

2019

環境、社會及管治（ESG）暨社會責任報告





專題：共抗疫情 8

01 完善公司治理 築牢合規防線

規範公司治理 20
依法合規經營 22

02 落實重大戰略 助力國家發展

防控金融風險 26
支持區域發展 27
助力脫貧攻堅 28

03 守護人民健康 增進社會福祉

用心守護健康 36
夯實普惠保險 37
化解急難險重 39
熱心公益事業 40

04 推進服務升級 創新科技應用

服務體驗升級 46
保障客戶權益 48
加大產品創新 50
創新科技應用 51

05 堅持以人為本 心繫員工成長

保障員工權益 54
助力員工發展 56
注重員工關愛 59

06 踐行生態文明 促進綠色發展

發展綠色金融 62
堅持綠色運營 63

中國人壽2019年精準扶貧工作情況統計表 66
關鍵績效表 68
聯交所ESG指標索引 70
讀者反饋表 73

目录 CONTENTS

關於本報告	4
董事長致辭	6
關於我們	10
公司簡介	10
企業文化	11
責任榮譽	12

社會責任管理	13
社會責任理念	13
利益相關方溝通	13
重大性議題判定	15



關於本報告



本報告是中國人壽保險股份有限公司（以下簡稱「中國人壽」）對外公開披露的第 13 本環境、社會及管治報告暨社會責任報告，旨在迴應利益相關方期望，展示在環境、社會、企業管治及可持續發展方面的理念、行動和成效。

報告標準

本報告依照香港聯合交易所（以下簡稱「聯交所」）《主板上市規則指引》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱「ESG 報告指引」）、原中國保險監督管理委員會《關於保險業履行社會責任的指導意見》，並廣泛參考國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》、GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編寫指南（CASS - CSR4.0）》等社會責任報告標準。

報告覆蓋範圍

如無特殊說明，本報告涵蓋中國人壽總部及 36 家省級分公司，暫不包含其子公司。

報告數據來源

本報告關鍵財務數據來源於經過審計的《中國人壽保險股份有限公司 2019 年年度報告》，其他數據來源於中國人壽內部文件和相關統計。

報告時間範圍

2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。部分內容適當追溯歷史數據。

報告稱謂說明

為方便表述和閱讀，本報告將使用「中國人壽」和「我們」指代「中國人壽保險股份有限公司」。如無特殊說明，本報告中的「元」指「人民幣」。

報告週期

本報告為年度報告。

報告獲取

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，您可以在下列網站瀏覽和下載中文簡體、中文繁體和英文網絡版報告：

中國人壽官網（www.e-chinalife.com）

上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）

香港聯合交易所網站（www.hkex.com.hk）

報告原則

本報告遵循聯交所「ESG 報告指引」中的彙報原則進行編制。

重要性原則

報告中披露重大性議題矩陣，詳細闡述重大性議題判定的過程及最終結果，同時列舉重要的利益相關方，以及針對性採取的溝通措施。具體內容詳見「社會責任管理」一章中的「利益相關方溝通」和「重大性議題判定」。

量化原則

報告中所披露的環境數據均註明參考標準、計算方法以及參數。

一致性原則

報告編制方法、信息披露口徑與過往年度保持一致。

董事長致辭

春回大地，萬物復甦。舉國上下，眾志成城。

回顧 2019 年，我們與祖國同心，與時代同步，與客戶同行，在重振國壽結出碩果的奮鬥征程中，堅守國有金融企業的初心，履行國有金融企業的使命，展現國有金融企業的擔當，向社會、股東、客戶、員工交出了一份滿意的答卷。

高質量發展是最好的履責。2019 年，公司深入推進「重振國壽」戰略，堅持「重價值、強隊伍、穩增長、興科技、優服務、防風險」的經營方針，堅持「保險姓保」，上下同心，戮力進取，取得良好經營業績，無論是營業收入還是經營效益，都取得了歷史佳績：全年實現總保費收入 5,670.86 億元，同比增長 5.8%；總投資收益 1,690.43 億元，同比增長 77.7%；內含價值

9,420.87 億元，較 2018 年底增長 18.5%；歸屬於母公司股東的淨利潤 582.87 億元，同比增長 411.5%；總資產達 3.73 萬億元。優異的表現使公司先後獲得「2019 年亞洲最佳壽險公司」、「2019 年最佳上市保險公司」、「2019 年卓越人壽保險公司」等榮譽稱號。

2019 年，是新中國成立 70 週年。公司始終堅定不移響應國家號召，落實國家戰略部署，服務國民經濟發展大局，履行國企責任擔當。積極參與京津冀協同發展、長三角一體化發展、粵港澳大灣區建設，落實「一帶一路」倡議，把服務區域協調發展、服務實體經濟的要求落實到實際行動中，陸續推出中遠海運債權投資計劃、東方航空債權投資計劃、成都軌交債權投資計劃、廣西交投債券投資計劃等十多個重點投資項目，充分發揮保險投資在服務國家重大戰略中的積極作用。

2019 年，是國家脫貧攻堅的關鍵之年。公司積極落實國家精準扶貧戰略，立足保險扶貧的獨特優勢，發揮保險扶貧的主力軍作用，為近 2,500 萬貧困戶提供保險保障達 3.6 萬億元。與此同時，全方位開展電商扶貧、公益扶貧、就業扶貧，累計支出精準扶貧資金超過 52 億元，為實現決勝全面建成小康社會、決戰脫貧攻堅目標任務作出了積極貢獻。

提供優質服務，是公司對客戶不變的承諾。2019 年，公司持續豐富優質服務的內涵，優化客戶體驗，研發 102 款保險產品滿足客戶的不同需求；升級 70 餘項服務，使服務更暢通、更快捷、更智慧、更貼心。「一個客戶、一個國壽」建設取得長足進步，個人理賠案件申請支付時效同比提升 41%；理賠直付服務覆蓋全國 1.5 萬餘家醫療機構；理賠全流程自動化處

理模式行業領先，自動化率提升 41.5 個百分點；線上保全辦理量同比提升 47%。

員工是企業發展的基礎，企業是員工成長的舞台。公司始終重視員工權益，不斷完善人才管理機制。2019 年，公司推出不同層次的員工培訓計劃，培訓員工近 30 萬人次 1,300 多萬課時；落實「2551 人才工程」，培育青年人才，鼓勵員工實現自我價值；開展技能競賽 90 餘項，鼓勵創建創新工作室，為員工發展全方位搭建建功立業的舞台。

堅持低碳環保，發展綠色金融。2019 年，公司堅持低碳環保理念，以實際行動推進數字化職場、低碳化採購、無紙化服務。公司不斷完善電子化服務體系，持續減少能源和紙張消耗，將低碳環保的理念覆蓋日常辦公和承保、保全、理賠的全過程。個人客戶

投保無紙化辦理率達 97.8%。在投資方面，公司追求經濟效益、社會效益與環境效益的統一，推動綠色產業持續健康發展，力推主力投資平台——中國人壽資產管理有限公司率先加入聯合國支持的負責任投資原則組織，體現了建設美麗中國的能力與擔當。

凡是過往，皆為序章。在重振國壽的道路上，公司將持續銳意改革、加快轉型發展，展現出致力於保護環境、服務國計民生、勇擔責任的強大力量。

中國人壽保險股份有限公司
董事長

王廣

— 專題 —

共抗疫情



2020年初，正當人們喜色匆匆奔赴各地，歡度中國人最重要的節日——春節之季，突如其來的疫情驟然降臨，國人迎來了一場嚴峻考驗。

武漢告急，湖北告急，疫情迅速向全國蔓延，全國上下立即投入抗擊新型冠狀病毒肺炎疫情的艱苦戰鬥中，中國人壽第一時間發出動員令——堅定信心、同舟共濟、傳遞大愛、共抗疫情。

一聲號令，上下響應。一方面，公司第一時間啟動應急預案，成立應急工作小組，通過保險捐贈、捐資捐物、志願者服務等行動，為抗擊疫情貢獻力量。另一方面，擴展保險產品責任範圍，升級理賠服務，在抗「疫」保衛戰中貢獻保險的專業力量。

捐款 捐物 捐保障 緊急馳援

中國人壽充分發揮保險主業優勢，向一線醫護人員捐贈保險，併兼顧民警、新聞記者、志願者等其他抗疫人員，同時開展慈善捐助，向全國各地捐贈口罩、手套、護目鏡等抗疫物資。

截至 2020 年 3 月 15 日

248 万名

向全國 30 多個省市地區，超過 248 萬名一線疫控人員包括湖北一線醫護人員，贈送保險保障。

100 万名

向民政部下轄 100 萬名抗疫志願者每人贈送一份專項保險。

1,500 萬元

通過中國人壽慈善基金會向武漢衛生部門捐贈 1,500 萬元。



產品 理賠 服務 快速升級

為切實履行社會責任，中國人壽對 34 款保險產品進行了新冠肺炎相關保險責任的擴展。同時，升級理賠服務，在科技助力下，為確診新冠肺炎的客戶主動提供快速、溫暖的理賠服務。目前，應對新冠肺炎服務舉措已升級至八項，包括 7×24 小時線上理賠服務、主動尋找客戶、建立理賠綠色通道、取消紙質版理賠申請資料、取消定點醫院限制、取消等待期限限制、取消藥品及診療項目限制、取消免賠額。

為全力做好新冠肺炎疫情聯防聯控，中國人壽率先出台系列應對疫情的保全服務優惠政策，為受疫情影響的客戶提供延長保單續期交費寬限期、延長保單復效申請日、主動減免利息、提高線上領款限額等特殊時期保單服務舉措。95519 聯絡中心實現全國範圍非職場居家辦公，確保疫情期間遠程交互服務「不放假」「不間斷」「不掉線」。中國人壽切實做到以客戶為中心，為客戶特殊時期的服務訴求提供便利，彰顯央企社會責任與擔當。

硬核擔道義，赤心化表情。在這場抗擊疫情的戰鬥中，中國人壽始終與武漢人民、與湖北人民在一起，與全國人民並肩作戰。我們堅信，在以習近平同志為核心的黨中央的堅強領導下，全國人民同心協力，我們定能打贏這場疫情防控阻擊戰。

截至 2020 年 3 月 15 日

辦理理賠案件超
72 萬件

賠付金額超
26.5 億元

其中，與新冠肺炎
疫情相關理賠案件
125 件

賠付保險金額
1,782.8 萬元

贈險案件
26 件

給付保險金
772 萬元

受理客戶遠程諮詢及線上服務
3,428 萬人次

為客戶辦理保單保全服務
817 萬件

心聲寄語

面對這次兇險的疫情，中國人壽 36 家分公司主動落實防疫工作部署，全力做好疫情防控，開展志願服務和愛心捐贈，為抗擊疫情貢獻力量。中國人壽在此次疫情中的努力離不開每一個日夜奮戰在一線的工作人員的付出。



「聽到客戶的那一聲謝謝，我真的忍不住想哭，我們都是武漢人，這個時候我們更應該和大家站在一起。」
——中國人壽湖北分公司 95519 客服坐席董冰

「每天早上打開手機的第一件事就是看病患數據，因為數據增加就意味着客戶患病的可能性增加，雖然我們在醫療救護上做不了什麼，但至少能為我們的客戶做點什麼，哪怕是一點點事後的慰藉和補償。」
——湖北省分公司理賠部經理孫彬

「第一時間處理賠案，把賠款交到客戶手中是我的職責所在，無論什麼困難都不是我們逃避責任的理由」
——江西省分公司核賠部雷涵

「社區幹部人手少，防疫工作事無鉅細，不能出半點紕漏。非常時期，我多守門一分鐘，多把好一道關，多發出一份防疫宣傳單，疫情風險就會減少一分。」
——寧波市北侖支公司聚星團隊職場經理馮亞娣（兼任社區網格化排查員、防疫宣傳員）

關於我們

公司簡介

中國人壽是中國壽險行業的龍頭企業，總部位於北京。中國人壽以悠久的歷史、雄厚的實力、專業領先的競爭優勢及世界知名的品牌贏得了社會廣泛客戶的信賴，始終佔據中國壽險市場的領先地位。中國人壽的前身與中華人民共和國同齡，是國內最早經營保險業務的企業之一。1949年10月，中央政府批准組建了國內唯一的保險公司，由此開啟了中國人壽的發展元年。2003年，中國人壽保險公司成功改制重組為中國人壽保險（集團）公司，並獨家發起成立中國人壽保險股份有限公司。2003年12月17日、18日，中國人壽在紐約和香港上市，創造了2003年全球最大IPO。2007年1月9日中國人壽迴

歸A股，在上海上市，成為首家在三地上市的金融保險企業。

2019年，中國人壽實現保費收入5,760.86億元，市場份額穩居國內壽險行業首位，擁有覆蓋全國的2萬多個分支機構¹、10萬多名員工和各渠道銷售人員184.8萬人。截至2019年12月31日，公司總資產達3.73萬億元，為5億多客戶提供各種保險保障，擁有3.03億份有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、長期健康險及長期意外傷害保險保單，同時提供個人、團體意外險和短期健康險保單和服務。

以中國人壽為核心成員的中國人壽保險（集團）公司已連續17年入選《財富》「世界500強排行榜」，2019年排名第51位。在世界品牌實驗室發佈的2019年《中國500最具價值品牌》排行榜中，中國人壽品牌位列排行榜第5位，品牌價值達人民幣3539.87億元，在保險行業中繼續蟬聯第一。中國人壽還榮獲「2019年亞洲最佳壽險公司」、「2019金龍獎年度最佳上市保險公司」、「2019高質量發展保險公司方舟獎」、「2019中國保險業精準扶貧方舟獎」等榮譽。

2019年《財富》世界500強第

51 位

2019年《世界品牌500強》第

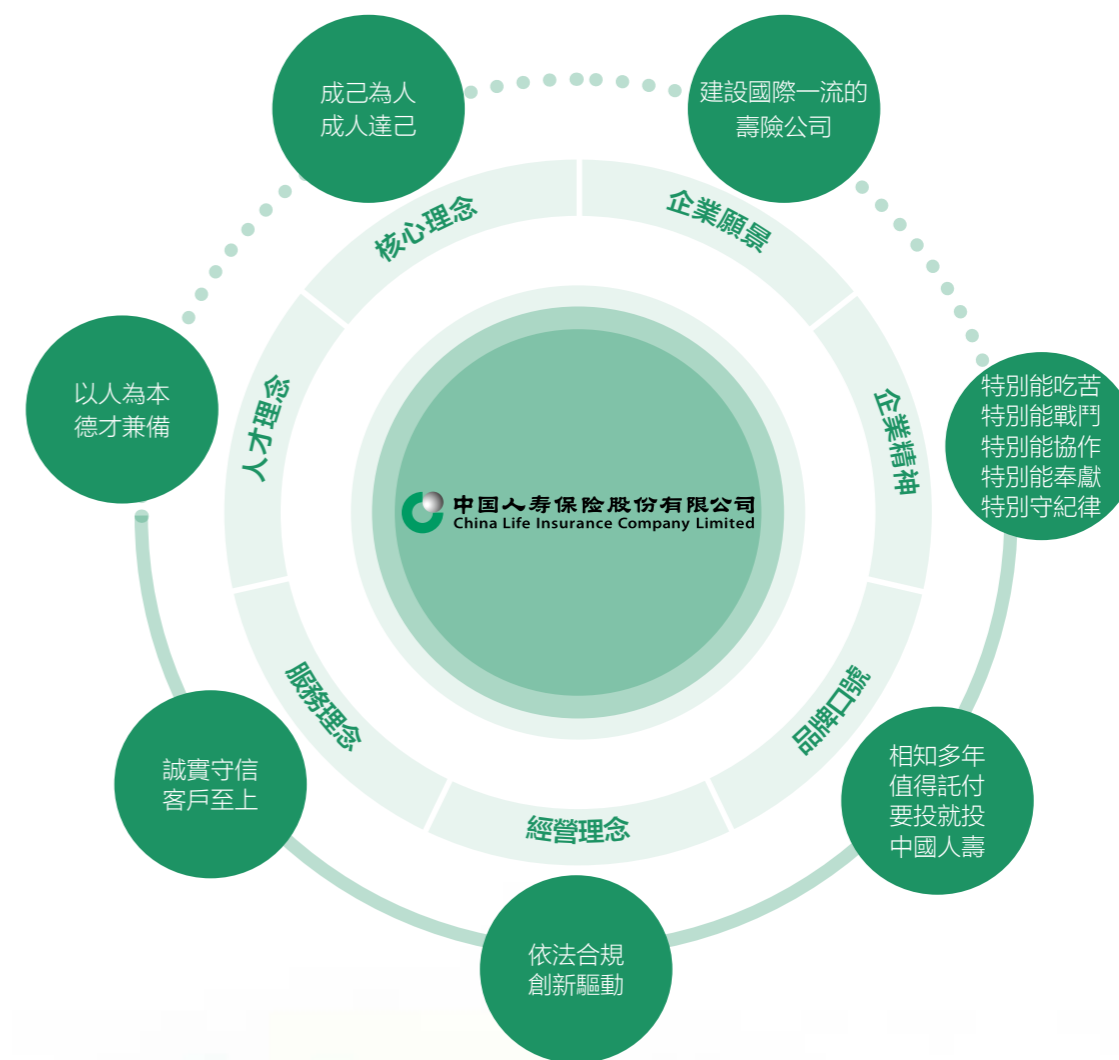
132 位

2019年《中國500最具價值品牌》排行榜第

5 位

註1: 截至2019年12月31日，中國人壽公司擁有覆蓋全國的2萬多個分支機構含營銷服務部。

企業文化



責任榮譽

<p>《福布斯》(「Forbes」)</p> <p>2019年《福布斯》全球上市公司2000強第105位</p>	<p>《21世紀經濟報道》 「21世紀亞洲金融競爭力評選」</p> <p>2019年亞洲最佳壽險公司</p>	<p>《金融時報》 「中國金融機構金牌榜」</p> <p>2019金龍獎年度最佳上市保險公司</p>
<p>《每日經濟新聞》 「2019中國金鼎獎評選」</p> <p>2019中國金鼎獎年度卓越人壽保險公司</p>	<p>《證券時報》</p> <p>2019高質量發展保險公司方舟獎 2019中國保險業精準扶貧方舟獎</p>	<p>《新浪財經》 「新浪金麒麟2019保險行業評選」</p> <p>年度最佳品牌人身險公司</p>
<p>《上海證券報》</p> <p>2019金理財年度保險保障品牌TOP大獎</p>	<p>《經濟觀察報》</p> <p>年度卓越理賠服務保險公司</p>	<p>《人民網》「2019人民之選匠心獎評選」</p> <p>2019人民匠心服務獎</p>
<p>《中國網》與《今日保》聯合發佈「2019‘中國鼎’保險行業評選」</p> <p>年度最佳保險品牌</p>		<p>《和訊網》「第17屆財經風雲榜」</p> <p>年度影響力保險公司</p>



社會責任管理

社會責任理念








中國人壽一直秉持「成己為人 成人達己」的企業文化核心理念，高度重視社會責任管理工作，積極探索建立自身成長與貢獻社會兼具的商業模式，在老有所養、病有所醫、弱有所扶、學有所教方面，服務經濟社會發展大局，在實現公司高質量發展的同時，為國民經濟和社會發展做出貢獻。



利益相關方溝通

利益相關方的溝通參與是實現可持續發展的重要組成部分。中國人壽高度重視各利益相關方的關切和利益訴求，通過審視公司運營各環節所影響的利益相關方類型與內容，識別出了重要的利益相關方及其參與方式，並針對各需求點採取了針對性的迴應措施，不斷健全完善利益相關方管理機制，提升運營透明度。



利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 <p>政府及監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> 守法合規經營 依法納稅 創造就業機會 服務國家戰略 防範風險 	<ul style="list-style-type: none"> 工作彙報與溝通 參加會議和重大活動彙報文件與專題報告 接受監督
 <p>股東及投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 創造穩健回報 完善公司治理 加強投資者關係管理 及時準確全面披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服務流程 需求 / 滿意度調查 服務熱線電話 客戶投訴處理 特色客戶活動與增值服務
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誠信優質服務 滿意的客戶體驗 豐富的保險產品 保護合法權益 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服務流程 需求 / 滿意度調查 服務熱線電話 客戶投訴處理 特色客戶活動與增值服務
 <p>業務合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> 公平競爭 誠信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> 日常非正式溝通 簽訂合作協議 營銷員晨會 專題調研、講座 相關方調查
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本權益 薪酬福利保障 職業健康與安全 職業晉升與發展 員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> 及時足額發放工資 職工代表大會 員工座談會 員工培訓 幫扶困難員工 總裁信箱 開展員工需求和滿意度調查
 <p>社區與非政府組織</p>	<ul style="list-style-type: none"> 促進當地就業 參與社會公益 帶動社區經濟 精準扶貧 服務民生 	<ul style="list-style-type: none"> 社會溝通與調研 開展公益活動 志願服務 災害救助 業務扶貧、電商扶貧、醫療捐贈 發展健康保險、普惠保險
 <p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化 節能減排 資源綜合利用 綠色辦公 	<ul style="list-style-type: none"> 環保宣傳 環保信息披露 環保公益活動 綠色建築 服務流程電子化

重大性議題判定

為了解利益相關方對公司可持續發展的關注程度、期望與訴求，中國人壽參照香港聯交所《ESG 報告指引》要求，執行重大性分析流程。通過對國家宏觀政策研究、國內外社會責任標準分析、公司發展實際戰略與規劃、行業對標、利益相關方訪談調研等多種渠道，從「對利益相關方關注程度」和「對公司發展的重要程度」兩個維度，識別出共 20 項中國人壽社會責任核心議題。



中國人壽 2019 年重大性議題矩陣

2019年，中國人壽充分發揮保險服務優勢，全力支持聯合國17個可持續發展目標，加大科技創新力度，推進扶貧攻堅，助力「一帶一路」建設，用實際行動詮釋有責任、有擔當的企業風範。



重點回應目標	中國人壽 2019 年進展	對應章節
	中國人壽 2019 年持續加強扶貧體系建設，深度開展扶貧工作，積極推進定點扶貧工作，開展公益捐贈，助力打贏脫貧攻堅戰。	<ul style="list-style-type: none"> • 助力脫貧攻堅 • 夯實普惠保險 • 熱心公益事業
	中國人壽 2019 年積極響應「健康中國」戰略，發揮自身優勢，持續推進「保險+醫療」模式，創新普惠保險，開展公益慈善事業，為保障人民健康福祉貢獻力量。	<ul style="list-style-type: none"> • 助力脫貧攻堅 • 用心守護健康 • 夯實普惠保險 • 熱心公益事業 • 加大產品創新
	中國人壽 2019 年繼續秉承公平的僱傭原則，做到男女平等、同工同酬，創造和諧友善的辦公環境。	<ul style="list-style-type: none"> • 保障員工權益
	中國人壽 2019 年持續在貧困地區大力開展保險職業教育和銷售技能培訓，助力貧困地區羣眾提高就業能力。同時，中國人壽為員工提供完善的職業培訓機制，幫助員工提升自身能力水平。	<ul style="list-style-type: none"> • 助力脫貧攻堅 • 保障員工權益 • 助力員工發展
	中國人壽 2019 年加強產業扶貧力度，支持基礎設施建設，領投青海黃河項目，助力國家新能源產業發展。	<ul style="list-style-type: none"> • 助力脫貧攻堅 • 發展綠色金融
	中國人壽 2019 年繼續支持國家綠色發展戰略，採取綠色辦公、電子化辦公等方式減少碳排放，積極應對氣候變化。	<ul style="list-style-type: none"> • 堅持綠色運營
	中國人壽 2019 年積極發揮示範作用，開發「一帶一路」系列保險產品，為參與「一帶一路」的企業提供風險保障，大力支持「一帶一路」建設。	<ul style="list-style-type: none"> • 支持區域發展

01

完善公司治理 築牢合規防線

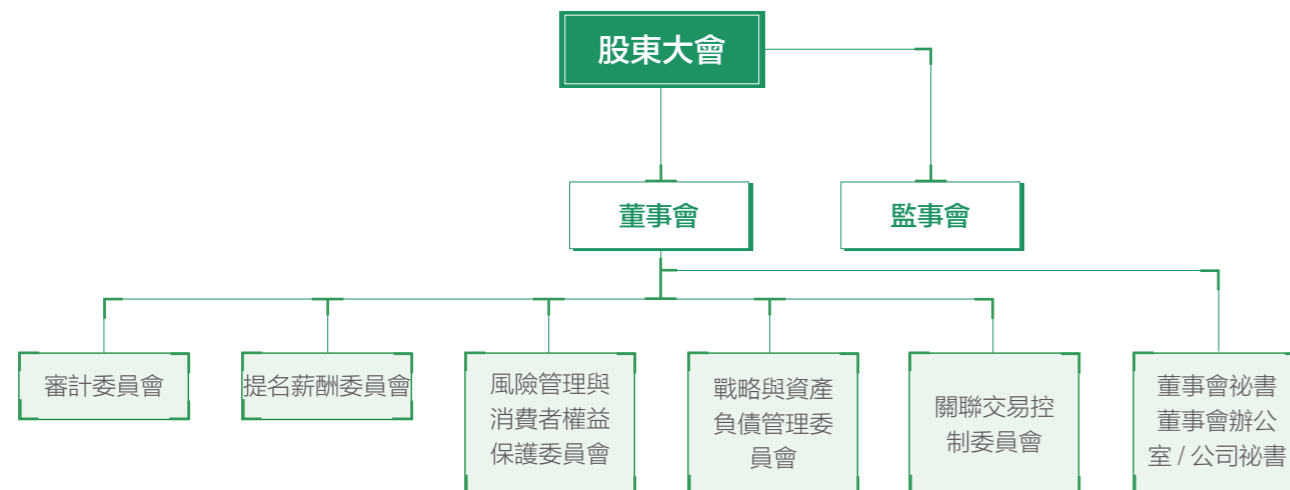
中國人壽在「重振國壽」戰略目標的引領下，堅持「重價值、強隊伍、穩增長、興科技、優服務、防風險」的經營方針，聚焦高質量發展，不斷提升治理水平，堅持合規經營，穩固市場地位。

規範公司治理	20
依法合規經營	22

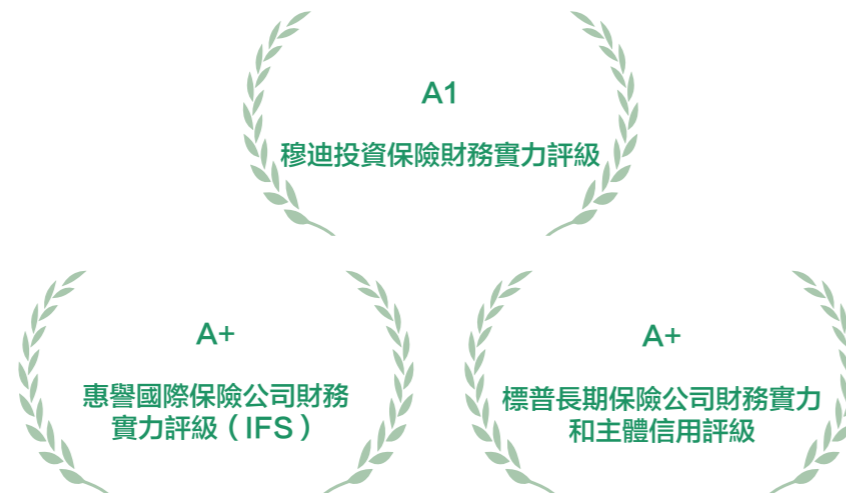


規範公司治理

作為首家在紐約、香港和上海三地上市的金融保險企業，中國人壽嚴格遵守三地上市規則和監管規定，採取有效的治理架構，提高董事會運作效率，不斷優化信息披露制度和流程，加強與投資者的溝通交流，保證投資者特別是中小投資者平等獲得公司信息的權利，嚴格按照議事規則運行股東大會、董事會和監事會工作。2019年，中國人壽先後召開股東大會2次，董事會會議12次，監事會會議5次。



截至2019年12月31日，穆迪投資給予中國人壽「A1」保險財務實力評級，評級展望為穩定；中國人壽亦獲得惠譽國際「A+」的保險公司財務實力評級（IFS），評級展望為穩定；標普給予中國人壽「A+」的長期保險公司財務實力和主體信用評級，評級展望為穩定。



創新投資者關係管理工作



中國人壽始終秉承「從投資者出發，為投資者服務」的理念，堅持多渠道、重效果的投資者交流方式，嚴格執行《投資者關係管理規定》《投資者關係頻道管理辦法》，加強與資本市場的溝通和聯繫。

2019年，中國人壽順利開展開放日活動及年度、半年度和季度業績發佈會，參與的機構投資者和分析師共1,100餘位；全年與到訪的投資者、分析師約1,600人次，召開200餘次會議；共出席55次境內外投資者大會，在會上同1,600餘家機構投資者進行了交流；在年度及中期業績非交易路演中會見或拜訪投資者130餘人次。此外，通過電話和互聯網與投資者羣體保持密切往來，全年與投資

者羣體聯絡的郵件超過1,700餘封，共答覆電話和電郵問詢逾350餘次。此外，公司創新性地豐富業績直播平台渠道，在騰訊自選股、新浪財經、富途證券等境內外股票交易平台上同步直播公司業績推介會，進一步豐富了投資者通過互聯網、手機瞭解公司經營業績的方式，業績發佈會、開放日的網絡直播點擊量達4萬人次。

同時，中國人壽利用投資者關係官方微信公眾賬號及微信小程序，便於投資者及時掌握公司動向。截至2019年12月31日，公眾號關注人數超過4,000人，全年發佈的文章和公告共計241篇，累計閱讀人數超過11.8萬人次。

案例

中國人壽舉辦70週年投資者開放日活動

2019年2月22日，中國人壽面向投資者、分析師及媒體在京舉辦2019年開放日活動，向社會公眾展示公司70年來的發展歷程和取得的成績。中國人壽總裁蘇恆軒，副總裁、總精算師兼董事會秘書利明光等公司管理層出席開放日活動，與來自境內外的330餘名投資者、分析師及媒體記者進行深入交流。



強化信息披露

信息披露的質量直接影響投資者對公司的認知。中國人壽持續完善信息披露制度，提升披露質量，保證信息的及時、準確和完整；豐富信息披露內容，通過圖表、圖片等可視化方式提升信息可讀性。

2019年，中國人壽合規高效地編制併發布了2018年A/H股年度報告、2018年社會責任報告、2018年美國年報20-F表格、2018年日本年報、2019年A/H股中期報告、2019年日本中報及2019年A/H股第一、第

三季度報告，並於三上市地發佈臨時公告及文件總計404份，臨時公告內容涉及77個事項。

依法合規經營

中國人壽持續加強合規建設，完善合規體系，提升合規管理效能，共同構建大合規管理格局，保障公司持續運營能力，對股東、投資者負責。



治理合規

貫徹落實黨中央關於加強和完善黨對國有企業的領導，加強和改進國有企業黨建重要精神，修訂《公司章程》，把黨的領導融入公司治理的各個環節。



制度合規

持續完善公司制度管理體系，規範和強化制度「廢改立」，加強制度合規審核，完成制度新建、修訂及廢止共計105項。



交易合規

貫徹落實《保險公司關聯交易管理辦法》監管規定，有序開展關聯交易審核、報告、信息披露、關聯方信息更新，組織開展關聯交易風險大排查以及「股權和關聯交易專項整治」行動。

中國人壽嚴格遵守《關於新形勢下黨內政治生活的若干準則》《中國共產黨廉潔自律準則》《中國共產黨紀律處分條例》《中國共產黨問責條例》《中國共產黨內監督條例》《中國共產黨巡視工作條例》《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》等黨內法規，建立健全內部廉政管理制度，制定《中國人壽保險股份有限公司企業負責人履職待遇和業務支出實施細則》《中國人壽保險股份有限公司公

務接待管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司商務接待管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司領導人員操辦婚喪喜慶事宜（暫行）規定》《中國人壽保險股份有限公司員工違規違紀行為處理規定》《中國人壽保險股份有限公司紀檢監察信訪工作管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司紀檢監察案件管理辦法》等內部管理要求，強化日常監督和追責處理機制。

為有效落實監督機制，中國人壽設立舉報人保護措施，嚴禁透露信訪人的任何相關信息，各級公司及個人不得擅自追查檢舉、控告人，違者依照公司制度進行違紀處理。

對於舉報案件建立處理和追責機制，中國人壽依法採取談話函詢、初步核實、暫存待查、予以了結四種方式處理問題線索，核實屬實將從嚴處理。

案例

中國人壽開展廉政教育培訓

2019年，中國人壽組織開展專題廉政教育5次。紀委為總分公司新任職交流乾部及總公司2018年新提聘部門副職人員講授了廉政課；紀委書記在總部部門主要負責人及臨時牽頭工作人員集體談話會提出廉政紀律要求；紀委專門針對辦公室條線進行了貫徹落實中央八項規定精神專題授課，對接待、公務用車、禮品宣傳品等8類與辦公室職責密切相關的易違規問題進行了政策解讀和案例警示；在系統重大基建項目負責人培訓班上，專門講授基建工程領域廉政風險；通過國壽e學系統對各級班子、部門級、處級人員進行中央八項規定精神應知應會知識考試。

02

落實重大戰略 助力國家發展

中國人壽以黨的十九大、中央經濟工作會議以及政府工作報告精神為指引，積極踐行中央企業社會責任，堅決打贏金融風險攻堅戰，認真落實國家粵港澳大灣區規劃、「一帶一路」倡議、精準扶貧等重要戰略，把金融服務實體經濟的原則與要求細化到具體工作與項目。

防控金融風險	26
支持區域發展	27
助力脫貧攻堅	28



防控金融風險

金融安全是國家安全的重要組成部分，防範化解重大風險是中央經濟工作會議確定的三大攻堅戰之首。中國人壽深入貫徹落實黨和國家重大決策部署，聚焦重點風險，持續開展風險排查治理；強化三道防線協同，落實源頭管控；堅持風險為本，倡導風險文化核心價值觀，培育全員風控意識。

大力推動科技賦能，持續提升風險管控效能，充分滿足三地監管要求。

2019年，中國人壽進一步完善風險管理頂層設計，大力推動風險管理信息化建設，積極應用大數據、人工智能等最新科技，在反洗錢智能應用、非法集資風險智能識別、銷售風險預

警監測、風險管理數據集市等方面都取得重大突破，風險管理信息化和智能化水平顯著提升，公司風險管理邁上新平台，為高質量發展提供有力保障。2019年1-3季度，中國人壽風險綜合評級持續保持A類評級。

反洗錢



中國人壽建立以《反洗錢工作管理辦法》為中心的洗錢風險防控制度體系，制定洗錢風險評估標準、管控措施、追責機制等，開展反洗錢宣傳教育、風險排查等活動，完善有序的洗錢風險管理體系。

2019年，中國人壽堅持科技賦能反洗錢工作，通過開發基於機器學習、知識圖譜技術和大數據分析方法的反洗錢智能識別、反洗錢智能查證等智能應用場景，使可疑交易識別率從41%提高至86%，提升查證效率。

智能化風控體系

按照「重振國壽」的統一部署，中國人壽持續提升風險管理信息化和智能化水平，在風險監測、防控過程中取得重大突破，並積極開展排查工作，有效保衛信息安全。

風險監測	風險防控	風險排查
<p>運用行業先進的壓力測試、溢額傳導等計量模型，科學測定風險容忍度和限額，為戰略規劃、業務預算等重大經營行為提供決策支持；</p> <p>整合完善投資風險監測指標體系，形成覆蓋資產端主要風險，包括市場風險、信用風險及集中度風險的投資風險監測體系。</p>	<p>充分運用大數據、人工智能等技術，形成統一的前端應用框架、風險數據集市和數據服務，實現風險管理視圖，讓銷售風險、非法集資風險可以被早發現、早預警、早處置；</p> <p>構建防範非法集資「五位一體」的長效風險防控機制，利用大數據和人工智能技術，深度挖掘風險特徵，積極破解非法集資風險監測難題，形成營銷員非法集資智能識別風險特徵500餘項。</p>	<p>公司連續組織開展了風險大排查回頭看、「治亂象 促合規」、侵害消費者權益亂象整治等多項排查整治工作，修訂制度或下發規範性文件172個，完善信息系統21個；</p> <p>成功應對銀保監屬地監管實施後的首次大規模現場檢查，以及中國人民銀行總行的監管走訪，並圓滿完成國家網絡安全攻防演習大考和國慶期間的重保任務。</p>

風控隊伍建設

為強化風險的源頭管控，充分挖掘系統現有資源潛力，中國人壽創建三支風控隊伍，並於2019年內全面建成，監控網絡延伸到基層營銷職場。

風控聯繫人

在總、省、市公司各部門以及縣支公司設立風控聯繫人，實現一、二道防線緊密協防。

風險聯絡員機制

在全系統共計2.28萬個營銷職場設立風控聯絡員，實現全覆蓋；

每月下發工作任務清單，對銷售行為實時監督和定期巡查，將監控前伸至最末梢。

風控獨立檢查隊伍

在十一家分公司試點的基礎上，全面建成獨立檢查隊伍，形成對風險高發部位的定向機動打擊和有效威懾。

助力行業發展

中國人壽積極發揮行業帶頭作用，參與行業標準制定，開展相關調研工作，加強行業交流，促進保險行業健康有序發展。

支持區域發展



中國人壽主動對接國家戰略要求和自身發展需要，充分發揮保險資金的帶動作用和示範作用，積極融入粵港澳大灣區、長江三角洲、「一帶一路」、京津冀等重大發展戰略，統籌謀篇佈局，多措並舉推動區域經濟的協調發展。

粵港澳大灣區建設

開展廣州城投資金信託計劃、國壽越秀產業信託計劃、莞深高速債權投資計劃、廣開基金、廣州基金等一系列重點項目，用於支持粵港澳大灣區地方基礎設施建設和高新技術產業發展。

長江三角洲區域協調一體化

建立蘇州基金、無錫基金、嘉定基金，發行中遠海運債權投資計劃、東方航空債權投資計劃，聚焦服務於長江經濟帶區域內的企業發展。

「一帶一路」建設

甘肅電投債權投資計劃、中電投融合租賃等項目為「一帶一路」沿線地區提供多領域、多層次的建設資金支持；

中國有色項目為從事「一帶一路」及全球有色金屬開採的中國有色集團提供融資支持；

開發「一帶一路」系列保險產品，包括國壽一帶一路團體定期壽險、國壽附加一帶一路傷殘團體意外傷害保險、國壽一帶一路團體醫療保險（A款）、國壽一帶一路團體醫療保險（B款）等四款產品；

提供因疾病和意外導致的身故、傷殘、

醫療費用及境外緊急救援服務等責任，為參與「一帶一路」的政企法人提供境外風險保障。截至2019年底，我公司已為北京、陝西、江蘇、廣東、安徽、吉林、甘肅、青海、寧夏、雲南、福建等11個省市派出的超過300餘名援外醫生提供了「一帶一路」保險保障，得到了衛生系統的積極評價，在全社會上產生了廣泛的影響。

京津冀建設

津濱商務區項目為天津濱海新區建設提供大規模、長期的基礎設施建設資金。

案例

中國人壽贈送援外醫療隊「一帶一路」專屬保險產品

2019年11月28日，在「一帶一路」海外人員保險保障研討會暨中國援外醫療隊贈險儀式上，中國人壽和中國人壽再保險有限責任公司將共同創新開發的「一帶一路」團體保險產品以及「一帶一路」海外人員保險保障方案贈送給援外醫療隊員，保險總保額超過億元，保險責任涵蓋因疾病和意外導致的身故、傷殘、醫療費用及境外救援服務。

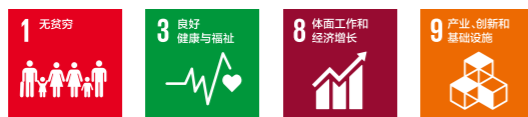
這一舉措有效彌補了保險行業在「一帶一路」海外人員健康

保險保障方面的空白，實現意外風險保障、疾病風險保障、海外就診和全球救援的多維融合，為援外醫生撐起生命保護傘，更好地助力「一帶一路」倡議平穩推進。



中國人壽向援外醫療隊贈送「一帶一路」專屬保險產品活動現場

助力脫貧攻堅



中國人壽精準扶貧 2019 年度成效

年度共支出資金及物資 52.64 億元 ²	幫助 86,983 名建檔立卡貧困人口脫貧
實施幫扶項目 457 個	
2019 年，通過中國人壽慈善基金會向廣西龍州、天等、湖北鄭西、丹江口四個定點扶貧縣和內蒙古大六號鎮捐贈幫扶資金 2,494.65 萬元。	

表格數據涵蓋 2019 年 1 月 1 日 - 2019 年 12 月 31 日，包含總公司及 36 家分公司。

註 2：資金及物資的具體構成請見《中國人壽 2019 精準扶貧工作情況統計》。

加強扶貧體系建設

中國人壽堅決貫徹落實黨的十九大精神和習近平總書記關於扶貧工作的重要指示，牢牢把握「精準扶貧、精準脫貧」工作主線，全面建立扶貧投融資工作機制、扶貧金融保險產品體系和保險扶貧模式，為打贏脫貧攻堅戰、全面建成小康社會，努力貢獻力量。

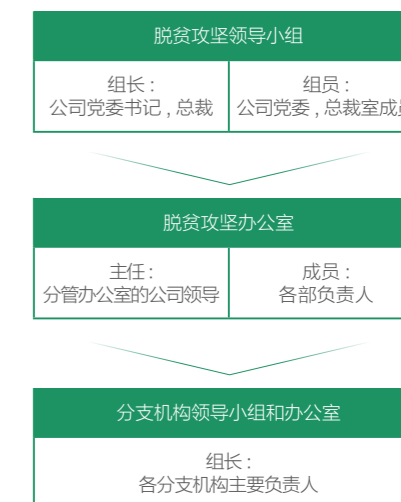
○ 精準扶貧概要

為認真落實《中國保監會國務院扶貧開發領導小組辦公室關於做好保險業助推脫貧攻堅工作的意見》，中國人壽建立了完善的扶貧工作機制，從體系上保障扶貧工作開展暢通；制定《2019 年度助推脫貧攻堅工作方案》，從制度上推進扶貧工作的規劃和安排；在總省公司設立扶貧辦公室派駐扶貧工作人員千餘人，從組織上提供扶貧工作的源動力。

○ 精準扶貧規劃

根據《2019 年度助推脫貧攻堅工作方案》，中國人壽積極發揮主業優勢，將健康保險作為脫貧攻堅主戰場，不斷推動大病保險、豐富扶貧舉措、提升扶貧服務水平；同時，中國人壽全力支持集團公司在廣西龍州、天等和湖北鄭西、丹江口四個定點扶貧縣的扶貧工作，積極承接完成內蒙古烏蘭察布市察右後旗大六號鎮結對幫扶任務。

○ 精準扶貧組織架構



○ 2020 年中國人壽扶貧計劃

中國人壽將繼續扛起助推脫貧攻堅的社會責任，在鞏固全系統現有扶貧保險業務開展成果的基礎上，在全國大力推進中國人壽「扶貧保」工程，尤其是加大對「三區三州」等深度貧困地區的幫扶力度，重點開展以下六方面工作：

完善產品業務扶貧體系	推廣實施國壽健康扶貧「一站通」服務 ⁴	加大產業扶貧投資力度
探索吸納貧困戶勞動力就業途徑	夯實教育培訓扶貧成效	加大扶貧公益資源投入

註 3：「三區三州」是中國最貧困地區的簡稱。「三區」是指西藏、新疆南疆四地州和四省藏區；「三州」是指甘肅的臨夏州、四川的涼山州和雲南的怒江州。

註 4：2020 年，國壽健康扶貧「一站式」即時結算服務升級為國壽健康扶貧「一站通」服務。

推廣扶貧保險產品

中國人壽按照精準扶貧政策要求，充分滿足建檔立卡貧困戶等相關貧困人羣的保險保障需求，創新開發扶貧保險系列產品。中國人壽先後推出「兩保一孤」、「扶貧保」、「美好生活精準扶貧團體補充醫療保險」三個專屬扶貧產品系列，以及「農村小額扶貧貸款」系列產品，共 19 款，其中定期壽險 6 款、意外傷害保險 4 款、重大疾病保險 3 款、醫療保險 6 款。

 <p>扶貧保險產品，共</p> <p>19 款</p>	其中定期壽險	意外傷害保險
	6 款	4 款
	重大疾病保險	醫療保險
	3 款	6 款

保險名稱	產品特點	2019 年績效
「扶貧保」系列	聚焦建檔立卡貧困人口，提供涵蓋意外身故、意外傷殘、疾病身故、重大疾病、醫療費用、住院津貼等風險保障。	以「扶貧保」系列產品為主的商業扶貧保險產品，承保 2,491.8 萬貧困戶，為貧困戶提供了 3.6 萬億元的風險保障。
「兩保一孤」系列	針對農村一、二類低保戶，農村五保戶和農村孤兒，提供涵蓋意外身故、意外傷殘、疾病身故、重大疾病的風險保障。	甘肅和貴州地區罹患重大疾病的特困人羣，在縣級及以上醫院一經確診，由保險公司定額給付，先行報銷，精準解決特困人羣突發重疾或意外後無錢入院治療、難以進入社保門檻的問題。
「美好生活精準扶貧團體補充醫療保險」系列	針對建檔立卡的貧困人羣，或符合國家扶貧政策規定的貧困人羣，實現與基本醫保、大病保險無縫銜接。	2019 年，中國人壽通過美好生活精準扶貧團體補充醫療保險在河南、山西、黑龍江、安徽、湖北、河北、江蘇等 7 個省份承辦 18 個精準扶貧項目，覆蓋 1,200 萬貧困人口。
「農村小額扶貧貸款」系列	針對扶貧貸款人，通過提供意外傷害保險等產品，為貧困農民增信，解決貧困農民普遍存在的貸款難問題。	為甘肅、寧夏、新疆、湖南、安徽地區的扶貧貸款人提供了貸款支持。

案例

健康扶貧「一站式」即時結算

中國人壽廣西崇左市健康扶貧「一站式」即時結算服務平台將基本醫保、大病保險、民政救助、二次報銷、財政兜底等整合在一起，貧困戶患者就醫時，實行「先診療，後付費」，不需要交付押金，出院時實現醫療費用「一站式」即時結算，僅負擔 10% 的自付醫療費用，不再需要墊付其他費用，真正解決患者報銷週期長、墊付資金壓力大等難題。

自項目啟動以來，「一站式」經辦業務在崇左市 7 個縣區已實現全覆蓋，覆蓋 200 多萬人（其中貧困人羣 34 萬人），委託管理醫療救助基金達 7,000

多萬元。截至 2019 年 12 月 31 日，該項目已服務 85,531 人次，支付金額 5,953 萬元。

覆蓋的人數達

200 萬人

委託管理醫療救助基金達

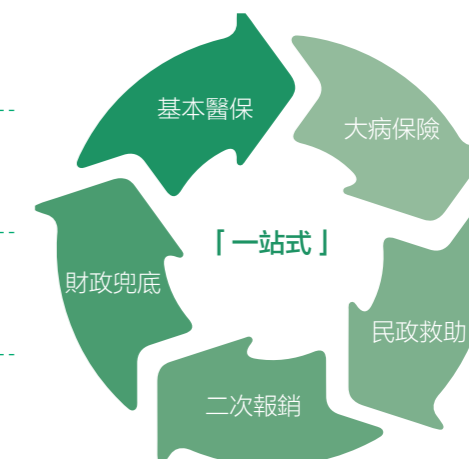
7,000 多萬元

該項目已服務

85,513 人次

支付金額

5,953 萬元



履行精準扶貧進展

中國人壽積極探索金融扶貧新方式，為貧困地區定製扶貧方案，創新扶貧模式，加大保險資金投資傾斜力度，形成業務扶貧、電商扶貧、產業扶貧、公益扶貧等一系列扶貧舉措，幫助貧困地區形成自身「造血」能力，全面提升扶貧成效。

截止 2019 年底，中國人壽累計向 997 個扶貧點派出扶貧工作人員 1,911 人，引進扶貧企業 14 個，引進扶貧資金 3,693.29 萬元。在公司全系統積極開展電商消費扶貧活動，

先後購買貧困地區農副產品 5,043 萬元。

截至 2019 年底，公司通過中國人壽慈善基金會累計向四個定點扶貧縣廣西龍州、天等和湖北鄖西、丹江口捐贈幫扶資金 9,745 萬元。2019 年，公司團險渠道扶貧保險覆蓋 4 個定點幫扶縣建檔立卡貧困人員 48.37 萬人，保單年度內賠款 757.9 萬元，賠付 2,570 人次；大病保險覆蓋龍州、天等、丹江口三個定點幫扶縣共 97.1 萬人，為城鄉居民提供大病補

償 4.4 萬人次，賠付 6,758.5 萬元，其中為建檔立卡貧困人羣補償 1.3 萬人次，賠付 1,442.8 萬元。2018-2019 年，公司向內蒙古大六號鎮投入五類幫扶資金共計 1,793.93 萬元，其中，先後投入保險扶貧資金 189.3 萬元，為當地羣眾提供保險保障服務，協助當地解決「因病致貧、因病返貧」的問題。

扶貧舉措	2019 重要進展
 <p>業務扶貧</p>	<p>公司先後推出「兩保一孤」、「扶貧保」、「美好生活精準扶貧團體補充醫療保險」三個專屬扶貧產品系列，以及「農村小額扶貧貸款」系列產品，共 19 款。</p> <p>開展商業扶貧保險業務。2019 年，中國人壽與 28 家省級扶貧辦簽署合作協議，為當地建檔立卡貧困人口提供商業扶貧保險，共承保 2,491.8 萬貧困人口，提供了 3,6 萬億風險保障，處理賠案 124.6 萬件，支付賠款 15.56 億元。</p> <p>開展大病保險實施「降低起付線、提高賠付比例、提高封頂線」的傾斜政策。為建檔立卡貧困人羣專門開發「國壽美好生活精準扶貧團體補充醫療保險」，提供「基本醫保 + 大病保險 + 補充醫療保險」的多重保障。2019 年中國人壽承辦的大病保險項目中，超過 70% 的項目帶有向貧困人羣傾斜的保險責任。截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽共開展 230 多個大病保險項目，覆蓋近 4 億城鄉居民。當年度理賠服務 1,400 多萬人次，賠付支出約 250 億元。其中，針對貧困人羣的大病保險賠付總額超過 30 億元，受益貧困人口超過 250 萬人次；截至 2019 年 12 月 31 日，精準扶貧補充醫療保險為 1,200 萬人次建檔立卡貧困戶提供保險保障，當年度理賠服務 128 萬人次，賠付支出 5.9 億元。</p>
 <p>電商扶貧</p>	<p>通過電商公司的「國壽 i 購」平台，協助推廣貧困地區特定產品進行線上宣傳、銷售，並積極與電商公司溝通，加強結算服務水平，完善平台功能；</p> <p>截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽完成電商扶貧任務 2,677 萬元，完成率為 112%。</p>
 <p>公益扶貧</p>	<p>2019 年通過中國人壽慈善基金會向四個定點扶貧縣廣西龍州、天等和湖北鄖西、及內蒙古大六號鎮捐贈幫扶資金 2,494.65 萬元；</p> <p>積極參與貧困地區基礎設施建設；</p> <p>加強現有項目的投後管理。</p>
 <p>產業扶貧</p>	<p>參與中國保險業產業扶貧基金，擴大中國人壽扶貧基金投資範圍。</p>
 <p>就業扶貧</p>	<p>加大增員力度，促進貧困地區羣眾轉變就業思維，改變消極被動的「等、靠、要」思想，以積極進取的態度實現脫貧致富；</p> <p>在貧困地區大力開展保險職業教育和銷售技能培訓。</p>


案例

發起「中國人壽·姚基金百校體育幫扶計劃」

通過中國人壽慈善基金會向「中國人壽·姚基金百校體育幫扶計劃」捐贈 350 萬元，用於提供貧困地區學校的配套硬件、師資支持、籃球集訓和聯賽，幫助學生們參與籃球活動、領悟體育精神；幫扶天等縣成為「姚基金」希望小學籃球季全國系列賽事中唯一的縣級承辦站點，提升了廣西天等縣的知名度。

通過中國人壽慈善基金會向「中國人壽·姚基金百校體育幫扶計劃」捐贈

350 萬元



案例

精準幫扶「三區三州」等深度貧困地區

自 2015 年以來，中國人壽 3 家省級分公司、8 家地市公司、10 家縣支公司對口幫扶「三區三州」33 個深度貧困村，積極承保貧困村的大病保險及商業扶貧保險。截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽在「三區三州」地區累計投入扶貧資金超 1,000 萬元，成功幫扶脫貧超 4,000 人。公司在當地共設有 151 個機構網點為「三區三州」深度貧困地區人民羣眾提供保險服務。在雲南迪慶、四川涼山、青海和新疆克州等地大病保險覆蓋人數 700 多萬人，賠付總金額超過 4 億元。

案例

中國人壽「生命綠茵」健康扶貧項目

中國人壽與中國慈善聯合會共同發起中國人壽「生命綠茵」健康扶貧項目，為貧困地區建檔立卡的未成年貧困人口提供大病救助。2019 年，通過中國人壽慈善基金會向項目捐贈 666 萬元，並在四川省甘孜州爐霍縣、新疆維吾爾自治區喀什地區疏勒縣、和田地區和田縣等貧困地區實施。該項目採用政府、慈善、保險跨界合作方式，引進保險機制，確定救助病種和救助標準，為近 10 萬名建檔立卡兒童投保，併為投保前患大病的兒童發放救助金，有效減輕了患病家庭的經濟負擔和生活壓力。



03

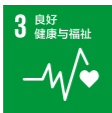
守護人民健康 增進社會福祉

中國人壽充分發揮保險業經濟「減震器」和社會「穩定器」的功能，主動服務「健康中國」戰略，為災難救助、慈善公益事業貢獻自身力量，用實際行動為人民美好生活護航。

用心守護健康	46
夯實普惠保險	49
化解急難險重	50
熱心公益事業	51



用心守護健康



中國人壽積極服務健康中國戰略和國家醫療保障體系建設，推進「保險 + 醫療」模式，完善健康保險產品體系，打造服務客戶全生命週期的健康產業綜合生態圈，提供多元化、全方位的保障。

醫療健康便民服務

大病保險

- 在全國 3 萬家醫院實現「一站式」即時結算服務；
- 累計在全國 31 個省市開展 230 多個項目；
- 覆蓋近 4 億城鄉居民，累計為 4,300 多萬人次支付大病賠款 800 多億元。

多元健康險

- 推出稅優健康、團體特定疾病等多個系列產品。截至 2019 年 12 月 31 日，稅優健康險累計承保 15.7 萬人，市場份額達 37%；
- 打造肺安保、海外醫療保險等「保險 + 服務」創新型產品；
- 推出「國壽樂安相伴住院費用補償醫療保險」，針對社保報銷範圍內的住院費用進行補償。

醫療經辦

- 中標國家醫療保障基金監管項目和打擊欺詐騙保飛行檢查項目；
- 中標山東、廣東、寧夏、山西、湖北等省或市級基金監管項目；
- 2019 年，24 家分公司共計新增 85 個經辦項目，覆蓋 3,000 多萬人，累計承辦 600 多個醫保經辦項目，覆蓋 1 億多人。

國家長期護理保險試點

- 承辦 43 個長期護理保險試點城市項目，基金規模 12.3 億元；
- 覆蓋 1,337 萬人，居行業前列；
- 初步形成「政府主導、社會化經辦、市場化服務」格局。

新農合跨省就醫聯網結報

截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽共完成：

- 32 期週轉金撥付，累計向 9 省 500 餘家醫療機構撥付資金 5.5 億元；
- 醫療機構回款週期從三個月縮短到 10 天，明顯減輕患者與醫療機構墊款壓力，省去報銷繁瑣手續，參合羣眾體驗感得到切實提升。

「保險 + 服務」創新型產品

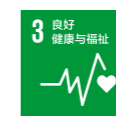
- 國壽肺安寶特定腫瘤疾病保險：依託大數據和專業醫療團隊，實現肺結節人羣惡化風險的精準篩選，有效控制賠付風險，滿足良性肺結節人羣的健康保障需求。
- 國壽附加特定疾病海外醫療保險：通過與海外轉診服務供應商合作，為被保險人提供特定疾病海外就醫轉診服務和醫療費用保障。

中國人壽積極佈局「大健康」、「大養老」戰略，加強政府合作，創新服務方式，大健康平台邁上新台階。

三項服務指標突破千萬大關。2019 年，中國人壽大健康平台新增註冊用戶 576 萬人，平台累計註冊用戶突破千萬，累計為公司 1,000 多萬承保客戶配置健康服務權益。

線上服務資源持續豐富。中國人壽大健康平台積極整合 20 餘家第三方健康管理服務商醫生諮詢、重疾綠通、自助掛號、健康資訊、疾病百科等健康服務，初步形成公司醫療健康服務網絡。

夯實普惠保險



中國人壽力爭為社會各個層面，尤其是婦女、兒童、老年人、建檔立卡貧困戶、計生家庭、城鎮低收入羣體等廣大弱勢羣體提供保險保障。



普惠保險體系

老齡保險

進一步完善國壽個人稅收遞延型養老年金保險，助力解決老齡化帶來的養老問題，截至2019年12月31日，稅延養老保險業務總保費23,616,823元，保單件數8,649件；

開發「夕陽紅」和「夕陽保」系列8款產品，分別滿足老年個人和老年團體的意外傷害、定期壽險、醫療費用、住院津貼等保障需求，豐富老年產品體系；

開發躉交終身養老年金「國壽鑫福享盈養老年金保險」，提供養老年金、祝壽金及身故保障，並提供保額增加權益，客戶可靈活補充養老金儲備；

截至2019年12月31日，承保的老齡意外保險保費收入達到20.4億元，累計向近5,464.9萬老齡人口提供約10.8萬億元風險保障。

計生保險

截至2019年12月31日，為1,500萬戶計生家庭提供5,000億元的風險保障額度。

關愛女性健康保險

截至2019年12月31日，覆蓋受益婦女1,200萬人，提供近萬億元的保險保障，向1.8萬名患病婦女支付理賠金約3.1億元。

小額保險

全國首批開展農村小額保險業務的保險公司；

截至2019年12月31日，已承保8058萬人，提供了3.2萬億元保額的保障，理賠136.33萬人次，支付理賠金額13.5億元。

案例

保險助力球員發展

2019年4月27日，中國人壽攜手CBA公司創新推出國內第一款真正符合中國職業體育賽事需求的運動失能收入保險——「CBA球員合同保障險」，已簽署標準版《國內球員聘用合同》的251名CBA聯賽註冊球員（不含港澳台），在訓練或比賽過程中生病、受傷，不能繼續征戰球場，中國人壽將按照球員標準版合同工資，按月給予約定金額賠付，這從制度上解決了球員的後顧之憂，同時降低了俱樂部經營風險。該產品的保障範圍還涵蓋國家隊期間的受傷風險，激發球員全力為國拼搏、為國爭光。



化解急難險重

中國人壽牢記責任擔當，情繫災民，用專業高效的服務為受災地區和民眾提供重要的保險倚仗。

案例

應急理賠服務

針對遼寧開原龍捲風事故，中國人壽推出八項理賠服務舉措：

1. 主動尋找客戶
充分發動公司員工、銷售人員和相關渠道人員，多方收集出險人員信息，主動回訪，根據客戶意願提供後續服務。
2. 多渠道受理報案
為客戶提供銷售人員、微信、95519、櫃面等多渠道、24小時報案受理服務。
3. 取消定點醫院限制
客戶無論是否接受定點醫院治療，公司均承擔保險責任。
4. 取消社保給付範圍限制
對不屬於社保保障範圍的藥品或診療項目，公司承擔保險責任。
5. 取消傷殘觀察期
客戶申請傷殘給付的，公司取消傷殘觀察期。可根據客戶當前傷殘情況進行評估，給付對應傷殘保險金。
6. 簡化費用報銷申請資料
對於客戶申請醫療費保險金的，可以不提供醫療就診資料，只提供醫療費用收據，公司在保險金額範圍內，按照客戶的實際醫療支出，根據保險合同約定給付保險金。
7. 簡化身份證明材料
對於身份證、戶口簿等身份證明缺失的，若客戶可以提供居（村）民委員會以上機構出具的身份證明，公司即可受理申請，客戶無需提供其他身份證明。
8. 簡化身故證明材料
對於政府或政府授權機構公開發布的遇難者信息，可以判斷屬於公司客戶的，公司即主動理賠，申請人無需提供其他身故證明。

案例

責任擔當，風雨同舟

2019年8月20日，受持續強降雨影響，四川省汶川縣境內多處發生山洪和泥石流。災害發生後，中國人壽第一時間啟動應急服務預案，派員趕赴事故現場，開展客戶排查工作，並開通理賠綠色通道，積極配合當地政府做好救災工作。11名遇難人員中有4名為中國人壽客戶，賠付金額86.6萬元；另有3名失聯人員為中國人壽客戶，賠付金額24.15萬元。

熱心公益事業



中國人壽持續踐行「成己為人，成人達己」的企業文化理念，積極開展公益慈善救助活動，勇擔社會責任。中國人壽制定《中國人壽股份有限公司公益捐贈管理辦法》《中國人壽志願者管理辦法》。2019年，中國人壽累計對外捐贈 1.87 億元。

案例

「保險+公益」，為貧困患兒獻愛心

中國人壽攜手中華全國婦女聯合會下屬的中國兒童少年基金會舉辦「佑未來，護成長」公益活動，共同為全國 435 位貧困家庭的白血病患兒奉獻愛心，中國人壽銷售人員每銷售一份國壽福系列或康寧系列健康險保單，就有一份愛心基金注入到中國人壽對接全國婦聯項目的專項公益善款中。此項公益活動首次將保險與公益相結合，把風險管理和救助前移，提高貧困白血病患兒抵禦重疾風險的能力。

案例

公益助推關愛女性保險

為進一步助推關愛女性健康保險工作發展，中國人壽積極向各地婦聯組織進行資金及保險捐贈。

2019年，中國人壽向中國婦女發展基金會捐贈現金共計 100 萬元，定向用於全國貧困女性「兩癌」保險保障，已累計捐贈 800 萬元。

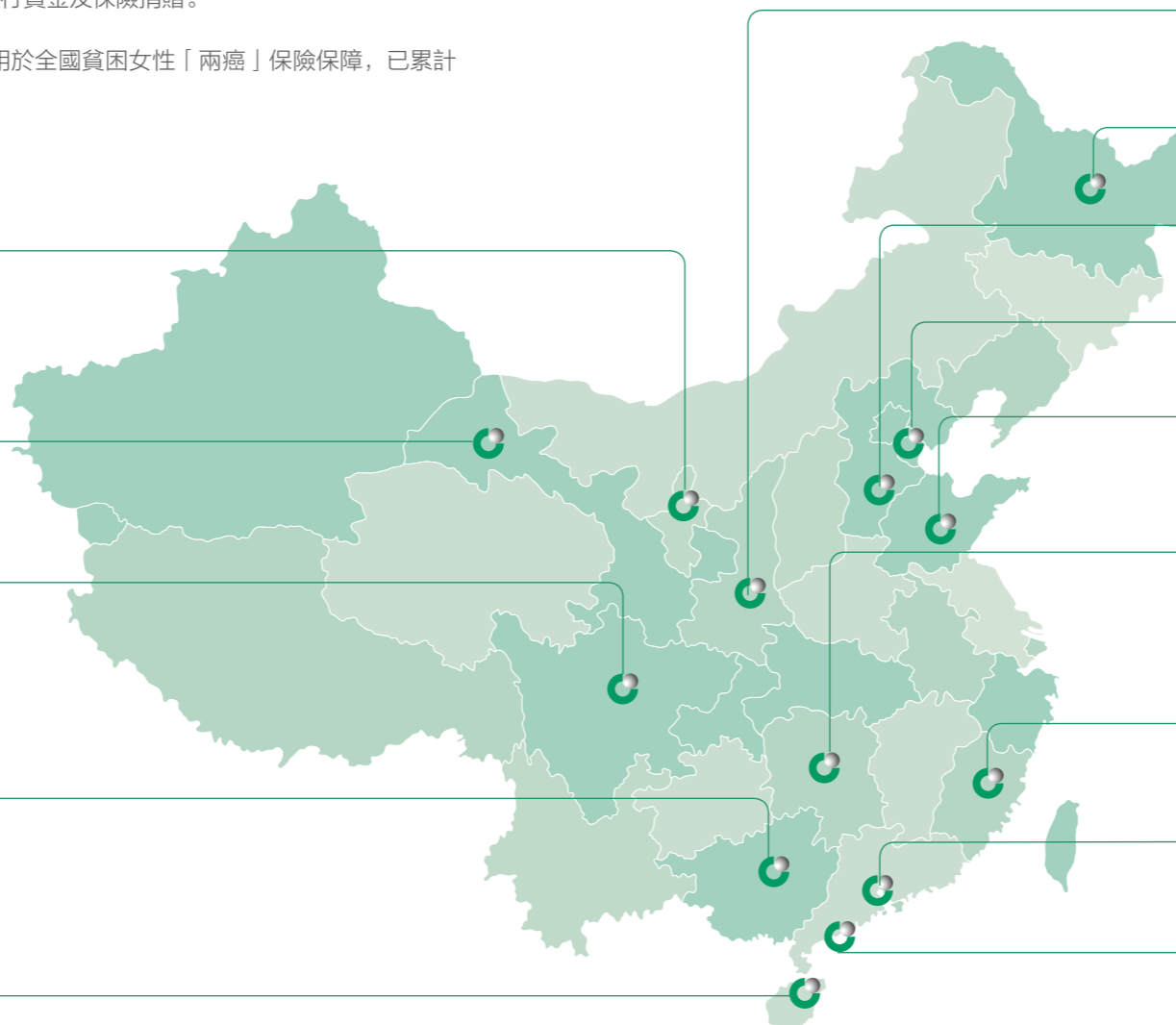
在寧夏開展「關愛環衛女工、共建美麗寧夏」活動，向區婦女兒童基金會進行捐贈；
在寧夏開展婦女維權宣傳活動；

在甘肅向全國婦聯定點扶貧縣（西河縣、漳縣）共計 6.9 萬名建檔立卡貧困婦女提供「兩癌」保險保障，開展農村婦女「兩癌」保險進「巾幗家美積分超市」項目；

在四川向國壽天使媽媽基金進行捐贈，與省婦聯聯合抗震救災並捐贈救災物資；
在四川成都開展「指尖的愛」一四送主題活動；

在廣西聯合開展走訪慰問活動，開展關愛婦女牽手「健康脫貧」宣傳活動，向受助農村貧困母親發放「兩癌」救助金並捐贈 50 萬元公益金；
在廣西開展關愛女性「兩癌」保險和家政服務宣傳活動；

在海南開展「貫徹十九大精神，巾幗建功新時代」關愛女性健康惠民活動；



在陝西開展「喜迎三八，關愛女性，中國人壽與您同行」主題宣傳活動、向 7,000 名貧困婦女捐贈貧困女性健康救助金；

在黑龍江向「關愛女性健康溫暖工程」捐贈資金；

在河北向全省建檔立卡貧困女性和白血病患兒進行捐贈；

在天津各區縣開展單親母親送溫暖活動；

在山東煙台開展「最美家庭」活動；

在湖南聯合到扶貧連點村開展「三送」活動（送關愛、送保險、送技能），開展「攜手婦聯喜迎三八健康行」送賠款、送慰問系列關愛活動；

在福建持續開展「母親健康 1+1」公益募捐活動並向「福建省母親健康天使基金」進行捐贈；
在福建南平開展「閩北巾幗心向党，萬村千居唱起來」十九大精神宣傳展演活動；

在廣州開展「玫瑰公益—第三期廣州媽媽愛心計劃」；

在廈門再次聯合開展「關愛婦女兒童健康」活動；
在廈門各區縣開展關愛女性保險進社區等活動。

公益項目的開展取得了良好社會效應，隨着雙方項目合作不斷深入，將進一步擴大項目受益面，放大關愛女性健康保險效應。

案例

中國人壽三明分公司進社區開展志願者服務活動

2019年9月，中國人壽三明分公司組織員工志願者走進東安社區開展志願者服務活動，為參加「喜迎國慶70週年九九重陽節濃濃敬老情」活動的老年羣眾提供服務幫助，在現場積極開展普及金融保險知識工作。



中國人壽長期以來支持中國體育事業發展，並持續不斷地為中國籃球事業發展注入新的正能量。

案例

中網球童成長計劃

中國人壽獨家冠名支持中網球童成長計劃，全程參加球童全國選拔訓練營、暑期集訓、中網賽期服務以及中網球童大滿貫之行。

2019年支持中國人壽定點扶貧縣——廣西天等和龍州的2名公益球童參與本次活動，他們從廣州站的中網球童選拔訓練營開始，到參加北京8月暑期集訓，一步步實現自己的球童夢。

案例

中國人壽籃球領域「三連籤」，攜手中國籃球共創未來

中國人壽與中國籃球事業攜手同行，結出了豐碩的成果，並不斷譜寫新的篇章：

- 中國人壽成為2019年籃球世界盃官方贊助商，助力舉辦精彩卓越的籃球世界盃；
- 中國人壽成為中國男子籃球國家隊官方贊助商，為中國籃球事業發展提供專業的服務和保障；
- 中國人壽聯合姚基金啟動「百校體育扶貧計劃」，融合體育文化傳播、公益慈善和精準扶貧，把中國籃球希望的種子播撒在更遼闊的土地上。



04

推進服務升級 創新科技應用

為落實「重振國壽」戰略部署，中國人壽全方位賦能保險價值鏈，發揮多年累積的客戶、隊伍、網點等優勢，加大產品創新、實施全面智能服務，大力提升用戶服務體驗，在增強公司自身科技實力的同時，聚力科技金融生態圈，打造行業生態合作，推動保險惠及更廣泛的社會公眾。

服務體驗升級	46
保障客戶權益	48
加大產品創新	50
創新科技應用	51



服務體驗升級

為創造優質的客戶服務體驗，中國人壽堅持「以客戶為中心」，以「效率領先、科技驅動、價值躍升、體驗一流」為目標，制定服務卓越三年行動計劃，推進「生產、服務、控制」架構建設，落地「前端多點觸達、總部智能集約、全面共享作業」模式，推動運營服務進一步向集約化、智能化、生態化轉型升級，力爭使「好服務」成為客戶對中國人壽品牌的第一聯想。

服務更加通暢

打通全鏈條服務流程，完善綜合金融服務生態，「一個客戶、一個國壽」建設取得長足進步。



電話服務整合

實現保險、銀行、投資不同板塊之間，境內、境外不同地區之間客戶聯絡中心電話服務的互聯互通，能夠一鍵轉接和業務轉辦，客戶無需反覆撥打。



服務平台整合

中國人壽打造「國壽聯盟導航」，將旗下 7 款個人客戶 APP 融合交互，打通櫃面、聯絡中心、壽險 APP、微信、網站等多個服務渠道，整合上百個系統的業務數據，形成以客戶為中心的統一視圖，實現「一鍵知權益」，查詢後直接跳轉相應的自主保全操作。

案例

壽險 APP 全新升級

2019 年壽險 APP 推出保單權益查詢服務，對客戶所有保單進行智能梳理，清晰明瞭地展示保單概況、歷史記錄、應交費、可領款等 11 類保單權益查詢項目，實現「一鍵匯保單、一鍵知權益、一鍵查轉辦」；新上線 7 項保全服務，優化 15 項保全服務，共計 5 千餘

萬件保全業務實現線上自助辦理；主動向客戶推薦優秀銷售人員作為線上服務經理，客戶可享受線上銷售人員專屬一對一服務，可通過壽險 APP 一鍵呼叫、預約銷售人員，滿足客戶多重使用需求。豐富保險產品供給和保障測試功能，為客戶提供保障分析、需求評估、保

障補齊一體的線上智能自助檢測銷售全流程服務；新增壽險、財險保單通查詢服務，實現一個客戶，一次認證，壽險、財險保單信息全部呈現的便捷查詢體驗；提供智能健康測評服務，通過面部特徵檢測，引導客戶關注健康保障。

服務更加快捷

線上平台服務能力和業務數字化處理能力取得新突破。2019 年，中國人壽圍繞「快捷、溫暖」的服務理念，着力打造國壽理賠服務品牌，推出包括理賠直付便捷賠、隨時隨地掌上賠、銷售人員代理賠、突發事件特快賠等九項服務舉措，創新理賠服務模式，提升理賠效率。



智能理賠

中國人壽打造理賠全流程智能服務，構建行業獨有的「元素、規則、責任、方案」四層智能理賠模型，有效解決多責任組合的智能理賠問題。截至 2019 年 12 月 31 日，全流程理賠自動化案件 1,130 餘萬，案件量佔比已超過全部理賠案件的 60%，個人理賠案件申請支付時效同比提速 41%，從客戶提交理賠申請到收到理賠款最快僅需 2 分 15 秒，引領全行業醫療責任理賠案件智能化作業新模式。



理賠直付

中國人壽打造免報案、免申請、免資料、免臨櫃、免等待的「五免」高品質直付體驗，開通「一站式」直付，幫助客戶實現出院結算時直接抵扣醫療費用。截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽實現直付量達 341 萬件，比去年增長 14 倍，賠付金額超過 15 億元。

案例

中國人壽智能理賠獲評年度創新大獎及優秀案例

中國人壽推出的理賠全流程智能服務榮獲「2018 年度保險公司服務評價前十大重要服務創新項目（人身保險類）」及「2019 年度產業金融國際優秀案例」。

理賠全流程智能服務是中國人壽於 2018 年成功打造的理賠作業新模式，該模式聚焦「醫療 + 保險 + 互聯網」場景，覆蓋醫療機構 15,000 餘家，打造出智能快捷的直付服務模式，為客戶提供了極速理賠體驗。2019 年，理賠全流程自動化率提升 41.5 個百分點。

服務更加智慧

中國人壽加速人工智能技術業務場景化應用，為客戶提供差異化、精細化服務。



智能核保

核保環節應用三大核保 AI 模型，個險保單自動化審核通過率達 89.4%，同比提升 5.9 個百分點，有效提高核保效率，用戶體驗大幅提升。



智能客服

2,000 餘台智慧櫃員機遍佈全國櫃面，將傳統櫃面和線上服務相結合，為客戶提供自動身份識別、保單信息查詢、業務進度查詢、保全業務處理、自助打印等多項服務，有效分流臨櫃客戶，緩解櫃面服務壓力。

升級「智能客服系統」，在線機器人服務量同比增長 77%。



智能推薦

人工智能模型訓練持續深入，為客戶精準推薦產品 3 億餘次。

案例

推廣智慧櫃員機

2019年，中國人壽致力於持續提升櫃面服務網點智能化轉型，圍繞提升客戶臨櫃服務體驗，創新運用人工智能等技術，自主研發打造「智慧櫃員機」服務應用產品，搭建線上線下融合的客戶自助服務通道。

客戶無需排隊等候即可便捷辦理智能身份識別、綜合信息查詢、保全業務辦理、憑證自助打印等多項自助保單服務。



智慧櫃員機幫助客戶辦理業務

服務更加貼心

高質量服務供給體系進一步完善，客戶滿意度和忠誠度持續高位。推出「保險+健康」、「保險+救援」新模式；發佈隨心借等70項升級服務；深入推進五大VIP尊享服務。



體驗提升工程

實施客戶體驗提升工程，建立體驗藍圖，傾聽客戶之聲，針對客戶「不知道」、設計「不適合」、服務「不到位」、客戶「不耐煩」、體驗「不一樣」等核心訴求，整體佈局，驅動服務不斷升級。



增值服務活動

持續舉辦「國壽小畫家」、「國壽700健行」等各類增值服務活動3萬餘場，服務客戶四千餘萬人次。

案例

全球緊急救援服務全面升級

為進一步優化客戶救援保障，2019年中國人壽與國際SOS續簽全球緊急救援合作協議，全面升級全球緊急救援服務。服務升級後，中國人壽貴賓、白金、鑽石、尊鑽級客戶均可享受不同級別的國

際旅行救援、國際醫療救援和國內醫療救援服務，服務內容包括緊急醫療諮詢、緊急醫療翻譯、協助、安排就醫住院、緊急醫療轉送、醫療轉運回國、親友探病及住宿、旅行諮詢、旅行計劃安排等，擁有超

過151萬家醫療服務商和精通多國語言的專業救援專家為客戶提供7×24小時的全球服務，為客戶打造一站式關愛服務平台。

保障客戶權益

中國人壽高度重視消費者權益保護，不斷完善消費者權益保護機制，將消費者權益保護融入公司治理環節，對高級管理層和消費者權益保護部門工作進行監督，同時，重視客戶反饋聲音，關注消費者教育，注重

保護客戶隱私，規範銷售和服務行為，通過強化投訴快速處理、源頭治理和過程管控，及時解決客戶訴求，2019年，監管轉辦投訴量與同期相比大幅下降。

2019年，中國人壽開展投訴綜合治理，成效明顯。2019年前三季度，中國人壽接監管轉辦投訴3,898件，主要集中在銷售、服務方面，地域分佈在華北、東北等地區。

傾聽客戶聲音

為切實了解客戶的反饋意見，中國人壽收集客戶反饋意見，精準識別客戶需求，制定有效的改善方案，讓客戶聲音成為服務升級的真正推動力。

案例

中國人壽舉辦第十三屆客戶節

2019年6月12日，中國人壽第十三屆「牽手國壽·共贏未來」客戶節啟動儀式暨服務升級發佈會在北京成功舉辦，恰逢公司成立70週年，為滿足客戶全方位的服務需求，中國人壽全面升級70項服務，展示了「更通暢、更快捷、更智慧、更貼心」四大服務升級板塊，同步推出一系列多互動、重回饋、易社交、強傳播的線上活動。



2019年客戶服務獲得榮譽獎項

- 11家客戶服務中心獲得中國質量萬里行促進會頒發的「顧客滿意度AAA達標單位」獎項
- 中國人壽95519客戶聯絡中心榮膺中國計算機用戶協會客戶關係管理分會、CCCS客戶聯絡中心標準委員會授予的中國最佳客戶聯絡中心及中國最佳客戶聯絡中心運營管理等系列獎項
- 中國人壽「保單一點通」服務入選《中國銀行保險報》「2019年服務創新案例」



中國人壽還推出「電子化回執與回訪」，實現同類多保單一次進行回執回訪，既契合客戶環保便捷需求、自主控制回執回訪時間，又運用「動態短信驗證+人臉掃描識別」認證技術，過程安全穩定，滿足監管規定。截至2019年12月31日，電子化通知已覆蓋28.63%的通知項目，短信發送成功率93.59%，較去年提升4.61個百分點，共為客戶及銷售人員提供多元化通知23.83億條。

關注消費者教育

中國人壽積極落實銀保監會消費者教育工作要求，充分利用「3.15」及「金融知識普及月」等活動契機，組織開展保險消費者教育，2019年累計發放宣傳資料170餘萬份，微信、短信、微博累計推送宣傳資料300餘萬條，累計開展現場宣傳活動近萬次，媒體報道超千次，累計受眾超過9億人次。金融知識普及月活動獲評銀保監會「2019年金融聯合教育宣傳活動優秀組織單位」。

保障客戶隱私

中國人壽遵照《中華人民共和國保險法》《全國人民代表大會常務委員會關於加強網絡信息保護的決定》《人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法》等法律規定和行業標準，制定了《中國人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》對客戶信息管理、消費者隱私保護進行了明確規定。

加大產品創新



中國人壽堅持以客戶為中心、以市場為導向的產品經營策略，結合行業發展趨勢和客戶實際需求，為客戶提供多元化的產品選擇。

為了及時響應市場變化，中國人壽一直以來堅持嚴格、科學的產品開發體系，為帶動業務增長提供堅實的基礎。

2019 年度，中國人壽共研發新產品 102 款。

中國人壽加大細分客戶羣體的產品研發力度，針對青年客戶羣體、老年客戶羣體等不同細分市場進行產品差異化設計研發，滿足客戶多樣化的保障型產品需求，發揮保險效能。



確立制度

中國人壽嚴格遵守國家監管規定，結合實際情況，修訂印發《中國人壽保險股份有限公司產品開發管理實施辦法》《中國人壽保險股份有限公司產品洗錢風險評估辦法》《中國人壽保險股份有限公司經驗分析工作管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司費用分析工作管理辦法》等制度文件，明確產品開發程序及實施步驟，保障產品的規範性和有效性。



基礎調研

中國人壽堅持「以客戶為中心」的產品開發理念，積極開展市場客戶調研、專項調研及行業交流，形成專業的產品分析研究報告，為創新產品開發奠定基礎。



數據分析

通過建立並完善發生率基礎數據庫，風險監測與數據分析體系，為產品設計提供有力的數據支持。



產品培訓

通過產品培訓宣導工作，加強業務人員對產品內容和政策要求的理解，推動產品落地。同時開展政策性業務審覈工作，追蹤政保業務的開展情況。

創新科技應用

中國人壽全力建設「科技驅動型」企業，積極落實「科技國壽」三年行動方案，加快推進從人力驅向人力與科技雙輪驅動轉型，努力在科技化創新上取得重大突破，大力構築開放數字生態，打造國際一流、行業領先的金融科技。

AI 精準經營

運用大數據分析與 AI 智能技術開發「黃金寶典」客戶經營平台，挖掘 1,727 萬高價值黃金客戶，分批次向全國銷售夥伴進行推送，輔助銷售夥伴開展全流程精準經營，有效提升客戶開發精準度及簽約成功率。

協同創新服務

不斷夯實數字化平台基礎，全方位支持平台創新，開放應用及數據服務達 280 餘項，支持投放創新應用千餘項，科技服務供給生態持續壯大。基於數字化平台推出「商戶寶」模式，公司提供保險產品和平台，合作單位提供銷售場景和客戶，目前已有 4,180 家機構與公司開展合作，構建起開放共贏的新型互聯網保險合作模式。2019 年，中國人壽數字化平台榮獲中國銀行保險報「保險業信息化優秀案例」一等獎。

4,180 家

「商戶寶」模式合作機構

開展網商合作

與蘇寧易購集團股份有限公司簽署《聯合營銷專項合作協議》，聯合開展「相約蘇寧，禮遇國壽」客戶經營活動，以遍佈全國的蘇寧線下門店為依託，為中國人壽客戶提供專屬禮遇。

提升系統品質

壽險 APP 安裝包「瘦身」40%，綜合閃退率降至萬分之三，低於行業萬分之五的平均水平，為客戶提供更好的服務體驗。

提升服務響應速度

在國壽 e 店、壽險 APP、雲助理、雲桌面四大前端系統推出用戶直通功能，使用戶問題直達科技團隊，及時跟蹤與解決用戶反饋問題。2019 年問題平均解決時效提升約 5 倍，工單 24 小時內辦結率達 87%。

提升信息安全

按照「大後台 + 小前端」總體佈局，通過前端「輕」應用統一接入「大後台」，對用戶訪問進行集中管控；依託「大外網 + 小內網」網絡架構，公司信息安全防控面大幅收縮，並構建可視化智能化防控體系，實現從被動防禦到主動監測、智能預警與處置、可視化展現的轉變。

案例

中國人壽推出國壽康寧終身重大疾病保險（2019 版）

2019 年建司 70 週年之際，中國人壽對具有多年發展歷史的「康寧」系列品牌產品再次進行創新升級，傳承「康寧」系列品牌產品優良品質，在提供身故、身體高度殘疾、重大

疾病、特定疾病等多項傳統保險責任的基礎上，引入特定重大疾病額外保障，並增加可供靈活選擇投保的附加兩全保險，可以滿足客戶健康、養老等更加多樣的保險保障需

求，豐富了中國人壽「康寧」系列品牌產品的保障功能，對中國人壽健康、養老保障類產品設計進行了積極探索與嘗試。

中國人壽根據《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，制定《中國人壽保險有限公司知識產權管理辦法》，建立健全中國人壽系統內知識產權管理與保護工作機制，切實保護公司知識產權成果，促進公司知識產權保護與管理走向專業化、科學化和規範化的發展方向。

截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽已完成向國家專利局和中國版權保護中心提交申報的知識產權成果共計 21 件，包括「混合雲平台」「統一知識庫系統」等計算機軟件著作權 14 項，「基於人工智能的軟件安全威脅分析方法及系統」、「一種支持醫療保險賠付規則圖形化設定及自動覈算的方法及系統」等專利權 7 項；已取得包括醫保智能審覈系統，統一銷售人員

視圖系統、「神算子」合同和預算處理系統等 138 件軟件著作權登記證書，其中 2019 年中國人壽新取得 30 件軟件著作權登記證書。

05

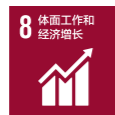
堅持以人爲本 心繫員工成長

中國人壽堅持人力資源是第一資源的原則，重視員工權益，不斷完善引進、培養、使用、激勵的人才管理機制，搭建良好的職業發展平台及展現個人價值的舞台，實現企業與員工的共同成長。

保障員工權益	54
助力員工發展	56
注重員工關愛	59



保障員工權益



中國人壽嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等政策法規，保障員工依法享有的各項權益，堅持公平僱傭原則，建立市場化績效薪酬機制，重視員工民主管理，關注員工身心健康，構建和諧的勞動關係。

員工招聘

制定《分支機構人員招聘、錄用管理辦法》《集體合同實施辦法(試行)》《集體合同範本》等文件；

堅持公平僱傭原則，做到男女平等，同工同酬，杜絕僱傭童工或強制勞動，充分尊重不同背景、不同地域、不同文化的員工間的差異性。

勞動薪酬

不斷優化員工薪酬管理體系，提升薪酬分配的公平性和管理的科學性，將員工薪酬水平與公司經營效益和個人績效表現緊密聯繫；突出價值貢獻導向，薪酬持續向銷售傾斜、向基層傾斜、向關鍵崗位傾斜，持續提升員工薪酬導向指引與激勵約束效應。

不斷完善市場化績效薪酬機制，建立績效獎勵投放評估機制，完善總部和直屬機構考覈框架，讓員工能夠進一步分享公司發展成果。

員工福利

制定《總部員工考勤與假期管理辦法》《企業年金方案實施細則》等文件；

除法定福利外，中國人壽另提供企業年金、帶薪休假、補充商業保險、工作支持類補貼等。

截至 2019 年 12 月 31 日，中國人壽勞動合同制員工共 102,250 人，社會保險覆蓋率達 100%。

中國人壽勞動合同制員工共

102,250 人

正式員工分類僱傭情況

	35 歲以下	42,110 人
	36-50 歲	47,384 人
	50 歲及以上	12,756 人
	男	44,155 人
	女	58,095 人
	研究生及以上學歷	4,188 人
	本科	63,990 人
	大學專科	28,676 人
	其他	5,396 人

案例

多渠道加強人才引進工作

中國人壽創新招聘宣傳形式，首次嘗試將官微作為推廣主渠道，針對需求強烈的銷售、IT、醫學類崗位，精準投放宣傳資源；加大宣傳力度，在全國範圍組織召開 200 余場招聘宣講會，截至 2019 年 12 月 31 日，累計發佈崗位 1,800 多個，收到簡歷 4.3 萬多份；妥善做好「千帆競發」社會招聘、退役士兵安置等各項人才引進工作。

為推進企業民主管理，創建和諧企業，根據《職工代表大會實施細則》，2019 年召開公司三屆一次職工代表大會，會議進行了職工代表換屆改選，審議通過公司經營報告、財務報告，以及二屆二次職代會提案落實情況報告，職工的民主權利得到有效體現。

中國人壽於 2018 年完成公司工會首次選舉和法人資格登記，2019 年工會選舉制在省級機構已完成全覆蓋，地市級公司工會主席選舉覆蓋率達到 85% 以上，進一步完善民主管理。



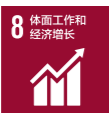
案例

深化女工權益維護

2019 年，中國人壽結合全國婦聯及上級工會的有關要求，切實做好女工各項權益維護工作：

- 組織指導各級公司女職工權益保護專項集體合同的續簽；
- 組織開展女工權益維護工作檢查及專項調研；
- 在全系統開展女工權益維護法律宣傳和答題活動；
- 編制《促進工作場所性別平等指導手冊》學習材料，組織參加金融系統女工維權知識競賽；
- 組織全國婦女代表大會代表與公司女工代表聯繫溝通，保障女工權益，促進女工發展。

助力員工發展



中國人壽堅持員工與公司共同成長，重視員工發展，持續按需為員工賦能，制定《員工教育培訓管理辦法》，為員工搭建多層次的培訓體系。

2019年，中國人壽積極落實「2551」人才工程，針對公司不同層級的管理人員儲備優秀年輕骨幹，優化人才隊伍結構，為各層級機構發展提供人才保障。

新員工培訓	通過封閉式集中培訓和定製化基層實習鍛鍊，幫助新員工儘快融入公司、發揮才能。
「展翼計劃」	圍繞「大中城市振興發展」戰略，積極服務收展渠道崛起，為大中城市收展渠道提供充足的人才保障。通過校園招聘精準選才，以「137」定製化成長方案系統培養，儲備和使用一批素質高、專業精、實戰強的收展管理人才。
「星火計劃」	根據人才成長規律，將青年員工成長階段劃分為火種、火苗、火炬、火焰四個階段，配備相應的制式化培訓、導師輔導、輪崗交流等8大培養機制，通過嚴甄選、樹典型、建平台、抓考覈、重實戰、優手段6大有效抓手，進行人才的精細化培養。
基層管理人員培訓	針對縣（區）支公司班子成員後備人才，開展為期3個月的縣支公司經理基地培養項目，通過「集中學習賦能+基地跟隨見習+關鍵任務佈置+線上分享總結+每週心得梳理反饋+總結研討提升」多種形式，系統性提升基層管理人員的專業運作和管理能力。
經理人角色定位培訓班	針對初任初中級管理者，通過「課前作業安排收集管理困惑問題+研討+角色扮演+測試+訓後崗位實踐提煉」多種形式，明確管理者角色定位、提升三維溝通技能、清晰基本管理職責等基本管理方法。

2551 人才工程

發現優秀年輕骨幹

全系統共選拔年輕骨幹7,000餘人。

推進「跨層、跨司、跨境」交流鍛鍊

下發分支機構《「2551」人才工程交流掛職培養方案》，全系統400余名年輕骨幹陸續參加掛職交流。

集中輪訓

組織開展14期年輕骨幹培訓班，共有約1,500人蔘加培訓。

截至2019年12月31日，中國人壽



中國人壽移動辦學平台



案例




多項舉措助力年輕骨幹培訓

中國人壽進一步規範培訓班運作，制定《2019年年輕骨幹培訓班班主任操作手冊》，基於ISO10015標準，打造科學運營體系，同時運用混合式學習模式，配合課後追蹤促進培訓效果。

2019年中國人壽共舉辦14期年輕骨幹培訓班，來自總公司、全國36家省級分公司、研發中心、數據中心以及成都保險研修院，上海保險研修院，區域審計中心共計一千餘名年輕骨幹蔘加了培訓。



2019年，中國人壽進一步完善公司榮譽體系，使之更加符合公司改革發展的需要，引領企業核心價值觀。

- 
修訂《中國人壽保險股份有限公司評先表優辦法》
完善榮譽獎項設置、榮譽級別、評選流程等。
- 
做好各類評先表優工作
組織完成全國級、金融級和集團級共 146 個榮譽獎項的推報。
開展中國人壽百朵金花、金花建功集體的評選，共評選出「百朵金花」100 人，「金花建功集體」30 個。
- 
組織勞模修養
共組織 32 名勞模赴井岡山開展勞模療休養和革命傳統培訓教育活動，加強工會紅色文化建設。

同時，中國人壽通過工匠評選、勞動技能競賽和創新工作室創建進一步激發員工積極性和創造性，以「工匠精神」檢驗自己的工作態度、能力和品質，以新定位、新模式、新形象詮釋重振國壽的宏偉目標。

百名國壽工匠評選

中國人壽開展百名國壽工匠評選工作，堅持向基層傾斜、向一線傾斜的原則，引領廣大職工爭做工匠型人才。

勞動技能競賽

2019年，中國人壽在近 30 個省級機構舉辦技能競賽 90 餘項，對部分競賽給予經費和榮譽支持。

創新工作室創建

金融級創新工作室：研發中心保險科技創新工作室、廈門市分公司締造匠心工作室榮獲金融級創新工作室。

總公司級創新工作室：命名「數據中心國壽雲創新工作室」等 10 家工作室為總公司級創新工作室。



中國人壽總裁蘇恆軒為研發中心保險科技創新工作室授牌

注重員工關愛

中國人壽注重平衡員工的工作與生活，關注員工的訴求，通過組織豐富多樣的員工活動，提升員工的歸屬感和幸福感。

關注身心健康

中國人壽重視員工職業安全健康，完善勞動安全與衛生管理制度，每年組織總部機關全體員工全面體檢、女性專項補充體檢和 40 歲以上男性補充體檢；尊重關愛退休老員工，開展「再創輝煌 70 有你」主題活動、織毛衣送溫暖等活動，讓員工切實感受到「家」的溫暖；關愛女工身心健康，在「愛心哺乳室」基礎上，積極推廣和推報集團公司共建「女職工關愛室」。

幫助困難員工

2019年，中國人壽持續開展「國壽溫暖送到家」活動，更新完善了總公司級困難職工、單親特困女職工以及特困勞模檔案，健全了分級幫扶機制。系統工會補助困難職工 300 人，特困職工 100 人，合計 100 萬元，另外補助老少邊窮地區 30 萬元。

2019年，中國人壽各級工會春節元旦期間共慰問困難職工 3600 餘人，慰問金達 900 餘萬元。

提升工作活力

中國人壽鼓勵員工參與到豐富的文娛活動中，提升員工凝聚力，平衡工作與生活，培育和諧團結的文化氛圍。

案例

營造企業文化，多形式推進「讀書活動」

2019年，中國人壽以「閱讀一讀出力量 重振國壽」為主題，開展「四個一系列活動」，號召全系統「讀一本書（全員讀書）、建一個櫃檯（書香櫃檯）、做一個課堂（講習微課堂）、講一次成果（讀書成果宣講）」。各類活動覆蓋全員、面向一線，充分藉助互聯網等新媒體平臺，營造濃厚的學習氛圍，在職工羣眾中產生強烈反響，讀書分享會參加人次高達 16 萬以上，僅線下微課堂講習就有 5000 多場。



案例

積極參加體育活動

2019年中國人壽舉辦了以「我運動、我精彩、我超越」為主題的「激情國壽」羽毛球比賽，共有 30 餘家公司的 360 餘名運動員參加了此次比賽。

2019年中國人壽積極響應集團公司「重振國壽再出發」職工線上健步走活動，全系統共組織 5 萬餘員工參加。

06

踐行生態文明 促進綠色發展

黨的十九大報告將生態環境保護提到了前所未有的高度。中國人壽積極響應黨中央「發展綠色金融，壯大節能環保產業、清潔生產產業、清潔能源產業」的號召，將投資業務與國計民生有機結合，推進金融體系的逐步綠色化；將低碳理念融入日常運營和業務發展，體現建設美麗中國的責任與擔當。

發展綠色金融	62
堅持綠色運營	63



發展綠色金融

作為推動經濟綠色轉型和彌補綠色融資缺口的金融解決方案，綠色金融的理念已在全球興起。2016年人民銀行等七部委發佈的《關於構建綠色金融體系的指導意見》出臺，標誌着綠色金融從此上升到國家發展戰略。中國人壽作為國有大型金融保險企業，積極響應國家發展需求，通過完善綠色投資管理體系、推動綠色金融項目的方式，讓投資業務助力「為人民謀福利，為民族謀復興」。

中國人壽秉承長期投資、穩健投資和

價值投資的理念，追求經濟效益、社會效益與環境效益的統一，全力推動綠色產業持續健康發展，積極探索ESG要素與投資業務的整合。中國人壽主力投資平臺——中國人壽資產管理有限公司率先加入聯合國支持的負責任投資原則組織，成為中國第一家簽署該原則並踐行ESG投資理念的保險資管公司。

中國人壽主動將環境、社會及公司管治等相關因素納入投資的評估決策中，大力開展綠色投資，領投青海黃河上

游水電開發項目，成為青海黃河水電第二大股東，這是2019年度央企混改引入戰略投資者的第一大項目、國內能源電力領域的最大股權融資項目；投資中廣核、中國節能等清潔能源項目，投資北京、天津、武漢、南京等多地軌道交通綠色出行項目，投資綠色債券，支持生態環保發展，助力打贏污染防治攻堅戰。此外，公司創設了ESG股票策略投資組合，在國內外險資權益投資實踐中率先將ESG考量納入選股和組合構建全過程。

案例

領投青海黃河項目，支持新能源產業基地建設

青海黃河上游水電開發有限責任公司（簡稱「青海黃河水電」）是國內領先的清潔能源發電企業，公司合計水電、光伏和風電等清潔能源總裝機容量約1,699萬千瓦，是西北電網的核心支撐電源企業，同時也是西電東送的重要支撐點。

2019年，中國人壽作為基石投資人出資90億元，投資青海黃河水電混改暨引進戰略投資者項目，成為青海黃河水電的第二大股東。本項目是年度最大中央企業混合所有制改革項目，是落實黨中央、國務院關於積極發展混合所有制經濟，促進

各種所有制資本共同發展的重大實踐，更是助力青海成為國家重要的新型能源產業基地的重要舉措。



國家電投黃河項目增資引戰簽約儀式現場狀況

堅持綠色運營



中國人壽作為金融服務機構，主要業務活動對生態環境和自然資源不產生重大影響，但始終努力最大限度地減輕對環境的負面影響，充分結合自身業務特點，支持國家綠色發展的戰略方針。

2019年中國人壽主要環境數據指標一覽

环境指标	2019年	
 溫室氣體排放 ⁵	範疇一（包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放）（噸二氧化碳當量）	22,837.13
	範疇二（包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放）（噸二氧化碳當量）	119,218.58
	排放總量（噸二氧化碳當量）	142,055.71
	排放密度（千克二氧化碳當量 / 萬元營收）	1.91
 排放物	廢舊電池（節）	69,671
	 能源使用	車隊汽油使用量（升）
 資源使用	天然氣使用量（立方米）	3,726,442.88
	用電量（千瓦時）	197,381,747.4
	綜合能源消耗量（噸標煤）	34,395.7
	綜合能源消耗密度（千克標煤 / 萬元營收）	0.46
 資源使用	用水量（噸）	1,867,224.09
	用水密度（千克 / 萬元營收）	25.06
	辦公用紙量（噸）	3,751.28

環境數據披露說明：數據披露範圍包括總部和26家自有物業。

註5：數據計算方法依據《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》《北京市企業（單位）二氧化碳排放核算和報告指南（2017年版）》使用的溫室氣體排放因子為汽油、天然氣和電力，其參考來源如下：

汽油、天然氣：《省級溫室氣體清單編制指南》（國家發展和改革委員會應對氣候變化司2011）

電力：國家發改委發佈《2015年中國區域電網基準線排放因子》

規範化管理

中國人壽嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》《「十三五」節能減排綜合工作方案》等國家及地方法律法規，並制定《中國人壽保險股份有限公司節能減排管理暫行辦法》《中國人壽保險股份有限公司總公司員工計算機

設備管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司信息技術資產管理細則》等一系列規定，全面規劃公司能源與物資使用。

2019年，中國人壽圍繞「重振國壽」戰略，結合資產配置現狀和未來需求，

編制固定資產配置三年規劃，並對全國12家分公司及同業公司的職場建設開展深入調研，詳細剖析個險職場和客服櫃面的資產現狀和需求，擬定職場資產配置標準化工作方案，並組織各分公司編制完成職場資產配置標準化三年規劃和預算。

資產管理

明確資產配置目標、策略和量化指標；

制定基層營業用房優化支持方案，大幅度改善基層房產條件；

加強營業及職場用房，提高承租資產使用效益；

開展公車改革檢查，夯實公務用車改革成果。

廢棄物管理

有害廢棄物：公司遵照「分類回收、集中保管、統一處理」的原則妥善處理各類廢棄物，將廢棄硒鼓和墨盒交由供應商進行回收，廢舊電池和熒光燈管由物業管理並交由第三方機構進行回收。對於淘汰的計算機整件或配件，公司捐贈給貧困地區的學校，以充分利用資源；

無害廢棄物：公司日常辦公產生的廢棄紙張、各類包裝物等可回收物均由物業管理、收集並交由具備相關資質的第三方機構進行回收處理；餐廳產生的廚餘垃圾也交由具備相關資質的第三方機構進行處理。

能耗管理

規範能源數據統計、分析和上報流程，對節能減排工作施行責任制；

定期開展對各項能源消耗情況的統計和督察；

輔助開展節能減排宣傳教育活動，增強員工節能意識。

數字化職場

為有效節約辦公成本，強化各層級信息互通和交流互動，中國人壽緊抓科技潮流，全面建設數字化職場，從信息上傳下達，到遠程服務代辦，讓辦公更智能、更環保。

2019年中國人壽數字化職場建設取得里程碑式進展，職場網絡、職場設備、指揮中心的建設工作全面開花，基本實現全範圍數字化。此外，互聯網直播的運用也充分體現「綠色」發展的理念，在保證運營基本需要的同時，有效地減少能源消耗及紙資源的使用。

職場網絡

新建網絡覆蓋 2.2 萬餘個職場，順利完成 1.1 萬個個險職場網絡的平穩過渡與切換，實現了「總、省、市、縣、職場」快速互聯網直連數據中心。

職場設備

新增配備智能設備 8.8 萬套，星級職場實現數字化全覆蓋。

指揮中心

建成覆蓋全國、直通一線的銷售作戰指揮中心，實現各機構信息的快速上傳下達和實時互動。

互聯網直播

高清視頻覆將高清晰互聯網視頻覆蓋到一線生產單元和銷售人員，支持召開各類會議 9.7 萬餘場次，參會節點超過 104 萬個；

互聯網視頻成功直播了高峯會、「佑未來，護成長」公益項目發佈會等 40 餘場重大活動。

無紙化服務

保險業務方面，為了方便客戶的同時儘可能減少用紙和其他耗材，中國人壽積極打造電子化的服務平臺，覆蓋承保、保全、理賠等全流程，大幅度

減少紙資源消耗量。2019年，個人客戶無紙化辦理率達 97.8%，同比增長 7.8 個百分點；個人線上保全辦理量同比提升 47%；團體

年可線上作業項目佔比 85.0%，團體保全 e 化率由 0 提升至 79.56%。

承保

電子化投保、短險電子保單

保全

線上渠道自助保全服務

理賠

線上渠道自助理賠服務

案例

壽險 APP 服務無紙化率持續提升

2019年，壽險 APP 保全服務水平持續提升，完成 APP 全新改版。壽險 APP 新上線 7 項保全服務，優化 15 項保全服務，截至 2019 年 12 月 31 日，共有 5,553.78 餘萬件保全業務實現線上自助辦理，節約 444.30 噸紙。

低碳化採購

中國人壽嚴格遵守國家相關法律法規和公司集中採購制度規定，制定一系列採購政策，不斷健全採購管理制度，強化在線管理系統，減少運營過程中的碳排放。

2019年，中國人壽集中採購管理系統 3.0 版和網上商城系統全面研發上線，實現了採購計劃、採購實

施、零星採購、檔案管理、合同管理、供應商評價全流程一體化，和零星採購集約化管理，有效提高採購效率，避免合規風險。

為嚴格落實採購的公平公正，中國人壽對供應商不進行任何差別對待，包括供應商的所屬地區。2019年，參與集中採購的供應商共 19,806 家。

採購政策

- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購工作流程管理規定》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購評審人員管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司供應商管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購目錄及採購權限》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購委員會議事規則》

供應商准入條件

- 屬於具有完全民事行為能力的法人、自然人或其他組織；
- 法人和其他組織應提供真實有效的統一社會信用代碼的營業執照，自然人應具有居民身份證等有效身份證明；
- 法人和其他組織應提供商業信譽、經營狀況良好，且近三年內無重大違規違法記錄的承諾函；
- 有意向參加公司的集中採購項目並承諾遵守公司關於供應商管理的制度規定，且簽署供應商聲明。

中國人壽 2019 年精準扶貧工作情況統計表

單位：萬元 幣種：人民幣

指 標	數量及開展情況
一、總體情況	
其中： 1. 資金	525,281 ⁶
2. 物資折款	1,166.6
3. 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數（人）	86,983
二、分項投入	
1. 產業發展脫貧	
其中： 1.1 產業扶貧項目類型	<input checked="" type="checkbox"/> 農林產業扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 旅遊扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 電商扶貧 <input type="checkbox"/> 資產收益扶貧 <input type="checkbox"/> 科技扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
1.2 產業扶貧項目個數（個）	457
1.3 產業扶貧項目投入金額	4,282
1.4 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數（人）	42,981
2. 轉移就業脫貧	
其中： 2.1 職業技能培訓投入金額	153.83
2.2 職業技能培訓人數（人/次）	7,202
2.3 幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數（人）	3,133
3. 教育脫貧	
其中： 3.1 資助貧困學生投入金額	449.82
3.2 資助貧困學生人數（人）	9,535
3.3 改善貧困地區教育資源投入金額	139.41

註 6：含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 300000 萬元；為建檔立卡貧困戶賠付金額 155600 萬元；精準扶貧補充醫療保險賠付金額 59000 萬元；全系統聯繫點扶貧投入資金 7265 萬元；通過中國人壽慈善基金會向集團公司四個定點扶貧縣（鎮）捐贈資金 2400 萬元；通過中國人壽慈善基金會開展，向「生命綠茵健康扶貧項目，捐贈資金 666 萬元，向「姚基金百校體育幫扶計劃」捐贈 350 萬元。

指 標	數量及開展情況
4. 健康扶貧	
其中： 4.1 貧困地區醫療衛生資源投入金額	48.34
5. 社會扶貧	
其中： 5.1 定點扶貧工作投入金額	4, 019.26
6. 其他項目	
其中： 6.1 投入金額	516, 188.34 ⁷
三、所獲獎項（內容、級別）	榮獲《證券時報》頒發的「2019 中國保險業精準扶貧方舟獎」；榮獲「中國網」頒發的「2019 年度金融扶貧先鋒機構」；

註 7：含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 300,000 萬元；為建檔立卡貧困戶賠付金額 155,600 萬元；精準扶貧補充醫療保險賠付金額 59,000 萬元，及其他收入 1,588.34 萬元。

關鍵績效表

經濟績效			
	2017年	2018年	2019年
保費收入(億元)	5,119.66	5,358.26	5,670.86
總資產(萬億元)	2.9	3.25	3.73
每股收益(基本與稀釋)(元)	1.13	0.39	2.05
歸屬於母公司股東的淨利潤(億元)	322.5	113.95	582.87
理賠服務人次(萬人次)	1,112	1,429	3,210 ⁸
賠付支出(百萬元)	198,088	174,439	127,919
滿期給付客戶人數(人)	4,022,910	2,449,816	995,146
滿期給付金額(億元)	1,120.93	747.38	256.39

環境績效			
	2017年	2018年	2019年
車隊汽油消耗量(升)	320,462.18	2,057,733.79	4,857,044.76
電力消耗量(度)	26,658,946.07	186,825,432.8	197,381,747.4
辦公用紙總量(噸)	237.26	1,146.80	3,751.28
辦公用水總量(噸)	605,681.29	2,206,760.62	1,867,224.09
天然氣消耗量(立方米)	-	2,170,248.16	3,726,442.88
溫室氣體排放總量(噸)	17,113.07	117,535.47	142,055.71

社會績效			
	2017年	2018年	2019年
客戶服務滿意度(%)	9.04	9.17	9.17

註 8: 2019年, 商業保險理賠服務 1,810 萬人次, 大病保險理賠服務 1,400 萬人次。

新產品研發(款)	130 ⁹	231 ¹⁰	102
參與集中採購的供應商數量(個)	-	8,569	19,806
銷售人員(萬人)	202.5	177.2	184.8
員工總數(人)	100,920	101,335	102,250
35歲及以下員工占比(%)	42.92	41.94	41.18
女員工占比(%)	57.50	57.01	56.81
新員工入職培訓覆蓋率(%)	96	100	100
員工培訓覆蓋率(%)	97.53	100	100
高級管理人員培訓覆蓋率(%)	98.86	100	100
員工培訓平均時長(小時)	126.88	122.28	128.1
高中級管理層培訓時長(小時)	147.58	149.6	153.1
普通員工培訓時長(小時)	125.26	138.5	127.5
系統專職講師數量(人)	2,053	2,189	3,600
系統兼職講師數量(人)	169,684	179,121	222,646
網路課件(件)	1,165	3,261	4,086
線上學習人次(萬人次)	544.91	703.4	1,186.29
線上考試人次(萬人次)	134.39	80.5	91.62
社會保險繳納率(%)	100	100	100
支出精準扶貧資金及物資(萬元)	9,440	459,468	526,447.6
慈善捐贈總額(億元)	1.66	1.93	1.87
孤兒助養金(萬元)	233.49	206.82	159.24

註 9: 為 2017 年新開發產品及合規性改造產品合計數。

註 10: 為 2018 年新開發產品及合規性改造產品合計數。

聯交所 ESG 指標索引

披露指標		回應
範疇：環境		
A1: 排放物		
一般披露		P63-65
A1.1	排放物種類及相關排放資料	P63-65
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）	P63
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）	P63
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）	P63
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	P63-65
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	P63-65
A2: 資源使用		
一般披露		P63-65
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）	P63
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P63
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果	P63-65
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畫及所得成果	不適用
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量	不適用
A3: 環境及天然資源		
一般披露		P63-65
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	P63-65
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1: 僱傭		
一般披露		P54-55
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P54-55
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	中國人壽整體員工流失率較低，尚未統計按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失率
B2: 健康與安全		
一般披露		P54&59

披露指標		回應
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率	中國人壽為金融服務型企業，因工作關係而死亡人數較少，尚未統計因工作關係而死亡的人數及比率
B2.2	因工傷損失工作日數	中國人壽為金融服務型企業，因工作關係而死亡人數較少，尚未統計因工傷損失工作日數
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	P59
B3: 發展及培訓		
一般披露		P56-59
B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比	P57
B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數	P57
B4: 勞工準則		
一般披露		P54
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P54
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P54
运营慣例		
B5: 供應鏈管理		
一般披露		P65
B5.1	按地區劃分的供應商數目	P65
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	P65
B6: 產品責任		
一般披露		P46-51
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	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P48-49
B6.3	描述與維護及保障智慧財產權有關的慣例	P51
B6.4	描述品質檢定過程及產品回收程式	不適用
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	P49
B7: 反貪污		
一般披露		P22-23
B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	/
B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法	P22-23
社區		
B8: 社區投資		
一般披露		P28-33&40-43
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）	P28-33&40-43
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P28-33&40-43

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀本報告。我們真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便我們持續改進工作，提高 ESG 工作的能力和水準！

選擇性問題（請在相應位置打「✓」）

1. 對於中國人壽，您的身份是？

- 政府 投資者 員工 客戶 供應商 / 承包商 合作夥伴
同行 社區和公眾 媒體 非政府組織 他（請注明）

2. 您認為中國人壽開展 ESG 工作表現：

- 很好 較好 一般 較差

3. 您對報告的總體印象是：

- 很好 較好 一般 較差

4. 您認為報告中所披露的 ESG 信息品質：

- 很好 較好 一般 較差

5. 您認為報告結構：

- 很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

- 很好 較好 一般 較差

開放性問題

您對中國人壽 ESG 或社會責任方面的工作有哪些期待？

您可以選擇以下方式回饋您的意見

電話：+86-10-63631221

傳真：+86-10-66575112

郵箱：shenhuiying@e-chinalife.com

地址：北京市西城區金融大街 16 號中國人壽
廣場 A 座 12 層

郵編：100033

