

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部份內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。



# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

(在中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份代號: 2328)

## 持續關連交易 與人保金服的 95518 華東、南方中心服務合同

於2024年4月18日，本公司與人保金服簽訂了95518華東、南方中心服務合同。根據本合同，人保金服向本公司提供95518華東、南方區域中心建設和運營、客服系統功能優化、智能化服務的設計開發和推廣應用服務等，本公司向人保金服支付服務費。

人保金服為本公司控股股東中國人民保險集團的子公司。按照上市規則的相關規定，人保金服屬本公司的關連人士。因此，本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同項下交易構成本公司的持續關連交易。根據上市規則第 14A.81 條及第 14A.82 條的規定，由於本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同項下交易乃於 12 個月期間內與人保金服進行，因此，本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同項下交易應予合併計算。由於本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同所涉及的本公司向人保金服支付的服務費按合併基準計算，所適用的最高百分比率超過 0.1%但低於 5%，因此，根據上市規則第 14A 章，本交易只需遵守申報、年度審閱及公告的規定，並可獲豁免遵守獨立股東批准的規定。

### 序言

於2024年4月18日，本公司與人保金服簽訂了95518華東、南方中心服務合同，有效期自2024年4月18日至2025年4月17日，人保金服向本公司提供95518華東、南方區域中心建設和運營、客服系統功能優化、智能化服務的設計開發和推廣應用服務等，本公司向人保金服支付服務費。

### 95518 華東、南方中心服務合同

#### 1. 簽訂日期

2024年4月18日

#### 2. 訂約方

- (1) 本公司
- (2) 人保金服

#### 3. 有效期

自 2024 年 4 月 18 日至 2025 年 4 月 17 日。

#### 4.合作事項

人保金服向本公司提供 95518 華東、南方區域中心建設和運營、客服系統功能優化、智能化服務的設計開發和推廣應用等服務。服務的具體內容包括：95518 華東、南方區域中心的建設工作，包括區域中心人員招聘、職場租賃、系統建設和辦公運營等；覆蓋省級分公司 95518 客服業務的集中運營工作，包括客戶報案、諮詢、投訴、增值服務等電話、線上服務需求及話後溝通與調度，外呼回訪等客戶服務；95518 客服系統功能優化、智能化服務的設計開發和推廣應用等智能服務；95518 運營分析、流程優化和報案風控、投訴風險管理等運營服務。

#### 5.服務費及支付方式

本合同通過成本加成法確定交易價格，根據人保金服預計為該項服務支出的人力、物資成本確定。服務費包括人工成本、職場相關費用、信息化建設費用、辦公運營費用、運營管理費以及稅費等可能發生的與本合同相關的成本和費用。

服務費的支付方式和支付日期：

(1) 本合同生效後，在本公司收到人保金服書面付款通知書後 15 個工作日內，本公司支付人保金服本合同預估金額的 40%，即 109.12 百萬元；(2) 首次付款後，每月 10 日前人保金服向本公司提供上月實際服務費用明細清單，剩餘額度可結轉至下月使用；(3) 首付款剩餘額度不足以支付下月帳單金額時，人保金服除例行每月 10 日向本公司提供上月實際服務費用明細清單外，應同時向本公司提供下月預估費用清單，並申請下月預付金額，如預付金額大於實際發生金額，剩餘額度可結轉至下月使用；(4) 最後一次支付：本公司對項目合同期內的整體服務水平和服務質量進行驗收，形成驗收報告，驗收報告形成後 15 個工作日內，根據雙方結算情況，本公司向人保金服支付剩餘已發生的服務費用。

#### 年度上限

根據本合同，本公司向人保金服支付的服務費預計上限如下：

	百萬元
2024年4月18日至2024年12月31日	204.60
2025年1月1日至2025年4月17日	68.20

上述上限依據本合同的預計交易金額制定。本合同通過成本加成法及相關稅費確定交易金額，交易金額主要包括：(1) 人力成本：根據本公司內部薪酬標準和市場薪酬水平確定，預計人保金服為此項服務佔用人力約 1,890 人，按照招聘進度，本合同期間內人力成本預計約為 18,960.38 萬元。(2) 物資成本：運營初期將為該項服務投入相關物資成本包括辦公職場相關費用、信息化建設費用和其他運營費用，物資成本預計約為 4,879.43 萬元。(3) 運營管理費：按照本合同期間發生的實際人工成本乘以服務質量評價係數確定，預計不超過 1,896 萬元。

#### 歷史金額

本公司於 2023 年 4 月 11 日與人保金服簽訂《委託人保金服代運營 95518 客服業務服務合同》，有效期一年。2024 年 3 月 29 日，本公司與人保金服簽訂《委託人保金服代運營 95518 客服業務補充合同》，將前述合同有效期延長至 2024 年 6 月 30 日。根據 95518

客服業務服務合同，由人保金服向本公司提供全國 95518 服務運營工作和北方區域中心建設工作等。95518 客服業務服務合同項下，截至 2023 年 12 月 31 日止年度，以及 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日止三個月期間，本公司向人保金服支付的服務費分別為 57.48 百萬元和 39 百萬元。

本公司與人保金服於2024年1月1日簽訂95518通信服務合同，由人保金服向本公司提供95518電話呼入呼出等服務，有效期一年。95518通信服務合同項下，2024年1月1日至2024年3月31日止三個月期間，本公司向人保金服支付的95518通信服務費為0元。

### **定價原則**

因本交易涉及的服務為非標準化服務，無獨立第三方服務交易價格可供參考，故採用合理的成本加成法作為定價原則確定交易金額，確保本交易的定價公平、合理，符合本公司及股東的整體利益。交易金額主要包括人力成本、物資成本、運營管理費及相關稅費。其中，人力成本主要根據本公司內部薪酬標準和市場薪酬水平確定；物資成本根據本公司內部歷史採購價格和市場水平確定；運營管理費根據本公司對人保金服的 95518 運營服務質量考核結果進行核定，最高不超過人力成本的 10%。

### **內控措施**

本公司制定了關聯交易管理辦法及操作指引等規定，對關聯交易的管理機構、報告和披露、管理程序、監控等有明確要求及規則。本公司按照上述規定對各項關聯交易事項進行管理和監控。本公司定期統計和報送關聯交易發生和執行情況，監控交易執行情況，切實履行內控義務。本公司建立了交易上限預警機制，協議執行過程中實際交易金額達到設定年度上限的預警線（即年度交易金額上限的 80%），即由相關職能部門予以密切關注，及時重新設定上限並履行相應程序。此外，本公司每年對關聯交易進行內部專項審計，並將審計結果匯報本公司董事會和監事會，且本公司獨立董事和外聘審計師每年對持續關連交易進行審閱並發表意見。

### **一般資料**

#### **本公司的資料**

本公司為在中國註冊成立之股份有限公司，H股在香港聯交所上市。本公司主要在中國經營機動車輛保險、企業財產保險、貨物運輸保險、責任保險、意外傷害保險、短期健康保險、農業保險、信用保險、保證保險、家庭財產保險、船舶保險等人民幣及外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務。於本公告日，中國人民保險集團是本公司的控股股東，持有本公司總股本的約68.98%。

#### **中國人民保險集團的資料**

中國人民保險集團是在中國註冊成立的股份有限公司，其股份分別在香港聯交所（股份代號：01339）和上海證券交易所（股份代號：601319）上市。中國人民保險集團主要投資並持有上市公司、保險機構和其他金融機構的股份，監督管理控股投資企業的各種國內、國際業務，國家授權或委託的政策性保險業務等。於本公告日，財政部是中國人民保險集團的控股股東，持有中國人民保險集團總股本的約60.84%。

#### **人保金服的資料**

人保金服是一家在中國註冊成立的有限責任公司，主要經營業務包括互聯網信息服務、增值電信業務、拍賣業務、人工智能公共服務、技術服務、技術開發、技術諮詢等業務。

中國人民保險集團、本公司、人保壽險分別持有人保金服註冊資本的約 70.6781%、17.5932%和 11.7288%。其中，人保壽險是一家在中國註冊成立的股份有限公司，主要在中國從事人壽保險、健康保險和意外傷害保險等保險業務，上述業務的再保險業務及保險資金運用業務。於本公告日，中國人民保險集團是人保壽險的控股股東，直接持有人保壽險總股本的約 71.08%，本公司持有人保壽險總股本的約 8.62%，中國人民保險集團的全資子公司人保資產持有人保壽險總股本的約 0.3%。擁有人保壽險餘下權益 10%(含)以上的股東信息：日本住友生命保險公司擁有人保壽險 10%權益，該公司是一間於日本註冊成立的互助型保險公司，主要從事人壽保險、投資和其他保險業務，其由投保人最終實益擁有及控制且依照所適用的日本有關法律法規並無任何股東。

### 訂立本合同的原因及效益

95518 華東、南方中心服務合同項下的各項服務均為本公司在日常業務中不時所需之服務。根據中國人保集團打造統一的全渠道智能化客戶服務體系的規劃，建設中國人保集團統一的 95518 區域客服中心，組建專業化團隊，以商業化的運作模式，可為子公司的客服業務提供集約化 95518 運營服務。區域中心有利於發揮集約化運營效率，深化智能化服務應用，加強報案、投訴等風險管控。

董事會（包括獨立董事）認為本合同是在本公司日常業務中按照一般商務條款進行，本合同的條款及建議服務費上限均屬公平合理，並符合本公司及股東整體利益。

### 上市規則的要求

人保金服為本公司控股股東中國人民保險集團的子公司。按照上市規則的相關規定，人保金服屬本公司的關連人士。因此，本合同構成本公司的持續關連交易。在中國人民保險集團任職的董事王廷科先生和于澤先生、中國人民保險集團派出的董事李濤先生及在人保金服任職的董事張道明先生，就審議及批准本合同之董事會議案均已迴避表決。除上述披露外，沒有其他董事就審議及批准本合同之董事會議案須迴避表決，亦沒有其他董事被視為在本合同中擁有重大利益。

由於 95518 客服業務服務合同和 95518 通信服務合同項下交易按一般商務條款進行且該等交易項下本公司向人保金服支付的服務費單獨或合並計算所適用的最高百分比率均低於 0.1%，根據上市規則第 14A.76 條，95518 客服業務服務合同和 95518 通信服務合同獲全面豁免遵守獨立股東批准、年度審閱及所有披露規定。

根據上市規則第 14A.81 條及第 14A.82 條的規定，由於本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同項下交易乃於 12 個月期間內與人保金服進行，因此，本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同項下交易應予合併計算。由於本合同、95518 客服業務服務合同及 95518 通信服務合同所涉及的本公司向人保金服支付的服務費按合併基準計算，所適用的最高百分比率超過 0.1%但低於 5%，因此，根據上市規則第 14A 章，本交易只需遵守申報、年度審閱及公告的規定，並可獲豁免遵守獨立股東批准的規定。

### 釋義

在本公告內，除文義另有所指外，下列詞語具有以下涵義：

「95518 客服業務服務合同」	指	本公司與人保金服於 2023 年 4 月 11 日訂立的《委託人保金服代運營 95518 客服業務服務合同》及本公司與人保金服於 2024 年 3 月 29 日訂立的《委託人保金服代運營 95518 客服業務補充合同》
「95518 通信服務合同」	指	本公司與人保金服於 2024 年 1 月 1 日訂立的《委託人保金服承接 95518 通信服務合同》
「聯繫人」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「董事會」	指	本公司董事會
「本公司」	指	中國人民財產保險股份有限公司
「關連人士」	指	上市規則賦予該詞語的涵義
「本合同」或「95518 華東、南方中心服務合同」	指	本公司與人保金服於 2024 年 4 月 18 日訂立的《委託人保金服建設和運營 95518 華東、南方中心服務合同》
「董事」	指	本公司董事
「香港聯交所」	指	香港聯合交易所有限公司
「獨立董事」	指	本公司獨立非執行董事
「獨立第三方」	指	具有上市規則賦予該詞的涵義
「上市規則」	指	香港聯合交易所有限公司證券上市規則
「人保資產」	指	中國人保資產管理有限公司，一家在中國註冊成立之有限責任公司
「人保金服」	指	人保金融服務有限公司
「中國人民保險集團」	指	中國人民保險集團股份有限公司
「人保壽險」	指	中國人民人壽保險股份有限公司
「中國」	指	中華人民共和國
「本交易」	指	在本合同項下，人保金服向本公司提供 95518 華東、南方區域中心建設和運營、客服系統功能優化、智能化服務的設計開發和推廣應用等服務，本公司向人保金服支付服務費

「元」 指 人民幣元

「%」 指 百分比

承董事會命  
中國人民財產保險股份有限公司  
畢欣  
董事會秘書

中國北京，2024年4月18日

於本公告日，本公司董事長為王廷科先生（非執行董事），副董事長為于澤先生（執行董事），降彩石先生、張道明先生及胡偉先生為執行董事，李濤先生為非執行董事，獨立董事為曲曉輝女士、程鳳朝先生、魏晨陽先生、李偉斌先生及曲小波先生。