



新华人寿保险股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.
2019 年度企业社会责任报告

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 10 年发布企业社会责任（以下简称“CSR”）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 2019 年 1 月 1 日至 2019 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（以下简称“上交所”）发布的《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》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（以下简称“联交所”）《香港联合交易所有限公司证券上市规则》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。

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、上交所官网和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 10 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

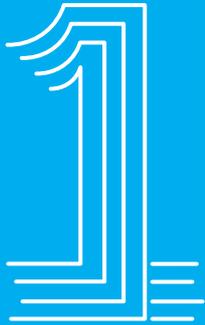
| | |
|-----------|----|
| 一 董事长致辞 | 4 |
| 二 首席执行官致辞 | 6 |
| 三 关于新华保险 | 10 |

| | |
|-----------|----|
| 四 稳健合规运营 | 13 |
| 1 强化风控管理 | 14 |
| 2 推进廉洁建设 | 14 |
| 3 防范洗钱风险 | 17 |
| 4 规范采购管理 | 19 |
| 5 消费者权益保护 | 20 |
| 6 知识产权保护 | 22 |
| 五 回归保险本源 | 23 |
| 1 做实保险保障 | 24 |
| 2 做优服务品质 | 28 |
| 3 规范营销推广 | 36 |
| 4 严守信息安全 | 37 |
| 5 推动科技赋能 | 39 |

| | |
|------------|----|
| 六 助力员工成长 | 43 |
| 1 保障员工合法权益 | 44 |
| 2 关注员工健康安全 | 46 |
| 3 构建人才培养体系 | 47 |

| | |
|----------|----|
| 七 践行绿色运营 | 51 |
| 1 低碳环保职场 | 52 |
| 2 移动展业服务 | 54 |
| 3 绿色数据中心 | 55 |
| 4 生态文明建设 | 56 |

| | |
|-------------------|----|
| 八 共建和谐社会 | 57 |
| 专题：关爱全国环卫工人大型公益活动 | 58 |
| 1 落实精准扶贫 | 59 |
| 2 热心志愿服务 | 60 |
| 3 投身“保险+公益”事业 | 62 |
| 4 支持国家战略 | 63 |
| 九 特别专题：新华战“疫”进行时 | 64 |
| 十 公司荣誉 | 66 |
| 附录 | 67 |



董事长致辞

尊敬的各位股东：

2019年，是新华保险成立的第23个年头。这一年，我国经济运行平稳，金融业持续深化供给侧结构性改革。这一年，新华保险顺利完成董事会换届，在董事会、管理层和全体员工的共同努力下，取得了来之不易的经营业绩。

当前，随着我国经济由高速增长转向高质量发展，金融供给与需求之间不平衡不适应的矛盾日益凸显，保险行业发展面临多重挑战。站在新的历史方位上，新华保险将直面挑战，勇夺机遇，奋力实现高质量发展目标。

坚守保险本源，保持战略定力。上市初期，新华保险便确立了以寿险为核心，保险姓保、回归本源、聚焦主业的发展思路。多年来，新华保险初心不改，着力打造“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”，战略方向不反复、不摇摆。新的一年，我们将加快业务创新、丰富产品供给、提升服务品质，通过金融科技为传统业务赋能，持续优化客户的保险体验，满足不同群体多样化的保险需求。

坚持市场导向，深化机制改革。在二十余年的发展历程中，新华保险形成了具有自身鲜明特色的企业文化，具有面向

市场、不畏竞争的企业精神和强烈的发展意愿。新的一年，我们将遵循企业发展规律，坚持市场化机制，构建职责明晰、运转协调的公司治理机制，激励有效、约束有力的企业经营机制，进一步增强发展的动力和活力。

坚守风险底线，筑造百年基业。强有力的风险控制是企业百年基业的保障，是可持续发展的基础。新的一年，我们将坚持审慎稳健的经营理念，不断完善全面风险管理体系，持续提升风险管理水平，强化风控意识和合规文化，守住不发生重大风险事件的底线。

2020年初，一场突如其来的疫情打乱了我国经济发展和保险行业经营的既有节奏，新华保险的广大员工也积极投入到了这场阻击战中。然而，短期的不利影响不会改变我国经济长期向好的趋势。经过与病毒的鏖战，公众将切身感受到健康和保障的重要性，更多地关注保险产品。新华保险将抓住发展机遇，顺应行业趋势，满足客户需求，走出一条具有自身特色的高质量发展之路，为股东贡献价值，向社会履行责任。

董事长：刘浩凌
2020年3月25日





首席执行官致辞

尊敬的各位股东：

2020 年注定是不平凡的一年。

新年伊始，新型冠状病毒疫情席卷全国，发展速度之快、势头之猛，始料未及，对寿险业的短期冲击也是不小。疫情期间，我时刻思考：当前和未来新华必须做什么？新华的责任在哪里？新华能否做得更好？在做好员工疫情防护、第一时间向一线医护人员赠险、扩大保险产品责任、简化流程为客户提供更便捷服务等等，新华尽其所能，不落人后。但这仍是应急，还远远不够。寿险关系到生老病死，提高民众对灾病的抗御能力，管理好家庭资产应对突发事件，提升养老水平，积极响应国家公共事务管理，融入国家发展，体现应有的社会担当，帮助国民在突发事件中身安、家安、心安。新华只有加快科学发展，提升服务水平，方能利民报国。

重新审视新华，2019 年我与新班子履新之初，曾有人提出质疑：为何新华近两年的发展与其描绘的蓝图有差距？作为一家大型寿险公司，为何不积极拓展业务，扩大服务范围？过去屡建功勋的新华铁军在哪里？新华仿佛负重前行的战马，既有极富经验的专业管理团队和几十万优秀敬业的代理人队伍，同时也面对一系列难题：业务增速低于同业、队伍规模多年未能突破、资源配置远离市场、内部管理协同不足等等。当市场竞争日渐激烈，这些问题就会更为凸显，体现在业绩上似乎有些“跑不动”了。

对于难题听之任之，不是新华作风；对形势不闻不问，不是新华特色。正如疫情带给我们危机，也孕育机遇和希望，公司发展面临的历史问题，也能转化成再次腾飞的动力源泉，从更广阔更高远的视野和担当去看发展，才能冲破桎梏，重新“跑起来”。

一、回眸 2019

2019 年是问题导向的一年。

这一年，市场竞争加剧，而新华处于过渡期半年之久。面对紧迫形势，新班子在接手的几十天内，密集调研、查摆问题、理清脉络、解决痛点，两次召开战略研讨会，修订并出台了一系列贴近一线的支持政策，自上而下统一思想，聚焦业务发展。最关键的是明确并压实各级管理干部“问题导向、简洁高效”的务实作风。

队伍发展导向。确立了“业务增长，队伍先行”的经营模式。启动“赢在新华”组织发展活动，队伍规模突破 50 万大关，同比增速近 40%，达成了多年未曾实现的发展目标。修订营销员基本法，新人留存情况得到大幅改善，为 2020 年业务增长夯实了人力基础。

客户需求导向。确立健康险和年金险为守护客户健康与财富的双翼，一方面持续完善健康产品体系，同时提供丰富的附加险满足客户保障需求，另一方面，资产负债联动，



满足客户中长期储蓄及资产配置的需要。

管理效率导向。针对市场反应不够灵敏、管理链条过长的问題，公司推进大个险事业部改革，整合营销、收费、培训等销售资源，构建大个险销售体系。设立东西南北四个销售区域，利用区域统筹发挥各自优势，缩小总公司管理半径，增强政策执行力和市场敏锐度。

针对束缚新华发展的一系列问题，管理层均一一着手解决，与著名 IT 公司展开合作提升 IT 研发能力，优化现有子公司管理促进协同等等。但客观来说，补齐历史欠账不可能一蹴而就，仍需一段时间。

经过新华全系统上下的艰苦努力，2019 年新华实现了综合实力新突破。年度保费收入 1,381.31 亿元，同比增长 13.0%；总资产规模首次突破 8,000 亿元平台；归属于母公司股东的净利润达到 145.59 亿元，同比大幅增长 83.8%。2019 年，新华铁军“千锤百炼还坚韧”，在前进的雄关漫道上踏出了坚实的第一步。

二、聚焦、拓宽与变革

点对点地解决问题，是新华再次腾飞的起点，甚至是最简单的一步。发展更重要的是找准方向，找对方法，坚定不移地推动。

寿险始终有“聚焦”和“拓宽”两条主线，在时代“变革”的驱动之下相融发展。

“聚焦”基本功能，回归保险本源。

一是坚守寿险核心功能。寿险的风险管理属性决定其穿越周期的能力更强，稳定持续的拓展风险保障型和长期储蓄

型业务，建立稳健的投资体系，是寿险公司发展的根基。

二是尊重寿险经营规律。从长期经营和寿险基本盈利模式出发，平衡好业务发展、成本效益、资本需求等，做好风险管控。三是深化资产负债管理。寿险业庞大的存量资金和不断增长的增量资金将持久考验各家公司投资能力，匹配难题和矛盾也将更为突出，如何实现资产负债的双向融合、良性互动，是寿险经营管理的关键和能力体现。四是稳固业务发展基石。“队伍+产品+服务”构成了寿险业务运作的基础，相对灵活的产品策略，持续提升的服务水准以及不断精进的营销队伍是业务发展的核心。

“拓宽”服务半径，回归社会人本。

当前保险公司与客户的交互主要在承保理赔层面，而寿险的本质是人。覆盖养老、健康、医疗以及理财等领域的全生命周期需求，是个人及家庭长期客观存在的刚性需求，不仅如此，在刚性需求的基础上，不断增长的富裕人群对上述领域还存在非常多样化的需求。寿险无论从资金特点，还是现有的机构配置、产品匹配、服务队伍等方面，都可以实现对这些需求的精准匹配。这也是寿险发展到现代，回归人本，非常重要的功能延伸。

“变革”顺应大势，推动高质量发展。

一是技术变革。新技术已催生大量新产品、新工具甚至新产业，数据已成为当前和未来时代发展最重要的基础设施。科技赋能已经提升到国家战略层面，现代科技到底如何与传统保险融合？我认为三个方面值得深思：融入销售和管理链条，成为大后台支撑；逐步探索数字化品牌，应对人群的重度数字化趋势；通过客户数字化管理，实现综合经营。

二是结构化变革。一方面客户结构变化是一个重要变量，崛起的大众富裕阶层对健康保障和财富管理的需求更加旺盛，日益增长的银发阶层对养老、健康的刚性需求不断提升，

不断成长的年轻群体保障缺口日益扩大且购买行为更为多样化。另一方面，队伍结构变化是我们即将面临的挑战，如何提升年轻群体占比，提升长期留存人员比例，推动现有队伍运用科技手段等，都是未来长期要面临的内在变革压力。

三是竞争变革。行业的眼光已今非昔比，竞争已从策略、资源升级为形势判断、战略定力、管理智慧的比拼，对外开放大势已定，全球的成熟经验和优秀资源也将加入战局，中国寿险市场增长的源动力仍然在，在共同发展的同时未来竞争差距也将逐步扩大以致无法扭转，留给我们确立竞争优势的时间已不多。

基于此，新华已经确立了以寿险业务为主体、以财富管理、康养产业为两翼、以科技赋能为支撑的“1+2+1”战略，坚守寿险发展本质，积极拓展寿险功能，主动拥抱时代变革，坚持战略方向不动摇，强化战略执行，构筑面向未来的核心能力和特色优势。

三、展望 2020

2020 年，是砥砺奋进的一年。

这次疫情影响了行业的短期业绩。多年来，一季度是保险公司一年中业绩最好的时期，受疫情影响，线下业务一度近乎停滞，组织发展亦困难重重。但我们可以看到线上经营以最快速度取得了突破，行业自上而下的应变速度和执行力大幅提升。

这次疫情改变了人们对生活和健康的看法。大众会更加珍惜平稳幸福的生活，更加重视个人健康和卫生环境。正如这次疫情推动了野生动物保护法的修订一样，很多陋习将

被废除，健康中国、文明中国将成为共识。

这次疫情改变了人们对风险的认识。大众风险意识显著提升，尤其中产阶层开始认真审视家庭风险敞口，对行业发展意义深远。下一步，如何更好的满足客户的风险保障需求，提供更好的保障服务，都值得我们深思。

这次疫情改变了人们对保险行业的认知。很多人真正开始了解人身保险的基本模式，开始理解保险产品背后的逻辑，抛开偏见，正确理解保险业传递的信息。

这次疫情不会改变保险业黄金时代的浪潮。国家仍处于发展的重要战略机遇期，伴随着人民财富的积累和风险意识的增强，保险行业广阔的发展空间从未改变，保险行业将在国家战略中发挥更为重要的作用。

这次疫情不会改变新华实现二次腾飞的决心和步伐。决定成败的，往往是执行，我们不会因为短期的业绩波动而动摇我们的战略选择，我们将“一张蓝图绘到底”，一步一个脚印，按照既定的方针向前迈进。

这次疫情也不会改变新华达成 2020 年业务目标的信心和决心。站在这个时点，达成年度目标压力是很大的，但目标既定，必将风雨兼程。这份信心来自于能打硬仗的新华机构和队伍，来自于专业的新华管理层。

坚冰已破，时不我待，全力启航！

首席执行官、总裁：李全

2020 年 3 月 25 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，是一家全国性的大型寿险企业，通过遍布全国的机构网络和多元化的销售渠道，为3,266.2万名个人客户及8.6万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和资产管理公司（香港）管理和运用保险资金。2011年，新华保险在上交所和联交所同步上市。



138,131百万

2019年公司实现保险业务收入
138,131百万元人民币

878,970百万

总资产规模达到878,970百万元
人民币

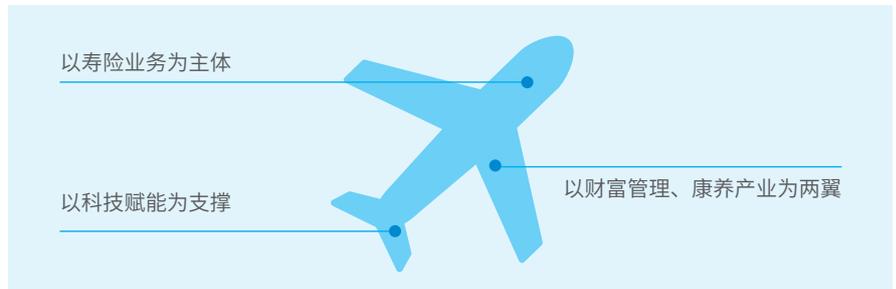
《福布斯》全球上市公司2000强
第**336**名

连续**6**年进入
《福布斯》全球上市公司2000强
较2018年上升
66位



发展战略

2019年，公司确定了“资产负债双轮驱动，规模价值全面发展”的发展模式，提出以寿险业务为主体，财富管理和康养产业为两翼，科技赋能为支撑，即“1+2+1”战略，逐步形成协同发展模式，共同构筑起具有新华特色和长远生命力的发展格局。



CSR 理念及策略

新华保险持续积极履行社会责任，发挥保险保障的重要职能，关注各利益相关方的诉求，为股东创造稳定持续的回报、为客户提供幸福生活的保障、为员工搭建成就自我的平台、倡导低碳环保减少环境影响、积极开展公益活动为社会贡献自身的力量，树立良好的品牌形象，以提升企业价值并履行社会责任。

CSR 管理架构

新华保险建立了董事会负责、管理层领导和跨部门配合、上下联动 CSR 管理架构。董事会负责 CSR 战略和目标的制定，管理层负责 CSR 战略及目标的具体实施，总部多个部门组成 CSR 工作小组，在各自工作领域负责 CSR 具体工作的开展。各分支机构在 CSR 工作组的指导下，开展当地的 CSR 工作。CSR 管理架构的建立，确保了各项业务涉及的环境、社会风险得到妥善管理，并使 CSR 理念和策略得到有效的落实。

利益相关方沟通

新华保险通过与各利益相关方多渠道的沟通，积极了解其对新华保险社会责任的期望和要求，发现和识别自身社会责任领域的不足，不断发展、完善和提升自身 CSR 层面的管理能力和水平，力求在履行基本社会责任的同时，切实满足利益相关方需求。

根据自身业务和运营特点，借鉴国内外同业的经验和优秀实践，新华保险将主要利益相关方划分为客户、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 |
|---------|--------------------------------|--|
| 客户 | 消费者权益保障、产品创新 信息安全、服务质量 | 95567 客服热线、日常沟通交流、微信微博互动、“客户服务节”等 |
| 员工 | 员工权益、工作与生活平衡 员工职业发展、员工健康与安全 | 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”等 |
| 股东及投资者 | 盈利能力、合规运营 信息披露透明度 | 公司年报、中期报告与公告、股东大会、投资者见面会 |
| 政府及监管机构 | 合规运营、信息披露透明度 廉洁建设 | 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 |
| 供应商 | 公平合作、诚信履约、供应商管理 | 采购活动、实地考察 |
| 合作伙伴 | 深化合作、诚信履约、共同发展 | 战略合作、交流互动等 |
| 社区及公众 | 社区关系、促进就业 社区投资及公益活动 | 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 |

利益相关方调查及重要性分析

在与利益相关方沟通的基础上，2019年新华保险开展CSR重要性议题专项调研，合计有效回收12,631份专项调查问卷，依据联交所《ESG报告指引》所列11个层面的ESG议题进行实质性分析，将评估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”；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”。我们将在本报告中分别回应各议题所含内容。



- | 环境 | 运营 | 人才 |
|---------|---------|---------|
| 排放物 | 供应链管理 | 员工权益 |
| 资源使用 | 科技赋能 | 员工健康与安全 |
| 环境及天然资源 | 信息安全 | 员工培训与发展 |
| 绿色办公 | 消费者权益保护 | 劳工准则 |
| | 知识产权 | |
| | 反贪污 | |
| | 社会公益 | |



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、加强洗钱风险管理、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。

强化风控管理

公司坚持以价值为导向，以内控为基础，定量与定性相结合，推进全面风险管理体系建设，实现风险管理专业化运作，使风险管理工作成为董事会和执行委员会决策的重要依据。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风险策略。

本年度公司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，加强风险管理流程建设，规范风险综合评级数据报送流程，强化风控合规工作的规范性和专业性，规范突发事件信息报告流程，为实现公司可持续发展奠定良好基础。

推进廉洁建设

新华保险始终坚持将反腐倡廉制度建设作为基础性工作，贯穿于经营管理各个领域，落实到制约和监督权力各个方面，持续推动党风廉政建设。

制度建设

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》等法律法规及《保险公司风险管理指引（试行）》等监管要求，先后制定印发《新华人寿保险股份有限公司违纪违规行为责任追究办法》、《新华人寿保险股份有限公司责任追究后续管理办法》、《纪律检查委员会议事规则（试行）》、《纪律检查委员会委员履行职责制度（试行）》、《纪律检查委员会关于回复党风廉政意见的规定（试行）》等制度，强化监督执纪问责，营造风清气正氛围，为公司“二次腾飞”提供有力保障。

为了健全监督制约机制，促进廉洁从业，加强对领导班子、领导人员和关键岗位的监督，公司深化党风廉政建设主体责任监督责任落实工作，通过召开纪检监察系统工作会议对全系统进行提前部署，强化落实“一岗双责”，要求各级领导签署《党风廉政建设责任书》，做到压力层层传导、责任层层落实。

专项检查

为加强廉洁风险和利益冲突防范，公司开展了“干部兼职、经商办企业”“机构供应商遴选”两大专项检查，通过进行自查、抽查及总结三个阶段的工作，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，以进一步完善制度、规范管理、防范风险。

廉洁教育

公司围绕廉洁从业专题精心设计教育活动，将反腐倡廉教育贯穿全年，同时组织开展廉洁知识测试、革命传统教育培训班、推荐书籍等多种形式的党风廉政教育活动。



推进廉洁建设

公司亦充分利用“廉洁 NCI”微信公众号、公司内网、部门网页、《新华党建》及《纪检工作动态》等多种载体，解读反腐倡廉法规制度，推广廉洁从业正面典型，强化示范教育。在元旦、春节、五一、端午、国庆、中秋等重要时间节点开展节前通知，严防“节日腐败”，引导树立纪律和规矩意识，筑牢拒腐防变思想道德防线。本年度“廉洁 NCI”微信公众号共编发文章 503 篇，其中原创文字 94 篇。此外，公司官网开设的反腐倡廉建设专栏及廉政论坛共发布反腐倡廉相关信息 555 篇。



503

本年度“廉洁 NCI”微信公众号共编发文章 503 篇

555

反腐倡廉建设专栏及廉政论坛共发布反腐倡廉相关信息 555 篇



执纪审查

公司始终保持惩治腐败高压态势，畅通信函、邮箱、电话、走访等多种信访渠道，规范纪律审查程序，严肃处理各种违纪违规案件，并对举报人采取相应保护措施，保障举报人安全和权益。公司规定任何单位和个人不得打击报复举报人；对打击报复或致使他人打击报复举报人及其近亲属的行为，公司将追究有关责任人的纪律责任；若其行为构成犯罪，公司将依法移送司法机关追究刑事责任。2019 年，公司收到信访举报 31 件，相关部门全部进行查证核实，问题线索处置率为 100%。

防范洗钱风险

新华保险严格落实《中华人民共和国反洗钱法》和《金融机构反洗钱规定》。2019 年 5 月，公司根据中国人民银行（以下简称“人民银行”）印发的《法人金融机构洗钱和恐怖融资风险管理指引（试行）》（银反洗法〔2018〕19 号），结合公司业务特点进一步完善了反洗钱制度体系，修订了《新华人寿保险股份有限公司反洗钱管理办法（2019 版）》，该管理办法对公司建立健全洗钱风险管理体系，完善反洗钱治理架构，强化机构及全员履职尽责，制定洗钱风险管理策略、政策和程序及优化信息系统建设等方面做出了更为细化的规定；对公司洗钱风险管理架构及各层级、各条线的职责分工，机构洗钱风险管理策略，洗钱风险管理政策和程序实施方法及工作措施等方面提出了具体要求。

2019 年，公司在董事会和执委会的高度重视和支持下，深入贯彻风险为本原则，通过优化反洗钱管理资源配置、完善反洗钱相关制度、提升反洗钱系统各项功能来持续完善洗钱风险管理体系，不断提高反洗钱工作的有效性。在风险评估方面，组织完成了全公司范围的全面洗钱风险评估工作，制定了有针对性的洗钱风险管理措施。2019 年，我公司积极配合完成人民银行反洗钱监测分析中心的二代系统的上线及应用，同步对公司反洗钱大额和可疑交易监控报送模块进行升级优化。在客户风险识别和等级划分方面，公司持续优化客户风险等级划分、开发可疑交易上报等相关功能，并积极推动银代渠道电子保单客户资料回收，有效提升了客户身份识别有效性。

专项会议

2019 年 5 月，公司召开了由公司领导、高级管理层参加的反洗钱专项工作部署会议，对照最新监管要求，结合公司实际情况，对公司洗钱风险管理情况进行了梳理，分别从高层反洗钱履职、反洗钱系统、客户身份识别、大额和可疑交易报告、业务规程、反洗钱审计、培训、评估、宣传、反洗钱人力资源支持等多方面进行了说明。会议结合监管要求及当前存在的主要问题，按公司实际情况对反洗钱工作主要内容进行了分工，明确要求各相关部门、各分公司提高政治站位，加深对反洗钱工作的重视程度，压实反洗钱责任，确保反洗钱工作“实质有效”。

防范洗钱风险

多样化宣贯

2019年新华保险公司及部门领导积极参加“北京地区金融系统反洗钱工作会议”“北京市证券保险业金融机构2019年反洗钱工作会议”“北京市保险业金融机构反洗钱高管培训班”等多项高层会议与培训。

2019年公司风险管理部门参与了“洗钱风险评估研讨与实施”“非银行机构洗钱类型分析试点”“反洗钱监管交互平台互联网系统试点”“法人义务机构客户尽职调查执行情况问卷调查”“北京市金融系统反洗钱知识竞赛”等多项配合监管工作，多次得到通报表扬。



案例

新华保险中高层管理干部反洗钱培训

2019年11月21日，为落实人民银行关于公司中高层管理干部的培训要求，提升公司全体中高层管理干部对当前反洗钱工作形势的认识，进一步提高公司洗钱风险管理能力，我公司专门邀请人民银行反洗钱局专家至公司现场讲授《中国应对反洗钱国际互评估的启示》培训专题，就近期反洗钱国际互评估形势、对我国及我国金融机构反洗钱工作的启示等相关内容进行授课。我公司党委书记、党委副书记、首席执行官、总裁、监事长及其他公司领导，总公司班子成员、部门负责人、骨干员工现场参加培训，各分公司、各中心支公司班子成员、骨干员工通过视频连线同步参会，总计近6,600人参加此次培训。

规范采购管理

为规范采购管理工作，新华保险遵循严格遵守《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，并制定了《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。

在供应商筛选过程中，公司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，实行环保一票否决权。

此外，为倡导阳光采购、防范廉洁风险，加强采购管理的监督管控，公司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，以进一步完善制度、规范管理、防范风险。

| 2019 年度全国供应商分布 | |
|----------------|-------------|
| 按地区划分 | 2019 年供应商数量 |
| 北京 | 138 |
| 山东 | 120 |
| 广东 | 83 |
| 上海 | 55 |
| 浙江 | 54 |
| 江苏 | 46 |
| 河北 | 36 |
| 天津 | 30 |
| 辽宁 | 8 |
| 重庆 | 4 |

消费者权益保护

新华保险认真贯彻落实监管机构对消费者权益保护工作的要求，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》和《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》等法律法规的要求，制定了《新华人寿保险股份有限公司产品管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司销售行为管理规范》、《新华人寿保险股份有限公司契约业务管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司理赔服务管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司电话服务管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司客户信息管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司客户投诉管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司突发事件应急管理办法》等规章制度，并建立覆盖产品、销售、承保、保全、理赔、客服等全方位的保险消费者权益保护体系，切实保障消费者权益。

公司董事会承担消费者权益保护工作的最终责任，董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，明确委员会工作职责、议事决策规则和流程，完善委员会工作运行机制，确保各项消费者权益保护工作有效实施，实现消费者权益保护工作目标。

为更好地保护消费者合法权益，公司总部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，负责统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。各分公司亦成立分公司消费者权益保护工作（事务）委员会，多角度、深层次推动体制机制建设、销售行为管控、消费者教育宣传等重点工作，持续提升质量诚信，让消费者享受好品质和服务。

新华保险亦不断加强和完善用户投诉与反馈渠道的建设，设置了客户服务中心、电话、官网投诉专区、邮件、信函等投诉渠道，在收到客户投诉时，第一时间联系客户，主动回应和应对，有效防止案件升级，同时开展全流程多方查证，寻找原因，积极与客户达成和解，努力让客户在最短时间内得到满意的答复。



“3.15” 消费者权益保护系列活动

2,749

教育宣传活动2,749场

35万

宣传资料35万份

230

消费者座谈会230场

32万

活动累计参与32万人次

8,182

现场解答消费咨询8,182次

案例

“3·15” 保险消费者权益保护系列活动

3·15 期间，公司积极开展保险宣传教育活动，通过现场咨询、发放宣传单页、保险知识普及公益讲座等方式走进社区、走进农村、走近消费者，让更多消费者认识保险、了解保险。

2019 年，公司合计开展形式多样的消费者权益保护教育宣传活动 2,749 场，发放宣传资料 35 万份，组织消费者座谈会 230 场，活动累计参与 32 万人次，现场解答消费者咨询 8,182 次。



消费者权益保护



“金融知识普及月”

3,589

宣传教育活动3,589场

103万

直接受众103万人

196

媒体报道196篇

案例

金融知识普及月

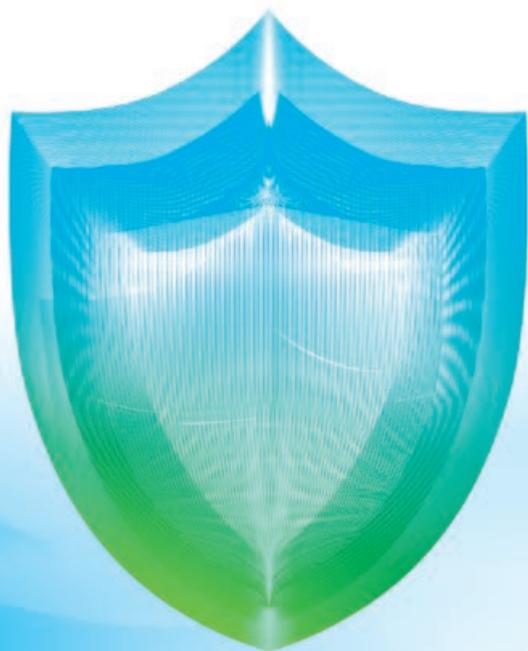
公司各级机构积极联合地方政府、社会团体等各方力量，形成合力，集约资源，重点聚焦保险基础知识、欺诈风险防范、非法集资风险防范等重点内容，精心策划并组织开展系列丰富多彩的金融知识普及活动。

2019年9月，公司各级机构共17万内外勤员工参与金融知识普及月活动，开展各类宣教活动3,589场，直接受众103万人，累计发放各类宣传资料66万份，短信宣传发送120万条、微博宣传发送5,700条，微信宣传发送158万条，活动宣传效果显著。全国共有135家媒体对公司开展的活动情况进行了报道，累计报道196篇。

活动中，公司通过线上线下结合的形式，组织开展金融知识有奖问答、知识竞赛、互动游戏征集以及“金融好网民”典型案例征集等丰富多彩的特色活动，寓教于乐，加深了社会公众对金融知识的理解。

知识产权保护

公司严格遵照《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，通过建立内部商标管理办法，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的管理工作，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。



回归保险本源

保险的本源是保障人民生产生活的需要，这既是保险业在新时代新征程中的初心与使命，也是新时代赋予保险业的要求与期待。作为国内大型寿险公司，新华保险始终围绕保险保障本源，以满足客户日益增长的保障需求为导向，坚持高质量发展和专业化发展，积极应对形势变化，聚焦核心业务，深化保障型产品的开发，以科技赋能为支撑，协同行业及政府深化医药卫生体制改革，推动经济结构优化调整，努力改善民生福祉以及提高全民健康素质，积极承担社会责任，真正将“保险姓保”落到实处，向社会贡献新华力量。

做实保险保障

新华保险始终坚持以寿险为中心，多渠道合力发展保险服务模式，坚持回归保险本源，突出保险保障功能。围绕“生、老、病、死、残”五大保障需求，开发以保障型产品为主的全新产品体系，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，陆续推出了“健康无忧重大疾病保险产品系列”“多倍保障重大疾病保险产品系列”、“附加特定心脑血管疾病保险”、“政策性健康保险”和“安享人生即期养老年金保险”为代表的一系列保险产品，并不断延伸健康和养老产业，打造了完善的客户服务体系，全面提升客户体验，更好地满足了客户的多样需求。

产品设计保障

新华保险始终以客户需求为中心，坚持产品与服务创新，开发设计有利于保障和改进民生的保险产品，搭建完备的保障类及长期储蓄类产品体系。以养老、健康、长期储蓄为发展重点，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、康爱防癌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。通过不断寻觅创新，公司未来将积极发展中长期年金保险产品，搭建种类较齐全、功能较为丰富的年金产品体系，覆盖少儿教育金及养老年金等细分市场，满足客户资金规划与养老保障需求。



多倍保障重大疾病保险系列产品

作为新华保险的品牌产品，2019年进行迭代升级，推出多倍保障重大疾病保险（A1款）系列产品，产品病种数量增多，保障更广；重疾后轻症保障继续存在；恶性肿瘤最高3倍赔付，产品累计最高7倍赔付；特定严重疾病额外给付增加，保障力度更强，市场反响热烈，广受好评。2016年至今获得多个保险产品奖项。



健康无忧 C3 系列产品

作为新华保险的品牌产品, 产品病种领先, 轻重疾双护, 特定严重疾病加量给付, 并为不同提供紧急救援、重疾绿色通道、重疾二次诊疗等增值服务, 满足少儿、成人、老年不同人群的重疾保障需求。截至 2019 年 12 月底, 两款产品累计新契约保费约 14.4 亿元。



附加特定心脑血管疾病保险

作为专项疾病保险, 该产品责任针对性强, 覆盖了 33 种高发的心脑血管轻重症疾病, 且可与年金险、健康险、防癌险等任意主险搭配, 适合社会各阶层客户购买, 为客户提供针对性的健康保障。2019 年荣获“金牌保险产品方舟奖”。



安享人生即期养老年金保险

作为养老年金保险, 该产品旨在面向男 60 岁、女 55-70 岁的老年客户, 为安享退休生活人群提供养老规划。截至 2019 年 12 月底, 累计新契约保费约 1.8 亿元。

做实保险保障



16

覆盖全国9个省份16个城市

13万

受益群体13万余人

70万

累计处理赔案达70余万件

政策性健康保险

为解决“因病致贫，因病返贫”的社会现象，公司积极承接政策性健康保险业务，回归保险本源，与政府部门开展合作。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，而政策性健康保险则是凸显新华保险作为保险行业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作用。政策性健康保险产品的推出提高了百姓医疗费用的报销比例，并向贫困群体采取政策倾斜，减轻了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。

截至本报告期末，本公司政策性健康保险业务已经覆盖了全国9个省份的16个城市，受益群体13万余人，累计处理赔案达70万余件。业务类型包含了大病保险、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、医疗救助等。

案例

阳江市补充医疗保险项目

自2017年至今，新华保险广东分公司顺应国家医疗保险发展趋势以及响应政府号召，设立了健康险部，积极拓展政策性健康保险业务，连续三年承办“阳江市补充医疗保险项目”，帮助当地居民解决“看病贵、看病难”的问题。

“阳江市补充医疗保险项目”承保阳江全市270余万人，覆盖城乡居民、城镇职工、公务员3个群体，包含“阳江市城乡居民大病保险”等4个子项目。

康养产业保障

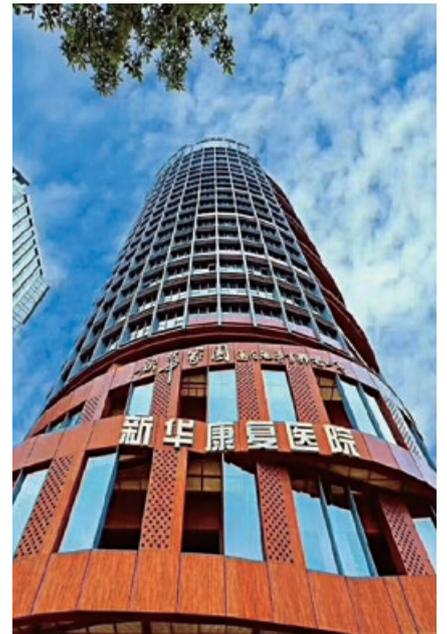
为了给予客户更全面的保障，公司积极向健康和养老产业延伸，建立了养老养生社区和健康管理中心，逐步形成全生命周期产业布局，以满足客户的健康、养老需求。

目前，公司已落地 19 个健康管理中心及新华卓越康复医院，初步构建了健康管理加特色医疗的产品线，并通过对外战略合作，向客户提供优质的、全方位的健康管理服务。未来，新华保险将继续布局健康产业，打造覆盖全国的“保险+医疗健康服务”体系。此外，新华保险不断布局养老养生社区、持续照料社区、康复护理社区，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，全方位呵护老年人健康、满足老年人需求。



19

落地19个健康管理中心及新华卓越康复医院



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”，不断利用新技术、丰富客户服务内容、升级服务措施，提供方便快捷的理赔服务、差异化的增值服务、随时随地的服务体验、丰富多彩的客服活动，认真履行对每位客户的保障承诺。

新华保险发布 2019 全新版《客户服务十大承诺》，面向业务队伍发布《业务员十大服务承诺》，通过向社会发布客户服务承诺，让消费者安心、放心乐享保单服务。



方便快捷的理赔服务

当今消费者愈发追求便捷化的生活，更简洁的应用程序、简易快捷的理赔流程亦在消费者期望之中。理赔一直是消费者最能直观感受到的保险保障功能和社会



会价值的核心体现，在回归保险本源的行业背景下，满足客户愈加复杂多变的需求，智能化、敏捷化的理赔服务必将成为未来寿险市场竞争的焦点。

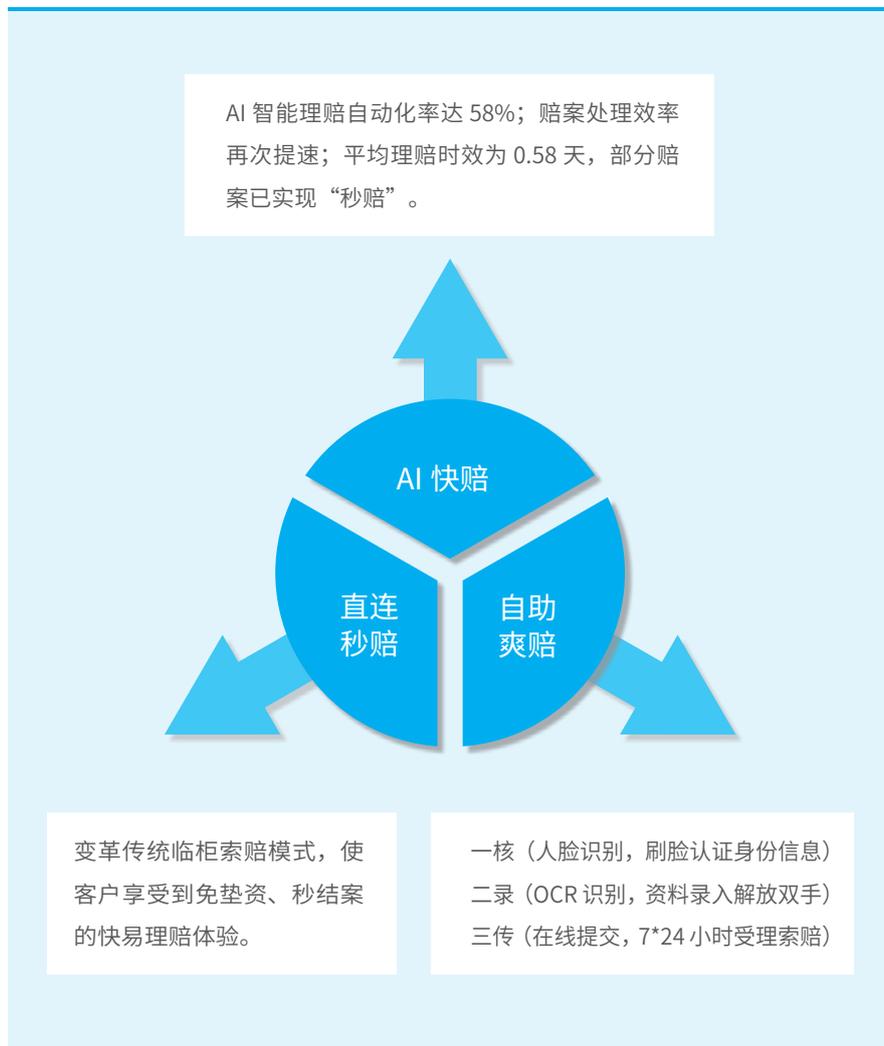
新华保险一直致力于新技术的研发与运用，已建立移动自助理赔、直连直付、智能语答、自动理赔引擎系统等多渠道多形式的快捷理赔通道与服务平台，创新性建立伤残分级鉴定管理体系，聘请临床与鉴定权威专家建立疑难案件会诊机制，不断提升理赔服务水平。2019 年公司累计给付理赔保险金约 111 亿元，理赔件数超过 256 万件，理赔获赔率 97.71%。个人客户从申请至结案，平均理赔时效为 0.58 天，最快为 1 秒；复杂疑难案件不超过 30 天。



目前，新华保险“移动自助理赔”已累计服务 70.3 万名客户，移动理赔应用率超 88%。其中“个人客户微信自助理赔”服务免交单证、实现客户与公司后台实现直连，让客户免于奔波，让“快”成为一种习惯，截至 2019 年末，个人客户微信自助理赔累计案件量达 1.1 万件。



做优服务品质



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”的理念，做到真正站在客户的角度服务，探索外部专家会诊、理赔分级鉴定、理赔诚信账单等多种理赔服务新模式，让客户真正享受理赔得安心、放心、舒心。

案例

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，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。

案例

理赔分级鉴定

伤残客户是理赔对象中的一类特殊群体，通常需要社会鉴定机构实施专业鉴定，社会鉴定机构需要提前 1 至 2 周申请，鉴定结论出具也要 1 至 2 周。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。针对特定伤残行动不便和经济困难的客户，由新华保险理赔人员上门实施鉴定服务。

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，而且全程不另收取费用，最大程度上践行“快理赔，优服务”的品牌内涵。目前，该服务已经惠及 370 余名客户，为客户累计节省鉴定费用 40 余万元。

案例

理赔诚信账单

业内首创通过大数据呈现保单服务人员年度内经办的理赔金额、件数、获赔率等关键数据，让理赔会说话，从数据上直观感受保险的意义与功用以及销售人员的服务能力。累计为超 12 万名销售人员生成账单，阅读量突破百万。

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”的新模式，在为客户提供优质保障产品的同时，为客户提供快速问医、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，积极回馈大众。同时，针对高端客户，新华保险亦不断完善“臻爱”积分服务，提供健康体检、康复理疗、养老公寓体验、生活实物等具有新华特色的附加服务，满足客户的多元化需求。

做优服务品质

随时随地的服务体验

本着“保险让生活更美好”的服务宗旨，公司持续优化流程、加大新技术应用、提高运营服务效率，结合线上线下服务渠道，为客户提供产品咨询、业务办理、理赔报案、维系服务等全生命周期服务咨询，提高了用户的服务体验，获得了广大用户的高度评价。

为保障客户线上的优质体验，公司搭建了全媒体、立体化、多层次的智慧服务体系，将电话、微信、掌上新华 APP、网站、短信、电子邮件互动服务与人工智能机器人服务结合，推出智能机器人“智小新”、线上销售平台系列优质服务，为广大客户提供 7×24 小时、智能高效、便捷贴身的轻松体验。



2019年服务热线呼入人次近**2,400**万

2019年服务热线呼入接通率**98.63**%

2019年服务热线犹豫期内新契约回访成功率**99.99**%

客户服务中心作为新华保险向客户提供面对面服务的核心平台与关键纽带，经历了 1.0 与 2.0 两代建设发展，扎实向综合服务方向迈进，“快服务·乐生活” 3.0 代客户服务中心加速布局。全新客户服务中心聚焦“效率提升”与“客户体验”，根据规模大小和业务类型，合理规划功能区域与业务流程，分别设有咨询接待区、柜台服务区、客户等候区、填单区、自助服务区、洽谈区、互动体验区、健康体验区等。同时，进一步创新服务举措，逐步上线自助服务功能，丰富服务内容，引领用户“快享服务，乐享生活”，满足客户的多样化需求。

案例

智能服务—智能机器人“智小新”

智能机器人“智小新”是依托人工智能技术提升用户体验的智能服务体系，通过语义理解引擎在公司官网（在线咨询）、掌上新华、新新快答、核保智库等平台为客户提供服务。智能机器人通过自动化、智能化、人性化、个性化的人工智能服务，突破时间、人力、地域限制，全天 24 小时在线服务，全年 365 天无休，随时随地解决客户问题。据统计，智能机器人通过官网、微信、掌上新华、移动保全/理赔、E 保通等渠道，实现机器人与客户每日平均对话数 9,100 条，正确答案率约 80%，日均减少 71% 的在线人工服务量。近年来，公司已有多项人工智能技术应用于智能服务，如智能质检、智能导航、智能语音识别等，极大提升了服务响应速度，降低了人工服务压力。

丰富多彩的客服活动

我们以打造优质的客户服务节为牵引，探索建立公司、客户和业务人员共融的保险服务生态圈，不断完善服务内容和形式，让客户感受新华保险服务温度。

2019 年，新华保险组织客户服务节，以“致敬新时代 关爱进万家”为主题开展系列客服活动。“文化进万家”活动以新华保险杯“我和我的祖国”全国少儿书画大赛为核心，旨在为客户搭建家庭亲子互动平台，弘扬和传承中华优秀传统文化；“臻爱进万家”活动以“臻爱服务新体验”为核心，聚焦客户感受，通过全新



做优服务品质

的服务体验让客户乐享新华保险服务关爱；“守护进万家”活动以“真信息 保权益”为核心，维护客户合法权益，完善客户保单保障，守护客户家庭幸福。

在 35 家分公司的共同努力下，客户服务节连续第五年维系客户突破千万，现场活动近 7,000 场，各类媒体报道再破万篇，为 3,000 余万新老客户送去关爱，与客户共享公司发展成果。



案例

名医直播间

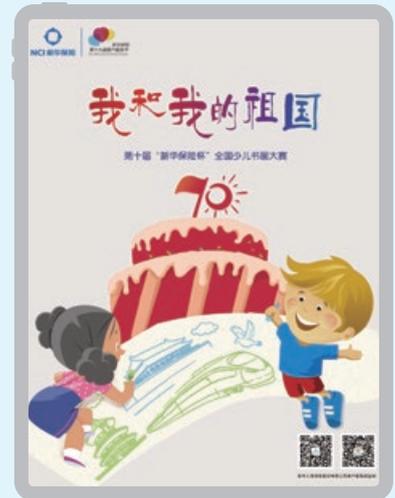
2019 年新华保险携手国内顶级知名医疗专家开展《名医直播间》活动，以直播的形式为客户带来 6 场健康讲座，超 5 万人观看直播。除此之外，组织分公司开展各类主题健康讲座 2,000 余场，用老百姓听得懂的语言传递健康知识，帮助老百姓掌握自己的健康状况，强化自己的健康意识。



案例

“我和我的祖国”全国少儿书画大赛

新华保险持续关注青少年成长，联合《中国少年报》及国内权威书画专家共同打造全国少儿书画大赛。2019年适逢建国70周年，公司以“我和我的祖国”为主题，组织全国35家分公司将共同为热爱祖国、敢于追梦的小朋友们打造展示自我风采的大舞台。经过地市级评选、省级评选、全国总评，成就书画盛筵，此次比赛得到各地知名机构、书画名家等社会各界的大力支持。



自2010年创办以来已持续举办九届，累计收集作品近300万幅，作品数量、质量屡创历史新高。大赛也成长为参赛人数众多、社会反响强烈的国内知名少儿书画赛事，并荣获“中国保险年度服务创新大奖”和“中国互动营销学院创意金奖”。大赛历时百日，3,600场现场活动，来自全国各地的近50万名少年儿童参赛。



规范营销推广

为了规范新华保险产品信息披露行为，维护客户利益，降低产品宣传风险，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，并制定了《新华人寿保险股份有限公司产品信息披露管理办法》、《新华人寿保险股份有限公司个险渠道产品资料管理细则》、《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》、《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（试行）》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，坚持正确的舆论导向，从而加强和规范公司的对外宣传工作。同时，公司要求每个业务员均须签订合规展业承诺书。

公司严格把控经营活动的各个环节，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，保障宣讲规范。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不一致的信息披露材料。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。若存在违法违规行为的，公司将依据《新华人寿保险股份有限公司违规行为责任追究办法》、《个人业务保险委托合同》等相关规章制度对相关责任人给予纪律处分、品质扣分等处罚。



严守信息安全

信息安全对于金融企业来说至关重要，新华保险高度重视保护客户隐私。新华保险严格遵守《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》等相关法律法规和监管要求，并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。

公司依据《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，并由执行委员会作为信息安全的最高负责机构，下设运营与信息管理委员会具体负责信息化建设和网络安全工作。在执行层面，由信息技术部牵头负责信息安全管理工作；研发中心负责具体的网络建设、安全策略执行和日常网络安全运营；新系统项目管理办公室（PMO）负责公司新一代核心业务系统群的安全运行。为保障信息系统的稳定运行，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。

公司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，为业务发展提供了有力保障。

搭建安全管理平台

安全管理平台采用智能分析引擎，破除数据孤岛，发现未知威胁和潜在威胁，有效弥补不同类型的安全设备在安全防护上的局限性，互相印证。我们基于收集的数据建立了 300 余个安全模型，实现了安全运行状态的实时分析、实时展示、实时告警，从而提升事件发现、响应的效率。该平台满足了《网络安全法》、《等级保护基本要求》及行业监管相关要求，荣获“中国保险行业信息化杰出项目奖”。

建立信息系统终端准入管理系统

我们通过网络准入控制和用户实名制管理等技术手段对全公司个人电脑终端进行全面的安全管理和监控。为避免发生客户信息通过移动存储介质失泄密风险，我们加强了移动存储介质的安全保密管理与使用控制，要求在公司内部使用的移动存储设备注册后方可使用，有效降低数据拷贝带来的数据泄露风险。

严守信息安全

落实网络访问控制措施及部署监控手段

我们加强了防火墙、防病毒软件、网络访问权限管理，确保了网络物理安全及逻辑安全。此外，我们持续完善终端安全管理，及时安装系统补丁和更新防病毒等安全管理软件，禁止使用未经授权的蓝牙、红外线、调制解调器等外部设备。

做好数据防泄漏工作

我们在终端上进行了数据防泄漏体系化管理，同时部署了数据防泄漏客户端，实现终端上数据传递的监控，也可实时监控用户躲避检查的行为，有效覆盖了终端上可能存在的数据泄露行为，实现终端设备敏感数据外发保护。目前，DLP 数据防泄漏防护系统的部署基本达到了 99.99%，获得了“中国保险行业信息化创新项目奖”。

夯实信息安全培训

在日常工作中，我们要求员工遵守公司信息安全管理相关要求，督导员工自主进行安全意识的学习，提升公司员工整体信息安全意识。我们会为新人安排入司培训的信息安全授课及年度信息安全意识讲座，定期组织信息技术人员参加安全技术和风险管理类的外部培训。同时，我们设立了信息安全课程，要求公司全体员工通过培训管理平台进行自主学习，并与年度考核相关联。本年度，我们通过多样化的信息安全培训，进一步提升了全体员工的信息安全防护技能及风险防范水平。



开展信息安全审计

为加强信息化工作管理，防范信息安全风险，公司每年均聘请第三方审计公司开展内控现场测试工作，现场审计工作从公司层面、流程层面、IT 层面三个层面展开访谈和测试。在审计结束后，与第三方审计公司及时确认缺陷描述及整改计划，推动后续整改。公司审计部定期组织开展内部信息安全审计工作，及时发现潜在风险，并通过完善督促整改机制，加大落实整改力度，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

新华保险作为全国性专业化大型寿险公司，积极响应监管政策要求及市场需求，充分发挥自身优势，积极开展互联网保险战略以及互联网保险产品的研究探索。2019 年，公司提出“科技赋能”战略，加快大数据、人工智能、云计算等金融科技的应用，积极打造以“数字生态、智慧新华”为愿景的 IT 体系。我们通过持续提升金融科技竞争力，加大创新、聚焦需求、强化服务，为客户和营销队伍提供全方位、多领域的科技支撑。

信息高速公路项目

新华保险目前正在筹备“信息高速公路”项目，该项目覆盖总部数据中心及 1,655 家二、三、四级机构，根据业务需求现状，结合网络发展的新技术，兼顾安全监管要求，对公司广域网、无线网、互联网架构重新规划和建设，致力于全面改善网络基础设施水平，规避安全风险，更好地支撑业务需求，提升用户体验。

为保障网络的标准化建设，项目建设遵循“四个统一”的标准和要求，包括：

- **统一规划：**全国化布局、统一架构规划，可以满足应用的发展趋势，同时为应用系统的访问流量规划，线路资源的调度规划，网络运维的监控规划提供基础条件，提高网络对于业务的支撑能力；
- **统一设计：**统一全国组网标准、技术标准、安全标准、运维管理标准，使整体网络建设和运行更具规范性，提升传输质量和运维服务水平；
- **统一实施：**在统一规划和方案基础上，总分联动，统一指挥。总公司统一制定设备采购和实施方案，机构人员配合实施，确保技术方案的落地；
- **统一管理：**通过贯彻自上而下的网络建设，进一步明确并完善各级机构在网络运维服务的管理流程、管理要求和应急处理机制，提升管理效果。

2019 年，“信息高速公路”项目处于技术方案设计及产品选型和采购阶段，预计于 2020 年完成实施。

推动科技赋能

数据中心整体规划及建设

数据中心是公司生产经营信息化服务和各类信息资产的核心载体，是连接公司各级机构通信保障的核心枢纽，历来被各大企业所重视。

新华保险发展前期的数据中心，先后经历了办公楼改造和外部租赁两个历史时期。随着信息化建设的不断深入，公司对信息服务的依赖愈加深厚，IT 设备需求以年 20% 的速度增长，租赁方式已难以满足公司发展需要。2014 年，公司启动自建数据中心选址和建设工作的。

新华保险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。按照规划，未来公司数据中心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）。整体布局落地后，北京自建数据中心将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。合肥自建数据中心规划为公司交易类业务的主中心和管理类业务的备用中心，与合肥灾备中心组成应用级别的双活中心。合肥灾备中心规划为合肥生产中心的同城双活中心，于 2018 年中旬正式启用，现阶段为承载 16 个业务的灾备系统。

目前，我们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。合肥自建数据中心正在建设过程中，预计于 2020 年年底投入试运行，届时我们将逐步完成公司数据中心整体布局的落实工作。



新华世纪电子商务有限公司

新华世纪电子商务有限公司（以下简称“新华电商”）成立于 2014 年 3 月，是新华人寿保险股份有限公司的全资子公司。在推动科技赋能方面，新华电商一直走在前列。新华电商肩负着为新华保险拓展客户、延伸作业空间的使命，着力定位于创新孵化器、构建保险生态圈和大数据工场。依托已有的资源优势，致力于传统保险业务的互联网化，以开放的视野和格局，整合线上、线下保险产品和技术服务，极致化产品技术服务，多样化互联网推广功能，并不断丰富和完善业务模式及盈利模式，实现长期可持续发展。经过 5 年的摸索发展，新华电商拥有 17 项自主软件开发著作权，并成为通过了高新技术认证的高新互联网企业。新华电商深耕保险行业，着力技术实力，坚持用快速的需求反应、严谨的开发流程和细致的客户服务，为新华保险业务发展贡献价值。

此外，随着近几年的推动和创新，新华保险在智能化研究及应用方面也取得显著的成绩：

案例

医疗理赔反欺诈预测评分

医疗理赔反欺诈预测评分项目通过大数据挖掘技术，分析投保人、被保人和代理人约 160 个基础特征值，采用有监督挖掘模型，遴选随机森林算法，实现单个赔案的秒级响应。医疗理赔反欺诈预测评分项目通过大数据挖掘技术，在风险可控前提下实现自动结案率同比提升 13.38 个百分点。

案例

新技术在移动互联领域——新时代销售平台

新时代销售平台正式全国启用，平台覆盖全业务接触点，集销售、展业、查询、客户服务功能为一体，界面友好，操作简便，获得了一线销售队伍的肯定。累计注册用户数为 408,131 人，日均制作电子投保 190,547 多单，日均制作建议书近 458,791 份。

推动科技赋能

案例

OCR 影像识别

OCR 影像识别平台已为新时代销售平台、移动保全等系统中 8 个应用场景提供自动识别服务，实现了对银行卡、身份证、户口本等常见证件的自动识别功能。业务员在展业过程中，可以通过 OCR 自动识别证件信息，无需手动输入，只需核对即可。该功能的实现有效提升了作业效率，减少了销售人员的工作量。OCR 影像识别平台每天支撑 2 万多笔识别请求，日均节省万余张复印纸。

案例

云平台

2019 年，云平台 IaaS 层的搭建已完成，可提供具备弹性扩展、快速响应、统一管理能力的计算、网络和存储服务，实现云化基础架构资源的集中管理、动态分配和运维减负。云平台目前承载虚拟机近 2,000 台、生产类应用系统 76 套及全部测试开发系统，平均 1 台服务器虚拟 14 台虚拟服务器，平均每年物理服务器使用量减少约 130 台，节能降耗效果显著。实现分钟级资源响应、按需调配、即需即用和有效共享，应用于总 / 分 / 子公司的基础资源支持。



助力员工成长

员工是企业最宝贵的财富。新华保险将促进员工全面发展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



36,504

员工总数为36,504人

23,692

内勤员工23,692名

12,812

外勤员工12,812名

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暂行办法》、《新华人寿保险股份有限公司总部员工薪酬管理办法》、《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，以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与营造“公平、公正、公开”的企业文化，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、雇用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。招聘工作由公司执行委员会领导，由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和标准以保证人才引进制度的合规性和科学性，同时也能全面考察员工各方面能力与和公司人员需求契合度。2019年，公司员工总数为36,504人，其中内勤员工23,692名，外勤员工12,812名。

| 专业类别 ¹ | 人数(名) | 占比 |
|-------------------|--------|---------|
| 管理人员 | 1,671 | 4.58% |
| 专业人员 | 3,502 | 9.59% |
| 销售及销售管理人员 | 21,345 | 58.47% |
| 其中：合同制外勤销售人员 | 12,812 | 35.10% |
| 其他 | 9,986 | 27.36% |
| 合计 | 36,504 | 100.00% |

| 学历类别 ¹ | 人数(名) | 占比 |
|-------------------|--------|---------|
| 研究生 | 1,491 | 4.08% |
| 本科 | 22,737 | 62.29% |
| 本科以下 | 12,276 | 33.63% |
| 合计 | 36,504 | 100.00% |

| 性别 ¹ | 人数 (名) | 占比 |
|-----------------|--------|---------|
| 男性员工 | 12,150 | 33.3% |
| 女性员工 | 24,354 | 66.7% |
| 合计 | 36,504 | 100.00% |

| 年龄类别 ² | 人数 (名) | 占比 |
|-------------------|--------|---------|
| 30 岁以下 | 743 | 44.4% |
| 30 岁 -49 岁 | 854 | 51.0% |
| 50 岁或以上 | 77 | 4.6% |
| 合计 | 1674 | 100.00% |

注: 1. 数据范围涵盖新华保险总部及 35 家分公司。

2. 数据范围仅含新华保险总部范围。

案例

“新青年，新华 young”——新华保险校园招聘项目

新华保险致力于强化校园招聘雇主品牌建设以契合公司转型发展需要，吸引更多独立、专注、进取的青年人才加盟。公司全新推出的“新青年”校园招聘品牌，通过“总公司牵头、分公司联动、全流程管理”的集中校园招聘模式，强化品牌建设，聚焦全国目标院校，深化推进校企合作。通过“新青年”总部管培生项目，公司系统提升新员工通用能力、管理能力、专业技能和职业素养，为公司发展储备高素质人才。

2019 年公司全年签订校企合作协议高校共计 68 家，举办校企合作活动 130 余次，并参加教育部留学生服务中心组织的海外招聘交流活动，促进了公司雇主品牌形象在海外留学生间传播。

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与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。在合规履行各项法定福利的基础上，公司为员工提供补充医疗、企业年金及其他多种保障项目，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。

2019 年，新华保险持续推进员工关爱工程。公司以春节、中秋节等传统节日为节点，开展形式多样的员工关爱活动，例如礼品发放以及离退休老干部、困难职工、患病职工慰问等，为员工带来了温暖与关爱，增强了公司的向心力、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，更是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，公司没有接获因工死亡的案例。

公司全力保障员工健康，不断创新保障措施，每年度都会为员工安排体检，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，还为员工开展如台球比赛、健身操课程、六一儿童节开放日活动、爱心捐赠等各类文体活动。此外，公司于2019年完成了员工食堂的设备更新，更新了后厨用具及部分接待餐具、布草，将早午餐就餐模式调整为自助餐，提高了餐饮质量。



公司通过多渠道保障员工职业安全，通过线上线下结合的方式对员工进行安全培训。行政管理部门定期组织开展安全工作会议，宣传安全指示及制定紧急预案；邀请中国科学院心理研究所教授祝卓宏教授讲授《心理健康讲座》主题课程；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。

此外，公司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的规章制度，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，以保障安全的工作环境。在中国消防宣传日，新华保险大厦开展了内容广泛、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。



构建人才培养体系

员工是新华保险最宝贵的财富，实现公司价值与员工价值的统一，是新华保险构架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，保障员工权益，促进员工身心健康，搭建员工成长平台，帮助员工实现自我价值，努力创造包容、平等、互信、协作的工作环境。

为了推进公司教育培训工作“正规化、专业化、系统化”，持续完善具有新华保险特色的教育培训体系，有效提升公司各类人员能力素质，公司制订了《新华人寿保险股份有限公司教育培训纲要（试行）》、《新华人寿保险股份有限公司销售人员教育培训管理办法》及《新华人寿保险股份有限公司员工教育培训管理办法》等培训管理办法。

公司教育培训按照培训内容划分，可分为非制式培训和制式培训；按照培训对象划分，可分为员工培训和销售人员培训。员工教育培训旨在通过使全体员工接受全面、专业、系统的培训，不断提升员工综合素质，使员工熟练掌握专业知识与技能；销售人员教育培训旨在通过体系的、专业的、全方位的培训，全面提升销售队伍综合素质、销售能力及自主经营能力，推动销售队伍持续健康发展。



构建人才培养体系

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，公司配备了专职讲师、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；外部讲师受聘于公司，在某一领域拥有专长，是从事教学的系统外人员。



为了转化培训教育成果，公司所有员工和销售人员参加的培训及相关情况均被录入培训管理系统，形成个人培训档案。此档案将作为人员上岗、转岗、晋升和绩效考核的重要依据。

2019年，新华保险实现公司内勤人员培训全覆盖，其中在线学习 23,819 名员工，举办 10 期新华大讲堂，58,000 人次参与。本年度外勤培训聚焦个险，全系统培训条线共举办培训班 43,371 期，培训 323 万人次，培养专兼职讲师 1 万 2 千余人，新增课程授权讲师 1 千余人。

| 2019 年度员工完成培训情况 —— 按雇佣类型划分 ¹ | | | |
|---|-----------|------|------|
| | 指标名称 | 指标值 | 小时/人 |
| 基层人员 | 基层人员受训百分比 | 94% | 77.0 |
| 中层人员 | 中层人员受训百分比 | 100% | 84.0 |
| 高层人员 | 高层人员受训百分比 | 100% | 87.5 |

| 2019 年度员工完成培训情况 —— 按性别划分 ¹ | | | |
|---------------------------------------|-----------|-----|------|
| | 指标名称 | 指标值 | 小时/人 |
| 女性 | 女性受训员工百分比 | 95% | 85.7 |
| 男性 | 男性受训员工百分比 | 96% | 86.7 |

注：1. 培训数据的统计范围为新华保险总部。

此外，公司格外重视新人与青年员工的培养。公司为总部新人设立了以新人导入与培训、职场导师、机构锻炼、内部轮岗、交流分享和专业培训为支撑的新人培养体系化运作“六大机制”。通过“月度总结、季度座谈、期末鉴定”等方式，为新人配置职场导师，指导新人顺利度过“融入期”，快速成长，有效转变组织氛围。

公司为新人配备职场导师，定期开展座谈、交流及总结工作。同时，专门为职场导师安排外部专业培训以提升辅导水平，并安排往届导师与新导师交流分享，形成良好的组织氛围，促使部门提升人才培养意识。

在青年员工的培养方面，公司指导分支机构制定大学生新员工培养方案，落实培养要求，并通过交流分享、汇编案例的方式，促进先进培养经验在机构间传播。同时，研究形成三、四级机构优秀年轻干部能力素质模型，丰富分支机构人才管理工具。

各分支机构围绕公司发展战略，以培养专业技能人才和管理人才为核心统筹推进大学生新员工人才队伍建设，按照大学生新员工个人志向、职业潜质及工作表现逐步确定培养方向，建立以制式化培训机制、跟班学习机制、双导师辅导机制、岗位锻炼机制、保护期待遇机制、长效追踪考评机制和择优选拔机制等七大机制为主要支撑的聚焦大学生新员工培养的运作模式，切实为公司发展提供坚强的人才保障和智力支持。

2019年，公司按照多层次、全方位、宽领域的原则，采取教育培训、实践锻炼、专题研究与研讨、外部交流学习四种方式，进一步优化为期两年的后备干部培养方案，并成功举办了第二期中青年干部培训班，取得了较好的效果。

新华E学

为了多元地贯彻公司发展战略，有效促进教育培训的落地实施，公司开通了新华E学网络平台供员工在线学习，在线网络课程均以直播以及微课的形式进行授课。员工可以随时随地通过平台上的视频及音频参与培训。



构建人才培养体系

风险管理师

为践行“保险姓保”“回归本源”的行业发展理念，新华保险推出了风险管理师项目，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。



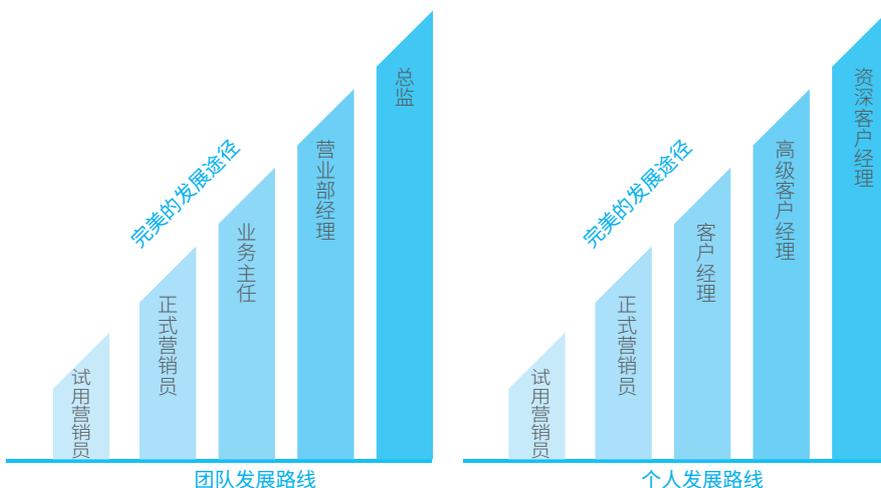
代理人

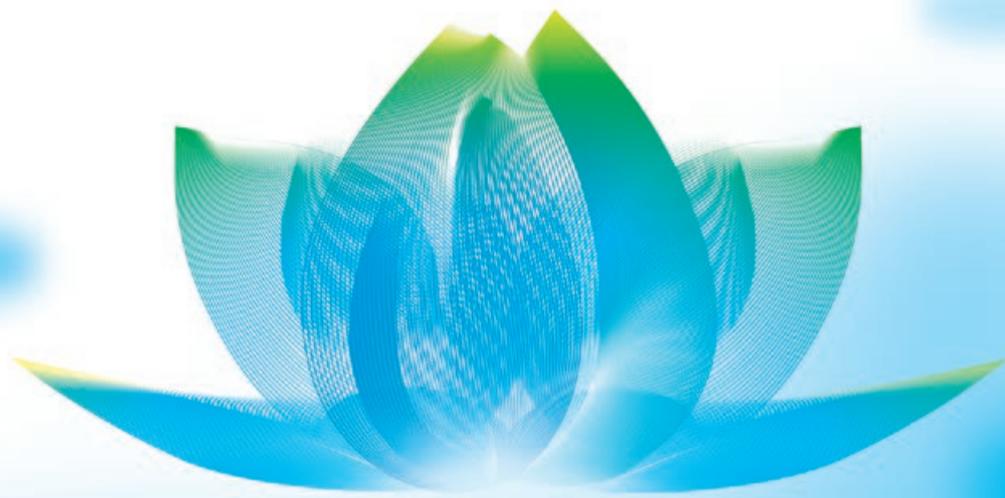
2019年，新华保险举办“赢在新华”大型组织发展活动，广纳社会英才共同创业，科技、制度、政策和培训各模块全力加持赋能，再掀人力发展新浪潮。新华保险为每一个代理人规划好个人发展和团队发展两条职业生涯路径，代理人可根据自身发展意愿进行选择，成就梦想人生。截至2019年末，新华保险代理人规模达50.7万人，较上年增长了37%，全年累计新增近35万人，较上年增长23%，为社会提供了大量的就业岗位。同时，新华保险为每一位代理人提供全方位的职业技能培训，为行业发展提供了强有力的人才支撑。



50.7万

新华保险代理人规模达50.7万人





践行绿色运营

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。

低碳环保职场

为了最大限度地降低日常运营过程中对环境及天然资源的负面影响，新华保险制定了《分支机构办公职场装修管理办法》和《不动产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。

在办公场所的装修管理中，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。公司办公场所的装修普遍使用节能 LED 灯、感应水龙头、感应小便器和感应座便器；在走廊和办公室之间采用玻璃隔墙，以充分利用自然光照；根据季节、时间、天气等变化及时调整照明及空调设备运行参数，有效节约电能和水资源。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，亦兼顾了员工的职业健康安全。2019 年，新华保险亦庄园区将燃气锅炉进行节能改造，在保障供热的情况下预计每年节约 60 至 70 万度电。



LED 灯具



声控开关



感应水龙头

新华保险注重在日常办公过程中对员工进行环保理念的宣教，鼓励员工随手关灯、关闭不使用的电源，节约用水、杜绝“长流水”现象，在夏季将室内空调温度控制在不低于 26 摄氏度等。公司亦对公车使用、电子耗材回收等事项作出了规范。

| 排放物 ¹ | |
|--------------------------------------|-----------|
| 指标 | 2019 年 |
| 废气排放 (吨) ² | 0.34 |
| 氮氧化物 (吨) | 0.33 |
| 二氧化硫 (吨) | 0.01 |
| 温室气体排放总量 (范畴 1 和 2) (吨) ³ | 14,602.20 |
| 直接排放 (范畴 1) (吨) | 1,627.75 |
| 天然气 (吨) | 380.04 |
| 煤气 (吨) | 0.31 |
| 汽油 (吨) | 1,247.40 |
| 间接排放 (范畴 2) (吨) | 12,974.44 |
| 外购电力 (吨) | 12,974.44 |
| 办公区域单位面积温室气体排放量 (范畴 1 和 2) (吨 / 平方米) | 0.042 |

| 排放物 ¹ (续) | |
|--------------------------|---------|
| 指标 | 2019 年 |
| 有害废弃物总量 (吨) ⁴ | 7.89 |
| 人均有害废弃物弃置量 (吨 / 雇员) | 0.00093 |
| 无害废弃物总量 (吨) ⁵ | 717.43 |
| 人均无害废弃物弃置量 (吨 / 雇员) | 0.085 |

| 能源及资源消耗 ¹ | |
|---------------------------|------------|
| 指标 | 2019 年 |
| 能源消耗 (兆瓦时) ⁶ | 25,965.48 |
| 直接能源消耗 (兆瓦时) | 7,041.56 |
| 天然气 (兆瓦时) | 1,943.58 |
| 煤气 (兆瓦时) | 2.32 |
| 汽油 (兆瓦时) | 5,095.66 |
| 间接能源消耗 (兆瓦时) | 18,923.92 |
| 外购电力 (兆瓦时) | 18,923.92 |
| 办公区域单位面积能源消耗量 (兆瓦时 / 平方米) | 0.080 |
| 耗水量 (吨) ⁷ | 165,806.36 |
| 人均自来水耗用量 (吨 / 雇员) | 19.60 |
| 用纸量 (吨) | 166.25 |
| 人均用纸量 (吨 / 雇员) | 0.020 |

注:

1. 以上表格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《2017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。

移动展业服务



38.6万

新时代销售平台注册人数达到
38.6万人

494万

节约纸张约494万余页

23.5

折合减排二氧化碳当量23.5吨

2019年，新华保险针对保险销售人员开发了“新时代销售平台”。该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。新时代销售平台注册人数达到38.6万人，累计发送建议书188.5万份，节约纸张约494万余页，折合减排二氧化碳当量约23.5吨。

此外，2019年公司还为销售人员提供自助服务终端，分批次部署、虚拟桌面，使用瘦终端机代替普通办公电脑，供分支机构职场外勤人员使用。每台瘦终端机每小时耗电15瓦，开机24小时耗电不足1度，节能降耗效果显著。与传统PC机相比，每台瘦终端机全年将减少用电量860度。



绿色数据中心

作为金融服务型行业，数据中心是公司运营过程中的能耗重点单位，也是落实绿色办公理念的重点控制单位。新华保险位于亦庄的数据中心自设计初期便融入节能环保理念，力求贯彻执行绿色数据核心理念。

亦庄数据中心建设于 2017 年，于 2018 年初正式投入使用，空调制冷系统用电量占数据中心总电量的近三分之一，对于整体的节能效率至关重要。亦庄数据中心在空调制冷系统中采用自然冷却技术，过渡季采用“压缩机+自然风”冷却运行模式，冬季完全利用自然风冷却进行换热。全年运行过程中亦尽可能地利用自然冷却技术减少压缩机的开启时间，达到节能的目的。另外，通过机房科学布局，冷热通道有效隔离，配合最佳气流送风组织，为空调科学调节温度湿度提供基础与便利；机房内空调进行联机智能温控，合理安排送风风道、风速、风量，保持最高效的空调利用率。此外，通过建立能耗管理系统，实现对能耗数据的统计、分析和能效指标的计算，从而有针对性的管控和实施节能措施。



调整冷冻水循环泵出口阀门开度，降低水泵运行电流



精密空调转速上限统一设定为 85%，从而降低运行电流



VRV 温度设定夏季为 26°C，冬季 22°C



关闭管道电伴热，减少电能损耗

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，要求队伍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。

案例

“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。



此外，每年植树节期间，公司总部及各分支公司积极组织植树活动，倡导绿色低碳的生活方式，为城市增添一份绿色美好。

案例

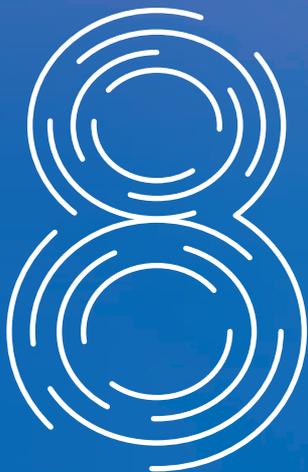
新华保险山东分公司开展义务植树

2019 年，新华保险山东分公司和 12 家中支机构数百名志愿者走进自然，开展形式多样的植树活动，各中支机构邀请各行各业志愿者共同为生态文明献上自己一份力量，活动共植下数千颗树苗。

案例

新华保险泉州中支南安支公司开展义务植树

2019 年 3 月 16 日，新华保险泉州中支南安支公司开展主题为“拥抱春天、播种绿色”春季植树造林活动，活动邀请 100 户幸福家庭，包含小朋友在内共 350 名伙伴参与，植下百余刺桐树苗，以实际行动为建设美丽城市作贡献。



共建和谐社会

新华保险在事业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，并致力于将社区投资、公益实践与自身业务有效融合。2016年，新华保险正式发起设立了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。为了实现项目的深耕细作，2017年基金会成立了新华保险志愿者联盟，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。

专题

关爱全国环卫工人大型公益活动

“城市因你而美，新华伴你而行——关爱全国环卫工人大型公益活动”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，项目在山西太原启动，目前已成为南至海南三亚，北至黑龙江七台河，东至山东威海，西至新疆阿克苏，面向环卫工人，推进速度最快、覆盖城市最广、惠及人数最多、保障额度最高、社会影响最大的公益项目。

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，以人身意外伤亡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，新华保险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，严格履行理赔责任。截至2019年底，该项目已在全国102个大中城市落地，惠及73.5万余名环卫工人，累计捐赠保额超735亿元、完成理赔123例、赔付金额1,100万元。

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。2019年10月26日环卫工人节前后，新华保险志愿者联盟25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94场。



落实精准扶贫



精准扶贫项目

18

覆盖7个省的18个城市

2万

惠及2万余名建档立卡贫困人口

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，新华保险主动融入国家战略，明确精准扶贫项目的实施开展方向，开展“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”，重点针对老、少、边、穷地区尤其是三区三州等深度贫困地区开展帮扶计划，主推与保险保障紧密结合的扶贫项目。

2019年，新华保险精准扶贫项目共覆盖7个省的18个地区，惠及2万余名建档立卡贫困人口；包括4个保险扶贫项目、1个基础设施项目、1个产业扶贫项目、2个教育扶贫项目，其中保险扶贫项目2019年度捐赠总保额超18亿元人民币，通过聚焦特定困难人群帮扶，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，同时也促进了公司品牌形象提升。

案例

深入推进京蒙协作，助力黄羊城镇脱贫

内蒙古察右中旗黄羊城镇是新华保险精准扶贫定点帮扶单位。新华保险通过落实产业帮扶、保险捐赠等全方位多层次的帮扶协作方式，探索扶贫的可持续发展之路。

截至2019年末，新华保险已完成对黄羊城镇饲料加工生产线项目的120万元资金划拨；为防止因病致贫、因病返贫，新华保险为当地常住居民提供保险保障，捐赠保费近40万元，累计保险保额达4.3亿元；同时，在公司内组织开展图书、玩具、衣物等募集活动，与当地中心学校、幸福院对接进行捐赠；此外还捐赠电脑设备30台，用以改善当地政府办公条件。



热心志愿服务



30,780

新华保险志愿者联盟招募志愿者
共计30,780人



54,480.2

2019年全年组织志愿服务活动
1,318次，全年总服务时长
达54,480.2小时，收益人数达
758,056人次

新华保险始终秉承以社会责任为核心的价值观和经营宗旨，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之中，助力弘扬中华民族优良传统。

截至 2019 年底，新华保险志愿者联盟在全国设立 35 家志愿者联盟分部，招募志愿者共计 30,780 人。2019 年全年，各志愿者分部共计组织志愿服务活动 1,318 次，参与总志愿者人数为 31,678 人次，全年总服务时长达 54,480.2 小时，受益人数达 758,056 人次。此外，2019 年新华保险志愿者联盟组织开展年度公益大使、优秀分部和优秀项目的评选活动，旨在树立典范以进一步带动志愿者的参与热情、激励志愿团队活力。



光爱学校公益

光爱学校作为一所非盈利的民间教育慈善机构，专门收留来自全国各地的流浪儿、孤残儿童、特困儿童，实行全免费寄宿制。新华保险北京分公司自 2012 年开始，连续 9 年为光爱学校提供公益支持，累计进行公益慰问活动 19 次。

学校内设有公司捐赠的“新华保险爱心教室”；在春节、中秋、六一等特定意义的节日前夕，公司会为学校师生提供米面粮油等生活物资，捐赠电视机、儿童自行车、书籍笔本等学习娱乐用品。除了物质上的关怀外，公司还会组织员工、客户与孩子们面对面交流，组织开展了多次主题课堂，包括普及传统文化的游戏竞赛、弘扬爱国主义教育的主题班会、布置爱心教室的互动体验等形式。此外，公司每年专门组织孩子们进行“新华保险杯”少儿书画大赛的特色赛事。

公司致力于为光爱学校 100 多名孩子提供丰富多彩的精神世界与物质帮助，积极响应行业协会提倡的“保险教育进小学、进中学”，长期的公益关怀行动也获得了行业协会的高度认可。



投身“保险+公益” 事业

自成立以来，新华人寿保险公益基金会致力于公益慈善事业，广泛参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护、体育事业等公益慈善项目，并逐渐形成了“保险产品+公益平台+志愿服务”的独特公益模式，探索出一条特色鲜明的社会责任之路。

案例

“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。项目运行至今，新华保险累计承保规模保费11,162元，覆盖人群14,532人。截至2019年末，新华保险共支付养老金9,942万元，共计12,298人受益。

案例

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，联合新农合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，帮助家庭保护孩子免受大病伤害。

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。

项目运行至今，累计承保保费4,685万元，累计理赔2,742万元，理赔人次5,594人次，是第一个公益事业与商业保险相结合的运作模式，真正体现了公益与普惠金融之间的必然联系。

案例

“银发无忧”老年人意外伤害保险

为使广大老年人更好的完善自身意外的安全保障，有效填补国内退休老年人人身意外伤害保障的空白，新华保险响应“微时代，孝先行”的公益号召，与上海市老龄办联合推出“银发无忧”爱心工程。“银发无忧”工程是为上海市 50 周岁以上人群打造的专属产品，以为其提供意外伤害保险的形式，倡导了一种全社会都来关爱老人、构建和谐社会的文明风尚。十五年来，该项目累计参保人数达 959 万人，理赔 84,106 人次。

支持国家战略



731.41 亿

支持实体经济，合计投资金额
731.41 亿元

支持当地民生

作为资本市场重要金融机构，新华保险坚决落实贯彻支持当地民生发展，充分发挥保险资管产品和资金优势，通过投资地方政府债券、非标准化金融产品服务经济实体、发行保险资管产品等多种方式，支持国家战略、促进当地经济发展，强化基础设施建设，把投资真正落实到促进实体经济发展、社会责任提升和经济转型升级。本年度通过基础设施债权计划、股权计划、项目资产支持计划、信托计划、投资基金等形式，切实支持实体经济，合计投资金额 731.41 亿元。其中，涉及支持实体经济的投资领域包括了能源、交通、公用事业、信息技术等，投资项目遍及十几个省份。

此外，新华保险全心全意支持中小微企业的发展，在服务的团险客户中，中小微客户占绝大多数比例。我们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。

响应“一带一路”

2017 年“一带一路”政策出台后，新华保险积极响应国家政策，组织队伍学习《中国保监会关于保险业服务“一带一路”建设指导意见》，同时鼓励队伍围绕“一带一路”沿线国家，积极开拓 SOS 业务（境外救援保险），为“一带一路”的企业员工及务工人员提供意外、医疗等保险。新华保险参与了诸多企业员工的福利保障，为“一带一路”贡献自己的力量。



特别专题： 新华战“疫”进行时

2020年的春节注定会被人们铭记。自新型冠状病毒肺炎 (COVID-19) 疫情发生以来，党中央、国务院做出了一系列重要部署，全国上下众志成城，新华保险专门成立应急处置工作领导小组，于1月21日启动重大突发事件应急管理Ⅰ级响应，印发《新型冠状病毒肺炎应急预案》。在这场疫情防控阻击战中，全体新华人立足岗位，守土有责，全力以赴，共同打响疫情防控阻击战。

保障全体新华人的健康安全是公司的第一要务。疫情发生以来，公司积极配合各级政府要求，第一时间掌握员工动态，严格实行疫情防控报告制度；对办公场所进行定期消毒，为员工配备防控物资，并积极开展远程办公以减少员工外出的必要。此外，公司为新华保险系统全体员工和销售队伍设立“新冠肺炎专属关爱保障计划”，为全系统内外勤员工提供保险保障，在同心协力打赢疫情攻坚战的同时，关爱员工队伍，凝聚人心。

公司充分发挥保险保障功能，对17款个人客户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。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



疫情期间：

17

17款个人客户产品扩责

6.6万

累计完成各类理赔案件近6.6万笔

2亿

合计赔付保险金超2亿元



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。自 2020 年 1 月 21 日至 2020 年 2 月 21 日，新华保险累计完成各类赔案处理近 6.6 万笔，共计赔付保险金超 2 亿元。



607.1万

累计向各地相关机构捐款607.1万元

96.6万

捐赠抗击疫情急需物资96.6万元

722.3亿

赠送保险保障的总保额722.3亿元

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 |

此外，新华人寿保险公益基金会向在武汉地区抗击疫情的近 20 万名医护人员每人赠送 30 万元保额的保险保障，总保额约 600 亿元。截至 2020 年 3 月 20 日，公司完成理赔 10 例，累计赔付金额 300 万元。新华保险累计向各地相关机构捐款超过 607.1 万元（其中包含 4775 名党员合计捐赠 101.5 万元），捐赠抗击疫情急需的各类物资，折合金额超 96.6 万元；向各地一线医护人员、民警、社区干部、媒体记者、志愿者等人员赠送保险保障，累计捐赠保险保额 722.3 亿元。



公司荣誉



公司面

全球上市公司 2000 强

在美国《福布斯》杂志发布的 2019 年“全球上市公司 2000 强” (Forbes Global 2000) 排行榜上, 新华保险名列第 336 位

财富中国 500 强

财富中文网发布 2019 年度《财富》中国 500 强排行榜, 新华保险名列第 64 位, 连续 8 年进入该榜单

穆迪、惠誉评级

分别荣获“穆迪”和“惠誉”保险公司财务实力 A2 级和 A 级评价, 展望稳定

亚洲品牌 500 强

在世界品牌实验室 (World Brand Lab) 发布的 2019 年“亚洲品牌 500 强”排行榜上, 新华保险名列第 226 位

中国企业 500 强

在中国 500 强企业高峰论坛上, 中国企业联合会、中国企业家协会发布“中国企业 500 强”榜单, 新华保险名列第 126 位

中国最有价值 500 大品牌

英国品牌评估机构“品牌金融” (Brand Finance) 发布“2019 中国最有价值的 500 大品牌”排行榜, 新华保险名列第 94 位

最具价值中国品牌 100 强

WPP 携手凯度共同发布“BrandZ™ 2019 最具价值中国品牌 100 强”排行榜, 新华保险 2019 年品牌价值为 22.3 亿美元, 居榜单 60 位, 连续六年进入该榜

公益面

最具社会责任感幸福企业

在《中国经营报》举办的“中国企业竞争力年会”上, 新华保险获评“2019 年度最具社会责任感幸福企业”

精准扶贫先锋机构奖

由中国互联网新闻中心主办的年度“中国网之优秀金融扶贫先锋榜”评选活动中, 新华保险获评精准扶贫先锋机构奖

年度中国保险十大典型理赔案例

中国保险行业协会联合银保监会消保局发布“2018 年度中国保险十大典型理赔案例”, 新华保险“关爱全国环卫工人专属保险计划”理赔案例入选

产品面

金牌银保创新产品奖

“华实人生终身年金保险”在由《金融理财》杂志社、易趣财经主办的 2019 第二届银保合作发展 (北京) 高峰论坛“金貔貅奖”评选中, 荣获“2019 金牌银保创新产品奖”

金牌保险产品方舟奖

在证券时报主办的“2019 中国保险业资产负债管理年会”上, 新华保险“附加特定心脑血管疾病保险”荣获“2019 金牌保险产品方舟奖”

服务面

“3·15 全国质量诚信品牌优秀示范企业”“五星级服务质量奖”

在国家市场监督管理总局和有关国家部委指导, 中国质量万里行促进会主办的“2019 年 3·15 第五届中国质量诚信品牌论坛上”, 新华保险连续第四年荣获“3·15 全国质量诚信品牌优秀示范企业”和“五星级服务质量奖”

金融服务百强

在中国经济网主办的“2019 中国金融服务与创新论坛”上, 新华保险荣获“2019 金融服务百强”

注: 以上仅为部分公司荣誉。

附录

| 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 |
| A. 环境范畴 | | |
| 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: (1) 政策; 及 (2) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例。 | 践行绿色运营 |
| A1.1 | 排放物种类及相关排放数据。 | |
| 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)。 | |
| 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 | 描述减低排放量的措施及所得成果。 | |
| 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。 | |
| 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、交通、楼宇、电子设备等。 | 践行绿色运营 |
| 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 | 描述能源使用效益计划及所取得成果。 | |
| 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取得成就。 | |
| 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。 | |
| A3 环境及天然资源 | | |
| | 一般披露: 减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。 | 践行绿色运营 |
| 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。 | |
| B. 社会范畴 | | |
| 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、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 (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。 | 关注员工健康安全 |
| B2.1 | 死亡人数及比率。 | |
| 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。 | |

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 |
|-----------------|--|------------------|
| 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。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。 | 构建人才培养体系 |
| 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。 | |
| 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： (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 |
| B7 反贪污 | | |
| | 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。 | 推进廉洁建设 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。 | |
| 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。 | 共建和谐社会 |
| B8.1 | 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。 | |
| B8.2 | 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。 | |

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。 | 落实精准扶贫 |
| (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。 | |
| (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。 | |
| (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。 | |
| 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。 | 不适用于新华保险 |
| (二) 防治污染设施的建设和运行情况。 | 不适用于新华保险 |
| (三) 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况。 | 不适用于新华保险 |
| (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。 | 不适用于新华保险 |
| (六) 其他应当公开的环境信息。 | 不适用于新华保险 |

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 | 关注员工健康安全 |
| 对所在小区的保护及支持 | 共建和谐社会 |
| 对产品质量的把关 | 回归保险本源 |
| 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 | 践行绿色运营 |
| 如何保护水资源及能源 | 践行绿色运营 |
| 如何保证所在区域的适合居住性 | 不适用于新华保险 |
| 如何保护并提高所在区域的生物多样性 | 不适用于新华保险 |
| 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 | 回归保险本源 |
| 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 | 助力员工成长 |

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 COMPANY 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

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