

New China Life Insurance Company Ltd.

新華人壽保險股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

A股代碼：601336

H股代碼：01336



2018

企業社會責任報告

Corporate Social Responsibility Report 2018



关爱人生每一天

關於本報告

報告簡介

本《企業社會責任報告》(「**本報告**」)旨在提供新華人壽保險股份有限公司及旗下主要子公司(「**新華保險**」或「**本公司**」)於 2018 年度內在可持續發展工作方面的表現, 主要包括各主要利益相關方所關注的與本公司可持續發展有關的環境及社會議題, 以便各利益相關方能更好地了解本公司可持續發展的理念、措施及相關表現等。

有關企業管治內容, 請參閱新華保險《2018 年年度報告》「企業管治報告」章節, 以便全面了解本公司的相關表現。

報告範圍

如無特殊說明, 本報告的報告範圍涵蓋本公司北京總部(「**總公司**」)及旗下子公司, 所刊載的內容時間範圍為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日(「**本報告期**」), 本報告預計每年與新華保險年度報告同時發佈。

參考依據

本報告主要參考以下指引編寫而成:

- 中國證券監督管理委員會(「**證監會**」)《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第 2 號——年度報告的內容與格式(2017 年修訂)》
- 上海證券交易所(「**上交所**」)《公司履行社會責任的報告》編制指引
- 香港聯合交易所有限公司(「**聯交所**」)《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》(「**上市規則**」)附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》
- 原中國保險監督管理委員會, 現中國銀行保險監督管理委員會(「**銀保監會**」)《關於保險業履行社會責任的指導意見》
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南》(CASS-CSR4.0) 報告參考标准

報告說明

本報告以三種語言: 中文簡體、中文繁體及英文進行發佈。報告內容如有任何歧義, 以中文簡體版為準。電子版報告可通過新華保險官網、上海證券交易所網站和香港聯交所網站進行閱讀和下載。

聯繫我們

本公司相信讀者的看法對新華保險的可持續發展十分重要, 若閣下對本報告有任何查詢或建議, 歡迎通過以下方式與本公司聯絡:

聯絡部門: 新華保險行政管理部

聯絡電話: +86 10 8520590

電子郵箱: wangyx3@newchinalife

地址: 北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號

目錄

關於本報告

- 01 報告簡介
- 01 報告範圍
- 01 參考依據
- 01 報告說明
- 01 聯繫我們

以誠立信 攜手共進

- 22 保固產品質量
 - 22 產品管理
 - 26 產品創新
 - 27 產品推廣
- 28 保真服務品質
 - 28 提高服務質量
 - 30 保護客戶隱私
 - 32 透明監督渠道

以仁立名 穩健運營

- 08 公司概覽
 - 08 業務分佈
 - 09 企業文化
 - 09 發展戰略
- 10 公司治理
 - 10 風險管理
 - 11 廉潔建設
 - 15 陽光採購
- 16 責任溝通
 - 16 利益相關方溝通
 - 17 利益相關方調查

以德立人 助力員工

36 保障員工權益

36 平等機會與招聘

39 薪酬待遇及福利

40 保護人身安全

40 重視健康與安全

42 平衡工作與生活

43 保證發展機遇

以善立本 和諧社區

49 保駕精準扶貧

54 保強社區文明

以智立行 守護綠色

60 保衛綠水青山

63 保育生態家園

內容索引

領導致辭

尊敬的各位股東：

2018年，我國經濟金融形勢複雜嚴峻，經濟運行的內外部環境發生了深刻變化，金融行業防風險力度不斷加強，監管檢查和處罰力度有所加大，保險行業在經歷多年的高速發展之後遭遇了開門紅負增長。在多變的市場環境下，新華保險堅持走高質量發展之路，積極防範經營風險，在發展中切實加大供給側改革力度，提升客戶服務水平。截至2018年底，公司總資產達到7,339.29億元，同比提升3.3%。2018年度，實現歸屬於母公司股東的淨利潤79.22億元，同比提升47.2%；實現一年新業務價值122.10億元，同比增長1.2%。整體來說，公司在2018年取得了較好的成績。

一是做高市場排名。在行業保費基本持平的背景下，公司續期拉動的增長模式成效凸顯，全年實現續期保費958.60億元，同比增長24.9%，推動公司原保險保費收入實現1,222.86億元，同比增長11.9%，市場排名上升1位。截至2018年底，公司淨資產達到655.87億元，同比增長2.9%。高質量的業務增長模式，為公司長期健康穩定發展打下了堅實基礎。

二是做精保險保障。2018年，在「以附促主」的業務策略下，公司保障型業務得到快速發展。健康保險長期險首年保費佔長期險首年保費的比例達58.7%，同比提升26.0個百分點，處於行業領先水平。客戶附加險覆蓋率顯著提高，風險保障程度明顯改善。從2018年理賠數據看，公司全年共向108萬客戶理賠172萬件，理賠金額達到80.60億元，其中重疾理賠金額同比提升39.2%，醫療理賠金額同比提升44.0%，公司「以理賠創口碑」的做法初見成效。

三是做好業務品質。受益於健康險等保障型業務的發展，公司新業務價值率顯著提升，達到47.9%，同比提高8.2個百分點。同時，公司保費繼續率持續提升，13個月繼續率90.7%，同比提升1.3個百分點；25個月繼續率84.9%，同比提升1.9個百分點。

四是做強銷售隊伍。2018年，公司銷售隊伍提質增量，保障型業務銷售能力大幅提高。2018年底，公司個險營銷員隊伍達到37萬人，同比增長6.3%；隊伍月均舉績率52.8%，同比提升6.0個百分點。

五是做優客戶服務。在產品供給上，豐富產品種類、創新保障服務。在主險方面，升級了廣受客戶歡迎的防癌產品康愛無憂；在附加險方面，開發了創新性保障型產品「附加特定心腦血管疾病保險」，填補了市場空白，受到客戶廣泛歡迎。



在服務效率上，公司核心運營指標持續改善，承保時效達到0.56天，同比縮短12.7%；理賠時效達到2.07天，同比縮短11.9%；保全時效1.04天，實現高位穩定。在新技術應用上，微信投保、人工智能問答機器人、智能微信回訪、人臉識別、語音識別等新技術上線後得到迅速推廣，客戶服務效率和客戶服務體驗得到較好改善。在櫃面建設上，全年建設新一代客服中心305家，窗口服務水平顯著提升。

六是做穩投資業務。公司堅持穩健的投資理念，2018年實現總投資收益率4.6%，公司投資未出現一筆違約現象，資產端的風險管理措施經受住了市場檢驗。

七是做寬產業供給。在做強主業的基礎上，公司積極向健康和養老產業延伸，服務客戶群體進一步拓寬。在養老產業方面，新華養老保險股份有限公司取得投資管理人資格和賬戶管理人資格，新華家園養老社區運營良好，入住老人受到精心照料；在健康產業方面，新華卓越健康投資管理有限公司已經建成了16家健康管理中心，年服務近42萬人次，另有3家健康管理中心正在籌建。同時，新華卓越康復醫院有限公司正式投入運營，並獲得體檢資格，為公司康復業務奠定了新的基礎。

八是做實社會公益。公司將大型環衛工人贈險活動推向全國，並啟動精準扶貧項目。2018年環衛工人項目累計落地56個城市，覆蓋51.5萬名環衛工人，累計贈送人身意外傷害保險保額超過515億元，年理賠45例，賠付401萬元，得到各地政府、監管部門的高度重視和廣大環衛工人的充分認可。精準扶貧項目全年累計為近3萬名貧困戶建檔立卡，總捐贈保額超過30億元。

我們深知，高質量發展之路是新華成長之形，忠於公司、善抓戰機、勇於拚搏的精神是新華發展之魂，形魂兼備才讓我們向大家交出這份較為滿意的答卷。在此，我謹代表公司管理層致敬全體新華同仁，並衷心感謝各位股東、客戶、合作夥伴和社會各界的關注和支持。有你們的支持，才有公司一步一個台階的成績；有你們的支持，公司才得以順利轉換增長方式和增長動力；有你們的支持，公司才能夠在高質量發展之路上矢志前行。

展望未來，宏觀經濟有變化有機遇，有挑戰有希望。從短期來看，經濟面臨下行壓力；從長期來看，我國仍處於發展的重要戰略機遇期；從增長動力來看，內需仍是根本，居民財富保值增值、身體保持健康和老有所養的需求依然會為保險行業發展創造巨大空間。金融領域有放鬆有收緊，貨幣政策將保持鬆緊適度，監管將持續高壓，金融領域的改革開放將持續深化。中國銀行保險監督管理委員會（「銀保監會」）組建後監管力量明顯提高，監管理念進一步向高質量發展轉變。行業發展有傳承有創新，壽險行業仍將處於轉型發展過程中，科技賦能、產業協同的發展趨勢正在加強，順應市場潮流的產品創新和服務創新前景廣闊。總之，公司發展挑戰與機遇並存，困難和希望同在，但機遇大於挑戰，希望大於困難，壽險行業仍處在一個大有可為的重要戰略機遇期。只要壽險公司能夠順應形勢，抓住機遇，就完全有可能、有希望在變化中求發展，在挑戰中戰勝困難，在競爭中創造新的輝煌。

2019年是新中國成立70週年，是全面建成小康社會、實現第一個百年奮鬥目標的關鍵之年。我國經濟對高質量發展的要求進一步提高，壽險行業的高質量發展也勢在必行，服務國家高質量發展的義務更是責無旁貸。新的一年，公司將加快高質量發展步伐，在做強壽險主業的基礎上，積極向健康和養老產業延伸，努力滿足客戶全方位的風險保障需求。

在新的起點上，新華保險將再接再厲，積極探索一條符合市場規律、順應行業趨勢、滿足客戶需求、具有新華特色的高質量發展之路，以優異的成績回報大家一如既往的關心和支持。



執行董事：黎宗劍（代行董事長職務）

2019年3月20日



以仁立名 穩健運營

我們倡導——時間的推移應該有助於為投保人的每一份投入增添盡可能多的保障意義



企業文化

中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團



發展戰略

建設「強大新華、價值新華、長青新華，和諧新華」



公司治理

構建七大類風險管理制度，形成常態化風險檢測機制

公司概覽

業務分佈

2018 年, 本公司實現
保險業務收入
122,286 百萬元
人民幣

總資產規模達到
733,929 百萬元
人民幣

《福布斯》全球上市公司
2000 強
第 **402** 位

連續 **5** 年
進入《福布斯》全球上
市公司2000強


排名較首次入榜時上升
72 名



新華保險成立於1996年9月, 總部位於北京市, 是一家全國性的大型壽險企業, 通過遍佈全國的分銷網絡, 為個人客戶及機構客戶提供一系列壽險產品及服務, 並通過下層的新華資產管理股份有限公司和新華資產管理(香港)股份有限公司管理和運用保險資金。2011年, 新華保險H股及A股在香港聯合交易所和上海證券交易所同步上市。



本公司的機構業務分佈圖:

 : 省或直轄市

 : 地級市

| 企業文化

願景：中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團

中國最優秀

持續的價值成長
一流的客戶服務
深入人心的品牌
富有凝聚力文化

全方位壽險

呵護全生命週期
保障健康需求
參與公益慈善
增進民生和諧

金融服務集團

壽險資產管理
兩大支柱產業
擇機擴大服務
延伸金融領域

使命

為客戶提供幸福生活的保障
為股東貢獻穩定持續的回報
為員工搭建成就自我的平台
為社會增添和諧安寧的力量

價值觀

誠信、責任、公平、創新、進取



經營理念

創造價值，穩健持續



工作原則

敬業

敬業必須愛司
敬業必須愛崗
敬業必須勤勉
敬業必須奉獻
敬業必須敬畏

專業

以專業知識為本
鍛煉隊伍實幹力
紮實工作基本功
增強核心競爭力

擔當

敢於面對逆境
勇於擔當責任
積極開拓視野
協力同心奮鬥

團結

團結協作
求同存異
開誠佈公
精誠合作
凝聚一心

自律

自律先要自愛
自律要能自控
自律要有組織
自律要守底線

| 發展戰略

為了明確「十三五」期間本公司的發展思路、戰略目標和政策舉措，形成本公司科學發展的行動綱領和系統上下履行職責的重要依據，新華保險根據《關於加快發展現代保險服務業的若干意見》、《中國保險業發展「十三五」規劃綱要》，編制了《新華人壽保險股份有限公司「十三五」發展規劃綱要》。

根據新華保險在「十三五」時期的主要目標——建設「強大新華、價值新華、長青新華，和諧新華」，本公司將以科學發展觀為指導，紮實踐行「創新、協調、綠色、開放、共享」五大發展管理理念，牢牢把握發展現代保險服務業的戰略機遇期，按照「轉型發展、自主經營、做強隊伍、技術支撐、效率服務、防範風險」的經營思路，全面提升本公司的經營管理水平。

公司治理

風險管理

新華保險重視風險控制(「**風控**」)管理,計劃於「十三五」期間搭建以風險為導向的《中國第二代償付能力監管制度體系建設規劃》風險管理架構,並在此基礎上不斷健全風險管理組織架構、管理政策和考核機構,通過構建七大類風險管理制度,形成常態化風險檢測機制。目前,新華保險充分發揮風險管理三道防線的作用,守護風險底線。

新華保險風險管理三道防線

完善風險管理體系， 提升風控隊伍專業水平

貫徹落實以預防為主的風險防控理念,強化對分支機構風控工作的領導和管理,加強對二級機構風控人員的管理,優化風險管控內部組織架構,加強風控合規培訓,進一步提升風控隊伍的專業水平

強化制度建設， 夯實內控基礎

適應本公司戰略轉型和新華保險總公司職能轉變的需要,強化本公司基礎管理,進一步提高本公司制度管理水平,提高本公司制度制定和執行的科學性、有效性和針對性,提升內部控制管理工作水平

強化突出風控合規問題的 治理和整改，防範重大風險

持續推進各項風險排查及監管檢查、治理與整改所發現的問題,選取重點機構組織開展檢查與驗收工作,著力推進本公司重點風險、重點問題的整改;

持續完善集資及重大案件綜合防控體系建設,組織開展非法集資及重大案件風險排查與現場監督檢查,妥善做好非法集資及重大案件的應急處置,牢牢守住不發生重大風險事件的風險底線



案例：

新華保險召開 2018 年風控合規審計工作會議

2018 年 1 月 17 日，新華保險召開了 2018 年風控合規審計工作會議。本公司領導、主要負責人等約 150 人參加了本次會議。

本次會議以「提高意識、強化管理、將防控風險工作落到實處」為主題，強調全系統員工要提高對當前風險防範和依法合規工作重要性的認識，強化風險防範管理，加大專項檢查力度，深入落實專項排查工作，將風險防控工作落到實處。



廉潔建設

合規建設是本公司維護品牌和社會聲譽的基石之一，本公司嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《保險公司合規管理指引》等法律法規以及中國人民銀行、證監會的有關規定，並在此基礎上進一步制定了《新華人壽保險股份有限公司違規行為責任追究辦法》及《新華人壽保險股份有限公司案件責任追究辦法》。

其中，《新華人壽保險股份有限公司違規行為責任追究辦法》針對違反反洗錢管理的行為作出了明確的界定：包括未按照規定履行客戶身份識別義務的、未按照規定保存客戶身份資料和交易記錄的；違反反洗錢保密規定及拒絕提供反洗錢調查材料或者故意提供虛假材料的行為等。若本公司各級管理部門在區域管理、條線管理、職能管理以及審計監督、專項檢查等過程中發現違規行為，應當及時對其事實進行專項調查，合規收集證據並交至問責工作小組，問責工作小組應從證據採信、行為定性、處罰種類與尺度等方面對該事項提出處理意見。



新華保險違規行為責任追究的實施原則

責任明確 程序合法

實施責任追究，應當事實清楚，證據確鑿，責任明確，程序合法



權責對等

實施責任追究，應綜合考慮違規行為的性質、嚴重程度等直接因素以及經營管理人員的工作性質、崗位職務職責、管理權限、任職時間等相關性要素

懲教結合 區別對待

根據發生違規行為的機構和相關責任人在查處過程中的態度、表現以及盡職盡責等情況，合理採用從輕、減輕或從重、加重問責的措施

逐級追究 雙線問責

責任追究直接責任人和間接責任人；同時追究不履行或不正確履行制約和監督等職責、對造成違規行為風險或不良後果應承擔責任的其他間接責任人的責任

在此基礎上，《新華人壽保險股份有限公司案件責任追究辦法》進一步對重大案件類型進行了規定，主要包括三類：一是針對觸犯《中華人民共和國刑法》，構成貪污、挪用、侵佔、詐騙、商業賄賂、非法集資、洗錢、傳銷等犯罪的案件；二是違反《中華人民共和國保險法》等法律、法規、規章，受到保險監管部門等金融監管部門重大行政處罰的案件；三是嚴重違反本公司規章制度、業務管理規定等，社會影響特別惡劣、給新華保險造成重大損失或者形成系統性風險的案件。本公司規定，各級機構從業人員在發現重大業務異常或涉嫌重大違法違規行為時，應及時向有案件管轄權的相關部門進行實名報案或舉報。

案例：

新華保險召開警示教育大會

2018年12月4日，新華保險召開系統警示教育大會。

會議強調，要從六個方面把握全面從嚴治黨的要求，一是切實落實全面從嚴治黨的主體責任；二是嚴守黨的政治紀律和政治規矩；三是自覺堅定理想信念，保持共產黨人的政治品格；四是加強自我約束，堅守清正廉潔的道德底線；五是嚴肅黨內政治生活，保持先進性和純潔性；六是加強對權利的制約和監督。

本公司各級黨組織表示，會後將把本次警示教育大會精神進行傳達和貫徹，教育引導黨員幹部增強政治覺悟，依法合規經營。

為進一步規範違紀舉報處理工作，保障處理工作的順利開展，維護經營管理秩序，促進反腐倡廉建設，本公司編制了《新華人壽保險股份有限公司違紀行為舉報處理工作辦法》，明確紀檢監察室為舉報處理工作的歸口管理部門，對全系統就舉報處理工作進行管理和監督。只要舉報事項屬於本公司或者分支機構、子公司管理職責範圍，有明確的被舉報人和有違紀行為的事實及相關的證據或者線索的，不論是實名舉報還是匿名舉報，相關部門均應受理。於本報告期內，我們未曾接獲任何有關本公司員工牽涉賄賂、勒索和洗黑錢的訴訟或投訴。

舉報形式

具體的處理方式和規定



走訪形式

應當至少指派兩名工作人員在辦公專門區域（接待室、會客室、會議室）接待，問明舉報人姓名、單位、職務、聯繫方式、被舉報人姓名、單位、職務、違紀行為的具體情節和證據，並進行筆錄；

對舉報人提供的有關證據材料、物品等應當登記，形成接受證據（物品）清單，並由舉報人簽名。



信函形式

工作人員應當在專門場所進行拆閱；

啟封時，應當保持郵票、郵戳、郵編、地址和信封內材料的完整。



電子郵件

工作人員應當及時下載舉報內容；

舉報內容應當保持原始狀態，不得作任何文字處理。



電話形式

工作人員應準確、完整地記錄舉報人的姓名、地址、電話，被舉報人姓名、單位、職務、違紀行為的具體情節和證據；

對重要內容應當向舉報人複述，進一步確認反映的主要問題；經舉報人同意，可以錄音。舉報人不願提供姓名等個人信息的，應當尊重舉報人的意願。



與此同時，本公司十分重視對舉報人的保護工作，規定任何單位和個人不得打擊報復舉報人。對打擊報復或者指使他人打擊報復舉報人及其近親屬的行為，本公司將追究有關責任人的紀律責任；若其行為構成犯罪，本公司將依法移送司法機關追究刑事責任。

 案例：

新華保險召開全系統紀檢監察工作會議

2018 年 11 月 21 日，新華保險召開了全系統紀檢監察工作會議。本公司紀委書記岳然、各分公司紀委書記、紀委監察部負責人均參加了會議。

在本次會議上，岳然書記以「認清新形勢、把握新要求、全面履行監督責任」為主題發表講話，分析了新時代下紀委工作的新特點、新要求和新內涵，強調要聚焦中心任務，協助本公司黨委加強黨風建設和組織協調反腐敗工作，以良好的精神狀態和勇於擔當的責任感，克服困難、求真務實，做好紀檢監察工作。



 案例：

新華保險雲南分公司組織參觀雲南省反腐倡廉警示教育基地

為進一步牢固黨員幹部反腐倡廉思想防線，加強黨風廉政建設，2018 年 2 月 27 日，新華保險雲南分公司黨委書記董林增帶領分公司班子成員、分公司部門負責人等，至雲南省反腐倡廉警示教育基地參觀，接受警示教育。

在本次活動中，參加人員觀看了警示教育宣傳片。影片通過對警示案例的分析和腐敗現象的深層剖析，全方位展示了腐敗給黨、國家和個人帶來的傷害，使參與人員深受教育。

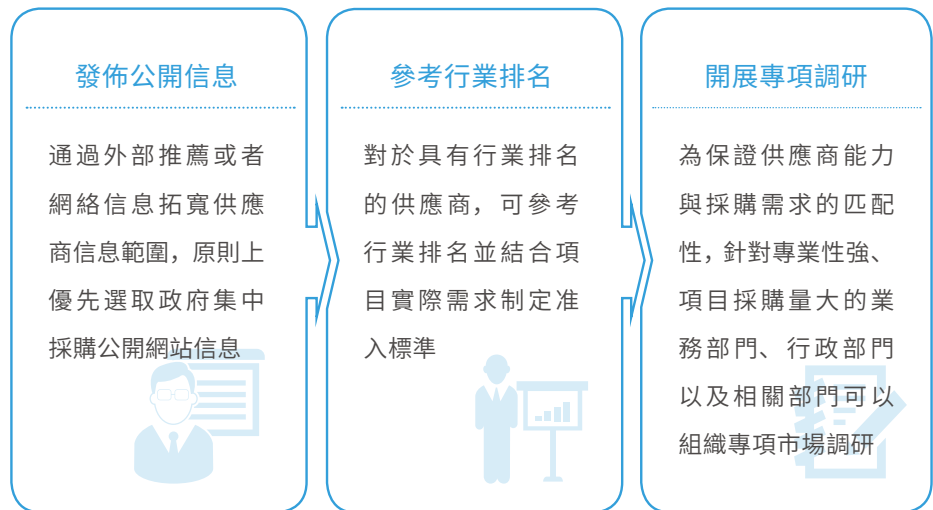
未來，新華保險雲南分公司將繼續學習貫徹落實黨的「十九大」精神，加強宣傳教育，把反腐倡廉的理念傳達至每一位員工，樹立正確的世界觀、人生觀，培養廉潔的工作作風。



陽光採購

為了規範管理本公司的採購工作，完善採購機制，有效保障各項業務和管理需要，本公司根據《中華人民共和國招標投標法》、《中國人民共和國政府採購法》等相關法律法規，制定了《新華人壽保險股份有限公司集中採購供應商管理細則》，該細則規定本公司的採購活動需遵循公開、公平、公正的原則，各採購小組成員應由跨部門人員組成，以提高採購過程的透明度，並加強相互監督。

新華保險初步篩選供應商的方式



在篩選供應商的過程中，新華保險亦十分關注待選供應商在生產安全和環境保護方面的管理水平及相應表現，例如考察供應商在綠色環保、節能減排方面所採取的措施和為保護員工所採取的安全措施等，並根據項目特點，對供應商設立差異化的環保達標標準，實行環保一票否決制度。

報告期內，本公司與各供應商均維持了良好的關係與溝通。經統計，2018年度，總公司共與558家供應商簽署了合作協議，其具體地區劃分如下所示：

按地區劃分	北京	河北	廣東	遼寧	上海
供應商數目	200	51	17	15	43

按地區劃分	浙江	福建	陝西	江蘇	山東
供應商數目	39	24	74	16	79

責任溝通

利益相關方溝通

本公司明白利益相關方參與是建立企業社會責任管理體系的基礎，為此，新華保險不斷探索多樣的渠道與各利益相關方保持順暢溝通，並通過微信公眾號、客戶服務節、掌上新華APP等新媒體平台，加強與利益相關方的交流及反饋，建立緊密聯繫。於本報告期內，本公司通過多方位的渠道，與利益相關方維持了良好的溝通。

利益相關方	溝通與回應方式
 客戶	電話溝通（通過 95567 全國統一客戶服務電話解決客戶問題） 連續 18 年開展「客戶服務節」
 股東	股東大會 上市公司信息披露 年報發佈會
 員工	問卷調查 工會 員工培訓及員工活動 掌上新華 APP 微信公眾號「新華直通車」等
 政府與監管機構	參加政府會議 積極與相關部門匯報 主動接受監管
 供應商	郵件 電話方式 定期溝通電話
 傳媒	新聞發佈會 郵件 電話 媒體開放日
 社區	參與扶貧救助等公益活動 植樹等環保活動





案例：

新華保險浙江分公司邀請利益相關方參加慶典活動

2018年7月12日，新華保險浙江分公司舉辦主題為「感恩、謙卑」的慶典活動，邀請了多位媒體代表、供應商、客戶等利益相關方參與。170名新華保險優秀的營銷員工代表出席了本次活動。

新華保險浙江分公司總經理陳國平在致辭中對客戶、監管單位和其他合作單位的支持和幫助、對內外部員工多年辛勤的付出表示了感謝，并向出席典禮的各位嘉賓頒發了感謝狀。



利益相關方調查

為了解各利益相關方所關注的不同重點，以便更好地回應其實際需求，本公司於報告期內進行了年度利益相關方調查（「調查」）。

調查主要按照以下四個步驟進行：

1 選取主要利益相關方

按照「對公司的影響程度」及「受公司的影響程度」兩個維度¹，對各利益相關方進行評估，再結合實際操作的可行性，選出參與調查的主要利益相關方；

1

2 選取潛在重要性議題

結合聯交所、上交所、證監會、銀保監會的相關披露要求及建議，設立調查議題庫，並篩選出適用於調查的潛在重要性議題；

2

3 開展調查

通過郵件及微信的形式向主要利益相關方發放調查問卷，邀請其參與調查；

3

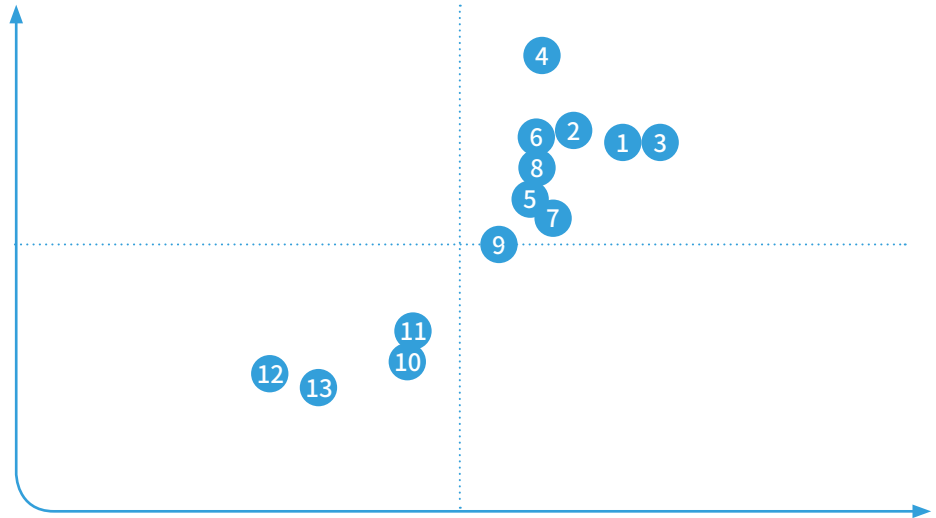
4

4 分析調查結果

按照「對公司業務的影響」以及「對利益相關方影響」兩個維度，分別對「環境」、「社會」及「管治」三個層面建立重要性分析矩陣，以了解主要利益相關方的期望與關注重點。

1: 利益相關方的選擇方法參考聯交所《如何編備環境、社會及管治報告——環境、社會及管治匯報指南》中相關內容

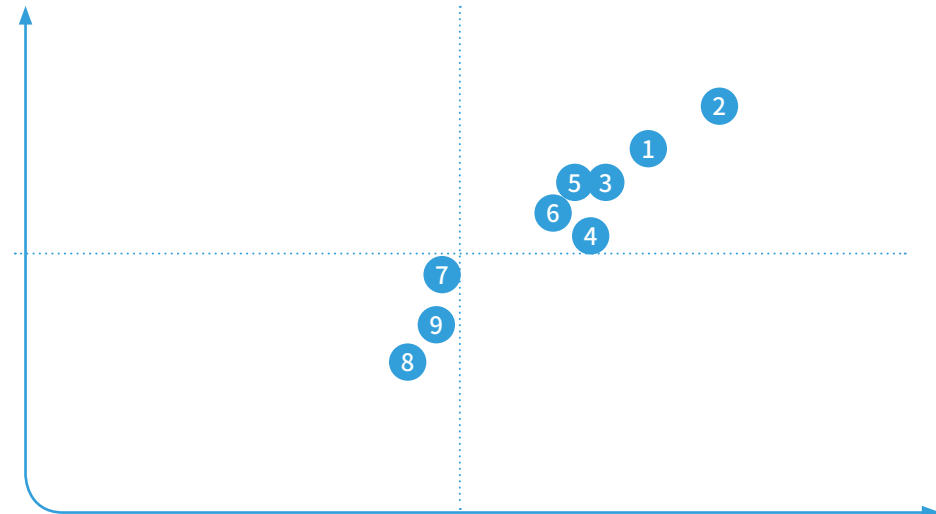
社會層面議題 重要性分析



社會層面議題：

- | | |
|--------------|-------------|
| 1 員工權益保護 | 8 提高客戶滿意度 |
| 2 員工職業發展 | 9 保險行業的社會責任 |
| 3 員工健康與安全管理 | 10 反歧視原則 |
| 4 人才隊伍的建設與管理 | 11 篩選與管理供應商 |
| 5 多樣的福利政策 | 12 精準扶貧 |
| 6 高品質的產品與服務 | 13 社區投資 |
| 7 誠實宣傳 | |

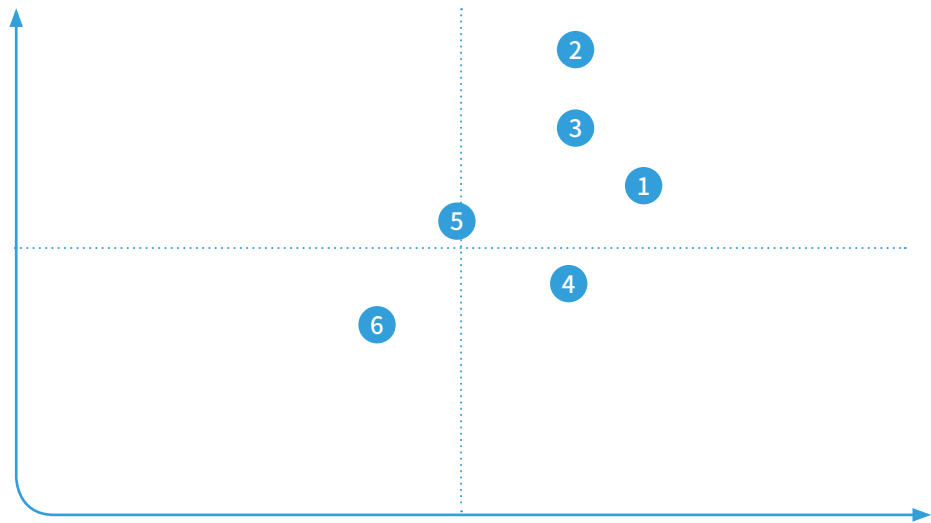
管治層面議題 重要性分析



管治層面重要議題：

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1 保護客戶隱私 | 6 為股東帶來回報 |
| 2 為客戶創造價值 | 7 社會責任工作統籌規劃 |
| 3 防止違法亂紀行為 | 8 防止童工及強制勞工 |
| 4 保護知識財產權 | 9 供應鏈環境及社會風險的識別 |
| 5 履行社會責任的宗旨 | |

環境層面議題 重要性分析



環境層面重要議題：

- | | |
|------------|----------|
| 1 保護水資源 | 4 廢氣排放管理 |
| 2 建立綠色辦公體系 | 5 固廢管理 |
| 3 能源利用效率 | 6 應對氣候變化 |

根據「社會層面議題重要性分析」、「管治層面議題重要性分析」和「環境層面議題重要性分析」等分析圖可知，本公司在社會層面的重要議題為「員工健康與安全」、「人才隊伍的建設與管理」及「員工職業發展」；在管治層面的重要議題為「為客戶創造價值」、「保護客戶隱私」和「防止違法亂紀行為」；在環境層面的重要議題為「建立綠色辦公體系」、「能源利用效率」及「保護水資源」²。為了回應利益相關方所關心的重要議題，本公司確定了本報告的框架，通過「以仁立名 穩健運營」、「以誠立信 攜手共進」、「以善立本 和諧社區」、「以德立人 助力員工」和「以智立行 守護綠色」章節予以報告和闡述。



2: 本公司在這裡選取了每個層面得分最高的三個議題作為我們在披露時最為重要的議題進行重點披露，其餘落在重要議題方格內的議題為重要議題。



以誠立信 攜手共進

我們堅持——「誠信、責任、公平、創新、
進取」的核心價值觀體系



保固產品質量

秉承「回歸保險本源」的經營理念，突出保障功能，圍繞「生、老、病、死」的保障需求，充分滿足客戶於全生命週期對保險產品的需求



保真服務質量

新華保險已連續兩年獲得銀保監會保險公司服務評價最高的 AA 級，充分體現新華保險為提升客戶服務能力所投入的資源和精力

保固 產品質量

| 產品管理

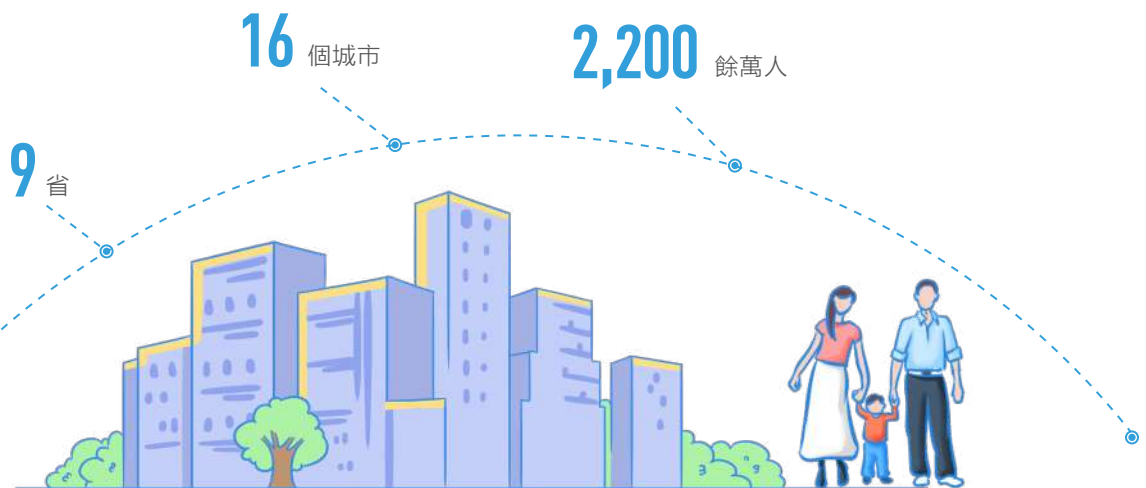
新華保險堅持穩中求進，砥礪前行，依託信息技術進步和服務內涵深化，致力全面提升產品質量和客戶滿意度。為了不斷豐富保險產品價值，本公司從產品管理、產品創新、產品推廣三個方面，持續加強產品的質量管理。

新華保險秉承「回歸保險本源」的經營理念，突出保障功能，圍繞客戶「生、老、病、死、殘」的保障需求，開發以保障型產品為主打的全新產品體系，堅持「買得起，有保障」的產品理念，充分滿足客戶於全生命周期對保險產品的需求。本公司主要產品包括「健康無憂」重大疾病保險產品系列、「福金滿堂紅」終身年金保險計劃、「美利滿堂紅」終身年金保險計劃、「惠添利兩全」保險以及員工福利保障計劃綜合型（升級版）等。

政策性醫療保險是基本醫療保障的延伸，旨在解決各地「因病致貧，因病返貧」的現象，發揮了商保作為社會多層次保障體系的作用。新華保險的產品在實現商業價值外，更著眼於促進社會價值最大化。本公司積極回應國家號召，嚴格管理產品，通過利用垂直化管理體系和全國性服務網路的經營優勢，不斷探索和完善政策性醫療保險業務發展模式。

回歸保險本源，助力社會實現「人人買得起保險」是新華保險在產品管理端的重要考慮，而政策性醫療保險則是作為凸顯新華保險作為保險行業對於促進社會和諧發展的重要工具，在帶動社會民眾的健康生活與發展方面發揮了重要的作用。因此，通過不斷與政府有關部門的溝通與協作，本公司計畫不斷擴大政策性健康險的服務範圍，讓更多的人收穫健康，收穫安心。

截至本報告期，本公司政策性醫療保險業務，包含大病保險、意外傷害醫療保險、長期護理保險、醫保卡個人帳戶購買補充保險、補充工傷保險等業務類型，已累計覆蓋了 9 省 16 個城市，覆蓋人群達 2200 余萬人。





新華保險的員工進行上門服務



案例：

新華保險政策性保險故事 1——烏蘭察布城鎮居民大病醫療保險項目

背景：2016年新華保險內蒙古分公司順應國家醫療保障發展趨勢以及響應政府號召，在本公司專業政策指導下，設立了健康保險部，深挖內部潛力，整合已有資源，不斷開拓創新，積極拓展政策性保險業務。「烏蘭察布市城鎮居民大病醫療保險項目」已續保經營三個年度，獲得了政府部門和客戶的一致好評。2017年和2018年，內蒙古分公司以此為基礎相繼承接了「巴彥淖爾市城鄉居民醫療保險意外傷害保險專案」和「烏海市基本醫療保障意外傷害保障專案」。

大病保險，是工作，更是責任

6歲的小姜出生在烏蘭察布市商都縣一個清貧而溫馨的家庭，但突發的意外打破了這個家庭平靜的生活。2018年2月11日，頭疼半個月的小姜確診為腦腫瘤，需要高昂的醫療費用。面對絕望的小姜父母，醫生的一席話帶給了他們一絲希望：「小姜的腦腫瘤發現的早，如果及時醫治，病情可得到控制，醫療及後續康復費用可通過地方醫保政策解決」。

在商都縣醫保局，新華保險的駐點工作人員接待了小姜一家，並詳細介紹了烏蘭察布市居民基本醫療保障和大病醫療保險的相關政策。小姜一家表示醫療保險的賠付金不僅給了小姜繼續治療的希望，更是給了他們一家直面病魔的信心。

治療前，新華保險烏蘭察布中心支公司的工作人員再次聯繫了小姜一家，並告訴他們：「新華保險內蒙古分公司瞭解到小姜的情況後，表示小姜的醫療費一旦進入報銷流程，將在第一時間進行賠付，以方便小姜進行後續的康復治療。此外，在康復的過程中，新華保險內蒙古分公司每年為小姜提供免費的體檢服務，直至小姜痊癒」。

小姜的故事是烏蘭察布項目中無數個故事中的一個，當一個美滿幸福的家庭遭遇不幸，提供溫暖並帶去希望，是新華保險內蒙古分公司健康保險業務全體工作人員肩負的使命和責任。



案例：

新華保險政策性保險故事 2——記新華保險七台河中心支公司大病保險服務團隊

背景：兩年前，新華保險黑龍江分公司與七台河市衛計委簽訂合作協定，承擔七台河市新農合參保人員的大病保險服務，並在七台河中心支公司成立了醫療保險管理中心，組建了一支 5 人的專門服務團隊負責這一工作。

讓保險之光灑滿每個角落

在醫療保險管理中心成立至今的兩年裡，新華保險七台河市中支的這支服務團隊不負政府所托，提供零距離服務，實現了百分百賠付的優秀成績，獲得了當地政府以及百姓的高度肯定。

由於醫保系統與醫院系統未實現完全對接，在工作初期，服務團隊職只能使用翻閱病例檔案尋找符合賠付條件人員的原始方法尋找待賠付人。經過服務團隊的不懈努力，在耗時五個月，查閱了數萬本病例之後，服務團隊完成了對 23 萬餘名參合人員中符合賠付條件的人員整理。面對部分參保人員的聯繫電話停用，無法找到賠付物件的問題，服務團隊多次聯繫村委會、村幹部、村醫瞭解情況，挨家挨戶上門尋訪，最終找到了所有待賠付人員。

在服務過程中，在得知 6 歲的男孩小郭確診為急性淋巴細胞白血病，家裡無法負擔高額的治療費時，服務團隊在為他辦理完理賠手續後，趕忙返回醫療保險管理中心，並將這一情況回饋給了七台河中支，希望通過眾人的力量為小郭解決醫療費問題。七台河中支在得知情況後反映迅速，並得到了內外勤員工的支持，為小郭募得捐款，使他在治癒的路上又走遠了一步。

服務團隊秉著奉獻愛心、送去保障的理念，讓新華保險的理賠款為無數個家庭電量希望的曙光，讓保險之光照亮了每一個角落，讓客戶在足不出戶的情況下收到理賠款，讓百姓真切的感受到這只團隊是在為老百姓辦實事。

在兩年間，這只團隊共計走進 17 個鄉鎮，288 個行政村，共計賠付 5024 人次，支付理賠款 963 萬餘元人民幣。



服務團隊走訪，宣傳保險知識



服務團隊上門宣傳保險知識



案例：

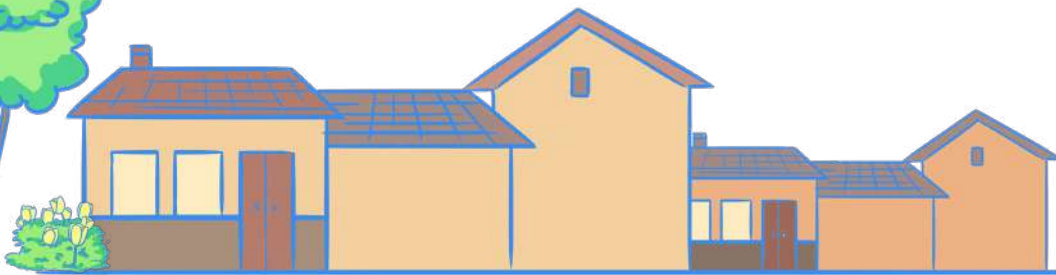
新華保險政策性保險故事 3——新華保險大病業務實錄

背景：家住勃利縣勃利鎮東崗村的李女士在兩年前被檢查出罹患乳腺癌。通過藉助外債，李女士前往了七台河市最好的人民醫院，前前後後共花費 6 萬餘元人民幣用於手術和五次化療住院。所幸治療效果理想，借來的外債通過新農合報銷後雖剩餘不少，但也能逐漸還上。

新華保險的大病補償工作人員從醫院收集到李女士的住院費用帳單後，正準備為辦理補償支付手續，卻發現沒有她的聯繫方式和銀行帳戶。為了尋找李女士，工作人員通過鎮政府到村支書，通過派出所到行政村衛生所的村醫，多方打聽，幾經輾轉才聯繫上李女士。初時的李女士對於工作人員充滿了懷疑，但經過工作人員的耐心解釋，她才瞭解到原來生病了不單只可以得到新農合的保險，還能得到大病保險的二次報銷。在確認了銀行帳號信息後，服務團隊展現了新華保險專業的能力，很快就給李女士的銀行卡中匯入了大病保險的賠償金。

在 2018 年 5 月的回訪活動中，李女士對新華保險的賠付工作表示出了極大的肯定。她表示，是新華保險的及時賠付幫助她度過了最困難的時期，也是新華人的奉獻，讓她重新燃起了前行的希望。

李女士的故事讓新華保險的人員更加堅定了工作的信念，也讓每一個新華人都更加勇往前行，努力成為這些需要幫助的人的一盞明燈。



產品創新

隨著環境及生活方式的變化，重大疾病呈現發病率高、發病年輕化、多種疾病交叉發病率提高的趨勢。相關數據顯示，人一生中患重大疾病的男性比例為 73.87%，女性比例為 68.79%。平均每 1 分鐘有 7 人被確診為癌症，而重症治療費用通常高達數十萬元。罹患重疾之後，由於患者的身體體質受到嚴重影響，可能導致其他病症的患病概率有所增加。為了滿足現代居民日益增長的保障需求，新華保險在其明星產品「多倍保障重大疾病保險」系列產品兩年試銷期屆滿之後，面向全國客戶正式推出這款與國際接軌、設計理念先進的新型健康險產品。

大膽創新 收穫關注

「多倍保障重大疾病保險」具有保障病種多、賠付次數高、保障期限長等優勢，自 2016 年 5 月開始陸續在廣東、深圳、北京等 9 傢機構試點銷售、產品一經上市就受到了市場青睞，同時受到了《南方日報》、新浪網、騰訊網、網易等主流媒體及各大門戶網站的報道與轉載，在保險產品評選中多次榮獲大獎。



肩負責任 傾情惠客

通常，對於普通重大疾病保險，當被保險人首次確診患重疾後，保險責任便賠付終止，患者將無法再次購買重疾保險，漫長的人生周期需要保障時卻只能與保險絕緣。針對這一行業通病，新華保險通過「多倍保障重大疾病保險」展現自身社會責任感和人文主義關懷，實現重疾分組多重給付。即當被保險人罹患重疾便獲得賠付，若再次罹患第一次重疾所在組別之外的重大疾病，可再次獲得賠償，每組賠付後保險合同繼續有效。

五組疾病,保障全

在疾病分組方面,「多倍保障重大疾病保險」將120種輕重症疾病分為癌症、心血管、神經系統、主要器官及功能、其他疾病共五組,每組都可以分別賠付

最高七重賠付,功能強

在賠付次數方面,五組疾病保險期間累計最高可賠付7次,為客戶提供終身健康關懷,特別是針對復發概率最高的惡性腫瘤,產品設計為最高可賠付3次,充分防禦癌症風險

120種輕重症,病種多

在保障範圍方面,「多倍保障重大疾病保險」的保障病種數量多達120種,在70種重大疾病賠付保險的基礎上,還提供如早期腫瘤等50種常見輕症的賠付保障,力爭全面覆蓋客戶的疾病保障需求

一生陪伴,不離不棄

重大疾病賠付後合同繼續有效,保障終身,終身陪伴。當被保險人罹患疾病累計賠付達到100%基本保額時,還可免交後續保費,充分體現了對客戶的人性化關懷

新華保險「多倍保障重大疾病保險」的四大保障利益**產品推廣**

為了規範本公司產品信息披露行為,維護客戶利益,降低產品宣傳風險,本公司根據銀保監會《人身保險新型產品信息披露管理辦法》、《中華人民共和國廣告法》及相關監管文件,制定了《新華人壽保險股份有限公司產品信息披露管理辦法》及《新華人壽保險股份有限公司銀行代理業務產品宣傳資料管理細則》。

本公司規定產品宣傳材料原則上由新華保險總公司銷售管理部門編寫,經總公司產品開發部、法律合規與風險管理部和行政管理部審核後啟用。其中,總公司產品開發部負責產品宣傳材料中涉及產品相關內容的審核,包括產品特色、保險責任、責任免除、案例演示、利益演示等;總公司法律合規與風險管理部負責產品宣傳材料的合規性審核;而總公司行政管理部則負責產品宣傳材料中涉及本公司介紹、本公司形象、品牌等內容的審核。

在保障产品宣传材料的客观性之余，本公司亦通过运用日常学习、专项培训、专栏公告等方式提高销售人员的产 品合规宣传意识。本公司规定销售人员在销售过程中不得使用与保 险条款和产品说明书不一致的信息披露材料；不得混淆保险产品和其他金融理财产品的概 念以及以银行理财产品、银行存款、证券投资基金份额等其他金融产品的含 义宣传销售保 险产品。销售人员对保险产品的税收宣传亦应严格按照国家收 税法规和政策进行说明，不得向投保人夸大或变相夸大保险产品税收优惠利益或类似收益免税的误导性宣传。

保真 服务品质

在回归保险本源的大背景下，客户服务成为寿险行业竞争的焦点之一。新华保险已连续两年获得银保监会保险公司服务评价最高的 AA 级，充分体现新华保险为提升客户服务能力所投入的资源和精力。未来，新华保险将持续以专业的服务品质、严格的客户隐私保护制度和透明的监督渠道保真新华保险的服务品质，彰显本公司的品牌特色。

提高 服务质量

近年来，为了满足与日俱增的客户服务需求，极大地提升服务回应速度，新华保险在大力推进行业转型的同时，陆续推出了全媒体服务云平台、理赔远端鉴定、新契约电子签名、智慧核保、掌上新华移动支付和移动保全、3.0 代客户服务中心和自主服务终端、移动互联客户服务节等一系列创新服务专案，通过发挥多层次、立体化智慧服务网的作用，力求成为客户高效率、全天候智慧服务的管家。

2018 年 3 月 12 日，本公司正式发布 2018 年度客户服务十大承诺，提出将应用「实时响应全天候」、「小额理赔即时达」、「理赔超期给补偿」等措施，让客户体验更极致的服务态度。

十大承诺

- 专业门店在身边**
新华保险在全国拥有 1000 多家专业门店，提供面对面服务。
- 投保便捷更简单**
新华保险提供多种投保渠道，包括线上自助投保、线下柜台投保等。
- 理赔超期给补偿**
新华保险承诺，理赔超期后，将根据合同约定给予补偿。
- 投诉快速响应**
新华保险设有 24 小时投诉热线，确保客户投诉得到及时响应。
- 实时响应全天候**
新华保险提供 24 小时在线客服，随时随地解决客户问题。
- 预约回访更贴心**
新华保险提供预约回访服务，确保客户得到个性化服务。
- 小额理赔即时达**
新华保险推出小额理赔即时达服务，赔款到账快。
- 寻找理由主动赔**
新华保险承诺，只要符合赔付条件，主动赔付，绝不推诿。
- 合规销售守诚信**
新华保险坚持合规销售，绝不销售误导，守护客户权益。

95567 新华保险 NCI 新华保险



案例：

新華保險第 18 屆客戶服務節正式啟動

2018 年 8 月 8 日，新華保險第 18 屆客戶服務節在泰安正式啟動。在未來 3 個月裏，新華保險各公司將通過內容豐富、形式多彩的特色活動為廣大客戶傳遞溫暖。

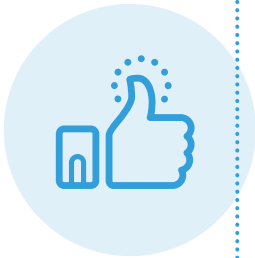
本屆客戶服務節開幕式以圍繞「樂享新時代 健康新生活」為主題，共設置了「國泰民安、至誠齊魯、築夢前行、天地人和」四大篇章。新華保險希望通過線上線下充分互動的活動方式，進一步傳遞健康理念，關愛和回饋客戶，讓客戶樂享美好生活。



作為本公司明星服務之一的理賠服務，受到了外界的普遍關注。在 2018 年新華保險理賠滿意度調查活動中，共有 43596 位顧客接受調查，好評比例達到了 92.28%。為了持續提升理賠服務管理水平，樹立理賠服務口碑，本公司制定了《新華人壽保險股份有限公司理賠服務管理辦法》，該辦法中明確表示新華保險倡導「主動為客戶尋找賠付理由」和「敢賠快賠」的專業精神與服務理念，總公司和各分公司理賠管理部門應當注重理賠服務文化建設與服務理念教育，培養全流程理賠服務人員「主動」、「快速」、和「專業」的服務意識，同時應當以效率為先，自覺嚴格遵守和執行優於《中華人民共和國保險法》、《保險小額理賠服務指南(試行)》等法律及監管時效規定，切實履行總分公司對外發佈的理賠時效承諾。

案例：

新華保險極致理賠服務獲客戶讚賞



2018 年 10 月，家住衡水市的李先生將寫有「快速理賠顯誠信 新華服務暖人心」的錦旗送往至新華保險衡水中心支公司，向新華保險人性化的理賠服務及高效的理賠速度表示衷心的感謝。

李先生於 2012 年 9 月投保新華保險產品「吉祥至尊」，在 2016 年 12 月的客戶回訪中，服務人員為李先生做了保單整理，考慮到李先生家庭需求，經其同意後為其增加了險種。於

2018 年 8 月，李先生突感身體不適並需要做手術進行治療。經過 1 個多月的治療與休養，李先生向新華保險提交了理賠申請。新華保險收到申請後，快速反應並支付理賠，讓李先生倍感溫暖。



保護
客戶隱私

為加強新華保險客戶信息管理，建立健全的客戶信息管理體系，提高客戶信息質量，規範客戶信息的收集、記錄、使用和管理，本公司根據《中華人民共和國保險法》、《人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法》等相關法律法規要求，制定了《新華人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》。

依法合規原則

客戶信息的管理必須遵循國家相關法律法規和監管機構的管理要求，確保合法合規；

真實完整原則

本公司有義務和責任主動收集、維護客戶信息，保證客戶信息真實、完整、準確，確保滿足業務經營與客戶服務的需要；

權責對應原則

根據客戶信息收集、記錄、使用和管理職能分工，相關部門、人員對相應環節的客戶信息管理負有直接責任；

安全保障原則

本公司對客戶信息負有保密義務，採取適當的管理措施和技術手段，保護客戶信息安全，防止未經授權的查詢、提取、損毀、丟失、篡改和泄露。

新華保險客戶信息管理的基本原則



新華保險規定客戶信息的用途主要包括本公司內部的業務管理、銷售支持、客戶服務、信息分析等，嚴禁將客戶信息用於非法集資或銷售非保險金融產品等違法違規行為或與本公司業務無關的事項。銷售及服務人員在使用客戶信息的過程中，應根據「最少夠用」的原則，通過嚴格衡量使用信息的必要性、具體內容和使用方式等，展示、處理最少的客戶信息；同時本公司針對各環節能夠直接接觸、使用客戶信息的相關人員，建立信息接觸人員權限管理機制，通過權限管理的方式控制了其可接觸的信息範圍。

此外，本公司亦部署了數據防泄漏客戶端，通過內建的分析引擎，結合管理策略和指紋信息，不僅可以監控在終端上利用瀏覽器、打印、移動介質、光盤刻錄等渠道進行的數據傳遞，也可捕捉利用複製、粘貼或截屏等操作來躲避檢查的行為，有效地覆蓋了終端上可能存在的數據泄露行為，提高了本公司的數據安全管理水平。

新華保險客戶隱私保護承諾



本公司承諾會謹慎地處理所掌握的客戶個人信息，並已委派專人負責監督隱私合規事宜；

幫助客戶瞭解本公司在保存客戶個人信息方面所遵循的隱私保護制度；



根據客戶的書面請求，本公司將在法律允許的情況下，根據相關法律法規要求，為客戶提供合理的途徑使其瞭解自己的個人信息；客戶亦可以對個人信息的準確性及完整性進行核實，並在適當的情況下，可要求修正個人信息。



透明 監督渠道

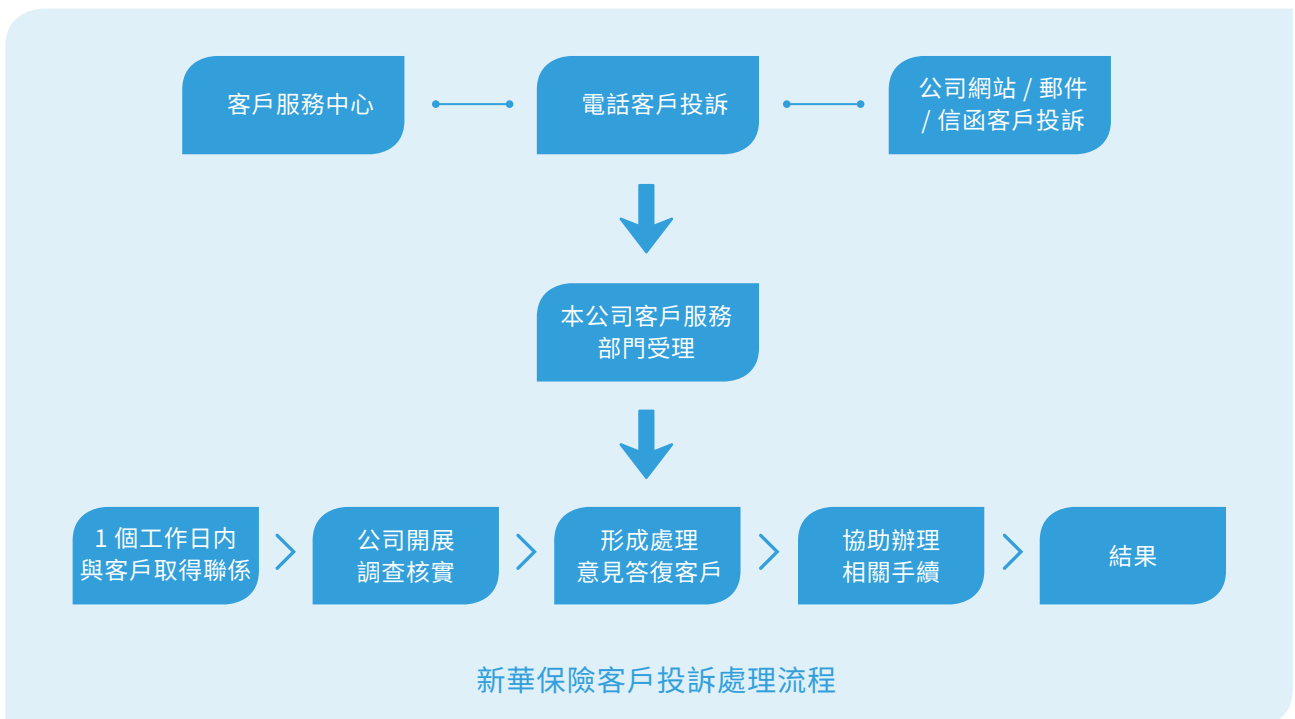
新華保險堅決捍衛和維護消費者的合法權益，認為聆聽客戶心聲和妥善處理客戶投訴是提高服務品質和管理水準的基礎。本公司根據證監會發佈的《證券公司合規管理試行規定》等相關文件，為客戶設計了一系列的投訴維權方式，具體如下：

① 客戶可以撥打新華保險 24 小時全國統一服務熱線電話 95567 進行投訴，本公司將第一時間受理客戶的問題並及時予以回覆；

① 客戶可以登錄新華保險官網 (<http://www.newchinalife.com>)，註冊為網站用戶後在「投訴專區」進行投訴，本公司將第一時間通過網絡或電話與客戶取得聯繫並及時予以回覆；

① 客戶可以通過郵寄信函方式向新華保險進行投訴。新華保險收信地址：北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號新華保險大廈，郵編：100022；也可以發送電子郵件至客戶投訴服務專遞郵箱 (kehutsfw@newchinalife.com) 進行投訴，本公司將第一時間通過網絡或電話與客戶取得聯繫並及時予以回覆；

① 客戶可以發傳真至 010-85210101 進行投訴，亦可直接前往新華保險及分支機構客戶服務中心進行投訴，本公司將在第一時間接待客戶並在規定時間內反饋答復。





案例：

新華保險貴州分公司建立消費者投訴值守接待制度

為維護保險消費者的合法權益，新華保險貴州分公司建立了消費者投訴值守接待制度。每月中旬由總經理室班子成員值守接待，為來訪消費者解疑答惑。針對當場不能解決的問題，新華保險貴州分公司規定接待人員應協調相應部門進一步核實處理，並在規定時期內答復消費者。

新華人壽保險股份有限公司貴州分公司 2018 年四季度班子成員值守接待安排表

序號	時間	時間	接訪負責人	職務	公司地點	預約聯繫人	預約聯繫電話
1	新華人壽保險股份有限公司 貴州分公司	10月15日	陳亞秋	副總經理	貴陽市雲岩區 中山西路58號 恆峰步行街寫字樓 11-3會議室	李白藍	0851-86966129
		11月15日	雷建明	副總經理 (主持工作)			
		12月14日	楊竹崗	副總經理			
2	新華人壽保險股份有限公司 貴州分公司貴陽分部	10月15日	張鏢	總經理助理	貴陽市雲岩區 中山西路58號 恆峰步行街 寫字樓10樓	楊元兵	18985003908
		11月15日	馬亮	總經理			
		12月14日	張鏢	總經理助理			
3	新華人壽保險股份有限公司 貴州分公司 遵義中心支公司	10月15日	曹俊	總經理助理	遵義市紅花崗區 大興路一號碧天大廈 十樓客戶中心	李貴強	18586421113
		11月15日	羅小蕾	中支總經理			
		12月14日	曹俊	總經理助理			
4	新華人壽保險股份有限公司 六盤水中心支公司	10月15日	徐萬忠	中支副總經理 (主持工作)	六盤水市中山西路 18號海鑫廣場 3號樓新華保險 1樓客戶大廳	彭麗	0858-8329026
		11月15日					
		12月14日					
5	新華人壽保險股份有限公司 黔南中心支公司	10月15日	彭健	中支副總經理 (主持工作)	都勻市蓬山路 173號天源大廈四樓 新華保險客服中心	莫大菊	6854-8193991
		11月15日					
		12月14日					
6	新華人壽保險股份有限公司 黔東南中心支公司	10月15日	張羽	中支副總經理 (主持工作)	凱里市大十字 中銀港3層	耿莉	15186860007
		11月15日					
		12月14日					



以德立人 助力員工

我們致力——為員工搭建成就自我的平台



保障員工權益

為員工創造公平、溫馨、富有多元化的工作環境，最大程度地激發員工的潛能和價值，推動新華保險創新工作的縱深發展。



保護人身安全

完善勞動安全與衛生管理制度，為員工提供健康、安全、舒適的工作環境。



保證發展機遇

以建立健全培訓體系為著力點，以提高員工核心發展能力，實現員工與企業共同發展與目標，統籌培訓資源，持續推進人才培養制度建設

保障 員工權益

平等機會 與招聘

本公司堅持以人為本，嚴格遵守《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》、《中華人民共和國勞動合同法實施條例》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法律法規。新華保險始終認為員工的權益要捍衛；不當行為，如歧視、僱傭童工或強制勞工，要堅決禁止，通過為員工創造公平、溫馨、富有多元文化的工作環境，最大程度地激發員工的潛能和價值，推動新華保險創新工作的縱深發展。

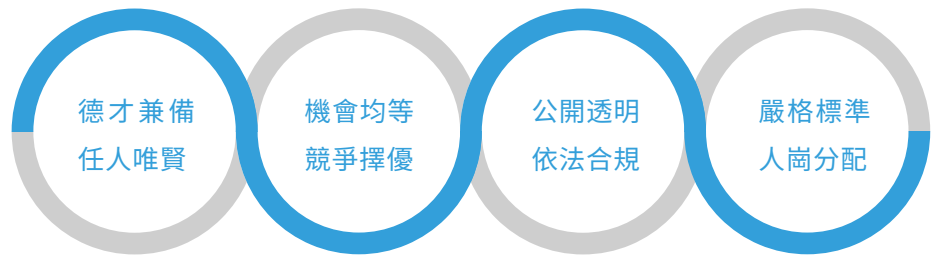
新華保險高度重視團隊建設及人才引進工作。為規範人員招聘錄用管理，建立科學有效的人才招聘與選拔機制，本公司根據《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，結合實際情況制定了《新華人壽保險股份有限公司總部人員招聘錄用管理暫行辦法》。

本公司招聘錄用工作由執行委員會和人力資源管理委員會領導，由人力資源部負責組織實施，規範並管控招聘流程，確保招聘錄用工作符合國家法律法規及相關規定。根據招聘活動的形式和候選人來源，本公司招聘方式主要分為校園招聘、社會公開招聘、委託中介機構招聘以及系統內部招聘。校園招聘主要面向高等院校應屆畢業生，兼顧畢業時間未滿一年的往屆畢業生；社會公開招聘是面向具有兩年以上工作經驗的系統外部人員，原則上根據各部門實際用人需求按季度進行集中選拔；對於總公司部門級及以上管理崗位，或市場緊缺的專業性人才的社會招聘，本公司適時會考慮委託職業介紹顧問等機構進行；此外，總公司亦會根據工作需要和系統內部人才儲備情況，集中組織開展系統內部招聘。為了全方位綜合考察應聘者的素質和能力，保證人才引進制度的合規性和科學性，本公司規定不論採取何種招聘方式，均需遵循統一的程序和標準，具體流程包括信息發佈、簡歷篩選、筆試、面試、資格審查、擬錄用、定崗定級和招聘審批、溝通錄用意向、發放錄用通知、體檢、背景調查及辦理入職手續。



新華保險招聘錄用程序

新華保險推崇公平、公正、公開的招聘氛圍，要求參與招聘工作的人員在招聘過程中應保持決策的獨立和客觀公正。如遇有與其存在親屬關係的人員參加面試，面試官應主動迴避。此外，參與招聘錄用工作的人員亦應注意嚴守秘密，妥善保管與招聘相關的筆試面試題目、筆試面試結果以及注意保護應聘者隱私。對於違反招聘錄用規定和程序的行為，本公司將對相關責任人予以嚴肅處理；對違反錄用規定的應聘人員取消應聘資格。



新華保險招聘錄用工作的四大原則

通過招聘錄用的新入職員工，人力資源部負責將根據國家法律法規，如《中華人民共和國勞動合同法》等以及本公司有關制度與其簽訂勞動合同、保密協議等相關文件。為確保各員工能滿足崗位所需要的專業能力，真正發揮並實現自我價值，於新員工試用期滿前，將由用人部門對其進行評估並提出轉正意見，而人力資源部視情況對其進行轉正、調崗、調級或解除勞動合同處理。於本報告期，本公司共聘用了 38542 名員工，其中內勤員工 22711 名，外勤員工 15831 名，分別來自祖國各個地區。新華保險相信具有不同籍貫、文化背景和種族的員工的加入，有利於豐富本公司的多元文化和思維方式，推進本公司的創新驅動發展戰略。

於本年度內，本公司流失的內勤員工共 2425 名，占內勤員工總體的 10.7%。

於本報告期，
本公司共聘用了

38,542 名

員工

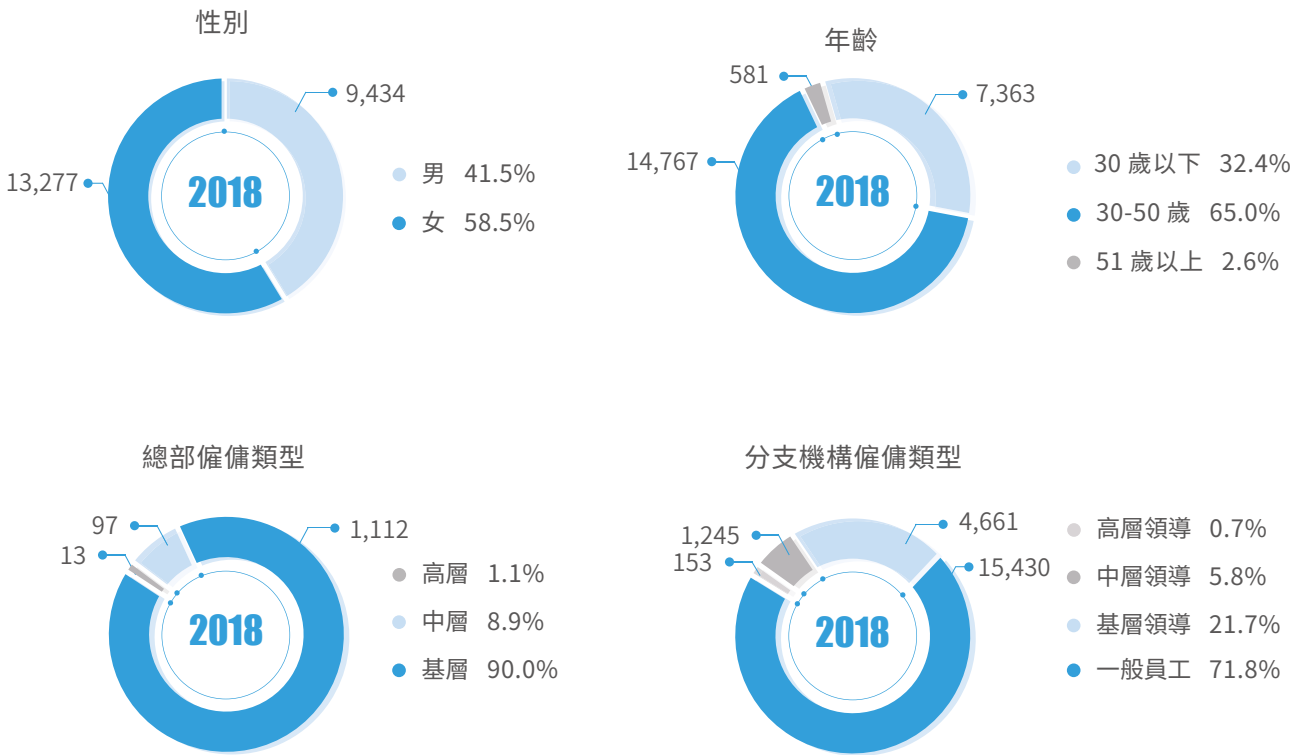
其中內勤員工

22,711 名

外勤員工

15,831 名

2018 年新華保險員工僱傭數據一覽表³:



按地區劃分	北京	上海	廣東	陝西	安徽	遼寧	福建	貴州	海南
員工人數	1804	294	1298	885	571	612	512	252	163
按地區劃分	河北	河南	黑龍江	湖北	湖南	吉林	江蘇	廣西	江西
員工人數	887	1811	697	1176	928	639	969	561	527
按地區劃分	內蒙古	寧夏	山東	青海	山西	四川	天津	新疆	雲南
員工人數	887	290	2023	212	676	858	226	676	616
按地區劃分	浙江	重慶	甘肅						
員工人數	1159	308	194						

3: 僱員的各分類統計僅包含本公司的內勤員工; 另外, 由於總部與分支機構實行不同劃分的僱傭類型統計方法, 僱員類型劃分的人數將分表展示

薪酬待遇 及福利

為保障員工合法權益，體現本公司「以人為本」的管理理念，本公司根據《國務院關於職工工作時間的規定》、《職工帶薪年休假條例》等相關法規條例，制定了《新華人壽保險股份有限公司工作時間管理辦法》。該辦法規定員工工作時間執行法定標準工作時間，即工作日每天 8 個小時；同時享有節假日、年休假、福利假、探親假、病假及醫療假、工傷假、婚喪假、生育假等相關假期。針對節假日，本公司不僅包括法定節假日，亦涵蓋了非國家規定的節假日，如國際婦女節、青年節、少數民族員工逢本民族重大節日等。

此外，新華保險積極跟蹤和分析中國保險行業薪酬水平，不斷檢視本公司的薪酬競爭力和福利管理體系，在遵循《工資支付暫行規定》、《最低工資規定》等法規政策的基礎上，本公司編制了《新華人壽保險股份有限公司總部員工薪酬管理辦法》和《新華人壽保險股份有限公司員工福利管理辦法（2017 版）》，希望通過優越的員工薪酬增長機制和富有競爭力的福利體系吸引廣大優秀人才，並有效激勵員工隊伍。

本公司員工福利體系包括標準福利及其他福利。標準福利項目指本公司根據國家勞動政策法規為員工繳納的社會基本福利和本公司明確規定的補充福利；而其他福利項目是指本公司根據機構所在地的地方性政策要求和市場狀況，為員工提供的定制化福利規劃，包括物質性及非物質性集體福利項目。

新華保險員工福利體系

社會 基本福利

- 基本養老保險
- 基本醫療保險
- 失業保險
- 工傷保險
- 生育保險
- 住房公積金
- 國家規定的其他社會基本保險

補充福利

- 企業年金計劃
指本公司及員工在依法參加基本養老保險並履行繳費義務的基礎上，依據國家有關法律法規自願建立的補充養老保障制度，旨在提高員工退休後的生活水平，實現員工退休養老待遇的制度化、規範化
- 補充醫療及風險保障計劃
補充醫療及風險保障計劃是指本公司在社會基本醫療保障基礎上為員工建立的，以保險保障為目的、解決員工重大醫療費用支出，給予意外保障的綜合保險計劃

其他福利

- 物質性及非物質集體福利項目
本公司各機構設立其他福利項目時應參照當地物價水平、員工收入狀況、機構財務狀況等。本公司其他福利項目必須包含員工年度體檢，以保險保障為目的、解決員工重大醫療費用支出，給予意外保障的綜合保險計劃

保護 人身安全

本公司十分重視員工職業安全健康，積極遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《工傷保險條例》、《職業安全及健康條例》等有關法律及條例，不斷完善勞動安全與衛生管理制度，致力為員工提供健康、安全、舒適的工作環境。於本報告期內，本公司沒有接獲因工作關係而死亡的案例，也無因工傷而損失的工作日。

重視健康 與安全

安全是保障企業正常穩定運營的基礎，新華保險高度關注防火工作和消防安全，為此制定了一系列的文件體系支撐，如《消防安全教育培訓制度》、《防火巡查、檢查制度》、《安全疏散設施管理制度》、《消防（控制室）值班制度》、《消防設施、器材維護管理制度》、《火災隱患整改制度》、《易燃易爆危險物品和場所防火防爆制度》及《滅火和應急疏散預案演練制度》等 13 項制度。在《消防安全教育培訓制度》中，本公司要求消防工作的歸口管理職能部門每半年至少對全體員工進行一次消防安全培訓，其培訓內容應包括有關消防法規、消防安全制度和保障消防安全的操作流程，以及滅火器材使用方法等相關知識。針對新上崗和進入新崗位的員工，必須進行上崗前的消防安全教育和培訓，培訓不合格者一概不允許上崗。



案例：

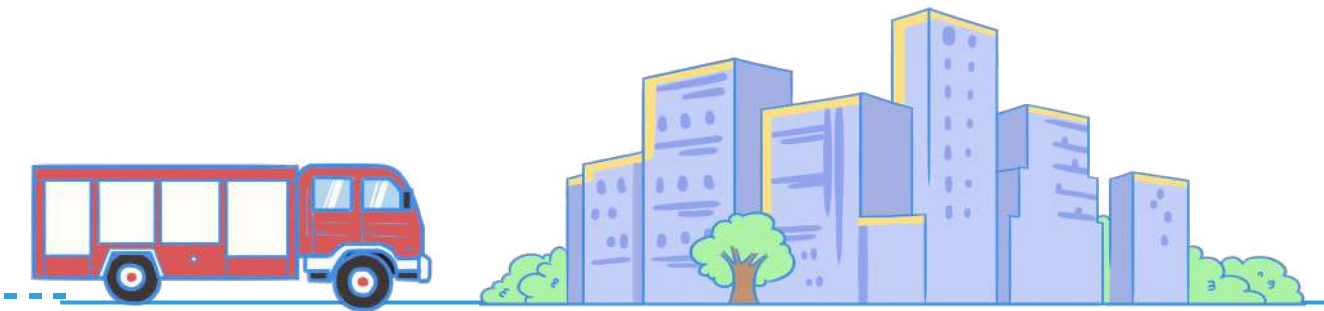
新華保險雲南分公司開展消防安全知識培訓活動

為普及消防安全知識，提高消防安全意識，防止各類火災事故的發生，2018 年 5 月 16 日，新華保險雲南分公司特邀請消防培訓中心講師為員工進行了一場主題為「關注消防消除火患，珍惜生命減災避難」的消防安全知識培訓。



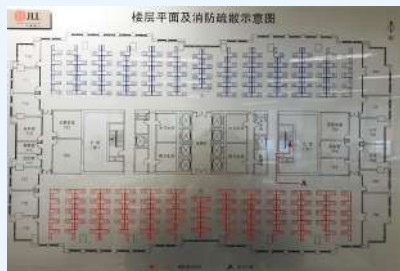
消防培訓中心講師以播放真實視頻及幻燈片的方式，結合近年來的火災案例向參會員工講述了

火災發生時的安全疏散和逃生知識，同時針對高樓逃生、廚房起火、家電起火和車輛起火等突發情況發生時的處理方法，作了進一步的講解，使得員工深刻地認識到火災的危險性及提高消防安全意識的重要性。



本公司實行每日防火巡查與定期防火檢查相結合的方式，即消防管理人員、崗位消防安全責任人員每天應保證對本公司的消防工作巡查至少兩個小時，夜間值班人員應每小時進行一次防火巡查。針對每日防火巡查工作，巡查人員應嚴格注意包括用火、用電有無違章情況；安全出口、疏散通道是否暢通，安全疏散指示標誌、應急照明是否完好以及常閉式防火門是否處於關閉狀態、防火捲簾下是否堆放物品影響使用等情況。

《防火巡查、檢查制度》中明確要求，消防工作的歸口管理職能部門應按照有關規定定期對滅火器進行維護保養和維護檢查，並對滅火器建立檔案資料，記明配置類型、數量、檢查維修單位（人員）、更換藥劑的時間等有關情況。



樓層平面及消防疏散示意圖



安全出口



消防栓



火警按鈕

為了提高員工自防自救能力，減少和降低火災事故和火災危害，本公司編制了《滅火和應急疏散預案演練制度》，規定滅火和應急疏散預案的演練工作由消防安全責任人負責組織實施，滅火和應急疏散預案的實施和演練工作由消防安全管理人負責。滅火和應急疏散預案原則上應包括報警和接警處置程序、應急疏散的組織程序以及通訊聯絡、安全防護救護程序等內容，並且至少每半年進行一次演練。



圖：2018年11月，新華保險於長安街新華保險大廈及亦莊後援中心組織開展了消防安全演習及宣傳活動。

新華保險除了重視防火保護工作之外，亦非常關注員工職業安全與衛生管理，致力營造出文明整潔、安全有序的辦公環境。為此，本公司印發了《總公司職場辦公秩序管理辦法（試行）》，要求員工自覺維護辦公場所環境，保持工位、會議室、衛生間、走廊、食堂、車庫等公共區域乾淨整潔，養成定期清理廢舊雜物的習慣；同時，規定本公司行政管理部負有對總公司辦公大樓實行日常巡查制度和對大樓秩序、安全等異常問題進行信息記錄的職責。針對不良現象，行政管理部需進行公告，號召員工共同監督改進。

平衡工作 與生活

為了給員工创造良好的工作環境，提供生活和娛樂的便利，本公司在北京永安裏大廈四層建設打造了「職工之家」，並配備了包括醫務室、健身區等生活功能區。員工可於辦公時間外使用「職工之家」的設施和服務。對於至健身區進行健身運動的員工，「職工之家」會提供關於運動安全的溫馨提示，如員工進行器械健身前，需先進行熱身練習；停止快走慢跑時，應盡量緩慢減速，以確保身體處於安全姿態等。



圖：「職工之家」落成儀式及運動設施實景

本公司不僅將員工的安全重任貫穿在每一細節，亦注意舒緩員工的工作壓力，於工作日上午十時至十時十五分以及下午三時至三時十五分的時間段，新華保險會採用音樂提示的方式，提醒員工調整緊繃的心情，活動和放鬆身體。本公司通過持續探索和創新豐富員工精神文化生活的活動方式，積極開展文化體育活動，如運動會等，鼓勵員工在事業發展及個人生活之間取得平衡，促進身心健康。

本屆運動會吸引了近

1,500 名

員工參加

案例：

新華保險舉辦第四屆職工運動會

2018年5月4日，新華保險於北京市朝陽體育中心隆重舉行了「第四屆職工運動會」。在本次運動會上，新華保險進一步將「更高、更快、更強」的奧林匹克體育精神與建設強大新華、價值新華、長青新華、和諧新華的「十三五」戰略目標緊密結合，秉承「敬業、專業、擔當、團結、自律」的工作原則，煥發「新華人」團結一心、共創偉業的凝聚力；同時，全體參賽運動員也在競技中受到鼓舞，在比賽中賽出競技水平、賽出道德風尚，以百倍的信心和堅韌的氣概迎接挑戰，譜寫嶄新的篇章。

本屆運動會吸引了近 1500 名員工參加，運動員們在賽場上發揚著「友誼第一，比賽第二」的精神，以堅定的意志、相得益彰的團隊精神，充分體驗了生命在於運動的酣暢。許多運動員紛紛表示這次運動會是一次豐富員工業餘文體生活、促進企業文化建設的盛會，也是對員工身體素質、精神面貌和意志品質進行集中展示的盛會。

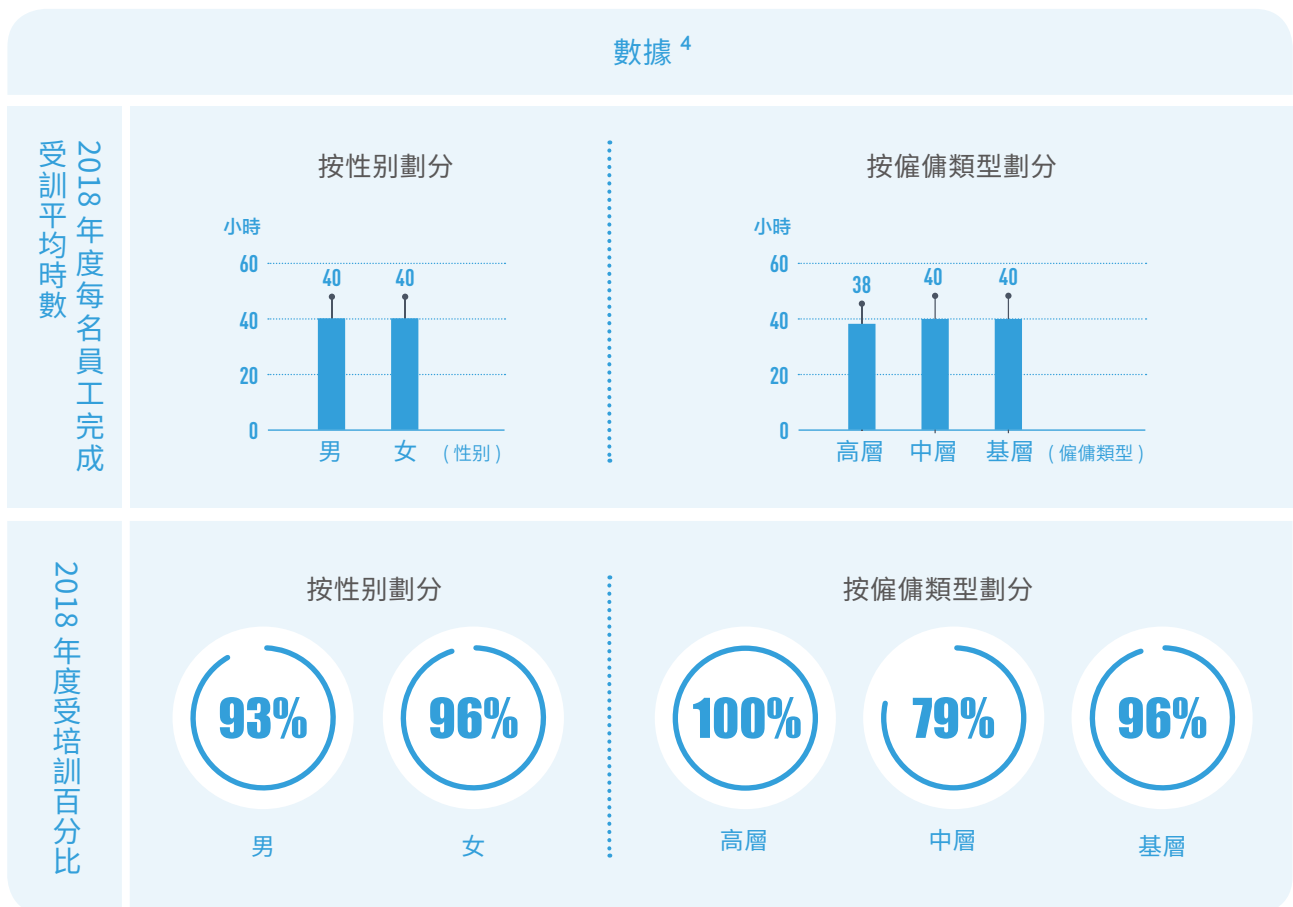


保證 發展機遇

為員工提供培訓和發展機會，是新華保險完善人才隊伍梯度建設的基本保障。本公司以建立健全培訓體系為著力點，以提高員工核心發展能力，實現員工與企業共同發展為目標，統籌培訓資源，持續推進人才培養制度建設。於本報告期內，本公司已制定落實了《新華人壽保險股份有限公司教育培訓綱要》、《新華人壽保險股份有限公司員工教育培訓管理暫行辦法》以及《新華人壽保險股份有限公司員工外派培訓管理辦法（試行）》等相關員工培訓制度。

本公司組織的員工教育培訓活動根據培訓內容的不同，可分為制式培訓和非制式培訓。制式培訓是指本公司統一規劃並向員工提供的系統化、標準化、規範化、制度化的培訓，旨在強化員工的基礎知識和基本技能，包括員工上崗、轉正、晉升等培訓以及行業和本公司要求完成的培訓；而非制式培訓是指由本公司各專業部門為員工提供的靈活且有針對性的專業化培訓，其主要培訓目的是提高員工崗位勝任素質和專業技能。本公司員工可以採用線上學習和線下面授培訓相結合的方式接受培訓，不同方式的培訓也具有不同的優勢。針對重點培訓對象以及重要培訓內容，線下面授培訓的方式可以強化學習效果；而對於普及類知識與技能，線上學習可以以更靈活、更便捷的方式服務全體員工。

為了讓每一位員工有針對性的學習到符合其崗位需求及個人成長的課程知識，於本報告期，本公司根據崗位職級及專業要求劃分，為員工量身定做不同的培養計劃，如管理幹部專題培訓、中層經理制式課程開發、基層經理制式課程開發等。經過統計，按性別劃分以及按僱傭了類型劃分的受訓百分比及每名員工完成受訓平均時數如下表所示：



4：培訓數據的統計範圍與上一年相同，為新華保險總部。



案例：

新華保險 2018 年新入職員工培訓

為幫助新入職員工加快角色轉變、心態轉變，全面了解本公司文化，迅速掌握崗位知識技能，本公司於 2018 年 7 月 15 日至 7 月 20 日期間開展了新華保險 2018 年總公司新員工培訓。

本次培訓主要分為素質拓展、大班集中授課、學員分享三大板塊。素質拓展是本年度新員工培訓的增設項目，

通過對應屆畢業生心理素質、身體素質等多個方面進行鍛煉，幫助學員了解個人潛力和團隊力量。大班集中授課板塊中，新華保險教育培訓部共邀請了總公司七個部門以及北京分公司的資深講師進行教授。通過向新入職員工介紹法律合規知識、壽險基礎知識以及公文寫作基礎等相關內容，幫助學員掌握工作方法和技能。隨後是學員分享，通過藉助主題小劇場表演的形式，讓學員在深入理解壽險行業的同時增進學員間友誼，打造溫馨融洽的培訓氛圍。

本次培訓結束後，學員們紛紛表示本次培訓課程結構完善、內容豐富，既幫助了新入職員工了解企業文化，也進一步加強了學員們的團隊協作意識。



案例：

新華保險 2018 年總公司管理幹部培訓

為貫徹落實本公司對管理幹部培訓的工作指示，本公司教育培訓部根據年度培訓計劃，於 2018 年 7 月 3 日至 6 日舉辦了 2018 年總公司管理幹部培訓，總公司共 26 個部門的 39 位負責人均參加了本次培訓。

本次培訓的內容涵蓋多個範疇，包括政策及行業形勢、領導力思維、個險業務核心指標分析以及保險科技等內容。而其中的《個險業務核心指標因素分析》課程在幫助參訓人員理解了本公司現行考核指標對於業務達成的影響因素，進一步提升參訓人員的基本管理思維能力方面起到了重要作用。





以善為本 和諧社區

我們探索——專業規範的公益事業，與
國家同行，與民生相融



保駕精準扶貧

針對老、少、邊、窮地區的精準扶貧需求進行研究，嚴格按照中央關於精準扶貧相關工作的要求，通過發揮行業優勢，構建多方位保障，為幫助貧困地區實現脫貧起到了積極作用。



保強社區文明

新華保險希望發揮自身行業優勢，藉助新華保險公益基金會這一平台，關心和關愛所有普通勞動者，共同創造文明、整潔、溫馨的社區。

社會公益事業是增進民生福祉、惠及社會大眾的事業，對於保障和改善民生、促進社會和諧穩定、傳承民族精神、引領社會風尚具有重要意義，新華保險作為國內大型壽險公司，一直發揮著保險保障和參與社會管理的重要職能，持續積極履行社會責任，熱心公益事業。為了進一步貫徹落實新華保險「十三五」規劃的重要舉措，規範化和常態化公益慈善事業，新華保險於 2016 年 9 月正式發起成立了新華人壽保險公益基金會（「新華保險公益基金會」）。

新華保險公益基金會自成立以來，致力於公益慈善事業，廣泛參與捐資助學、扶貧濟困、健康醫療、環境保護、體育事業等公益慈善項目。截至 2018 年 12 月末，新華保險已圍繞「環衛工人、精準扶貧、見義勇為」等主題開展各類公益項目，並成立了新華保險公益基金會聯盟。

數說公益

2018 年



- 新華保險公益基金會累計為全國 3 萬餘名建檔立卡貧困戶帶來各類保險保障，總捐贈保額超過 30 億元人名幣；

- 新華保險公益基金會志願者聯盟在全國設立 35 家聯盟分部，開展志願服務活動 558 次，服務總時長為 22224.7 小時；

- 新華保險關愛全國環衛工人大型公益活動共計覆蓋全國 56 個大中城市，涉及 51.5 萬余名環衛工人，捐贈保額超過 515 億元人名幣。截至 2018 年 12 月底，共計完成 45 例環衛工人理賠案例，累計賠付保險金 401 萬元人民幣。



保駕 精準扶貧

為積極貫徹落實「十九大」精神，響應黨中央扶貧攻堅工作的號召，新華保險針對老、少、邊、窮地區⁵的精準扶貧需求進行研究，嚴格按照中央關於精準扶貧相關工作的要求，切實將扶貧工作的對象盡可能與建檔立卡人口精準對接，在區域選擇上也更傾向三區三州等深度貧困地區，通過發揮行業優勢，構建多方位保障，為幫助貧困地區實現脫貧起到了積極作用。

甘肅省作為精準扶貧主戰場之一，扶貧工作不容懈怠。新華保險甘肅分公司根據《甘肅省人民政府辦公廳關於印發甘肅省「十三五」脫貧攻堅規劃的通知》及甘肅保監局聯合省扶貧辦及時推出《甘肅省保險業助推精準扶貧精準脫貧工作的指導意見》的要求，積極聯繫原甘肅保監局開展精準扶貧活動。2018年9月26日，「全面小康之路·新華伴你而行——新華保險精準扶貧大型公益行動」在甘肅省隴西縣菜子鎮拉開帷幕，這是新華保險公益基金會成立後的大型公益行動，同時也是體現新華保險回饋社會，保障民生的重大民生工程。



案例：

舉行「甘肅省隴西縣菜子鎮四店村和白樺村精準扶貧項目」捐贈儀式

2018年9月26日，「甘肅省隴西縣菜子鎮四店村和白樺村精準扶貧項目」捐贈儀式在隴西縣舉行。在捐贈儀式現場，新華保險通過其發起設立的新華保險公益基金會這一專業公益平臺向四店村和白樺村3780名村民合計捐贈保額高達2.27億元人民幣。

本次捐贈儀式中所捐贈的保險產品包含了意外傷害身故 / 殘疾 / 燒燙傷、意外醫療、意外住院津貼在內的綜合意外保險保障計劃，具有保障適度、保單通俗、核保理賠簡單等特點，旨在切實提升保險扶貧的服務實效，聚焦特定困難人群幫扶，構建多方位保障，對覆蓋農村居民的風險保障有積極作用。



5：老、少、邊、窮地區：主要指革命老區、少數民族自治地區、陸地邊境地區和欠發達地區。

在內蒙古烏蘭察布市商都縣捐贈活動中，共有

11,073 名

建檔立卡貧困人員收到新華保險公益基金會捐贈的保險產品，

總保額超過

15 億元 人民幣

為商都縣特定困難人群幫扶構建了多方位的保障。

「新華保險精準扶貧大型公益行動」在甘肅首度啟動後，逐步擴大其行動區域，於 2018 年 10 月 17 日，相繼落地於內蒙古自治區和廣西壯族自治區。在內蒙古烏蘭察布市商都縣捐贈活動中，共有 11073 名建檔立卡貧困人員收到新華保險公益基金會捐贈的保險產品，總保額超過 15 億元人民幣，為商都縣特定困難人群幫扶構建了多方位的保障。

圖為商都縣人民政府致新華保險內蒙古分公司的感謝信

在感謝信中，商都縣人民政府寫道「新華保險公司各級單位的善舉，為商都縣脫貧攻堅事業的發展做出了巨大的貢獻，此次善舉不僅僅是一次簡單的捐贈，更是為我縣貧困人口能夠早日擺脫貧困提供了有力的風險轉移和醫療保障」



漫漫征程始於足——新華保險於廣西自治區精準扶貧活動回顧

精準扶貧
走進貴港

2018 年 10 月 25 日，「新華保險精準扶貧大型公益行動」在貴港市港北區大圩鎮石古村舉辦捐贈儀式，新華保險通過新華保險公益基金會向石古村 198 名建檔立卡貧困村民捐贈人身意外險，保額共計 1683 萬元人民幣。



2018 年 11 月 13 日，「新華保險精準扶貧大型公益行動」來到河池市南丹縣八圩瑤族鄉，向 126 名建檔立卡貧困村民捐贈人身意外險，保額共計 1071 萬元人民幣。



精準扶貧
走進河池



目前，廣西壯族自治區已有

9,016 名

檔立卡貧困戶

1,823 名

建檔立卡貧困學生獲贈人身意外綜合保險，

捐贈保額超過

10 億元
人民幣

針對廣西壯族自治區，「新華保險精準扶貧大型公益行動」惠及柳州市融水縣、桂林市雁山區、來賓市興賓區、玉林市福綿區、貴港市港北區、欽州市欽北區、百色市田州鎮、河池市南丹縣、河池市巴馬縣等 9 各地區中的 49 個貧困鎮、村和南寧市市轄區、玉林市玉州區、欽州市欽北區等 3 個地區 12 所高校、中小學校。為重點解決廣西自治區內建檔立卡貧困人員因意外傷害造成生產、生活困難問題，遏制因傷致貧、因殘返貧現象，新華保險專門制定了補位元保險扶貧專案產品方案。其中，針對廣西保險業結對幫扶地區建檔立卡貧困戶（非學生）制定了小額人身意外險保障方案，保障內容包括意外身故/殘疾、意外醫療；針對廣西區內建檔立卡學生制定了學平險保險方案，保險計畫分為學生補充醫療保險、意外身故、身故殘疾、意外住院醫療、疾病住院醫療和大病特定門診。目前，廣西壯族自治區已有 9016 名建檔立卡貧困戶和 1823 名建檔立卡貧困學生獲贈人身意外綜合保險，捐贈保額超過 10 億元人民幣。

精準扶貧
走進柳州

2018 年 11 月 23 日，「新華保險精準扶貧大型公益行動」來到柳州市融水苗族自治縣高蘭村，向 1847 名建檔立卡的貧困村民捐贈人身意外傷害保險，合計捐贈保額 1.57 億元人民幣。



2018 年 11 月 27 日，「新華保險精準扶貧大型公益行動」在來賓市興賓區政府舉辦捐贈儀式，向來賓市興賓區 2500 名建檔立卡的貧困村民捐贈人身意外傷害保險，合計捐贈保額 2.125 億元人民幣。



精準扶貧
走進來賓

2018 年 12 月 14 日，「新華保險精準扶貧大型公益行動」來到桂林市雁山區，支持精準扶貧工作順利推進，向桂林市雁山區 1813 名建檔立卡的貧困村名捐贈人身意外傷害保險，合計捐贈保額 1.54 億元人民幣。

精準扶貧
走進桂林



新華保險於廣西自治區精準扶貧活動各界評價



“

「新華保險用實際行動開展精準扶貧，為石古村帶來了切實的幫助，讓石古村更加堅定脫貧的步伐，爭取提前實現脫貧摘帽」

——貴港石古村第一書記李啟慶

”

“

「八圩是一個少數民族鄉，全鄉 3 萬多人，貧困人口接近一半，是河池市扶貧攻堅的主戰場之一。對於新華保險此次公益扶貧活動到八圩，是對鄉扶貧工作的大力支持」

——八圩鄉黨委蒙雲龍書記

”



“

「融水苗族自治縣是廣西貧困縣，高蘭村更是深度貧困村，此次新華保險的捐贈，有力推動了融水扶貧工作向前邁進，為高蘭村村民提供了切實的人身保障和關懷，打開了縣扶貧工作在保險領域的新思路」

——融水苗族自治縣扶貧辦莫燕華股長

”



“

「新華保險主動伸出援手，雪中送炭的善舉，給興賓區脫貧工作增添了信心，要大力弘揚這種精神，繼續努力實現脫貧摘帽」

——來賓市興賓區委常委、副區長蘇敏忠

”

“

「近三年來，在各界愛心企業、人士的關心幫助下，雁山區脫貧攻堅工作取得了一定的成果，很感謝新華保險此次扶貧濟困的行動」

——桂林市雁山區扶貧办主任秦双友

”



“

「新華保險讓我們感受到了社會的溫暖，對未來生活更加有信心，我們也要通過自身的努力奮鬥，創造更美好的生活」

——村民代表楊福平

”

志願服務是現代社會文明進步的重要標誌，是弘揚社會正氣、傳遞社會溫暖的美好行動。新華保險在運用行業優勢幫助貧困群眾構建保險保障的同時，亦積極組織開展各類主題志願活動，用實際行動關愛貧困群眾。

案例：

新華保險公益基金會志願者聯盟大連分部開展精準扶貧慰問活動

2018年10月12日，新華保險公益基金會志願者聯盟大連分部的志願者組織前往大連市普蘭店沙包鎮矯溝村雙山屯開展精準扶貧慰問活動，向當地兩戶建檔立卡貧困家庭送上了1000元人民幣慰問金、米麵油以及志願者們自發捐贈的生活必需品等物資。

在本次慰問活動過程中，志願者們細心地留意到村民秋收的地瓜由於家庭勞動力缺失和閉塞的銷售渠道而堆留在家中，隨即在新華保險大連分公司內部開展員工認購活動，在短短一個小時內，地瓜全部售罄，幫助村民解決了農產品滯銷的問題。



案例：

新華保險公益基金會志願者聯盟湖北分部參加「我為精準脫貧辦實事」活動

2018年9月，新華保險志願者聯盟湖北分部志願者前往天門市小板鎮車燈村，參加團省委組織的「我為精準脫貧辦實事」活動。

在本次活動中，新華保險湖北分公司通過向車燈村新建通組路的路燈照明工程捐款3.6萬元人民幣，助力車燈村的照明工程建設，為貧困村的村民送去了光明。



保強 社區文明

社區建設並非一朝一夕，社區文明需要共同守護。環衛工人對改善城市環境質量，推動可持續發展文明發揮著重要的作用，卻在工作環境中面臨更多的問題，如長期暴露於室外、作業環境艱苦、人身安全係數低、不被尊重和理解等。「城市因你而美——新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」（「新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」）是新華保險公益基金會成立後實施的第一個大型公益項目。新華保險希望發揮自身行業優勢，藉助新華保險公益基金會這一平台為環衛工人鑄就堅強後盾，關心和關愛所有以環衛工人為代表的普通勞動者，共同創造文明、整潔。溫馨的社區。



為了給全國環衛工人帶來實實在在的保障和關愛，新華保險在研發專屬產品、便捷承包手續、開展全面服務、開闢綠色通道、快速上門理賠等多個方面篤行踐諾，展現了對環衛工人無微不至的關懷，同時將新華保險公益基金會獨有的優勢通過「公益+保險+志願服務」的創新操作模式進行了融合，塑造了獨特的「三專」特點：一是專屬產品，即不設年齡限制，不問健康狀況、不分地域所在；二是專注風險，以人身意外傷亡和意外傷殘為保障內容，保額每人 10 萬元人民幣；三是專業服務，專為環衛工人成立了與環衛組織合作的應急團隊，並開通綠色服務通道。截至 2018 年 12 月末，「新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」已為全國 56 個大中城市的 51.5 萬餘名環衛工人贈送人身意外傷害保險保障，累計捐贈保額超過 515 億元人民幣，完成 45 例環衛工人人身意外傷害理賠案，累計支付身故、傷殘理賠金 401 萬元人民幣。

截至 2018 年 12 月末，
「新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」
已為全國 56 個大中城市的
51.5 萬餘名
環衛工人贈送人身意外傷害保險保障

累計捐贈保額超過
515 億元 人民幣
完成
45 例 環衛工人人身意外傷害理賠案，
累計支付身故、傷殘理賠金
401 萬元 人民幣



案例：

新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」於上海舉行捐贈儀式

2018年9月20日，「新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」捐贈儀式在上海舉行。新華保險公益基金會向上海市52477名環衛工人贈送人身意外上海保險，合計保額52.477億元人民幣，創造了「新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」啟動以來捐助人數最多、保險額度最大、覆蓋城區最廣的記錄。

在本次捐贈儀式上，新華保險公益基金會理事長王成然表示「環衛工人素有城市美容師和馬路天使的美譽，但他們工作艱辛，生活困苦，更伴隨著突如其來的高風險。新華保險希望通過此次的活動，喚起全社會尊重環衛工人的好風尚，弘揚勞動者最美的正能量」。



此外，新華保險志願者聯盟各分部於 2018 年亦積極關愛環衛工人的公益活動，包括「我為環衛工人送清涼」、「為環衛工人送早餐」、「我眼中最美的城市天使」攝影大賽、「垃圾不落地、環保公益性」等，用行動向環衛工人致敬。

 案例：

致敬最美勞動者——開展「我為環衛工人送清涼」活動

2018 年 6 月，新華保險志願者聯盟江西分部在江西全省範圍內開展了「我為環衛工人送清涼」活動，南昌、吉安、上饒、新余、贛州、撫州等多個城市均記錄了志願者們與環衛工人共度的美好時光。

在本次活動中，志願者們紛紛將裝有防暑藥品、綠豆、冰糖、遮陽帽等物品的「清涼禮包」送至環衛工人手上。許多環衛工人接過禮包的同時，緊緊地握住志願者們的手，他們雖然不善言辭，但眼神裏充滿感動。江西分部負責人劉勇表示希望環衛工人在維護市容環境的同時保重身體，注意防暑降溫。





案例：

致敬最美勞動者——一場特別的少兒書畫大賽

2018年9月16日，「新華保險杯」全國少兒書畫大賽頒獎暨優秀作品展揭幕儀式在北京國家游泳中心舉辦。新華保險副總裁龔新峰、國內知名書畫家薛宣林以及部分家長代表們均出席了本次活動。

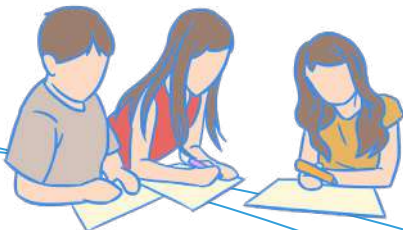
本次活動是「新華保險關愛全國環衛工人大型公益活動」首次與「新華保險杯」全國少兒書畫大賽相結合，通過孩子們獨特的視角，不僅展現了環衛工人和環衛工作的艱辛與偉大，也培養了孩子從小養成愛護環境衛生，尊重環衛工人的精神。



在2019年，新華保險借助公益基金會這一平台，進一步提高精準扶貧工作力度，優化方法，深入貫徹落實黨和國家對社會主義建設及精準扶貧的指導思想，研究並反思於扶貧工作中的不足，加強與各監管部門及各地方領導機構的溝通與交流，在銀保監會等監管部門的指導下，配合監管部門進行公益慈善工作。

對現有的公益慈善項目，新華保險堅持學習，並優化以「關愛全國環衛工人大型公益行動」為代表的一系列公益活動。同時，本公司將在2019年延續培養愛心奉獻志願者隊伍的行動方針，做好各類志願活動，做好全年活動規劃和日常管理，加強機構公益活動的引導和追蹤，引導各級機構結合自身特點和地方特色，拓寬思路，創新方法。

放眼未來，新華保險將繼續積極貫徹落實十九大精神，相應黨中央扶貧攻堅工作號召，主動融入精準扶貧國家戰略發揚新華保險大愛精神，攜手與集團各級機構，進一步探索「保險+公益」的發展模式，廣泛參與捐資助學、扶危濟困、健康醫療、環境保護等公益慈善項目，將精準扶貧納入年度重點工作中，以實際行動為改善民生、建設和諧社會做出積極貢獻。





以智立行 守護綠色

我們相信——建設生態文明，來源於每一次的智慧選擇



保衛綠水青山

作為一家富有社會責任感的企業，新華保險關注氣候變化，積極貫徹關於建設生態文明的要求，倡導綠色低碳生活方式，致力減低日常運營過程中對環境所產生的影響。



保育生態家園

新華保險屬於低耗能、低污染的金融業，在日常運營過程中已逐步將承保、保全、單證檔案、客戶服務全業務鏈條處理實現無紙化。

保衛 綠水青山

自 2009 年哥本哈根氣候大會召開至今，低碳經濟逐步成為世界經濟發展的新常態和公眾普遍關注的重要話題。我國在哥本哈根會議上提出「2020 年單位國內生產總值二氧化碳排放量比 2005 年的排放量下降 40% 至 50%」的目標。作為一家富有社會責任感的企業，新華保險關注全球氣候變化，積極貫徹《巴黎協定》和「黨的十九大報告」中關於建設生態文明的要求。在應對氣候變化、保護大氣環境等問題上，本公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，倡導綠色低碳生活方式，致力減低日常營運過程中對環境所產生的影響。

為了減少本公司營運過程中排放溫室氣體對環境及天然資源產生的影響，倡導綠色出行，新華保險不僅鼓勵員工搭乘公共交通工具，減少不必要的商務旅行，亦積極宣傳推廣植樹造林活動。本公司堅持貫徹「綠水青山就是金山銀山」的理念，堅信綠色健康的生態環境才是人民幸福生活最寶貴的財富。

案例：

新華保險總公司員工開展義務植樹活動

2018 年 3 月 23 日，新華保險總公司組織了 300 餘員工赴懷柔植樹基地開展植樹活動。

參加植樹的員工積極承擔綠色責任，各自分組，彼此配合。在挖坑栽苗、扶樹培土等各個環節，每位員工均用實際行動傳播綠色文明。

本次植樹活動中，新華保險總公司員工一共種植了近 400 棵油松，為首都的綠色生態環境建設增添了一抹新綠。



案例：

新華保險濟源中心支公司開展全市義務植樹節活動

為踐行「同頂一片藍天，共護一方水土」的思想，響應全民植樹的號召，2018 年 3 月 17 日，新華保險濟源中心支公司組織員工和客戶赴邵原鎮開展義務植樹活動。



植樹當天雖然天空小雨淅瀝，但阻擋不了員工和客戶的熱情。一株株樹苗被整齊地栽種至土壤裏。參與活動的員工紛紛表示植樹造林是改善生態、優化環境的重大公益事業，之後會積極參加植樹活動，為濟源市生態環境的發展添光增彩。

溫室氣體排放量(範圍 1 和範圍 2)⁶

排放源	2017	2018	單位	變化率
汽車排放(範圍 1) ⁷	73.40	60.25	公噸	-17.91%
電力使用排放(範圍 2) ⁸	1,327.42	1,377.80	公噸	+3.80%
總溫室氣體排放量	1,400.46	1,438.05	公噸	+2.68%
溫室氣體排放密度(範圍 1) ⁹	2.04	1.67	公噸 / 輛	-17.91%
溫室氣體排放密度(範圍 2) ¹⁰	0.05	0.05	公噸 / 平方米	0.00%

空氣污染物排放量¹¹

排放物	2017	2018	單位	變化率
CO 排放量	198.97	155.30	千克	-28.12%
NO _x 排放量	14.44	11.22	千克	-28.72%
SO _x 排放量	0.47	0.39	千克	-21.50%
PM2.5 排放量	1.02	0.82	千克	-24.68%
PM10 排放量	1.04	0.84	千克	-24.17%

有害及無害廢棄物排放量¹²

廢棄物種類	2017	2018	單位	變化率
紙張	15.00	14.60	公噸	-2.67%
廢棄電子產品	2,704.00	2,679.00	個	-0.92%
廢棄墨盒	180.00	172.00	千克	-4.44%

6: 環境數據均來自於新華保險總部。在報告期內, 溫室氣體範圍一排放主要由公務用車所產生, 範圍二排放則由外購電力所產生。報告期內本公司總部維持與上一年相同的溫室氣體減排策略, 故溫室氣體的總排放與排放密度較上年相比並無發生明顯變化。

7: 公務用車所產生的溫室氣體排放根據中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》、《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》計算得出。

8: 外購電力使用造成的溫室氣體排放因子採用由中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《2011 年和 2012 年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》中給出的排放因子計算得出。

9: 範圍一的溫室氣體排放密度計算使用本公司總部公務車數量作為分母, 公務車數量與 2017 年相同, 共 36 台。

10: 範圍二的溫室氣體排放密度計算使用本公司總部辦公面積作為分母, 辦公面積與 2017 年相同, 共 27000 平方米。

11: 本公司總部的空氣污染物主要由公務用車過程中的化石燃料燃燒所產生。公務用車的種類、數量、燃料類型的屬性相較 2017 年並未發生改變, 且公務用車的使用策略與 2017 年相同, 故報告期內公務用車造成的空氣污染物排放相較上年並無明顯變化。

空氣污染物的排放量根據原中華人民共和國環境保護部發佈的《道路機動車排放清單編制技術指南(試行)》計算得出。

12: 由於本公司總部的業務性質、辦公面積、運營模式較 2017 年並未發生改變, 故報告期內有關有害及無害廢棄物排放相關的關鍵績效指標未發生明顯變化。

在日常經營過程中，新華保險亦十分關注辦公場所的節能效益。本公司秉承綠色辦公的理念，制定了一系列與環境管理相關的制度和措施，並積極向員工宣傳節能環保的行為習慣。在節約用電方面，本公司鼓勵員工科學使用空調，在夏季時，室內空調溫度不得低於 26 攝氏度，需養成隨手關燈和關閉電腦等好習慣；在節約用水方面，本公司鼓勵員工節約用水，珍惜每一滴水資源。



此外，為了進一步提高建築節能水平，從源頭上避免材料浪費和能源消耗，本公司制定了《新華人壽保險股份有限公司不動產建設項目管理暫行辦法》和《新華人壽保險股份有限公司分支機構辦公職場裝修管理辦法（2018 年修訂）》，規定新華保險分支機構辦公場所的裝修項目規劃應將環保舒適的要求納入設計工作中。在設計過程中，應遵循技術先進、安全可靠、經濟適用、節能環保的原則，積極應用成熟的先進技術、先進工藝、先進材料和先進設備，合理配置，勤儉節約。

案例：

新華保險投資的綠色建築——杭州西子國際

杭州西子國際是新華保險完成投資的項目，坐落於中國浙江杭州，被美國綠色建築協會評為 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 金獎項目。

未來 2019 年至 2021 年，新華保險將境內投資性不動產配置的類型設定為：甲級及超甲級寫字樓，具備較高樓宇智能化及環保節能水平，繼續為環境友好型建築開通綠色通道。



2018 年本公司資源消耗量

統計類型	2017	2018	單位	變化率
辦公室用電總量	1,501,094.00	1,558,073.00	度	+3.80%
辦公室用電密度 ¹³	55.60	57.71	度 / 平方米	+3.80%
辦公室用水總量 ¹⁴	7,485.00	9,437.00	公噸	+26.00%
辦公室用水密度	0.28	0.35	公噸 / 人	+26.00%
公務用車汽油消耗總量	31,662.00	31,050.00	升	-1.93%
公務用車汽油消耗密度	879.50	862.5	升 / 輛車	-1.93%

保育 生態家園

由於新華保險屬於低耗能、低污染的金融行業，日常運營過程中對環境及天然資源產生重大影響的主要為紙張的使用。為了有效減少對紙張的消耗，本公司已逐步將承保、保全、單證檔案、客戶服務全業務鏈條處理實現無紙化。

案例：

新華保險郴州中心支公司開展環保公益撿垃圾活動

為倡導綠色環保志願公益的新風尚，新華保險郴州中心支公司於 2018 年 11 月 23 日開展以「保護環境，我們不做旁觀者」為主題的撿垃圾環保公益活動，身體力行的為大家宣揚環保理念。

新華保險郴州中心支公司的員工在環保公益活動過程中充分發揚不怕髒、不怕苦、不怕累的精神，認真檢查和清理地面上的垃圾，引起了周邊市民的廣泛關注。員工們表示希望通過此次實際行動呼籲更多的人加入到環保的隊伍中，為建設美好家園貢獻力量。



13: 辦公室用電密度與用水密度的計算均以本公司總部的辦公面積作為分母。

14: 本公司總部所使用的水資源均來自市政輸水管道，在獲取水源上並不存在困難。

内容索引

1. 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》中一般披露及關鍵績效指標

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標			
	「不遵守就解釋」	披露位置	
A. 環境			
層面 A1: 排放物	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (A) 政策；及 (B) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。 注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	「保衛綠水青山」	
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	「保衛綠水青山」
層面 A2: 資源使用	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	「保衛綠水青山」	
	關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A2.3	描述能源使用效益計劃及所得成果。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	「保衛綠水青山」
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。	不適用於保險行業
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	「保衛綠水青山」	
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	「保育生態家園」

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

		「不遵守就解釋」	建議披露	
B. 社會				披露位置
僱傭及勞工常規				
層面 B1: 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	「保障員工權益」
		關鍵績效 指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
層面 B2: 健康與安全	一般披露 有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	「保護員工安全」
		關鍵績效 指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	
		關鍵績效 指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	
層面 B3: 發展及培訓	一般披露 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	關鍵績效 指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	「保證發展機遇」
		關鍵績效 指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
層面 B4: 勞工準則	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	「保障員工權益」
		關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標				
		「不遵守就解釋」	建議披露	披露位置
B. 社會				
營運慣例				
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商 數目。	「陽光採購」
		關鍵績效 指標 B5.2	描述有關聘用供應商的 慣例，向其執行有關慣例的 供應商數目、以及有關慣例的 執行及監察方法。	
層面 B6: 產品責任	一般披露 有關提供安全工作環境及保障 僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響 的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因 安全與健康理由而須回收的 百分比。	「保固產品質量」
		關鍵績效 指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴 數目以及應對方法。	
		關鍵績效 指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權 有關的慣例。	
		關鍵績效 指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回 收程序。	
		關鍵績效 指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱 政策，以及相關執行及監察 方法。	
層面 B7: 反貪污	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐及 洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響 的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱 員提出並已審結的貪污訴訟 案件的數目及訴訟結果。	「廉潔建設」
		關鍵績效 指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序， 以及相關執行及監察方法。	
社區				
層面 B8: 社區投資	一般披露 有關以社區參與來了解營運所 在社區需要和確保其業務活動 會考慮社區利益的政策。	關鍵績效 指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環 境事宜、勞工需求、健康、文 化、體育）。	「保駕精準扶貧」、 「保強社區文明」
		關鍵績效 指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如 金錢或時間）。	「數說公益」

2. 中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第 2 號 – 年度報告的內容與格式(2017 年修訂)》要求

要求	披露位置
第四十三條 鼓勵公司結合自身生產經營情況、戰略發展規劃、人才與資源優勢等開展各項精準扶貧工作，並積極披露報告期內履行扶貧社會責任的具體情況	
(一) 精準扶貧規劃。公司精準扶貧工作的基本方略、總體目標、主要任務和保障措施。	「保駕精準扶貧」
(二) 年度精準扶貧概要。報告期內扶貧計劃的總體完成情況、取得的效果等。如扶貧計劃未完成的，應說明未按期完成的原因，以及後續改進措施。	「保駕精準扶貧」
(三) 精準扶貧成效。分別披露公司報告期內在產業發展扶脫貧、轉移就業脫貧、易地搬遷脫貧、教育扶貧、健康扶貧、生態保護扶貧、兜底保障、社會扶貧等方面取得的工作成果。	「保駕精準扶貧」
(四) 後續精準扶貧計劃。根據公司長期經營戰略與扶貧規劃，披露下一年度開展精準扶貧工作的計劃，以及保障計劃實現的主要措施等。	「保駕精準扶貧」
第四十四條 重點排污單位之外的公司可以參照下述要求披露其環境信息，若不披露的，應當充分說明原因。	
(一) 排污信息。包括但不限於主要污染物及特徵污染物的名稱、排放方式、排放口數量和分布情況、排放濃度和總量、超標排放情況、執行的污染物排放標準、核定的排放總量。	不適用於保險行業
(二) 防治污染設施的建設和運行情況	不適用於保險行業
(三) 建設項目環境影響評價及其他環境保護行政許可情況	不適用於保險行業
(四) 突發環境事件應急預案	不適用於保險行業
(五) 環境自行監測方案	不適用於保險行業
(六) 其他應當公開的環境信息	「保衛綠水青山」

3. 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》要求

相關要求	披露位置
在促進社會可持續發展方面的工作	
員工健康及安全的保護	「保護員工安全」
對所在社區的保護及支持	「保強社區文明」
對產品質量的把關	「保固產品質量」
在促進環境及生態可持續發展方面的工作	
如何防止並減少污染	「保衛綠水青山」
如何保護水資源及能源	「保衛綠水青山」
如何保證所在區域的適合居住性	不適用於保險行業
如何保護並提高所在區域的生物多樣性	不適用於保險行業
在促進經濟可持續發展方面的工作	
如何通過其產品及服務為客戶創造價值	「發展戰略」
如何為其股東帶來更高的經濟回報	「發展戰略」
如何為員工創造更好的工作機會及未來發展	「保證發展機遇」

95567

全国统一客服电话

www.newchinalife.com



新華保險服務號



投資者關係網站

新華人壽保險股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.