

中国人民财产保险股份有限公司关于委托人保金服代运营95518客服业务关联交易的临时信息披露报告

临时信息披露报告〔2023〕12号

根据《保险公司信息披露管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2018年第2号）、《银行保险机构关联交易管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令〔2022〕1号）等规定，现将中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）委托人保金融服务有限公司（以下简称“人保金服”）代运营95518客服业务关联交易的有关信息披露如下：

一、交易概述及交易标的基本情况

（一）交易概述

本公司于2023年4月11日与人保金服签署《委托人保金服代运营95518客服业务服务合同（统一交易协议）》（以下简称“本合同”），由人保金服成立专业化团队和区域分公司，以商业化的运作模式为本公司客服业务提供集约化代运营服务。本合同属服务类统一交易协议，在合同期内由人保金服：一是承接全国95518服务运营工作，负责客服中心的日常管理、培训、绩效考核等工作；二是承接95518北方区域中心建设工作，负责区域中心的日常运营、培训、绩效考核、绩效发放等工作；三是引入人工智能、生物识别、5G

等技术，开发智能化服务工具，提升95518智能化客服平台应用水平，提高服务便捷性和客户满意度，增强运营管理能力，降低服务单均成本。

（二）交易标的基本情况

交易标的为委托人保金服代运营95518客服业务，以及北方95518区域中心的建设和运营。

二、交易对手情况

（一）交易对手信息

关联法人名称：人保金融服务有限公司

企业类型：有限责任公司

经营范围：许可项目：互联网信息服务；第二类增值电信业务；机动车检验检测服务；拍卖业务；呼叫中心；食品互联网销售（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。一般项目：人工智能公共服务平台技术咨询服务；互联网数据服务；网络技术服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；数据处理和存储支持服务；软件开发；软件外包服务；人工智能应用软件开发；计算机系统服务；信息系统集成服务；广告制作；广告发布；广告设计、代理；企业管理咨询；财务咨询；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；互联网销售（除销售需要许可的商品）；会议及展览服务；非居住房地产租赁；区块链技术相关软件和服务；信息技术咨询服务；信息系统

运行维护服务；软件销售；汽车拖车、求援、清障服务；代驾服务；洗车服务；商务代理代办服务；销售代理；劳务服务（不含劳务派遣）；咨询策划服务；健康咨询服务（不含诊疗服务）；机动车修理和维护；智能车载设备制造；智能车载设备销售；物联网技术研发；计算机软硬件及辅助设备批发；计算机软硬件及辅助设备零售；信息安全设备销售；汽车零配件批发；汽车零配件零售；摩托车及零配件批发；摩托车及零配件零售；机械设备销售；金属制品销售；仪器仪表销售；润滑油销售；新材料技术推广服务；汽车装饰用品销售；二手车经纪；二手车经销；食品销售（仅销售预包装食品）；食品互联网销售（仅销售预包装食品）；食用农产品零售；食用农产品批发；票务代理服务；第一类医疗器械销售；第二类医疗器械销售；家用电器销售；移动终端设备销售；电子产品销售；个人卫生用品销售；劳动保护用品销售；日用化学产品销售；消毒剂销售（不含危险化学品）。

（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

法定代表人：鹿慧

注册地：天津经济技术开发区金融三大街W4C座3层2室

注册资本：人民币141,486.604432万元

注册资本变化情况：人保金融服务有限公司于2016年9月8日注册成立，注册资本人民币10亿元。2021年12月办理完成工商注册资本变更，变更后注册资本为人民币

141,486.604432万元。

（二）与本公司存在的关联关系说明

人保金服为本公司控股股东中国人民保险集团股份有限公司控制的法人，及本公司施加重大影响的法人。

三、交易协议的主要内容和定价政策

（一）协议生效条件、生效时间及履行期限

本合同有效期1年，自合同生效之日起计算。本合同于2023年4月11日经双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章后生效。

（二）交易的定价政策

本交易定价根据人保金服预计为该项服务支出的人力、物资成本确定，采用合理的成本加成法作为定价依据。本公司向人保金服支付的费用包括：人工成本、职场相关费用、办公设备及软硬件、系统建设费、许可使用费、管理费、税费等。其中，管理费为人工成本*结算系数，结算系数按照本公司对人保金服考核结果测算，范围在0-0.1之间。

四、关联交易金额及相应比例

本合同期间交易价款不超过人民币14370万，其中，2023年不超过11000万元，2024年不超过3370万元。结算方式如下：

（一）本合同生效后，在本公司收到人保金服书面付款通知书后15个工作日内，本公司支付人保金服合同预估金额的40%，即人民币：5748 万元；

（二）首次付款后，每月10日前人保金服向本公司提供上月实际服务费用明细清单，剩余额度可结转至下月使用。

（三）首付款剩余额度不足以支付下月账单金额时，人保金服除例行每月10日向本公司提供上月实际服务费用明细清单外，应同时向本公司提供下月预估费用清单，并申请下月预付金额，如预付金额大于实际发生，剩余额度可结转至下月使用。

（四）最后一次支付，本公司对项目合同期内的整体服务水平和服务质量进行验收，形成验收报告，验收报告形成后15个工作日内，根据双方结算情况，本公司向人保金服支付剩余已发生的服务费用。

该交易事项不适用关联交易比例要求。

五、股东大会（如有）、董事会决议，关联交易控制委员会的意见或决议情况

2023年1月14日，本公司关联交易控制委员会审议了《关于上报委托人保金服代运营95518客服业务项目采购结果并申请签署合同的请示》，同意提交董事会审议。

本公司第五届董事会于2023年2月27日召开了第四十二次会议，以现场会议表决方式审议通过了《关于公司与人保金融服务有限公司签署〈委托人保金服代运营95518客服业务服务合同(统一交易协议)〉的议案》，审议表决的参与主体和主要意见为董事会（包括独立董事）认为本合同是在本公司日常业务中按照一般商务条款进行，本合同的条款公

平合理，且符合本公司及股东整体利益。

该交易事项无需提交股东大会审议。

六、独立董事发表意见情况

独立董事均投赞成票。

中国人民财产保险股份有限公司

2023年4月20日