



**新華人壽保險股份有限公司**  
NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.  
2019 年度企業社會責任報告



# 關於本報告

## 報告範圍

新華人壽保險股份有限公司自 2010 年起已連續 10 年發佈企業社會責任（以下簡稱“CSR”）報告。除特別註明外，本報告組織範圍包含新華人壽保險股份有限公司（以下簡稱“新華保險”“公司”或“我們”）和旗下子公司。

報告時間範圍：除特別註明外，本報告涉及的報告期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日。

報告發佈週期：本報告為年度報告。

## 報告編制準則

本報告依據中國證券監管管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容格式準則第 2 號 - 年度報告的內容與格式（2017 年修訂）》、上海證券交易所（以下簡稱“上交所”）發佈的《關於加強上市公司社會責任承擔工作暨發佈〈上海證券交易所上市公司環境信息披露指引〉的通知》《上海證券交易所上市公司環境信息披露指引》及上市公司 2009 年年度報告工作備忘錄第壹號附件二《〈公司履行社會責任的報告〉編制指引》、原中國保險監督管理委員會（以下簡稱“保監會”，現中國銀行保險監督管理委員會，以下簡稱“銀保監會”）《關於保險業履行社會責任的指導意見》、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南》（CASS-CSR4.0），並遵循香港聯合交易所有限公司（以下簡稱“聯交所”）《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》（以下簡稱“ESG 報告指引”）編制。

## 報告說明

本報告以三種語言：中文簡體、中文繁體及英文進行發佈。如文本間存在差異，以中文簡體版為準。電子版報告可通過新華保險官網、上交所官網和聯交所網站進行閱讀和下載。

## 回應本報告

如對新華保險的社會責任報告工作有任何意見，歡迎通過以下方式與公司聯絡：

聯絡部門：新華人壽保險股份有限公司行政管理部

聯絡電話：+86 10 85210590

電子郵箱：wangyx3@newchinalife.com

地址：北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號

# 目錄

一 董事長致辭	4
二 首席執行官致辭	6
三 關於新華保險	10

四 穩健合規運營	13
1 強化風控管理	14
2 推進廉潔建設	14
3 防範洗錢風險	17
4 規範採購管理	19
5 消費者權益保護	20
6 知識產權保護	22
五 回歸保險本源	23
1 做實保險保障	24
2 做優服務品質	28
3 規範營銷推廣	36
4 嚴守信息安全	37
5 推動科技賦能	39

六 助力員工成長	43
1 保障員工合法權益	44
2 關注員工健康安全	46
3 構建人才培養體系	47

七 踐行綠色運營	51
1 低碳環保職場	52
2 移動展業服務	54
3 綠色數據中心	55
4 生態文明建設	56

八 共建和諧社會	57
專題：關愛全國環衛工人大型公益行動	58
1 落實精準扶貧	59
2 熱心志願服務	60
3 投身“保險+公益”事業	62
4 支持國家戰略	63
九 特別專題：新華戰“疫”進行時	64
十 公司榮譽	66
附錄	67



## 董事長致辭

尊敬的各位股東：

2019年，是新華保險成立的第23個年頭。這一年，我國經濟運行平穩，金融業持續深化供給側結構性改革。這一年，新華保險順利完成董事會換屆，在董事會、管理層和全體員工的共同努力下，取得了來之不易的經營業績。

當前，隨著我國經濟由高速增長轉向高質量發展，金融供給與需求之間不平衡不適應的矛盾日益凸顯，保險行業發展面臨多重挑戰。站在新的歷史方位上，新華保險將直面挑戰，勇奪機遇，奮力實現高質量發展目標。

**堅守保險本源，保持戰略定力。**上市初期，新華保險便確立了以壽險為核心，保險姓保、回歸本源、聚焦主業的發展思路。多年來，新華保險初心不改，著力打造「中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團」，戰略方向不反覆、不搖擺。新的一年，我們將加快業務創新、豐富產品供給、提升服務品質，通過金融科技為傳統業務賦能，持續優化客戶的保險體驗，滿足不同群體多樣化的保險需求。

**堅持市場導向，深化機制改革。**在二十餘年的發展歷程中，新華保險形成了具有自身鮮明特色的企業文化，具有面向

市場、不畏競爭的企業精神和強烈的發展意願。新的一年，我們將遵循企業發展規律，堅持市場化機制，構建職責明晰、運轉協調的公司治理機制，激勵有效、約束有力的企業經營機制，進一步增強發展的動力和活力。

**堅守風險底線，築造百年基業。**強有力的風險控制是企業百年基業的保障，是可持續發展的基礎。新的一年，我們將堅持審慎穩健的經營理念，不斷完善全面風險管理體系，持續提升風險管理水平，強化風控意識和合規文化，守住不發生重大風險事件的底線。

2020年初，一場突如其來的疫情打亂了我國經濟發展和保險行業經營的既有節奏，新華保險的廣大員工也積極投入到了這場阻擊戰中。然而，短期的不利影響不會改變我國經濟長期向好的趨勢。經過與病毒的鏖戰，公眾將切身感受到健康和保障的重要性，更多地關注保險產品。新華保險將抓住發展機遇，順應行業趨勢，滿足客戶需求，走出一條具有自身特色的高質量發展之路，為股東貢獻價值，向社會履行責任。

董事長：劉浩凌  
2020年3月25日





# 首席執行官致辭

尊敬的各位股東：

2020 年注定是不平凡的一年。

新年伊始，新型冠狀病毒疫情席捲全國，發展速度之快、勢頭之猛，始料未及，對壽險業的短期衝擊也是不小。疫情期間，我時刻思考：當前和未來新華必須做什麼？新華的責任在哪裡？新華能否做得更好？在做好員工疫情防護、第一時間向一線醫護人員贈險、擴大保險產品責任、簡化流程為客戶提供更便捷服務等等方面，新華盡其所能，不落人後。但這仍是應急，還遠遠不夠。壽險關係到生老病死，提高民眾對災病的抗禦能力，管理好家庭資產應對突發事件，提升養老水平，積極響應國家公共事務管理，融入國家發展，體現應有的社會擔當，幫助國民在突發事件中身安、家安、心安。新華只有加快科學發展，提升服務水平，方能利民報國。

重新審視新華，2019 年我與新班子履新之初，曾有人提出質疑：為何新華近兩年的發展與其描繪的藍圖有差距？作為一家大型壽險公司，為何不積極拓展業務，擴大服務範圍？過去屢建功勳的新華鐵軍在哪裡？新華彷彿負重前行的戰馬，既有極富經驗的專業管理團隊和幾十萬優秀敬業的代理人隊伍，同時也面對一系列難題：業務增速低於同業、隊伍規模多年未能突破、資源配置遠離市場、內部管理協同不足等等。當市場競爭日漸激烈，這些問題就會更為凸顯，體現在業績上似乎有些「跑不動」了。

對於難題聽之任之，不是新華作風；對形勢不聞不問，不是新華特色。正如疫情帶給我們危機，也孕育機遇和希望，公司發展面臨的歷史問題，也能轉化成再次騰飛的動力源泉，從更廣闊更高遠的視野和擔當去看發展，才能衝破桎梏，重新「跑起來」。

## 一、回眸 2019

2019 年是問題導向的一年。

這一年，市場競爭加劇，而新華處於過渡期半年之久。面對緊迫形勢，新班子在接手的幾十天內，密集調研、查擺問題、理清脈絡、解決痛點，兩次召開戰略研討會，修訂並出台了一系列貼近一線的支持政策，自上而下統一思想，聚焦業務發展。最關鍵的是明確並壓實各級管理幹部「問題導向、簡潔高效」的務實作風。

隊伍發展導向。確立了「業務增長，隊伍先行」的經營模式。啟動「贏在新華」組織發展活動，隊伍規模突破 50 萬大關，同比增速近 40%，達成了多年未曾實現的發展目標。修訂營銷員基本法，新人留存情況得到大幅改善，為 2020 年業務增長夯實了人力基礎。

客戶需求導向。確立健康險和年金險為守護客戶健康與財富的雙翼，一方面持續完善健康產品體系，同時提供豐富的附加險滿足客戶保障需求，另一方面，資產負債聯動，



滿足客戶中長期儲蓄及資產配置的需要。

管理效率導向。針對市場反應不夠靈敏、管理鏈條過長的問題，公司推進大個險事業部改革，整合營銷、收費、培訓等銷售資源，構建大個險銷售體系。設立東西南北四個銷售區域，利用區域統籌發揮各自優勢，縮小總公司管理半徑，增強政策執行力和市場敏銳度。

針對束縛新華發展的一系列問題，管理層均一一著手解決，與著名 IT 公司展開合作提升 IT 研發能力，優化現有子公司管理促進協同等等。但客觀來說，補齊歷史欠賬不可能一蹴而就，仍需一段時間。

經過新華全系統上下的艱苦努力，2019 年新華實現了綜合實力新突破。年度保費收入 1,381.31 億元，同比增長 13.0%；總資產規模首次突破 8,000 億元平台；歸屬於母公司股東的淨利潤達到 145.59 億元，同比大幅增長 83.8%。2019 年，新華鐵軍「千錘百煉還堅韌」，在前進的雄關漫道上踏出了堅實的第一步。

## 二、聚焦、拓寬與變革

點對點地解決問題，是新華再次騰飛的起點，甚至是最簡單的一步。發展更重要的是找準方向，找對方法，堅定不移地推動。

壽險始終有「聚焦」和「拓寬」兩條主線，在時代「變革」的驅動之下相融發展。

「聚焦」基本功能，回歸保險本源。

一是堅守壽險核心功能。壽險的風險管理屬性決定其穿越週期的能力更強，穩定持續的拓展風險保障型和長期儲蓄

型業務，建立穩健的投資體系，是壽險公司發展的根基。

二是尊重壽險經營規律。從長期經營和壽險基本盈利模式出發，平衡好業務發展、成本效益、資本需求等，做好風險管控。三是深化資產負債管理。壽險業龐大的存量資金和不斷增長的增量資金將持久考驗各家公司投資能力，匹配難題和矛盾也將更為突出，如何實現資產負債的雙向融合、良性互動，是壽險經營管理的關鍵和能力體現。四是穩固業務發展基石。「隊伍 + 產品 + 服務」構成了壽險業務運作的基礎，相對靈活的產品策略，持續提升的服務水準以及不斷精進的營銷隊伍是業務發展的核心。

「拓寬」服務半徑，回歸社會人本。

當前保險公司與客戶的交互主要在承保理賠層面，而壽險的本質是人。覆蓋養老、健康、醫療以及理財等領域的全生命周期需求，是個人及家庭長期客觀存在的剛性需求，不僅如此，在剛性需求的基礎上，不斷增長的富裕人群對上述領域還存在非常多樣化的需求。壽險無論從資金特點，還是現有的機構配置、產品匹配、服務隊伍等方面，都可以實現對這些需求的精準匹配。這也是壽險發展到現代，回歸人本，非常重要的功能延伸。

「變革」順應大勢，推動高質量發展。

一是技術變革。新技術已催生大量新產品、新工具甚至新產業，數據已成為當前和未來時代發展最重要的基礎設施。科技賦能已提升到國家戰略層面，現代科技到底如何與傳統保險融合？我認為三個方面值得深思：融入銷售和管理鏈條，成為大後台支撐；逐步探索數字化品牌，應對人群的重度數字化趨勢；通過客戶數字化管理，實現綜合經營。

二是結構化變革。一方面客戶結構變化是一個重要變量，崛起的大眾富裕階層對健康保障和財富管理的需求更加旺盛，日益增長的銀髮階層對養老、健康的剛性需求不斷提升，

不斷成長的年輕群體保障缺口日益擴大且購買行為更為多樣化。另一方面，隊伍結構變化是我們即將面臨的挑戰，如何提升年輕群體佔比，提升長期留存人員比例，推動現有隊伍運用科技手段等，都是未來長期要面臨的內在變革壓力。

三是競爭變革。行業的眼光已今非昔比，競爭已從策略、資源升級為形勢判斷、戰略定力、管理智慧的比拼，對外開放大勢已定，全球的成熟經驗和優秀資源也將加入戰局，中國壽險市場增長的源動力仍然在，在共同發展的同時未來競爭差距也將逐步擴大以致無法扭轉，留給我們確立競爭優勢的時間已不多。

基於此，新華已經確立了以壽險業務為主體、以財富管理、康養產業為兩翼、以科技賦能為支撐的「1+2+1」戰略，堅守壽險發展本質，積極拓展壽險功能，主動擁抱時代變革，堅持戰略方向不動搖，強化戰略執行，構築面向未來的核心能力和特色優勢。

### 三、展望 2020

2020 年，是砥礪奮進的一年。

這次疫情影響了行業的短期業績。多年來，一季度是保險公司一年中業績最好的時期，受疫情影響，線下業務一度近乎停滯，組織發展亦困難重重。但我們可以看到線上經營以最快速度取得了突破，行業自上而下的應變速度和執行力大幅提升。

這次疫情改變了人們對生活和健康的看法。大眾會更加珍惜平穩幸福的生活，更加重視個人健康和衛生環境。正如這次疫情推動了野生動物保護法的修訂一樣，很多陋習將

被廢除，健康中國、文明中國將成為共識。

這次疫情改變了人們對風險的認識。大眾風險意識顯著提升，尤其中產階層開始認真審視家庭風險敞口，對行業發展意義深遠。下一步，如何更好的滿足客戶的風險保障需求，提供更好的保障服務，都值得我們深思。

這次疫情改變了人們對保險行業的認知。很多人真正開始瞭解人身保險的基本模式，開始理解保險產品背後的邏輯，拋開偏見，正確理解保險業傳遞的信息。

這次疫情不會改變保險業黃金時代的浪潮。國家仍處於發展的重要戰略機遇期，伴隨著人民財富的積累和風險意識的增強，保險行業廣闊的發展空間從未改變，保險行業將在國家戰略中發揮更為重要的作用。

這次疫情不會改變新華實現二次騰飛的決心和步伐。決定成敗的，往往是執行，我們不會因為短期的業績波動而動搖我們的戰略選擇，我們將「一張藍圖繪到底」，一步一個腳印，按照既定的方針向前邁進。

這次疫情也不會改變新華達成 2020 年業務目標的信心和決心。站在這個時點，達成年度目標壓力是很大的，但目標既定，必將風雨兼程。這份信心來自於能打硬仗的新華機構和隊伍，來自於專業的新華管理層。

堅冰已破，時不我待，全力啟航！

首席執行官、總裁：李全

2020 年 3 月 25 日



## 關於新華保險

NCI 新华保險

### 公司概況

新華保險成立於 1996 年 9 月，總部位於北京市，是一家全國性的大型壽險企業，通過遍佈全國的機構網絡和多元化的銷售渠道，為 3,266.2 萬名個人客戶及 8.6 萬名機構客戶提供全面的壽險產品及服務，並通過下屬的資產管理公司和資產管理公司（香港）管理和運用保險資金。2011 年，新華保險在上交所和聯交所同步上市。



**138,131**百萬

2019年公司實現保險業務收入  
138,131百萬元人民幣

**878,970**百萬

總資產規模達到878,970百萬元  
人民幣

《福布斯》全球上市公司2000強

第**336**名

連續**6**年進入

《福布斯》全球上市公司2000強

較2018年上升

**66**位



### 發展戰略

2019 年，公司確定了“資產負債雙輪驅動，規模價值全面發展”的發展模式，提出以壽險業務為主體，財富管理和康養產業為兩翼，科技賦能為支撐，即“1+2+1”戰略，逐步形成協同發展模式，共同構築起具有新華特色和長遠生命力的發展格局。



## CSR 理念及策略

新華保險持續積極履行社會責任，發揮保險保障的重要職能，關注各利益相關方的訴求，為股東創造穩定持續的回報、為客戶提供幸福生活的保障、為員工搭建成就自我的平台、倡導低碳環保減少環境影響、積極開展公益活動為社會貢獻自身的力量，樹立良好的品牌形象，以提升企業價值並履行社會責任。

## CSR 管理架構

新華保險建立了董事會負責、管理層領導和跨部門配合、上下聯動 CSR 管理架構。董事會負責 CSR 戰略和目標的制定，管理層負責 CSR 戰略及目標的具體實施，總部多個部門組成 CSR 工作小組，在各自工作領域負責 CSR 具體工作的開展。各分支機構在 CSR 工作組的指導下，開展當地的 CSR 工作。CSR 管理架構的建立，確保了各項業務涉及的環境、社會風險得到妥善管理，並使 CSR 理念和策略得到有效的落實。

## 利益相關方溝通

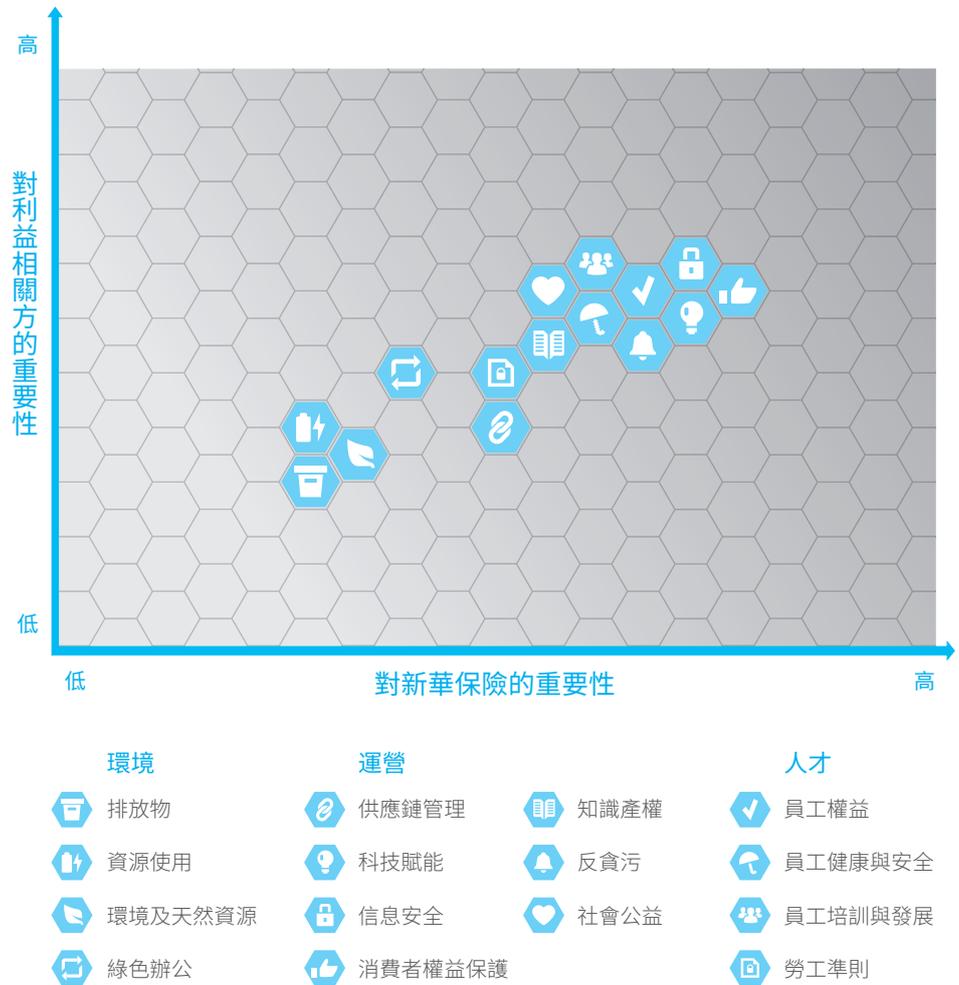
新華保險通過與各利益相關方多渠道的溝通，積極瞭解其對新華保險社會責任的期望和要求，發現和識別自身社會責任領域的不足，不斷發展、完善和提升自身 CSR 層面的管理能力和水平，力求在履行基本社會責任的同時，切實滿足利益相關方需求。

根據自身業務和運營特點，借鑒國內外同業的經驗和優秀實踐，新華保險將主要利益相關方劃定為客戶、員工、股東及投資者、政府及監管機構、供應商、合作夥伴、社區及公眾等。新華保險通過網站、會議、各種形式的報告、活動等渠道和方式積極與之溝通。

利益相關方	主要期望	主要溝通及回應方式
客戶	消費者權益保障、產品創新 信息安全、服務質量	95567 客服熱線、日常溝通交流、微信微博互動、“客戶服務節”等
員工	員工權益、工作與生活平衡 員工職業發展、員工健康與安全	員工代表大會、員工培訓、員工活動、“掌上新華” APP、微信公眾號“新華直通車”等
股東及投資者	盈利能力、合規運營 信息披露透明度	公司年報、中期報告與公告、股東大會、投資者見面會
政府及監管機構	合規運營、信息披露透明度 廉潔建設	日常溝通彙報、重大會議、政策諮詢、事件彙報、機構考察、信息披露等
供應商	公平合作、誠信履約、供應商管理	採購活動、實地考察
合作夥伴	深化合作、誠信履約、共同發展	戰略合作、交流互動等
社區及公眾	社區關係、促進就業 社區投資及公益活動	公益活動、社區互動、企業招聘宣講、新聞發佈會、媒體開放日等

## 利益相關方調查及重要性分析

在與利益相關方溝通的基礎上，2019年新華保險開展CSR重要性議題專項調研，合計有效回收12,631份專項調查問卷，依據聯交所《ESG報告指引》所列11個層面的ESG議題進行實質性分析，將評估結果以關鍵議題重要性評估矩陣的方式呈現，識別的重要議題包括“信息安全”“消費者權益保護”“科技賦能”“員工權益”“反貪污”“員工健康與安全”“員工培訓與發展”“社會公益”；相關議題包括“排放物”“資源使用”“環境及天然資源”“綠色辦公”“勞工準則”“供應鏈管理”“知識產權保護”。我們將在本報告中分別回應各議題所含內容。





## 穩健合規運營

合規運營是企業穩健發展的基礎，新華保險通過建立健全反腐倡廉體系、加強洗錢風險管理、規範供應鏈管理、完善消費者權益保護體系建設、落實知識產權管理制度等舉措，進一步強化合規運營，保障企業的可持續發展。

## 強化風控管理

公司堅持以價值為導向，以內控為基礎，定量與定性相結合，推進全面風險管理體系建設，實現風險管理專業化運作，使風險管理工作成為董事會和執行委員會決策的重要依據。基於公司總體經營戰略目標，綜合考慮各利益相關方期望，公司制定了以保證資本、價值、盈利、流動性相互平衡，遵循法律法規及監管規定、有效管控操作風險、維護公司聲譽及品牌良好形象，實現公司健康可持續發展為目標的風險策略。

本年度公司穩步推進風險管理制度與流程建設，持續完善各項風險管理制度，加強風險管理流程建設，規範風險綜合評級數據報送流程，強化風控合規工作的規範性和專業性，規範突發事件信息報告流程，為實現公司可持續發展奠定良好基礎。

## 推進廉潔建設

新華保險始終堅持將反腐倡廉制度建設作為基礎性工作，貫穿於經營管理各個領域，落實到制約和監督權力各個方面，持續推動黨風廉政建設。

### 制度建設

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》等法律法規及《保險公司風險管理指引（試行）》等監管要求，先後制定印發《新華人壽保險股份有限公司違紀違規行為責任追究辦法》、《新華人壽保險股份有限公司責任追究後續管理辦法》、《紀律檢查委員會議事規則（試行）》、《紀律檢查委員會委員履行職責制度（試行）》、《紀律檢查委員會關於回復黨風廉政意見的規定（試行）》等制度，強化監督執紀問責，營造風清氣正氛圍，為公司“二次騰飛”提供有力保障。

為了健全監督制約機制，促進廉潔從業，加強對領導班子、領導人員和關鍵崗位的監督，公司深化黨風廉政建設主體責任監督責任落實工作，通過召開紀檢監察系統工作會議對全系統進行提前部署，強化落實“一崗雙責”，要求各級領導簽署《黨風廉政建設責任書》，做到壓力層層傳導、責任層層落實。

### 專題檢查

為加強廉潔風險和利益衝突防範，公司開展了“幹部兼職、經商辦企業”“機構供應商遴選”兩大專題檢查，通過進行自查、抽查及總結三個階段的工作，對全流程進行把控監督，對專題檢查項目中發現的問題進行通報並推動整改落實，以進一步完善制度、規範管理、防範風險。

### 廉潔教育

公司圍繞廉潔從業專題精心設計教育活動，將反腐倡廉教育貫穿全年，同時組織開展廉潔知識測試、革命傳統教育培訓班、推薦書籍等多種形式的黨風廉政教育活動。



## 推進廉潔建設

公司亦充分利用“廉潔 NCI” 微信公眾號、公司內網、部門網頁、《新華黨建》及《紀檢工作動態》等多種載體，解讀反腐倡廉法規制度，推廣廉潔從業正面典型，強化示範教育。在元旦、春節、五一、端午、國慶、中秋等重要時間節點開展節前通知，嚴防“節日腐敗”，引導樹立紀律和規矩意識，築牢拒腐防變思想道德防線。本年度“廉潔 NCI” 微信公眾號共編發文章 503 篇，其中原創文字 94 篇。此外，公司官網開設的反腐倡廉建設專欄及廉政論壇共發佈反腐倡廉相關信息 555 篇。



### 503

本年度“廉潔NCI” 微信公眾號  
共編發文章503篇

### 555

反腐倡廉建設專欄及廉政論壇共  
發佈反腐倡廉相關信息555篇



### 執紀審查

公司始終保持懲治腐敗高壓態勢，暢通信函、郵箱、電話、走訪等多種信訪渠道，規範紀律審查程序，嚴肅處理各種違紀違規案件，並對舉報人採取相應保護措施，保障舉報人安全和權益。公司規定任何單位和個人不得打擊報復舉報人；對打擊報復或致使他人打擊報復舉報人及其近親屬的行為，公司將追究有關責任人的紀律責任；若其行為構成犯罪，公司將依法移送司法機關追究刑事責任。2019 年，公司收到信訪舉報 31 件，相關部門全部進行查證核實，問題線索處置率為 100%。

## 防範洗錢風險

新華保險嚴格落實《中華人民共和國反洗錢法》和《金融機構反洗錢規定》。2019 年 5 月，公司根據中國人民銀行（以下簡稱“人民銀行”）印發的《法人金融機構洗錢和恐怖融資風險管理指引（試行）》（銀反洗法〔2018〕19 號），結合公司業務特點進一步完善了反洗錢制度體系，修訂了《新華人壽保險股份有限公司反洗錢管理辦法（2019 版）》，該管理辦法對公司建立健全洗錢風險管理體系，完善反洗錢治理架構，強化機構及全員履職盡責，制定洗錢風險管理策略、政策和程序及優化信息系統建設等方面做出了更為細化的規定；對公司洗錢風險管理架構及各層級、各條線的職責分工，機構洗錢風險管理策略，洗錢風險管理政策和程序實施方法及工作措施等方面提出了具體要求。

2019 年，公司在董事會和執委會的高度重視和支持下，深入貫徹風險為本原則，通過優化反洗錢管理資源配置、完善反洗錢相關制度、提升反洗錢系統各項功能來持續完善洗錢風險管理體系，不斷提高反洗錢工作的有效性。在風險評估方面，組織完成了全公司範圍的全面洗錢風險評估工作，制定了有針對性的洗錢風險管理措施。2019 年，我公司積極配合完成人民銀行反洗錢監測分析中心的二代系統的上線及應用，同步對公司反洗錢大額和可疑交易監控報送模塊進行升級優化。在客戶風險識別和等級劃分方面，公司持續優化客戶風險等級劃分、開發可疑交易上報等相關功能，並積極推動銀代渠道電子保單客戶資料回收，有效提升了客戶身份識別有效性。

### 專項會議

2019 年 5 月，公司召開了由公司領導、高級管理層參加的反洗錢專項工作部署會議，對照最新監管要求，結合公司實際情況，對公司洗錢風險管理情況進行了梳理，分別從高層反洗錢履職、反洗錢系統、客戶身份識別、大額和可疑交易報告、業務規程、反洗錢審計、培訓、評估、宣傳、反洗錢人力資源支持等多方面進行了說明。會議結合監管要求及當前存在的主要問題，按公司實際情況對反洗錢工作主要內容進行了分工，明確要求各相關部門、各分公司提高政治站位，加深對反洗錢工作的重視程度，壓實反洗錢責任，確保反洗錢工作“實質有效”。

## 防範洗錢風險

### 多樣化宣貫

2019年新華保險公司及部門領導積極參加“北京地區金融系統反洗錢工作會議”“北京市證券保險業金融機構2019年反洗錢工作會議”“北京市保險業金融機構反洗錢高管培訓班”等多項高層會議與培訓。

2019年公司風險管理部門參與了“洗錢風險評估研討與實施”“非銀行機構洗錢類型分析試點”“反洗錢監管交互平台互聯網系統試點”“法人義務機構客戶盡職調查執行情況問卷調查”“北京市金融系統反洗錢知識競賽”等多項配合監管工作，多次得到通報表揚。



### 案例

#### 新華保險中高層管理幹部反洗錢培訓

2019年11月21日，為落實人民銀行關於公司中高層管理幹部的培訓要求，提升公司全體中高層管理幹部對當前反洗錢工作形勢的認識，進一步提高公司洗錢風險管理能力，我公司專門邀請人民銀行反洗錢局專家至公司現場講授《中國應對反洗錢國際互評估的啟示》培訓專題，就近期反洗錢國際互評估形勢、對我國及我國金融機構反洗錢工作的啟示等相關內容進行授課。我公司黨委書記、黨委副書記、首席執行官、總裁、監事長及其他公司領導，總公司班子成員、部門負責人、骨幹員工現場參加培訓，各分公司、各中心支公司班子成員、骨幹員工通過視頻連線同步參會，總計近6,600人參加此次培訓。

## 規範採購管理

為規範採購管理工作，新華保險遵循嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》、《中華人民共和國政府採購法》等相關法律法規，並制定了《新華人壽保險股份有限公司集中採購供應商管理細則》、《新華人壽保險股份有限公司集中採購領導小組工作細則》等規章制度，明確規定在遵循“公開、公正、公平和效率”原則基礎上開展採購活動，將供應商社會責任管理融入集中採購管理。

在供應商篩選過程中，公司將生產安全和環境保護作為供應商篩選的重要參考因素，合理考察供應商綠色環保、節能減排措施和生產過程中對員工的安全保障措施，並根據項目特性，對供應商設立差異化的環保達標標準，實行環保一票否決權。

此外，為倡導陽光採購、防範廉潔風險，加強採購管理的監督管控，公司開展供應商遴選專項檢查，對全流程進行把控監督，對專題檢查項目中發現的問題進行通報並推動整改落實，以進一步完善制度、規範管理、防範風險。

2019 年度全國供應商分佈	
按地區劃分	2019 年供應商數量
北京	138
山東	120
廣東	83
上海	55
浙江	54
江蘇	46
河北	36
天津	30
遼寧	8
重慶	4

## 消費者權益保護

新華保險認真貫徹落實監管機構對消費者權益保護工作的要求，嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》、《國務院辦公廳關於加強金融消費者權益保護工作的指導意見》和《中國銀保監會關於銀行保險機構加強消費者權益保護工作體制機制建設的指導意見》等法律法規的要求，制定了《新華人壽保險股份有限公司產品管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司銷售行為管理規範》、《新華人壽保險股份有限公司契約業務管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司理賠服務管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司電話服務管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司客戶投訴管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司突發事件應急管理辦法》等規章制度，並建立覆蓋產品、銷售、承保、保全、理賠、客服等全方位的保險消費者權益保護體系，切實保障消費者權益。

公司董事會承擔消費者權益保護工作的最終責任，董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，明確委員會工作職責、議事決策規則和流程，完善委員會工作運行機制，確保各項消費者權益保護工作有效實施，實現消費者權益保護工作目標。

為更好地保護消費者合法權益，公司總部設立由相關高級管理人員和有關部門主要負責人組成的消費者權益保護工作（事務）委員會，負責統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作。各分公司亦成立分公司消費者權益保護工作（事務）委員會，多角度、深層次推動體制機制建設、銷售行為管控、消費者教育宣傳等重點工作，持續提升質量誠信，讓消費者享受好品質和服務。

新華保險亦不斷加強和完善用戶投訴與反饋渠道的建設，設置了客戶服務中心、電話、官網投訴專區、郵件、信函等投訴渠道，在收到客戶投訴時，第一時間聯繫客戶，主動回應和應對，有效防止案件升級，同時開展全流程多方查證，尋找原因，積極與客戶達成和解，努力讓客戶在最短時間內得到滿意的答覆。



“3.15” 消費者權益保護系列活動

**2,749**

教育宣傳活動2,749場

**35萬**

宣傳資料35萬份

**230**

消費者座談會230場

**32萬**

活動累計參與32萬人次

**8,182**

現場解答消費諮詢8,182次

案例

### “3·15” 保險消費者權益保護系列活動

3·15 期間，公司積極開展保險宣傳教育活動，通過現場諮詢、發放宣傳單頁、保險知識普及公益講座等方式走進社區、走進農村、走近消費者，讓更多消費者認識保險、瞭解保險。

2019 年，公司合計開展形式多樣的消費者權益保護教育宣傳活動 2,749 場，發放宣傳資料 35 萬份，組織消費者座談會 230 場，活動累計參與 32 萬人次，現場解答消費者諮詢 8,182 次。



## 消費者權益保護



“金融知識普及月”

### 3,589

宣傳教育活動3,589場

### 103萬

直接受眾103萬人

### 196

媒體報道196篇

案例

### 金融知識普及月

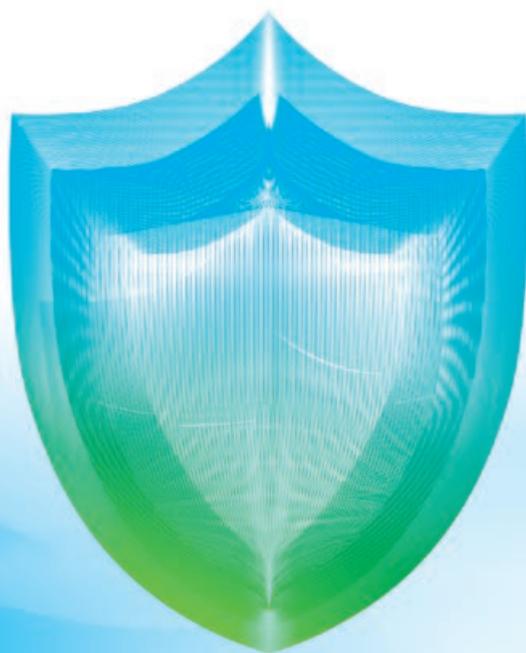
公司各級機構積極聯合地方政府、社會團體等各方力量，形成合力，集約資源，重點聚焦保險基礎知識、欺詐風險防範、非法集資風險防範等重點內容，精心策劃並組織開展系列豐富多彩的金融知識普及活動。

2019年9月，公司各級機構共17萬內外勤員工參與金融知識普及月活動，開展各類宣教活動3,589場，直接受眾103萬人，累計發放各類宣傳資料66萬份，短信宣傳發送120萬條、微博宣傳發送5,700條，微信宣傳發送158萬條，活動宣傳效果顯著。全國共有135家媒體對公司開展的活動情況進行了報道，累計報道196篇。

活動中，公司通過線上線下結合的形式，組織開展金融知識有獎問答、知識競賽、互動遊戲徵集以及“金融好網民”典型案例徵集等豐富多彩的特色活動，寓教於樂，加深了社會公眾對金融知識的理解。

## 知識產權保護

公司嚴格遵照《中華人民共和國反不正當競爭法》、《中華人民共和國商標法》等相關法律法規制度要求，開展知識產權及商標維護工作，通過建立內部商標管理辦法，設定嚴格的審核程序，提升員工管理意識，完善公司知識產權及商標的管理工作，在保護自身知識產權以及商標的同時避免侵犯他人的知識產權和商標權益。



## 回歸保險本源

保險的本源是保障人民生產生活的需要，這既是保險業在新時代新征程中的初心與使命，也是新時代賦予保險業的要求與期待。作為國內大型壽險公司，新華保險始終圍繞保險保障本源，以滿足客戶日益增長的保障需求為導向，堅持高質量發展和專業化發展，積極應對形勢變化，聚焦核心業務，深化保障型產品的開發，以科技賦能為支撐，協同行業及政府深化醫藥衛生體制改革，推動經濟結構優化調整，努力改善民生福祉以及提高全民健康素質，積極承擔社會責任，真正將“保險姓保”落到實處，向社會貢獻新華力量。

## 做實保險保障

新華保險始終堅持以壽險為中心，多渠道合力發展保險服務模式，堅持回歸保險本源，突出保險保障功能。圍繞“生、老、病、死、殘”五大保障需求，開發以保障型產品為主的全新產品體系，充分滿足客戶全生命週期對於健康、醫療、養老、意外風險防範、子女教育、家庭風險管理等方面的需求，致力成為客戶最貼心的保險服務顧問，陸續推出了“健康無憂重大疾病保險產品系列”“多倍保障重大疾病保險產品系列”、“附加特定心腦血管疾病保險”、“政策性健康保險”和“安享人生即期養老年金保險”為代表的一系列保險產品，並不斷延伸健康和養老產業，打造了完善的客戶服務體系，全面提升客戶體驗，更好地滿足了客戶的多樣需求。

### 產品設計保障

新華保險始終以客戶需求為中心，堅持產品與服務創新，開發設計有利於保障和改進民生的保險產品，搭建完備的保障類及長期儲蓄類產品體系。以養老、健康、長期儲蓄為發展重點，滿足不同客戶、區域、渠道的多元化及差異化需求。通過迭代升級，公司形成了以健康無憂、多倍保障、康愛防癌為主的疾病保障保險產品體系，以及覆蓋住院醫療、門診醫療等類型的醫療險產品體系，基本涵蓋現代社會嚴重危害居民健康的疾病種類。通過不斷尋覓創新，公司未來將積極發展中長期年金險產品，搭建種類較齊全、功能較為豐富的年金產品體系，覆蓋少兒教育金及養老年金等細分市場，滿足客戶資金規劃與養老保障需求。



### 多倍保障重大疾病保險系列產品

作為新華保險的品牌產品，2019年進行迭代升級，推出多倍保障重大疾病保險（A1款）系列產品，產品病種數量增多，保障更廣；重疾後輕症保障繼續存在；惡性腫瘤最高3倍賠付，產品累計最高7倍賠付；特定嚴重疾病額外給付增加，保障力度更強，市場反響熱烈，廣受好評。2016年至今獲得多個保險產品獎項。



### 健康無憂 C3 系列產品

作為新華保險的品牌產品，產品病種領先，輕重疾雙護，特定嚴重疾病加量給付，並為不同提供緊急救援、重疾綠色通道、重疾二次診療等增值服務，滿足少兒、成人、老年不同人群的重疾保障需求。截至 2019 年 12 月底，兩款產品累計新契約保費約 14.4 億元。



### 附加特定心腦血管疾病保險

作為專項疾病保險，該產品責任針對性強，覆蓋了 33 種高發的心腦血管輕重症疾病，且可與年金險、健康險、防癌險等任意主險搭配，適合社會各階層客戶購買，為客戶提供針對性的健康保障。2019 年榮獲“金牌保險產品方舟獎”。



### 安享人生即期養老年金保險

作為養老年金保險，該產品旨在面向男 60 歲、女 55-70 歲的老年客戶，為安享退休生活人群提供養老規劃。截至 2019 年 12 月底，累計新契約保費約 1.8 億元。

## 做實保險保障



### 16

覆蓋全國9個省份16個城市

### 13萬

受益群體13萬餘人

### 70萬

累計處理賠案達70餘萬件

### 政策性健康保險

為解決“因病致貧，因病返貧”的社會現象，公司積極承接政策性健康保險業務，回歸保險本源，與政府部門開展合作。助力社會實現“人人買得起保險”是新華保險在產品管理端的重要考慮，而政策性健康保險則是凸顯新華保險作為保險行業促進社會和諧發展的重要工具，在帶動社會民眾的健康生活與發展方面發揮了重要作用。政策性健康保險產品的推出提高了百姓醫療費用的報銷比例，並向貧困群體採取政策傾斜，減輕了當地貧困人口的醫療費用負擔，讓更多的人收穫了健康與安心。

截至本報告期末，本公司政策性健康保險業務已經覆蓋了全國9個省份的16個城市，受益群體13萬餘人，累計處理賠案達70萬餘件。業務類型包含了大病保險、意外傷害醫療保險、長期護理保險、醫保卡個人賬戶購買補充保險、補充工傷保險、醫療救助等。

案例

### 陽江市補充醫療保險項目

自2017年至今，新華保險廣東分公司順應國家醫療保險發展趨勢以及響應政府號召，設立了健康險部，積極拓展政策性健康保險業務，連續三年承辦“陽江市補充醫療保險項目”，幫助當地居民解決“看病貴、看病難”的問題。

“陽江市補充醫療保險項目”承保陽江全市270餘萬人，覆蓋城鄉居民、城鎮職工、公務員3個群體，包含“陽江市城鄉居民大病保險”等4個子項目。

### 康養產業保障

為了給予客戶更全面的保障，公司積極向健康和養老產業延伸，建立了養老養生社區和健康管理中心，逐步形成全生命週期產業佈局，以滿足客戶的健康、養老需求。

目前，公司已落地 19 個健康管理中心及新華卓越康復醫院，初步構建了健康管理加特色醫療的產品線，並通過對外戰略合作，向客戶提供優質的、全方位的健康管理服務。未來，新華保險將繼續佈局健康產業，打造覆蓋全國的“保險+醫療健康服務”體系。此外，新華保險不斷佈局養老養生社區、持續照料社區、康復護理社區，為老年人提供專業的護理服務、豐富的配套資源、舒適的休閒生活，全方位呵護老年人健康、滿足老年人需求。



## 19

落地19個健康管理中心及新華卓越康復醫院



## 做優服務品質

新華保險始終堅持回歸保險本源，踐行“快理賠、優服務”，不斷利用新技術、豐富客戶服務內容、升級服務措施，提供方便快捷的理賠服務、差異化的增值服務、隨時隨地的服務體驗、豐富多彩的客服活動，認真履行對每位客戶的保障承諾。

新華保險發佈 2019 全新版《客戶服務十大承諾》，面向業務隊伍發佈《業務員十大服務承諾》，通過向社會發佈客戶服務承諾，讓消費者安心、放心樂享保單服務。



### 方便快捷的理賠服務

當今消費者愈發追求便捷化的生活，更簡潔的應用程序、簡易快捷的理賠流程亦在消費者期望之中。理賠一直是消費者最能直觀感受到的保險保障功能和社会



會價值的核心體現，在回歸保險本源的行業背景下，滿足客戶愈加複雜多變的需求，智能化、敏捷化的理賠服務必將成為未來壽險市場競爭的焦點。

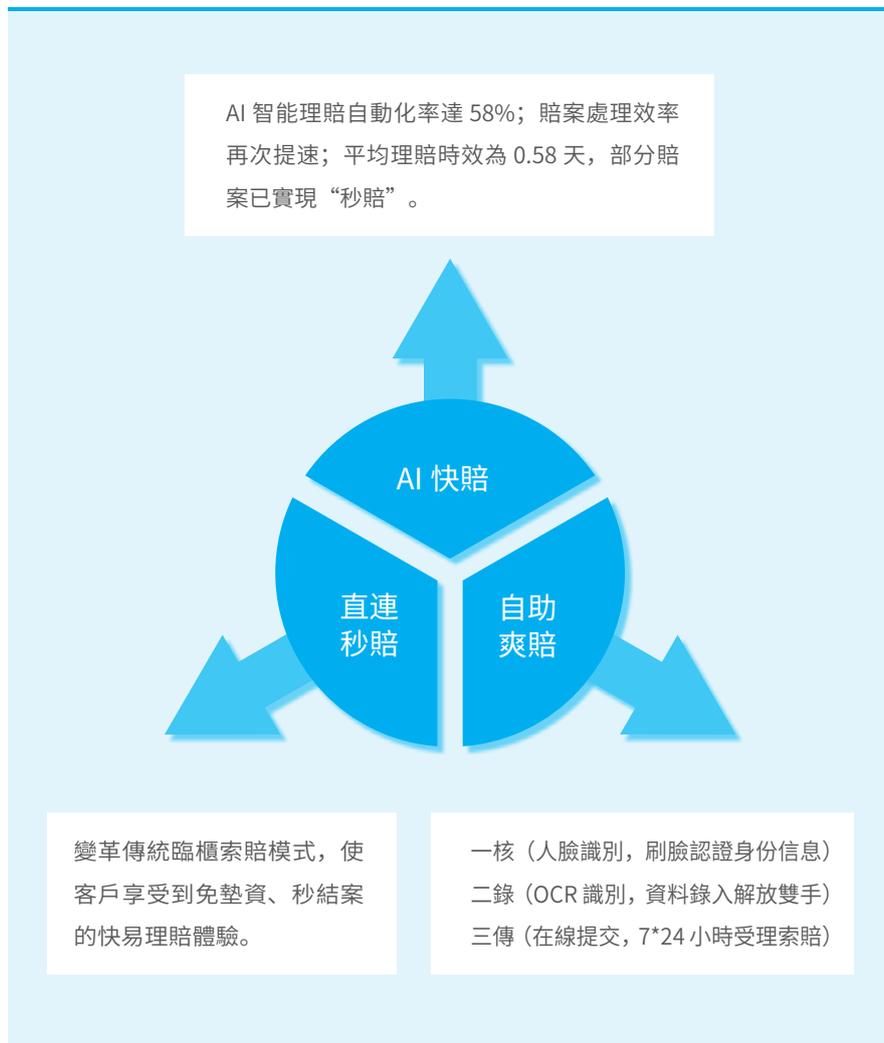
新華保險一直致力於新技術的研發與運用，已建立移動自助理賠、直連直付、智能語答、自動理賠引擎系統等多渠道多形式的快捷理賠通道與服務平台，創新性建立傷殘分級鑒定管理體系，聘請臨床與鑒定權威專家建立疑難案件會診機制，不斷提升理賠服務水平。2019 年公司累計給付理賠保險金約 111 億元，理賠件數超過 256 萬件，理賠獲賠率 97.71%。個人客戶從申請至結案，平均理賠時效為 0.58 天，最快為 1 秒；複雜疑難案件不超過 30 天。



目前，新華保險“移動自助理賠”已累計服務 70.3 萬名客戶，移動理賠應用率超 88%。其中“個人客戶微信自助理賠”服務免交單證、實現客戶與公司後台實現直連，讓客戶免於奔波，讓“快”成為一種習慣，截至 2019 年末，個人客戶微信自助理賠累計案件量達 1.1 萬件。



## 做優服務品質



讓客戶享受快速理賠的同時，新華保險亦秉承“為客戶尋找賠付理由”的理念，做到真正站在客戶的角度服務，探索外部專家會診、理賠分級鑒定、理賠誠信賬單等多種理賠服務新模式，讓客戶真正享受理賠得安心、放心、舒心。

### 案例

#### 外部專家會診

針對疑難爭議案件，本著“為客戶尋找賠付理由”的初衷，聘請國內權威三甲醫院主任醫師以上的專家實施會診，提高理賠結論準確性，切實維護客戶權益。

案例

### 理賠分級鑒定

傷殘客戶是理賠對象中的一類特殊群體，通常需要社會鑒定機構實施專業鑒定，社會鑒定機構需要提前 1 至 2 周申請，鑒定結論出具也要 1 至 2 周。針對這一痛點，新華保險根據理賠金額、性質標準的不同，推出“理賠分級鑒定”服務。針對特定傷殘行動不便和經濟困難的客戶，由新華保險理賠人員上門實施鑒定服務。

分級鑒定服務不僅大大縮短了服務時效，便於客戶更快獲得理賠，而且全程不另收取費用，最大程度上踐行“快理賠，優服務”的品牌內涵。目前，該服務已經惠及 370 餘名客戶，為客戶累計節省鑒定費用 40 餘萬元。

案例

### 理賠誠信賬單

業內首創通過大數據呈現保單服務人員年度內經辦的理賠金額、件數、獲賠率等關鍵數據，讓理賠會說話，從數據上直觀感受保險的意義與功用以及銷售人員的服務能力。累計為超 12 萬名銷售人員生成賬單，閱讀量突破百萬。

### 差異化的增值服務

新華保險始終以客戶為中心，創新“產品 + 服務”的新模式，在為客戶提供優質保障產品的同時，為客戶提供快速問醫、自助掛號、緊急救援、重疾二次診療、重疾綠色通道、健康講座、重疾康復指導等增值服務，積極回饋大眾。同時，針對高端客戶，新華保險亦不斷完善“臻愛”積分服務，提供健康體檢、康復理療、養老公寓體驗、生活實物等具有新華特色的附加服務，滿足客戶的多元化需求。

## 做優服務品質

### 隨時隨地的服務體驗

本著“保險讓生活更美好”的服務宗旨，公司持續優化流程、加大新技術應用、提高運營服務效率，結合線上線下服務渠道，為客戶提供產品諮詢、業務辦理、理賠報案、維繫服務等全生命週期服務諮詢，提高了用戶的服務體驗，獲得了廣大用戶的高度評價。

為保障客戶線上的優質體驗，公司搭建了全媒體、立體化、多層次的智慧服務體系，將電話、微信、掌上新華 APP、網站、短信、電子郵件互動服務與人工智能機器人服務結合，推出智能機器人“智小新”、線上銷售平台系列優質服務，為廣大客戶提供 7×24 小時、智能高效、便捷貼身的輕鬆體驗。



2019年服務熱線呼入人次近**2,400**萬

2019年服務熱線呼入接通率**98.63**%

2019年服務熱線猶豫期內新契約回訪成功率**99.99**%

客戶服務中心作為新華保險向客戶提供面對面服務的核心平台與關鍵紐帶，經歷了 1.0 與 2.0 兩代建設發展，扎實向綜合服務方向邁進，“快服務·樂生活” 3.0 代客戶服務中心加速佈局。全新客戶服務中心聚焦“效率提升”與“客戶體驗”，根據規模大小和業務類型，合理規劃功能區域與業務流程，分別設有諮詢接待區、櫃檯服務區、客戶等候區、填單區、自助服務區、洽談區、互動體驗區、健康體驗區等。同時，進一步創新服務舉措，逐步上線自助服務功能，豐富服務內容，引領用戶“快享服務，樂享生活”，滿足客戶的多樣化需求。

案例

### 智能服務—智能機器人“智小新”

智能機器人“智小新”是依託人工智能技術提升用戶體驗的智能服務體系，通過語義理解引擎在公司官網（在線諮詢）、掌上新華、新新快答、核保智庫等平台為客戶提供服務。智能機器人通過自動化、智能化、人性化、個性化的人工智能服務，突破時間、人力、地域限制，全天 24 小時在線服務，全年 365 天無休，隨時隨地解決客戶問題。據統計，智能機器人通過官網、微信、掌上新華、移動保全/理賠、E 保通等渠道，實現機器人與客戶每日平均對話數 9,100 條，正確答案率約 80%，日均減少 71% 的在線人工服務量。近年來，公司已有多項人工智能技術應用於智能服務，如智能質檢、智能導航、智能語音識別等，極大提升了服務響應速度，降低了人工服務壓力。

#### 豐富多彩的客服活動

我們以打造優質的客戶服務節為牽引，探索建立公司、客戶和業務人員共融的保險服務生態圈，不斷完善服務內容和形式，讓客戶感受新華保險服務溫度。

2019 年，新華保險組織客戶服務節，以“致敬新時代 關愛進萬家”為主題開展系列客服活動。“文化進萬家”活動以新華保險杯“我和我的祖國”全國少兒書畫大賽為核心，旨在為客戶搭建家庭親子互動平台，弘揚和傳承中華傳統文化；“臻愛進萬家”活動以“臻愛服務新體驗”為核心，聚焦客戶感受，通過全新



## 做優服務品質

的服務體驗讓客戶樂享新華保險服務關愛；“守護進萬家”活動以“真信息 保權益”為核心，維護客戶合法權益，完善客戶保單保障，守護客戶家庭幸福。

在 35 家分公司的共同努力下，客戶服務節連續第五年維繫客戶突破千萬，現場活動近 7,000 場，各類媒體報道再破萬篇，為 3,000 餘萬新老客戶送去關愛，與客戶共享公司發展成果。



案例

### 名醫直播間

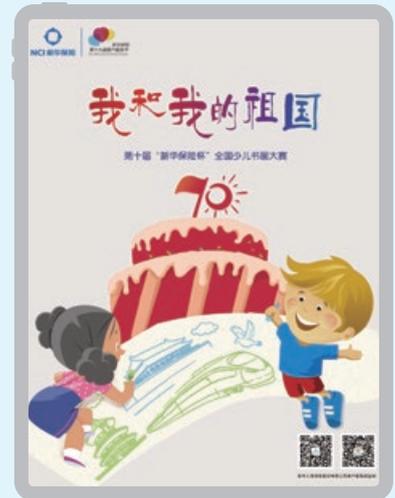
2019 年新華保險攜手國內頂級知名醫療專家開展《名醫直播間》活動，以直播的形式為客戶帶來 6 場健康講座，超 5 萬人觀看直播。除此之外，組織分公司開展各類主題健康講座 2,000 餘場，用老百姓聽得懂的語言傳遞健康知識，幫助老百姓掌握自己的健康狀況，強化自己的健康意識。



案例

## “我和我的祖國”全國少兒書畫大賽

新華保險持續關注青少年成長，聯合《中國少年報》及國內權威書畫專家共同打造全國少兒書畫大賽。2019年適逢建國70周年，公司以“我和我的祖國”為主題，組織全國35家分公司將共同為熱愛祖國、敢於追夢的小朋友們打造展示自我風采的大舞台經過地市級評選、省級評選、全國總評，成就書畫盛筵，此次比賽得到各地知名機構、書畫名家等社會各界的大力支持。



自2010年創辦以來已持續舉辦九屆，累計收集作品近300萬幅，作品數量、質量屢創歷史新高。大賽也成長為參賽人數眾多、社會反響強烈的國內知名少兒書畫賽事，並榮獲“中國保險年度服務創新大獎”和“中國互動營銷學院創意金獎”。大賽歷時百日，3,600場現場活動，來自全國各地的近50萬名少年兒童參賽。



## 規範營銷推廣

為了規範新華保險產品信息披露行為，維護客戶利益，降低產品宣傳風險，新華保險在對外宣傳中嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國專利法》、《中華人民共和國著作權法》、《人身保險新型產品信息披露管理辦法》等相關法律法規和監管文件，並制定了《新華人壽保險股份有限公司產品信息披露管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司個險渠道產品資料管理細則》、《新華人壽保險股份有限公司銀行代理業務產品宣傳資料管理細則》、《新華人壽保險股份有限公司個險渠道客戶經營活動管理辦法（試行）》等規章制度，要求相關工作人員嚴格按照規定開展宣傳工作，杜絕惡意炒作、誇大宣傳等不良行為，堅持正確的輿論導向，從而加強和規範公司的對外宣傳工作。同時，公司要求每個業務員均須簽訂合規展業承諾書。

公司嚴格把控經營活動的各個環節，針對宣傳材料建立審核程序及覆核機制，確保各類宣傳材料、課件、講義等內容均已依相關規定充分審核。宣講人員需經過總、分公司專業培訓並通過資質授權，保障宣講規範。公司規定銷售人員在銷售過程中不得使用與保險條款和產品說明不一致的信息披露材料。客戶經營活動後，各級管理機構對下屬機構客戶經營活動進行定期或不定期檢查，對檢查發現的問題及時採取整改措施，並根據情況嚴重程度做相應處理。若存在違法違規行為的，公司將依據《新華人壽保險股份有限公司違規行為責任追究辦法》、《個人業務保險委託合同》等相關規章制度對相關責任人給予紀律處分、品質扣分等處罰。



## 嚴守信息安全

信息安全對於金融企業來說至關重要，新華保險高度重視保護客戶隱私。新華保險嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》、《中華人民共和國保險法》、《人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法》等相關法律法規和監管要求，並結合自身業務特點制定了一系列的信息安全制度，包括總體安全策略、終端安全管理、信息系統開發安全、用戶認證、數據安全、信息系統運行安全、網絡安全、物理安全和災備與應急等九類制度。

公司依據《中華人民共和國網絡安全法》及銀保監會有關文件、金融行業通用制度體系標準和公司信息化建設需要，從信息安全制度規定、檢查監督、宣傳教育等方面建立了信息安全落實機制，並由執行委員會作為信息安全的最高負責機構，下設運營與信息管理委員會具體負責信息化建設和網絡安全工作。在執行層面，由信息技術部牽頭負責信息安全管理工作；研發中心負責具體的網絡建設、安全策略執行和日常網絡安全運營；新系統項目管理辦公室（PMO）負責公司新一代核心業務系統群的安全運行。為保障信息安全系統的穩定運行，公司每年開展信息系統定級報備工作，聘請具備國家或北京市等級測評資質的測評機構，進行公司三級信息系統的系統測評和二級、一級系統的定級報備。

公司以切實提升信息安全保障能力為目標，建立了防護全面覆蓋、風險提前處置、威脅主動防禦、技術安全可控的信息安全保障體系，為業務發展提供了有力保障。

### 搭建安全管理平台

安全管理平台採用智能分析引擎，破除數據孤島，發現未知威脅和潛在威脅，有效彌補不同類型的安全設備在安全防護上的局限性，互相印證。我們基於收集的數據建立了 300 餘個安全模型，實現了安全運行狀態的實時分析、實時展示、實時告警，從而提升事件發現、響應的效率。該平台滿足了《網絡安全法》、《等級保護基本要求》及行業監管相關要求，榮獲“中國保險行業信息化傑出項目獎”。

### 建立信息系統終端准入管理系統

我們通過網絡准入控制和用戶實名制管理等技術手段對全公司個人電腦終端進行全面的安全管理和監控。為避免發生客戶信息通過移動存儲介質洩露風險，我們加強了移動存儲介質的安全保密管理與使用控制，要求在公司內部使用的移動存儲設備註冊後方可使用，有效降低數據拷貝所帶來的數據洩露風險。

## 嚴守信息安全

### 落實網絡訪問控制措施及部署監控手段

我們加強了防火牆、防病毒軟件、網絡訪問權限管理，確保了網絡物理安全及邏輯安全。此外，我們持續完善終端安全管理，及時安裝系統補丁和更新防病毒等安全管理軟件，禁止使用未經授權的藍牙、紅外線、調制解調器等外部設備。

### 做好數據防洩漏工作

我們在終端上進行了數據防洩漏體系化管理，同時部署了數據防洩漏客戶端，實現終端上數據傳遞的監控，也可實時監控用戶躲避檢查的行為，有效覆蓋了終端上可能存在的數據洩露行為，實現終端設備敏感數據外發保護。目前，DLP 數據洩漏防護系統的部署基本達到了 99.99%，獲得了“中國保險行業信息化創新項目獎”。

### 夯實信息安全培訓

在日常工作中，我們要求員工遵守公司信息安全管理相關要求，督導員工自主進行安全意識的學習，提升公司員工整體信息安全意識。我們會為新人安排入司培訓的信息安全授課及年度信息安全意識講座，定期組織信息技術人員參加安全技術和風險管理類的外部培訓。同時，我們設立了信息安全課程，要求公司全體員工通過培訓管理平台進行自主學習，並與年度考核相關聯。本年度，我們通過多樣化的信息安全培訓，進一步提升了全體員工的信息安全防護技能及風險防範水平。



### 開展信息安全審計

為加強信息化工作管理，防範信息安全風險，公司每年均聘請第三方審計公司開展內控現場測試工作，現場審計工作從公司層面、流程層面、IT 層面三個層面展開訪談和測試。在審計結束後，與第三方審計公司及時確認缺陷描述及整改計劃，推動後續整改。公司審計部定期組織開展內部信息安全審計工作，及時發現潛在風險，並通過完善督促整改機制，加大落實整改力度，強化審計成果運用，確保公司信息安全，促進依法合規經營。

## 推動科技賦能

新華保險作為全國性專業化大型壽險公司，積極響應監管政策要求及市場需求，充分發揮自身優勢，積極開展互聯網保險戰略以及互聯網保險產品的研究探索。2019 年，公司提出“科技賦能”戰略，加快大數據、人工智能、雲計算等金融科技的應用，積極打造以“數字生態、智慧新華”為願景的 IT 體系。我們通過持續提升金融科技競爭力，加大創新、聚焦需求、強化服務，為客戶和營銷隊伍提供全方位、多領域的科技支撐。

### 信息高速公路項目

新華保險目前正在籌備“信息高速公路”項目，該項目覆蓋總部數據中心及 1,655 家二、三、四級機構，根據業務需求現狀，結合網絡發展的新技術，兼顧安全監管要求，對公司廣域網、無線網、互聯網架構重新規劃和建設，致力於全面改善網絡基礎設施水平，規避安全風險，更好地支撐業務需求，提升用戶體驗。

為保障網絡的標準化建設，項目建設遵循“四個統一”的標準和要求，包括：

- **統一規劃：**全國化佈局、統一架構規劃，可以滿足應用的發展趨勢，同時為應用系統的訪問流量規劃，線路資源的調度規劃，網絡運維的監控規劃提供基礎條件，提高網絡對於業務的支撐能力；
- **統一設計：**統一全國組網標準、技術標準、安全標準、運維管理標準，使整體網絡建設和運行更具規範性，提升傳輸質量和運維服務水平；
- **統一實施：**在統一規劃和方案基礎上，總分聯動，統一指揮。總公司統一制定設備採購和實施方案，機構人員配合實施，確保技術方案的落地；
- **統一管理：**通過貫徹自上而下的網絡建設，進一步明確並完善各級機構在網絡運維服務的管理流程、管理要求和應急處理機制，提升管理效果。

2019 年，“信息高速公路”項目處於技術方案設計及產品選型和採購階段，預計於 2020 年完成實施。

## 推動科技賦能

### 數據中心整體規劃及建設

數據中心是公司生產經營信息化服務和各類信息資產的核心載體，是連接公司各級機構通信保障的核心樞紐，歷來被各大企業所重視。

新華保險發展前期的數據中心，先後經歷了辦公樓改造和外部租賃兩個歷史時期。隨著信息化建設的不斷深入，公司對信息服務的依賴愈加深厚，IT 設備需求以年 20% 的速度增長，租賃方式已難以滿足公司發展需要。2014 年，公司啟動自建數據中心選址和建設工作。

新華保險綜合考慮技術的先進性、穩定性、安全性，嚴格遵從監管部門的各項指導原則，制定了“兩地三中心”的數據中心整體佈局規劃。按照規劃，未來公司數據中心包括北京自建數據中心、合肥自建數據中心、合肥災備中心三個中心（如下圖）。整體佈局落地後，北京自建數據中心將承載管理類業務的生產系統，和交易類業務的異地備用中心。合肥自建數據中心規劃為公司交易類業務的主中心和管理類業務的備用中心，與合肥災備中心組成應用級別的雙活中心。合肥災備中心規劃為合肥生產中心的同城雙活中心，於 2018 年中旬正式啟用，現階段為承載 16 個業務的災備系統。

目前，我們已完成北京自建數據中心與合肥災備中心的基礎設施建設，並已投入使用。合肥自建數據中心正在建設過程中，預計於 2020 年年底投入試運行，屆時我們將逐步完成公司數據中心整體佈局的落實工作。



### 新華世紀電子商務有限公司

新華世紀電子商務有限公司（以下簡稱“新華電商”）成立於 2014 年 3 月，是新華人壽保險股份有限公司的全資子公司。在推動科技賦能方面，新華電商一直走在前列。新華電商肩負著為新華保險拓展客戶、延伸作業空間的使命，著力定位於創新孵化器、構建保險生態圈和大數據工場。依託已有的資源優勢，致力於傳統保險業務的互聯網化，以開放的視野和格局，整合線上、線下保險產品的技術服務，極致化產品技術服務，多樣化互聯網推廣功能，並不斷豐富和完善業務模式及盈利模式，實現長期可持續發展。經過 5 年的摸索發展，新華電商擁有 17 項自主軟件開發著作權，並成為通過了高新技術認證的高新互聯網企業。新華電商深耕保險行業，著力技術實力，堅持用快速的需求反應、嚴謹的開發流程和細緻的客戶服務，為新華保險業務發展貢獻價值。

此外，隨著近幾年的推動和創新，新華保險在智能化研究及應用方面也取得顯著的成績：

案例

#### 醫療理賠反欺詐預測評分

醫療理賠反欺詐預測評分項目通過大數據挖掘技術，分析投保人、被保人和代理人約 160 個基礎特徵值，採用有監督挖掘模型，遴選隨機森林算法，實現單個賠案的秒級響應。醫療理賠反欺詐預測評分項目通過大數據挖掘技術，在風險可控前提下實現自動結案率同比提升 13.38 個百分點。

案例

#### 新技術在移動互聯領域——新時代銷售平台

新時代銷售平台正式全國啟用，平台覆蓋全業務接觸點，集銷售、展業、查詢、客戶服務功能為一體，界面友好，操作簡便，獲得了一線銷售隊伍的肯定。累計註冊用戶數為 408,131 人，日均製作電子投保 190,547 多單，日均製作建議書近 458,791 份。

## 推動科技賦能

案例

### OCR 影像識別

OCR 影像識別平台已為新時代銷售平台、移動保全等系統中 8 個應用場景提供自動識別服務，實現了對銀行卡、身份證、戶口本等常見證件的自動識別功能。業務員在展業過程中，可以通過 OCR 自動識別證件信息，無需手動輸入，只需核對即可。該功能的實現有效提升了作業效率，減少了銷售人員的工作量。OCR 影像識別平台每天支撐 2 萬多筆識別請求，日均節省萬餘張複印紙。

案例

### 雲平台

2019 年，雲平台 IaaS 層的搭建已完成，可提供具備彈性擴展、快速響應、統一管理能力的計算、網絡和存儲服務，實現雲化基礎架構資源的集中管理、動態分配和運維減負。雲平台目前承載虛擬機近 2,000 台、生產類應用系統 76 套及全部測試開發系統，平均 1 台服務器虛擬 14 台虛擬服務器，平均每年物理服務器使用量減少約 130 台，節能降耗效果顯著。實現分鐘級資源響應、按需調配、即需即用和有效共享，應用於總 / 分 / 子公司的基礎資源支持。



## 助力員工成長

員工是企業最寶貴的財富。新華保險將促進員工全面發展作為公司的重要發展目標之一，努力創造包容、平等、互信、協作的工作環境，保障員工權益，促進身心健康，搭建成長平台，實現公司價值與員工價值的統一。

## 保障員工合法權益

新華保險堅持秉承以人為本的管理理念，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法律法規，並結合自身特點制定了《新華人壽保險股份有限公司總部人員招聘錄用管理暫行辦法》、《新華人壽保險股份有限公司總部員工薪酬管理辦法》、《新華人壽保險股份有限公司工作時間管理辦法》等相關規章制度，以切實保障員工合法權益。

### 人才選聘與平等機會

新華保險著力打造優質的團隊建設與營造“公平、公正、公開”的企業文化，致力於建立“統一規範，科學高效，績效導向，共創共贏”的人力資源管理體系，在僱員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面杜絕由性別、地域、年齡等方面引起的不平等現象，堅決禁止歧視、僱用童工或強制勞工的不當行為。與此同時，公司堅持公開透明、依法合規的理念，通過目標明確、標準統一、過程透明的績效評估體系，公正評價員工的工作表現，最大限度地惠及員工。

新華保險的主要招聘渠道包括校園招聘、社會公開招聘、委託中介機構招聘以及系統內部招聘。招聘工作由公司執行委員會領導，由黨委組織部負責組織實施，所有招聘方式均遵循統一的程序和標準以保證人才引進制度的合規性和科學性，同時也能全面考察員工各方面能力與和公司人員需求契合度。2019年，公司員工總數為36,504人，其中內勤員工23,692名，外勤員工12,812名。



## 36,504

員工總數為36,504人

## 23,692

內勤員工23,692名

## 12,812

外勤員工12,812名

專業類別 <sup>1</sup>	人數（名）	佔比
管理人員	1,671	4.58%
專業人員	3,502	9.59%
銷售及銷售管理人員	21,345	58.47%
其中：合同制外勤銷售人員	12,812	35.10%
其他	9,986	27.36%
合計	36,504	100.00%

學歷類別 <sup>1</sup>	人數（名）	佔比
研究生	1,491	4.08%
本科	22,737	62.29%
本科以下	12,276	33.63%
合計	36,504	100.00%

性別 <sup>1</sup>	人數 (名)	佔比
男性員工	12,150	33.3%
女性員工	24,354	66.7%
合計	36,504	100.00%

年齡類別 <sup>2</sup>	人數 (名)	佔比
30 歲以下	743	44.4%
30 歲 -49 歲	854	51.0%
50 歲或以上	77	4.6%
合計	1674	100.00%

注：1. 數據範圍涵蓋新華保險總部及 35 家分公司。

2. 數據範圍僅含新華保險總部範圍。

案例

### “新青年，新華 young” —— 新華保險校園招聘項目

新華保險致力於強化校園招聘僱主品牌建設以契合公司轉型發展需要，吸引更多獨立、專注、進取的青年人才加盟。公司全新推出的“新青年”校園招聘品牌，通過“總公司牽頭、分公司聯動、全流程管理”的集中校園招聘模式，強化品牌建設，聚焦全國目標院校，深化推進校企合作。通過“新青年”總部管培生項目，公司系統提升新員工通用能力、管理能力、專業技能和職業素養，為公司發展儲備高素質人才。

2019 年公司全年簽訂校企合作協議高校共計 68 家，舉辦校企合作活動 130 餘次，並參加教育部留學生服務中心組織的海外招聘交流活動，促進了公司僱主品牌形象在海外留學生間傳播。

### 薪酬福利與員工關懷

新華保險秉承為崗位付薪、為員工能力付薪和為績效付薪的薪酬理念與最大限度地惠及員工的福利理念，為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平和安享無憂的福利計劃。在合規履行各項法定福利的基礎上，公司為員工提供補充醫療、企業年金及其他多種保障項目，為員工提供交通、通訊等履行工作職責所必需的各類津補貼，既滿足了員工日常生活需求，又激發了員工工作的積極性。

2019 年，新華保險持續推進員工關愛工程。公司以春節、中秋節等傳統節日為節點，開展形式多樣的員工關愛活動，例如禮品發放以及離退休老幹部、困難職工、患病職工慰問等，為員工帶來了溫暖與關愛，增強了公司的向心力、凝聚力。

## 關注員工健康安全

新華保險十分重視員工的職業安全與衛生管理，一直致力於為員工創造良好的工作環境，更是將員工健康安全貫穿在公司運營的每一個細節，讓員工健康、安全、舒適地工作。本年度，公司沒有接獲因工死亡的案例。

公司全力保障員工健康，不斷創新保障措施，每年度都會為員工安排體檢，並設有常規醫療服務，安排醫務室巡診。公司打造了“職工之家”，為員工提供了健身鍛煉、閱讀、理髮及公司展館參觀的場所，還為員工開展如檯球比賽、健身操課程、六一兒童節開放日活動、愛心捐贈等各類文體活動。此外，公司於2019年完成了員工食堂的設備更新，更新了後廚用具及部分接待餐具、布草，將早午餐就餐模式調整為自助餐，提高了餐飲質量。



公司通過多渠道保障員工職業安全，通過線上線下結合的方式對員工進行安全培訓。行政管理部門定期組織開展安全工作會議，宣傳安全指示及制定緊急預案；邀請中國科學院心理研究所教授祝卓宏教授講授《心理健康講座》主題課程；同時通過微信公眾號進行飲食、出行、辦公室安全知識等的宣傳，切實關注員工工作與生活的安全。

此外，公司高度關注防火工作和消防安全，制定了《消防安全教育培訓制度》、《防火巡查、檢查制度》、《滅火和應急預案演練制度》等一系列消防安全方面的規章制度，通過消防安全日常巡查、定期防火檢查、各類消防設備的定期維護保養等一系列措施和活動，以保障安全的工作環境。在中國消防宣傳日，新華保險大廈開展了內容廣泛、形式多樣的消防安全宣傳活動，以提高員工的消防安全意識。



## 構建人才培養體系

員工是新華保險最寶貴的財富，實現公司價值與員工價值的統一，是新華保險構架人才培養體系的宗旨。公司將促進員工的全面發展作為重要發展目標之一，保障員工權益，促進員工身心健康，搭建員工成長平台，幫助員工實現自我價值，努力創造包容、平等、互信、協作的工作環境。

為了推進公司教育培訓工作“正規化、專業化、系統化”，持續完善具有新華保險特色的教育培訓體系，有效提升公司各類人員能力素質，公司制訂了《新華人壽保險股份有限公司教育培訓綱要（試行）》、《新華人壽保險股份有限公司銷售人員教育培訓管理辦法》及《新華人壽保險股份有限公司員工教育培訓管理辦法》等培訓管理辦法。

公司教育培訓按照培訓內容劃分，可分為非制式培訓和制式培訓；按照培訓對象劃分，可分為員工培訓和銷售人員培訓。員工教育培訓旨在通過使全體員工接受全面、專業、系統的培訓，不斷提升員工綜合素質，使員工熟練掌握專業知識與技能；銷售人員教育培訓旨在通過體系的、專業的、全方位的培訓，全面提升銷售隊伍綜合素質、銷售能力及自主經營能力，推動銷售隊伍持續健康發展。



## 構建人才培養體系

為了向員工提供多樣化的教育培訓體驗，打造多樣化的公司講師隊伍，公司配備了專職講師、兼職講師和外部講師三類講師。其中專職講師是專職從事教學工作的專業技術人員；兼職講師是由部門推薦，經公司聘任，兼職從事教學工作的人員；外部講師受聘于公司，在某一領域擁有專長，是從事教學的系統外人員。



為了轉化培訓教育成果，公司所有員工和銷售人員參加的培訓及相關情況均被錄入培訓管理系統，形成個人培訓檔案。此檔案將作為人員上崗、轉崗、晉升和績效考核的重要依據。

2019年，新華保險實現公司內勤人員培訓全覆蓋，其中在線學習 23,819 名員工，舉辦 10 期新華大講堂，58,000 人次參與。本年度外勤培訓聚焦個險，全系統培訓條線共舉辦培訓班 43,371 期，培訓 323 萬人次，培養專兼職講師 1 萬 2 千餘人，新增課程授權講師 1 千餘人。

2019 年度員工完成培訓情況 —— 按僱傭類型劃分<sup>1</sup>

	指標名稱	小時/人
基層人員受訓百分比	94%	基層人員受訓平均小時數 77.0
中層人員受訓百分比	100%	中層人員受訓平均小時數 84.0
高層人員受訓百分比	100%	高層人員受訓平均小時數 87.5

2019 年度員工完成培訓情況 —— 按性別劃分<sup>1</sup>

	指標名稱	小時/人
女性受訓員工百分比	95%	女性員工受訓平均小時數 85.7
男性受訓員工百分比	96%	男性員工受訓平均小時數 86.7

注：1. 培訓數據的統計範圍為新華保險總部。

此外，公司格外重視新人與青年員工的培養。公司為總部新人設立了以新人導入與培訓、職場導師、機構鍛煉、內部輪崗、交流分享和專業培訓為支撐的新人培養體系化運作“六大機制”。通過“月度總結、季度座談、期末鑒定”等方式，為新人配置職場導師，指導新人順利度過“融入期”，快速成長，有效轉變組織氛圍。

公司為新人配備職場導師，定期開展座談、交流及總結工作。同時，專門為職場導師安排外部專業培訓以提升輔導水平，並安排往屆導師與新導師交流分享，形成良好的組織氛圍，促使部門提升人才培養意識。

在青年員工的培養方面，公司指導分支機構制定大學生新員工培養方案，落實培養要求，並通過交流分享、彙編案例的方式，促進先進培養經驗在機構間傳播。同時，研究形成三、四級機構優秀年輕幹部能力素質模型，豐富分支機構人才管理工具。

各分支機構圍繞公司發展戰略，以培養專業技能人才和管理人才為核心統籌推進大學生新員工人才隊伍建設，按照大學生新員工個人志向、職業潛質及工作表現逐步確定培養方向，建立以制式化培訓機制、跟班學習機制、雙導師輔導機制、崗位鍛煉機制、保護期待遇機制、長效追蹤考評機制和擇優選拔機制等七大機制為主要支撐的聚焦大學生新員工培養的運作模式，切實為公司發展提供堅強的人才保障和智力支持。

2019年，公司按照多層級、全方位、寬領域的原則，採取教育培訓、實踐鍛煉、專題研究與研討、外部交流學習四種方式，進一步優化為期兩年的後備幹部培養方案，並成功舉辦了第二期中青年幹部培訓班，取得了較好的效果。

### 新華E學

為了多元地貫徹公司發展戰略，有效促進教育培訓的落地實施，公司開通了新華E學網絡平台供員工在線學習，在線網絡課程均以直播以及微課的形式進行授課。員工可以隨時隨地通過平台上的視頻及音頻參與培訓。



# 構建人才培養體系

## 風險管理師

為踐行“保險姓保”“回歸本源”的行業發展理念，新華保險推出了風險管理師項目，以提升個險營銷員作為客戶風險管理顧問的職業定位和能力。此項目主要以個險正式職級以上的銷售人員為對象，通過專項培訓和資格考試方式助其取得風險管理師（初級）證書。



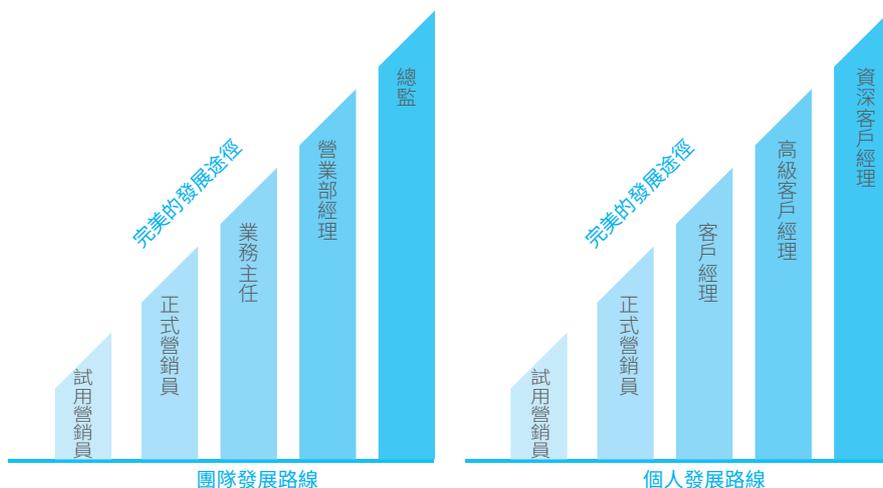
## 代理人

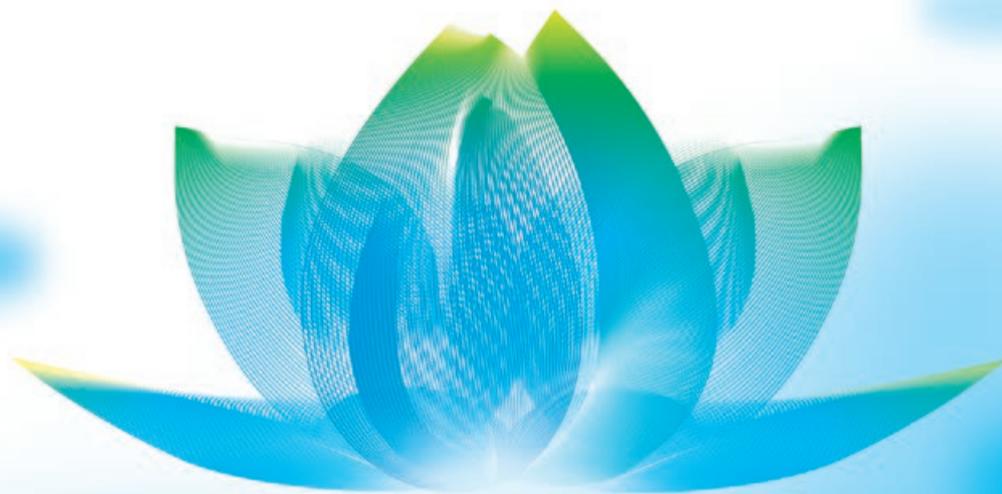
2019年，新華保險舉辦“贏在新華”大型組織發展活動，廣納社會英才共同創業，科技、制度、政策和培訓各模塊全力加持賦能，再掀人力發展新浪潮。新華保險為每一個代理人規劃好個人發展和團隊發展兩條職業生涯路徑，代理人可根據自身發展意願進行選擇，成就夢想人生。截至2019年末，新華保險代理人規模達50.7萬人，較上年增長了37%，全年累計新增近35萬人，較上年增長23%，為社會提供了大量的就業崗位。同時，新華保險為每一位代理人提供全方位的職業技能培訓，為行業發展提供了強有力的人才支撐。



**50.7**萬

新華保險代理人規模達50.7萬人





## 踐行綠色運營

新華保險嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，始終堅持低碳環保的運營方式，積極應對氣候變化、促進生態文明建設。

## 低碳環保職場

為了最大限度地降低日常運營過程中對環境及天然資源的負面影響，新華保險制定了《分支機構辦公職場裝修管理辦法》和《不動產建設項目管理暫行辦法》等管理制度，從源頭上加強辦公場所的低碳環保管理。

在辦公場所的裝修管理中，公司遵循合理配置、環保節能的原則，通過優化設計方案，嚴控工程技術、材料，實現節能、高效、低耗的設計目標。公司辦公場所的裝修普遍使用節能 LED 燈、感應水龍頭、感應小便器和感應座便器；在走廊和辦公室之間採用玻璃隔牆，以充分利用自然光照；根據季節、時間、天氣等變化及時調整照明及空調設備運行參數，有效節約電能和水資源。裝修結束之後，聘請專業機構對職場進行空氣質量檢測，檢測合格後方可入駐，亦兼顧了員工的職業健康安全。2019 年，新華保險亦莊園區將燃氣鍋爐進行節能改造，在保障供熱的情況下預計每年節約 60 至 70 萬度電。



LED 燈具



聲控開關



感應水龍頭

新華保險注重在日常辦公過程中對員工進行環保理念的宣教，鼓勵員工隨手關燈、關閉不使用的電源，節約用水、杜絕“長流水”現象，在夏季將室內空調溫度控制在不低於 26 攝氏度等。公司亦對公車使用、電子耗材回收等事項作出了規範。

排放物 <sup>1</sup>	
指標	2019 年
廢氣排放 (噸) <sup>2</sup>	0.34
氮氧化物 (噸)	0.33
二氧化硫 (噸)	0.01
溫室氣體排放總量 (範疇 1 和 2) (噸) <sup>3</sup>	14,602.20
直接排放 (範疇 1) (噸)	1,627.75
天然氣 (噸)	380.04
煤氣 (噸)	0.31
汽油 (噸)	1,247.40
間接排放 (範疇 2) (噸)	12,974.44
外購電力 (噸)	12,974.44
辦公區域單位面積溫室氣體排放量 (範疇 1 和 2) (噸 / 平方米)	0.042

排放物 <sup>1</sup> (續)	
指標	2019 年
有害廢棄物總量 (噸) <sup>4</sup>	7.89
人均有害廢棄物棄置量 (噸 / 僱員)	0.00093
無害廢棄物總量 (噸) <sup>5</sup>	717.43
人均無害廢棄物棄置量 (噸 / 僱員)	0.085

能源及資源消耗 <sup>1</sup>	
指標	2019 年
能源消耗 (兆瓦時) <sup>6</sup>	25,965.48
直接能源消耗 (兆瓦時)	7,041.56
天然氣 (兆瓦時)	1,943.58
煤氣 (兆瓦時)	2.32
汽油 (兆瓦時)	5,095.66
間接能源消耗 (兆瓦時)	18,923.92
外購電力 (兆瓦時)	18,923.92
辦公區域單位面積能源消耗量 (兆瓦時 / 平方米)	0.080
耗水量 (噸) <sup>7</sup>	165,806.36
人均自來水耗用量 (噸 / 僱員)	19.60
用紙量 (噸)	166.25
人均用紙量 (噸 / 僱員)	0.020

**註：**

1. 以上表格據統計範圍包括新華保險總部、亦莊園區(含新華人壽亦莊數據中心)及35家分公司總部層面。
2. 基於公司業務性質，新華保險廢氣排放主要來源於公車產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。廢氣排放量根據中國環境保護部刊發的《道路機動車大氣污染物排放清單編制技術指南(試行)》進行核算。
3. 基於公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發《2017年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》及政府間氣候變化專門委員會(IPCC)刊發的《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南 2019 修訂版》進行核算。
4. 新華保險運營涉及的有害廢棄物類型主要包括廢鉛酸蓄電池、辦公樓打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、及廢棄熒光燈管。廢鉛酸蓄電池由有資質第三方進行處理，廢棄硒鼓和墨盒由打印供貨商回收處置，廢棄熒光燈管由物業更換並由物業交由有資質的回收商進行回收處置。
5. 新華保險運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子設備和生活垃圾。廢棄電子設備及生活垃圾具均由回收商進行回收處置。
6. 綜合能源消耗量根據電力和汽油消耗量和中華人民共和國國家標準《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算。
7. 新華保險用水主要來自市政自來水，在求取適用水源上無問題。
8. 包裝物數據不適用於新華保險。

## 移動展業服務



### 38.6萬

新時代銷售平台註冊人數達到  
38.6萬人

### 494萬

節約紙張約494萬餘頁

### 23.5

折合減排二氧化碳當量約23.5噸

2019年，新華保險針對保險銷售人員開發了“新時代銷售平台”。該平台作為代理人專用的移動展業服務平台，實現了使用移動端進行客戶與訂單管理，以此減少了傳統營銷展業中的紙張消耗，為綠色低碳作出貢獻。新時代銷售平台註冊人數達到38.6萬人，累計發送建議書188.5萬份，節約紙張約494萬餘頁，折合減排二氧化碳當量約23.5噸。

此外，2019年公司為銷售人員提供自助服務終端，分批次部署、虛擬桌面，使用瘦終端機代替普通辦公電腦，供分支機構職場外勤人員使用。每台瘦終端機每小時耗電15瓦，開機24小時耗電不足1度，節能降耗效果顯著。與傳統PC機相比，每台瘦終端機全年將減少用電量860度。



## 綠色數據中心

作為金融服務型行業，數據中心是公司運營過程中的能耗重點單位，也是落實綠色辦公理念的重點控制單位。新華保險位於亦莊的數據中心自設計初期便融入節能環保理念，力求貫徹執行綠色數據中心理念。

亦莊數據中心建設於 2017 年，於 2018 年初正式投入使用，空調製冷系統用電量佔數據中心總電量的近三分之一，對於整體的節能效率至關重要。亦莊數據中心在空調製冷系統中採用自然冷卻技術，過渡季採用“壓縮機+自然風”冷卻運行模式，冬季完全利用自然風冷卻進行換熱。全年運行過程中亦盡可能地利用自然冷卻技術減少壓縮機的開啟時間，達到節能的目標。另外，通過機房科學佈局，冷熱通道有效隔離，配合最佳氣流送風組織，為空調科學調節溫度濕度提供基礎與便利；機房內空調進行連線智能溫控，合理安排送風風道、風速、風量，保持最高效的空調利用率。此外，通過建立能耗管理系統，實現對能耗數據的統計、分析和能效指標的計算，從而有針對性的管控和實施節能措施。



調整冷凍水循環泵出口閥門開度，降低水泵運行電流



精密空調轉速上限統一設定為 85%，從而降低運行電流



VRV 溫度設定夏季為 26°C，冬季 22°C



關閉管道電伴熱，減少電能損耗

## 生態文明建設

在嚴格管理自身運營對環境影響的基礎上，新華保險還積極響應國家號召，助力推進生態文明建設，要求隊伍在客戶開拓上重點關注節能環保、高新科技、新能源等行業。例如，公司連續多年為中國節能減排有限公司、北京清新環境技術股份有限公司等提供員工意外、重疾、住院醫療等一攬子保障服務。公司在不動產投資中，在類型設定中將樓宇的節能環保水平作為重要標準，持續為環境友好型建築開通綠色通道。

案例

### “會呼吸的建築”——山西國際金融中心

山西國際金融中心是新華保險完成投資的不動產項目，是由山西國際電力集團開發建設的城市綜合體。德國著名建築設計事務所 GMP 對其進行了全面規劃設計，採用了智能雙層呼吸式幕牆，無需開窗換氣層即可直接將自然空氣傳至室內，為室內提供新鮮空氣。該建築榮膺美國 LEED 綠色認證。



此外，每年植樹節期間，公司總部及各分支公司積極組織植樹活動，倡導綠色低碳的生活方式，為城市增添一份綠色美好。

案例

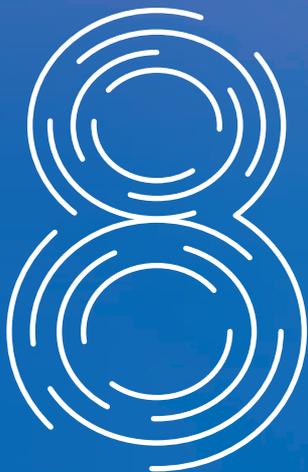
### 新華保險山東分公司開展義務植樹

2019 年，新華保險山東分公司和 12 家中支機構數百名志願者走進自然，開展形式多樣的植樹活動，各中支機構邀請各行各業志願者共同為生態文明獻上自己一份力量，活動共植下數千顆樹苗。

案例

### 新華保險泉州中支南安支公司開展義務植樹

2019 年 3 月 16 日，新華保險泉州中支南安支公司開展主題為“擁抱春天、播種綠色”春季植樹造林活動，活動邀請 100 戶幸福家庭，包含小朋友在內共 350 名夥伴參與，植下百餘刺桐樹苗，以實際行動為建設美麗城市作貢獻。



## 共建和諧社會

新華保險在事業發展的同時不忘回饋社會，致力於保障和改善民生、促進社會和諧穩定，並致力於將社區投資、公益實踐與自身業務有效融合。2016年，新華保險正式發起設立了新華人壽保險公益基金會，旨在規範化和常態化社會公益慈善事業，持續積極履行社會責任。為了實現項目的深耕細作，2017年基金會成立了新華保險志願者聯盟，實現了公益行動的特色化、深度化、持續化運作，以實際行動為改善民生、建設和諧社會做出積極貢獻。

## 專題

## 關愛全國環衛工人大型公益行動

“城市因你而美，新華伴你而行——關愛全國環衛工人大型公益行動”是新華人壽保險公益基金會實施的長期特色項目，旨在為高強度勞動、高風險頻發的環衛工人提供量身定做的人身意外保險。2017年8月22日，項目在山西太原啟動，目前已成為南至海南三亞，北至黑龍江七台河，東至山東威海，西至新疆阿克蘇，面向環衛工人群體，推進速度最快、覆蓋城市最廣、惠及人數最多、保障額度最高、社會影響最大的公益項目。

該項目的設計突出體現了“三專”特點：一是專屬產品，針對環衛工人量身定做，不設年齡、健康、地域等因素限制；二是專注風險，以人身意外傷亡和意外傷殘為保險責任，契合環衛工人職業風險；三是專業服務，成立服務團隊，開通綠色通道，實施立體關懷。自項目啟動

以來，新華保險為全國各地的環衛工人每人捐贈最高保額為10萬元的人身意外傷害保險，嚴格履行理賠責任。截至2019年底，該項目已在全國102個大中城市落地，惠及73.5萬餘名環衛工人，累計捐贈保額超735億元、完成理賠123例、賠付金額1,100萬元。

此外，新華保險志願者聯盟圍繞該項目在全國各地開展“我為環衛工人送清涼”、“為環衛工人送早餐”、“我眼中最美的城市天使”攝影大賽、“垃圾不落地，環保公益行”以及交響音樂會專場演出等關愛環衛工人系列公益活動，傳遞社會正能量。2019年10月26日環衛工人節前後，新華保險志願者聯盟25家分部通過慰問、贈送生活用品、愛心早餐等形式向全國環衛工人群體送去節日祝福，共計開展活動94場。



## 落實精準扶貧



精準扶貧項目

**18**

覆蓋7個省的18個城市

**2萬**

惠及2萬餘名建檔立卡貧困人口

為積極貫徹落實十九大精神，響應黨中央扶貧攻堅工作的號召，新華保險主動融入國家戰略，明確精準扶貧項目的實施開展方向，開展“全面小康之路·新華伴你而行——新華保險精準扶貧大型公益行動”，重點針對老、少、邊、窮地區尤其是三區三州等深度貧困地區開展幫扶計劃，主推與保險保障緊密結合的扶貧項目。

2019年，新華保險精準扶貧項目共覆蓋7個省的18個地區，惠及2萬餘名建檔立卡貧困人口；包括4個保險扶貧項目、1個基礎設施項目、1個產業扶貧項目、2個教育扶貧項目，其中保險扶貧項目2019年度捐贈總保額超人民幣18億元，通過聚焦特定困難人群幫扶，構建多方位保障，為幫助貧困地區實現脫貧起到了積極作用，同時也促進了公司品牌形象提升。

案例

### 深入推進京蒙協作，助力黃羊城鎮脫貧

內蒙古察右中旗黃羊城鎮是新華保險精準扶貧定點幫扶單位。新華保險通過落實產業幫扶、保險捐贈等全方位多層次的幫扶協作方式，探索扶貧的可持續發展之路。

截至2019年末，新華保險已完成對黃羊城鎮飼料加工生產線項目的120萬元資金劃撥；為防止因病致貧、因病返貧，新華保險為當地常住居民提供保險保障，捐贈保費近40萬元，累計保險保額達4.3億元；同時，在公司內組織開展圖書、玩具、衣物等募集活動，與當地中心學校、幸福院對接進行捐贈；此外還捐贈電腦設備30台，用以改善當地政府辦公條件。



## 熱心志願服務



### 30,780

新華保險志願者聯盟招募志願者  
共計30,780人



### 54,480.2

2019年全年組織志願服務活  
動1,318次，全年總服務時長  
達54,480.2小時，收益人數達  
758,056人次

新華保險始終秉承以社會責任為核心的價值觀和經營宗旨，用實際行動展現保險人的公益精神，積極投身各項公益活動之中，助力弘揚中華民族優良傳統。

截至 2019 年底，新華保險志願者聯盟在全國設立 35 家志願者聯盟分部，招募志願者共計 30,780 人。2019 年全年，各志願者分部共計組織志願服務活動 1,318 次，參與總志願者人數為 31,678 人次，全年總服務時長達 54,480.2 小時，受益人數達 758,056 人次。此外，2019 年新華保險志願者聯盟組織開展年度公益大使、優秀分部和優秀項目的評選活動，旨在樹立典範以進一步帶動志願者的參與熱情、激勵志願團隊活力。





## 投身“保險+公益” 事業

自成立以來，新華人壽保險公益基金會致力於公益慈善事業，廣泛參與捐資助學、扶危濟困、健康醫療、環境保護、體育事業等公益慈善項目，並逐漸形成了“保險產品+公益平台+志願服務”的獨特公益模式，探索出一條特色鮮明的社會責任之路。

### 案例

#### “暖心計劃”——關愛失獨家庭

“暖心計劃”是由政府出資、由新華保險承保，為北京市失獨家庭提供涵蓋養老、病故、意外傷害、女性重疾在內的綜合保障服務，幫助失獨家庭抵禦外來風險，實現“老有所養、病有所醫”的惠民工程。

新華保險對“暖心計劃”採取零利潤模式，增加保險保障的範圍和額度，專門開通“綠色服務通道”，在理賠、產品培訓、增值服務等方面簡化手續、優化流程。項目運行至今，新華保險累計承保規模保費11,162元，覆蓋人群14,532人。截至2019年末，新華保險共支付養老金9,942萬元，共計12,298人受益。

### 案例

#### 中國鄉村兒童大病醫保

中國鄉村兒童大病醫保項目是由新華保險與中華少年兒童慈善救助基金會中國鄉村兒童大病醫保公益基金項目組合作的保險業務。項目秉承“讓每一個孩子有尊嚴地病有所醫”理念，以籌集善款、購買商業保險的運作模式，聯合新農合及現有社會保障體系，為試點地區兒童爭取醫療資金和公平的醫療機會，幫助家庭保護孩子免受大病傷害。

新華保險北京分公司於2012年承保了第一個試點地區——湖北鶴峰，為試點地區全縣0-16歲兒童提供除醫保/新農合報銷後剩餘費用，每人每年最高賠付額為20萬元。由於鶴峰項目的良好運作，項目隨後逐漸開啟了湖南古丈、雲南漾濞、四川漢源、內蒙古科右前旗、湖北巴東、山西中陽共計7個項目試點，覆蓋近30萬鄉村兒童，為患病家庭減輕家庭經濟負擔、使患重病的孩子能獲得更多的治療機會。

項目運行至今，累計承保保費4,685萬元，累計理賠2,742萬元，理賠人次5,594人次，是第一個公益事業與商業保險相結合的運作模式，真正體現了公益與普惠金融之間的必然聯繫。

案例

### “銀髮無憂”老年人意外傷害保險

為使廣大老年人更好的完善自身意外的安全保障，有效填補國內退休老年人人身意外傷害保障的空白，新華保險響應“微時代，孝先行”的公益號召，與上海市老齡辦聯合推出“銀髮無憂”愛心工程。“銀髮無憂”工程是為上海市 50 周歲以上人群打造的專屬產品，以為其提供意外傷害保險的形式，倡導了一種全社會都來關愛老人、構建和諧社會的文明風尚。十五年來，該項目累計參保人數達 959 萬人，理賠 84,106 人次。

## 支持國家戰略

### 支持當地民生

作為資本市場重要金融機構，新華保險堅決落實貫徹支持當地民生發展，充分發揮保險資管產品和資金優勢，通過投資地方政府債券、非標準化金融產品服務經濟實體、發行保險資管產品等多種方式，支持國家戰略、促進當地經濟發展，強化基礎設施建設，把投資真正落實到促進實體經濟發展、社會責任提升和經濟轉型升級。本年度通過基礎設施債權計劃、股權計劃、項目資產支持計劃、信託計劃、投資基金等形式，切實支持實體經濟，合計投資金額 731.41 億元。其中，涉及支持實體經濟的投資領域包括了能源、交通、公用事業、信息技術等，投資項目遍及十幾個省份。

此外，新華保險全心全意支持中小微企業的發展，在服務的團險客戶中，中小微客戶占絕大多數比例。我們為投保企業員工提供意外、醫療、重疾等一攬子保障和服務，幫助企業轉移風險，穩定財務、提升福利，基本滿足企業全方位的需求，與此同時，我們也在不斷提升服務中小微企業的能力，真正尋找中小微企業對於保險的各類需求，為企業員工量身定做專屬健康保險，助力中小微企業的發展與騰飛。

### 響應“一帶一路”

2017 年“一帶一路”政策出臺後，新華保險積極響應國家政策，組織隊伍學習《中國保監會關於保險業服務“一帶一路”建設指導意見》，同時鼓勵隊伍圍繞“一帶一路”沿線國家，積極開拓 SOS 業務（境外救援保險），為“一帶一路”的企業員工及務工人員提供意外、醫療等保險。新華保險參與了諸多企業員工的福利保障，為“一帶一路”貢獻自己的力量。



# 731.41

億  
支持實體經濟，合計投資金額  
731.41億元



## 特別專題： 新華戰“疫”進行時

2020年的春節註定會被人們銘記。自新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 疫情發生以來，黨中央、國務院做出了一系列重要部署，全國上下眾志成城，新華保險專門成立應急處置工作領導小組，于1月21日啟動重大突發事件應急管理Ⅰ級響應，印發《新型冠狀病毒肺炎應急預案》。在這場疫情防控阻擊戰中，全體新華人立足崗位，守土有責，全力以赴，共同打響疫情防控阻擊戰。

保障全體新華人的健康安全是公司的第一要務。疫情發生以來，公司積極配合各級政府要求，第一時間掌握員工動態，嚴格實行疫情防控報告制度；對辦公場所進行定期消毒，為員工配備防控物資，並積極開展遠程辦公以減少員工外出的必要。此外，公司為新華保險系統全體員工和銷售隊伍設立“新冠肺炎專屬關愛保障計劃”，為全系統內外勤員工提供保險保障，在同心協力打贏疫情攻堅戰的同時，關愛員工隊伍，凝聚人心。

公司充分發揮保險保障功能，對17款個人客戶保險產品進行新冠肺炎相關保險責任擴展，明確了豐富保障內容的同時不會上浮費率，並且對於保險責任擴展前的客戶實行統一的理賠標準。為保障疫情期間服務質量，公司推出“八項客戶服務舉措”，確保服務不中斷、效率不打折；利用科技賦能，為客戶提供7\*24小時的微信自助理賠服務；推出“全天候多平臺零距離服務指南”，針對



疫情期間：

**17**

17款個人客戶產品擴責

**6.6萬**

累計完成各類理賠案件近6.6萬筆

**2億**

合計賠付保險金超2億元



責任擴展、理賠手續等製作了專屬問答指南，幫助客戶瞭解疫情期間理賠政策。自 2020 年 1 月 21 日至 2020 年 2 月 21 日，新華保險累計完成各類賠案處理近 6.6 萬筆，共計賠付保險金超 2 億元。

#### 八項客戶服務舉措

一 主動提供服務	二 開通服務熱線
三 開通綠色通道	四 無保單辦理賠
五 開通預付服務	六 取消醫院限制
七 提供人文關懷	八 做好衛生宣教



**607.1**萬

累計向各地相關機構捐款607.1萬元

**96.6**萬

捐贈抗擊疫情急需物資96.6萬元

**722.3**億

贈送保險保障的總保額722.3億元

此外，新華人壽保險公益基金會向在武漢地區抗擊疫情的近 20 萬名醫護人員每人贈送 30 萬元保額的保險保障，總保額約 600 億元。截至 2020 年 3 月 20 日，公司完成理賠 10 例，累計賠付金額 300 萬元。新華保險累計向各地相關機構捐款超過 607.1 萬元（其中包含 4775 名黨員合計捐贈 101.5 萬元），捐贈抗擊疫情急需的各類物資，折合金額超 96.6 萬元；向各地一線醫護人員、民警、社區幹部、媒體記者、志願者等人員贈送保險保障，累計捐贈保險保額 722.3 億元。



# 公司榮譽



NCI 新华保險  
关爱人生每一天

## 公司面

### 全球上市公司 2000 強

在美國《福布斯》雜誌發佈的 2019 年“全球上市公司 2000 強”(Forbes Global 2000) 排行榜上, 新華保險名列第 336 位

### 財富中國 500 強

財富中文網發佈 2019 年度《財富》中國 500 強排行榜, 新華保險名列第 64 位, 連續 8 年進入該榜單

### 穆迪、惠譽評級

分別榮獲“穆迪”和“惠譽”保險公司財務實力 A2 級和 A 級評價, 展望穩定

### 亞洲品牌 500 強

在世界品牌實驗室(World Brand Lab) 發佈的 2019 年“亞洲品牌 500 強”排行榜上, 新華保險名列第 226 位

### 中國企業 500 強

在中國 500 強企業高峰論壇上, 中國企業聯合會、中國企業家協會發佈“中國企業 500 強”榜單, 新華保險名列第 126 位

### 中國最有價值 500 大品牌

英國品牌評估機構“品牌金融”(Brand Finance) 發佈“2019 中國最有價值的 500 大品牌”排行榜, 新華保險名列第 94 位

### 最具價值中國品牌 100 強

WPP 攜手凱度共同發佈“BrandZ™ 2019 最具價值中國品牌 100 強”排行榜, 新華保險 2019 年品牌價值為 22.3 億美元, 居榜單 60 位, 連續六年進入該榜

## 公益面

### 最具社會責任感幸福企業

在《中國經營報》舉辦的“中國企業競爭力年會”上, 新華保險獲評“2019 年度最具社會責任感幸福企業”

### 精準扶貧先鋒機構獎

由中國互聯網新聞中心主辦的年度“中國網之優秀金融扶貧先鋒榜”評選活動中, 新華保險獲評精準扶貧先鋒機構獎

### 年度中國保險十大典型理賠案例

中國保險行業協會聯合銀保監會消保局發佈“2018 年度中國保險十大典型理賠案例”, 新華保險“關愛全國環衛工人專屬保險計劃”理賠案例入選

## 產品面

### 金牌銀保創新產品獎

“華實人生終身年金保險”在由《金融理財》雜誌社、易趣財經主辦的 2019 第二屆銀保合作發展(北京) 高峰論壇“金貔貅獎”評選中, 榮獲“2019 金牌銀保創新產品獎”

### 金牌保險產品方舟獎

在證券時報主辦的“2019 中國保險業資產負債管理年會”上, 新華保險“附加特定心腦血管疾病保險”榮獲“2019 金牌保險產品方舟獎”

## 服務面

### “3·15 全國質量誠信品牌優秀示範企業” “五星級服務質量獎”

在國家市場監督管理總局和有關國家部委指導, 中國質量萬里行促進會主辦的“2019 年 3·15 第五屆中國質量誠信品牌論壇”上, 新華保險連續第四年榮獲“3·15 全國質量誠信品牌優秀示範企業”和“五星級服務質量獎”

### 金融服務百強

在中國經濟網主辦的“2019 中國金融服務與創新論壇”上, 新華保險榮獲“2019 金融服務百強”

註: 以上僅為部分公司榮譽。

## 附錄

香港聯合交易所股份有限公司《環境、社會及管治報告指引》中一般披露及關鍵績效指標		
議題	績效指標	採用情況
<b>A. 環境範疇</b>		
<b>A1 排放物</b>		
	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物的產生等的： (1) 政策；及 (2) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例。	踐行綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	
A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	
<b>A2 資源使用</b>		
	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 注：資源可用於生產、儲存、交通、樓宇、電子設備等。	踐行綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
A2.3	描述能源使用效益計劃及所取得成果。	
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就。	
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用於新華保險
<b>A3 環境及天然資源</b>		
	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	踐行綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	
<b>B. 社會範疇</b>		
<b>B1 僱傭</b>		
	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	保障員工合法權益
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	
<b>B2 健康與安全</b>		
	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害 (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	關注員工健康安全
B2.1	死亡人數及比率。	
B2.2	因工傷損失工作日數。	
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	

香港聯合交易所股份有限公司《環境、社會及管治報告指引》中一般披露及關鍵績效指標

議題	績效指標	採用情況
<b>B3 發展與培訓</b>		
	一般披露： 有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 注：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	構建人才培養體系
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	
B3.2	按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
<b>B4 勞工準則</b>		
	一般披露：有關防止童工或強制勞工的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響相關法律及規定的資料。	保障員工合法權益
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	
B4.2	描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
<b>B5 供應鏈管理</b>		
	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	規範採購管理
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	
<b>B6 產品責任</b>		
	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	回歸保險本源 穩健合規運營
B6.1	已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於新華保險
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	消費者權益保護
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於新華保險
B6.5	描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	嚴守信息安全
<b>B7 反貪污</b>		
	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (1) 政策；及 (2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	推進廉潔建設 防範洗錢風險
B7.1	於彙報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	
<b>B8 社區投資</b>		
	一般披露：有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	共建和諧社會
B8.1	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	
B8.2	在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	

## 中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容格式準則第2號-年度報告的內容與格式(2017年修訂)》要求

要求	披露位置
第四十三條 鼓勵公司結合自身生產經營情況、戰略發展規劃、人才與資源優勢等開展各項精準扶貧工作，並積極披露報告期內履行扶貧社會責任的具體情況。	
(一) 精準扶貧規劃。公司精準扶貧工作的基本方略、總體目標、主要任務和保障措施。	落實精準扶貧
(二) 年度精準扶貧概要。報告期內扶貧計劃的總體完成情況、取得的效果等。如扶貧計劃未完成的，應說明未按期完成的原因，以及後續改進措施。	
(三) 精準扶貧成效。分別披露公司報告期內在產業發展扶脫貧、轉移就業脫貧、易地搬遷脫貧、教育扶貧、健康扶貧、生態保護扶貧、兜底保障、社會扶貧等方面取得的工作成果。	
(四) 後續精準扶貧計劃。根據公司長期經營戰略與扶貧規劃，披露下一年度開展精準扶貧工作的計劃，以及保障計劃實現的主要措施等。	
第四十四條 重點排污單位之外的公司可以參照下述要求披露其環境信息，若不披露的，應當充分說明原因。	
(一) 排污信息。包括但不限於主要污染物及特徵污染物的名稱、排放方式、排放口數量和分佈情況、排放濃度和總量、超標排放情況、執行的汙染物排放標準、核定的排放總量。	不適用於新華保險
(二) 防治汙染設施的建設和運行情況。	不適用於新華保險
(三) 建設項目環境影響評價及其他環境保護行政許可情況。	不適用於新華保險
(四) 突發環境事件應急預案。	不適用於新華保險
(五) 環境自行監測方案。	不適用於新華保險
(六) 其他應當公開的環境信息。	不適用於新華保險

## 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》要求

相關要求	披露位置
在促進社會可持續發展方面的工作	
員工健康及安全的保護	關注員工健康安全
對所在小區的保護及支持	共建和諧社會
對產品質量的把關	回歸保險本源
在促進環境及生態可持續發展方面的工作	
如何防止並減少汙染	踐行綠色運營
如何保護水資源及能源	踐行綠色運營
如何保證所在區域的適合居住性	不適用於新華保險
如何保護並提高所在區域的生物多樣性	不適用於新華保險
在促進經濟可持續發展方面的工作	
如何通過其產品及服務為客戶創造價值	回歸保險本源
如何為其股東帶來更高的經濟回報	發展戰略
如何為員工創造更好的工作機會及未來發展	助力員工成長

# 95567

全国统一客服电话

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



新華保險服務號



投資者關係網站

新華人壽保險股份有限公司

NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.

北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號新華保險大廈

New China Insurance Tower , A12 Jianguomenwai

Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022

Tel : +86 10 85210000 Fax: +86 10 85210101