



 **2021**  
**企业社会责任报告**

**新华人寿保险股份有限公司**  
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

A股代码 : 601336

H股代码 : 01336



# 关于本报告

## 报告范围

新华人寿保险股份有限公司自 2010 年起已连续 12 年发布企业社会责任（以下简称“ESG”）报告。除特别注明外，本报告组织范围包含新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”“公司”或“我们”）和旗下子公司。

报告时间范围：除特别注明外，本报告涉及的报告期间为 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日。

报告发布周期：本报告为年度报告。

## 报告编制准则

本报告依据中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号—年度报告的内容与格式（2021 年修订）》、上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—规范运作》及上市公司 2009 年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、原中国保险监督管理委员会（以下简称“保监会”，现中国银行保险监督管理委员会，以下简称“银保监会”）《关于保险业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR4.0），并遵循香港联合交易所有限公司主板证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》（以下简称“ESG 报告指引”）编制、GRI《可持续发展报告指南》。

## 报告说明

本报告以三种语言：中文简体、中文繁体及英文进行发布。如文本间存在差异，以中文简体版为准。电子版报告可通过新华保险官网、上海证券交易所官网和香港联交所网站进行阅读和下载。

## 回应本报告

如对新华保险的社会责任报告工作有任何意见，欢迎通过以下方式与公司联络：

联络部门：新华人寿保险股份有限公司行政管理部

联络电话：+86 010 85210590

电子邮箱：wangyx3@newchinalife.com

地址：北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号

# 目录

关于本报告	01
致股东函	04
关于新华保险	08



---

## 稳健合规运营

---

强化风控管理	14
深入推进全面从严治党	14
防范洗钱风险	16
规范采购管理	17
消费者权益保护	18
知识产权保护	21

---



---

## 回归保险本源

---

做实保险保障	24
做优服务品质	26
规范营销推广	33
严守信息安全	34
推动科技赋能	36

---

特别专题：	
新华战“疫”进行时	74
公司荣誉	76
董事会声明	77
附录	78




---

## 助力员工成长

---

保障员工合法权益	44
关注员工健康安全	46
与员工共同成长的培养体系	47

---




---

## 践行可持续发展

---

绿色运营体系	52
生态文明建设	56
生态伙伴共赢	57
可持续发展投资	59
绿色发展目标	62

---




---

## 共建和谐社会

---

专题：	
关爱全国环卫工人大型公益行动	68
推进乡村振兴	69
热心志愿服务	70
投身“保险+公益”事业	71
支持国家战略	72

---

# 致股东函



尊敬的各位股东：

2021年是建党一百周年，也是公司成立二十五周年、上市十周年。党的百年奋斗给我们留下了宝贵的精神财富；新华保险二十五年的发展积淀了坚守初心、敢为人先和敢打硬仗的“铁军精神”；上市十年来的公司治理水平和经营能力不断提升。

过去一年，公司上下齐心协力，积极应对严峻的市场环境和复杂的行业变局，不断加强党的领导，持续推进各项改革，整体经营业绩稳中有升，投资收益率稳居行业前列。

过去一年，公司深入贯彻新发展理念，主动服务实体经济和国家大局，积极参与第三支柱养老金试点，大力支持“一带一路”、“健康中国”和乡村振兴建设。

过去一年，我们从党的百年奋斗历程、从公司二十五载峥嵘岁月中重温初心使命，以史为鉴、启迪未来，总结提炼了新华精神内核，制订了“十四五”发展规划。

纵观大势，我们对行业前景充满信心。尽管寿险行业面临结构性产能过剩和结构性产能不足并存的挑战，但中国经济的韧性和潜能，人民群众对美好生活的向往和需求，持续为保险保障、健康医疗、品质养老、财富管理等领域带来广阔的发展空间。

共谋发展，我们凝心聚力接续奋斗。我们致敬历史，从中汲取智慧和力量，传承发扬好新华的内核基因。我们拥抱未来，努力抢占高质量发展先机，于变局中开新局。我们广泛聆听股东、客户、员工和社会各界的声音，凝聚形成“十个坚持”的发展共识。

新的一年，我们将秉持保险初心，致力于成为生命、健康理念的倡导者，相关产品和服务的组织者和提供者，积极整合优质资源，共建开放、共享、普惠的大保险生态圈，满足人民群众更高层次的保障需求。

新的一年，我们将保持战略定力，加强战略与日常经营结合，加强闭环管理，脚踏实地、久久为功，一件一件地将对的事情做好，一笔一笔地将“十四五”规划的蓝图绘到底。

新的一年，我们将坚持开拓创新，着力打造康养布局、营销能力建设和数字化转型三大工程，深入推进ESG体系化建设，一体促进党的领导和公司治理深度融合。

“十四五”时期，我们将深刻把握“三新一高”要求，坚持稳中求进总基调，统筹推进以寿险为核心、财富管理和康养产业为支撑，科技赋能发展的总体布局，围绕供给侧结构性改革着力点和客户需求中心点，服务国家大局，扎根大众市场，拓宽中高端市场，优化产品和服务，变革发展模式，创新体制机制，全力打造以“价值持续增长、客户服务一流、品牌深入人心”为特色的卓越新华。

感谢各位股东、各位客户和社会各界对公司的信任和厚爱。让我们满怀信心与希望，携手面对时代和市场的考验，用团结、勇气和智慧共同谱写公司经营发展的新篇章，一起构建共创共享共赢的新格局！

董事长：徐志斌

2022年3月29日

## 十条 发展 共识

- 1 坚持党的全面领导，以高质量党建引领高质量发展
- 2 坚持保险初心，心系国计民生，融入国家发展大局
- 3 坚持一张蓝图绘到底的战略定力，聚焦寿险主业
- 4 坚持稳中求进的总基调，深化转型、守正创新
- 5 坚持长期主义，突出价值、兼具规模
- 6 坚持险资不险，审慎投资，资产负债联动
- 7 坚持市场化激励约束机制，五湖四海、任人唯贤
- 8 坚持以客户为中心，营造前台围着客户转，中后台围着业务转的团队氛围
- 9 坚持务实高效的工作作风和使命必达的执行力
- 10 坚持严明的铁军纪律，守牢风险合规底线



尊敬的各位股东：

2021年是公司转型发展持续深入的一年。

国内外形势复杂多变，宏观经济增长承压，行业处于发展转换周期，市场仍在下行。这些都在考验险企业经营者的定力和韧性。面对新形势，我们深深意识到，保险业粗放式高速增长阶段已然过去，在新时代必须贯彻落实高质量发展新理念，将公司发展融入民族复兴的奋斗与拼搏浪潮，以服务实体经济、服务人民生活为本，找准服务重点，实现新旧动能的深层次转换。

这一年中，公司上下不畏险阻，始终牢牢把握高质量发展主线，专注主业、坚定战略，主动服务国家大局，科学应对市场变化，深入推进转型升级，坚守风险底线，以转型之“破”实现发展之“稳”。

**2021年，整体经营稳中有进。**新华面对严峻的外部形势，坚持资产负债双轮驱动的发展策略，取得了资产规模突破万亿元、营业收入和利润水平稳健增长的经营成绩。其中，总保费收入实现1,634.70亿元，同比增长2.5%；投资收益超额达成，全年实现总投资收益率5.9%，同比提升0.4个百分点；实现净利润149.47亿元，同比增长4.6%；资产规模达到11,277.21亿元，较上年末增长12.3%；内含价值2,588.24亿元，较上年末增长7.6%；总客户数超过3,000万。入围《财富》和《福布斯》双料世界500强，取得世界品牌实验室、Brand Finance、Brand Z等多项品牌价值荣誉。

**2021年，积极服务国家战略。**公司发挥险企自身优势，发挥社会作用，投身国家建设，已累计提供投资金额3,800余亿元，风险保额超过1.3万亿元。落实健康中国战略，政策性保险业务已覆盖8个省约942万人，累计服务24.68万人次，赔付支出1.79亿元；支持第三支柱养老保险体系建设，积极开展专属商业养老保险试点；推出粤港澳大湾区专属重疾产品，助力区域经济发展；服务实体经济，不断扩大创新类金融投资产品投资规模；定点帮扶贵州施秉县、内蒙古羊场镇，累计投入帮扶资金超过970万元；积极投身公益慈善事业，公益捐款超2,000万元，持续5年关爱环卫工人，项目覆盖全国158个大中城市90余万人。



**2021年，核心渠道多点突破。**个险渠道面对复杂的市场形势，实现首年保费184.79亿元，稳固了市场地位。银保渠道率先破局，期交保费、价值、首年保费全面实现正增长，长期险首年期交保费同比增长26.7%，市场份额占比15%，同比提升2.3个百分点。团体渠道坚持“以短期险为核心”的业务方向，短期险保费收入25.67亿元，同比增长11.8%，六成机构实现正增长。

**2021年，管理效能持续提升。**在当前转型发展的关键时期，公司持续打造专业化运营能力和精细化管理能力。公司价值管理体系顺利完成升级，核心驱动因素和管理抓手进一步明确；坚持“对标先进、对标一流”，各项核心能力不断提升；管理干部选材任才发挥市场机制，“能上能下”，激发管理活力，干部储备和培育机制不断健全。**最重要的**，我们提炼并发扬了敢打硬仗、务实高效的新华铁军精神，坚持“问题导向、简明高效”的工作作风，在重点关键问题上不回避不推诿，集中公司力量直面问题、解决问题，提升了管理效率，凝聚了发展共识。

**2021年，“十四五”规划布局谋篇。**公司一手业务求“稳”，一手创新求“破”，以刀刀向内的勇气，打破对原有发展模式的路径依赖，清晰了发展方向。

**方向既定，便是风雨兼程。**抓住未来发展机遇的唯一路径，就是扎扎实实推进转型升级。唯有坚定信念，才能真正保持战略定力，坚持做难而正确的事情。

**新的一年，我们将狠抓落实，走稳走好高质量发展道路。**蓝图已经绘就，我们将以公司“十四五”规划分解落地为契机，围绕高质量发展主线，集中资源加快发展动能转换，一步一个脚印地将难点攻克，尤其在重点战略事项上形成突破，推动新华全面转型升级。

**新的一年，我们将保持专注，打造公司品牌特色。**25年来，公司始终专注寿险行业不动摇。未来，我们仍将保持这份专注，致力于为客户提供更优质、全面的服务。在产品、服务、品牌三个主要层面上，提升客户体验，提升服务能级，打造公司品牌。

**新的一年，我们将持续练就一支新时代的新华铁军队伍。**一方面，迭代队伍管理逻辑，以年轻化、专业化、城市化为指引，提升队伍质量；另一方面，以营销员产能和收入提升为突破口，协同康养、财富管理资源，打造队伍发展新动能。

“立志欲坚不欲锐，成功在久不在速”。经过短暂的适应调整，蕴含浓厚市场化基因的新华铁军，再次踏上了新的征程。2022年的竞争环境将更加纷繁复杂，我们将继续保持专注寿险的战略定力，继续发扬敢打硬仗、敢为人先的新华精神，继续凝聚全体新华人的智慧与力量，以“稳”的举措、“破”的勇气、“追”的梦想、“实”的行动，脚踏实地、苦练内功，用奋斗者的姿态让新华“跑起来”！

首席执行官、总裁：李全

2022年3月29日



# 关于新华保险

## | 公司概况

新华保险成立于 1996 年 9 月，总部位于北京市，是一家全国性大型上市寿险企业，通过遍布全国的机构网络和多元化的销售渠道，为 3,325.1 万名个人客户及 8.9 万名机构客户提供全面的寿险产品及服务，并通过下属的资产管理公司管理和运用保险资金。2011 年 12 月，新华保险在上交所和联交所同步上市。

《财富》世界 500 强

第 **415** 位

保险收入

**163,470** 百万元

总资产规模

**1,127,721** 百万元

## | 发展战略

新华保险始终锚定上市之初提出的“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”的发展愿景，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，准确把握新发展阶段，深入践行新发展理念，积极融入新发展格局，统筹推进以寿险业务为核心、以财富管理和康养产业为两翼，以科技赋能支撑的总体布局，坚持和加强党的全面领导，坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，深化“回

归本源”，认真履行企业责任，发挥保险保障职能，优化服务供给，变革发展模式，推进体制机制改革，坚决守住不发生重大风险的底线，实现健康持续、高质量发展。

“十四五”期间，公司将围绕长期愿景和蓝图，聚焦深耕寿险主航道，推动“一舰三擎 提速远航”。公司将以提升发展动力为主旨，通过着力推动养老产业、健康产业发展，做强做稳资产管理业务三个方面，助力寿险主业发展，并全面提升科技赋能水平；践行卓越服务、卓越成长、卓越管理，实现“二次腾飞 卓越新华”阶段目标。



新华保险在京召开业务启动会

## | ESG 理念及策略

新华保险依托寿险业务发展，积极发挥发掘寿险的价值与功能，关注各利益相关方诉求，积极履行社会责任，为客户提供幸福生活的保障、为股东贡献稳定持续的回报、为员工搭建成就自我的平台、为社会增添和谐安宁的力量。

公司倡导低碳环保的理念，努力减少自身经营对环境的影响，不断强化管制水平，积极开展公益活动，履行社会责任，不断提升企业价值，树立良好的品牌形象。

## | ESG 管理架构

2021年，新华保险在董事会负责、管理层领导、跨部门配合和各机构联动的ESG管理架构下，遵照《新华人寿保险股份有限公司环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会工作细则》有效开展各项工作，妥善管理公司各项经营管理行为，推动ESG理念和策略有效落实。

2021年，新华保险在董事会层面开展了三次ESG专项培训，分别为“ESG责任投资”“中国碳中和概览”“碳市场与碳交易概述”，从理念推动做起，不断强化ESG理念在全系统的落实。各分支机构在公司“环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会”指导下，开展当地的ESG工作。

# 利益相关方沟通

新华保险通过与各利益相关方的有效沟通，积极了解其对新华保险社会责任的期望和要求，发现和识别自身不足，不断发展、完善和提升 ESG 层面的管理水平，力求在履行社会责任的同时，满足利益相关方需求。

根据自身业务和运营特点，借鉴国内外同业的实践经验和优秀策略，新华保险将主要利益相关方划定为客户、员工、股东及投资者、政府及监管机构、供应商、合作伙伴、社区及公众等。新华保险通过网站、会议、各种形式的报告、活动、新媒体平台等渠道和方式积极与之沟通。

利益相关方	主要期望	主要沟通及回应方式
 <p>客户</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 消费者权益保障</li> <li>- 产品创新</li> <li>- 信息安全</li> <li>- 服务质量</li> </ul>	95567 客服热线、日常沟通交流、微信互动、“客户服务节”等
 <p>员工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 员工权益</li> <li>- 工作与生活平衡</li> <li>- 员工职业发展</li> <li>- 员工健康与安全</li> </ul>	员工代表大会、员工培训、员工活动、“掌上新华”APP、微信公众号“新华直通车”、官方微信视频号等
 <p>股东及投资者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 盈利能力</li> <li>- 合规运营</li> <li>- 信息披露透明度</li> <li>- ESG 责任投资</li> </ul>	公司年报、中期报告与公告、股东大会、投资者见面会等
 <p>政府及监管机构</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 合规运营</li> <li>- 信息披露透明度</li> <li>- 廉洁建设</li> </ul>	日常沟通汇报、重大会议、政策咨询、事件汇报、机构考察、信息披露等
 <p>供应商</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 公平合作</li> <li>- 诚信履约</li> <li>- 供应商管理</li> </ul>	采购活动、实地考察
 <p>合作伙伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 深化合作</li> <li>- 诚信履约</li> <li>- 可持续发展</li> </ul>	战略合作、交流互动等
 <p>社区及公众</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 社区关系</li> <li>- 促进就业</li> <li>- 社区投资及公益活动</li> </ul>	公益活动、社区互动、企业招聘宣讲、新闻发布会、媒体开放日等

# | 利益相关方关注议题的重要性分析

2021年，新华保险开展了ESG重要性议题专项调研，内容涉及公司ESG管理的各个方面以及国家“碳中和”战略落实情况，对香港联合交易所《ESG报告指引》所列议题进行实质性分析，将利益相关方沟通结果以关键议题重要性评估矩阵的方式呈现，识别的重要议题包括“信息安全”“消费者权益保护”“科技赋能”“员工权益”“反贪污”“员工健康与安全”“员工培训与发展”“社会公益”“践行可持续发展”；相关议题包括“排放物”“资源使用”“环境及天然资源”“绿色办公”“劳工准则”“供应链管理”“知识产权保护”“ESG责任投资”。我们将在本报告中分别回应各议题所含内容。



## 环境

- 排放物
- 资源使用
- 环境及天然资源
- 绿色办公

## 运营

- 供应链管理
- 科技赋能
- 信息安全
- 消费者权益保护
- 知识产权
- 反贪污
- 社会公益
- 知识产权保护
- ESG 责任投资

## 人才

- 员工权益
- 员工健康与安全
- 员工培训与发展
- 劳工准则

# 稳健合规运营

合规运营是企业稳健发展的基础。新华保险通过建立健全反腐倡廉体系、完善洗钱风险管理、规范供应链管理、完善消费者权益保护体系建设、落实知识产权管理制度等举措，进一步强化合规运营，保障企业的可持续发展。新华保险严格落实《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》等反洗钱法律法规，深入实践风险为本管理理念、牢固树立洗钱风险意识、建立健全洗钱风险管理体系。新华保险在依托公司组织架构方案优化的基础上，及时开展反洗钱组织体系优化，在架构调整方面，设立反洗钱管理架构，架构内部设有专职工作小组。在制度完善方面，公司根据组织架构及业务情况适时更新了《新华人寿保险股份有限公司反洗钱管理办法》等反洗钱内控制度，建立覆盖客户各类信息、各类交易报告、反洗钱保密、反洗钱应急预案等较为完善的制度体系。

- 强化风控管理
- 深入推进全面从严治党
- 防范洗钱风险
- 规范采购管理
- 消费者权益保护
- 知识产权保护





## | 强化风控管理

新华保险坚持以价值为导向，以内控为基础，以定量与定性相结合的方法，推进全面风险管理体系建设，实现风险管理专业化运作。基于公司总体经营战略目标，综合考虑各利益相关方期望，公司制定了以保证资本、价值、盈利、流动性相互平衡，遵循法律法规及监管规定、有效管控操作风险、维护公司声誉及品牌良好形象，实现公司健康可持续发展为目标的策略。

2021年，新华保险稳步推进风险管理制度与流程建设，持续完善各项风险管理制度，加强内控体系建设，优化声誉风险管理机制，强化案件防控机制，持续开展合规培训与宣导，更新风险偏好体系，建立负面清单管理制度，修订完善突发事件应急管理办法，强化风控合规工作的规范性和专业性，为实现公司可持续发展奠定良好基础。

## | 深入推进全面从严治党

2021年是新华保险党建工作的“巩固提升年”，党的领导在新华保险全系统牢固确立，党的建设在各层级全面加强，高质量党建引领高质量发展深入人心，全面从严治党不断向纵深推进，主体责任和监督责任同向发力，政治属性日益凸显，政治生态持续向好。

### 党的领导全面加强

实现了公司和子公司党建入章程，为党的领导和党的建设提供制度保证。完善党建制度体系，为党的领导和党的建设提供执行保证。公司党委会进一步规范化运行，前置审议重大经营管理事项，切实发挥了“把方向、管大局、保落实”的作用，为党的领导和党的建设提供平台保证。



新华保险 2021 年度党建工作会议在京召开



## 理论学习和思想武装进一步深化

围绕加强党的全面领导、党史学习教育、建党百年系列活动、“七一”重要讲话等开展各类学习，公司党委政治主动、政治自觉显著增强，理论学习的频度和深度大幅强化，学习的意识和风气日益浓厚。

## 党建工作责任制和党委班子“一岗双责”进一步落实

落实全面从严治党主体责任清单和任务清单中党委书记第一责任人职责、党委班子成员落实“一岗双责”要求。召开公司党的建设领导小组（党风廉政建设）会议，研究公司全面从严治党 and 党风廉政建设情况。党委班子分别赴基层党建联系点、分管条线讲授专题党课。开展基层党建和业务调查研究，倾听基层声音、解决基层问题。形成公司党委委员年度落实“一岗双责”工作档案，并对分公司制定“两个责任”清单情况进行专项检查。召开2020年度民主生活会、巡视整改专题民主生活会，全面落实党建工作责任制。

## 基层党支部标准化、 规范化建设和党员队伍建设、教育管理监督进一步加强

公司党委将“大抓基层”写入年度党建工作要点。推动加强组织建制合规，及时完成支部换届。持续按照“50个是否”的标准，推动基层党组织规范化建设。持续推动机关党建工作走在前作表率，建立青年理论学习小组，组织青年党员和入党积极分子开展青年理论学习论坛。

## 完善体制机制

为落实“三为主”要求，进一步健全党内监督体系，新华保险对分（子）公司纪检机构进行改革，印发《分（子）公司纪检机构设置实施方案》，健全完善与纪检机构改革相适应、与公司实际相符合的党内监督体系，明确纪委、纪检机构设置、纪委工作职责、履职权限；制定《关于分（子）公司纪委报告工作和重大事项的规定（2021年修订）》《问题线索管理处置工作办法（试行）》《案件审理工作办法》《分（子）公司纪委书记考核实施办法（试行）》《纪律处分决定执行工作实施办法（试行）》等制度，构筑依规依纪履职“四梁八柱”，为更好地开展党内监督提供制度保障。

## 强化政治监督

新华保险以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对疫情防控、落实“六稳”“六保”、风险防控、脱贫攻坚、制止餐饮浪费和中央八项规定精神落实情况等重点任务开展监督检查，对发现的问题进行整改，确保党中央决策部署在新华保险落地见效。不断压实公司各级党委全面从严治党主体责任，建立党委纪委工作部门联席会议机制，促进党委主体责任、纪委监督责任贯通协同，形成监督合力。



新华保险召开专题会议传达中投公司 2021 年系统警示教育大会和直管企业工作座谈会精神宣导公司党建巡视巡察工作

全面贯彻中央巡视工作方针，精准落实政治巡察要求，对下级党组织履行党的领导职能责任情况进行巡察，着力发现和推动解决影响党的领导、党的建设、全面从严治党等根本性问题，督促下级党组织增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，确保党中央战略部署在基层党组织贯彻落实到位。

## 加强廉洁教育

为提升员工廉洁自律意识，新华保险大力加强廉洁文化建设，充分利用多种载体开展纪律教育，凝聚正风反腐正能量。其中，“廉洁 NCI” 微信公众号发布信息 504 篇，点击量 32 万，公司内网反腐倡廉专栏、纪委办公室网页共编发 672 篇文章，同比增长 20%。

公司开展十九届中央纪委五次全会精神、《中国共产党组织处理规定(试行)》、“违反六大纪律”等 3 次专项测试，全系统共有 1.2 万名党员干部参加，取得良好学习效果。在元旦、春节、国庆、中秋等重要时间节点开展节前纪律提醒，严防“节日腐败”。

## 严肃执纪问责

完善“信、访、网、电”四位一体信访举报受理体系，畅通信访举报渠道，规范纪律审查程序，严肃查处各种违纪违规行为，始终保持惩治腐败高压态势，2021 年度无贪污诉讼案件。

## | 防范洗钱风险

新华保险一直以来高度重视反洗钱工作，严格履行反洗钱法定义务，将洗钱风险纳入全面风险管理体系之中，按照风险为本方法，合理配置资源，持续完善反洗钱工作机制，对公司面临的洗钱风险进行持续识别、审慎评估、有效控制及全程管理，切实防范洗钱风险。

微信公众号发布信息

504 篇

点击量

32 万

室网页共编发文章

672 篇

同比增长

20%



2021 年新华保险反洗钱领导小组会议

新华保险在总部层面建立了适用于所有分支机构的洗钱风险管理政策，形成了以反洗钱管理办法为核心的反洗钱制度体系，制度内容全面涵盖反洗钱组织架构、岗位职责、大额交易和可疑交易报告、客户尽职调查、客户身份资料与交易记录保存、客户风险分级及管理、高风险客户管理、名单监控、分支机构反洗钱工作管理、洗钱风险评估、内部审计、保密管理、培训与宣传、考核与问责、重大案件应急处置等方面，全面覆盖监管制度的基本原则与各项要求。

2021 年，新华保险严格落实各项法律法规及监管机构规定，积极履行各项义务。按照“了解你的客户”原则，全面强化客户尽职调查；严格遵循安全、准确、完整、保密的原则，开展客户身份资料和交易记录保存；严格履行大额及可疑交易报告义务，按照规定及时、准确、完整地向中国反洗钱监测分析中心及人民银行提交大额和可疑交易报告。

2021 年，新华保险组织各级机构，利用反洗钱宣传视频、微信公众号文章、海报、纸袋、专栏、简报等多种渠道积极开展反洗钱宣传活动，在推进公司洗钱风险管理文化建设的同时，向社会普及反洗钱知识，促进社会公众对洗钱活动的认识和洗钱风险防范意识的提升，营造全社会反洗钱和反恐怖融资的良好氛围。

## | 规范采购管理

为规范采购管理工作，新华保险严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，制定了《新华人寿保险股份有限公司集中采购供应商管理细则》《新华人寿保险股份有限公司集中采购领导小组工作细则》等规章制度，明确规定在遵循“公开、公正、公平和效率”原则的基础上开展采购活动，将供应商社会责任管理融入集中采购管理。

截至 2021 年底，新华保险总部共使用的 151 家服务商，均为境内服务商，并根据年度合作情况对服务商进行考核评估。公司以倡导阳光采购、防范廉洁风险为基础，在加强采购管理监督管控的前提下，开展供应商遴选专项检查，对全流程进行把控监督，对专项检查项目中发现的问题进行通报并推动整改落实，进一步完善制度、规范管理、防范风险，夯实采购工作的全流程管控。



新华保险总部  
共使用的服务商

**151**家

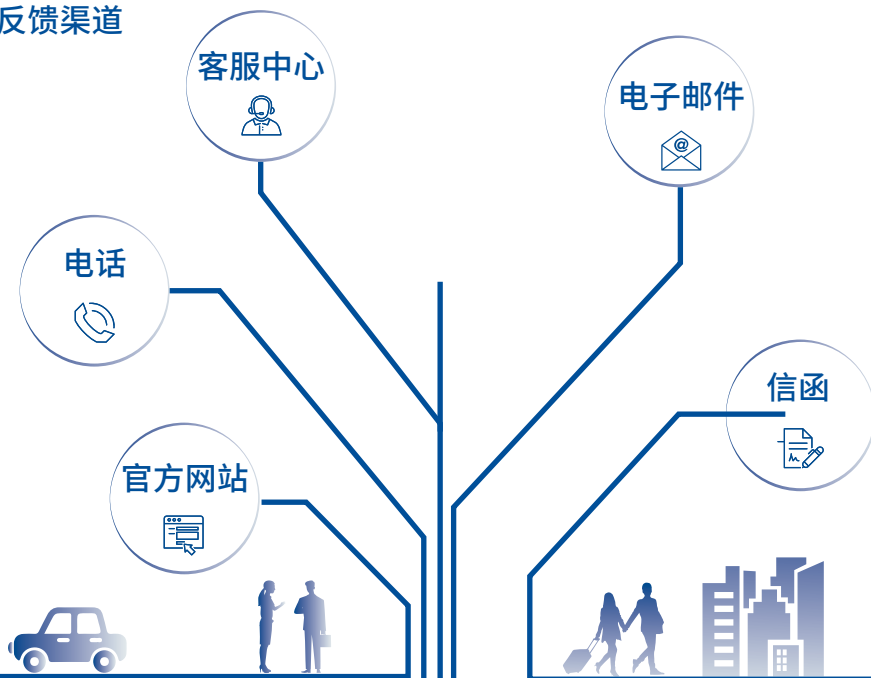
# | 消费者权益保护

新华保险高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理各环节，建立了完备的消费者权益保护工作体制机制。体制建设方面，公司董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，制定消费者权益保护工作战略、政策及目标并督促有效执行和落实；董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，在董事会授权下开展消费者权益保护工作；总、分公司设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的消费者权益保护工作（事务）委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。机制建设方面，公司制定了《消费者权益保护工作管理办法（试行）》，明确消费者权益保护工作的组织体系、职责分工及相关管理规范，并制定了与消费者权益保护相关的配套制度和文件，建立了覆盖事前、事中、事后全方位的消费者权益保护管理体系，有效落实各项消费者权益保护工作，切实维护消费者合法权益。

2021年，本公司严格落实执行消费者权益保护相关法律法规、监管规定和公司管理制度，公开发布公司消费者权益保护专属形象，进一步充实各级消费者权益保护工作（事务）委员会，全新升级线上、线下消费者教育宣传专区，制定、修订《互联网保险业务管理办法》《信息披露管理办法》《突发事件应急管理办法》等10余项与消费者权益保护相关的制度文件，不断优化产品和服务审查、信息披露、个人信息保护、员工培训、内部考核、内部审计等消费者权益保护工作机制，确保各项工作机制持续有效运行，促进消费者权益保护工作质效全面提升，同时，持续强化产品和服务营销宣传、销售行为、合作机构、服务质量等方面管理，常态化开展消费者教育工作，妥善化解各类消费投诉纠纷，切实保护消费者合法权益。

新华保险不断加强和完善用户投诉与反馈渠道的建设，畅通了柜面、电话、网络、邮件、信函等多平台投诉渠道，在各级公司对外营业场所的醒目位置公示投诉流程和须知。收到消费者投诉后，第一时间联系消费者，及时回应各类消费诉求。

## 用户投诉与反馈渠道



根据中国银保监会保险消费投诉情况的通报，2021年，本公司共收到中国银保监会及其派出机构转办投诉7610件，从投诉业务类别看，销售纠纷投诉占比42.39%，理赔纠纷投诉占比11.92%；从投诉地区分布看，主要集中在华北地区（26.15%）、东北地区（22.31%）、西北地区（13.97%），所有投诉件均已在规定时间内办结回复

注：报告期内，中国银保监会暂未发布2021年第四季度保险消费投诉情况的通报。



### “3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动

2021年3月，新华保险各级机构积极贯彻落实银保监会“关于开展2021年全国银行业和保险业‘3·15’消费者权益保护教育宣传周活动的通知”相关要求，以“以人民为中心 增强金融消费者获得感”为统一活动口号，组织开展系列消保教育宣传活动，有效提升消费者的金融素养。

新华保险全新发布消费者权益保护专属形象，积极开展多形式现场教育和线上消费者教育宣传，全方位知识普及，增进金融知识获得感；组织金融知识走进老年人和年轻人系列活动，启动“银发驿站，智慧相伴”专项关爱活动，用心呵护重点人群，提升金融呵护获得感；面向消费者评聘公示服务质量监督员，面向业务队伍组织开展“诚信荣誉之星”评选活动，优化推广线上智能服务，推进传统服务和智能服务“双在线”，增强金融服务获得感；统一发送教育宣传短信，提示防范金融风险，推出“以案说险”电子书，组织开展“消保学堂”警示教育宣讲，提升消费者风险意识和维权意识，畅通“电、网、信、访”投诉渠道，引导消费者依法理性维权，加强消费者安全意识，提高金融安全获得感。

2021年“3·15”期间，新华保险累计开展线上线下消费者权益保护教育宣传活动3443次，发布各类宣传资料159.7万份，触及消费者2084万人次，同比增长67.2%，创历史新高，发布线上原创教育宣传信息648条，累计点击1854万人次，全国共有239家媒体对新华保险开展的活动情况进行了报道，累计报道730篇，整体活动取得较好效果。





2021年9月，新华保险积极贯彻落实人民银行、银保监会、证监会、国家网信办关于联合开展“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”活动的相关要求，精心策划并组织开展“金融联合教育宣传活动”。

新华保险建设线上线下消费者教育宣传阵地，统一升级近1700家柜面中心“公众教育宣传区”，全新升级“公众教育宣传区云平台”，依托全方位宣传阵地普及金融知识，开设“消保学堂”金融知识普及讲座直播，充分运用动漫、短视频等教育宣传形式，在全系统开展各类教育宣传活动，面向社会公众普及金融消费八项权利、基础保险知识和红色金融史，开展多场景线上线下活动普及金融知识，发布系列“以案说险”消费风险提示案例。

组织“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动，聚焦“一老一小”，面向金融知识相对薄弱的特定人群，突出引导老年人和年轻人理性投资、合理借贷，针对性地开展金融知识扫盲、克难等教育活动，通过特定系列关爱活动普及金融知识。

“金融联合教育宣传活动”期间，新华保险累计开展线上线下教育宣传活动4207次，连续两年超4000次，触达消费者1942万人次，其中面向“一老一小”重点人群开展专项活动1413次；累计发布线上原创教育宣传信息554条，点击量1740万人次，通过外部媒体开展教育宣传455次，其中，通过主流媒体开展教育宣传169次，整体活动取得较好效果。



## | 知识产权保护

新华保险严格遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规制度要求，开展知识产权及商标维护工作，建立内部商标管理规范，设定严格的审核程序，提升员工管理意识，完善公司知识产权及商标管理，在保护自身知识产权以及商标的同时避免侵犯他人的知识产权和商标权益。

为进一步贯彻落实《中共中央国务院关于完善国有金融资本管理的指导意见》、财政部《关于国有金融机构聚焦主业、压缩层级等相关事项的通知》及《中央汇金投资有限责任公司关于落实财政部“聚焦主业、压缩层级”有关工作的通知》《中国投资有限责任公司关于进一步加强直管企业风险管理、打好防范化解金融风险攻坚战的意见（2020年修订）》相关文件要求，进一步强化商标字号管理，2021年，新华保险发布《关于进一步规范公司商标字号管理工作的通知》，进一步规范公司商标字号管理。

为规范对外宣传过程中版权素材的应用与管理，新华保险制定《多媒体素材版权规范及使用管理办法》。该制度明确指出，版权商用字体、图片、音视频素材涉及公司品牌宣传、广告设计、产品包装、媒介发布等工作的基础环节，需确保通过合法正规渠道购买及使用，避免因版权侵权引发法律纠纷给公司品牌声誉带来不良影响。

公司针对版权管理及使用问题定期开展宣导，并不定期开展版权清查，及时跟进整改，确保将版权保护工作落到实处。

# 回归保险本源

新华保险始终坚持以寿险业务为核心，聚焦主业，坚守保险保障本源，服务实体经济，形成了自身特色和优势，实现了健康可持续发展。进入“十四五”时期，国家对保险行业提出更高要求，保障民生和服务多层次社会保障体系建设被放在更突出位置。新华保险将站稳以人民为中心的立场，把握供给侧改革主线，夯实主业基础，发挥财富管理和康养产业合力，深化“回归保险本源”内涵，拓展服务半径，为居民提供覆盖全生命周期的风险保障和财富管理服务，全力服务社会发展。

- 做实保险保障
- 做优服务品质
- 规范营销推广
- 严守信息安全
- 推动科技赋能







## | 做实保险保障

新华保险始终坚持回归保险本源，坚守寿险核心功能，坚持以人民为中心，坚持高质量发展，不断深化保险产品供给侧改革，尊重寿险经营规律，重点发展风险保障型业务。围绕养老、健康、医疗等领域的全生命周期需求，形成全方位产品体系，充分满足客户全生命周期对于健康、医疗、养老、意外风险防范、子女教育、家庭风险管理等方面的需求，致力成为客户最贴心的保险服务顾问。

### 全方位保险保障

新华保险始终以客户需求为中心，坚持产品与服务创新，开发设计创新型保险产品以保障和改进民生，搭建完备的保险产品体系。以养老、健康为发展重点，满足不同客户、区域、渠道的多元化及差异化需求。通过迭代升级，公司形成了以健康无忧、多倍保障为主的疾病保障保险产品体系，以及覆盖住院医疗、门诊医疗等类型的医疗险产品体系，基本涵盖现代社会严重危害居民健康的疾病种类及医疗支出。

通过推出多倍保障重大疾病保险系列产品，为不同地区、不同客户群体提供全方位疾病保障。通过推出卓越优选专属商业养老保险，支持国家第三支柱养老体系建设，满足客户多样化养老资金积累与保障需求。通过推出荣耀终身寿险产品，面向具有终身保障及长期资金规划需求的客户，提供身故保障，满足资产传承需求。通过不断创新，公司未来将持续迭代升级疾病保险和医疗保险产品，为客户提供全方位保险保障，同时注重多元化产品体系建设，满足不同客户、不同地区的差异化保障需求。

#### 多倍保障（超越版）系列产品

2021年，公司根据新重疾定义进行迭代升级，推出了多倍保障（超越版）系列产品，产品病种数量增多，保障更广，所有疾病分为5组，疾病保险金最高可给付7倍基本保额，增加成人阶段意外伤害特定疾病或意外身故责任，少儿版增加少儿前10年关爱保险金责任，保障力度更强。

#### 健康无忧 C6 重大疾病保险

作为新华保险的品牌产品，产品病种领先，轻中重疾三重守护，青少年特定疾病及成人意外伤害特定疾病加量给付，并提供紧急救援、重疾绿色通道、重疾二次诊疗等增值服务，满足少儿、成人不同人群的重疾保障需求。



### 康乐无忧两全保险

兼顾身故保障和长期资金规划双重功能，满期生存金至 70 或 80 岁领取，在保障充足养老资金的同时，可提供身故和生死两全保障，兼具“积累”与“保障”的叠加功能。



### 华实人生终身年金保险

终身享有生存领取，满足客户全生命周期的资金规划需求，帮助规避长寿风险，具有长期稳定的利益，获得很高的客户满意度。

## 政策性健康保险

为推动解决“因病致贫，因病返贫”的现象，新华保险积极承接政策性健康保险业务，回归保险本源，推出政策性健康保险产品，提高百姓医疗费用的报销比例，并向贫困群体采取政策倾斜，减轻当地贫困人口医疗费用负担，让更多的人收获了健康与安心。

2021 年度，新华保险政策性健康保险业务覆盖了全国 8 个省份的 9 个地级市 862 万参保人，理赔 26 万人次。业务类型包含大病保险、意外伤害医疗保险、长期护理保险、大额补充医疗等保险保障类承办项目，以及医保业务审核、打击欺诈骗保飞行检查等委托服务类经办项目。



### 南京市失能人员照护保险项目

响应国家关于探索建立实施失能人员照护保险的相关制度要求，2021 年 5 月，新华保险江苏分公司承保南京失能照护服务项目，负责南京市雨花台区及建邺区的失能保险相关工作，覆盖约 88 万人。截至 2021 年底，与 8 家评估机构和 66 家照护服务机构签约，为近 2 千名失能人员办理了失能保险照护申请。

在设立的 4 个对外服务窗口建立起失能保险便民服务圈，通过打造线上、线下的服务体系，创新建立“评估差异问询制度”，成立专家复评团机制，积极推进落实机构责任、复评结果与费用支付挂钩的务实举措，达到零不满意投诉、零基金复评支出，照护服务机构自评准确率不断提高、评估机构工作规范不断提高、群众满意度不断提高的“两零三提高”的评价标准，获得了南京市医疗保障局的认可和保障覆盖人群的赞誉。



新华家园颐享社区发布盛典

## 康养产业保障

为了给予客户更全面的保障，新华保险积极参与健康和养老产业，通过打造养老社区和健康管理中心，逐步形成全生命周期产业布局，满足客户的健康、养老需求。

2021年，新华保险不断探索完善健康管理中心、新华卓越康复医院的运营，根据客户需求构建健康管理加特色医疗的产品线，通过完善自身的对外战略合作，向客户提供优质、全方位的健康管理服务，打造覆盖全国的“保险+医疗健康服务”体系。针对老年群体，积极布局乐享、颐享、尊享三大养老社区产品线，为老年人提供专业的护理服务、丰富的配套资源、舒适的休闲生活。

2021年5月18日，新华保险首个大型CCRC社区家园·颐享社区在延庆正式亮相，实现了新华保险养老服务产业布局的完整闭环。这是新华保险在公司“十四五”开局之年，积极响应党和国家战略部署，扩大养老服务供给的关键举措，彰显大型国有控股上市保险公司服务国计民生、助力国家应对老龄化的决心和担当。

## 做优服务品质

新华保险始终坚持回归保险本源，践行“快理赔、优服务”的服务内涵，为消费者提供方便快捷的保单基础服务和差异化的附加值服务，认真履行对每位消费者的服务承诺。

2021年“3·15”期间，新华保险面向消费者全发布2021年《客户服务十大承诺》并组织全系统深入落实，不断利用新技术升级服务措施、丰富服务内容，让消费者安心、放心乐享保单服务。



## 方便快捷的理赔服务

为满足消费者快速便捷完成理赔服务的需求，新华保险通过对新技术的研发和运用，不断提升理赔服务的智能化、敏捷化。目前，公司已建立移动自助理赔、直连直付、智能语答、自动理赔引擎系统等多渠道多形式的快捷理赔通道与服务平台，创新性建立伤残分级鉴定管理体系，聘请临床与鉴定权威专家建立疑难案件会诊机制，不断提升理赔服务水平。

2021年，新华保险累计给付理赔保险金140亿元，理赔件数286万件。个人客户从申请至结案，平均理赔时效0.55天。

目前，新华保险“线上理赔”已累计服务85.89万名个人客户，线上理赔覆盖率超92.23%。其中“个人客户微信自助理赔”服务实现7×24小时在线理赔申请。2021年，“个人客户微信自助理赔”服务再度升级，服务范围由5000元以下小额医疗险扩展至全部医疗、重疾类理赔业务，实现理赔申请更便捷。



让客户享受快速理赔的同时，新华保险亦秉承“为客户寻找赔付理由”的初衷，做到真正站在客户的角度服务，通过探索外部专家会诊、理赔分级鉴定、理赔诚信账单，重疾慰问先赔等多种理赔服务新模式，让客户真正享受理赔的安心、放心、舒心。



### 外部专家会诊

针对疑难争议案件，本着“为客户寻找赔付理由”的初衷，新华保险聘请国内权威三甲医院主任医师以上的专家实施会诊，提高理赔结论准确性，切实维护客户权益。



### 理赔诚信账单

新华保险是业内首家通过大数据管理保单服务人员年度内经办理赔案件情况的寿险公司。通过数据直观地呈现保险的意义，实现了让理赔会说话。截至 2021 年 12 月，该项目为超过 14 万名销售人员生成账单，阅读量突破百万。



### 理赔分级鉴定

伤残客户的理赔通常需要社会专业鉴定机构的证明，申请周期长，鉴定结果时间长是一大难题。针对这一痛点，新华保险根据理赔金额、性质标准的不同，推出“理赔分级鉴定”服务。

分级鉴定服务不仅大大缩短了服务时效，便于客户更快获得理赔，全程不另收取费用，最大程度上践行“快理赔，优服务”的服务内涵。截至 2021 年底，该服务已经惠及 793 名客户，为客户累计节省鉴定费用 79.3 万元。

该服务已经惠及客户

793 名

为客户累计节省鉴定费用

79.3 万元



### 重疾慰问先赔

为使不幸罹患恶性肿瘤的客户能够在患病初期第一时间得到专业理赔指导，缓解客户就医资金压力，新华保险推出了“重疾慰问先赔服务”，并配套提供“三个一”的品质服务：一对一慰问协办、一路绿灯优先办理、一日出具理赔结论。

截至 2021 年底，新华保险在全国范围内已累计完成 4282 例赔付，赔付总金额 3.26 亿元，让重疾客户在理赔过程中切实感受到新华保险的速度与温度。



## 随时随地的服务体验

2021 年智能及电  
话服务量超人次

3500万

犹豫期内新契约回  
访成功率

99.99%

呼入接通率

98.72%

满意度

99.25%

新华保险持续优化流程、加大新技术应用、提高运营服务效率，为客户提供产品介绍、业务办理、理赔报案、维系回访等全生命周期服务咨询，不断提高用户的服务体验，获得了广大用户的高度评价。

2021 年，新华保险以“科技赋能”为核心，不断创新服务方式，提升服务品质，搭建了全媒体、立体化、多层次的智慧服务体系。新华保险积极探索推动人工智能技术应用，创新推出以智能机器人“智多新”为核心的智能新契约电子化回访、智能外呼、智能互动问答等系列优质服务，为广大客户和销售队伍提供 7×24 小时、精准主动、智能高效、便捷贴身的轻松体验。以“随信通”E 化服务平台建设为重点，打造轻量级、零门槛的业务办理系统，客户免下载、免注册，足不出户即可在线自助办理信息变更、账号变更、保单复效等多项业务，为客户创造高效、环保、便捷、安全的服务体验。

2021 年智能及电话服务量超 3500 万人次，犹豫期内新契约回访成功率 99.99%，呼入接通率 98.72%，满意度 99.25%。

新华保险柜面服务坚持以客户为中心，加速推进智能化建设，创新推出窗口特色公益服务，打造“人工 + 智能”双在线的服务新模式。2021 年，全面推广新一代智慧柜员机自助服务，免排队、零接触、快办理，服务流程优化升级，临柜客户年自助服务量近 190 万件，客户自助服务率 30.42%，大幅提升服务效率和客户体验。创新推出“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动，开设 340 余家“银发服务驿站”，为老年人提供 3 类 18 项爱心服务，受益老年人约 3 万人次，践行“我为群众办实事”，履行企业社会责任，展现新华服务温度。



新华保险客户服务中心



## 智能服务—智能客服“智多新”

新华保险公司自主设计研发多功能、全媒体人工智能客服“智多新”。“智多新”综合应用了语音识别、语义理解、语音合成、OCR、人脸识别、电子签名等多项人工智能技术，为公司客户、销售队伍提供智能咨询、智能外呼、智能回访系列智能服务，智能客服年服务量约 2200 万人次。



### ◆ 咨询服务

“智多新”可为客户、队伍提供 365 天 7\*24 小时产品、投核保、续期、保全、理赔业务咨询、办理服务，实现客户问题秒回复。

### ◆ 外呼服务

“智多新”主动回访客户，提示业务员变更，防范非法集资，提醒客户及时续交保费，告知客户及时变更基本信息及变更方法，加强客户维系。

### ◆ 回访服务

在客户投保后，“智多新”可通过微信、短信链接等方式自助回访，通过科技与人工服务的紧密配合，解决客户各类服务需求。



## 智能通知“随信通”

2021 年，新华保险积极响应疫情防控要求，重视客户移动化业务办理需求，在行业内率先推出“随信通”智能通知平台，年办理量 156 万人次，为客户提供便捷、安全、高效的 E 化服务体验。

### ◆ 多种场景，快速触达

随信通免下载、免注册，客户点击随信通短信或微信链接、扫描随信通二维码，即可快速触达办理业务。

### ◆ 智能识别，安全可靠

随信通融合 ORC 识别、人脸识别、活体检测、验证码等多种技术识别手段，确保业务办理安全可靠。

### ◆ 操作简单，轻松办理

随信通按照客户移动化业务办理习惯，对现有服务流程进行了整合、简化，客户在线验证身份后，即可自助办理业务，操作体验、效率显著提升。







## 智能服务—智慧柜员机

2021年，新华保险新一代智慧柜员机全新上线，功能全面，安全高效，免排队、零接触、快办理，年度服务量接近190万件，显著提升服务效率和客户体验。

### ◆ 功能全面，自助随心

全面支持自助查询、打印、交费、保单服务等27项功能，功能覆盖客户亲办业务70%。

### ◆ 快人一步，轻松自如

客户只需简单三步，即可完成业务办理，免排队、易操作、零接触、快办理。

### ◆ 智能防护，安全高效

“人脸识别+指纹验证”双管控安全防护，业内率先采用卡证读扫描一体化设计，效率大幅提升。

### ◆ 贴心服务，体验人性

防窥视、防吞卡，置物台、挂物钩等人性化细节设计，满足客户各类服务需求。



## “银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人关爱服务

为深入贯彻“积极应对人口老龄化国家战略”和国务院“切实解决老年人运用智能技术困难通知”文件精神，新华保险创新推出“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动。柜面开设“银发服务驿站”340余家，430余名党员带头成立“党员先锋服务队”，为使用智能技术有困难的老年人提供3类18项关爱服务，包括指导操作公司各类智能平台的“保险服务便利站”，协助安装使用日常常用APP的“智能服务科普站”，提供扫码、线上叫车、视频通话等便利服务的“生活服务助力站”。同时，设立老年服务专柜，配置爱心座椅、老花镜、放大镜、轮椅、服务提示卡等设施，践行“我为群众办实事”，展现新华服务温度。



## 差异化的增值服务

新华保险始终以客户为中心，创新“产品+服务”模式，在为客户提供优质保障产品的同时，为客户提供快速问诊、自助挂号、紧急救援、重疾二次诊疗、重疾绿色通道、健康讲座、重疾康复指导等增值服务。为高端客户，全新推出健康体检、看病就医、预防改善等种类丰富的专属健康管理增值服务，满足客户多元化需求，全方位守护客户健康。

## 丰富多彩的客服活动

2021年，新华保险以“幸福小康路 腾飞新华情”为主题，举办了第二十一届客户服务节，围绕“乐享幸福生活、关爱生命健康、守护保险权益”开展服务活动。

“乐享幸福生活”系列活动，在全面建成小康社会之际，邀请广大客户共同庆祝建党百年，组织开展“童心向党 爱我中华”全国少儿书画大赛、“银发驿站 智慧相伴”老年人关爱活动、“走进新华”客户活动；“关爱生命健康”系列活动，积极响应国家“健康中国”战略和银保监会《健康保险管理办法》要求，组织开展“名家面对面”全国巡讲活动、“爱家爱健康”健康活动；“守护保险权益”系列活动，认真贯彻银保监会重点工作要求，聚焦客户信息真实性和消费者权益保护工作，组织开展“真信息保权益”客户信息守护和“金融知识进万家”活动，提升客户防范意识，保护客户合法权益。

客户服务节期间，全国各地开展各项活动4500余场，媒体及网络报道超万篇，服务维系客户连续5年突破1000万人次，为新老客户奉献了一场服务盛宴。

“新华保险杯”全国少儿书画大赛自2010年创办以来已连续举办12届，累计收集作品约400万幅，致力于弘扬中国书画传统文化，同时为各地热爱书画的追梦少年打造高品质赛事平台。2021年是中国共产党百年华诞，本届大赛以“童心向党 爱我中华”为主题，致敬建党百年。新华保险全国35家分公司严格落实疫情防控要求，有序开展线上传播、现场活动等，活动历时百日，全国各地的40余万少年儿童参与赛事。





## 规范营销推广

为规范信息披露行为，维护客户利益，新华保险在对外宣传中，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《人身保险新型产品信息披露管理办法》等相关法律法规和监管文件，制定了《新华人寿保险股份有限公司个人业务渠道产品推广资料管理细则》《新华人寿保险股份有限公司个险渠道客户经营活动管理办法》等规章制度，要求相关工作人员严格按照规定开展宣传工作，杜绝恶意炒作、夸大宣传等不良行为，对事前、事中、事后进行全流程管理。

在客户活动方面，严格把控客户经营活动的各个环节，按照《新华人寿保险股份有限公司个险渠道客户经营活动管理办法》，针对宣传材料建立审核程序及复核机制，确保各类宣传材料、课件、讲义等内容均已依相关规定充分审核。宣讲人员需经过总、分公司专业培训并通过资质授权，活动过程严格摄影摄像，保障宣讲规范。客户经营活动后，各级管理机构对下属机构客户经营活动进行定期或不定期检查，对检查发现的问题及时采取整改措施，并根据情况严重程度做相应处理。

在营销员合规管理方面，每位营销员签订《个人业务保险营销员委托合同》，并根据《新华人寿保险股份有限公司销售行为管理规范》等制度制定《新华人寿保险股份有限公司保险个险业务销售人员业务品质管理办法》，持续更新管理要求，对于违反管理要求的营销员，严格按照品质管理办法进行处罚。同时，在2020版销售人员合规教育课程基础上，研发了《合规教育之保险法专题》《合规教育之民法典专题》《合规教育之反洗钱专题》《合规教育之反欺诈专题》《合规教育之反非法集资专题》《合规教育之保险公司消费者权益保护专题》等16门合规系列课程，丰富了合规教育课程体系内容，主课采用视频网课形式，增加了辅课和测试课，基本满足监管2020年41号文关于合规教育30小时的学时要求，不断夯实合规教育培训体系、完善销售人员合规管理机制。

新华保险同时做好营销推广的风险排查工作，2021年先后开展《促进年度业务平稳发展排查》《人身险市场乱象治理专项工作自查》《销售误导专项排查》《2021年度全面风险排查》《“内控合规管理建设年”专项工作自查》《个险渠道合规管理规定落实排查》《“互联网保险乱象专项整治”自查》等多项排查工作，督促机构整改、问责，形成营销推广合规管理的闭环。

## | 严守信息安全

新华保险依据《中华人民共和国网络安全法》及银保监会有关文件、金融行业通用制度体系标准和公司信息化建设需要，从信息安全制度规定、检查监督、宣传教育等方面建立了信息安全落实机制。为保障信息安全系统的稳定运行，公司每年开展信息系统定级报备工作，聘请具备国家或北京市等级测评资质的测评机构，进行公司三级信息系统的系统测评和二级、一级系统的定级报备。

新华保险高度重视保护客户隐私，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保险法》《人身保险客户信息真实性管理暂行办法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规和监管要求，结合自身业务特点制定了一系列的信息安全制度，包括总体安全策略、终端安全管理、信息系统开发安全、用户认证、数据安全、信息系统运行安全、网络安全、物理安全和灾备与应急等九类制度。

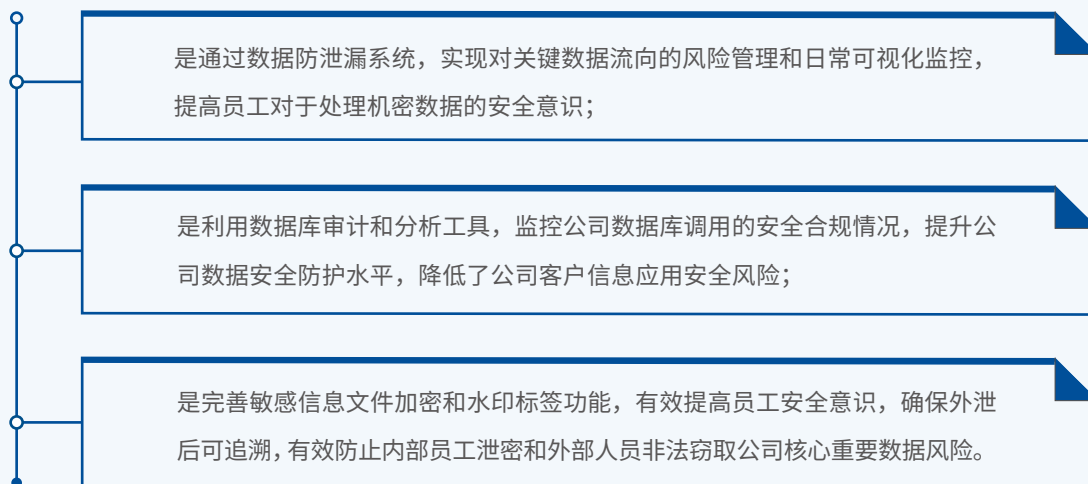
新华保险以切实提升信息安全保障能力为目标，建立了防护全面覆盖、风险提前处置、威胁主动防御、技术安全可控的信息安全保障体系，为公司业务的健康发展提供了可信的技术安全屏障。

### 强化网络安全防护能力

在网络安全威胁不断衍化的背景下，新华保险在全系统范围内实施了各项互联网技术防护举措，包括网络安全风险检查、信息系统安全评估、安全众测和网络安全攻防演练等，通过多项安全风险自查、信息系统安全评估和众测平台的监测合作，加强公司外网漏洞发现的及时性，第一时间应对处理。利用网络安全攻防演练，及时补充网络安全的防护手段，形成跨系统的网络安全防线。同时，新华保险积极配合国家网络安全专项演练，有效强化了系统性网络安全的防御能力，公司网络和信息系统安全防护能力得到充分验证。

### 提升数据安全管理能力

新华保险始终重视保护客户信息数据安全：



## 建立客户身份统一管理体系

新华保险采用业界领先的微服务架构建设统一身份管理平台，为全体客户提供统一的账户管理和身份认证服务，实现一个客户、一个账户、一个密码。除支持账号密码登录外，还支持短信验证码、指纹识别、微信、支付宝等多种登录方式，并在保单交易等关键操作中提供人脸识别身份验证服务，有效提高了对客业务系统的易用性和安全性，满足了客户一致性和一站式的体验需求。

## 夯实信息安全培训

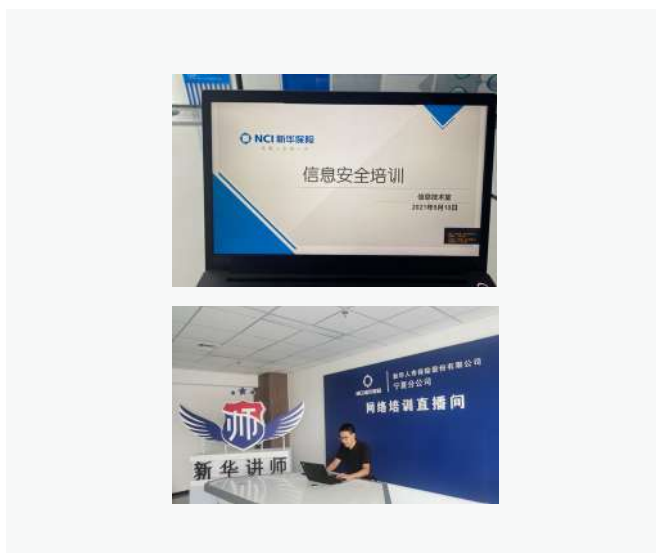
在信息安全培训工作中，新华保险要求员工遵守公司信息安全管理相关要求，并设立了数据安全、客户信息安全等信息安全课程，公司全体员工通过公司“新华E学”进行自主学习，并与年度考核相关联。本年度，公司信息安全课程培训覆盖率达100%。在信息安全宣传方面，组织开展了以“学法·净网”为主题的网络安全宣传活动，通过线上、线下相结合的活动方式，进一步提升全体员工在工作中的信息安全防范意识。



公司信息安全课程  
培训覆盖率达  
**100%**

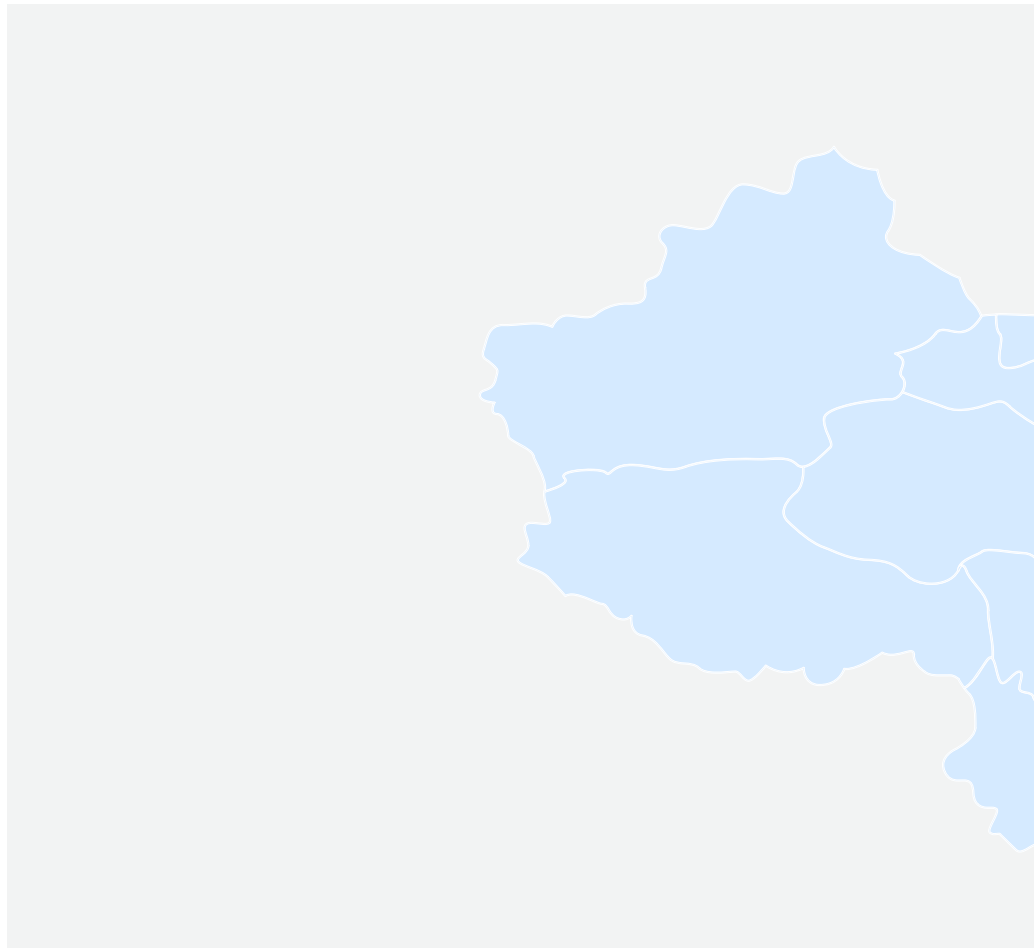
## 开展信息安全审计

为加强信息化工作管理，新华保险聘请第三方审计机构开展内控现场测试工作，从公司、流程、IT三个层面展开访谈和测试，在确认缺陷后，积极推进整改措施。公司审计部门也定期开展信息安全审计工作，及时发现潜在风险，通过完善督促整改机制，加大整改落实力度，强化审计成果运用，确保公司信息安全，促进依法合规经营。



## | 推动科技赋能

为实现“数字生态、智慧新华”的整体科技发展愿景，新华保险积极探索保险的科技创新与应用，不断将云计算、大数据、人工智能、RPA 等新技术应用于全业务链条。加强“技术+场景”的统筹规划与设计，对内持续开展科技治理结构、技术体系、信息安全，对外不断拓展合作模式，深化技术引入和交流力度，利用外部数据、技术及数字化能力，更好的服务于公司战略的落实，为客户、员工和合作伙伴提供“效率更高、体验更优、服务更好”的科技支持。



## 数据中心整体规划及建设

数据中心是新华保险信息化服务和信息资产的核心载体，是全系统通信保障的枢纽。

公司综合考虑技术的先进性、稳定性、安全性，严格遵从监管部门的各项指导原则，制定了“两地三中心”的数据中心整体布局规划。未来，公司数据中心将包括北京自建数据中心、合肥自建数据中心、合肥灾备中心三个中心（如下图）。北京自建数据中心是承载管理类业务的生产系统和交易类业务的异地备用中心。合肥自建数据中心是公司交易类业务的主中心和管理类业务的备用中心，合肥灾备中心与合肥自建数据中心作为同城双活中心，合肥自建数据中心是公司交易类业务的主中心和管理类业务的备用中心，合肥灾备中心与合肥自建数据中心作为同城双活中心，于 2018 年中旬正式启用，截至 2020 年 12 月，中心承载 16 个业务的灾备系统。2020 年，新华保险已完成北京自建数据中心与合肥灾备中心的基础设施建设，并已投入使用。2021 年，合肥自建数据中心正在建设过程中，预计于 2022 年投入试运行。

### IT 中心布局示意图



科学规划

合理布局

权衡成本

保持先进



### 理赔反欺诈关联图谱项目

新华保险理赔反欺诈关联图谱项目，通过分析保险欺诈环节涉及数据，构建理赔反欺诈关系网络图谱 34 条，及时发现异常集聚对象，识别合谋欺诈和团伙欺诈。通过实时和非实时识别疑似欺诈风险案件上千件，涉及金额达数百万。

构建理赔反欺诈关系  
网络图谱

34 条



### 健康管理服务

健康管理服务系统于 2021 年 11 月正式上线，该系统实现了健康服务流程的快速配置和管理，提供动态灵活的表单配置和流程配置工具，将健康管理线上流程化。与新华健康系统对接，实现产品增值服务的数据支持。





### 智能问答系统

2021 年，智能问答系统已在新华保险新时代销售平台、网站、官微、掌上新华、移动新华等平台中得到应用。智能问答系统能够多角度精准回答各类问题，目前，知识储备量近 17.4 万条，日均服务量已达 21655 次。

知识储备量近

17.4 万条

日均服务量已达

21655 次

截至 2021 年底，共有

200 路

完成每天呼出周期内

8 小时

拨打量超

760 万通

累计呼通

530 万次



### 智能外呼系统

新华保险智能外呼系统于 2021 年全面上线，实现智能外呼自动回访客户，其功能包含离职单智能外呼、证件有效期智能外呼、续期交费提醒智能外呼业务场景，实现了记录回访过程，生成回访问卷，转办回访问题的功能。

截至 2021 年底，共有 200 路并发，完成每天 8 小时呼出周期内，拨打量超 760 万通，累计呼通 530 万次。确保客户及时获知所购买产品的准确信息。



### RPA 机器人

2021 年，新华保险引入 RPA 机器人，分别在人力资源系统和投资管理领域试点应用。从结果看，RPA 机器人的投入使用不仅提高了各项工作的处理效率，也从最大程度上降低了运营成本，实现控制风险与业务推动的协同发展。



## 云平台

新华保险充分利用云计算技术，在基础资源领域和机构网络联动上，实现分钟级资源响应、按需调配、即需即用和有效共享。

截至 2021 年底，已搭建承载虚拟机近 5044 台、生产类应用系统 130 套、生产系统虚机 2695 台，开发测试系统虚机 2349 台，物理服务器使用量减少约 1100 台，节能降耗成效显著。



## 新核心系统

新核心项目系统提升了公司数据网络信息化水平，有力推动了公司战略与业务发展的融合。在服务层面，减少客户业务办理时间，提升客户满意度；在产品层面，实现灵活的产品定制和捆绑，加速产品的合规上市；在展业层面，实现松耦合、组件化的设计与构建，网络可灵活扩展，提升业务办理高峰期的数据使用效率。

## 新掌上新华 APP 上线

新掌上新华以“优化现有功能、提升客户体验为核心”，重点升级寿险服务功能，实现线上服务平台“新模式、新场景、新服务、新技术”建设。截至 2021 年 12 月 31 日，已开展了 35 家分公司内外勤和新华用户的新掌上新华 APP 推广使用工作，为客户提供“效率更高、体验更优、服务更好”的线上服务平台。

## 技术全面升级

引进移动开发平台 mPaas、SOFAStack 的开发框架，在服务平台上提升“移动分析”“服务管理”“智能投放”“实时发布”“安全加固”5 大关键能力的统一；在公共能力平台上，实现业务平台“网关服务”“分布式服务”“消息队列”“数据代理”“任务调度”“应用监控”“灰度发布”7 大核心能力的提升，将金融保险服务与数字技术应用有机结合。

## 统一支付中心

为展业提供实时支付功能，通过增加合作银行的数量，提高了产品服务的支付效率，实现线上支付服务能力的提升，将便捷与安全的服务体验带给客户。

## 统一用户中心

提供对客平台，将官网、官微、掌上新华进行统一的用户管理，用户登录不再繁琐，支持微信、支付宝、手机、验证码、指纹 5 种主流登录方式。

## 业务流程简化

目前，已支持 46 个业务功能建设，实现多笔保单同一业务场景办理，无须重复操作。

## 全新认证机制

通过 OCR+ 人脸、活体检测 + 公安信息联网核查，实现快速实名认证，客户使用安心，安全保障健全。



### OCR 影像识别

OCR 影像识别系统为新华保险新时代销售平台、移动保全 2.0、微信服务平台等系统中的多个应用场景提供自动识别服务。

新华保险销售人员在展业过程中，可以通过 OCR 自动识别证件信息，无需手动输入，有效提升了作业效率，使客户业务办理更加便捷。2021 年，OCR 影像识别平台每天支撑 12 万笔识别请求（高峰期 70 万笔），累计完成 4100 万笔识别，节省万余纸张。

# 助力员工成长

员工是企业最宝贵的财富。新华保险把提升员工的综合素质作为公司的重要发展目标之一，努力创造包容、平等、互信、协作的工作环境，保障员工权益，促进身心健康，搭建成长平台，实现公司价值与员工价值的统一。

- 保障员工合法权益
- 关注员工健康安全
- 与员工共同成长的培养体系





## | 保障员工的合法权益

新华保险坚持秉承以人为本的管理理念，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规，并结合自身特点制定了《新华人寿保险股份有限公司总部人员招聘录用管理办法》《新华人寿保险股份有限公司分支机构员工招聘录用管理办法》《新华人寿保险股份有限公司工作时间管理办法》等相关规章制度，切实保障员工合法权益。

## 人才选聘与平等机会

新华保险着力打造优质的团队建设并营造“公平、公正、公开”的选人用人机制，致力于建立“统一规范，科学高效，绩效导向，共创共赢”的人力资源管理体系，在雇员招聘、薪酬福利、培训发展、职业晋升等方面杜绝由性别、地域、年龄等方面引起的不平等现象，坚决禁止歧视、雇佣童工或强制劳工的不当行为。与此同时，公司坚持公开透明、依法合规的理念，通过目标明确、标准统一、过程透明的绩效评估体系，公正评价员工的工作表现，最大限度地惠及员工。

新华保险的主要招聘渠道包括新青年校园招聘、社会公开招聘、委托中介机构招聘以及系统内部招聘。招聘工作由公司执委会领导，由人力资源部（党委组织部）负责组织实施，所有招聘方式均遵循统一的程序 and 标准以保证人才引进制度的合规性和科学性，不涉及雇佣童工和性别歧视，无强制劳工的状况发生，同时也能全面考察员工能力与公司人员需求的契合度。2021年，公司员工总数为33,526人，其中内勤员工23,825名，外勤员工9,701名。



专业类别 <sup>1</sup>	人数 (名)	占比
管理人员	1,709	5.09%
专业人员	3,486	10.40%
销售及销售管理人员	20,523	61.22%
其中:合同制外勤销售人员	9,701	28.94%
其他	7,808	23.29%
合计	33,526	100.00%

学历类别 <sup>1</sup>	人数 (名)	占比
研究生	1,583	4.72%
本科	22,855	68.17%
本科以下	9,088	27.11%
合计	33,526	100.00%

性别 <sup>1</sup>	人数 (名)	占比
男性员工	11,569	34.51%
女性员工	21,957	65.49%
合计	33,526	100.00%

年龄类别 <sup>2</sup>	人数 (名)	占比
30 岁以下	623	35.99%
30 岁 -50 岁 (不含)	1002	57.89%
50 岁以上	106	6.12%
合计	1731	100.00%

## 雇员流失情况

专业类别 <sup>2/3</sup>	男 (名)	女 (名)	占比
管理人员	0	2	0.12%
专业人员	20	8	1.62%

年龄类别 <sup>2/3</sup>	人数 (名)	占比
30 岁以下	17	56.7%
30 岁 -50 岁 (不含)	13	43.3%
50 岁以上	0	0
合计	30	100.00%

<sup>1</sup> 数据范围涵盖新华保险总部及 35 家分公司 (按地区划分为新华保险全国各分公司所在地范围)。

<sup>2</sup> 数据范围仅含新华保险总部范围 (按地区划分均为北京地区)。

<sup>3</sup> 雇佣类别均为全职在编人员。

## 薪酬福利与员工关怀

新华保险秉承为岗位付薪、为员工能力付薪和为绩效付薪的薪酬理念和最大限度地惠及员工的福利理念，为员工提供具有市场竞争力的薪酬水平和安享无忧的福利计划。在依法合规履行各项法定福利缴纳义务的基础上，公司为员工提供交通、通讯等履行工作职责所必需的各类津补贴，既满足了员工日常生活需求，又激发了员工工作的积极性。

2021年，新华保险持续推进员工关爱工程，不断完善福利保障体系，为员工提供个性化补充福利保障项目，包括给予员工重大疾病、补充医疗和意外风险保障的综合保险计划，以及为保障员工退休后待遇水平的企业年金计划，此外，公司还组织开展形式多样的员工关爱活动，例如离退休老干部、困难职工、患病职工慰问等，为员工带来了温暖与关爱，增强公司的向心力、凝聚力。

## | 关注员工健康安全

新华保险十分重视员工的职业安全与卫生管理，一直致力于为员工创造良好的工作环境，将员工健康安全贯穿在公司运营的每一个细节，让员工健康、安全、舒适地工作。本年度，在公司的关怀下，员工无因工伤造成公司业务受阻的情况。2019年至2021年期间，公司没有接获因工死亡的案例。

新华保险全力保障员工健康，不断创新保障措施，每年度都为员工安排体检，并设有常规医疗服务，安排医务室巡诊。公司打造了“职工之家”，为员工提供了健身锻炼、阅读、理发及公司展馆参观的场所，还组织员工开展台球比赛、健身操课程等各类文体活动。在员工就餐方面，更新了后厨用具及部分接待餐具，持续提高餐饮质量。



新华保险严格遵循《中华人民共和国安全生产法》相关规定，多渠道保障员工职业安全，通过线上线下相结合的方式对员工进行安全培训。公司定期组织开展安全工作会议，宣传安全指示并制定紧急预案，同时通过微信公众号进行饮食、出行、办公室安全知识等的宣传，切实关注员工工作与生活的安全；在“新华E学”发布信息安全知识、操作风险管理、声誉风险管理、突发事件应急管理课程，提高全员安全意识，注重风险防控。





此外，新华保险高度关注防火工作和消防安全，制定了《消防安全教育培训制度》《防火巡查、检查制度》《灭火和应急预案演练制度》等一系列消防安全方面规章制度，通过消防安全日常巡查、定期防火检查、各类消防设备的定期维护保养等一系列措施和活动，构建安全的工作环境。在中国消防宣传月，公司开展了内容广泛、形式多样的消防安全宣传活动，以提高员工的消防安全意识。



## | 与员工共同成长的培养体系

实现公司价值与员工价值的统一，是新华保险构建人才培养体系的宗旨。公司将促进员工的全面发展作为重要发展目标之一。为落实国家对企业内设培训机构名称规范的要求，2021年9月22日，新华干部管理学院正式更名为新华保险干部研修院（以下简称“研修院”）。

研修院作为公司中高级管理干部和专业技术骨干培养的重要部门，以《新华保险2021-2025年中高层管理干部培训规划纲要》为指导，统筹推进干部培训各项工作。2021年共举办线下培训班5期，参训人员包括分公司一把手、个险百强中支总、新晋中支总、中支银代分管总、总公司新晋处经理等共计251人；组织总、分、子公司全体中高级管理干部进行第一期，总计为期2年的系统性在线学习。截至2021年底，共计1921人加入在线学习计划，总学习时长19554小时，人均学习时长10.2小时。授课内容涵盖管理学实践、财务、营销、精算、风控、资管等各专业领域，为公司中高级管理干部深入理解公司战略、提升经营决策能力、优化团队管理能力提供了重要指导。

研修院本着“绩优者为师”的原则，搭建以内部讲师为主、外部讲师为辅的讲师队伍。2021年研修院特聘讲师28人，内部讲师涵盖公司执委会领导，总、分、子公司中高级管理干部；外部讲师涵盖监管机构、标杆企业、培训机构、高等院校和保险研究机构的专家学者等。内外部、多渠道、多领域的讲师，为管理干部提供多样化的教育培训体验，拓展更广阔的知识边界。

2021年，新华保险外勤培训聚焦个险，全系统培训条线共举办培训班60551期，培训586万人次，系统在册个险渠道外勤兼职讲师3.6万人，占本年度个险渠道外勤规模人力十分之一。其中，新人大比武活动投票平台累计浏览1257万人次，累计投票1011万人次；公司举办的双卓越项目，“卓越经理人”培养上千位培训经理人，“卓越5000”培训面向全渠道选拔排名前5000名绩优人员参训；举办11期区经理云课堂培训，学习率99.6%；累计推出20期系列直播，累计学习193万人次。

2021年，新华保险严格落实疫情常态化防控要求，积极创新培训形式、丰富培训途径，优化“新华E学”在线学习系统不断完善网络学习阵地的学、用、考、评功能；广泛开展在线培训、面授培训、直播培训、复合式培训，加强公司全体员工、党员党的理论学习、党性教育、专业化能力提升以及知识学习。此外，公司格外重视新员工与青年员工的培养，创新理念、创新思路、创新模式，以大力发现培养为基础，以强化实践锻炼为重点，助力员工顺利实现职业起航。

同时，扎实推动党校系统化建设。构建层次分明的党员教育培训体系，结合不同层级、不同类型的党员教育培训特点，以理论教育、党性教育为主，将政策学习和技能培训有机结合，形成四类教学层次；建设功能齐全的党校在线学习平台，搭建四类18个专题课程体系，上线超500门课程，坚持“送课到一线”；精准实施分级分类的党员教育培训，通过听取专题讲座、开展革命传统教育、举办直播培训、组织网络培训、派员参加调训等多种方式精准施训，实现公司各层级、各类别党员教育培训的全覆盖，拓宽党员教育培训广度与深度。

### 2021年度员工培训情况<sup>注</sup>——按雇佣类型划分

基层人员参训百分比

96%

基层人员参训平均小时数

100H

中层人员参训百分比

100%

中层人员参训平均小时数

85H

高层人员参训百分比

100%

高层人员参训平均小时数

59H

### 2021年度员工培训情况<sup>注</sup>——按性别划分

女性参训员工百分比

89%

女性员工参训平均小时数

84H

男性参训员工百分比

93%

男性员工参训平均小时数

99H

2021 年 E 学在线学习时长<sup>注</sup>

1,134,886 小时

2021 年 E 学在线课程数量<sup>注</sup>

877 门

2021 年 E 学在线学习人数<sup>注</sup>

22,769 人

注：培训数据的统计范围为新华保险总部员工在线学习情况。

为了向员工提供多样化的教育培训体验，打造多样化的公司讲师队伍，新华保险配备了兼职讲师和外部讲师三类讲师。其中专职讲师是专职从事教学工作的专业技术人员；兼职讲师是由部门推荐，经公司聘任，兼职从事教学工作的人员；外部讲师受聘于第三方公司，是在某一领域拥有专长，从事专业教学的系统外人员。

## 风险管理师

为践行“保险姓保”“回归本源”的行业发展理念，新华保险推出风险管理师项目，以提升个险营销员作为客户风险管理顾问的职业定位和能力。此项目主要以个险正式职级以上的销售人员为对象，通过专项培训和资格考试方式助其取得风险管理师（初级）证书。2021 年，公司个险渠道风险管理师（初级）参训且通过 12083 人，2021 年颁发风险管理师（初级）资格证书人员数量 5998 人。

公司个险渠道风险管理师（初级）参训且通过

12083 人

## 代理人

新华保险积极应对行业变革，始终坚持“围绕队伍抓营销，围绕发展建队伍”的营销工作策略，坚持以季度为单位，有主题、有企划、有政策的队伍建设节奏，着力打造“年轻化、专业化、城市化”的高质量保险代理人队伍。新华保险为每一个代理人规划好个人发展和团队发展两条职业生涯路径，代理人可根据自身意愿进行选择，科技、政策、培训赋能全职业周期，助力新华代理人成就梦想人生，为行业发展提供强有力的人才支撑。

截至 2021 年 12 月，新华保险代理人规模为 38 万人，在行业治乱清虚、监管态势趋严、新冠疫情反复的多重冲击下，公司始终以稳规模、促留存为队伍建设目标，累计新增近 23 万人，为社会提供了大量的就业岗位。



# 践行可持续发展

新华保险严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，始终坚持低碳环保的运营方式，积极应对气候变化、促进生态文明建设，以科技赋能带动公司节能减排各项措施开展，塑造“碳中和”下负责任的绿色公司形象，为股东、客户、员工、社区和环境、合作伙伴创造价值。

- 绿色运营体系
- 生态文明建设
- 生态伙伴共赢
- 可持续发展投资
- 绿色发展目标





# | 绿色运营体系

为最大限度地降低日常运营对环境及天然资源的消极影响，新华保险制定了《分支机构办公职场装修管理办法》《不动产建设项目管理办法》《不动产自主建设项目管理暂行办法》《不动产委托建设项目管理暂行办法》等管理制度，从源头上加强办公场所的低碳环保管理。在办公场所装修管理中，公司遵循合理配置、环保节能的原则，通过优化设计方案，严控工程技术、材料，实现节能、高效、低耗的设计目标。装修结束之后，聘请专业机构对职场进行空气质量检测，检测合格后方可入驻，保证员工的职业健康安全。

2021年，新华保险亦庄后援中心开展了质量、环境、职业健康安全管理体系认证工作。园区除按照环境管理体系要求开展工作外，还积极采取各项措施，落实环保、节能、降耗等工作。对职场卫生间进行节能升级改造，配置节水马桶和节水型感应水龙头节约水资源。持续开展垃圾分类投放指引、倡导“光盘行动”等举措，目前食堂每月厨余垃圾量较2020年下降约0.6吨，对餐厅油烟净化装置进行更新，与开发区城市运行局联网远程监控，净化后油烟满足油烟排放 $\leq 1\text{mg}/\text{m}^3$ ，颗粒物 $\leq 5\text{mg}/\text{m}^3$ ，非甲烷总烃 $\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$ 的标准。为响应国家节能降碳要求，园区员工开展夜间巡视，及时关闭无人员区域的照明、空调、打印机等设备电源，园区公区用电量较去年同比下降6.70%。

目前亦庄后援中心食堂每月厨余垃圾量较2020年下降约

**0.6吨**

净化后油烟满足油烟排放

$\leq 1\text{mg}/\text{m}^3$

颗粒物

$\leq 5\text{mg}/\text{m}^3$

非甲烷总烃

$\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$

园区公区用电量较去年同比下降

**6.70%**



质量管理体系证书



环境管理体系证书



职业健康安全管理体系证书

## 厉行节约，反对浪费

2021年，公司印发《新华保险党委办公室关于深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神持续深入推进制止餐饮浪费行为工作的通知》，制止餐饮浪费多措并举、稳步推进、成效显著。

公司党委高度重视，积极传达学习习近平总书记重要指示批示精神，多次下发通知提出具体要求，相关部门通过张贴海报、晨会宣传、奖励活动、安装监控，以及优化采购、改进烹调质量、充分利用食材等方式，着力营造节约光荣、浪费可耻的浓厚氛围。



## 排放物<sup>1</sup>

指标	2021年
废气排放 (吨) <sup>2</sup>	0.15
氮氧化物 (吨)	0.14
二氧化硫 (吨)	0.0046
温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) <sup>3</sup>	18970.63
直接排放 (范畴 1) (吨)	1452.34
天然气 (吨)	292.79
汽油 (吨)	679.25
间接排放 (范畴 2) (吨)	17521.28
外购电力 (吨)	17521.28
办公区域单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨/平方米)	0.032
有害废弃物总量 (吨) <sup>4</sup>	7.89
人均有害废弃物弃置量 (吨/雇员)	0.00053
无害废弃物总量 (吨) <sup>5</sup>	1041.40
人居无害废弃物弃置量 (吨/雇员)	0.070

## 能源及资源消耗<sup>1</sup>

指标	2021 年
能源消耗 (兆瓦时) <sup>6</sup>	32619.92
直接能源消耗 (兆瓦时)	6728.46
天然气 (兆瓦时)	3953.74
汽油 (兆瓦时)	2774.73
间接能源消耗 (兆瓦时)	25891.46
外购电力 (兆瓦时)	25891.46
办公区域单位面积能源消耗量 (兆瓦时 / 平方米)	0.059
耗水量 (吨) <sup>7</sup>	137668.33
人均自来水耗用量 (吨 / 雇员)	9.30
用纸量 (吨)	227.96
人均用纸量 (吨 / 雇员)	0.015

注：（1）以上表格数据统计范围包括新华保险总部、亦庄园区（含新华人寿亦庄数据中心）及 35 家分公司总部层面。

（2）基于公司业务性质，新华保险废气排放主要来源于公车产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。废气排放量根据中国环境保护部刊发的《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》进行核算。

（3）基于公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发《2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会（IPCC）刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。

（4）新华保险运营涉及的有害废弃物类型主要包括废铅酸蓄电池、办公楼打印设备产生的废弃硒鼓和墨盒、及废弃荧光灯管。废铅酸蓄电池由有资质第三方进行处理，废弃硒鼓和墨盒由打印供货商回收处置，废弃荧光灯管由物业更换并由物业交由有资质的回收商进行回收处置。

（5）新华保险运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子设备和生活垃圾。废弃电子设备及生活垃圾均由回收商进行回收处置。

（6）综合能源消耗量根据电力和汽油消耗量和中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2008）》中换算因子计算。

（7）新华保险用水主要来自市政自来水，在求取适用水源上无问题。

（8）包装物数据不适用于新华保险。

（9）由于环保理念在公司日常经营中得以贯彻落实，新华保险自 2019 年开始对于部分使用煤气的职场进行改造，2021 年，新华保险在日常运营中已不涉及煤气排放。

（10）2021 年，由于新冠疫情缓解，新华保险全国各机构大部分情况下采用现场办公，所以办公场所温室气体总排放量及直接排放（范畴 1）、间接排放（范畴 2）的数据较 2020 年居家办公时长较长有所波动，属于正常现象。



## 移动展业服务

“新时代销售平台”作为代理人专用的移动展业服务平台，实现了使用移动端进行客户与订单管理，以此减少了传统营销展业中的纸张消耗，为绿色低碳作出贡献。截至 2021 年 12 月 31 日，新时代销售平台注册人数为 40.18 万人，累计发送建议书 401.63 万份，节约纸张约 1080.5 万余页，折合减排二氧化碳当量约 136.9 吨。

注：排放物计算方法同本报告中关于排放物计算指引、文件标准。

节约纸张约

1080.5 万余页

折合减排二氧化碳当量约

136.9 吨

## 绿色数据中心

数据中心是新华保险运营过程中的能耗重点单位，也是落实绿色办公的重点目标单位。新华保险位于北京亦庄的数据中心设计之初便融入节能环保理念，通过完善管理体系，加强管理手段，在数据中心服务器数量增加的情况下，实现 PUE 值的持续下降，助力公司绿色发展理念的实现。

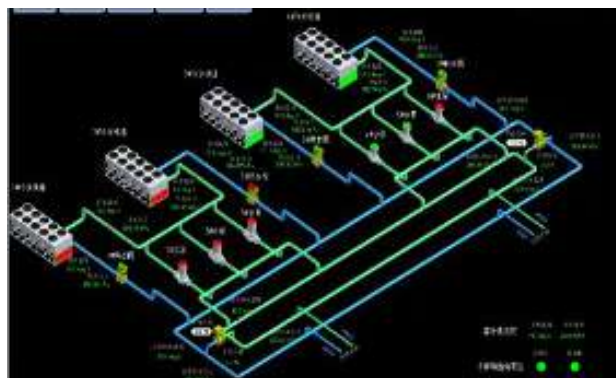
机房电力控制方面，针对部分机房供电系统增加细化到每个机柜的供电监控仪表，并将监控数据纳入环境监控系统，收集实时机柜供电运行数据，为 IT 设备布放提供参考依据，同时为能耗分析积累数据基础。

机房能耗管理方面，搭建数据中心基础设施监控管理系统 DCIM，通过能耗管理，分析机房、设备的耗能数据，定位 IT 设备、供电、空调等高耗能点位，并根据基础设施运维数据的实时监控，调整设备运行维护策略。

机房温度控制方面，为提高机房内空调制冷效能，在机柜内增加盲板，避免机柜内冷热空气混流，减少冷量流失，改善机房内气流组织，同时增加温湿度传感器，将监控数据纳入环境监控系统。

机房湿度控制方面，为降低季节性湿度变化对 IT 设备造成的结露损坏风险，增加可移动式除湿机，在单一机房湿度过高时，不开启全楼整体新风系统即可使湿度快速降低，达到节能降耗的目的。

设备运维管理方面，加强对数据中心暖通设备运行状态的巡检、监控、预防性维护，合理设计设备运行逻辑，减少冗余空调设备的运行时间，同时合理提高机房的送风温度，在保证 IT 设备的正常运行的情况下，降低数据中心暖通设备耗能。



>>> 全新的楼宇自控系统



>>> 各项设备运行状况

## | 生态文明建设

在严格管理自身运营对环境影响的基础上，新华保险还积极响应国家号召，助力推进生态文明建设，在客户开拓上重点关注节能环保、高新科技、新能源等行业。例如，公司连续多年为中国节能减排有限公司、北京清新环境技术股份有限公司等提供员工意外、重疾、住院医疗等一揽子保障服务。公司在不动产投资中，在类型设定中将楼宇的节能环保水平作为重要标准，持续为环境友好型建筑开通绿色通道。

## 开展 ESG 普及宣传

2021 年，新华保险通过官方微信、《新华客服》报等自有媒体平台面向客户和队伍开展 ESG 理念宣导，持续传播国家“碳中和”发展战略、公司绿色发展理念、公司 ESG 管理表现等，以图文形式帮助客户和员工更全面地理解 ESG 理念在国家战略和公司发展中的重要作用，推动公司可持续发展的进程，助力国家“碳中和”目标实现。

## 举办绿色生态建设活动

2021 年，在做好疫情防控的前提下，新华保险各地机构积极组织开展各项绿色生态建设的活动，用实际行动践行可持续发展理念。



福建分公司举行垃圾分类主题志愿活动，本次活动以创建福建省级垃圾分类示范街道为契机，加强街道内的学校、社区、企事业单位的垃圾分类工作。



内蒙古分公司开展“共筑健康内蒙古 共享健康新生活”公益讲座活动，活动现场，特邀健康讲师围绕季节性流行病的预防、黄金四分钟急救能力普及、心脑血管疾病防治和增强新型冠状病毒疫情防控意识等内容。



山西分公司志愿者与环卫工人共同作业，感受环卫工人日常工作的艰辛，为城市建设贡献自己的力量，并为环卫工人送上了礼物，用实际行动感谢“城市的美容师”。

## | 生态伙伴共赢

在减少公司自身碳排放对环境和社会带来影响的同时，新华保险也加大力度，评估客户、合作伙伴等利益相关方对环境的影响，加强公司 ESG 风险控制，贯彻落实可持续发展理念。

### 绿色保险保障

在客户开拓上，新华保险重点关注节能环保、高新科技、新能源等行业公司，连续多年提供员工意外、重疾、住院医疗等一揽子保障服务。以新华保险北京分公司团险业务为例，2021 年绿色保险业务涉及短险保费 5142.5 万元，服务客户 243 个，占北京分公司团险渠道总短险保费的 10%。

北京分公司 2021 年  
绿色保险业务涉及  
短险保费

5142.5 万元

服务客户

243 个



#### 环保企业

华新绿源环保股份有限公司是一家专业从事固体废物资源化利用和处理处置业务的高新技术环保企业，主要业务包括电子废弃物拆解、报废机动车拆解、废旧电子设备回收再利用和危险废物处置等。

新华保险北京分公司连续六年服务该客户，为其提供团体意外伤害保险、意外住院津贴团体医疗保险、意外伤害团体医疗保险等保险保障。及时有效地解决客户在保期间的问题，为其提供优惠的价格，并进行线上保全服务，持续优化理赔流程，给客户提供更便捷、高效的理赔服务。



#### 新能源企业

中国长江三峡集团有限公司是全球最大的水电开发运营企业和中国最大的清洁能源集团，国务院国资委确定的首批 10 家创建世界一流示范企业之一。



自 2017 年起，新华保险积极参与为三峡集团员工提供福利保障。截至 2021 年底，新华保险在三峡集团员工一揽子保险保障服务中，服务覆盖人群共计 10 万人。

在后续服务方面，新华保险配备了专职服务人员、开通绿色通道、优化系统功能及流程，帮助三峡集团及其旗下分子公司更好地了解使用员工商业补充医疗保险。



### 科技企业

北京航天时代激光导航技术有限责任公司，是专业从事激光陀螺及其导航系统研制的高新技术企业，公司凭借航天九院十三所在惯性技术领域的优势，承担了多项国家重点研发生产任务。

新华保险为北京航天时代激光导航技术有限责任公司的员工及其子女提供补充医疗、意外保险等服务。公司设立专属服务团队，通过“线上+线下”理赔模式，在承保、保全、理赔端开通绿色通道。同时提供医院门诊挂号服务，为员工解决就医难题。

## 绿色供应链管理

在供应商筛选过程中，新华保险将生产安全和环境保护作为供应商筛选的重要参考因素，合理考察供应商绿色环保、节能减排措施和生产过程中对员工的安全保障措施，并根据项目特性，对供应商设立差异化的环保达标标准，设立环保一票否决权。



## | 可持续发展投资

为促进可持续发展投资与公司战略相互融合，新华保险围绕投资端的组织架构与政策、投资风控工具以及金融产品开发应用等多个要素加大研究力度。自国家“碳中和”战略提出以来，积极构建绿色研究体系，挖掘新的投资机会，优化投资组合，强化投研体系和风控体系的绿色投资制度框架。

### 组织架构与政策

保险资金长期性、有价值、可持续发展的性质与国内中长期发展规划的要求和 ESG 投资的理念天然契合。新华保险计划设立专注于 ESG、绿色投资研究的专业团队，在对内加强团队建设、优化资源配置的基础上，持续深化对外专业合作，通过交流、共建等形式达成优势互补，增强可持续发展方面的投资能力，建设 ESG 理念共识。

在政策研究方面，2021 年，新华保险从宏观体系研究出发，将 ESG 全面纳入宏观场景动态分析、宏观大类资产配置决策体系。从宏观场景研究出发，结合产业链研究体系，将 ESG 对于产业链各个环节的冲击进行推演并监测，进而将其全面纳入产业链研究与策略制定。从遵循审慎原则出发，将 ESG 因素纳入基本面分析，除了要通过财务指标，也要通过 ESG 框架来评估企业绩效的重要性和价值，在风险调整后长期收益和其他投资大致相当的情况下，优先开展绿色和 ESG 投资。从 ESG 评分体系出发，完善适应 ESG 投资的风险偏好和风险管理实践，推动权益投资引入市场上成熟的 ESG 评分体系，固收投资建立公司信用投资交易对手 ESG 评价体系，持续迭代自身投资风险监测和预警理念，针对高污染、高碳排放的行业做出详细的风险研究和投资规划，加强公司投资组合中对 ESG 相关因素的持续监控。

### 责任投资产品

新华保险聚焦绿色金融发展，关注 ESG 投资热点，围绕国家“碳达峰、碳中和”的重大发展战略，结合公司实际经营情况，开发了多款符合保险资金投资原则的行业优选产品，涉及低碳新经济、科技创新、优势化工、智能汽车、互联网传媒等多个领域。

### “新华资产 - 低碳新经济产业优选” 资产管理产品

本产品为混合类的保险资管产品。产品专注于中国实施低碳经济发展战略过程中出现的投资机会，并重点投资于与低碳产业相关配套上市公司发行的股票，投资方向包括光伏、风电、智能电网、储能、新能源汽车、节能环保、环保产业、智能制造等领域。

### “新华资产 - 科技创新产业优选” 资产管理产品

本产品为混合类的保险资管产品。产品重点投资于坚持面向世界科技前沿，面向经济主战场，面向国家重大需求，主要服务于符合国家战略、突破关键核心技术、市场认可度高的科技创新企业的股票。产品将新一代信息技术领域、高端装备领域、新材料领域、新能源领域、节能环保领域、生物医药领域等界定为科技创新企业。将科技创新、技术研发、科技服务行业上市公司，或者其他科技创新类公司、转型切入科技行业的公司作为科技创新主题研究项目并列为公司重点考察名录。

### “新华资产 - 中国优势化工精选” 资产管理产品

本产品为混合类的保险资管产品。产品专注于中国在全球范围内具备竞争优势的化工产业各细分领域的投资机会。化学工业作为国内重要的经济支柱产业，经过多年发展已经形成了一批数量可观、具备一定规模和较强盈利能力的企业，在全球范围内开始凸显竞争优势。在制造强国的战略目标下，化工产业未来仍将是关键基础工艺、关键基础材料和关键基础技术的重要突破方向。

### “新华资产 - 智能汽车产业优选” 资产管理产品

本产品为混合类的保险资管产品。产品专注于中国高端精密制造在产业升级过程中出现的投资机会，其中重点着眼于汽车行业未来面临的持续性消费升级的过程。智能化、电动化是汽车未来发展的方向，其核心是能源、通信、安全、传感及控制层面的实现智能化，动力层面实现电动化，在应用领域的共享化、无人化，在娱乐应用领域实现多元交互，通过产业升级带动整体制造业的转型升级，建设一个高新技术的综合体。

### “新华资产 - 互联网传媒产业优选” 资产管理产品

本产品为混合类的保险资管产品。产品通过对互联网传媒相关子行业的精选以及对行业内相关股票的深入分析，挖掘该类型企业的投资价值。产品所指的传媒主要是指在新技术、新商业模式支撑体系下出现的新媒体形态，如数字杂志、数字报纸、数字广播、手机短信、网络、桌面视窗、数字电视、数字电影、触摸媒体、商业体育等。产品所指的互联网则是更多强调最新的互联网技术的推动者以及在互联网技术的推动下，新衍生出来的商业模式。

## 环境友好型建筑

不动产投资上，公司在类型设定中将楼宇的节能环保水平作为重要标准，优先考虑环境友好型建筑。截至 2021 年，公司已投资超过 20 亿元绿色建筑，未来将进一步加大对绿色建筑的投资力度。

截至 2021 年，公司已  
投资绿色建筑超过

20 亿元



### 石家庄新华保险大厦

中桐广场是位于石家庄裕华路迎宾大道金融创新中心的地标建筑，玻璃幕墙采用中空 LOW-E 双银镀膜超白玻璃，反光率小于 30%，既保证冬暖夏凉又能有效减少光污染。空调方式采用燃气直燃型溴化锂吸收式冷热机组，降低能源消耗的同时又能为北方地区的使用提高舒适度。三项配电变压器满足国家标准的节能评价要求，水泵、风机等用电设施采用变频启动，满足现行国家标准的节能评价要求。市政供水，设置中水回用设施，用于泼洒、绿地、车库冲洗以及雨污水的分流排放。



### “会呼吸的建筑”——山西国际金融中心

山西国际金融中心是新华保险完成投资的不动产项目，是由山西国际电力集团开发建设的城市综合体。德国著名建筑设计事务所 GMP 对其进行了全面规划设计，采用了智能双层呼吸式幕墙，无需开窗换气层即可直接将自然空气传至室内，为室内提供新鲜空气。该建筑荣膺美国 LEED 绿色认证。



### 天津金融街（和平）中心

“金融街（和平）中心”位于天津市和平区中心，该建筑是融合了现代化、生态化、智能化的超甲级 5A 写字楼，已连续多年被誉星级楼宇三星的称号。项目建造所用的内装材料均选自国内优质环保绿色建筑品牌，各项指标符合国家节能环保要求。项目幕墙玻璃配置为中空 low-e 镀膜玻璃，能有效的反射远红外热辐射，起到冬季保温、夏季隔热的作用，楼体内部还预留安装了延时空调条件，可根据实际需要自由控制空调运行。



## | 绿色发展目标

新华保险将经营发展的关键领域与公司自身节能减排相融合，明确公司作为人寿保险公司的企业性质，通过识别公司经营对气候变化带来的风险和气候变化对于企业经营产生的风险，将总部日常办公场所（即新华保险大厦）作为节能减排的目标。公司对新华保险大厦（以下简称“大厦”）实际运营情况进行分析，通过对大厦碳足迹的核算，自2021年起有针对性地制定了大厦节能减排方案，积极推动公司可持续发展。

### 2021 年大厦节能减排情况

大厦在保障安全运营、业务发展的情况下，2021 年全年总用电量为 4953840 KW/H，较 2019 年度的 5293800 KW/H 减少了 339960 KW/H，同比减少约 6%，2021 年与 2019 年的同期用水量对比，节水效果显著。

#### 大厦 2019、2021 用电量

时间（年）	2019	2021
用电量 (kw/h)	5,293,800	4,953,840
人均用电量 (kw/h)	2,406.27	1,651.28

#### 大厦 2019、2021 用水量

时间（年）	2019	2021
用水量 (M3)	69,335	75,786
人均用水量 (M3)	31.52	25.26

注：1. 统计均使用国家标准口径。

2. 2020 年因新冠疫情，大厦以非现场办公为主，所以 2020 年大厦用电量、水量数据参考意义较小，故在数据对比中采用 2019 年与 2021 年数据进行同期对比。

### 2021 年大厦节水措施

- ◆ 空调冷却水加入填料提高冷却水的换热效率，达到减少水飞溅的目的。相较 2019 年同期，同项目节约水费约 8000 元。
- ◆ 空调的冷却塔加装水平衡管，保证了三台冷却塔在同一水平面，避免溢水问题。



- ◆ 对大厦卫生间更换节能水嘴及调整冲便器水箱水位，较 2019 年同期相比，节水约 264 立方米。
- ◆ 绿化用水增加喷灌系统，提高了用水效率，避免浪费。
- ◆ 将大堂的景观水幕改为花坛，美化环境的同时减少用水量。
- ◆ 优化制冷机组的运行模式，节约用水能耗。

## 2021 年公司荣获节水奖项



在北京市“2021 年全国城市节水宣传周”启动仪式上，新华保险凭借总部新华保险大厦在节约用水方面的持续优秀表现，被北京市水务局评为“北京市节水型单位”荣誉称号。

## 2021 年大厦节电措施

- ◆ 对大厦南北大堂、地下停车场、公共走道、外围杆灯及办公区域灯具进行改造，由原来的大功率灯具更换为 LED 灯具，共更换 LED 灯具 8176 个，共节约电量 233,018 kw/h。
- ◆ 大厦 1、2 号制冷机组运行模式在原有定频驱动的基础上，增加了装变频器，降低了设备能耗。
- ◆ 大厦风冷机组为约克涡旋式冷水机组，输入功率为 115.3KW/h，制冷剂为 R410A，投入使用该设备后，2021 年 11 月份与 12 月份用电量较 2020 年同期分别下降约 9% 和 17%。

## 2021 年大厦排放物情况

温室气体总排放量总量 (吨)	1171.11
温室气体人均排放量 (吨)	0.68
温室气体总排放密度 (吨)	0.041
温室气体人均排放密度 (吨)	0.000023
有害废弃物总量 (吨)	7.89
人均有害废弃物弃置量 (吨)	0.0046
无害废弃物总量 (吨)	146.48
人均无害废弃物弃置量 (吨)	0.085

注:

1. 基于公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体核算按二氧化碳当量呈列，并根据中华人民共和国生态环境部刊发《2019 年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 刊发的《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南 2019 修订版》进行核算。
2. 公司是人寿保险公司，大厦的温室气体排放来自于日常办公运营。
3. 公司是人寿保险公司，大厦产生的有害、无害废弃物均来自日常办公运营，并不存在生产、制造导致废弃物产生。

2022 年，计划实现大厦用总电量较 2021 年减少 2% 左右，用水量不超过 2021 年的总用水量。由于公司是人寿保险公司，大厦产生的有害、无害废弃物均来自日常办公运营，并不存在生产、制造导致废弃物产生，我们会在大厦的垃圾处理中做好有害、无害废弃物的分类处理。在 2021 年大厦温室气体总排放量总量 1171.11 (吨)，总排放密度 0.041 (吨) 的基础上持续减排，在 2050 年前实现大厦碳中和目标。

## 2022 年，大厦将从如下五个方面入手，落实节能减排工作

1

定期对用水情况进行检查，通过记录使用情况判断用水是否存在异常，消除供水安全隐患，减少不必要的资源流失。

2



大厦内的楼宇自动控制系统是控制楼内各设备的核心系统，用于监测控制公共区域的照明、排污系统、空调系统、新风系统。根据时间和天气变化自动调节环境舒适性，最大限度地减少楼内冷暖气的损耗，减少温室气体排放。

3



根据供暖期及供冷期前后空调系统的运行记录、能源消耗情况对空调系统进行有效保养，加强空调系统机组保养力度和日常保养力度，减少使用损耗，最大限度地保证空调系统的运转效率，降低温室气体排放。

4



除重大接待活动和节日外，全楼公共区域照明可根据时间、天气、自然光照的变化及时调整使用时间，减少因外购电力造成的温室气体排放。

5



大厦楼层的灯由节能灯更换为 13W LED 灯，在保障照明的情况下实现节能，减少因外购电力造成的温室气体排放。

6



由于公司性质，决定了大厦的日常运营不会生产有害废弃物，有害、无害废弃物排放均来自于日常办公，我们会在大厦的垃圾处理中做好有害、无害废弃物的分类处理，减少因不当处理造成的环境污染。

7



加强对大厦人员节能环保意识的教育、宣传，通过标识和定期检查，管控能源消耗。



# 共建和谐社会

新华保险在公司发展的同时不忘回馈社会，致力于保障和改善民生、促进社会和谐稳定，并努力将社区投资、公益实践与自身业务有效融合。2016年，新华保险发起设立新华人寿保险公益基金会，旨在规范化和常态化社会公益慈善事业，持续积极履行社会责任。为推动项目的深耕细作，2017年新华保险成立了志愿服务团队，实现了公益行动的特色化、深度化、持续化运作，以实际行动为改善民生、建设和谐社会做出积极贡献。2021年，公司公益捐款超2,126万元，捐赠物资折合人民币约235万元。

- 专题：关爱全国环卫工人大型公益活动
- 推进乡村振兴
- 热心志愿服务
- 投身“保险+公益”事业
- 支持国家战略





# 专题： 关爱全国环卫工人大型公益行动

“城市因你而美·新华伴你而行——关爱全国环卫工人大型公益行动”是新华人寿保险公益基金会实施的长期特色项目，旨在为高强度劳动、高风险频发的环卫工人提供量身定做的人身意外保险。2017年8月22日，该项目在山西太原启动，目前已成为国内覆盖面最大、惠及人最多、影响力最广的环卫工人团体公益项目。

该项目的设计突出体现了“三专”特点：一是专属产品，针对环卫工人量身定做，不设年龄、健康、地域等因素限制；二是专注风险，以人身意外伤害和意外伤残为保险责任，契合环卫工人职业风险；三是专业服务，成立服务团队，开通绿色通道，实施立体关怀。自项目启动以来，新华人寿保险公益基金会持续致力于提升全国环卫群体的保障水平，为全国各地的环卫工人每人捐赠最高保额为10万元的人身意外伤害保险，新华保险严格履行理赔责任。2021年，该项目在全国158个大中城市落地，惠及90万余名环卫工人。截至2021年底，该项目累计捐赠保额超3192亿元，共计完成理赔277例，赔付金额2513.5万元。此外，新华保险志愿者联盟围绕该项目在全国各地开展“我为环卫工人送清凉”“为环卫工人送早餐”“我眼中最美的城市天使”摄影大赛、“垃圾不落地，环保公益行”以及交响音乐会专场演出等关爱环卫工人系列公益活动，传递社会正能量。2020年10月26日环卫工人节前后，新华保险志愿者联盟35家分部通过慰问、赠送生活用品、爱心早餐等形式向全国环卫工人送去节日祝福，共计开展活动182场。

2021年，新华保险志愿服务团队持续围绕环卫项目开展配套活动，延续了“保险产品+公益平台+志愿服务”的独特公益模式。在“五一”劳动节、“10.26”环卫工人节前后，全系统组织开展了以“守护城市美容师”为主题的系列活动351场，参与3255人次，活动时长达6033小时。截至2021年底，项目在全国各地设置的环卫驿站达到322个。此外，项目还在公司客服节年度少儿书画大赛中设置了环卫子女专场和专属作品投稿渠道，107幅环卫子女书画作品获评“城市天使奖”。与此同时，公司各地分支机构还向环卫工人捐赠物资折合人民币超45.33万元。



# | 推进乡村振兴

在中国共产党成立 100 周年之际和党中央全面实施乡村振兴战略的开启之年，新华保险党委按照党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的重大决策部署，根据《中投公司系统 2021 年度定点帮扶工作计划》和银保监会统一安排，积极推进各项帮扶计划任务落地落实落细。

## 1. 定点帮扶项目

2021 年 9 月 15 日，中投公司党委书记彭纯到贵州施秉进行定点帮扶调研，公司党委副书记、副总裁，公司定点帮扶工作领导小组副组长张泓陪同。6 月 17 日，新华保险党委书记、首席执行官、总裁，公司定点帮扶工作领导小组组长李全赴贵州省施秉县调研定点帮扶工作。7 月 15 日，李全接见贵州施秉县委书记姜志强一行，举行座谈交流，研究定点帮扶工作。

2021 年，新华保险根据 2021 年度定点帮扶工作计划，累积投入帮扶资金 970 万元，在贵州施秉投入 800 万元用于支持贵州施秉新一中建设，30 万元用于当地基层干部和科技带头人专项培训，40 万元用于支持“石榴籽”计划实施；在内蒙古黄羊城镇投入帮扶资金 100 万元，用于支持黄羊城镇计划实施村级环境卫生整治和村级党建阵地建设。

各项帮扶资金拨付及时到位，有效保障帮扶项目顺利实施。按照中投公司、银保监会及上级工会关于消费帮扶的要求，2021 年，新华保险持续利用传统节日慰问，以直接采购、帮助购买等方式累计采购中投公司系统、银保监会系统及其他定点帮扶旗县农副产品 575 万余元，其中，直接购买贵州施秉农产品 260 余万元，超额完成全年 200 万元消费帮扶任务；采购其他定点帮扶旗县农副产品约 315 万元，持续推动消费帮扶工作不断取得新成效，有效助力乡村振兴战略实施。

2021 年，新华保险新疆、湖南、湖北等分公司结合当地监管机构要求和实际工作需要，累积安排派驻干部 17 人，其中 4 位同志担任驻村第一书记。新华保险通过所属分公司及其业务渠道，以现场设点和朋友转介绍等多种方式积极招聘定点帮扶地区人员，就业帮扶工作有所突破，录用贵州施秉、青海循化籍员工 10 人，有效地解决了当地人员和家庭的贫困问题，真正实现了“一人就业，全家脱贫”，以实际行动落实中央“六稳”“六保”要求。



>>> 中投公司党委书记彭纯到贵州施秉进行  
定点帮调研



>>> 新华保险党委书记、首席执行官、总裁李全  
到贵州施秉进行定点帮扶调研

## 2. 新华人寿保险公益基金会乡村振兴项目情况

2021年，公司持续通过新华人寿保险公益基金会积极服务国家战略，在甘肃、新疆2个省、自治区开展乡村振兴项目，其中1个教育帮扶项目、1个基础设施建设项目。自2017年起，公司通过新华人寿保险公益基金会开展的精准扶贫和乡村振兴项目累计覆盖12个省、自治区的36个深度贫困地区，其中保险扶贫项目惠及5万余名建档立卡贫困户，总捐赠保额超50亿元人民币，为助力巩固脱贫攻坚成果同乡村振兴的有效衔接起到了积极作用。



## 3. 各地分支机构开展的乡村振兴工作情况

2021年，公司各地分支机构持续开展乡村振兴定点帮扶等工作，累计捐赠资金超88.87万元，捐赠物资折合人民币超108.38万元，并向部分地区困难人员捐赠保险保障，累计捐赠保额超5900万元。

# | 热心志愿服务

新华保险始终致力于用实际行动展现保险人的公益精神，积极投身各项公益活动，助力弘扬中华民族优良传统。

截至2021年底，新华保险在全国设立35家志愿服务团队，招募志愿者共计45925人。2021年全年，志愿服务团队共开展活动2922次，参与志愿者人数达25231人次，全年服务总时长达73413.6小时。此外，2021年，新华保险组织开展年度志愿者评选活动，最终评选出33位系统级公益大使、17个优秀志愿团队和5个优秀志愿服务项目，以树立典范的形式，进一步带动了志愿者的参与热情，激励了志愿团队活力。





## | 投身“保险+公益”事业

新华保险在公益事业上通过系统内各业务条线和各地分支机构积极参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护、体育事业等公益慈善项目，探索出一条特色鲜明的有社会责任的保险之路。



### “暖心计划”——关爱失独家庭

“暖心计划”是由政府出资、由新华保险承保，为北京市失独家庭提供涵盖养老、病故、意外伤害、女性重疾在内的综合保障服务，帮助失独家庭抵御外来风险，实现“老有所养、病有所医”的惠民工程。

新华保险对“暖心计划”采取零利润模式，增加保险保障的范围和额度，专门开通“绿色服务通道”，在理赔、产品培训、增值服务等方面简化手续、优化流程。截至2021年12月31日，新华保险累计承保规模保费21126.95万元，覆盖人群19635人，累计支付养老金14998.51万元，共计47226人次受益。

新华保险累计承保规模保费

**21126.95** 万元

累计支付养老金

**14998.51** 万元



### 中国乡村儿童大病医保

中国乡村儿童大病医保项目是由新华保险与中华少年儿童慈善救助基金会中国乡村儿童大病医保公益基金项目组合作的保险业务。项目秉承“让每一个孩子有尊严地病有所医”理念，以筹集善款、购买商业保险的运作模式，联合社保及现有社会保障体系，为试点地区儿童争取医疗资金和公平的医疗机会。

新华保险北京分公司于2012年承保了第一个试点地区——湖北鹤峰，为试点地区全县0-16岁儿童提供除医保/新农合报销后剩余费用，每人每年最高赔付额为20万元。由于鹤峰项目的良好运作，项目随后逐渐开启了湖南古丈、云南漾濞、四川汉源、内蒙古科右前旗、湖北巴东、山西中阳共计7个项目试点，覆盖近30万乡村儿童，为患病家庭减轻家庭经济负担、使患重病的孩子能获得更多的治疗机会。该项目是第一个将公益事业与商业保险相结合的运作模式，展现了公益事业与普惠金融之间的相互融合。截至2021年12月31日，累计承保保费6394.82万元，累计理赔4240.77万元，理赔人次7651人次。

累计承保保费

**6394.82** 万元

累计理赔

**4240.77** 人次

理赔人次

**7651** 人次

# | 支持国家战略

## 全面落实国家政策

新华保险本着维护市场稳定、支持科技创新、践行绿色投资的原则，从多方面着手服务国家实体经济建设，从受托保险资金投资和产品发行创设两种业务模式出发，树立负责任的企业形象。

## 投资新华 - 长城集团基础设施债权投资计划

根据国家“碳达峰”“碳中和”的发展战略，2021年，投资新华 - 长城集团基础设施债权投资计划 30 亿元，资金运用于长城汽车整车生产厂房及零部件生产厂房，建成后预计年产新能源汽车 5 万辆。

## 维护市场稳定，落实国家战略

2021年，新华保险积极参与国家创新类型金融产品投资，投资基础设施公募 REITs、信用风险缓释凭证近 4 亿元名义本金，进一步支持实体经济，拓宽保险资金投资渠道，提高资金运用的安全性、稳定性和收益水平。

## 支持科技创新，扶植先进制造

新华保险积极响应国家重点战略，投资重点布局“高端制造”“科技创新”，为科创领域注入“活水”。公司积极参与科创板，支持“专精特新”企业发展，股票投资在 2021 年上半年科创板 IPO 打新中签金额超 4000 万元，同时，公司以科创板打新基金投资促进产业转型升级、支持国家在制造业及新兴产业的战略和规划。截至 2021 年底，公司对打新基金的投资规模已近 80 亿。

## 助推粤港澳大湾区发展建设

公司控股子公司新华养老保险于 2020 年被认定为深圳前海金融企业总部。投资 17.57 亿元在深圳前海购买商用地块，2021 年期间项目实施顺利，预计于 2024 年竣工，未来努力将其打造成深圳前海金融总部地标建筑。在控股股东新华保险的大力支持下，公司控股子公司新华养老保险努力发挥金融保险机构在支持国家经济建设中的应有作用，积极为推进粤港澳大湾区建设及深圳建设国家社会主义先行示范区的安全发展、创新发展做贡献。

## 服务国家多层次养老保障体系建设

公司控股子公司新华养老保险坚决贯彻党的各项决议和中央经济工作会议精神，坚持高质量党建引领高质量发展，在服务国家多层次养老保障体系建设中积极作为。2021 年经营成果亮点纷呈，积极服务国家战略，响应国家养老政策，持续参与多层次、多支柱养老保险体系建设，持续加大对国家科技自强、区域发展、绿色低碳、普惠金融等领域的投资力度，同时按照监管要求及公司部署贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略；2021 年公司实现管理资产总规模超 260 亿元，管理第三方资产规模近 200 亿元，营业收入超过 2.8 亿元，投资能力稳健提升。

子公司新华养老保险实  
现管理资产总规模超

260 亿元

管理第三方资产规模近

200 亿元

## 支持当地民生

新华保险通过投资端坚决贯彻落实支持当地民生发展，充分发挥保险资管产品和资金优势。通过固定收益投资和非标债权计划产品创设，积极发挥保险业社会“稳定器”和经济“助推器”的作用，在保障居民用电、改善居民居住环境、促进疫情地区经济发展等方面发挥重要作用。2021 年，公司投资新华 - 城建基础设施债权投资计划和泰康 - 上海城市更新（棚户区改造）项目股权投资计划超 100 亿元，资金用于棚户区改造业务，对于有效解决低收入家庭的住房困难、提升和完善城市功能具有重大意义。

2021 年 7 月，河南多地遭遇历史罕见特大洪涝灾害，给人民群众生命财产安全造成巨大损失，给生产生活带来严重影响。为支持河南防汛救灾工作，积极履行社会责任，新华保险通过新华人寿保险公益基金会向郑州、新乡、周口、安阳、鹤壁、焦作、平顶山、开封等 8 个城市的 14 个受灾严重地区实施捐赠，共计捐赠资金 1000 万元，为受灾地区抢险救灾和灾后重建作出了贡献。为支援河南洪涝灾害，公司各地分支机构捐赠资金超 28.52 万元，捐赠物资折合人民币超 14.42 万元，并向抗洪救灾相关工作人员捐赠保险保障，累计捐赠保额超 1.05 亿元。

新华保险全心全意支持中小微企业的发展。在公司服务的团险客户中，中小微客户占比较高，新华保险积极为投保企业员工提供意外、医疗、重疾等一揽子保障和服务，帮助企业转移风险，稳定财务、提升福利，基本满足企业全方位的需求。与此同时，我们也在不断提升服务中小微企业的能力，真正寻找中小微企业对于保险的各类需求，为企业员工量身定做专属健康保险，助力中小微企业的发展与腾飞。

# 特别专题： 新华战“疫”进行时

2021年，为进一步落实政府部门和上级党组关于预防新型冠状病毒感染的肺炎防控工作的通知精神，新华保险在有序安排企业运营的情况下，有针对性的规划各项疫情防控工作落实。

公司修订完善公司《新冠肺炎疫情常态化防控工作手册》《应对新型冠状病毒肺炎疫情应急预案》以及《新冠肺炎疫情常态化防控工作手册》，建立切合实际的应急机制与防控措施，根据疫情防控要求，积极配合疾控部门、中投公司等上级单位，开展员工往返办公地信息的收集与反馈工作，并及时向总、分、子公司发送疫情防控工作通知，明确疫情防控工作安排。

新华保险大厦总部办公职场的常态化疫情防控工作上，加强物业、食堂、宿舍管理人员疫情防控培训并建立信息日报机制，严格落实清洗、消毒、通风、大厦人员进出登记等防控措施，利用大厦大堂LED屏、楼层电视等做好疫情预防知识宣传，协助属地街道进行卫生防疫检查，组织员工注射新冠疫苗，并在办公职场设置隔离区域，做好员工情绪安抚和隔离防控的各项工作。

在疫情保险保障方面，2021年，新华保险充分发挥保险保障功能，针对28款疾病保险产品进行新冠肺炎相关保险责任扩展，明确了丰富保障内容的同时不会上浮费率，并且对于保险责任扩展前的客户实行统一的理赔标准。推出“新安保”捐赠计划，面向新老客户共发放500万份保险保障，累计保额达1万亿元。为保障疫情期间服务质量，公司推出“八项客户服务举措”，确保服务不中断、效率不打折；利用科技赋能，为客户提供7\*24小时的微信自助理赔服务；推出“全天候多平台零距离服务指南”，针对责任扩展、理赔手续等制作了专属问答指南，帮助客户了解疫情期间理赔政策。从2021年1月1日至2021年12月31日期间，新华保险累计完成新冠疫情相关赔付处理16笔，共计赔付保险金222.5万元。

2021年，新华保险累计完成新冠疫情相关赔付处理

16 笔

共计赔付保险金

222.5 万元

## “八项客户服务举措”



- 一、主动提供服务;
- 二、开通服务热线;
- 三、开通绿色通道;
- 四、无保单办理赔;
- 五、开通预付服务;
- 六、取消医院限制;
- 七、提供人文关怀;
- 八、做好卫生宣教。

2021年，新华保险全系统累计向各地捐赠抗击疫情急需的各类物资，折合金额超11.121万元；向各地一线医护人员、民警、社区干部、志愿者、客户等人员提供防疫保险保障，累计捐赠保险保额4588.022亿元。



# 公司荣誉

新浪财经 2021 中国企业 ESG “金责奖” 责任投资最佳保险公司奖

保险文化 2021 年度影响力保险品牌

2021 中国企业社会责任发展指数 保险业三强

《财富》 (Fortune)

2021 年财富世界 500 强 第 415 位

《福布斯》 (Forbes)

2021 年全球上市公司 2000 强 第 356 位

财富中文网

2021 年《财富》中国 500 强 第 54 位

世界品牌实验室

2021 年亚洲品牌 500 强排行榜 第 238 位

Brand Finance

2021 年全球最具价值 500 大品牌排行榜  
第 30 位

世界品牌实验室

2021 年中国 500 最具价值品牌排行榜  
第 81 位

凯度

BrandZ™ 2021 最具价值中国品牌 100 强  
排行榜 第 93 位

中国企业联合会

2021 年中国企业 500 强榜单第 115 位

《证券时报》

2021 中国保险业绿色发展方舟奖

《投资时报》

2021 金禧奖·ESG 绿色公司之星

《上海证券报》

2021 金理财·年度企业社会责任奖

《每日经济新闻》

2021 金鼎奖·年度卓越人寿保险公司

# 董事会声明

新华保险在公司经营管理层设立了“环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会”，公司董事会、执委会对环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会事务进行全面监督、管理，环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会负责执行公司董事会、执委会制定的 ESG 战略目标落实。

## 设置 ESG 管理架构

由总公司行政管理部门负责人担任“环境、社会及管治（ESG）事务工作委员会”主任，直接向董事会、执委会汇报公司 ESG 战略落实的具体情况，总部相关部门主要负责人担任常务委员，在各自工作领域负责 ESG 工作的开展，各分支机构设立 ESG 相关负责人，负责各分支机构 ESG 事务的具体落实。

## 深入贯彻 ESG 理念

2021 年，根据监管要求，结合资本市场热点在公司层面全面深入贯彻 ESG 理念，针对“ESG 责任投资”“中国碳中和概览”“碳市场与碳交易概述”等相关内容在董事会、执委会层面进行了 ESG 议题的讨论、汇报和培训，通过微信公众号“新华字典”和《新华客服》报向公司全体员工宣导 ESG 相关知识。

## 搭建 ESG 风控体系

公司在原有的风控体系建设基础上，不断推进 ESG 风险管理，将 ESG 风险与公司全面风险管理体系进行了系统性融合，深入推进党风廉政建设、夯实信息安全风险管理、推进产品合规管理、规范采购体系管理、防范反洗钱风险管理、强调知识产权保护管理，确保治理体系由上而下全面覆盖，打造 ESG 标准的风控体系建设。

## 分析应对气候变化

作为一家人寿保险公司，公司重点管理自身运营所产生的碳足迹，通过专业的绿色运营措施和绿色保险保障、ESG 投资等业务，有效识别气候变化对公司经营产生的影响，合理管控公司经营与气候变化的相互关系，引导供应链绿色健康发展，响应国家碳中和的号召。

## 实施支持国家战略

公司坚定落实国家政策，积极推进国家各项战略实施，从寿险公司经营管理实际出发，本着维护市场稳定、支持科技创新、践行绿色投资的原则，从多方面着手服务国家实体经济建设，展示了一个企业应有的风范，为国民经济发展注入动力。

## 携手共建和谐社会

2021 年，公司在发展的同时不忘回馈社会，将社区投资、公益实践与自身业务有效融合，通过新华人寿保险公益基金会、新华保险志愿者联盟和各地分支机构积极推进国家乡村振兴战略落实，在新冠疫情和重大自然灾害中以实际行动为改善民生、建设和谐社会做出贡献。

本报告已详尽披露新华保险在 ESG 管理及 ESG 战略实践进展情况，得到本公司董事会 2022 年 3 月审议通过。

# 附录

## 1. 香港联合交易所股份有限公司《环境、社会及管治报告指引》中一般披露及关键绩效指标

议题	绩效指标	采用情况
<b>范畴：环境</b>		
<b>A1：排放物</b>		
	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。 注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。有害废弃物指国家规例所界定者	“践行可持续发展”
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	
A1.2	直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	
A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
<b>A2：资源使用</b>		
	一般披露：有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	“践行可持续发展”
A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	
A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用于新华保险
<b>A3：环境及天然资源</b>		
	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	“践行可持续发展”
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	



范畴：社会

B1 雇佣

	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“保障员工合法权益”
B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	

B2 健康与安全

	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“关注员工健康与安全”
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	
B2.2	因工伤损失工作日数。	
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	

B3 发展与培训

	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	“助力员工成长”
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	
B3.2	按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	

B4 劳工准则

	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“保障员工合法权益”
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	
B4.2	描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	

B5 供应链管理

	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	“规范采购管理”
B5.1	按地区划分的供应商数目。	
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	

B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	“践行可持续发展”
B5.4	描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	
<b>B6 产品责任</b>		
	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“回归保险本源” “稳健合规运营”
B6.1	已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用于新华保险
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	“消费者权益保护”
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	“知识产权保护”
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用于新华保险
B6.5	描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	“严守信息安全”
<b>B7 反贪污</b>		
	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“深入推进从严治党” “防范洗钱风险”
B7.1	于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	“稳健合规运营”
<b>B8 社区投资</b>		
	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	“共建和谐社会”
B8.1	专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	
B8.2	在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。	

2. 中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号 - 年度报告的内容与格式（2021年修订）》要求

要求	披露位置
第四十一条 属于环境保护部门公布的重点排污单位的公司或其主要子公司，应当根据法律、行政法规、部门规章及规范性文件的规定披露以下主要环境信息：	
（一）排污信息。包括但不限于主要污染物及特征污染物的名称、排放方式、排放口数量和分布情况、排放浓度和总量、超标排放情况、执行的污染物排放标准、核定的排放总量。	不适用于新华保险
（二）防治污染设施的建设和运行情况。	
（三）建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况。	

要求	披露位置
(四) 突发环境事件应急预案。	不适用于新华保险
(五) 环境自行监测方案。	
(六) 报告期内因环境问题受到行政处罚的情况。	
(七) 其他应当公开的环境信息。	不适用于保险行业

重点排污单位之外的公司应当披露报告期内因环境问题受到行政处罚的情况，并可以参照上述要求披露其他环境信息，若不披露其他环境信息，应当充分说明原因。

鼓励公司自愿披露有利于保护生态、防治污染、履行环境责任的相关信息。环境信息核查机构、鉴证机构、评价机构、指数公司等第三方机构对公司环境信息存在核查、鉴定、评价的，鼓励公司披露相关信息。

鼓励公司自愿披露在报告期内为减少其碳排放所采取的措施及效果。

第四十二条 鼓励公司结合行业特点，主动披露积极履行社会责任的工作情况，包括但不限于：公司履行社会责任的宗旨和理念，股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系、社会公益事业等方面情况。公司已披露社会责任报告全文的，仅需提供相关的查询索引。

第四十三条 鼓励公司积极披露报告期内巩固拓展脱贫攻坚成果、乡村振兴等工作具体情况。

### 3. 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》要求

相关要求	披露位置
第八章 社会责任	
8.1 上市公司应当在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，践行绿色发展理念，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。	
8.2 上市公司在经营活动中，应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，不得依靠夸大宣传、虚假广告等不当方式牟利，不得通过贿赂、走私等非法活动牟取不正当利益，不得侵犯他人的商标权、专利权和著作权等知识产权，不得从事不正当竞争。	
8.3 上市公司应当根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。	
8.4 上市公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等为其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。	

8.5 在本所上市的“上证公司治理板块”样本公司、境内外同时上市的公司及金融类公司，应当在年度报告披露的同时披露公司履行社会责任的报告（以下简称社会责任报告）。本所鼓励其他有条件的上市公司，在年度报告披露的同时披露社会责任报告等非财务报告。公司披露社会责任报告的，董事会应当单独进行审议，并在本所网站披露。

8.6 上市公司可以根据自身特点拟定年度社会责任报告的具体内容，说明公司在促进社会、环境及生态、经济可持续发展等方面的工作。社会责任报告的内容至少应当包括：

(一) 关于职工保护、环境污染、商品质量、社区关系等方面的社会责任制度的建设和执行情况	“助力员共成长” “践行可持续发展”
(二) 履行社会责任存在的问题和不足、与本指引存在的差距及其原因；	不适用于新华保险
(三) 改进措施和具体时间安排。	

8.7 上市公司应当依据《公司法》和公司章程的规定，建立职工董事、职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利；支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等民主形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。

8.8 上市公司应当将生态环保要求融入发展战略和公司治理过程，并根据自身生产经营特点，对环境的影响程度等实际情况，履行下列环境保护责任：

(一) 遵守环境保护法律法规与行业标准；	“践行可持续发展”
(二) 制订执行公司环境保护计划；	
(三) 高效使用能源、水资源、原材料等自然资源；	
(四) 合规处置污染物；	
(五) 建设运行有效的污染防治设施；	
(六) 足额缴纳环境保护相关税费；	“不适用于新华保险”
(七) 保障供应链环境安全；	“践行可持续发展”
(八) 其他应当履行的环境保护责任事项。	

8.9 上市公司可以根据自身实际情况，在公司年度社会责任报告中披露或者单独披露如下环境信息：

(一) 公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效;	“践行可持续发展”
(二) 公司年度资源消耗总量;	
(三) 公司环保投资和环境技术开发情况;	
(四) 公司排放污染物种类、数量、浓度和去向;	
(五) 公司环保设施的建设和运行情况;	
(六) 公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况, 废弃产品的回收、综合利用情况;	
(七) 与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议;	“不适用于新华保险”
(八) 公司受到环保部门奖励的情况;	“践行可持续发展”
(九) 企业自愿公开的其他环境信息。	

从事火力发电、钢铁冶炼、水泥生产、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司, 应当披露前款第(一)至(七)项所列的环境信息, 并应当重点说明公司在环保投资和环境技术开发方面的工作情况。

8.10 上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件, 且可能对其股票及其衍生品价格产生较大影响的, 应当及时披露事件情况及其对公司经营以及利益相关者可能产生的影响:

(一) 公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为;	“回归保险本源”
(二) 公司因为环境违法违规被环保部门调查, 或者受到重大行政处罚或刑事处罚, 或者被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭;	“不适用于新华保险”
(三) 公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押;	
(四) 公司或者其主要子公司被国家环保部门列入重点排污单位;	
(五) 新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响;	“不适用于新华保险”
(六) 可能对公司股票及其衍生品价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。	

8.11 上市公司应当定期指派专人检查环保政策的实施情况, 对不符合公司环境保护政策的行为应当予以纠正, 并采取相应补救措施。公司出现重大环境污染事故时, 应当及时披露环境污染的产生原因、对公司业绩的影响、环境污染的影响情况、公司拟采取的整改措施等。

8.12 上市公司或者其主要子公司属于环境保护部门公布的重点排污单位的，应当在环保部门公布名单后及时披露下列信息：

（一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况；	“不适用于新华保险”
（二）公司环保设施的建设和运行情况；	“践行可持续发展”
（三）公司环境污染事故应急预案；	“不适用于新华保险”
（四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。	“践行可持续发展”

公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。公司在报告期内以临时报告的形式披露环境信息内容的，应当说明后续进展或者变化情况。如相关事项已在临时报告披露且后续实施无进展或者变化的，仅需披露该事项概述，并提供临时报告披露网站的相关查询索引。

8.13 上市公司应当根据自身生产经营模式，履行下列生产及产品安全保障责任：

（一）遵守产品安全法律法规与行业标准；	“回归保险本源”
（二）建立安全可靠的生产环境和生产流程；	“助力员工成长”
（三）建立产品质量安全保障机制与产品安全事故应急方案；	“稳健合规运营”
（四）其他应当履行的生产与产品安全责任。	“回归保险本源”

8.14 上市公司应当根据员工构成情况，履行下列员工权益保障责任：

（一）建立员工聘用解雇、薪酬福利、社会保险、工作时间等管理制度及违规处理措施；	“助力员工成长”
（二）建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施；	
（三）开展必要的员工知识和职业技能培训；	“助力员工成长”
（四）其他应当履行的员工权益保护责任。	

8.15 上市公司应当严格遵守科学伦理规范，尊重科学精神，恪守应有的价值观念、社会责任和行为规范，发挥科学技术的正面效应。公司应当避免研究、开发和使用危害自然环境、生命健康、公共安全、伦理道德的科学技术，不得从事侵犯个人基本权利或者损害社会公共利益的研发和经营活动。公司在生命科学、人工智能、信息技术、生态环境、新材料等科技创新领域开发或者使用创新技术的，应当遵循审慎和稳健原则，充分评估其潜在影响及可靠性。



# 95567

全国统一客服电话

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



新华保险服务号



投资者关系网站

新华人寿保险股份有限公司

NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.

北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦

New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai  
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R.C  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)