

New China Life Insurance Company Ltd.

新华人寿保险股份有限公司

(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



2018

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report 2018



关爱人生每一天

关于本报告

报告简介

本《企业社会责任报告》(“**本报告**”)旨在提供新华人寿保险股份有限公司及旗下主要子公司(“**新华保险**”或“**本公司**”)于 2018 年度内在可持续发展工作方面的表现, 主要包括各主要利益相关方所关注的与本公司可持续发展有关的环境及社会议题, 以便各利益相关方能更好地了解本公司可持续发展的理念、措施及相关表现等。

有关企业管治内容, 请参阅新华保险《2018 年年度报告》“企业管治报告”章节, 以便全面了解本公司的相关表现。

报告范围

如无特殊说明, 本报告的报告范围涵盖本公司北京总部(“**总公司**”)及旗下子公司, 所刊载的内容时间范围为 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日(“**本报告期**”), 本报告预计每年与新华保险年度报告同时发布。

参考依据

本报告主要参考以下指引编写而成

- 中国证券监督管理委员会(“**证监会**”)《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(2017 年修订)》
- 上海证券交易所(“**上交所**”)《公司履行社会责任的报告》编制指引
- 香港联合交易所有限公司(“**联交所**”)《香港联合交易所有限公司证券上市规则》(“**上市规则**”)附录二十七《环境、社会及管治报告指引》
- 原中国保险监督管理委员会, 现中国银行保险监督管理委员会(“**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)

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。报告内容如有任何歧义, 以中文简体版为准。电子版报告可通过新华保险官网、上海证券交易所网站和香港联交所网站进行阅读和下载。

联系我们

本公司相信读者的看法对新华保险的可持续发展十分重要, 若阁下对本报告有任何查询或建议, 欢迎通过以下方式与本公司联络:

联络部门: 新华保险行政管理部

联络电话: +86 10 8520590

电子邮箱: wangyx3@newchinalife

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 报告简介
- 01 报告范围
- 01 参考依据
- 01 报告说明
- 01 联系我们

以诚立信 携手共进

- 22 保固产品质量
 - 22 产品管理
 - 26 产品创新
 - 27 产品推广
- 28 保真服务品质
 - 28 提高服务质量
 - 30 保护客户隐私
 - 32 透明监督渠道

以仁立名 稳健运营

- 08 公司概况
 - 08 业务分布
 - 09 企业文化
 - 09 发展战略
- 10 公司治理
 - 10 风险管理
 - 11 廉洁建设
 - 15 阳光采购
- 16 责任沟通
 - 16 利益相关方沟通
 - 17 利益相关方调查

以德立人 助力员工

36 保障员工权益

- 36 平等机会与招聘
- 39 薪酬待遇及福利

40 保护人身安全

- 40 重视健康与安全
- 42 平衡工作与生活

43 保证发展机遇

以善立本 和谐社区

49 保驾精准扶贫

54 保强社区文明

以智立行 守护绿色

60 保卫绿水青山

63 保育生态家园

内容索引

领导致辞

尊敬的各位股东：

2018年，我国经济金融形势复杂严峻，经济运行的内外部环境发生了深刻变化，金融行业防风险力度不断加强，监管检查和处罚力度有所加大，保险行业在经历多年的高速发展之后遭遇了开门红负增长。在多变的市场环境下，新华保险坚持走高质量发展之路，积极防范经营风险，在发展中切实加大供给侧改革力度，提升客户服务水平。截至2018年底，公司总资产达到7,339.29亿元，同比提升3.3%。2018年度，实现归属于母公司股东的净利润79.22亿元，同比提升47.2%；实现一年新业务价值122.10亿元，同比增长1.2%。整体来说，公司在2018年取得了较好的成绩。

一是做高市场排名。在行业保费基本持平的背景下，公司续期拉动的增长模式成效凸显，全年实现续期保费958.60亿元，同比增长24.9%，推动公司原保险保费收入实现1,222.86亿元，同比增长11.9%，市场排名上升1位。截至2018年底，公司净资产达到655.87亿元，同比增长2.9%。高质量的业务增长模式，为公司长期健康稳定发展打下了坚实基础。

二是做精保险保障。2018年，在“以附促主”的业务策略下，公司保障型业务得到快速发展。健康保险长期险首年保费占长期险首年保费的比例达58.7%，同比提升26.0个百分点，处于行业领先水平。客户附加险覆盖率显著提高，风险保障程度明显改善。从2018年理赔数据看，公司全年共向108万客户理赔172万件，理赔金额达到80.60亿元，其中重疾理赔金额同比提升39.2%，医疗理赔金额同比提升44.0%，公司“以理赔创口碑”的做法初见成效。

三是做好业务品质。受益于健康险等保障型业务的发展，公司新业务价值率显著提升，达到47.9%，同比提高8.2个百分点。同时，公司保费继续率持续提升，13个月继续率90.7%，同比提升1.3个百分点；25个月继续率84.9%，同比提升1.9个百分点。

四是做强销售队伍。2018年，公司销售队伍提质增量，保障型业务销售能力大幅提高。2018年底，公司个险营销员队伍达到37万人，同比增长6.3%；队伍月均举绩率52.8%，同比提升6.0个百分点。

五是做优客户服务。在产品供给上，丰富产品种类、创新保障服务。在主险方面，升级了广受客户欢迎的防癌产品康爱无忧；在附加险方面，开发了创新性保障型产品“附加特定心脑血管疾病保险”，填补了市场空白，受到客户广泛欢迎。



在服务效率上，公司核心运营指标持续改善，承保时效达到0.56天，同比缩短12.7%；理赔时效达到2.07天，同比缩短11.9%；保全时效1.04天，实现高位稳定。在新技术应用上，微信投保、人工智能问答机器人、智能微信回访、人脸识别、语音识别等新技术上线后得到迅速推广，客户服务效率和客户服务体验得到较好改善。在柜面建设上，全年建设新一代客服中心305家，窗口服务水平显著提升。

六是做稳投资业务。公司坚持稳健的投资理念，2018年实现总投资收益率4.6%，公司投资未出现一笔违约现象，资产端的风险管理措施经受住了市场检验。

七是做宽产业供给。在做强主业的基础上，公司积极向健康和养老产业延伸，服务客户群体进一步拓宽。在养老产业方面，新华养老保险取得投资管理人资格和账户管理人资格，新华家园养老社区运营良好，入住老人受到精心照料；在健康产业方面，新华健康已经建成了16家健康管理中心，年服务近42万人次，另有3家健康管理中心正在筹建。同时，康复医院正式投入运营，并获得体检资格，为公司康复业务奠定了新的基础。

八是做实社会公益。公司将大型环卫工人赠险活动推向全国，并启动精准扶贫项目。2018年环卫工人项目累计落地56个城市，覆盖51.5万名环卫工人，累计赠送人身意外伤害保险保额超过515亿元，年理赔45例，赔付401万元，得到各地政府、监管部门的高度重视和广大环卫工人的充分认可。精准扶贫项目全年累计为近3万名贫困户建档立卡，总捐赠保额超过30亿元。

我们深知，高质量发展之路是新华成长之形，忠于公司、善抓战机、勇于拼搏的精神是新华发展之魂，形魂兼备才让我们向大家交出这份较为满意的答卷。在此，我谨代表公司管理层致敬全体新华同仁，并衷心感谢各位股东、客户、合作伙伴和社会各界的关注和支持。有你们的支持，才有公司一步一个台阶的成绩；有你们的支持，公司才得以顺利转换增长方式和增长动力；有你们的支持，公司才能够在高质量发展之路上矢志前行。

展望未来，宏观经济有变化有机遇，有挑战有希望。从短期来看，经济面临下行压力；从长期来看，我国仍处于发展的重要战略机遇期；从增长动力来看，内需仍是根本，居民财富保值增值、身体保持健康和老有所养的需求依然会为保险行业发展创造巨大空间。金融领域有放松有收紧，货币政策将保持松紧适度，监管将持续高压，金融领域的改革开放将持续深化。银保监会组建后监管力量明显提高，监管理念进一步向高质量发展转变。行业发展有传承有创新，寿险行业仍将处于转型发展过程中，科技赋能、产业协同的发展趋势正在加强，顺应市场潮流的产品创新和服务创新前景广阔。总之，公司发展挑战与机遇并存，困难和希望同在，但机遇大于挑战，希望大于困难，寿险行业仍处在一个大有可为的重要战略机遇期。只要寿险公司能够顺应形势，抓住机遇，就完全有可能、有希望在变化中求发展，在挑战中战胜困难，在竞争中创造新的辉煌。

2019年是新中国成立70周年，是全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标的关键之年。我国经济对高质量发展的要求进一步提高，寿险行业的高质量发展也势在必行，服务国家高质量发展的义务更是责无旁贷。在新的一年里，公司将加快高质量发展步伐，在做强寿险主业的基础上，积极向健康和养老产业延伸，努力满足客户全方位的风险保障需求。

在新的起点上，新华保险将再接再厉，积极探索一条符合市场规律、顺应行业趋势、满足客户需求、具有新华特色的高质量发展之路，以优异的成绩回报大家一如既往的关心和支持。



执行董事：黎宗剑（代行董事长职务）

2019年3月20日



以仁立名 稳健运营

我们倡导——时间的推移应该有助于为投保人的每一份投入增添尽可能多的保障意义



企业文化

中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团



发展战略

建设“强大新华、价值新华、长春新华、和谐新华”



公司治理

构建七大类风险管理制度,形成常态化风险检测机制

公司概况

业务分布

2018 年, 本公司实现
 保险业务收入
122,286 百万元
 人民币

总资产规模达到
733,929 百万元
 人民币

《福布斯》全球上市公
 司 2000 强
 第 **402** 位

连续 **5** 年
 进入《福布斯》全球上
 市公司 2000 强

排名较首次入榜时上升
72 名



新华保险成立于1996年9月, 总部位于北京市, 是一家全国性的大型寿险企业, 通过遍布全国的分销网络, 为个人客户及机构客户提供一系列寿险产品及服务, 并通过下层的新华资产管理股份有限公司和新华资产管理(香港)股份有限公司管理和运用保险资金。2011年, 新华保险H股及A股在香港联合交易所和上海证券交易所同步上市。



本公司的机构业务分布图:

 :省或直辖市

 :地级市

企业文化

愿景：中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团

中国最优秀

持续的价值成长
一流的客户服务
深入人心的品牌
富有凝聚力文化

全方位寿险

呵护全生命周期
保障健康需求
参与公益慈善
增进民生和谐

金融服务集团

寿险资产管理
两大支柱产业
择机扩大服务
延伸金融领域

使命

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

价值观

诚信、责任、公平、创新、进取



经营理念

创造价值，稳健持续



工作原则

敬业

敬业必须爱司
敬业必须爱岗
敬业必须勤勉
敬业必须奉献
敬业必须敬畏

专业

以专业知识为本
锻炼队伍实干力
扎实工作基本功
增强核心竞争力

担当

敢于面对逆境
勇于担当责任
积极开拓视野
协力同心奋斗

团结

团结协作
求同存异
开诚布公
精诚合作
凝聚一心

自律

自律先要自爱
自律要能自控
自律要有组织
自律要守底线

发展战略

为了明确“十三五”期间本公司的发展思路、战略目标和政策举措，形成本公司科学发展的行动纲领和系统上下履行职责的重要依据，新华保险根据《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、《中国保险业发展“十三五”规划纲要》，编制了《新华人寿保险股份有限公司“十三五”发展规划纲要》。

根据新华保险在“十三五”时期的主要目标——建设“强大新华、价值新华、长青新华，和谐新华”，本公司将以科学发展观为指导，扎扎实实践行“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展管理理念，牢牢把握发展现代保险服务业的战略机遇期，按照“转型发展、自主经营、做强队伍、技术支撑、效率服务、防范风险”的经营思路，全面提升本公司的经营管理水平。

公司治理

| 风险管理

新华保险重视风险控制（“风控”）管理，计划于“十三五”期间搭建以风险为导向的《中国第二代偿付能力监管制度体系建设规划》风险管理架构，并在此基础上不断健全风险管理组织架构、管理政策和考核机构，通过构建七大类风险管理制度，形成常态化风险检测机制。目前，新华保险充分发挥风险管理三道防线的作用，守护风险底线。

新华保险风险管理三道防线

完善风险管理体系， 提升风控队伍专业水平

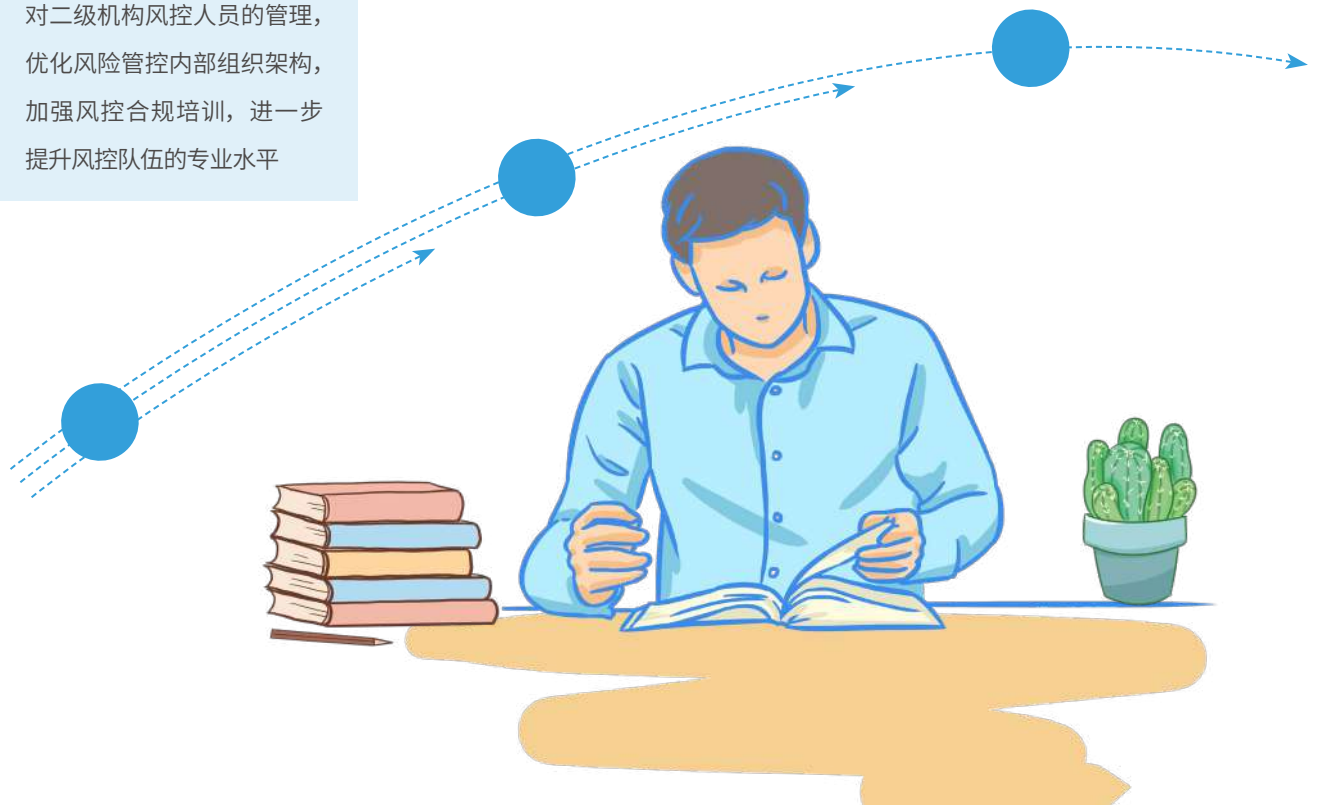
贯彻落实以预防为主的风险防控理念，强化对分支机构风控工作的领导和管理，加强对二级机构风控人员的管理，优化风险管控内部组织架构，加强风控合规培训，进一步提升风控队伍的专业水平

强化制度建设， 夯实内控基础

适应本公司战略转型和新华保险总公司职能转变的需要，强化本公司基础管理，进一步提高本公司制度管理水平，提高本公司制度制定和执行的科学性、有效性和针对性，提升内部控制管理工作水平

强化突出风控合规问题的 治理和整改，防范重大风险

持续推进各项风险排查及监管检查、治理与整改所发现的问题，选取重点机构组织开展检查与验收工作，着力推进本公司重点风险、重点问题的整改；
持续完善集资及重大案件综合防控体系建设，组织开展非法集资及重大案件风险排查与现场监督检查，妥善做好非法集资及重大案件的应急处置，牢牢守住不发生重大风险事件的风险底线



案例：

新华保险召开 2018 年风控合规审计工作会议

2018 年 1 月 17 日，新华保险召开了 2018 年风控合规审计工作会议。本公司领导、主要负责人等约 150 人参加了本次会议。

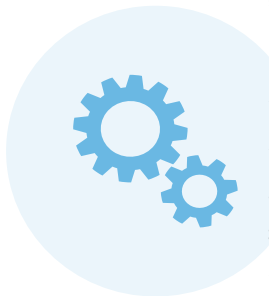
本次会议以“提高意识、强化管理、将防控风险工作落到实处”为主题，强调全系统员工要提高对当前风险防范和依法合规工作重要性的认识，强化风险防范管理，加大专项检查力度，深入落实专项排查工作，将风险防控工作落到实处。



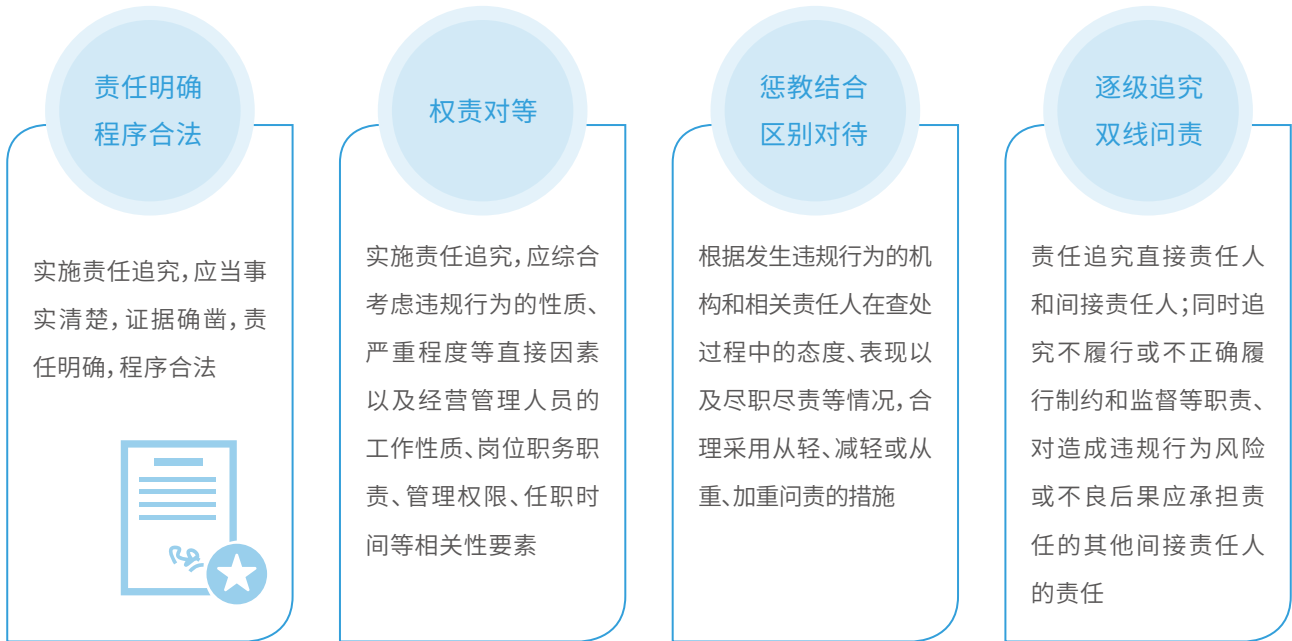
廉洁建设

合规建设是本公司维护品牌和社会声誉的基石之一，本公司严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《保险公司合规管理指引》等法律法规以及中国人民银行、证监会的有关规定，并在此基础上进一步制定了《新华人寿保险股份有限公司违规行为责任追究办法》及《新华人寿保险股份有限公司案件责任追究办法》。

其中，《新华人寿保险股份有限公司违规行为责任追究办法》针对违反反洗钱管理的行为作出了明确的界定：包括未按照规定履行客户身份识别义务的、未按照规定保存客户身份资料和交易记录的；违反反洗钱保密规定及拒绝提供反洗钱调查材料或者故意提供虚假材料的行为等。若本公司各级管理部门在区域管理、条线管理、职能管理以及审计监督、专项检查等过程中发现违规行为，应当及时对其事实进行专项调查，合规收集证据并交至问责工作小组，问责工作小组应从证据采信、行为定性、处罚种类与尺度等方面对该事项提出处理意见。



新华保险违规行为责任追究的实施原则



在此基础上,《新华人寿保险股份有限公司案件责任追究办法》进一步对重大案件类型进行了规定,主要包括三类:一是针对触犯《中华人民共和国刑法》,构成贪污、挪用、侵占、诈骗、商业贿赂、非法集资、洗钱、传销等犯罪的案件;二是违反《中华人民共和国保险法》等法律、法规、规章,受到保险监管部门等金融监管部门重大行政处罚的案件;三是严重违反本公司规章制度、业务管理规定等,社会影响特别恶劣、给新华保险造成重大损失或者形成系统性风险的案件。本公司规定,各级机构从业人员在发现重大业务异常或涉嫌重大违法违规行为时,应及时向有案件管辖权的相关部门进行实名报案或举报。

案例:

新华保险召开警示教育大会

2018年12月4日,新华保险召开系统警示教育大会。

会议强调,要从六个方面把握全面从严治党的要求,一是切实落实全面从严治党的主体责任;二是严守党的政治纪律和政治规矩;三是自觉坚定理想信念,保持共产党人的政治品格;四是加强自我约束,坚守清正廉洁的道德底线;五是严肃党内政治生活,保持先进性和纯洁性;六是加强对权利的制约和监督。

本公司各级党组织表示,会将把本次警示教育大会精神进行传达和贯彻,教育引导党员干部增强政治觉悟,依法合规经营。

为进一步规范违纪举报处理工作，保障处理工作的顺利开展，维护经营管理秩序，促进反腐倡廉建设，本公司编制了《新华人寿保险股份有限公司违纪行为举报处理工作办法》，明确纪检监察室为举报处理工作的归口管理部门，对全系统就举报处理工作进行管理和监督。只要举报事项属于本公司或者分支机构、子公司管理职责范围，有明确的被举报人和有违纪行为的事实及相关的证据或者线索的，不论是实名举报还是匿名举报，相关部门均应受理。于本报告期内，我们未曾接获任何有关本公司员工牵涉贿赂、勒索和洗黑钱的诉讼或投诉。

举报形式

具体的处理方式和规定



走访形式

应当至少指派两名工作人员在办公专门区域（接待室、会客室、会议室）接待，问明举报人姓名、单位、职务、联系方式、被举报人姓名、单位、职务、违纪行为的具体情节和证据，并进行笔录；

对举报人提供的有关证据材料、物品等应当登记，形成接受证据（物品）清单，并由举报人签名。



走访形式

工作人员应当在专门场所进行拆阅；

启封时，应当保持邮票、邮戳、邮编、地址和信封内材料的完整。



电子邮件

工作人员应当及时下载举报内容；

举报内容应当保持原始状态，不得作任何文字处理。



电话形式

工作人员应准确、完整地记录举报人的姓名、地址、电话，被举报人姓名、单位、职务、违纪行为的具体情节和证据；

对重要内容应当向举报人复述，进一步确认反映的主要问题；经举报人同意，可以录音。举报人不愿提供姓名等个人信息的，应当尊重举报人的意愿。



与此同时，本公司十分重视对举报人的保护工作，规定任何单位和个人不得打击报复举报人。对打击报复或者指使他人打击报复举报人及其近亲属的行为，本公司将追究有关责任人的纪律责任；若其行为构成犯罪，本公司将依法移送司法机关追究刑事责任。

 案例：

新华保险召开全系统纪检监察工作会议

2018 年 11 月 21 日，新华保险召开了全系统纪检监察工作会议。本公司纪委书记岳然、各分公司纪委书记、纪委监察部负责人均参加了会议。

在本次会议上，岳然书记以“认清新形势、把握新要求，全面履行监督责任”为主题发表讲话，分析了新时代下纪委工作的新特点、新要求和新内涵，强调要聚焦中心任务，协助本公司党委加强党风建设和组织协调反腐败工作，以良好的精神状态和勇于担当的责任感，克服困难、求真务实，做好纪检监察工作。



 案例：

新华保险云南分公司组织参观云南省反腐倡廉警示教育基地

为进一步牢固党员干部反腐倡廉思想防线，加强党风廉政建设，2018 年 2 月 27 日，新华保险云南分公司党委书记董林增带领分公司班子成员、分公司部门负责人等，至云南省反腐倡廉警示教育基地参观，接受警示教育。

在本次活动中，参加人员观看了警示教育宣传片。影片通过对警示案例的分析和腐败现象的深层剖析，全方位展示了腐败给党、国家和个人带来的伤害，使参与人员深受教育。

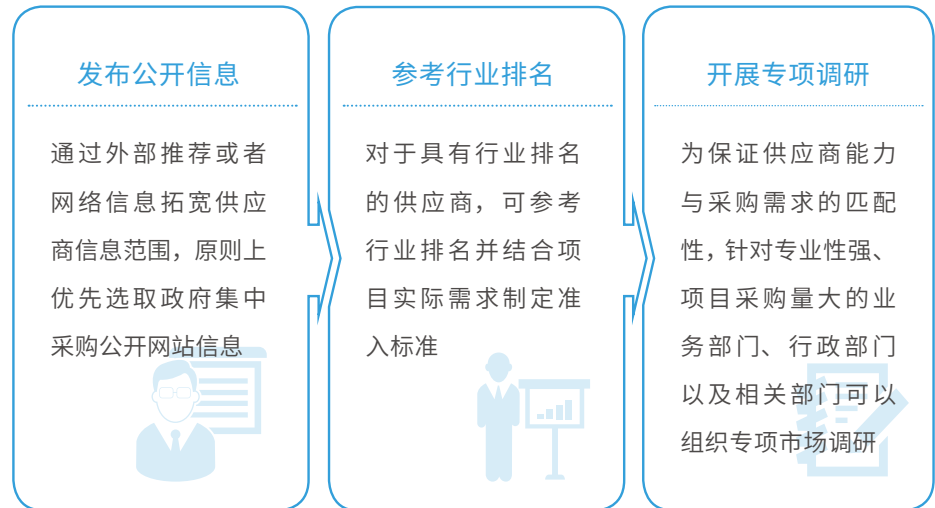
未来，新华保险云南分公司将继续学习贯彻落实党的“十九大”精神，加强宣传教育，把反腐倡廉的理念传达至每一位员工，树立正确的世界观、人生观，培养廉洁的工作作风。



阳光采购

为了规范管理本公司的采购工作,完善采购机制,有效保障各项业务和管理需要,本公司根据《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》,该细则规定本公司的采购活动需遵循公开、公平、公正的原则,各采购小组成员应由跨部门人员组成,以提高采购过程的透明度,并加强相互监督。

新华保险初步筛选供应商的方式



在筛选供应商的过程中,新华保险亦十分关注待选供应商在生产安全和环境保护方面的管理水平及相应表现,例如考察供应商在绿色环保、节能减排方面所采取的措施和为保护员工所采取的安全措施等,并根据项目特点,对供应商设立差异化的环保达标标准,实行环保一票否决制度。

报告期内,本公司与各供应商均维持了良好的关系与沟通。经统计,2018年度,总公司共与558家供应商签署了合作协议,其具体地区划分如下所示:

按地区划分	北京	河北	广东	辽宁	上海
供应商数目	200	51	17	15	43

按地区划分	浙江	福建	陕西	江苏	山东
供应商数目	39	24	74	16	79

责任沟通

利益相关方沟通

本公司明白利益相关方参与是建立企业社会责任管理体系的基础,为此,新华保险不断探索多样的渠道与各利益相关方保持顺畅沟通,并通过微信公众号、客户服务节、掌上新华APP等新媒体平台,加强与利益相关方的交流及反馈,建立紧密联系。于本报告期内,本公司通过多方位的渠道,与利益相关方维持了良好的沟通。

利益相关方	沟通与响应方式
 客户	电话沟通(通过 95567 全国统一客户服务电话解决客户问题) 连续 18 年开展“客户服务节”
 股东	股东大会 上市公司信息披露 年报发布会
 员工	问卷调查 工会 员工培训及员工活动 掌上新华 APP 微信公众号“新华直通车”等
 政府与监管机构	参加政府会议 积极与相关部门汇报 主动接受监管
 供应商	邮件 电话方式 定期沟通电话
 传媒	新闻发布会 邮件 电话 媒体开放日
 社区	参与扶贫救助等公益活动 植树等环保活动





案例：

新华保险浙江分公司邀请利益相关方参加庆典活动

2018年7月12日，新华保险浙江分公司举办主题为“感恩、谦卑”的庆典活动，邀请了多位媒体代表、供应商、客户等利益相关方参与。170名新华保险优秀的营销员工代表出席了本次活动。

新华保险浙江分公司总经理陈国平在致辞中对客户、监管单位和其他合作单位的支持和帮助、对内外部员工多年辛勤的付出表示了感谢，并向出席典礼的各位嘉宾颁发了感谢状。



利益相关方调查

为了解各利益相关方所关注的不同重点，以便更好地回应其实际需求，本公司于报告期内进行了年度利益相关方调查（“调查”）。

调查主要按照以下四个步骤进行：

1 选取主要利益相关方

按照“对公司的影响程度”及“受公司的影响程度”两个维度¹，对各利益相关方进行评估，再结合实际操作的可操作性，选出参与调查的主要利益相关方；

1

2 选取潜在重要性议题

结合联交所、上交所、证监会、银保监会的相关披露要求及建议，设立调查议题库，并筛选出适用于调查的潜在重要性议题；

2

3 开展调查

通过邮件及微信的形式向主要利益相关方发放调查问卷，邀请其参与调查；

3

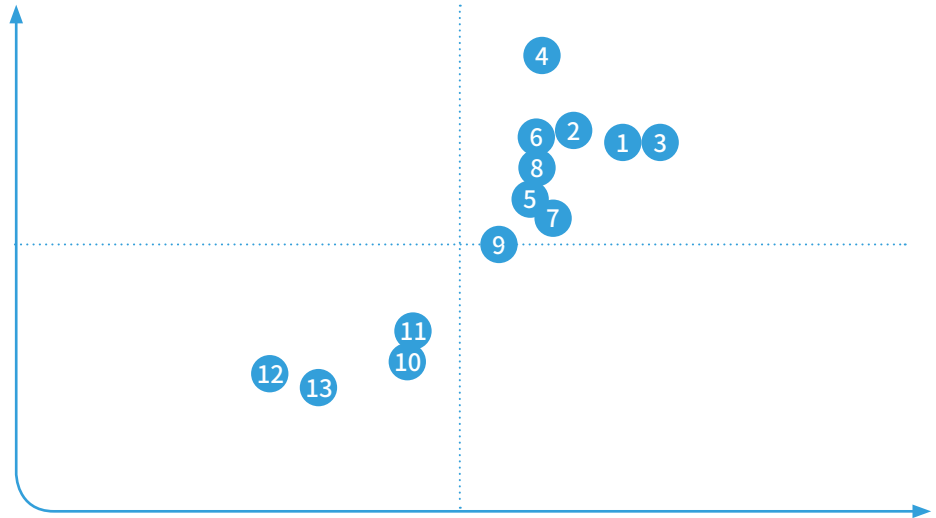
4 分析调查结果

按照“对公司业务的影响”以及“对利益相关方影响”两个维度，分别对“环境”、“社会”及“管治”三个层面建立重要性分析矩阵，以了解主要利益相关方的期望与关注重点。

4

1: 利益相关方的选择方法参考联交所《如何编备环境、社会及管治报告——环境、社会及管治汇报指南》中相关内容

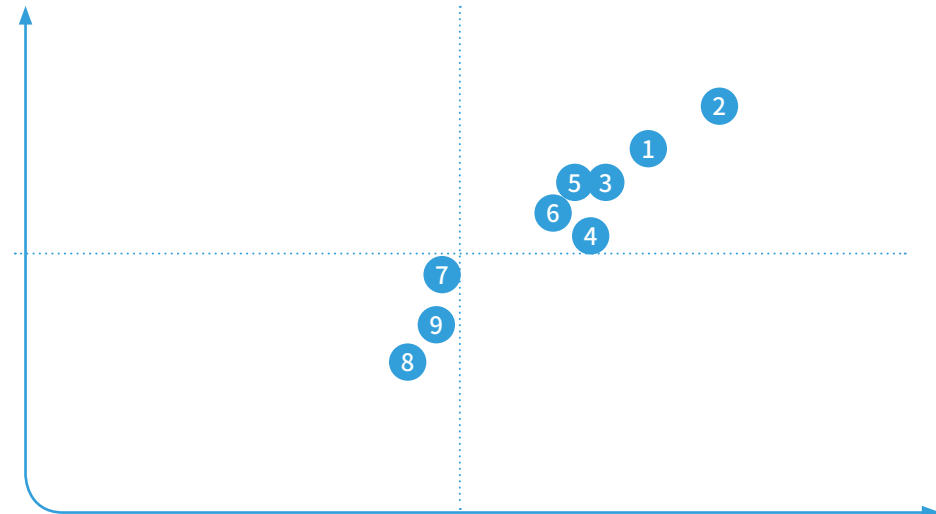
社会层面议题 重要性分析



社会层面议题：

- | | |
|--------------|-------------|
| 1 员工权益保护 | 8 提高客户满意度 |
| 2 员工职业发展 | 9 保险行业的社会责任 |
| 3 员工健康与安全管理 | 10 反歧视原则 |
| 4 人才队伍的建设与管理 | 11 筛选与管理供应商 |
| 5 多样的福利政策 | 12 精准扶贫 |
| 6 高质量的产品与服务 | 13 社区投资 |
| 7 诚实宣传 | |

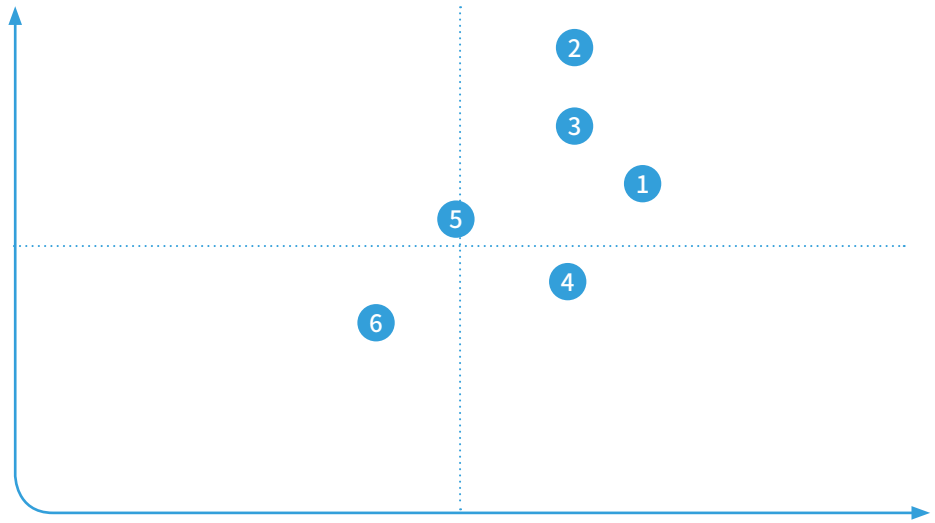
管治层面议题 重要性分析



管治层面重要议题：

- | | |
|-------------|-----------------|
| 1 保护客户隐私 | 6 为股东带来回报 |
| 2 为客户创造价值 | 7 社会责任工作统筹规划 |
| 3 防止违法乱纪行为 | 8 防止童工及强制劳工 |
| 4 保护知识产权 | 9 供应链环境及社会风险的识别 |
| 5 履行社会责任的宗旨 | |

环境层面议题 重要性分析



环境层面重要议题：

- 1 保护水资源
- 2 建立绿色办公体系
- 3 能源利用效率
- 4 废气排放管理
- 5 固废管理
- 6 应对气候变化

根据“社会层面议题重要性分析”、“管治层面议题重要性分析”和“环境层面议题重要性分析”等分析图可知，本公司在社会层面的重要议题为“员工健康与安全管理”、“人才队伍的建设与管理”和“员工职业发展”；在管治层面的重要议题为“为客户创造价值”、“保护客户隐私”和“防止违法乱纪行为”；在环境层面的重要议题为“建立绿色办公体系”、“能源利用效率”及“保护水资源”²。为了回应利益相关方所关心的重要议题，本公司确定了本报告的框架，通过“以仁立名 稳健运营”、“以诚立信 携手共进”、“以善立本 和谐社区”、“以德立人 助力员工”和“以智立行 守护绿色”章节予以报告和阐述。



2: 本公司在这里选取了每个层面得分最高的三个议题作为我们在披露时最为重要的议题进行重点披露，其余落在重要议题方格内的议题为重要议题。



以诚立信 携手共进

我们坚持——“诚信、责任、公平、创新、
进取”的核心价值观体系



保固产品质量

秉承“回顾保险本源”的经营理念，突出保障功能，围绕“生、老、病、死”的保障需求，充分满足客户于全生命周期对保险产品的需求



保真服务品质

新华保险已连续两年获得银保监会保险公司服务评价最高的 AA 级，充分体现新华保险为提升客户服务能力所投入的资源 and 精力

保固 产品质量

| 产品管理

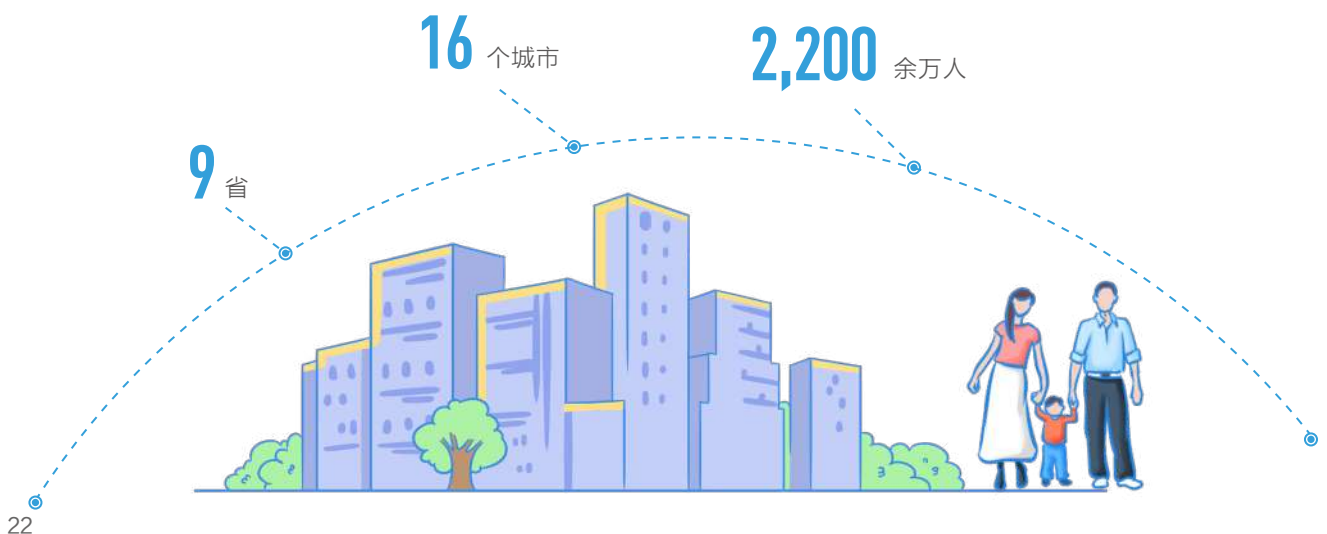
新华保险坚持稳中求进，砥砺前行，依托信息技术进步和服务内涵深化，致力全面提升产品质量和客户满意度。为了不断丰富保险产品价值，本公司从产品管理、产品创新、产品推广三个方面，持续加强产品的质量管理。

新华保险秉承“回归保险本源”的经营理念，突出保障功能，围绕客户“生、老、病、死、残”的保障需求，开发以保障型产品为主打的全新产品体系，坚持“买得起，有保障”的产品理念，充分满足客户于全生命周期对保险产品的需求。本公司主要产品包括“健康无忧”重大疾病保险产品系列、“福金满堂红”终身年金保险计划、“美利满堂红”终身年金保险计划、“惠添利两全”保险以及员工福利保障计划综合型（升级版）等。

政策性医疗保险是基本医疗保障的延伸，旨在解决各地“因病致贫，因病返贫”的现象，发挥了商保作为社会多层次保障体系的作用。新华保险的产品在实现商业价值外，更着眼于促进社会价值最大化。本公司积极响应国家号召，严格管理产品，通过利用垂直化管理体系和全国性服务网络的经营优势，不断探索和完善政策性医疗保险业务发展模式。

回归保险本源，助力社会实现“人人买得起保险”是新华保险在产品管理端的重要考虑，而政策性医疗保险则是作为凸显新华保险作为保险行业对于促进社会和谐发展的重要工具，在带动社会民众的健康生活与发展方面发挥了重要的作用。因此，通过不断与政府有关部门的沟通与协作，本公司计划不断扩大政策性健康险的服务范围，让更多的人收获健康，收获安心。

截至本报告期，本公司政策性医疗保险业务，包含大病保险、意外伤害医疗保险、长期护理保险、医保卡个人账户购买补充保险、补充工伤保险等业务类型，已累计覆盖了 9 省 16 个城市，覆盖人群达 2200 余万人。





新华保险的员工作上门服务



案例：

新华保险政策性保险故事 1——乌兰察布城镇居民大病医疗保险项目

背景：2016年新华保险内蒙古分公司顺应国家医疗保障发展趋势以及响应政府号召，在本公司专业政策指导下，设立了健康保险部，深挖内部潜力，整合已有资源，不断开拓创新，积极拓展政策性保险业务。“乌兰察布市城镇居民大病医疗保险项目”已续保经营三个年度，获得了政府部门和客户的一致好评。2017年和2018年，内蒙古分公司以此为基础相继承接了“巴彦淖尔市城乡居民医疗保险意外伤害保险项目”和“乌海市基本医疗保障意外伤害保障项目”。

大病保险，是工作，更是责任

6岁的小姜出生在乌兰察布市商都县一个清贫而温馨的家庭，但突发的意外打破了这个家庭平静的生活。2018年2月11日，头疼半个月的小姜确诊为脑肿瘤，需要高昂的医疗费用。面对绝望的小姜父母，医生的一席话带给了他们一丝希望：“小姜的脑肿瘤发现的早，如果及时医治，病情可得到控制，医疗及后续康复费用可通过地方医保政策解决”。

在商都县医保局，新华保险的驻点工作人员接待了小姜一家，并详细介绍了乌兰察布市居民基本医疗保障和大病医疗保险的相关政策。小姜一家表示医疗保险的赔付金不仅给了小姜继续治疗的希望，更是给了他们一家直面病魔的信心。

治疗前，新华保险乌兰察布中心支公司的工作人员再次联系了小姜一家，并告诉他们：“新华保险内蒙古分公司了解到小姜的情况后，表示小姜的医疗费一旦进入报销流程，将在第一时间进行赔付，以方便小姜进行后续的康复治疗。此外，在康复的过程中，新华保险内蒙古分公司每年为小姜提供免费的体检服务，直至小姜痊愈”。

小姜的故事是乌兰察布项目中无数个故事中的一个，当一个美满幸福的家庭遭遇不幸，提供温暖并带去希望，是新华保险内蒙古分公司健康保险业务全体工作人员肩负的使命和责任。



案例：

新华保险政策性保险故事 2——记新华保险七台河中心支公司大病保险服务团队

背景：两年前，新华保险黑龙江分公司与七台河市卫计委签订合作协议，承担七台河市新农合参保人员的大病保险服务，并在七台河中心支公司成立了医疗保险管理中心，组建了一支 5 人的专门服务团队负责这一工作。

让保险之光洒满每个角落

在医疗保险管理中心成立至今的两年里，新华保险七台河市中支的这支服务团队不负政府所托，提供零距离服务，实现了百分之百赔付的优秀成绩，获得了当地政府以及百姓的高度肯定。

由于医保系统与医院系统未实现完全对接，在工作初期，服务团队只能使用翻阅病例档案寻找符合赔付条件人员的原始方法寻找待赔付人。经过服务团队的不懈努力，在耗时五个月，查阅了数万本病例之后，服务团队完成了对 23 万余名参合人员中符合赔付条件的人员整理。面对部分参保人员的联系电话停用，无法找到赔付对象的问题，服务团队多次联系村委会、村干部、村医了解情况，挨家挨户上门寻访，最终找到了所有待赔付人员。

在服务过程中，在得知 6 岁的男孩小郭确诊为急性淋巴细胞白血病，家里无法负担高额的治疗费时，服务团队在为他办理完理赔手续后，赶忙返回医疗保险管理中心，并将这一情况反馈给了七台河中支，希望通过众人的力量为小郭解决医疗费问题。七台河中支在得知情况后反映迅速，并得到了内外勤员工的支持，为小郭募得捐款，使他在治愈的路上又走远了一步。

服务团队秉着奉献爱心、送去保障的理念，让新华保险的理赔款为无数个家庭电量希望的曙光，让保险之光照亮了每一个角落，让客户在足不出户的情况下收到理赔款，让百姓真切地感受到这只团队是在为老百姓办实事。

在两年间，这只团队共计走进 17 个乡镇，288 个行政村，共计赔付 5024 人次，支付理赔款 963 万余元人民币。



服务团队走访，宣传保险知识



服务团队上门宣传保险知识



案例：

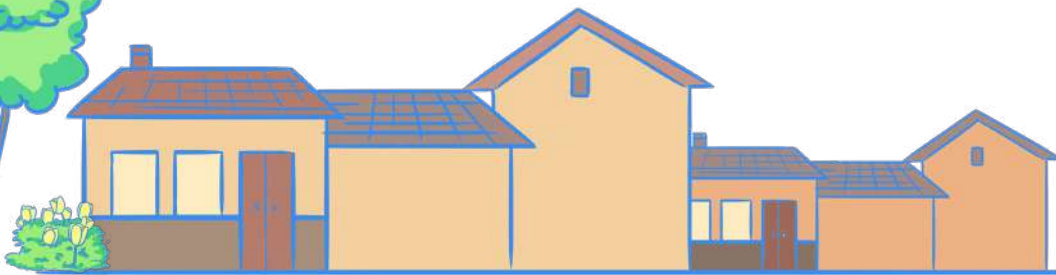
新华保险政策性保险故事 3——新华保险大病业务实录

背景：家住勃利县勃利镇东岗村的李女士在两年前被检查出罹患乳腺癌。通过借助外债，李女士前往了七台河市最好的人民医院，前前后后共花费 6 万余元人民币用于手术和五次化疗住院。所幸治疗效果理想，借来的外债通过新农合报销后虽剩余不少，但也能逐渐还上。

新华保险的大病补偿工作人员从医院收集到李女士的住院费用账单后，正准备为办理补偿支付手续，却发现没有她的联系方式和银行账户。为了寻找李女士，工作人员通过镇政府到村支书，通过派出所到行政村卫生所的村医，多方打听，几经辗转才联系上李女士。初时的李女士对于工作人员充满了怀疑，但经过工作人员的耐心解释，她才了解到原来生病了不单只可以得到新农合的保险，还能得到大病保险的二次报销。在确认了银行账号信息后，服务团队展现了新华保险专业的能力，很快就给李女士的银行卡中汇入了大病保险的赔偿金。

在 2018 年 5 月的回访活动中，李女士对新华保险的赔付工作表示出了极大的肯定。她表示，是新华保险的及时赔付帮助她度过了最困难的时期，也是新华人的奉献，让她重新燃起了前行的希望。

李女士的故事让新华保险的人员更加坚定了工作的信念，也让每一个新华人都更加勇往前行，努力成为这些需要帮助的人的一盏明灯。



产品创新

随着环境及生活方式的变化，重大疾病呈现发病率高、发病年轻化、多种疾病交叉发病率提高的趋势。相关数据显示，人一生中患重大疾病的男性比例为 73.87%，女性比例为 68.79%。平均每 1 分钟有 7 人被确诊为癌症，而重症治疗费用通常高达数十万元。罹患重疾之后，由于患者的身体体质受到严重影响，可能导致其他病症的患病概率有所增加。为了满足现代居民日益增长的保障需求，新华保险在其明星产品“多倍保障重大疾病保险”系列产品两年试销期届满之后，面向全国客户正式推出这款与国际接轨、设计理念先进的新型健康保险产品。

大胆创新 收获关注

“多倍保障重大疾病保险”具有保障病种多、赔付次数高、保障期限长等优势，自 2016 年 5 月开始陆续在广东、深圳、北京等 9 家机构试点销售、产品一经上市就受到了市场青睐，同时受到了《南方日报》、新浪网、腾讯网、网易等主流媒体及各大门户网站的报道与转载，在保险产品评选中多次荣获大奖。



图：新华保险“多倍保障重大疾病保险”荣获“最受消费者欢迎的重疾保险产品”称号

肩负责 倾情惠客

通常，对于普通重大疾病保险，当被保险人首次确诊患重疾后，保险责任便赔付终止，患者将无法再次购买重疾保险，漫长的人生周期需要保障时却只能与保险绝缘。针对这一行业通病，新华保险通过“多倍保障重大疾病保险”展现自身社会责任感和人文主义关怀，实现重疾分组多重给付。即当被保险人罹患重疾便获得赔付，若再次罹患第一次重疾所在组别之外的重大疾病，可再次获得赔偿，每组赔付后保险合同继续有效。

五组疾病,保障全

在疾病分组方面,“多倍保障重大疾病保险”将120种轻重症疾病分为癌症、心血管、神经系统、主要器官及功能、其他疾病共五组,每组都可以分别赔付

最高七重赔付,功能强

在赔付次数方面,五组疾病保险期间累计最高可赔付7次,为客户提供终身健康关怀,特别是针对复发概率最高的恶性肿瘤,产品设计为最高可赔付3次,充分防御癌症风险

120种轻重症,病种多

在保障范围方面,“多倍保障重大疾病保险”的保障病种数量多达120种,在70种重大疾病赔付保险的基础上,还提供如早期肿瘤等50种常见轻症的赔付保障,力争全面覆盖客户的疾病保障需求

一生陪伴,不离不弃

重大疾病赔付后合同继续有效,保障终身,终身陪伴。当被保险人罹患疾病累计赔付达到100%基本保额时,还可免交后续保费,充分体现了对客户的人性化关怀

新华保险“多倍保障重大疾病保险”的四大保障利益



| 产品推广

为了规范本公司产品信息披露行为,维护客户利益,降低产品宣传风险,本公司根据银保监会《人身保险新型产品信息披露管理办法》、《中华人民共和国广告法》及相关监管文件,制定了《新华人寿保险股份有限公司产品信息披露管理办法》及《新华人寿保险股份有限公司银行代理业务产品宣传资料管理细则》。

本公司规定产品宣传材料原则上由新华保险总公司销售管理部门编写,经总公司产品开发部、法律合规与风险管理部和行政管理部审核后启用。其中,总公司产品开发部负责产品宣传材料中涉及产品相关内容的审核,包括产品特点、保险责任、责任免除、案例演示、利益演示等;总公司法律合规与风险管理部负责产品宣传材料的合规性审核;而总公司行政管理部则负责产品宣传材料中涉及本公司介绍、本公司形象、品牌等内容的审核。

在保障产品宣传材料的客观性之余，本公司亦通过运用日常学习、专项培训、专栏公告等方式提高销售人员的产品合规宣传意识。本公司规定销售人员在销售过程中不得使用与保险条款和产品说明书不一致的信息披露材料；不得混淆保险产品和其他金融理财产品的概念以及以银行理财产品、银行存款、证券投资基金份额等其他金融产品的含义宣传销售保险产品。销售人员对保险产品的税收宣传亦应严格按照国家税收法规和政策进行说明，不得向投保人夸大或变相夸大保险产品税收优惠利益或类似收益免税的误导性宣传。

保真 服务品质

在回归保险本源的大背景下，客户服务成为寿险行业竞争的焦点之一。新华保险已连续两年获得银保监会保险公司服务评价最高的 AA 级，充分体现新华保险为提升客户服务能力所投入的资源 and 精力。未来，新华保险将持续以专业的服务质量、严格的客户隐私保护制度和透明的监督渠道保真新华保险的服务质量，彰显本公司的品牌特色。

提高 服务质量

近年来，为了满足与日俱增的客户服务需求，极大地提升服务响应速度，新华保险在大力推进业务转型的同时，陆续推出了全媒体服务云平台、理赔远程鉴定、新契约电子签名、智能核保、掌上新华移动支付和移动保全、3.0 代客户服务中心和自主服务终端、移动互联客户服务节等一系列创新服务项目，通过发挥多层次、立体化智能服务网的作用，力求成为客户高效率、全天候智慧服务的管家。

2018 年 3 月 12 日，本公司正式发布 2018 年度客户服务十大承诺，提出将应用“实时响应全天候”、“小额理赔瞬时达”、“理赔超期给补偿”等措施，让客户体验更极致的服务态度。





案例：

新华保险第 18 届客户服务节正式启动

2018 年 8 月 8 日，新华保险第 18 届客户服务节在泰安正式启动。在未来 3 个月里，新华保险各公司将通过内容丰富、形式多样的特色活动为广大客户传递温暖。

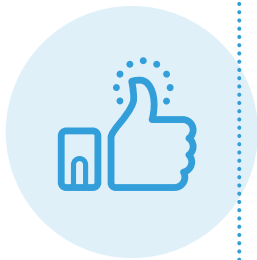
本届客户服务节开幕式以围绕“乐享新时代 健康新生活”为主题，共设置了“国泰民安、至诚齐鲁、筑梦前行、天地人和”四大篇章。新华保险希望通过线上线下充分互动的活动方式，进一步传递健康理念，关爱和回馈客户，让客户乐享美好生活。



作为本公司明星服务之一的理赔服务，受到了外界的普遍关注。在 2018 年新华保险理赔满意度调查活动中，共有 43596 位顾客接受调查，好评比例达到了 92.28%。为了持续提升理赔服务管理水平，树立理赔服务口碑，本公司制定了《新华人寿保险股份有限公司理赔服务管理办法》，该办法中明确表示新华保险倡导“主动为客户寻找赔付理由”和“敢赔快赔”的专业精神与服务理念，总公司和各分公司理赔管理部门应当注重理赔服务文化建设与服务理念教育，培养全流程理赔服务人员“主动”、“快速”、和“专业”的服务意识，同时应当以效率为先，自觉严格遵守和执行优于《中华人民共和国保险法》、《保险小额理赔服务指南(试行)》等法律及监管时效规定，切实履行总公司对外发布的理赔时效承诺。

案例：

新华保险极致理赔服务获客户赞赏



2018 年 10 月，家住衡水市的李先生将写有“快速理赔显诚信 新华服务暖人心”的锦旗送往至新华保险衡水中心支公司，向新华保险人性化的理赔服务及高效的理赔速度表示衷心的感谢。

李先生于 2012 年 9 月投保新华保险产品“吉祥至尊”，在 2016 年 12 月的客户回访中，服务人员为李先生做了保单整理，考虑到李先生家庭需求，经其同意后为其增加了险种。于

2018 年 8 月，李先生突感身体不适并需要做手术进行治疗。经过 1 个多月的治疗与休养，李先生向新华保险提交了理赔申请。新华保险收到申请后，快速反应并支付理赔，让李先生倍感温暖。



保护 客户隐私

为加强新华保险客户信息管理，建立健全的客户信息管理体系，提高客户信息质量，规范客户信息的收集、记录、使用和管理，本公司根据《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》等相关法律法规要求，制定了《新华人寿保险股份有限公司客户信息管理办法》。

依法合规原则

客户信息的管理必须遵循国家相关法律法规和监管机构的管理要求，确保合法合规；

真实完整原则

本公司有义务和责任主动收集、维护客户信息，保证客户信息真实、完整、准确，确保满足业务经营与客户端服务的需要；

权责对应原则

根据客户信息收集、记录、使用和管理职能分工，相关部门、人员对相应环节的客户信息管理负有直接责任；

安全保障原则

本公司对客户信息负有保密义务，采取适当的管理措施和技术手段，保护客户信息安全，防止未经授权的查询、提取、损毁、丢失、篡改和泄露。

新华保险客户信息管理的基本原则



新华保险规定客户信息的用途主要包括本公司内部的业务管理、销售支持、客户服务、信息分析等，严禁将客户信息用于非法集资或销售非保险金融产品等违法违规行为或与本公司业务无关的事项。销售及服务人员在使用客户信息的过程中，应根据“最少够用”的原则，通过严格衡量使用信息的必要性、具体内容和使用方式等，展示、处理最少的客户信息；同时本公司针对各环节能够直接接触、使用客户信息的相关人员，建立信息接触人员权限管理机制，通过权限管理的方式控制了其可接触的信息范围。

此外，本公司亦部署了数据防泄漏客户端，通过内建的分析引擎，结合管理策略和指纹信息，不仅可以监控在终端上利用浏览器、打印、移动介质、光盘刻录等渠道进行的数据传递，也可捕捉利用复制、粘贴或截屏等操作来躲避检查的行为，有效地覆盖了终端上可能存在的数据泄露行为，提高了本公司的数据安全水平。

新华保险客户隐私保护承诺



本公司承诺会谨慎地处理所掌握的客户个人信息，并已委派专人负责监督隐私合规事宜；

帮助客户了解本公司在保存客户个人信息方面所遵循的隐私保护制度；



根据客户的书面请求，本公司将在法律允许的情况下，根据相关法律法规要求，为客户提供合理的途径使其了解自己的个人信息；客户亦可以对个人信息的准确性及完整性进行核实，并在适当的情况下，可要求修正个人信息。



透明 监督渠道

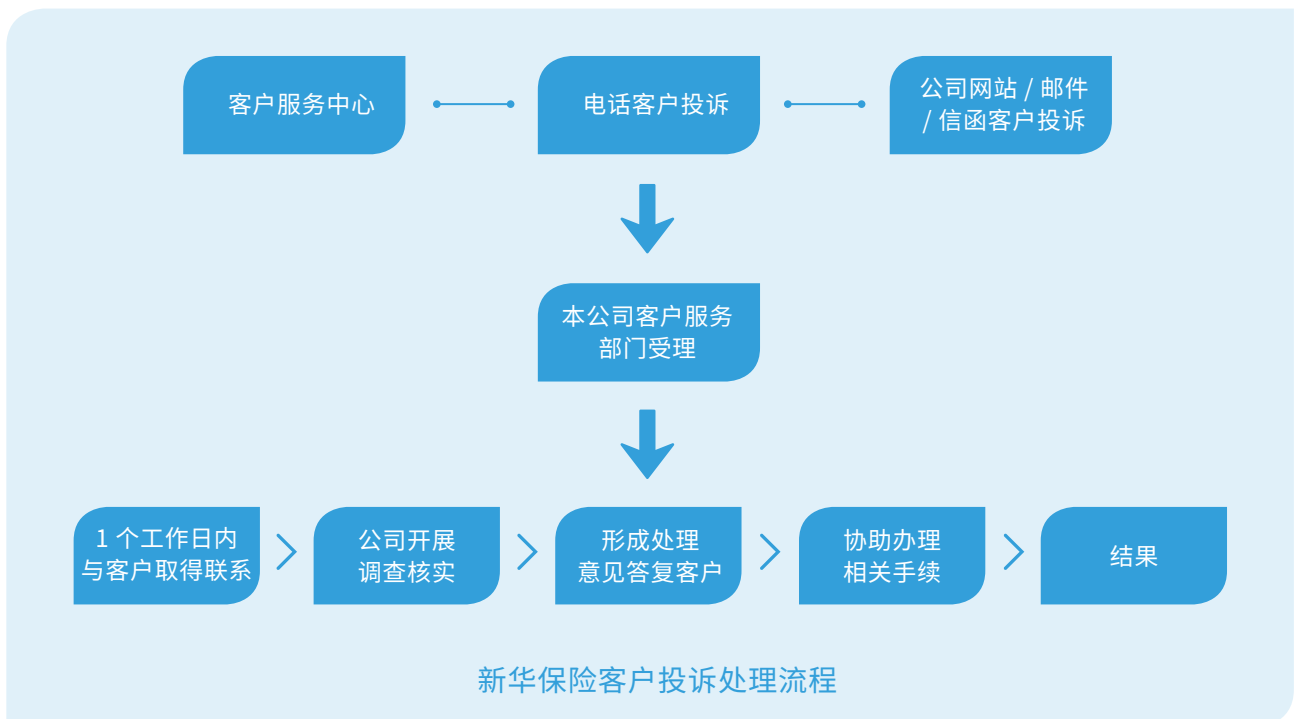
新华保险坚决捍卫和维护消费者的合法权益，认为聆听客户心声和妥善处理客户投诉是提高服务质量和管理水平的基础。本公司根据证监会发布的《证券公司合规管理试行规定》等相关文件，为客户设计了一系列的投诉维权方式，具体如下：

① 客户可以拨打新华保险 24 小时全国统一服务热线电话 95567 进行投诉，本公司将第一时间受理客户的问题并及时予以回复；

① 客户可以登录新华保险官网（<http://www.newchinalife.com>），注册为网站用户后在“投诉专区”进行投诉，本公司将第一时间通过网络或电话与客户取得联系并及时予以回复；

① 客户可以通过邮寄信函方式向新华保险进行投诉。新华保险收信地址：北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦，邮编：100022；也可以发送电子邮件至客户投诉服务专递邮箱（kehutsfw@newchinalife.com）进行投诉，本公司将第一时间通过网络或电话与客户取得联系并及时予以回复；

① 客户可以发传真至 010-85210101 进行投诉，亦可直接前往新华保险及分支机构客户服务中心进行投诉，本公司将在第一时间接待客户并在规定时间内反馈答复。





案例：

新华保险贵州分公司建立消费者投诉值守接待制度

为维护保险消费者的合法权益，新华保险贵州分公司建立了消费者投诉值守接待制度。每月中旬由总经理室班子成员值守接待，为来访消费者解疑答惑。针对当场不能解决的问题，新华保险贵州分公司规定接待人员应协调相应部门进一步核实处理，并在规定时期内答复消费者。

新华人寿保险股份有限公司贵州分公司 2018 年四季度班子成员值守接待安排表

序号	机构名称	时间	接待负责人	职务	公司地点	预约联系人	预约联系电话
1	新华人寿保险股份有限公司贵州分公司	10月15日	陈亚秋	副总经理	贵阳市云岩区中山西路58号恒峰步行街写字楼11-3会议室	李白蓝	0851-86966129
		11月15日	雷建明	副总经理(主持工作)			
		12月14日	杨竹岗	副总经理			
2	新华人寿保险股份有限公司贵州分公司贵阳分部	10月15日	张镔	总经理助理	贵阳市云岩区中山西路58号恒峰步行街写字楼10楼	杨元兵	18985003908
		11月15日	马亮	总经理			
		12月14日	张镔	总经理助理			
3	新华人寿保险股份有限公司遵义中心支公司	10月15日	曹俊	总经理助理	遵义市红花岗区大兴路一号碧天大厦十楼客户中心	李贵强	18586421113
		11月15日	罗小蕾	中支总经理			
		12月14日	曹俊	总经理助理			
4	新华人寿保险股份有限公司六盘水中心支公司	10月15日	徐万忠	中支副总经理(主持工作)	六盘水市钟山西路18号海鑫广场3号楼新华保险1楼客户大厅	彭丽	0858-8329026
		11月15日					
		12月14日					
5	新华人寿保险股份有限公司黔南中心支公司	10月15日	彭健	中支副总经理(主持工作)	都匀市斗篷山路173号天源大厦四楼新华保险客服中心	莫大菊	6854-8193991
		11月15日					
		12月14日					
6	新华人寿保险股份有限公司黔东南中心支公司	10月15日	张羽	中支副总经理(主持工作)	凯里市大十字中银港3层	耿莉	15186860007
		11月15日					
		12月14日					



以德立人 助力员工

我们致力——为员工搭建成就自我的平台



保障员工权益

为员工创造公平、温馨、富有多元化的工作环境，最大程度地激发员工的潜能和价值，推动新华保险创新工作的纵深发展



保护人身安全

完善劳动安全与卫生管理制度，为员工提供健康、安全、舒适的工作环境



保障发展机遇

以建立健全培训体系为着力点，以提高员工核心发展能力，实现员工与企业共同发展为目标，统筹培训资源，持续推进人才培养制度建设

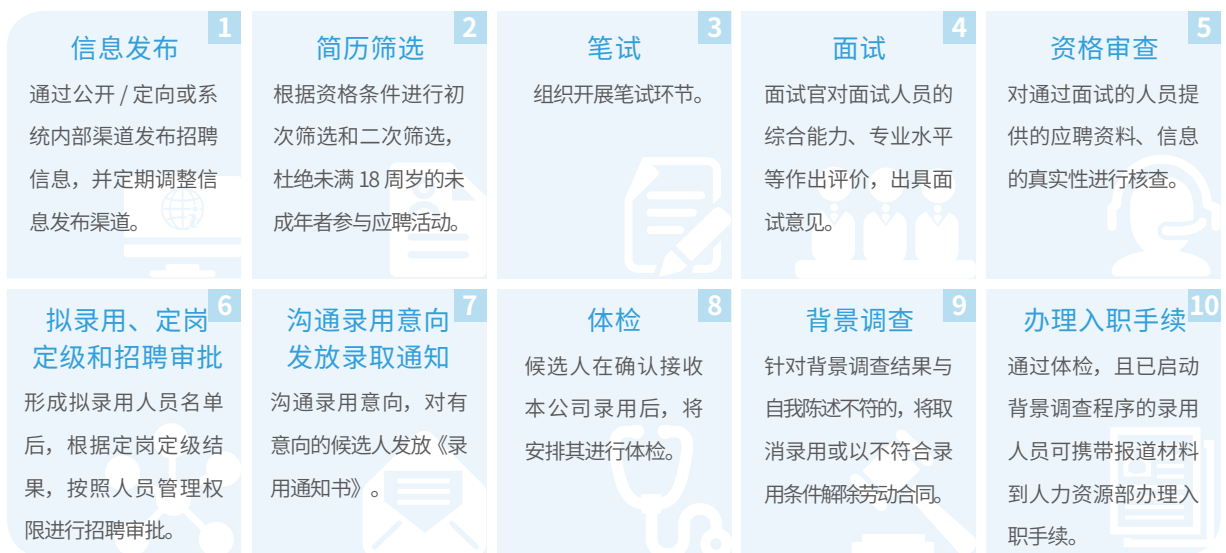
保障 员工权益

本公司坚持以人为本，严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国妇女权益保护法》、《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。新华保险始终认为员工的权益要捍卫；不当行为，如歧视、雇佣童工或强制劳工，要坚决禁止，通过为员工创造公平、温馨、富有多元文化的工作环境，最大程度地激发员工的潜能和价值，推动新华保险创新工作的纵深发展。

平等机会 与招聘

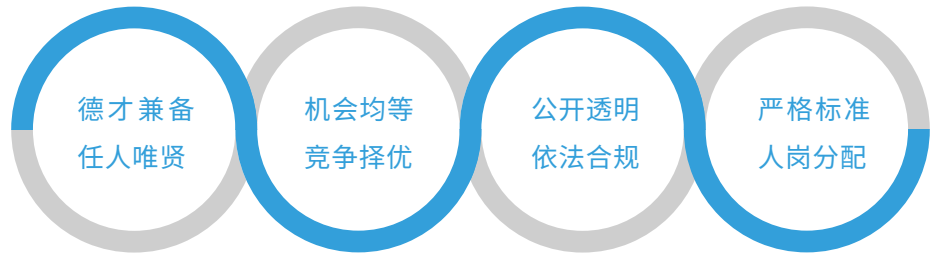
新华保险高度重视团队建设及人才引进工作。为规范人员招聘录用管理，建立科学有效的人才招聘与选拔机制，本公司根据《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规，结合实际情况制定了《新华人寿保险股份有限公司总部人员招聘录用管理暂行办法》。

本公司招聘录用工作由执行委员会和人力资源管理委员会领导，由人力资源部负责组织实施，规范并管控招聘流程，确保招聘录用工作符合国家法律法规及相关规定。根据招聘活动的形式和候选人来源，本公司招聘方式主要分为校园招聘、社会公开招聘、委托中介机构招聘以及系统内部招聘。校园招聘主要面向高等院校应届毕业生，兼顾毕业时间未满一年的往届毕业生；社会公开招聘是面向具有两年以上工作经验的系统外部人员，原则上根据各部门实际用人需求按季度进行集中选拔；对于总部部门级及以上管理岗位，或市场紧缺的专业性人才的社会招聘，本公司适时会考虑委托职业介绍顾问等机构进行；此外，本公司总部亦会根据工作需要和系统内部人才储备情况，集中组织开展系统内部招聘。为了全方位综合考察应聘者的素质和能力，保证人才引进制度的合规性和科学性，本公司规定不论采取何种招聘方式，均需遵循统一的程序和标准，具体流程包括信息发布、简历筛选、笔试、面试、资格审查、拟录用、定岗定级和招聘审批、沟通录用意向、发放录用通知、体检、背景调查及办理入职手续。



新华保险招聘录用程序

新华保险推崇公平、公正、公开的招聘氛围，要求参与招聘工作的人员在招聘过程中应保持决策的独立和客观公正。如遇有与其存在亲属关系的人员参加面试，面试官应主动回避。此外，参与招聘录用工作的人员亦应注意严守秘密，妥善保管与招聘相关的笔试面试题目、笔试面试结果以及注意保护应聘者隐私。对于违反招聘录用规定和程序的行为，本公司将对相关责任人予以严肃处理；对违反录用规定的应聘人员取消应聘资格。



新华保险招聘录用工作的四大原则

通过招聘录用的新入职员工，人力资源部负责将根据国家法律法规，如《中华人民共和国劳动合同法》等以及本公司有关制度与其签订劳动合同、保密协议等相关文件。为确保各员工能满足岗位所需要的专业能力，真正发挥并实现自我价值，于新员工试用期满前，将由用人部门对其进行评估并提出转正意见，而人力资源部视情况对其进行转正、调岗、调级或解除劳动合同处理。于本报告期，本公司共聘用了 38542 名员工，其中内勤员工 22711 名，外勤员工 15831 名，分别来自祖国各个地区。新华保险相信具有不同籍贯、文化背景和种族的员工的加入，有利于丰富本公司的多元文化和思维方式，推进本公司的创新驱动发展战略。

于本年度内，本公司流失的内勤员工共 2425 名，占内勤员工总体的 10.7%。

于本报告期，
本公司共聘用了

38,542 名

员工

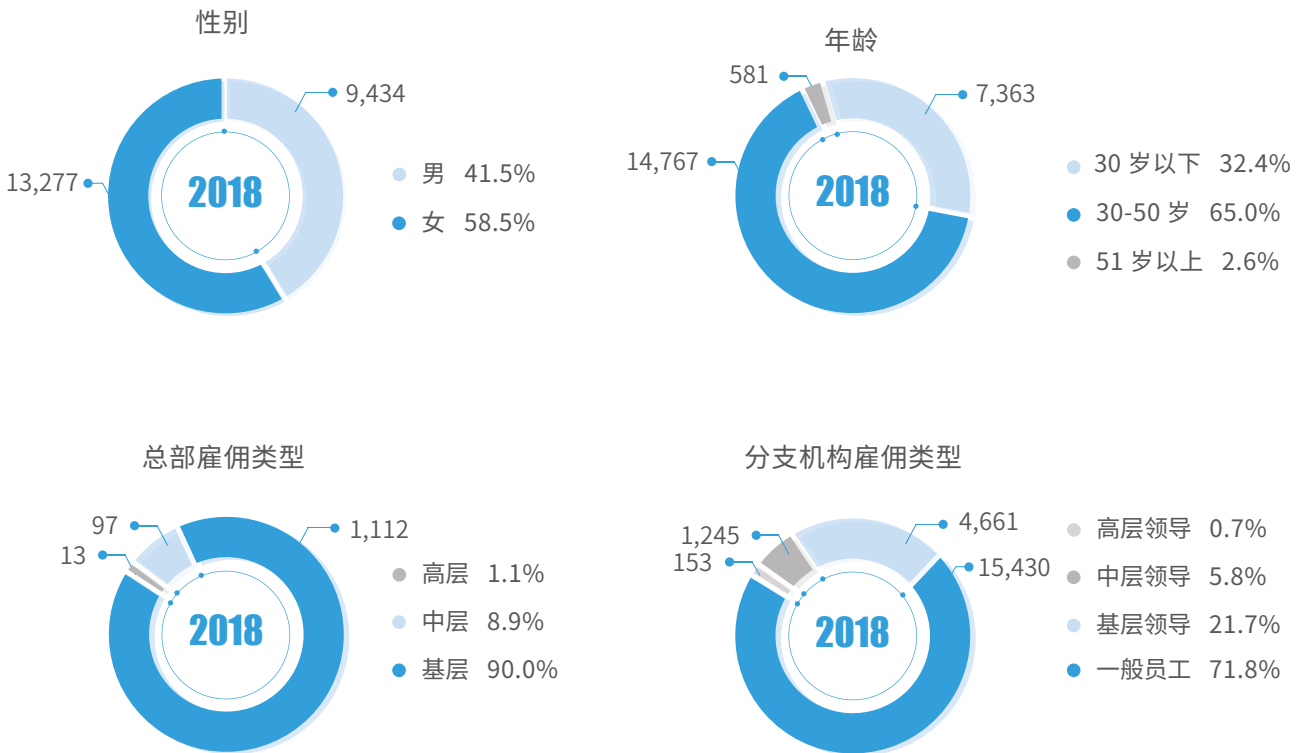
其中内勤员工

22,711 名

外勤员工

15,831 名

2018 年新华保险员工雇佣数据一览表³:



按地区划分	北京	上海	广东	陕西	安徽	辽宁	福建	贵州	海南
员工人数	1804	294	1298	885	571	612	512	252	163
按地区划分	河北	河南	黑龙江	湖北	湖南	吉林	江苏	广西	江西
员工人数	887	1811	697	1176	928	639	969	561	527
按地区划分	内蒙古	宁夏	山东	青海	山西	四川	天津	新疆	云南
员工人数	887	290	2023	212	676	858	226	676	616
按地区划分	浙江	重庆	甘肃						
员工人数	1159	308	194						

3: 员工的各分类统计仅包含本公司的内勤员工; 另外, 由于总部与分支机构实行不同划分的雇佣类型统计方法, 员工类型划分的人数将分表展示

薪酬待遇 及福利

为保障员工合法权益，体现本公司“以人为本”的管理理念，本公司根据《国务院关于职工工作时间的规定》、《职工带薪年休假条例》等相关法规条例，制定了《新华人寿保险股份有限公司工作时间管理办法》。该办法规定员工工作时间执行法定标准工作时间，即工作日每天8个小时；同时享有节假日、年休假、福利假、探亲假、病假及医疗假、工伤假、婚丧假、生育假等相关假期。针对节假日，本公司不仅包括法定节假日，亦涵盖了非国家规定的节假日，如国际妇女节、青年节、少数民族员工逢本民族重大节日等。

此外，新华保险积极跟踪和分析中国保险行业薪酬水平，不断检视本公司的薪酬竞争力和福利管理体系，在遵循《工资支付暂行规定》、《最低工资规定》等法规政策的基础上，本公司编制了《新华人寿保险股份有限公司总部员工薪酬管理办法》和《新华人寿保险股份有限公司员工福利管理办法（2017版）》，希望通过优越的员工薪酬增长机制和富有竞争力的福利体系吸引广大优秀人才，并有效激励员工队伍。

本公司员工福利体系包括标准福利及其他福利。标准福利项目指本公司根据国家劳动政策法规为员工缴纳的社会基本福利和本公司明确规定的补充福利；而其他福利项目是指本公司根据机构所在地的地方性政策要求和市场状况，为员工提供的定制化福利规划，包括物质性及非物质性集体福利项目。

新华保险员工福利体系

社会 基本福利

- 基本养老保险
- 基本医疗保险
- 失业保险
- 工伤保险
- 生育保险
- 住房公积金
- 国家规定的其他社会基本保险

补充福利

- 企业年金计划
指本公司及员工在依法参加基本养老保险并履行缴费义务的基础上，依据国家有关法律法规自愿建立的补充养老保障制度，旨在提高员工退休后的生活水平，实现员工退休养老待遇的制度化、规范化
- 补充医疗及风险保障计划
补充医疗及风险保障计划是指本公司在社会基本医疗保障基础上为员工建立的，以保险保障为目的、解决员工重大医疗费用支出，给予意外保障的综合保险计划

其他福利

- 物质性及非物质集体福利项目
本公司各机构设立其他福利项目时应参照当地物价水平、员工收入状况、机构财务状况等。本公司其他福利项目必须包含员工年度体检，以保险保障为目的，解决员工重大医疗费用支出，给予意外保障的综合保险计划

保护 人身安全

本公司十分重视员工职业安全健康，积极遵守《中华人民共和国职业病防治法》、《工伤保险条例》、《职业安全及健康条例》等有关法律及条例，不断完善劳动安全与卫生管理制度，致力为员工提供健康、安全、舒适的工作环境。于本报告期内，本公司没有接获因工作关系而死亡的案例，也无因工伤而损失的工作日。

重视健康 与安全

安全是保障企业正常稳定运营的基础，新华保险高度关注防火工作和消防安全，为此制定了一系列的文件体系支撑，如《消防安全教育培训制度》、《防火巡查、检查制度》、《安全疏散设施管理制度》、《消防（控制室）值班制度》、《消防设施、器材维护管理制度》、《火灾隐患整改制度》、《易燃易爆危险物品和场所防火防爆制度》及《灭火和应急疏散预案演练制度》等 13 项制度。在《消防安全教育培训制度》中，本公司要求消防工作的归口管理职能部门每半年至少对全体员工进行一次消防安全培训，其培训内容应包括有关消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作流程，以及灭火器材使用方法等相关知识。针对新上岗和进入新岗位的员工，必须进行上岗前的消防安全教育和培训，培训不合格者一概不允许上岗。



案例：

新华保险云南分公司开展消防安全知识培训活动

为普及消防安全知识，提高消防安全意识，防止各类火灾事故的发生，2018 年 5 月 16 日，新华保险云南分公司特邀请消防培训中心讲师为员工进行了一场主题为“关注消防消除火患，珍惜生命减灾避难”的消防安全知识培训。

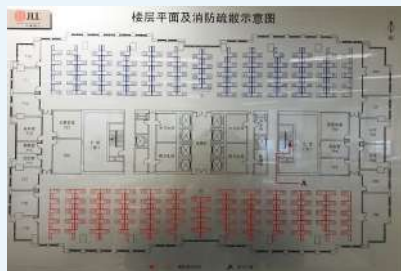


消防培训中心讲师以播放真实视频及幻灯片的方式，结合近年来的火灾案例向参会员工讲述了火灾发生时的安全疏散和逃生知识，同时针对高楼逃生、厨房起火、家电起火和车辆起火等突发情况发生时的处理方法，作了进一步的讲解，使得员工深刻地认识到火灾的危险性及提高消防安全意识的重要性。



本公司实行每日防火巡查与定期防火检查相结合的方式，即消防管理人员、岗位消防安全责任人员每天应保证对本公司的消防工作巡查至少两个小时，夜间值班人员应每小时进行一次防火巡查。针对每日防火巡查工作，巡查人员应严格注意包括用火、用电有无违章情况；安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好以及常闭式防火门是否处于关闭状态、防火卷帘下是否堆放物品影响使用等情况。

《防火巡查、检查制度》中明确要求，消防工作的归口管理职能部门应按照有关规定定期对灭火器进行维护保养和维护检查，并对灭火器建立档案资料，记明配置类型、数量、检查维修单位（人员）、更换药剂的时间等有关情况。



楼层平面及消防疏散示意图



安全出口



消防栓



火警按钮

为了提高员工自防自救能力，减少和降低火灾事故和火灾危害，本公司编制了《灭火和应急疏散预案演练制度》，规定灭火和应急疏散预案的演练工作由消防安全责任人负责组织实施，灭火和应急疏散预案的实施和演练工作由消防安全管理人负责。灭火和应急疏散预案原则上应包括报警和接警处置程序、应急疏散的组织程序以及通讯联络、安全防护救护程序等内容，并且至少每半年进行一次演练。



图：2018年11月，新华保险于长安街新华保险大厦及亦庄后援中心组织开展了消防安全演习及宣传活动。

平衡工作与生活

新华保险除了重视防火保护工作之外，亦非常关注员工职业安全与卫生管理，致力营造出文明整洁、安全有序的办公环境。为此，本公司印发了《总公司职场办公秩序管理办法（试行）》，要求员工自觉维护办公场所环境，保持工位、会议室、卫生间、走廊、食堂、车库等公共区域干净整洁，养成定期清理废旧杂物的习惯；同时，规定本公司行政管理部负有对总公司办公大楼实行日常巡查制度和対大楼秩序、安全等异常问题进行信息记录的职责。针对不良现象，行政管理部需进行公告，号召员工共同监督改进。

为了给员工创造良好的工作环境，提供生活和娱乐的便利，本公司在北京永安里大厦四层建设打造了“职工之家”，并配备了包括医务室、健身区等生活功能区。员工可于办公时间外使用“职工之家”的设施和服务。对于至健身区进行健身运动的员工，“职工之家”会提供关于运动安全的温馨提示，如员工进行器械健身前，需先进行热身练习；停止快走慢跑时，应尽量缓慢减速，以确保身体处于安全姿态等。



图：“职工之家”落成仪式及运动设施实景

本公司不仅将员工的安全重任贯穿在每一细节，亦注意舒缓员工的工作压力，于工作日上午十时至十时十五分以及下午三时至三时十五分的时间段，新华保险会采用音乐提示的方式，提醒员工调整紧绷的心情，活动和放松身体。本公司通过持续探索和创新丰富员工精神文化生活的活动方式，积极开展文化体育活动，如运动会等，鼓励员工在事业发展及个人生活之间取得平衡，促进身心健康。

本届运动会吸引了近

1,500 名

员工参加



案例：

新华保险举办第四届职工运动会

2018年5月4日，新华保险于北京市朝阳区体育中心隆重举行了“第四届职工运动会”。在本次运动会上，新华保险进一步将“更高、更快、更强”的奥林匹克体育精神与建设强大新华、价值新华、长青新华、和谐新华的“十三五”战略目标紧密结合，秉承“敬业、专业、担当、团结、自律”的工作原则，焕发了“新华人”团结一心、共创伟业的凝聚力；同时，全体参赛运动员也在竞技中收到鼓舞，在比赛中赛出竞技水平、赛出道德风尚，以百倍的信心和坚韧的气概迎接挑战，谱写崭新的篇章。

本届运动会吸引了近1500名员工参加，运动员们在赛场上发扬着“友谊第一，比赛第二”的精神，以坚定的意志、相得益彰的团队精神，充分体验了生命在于运动的酣畅。许多运动员纷纷表示这次运动会是一次丰富员工业余文体生活、促进企业文化建设的盛会，也是对员工身体素质、精神面貌和意志质量进行集中展示的盛会。

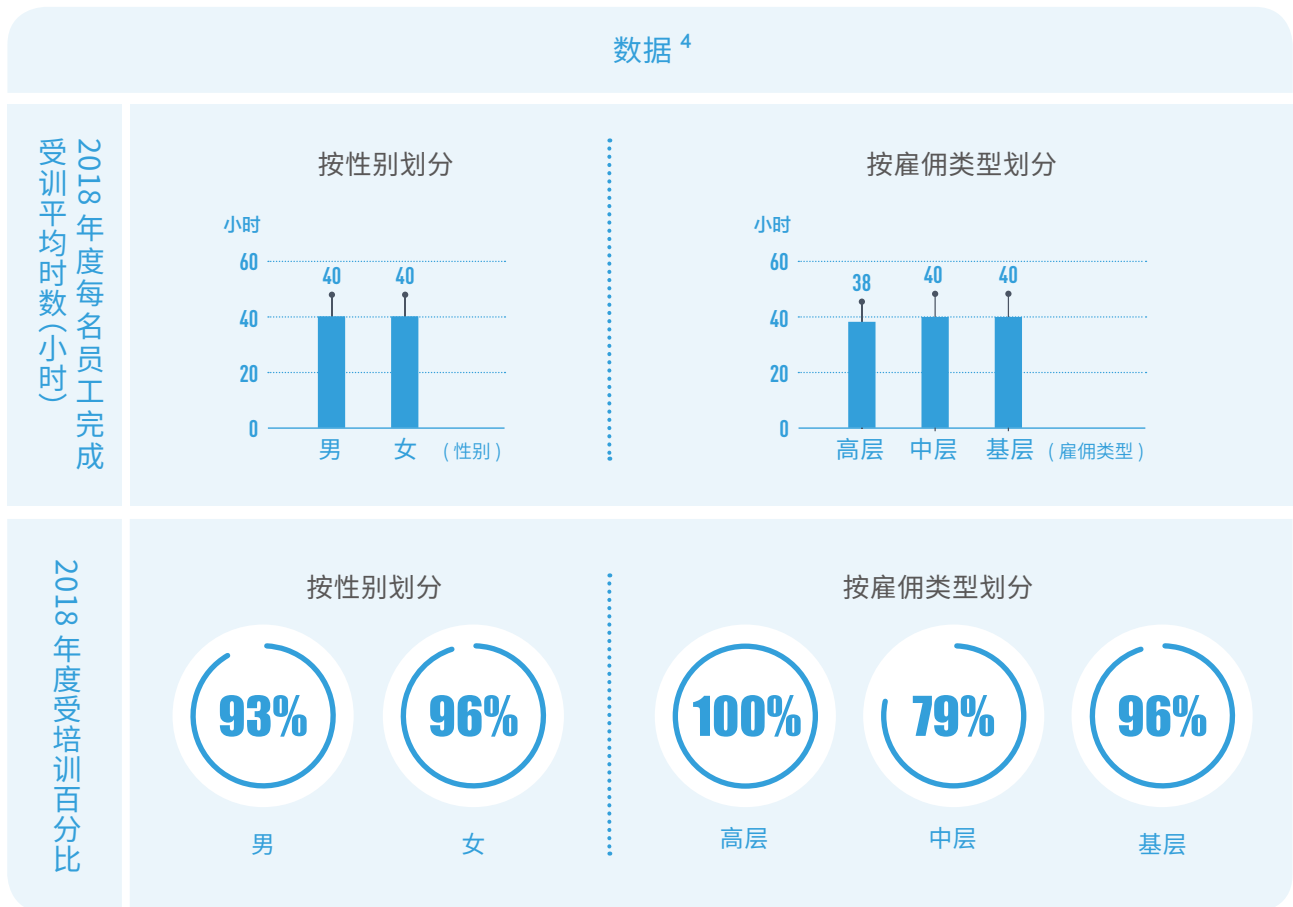


保证 发展机遇

为员工提供培训和发展机会，是新华保险完善人才队伍梯度建设的基本保障。本公司以建立健全培训体系为着力点，以提高员工核心发展能力，实现员工与企业共同发展为目标，统筹培训资源，持续推进人才培养制度建设。于本报告期内，本公司已制定落实了《新华人寿保险股份有限公司教育培训纲要》、《新华人寿保险股份有限公司员工教育培训管理暂行办法》以及《新华人寿保险股份有限公司员工外派培训管理办法（试行）》等相关员工培训制度。

本公司组织的员工教育培训活动根据培训内容的不同,可分为制式培训和非制式培训。制式培训是指本公司统一规划并向员工提供的系统化、标准化、规范化、制度化的培训,旨在强化员工的基础知识和基本技能,包括员工上岗、转正、晋升等培训以及行业和本公司要求完成的培训;而非制式培训是指由本公司各专业部门为员工提供的灵活且有针对性的专业化培训,其主要培训目的是提高员工岗位胜任素质和专业技能。本公司员工可以采用在线学习和线下面授培训相结合的方式接受培训,不同方式的培训也具有不同的优势。针对重点培训对象以及重要培训内容,线下面授培训的方式可以强化学习效果;而对于普及类知识与技能,在线学习可以以更灵活、更便捷的方式服务全体员工。

为了让每一位员工有针对性的学习到符合其岗位需求及个人成长的课程知识,于本报告期,本公司根据岗位职级及专业要求划分,为员工量身定做不同的培养计划,如管理干部专题培训、中层经理制式课程开发、基层经理制式课程开发等。经过统计,按性别划分以及按雇佣了类型划分的参训百分比及每名员工完成参训平均时数如下表所示:



4: 培训数据的统计范围与上一年相同,为新华保险总。



案例：

新华保险 2018 年新入职员工培训

为帮助新入职员工加快角色转变、心态转变，全面了解本公司文化，迅速掌握岗位知识技能，本公司于 2018 年 7 月 15 日至 7 月 20 日期间开展了新华保险 2018 年总公司新员工培训。

本次培训主要分为素质拓展、大班集中授课、学员分享三大板块。素质拓展是本年度新员工培训的增设项目，通

过对应届毕业生心理素质、身体素质等多个方面进行锻炼，帮助学员了解个人潜力和团队力量。大班集中授课板块中，新华保险教育培训部共邀请了总公司七个部门以及北京分公司的资深讲师进行教授。通过向新入职员工介绍法律合规知识、寿险基础知识以及公文写作基础等相关内容，帮助学员掌握工作方法和技能。随后是学员分享，通过借助主题小剧场表演的形式，让学员在深入理解寿险行业的同时增进学员间友谊，打造温馨融洽的培训氛围。

本次培训结束后，学员们纷纷表示本次培训课程结构完善、内容丰富，既帮助了新入职员工了解企业文化，也进一步加强了学员们的团队协作意识。



案例：

新华保险 2018 年总公司管理干部培训

为贯彻落实本公司对管理干部培训的工作指示，本公司教育培训部根据年度培训计划，于 2018 年 7 月 3 日至 6 日举办了 2018 年总公司管理干部培训，总公司共 26 个部门的 39 位负责人均参加了本次培训。

本次培训的内容涵盖多个范畴，包括政策及行业形势、领导力思维、个险业务核心指标分析以及保险科技等内容。而其中的《个险业务核心指标因素分析》课程在帮助参训人员理解了本公司现行考核指标对于业务达成的影响因素，进一步提升参训人员的基本管理思维能力方面起到了重要作用。





以善为本 和谐社区

我们探索——专业规范的公益事业,与
国家同行,与民生相融



保驾精准扶贫

针对老、少、边、穷地区的精准扶贫需求进行研究,严格按照中央关于精准扶贫相关工作的要求,通过发挥行业优势,构建多方位保障,为帮助贫困地区实现脱贫起到了积极作用



保强社区文明

新华保险希望发挥自身行业优势,借助新华保险公益基金会这一平台,关心和关爱所有普通劳动者,共同创造文明、整洁、温馨的社区

社会公益事业是增进民生福祉、惠及社会大众的事业，对于保障和改善民生、促进社会和谐稳定、传承民族精神、引领社会风尚具有重要意义，新华保险作为国内大型寿险公司，一直发挥着保险保障和参与社会管理的重要职能，持续积极履行社会责任，热心公益事业。为了进一步贯彻落实新华保险“十三五”规划的重要举措，规范化和常态化公益慈善事业，新华保险于 2016 年 9 月正式发起成立了新华人寿保险公益基金会（“新华保险公益基金会”）。

新华保险公益基金会自成立以来，致力于公益慈善事业，广泛参与捐资助学、扶贫济困、健康医疗、环境保护、体育事业等公益慈善项目。截至 2018 年 12 月末，新华保险已围绕“环卫工人、精准扶贫、见义勇为”等主题开展各类公益项目，并成立了新华保险公益基金会联盟。

数说公益

2018 年



- 新华保险公益基金会累计为全国 3 万余名建档立卡贫困户带来各类保险保障，总捐赠保额超过 30 亿元人名币；

- 新华保险公益基金会志愿者联盟在全国设立 35 家联盟分部，开展志愿服务活动 558 次，服务总时长为 22224.7 小时；

- 新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动共计覆盖全国 56 个大中城市，涉及 51.5 万余名环卫工人，捐赠保额超过 515 亿元人名币。截至 2018 年 12 月底，共计完成 45 例环卫工人理赔案例，累计赔付保险金 401 万元人民币。



保驾 精准扶贫

为积极贯彻落实“十九大”精神，响应党中央扶贫攻坚工作的号召，新华保险针对老、少、边、穷地区⁵的精准扶贫需求进行研究，严格按照中央关于精准扶贫相关工作的要求，切实将扶贫工作的对象尽可能与建档立卡人口精准对接，在区域选择上也更倾向三区三州等深度贫困地区，通过发挥行业优势，构建多方位保障，为帮助贫困地区实现脱贫起到了积极作用。

甘肃省作为精准扶贫主战场之一，扶贫工作不容懈怠。新华保险甘肃分公司根据《甘肃省人民政府办公厅关于印发甘肃省“十三五”脱贫攻坚规划的通知及甘肃保监局联合省扶贫办及时推出《甘肃省保险业助推精准扶贫精准脱贫工作的指导意见》的要求，积极联系原甘肃保监局开展精准扶贫活动。2018年9月26日，“全面小康之路·新华伴你而行——新华保险精准扶贫大型公益行动”在甘肃省陇西县菜子镇拉开帷幕，这是新华保险公益基金会成立后的大型公益行动，同时也是体现新华保险回馈社会，保障民生的重大民生工程。



案例：

举行“甘肃省陇西县菜子镇四店村和白桦村精准扶贫项目”捐赠仪式

2018年9月26日，“甘肃省陇西县菜子镇四店村和白桦村精准扶贫项目”捐赠仪式在陇西县举行。在捐赠仪式现场，新华保险通过其发起设立的新华保险公益基金会这一专业公益平台向四店村和白桦村3780名村民合计捐赠保额高达2.27亿元人民币。

本次捐赠仪式中所捐赠的保险产品包含了意外伤害身故/残疾/烧烫伤、意外医疗、意外住院津贴在内的综合意外保险保障计划，具有保障适度、保单通俗、核保理赔简单等特点，旨在切实提升保险扶贫的服务实效，聚焦特定困难人群帮扶，构建多方位保障，对覆盖农村居民的风险保障有积极作用。



5：老、少、边、穷地区：主要指革命老区、少数民族自治地区、陆地边境地区和欠发达地区。

在内蒙古乌兰察布市商都县捐赠活动中，共有

11,073 名

建档立卡贫困人口收到新华保险公益基金会捐赠的保险产品，

总保额超过

15 亿元人民币

为商都县特定困难人群帮扶构建了多方位的保障。

“新华保险精准扶贫大型公益行动”在甘肃首度启动后，逐步扩大其行动区域，于 2018 年 10 月 17 日，相继落地于内蒙古自治区和广西壮族自治区。在内蒙古乌兰察布市商都县捐赠活动中，共有 11073 名建档立卡贫困人口收到新华保险公益基金会捐赠的保险产品，总保额超过 15 亿元人民币，为商都县特定困难人群帮扶构建了多方位的保障。

图为商都县人民政府致新华保险内蒙古分公司的感谢信

在感谢信中，商都县人民政府写道“新华保险公司各级单位的善举，为商都县脱贫攻坚事业的发展做出了巨大的贡献，此次善举不仅仅是一次简单的捐赠，更是为我县贫困人口能够早日摆脱贫困提供了有力的风险转移和医疗保障”



漫漫征程始于足——新华保险于广西自治区精准扶贫活动回顾

精准扶贫
走进贵港

2018 年 10 月 25 日，“新华保险精准扶贫大型公益行动”在贵港市港北区大圩镇石古村举办捐赠仪式，新华保险通过新华保险公益基金会向石古村 198 名建档立卡贫困村民捐赠人身意外险，保额共计 1683 万元人民币。



2018 年 11 月 13 日，“新华保险精准扶贫大型公益行动”来到河池市南丹县八圩瑶族乡，向 126 名建档立卡贫困村民捐赠人身意外险，保额共计 1071 万元人民币。



精准扶贫
走进河池

目前，广西壮族自治区已有

9,016 名

建档立卡贫困户

1,823 名

建档立卡贫困学生获赠人身意外综合保险，

捐赠保额超过

10 亿元 人民币

针对广西壮族自治区，“新华保险精准扶贫大型公益活动”惠及柳州市融水县、桂林市雁山区、来宾市兴宾区、玉林市福绵区、贵港市港北区、钦州市钦北区、百色市田州镇、河池市南丹县、河池市巴马县等9各地区中的49个贫困镇、村和南宁市市辖区、玉林市玉州区、钦州市钦北区等3个地区12所高校、中小学校。为重点解决广西壮族自治区内建档立卡贫困人员因意外伤害造成生产、生活困难问题，遏制因伤致贫、因残返贫现象，新华保险专门制定了补位保险扶贫项目产品方案。其中，针对广西保险业结对帮扶地区建档立卡贫困户（非学生）制定了小额人身意外险保障方案，保障内容包括意外身故/残疾、意外医疗；针对广西区内建档立卡学生制定了学平险保险方案，保险计划分为学生补充医疗保险、意外身故、身故残疾、意外住院医疗、疾病住院医疗和大病特定门诊。目前，广西壮族自治区已有9016名建档立卡贫困户和1823名建档立卡贫困学生获赠人身意外综合保险，捐赠保额超过10亿元人民币。

精准扶贫 走进柳州

2018年11月23日，“新华保险精准扶贫大型公益活动”来到柳州市融水苗族自治县高兰村，向1847名建档立卡的贫困村民捐赠人身意外伤害保险，合计捐赠保额1.57亿元人民币。



2018年11月27日，“新华保险精准扶贫大型公益活动”在来宾市兴宾区政府举办捐赠仪式，向来宾市兴宾区2500名建档立卡的贫困村民捐赠人身意外伤害保险，合计捐赠保额2.125亿元人民币。



精准扶贫 走进来宾

2018年12月14日，“新华保险精准扶贫大型公益活动”来到桂林市雁山区，支持精准扶贫工作顺利推进，向桂林市雁山区1813名建档立卡的贫困村民捐赠人身意外伤害保险，合计捐赠保额1.54亿元人民币。

精准扶贫 走进桂林



新华保险于广西壮族自治区精准扶贫活动各界评价



“

“新华保险用实际行动开展精准扶贫，为石古村带来了切实的帮助，让石古村更加坚定脱贫的步伐，争取提前实现脱贫摘帽”

——贵港石古村第一书记李启庆

”

“

“八圩是一个少数民族乡，全乡3万多人，贫困人口接近一半，是河池市扶贫攻坚的主战场之一。对于新华保险此次公益扶贫活动到八圩，是对乡扶贫工作的大力支持”

——八圩乡党委蒙云龙书记

”



“

“融水苗族自治县是广西贫困县，高兰村更是深度贫困村，此次新华保险的捐赠，有力推动了融水扶贫工作向前迈进，为高兰村村民提供了切实的人身保障和关怀，打开了县扶贫工作保险领域的新思路”

——融水苗族自治县扶贫办莫燕华股长

”



“

“新华保险主动伸出援手，雪中送炭的善举，给兴宾区脱贫工作增添了信心，要大力弘扬这种精神，继续努力实现脱贫摘帽”

——来宾市兴宾区委常委、副区长苏敏忠

”

“

“近三年来，在各界爱心企业、人士的关心帮助下，雁山区脱贫攻坚工作取得了一定的成果，很感谢新华保险此次扶贫济困的行动”

——桂林市雁山区扶贫办主任秦双友

”



“

“新华保险让我们感受到了社会的温暖，对未来生活更加有信心，我们也要通过自身的努力奋斗，创造更美好的生活”

——村民代表杨福平

”

志愿服务是现代文明社会进步的重要标志，是弘扬社会正气、传递社会温暖的美好行动。新华保险在运用行业优势帮助贫困群众构建保险保障的同时，亦积极组织开展各类主题志愿活动，用实际行动关爱贫困群众。

案例：

新华保险公益基金会志愿者联盟大连分部开展精准扶贫慰问活动

2018年10月12日，新华保险公益基金会志愿者联盟大连分部的志愿者组织前往大连市普兰店沙包镇矫沟村双山屯开展精准扶贫慰问活动，向当地两户建档立卡贫困户送上了1000元人民币慰问金、米面油以及志愿者们自发捐赠的生活必需品等物资。

在本次慰问活动过程中，志愿者们细心地留意到村民秋收的地瓜由于家庭劳动力缺失和闭塞的销售渠道而堆留在家中，随即在新华保险大连分公司内部开展员工认购活动，在短短一个小时内，地瓜全部售罄，帮助村民解决了农产品滞销的问题。



案例：

新华保险公益基金会志愿者联盟湖北分部参加“我为精准脱贫办实事”活动

2018年9月，新华保险志愿者联盟湖北分部志愿者前往天门市小板镇车灯村，参加团省委组织的“我为精准脱贫办实事”活动。

在本次活动中，新华保险湖北分公司通过向车灯村新建通组路的路灯照明工程捐款3.6万元人民币，助力车灯村的照明工程建设，为贫困村的村民送去了光明。



保强 社区文明

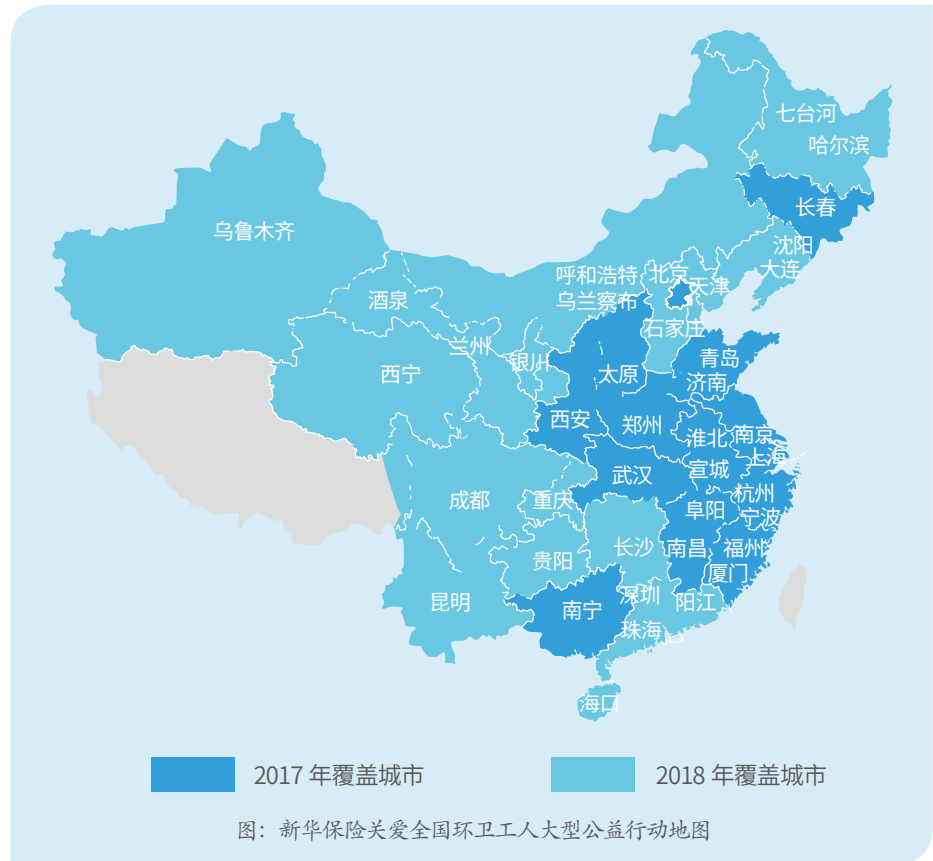
社区建设并非一朝一夕，社区文明需要共同守护。环卫工人对改善城市环境质量，推动可持续发展文明发挥着重要的作用，却在工作环境中面临更多的问题，如长期暴露于室外、作业环境艰苦、人身安全系数低、不被尊重和理解等。“城市因你而美——新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”（“新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”）是新华保险公益基金会成立后实施的第一个大型公益项目。新华保险希望发挥自身行业优势，藉助新华保险公益基金会这一平台为环卫工人铸就坚强后盾，关心和关爱所有以环卫工人为代表的普通劳动者，共同创造文明、整洁。温馨的社区。



为了给全国环卫工人带来实实在在的保障和关爱，新华保险在研发专属产品、便捷承保手续、开展全面服务、开辟绿色通道、快速上门理赔等多个方面笃行践诺，展现了对环卫工人无微不至的关怀，同时将新华保险公益基金会独有的优势通过“公益+保险+志愿服务”的创新操作模式进行了融合，塑造了独特的“三专”特点：一是专属产品，即不设年龄限制，不问健康状况、不分地域所在；二是专注风险，以人身意外伤亡和意外伤残为保障内容，保额每人 10 万元人民币；三是专业服务，专为环卫工人成立了与环卫组织合作的应急团队，并开通绿色服务通道。截至 2018 年 12 月末，“新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”已为全国 56 个大中城市的 51.5 万余名环卫工人赠送人身意外伤害保险保障，累计捐赠保额超过 515 亿元人民币，完成 45 例环卫工人人身意外伤害理赔案，累计支付身故、伤残理赔金 401 万元人民币。

截至 2018 年 12 月末，
“新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”
已为全国 56 个大中城市的
51.5 万余名
环卫工人赠送人身意外伤害保险保障

累计捐赠保额超过
515 亿元 人民币
完成
45 例 环卫工人人身意外伤害理赔案，
累计支付身故、伤残理赔金
401 万元 人民币



案例：

“新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”于上海举行捐赠仪式

2018年9月20日，“新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”捐赠仪式在上海举行。新华保险公益基金会向上海市52477名环卫工人赠送人身意外上海保险，合计保额52.477亿元人民币，创造了“新华保险关爱全国环卫工人大型公益行动”启动以来捐助人数最多、保险额度最大、覆盖城区最广的记录。

在本次捐赠仪式上，新华保险公益基金会理事长王成然表示“环卫工人素有城市美容师和马路天使的美誉，但他们工作艰辛，生活困苦，更伴随着突如其来的高风险。新华保险希望通过此次的活动，唤起全社会尊重环卫工人的好风尚，弘扬劳动者最美的正能量”。



此外，新华保险志愿者联盟各分部于 2018 年亦积极关爱环卫工人的公益活动，包括“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、环保公益性”等，用行动向环卫工人致敬。

 案例：

致敬最美劳动者——开展“我为环卫工人送清凉”活动

2018 年 6 月，新华保险志愿者联盟江西分部在江西全省范围内开展了“我为环卫工人送清凉”活动，南昌、吉安、上饶、新余、赣州、抚州等多个城市均记录了志愿者们与环卫工人共度的美好时光。

在本次活动中，志愿者们纷纷将装有防暑药品、绿豆、冰糖、遮阳帽等物品的“清凉礼包”送至环卫工人手上。许多环卫工人接过礼包的同时，紧紧地握住志愿者们的手，他们虽然不善言辞，但眼神里充满感动。江西分部负责人刘勇表示希望环卫工人在维护市容环境的同时保重身体，注意防暑降温。





案例：

致敬最美劳动者——一场特别的少儿书画大赛

2018年9月16日，“新华保险杯”全国少儿书画大赛颁奖暨优秀作品展揭幕仪式在北京国家游泳中心举办。新华保险副总裁龚新峰、国内知名书画家薛宣林以及部分家长代表们均出席了本次活动。

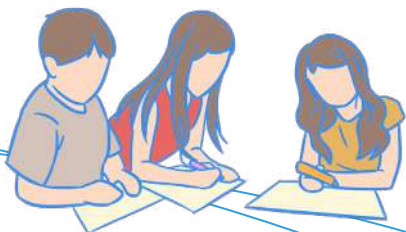
本次活动是“新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”首次与“新华保险杯”全国少儿书画大赛相结合，通过孩子们独特的视角，不仅展现了环卫工人和环卫工作的艰辛与伟大，也培养了孩子从小养成爱护环境卫生，尊重环卫工人的精神。



在2019年，新华保险借助公益基金会这一平台，进一步提高精准扶贫工作力度，优化方法，深入贯彻落实党和国家对社会主义建设及精准扶贫的指导思想，研究并反思于扶贫工作中的不足，加强与各监管部门及各地方领导机构的沟通与交流，在银保监会等监管部门的指导下，配合监管部门进行公益慈善工作。

对现有的公益慈善项目，新华保险坚持学习，并优化以“关爱全国环卫工人大型公益活动”为代表的一系列公益活动。同时，本公司将在2019年延续培养爱心奉献志愿者队伍的行动方针，做好各类志愿活动，做好全年活动规划和日常管理，加强机构公益活动的引导和追踪，引导各级机构结合自身特点和地方特色，拓宽思路，创新方法。

放眼未来，新华保险将继续积极贯彻落实十九大精神，相应党中央脱贫攻坚工作号召，主动融入精准扶贫国家战略发扬新华保险大爱精神，携手与集团各级机构，进一步探索“保险+公益”的发展模式，广泛参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护等公益慈善项目，将精准扶贫纳入年度重点工作中，以实际行动为改善民生、建设和谐社会做出积极贡献。





以智立行 守护绿色

我们相信——建设生态文明，来源于每一次的智慧选择



保卫绿水青山

作为一家富有社会责任感的企業，新华保險关注气候变化，积极贯彻关于建设生态文明的要求，倡导绿色低碳生活方式，致力减低日常运营过程中对环境所产生的影响



保育生态家园

新华保險屬於低耗能、低污染的金融業，在日常運營過程中已逐步將承保、保全、單證檔案、客戶服務全業務鏈條處理實現無紙化

保卫 绿水青山

自 2009 年哥本哈根气候大会召开至今，低碳经济逐步成为世界经济新常态和公众普遍关注的重要话题。我国在哥本哈根会议上提出“2020 年单位国内生产总值二氧化碳排放量比 2005 年的排放量下降 40% 至 50%”的目标。作为一家富有社会责任感的企业，新华保险关注全球气候变化，积极贯彻《巴黎协议》和“党的十九大报告”中关于建设生态文明的要求。在应对气候变化、保护大气环境等问题上，本公司严格遵守《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，倡导绿色低碳生活方式，致力减低日常营运过程中对环境所产生的影响。

为了减少本公司营运过程中排放温室气体对环境及天然资源产生的影响，倡导绿色出行，新华保险不仅鼓励员工搭乘公共交通工具，减少不必要的商务旅行，亦积极宣传推广植树造林活动。本公司坚持贯彻“绿水青山就是金山银山”的理念，坚信绿色健康的生态环境才是人民幸福生活最宝贵的财富。



案例：

新华保险总公司员工开展义务植树活动

2018 年 3 月 23 日，新华保险总公司组织了 300 余名员工赴怀柔植树基地开展植树活动。

参加植树的员工积极承担绿色责任，各自分组，彼此配合。在挖坑栽苗、扶树培土等各个环节，每位员工均用实际行动传播绿色文明。

本次植树活动中，新华保险总公司员工一共种植了近 400 棵油松，为首都的绿色生态环境建设增添了一抹新绿。



案例：

新华保险济源中心支公司开展全市义务植树节活动

为践行“同顶一片蓝天，共护一方水土”的思想，响应全民植树的号召，2018 年 3 月 17 日，新华保险济源中心支公司组织员工和客户赴邵原镇开展义务植树活动。



植树当天虽然天空小雨淅沥，但阻挡不了员工和客户的热情。一株株树苗被整齐地栽种至土壤里。参与活动的员工纷纷表示，植树造林是改善生态、优化环境的重大公益事业，之后会积极参加植树活动，为济源市生态环境的发展添光增彩。

温室气体排放量(范围 1 和范围 2)⁶

排放源	2017	2018	单位	变化率
汽车排放(范围 1) ⁷	73.40	60.25	公吨	-17.91%
电力使用排放(范围 2) ⁸	1,327.42	1,377.80	公吨	+3.80%
总温室气体排放量	1,400.46	1,438.05	公吨	+2.68%
温室气体排放密度(范围 1) ⁹	2.04	1.67	公吨/辆	-17.91%
温室气体排放密度(范围 2) ¹⁰	0.05	0.05	公吨/平方米	0.00%

空气污染物排放量¹¹

排放物	2017	2018	单位	变化率
CO 排放量	198.97	155.30	千克	-28.12%
NO _x 排放量	14.44	11.22	千克	-28.72%
SO _x 排放量	0.47	0.39	千克	-21.50%
PM2.5 排放量	1.02	0.82	千克	-24.68%
PM10 排放量	1.04	0.84	千克	-24.17%

有害及无害废弃物排放量¹²

废弃物种类	2017	2018	单位	变化率
纸张	15.00	14.60	公吨	-2.67%
废弃电子产品	2,704.00	2,679.00	个	-0.92%
废弃墨盒	180.00	172.00	千克	-4.44%

6: 环境数据均来自于新华保险总部。在报告期内, 温室气体范围一排放主要由本公司总部造成的公务用车所产生的和范围二排放则由外购电力所产生。报告期内本公司总部维持与上一年相同的温室气体减排策略, 故温室气体的总排放与排放密度较上年相比并无发生明显变化。

7: 公务用车所产生的温室气体排放根据中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《陆上交通运输企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》、《工业其他行业企业温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》计算得出。

8: 外购电力使用造成的温室气体排放因子采用由中华人民共和国国家发展和改革委员会发布的《2011 年和 2012 年中国区域电网平均二氧化碳排放因子》中给出的排放因子计算得出。

9: 范围一的温室气体排放密度计算使用总部公务用车数量作为分母, 本公司总部在用公务用车与 2017 年相同, 共 36 台。

10: 范围二的温室气体排放密度计算使用总部办公面积作为分母, 本公司总部办公面积与 2017 年相同, 共 27000 平方米。

11: 本公司总部的空气污染物主要由公务用车过程中的化石燃料燃烧所产生。公务用车的种类、数量、燃料类型的属性相较 2017 年并未发生改变, 且公务用车的使用策略与 2017 年相同, 故报告期内公务用车造成的空气污染物排放相较上年并无明显变化。

空气污染物的排放量根据原中华人民共和国环境保护部发布的《道路机动车排放列表编制技术指南(试行)》计算得出。

12: 由于本公司总部的业务性质、办公面积、运营模式较 2017 年并未发生改变, 故报告期内有关有害及无害废弃物排放相关的关键绩效指标未发生明显变化。

在日常经营过程中,新华保险亦十分关注办公场所的节能效益。本公司秉承绿色办公的理念,制定了一系列与环境管理相关的制度和措施,并积极向员工宣传节能环保的行为习惯。在节约用电方面,本公司鼓励员工科学使用空调,在夏季时,室内空调温度不得低于 26 摄氏度,需养成随手关灯和关闭计算机等好习惯;在节约用水方面,本公司鼓励员工节约用水,珍惜每一滴水资源。



此外,为了进一步提高建筑节能水平,从源头上避免材料浪费和能源消耗,本公司制定了《新华人寿保险股份有限公司不动产建设项目管理暂行办法》和《新华人寿保险股份有限公司分支机构办公职场装修管理办法(2018 年修订)》,规定新华保险分支机构办公场所的装修项目规划应将环保舒适的要求纳入设计工作中。在设计过程中,应遵循技术先进、安全可靠、经济适用、节能环保的原则,积极应用成熟的先进技术、先进工艺、先进材料和先进设备,合理配置,勤俭节约。

案例:

新华保险投资的绿色建筑——杭州西子国际

杭州西子国际是新华保险完成投资的项目,坐落于中国浙江杭州,被美国绿色建筑协会评为 LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 金奖项目。

未来 2019 年至 2021 年,新华保险将境内投资性不动产配置的类型设定为:甲级及超甲级写字楼,具备较高楼宇智能化及环保节能水平,继续为环境友好型建筑开通绿色通道。



2018年本公司资源消耗量

统计类型	2017	2018	单位	变化率
办公室用电总量	1,501,094.00	1,558,073.00	度	+3.80%
办公室用电密度 ¹³	55.60	57.71	度/平方米	+3.80%
办公室用水总量 ¹⁴	7,485.00	9,437.00	公吨	+26.00%
办公室用水密度	0.28	0.35	公吨/人	+26.00%
公务用车汽油消耗总量	31,662.00	31,050.00	升	-1.93%
公务用车汽油消耗密度	879.50	862.5	升/辆车	-1.93%

保育 生态家园

由于新华保险属于低耗能、低污染的金融行业，日常运营过程中对环境及天然资源产生重大影响的主要为纸张的使用。为了有效减少对纸张的消耗，本公司已逐步将承保、保全、单证档案、客户服务全业务链条处理实现无纸化。



案例：

新华保险郴州中心支公司开展环保公益捡垃圾活动

为倡导绿色环保志愿公益的新风尚，新华保险郴州中心支公司于2018年11月23日开展以“保护环境，我们不做旁观者”为主题的捡垃圾环保公益活动，身体力行的为大家宣扬环保理念。

新华保险郴州中心支公司的员工在环保公益活动过程中充分发扬不怕脏、不怕苦、不怕累的精神，认真检查和清理地面上的垃圾，引起了周边市民的广泛关注。员工们表示希望通过此次实际行动呼吁更多的人加入到环保的队伍中，为建设美好家园贡献力量。



13：办公室用电密度与用水密度的计算均以本公司总部的办公面积作为分母。

14：本公司总部所使用的水资源均来自市政输水管道，在获取水源上并不存在困难。

内容索引

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

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标			
	“不遵守就解释”	披露位置	
A. 环境			
层面 A1: 排放物	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的: (A) 政策; 及 (B) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。 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。	“保护绿水青山章节”	
	关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 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)。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 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)。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	“保护绿水青山章节”
层面 A2: 资源使用	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。	“保护绿水青山章节”	
	关键绩效指标 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)。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果。	“保护绿水青山章节”
	关键绩效指标 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。	不適用於保險行業
层面 A3: 环境及天然资源	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。	不适用于保险行业	
	关键绩效指标 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。	“保育生态家园”

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

		“不遵守就解释”	建议披露	
B. 社会				披露位置
雇佣及劳工常规				
层面 B1: 雇佣	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	“保障员工权益”
		关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	
层面 B2: 健康与安全	一般披露 有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	“保护员工安全”
		关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	
		关键绩效指标 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。	
层面 B3: 发展及培训	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。描述培训活动。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	“保证发展机遇”
		关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	
层面 B4: 劳工准则	一般披露 有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	“保障员工权益”
		关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标				
		“不遵守就解释”	建议披露	披露位置
B. 社会				披露位置
营运惯例				
层面 B5: 供应链管理	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	关键绩效指 B5.1	按地区划分的供应商数目。	“阳光采购”
		关键绩效 指标 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。	
层面 B6: 产品责任	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： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关键绩效 指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	“保固产品质量”
		关键绩效 指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	
		关键绩效 指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	
		关键绩效 指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	
		关键绩效 指标 B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	
层面 B7: 反贪污	一般披露 有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关键绩效 指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	“廉洁建设”
		关键绩效 指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	
社区				
层面 B8: 社区投资	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。	关键绩效 指标 B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	“保驾精准扶贫”、 “保强社区文明”
		关键绩效 指标 B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	“数说公益”

2.2. 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(2017 年修订)》要求

要求	披露位置
第四十三条 鼓励公司结合自身生产经营情况、战略发展规划、人才与资源优势等开展各项精准扶贫工作，并积极披露报告期内履行扶贫社会责任的具体情况	
(一) 精准扶贫规划。公司精准扶贫工作的基本方略、总体目标、主要任务和保障措施。	“保驾精准扶贫”
(二) 年度精准扶贫概要。报告期内扶贫计划的总体完成情况、取得的效果等。如扶贫计划未完成的，应说明未按期完成的原因，以及后续改进措施。	“保驾精准扶贫”
(三) 精准扶贫成效。分别披露公司报告期内在产业发展扶贫、转移就业脱贫、易地搬迁脱贫、教育扶贫、健康扶贫、生态保护扶贫、兜底保障、社会扶贫等方面取得的工作成果。	“保驾精准扶贫”
(四) 后续精准扶贫计划。根据公司长期经营战略与扶贫规划，披露下一年度开展精准扶贫工作的计划，以及保障计划实现的主要措施等。	“保驾精准扶贫”
第四十四条 重点排污单位之外的公司可以参照下述要求披露其环境信息，若不披露的，应当充分说明原因。	
(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。	不适用于保险行业
(二) 防治污染设施的建设和运行情况	不适用于保险行业
(三) 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况	不适用于保险行业
(四) 突发环境事件应急预案	不适用于保险行业
(五) 环境自行监测方案	不适用于保险行业
(六) 其他应当公开的环境信息	“保卫绿水青山”

3. 上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》要求

相关要求	披露位置
在促进社会可持续发展方面的工作	
员工健康及安全的保护	“保护员工安全”
对所在社区的保护及支持	“保强社区文明”
对产品质量的把关	“保固产品质量”
在促进环境及生态可持续发展方面的工作	
如何防止并减少污染	“保卫绿水青山”
如何保护水资源及能源	“保卫绿水青山”
如何保证所在区域的适合居住性	不适用于保险行业
如何保护并提高所在区域的生物多样性	不适用于保险行业
在促进经济可持续发展方面的工作	
如何通过其产品及服务为客户创造价值	“发展战略”
如何为其股东带来更高的经济回报	“发展战略”
如何为员工创造更好的工作机会及未来发展	“保证发展机遇”

95567

全国统一客服电话

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.