



大家保险

保险 · 资管 · 养老



你为大家 大家为你

大家保险集团有限责任公司
2024年度社会责任报告



“你为大家，大家为你”，
是保险“一人为众、众为一人”的机制本源，
是保险扶危济困、互助共济的行业规律。

“你为大家，大家为你”，
是对大家保险名字内涵的简明诠释，
是对大家保险“因责任而生，守护大家美好生活”
品牌使命的鲜明宣告。

“你为大家”，
大家保险看见每一个“你”，
都在为小家、为大家、为国家默默贡献。

“大家为你”，
大家保险守护每一个“你”的付出，
为你和你的家人提供全生命周期、全生活场景的服务保障，
守护“你”的美好生活。

报告编制说明

本报告是大家保险集团有限责任公司发布的第六份企业社会责任报告。

报告提供纸质版（使用环保再生纸）与网络版，网络版可在本公司网站（http://www.djbx.com/）查阅下载。

- 报告范围
- 报告组织范围：**本报告覆盖大家保险集团及其全资子公司。
 - 报告时间范围：**2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。
 - 报告发布周期：**本报告为年度报告。上一份报告发布时间为 2024 年 6 月。

编写标准

报告编写力求符合业界社会责任报告编制标准，同时立足行业背景，突出企业特色，重点参考了中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理披露指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI）2021 版》及国际标准化组织《组织企业社会责任指南（ISO 26000）》。

数据说明

报告中所包括的数据与信息均来自公司内部的数据收集与统计系统，以及报告编制的访谈工作、信息收集问卷。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

机构释义及简称表	
机构名称	释义及简称
大家保险集团有限责任公司及其子公司	简称“大家保险”“大家保险集团”“集团”或“我们”
大家财产保险有限责任公司	集团子公司，简称“大家财险”
大家人寿保险股份有限公司	集团子公司，简称“大家人寿”
大家资产管理有限责任公司	集团子公司，简称“大家资产”
大家养老保险股份有限公司	集团子公司，简称“大家养老”
大家健康养老产业投资管理有限责任公司	集团子公司，简称“大家健投”
大家投资控股有限责任公司	集团子公司，简称“大家投控”

目录Content

董事长致辞	06
2024 年度责任大事记	08
关于大家	09
数说责任亮点：践行金融“五篇大文章”	10
未来展望	70
责任绩效	72
社会绩效	75
环境绩效	75
奖项与认可	76
附录：消费者权益保护工作报告	78
内容索引	82
读者反馈	86

专题

党建引领 坚定不移走中国特色金融发展之路	12
完善养老产业布局 服务幸福银发人生	16

01 砥砺·守护绿水青山

提升绿色金融发展水平	24
深化绿色低碳运营实践	28

02 人本·共创美好生活

完善服务体系	32
凝聚人才力量	42
深化公益行动	46

03 守正·创造长期价值

优化公司治理	56
落实合规经营	61
守护信息安全	66



董事长致辞



何肖锋
大家保险集团有限责任公司党委书记、董事长



初心不改，深耕不辍

2024 年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是深入实施“十四五”规划的攻坚之年，也是大家保险集团“三年打基础，五年达转型”继往开来的战略转折年。这一年，大家保险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，全面贯彻落实中央金融工作会议要求，立足中国特色金融发展道路，找准大家保险服务中国式现代化的着力点，深耕金融“五篇大文章”，以实干实绩融入中国式现代化建设。

砥砺奋进善治“家”

坚持金融工作的政治性、人民性，提升专业性，是金融机构落实金融强国建设的必然要求。这一年，我们充分发挥党组织“把方向、管大局、保落实”重要作用，将党的领导全方位融入公司治理，坚持公司治理和约束激励相融合，持续推动集团高质量发展；全面推进党建工作，全面落实从严治党，坚持落实“坚守合规”司训，2024 年未发生重大违法违规事件和重大风险隐患，从从严治企持续走深做实。

凝心聚力兴大“家”

推进中国式养老事业、发展银发经济，事关国家发展全局和亿万人民福祉。这一年，我们坚定不移地推进养老战略，以保险与养老相互赋能，服务我国多层次养老保障体系，推动保险业养老金融高质量发展。在养老赛道上，我们全面构建专业养老品牌“大家的家”，重磅推出“城心 2.0”养老模式。截至 2024 年末，已在全国布局 16 个城心医养社区以及秦皇岛北戴河、杭州黄泥岭等旅居疗养社区，探索建立新华社皇亭子等居家安养照护中心。同时，我们积极探索以公益力量赋能养老事业高质量发展的特色方案。截至 2024 年末，共开展“大家力量系列助老公益活动”140 场，惠及全国各地长者及家属逾 3 万人次。

推动经济社会发展绿色化、低碳化是实现高质量发展的关键环节。这一年，我们锚定绿色发展，积极践行“绿水青山就是金山银山”的发展理念，持续优化绿色金融顶层设计，创新迭代绿色保险产品，并制定环境污染责任险评估工具强化风险管控，推动绿色保险与可持续发展深度融合。我们切实

践行负责任投资，精准锚定清洁能源赛道，凭借专业的风险管理能力与资金优势，落地保险行业首单工商业分布式光伏投资项目。截至 2024 年末，投资绿色金融债权类项目余额约 42 亿元，绿色金融新投项目总金额达 47 亿元。

初心如炬护小“家”

我们自觉担当惠民利民的责任和使命，在助农、扶小、护弱等领域构建起多层次保障网络。我们以农险作为重要抓手助力乡村振兴国家战略有效实施，累计提供风险保障超过 378 亿元；积极支持小微经营主体可持续发展，设立资产支持计划，累计为其提供 210 亿元生产经营资金；精心构建“保险+健康管理”服务生态，持续优化“惠民保”及新市民专属保险产品，切实增强人民群众金融服务获得感。

我们全面深化“以客户为中心”的发展理念，依托集团健养生态，构建“获客、爱客、识客、拓客”的客户经营体系，通过“线上化、数字化、智能化”手段，打造贴心、暖心、诚心的客户体验，满足客户多元化需求。2024 年，大家保险 APP 新增客户 23 万，累计用户数已达 373 万，在数字金融与科技金融领域持续创新突破，助力更多人共享数字时代发展红利。

我们坚守“因责任而生”的初心，创新构筑社会价值与商业价值的共生体系，以责任担当践行社会责任。2024 年，我们依托“大家力量”公益活动，累计组织志愿活动 3,633 场，捐赠物资及善款 75.3 万元，捐赠保险保障 40.37 亿元。

家国同脉，责任为基。家是最小国，我们以风险屏障守护万家灯火；国是千万家，我们用专业服务筑牢民生根基。当高质量发展成为时代强音——作为金融强国建设的躬耕者，我们将坚定不移走好中国特色金融发展之路，切实发挥好保险经济减震器和社会稳定器功能，书写好金融“五篇大文章”，让每一份保障都成为托举中国梦的温暖力量，与亿万人民同心共筑高质量发展的时代丰碑！

何肖锋

2024 年度责任大事记

01 月

- 推出以“万家灯火·大家守护”为主题的系列微纪录片《你好，家人》，彰显大家保险以客户为中心践行高质量服务的初心。

03 月

- 召开消费者权益保护工作（事务）委员会 2023 年年度会议暨“3·15”金融消费者权益保护教育宣传工作会议，启动 2024 年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。
- 大家的家·武汉东湖城心社区落地武汉。

04 月

- 召开 2024 年全面从严治党工作暨纪检监察工作会议，全面部署从严治党工作。

07 月

- 与中国新闻网共同举办第三届中国保险养老融合与发展论坛，以“城心·呈新”为主题，深入探索养老产业新趋势。期间，交出“城心 2.0”新答卷。
- 大家的家·天津泰安道城心社区正式开业。

06 月

- 全面开展主题为“守住钱袋子·护好幸福家”的防范非法集资宣传月活动。
- 锚定养老战略、客户经营战略和数字化战略，全面启动 2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”系列活动。

05 月

- 与北京银行签署战略合作协议，合作领域从银保代销拓展至融资授信、对公拓展、资产投资等方面。
- 大家的家·北京阜成城心社区正式运营，迎来首批入住长者。
- 大家的家·南昌永叔路城心社区暖心启幕。
- 北京市朝阳区委副书记、区长吴小杰一行到访调研大家保险集团，双方就强化政企交流、深化合作等事宜进行深入交流。

09 月

- 启动“金融教育宣传月”活动。
- 以“爱家行动”为主题，贯穿养老、服务、健康理念，采用“北京主会场+18 地分会场”的创新形式全国同步启动第四届客服节。
- 在上海、广州等 10 个城市开展“大家力量”系列助老公益活动，助力老龄社会活力升级。
- 与海南卫视共同策划制作的国内首档聚焦养老话题的周播访谈节目《乐龄说》正式上线，分享养老服务解决方案，共话养老生活新未来。

10 月

- 举办第四届“重阳节，不脱节”活动，倡导社会各界关爱长者群体。

11 月

- 主办第三届银行保险合作发展论坛，以“洞察新需求 共筑新未来”为主题，探讨新时代银保如何携手满足人民群众对高质量金融服务的新需求，如何做好“养老金融大文章”等行业话题。

12 月

- 大家的家·济南舜耕城心社区正式开业。
- 携手新华网举办第三届中国保险养老融合与发展论坛（济南站），发布《中国城市商业养老白皮书（2025）》。

关于大家

公司简介

大家保险集团（以下简称“集团”）由中国保险保障基金有限责任公司、上海汽车工业（集团）有限公司、中国石油化工集团有限公司共同出资设立，至今已发展成为一家涵盖保险、资管、养老三大核心业务领域的综合性保险集团。截至 2024 年底，集团境内外总资产超万亿元。

集团下设大家人寿、大家财险、大家资产、大家养老、大家健投、大家投控等成员公司，在全国 31 个省（区、市）设有 60 家省级分公司、1000 余家地市县分支机构，与超 9 万个银行网点建立良好合作关系，累计为 5100 多万名客户提供风险保障、健康养老和财富管理一揽子服务，并通过完善的投研体系、专业的投资能力和严格的风控体系，实现客户资产保值增值。

集团以养老为核心战略，通过旗下专业养老品牌“大家的家”打造“城心医养”“旅居疗养”“居家安养”等产品线，建立对标国际、符合国情、国内领先的多层次养老服务体系。

集团秉持“善心、公心、匠心”的核心价值观，践行“坚守合规、尊重规律、服务立司、专业立身”的经营理念，全面深化“以客户为中心”的发展理念，以“因责任而生，守护大家美好生活”为使命，坚定回归保障、回归本源，服务大家百岁人生，铸造卓越保险集团。

践行金融“五篇大文章”

大家保险深入贯彻落实国家金融政策与监管要求，编制印发《大家保险集团关于做好金融“五篇大文章”的工作方案》，成立工作领导小组，指导集团各主体落实重点任务，扎实做好金融“五篇大文章”。



科技金融

- 投资多支科技创新类基金，合计超 1.2 亿元。
- 通过“大家-无锡高发基础设施债权投资计划”投资无锡市高新区中欧低碳产业园和新港集成电路产业园项目，旨在引入先进科技企业，实现产业落地和转型升级。截至 2024 年末已投放 4.8 亿元。
- 与联想控股共同设立总规模 15.6 亿元的联融基金，内配出资约 7.8 亿元，收购君联综合四期基金份额，底层资产包括莱特光电、汉朔科技等优质已上市企业股份。
- 认缴 5 亿元投资国科四期基金，截至 2024 年底已累计出资 1.5 亿元。该基金聚焦高精尖产业，以人工智能、清洁技术、生物技术及其交叉领域为投资主线，由国科投资发起设立。国科投资由中科院国有资产经营公司控股、国资委机关服务中心参股。

持有科技创新债券
64 亿元

新增投资绿色债券
38.43 亿元
重点支持芯片、新能源、新材料等领域的技术创新



绿色金融

- 响应客户需求发展新能源车险，保费规模达到 5.9 亿元，承保车辆 14.7 万辆，同比增长 79%，总计赔款支出 3.9 亿元，同比增长 115%。
- 携手世界 500 强能源巨头法国道达尔集团设立新能源基础设施基金，共同投资开发行业**首个**工商业分布式光伏资产包，基金总规模 10 亿元，为高端制造和新材料等领域企业提供新能源支持。
- 发起设立国内**首支**由保险资金联合产业方共同设立的户用光伏投资基金，总规模 20 亿元，合作方为越秀资本、老窖资本。基金预计可投资电站装机容量近 3 GW，预计年发电量 28 亿 kWh，实现减排二氧化碳 220 万吨，惠及近十万户基层农户。
- 投资绿色金融债权类项目余额 42.52 亿元，其中 2024 年新增投资 17.14 亿元。

新投绿色金融项目 总金额达	同比增长	2024 年绿色保 险保障金额	服务企业
47.1 亿元	90%	7,337.7 亿元	8,564 家



普惠金融

- 推出面向特定风险群体的普惠保险产品，为农民工群体提供超 10 亿元工资支付保证风险保障。
- 在北京、上海等核心城市多模式投资落地 5 个保租房普惠型项目。
- 发行“大家-火种系列资产支持计划”超过 160 亿元，为小微企业提供金融服务赋能业务，带动就业岗位增长。

支持小微企业发展，设立系列资产支持计划，累计提供
210 亿元生产经营资金

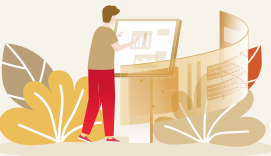
农险业务为 34 万户次农户提供	支付赔款	受益农户
95.6 亿元保障	3 亿元	44.5 万户次



养老金融

- 截至 2024 年末，已在全国布局 16 个城心医养社区以及秦皇岛北戴河、杭州黄泥岭等旅居疗养社区，探索建立新华社皇亭子等居家安养照护中心。
- 2024 年，组织客户参观公司养老社区累计超 8,000 场，到场参观累计近 80,000 人次。
- 截至 2024 年末，专注于养老产业投资而设立的大家健康养老私募股权投资基金认缴规模 50 亿元，为集团养老战略投资养老项目提供了充足的资金支持。

累计服务养老 权益客户	2024 年养老保 单新业务价值达	截至 2024 年末， 大家人寿储备养老资金达
23 万余人	50 亿元	2,450 亿元



数字金融

- 稳步推进集团数字化战略转型，通过引入 AI 大模型等智能化技术提升科技支撑能力。
- 大家保险 APP 新增客户 23 万，累计用户数已达 373 万，同比增长 38%。

开创性落地了数据中心投资项目——长三角最大第三方数据中心基地之一“太仓数据中心”，预计出资规模超 **10** 亿元

党建引领，坚定不移走中国特色金融发展之路

加强党中央对金融工作的集中统一领导，是做好金融工作的根本保证。大家保险集团党委坚决贯彻落实党中央的各项决策部署及上级党委的各项要求，深刻把握金融工作的政治性、人民性，全面加强党的建设，充分发挥党委领导核心和政治核心作用，把方向、管大局、保落实，坚定不移走好中国特色金融发展之路。

► 坚持政治引领

集团党委认真落实“第一议题”学习等制度，依托党委理论学习中心组，制定学习计划，进行专题研讨。集团各级党组织依托“三会一课”、主题教育、党纪学习教育、业务培训、自主学习等活动，组织全体党员干部开展多形式、分层次、全覆盖的学习。

年内，集团党委印发实施集团党建三年工作规划，全面分析公司党建工作现状，按照因地制宜、循序渐进的原则，明确党建工作目标，分解制定三年党建工作分阶段重点工作任务、关键举措和路线图。

► 强化组织功能

集团党委已实现各级党组织全覆盖，寿险、财险、资管公司成立党委，养老、健投、投控公司设立党总支，公司各部门和子公司分支机构设置基层党支部。

截至 2024 年末，集团现有各级



2024 年内，集团党委及子公司党委、党总支累计出台

38 项党建基础性制度

► 夯实管理基础

集团党委持续健全党内制度规范体系，不断提高党建工作的制度化、规范化、程序化水平，2024 年内，集团党委及子公司党委、党总支累计出台 38 项党建基础性制度。

► 优化领导决策机制

我们持续优化集团党委领导和决策机制，进一步明确“三重一大”事项必须经党委会集体讨论，修订党委会议事清单，制定议事规则，完善动议流程，建立议定事项督办机制。同步推动各子公司党委（党总支）修订出台议事规则和议事清单，督促下级党组织健全制度、规范程序。

► 深化全面从严治党

我们持续深化全面从严治党“四责协同”机制，落实落细集团党委主体责任。制定《集团全面从严治党三年行动方案》，修订《党委领导班子成员落实全面从严治党“一岗双责”办法》，建立工作责任清单，明确牵头与落实主体，将全面从严治党要求融入集团党建与经营全过程，以从严治党带动从严治企。



▲ 2024 年 4 月 2 日，大家保险集团召开 2024 年全面从严治党工作暨纪检监察工作会议，全面总结集团 2023 年从严治党工作。

► 开展党纪学习教育

按照上级党委工作部署，集团全体党员干部深入学习领会习近平总书记关于开展党纪学习教育的重要讲话和全面加强党的纪律建设的重要论述精神，认真学习领会新修订的《中国共产党纪律处分条例》，印发集团党纪学习教育工作方案，把党纪学习教育与集团重点工作紧密结合，做到学习上一体安排、谋划上一体部署、落实上一体推进，较好地完成了党纪学习教育各项工作任务，在理论武装、党的建设、改革化险和高质量发展等方面取得了较好成效。

► 巩固主题教育成果

集团全体党员干部紧紧围绕“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，坚持理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制一体推进。年内召开主题教育总结大会，全面总结主题教育成果，形成调研成果转化运用清单，推进成果转化，同时按照问题清单及整治方案，逐项整改，持续巩固拓展主题教育成果。

► 党建护航金融工作高质量发展

集团党委深入实施“四新”工程，制定面向监管部门、股东单位、合作伙伴、人民群众、媒体公众等 5 个方面的 60 条重点任务，与集团提升经营质效、全力推进改革化险等中心任务目标一致，同部署，同落实。同时组织“金融工作政治性、人民性大家谈”活动，制定专项工作方案，以“第一议题”形式学习《习近平关于金融工作论述摘编》中“坚持以人民为中心的价值取向，深刻把握金融工作的人民性”重要讲话精神，党委理论学习中心组就“认识和把握金融工作政治性、人民性的精神实质”开展集体研讨。

案例

强化党组织建设，推动中央金融工作会议精神落地落实

在集团党委的领导下，集团各级党组织扎实推进各项党建工作，积极落实“三会一课”制度，开展各项学习活动，全面贯彻落实中央金融工作会议精神，整体工作成效显著。

结合时事热点，特别是围绕习近平总书记关于金融工作的重要指示，聚焦中央金融工作会议精神，开展集体学习、党课、专题研讨等，将党中央决策部署落实到日常工作中，增强党员的政治意识、大局意识、核心意识和看齐意识。

积极落实“三会一课”制度，确保党的组织生活制度化、规范化、常态化。

认真落实民主评议党员制度，注重发挥党组织在各项工作中的战斗堡垒作用。



鼓励青年同志积极参与党组织活动，积极发展优秀同志加入党员队伍，优化党员队伍结构，保持党员队伍先进性和纯洁性。

紧紧围绕党风廉政建设和反腐败工作，以深化廉政教育为重要抓手，通过组织专题学习、警示教育等活动，切实增强全体党员的纪律观念。

党员干部更在实际工作中发挥带头示范作用，主动承担监督责任，积极配合集团纪委完成各项监督工作。

完善养老产业布局 服务幸福银发人生

大家保险以养老为核心战略，以服务型养老为战略突破口，建立对标国际、符合国情、国内领先的多层次养老服务体系，打造“保险保障+养老服务”业务模式，为不同年龄长者提供从独立生活、协助生活到专业护理的一站式高品质养老服务。

► 匠心构筑“大家的家”养老品牌

大家保险自成立之始就毅然选择养老作为战略发展方向。2021年，推出专业养老品牌“大家的家”，重点打造地处城市中心的机构养老新范式，首创“城心养老”商业模式。秉持“可用、可靠、管用”的经营原则，我们系统推进“医康护”一体化模式，持续探索养老事业的可持续发展。2024年我们初步完成全国城心社区和旅居社区的养老战略布局，更本着“坚持普惠养老，服务更广大长者”的原则探索居家养老，为广大长者安享幸福晚年提供有力支持。

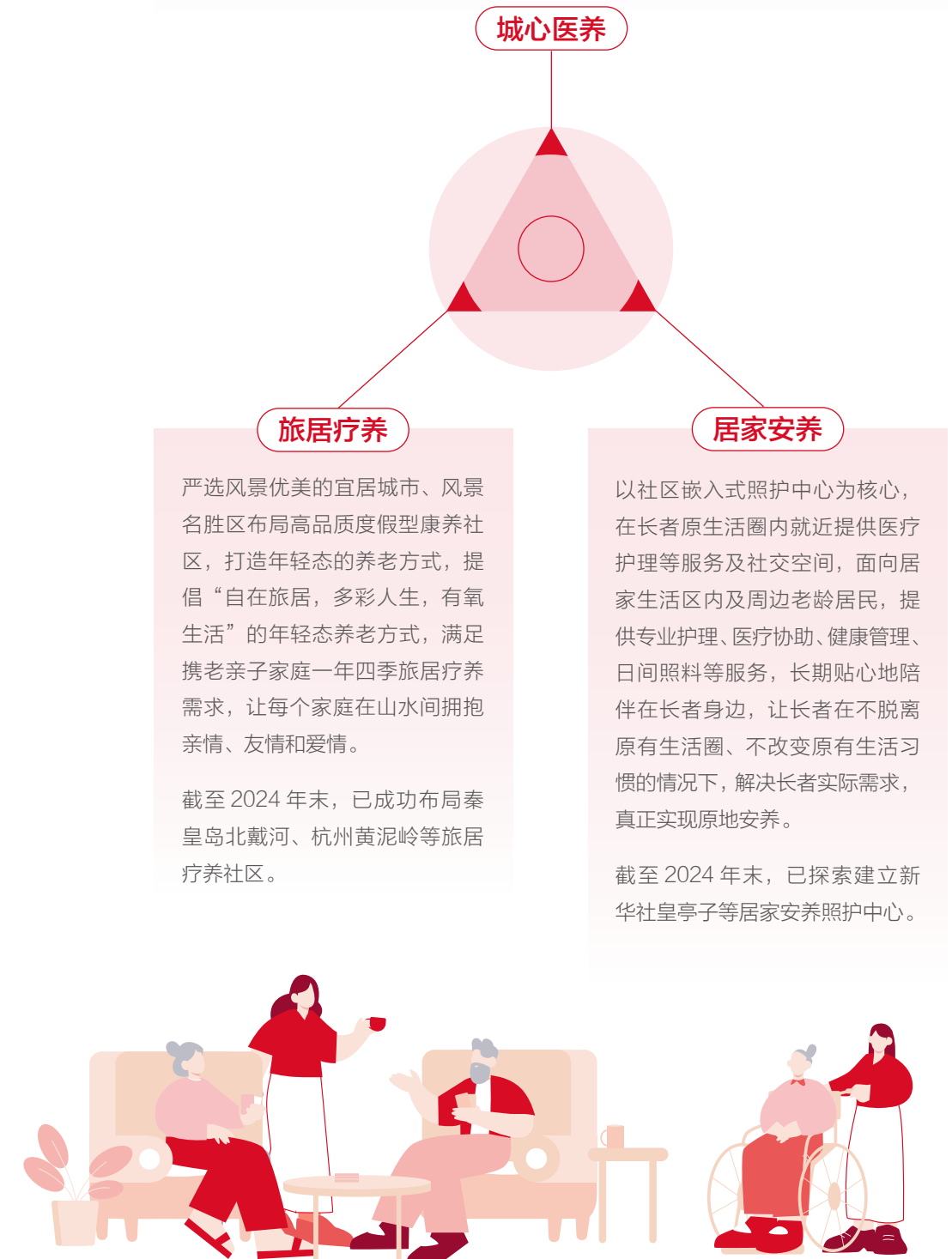


扫码观看
“大家的家”最新宣传片



打造“临近医疗，亲近子女，更近人间烟火”的城心医养服务，社区位于城市中心，紧邻优质医疗资源，生活氛围浓厚，交通条件优越。在提供高品质康养服务的基础上，满足长者对不离家庭、子女陪伴的深层次需求，让长者和熟悉的生活圈仅有“一碗汤的距离”，为更多家庭创造温馨时光。

截至 2024 年末，已在全国布局 16 个城心医养社区。



► 创新启幕 “城心 2.0” 模式

年内，大家保险集团专业养老品牌大家的家推出“城心 2.0”模式。从城市新地标、城心新医养、养老新趋势三个维度系统升级，为更多中国家庭长者过上理想养老生活提供“大家方案”。这是大家的家满足中国多层次养老服务需求，优化养老服务供给的创新实践，也是保险业在养老服务探索上的新跃升。

更智能

城心社区全面推进运营管理的信息化、数字化、智能化进程，启用运营管理系统平台，提供智能化设施，全面赋能提升适老化安居体验。

更专业

严格落实全景计划管理，将城心社区项目建设全周期细化为 5 大阶段 95 个节点，并推进标准化、规范化、体系化的全流程管控。

建立全周期客户旅程管理，从客户触达、咨询、参观到入住，精准识别需求，制定入住方案，持续提升客户全流程养老体验。

基于国际领先养老服务经验与技术，结合国内长者养老需求，打造城心社区独有“医疗、康复、护理、康乐、膳食、安居”六大服务体系，并专注长者需求持续迭代升级。

更贴心

城心社区空间设计强调以用户需求为中心，基于在住长者会客、医疗、康复等需求，针对性建设多元丰富的功能空间。

通过温情暖心的“服务平台”、全维贴心的“社区生活”和愉悦舒心的“社区文化”，打造全方位养老社区无忧解决方案。

城市新地标
从坐标到地标

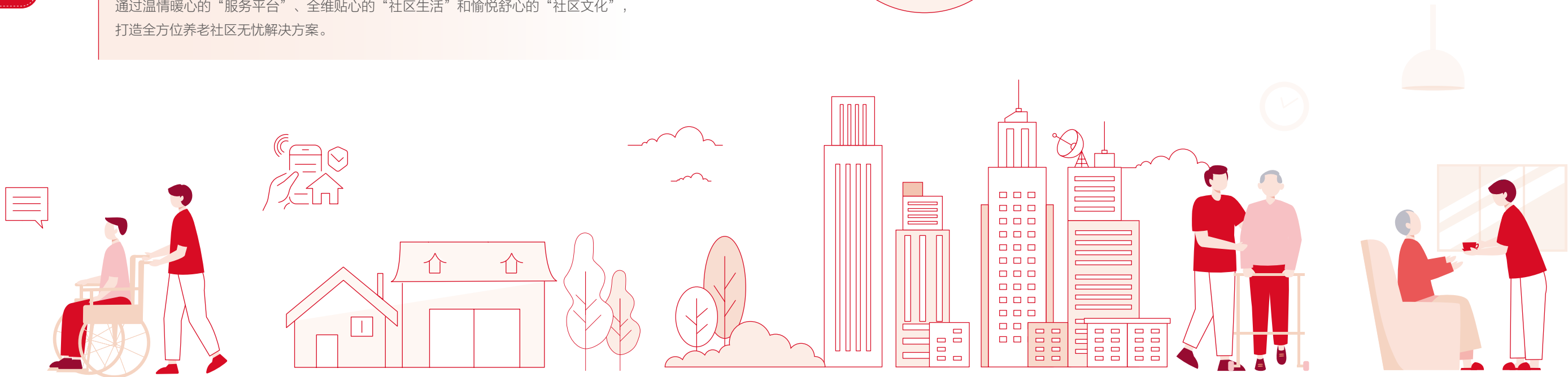
城心新医养
从标准化到定制化

养老新趋势
从险养结合到险养融合

大家保险旗下的城心社区对标国际先进的城心核心区养老标杆项目，选址、落位聚焦在城市核心区，紧邻优质医疗资源，让养老生活更亲近子女，更靠近人间烟火气。城心 2.0 模式将大家的家“城心医养、旅居疗养、居家安养”三大养老产品线进行联动。一方面，将城心社区的优质养老服务向外延伸，覆盖社区周边更多需要照护的居家养老人群，提升社区服务的社会属性；另一方面将大家的家旅居资源串联起来，让城心医养社区长者从“墙内”到“墙外”，体验更丰富的业态和更多元的服务，满足不同养老人群、不同人生阶段长者的差异化养老需求。

大家的家城心社区推出行业首个客户体验管理系统，将社区长者生活细分为 4 大旅程、39 大服务场景，形成 179 项细分指标、611 个长者标签字段，通过多维 BI 动态看板、长者画像看板，用可视化展示形式完成信息收集与反馈，为每位长者建立清晰的客户画像，让管理和服务人员能够更精准识别长者需求，匹配更具品质化和个性化的长者服务方案。同时，根据实践经验，充分借鉴国际领先养老服务标准，对“医疗、康复、护理、康乐、膳食、安居”服务进行全面升级。

面对差异化的养老需求，大家的家针对各个城市独特的文化风貌、消费特征定制城心社区，各地社区分层定位、分层定价，满足多层次养老服务需求。在保险端，客户保单与养老权益的对接规则，也从全国统一升级到因城施策，针对城市特点制定更精细化的政策，从而提供更适合的养老服务。同时，着力打通保险资金支付与养老服务闭环，切实解决养老支付难题，实现保险支付与养老服务的深度融合。



大家的家“城心 2.0”时代六大服务体系

医疗服务



专注于老年医疗，依托自有医生护士团队和三甲多点专家，从以服务为导向的五级医疗体系升级为以需求为导向的涵盖“疾病预防、常见病诊疗、慢病管理、医疗护理、急病救治、重症绿通”的全场景医疗服务体系，打造多维立体服务医疗内容，建设具有大家特色的医疗服务。

康复服务



在提供延缓机体衰老、改善慢病、多学科融合的基础康复服务上，新开设专业康复中心专攻长者最常见的心脏、骨科、神经疾病，实现医疗、康复、护理紧密融合的全周期服务，实现“身体可感、效果可见、数据可追踪”的康复效果，真正提高长者生活质量。

护理服务



通过产品和管理双重升级，打造精英照护团队，构建集品质、特色、专业护理为一体的多元化产品服务矩阵，为长者提供覆盖全生命周期（自理、护理、认知症、临终）的养老照护解决方案。

康乐服务



围绕长者的全人健康，从身体、认知、情绪、社交、精神五个层面升级大家五维康乐服务体系。将传统养老服务中“我服务你”的生活秩序，转变为“我们与长者共同创造更美好生活”的群体理想。

膳食服务



迭代升级体系化餐饮服务，针对长者不同健康状况，科学设计营养量化食谱，严选当日新鲜食材，按照安全保障、营养多样、美味养生、功能膳食四个维度，为长者提供科学适老的膳食服务。

安居服务



悉心呵护长者的安全，精心布置社区中每一处细节，基于丰富的运营经验、精准的行为研究、专业的设计标准，为长者构建“安全、适老、健康、智慧”的安居体系。

案例

城心 2.0 旗舰项目
——大家的家·北京阜成城心社区“险养融合”的探索与实践

作为“城心 2.0”模式的旗舰项目，大家的家·北京阜成城心社区坐落于北京西二环金融街核心辐射区，以高配的硬件设施、升级的服务体验，深度融合保险与养老服务，成为高品质养老与金融资源整合的创新标杆。社区建筑面积约 2.76 万平方米，房间数量超 200 间，可同时容纳近 300 位长者入住。

社区选址严格遵循“城心”四大标准，与阜外医院仅一街之隔（直线 111 米），北京大学人民医院、北京解放军 305 医院等三甲医疗资源环绕，月坛公园、白塔寺等人文生态与金融街商圈并存，地铁 2 号线步行 3 分钟可达，完美实现“一碗汤距离”的养老理想。在此基础上，社区更以“六大专业服务体系”，打造全面无忧的享老体验。

作为“险养融合”试验田，阜成社区以深度康养体验为金融打造流量入口，以专业的康养产品为金融提供服务支撑。通过邀请家庭入住体验，提供音乐治疗、心脏康复、健康调理等康养产品，提升客户满意度和认同度。同时引入财富管理、法律咨询、税收筹划、金融宣导、支付衔接等增值服务，真切地满足了在住长者和家庭的需求。



2024 年 12 月，由人民网主办的“2024 人民质量发展论坛暨人民匠心品牌宣传展示活动”在北京顺利举办，大家保险凭借“城心医养”养老服务荣获“人民匠心服务奖”。此次获奖是大家保险卓越养老品牌实力的展示，也是对大家保险高品质养老服务能力的肯定。



大家的家·北京阜成城心社区



大家的家·北京阜成城心社区智能照护设备



大家的家·北京阜成城心社区康养服务

01

砥砺前行 守护绿水青山

作为一家负责任的保险公司，大家保险积极践行绿色发展理念，以绿色金融之力为生态永续发展注入动力。积极建立完善绿色金融管理架构，优化绿色金融顶层设计，创新绿色保险产品，践行负责任投资，加大对绿色产业的支持力度；不断深化企业绿色低碳运营，探索绿色办公节能减排新模式，将绿色理念融入公司业务与运营的每一个环节，以实际行动绘就绿色生态新蓝图。

SDGs



提升绿色金融发展水平

为贯彻落实中央精神和金融监管总局相关部署，积极做好金融“五篇大文章”，加大力度服务实体经济和国家战略，大家保险聚焦双碳目标健全绿色金融体系，丰富绿色金融产品和服务，推动环境保护、气候变化、绿色产业和技术等领域绿色保险业务发展，促进清洁低碳能源体系建设和绿色技术推广应用，推动经济社会发展全面绿色转型，助力美丽中国建设。

► 健全绿色金融管理机制

我们充分发挥董事会、管理层在绿色金融领域的组织管理作用，持续优化绿色金融顶层设计。2023 年，我们制定发布《大家保险集团有限责任公司绿色金融管理办法》，明确由董事会承担绿色金融主体责任，确保绿色金融战略与集团整体发展战略的深度融合。2024 年，我们编制印发《大家保险集团关于做好金融“五篇大文章”的工作方案》，成立由集团党委书记、董事长任组长的“五篇大文章”工作领导小组，指导集团各主体根据自身业务特点落实重点任务。从《绿色金融管理办法》的制度构建到工作领导小组的统筹推进，标志着集团绿色金融发展进一步走深走实，为集团全面服务国家双碳战略和经济绿色转型奠定了坚实管理基础。

绿色金融管理机构与职责

董事会

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，指定专门委员会负责绿色金融工作，监督、评估绿色金融发展战略执行情况等。

高级管理层

制定绿色金融目标，建立机制和流程，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。

集团公司 各职能部门、 各子公司

集团战略发展中心负责协助集团高级管理层建立绿色金融制度和流程、制定绿色金融发展战略等。

集团公司、各子公司总部和省级、地市级分支机构负责绿色金融工作，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。



2024 年，集团绿色金融方面新投项目总额达

47.1 亿元

同比增长

90%

► 践行负责任投资

我们持续深化负责任投资理念，将可持续发展贯穿于投资决策的全过程，不断提升绿色投资的质量和效益。在进行战略投资、尽职调查时，会结合交易对手及项目的行业、区域特性，评估其环境、社会和治理（ESG）情况，作为投资决策依据。2024 年，集团绿色金融方面新投项目总额达 47.1 亿元，同比增长 90%，覆盖可再生能源、可持续城市发展等领域。在双碳目标引领下，我们精准锚定清洁能源赛道，以光伏领域为核心发力点，凭借专业的风险管理能力与资金优势，全力赋能绿色能源产业发展，助力美丽中国建设。

案例

大家投控布局清洁能源新赛道，落地保险业首单工商业光伏项目

大家投控致力推进清洁能源领域深度合作，2024 年携手凯辉基金与全球能源巨头道达尔能源公司签署协议，设立 10 亿元规模新能源基础设施基金，共同投资开发工商业分布式光伏资产包。截至 2024 年底已向基金出资 3.72 亿元，首期交割资产包超 500MW，为全国 18 个省份，高端制造、新材料和新能源等多个领域内逾 200 家工业客户提供服务。这是我国保险资金首次进入工商业分布式光伏电站投资领域，为推动清洁能源开发、谱写绿色金融大文章贡献了保险力量。



▲ 大家投控投资分布式光伏项目现场



案例

大家资产完成首笔绿色能源直接投资

2024 年，大家资产与越秀资本、老窖资本合作，联合设立 20 亿规模的越秀光惠基金。作为国内首支由保险资金联合产业方共同设立的户用光伏投资基金，该基金专注于农村户用分布式光伏投资，截至目前已锁定全国 14 个省市自治区近 2.5 GW 的户用光伏电站。基金预计可投资电站装机容量近 3 GW，预计年发电量 28 亿 kWh，实现减排二氧化碳 220 万吨，惠及近十万户基层农户。公司已于年底完成越秀光惠基金缴款，合计出资 9 亿余元。本次实缴出资的完成标志着大家资产在绿色清洁能源领域的投资迈出了里程碑的一步，是公司深入贯彻新发展理念、践行金融“五篇大文章”的重要举措，也是贯彻落地双碳战略的积极探索。



▲ 大家资产越秀光惠基金战略合作签约仪式现场

► 创新绿色保险

为贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，充分发挥保险在促进经济社会发展全面绿色转型中的重要作用，我们聚焦清洁能源、绿色交通、绿色农业等领域，开发多样化绿色保险产品和服务，提升绿色投资规模和风险保障水平，助力经济社会全面绿色转型。

年内我们新推出新能源充电桩保险、绿色建筑险、2 款农业气象指数保险、2 款高标准农田保险、10 款无害化处理联动养殖保险和 5 款森林保险等创新产品；将环境、社会和治理（ESG）风险融入环境污染责任险的评估与管理，制定评估工具，推动绿色金融与可持续发展深度融合；探索创新风电产业风险保障方案，为企业生产经营保驾护航；提供电力交易中心售电履约保证保险产品，以保险机制为新型电力系统建设提供风险解决方案。2024 年，绿色保险保障金额达到 7,337.7 亿元，赔付件数 13.7 万件，赔款支出 4.3 亿元，同比增长 225.7%，169.1% 和 91.5%；服务企业 8,564 家，同比增长 37%。



2024 年，绿色保险保障金额达到

7,337.7 亿元

新能源汽车专属保险

保费规模达 **5.9** 亿元，

同比增长 **77%**。

承保车辆 **14.7** 万辆，

同比增长 **79%**。



安全生产责任险

年内为 **5,416** 家
客户提供保险保障，

累计风险保障额度 **358.8** 亿元。



绿色农业保险

年内为 **30,047** 户次农户
提供保险保障，

累计风险保障额度 **36.08** 亿元。



环境污染责任险

年内为 **84** 家客户提供保险保障，

累计风险保障额度 **0.61** 亿元。



工程保险

年内为 **29** 家光伏发电类客户
提供工程保险保障，

累计风险保障额度 **52** 亿元；

为 **9** 家风力发电类客户
提供工程保险保障，

累计风险保障额度 **53** 亿元。



售电履约保险

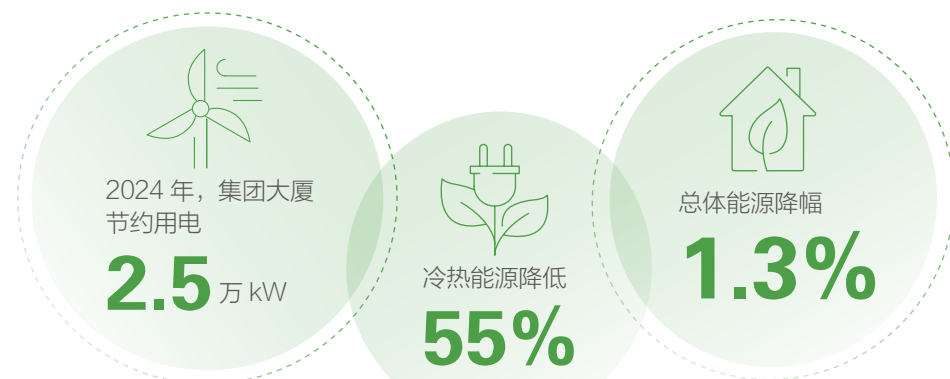
年内为 **77** 家售电公司
提供保险保障，

累计风险保障额度超 **5** 亿元。



深化绿色低碳运营实践

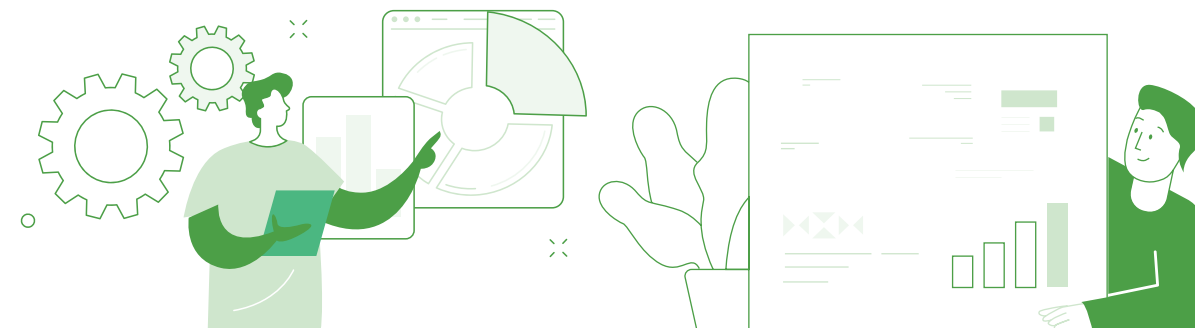
我们致力于营造低碳环保的绿色办公环境，开展一系列节能减排专项改造工作，制定长期节能方案，优化设备运行时间、控制系统。



案例

倡导集约办公，加强绿色采购管理

2024 年，大家养老重新规划公司办公区域，推进总公司和北京分公司合署办公，空间利用率提高，共实现总分公司职场面积减租约 2,860 平米；提倡节能减排，鼓励员工养成节能减排好习惯；推动数字化办公，通过电子文档、电子用印、在线会议等方式减少纸质文件的使用和差旅需求；优先采购符合环保标准的产品，采购过程中通过比价、招标等方式选择性价比高的产品以控制成本，同时鼓励员工提出节约采购成本的建议，共同推动绿色采购的持续发展。



制定能源管理方案

- 制定照明巡视制度，通过照明控制系统、照明控制时间表以及人工定期巡检加强对大厦照明的严格管理和控制；
- 加强用水管控，建立用水管理机制，杜绝跑冒滴漏现象；
- 加强日常节能意识及技能培训，保证节能体系的有效执行。



开展能源分析

- 关注设备能耗累计数据，尤其是高耗电设备，计划对其安装计量装置以收集数据统计分析；
- 制定落实能源管理计划；
- 推动用电数据智能化汇总分析并实施监控；
- 利用能耗统计分析和效率评估结果，验证及指导集团大厦设施预防性维护保养工作的完整性。

日常管理

- 对各项能源量化管理，建立能源统计存档机制；
- 建立室外气象参数的记录整理机制，为制定节能运行方案、分析节能效果提供原始数据支持；
- 建立室内温度（定点定时）巡查记录调整机制；
- 建立节能管理奖惩制度，鼓励节约，惩罚浪费；
- 定期清洗空调新风机组、风机盘管滤网，检查电机皮带松紧，杜绝无效电耗；
- 控制调整新风量、回风量，减小除湿负荷；
- 加强巡检和保养工作；
- 每月查抄水电，分析并调整后续用电，减少浪费；
- 提高设备功率因数，根据季节调整变压器运行数量。

02

人本 共创美好生活

大家保险围绕客户、员工、合作伙伴及社会公众的核心诉求，践行“以客户为中心”的服务宗旨，持续升级服务规范体系，深化科技应用创新，构筑消费者权益保护长效机制，通过优质金融服务塑造卓越服务品质；构建完善的人才培育体系，强化保险专业人才储备，为行业高质量发展注入核心动能；打造特色化公益项目矩阵，持续构建有温度的社会价值传递机制。

SDGs



完善服务体系

大家保险始终坚持保险保障初心，着眼客户服务需求，推动广大客户安心享受优质金融服务；以金融科技创新为抓手，加速数字化转型进程，实现客户服务的智能化、系统化升级；重视消费者权益保护，多措并举增强金融知识普及，为不断满足人民对美好生活的向往贡献大家力量；以共筑行业繁荣为己任，助力构建金融服务新生态，推动金融行业高质量发展。

► 提升服务品质

我们着眼客户实际需求，针对金融服务时的堵点及痛点，不断提升服务标准化和客户体验的一致性，为广大客户提供全面、细致的服务，同时通过多种渠道宣介公司客户服务理念和亮点实践，持续丰富“以客户为中心”的生动内涵。

2024 年，我们全面深化“以客户为中心”的发展理念，坚持常态化推进“五个一”服务相关工作，构建“获客、爱客、识客、拓客”的客户经营体系。通过“线上化、数字化、智能化”手段，深入追踪客户需求，了解客户服务痛点，聚焦客户服务中心优化等关键领域，持续夯实客户服务能力，建设服销支持能力，深化智能应用，持续提升客服中心服务效率和客户体验。

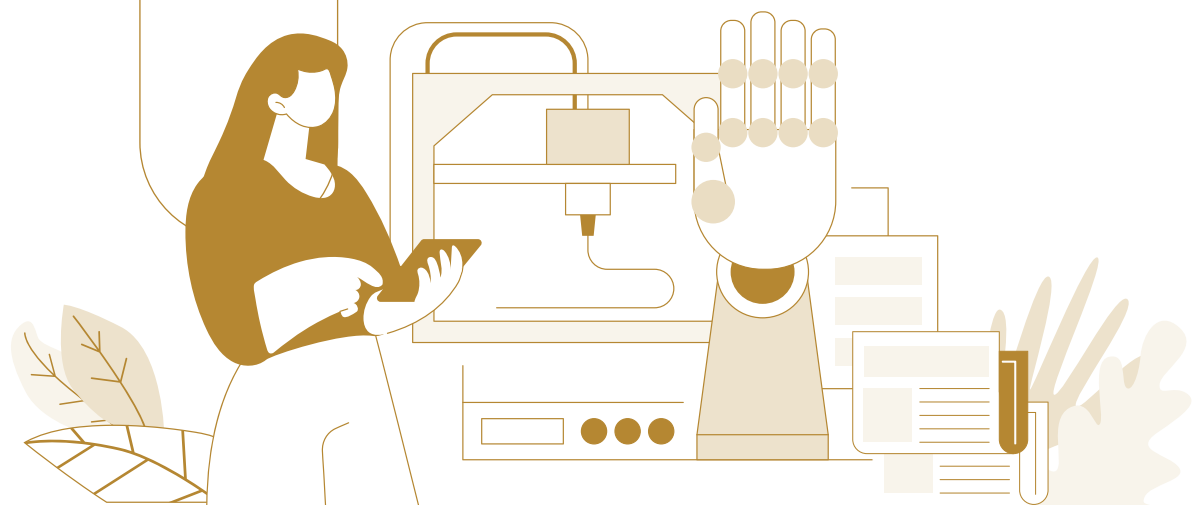
客服中心系统建设工作

优化业务流程，支持财寿养一线业务开展，建设服销能力配合客服中心深化服务场景，加强一站式服务能力，持续解耦提升系统可靠性。

自研替换旧系统，目前已覆盖集团及主体 14 个场景，2024 年外呼总任务量为 181 万件，节约人力约 40 余人。

升级改造全媒体客服平台

改造建设智能外呼系统



2024 年 9-10 月，我们启动第四届客服节活动。此次活动延续了“爱家行动”主题，以北京主会场+18 地分会场的形式全国同步启动，联动集团旗下五家子公司以及分公司，围绕“养老、服务、健康”理念，创新构建智能化、场景化、个性化的线上线下服务场景，为客户提供多种类、全方位、有温度的美好服务体验。

结合“金融教育宣传月”活动宣传金融科普和防灾减灾知识。

各子公司相继推出知识问答、幸运抽奖、积分兑换等线上活动为客户送出多项福利。

线上活动

线下活动

结合“金融教育宣传月”活动开展公益助老专项活动，以公益帮助老年群体提升金融知识与风险防范能力。

各子公司限时开启高峰论坛、专家巡讲、城市漫步等活动，赋能渠道业务发展。

开展大家的家养老社区体验活动，体验一站式高品质养老服务。



大家保险在 2024 年第四届客服节期间对优秀个人及机构评优，评选出

客服节最美大家人

10 位

客服节服务之星

22 位

客服节优秀组织机构

10 家

此外，为树立榜样、正向激励，展示大家人的良好形象与风采，我们还在 2024 年第四届客服节活动结束后对优秀个人及机构评优，评选出 10 位“客服节最美大家人”、22 位“客服节服务之星”、10 家“客服节优秀组织机构”，表彰服务典范，提升服务感知度。



▲ 2024 年 9 月 7 日，北京主会场启动第四届客服节，以“爱跑家年华”为主线，以欢乐跑形式带领现场 500 余名客户开启活力九月。

► 保护消费者权益

我们高度重视消费者权益保护工作，严格遵守消费者权益保护相关法律法规及监管要求，秉持“以客户为中心”的发展理念，不断完善消保体制机制，规范投诉管理，开展消保教育宣传，切实维护金融消费者合法权益。

完善体系建设

我们致力于不断完善消费者权益保护体系，建立健全《大家保险集团有限责任公司消费者权益保护管理办法》《大家保险集团有限责任公司消费投诉处理管理办法》等规章制度，为集团消费者权益保护奠定扎实的制度基础。

提升“爱客”能力 让金融服务更暖心

推动消保融入客户经营“爱客”环节，全方位、多角度提升消保工作水平，持续改善客户服务水平和质量。

建立健全体制机制 让金融服务更安心

持续完善消保体制机制建设，通过开展各类专项能力提升项目，不断增强消保工作规范性、专业性，确保准确、有效满足客户需求。

聚焦数字化转型 提升消保工作质效

持续完善“消保管理数字化平台”功能，推动消保工作数字化转型，以科技创新赋能消保管理，提升消保工作质效。

优化投诉管理

我们持续加强消费投诉管理品质，优化消费者投诉处理效能，围绕投诉监督管理、专项治理、培训与教育方面深刻开展消费者投诉管理工作，切实维护消费者合法权益¹。



投诉监督管理

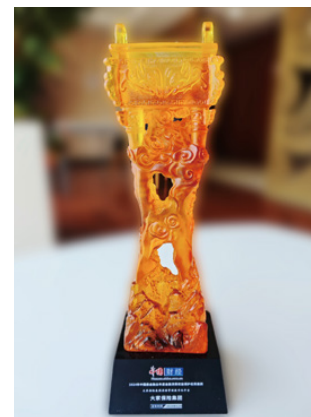
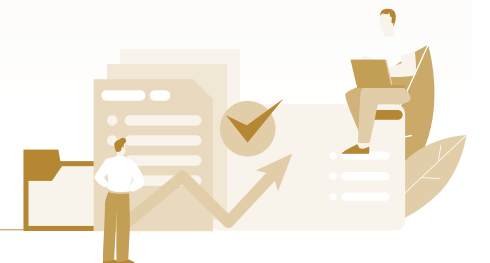
- 推动子公司完善投诉溯源整改工作机制，制定整改计划；
- 加强子公司投诉回访机制建设，将回访环节纳入工作考核；
- 优化子公司投诉系统功能，增加审批、回访等流程，提高标准化管理；
- 督导子公司建立简易投诉快处机制，提升处理效率。

投诉专项治理

- 向子公司下发专项治理任务，全年共完成 26 项整改；
- 组织子公司开展客户投诉安全隐患专项排查工作，全年未发生重大风险及群诉案件。

投诉类培训与教育

- 采用“线上 + 线下”模式，结合案例分析与政策解读，面向员工开展专题培训；
- 多渠道、多形式向消费者普及投诉流程和维权知识，强化消费者维权能力。



集团消保管理数字化平台在中国网财经主办的 2024 年“中国鼎”金融业优秀案例评选活动中获评“年度金融消费者权益保护优秀案例”。

深化消保教育

我们致力于构建金融知识教育宣传长效机制，持续推进金融消费者宣传活动，切实保障广大消费者合法权益。年内围绕“3.15”国际消费者权益日、“7.8”全国保险公众宣传日等重要节点，结合 4 月“普惠金融推进月”、6 月“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资宣传月，以及 9 月“金融教育宣传月”等专项月度活动，开展一系列线上线下活动，有效提升了公众的金融素养和金融安全意识。

¹ 有关大家保险各主要子公司 2024 年投诉管理具体情况，请参见本报告“附录：消费者权益保护工作报告”部分。



“3.15”金融消费者权益保护教育宣传活动

- 通过董事长带头讲消保、携手银行举办专题展览、开展知识问答、为特殊人群发布专属宣传手册、AI 线上宣传等创新活动，多渠道、全方位地为公众普及金融知识。
- 全国 31 城联动，集团及各子公司全员参与，共开展线上线下活动 3,128 场；发布原创教育宣传文案 566 条，线上发布活动信息 1,213 条，被中央级新闻媒体报道转载合计 53 次。

“普惠金融推进月”行动

- 以“普聚金融服务 惠及千企万户”为主题，精心组织全辖机构开展“普惠金融推进月”行动。
- 深入企业、社区、乡村，充分了解市场主体和广大人民群众需求，广泛宣传普惠金融政策、产品、工作成效和经验做法，介绍风险防范知识，提出风险减量建议，增强发展韧性。

“7.8”全国保险公众宣传日活动

- 以“保险，让每一步前行更有底气”为主题，重点开展“78 奋力前行”保险公益健步走、“我的保险人生”短视频展播、“推进高质量发展，建设金融强国”主题直播、“保险五进入”宣传服务等四大活动，多渠道多载体地展现责任担当的企业形象，增强社会公众保险意识。

防范非法集资宣传月活动

- 以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，聚焦《防范和处置非法集资条例》，围绕非法集资主要形式、法律责任和防范方法等内容开展系列活动。
- 在职场和营业网点播放宣传短片、张贴主题海报、悬挂宣传横幅，普及防范和处置非法集资知识。
- 开展防范非法集资短视频征集活动，共征集 69 部作品，评选出 15 部优秀作品进行全集团线上展播。
- 面向全体员工开展专题培训，并组织员工积极参加第四届全国防范非法集资知识答题赛。

“金融教育宣传月”活动

- 2024 年 9 月，全国 31 城联动，多渠道、全方位地创新开展多样化宣传活动。集团及各子公司全员参与，共开展线上线下活动 5,562 场，其中“担当新使命 消保县域行”专项活动 1,284 场，丰富县域基层地区教育宣传形式，打通金融教育宣传“最后一公里”。
- 线上发布活动信息 4,311 次，累计发布原创宣传资料 870 份，其中风险提示 502 条，占比 58%。
- 推出原创金融反诈宣传 MV《向心间》，被中国银行保险报评为“金融消费者教育宣传优秀案例”。



2024 年客服中心共受理
年长客户来电

14.3 万通

客户满意度

99.19%

服务特殊群体

我们高度重视特殊群体，如老年人、残障人士等的保险服务体验，通过设置爱心窗口、绿色通道等方式，有效保障特定消费群体的权益，贯彻落实“为民办实事”精神。2024 年客服中心共受理年长客户来电 14.3 万通，客户满意度 99.19%。



大家养老持续健全特殊人群服务能力

大家养老秉持“爱老、敬老、适老”理念，不断完善适老适残化建设，优化线上服务流程，提升老年群体及残障群体的服务便捷性；临柜设立绿色通道，优先为年长客户和残障人士办理业务；配备放大镜、爱心座椅、写字板、坡道等设施，为特殊群体提供人性化服务；开通老年人专线，60 周岁以上客户直转人工坐席，提供专属服务，切实保障消费者权益，提升客户服务体验。

► 全力做好大灾理赔

我们始终坚持“以人为本，以生命安全为第一考量”的服务宗旨，积极开展风险减量服务工作，密切关注权威机构发布的受灾信息，严格执行理赔“5+5”绿色通道及人文关怀服务举措，全力保障受灾地区人民群众生命财产安全。

5 项 绿色通道服务

- 主动及时开展出险客户排查
- 提供 7×24 小时人工电话服务
- 根据实际情况简化理赔所需材料
- 为无法现场提交申请资料的客户提供理赔材料远程收取服务
- 确保资料齐全赔案当日审核、当天结案

大家保险重大事件 应急响应“5+5” 绿色通道及人文 关怀举措

5 项 人文关怀服务

- 取消医疗险定点医院限制
- 取消自付费药品限制
- 取消诊疗项目限制
- 取消疾病等待期限制
- 适当延长治疗保险责任期限



大家财险累计受理
重大气象灾害出险
报案

1,266 笔

其中火灾意外出险
报案

243 笔

自然灾害出险

1,023 笔

大家财险积极应对重大灾害，持续深化风险减量服务。2024 年，公司全面加强风险管理与防灾减灾工作，累计开展 92 次理赔风险排查工作，完成 481 次现场防灾检查服务，聚焦重点区域模拟台风暴雨灾害开展应急预案演练，进一步提升应急处置能力，全方位守护客户安全。年内，大家财险累计受理重大气象灾害出险报案 1,266 笔，其中火灾意外出险报案 243 笔，自然灾害出险 1,023 笔。

案例

积极开展大灾理赔

大家保险集团

2024 年 7 月 17 日，四川自贡高新区九鼎购物广场发生重大火灾，集团立即启动突发事件应急响应机制，组织子公司第一时间成立专项工作小组，迅速开展理赔救灾工作，推出应急举措。

2024 年 5 月 1 日，广东梅大高速发生重大高速公路路面塌陷事故，集团立即启动重大突发事故理赔应急预案，组织子公司第一时间成立专项工作小组，迅速开展承保排查并部署相关应急处置工作。

大家财险

2024 年 2 月，湖南湖北地区突发冻雨暴雪灾害天气，大家财险及时启动应急预案，成立应急工作小组及时前往现场查勘、协助施救、指导理赔等，快速处理赔案 4 笔，共赔付 1,437 万元。

2024 年 9 月，为应对第 11 号超强台风“摩羯”、第 13 号超强台风“贝碧嘉”登陆我国沿海地区，大家财险陆续发布灾害预警，启动重大自然灾害应急预案，调配人员现场支援，共处理赔案 603 笔，赔款金额累计 959.44 万元。



▲ 2024 年 9 月，海南，“摩羯”台风救援现场。



▲ 2024 年 9 月，上海，“贝碧嘉”台风现场查勘。

► 强化科技赋能

我们致力于行业数字化转型，聚焦科技能力建设，探索“保险 + 科技”的创新发展模式，深化客户运营效能，助力金融业务提质增效。

实现大家保险 APP 客户运营闭环

以大家保险 APP 为运营阵地，依托内容运营、客户服务、活动运营三大板块作为抓手，实现大家保险 APP 从拉新、促活到转化的客户运营闭环。

2024 年完成 2 款保险产品上线，整合 122 项线上保险服务，同时开展 25 项客户运营活动。新增客户 23 万，累计用户数已达 373 万，同比增长 38%。

服务业务前台， 推动集团健养战略落地

建设城心社区运管系统二期项目，推动数据中台建设和物联网场景应用，提升社区运营服务能力。

完成旅居行权线上化建设，提升旅居入住效率，拓展新社区预约参观服务。

推动数据智能化应用，加固数据安全， 充分发挥数据业务价值

优化车险团伙欺诈识别模型，团伙欺诈案件命中率提升至 86.67%。

丰富客户标签、客户画像与分析功能，为客服中心、大家保险 APP 等提供更丰富的客户数据服务。

完成大数据平台优化升级，丰富数据资产模型，推进国产化改造，不断提升数据底座的综合安全管控能力。

建设 AI 中台， 落地 AI 应用场景

建设 AI 中台，封装私有化大模型、SaaS 大模型服务，简化使用复杂性，控制权限，提升安全性。

开发数十款 AI 周边工具，广泛应用于语音识别、文档解析、知识库等领域，实现合同要素提取提升录入效率 33%，文章摘要生成提升创作效率 35%，综合百事通缩短响应时间 69%，养老险续期回访分拣降低维护成本 90%，助力公司降本增效。

优化搭伙保险 APP

大家财险持续优化搭伙保险 APP，赋能代理人全方位发展。年内更新迭代 30+ 版本，完成 108 个业务需求、426 个系统任务，平台活跃度同比提升 10.1%。



案例

大家人寿银保业务数字化转型工程

大家人寿通过创建银保业务数智化赋能体系，摒弃传统银保业务依靠手工方式经营网点、经营客户、经营队伍的业务模式，推动银保业务实现“客户服务线上化、营销展业移动化、运营作业自动化、费用管理精益化、支撑能力平台化”的数字化转型，重塑银保经营逻辑，有效提升经营效率，降低运营成本。

客户服务线上化

将线下服务全面迁移至线上，让客户可以随时随地通过官微（小程序）自助办理，流程便捷、安全、高效、透明。

运营作业自动化

面向公司内勤，提供高效的智能承保、智能双录、智能保全、智能理赔、智能客服服务，用 AI 提高工作效率，最大程度实现降本增效。

费用管理精益化

面向各级机构，建立费控矩阵，从源头管住可用费用，并透明化费用使用过程，确保费用有“管”有“控”，有效提升费用管控能效。

营销展业移动化

为一线业务人员移动展业提供全场景、一站式支持。

支撑能力平台化

按业务领域（保单域、客户域、渠道域、产品域、基础服务域）抽象业务实体，沉淀可复用的业务能力，打造“业务中台”，以“API 开放平台”方式支持前端场景化应用的快速迭代创新。

实现公有云部署，与云下数据平台实现混合云架构，充分发挥云上高性能、高扩展优势，实现资源弹性伸缩，同时利用云下高安全、高可用优势，确保数据安全，稳定高效。

共筑行业繁荣

我们以共筑行业繁荣为己任，通过深化银保协同创新与行业资源整合，持续为构建多层次、广覆盖、可持续的金融服务生态注入新动能，携手各方推动金融行业高质量发展。

深化银保合作



2024 年 5 月 9 日，我们与北京银行在京签署战略合作协议，合作领域从银保代销拓展至融资授信、对公拓展、资产投资等方面，双方共同探索创新高质量银保协同作业模式，谱写战略合作新篇章。



▲ 大家保险与北京银行战略合作签约仪式

发布《中国城市商业养老白皮书（2025）》



▲ 发布《中国城市商业养老白皮书（2025）》

2024 年 12 月 8 日，我们在第三届中国保险养老融合与发展论坛（济南站）中成功发布《中国城市商业养老白皮书（2025）》，深刻剖析家庭养老服务痛点，提出城市养老生活解决方案，提高了公司的行业话语权与客群认可度，为养老产业发展贡献了大家智慧和力量。

举办第三届银行保险合作发展论坛



2024 年，大家保险连续第三年举办银行保险合作发展论坛，旨在搭建高效交流平台助力行业高质量发展。本次论坛以“洞察新需求，共筑新未来”为主题，推动银保协同探索财富管理、养老服务等领域的未来。

论坛期间，大家保险通过整合全链条服务，成功打通信托工具直付“大家的家”养老费用的通道，实现“养老金融 + 实体服务”的实质性升级。



▲ 第三届银行保险合作发展论坛保险信托养老支付合作签约仪式

人才是企业的第一资源，大家保险深刻认识到人才队伍建设与人才培养的重要性，2024年，我们进一步加强员工管理相关机制建设，切实保障员工权益；完善职业发展体系，畅通职业发展通道；推动企业文化建设，持续构建“同心”企业文化体系；探索独立代理人模式，为保险行业高质量发展注入全新活力。

保障员工权益

我们严格遵守《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，在招聘过程中切实贯彻平等雇佣原则，基于岗位要求进行招聘，不设置针对性条件，杜绝用工歧视，坚持男女平等、民族平等的用工政策，抵制使用童工和强制劳动，秉持公正公平、协商一致的原则与员工签订劳动合同，切实保障员工权益。

健全员工权益保障机制	2024 年全面更新大家集团员工关系管理规范系列制度，进一步优化员工在考勤休假、劳动合同管理及入职、试用期、转正、调配和离职的管理流程和标准。 2024 年，我们依法与职工签订劳动合同，劳动合同签订率保持 100%。
保障女职工合法权益	坚持平等雇佣原则，年度女性员工占比达 47.33%，中高层员工女性比例为 28.61%，其中，中高层专业技术投研类人员女性占比 28%。 致力营造女性友好的职场环境，开通母婴室，解决孕后员工的职场空间需求，年度使用 4,740 人次；于妇女节当日，女性员工放假半天。
落实残疾人就业保障	积极落实国家关于残疾人就业保障政策，保障残障等特殊人群就业，集团现有 28 名残疾职工。
强化人才服务保障	积极协助员工办理工作居住证、人才落户及公租房申请。 与清华附小协商员工适龄儿童学位问题，接洽日坛中学合作事宜，解决员工子女上学后顾之忧。
搭建员工健康保障体系	在社会法定保障基础上为员工额外提供涵盖意外、护理、重疾、医疗的全面保险计划，以及定期体检、专人陪诊、远程会诊、重疾通道、预约挂号及检查加急等服务。
加强员工关怀	开通员工健身房（年累计 9,649 人次）、员工休息室（年累计 3,565 人次），解决员工健身、午休需求。 提供生日电子贺卡等人性化关怀，举办五周年司庆全员庆生活动、新年集市、美食品鉴会等活动，提升公司凝聚力与向心力。

广纳优秀人才

2024 年我们持续完善人才招聘工作，优化招聘机制，确保引才举才各环节严谨规范，为人才精准匹配奠定坚实的制度基石；不断拓宽选才渠道，2024 年度校园招聘覆盖全国各大经济类、综合类院校，涵盖经济类、管理类、IT 类、养老服务类等多个专业，为社会提供稳就业岗位 130 个；积极开展校企合作，与北京大学风险与保险学系持续合作建设暑期实习基地。

完善人才发展体系

我们立足人才队伍建设现状，着力构建人才发展体系，为公司长期健康发展提供人才支撑。通过迭代标准、健全评估、完善培养、优化配置，不断强化人才发展动能，提升人岗适配性。

- 打造“一体多元”的职业发展通道，提供广阔发展空间。
- 建立专业岗位任职资格体系，牵引专业能力提升。
- 开展人才盘点、专业测评、专业任职资格认证等，实现精准评价。



- 实施分级分类培训项目，管理类培训覆盖集团及子公司各层级干部，专业培训内外结合，助力员工专业深耕。
- 推进集团与子公司间双向人才交流，完善人才交流轮岗机制，逐步固化人才实战化培养模式。
- 设立人才发展基金，建设人才培养基地，促进全集团人才培养。
- 持续开展人才招募，推行内部人才市场，激发人才队伍活力。



▲ 北京大学·大家人寿 2024 年度核心管理干部培训班（第一期）

► 建设企业文化体系

良好的文化环境是人才培养的沃土，我们高度重视企业文化建设，持续构建“同心”企业文化体系。我们发布《大家保险集团有限责任公司荣誉体系管理办法（试行）》，迭代员工文化考核机制，开展“五个一”系列司庆五周年文化活动，组织“同心同行大家人”荣誉表彰活动，有效增强企业凝聚力、向心力。



▲ 2024 年“同心同行大家人”荣誉表彰活动颁奖现场



截至2024年底，
大家人寿在全国

12 省市

注册了保险专属
代理店

50+ 家

► 探索独立代理人模式

为推动保险行业的高质量发展，落实发展独立个人保险代理人（以下简称“独代”）政策，2020 年，大家人寿在业内率先探索独立代理人模式。公司打破传统金字塔式架构的束缚，构建扁平化分账体系，从根本上重塑利益分配格局。通过将更多的实际利益向一线代理人倾斜，让利益分配公平、公正、公开。这一突破性举措，不仅为公司内部代理人队伍的升级转型筑牢根基，更为整个保险行业向“精英化、职业化”的高质量发展道路迈进注入全新活力。

大家人寿坚定发展“专业化、职业化”的独立代理人队伍，在个人专业化发展路径方面，设计了王牌人力、超级王牌、注册保险专属代理店、开设家族办公室的超级个体职业规划路径，同时也规划了从保险事务所到家族事务所的发展之路，大家人寿独代模式全景图日趋完善。截至 2024 年底，大家人寿在全国 12 个省市注册了 50 多家保险专属代理店。

2024 年 6 月 4 日，大家人寿正式发布 CGI² 家办孵化中心服务生态体系，构建融合法律、税务、海外医疗等多元服务的一站式财富管理平台。以成为“最懂保险的家办孵化中心”为战略定位，以服务客户为目标，致力于提供行业各类主体在转型周期的解决方案，通过“S2B2C³”创新模式以及“独立+融合”合作方式，孵化一批具有法人思维、客户思维、市场思维的家办合伙人，真正实现“身份独立、财务独立、经营独立”。



▲ 大家人寿 CGI 家办孵化中心服务生态发布会

²CGI 由 Charity（财富向善）、Global（全球配置）、Inheritance（家族传承）的首字母组成，意在表达孵化中心致力于支持中国式家族财富向善、家族永续。

³S2B2C 即“Supplier to Business to Customer”，是供应商到商家到消费者的简称，即大家人寿（S）通过独代门店、家族办公室、家族事务所（B）向客户（C）提供产品或服务。

深化公益行动

大家保险致力于成为新时代公益行动的倡导者与实干者，秉持“善心、公心、匠心”的核心价值观，积极探索以专业公益力量助力解决社会问题的公益行动模式。2024 年，我们持续优化公益行动管理体系，丰富员工志愿者队伍建设，以多元形式的公益志愿活动持续助力乡村振兴，服务社会民生。

► 优化公益矩阵

我们建立了以“大家力量·公益 365 计划”“大家保险青年志愿者协会”“大家保险 APP ‘大家力量公益活动平台’”构成的“三位一体”公益行动体系，聚焦专业化、体系化公益建设，以大家保险各级青年志愿者为核心，搭建员工志愿活动体系化管理机制。我们已在志愿北京信息平台登记注册成立“大家保险志愿服务队”，推动大家保险公益活动向规范化、专业化、制度化发展。



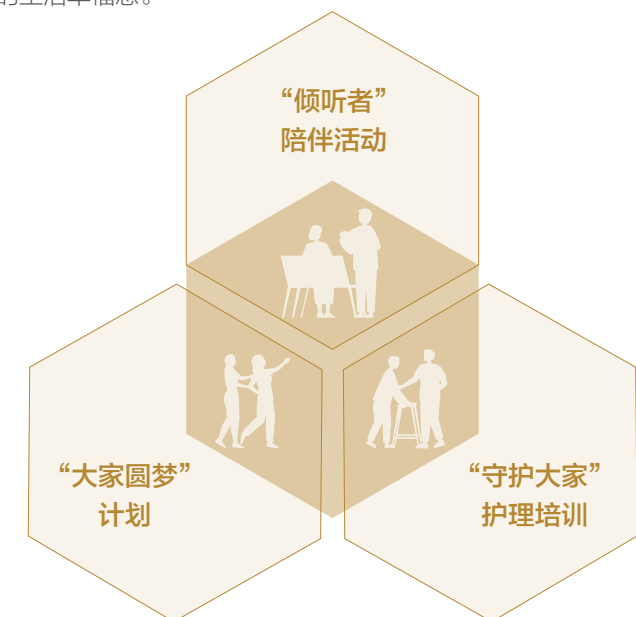
截至2024年末，“大家力量系列助老公益活动”共开展

140 场

► “大家力量”系列助老公益活动

2022 年 9 月，大家保险联合中华慈善总会发起实施“大家力量系列助老公益活动”，通过大家保险、养老服务机构、社区、志愿者四方联动形成合力，创新公益解决方案，打造“陪伴、守护、圆梦”三位一体公益项目矩阵，推动“大家力量”公益平台与“大家的家”养老服务体系形成合力，引领社会各界有序参与、传递正能量，共同为长者们创造温暖、和谐的晚年生活。截至 2024 年末，“大家力量系列助老公益活动”共开展 140 场，其中，71 场“倾听者”陪伴活动、66 场“守护大家”护理培训和 3 场“大家圆梦”活动，全国逾 1,200 人次大家保险青年志愿者参加活动，惠及长者及家属逾 3 万人次。

邀请亲子志愿者陪伴老人，开展以益智游戏等为载体的互动活动，连接“一老一小”，汇聚员工、代理人、客户的力量，以陪伴、交流、互动扩大老年人的人际交往圈，提升老年群体的生活幸福感。



以助老圆梦行动助力长者实现梦想，丰富长者精神文化生活，切实提升长者的幸福感和获得感。同时突出彰显尊老、敬老、爱老的传统美德，汇聚社会力量共同传递“积极养老、快乐养老”正能量。

面向有老年护理需求的家庭、养老护理从业者等，提供老年照护公益课程，以理论及实操技能培训推动家属、照护者等增强老年照护技能，提升居家养老质量，助力长者们安享晚年生活。

2024 年

8,238 名

大家保险青年志愿者累计

311,248 人次

当年参与志愿服务共计

组织公益志愿活动

志愿服务总时长

3,633 场

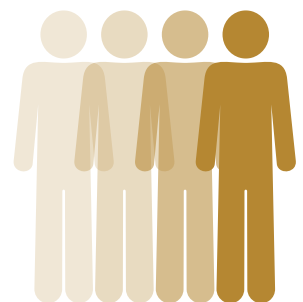
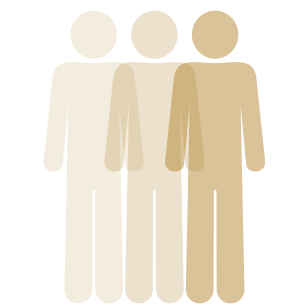
32,697.5 小时

捐赠总金额

捐赠保险保障

75.3 万元

40.37 亿元



“倾听者” 陪伴活动

我们积极推动集团及各地分支机构青年志愿者深入社区、养老机构，踊跃参与系列陪伴活动。生日会、亲子益智游戏、舞蹈歌曲、手工制作等温馨活动，成为“倾听者”陪伴活动助力长者健康、快乐生活的生动注解，逾千名长者脸上洋溢的笑容是我们以公益力量推动建设美好社会最温暖的见证。



2024 年 7 月，我们走进成都晚霞佳音养老服务中心，通过游戏、彩绘、寿星派对等系列新奇有趣的活动，为长者带来欢乐和能量。



2024 年 10 月，我们在北京西城区月坛街道敬老院开展五谷杂粮画创作活动，赠送艾草香囊、艾草锤等伴手礼，在敬老月期间为长者送上节日关怀与敬意。



2024 年 9 月，我们在深圳益田社区颐康之家举办中秋节陪伴关怀活动。通过手工灯笼制作，为长者传递社会关爱与节日祝福。



2024 年 8 月 1 日建军节当天，我们走进成都市郫都区红光街道金土社区综合体，为这里的退伍老兵带来温情关怀。



2024 年 8 月，我们在北京南沙沟社区与长者一同自制永生花团扇，传递中国传统文化的同时也丰富长者的精神文化生活。



2024 年 9 月，我们走进上海浦东南码头路街道综合为老服务中心，通过集体庆生、编排舞蹈等活动为长者送上祝福与关怀。



2024 年 11 月，我们在济南环山路综合养老服务中心开展匠心独具的研花葫芦手工制作活动，长者在体验福禄文化深厚底蕴的同时，获得生活和精神上的双重富足。



“守护大家” 护理培训

2024 年，我们邀请包括大家的家护理专家在内的多名老年照护专业讲师走进社区和养老机构，为百余位长者、家属及养老护理从业员工带去丰富的护理知识与切实有效的实操培训。同时，各地分支机构的员工志愿者充分发挥自身专业优势，积极推动金融知识、反诈知识等在老年群体中的普及，我们以公益力量满足特殊群体实际需求、助力解决社会问题方面的价值与内涵得到进一步深化。



2024 年 4 月，我们走进北京西城区广电总局住宅区第二社区，向有护理老人需求的社区居民、义工、志愿者讲解帕金森病老年患者的照护常识，演示照护关键措施，传授实用照护技能。



2024 年 9 月，我们聚焦老年人睡眠健康，在上海浦东新区花木街道由七村居委会，结合理论讲解、案例分析与互动交流，为社区长者普及睡眠健康知识与改善方法。



2024 年 10 月，我们在广州市银幸养老院开展辅具行走技术培训活动，旨在通过专业技能培训，增强养老院护理人员的辅具使用技巧，进而改善老年人的生活质量和自我照顾能力。



2024 年 9 月，我们在深圳福田区金地社区举办认知症长者关爱活动，以贴心慰问和专业照护技巧讲座为认知症长者打造爱的大家力量。



至 2024 年末，
大家财险农险业务
覆盖全国

22 省 160 地市

6,280 个行政村

参保农户达到

365.28 万户 / 次

共为 9,860.92 万亩农作物及
森林、915.17 万头 / 只牲畜
提供风险保障超过

378.29 亿元

▶ 助力乡村振兴

我们坚决落实党中央、国务院关于乡村振兴工作的决策部署，积极探索金融服务乡村振兴新模式，持续推进乡村振兴工作。

大家财险紧紧围绕乡村振兴战略，将农业保险作为支持农业发展的重要手段，全面落实“保险增量，风险减量”行动要求，推动农业保险高质量发展，促进乡村产业振兴。

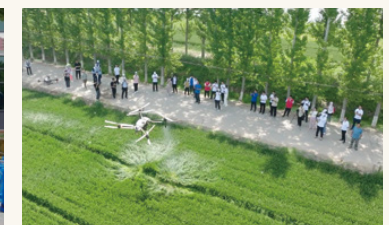
案例

大家财险积极备战河南春耕，护航小麦生长

大家财险始终情系三农、服务三农。2024 年河南省春耕期间，了解到博爱县磨头镇有部分脱贫农户及种植大户春耕物资短缺，大家财险河南分公司主动联系当地村委会，捐赠防灾减损物资，包括 4 台高压电动农用打药机、40 台背负式电动喷雾器及各种肥料等。同时积极响应河南省政府号召，广泛开展“一喷三防”防灾减损服务，受益对象覆盖河南省 5 个地市、5 个县区，累计覆盖农田 20 万余亩，惠及农户 3.1 万户次，出动无人机约 2,000 架次。



▲ 大家财险为河南磨头镇村民捐赠防灾减损物资



▲ 大家财险在河南磨头镇麦田实施“一喷三防”作业

案例

大家财险推出行业首单高标准农田管护保险，守护国家粮食安全防线

大家财险积极响应中央号召与地方需求，历经半年实地调研陕西省杨凌示范区高标准农田建设状况，创新性地开发出陕西省杨陵区高标准农田保险产品。该产品区别于传统的工程质量缺陷责任保险，针对高标准农田基础设施受损以及管护费用问题，提供了一整套全面的保险解决方案，打造了高标准农田全生命周期管护服务保险模式，是保险服务乡村振兴战略，服务国家粮食安全的一项重要创新举措。

案例

大家养老开展消费帮扶助力乡村振兴

大家养老积极响应行协乡村助农号召，从甘肃临洮县定向采购 2.3 万元农副产品，并多渠道推送助农信息，以消费帮扶的形式帮助当地打开农产品销路，促进农民增收。

► 践行志愿服务

“爱心送考”活动

2024年6月，大家财险继续延续高考护航活动，多地组织爱心送考，为考生及家长提供防暑降温物品、学习文具、跑腿应急服务等，以实际行动践行“诚信为先、稳健经营、服务社会”的经营理念，秉承保险行业奉献爱心、关爱民生的岁月传承。



▲ 大家财险广东分公司阳江中支爱心送考



▲ 大家财险河南分公司安阳中支爱心送考



马拉松“守护跑团”

2024年3月武汉马拉松期间，大家人寿作为唯一保险合作伙伴，为赛事量身定制保险服务方案，还特别组建“守护跑团”，从能量补给、医疗保障、路线引导到应急响应，为参赛选手提供全流程专业支持，以高效行动诠释对赛事安全责任担当。



▲ 大家人寿武汉马拉松“守护跑团”

03

守正 创造长期价值

大家保险锚定中国特色金融发展之路，严格遵守并落实监管要求，对标行业先进实践，持续完善现代金融企业治理体系；坚持党的领导与公司治理有机统一，深化全面从严治党，以“零容忍”态度构建廉洁合规长效机制；坚持“风险为本”理念，优化风险管理体系，强化风险文化建设，开展大风控一体化工作，推动风险管理能力实现系统性提升；持续强化数据安全、隐私保护及知识产权管理，全力构建安全可信的金融服务生态。

SDGs



大家保险始终坚持专业、诚信、稳健的经营理念，以“善心、公心、匠心”核心价值观为指引，推动贯彻落实国家战略、监管要求并与全球治理规范实现有机结合，持续优化企业治理体系。

► 完善治理体系，强化信息披露

我们高度重视公司治理工作，严格遵守相关法律法规、监管规定和行业规范，建立健全公司治理架构，不断完善公司治理制度体系，持续优化公司治理运行机制。

我们始终坚持依法合规原则，严格遵守法律法规、监管制度的规定，持续优化信息披露管理体系，确保信息披露真实、准确、完整、及时、有效。截至 2024 年末，集团已连续 5 年定期披露企业社会责任报告，向社会公众全面展示集团社会责任实践与成效，主动接受社会监督。

► 深化廉洁治理，构建反腐屏障

我们深入贯彻党中央关于加强党风廉政建设和反腐败工作的决策部署，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。年内，我们聚焦监督提升质效，一体深化正风肃纪反腐，不断完善纪检专责监督体系，同时严格落实《反洗钱法》要求，健全反洗钱防线，打造从源头到末端的廉洁风险防控闭环，为企业高质量发展营造风清气正的治理环境。

夯实廉洁根基

2024 年我们聚焦改革化险和高质量发展使命任务，推进全面从严治党不断深入，弛而不息强化正风肃纪反腐，集团政治生态不断净化优化，严的基调基本形成、严的措施逐步健全、严的氛围逐渐浓厚。



坚守监督 首责定位

- 聚焦资产处置强化政治监督，聚焦关键领域开展专项监督，常态长效做好日常监督，着力提升监督质效。

一体推进 “三不腐”

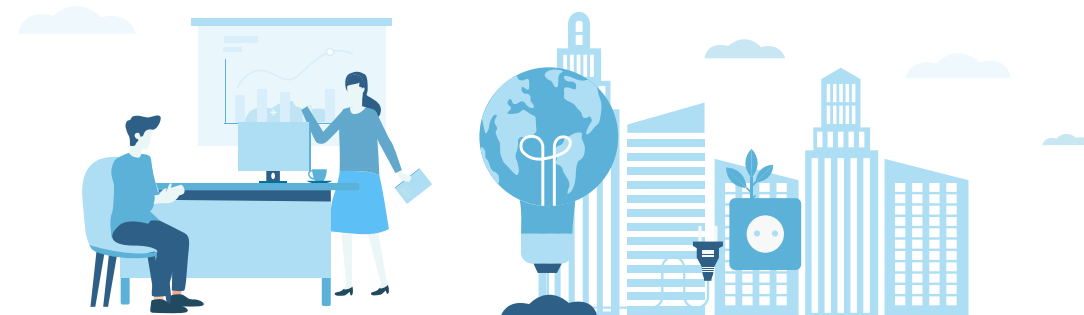
- 严肃查办违规违纪案件，加大惩处力度，严查快办违反中央八项规定精神问题线索，持续加大典型案件通报曝光力度，真正实现“惩治极少数”和“管住大多数”协同并进。
- 深化以案促改促治，做好监督执纪“后半篇文章”，坚决铲除腐败滋生的土壤和条件。
- 举办集团纪检监察干部业务培训班，锻造高素质专业化纪检监察队伍。

全面加强 纪律建设

- 制定《员工廉洁从业若干规定（试行）》，明确员工廉洁从业的“93 个不准”，督促员工忠实勤勉、诚实守信、公私分明。
- 坚持严管厚爱结合、激励约束并重，认真落实“三个区分开来”，健全容错纠错机制，出台《中共大家保险集团委员会实施容错纠错 鼓励担当作为的工作办法》，营造积极健康、干事创业的政治生态和良好环境。

推动党纪学习 教育走深走实

- 开展《中国共产党纪律处分条例》专题辅导、召开青年员工党纪学习教育主题座谈会、发布《中国共产党纪律处分条例》学习指引、开展党员干部党纪条例知识测试、召开党支部学习情况座谈会、编发通报典型案例等学习活动。



筑牢反洗钱防线

我们严格执行《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱和反恐怖融资监督管理办法》等反洗钱法律法规及监管政策，全面落实相关监管要求，严格贯彻以“风险为本”的工作理念，认真履行反洗钱与反恐怖融资义务，切实防范洗钱和恐怖融资风险。2024年，我们持续加强反洗钱管理基础，完善内控制度和机制，积极开展集团反洗钱检查监督、宣传与培训等活动。年内未发生因反洗钱工作不力被监管处罚的事件，未发生因重大反洗钱违法违规行为引发的系统性风险。



健全内控制度

我们建立健全内容涵盖客户尽职调查、客户身份资料和交易记录保存、大额交易和可疑交易报告、重大洗钱风险应急处置、宣传和培训、信息保密与共享等在内的 7 项反洗钱制度体系，在为集团履行反洗钱义务提供制度依据和保障的同时，高效统筹、指导系统内各子公司的反洗钱管理工作。

为贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法（2024 修订）》要求和精神，深入践行“风险为本”理念，加快提升反洗钱管理水平，我们制定《关于贯彻落实〈中华人民共和国反洗钱法（2024 修订）〉的实施方案》，计划 2025 年从健全内控制度、人员履职保障、强化风险管控、深化核心义务、完善监督机制、加强宣传培训六大方面进一步强化集团反洗钱履职能力。



完善机制设置

我们建立健全公司反洗钱管理组织架构，规定董事会承担洗钱风险管理的最终责任，监事会监督，高级管理层实施执行，分管法律合规工作的高级管理人员负责管理工作，法律合规风控部为管理部门，牵头开展洗钱风险管理工作，推动落实各项反洗钱工作。

我们已成立反洗钱工作领导小组，组长由分管法律合规工作的高级管理人员担任，组员包括董事会办公室（监事会办公室）、投资管理部、客户经营部、财务会计部、人力资源部、法律合规风控部、审计中心、信息科技中心负责人。各成员部门根据相关制度规定的职责履行相应反洗钱义务，并定期参与相关议题的会商、审议和沟通。

对于子公司反洗钱工作，我们制订九项洗钱风险管理机制，实行“事前备案、事中监督、事后追责”的管理模式。通过牵头、督导、检查、风险提示等方式对子公司反洗钱工作进行管理。各单位已建立“分级管理、逐级负责”的洗钱风险管理架构，形成董事策略审定-高管执行决议-专岗推动落实-定期成果反馈-审计检查监督的闭环工作机制。



优化资源配置



丰富培训体系

我们致力于不断提升集团合规工作效率。年内，我们启动并完成“掌上合规”系统五期工程建设，以及六期工程立项及需求分析。五期工程建设丰富了金融监管总局和中国人民银行监管处罚分析报告形式，在既有行业罚单库数据基础上，利用大数据算法分析监管处罚情况和趋势，自动生成分析简报和图表基础数据，有效提示监管处罚倾向性，简报制作效率提升 300%。

根据监管规定和内部要求，我们建立健全专业化反洗钱团队，由 2 名专职和 14 名兼职人员组成。专职人员均已通过国家司法考试，具有多年反洗钱工作经验，多次参加内外岗位培训，具备反洗钱工作执行和宣导、协调能力。

我们高度重视反洗钱知识的教育培训工作，积极组织开展多种类反洗钱培训活动，提高从业人员专业素养，为集团反洗钱合规体系高效运行提供坚实人才保障。全年累计开展反洗钱专项培训 11 场次，覆盖各级管理人员及反洗钱业务骨干 17,197 人次。



截至 2024 年底，
内部反洗钱系列教育课程观看量达到

12,457 人次

内部教育

在集团内部学习平台“大家 E 学”上线“保险业反洗钱客户尽职调查实务视频课”等 5 门课程，多维度、系统化阐述反洗钱工作中客户尽职调查的识别方法和技能。

截至 2024 年底，内部反洗钱系列教育课程观看量达到 12,457 人次。

外部学习

2024 年 11 月，组织反洗钱工作人员参加“反洗钱法解析暨新法背景下金融机构履职要点”专题研讨班。

2024 年 12 月，组织观看中保教育举办的《保险机构反洗钱基础工作实效提升在线课堂》直播课程，聚焦《反洗钱法（2024 修订）》核心要点解读、保险机构反洗钱制度实务建设、洗钱风险自评估实务操作等内容，通过监管动态解析与同业最佳实践分享，促进反洗钱履职人员对监管政策的进一步了解，提升集团反洗钱管理效能并指导子公司开展相关工作。





强化自主管理

我们持续强化集团反洗钱自主管理工作，通过完善考核机制、提供标准指引、深化条线协作，实现反洗钱自主管理效能显著提升。

实施反洗钱履职评价 RCI 考核

2024 年 RCI 考核方案新增反洗钱履职能力评价，通过 7 类 38 个指标全方位对子公司反洗钱工作进行考核。

印发《保险业反洗钱尽职调查指导手册》

系统阐述反洗钱尽职调查的理论框架与实践操作，涵盖尽调原则、义务规范、实施要求及常见问题应对策略，为全面依法依规开展客户尽职调查提供标准化指引。

畅通反洗钱条线共享协作渠道

截至 2024 年底，日常整理汇总中国人民银行反洗钱处罚案例 680 例，编制发布反洗钱行政处罚分析简报，利用企业微信平台“大合规+”专栏公示监管重大反洗钱行政处罚信息，并鼓励反洗钱条线积极向“大合规+”投稿，实现反洗钱条线纵向传导的同时做到横向联动。



2024 年 RCI 考核方案新增反洗钱履职能力评价，通过 **7** 类 **38** 个指标全方位对子公司反洗钱工作进行考核。

日常整理汇总中国人民银行反洗钱处罚案例 **680** 例。



落实合规经营

大家保险始终坚持“风险为本”的管理理念，不断优化风险管理体系，强化风险文化建设，开展大风控一体化工作，将风险管理、合规管理、内部控制、法务管理有机融合，促进集团风险管理能力再上新台阶，以风险管理筑牢合规经营根基，助力集团实现持续健康发展。

健全风险管理体系

我们建立职权清晰、分工明确的风险管理体系，由董事会负最终责任，董事会风险管理委员会提供决策支持，高级管理层直接领导，风控与合规管理委员会组织统筹，集团法律合规风控部推动落实，集团各职能部门具体执行，全体员工共同参与，综合协调与落实集团全面风险管理工作。

集团董事会在风险管理方面的职责包括：

- 审批集团公司偿付能力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；
- 审批集团公司偿付能力风险管理组织结构和职责；
- 持续关注集团公司及保险子公司偿付能力风险状况，至少每年听取一次管理层关于集团公司及保险子公司偿付能力风险状况（全面风险管理）报告；
- 监督管理层对偿付能力风险进行有效的管理和控制；
- 审批集团公司资本规划；
- 审批集团公司偿付能力报告；
- 审批其他重大的偿付能力相关事项。



年内，我们以《全面风险管理政策》为纲领，持续健全风险管理制度体系。全年新制定两项制度，修订 10 项制度，重点围绕风控管理组织、偏好体系管理、流程管理、信息化管理、大类风险管理、特有风险管理等领域，进一步明确集团及子公司职责边界，优化涵盖风险识别、评估、监测、处置的全流程管理要求，为构建大风控一体化工作提供坚实的制度保障。

修订 10 项风险管理相关制度



制度名称	修订主要内容
《大家集团全面风险管理政策》	修订涉及新增条目 3 条，新增附录（包含 25 条专业名词解释），修订条目 46 条，删除条目 12 条。
《大家集团风控管理组织规范 1 号：风控与合规管理委员会》	- 调整风委会人员组成，增设副主任委员一职，由分管集团风险、内控及合规管理工作的高级管理人员担任； - 根据实际情况可简化会议组织流程，增加“掌上合规”线上表决方式。
《大家集团风险偏好体系管理规范 1 号：关键风险指标》	优化各部门及子公司的具体职责，调整关键风险指标管理要求，完善数据管理要求，精简报告编制要求。
《大家集团风控流程管理规范 2 号：风险事件》	进一步明确风险事件分级标准、监测预警、评估报告、应对处置、信息化管理及考核追究等内容。
《大家集团大类风险管理规范 4 号：操作风险》	- 明确操作风险及管理的定义、包含范围； - 完善细化董事会、监事会、高级管理层、一二三道防线及专管部门在操作风险管理中的具体职责； - 完善操作风险基本管理要求，优化管理流程，明确外报及外部审计相关要求。
《大家集团大类风险管理规范 6 号：声誉风险》	- 修订第三条内容，明确集团应当在集团层面建立声誉风险管理体系，识别和防范整个集团的声誉风险； - 明确集团及各子公司应当建立符合自身特点的声誉风险管理机制、标准、方法、工具。
《大家集团大类风险管理规范 8 号：融合评估》	进一步明确基本原则、管理机构与职责、评估内容、流程，及缺陷整改要求等。

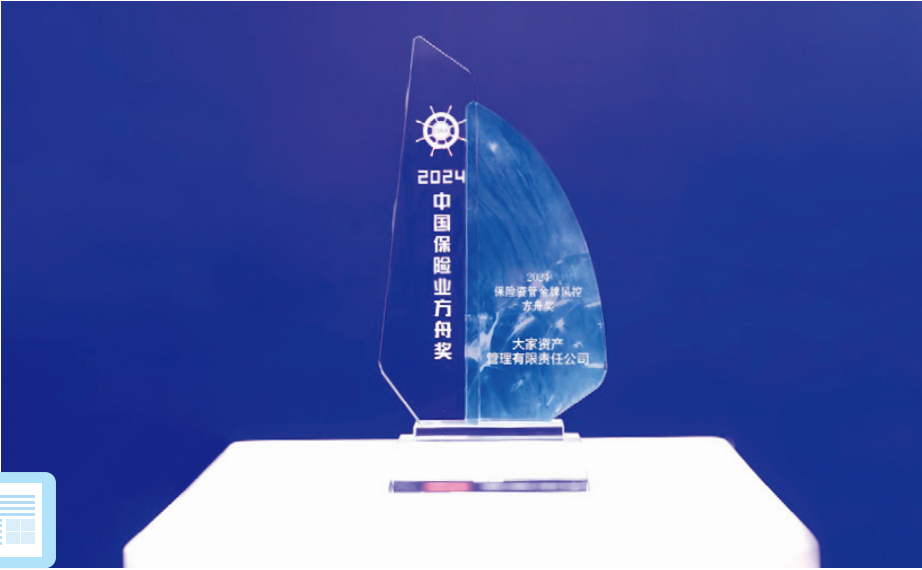


制度名称	修订主要内容
《大家集团大类风险管理规范 9 号：操作风险损失事件收集》	- 规范操作风险损失事件的定义、包含范围； - 明确三会一层及内审部门对操作风险的管理职责； - 优化非财务影响的风险类型，明确重大操作风险损失事件的分级标准及外报要求。
《大家集团特有风险管理规范 1 号：风险传染》	- 根据偿二代二期要求与集团 SARMRA 审计整改要求，增加对外包风险的分类、职责分工，以及外包范围的禁止性规定要求； - 根据银行保险机构关联交易管理办法要求，调整关联交易控制委员会工作职责、牵头管理部门名称等。
《大家集团特有风险管理规范 4 号：非保险领域风险》	明确集团各相关部门在非保险领域风险的管理现状与职责分工，新增非保险子公司战略风险评估机制及工具搭建职责。

新制定两项风险管理相关制度

制度名称	修订主要内容
《大家集团风控信息化管理规范 2 号：风控建模与运营》	明确集团、子公司风控部门及其他条线在平台建设和风险建模工作中的职责，规范模型开发与运营工作，强化数据管理要求。
《大家集团特有风险管理规范 5 号：投资集中度风险》	根据监管要求制定投资集中度风险管理制度，制度层级为管理标准类（4 级），明确投资集中度风险管理内容、流程、职责等。

年内，我们全面完善集团风险监测体系，在保留关键风险指标（KRI）、半年度全面风险评估的基础上，开展针对各主要子公司的月度风险监测以及集团整体视角的季度风险画像机制；梳理防控重点，设计涵盖监管评价与处罚、业务品质及盈利、投资收益、风险事件、重大诉讼、合同履约在内的546项监测指标，其中负债端323项、资产端147项、生态端76项；同时明确指标动态优化机制，根据市场环境、监管要求、管理需要及时调整。



▲ 2024年11月29日，在《证券时报》主办的“2024中国保险业资产负债管理年会”中，大家资产凭借坚实的全面风险管理能力，荣膺“2024保险资管金牌风控方舟奖”，这也是大家资产连续五年获得“方舟奖”系列奖项。

► 强化风险文化建设

我们将风险文化建设作为提升全员风险防控意识、保障集团风险管理效能的重要抓手，通过风险培训、政策宣传等举措，持续强化集团风险文化建设，增强集团风险管理内生动力。

年内，我们面向集团及各子公司开展了39场风险管理培训活动，内容涵盖全面风险管理、融合评估、操作风险、SARMRA评估、反欺诈、反洗钱、工作流程职责、系统培训等8大领域；同步发布监管政策解读、风险分类、工作指引等15篇风控宣传文章。通过系统化培训宣导，有效提升全员风险防控意识与能力，为集团合规经营和高质量发展筑牢风险防线。

► 深化大风控一体化建设

为深化推进大风控一体化建设，年内推动完成全域大风控管理工具标准化工作，通过“标准化+数字化+专业化”三化协同，全面提升风控工作的准确性和一致性，助力风控管理水平提高。

梳理“应建尽建”清单

针对四大管理领域的72项职责建立一套科学的评估模型，评估出63个标准化工具建设项目，其中合规14个、风险20个、法律25个、内控4个，按类型分为模型19个、制度8部、指引21项、模板13个、其它工具类2个。

完善“应会尽会”应用机制

组建25名专家团，召开会议16次，出具意见96条，建立管理工具的评估、评审、宣传、优化、应用的闭环管理流程，提高工具的实操性。

建成“应用尽用”工具库

年内已建成56项工具，其中新建11项、优化21项。新建工具覆盖关联交易、反洗钱、合规迎检、SARMRA评估等7个职能，优化工具包括投资项目评审、知识产权、反垄断、车险理赔诉讼等12个领域。涵盖1,396个重大风险点，8,211个控制措施，54个风控模型，767条管理指引。



面向集团及各子公司
开展了**39**场
风险管理培训活动



在2024年7月《中国银行保险报》举办的“2024保险业数字化转型案例征集”活动中，《“安·馨”智慧风控平台》在200余作品中脱颖而出，入选“2024中国保险业风险防控优秀案例”。“安·馨”智慧风控平台由集团自主研发，作为大风控中枢核心搭载合同、合规、风险管理等6大模块，打通10个业务系统，细化176个管理数据口径，汇聚近亿条数据。通过创新性建设风险模型对重点业务、常规经营开展主动排查及周期监测，有效实现事前识别、事中监测、事后检查串联化管理。

大风控平台



▲ 大家保险集团大风控管理平台

为推进合规、内控、操作风险“三合一”管理工作，年内我们构建大家特色的融合方法论，制定《合规管理、内部控制、操作风险管理融合发展三年行动计划（2024-2026年）》；印发《关于开展集团“合规管理内部控制操作风险一体化建设”专项工作的通知》，实现31项管理要素有机统一；搭建覆盖44项一级业务流程、220余项风险类别的“三合一”评估模型，制定评估方案，完成首次融合评估；更新多套业务系统功能，修订《内控政策》，印发《内控合规手册》，为业务规范提供标准化指引。

大家保险严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《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》《中华人民共和国民法典》《银行保险机构数据安全管理办法》等法律法规，制定《大家保险集团有限责任公司个人客户数据质量管理规范》《大家保险集团有限责任公司客户敏感信息脱敏规范》等制度规范，确保客户信息安全和个人隐私得到有效保护，并持续改进信息安全管理。

► 优化管理体系

我们不断优化数据安全保护管理组织架构，深化数据治理工作领导小组工作机制，并通过定期会议、重点事项督办等形式，统筹协调集团各部门及各子公司，稳步推动数据安全各项工作落地落实。

数据治理工作领导小组工作机制



我们将数据安全分级标准、技术要求等整合到管理规范中，使管理要求更加具体。遵照国家金融监督管理总局印发的《银行保险机构数据安全管理办法》，修订《大家集团信息安全管理规范 2 号：数据安全》，进一步规范数据安全分类分级授权管理工作流程，明确数据采集、传输、存储、加工和使用、销毁等数据处理活动各环节的数据安全管理要求和安全技术保护标准；同步修订《大家集团公文管理规范 2 号：保密工作》，为数据安全工作筑牢根基。

我们建立并持续优化数据安全事件、数据泄露案件应急工作机制，明确安全事件分级、泄露突发事件定级、事件处置的分工及流程等重要内容。截至 2024 年底，已完成集团及各子公司共 117 个重要系统的应急预案修订。同时持续开展全员网络安全意识教育和专业能力培训，筑牢网络安全的第一道防线。2024 年 7 月和 11 月，我们面向全体员工开展了两期网络安全意识培训，重点聚焦社工与钓鱼防范。全年累计开展三次钓鱼邮件演练，通过常态化的培训与演练，增强员工对网络安全风险的识别和防范能力，减少人为操作风险。



截至 2024 年底，已完成集团及各子公司共 **117** 个重要系统的应急预案修订

案例

大家财险体系化推进数据安全治理，筑牢数据全生命周期风险防线

为加强数据安全治理，保障数据生命周期的安全、可靠、稳定，大家财险建立健全各项管理制度，进一步明确数据安全分类分级、数据生命周期全流程安全管理等要求。同时通过网络安全意识培训、信统安全漏洞监测加强数据安全保障成效。2024 年共组织各类网络安全培训 52 次，完成 4 个重要系统网络安全等级保护测评工作，以及年度网络和数据安全评估，数据安全总体可控。

► 守护客户隐私

基于“使用须授权、重要必加密、流转可追溯”原则，我们持续完善客户信息脱敏及防泄漏机制，加强数据安全防护。

实现差异脱敏

根据数据的重要性和敏感程度，将数据分为核心数据、重要数据、一般数据。其中，一般数据细分为敏感数据和其他一般数据。实际应用时默认实施在线脱敏，因业务确认不能在线脱敏的信息，明确每种场景下不能脱敏的数据，建立相应场景的白名单，实现差异脱敏。

建设“五合一”终端安全综合管控系统

终端系统集成网络准入、终端检测与响应、防病毒、数据防泄漏、桌管功能为一体，实现桌面运维与终端安全一体化管控，加强终端安全，降低数据外泄风险。

优化数据分发审计平台功能

对敏感客户数据分发、授权、审批等一体化管控，数据提取、采集过程不落地。

拓展零信任沙箱应用场景

零信任沙箱应用场景拓展至 IT 数据管理、运维及外包岗位，防范涉密岗位及供应链数据安全风险。

严格实施访问控制

针对存储和处理敏感客户信息的系统，严格实施访问控制，按照“最小必要”原则规范敏感信息的网络传输及展示等过程，并采取加密、脱敏等必要措施降低信息安全风险。

案例

大家养老“多管齐下”，保护客户信息安全

大家养老始终坚持以客户为中心，通过技术防护、合规管理、安全培训等举措，筑牢客户信息安全屏障。

在信息系统研发管理过程中，设置多项安全加固环节保护客户个人信息安全，严格客户信息授权流程，确保技术能力合规。

开展个人信息保护影响评估工作，进一步落实个人信息保护措施，并对发现的问题进行持续跟踪确保整改。

每年常态化开展全员信息安全意识培训考试，重点宣导个人信息安全保护法规、常见问题及保护措施等。



保护知识产权

我们严格遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规制度要求，持续加强知识产权及商标维护工作。我们已建立知识产权管理体系和工作机制，持续完善商标、著作权、专利等一系列管理制度规范。2024 年，我们从养老战略发展、科技成果转化、数字化建设三方面进一步深化知识产权管理工作。

“大家的家”商标获准注册

大家保险旗下专业养老品牌“大家的家”成功获得国家知识产权局核准注册，助力打造集团核心品牌，彰显集团养老战略。

开展专利挖掘专项行动

组织开展专利挖掘专项行动，先后召开线上和线下会议 23 次，开展项目盘点近 600 余项，访谈技术人员 140 余位，形成《专利挖掘清单》《大家保险专利挖掘项目结题报告》等成果，挖掘出 78 件潜在专利技术。

在专利申请和保护方面，2024 年共申请 14 件软件著作权、4 件专利，其中 7 件软著获得登记证书，处理著作权纠纷 12 件。

升级知识产权案件管理系统

年内我们对集团自主研发的知识产权案件管理系统实施升级改造，改造后的系统以四大核心功能为主，为全集团各类知识产权提供全生命周期管理，具有智能化程度高、数据处理与分析能力强等特点，支持各主体进行独立的案件管理，实现跨主体与外部代理机构协同。



未来展望

2025年是“十四五”规划收官之年，也是“十五五”规划谋篇布局之年，是进一步全面深化改革的关键之年，更是大家保险“十年显成效”长远战略的开局之年。作为国有金融机构，大家保险将会以“十四五”收官为新起点，锚定“十年显成效”战略目标，以党建引领筑牢发展根基，以改革创新激发动能活力，在服务国家战略、防控金融风险、守护民生福祉中彰显大家担当，奋力开启高质量发展新征程。

我们将始终坚持党建引领与公司治理深度融合，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会，以及中央金融工作会议精神，锚定中国式现代化战略全局，纵深推进集团改革化险工作；深刻把握金融工作的政治性、人民性，以风险防控为永恒主题，扎实写好金融五篇大文章，赋能实体经济发展与民生需求；深化全面从严治党与合规经营有机统一，坚持从严治企，以治理体系现代化和监督效能升级筑牢高质量发展根基。

作为城心养老的领创者，我们将持续创新养老解决方案，迭代升级养老服务品质，不断深化养老产业与保险行业的融合发展，为更多长者提供高品质养老生活；积极发挥行业标杆作用，引领养老行业生态建设与迭代升级，助力中国养老事业高质量发展；聚焦多元化需求，积极布局商业养老金业务，丰富养老金融产品类型，优化产品供给，提升金融服务适老化水平，加强老年人金融知识宣传教育和消费权益保护，夯实可持续发展基础及风险抵御能力。

我们将始终坚持人本发展理念，聚焦客户服务提质和员工发展赋能，夯实保险行业服务生态建设。坚持以客户需求为导向，以数智化转型为引擎，优化“线上+线下”无缝衔接的服务体验，以更敏捷的个性化服务响应客户多元需求。同时，锚定“一老一小”核心需求，推进公益项目精准化、可持续化升级，持续构建有温度、有担当的企业社会责任生态，在服务中践行“保险为民”的初心使命。

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。大家保险将矢志不渝服务国家战略，践行社会责任，以专业守护民生，以担当助力发展。久久为功、善作善成，我们将以实际行动为构建新发展格局贡献大家力量，与客户、行业及社会各界共成长、筑未来。

战略与管理



经营理念

坚守合规

合规是大家保险一切工作的基石。我们坚守合规底线，夯实业务根基；我们心怀敬畏，在保险之路上稳健前行。

尊重规律

大家保险不忘保险初心，尊重细水长流的行业规律，遵守安全、稳定、增值的资金运作规律，坚守满足民众品质追求的市场规律。我们将一步一个脚印，致力于打造长青基业。

服务立司

服务是大家保险的立业之本。我们坚守服务使命，秉承保险工匠精神，用科技赋能服务，为客户创造全品类，一站式的品牌服务，让保障无处不在，服务无微不至。

专业立身

专业是大家保险的立身之源。持续提升专业能力，成为行业大专家，是大家保险的不懈追求。大家保险凝聚专业力量，打造专业团队，提供专业服务，塑造保险专业品牌，力争成为保险业领先者。

责任管理

大家保险将社会责任理念充分融入企业的经营管理，通过推进社会责任的组织化和制度化建设，全力构建社会责任管理体系，推动各职能部门和运营实体将相关工作与日常工作有机融合。

决策层

董事会、总经理参与企业社会责任（CSR）重大事项的审议与决策，包括年度社会责任工作计划、重点 CSR 项目，并审议年度 CSR 报告。

组织层

在集团品牌部设立 CSR 管理团队，协调各部门及子公司推进各项 CSR 议题的日常管理，统筹开展利益相关方沟通，并协调 CSR 绩效数据收集、CSR 报告编制及策划 CSR 实践活动。

实施层

集团各部门及子公司负责各项 CSR 议题的归口管理，定期报送相关管理举措、绩效数据及优秀案例；各子公司品牌条线负责其所在地区的 CSR 推进工作，组织开展各类 CSR 活动。

实质性议题分析

大家保险基于公司的业务与行业特点，全面梳理与公司高度相关的社会责任议题，同时识别各项议题的重要性程度，在明确社会责任实践的同时，进一步明晰不同议题的披露策略，并在报告中进行披露，集中回应利益相关方关切。



利益相关方沟通

利益相关方	沟通议题	沟通渠道
 政府及监管机构	· 风险管理 · 合规经营 · 廉洁建设 · 服务重大项目 · 客户权益保护 · 合作共赢	· 研究和执行监管政策 · 日常审批与监管 · 相关调研与讨论会议 · 上报统计报表
 股东与投资者	· 经济绩效 · 风险管理 · 合规经营 · 廉洁建设 · 金融科技创新 · 合作共赢	· 定期报告与信息公告 · 投资者调研与沟通会议
 客户	· 金融科技创新 · 产品与服务创新 · 客户权益保护 · 提升客户体验 · 普及金融知识	· 信息公告 · 信件、上门服务等日常咨询 · 95569 短信、电话 · 官网、微信等互动平台 · 客户关怀活动
 员工	· 员工职业发展 · 员工健康安全 · 员工权益保护	· 员工满意度调查 · 员工文体健康活动 · 申诉与举报机制
 环境	· 应对气候变化 · 能源管理 · 水资源管理 · 废弃物管理	· 能耗信息监测 · 绿色办公倡议 · 环保宣传活动
 社区	· 负责任投资 · 服务民生安康 · 助推脱贫攻坚 · 奉献社会公益 · 志愿者服务	· 定点扶贫 · 社区项目建设 · 员工志愿服务 · 社区服务活动

社会绩效

人力资源结构

指标名称	2022 年	2023 年	2024 年
员工总数（人）	8,654	7,354	7,201
男性员工人数（人）	4,574	3,876	3,793
女性员工人数（人）	4,080	3,478	3,408
中高层员工男性比例（%）	72.32	69.6	71.39
中高层员工女性比例（%）	27.68	30.4	28.61
中高层专业技术投研类人员男性占比（%）	62.86	64.96	72.00
中高层专业技术投研类人员女性占比（%）	37.14	35.04	28.00
少数民族员工人数（人）	524	459	481
少数民族员工比例（%）	6.06	6.24	6.68
劳动合同签订率（%）	100	100	100

员工教育培训

指标名称	2022 年	2023 年	2024 年
员工培训投入金额（万元）	364.56	963.41	856.3
员工培训项目数量（个）	199	271	273
开展员工培训期数（次）	686	715	658
线上培训（场）	515	523	489
线下培训（场）	171	192	169
员工参与培训平均时长（小时）	72.4	75.3	95.6

环境绩效

指标名称	2022 年	2023 年	2024 年
用电量（度）	8,181,555	8,409,700	8,302,000
用水量（立方米）	55,853	66,774	61,206
用热量（吉焦）	12,559	11,199.4	11,806.9

奖项与认可

获奖对象	奖项	颁奖机构
大家保险集团	金融消费者权益保护优秀案例	《中国银行保险报》
	2024 年度金石奖暨金融消保优秀案例——金融消保优秀机构	新浪财经
	2024 年度金石奖暨金融消保优秀案例——金融科技创新服务优秀案例	新浪财经
	微纪录片《你好，家人》荣获 2024 年度“金诺·金融品牌年度影响力案例”奖	《中国银行保险报》
	凭借“城心医养”养老服务荣获 2024 年“人民匠心服务奖”	人民网
	集团消保管理数字化平台荣获“2024 年‘中国鼎’金融业年度金融消费权益保护优秀案例”奖	中国网财经
	“大内容中心项目“获 2023 年度金融科技发展奖三等奖	中国人民银行
	2024 年度下一代 DNS 最佳实践“智能网络创新奖”	第三届下一代 DNS 论坛
	“AI 能力中台”项目荣获第十五届金融科技创新奖	《金融电子化》
	保险科技治理奖	2024(第十二届)中国保险产业国际峰会
	“多通道服务管理平台”入选“2024 保险业 IT 基础能力建设优秀案例”	《中国银行保险报》
	“‘安·磐’智慧风控平台”入选“2024 保险业风险防控优秀案例”	《中国银行保险报》
	《关于 2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”活动开展情况的通报》中，荣获中保协通报表扬	中国保险行业协会
大家财险	2023 年度金融科技发展奖三等奖	中国人民银行
	数字化转型奖	2024 年国际保险创新及应用论坛
	“数据要素 X”大赛全国二等奖	“数据要素 X”大赛
	农险案例《丹东特色草莓全产业链保险》入选“2024 建设金融强国创新实践案例库”	人民网
	保险理赔案例“全力以赴做好灾后赔付，筑坝清淤助力防灾减灾损”入选《中国保险理赔报告(2024)》	上海金融与发展实验室与北京工商大学风险管理与保险学系联合发布
	《关于 2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”活动开展情况的通报》中，荣获中保协通报表扬	中国保险行业协会
大家人寿	《寻找理赔金家人》入选“2024 金诺·金融品牌年度微视频”	《中国银行保险报》
	“个险独立代理人数字化专业赋能体系”入选“2024 保险业数字化营销优秀案例”	《中国银行保险报》
	“个险独立代理人数字化专业赋能体系”荣获“金融科技创新优秀案例”	中国信息通信研究院
	“新一代应用全面上云工程”入选“2024 保险业 IT 基础能力建设优秀案例”	《中国银行保险报》
	“新一代应用全面上云工程”荣获“2024 第四届金融科技技术创新与应用优秀案例”	中关村互联网金融研究院
	“银保业务数字化转型工程”荣获 2023 年度金融科技发展奖三等奖	中国人民银行
	“大家百岁红养老年金保险”荣获“21 世纪金融竞争力优秀案例年度保险产品奖”	《21 世纪经济报道》
	“大家百岁红养老年金保险”入选 2024 年第 15 届“金鼎奖”“年度竞争力养老产品”	《每日经济新闻》
	2024 第五屆全球保险科技大会“燕梳奖”“全球保险科技企业奖”	金融界
	2024 第 5 届“今日保·中国保险白象榜”“年度保险·领新职业”奖	今日保
	《关于 2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”活动开展情况的通报》中，荣获中保协通报表扬	中国保险行业协会

获奖对象	奖项	颁奖机构
大家养老	2024 年度金石奖暨金融消保优秀案例——保险业赔付优秀案例	新浪财经
	2024 服贸会·全球金融品牌大会“燕梳奖”“最佳养老服务奖”	金融界
	“大家养老大锦之家（如意版）养老年金保险”荣获第 22 届财经风云榜“2024 年度值得关注养老险产品”	和讯财经
	“数智化业务管理体系建设项目”荣获 2023 年度金融科技发展奖三等奖	中国人民银行
大家资产	2024 年第 15 届“金鼎奖”“年度卓越保险资管公司”	每日经济新闻
	2024 全球金融品牌大会“资产管理品牌奖”	金融界
	“金牛进取奖”“组合类保险资管产品金牛奖”	《中国证券报》
	“2024 保险资管金牌风控方舟奖”	《证券时报》
	“年度保险资产管理公司”优金融奖	界面新闻
	“大家-安心 2022 第 1 号资产支持计划”荣获“第六届保险资产管理推介”“支持普惠金融产品”推介	中国保险资产管理业协会
	“金理财”年度权益类保险资管产品奖	《上海证券报》
	“年度最智慧投资机构”	《证券时报》
大家健投	“大家的家”荣获 2023“养老行业十大影响力品牌”	《北京晚报》
	大家的家·北京阜成城心社区荣获“2024 全国适老化设计大赛”金奖	2024 全国适老化设计大赛
	大家的家·北京阜成城心社区荣获“美国建筑师大赛”荣誉奖	美国建筑师大赛
	大家的家·北京阜成城心社区荣获“年度人气高品质养老社区”	今日保
	大家的家·北京阜成城心社区荣获“北京市老年学习示范点”称号	北京市教委、市民政局、市老龄工作委员会办公室
	大家的家·天津泰安道城心社区荣获 2024 年度“金橙奖”	城市更新网 URN
	大家的家·北京友谊城心社区荣获“2024 养老金融杰出品牌与卓越案例”	新华网
	大家的家·济南舜耕城心社区荣获第六届（2024）养老口碑品牌榜“最受欢迎医养结合养老机构”	《齐鲁晚报》、齐鲁壹点
	大家的家·杭州隐湖云舍荣获“2024 年度酒店风尚夜-康养度假酒店”	《风尚酒店评选》组委会
大家投控	2024 年第 18 届“金蝉奖”“2024 年度私募基金优秀品牌”	《华夏时报》
	2024 年金融界“金智奖”“杰出社会责任奖”	金融界
	2023-2024 年度中国最佳保险资金 TOP20	投中榜
	2024 年度中国最佳私募股权投资领域有限合伙人 TOP30	投中榜
	2024 年度中国不动产产业最佳投资机构 TOP10	投中榜
	2023-2024 年度十佳人民币 S 买方机构金哨奖	晨哨集团



消费者权益保护工作报告

大家人寿

大家人寿始终坚持“以人民为中心”的发展思想，全面贯彻落实监管消保工作管理要求，认真履行消保工作主体责任，以构建“大消保”工作格局为目标，通过深化体制机制建设、提升机制落地质效、全面落实整改、加强投诉专项治理等举措将消费者权益保护工作要求贯穿业务经营全过程，提升全员消保意识，充分履行消保责任。

深化体制机制建设	· 为进一步保障消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性，公司于 2024 年单独设立“消费者权益保护部”，明确部门及人员岗位职责，形成总、分、支独立消保工作条线，实现消保专项工作的垂直管理，推动将消保工作理念融入各级机构的经营过程。通过建立董事会、消保委员月度收集机制、消委会会议机制有效运行等有力推动董、监事会、消保委及高管人员消保履职，为工作开展“带好头”“打好样”。
提升机制落地质效	· 加强售前管理。打造应审尽审的产品和服务审查机制，通过健全消审双嵌套流程、完善送审清单、建立送审月度检视机制，持续强化消保审查执行力度；完善消保培训机制，制定岗位差异化培训计划，培训对象覆盖中高级管理人员、基层业务人员、消保专业岗位人员、新入职人员等群体，培训内容覆盖消费者权益保护监管政策、公司消保各项机制工作要求、投诉处理管控要求及外部专业培训等，全面提升公司全员消费者权益保护意识及技能；健全信息披露机制，公司充分保护消费者知情权，遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，对公司消保工作重大信息、产品和服务、投诉管理等信息进行披露，从源头保护消费者合法权益。 · 健全售中管控。加强适当性管理，健全消费者适当性管理制度和产品分级管理办法，完善各业务渠道适当性管理流程；强化合作机构管理，制定合作机构准入管理、监督检查、评价考核、退出和惩戒等管理要求，并开展常态化监督自查，完善黑名单管理，有效防范合作风险；夯实可回溯管理，通过强化系统管控、考核管理与强化追踪督导，确保销售行为透明度、问题责任可确认。确保消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险。 · 完善售后管理。强化纠纷化解机制，建立投诉全流程管理体系，积极解决客户诉求，维护客户权益；完善个人信息保护，重点加强信息安全自查评估；拓宽宣教广度深度，打造“三库+平台”教育宣传主阵地，通过升级面向消费者的官微自有平台“消保专区”功能及呈现方式，提升消费者学习金融知识体验，进一步提升消费者的售后服务体验。集中活动期间，开展 5,180 场活动，触达约 3.28 亿消费者。 · 加强监督检查。一方面强化消保考核，公司将消保考核结果纳入组织绩效方案，同时将消保关键指标纳入分公司机构等级评价体系，提升考核结果的有效应用；另一方面深化消保专项审计，单独列示消保审计重点，实现总分消保审计两年全覆盖。公司以消保考核、审计为抓手，发挥指标牵引力度，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
构建机构管理网格化	· 构建“横到边、纵到底”总分支全覆盖的消保管理网格体系，通过强化常态化机构监督、消保评价整改、消保预评估机制，查找问题，检视工作成效，提升机构消保专业化管理能力。
消保管理数字化应用	· 通过搭建“消保之声”内宣平台、消保审查线上化总分全覆盖、发布消保服务数字人等，进一步完善和丰富消保系统化管理工具，充分发挥系统内工作协同效率，推动实现“数智赋能、协同联动”消保工作新模式。
加强投诉专项治理	· 健全投诉管理机制，强化投诉作业及指标管控；深化投诉溯源整改，建立月度分析机制，推动闭环溯源治理。 · 加强消保技能专项培训，培训内容涵盖线上投诉处理、指标管控、高风险投诉分析、溯源整改典型案例等内容，对关键指标管控不力、点状问题突出的机构进行重点督导，确保投诉管理工作有序推进。 · 通过搭建“消保之声”内宣平台、消保审查线上化总分全覆盖、发布消保服务数字人，完善投诉信息化处理系统，全年优化 55 项消保平台功能，实现“数智赋能、协同联动”消保工作新模式。 · 修订纠纷管理制度，明确职责部门，完善纠纷处理体系。

大家人寿投诉渠道

客户可通过来电、官微小程序、来访、邮件、传真、来信等多种投诉渠道反馈意见与建议。
主要投诉方式如下：

来电投诉：全国统一客户服务热线 95569 转 3 转 0

官微小程序：大家人寿官微-享服务-投诉与建议

官方网站：使用在线客服功能提出投诉与建议

来访投诉：亲访公司柜面投诉受理专区

邮件投诉：将投诉材料发送至邮箱 djlife-service@djbx.com

传真或来信投诉：将投诉材料传真或邮寄至公司分支机构

2024 年，大家人寿累计亿元保费投诉量 0.09 件 / 亿元，万张保单投诉量 0.23 件 / 万张，万人次投诉量 0.23 件 / 万人次，关键指标均优于行业中位数。

2024 年共受理内外部转办投诉 10,978 件（剔除重复投诉），其中公司自收投诉去重后 10,775 件，由国家金融监管总局及其派出机构通报投诉 100 件。

监管转办案件投诉		
投诉事由	投诉量（件）	占比
销售纠纷	29	29%
退保纠纷	56	56%
其他	15	15%
公司自收及引导案件投诉		
投诉事由	投诉量（件）	占比
销售纠纷	7,665	71.1%
保险合同变更（保全）纠纷	1,571	14.6%
续收续保服务纠纷	617	5.7%
理赔纠纷	107	1.0%
承保纠纷	97	0.9%
其他	718	6.7%

大家人寿目前已开业的省级分公司共计 19 家，公司监管转办投诉案件主要分布于 18 家省级分公司，自收投诉案件分布于全部 19 家省级分公司。

监管转办投诉案件地区分布 ⁴		
投诉地区	投诉量（件）	占比
江苏	14	14%
山东	10	10%

⁴ 数据来源：
1.《关于 2024 年一季度保险业消费投诉情况的通报》（金消保发〔2024〕5 号）
2.《关于 2024 年上半年保险业消费投诉情况的通报》（金消保发〔2024〕8 号）
3.《关于 2024 年前三季度保险业消费投诉情况的通报》（金消保发〔2024〕10 号）
4.《关于 2024 年保险业消费投诉情况的监管通报》（金消保发〔2025〕2 号）

投诉地区	投诉量（件）	占比
辽宁	9	9%
山西	8	8%
四川	8	8%
北京	7	7%
广东	6	6%
吉林	6	6%
安徽	5	5%
天津	5	5%
黑龙江	4	4%
河北	3	3%
湖北	3	3%
湖南	3	3%
江西	3	3%
河南	2	2%
上海	2	2%
浙江	1	1%
非客户	1	1%

公司自收投诉案件地区分布		
投诉地区	投诉量（件）	占比
江苏	1,355	12.58%
湖北	959	8.90%
山东	946	8.78%
河北	857	7.95%
北京	754	7.00%
辽宁	618	5.74%
安徽	564	5.23%
河南	540	5.01%
上海	491	4.56%
四川	487	4.52%
广东	467	4.33%
江西	460	4.27%
湖南	402	3.73%
吉林	395	3.67%
山西	388	3.60%
黑龙江	348	3.23%
浙江	341	3.16%
天津	283	2.63%
深圳	120	1.11%

大家财险

大家财险高度重视消费者权益保护工作，牢固树立以人民为中心的发展思想，积极构建消保工作机制，建立由董事会、监事会和高级管理层组成的消保管理组织体系，累计印发超 150 项消保相关制度，修订完善 30 项投诉处理及纠纷化解的相关管理制度和要求，遵循“三到位—处理”总体要求，强追责、促整改，切实维护消费者的合法权益。

2024 年，大家财险整体投诉 1.39 万件，监管转办投诉 0.08 万件，自收投诉 1.31 万件。

按投诉险种分类		按投诉事由分类	
投诉险种	占比	投诉事由	占比
车险	90.03%	理赔纠纷	73.4%
非车险	9.97%	其他类	26.6%

按投诉地区分类，河北占比 8.56%，广东占比 7.19%，浙江占比 7.11%，河南占比 6.02%，山东、江西、湖南、江苏占比在 4% 至 5% 之间，陕西、安徽、山西、贵州、内蒙古、辽宁、吉林、湖北、四川占比在 2% 至 3% 之间，黑龙江、广西、宁夏、天津、深圳、云南、海南、福建、北京占比在 1% 至 2% 之间，新疆、宁波、重庆、甘肃、大连、上海、青岛、西藏、青海、厦门占比低于 1%。

大家养老

大家养老始终将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，持续完善消费者权益保护机制，修订管理制度，畅通投诉渠道，强化第三方合作机构的准入退出内控制度，完成投诉闭环管理检视工作整改，优化处理系统，切实维护消费者权益。

2024 年度，大家养老整体投诉 116 件，监管转办投诉 62 件，自收投诉 54 件。

按投诉事由分类		
投诉事由	投诉量（件）	占比
销售纠纷	83	71.55%
保全纠纷	10	8.62%
承保纠纷	6	5.17%
续收纠纷	3	2.59%
理赔纠纷	1	0.86%
其他	13	11.21%
按投诉地区分类		
投诉地区	投诉量（件）	占比
江苏	52	44.83%
北京	42	36.21%
广东	14	12.07%
四川	5	4.31%
上海	2	1.72%
其他	1	0.86%

中国保险行业协会
《保险机构环境、社会和治理披露指南》

一级指标	二级指标	披露位置
环境维度		
E.1 能源消耗	E.1.1 能源消耗	深化绿色低碳运营实践； 环境绩效
	E.1.2 节能降耗	深化绿色低碳运营实践
E.2 资源投入	E.2.1 用水量	深化绿色低碳运营实践
	E.2.2 水资源节约	深化绿色低碳运营实践
E.3 污染及排放	E.3.1 废弃物排放	/
E.4 应对气候变化	E.4.1 温室气体排放	/
	E.4.2 温室气体减排	/
	E.4.3 气候变化管理	深化绿色低碳运营实践
	E.4.4 环保投入	深化绿色低碳运营实践
	E.4.5 生态和生物多样性保护	/
E.5 绿色运营	E.5.1 职场类	深化绿色低碳运营实践
	E.5.2 硬件设施类	深化绿色低碳运营实践
	E.5.3 因公出行类	/
社会维度		
S.1 员工保障和发展	S.1.1 员工多样性	凝聚人才力量
	S.1.2 员工保障与福利	凝聚人才力量
	S.1.3 员工职业发展	凝聚人才力量
	S.1.4 员工满意度	/
S.2 代理人管理和提升	S.2.1 代理人发展	凝聚人才力量
	S.2.2 代理人关怀	凝聚人才力量
S.3 可持续供应链	S.3.1 供应商管理	/
S.4 产品和服务	S.4.1 可持续保险产品	提升绿色金融发展水平
	S.4.2 客户关系	完善服务体系
S.5 社会责任	S.5.1 负责任投资	提升绿色金融发展水平
	S.5.2 普惠投入	深化公益行动
	S.5.3 乡村振兴	深化公益行动
	S.5.4 社会公益参与	深化公益行动
	S.5.5 社区关系管理	深化公益行动

S.6 外部交流合作	S.6.1 与国内外相关组织的交流与合作	完善服务体系
S.7 知识产权	S.7.1 知识产权、专利研发	守护信息安全
治理维度		
G.1 战略和政策管理	G.1.1 战略和政策理念	战略与管理
	G.1.2 组织架构	战略与管理
	G.1.3 能力建设	战略与管理
	G.1.4 信息披露	战略与管理
G.2 商业道德	G.2.1 商业道德准则和行为规范	落实合规经营
G.3 股东（大）会	G.3.1 持股情况及中小股东保护	不涉及
	G.3.2 股东（大）会运作情况	不涉及
G.4 董事会	G.4.1 董事会多元化	/
	G.4.2 董事长和 CEO 是否独立	/
G.5 监事会	G.5.1 外部监事比例	/
G.6 高级管理层	G.6.1 高级管理人员多元化	/
G.7 风险管理	G.7.1 制度建设	落实合规经营
	G.7.2 关联交易	/
	G.7.3 风险事件披露	/
	G.7.4 客户管理	守护信息安全
G.8 薪酬管理	G.8.1 董监高激励约束机制	/
	G.8.2 董监高薪酬合理性	/
G.9 外部监督	G.9.1 监督结果	不涉及
G.10 经营绩效	G.10.1 经营绩效指标	/
G.11 治理结果	G.11.1 分红及税务	不涉及

全球报告倡议组织

《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版本》

使用说明

大家保险在 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）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

GRI 标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI 2：一般披露 2021	2-1 组织详细情况	报告编制说明
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	关于大家
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	战略与管理
	2-16 重要关切问题的沟通	战略与管理
	2-17 最高管治机构的共同知识	战略与管理
	2-22 关于可持续发展战略的声明	战略与管理
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	战略与管理
	2-29 利益相关方参与的方法	战略与管理
实质性议题		
GRI 3：实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	战略与管理
	3-2 实质性议题清单	战略与管理
反腐败		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	优化公司治理
GRI 205：反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	优化公司治理
能源		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	深化绿色低碳运营实践

GRI 302：能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	深化绿色低碳运营实践 环境绩效
	302-3 能源强度	深化绿色低碳运营实践
	302-4 减少能源消耗	深化绿色低碳运营实践
水资源和污水		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	深化绿色低碳运营实践
GRI 303：水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	深化绿色低碳运营实践
	303-5 耗水	深化绿色低碳运营实践
雇佣		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	凝聚人才力量
GRI 401：雇佣 2016	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	凝聚人才力量
培训和教育		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	凝聚人才力量
GRI 404：培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	社会绩效
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	凝聚人才力量
多元化与平等机会		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	凝聚人才力量
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	凝聚人才力量
当地社区		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	深化公益行动
GRI 413：当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	深化公益行动
客户健康与安全		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	完善服务体系
客户隐私		
GRI 3：实质性议题 2021	3-3 实质性议题的管理	守护信息安全

读者反馈

感谢您在百忙之中阅读《大家保险集团有限责任公司 2024 年度社会责任报告》。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，同时促进大家保险持续改善社会责任工作绩效，提高履行社会责任的能力，我们殷切地期望您能够对我们的报告提出宝贵意见，并通过以下方式反馈给我们：

电话：010-85257777

电子邮件：jt_brand@djbx.com

邮寄地址：北京市朝阳区建国门外大街 6 号大家保险集团

邮编：100022

1. 您对本报告的总体评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

2. 您对大家保险在落实国家重大发展战略方面履行社会责任的评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

3. 您对大家保险在提供客户优质服务方面履行社会责任的评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

4. 您对大家保险在热心倾注社会公益事业方面履行社会责任的评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

5. 您对大家保险在致力绿色金融和低碳运营方面履行社会责任的评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

6. 您对大家保险社会责任报告和社会责任工作有哪些意见和建议？

衷心感谢您对大家保险的关心和支持！



大家保险集团有限责任公司
Dajia Insurance Group Co. Ltd.

北京市朝阳区建国门外大街6号(100022)
官方网站: www.djbx.com
总机: 010-85257777

95569
全国统一客户服务电话



订阅号



服务号



微博



App