



# 2020

環境、社會及管治 (ESG)  
暨社會責任報告

# 目錄

關於本報告	03
董事長致辭	04
2020 年 ESG 亮點績效	06
關於我們	08
公司簡介	08
企業文化	08
責任榮譽	09
專題：脫貧攻堅，中國人壽在行動	10
董事會聲明	17
ESG 暨社會責任管理	18
ESG 暨社會責任管理體系	18
利益相關方溝通	21
響應聯合國可持續發展目標	22
聯交所 ESG 報告原則回應	23

## 01 服務大局 支持國家戰略

助力抗擊疫情	26
推動區域發展	29
落實鄉村振興	31
嚴防金融風險	32

## 02 保障民生 彰顯保險職責

提供多元保障	36
助力健康中國	38
投入社會公益	40

## 03 務實篤行 堅持穩健運營

完善公司治理	44
依法合規經營	46
持續合規採購	48

## 04 攜手創新 提升服務體驗

開發保障新品	52
打造智慧國壽	53
踐行服務創新	55
保護消費者權益	58

## 05 以人為本 共建和諧家園

保障員工權益	64
促進員工成長	66
持續員工關愛	67

## 06 節能減排 助力綠色發展

助推綠色金融	70
踐行低碳運營	71

中國人壽 2020 年 精準扶貧工作情況統計表	73
關鍵績效表	74
聯交所 ESG 指標索引	76
讀者反饋表	78



## 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 14 本環境、社會及管治報告暨社會責任報告，旨在回應利益相關方期望，展示在環境、社會、企業管治及可持續發展方面的理念、管理、行動和成效。

### 報告覆蓋範圍

如無特殊說明，本報告涵蓋中國人壽保險股份有限公司，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 2020 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

2020 年 1 月 1 日至 2020 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」「公司」「我們」和「全系統」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

報告以網絡版形式發佈，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](http://www.e-chinalife.com)）

上海證券交易所網站（[www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn)）

香港聯合交易所網站（[www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk)）



## 董事長致辭

2020年風雲變幻、極不平凡，面對錯綜複雜的外部環境，中國人壽堅定履行企業責任，充分彰顯社會擔當，以大愛守護家國，以實幹鑄就輝煌。這一年，我們堅決落實黨中央決策部署，堅持高質量發展，統籌推進疫情防控 and 改革發展，公司經營取得良好成效，受到社會廣泛認可，榮獲「亞洲最受尊敬企業」「中國證券金紫荊獎」等40多項榮譽。

**我們重振國壽見成效，高質量發展蹄疾步穩。**2020年，中國人壽業績逆勢上揚，交出了引領全球保險業的優異成績單。總保費突破6,000億大關，同比增長8%，以靚麗業績為「統籌疫情防控和經濟社會發展」的「中國之治」提供生動案例。

**我們服務大局顯擔當，助力大戰大考**

**雙勝利。**我們發揮專業力量，擴展34款重疾保險產品責任；向250萬名一線抗疫人員和1,400多萬民眾贈送保險保障，累計風險保額近3.3萬億元；累計賠付新冠肺炎疫情相關理賠案件超1,400件，賠付超5,300萬元；認購抗疫特別國債超100億元。我們實施「扶貧保」項目，支出精準扶貧資金超過47億元；派出1,028位駐村書記、扶貧幹部，助力1,281個幫扶點全部脫貧摘帽；聚焦「三區三州」，援建116個扶貧項目。我們助力「六穩」「六保」，推出延長繳費寬限期、減免租金等多項舉措；招聘規模繼續保持較高水平，2020年校園招聘發佈崗位2,787個，招聘計劃6,024人。我們積極服務「一帶一路」倡議，承保援外醫生，總保額超億元；通過投資股票、債券等多種方

式服務實體經濟、助推京津冀、長三角、粵港澳大灣區等區域協調發展。

**我們回饋客戶用真心，實現服務品質大提升。**我們實現線下線上全覆蓋，2020年新增客戶3,828萬人，同比增加37.3%。線上化、智能化、集約化水平大幅提升，榮獲行業卓越服務大獎。面向5億多客戶，我們推出「快捷溫暖」理賠服務品牌，大力推進「重疾一日賠」，理賠直付覆蓋醫療機構2萬餘家，理賠申請支付平均時效居行業前列。我們以「互聯網+」的創新精神，打造「智慧國壽」，構建眾智、敏捷、高效的科技運作體系。我們建成行業領先的混合雲，積極應對疫情下的互聯網應用需求。

**我們以人為本強根基，釋放改革發展新紅利。**每一個國壽人都是公司發展

的見證者、參與者、奮鬥者。我們牢固樹立「以人為本，德才兼備」的人才理念，以改革的突破和先導作用推動公司轉型發展。2020年，我們採用更加市場化的薪酬績效管理體系，更加完善的幹部考評激勵機制；開展「火焰人才」「獵鷹計劃」，充實基礎；實施「2551」人才工程，佈局未來。我們大刀闊斧推進「鼎新工程」，構建起分工更加明確、專業化更加突出，更加適應新時代的「一體多元」新陣型。


**我們綠色金融重行動，踐行低碳運營新理念。**始終堅持低碳環保理念，積極探索ESG要素與投資業務整合，全力支持防治污染攻堅戰。2020年，我們借鑑國際一流標準構建ESG管理體系，成立了ESG執行委員會，制定了《ESG暨社會責任管理辦法》。

我們積極響應聯合國17個可持續發展目標，繪製重大性議題矩陣。數字職場化的應用場景快速擴容，線上辦公日活人數最高達13.5萬人；無紙化服務得到更多應用，線上無紙化保單服務超1億件。

回首「十三五」春風浩蕩，中國人壽與祖國同發展、為人民保安康，年保費規模連續跨越重大關口，成為實現全面小康不可或缺的保險力量。展望「十四五」鴻篇鉅製，在黨中央的堅強領導下，我們將始終不負國家重託，不負人民選擇，以重振國壽壯麗新答卷，添彩民族復興千秋偉業。

中國人壽保險股份有限公司

董事長





## 2020年ESG亮點績效

### 保障民生，彰顯保險職責

- 完善保險產品覆蓋人群，其中，在全國33家分公司開展老年人意外險業務，承保超過6,000萬老年人口，累計賠付金額約12.7億元；
- 開展220多個大病保險項目，覆蓋3.6億城鄉居民；
- 對外捐贈3.23億元。

### 專題：脫貧攻堅，中國人壽在行動

- 全系統累計投入扶貧資金47.23億元；
- 專屬扶貧保險產品20款；
- 商業扶貧保險賠付金額11.07億元；
- 大病保險80%的項目帶有向貧困人口傾斜的保險責任，為223萬人次賠付29億元；
- 全系統幫扶點脫貧摘帽1,281個，派駐扶貧幹部1,028名。

### 以人為本，共建和諧家園

- 擁有102,503名員工，女性員工佔56.75%；
- 擁有145.8萬名銷售人員；
- 員工人均受訓時長111小時，總受訓4,579,313人次。

### 務實篤行，堅持穩健運營

- 成立ESG執行委員會；
- 制定《中國人壽保險股份有限公司ESG暨社會責任管理辦法（試行）》；
- 開展集中採購項目供應商ESG風險識別；
- 風險綜合評級連續11個季度保持A類評級。

### 服務大局，支持國家戰略

- 為抗擊新冠疫情，擴展34款長期重大疾病保險產品責任，向大約250萬名一線抗疫情人員和1,400多萬民眾贈送保險保障，累計風險保額近3,3萬億；
- 服務「一帶一路」倡議，承保援外醫生，總保額超億元；
- 啟動「大美縣域 幸福鄉村」工程。

### 攜手創新，提升服務體驗

- 新增客戶3,828萬人，同比增長37.3%；
- 開發52款新保險產品；
- 取得152件軟件著作權登記證書；
- 智慧櫃員機投放5大類39項高頻保單服務功能，累計服務近千萬次；
- 打造「快捷溫暖」的理賠服務，小額理賠時效為0.14天，理賠獲賠率約99.6%。

### 節能減排，助力綠色發展

- 線上辦公日活人數最高達13.5萬，疫情期間雲視頻日均直播達2,200餘場；
- 個人長險線上無紙化投保應用率達99.9%，無紙化投保節約紙張約365.6噸；
- 線上無紙化保單服務超1億件，無紙化保單服務節約紙張約800噸；
- 利用風能、太陽能、水利發電等新能源發電量共851,772.14千瓦時，減少溫室氣體排放約720噸二氧化碳當量。



## 關於我們

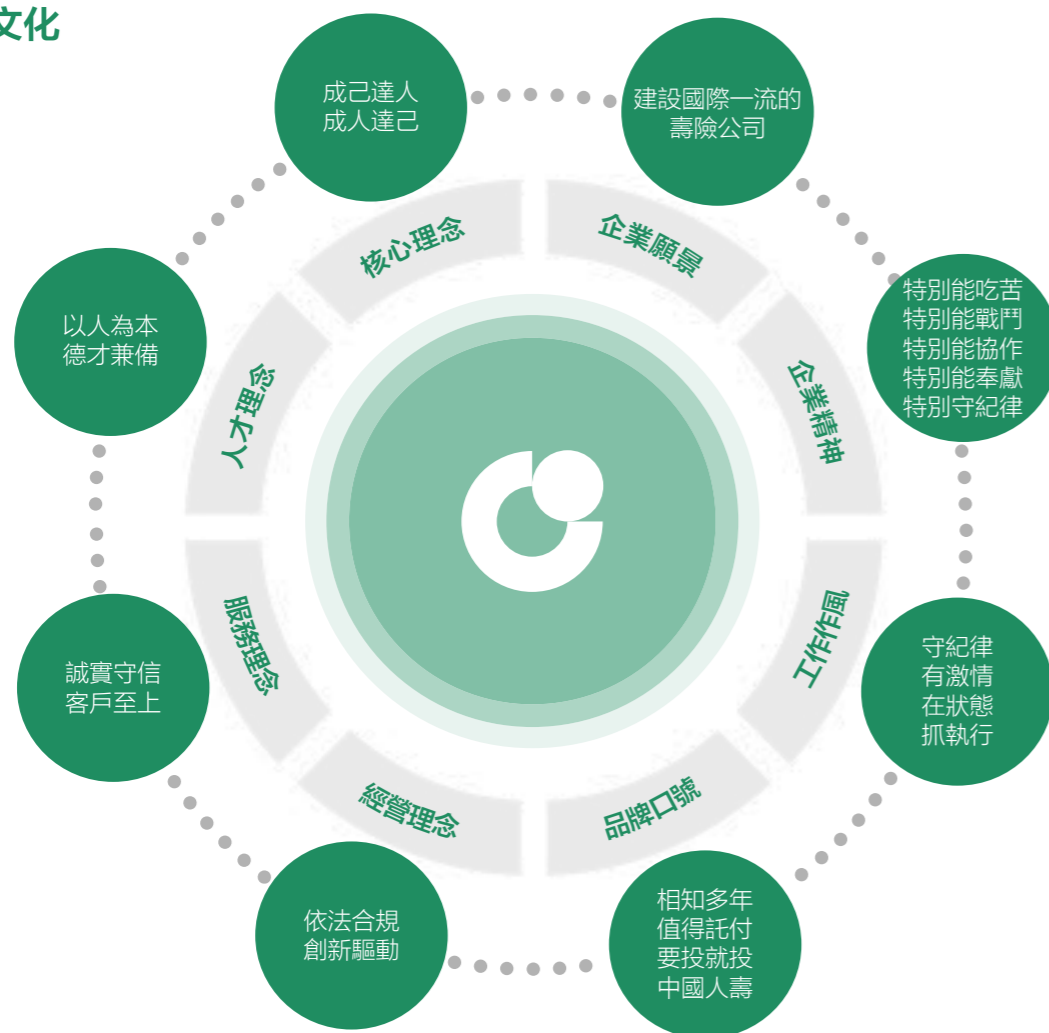
### 公司簡介

中國人壽是國內壽險行業的龍頭企業，總部位於北京，註冊資本 282.65 億元人民幣。作為《財富》世界 500 強和世界品牌 500 強企業——中國人壽保險（集團）公司的核心成員，公司以悠久的歷史、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的廣泛信賴，始終佔據中國壽險市場的領導者地位，被譽為中國保險業的「中流砥柱」。中國人壽的前身與中華人民共和國同

齡，1949 年 10 月，經中央政府批准組建，是國內最早經營保險業務的企業之一，肩負中國壽險業探索者和開拓者的重任。在長期發展歷程中，公司擁有一支穩定的專業化管理團隊，積累了豐富的經營管理經驗，深諳國內壽險市場經營之道。2003 年 12 月 17 日和 18 日，中國人壽分別在紐約和香港上市。2007 年 1 月 9 日中國人壽回歸 A 股，自此公司成為首家「三地上市」的金融保險企業。

2020 年，中國人壽實現保費收入 6,122.65 億元，擁有覆蓋全國的 2 萬多個分支機構<sup>1</sup>、10 萬多名員工和各管道銷售人員 145.8 萬人。截至 2020 年 12 月 31 日，公司總資產達 4.25 萬億元，為 5 億多客戶提供各種保險保障，擁有 3.17 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。

### 企業文化



註：截至 2020 年 12 月 31 日，公司擁有覆蓋全國的 2 萬多個分支機構含總公司、省公司、地市公司（中心支公司）、支公司、營業部及行銷服務部。

## 責任榮譽

### 品牌卓越 領航前行

- 《福布斯》2020 年「全球上市公司 2000 強」排行榜第 37 名  
這是中國人壽第十七年入選該榜單
- 「中國 500 強」排行榜第 10 位  
《財富》中文網  
2020《財富》
- 亞洲最受尊敬企業  
《機構投資者》  
(Institutional Investor)
- 2020 年度亞洲最佳壽險公司  
《二十一世紀經濟報導》

### 行業標桿 行穩致遠

- 香港公司管治卓越獎  
香港上市公司商會、香港浸會大學公司管治與金融政策研究中心
- A 級  
上交所資訊披露工作評價
- 中國證券金紫荊獎  
最佳投資者關係上市公司  
香港大公文匯傳媒集團
- 最佳 IR 港股公司  
《新財富》
- 2020 年高品質發展保險公司方舟獎  
《證券時報》
- 金龍獎 - 年度最佳上市保險公司  
《金融時報》

### 社會責任 大愛無疆

- 2020 中國社會責任傑出企業獎  
新華網、中國企業改革與發展研究會
- 社會責任獎  
《證券時報》
- 「金理財」年度企業社會責任獎  
《上海證券報》
- 年度中國益公司  
《騰訊新聞》

— 專題 —

# 脫貧攻堅

## 中國人壽在行動

2020 年是脫貧攻堅的決勝年。中國人壽堅決貫徹習近平總書記關於扶貧工作的重要論述和黨中央、國務院脫貧攻堅的決策部署，堅持「脫貧摘帽

不是終點，而是新生活、新奮鬥的起點」，充分發揮主業優勢，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，助推打贏脫貧攻堅戰，與鄉村振興戰略順利銜接，助力全面建成小康社會。

### 中國人壽扶貧大事記

2010.8

公司與國務院扶貧辦外資中心就「扶貧小額保險」項目開展研究。

2011.5

公司與國務院扶貧辦外資中心，四川省廣元市旺蒼縣人民政府合作開展的「扶貧小額保險」試點項目在旺蒼縣大地村啟動。



2012.10

為貫徹落實中央支持邊疆民族發展的政策措施，更好地為民族地區提供小額保險保障服務，公司根據農牧民的切身需求和消費習慣，開發專門保險扶貧產品。時任黨委委員、副總裁蘇恒軒與西藏自治區林芝地區政府簽訂了「國壽農牧民小額團體意外傷害保險」新產品的第一份保單。

2014.7

時任黨委委員、副總裁蘇恒軒赴貴州黔西南州參加「好花紅」小額保險試點項目啟動儀式。

2014.12

公司與國務院扶貧辦在中國人壽中心舉辦扶貧小額保險合作座談會暨合作協議簽約儀式。

2015.12

中國人壽慈善基金會支持黑龍江貧困地區醫療急救車輛項目捐贈儀式在哈爾濱隆重舉行。

2016.11

保監會在京舉辦保險扶貧新聞發佈會，中國人壽代表行業做首家發佈。

2017.4

公司與國務院扶貧辦在成都研修院聯合舉辦扶貧保險業務培訓班。

2017.9

公司向全國婦聯定點扶貧縣甘肅漳縣與西和縣 6.9 萬建檔立卡貧困女性捐贈「兩癌」保險。

2018.7

公司與國務院扶貧辦開發指導司在江西井岡山聯合召開全國健康保險扶貧業務推動會。

2018.12

中國人壽慈善基金會在內蒙古自治區烏蘭察布市察右後旗大六號鎮舉行扶貧捐贈儀式。

規模達 5 億元的中國人壽扶貧基金在北京啟動。

2019.5

國務院扶貧辦與銀保監會在湖南省宜章縣舉辦全國扶貧小額信貸工作現場會。

2019.6

公司與國務院扶貧辦開發指導司在重慶市聯合召開全國保險扶貧業務培訓班。

2019.9

公司參加了國務院扶貧辦開發指導司舉辦的保險扶貧典型案例溝通會，河南、貴州、四川、重慶和江西等 5 家分公司保險扶貧典型案例進入候選名單。

2019.10

公司黨委召開黨委中心組（擴大）學習會議。會議集中學習了習近平總書記關於扶貧工作的講話精神和李克強總理的批示精神。

2020.1

中國人壽保險（集團）公司召開 2020 年中國人壽扶貧工作會議，對 2020 年中國人壽助力脫貧攻堅決勝進行安排部署，併發布中國人壽「扶貧保」工程。

2020.8

公司黨委委員、監事長、機關黨委書記賈玉增及總公司和內蒙古分公司機關各（總）支部書記、黨務工作者共 77 人參加在內蒙古烏蘭察布察右後旗舉辦的黨建扶貧培訓班。

2020.9

公司在中國人壽科技園舉辦全國扶貧幹部培訓班。





## 2020 年扶貧榮譽

黨中央、國務院：

中國人壽保險股份有限公司廣西崇左分公司健康保險部榮獲全國脫貧攻堅先進集體；

西藏那曲市聶榮縣聶榮鎮 8 村原駐村工作隊副隊長兼第一書記，中國人壽保險股份有限公司西藏分公司羅布頓珠榮獲全國脫貧攻堅先進個人。



中國人壽落實《中國保監會·國務院扶貧開關於做好保險業助推脫貧攻堅工作的意見》《中國銀保監會辦公廳關於進一步加大「三區三州」深度貧困地區銀行業保險業扶貧工作力度的通知》，制定《實施「扶貧保」工程

堅決打贏脫貧攻堅戰的行動方案》《助推「三區三州」等深度扶貧地區脫貧攻堅工作方案》和《2020 年「三區三州」等深度地區重點幫扶專案計畫》，從制度上明確扶貧工作的規劃和安排；積極動員系統力量，派駐

1,028 名扶貧幹部，從組織上保障扶貧工作的落實。助推全系統 1,281 個幫扶點全部脫貧摘帽，超過 4 萬貧困人口順利脫貧。

## 精準扶貧組織架構



## 精準扶貧年度概況

中國人壽強化擔當，建立「一體兩柱五策六保障」的脫貧攻堅長效機制（簡稱「1256」脫貧攻堅長效機制），從戰略高度助推脫貧攻堅和鄉村振興

項目落實落地。2020 年，公司認真履行扶貧工作主體責任，助力扶貧發展過渡到鄉村振興建設，形成「輸血」與「造血」良性循環——短期助力脫

貧，中期鞏固成果，長期促進致富，讓貧困地區找到經濟發展的原動力。2020 年，全系統累計投入扶貧資金 47.23 億元。

- 1

**「1」即主體責任**

  - 全面加強黨的領導為統領，彰顯人壽擔當。
- 2

**「2」即兩大支柱**

  - 構建「大病保險+商業扶貧保險」兩柱支撐。
- 5

**「5」即五項舉措**

  - 以資金投入帶動脫貧、以消費扶貧推動脫貧、以保險服務促進脫貧、以項目實施牽引脫貧、以培訓招聘助力脫貧。
- 6

**「6」即六大保障機制**

  - 組織保障機制、防貧保障機制、科技保障機制、作風保障機制、考核保障機制、宣傳保障機制。

### 中國人壽助推「三區三州」深貧地區脫貧攻堅

案例

中國人壽積極履行助推「三區三州」等深貧地區脫貧攻堅責任，2020 年投入慈善捐贈資金 2,097 萬元，開展保險扶貧、教育扶貧、文化與基礎建設扶貧和產業扶貧，全力保障在 80 個幫扶點的 116 個重點幫扶項目精準落地；投資「三區三州」扶貧項目（雲南能投信託計畫及雲投鐵路債權計畫）8.98 億元，解決脫貧攻堅硬骨頭，真扶貧，扶真貧。

- **「區塊鏈」精準扶貧項目：**在「三區三州」等深度貧困地區積極探索「區塊鏈+公益+保險」工作模式，發揮機構網點和服務優勢，積極與社會公益組織開展公益扶貧協作。
- **教育扶貧項目：**修整四川涼山州冕寧縣托烏鄉中國人壽魯壩希望小學；在甘肅省臨夏州建設「愛心專遞課堂」，推動優質教育資源在貧困地區的普及與共享；積極開展貧困高考學生訂單班和送培訓下鄉等扶智活動，向保險職業學院推薦錄取幫扶點貧困高考學生 4 人。
- **文化與基礎設施建設扶貧項目：**在「三區三州」等深度貧困地區幫扶點，修建黨群活動室和群眾文化廣場，實施托幼所、太陽能路燈、貧困戶房屋修繕、農田灌溉水網、路面硬化修繕綜合項目等項目，共計捐贈 472.03 萬元。
- **產業扶貧項目：**對當地特色種植、養殖等綠色生態產業投入扶貧資金進行扶持，通過投資合作方引進有市場價值的技術和項目，對接公司線上線下銷售平台，全年成功推薦 33 款「三區三州」等深貧地區的優質農副產品在電商公司平台上架銷售，解決農戶產品難賣問題，提升消費扶貧規模。
- **深貧地區幫扶點保險扶貧項目：**向深貧地區的各幫扶點捐贈保險費用專項資金 1,000 餘萬元，為轄區內的建檔立卡貧困人口和駐村扶貧幹部提供保險保障，為建檔立卡貧困家庭提供「壽+產」綜合性保障。



## 精準扶貧成效進展

### 黨建扶貧

公司將黨建培訓與扶貧結對幫扶相結合，落實全面從嚴治黨主體責任，凝聚脫貧攻堅合力。公司派選掛職幫扶幹部、扶貧幹部、第一書記等，開展

掛職幫扶、駐村幫扶；開展黨建支持扶貧工作，幫助扶貧地區修繕黨群服務中心和壯大村集體經濟，全系統累計投入專項黨費 1,000 多萬元；開展

與貧困地區黨支部結對幫扶活動，加強和農村基層組織建設；發揮黨員幹部先鋒作用，組織開展扶貧愛心活動，傳遞扶貧大愛、增強幫扶力量。

### 保險扶貧

保險扶貧是金融扶貧的重要組成部分。在扶貧工作中引入保險機制，有利於統籌利用社會資源，放大財政扶貧資金效用，改善貧困地區金融供給，為打贏脫貧攻堅戰提供有力支撐。

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」「三區三州」「扶貧幹部」五個專屬扶貧系列產品，以及「農村小額扶貧貸款」系列產品，2020 年

底共 20 款在售產品，其中定期壽險 5 款、意外傷害保險 6 款、重大疾病保險 3 款、醫療保險 6 款。

保險名稱	產品特點
「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。
「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。
「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群，或符合國家扶貧政策規定的貧困人群，實現與基本醫保、大病保險無縫銜接。
「三區三州」系列	針對「三區三州」深度貧困地區人口，提供意外傷害、交通意外身故、意外醫療費用補償、意外住院津貼等綜合保障，在基準費率上進一步向「三區三州」貧困人口傾斜。
「扶貧幹部」系列	針對扶貧幹部，提供涵蓋身故和醫療費用的全面保障，填補了扶貧幹部缺乏具有針對性的有效保障的空白，免除扶貧幹部的後顧之憂，助力扶貧攻堅戰略全面實施。
「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。

公司充分發揮金融保險「組合拳」優勢，開發團體保險扶貧業務和健康保險扶貧業務。

團體保險  
扶貧業務

---

健康保險  
扶貧業務

2015 年至 2020 年，商業扶貧保險承保風險保額 13.5 萬億，承保建檔立卡人群 9,431 萬人次，累計賠付件數 365.5 萬件，賠付金額 44.5 億元。

---

2020 年，大病保險 80% 的項目帶有向貧困人口傾斜的保險責任，為 223 萬人次賠付 29 億元；「美好生活精準扶貧保險」產品承保 12 省 30 個項目，覆蓋超 700 萬貧困人口，為 176 萬人次賠款近 6 億元。

公司積極開展大病保險扶貧工作。通過「一降兩提高」（降低起付線，提高報銷比例和封頂線），協助地方政府完善大病保險扶貧政策設計，提升貧困人口的報銷比例。公司專門開發建檔立卡貧困人口的補充醫療保險產品「國壽美好生活精準扶貧團體補充醫療保險」，為貧困人口提供「基本醫療 + 大病保險 + 補充醫療保險」

的多重保障。截至 2020 年 12 月 31 日，公司累計開展大病保險專案超過 220 多個，覆蓋 3.6 億城鄉居民，其中 80% 的項目帶有向貧困人口傾斜的保險責任。中國人壽積極探索扶貧新思路，按照集團《區塊鏈精準扶貧模式拓展實施意見》的要求，拓展「區塊鏈 + 公益 + 保險」模式，2020 年創新推出「區塊鏈」精準扶貧項目，

實現保險公司、扶貧辦和基金會三大角色的扶貧相關數據發佈上鏈，貫通基金捐款、投保、承保、查詢、理賠等全流程的扶貧保險業務場景，實現扶貧保險全鏈條資訊上鏈且透明可回溯。

### 產業扶貧

中國人壽為多個貧困地區的特色資源找出路——多點深入調研、積極招商引資、構建可持續發展產業、建立電

商銷售平台、推動產業轉型升級等。以基礎設施扶貧、培訓扶貧、就業扶貧、消費扶貧為切入口，深化多方面

產業扶貧實踐方式。截至到 2020 年 12 月 31 日，公司完成消費扶貧任務 3,015.4 萬元，達成率 120.6%。

### 金融扶貧

中國人壽不斷完善金融扶貧政策體系，充分調動金融系統力量，引導更多資源投向貧困地區，為脫貧攻堅提供有力支撐。截至 2020 年 12 月 31

日，公司投資北京國壽中交城市發展投資基金 120.31 億元，主要投向貴州省沿印松高速公路、玉石高速公路、凱裏至都勻公路以及新疆維吾爾自治

區昌吉州交通基礎設施項目；在烏蘭察布市大數據產業園規劃建設數據中心，促進當地經濟發展，加快脫貧進度。

### 教育扶貧

中國人壽以教育扶貧助力貧困孩子的全面發展。公司開展教育捐贈和教育培訓項目，提高教育水準，阻隔貧困代際傳遞。公司擴大保險職業學院貧

困大學生的招收範圍，提高「國壽（鄖西）教育扶貧基金」和「丹江口市中國人壽貧困生高等教育資助基金」的基金幫扶力度，推廣「國壽愛心專遞

課堂」和組織貧困地區青少年學生研學活動等。

## 公益扶貧

中國人壽探索公益扶貧的良好機制，發揮保險業的天然優勢，提升公益實踐的運作執行力。公司與中國慈善聯

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。截

至 2020 年 12 月 31 日，為近 12 萬貧困兒童提供保險保障，共計捐贈近 1,000 萬元。

## 定點扶貧

公司積極承接銀保監會內蒙古察右後旗大六號鎮幫扶任務，多措並舉，積極謀劃部署。向建檔立卡貧困人口和處於臨貧邊緣人員、一線扶貧幹部和疫情防控人員捐贈保險。截至

2020 年 12 月 31 日，通過中國人壽慈善基金會向大六號鎮政府累計捐贈 454.65 萬元，其中，保險捐贈資金 94.65 萬元，6 個幫扶項目捐贈資金 360 萬元，重點建設扶貧車間，改善

當地幸福院硬體設施，組織總部食堂採購大六號鎮扶貧產品 11.19 萬元，從黨建扶貧、保險扶貧、消費扶貧、教育扶貧、產業扶貧和基礎設施建設扶貧等方面進行高質量幫扶。

## 2021 年精準扶貧計劃

2021 年，公司將繼續圍繞中國人壽「扶貧保」工程，在黨建扶貧、保險扶貧、金融扶貧、產業扶貧、教育扶

貧、公益扶貧上持續發力，鞏固脫貧成果，助推結對幫扶貧困點實現高質量脫貧，推進全面脫貧與鄉村振興有

效銜接，為實現第二個一百年奮鬥目標、開啟全面建設社會主義現代化國家新征程奠定堅實基礎。

## 董事會聲明

為規範公司 ESG 管理機制，提高 ESG 管理水準，保障各利益相關方權益，中國人壽建立以董事會為最終責任人的 ESG 管理體系，負責對公司 ESG 戰略規劃、目標、信息披露以及重大事項行使決策權。ESG 執行委員會作為總裁室下設的常設 ESG 審議及執行機構，指導並執行公司 ESG 治理、管理、相關事項決策以及日常工作。ESG 執行小組作

為 ESG 工作執行機構，負責落實 ESG 執行委員會安排的具體工作。

基於外部經濟社會宏觀環境和公司發展戰略，中國人壽每年進行一次 ESG 議題的重要性評估，討論並確定公司在 ESG 方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為 ESG 年度重點工作。董事會審閱並確認重要性評估結果，將重點議題作為公司

整體戰略制定的一部分加以考慮，並監督這些議題的管理與績效。2020 年，公司董事會對支持國家戰略、精準扶貧、防控金融風險、優化客戶服務等方面的核心工作進行重點審視與監督。

本報告詳盡披露中國人壽 2020 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2021 年 3 月 25 日經由董事會審議通過。



## ESG 暨社會責任管理

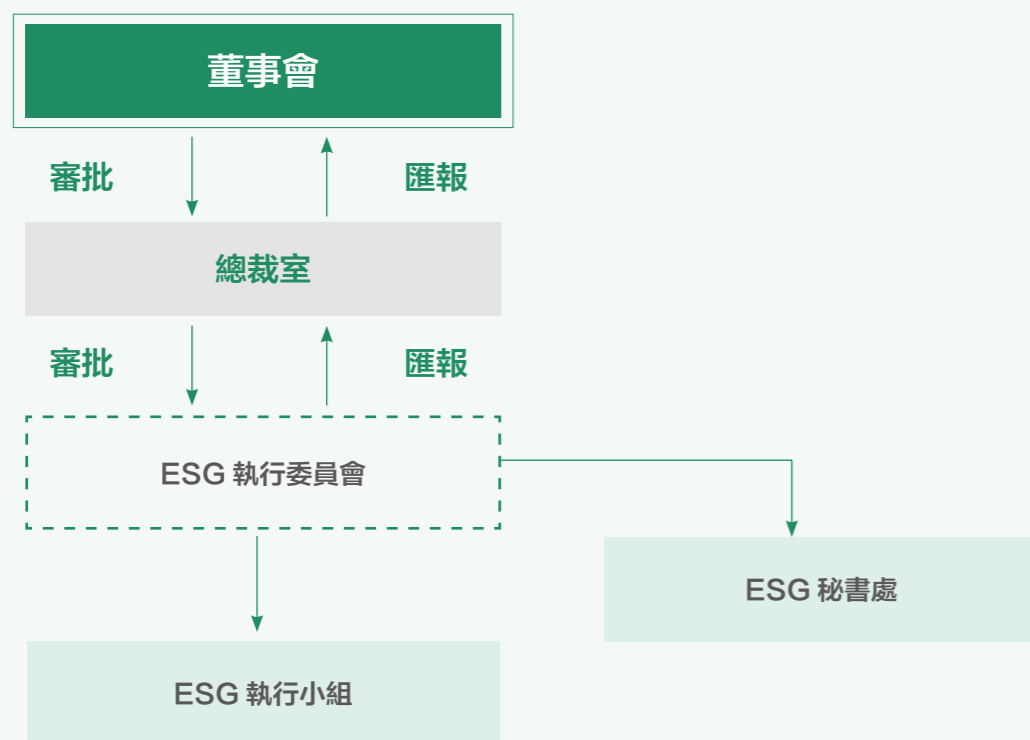
2020年，中國人壽系統性審閱公司的可持續發展影響範圍及內容，明確未來管控重點，搭建中國人壽社會責任暨 ESG 管治架構，以持續推動關鍵議題的有效管控，實現社會責任管理體系建設方面的升級。

### ESG 暨社會責任管理體系

2020年，中國人壽完成 ESG 治理架構的基礎搭建工作，取得社會責任管理的重要成果。通過明確公司治理層、管理層以及執行層各層級的 ESG 管

理權限及職責，成立中國人壽 ESG 執行委員會，為提升 ESG 管理水平建立了基礎。

2020年，中國人壽正式成立了公司 ESG 執行委員會，出台《中國人壽保險股份有限公司 ESG 執行委員會議事規則》，界定各層級 ESG 治理職責。



中國人壽 ESG 治理架構

ESG 治理層級		主要職責
董事會	ESG 最高決策機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認公司 ESG 戰略及目標；</li> <li>確認公司重大性風險識別結果，確定 ESG 風險議題應對計畫；</li> <li>審議公司年度 ESG 信息披露內容。</li> </ul>
ESG 執行委員會	ESG 執行委員會作為總裁室下設的常設 ESG 審議及執行機構，由公司分管 ESG 工作的副總裁擔任主任委員。ESG 執行委員會成員部門由總部 25 個相關部門組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議公司 ESG 戰略及目標，並上報至董事會；</li> <li>審議公司 ESG 年度工作規劃；</li> <li>審議公司 ESG 管理制度，監督 ESG 制度有效落實；</li> <li>審議利益相關方溝通結果以及重大性風險識別結果，上報至董事會；</li> <li>審議公司 ESG 相關專項工作計畫；</li> <li>研究最新的 ESG 合規要求。</li> </ul>
ESG 秘書處	ESG 日常辦事機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>制訂或修訂 ESG 執行委員會工作制度，並提交 ESG 執行委員會審定；</li> <li>負責 ESG 執行委員會會議組織協調；</li> <li>跟蹤 ESG 執行委員會決議的執行情況，並向 ESG 執行委員會進行彙報。</li> </ul>
ESG 執行小組	ESG 執行機構，由總部相關部門及各分公司 ESG 工作聯絡員組成	<ul style="list-style-type: none"> <li>根據年度 ESG 工作計畫，落實專項 ESG 工作；</li> <li>開展 ESG 信息收集，完成年度 ESG 暨社會責任報告材料提報及復核工作；</li> <li>落實 ESG 培訓工作；</li> <li>完成 ESG 執行委員會安排的其他工作任務。</li> </ul>

## 中國人壽 ESG 制度體系

2020年，中國人壽按照香港聯交所發佈的《環境、社會及管治報告指引》及相關《上市規則》條文的諮詢文件、《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》等上市地監管規則，籌備制定《中國人壽保險股份有限公司ESG暨社會責任管理辦法（試行）》，並計劃在2021年初發布，對ESG管理範圍、利益相關方溝通、重大性議

題判定、ESG信息披露、ESG報告編制等方面的工作內容、工作範圍、工作流程作出了具體規定，為公司未來開展各項ESG實踐奠定管理基礎。

同時，中國人壽計劃進一步推動ESG目標管理成效，2020年上線了中國人壽ESG數據系統，實現ESG績效目標的線上管理及定期審閱，推動ESG

目標管理工作常態化，配套出台《中國人壽保險股份有限公司環境、社會及管治（ESG）數據系統管理手冊》，明確ESG數據系統中各指標的統計範圍、單位、內容、路徑、方式等，推動ESG績效管理標準化建設。



## 利益相關方溝通

利益相關方的建議和需求是中國人壽可持續發展的重要參考。中國人壽ESG執行委員會各成員部門在日常工作中搭建了有效的溝通橋樑，持續瞭解各方期望及訴求，並定期總結、反饋至ESG執行委員會。

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



## 響應聯合國可持續發展目標

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，服務「一帶一路」倡議，用實際行動詮釋有責任、有擔當的企業風範。



## 聯交所 ESG 報告原則回應

### 重要性原則

中國人壽參照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求，執行 ESG 重大性議題識別及評估程序。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，中國人壽共識別出 20 項 ESG 重大性議題，並從對中國人壽及利益相關方的可持續發展影響兩個維度對 20 項重大性議題進行評

估，最終繪製出 2020 年 ESG 議題重大性矩陣。ESG 議題重大性矩陣已經過公司董事會審議，本報告將根據分析結果進行針對性回應。



利益相關方可持續發展重要性	非常高	合作夥伴共贏	信息安全保護	精準扶貧 支持國家戰略	金融風險防控
		低碳運營	消費者權益 金融知識教育	優化客戶服務	數字技術應用
		社會公益	普惠金融 綠色金融	員工權益和發展 員工關愛	產品服務創新
	高	供應鏈管理	公司治理	引領行業發展	依法合規
		對中國人壽可持續發展的重要性			非常高

中國人壽 2020 年重大性議題矩陣

### 量化原則

本報告依照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》要求披露量化數據，其中環境數據均注明參考標準、計算方法以及參數。

### 一致性原則

本報告編制方法、信息披露口徑與過往年度保持一致。

# 01 服務大局 支持國家戰略



2020年，中國人壽深度融入國家重大區域戰略，促「六穩」助「六保」。在應對疫情衝擊的特殊時期，更加注重發揮經濟「減震器」和社會「穩定器」的作用，為區域發展提供投融資支持和保險保障服務，維護經濟發展和社會穩定大局，助力決戰決勝脫貧攻堅、全面建成小康社會。

助力抗擊疫情	26
推動區域發展	29
落實鄉村振興	31
嚴防金融風險	32



## 助力抗擊疫情

中國人壽堅決貫徹落實黨中央各項決策部署，第一時間響應、第一時間行動，向武漢及湖北一線抗疫人員捐贈保險從啟動到完成僅用 40 個小時，

從前期緊急支援武漢到後期全國抗疫工作常態化，堅決守住公司系統不發生聚集性疫情的底線，科學快速復工複產，同時結合各階段抗疫需求配置

企業資源，發揮保險行業的社會「穩定器」作用。

### 抗疫專業保障

中國人壽作為國內壽險行業的龍頭企業，充分發揮保險風險補償作用，讓不幸染病的新冠患者安心、讓抗疫工作者暖心、讓廣大人民群眾定心。截至 2020 年 12 月 31 日，中國人壽對

「國壽綠舟意外傷害保險 (2013 版)」等 4 款個人短期險產品進行了責任擴展，對「國壽附加國壽福提前給付重大疾病保險 (慶典版)」等 34 款長期重大疾病保險產品在原有保險責任

的基礎上進行了責任擴展；賠付新冠肺炎相關案件超 1,400 件，賠付金額超 5,300 萬元。

對象	類別	內容
 對象	 類別	 內容
 抗疫一線醫務人員	守護天使醫護人員 特定保險	2020 年 1 月 23 日，中國人壽緊急制定捐贈保險方案，為在武漢抗擊新冠肺炎疫情的當地醫護人員和外地支援武漢醫護人員免費提供專項保障，並迅速推廣至全國，在原有保險責任基礎上擴展了新冠肺炎身故責任。
 抗疫志願者	防控志願者專項 保險	中國人壽與民政部合作制定了抗疫志願者捐贈保險方案，為疫情防控志願者提供專項保險保障，在原有保險責任基礎上擴展了新冠肺炎確診住院津貼責任。
 學生	國壽附加樂學無憂 特定傳染病疾病保險	根據國家防疫部署有關要求和市場需求，針對社會關注度較高的學生群體複課保障需求，中國人壽開發了面向學生的專項保險產品，明確特定傳染病相關確診、住院津貼等保險責任。

## 客戶服務保障

為全力做好新型冠狀病毒肺炎疫情聯防聯控工作，中國人壽根據銀保監會《關於加強銀行業保險業金融服務配合做好新型冠狀病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》(銀保監辦發〔2020〕10 號)《中國銀保監會辦公廳關於進一步做好疫情防金融服務的通知》(銀保監辦發〔2020〕15 號)

等政策指引，下發《關於新型冠狀病毒肺炎疫情防控期間調整部分保全服務規則的通知》，率先出台系列保全服務優惠政策，惠及客戶 320 萬人次，惠及保單 330 萬件。

2020 年 10 月，中央金融團工委頒發《關於表彰全國金融系統抗擊新冠肺

炎疫情青年志願服務先進集體和個人的決定》，員工胡瑋麗、林松、代可心和中國人壽烏魯木齊分公司團支部分別榮獲全國金融系統抗擊新冠肺炎疫情先進個人和青年志願服務先進集體稱號，以表彰他們在抗擊新冠肺炎疫情中的突出表現。



服務類型	服務內容
服務優化	<ul style="list-style-type: none"> <li>主動延長保單續期交費寬限期、延長保單複效申請日；</li> <li>為客戶主動減免利息，免除保單複效利息；</li> <li>為減少客戶外出辦理業務，提升生存金 / 滿期金自助領取限額、在湖北等疫情嚴重區域推出「空中客服」；</li> <li>為減少客戶等待時間，提供疫情專屬 95519 語音導航服務；</li> <li>下發《關於疫情期間未出行短期旅遊險可全額退費有關事宜的通知》，對於疫情期間未出行旅遊險客戶實施全額退費。</li> </ul>

<p><b>健康防護</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020年2月在「國壽大健康」平台推出「抗擊新型肺炎疫情服務專區」，提供在線諮詢、新冠早篩、中醫視頻問診等8項服務，為客戶提供從防疫知識、自測早篩到在線義診、免費中醫問診等全流程服務，專區訪問量2020全年超過50萬次。</li> <li>聯合第三方公司，推出「居家防疫計畫」，為北京、上海、河北、山西客戶免費提供3,000台血氧儀，讓用戶足不出戶在家實現自檢自測、在線義診，完成早期篩查，並在專業醫生指導下增強免疫力。</li> <li>微信公眾號上線「新冠速測」服務，為客戶提供新冠肺炎一分鐘自測服務，2020年累計使用45萬次。</li> </ul>
<p><b>疫情服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>APP上線「新冠出行實時動態查詢」服務，為客戶提供26.7萬次機場高鐵最新動態查詢服務。</li> </ul>
<p><b>櫃面防疫</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立櫃面疫情期間營業情況週報和視頻抽檢機制，要求系統各級櫃面合理安排營業、加大線上服務和疫情防控宣傳、著力開展櫃面自查防控、加強健康監測和報告、加強櫃面場所安全保衛、加強對櫃面一線服務人員關懷，全面保障櫃面網點安全復工，實現全國櫃面零感染。</li> </ul>

**案例 中國人壽榮獲「智慧抗疫特別獎」**

在中國科技諮詢協會、中國軟體協會大數據分會等共同承辦的「中國數據智能應用峰會暨2020第十屆數據智能應用典範「金鈴獎」頒獎盛典」中，中國人壽被授予「智慧抗疫特別獎」，用於表彰在防控新冠病毒戰役中，努力通過智能科技為國家抗疫及復工復產做出的卓越貢獻。

<p><b>「指尖上」雲端服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「中國人壽壽險APP」上線疫情專區、電子合同調閱、體檢資料查詢、線上投訴等多項服務，客戶線上可自助辦理90%保單服務。</li> <li>「中國人壽理賠直付」實現出院與賠付無縫銜接，讓數據多跑路、百姓少跑腿，覆蓋醫療機構2萬餘家。</li> </ul>
<p><b>「全天候」聯絡服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開創「中國人壽居家坐席」模式，實現人工坐席居家遠程接聽客服熱線，確保疫情期間7X24小時「不掉線」的聯絡服務。</li> </ul>
<p><b>「智能化」櫃面服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推廣「中國人壽智能服務預約」服務，分流客戶臨櫃時間，提前電話瞭解客戶服務訴求，避免客戶聚集。</li> <li>完成「中國人壽櫃面智慧櫃員機」功能快速迭代，通過將窗口服務項目遷移至設備端的方式，快速完成服務辦理。</li> </ul>
<p><b>「零距離」關懷服務</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>邀請知名專家、健身教練，持續推出「百日經脈健身」「疫情防護，您真的會嗎」「居家運動有妙招」等線上公益直播，提高居民免疫力。</li> </ul>

## 推動區域發展

中國人壽主動對接國家戰略，充分發揮保險資金的帶動作用和示範作用，積極融入全國各地區重大發展戰略，統籌謀篇佈局，多措並舉推動區域經濟的協調發展。







**371**人  
共承保國家派出援外醫生總計達

**超億元**  
保額累計

中國人壽基於保險專業優勢，響應「一帶一路」倡議，為駐外企業及人員提供健康保障。2020年，中國人壽通過與北京、山西、福建、陝西等地衛健委合作「一帶一路」系列保險產品，共承保國家派出援外醫生總計達371人，保額累計超億元，保險責任涵蓋身故、傷殘、醫療費用及境外緊急救援服務。此外，中國人壽各地分公司

與屬地「一帶一路」相關企業的合作逐漸深入化，通過設計專項產品，滿足實際需求。

## 落實鄉村振興

為打贏2020脫貧攻堅戰，推進全面脫貧與鄉村振興有效銜接，2020年中國人壽啟動「大美縣域 幸福鄉村」工程，依託保險專業力量聚焦縣域及

鄉村經濟區，為鄉村振興戰略和縣域發展進程提供有效的「穩定器」和「助推劑」，致力於推進包括保險產品在內的現代金融服務在縣域及鄉村的深

度融入，為鄉鎮居民帶來現代化的健康及生活保障，與合作夥伴攜手助力社會全面治理體系和治理能力的現代化進程。

- 針對不同地域探索出「全村統保」「聯合互動」「信貸保險1+1」「小型團單」以及扶貧資金互助社結合等小額保險推廣模式。

### 創建「國壽最美保險示範鄉鎮」

- 探索和激勵更多網點發展建設成為有效覆蓋鄉村區域保險保障需求的「服務站」，主動向農村居民宣傳保險惠民政策，主動推薦並做好惠農保險項目的投保服務，讓更多村民運用保險手段完善自身保障水平，防止因病致貧、因病返貧以及因意外致貧返貧等現象。2020年，公司在縣域地區持續開展「國壽最美保險示範鄉鎮」創建活動，從數萬個鄉鎮中共評選出47家2020年度「國壽最美保險示範鄉鎮」。

### 推進縣域保險產品服務創新

- 縣域醫共體是基於區域衛生信息平台，構建以縣級醫院為龍頭、鄉鎮衛生院為樞紐、村衛生室為基礎的緊密型、整合型、縣鄉一體化的醫療衛生服務體系。中國人壽充分發揮大數據、互聯網、雲計算等技術在醫共體信息化建設中的作用，結合中國人壽在政策性業務等方面優勢，促進信息技術、線下服務與醫共體的深度融合，助力實現惠利百姓，讓百姓盡可能不得病、少生病，就近看得上病、看好病。

### 參與縣域醫療衛生共體信息化建設



2020年8月，通過中國人壽慈善基金會向河南省14個貧困縣、4個重點幫扶縣捐贈了總價值約600萬元的18輛救護車，進一步改善貧困地區就醫和急救條件。

## 嚴防金融風險

中國人壽始終堅持安全是發展的前提，沒有安全就沒有一切，必須統籌好發展與安全，始終把防範化解重大

風險擺在突出位置。一方面，在企業內部嚴守風險底線，完善風險管控體系建設，優化風險管控制度；另一方

面，對外努力提升民眾金融風險防範意識，群防群治非法集資、洗錢等金融違法行為，共同維護社會金融穩定。



2020年，中國人壽強化內部控制、操作風險及合規一體化管理，印發了《操作風險與控制自評估管理辦法（試行）》《操作風險關鍵風險指標管理辦法（試行）》和《操作風險損失數

據收集管理辦法》，開展「網格化操作風險控制要點矩陣」工作，針對公司各項控制措施逐一分析，整合內控評估與操作風險工作，推動操作風險精細化管理。


2020年，中國人壽不斷深化償二代風險管理能力成效，風險綜合評級連續11個季度保持A類評級。同時，中國人壽承接銀保監會償二代二期工程建設工作，獲得監管高度認可。

## 智能化風控




2020年全面上線風控問題視圖系統，實現機構風險問題的全面審視，支持省、市、縣逐級下探，實現風險高發機構精準定位和問題整改實時追蹤。

**實現風控視圖實時追蹤**



2020年推動系統PC端+移動端銷售誤導智能識別系統全面落地，實現公司員工和銷售人員對各類培訓課件、宣傳資料的自主查詢檢測，系統自動識別並提示違規內容，實現風險防範更及時、更高效。

**銷售誤導智能識別系統**



統一前端應用框架、統一風險數據集市、統一數據服務，業務上整合全面風險系統功能，構建完成全面風險門戶一子系統的基礎框架，為全面風險多個子系統實現單點登錄奠定基礎。

**搭建數據集市**

## 防範非法集資

依據《中國人壽防範和處置非法集資工作管理辦法》要求，2020年中國人壽修訂《防範和處置非法集資風險管理辦法》，同時逐步推廣非法集資智能識別，實現數據模型優化和系統

不斷迭代升級，應用技術手段推動非法集資相關的風險識別更精準、指向更明確。2020年，中國人壽組織開展「守住錢袋子 護好幸福家」非法集資宣傳月，

應用媒體資源加大對城鄉居民的宣傳成效，提升非法集資防範意識，通過官網、官微、雲助理、APP等方式全方位開展宣傳，參與網點數量共計5,169個；累計獲媒體報導613篇。

## 反洗錢

2020年，中國人壽持續落實反洗錢監管要求，嚴格履行反洗錢義務。在制度方面，持續完善反洗錢相關制度和細則，細化反洗錢工作流程和要求，加強反洗錢工作的規範性。

在技術應用方面，不斷升級反洗錢相關系統功能，強化反洗錢智能查證和智能識別的應用，實現反洗錢系統「過程可視化、流程自動化、分析智能化」，提升反洗錢工作的有效性。

在反洗錢宣傳方面，積極組織開展形式多樣的反洗錢宣傳活動，累計張貼海報8萬餘張，印發宣傳材料近16萬份，向社會公眾普及反洗錢知識。



# 02 保障民生 彰顯保險職責



為滿足人民群眾日益增長的健康需求，中國人壽積極發揮保險專業優勢，在養老、醫療、教育、扶貧等方面深入實踐，參與多層次社會保障體系建設，為全面建成小康社會貢獻力量，助力提升人民群眾的獲得感、幸福感、安全感。

提供多元保障	36
助力健康中國	38
投入社會公益	40

## 提供多元保障

2020年，中國人壽不斷完善保險產品覆蓋人群，以服務和滿足人民的健康美好生活為己任，切實滿足不同人群的需求。

### 中國人壽普惠保險體系



#### 軍人保險

- 2020年完成了軍人及武警保險協議的續簽工作，覆蓋全體現役軍人和現役武警部隊人員。



#### 老齡保險

- 推進「大養老」戰略，構築老齡保險體系，形成「夕陽保」「夕陽紅」「銀齡安康」三大專屬系列，覆蓋多項保障。
- 滿足老齡人口的多樣化保險保障需求，2020年推出「國壽銀齡安康綜合意外傷害保險」和「國壽銀齡安康綜合團體意外傷害保險」兩款專屬產品。
- 開展老齡人口的保險捐贈工作，加深同老齡辦和老年事業發展服務中心的合作，提高老齡人口的保險保障程度。
- 宣導老齡保險知識和理賠案例，以老齡春晚和「銀康安康」活動的形式，幫助老年群體和社會公眾增加老齡保險知識的瞭解。
- 截至2020年12月31日，全國33家分公司開展老年人意外險業務，承保超過6,000萬老齡人口，累計賠付金額約12.7億元，占全國老齡人口的24%。



#### 惠民保險

- 積極對接各地政府惠民版醫療保險需求，助力構建多層次醫療保障體系，為參保人提供基本醫保、大病保險之上的高額醫療費用補償，切實提高人民群眾醫療保障水準。截至2020年12月底，已在深圳、廣東、浙江、四川等8省落地12個城市定制型補充醫療保險項目。



#### 計生保險

- 向中國計劃生育協會「計生特殊家庭幫扶項目」捐贈1,500萬資金及保險，提供意外及醫療保險在內的多方位保障，加大對計生家庭的幫扶力度。
- 在「中國計劃生育協會」公眾號上推出「國壽微健康」系列視頻，提供健康增值服務，加強計生家庭的健康知識科普。
- 截至2020年12月31日，在全國34家分公司開展計生家庭意外傷害保險，覆蓋近1,500萬計生家庭。



#### 女性保險

- 開展「春風行動」「她健康·粵幸福」「善美韶關 健康同行」等一系列保險捐贈，提升婦女健康風險防範意識，支持女性發展。
- 截至2020年12月31日，在全國25家分公司開展關愛女性保險，覆蓋超過1,448萬女性客戶，提供約2.7萬億元的保險保障，並向患病婦女累計支付約4.9億元理賠金。



#### 學生保險

- 進一步完善產品體系，共計開發9款學平險新產品，提供更豐富的保險保障。
- 提供便捷的投保方式，加大學平險覆蓋面，承保近7,000萬學生兒童。

### 案例 個人稅收遞延型商業養老保險試點

2020年，中國人壽在個人稅收遞延型商業養老保險（簡稱「稅延養老」）試點地區共計提供8,857件保單，實現保費收入約1,394萬。公司稅延養老保險嚴格遵循「收益穩健、長期鎖定、終身領取、精算平衡」的設計原則，包含養老年金

給付、全殘保障和身故保障的三項保險責任，提供收益確定型、收益保底型、收益浮動型三類產品，在投保人到達國家規定的退休年齡後開始領取，實現養老資金安全性、收益性和長期性的有機結合。

公司密切關注稅延養老各類政策動態，參與各類客戶稅延養老業務招標，做好稅延養老系統平台維護工作，跟蹤督導稅延養老業務發展情況，為擴展稅延養老覆蓋面做準備。

## 助力健康中國

中國人壽持續推進「大健康」戰略，整合健康醫療服務資源，推動數字化健康管理，助力「智慧中國」和「健康中國」建設。公司以科技為重要支撐，致力於打造覆蓋全生命週期的健康生態圈，滿足城鄉居民多層次、多樣化的醫療保障需求，促進產業生態發展，推進醫療保障制度的完善。

### 「大健康」戰略

2020年，在新冠肺炎疫情期間，中國人壽深化「大健康」戰略實踐工作，加快推進線上線下平台建設，推動「基本醫保+大病保險+商業保險」政商

一體化結算模式的推廣應用。中國人壽不斷完善國壽大健康平台功能，提升使用體驗，2020年大健康平台新增註冊量超700萬，已獲得超1,900

萬的累計註冊量和千萬人次的服務使用量。





## 政策性健康保險

中國人壽積極貫徹黨中央決策部署，對接各地醫療保障需求，積極參與多層次醫療保障體系建設，發揮央企擔當，助力「健康中國」戰略落地。在

政策性健康險方面，以承辦大病保險、補充醫療保險、長期護理保險和健康保障委託管理業務為抓手，服務民生保障，創新專業服務，促進政府職能

轉變，提升民眾獲得感，參與社會治理，在體現商業屬性的同時，發揮了明顯的社會效益和社會價值。



2020 年，公司政策性健康險業務實現持續較快發展。

### 開展 220 多個大病保險

- 在全國 31 個省級分公司開展 220 多個大病保險項目，覆蓋 3.6 億城鄉居民。

### 參與長期護理制度試點

- 搶抓政策先機，積極參與長期護理制度試點。
- 在 13 個省 30 個地市承辦了 50 個長護項目，覆蓋人數達 1,500 多萬。

### 推進政府合作醫保業務

- 政府合作醫保業務發展取得顯著成效，社保補充醫療保險業務規模同比增長超過 90%。

### 推出城市定制型補充醫療保險

- 穩妥合規參與各地城市定制型補充醫療保險業務。
- 落地深圳專屬醫療險、廣州「穗歲康」、德陽「德 e 保」等 12 個項目。

在不斷完善產品覆蓋範圍的同時，中國人壽積極提升健康保障委託管理業務水準。2020 年，公司推動支付方式改革，提高基金監管安全性，在黑龍江、遼寧、山西、廣東、貴州、海南等地成功落地 11 個醫保基金監控項目、2 個支付方式改革項目。

**220** 多個

在全國 31 個省級分公司開展大病保險項目

**50** 個

在 13 個省 30 個地市承辦了長護項目

## 保險 + 科技

中國人壽深入貫徹落實《「健康中國 2030」規劃綱要》和《促進健康產業高質量發展行動綱要 (2019-2022 年)》，積極增加新型健康保險產品供給，回應新時代對「保險 + 健康」的新要求。

### 案例 中國人壽與萬達信息在京簽署戰略合作協議

2020 年，中國人壽與萬達信息股份有限公司（「萬達信息」）簽署戰略合作協議併發布蠻牛健康 APP。雙方攜手整合科技、健康等領域資源，打造覆蓋全民、全生命

週期的「保險 + 健康」生態圈，搭建健康篩查、健康干預、醫療服務、健康商城、生活檢測、健康金融六層架構為一體的新一代的健康管理平台。蠻牛健康 APP 致力於突破

地域限制，充分發揮互聯網醫療零接觸、響應快、認可度高的優勢，讓科技成果賦能保險和醫療健康管理，讓「保險 + 科技」「保險 + 健康」造福於民。

## 投入社會公益

中國人壽長期關注社會公益慈善事業，積極構建員工志願者隊伍，通過各種方式回饋社會。在《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》的指導下，公司開展國壽志願服務項目和公益行

動。2020 年，中國人壽累計對外捐贈 3.23 億元。

### 案例 國壽小畫家讓「藝術回山」

中國人壽長期關注青少年美術教育事業發展，連續 10 年開展國壽小畫家活動。公司組織線上的美術作品評選，舉辦「藝術回山」公益愛心捐贈活動，關心兒童成長，助力青少年全面發展。2020 年，公司為百萬兒童家庭提供了線上參賽機

會，以權威專家作品點評的方式，提升青少年美術課的品質，引導少年兒童家庭關注貧困地區兒童教育需求，為五省多地的山村小學捐贈了音樂美術教室，設計專業課程並送去繪畫工具等。



### 案例 國壽 700 健行活動

國壽 700 健行活動是中國人壽發起的線上、線下聯合活動。在線下，公司邀請殘障人士等特殊人群參與活動，搭建了一個運動健康的

平台；在線上，公司鼓勵員工通過運動小程序獲取愛心達人勳章，將運動量、打卡量變成公益善款，愛心達人勳章兌換成扶貧助農商品。

截至 2020 年 12 月 31 日，國壽 700 健行活動累計開展 200 餘場線下健康跑活動。

2020 年，30 餘個志願服務隊伍在公司團委的帶領下為社會奉獻著國壽力量，共計開展 200 餘個志願服務項目，累計超 4,000 員工參與志願活動。公司優秀志願團隊和優秀志願者獲各級各類榮譽。

### 優秀志願團隊

- 上海分公司映山紅志願服務隊
- 新疆烏魯木齊團支部團員青年志願團隊
- 「第四屆中國青年志願服務項目大賽」銀獎
- 「全國金融系統抗擊新冠肺炎疫情青年志願服務先進集體」稱號

### 優秀志願者

- 廣東分公司營銷員李錦堅
- 因托舉線纜 2 個小時的視頻在人民日報、新華社公眾號等平台廣泛傳播，獲「托舉哥」的讚譽





# 03 務實篤行 堅持穩健運營

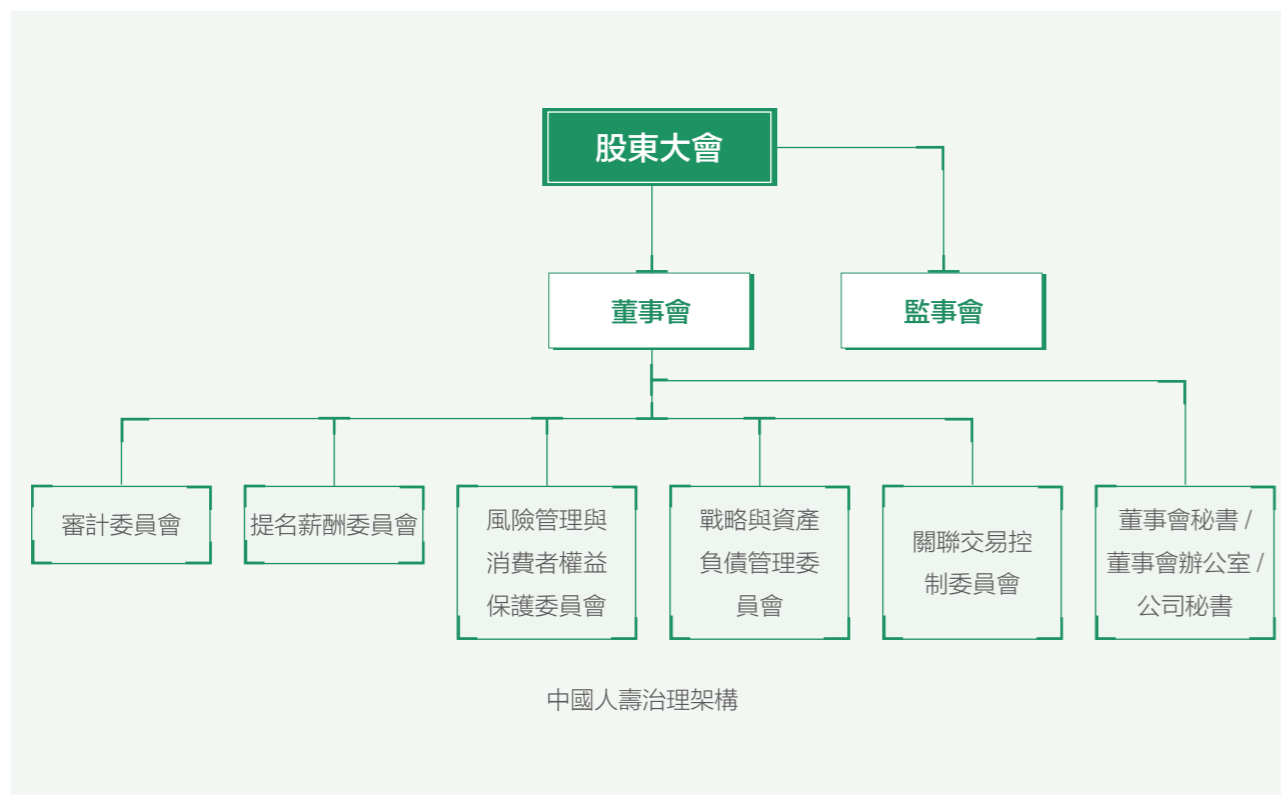


在「重振國壽」戰略部署的引領下，中國人壽以「重價值、強隊伍、穩增長、興科技、優服務、防風險」的經營方針，穩中求進，堅持合規運營，強化自身能力建設，推動創新轉型，實現以價值增長驅動的高質量發展。

完善公司治理	44
依法合規經營	46
持續合規採購	48

## 完善公司治理

作為一家在紐約、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，不斷完善治理架構和治理體系。



2020年，公司持續加強信息披露制度體系建設，切實執行信息披露各項監管規定，持續推進信息披露質量提升，確保投資者特別是中小投資者及時、平等地獲取影響其作出價值判斷和投資決策的相關信息。股東大會、董事會、監事會嚴格按照相關議事規則運作。2020年，面對疫情帶來的

巨大挑戰，公司積極應對，創新開拓新的工作模式，靈活運用視頻參會形式，全年共召開2次股東大會、10次董事會、5次監事會。

截至2020年12月31日，中國人壽獲穆迪「A1」的保險財務實力評級，評級展望為穩定；獲惠譽「A+」的保

險公司財務實力評級（IFS），評級展望為穩定；獲標普「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。

## 創新投資者管理

中國人壽堅持多管道、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》等管理規定，加強與資本市場和投資人的互動溝通。

2020年，面對疫情帶來的不利影響，中國人壽如期舉辦年度、半年度和季度業績發佈會共4場，3,400餘名分析師、投資者參加，網路直播累計點擊量近1.7萬次；克服時差問題，開展了逾百場橫跨北美洲、南美洲、歐

洲、亞洲、大洋洲的線上非交易路演；全年與投資者、分析師共召開339場網路、電話及線下溝通會議，累計覆蓋2,700餘人次。

中國人壽開設投資者關係官方微信公眾帳號和微信小程序，方便投資者第一時間瞭解並掌握公司動向。截至2020年12月31日，投資者關係官方公眾號年內合計發佈逾300篇公告、公司經營表現及業績的亮點文章，閱讀總量達32,141次。

4場

2020年，舉辦年度、半年度和季度業績發佈會共

339場

與投資者、分析師共召開網路、電話及線下溝通會議

32,141次

微信公眾號文章閱讀總量達

### 案例 中國人壽舉辦2020年開放日活動

2020年12月8日，中國人壽面向投資者、分析師及媒體舉辦2020年開放日活動。中國人壽總裁蘇恒軒等公司管理層出席開放日活動，與來自境內外的2,100餘名投資者、分析師及媒體記者進行了深入交流。

作為同投資者、分析師和媒體溝通的重要渠道，公司在本次開放日上展示了「鼎新工程」改革成效、「一體多元」銷售佈局、數字化「國壽科技」建設等，明確2021年將在2019年、2020年的前期工作基礎上，持續完善組織架構和經營機

制，讓綜合性改革的成效助推「重振國壽」戰略構想的實現。

2,100餘名

與來自境內外的投資者、分析師及媒體記者進行了深入交流

## 強化信息披露

信息披露質量直接關係投資者對公司的認知。中國人壽持續加強信息披露制度體系建設，切實執行信息披露各項監管規定，確保信息披露及時、公平、真實、準確、完整。公司密切結合改革發展主線，及時披露了投資者廣泛關注的信息，披露有效性不斷提升。

2020年，中國人壽合規高效編制並披露了2019年A/H股年度報告、2019年ESG暨社會責任報告、2019年美國年報20-F表格、2019年日本年報、2020年A/H股中期報告、2020年日本中報及2020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共計422份。公司獲得上海證券交易所主板上市公司2019年至2020年度信息披露工作A級評價，繼上一年度獲得A級評價後再次獲此榮譽。



## 依法合規經營

中國人壽高度重視依法合規經營，不斷健全完善三道防線的合規管理體系，持續提升公司合規經營管理能力，努力防範和化解重大合規風險。

### 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指示。
- 持續完善《公司章程》，把黨的領導融入公司治理，持續修訂完善章程條款，促進公司章程管理依法合規。

### 制度合規

- 持續加強公司制度體系建設，實施年度制度「立改廢」工作，2020 年新建制度 23 項，修訂制度 72 項，廢止制度 8 項，努力推進外部法律法規及監管規範實現內化，將監管要求融入公司經營管理各個環節和流程，促進公司制度體系持續健全完善。

### 交易合規

- 貫徹落實《保險公司關聯交易管理辦法》《保險資金運用管理辦法》等監管規定。
- 組建銷售、財務、業務、反洗錢、資產和行政六個重點風險治理小組，強化預警預判，推進交易合規文化建設。

### 產品合規

- 升級《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客戶體驗管理辦法(試行)》，對產品設計、宣傳、銷售、核保等全流程審查。
- 彙編典型案例，在官網、官微、雲助理、APP 等開展全方位宣導，保障消費者權益。

## 黨風廉政建設

中國人壽嚴始終堅持和加強黨的領導和黨的建設，持續深入推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，嚴格執行《中國共產黨紀律處分條例》等黨內法規，落實中央八項規定精神，持續正風肅紀反腐，不斷完善反腐敗和反賄賂制度文件，進一步提升日常監督和追責處理能力。

2020 年，公司修訂《中國人壽保險股份有限公司領導幹部操辦婚喪喜慶事宜管理暫行規定》和《中國人壽保險

股份有限公司黨員領導幹部廉潔自律應知應會手冊》，印發了《中國人壽保險股份有限公司紀委信訪舉報、問題線索管理辦法(試行)》《中國人壽保險股份有限公司紀委談話函詢工作實施辦法(試行)》和《中國人壽保險股份有限公司紀委案件審理工作辦法(試行)》。

公司組織廉政教育工作，開展專項檢查，保障反腐敗和反賄賂成效。2020 年，公司開展反「四風」和落實中央

八項規定精神專項檢查；組織多次廉政教育，紀委書記與相關管理幹部進行任職廉政談話，4 次為分支機構管理幹部、年輕幹部講授落實中央八項規定精神專題課程，錄製黨員領導幹部廉潔自律應知應會專題視頻課程，組織 2 次機關各黨支部警示教育，發佈 4 次重要節日廉潔提醒。

2020 年，中國人壽未發生因貪污腐敗而引起的訴訟案件。

### 案例 中國人壽開展 5 期紀檢幹部業務培訓

2020 年，中國人壽開展 5 期紀檢幹部業務培訓，選派 39 名紀檢幹

部參加 4 期中管企業、中管金融企業紀檢幹部監督執紀執法業務培訓

班，組織 128 名幹部參與公司紀檢綜合業務培訓班。

## 舉報人保護機制

公司嚴格遵守《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》，設立舉報人保護措施，在有效落實監督機制的同時，保障信訪人的資訊安全。公司嚴禁透

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，違反者依照公司制度進行違紀處理；設置舉報案件處理和追責機制，依規

採取談話函詢、初步核實、暫存待查、予以了結四種方式處置問題線索；積極核實舉報案件的真實性和準確性，如核實屬實將從嚴處理。

## 持續合規採購

中國人壽在供應鏈管理中嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等國家相關法律法規，制定了一系列的採購管理政策，規範採購過程，提高採購效率。

截至 2020 年 12 月 31 日

# 11,975

家  
累計集中採購註冊供應商數量

### 供應商採購管理

為了嚴格落實採購的公平公正，中國人壽持續更新採購管理制度，要求公司全系統嚴格執行相關規定，使供應商在規範、誠信、公平的採購管理程式下，不受到任何差別對待。

地區	累計集中採購註冊供應商數量
中國大陸企業	11,828
港澳台商投資企業	77
外商投資企業	43
外商獨資企業	27

## 供應商 ESG 管理

中國人壽將可持續發展的要求，有針對性地納入供應商准入、管理、評價的過程中，關注供應商在環境保護、員工權益等方面的 ESG 綜合表現。2020 年，公司制定《中國人壽保險股份有限公司 ESG 暨社會責任管理辦法（試行）》，對供應鏈的 ESG 管

理工作提出了更高的要求，將 ESG 要求納入供應鏈管理各環節。

公司參考標準普爾全球 ESG 行業風險研究等國內外風險識別方法，進行集中採購項目的 ESG 風險判定，識別 ESG 高風險集中採購項目，並定

期向 ESG 執行委員會彙報項目名單。在供應商准入階段，公司要求 ESG 高風險集中採購項目的潛在供應商提供 ESG 相關認證，提升此類供應商在環境管理、職業健康安全、信息安全等方面的能力建設。

供應商 ESG 風險判定	供應商准入管理	供應商退出機制
<ul style="list-style-type: none"> <li>針對集中採購項目進行 ESG 風險判定，結合採購項目類型和金額進行 ESG 風險管理。</li> <li>定期由 ESG 執行委員會審核高風險 ESG 採購項目名單。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將 ESG 要求納入《供應商聲明》，所有潛在供應商需聲明遵守環境、勞工、反腐敗等重大議題相關法律法規要求。</li> <li>根據 ESG 執行委員會的要求，對集中採購供應商實施 ESG 管理，考量包括綠色發展、低碳運營、勞工管理和廉政管理等議題在內的 ESG 綜合表現。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>如集中採購項目的供應商在提供服務期間發生 ESG 重大違規事件，受到行政處罰或者司法處理，提請 ESG 執行委員會審核，報集中採購委員會。</li> <li>若情況屬實，對該供應商在非公開招標採購時予以退出處理。</li> </ul>



# 04 攜手創新 提升服務體驗



中國人壽落實重振國壽戰略部署，發揮多年累積的客戶、隊伍、網點等獨特優勢，以客戶為中心，創新產品組合，強化科技創新與賦能，為客戶提供「簡捷、品質、溫暖」的保險服務。

開發保障新品 .....	52
打造智慧國壽 .....	53
踐行服務創新 .....	55
保護消費者權益 .....	58

## 開發保障新品

中國人壽堅持客戶至上、創新驅動的理念，根據市場導向和客戶需求，優化產品研發技術，開發新的產品組合，不斷完善產品和知識產權管理辦法，為產品開發和銷售提供保障，滿足客戶的多樣化需求。

### 產品創新與開發

中國人壽堅持「以客戶為中心」，充分考慮客戶的需求和可能存在的風險點。在人身保險產品設計研發過程中，根據產品所提供的保障功能，就人群的疾病、傷殘、身故、醫療等風險情況進行分析，並結合未來發展趨勢合理確定風險發生假設，同時考慮經濟

環境、市場環境變化對資產配置、投資收益等方面的影響，綜合謹慎地為客戶設計實用的保險產品。

2020年，中國人壽修訂印發《中國人壽保險股份有限公司產品開發管理實施辦法》和《中國人壽保險股份有限公司產品停售管理辦法》，在優化

開發產品流程和產品銷售方面做出明確規定。公司針對不同類型客戶的需求開發了52款新產品，包括「金色人生」「康寧保(A款)」「鑫耀東方」等產品，給予客戶在養老、重疾、儲蓄方面多種選擇。此外，公司升級產品共計185款。

### 專利與知識產權維護

中國人壽重視自主知識產權管理，嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規，制定《中國人壽保險有限公司知識產權管理辦法》，不斷強化中國人壽的知識產權管理與保護工作，加強對保險

產品產權的保護，同時避免侵犯他人權益。

2020年，中國人壽向國家專利局和中國版權保護中心提交25件知識產權成果，包括「畫圖說保險系統」等計算機軟件著作權3項，「一種客戶投保告知和保險公司決策的方法和裝

置」「一體式集成外設外觀專利」等專利權22項。截至2020年12月31日，中國人壽共計取得152件軟體著作權登記證書，包括醫保智能審核系統、統一銷售人員視圖系統、「神算子」合同和預算處理系統等。

## 打造智慧國壽

中國人壽將人工智能應用於保險領域，實現承保、核保、理賠和客服等環節的智能化，形成完整的人工智能應用生態鏈，實現多維度科技創新成果應用，提升運營效率和服務水準。

### 優化多方體驗

中國人壽將人工智能技術應用於運營、風控、客服、營銷等多個領域，2020年聚焦科技創新，打造「智慧國壽」。

01



#### 智能保險顧問

- 中國人壽通過客戶基本信息、家庭結構、收入支出、資產負債、社保福利、保險狀況、生活習慣等多維度，利用大數據和AI演算法，為客戶構建個性化的保險規劃，並提供有針對性的購買建議。

02



#### 加速理賠能效

- 中國人壽引入OCR (Optical Character Recognition) 技術，即光學字符識別能力，實現清晰度識別、自動糾偏、票據分類等功能，應用於票據的質檢，提升人工審核和處理效率。
- 中國人壽進一步利用OCR技術，構建「手機拍照—OCR資料質檢—藥品別費—自動理算—實時支付」的快速理賠流程，提升理賠效率、控制理賠風險、降低運營成本。

03



#### 智能核保深耕

- 中國人壽在核保領域進一步深耕，構建核保「5+2+2」(5個智能模型+2個大數據+2個智能交互)智能風險體系，核保智能風控價值凸顯，取得良好成效。

04



#### 智能操作體驗

- 中國人壽豐富客戶身份智能識別種類，將聲紋識別嵌入不同的應用場景，便於客戶在各類系統中的功能定位、信息搜索等。
- 中國人壽拓寬OCR證件識別種類，簡化客戶在移動端的錄入操作，通過自動識別實現代填錄入，在方便客戶的同時提高應用系統的智能性。





### 智能客服機器人

- 中國人壽利用智能客服機器人為客戶提供 24 小時自助問答服務，包括智能諮詢、智能推薦、查詢與辦理引導、聊天等服務。
- 2020 年，智能客服機器人已在全險 APP、微信等多個前端應用中投放，有效緩解客服壓力。



### 智能語音平台

- 中國人壽利用智能語音平台為全媒體聯絡中心系統賦能，實現智能語音導航，相比傳統 IVR(Interactive Voice Response) 即互動式語音應答菜單的多系統運行方式，智能語音平台做到了去中心化，讓客戶通過語音直達所需服務，提升客戶服務效能。



### 智慧櫃員機

- 中國人壽利用智慧櫃員機為客戶提供 5 大類 39 項保單服務功能，在業務環節廣泛嵌入人臉識別、身份證讀取、紅外體感等智能管控技術，強化隱私保護，確保用戶安心自助，且模式簡單易懂，老年客戶也能輕鬆點觸辦理完成。
- 截至 2020 年 12 月 31 日，智慧櫃員機已覆蓋全國 2,000 餘家高客流櫃面，累計服務近千萬次。

## 構建智能基礎平台

中國人壽聚焦智能能力供給層建設，重點關注技術與業務場景結合，描繪智能化應用的整體藍圖，包括基礎數據層、智能基礎平台層、智能業務層和智能交付層，形成以慧學（深度學習平台）、慧聽（智能語音平台）、慧眼（生物認證識別平台）為智能核心的「國壽大腦」整體規劃，提高業務效率與客戶滿意度。



### 基礎數據層

- 通過建設大數據平台、內容雲、生物特徵庫、圖計算平台、統一知識庫等系統，實現交易數據、關係數據、知識數據的發展和融合，為電子化走向數位化奠定數據基礎。



### 智能基礎平台層

- 實現慧學、慧聽、慧眼三大智能化基礎平台在全集團的能力供給，提供深度學習訓練、語音識別與合成、人臉識別等人工智能公共基礎能力。除此之外，構建票據質檢引擎等智能能力，為理賠業務等運營和管理提供智能化支撐。



### 智能業務層和智能交付層

- 依託基礎數據層與智能基礎平台層，實現智能業務層的能力建設，並最終在智能交付層落地實施。
- 挖掘基礎數據，依託公共基礎能力，形成業務相關的智能服務，投放於智能交付層各類終端系統，實現智能能力與具體業務場景的融合與落地，最終將人工智能技術應用於運營、風控、銷售和客服各大領域。



### 慧學 (深度學習平台)

- 具備了交互式編程方式、多機多卡訓練能力、自定義環境鏡像、自動優化尋參等功能。
- 新增數據科學平台，增強數據建模能力。
- 慧學平台支持所有主流機器學習計算框架，並已為智能核保、購買能力預測、風險評估等業務場景提供支持。



### 慧聽 (智能語音平台)

- 具備語音能力：即語音識別能力、語音合成能力、聲紋識別能力，實現語音與文字信息之間的相互轉換，具備通過聲音進行身份辨別的能力。
- 具備語義能力：即理解用戶的自然語言，將用戶的表述轉換成關鍵詞，以查詢到用戶的所需信息。
- 慧聽平台已對接多款應用產品，實現 95519 客服中心智能語音導航，為銷售人員智能訓練提供語音識別和播報等場景。



### 慧眼 (生物認證識別平台)

- 實現 OCR 證照識別：可識別身份證、銀行卡等多種證件上的文字，並返回結構化的結果。
- 實現人臉比對功能：包括 1:1 人臉比對和 1:N 人臉比對。
- 實現活體檢測：對關鍵點實時標注和變化的檢測，對照片攻擊、切換攻擊、面具攻擊、遮擋攻擊的防禦。
- 具備人臉核實身份信息四項能力建設：根據用戶的自拍照片或視頻，結合 OCR、活體檢測和人臉識別技術，在線核實用戶的真實有效身份。
- 慧眼平台已在銷售人員每日考勤打卡、壽險 APP 各類保全業務身份認證、無紙化投保身份認證、保單在線回執回訪等眾多場景得到應用。

## 踐行服務創新

為滿足客戶多樣化、個性化的服務需求，中國人壽以「簡捷、品質、溫暖」為服務理念，深入推進服務和銷售融合，致力於為客戶提供高質量的保險服務。

2020 年，中國人壽制定《中國人壽保險股份有限公司客戶體驗管理辦法（試行）》，建立健全公司客戶體驗提升閉環管理機制，完成核心服務的客戶未來旅程設計，賦能體驗提升。

### 創新「多樣化」的溝通渠道

中國人壽開通多種客戶聯通渠道，支持客戶隨時、隨心、隨地自主選擇 95519 電話、中國人壽壽險 App、微信、網站、短信等多觸點接入，滿足客戶語音、圖文、視頻等 6 類多媒

體聯絡需求。客戶可以體驗到 13 類 300 餘項顧問式人工服務和 417 個智能交互服務場景，讓客戶 7 x 24 小時全天候享受到專業、高效、一致的「溝通聯絡服務」。

2020 年，公司通過一鍵觸達連通保險、銀行、資產三大板塊及相應移動互聯 APP 服務，為客戶節省時間並提高服務能效。



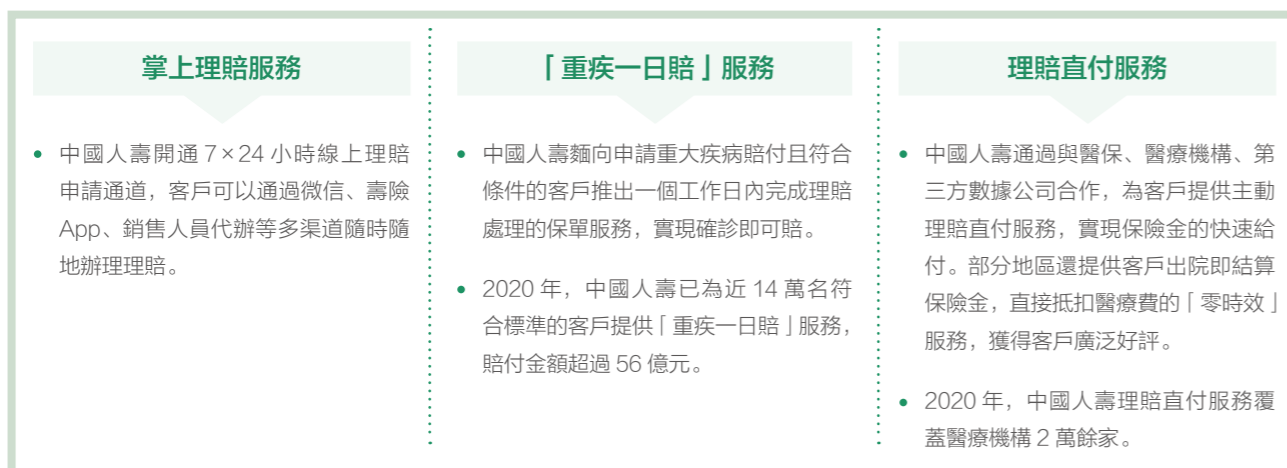
中國人壽推出「電子化回執與回訪」模式，實現同類多保單一次進行回執回訪，契合客戶環保便捷需求、自主控制回執回訪時間，運用「動態短信驗證 + 人臉掃描識別」認證技術，過程安全穩定，滿足監管規定。

### 案例 中國人壽壽險 APP「服務經理」模塊上線

中國人壽推出壽險 APP「服務經理」模塊，可主動向客戶推薦線下優秀的銷售人員作為線上服務經理，客戶可以隨時線上預約服務經理提供投保預約、服務預約、線上活動報名與預約、保障報告解讀預約、參加健步萬裏行等服務。此外，壽險 APP 也新增了「幫助中心」功能模塊，圖文並茂展現常見問題和功能的操作，實時幫助客戶順暢地完成線上自助操作，讓客戶更放心。2020 年，中國人壽壽險 APP 已成為連接 9,000 萬用戶、100 多萬銷售人員、160 餘項服務內容和海量資訊、商品的高速通道。

## 打造「快捷溫暖」的理賠服務

中國人壽推出「快捷溫暖」理賠服務品牌，推出包括掌上理賠、重疾一日賠、理賠直付等理賠服務，創新理賠服務模式，提升理賠效率，理賠申請支付平均時效居行業前列。2020 年，中國人壽小額理賠時效為 0.14 天，理賠獲賠率約 99.6%。



在各種突發事故面前，中國人壽為受災群眾帶去可靠的庇護。

<b>2020.3 福建泉州欣佳酒店樓體坍塌事故</b>	中國人壽快速成立理賠應急工作小組，開啟綠色通道，積極聯繫受傷客戶，為客戶送去快捷、溫暖的理賠服務。
<b>2020.3 湖南郴州火車脫軌側翻事故</b>	中國人壽啟動應急預案，第一時間確認受傷和遇難的客戶人數，不到 4 天即完成本次事故的首例賠付。
<b>2020.5 四川雅西高速客車側翻事故</b>	中國人壽快速成立應急理賠工作小組，收集事故傷亡人員身份資訊，第一時間核實傷亡人員在中國人壽的投保情況，為他們提供必要的幫助。
<b>2020.5 雲南巧家縣 5.0 級地震</b>	中國人壽組織理賠調查人員立即開展出險客戶排查，開通綠色理賠通道，提供便捷的理賠服務。
<b>2020.7-8 安徽、江西、陝西等地洪澇地質災害</b>	中國人壽開闢保險查勘理賠綠色通道，主動搜集受災身故、失聯客戶資訊，開啟 24 小時全天候服務，第一時間為客戶做好理賠服務。同時配合當地防汛指揮部工作，支持受災地區災後重建。

## 開拓「個性化」的客戶活動

中國人壽進一步完善高質量服務供給體系，針對不同客戶群體拓展個性化增值服務，提升客戶滿意度，保持客戶粘性。

### 案例 中國人壽「名醫講堂」上線

2020 年，中國人壽「名醫講堂」主題直播欄目上線，旨在為客戶提供集在線直播、講座、系列視頻課程、每日健康資訊於一體的全方位的健康教育服務。為客戶創造與名醫面對面的機會，針對客戶普遍關注的重疾預防、中醫養生、常見疾病護理、情緒調節等方面的健康知識給予專業、權威的健康指導。中國人壽通過在線抽取健康禮包、現場問診等多樣化的配套活動，提高客戶參與興趣。2020 年，「名醫講堂」線上直播 70 餘場，覆蓋客戶超 200 萬，發佈系列視頻課程 50 餘期。





### 案例 中國人壽女性「悅己生活」活動

2020年，中國人壽針對女性VIP客戶開展「悅己生活」活動，針對護膚保養、美容養生、服飾時尚等領域打造高端交互體驗。中國人壽

緊抓客戶興趣點，為客戶提供最新資訊、實操技巧展示、一對一形象設計、色彩搭配指導、VISIA儀器專業皮膚檢測等項目，通過「線上

+線下」活動形式，為35餘萬女性客戶提供服務。

## 保護消費者權益

2020年，中國人壽不斷推進消費者權益保護機制建設，完善公司治理結構，在董事會、總裁室下分別設立了相關的消費者權益保護委員會，制定

了《中國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）》等一系列消費者權益保護相關制度，加快推動消費者權益保護工作落地，

強化消費者權益保護宣傳教育，提升消費者金融素養和風險意識。



2020年，中國人壽開展消費者權益保護教育宣傳工作，各類活動累計觸及近千萬保險消費者。

### 案例 中國人壽 2020 年客戶節

2020 年 5 月至 6 月，中國人壽舉辦以「牽手國壽·共享未來」為主題的第十四屆客戶節，在健康和金融保險領域為客戶提供多樣化的活動和福利。



### 傾聽客戶聲音

2020 年，中國人壽持續強化客戶投訴綜合治理，修訂《中國人壽保險股份有限公司客戶投訴管理辦法（2020 年修訂）》，規範客戶投訴流程，提

高處理要求，取得良好成效。根據銀保監會 2020 年第三季度通報，公司投訴總量環比下降，億元保費投訴量、萬張保單投訴量、萬人次投訴量等相

對量指標均大幅優於行業中位數。投訴類型主要為銷售類；投訴主要分佈在華東、華北地區。

### 2020 年中國人壽獲得榮譽獎項

- (1) 榮獲銀保監會「315」教育宣傳周優秀組織單位
- (2) 榮獲 2020 金融界領航中國年度評選「傑出客戶服務獎」
- (3) 榮獲 2020 第十屆數據智能應用典範「金鈴獎」「智慧抗疫特別獎」
- (4) 200 個優秀零感染櫃面 / 聯絡中心，獲評「守護安康優秀櫃面 / 聯絡中心」稱號
- (5) 在「2020 年度第十六屆中國呼叫中心產業發展年會暨年度頒獎典禮」中，95519 客戶聯絡中心榮獲「2020 年度十佳呼叫中心獎（1,000 席以上）」
- (6) 在「2020 年度第五屆中國客戶聯絡中心行業發展年會暨中國客戶聯絡中心獎頒獎典禮」中，客戶服務部榮獲「2020 年度卓越服務獎（單位）」
- (7) 在「第十八屆中國信息技術服務智能客戶服務產業大會暨第十八屆中國最佳客戶聯絡中心及最佳管理人發佈會」中，95519 多媒體客戶聯絡中心榮獲「2019-2020 年度中國最佳客戶聯絡中心」，中國最佳智能運營體系——服務資源調度、中國最佳系統平台——智能外呼服務平台兩個案例均榮獲「2019-2020 年度中國客戶聯絡中心最佳實踐」

### 保護客戶隱私

中國人壽依據最新的監管要求，在《中國人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》的基礎上，更新了《中國人壽保險股份有限公司用戶信息授權及個人信息保護政策》，修訂並印發了《信息安全管理辦法》《信息安全事

件管理辦法》等制度，進一步升級客戶信息管理、消費者隱私保護工作，有助於夯實客戶資源共用開發基礎，合理、合法、合規地收集、存儲、使用客戶信息，對公司的客戶信息安全起到制度性的保障。

2020 年中國人壽高度重視用戶信息安全和隱私數據保護，從整體佈局到系統建設運營等方面持續強化信息安全管控力度。



#### 把控數據儲存與保護

- 按照「大後台 + 小前端」總體佈局及「大外網 + 小內網」網路架構實現信息集中管控。
- 縮小信息安全敞口，將所有的應用、軟體、數據的採集、存儲、流轉、使用集中在數據中心內部進行。
- 規定工作中確需使用的生產數據，必須經過審批與備案；開發測試等其他工作所需數據必須經過敏感信息過濾後使用。



#### 提升安全防護水平

- 定期開展網路安全風險評估，加強科技產品監控。
- 建立安全態勢感知平台，實現各類安全風險的集中分析和聯動處置。
- 引入主機自適應安全、欺騙防禦和攻擊溯源等系統，完善縱深防禦體系，實現由被動防禦到主動安全的轉變，資產驅動向數據驅動的轉變。
- 基於混合雲安全治理體系進行研究，從物理、網路、主機、應用等各個層面有效保護客戶信息和隱私數據安全。





# 05 以人為本 共建和諧家園



中國人壽始終堅持「員工是企業發展的基石」，秉承「以人為本，德才兼備」的人才理念，為員工打造公平、和諧、包容的工作環境，切實保障員工權益，完善的人才培養機制，不斷培養行業領軍人才，將員工關愛融入企業文化，致力於為員工打造富有凝聚力的精神家園，攜手員工共同進步。

保障員工權益	64
促進員工成長	66
持續員工關愛	67

## 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》等法律法規，堅持平等合規僱傭，完善合理多元的薪酬機制，保障員工的各項權益，關愛員工身心健康，重視員工民主管理，提升員工積極性和團隊凝聚力。

中國人壽嚴禁和抵制任何形式的僱傭童工、強制勞工行為。公平對待不同性別、年齡、民族和文化背景的員工，為所有員工提供平等的工作機會。中國人壽制定了《分支機構人員招聘、錄用管理辦法》《集體合同範本》等制度文件，保障員工的合法僱傭。

2020年，公司完善《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》，規範分公司員工的僱傭、晉升與考核制度，為中國人壽的全體員工的合法合規僱傭提供了制度保障。截至2020年12月31日，中國人壽勞動合同員工數為102,503人。

**案例 2020年響應國家「穩就業」戰略，擴大招聘規模**

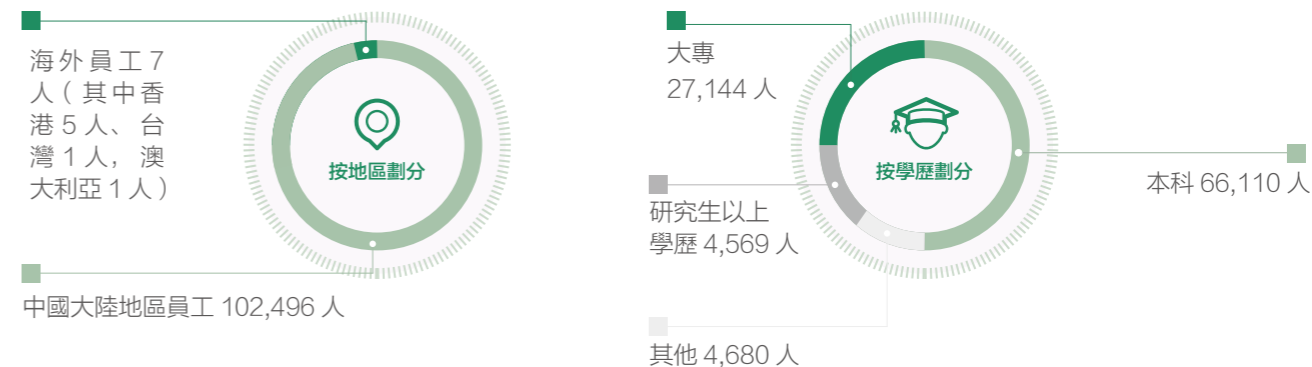
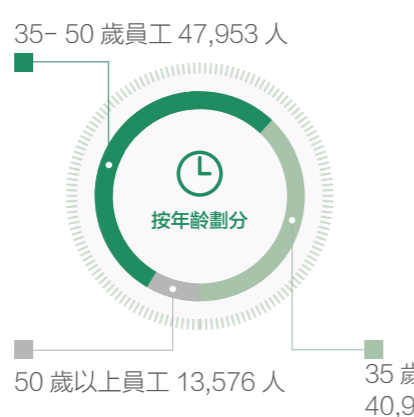
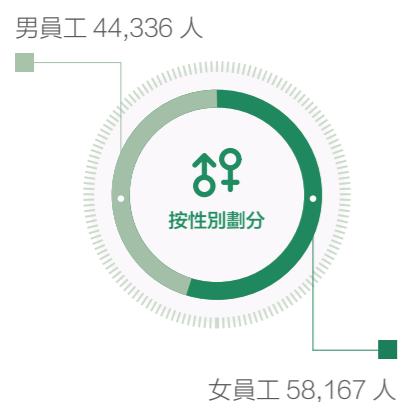
中國人壽在疫情時期積極響應國家號召，全面貫徹落實國家「穩就業」戰略，招聘規模繼續保持較高水準。2020年總公司統籌組織開展校園招聘，發佈崗位2,787個，招聘計畫6,024人。同時，分公司自主開展社會招聘。

中國人壽採用市場化的薪酬績效管理體系。2020年，公司大幅度提高前台人員薪酬績效與業績掛鉤比例，明確全體員工薪酬與公司經營效益增長相關聯的激勵約束機制，堅持維護公平和激勵約束相統一；設置市場化、差異化分配規則，堅持績效優先導向，合理拉開分配差距；對各級員工工資

做出了更為規範化的管理，不斷促進員工薪酬分配的可持續發展。2020年，中國人壽修訂《中國人壽保險股份有限公司分公司工資總額管理試行辦法》，保障全體分公司員工的薪酬績效發放及管理的一致性。

2020年，中國人壽修訂《中國人壽保險股份有限公司掛職、交流等異地

工作員工住房及探親管理辦法》，妥善解決員工異地工作時住房和探親問題。公司為員工繳納五險一金及企業年金，並額外為員工購買商業保險，保障孕產期女員工的帶薪休假時長，為員工提供各類工作補貼。2020年，中國人壽員工社會保險覆蓋率為100%。



2020年按年齡、性別、類型劃分的員工人數

## 企業民主管理

2020年，中國人壽共召開三次臨時職工代表大會，分別審議通過了《中國人壽保險股份有限公司員工違規違紀行

為處理規定(2020修訂)》《關於貫徹落實〈員工違規違紀行為處理規定(2020修訂)〉有關問題的通知》《中

國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司分(支)公司員工績效管理辦法》。

會議名稱	召開形式	主要議題
系統三屆一次臨時職代會	網路會議	《員工違規違紀行為處理規定(2020修訂)》《關於貫徹落實〈員工違規違紀行為處理規定(2020修訂)〉有關問題的通知》
系統三屆二次臨時職代會	網路會議	《中國人壽保險股份有限公司分(支)機構員工管理辦法》
系統三屆三次臨時職代會	網路會議	《中國人壽保險股份有限公司分(支)公司員工績效管理辦法》

2020年職工代表大會次數、形式及主要議題

## 女工權益維護

中國人壽堅持「促發展、爭先進、創特色、暖人心、強組織、提水準」的原則，成立工會女工委指導系統各級

工會，深化女工權益維護。2020年，中國人壽工會女工委在省、地市工會大力推動共建「女職工關愛室」惠及

基層女工，提升廣大女工的安全感、幸福感和歸屬感。

**案例 維護女工權益**

2020年，中國人壽全系統組織開展「女職工微心願徵集」活動，2.4萬女職工參與。各級工會女職工組織收集女職工的願望與需求，協同相關部門幫助女職工達成心願，在系統內營造了和諧氛圍，切實提升了女職工的幸福感。

疫情期間，公司開展困難女職工情況摸底，加大對困難女工生活幫扶的力度，切實保障疫情期間困難女工家庭的基本生活；通過「幸福國壽女工」公眾號開展疫情防控宣傳，向全系統女職工普及新冠肺炎防疫和復工防護有關知識，推廣非常時期居家課程和戰疫心理公益微課，增強系統女工的心理防疫能力。

**2.4萬** 女職工參與「女職工微心願徵集」活動



## 促進員工成長

中國人壽持續關注員工職業發展，建立健全制度規則，2020年修訂下發了《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》，進一步創成長平台，拓寬晉升管道。

中國人壽重視員工職業發展，堅持按需賦能，為員工搭建多層次的培訓體系。2020年更新通過了《中國人壽

保險股份有限公司員工教育培訓管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司員工年度培訓計畫管理規定》《中國人壽保險股份有限公司員工教育培訓費用管理辦法（試行）》等相關制度，明確中國人壽的培訓應涉及基礎理論、技能訓練、專業崗位培訓和專業資格培訓四個方面，並對員工教育培

訓工作實行統一工作規劃、分級分類管理、分級分層實施、培訓培養結合的管理體制等一系列培訓管理辦法。

2020年，中國人壽為員工打造優質的專業素質拓展平台，開展了e-經理人角色定位項目、年輕幹部培訓班等一系列項目培訓。中國人壽本年度的員工培訓覆蓋率為100%。

2020年按性別及層級劃分的培訓次數及人均培訓小時數

111

人均受訓小時數

4,579,313

總受訓人次

11,777,852

總受訓時長

103

男員工人均受訓時長

127

女員工人均受訓時長

為深入貫徹中央《關於適應新時代要求大力發現培養選拔優秀年輕幹部的意見》和落實公司人才工程建設的相關要求，進一步建立能上能下的幹部選拔任用機制。中國人壽開展了一系列年輕幹部培養項目，該系列項目已經成為中國人壽特色的人才培養品牌項目，為人才梯隊的建設和年輕幹部的培養提供多方面的支持。

項目名稱	項目內容
e-經理人角色定位線上訓練營	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《e-經理人角色定位線上訓練營項目運營方案》。</li> <li>項目基於6Ds學習法則，在教學設計和運營設計兩個方面融入數字化運營新技術，形成了線上學習項目的全鏈路學習體驗。</li> <li>訓練營為期21天，共有46名學員參加。</li> </ul>
中國人壽縣（區）支公司經理基地平台培養	<ul style="list-style-type: none"> <li>項目按照「傾向基層、傾向銷售、傾向中西部分公司，優先考慮基地所在公司的培養需求」原則開展。</li> <li>項目分為理論學習、跟班學習、總結研討三個階段，歷時76天。</li> <li>全系統共有55個基地培養平台，其中綜合基地29個，個險基地19個，銀保基地3個，團險基地4個。</li> </ul>
年輕幹部培訓（線上）項目	<ul style="list-style-type: none"> <li>培訓內容採用自主讀書、互動交流、小組研討以及人才測評等多種形式，圍繞強黨性、懂銷售、重科技、會管理、善經營五大模組開展。</li> <li>共有216位學員參加了培訓。</li> <li>全體學員完成了9門直播課程學習，5次線上打卡作業，產出了216篇《習近平談治國理政第三卷》讀書心得以及《行動計畫表》。</li> </ul>

## 持續員工關愛

中國人壽重視員工身心健康，傾聽員工的訴求，積極關心和幫扶困難員工，在工作之餘開展多種員工活動，營造良好的工作環境與氛圍，提升員工的認同感和滿足感。

### 關注身心健康

中國人壽重視員工職業安全健康，不斷完善《勞動安全與衛生管理制度》。每年為總部全體員工提供全面體檢、

女性專項補充體檢和40歲以上男性補充體檢。鼓勵員工開展多種健康運動以提升身體素質。疫情期間，定期

開展安全培訓和講座幫助員工提升安全防護意識，為員工發放防疫勞保用品，讓員工切實感受到集體的溫暖。

### 幫助困難員工

2020年，中國人壽持續開展以「國壽溫暖送回家」為主題的系列送溫暖活動。中國人壽黨委領導帶頭赴一線

慰問困難職工，對分公司的特殊困難職工進行特別救助。中國人壽各級工會會在兩節期間慰問3,000餘位一線困

難職工，發放慰問金700餘萬元，向遭受暴雨洪澇災害的4家分公司劃撥補助26萬元。

### 開展文體活動

2020年，全國疫情趨於平穩後，中國人壽全系統各級工會線上下開展了豐富多樣的文體活動，增強了職工身體素質，激發了拼搏精神，提升了團隊凝聚力。

#### 案例 總部機關長走活動

2020年11月，總部機關長走活動在北京園博園舉行，來自總部35個部門的700餘位員工和34支代表隊參加了比賽。



# 06 節能減排 助力綠色發展



黨的十九屆五中全會提出推動綠色發展，倡導加快綠色現代化進程，加快生產生活方式的綠色轉型。中國人壽積極響應黨和國家的號召，大力支持綠色金融，不斷完善綠色投資管理體系；堅持低碳運營，將節能減排貫徹到日常運營和業務發展中。

助推綠色金融..... 70

踐行低碳運營..... 71



## 助推綠色金融

中國人壽充分發揮行業優勢，積極推進金融體系綠色化。2020年，中國人壽更新了《中國人壽保險股份有限公司投資管理辦法》，通過完善綠色投資管理體系、推動綠色金融項目的方式，加快投資業務完成綠色轉型。中國人壽主力投資平台——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，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。

中國人壽將氣候變化與環境表現作為投資決策的核心考量因素之一，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。對於高污染、高能耗產業審慎投資，積極投資節能環保、清潔能源、清潔生產相關領域。

投資計畫名稱	投資內容	2020年投資項目
中國人壽 - 電投 1 號股權投資計畫	2020年，出資設立「中國人壽 - 電投 1 號股權投資計畫」，募集規模 12.51 億元，其中中國人壽出資 7.51 億元，募集資金用於支持清潔能源發展，是以交易所摘牌形式參與國企混改的創新性實踐。	國家電投北京電力公司股權項目。 · 國家電投北京公司主要投資運營風電、光伏、綜合智慧能源等新能源業務，是國家電投旗下「零碳智慧能源」名片，截至 2020 年 12 月 31 日，裝機總規模 424.56 萬千瓦，已投運新能源電站 99 個，是全國性、專業化新能源公司。
北控國壽水務基金	2017年，與北控水務集團等合夥成立北控國壽水務基金。根據有限合夥協議，基金的合共出資承擔額為 240.02 億元，中國人壽出資人民幣 120 億元，佔比 49.995%。	保定市府河水系綜合治理（一期）黃花溝綜合治理工程 PPP 項目 · 出資總額 3.03 億元，帶動項目總投資 19.8 億元。 · 解決黃花溝沿線洪水淹沒及內澇風險。 · 改善水質與美化河道生態景觀建設。 宜興城鄉管網及農村污水 PPP 項目 · 投放 13.28 億元。 · 國內最大的分佈式治污項目、盤活存量管網資產項目與農村環保標桿項目。 · 解決宜興 3,000 多個自然村的生活污水問題。 · 保護當地水資源與水環境，改善宜興農村人民生活品質，改善農村環境、促進區域社會經濟可持續發展。
中國人壽 - 中國環保基礎設施債權投資計畫	2020年，中國人壽 - 中國環保基礎設施債權投資計畫以債權融資的方式為融資主體——中國環境保護集團有限公司提供資金支持，由其母公司中國節能環保集團有限公司提供擔保，投資規模 30 億元，期限 10 年，目前中國人壽已累計出資 14.3 億元。	· 為一組垃圾焚燒發電項目提供資金支持。 · 提高區域生活垃圾處理水平，推進區域生活垃圾處理向無害化、減量化、資源化發展。

## 踐行低碳運營

中國人壽始終堅持低碳運營，努力降低運營過程中資源消耗對環境的影響。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，推動環境友好型的生活方式。2020年，公司捐贈 100 台舊辦公電

腦設備給內蒙古烏蘭察布大六號鎮及甘肅臨夏前嶺村，幫助解決當地教學電腦不足問題，同時減少資源消耗。

環境指標 <sup>1</sup>	2020年 <sup>2</sup>	
 溫室氣體排放	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）	61,770.86
	範疇二（包括自用的採購電力和熱力產生的溫室氣體排放）（噸二氧化碳當量）	1,433,277.76
	排放總量（噸二氧化碳當量）	1,495,048.63
	排放密度（千克二氧化碳當量 / 萬元營收）	18.12
 危險廢棄物	廢舊電池（節）	673,105
	廢舊墨盒（個）	111,924
	廢舊硒鼓（個）	72,390
	廢舊電子垃圾（噸）	717.59
 一般固體廢棄物	廚餘垃圾產生量（噸）	2,740.64
	其他辦公垃圾產生量（噸）	2,601.45
	煤使用量（千克）	1,088,744.2
	車隊汽油使用量	20,589,331.69
 能源使用	柴油使用量（升）	604,309.24
	天然氣使用量（立方米）	5,628,108.02
	液化石油氣（千克）	262,592.65
	外購電力（千瓦時）	960,600,678.60
	外購熱力（吉焦）	5,825,015.22
	綜合能源消耗量（噸標煤）	348,219.81
 資源使用	綜合能源消耗密度（千克標煤 / 萬元營收）	4.22
	用水量（噸）	8,702,311.3
	用水密度（千克 / 萬元營收）	105.49
	辦公用紙量（噸）	7,072.73

1、環境數據披露範圍包括中國人壽全系統環境數據，覆蓋總部及 36 家分公司、2 家保險研修院、北京研發中心和上海數據中心。  
2、數據計算方法依據《綜合能耗計算通則 GB/T 2589-2020》《2019 年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》以及《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》標準進行折算。

2020年中國人壽主要環境數據指標

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》等法律法規，制定《中國人壽保險股份有限公司節能減排管理

暫行辦法》規劃公司能源與物資使用。2020年，中國人壽積極開展節能減排行動，在運營端和客戶端踐行低碳可持續發展，利用風能、太

陽能、水利發電等新能源發電量共 851,772.14 千瓦時，減少溫室氣體排放約 720 噸二氧化碳當量。

## 數字化職場

2020年，中國人壽繼續推進並完善數字化職場建設，利用先進的混合雲技術實現雲視頻、雲桌面、雲助理等工具的混合雲部署，及時滿足疫情期間員工和營銷員夥伴們的移動辦公、遠程協同等需求。2020年，

數字化職場快速擴容，雲桌面支持線上辦公日活人數最高達13.5萬，疫情期間雲視頻日均直播達2,200餘場，有效節約了辦公成本，使辦公更智能、更環保。

中國人壽的會議管理系統支持會議資料線上閱覽，員工在互聯網和移動智能終端即可查看電子版會議材料，實現無紙化會議，大大減少紙張的使用量，在節約成本的同時也更加高效環保。

### 案例 中國人壽入選國家綠色數據中心名單

「國家綠色數據中心」是經申報單位自評、第三方機構評價、主管部門及相關單位推薦、專家評審、公示等嚴苛程式，由國家工信部、發

改委等六部委聯合評選確定的符合國家當前綠色節能要求的數據中心。中國人壽數據中心積極落實綠色發展理念，踐行高效、低碳、集

約、循環的綠色發展道路，擁有先進的全封閉微模塊機房技術與優異的節能降耗表現，獲得2020年「國家綠色數據中心」稱號。

## 無紙化服務

中國人壽在客戶端宣導無紙化運營，推動線上服務開展，大幅提升線上化、智能化、集約化水準。2020年，公司保全和理賠e化率均超過80%，保全自動審核率突破99%。

公司鼓勵客戶選擇電子發票，有效減少了紙質發票開具數量。

2020年

### 投保環節

99.9%

個人長險線上無紙化投保應用率

365.6噸

無紙化投保節約紙張約

97.9%

團體業務無紙化投保推廣率達

### 保單服務環節

1億件

線上無紙化保單服務超

800噸

節約紙張約



## 中國人壽 2020 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
<b>一、總體情況</b>	
其中：1. 資金	470,974.4 <sup>1</sup>
2. 物資折款	1,372
3. 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數(人)	44,321
<b>二、分項投入</b>	
1. 產業發展脫貧	
其中：1.1 產業扶貧項目類型	<input checked="" type="checkbox"/> 农林产业扶贫 <input checked="" type="checkbox"/> 旅游扶贫 <input checked="" type="checkbox"/> 电商扶贫 <input type="checkbox"/> 资产收益扶贫 <input type="checkbox"/> 科技扶贫 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
1.2 產業扶貧項目個數(個)	274
1.3 產業扶貧項目投入金額	1,783
1.4 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數(人)	34,961
2. 轉移就業脫貧	
其中：2.1 職業技能培訓投入金額	56
2.2 職業技能培訓人數(人/次)	3,314
2.3 幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數(人)	2,794
3. 教育脫貧	
其中：3.1 資助貧困學生投入金額	431
3.2 資助貧困學生人數(人)	8,501
3.3 改善貧困地區教育資源投入金額	717
4. 健康扶貧	
其中：4.1 貧困地區醫療衛生資源投入金額	71
5. 社會扶貧	
其中：5.1 定點扶貧工作投入金額	3,325
6. 其他項目	
其中：6.1 投入金額	465,963.4 <sup>2</sup>
黨中央、國務院： 中國人壽保險股份有限公司廣西崇左分公司健康保險部榮獲全國脫貧攻堅先進集體； 西藏那曲市聶榮縣聶榮鎮8村原駐村工作隊副隊長兼第一書記， 中國人壽保險股份有限公司西藏分公司羅布頓珠榮獲全國脫貧攻堅先進個人。 《中國經營報》「2020年度卓越競爭力——精準扶貧貢獻獎」 《中國網》「精準扶貧先鋒機構」 《人民網》「生命綠茵」健康扶貧項目榮獲了「人民企業社會責任獎——年度案例獎」 《21世紀經濟報道》「年度優秀金融扶貧企業」	

<sup>1</sup> 含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超290,000萬元；精準扶貧補充醫療保險賠付金額近60,000萬元；商業扶貧保險為建檔立卡貧困戶賠付金額110,715.4萬元；全系統幫扶點和定點扶貧投入資金7,374.35萬元；通過中國人壽慈善基金會向「三區三州」幫扶點和國家掛牌督戰地區專項捐贈2,097萬元，向內蒙古大六號鎮捐贈454.65萬元，向「生命綠茵」健康扶貧項目捐贈333萬元。

<sup>2</sup> 含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超290,000萬元；精準扶貧補充醫療保險賠付金額近60,000萬元；商業扶貧保險為建檔立卡貧困戶賠付金額110,715.4萬元；及其他投入資金5,248萬元。



## 關鍵績效表

經濟績效			
	2018年	2019年	2020年
保費收入 (億元)	5,358.26	5,670.86	6,122.65
總資產 (萬億元)	3.25	3.73	4.25
每股收益 (基本與稀釋) (元)	0.39	2.05	1.77
歸屬於母公司股東的淨利潤 (億元)	113.9	582.87	502.68
賠付支出 (百萬元)	174,439	127,919	133,340
滿期給付客戶人數 (人)	2,449,816	995,146	910,498
滿期給付金額 (億元)	747.38	256.39	242.37

環境績效			
	2018年	2019年 <sup>3</sup>	2020年 <sup>4</sup>
車隊汽油消耗量 (升)	2,057,733.79	4,857,044.76	20,589,331.69
電力消耗量 (千瓦時)	186,825,432.8	197,381,747.4	960,600,678.60
辦公用紙總量 (噸)	1,146.80	3,751.28	7,072.73
用水總量 (噸)	2,206,760.62	1,867,224.09	8,702,311.3
天然氣消耗量 (立方米)	2,170,248.16	3,726,442.88	5,628,108.02
溫室氣體排放總量 (噸)	117,535.47	142,055.71	1,495,048.63

社會績效			
	2018年	2019年	2020年
客戶服務滿意度	9.17	9.17	85.1% <sup>5</sup>
新產品研發及升級產品數量 (款)	231	102	237
集中採購註冊供應商數量 (個)	8,569	19,806	11,975
銷售人員 (萬人)	177.2	184.8	145.8
員工總數 (人)	101,335	102,250	102,503
35歲及以下員工佔比 (%)	41.94	41.18	39.97
女員工佔比 (%)	57.01	56.81	56.75
新員工入職培訓覆蓋率 (%)	100	100	100
員工培訓覆蓋率 (%)	100	100	100
高級管理人員培訓覆蓋率 (%)	100	100	100
員工培訓平均時長 (小時)	122.28	128.1	111
高中級管理層培訓時長 (小時)	149.6	153.1	162.4
普通員工培訓時長 (小時)	138.5	127.5	105.3
系統講師數量 (人)	181,310	226,246	220,363
網絡課件 (件)	3,261	4,086	5,805
線上學習人次 (萬人次)	703.4	1,186.29	2,358.2512
線上考試人次 (萬人次)	80.5	91.62	189.11
社會保險繳納率 (%)	100	100	100
精準扶貧投入 (萬元)	459,468	526,447.6	472,346.4
慈善捐贈總額 (億元)	1.93	1.87	3.23

<sup>3</sup> 2018年、2019年環境數據範圍包括中國人壽總部和26家自有物業。

<sup>4</sup> 2020年環境數據範圍擴大到中國人壽全系統，覆蓋總部及36家分公司，2家保險研修院，北京研發中心和上海數據中心。

<sup>5</sup> 2020年，中國人壽優化客戶調查體系，使用好評客戶佔比作為衡量標準。

## 聯交所 ESG 指標索引

披露指標		回應
<b>範疇：環境</b>		
<b>A1：排放物</b>		
一般披露		P71
A1.1	排放物種類及相關排放數據	P71
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）	P71
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）	P71
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）	P71
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果	P71
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	P71
<b>A2：資源使用</b>		
一般披露		P71
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）	P71
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P71
A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	P71
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）每生產單位佔量。	不適用
<b>A3：環境及天然資源</b>		
一般披露		P70-72
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。	P70-72
<b>範疇：社會</b>		
<b>僱傭與勞工準則</b>		
<b>B1：僱傭</b>		
一般披露		P64-65
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P64-65
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
<b>B2：健康與安全</b>		
一般披露		P67
B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	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

披露指標		回應
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，尚未統計因工作關係而死亡的人數及比率
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。	P67
<b>B3：發展及培訓</b>		
一般披露		P66
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。	P66
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。	P66
<b>B4：勞工準則</b>		
一般披露		P64
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	P64
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P64
<b>營運慣例</b>		
<b>B5：供應鏈管理</b>		
一般披露		P48-49
B5.1	按地區劃分的供貨商數目	P48
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法	P48-49
<b>B6：產品責任</b>		
一般披露		P56-61
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。	P56-58
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P52
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P61
<b>B7：反貪污</b>		
一般披露		P46-47
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。	本彙報期內中國人壽未發生貪污訴訟案件
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P46-47
<b>社區</b>		
<b>B8：社區投資</b>		
一般披露		P07、P10-16、P39-41、P73
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）	P10-16 & P39-41
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）	P07、P10-16、P39-41、P73



## 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，提高履行社會責任工作的能力和水平！

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  
其他（請注明）

2. 您認為中國人壽履行社會責任表現：

- 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社會責任信息質量：

- 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反饋您的意見

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