

2022

企业社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report



ཇོ་མོ་གླང་མ་བཅོམ་
珠峰保險
Qemolangma Insurance

至高追求
至臻服务

关于本报告

此为珠峰财产保险股份有限公司（简称“珠峰保险”，本报告中“珠峰保险”、“公司”、“我们”均指“珠峰保险”）2022年度社会责任报告。

本报告本着真实、规范、透明的原则，对珠峰财产保险股份有限公司于2022年1月1日至12月31日期间履行社会责任的理念、践行及成效等2022年度的履责情况进行披露。

报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日

获取方式：本报告以网络版方式发布，可在本公司网站

www.zhufengic.com 查阅下载。

目录 contents

关于本报告

公司概况

- （一）愿景
- （二）使命
- （三）核心价值观
- （四）企业精神
- （五）文化定位

企业文化

企业发展

- （一）2022年经济绩效
- （二）履行保障数据

责任与担当

- （一）对股东负责
- （二）对客户负责
- （三）对社会负责
- （四）对员工负责
- （五）对伙伴负责

公司概况

珠峰财产保险股份有限公司是经原中国保险监督管理委员会（保监许可〔2016〕371号）批准设立的全国性财产保险公司，注册地西藏拉萨市，营业场所设在北京，注册资本金10亿元人民币。

公司是由西藏自治区投资有限公司、新疆盛凯企业管理有限公司、西藏国有资本投资运营有限公司、西藏道衡投资有限公司、拉萨市城关区市政工程公司、西藏建工建材集团有限公司等西藏区内外优秀企业发起组建，实力强劲。

珠峰保险一直努力挖掘国内财产保险市场技术潜力，研究和开发满足客户各种保障需求的新型保险产品，并着重为客户提供合理的风险管理方案，帮助客户提高风险管理意识和风险识别水平。2022年度，珠峰保险继续承保西藏自治区全民意外伤害保险、西藏自治区教育厅学生综合保险等大型保险项目，服务客户约432万人次，为社会提供风险保障约5200亿元。公司成立以来，先后荣获中国保险风云榜行业新锐保险公司、年度最具成长性公司，年度优质服务保险公司、年度金牌风控力保险公司、年度金牌创新力保险公司等多项行业奖项。

珠峰保险不忘初心，勇担社会责任，积极认领西藏保险扶贫项目，免费为西藏地区建档贫困家庭人员累计提供超一亿元的保险保障，多次荣获7.8公益扶贫贡献奖。同时，珠峰保险致力生态环境保护，研发专项保险产品，树立和践行了生态保护及社会责任的企业形象。

企业文化

愿景

成为一家品牌特色突出、产融结合的综合金融服务提供商。

使命

专为客户打造安心的保险保障，造福社会。

核心价值观

至善、至信、至臻、致远

企业精神

共同创业、敢于超越。

文化定位——至善文化

诚善爱信，立己度人；
同心同德，共享共赢。

2022年经济绩效

2022年，公司实现保险业务收入61,016万元人民币，较2021年增加3,019万元，增幅5.21%；净利润535万元，总资产规模98,892万元人民币，净资产18,832万元。

	2022年	2021年	2020年
总资产（万元）	98,892	105,449	107,793
净资产（万元）	18,832	20,630	24,999
保险业务收入（万元）	61,016	57,997	55,403
净利润（万元）	535	-2,509	-31,308



履行保障数据

公司生产2022年电子保单数量为729946单。2022年提供风险保障总额共计16517亿元，支付保险赔款总额为33047万元。

公司致力环境保护产品数量3个：分别为珠峰财产保险股份有限公司环境污染责任保险，珠峰财产保险股份有限公司野生动物肇事政府救助责任保险以及珠峰财产保险股份有限公司生态保护区巡护人员团体意外伤害保险。

科技风险保险4个：分别为珠峰财产保险股份有限公司网络安全检测与修复费用保险，珠峰财产保险股份有限公司数字资产信息安全责任保险，珠峰财产保险股份有限公司数字资产信息安全损失保险，珠峰财产保险股份有限公司工程机械损失保险。



公司生产2022年电子保单数量为**729946**单。



2022年提供风险保障总额共计**16517**亿元，支付保险赔款总额为**33047**万元。



公司致力环境保护产品数量**3**个。



科技风险保险**4**个。

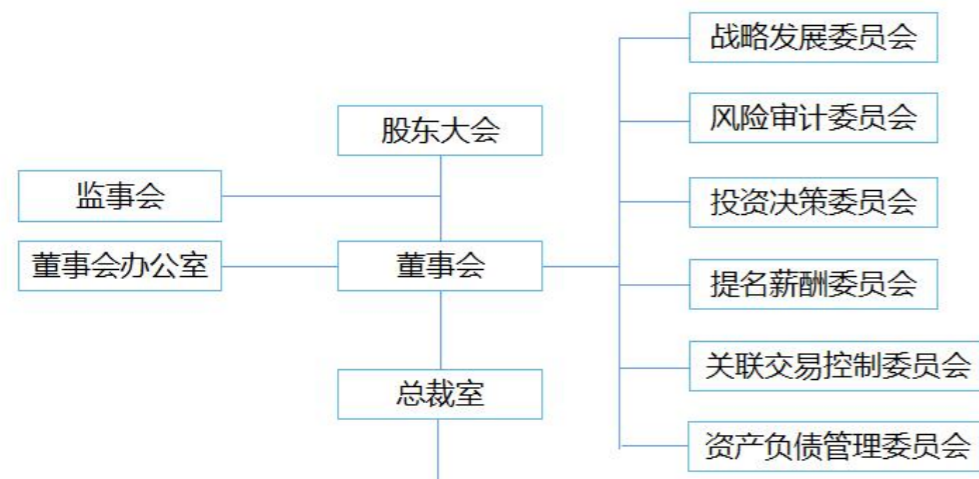
责任与担当

1. 公司治理组织架构

根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》《保险公司章程指引》等法律法规、监管规定，并报有权监管部门核准，公司制定并修订公司章程，明确设立股东大会、董事会及下设委员会、监事会及高级管理层，清晰界定三会一层权责关系，制定股东大会、董事会、监事会议事规则，董事会下设委员会议事规则。三会一层独立运作，相互制衡，授权适度、明确。



对股东负责



2. 沟通机制：股东大会、董事会、监事会职权及召开情况

股东大会：本年度公司召开3次股东大会，均为现场会议，审议议案项16项，听取报告2项。

董事会召开情况：本年度公司董事会共召开10次审议议案100项，听取报告27项。

下设委员会：本年度，公司董事会风险审计委员会共召开会议7次、董事会提名薪酬委员会共召开会议4次、董事会战略发展委员会（根据授权同时履行消费者权益保护相关职责）共召开会议4次、董事会投资决策委员会共召开会议4次、董事会关联交易控制委员会共召开会议4次，共计审议议案69项，为董事会决策提供支持。

监事会：本年度，公司监事会共召开会议6次，审议议案29项，听取报告24项。

3. 风险防控：遵守国家相关法律制度、加强内部风险管控

// 风险管理工作原则 //

- 全面管理与重点监控相统一的原则
- 独立集中与分工协作相统一的原则
- 充分有效与成本控制相统一的原则

公司建立由董事会负最终责任、总裁室直接领导，以风险合规部为依托，各部门密切配合，覆盖所有业务单位的风险管理组织体系。



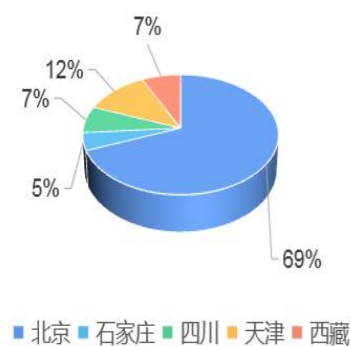
>> 对客户负责

1. 保护消费者权益

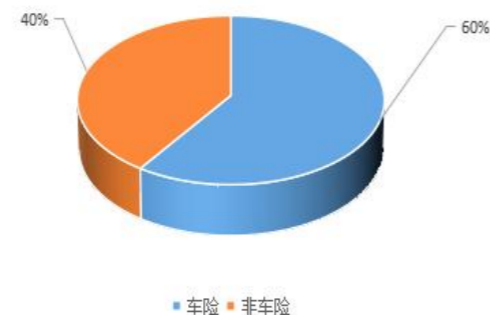
2022年公司高度重视消费者权益保护工作，切实履行主体责任，将消费者权益保护纳入公司治理体系，始终把保护消费者合法权益作为客户管理工作的出发点和落脚点，积极构建消费者权益保护工作体系，深化开展消保审查、消保信息披露、消费纠纷化解、消费者教育宣传、消保内部培训、消保内部考核与审计等一系列消费者权益保护工作，推动公司在产品设计、营销宣传、理赔服务、合作机构管理等环节更加注重消费者合法权益保障，不断提升消费者权益保护工作的规范性和有效性。

2022年公司在标准化客户投诉处理流程基础上，开展投诉深化溯源整改，一是对投诉数据进行分析，提取整合有效信息，形成痛点分析，从源头推动整改落实；二是选取投诉突出问题开展溯源整改，建立联动小组工作机制，明确责任，跟踪监控整改成效。

2022年公司受理客户投诉按地区分



2022年公司受理客户投诉按险种分



2. 优化客户体验

珠峰保险技术设计的重要宗旨是提升用户体验，在信息系统的构建中珠峰保险信息化部门优化系统的出单流程，简化用户的操作步骤，减少用户的录入操作，并根据老年用户特点优化页面显示字体，这不仅提升了信息系统的出单速度，提升了系统运行效率，也切切实实为用户提升了使用体验和情感认可。

公司对微商城系统的出单流程进行整体的梳理分析，优化了出单页面和后台处理逻辑，进一步简化了用户的操作步骤，大幅度减少用户的录入操作；并针对老年人的特点，优化了页面字体，以方便老年人操作，优化后微商城的出单过程更加简便，出单速度更加快捷。

珠峰保险以客户需求为导向，根据分析客户需求，对部分地区符合线上视频处理的案件，优先提供线上视频一站式理赔模式，让客户切实感受到珠峰车险理赔的便捷高效。

3. 提升理赔服务：至臻服务，至全呵护

公司致力于打造全心全意为客户提供简单、高效、有温度的理赔服务体系，积极履行保险责任、为客户提供贴心的理赔服务，利用科技手段建立健全理赔管理体系为车主保驾护航，搭建非车险自助报案平台，提升客户体验。通过服务人员跟踪管理制度，理赔满意度回访制度，记录并解决客户的每一个问题。

2022年共接各项报案109368笔，统计期内已决赔款33047.31万元。珠峰保险持续提升理赔效率，为客户提供安心保障。

年度	万元以下报案结案周期	同比
2022	8.85	-1.05
2021	9.9	-0.1
2020	10	—



4. 客户信息安全和隐私保护

珠峰保险高度重视信息安全，核心系统等通过国家信息系统等级保护三级认证，并且每年都在定时进行复审。为了保障信息数据的边际安全，公司对信息系统状态进行7*24小时全方位监测，通过购置安全软硬件产品、外部安全服务等方式，防止内部数据被破坏和泄露。为了应对一切预料之外的灾害发生，制定了完备的应急预案，并定期进行应急演练，以保障信息数据安全可靠。

信息系统的设计尊重客户隐私，在系统设计时全方位考虑用户隐私数据，努力保障个人隐私数据不被不相关人员获取，在业务信息系统中，对于业务处理人员来说，客户个人不相关的隐私数据都做了隐匿处理，不显示明文。同时为了防止泄露，珠峰保险制定了具体的数据安全管理制度和操作流程，在数据备份、测试和恢复的过程中均需对敏感数据进行脱敏处理。

为进一步保护客户隐私，杜绝信息泄露的风险，公司对业务系统进行改造，改造后业务系统内对客户联系电话进行脱敏展示，杜绝了客户联系电话的泄露。



对社会负责

1. 助推脱贫攻坚

2022年，珠峰保险继续响应“金融助老”号召，为西藏地区65岁以上的老年群体设计专属保险产品，免费为611位藏区老人提供了3666万保险保障，彰显了珠峰保险作为“西藏人民自己的保险公司”的担当和责任，把保险助力老年人幸福生活落到实处。

2. 服务民生安康

2022年，珠峰保险与西藏自治区医疗保障局签订了全民团体意外伤害保险，为全区364万户籍人员、援藏干部等人群提供了1957.56亿元的意外伤害保险保障，有效发挥了保险社会稳定器、经济助推器的作用。

3. 发展绿色保险

2022年公司持续致力于环境保护产品：分别为珠峰财产保险股份有限公司环境污染责任保险，珠峰财产保险股份有限公司野生动物肇事政府救助责任保险以及珠峰财产保险股份有限公司生态保护区巡护人员团体意外伤害保险。

4. 坚持环保运营

公司自2016年开业伊始即在各业务及管理条线推行使用电子办公系统，如：用于行政管理的OA办公系统、用于人力资源管理的EHR系统以及财务管理的费用报销管理系统等，除国家及监管规定保留纸质材料以外事项均采用无纸化办公，留存电子档案方式开展。

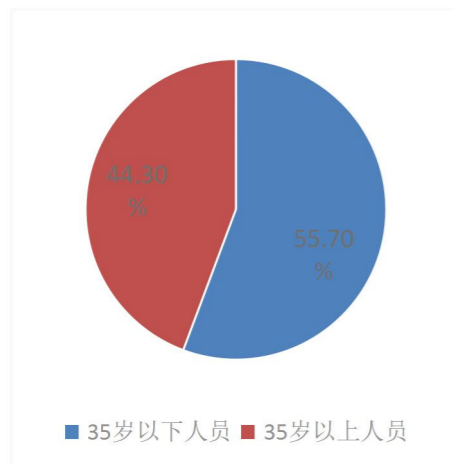


对员工负责

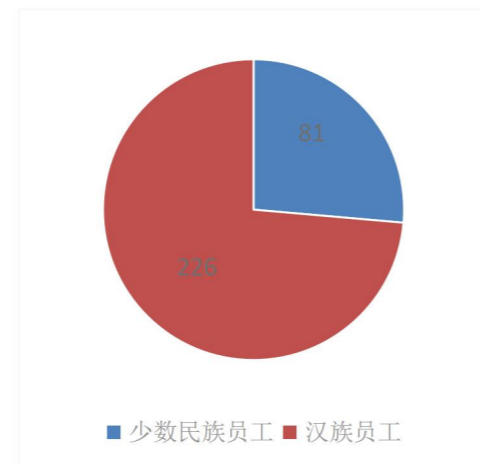
1. 员工构成。

2022年全系统合计员工总数307人，35岁以下人员占比55.70%，本科以上学历占比67.10%，合计提供就业岗位307个，其中全系统少数民族员工81人，西藏地区75人，助力西藏地区解决少数民族就业问题。

2022年公司员工年龄分布



2022年公司员工民族分布



2. 保障员工合法权益。

为更好保障员工合法权益，根据《中华人民共和国公司法》及《珠峰财产保险股份有限公司章程》等有关规定，2022年期间工会严格审议了各项涉及员工权益的制度，为员工的合法权益提供保障。

公司严格遵守国家相关法律法规,建立包括员工招聘入职、教育培训、绩效考核、薪资福利等在内的完善的人力资源管理制度体系，紧紧围绕机关党支部和公司工会，认真履行维护员工合法权益职责，竭诚服务员工群众，坚决杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为，努力为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境。

3. 关爱员工：完善的薪酬与福利保障体系。

公司制定符合国家规定的考勤和休假制度，员工享有公休假、法定节假日、年休假、婚假、产检假、产假、陪产假、丧假等法定休假。除此之外员工还可享受公司特色假期福利：司龄假、父母祝寿假、儿童节假、家长会假、妇女节假、民族假等。

2022年，工会持续推进员工关爱工程，执行年度工会经费支出方案。以中秋节、端午、儿童节等传统节日为节点，为员工发放礼品；在员工新婚、生育、生日等重要时刻发放祝贺礼金；在员工生病住院时，工会送去慰问金；为解决员工就医负担，工会为全体员工购买补充医疗保险。为体现员工即家人的理念，工会为员工父母年龄60岁以上（含）逢五、逢十大寿送上祝寿礼金，并且在春节来临之际为全体员工父母发放春节慰问金。

4. 增强团队建设

工会积极开展团队建设活动，通过各项团体活动提高员工间的凝聚力，进一步提升员工幸福感和集体荣誉感。





对伙伴负责

加强与政府部门、商业伙伴互动交流和资源整合，创新合作模式、强化合作关系。

1.行业组织

积极加入中国保险行业协会等行业组织，与行业联动组织各项建设活动，探寻产品创新之路，共同促进行业健康发展。

2.强化交流合作：政府合作、企业合作

珠峰保险积极发挥企业职能，致力推动与党政机关单位、大型企业及一般社会组织开展深度合作。截至当前珠峰保险已与多家相关单位建立长期合作模式，并多次中标多家政府机关及大型企业车辆保险服务商。借助双方各自优势，打造双方成长之路。

3.规范供应商管理，防范采购风险

在供应商拟选过程中，我们遵循商品经济市场内在属性和固有规律，在国内较好的市场经营大环境中，优选拥有绝对资源、信誉良好的企业，把拥有现代化企业管理制度和运行机制等条件的供应商作为选择目标。

在建立供应商目标选择上，综合考核供应商产品质量合格率、采购成本与利润率、违规违法等情况，考察供应商交货及时性、履约承诺等，从根源上防范采购风险的发生。



企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

电话：10108818

网址：www.zhufengic.com

地址：北京市丰台区南四环西路188号十六区18号楼9、10层