



# 2023

## 環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告

新華人壽保險股份有限公司

# 目錄

關於本報告	01
我們的問候	03
走進新華保險	06
可持續管理	09

專題：心懷國之大者 服務國家戰略	15
------------------	----

關鍵績效表	69
指標索引	72
意見反饋	77



## 關愛永續

### 打造更可持續的未來

堅持黨建引領	25
完善公司治理	27
強化風險內控	29
創新科技賦能	31



## 關愛客戶

### 護航更具保障的未來

豐富保險保障	35
貼心服務客戶	36
保護消費者權益	40



## 關愛地球

### 共赴綠色低碳的未來

發展綠色金融	45
應對氣候變化	47
踐行綠色發展	49



## 關愛社會

### 創享美好和諧的未來

員工及代理人發展	57
打造責任供應鏈	64
傾力回饋社會	65

# 關於本報告

新華人壽保險股份有限公司自2010年起已連續14年發佈企業社會責任報告。本年度報告更名為《環境、社會及管治（ESG）暨社會責任報告》，向各利益相關方充分展示企業ESG理念、行動及成果。



## 報告範圍

除特別注明外，本報告組織範圍包含新華人壽保險股份有限公司和旗下主要子公司。

指代說明：為便於表述，「新華人壽保險股份有限公司」在本報告中以「新華保險」「公司」或「我們」指代，「中國投資有限責任公司」以「中投公司」指代。

報告時間範圍：本報告為年度報告，涉及時間為2023年1月1日至2023年12月31日，部分表述及數據追溯歷史數據。

## 報告編制依據

本報告根據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》編制，同時參照中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》、全球可持續發展標準委員會（Global Sustainability Standards Board）《GRI(Global Reporting Initiative) Standards可持續發展報告標準》。

## 可靠性保證

公司保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏。

## 報告原則

重要性原則：本報告識別出影響新華保險可持續發展的重要議題並回應，並已詳述重大性分析過程及結果。

量化原則：本報告已披露新華保險ESG量化關鍵績效。

平衡原則：本報告內容反映客觀事實，同時披露正面和負面指標。

一致性原則：對不同報告期所使用的指標和計算方法儘量保持一致。

## 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、上海證券交易所網站和香港聯交所網站進行閱讀和下載。

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

有任何反饋意見，歡迎通過以下方式與公司聯絡：

聯絡電話：+86 010 85210590

電子郵件：kangwj@newchinalife.com

地址：北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號

# 我們的問候



尊敬的各位股東：

2023年，新華保險在傳承中創新，在改革中發展。公司兩萬多名幹部員工、十多萬外勤將士攻堅克難、埋頭苦幹，向廣大股東和客戶交出了一份來之不易的成績單。全年實現原保險保費收入1659億元，同比增長1.7%；總資產達到1.4萬億元；綜合償付能力充足率278.43%，核心償付能力充足率157.01%，處於行業優秀水平。

當前，壽險業仍處於深度轉型的關鍵時期，需要更深刻地理解高質量發展的內涵，不斷提升保險保障、服務供給和風險防範能力。與時代共進，我們啟動專業化市場化改革，在中國特色金融發展之路上探索高質量發展的模式和路徑。

**我們以主業為基礎，服務國家發展大局。** 錨定國有金融機構的定位，加強服務國家戰略頂層設計，確立「1個中心、1個基礎、3個機制、5大體系」<sup>(1)</sup>的整體推動機制，提升服務國家大局和人民群眾的能力。服務實體經濟、促進社會繁榮。服務實體經濟投資累計超9200億元，在服務科技自立自強、綠色發展、普惠金融、區域協調發展等領域的投資金額均實現雙位數增長。助力健康中國、服務民生保障。專屬商業養老保險和個人養老金業務持續推進，保費收入超15億元；政策性醫療保險項目覆蓋參保人數1965萬人，長期護理保險項目為323萬參保人提供失能保障。

**我們以客戶為中心，提升保險供給能力。** 為了給客戶提供一流的保險服務，我們在多個領域進行了優化升級。推出營銷新基本法，引導隊伍走向專業化、職業化、精英化。堅持以客戶利益為中心的產品方向，把需求調研、開發設計及運作和評價反饋都納入全流程產品機制。完善服務體系，財商稅法、康養資源產品化、工具化加速推進，以高客品牌「新華尊」為核心的客戶服務體系逐漸落地。精進後援體系，數字化科技賦能、便捷化運營支持、智能化客戶服務等持續提升用戶體驗。

**我們以改革為驅動，在傳承中創新發展。** 遵循壽險業發展規律，加強頂層設計，升級經營管理體系。我們進一步明確公司多元化金融服務集團和壽險核心的定位，在主責主業的發展路徑上，開啟財富管理體系建設，研究探索創新互聯網渠道模式，理清下一步康養產業發展道路並加快推進，致力於實現一站式金融產品供給。我們扭轉過去以渠道和模塊為中心的管理模式，加強專業化集約化經營，堅持突出價值、優化結構的高質量發展。我們深化體制機制改革，更加強調製度經營，探索建立市場化的選人用人機制，不斷配齊配強各級機構幹部人才；逐步優化資源管控體系，加強成本費用投入產出管理，提升精細化管理水平。

**我們以穩健為原則，有效防範化解風險。** 統籌開展「1+N」風險管理體系和風險偏好體系建設，全過程風險管理持續深化。加強風險管理頂層設計，建立全覆蓋、穿透式風險防控體系，加強對總、分、子公司風險管理的組織領導，制度性推動落實風險管理各項工作，確保公司長期健康發展，做人民群眾風險保障和資產保值增值的堅強守護者。

新時代偉大征程，新華人砥礪奮進。2024年的新華保險將堅持金融工作的政治性、人民性，堅持以人民為中心的價值取向，充分利用專業風險管理能力和保險資金長期穩定的優勢，提升保險服務實體經濟質效，做好科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融和數字金融「五篇大文章」，發揮好經濟「減震器」和社會「穩定器」功能。

**踐行報國為民，助力共同富裕。** 新華保險始終在時代中發展，在國家大局中發展。全力服務多層次社會保障體系建設，打造「保險+醫療健康」「保險+居家養老」「保險+高品質康養社區」等服務模式，為人民群眾提供覆蓋更廣泛的養老綜合服務方案。持續升級保險產品體系，系統性提供與

科技、綠色、普惠、養老等領域需求相適應的產品和服務。全面優化投資佈局，在健康中國、應對人口老齡化、科技創新、綠色普惠小微等領域加大投資力度。

**強化戰略引領，推進改革轉型。** 我們始終把客戶利益放在第一位，希望用更專業、更優質的保險服務贏得客戶信任，為此，我們持續「修煉內功」，向學習型組織和服務賦能型組織深度轉型。著力打造學習型組織，建立覆蓋所有內勤員工和營銷隊伍的學習培訓體系，提升客戶服務和保險供給的專業能力。著力打造「總部服務機構、中後台服務前台、內勤服務代理人、代理人服務客戶」的服務賦能型組織，實現營銷、產品、客服、運營、康養、科技、資產、風控合規等全方位升級，構建高效協同、有效賦能的客戶服務支撐體系。

**提升發展能力，鞏固發展根基。** 以結構優化為核心聚焦價值增長，業務結構更長期，產品結構更多元，隊伍結構更頂尖，客戶結構更平衡，全面提升經營管理質效。加強資產負債管理，將資產端的需求和約束嵌入負債端產品開發和管理中，提升策略制定的協同性、聯動性，確保公司長期穩健發展。全面強化基層，從定位、人才、資源、激勵等方面做優做強分支機構，培育健康可持續發展的經營網點。

**塑造品牌文化，厚植精神底蘊。** 我們將把中國特色金融文化的內涵與新華保險二十七年積澱的文化相融合，煥新文化價值觀。倡導競爭和開放的基調，實現文化的制度化、規範化，用新華保險人的行動彰顯文化價值。我們將全力打造新華服務品牌，在壽險保障、大健康、大養老和財富管理等領域，豐富服務生態，提升服務品質，滿足不同客戶全生命週期的多元化需求，讓新華品牌值得認可與信賴。

「雄關漫道求索路，千尋塔上見日昇」。2024年是新中國成立75週年，是實現「十四五」規劃目標任務的關鍵一年，新華保險將以戰略和文化引領公司邁向高質量發展新徵程。我們將用一代代新華人匯聚起的磅礴力量，努力打造一家專業化、市場化、現代化、國際化的世界一流保險公司，守護人民幸福，回饋股東客戶，成就員工夢想，為實現金融強國目標貢獻新華力量！

董事長 楊玉成

2024年3月27日

註：1個中心：以人民為中心；1個基礎：夯實服務國家戰略的基礎；3個機制：前置推動機制，閉環管理機制，全域聯動機制；5大體系：組織推動體系、工作計劃體系、追蹤督導體系、考核評價體系、支持保障體系



## 走進新華保險

### 公司概要

新華人壽保險股份有限公司（簡稱「新華保險」）成立於1996年9月，是一家全國性大型壽險企業、《財富》和《福布斯》世界500強企業之一。公司主要股東是中央匯金投資有限責任公司、中國寶武鋼鐵集團有限公司等。2011年，新華保險在上交所和聯交所同步上市。

新華保險已建立覆蓋全國的銷售和服務網絡，共設立1700餘家分支機構，為約3200萬名個人客戶及8.3萬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管理和運用保險資金。

2023年  
原保險保費收入 **165903** 百萬元  
總資產 **1403257** 百萬元

2023年，公司堅持高質量發展的導向，主動適應外部新變化新挑戰，踐行以客戶為中心的理念，全面啟動專業化市場化改革創新。**一是服務發展大局**，公司認真貫徹落實黨中央政策精神，準確把握新時代新征程對保險行業的新要求，加快佈局優化和結構調整，積極整合資源扎實書寫「五篇大文章」，在不斷服務國家戰略的過程中推動高質量發展。**二是回歸保險本源**，持續打造多層次、立體化的「保險+康養+財富管理」生態圈，有效把握市場變化，提升產品服務供給能力，全力守護人民美好生活。**三是深化改革創新**，著力優化完善有利於高質量發展的體制機制，緊扣人才、文化、科技等核心要素，突出專業化、集約化、特色化經營，積極探索新模式、新領域，增強發展動力和活力。**四是堅持依法合規經營**，堅守不發生重大風險底線，完善全流程、全覆蓋、穿透式的風險管理體系，增強風險防範和化解能力，築牢安全屏障。

## 2023亮點績效

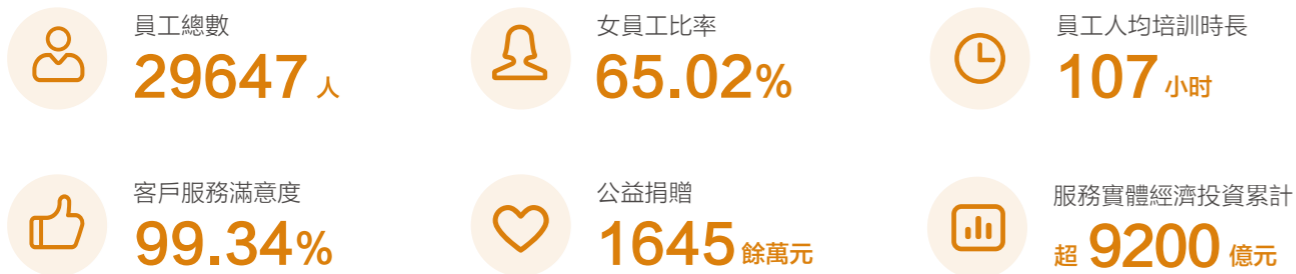
### 經濟範疇



### 環境範疇



### 社會範疇



### 治理範疇



## 2023公司榮譽

<b>《財富》(Fortune)</b> 2023年《財富》世界500強 第 478 位	<b>《福布斯》(Forbes)</b> 2023年全球上市公司2000強 第 497 位	<b>世界品牌實驗室</b> 2023年亞洲品牌500強排行榜 第 234 位
<b>《財富》中國500強</b> 第 137 位	<b>英國品牌金融諮詢公司 (Brand Finance)</b> 2023年全球最具價值保險品牌100強	2023年中國500最具價值品牌排行榜
<b>《財富》中國上市公司500強</b> 第 65 位	<b>惠譽評級</b> 保險公司財務實力評級 (IFS) <b>A</b> (強健)	<b>穆迪評級</b> 保險公司財務實力評級 (IFSR) <b>A2</b>
<b>中國企業聯合會</b> 2023年中國企業500強榜單 第 130 位	<b>凱度&amp;《中國銀行保險報》</b> 2023年BrandZ最具影響力中國保險品牌 <b>10</b> 強	<b>基礎信用評估 (BCA)</b> <b>A3</b>
<b>《每日經濟新聞》</b> 金鼎獎·2023年度 <b>卓越人壽保險公司</b>	<b>中國上市公司協會、中國新聞社</b> 2023年度中國金融業上市公司 ESG TOP <b>10</b>	<b>《上海證券報》</b> 金理財·2023年度 <b>保險保障品牌獎</b>

# 可持續管理

新華保險堅持創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，推動自身可持續發展。開展ESG責任管理、加強利益相關方溝通，確定實質性議題，並對標聯合國可持續發展目標，全方位展現新華保險的履責績效。

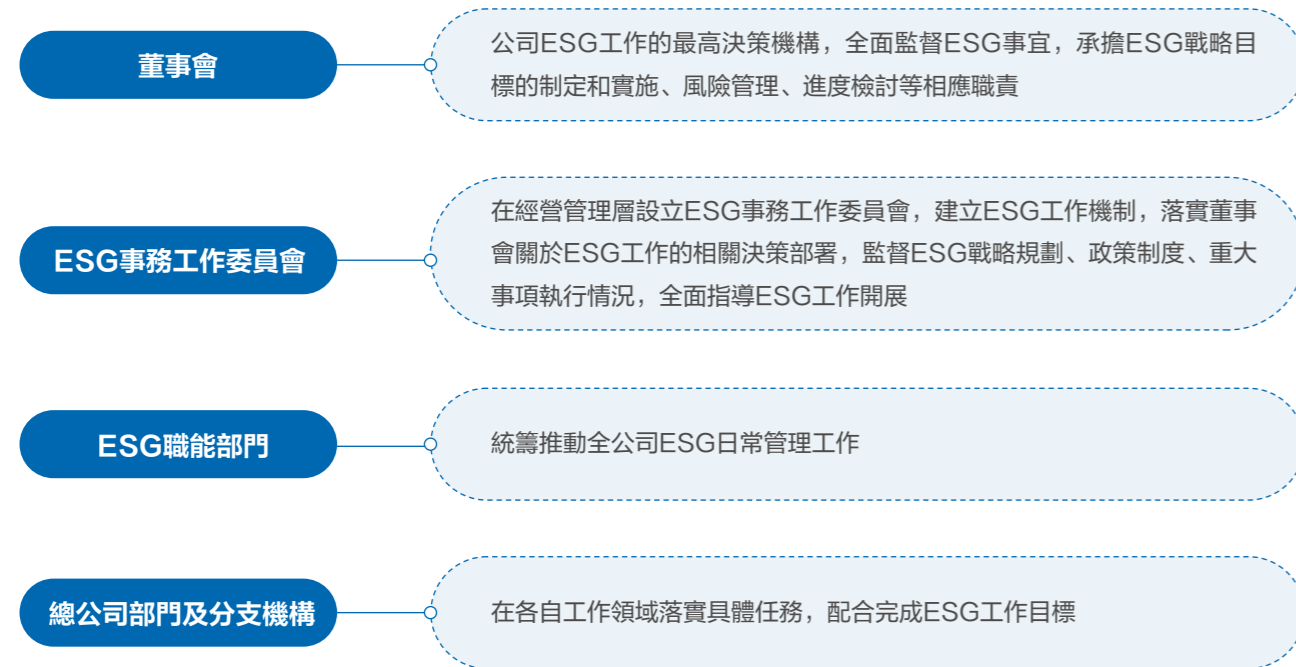
## 責任管理

完善的責任管理體系是提升ESG管理水平的可靠保障。公司持續推動ESG理念融入公司發展戰略、業務流程及日常運營，持續完善ESG治理架構，開展 ESG 風險管理，提升 ESG 管理水平。

### > ESG戰略與管理

公司關注各利益相關方的訴求，致力於追求經濟、社會、環境綜合價值最大化，為客戶提供幸福生活的保障、為股東創造穩定持續的回報、為員工搭建成就自我的平台、倡導低碳環保減少環境影響、積極履行社會責任、融入國家發展大局，將自身可持續高質量發展有機統一於中國式現代化建設實踐當中，助力實現「碳達峰、碳中和」目標。

公司持續完善ESG治理架構，建立了董事會負責、經營管理層領導和跨部門配合、上下聯動的ESG管理架構。



# 董事會聲明

新華保險董事會高度重視環境、社會及管治（ESG）管理工作，嚴格落實《上市公司治理準則》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》等相關要求，不斷提升 ESG 管理能力，確保建立合適及有效的ESG工作運行機制。



**設置ESG管理架構**

董事會是公司ESG工作的最高決策機構，對ESG事務進行全面監督、管理。董事會每年聽取公司ESG事務工作委員會關於ESG整體工作情況的彙報，對ESG目標落實、ESG風險管理、ESG專項重點工作等進行全面評價指導，並對下一年度ESG工作提出要求建議。



**識別ESG重大議題**

董事會監督利益相關方調研工作，識別和管理ESG風險和機遇，明確年度重大ESG議題。2023年，根據最新的利益相關方調查結果，確定26項重要議題。



**搭建ESG風控體系**

公司在原有風控體系建設基礎上，不斷推進ESG風險管理，將ESG風險與公司全面風險管理體系進行系統性融合，打造ESG標準的風控體系。



**提高ESG能力**

2023年，緊跟ESG政策導向，針對香港聯交所《優化環境、社會及管治框架下的氣候信息諮詢文件》、ISSB《國際財務報告可持續披露準則》兩份最新政策文件進行深入解讀，進一步完善公司ESG管理體系方案，向董事會進行培訓和彙報。

未來，公司董事會將進一步強化全面監督職能，健全具有新華特色的ESG工作體系，制定完善ESG發展戰略和目標，強化氣候風險管理，持續推動ESG融入公司經營發展實踐。

本報告已詳盡披露新華保險ESG管理及ESG戰略實踐進展情況，得到本公司董事會2024年3月審議通過。

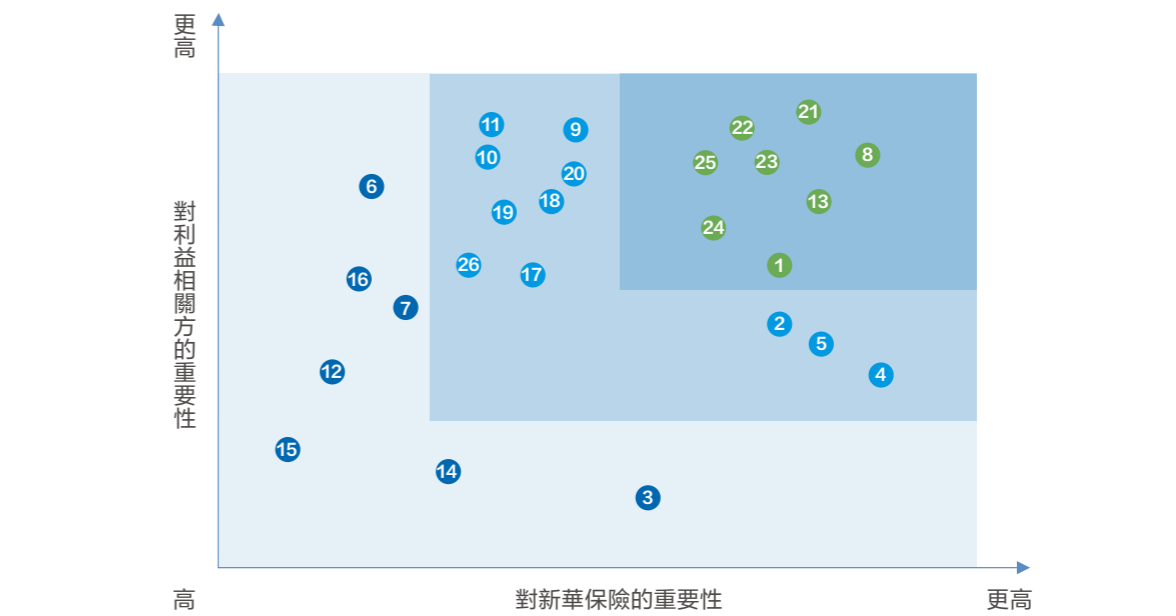
## 利益相關方溝通

公司堅持透明運營的原則，加強與利益相關方的溝通和參與管理，根據公司發展戰略、行業特點，將主要利益相關方劃定為股東、客戶、員工、政府、合作夥伴、代理人、供應商、社區及環境，建立多元化的溝通交流機制，實現與社會各界良好的互動和信任合作，推動共贏發展。

利益相關方	期望與要求	溝通及回應
 股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 盈利能力</li> <li>• 合規運營</li> <li>• 信息披露透明度</li> <li>• ESG責任投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司年報</li> <li>• 中期報告與公告</li> <li>• 股東大會</li> <li>• 投資者見面會</li> </ul>
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 消費者權益保障</li> <li>• 產品創新</li> <li>• 信息安全</li> <li>• 服務質量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95567客服熱線</li> <li>• 日常溝通交流</li> <li>• 官微、官網</li> <li>• 客戶服務節</li> </ul>
 員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工權益</li> <li>• 工作與生活平衡</li> <li>• 員工職業發展</li> <li>• 員工健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工代表大會</li> <li>• 員工培訓</li> <li>• 員工活動</li> <li>• 新華E家</li> </ul>
 政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規運營</li> <li>• 信息披露透明度</li> <li>• 廉潔建設</li> <li>• 服務國家戰略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 日常溝通彙報</li> <li>• 重大會議</li> <li>• 政策諮詢</li> <li>• 事件彙報</li> <li>• 機構考察</li> <li>• 信息披露</li> </ul>
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 深化合作</li> <li>• 誠信履約</li> <li>• 可持續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 戰略合作</li> <li>• 交流互動</li> </ul>
 代理人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 清晰的代理人職業發展路徑</li> <li>• 較高的團隊發展空間</li> <li>• 可觀的代理人薪酬福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 代理人會議</li> <li>• 培訓</li> <li>• 高峰會</li> <li>• 日常溝通</li> </ul>
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平合作</li> <li>• 誠信履約</li> <li>• 供應商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 供應商會議</li> <li>• 採購活動</li> <li>• 實地考察</li> </ul>
 社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善民生</li> <li>• 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 鄉村振興</li> <li>• 佈局康養產業</li> <li>• 公益與志願者活動</li> <li>• 媒體開放日</li> </ul>
 環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 保護環境</li> <li>• 氣候變化</li> <li>• 節能減排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色投資與綠色保險</li> <li>• 綠色公益</li> <li>• 綠色運營與綠色辦公</li> <li>• 倡導節約</li> </ul>

## 實質性議題管理

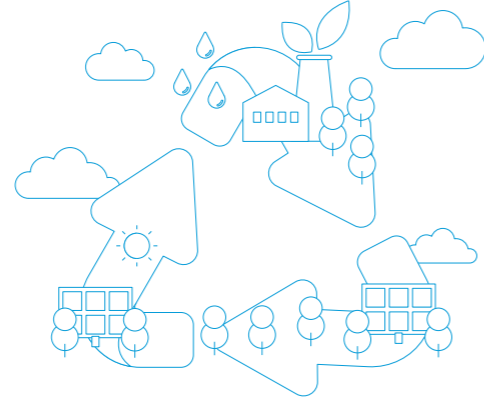
公司對實質性議題進行回顧和識別，增補重要議題，依據「對利益相關方的重要性」和「對新華保險的重要性」兩個維度形成實質性議題矩陣。



- |          |             |           |             |
|----------|-------------|-----------|-------------|
| ① 夯實公司治理 | ⑧ 提升產品和服務質量 | ⑮ 排放物管理   | ⑳ 應對人口老齡化   |
| ② 加強風險管理 | ⑨ 提升客戶滿意度   | ⑯ 供應鏈管理   | ㉑ 服務實體經濟    |
| ③ 反貪污    | ⑩ 客戶信息與隱私保護 | ⑰ 保護員工權益  | ㉒ 發展普惠金融    |
| ④ 黨建引領   | ⑪ 消費者權益保護   | ⑱ 員工健康與安全 | ㉓ 支持鄉村振興    |
| ⑤ 科技賦能   | ⑫ 應對氣候變化    | ⑲ 員工關愛與發展 | ㉔ 社會公益與志願服務 |
| ⑥ 信息安全   | ⑬ 綠色金融      | ⑳ 代理人發展   |             |
| ⑦ 知識產權保護 | ⑭ 綠色運營      | ㉑ 服務國家戰略  |             |



# 新華保險與SDGs



## 1 无贫穷



- 設立新華人壽保險公益基金會，公益捐款超1645萬元，捐贈物資折合人民幣超110萬元
- 投入幫扶總資金2066萬元，採購760餘萬元消費幫扶農產品，支持20個幫扶項目

- 佈局健康養老產業，初步形成「康養綜合社區+照護醫養社區+休閒旅居社區+健康管理中心」的全功能康養服務體系
- 助力健康中國建設投資超40億元
- 推出政策性健康保險產品，減輕參保人醫療負擔約15億元
- 提供多元化人身保險產品，滿足服務客戶「生、老、病、死、殘」五大保障需求

## 3 良好健康与福祉



## 4 优质教育



- 對員工進行多類型培訓，培訓覆蓋率達100%
- 開展支教助學主題的公益慈善活動

- 為員工提供平等的就業、培訓、晉升機會，打造平等的工作環境
- 促進性別平等，升級改造女員工關愛室
- 在貴州開展「天才媽媽夢想工坊」「母親創業循環金」等四個關愛女性項目

## 5 性别平等

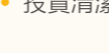


## 6 清洁饮水和卫生设施



- 實施水資源管理工作，倡導節約用水，持續強化經營場所用水管理，推進可持續用水

## 9 产业、创新和基础设施



- 引導資源向科技創新領域聚集，服務國家科技自強戰略投資余額257.96億元
- 為7500餘家科技前沿發展企業提供超2萬億元的保險保障
- 服務實體經濟投資累計超9200億元

## 11 可持续城市和社区



- 投資環境友好型建築超20億元
- 深圳新華人壽大廈順利通過國際綠色建築LEED v4金級預認證

## 16 和平、正义与强大机构



- 恪守法律法規和商業道德，通過完善政策制度、重視員工培訓等，建立有效、規範的管治體系，提升企業現代化治理能力

## 7 经济适用的清洁能源



- 設立亦莊自建數據中心、合肥後援中心等綠色數據中心，根據實際需求對數據中心開展節能改造
- 投資清潔能源項目

## 10 减少不平等



- 聚焦老年人群體，深化「銀髮服務驛站」老年人關愛服務
- 為新市民新業態群體、廣大鄉村地區等提供普惠化、大眾化的保險產品和金融服務

## 13 气候行动



- 完善氣候變化應對體系，強化風險識別與管理
- 落實節能減排舉措，對資源使用和能源消耗進行管理
- 電子版建議書發送量超200萬份，節約紙張864萬餘張，減少碳排放超17噸

# 心懷國之大者

## 服務國家戰略

專題



新華保險始終心懷「國之大者」，與國家同行、與時代共進、與民生相融，以強烈的使命擔當，為經濟發展、社會穩定、人民幸福提供堅實保障。

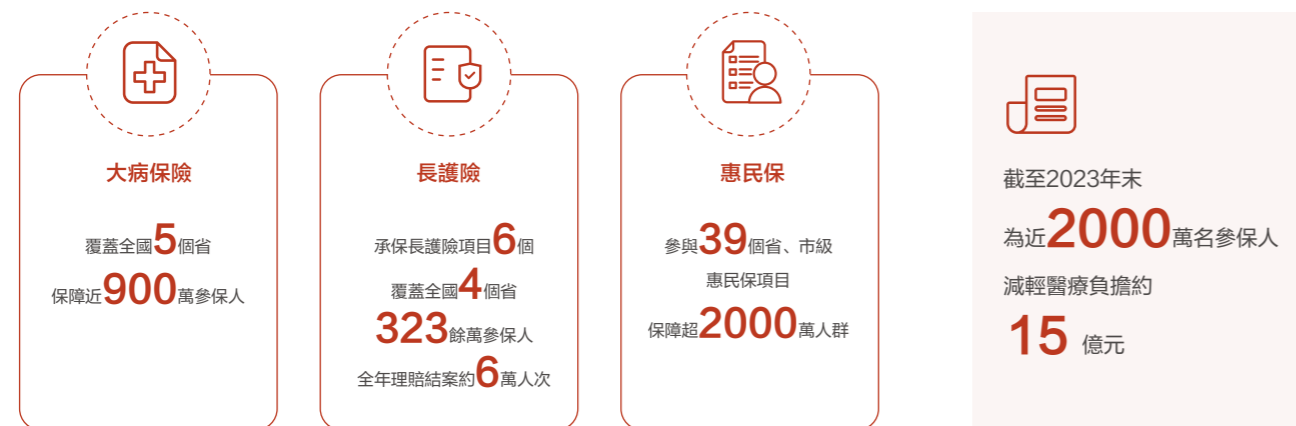
## 助力健康中國，增進民生福祉

公司不斷深化「以人民為中心」的發展理念，推動多層次醫療保障體系建設，發展養老事業，優化健康管理服務，助力健康中國建設。

2023年，助力健康中國建設投資超 **40** 億元。

### 支持多層次社會保障體系建設

我們積極與政府醫保部門開展民生保障合作，承接政策性健康保險業務。截至2023年末，為全國9個省份近2000萬名城鄉居民、城鎮職工提供社會醫療保險的保障服務，一站式結算率超98%，減輕參保人醫療負擔約15億元，涵蓋長期護理保險、城鄉居民大病保險、城鎮職工大額補充保險、參保人意外傷害保險等。



### 案例 探索長期護理險高質量發展，服務社會民生

新華保險江蘇分公司推進長護理標準化建設，建立包含5大類、47項具體標準的長期護理保險科學標準體系。2023年，攜手60多家照顧機構為2400多位重度失能人員提供優質的照護服務，獲得錦旗、表揚信超290份，回訪滿意度達99.6%。



### 完善養老服務

我們主動服務人口老齡化戰略，不斷完善養老服務，面向老年群體推出《康健長樂中老年癌症醫療保險》《康愛衛士惡性腫瘤疾病保險》《長相護長期護理保險》等保險產品，著力加大老年人的保障力度。

#### > 推動養老金融發展

豐富商業養老保險產品供給，參與養老「第三支柱」建設。持續推動卓越優選專屬商業養老保險及個人養老金業務，積極開展職業年金、企業年金投資管理業務，發展包括傳統養老年金、中老年專屬養老年金保險在內的其他商業養老年金。

2023年3月，新華保險控股子公司新華養老保險推出的新華養老盈佳人生專屬商業養老保險入選個人養老金保險產品名單。



2023年

為 **10000** 餘名客戶提供專屬商業養老保險  
企業年金投管規模超 **240** 億元

#### > 推進養老產業佈局

初步形成「康養綜合社區+照護醫養社區+休閒旅居社區+健康管理中心」的全功能康養服務體系，提供康養、醫養、旅居、健康管理一體化的全生命週期服務。2023年，「尊享、樂享、頤享」三大養老產品線全面落地北京、海南，公司下屬19家健康管理中心及康復醫院為其有效賦能。

**探索居家養老。**利用康復醫院、蓮花池養老公寓等自有資源，在周邊社區探索開展上門護理服務。



2023年

簽署養老社區入住資格函超 **4000** 份



- 新華保險養老服務獲  
「保險業卓越養老服務獎」
- 新華保險新華家園·頤享社區獲  
「年度養老社區」獎
- 新華保險惠享未來終身年金保險獲  
「年度養老險推薦產品」



重陽節活動——為舞獅點睛



豐富多彩的文娛活動——繪畫

利益相關方感言

每逢節假日，新華家園的領導們都來看望我們，平時有問題找客服人員就能很快解決，樓層護理員也能熱情服務。我打心眼裏感到非常滿意，用我兒子說的一句話就是「住養老院首選新華家園！」我要在新華家園一直住下去。

——王姓老人

深化健康管理服務

我們積極構建大健康管理平台，引入互聯網醫療資源，提供線上線下一體化健康管理服務。從解決客戶實際的健康問題著手，持續豐富健康體檢、看病就醫、預防改善等健康管理服務，滿足客戶多元化需求，全方位守護客戶健康。

2023年，新華卓越康復醫院全年接待門診約2.89萬人次。新華健康開展體檢等服務66萬餘人次。康復醫院、新華健康聯合蓮花池養老公寓為周邊社區開展義診、健康宣教等服務，累計服務超5500人次。



2023年  
接待門診 **2.89** 萬人次  
體檢服務 **66** 萬餘人次

案例 新華卓越康復醫院

新華卓越康復醫院位於北京市豐台區，總建築面積約1.2萬平方米，床位100餘張，設有特色門診、專科病房、康復大廳等，是一所集康復治療、健康管理、綜合醫療、護理服務為一體的納入醫保定點醫療機構的二級康復醫院。



康復醫院走進社區提供義診服務



案例 特藥無憂藥品費用醫療保險

新華保險推出《特藥無憂藥品費用醫療保險》，將在海南博鰲樂城國際醫療旅遊先行區發生的指定臨床急需進口藥品納入保障範圍，并根據醫療技術發展，持續擴展保障的藥品清單，使國人不出國門即可使用指定國際先進抗癌特藥。

全力保障生命安全，加強急救能力建設

新華保險建立了「總部帶動（點）、有效覆蓋（線）、縱深完備（面）、內外聯動（格）」的「新華模式」急救體系，織嚴織密生命健康保障網絡。一方面，依託新華康復醫院開展內部培訓和認證，打造「新保俠」急救隊伍和急救體系；另一方面，依託新華公益基金會，與中國紅十字會聯合開展社會捐贈和公益倡導。



組建 **114** 人「新保俠」急救志願團隊



開展急救專題培訓、實操訓練 **83** 場



獲取急救資格認證書人員 **3456** 人



配備AED設備 **58** 台



組織急救聯合公益行動 **37** 場

2023年，新華保險聯合中國資本市場公益聯盟發佈《萬眾益心急救能力建設聯合行動計劃倡議書》。開展「新心相伴·救在身邊」急救能力建設公益項目，面向各地學校、社區、寫字樓等人流密集的公共場所，捐贈集設備查找、導航、呼救、急救知識學習為一體的「應急救護一體機」50台，且將所有捐贈設備納入「紅十字應急救護」小程序，積極助力社會急救體系搭建。



心肺復蘇應急救護實操培訓

## 服務實體經濟，助推社會繁榮

公司積極當好服務實體經濟主力軍，加大在科創、區域、中小微等領域的投資支持力度，持續為實體經濟發展輸送新動能。

截至2023年末，服務實體經濟投資規模超 **9200** 億元。

### 服務科技自立自強

我們重點支持新一代信息技術、人工智能、生物技術、新能源、新材料等戰略性新興產業融合集群、專精特新企業加快發展，持續參與國家重大科技項目投資。

2023年，通過股票、債券、基金投資等方式，服務國家科技自立自強投資餘額

**257.96**億元。

**豐富保險保障。**2023年，為7500餘家科技發展前沿企業提供員工意外、重疾、住院醫療、壽險等一攬子人身保險保障服務，保額超2萬億元。



2023年

**7500** 餘家

科技發展前沿企業

保額超 **2** 萬億元

### 推動區域協調發展

我們充分發揮保險資金配置優勢，有效保障居民用電、改善居住環境、加強基礎設施建設、助力產業升級，為區域經濟發展注入強大動力。

2023年，服務國家重大區域戰略和區域協調發展投資餘額 **1632.63** 億元。通過固定收益投資、非標債權計劃產品投資、港股通投資等方式投向粵港澳大灣區約290億元、長江經濟帶發展/長三角一體化約640億元、京津冀協同發展約630億元。

項目	主要內容	投資金額
招商信諾資管——武漢濱江不動產債權投資計劃	推進武漢沿長江高速鐵路項目建設	4.05億元
嘉實京東倉儲物流封閉式基礎設施證券投資基金	項目位於廊坊、重慶和武漢等國家級流通節點城市，助力建設聯結東西、貫穿南北、高效暢通的全國一體化骨幹物流流通網絡	6350.76萬元
國壽投資——新贛壹號股權投資計劃	助力江西打造「十縱十橫二十一聯」高速公路網絡	2109.6萬元

2023年助力區域發展投資項目（部分列示）

### 案例 服務川藏高質量發展，全力保障川藏鐵路安全建設

2022至2023年，新華保險陝西分公司為川藏鐵路雅安至林芝標段500餘名工程建設人員提供累計12億元意外風險保障服務。截至2023年末，給付理賠款項超81萬元。同時，陝西分公司還通過開展風險查勘和評估、風險管理培訓服務，協助建設單位提高風險管理意識，助力川藏鐵路建設安全有序推進。



### 案例 推出粵港澳大灣區保險產品

新華保險推出《粵港澳大灣區多倍重大疾病保險（粵領航版）》及《粵港澳大灣區多倍重大疾病保險（少兒粵領航版）》等特色疾病保障的專屬重疾產品，為大灣區居民提供優質便捷的保險保障。

**助力「一帶一路」建設。**推出《一帶一路團體意外傷害保險》《附加一帶一路意外傷害團體醫療保險》，為在「一帶一路」沿線國家工作的特定團體成員提供意外殘疾及身故、意外及突發急性病醫療、緊急救援服務保障。

### 發展普惠金融

**構建覆蓋全面、針對性強、價格實惠的普惠保險產品體系。**聚焦老年人、兒童，以及快遞騎手、貨運物流人員等靈活就業人群，推出貨運物流人員團體意外傷害保險、城市定制型商業醫療保險等10餘款普惠保險產品，研究開發新業態新市民專屬產品，提高特定群體的保障力度。

**提升普惠金融服務向長尾客群的觸達能力。**通過支持微信分付、消費信貸、降低保單質押貸款利率等方式，為客戶提供優質、便捷、高效的普惠金融服務。2023年，新增投資基礎資產為螞蟻集團消費貸款資產的資產支持計劃11.05億元。截至2023年末，支持微信分付累計投資超14億元，支持消費信貸累計投資超12億元。

### 案例 助推中小微企業發展

新華保險面向小微企業推出專屬保險產品計劃，有效解決小微企業風險保障不足、抗風險能力弱、缺少專職保險經辦等痛點。此外，我們還通過加大融資支持和合理讓利力度、減免租金等方式，緩解融資難問題，促進中小微企業融資增量擴面降價，支持中小微企業穩健經營。



2023年

服務小微客戶超**5**萬戶，保額超 **3700** 億，服務企業年金中小微企業客戶 **150** 餘家  
支持中小微企業投資 **106.29** 億元，為中小微企業減免租金 **5400** 萬元

# 推進鄉村振興，實現共同富裕

公司圍繞黨中央、國務院關於鄉村振興和定點幫扶工作的決策部署，印發《新華保險黨委關於全面加強公司系統定點幫扶工作的意見》，持續在產業、人才、文化、生態、組織振興上發力，堅決守住不發生規模性返貧底線。

2023年

投入幫扶總資金 **2066** 萬元

採購 **760** 餘萬元消費幫扶農產品

參與貴州施秉 **19** 個幫扶項目和內蒙古察右中旗 **1** 個幫扶項目

派駐在任幫扶幹部 **21** 人，其中 **5** 位同志擔任駐村第一書記

## 實施鄉村振興保險項目

- 參與實施「防返貧綜合險」項目惠及施秉縣12562戶43910人，理賠賠付142戶超112萬元

## 建立費率傾斜支持機制

- 針對國家重點幫扶縣的脫貧戶和邊緣戶，投保特定意外險時，提供費率下調支持

## 改善教育

- 向施秉縣小學捐贈圖書428本、捐贈電腦15套
- 援建施秉縣第六幼兒園，已有360餘個孩子入園
- 援建施秉一中4號宿舍樓投入使用，解決學生住宿難問題
- 為11名貧困學生每人提供2000元的結對幫扶資金

## 保障健康

- 援建施秉縣2個鄉村衛生室，向村衛生室捐贈AED設備2台
- 向新疆阿牙克庫勒達西村捐贈276台血壓計、血糖儀

## 提供培訓與就業

- 牽頭中投直管企業組織村級兩委、鄉村振興帶頭人、技術人員等履職能力培訓10期，培訓人數680人次
- 開展「天才媽媽夢想工坊」「母親創業循環金」幫扶項目

## 支持產業發展

- 支持察右中旗馬文化產業發展項目，入選新華網「2023鄉村振興優秀案例」
- 支持農機具購置、飼草料加工廠建設
- 支持村莊亮化工程、村級環境衛生整治



黨委書記楊玉成一行赴貴州施秉縣調研指導定點幫扶工作



公司工會購買察右中旗70000斤胡蘿蔔

## 案例 助力鄉村女性可持續發展

新華保險攜手中國婦女發展基金會在貴州施秉積極探索婦女幫扶與文化幫扶相結合的公益模式，關注農村女性發展，2023年落地「天才媽媽夢想工坊」「女性兩癌救助金計劃」「母親創業循環金」等系列鄉村振興幫扶項目。

### 天才媽媽夢想工坊

通過「工坊運營、培訓賦能、設計創新、訂單扶持、市場鏈接」全閉環幫扶模式，為施秉婦女撐起「就業傘」，拓展增收渠道，推動貴州苗繡走出大山，促進非遺技藝傳承發展。

### 女性兩癌救助金計劃

為17名確診乳腺癌、宮頸癌的患病婦女發放每人8000元的救助金，鼓勵她們積極接受治療、樂觀面對生活。

此外，新華保險積極對接騰訊等慈善公益平台，通過開展線上捐步等活動，號召更多公眾關注和支持女性公益慈善事業，關愛困境女性，助力女性可持續發展。



# 關愛永續

## 打造更可持續的未來

新華保險始終堅持黨建引領，強化依法合規經營，全面提升風險管理能力，加快推進科技創新，助力高質量發展邁上新台階。

### 核心議題

- › 堅持黨建引領
- › 強化風險內控
- › 完善公司治理
- › 創新科技賦能

舉辦  
主題教育讀書班  
**20**期

貪污訴訟案件  
**0**件

反貪污培訓  
總時長  
**28**小時

反洗錢  
培訓活動  
**2300**餘次

信息安全課程  
培訓覆蓋率達  
**100%**

### 我們和聯合國可持續發展目標（SDGs）



# 堅持黨建引領

公司堅持和加強黨的全面領導，堅持全面從嚴治黨戰略方針，以高質量黨建引領公司高質量發展。

## 抓實思想理論武裝

我們始終堅持強化黨的創新理論武裝，堅定擁護「兩個確立」，堅決做到「兩個維護」。2023年，嚴格落實黨委會「第一議題」制度、理論學習中心組學習制度，扎實開展公司系統兩批主題教育。學習習近平總書記重要講話精神400餘篇，舉辦學習貫徹黨的二十大精神、「加強政治建設、提升政治能力」、巡視「回頭看」整改、中央金融工作會議等專題學習研討11次，切實用黨的創新理論指導實踐、解決問題、推動發展。

### > 扎實開展主題教育讀書班

公司黨委堅持把「學思想」作為首要任務貫穿主題教育始終，黨委班子堅持先學一步、學深一層，讀原著學原文悟原理，扎實開展20期讀書班，二級黨委、黨總支、直屬黨支部累計開展集中學習769期，做到學深悟透、入心見行，與公司改革發展實際相聯系，有效推進主題教育成果轉化。



公司黨委深入學習宣傳貫徹中央金融工作會議精神

## 推進組織建設

我們將2023年定位為新華黨建工作基層組織建設年，印發《基層黨支部建設全面提升行動方案》，加強黨支部標準化、規範化建設。堅持「支部建在連上」的優良傳統，優化基層黨組織體系，大力消滅「黨員空白點」，配齊配強黨務工作人員，推動實現黨組織有形、有效「兩個覆蓋」。通過年度系統培訓、黨支部書記論壇、黨務幹部學習日等形式，強化基層黨員政治素養，提升黨務工作業務能力。加強外勤黨員學習，開展典範事蹟案例萃取，提高外勤黨員主人翁意識，形成具有新華特色的基層黨建格局。



## 落實反腐倡廉

我們始終堅定不移推進黨風廉政建設，落實反腐倡廉，遵守《中國共產黨紀律處分條例》等黨內法規制度，制定《黨風廉政建設責任制實施辦法》。2023年，開展深化糾治「四風」專項工作，修訂完善相關制度10餘項；印發《關於進一步加強紀律作風建設的通知》，通過制度監督和問題排查整改，牢固構築「不敢腐、不能腐、不想腐」的機制，不斷營造風清氣正的政治生態。

制定《案件責任追究辦法》《違紀違規行為責任追究辦法》等制度，明確對貪污、挪用、侵佔、詐騙、商業賄賂等違法行為的管控辦法。

將廉潔文化納入企業文化建設，高度重視商業道德培訓。面向公司董事、經營管理層、全體內外勤幹部員工開展反貪污、合規誠信、廉潔教育、制度法規等方面的培訓活動。



做深做實案例警示教育，開發案防警示教育線上課程並作為全員學習任務必修課程，引導幹部員工知敬畏、存戒懼、守底線

召開中央巡視「回頭看」整改警示教育大會、公司系統警示教育大會

組織幹部參觀北京市金融犯罪警示教育基地

組織年度代理人「誠信大使」評選活動，促進合規展業，誠信銷售

創辦《合規風險月刊》，倡導國家政策法規及公司重點管理制度

公司「廉潔NCI」微信公眾號發佈反貪污文章446篇；「新華黨建」微信公眾號發佈「黨風廉政警示欄」等專題110餘期

### 反腐倡廉舉措



參觀北京市金融犯罪警示教育基地

### > 舉報人保護

我們暢通多樣化舉報渠道，建立來信、電話、來訪和網絡投遞等信訪舉報方式。制定《紀委信訪舉報工作管理辦法》《委員會組織人事信訪舉報工作管理暫行辦法》，規範舉報、調查、處理、報告和問責程序。完善舉報人保護機制，對檢舉控告人的姓名、工作單位、住址等有關情況嚴格保密，對洩露舉報人信息的情況進行依規依紀嚴肅處理。

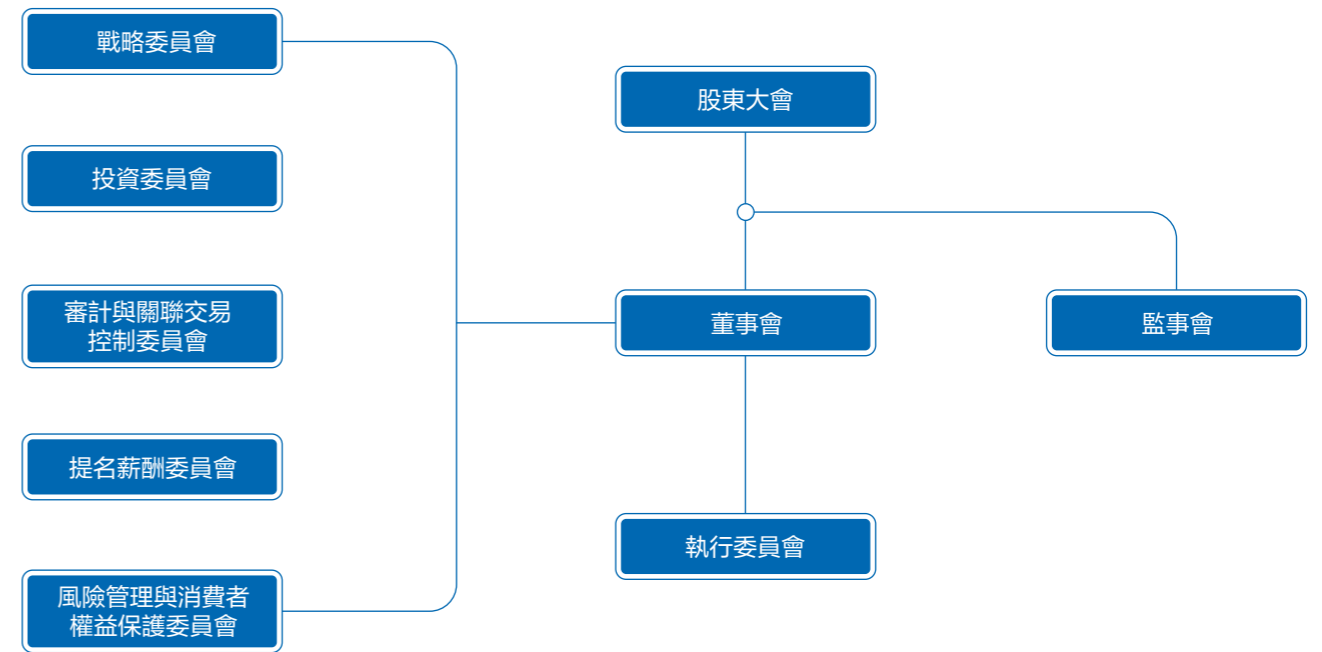
## 完善公司治理

公司建立健全現代化的治理體系，保護投資者權益，不斷加強信息披露程度，完善知識產權制度，保障公司穩健運營。

### 夯實治理基石

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國證券法》等法律法規和境內外監管部門的監管要求，建立權力機構、決策機構、監督機構和執行機構之間相互配合、相互協調、相互制衡的運行機制，持續提高公司治理的科學性、穩健性和有效性。

制定《公司章程》《股東大會議事規則》《董事會議事規則》和《監事會議事規則》，完善由股東大會、董事會、監事會和高級管理層組成的公司治理體系。2023年，我們保持良好的公司治理水平，實現對股東和投資者的良好價值回報。



公司治理架構

2023年，公司董事會共有董事11人，其中女性董事2名；獨立董事4人，均具有必備的專業知識和經驗，能嚴格按照相關法律法規、規範性文件及《公司章程》的規定履行職責，對本公司的公司治理、業務經營、風險管理、內部控制等多方面提出意見與建議。





## 信息披露與投資者關係

**提升信息披露質量。**我們嚴格遵循國家金融監督管理總局、上海證券交易所、香港聯交所等監管機構各項信息披露監管規定，依法合規開展信息披露工作。構建定期報告、ESG（社會責任）報告以及官網、多媒體等多渠道的信息披露協同機制，積極回應資本市場和投資者關切，不斷提升信息披露有效性和針對性。2023年，公司連續八年獲得上交所上市公司信息披露工作A類評價。

**加強投資者溝通交流。**我們不斷完善投資者關係管理工作，確保與資本市場保持高效暢通的溝通。通過召開業績發佈會、年度/半年度等非交易路演、參加資本市場峰會、日常接待投資者和分析師調研、投資者熱線、上證E平台交流等多種方式，將公司戰略規劃、經營業績和投資亮點及時傳遞給投資者，有效增進與資本市場的交流互動。2023年，公司入選中國上市公司協會「上市公司2022年報業績說明會優秀實踐」評選。



在股東大會召開過程中採用網絡投票方式，建立中小投資者單獨計票以及公開披露機制等舉措，實現對中小投資者利益的保護。

## 知識產權保護

我們落實《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，開展知識產權及商標維護工作，制定《關於進一步規範公司商標字號管理工作的通知》《多媒體素材版權規範及使用管理辦法》《軟件正版化管理規範》，建立內部商標管理規範，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管理，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。充分尊重他人知識產權，使用授權圖片字體，規範公司品牌宣傳、廣告設計、產品包裝、媒介發佈的合規性；採購正版軟件，加強公司軟件正版化工作管理，防範知識產權糾紛。



2023年  
自主軟件開發著作權  
**28** 項

## 強化風險內控

公司堅持底線思維，持續強化風險管理，不斷完善風險管理機制建設，加強內控管理，並將洗錢風險納入全面風險管理。

## 加強合規內控管理

我們按照《企業內部控制基本規範》《保險公司內部控制基本準則》等要求，持續完善以內部環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、內部監督為核心的「全面堵蓋、重點突出、管控有效」的內部控制體系。持續深化「負面清單」管理機制，加大合規培訓教育力度，構築「制度健全、執行有力、內控嚴密、持續有效」的合規管理體系，嚴守不發生重大監管處罰和重大風險的底線。

## 健全風險管理機制

我們持之以恆強化風險防控，持續完善全面風險管理體系建設，修訂《風險管理委員會工作細則》《全面風險管理政策》以及專項風險管理制度，統籌開展「1+N」風險管理體系和風險偏好體系建設，不斷深化全過程風險管理。

發佈《保險類子公司風險管理辦法》《加強非保險子公司風險管理的指導意見》等制度文件，推動落實風險穿透管理，建立全覆蓋、穿透式的風險防控體系。截至2023年末，公司風險綜合評級結果保持A類及以上，未發生重大風險事件。

## 反洗錢

我們嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，制定以《反洗錢管理辦法》為核心的反洗錢制度體系。牢固樹立反洗錢意識，建立健全反洗錢管理體系，將洗錢風險納入全面風險管理體系，按照「風險為本」的反洗錢工作原則扎實履行各項反洗錢義務。

持續在公司內外開展各類反洗錢宣傳培訓，在全國範圍內組織開展主題為「履行反洗錢義務 守好錢袋子」的反洗錢集中宣傳活動，2023年，全系統未受到反洗錢行政處罰。



2023年  
面對全體內外勤人員開展 **2300** 餘次反洗錢培訓活動

培訓人次超 **19** 萬



開展社區反洗錢宣傳



製作反洗錢宣傳海報

# 創新科技賦能

公司高度重視創新引領作用，大力加強科技建設，增強創新發展能力，以數字化驅動高質量發展，以高標準嚴格執行信息安全管理。

## 打造科技新華

我們以數字化發展路徑為導向，健全科技創新管理機制，制定《業務IT模式工作方案》，推動整體科技創新能力提升。2023年，聚焦深化賦能業務發展、拓展數據應用價值、助力經管能力提升、科技安全合規「零事故」、健全高效的運維體系五方面開展科技賦能工作，推進公司數字化轉型，實現信息科技建設現代化、專業化、生態化發展。



「智慧客服集群」榮獲《金融電子化》雜誌「2023金融科技大會暨第十四屆金融科技創新獎」

「新保險合同準則落地實施系統」榮獲中國銀行保險報「2023年中國保險業技術應用創新案例」

新華保險軟件研發體系通過CMMI2.0三級能力成熟度標準評估認證

2023年  
開展新技術課題  
**1** 項

## 守護信息安全

我們依據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》等法律法規，制定《網絡安全等級保護管理辦法（試行）》《信息科技外包管理辦法（試行）》等文件，建立信息安全落實機制，定期開展內部審計、信息系統定級報備、網絡安全培訓和宣傳等工作，保障公司信息系統穩定運行。2023年，未發生重大信息安全事件。



### 雲計算深入應用

在已有混合雲架構「新華雲」平台的基礎上，實現「一雲多芯」架構落地，實現資源能力和平台能力服務化，將應用與底層資源解耦，遮罩底層技術平台的複雜性，降低故障風險，提升平台建設能力，為更多業務系統持續上雲積累經驗

### 數據中台建設

按照「1+3+N」設計思路，統一和整合公司現有數據資產。構建「1」套統一的數據中台底座，貫通客戶、渠道、經營「3」大類重點數據，實現數據管理水平提高，賦能「N」個業務應用場景，實現業務價值提升。2023年，已開展數據中台基礎技術底座建設和場景賦能模塊建設，助力公司實現數據驅動決策模式

### 大數據、AI課題研究

將「深化大數據和人工智能應用」作為年度重點任務，開展科技賦能應用建設，運用大數據技術、RPA技術、人工智能技術等支持公司業務發展研究，強化數字技術應用能力



### 線上平台建設提升

打破系統壁壘和信息孤島，建設有競爭力的數字化平台，對業務管理、經營分析、客戶管理提供全方位的基礎支持。新時代App累計建成8大板塊和70餘項功能，為代理人提供300餘個業務場景支持；掌上新華App已上線功能110+，成為公司級直接對客（ToC）App，提供全面售後服務，初步形成生態搭建；公司官微上線用戶行為分析功能，提升精細化服務水平，設計優化UIUE，提升用戶體驗

### 加強數據管理，提升數據保護能力

持續建立健全數據安全管理制度和工作機制，發佈《數據安全管理辦法》。將數據安全管理評估工作納入分公司年度績效考核指標體系，組織開展分公司數據安全自查評估工作，防護和化解數據安全風險

## 科技賦能舉措

**建立信息安全  
管理架構**

公司執行委員會下設運營與信息管理委員會，全面負責公司信息化建設和網絡安全工作

**提升網絡安全  
保障能力**

建立防護全面覆蓋、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；全系統範圍內實施網絡安全風險檢查、信息系統安全評估、安全眾測和網絡安全攻防演練等互聯網技術防護舉措

**提升  
安全防護/監測水平**

要求運維管理員均通過堡壘機登錄伺服器，記錄全部操作軌跡和日誌信息；開展全程運維審計，及時發現違規操作、權限濫用等安全問題，防止運維人員和第三方開發人員惡意獲取數據行為

**實施常態化  
安全監測**

通過網絡監控系統對全網設備進行監控，發送異常狀態告警，進行及時處置，數據中心安排7\*24值班人員，開展每日安全監測，對各類突發事件和可能引起突發事件的信息進行收集、分析、判斷和持續監測

## 保障信息安全舉措

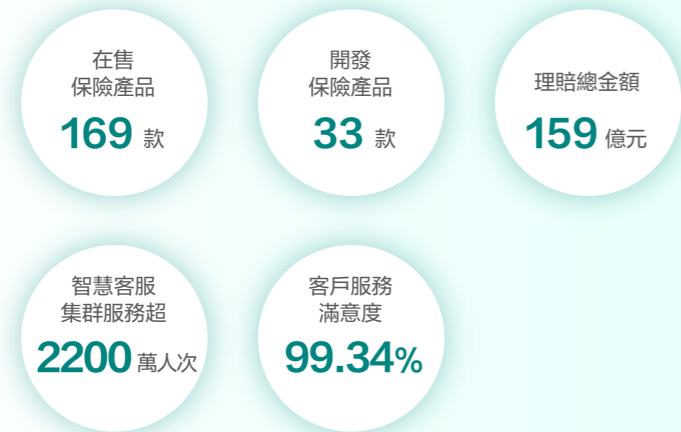
# 關愛客戶

## 護航更具保障的未來

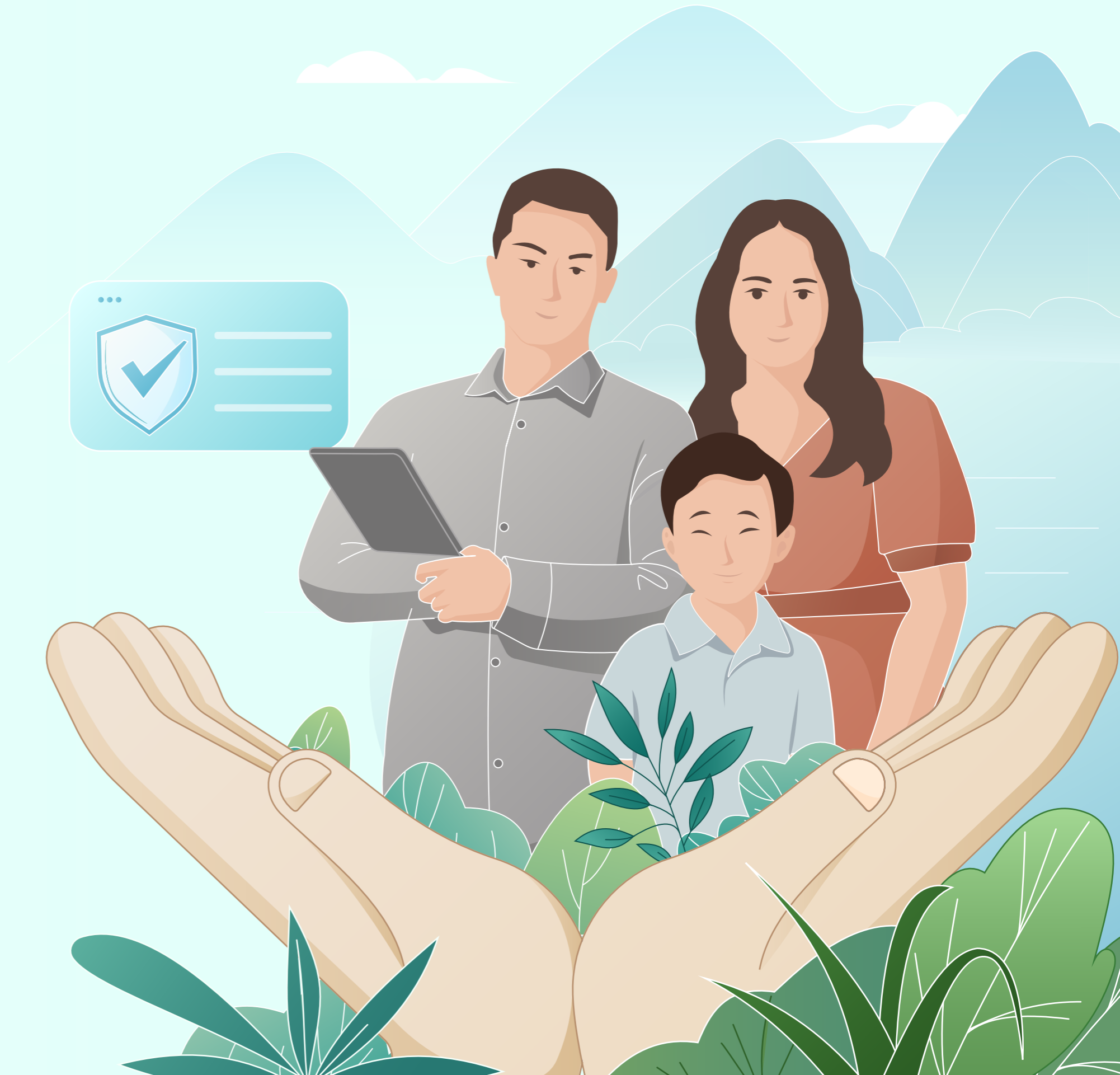
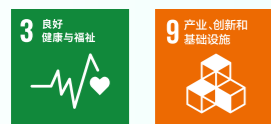
新華保險秉承以客戶為中心的服務理念，不斷健全全生命週期的產品體系，持續優化客戶體驗，保障消費者合法權益，以專業的業務能力和卓越的服務品質贏得客戶的認可。

### 📄 核心議題

- » 豐富保險保障
- » 貼心服務客戶
- » 保護消費者權益



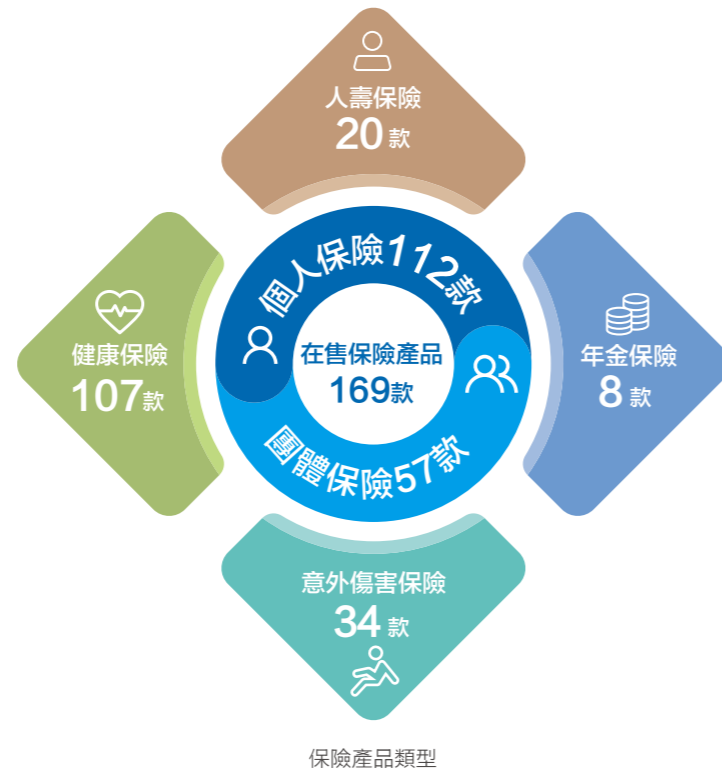
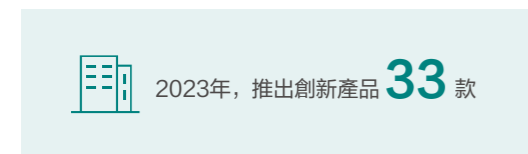
### 我們和聯合國可持續發展目標 (SDGs)



# 豐富保險保障

公司始終堅持回歸保險本源，增強產品創新能力，豐富產品供給，完善覆蓋健康、壽險、意外、年金、養老等綜合保障的全方位、多元化保險產品體系。以專業多元的產品和服務滿足客戶「生、老、病、死、殘」五大保障需求，為服務國家發展大局和守護人民美好生活貢獻力量。

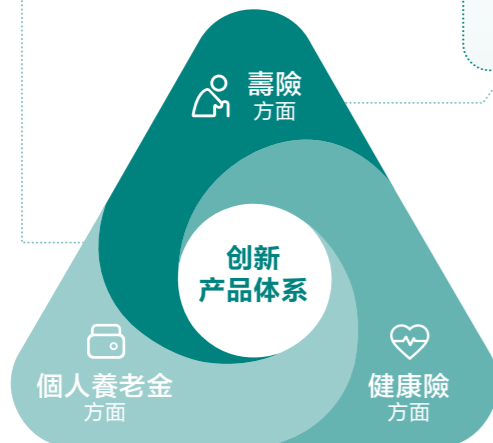
2023年，我們持續創新優化產品體系，圍繞壽險、健康險、個人養老金等業務推出創新產品。



通過卓越優選專屬商業養老保險對接個人養老金業務，發展第三支柱養老保險，建設多層次、多支柱養老保險體系

推出裕享未來終身年金保險，面向具有全生命週期財富規劃的客戶，提供終身生存金領取功能；推出榮耀鑫享慶典版終身壽險，滿足客戶身故保障、資金安全性需求，實現財富傳承

迭代升級健康險產品，形成以多倍領航、健康惠享為主的疾病保障保險產品體系，與覆蓋住院醫療、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



榮耀鑫享慶典版終身壽險 | 健康惠享重大疾病保險 | 多倍領航重大疾病保險 | 卓越優選專屬養老保險

# 貼心服務客戶

公司始終堅持以客戶為中心，切實提升客戶服務質效，認真履行對每位消費者的服務承諾。

# 優化管理服務

我們持續實施理賠服務舉措優化、智能化便捷化技術革新與理賠服務質效提升，打造「快理賠、優服務」品牌特色，為客戶提供覆蓋境內外、就醫前中後服務場景的一攬子理賠服務體系。



## > 智能便捷理賠

我們持續開展「線上+線下」理賠服務，通過新技術的研發和運用，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，提升服務的便捷性與時效性。

**加大「線上理賠」服務力度。**「個人客戶微信自助理賠」服務實現7\*24小時線上理賠申請，擴展個人理賠實時支付範圍，個險理賠超80%案件在結案後理賠款可即時到賬。

**深化直連直付服務。**直連服務落地安徽、山東、廈門等五個地區的575家醫院。直付服務落地河南鄭州，實現醫院、醫保、商保三方聯動，出院一站式計結算，實現「理賠零等待」。

### > 特色理賠服務

我們創新升級特色理賠服務，為客戶提供從單一的案件賠付到多場景、多元化的主動服務。形成外部專家會診、理賠分級鑒定、理賠誠信帳單、重疾慰問先賠等多種理賠服務新模式，全力為客戶提供更便捷、更溫暖的理賠服務體驗。



#### 醫療墊付服務

配套百萬醫療保險產品推出醫療墊付服務，緩解客戶就醫期間資金壓力。2023年，服務惠及417位客戶，墊付總金額超過1383.43萬元，件均墊付3.32萬元，單筆墊付最高金額達24萬元



#### 特藥（含CAR-T） 購藥直付服務

配套《特藥無憂藥品費用醫療保險》《特定細胞免疫療法醫療保險》推出購藥等相關健康管理服務及其直付服務，支持客戶享受先進醫療技術，簡化購藥和理賠手續。2023年，實施直付服務14次，累計賠付金額29.95萬元



#### 重疾慰問先賠服務

為不幸罹患惡性腫瘤的客戶提供患病初期慰問與專業理賠指導，讓重疾理賠溫度與速度兼備。2023年，慰問人數5878人，賠付金額5.08億元



2023年  
線上理賠服務個險客戶  
**107.25** 萬名

### > 重大事件響應

我們針對自然災害重大災難事故、公共衛生事件等重大險情，建立重大突發事件應急響應機制，根據事故嚴重程度，建立I級至VI級響應應急預案，實施24小時全天候假日值守，全力以赴守護人民群眾生命財產安全。

2023年，積極應對山西呂梁火災、內蒙古露天煤礦坍塌、甘肅臨夏州積石山地震等重大事件，實施主動提供服務、開通服務熱線、綠色通道、設現場報案點、無保單辦理賠、開通預付服務、取消醫院限制與提供人文關懷等八大理賠服務舉措。



2023年  
啟動突發事件應急響應 **86** 起  
累計賠付保險金 **422.8** 萬元

主動識別客戶 **52** 人  
賠付 **25** 人

## 提升客戶體驗

我們聚焦客戶體驗，以科技力量驅動流程優化，提高服務效率，通過豐富多彩的客戶服務活動，傾情回饋新老客戶。

### > 服務智能化升級

我們以科技賦能客戶服務，構建「線上+線下、智能+人工」多平台交互、全場景覆蓋的智慧客服集羣。智能服務與人工服務實現互備互補，客戶可全天候、全平台暢享便捷高效的智能服務體驗。



#### 「智多新」架起服務溝通新橋樑

自主設計研發多功能、全媒體人工智能客服「智多新」，綜合應用語音識別、語義理解、語音合成、OCR、人臉識別、電子簽名等多項人工智能技術。「智多新」擁有37萬智能服務場景，對接公司官方微信、App、網站等主要服務平台，為公司客戶、銷售隊伍提供智能互動諮詢、智能外呼、電子化回訪系列智能服務，年服務超1800萬客戶。精準主動、智能高效的服務架起客戶與公司的智慧溝通橋樑。



#### 「隨信通」高效服務惠民生

打造輕量級、分佈式的「隨信通」客戶精準服務雲平台，為客戶提供免下載、免註冊、一站式、輕量級的便捷服務解決方案。客戶可通過短信、智能客服、櫃面等線上線下多種渠道，享受業務辦理、信息查詢、資料下載等20餘項常用服務。2023年，新推出紙質保單申請打印、社保狀態變更、保單信息查詢等新功能，服務總量達302萬次，切實滿足客戶移動化、簡潔化、安全化辦理業務的服務需求。



#### 智慧櫃員機推動窗口服務新升級

櫃面服務加速推進智能化建設，在櫃面窗口全面推廣新一代智慧櫃員機，支持查詢、打印、交費、辦理等4類23項自助功能，實現客戶高頻辦理場景全覆蓋，充分發揮免排隊、快辦理的服務優勢，臨櫃客戶自助服務率39.4%，服務效率和客戶體驗顯著提高。



2023年  
智能與傳統電話服務緊密協同，實現  
猶豫期內新契約回訪成功率

**99.99%**

95567熱線電話接通率

**99.34%**

客戶服務滿意度

**99.34%**

保持行業第一梯隊



## ► 特殊人群關愛服務

面對老化社會中的數字鴻溝現象，在全公司櫃面開設630餘家「銀髮服務驛站」，為使用智能技術有困難的老年人提供保險服務便利站、智能服務科普站、生活服務助力站3類18項愛心服務，著力提升老年群體服務體驗。



為老年客戶辦理服務

**持續深化「銀髮服務驛站」老年人關愛服務。**在全國1500餘家櫃面窗口開展「保民生新服務 暖民心促發展」櫃面窗口專屬關愛服務，面向老年人、殘疾人、新市民三類特殊群體提供「主動訪、臨櫃辦、上門幫、暖心助、健康護」五大專項關愛服務，著力解決人民群眾急難愁盼，保民生，暖民心。



保民生 新服務 暖民心 促發展



2023年

櫃面窗口專屬關愛服務

累計受益客戶

近 **10** 萬人次

主動回訪老年滿期客戶超

**4.4** 萬人次

上門辦理服務近 服務殘疾人士超

**3000** 人次 **650** 人次

提供24小時健康視頻專線服務超

**3600** 人次

## ► 樂享美好生活

2023年，我們以「全民享健康 新華愛相伴」為主題，舉辦第二十三屆客戶服務節，開展「享健康、向未來、悅生活」三條主線九大系列活動6000餘場，為廣大新老客戶送去關愛。



### 「享健康」系列活動

開展「話說健康」系列線上線下主題活動，聚焦心源性猝死專項救治、日常急救、運動健康等健康話題，組織開展知名健康專家線上雲課堂、專家雲互動、健康大講堂等活動，向客戶傳遞健康生活理念



### 「向未來」系列活動

開展系列健康文化競賽，舉辦「健康向未來」少兒書畫賽、「健康向未來」趣味短視頻賽，通過有趣、有料的活動形式，將健康文化滲透到客戶生活之中，喚醒客戶對健康的關注



「健康向未來」少兒書畫賽



### 「悅生活」系列活動

服務國家戰略及民生保障，創新服務供給和服務方式，開展「金融知識進萬家」系列宣講活動、櫃面窗口老年人專項關愛活動，滿足人民群眾服務需求，提升服務品質，提高幸福生活水平

## 保護消費者權益

公司高度重視消費者權益保護工作，按照《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，修訂《消費者權益保護管理辦法》《個險業務保險銷售人員業務品質管理辦法》等10餘項與消費者權益保護相關的制度文件。搭建消費者權益保護管理系統，實施多業務流程、多業務環節、多業務場景下消費者權益保護工作的主動管理，促進消費者權益保護管理效能提升。

## 暢通投訴渠道

我們持續加強和完善消費者投訴處理機制與反饋渠道建設，進一步暢通消費投訴渠道，優化投訴處理流程，完善投訴須知，並通過公司官方網站、官方微信公眾號、官方App和全國客戶服務中心公佈最新動態，及時回應消費者訴求，切實維護消費者合法權益。

**監管轉辦投訴量情況。**2023年，新華保險共收到國家金融監管總局及其派出機構轉辦投訴2579件，從主要投訴業務類別看，銷售糾紛投訴占比44%，退保糾紛投訴占比26%，投訴地區分佈如下：

分公司	投訴量 (件)	占比	分公司	投訴量 (件)	占比
吉林	346	10%	廣西	56	2%
陝西	301	9%	安徽	53	2%
山東	257	7%	山西	46	1%
河北	231	7%	甘肅	43	1%
新疆	205	6%	青島	43	1%
北京	203	6%	青海	41	1%
天津	176	5%	雲南	41	1%
湖北	167	5%	四川	34	1%
河南	162	5%	福建	32	1%
江蘇	141	4%	大連	30	1%
遼寧	117	3%	重慶	30	1%
內蒙古	115	3%	深圳	26	1%
黑龍江	108	3%	貴州	25	1%
湖南	92	3%	寧夏	21	1%
廣東	80	2%	廈門	16	0%
浙江	80	2%	海南	7	0%
江西	71	2%	寧波	7	0%
上海	58	2%			

**公司投訴總量情況。**2023年，新華保險通過官方渠道收到自收投訴及重複投訴78295件，從主要投訴類別看，銷售糾紛投訴占比31%，承保保全投訴占比27%，投訴地區分佈如下：

分公司	投訴量 (件)	占比	分公司	投訴量 (件)	占比
山東	7354	9%	山西	1467	2%
陝西	6621	8%	江西	1362	2%
北京	6158	8%	安徽	1251	2%
河南	5634	7%	貴州	1221	2%
吉林	4965	6%	寧夏	1145	1%
湖北	3981	5%	雲南	991	1%
內蒙古	3290	4%	福建	984	1%
天津	3194	4%	重慶	936	1%
河北	3192	4%	廣西	889	1%
黑龍江	3077	4%	青島	824	1%
江蘇	2832	4%	甘肅	738	1%
浙江	2468	3%	青海	589	1%
湖南	2208	3%	深圳	300	0%
遼寧	2167	3%	大連	295	0%
新疆	2122	3%	廈門	217	0%
廣東	2048	3%	海南	216	0%
四川	1741	2%	寧波	105	0%
上海	1713	2%			

## 消費者隱私保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規和監管要求，制定公司《數據安全管理辦法》，完善消費者信息安全及隱私數據保護體系。結合自身業務特點，規定客戶個人信息在收集、傳輸、存儲、使用、銷毀等生命週期各環節的隱私防護要求，對客戶隱私保護提出規範性要求，採取適當的物理、電子和程序安全措施，防止客戶個人信息數據發生意外丟失、洩露等事故。

## 普及消保文化

我們開展金融消費者權益保護及金融知識普及工作，通過多渠道、多平台開展多元化教育宣傳，常態化組織教育宣傳活動，增強金融知識技能，切實維護消費者合法權益。



### 線上

官網開通「公眾教育宣傳及消費風險提示專區」、官微設置「公眾教育宣傳區」、聯合官方視頻號、抖音號等平台，以短視頻、漫畫、文章、長圖等形式刊發「以案說險」消費風險提示、保險基礎知識、教育宣傳活動介紹等內容，開展消費者權益保護教育宣傳



### 線下

建設線下教育宣傳陣地，在全國1500餘家櫃面中心設置統一、標準化的線下「公眾教育宣傳區」，定期充實更新宣傳區展示內容。通過展板、展架、易拉寶、電子屏、電視、智慧櫃員機、折頁、單頁和其他個性化創意教育宣傳工具，開展教育宣傳工作

### 「線上+線下」消費者權益保護教育宣傳

### 案例 「集中式+常態化」開展系列教育宣傳活動

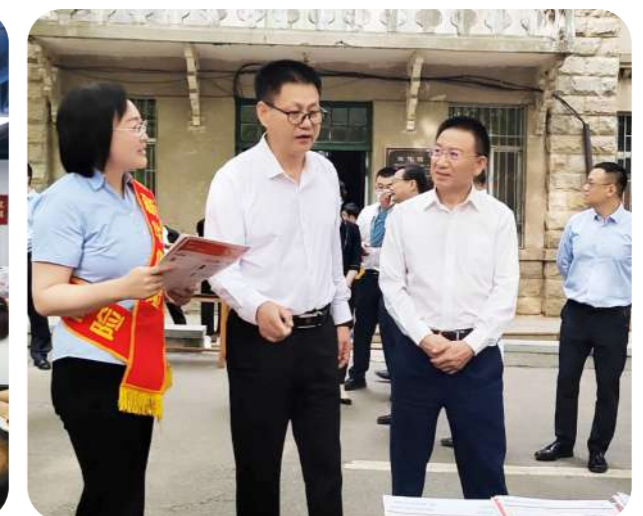
2023年，新華保險開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳周、9月「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動，觸及消費者超5000萬人次；開展「消保學堂進一線」「金融知識面對面」「以案說險在身邊」等系列常態化教育宣傳活動1.64萬次，觸及消費者235.6萬人次，普及金融保險知識，提示金融消費風險，維護消費者合法權益。



「3·15」消費者權益保護教育宣傳周宣傳海報 「金融消費者權益保護教育宣傳月」宣傳海報



消保學堂進一線活動



金融知識面對面活動

# 關愛地球

## 共赴綠色低碳的未來

新華保險積極響應國家關於生態文明建設、實現「碳達峰、碳中和」目標的號召，將綠色發展理念全面融入公司戰略與運營各層面，大力發展綠色金融，推進綠色低碳運營，倡導綠色公益，賦能公司可持續發展。

### 核心議題

- » 發展綠色金融
- » 踐行綠色發展
- » 應對氣候變化

服務綠色企業  
客戶總保額超  
**9000** 億元

綠色  
投資規模  
**174.08** 億元

環境友好型  
建築投資超  
**20** 億元

電子建議書  
發送量超  
**200** 萬份

節約紙張  
**864** 萬餘張

### 我們和聯合國可持續發展目標 (SDGs)





# 發展綠色金融

公司高度重視綠色金融發展，建立健全綠色金融管理體系，將綠色金融工作全面納入「十四五」發展戰略規劃之中，進一步明確公司綠色金融發展總體要求和重點任務，切實保障綠色金融工作落實落地。

## 發展綠色保險業務

我們推進綠色保險產品研發和業務創新，重點關注節能環保、新能源等綠色行業企業，並為其上下游企業員工提供意外、醫療、壽險等一攬子人身保險保障服務。同時，加大綠色產業客戶的拓展力度，不斷拓寬保險保障範圍，豐富保險保障責任。

### 案例 助力新能源企業發展

上海申能新能源投資有限公司是專業從事可再生能源相關技術開發、資源利用、電力能源相關的環保產業高新技術企業。新華保險為其定制專屬產品，涵蓋意外傷害、交通工具意外傷害、綜合醫療、住院津貼、定期壽險、重大疾病保險等保險保障。同時，通過提供線上保全服務、優化理賠流程，為客戶提供便捷、高效、溫馨的專業服務。

## 堅持負責任投資

我們深入踐行負責任投資理念，全面系統將ESG納入投資決策與風險管控流程，豐富投資模式和創新研發投資產品，長期推進投資結構綠色轉型。

### > 負責任投資

新華資產作為公司的主力投資平台，制定《新華資產管理股份有限公司綠色金融工作管理暫行辦法》《新華資產管理股份有限公司服務國家戰略及踐行綠色ESG投資基本指導規則（2023）》等規章制度，明確ESG投資九大關鍵任務，制定線路圖和具體行動舉措，從打造ESG投資投研框架、投資成果產出、投資風險管理、外部合作交流等方面，全面提升負責任投資能力和工作成效。2023年，綠色投資規模174.08億元，涵蓋節能環保、清潔能源、生態環境、基礎設施綠色升級等領域。

新華資產將ESG因素納入投資決策全流程管理之中，在投資前中後對投資標的進行ESG因素評價。



制定公司層面投資限制清單，對存在重大ESG風險的客戶實行名單制管理



在全面風險管理流程中充分考慮ESG因素，將對客戶企業的ESG風險評估結果作為投資決策的重要依據，進一步完善公司投資風險偏好體系



將ESG核心邏輯融入原有資產研究流程，評估ESG因素對於投資標的價值的影響，持續追蹤投資標的ESG表現，精準掌握投資標的價值變動

### ESG因素納入投資全流程

### > 綠色投資產品

新華資產完善投資政策，支持清潔低碳能源體系建設，促進重點行業發展和綠色低碳技術推廣應用，漸進有序降低資產組合的碳強度。2023年，新發行組合類產品近20支，大多數產品投資範圍中均可投ESG、綠色、「雙碳」等底層資產，存續組合類產品投向上也將一定比重放在可持續投資和ESG投資相關領域。

2023年主要綠色投資項目	
項目名稱	項目簡介
助力天然氣管道建設	項目以股權計劃形式出資85億元，入股國家管網聯合管道公司，助力我國天然氣管道建設，推動清潔能源發展，保障能源安全
中信建投國家電投新能源封閉式基礎設施證券投資基金	項目投資金額2.8億元，主要投向江蘇鹽城海上風電項目，該項目為兼具綠色和藍色經濟雙重屬性的新能源基礎設施，有助於盤活存量新能源基礎設施資產，形成投資融資良性循環
招商信諾資管——招商蛇口基礎設施債權投資計劃	項目投資金額7.8億元，主要投向粵港澳大灣區深圳市城市發展戰略領域，綠色等級為G1，可有效減少二氧化碳、二氧化硫、煙塵等氣體排放，支持環境保護
光信·光乾·優債51號集合資金信託計劃	項目投資金額25.14億元，主要投向京津冀地區煤改氣項目，助推能源結構轉型升級
民生通惠——國瑞清潔能源項目資產支持計劃	項目投資金額9.86億元，主要投向中國電力旗下的光伏、風電、水電等綠色清潔能源產業項目，促進優化國家能源結構、構建低碳能源新生態



烏魯木齊作業區員工冬季作業場景



全力推動資源增輸增備

# 應對氣候變化

公司深入貫徹「碳達峰、碳中和」戰略，全面開展氣候風險識別和管理。

## 氣候風險識別

我們結合自身業務特色，對氣候變化風險和機遇進行識別與評估，從負債端、資產端及運營端完成公司年度氣候變化風險識別，制定風險應對措施。

風險類型	氣候風險因子	風險描述	時間範圍	風險應對
物理風險	急性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：氣候變化導致極端天氣事件和自然災害發生頻率和強度增加，進而影響人類死亡率、意外傷害發生率等，若公司無法及時有效應對氣候變化，將增加公司承保和理賠風險</li> <li>投資端：極端天氣可能對公司投資基礎設施、不動產等領域投資標的造成破壞，影響投資組合資產價值</li> <li>運營端：極端天氣可能對公司運營場所、數據中心、運營設備正常運行產生影響，造成資金財務損失，對員工的安全健康造成不利影響</li> </ul>	短中長期	<p>公司關注國家氣候變化相關政策和監管要求，考慮公司長期業務發展要求，加強氣候風險管理。密切關注氣候變化和極端天氣對人類生命健康的影響，持續性開展歷史發生率數據分析，定期對發生率和賠付率變動風險進行評估，為壽險、健康險等產品定價提供參考</p> <p>公司在投資時將ESG因素融入投資策略中，發展綠色投資，將投資組合向低碳、清潔方向和ESG表現好的投資標的傾斜</p>
	慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：長期來看，氣候變化可能導致海平面上升、氣溫升高等不可逆風險，公司客戶會受到更為複雜的氣候影響，造成壽險、健康險等業務面臨更多挑戰</li> <li>投資端：投資標的受到長期不可逆損失，可能增加運營成本，同時投資標的受損影響投資組合價值</li> </ul>	長期	<p>公司在運營地、數據中心建設選址時考慮氣候變化因素，減少海平面上升、內澇等災害對運營地的影響，儘量避免發生因氣候變化和極端天氣導致的運營風險。制定應急預案，加強物資準備，強化特殊天氣期間的巡查監控，降低業務停運風險，保障辦公職場安全</p>

風險類型	氣候風險因子	風險描述	時間範圍	風險應對
轉型風險	政策和法律風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>國家不斷出台或調整氣候變化相關的監管政策，公司面臨綠色轉型壓力，一方面可能對保險和投資業務造成影響；另一方面可能由於響應滯後導致無法及時滿足國家和監管要求</li> </ul>	短中長期	<p>關注國家政策監管趨勢及動向，落實相關監管要求，加強與相關機構的溝通合作，確保公司業務符合相關法規和政策要求。同時，加強對氣候變化相關法律的管理和評估，建立完善的風險防控體系，將綠色理念融入保險業務和投資策略之中，大力發展綠色投資</p>
轉型風險	技術和市場風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>負債端：市場對綠色產品和服務的需求增加，壽險公司綠色保險產品開發研究有一定局限性</li> <li>投資端：氣候變化推動低碳技術和環境友好型產品的發展，傳統投資標的發展受挫，公司面臨綠色投資標的競爭壓力和運營成本上升壓力，容易造成投資資產減值風險</li> </ul>	中長期	<p>公司開展氣候相關產品研發工作，關注與氣候變化相關的技術進步，積累清潔低碳領域承保經驗；將投資力度向綠色低碳領域傾斜，推動資產配置向綠色低碳轉型</p>
轉型風險	聲譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會對氣候變化的關注度逐步增加，公司如未能充分披露與氣候變化相關的積極行動，可能導致利益相關方對公司的信任度下降，引發負面輿論，造成聲譽損失</li> </ul>	短中期	<p>公司積極響應國家政策，夯實ESG管理、氣候風險能力建設工作，及時向外界披露ESG工作成果，積極與利益相關方進行溝通，監測和分析與氣候變化相關的聲譽風險，避免負面輿論對公司的影響，樹立企業綠色形象</p>

## 氣候風險管理

我們充分認識到氣候變化帶來的機遇，並融入日常運營管理之中。



持續加強對氣候變化風險的研究，以客戶為中心，不斷豐富優化綠色保險產品和服務種類，提高產品研發創新能力和服務客戶能力。



加大綠色投資力度，參與綠色投資相關領域投資，持續加大對新能源、節能環保、高新科技等諸多領域的投資。



堅持綠色低碳理念，從節約用電、節約用水、綠色辦公等推進日常節能減排，落實綠色業務運營、綠色採購、綠色公益，引導員工踐行低碳生活。

# 踐行綠色發展

公司注重在辦公經營和業務發展層面的綠色低碳管理，通過落實節能減排舉措，實行綠色運營、綠色銷售、綠色辦公、綠色出行，倡導節約意識，開展綠色公益，攜手創建綠色低碳社會。

## 落實節能減排

我們不斷加強環境管理工作，積極落實節能減排舉措，嚴格遵循《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，制定公司節能減排、垃圾分類運行方案等制度文件，對資源使用和能源消耗進行管理，降低公司辦公經營層面的環境影響。2023年，新華保險未發生環境處罰事件。

### 氣體排放物

指標	2023年
● 廢氣排放（噸）	0.118
● 氮氧化物（噸）	0.107
● 硫氧化物（噸）	0.004
● 顆粒物（噸）	0.008
● 溫室氣體排放總量（範疇1和範疇2）（噸）	29372.73
● 直接排放（範疇1）（噸）	2389.22
● 天然氣（噸）	1829.07
● 汽油（噸）	560.15
● 間接排放（範疇2）（噸）	26938.51
● 外購電力（噸）	26938.51
● 辦公區域單位面積溫室氣體排放密度（範疇1和2）（噸/平方米）	0.06

### 能源及資源消耗

指標	2023年
● 能源消耗（兆瓦時）	56932.92
● 直接能源消耗（兆瓦時）	10567.16
● 天然氣（兆瓦時）	8362.98
● 汽油（兆瓦時）	2204.17
● 間接能源消耗（兆瓦時）	46365.76
● 外購電力（兆瓦時）	46365.76
● 辦公區域單位面積能源消耗密度（兆瓦時/平方米）	0.12
● 耗水量（噸）	221039.52
● 人均耗水量（噸/人）	17.63
● 用紙量（噸）	78.86
● 人均用紙量（噸/人）	0.006

### 廢棄物排放

指標	2023年
● 有害廢棄物（噸）	6.28
● 人均有害廢棄物棄置量（噸/人）	0.0005
● 廢鉛酸蓄電池（噸）	1.44
● 螢光燈管（噸）	1.32
● 硒鼓（噸）	3.74
● 墨盒（噸）	0.80

指標	2023年
● 其他有害廢棄物（噸）	0.56
● 無害廢棄物（噸）	1334.80
● 人均無害廢棄物棄置量（噸/人）	0.11
● 電子廢棄物（噸）	25.95
● 生活垃圾（噸）	1308.85

注：（1）以上表格統計範圍包括新華保險大廈、亦莊數據中心、合肥數據中心及35家分公司總部層面，由於2023年全面復工復產以及合肥數據中心的投入運營，排放量、能源消耗量較2022年均有所上升；  
 （2）基於業務性質，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、硫氧化物以及顆粒物，本年度以硫氧化物排放指標代替上一年度二氧化硫排放指標，新增披露顆粒物排放指標。廢氣排放量根據香港聯交所《環境、社會及治理報告-附錄二》進行核算；  
 （3）基於業務性質，新華保險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《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022修訂版）》以及香港聯交所《環境、社會及治理報告-附錄二》進行核算；  
 （4）綜合能源消耗量根據《綜合能耗計算通則》GB/T 2589-2020、香港聯交所《環境、社會及治理報告-附錄二》《2023中國統計年鑒能源加工轉換效率表》進行核算；  
 （5）新華保險用水主要來自市政自來水，在求取水源上無問題；  
 （6）包裝物數據不適用於新華保險。

## 新華保險大廈節能減排目標及舉措



### 能源

科學制定辦公場所電力消耗目標，2024年計劃用電總量同比下降2%。2023年，新華保險大廈職場用電總量4619600千瓦時，較2022年度的4691160千瓦時同比减少1.5%

- 利用樓宇自動控制系統對公共區域的照明、排汗系統、新風系統等進行科學監測和控制，盡可能減少能耗
- 根據季節、時間、天氣等因素合理調整空調系統溫度和運行時間；有效保養空調系統，保證空調製冷（供暖）效率，最大限度減少冷暖氣損耗
- 職場裝修和固定資產配置過程中，遵循合理配置、環保節能的原則，優化設計方案，嚴控工程技術、材料，實現節能、高效、低耗
- 下班後檢查電源關閉情況，做到人走斷電
- 2023年，總部新華保險大廈LED環保節能燈覆蓋率100%



### 水資源

大力實施水資源管理工作，年度用水量不超過朝陽區節水辦規定的用水指標。2023年，新華保險大廈職場用水總量66108噸

- 更換總部大樓衛生間節能水嘴、調整沖便器水箱水位
- 維修空調管道，避免因管路銹蝕造成水資源浪費
- 嚴格會議用水管理，根據出席人數，按茶水比例提供會議用水
- 提升員工節約用水意識，隨手關閉水龍頭，避免水資源浪費



### 無害廢棄物

學開展無害廢棄物管理工作，製成切實可行的減廢計劃及目標，2024年計劃無害廢棄物排放總量同比下降2%

- 實施垃圾分類，加大資源回收宣傳教育
- 購置設施設備，垃圾分類設備實現大廈全場景覆蓋，聘請專業清運公司負責對電子廢棄物、生活垃圾等無害廢棄物進行分類回收、運輸及處理
- 實施台賬管理，每日定期清潔地面環境



### 有害廢棄物

規範開展有害廢棄物管理工作，2024年計劃有害廢棄物排放總量同比下降2%

- 規範有害廢棄物處理工作，將主要有害廢棄物如廢鉛酸電池、廢棄硒鼓、墨盒、螢光燈管等交付有資質的第三方或回收商進行處理
- 購置有害廢棄物收容設備，實施專業化分類處理
- 優化有害廢棄物處理流程，消除處理過程中對環境的影響

### 案例 亦莊園區啟動屋頂分佈式光伏發電項目

2023年，新華浩然利用亦莊園區各樓宇屋頂建設分佈式光伏發電項目，建設規模約650KWp峰值功率，採用自發自用、餘電上網的上網方式，降低能源消耗，並部分緩解有序用電壓降負荷對園區用電造成的影響。合計裝機容量約為650KW，每年可節約用電量約95萬度。

## 踐行綠色運營

**推進業務降碳。**我們在業務環節中融入綠色運營理念，以科技手段全力推進綠色低碳場景打造，為客戶提供銷售、承保、理賠、增值服務等全流程線上化、無紙化辦理，提升運營效率，有效降低碳排放，推動綠色運營目標的實現。



### 案例 掌上新華App優化升級

2023年，掌上新華App功能進一步豐富，涉及保全、理賠、續期、健康、養老、服務等110餘種功能，90%以上的服務都可以通過掌上新華App線上辦理。

截至2023年末，平台用戶累計達到440萬，年度平台訪問量超3800萬，平台覆蓋服務項目全面、運行性能穩定，為客戶帶來良好的用戶體驗。



掌上新華APP

**推廣綠色銷售。**我們不斷優化銷售支持系統，整合業務流程，實施綠色銷售，減少碳足跡。



**自動化客戶清分。**利用綠色智能工具，深化客戶清分系統的使用場景，通過客戶等級、受益人情況等多維度信息，精準定位客群，提高精準營銷效率



**創新高客模式。**升級客養平台，發佈內容素材中心，實現多元化內容素材管理與發佈，依託數字化手段降低獲客成本，實現綠色獲客



**無紙化管理。**依託新時代App，實現無紙化增員、客戶拜訪電子化管理，搭建電子版建議書、精裝建議書、家庭建議書、視頻建議書等「建議書系統」

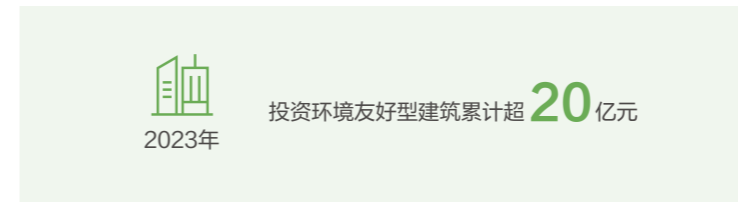
### 創新綠色銷售



2023年  
發送電子建議書超  
**200** 萬份  
節約紙張  
**864** 萬餘張  
減少碳排放超  
**17** 噸

**打造綠色建築。**將綠色節能理念貫穿建築設計、裝修建造和運營全流程中，減少建築全生命週期對環境的影響。2023年，位於深圳前海正在建設中的「新華人壽大廈」項目通過美國綠色建築委員會（USGBC）國際綠色建築LEED v4金級預認證。

我們大力投資環境友好型建築，將建築節能環保水平作為投資的重要參考依據。



深圳新華人壽大廈效果圖

### > 新華保險環境友好型建設



廣州新華保險大廈



天津金融街（和平）中心



南昌九嶺中心

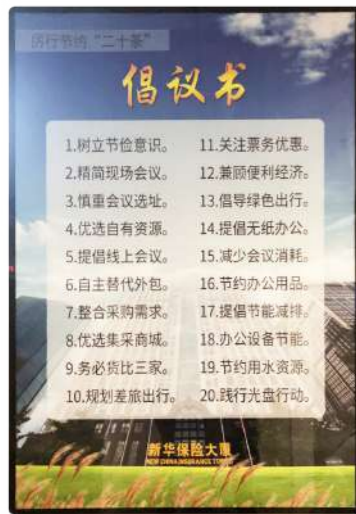


石家莊新華保險大廈

**打造綠色數據中心。**合肥自建數據中心應用智能化控制技術，建成後獲國家A級機房認證。亦莊自建數據中心通過按季節調整組合暖通設備運行方式、調優辦公用電策略等方式積極開展節能活動。2023年，節省耗電量約6萬度，全年PUE呈下降趨勢。

## 倡導綠色生活

我們大力倡導綠色低碳生活理念，鼓勵開展綠色公益，引導員工形成綠色生活方式。



《厲行節約「二十條」的倡議書》

### 積極響應節約倡議



在員工工位上張貼節約用電提示，茶水間、洗手間張貼節約用水提示，打印機張貼雙面列印提示。員工食堂定期開展「光碟行動」活動，對光盤的員工給予獎勵



依託視頻會議系統開展線上會議、共享電子會議材料，高效推進綠色辦公。升級會議管理系統和智能硬件設備，創建支持現場會議+視頻線上會議+電話會議的混合會議模式



修訂印發《公務車輛日常使用管理實施細則（2023版）》，明確公務車輛保障範圍，提倡員工乘坐公共交通工具

**綠色公益。**我們積極圍繞低碳環保等主題開展系列綠色公益活動，如保護生物多樣性、維護社區環境、公益植樹、節能環保宣傳等，以實際行動踐行可持續發展理念，促進人與自然和諧共生。



湖北分公司「約會燦爛春天，擁抱綠色藍天」義務植樹活動



大連分公司「同心聚力，衛愛出發」公益環保活動



鄭州中心支公司「淨化環境、垃圾分類」公益活動



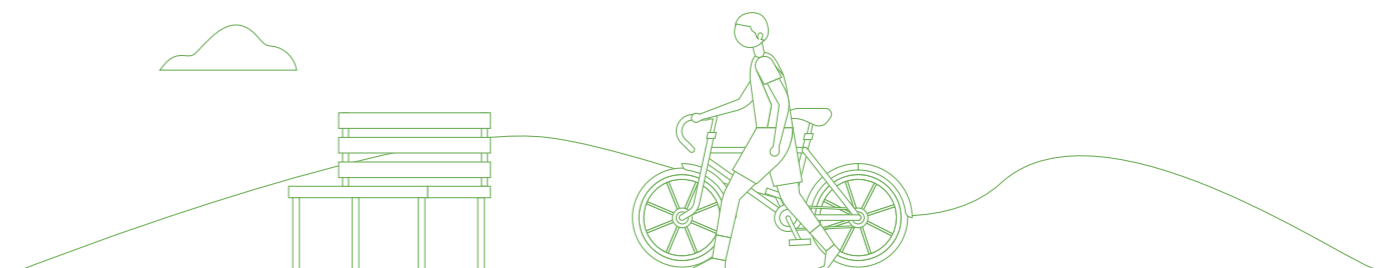
台州中心支公司組織垃圾分類科普展

### 案例 「保護海鷗 放魚滇池」公益活動

2023年2月21日，雲南分公司在昆明海埂公園開展主題為「保護海鷗 放魚滇池」公益行動。志願者們共同捐贈鷗糧，為鷗群提供健康安全的食物，並且將經工作人員測量監測後的3000餘條鯉魚投放到滇池中。通過本次活動，志願者們向社會傳遞了保護生態環境、守護美麗滇池的理念，同時放魚滇池有效促進了水體良性迴圈和湖水生態修復，助力滇池恢復水生生物多樣性，促進水域環境持續好轉。



「保護海鷗 放魚滇池」公益活動



# 關愛社會

## 創享美好和諧的未來

新華保險積極推動與各相關方的共同成長與進步，為員工及代理人搭建成長平台，攜手供應鏈共創責任價值，廣泛開展志願公益活動，為促進社會和諧美好貢獻力量。

### 核心議題

- » 成就員工價值
- » 傾力回饋社會
- » 攜手夥伴共贏



### 我們和聯合國可持續發展目標 (SDGs)



# 員工及代理人發展

公司切實守護每位員工及代理人的各項合法權益，賦能員工及代理人發展，並為其提供多元關懷，助力員工及代理人實現事業價值。

## 成就員工價值

我們堅持人才強司戰略，秉持「尊重專業、尊重人才」的理念，以市場化為導向，以專業化為依託，致力於建立「科學高效，統一規範，績效導向，共創共贏」的人力資源管理體系，保障員工權益，促進員工身心健康，為員工搭建成長平台，與員工共享發展成果。

### > 員工權益

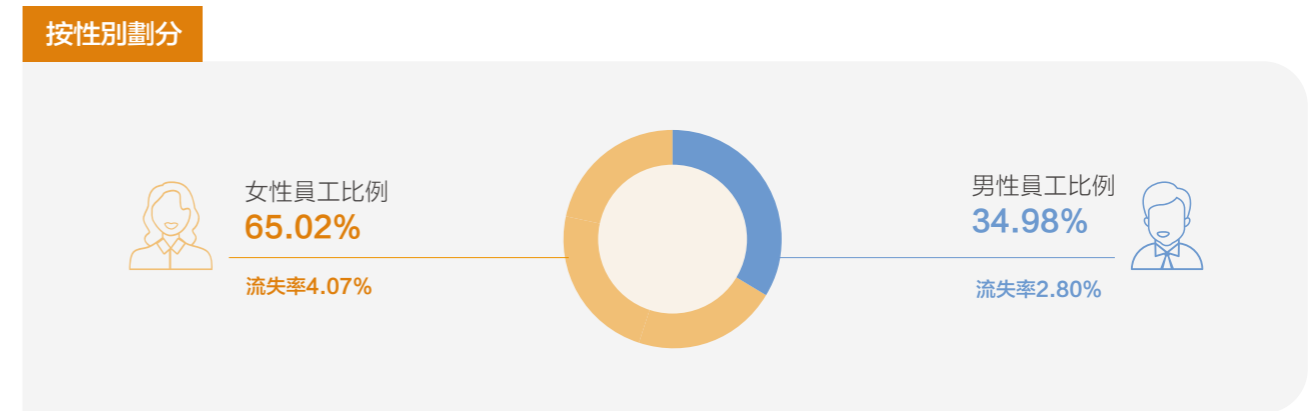
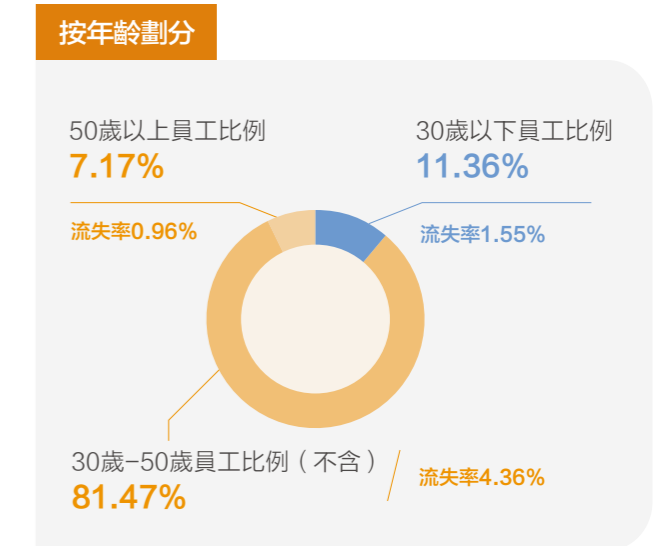
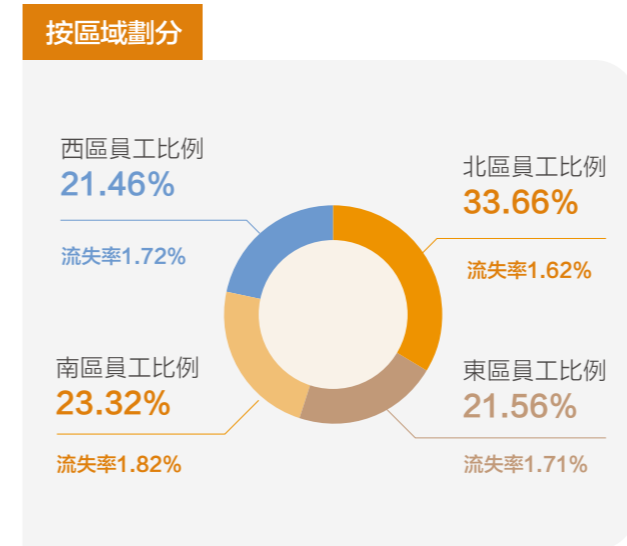
我們堅持「公平、公正、公開」的用人文化，創造包容、平等、互信、協作的工作環境，為員工提供公平的工作機會、具有市場競爭力的薪酬水平和安享無憂的福利計劃，在雇員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面杜絕由性別、地域、年齡等方面引起的不平等現象，全面保障員工各項權益。

**平等僱傭：**我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，製定《人員招聘錄用管理辦法》《工作時間管理辦法》等相關製度，確保招聘工作遵循統一程序標準，保證人才引進的合規性和科學性，不涉及僱傭童工和性別歧視，無強制勞工的狀況發生。同時，積極落實國家關於殘疾人就業保障政策，保障殘障等特殊人群就業。2023年，公司員工共計29647人，其中內動員工22331名，合同制外動員工7316名。



按業務劃分	2023年
管理人員（人）	1699
專業人員（人）	3402
銷售及銷售管理人員（人） 其中：合同制外勤銷售人員（人）	17133 7316
其他（人）	7413

按學歷劃分	2023年
研究生員工人數（人）	1626
本科員工人數（人）	21397
本科以下員工人數（人）	6624



注：數據範圍涵蓋新華保險總部及35家分公司（按地區劃分為新華保險全國各分公司所在地範圍）。



**薪酬福利：**我們積極貫徹落實國家收入分配政策，持續健全薪酬福利制度體系，修訂完善多項薪酬福利制度，進一步規範薪酬管理和內部分配秩序，基於員工職業發展體系，以崗位價值、能力素質、業績表現為基礎，構建科學合理、清晰明確的薪酬標準和績效分配規則，堅持按勞分配，體現內部公平性。秉持以人為本的理念，設有法定節假日、年休假、探親假、婚喪假、產假、產檢假、哺乳假、病事假、工傷假等假期，此外，增設育兒假、護理假、福利假、特殊崗位考試假等特色假期福利，充分保障員工休假權利。依法合規履行各項法定福利繳納義務，並在此基礎上為員工提供多元化福利待遇保障，增強員工歸屬感和凝聚力。

**民主溝通：**我們廣泛聽取涉及員工切身利益問題的意見和要求，堅決保障員工的知情權、監督權。2023年，召開3次職工代表會議。

### » 員工成長

我們重視員工職業生涯規劃，制定員工發展系列體制和機制，致力為不同層級的員工提供公平透明的晉升通道。注重員工成長，持續豐富員工培養體系，為員工實現人生價值賦能。

2023年，修訂《員工培訓管理辦法（2023版）》，並依據《2021-2025年中高層管理幹部培訓規劃綱要》《課程管理暫行辦法》等制度，以員工崗位能力素質模型、任職資格要求為依據，搭建全方位、多樣化的線上線下、分層分類的課程體系，面向廣大幹部員工開展黨的基本理論及黨性教育、領導力、通用能力、員工能力提升等方面的培訓工作，實現了培訓人群全覆蓋。

我們完善組織人才機構設置，整合新華黨校和新華保險幹部研修院相關職責，設立新華黨校（新華保險幹部研修院），進一步促進黨建教育與業務培訓深度融合，強化人才隊伍建設。依據《內部講師管理暫行辦法》的相關要求，緊緊圍繞素質優良、結構合理、規模適當的原則開展內部講師隊伍建設，有效輸送培訓資源。



- 中高層管理幹部培訓**
  - 聚焦商業敏銳、高質量發展、領導力等專題，打造中高級管理幹部在線學習項目，學習時長達27270小時；舉辦新晉升培訓、在崗培訓、管理幹部輪訓等各類面授培訓班17期
  - 創新採用「能力素質+測評+培訓」模式，幫助組織客觀盤點人才隊伍現狀，更有針對性地開展各類培養項目

- 員工培訓**
  - 通過新華大講堂、在線和麵授學習等方式，圍繞風控合規、保密安全、信息安全、公司制度及規範性文件等組織開展專題培訓
  - 注重用好新華E學及中投學堂平台資源，引導幹部員工知網用網，加強自我學習

- 總部管培生培訓**
  - 以應知應會內容為基礎，遵循「學生人」-「職場人」-「新華人」角色轉換原則，通過「輪崗+培訓」的方式，為管培生制定培養目標和計劃，設置「入職培訓」「基礎能力提升培訓」和「綜合素質提升培訓」

#### 公司開展分層分類培訓

分類	人均培訓時長（學時）	受訓百分比（%）
男性	117.4	100
女性	100.2	100
高層人員	82.3	100
中層人員	140	100
基層人員	97	100

備註：數據統計範圍為新華保險總分公司內動員工2023年新華E學培訓學習情況，受訓百分比是指該類型員工參訓率。



### 員工職業健康與安全

我們嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》相關規定，多渠道保障員工職業安全與身心健康。

**2023年**

- 開展安全生產排查**6**次
- 與公安、消防部門聯合開展安全應急專業培訓**2**次
- 組織總公司安全員參與消防演練**2**次、反恐防暴演練**1**次、防汛演練**1**次
- 因工傷損失工作日**115**日
- 體檢覆蓋率**100%**

**2021-2023年**

- 因工亡故人數為**0**

#### 關注員工身心健康

- 常態化組織員工年度體檢
- 為員工建立補充醫療及風險綜合保障計劃
- 配備「職工之家」醫務室和急救藥箱，為員工開展日常醫務服務和應急處置服務



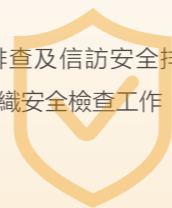
#### 舉辦強身健體的體育活動

- 舉辦羽毛球、乒乓球、健步走、棋牌類等體育益智活動
- 配備健身房，開設瑜伽、健身操課程



#### 構建安全工作環境

- 簽訂安全目標責任書，明確安全責任人，落實安全生產責任，完善安全人員隊伍建設
- 開展安全生產及消防整治排查、安全隱患排查
- 制定安全隱患排查及信訪安全排查標準，定期組織安全檢查工作



### 全面保障員工健康與安全



新華保險首屆羽毛球比賽



天津分公司首屆職工趣味運動會



中投直管企業第四屆乒乓球比賽



浙江省分公司職工運動會

### 員工關懷

2023年，我們持續推進暖心工程，通過升級改造辦公職場、開展節日慰問送溫暖活動，以及組織觀影、團建出遊、青年聯誼會等文化娛樂活動，為員工帶去溫暖與關愛。



2023年

慰問**16**名勞模，**268**名春節值守人員，**32**名因事因病致困人員  
 對**207**名員工給予人文關懷，對**1704**人進行生日慰問  
 為**19**名退休員工舉行「榮休儀式」  
 採購幫扶產品對**2.3**萬餘人次進行節日慰問

### 案例 關愛女性員工

2023年，新華保險大廈對8間女員工關愛室進行升級改造，完善設施配備，為女性員工提供溫馨休息場所。在3.8婦女節之際，舉辦女性權益保護法律講座，全系統女員工通過線上線下形式參與觀看。同時，開展花藝燈塔、皮具小物工藝品製作、香水調配等系列手工DIY活動，500餘名女性員工現場參與。



## 成就代理人價值

我們積極推動代理人發展，搭建全覆蓋、高品質、可持續的代理人培養體系，以多樣化培訓為代理人賦能。同時，提供多種福利與關懷，保障代理人合法權益，助力代理人實現個人價值最大化。

### 代理人發展

**搭建代理人成長體系。**制定榮譽體系，搭建績優-卓越-萬C成長階梯，發揮制度+榮譽合力。堅持以績優為核心，以優增為支點，持續加大管理賦能、科技賦能、康養賦能等支持，打造職業化、專業化、精英化營銷隊伍。制定《個人業務保險營銷員管理基本辦法（2024版）》，明確代理人序列層級，暢通代理人職業發展通道。



**開展高質量的代理人培訓。**2023年，個險渠道培訓以各層級培訓項目為基礎，研發更新培養課程，涵蓋客戶經營、銷售技能、法律金融專業知識等內容；應用線上訓練平台，開發模擬實戰銷售場景的訓練內容，打造以「TOP 5000產能倍增」績優培養項目為引領的高績效銷售人員培訓體系，全方面提升各層級銷售人員經營銷售能力。

指標*	2023年
舉辦培訓班次數（期）	20668
培訓人次數（人次）	1150866
培訓時長（小時）	5420000

\*指標範圍為個險渠道



2023年講師年會



內蒙古分公司技能提升培訓



總公司2023年頂級績優培訓



主管生產線標準化實施培訓班

### 代理人關懷

我們通過贊助國際龍獎（IDA）年會、籌辦高峰會，為精英隊伍提供優質參會環境、高質量學習機會；組織精英俱樂部理事會，廣開言路，為營銷隊伍提供參與公司管理的平台；為優秀精英代表提供個人品牌打造支持，推動精英隊伍實現成長、獲得成就。此外，我們還為營銷員提供基本待遇、養老補貼、度假補貼、定期體檢、職業成就禮金、保障津貼等福利。

## 打造責任供應鏈

公司建立「差異化管理、動態評級」的供應商管理體系，充分考慮ESG評價因素，帶動供應商履責，攜手供應鏈夥伴共同成長。

### 加強供應商管理

我們制定並完善《集中採購管理辦法》《供應商管理細則》等相關採購制度。以倡導陽光採購、防範廉潔風險為基礎，在加強採購管理監督管控的基礎上，持續規範供應商分類、准入、評價、關係管理等環節，並對全流程進行把控監督。根據供應商年度履約評估確定等級，實行差異化管理。針對不合格供應商提出限期整改，對供應商在採購活動中的不良行為進行處理，處理措施包括公函警示、納入黑名單等。截至2023年末，公司建立涵蓋140家供應商的常規供應商庫，均為大陸地區服務商，港澳台和國外均無供應商。



截至2023年末  
大陸地區供應商  
**140**家

### 推動供應商履責

我們嚴格遵守《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，修訂並印發《集中採購管理辦法》，持續強化「公開、公正、公平和效率」的原則，不斷規範採購管理工作，努力提高供應商的廉潔意識，減少採購過程中的腐敗行為。

此外，我們將生產安全、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、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，設立環保一票否決權。在供應商准入、評價等環節，對供應商資源節約、環境保護、勞工權益保護等方面提出相關要求；在日常集中採購工作中，持續強化供應商社會責任管理，加強日常管理及年度評估。

# 傾力回饋社會

公司積極投身社會公益事業，主動開展公益慈善及志願服務活動，充分彰顯公司的責任擔當，為建設和諧美好社會添磚加瓦。

## 弘揚志願精神

自2017年以來，我們成立新華保險志願服務團隊，持續鼓勵員工參與志願服務活動，弘揚志願服務精神，實現了特色化、深度化、持續化的運作模式。截至2023年末，公司在全國設立35家志願服務團隊，共招募志願者44094人。我們連續多年組織開展年度志願者評選活動，以樹立典範的形式帶動志願者的參與熱情，激發志願團隊活力。



2023年

開展志願活動 **3100** 餘次，參與志願者超 **2.6** 萬人次，服務總時長超 **11** 萬小時

### 案例 中投系統直管企業志願服務聯合公益行動

新華保險牽頭聯合中投公司8家直管企業和35個省級試點城市搭建志願服務聯動工作機制，發起「中投系統直管企業志願服務聯合公益行動」，開展應急救護、支救助學、防非知識普及等多個主題的志願服務活動。2023年，開展民生保障類志願服務活動100餘場，參與人次超1.6萬人，活動總時長超1.2萬小時。



新華保險志願服務團隊獲評由和眾澤益聯合志鯤公益慈善基金會、志多星平台頒發的「優秀企業志願服務隊伍獎」



### 案例 「愛心助考·為夢護航」志願服務

2023年6月6日至7日，新華保險河南分公司下轄平頂山、洛陽、焦作、新鄉等十多家中支公司組織志願者開展助力高考志願服務活動，通過無償接送高考學子趕赴考場、在考點設立服務站、向執勤交警及考生家長送慰問品等方式，為高考學子加油，為考生圓夢護航。



愛心送考發車儀式



在考點附近設立「愛心助考」公益服務點

### 案例 助力小海豚——關愛聽障兒童

在2023年3月3日全國愛耳日，新華保險天津志願團隊與天津小海豚聽障兒童合唱團共赴一場五年之約——「小小的心願」愛心認領公益志願活動。

新華保險連續5年開展「小小的心願」愛心認領公益活動，通過舉辦專場少兒書畫大賽、新華交響樂團助演、一起學習手語操、資助香港一帶一路世界合唱節服裝等活動，用實際行動關心著特殊孩子們的成長。



浙江分公司員工積極參與「熱血奉獻·與愛同行」無償獻血活動



公司志願者成為杭州市上城區第100造血幹細胞捐獻入庫登記志願者

## 善行社會公益

2016年，我們設立新華人壽保險公益基金會，規範化、常態化開展社會公益慈善事業，持續參與應急救災捐贈、鄉村振興幫扶等各類公益項目，彰顯責任擔當。

2023年，新華保險公益捐款超**1645**萬元，捐贈物資折合人民幣約**110**萬元。

### 案例 向地震災區捐款

2023年12月，面對突發地震災情，新華保險第一時間通過新華人壽保險公益基金會向中華慈善總會捐贈100萬元現金，用於馳援甘肅、青海地震受災地區。

### 案例 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

「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」是新華保險發揮風險管理的專業優勢，通過「保險+公益」模式服務特殊人群，設計出的全國首個聚焦環衛工人的普惠保險公益項目。該項目通過向全國百餘城市的環衛工人贈送人身意外傷害保險，旨在提升環衛群體的基礎保障水平及風險應對能力，推動社會對環衛工作者的尊重、理解、關心和支支持。

2023年，該項目在全國186個大中城市落地，惠及94萬餘名環衛工人。截至2023年末，累計捐贈保額超5054億元，完成理賠391例，賠付金3474萬元。同時，新華保險持續圍繞環衛項目開展配套活動，圍繞「同新聚力、衛愛出發」主題，在「五一」勞動節、「10.26」環衛工人節前後組織活動360餘場。各地分支機構向環衛工人捐贈物資折合人民幣超19萬元。

2023年，新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動榮獲「金諾·中國金融年度優秀社會責任項目」。



### 案例 暖冬行動——為欠發達地區兒童捐贈冬衣

2022年12月至2023年3月，新華保險發起「暖冬行動」，總公司968名員工積極響應，爭做孩子們的「溫暖合夥人」，共計籌集資金18.13餘萬元，為貴州施秉等欠發達地區的15所鄉村小學的760餘名孩子們送去了嶄新的羽絨服。



#### 關愛特殊兒童



#### 為外賣員送清涼



#### 為學生捐贈圖書



#### 赴敬老院慰問



# 關鍵績效表

## 社會績效表

績效名稱	單位	2021年	2022年	2023年
信息科技投入費用	萬元	104040.51	94185.92	104034.60
科技人員數量	人	419	405	432
自主軟體開發著作權	項	27	28	28
社會保險繳納率	%	100	100	100
公益捐款	萬元	2000	1801	1645餘
員工總數	人	33526	31608	29647
男性員工人數	人	11569	11024	10371
女性員工人數	人	21957	20584	19276
北區員工人數	人	/	10509	9979
東區員工人數	人	/	6851	6392
南區員工人數	人	/	7436	6914
西區員工人數	人	/	6812	6362
管理人員人數	人	1709	1723	1699
專業人員人數	人	3486	3474	3402
銷售及銷售管理人員	人	20523	18751	17133
30歲以下員工人數	人	623*	4508	3368
30—50歲（不含）員工人數	人	1002*	25047	24153
50歲以上員工人數	人	1731*	2053	2126
男性員工流失率	%	/	3.11	2.80
女性員工流失率	%	/	2.59	4.07
30歲以下員工流失率	%	56.7*	2.54	1.55

績效名稱	單位	2021年	2022年	2023年
30—50歲（不含）員工流失率	%	43.3*	3.04	4.36
50歲以上員工流失率	%	0*	0.12	0.96
北區員工流失率	%	/	1.68	1.62
東區員工流失率	%	/	1.48	1.71
南區員工流失率	%	/	1.42	1.82
西區員工流失率	%	/	1.12	1.72
因工作關係死亡人數	人	0	0	0
因工作關係死亡比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數	日	/	/	115
男性員工受訓比率	%	93	99.3	100
女性員工受訓比率	%	89	99.6	100
員工培訓平均時長	-	/	90余學時	107小時
男性員工人均受訓時數	-	99小時	97學時	117.4小時
女性員工人均受訓時數	-	84小時	85學時	100.2學時
員工培訓總覆蓋率數	%	100	100	100
高層人員受訓百分比	%	100	100	100
中層人員受訓百分比	%	100	99.8	100
基層人員受訓百分比	%	96	99.4	100
高層人員人均培訓時長	-	59小時	112學時	82.3學時
中層人員人均培訓時長	-	85小時	101學時	140學時
基層人員人均培訓時長	-	100小時	85學時	97學時
年度內儲備講師數量	名	/	/	146
大陸地區常規供應商數量	家	151	149	140

\*2021年3數據範圍僅含新華保險總部範圍（按地區劃分均為北京地區）

## 環境績效表

指標	單位	2021	2022	2023
廢氣排放	噸	0.15	0.098	0.118
氮氧化物	噸	0.14	0.1	0.107
二氧化硫*	噸	0.0046	0.0028	0.004
顆粒物	噸	/	/	0.008
溫室氣體排放總量 (範疇1和範疇2)	噸	18970.63	18126.52	29372.73
直接排放(範疇1)	噸	1452.34	1147.95	2389.22
天然氣	噸	292.79	649.26	1829.07
汽油	噸	679.25	498.68	560.15
間接排放(範疇2)	噸	17521.28	16978.57	26938.51
外購電力	兆瓦時	25891.46	29771.3	46365.76
辦公區域單位面積溫室氣體 排放量(範疇1和2)	噸/平方米	0.032	0.04	0.06
能源消耗	兆瓦時	32619.92	34401.41	56932.92
直接能源消耗	兆瓦時	6728.46	4630.12	10567.16
天然氣	兆瓦時	3953.74	2966.88	8362.98
汽油	兆瓦時	2774.73	1663.24	2204.17
間接能源消耗	兆瓦時	25891.46	29771.3	46365.76
外購電力	兆瓦時	25891.46	29771.3	46365.76
辦公區域單位面積能源消耗量	兆瓦時/平方米	0.059	0.08	0.12
耗水量	噸	137668.33	145925.34	221039.52
人均耗水量	噸/人	9.30	11.34	17.63
用紙量	噸	227.96	143.68	78.86
人均用紙量	噸/人	0.015	0.01	0.006
有害廢棄物	噸	7.89	5.19	6.28
人均有害廢棄物	噸/人	0.00053	0.0004	0.0005
無害廢棄物	噸	1041.4	953.35	1344.80
人均無害廢棄物	噸/人	0.07	0.07	0.11

\*2023年度以硫氧化物排放指標代替二氧化硫排放指標

## 指標索引

### 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

範疇	議題	績效指標	採用情況
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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。  注：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。  溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害廢棄物指國家規例所界定者。	踐行綠色發展
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	
		A1.2 直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	
		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 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。		
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	踐行綠色發展
		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 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
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：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	不適用於新華保險	
	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。		
A4 氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化	
	A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。		

範疇	議題	績效指標	採用情況
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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工及代理人發展
		B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	
	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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工及代理人發展
		B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	
		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。	
	B3 發展及培訓	一般披露：有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。 注：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。	員工及代理人發展
		B3.1 按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比。 B3.2 按雇員類別及性別劃分，每名雇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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工及代理人發展
		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。	打造責任供應鏈
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。			
B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。 B5.4 描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。			

範疇	議題	績效指標	採用情況
社會	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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保護消費者權益
		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。	保護消費者權益
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	完善公司治理
		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 描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	保護消費者權益	
	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 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持黨建引領
		B7.1 於彙報期內對發行人或其雇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。 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。 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）。 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	專題：心懷國之大者 服務國家戰略 傾力回饋社會

上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》要求

相關要求	披露位置
第八章 社會責任	
8.1 上市公司應當在追求經濟效益、保護股東利益的同時，積極保護債權人和職工的合法權益，誠信對待供應商、客戶和消費者，踐行綠色發展理念，積極從事環境保護、社區建設等公益事業，從而促進公司本身與全社會的協調、和諧發展。	
8.2 上市公司在經營活動中，應當遵循自願、公平、等價有償、誠實信用的原則，遵守社會公德、商業道德，接受政府和社會公眾的監督，不得依靠誇大宣傳、虛假廣告等不當方式牟利，不得通過賄賂、走私等非法活動牟取不正當利益，不得侵犯他人的商標權、專利權和著作權等知識產權，不得從事不正當競爭。	
8.3 上市公司應當根據所處行業及自身經營特點，形成符合本公司實際的社會責任戰略規劃及工作機制。公司的社會責任戰略規劃至少應當包括公司的商業倫理準則、員工保障計劃及職業發展支持計劃、合理利用資源及有效保護環境的技術投入及研發計劃、社會發展資助計劃以及對社會責任規劃進行落實管理及監督的機制安排等內容。	
8.4 上市公司可以在年度社會責任報告中披露每股社會貢獻值，即在公司為股東創造的基本每股收益的基礎上，增加公司年內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向銀行等債權人給付的借款利息、公司對外捐贈額等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的公司為社會創造的每股增值額。	

相關要求	披露位置
8.5 在本所上市的「上證公司治理板塊」樣本公司、境內外同時上市的公司及金融類公司，應當在年度報告披露的同時披露公司履行社會責任的報告（以下簡稱社會責任報告）。本所鼓勵其他有條件的上市公司，在年度報告披露的同時披露社會責任報告等非財務報告。	
公司披露社會責任報告的，董事會應當單獨進行審議，並在本所網站披露。	
8.6 上市公司可以根據自身特點擬定年度社會責任報告的具體內容，說明公司在促進社會、環境及生態、經濟可持續發展等方面的工作。社會責任報告的內容至少應當包括：	
（一）關於職工保護、環境污染、商品質量、社區關係等方面的社會責任制度的建設和執行情況；	專題：心懷國之大者 服務國家戰略 踐行綠色發展 員工及代理人發展 傾力回饋社會
（二）履行社會責任存在的問題和不足、與本指引存在的差距及其原因；	不適用於新華保險
（三）改進措施和具體時間安排。	不適用於新華保險
8.7 上市公司應當依據《公司法》和公司章程的規定，建立職工董事、職工監事選任制度，確保職工在公司治理中享有充分的權利；支持工會依法開展工作，對工資、福利、勞動安全衛生、社會保險等涉及職工切身利益的事項，通過職工代表大會、工會會議等民主形式聽取職工的意見，關心和重視職工的合理需求。	
8.8 上市公司應當將生態環保要求融入發展戰略和公司治理過程，並根據自身生產經營特點，對環境的影響程度等實際情況，履行下列環境保護責任：	
（一）遵守環境保護法律法規與行業標準；	踐行綠色發展
（二）制訂執行公司環境保護計劃；	踐行綠色發展
（三）高效使用能源、水資源、原材料等自然資源；	踐行綠色發展
（四）合規處置污染物；	踐行綠色發展
（五）建設運行有效的污染防治設施；	踐行綠色發展
（六）足額繳納環境保護相關稅費；	不適用於新華保險
（七）保障供應鏈環境安全；	打造責任供應鏈
（八）其他應當履行的環境保護責任事項。	發展綠色金融 應對氣候變化 踐行綠色發展
8.9 上市公司可以根據自身實際情況，在公司年度社會責任報告中披露或者單獨披露如下環境信息：	
（一）公司環境保護方針、年度環境保護目標及成效；	踐行綠色發展
（二）公司年度資源消耗總量；	踐行綠色發展
（三）公司環保投資和環境技術開發情況；	不適用於新華保險
（四）公司排放污染物種類、數量、濃度和去向；	踐行綠色發展
（五）公司環保設施的建設和運行情況；	踐行綠色發展
（六）公司在生產過程中產生的廢物的處理、處置情況，廢棄產品的回收、綜合利用情況；	踐行綠色發展
（七）與環保部門簽訂的改善環境行為的自願協議；	不適用於新華保險
（八）公司受到環保部門獎勵的情況；	不適用於新華保險
（九）企業自願公開的其他環境信息。	發展綠色金融 應對氣候變化

相關要求	披露位置
從事火力發電、鋼鐵冶煉、水泥生產、電解鋁、礦產開發等對環境影響較大行業的公司，應當披露前款第（一）至（七）項所列的環境信息，並應當重點說明公司在環保投資和環境技術開發方面的工作情況。	
8.10 上市公司發生以下與環境保護相關的重大事件，且可能對其股票及其衍生品種價格產生較大影響的，應當及時披露事件情況及對公司經營以及利益相關者可能產生的影響：	
（一）公司有新、改、擴建具有重大環境影響的建設項目等重大投資行為；	踐行綠色發展
（二）公司因為環境違法違規被環保部門調查，或者受到重大行政處罰或刑事處罰，或者被有關人民政府或者政府部門決定限期治理或者停產、搬遷、關閉；	不適用於新華保險
（三）公司由於環境問題涉及重大訴訟或者其主要資產被查封、扣押、凍結或者被抵押、質押；	不適用於新華保險
（四）公司或者其主要子公司被國家環保部門列入重點排污單位；	不適用於新華保險
（五）新公佈的環境法律、法規、規章、行業政策可能對公司經營產生重大影響；	不適用於新華保險
（六）可能對公司股票及其衍生品種交易價格產生較大影響的其他有關環境保護的重大事件。	不適用於新華保險
8.11 上市公司應當定期指派專人檢查環保政策的實施情況，對不符合公司環境保護政策的行為應當予以糾正，並採取相應補救措施。公司出現重大環境污染事故時，應當及時披露環境污染的產生原因、對公司業績的影響、環境污染的影響情況、公司擬採取的整改措施等。	
8.12 上市公司或者其主要子公司屬於環境保護部門公佈的重點排污單位的，應當在環保部門公佈名單後及時披露下列信息：	
（一）公司污染物的名稱、排放方式、排放濃度和總量、超標、超總量情況；	不適用於新華保險
（二）公司環保設施的建設和運行情況；	踐行綠色發展
（三）公司環境污染事故應急預案；	不適用於新華保險
（四）公司為減少污染物排放所採取的措施及今後的工作安排。	踐行綠色發展
公司不得以商業秘密為由，拒絕公開前款所列的環境信息。公司在報告期內以臨時報告的形式披露環境信息內容的，應當說明後續進展或者變化情況。如相關事項已在臨時報告披露且後續實施無進展或者變化的，僅需披露該事項概述，並提供臨時報告披露網站的相關查詢索引。	
8.13 上市公司應當根據自身生產經營模式，履行下列生產及產品安全保障責任：	
（一）遵守產品安全法律法規與行業標準；	不適用於新華保險
（二）建立安全可靠的生產環境和生產流程；	不適用於新華保險
（三）建立產品質量安全保障機制與產品安全事故應急方案；	不適用於新華保險
（四）其他應當履行的生產與產品安全責任。	不適用於新華保險
8.14 上市公司應當根據員工構成情況，履行下列員工權益保障責任：	
（一）建立員工聘用解雇、薪酬福利、社會保險、工作時間等管理制度及違規處理措施；	員工及代理人發展
（二）建立防範職業性危害的工作環境與配套安全措施；	員工及代理人發展
（三）開展必要的員工知識和職業技能培訓；	員工及代理人發展
（四）其他應當履行的員工權益保護責任。	員工及代理人發展
8.15 上市公司應當嚴格遵守科學倫理規範，尊重科學精神，恪守應有的價值觀念、社會責任和行為規範，發揮科學技術的正面效應。公司應當避免研究、開發和使用危害自然環境、生命健康、公共安全、倫理道德的科學技術，不得從事侵犯個人基本權利或者損害社會公共利益的研發和經營活動。公司在生命科學、人工智能、信息技術、生態環境、新材料等科技創新領域開發或者使用創新技術的，應當遵循審慎和穩健原則，充分評估其潛在影響及可靠性。	



# 意見反饋

尊敬的讀者：

您好！感謝您閱讀本報告。公司真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便公司持續改進工作，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. 對於新華保險，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. 您認為新華保險ESG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

7. 您對新華保險ESG工作及ESG報告有何改進建議？

# 95567

全国统一客服电话

[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)



新華保險服務號



投資者關係網站

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

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, P.R.C  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)