



# 《渤海人寿2025年社会责任报告》

BOHAI LIFE INSURANCE 2025 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



渤海人寿  
BOHAI LIFE

不忘初心 · 永存爱心

渤海人寿保险股份有限公司  
Bohai Life Insurance Co.,Ltd  
天津市空港经济区西四道168号融和广场5号楼3门8-11层

4008-667-668  
全国统一客服及维权电话  
www.bohailife.net



# 前言

## PREFACE

2025年是“十四五”收官之年。面对复杂多变的宏观环境，中国经济在承压中彰显坚实韧性，高质量发展动能持续集聚。渤海人寿深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻落实党的二十大和二十届历次全会精神以及中央金融工作会议和中央经济工作会议精神，坚持金融工作的政治性、人民性，在压力与韧性并存、挑战与机遇交织的行业格局中持续深化战略转型，推动完善公司治理，提升保险保障能力和服务水平，在助力筑牢经济安全网、社会保障网和灾害防控网的行业使命中，发挥自身价值，担当社会责任。

**◆ 完善治理体系 变革管理机制**

2025年，根据国家战略部署和整体规划，渤海人寿成功完成体制改革，正式迈入天津国资控股新时代。从推进股权优化到充实资本金，从擘画战略蓝图到核心团队构建，从强化内控管理到业务攻坚奋战——渤海人寿迎来公司治理体系的变革重构和治理能力的全面提升，踏上国有资本主导下的高质量发展新征程。

**◆ 夯实消保根基 护航金融消费**

2025年，渤海人寿不断夯实消保体系化建设根基，以服务品质提升为核心，教育宣传赋能为动力，持续深化消费者权益保护工作。公司加强内部消保体制机制建设，加大信息化投入建设力度，构建“金融知识普及站 + 便民服务区 + 智能体验中心”三位一体服务矩阵，面向消费者进行多形式、广覆盖、创新性的教育宣传，加速构建消保大格局，提升人民群众的满意度和获得感。

**◆ 优化产品体系 保障民生安康**

2025年，渤海人寿持续深化保险产品供给侧结构性改革，不断丰富保险产品内涵，拓宽保障服务维度。公司紧抓行业利率切换的市场契机，加大保险产品研发力度，开发了满足养老、财富管理和资产传承需要的年金保险和人寿保险产品，致力于为客户提供一揽子“养老+健康”解决方案。

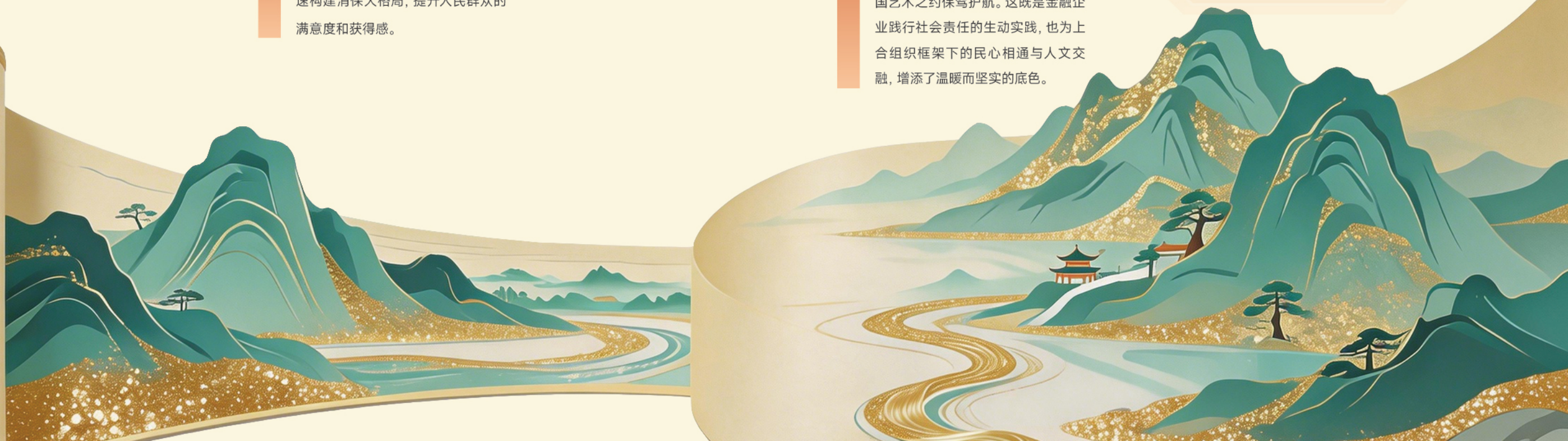
**◆ 关爱残障儿童 促进人文交融**

多年来，渤海人寿聚焦特殊困难群体实际保障和帮扶需求，积极投身公益事业，播撒保险大爱，践行“金融为民”理念。2025年上海合作组织峰会在津举办期间，渤海人寿作为“上合之约·唱响心声——天津哈萨克斯坦听障儿童文艺演出”活动的唯一指定保险赞助商，为此次演出活动中的100余名中外演职人员提供了总保额近5600万元的保险保障，为这场跨国艺术之约保驾护航。这既是金融企业践行社会责任的生动实践，也为上合组织框架下的民心相通与人文交融，增添了温暖而坚实的底色。

**◆ 深化“六心工程” 推动智慧运营**

随着渤海人寿“六心服务工程”理念的深化落地，公司推行标准化服务流程、上线共享知识库系统、塑造“天使大赛”服务标杆、完善增值服务体系、落地“康养空间”服务项目，渤海人寿客户服务能力和水平实现新突破。2025年5月，在第九届中国客户服务节颁奖典礼上，渤海人寿客户服务团队从全国参评单位中脱颖而出，一举斩获“最佳明星班组”与“年度人物青年奖章”两项殊荣。

征程万里风正劲，重任千钧再出发。站在新的历史起点，渤海人寿必将高举党建引领大旗，担当国企责任使命，以破局重塑的勇气和勇毅前行的魄力，筑牢新根基、构建新格局、开创新气象，在服务区域经济发展、保障社会民生的征程上奋楫扬帆、行稳致远。



目录

CONTENTS

1 坚持党建引领 完善公司治理 / 1

加强基层党组织建设 01 构建科学治理体系 02

2 响应国家战略 服务新兴产业 / 4

服务国家重大战略 04 护航新质生产力发展 05

3 发挥保障职能 增进人民福祉 / 6

服务保障民生安康 06 积极化解急难险重 08

4 合规稳健经营 全面风险管理 / 11

严格合规稳健治司 11 推行全面风险管理 13

5 推动科技赋能 提升服务品质 / 15

构建数字服务生态 15 扎实践行“六心服务” 17

6 培育消保文化 共促消费和谐 / 21

夯实体制机制建设 21 推进消保教育宣传 23  
加强消费投诉管理 25

7 秉持以人为本 大爱回馈社会 / 26

保障职工合法权益 26 积极投身社会公益 27

附录：发展历程 品牌荣誉 / 29



# 坚持党建引领 完善公司治理

渤海人寿以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，高举党建引领大旗，发挥企业党组织的领导核心和政治核心作用，将党建工作与公司治理有机融合，以高质量党建引领高质量发展。

## 加强基层党组织建设

### 强化理论武装 全面从严治党

2025年，渤海人寿党委为全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神、习近平总书记视察天津重要讲话精神，下发《关于渤海人寿开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育实施方案的通知》并督促落实；组织党委理论学习中心组开展专题学习研讨，健全并严格落实“第一议题”制度，及时传达学习上级党组织重要会议精神和工作部署；结合《关于开展渤海人寿2025年庆“七一”党工共建系列活动的通知》等文件，指导督促各党支部严格落实党的组织生活各项规定，制定并下发主题党日活动方案及理论学习资料，不断提升“三会一课”和主题党日质量。

2025年6月，中共渤海人寿保险股份有限公司委员会荣获“天津港保税区先进基层党组织”称号，该荣誉是对公司党建工作整体水平的充分肯定。

### 深化党纪教育 提升党性修养

2025年，为提升党员的党性修养，渤海人寿党委创新党建活动模式，组织开展一系列主题鲜明、形式多样的主题教育活动。



渤海人寿各级党组织锲而不舍落实中央八项规定精神，开展学习教育并组织专题培训；深化党章党规党纪学习教育，常态化开展专兼职党务干部教育培训，着力建设高素质、专业化机关党务干部队伍；开展《中国共产党党徽党旗条例》贯彻执行情况自查，积极推进党建阵地标准化建设；通过“三会一课”、书记讲党课、线上培训及考试等多种形式，助力全体党员持续深入学习贯彻习近平总书记视察天津重要讲话精神核心要义和实践要求；组织开展保税区“党员示范岗”“党员突击队”创建工作，充分发挥党员先锋模范作用；认真开展党史学习主题教育活动、爱国主义教育，不断提高党员的思想政治素质；积极组织党员参与“党建引领，志愿保税”一学雷锋公益市集活动、“点亮星空 与爱同行”—4.2世界孤独症儿童关注日公益行动等活动，充分展现公司党员良好风貌和企业责任担当。

## 构建科学治理体系

### 落实“党建入章” 强化政治引领

渤海人寿党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实新时代党的建设总要求，将党的领导深度融入公司治理各环节，充分发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心和政治核心作用。

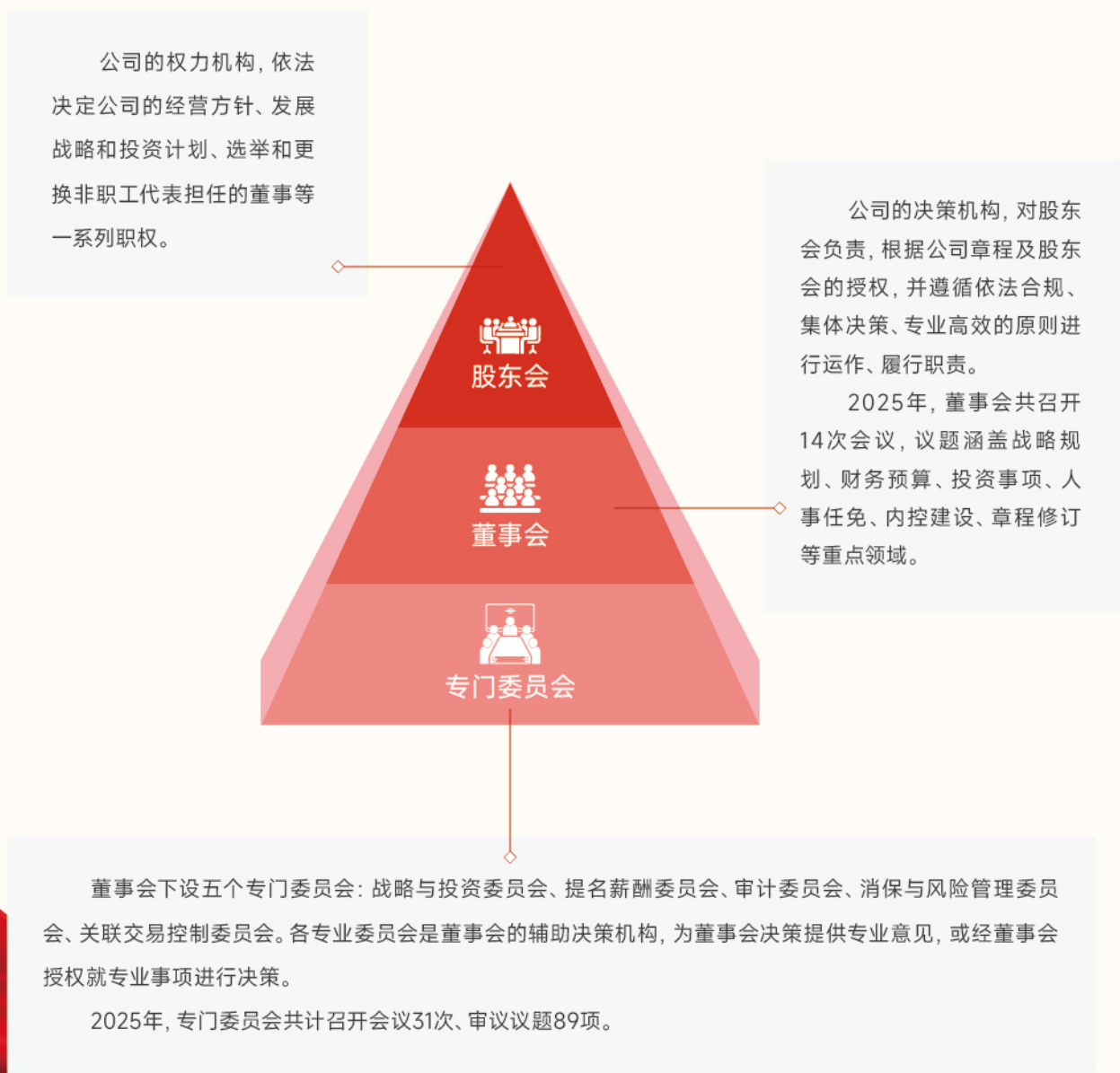
公司党委严格落实“党建入章”要求，将党建工作总体要求纳入公司章程，明确了党组织在公司法人治理结构中的法定地位。在运转机制上，公司党委严格执行民主集中制，健全完善党委会议事规则，坚持“三重一大”事项党委前置研究程序，推进实施《渤海人寿法人治理主体“1+3”权责表》。2025年，党委会围绕重大战略部署、重要人事任免、重大项目安排及大额资金运作等关键事项，按程序召开党委会审议研究，确保公司重大决策符合党的路线方针政策及国家战略导向。

通过强化政治引领，公司党委将理论学习中心组学习、第一议题等制度常态化，持续引导全体党员干部增强政治判断力、政治领悟力、政治执行力。同时，党委着力推动党建工作与业务经营深度融合，将党组织政治优势转化为公司治理效能，设立党员先锋岗、组建攻坚突击队，为公司提供了坚强的政治保证和思想动力。

### 完善治理结构 规范有效运作

渤海人寿根据相关法律、法规、监管制度及公司章程相关规定，设置股东会、董事会及经营管理层。2025年，在公司章程及相关议事规则的指引下，渤海人寿股东会、董事会和经营管理层的运作效率和质量稳步提升，有效地支持了公司治理结构的不断完善和公司的经营发展。

### 治理结构图



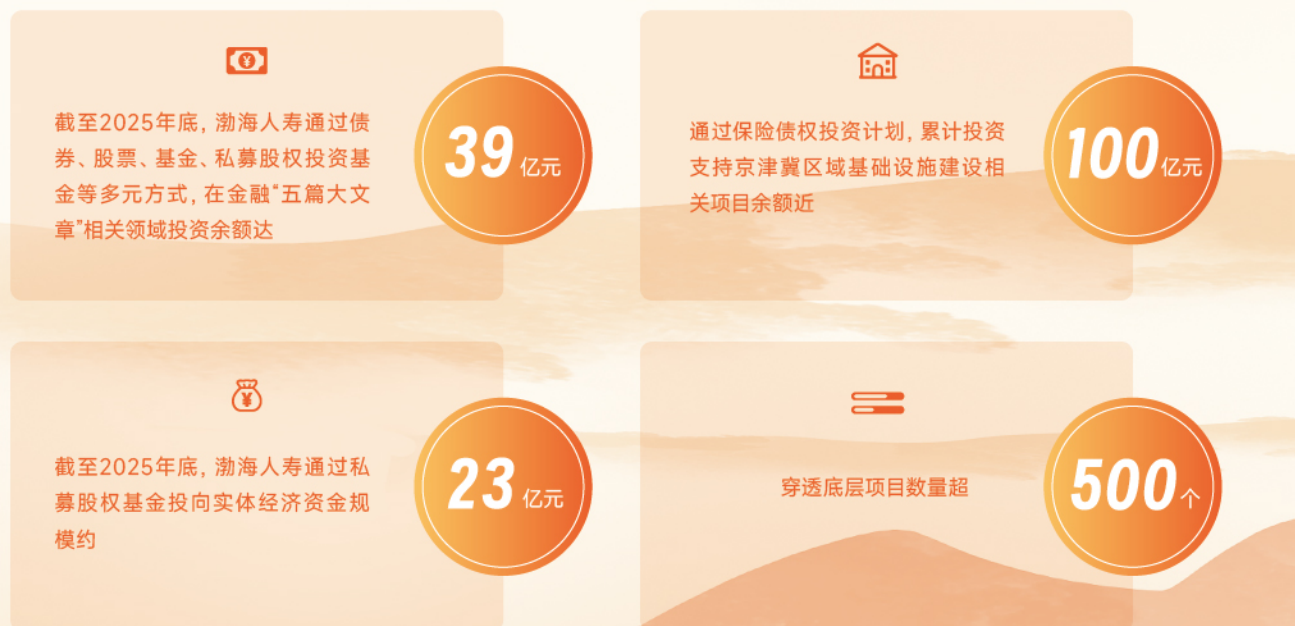
## 响应国家战略 服务新兴产业

### 服务国家重大战略

金融是国民经济的血脉，是国家核心竞争力的重要组成部分，为经济社会发展提供高质量金融服务是保险行业的使命所在。国家“十五五”规划纲要明确提出：“提升金融服务实体经济质效，大力发展**科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融**，加强对重大战略、重点领域和薄弱环节的优质金融服务”。

渤海人寿积极响应国家重大战略，主动融入国家发展大局，发挥保险资金长期稳定的优势，坚持壮大耐心资本，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节。截至2025年底，渤海人寿通过债券、股票、基金、私募股权投资基金等多元方式，在金融“五篇大文章”相关领域投资余额达**39**亿元，为科技创新、绿色转型、中小微企业发展提供风险保障和资金支持，为经济社会发展筑牢风险防线、注入金融动能、增进民生福祉。

渤海人寿深度参与区域发展战略，支持区域重大项目 and 工程建设，通过保险债权投资计划，累计投资支持京津冀区域基础设施建设相关项目余额近**100**亿元，助力京津冀协同发展；公司持续完善投资体系建设，优化资产配置结构，提高资源的配置效率，旨在更好地满足不同层次实体经济的金融服务需求。截至2025年底，渤海人寿通过私募股权基金投向实体经济资金规模约**23**亿元，穿透底层项目数量超**500**个，项目区域主要分布在京津冀、长三角、大湾区、长江经济带等重点区域，涉及新能源、先进制造、人工智能、医疗健康等投资领域，为实体经济稳健发展注入保险资金能量，助力社会经济高质量发展。



### 护航新质生产力发展

发展新质生产力是推动经济社会高质量发展的内在要求和重要着力点。保险资金规模大、期限长、来源稳的特点，与新质生产力相关的基础设施建设及设备更新需求天然契合。渤海人寿积极响应国家“两重”“两新”战略部署，立足保险本源，通过“风险保障+资金支持”双轮驱动，优化资产配置结构，充分发挥保险资金“长钱长投”的独特优势，积极践行负责任投资理念，以长期资本助力科技创新，支持国家新质生产力发展。截至2025年底，渤海人寿支持科技领域的存量投资资金规模逾22亿元，通过股票、基金、股权等多元化的投资方式，助力科技型企业和高技术制造业。

为满足战略性新兴产业、科创产业及新型制造业等行业的多元化保险保障需求，渤海人寿充分发挥保险“社会稳定器”作用，着力构建全方位、多层次科技金融服务体系，有效转移了科技企业和该领域工作者面临的潜在风险，切实帮助企业平稳穿越经济发展周期，增强韧性和活力，同时保障企业员工有效抵御意外、疾病等风险，为社会和谐稳定增添了保障力和确定性。

#### 1 服务案例

2025年9月，渤海人寿天津分公司为2025津云数智融媒全国峰会暨第九届媒体技术创新研讨会60余名参会人员，提供了峰会期间意外伤害医疗保障，保险捐赠总保额近672万元。

本届大会以“聚焦变革智享未来”为主题，汇聚中国人民大学、中国传媒大学等新闻与传播领域资深专家学者以及来自浙江、江西、新疆、温州、佛山等地的行业精英，大家齐聚海河之滨，共探媒体技术创新路径，共话数智融媒发展新机遇。

渤海人寿为此次媒体行业数智技术交流盛会提供保险保障，从小切面彰显大格局，为支持发展新质生产力注入保险能量。

#### 2 服务案例



2025年“7.8全国保险公众宣传日”活动期间，渤海人寿围绕“爱和责任 保险让生活更美好”的主题，走进企业“恩恩科技”，开展金融风险公益宣讲暨科技企业保险需求调研活动。

宣传小组向企业职工发放防非反诈宣传资料，播放教育宣传短视频，结合真实案例向企业职工普及金融领域电信诈骗的常见手段和防范技巧。同时，小组成员还与企业职工探讨科技企业的特点，深入了解企业运营模式，了解职工中新市民群体的风险需求，旨在根据不同的风险特征，研究量身定制保险产品和差异化的保险服务，更好地转移企业风险，助力企业发展，提升企业竞争力。

## 发挥保障职能 增进人民福祉

### 服务保障民生安康

渤海人寿坚持以人民为中心的发展思想，加快发展健康养老保险，完善经济补偿机制，助力健康中国建设。公司积极参与构建多层次的社会保障体系，提升普惠保险产品服务质效，关注小微企业和老年人、新业态、新市民等特定群体保险需求，服务改善民生。

### 丰富产品内涵 拓宽保障维度

2025年，渤海人寿深入贯彻国家金融监督管理总局《关于建立预定利率与市场利率挂钩及动态调整机制有关事项的通知》文件精神，积极优化人身保险产品定价策略，推动产品体系迭代升级。公司全年累计完成16款新产品的备案，实现全渠道覆盖、长短险结合、储蓄与保障并重，进一步丰富了产品供给。截至2025年末，公司在售产品共计40款，包括长期险14款、短期险26款，已形成覆盖人寿、年金、健康、意外四大类别的产品矩阵。

渤海人寿持续深化保险产品供给侧结构性改革，不断丰富保险产品内涵，拓宽保障服务维度。2025年，公司在养老保险领域持续加大布局力度，着力研发养老保险产品，推出“福慧”系列等多款满足养老规划、财富管理与资产传承需求的年金保险及人寿保险产品，加大养老金融知识的宣传普及力度，旨在为客户提供全方位、一站式的养老保障解决方案。



### 服务案例

2025年7月，渤海人寿联合天津市滨海新区杭州道街道，走进西邻村社区，以西邻村“繁星缀夏夜，睦邻乐未央”消夏晚会为载体，开展“养老金融知识进社区”公益宣传活动，为当地村民普及正确养老理念。

活动中，工作人员通过现场宣讲、互动答疑等方式，将养老金融知识普及与社区文化惠民活动相结合，倾听民众诉求、解答民生关切，将养老金融的贴心服务带到百姓身边。针对老年人群体对养老资金安全、财富传承的需求，宣讲团用通俗易懂的语言讲解了养老金、商业养老保险、养老理财的区别，指出商业保险能够通过养老社区、健康管理等服务，为居民提供有品质的养老服务规划。宣讲团还揭露了“以房养老诈骗”“虚假投资”等常见骗局，提升居民风险防范意识，吸引了近50名晚会演职人员及百余名社区居民参与。



### 服务小微企业 提升数智水平

渤海人寿积极贯彻落实国家金融监督管理机构有关做好小微企业金融服务工作文件精神，持续完善系统功能，以健全小微企业数据统计机制，开发线上化自助投保平台，为小微企业提供灵活可选的自选福利投保方案和投保流程，提升数字化服务水平。

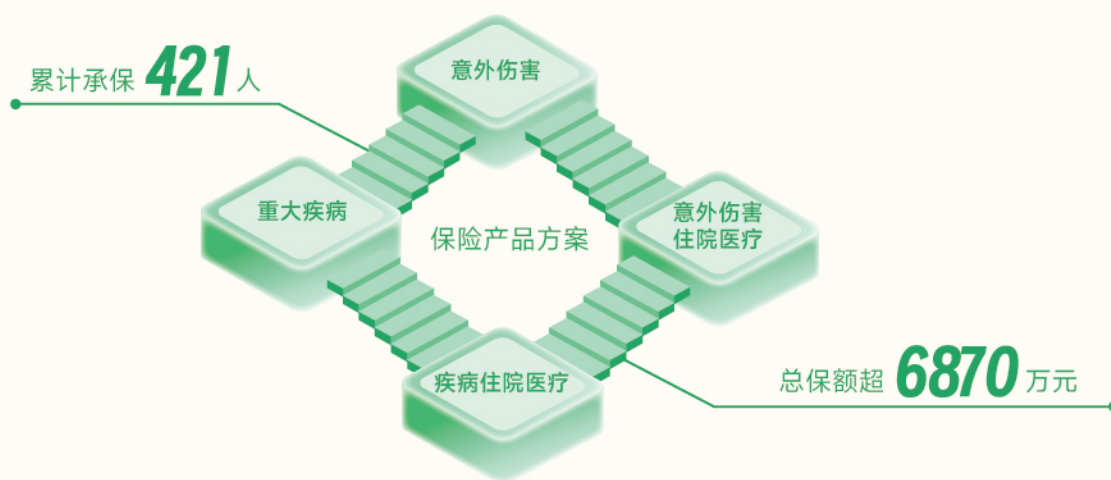
2025年

公司全年共承保微型企业 42家			公司全年共承保小型企业 156家		
意外险	健康险	寿险	意外险	健康险	寿险
保额约 <b>3.35</b> 亿元	保额约 <b>2.62</b> 亿元	保额约 <b>0.57</b> 亿元	保额约 <b>41.02</b> 亿元	保额约 <b>42.45</b> 亿元	保额约 <b>24.86</b> 亿元
保费约 <b>12.65</b> 万元	保费约 <b>287.92</b> 万元	保费约 <b>283</b> 万元	保费约 <b>105.16</b> 万元	保费约 <b>1994.16</b> 万元	保费约 <b>44.17</b> 万元

### 兜底民生保障 参与急难纾困

2025年以来，为着力健全分层分类社会救助体系，天津市滨海新区民政局探索性设立了“困难群众关爱救助专项基金”，并计划为新区低保边缘群体购买商业保险。该项目由区民政局指导，多家爱心企业支持，天津开发区慈善协会运作，旨在通过建立“政府引导、慈善运作、社会参与”的协同机制，以整合资金援助、专业服务、急难纾困等多元供给方式，聚焦锁定现行救助体系之外的“夹心层”群体，精准响应困难群众多层次需求，推动构建“政府保基本、社会强补充”的分层救助新格局。

渤海人寿积极响应政府号召，以项目独家承保方角色，精准对接社会救助政策边缘群体的保险保障需求，为困难群众推出了覆盖意外伤害、重大疾病、意外伤害住院医疗和疾病住院医疗四大保障维度的保险产品方案。方案设计突出保险“损失补偿”核心功能，兼具低成本、广覆盖的惠民特征，累计承保**421**人、总保额超**6870**万元。该项目通过发挥保险保障职能助力政府的困难群众关爱救助工作，从源头防范和化解因病致贫风险，让更多低收入人群感受到保险的民生保障价值。



### 积极化解急难险重

渤海人寿充分发挥保险“经济减震器”与“社会稳定器”功能，助力构建灾害风险防控体系，积极参与地震、台风、洪涝等自然灾害及重大突发事件应对工作，为灾后重建与社会稳定提供坚实保障。公司坚守金融为民初心，诚信高效履行保险保障责任，及时化解群众急难险困，切实守护人民群众生命健康安全，以专业保障护航社会平稳运行。

### 诚信履约践诺 传递保险温度



### 服务案例

王女士是一名单位骨干，2022年在天津某医院被确诊为急性淋巴细胞性白血病，不得不暂停工作，开启漫长抗癌之路。病情反复、治疗强度大，不仅让她身心备受煎熬，高昂的医疗费用也使原本经济条件优越的她陷入后续治疗资金短缺的困境。

渤海人寿在获知王女士罹患重疾后，第一时间与王女士及其所在单位取得联系，快速完成之前医疗费用的赔付，并同步启动了对后续住院费用的直付服务。

2021年至2025年期间，王女士因间断治疗发生赔案66件，公司累计支付医疗险赔款238.06万元。其中，2025年发生赔案10件，公司快速支付赔款32.30万元，及时减轻了她的医疗负担。

一朝托付，长久守护。5年来，渤海人寿为王女士提供的持续理赔服务，不仅给予她战胜病魔的勇气和信心，更以实际行动诠释了保单生命周期内保险保障的速度与温度，以大爱情怀与责任担当践行保险使命。

### 强化应急响应 注重防灾减灾

渤海人寿始终将防灾应急响应管理纳入常态化运营机制，严格依照《渤海人寿保险股份有限公司应对突发事件金融服务管理办法》，明确突发事件金融服务组织管理权责，对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件等重大突发事件实行分级分类管理。公司制定专项应急处置预案，完善突发事件发生时的业务和风险管理条款，通过科学防控举措最大限度降低突发事件对业务连续性与金融服务效能的影响，在严守风险底线的基础上保障基础金融服务不间断，推出便民金融服务，切实维护客户合法权益，助力受突发事件影响的企业与行业稳定生产经营，精准防范、快速处置各类衍生风险，持续提升应急金融服务水平，主动融入社会治理大局。

渤海人寿坚持常态化开展重大理赔事件应急演练。2025年10月，组织开展“北京密云10·16巨大暴雨灾害”理赔应急演练，强化各核心岗位人员风险防范意识，进一步提升各部门协同应对突发事件的应急金融服务能力，为后续有效预防、及时发现并妥善处置各类突发事件夯实基础。

面对重大自然灾害和社会高度关注的公共安全事件，渤海人寿均第一时间积极响应、妥善应对。

- 2025年，公司先后启动3次重大突发事件理赔应急预案：
- ▶ 针对1月4日河北张家口市桥西区力广菜市场突发火灾事故，渤海人寿启动河北张家口力广菜市场火灾事故应急预案；
  - ▶ 针对4月8日河北承德市隆化县一养老院突发火灾事故，渤海人寿启动河北承德隆化县养老院火灾事故应急预案；
  - ▶ 针对7月25日京津冀大部分地区持续暴雨灾害，渤海人寿启动京津冀地区特大暴雨衍生自然灾害事故应急预案。

每次应急响应，渤海人寿均第一时间开通理赔绿色通道，推出简化理赔申请材料、取消定点医院及自费药品限制、简化伤残认定手续等应急服务举措，践行保险企业急难救助、抢险救灾的社会责任。



# 合规稳健经营 全面风险管理

## 严格合规稳健治司

秉持“依法合规、从严治企”的理念，渤海人寿持续加强合规管理体系建设，针对关键领域和薄弱环节，扎实开展合规审查、合规教育、反洗钱能力建设等工作，坚决打击违法违规行；公司充分发挥内部审计的监督作用，积极构建有力度、有效能的审计监察体系，推进清廉文化建设，促进公司合规稳健发展。

## 加强合规审查 推进合规教育

渤海人寿以保障合规稳健经营、规范业务发展为目标，通过严格合规审查、加强合规检查排查、强化合规考核、优化合规监测、提升宣教培训效果等措施，不断完善公司合规管理体系，增强合规管理能力。

2025年，渤海人寿总、分公司合规法务体系共参与审查事项5400余项，审查内容涵盖管理制度、业务流程、产品条款、业务合同、投资项目、关联交易等，审查内容广泛覆盖公司前中后台重要业务活动，在保障业务进度的同时充分发挥合规的引导、支持、保障作用；组织开展销售行为合规性专项检查并出具《渤海人寿保险股份有限公司2025年销售行为合规性检查工作报告》，梳理公司各业务渠道营销宣传管理机制及执行情况，提示相关风险。

为培育人人合规、主动合规的良好文化氛围，渤海人寿于2025年组织开展了形式多样、覆盖面广的合规培训教育活动。全年累计开展合规宣传及合规培训各50余场次，培训内容紧密围绕法律法规、监管政策、反洗钱、消费者权益保护及典型警示案例等重点领域，实现全员覆盖。通过系列宣传培训活动，进一步提升了全员合规意识和水平，保障了公司合规运营和稳健发展。

渤海人寿总、分公司合规法务体系  
共参与审查事项

5400 余项

2025年

全年累计开展合规宣传  
及合规培训各

50 余场次

## 优化系统建设 增强反洗钱能力

反洗钱工作方面，渤海人寿可疑交易监测系统运行稳定、数据传输正常、预警及时，能够覆盖多业务环节，满足日常监测、预警、筛查、复核、上报的工作要求。日常对监测模型进行了常规优化，重点完善异常保单质押等场景的监测规则，提升模型精准度；在内控制度全面修订完成前，为确保业务合规开展，公司先后下发《关于个人承保业务落实<金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法>的业务通告》和《关于团体业务落实<金融机构客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理办法>及<金融机构客户受益所有人识别管理办法>的业务通告》，明确过渡期内业务操作标准，为一线业务人员提供具体执行指引；公司全年按不同主题分阶段开展8次反洗钱相关宣传活动和6次反洗钱及相关主题内部培训。以进一步加强公司全体干部员工、保险销售从业人员及公司客户和社会公众的洗钱风险防范能力。

反洗钱相关宣传活动 8次



反洗钱及相关主题内部培训 6次

## 提升审计效能 筑牢监察体系

渤海人寿始终坚持以党建为引领，围绕中心、服务大局，根据监管要求积极构建适应本公司实际、有力度、有效能的审计监察体系，推进清廉文化建设，促进公司持续健康发展。

公司规范开展洗钱风险管理、消费者权益保护和高级管理人员任中、离任审计等专项内部审计工作，推动内部控制缺陷整改落实；推进内部审计信息化建设，完善审计工作平台系统功能，优化审计预警模型及程序，不断提升内部审计工作质效；深入开展清廉金融文化建设工作，严防道德风险，推动干部员工廉洁从业，提升干部员工廉洁自律意识，营造风清气正的工作氛围；坚持不懈用党的创新理论凝心铸魂，着力推进监察工作具体化、精准化、常态化，坚决铲除腐败滋生的土壤和条件，标本兼治，构建不敢腐、不能腐、不想腐的长效机制，促进公司规范运作、行稳致远。

### 推行全面风险管理

秉持“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的中国特色金融文化，渤海人寿致力于建立并不断完善与公司发展战略、经营目标及财务目标相适应的，符合国家法律法规及监管规则的全面风险管理体系，持续提升公司风险管理能力，健全完善公司治理。

#### 偿二代为引领 加强体系建设

2025年，渤海人寿结合总体战略更新风险偏好体系，优化关键风险指标，按月度监测关键风险指标运行情况，完善风险监测与预警处置机制；完善常态化风险评估机制，将风险管理节点前置于关键业务流程，实现从被动响应到主动护航、从事后处置向事前事中防控的转变；强化大数据风控运用，控制重点业务领域欺诈风险，完善欺诈风险线索筛查机制，并落实监管政策，及时、准确报送反欺诈基础数据，积极、认真参加中国保险行业协会组织的反保险欺诈联席会议、参与反保险欺诈工作情况书面调研。

公司坚持以偿二代二期监管规则为引领，组织开展SARMRA、内部控制、制度体系回顾等各类评估，全面查找公司风险管理存在的问题。针对风险管理识别的各类问题，公司深入分析问题根源、加大跟踪整改力度，推动各责任主体积极整改，找差距、补短板、建机制、抓长效，持续强化公司全面风险管理体系建设。



### 夯实管理基础 提升风险管理能力

2025年，渤海人寿持续完善内控制度体系，加强制度分级管理，定期开展制度体系回顾与评估，并编制制度汇编；推进关键领域制度建设，对照国家现行法律法规和行业监管政策查漏补缺，完善内控机制，确保企业内部管控有章可循、有据可依和有效执行；加强规章制度学习，加强干部员工对保险行业相关法律法规、监管规定及公司各项规章制度的掌握，提升公司全员业务能力及风险意识。

公司严格落实监管要求及新金融工具准则，系统提升公司风险计量的规范性与精细化水平，夯实风险计量基础；按系统建设规划持续推进风险管理信息系统建设，为风险识别、评估与报告的自动化、智能化奠定了坚实基础。

### 培育风控文化 推进反诈宣教

2025年，渤海人寿面向全员积极推进保险业风险管理各领域知识的培训宣导，夯实风险管理文化培育机制，促进风险管理文化的落地生根。

公司全年组织开展偿付能力风险管理、保险欺诈风险管理、常态化扫黑除恶等主题培训，累计参训人数超1400人次，通过持续开展教育培训，强化风险文化宣导，培育良好的风险管理文化氛围。

2025年，渤海人寿还组织开展“全民反诈在行动”集中宣传月活动、扫黑除恶和《反有组织犯罪法》主题宣传等专项活动，并通过公司微信公众号、微博等平台发布原创或转发风险管理宣传文案累计达20余篇，累计受众超5万人次；此外，公司组织在职场及营业网点张贴海报、摆放宣传折页，组织分支机构开展五进入活动，切实提高公司员工及社会公众风险防范能力。



# 推动科技赋能 提升服务品质

专题五

## 构建数字服务生态

2025年,渤海人寿持续推动运营服务体系智能化、数据化、云端化的综合发展,通过科技创新、变革、应用,优化客户体验,提升客户咨询回应、投保与理赔服务效能,积极构建数字化保险服务生态。

## 优化智能平台 提升服务体验

渤海人寿依托数字化运营体系,持续将保险服务向线上化拓展,实现个人业务从承保、保全到理赔全场景线上化,让客户畅享移动线上化服务的便捷,提升客户服务满意度。2025年,公司服务E化率保持高水平运行,其中,投保E化率**91.24%**,保全E化率**94.98%**,理赔E化率**92.07%**。

承保服务方面,公司运用人脸识别、电子签名、智核问卷等技术,实现新单投保至合同签署全流程线上化办理。遵照金融监管“三适当”管理规范,公司持续完善“三适当”管理机制,建立健全产品分类、销售人员分级、客户适当性评估体系。通过“渤海人寿”官方微信服务号以及自研营销工具端口,统一设置《保险产品适当性评估问卷》入口,并在可回溯双录话术里补充相关提示内容,引导客户自主自愿、真实准确地完成信息填报。此外,为持续加强销售过程合规管理,公司积极推进双录系统项目建设完善,借助CA认证、双因子登录、人脸识别等技术应用,全面真实记录销售过程,服务流程兼顾客户使用体验,以达到为客户提供安全、高效、便捷的服务体验目的。

保全服务方面,常见高频保全项目均实现线上化办理。针对一些复杂业务,如保单复效、投保人变更等,同步支持通过视频客服通道线上辅助办理,客服人员能够跨越空间限制,实现与客户面对面视频交流,为客户答疑解惑。2025年,渤海人寿视频客服可服务保全业务已增至**10**项,预约客户总量超过**2600**人,同比增长达**20.56%**;升级文本客服功能,优化系统后台管理,通过统一坐席集中运营与智能系统的深度融合,构建了涵盖转人工、留言及满意度评价的闭环服务体系。2025年,公司机器人文本累计服务客户**1.56**万人次,显著提升运营效能。

理赔服务方面,公司持续强化理赔办理通道的安全性、便捷性与流畅性,同步优化适老性服务能力,客户足不出户即可在线便捷申请理赔,随时随地自助查询理赔进度,体验“快捷、高效、智慧”保险E服务。

公司服务E化率保持高水平运行

2025年



渤海人寿视频客服可服务保全业务已增至

**10**项

预约客户总量超过

**2600**人

同比增长达 **20.56%**

公司机器人文本累计服务客户

**1.56**万人次

## 强化数据风控 保障客户权益

2025年,渤海人寿持续深化科技赋能风控管理体系,为业务稳健发展与客户权益保障筑牢坚实基础。

秉持“事前防范+事中控制”的风险管理理念,公司稳步推进大数据风控网络建设。截至2025年,公司已引入三家专业商业大数据风控服务机构,持续完善多维度的风控筛查体系,实现对投保客户健康状况、行为特征、财务状况等多维度风险数据校验。同时,依托中国银保信意健险风险筛查通道,实现同业承保情况、历史风险记录等数据的实时校验。针对事前提示的明显风险制定友好提示话术,在有效防范风险的同时提升客户投保体验;对于事中发现的风险,做好客户咨询解答与沟通解释工作,实现风险管控质效与服务体验双向提升。

2025年,渤海人寿通过大数据风控结合人工审核,实现潜在风险保额减损累计达**2.19**亿元。同时,依托自动化理赔引擎、风控引擎等自动化规则筛查平台,实现理赔作业智能化风控,累计减损金额达**316.60**万元,实现以数智化手段精准筑牢风险防线,切实提升风险管控质效。

实现潜在风险保额减损累计达

**2.19**亿元

实现理赔作业智能化风控累计减损金额达

**316.60**万元

### 整合数据资产 智能健康管理

2025年,渤海人寿通过客户数据资源管理系统,从客户角度出发,进行客户分析与服务整合,细化客户需求,定位附加值服务、客户服务、续期服务等各个服务场景,提升服务精准度,满足客户更加高效、智能、人性化的金融服务需求。

依托健康管理服务信息系统,实现权益、服务商、服务项目、订单等七大模块的统一集中管理,可随时查看健康服务订单明细并形成数据分析,及时优化服务流程与服务商管理,提升服务质量和客户体验,实现客户健康服务数据的系统化、数据化管理。

### 集成服务渠道 提高客服效率

渤海人寿全力打造数字化多渠道互动服务矩阵,完成了全媒体客服系统搭建,实现多窗口服务的统一接入。该系统配备12大核心业务模块,内置客户重要信息掩码、重要页面水印等安全性功能,为远程坐席服务提供安全保障,助力公司电话中心转型为多节点分散式智能化全媒体客服中心。2025年,渤海人寿全模式客户服务总量突破13.7万件,实现服务效率与客户体验双重升级。



### 扎实践行“六心服务”

2025年,渤海人寿秉持“六心服务”理念,不断优化服务流程、完善服务设施,面向“一老一新一少”、残障人士等特定人群给予人性化、差异化关爱;丰富增值服务体系,加强客户健康管理,推动客户服务品质进一步升级。

### “六心”文化 以爱守护

我们承诺做到——爱心、诚心、细心  
让客户感受到——舒心、贴心、安心

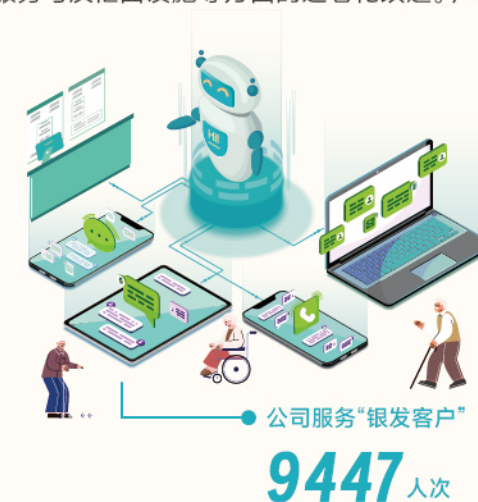


适老服务 管家服务 增值服务 智能服务 健康管理

### 升级适老服务 消除数字鸿沟

渤海人寿持续提升保险服务“适老化”水平,让老年人、残障人士等共享保险业数字化发展的成果,推动解决“数字鸿沟”,实现消费公平。

2025年,公司制定适老化金融服务指引,完成APP、微信服务号及柜面设施等方面的适老化改造。产品服务层面,优化适老化产品,推出养老金保险,将投保年龄延至85周岁,并为70周岁以上投保人增设专属风险提示问卷;升级业务员工具适老模块,强化风险提示;优化智能双录系统语速调控与自助服务流程,以满足老年消费者的实际需求;营业网点设立服务专区,配备助老设施与智能终端,推广便携服务应用,并开展专项服务培训;“银发直通热线”通过老年客户识别功能,为其提供直通人工服务。2025年,公司服务“银发客户”9447人次,给予老年客户以更加人性化的关爱和差异化的服务保障。



### 关爱残障人士 完善服务体系

2025年,公司通过优化服务举措与开展社会公益活动,切实保障残障人士合法权益。服务实施方面,线上渠道开通语音播报、视频客服及色弱辅助功能;线下客服中心配备轮椅等辅助设施,为视障人士编制盲文服务指南,为听障客户制定手语指引,并在石家庄中支开展专项演练。社会公益方面,公司与天津市残疾人福利基金会联合开展爱心捐赠活动,播撒保险大爱与金融温暖,同时针对残障人士特点进行金融风险教育宣传,以实际行动保护其合法权益。



### 优化涉外服务 便利外籍人士

2025年,渤海人寿进一步优化外籍来华人员金融服务,线上线下同步落实相关保障举措。线上,公司与国家移民管理局签署合作协议并配备专用核验设备;核心系统支持外籍客户凭护照及永久居留证办理业务;官网和微信公众号开设英文界面,微信平台支持永久居留证信息录入。线下,各网点开设“外籍在华人士

绿色通道”，部署身份核验设备；金融消费者教育宣传专区采用中英双语展示，摆放相关服务指引。此外，公司还编制多语种《客户服务指南》和中英双语《金融消费者八项权利》宣传折页，提升涉外服务质效。



### 丰富增值服务 完善健康管理

渤海人寿致力于不断优化和完善“保险+健康”的增值服务体系，通过全方位的健康管理服务，为客户提供知识普及、疾病预防指导、高效就医途径以及专业的康复护理服务。

2025年，渤海人寿面向广大客户提供了涵盖健康体检、健康咨询、健康促进、疾病预防、慢病管理、就医服务、康复护理的七大项服务：面向VIP会员客户提供“健康关爱、日常就医、重疾就医、尊享礼遇”四大板块、十九项服务；面向符合标准的重疾险承保客户和2025年符合标准的新承保客户提供重疾绿通专属增值服务和专属健康权益包；搭建“康养空间”，通过健康检测设备，向广大客户提供免费健康检测和疾病预防建议；持续推出“BOBO聊健康”系列健康科普资讯，围绕大病预防、女性健康、儿童健康、旅游安全、季节病预防、运动健康等多方面开展健康知识普及；邀请专家围绕中老年常见体质与病症调理、心脑血管疾病防治、儿童过敏季皮肤健康管理、胃肠道健康、儿童青少年情绪管理、甲状腺健康科普以及冬季呼吸道感染疾病预防等主题开展系列健康讲座活动，有效提升了客户健康管理水平。

#### 权益概览

	黄金会员	铂金会员	金钻会员	铂钻会员	黑钻会员
健康关爱	电话医生	电话医生 齿科服务	视频医生 齿科服务 心理咨询 专项体检	视频医生 齿科服务 心理咨询 高端体检	家庭医生 心理咨询 齿科服务 尊享体检
日常就医	门诊绿通&陪诊 住院探视	门诊绿通&陪诊 住院探视	门诊绿通&陪诊 住院探视 出院交通安排	门诊绿通&陪诊 指定医生门诊绿通&陪诊 住院探视 住院陪护 出院交通安排	门诊绿通&陪诊(2次) 指定医生门诊绿通&陪诊 住院探视 住院陪护 出院交通安排
重疾就医	重疾门诊绿通&陪诊 重疾住院/手术绿通 用药协助咨询	重疾门诊绿通&陪诊 诊重疾检查加急 重疾住院/手术绿通 重疾国内二诊 用药协助咨询	重疾门诊绿通&陪诊 重疾检查加急 重疾住院/手术绿通 重疾国内二诊 国内多学科会诊 用药协助咨询	重疾门诊绿通&陪诊 重疾检查加急 重疾住院/手术绿通 重疾国内二诊 重疾海外二诊 国内多学科会诊 用药协助咨询	重疾门诊绿通&陪诊 重疾检查加急 重疾住院/手术绿通 重疾国内二诊 重疾海外二诊 国内多学科会诊 基因检测 用药协助咨询
尊享礼遇	VIP快速通道	VIP快速通道	VIP快速通道	VIP快速通道 生日礼遇	VIP快速通道 生日礼遇

### 贴心管家团队 全程陪伴服务

2025年，渤海人寿持续推进管家服务团队建设，为客户提供陪伴式服务，一站式解决客户各类保单问题。管家服务团队围绕养老、健康等方面的保险业务，为客户提供线上问题一对一咨询解答，及时响应客户诉求，高效解决客户各类问题，以全流程、全方位的保险保障服务模式，为客户带来管家式、陪伴式的贴心服务体验。2025年，渤海人寿管家团队持续承接客户数1.1万人，服务品质得到客户认可。



管家团队持续承接客户数  
**1.1**万人

### 推行标准服务 升级柜面形象

2025年，渤海人寿深入贯彻国家金融监督管理总局关于金融服务标准化建设的相关要求，对公司柜面服务体系进行了系统性重塑与全面升级。通过强化顶层设计、统一全国服务标识、确立服务管理的标准化基准线、构建立体化监督机制等，形成窗口服务闭环管理、保障服务品质。在软硬件配置上，通过增配合体工装提升职业形象，结合传统佳节特色布置与“7.8全国保险公众宣传日”等消保教育及文化品牌活动，将金融知识宣传与便民服务相融合，赋予标准化服务以人文温度和底色。此外，通过实施“柜面服务评比流动红旗”机制，树立标杆激发良性竞争，充分彰显了标准化服务全链条建设的显著成效。



# 培育消保文化 共促消费和谐

## 夯实体制机制建设

渤海人寿深入践行消费者权益保护专项企业文化，秉持“共治共享 构建消保大格局；从心出发 同塑消保新气象”的核心理念，不断夯实消保体制机制建设。公司立足由董事会及高级管理人员组成的治理层面，坚持自上而下统筹部署、率先垂范，持续建章立制、完善工作机制、优化业务流程，以高标准顶层设计为消费者权益保护工作规范有序开展筑牢坚实根基。

### 健全治理体系 推进规范运作

#### 董事会

- 将消费者权益保护纳入公司经营发展战略与企业文化建设
- 对消费者权益保护工作实施总体规划与统筹指导
- 将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价体系

#### 消保与风险管理委员会

- 向董事会提交消费者权益保护专项工作报告及年度工作报告
- 研究、监督消费者权益保护领域重大问题与重要政策
- 听取消费者权益保护工作相关报告
- 审议并表决消费者权益保护工作相关议案

#### 审计委员会

- 依法承担监事会相关职责，对董事会、高级管理层消费者权益保护工作履职情况进行监督

#### 消费者权益保护工作（事务）委员会

- 构建并完善消费者权益保护制度体系
- 统筹制定消费者权益保护工作计划、实施方案及工作任务
- 提供必要的资源支持与保障
- 指导经营层消费者权益保护工作有序开展

#### 消费者权益保护工作执行组

- 编制消费者权益保护半年度、年度工作报告
- 组织开展消费者权益保护专项培训与应急演练
- 落实横向、纵向全链条信息传导机制
- 推进消费者权益保护年度内部审计发现问题的整改落地
- 组织开展消费者权益保护年度监管评价
- 建设并持续完善消保管理系统

2025年，渤海人寿董事会及其下设的审计与消费者权益委员会、消保与风险管理委员会，全年累计审议、听取消费者权益保护相关议案及汇报共22项。监事会及董事会下设的审计委员会，累计出席、列席消费者权益保护相关工作会议23次，切实对消费者权益保护工作履行监督职责。消费者权益保护工作（事务）委员会共召开专项会议11次，为消费者权益保护工作有序推进提供坚实指导和有力保障。

22项



全年累计审议、听取消费者权益保护相关议案及汇报

23次



监事会及审计委员会累计出席、列席消费者权益保护相关工作会议

11次



消费者权益保护工作（事务）委员会共召开专项会议

### 强化内控建设 提升服务体验

2025年，渤海人寿持续深化消费者权益保护（以下简称“消保”）体系的内控管理，着力提升员工对消保制度的认知水平与执行效能，进一步提升服务体验。

2025年，公司持续优化完善消保制度体系，较2024年新增8项制度，消保内控制度累计达74项。消保制度体系全面覆盖消保工作各环节，持续优化产品与服务审核流程，严格秉持“三适当”原则，从源头遏制侵害消费者权益的行为；针对老年人、残疾人、在华外籍人士等特定群体，公司制定更为细致、严谨的专属服务规范；同时制定《2025年“为民办实事”工作方案》，推动消保工作向纵深推进。

2025年，公司累计开展消保审查121次。其中，产品审查32次，实现全部产品覆盖；服务审查89次，涵盖合作协议、宣传文本、服务通知等场景，重点识别并提示可能影响消费者权益的潜在风险，防止产品和服务未经消保审查进入市场。

公司累计开展消保审查

121次

产品审查 32次

服务审查 89次

129场



公司常态化组织开展消保内部培训，全年累计举办培训

参训人次达 实现培训覆盖率 员工参与率

14861

100%

99.99%

2025年，公司常态化组织开展消保内部培训，全年累计举办培训129场，参训人次达14861，实现培训覆盖率100%、员工参与率99.99%。成功举办第三届“消保之星”知识竞赛和“超级有氧鼓”消保岗位减压训练营活动，进一步强化员工消保服务意识，提升消保服务专业水平和履职动力。

2025年,公司持续完善消保管理系统,累计处置运维类问题64项,覆盖产品功能优化、权限配置调整、流程异常处置、系统故障修复、安全漏洞封堵等多个方面。通过及时响应、精准排查、高效处置的全流程运维举措,有效保障了系统的稳定运行及消保相关业务的顺利开展,实现了消保工作管理的精细化、全面化与系统化升级,进一步提升消保工作日常管理的规范化、标准化、数字化水平。

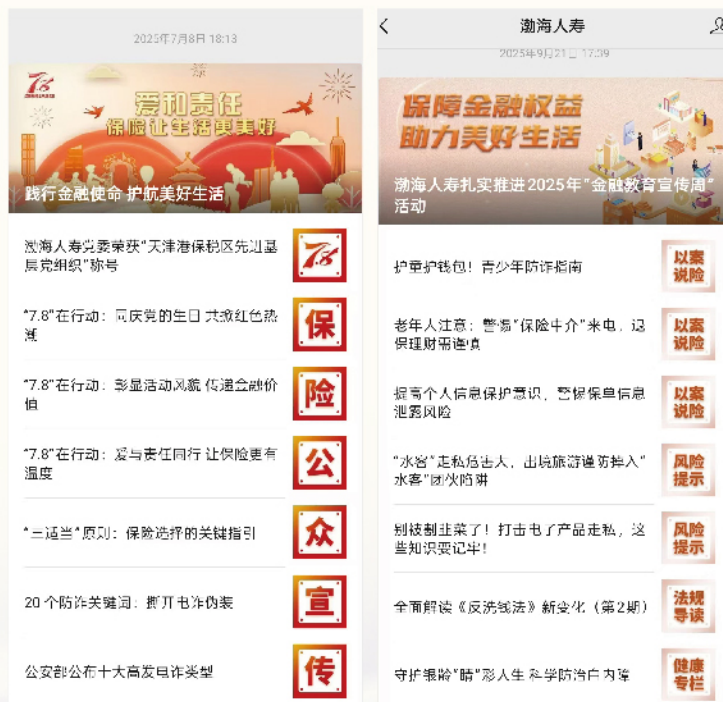
### 开展消保审计 强化监督检查

渤海人寿针对消费者权益保护工作,建立常态化、规范化内部审计工作机制,在《渤海人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作专项审计操作细则》中,明确审计周期、审计频率、审计对象范围等内容。公司每年对消费者权益保护工作开展一次专项审计,制定消费者权益保护审计方案,对公司消费者权益保护工作进行监督检查,出具相应的专项审计报告,并经审计委员会、董事会研究审议,切实发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。

### 推进消保教育宣传

为提升社会公众的金融素养,防范化解金融风险,营造清朗金融环境,渤海人寿秉持“以人民为中心”的价值取向,围绕金融消费者教育、为民办实事等主题,持续组织开展形式多样、内容丰富的线上线下金融消费者教育宣传活动。

公司积极布局线上业务平台,创新金融教育宣传形式,借助图文、直播、视频、趣味互动游戏等多元载体,提升金融知识普及与风险提示效果,扩大消费者权益保障覆盖范围。2025年,渤海人寿累计开展线上线下教育宣传活动近千场,发布消费者权益保护相关资讯近千篇,推出“高管讲消保”系列直播14场,发布“以案说险”等风险提示内容291次,制作并上线消保类宣传视频100余条,设立视觉标识统一的金融消费者教育宣传专区5个。



2025年,在由防范和打击非法金融活动部际联席会议办公室指导、中国金融传媒主办的第五届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法金融活动短视频征集大赛中,公司原创防范非法金融活动短视频《保你不上当之“氪金养老”》《保你不上当之“补肾大作战”》,分别荣获大赛“优秀作品”奖与“最佳传播作品”奖两项荣誉。公司原创视频《我的保险人生:一名理赔员的故事》在蚂蚁金融教育基地主办的展播评选活动中,斩获“金融教育创意造浪”奖项。

渤海人寿各分支机构结合当地特色,组织开展重点突出、特色鲜明的“风险提示送上门”教育宣传活动,深入校园、农村、社区、企业及商圈,积极向社会公众普及金融知识、提示金融风险。

依托线上+线下的联动活动,累计触达消费者近1800万人次,开创了“常态化+集中式”相结合的金融消费者教育新格局。

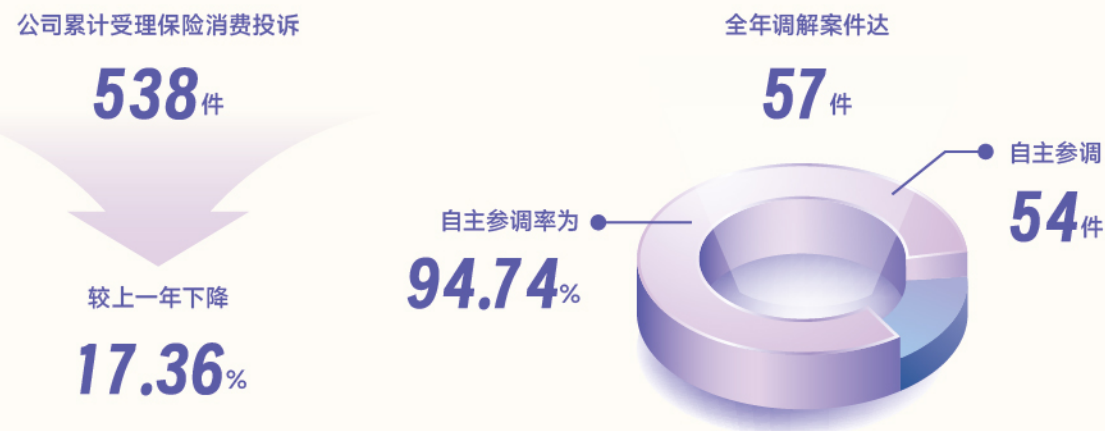


### 完善投诉管理体系

渤海人寿严格遵循《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等相关监管要求，始终坚守“为民初心”，构建了涵盖受理、处理、反馈、溯源改进的全流程闭环投诉管理体系。目前，已全面开通客服热线、消保专线、官方APP等6项多元化投诉受理通道，确保消费者的诉求“件件有入口、事事有回音”。

2025年，公司深入推进金融黑灰产专项治理工作，构建形成“监测预警—精准打击—源头防范”三位一体的常态化治理机制。通过系统化治理行动，累计监测排查并成功处置黑灰产虚假宣传获客线索58条，其中包括非法代理退保56条，非法代理理赔2条，并向公安机关移送案件1件，为维护金融市场秩序和消费者合法权益提供了坚实保障。

2025年，公司累计受理保险消费投诉538件，较上一年下降17.36%。公司积极引导消费者借助保险行业协会等第三方调解组织来化解纠纷，全年调解案件达57件，其中自主参调54件，自主参调率为94.74%。在纠纷调解过程中，公司获得了消费者的高度认可，获赠“企业有担当 服务暖人心”的锦旗，以实际行动践行了“金融为民”的庄严承诺。



2025年，公司各机构保险消费投诉案件的分布情况，以及重点投诉类型案件的分布情况如下：

机构名称	投诉量 (件)	退保投诉量 (件)	销售投诉量 (件)	理赔投诉量 (件)
天津分公司	76	12	23	7
石家庄中心支公司	146	28	31	5
北京朝阳支公司	151	18	87	9
互联网业务 (历史存量)	165	34	103	0
合计	538	92	244	21

## 秉持以人为本 大爱回馈社会

### 切实保障员工权益

渤海人寿不断强化以人为本的管理理念，关爱员工成长，保障职工权益，致力于构建公平公正、和谐稳定劳动关系。

### 依托工会组织 落实员工关爱

2025年，渤海人寿坚持以党建带工建，加强工会基层组织建设，充分发挥工会组织桥梁纽带作用，落实员工关爱，增强干部员工凝聚力和向心力。2025年，渤海人寿工会累计组织员工关爱活动33次，参与人数3314人次，覆盖率100%。在工会政策“零距离”宣讲大赛中荣获一等奖，赢得上级工会和专家组的高度评价，有效提升了政策传播力与工会影响力。



公司以春节、妇女节、中秋节、国庆节等节假日为契机，组织开展形式多样的职工关爱及团建活动，激发职工的积极性和创造性；始终把职工身心健康放在首位，在各办公区域配备充足常备药品、季节性防护用品及体温计等基本医疗物资；慰问生育职工、生病员工，及时了解员工实际工作、生活情况，通过多种形式帮助困难员工或员工家庭渡过难关，传递工会组织关爱；倡导健康生活方式，积极开展“踔厉奋发‘羽’你同行”羽毛球赛、融合城市文脉探寻与田园生态体验的健步走等文体活动；开设员工食堂，并通过多元化的方式加强对食堂供应链的监督与管理，持续提升食堂服务质量，为员工营造更安心、更舒心的工作与生活环境；高标准建设“职工之家”活动阵地，配备台球桌、乒乓球台、有氧器械、力量训练设备等多样化设施，为职工提供优质便捷的健身和休闲空间，增强员工的归属感与企业凝聚力；加强党和工会、共青团等群团工作的联系，凝心聚力共同为公司发展贡献自身力量。

### 加强学习培训 促进员工成长

渤海人寿以“夯实基础能力、提升专业技能、强化管理素养”为方向，以“分层分类、精准赋能”为原则，围绕企业文化、合规经营、消费者权益保护等主题，通过线上、线下融合、内外资源联动等多种形式开展培训，全面提升各层级管理干部、员工履职能力，打造高素质、高潜能、高绩效人才队伍。2025年，公司持续加大培训投入力度，全年累计开展各类培训85次，覆盖员工0.91万人次，实现培训内容与员工需求、公司发展的深度契合，使培训成为驱动员工价值释放的“动力引擎”，助力公司战略落地。

渤海人寿坚持以发展需求为导向、以员工成长为目标，持续完善培训机制、健全培训制度、丰富培训内容、创新培训方式，增强培训实效，畅通成长通道，为干部员工干事创业搭建广阔舞台，营造尊重人才、关爱人才、成就人才的良好氛围，切实增强了干部员工的归属感和凝聚力，推动干部员工个人发展与企业发展同频共振、同步提升，凝聚起推动企业持续健康发展的强大合力，共赴公司高质量发展新征程。



### 积极投身社会公益

在实现自身不断发展壮大的同时，渤海人寿将履行社会责任、用心参与公益作为完善企业治理的重要内容之一，积极联合政府部门、权威慈善组织、知名高校，精准对接贫困群众的保险需求，践行金融为民理念。

成立以来，公司先后推出和开展了失独老人特别扶助保险计划暨爱心捐助探访活动、天津市“关爱金色童年”血友病患儿救助、天津市千村单亲困难母亲家庭保险捐赠、“心之助 爱无界”留守儿童关爱项目、“BO·i助学公益计划”等公益活动，向捐助对象提供健康和意外保障、医疗救助、捐资助学、心理咨询等多维救助服务，累计保险捐赠保额超70亿元，以实际行动传播保险大爱，履行社会责任。



### 点亮无声星光 共谱上合友好



2025年上海合作组织峰会前夕，“上合之约·唱响心声-天津哈萨克斯坦听障儿童文艺演出”活动于8月27日晚在天津师范大学国际学术交流中心精彩上演。该活动由哈萨克斯坦驻华大使馆、哈萨克斯坦北哈萨克斯坦州政府、天津市外办（友协）、天津海河传媒中心主办，被定义为上合期间哈萨克斯坦与中国友好交流重大活动之一。渤海人寿作为该活动唯一指定保险赞助商，为此次演出活动中的100余名中外演职人员提供了总保额近5600万元的保险保障，为这场跨国艺术之约保驾护航。

演出活动前，渤海人寿代表与演出团体相关领导、演职人员举办温馨见面会。渤海人寿为哈萨克斯坦听障儿童舞蹈团送上诚挚祝福，更精心准备了蕴含公司文化和天津特色的爱心伴手礼，以实际行动传递对听障儿童群体的关怀，为这场充满温度的跨国交流增添暖心注脚。

### 关爱残障人士 BO·i梦想陪伴



2025年3月，渤海人寿天津分公司联合天津市残疾人福利基金会、太阳语罕见病心理关怀中心，开展“BO·i 梦想陪伴”公益活动，向天津市残疾人福利基金会捐赠价值1万元手工制作物资，助力10家残疾人培训机构开展手工培训。

第十八个世界孤独症日期间，渤海人寿志愿者代表联合天津港保税区党员服务队，走进滨海新区向日葵自闭症康复中心，开展“点亮星空，与爱同行”志愿服务，为自闭症儿童及家庭送去关爱。活动中，志愿者们为孩子们精心准备并捐赠文体教具、益智玩具、美术用品等百余件物资，助力改善康复教学条件，以实际行动传递温暖、倡导包容，践行社会责任与初心使命。



## 品牌荣誉 Brand Honor

### 品牌实力

- 2017-2025 连续9年中国服务业企业500强
- 2017-2025 连续9年天津企业100强、连续10年天津服务业企业100强
- 2020 “金貔貅”奖年度金牌创新力金融机构奖
- 2019 中国鼎-“年度最佳科技赋能奖”
- 2019 中国保险业科技创新榜-年度价值经营保险公司
- 2018 中国保险风云榜-新锐保险公司奖
- 2018 卓越竞争力风险保障践行保险公司
- 2018 中国鼎“年度最佳业务转型”保险公司
- 2017 中国财经峰会时代创建榜-年度影响力企业
- 2016 天津保税区百强企业
- 2016 寿险先锋榜-最具成长性保险公司
- 2015 京东金融“最佳创新典范奖”
- 2015 天津保税区百强企业
- 2015 第十届中国保险创新大奖“新锐保险品牌”

### 产品与服务

- 2025 第九届中国客户服务节—“最佳明星班组”“年度人物青年奖章”
- 2024 第四届中国保险科技创新大赛  
AI数字人应用项目——“优秀项目金奖”
- 2023 全球保险科技案例奖—“智能计算引擎”项目
- 2019 津城3·15消费者最信赖保险公司-消费者最信赖理赔服务奖
- 2019 金燕奖-最佳重疾终身（无身故）险奖
- 2018 中国保险产业国际峰会-最佳保险大数据应用创新奖
- 2018 天府金融论坛“金燕奖”年度最佳定期寿险奖
- 2017 保险保障先锋论坛“年度卓越客户服务大奖”
- 2017 第二届互联网保险大会“最受欢迎互联网保险产品奖”
- 2016 中国保险年度服务创新项目奖-渤海E宝

### 品牌建设与传播

- 2025 第五届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法金融活动短视频征集大赛“优秀作品奖”“最佳传播作品奖”
- 2025 蚂蚁金融教育基地“金融教育创造浪奖”
- 2024 中国保险行业协会“7.8全国保险公众宣传日”活动通报表扬“一类单位”
- 2024 第四届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛“最佳传播奖”
- 2024 新浪财经第二届金融机构短视频评选大赛金视频奖—“养老金融主题奖”
- 2023 中国保险行业协会“7.8全国保险公众宣传日”活动通报表扬“一类单位”
- 2017 中国保险行业协会7.8全国保险公众宣传大比武“最佳传播奖”
- 2017 中国保险风云榜“公共关系与品牌建设优秀保险公司”
- 2016 中国保险行业协会—保险行业微信公众号评选“优秀视觉效果奖”
- 2016 中国保险行业协会7.8全国保险公众宣传大比武“最佳传播奖”

### 社会责任

- 2025 “点亮无声星光 共谱上合友好”保险赞助爱心单位
- 2023 “BO·i助学公益计划”发起单位— 爱暖南开学子 共筑成才希望
- 2021 今日保·白象榜-“2020年度保险社会责任”奖
- 2019 天津市慈善协会“倾情奉献奖”
- 2019 中国网——“金融扶贫优先机构”奖
- 2018 人民日报社扶贫先锋论坛—健康扶贫先锋企业
- 2018 中国保险慈善榜“年度优秀公益品牌项目”奖
- 2018 保险行业公众宣传大比武“保险扶贫攻坚奖”
- 2017 保险先锋榜—保险公益先锋奖
- 2017 中国年度最佳雇主天津地区-最佳雇主奖
- 2017 第七届中国公益节“年度责任品牌奖”



# 成长历程 Growth Process

附录

