



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



2020年度 企業社會 責任報告

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT



關於本報告

報告範圍

新華人壽保險股份有限公司自 2010 年起已連續 11 年發佈企業社會責任（以下簡稱“CSR”）報告。除特別註明外，本報告組織範圍包含新華人壽保險股份有限公司（以下簡稱“新華保險”“公司”或“我們”）和旗下子公司。

報告時間範圍：除特別註明外，本報告涉及的報告期間為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。

報告發佈周期：本報告為年度報告。

報告編制準則

本報告依據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）》、上海證券交易所發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》及上市公司 2009 年年度報告工作備忘錄第一號附件二《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、原中國保險監督管理委員會（以下簡稱“保監會”，現中國銀行保險監督管理委員會，以下簡稱“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），並遵循香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱“ESG 報告指引”）編制。

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。如文本間存在差異，以中文簡體版為準。電子版報告可通過新華保險官網、上海證券交易所官網和香港聯交所網站進行閱讀和下載。

回應本報告

如對新華保險的社會責任報告工作有任何意見，歡迎通過以下方式與公司聯絡：

聯絡部門：新華人壽保險股份有限公司行政管理部

聯絡電話：+86 010 85210590

電子郵箱：wangyx3@newchinalife.com

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
領導致辭	04
關於新華保險	08



穩健合規運營

強化風控管理	14
深入推進全面從嚴治黨	14
防範洗錢風險	16
規範採購管理	17
消費者權益保護	17
知識產權保護	21



回歸保險本源

做實保險保障	24
做優服務品質	26
規範營銷推廣	33
嚴守信息安全	34
推動科技賦能	36

特別專題：	
新華戰“疫”進行時	68
公司榮譽	70
附錄	71



助力員工成長

保障員工合法權益	42
關注員工健康安全	44
與員工共同成長的培養體系	46



踐行綠色運營

低碳環保職場	52
綠色數據中心	56
生態文明建設	56



共建和諧社會

專題：	
關愛全國環衛工人大型公益行動	60
落實精準扶貧	61
熱心志願服務	62
投身“保險+公益”事業	64
支持國家戰略	66

領導致辭

尊敬的各位股東：

回首 2020 年，感慨萬千，心潮難平。

新冠肺炎疫情從 2020 年初肆虐到常態防控，中國社會一直保持高度有序，經濟快速重啟，2020 年二季度 GDP 已全面恢復正增長，四季度增速達 6.5%，全年邁上百萬億元新台階，近 1 億貧困人口全部脫貧，消滅了絕對貧困，「十三五」主要目標圓滿達成，創造人類歷史上罕見的奇跡。

此時，再次審視新華，2020 年與既往有何不同？我想總結三個詞：立志、安心、起行。「一體兩翼」的總體戰略更為清晰和堅定，系統上下對二次騰飛的認知更為深刻，心思和精力、資源和政策都凝聚到目標達成上來了；面對疫情，隊伍的心安下來了，精氣神提上來了，新華鐵軍的氣勢回來了；實事求是、真抓實幹的工作作風從要求化為了行動，提升了效率，帶動了創新，減少了浪費。

今朝猶可憶，明日更可期。國家今日的成就來自無數奮鬥者的挺身而出、勇毅擔當。新華雖小，唯有發展，有所作為，才能盡綿薄之力。

一、銘志立信，實幹篤行

2020 年，是凝心聚力、迎難而上的一年。

年初面對疫情，我收到很多來自內外部的詢問：目標調不調？資源夠不夠？隊伍減不減？投入降不降？其時，中央防疫統一有力、復工復產有條不紊、市場恢復可預期，從形勢和大局上看，我們絕不能放棄發展的機遇。方向明確之後，管理層密集召開三次研討會，匡定盤子和節奏，理清路子和打法，調度人力和物力，隨後召開系統會議，上下統一思想，定心圖發展。2020 年 2 月，單月期交負增長 25%；3 月底，本土疫情傳播基本阻斷，公司新單、期交業務增長大幅回升，至上半年實現期交 15.1% 正增長，新單實現翻番。全年公司總

保費收入為 1,595.11 億元，同比增長 15.5%，增速為新華上市以來最高，規模躍居市場第四，達成既定目標。同樣，資產業務研判大勢，把握結構性機遇，擇時提升權益類投資佔比，全年公司整體投資收益率位居行業前列，超額達成年度目標，資產管理總規模突破萬億元大關，站上歷史新平台。

突遭疫情，國家給了人民信心，新華也以讓隊伍「安心」為要務。一方面迅速放寬考核標準、上線新基本法，開倉放糧，解隊伍燃眉之急，保證基層收入；另一方面創新採用線上增員、在線直播等手段緩解接觸難題，「新華薈」直播帶貨活動累計參與人數多達 185 萬人次、線上培訓新平台開展直播 3,600 餘場。在總部壓縮各項不必要支出的同時，一線人員全年佣金投入不降反增，規模人力達到 60.6 萬人，同比增長 19.5%，19 家新華分公司新單增長超過 50%。辦法有了，資源有了，業績上去了，營銷幹部煥發出激情，隊伍也充滿了活力。

務實肯幹，轉變工作作風是 2020 年初公司既定的要求。2020 年，公司內部開展「對標趕超」管理項目，從實效性出發設定了 119 項對標指標和事項，其中 98 項達成年度目標，整體完成率超過 80%。2020 年 7 月，公司推出新產品「惠加保」，各部門緊密配合，通過創新開發模塊迅速完成了開發和上線，一經推出倍受市場認可。人的態度轉變就是直接的生產力，奮鬥的哲學，實幹的精神，永遠發光。

重拾新華精神，是 2020 年公司最大的收穫，也是最令人心安的底氣所在。新華的發展之路並不一帆風順，雖曾受到質疑，但也鑄就了百折不撓的新華底色，讓新華逆流而上，堅定前行。如果大家今天去我們的分公司、中支乃至營業部看一看，就一定能感受到鬥志昂揚、敢為人先的新華精神。正是這種精神感染了隊伍、感染了客戶，我相信也會感染每一位股東。



二、變局已來，前路漸寬

「變局」下的不確定性將影響每一個經濟組織乃至我們每一個人。這也讓我對保險業有了新的認識，對新華戰略落地有了新的思考。

從事投資三十餘年，我最深切的體會是要順應大勢。當前行業處在三十年未有之變局，其實質是內部發展動能與外部環境變化的契合與重構。站在兩個一百年時代交匯點上，應從國家發展和人民需求的角​​度思考未來方向。

一是老齡化趨勢下的中老年客戶需求。2020年出生人口下滑受到了社會的廣泛關注和擔憂，但我認為不必過分悲觀，趨老化的過程蘊含著巨大機遇。當前人口年齡結構變化中一個顯著特點就是半老年時期即從退休到失去自主生活能力的這段時間顯著加長。過去我們可能認為老年人創造財富和消費的能力是直線下降的，但伴隨人均壽命持續提升，六七十歲精神矍鑠仍在工作、旅行的老年人都在明顯變多，對退休後生活積極規劃是大趨勢，這往往預示著服務業的結構性轉變。目前針對老年人的保險產品種類較少、價格也相對昂貴，養老服務模式也主要集中在開發養老社區方面，相對單一，抓住機遇，就要深入研究和理解半老年人群，開發針對性的產品和服務。新華已嘗試推出探索性產品，取得了一定的效果。

二是區域協調發展戰略下的差異化需求。城市群、經濟帶將是未來國家經濟建設的一個重要方向，行業率先嘗試了粵港澳大灣區重疾發生率表，新華也積極參與並開發了粵港澳專屬產品。目前區域差異化，主要集中在基於疾病發生率下的定價差異，但仍有很多需求未被開發和滿足。粵港澳和京津冀的疾病發生率可能相近，但客戶需求真的一樣嗎？國企職工和個體商戶的保險需求都可能是截然不同的。現在行業依賴的是保險代理人自身的專業性，通過標準化產品的組合，實現客戶的差異化需求。未來我們借助科技和數據的力量，在個性化定制以及「保險+服務」方面，都大有可為。

三是鄉村振興戰略下的鄉村保險需求。伴隨我國832個國家級貧困縣全部脫貧摘帽，脫貧攻堅戰取得全面勝利，鄉村地區主要發展任務由脫貧向振興轉移。鄉村市場具有最大的人口基數和增長潛力，同時也是保障最薄弱、抗風險能力最差、最需要保險的區域。可以說，保險離不開鄉村，鄉村也離不開保險。伴隨收入水平提升，保險目標消費群體的擴大，鄉村「下沉市場」具有廣闊的發展空間。鄉村客戶與傳統大中城市客戶有著不同的消費邏輯和習慣，需要我們實事求是、因地制宜地想辦法、找出路。在對貴州施秉縣和內蒙古黃羊城鎮的扶貧過程中，我們已經積累了一定經驗，在扶貧基金、保險服務方面已經做了一些嘗試。未來，無論是開拓鄉村專屬保險產品還是建立專業鄉村銷售團隊，只要能滿足最廣大鄉村人民實際需要，實現保險公司與鄉村地域發展同成長，都值得我們深入思考。

把握時代脈搏，需要深厚的經營管理基礎，需要強大的財富管理和康養產業服務能力支撐，需要完善的科技數據配套，更需要以客戶為核心的思考模式。目前，新華堅持以壽險業務為主體、以財富管理和康養產業為兩翼、以科技賦能為支撐的「1+2+1」戰略構想，堅守壽險發展本質，主動擁抱時代變革，才能從百年未有之大變局之中，找準時代賦予保險業的使命和定位，才能找準新華的坐標和方向，才能真正實現長期高質量發展。

三、偉大征程，正當起行

2021 是重新起行的一年。

行業在社會和經濟轉型的大背景下，過去發展的一些薄弱環節和不可持續因素已逐步呈現，國家和社會對保險行業服務民生、保障人民健康財產安全也提出了更高要求。回首改革開放四十年來的風風雨雨，無數企業起落浮沉，唯有順應時代發展者，唯有滿足客戶需要者，唯有解放思想務實創新者，才能勇立潮頭，長盛不衰。

站在全面建設社會主義現代化國家新征程的起點上，時代的變化、市場的擠壓、客戶的要求都在告訴我們必須重新起行，以新的姿態面對市場、面對客戶，贏得未來。

一是堅持發展主線，構建長期競爭壁壘。2020 年，我們「雙輪驅動」策略初見成效，實現了資產負債雙豐收。未來，我們將一張藍圖繪到底，秉承高質量發展導向，堅持「發展」主旋律，鞏固經營優勢，夯實市場地位，持續踐行資產負債雙輪驅動模式，促進規模與價值全面提升。

二是從人本出發，改變思考出發點。少站自己角度算小賬，多站客戶角度算大賬，形成一線為客戶考慮、後線為一線考慮的思想氛圍。打通內部壁壘，把隊伍發展、產品開發和客戶服務統一到客戶思維上，整合公司優質資源，形成合力。

三是做好科技「新基建」。科技賦能不是多上線幾個項目、完成幾個 APP，而是要真真正正提高生產力的一個系統工程。新華將踏踏實實做好基本功，打好數據和技術基礎，建立敏捷開發能力，為創新驅動的內涵型增長鋪好路、佈好局。

千磨萬擊還堅韌，2020 年，我們共同經歷了未曾有的挑戰、頂住了未曾有的壓力、取得了未曾有的發展，在紛亂中為客戶帶去了安心和保障。大鵬一日同風起，2021 年新華將重整行囊，向著為國民帶來身安、家安、心安的願景繼續前行。

起於立志，依於安心，歸於起行。此刻，窗外春光駘蕩，萬物復甦。在此，願國家、願百姓、願新華在這個美好的時代中得大安。

首席執行官、總裁：李全

2021 年 3 月 24 日



關於新華保險

| 公司概要

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，通過遍佈全國的機構網絡和多元化的銷售渠道，為 3,320.5 萬名個人客戶及 8.8 萬名機構客戶提供全面的壽險產品及服務，並通過下屬的資產管理公司和資產管理公司（香港）管理和運用保險資金。2011 年，新華保險在上交所和聯交所同步上市。

美國《福布斯》2020 年全球上市公司 2000 強

第 **330** 位

保險收入

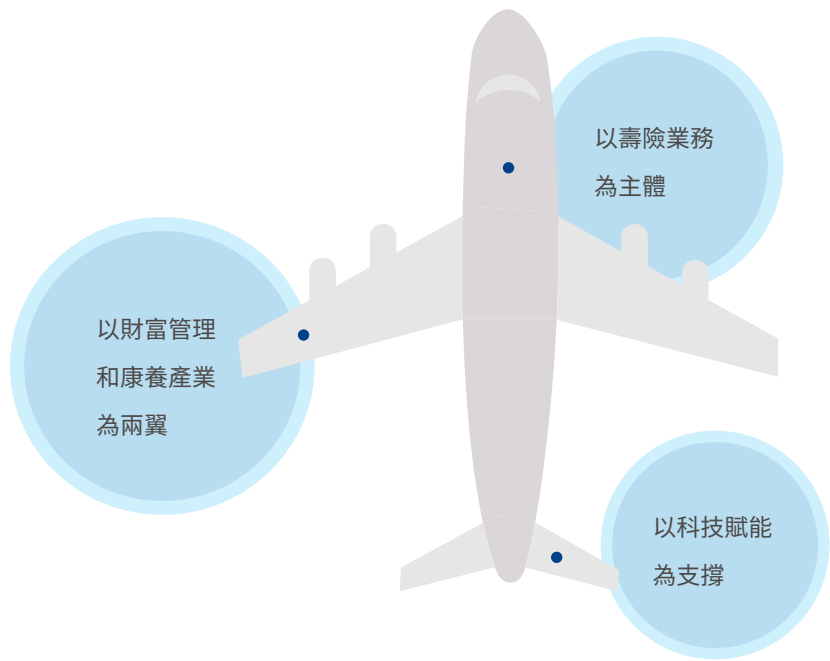
159,511 百萬元

總資產規模

1,004,376 百萬元

| 發展戰略

新華保險始終堅持“以客戶為中心”，致力於打造“中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團”。2019 年，公司提出“1+2+1”戰略構想，即“一體兩翼 + 科技賦能”，以壽險業務為主體，以財富管理和康養產業為兩翼，以科技賦能為支撐。堅持黨的領導發展原則、堅持高質量發展定位、堅持專業化發展格局、堅持市場化發展機制、堅持漸進式發展定力，走長期健康可持續發展道路，以實現規模價值均衡發展，綜合實力穩步提升。



CSR 理念及策略

新華保險持續積極履行社會責任，發揮保險保障的重要職能，關注各利益相關方的訴求，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。

公司倡導低碳環保減少環境影響，積極開展公益活動為社會貢獻自身力量，樹立良好的品牌形象，以提升企業價值並履行社會責任。

CSR 管理架構

2020年，新華保險建立了董事會負責、管理層領導和跨部門配合、上下聯動的CSR管理架構，在公司經營管理層成立“環境、社會及管治(ESG)事務工作委員會”，負責公司CSR戰略和目標的制定及目標的具體實施。

在管理架構方面，總部相關部門主要負責人擔任常務委員，在各自工作領域負責CSR具體工作的開展，各分支機構在公司“環境、社會及管治(ESG)事務工作委員會”的指導下，開展當地的CSR工作。

在CSR管理理念貫徹方面，2020年，公司針對ESG和綠色金融相關內容在董事會層面開展了三次培訓，分別是“ESG方面的領導角色和問責性—董事會及董事指南”“ESG新指引要點”“ESG資本市場關注要點”。公司根據監管要求，結合資本市場關注的熱點發佈了《新華人壽保險股份有限公司環境、社會及管治(ESG)事務工作委員會工作細則》，確保了各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，並使CSR理念和策略得到有效的落實。

利益相關方調查及重要性分析

利益相關方溝通

新華保險通過與各利益相關方多渠道的溝通，積極瞭解其對新華保險社會責任的期望和要求，發現和識別自身社會責任領域的不足，不斷發展、完善和提升自身 CSR 層面的管理能力和水平，力求在履行基本社會責任的同時，切實滿足利益相關方需求。

根據自身業務和運營特點，借鑒國內外同業的經驗和優秀實踐，新華保險將主要利益相關方劃定為客戶、員工、股東及投資者、政府及監管機構、供應商、合作夥伴、社區及公眾等。新華保險通過網站、會議、各種形式的報告、活動等渠道和方式積極與之溝通。

利益相關方	主要期望	主要溝通及回應方式
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 消費者權益保障 - 產品創新 - 信息安全 - 服務質量 	95567 客服熱線、日常溝通交流、微信互動、“客戶服務節”等
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 員工權益 - 工作與生活平衡 - 員工職業發展 - 員工健康與安全 	員工代表大會、員工培訓、員工活動、“掌上新華”APP、微信公眾號“新華直通車”等
 <p>股東及投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 盈利能力 - 合規運營 - 信息披露透明度 	公司年報、中期報告與公告、股東大會、投資者見面會
 <p>政府及監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 合規運營 - 信息披露透明度 - 廉潔建設 	日常溝通匯報、重大會議、政策諮詢、事件匯報、機構考察、信息披露等
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 公平合作 - 誠信履約 - 供應商管理 	採購活動、實地考察
 <p>合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 深化合作 - 誠信履約 - 共同發展 	戰略合作、交流互動等
 <p>社區及公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 社區關係 - 促進就業 - 社區投資及公益活動 	公益活動、社區互動、企業招聘宣講、新聞發佈會、媒體開放日等

利益相關方關注議題的重要性分析

在與利益相關方溝通的基礎上，2020年，新華保險開展CSR重要性議題專項調研，合計有效回收14497份專項調查問卷，較去年在有效問卷的數量、質量上有了很大提升，依據香港聯合交易所《ESG報告指引》所列11個層面的ESG議題進行實質性分析，將利益相關方溝通結果以關鍵議題重要性評估矩陣的方式呈現，識別的重要議題包括“信息安全”“消費者權益保護”“科技賦能”“員工權益”“反貪污”“員工健康與安全”“員工培訓與發展”“社會公益”；相關議題包括“排放物”“資源使用”“環境及天然資源”“綠色辦公”“勞工準則”“供應鏈管理”“知識產權保護”。我們將在本報告中分別回應各議題所含內容。



環境

- 排放物
- 資源使用
- 環境及天然資源
- 綠色辦公

運營

- 供應鏈管理
- 科技賦能
- 信息安全
- 消費者權益保護
- 知識產權
- 反貪污
- 社會公益

人才

- 員工權益
- 員工健康與安全
- 員工培訓與發展
- 勞工準則

穩健合規運營

合規運營是企業穩健發展的基礎，新華保險通過深入推進全面從嚴治黨、完善洗錢風險管理、規範供應鏈管理、完善消費者權益保護體系建設、落實知識產權管理制度等舉措，進一步強化合規運營，保障企業的可持續發展。

- 強化風控管理
- 深入推進全面從嚴治黨
- 防範洗錢風險
- 規範採購管理
- 消費者權益保護
- 知識產權保護





強化風控管理

新華保險堅持以價值為導向，以內控為基礎，定量與定性相結合，推進全面風險管理體系建設，實現風險管理專業化運作，使風險管理工作成為董事會和執行委員會決策的重要依據。基於公司總體經營戰略目標，綜合考慮各利益相關方期望，公司制定了以保證資本、價值、盈利、流動性相互平衡，遵循法律法規及監管規定、有效管控操作風險、維護公司聲譽及品牌良好形象、實現公司健康可持續發展為目標的風險策略。

2020年，新華保險穩步推進風險管理制度與流程建設，持續完善各項風險管理制度，規範償付能力風險管理能力評估工作流程，加強內控管理機制與控制系統的建設，持續開展合規培訓與宣導，修訂完善突發事件應急管理辦法，強化風控合規工作的規範性和專業性，為實現公司可持續發展奠定良好基礎。

深入推進全面從嚴治黨

新華保險始終堅持將全面從嚴治黨擺在突出位置，把廉潔從業各項要求貫穿於經營管理全過程，著力為公司“二次騰飛”營造風清氣正的良好政治生態和發展環境。

完善體制機制

為落實“三為主”要求，進一步健全黨內監督體系，新華保險對總部紀檢機構進行改革，撤銷紀檢監察室，設立紀委辦公室作為公司紀委辦事機構，明確其機構設置、職責定位和工作機制；制定《關於分（子）公司紀委報告工作和重大事項的規定（試行）》《關於建立案件調查結果移送受理工作機制的意見》《黨員領導幹部廉政檔案管理暫行辦法》等制度，構築依規依紀履職“四梁八柱”，為更好地開展黨內監督提供制度保障。

2020年，
全系統共收到信訪舉報

163 件

處置問題線索

93 件



強化政治監督

新華保險以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以做到“兩個維護”為根本要求，堅持“黨中央決策部署到哪裏、監督檢查就跟進到哪裏”，對疫情防控、落實“六穩”“六保”、風險防控、脫貧攻堅、制止餐飲浪費、主題教育檢視問題整改情況、前置程序和中央八項規定精神落實情況等重點任務開展監督檢查，對發現的問題進行整改，確保黨中央決策部署在新華保險落地見效。在各地機構開展政治監督專項調研，壓實公司各級黨委全面從嚴治黨主體責任，促進黨委主體責任、紀委監督責任貫通協同，形成監督合力。開展公司系統監察對象梳理排查工作，全面摸排統計、更新完善監察對象的基本信息，明確監察對象範圍，為有針對性地開展監督工作提供堅實基礎。

加強廉潔教育

為提升員工廉潔自律意識，新華保險大力加強廉潔文化建設，充分利用多種載體開展紀律教育，凝聚正風反腐正能量。其中，“廉潔 NCI” 微信公眾號發佈信息 478 篇，點擊量 22.4 萬；公司內網反腐倡廉專欄、紀委辦公室網頁共編發 666 篇文章，同比增長 20%。

開展十九屆中央紀委四次全會精神、民法典、政務處分法等 4 次專項測試，全系統共有 6412 名黨員幹部參加，取得良好學習效果。在元旦、春節、國慶、中秋等重要時間節點開展節前紀律提醒，嚴防“節日腐敗”。

嚴肅執紀問責

完善“信、訪、網、電”四位一體信訪舉報受理體系，暢通信訪舉報渠道，規範紀律審查程序，嚴肅查處各種違紀違規行為，始終保持懲治腐敗高壓態勢。2020年，全系統共收到信訪舉報 163 件，處置問題線索 93 件。

防範洗錢風險

新華保險嚴格落實《中華人民共和國反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》等反洗錢法律法規，深入實踐風險為本管理理念、牢固樹立洗錢風險意識、建立健全洗錢風險管理體系。

2020年，新華保險在依托公司組織架構方案優化的基礎上，及時開展反洗錢組織體系優化，在架構調整方面，設立反洗錢管理架構，架構內部設有專職工作小組。在制度完善方面，公司根據組織架構及業務情況適時更新了《新華人壽保險股份有限公司反洗錢管理辦法》等反洗錢內控制度，建立覆蓋客戶各類信息、各類交易報告、反洗錢保密、反洗錢應急預案等較為完善的制度體系。在教育宣導方面，經公司董事會審議後，在全系統廣泛宣導反洗錢知識，通過線上培訓、微信公眾號、職場宣傳品製作等宣傳反洗錢知識，有利於反洗錢管理在全系統內自上而下的貫徹落實。



**警惕洗钱陷阱
保护自身利益
守护金融安全**

- 一、了解反洗钱知识，提高反洗钱意识
- 二、选择安全可靠的金融机构，远离洗钱陷阱
- 三、主动配合身份识别，及时更新身份信息
- 四、不要出租出借身份证件、账户、银行卡
- 五、举报洗钱活动，维护社会正义

拒绝出借
个人信息

NCI 新华保险
95567
全国统一客服电话
www.newchinalife.com



2020年3月，新華保險召開2020年反洗錢領導小組會議，統籌部署全系統2020年度反洗錢工作。公司黨委書記、首席執行官、總裁兼反洗錢領導小組組長李全出席並發表重要講話。通過反洗錢領導小組會議的召開，各級機構的各項反洗錢重點工作有序部署並得到貫徹落實。

2020年7月，圍繞“警惕洗錢陷阱、保護自身利益、守護金融安全”主題，新華保險開展了反洗錢集中宣傳活動，利用公司官方微信公眾號，發佈了反洗錢基礎知識、警示典型案例、互動問答等系列宣傳材料。

| 規範採購管理

為規範採購管理工作，新華保險遵循嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》等相關法律法規，並制定了《新華人壽保險股份有限公司集中採購供應商管理細則》《新華人壽保險股份有限公司集中採購領導小組工作細則》等規章制度，明確規定在遵循“公開、公正、公平和效率”原則基礎上開展採購活動，將供應商社會責任管理融入集中採購管理。

在供應商篩選過程中，新華保險將生產安全和環境保護作為供應商篩選的重要參考因素，合理考察供應商綠色環保理念、節能減排措施和生產過程中對員工的安全保障措施，並根據項目特性，對供應商設立差異化的環保達標標準，實行環保一票否決。

此外，為倡導陽光採購、防範廉潔風險，加強採購管理的監督管控，新華保險開展供應商遴選專項檢查，對全流程進行把控監督，對專題檢查項目中發現的問題進行通報並推動整改落實，以進一步完善制度、規範管理、防範風險。

2020 年度全國供應商分佈

地區劃分	山東	北京	廣東	江蘇	吉林	河北	天津	浙江	上海	重慶	遼寧
2020 年 供應商數量	263	131	119	117	90	82	52	52	49	24	13

| 消費者權益 保護

新華保險高度重視消費者權益保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》和《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規的要求，由公司董事會承擔消費者權益保護工作的最終責任。董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，根據《公司章程》《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》《董事會風險管理與消費者權益保護委員會工作細則》在董事會監管下開展消費者權益保護工作，將消費者權益保護工作納入公司治理環節。

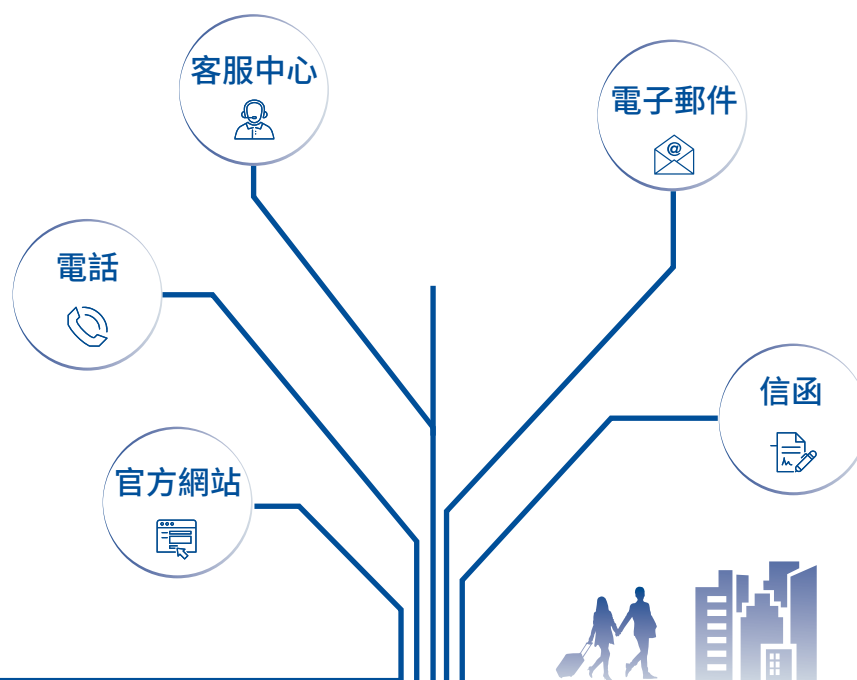
新華保險在公司經營管理層設立“消費者權益保護工作（事務）委員會”，負責統一規劃公司消費者權益保護工作，多角度、深層次推動體制機制建設、銷售行為管控、消費者教育宣傳等重點工作，建立了自上而下的消費者權益保護管理體系；同時，明確各級公司客戶服務部門為本級單位消費者權益保護工作牽頭部門，設置消費者權益保護相關崗位，保障消費者權益保護工作開展的獨立性、權威性、專業性。

消費者權益 保護

管理制度方面，新華保險制定了《新華人壽保險股份有限公司消費者權益保護工作管理辦法（試行）》《新華人壽保險股份有限公司信息披露管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司產品信息披露管理辦法（2020版）》《新華人壽保險股份有限公司銷售行為管理規範》《新華人壽保險股份有限公司契約業務管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司理賠服務管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司電話服務管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司客戶投訴管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司突發事件應急管理辦法》等規章制度。

新華保險以體制機制建設為基礎，以“消費者權益保護工作（事務）委員會”為抓手，推動覆蓋事前、事中、事後全方位的消費者權益保護體系順暢運轉，並定期開展監督檢查和內部審計，確保消費者權益保護各項工作有效落實，切實維護消費者合法權益：一是制定年度工作計劃，集中式與常態化相結合開展宣教工作，組織開展消費者權益保護審查工作，做好事前預防性保護；二是依托各級“消費者權益保護工作（事務）委員會”，定期召開會議，統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作，做好事中過程性保護；三是建立健全投訴管理機制，妥善處理各類消費者投訴，定期開展投訴數據運行情況監測、媒體輿情監測和突發事件應急演練，提升風險防範和應急處置能力，做好事後救濟性保護。

新華保險不斷加強和完善用戶投訴與反饋渠道的建設，暢通了客戶服務中心、電話、網絡、郵件、信函等多平台投訴渠道，在各級公司辦公職場和客服中心的醒目位置公示投訴流程和須知。收到消費者投訴後，第一時間聯繫消費者，及時回應各類消費訴求。



用戶投訴與反饋渠道

消費投訴及處理方面，根據中國銀保監會保險消費投訴情況的通報，2020年第二季度，本公司共收到中國銀保監會及其派出機構轉辦投訴1,101件，按投訴業務類別，銷售糾紛投訴佔比42.80%，理賠糾紛投訴佔比13.90%；按投訴地區分佈，主要集中在西北地區（26.70%）、華東地區（20.25%）、東北地區（19.16%）。2020年第三季度，共收到中國銀保監會及其派出機構轉辦投訴1,221件，按投訴業務類別，銷售糾紛投訴佔比35.14%，理賠糾紛投訴佔比16.46%；按投訴地區分佈，主要集中在華東地區（21.76%）、西北地區（21.32%）、東北地區（20.87%）。所有投訴件均已在規定時限內辦結回復。

註：中國銀保監會未發佈2020年第一季度，2020年年度保險消費投訴情況的通報。



“3·15”消費者權益保護教育宣傳周系列活動

2020年3月，新華保險各級機構積極貫徹落實銀保監會開展關於“2020年全國銀行業保險業‘3·15’消費者權益保護教育宣傳周活動”的相關要求，以“以金融消費者為中心助力疫情防控”為統一活動口號，圍繞“服務創新、警示溫馨、宣教用心”三條主線，以線上渠道為主陣地組織開展系列消保宣教活動，有效提升消費者的金融素養：

一是加強金融保險服務支持，優化服務功能、暢通多平台維權渠道、組織開展服務監督調研及“總經理接待日”活動，有效提升金融保險服務能力；

二是加強風險提示和警示教育，通過開展“誠信榮譽之星”評選，組織線上警示宣講，分享銷售和服務案例，在微信公眾號等平台發佈原創系列消費風險提示，警示侵害消費者權益的風險；

三是加強金融保險知識普及，自媒體平台刊發金融保險知識原創文章、視頻並廣泛宣傳，開發知識問答、互動遊戲等小程序普及金融保險知識。

2020年，“3·15”期間，新華保險各級公司50餘萬內、外勤員工積極參與“3·15”消費者權益保護教育宣傳周，各級公司微信公眾號發佈消費者宣教系列圖文718篇，組織內外勤員工轉發監管發佈消費風險提示或“以案說險”信息25.5萬次，吸引112.1萬人次閱讀，通過線上渠道發放各類宣教資料132萬份，系列活動開展熱烈，直接觸及消費者1246萬人次，全國共計249家媒體對新華保險開展的活動情況進行了報道，累計報道1288次，整體活動取得較好效果。





2020年9月，新華保險積極貫徹落實人民銀行、銀保監會、證監會、國家網信辦關於聯合開展“金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民”活動的相關要求，精心策劃並組織開展“金融聯合宣教活動”：

一是組織開展金融知識進學校、進農村、進社區、進機關、進企業等“金融知識五進入”現場活動，通過面對面講解，展示宣傳展板、設立諮詢台、發放宣傳資料、進行有獎問答和訪談，普及金融知識；

二是組織開展“金融知識掌上學”“金融知識雲互動”等線上活動，在官方微信設置“聯合宣教”專區，設計製作動畫視頻、漫畫、消費風險提示圖文等金融知識普及微刊，通過官方抖音發佈系列金融知識普及內容，為所有新華存量客戶發送金融知識普及短信，通過線上趣味測試、錄製短視頻、組織在線直播等形式普及金融知識；

三是面向內勤員工和銷售隊伍，積極組織金融保險知識教育培訓，通過系列宣講、集中培訓、在線自學、知識競賽等形式開展金融保險知識普及教育。

2020年“金融聯合宣教活動”期間，新華保險各級機構累計開展線上線下教育宣傳活動4215次，同比增長17.4%，觸及消費者2389萬人次，其中發送原創金融知識普及短信近1700萬條，發佈線上原創宣教信息588條，累計點擊量1752.68萬人次，整體活動取得較好效果。





知識產權 保護

新華保險嚴格遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規制度要求，開展知識產權及商標維護工作，通過建立內部商標管理辦法，設定嚴格的審核程序，提升員工管理意識，完善公司知識產權及商標的管理工作，在保護自身知識產權以及商標的同時避免侵犯他人的知識產權和商標權益。

為規範對外宣傳過程中版權素材的應用與管理，新華保險制定《多媒體素材版權規範及使用管理辦法》。明確指出，版權商用字體、圖片、音視頻素材涉及公司品牌宣傳、廣告設計、產品包裝、媒介發佈等工作的基礎環節，需確保通過合法正規渠道購買及使用，避免因版權侵權而引起的法律糾紛對公司品牌聲譽帶來不良影響。

公司針對版權管理及使用問題定期開展宣導，並不定期開展版權清查，及時跟進整改，確保將版權保護工作落到實處。

回歸保險本源

回歸保險本源是險企參與多層次社會保障體系建設，參與保障和改善民生的必要途徑。新華保險始終堅持落實國家重大決策，積極踐行企業社會責任，堅持以客戶為中心，不斷推進供給側改革，以不斷滿足廣大居民日益增長的風險保障需求和財富管理需求。2020年以來，公司積極應對疫情衝擊，聚焦壽險主業，強化與財富管理和康養產業的協同，加強科技賦能，不斷拓展和優化產品和服務供給，為社會貢獻新華力量。

- 做實保險保障
- 做優服務品質
- 規範營銷推廣
- 嚴守信息安全
- 推動科技賦能





| 做實保險保障

新華保險始終堅持回歸保險本源，堅守壽險核心功能，尊重壽險經營規律，重點發展風險保障型業務。圍繞養老、健康、醫療等領域的全生命周期需求，形成全方位產品體系，充分滿足客戶全生命周期對於健康、醫療、養老、意外風險防範、子女教育、家庭風險管理等方面的需求，致力成為客戶最貼心的保險服務顧問。

全方位保險保障

新華保險始終以客戶需求為中心，堅持產品與服務創新，開發設計創新型保險產品以保障和改進民生，搭建完備的保險產品體系。以養老、健康為發展重點，滿足不同客戶、區域、渠道的多元化及差異化需求。通過迭代升級，公司形成了以健康無憂、多倍保障為主的疾病保障保險產品體系，以及覆蓋住院醫療、門診醫療等類型的醫療險產品體系，基本涵蓋現代社會嚴重危害居民健康的疾病種類及醫療支出。通過推出附加惠加保特定疾病保險，做好老客戶保障升級服務，通過推出頤養金生終身年金保險，為客戶提供長期資金規劃保障，通過不斷創新，公司未來將持續迭代升級疾病保險和醫療保險產品，為客戶提供全方位保險保障；同時積極發展中長期年金險及養老年金險產品，覆蓋少兒教育金及養老年金等市場，滿足客戶資金規劃與養老保障需求。



附加特定心腦血管疾病保險

作為專項疾病保險，該產品責任針對性強，覆蓋了 33 種高發的心腦血管輕重症疾病，且可與年金險、健康險、防癌險等任意主險搭配，適合社會各階層客戶購買，為客戶提供有針對性的健康保障。



多倍保障重大疾病保險系列產品

作為新華保險的品牌產品，2019 年進行迭代升級，推出多倍保障重大疾病保險（A1 款）系列產品，產品病種數量增多，保障更廣；重疾後輕症保障繼續存在，惡性腫瘤最高 3 倍賠付，產品累計最高 7 倍賠付，特定嚴重疾病額外給付增加，保障力度更強，市場反響熱烈，廣受好評。2016 年至今獲得多個保險產品獎項。



健康無憂 C5 重大疾病保險

作為新華的品牌產品，產品病種領先，輕、中、重疾三重守護，青少年特定疾病加量給付，並提供緊急救援、重疾綠色通道、重疾二次診療等增值服務，滿足少兒、成人不同人群的重疾保障需求。



頤養金生終身年金保險

頤養金生終身年金保險面向具有養老保障和終身財務規劃需求的大眾客戶，提供關愛金、養老年金、祝壽金等保險責任，突出養老保障。

政策性健康保險

為參與解決“因病致貧，因病返貧”的社會現象，新華保險積極承接政策性健康保險業務，回歸保險本源，與政府部門開展合作推出政策性健康保險產品，提高百姓醫療費用的報銷比例，並向貧困群體採取政策傾斜，減輕了當地貧困人口的醫療費用負擔，讓更多的人收穫了健康與安心。

2020 年度，新華保險政策性健康保險業務覆蓋了全國 7 個省份的 11 個地級市 743.55 萬參保人，服務約 30 萬人次理賠案件。業務類型包含大病保險、意外傷害醫療保險、長期護理保險、補充工傷保險、大額補充醫療等保險保障類承辦項目，以及醫保業務審核、打擊欺詐騙保飛行檢查等委托服務類經辦項目。



陽江市補充醫療保險項目

自 2017 年至今，新華保險廣東分公司順應國家醫療保險發展趨勢以及響應政府號召，設立了健康險部，積極拓展政策性健康保險業務，連續四年承辦“陽江市補充醫療保險項目”，幫助當地居民解決“看病貴、看病難”的問題。

截至 2020 年 12 月 31 日，“陽江市補充醫療保險項目”承保陽江全市 274 餘萬人，覆蓋城鄉居民、城鎮職工、公務員 3 個群體，包含“陽江市城鄉居民大病保險”等 4 個子項目。

康養產業保障

爲了給予客戶更全面的保障，新華保險積極向健康和養老產業延伸，建立了養老養生社區和健康管理中心，逐步形成全生命周期產業佈局，以滿足客戶的健康、養老需求。

2020年，新華保險在運營健康管理中心、新華卓越康復醫院的過程中，根據客戶需求構建健康管理加特色醫療的產品線，並通過對外戰略合作，向客戶提供優質的、全方位的健康管理服務。未來，新華保險將繼續佈局健康產業，打造覆蓋全國的“保險+醫療健康服務”體系。新華保險同時致力於全方位呵護老年人健康、滿足老年人需求，公司在各地積極佈局養老養生社區、持續照料社區、康復護理社區，爲老年人提供專業的護理服務、豐富的配套資源、舒適的休閒生活。

| 做優服務品質

新華保險始終堅持回歸保險本源，踐行“快理賠、優服務”的品牌內涵，爲消費者提供方便快捷的保單基礎服務和差異化的附加值服務，認真履行對每位消費者的服務承諾。

2020年“3·15”期間，新華保險面向消費者發佈2020年《客戶服務十大承諾》，突出線上服務渠道，不斷利用新技術升級服務措施、豐富服務內容，讓消費者安心、放心樂享保單服務。



方便快捷的 理賠服務

理賠一直是消費者直觀感受保險的保障功能和社會價值的核心要素。為滿足消費者快速便捷完成理賠服務的需求，新華保險一直致力於通過對新技術的研發和運用，不斷提升理賠服務的智能化、敏捷化程度。目前，公司已建立移動自助理賠、直連直付、智能語答、自動理賠引擎系統等多渠道多形式的快捷理賠通道與服務平台，創新性建立傷殘分級鑒定管理體系，聘請臨床與鑒定權威專家建立疑難案件會診機制，不斷提升理賠服務水平。

2020年，新華保險累計給付理賠保險金近117億元，理賠件數近250萬件，理賠獲賠率97.48%。個人客戶從申請至結案，平均理賠時效0.46天；複雜疑難案件不超過30天。

新華保險深耕理賠服務的努力得到了行業的肯定。在2020年中國保險服務創新峰會上，“新華保險微信自助讓理賠更簡單”獲“2019-2020年度服務創新金牌案例”；新華保險創新推出“個人理賠誠信賬單”獲“2019-2020年度服務創新優秀案例”；新華保險“關愛全國環衛工人大型公益行動”理賠金額突破千萬元獲“2019-2020年度影響力賠案”。

- 理賠件數
近 **250** 萬件
- 累計給付理賠保險金
近 **117** 億元
- 理賠獲賠率
97.48%
- 平均理賠時效
0.46 天



截至 2020 年底，
累計賠付新冠疫情
相關賠案

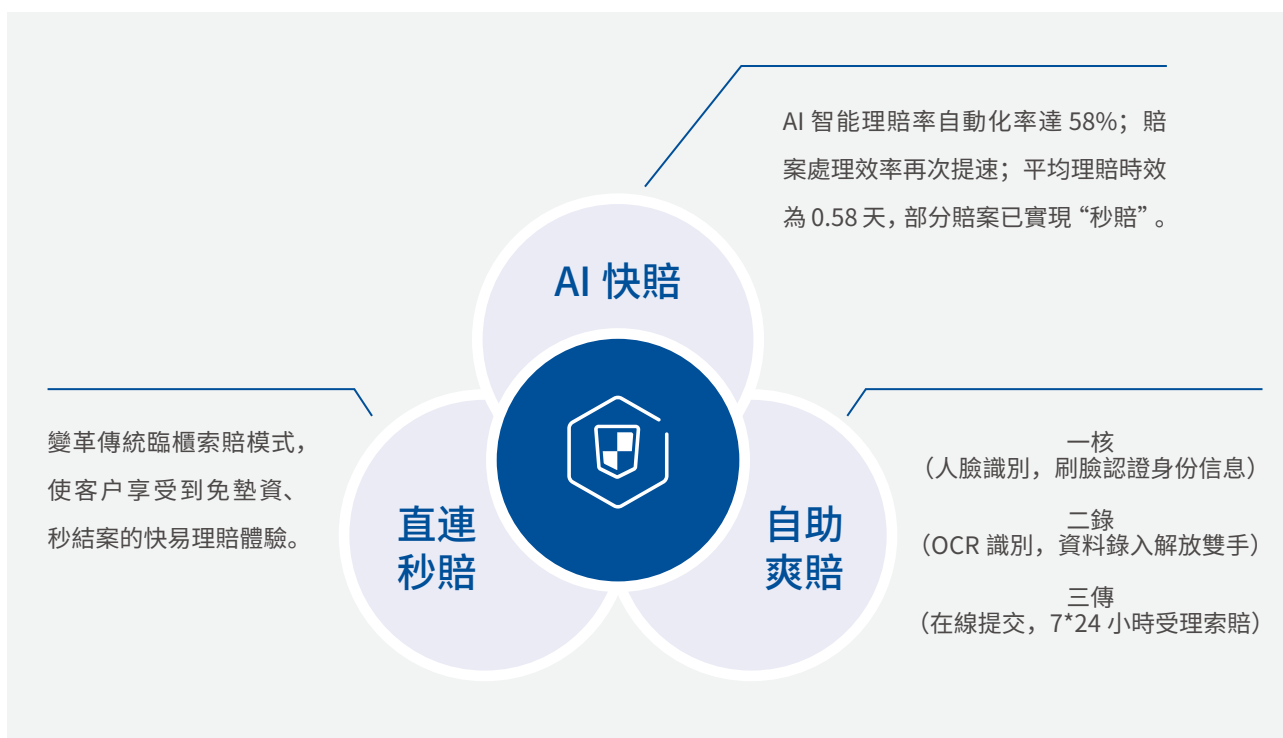
115 筆

賠付超過

1200 萬元

目前，新華保險“線上理賠”已累計服務 67.61 萬名個人客戶，線上理賠覆蓋率超 88.47%。其中“個人客戶微信自助理賠”服務實現 7×24 小時在線理賠申請，讓客戶免於奔波，讓“快”成爲一種習慣。截至 2020 年底，通過自助理賠受理賠案量 17.2 萬件。

2020 年初，面對突如其來的新冠疫情，新華保險以遠程辦公爲依托，堅持“服務不中斷、效率不打折”，在全行業率先啟動“新型冠狀病毒肺炎應急預案”，公佈 8 項應急舉措及 6 項理賠指導意見，主動尋訪罹患新冠客戶，做好理賠服務工作。截至 2020 年底，累計賠付新冠疫情相關賠案 115 筆，賠付超過 1200 萬元。



讓客戶享受快速理賠的同時，新華保險亦秉承“爲客戶尋找賠付理由”的理念，做到真正站在客戶的角度服務，探索外部專家會診、理賠分級鑒定、理賠誠信賬單，重疾慰問先賠等多種理賠服務新模式，讓客戶真正享受理賠得安心、放心、舒心。

外部專家會診

針對疑難爭議案件，本著“爲客戶尋找賠付理由”的理念，新華保險聘請國內權威三甲醫院主任醫師以上的專家實施會診，提高理賠結論準確性，切實維護客戶權益。

目前，該服務已經惠及
傷殘客戶

560 餘名

為客戶累計節省鑑定費用

50 餘萬元



理賠分級鑒定

傷殘客戶的理賠通常需要社會鑒定機構實施專業鑒定，且需要提前1-2周申請，鑒定結論出具也要1-2周。針對這一痛點，新華保險根據理賠金額、性質標準的不同，推出“理賠分級鑒定”服務。針對特定傷殘行動不便和經濟困難的客戶，由新華保險理賠人員上門實施鑒定服務。

分級鑒定服務不僅大大縮短了服務時效，便於客戶更快獲得理賠，而且全程不另收取費用，最大程度上踐行“快理賠，優服務”的品牌內涵。



理賠誠信賬單

新華保險在業內首創通過大數據呈現保單服務人員年度內經辦的理賠金額、件數、獲賠率等關鍵數據，讓理賠會說話，從數據上直觀感受保險的意義與功能以及銷售人員的服務。2020年，該項目為超過15萬名銷售人員生成賬單，閱讀量突破百萬。



重疾慰問先賠

為使不幸罹患惡性腫瘤的客戶能够在患病初期得到上門慰問與專業理賠指導，通過快速賠付緩解客戶就醫資金壓力。新華保險於2020年推出了重疾慰問先賠服務，並配套提供“三個一”的品質服務，即一對一慰問協辦、一路綠燈優先辦理、一日出具理賠結論。

截至2020年底，新華保險在全國範圍內已累計完成2312例賠付，賠付總金額1.82億元，讓重疾客戶在理賠過程中切實感受到新華保險的速度與溫度。

隨時隨地的 服務體驗

新華保險持續優化流程、加大新技術應用、提高運營服務效率，結合線上線下服務渠道，為客戶提供服務諮詢、業務辦理、理賠報案、維繫回訪等全生命周期服務諮詢，不斷提高用戶的服務體驗，獲得了廣大用戶的高度評價。



2020 年電話、
智能服務人次

1801萬

2020 年服務熱線
猶豫期內新契約回訪
成功率

99.99%

2020 年
服務熱線呼入接通率

98.23%

2020 年，新華保險以“科技賦能”為核心，不斷創新服務方式，提升服務品質，搭建了智能、快捷的保險智慧服務平台。通過全媒體、立體化、多層次的智慧服務體系，將電話、微信、掌上新華 APP、網站、短信、電子郵件互動服務與人工智能機器人服務結合，以智能機器人“智多新”為核心推出智能新契約微信回訪、智能外呼、智能互動問答等系列優質服務，為廣大客戶銷售隊伍提供 7×24 小時、智能高效、便捷貼身的輕鬆體驗。為提高客戶通知服務的及時性和全面性，公司創新推出分紅短信通知、續期交費對賬單彩信通知、“隨信通”在線業務辦理短信，有效節約紙質資源消耗，提高服務效率，為客戶及時提供直觀、全面的體驗服務。

新華保險 3.0 代櫃面加速推進建設，不斷提升服務品牌形象的同時，聚焦“科技賦能”，加速推進智能化建設，逐步打造“線上線下協同”的服務新模式。線上創新發佈新一代智慧櫃員機，全面升級硬件配置，引入行業創新技術，有效支持查詢、打印、交費及多項保全業務自助辦理，功能覆蓋客戶親自辦業務 50% 以上，切實提升客戶臨櫃服務效率；線下聚焦複雜業務處理、客戶維繫及品牌傳播等職能，合理規劃功能區域與業務流程，著力提升櫃面服務人員專業技能與禮儀素養，配套開展形式多樣的客戶服務活動，為客戶提供輕鬆愉悅的服務體驗。



2020年新華保險智能客服機器人“智多新”全新亮相。其依托語音識別、語義理解、人臉識別等人工智能技術通過公司電話、官微、新時代等服務平台為客戶提供便捷高效的智能服務。



◆ 智能外呼，架起溝通新橋梁

使用智能機器人替代人工主動回訪客戶，目前新華保險已成功應用於離職單客戶回訪，傾聽客戶需求，互動解答客戶問題，協助反饋各類服務問題，日均回訪客戶量過萬。未來，將陸續擴展服務場景，應用於多流程環節，加強客戶維繫，架起公司與客戶溝通的橋梁。

◆ 智能機器人，助力隊伍快服務

建設業務員智能服務機器人，對接新時代銷售平台，打造面向業務員的專屬智能服務通道，為業務員提供全天候智能服務諮詢、新時代使用指導服務，智能服務機器人涵蓋 28 類服務、工具，支持語音、文字、多媒體溝通，提供多種績優支持、綠色通道服務，有力支持業務發展。

◆ 智能微信回訪，智能便捷新體驗

新華保險綜合利用 OCR 識別、活體檢測、電子簽名多種創新科技，通過官方微信號提供新契約微信回訪服務，跨越時間、空間限制，客戶在線核驗身份、點選回訪問卷、電子簽名確認回訪結果，只需簡單三步操作完成回訪，回訪問題及權益一目了然，節省了客戶大量時間，獲得客戶廣泛好評。

此外，新華保險還有多項人工智能技術應用於智能服務，如智能質檢、智能導航、虛擬排隊自動回復等，極大提升了服務響應速度，降低了人工服務壓力。

差异化的 增值服務

新華保險始終以客戶為中心，創新“產品+服務”模式，在為客戶提供優質保障產品的同時，為客戶提供快速問醫、自助掛號、緊急救援、重疾二次診療、重疾綠色通道、健康講座、重疾康復指導等增值服務，積極回饋大眾。同時，針對高端客戶，新華保險亦不斷完善“臻愛”積分服務，提供健康體檢、康復理療、養老公寓體驗、生活實物等具有新華特色的附加服務，滿足客戶的多元化需求。



名家直播間

緊跟國家“健康中國”戰略，助力客戶健康防疫，新華保險“名家直播間”線上直播三周年全新升級，一方面結合疫情邀請國內知名的醫療專家普及免疫力提升、流行疾病預防等健康知識，另一方面結合客戶需求，邀請教育界、金融界大咖走進直播間，為客戶帶來7場健康講座。此外，各機構根據各地實際情況，因地制宜，開展各類講座2000餘場。

豐富多彩的 客服活動

2020年，新華保險舉辦了第二十屆客戶服務節，本屆客戶服務節以“新向未來 華彩騰飛”為主題，開展“愛相伴、新騰飛、雲歡聚”三大主線六大系列客服活動。“愛相伴，暖心為你”系列活動，關注青少年兒童成長，關注客戶健康需求，組織開展“童繪中國力量”全國少兒書畫大賽和“愛家愛健康”系列經典活動；“新騰飛，權心守護”系列活動，貫徹銀保監會重點工作要求，聚焦公司客戶信息真實性和消費者權益保護工作，組織開展“真信息保權益”客戶信息守護和“金融知識進萬家”活動，改善公司客戶信息質量，提升客戶防範意識，保護客戶合法權益；“雲歡聚，幸運好禮”系列活動，科技賦能活動，線上線下結合，組織開展“最美逆行者微笑行動”和“2020積情派兌活動”，致敬疫情期間每一位平凡的英雄，踐行企業社會責任；同時，在客服節之際大力回饋新老客戶，塑造公司服務品牌。

第二十屆客戶服務節開展各項活動場次共計突破6500場，媒體及網絡報道超30000篇，服務維繫客戶連續4年突破1000萬人次，少兒書畫大賽作品連續3年突破50萬幅，為新老客戶奉獻了一場服務盛宴。





規範營銷推廣

為規範新華保險產品信息披露行為，維護客戶利益，新華保險在對外宣傳中嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《人身保險新型產品信息披露管理辦法》等相關法律法規和監管文件，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》《新華人壽保險股份有限公司個人業務渠道產品推廣資料管理細則》《新華人壽保險股份有限公司個險渠道客戶經營活動管理辦法（試行）》等規章制度，要求相關工作人員嚴格按照規定開展宣傳工作，杜絕惡意炒作、誇大宣傳等不良行為。同時，公司要求每個業務員均須簽訂合規展業承諾書。為嚴格規範公司銷售行為，總公司培訓部聯合各分支機構優秀精英，開發以《合規教育之信息披露專題》《合規教育之保險公司合規實務專題》《合規教育之保險公司消費者權益保護專題》等 31 門合規系列課程，夯實合規教育培訓體系、完善銷售人員合規管理機制。

新華保險嚴格把控經營活動的各個環節，針對宣傳材料建立審核程序及覆核機制，確保各類宣傳材料、課件、講義等內容均依相關規定充分審核。宣講人員需經過總、分公司專業培訓並通過資質授權，保障宣講規範。公司規定銷售人員在銷售過程中不得使用與保險條款和產品說明不一致的信息披露材料。客戶經營活動後，各級管理機構對下屬機構客戶經營活動進行定期或不定期檢查，對檢查發現的問題及時採取整改措施，並根據情況嚴重程度做相應處理。

| 嚴守信息安全

新華保險依據《中華人民共和國網絡安全法》及銀保監會有關文件、金融行業通用制度體系標準和公司信息化建設需要，從信息安全制度規定、檢查監督、宣傳教育等方面建立了信息安全落實機制。為保障信息安全系統的穩定運行，公司每年開展信息系統定級報備工作，聘請具備國家或北京市等級測評資質的測評機構，進行公司三級信息系統的系統測評和二級、一級系統的定級報備。

新華保險高度重視保護客戶隱私，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《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》等相關法律法規和監管要求，結合自身業務特點制定了一系列的信息安全制度，包括總體安全策略、終端安全管理、信息系統開發安全、用戶認證、數據安全、信息系統運行安全、網絡安全、物理安全和災備與應急等九類制度。

新華保險以切實提升信息安全保障能力為目標，建立了防護全面覆蓋、風險提前處置、威脅主動防禦、技術安全可控的信息安全保障體系，為公司業務的健康發展提供了可信的技術安全屏障。

強化網絡安全 防護能力

面對外部網絡安全威脅不斷升級的嚴峻形勢，新華保險在 2020 年不斷豐富網絡安全防護手段，並組織總、分、子公司開展網絡安全大檢查，形成橫跨公司全域的安全協同防線；在內部組織的三輪全國性實操型信息安全防護演練中，各環節均表現優秀未出現紕漏，公司網絡和信息系統安全防護能力得到充分驗證。通過以上工作，有效強化了公司的網絡安全防護能力，有力維護了公司客戶的信息安全和切身利益。

提升數據安全 管理能力

新華保險始終重視保護客戶信息數據安全，一方面通過數據防洩漏系統，實現對關鍵數據流向的風險管理和日常可視化監控，有效保護公司客戶數據等重要文件的數據安全，提高員工對於處理機密數據的安全意識。另一方面利用數據庫審計和分析工具，監控公司數據庫調用的安全合規，提升公司數據安全防護水平，降低了公司客戶信息應用安全風險。

建立客戶身份 統一管理體系

2020 年，新華保險採用業界領先的微服務架構建設統一身份管理平台，為全體客戶提供統一的賬戶管理和身份認證服務，實現一個客戶、一個賬戶、一個密碼。除支持賬號密碼登錄外，還支持短信驗證碼、指紋識別、微信、支付寶等多種登錄方式，並在保單交易等關鍵操作中提供人臉識別身份驗證服務，有效提高了對客業務系統的易用性和安全性，滿足了客戶一致性和一站式的體驗需求。

疫情期間 保持高效業務支持

2020年，新冠肺炎疫情席捲全球，新華保險在疫情爆發的春節期間即啟動應急響應，在全國各級機構無法現場辦公的情況下，運用虛擬化技術緊急支持了遠程辦公需求，使公司員工足不出戶即可安全訪問公司信息系統，保持了正常的辦公秩序，保證了公司業務有序運行，持續為公司客戶提供優質服務。



夯實信息 安全培訓

在信息安全培訓工作中，新華保險要求員工遵守公司信息安全管理相關要求，並設立了數據安全、客戶信息安全等信息安全課程，公司全體員工通過公司“新華E學”進行自主學習，並與年度考核相關聯。本年度，公司信息安全課程培訓覆蓋率達100%。在信息安全活動方面，公司組織開展了以“網絡安全為大家，網絡安全靠大家”為主題的網絡安全宣傳活動，通過線上、線下相結合的活動方式，進一步提升全體員工在工作、生活中的信息安全防範意識，員工的敏感數據保護責任意識得到了更進一步的提高。



開展信息安全審計

為加強信息化工作管理，防範信息安全風險，新華保險每年均聘請第三方審計公司開展內控現場測試工作。現場審計工作從公司層面、流程層面、IT 層面三個層面展開訪談和測試。在審計結束後，與第三方審計公司及時確認缺陷描述及整改計劃，推動後續整改。公司審計部定期組織開展內部信息安全審計工作，及時發現潛在風險，並通過完善督促整改機制，加大落實整改力度，強化審計成果運用，確保公司信息安全，促進依法合規經營。

推動科技賦能

新華保險將人工智能、大數據、雲計算等主流金融科技代表性技術作為抓手，持續強化金融科技的創新與應用，不斷將新技術應用於全業務鏈條的公司各類應用平台，使公司信息系統的數字化、智能化水平有了較大程度的提升。在公司“1+2+1”戰略構想指引下，新華保險緊跟金融科技發展趨勢，結合當前科技領域實際情況，初步制定《科技賦能發展規劃》，提出了“1331”的科技發展框架思路。後續，公司將結合整體工作部署，統籌各項信息化工作的開展，為公司客戶、銷售隊伍、內部員工、合作夥伴提供“效率更高、體驗更優、服務更好”的科技支持。

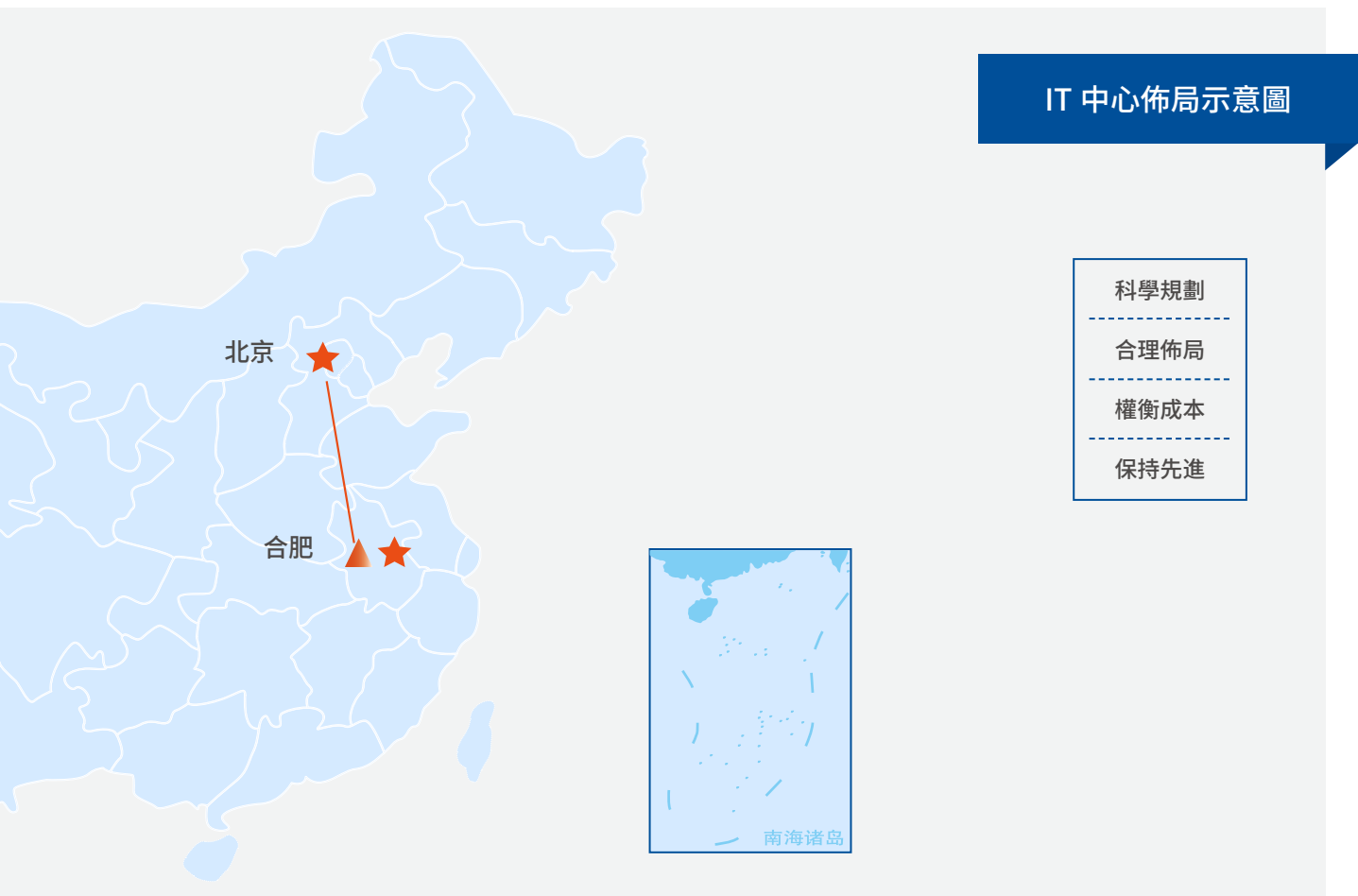


數據中心 整體規劃及建設

數據中心是新華保險生產經營信息化服務和各類信息資產的核心載體，是連接公司各級機構通信保障的核心樞紐。

公司綜合考慮技術的先進性、穩定性、安全性，嚴格遵從監管部門的各項指導原則，制定了“兩地三中心”的數據中心整體佈局規劃。按照規劃，未來公司數據中心將包括北京自建數據中心、合肥自建數據中心、合肥災備中心三個中心（如下圖）。整體佈局落地後，北京自建數據中心將承載管理類業務的生產系統和交易類業務的異地備用中心。合肥自建數據中心規劃為公司交易類業務的主中心和管理類業務的備用中心，與合肥災備中心組成應用級別的雙活中心。合肥災備中心規劃為合肥生產中心的同城雙活中心，於 2018 年中旬正式啟用，截至 2020 年 12 月，中心承載 16 個業務的災備系統。

2020 年，新華保險已完成北京自建數據中心與合肥災備中心的基礎設施建設，並已投入使用。合肥自建數據中心正在建設過程中，預計於 2021 年中期投入試運行，屆時公司將逐步完成公司數據中心整體佈局的落實工作。





新華世紀 電子商務有限公司

新華世紀電子商務有限公司（以下簡稱“新華電商”）成立於 2014 年 3 月，是新華保險的全資子公司。新華電商肩負著為公司拓展客戶、延伸作業空間的使命，定位於創新孵化器、構建保險生態圈和大數據工廠。新華電商依托已有資源優勢，致力於傳統保險業務的互聯網化，以開放的視野和格局，整合線上、線下保險產品的技術服務，極致化產品技術服務，多樣化互聯網推廣功能，不斷豐富和完善業務模式及盈利模式，實現長期可持續發展。經過 6 年的摸索發展，新華電商已擁有 20 項自主軟件開發著作權，並成為通過高新技術認證的高新互聯網企業。新華電商深耕保險行業，著力技術實力，堅持用快速的需求反應、嚴謹的開發流程和細緻的客戶服務，為新華保險業務發展貢獻價值。

科技應用的研究



隨著近幾年科技應用的推動和創新，新華保險在金融科技的研究及應用方面取得了顯著成績：



醫療理賠反欺詐預測評分

新華保險理賠反欺詐關聯圖譜項目運用關聯圖譜相關技術，通過分析保險欺詐環節涉及數據，構建理賠反欺詐關係網絡圖譜，建立 34 條圖譜規則，發現異常集聚對象，識別合謀欺詐和團夥欺詐。理賠反欺詐關聯圖譜項目啓用後，通過實時和非實時識別疑似欺詐風險案件上千件，涉及金額達數百萬，同時，為後續異常調查提供線索，為防範行業欺詐風險起到了積極作用。



OCR 影像識別

OCR 影像識別系統為新華保險新時代銷售平台、移動保全 2.0、微信服務平台等系統中的多個應用場景提供自動識別服務。

新華保險銷售人員在展業過程中，可以通過 OCR 自動識別證件信息，無需手動輸入，只需核對即可。該功能的實現有效提升了作業效率，減少了銷售人員的工作量，同時使客戶業務辦理更加便捷。2020 年，OCR 影像識別平台每天支撐 4.5 萬筆識別請求（高峰期 12 萬筆），節省萬餘張紙。



智能問答系統

2020 年，智能問答系統已實現在新華保險新時代銷售平台、網站、官微、掌上新華、移動新華等平台中的應用，面對業務員、客戶、內外勤人員多角度、多維度的精準回答各類問題。客服機器人目前已儲備知識量近 61452 萬，日均服務量已達 4600 次，為客戶提供更加快速、準確、便捷的保險服務。



智能外呼系統

新華保險智能外呼系統於 2020 年全面上線，實現智能外呼自動回訪客戶，記錄回訪過程，生成回訪問卷，轉辦回訪問題等功能，系統目前共有 80 路並發，每天 7 小時呼出周期內，實現日均撥打量超 3.3 萬通，累計呼通 58 萬餘次，確保客戶及時獲知所購買產品的準確信息。



雲平台

新華保險充分利用雲計算技術，在基礎資源領域已實現分鐘級資源響應、按需調配、即需即用和有效共享，應用於公司各機構的基礎資源支持。目前已搭建承載虛擬機近 3920 台，生產類應用系統 110 套及全部開發測試系統應用服務器，平均 1 台服務器虛擬 17 台虛擬服務器，平均每年物理服務器使用量減少約 260 台，節能降耗效果顯著。

助力員工成長

員工是企業最寶貴的財富。新華保險把助力員工綜合素質提升作為公司的重要發展目標之一，努力創造包容、平等、互信、協作的工作環境，保障員工權益，促進身心健康，搭建成長平台，實現公司價值與員工價值的統一。

- 保障員工合法權益
- 關注員工健康安全
- 與員工共同成長的培養體系





保障員工 合法權益

新華保險堅持秉承以人為本的管理理念，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》《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》《中華人民共和國婦女權益保障法》《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，並結合自身特點制定了《新華人壽保險股份有限公司總部人員招聘錄用管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司分支機構員工招聘錄用管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司工作時間管理辦法》等相關規章制度，切實保障員工合法權益。

人才選聘與 平等機會

新華保險著力打造優質的團隊建設並營造“公平、公正、公開”的企業文化，致力於建立“統一規範，科學高效，績效導向，共創共贏”的人力資源管理體系，在僱員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面杜絕由性別、地域、年齡等方面引起的不平等現象，堅決禁止歧視、僱傭童工或強制勞工的不當行為。與此同時，公司堅持公開透明、依法合規的理念，通過目標明確、標準統一、過程透明的績效評估體系，公正評價員工的工作表現，最大限度地惠及員工。

新華保險的主要招聘渠道包括校園招聘、社會公開招聘、委托中介機構招聘以及系統內部招聘。招聘工作由公司執委會領導，由人力資源部（黨委組織部）負責組織實施，所有招聘方式均遵循統一的程序和標準以保證人才引進制度的合規性和科學性，同時也能全面考察員工能力與公司人員需求的契合度。2020年，公司員工總數為35474人，其中內勤員工24164名，外勤員工11310名。

2020年，公司員工總數為

35,474 人

其中內勤員工

24,164 名

外勤員工

11,310 人

註：數據範圍涵蓋截至2020年12月31日，與本公司簽訂勞動合同的員工數量，公司員工總數不含主要子公司人數（主要子公司指持股50%以上的控股子公司）。



專業類別 ¹	人數 (名)	佔比
管理人員	1,727	4.87%
專業人員	3,495	9.85%
銷售及銷售管理人員	21,612	60.92%
其中:合同制外勤銷售人員	11,310	31.88%
其他	8,640	24.36%
合計	35,474	100.00%

學歷類別 ¹	人數 (名)	佔比
研究生	1,562	4.40%
本科	23,218	65.45%
本科以下	10,694	30.15%
合計	35,474	100.00%

性別 ¹	人數 (名)	佔比
男性員工	12,083	34.06%
女性員工	23,391	65.94%
合計	35,474	100.00%

年齡類別 ²	人數 (名)	佔比
30歲以下	672	39.16%
30歲-50歲(不含)	939	54.72%
50歲以上	105	6.12%
合計	1716	100.00%

¹ 數據範圍涵蓋新華保險總部及 35 家分公司。

² 數據範圍僅含新華保險總部範圍。

薪酬福利 與員工關懷

新華保險秉承為崗位付薪、為員工能力付薪、為績效付薪的薪酬理念和最大限度地惠及員工的福利理念，為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平和安享無憂的福利計劃。在合規履行各項法定福利的基礎上，公司為員工提供補充醫療、企業年金及其他多種保障項目，為員工提供交通、通訊等履行工作職責所必需的各類津補貼，既滿足了員工日常生活需求，又激發了員工工作的積極性。

2020年，新華保險持續推進員工關愛工程，公司以春節、中秋節等傳統節日為節點，開展形式多樣的員工關愛活動，例如慰問品發放以及離退休老幹部、困難職工、患病職工慰問等，為員工帶來了溫暖與關愛，增強了公司的向心力、凝聚力。

關注員工 健康安全

新華保險十分重視員工的職業安全與衛生管理，一直致力於為員工創造良好的工作環境，將員工健康安全貫穿在公司運營的每一個細節，讓員工健康、安全、舒適地工作。本年度，公司沒有接獲因工死亡的案例。

新華保險全力保障員工健康，不斷創新保障措施，每年度都為員工安排體檢，並設有常規醫療服務，安排醫務室巡診。公司打造了“職工之家”，為員工提供了健身鍛煉、閱讀、理髮及公司展館參觀的場所，還為員工開展如檯球比賽、健身操課程等各類文體活動。在員工就餐方面，更新了後廚用具及部分接待餐具、佈草，將早午餐就餐模式調整為自助餐，提高了餐飲質量。

新華保險遵循《中國人民共和國安全生產法》規定，通過多渠道保障員工職業安全，通過線上線下結合的方式對員工進行安全培訓。行政管理部門定期組織開展安全工作會議，宣傳安全指示並制定緊急預案，同時通過微信公眾號進行飲食、出行、辦公室安全知識等的宣傳，切實關注員工工作與生活的安全；人力資源部在“新華E學”發佈新冠肺炎防控知識、信息安全知識、全面風險管理、突發事件應急管理等課程，提高全員安全意識，註重風險防控。





此外，新華保險高度關注防火工作和消防安全，制定了《消防安全教育培訓制度》《防火巡查、檢查制度》《滅火和應急預案演練制度》等一系列消防安全方面規章制度，通過消防安全日常巡查、定期防火檢查、各類消防設備的定期維護保養等一系列措施和活動，構建安全的工作環境。在中國消防宣傳月，公司開展了內容廣泛、形式多樣的消防安全宣傳活動，以提高員工的消防安全意識。



2020年，新冠疫情期間，新華保險全力打好疫情防控戰，完成兩次職場全方位專業消毒，每日開展5次日常消毒工作。疫情期間，向各級機構共發送疫情防控相關通知29次，制定並發佈《新華保險股份有限公司新冠肺炎疫情常態化防控工作手冊》。總公司食堂啟動分餐制就餐形式，杜絕人員聚集。採取彈性工作制和非現場辦公等辦公方式，實施錯峰出行。

疫情期間，向各級機構共發送疫情防控相關通知

29次



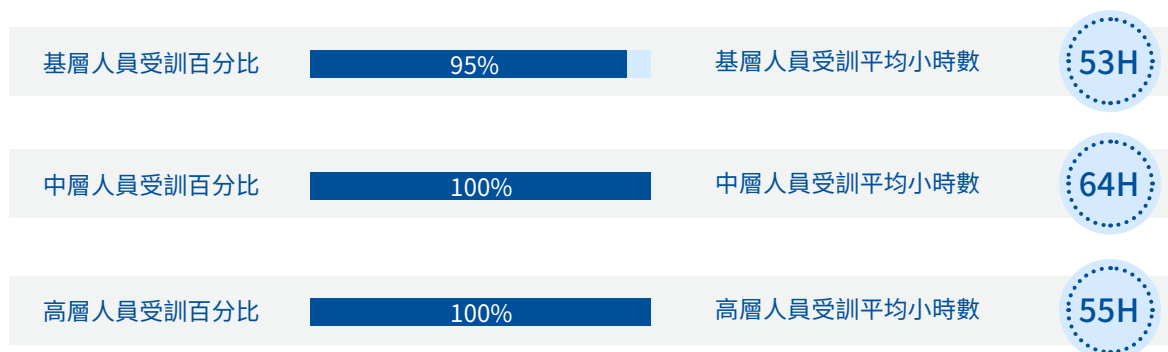
與員工共同成長的培養體系

實現公司價值與員工價值的統一，是新華保險構架人才培養體系的宗旨。公司將促進員工的全面發展作為重要發展目標之一。2020年，公司成立了新華黨校和幹部管理學院，進一步加大了人才培養力度。

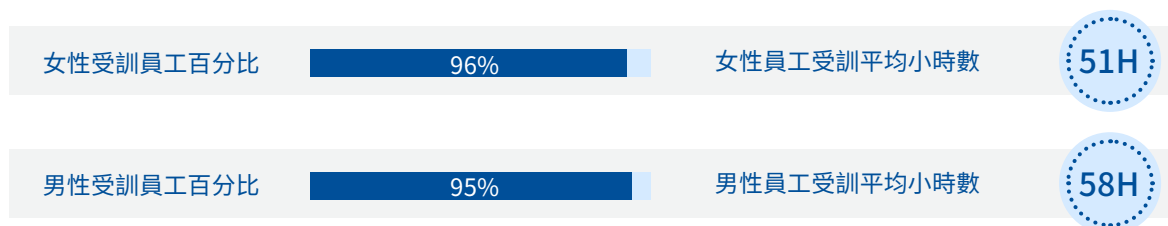
本年度新華保險外勤培訓聚焦個險，全系統培訓條線共舉辦培訓班 53987 期，培訓 341 萬人次，系統在冊個險渠道外勤兼職講師 3.26 萬人，全年新增課程授權講師 1.5 萬人。其中，新人大比武活動投票平台累計瀏覽 1848 萬人次，累計投票 847 萬人次；公司舉辦的雙卓越項目，“卓越經理人”培養上千位培訓經理人，“卓越 5000”培訓面向全渠道選拔排名前 5000 名績優人員參訓；舉辦 12 期區經理雲課堂培訓，平均學習率達 100%；累計推出 57 期“加油，新華人”系列直播，累計學習 166 萬人次。

新華保險在嚴格落實疫情常態化防控要求的同時，積極創新培訓形式、豐富培訓途徑，優化“新華 E 學”在線學習系統，完善學、用、考、評功能，致力於構建更為便捷高效的網絡學習平台。此外，公司格外重視新員工與青年員工的培養，創新理念、創新思路、創新模式，以大力發現培養為基礎，以強化實踐鍛煉為重點，助力員工順利實現職業起航。

2020 年度員工培訓情況^註——按僱傭類型劃分



2020 年度員工培訓情況^註——按性別劃分



註：培訓數據的統計範圍為新華保險總部員工在線學習情況。

2020 年 E 學在線學習時長^註

1,001,349 小時

2020 年 E 學在線課程數量^註

338 門

2020 年 E 學在線學習人數^註

22,875 人

爲了向員工提供多樣化的教育培訓體驗，打造多樣化的公司講師隊伍，新華保險配備了專職講師、兼職講師和外部講師三類講師。其中專職講師是專職從事教學工作的專業技術人員；兼職講師是由部門推薦，經公司聘任，兼職從事教學工作的人員；外部講師受聘於第三方公司，是在某一領域擁有專長，從事專業教學的系統外人員。

風險管理師

爲踐行“保險姓保”“回歸本源”的行業發展理念，新華保險推出風險管理師項目，以提升個險營銷員作爲客戶風險管理顧問的職業定位和能力。此項目主要以個險正式職級以上的銷售人員爲對象，通過專項培訓和資格考試方式助其取得風險管理師（初級）證書。2020 年，公司個險渠道風險管理師（初級）參訓 67754 人，2020 年，頒發風險管理師（初級）資格證書人員數量 15775 人。

2020 年，公司個險
渠道風險管理師
（初級）參訓

67754 人

2020 年頒發風險管
理師（初級）資格證
書人員數量

15775 人

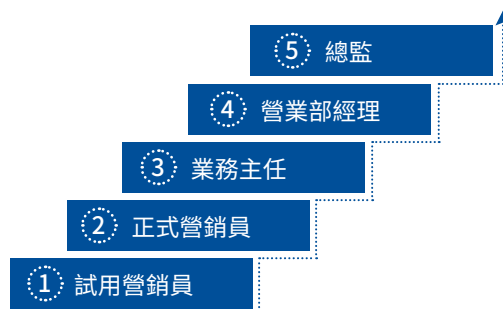
代理人

新華保險舉辦“贏在新華”大型組織發展活動，廣納社會英才共同創業，科技、制度、政策和培訓各模塊全力加持賦能，再掀人力發展浪潮。新華保險爲每一個代理人規劃好個人發展和團隊發展兩條職業生涯路徑，代理人可根據自身發展意願進行選擇，成就夢想人生。截至 2020 年末，新華保險代理人規模達 60.6 萬人，爲社會提供了大量的就業崗位。同時，新華保險爲每一位代理人提供全方位的職業技能培訓，爲行業發展提供了強有力的人才支撐。



2020年7月1日，《新華人壽保險股份有限公司個人業務保險營銷員管理基本辦法（2020版）》正式實施。新版基本法的核心導向為聚焦新增、晉升，做大做強渠道隊伍。

團隊發展路線



個人發展路線





踐行綠色運營

新華保險嚴格遵守《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，始終堅持低碳環保的運營方式，積極應對氣候變化、促進生態文明建設。

- 低碳環保職場
- 綠色數據中心
- 生態文明建設





低碳環保職場

為最大限度地降低日常運營對環境及天然資源的負面影響，新華保險制定了《分支機構辦公職場裝修管理辦法》《不動產建設項目管理辦法》《不動產自主建設項目管理暫行辦法》《不動產委托建設項目管理暫行辦法》等管理制度，從源頭上加強辦公場所的低碳環保管理。在辦公場所裝修管理中，公司遵循合理配置、環保節能的原則，通過優化設計方案，嚴控工程技術、材料，實現節能、高效、低耗的設計目標。公司辦公場所的裝修普遍使用節能 LED 燈、感應水龍頭、感應小便器和感應座便器；在走廊和辦公室之間採用玻璃隔牆，以充分利用自然光照；根據季節、時間、天氣等變化及時調整照明及空調設備運行參數，有效節約電能和水資源。裝修結束之後，聘請專業機構對職場進行空氣質量檢測，檢測合格後方可入駐，保證員工的職業健康安全。

- 新華保險亦莊後援中心
月統計食堂廚餘垃圾較
以往減少

2.2 噸左右

- 在保障供熱的情況下
估計每年節約

186.61 萬度電

2020 年，為打造綠色節約型辦公場所，新華保險亦莊後援中心對職場及公區垃圾桶進行了改裝及更新，積極宣傳引導人員對日常產生的垃圾按照標準進行分類；通過線上線下多種渠道、多種方式開展“光盤行動”宣傳及監督，月統計食堂廚餘垃圾較以往減少 2.2 噸左右；園區新增設電動汽車充電樁及儲能應急電源系統，充儲一體，通過電力儲能、谷電峰用，提高了變壓器利用率，對燃氣鍋爐進行了節能改造，在保障供熱的情況下估計每年節約 186.61 萬度電，實現節能環保。

2020 年，新華保險在辦公職場加強對環保理念的宣教，鼓勵員工隨手關燈、關閉不使用的電源，節約用水、杜絕“長流水”等現象，在夏季將室內空調溫度控制在不低於 26 攝氏度等。新華保險大廈地下車庫全面更換聲控燈具，減少 50% 燈具長時間照明，並對公車使用、電子耗材回收等事項作出了規範。實現了用水總量的減少，辦公區域單位面積溫室氣體排放量降低。



LED 燈具



聲控開關



感應水龍頭

厲行節約， 反對浪費

2020年11月13日，新華保險公司黨委印發《堅決制止餐飲浪費行為的工作方案》，號召公司各級黨組織組織廣大幹部員工特別是黨員幹部深入學習貫徹習近平總書記關於厲行節約、反對浪費特別是餐飲浪費行為的一系列重要指示批示精神，開展系列工作，堅決制止餐飲浪費行為。



新華保險以“光盤行動，從我做起”為主題，推出“拒絕浪費”“按量取食”“剩菜打包”“文明用餐”系列海報，並進行相關表現形式的延展，下發全系統各機構，張貼至職場、櫃面電子屏、餐廳取餐及用餐顯著位置。公司職場每日早間晨會時滾動播放“節約糧食”宣傳片；新華保險亦莊園區職場入口LED 大屏與食堂電視為結合，循環播放“浪費可耻、節約為榮”為主題的宣傳教育視頻。



新華保險通過內部刊物《新華客服》報推出“光盤行動，從我做起”專欄，宣導《黨政機關厲行節約反對浪費條例》、中國傳統文化中的勤儉節約、全國各分支機構“光盤行動”工作動態及員工的感想感悟；通過企業文化微信公號開展專題宣傳“愛惜糧食，厲行節約”系列專題圖文共計 11 篇。

通過企業文化微信公號開展專題宣傳“愛惜糧食，厲行節約”系列專題圖文共計

11 篇



排放物¹

指標	2020 年
廢氣排放 (噸) ²	0.15
氮氧化物 (噸)	0.14
二氧化硫 (噸)	0.0048
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) ³	15361.97
直接排放 (範疇 1) (噸)	989.56
天然氣 (噸)	292.79
汽油 (噸)	696.77
間接排放 (範疇 2) (噸)	14372.42
外購電力 (噸)	14372.42
辦公區域單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸 / 平方米)	0.030
有害廢棄物總量 (噸) ⁴	7.89
人均有害廢棄物棄置量 (噸 / 僱員)	0.00053
無害廢棄物總量 (噸) ⁵	1039.74
人居無害廢棄物棄置量 (噸 / 僱員)	0.070

能源及資源消耗¹

指標	2020 年
能源消耗 (兆瓦時) ⁶	25816.16
直接能源消耗 (兆瓦時)	4343.67
天然氣 (兆瓦時)	1497.35
汽油 (兆瓦時)	2846.32
間接能源消耗 (兆瓦時)	21472.48
外購電力 (兆瓦時)	21472.48
辦公區域單位面積能源消耗量 (兆瓦時 / 平方米)	0.052
耗水量 (噸) ⁷	135592.37
人均自來水耗用量 (噸 / 僱員)	9.16
用紙量 (噸)	222.12
人均用紙量 (噸 / 僱員)	0.015

註：

- (1) 以上表格據統計範圍包括新華保險總部、亦莊園區（含新華保險亦莊數據中心）及 35 家分公司總部層面。
- (2) 基於公司業務性質，新華保險廢氣排放主要來源於公車產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。廢氣排放量根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南（試行）》進行核算。
- (3) 基於公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發《2019 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會（IPCC）刊發的《IPCC 2006 年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。
- (4) 新華保險運營涉及的有害廢棄物類型主要包括廢鉛酸蓄電池、辦公樓打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、及廢棄熒光燈管。廢鉛酸蓄電池由有資質第三方進行處理，廢棄硒鼓和墨盒由打印供貨商回收處置，廢棄熒光燈管由物業更換並由物業交由有資質的回收商進行回收處置。
- (5) 新華保險運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子設備和生活垃圾。廢棄電子設備及生活垃圾具均由回收商進行回收處置。
- (6) 綜合能源消耗量根據電力和汽油消耗量和中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》中換算因子計算。
- (7) 新華保險用水主要來自市政自來水，在求取適用水源上無問題。
- (8) 包裝物數據不適用於新華保險。
- (9) 由於環保理念在公司日常經營中得以貫徹落實，新華保險自 2019 年開始對於部分使用煤氣的職場進行改造，自 2020 年 1 月 1 日起，新華保險在日常運營中已不涉及煤氣排放。

移動展業服務

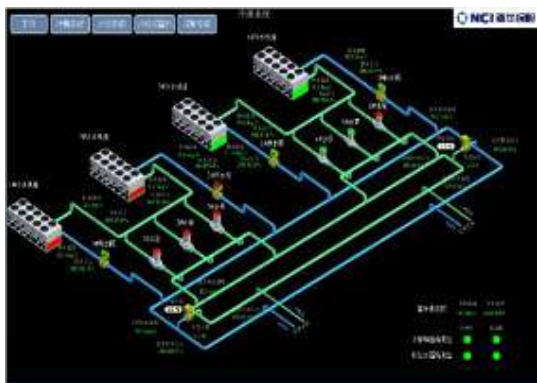
2020年，“新時代銷售平台”全面啟用。該平台作為代理人專用的移動展業服務平台，實現了使用移動端進行客戶與訂單管理，以此減少了傳統營銷展業中的紙張消耗，為綠色低碳作出貢獻。新時代銷售平台註冊人數達到55.8萬人，累計發送建議書512.8萬份，節約紙張約1379.6萬餘頁，折合減排二氧化碳當量約174.8噸。

綠色數據中心

數據中心是新華保險公司運營過程中的能耗重點單位，也是落實綠色辦公理念的重點控制單位。新華保險位於北京亦莊的數據中心自設計初期便融入節能環保理念，力求踐行綠色發展理念，完善運維管理體系，提升運維管理水平，加強運維管理手段，推進綠色數據中心建設。隨著亦莊數據中心服務器數量的增加，機房的用電量也在不斷擴大，但全年數據中心的PUE值持續呈現下降趨勢。2020年節能改造舉措如下：

1. 投產使用江森樓宇自控系統，對數據中心的冷水機組、冷凍水泵、傳感器、閥門等配置專職的控制器，負責該系統內的設備邏輯及順序啟停，單元間互不影響。同時，為了應對緊急供冷的需求，自控系統制定了特定的邏輯控制方案，控制相應的水閥和水泵。另外，自控系統可以實現安全的機組運行模式控制及切換。

2. 運維管理方面，在保障機房設備正常運行的前提下減少冗餘空調設備的運行時間，以降低整個機房的能耗，實現空調系統的備份、輪循功能。合理提高機房的送風溫度，在保證IT設備的正常運行的情況下，降低數據中心空調設備耗電。



>>> 全新的樓宇自控系統



>>> 各項設備運行狀況

生態文明建設

在嚴格管理自身運營對環境影響的基礎上，新華保險還積極響應國家號召，助力推進生態文明建設，在客戶開拓上重點關注節能環保、高新科技、新能源等行業。例如，公司連續多年為中國節能減排有限公司、北京清新環境技術股份有限公司等提供員工意外、重疾、住院醫療等一攬子保障服務。公司在不動產投資中，在類型設定中將樓宇的節能環保水平作為重要標準，持續為環境友好型建築開通綠色通道。



“會呼吸的建築”——山西國際金融中心

山西國際金融中心是新華保險完成投資的不動產項目，是由山西國際電力集團開發建設的城市綜合體。德國著名建築設計事務所 GMP 對其進行了全面規劃設計，採用了智能雙層呼吸式幕牆，無需開窗換氣層即可直接將自然空氣傳至室內，為室內提供新鮮空氣。該建築榮獲美國 LEED 綠色認證。



天津金融街(和平)中心

“金融街(和平)中心”位於天津市和平區中心，該建築是融合了現代化、生態化、智能化的超甲級 5A 寫字樓，已連續多年被譽星級樓宇三星的稱號。項目建造所用的內裝材料均選自國內優質環保綠色建築品牌，各項指標符合國家節能環保要求。項目幕牆玻璃配置為中空 low-e 鍍膜玻璃，能有效的反射遠紅外熱輻射，起到冬季保溫、夏季隔熱的作用，樓體內部還預留安裝了延時空調條件，可根據實際需要自由控制空調運行。



2020 年，在做好疫情防控的前提下，新華保險各地機構紛紛組織各項生態文明建設的活動。五一勞動節之際，新華保險河南焦作中支組織黨員及青年志願者與環衛工人一起清掃路面、擦洗公共設施。山西陽泉中支的同志們來到德勝街環衛工人集中轉運站附近，拿起取物夾和收集袋，撿拾垃圾、清潔街道。河北衡水中支組織黨員和志願者開展主題文明創建活動，組織內外勤員工撿拾清理衡水湖垃圾，以實際行動向辛勤的環衛工人致敬。



共建和諧社會

新華保險在公司發展的同時不忘回饋社會，致力於保障和改善民生、促進社會和諧穩定，並致力於將社區投資、公益實踐與自身業務有效融合。2016年，新華保險發起設立新華人壽保險公益基金會，旨在規範化和常態化社會公益慈善事業，持續積極履行社會責任，為實現項目的深耕細作。2017年，新華保險成立了志願者聯盟，實現了公益行動的特色化、深度化、持續化運作，以實際行動為改善民生、建設和諧社會做出積極貢獻。

- 專題：關愛全國環衛工人大型公益行動
- 落實精準扶貧
- 熱心志願服務
- 投身“保險+公益”事業
- 支持國家戰略



專題： 關愛全國環衛工人大型公益行動

“城市因你而美·新華伴你而行——關愛全國環衛工人大型公益行動”是新華人壽保險公益基金會實施的長期特色項目，旨在為高強度勞動、高風險頻發的環衛工人提供量身定做的人身意外保險。2017年8月22日，該項目在山西太原啟動，目前已成為南至海南三亞，北至黑龍江齊齊哈爾，東至山東威海，西至新疆阿克蘇，面向環衛工人群體，推進速度最快、覆蓋城市最廣、惠及人數最多、保障額度最高、社會影響最大的公益項目。

該項目的設計突出體現了“三專”特點：一是專屬產品，針對環衛工人量身定做，不設年齡、健康、地域等因素限制；二是專註風險，以人身意外傷亡和意外傷殘為保險責任，契合環衛工人職業風險；三是專業服務，成立服務團隊，開通綠色通道，實施立體關懷。自項目啟動以來，新華人壽保險公益基金會為全國各地的環衛工人每人捐贈最高保額為10萬元的人身意外傷害保險，新華保險嚴格履行理賠責任。2020年，該項目已在全國133個大中城市落地，惠及83萬餘名環衛工人。截至2020年12月底，該項目累計捐贈保額超2288億元，共計完成理賠199例，賠付金額1786.5萬元。

此外，新華保險志願者聯盟圍繞該項目在全國各地開展“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，環保公益行”以及交響音樂會專場演出等關愛環衛工人系列公益活動，傳遞社會正能量。2020年10月26日環衛工人節前後，新華保險志願者聯盟35家分部通過慰問、贈送生活用品、愛心早餐等形式向全國環衛工人群體送去節日祝福，共計開展活動182場。



落實精準扶貧

2020年，新華保險根據中投公司黨委統一部署，認真貫徹落實習近平總書記關於脫貧攻堅的指示精神，把脫貧攻堅作為重中之重的政治責任和重要任務，2020年，公司在精準扶貧方面主要做了三方面的工作：一是根據中投公司黨委部署，參與貴州省施秉縣定點扶貧項目；二是根據中國銀保監會的統一安排，承擔內蒙古烏蘭察佈市察右中旗黃羊城鎮的結對幫扶任務；三是新華人壽保險公益基金會積極開展精準扶貧工作。

1. 貴州施秉定點扶貧項目進展情況

新華保險公司黨委根據中投公司黨委統一部署，積極推進落實貴州省施秉縣定點扶貧各項工作任務。公司先後開展5次現場調研，積極與施秉縣委、縣政府及中投、中建投駐點幹部溝通，詳細瞭解施秉縣脫貧攻堅情況，注重寬領域、多層次做好施秉扶貧工作，形成了包括魔芋種植、消費扶貧、消費支持、送黨課培訓、黨建結對子、捐資助學等一系列扶貧工作舉措。截至2020年12月31日，新華保險累計投入幫扶資金300萬元，消費扶貧390多萬元，超額完成《中央單位定點扶貧責任書》中“購買施秉縣農產品金額不少於50萬元”的目標。



>>> 新華保險黨委書記、首席執行官、總裁李全赴貴州施秉調研扶貧項目進展情況

2. 內蒙古黃羊城鎮結對幫扶項目開展情況

新華保險按照中國銀保監會的統一部署，自 2018 年起，開始承擔內蒙古黃羊城鎮的結對幫扶任務。通過助力產業扶貧、助力美麗鄉村建設、提供保險保障服務、積極捐贈物資等一一舉措幫助內蒙古黃羊城鎮脫貧。截至 2020 年 12 月 31 日，新華保險累計在黃羊城鎮投入幫扶資金 362 餘萬元。



>>> 新華保險黨委副書記張泓赴內蒙古黃羊城鎮調研結對幫扶項目開展情況



| 熱心志願服務

新華保險始終致力於用實際行動展現保險人的公益精神，積極投身各項公益活動，助力弘揚中華民族優良傳統。

截至 2020 年底，新華保險志願者聯盟在全國設立 35 家志願者聯盟分部，招募志願者共計 44705 人。2020 年全年，各志願者分部共計組織志願服務活動 2469 次，其中，抗擊疫情主題活動 362 次，參與總志願者人數為 29421 人次，全年總服務時長達 96199.6 小時。此外，2020 年，新華保險志願者聯盟組織開展年度公益大使、優秀分部和優秀項目的評選活動，旨在樹立典範以進一步帶動志願者的參與熱情、激勵志願團隊活力。

3. 新華人壽保險公益基金會精準扶貧項目情況

2020年，新華保險通過新華人壽保險公益基金會開展的精準扶貧項目共覆蓋雲南、廣西、內蒙古、四川、甘肅、新疆等6個省、自治區的20餘個貧困地區，惠及1.9萬餘名建檔立卡貧困人口；包括2個保險扶貧項目、3個教育扶貧項目、1個產業扶貧項目、1個扶貧幹部慰問項目。其中保險扶貧項目保額超18億元人民幣，通過聚焦特定困難人群幫扶，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。自2017年起，公司通過新華人壽保險公益基金會開展的精準扶貧項目累計覆蓋12個省或自治區，惠及5萬餘人。



投身“保險 + 公益”事業

新華保險在公益事業上通過系統內各業務條線和各地分支機構廣泛參與捐資助學、扶危濟困、健康醫療、環境保護、體育事業等公益慈善項目，並逐漸形成了“保險 + 公益”的獨特公益模式，探索出一條特色鮮明的社會責任之路。



光愛學校公益

光愛學校作為一所非盈利的民間教育慈善機構，專門收留來自全國各地的流浪兒、孤殘兒童、特困兒童，實行全免費寄宿制。新華保險北京分公司自 2012 年，連續 9 年為光愛學校提供公益支持，累計進行公益慰問活動 20 次。

學校內設有公司捐贈的“新華保險愛心教室”；在春節、中秋、六一等特定意義的節日前夕，公司會為學校師生提供米麵糧油等生活物資，捐贈電視機、兒童自行車、書籍筆本等學習娛樂用品。除了物質上的關懷外，公司還會組織員工、客戶與孩子們面對面交流，組織開展了多次主題課堂，包括普及傳統文化的遊戲競賽、弘揚愛國主義教育的主題班會、佈置愛心教室的互動體驗等形式。此外，公司每年專門組織孩子們進行“新華保險杯”少兒書畫大賽的特色賽事。公司致力於為光愛學校 100 多名孩子提供豐富多彩的精神世界與物質幫助，積極響應中國保險行業協會提倡的“保險教育進小學、進中學”，長期的公益關懷行動獲得了中國保險行業協會的高度認可。

- 新華保險北京分公司自 2012 年，連續

9 年

- 為光愛學校提供公益支持

- 累計進行公益慰問活動

20 次



累計支付養老金

10360.17 萬元

共計受益

32005 人次



“暖心計劃”——關愛失獨家庭

“暖心計劃”是由政府出資，由新華保險承保，為北京市失獨家庭提供涵蓋養老、病故、意外傷害、女性重疾在內的綜合保障服務，幫助失獨家庭抵禦外來風險，實現“老有所養、病有所醫”的惠民工程。

新華保險對“暖心計劃”採取零利潤模式，增加保險保障的範圍和額度，專門開通“綠色服務通道”，在理賠、產品培訓、增值服務等方面簡化手續、優化流程。截至2020年12月31日，新華保險累計承保規模保費15978.46萬元，覆蓋人群17269人，新華保險累計支付養老金10360.17萬元，共計32005人次受益。

銀髮無憂項目累計參保約

1000 萬人次

理賠約

90000 人次



“銀髮無憂”老年人意外傷害保險

為使廣大老年人更好的完善自身意外的安全保障，有效填補國內退休老年人人身意外傷害保障的空白，新華保險響應“微時代，孝先行”的公益號召，與上海市老齡辦聯合推出“銀髮無憂”愛心工程。“銀髮無憂”工程是為上海市50周歲以上人群打造的專屬產品，以為其提供意外傷害保險的形式，倡導了一種全社會都來關愛老人、構建和諧社會的文明風尚。截至2020年12月31日，銀髮無憂項目累計參保約1000萬人次，理賠約9萬人次。



中國鄉村兒童大病醫保

中國鄉村兒童大病醫保項目是由新華保險與“中華少年兒童慈善救助基金會——中國鄉村兒童大病醫保公益基金”合作的保險項目。項目秉承“讓每一個孩子都有尊嚴的病有所醫”的保險理念，以慈善籌款和商業保險相結合的模式，在現有社會保障體系下，為試點地區兒童爭取更充裕的醫療費用和更及時的就診機會，幫助病童家庭解決就醫難的問題。

新華保險北京分公司於2012年作為該項目的第一個試點地區“湖北鶴峰”的承保合作單位，為該地區0-16歲兒童提供除國家醫保和地區新農合保險醫療報銷後的剩餘醫療費用，每人每年最高賠付額為20萬元；該項目在湖北鶴峰地區取得了階段性成果後，相繼在湖南古丈、雲南漾濞、四川漢源、內蒙古科右前旗、湖北巴東、山西中陽共計7地區推進項目實施，共計覆蓋近30萬鄉村兒童，在關愛下一代健康成長和構建和諧社會發展上，體現了一個企業的社會責任與擔當。

截至2020年12月31日，新華保險承保的中國鄉村兒童大病醫保項目累計承保保費5875.90萬元，累計理賠3882.30萬元，理賠人次7158人次。

| 支持國家戰略

全面落實國家政策

2020年，突如其來的疫情嚴重衝擊國家經濟，黨中央運籌帷幄，加大“六穩”“六保”工作力度。新華保險堅定落實國家政策，從壽險公司經營管理實際出發，堅決做好“六穩”“六保”相關工作。通過“穩”守住公司發展底線，從而為“保”創造基礎和條件。公司作為一家金融服務企業，在各個領域都體現出社會責任的擔當，特別是在穩就業、穩金融、穩外資、穩投資方面都展示了一個企業應有的風範。

穩就業。公司出台專門措施，為業務員提供一定補貼，減少業務員收入下滑問題，同時降低業務考核基準，確保隊伍不因疫情影響而流失，人力站穩50萬平台並略有增長。公司分支機構開展春季校園招聘工作，面向全國提供400多個校招崗位，開展社會招聘，新增就業917人，做到零裁員。

穩金融。保證股東和中小投資者的合理收益。維持股東分紅政策不變，保證股東特別是中小投資者能够在不確定環境下獲得更多的紅利收入。做好強化風險監測、識別與預警工作。結合當前及今後一段時間內新冠疫情對金融市場和短期展業帶來的負面衝擊，做好重點領域風險防控工作。持續增加產品供給。新推出健康無憂“宜家版”，發佈“新安保”保障計劃，在意外險基礎上擴展新冠肺炎責任，為返崗復工保駕護航。

穩外資。積極向境內外股東報告公司抗擊疫情情況，加強與境內外投資者的溝通。公司安排了28+6場境內外機構組織的電話調研，合規、客觀、及時地將公司經營發展和抗擊疫情工作傳遞給投資者。舉辦一季報業績發佈會和中期業績發佈會。公司管理層就公司經營、隊伍建設、投資策略以及產品設計等內容和數百名投資者、分析師進行溝通交流；舉辦年度業績發佈路演，將公司當前經營狀況和未來發展思路傳遞給境內外投資者，穩定市場信心。

穩投資。明確投資策略。進一步收緊風險偏好，抓住當前通脹短期惡化和地方政府債加快發行節奏的時間窗口，積極把握利率債的配置機會，加大配置力度以改善資產負債久期缺口；在嚴格控制權益倉位基礎上，加大權益品種結構性調整力度，適度集中持股，將相關行業龍頭品種作為重點持倉方向；積極備戰“後疫情”階段可能存在的市場機會，加大重點品種的篩選和儲備力度；加大存量資產風險排查力度，加大跟踪頻率、前置風險管理預案，加大投資力度，為支持國家戰略，積極配合政府提前下發地方政府債額度的政策，公司持續加大政府債投資力度。

公司分支機構開展
春季校園招聘工作，
面向全國提供

400 多個

校招崗位

開展社會招聘，
新增就業

917 人

支持當地民生

作為資本市場重要金融機構，新華保險堅決落實貫徹支持當地民生發展，充分發揮保險資管產品和資金優勢，通過投資地方政府債券、非標準化金融產品服務經濟實體、發行保險資管產品等多種方式，支持國家戰略、促進當地經濟發展，強化基礎設施建設，把投資真正落實到促進實體經濟發展、社會責任提升和經濟轉型升級。2020年，通過基礎設施債權計劃、股權計劃、項目資產支持計劃、信託計劃、投資基金等形式，切實支持實體經濟，合計投資金額 387.11 億元。其中，涉及支持實體經濟的投資領域包括了能源、交通、公用事業、信息技術等，投資項目遍及十幾個省份。

此外，新華保險全心全意支持中小微企業的發展，在服務的團險客戶中，中小微客戶佔絕大多數比例，我們為投保企業員工提供意外、醫療、重疾等一攬子保障和服務，幫助企業轉移風險，穩定財務、提升福利，基本滿足企業全方位的需求，與此同時，我們也在不斷提升服務中小微企業的能力，真正尋找中小微企業對於保險的各類需求，為企業員工量身定做專屬健康保險，助力中小微企業的發展與騰飛。



特別專題： 新華戰“疫”進行時

疫情突如其來，責任重於泰山。新華保險黨委發出了“聽黨指揮、戰疫必勝”的最強音，吹響“騰飛大業、衝鋒有我”的集結號。“第一議題”傳達領會習近平總書記重要講話重要指示精神，先後召開7次黨委會專題部署；“第一時間”成立疫情防控領導小組，啟動實施應急響應預案；“第一原則”堅持員工健康和生命至上，先後投入近千萬元籌措物資、劃撥專款，推出員工關愛計劃；“第一責任”履行對客戶、對民生、對社會的使命，擴展23種產品保險責任，向武漢20萬醫護人員贈送保險，設立專屬關愛基金，組織黨員幹部捐款600餘萬元，新冠疫情賠付1200多萬元；“第一要務”復工復產、促工促產，優化展業模式，強化科技支撐，全力降低損失，黨旗在一線高高飄揚，最終打贏疫情阻擊戰和業務攻堅戰。經此一戰，黨組織的戰鬥力和凝聚力顯著提高。各級黨組織在中投生態圈、《新華黨建》微信公眾號、公司自媒體矩陣展開了強大宣傳聲勢，凝聚起強大正能量。

隨著公司黨委《關於各級黨組織和黨員為公司“二次騰飛”建功立業的倡議書》的發出，新華保險打響復工戰“疫”。在復工復產過程中，公司系統廣大黨員以“我先上”的自覺帶動更多人“跟我上”。公司培訓條線推出“加油！新華人”系列直播課程21門，內容涵蓋線上銷售、組織發展、主銷產品等主題，全系統觀看直播的銷售人員累計達15萬人，272萬人次。

新華保險充分發揮保險保障功能，針對17款個人客戶保險產品進行新冠肺炎相關保險責任擴展，明確了豐富保障內容的同時不會上浮費率，並且對於保險責任擴展前的客戶實行統一的理賠標準。推出“新安保”捐贈計劃，面向新老客戶共發放500萬份保險保障，累計保額達1萬億元。為保障疫情期間服務質量，公司推出“八項客戶服務舉措”，確保服務不中斷、效率不打折；利用科技賦能，為客戶提供7*24小時的微信自助理賠服務；推出“全天候多平台零距離服務指南”，針對責任擴展、理賠手續等製作了專屬問答指南，幫助客戶瞭解疫情期間理賠政策。從2020年1月22日至2020年12月31日，新華保險累計完成新冠疫情相關賠付處理115筆，共計賠付保險金1201.8686萬元。

2020年，新華保險累計完成新冠疫情相關賠付處理

115 筆

共計賠付保險金

1201.8686
萬元

“八項客戶服務舉措”

- | | |
|-----------|-----------|
| 一、主動提供服務； | 二、開通服務熱線； |
| 三、開通綠色通道； | 四、無保單辦理賠； |
| 五、開通預付服務； | 六、取消醫院限制； |
| 七、提供人文關懷； | 八、做好衛生宣教。 |

此外，新華保險通過新華人壽保險公益基金會向在武漢地區抗擊疫情的近 20 萬名醫護人員每人贈送 30 萬元保額的保險保障，總保額約 600 億元。截至 2020 年 12 月底，公司完成理賠 18 例，累計賠付金額 540 萬元。

新華保險全系統累計向各地相關機構捐款超過 643.5 萬元，捐贈抗擊疫情急需的各類物資，折合金額超 113 萬元；向各地一線醫護人員、民警、社區幹部、媒體記者、志願者等人員贈送保險保障，累計捐贈保險保額 717.3 億元。



公司榮譽

美國《福佈斯》

2020 年全球上市公司 2000 強第 330 位

財富中文網

2020 年《財富》中國 500 強第 62 位

世界品牌實驗室

2020 年亞洲品牌 500 強排行榜第 235 位

英國 Brand Finance

2020 年全球最具價值保險品牌 100 強第 34 位

WPP& 凱度 BrandZ™

2020 最具價值中國品牌 100 強排行榜第 78 位

中國企業聯合會

2020 年中國企業 500 強榜單第 130 位

《證券時報》

2020 年度高質量發展保險公司方舟獎

《中國經營報》

2020 年度卓越競爭力壽險公司

《投資時報》

金禧獎·2020 卓越保險公司及“卓越社會責任企業獎”

《每日經濟新聞》

2020 中國金鼎獎·年度卓越人壽保險公司

《經濟觀察報》

2019-2020 年度卓越中資人壽保險公司

金融界

2020 領航中國年度評選“杰出壽險保險公司”及“杰出保險慈善公益獎”

附錄

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

議題	績效指標	採用情況
範疇：環境		
A1：排放物		
	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“踐行綠色運營”
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	
A1.2	溫室氣體排放量及（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
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）。	
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）。	
A1.5	描述降低排放量的措施及所取得成果。	
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取得成果。	
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。	“踐行綠色運營”
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）。	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所取得成果。	
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取得成就。	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於新華保險
A3：環境及天然資源		
	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	“踐行綠色運營”
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。	
範疇：社會		
B1 僱傭		
	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“保障員工合法權益”
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
B2 健康與安全		
	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“關注員工健康與安全”
B2.1	死亡人數及比率。	
B2.2	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。	

議題	績效指標	採用情況
範疇：環境		
B3 發展與培訓		
	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。	“與員工共同成長的培養體系”
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	
B3.2	按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
B4 勞工準則		
	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“保障員工合法權益”
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	
B4.2	描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
B5 供應鏈管理		
	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	“規範採購管理”
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	
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。	
B6 產品責任		
	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“回歸保險本源” “穩健合規運營”
B6.1	已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於新華保險
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	“消費者權益保護”
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	“知識產權保護”
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於新華保險
B6.5	描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	“嚴守信息安全”
B7 反貪污		
	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	“深入推進全面從嚴治黨” “防範洗錢風險”
B7.1	於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	
B8 社區投資		
	一般披露：有關以社區參與來瞭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。	“共建和諧社會”
B8.1	專註貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	
B8.2	在專註範圍所動用資源（如金錢或時間）。	

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。	“落實精準扶貧”
(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。	
(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。	
(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。	
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、排放口數量和分佈情況、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。	不適用於新華保險
(二) 防治污染設施的建設和運行情況。	不適用於新華保險
(三) 建設項目環境影響評價及其他環境保護行政許可情況。	不適用於新華保險
(四) 突發環境事件應急預案。	不適用於新華保險
(五) 環境自行監測方案。	不適用於新華保險
(六) 其他應當公開的環境信息。	不適用於新華保險

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	“關注員工健康安全”
對所在小區的保護及支持	“共建和諧社會”
對產品質量的把關	“回歸保險本源”
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	“踐行綠色運營”
如何保護水資源及能源	“踐行綠色運營”
如何保證所在區域的適合居住性	不適用於新華保險
如何保護並提高所在區域的生物多樣性	不適用於新華保險
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	“回歸保險本源”
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	“助力員工成長”

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 COMPANY LTD.

北京市朝陽區建國門外大街甲12號新華保險大廈
New China Insurance Tower , A12 Jianguomenwai
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022

Tel : +86 10 85210000 Fax: +86 10 85210101