



2024

環境、社會及管治(ESG)  
暨社會責任報告



# CONTENTS

## 目錄

報告編製說明	02	數說新華保險 2024	08	ESG 數據表	104
董事長致辭	04	董事會聲明	12	索引表	110
走進新華保險	06	可持續發展 (ESG) 管治及戰略	14		

### 專題

樹立踐行“大保險觀”，  
做好“五篇大文章” 18

助力普惠福祉	19
增添安享保障	25
服務科技創新	28
引領低碳發展	29
驅動智慧轉型	30

### 01

共赴綠色發展新徵程  
共建美好生態新未來 32

彙聚綠色金融之力， 賦能低碳美好未來	34
前瞻氣候風險之策， 護航生態安全屏障	37
踐行綠色運營之道， 共繪和諧環保藍圖	45

### 02

踐行社會責任新擔當  
共譜和諧美好新樂章 52

創新客戶服務之道， 打造民生保障標杆	54
賦能人才成長之路， 激發人才奮鬥動力	68
健全責任供應之鏈， 共築誠信合作生態	82
篤行公益慈善之舉， 傳遞溫暖和諧之光	83

### 03

構築治理基石新高度  
共促穩健發展新格局 88

完善公司治理之本， 凝聚企業長青之力	90
築牢風險內控之盾， 守護健康經營之基	96
嚴守廉潔合規之道， 維護公平競爭環境	100

# 報告編製說明

新華人壽保險股份有限公司（簡稱“新華保險”“公司”或“我們”）自 2010 年起已連續 15 年發布企業社會責任 / 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公司 ESG 理念、行動及成果。

## 報告範圍

**報告組織範圍：**本報告覆蓋新華人壽保險股份有限公司和旗下主要子公司。

**報告時間範圍：**2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。為確保報告連貫性，部分內容超出該時間範圍。

**報告發佈週期：**本報告為年度報告，上一份報告發佈時間為 2024 年 3 月。

## 編製依據

本報告參照上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》進行編製，同時參考中國財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理訊息披露指南》、全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（GRI Standards）2021 版》及《氣候相關財務訊息披露工作組 TCFD 披露建議》等標準。

本報告遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》的彙報原則：

- **重要性：**本報告在“可持續發展（ESG）管治及戰略”部分披露本年度開展重要性評估工作的情況，包括識別環境、社會和管治（ESG）議題的流程和方法、形成的可持續發展（ESG）議題重要性矩陣、識別出的利益相關方群體及其參與方式與對公司的期望。重要性分析流程與結果與本報告其他內容，一併聽取本公司董事會意見並經董事會審閱通過。
- **量化：**本報告在“ESG 數據表”部分披露公司關鍵 ESG 量化數據。
- **一致性：**本報告的關鍵績效指標統計方法與往年保持一致。本報告在“ESG 數據表”中對相較往年產生變動的指標類別及數據進行說明。

## 數據說明和訊息說明

本報告所披露的訊息和數據主要通過以下方式獲得：

- 公司內部數據收集系統與相關統計報表
- 優秀可持續發展實踐案例
- 基於報告框架的定性與定量訊息採集表和調查問卷
- 本報告所披露的經營數據均來自《新華人壽保險股份有限公司 2024 年年度報告》（簡稱“年報”）。如所列數據有異，均以年報為準。如無特別說明，本報告中涉及的貨幣金額均以人民幣列示。

## 發佈形式

本報告以中文、英文兩種文字發佈，在對兩種文本的理解發生歧義時，請以中文文本為準。本報告以網絡在線版形式發佈，可在公司網站（網址：<https://www.newchinalife.com>）、上海證券交易所網站及香港交易所網站查閱。

## 報告回饋

如您對本報告及新華保險社會責任和可持續發展（ESG）工作有任何意見和建議，歡迎通過以下方式回饋給我們。新華保險將認真聆聽您的回饋，並對您的個人訊息嚴格保密。

聯繫電話：010-85213262

電子郵件：[lizy9@newchinalife.com](mailto:lizy9@newchinalife.com)

地址：北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號

# 董事長致辭



## 向新發力，共譜華章

2024年，是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是落實“十四五”規劃的攻堅之年。這一年，是新“國十條”推動保險業高質量發展進入新階段的啟航之年；這一年，也是新華保險錨定高質量發展、切實踐行“大保險觀”的奮進之年。我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實黨中央決策部署，深入學習貫徹中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，堅定不移走中國特色金融發展之路，推動高質量發展再上新臺階。公司全年實現保費收入1,705.11億元，同比增長2.8%；總資產達1.69萬億元；綜合償付能力充足率217.55%，核心償付能力充足率124.07%。

**這一年，我們胸懷“國之大者”，在服務國家戰略中彰顯新華擔當。**我們深刻把握中國特色金融發展之路的內涵，堅決貫徹落實黨中央、國務院關於金融工作的重大決策部署，堅守金融“報國為民”的初心使命，奮力寫好金融“五篇大文章”，切實踐行“大保險觀”，聚焦做强主責主業，全面構建服務國家戰略機製，形成“工作計劃-追蹤督導-考核評價”閉環管理體系，不斷提升服務國家戰略的能力與水平，切實發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，為中國式現代化持續貢獻新華力量。2024年，公司服務國家戰略投資餘額近5,000億元，同比增長20.6%；首次形成約170款具有服務國家戰略屬性的產品清單，用具有新華特色的多元產品體系助力中國式現代化建設；積極響應國家推動中長期資金入市要求，充分發揮國家隊主力作用，在二級市場增加資產類權益配置近1,000億元、聯合發起設立主要投向國計民生重點行業的私募證券投資基金500億元；啟動各類重大突發事故應急響應93次，及時開通理賠綠色服務通道，有力維護社會安定。

**這一年，我們執“綠”為筆，在支持綠色發展中講好新華故事。**我們牢固樹立“綠水青山就是金山銀山”的發展理念，製定推動綠色金融的製度文件，優化綠色金融頂層設計、明確發展目標與重點工作，體系化推動綠色金融發展水平邁上新臺階。2024年，公司服務綠色產業發展相關投資餘額296.52億元，投資綠色債券存量規模92.58億元；重點關注節能環保、新能源等綠色行業企業，為相關企業員工提供意外、醫療、壽險等一攬子人身保險保障服務，服務企業近7,000家，保障額度超過2,900億元，同比增長19%。我們在行業內率先開展全面的氣候風險識別與評估，並進行投資組合碳排放測算，深入審

視與自身運營緊密關聯的氣候相關風險和機遇，建立健全應對氣候變化管理機製，確保氣候相關風險和機遇管理工作有序推進。我們將綠色發展理念全面融入公司運營各層面，厲行節能減排，深入貫徹落實低碳運營，環境友好型運營能力穩步提升。

**這一年，我們站穩人民立場，在描繪美好生活中增添新華溫度。**我們扎實推進保險核心業務，實施產品多元化策略，不斷完善保險產品和服務體系，為人民群眾提供全方位、全生命週期的保險保障，以專業多元的產品和服務滿足人民群眾多樣化保險保障需求。我們積極參與多層次社會保障體系建設，政策性健康保險業務為全國13個地區近2,000萬名參保人提供保障，減輕醫療負擔8.69億元，其中，大病保險累計保障905萬人，長期護理保險業務為全國多地232萬人提供保險保障。我們積極探索金融服務鄉村振興新模式，全面推進鄉村振興和定點幫扶工作，統籌調度幫扶總資金超6,100萬元，創歷史新高；傾力支持“頂樑柱”和“加油寶貝”兩個國家級公益保險項目，截至2024年末，兩項目已覆蓋合計34.8萬人，以多重保障解鄉村百姓的“燃眉之急”。我們有力支持多層次、多支柱養老保險體系建設，打造並持續完善“保險+養老”服務模式，豐富養老金融產品和服務供給，“機構養老+居家養老+旅居養老”養老服務生態在全國16個城市佈局21家優質康養社區，10城佈局旅居項目11個；“保險+健康”服務模式累計覆蓋客戶400萬人。我們打造全流程智能理賠服務體系，堅持“快理賠，優服務”的品牌特色，2024年累計賠付金額152億元，理賠申請至結案平均時效0.71天，以實際行動踐行保險為民。我們著力打造符合新時代發展要求的金融人才隊伍，推出“XIN一代”計劃和WLP全生命週期規劃師培養體系，實現代理人隊伍從認知體系到專業能力的全方位提升；構建多元、靈活的人才發展渠道，建立健全員工培訓體系，用心用情做好員工關懷，攜手員工實現共生共贏。

**這一年，我們追求卓越治理，在推動穩健發展中創新新華方案。**我們錨定金融工作的正確方向，將加強黨的領導與完善公司治理有機統一，充分發揮公司黨委把方向、管大局、保落實作用，持續探索現代企業治理的最佳實踐。我們秉持“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，將可持續發展(ESG)作為堅定不移走中國特色金融發展之路、扎實推進高質量發展的重要抓手，製定實施可持續發展的製度文件，明確4大重點工作領域、18項重點議題，推動公司可持續發展管理水平全面進入新階段。我們將風險管理視作公司穩健運營和可持續發展的基石，持續完善覆蓋環境、社會與治理全流程的風險識別、評估與管理體系，強化內部合規與管控能力，切實將風險防控與服務國家戰略、服務人民群眾的使命擔當有機結合，進一步發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能。我們建立健全“橫向到邊、縱向到底、不留死角、務實管用”的廉潔風險防控政策、製度、機製和流程，不斷提升廉潔風險防控的能力和水平。

夢雖遙，追則能達；願雖艱，持則可圓。2025年，是“十四五”規劃的收官之年，面對新形勢、新要求，新華保險將繼續貫徹落實好保險業高質量發展頂層設計規劃，堅持金融工作的政治性、人民性，踐行好“大保險觀”，以改革創新不斷提升保險保障、保險服務水平，更好發揮保險資金的長期投資優勢，不斷增強長期穩健發展的內生動力，增強服務國家發展大局、服務人民群眾的能力，在中國式現代化建設的徵程上發揮更大的貢獻和作用。

楊玉成

新華人壽保險股份有限公司董事長

# 走進新華保險

## 公司簡介

新華保險成立於 1996 年 9 月，總部位於北京市，是一家全國性的大型壽險企業。公司錨定“中國一流的以保險業務為核心的金融服務集團”發展願景，為客戶提供覆蓋全生命週期的風險保障和財富規劃的產品及服務，著力推動養老產業、健康產業的發展，做強、做穩資產管理業務，助力壽險主業發展。

新華保險已建立覆蓋全國的銷售和服務網絡，為 3,119.9 萬名個人客戶及 7.8 萬家機構客戶提供全面的壽險產品及服務，並通過下屬的資產管理公司和資產管理公司（香港）管理和運用保險資金。2011 年，新華保險在上交所和聯交所同步上市。

2024 年，公司營業收入同比增長 85.3%，淨利潤同比增長 201%，原保險保費收入 1,705.11 億元，投資規模超 1.62 萬億元，綜合償付能力充足率 217.55%，總體保持良好發展勢頭。

## 企業文化

<b>文化主旨</b>	奮進自強 守正創新 誠信審慎 行穩致遠
<b>願景</b>	中國一流的以保險業務為核心的金融服務集團
<b>使命</b>	做強國復興偉業的建設者 做人民美好生活的守護者 做中國特色金融文化的踐行者 做社會和諧安寧的貢獻者
<b>價值觀</b>	客戶為尊 奮鬥為本 開放包容 善作善成
<b>新華精神</b>	專業鐵軍 追求卓越 仁愛厚德 傳承創新

## 獎項榮譽

2024 全球上市公司 2000 強第 644 位 《福布斯》(Forbes)	2024 《財富》中國 500 強第 262 位 財富中國	保險公司財務實力評級 (IFSR) “A2”，基礎 信用評估 (BCA) “A3” 穆迪評級
保險公司財務實力評級 (IFS) “A” (強勁) 惠譽評級	2024 中國 500 最具價值 品牌第 83 位 2024 亞洲品牌 500 強 第 233 位 世界品牌實驗室	2024 全球最具價值保險 品牌 100 強第 34 位 2024 中國品牌價值 500 強 第 84 位 Brand Finance
2024 中國企業 500 強 榜單第 339 位 中國企業聯合會、 中國企業家協會	金鼎獎·2024 年度 卓越人壽保險公司 《每日經濟新聞》	2024 年金融機構養老 金融傑出品牌 新華網
金石獎·2024 年度 保險業賠付優秀案例 《經濟觀察報》	金禧獎·2024 年度卓越 理賠服務保險公司 《投資時報》	金柿獎·2024 年度 中國保險行業 高質量發展企業 《每日財報》、每財網
金融科技應用創新獎 中國人民銀行 《金融電子化》雜誌	金蟬獎·優秀 訊息披露公司 《華夏時報》	金諾·金融品牌年度社會 公益專案 《中國銀行保險報》

# 數說新華保險 2024

新華保險始終秉持金融“報國為民”的初心使命，與時俱進樹立“大保險觀”的發展理念，聚焦做強主責主業，主動融入經濟社會發展大局，扎實做好金融“五篇大文章”，切實發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，以實際行動走好中國特色金融發展之路，為建設金融強國貢獻新華力量。



掃碼觀看《新華保險 2024 年服務國家戰略主題片》

## 踐行“大保險觀”成效顯著

自 1996 年成立以來，  
28 年間累計賠付金額  
**1,220** 億元

累計服務個人客戶  
**3,119.9** 萬人

服務實體經濟投資規模超過  
**10,000** 億元

服務國家戰略投資餘額  
**4,833** 億元

2024 年			
全年賠付金額	賠付次數	日均賠付	日均賠付
<b>152</b> 億元	<b>480</b> 萬人次	<b>4,155</b> 萬元	<b>1.31</b> 萬人次
豁免保費	保單無需繳費仍享有保障	一張新華保單被豁免保費	
<b>9</b> 億元	<b>1.63</b> 萬張	每 <b>32</b> 分鐘	
5,000 元以內小額醫療險 理賠申請至結案平均時效	同比提升	5 日結案率	獲賠率
<b>0.43</b> 天	<b>17%</b>	<b>99.05%</b>	<b>98.51%</b>
累計響應重大突發事故	賠付金額		
<b>93</b> 次	<b>321.7</b> 萬元		
截至 2024 年末，公司在 售保險產品	其中人壽保險 26 款，年金 保險 7 款，健康保險 107 款，意外傷害保險 36 款。		
<b>176</b> 款			



### 普惠金融

18 家分公司承保惠民保項目

**36** 個

保障額度

**萬億元**

覆蓋人群

**超百萬**

承接的政策性健康險為全國  
13 個地區提供保障

近 **2,000** 萬名參保人

減輕醫療負擔超過

**8.69** 億元

其中，大病保險累計保障

**905** 萬人

長期護理保險累計保障

**232** 萬人

服務中小微企業客戶

**4.71** 萬家

保障額度超過

**10,000** 億元

大幅增加鄉村振興投入，統籌調度幫扶總資金超過

**6,100** 萬元

消費幫扶總金額

**3,059.82** 萬元

同比增長

**330%**

### 養老金融

公司旗下新華養老保險公司第三支柱專屬商業養老保險、  
個人養老金等服務客戶近

**3** 萬人

“保險 + 健康”服務模式，服務客戶疾病預防、看病就醫、  
海外醫療等全週期的健康服務需求，累計覆蓋

**400** 萬人

在全國櫃面開設 630 餘家“銀髮服務驛站”，提供 3 類 18 項  
智能技術關愛服務和多種專屬暖心服務，累計惠及客戶超

**38** 萬人次

構建“機構養老 + 居家養老 + 旅居養老”養老服務生態，通  
過“自有 + 合作”模式在全國 16 個城市佈局 21 家優質康  
養社區，10 城佈局旅居項目 11 個

### 科技金融

服務科技前沿企業客戶超過

**1.3** 萬家

保障額度超過

**10,000** 億元

服務科技型中小企業、專精特新企業、雛鷹企業及  
高端製造重點產業鏈核心節點企業等投資餘額達

**617.88** 億元

同比增長

**25.87%**

### 綠色金融

服務綠色產業發展相關投資餘額

**296.52** 億元

投資綠色債券存量規模

**92.58** 億元

服務綠色企業客戶近

**7,000** 家

保障額度超過

**2,900** 億元

同比增長

**19%**

踐行 ESG 投資理念，旗下新華資產管理公司發行組合類產品

**10** 支

### 數字金融

“掌上新華”App 總用戶量  
超過

**800** 萬

“新華保險”微信公眾號  
用戶超過

**760** 萬

訪問量合計

**5,690** 萬人次

“智多新”智能服務客戶超過

**1,500** 萬人次

“隨信通”累計服務客戶

**870** 萬人次

# 董事會聲明

新華保險董事會高度重視環境、社會及管治 (ESG) 工作，積極履行社會責任，扎實推進公司的長期、均衡、高質量可持續發展。

## ESG 事宜的監管

公司將可持續發展融入公司發展戰略，構建科學、專業的可持續發展管理體系和 ESG 治理結構。公司董事會及其下設戰略與 ESG 委員會<sup>1</sup> 全面監督 ESG 事宜，承擔公司可持續發展戰略規劃、風險管理、政策製定、進度檢討等相應職責。

<sup>1</sup> 2024 年，新華保險對公司章程進行修訂，將董事會下設“戰略委員會”變更為“戰略與 ESG 委員會”並增加 ESG 治理相關職能。此項變更將在監管機構核批後正式生效。下同。

## ESG 管理方針及策略

公司基於外部宏觀經濟環境和公司發展戰略，動態評估 ESG 議題重要性，討論並確定公司在環境、社會和管治方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。公司通過定期向董事及高級管理人員彙報 ESG 風險管理、目標、計劃以及執行情況及進展，保證 ESG 管理的有效性。

## ESG 目標的檢討

公司董事會每年審閱 ESG 整體工作情況，檢視 ESG 目標進展，並評估 ESG 風險管理系統的有效性。本年度，董事會審閱、聽取了公司服務國家戰略、風險管理、消費者權益保護、公益慈善、鄉村振興、公司治理等 ESG 重點工作的議案和彙報。

## ESG 報告審議及核准

本報告已詳盡披露新華保險 2024 年度 ESG 工作及在重大 ESG 議題上的管理與實踐進展，得到本公司董事會 2025 年 3 月審議通過。

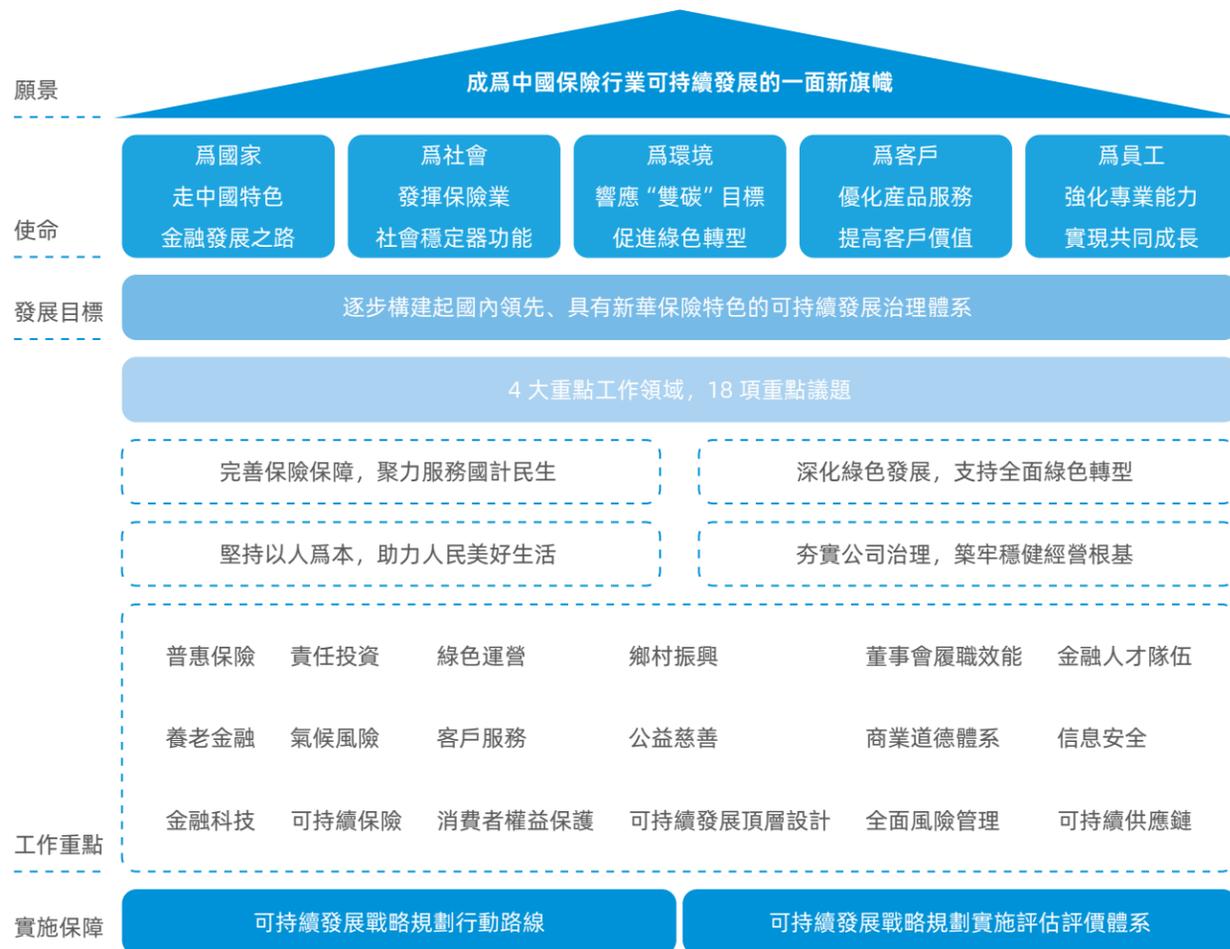


# 可持續發展 (ESG) 管治及戰略

新華保險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，圍繞黨中央關於全面深化改革的部署，聚焦金融強國建設使命任務，深入貫徹“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，將可持續發展 (ESG) 作為堅定不移走中國特色金融發展之路、扎實推進高質量發展的重要抓手，以高質量的可持續發展管理能力，支持做好金融“五篇大文章”，更好滿足保險服務經濟社會發展與人民美好生活的需要。

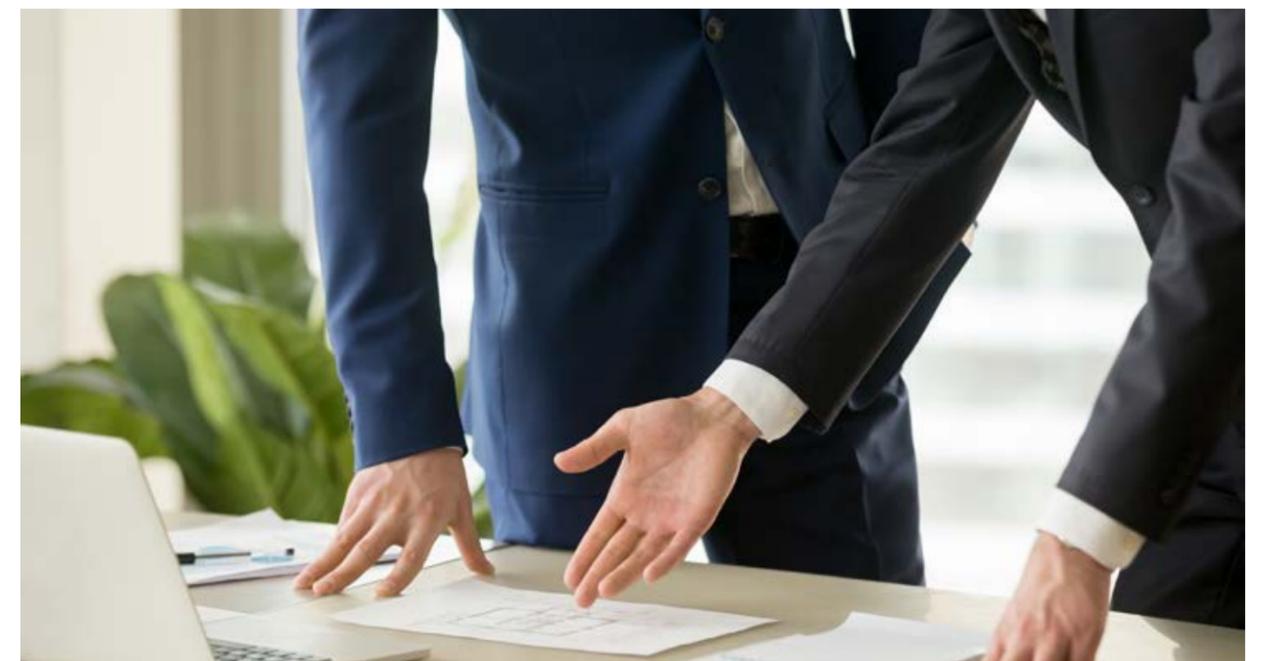
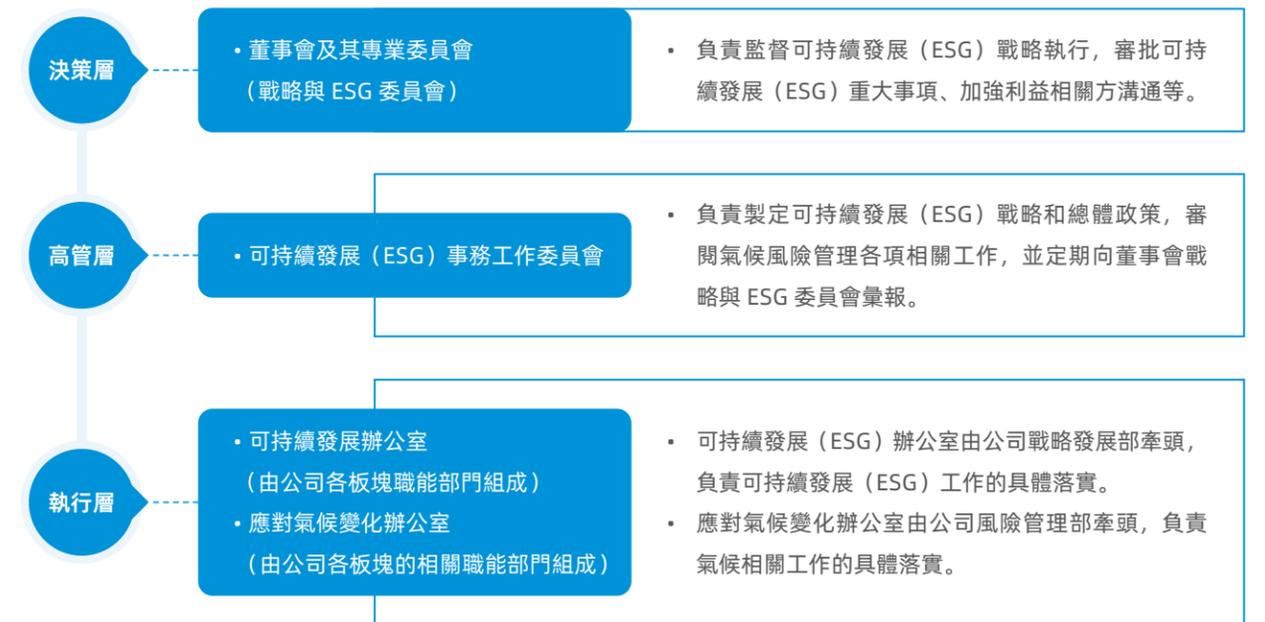
## 戰略規劃

新華保險聚焦公司在可持續發展 (ESG) 相關領域的實踐提升，製定可持續發展 (ESG) 戰略規劃，明確重點戰略方向與施策領域，推動將可持續發展 (ESG) 要求全面融入公司經營管理，並定期開展可持續發展 (ESG) 議題的分析與評估，確保公司可持續發展 (ESG) 各項規劃得到有效落實。



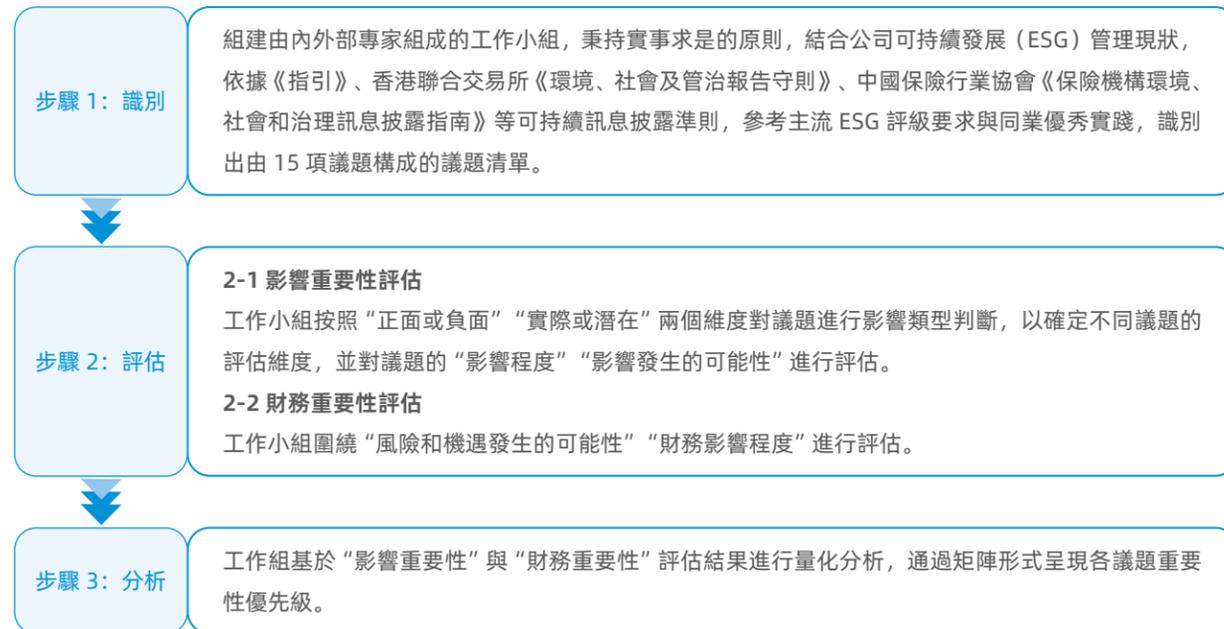
## 管理體系

新華保險致力打造高效協同、全面參與的可持續發展 (ESG) 治理長效機制，堅持不斷完善可持續發展 (ESG) 工作體系，明確各責任主體職責與權限，確保科學、專業、體系化地落實可持續發展 (ESG) 管理，推動公司業務實現高質量發展。



## 議題重要性分析

新華保險持續完善可持續發展 (ESG) 議題的識別與評估，依據《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告 (試行)》(以下簡稱“《指引》”)等開展可持續發展 (ESG) 議題的雙重重要性評估，從“財務重要性”和“影響重要性”兩個方面識別、分析與公司經營發展高度相關的可持續發展 (ESG) 議題的重要性，並形成重要性議題矩陣。



## 利益相關方溝通

新華保險堅持透明運營原則，加強利益相關方的溝通和參與，根據公司行業特點、發展戰略，定期與利益相關方通過多種渠道保持溝通與交流，傾聽並積極響應各利益相關方的期望和要求，確保實現公司與社會各界的良好互動和信任合作，推動共贏發展。

利益相關方	期望與要求	溝通及響應	
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>盈利能力</li> <li>合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訊息透明度</li> <li>ESG 責任投資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司年報</li> <li>股東大會</li> <li>中期報告與公告</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訊息安全</li> <li>服務品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>95567 客服熱線</li> <li>日常溝通與交流</li> <li>官微、官網</li> <li>客戶服務活動</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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>職工代表大會</li> <li>員工培訓</li> <li>員工福利</li> <li>員工關懷活動</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規經營</li> <li>訊息披露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>廉潔建設</li> <li>服務國家戰略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溝通彙報</li> <li>重大會議</li> <li>政策諮詢</li> <li>訊息披露</li> <li>機構考察</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化合作</li> <li>誠信履約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>互利共贏</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>職業發展培訓</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>合規管理</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>民生改善</li> <li>和諧社會</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>鄉村振興</li> <li>康養產業</li> <li>公益志願活動</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境保護</li> <li>綠色低碳</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>負責任投資</li> <li>綠色保險</li> <li>綠色運營</li> <li>綠色公益</li> </ul>

專題

樹立踐行“大保險觀”，  
做好“五篇大文章”

截至 2024 年末，  
公司在售保險產品

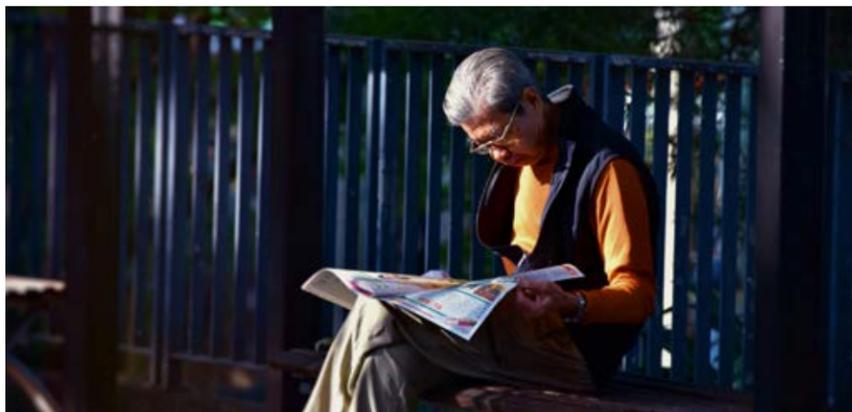
176 款

作為國有大型金融企業，新華保險在時代中發展，在發展中壯大，始終堅持心懷“國之大者”、堅定踐行金融為民，以建設金融強國為己任，彰顯大型險企的使命擔當。公司充分發揮負債端專業風險管理能力和資產端保險資金長期穩定優勢，扎實書寫保險領域的“五篇大文章”，推動服務國家戰略取得良好成效。

2024 年，《關於加強監管防範風險推動保險業高質量發展的若干意見》出臺，新“國十條”的發佈，為進一步推動我國保險業高質量發展指明了方向。新華保險作為國有金融保險力量，始終扎實推進保險核心業務，圍繞客戶“生、老、病、死、殘”等全生命週期的保險保障需求，持續完善產品和服務體系，為客戶提供全方位、多元化的保險保障與專業服務，為服務國家發展大局和守護人民美好生活貢獻力量。截至 2024 年末，公司在售保險產品 176 款，其中人壽保險 26 款，年金保險 7 款，健康保險 107 款，意外傷害保險 36 款。

“要開發出更多人認可的保險，不僅要讓老百姓看得懂，更要買得起。同時還要設計更多定製型、差異化、風險承受能力可選的產品。”

——新華保險黨委書記、董事長楊玉成



» 助力普惠福祉

支持多層次社會保障體系建設

1.1

新華保險深入貫徹落實國家金融監督管理總局《關於推進普惠保險高質量發展的指導意見》，構建並持續優化普惠保險產品體系、拓寬普惠項目覆蓋面，深化政策性健康保險業務，加速探索長期護理保險發展，傾力寫好“普惠金融大文章”。

惠民保城市型醫療保險

推出惠民保專屬醫療產品，2024 年，18 家分公司承保惠民保項目 36 個，覆蓋人群超百萬，保額超萬億元。

政策性健康保險

累計為 13 個地區 1,931 萬名參保人提供保障。其中，大病保險累計保障 905 萬人。

長期護理保險

廣泛開展長期護理保險業務，在全國 4 個地區為 232 萬參保人提供保險保障，全年案件理賠近 8 萬人次。

在中投直管企業 2023 年服務國家戰略評價工作中，公司“服務社會民生，探索長期護理險高質量發展”獲得優秀案例榮譽。

特定群體專屬產品

2024 年，公司推出新業態、新市民等特定群體專屬產品 10 款，目前在普惠保險產品 68 款，累計保障額度超過 14 萬億。

### 案例：廣泛落地大病醫療保險項目，傾力守護民生安康

**在廣東：**2017年實施廣東省陽江市城鄉居民大病醫療項目。2024年，項目覆蓋215.21萬人，累計賠付7,587萬元。

**在內蒙古：**2020年實施內蒙古巴彥淖爾市城鄉居民基本醫療保險大病商業補充保險項目。2024年，項目覆蓋37萬人，累計賠付4,799萬元。

**在福建：**2021年實施廈門市大病醫療保險項目，2024年度作為共保方協助負責廈門市大病醫療保險經辦工作。2024年，項目覆蓋472萬人，累計賠付7,479萬元。

**在重慶：**2022年實施重慶市居民大病保險項目。2024年，項目覆蓋133.32萬人，累計賠付6,506萬元。

**在山東：**2022年實施並獨立承辦山東省直職工大病保險項目。2024年，項目覆蓋33.92萬人，累計賠付3,570萬元。

**在江蘇：**2024年實施並獨立承辦江蘇省揚中市職工大病醫療保險項目。2024年，項目覆蓋12.97萬人，累計賠付62萬元。

### 案例：以長護險業務助力養老事業高質量發展

**2021年：**啟動實施江蘇省南京市失能人員照護保險（南京市長期護理保險），負責承辦雨花臺區、建鄴區兩個地區長期護理保險業務。2024年，項目覆蓋85.61萬參保人。

**2022年：**啟動實施重慶市長期護理保險項目，負責承辦渝北區、忠縣、重慶鐵路辦事處三個地區長期護理保險業務。2024年，項目覆蓋58.15萬名參保人。

**2023年：**啟動實施內蒙古呼和浩特市長期護理保險服務項目，負責承辦賽罕區、清水河縣兩個地區長期護理保險業務。2024年，項目覆蓋60.11萬參保人；啟動實施江蘇鎮江市長期護理保險項目，負責鎮江市場中市的長期護理保險主承保工作。2024年，項目覆蓋參保人28.4萬人。

## 支持中小微企業發展

1.2

新華保險聚焦中小微企業的健康可持續發展，組織開展深入調研，精準把握中小微企業實際需求，年內為中小微企業研發、定製一批專屬保險產品，量身打造保險保障方案，有效覆蓋中小微企業運營關鍵風險點；多措並舉加大融資支持力度，做中小微企業穩健前行的堅實後盾。



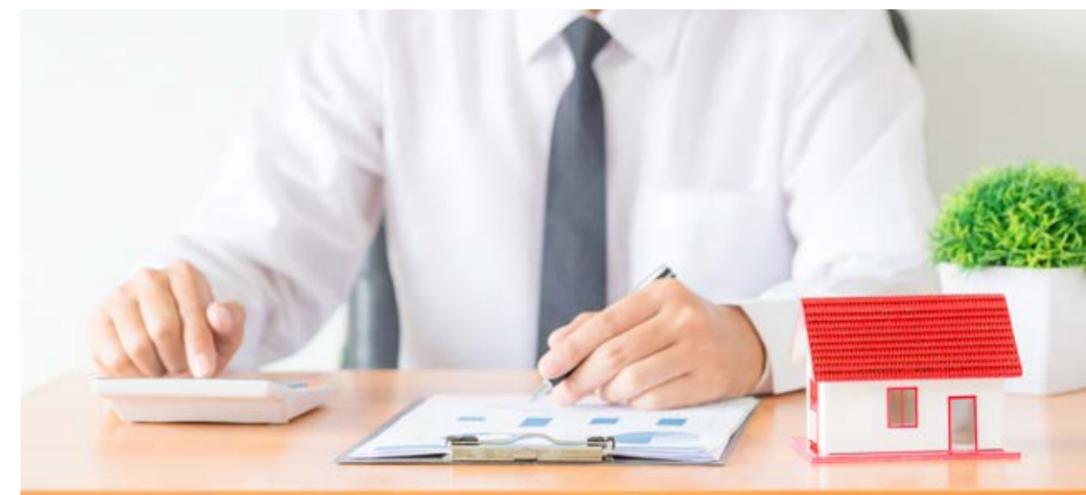
### 保險保障

- 推出中小微企業團體意外險，並為中小微企業員工提供專屬保險福利計劃，助力中小微企業有效緩解風險保障不足、抗風險能力弱等問題。
- 2024年，為超過4.7萬戶中小微企業提供風險保障超過10,000億元。



### 融資支持

- 通過加大融資支持及合理讓利力度、減免租金等方式，紓解中小微企業融資難題。
- 推出以微信分付、螞蟻花呗等消費金融產品為基礎資產的資產支持計劃，構建普惠化、大眾化的金融服務，助力促進實體消費，釋放內需潛力。截至2024年末，支持微信分付投資6.5億元，支持信貸消費投資超過6.57億元。



## 支持鄉村全面振興

1.3

新華保險堅決落實黨中央、國務院關於鄉村振興和中央定點幫扶工作的決策部署，充分發揮主責主業優勢，積極探索金融服務鄉村振興新模式，全面推進鄉村振興和定點幫扶工作。2024年，公司全面升級鄉村振興工作機製，並首次將幫扶工作納入服務國家戰略及黨建等系列考核範疇，進一步提升鄉村振興工作效能。

### 發揮保險主業優勢

- 推出團體意外傷害、團體醫療、團體定壽三款“鄉村振興”系列專屬保險產品，並面向脫貧戶和邊緣戶進一步調整產品費率折扣。
- 參與施秉縣“防返貧綜合險”項目，惠及施秉縣4萬餘人，理賠款超過183萬元。
- 積極參與“頂樑柱”和“加油寶貝”兩個國家級鄉村振興公益項目，成為項目啟動以來唯一一家中標的壽險公司。向低收入鄉村特定群體提供保險保障，截至2024年年末兩個項目共承保被保險人34.8萬人，累計承保保額391.96億元，實現鄉村振興與業務發展互助互促新突破。



### 加大定點幫扶投入

- 加大幫扶投入，全年統籌調度幫扶總資金超過6,100萬元，創歷史新高。其中，投入資金超1,600萬元；引入幫扶資金及項目超1,400萬元；消費幫扶總金額超3,000萬元，均超額達成目標。
- 壯大幫扶工作隊伍，增派1名幹部赴施秉縣掛職。截至2024年年末，公司全系統派駐在任幫扶幹部共19名。

### 支持鄉村“五大振興”

- 全面推進“產業、人才、文化、生態、組織”五大振興，支持學生宿舍樓建設、教學樓修繕、村衛生室新建、杉木河景區提升、生豬“期貨+保險”、幹部人才培訓、產業和大米種植產業、精品水果產業提升、馬文化產業園、博愛家園等20餘個幫扶項目落地實施。

### 案例：探索拓寬幫銷渠道 直播賦能產業振興

為幫助定點幫扶地區拓寬特色農產品銷售渠道，新華保險彙聚系統上下、公司內外的各方資源，通過“搭建B2B銷售平臺、盤活B2C電商渠道、策劃促銷優惠活動、探索線上直播帶貨、帶動合作夥伴參與”等方式全面發力，以“造血式”幫扶舉措賦能當地電商銷售渠道發展，幫助三省四縣對外銷售額超200萬元。2024年9月，新華保險在28周年司慶之際開展“司慶專屬禮·愛心助農月——新華保險消費幫扶專項行動”，以線上線下聯動銷售模式幫助施秉縣銷售二十餘款特色優質農產品，吸引了廣大員工、保險代理人及客戶的積極參與。活動成功引流6萬餘人次觀看直播，銷售農產品金額超過15萬元。

### 案例：借助央媒資源 傳遞服務鄉村正能量

新華保險邀請新華社知名記者赴施秉縣實地採訪，深入施秉縣各村鎮幫扶一線，創新策劃拍攝腳本、挖掘項目新聞價值，選定了“非遺苗繡天才媽媽工坊”和“地壩村靈芝種植產業”兩個具備當地特色的產業幫扶項目，拍攝形成了《兩個書記盜仙草》和《蝴蝶媽媽的故事》兩個短視頻報導，通過微博話題、視頻號、新華社App等全媒體渠道一經發佈，兩天內迅速掀起傳播熱潮，視頻瀏覽總量近700萬次，點贊、評論等互動量超2萬次，並入圍新華社短視頻大賽。為擴大定點幫扶影響力，傳遞鄉村振興正能量貢獻了力量。

### 案例：“產業幫扶+消費幫扶”助力老區鄉村振興

安徽分公司在定點幫扶工作中不斷增量、提質、擴面，推動鄉村振興工作上臺階、見實效。2024年8月，安徽分公司赴金寨縣槐樹灣鄉板堰村開展定點幫扶活動，捐贈10萬元定向支持“新華人壽公益桑園”建設，現場組織公司客戶、員工消費幫扶近2萬元。自2022年對接金寨縣槐樹灣鄉板堰村鄉村振興幫扶工作以來，安徽分公司通過因地製宜發展產業，建立起對板堰村的特色產業幫扶模式，助力農民增收。目前該村集體年養蠶規模已達240張，產值60余萬元，農業產業發展逐步提速，農民生活環境和收入逐年提高。

### 案例：施秉雲課堂——特色幫扶助力兒童成長

2024年9月，北京分公司開展特色教育幫扶活動，通過雲課堂連線施秉縣2,400余名學生，舉辦“金融知識公益行”雲專場活動。北京分公司客服中心員工化身“雲端老師”，用簡單易懂的語言和有趣的案例，為孩子們帶來了一場生動的金融知識普及“雲同窗”之旅，幫助孩子們在成長的道路上，培養正確的消費觀念和儲蓄習慣。



## » 增添安享保障

新華保險黨委充分發揮“把方向、管大局、保落實”的領導作用，對養老產業佈局相關重要戰略集體研究把關，充分發揮康養資源優勢，緊緊圍繞老年群體在養老資金、安全健康、養老服務等方面的需求，打造並持續完善“保險+養老”服務模式，豐富養老金融產品和服務供給，以高質量發展助力積極應對人口老齡化國家戰略。

## 支持多支柱養老保險體系建設

2.1

新華保險立足保險主業，積極參與多層次養老保險體系<sup>2</sup>建設，為人民群眾提供能夠滿足多樣化養老需求的養老金融服務。

### 支持二、三支柱建設

公司旗下新華養老保險公司年金投資管理總額超330億元，同比增長約40%；企業年金客戶超過300戶，資產管理規模26.58億元。

三支柱商保年金業務快速發展，其中旗下新華養老保險公司專屬商業養老保險入選個人養老金名單，服務客戶約2.8萬人。

### 豐富養老保險產品

推出老年人專屬產品，提高最高投保年齡，30款產品支持80周歲或以上人群投保或續保。

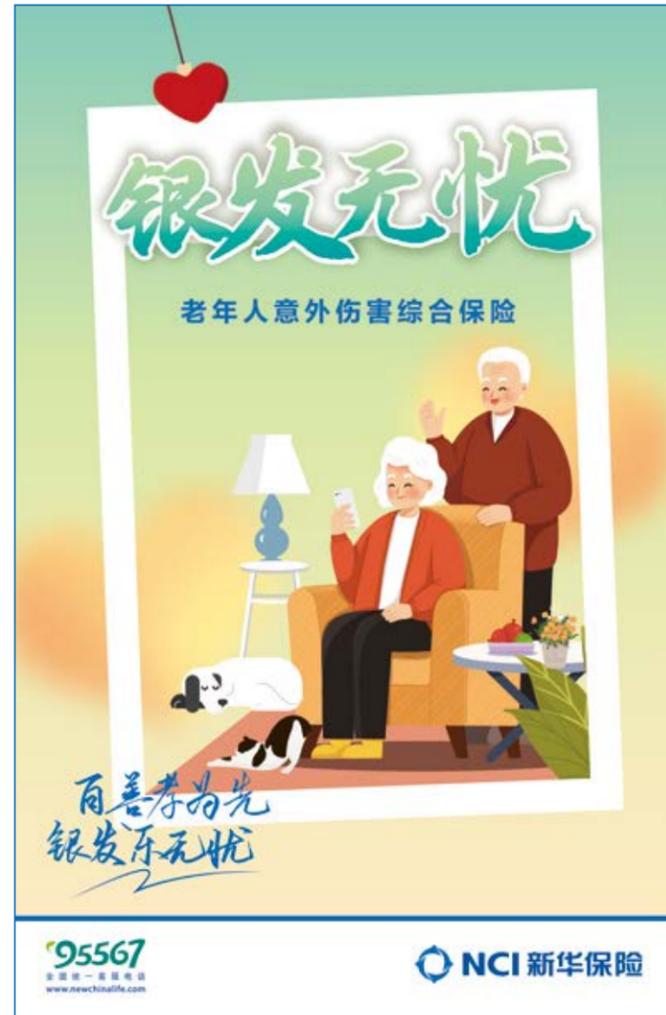
打造“銀髮無憂”特色產品，累計覆蓋人群超過1,366萬人次。

### 完善銷售渠道建設

打造互聯網引流、官微直銷、銀行合作等多層次渠道體系，多維度推廣養老保險業務，擴大第三支柱個人養老保險覆蓋範圍。

與人社部訊息中心聯繫對接，成為第二家進駐電子社保卡“個人養老金產品購買專區”的保險公司，以更加高效便捷、更加豐富專業的養老金融服務進一步便利廣大人民群眾參與個人養老金。

<sup>2</sup> 多層次養老保險體系主要包括“三支柱”：第一支柱為基本養老保險；第二支柱包括企業年金和職業年金；第三支柱包括個人養老金和其他個人商業養老金融業務。



2005年，新華保險上海分公司推出“銀髮無憂”老年人意外傷害綜合保險項目。該項目採用“政府指導、企業讓利、市場化運作”的模式，秉承“讓利於民、普惠保險”的原則，20年間始終堅持20元保費不變，有效填補老年人意外險保障空白。目前，該項目已涵蓋13大保障責任，項目經驗由上海推廣至全國，為推動保險行業典型項目可持續、可複製、可推廣提供了新的發展路徑。2024年，該項目入選中國保險行業協會普惠保險典型案例。

## 加速構建康養服務生態圈

2.2

新華保險積極建設、整合健康和養老服務資源，推出新華“尊、安、瑞、悅”系列服務品牌，加速構建公司康養服務生態圈，以“保險+健康”和“保險+養老”的服務模式，滿足客戶多樣化養老服務需求。



### “保險+健康”生態

- 結合我國“9073”養老格局<sup>3</sup>及當前老年群體對養老品質生活的多元需求，充分發揮康養資源優勢，通過“新華尊”“新華安”“新華瑞”品牌體系，形成集疾病預防、看病就醫、海外醫療等全週期一體化的健康服務體系，全面供給醫、康、養、財、稅、法、商、教、樂、文等多領域服務，累計覆蓋客戶400萬人。
- 公司旗下新華康復醫院推進實體醫院多科室佈局，康復、中醫、護理三大特色學科建設持續深化，人才梯隊逐漸形成，醫療服務能力顯著提升。截至2024年末，新華康復醫院累計門診量38,114人。
- 與複星健康共同發起建立新華康復聯盟，吸引近60家康復醫療機構加入，康復醫療服務專業度進一步提升。
- 與上海瑞金醫院海南醫院、清華長庚醫院和北京世紀壇醫院達成合作，拓展醫療服務廣度與深度。
- 與北京市退役軍人事務局簽訂協議，打造軍休幹部醫養結合基地。



### “保險+養老”生態

- 構建“機構養老+居家養老+旅居養老”養老服務生態，快速拓展康養佈局，通過“自有+合作”模式，已在16城佈局了21家優質康養社區，10城佈局了旅居項目11個，有效帶動健康養老等相關產業發展。
- 打造養老服務品牌，啟用高端康養品牌新華尊悅、中高端康養品牌新華嘉悅和高端旅居品牌新華怡悅。大力拓展輕資產康養和旅居項目；精心打造中資產康養項目，著力構建新華康養核心競爭力；提升優化已有重資產康養項目；加強醫養結合服務體系建設。

<sup>3</sup>指90%左右的老年人居家養老、7%左右的老年人依託社區支持養老、3%的老年人入住機構養老。

## » 服務科技創新

新華保險發揮專業優勢支持科技創新，以賦能新質生產力為出發點，在負債端與投資端共同發力，以新華力量助力加快建設創新型國家、推動重大科技創新取得新進展。

### 提供 風險保障

» 為科技前沿企業從業人員提供意外、重疾、住院醫療、壽險等一攬子人身保險保障服務。2024年，承保科技企業數量超1.3萬家，保額超過10,000億元，著力解決研發人員的後顧之憂。

### 製定 專屬方案

» 協調中投直管企業豐富科創企業服務內容，聯合中金公司，提供火炬雲平臺、股權融資、債權融資、上市並購等內容；提供方案宣傳資料，製定服務方案手冊，製作並下發科創護航計劃宣傳資料，為科創企業開拓市場提供銷售支持工具。

### 優化 投資佈局

» 積極發揮險資長期資本、耐心資本、高能級戰略資本優勢，重點服務科技型中小企業、專精特新企業、雛鷹企業及高端製造重點產業鏈核心節點企業等投資餘額617.9億元，同比增長25.9%。  
» 認繳出資3億元投資北京中科创星硬科技基金，以科技金融賦能新質生產力發展。

### 強化 投研能力

» 加強行業交流合作，持續開展新質生產力領域深度研究，形成高質量、原創性研究成果。年內完成《AI行業深度報告》等持續性跟蹤研究報告。

### 📄 案例：堅定服務國家戰略，新華保險以科技金融賦能新質生產力發展

2024年12月，新華保險認繳10億元，與相關機構聯合設立智集芯基金，基金整體出資逾20億元成功受讓上海國際集團持有的上海積體電路產業投資基金份額，以險資助力中國“芯”發展。

上海積體電路產業投資基金設立於2016年，是推動國家確定的半導體產業發展目標的核心實施主體之一，基金底層項目涵蓋晶片製造、設計、裝備、材料等半導體產業鏈鏈主企業及龍頭企業。

近年來，新華保險積極助力國資盤活再投入，持續踐行國家半導體自主可控戰略、堅定支持積體電路產業高質量發展戰略。本次投資，保險資金以5基金方式在產業發展取得階段性成果時支持政府“騰籠換鳥”，打通產業引導與市場化發展通道，有力支持上海國際科創中心建設。

## » 引領低碳發展

新華保險積極響應綠色發展理念，研究建立公司綠色金融體系，為推進經濟社會發展全面綠色轉型提供風險保障和資金支持，助力經濟社會和環境可持續發展。

### 完善綠色企業保險業務

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。加大綠色產業客戶拓展力度，不斷拓寬保險保障範圍，豐富保險保障責任。

2024年，服務綠色企業近7,000家，提供保額超過2,900億元。

### 加大綠色產業投資力度

通過債券投資、股權投資、基金投資等多種方式參與綠色項目投資，投資領域涵蓋清潔能源、綠色交通、綠色消費、節能環保等多個領域。

截至2024年末，公司服務綠色產業發展相關投資餘額達296.52億元，投資綠色債券存量規模92.58億元。

### 踐行 ESG 投資理念

將ESG因素納入投資決策全流程，不斷完善公司ESG/綠色投資管理體系，長期推進投融資結構綠色轉型。

2024年，旗下新華資產管理公司新發行組合類產品10支，絕大多數均可投ESG、綠色“雙碳”等底層資產。

年內，公司新增“嘉實中國電建清潔能源REIT”項目成功落地，支持四川省九龍河區域內水電站建設；以REIT形式投資支持江蘇鹽城海上風電項目、中國電力旗下的光伏、風電、水電等綠色清潔能源項目、特變電工光伏發電和輸電項目，促進優化國家能源結構、構建低碳能源新生態。

### 📄 案例：保險保障助力光伏產業發展，著力寫好“綠色金融”大文章

廣東分公司高度關注生態環境保護和產業低碳轉型重點領域，積極主動開拓市場，挖掘企業需求，同時發揮公司專業優勢，組織開展深入調研，為風電、光伏等廣大清潔能源企業定製全面、精準的綜合保險方案。自2023年以來，累計為50家光伏新興企業提供總保額達14億元的保險保障，有效緩解企業在初創時期面臨的資金壓力和風險挑戰。

## » 驅動智慧轉型

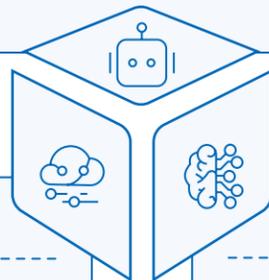
新華保險聚焦數字金融建設，增加數字化轉型投入，全面保障在推進保險業務流程、服務模式、經營管理、風險管控等方面的數字化、智能化，加速培育未來發展的新動能新優勢。

### 打造智慧服務

建立理賠智能服務平臺，貫穿理賠申請到結案全流程，通過移動自助理賠、直連直付、自動理賠引擎及風控模型等系統，為客戶提供便捷、快速、精準的理賠服務。

構建“線上+線下、智慧+人工”多平臺互動、全場景覆蓋的智慧客服集羣，迭代陞級“智多新”智能客服、智能外呼、隨信通，上線空中櫃面、智能語音導航等智慧服務平臺，目前已擁有 37 萬個智能服務場景、70 餘項智能工具，實現貫穿保單全生命週期的多方位智能服務。智慧客服集羣年服務客戶近 2,500 萬人次，實現智能服務與人工服務互備互補，並憑藉優質、創新服務獲得中國人民銀行頒發的“金融科技發展獎”。

2024 年，公司實現全麵線上新單承保，智能核保審核通過率達 96%，智能理賠線上受理率 97%，智能保全自動審核率達 95%。



### 支持數字金融發展

公司重點支持人工智能、雲計算、數字經濟等產業鏈企業發展，投資餘額 28.5 億元，同比增長 51.9%。

### 加速數字化轉型

推進保險業務流程、服務模式、經營管理、風險管控等數字化、智能化，建立反洗錢、反欺詐等大數據風控模型，加大金融科技投入。年內，數字化建設投入較上年度提升超 10%，進一步夯實訊息安全和數字基礎建設。

與華為技術有限公司簽署戰略合作協議，重點圍繞信創、ICT 基礎設施、雲計算、創新網絡、AI 與智慧數據等訊息科技領域展開深度合作，推進數智化落地應用。

### 案例：新華保險“社會醫療保險項目運營系統”入選 2024 保險業數字化運營優秀案例

公司積極參與政保業務招投標，做好“一站式”理賠服務，實現平穩經營，醫保通平臺系統逐漸優化完善，能夠運用現代訊息技術，對就醫客戶門診、住院期間的醫療訊息進行採集、匯總和分析。在客戶就醫結束時，可以實現參保群眾在結算服務窗口一次性領取醫保統籌支付、大病保險、醫療救助等報銷費用，無需多次奔波的“一站式”結算方式。該系統加強了基本醫保、城鄉居民大病保險、商業健康保險與醫療救助等的有效銜接，助力實現醫保智能監控。

截至 2024 年 12 月，該系統累計為超 2,300 萬人承保政策性保險項目，累計賠付案件 440 萬次，累計賠付金額超 34 億元。2024 年 10 月，該項目入選 2024 保險業數字化運營優秀案例。



# 共赴綠色發展 新徵程 共建美好生態 新未來

新華保險牢固樹立“綠水青山就是金山銀山”的發展理念，不斷優化綠色金融頂層設計，提升氣候相關風險管理能力，積極踐行綠色低碳運營理念，助力落實碳達峰、碳中和目標，在切實服務經濟社會發展全面綠色轉型的過程中，為建設人與自然和諧共生的現代化作出更大貢獻。

## » 彙聚綠色金融之力，賦能低碳美好未來

新華保險切實踐行新發展理念，深入構建並持續完善具有新華保險特色的 ESG 和綠色金融管理體系，傾力支持經濟社會發展全面綠色轉型的實際需求，持續釋放綠色金融效能，助推綠色產業高質量發展。

### 行穩致遠，探索綠色創新

1.1

2024 年，新華保險對標聯合國負責任投資原則（United Nations Principles for Responsible Investment, UNPRI），結合投資業務實際，將 ESG 及綠色金融投資工作指引政策納入《新華人壽保險股份有限公司對新華資產管理股份有限公司的 2025 年度保險資金運用投資指引》當中，逐步推動投資條線將 ESG 因素融入投資業務全流程。公司以相關政策、指引的修訂為核心，進一步健全負責任投資治理機制，提升負責任投資治理的完整性、科學性；通過引入專業工具持續完善客戶 ESG 風險評估流程；建立健全投資方法運用模式，推動負責任投資效能進一步提升。

公司加速將 ESG 因素融入保險業務全流程，建立實施專項管理製度與工作流程，逐步探索建立符合公司發展實際、具有公司特色的綠色保險產品及服務體系。

#### 產品及服務

- 緊跟市場前沿，加大投入力度，深入研究綠色壽險業務方向、潛在整合方式、重點業務渠道等關鍵訊息，進一步明確不同 ESG 因素對壽險業務的實質性影響路徑，為產品研發、設計及佈局提供良好支撐。

#### 承保

- 充分考慮各類社會群體的需求，設計有針對性的產品及服務，如進一步提升綠色低碳行業企業承保業務範圍，為其提供更多價格合理、可靈活配真的員工福利保障計劃。

#### 核保及理賠

- 運用人工智能、雲計算等先進技術，為客戶提供更加快捷、便利、透明的核保核賠服務。

## 築基立柱，完善綠金體系

1.2

新華保險著力構建綠色金融發展管理體系，將綠色金融工作相關管理職責整體納入公司“服務國家戰略三級管理架構”，進一步加強公司服務經濟社會發展全面綠色轉型的工作質效。



### 服務國家戰略推進委員會

負責綠色金融發展頂層設計，推進跨公司、跨部門協同工作；審議綠色金融工作相關重大專案方案及專項工作方案。

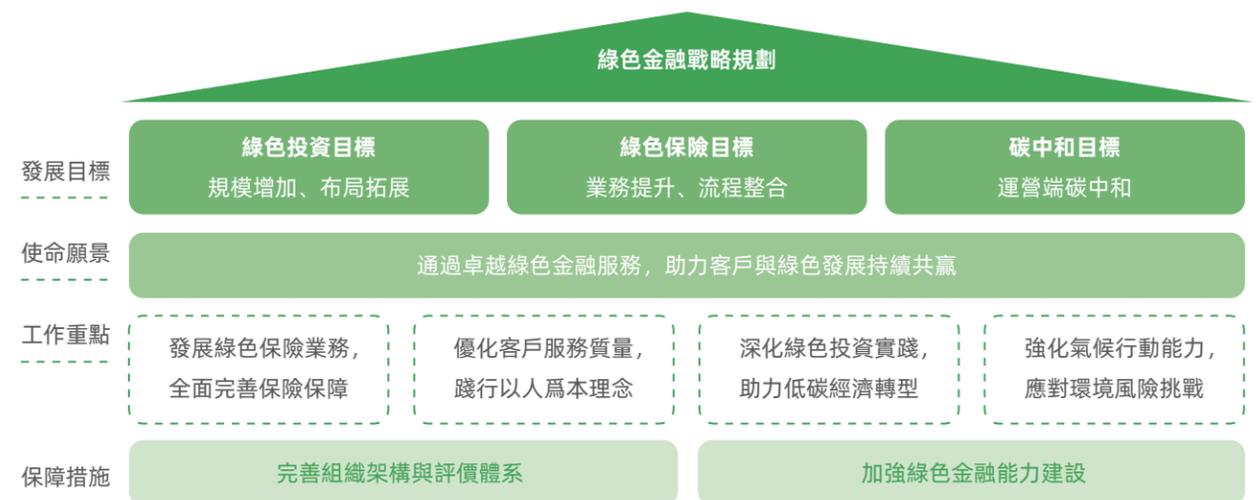
### 服務國家戰略工作組

負責根據公司業務實際情況，分配綠色金融相關工作任務，推動整體工作事項。

### 服務國家戰略專項工作小組

負責製定綠色金融工作相關專項工作方案，建立日常工作規範，對相關業務條線、業務單位落實綠色金融工作進行分類指導。

年內，公司製定《綠色金融戰略規劃（2025-2027 年）》，進一步明確公司綠色金融發展戰略和重點工作要求，推進綠色金融與各項業務有機融合，提升綠色金融服務能力和質效，扎實寫好“綠色金融大文章”。



### 總體目標

#### 綠色保險

- 綠色保險業務實現逐年提升，以健康、意外為核心，豐富綠色保險產品供給，實現綠色企業客戶數量和綠色保險總保額的逐年增長。

#### 綠色投資

- 建立業內領先且具有責任擔當的綠色投資流程實踐，逐步推進綠色與 ESG 因素全面整合至投前、投中、投後全流程。

#### 碳中和

- 運營端溫室氣體排放持續降低，充分應用氣候風險分析和碳排放測算結果，深入分析氣候風險和機遇，完成碳中和路徑構建，並最終實現運營端碳中和。



## » 前瞻氣候風險之策，護航生態安全屏障

新華保險高度重視氣候變化帶來的挑戰，強化氣候相關風險的治理架構，運用科學方法識別與評估氣候相關風險和機遇，並採取切實有效的措施，確保氣候相關風險管理工作有序推進。

### 治理

2.1

新華保險搭建並不斷健全應對氣候變化管理機制，建立由董事會、高級管理層、執行層組成的三級治理架構，進一步明確各層級在氣候風險和機遇管理中的職能劃分。在執行層設立應對氣候變化辦公室，負責統籌推動公司應對氣候相關風險和機遇的日常工作。

公司修訂完善《全面風險管理政策》，將 ESG 管理、氣候風險納入公司全面風險管理體系；起草《氣候風險管理辦法》，搭建氣候風險管理相關管理架構、職責分工與工作流程，推動開展氣候相關風險管理工作。

### 風險管理

2.2

#### 風險分類

氣候相關風險指氣候變化對公司產生的潛在負面影響，包括氣候相關的物理風險和與氣候相關的轉型風險。公司應用恰當工具，評估和管理氣候相關風險和機遇。

#### 與氣候相關的物理風險

包括急性物理風險和慢性物理風險。急性物理風險，產生於與天氣有關的事件，如風暴、洪水、乾旱或熱浪。慢性物理風險來自氣候的長期變化，包括降水和溫度的變化，可能導致的海平面上升、水供應減少、生物多樣性喪失和土壤生產力變化。這些風險可能給公司帶來財務影響，如資產的直接損失和供應鏈中斷的間接影響。物理風險的類型主要包括：高溫熱浪、極寒、洪水、颱風、野火、乾旱、水資源短缺、海平面上升和生態環境破壞等。

#### 與氣候相關的轉型風險

指公司向低碳經濟轉型所面臨的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽等方面的風險。

## 風險評估

公司通過內部研討和外部專家諮詢等方式，開展對氣候相關風險和機遇的評估。公司運用恰當工具，評估和管理氣候相關風險和機遇。

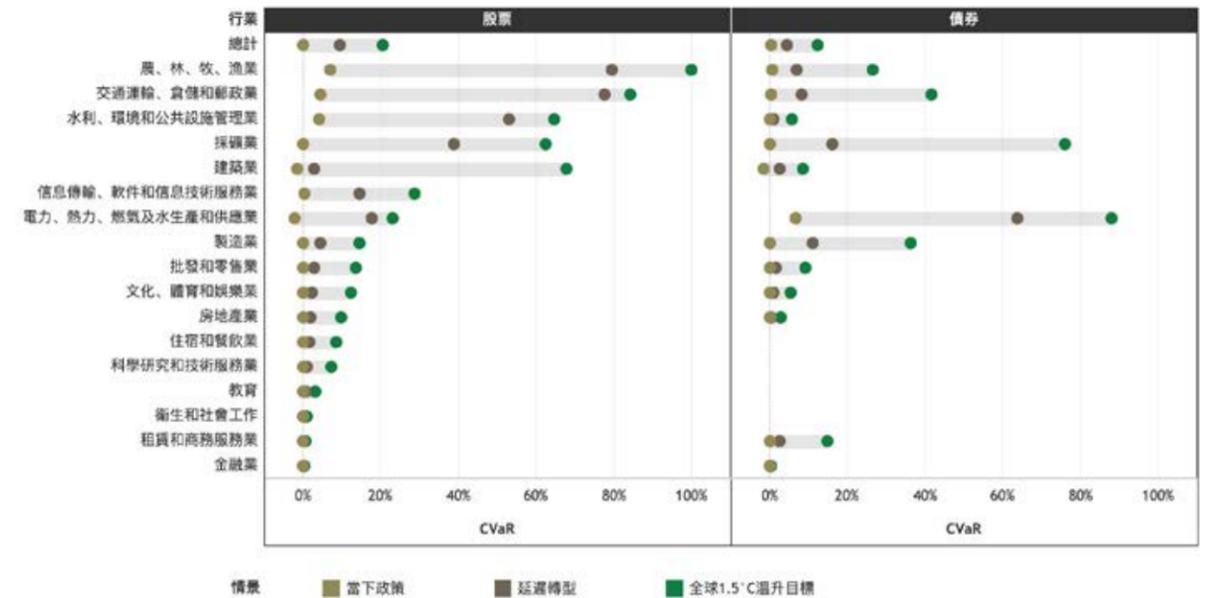


2024年，公司組織專項工作組，基於科學先進的氣候風險測算模型與方法論，結合公司資產<sup>6</sup>所處行業、地理位置等訊息，開展氣候風險評估。公司選取三種轉型情景（當下政策<sup>7</sup>、延遲轉型<sup>8</sup>、全球1.5°C溫昇目標<sup>9</sup>）與一種物理情景（RCP8.5<sup>10</sup>）分析和展示公司投資組合面臨的各項氣候風險的暴露水準和韌性，為未來資產配真提供參攷。

## 轉型風險評估主要結果

- 公司不同行業資產面臨的轉型風險差異較大。
- 公司股票資產 CVaR 中，面臨較大轉型風險的資產主要集中於農林牧漁、交通運輸、水利、採礦和建築業；債券資產中，面臨較大轉型風險的資產主要集中於電力、採礦、交通運輸和製造業。
- 不同行業在壓力測試下展現出不同的氣候韌性。如股票資產中，電力行業 CVaR 從“當下政策”的 -2% 到“1.5 度溫升目標”下的 23%，增幅明顯。教育、金融等行業 CVaR 在不同情景下均維持在較低水平，表現出較強的氣候韌性。

## 行業平均碳在險價值 (CVaR)



新華保險資產端行業平均碳在險值

<sup>4</sup> 碳在險值 (Carbon Value-at-Risk, CVaR)：衡量企業或投資組合因碳價波動導致的資產價值損失比例的氣候風險指標，反映了在不同轉型情景下超出碳預算的財務成本。

<sup>5</sup> 隱含溫昇 (Implied Temperature Rise, ITR)：衡量公司或投資組合對氣候影響的重要指標，它反映了在全球經濟以相同比例超出碳預算時，大氣溫度可能上升的幅度。

<sup>6</sup> 本次評估覆蓋新華保險投資組合中全部股票和債券資產，未來將進一步拓展至全資產範圍。

<sup>7</sup> 此情景代表當前低力度氣候政策延續的基線，預示轉型中的“最壞情況”，即溫和減排政策延續至世紀末，碳價低迷，企業轉型風險相對較低。

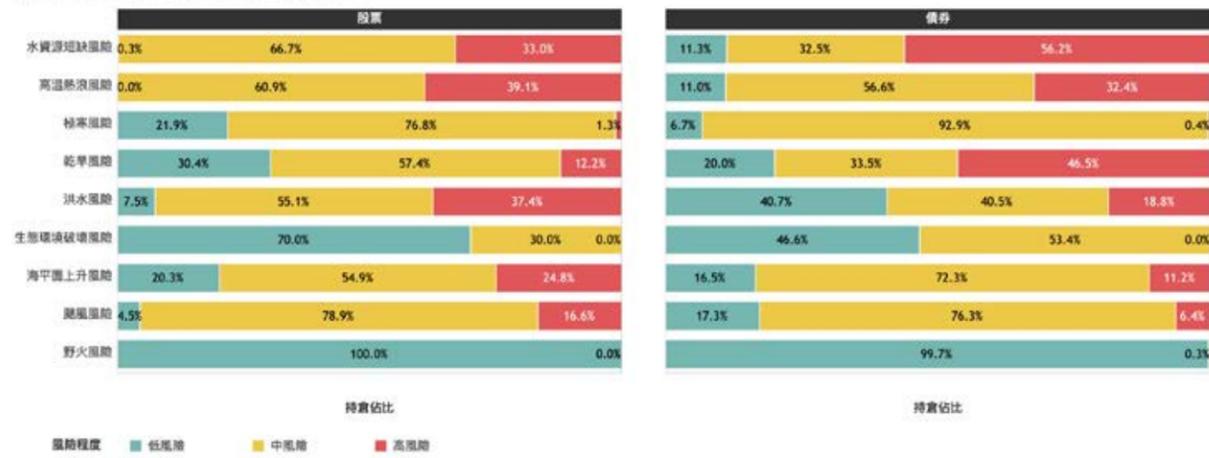
<sup>8</sup> 此情景類比 2030 年後加大氣候行動的情況，反映政策遲緩可能引發的市場衝擊與調整風險，碳價與轉型風險前期低、後期高，總體呈中比特態勢。

<sup>9</sup> 此情景設定積極碳中和目標，推動高強度減排政策，碳價高企，轉型風險相應提升，成為應對氣候變化的“最佳實踐”對比基準，展現快速減排的機遇與挑戰。

<sup>10</sup> 此情景假設在未來幾十年裏，經濟活動和科技發展將導致溫室氣體排放量持續增長，而沒有有效的減排措施。在這種情景下，到本世紀末地球表面的溫度將顯著升高。

公司通過對氣候災害發生的頻率和強度、人口與資產密度、醫療水平、政府財政收入等因素的綜合考量，評估資產面臨特定氣候災害本身的危害性、脆弱性和暴露度水平，進而確定物理風險等級。

各類型物理風險不同風險等級持有佔比



新華保險股票資產物理風險不同等級

### 物理風險評估主要結果

- 公司股票資產中，高溫熱浪<sup>11</sup>風險主要集中於重慶、廣東、上海等地；洪水風險主要集中於重慶、廣東、福建等地；水資源短缺風險<sup>12</sup>主要集中於內蒙古、重慶、河北等地。
- 公司債券資產中，水資源短缺風險主要集中於河北、河南、山東等地；乾旱風險主要集中於北京、河北、山西等地；高溫熱浪風險主要集中於重慶、香港、廣東等地。

<sup>11</sup> 高溫熱浪通常指 35°C 以上，持續多天的炎熱高溫天氣。長時間的高溫熱浪會影響乾旱區域的項目或企業運營，帶來一系列的經濟社會影響。

<sup>12</sup> 水資源短缺風險是企業在面臨水資源供應緊張或不足時，可能遭遇的生產中斷、成本上升、聲譽受損等一系列連鎖反應的風險。

## 戰略

2.3

新華保險將應對氣候變化全面融入公司整體戰略，從物理風險、轉型風險和轉型機遇三個維度，分析氣候相關風險和機遇對公司業務和財務的短期（1年）、中期（3-5年）、長期（3-5年）影響，並規劃應對舉措。

### 物理風險

風險分類	風險影響識別	時間範圍	影響程度	應對措施	潛在財務影響	
急性風險	負債端	高溫熱浪、洪水、颶風等極端天氣和氣象災害的發生頻率逐漸增加，可能對受災地區的居民死亡率、意外傷害發生率等產生影響。	短期	低	進行氣候數據持續監控，深入研究氣候災害的發生頻率、強度和影響範圍，積極開展氣候變化和極端天氣對人類生命健康的影響評估工作。	頻繁的索賠事件可能對公司的現金流和盈利能力產生負面影響；增加研發成本。
	資產端	極端天氣和氣象災害的頻發，會對受災地區的投資，尤其是基礎設施、不動產等領域的投資標的產生影響，中斷業務、交通和能源供應等基礎設施的正常運轉，進而降低投資組合的資產價值。	中長期	高	開展情景分析與壓力測試，評估投資標的在不同極端天氣情景下的風險暴露度及脆弱性，同時建立氣候相關風險預警機制，根據測算結果和預警情況調整投資組合的配真。	可能引發投資組合內標的資產減值，進而影響投資組合價值和投資業務收入；增加氣候風險管控成本。
	運營端	極端天氣事件頻發可能影響企業運營場所和設施的正常運行，並威脅員工的健康和安全。	短期	高	對於新增運營場所，充分考慮其地理位置及可能受到的氣候風險；製定相關預案，提升極端天氣應急響應能力；提高數據中心災備能力。	增加實體資產損失；增加運營成本。

風險分類	風險影響識別		時間範圍	影響程度	應對措施	潛在財務影響
慢性風險	負債端	氣候變化的長期發展可能引發氣溫升高、海平面上升、自然環境退化、生態資源約束趨緊等不可逆問題，進而威脅人類健康安全。	長期	中	積極評估氣候變化對人類健康的影響，持續跟蹤保險業經驗發生率數據。健全保險產品體系，為居民提供多元化的健康保障。	頻繁的索賠事件可能對公司的現金流和盈利能力產生負面影響；增加研發成本。
	資產端	氣候變化的長期發展可能導致更多地區的投資標的受到損失，使得公司的投資業務出現財務虧損。	長期	高	開展情景分析與壓力測試，評估投資標的在長期氣候變化情景下的風險暴露度及脆弱性，根據測試結果調整投資組合配真。	可能引發投資組合內標的資產減值，進而影響投資組合價值和投資業務收入；增加氣候風險管控成本。



## 轉型風險

風險分類	風險影響識別	時間範圍	影響程度	應對措施	潛在財務影響
政策與法律風險	隨著氣候相關政策法規逐漸趨嚴，一方面，傳統行業面臨嚴峻的低碳轉型考驗，若投資標的企業無法合規或需承擔額外支出，可能對保險機構的投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構；另一方面，監管機構對保險公司的風險防控要求在不斷提升，公司需要投入更多資源，增強相關的風險管理能力，優化資產配真。	短 中 長期	高	密切跟進國家碳排放和綠色金融相關政策，合理規劃投資業務發展方向；不斷優化負責任投資指引，加大對可再生能源等綠色低碳領域的投資，逐步降低投資組合碳強度；每年度對氣候相關風險和機遇進行評估，基於測算結果不斷完善資產配置。	高碳排行業投資標的承壓，低碳行業投資標的的收益，可能增加投資組合價值的波動；高碳行業受減排政策影響企業收益，進而造成資產減值；增加保險機構的研發成本。
技術風險	低碳技術的革新可能迅速淘汰落後產能，導致傳統資產擱淺，部分投資標的發展受挫。另外，部分投資標的可能投入較多資金進行技術轉型升級，因研發進度滯後等原因面臨轉型失敗、資產減值的情況。	中 長期	中	跟進各行業綠色低碳新技術的發展，快速識別受技術變革影響的行業和投資標的，及時調整投資組合資產配置；鼓勵被投企業開展技術改造，對具有轉型潛力的資產提供資金支持或專業輔導。	新技術引入將引發使用傳統技術的投資標的發展受挫，或需要更高成本進行技術升級，可能引起投資組合價值和投資回報的減少。
市場風險	低碳轉型的不斷深入可能導致市場偏好轉向，需求和資金從高排放領域逐漸流入綠色清潔低碳領域，引發投資標的價值變動，並導致相關行業及供應鏈上下游企業的資產價格波動。	中 長期	中	全面分析行業發展趨勢和市場動向，關注對可再生能源等綠色低碳領域的投資，引入氣候相關市場指標或情緒指數，並動態調整投資比例。	市場偏好的改變可能引起對某些行業或投資標的需求變化，造成被投企業價值波動，並進一步影響投資組合收益。
聲譽風險	隨著社會可持續發展理念的提升，利益相關方對企業的氣候風險管理能力將提出更高要求。若未能採取有效措施，可能損害公司在監管機構、社會公眾中的品牌形象，降低利益相關方的信任度，影響評級結果。	中 期	低	加強對外溝通：將應對氣候變化全面納入公司戰略，定期披露相關工作進展，大力推進 ESG 品牌建設，提升公司形象；製定負面清單：對環境和社會影響不佳的行業或企業設置明確投資限製。	未能向低碳轉型可能引起公司聲譽減值；維護相關聲譽或採取挽回聲譽措施將增加運營成本。

## 轉型機遇

機遇類別	產品與服務和市場	韌性機遇
機遇影響識別	隨著全球低碳轉型的深化及各項綠色金融政策的發佈，各行業對於綠色轉型資金的需求不斷提高，公司應當抓住可持續發展的投資機遇，加大綠色投資力度，開拓新的市場和機會。	積極探索多元化業務和投資機會，加強員工在應對氣候變化方面的專業知識儲備，以提高應對氣候變化的適應能力。
時間範圍	中長期	中長期
影響程度	高	中
潛在財務影響	探索新市場，通過新增綠色保險產品增加營業收入；通過建立低碳形象提升企業聲譽價值；通過抓住低碳轉型的投資機遇，增加資產價值和投資回報。	公司整體業務能力得到提升，增加市場機會、營業收入和投資回報；增加培訓所需的營運成本。

## 踐行綠色運營之道，共繪和諧環保藍圖

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運營各層面，大力推進綠色低碳運營，宣導綠色公益，深化公司可持續發展。

### 賦能綠色效益

3.1

新華保險作為金融機構，運營層面產生的溫室氣體排放主要來自職場相關的能源消耗。公司嚴格遵守並落實《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，厲行節能減排，深化環境友好型運營。

## 指標與目標

2.4

新華保險堅持創新綠色金融產品和服務、提升綠色低碳運營水平，探索構建綠色發展行動路線，攜手利益相關方共同推動社會穩妥有序、循序漸進實現低碳轉型。



節約用能

**照明管理**：公司辦公區更換燈具，將原有 36W LED 燈具更換為能耗更低的 30W LED 平板燈具，用電耗能較往年下降 8%；充分利用自然光照，在自然光照滿足室內照明需求的情況下，不使用照明用電；地下車場根據人員活動自動感應調節照明強度；大廈外圍泛光照明及 LOGO 字體燈開啟時間根據緯度變化調整開閉設備時間。

**環境溫度管理**：合理使用空調系統，根據室內外環境動態調整室內空調設置，有效避免夏季溫度設置過低、冬季溫度設置過高帶來的能耗浪費；改善辦公場所門窗密封性能，減少冷熱能量流失。

**數字化管理**：引入智能樓宇系統，根據實際需要自動調整照明、空調等設施的運行功率；部署物聯網技術，更換智能化電錶系統，實現能源使用的精細化管理。



節約用水

**規範用水行為**：製定適用於公司全體員工及公司承包商的節水規章製度，督促公司員工與合作夥伴養成節約用水習慣，做到“隨手關水”“人走水關”，切實防止“常流水”現象；在日常工作中強化節約用水宣傳，深化員工與合作夥伴的資源節約意識。

**加強巡查改造**：加強對辦公場所所有用水區域的巡視，杜絕“跑冒滴漏”現象；優化空調機組執行時間，縮減空調用水量；對辦公場所浴室進行供水改造，優化供水時間，更換節能噴淋頭，增加水控刷卡淋浴器，杜絕長時間大量用水。

截至 2024 年末，  
分散式光伏發電量

759,245<sup>kWh</sup>

公司于 2023 年在亦莊北京後援中心部署分散式光伏發電項目，並於當年實現並網發電。截至 2024 年末，分散式光伏發電量 759,245kWh，節約電費 607,700 元。

案例：強化理念宣傳，共建勤儉節約新環境

浙江分公司製作關於“厲行節約”主題的 KT 板，並張貼於電梯廳處。KT 板設計新穎、色彩鮮明，通過視覺上的衝擊力和簡潔有力的文字，吸引並提醒每一位進出電梯廳的員工時刻保持勤儉節約的良好習慣，將節約的理念融入日常生活的點滴之中，共同營造一個更加環保、節約的工作環境。

推進低碳循環

3.2

新華保險致力於通過科技賦能建立無紙化與高效的綠色運營服務模式，搭建起完善的線上投保、保全服務流程，支持電子保單和保全業務全流程線上辦理，在為客戶提供便捷服務的同時，顯著減少紙質單證的使用，有效削減運營碳足跡。



圍繞投保流程線上化，在個險業務已全面“E 化投保”的基礎上，重點推動團險渠道傳統紙質投保模式變革，著力打造全新的線上投保系統，實現全流程無紙化操作。

截至 2024 年末，系統惠及 22.54 萬客戶，直接減少紙張使用 22.54 萬張。



不斷拓展保全業務線上服務邊界，創新業務流程和辦理通道，實現由“僅支持基礎保全業務線上辦理”向“線上保全業務服務範圍全覆蓋”的轉變。截至 2024 年末，公司線上保全服務件數達 1,132.29 萬件，惠及客戶 428.41 萬人，替代紙張消耗超過 2 千萬張。

公司開展會計電子檔案系統的建設及優化，提升公司會計訊息及檔案數字化水平，完成電子發票、電子回單、記帳憑證、電子會計帳簿等會計訊息的數字化採集、電子化審批及流轉，大幅減少紙質檔案的列印及保管，在實現更安全、更集約的會計檔案管理的同時，有效減少碳排放。

案例：優化審批工作方式方法，開啟綠色辦公新風尚

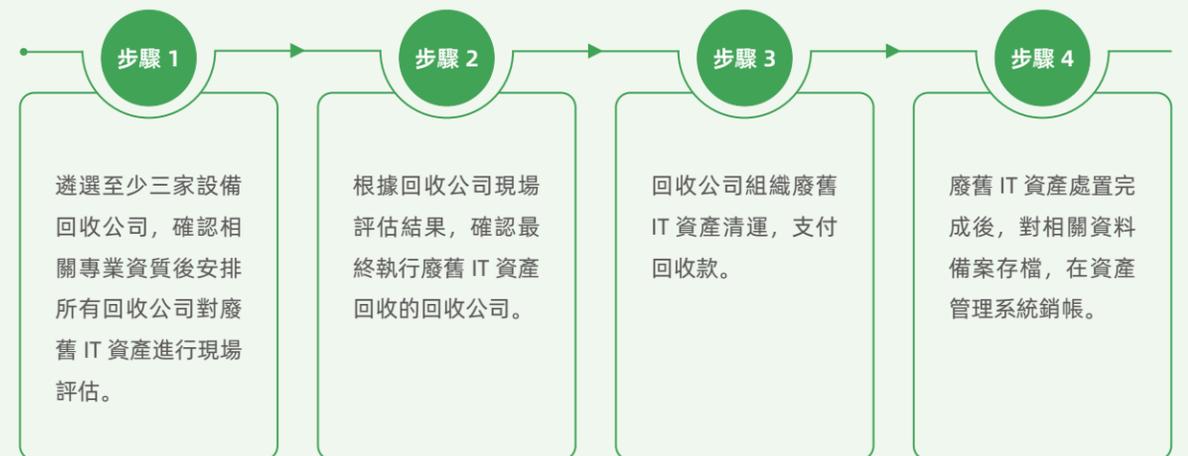
陝西分公司著力優化調查與反欺詐相關審批及簽字流程，將原來需要層層列印、報批的辦公流程全部轉移至線上辦理，通過企業微信設置《查勘費申請》《保後調查流程》等線上審批專項流程，員工通過移動終端即可完成全部審批手續，在提升審批時效的同時，大幅削減辦公用紙，年節約紙張達 2,000 余張，減碳效果顯著。

廢舊 IT 資產交由具備專業資  
質的回收處理公司處理率

公司製定廢舊 IT 資產報廢處置指引，將廢舊 IT 資產 100% 交由具備專業資質的回收處理公司處理，實現廢舊 IT 資產的無害化處理及循環利用。

100%

新華保險廢舊 IT 資產無害化處理、循環利用閉環



## 固守綠色底線

3.3

公司以廢棄物管理相關法律法規為指引，建立規範的廢棄物處理、循環利用流程，確保環境管理合規。2024 年，公司未發生違反環境保護相關法律法規事件。

### 廢水

- 排放至市政污水管網；化糞池、隔油池、污水井由具備專業資質的環境治理公司進行清掏。
- 循環使用空調機組冷卻水。
- 2024 年，公司廢水排放符合本行業廢水排放標準。

### 廢氣

- 公用車尾氣：定期、逐一對車輛進行檢查，確保尾氣排放合規；加速推進車隊燃油車替換工作，逐年增加新能源車輛占比，降低燃油消耗與尾氣排放；開展停車場升級改造、提升新能源充電樁比例，助力提升新能源使用率。截至 2024 年末，公司車隊新能源車占比已達 20%。
- 餐廳油煙：規範安裝廚房油煙淨化系統，並根據實際運營情況實施升級改造，優化噪音水平和油煙淨化效果；部署餐飲油煙線上監測系統，確保排放符合相關標準。

### 廢棄物

- 製定《新華保險大廈垃圾清運管理要求》，明確可回收垃圾、廚餘垃圾、其他垃圾、有毒有害危險物品、建築垃圾、大件垃圾、裝修垃圾的分類及處理方式方法。
- 電池、燈管、硒鼓等有害廢棄物由專職人員進行處理。

截至 2024 年末，  
公司已投資綠色建築

**71.27** 億元

公司持續完善辦公場所環境友好型改造，推進自有資產、辦公場所參與綠色建築認證；將樓宇節能環保水平作為不動產投資過程中的重要考量標準，優先考慮環境友好型建築。截至 2024 年末，公司已投資 71.27 億元綠色建築，並將進一步加大綠色建築投資力度。



◀ 依據《廣東省綠色建築評價標準》，廣州新華保險大廈綠色建築設計等級為“二星 B”，計劃於 2025 年竣工。項目空調系統根據建築功能劃分高區和低區，並根據功能區的劃分，選擇不同類型的空調主機，對空調系統進行分區控制。空調冷水機組較現行標準能效限定值提高 6% 以上，多連線較標準要求值提升 8% 以上。空調水系統耗電輸冷比較標準規定值下降 20% 以上。地下車庫、餐廳等大面積區域的照明系統採用分區分片系統，樓梯間、走道燈採用紅外控制開關，公共區域採用集中照明控制。項目在節約市政水的同時，設置雨水回收系統，回收雨水用作綠化灌溉、道路澆灑和地下庫洗車。



▶ 中桐廣場是位於石家莊裕華路迎賓大道金融創新中心的地標建築，玻璃幕牆採用中空 LOW-E 雙銀鍍膜超白玻璃，反光率小於 30%，既保證冬暖夏涼又能有效減少光污染。空調採用燃氣直燃型溴化鋰吸收式冷熱機組，利用熱能為動力節約能耗，可明顯節約電能。



◀ 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。

公司積極開展環保公益活動，攜手利益相關方以實際行動踐行可持續發展，共促人與自然和諧共生。

案例：開展聯合志願行動，共同守護美麗城市

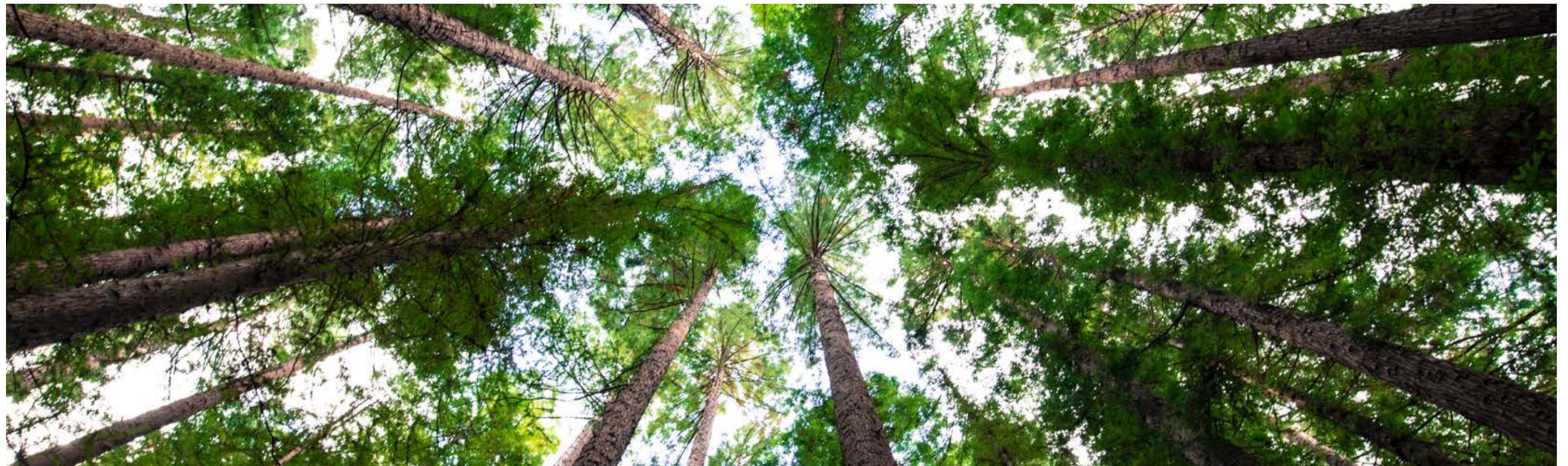
2024年9月，大連分公司聯合屬地金融企業共同開展環保公益活動。志願者們來到大連現代博物館周邊，手持垃圾鉗、垃圾袋沿著道路兩旁綠化帶認真撿拾散落在草叢中的塑膠袋、煙蒂等雜物，清理垃圾死角；積極向過往遊客宣傳保護環境衛生、實行垃圾分類、愛護公共設施等環保常識，努力營造全民環保的文明新風尚。

案例：啟動 2024 “種春風” 行動，做 ESG 理念踐行者

2024年2月至4月，廣東分公司在全省陸續開展植樹護綠志願服務行動，公司志願者在全省多地積極開展義務植樹，同時，廣東分公司捐贈5萬元支持佛山高明區嶺南金融林建設，以實際行動為美麗中國建設貢獻新華力量。

案例：義務植樹為地球添綠

2024年植樹節之際，湖北分公司員工志願者前往響水村組織開展“山水林田共治，人與自然共生”植樹節活動。志願者們相互配合，共計栽種黃楊樹苗100餘株，為隨州增添新綠，共同建設美麗鄉村。



# 踐行社會責任 新擔當 共譜和諧美好 新樂章

新華保險堅持“金融為民”的工作本色，完整、準確、全面貫徹新發展理念，秉持“以客戶為中心”的經營的初心，持續完善客戶服務體製機製，做好金融消費者權益保護與金融教育，提升人民群眾獲得感、幸福感。將人才視為公司發展的寶貴財富，強化人才隊伍建設，著力培養高素質金融人才隊伍。深化供應商管理，與合作夥伴共同打造、維護良好營商環境。積極投身公益慈善事業，為共築美好社會彙聚溫暖力量。

NCI 新华保險 新华保險 保得长久

## » 創新客戶服務之道，打造民生保障標杆

### 優化服務管理，提升客戶體驗

1.1

新華保險堅持人民至上，堅定推進“以客戶為中心”經營理念走深走實。

#### 升級服務矩陣

公司著力推動運營服務向智能化、自動化加速邁進。面對人工業務多形態的複雜變化，公司集中作業平臺以專業勤奮的“匠心精神”打造高效高品質服務，智能便捷與智慧人工雙向奔赴、用心走心，為客戶提供“專業可信賴、權益精心護”的極致體驗，全力打通運營服務“最後一公里”。



95567 全國統一客服電話  
老年人服務專線累計服務  
老年客戶超過

30 萬名

公司注重特殊群體服務體驗，在掌上新華 App 和官微平臺均上線長輩模式，簡化介面設計，放大字體，提供數字人產品講解功能，讓老年人更易理解產品，並提供一鍵聯繫服務人員功能。公司 95567 全國統一服務電話設立老年人服務專線，系統自動識別老年客戶身份，直接進入人工服務，結合老年保險消費者特點，製定適老化服務標準，簡化人工服務流程，為老年保險消費者提供溫馨舒適的諮詢、回訪服務。2024 年累計為超 45 萬名老年保險消費者提供親切、細緻的電話諮詢。

#### 新華保險集中作業平臺以匠心打造品質服務

#### 新華保險集中作業平臺以匠心打造品質服務

**快速辦**

- 業務處理速度快：**製定質效提升專項方案，2024 年核保、核賠和保全集中工作人均產能超目標值 15%。
- 業務節點支持快：**始終與一線同頻共振，建立核保工作聯動機制，及時為客戶送達保障。
- 應急響應迅速：**利用“現場+遠程”運營機制，組成專項小組，2024 年緊急工作支持 2 萬餘件，參與 14 起 1 級重大應急理賠響應值守。

**專業辦**

- 建立分層機制，業務精耕細作：**細化業務分級標準，優化處理流程，設定專家合議組攻關疑難業務，不斷提升作業支持專業度。
- 塑專業團隊，服務以質為本：**打造從業經驗豐富、專業能力過硬的賦能型團隊，不斷探索建立“專業+”的能力提升和質控保障體系。

**協同辦**

- 業務處理協同：**發揮“專業帶動力”，強化業務處理標準化、複雜指導前置化、節點支持定製化，為客戶提供高效率、一致化服務。
- 數智轉型協同：**逐步參與規則更新、功能優化、質檢風控等項目，充分挖掘“人”的經驗價值，在科技迭代中做好人機協同，實現更好的新服務支撐。

**暖心辦**

- 優化線通服務：**通過“專人負責、全程置頂、及時合議”，暢通業務處理快速回應綠色通道。
- 升級服務模式：**成立資深人員專項組，優化服務流程體驗，年度累計開展專家保、複雜賠案和大急單業務 11 萬餘件，從標準化向差異化和多元化轉變。

聚焦民生福祉，  
服務生態覆蓋

10 大領域

公司高度堅持創新運營模式，完善客戶體驗。2024 年，公司全新搭建服務權益體系，踐行“服務保障民生”的國企責任，聚焦人民群眾關注的健康、養老等問題，推出“新華尊、新華安、新華瑞、新華悅”系列服務品牌，構建“醫康養財稅法商教樂文”10 大領域服務生態。與市場優質品牌供應商開展合作保證服務品質，搭建專屬系統保證服務順暢運轉，建設專屬管家團隊保證服務溫度和貼心度。截至 2024 年末，視頻醫生、健康體檢、就醫協助、法律諮詢等服務受到客戶廣泛好評。

### 新華尊

- 整合市場頭部優質服務供應商，為客戶及其家人量身定製涵蓋“健康管理、法稅規劃、商旅出行”等方面的貼心服務。

01

### 新華安

- “新華安”居家養老服務圍繞“安全監測、適老改造、便捷生活、居家上門”等方面實施服務供給，通過立體、豐富的服務助力解決居家養老各類痛點。

02

### 新華瑞

- 覆蓋公司廣泛客群，全面提供醫、康、養、財、稅、法、商、教、樂、文等多領域服務，助力更多客戶享有幸福美好生活。

03

### 新華悅

- 打造“保險+健康+養老”三位一體的服務生態圈，構建“機構養老+居家養老+旅居養老”服務體系，為客戶提供優質、便捷、多元的康養、旅居、醫療等服務。

04

客服節期間全國 35 家  
分公司聯動渠道部門，  
有序開展系列活動，  
累計開展活動

7,000 餘場

公司積極搭建、完善客戶溝通渠道，將客服節作為展示公司品牌、提升客戶體驗、助力行業發展的重要平臺。2024 年，公司第二十四屆客戶服務節以“普惠民生新華同行”為主題，開展“幸福同行、健康同行、惠民同行”三大系列活動，活動充分發揮普惠作用，傳承“少兒書畫大賽”和“話說健康”兩個經典活動品牌，同時，延伸“+服務”的活動形式，通過組織系列惠民生、暖民心的服務活動，為廣大客戶送去關愛。客服節期間全國 35 家分公司聯動渠道部門，有序開展系列活動，累計開展活動 7,000 餘場。



客服節經典活動“新華保險杯”全國少兒書畫賽已連續舉辦 15 年。2024 年，第十五屆全國少兒書畫賽以“走進美麗鄉村”為主題，引導青少年兒童用手中的畫筆描繪新時代鄉村的大好河山、鄉村風景、鄉土人情，講述時代故事，表達對鄉村生活的無盡熱愛。大賽連續七年聯合新華人壽保險公益基金會設立“城市天使獎”，邀請環衛工人子女參賽，關愛環衛工人子女成長，踐行企業社會責任。

## 夯實專業理賠

作為以壽險為核心的國有金融企業，公司傾力打造全流程智能理賠服務體系，形成覆蓋客戶全生命週期的產品體系，堅持“快理賠，優服務”的品牌特色，信守服務承諾。

### 快理賠

- 進一步拓展理賠金實時支付應用範圍，個險實時支付限額提升至 5 萬元，支持銀行擴展至 20 家，使得賠案在結案後無需等待集中製返盤，可零秒到賬，進一步提升理賠客戶的服務體驗。截至 2024 年末，賠案當日結案支付占比近 87%。
- 進一步拓展理賠直連直付項目覆蓋範圍，通過醫保、醫院與保司三方數據聯動賦能，有效縮短理賠時間，讓理賠更簡單、更省心。截至 2024 年末，直連醫院超過 600 家、一站式結算直付醫院達到 17 家。

### 優服務

- 全面優化自助理賠，在掌上新華 App 推出“一體化、不等待、即時查”自助理賠服務，無縫銜接個單、團單理賠申請，免去不同渠道保單跨平臺申請的煩瑣，為客戶帶來更加便捷、高效的服務體驗。
- 升級醫療險自助理賠免單證範圍，簡化自助理賠手續，提升線上理賠服務體驗。在風險可控的情況下，進一步提升醫療險自助理賠免單證的範圍，由費用金額 5,000 元提升至 1 萬元，覆蓋 71% 的理賠客戶。
- 開展“早報案、快理賠、護權益”系列專項活動，全新上線隨信通理賠報案功能並開展推廣活動，提升客戶報案便捷性；開展形式多樣的理賠宣傳宣講活動，在業務隊伍和客戶群體中宣貫“出險後及時報案”的理念。通過系列活動提升客戶及營銷人員出險報案的主動性、積極性和便捷度，並在報案後快速銜接理賠申請與核定，第一時間發揮保險保障應有價值，提升金融服務的獲得感。

2024 年，新華保險  
醫療墊付總金額

**1,146.39** 萬元

重疾慰問先賠  
賠付金額

**2.7** 億元

公司著力提升理賠服務智能化水平，打造覆蓋“出險 - 報案 - 申請 - 審核 - 支付”全流程的智能理賠服務體系。客戶可通過官微、官網等平臺查詢理賠全流程、各環節服務進度。公司推出“理賠服務年報”“客戶權益守護帳單”，讓理賠“看得見”、保障“摸得到”。此外，公司還提供“重疾慰問先賠、醫療墊付、特藥購藥直付”等特色服務。2024 年，新華保險醫療墊付總金額 1,146.39 萬元，重疾慰問先賠賠付金額 2.7 億元，緩解客戶就醫資金壓力，增強客戶的體驗感和獲得感。



在《投資時報》舉辦的“金禧獎”評選活動中，新華保險獲得“卓越理賠服務保險公司”獎。



掃碼閱讀新華保險  
“理賠服務之星”  
們與客戶的暖心理  
賠故事。



在《經濟觀察報》主辦的“2024 金融發展論壇暨卓越金融企業盛典”上，新華保險榮獲“年度卓越理賠服務保險公司”。



在新浪財經主辦的 2024 年度金石獎暨金融消費優秀案例評選中，新華保險榮獲“保險業賠付優秀案例”。

### 深化科技賦能

公司以科技賦能戰略為引領，構建“線上 + 線下、自助 + 遠程、智能 + 人工、傳統 + 創新”多平臺互動、全場景覆蓋的智慧客服集羣。人工智能客服“智多新”、便捷服務雲平臺“隨信通”、新一代“智慧櫃員機”、智能語音導航、智能電子化回訪、智能外呼、空中櫃面系列智能服務，為客戶提供全天候、全平臺便捷高效的服務體驗。

#### 案例：智慧櫃員機持續提升客戶體驗

新華保險依託智慧櫃員機持續優化櫃面視窗服務，集查詢、列印、繳費、辦理等 4 類 23 項自助功能於一體，實現客戶高頻辦理場景全覆蓋。至今已累計惠及超過 467 萬客戶，自助服務率穩居 30% 以上，實現客戶免排隊、快操作、安心辦的全新服務體驗。



案例：“智多新”持續服務升級，融合創新優服務

新華保險全新上線“智多新”智能導航服務，綜合應用語音辨識、語義理解、語音生成等人工智能技術，將傳統電話語音服務與官微、隨信通、掌上新華等多平臺有機結合，通過語音對話互動解答保險問題，覆蓋產品、保全、理賠、續期等 22 個熱門場景及 400 餘個常見問題。智能導航與智能互動諮詢、智能外呼、智能電子化回訪服務互為補充，推動 AI 智能服務形態不斷完善。

2024 年“智多新”智能服務超 1,500 萬客戶，並與傳統電話服務緊密協同，推動猶豫期內回訪成功率 99.99%、95567 電話接通率 99.29%、客戶服務滿意度 99.38%、保持行業第一梯隊。



案例：隨信通推出一站式綜合服務門戶，服務觸達更便捷

新華保險圍繞客戶多樣化服務需求，自主研發推出隨信通一站式綜合服務平臺。客戶可通過綜合服務門戶、微信公眾號、95567 全國統一客服電話、智能客服、櫃面掃碼、上行簡訊等線上線下 8 種通路快速觸達，免下載、免註冊即可享受業務辦理、訊息查詢、單證下載、宣傳互動 4 類 30 餘項服務。2024 年累計服務客戶 870 萬人次，切實提升服務滿意度、便捷度，實現服務質效雙提升。



## 強化權益保障，維護客戶利益

1.2

### 體製機製

新華保險高度重視消費者權益保護工作，將消費者權益保護融入公司治理各環節，建立完備的消費者權益保護工作體製和機製。

	董事會	是公司消費者權益保護工作的最高決策機構，負責製定消費者權益保護工作戰略、政策及目標並督促有效執行和落實。
	董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會	在董事會授權下開展消費者權益保護工作。
	消費者權益保護工作（事務）委員會	總、分公司設立由相關高級管理人員和有關部門主要負責人組成的消費者權益保護工作（事務）委員會，統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作。

公司製定《消費者權益保護管理辦法》，明確消費者權益保護工作的組織體系、職責分工及相關管理規範，製定與消費者權益保護相關的配套製度和文件，建立覆蓋事前、事中、事後全方位的消費者權益保護管理體系，有效落實各項消費者權益保護工作，切實維護消費者合法權益。2024年，公司嚴格落實執行消費者權益保護相關法律法規、監管規定，製定、修訂《產品訊息披露管理辦法》《保險產品分級管理辦法（試行）》《保險銷售人員銷售能力資質等級標準（試行）》《銷售行為管理規範（試行）》《客戶訊息管理辦法（2024版）》《消費者權益保護審查工作細則（2024版）》等30餘項與消費者權益保護相關的製度文件，優化消費者權益保護工作機製，確保各項工作機製持續有效運行。

公司搭建並持續優化新華保險消費者權益保護管理系統，將管理規範和業務流程轉化為標準的、可複製的系統應用模式，逐步實施多業務流程、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。公司建立並不斷完善消費者權益保護內部考核機製，重點關注消費者權益易遭受侵害的重點業務和關鍵環節，結合公司消費者權益保護工作開展情況，合理設定考核指標，充分發揮考核指導作用，提升消費者權益保護工作水平。

### 投訴管理

公司持續加強和完善消費者投訴處理機製與回饋渠道建設，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。

注 1:

\* 有關新華保險 2024 年投訴管理的具體情況，請參見本報告“ESG 數據表”章節的“投訴管理”部分。

### 消保審計

公司針對消費者權益保護工作建立常態化、規範化的內部審計工作機製，在《消費者權益保護管理辦法》中明確審計週期、審計頻率、審計對象範圍等內容。公司每年針對消費者權益保護工作開展一次專項審計，製定消費者權益保護審計方案，審計範圍覆蓋總公司相關部門和各分公司，對公司消費者權益保護工作體製、機製建設、職責履行、監督考核、產品宣傳、訊息披露等內容進行監督檢查，出具相應的專項審計報告，並提交董事會、董事會風險管理與消費者權益保護委員會研究審議，切實發揮內部審計對消費者權益保護工作的監督作用。

### 消保培訓

公司深化消費者權益保護培訓，製定《2024年消費者權益保護培訓計劃》，培訓內容覆蓋消費者權益保護政策、內部消費者權益保護製度和要求及產品和服務訊息披露、營銷宣傳、銷售行為管理、保險銷售行為可回溯、合作機構管控、個人訊息保護、消保審查、消保審計、消費投訴處理等方面，通過內部培訓平臺、現場培訓會議等多種形式，面向各層級人員開展培訓，強化員工消費者權益保護意識。

### 金融教育

公司著力深化金融教育的廣度深度，注重教育手段的多樣多元，積極拓展教育宣傳形式陣地，加大宣傳發聲量，傳播行業正能量，以金融教育力量助力消費者有力維護自身合法權益。2024年，公司共開展系列金融教育活動 3.58 萬場次，觸及消費者 6,400 萬人次。

- 以“金融消保在身邊，保障權益防風險”為活動主題口號，以“兩個聚焦，兩個堅持”為活動主線，開展 2024 年“3·15”金融消費者權益保護教育宣傳活動，共開展線上線下教育宣傳活動 6,171 場次，同比增長 34.86%，觸及消費者 2,473.3 萬人次，同比增長 11.25%
- 以“四個聚焦”為主線，組織開展 2024 年“金融教育宣傳月”系列活動，共計開展活動 9,184 場次，同比增長 50.87%，觸及消費者 3,046 萬人次，同比增長 28.46%。
- 開展“日常性、經常性”系列常態化金融教育活動，以“消保學堂進一線”“金融知識面對面”“以案說險在身邊”等子活動形式，組織警示教育、提示消費風險，幫助消費者提升金融素養，共計開展活動 2.05 萬場次，觸及消費者 880.8 萬人次。
- 開展“金融知識公益行”等專項活動，建立“金融消費者教育示範基地聯繫單位”，以實際行動落實金融助力鄉村振興，深入開展公益性金融知識普及活動，打造新華保險公益教育宣傳活動品牌。





2024年“金融教育宣傳月”期間，新華保險首次將金融教育工作與定點幫扶工作相結合，深入公司在內蒙古、貴州、青海、甘肅等地區的定點幫扶機構所在地的鄉村、校園、社區開展“金融教育宣傳月”“擔當新使命 消保縣域行”等活動。



2024年9月，福建分公司走進養老機構，通過現場授課、遊戲互動及播放宣傳視頻、分享案例等形式，向老年朋友們介紹新型詐騙案例，講解養老詐騙“套路”手法以及危害，提升自我防範意識和保護能力，引導老年人守護好“錢袋子”，遠離電信、金融詐騙，以實際行動幫助老年朋友們提升金融素養，共同構築美好和諧的金融環境。



2024年9月，山西分公司攜手山西省蒲劇藝術院演出二團，共同開展“我為群眾送台戲”活動，自製視頻《假如騙子說真話》以生動視頻演繹金融詐騙警示案例，深入淺出普及金融詐騙的常見手段，讓消費者在歡聲笑語中瞭解了金融風險防範、理財規劃等知識，使金融教育更加貼近生活。

## 嚴守數據安全，築牢安全屏障

1.3

新華保險高度重視數據安全和隱私保護工作，根據國家法律法規和監管要求建立健全製度體系，不斷完善工作管理機制，做好訊息安全事件應對方案，切實保護客戶個人訊息與數據安全，讓金融服務更安全、更安心。

### ■ 建立健全製度基礎

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人訊息保護法》《人身保險客戶訊息真實性管理暫行辦法》等相關法律法規和監管要求，結合自身業務特點製定《新華人壽保險股份有限公司網絡安全管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司數據安全管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司網絡安全等級保護管理辦法（試行）》等相關製度，明確總體安全策略、終端安全管理、訊息系統開發用戶認證、數據安全、訊息系統運行安全、網絡安全、物理安全和災備與應急等方面的管理要求。

公司在各業務環節嚴格落實隱私保護管理要求，在應用程序中通過文案提示、彈窗提醒、用戶填寫訊息等方式，向用戶清晰說明各場景收集的範圍及使用目的，並在獲得用戶明示同意後按照授權範圍進行個人訊息的使用，夯實隱私保護管理體系建設。2024年，公司未發生重大網絡安全事件。

### ■ 完善構建管理機制

公司董事會對公司數據治理承擔最終責任，負責製定資料戰略，審批或授權審批與數據治理相關的重大事項，督促高級管理層提升數據治理有效性。公司一名黨委委員、副總裁分管公司訊息科技領域工作，為公司訊息和數據安全及隱私保護具體事務總負責人。

公司執行委員會為公司網絡和數據安全工作最高負責機構，委員會成員由公司領導組成。公司執行委員會下設運營與訊息管理委員會和數據治理委員會，分別主管資訊化建設和、數據安全工作，上述委員會由公司高管和管理層人員組成。

公司訊息技術部門統籌數據安全管理及建設工作。公司在訊息技術部門內設立訊息安全處，統一管理公司的訊息安全工作。在各分公司設有訊息安全管理員，負責分公司及其下屬機構的訊息安全工作，並根據總公司訊息技術部門的工作要求，參與配合總公司各項訊息安全工作的開展和落地。

## 落實落細日常管理

公司依據《中華人民共和國網絡安全法》及國家金融監督管理總局有關文件、金融行業通用製度體系標準和公司訊息化建設需要，從多個方面建立訊息安全落實機製。

### 完善網絡安全防護

組織實施安全風險自查、檢查和訊息系統安全評估工作，對發現的安全漏洞轉交相關系統責任人進行整改，進一步防範外部惡意獲取數據行為。

與眾測平臺合作，加強公司外網漏洞發現的及時性。對於各互聯網眾測平臺所發現的應用系統漏洞，第一時間響應，均在短時間內進行修復。

常態化組織開展網絡安全攻防演練，發現可優化的防護功能、可完善的保護措施，並及時完成補充相關網絡安全防護手段，形成縱深安全防護體系和橫跨公司全域的安全協同防線，有效強化公司的網絡安全防護能力。

### 搭建安全管理平臺

通過安全管理平臺構築安全態勢主動監測、安全威脅自動通知的功能體系，實現安全運行狀態的即時分析、展示、告警，並自動通知相關責任人，提升事件發現、響應效率，有效預防數據安全事件和訊息安全事件的發生。

由堡壘機記錄管理員的全部操作軌跡和日誌訊息，實現全程運維審計，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。

利用數據庫審計和分析工具，監控公司數據庫調用的安全合規情況，提升公司數據安全防護和監測水平，降低公司敏感訊息應用安全風險。

公司製定並發佈《公司突發事件應急管理辦法》《公司網絡和數據安全突發事件應急預案》，規範訊息安全事件處置程序，明確事件分類、分級、報告以及處理流程、訊息安全事件管理機構和職責。公司每年度至少組織開展一次網絡和數據安全綜合性應急演練，結合演練情況對應急處理流程、系統恢復方案等進行評估和修訂，總結演練經驗，完善網絡和數據安全應急預案。

主動措施	通過運維管理平臺構建統一的監控預警體系，實現網絡、系統、應用各方面監控的預警，確保異常事件及時處理。
	關鍵應用系統實現統一應用日誌管理，對系統、服務、應用的日誌統一收集和分析，便於問題排查和處置。
	對新建系統的安全設計和評估進行重點審核，涉及存量系統的變更，以功能性變更為核心關注點，重點審核對安全機製的影響，同時針對存量系統逐一進行安全可靠審核。
	針對公司所有的暴露面資產，在互聯網端定期開展眾測活動進行漏洞檢測。通過引入有影響力的眾測平臺，吸引具備較高能力的技術人員對公司系統進行檢測。
被動措施	建立網絡安全演習常態化機製，提升網絡安全防護能力，針對發現的風險隱患，製定整改舉措，並及時進行整改，提升公司整體網絡安全防護能力。
	通過現有安全管理平臺建立漏洞閉環管理。加強互聯網安全監測，避免互聯網安全脆弱點被利用，降低風險暴露面。
	訊息安全事件發生後，第一時間按照網絡和數據安全事件應急處置管理要求和應急處置流程，啟動勒索病毒攻擊應急響應預案，斷開網絡連接，隔離被感染主機，阻斷網絡傳播途徑，修復網絡安全漏洞，儘快利用備份系統和數據恢復業務，控製受損範圍，避免勢態擴散，最大限度減少公司經濟損失和聲譽損失。
	在發生勒索病毒攻擊事件時，按照隸屬關係，及時向金融監管總局或其派出機構報告。

2024年，公司訊息安全培訓課程覆蓋率達

100%

公司針對網絡和訊息安全製定《新華保險幹部教育培訓規劃（2023-2027年）》，每年開展員工崗位提升培訓，在培訓課程中設立數據安全、客戶訊息安全等課程，要求全體員工通過“新華E學”進行自主學習，並與年度考核相關聯。2024年，公司訊息安全培訓課程覆蓋率達100%。

## 扎實做好合規審計

公司依照 ISO27001 標準，進一步完善公司訊息安全管理體系框架，包括訊息安全組織、資產管理、物理和環境安全、通信和操作管理等 14 個控製域，提高公司在訊息安全領域的管理能力。截至 2024 年末，公司已完成 ISO27001 訊息安全管理體系認證，同時，公司每年開展訊息系統定級報備工作，聘請具備國家或北京市等級測評資質的測評機構，進行公司三級訊息系統的系統測評和二級、一級系統的定級報備。

公司每兩年開展一次 IT 專項審計，審計內容包括訊息化治理與訊息化風險管理、訊息安全管理、訊息系統開發與測試、訊息系統運行、訊息科技外包管理等，覆蓋數據安全、個人訊息保護、外包風險等重點領域，出具專項審計報告並按照相關規定向監管部門報送。2024 年，公司聘請第三方機構對訊息類相關項目開展專項審計，對訊息類項目需求調研、開發建設、運行及使用效果等方面進行檢查與評價。

## 賦能人才成長之路，激發人才奮鬥動力

### 拓寬職業通道，助力代理人成長

2.1

新華保險致力於引領營銷團隊向年輕化、職業化、專業化邁進，持續加強政策、培訓、產品、服務等多方面建設，為銷售團隊提供最佳成長環境。公司堅持銷售團隊的可持續發展，助力銷售團隊實現幸福生活與輝煌職業願景，實現人生與職業的雙贏。2024年，新華保險深入推進銷售隊伍轉型，推出“XIN一代”計劃和WLP全生命週期培養體系，實現代理人隊伍從認知體系到專業能力的全方位提升，同時全面升級代理人身份認證體系，提升隊伍形象和榮譽感。



掃碼觀看新華保險  
“XIN一代計”計劃

#### 培訓與發展

公司以六站式成長地圖為培訓基礎，將線下培訓與線上課程相結合，從認知、態度、習慣、技能等方面開展全方位、持續性、進階式培養，堅定銷售隊伍長期從業信心、提升誠信展業能力、產品銷售能力及客戶管理能力。年內，公司重點推動全生命週期規劃師（WLP）培訓體系搭建，以人的成長為核心，以全渠道銷售團隊和業務幹部為對象，以培訓促擔當，以培訓促轉型，以培訓促賦能，以培訓促實戰，通過基礎培訓、進階培訓、高端培訓三方面內容的層層遞進和相輔相成，提供了從入門到精通、從基礎到專業的全方位培訓支持。



公司致力於幫助代理人成長進階，提供多樣化的培訓課程，重點培養“以需求為導向的銷售”，著重強調銷售人員應深入了解客戶需求，並以此為基礎定製解決方案，提供專業建議與服務。課程結合學習、訓練和實戰練習，緊密圍繞三大營銷實戰場景展開，構建成長進階學習地圖，助力代理人實現績效的高效轉化。年內，公司為銷售隊伍提供包括准業務經理培訓、業務經理培訓、業務經理訓練輔導、准部經理培訓、部經理晉升培訓、總監晉升培訓、主管績優培訓在內的多種“XIN 主管”培訓。

公司製定營銷渠道新版《基本法》，為銷售隊伍高質量發展提供根本遵循和制度保障，依託“XIN一代”計劃持續深化銷售隊伍多維度轉型。公司為代理人構建長期發展路徑，搭建“行銷”和“管理”兩條晉升通道，滿足不同個體的差异化職業發展需要，同時構建科學合理的考評機制，引導代理人持續關注業務品質及客戶服務質量，提升服務效能。2024年，公司以長期主義為導向，積極為銷售隊伍高質量轉型配套相關政策制度，完善組織發展與隊伍建設，試點機構鍛造隊伍轉型發展新模式，聚焦重點區域，發揮公司綜合優勢吸引年輕、高素質優秀人才，同時整合公司內外部資源，不斷迭代與優化銷售隊伍成長生態，進一步深化“讓銷售更簡單、讓增員更簡單”。

公司注重營銷隊伍合規管理，年內根據高質量發展戰略導向，以持續強化“五虛”專項治理監督工作、全面深化“負面清單”管理與應用等工作為抓手，出臺“守牢合規底線 促高質量發展”2024年營銷員合規教育培訓及合規考試工作方案，扎實組織開展營銷員合規培訓，提供《保險法專題》《防範保險銷售誤導專題》《保險銷售人員最大誠信原則與從業守則專題》在內的31個合規教育課程，培訓達成學習完成覆蓋率和考試通過覆蓋率均為100%，有效確保代理人完成年度法律法規、監管政策、公司規定及保險基礎知識等合規教育內容學習，提升代理人合規展業技能和意識。

#### 保障與福利

公司堅持以人為本理念，關注代理人的長期成長，不斷升級服務體系和資源體系，優化管理平臺效能，有力保障代理人職業發展質效。

#### 升級服務體系

- » 進一步提升內勤服務外勤能力，提升公司資源整合效率，優化客戶資源匹配流程，進一步提升優質營銷隊伍與客戶匹配度，實現營銷員和客戶間的雙贏。
- » 整合業務資源、推動差異化產品配置，進一步細化產品供給、獲客體系，配套系統開發，為營銷隊伍展業提供更加精良的軟硬體支持，提升營銷隊伍活動量。
- » 整合公司自有養老家園、健康服務及其他與公司合作的社會優質康養資源，形成更具效率和競爭力的業務拓展模式，助力營銷隊伍提升展業效率。
- » 依託行業權威資源，為營銷隊伍提供人身險保障程度畫像服務，說明營銷隊伍深入瞭解客戶各險種保障水平，幫助營銷隊伍快速、有效、全面掌握客戶保障情況。

#### 升級資源體系

- » 修訂《職場裝修標準化手冊 2024 版》，宣導“外勤為先，服務菁英”，著力提升、優化職場環境，實現對“優增優育”和“客戶體驗”場景的有效賦能，以更好的經營環境助力營銷隊伍不斷提升展業水平。

#### 升級管理平臺

- » 對《四級機構營銷標準化操作手冊》進行更新升級，聚焦優增優育和精細化管理，通過製定標準化的經營動作與管理措施，給四級機構日常管理經營以參照，旨在提升系統內四級機構的經營管理水平，促進業務發展。

公司圍繞《基本法》構建多層次的代理人關懷體系，為代理人提供多類福利保障，並向主管提供團隊及客戶傳承待遇，堅持長期主義，持續強化銷售隊伍凝聚力。2024年，公司製定發佈《營銷隊伍“優增優引”工作指引（試行）》與《營銷渠道同業引進費用補貼執行指引（試行）》，為營銷隊伍發展提供更好支持。自政策實施後，營銷隊伍人力新增態勢得到大幅改善。公司為代理人提供表達意見和訴求的溝通渠道，維護代理人自由表達的合法權益。

## 規範招聘體系，彙聚優秀人才

2.2

新華保險立足高質量發展需要，結合公司實際，規範員工招錄流程，健全人才選用機製，為公司發展戰略做好人才儲備。

### 暢通引才渠道

公司構建全方位、多層次的招聘網絡，充分利用多樣化招聘渠道，創新聚才引才策略吸引更多優質人才。公司招聘渠道包括校園招聘、社會公開招聘、委託仲介機構招聘、系統內部招聘等，同時積極探索重點領域關鍵崗位公開招聘、行業領軍人才市場化引進等多種途徑，觸及並吸引潛在候選人群體。

2024年，公司深化校企合作、優化招聘流程、創新招聘手段，與多所知名高校建立了緊密合作關係，為在校學生提供實習機會，通過定期舉辦校園宣講會、招聘會等，為在校學生提供瞭解公司窗口的同時，提升公司在青年人才中的影響力。

### 創新宣傳

- » 通過新華保險官方微信、“新華保險人才招聘”公眾號等平臺，以“新青年”雇主品牌為核心，聚焦金融財經類優質高校，精準傳遞公司文化、發展前景及崗位訊息。
- » 充分利用新媒體、社交平臺、高校社群、空中宣講會、直播招聘等多元化渠道，構建立體化宣傳網絡，有效擴大公司招聘活動影響力。

### 做好實施

- » 遵循“集中規劃、統一標準、集中實施、統籌審批”的原則，做好招聘全流程精細化管理，高效、精準地吸引並選拔一批具有創新精神、專業技能和良好職業素養的青年人才。



總公司組織系統內青年員工開展2025年校園招聘全國筆試統考“學長學姐送考團”志願活動，為北京考場考生提供現場互動、答疑等助考服務，讓考生們面對面感受“新華溫度”。



青海分公司組織開展“新火昇華光，雛鷹耀未來”系列進校園活動，通過宣講會、雙選會、校企交流會等，深入青海大學開展校園招聘，吸引大量優秀學生關注。



新疆分公司組織新疆財經大學學生赴企業交流學習，通過組織開展實地參觀、互動交流等，讓青年人才深入瞭解新華保險企業文化和業務特色。

### 落實合規招聘

公司嚴格遵守《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，建立科學有效的人才招聘與選拔機製，對候選人的評估完全基於其能力、技能和工作經驗，而非個人特徵或群體屬性。公司堅決反對任何形式的就業歧視，為不同國籍、種族、民族、宗教、信仰、年齡、性別的人才提供平等的招聘、薪酬、福利和晉升機會。

公司建立並嚴格執行系列製度，規範招聘流程各項重點環節，確保僱傭合法合規。

#### 《新華人壽保險股份有限公司總部人員招聘錄用管理辦法》

- 明確規定招聘基本條件原則上應具有大學本科及以上學歷，有效防止童工僱傭。
- 加強應聘者身份的核實和審查，確保招聘流程的合法性和公正性。

### 《新華人壽保險股份有限公司分子公司員工招聘錄用管理辦法》

- 明確規定招聘基本條件原則上應具有大學本科及以上學歷，特殊情況可放寬至專科及以上，有效防止童工僱傭。
- 加強應聘者身份的核實和審查，確保招聘流程的合法性和公正性。

### 《新華人壽保險股份有限公司工作時間管理辦法》

- 明確規定員工工作時間、加班管理以及休息休假等製度，確保員工在自願、合法和公平的環境下工作，切實避免任何形式的強製勞動。
- 建立專門部門，強化分子公司監測，常態化審查招聘流程，確保招聘流程合法合規。

### 《新華人壽保險股份有限公司員工回避工作管理辦法》

- 公司擬招錄的候選人，應如實申報與總、分、子公司員工存在親屬關係的情況，以及與中投公司高級管理人員、中投公司本部部門正副職人員和處長 / 組長存在親屬關係的情況。各級組織人事部門應對親屬關係綜合研判，嚴格招錄程序。擬招錄人員未如實報告有關情況，公司可取消其錄用資格。

## 打造多元職場

公司深入踐行員工多元化和機會平等原則，積極營造多元化、包容性工作氛圍，鼓勵員工之間的交流合作，促進不同文化之間的理解和尊重。公司嚴禁任何基於性別、地域、民族、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾等產生的歧視、騷擾與不當行為，積極發揮職工代表大會作用，在製定、修訂關乎員工切身利益的規章製度時，充分聽取員工意見，切實保障員工合法權益。

公司持續深化中高級管理層員工的多元化，出臺包括《關於加強全系統幹部人才隊伍建設的指導意見》《系統優秀年輕幹部隊伍建設指導意見》等政策和計劃，明確公司培養幹部人才和優秀年輕幹部隊伍的方向要符合好幹部標準、尊重市場運行規律，不受性別、地區和民族影響。

公司定期收集、分析員工多元化現狀，適時完善員工多元化相關政策和計劃。截至 2024 年末，公司女性員工占比達 65%，少數民族員工占比達到 5.8%。

截至 2024 年末



## 暢通成長路徑，強化職業培育

2.3

新華保險高度重視人才隊伍建設，堅持以新時代人才強國戰略為核心，不斷豐富和完善人才管理、成長、培養體系，多管齊下為公司儲備優秀的行業領軍人才和高潛力人才。

### 員工發展戰略

公司緊密圍繞發展戰略，加強幹部隊伍建設頂層設計的系統性和全局性，以培養造就政治素質過硬、專業結構合理、梯隊續接有力、綜合素質優良的幹部人才隊伍為目標，持續構建有利於人才成長的培養機製、發現人才的選拔機製、人盡其才的使用機製、各展其能的激勵機製、嚴管厚愛的約束機製、脫穎而出的競爭機製。公司堅持新時代好幹部標準，定期開展幹部人才盤點和分析研判，通過“內培外引”多種渠道發現儲備和選拔使用幹部人才，不斷優化完善幹部人才隊伍結構，持續為公司高質量發展提供有力人才保障。

公司高度重視選優配強各級領導班子，統籌把握“內培為主、外引為輔”的關係，大力選拔敢於負責、勇於擔當、善於作為、實績突出的幹部，重點選拔任用優秀年輕幹部。公司大力推動競爭上崗選拔方式的廣泛運用，在全系統搭建競爭上崗平臺，切實激發了幹部幹事創業熱情，湧現出了一批“想幹事、敢幹事、能幹事”的優秀幹部，激發了幹部人才隊伍的內生動能。同時，堅持視野開闊，保持對市場上優秀人才的關注和吸引，圍繞公司重點領域和關鍵崗位，廣泛開展行業領軍人才引進工作，努力形成“引進一個，帶動一片”的良好局面，構建“引才薦才育才”的良性循環。

### 員工職業通道

公司建立與業務戰略緊密契合、順應市場規律的職級架構體系，採用總分公司協同的一體化管理模式，構建多元、靈活的人才發展渠道。公司為員工提供管理與專業兩大並行職業發展路徑，公司全員設有統一的專業身份，管理人員同時具有管理和專業兩個身份，為不同領域的專業人才提供量身定製的成長舞臺和廣闊的發展空間，確保員工在“能上能下、能進能出”的動態環境中不斷成長與突破。



## 員工培訓與成長

根據國家和上級單位相關要求，公司研究製定《新華保險幹部教育培訓規劃（2023-2027年）》，搭建“1+3+N”內勤培訓製度體系，以《新華人壽保險股份有限公司員工培訓管理辦法》為核心，發佈《課程管理辦法》《內部講師管理辦法》和《職工教育經費使用管理細則》，建立健全員工培訓製度體系。

### ※ 明晰培訓需求

公司根據各級幹部員工崗位能力素質要求，打通管理與專業“雙通道”體系，遵循新晉、在崗、關鍵跨越“三個發展階段”的需求差異，構建以政治能力、領導力、專業能力和通用能力“四位一體”的幹部員工能力進階模型，為人才發展描繪立體化、全景式的標準和指引。2024年，公司重點針對四級機構負責人層級開展年度培訓需求調查，圍繞17個能力指標，採用焦點小組訪談、問卷調查、一對一訪談、結果評估等方法，找到影響績效的核心能力指標，精準確定培養的優先方向和工作方向。同時，依據需求調查結果以混合式學習、人才測評、個人IDP發展計劃等為手段，打造“點-線-面-體”的全員、全程、全方位培訓體系，全面賦能幹部員工。

### ※ 完善培訓體系

公司針對不同層級員工搭建科學、合理的培訓體系，充分滿足不同員工在知識、技能和經驗上的差異化需求。

### 新華保險分層分類員工培訓體系

<b>公司領導</b>	針對公司執委會領導、公司總監級以上領導，以強化政治責任，提升政治能力為基礎，以拓寬視野、促進交流、增強戰略思維、把握行業發展趨勢、提升公司整體競爭能力等為重點開展培訓。
<b>高層管理幹部</b>	以加強黨的創新理論、政德教育為基礎，以強化戰略思維能力、更好完成經營管理目標、提升組織競爭力等為重點開展培訓。
<b>中層管理幹部</b>	以加強黨的理論、方針路線政策學習為基礎，以理解公司發展戰略和重大經營舉措、提升經營管理和團隊領導的意識和能力為重點開展培訓。
<b>基層管理員工</b>	以開展新時代黨的基本理論、黨的優良傳統和作風等培訓為基礎，以落實公司發展戰略和重大經營舉措要求、提升業務能力、專業能力，組織協調能力及解決實際問題能力為重點開展培訓。
<b>專業崗位序列人員</b>	強調專業導向，結合員工入司年限、專業能力水平、職業資格等情況，以加強黨的理論教育、築牢理想信念為基礎，以提升職業素養、提升專業能力、提升創新能力為重點，以專業技術前沿知識、核心技能為主要內容開展培訓。
<b>新員工</b>	以“入司第一課”引導新員工樹立正確的金融價值觀，圍繞公司文化及戰略、壽險的意義與功用、銷售渠道、風控合規、職場禮儀、公文寫作、理想信念教育開展培訓，圍繞樹立職業信心、增強團隊意識、提升崗位技能開展職場輔導。

### 案例：幹部培訓班助力中層管理幹部切實提升履職能力

2024年，新華保險圍繞新晉中層管理幹部，打造“測、學、練、考、評”一體化的學習模式，分階段開展為期3個月的專項學習項目，培訓課程內容涵蓋黨紀教育、測評報告解讀、經營管理賦能、幹部成長規劃等專題，培訓形式以“線上測評+線下面授+現場教學”相結合的方式，說明中層管理幹部在新晉的關鍵階段牢牢把握發展方向，切實提升履職能力。

自主學習階段	集中學習階段	實踐學習階段
4月25日-5月10日	5月13日-5月16日	5月-8月
<ul style="list-style-type: none"> <li>» 自我認知評測</li> <li>» 中歐在線學習</li> <li>» 課前調查問卷</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 面授培訓課程</li> <li>» 學習測驗考試</li> <li>» 互動研討交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 學習心得</li> <li>» 個人行動計劃</li> <li>» 管理實踐案例</li> </ul>

### 案例：“新耀新華”助力新員工順暢開啟職場生涯

新華保險結合企業文化與人才發展要求，為新入職校招和社招員工針對性定製了“線上+線下”的新人培訓計劃及專屬培訓課程——新耀新華，聚焦“理想信念、行業共識、職業素養、通用技能”四個方面內容，說明全體新入職員工完成“學生-職場人-新華人”的角色轉變。



### ※ 拓展教育合作

公司加強與教育機構的合作，兼顧“走出去和引進來”相結合的培養方式，為員工提供更加專業和全面的學習培訓資源及合作交流機會，不斷提升員工的專業知識與實踐能力。

#### 中央黨校 (國家行政學院)

2024年，公司與中央黨校（國家行政學院）合作，舉辦黨員領導幹部政治能力提升培訓（書記班）、中青年管理幹部研修班等，進一步提升黨員領導幹部政治素養、戰略眼光和國際視野，提升年輕幹部政治能力和解決實際問題的能力。

#### 河南紅旗渠 幹部學院

2024年，在河南紅旗渠幹部學院承辦中投公司系統青年理想信念班、舉辦“新雁工程”培訓班。充分利用紅旗渠幹部學院的紅色教育資源，開展現場教學、情景式教學、體驗式教學、分組研討等，進一步豐富青年幹部理論知識、提升格局視野、錘煉黨性品格、增長智慧才幹。



2024年7月，新華保險與北京大學經濟學院簽署戰略合作框架協議，製定行動框架，通過人才培養、課題研究等多方面的深度合作，共同打造新時代金融人才隊伍，推動保險業高質量發展，助力中國式現代化建設。

公司鼓勵員工參與國際、國內高等級職業資格認證，實現組織績效與個人成長雙提升，為考取職業資格認證的員工提供職工教育經費支持，包括考試費、報名費、認證費、會員費，對於部分專業人員提供一次性獎勵和假期等支持。2024年，公司面向全體員工廣泛徵集員工職業資格培養目錄增補和刪減意見，綜合考量崗位關聯性、市場公信力、對公司職業化、專業化隊伍建設的牽引力和作用等要素，在原有目錄基礎上新增國內國際8項資格認證，包括養老金融規劃師（FAR）、企業架構師（EA）等，並將相關內容編入《總公司職工教育經費管理細則》，完善製度保障，有效助力公司在康養和科技賦能方面的專業化發展要求和員工個人職涯發展規劃。



2024年，新華保險組織開展“公司領導集體學習”，總分子公司共35名領導幹部應邀前往深圳、東莞參加“走進華為”專題研修活動，具體學習內容涵蓋華為企業文化與戰略、創新戰略與機製、華為市場洞察等，並結合金融業保險公司的特點與華為高管、專家圍繞華為競爭力提升，就AI大模型、科技前沿、保險數字化轉型等內容進行深入交流。通過探討世界領先企業的管理和發展經驗，進一步加強先進企業交流互學，開闊視野眼界。

### ※ 增強培訓效能

公司注重打造高效學習平臺，不斷完善知識資源體系建設和運營，助力員工隨時隨地提升知識儲備和專業技能。公司搭建集計劃管理、培訓實施、培訓諮詢、檔案記錄、培訓評估等功能於一體的綜合線上學習平臺——“新華E學”，實現“一站式”線上學習。2024年，新華E學對課程專區、講師專區、報表功能進一步優化，發佈了知識管理系統，新增創建新學習型組織最新動態專區，按月上新精品主題課程、知新案例，按季度上新內部學習資料等，滿足多樣化、場景化的學習體驗。截至2024年末，平臺上線專業知識課程4,000餘門。



新華E學上線的“學習護照”模組為員工規劃詳細行動路徑，員工可查看當下階段的能力素質要求、已解鎖、待解鎖課程，引導員工自主自發打卡學習，有效提升員工學習的快樂感、目標感和成就感。

## 關注員工福祉，溫暖職業旅程

2.4

新華保險嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規中員工薪酬與非薪酬福利的相關規定，結合公司實際不斷優化員工福利體系，攜手員工共創溫暖職業大家庭。

### 員工薪酬績效

公司建立健全員工薪酬福利製度體系，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、規範明確的薪酬標準和績效分配規則，按勞分配，鼓勵多勞多得；堅持激勵與約束並重，兼顧效率和公平。公司員工薪酬調整包括職級變動調薪、績效調薪和整體薪酬水平調整等。公司不定期對薪酬策略和水平進行評估，根據公司經營效益情況、市場薪酬水平等的變動情況及公司經營發展戰略適時調整員工薪酬水平，保持薪酬的外部競爭力 and 內部公平性。

公司每年度出臺員工考核方案，明確各類員工考核內容及考評規則，在年度經營中根據管理需要進行追蹤督導；於每年年末啟動全年考核評估工作，即根據考核方案要求，核算各類員工的考核結果，通過考核管理系統及 App 公佈人員考核結果，組織總部各類上級做好對下級人員的結果回饋及輔導工作。

公司根據可持續發展實際要求，逐步探索建立符合公司實際的高管人員薪酬與可持續績效掛鉤指標體系，年內確定服務國家戰略和實體經濟、財務績效、改革發展、風險防範和監督審計五部分內容；其中服務國家戰略和實體經濟指標主要衡量公司高管人員在加大科技金融服務力度、加大數字金融服務力度、加大綠色金融服務力度、加大普惠金融服務力度及加大養老金融服務力度等方面的成效。

公司堅持貫徹穩健經營理念，嚴格按照財政部及監管機構要求，建立健全與風險緊密掛鉤的薪酬激勵約束機制。公司高級管理人員及關鍵崗位人員的績效薪酬實行延期支付和追索扣回製度，對於在自身職責內未能勤勉盡責，使得公司發生重大違法違規行為或者給公司造成重大風險損失的，以及對於存在違法違規違紀等情形的人員，公司依法依規並履行公司治理程序後將相應期限內已發放的部分或全部績效薪酬追回，並止付未支付部分或全部薪酬。

### 員工福利關懷

公司遵守國家法律法規和政策要求，製定完善各類非薪酬福利管理製度，積極落實年假、婚假、產檢假、育兒假、哺乳假、護理假、探親假、喪假、獨生子女護理假等製度，並根據員工工齡提供福利假；在辦公區設置母嬰室、健身房、職工之家等，假期提供適齡兒童託管服務。

2024 年，公司扎實推進員工關懷關愛，面向一線員工廣泛開展“夏送清涼”活動、系統第二屆乒乓球比賽、“美麗新華”書畫攝影比賽等文體活動；組織駐京單位開展青年聯誼活動；面向在京員工首次組織子女託管服務；組織開展新春聯歡、新春市集系列活動；鼓勵基層組織開展觀影、春秋遊等活動，促進“幸福家”文化品牌建設走深走實。

#### 案例：“幼吾幼”暑期職工子女託管活動

新華保險始終把解決員工急難愁盼問題擺在首位，創新服務方式方法，辦好職工喜聞樂見的好事實事。根據工會“幸福家”文化品牌建設計劃，具體落實“幼吾幼”關懷內容，針對“職工子女假期無人照顧”的實際問題組織假期託管班，依託專業託管機構，精心設置了包括英語繪本、思維計算、手工製作、戶外活動和作業輔導等通用課程，確保孩子們在暑期期間學習鍛煉不放鬆，學有所成、學有所獲，為孩子們提供了一個安全、充實、快樂的暑假。



#### 案例：“夏送清涼”活動

為切實做好夏季高溫天氣下的員工關心關愛工作，新華保險工會結合落實公司服務國家戰略工作，在全系統開展“送清涼”活動，為基層工會配送助農產品飲用水 20,000 箱，並向一線員工宣傳普及夏季防暑降溫知識，守護員工身體健康，獲得廣大員工一致好評。

#### 案例：舉辦員工運動會，助力員工強身健體

2024 年 7 月，新疆分公司第一屆員工運動會盛大開幕，來自全疆近 400 名運動員、裁判員齊聚烏魯木齊穹頂運動體驗中心進行了一場速度與力量的角逐、智慧與勇氣的較量。運動會共設置田賽、徑賽、乒乓球、羽毛球、籃球和集體趣味比賽 6 大類 20 個單項比賽項目，比賽過程中運動員揮灑汗水、奮力拼搏，見證了很多令人振奮的瞬間。經過激烈的比賽，伊犁、巴音郭楞、塔城、烏魯木齊、昌吉、分公司本部獲得團體積分前六名，40 餘人獲得個人賽獎章。

公司尊重關愛女性員工，在辦公場所內設置專用場所，為哺乳期及其他特殊需要員工提供便利；結合三八婦女節等節點，組織女性權益、個人發展、健康知識等專題講座和豐富的手工活動，為女性員工提供更全面的支持和關心。

案例：“國際婦女節”女員工專屬活動

在第 114 個國際婦女節到來前夕，新華保險 2024 年“共赴春天之約·盡展巾幗芳華”女員工專屬活動溫暖登場，女員工親手製作屬於自己的節日禮物，讓愉悅的手工活動舒緩壓力、放鬆心情。



公司製定《新華人壽保險股份有限公司工會困難幫扶慰問管理辦法》《新華人壽保險股份有限公司機關工會員工慰問實施辦法》等製度，夯實困難員工幫扶慰問工作體製機製。年內，公司組織多項送溫暖活動，做好因病、因災、意外致困職工的幫扶慰問，對勞模、春節值守人員及困難職工進行幫扶慰問；組織員工生日慰問和人文關懷，按標準發放節日慰問品，通過開展幸福之家建設活動，為員工送去溫暖與關愛，增強了公司向心力和凝聚力。

員工權益保障

公司依法合規建立各級工會組織，強化工會議事決策機製，積極維護員工合法權益，將內勤員工全部納入會員管理，推進工會組織建設規範化，全面構建和諧勞動關係，助力公司高質量發展。公司建立職工代表大會製度，2024 年現場召開系統職工代表大會，審議多項議題報告。全年 4 次就涉及職工切身利益的重大問題聽取職工意見，受理職工代表提案，落實群眾知情權、參與權、表達權、監督權，鼓勵職工代表有序參與公司治理。

公司製定《中共新華人壽保險股份有限公司委員會組織人事信訪舉報工作管理暫行辦法》，明確員工申訴報告流程，員工可以通過來信、來電、來訪、網絡等形式，向公司黨委組織部反映情況，提出檢舉控告、申訴、意見和建議。公司黨委組織部對具體可查的線索、行為進行調查、核實、處理。

公司致力於為員工提供舒適、安全、友好的辦公環境。2024 年，公司重點加強辦公區域環境衛生工作標準，保持公司辦公區域無塵、無噪聲、無異味。公司在各辦公樓層安裝咖啡機、製冰機，每日下午為員工提供下午茶，增強員工歸屬感與滿意度，營造良好工作氛圍。公司常態化開展消防設施、安防設施檢查；會同消防救援機構定期組織開展消防安全演練；加大 AED 設備鋪設密度，搭建“新保俠”急救隊伍，公司急救證持證人數超 2.2 萬人，年內組織開展急救知識普及或技能取證培訓 694 場，共 44,507 人參與，為守護員工生命健康提供堅實保障。



新華保險定期開展消防知識培訓及消防疏散演練，提升員工應急能力。

## 健全責任供應之鏈，共築誠信合作生態

新華保險嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《中華人民共和國政府採購法》等法律法規，建立完善的供應商管理機制和製度體系，實行總、分公司兩級決策、兩級執行的組織模式，製定統一的、全面覆蓋的集中採購規則，強化採購集約化管理、提升採購效率。

### 准入管理

- 在《新華人壽保險股份有限公司集中採購管理辦法》中對供應商准入進行明確規定，要求各級機構在遴選供應商過程中嚴把審核關，對供應商技術、服務、質量、資質及商譽等進行嚴格審核；建立健全常規供應商庫，提高供應商管理質效。
- 深化採購流程 ESG 因素考量，根據不同項目需求及對供應商資質、履約要求，在招標環節《招標》文件中明確要求供應商提供環評資質，有關合同條款詳細列明“反商業賄賂條款”“數據處理協議條款”“安全保密協議條款”“個人安全保密承諾書”等。

### 風險管理

- 在《新華人壽保險股份有限公司採購領域風險防控指引》中明確採購風險管理範圍和目標，採購風險的分類管理以及風險的識別，聚焦源頭防控，進一步健全監督檢查機制，強化各級機構對供應商各類風險的管理，對涉及違規的問題供應商，納入禁入黑名單，情節嚴重的永久禁入。

### 考核管理

- 公司不定期對常規供應商進行現場考察，抽查供應商生產環節的環境保護措施等。
- 年內開展 28 類 154 家常規供應商年度評估工作，檢查供應商履約水平，持續優化供應商結構，實現供應商優勝劣汰。

2024 年，公司積極響應國家對中小微企業的扶持政策，在招標工作中對小微企業的報價評分明確優惠政策，進一步優化小微企業權益保障。

公司積極踐行綠色採購理念，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，設立環保一票否決機制。同時，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，並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。

## 篤行公益慈善之舉，傳遞溫暖和諧之光

### 構建專業化公益行動體系

4.1

新華保險始終堅持發揮保險保障和參與社會管理的重要職能，積極履行社會責任，熱心公益事業。為進一步規範化和常態化開展公益慈善事業，公司於 2016 年發起成立新華人壽保險公益基金會，建立經民政事業監管部門審核批准的國家級公益平臺，統一組織實施慈善公益項目。公司以慈善公益事業、社會救助活動為紐帶，持續打造公益品牌，廣泛圍繞“環衛工人”“鄉村振興”“災難救助”“志願服務”等主題開展系列公益活動，為改善民生、建設和諧社會做出積極貢獻。

公司建立科學、規範的員工志願者管理機制，每年向各級機構的員工志願者下發《新華保險志願者團隊年度操作指引》，對志願者招募工作、重點志願服務安排、年度評優及日常管理做出明確要求。自 2017 年成立以來，新華保險志願服務團隊積極持續參與社會公益與志願活動，廣大志願者在踐行志願服務的過程中不斷提升歸屬感、價值感，推動公司形成公益向善的企業文化，對外傳遞新華正能量。公司建立以“年度公益大使（個人獎項）”“年度優秀志願者團隊（團體獎項）”為核心的志願者榮譽體系，定期面向全系統志願者開展評優工作。截至 2024 年末，新華保險志願者團隊共開展各類志願活動超過 4,000 次，參與達 5 萬人次，服務總時長超過 13 萬小時。



## 系統性推進公益慈善行動

4.2

經過長期發展，新華保險構建起覆蓋廣泛、主題明晰、高效協同的公益慈善行動體系，成功打造一批符合新時代經濟社會發展要求及價值觀的品牌公益活動，以實際行動為美好社會的構建提供了有力支持。

### 關愛全國環衛工人大型公益活動

#### 項目主題

聚焦主責主業，推進普惠金融服務向新市民延伸，為全國 **187** 個城市的 **97 餘萬** 環衛工人捐贈意外保險保障。

#### 項目內容

“城市因你而美·新華伴你而行——關愛全國環衛工人大型公益活動”是公司通過新華人壽保險公益基金會實施的長期特色公益項目，2017年8月22日，該項目在山西太原啟動，已連續8年為高强度勞動、高風險頻發的環衛工人群體捐贈每人10萬元保額的人身意外傷害保險，該項目充分發揮新華保險風險管理的專業優勢，創新推出“保險+公益”模式，以專業服務、風險防控來回應社會弱勢群體的直接需求，旨在提升環衛群體基礎保障水準及風險應對能力，推動社會對環衛工作者的尊重、理解、關心和支持，是全國首個聚焦環衛工人的普惠保險公益項目。截止2024年，該項目在全國**187**個城市落地，惠及**97萬餘名**環衛工人，截至2024年末，該項目累計捐贈保險保額超過**6,000億元**，共完成理賠**462例**，賠付金**4,121.4萬元**。



2024年，新華保險組織志願服務團隊持續圍繞關愛全國環衛工人公益項目開展配套活動。截至2024年末，圍繞“關愛環衛”主題，公司在“五一”勞動節、“10.26”環衛工人節等重要時點，組織開展活動704場；在全國設立447家環衛工人愛心驛站，在2024年客服節少兒書畫大賽中設置環衛工人子女專場和專屬作品投稿渠道，105幅環衛子女書畫作品獲評“城市天使獎”。

#### 案例：同“新”同向，溫暖守護環衛工人

2024年，環衛項目已在貴州貴陽、都勻、黔東南州、畢節等多個地區落地，為17,977名環衛工人捐贈人身意外保險保障，自項目在貴州實施以來，已完成賠付13例，累計賠付金額達130萬元。2024年12月，貴州分公司在全省範圍內開展“暖冬行動——關愛環衛工人公益活動”，為4,000餘名環衛工人捐贈禦寒手套，立足環衛群體實際需求，切實為其提供關愛與支持。

#### 案例：同“新”聚力，“衛”愛出發

內蒙古分公司依託客戶服務大廳設立的“環衛工人愛心驛站”，為環衛工人提供休息區域，並設有微波爐、飲水機、雨傘、手機充電線及醫藥箱等日常必需品，最大程度上為周邊環衛工人提供一個溫馨的休息環境，讓環衛工人們在忙碌的工作間隙，能有一片暫時休憩的港灣。同時，內蒙古分公司加強與外部單位的交流與合作，形成關愛環衛工人的公益合力，聯合醫療機構在客戶服務中心“環衛工人愛心驛站”設置愛心義診台，免費為環衛工人測量血壓、血糖，開展中醫問診，用心守護環衛工人身心健康。



## 急救能力建設項目

### 項目主題

落實民生訴求，助力推進社會急救體系建設與完善，以達到“會救、願救、敢救、能救”的目標。持續面向員工、客戶及社會公眾普及急救知識與技能。

### 項目內容

為回應健康中國國家戰略，積極貫徹《“健康中國 2030” 規劃綱要》，2023 年起，新華保險依託新華人壽保險公益基金會與中國紅十字會合作開展“新心相伴·救在身邊”急救能力建設公益專案，專案為全國 30 餘個城市的公共場所捐贈了 50 臺集 AED 基本功能、設備查找、導航呼救、急救知識學習等服務為一體的紅十字“應急救護一體機”，並攜手各省市紅十字會優秀講師開展了 30 餘場急救普及公益課堂，邀請了社區工作者、志願者、環衛工人、學校師生、外賣小哥在內的近千名公眾參與學習。憑藉急救領域的公益實踐，公司獲評 2024 年“金諾·金融品牌年度社會公益專案”榮譽。專案捐贈的“應急救護一體機”不僅能滿足 AED 急救設備的基本功能，還可以為公眾提供設備查找、導航、呼救、急救知識學習等服務。



2024 年，公司聚焦推動青少年人群急救知識教育，通過基金會與深圳壹基金公益基金會、第一反應志願服務中心合作開展了本年度急救能力建設公益項目——“少年急救官”，在全國範圍內捐贈超過百場青少年急救普及課程和趣味闖關活動，以培育新時代青少年的自救互救能力、弘揚助人為樂見義勇為的正能量。截至 2024 年末，該項目已向 87 個城市的 6 千餘名青少年開展 138 場急救知識普及活動。

### 案例：助力社會急救建設

2024 年 1 月，上海分公司聯合北外灘街道黨工委，在“和光寓”黨群服務站舉辦 AED 急救設備捐贈儀式，邀請上海市紅十字會應急救援老師，為現場居民和志願者進行 AED 設備使用、心肺復蘇技能培訓，致力於達到“會救、願救、敢救、能救”的目標。近年來，上海分公司全面落地、升級“新心相伴·救在身邊”項目，多維度開展“少年急救官”“守護天使”等各類急救培訓。2024 年開展急救公益培訓近 20 次，累計培育持證“新保俠”745 名、客戶 300 餘人。

## 常態化志願行動

### 項目主題

弘揚志願精神，推動員工志願服務發展成為公司踐行企業社會責任的獨特公益品牌。

### 項目內容

新華保險依託志願服務團隊常態化開展志願行動，組織內外勤隊伍不間斷開展“關愛特殊及弱勢群體”“鄉村振興”急救知識普及”“綠色雙碳”等志願服務，實現了公益項目的特色化、深度化和持續化運作。同時，公司 2024 年繼續牽頭中投公司系統直管企業志願服務聯合公益行動，開展活動超 200 場，服務總時長達 10,125.5 小時。



新華保險湖北志願團隊開展“書籍漂流 共用書香”系列主題品牌公益活動。



中投公司系統直管企業山東聯合志願團隊開展“走進美麗鄉村”主題活動

### 案例：大連分公司開展“做你永遠的守護天使”關愛孤獨症兒童公益活動

2024 年 2 月和 12 月，大連分公司志願者兩次前往莊河市大連心樂園特殊兒童服務中心開展“做你永遠的守護天使”寒冬送溫暖公益活動，為孤獨症兒童送上保暖棉被、水果以及毛絨玩偶，共同建設這群“星星的孩子”賴以成長的家園。

### 案例：冬日送溫暖 傳遞新華情

2024 年 11 月，青島分公司攜手青島西海岸如常殘疾人培訓就業基地共同開展“冬日送溫暖 傳遞新華情”暖冬公益志願活動。青島分公司與就業基地座談交流，就如何更有力地支持殘疾人就業、提升公眾對殘障人士就業能力的認知及企業安置殘障人士就業等進行深入探討，並向基地殘障人士送上了牛奶、大米等冬日暖心物資，以實際行動支持殘疾人的就業與生活。

# 構築治理基石 新高度 共促穩健發展 新格局

新華保險錨定金融工作的正確方向，將加強黨的領導和完善公司治理有機統一，持續探索現代企業治理的最佳實踐，穩步提升公司治理效能。全面增強風險防範能力，不斷夯實合規經營基礎，以扎實穩健的發展根基為開創金融工作高質量發展新局面提供有力支持。

## » 完善公司治理之本，凝聚企業長青之力

### 強化黨建引領

1.1

2024年，新華保險以“鑄黨魂 凝正氣 強黨建 優發展”為工作主線，圍繞“六個破局之問”，堅持全面從嚴治黨，堅持問題導向，多措並舉、多管齊下，組織號召各基層黨組織問題共答、同向發力、共同突破。年內，公司共有基層黨組織 574 個，基層黨支部 535 個，在冊黨員近 7,400 名。

保

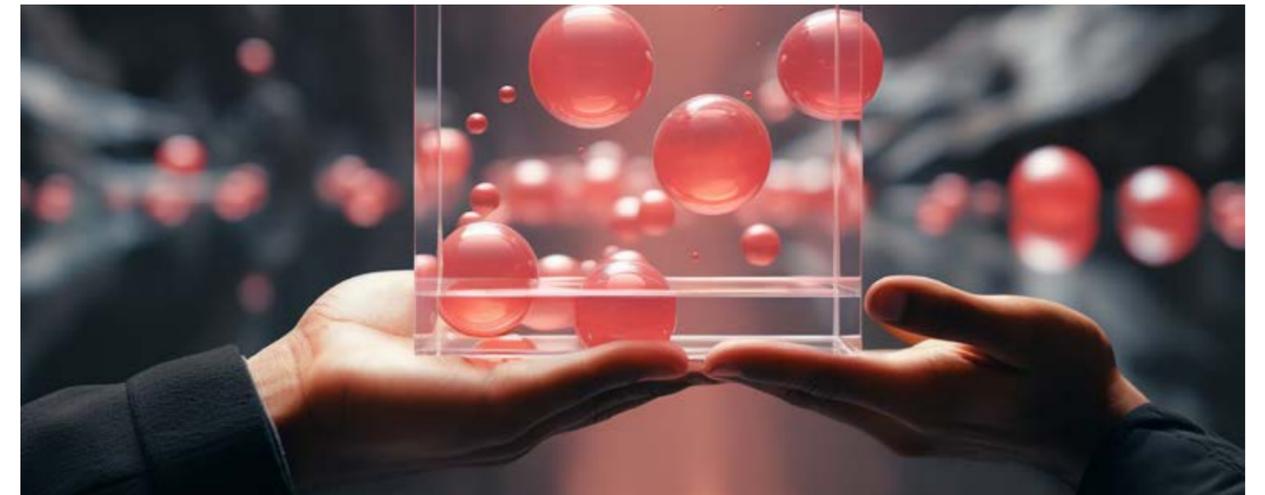
- 全面落實黨委前置研究程序，在此基礎上主動研究方向性、長遠性、全局性重大問題，為改革轉型發展打下堅實基礎。
- 對各分公司開展黨建和經營情況精準畫像，探索形成黨建與發展“雙融雙促”的動力機製，保障公司黨委“把方向、管大局、保落實”作用發揮。

學

- 健全完善黨委理論學習中心組學習制度，優化完善黨委會“第一議題”工作機製，開展理論中心組集體學習、專題研討、讀書班學習，通過組織座談會、主題徵文及演講比賽等，有力激發黨員學習熱情，形成濃厚的學習氛圍。

紀

- 扎實開展黨紀學習教育，召開公司系統黨紀學習教育警示大會和“五虛”問題警示教育大會，組織全面從嚴治黨警示教育基地現場參觀學習。
- 舉辦黨員領導幹部政治能力提升培訓班，將黨紀作為重點內容列入基層黨組織建設、發展物件培訓班課程，督導二級黨組織強化過程管理。
- 修訂完善廉潔風險防控、境外風險防控系列製度，完善穿透式全面風險管理體系，保證黨紀學習教育在公司系統走深走實。



責

- 印發《定點幫扶工作管理辦法》，將定點幫扶納入國家戰略考核體系，多次組織召開幫扶工作推進會議並開展實地調研；各分子公司定期捐款捐物、開展結對幫扶，以上率下、內外聯動的系統幫扶合力逐漸凝聚。

文

- 完成公司企業文化建設調研，形成企業文化理念體系方案，升級公司榮譽體系，開展“新華榜樣”“新華力量”“兩優一先”評選表彰；圍繞重大主題、重大活動、重大會議，在內外部平臺進行宣傳，與公司發展理念相符的文化體系逐漸浸潤。

基

- 開展分子公司黨委工作落實情況抽查，一對一回饋發現的問題，提出整改優化建議。
- 設立黨員先鋒崗、黨員責任區、黨員突擊隊，注重“兩個作用”發揮；每季度召開黨務幹部學習日、基層黨建工作實務培訓，加強黨務幹部培訓。公司系統基層黨組織“兩個功能”進一步增強。

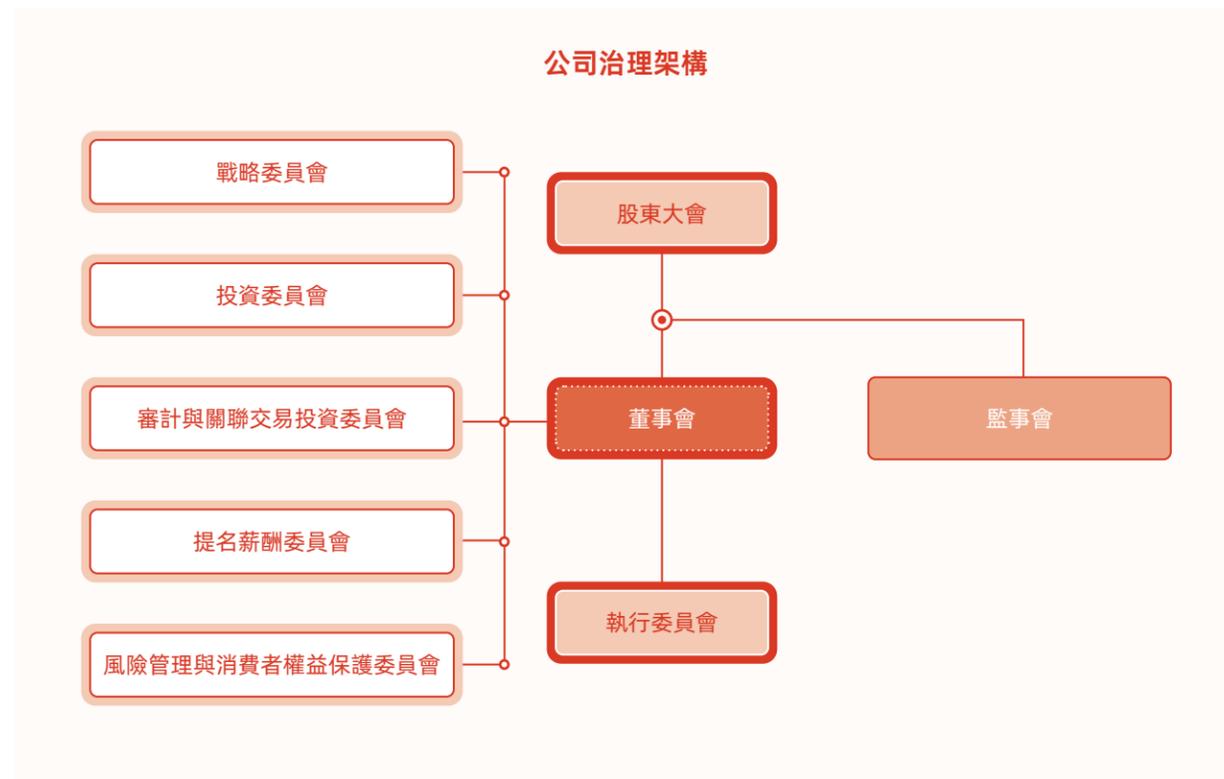
廉

- 全面梳理公司黨風廉政建設工作框架體系，修訂落實中央八項規定及其實施細則精神管總性製度，組織開展廉潔風險排查，推動公司系統清正廉潔的氛圍進一步形成。

## 優化治理架構

1.2

新華保險高度重視公司治理工作，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》等法律法規和監管機構要求，建立並持續完善由股東大會、董事會、監事會和執行委員會為主體的公司治理組織架構，形成公司治理機製健全、股東治理良好、“三會一層”運作有效，內控製度體系完備的公司治理體系。



2024年，公司根據監管機構相關規定和《公司章程》的修訂內容，同步修訂《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》《獨立董事管理辦法》，進一步完善公司治理製度。

截至2024年末，公司共有董事10名，包括2名執行董事、4名非執行董事和4名獨立董事；董事會成員中有2名女性董事，占比20%。董事會成員均在經濟、金融、保險、會計、法律等領域擁有豐富經驗。年內，公司召開董事會14次，審議通過議案102項，聽取事項27項；召開監事會會議10次，審議、審閱或聽取61項議案。

公司根據《新華人壽保險股份有限公司公司董事監事履職評價辦法（試行）》，由監事會每年對董事監事的履職情況進行評價，評價維度涵蓋“履行忠實義務”“履行勤勉義務”“履職專業性”“履職獨立性與道德水準”“履職合規性”等。2024年，公司董事、監事履職評價結果為稱職。

## 增強 ESG 能力

1.3

2024年，新華保險修訂《新華人壽保險股份有限公司章程》，將董事會下設“戰略委員會”變更為“戰略與 ESG 委員會”，負責指導公司 ESG 戰略製定並監督公司 ESG 事宜，並向董事會提出建議。年內，公司董事會及董事會專業委員會在多個 ESG 重點領域開展相關工作。

### 董事會會議 ESG 相關議題



公司注重董事 ESG 能力提升，製定董事 ESG 培訓年度工作安排，全體董事收閱公司製作的 ESG 董事培訓材料。2024年，公司組織開展三期培訓，包括《A+H 上市公司如何編寫高質量的 ESG 報告》《新華保險應對氣候變化相關指引》《ESG 因素在投資中的納入和應用》。此外，公司組織部分董事參加北京上市公司協會 2024 年度董事監事“ESG 可持續發展”專題培訓，就 ESG 推進企業和社會的可持續發展等重點內容進行學習。

## 完善信息披露

1.4

新華保險嚴格遵循上市地各項信息披露監管規則並確保其有效執行；構建、完善信息披露機製，及時、準確、完整地在滬港兩地交易所披露定期報告和臨時公告。同時，公司在多個層面落地多項優化舉措，進一步提升信息披露工作水平。公司注重提升非財務訊息披露水平，自 2010 年起每年定期發佈社會責任報告，並在 2023 年將社會責任報告升級為環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告，更加完整、準確、全面地向利益相關方呈現公司可持續發展治理能力及優秀實踐。

### 強化管理



- 強化預案管理和聯動機製，製定多項訊息披露預案和流程，提前做好預案管理和內幕訊息管理，形成了與投資者關係、輿情管理、風險管理工作的聯動機製，切實保障利益相關方溝通效能。

### 強化溝通



- 加強內部溝通及培訓，多維度提高溝通效率，增強訊息披露合規意識，確保公司訊息披露工作規範性。

### 強化內容



- 堅持以投資者需求為導向，公平對待各類投資者，以清晰簡明的表達，完整、有效地向投資者和其他利益相關方全面展示公司經營發展成果。
- 在年度報告、半年度報告披露後，公司通過公眾號發佈《一圖讀懂新華保險 2023 年度成績單》《一圖讀懂新華保險 2024 年中期業績報告》《“數說”新華保險半年業績亮點》等，通過圖文並茂的方式增強定期報告可讀性，提升公司訊息披露的有效性。

### 深化交流



- 2024 年，公司積極參與保險業可持續訊息披露準則製定，作為中國保險行業協會課題組成員單位參與編纂《保險機構環境、社會和治理訊息披露指南釋義及案例》，助力提升保險業可持續訊息披露的專業性、規範性。

截至 2024 年末，公司連續九年獲得上海證券交易所公司訊息披露工作最高級 A 級評價。年內，公司榮獲華夏時報舉辦的“2024 年度優秀訊息披露公司”，以專業、合規、高質量的訊息披露工作向市場傳遞公司訊息，樹立公司在資本市場規範良好的形象，助力公司穩健經營和高質量發展。



## 做好知識產權保護

1.5

新華保險嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，構建並不斷完善內部商標管理規範，設定嚴格的審核程序，強化公司知識產權及商標管理，在保護自主知識產權及商標的同時，避免侵犯他人的知識產權和商標權益。公司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；採購正版軟體，加強公司軟體正版化工作管理，防範知識產權糾紛。公司定期向中國版權保護中心為已上線的移動端應用軟體申請著作權，截至 2024 年末，公司已獲得 28 項移動端軟體著作權登記書。

## » 築牢風險內控之盾，守護健康經營之基

### 夯實風險防線

2.1

新華保險建立由董事會負最終責任，執行委員會直接領導，風險管理部門統籌協調，相關職能部門及各機構密切配合，審計條線獨立審計監督，覆蓋所有主要業務領域的風險管理組織體系。

董事會是公司全面風險管理的最高決策機構，對公司全面風險管理體系的完整性和有效性承擔最終責任。風險管理與消費者權益保護委員會對風險管理的總體目標、風險偏好和容忍度、風險管理政策、風險管理機構設置及其職責，以及年度風險評估報告等進行審議並向董事會提出意見和建議。

公司堅持以價值為導向，以內控為基礎，定量與定性相結合，推進全面風險管理體系建設，實現風險管理專業化運作。公司基於總體經營戰略目標，綜合考慮各利益相關方期望，製定了以保證資本、價值、盈利及流動性互相平衡，遵循法律法規及監管規定、有效管控操作風險、維護公司聲譽和品牌良好形象，實現公司健康可持續發展為目標的風險策略。

#### 第一道防線

由公司各職能部門、各級機構和各控股子公司組成，負責在業務前端識別、評估、監測、應對與報告風險。

#### 第二道防線

由董事會風險管理與消費者權益保護委員會、執行委員會下設風險管理委員會、風險管理部門組成，負責綜合協調製定各類風險管理制度、標準與限額，並提出風險應對建議。

#### 第三道防線

由董事會審計與關聯交易控制委員會和審計部門組成，負責對公司已建立的風險管理流程和各項風險控制措施的有效性進行監督。

2024年，公司根據外部要求和內部管理需要，持續加強重點領域風險防控。圍繞新形勢新要求檢視風險偏好的有效性，進一步收緊重點領域風險偏好指標閾值，發佈公司2024年度風險偏好陳述書。同時，公司持續落實風險識別監測與風險排查，以風險偏好體系為抓手，加強重點領域風險監測與預警。

#### 案例：金融科技助推風險管理能力再提升

新華保險利用金融科技手段提升風險管理效率與質量。2024年，公司風險管理系統完成風險數據線上報送、定製化報表等多項功能更新，實現數據收集、匯總、分析，提升風險管理系統分析、預警能力。

公司注重完善風險管理培訓體系，年內通過組織召開風控條線會議、骨幹員工培訓會、風控合規工作視頻例會等方式，圍繞重要風控製度、管理要求等，面向風控條線人員開展培訓。此外，公司結合當前聲譽風險管理形勢，製作並發送聲譽風險線上學習資料，加強聲譽風險培訓，強化公司風控管理文化建設。

### 強化合規內控

2.2

新華保險高度重視法律合規工作，認真貫徹落實監管機關法律合規管理相關要求，著力構築“製度健全、執行有力、內控嚴密、持續有效”的合規管理體系，公司風險整體可控，守住了不發生重大風險的底線。

#### 新華保險合規管理體系

	總公司層面	法律合規部為公司法律合規管理部門。根據監管機構、上級單位及公司有關要求，持續健全完善公司法律合規體系。
	分公司層面	各分公司合規與風控部為分公司合規管理部門。由總公司統籌管理分公司合規管理部門的委派人員，協同人力資源部開展對各分公司合規管理部門經理的委派管理，推動分公司落實總公司、屬地監管要求。
	分支機構層面	配置風控專員，負責上傳下達，將總、分公司和屬地監管機關的要求落實到中心支公司及下轄四級機構。

2024年，公司著力深化重點領域問題治理、加強“負面清單”管理、推進監管反饋問題整改複盤、強化案件風險防控、建立健全經營管理問責機制，持續加強公司治理及法律合規各項管理。

### 完善管理體制機制

深化“負面清單”機制運行，明確經營管理的底線、紅線、高壓線；加強風控合規隊伍建設，推動風控合規管理賦能業務發展。

扎實開展合規培訓，深化合規文化建設，年內合規培訓、學習參與達 105,664 人次，其中 2024 年度風控合規條線骨幹員工培訓參與達 106 人次。

### 加強案件防控工作

完善案件風險防控體系和機制建設，加強案防組織領導、完善案防制度。

強化重點領域案件風險防控及從業人員管控，有序開展案件風險監測及排查。

做好已發案件處置及訊息報送，深化案防培訓及警示教育。

### 強化關聯交易管理

開展關聯交易數據自查整改、關聯交易報告報送、關聯交易年度審計整改。

修訂公司《關聯交易管理細則》，並組織開展相關培訓。

### 落實問責管理

設立問責委員會作為統籌管理和決策議事機構，加強統籌管理和集體決策把關。

落實經營管理問責職責劃轉，製定落實經營管理問責機制工作方案，推動各分子公司建立問責委員會、修訂完善管理製度。

2024年，公司持續加強子公司法律合規統籌管理，研究製定《保險類子公司合規管理暫行辦法》和《關於加強非保險子公司法律合規工作統籌管理的指導意見》，將子公司法律合規管理納入統一體系，要求子公司從“負面清單”機制運行、案件風險防控、關聯交易等多個方面加強管理，提升子公司法律合規管理水平。

2024年，公司印發《大額交易報告工作指引（2024年版）》《涉及查凍扣客戶洗錢風險管理工作指引（2024年版）》《客戶身份識別工作指引（2024年版）》《客戶洗錢風險評估及分類管理工作指引（2024年版）》《可疑交易稽核工作指引（2024年版）》等製度文件，加強客戶身份識別、大額及可疑交易報送、客戶風險評級的全流程管理，進一步明確各業務環節、各層級履行反洗錢義務的觸發場景、工作要求、措施工具，強化反洗錢要求與業務流程的融合。

年內，公司進一步強化風控合規數字化水平，結合監管規則建立並完善反洗錢監測模型，實現大額交易與可疑數據包送、客戶風險評級、風險事件管理等方面的數字化能力提升；結合公司實際，定製化開發、改造並上線新版反洗錢系統，在多個重點工作模組上引入客戶生命週期管理概念，進一步整合客戶、保單、業務、交易訊息，提升反洗錢數據質量。

公司高度重視反洗錢培訓，常態化對不同條線、不同崗位、不同層級的員工開展針對性培訓，不斷夯實反洗錢內部控製的基礎與環境。2024年，公司累計開展覆蓋全體內外動員工的反洗錢培訓 3,000 餘次，聚焦反洗錢法律法規、客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存、大額可疑交易報告等重點內容，持續提升員工反洗錢知識的覆蓋面和運用能力。



2024年8月，新華保險召開2024年度反洗錢工作會議暨反洗錢工作領導小組第二次會議，公司外聘反洗錢專家作《反洗錢監管形勢及要求》專項培訓。

公司每年組織開展反洗錢宣傳。2024年，公司開展種類多樣、內容豐富的反洗錢宣傳活動，揭示洗錢活動及上游違法犯罪的社會危害性、增進社會公眾對反洗錢相關法律法規的理解認識、引導金融消費者理性看待反洗錢工作要求。同時，公司在經營場所懸掛反洗錢宣傳海報、展板及標語，持續提高金融消費者洗錢風險識別與防範能力；通過公司微信訂閱號轉載權威部門發佈的反洗錢宣傳圖文，下社區、進校園發放反洗錢宣傳手冊、志願者一對一講解等方式，擴大反洗錢宣傳工作覆蓋面，提高反洗錢宣傳質效。

## 守護金融淨土

2.3

新華保險對標監管要求、結合業務實際，建立以反洗錢管理辦法為核心的層次分明、覆蓋全面、管理有效的反洗錢製度體系，相關製度涵蓋反洗錢組織架構、大額交易和可疑交易報告、客戶身份識別、客戶身份資料與交易記錄保存、訊息安全保護、自評估等方面。公司設立反洗錢領導小組和工作小組，反洗錢領導小組組長由公司總裁擔任，小組成員包括風控合規、業務渠道、運營管理、訊息技術等部門的負責人及相關人員，負責落實董事會及高級管理層洗錢風險管理決策。

## 嚴守廉潔合規之道，維護公平競爭環境

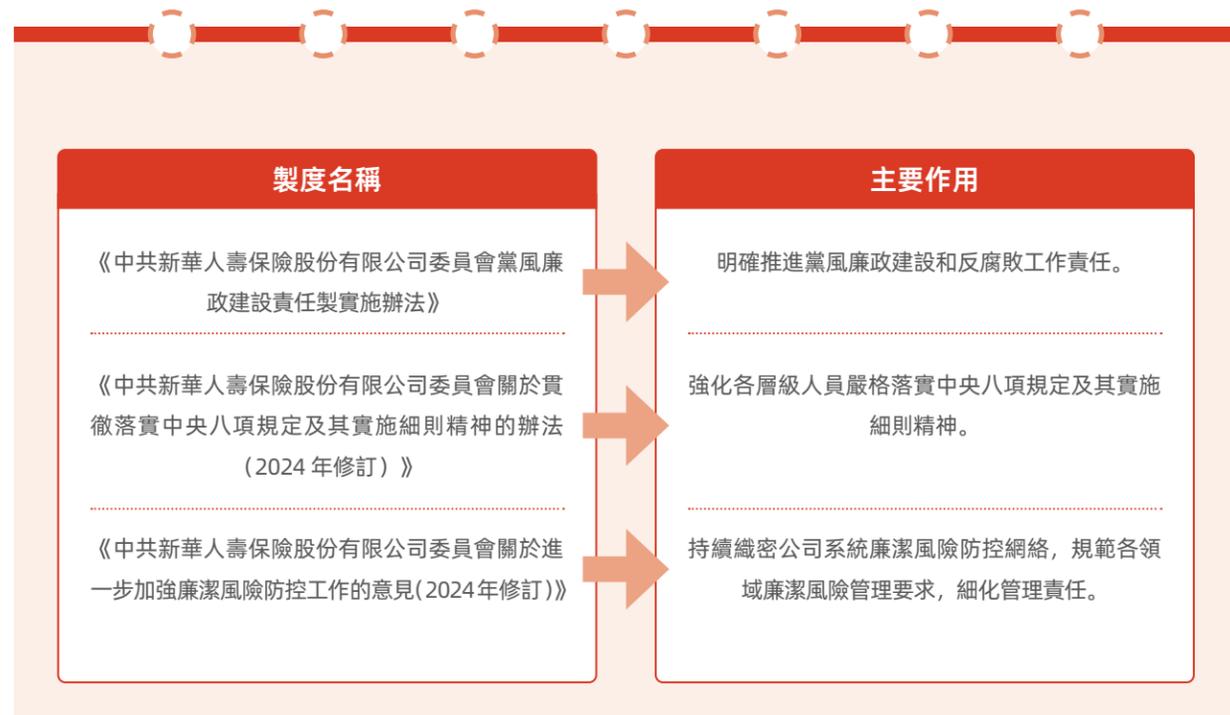
### 弘揚清風正氣，築牢廉潔防線

3.1

新華保險建立健全“橫向到邊、縱向到底、不留死角、務實管用”的廉潔風險防控政策、製度、機製和流程，推動公司廉潔風險防控和預防腐敗工作科學化、系統化、規範化取得良好成效，不斷提升一體推進“不敢腐、不能腐、不想腐”能力和水平，為堅決打贏“反腐敗鬥爭攻堅戰持久戰”提供重要支撐。

#### 深化黨風廉政建設

新華保險嚴格遵守《中國共產黨章程》《關於新形势下黨內政治生活的若干準則》《中國共產黨廉潔自律準則》《中國共產黨紀律處分條例》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等黨內法規要求，持續推動黨風廉政建設和反腐敗工作，堅持抓關鍵抓長效強化正風肅紀，堅持全面從嚴治黨，加大力度一體推進“不敢腐、不能腐、不想腐”。公司製定印發系列專項製度，推動黨風廉政建設效能進一步提升。

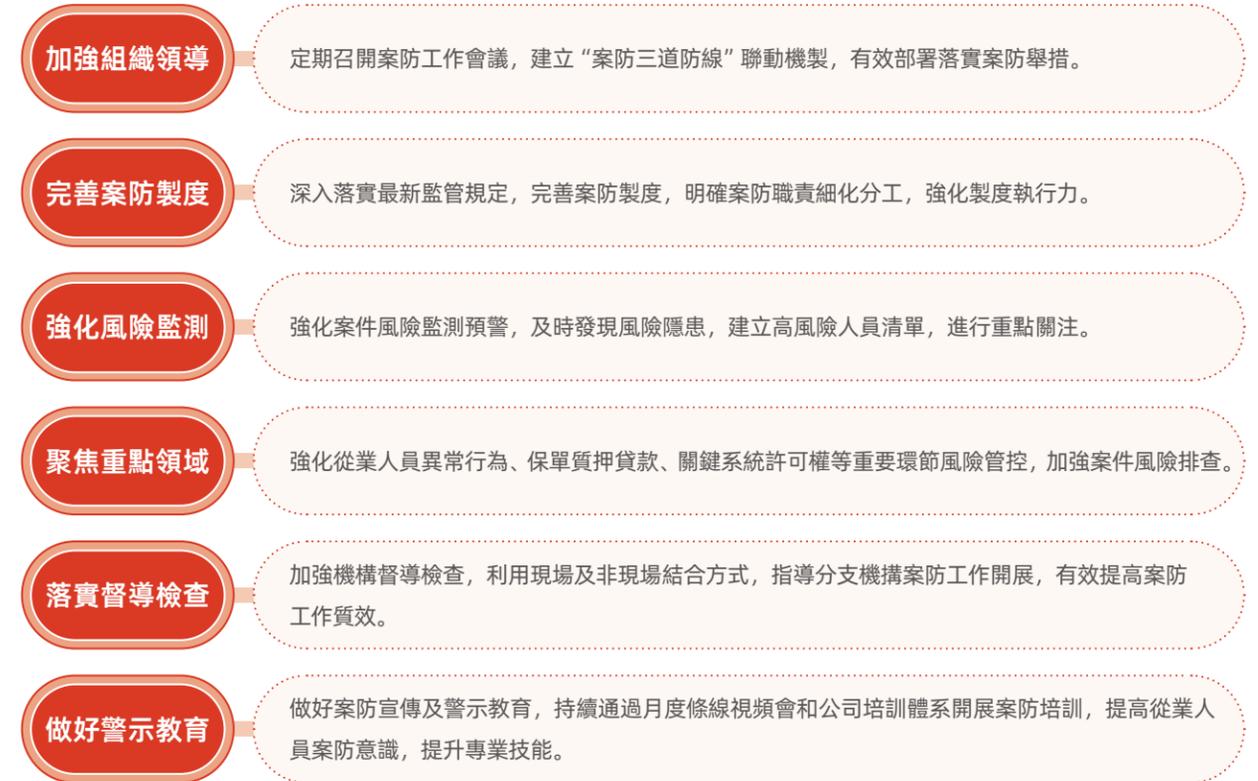


注 2:

\* 关于贪腐案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

#### 做好員工行為管理

公司不斷健全案件風險防控全流程管理，多措並舉提升案防工作效能，落實落細員工行為管理。



公司根據監管及內部管理要求，以風險為導向，對公司高級管理人員及關鍵崗位人員職權範圍內的經營成果真實性、經營行為合規性、內部控制有效性等進行審計，充分發揮審計在督促公司及公司員工遵循有關法律法規、監管規定及企業內部控制的規範作用。

公司設立 7X24 小時可撥打的獨立舉報電話（010-85210282）、電子郵箱（12388@newchinalife.com）、信箱（北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號新華保險大廈 4 層紀委辦公室信訪舉報崗）等信訪渠道。公司系統各級紀檢機構均允許匿名舉報，同時製定專項製度明確舉報人保護重點工作，嚴格落實信訪和舉報管理保密要求，切實保護舉報人合法權益，防止舉報人遭受打擊報復。

《中共新華人壽保險股份有限公司紀委信訪舉報工作管理辦法》舉報人保護相關規定	<ul style="list-style-type: none"> <li>對檢舉控告人的姓名（單位名稱）、工作單位、住址等有關情況以及檢舉控告內容必須嚴格保密；</li> <li>嚴禁將檢舉控告材料、檢舉控告人訊息轉給或告知被檢舉控告的組織、人員；</li> <li>受理檢舉控告或者開展核查工作，應當在不暴露檢舉控告人身份的情況下進行。</li> </ul>
---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

公司注重加強各層級反腐倡廉教育，2024 年共召開三次警示教育大會，組織總部領導幹部和部門班子成員赴北京市全面從嚴治黨報告教育基地進行現場教育，“新華黨建”及“廉潔 NCI” 微信公眾號不定期推送反腐倡廉訊息，將落實中央八項規定精神等製度納入“新華 E 學”全體員工必修課程，持續擴大反腐倡廉教育覆蓋面。

為加強員工風險合規意識，提升崗位勝任能力，公司每年分板塊、分階段開展面向全體員工的道德標準相關培訓，具體培訓內容包括政策法規、企業文化、廉潔文化、合規風控等，引導員工進一步提升從業道德。2024 年，公司通過“線上必修課學習”“全員直播”等形式提升培訓效能，合計提供課程超過 200 門，全系統培訓覆蓋率達 100%。年內，公司累計 105 萬人次通過“新華 E 學”培訓平臺參加合規培訓。



2024年员工岗位提升培训 (必修课)

📁 总学时: 38 当年已完成: 38/38

🕒 2024-01-08~2024-12-30

全部	未完成	已完成
1 风控合规		
2 信息安全		
3 保密管理		
4 消费者权益保护		
5 服务国家战略		
6 法律法规		
7 落实中央八项规定精神配套制度宣导		
8 党的基本理论及党性教育		

返回

2024 年，新華保險在員工線上學習平臺上線包括風控合規、消費者權益保護、黨的基本理論及黨性教育、法律法規等員工道德標準相關培訓必修課程 27 門。



## 恪守市場法則，宣導公平競爭

3.2

新華保險遵循公平、公正、誠信、合法、合規的原則開展商業經營活動，嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》的相關法律法規，積極營造良好的商業環境，擁護正當商業競爭秩序，反對違背商業道德的市場交易行為。公司堅決抵禦壟斷、虛假宣傳等一系列不正當商業行為。年內，公司未收到與排除、限制競爭行為相關的反壟斷訴訟。

# ESG 數據表

## 環境績效

指標	單位	2022 年	2023 年
廢氣排放	噸	0.098	0.118
氮氧化物	噸	0.1	0.107
硫氧化物	噸	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	18,126.52	29,372.73
直接排放 (範疇 1)	噸	1,147.95	2,389.22
天然氣	噸	649.26	1,829.07
汽油	噸	498.68	560.15
間接排放 (範疇 2)	噸	16,978.57	26,938.51
外購電力	兆瓦時	29,771.3	46,365.76
辦公區域單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2)	噸 / 平方米	0.04	0.06
能源消耗	兆瓦時	34,401.41	56,932.92
直接能源消耗	兆瓦時	4,630.12	10,567.16
天然氣	兆瓦時	2,966.88	8,362.98
汽油	兆瓦時	1,663.24	2,204.17
間接能源消耗	兆瓦時	29,771.3	46,365.76
外購電力	兆瓦時	29,771.3	46,365.76
辦公區域單位面積能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	0.08	0.12
耗水量	立方米	145,925.34	221,039.52
人均耗水量	噸 / 雇員	11.34	17.63
用紙量	噸	143.68	78.86
人均用紙量	噸 / 雇員	0.01	0.006

## 環境績效 (續表)

指標	單位	2022 年	2023 年
有害廢棄物	噸	5.19	6.28
人均有害廢棄物	噸 / 雇員	0.0004	0.0005
無害廢棄物	噸	953.35	1,344.80
人均無害廢棄物	噸 / 雇員	0.07	0.11

注 3:

\* 以上表格統計範圍包括新華保險塔樓、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 年全面複工複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。

\* 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名額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。

\* 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。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列。並根據中華人民共和國生態環境部刊發《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。

\* 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率錶》進行核算。

\* 新華保險用水主要來自市政自來水，在求取水源上無問題。

\* 包裝物數據不適用於新華保險。

2024 年，為進一步厘清公司業務和運營活動對環境的影響，公司系統性優化環境績效統計渠道，所披露的指標名稱、數據單位等較往年發生變更。具體內容如下表所示：

指標	單位	2024 年
<b>綠色運營</b>		
溫室氣體排放 (範圍 1+ 範圍 2)		
範圍 1 溫室氣體排放量	tCO <sub>2</sub> e	2,693.52
範圍 1 溫室氣體營收碳強度	tCO <sub>2</sub> e/ 百萬元	0.02
範圍 2 溫室氣體排放量	tCO <sub>2</sub> e	23,752.59
範圍 2 溫室氣體營收碳強度	tCO <sub>2</sub> e/ 百萬元	0.18

環境績效 (續表)

指標	單位	2024 年
溫室氣體排放 (範圍 3)		
範圍 3 溫室氣體排放量	tCO <sub>2</sub> e	19,482.15
範圍 3 溫室氣體營收碳強度	tCO <sub>2</sub> e/ 百萬元	0.15
員工差旅		
道路旅行	tCO <sub>2</sub> e	2,113.55
航空旅行	tCO <sub>2</sub> e	2,860.43
鐵路旅行	tCO <sub>2</sub> e	1,873.21
住宿	tCO <sub>2</sub> e	5,353.65
員工通勤		
公共交通	tCO <sub>2</sub> e	655.52
私家車	tCO <sub>2</sub> e	2,776.93
購買的商品與服務		
辦公傢俱	tCO <sub>2</sub> e	1,167.64
電子設備	tCO <sub>2</sub> e	1,212.07
辦公用紙	tCO <sub>2</sub> e	9.23
辦公用水	tCO <sub>2</sub> e	1,223.96
綠色運營		
產生廢棄物		
有害廢棄物排放量總量	tCO <sub>2</sub> e	2.03
- 廢鉛酸蓄電池	tCO <sub>2</sub> e	0.09
- 廢舊螢光燈管	tCO <sub>2</sub> e	0.12
- 廢舊硒鼓墨盒	tCO <sub>2</sub> e	1.82
無害廢棄物排放總量	tCO <sub>2</sub> e	233.21
- 生活垃圾	tCO <sub>2</sub> e	211.15
- 廢棄辦公用品	tCO <sub>2</sub> e	18.50
- 電子廢棄物	tCO <sub>2</sub> e	3.56

環境績效 (續表)

指標	單位	2024 年
廢水	tCO <sub>2</sub> e	0.73
綠色投資		
股票投資碳足跡	tCO <sub>2</sub> e/ 百萬元	33.37
債券投資碳足跡	tCO <sub>2</sub> e/ 百萬元	10.75

注 4:

\* 核算範圍：包括新華保險塔樓、亦莊數據中心、合肥數據中心及 35 家分公司總部。

\* 核算標準：基於業務性質，公司運營端溫室氣體排放主要源自使用外購電力時產生的排放（範圍 1）及員工差旅過程的排放（範圍 3），溫室氣體排放按二氧化碳當量呈列。其中，範圍 1 和範圍 2 溫室氣體排放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）》和《關於發布 2023 年電力碳足跡因子數據的公告》中的全國電力平均排放因數進行核算；範圍 3 排放主要根據生態環境部環境規劃院的《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數集（2022）》進行核算。

\* 綜合能源消耗量根據《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）、《中國能源統計年鑒 2023》中的能源加工轉換效率錶行核算。

\* 新華保險用水主要來自市政自來水，在求取水源上無問題。

社會績效

指標	單位	2022 年	2023 年	2024 年
訊息科技投入費用	萬元	94,185.92	104,034.60	119,167.51
科技人員數量	人	405	432	404
自主軟體發展著作權	項	28	28	28
社會保險繳納率	%	100	100	100
公益捐款	萬元	1,801	1,645 餘	1,161
員工總數	人	31,608	29,647	27,666
男性員工人數	人	11,024	10,371	9,785
女性員工人數	人	20,584	19,276	17,881
管理人員人數	人	1,723	1,699	1,686
專業人員人數	人	3,474	3,402	3,980
銷售及銷售管理人員	人	18,751	17,133	16,461
30 歲以下員工人數	人	4,508	3,368	3,136
30-50 歲（不含）員工人數	人	25,047	24,153	22,754

## 社會績效 (續表)

指標	單位	2022年	2023年	2024年
50歲以上員工人數	人	2,053	2,126	1,776
男性員工流失率	%	3.11	2.80	2.11
女性員工流失率	%	2.59	4.07	2.09
30歲以下員工流失率	%	2.54	1.55	1.50
30-50歲(不含)員工流失率	%	3.04	4.36	2.51
50歲以上員工流失率	%	0.12	0.96	0.19
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	10
男性員工受訓比率	%	99.3	100	100
女性員工受訓比率	%	99.6	100	100
員工培訓平均時長	-	90余學時	107學時	144學時
男性員工人均受訓時數	-	97學時	117.4學時	158學時
女性員工人均受訓時數	-	85學時	100.2學時	134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	%	99.8	100	100
基層人員受訓百分比	%	99.4	100	100
高層人員人均培訓時長	-	112學時	82.3學時	123學時
中層人員人均培訓時長	-	101學時	140學時	179學時
基層人員人均培訓時長	-	85學時	97學時	134學時
年度內儲備講師數量	名	--	146	600
大陸地區常規供應商數量	家	149	140	147

注 5:

\* 自 2024 年起，公司人力資源相關資料統計口徑不再按東區、西區、北區及南區劃分。

## 投訴管理

公司投訴總量情況。2024 年，新華保險通過官方渠道收到各類投訴（含重複投訴）134,293 件，從投訴反映的主要問題看，銷售投訴量占比 30.15%，退保投訴量占比 19.33%。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	分公司	投訴量 (件)	占比
山東	19,046	14.18%	天津	3,879	2.89%	重慶	1,511	1.13%
陝西	10,834	8.07%	浙江	3,541	2.64%	雲南	1,414	1.05%
北京	9,284	6.91%	廣東	3,257	2.43%	廣西	1,329	0.99%
河南	9,180	6.84%	遼寧	3,211	2.39%	福建	1,279	0.95%
吉林	7,736	5.76%	江西	2,911	2.17%	青海	967	0.72%
河北	7,041	5.24%	寧夏	2,679	1.99%	甘肅	883	0.66%
湖北	6,737	5.02%	山西	2,665	1.98%	大連	558	0.42%
黑龍江	5,351	3.98%	四川	2,143	1.60%	深圳	539	0.40%
湖南	4,999	3.72%	安徽	1,872	1.39%	海南	461	0.34%
內蒙古	4,903	3.65%	上海	1,717	1.28%	廈門	356	0.27%
江蘇	4,480	3.34%	青島	1,588	1.18%	寧波	221	0.16%
新疆	4,185	3.12%	貴州	1,536	1.14%			

其中，監管通報投訴量情況。根據國家金融監管總局關於 2024 年保險業消費投訴情況的監管通報，2024 年金融監管總局納入監管通報的保險業消費投訴中，本公司共計 1,485 件，億元保費投訴量 0.87 件/億元，萬張保單投訴量 0.35 件/萬張。從投訴反映的主要問題看，退保投訴量占比 49.29%，銷售投訴量占比 33.33%。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	分公司	投訴量 (件)	占比
江蘇	145	9.76%	廣東	45	3.03%	浙江	19	1.28%
吉林	132	8.89%	黑龍江	38	2.56%	青島	15	1.01%
山東	124	8.35%	天津	32	2.16%	重慶	15	1.01%
北京	106	7.14%	廣西	27	1.82%	雲南	10	0.67%
陝西	94	6.33%	山西	27	1.82%	深圳	9	0.61%
河南	79	5.32%	福建	26	1.75%	上海	8	0.54%
湖北	74	4.98%	遼寧	26	1.75%	甘肅	6	0.40%
湖南	67	4.51%	四川	25	1.68%	大連	4	0.27%
河北	64	4.31%	安徽	24	1.62%	海南	4	0.27%
江西	59	3.97%	貴州	23	1.55%	廈門	4	0.27%
內蒙古	59	3.97%	寧夏	22	1.48%	寧波	2	0.14%
新疆	50	3.37%	青海	21	1.41%			

# 索引表

## 《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應條款	披露位置
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	01 章；ESG 數據表
	2	污染物排放	第三十條	01 章；ESG 數據表
	3	廢棄物處理	第三十一條	01 章；ESG 數據表
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	不涉及
	5	環境合規管理	第三十三條	01 章；ESG 數據表
	6	能源利用	第三十五條	01 章；ESG 數據表
	7	水資源利用	第三十六條	01 章；ESG 數據表
	8	循環經濟	第三十七條	01 章；ESG 數據表
社會	9	鄉村振興	第三十九條	專題；02 章
	10	社會貢獻	第四十條	專題；02 章
	11	創新驅動	第四十二條	專題；02 章

維度	序號	議題	對應條款	披露位置
社會	12	科技倫理	第四十三條	不涉及
	13	供應鏈安全	第四十五條	02 章
	14	平等對待中小企業	第四十六條	專題；02 章
	15	產品和服務安全與品質	第四十七條	專題；02 章；ESG 數據表
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	02 章
	17	員工	第五十條	02 章；ESG 數據表
	18	盡職調查	第五十二條	02 章
可持續發展 相關治理	19	利益相關方溝通	第五十三條	可持續發展（ESG）管治及戰略
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	03 章
	21	反不正當競爭	第五十六條	03 章

## 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	01 章
		A1.1 排放物種類及相關排放數據。	ESG 數據表
		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）。	ESG 數據表

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
環境	A1 排放物	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）。	ESG 數據表
		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）。	ESG 數據表
		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。	01 章

## 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
環境	A1 排放物	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。	01 章
	A1 排放物	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	01 章
	A1 排放物	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）。	ESG 數據表
	A1 排放物	A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 數據表
	A1 排放物	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。	01 章； ESG 數據表
	A1 排放物	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。	ESG 數據表
	A1 排放物	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不涉及
	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。	01 章
	A3 環境及天然資源	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。	01 章

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	02 章
		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。	ESG 數據表
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	ESG 數據表
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	02 章
		B2.1 過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 數據表
		B2.2 因工傷損失工作日數。	ESG 數據表
	B3 發展與培訓	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。	02 章
		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。	ESG 數據表
		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。	ESG 數據表
	B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強製勞工的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	02 章

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
社會	B4 勞工準則	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	02 章
		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。	02 章
	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。	02 章
		B5.1 按地區劃分的供應商數目。	ESG 數據表
		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。	02 章
		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。	02 章
		B5.4 描述在揀選供應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。	02 章
	B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	專題；02 章
		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。	不涉及
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	02 章；ESG 數據表
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	03 章

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置	
社會	B6 產品責任	B6.4 描述品質檢定過程及產品回收程序。	不涉及	
		B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	02 章	
	B6 產品責任	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	03 章	
		B7.1 於彙報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	03 章	
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	03 章	
		B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	03 章	
		B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	02 章
	B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。		02 章	
	B8.2 在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。		02 章；ESG 數據表	
	D 部分：氣候相關披露			01 章；ESG 數據表



95567

全國統一客服電話

[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 CHINALIFE INSURANCE COMPANY LTD.

北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號新華保險大廈  
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai  
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R.C  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)