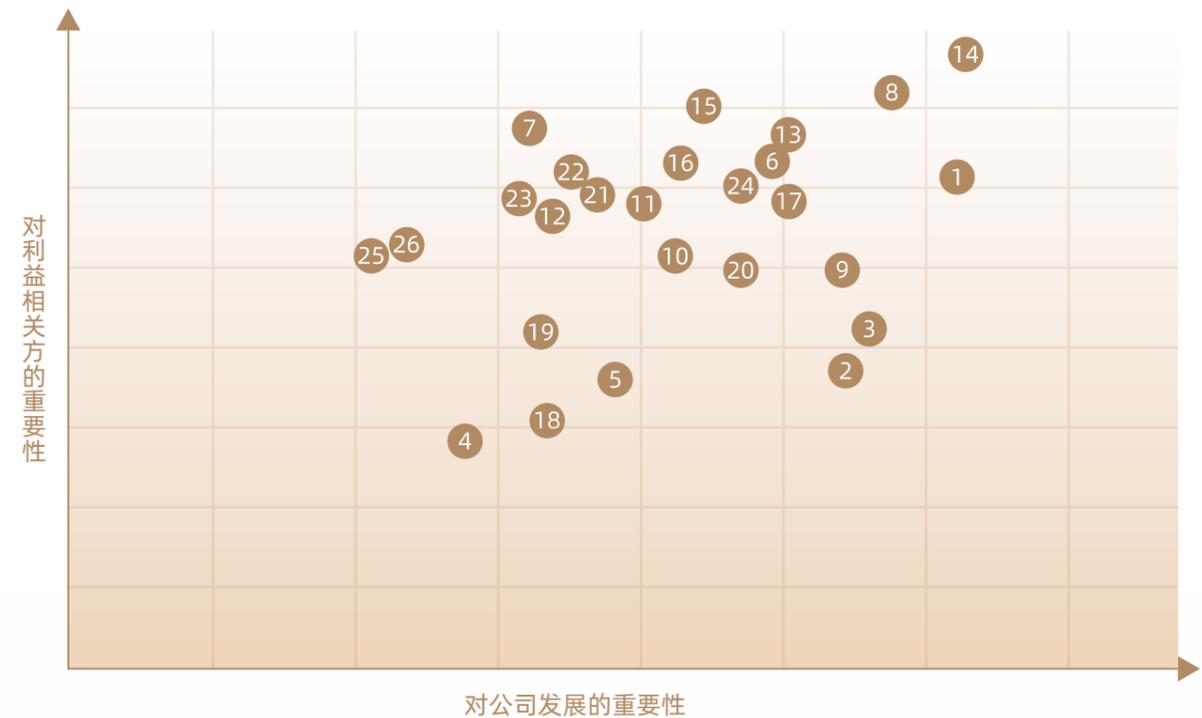
荣获“银行业保险业客户服务典范案例”

荣获“深圳保险业履行社会责任优秀企业”

## 2023

荣获中国企业社会责任报告评级专家委员会“五星”评级、“责任新秀奖”

荣获“中国保险服务创新典型案例”



- 1 坚持党建引领
- 10 服务能源转型
- 19 践行“双碳”战略
- 2 规范公司治理
- 11 促进实体经济
- 20 推进绿色金融
- 3 加强风险管控
- 12 坚持创新驱动
- 21 践行绿色办公
- 4 践行责任投资
- 13 提升服务质量
- 22 支持环保公益
- 5 增强信息披露透明度
- 14 确保信息安全
- 23 推动区域发展
- 6 保障员工权益
- 15 强化灾害应急保障
- 24 践行普惠金融
- 7 促进员工成长
- 16 加强交流合作
- 25 助力乡村振兴
- 8 开展员工关怀
- 17 促进公平竞争
- 26 热心公益慈善
- 9 丰富保险产品
- 18 引领行业进步

# 未来 展望

百舸争流，奋楫者先；千帆竞发，勇进者胜。

新的一年，鼎和保险将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将党建引领贯穿鼎和经营发展始终；坚持“央企姓党”和“保险姓保”，立足保险保障本源，聚焦能源强国和能源安全建设，融入新型能源体系和新型电力系统建设；深耕能源领域，服务“双碳”战略，做实做精绿色金融保险保障服务，以专业可靠的风险减量管理赋能更加绿色低碳清洁的美好生活；坚持互利共赢，坚持稳健经营，继续做好客户值得信赖的保险伙伴；推进人才强企战略，营造干事创业氛围，实现企业持续发展和员工健康成长和谐共赢；坚持以人民为中心的价值取向，主动履行社会责任，积极投身社会公益事业，打造“有温度”的保险品牌。

新征程上，鼎和保险始终坚定信心，卯足干劲，攻坚克难，只争朝夕，在南方电网公司的坚强领导下，在各股东方的大力支持下，保持战略定力、锚定战略目标，以愚公移山的志气、滴水穿石的毅力，打造能源行业最专业保险公司，奋力书写中国式现代化鼎和实践新篇章！

# 关键履责绩效

## 股东责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
营业收入	亿元	63.53	58.41	51.46
利润总额	亿元	16.57	14.62	13.56
净利润	亿元	12.25	10.82	10.26
资产总额	亿元	202.14	187.85	181.21
净资产	亿元	134.22	126.98	56.39
净资产收益率	%	9.38	11.80	19.31
总资产报酬率（国资委口径）	%	8.50	7.92	9.41
负债总额	亿元	67.92	60.87	124.83
国有资产保值增值率	%	105.71	117.55	120.88
纳税总额	亿元	7.68	7.01	6.75
守法合规培训次数	次	848	632	430
守法合规培训参与人数	人次	34498	19665	12707
反洗钱培训次数	次	190	299	236
反洗钱培训参与人数	人次	4639	5815	6088

## 伙伴责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
采购合作供应商数量	家	129	98	111
因不合规被中止合作的供应商数量	家	0	0	0
因不合规被否决的潜在供应商数量	家	0	0	0
供应商受到经济、社会或环境方面处罚的个数	家	0	0	0

## 客户责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
信息科技总投入	万元	1778.19	1241.97	940.02
创新奖项	个	5	5	2
保险线上化服务率	%	86.12	85.08	71.61
客户培训次数	次	233	323	192
客户培训参与人数	人次	25292	13796	9894
保险合同准备金	亿元	56.36	51.72	47.95
未到期责任准备金	亿元	19.05	15.83	13.32
未决赔款准备金	亿元	37.31	35.89	34.63
年度理赔总额	亿元	32.98	32.02	27.99
核心偿付能力溢额	亿元	106.80	95.96	35.45
综合偿付能力溢额	亿元	109.96	99.95	35.45
核心偿付能力充足率	%	572.46	475.59	280.77
综合偿付能力充足率	%	586.45	491.22	280.77
客户满意度	%	99.59	99.57	99.56
投诉办结率	%	100	100	100
经济合同履行率	%	100	100	100
电网资产保险保障金额	亿元	21719	20292	18708
电网外企业资产保障金额	亿元	6923	4408	3254

## 员工责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
非正式员工数量（兼职工、临时工、劳务派遣工等）	人	80	75	77
硕士及以上员工数量	人	225	191	154
本科员工数量	人	2007	1823	1755
大专及以下员工数量	人	1156	1233	1398
代理人总数	人	3286	3878	2618
男性代理人人数	人	1459	1755	1149
女性代理人人数	人	1827	2123	1469
新增就业人数	人	479	401	331
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
参加工会的员工比例	%	100	100	100
女性管理者比例	%	31.7	33.20	30.31
残疾人雇佣人数	人	8	9	9
企业累计职业病	人	0	0	0
人均带薪休假天数	天	9.92	10.24	10.38
员工培训覆盖率	%	100	90	96
人均培训投入	万元	0.134	0.082	0.053
员工培训时长	小时	3216	2357	2077
代理人培训覆盖率	%	100	100	100
帮助困难员工人数	人	39	45	51
帮扶困难员工资金	万元	7.8	9	8.76
员工满意度	%	98.4	98	95.1
员工流失率	%	8.64	12.05	14.15
员工体检覆盖率	%	100	90.2	85

## 环境责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
环保培训次数	次	9	16	3
环保培训参与人数	人次	632	619	403
办公场所用电量	千瓦时	3207633.75	3441234.11	3448523.05
办公场所用水量	吨	28866.95	27810.89	32291.87
办公场所用纸量	张	9608630	10718000	10790000
汽油用量	升	285044.77	327810.88	338145.17
绿色保险规模	亿元	31.5	36.05	/

## 公共责任

数据名称	单位	2023年	2022年	2021年
工伤事故发生数	次	7	3	0
员工工伤事故导致死亡人数	人	0	0	0
安全培训人次	人次	3257	3460	3271
安全培训覆盖率	%	98.6	99.57	98.9
安全应急演练数	次	55	51	45
公益活动次数	次	76	74	70
公益捐款总额	万元	5.853	6.1	14.8
志愿者人数	人	487	463	417
志愿者活动时长	小时	2780	2600	2400

# 指标索引

一级标题	二级标题	中国企业社会责任报告指南CASS-CSR4.0	报告位置
走进鼎和	董事长致辞	P2.1,P2.2,P3.1,P4.3,G3.1	1
	关于我们	P4.1,P4.2,P4.3,P4.4,P4.5,G1.1,G1.2,A3	3
	报告导读	P1.1,P1.2,P1.3,M2.8	11
专题聚焦	专题一	P3.1,P3.2,M2.4,M2.7,M1.6,E1.3	13
	专题二	P3.2,M2.4,M1.1	17
初心如磐 共谋稳健 发展之路	守初心 坚持党建引领	M1.1,M1.3	21
	聚同心 完善公司治理	M1.1,M1.2,M1.4,S1.1,S1.2,S1.4	23
	铸决心 强化风险防控	M1.1,M2.2,M2.10,M2.13,S3.2	28
	持恒心 聚集创新变革	M2.4,M2.5,M2.7,M3.5,M2.10	31
深耕能源 共筑绿色 保险之路	赋动能 助推绿色低碳	E1.1,E1.2,E1.5,E1.6,E1.7,E1.8,E1.9,E2.3,E2.5, E2.8,E2.11,E2.12,E2.23,E2.24,E2.25,E3.1,E3.2, E3.6,M2.10,M2.12	35
	促活力 服务实体经济	G6.3,M2.1	43
	增潜力 发展普惠金融	M2.1,M2.4	47
情系万家 共建和谐 幸福之路	提速度 完善客户服务	M2.1,M2.2,M2.4,M2.9,M2.10,M2.15,M2.17	51
	拓宽度 携手伙伴前行	M3.1,M3.3,M3.4,M3.6,M3.7,M3.8,M3.9,M3.10, M3.11,M3.13,M3.14,M3.15,M3.16	55
	添温度 守护员工幸福	S1.5,S2.2,S2.4,S2.8,S2.10,S2.11,S2.12,S2.13, S2.14,S2.16,S2.17,S2.18,S2.19,S3.2,S3.3,S3.4,S3.5	58
	传热度 倾情奉献社会	S4.1,S4.5,S4.6,S4.8,S4.9,S4.11,S4.12	65
附篇录	责任管理	G2.1,G3.1,G3.2,G3.3,G4.1,G4.3,G6.1,G6.2	67
	展望未来	A1	71
	关键履责绩效	A2	73
	评级报告	A4	77
	指标指引	A5	79
	意见反馈	A6	80

# 意见反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为了改进报告编制工作，提升鼎和保险社会责任贡献能力，我们特别希望倾听您的意见和建议，请您不吝赐教！

## 1. 对于鼎和保险，您属于哪一类利益相关方？

- 政府人员                       监管机构                       股东和投资者  
 员工                                   客户                                   供应商及合作伙伴  
 CSR从业人员                       同类企业                       社会公众

## 2. 您对本报告的总体评价是：

- 好                       较好                       一般                       较差                       差

## 3. 您认为本报告所披露的社会责任信息质量如何？

- 高                       较高                       一般                       较低                       低

## 4. 您认为本报告的结构安排如何？

- 很合理                       较合理                       一般                       较差                       差

## 5. 您认为本报告的版式设计如何？

- 很合理                       较合理                       一般                       较差                       差

## 6. 您认为本报告的可读性如何？

- 高                       较高                       一般                       较低                       低

## 7. 您对鼎和保险社会责任工作和本报告的意见与建议，欢迎在此提出：

我们将充分考虑您的意见和建议，并承诺妥善保管您的上述信息不被第三方获取。

鼎和财产保险股份有限公司

2024年8月