



2024

**环境、社会及管治 (ESG)
暨社会责任报告**



CONTENTS

目录

报告编制说明	02	数说新华保险 2024	08	ESG 数据表	104
董事长致辞	04	董事会声明	12	索引表	110
走进新华保险	06	可持续发展（ESG）管治及战略	14		

专题

树立践行“大保险观”，
做好“五篇大文章” 18

助力普惠福祉	19
增添安享保障	25
服务科技创新	28
引领低碳发展	29
驱动智慧转型	30

01

共赴绿色发展新征程
共建美好生态新未来 32

汇聚绿色金融之力， 赋能低碳美好未来	34
前瞻气候风险之策， 护航生态安全屏障	37
践行绿色运营之道， 共绘和谐环保蓝图	45

02

践行社会责任新担当
共谱和谐美好新乐章 52

创新客户服务之道， 打造民生保障标杆	54
赋能人才成长之路， 激发人才奋斗动力	68
健全责任供应之链， 共筑诚信合作生态	82
笃行公益慈善之举， 传递温暖和谐之光	83

03

构筑治理基石新高度
共促稳健发展新格局 88

完善公司治理之本， 凝聚企业长青之力	90
筑牢风险内控之盾， 守护健康经营之基	96
严守廉洁合规之道， 维护公平竞争环境	100



报告编制说明

新华人寿保险股份有限公司（简称“新华保险”“公司”或“我们”）自 2010 年起已连续 15 年发布企业社会责任 / 环境、社会及管治（ESG）暨社会责任报告，向各利益相关方充分展示公司 ESG 理念、行动及成果。

A photograph showing three runners in motion during a marathon. The runner in the foreground is wearing an orange singlet and black shorts. Behind him, another runner in a white singlet and black shorts is visible. On the far right, a third runner in a red singlet is partially visible. In the background, two women in white jackets are cheering from behind a blue banner that features the NCI logo and the text 'NCI 新华保险'. A white banner with the same text is also visible behind the runners. The scene is set outdoors on a paved road with trees and a fence in the distance.

董事长致辞



向新发力，共谱华章

2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是落实“十四五”规划的攻坚之年。这一年，是新“国十条”推动保险业高质量发展进入新阶段的启航之年；这一年，也是新华保险锚定高质量发展、切实践行“大保险观”的奋进之年。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央决策部署，深入学习贯彻中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，坚定不移走中国特色金融发展之路，推动高质量发展再上新台阶。公司全年实现保费收入 1,705.11 亿元，同比增长 2.8%；总资产达 1.69 万亿元；综合偿付能力充足率 217.55%，核心偿付能力充足率 124.07%。

这一年，我们胸怀“国之大者”，在服务国家战略中彰显新华担当。我们深刻把握中国特色金融发展之路的内涵，坚决贯彻落实党中央、国务院关于金融工作的重大决策部署，坚守金融“报国为民”的初心使命，奋力写好金融“五篇大文章”，扎实开展行“大保险观”，聚焦做强主责主业，全面构建服务国家战略机制，形成“工作计划 - 追踪督导 - 考核评价”闭环管理体系，不断提升服务国家战略的能力与水平，切实发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，为中国式现代化持续贡献新华力量。2024 年，公司服务国家战略投资余额近 5,000 亿元，同比增长 20.6%；首次形成约 170 款具有服务国家战略属性的产品清单，用具有新华特色的多元产品体系助力中国式现代化建设；积极响应国家推动中长期资金入市要求，充分发挥国家队主力作用，在二级市场增加资产类权益配置近 1,000 亿元、联合发起设立主要投向国计民生重点行业的私募证券投资基金 500 亿元；启动各类重大突发事件应急响应 93 次，及时开通理赔绿色服务通道，有力维护社会安定。

这一年，我们执“绿”为笔，在支持绿色发展讲好新华故事。我们牢固树立“绿水青山就是金山银山”的发展理念，制定推动绿色金融发展的制度文件，优化绿色金融顶层设计、明确发展目标与重点工作，体系化推动绿色金融发展水平迈上新台阶。2024 年，公司服务绿色产业发展相关投资余额 296.52 亿元，投资绿色债券存量规模 92.58 亿元；重点关注节能环保、新能源等绿色行业企业，为相关企业员工提供意外、医疗、寿险等一揽子人身保险保障服务，服务企业近 7,000 家，保障额度超过 2,900 亿元，同比增长 19%。我们在行业内率先开展全面的气候风险识别与评估，并进行投资组合碳排放测算，深入审

视与自身运营紧密关联的气候相关风险和机遇，建立健全应对气候变化管理机制，确保气候相关风险和机遇管理工作有序推进。我们将绿色发展理念全面融入公司运营各层面，厉行节能减排，深入贯彻落实低碳运营，环境友好型运营能力稳步提升。

这一年，我们站稳人民立场，在描绘美好生活中增添新华温度。我们扎实推进保险核心业务，实施产品多元化策略，不断完善保险产品和服务体系，为人民群众提供全方位、全生命周期的保险保障，以专业多元的产品和服务满足人民群众多样化保险保障需求。我们积极参与多层次社会保障体系建设，政策性健康保险业务为全国 13 个地区近 2,000 万名参保人提供保障，减轻医疗负担 8.69 亿元，其中，大病保险累计保障 905 万人，长期护理保险业务为全国多地 232 万人提供保险保障。我们积极探索金融服务乡村振兴新模式，全面推进乡村振兴和定点帮扶工作，统筹调度帮扶总资金超 6,100 万元，创历史新高；倾力支持“顶梁柱”和“加油宝贝”两个国家级公益保险项目，截至 2024 年末，两项目已覆盖合计 34.8 万人，以多重保障解乡村百姓的“燃眉之急”。我们有力支持多层次、多支柱养老保险体系建设，打造并持续完善“保险 + 养老”服务模式，丰富养老金融产品和服务供给，“机构养老 + 居家养老 + 旅居养老”养老服务生态在全国 16 个城市布局 21 家优质康养社区，10 城布局旅居项目 11 个；“保险 + 健康”服务模式累计覆盖客户 400 万人。我们打造全流程智能理赔服务体系，坚持“快理赔，优服务”的品牌特色，2024 年累计赔付金额 152 亿元，理赔申请至结案平均时效 0.71 天，以实际行动践行保险为民。我们着力打造符合新时代发展要求的金融人才队伍，推出“XIN 一代”计划和 WLP 全生命周期规划师培养体系，实现代理人队伍从认知体系到专业能力的全方位提升；构建多元、灵活的人才发展渠道，建立健全员工培训体系，用心用情做好员工关怀，携手员工实现共生共赢。

这一年，我们追求卓越治理，在推动稳健发展中创新新华方案。我们锚定金融工作的正确方向，将加强党的领导与完善公司治理有机统一，充分发挥公司党委把方向、管大局、保落实作用，持续探索现代企业治理的最佳实践。我们秉持“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，将可持续发展（ESG）作为坚定不移走中国特色金融发展之路、扎实推进高质量发展的重要抓手，制定实施可持续发展的制度文件，明确 4 大重点工作领域、18 项重点议题，推动公司可持续发展管理水平全面进入新阶段。我们将风险管理视作公司稳健运营和可持续发展的基石，持续完善覆盖环境、社会与治理全流程的风险识别、评估与管理体系，强化内部合规与管控能力，切实将风险防控与服务国家战略、服务人民群众的使命担当有机结合，进一步发挥保险经济减震器和社会稳定器功能。我们建立健全“横向到边、纵向到底、不留死角、务实用”的廉洁风险防控政策、制度、机制和流程，不断提升廉洁风险防控的能力和水平。

梦虽遥，追则能达；愿虽艰，持则可圆。2025 年，是“十四五”规划的收官之年，面对新形势、新要求，新华保险将接续贯彻落实好保险业高质量发展顶层设计规划，坚持金融工作的政治性、人民性，践行好“大保险观”，以改革创新不断提升保险保障、保险服务水平，更好发挥保险资金的长期投资优势，不断增强长期稳健发展的内生动力，增强服务国家发展大局、服务人民群众的能力，在中国式现代化建设的征程上发挥更大的贡献和作用。

杨玉成

新华人寿保险股份有限公司董事长

走进新华保险

公司简介

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。公司锚定“中国一流的以保险业务为核心的金融服务集团”发展愿景，为客户提供覆盖全生命周期的风险保障和财富规划的产品及服务，着力推动养老产业、健康产业的发展，做强、做稳资产管理业务，助力寿险主业发展。

新华保险已建立覆盖全国的销售和服务网络，为 3,119.9 万名个人客户及 7.8 万家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。

2024 年，公司营业收入同比增长 85.3%，净利润同比增长 201%，原保险保费收入 1,705.11 亿元，投资规模超 1.62 万亿元，综合偿付能力充足率 217.55%，总体保持良好发展势头。

企业文化

文化主旨

- 奋进自强 守正创新 诚信审慎 行稳致远

愿景

- 中国一流的以保险业务为核心的金融服务集团

使命

- 做强国复兴伟业的建设者 做人民美好生活的守护者
- 做中国特色金融文化的践行者 做社会和谐安宁的贡献者

价值观

- 客户为尊 奋斗为本 开放包容 善作善成

新华精神

- 专业铁军 追求卓越 仁爱厚德 传承创新

奖项荣誉

2024 全球上市公司
2000 强第 644 位
《福布斯》(Forbes)

2024《财富》中国
500 强第 262 位
财富中国

保险公司财务实力评级
(IFSR)“A2”，基础信用
评估 (BCA)“A3”
穆迪评级

2024 中国 500 最具价值
品牌第 83 位
2024 亚洲品牌 500 强
第 233 位
世界品牌实验室

2024 全球最具价值保险
品牌 100 强第 34 位
2024 中国品牌价值 500 强
第 84 位
Brand Finance

2024 中国企业 500 强
榜单第 339 位
中国企业联合会、
中国企业家协会

金鼎奖·2024 年度
卓越人寿保险公司
《每日经济新闻》

2024 年金融机构养老
金融杰出品牌
新华网

金石奖·2024 年度
保险业赔付优秀案例
《经济观察报》

金禧奖·2024 年度卓越
理赔服务保险公司
《投资时报》

金柿奖·2024 年度
中国保险行业
高质量发展企业
《每日财报》、每财网

金融科技应用创新奖
中国人民银行
《金融电子化》杂志

金蝉奖·优秀
信息披露公司
《华夏时报》

金诺·金融品牌年度社会
公益项目
《中国银行保险报》

数说新华保险 2024

新华保险始终秉持金融“报国为民”的初心使命，与时俱进树立“大保险观”的发展理念，聚焦做强主责主业，主动融入经济社会发展大局，扎实做好金融“五篇大文章”，切实发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，以实际行动走好中国特色金融发展之路，为建设金融强国贡献新华力量。



扫码观看《新华保险 2024 年服务国家战略主题片》

践行“大保险观”成效显著

自 1996 年成立以来，
28 年间累计赔付金额

1,220 亿元

累计服务
个人客户

3,119.9 万人

服务实体经济投资规模超过

10,000 亿元

服务国家战略投资余额

4,833 亿元

2024 年			
全年赔付金额	赔付次数	日均赔付	日均赔付
152 亿元	480 万人次	4,155 万元	1.31 万人次
豁免保费	保单无需缴费仍享有保障	一张新华保单被豁免保费	
9 亿元	1.63 万张	每 32 分钟	
5,000 元以内小额医疗险 理赔申请至结案平均时效	同比提升	5 日结案率	获赔率
0.43 天	17%	99.05%	98.51%
累计响应重大突发事件	赔付金额		
93 次	321.7 万元		
截至 2024 年末，公司在 售保险产品	其中人寿保险 26 款，年金 保险 7 款，健康保险 107 款，意外伤害保险 36 款。		
176 款			

普惠金融			
18 家分公司承保惠民保项目	保障额度超过	覆盖人群	
36 _个	万亿元	超百万	
承接的政策性健康险为全国 13 个地区提供保障	减轻医疗负担超过	其中，大病保险累计保障	长期护理保险累计保障
近 2,000 万名参保人	8.69 亿元	905 万人	232 万人
服务中小微企业客户	保障额度超过		
4.71 万户	10,000 亿元		
大幅增加乡村振兴投入，统筹调度帮扶总资金超过	消费帮扶总金额	同比增长	
6,100 万元	3,059.82 万元	330%	

养老金融	
公司旗下新华养老保险公司第三支柱专属商业养老保险、 个人养老金等服务客户近	“保险 + 健康”服务模式，服务客户疾病预防、看病就医、 海外医疗等全周期的健康服务需求，累计覆盖
3 万人	400 万人
在全国柜面开设 630 余家“银发服务驿站”，提供 3 类 18 项 智能技术关爱服务和多种专属暖心服务，累计惠及客户超	构建“机构养老 + 居家养老 + 旅居养老”养老服务生态，通 过“自有 + 合作”模式在全国 16 个城市布局 21 家优质康 养社区，10 城布局旅居项目 11 个
38 万人次	

科技金融

服务科技前沿企业客户超过

1.3 万家

保障额度超过

10,000 亿元

服务科技型中小企业、专精特新企业、雏鹰企业及
高端制造重点产业链核心节点企业等投资余额达

617.88 亿元

同比增长

25.87%

绿色金融

服务绿色产业发展相关投资余额

296.52 亿元

投资绿色债券存量规模

92.58 亿元

服务绿色企业客户近

7,000 家

保障额度超过

2,900 亿元

同比增长

19%

践行 ESG 投资理念，旗下新华资产管理公司发行组合类产品

10 支

数字金融		
“掌上新华”App 总用户 量超过	“新华保险”微信公众号 用户超过	访问量合计
800 万	760 万	5,690 万人次
“智多新”智能服务客户超过	“随信通”累计服务客户	
1,500 万人次	870 万人次	

董事会声明

新华保险董事会高度重视环境、社会及管治（ESG）工作，积极履行社会责任，扎实推进公司的长期、均衡、高质量可持续发展。

ESG 事宜的监管

公司将可持续发展融入公司发展战略，构建科学、专业的可持续发展管理体系和 ESG 治理结构。公司董事会及其下设战略与 ESG 委员会¹全面监督 ESG 事宜，承担公司可持续发展战略规划、风险管理、政策制定、进度检讨等相应职责。

¹2024 年，新华保险对公司章程进行修订，将董事会下设“战略委员会”变更为“战略与 ESG 委员会”并增加 ESG 治理相关职能。此项变更将在监管机构核批后正式生效。下同。

ESG 管理方针及策略

公司基于外部宏观经济环境和公司发展战略，动态评估 ESG 议题重要性，讨论并确定公司在环境、社会 and 管治方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。公司通过定期向董事及高级管理人员汇报 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况及进展，保证 ESG 管理的有效性。

ESG 目标的检讨

公司董事会每年审阅 ESG 整体工作情况，检视 ESG 目标进展，并评估 ESG 风险管理系统的有效性。本年度，董事会审阅、听取了公司服务国家战略、风险管理、消费者权益保护、公益慈善、乡村振兴、公司治理等 ESG 重点工作的议案和汇报。

ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露新华保险 2024 年度 ESG 工作及在重大 ESG 议题上的管理与实践进展，得到本公司董事会 2025 年 3 月审议通过。

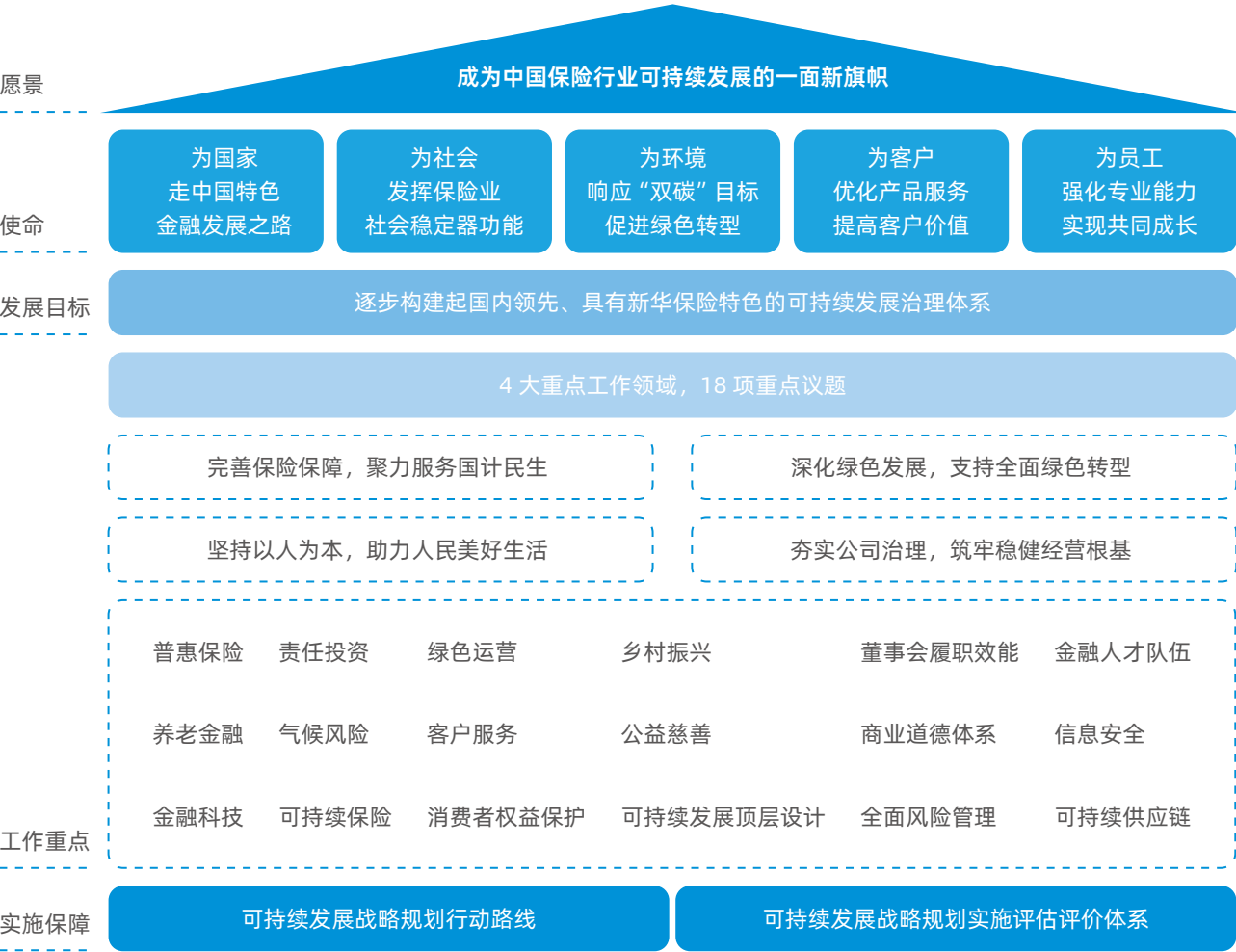


可持续发展（ESG）管治及战略

新华保险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，围绕党中央关于全面深化改革的部署，聚焦金融强国建设使命任务，深入贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，将可持续发展（ESG）作为坚定不移走中国特色金融发展之路、扎实推进高质量发展的重要抓手，以高质量的可持续发展管理能力，支持做好金融“五篇大文章”，更好满足保险服务经济社会发展与人民美好生活的需要。

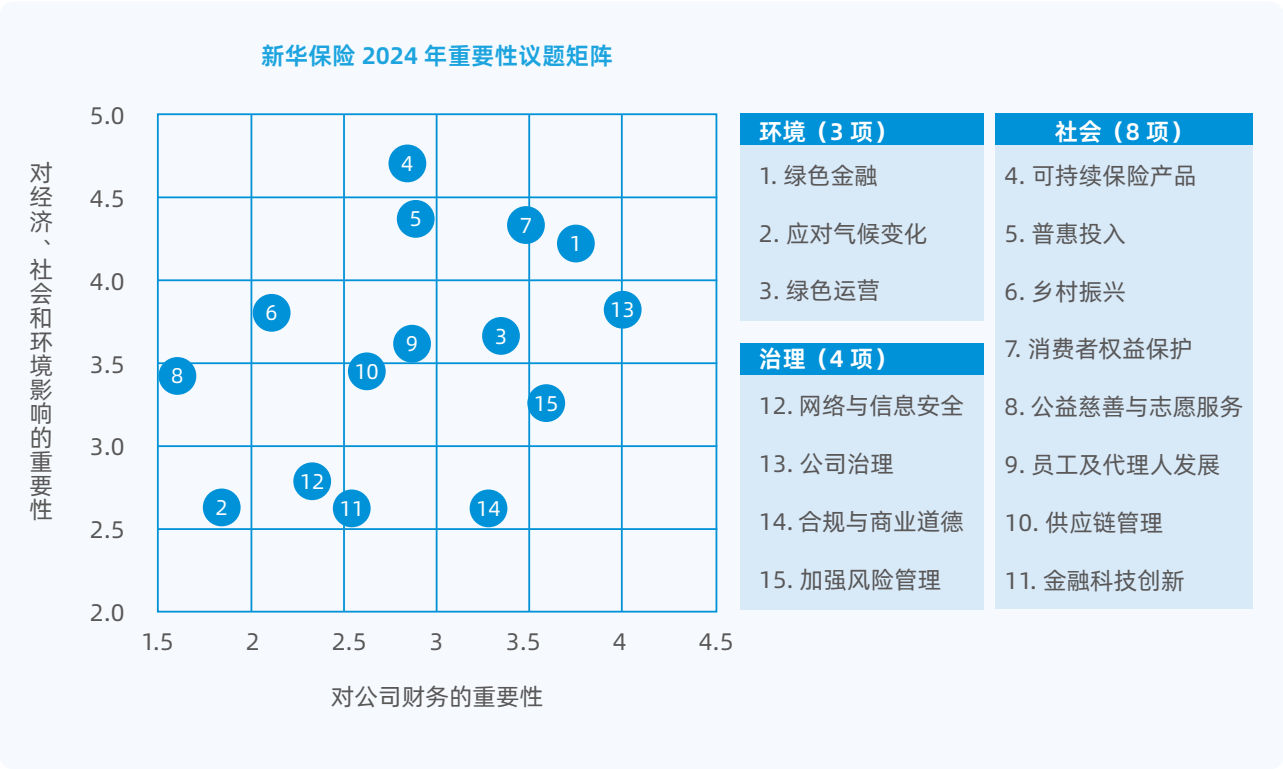
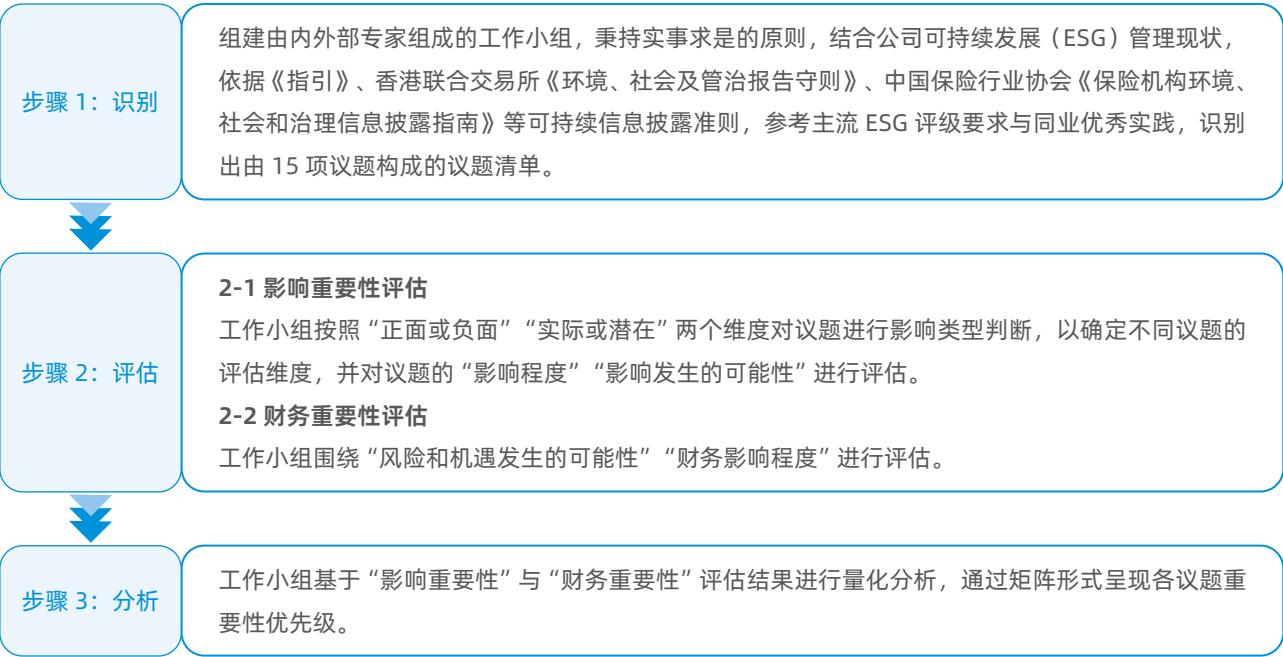
战略规划

新华保险聚焦公司在可持续发展(ESG)相关领域的实践提升,制定可持续发展(ESG)战略规划,明确重点战略方向与施策领域,推动将可持续发展（ESG）要求全面融入公司经营管理，并定期开展可持续发展（ESG）议题的分析与评估，确保公司可持续发展（ESG）各项规划得到有效落实。



议题重要性分析

新华保险持续完善可持续发展（ESG）议题的识别与评估，依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》（以下简称“《指引》”）等开展可持续发展（ESG）议题的双重重要性评估，从“财务重要性”和“影响重要性”两个方面识别、分析与公司经营发展高度相关的可持续发展（ESG）议题的重要性，并形成重要性议题矩阵。



利益相关方沟通

新华保险坚持透明运营原则，加强利益相关方的沟通和参与，根据公司行业特点、发展战略，定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，倾听并积极回应各利益相关方的期望和要求，确保实现公司与社会各界的良好互动和信任合作，推动共赢发展。

利益相关方	期望与要求		沟通及回应	
股东	盈利能力	信息透明度	公司年报	股东大会
	合规经营	ESG 责任投资	中期报告与公告	投资者见面会
客户	消费者权益保障	信息安全	95567 客服热线	官微、官网
	产品创新	服务质量	日常沟通与交流	客户服务活动
员工	员工权益	员工职业发展	职工代表大会	员工福利
	工作与生活平衡	员工健康与安全	员工培训	员工关怀活动
政府	合规经营	廉洁建设	沟通汇报	信息披露
	信息披露透明度	服务国家战略	重大会议	机构考察
			政策咨询	
合作伙伴	深化合作	互利共赢	战略合作	交流互动
	诚信履约			
代理人	清晰的代理人职业发展路径		代理人会议	高峰会
	较高的团队发展空间		职业发展培训	日常沟通
	可观的代理人薪酬福利待遇			
供应商	公平合作	合规管理	供应商会议	实地考察
	诚信履约		采购活动	
社会	民生改善		乡村振兴	公益志愿活动
	和谐社会		康养产业	
环境	环境保护		负责任投资	绿色运营
	绿色低碳		绿色保险	绿色公益

专题

树立践行“大保险观”,
做好“五篇大文章”

截至 2024 年末,
公司在售保险产品

176款

作为国有大型金融企业,新华保险在时代中发展,在发展中壮大,始终坚持心怀“国之大者”、坚定践行金融为民,以建设金融强国为己任,彰显大型险企的使命担当。公司充分发挥负债端专业风险管理能力和资产端保险资金长期稳定优势,扎实书写保险领域的“五篇大文章”,推动服务国家战略取得良好成效。

2024 年,《关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》出台,新“国十条”的发布,为进一步推动我国保险业高质量发展指明了方向。新华保险作为国有金融保险力量,始终扎实推进保险核心业务,围绕客户“生、老、病、死、残”等全生命周期的保险保障需求,持续完善产品和服务体系,为客户提供全方位、多元化的保险保障与专业服务,为服务国家发展大局和守护人民美好生活贡献力量。截至 2024 年末,公司在售保险产品 176 款,其中人寿保险 26 款,年金保险 7 款,健康保险 107 款,意外伤害保险 36 款。

“要开发出更多人认可的保险,不仅要让老百姓看得懂,更要买得起。同时还要设计更多定制型、差异化、风险承受能力可选的产品。”

——新华保险党委书记、董事长杨玉成



» 助力普惠福祉

支持多层次社会保障体系建设

1.1

新华保险深入贯彻落实国家金融监督管理总局《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见》,构建并持续优化普惠保险产品体系、拓宽普惠项目覆盖面,深化政策性健康保险业务,加速探索长期护理保险发展,倾力写好“普惠金融大文章”。

惠民保城市型医疗保险

推出惠民保专属医疗产品,2024 年,18 家分公司承保惠民保项目 36 个,覆盖人群超百万,保额超万亿元。

政策性健康保险

累计为 13 个地区 1,931 万名参保人提供保障。其中,大病保险累计保障 905 万人。

长期护理保险

广泛开展长期护理保险业务,在全国 4 个地区为 232 万参保人提供保险保障,全年案件理赔近 8 万人次。

在中投直管企业 2023 年服务国家战略评价工作中,公司“服务社会民生,探索长期护理险高质量发展”获得优秀案例荣誉。

特定群体专属产品

2024 年,公司推出新业态、新市民等特定群体专属产品 10 款,目前在售普惠保险产品 68 款,累计保障额度超过 14 万亿。

案例：广泛落地大病医疗保险项目，倾力守护民生安康

在广东：2017 年实施广东省阳江市城乡居民大病医疗项目。2024 年，项目覆盖 215.21 万人，累计赔付 7,587 万元。

在内蒙古：2020 年实施内蒙古巴彦淖尔市城乡居民基本医疗保险大病商业补充保险项目。2024 年，项目覆盖 37 万人，累计赔付 4,799 万元。

在福建：2021 年实施厦门市大病医疗保险项目，2024 年度作为共保方协助负责厦门市大病医疗保险经办工作。2024 年，项目覆盖 472 万人，累计赔付 7,479 万元。

在重庆：2022 年实施重庆市居民大病保险项目。2024 年，项目覆盖 133.32 万人，累计赔付 6,506 万元。

在山东：2022 年实施并独立承办山东省直职工大病保险项目。2024 年，项目覆盖 33.92 万人，累计赔付 3,570 万元。

在江苏：2024 年实施并独立承办江苏省扬中市职工大病医疗保险项目。2024 年，项目覆盖 12.97 万人，累计赔付 62 万元。

案例：以长护险业务助力养老事业高质量发展

2021 年：启动实施江苏省南京市失能人员照护保险（南京市长期护理保险），负责承办雨花台区、建邺区两个地区长期护理保险业务。2024 年，项目覆盖 85.61 万参保人。

2022 年：启动实施重庆市长期护理保险项目，负责承办渝北区、忠县、重庆铁路办事处三个地区长期护理保险业务。2024 年，项目覆盖 58.15 万名参保人。

2023 年：启动实施内蒙古呼和浩特市长期护理保险服务项目，负责承办赛罕区、清水河县两个地区长期护理保险业务。2024 年，项目覆盖 60.11 万参保人；启动实施江苏镇江市长期护理保险项目，负责镇江市扬中市的长期护理保险主承保工作。2024 年，项目覆盖参保人 28.4 万人。

支持中小微企业发展

1.2

新华保险聚焦中小微企业的健康可持续发展，组织开展深入调研，精准把握中小微企业实际需求，年内为中小微企业研发、定制一批专属保险产品，量身打造保险保障方案，有效覆盖中小微企业运营关键风险点；多措并举加大融资支持力度，做中小微企业稳健前行的坚实后盾。



保险保障

- 推出中小微企业团体意外险，并为中小微企业员工提供专属保险福利计划，助力中小微企业有效缓解风险保障不足、抗风险能力弱等问题。
- 2024 年，为超过 4.7 万户中小微企业提供风险保障超过 10,000 亿元。



融资支持

- 通过加大融资支持及合理让利力度、减免租金等方式，纾解中小微企业融资难题。
- 推出以微信分付、蚂蚁花呗等消费金融产品为基础资产的资产支持计划，构建普惠化、大众化的金融服务，助力促进实体消费，释放内需潜力。截至 2024 年末，支持微信分付投资 6.5 亿元，支持信贷消费投资超过 6.57 亿元。



支持乡村全面振兴

1.3

新华保险坚决落实党中央、国务院关于乡村振兴和中央定点帮扶工作的决策部署，充分发挥主责主业优势，积极探索金融服务乡村振兴新模式，全面推进乡村振兴和定点帮扶工作。2024 年，公司全面升级乡村振兴工作机制，并首次将帮扶工作纳入服务国家战略及党建等系列考核范畴，进一步提升乡村振兴工作效能。

发挥保险主业优势

- 推出团体意外伤害、团体医疗、团体定寿三款“乡村振兴”系列专属保险产品，并面向脱贫户和边缘户进一步调整产品费率折扣。
- 参与施秉县“防返贫综合险”项目，惠及施秉县 4 万余人，理赔款超过 183 万元。
- 积极参与“顶梁柱”和“加油宝贝”两个国家级乡村振兴公益项目，成为项目启动以来唯一一家中标的寿险公司。向低收入乡村特定群体提供保险保障，截至 2024 年年末两个项目共承保被保险人 34.8 万人，累计承保保额 391.96 亿元，实现乡村振兴与业务发展互助互促新突破。



加大定点帮扶投入

- 加大帮扶投入，全年统筹调度帮扶总资金超过 6,100 万元，创历史新高。其中，投入资金超 1,600 万元；引入帮扶资金及项目超 1,400 万元；消费帮扶总金额超 3,000 万元，均超额达成目标。
- 壮大帮扶工作队伍，增派 1 名干部赴施秉县挂职。截至 2024 年末，公司全系统派驻在任帮扶干部共 19 名。

支持乡村“五大振兴”

- 全面推进“产业、人才、文化、生态、组织”五大振兴，支持学生宿舍楼建设、教学楼修缮、村卫生室新建、杉木河景区提升、生猪“期货+保险”、干部人才培养、产业和大米种植产业、精品水果产业提升、马文化产业园、博爱家园等 20 余个帮扶项目落地实施。

案例：探索拓宽帮销渠道 直播赋能产业振兴

为帮助定点帮扶地区拓宽特色农产品销售渠道，新华保险汇聚系统上下、公司内外的各方资源，通过“搭建 B2B 销售平台、盘活 B2C 电商渠道、策划促销优惠活动、探索线上直播带货、带动合作伙伴参与”等方式全面发力，以“造血式”帮扶举措赋能当地电商销售渠道发展，帮助三省四县对外销售额超 200 万元。2024 年 9 月，新华保险在 28 周年司庆之际开展“司庆专属礼·爱心助农月——新华保险消费帮扶专项行动”，以线上线下联动销售模式帮助施秉县销售二十余款特色优质农产品，吸引了广大员工、保险代理人及客户的积极参与。活动成功引流 6 万余人次观看直播，销售农产品金额超过 15 万元。

案例：借助央媒资源 传递服务乡村正能量

新华保险邀请新华社知名记者赴施秉县实地采访，深入施秉县各村镇帮扶一线，创新策划拍摄脚本、挖掘项目新闻价值，选定了“非遗苗绣天才妈妈工坊”和“地坝村灵芝种植产业”两个具备当地特色的产业帮扶项目，拍摄形成了《两个书记盗仙草》和《蝴蝶妈妈的故事》两个短视频报道，通过微博话题、视频号、新华社 App 等全媒体渠道一经发布，两天内迅速掀起传播热潮，视频浏览总量近 700 万次，点赞、评论等互动量超 2 万次，并入围新华社短视频大赛。为扩大定点帮扶影响力，传递乡村振兴正能量贡献了力量。

案例：“产业帮扶+消费帮扶”助力老区乡村振兴

安徽分公司在定点帮扶工作中不断增量、提质、扩面，推动乡村振兴工作上台阶、见实效。2024年8月，安徽分公司赴金寨县槐树湾乡板堰村开展定点帮扶活动，捐赠10万元定向支持“新华人寿公益桑园”建设，现场组织公司客户、员工消费帮扶近2万元。自2022年对接金寨县槐树湾乡板堰村乡村振兴帮扶工作以来，安徽分公司通过因地制宜发展产业，建立起对板堰村的特色产业帮扶模式，助力农民增收。目前该村集体年养蚕规模已达240张，产值60余万元，农业产业发展逐步提速，农民生活环境和收入逐年提高。

案例：施秉云课堂——特色帮扶助力儿童成长

2024年9月，北京分公司开展特色教育帮扶活动，通过云课堂连线施秉县2,400余名学生，举办“金融知识公益行”云专场活动。北京分公司客服中心员工化身“云端老师”，用简单易懂的语言和有趣的案例，为孩子们带来了一场生动的金融知识普及“云同窗”之旅，帮助孩子们在成长的道路上，培养正确的消费观念和储蓄习惯。



» 增添安享保障

新华保险党委充分发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用，对养老产业布局相关重要战略集体研究把关，充分发挥康养资源优势，紧紧围绕老年群体在养老资金、安全健康、养老服务等方面的需求，打造并持续完善“保险+养老”服务模式，丰富养老金融产品和服务供给，以高质量发展助力积极应对人口老龄化国家战略。

支持多支柱养老保险体系建设

2.1

新华保险立足保险主业，积极参与多层次养老保险体系²建设，为人民群众提供能够满足多样化养老需求的养老金融服务。

支持二、三支柱建设

公司旗下新华养老保险公司年金投资管理总额超330亿元，同比增长约40%；企业年金客户超过300户，资产管理规模26.58亿元。

三支柱商保年金业务快速发展，其中旗下新华养老保险公司专属商业养老保险入选个人养老金名单，服务客户约2.8万人。

丰富养老保险产品

推出老年人专属产品，提高最高投保年龄，30款产品支持80周岁或以上人群投保或续保。

打造“银发无忧”特色产品，累计覆盖人群超过1,366万人次。

完善销售渠道建设

打造互联网引流、官微直销、银行合作等多层次渠道体系，多维度推广养老保险业务，扩大第三支柱个人养老保险覆盖范围。

与人社部信息中心联系对接，成为第二家进驻电子社保卡“个人养老金产品购买专区”的保险公司，以更加高效便捷、更加丰富专业的养老金融服务进一步便利广大人民群众参与个人养老金。

²多层次养老保险体系主要包括“三支柱”：第一支柱为基本养老保险；第二支柱包括企业年金和职业年金；第三支柱包括个人养老金和其他个人商业养老金融业务。



2005 年，新华保险上海分公司推出“银发无忧”老年人意外伤害综合保险项目。该项目采用“政府指导、企业让利、市场化运作”的模式，秉承“让利于民、普惠保险”的原则，20 年间始终坚持 20 元保费不变，有效填补老年人意外险保障空白。目前，该项目已涵盖 13 大保障责任，项目经验由上海推广至全国，为推动保险行业典型项目可持续、可复制、可推广提供了新的发展路径。2024 年，该项目入选中国保险行业协会普惠保险典型案例。

加速构建康养服务生态圈

2.2

新华保险积极建设、整合健康和养老服务资源，推出新华“尊、安、瑞、悦”系列服务品牌，加速构建公司康养服务生态圈，以“保险 + 健康”和“保险 + 养老”的服务模式，满足客户多样化养老服务需求。



“保险 + 健康”生态

- 结合我国“9073”养老格局³及当前老年群体对养老品质生活的多元需求，充分发挥康养资源优势，通过“新华尊”“新华安”“新华瑞”品牌体系，形成集疾病预防、看病就医、海外医疗等全周期一体化的健康服务体系，全面供给医、康、养、财、税、法、商、教、乐、文等多领域服务，累计覆盖服务客户 400 万人。
- 公司旗下新华康复医院推进实体医院多科室布局，康复、中医、护理三大特色学科建设持续深化，人才梯队逐渐形成，医疗服务能力显著提升。截至 2024 年末，新华康复医院累计门诊量 38,114 人。
- 与复星健康共同发起建立新华康复联盟，吸引近 60 家康复医疗机构加入，康复医疗服务专业度进一步提升。
- 与上海瑞金医院海南医院、清华长庚医院和北京世纪坛医院达成合作，拓展医疗服务广度与深度。
- 与北京市退役军人事务局签订协议，打造军休干部医养结合基地。



“保险 + 养老”生态

- 构建“机构养老 + 居家养老 + 旅居养老”养老服务生态，快速拓展康养布局，通过“自有 + 合作”模式，已在 16 城布局了 21 家优质康养社区，10 城布局了旅居项目 11 个，有效带动健康养老等相关产业发展。
- 打造养老服务品牌，启用高端康养品牌新华尊悦、中高端康养品牌新华嘉悦和高端旅居品牌新华悦。大力拓展轻资产康养和旅居项目；精心打造中资产康养项目，着力构建新华康养核心竞争力；提升优化已有重资产康养项目；加强医养结合服务体系建设。

³ 指 90% 左右的老年人居家养老、7% 左右的老年人依托社区支持养老、3% 的老年人入住机构养老。

» 服务科技创新

新华保险发挥专业优势支持科技创新，以赋能新质生产力为出发点，在负债端与投资端共同发力，以新华力量助力加快建设创新型国家、推动重大科技创新取得新进展。

提供
风险保障

» 为科技前沿企业从业人员提供意外、重疾、住院医疗、寿险等一揽子人身保险保障服务。2024 年，承保科技企业数量超 1.3 万家，保额超过 10,000 亿元，着力解决研发人员的后顾之忧。

制定
专属方案

» 协调中投直管企业丰富科创企业服务内容，联合中金公司，提供火炬云平台、股权融资、债权融资、上市并购等内容；提供方案宣传资料，制定服务方案手册，制作并下发科创护航计划宣传资料，为科创企业开拓市场提供销售支持工具。

优化
投资布局

» 积极发挥险资长期资本、耐心资本、高能级战略资本优势，重点服务科技型中小企业、专精特新企业、雏鹰企业及高端制造重点产业链核心节点企业等投资余额 617.9 亿元，同比增长 25.9%。
» 认缴出资 3 亿元投资北京中科创星硬科技基金，以科技金融赋能新质生产力发展。

强化
投研能力

» 加强行业交流合作，持续开展新质生产力领域深度研究，形成高质量、原创性研究成果。年内完成《AI 行业深度报告》等持续性跟踪研究报告。

📄 案例：坚定服务国家战略，新华保险以科技金融赋能新质生产力发展

2024 年 12 月，新华保险认缴 10 亿元，与相关机构联合设立智集芯基金，基金整体出资逾 20 亿元成功受让上海国际集团持有的上海集成电路产业投资基金份额，以险资助力中国“芯”发展。

上海集成电路产业投资基金设立于 2016 年，是推动国家确定的半导体产业发展目标的核心实施主体之一，基金底层项目涵盖芯片制造、设计、装备、材料等半导体产业链链主企业及龙头企业。

近年来，新华保险积极助力国资盘活再投入，持续践行国家半导体自主可控战略、坚定支持集成电路产业高质量发展战略。本次投资，保险资金以 S 基金方式在产业发展取得阶段性成果时支持政府“腾笼换鸟”，打通产业引导与市场化发展通道，有力支持上海国际科创中心建设。

» 引领低碳发展

新华保险积极响应绿色发展理念，研究建立公司绿色金融体系，为推进经济社会发展全面绿色转型提供风险保障和资金支持，助力经济社会和环境可持续发展。

完善绿色企业保险业务

重点关注节能环保、新能源等绿色行业企业，并为其上下游企业员工提供意外、医疗、寿险等一揽子人身保险保障服务。加大绿色产业客户拓展力度，不断拓宽保险保障范围，丰富保险保障责任。

2024 年，服务绿色企业近 7,000 家，提供保额超过 2,900 亿元。

加大绿色产业投资力度

通过债券投资、股权投资、基金投资等多种方式参与绿色项目投资，投资领域涵盖清洁能源、绿色交通、绿色消费、节能环保等多个领域。

截至 2024 年末，公司服务绿色产业发展相关投资余额达 296.52 亿元，投资绿色债券存量规模 92.58 亿元。

践行 ESG 投资理念

将 ESG 因素纳入投资决策全流程，不断完善公司 ESG/ 绿色投资管理体系，长期推进投融资结构绿色转型。

2024 年，旗下新华资产管理公司新发行组合类产品 10 支，绝大多数均可投 ESG、绿色“双碳”等底层资产。

年内，公司新增“嘉实中国电建清洁能源 REIT”项目成功落地，支持四川省九龙河区域内水电站建设；以 REIT 形式投资支持江苏盐城海上风电项目、中国电力旗下的光伏、风电、水电等绿色清洁能源项目、特变电工光伏发电和输电项目，促进优化国家能源结构、构建低碳能源新生态。

📄 案例：保险保障助力光伏产业发展，着力写好“绿色金融”大文章

广东分公司高度关注生态环境保护和产业低碳转型重点领域，积极主动开拓市场，挖掘企业需求，同时发挥公司专业优势，组织开展深入调研，为风电、光伏等广大清洁能源企业定制全面、精准的综合保险方案。自 2023 年以来，累计为 50 家光伏新兴企业提供总保额达 14 亿元的保险保障，有效缓解企业在初创时期面临的资金压力和风险挑战。

» 驱动智慧转型

新华保险聚焦数字金融建设，增加数字化转型投入，全面保障在推进保险业务流程、服务模式、经营管理、风险管控等方面的数字化、智能化，加速培育未来发展的新动能新优势。

打造智慧服务

建立理赔智能服务平台，贯穿理赔申请到结案全流程，通过移动自助理赔、直连直付、自动理赔引擎及风控模型等系统，为客户提供便捷、快速、精准的理赔服务。

构建“线上+线下、智能+人工”多平台交互、全场景覆盖的智慧客服集群，迭代升级“智多新”智能客服、智能外呼、随信通，上线空中柜面、智能语音导航等智慧服务平台，目前已拥有 37 万个智能服务场景、70 余项智能工具，实现贯穿保单全生命周期的多方位智能服务。智慧客服集群年服务客户近 2,500 万人次，实现智能服务与人工服务互备互补，并凭借优质、创新服务获得中国人民银行颁发的“金融科技发展奖”。

2024 年，公司实现全面线上新单承保，智能核保审核通过率达 96%，智能理赔线上受理率 97%，智能保全自动审核率达 95%。

支持数字金融发展

重点支持人工智能、云计算、数字经济等产业链企业发展，投资余额 28.5 亿元，同比增长 51.9%。

加速数字化转型

推进保险业务流程、服务模式、经营管理、风险管控等数字化、智能化，建立反洗钱、反欺诈等大数据风控模型，加大金融科技投入。年内，数字化建设投入较上年度提升超 10%，进一步夯实信息安全和数字基础设施建设。

与华为技术有限公司签署战略合作协议，重点围绕信创、ICT 基础设施、云计算、创新网络、AI 与智慧数据等信息科技领域展开深度合作，推进数智化落地应用。

案例：新华保险“社会医疗保险项目运营系统”入选 2024 保险业数字化运营优秀案例

公司积极参与政保业务招投标，做好“一站式”理赔服务，实现平稳经营，医保通平台系统逐渐优化完善，能够运用现代信息技术，对就医客户门诊、住院期间的医疗信息进行采集、汇总和分析。在客户就医结束时，可以实现参保群众在结算服务窗口一次性领取医保统筹支付、大病保险、医疗救助等报销费用，无需多次奔波的“一站式”结算方式。该系统加强了基本医保、城乡居民大病保险、商业健康保险与医疗救助等的有效衔接，助力实现医保智能监控。

截至 2024 年 12 月，该系统累计为超 2,300 万人承保政策性保险项目，累计赔付案件 440 万次，累计赔付金额超 34 亿元。2024 年 10 月，该项目入选 2024 保险业数字化运营优秀案例。



共赴绿色发展 新征程 共建美好生态 新未来

新华保险牢固树立“绿水青山就是金山银山”的发展理念，不断优化绿色金融顶层设计，提升气候相关风险管理能力，积极践行绿色低碳运营理念，助力落实碳达峰、碳中和目标，在切实服务经济社会发展全面绿色转型的过程中，为建设人与自然和谐共生的现代化作出更大贡献。

» 汇聚绿色金融之力，赋能低碳美好未来

新华保险切实践行新发展理念，深入构建并持续完善具有新华保险特色的 ESG 和绿色金融管理体系，倾力支持经济社会发展全面绿色转型的实际需求，持续释放绿色金融效能，助推绿色产业高质量发展。

行稳致远，探索绿色创新1.1

2024 年，新华保险对标联合国负责任投资原则（United Nations Principles for Responsible Investment，UNPRI），结合投资业务实际，将 ESG 及绿色金融投资工作指引政策纳入《新华人寿保险股份有限公司对新华资产管理股份有限公司的 2025 年度保险资金运用投资指引》当中，逐步推动投资条线将 ESG 因素融入投资业务全流程。公司以相关政策、指引的修订为核心，进一步健全负责任投资治理机制，提升负责任投资治理的完整性、科学性；通过引入专业工具持续完善客户 ESG 风险评估流程；建立健全投资方法运用模式，推动负责任投资效能进一步提升。

公司加速将 ESG 因素融入保险业务全流程，建立实施专项管理制度与工作流程，逐步探索建立符合公司发展实际、具有公司特色的绿色保险产品与服务体系。

产品及服务

紧跟市场前沿，加大投入力度，深入研究绿色寿险业务方向、潜在整合方式、重点业务渠道等关键信息，进一步明确不同 ESG 因素对寿险业务的实质性影响路径，为产品研发、设计及布局提供良好支撑。

承保

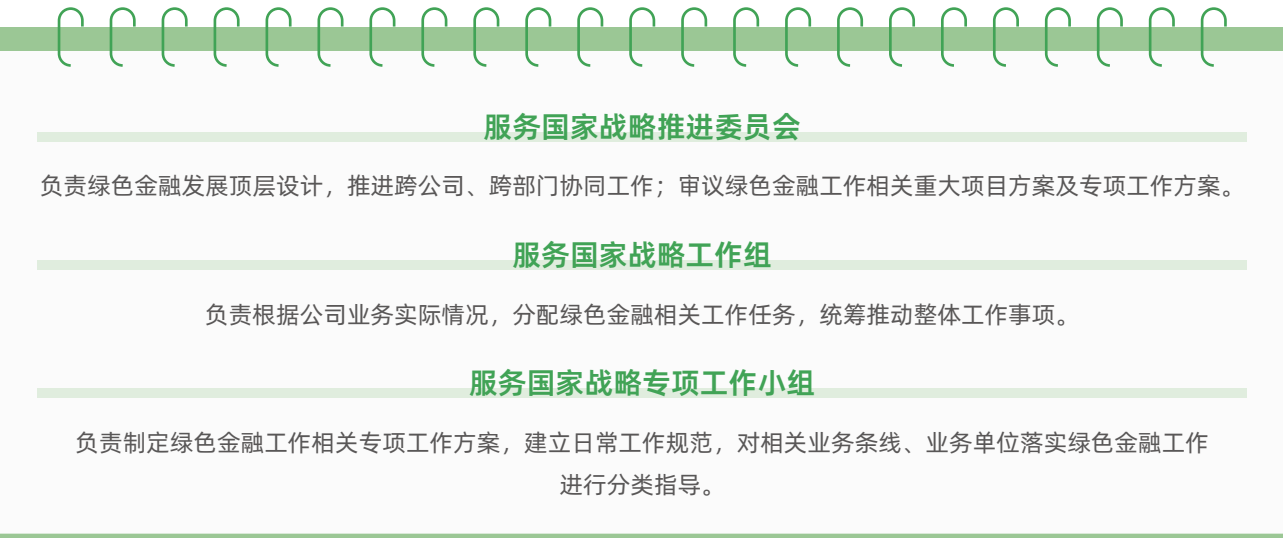
充分考虑各类社会群体的需求，设计有针对性的产品及服务，如进一步提升绿色低碳行业企业承保业务范围，为其提供更多价格合理、可灵活配置的员工福利保障计划。

核保及理赔

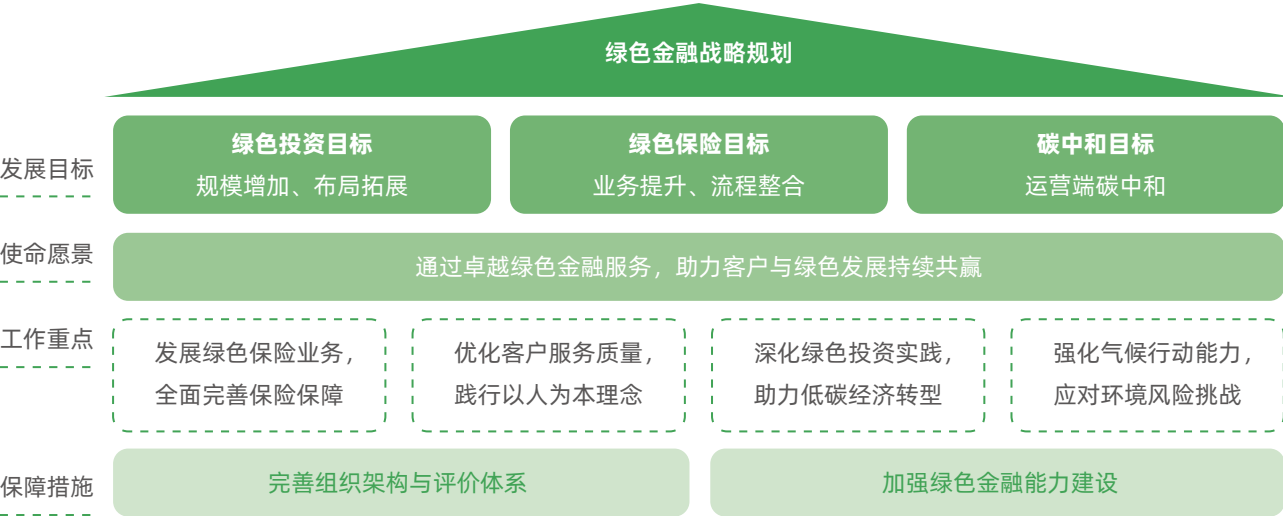
运用人工智能、云计算等先进技术，为客户提供更加快捷、便利、透明的核保核赔服务。

筑基立柱，完善绿金体系1.2

新华保险着力构建绿色金融发展管理体系，将绿色金融工作相关管理职责整体纳入公司“服务国家战略三级管理架构”，进一步加强公司服务经济社会发展全面绿色转型的工作质效。



年内，公司制定《绿色金融战略规划（2025-2027 年）》，进一步明确公司绿色金融发展战略和重点工作要求，推进绿色金融与各项业务有机融合，提升绿色金融服务能力和质效，扎实写好“绿色金融大文章”。



总体目标

绿色保险

- 绿色保险业务实现逐年提升，以健康、意外为核心，丰富绿色保险产品供给，实现绿色企业客户数量和绿色保险总保额的逐年增长。

绿色投资

- 建立业内领先且具有责任担当的绿色投资流程实践，逐步推进绿色与 ESG 因素全面整合至投前、投中、投后全流程。

碳中和

- 运营端温室气体排放持续降低，充分应用气候风险分析和碳排放测算结果，深入分析气候风险和机遇，完成碳中和路径构建，并最终实现运营端碳中和。



» 前瞻气候风险之策，护航生态安全屏障

新华保险高度重视气候变化带来的挑战，强化气候相关风险的治理架构，运用科学方法识别与评估气候相关风险和机遇，并采取切实有效的措施，确保气候相关风险管理工作有序推进。

治理2.1

新华保险搭建并不断健全应对气候变化管理机制，建立由董事会、高级管理层、执行层组成的三级治理架构，进一步明确各层级在气候风险和机遇管理中的职能划分。在执行层设立应对气候变化办公室，负责统筹推动公司应对气候相关风险和机遇的日常工作。

公司修订完善《全面风险管理政策》，将 ESG 管理、气候风险纳入公司全面风险管理体系；起草《气候风险管理办法》，搭建气候风险管理相关管理架构、职责分工与工作流程，推动开展气候相关风险管理工作。

风险管理2.2

风险分类

气候相关风险指气候变化对公司产生的潜在负面影响，包括气候相关的物理风险和与气候相关的转型风险。公司应用恰当工具，评估和管理气候相关风险和机遇。

与气候相关的物理风险

包括急性物理风险和慢性物理风险。急性物理风险，产生于与天气有关的事件，如风暴、洪水、干旱或热浪。慢性物理风险来自气候的长期变化，包括降水和温度的变化，可能导致的海平面上升、水供应减少、生物多样性丧失和土壤生产力变化。这些风险可能给公司带来财务影响，如资产的直接损失和供应链中断的间接影响。物理风险的类型主要包括：高温热浪、极寒、洪水、台风、野火、干旱、水资源短缺、海平面上升和生态环境破坏等。

与气候相关的转型风险

指公司向低碳经济转型所面临的风险，包括政策、法律、技术、市场和声誉等方面的风险。

风险评估

公司通过内部研讨和外部专家咨询等方式，开展对气候相关风险和机遇的评估。公司运用恰当工具，评估和管理气候相关风险和机遇。



2024 年，公司组织专项工作组，基于科学先进的气候风险测算模型与方法论，结合公司资产⁶所处行业、地理位置等信息，开展气候风险评估。公司选取三种转型情景（当下政策⁷、延迟转型⁸、全球 1.5°C 温升目标⁹）与一种物理情景（RCP8.5¹⁰）分析和展示公司投资组合面临的各项气候风险的暴露水平和韧性，为未来资产配置提供参考。

转型风险评估主要结果

- 公司不同行业资产面临的转型风险差异较大
- 公司股票资产 CVaR 中，面临较大转型风险的资产主要集中于农林牧渔、交通运输、水利、采矿和建筑业；债券资产中，面临较大转型风险的资产主要集中于电力、采矿、交通运输和制造业。
- 不同行业在压力测试下展现出不同的气候韧性。如股票资产中，电力行业 CVaR 从“当下政策”的 -2% 到“1.5 度温升目标”下的 23%，增幅明显。教育、金融等行业 CVaR 在不同情景下均维持在较低水平，表现出较强的气候韧性。

行业平均碳在险价值 (CVaR)



新华保险资产端行业平均碳在险值

⁴ 碳在险值 (Carbon Value-at-Risk, CVaR): 衡量企业或投资组合因碳价波动导致的资产价值损失比例的气候风险指标，反映了在不同转型情景下超出碳预算的财务成本。

⁵ 隐含温升 (Implied Temperature Rise, ITR): 衡量公司或投资组合对气候影响的重要指标，它反映了在全球经济以相同比例超出碳预算时，大气温度可能上升的幅度。

⁶ 本次评估覆盖新华保险投资组合中全部股票和债券资产，未来将进一步拓展至全资产范围。

⁷ 此情景代表当前低力度气候政策延续的基线，预示转型中的“最坏情况”，即温和减排政策延续至世纪末，碳价低迷，企业转型风险相对较低。

⁸ 此情景模拟 2030 年后加大气候行动的情况，反映政策迟缓可能引发的市场冲击与调整风险，碳价与转型风险前期低、后期高，总体呈中位态势。

⁹ 此情景设定积极碳中和目标，推动高强度减排政策，碳价高企，转型风险相应提升，成为应对气候变化的“最佳实践”对比基准，展现快速减排的机遇与挑战。

¹⁰ 此情景假设在未来几十年里，经济活动和技术发展将导致温室气体排放量持续增长，而没有有效的减排措施。在这种情景下，到本世纪末地球表面的温度将显著升高。

公司通过对气候灾害发生的频率和强度、人口与资产密度、医疗水平、政府财政收入等因素的综合考量，评估资产面临特定气候灾害本身的危害性、脆弱性和暴露度水平，进而确定物理风险等级。



物理风险评估主要结果

- 公司股票资产中，高温热浪¹¹风险主要集中于重庆、广东、上海等地；洪水风险主要集中于重庆、广东、福建等地；水资源短缺风险¹²主要集中于内蒙古、重庆、河北等地。
- 公司债券资产中，水资源短缺风险主要集中于河北、河南、山东等地；干旱风险主要集中于北京、河北、山西等地；高温热浪风险主要集中于重庆、香港、广东等地。

¹¹ 高温热浪通常指 35°C 以上，持续多天的炎热高温天气。长时间的高温热浪会影响干旱区域的项目或企业运营，带来一系列的经济社会影响。
¹² 水资源短缺风险是企业面临水资源供应紧张或不足时，可能遭遇的生产中断、成本上升、声誉受损等一系列连锁反应的风险。

战略2.3

新华保险将应对气候变化全面融入公司整体战略，从物理风险、转型风险和转型机遇三个维度，分析气候相关风险和机遇对公司业务和财务的短期（1 年）、中期（3-5 年）、长期（10 年）影响，并规划应对举措。

物理风险

风险分类	风险影响识别		时间范围	影响程度	应对措施	潜在财务影响
急性风险	负债端	高温热浪、洪水、台风等极端天气和气象灾害的发生频率逐渐增加，可能对受灾地区的居民死亡率、意外伤害发生率等产生影响。	短期	低	进行气候数据持续监控，深入研究气候灾害的发生频率、强度和影响范围，积极开展气候变化和极端天气对人类生命健康的影响评估工作。	频繁的索赔事件可能对公司现金流和盈利能力产生负面影响；增加研发成本。
	资产端	极端天气和气象灾害的频发，会对受灾地区的投资，尤其是基础设施、不动产等领域的投资标的产生影响，中断业务、交通和能源供应等基础设施的正常运转，进而降低投资组合的资产价值。	中长期	高	开展情景分析与压力测试，评估投资标的在不同极端天气情景下的风险暴露度及脆弱性，同时建立气候相关风险预警机制，根据测算结果和预警情况调整投资组合的配置。	可能引发投资组合内标的资产减值，进而影响投资组合价值和投资业务收入；增加气候风险管控成本。
	运营端	极端天气事件频发可能影响企业运营场所和设施的正常运行，并威胁员工的健康和安全。	短期	高	对于新增运营场所，充分考虑其地理位置及可能受到的气候风险；制定相关预案，提升极端天气应急响应能力；提高数据中心灾备能力。	增加实体资产损失；增加运营成本。

转型风险

风险分类	风险影响识别		时间范围	影响程度	应对措施	潜在财务影响
慢性风险	负债端	气候变化的长期发展可能引发气温升高、海平面上升、自然环境退化、生态资源约束趋紧等不可逆问题，进而威胁人类健康安全。	长期	中	积极评估气候变化对人类健康的影响，持续跟踪保险业经验发生率数据。健全保险产品体系，为居民提供多元化的健康保障。	频繁的索赔事件可能对公司的现金流和盈利能力产生负面影响；增加研发成本。
	资产端	气候变化的长期发展可能导致更多地区的投资标的受到损失，使得公司的投资业务出现财务亏损。	长期	高	开展情景分析与压力测试，评估投资标的在长期气候变化情景下的风险暴露度及脆弱性，根据测试结果调整投资组合配置。	可能引发投资组合内标的资产减值，进而影响投资组合价值和投资业务收入；增加气候风险管控成本。



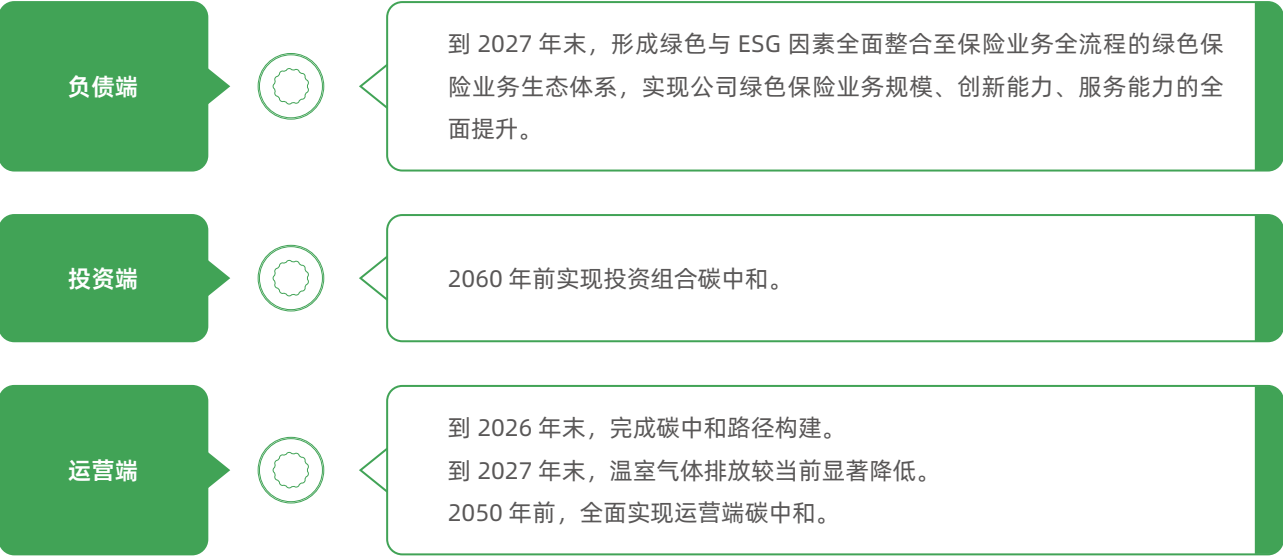
风险分类	风险影响识别		时间范围	影响程度	应对措施	潜在财务影响
政策与法律风险	随着气候相关政策法规逐渐趋严，一方面，传统行业面临严峻的低碳转型考验，若投资标的企业无法合规或需承担额外支出，可能对保险机构的投资标的造成影响，进而将相关风险传导至保险机构；另一方面，监管机构对保险公司的风险防控要求在不断提升，公司需要投入更多资源，增强相关的风险管理能力，优化资产配置。		短中长期	高	密切跟进国家碳排放和绿色金融相关政策，合理规划投资业务发展方向；不断优化负责任投资指引，加大对可再生能源等绿色低碳领域的投资，逐步降低投资组合碳强度；每年度对气候相关风险和机遇进行评估，基于测算结果不断完善资产配置。	高碳排放行业投资标的承压，低碳行业投资标的收益，可能增加投资组合价值的波动；高碳行业受减排政策影响企业收益，进而造成资产减值；增加保险机构的研发成本。
技术风险	低碳技术的革新可能迅速淘汰落后产能，导致传统资产搁浅，部分投资标的发展受挫。另外，部分投资标的可能投入较多资金进行技术转型升级，因研发进度滞后等原因面临转型失败、资产减值的情况。		中长期	中	跟进各行业绿色低碳新技术的发展，快速识别受技术变革影响的行业和投资标的，及时调整投资组合资产配置；鼓励被投企业开展技术改造，对具有转型潜力的资产提供资金支持或专业辅导。	新技术引入将引发使用传统技术的投资标的发展受挫，或需要更高成本进行技术升级，可能引起投资组合价值和投资回报的减少。
市场风险	低碳转型的不断深入可能导致市场偏好转向，需求和资金从高排放领域逐渐流入绿色清洁低碳领域，引发投资标的价值变动，并导致相关行业及供应链上下游企业的资产价格波动。		中长期	中	全面分析行业发展趋势和市场动向，关注对可再生能源等绿色低碳领域的投资，引入气候相关市场指标或情绪指数，并动态调整投资比例。	市场偏好的改变可能引起对某些行业或投资标的需求变化，造成被投企业价值波动，并进一步影响投资组合收益。
声誉风险	随着社会可持续发展理念的提升，利益相关方对企业的气候风险管理能力将提出更高要求。若未能采取有效措施，可能损害公司在监管机构、社会公众中的品牌形象，降低利益相关方的信任度，影响评级结果。		中期	低	加强对外沟通：将应对气候变化全面纳入公司战略，定期披露相关工作进展，大力推进 ESG 品牌建设，提升公司形象；制定负面清单：对环境和社会影响不佳的行业或企业设置明确投资限制。	未能向低碳转型可能引起公司声誉减值；维护相关声誉或采取挽回声誉措施将增加运营成本。

转型机遇

机遇类别	产品与服务和市场	韧性机遇
机遇影响识别	随着全球低碳转型的深化及各项绿色金融政策的发布，各行业对于绿色转型资金的需求不断提高，公司应当抓住可持续发展的投资机遇，加大绿色投资力度，开拓新的市场和机会。	积极探索多元化业务和投资机会，加强员工在应对气候变化方面的专业知识储备，以提高应对气候变化的适应能力。
时间范围	中长期	中长期
影响程度	高	中
潜在财务影响	探索新市场,通过新增绿色保险产品增加营业收入;通过建立低碳形象提升企业声誉价值；通过抓住低碳转型的投资机遇，增加资产价值和投资回报。	公司整体业务能力得到提升，增加市场机会、营业收入和投资回报；增加培训所需的营运成本。

指标与目标2.4

新华保险坚持创新绿色金融产品和服务、提升绿色低碳运营水平，探索构建绿色发展行动路线，携手利益相关方共同推动社会稳妥有序、循序渐进实现低碳转型。



» 践行绿色运营之道，共绘和谐环保蓝图

新华保险积极响应国家关于生态文明建设、实现“碳达峰、碳中和”目标的号召，将绿色发展理念全面融入公司运营各层面，大力推进绿色低碳运营，倡导绿色公益，深化公司可持续发展。

赋能绿色效益3.1

新华保险作为金融机构，运营层面产生的温室气体排放主要来自职场相关的能源消耗。公司严格遵守并落实《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，厉行节能减排，深化环境友好型运营。



节约用能

照明管理：公司办公区更换灯具，将原有 36W LED 灯具更换为能耗更低的 30W LED 平板灯具，用电耗能较往年下降 8%；充分利用自然光照，在自然光照满足室内照明需求的情况下，不使用照明用电；地下停车场根据人员活动自动感应调节照明强度；大厦外围泛光照明及 LOGO 字体灯开启时间根据经纬度变化调整开闭设备时间。

环境温度管理：合理使用空调系统，根据室内外环境动态调整室内空调设置，有效避免夏季温度设置过低、冬季温度设置过高带来的能耗浪费；改善办公场所门窗密封性能，减少冷热能量流失。

数字化管理：引入智能楼宇系统，根据实际需要自动调整照明、空调等设施的运行功率；部署物联网技术，更换智能化电表系统，实现能源使用的精细化管理。



节约用水

规范用水行为：制定适用于公司全体员工及公司承包商的节水规章制度，督促公司员工与合作伙伴养成节约用水习惯，做到“随手关水”“人走水关”，切实防止“常流水”现象；在日常工作中强化节约用水宣传，深化员工与合作伙伴的资源节约意识。

加强巡查改造：加强对办公场所所有用水区域的巡视，杜绝“跑冒滴漏”现象；优化空调机组运行时间，缩减空调用水量；对办公场所浴室进行供水改造，优化供水时间，更换节能喷淋头，增加水控刷卡淋浴器，杜绝长时间大量用水。

截至 2024 年末，
分布式光伏发电量

759,245kwh

公司于 2023 年在亦庄北京后援中心部署分布式光伏发电项目，并于当年实现并网发电。截至 2024 年末，分布式光伏发电量 759,245kWh，节约电费 607,700 元。

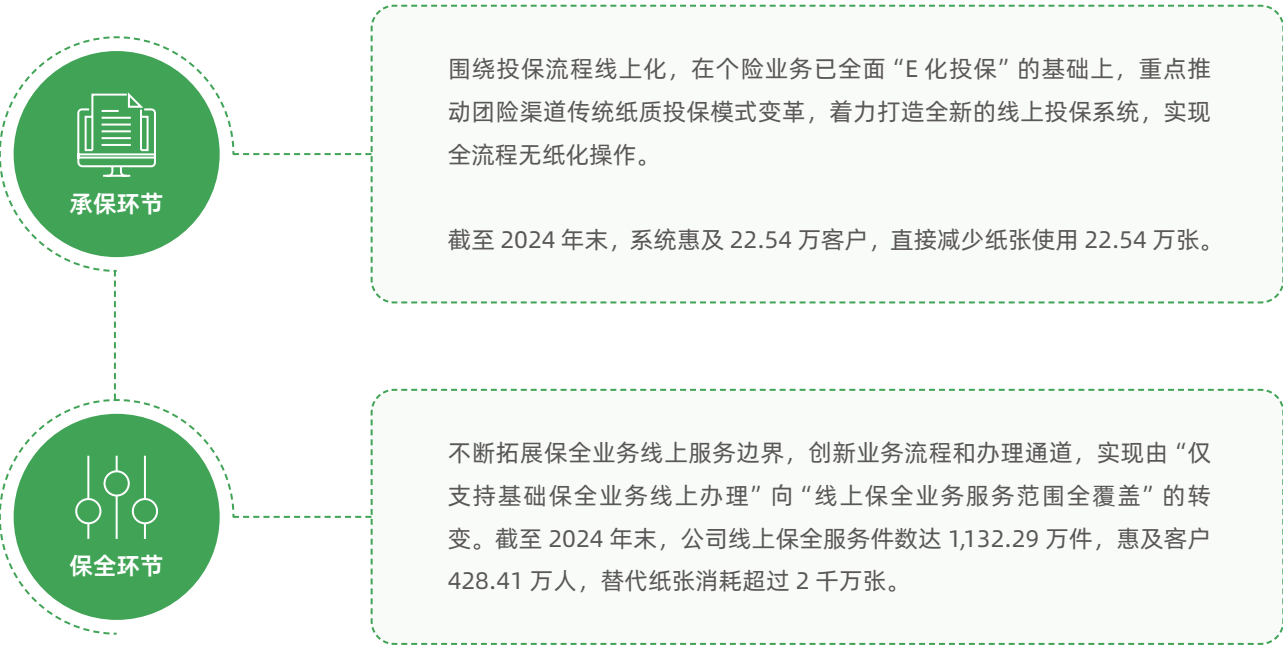
案例：强化理念宣传，共建勤俭节约新环境

浙江分公司制作关于“厉行节约”主题的 KT 板，并张贴于电梯厅处。KT 板设计新颖、色彩鲜明，通过视觉上的冲击力和简洁有力的文字，吸引并提醒每一位进出电梯厅的员工时刻保持勤俭节约的良好习惯，将节俭的理念融入日常生活的点滴之中，共同营造一个更加环保、节约的工作环境。

推进低碳循环

3.2

新华保险致力于通过科技赋能建立无纸化与高效的绿色运营服务模式，搭建起完善的线上投保、保全服务流程，支持电子保单和保全业务全流程线上办理，在为客户提供便捷服务的同时，显著减少纸质单证的使用，有效削减运营碳足迹。



公司开展会计电子档案系统的建设及优化，提升公司会计信息及档案数字化水平，开展电子发票、电子回单、记账凭证、电子会计账簿等会计信息的数字化采集、电子化审批及流转，大幅减少纸质档案的打印及保管，在实现更安全、更集约的会计档案管理的同时，有效减少碳排放。

案例：优化审批工作方式方法，开启绿色办公新风尚

陕西分公司着力优化调查与反欺诈相关审批及签字流程，将原来需要层层打印、报批的办公流程全部转移至线上办理，通过企业微信设置《查勘费申请》《保后调查流程》等在线审批专项流程，员工通过移动端即可完成全部审批手续，在提升审批时效的同时，大幅削减办公用纸，年节约纸张达 2,000 余张，减碳效果显著。

废旧 IT 资产交由具备专业资质的回收处理公司处理率

100%

公司制定废旧 IT 资产报废处置指引，将废旧 IT 资产 100% 交由具备专业资质的回收处理公司处理，实现废旧 IT 资产的无害化处理及循环利用。



固守绿色底线

3.3

公司以废弃物管理相关法律法规为指引，建立规范的废弃物处理、循环利用流程，确保环境管理合规。2024 年，公司未发生违反环境保护相关法律法规事件。

废水

- 排放至市政污水管网；化粪池、隔油池、污水井由具备专业资质的环境治理公司进行清掏。
- 循环使用空调机组冷却水。
- 2024 年，公司废水排放符合本行业废水排放标准。

废气

- 公用车尾气：定期、逐一对车辆进行检查，确保尾气排放合规；加速推进车队燃油车替换工作，逐年增加新能源车辆占比，降低燃油消耗与尾气排放；开展停车场升级改造、提升新能源充电桩比例，助力提升新能源使用率。截至 2024 年末，公司车队新能源车占比已达 20%。
- 餐厅油烟：规范安装厨房油烟净化系统，并根据实际运营情况实施升级改造，优化噪音水平和油烟净化效果；部署餐饮油烟在线监测系统，确保排放符合相关标准。

废弃物

- 制定《新华保险大厦垃圾清运管理要求》，明确可回收垃圾、厨余垃圾、其他垃圾、有毒有害危险物品、建筑垃圾、大件垃圾、装修垃圾的分类及处理方式方法。
- 电池、灯管、硒鼓等有害废弃物由专职人员进行处理。

截至 2024 年末，公司已投资绿色建筑

71.27 亿元

公司持续完善办公场所环境友好型改造，推进自有资产、办公场所参与绿色建筑认证；将楼宇节能环保水平作为不动产投资过程中的重要考量标准，优先考虑环境友好型建筑。截至 2024 年末，公司已投资 71.27 亿元绿色建筑，并将进一步加大绿色建筑投资力度。



依据《广东省绿色建筑评价标准》，广州新华保险大厦绿色建筑设计等级为“二星 B”，计划于 2025 年竣工。项目空调系统根据建筑功能划分高区和低区，并根据功能区的划分，选择不同类型的空调主机，对空调系统进行分区控制。空调冷水机组较现行标准能效限定值提高 6% 以上，多联机较标准要求值提升 8% 以上。空调水系统耗电输冷比较标准规定值下降 20% 以上。地下车库、餐厅等大面积区域的照明系统采用分区分片系统，楼梯间、走道灯采用红外控制开关，公共区域采用集中照明控制。项目在节约市政水的同时，设置雨水回收系统，回收雨水用作绿化灌溉、道路浇洒和地下库洗车。



中桐广场是位于石家庄裕华路迎宾大道金融创新中心的地标建筑，玻璃幕墙采用中空 LOW-E 双银镀膜超白玻璃，反光率小于 30%，既保证冬暖夏凉又能有效减少光污染。空调采用燃气直燃型溴化锂吸收式冷热机组，利用热能为动力节约能耗，可明显节约电能。



2023 年，位于深圳前海正在建设中的“新华人寿大厦”项目通过美国绿色建筑委员会（USGBC）国际绿色建筑 LEED v4 金级预认证。

公司积极开展环保公益活动，携手利益相关方以实际行动践行可持续发展，共促人与自然和谐共生。

案例：开展联合志愿行动，共同守护美丽城市

2024 年 9 月，大连分公司联合属地金融企业共同开展环保公益活动。志愿者们来到大连现代博物馆周边，手持垃圾钳、垃圾袋沿着道路两旁绿化带认真捡拾散落在草丛中的塑料袋、烟蒂等杂物，清理垃圾死角；积极向过往游客宣传保护环境卫生、实行垃圾分类、爱护公共设施等环保常识，努力营造全民环保的文明新风尚。

案例：启动 2024 “种春风”行动，做 ESG 理念践行者

2024 年 2 月至 4 月，广东分公司在全省陆续开展植树护绿志愿服务行动，公司志愿者在全省多地积极开展义务植树，同时，广东分公司捐赠 5 万元支持佛山高明区岭南金融林建设，以实际行动为美丽中国建设贡献新华力量。

案例：义务植树为地球添绿

2024 年植树节之际，湖北分公司员工志愿者前往响水村组织开展“山水林田共治，人与自然共生”植树节活动。志愿者们相互配合，共计栽种黄杨树苗 100 余株，为随州增添新绿，共同建设美丽乡村。



践行社会责任 新担当 共谱和谐美好 新乐章

新华保险坚持“金融为民”的工作本色，完整、准确、全面贯彻新发展理念，秉持“以客户为中心”的初心，持续完善客户服务体制机制，做好金融消费者权益保护与金融教育，提升人民群众获得感、幸福感。将人才视为公司发展的宝贵财富，强化人才队伍建设，着力培养高素质金融人才队伍。深化供应商管理，与合作伙伴共同打造、维护良好营商环境。积极投身公益慈善事业，为共筑美好社会汇聚温暖力量。

» 创新客户服务之道，打造民生保障标杆

优化服务管理，提升客户体验1.1

新华保险坚持人民至上，坚定推进“以客户为中心”经营理念走深走实。

升级服务矩阵

公司着力推动运营服务向智能化、自动化加速迈进。面对人工业务多形态的复杂变化，公司集中作业平台以专业勤奋的“匠心精神”打造高效高品质服务，智能便捷与智慧人工双向奔赴、用心走心，为客户提供“专业可信赖、权益精心护”的极致体验，全力打通运营服务“最后一公里”。



95567 全国统一客服电话
老年人服务专线累计服务
老年客户超过

30 万名

公司注重特殊群体服务体验，在掌上新华 App 和官微平台均上线长辈模式，简化界面设计，放大字体，提供数字人产品讲解功能，让老年人更易理解产品，并提供一键联系服务人员功能。公司 95567 全国统一客服电话设立老年人服务专线，系统自动识别老年客户身份，直接进入人工服务，结合老年保险消费者特点，制定适老化服务标准，简化人工服务流程，为老年保险消费者提供温馨舒适的咨询、回访服务。2024 年累计为超 30 万名老年保险消费者提供亲切、细致的电话咨询。

新华保险集中作业平台以匠心打造品质服务

新华保险集中作业平台以匠心打造品质服务

快速办

- 业务处理速度快：**制定质效提升专项方案，2024 年核保、核赔和保全集中作业人均产能超目标值 15%。
- 业务节点支持快：**始终与一线同频共振，建立核保作业联动机制，及时为客户送达保障。
- 应急响应迅速：**利用“现场 + 远程”运营机制，组成专项小组，2024 年紧急作业支持 2 万余件，参与 14 起 1 级重大应急理赔响应值守。

专业办

- 建立分层机制，业务精耕细作：**细化业务分级标准，优化处理流程，设置专家合议组攻关疑难业务，不断提升作业支持专业度。
- 塑造专业团队，服务以质为本：**打造从业经验丰富、专业能力过硬的赋能型团队，不断探索建立“专业 +”的能力提升和质控保障体系。

协同办

- 业务处理协同：**发挥“专业带动力”，强化业务处理标准化、复杂指导前置化、节点支持定制化，为客户提供高效率、一致化服务。
- 数智转型协同：**逐步参与规则更新、功能优化、质检风控等项目，充分挖掘“人”的经验价值，在技术迭代中做好人机协同，实现更好的新服务支撑。

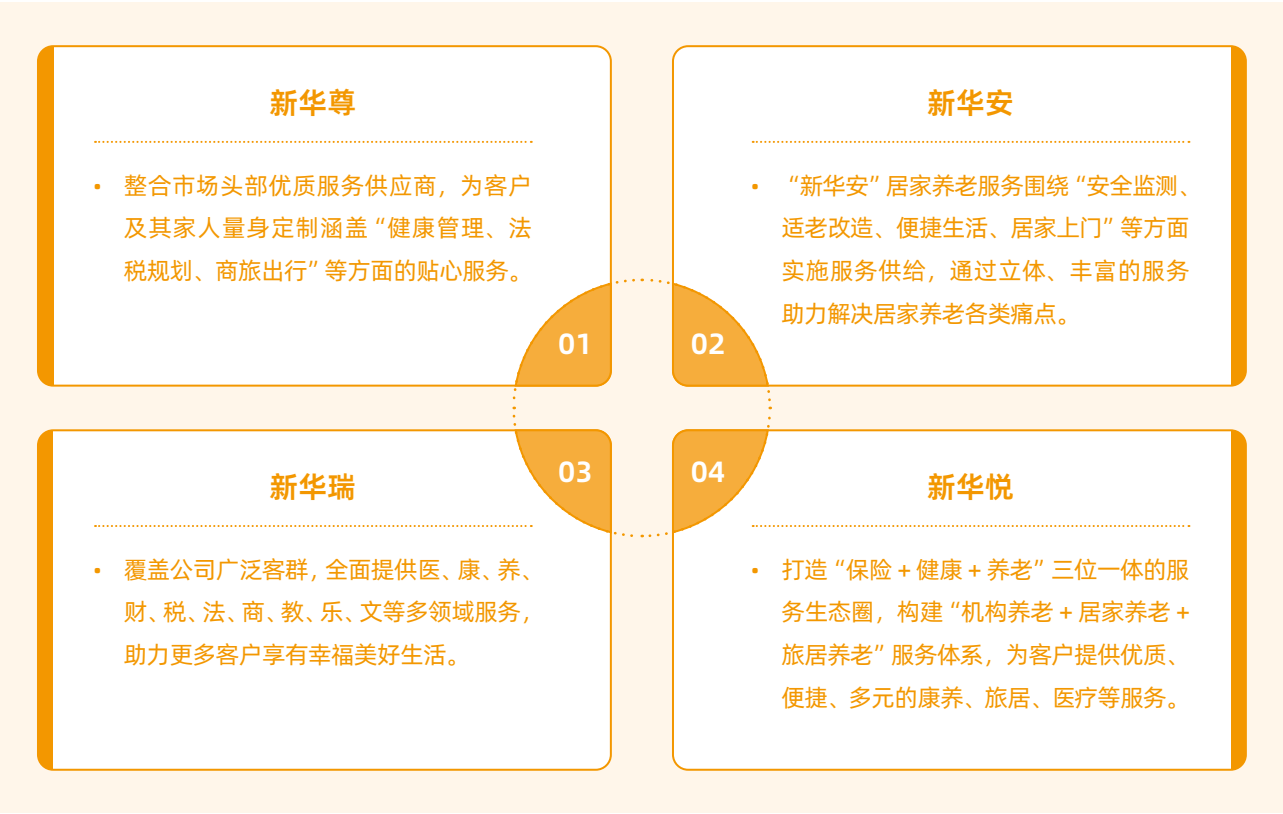
暖心办

- 优化绿通服务：**通过“专人负责、全程置顶、及时合议”，畅通业务处理快速响应绿色通道。
- 升级服务模式：**成立资深人员专项组，优化服务流程体验，年度累计开展专家保、复杂赔案和大急单业务 11 万余件，从标准化向差异化和多元化转变。

聚焦民生福祉，
服务生态覆盖

10大领域

公司高度坚持创新运营模式，完善客户体验。2024 年，公司全新搭建服务权益体系，践行“服务保障民生”的国企责任，聚焦人民群众关注的健康、养老等问题，推出“新华尊、新华安、新华瑞、新华悦”系列服务品牌，构建“医康养财税法商教乐文”10 大领域服务生态。与市场优质品牌供应商开展合作保证服务品质，搭建专属系统保证服务顺畅运转，建设专属管家团队保证服务温度和贴心度。截至 2024 年末，视频医生、健康体检、就医协助、法律咨询等服务受到客户广泛好评。



客服节期间全国 35 家
分公司联动渠道部门，
有序开展系列活动，
累计开展活动

7,000余场

公司积极搭建、完善客户沟通渠道，将客服节作为展示公司品牌、提升客户体验、助力行业发展的重要平台。2024 年，公司第二十四届客户服务节以“普惠民生 新华同行”为主题，开展“幸福同行、健康同行、惠民同行”三大系列活动，活动充分发挥普惠作用，传承“少儿书画大赛”和“话说健康”两个经典活动品牌，同时，延伸“+ 服务”的活动形式，通过组织系列惠民生、暖民心的服务活动，为广大客户送去关爱。客服节期间全国 35 家分公司联动渠道部门，有序开展系列活动，累计开展活动 7,000 余场。



客服节经典活动“新华保险杯”全国少儿书画赛已连续举办 15 年。2024 年，第十五届全国少儿书画赛以“走进美丽乡村”为主题，引导青少年儿童用手中的画笔描绘新时代乡村的大好河山、乡村风景、乡土人情，讲述时代故事，表达对乡村生活的无尽热爱。大赛连续第 7 年联合新华人寿保险公益基金会设立“城市天使奖”，邀请环卫工人子女参赛，关爱环卫工人子女成长，践行企业社会责任。

夯实专业理赔

作为以寿险为核心的国有金融企业，公司倾力打造全流程智能理赔服务体系，形成覆盖客户全生命周期的产品体系，坚持“快理赔，优服务”的品牌特色，信守服务承诺。

快理赔

- 进一步拓展理赔金实时支付应用范围，个险实时支付限额提升至 5 万元，支持银行扩展至 20 家，使得赔案在结案后无需等待集中制返盘，可零秒到账，进一步提升理赔客户的服务体验。截至 2024 年末，赔案当日结案支付占比近 87%。
- 进一步拓展理赔直连直付项目覆盖范围，通过医保、医院与保司三方数据联动赋能，有效缩短理赔时间，让理赔更简单、更省心。截至 2024 年末，直连医院超过 600 家、一站式结算直付医院达到 17 家。

优服务

- 全面优化自助理赔，在掌上新华 App 推出“一体化、不等待、即时查”自助理赔服务，无缝衔接个单、团单理赔申请，免去不同渠道保单跨平台申请的烦琐，为客户带来更加便捷、高效的服务体验。
- 开展“早报案、快理赔、护权益”系列专项活动，全新上线随信通理赔报案功能并开展推广活动，提升客户报案便捷性；开展形式多样的理赔宣传宣讲活动，在业务队伍和客户群体中宣贯“出险后及时报案”的理念。通过系列活动提升客户及营销人员出险报案的主动性、积极性和便捷度，并在报案后快速衔接理赔申请与核定，第一时间发挥保险保障应有价值，提升金融服务的获得感。
- 升级医疗险自助理赔免单证范围，简化自助理赔手续，提升线上理赔服务体验。在风险可控的情况下，进一步提升医疗险自助理赔免单证的范围，由费用金额 5,000 元提升至 1 万元，覆盖 71% 的理赔客户。

2024 年，新华保险医
疗垫付总金额

1,146.39 万元

重疾慰问先赔
赔付金额

2.7 亿元

公司着力提升理赔服务智能化水平，打造覆盖“出险 - 报案 - 申请 - 审核 - 支付”全流程的智能理赔服务体系。客户可通过官微、官网等平台查询理赔全流程、各环节服务进度。公司推出“理赔服务年报”“客户权益守护账单”，让理赔“看得见”、保障“摸得到”。此外，公司还提供“重疾慰问先赔、医疗垫付、特药购药直付”等特色服务。2024 年，新华保险医疗垫付总金额 1,146.39 万元，重疾慰问先赔赔付金额 2.7 亿元，缓解客户就医资金压力，增强客户的体验感和获得感。



在《投资时报》举办的“金禧奖”评选活动中，新华保险获得“卓越理赔服务保险公司”奖。



扫码阅读新华保险
“理赔服务之星”
们与客户的暖心理
赔故事。



在《经济观察报》主办的“2024 金融发展论坛暨卓越金融企业盛典”上，新华保险荣获“年度卓越理赔服务保险公司”。



在新浪财经主办的 2024 年度金石奖暨金融消保优秀案例评选中，新华保险荣获“保险业赔付优秀案例”。

深化科技赋能

公司以科技赋能战略为引领，构建“线上 + 线下、自助 + 远程、智能 + 人工、传统 + 创新”多平台交互、全场景覆盖的智慧客服集群。人工智能客服“智多新”、便捷服务云平台“随信通”、新一代“智慧柜员机”、智能语音导航、智能电子化回访、智能外呼、空中柜面系列智能服务，为客户提供全天候、全平台便捷高效的服务体验。

案例：智慧柜员机持续提升客户体验

新华保险依托智慧柜员机持续优化柜面窗口服务，集查询、打印、缴费、办理等 4 类 23 项自助功能于一体，实现客户高频办理场景全覆盖。至今已累计惠及超过 467 万客户，自助服务率稳居 30% 以上，实现客户免排队、快操作、安心办的全新服务体验。



案例：“智多新”持续服务升级，融合创新优服务

新华保险全新上线“智多新”智能导航服务，综合应用语音识别、语义理解、语音生成等人工智能技术，将传统电话语音服务与官微、随信通、掌上新华等多平台有机结合，通过语音对话互动解答保险问题，覆盖产品、保全、理赔、续期等 22 个热门场景及 400 余个常见问题。智能导航与智能互动咨询、智能外呼、智能电子化回访服务互为补充，推动 AI 智能服务形态不断完善。

2024 年“智多新”智能服务超 1,500 万客户，并与传统电话服务紧密协同，推动犹豫期内回访成功率 99.99%、95567 电话接通率 99.29%、客户服务满意度 99.38%、保持行业第一梯队。



案例：随信通推出一站式综合服务门户，服务触达更便捷

新华保险围绕客户多样化服务需求，自主研发推出随信通一站式综合服务平台。客户可通过综合服务门户、微信公众号、95567 全国统一客服电话、智能客服、柜面扫码、上行短信等线上线下 8 种渠道快速触达，免下载、免注册即可享受业务办理、信息查询、单证下载、宣传互动 4 类 30 余项服务。2024 年累计服务客户 870 万人次，切实提升服务满意度、便捷度，实现服务质效双提升。



强化权益保障，维护客户利益

1.2

体制机制

新华保险高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护融入公司治理各环节，建立完备的消费者权益保护工作体制和机制。

	董事会	是公司消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标并督促有效执行和落实。
	董事会下设风险管理 与消费者权益保护委员会	在董事会授权下开展消费者权益保护工作。
	消费者权益保护工作 （事务）委员会	总、分公司设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的消费者权益保护工作（事务）委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。

公司制定《消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护工作的组织体系、职责分工及相关管理规范，制定与消费者权益保护相关的配套制度和文件，建立覆盖事前、事中、事后全方位的消费者权益保护管理体系，有效落实各项消费者权益保护工作，切实维护消费者合法权益。2024 年，公司严格落实执行消费者权益保护相关法律法规、监管规定，制定、修订《信息披露管理办法》《保险产品分级管理办法（试行）》《保险销售人员销售能力资质等级标准（试行）》《销售行为管理规范（试行）》《客户信息管理办法（2024 版）》《消费者权益保护审查工作细则（2024 版）》等 30 余项与消费者权益保护相关的制度文件，不断优化消费者权益保护工作机制，确保各项工作机制持续有效运行。

公司搭建并持续优化新华保险消费者权益保护管理系统，将管理规范和业务流程转化为标准的、可复制的系统应用模式，逐步实施多业务流程、多业务环节、多业务场景下消费者权益保护工作的主动管理，促进消费者权益保护管理效能提升。公司建立并不断完善消费者权益保护内部考核机制，重点关注消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节，结合公司消费者权益保护工作开展情况，合理设置考核指标，充分发挥考核指导作用，提升消费者权益保护工作水平。

投诉管理

公司持续加强和完善消费者投诉处理机制与反馈渠道建设，进一步畅通消费投诉渠道，优化投诉处理流程，完善投诉须知，并通过公司官方网站、官方微信公众号、官方 App 和全国客户服务中心公布最新动态，及时回应消费者诉求，切实维护消费者合法权益。

注 1：
* 有关新华保险 2024 年投诉管理具体情况，请参见本报告“ESG 数据表”章节的“投诉管理”部分。

消保审计

公司针对消费者权益保护工作建立常态化、规范化的内部审计工作机制，在《消费者权益保护管理办法》中明确审计周期、审计频率、审计对象范围等内容。公司每年针对消费者权益保护工作开展一次专项审计，制定消费者权益保护审计方案，审计范围覆盖总公司相关部门和各分公司，对公司消费者权益保护工作体制、机制建设、职责履行、监督考核、产品宣传、信息披露等内容进行监督检查，出具相应的专项审计报告，并提交董事会、董事会风险管理与消费者权益保护委员会研究审议，切实发挥内部审计对消费者权益保护工作的监督作用。

消保培训

公司深化消费者权益保护培训，制定《2024 年消费者权益保护培训计划》，培训内容覆盖消费者权益保护政策、内部消费者权益保护制度和要求及产品和服务信息披露、营销宣传、销售行为管理、保险销售行为可回溯、合作机构管控、个人信息保护、消保审查、消保审计、消费投诉处理等方面，通过内部培训平台、现场培训会议等多种形式，面向各层级人员开展培训，强化员工消费者权益保护意识。

金融教育

公司着力深化金融教育的广度深度，注重教育手段的多样多元，积极拓展教育宣传形式阵地，加大宣传发声量，传播行业正能量，以金融教育力量助力消费者有力维护自身合法权益。2024 年，公司共开展系列金融教育活动 3.58 万场次，触及消费者 6,400 万人次。

- 以“金融消保在身边，保障权益防风险”为活动主题口号，以“两个聚焦，两个坚持”为活动主线，开展 2024 年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，共开展线上线下教育宣传活动 6,171 场次，同比增长 34.86%，触及消费者 2,473.3 万人次，同比增长 11.25%
 - 开展“日常性、经常性”系列常态化金融教育活动，以“消保学堂进一线”“金融知识面对面”“以案说险在身边”等子活动形式，组织警示教育、提示消费风险，帮助消费者提升金融素养，共计开展活动 2.05 万场次，触及消费者 880.8 万人次。
- 以“四个聚焦”为主线，组织开展 2024 年“金融教育宣传月”系列活动，共计开展活动 9,184 场次，同比增长 50.87%，触及消费者 3,046 万人次，同比增长 28.46%。
 - 开展“金融知识公益行”等专项活动，建立“金融消费者教育示范基地联系单位”，以实际行动落实金融助力乡村振兴，深入开展公益性金融知识普及活动，打造新华保险公益教育宣传活动品牌。



2024 年“金融教育宣传月”期间，新华保险首次将金融教育工作与定点帮扶工作相结合，深入公司在内蒙古、贵州、青海、甘肃等地区的定点帮扶机构所在地的乡村、校园、社区开展“金融教育宣传月”“担当新使命 消保县域行”等活动。



2024 年 9 月，福建分公司走进养老机构，通过现场授课、游戏互动及播放宣传视频、分享案例等形式，向老年朋友们介绍新型诈骗案例，讲解养老诈骗“套路”手法以及危害，提升自我防范意识和保护能力，引导老年人守护好“钱袋子”，远离电信、金融诈骗，以实际行动帮助老年朋友们提升金融素养，共同构筑美好和谐的金融环境。



2024 年 9 月，山西分公司携手山西省蒲剧艺术院演出二团，共同开展“我为群众送台戏”活动，自制视频《假如骗子说真话》以生动视频演绎金融诈骗警示案例，深入浅出普及金融诈骗的常见手段，让消费者在欢声笑语中了解了金融风险防范、理财规划等知识，使金融教育更加贴近生活。

严守数据安全，筑牢安全屏障

1.3

新华保险高度重视数据安全和隐私保护工作，根据国家法律法规和监管要求建立健全制度体系，不断完善工作管理机制，做好信息安全事件应对方案，切实保护客户个人信息与数据安全，让金融服务更安全、更安心。

建立健全制度基础

公司严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《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，结合自身业务特点制定《新华人寿保险股份有限公司网络安全管理办法》《新华人寿保险股份有限公司数据安全管理办法》《新华人寿保险股份有限公司网络安全等级保护管理办法（试行）》等相关制度，明确总体安全策略、终端安全管理、信息系统开发用户认证、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方面的管理要求。

公司在各业务环节严格落实隐私保护管理要求，在应用程序中通过文案提示、弹窗提醒、用户填写信息等方式，向用户清晰说明各场景收集的范围及使用目的，并在获得用户明示同意后按照授权范围进行个人信息的使用，夯实隐私保护管理体系建设。2024 年，公司未发生重大网络安全事件。

完善构建管理机制

公司董事会对公司数据治理承担最终责任，负责制定数据战略，审批或授权审批与数据治理相关的重大事项，督促高级管理层提升数据治理有效性。公司一名党委委员、副总裁分管公司信息科技领域工作，为公司信息和数据安全及隐私保护具体事务总负责人。

公司执行委员会为公司网络和数据安全工作最高负责机构，委员会成员由公司领导组成。公司执行委员会下设运营与信息管理委员会和数据治理委员会，分别主管信息化建设和数据安全工作，上述委员会由公司高管和管理层人员组成。

公司信息技术部门统筹数据安全管理及建设工作。公司在信息技术部门内设立信息安全处，统一管理公司的信息安全工作。在各分公司设有信息安全管理，负责分公司及其下属机构的信息安全工作，并根据总公司信息技术部门的工作要求，参与配合总公司各项信息安全工作的开展和落地。

落实落细日常管理

公司依据《中华人民共和国网络安全法》及国家金融监督管理总局有关文件、金融行业通用制度体系标准和公司信息化建设需要，从多个方面建立信息安全落实机制。

完善网络安全防护

组织实施安全风险自查、检查和信息系统安全评估工作，对发现的安全漏洞移交相关系统责任人进行整改，进一步防范外部恶意获取数据行为。

与众测平台合作，加强公司外网漏洞发现的及时性。对于各互联网众测平台所发现的应用系统漏洞，第一时间响应，均在短时间内进行修复。

常态化组织开展网络安全攻防演练，发现可优化的防护功能、可完善的保护措施，并及时完成补充相关网络安全防护手段，形成纵深安全防护体系和横跨公司全域的安全协同防线，有效强化公司的网络安全防护能力。

搭建安全管理平台

通过安全管理平台构筑安全态势主动监测、安全威胁自动通知的功能体系，实现安全运行状态的实时分析、展示、告警，并自动通知相关责任人，提升事件发现、响应效率，有效预防数据安全事件和信息安全事件的发生。

由堡垒机记录管理员的全部操作轨迹和日志信息，实现全程运维审计，及时发现违规操作、权限滥用等安全问题，防止运维人员和第三方开发人员恶意获取数据。

利用数据库审计和分析工具，监控公司数据库调用的安全合规情况，提升公司数据安全防护和监测水平，降低公司敏感信息应用安全风险。

公司制定并发布《公司突发事件应急管理办法》《公司网络和数据安全突发事件应急预案》，规范信息安全事件处置程序，明确事件分类、分级、报告以及处理流程、信息安全事件管理机构和职责。公司每年度至少组织开展一次网络和数据安全综合性应急演练，结合演练情况对应急处理流程、系统恢复方案等进行评估和修订，总结演练经验，完善网络和数据安全应急预案。

主动
措施

通过运维管理平台构建统一的监控预警体系，实现网络、系统、应用各方面监控的预警，确保异常事件及时处理。

关键应用系统实现统一应用日志管理，对系统、服务、应用的日志统一收集和分析，便于问题排查和处置。

对新建系统的安全设计和评估进行重点审核，涉及存量系统的变更，以功能性变更为核心关注点，重点审核对安全机制的影响，同时针对存量系统逐一进行安全可靠性审核。

针对公司所有的暴露面资产，在互联网端定期开展众测活动进行漏洞检测。通过引入有影响力的众测平台，吸引具备较高能力的技术人员对公司系统进行检测。

建立网络安全演习常态化机制，提升网络安全防护能力，针对发现的风险隐患，制定整改举措，并及时进行整改，提升公司整体网络安全防护能力。

被动
措施

通过现有安全管理平台建立漏洞闭环管理。加强互联网安全监测，避免互联网安全脆弱点被利用，降低风险暴露面。

信息安全事件发生后，第一时间按照网络和数据安全事件应急处置管理要求和应急处置流程，启动勒索病毒攻击应急响应预案，断开网络连接，隔离被感染主机，阻断网络传播途径，修复网络安全漏洞，尽快利用备份系统和数据恢复业务，控制受损范围，避免态势扩散，最大限度减少公司经济损失和声誉损失。

在发生勒索病毒攻击事件时，按照隶属关系，及时向金融监管总局或其派出机构报告。

2024 年，公司信息安
全培训课程覆盖率达

100%

公司针对网络和信息安全制定《新华保险干部教育培训规划（2023-2027 年）》，每年开展员工岗位提升培训，在培训课程中设立数据安全、客户信息安全等课程，要求全体员工通过“新华 E 学”进行自主学习，并与年度考核相关联。2024 年，公司信息安全培训课程覆盖率达 100%。

扎实做好合规审计

公司每两年开展一次 IT 专项审计，审计内容包括信息化治理与信息化风险管理、信息安全管理、信息系统开发与测试、信息系统运行、信息科技外包管理等，覆盖数据安全、个人信息保护、外包风险等重点领域，出具专项审计报告并按照规定向监管部门报送。2024 年，公司聘请第三方机构对信息类相关项目开展专项审计，对信息类项目需求调研、开发建设、运行及使用效果等方面进行检查与评价。

» 赋能人才成长之路，激发人才奋斗动力

拓宽职业通道，助力代理人成长2.1

新华保险致力于引领营销团队向年轻化、职业化、专业化迈进，持续加强政策、培训、产品、服务等多方面建设，为销售团队提供最佳成长环境。公司坚持销售团队的可持续发展，助力销售团队实现幸福生活与辉煌职业愿景，实现人生与职业的双赢。2024 年，新华保险深入推进销售队伍转型，推出“XIN 一代”计划和 WLP 全生命周期培养体系，实现代理人队伍从认知体系到专业能力的全方位提升，同时全面升级代理人身份认证体系，提升队伍形象和荣誉感。



扫码观看新华保险“XIN 一代”计划

培训与发展

公司以六站式成长地图为培训基础，将线下培训与线上课程相结合，从认知、态度、习惯、技能等方面开展全方位、持续性、进阶式培养，坚定销售队伍长期从业信心、提升诚信展业能力、产品销售能力及客户管理能力。年内，公司重点推动全生命周期规划师（WLP）培训体系搭建，以人的成长为核心，以全渠道销售团队和业务干部为对象，以培训促担当，以培训促转型，以培训促赋能，以培训促实战，通过基础培训、进阶培训、高端培训三方面内容的层层递进和相辅相成，提供了从入门到精通、从基础到专业的全方位培训支持。



公司致力于帮助代理人成长进阶，提供多样化的培训课程，重点培养“以需求为导向的销售”，着重强调销售人员应深入了解客户需求，并以此为基础定制解决方案，提供专业建议与服务。课程结合学习、训练和实战练习，紧密围绕三大行销实战场景展开，构建成长进阶学习地图，助力代理人实现绩效的高效转化。年内，公司为销售队伍提供包括准业务经理培训、业务经理培训、业务经理训练辅导、准部经理培训、部经理晋升培训、总监晋升培训、主管绩优培训在内的多种“XIN 主管”培训。

公司制定营销渠道新版《基本法》，为销售队伍高质量发展提供根本遵循和制度保障，依托“XIN 一代”计划持续深化销售队伍多维度转型。公司为代理人构建长期发展路径，搭建“行销”和“管理”两条晋升通道，满足不同个体的差异化职业发展需要，同时构建科学合理的考评机制，引导代理人持续关注业务品质及客户服务质量，提升服务效能。2024 年，公司以长期主义为导向，积极为销售队伍高质量转型配套相关政策制度，完善组织发展与队伍建设，试点机构锻造队伍转型发展新模式，聚焦重点区域，发挥公司综合优势吸引年轻、高素质优秀人才，同时整合公司内外部资源，不断迭代与优化销售队伍成长生态，进一步深化“让销售更简单、让增员更简单”。

公司注重营销队伍合规管理，年内根据高质量发展战略导向，以持续强化“五虚”专项治理监督工作、全面深化“负面清单”管理与应用等工作为抓手，出台“守牢合规底线 促高质量发展”2024 年营销员合规教育培训及合规考试工作方案，扎实开展营销员合规培训，提供《保险法专题》《防范保险销售误导专题》《保险销售人员最大诚信原则与从业守则专题》在内的 31 个合规教育课程，培训达成学习完成覆盖率和考试通过覆盖率均为 100%，有效确保代理人完成年度法律法规、监管政策、公司规定及保险基础知识等合规教育内容学习，提升代理人合规展业技能和意识。

保障与福利

公司坚持以人为本理念，关注代理人的长期成长，不断升级服务体系和资源体系，优化管理平台效能，有力保障代理人职业发展质效。

升级服务体系

- » 进一步提升内勤服务外勤能力，提升公司资源整合效率，优化客户资源匹配流程，进一步提升优质营销队伍与客户匹配度，实现营销员和客户间的双赢。
- » 整合公司自有养老家园、健康服务及其他与公司合作的社会优质康养资源，形成更具效率和竞争力的业务拓展模式，助力营销队伍提升展业效率。
- » 整合业务资源、推动差异化产品配置，进一步细化产品供给、获客体系，配套系统开发，为营销队伍展业提供更加精良的软硬件支持，提升营销队伍活动量。
- » 依托行业权威资源，为营销队伍提供人身险保障程度画像服务，帮助营销队伍深入了解客户各险种保障水平，帮助营销队伍快速、有效、全面掌握客户保障情况。

升级资源体系

- » 修订《职场装修标准化手册 2024 版》，倡导“外勤为先，服务菁英”，着力提升、优化职场环境，实现对“优增优育”和“客户体验”场景的有效赋能，以更好的经营环境助力营销队伍不断提升展业水平。

升级管理平台

- » 对《四级机构营销标准化操作手册》进行更新升级，聚焦优增优育和精细化管理，通过制定标准化的经营动作与管理措施，给四级机构日常管理经营以参照，旨在提升系统内四级机构的经营管理水平，促进业务发展。

公司围绕《基本法》构建多层次的代理人关怀体系，为代理人提供多类福利保障，并向主管提供团队及客户传承待遇，坚持长期主义，持续强化销售队伍凝聚力。2024 年，公司制定发布《营销队伍“优增优引”工作指引（试行）》与《营销渠道同业引进费用补贴执行指引（试行）》，为营销队伍发展提供更好支持。自政策实施后，营销队伍人力新增态势得到大幅改善。公司为代理人提供表达意见和诉求的沟通渠道，维护代理人自由表达的合法权益。

规范招聘体系，汇聚优秀人才

2.2

新华保险立足高质量发展需要，结合公司实际，规范员工招录流程，健全人才选用机制，为公司发展战略做好人才储备。

畅通引才渠道

公司构建全方位、多层次的招聘网络，充分利用多样化招聘渠道，创新聚才引才策略吸引更多优质人才。公司招聘渠道包括校园招聘、社会公开招聘、委托中介机构招聘、系统内部招聘等，同时积极探索重点领域关键岗位公开招聘、行业领军人才市场化引进等多种途径，触及并吸引潜在候选人群体。

2024 年，公司深化校企合作、优化招聘流程、创新招聘手段，与多所知名高校建立了紧密合作关系，为在校学生提供实习机会，通过定期举办校园宣讲会、招聘会等，为在校学生提供了解公司窗口的同时，提升公司在青年人才中的影响力。



总公司组织系统内青年员工开展 2025 年校园招聘全国笔试统考“学长学姐送考团”志愿活动，为北京考场考生提供现场互动、答疑等助考服务，让考生们面对面感受“新华温度”。



创新宣传

- » 通过新华保险官方微信、“新华保险人才招聘”公众号等平台，以“新青年”雇主品牌为核心，聚焦金融财经类优质高校，精准传递公司文化、发展前景及岗位信息。
- » 充分利用新媒体、社交平台、高校社群、空中宣讲会、直播招聘等多元化渠道，构建立体化宣传网络，有效扩大公司招聘活动影响力。

做好实施

- » 遵循“集中规划、统一标准、集中实施、统筹审批”的原则，做好招聘全流程精细化管理，高效、精准地吸引并选拔一批具有创新精神、专业技能和良好职业素养的青年人才。



青海分公司组织开展“新火升华光，雏鹰耀未来”系列进校园活动，通过宣讲会、双选会、校企交流会等，深入青海大学开展校园招聘，吸引大量优秀学生关注。



新疆分公司组织新疆财经大学学生赴企业交流学习，通过组织开展实地参观、互动交流等，让青年人才深入了解新华保险企业文化和业务特色。

落实合规招聘

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，建立科学有效的人才招聘与选拔机制，对候选人的评估完全基于其能力、技能和工作经验，而非个人特征或群体属性。公司坚决反对任何形式的就业歧视，为不同国籍、种族、民族、宗教、信仰、年龄、性别的人才提供平等的招聘、薪酬、福利和晋升机会。

公司建立并严格执行系列制度，规范招聘流程各项重点环节，确保雇佣合法合规。

《新华人寿保险股份有限公司总部人员招聘录用管理办法》

- 明确规定招聘基本条件原则上应具有大学本科及以上学历，有效防止童工雇佣。
- 加强应聘者身份的核实和审查，确保招聘流程的合法性和公正性。

《新华人寿保险股份有限公司分子公司员工招聘录用管理办法》

- 明确规定招聘基本条件原则上应具有大学本科及以上学历，特殊情况可放宽至专科及以上，有效防止童工雇佣。
- 加强应聘者身份的核实和审查，确保招聘流程的合法性和公正性。

《新华人寿保险股份有限公司工作时间管理办法》

- 明确规定员工工作时间、加班管理以及休息休假等制度，确保员工在自愿、合法和公平的环境下工作，切实避免任何形式的强制劳动。
- 建立专门部门，强化分子公司监测，常态化审查招聘流程，确保招聘流程合法合规。

《新华人寿保险股份有限公司员工回避工作管理办法》

- 公司拟招录的候选人，应如实申报与总、分、子公司员工存在亲属关系的情况，以及与中投公司高级管理人员、中投公司本部部门正副职人员和处长 / 组长存在亲属关系的情况。各级组织人事部门应对亲属关系综合研判，严格招录程序。拟招录人员未如实报告有关情况，公司可取消其录用资格。

打造多元职场

公司深入践行员工多元化和机会平等原则，积极营造多元化、包容性工作氛围，鼓励员工之间的交流合作，促进不同文化之间的理解和尊重。公司严禁任何基于性别、地域、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾等产生的歧视、骚扰与不当行为，积极发挥职工代表大会作用，在制定、修订关乎员工切身利益的规章制度时，充分听取员工意见，切实保障员工合法权益。

公司持续深化中高级管理层员工的多元化，出台包括《关于加强全系统干部人才队伍建设的指导意见》《系统优秀年轻干部队伍建设指导意见》等政策和计划，明确公司培养干部人才和优秀年轻干部队伍的方向要符合好干部标准、尊重市场运行规律，不受性别、地区和民族影响。

公司定期收集、分析员工多元化现状，适时完善员工多元化相关政策和计划。截至 2024 年末，公司女性员工占比达 65%，少数民族员工占比达到 5.8%。

截至 2024 年末

公司女性员工
占比达

65%

少数民族员工
占比达

5.8%

畅通成长路径，强化职业培育

2.3

新华保险高度重视人才队伍建设，坚持以新时代人才强国战略为核心，不断丰富和完善人才管理、成长、培养体系，多管齐下为公司储备优秀的行业领军人才和高潜力人才。

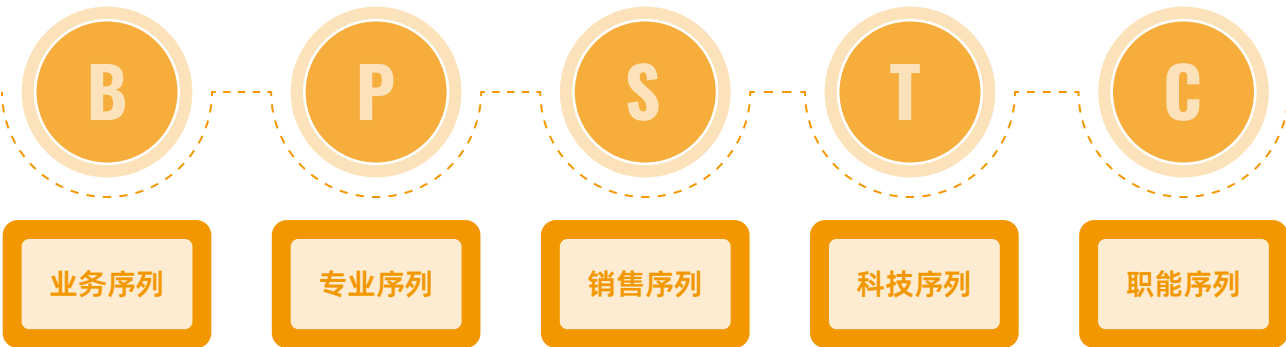
员工发展战略

公司紧密围绕发展战略，加强干部队伍建设顶层设计的系统性和全局性，以培养造就政治素质过硬、专业结构合理、梯队续接有力、综合素质优良的干部人才队伍为目标，持续构建有利于人才成长的培养机制、发现人才的选拔机制、人尽其才的使用机制、各展其能的激励机制、严管厚爱的约束机制、脱颖而出的竞争机制。公司坚持新时代好干部标准，定期开展干部人才盘点和分析研判，通过“内培外引”多种渠道发现储备和选拔使用干部人才，不断优化完善干部人才队伍结构，持续为公司高质量发展提供有力人才保障。

公司高度重视选优配强各级领导班子，统筹把握“内培为主、外引为辅”的关系，大力选拔敢于负责、勇于担当、善于作为、实绩突出的干部，重点选拔任用优秀年轻干部。公司大力推动竞争上岗选拔方式的广泛运用，在全系统搭建竞争上岗平台，切实激发了干部干事创业热情，涌现出了一批“想干事、敢干事、能干事”的优秀干部，激发了干部人才队伍的内生动能。同时，坚持视野开阔，保持对市场上优秀人才的关注和吸引，围绕公司重点领域和关键岗位，广泛开展行业领军人才引进工作，努力形成“引进一个，带动一片”的良好局面，构建“引才荐才育才”的良性循环。

员工职业通道

公司建立与业务战略紧密契合、顺应市场规律的职级架构体系，采用总分公司协同的一体化管理模式，构建多元、灵活的人才发展渠道。公司为员工提供管理与专业两大并行职业发展路径，公司全员设有统一的专业身份，管理人员同时具有管理和专业两个身份，为不同领域的专业人才提供量身定制的成长舞台和广阔的发展空间，确保员工在“能上能下、能进能出”的动态环境中不断成长与突破。



员工培训与成长

根据国家和上级单位相关要求，公司研究制定《新华保险干部教育培训规划（2023-2027年）》，搭建“1+3+N”内勤培训制度体系，以《新华人寿保险股份有限公司员工培训管理办法》为核心，发布《课程管理办法》《内部讲师管理办法》和《职工教育经费使用管理细则》，建立健全员工培训制度体系。

※ 明晰培训需求

公司根据各级干部员工岗位能力素质要求，打通管理与专业“双通道”体系，遵循新晋、在岗、关键跨越“三个发展阶段”的需求差异，构建以政治能力、领导力、专业能力和通用能力“四位一体”的干部员工能力进阶模型，为人才发展描绘立体化、全景式的标准和指引。2024年，公司重点针对四级机构负责人层级开展年度培训需求调查，围绕17个能力指标，采用焦点小组访谈、问卷调查、一对一访谈、结果评估等方法，找到影响绩效的核心能力指标，精准确定培养的优先方向和工作方向。同时，依据需求调查结果以混合式学习、人才测评、个人IDP发展计划等为手段，打造“点-线-面-体”的全员、全程、全方位培训体系，全面赋能干部员工。

※ 完善培训体系

公司针对不同层级员工搭建科学、合理的培训体系，充分满足不同员工在知识、技能和经验上的差异化需求。

新华保险分层分类员工培训体系	
公司领导	针对公司执委会领导、公司总监级以上领导，以强化政治责任，提升政治能力为基础，以拓宽视野、促进交流、增强战略思维、把握行业发展趋势、提升公司整体竞争能力等为重点开展培训。
高层管理干部	以加强党的创新理论、政德教育为基础，以强化战略思维能力、更好完成经营管理目标、提升组织竞争力等为重点开展培训。
中层管理干部	以加强党的理论、方针路线政策学习为基础，以理解公司发展战略和重大经营举措、提升经营管理和团队领导的意识和能力为重点开展培训。
基层管理员工	以开展新时代党的基本理论、党的优良传统和作风等培训为基础，以落实公司发展战略和重大经营举措要求、提升业务能力、专业能力，组织协调能力及解决实际问题能力为重点开展培训。
专业岗位序列人员	强调专业导向，结合员工入司年限、专业能力水平、职业资格等情况，以加强党的理论教育、筑牢理想信念为基础，以提升职业素养、提升专业能力、提升创新能力为重点，以专业技术前沿知识、核心技能为主要内容开展培训。
新员工	以“入司第一课”引导新员工树立正确的金融价值观，围绕公司文化及战略、寿险的意义与功用、销售渠道、风控合规、职场礼仪、公文写作、理想信念教育开展培训，围绕树立职业信心、增强团队意识、提升岗位技能开展职场辅导。

案例：干部培训班助力中层管理干部切实提升履职能力

2024年，新华保险围绕新晋中层管理干部，打造“测、学、练、考、评”一体化的学习模式，分阶段开展为期3个月的专项学习项目，培训课程内容涵盖党纪教育、测评报告解读、经营管理赋能、干部成长规划等专题，培训形式以“线上测评+线下面授+现场教学”相结合的方式，帮助中层管理干部在新晋的关键阶段牢牢把握发展方向，切实提升履职能力。

自主学习阶段	集中学习阶段	实践学习阶段
4月25日-5月10日 » 自我认知评测 » 中欧在线学习 » 课前调查问卷	5月13日-5月16日 » 面授培训课程 » 学习测验考试 » 互动研讨交流	5月-8月 » 学习心得 » 个人行动计划 » 管理实践案例

案例：“新耀新华”助力新员工顺畅开启职场生涯

新华保险结合企业文化与人才发展要求，为新入职校招和社招员工针对性定制了“线上+线下”的新人培训计划及专属培训课程——新耀新华，聚焦“理想信念、行业共识、职业素养、通用技能”四个方面内容，帮助全体新入职员工完成“学生-职场人-新华人”的角色转变。



※ 拓展教育合作

公司加强与教育机构的合作，兼顾“走出去和引进来”相结合的培养方式，为员工提供更加专业和全面的学习培训资源及合作交流机会，不断提升员工的专业知识与实践能力。

中央党校
(国家行政学院)

2024 年，公司与中央党校（国家行政学院）合作，举办党员领导干部政治能力提升培训（书记班）、中青年管理干部研修班等，进一步提升党员领导干部政治素养、战略眼光和国际视野，提升年轻干部政治能力和解决实际问题的能力。

河南红旗渠
干部学院

2024 年，在河南红旗渠干部学院承办中投公司系统青年理想信念班、举办“新雁工程”培训班。充分利用红旗渠干部学院的红色教育资源，开展现场教学、情景式教学、体验式教学、分组研讨等，进一步丰富青年干部理论知识、提升格局视野、锤炼党性品格、增长智慧才干。



2024 年 7 月，新华保险与北京大学经济学院签署战略合作框架协议，制定行动框架，通过人才培养、课题研究等多方面的深度合作，共同打造新时代金融人才队伍，推动保险业高质量发展，助力中国式现代化建设。

公司鼓励员工参与国际、国内高等级职业资格认证，实现组织绩效与个人成长双提升，为考取职业资格认证的员工提供职工教育经费支持，包括考试费、报名费、认证费、会员费，对于部分专业人员提供一次性奖励和假期等支持。2024 年，公司面向全体员工广泛征集员工职业资格培养目录增补和删减意见，综合考量岗位关联性、市场公信力、对公司职业化、专业化队伍建设的牵引力和作用等要素，在原有目录基础上新增国内国际 8 项资格认证，包括养老金融规划师（FAR）、企业架构师（EA）等，并将相关内容编入《总公司职工教育经费管理细则》，完善制度保障，有效助力公司在康养和科技赋能方面的专业化发展要求和员工个人生涯发展规划。



2024 年，新华保险组织开展“公司领导集体学习”，总分子公司共 35 名领导干部应邀前往深圳、东莞参加“走进华为”专题研修活动，具体学习内容涵盖华为企业文化与战略、创新战略与机制、华为市场洞察等，并结合金融业保险公司的特点与华为高管、专家围绕华为竞争力提升，就 AI 大模型、科技前沿、保险数字化转型等内容进行深入交流。通过探讨世界领先企业的管理和发展经验，进一步加强先进企业交流互学，开阔视野眼界。

※ 增强培训效能

公司注重打造高效学习平台，不断完善知识资源体系建设和运营，助力员工随时随地提升知识储备和专业技能。公司搭建集计划管理、培训实施、培训咨询、档案记录、培训评估等功能于一体的综合线上学习平台——“新华 E 学”，实现“一站式”在线学习。2024 年，新华 E 学对课程专区、讲师专区、报表功能进一步优化，发布了知识管理系统，新增设创建学习型组织最新动态专区，按月上新精品主题课程、知新案例，按季度上新内部学习资料等，满足多样化、场景化的学习体验。截至 2024 年末，平台上线专业知识课程 4,000 余门。



新华 E 学上线的“学习护照”模块为员工规划详细行动路径，员工可查看当下阶段的能力素质要求、已解锁、待解锁课程，引导员工自主自发打卡学习，有效提升员工学习的快乐感、目标感和成就感。

关注员工福祉，温暖职业旅程

2.4

新华保险严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规中员工薪酬与非薪酬福利的相关规定，结合公司实际不断优化员工福利体系，携手员工共创温暖职业大家庭。

员工薪酬绩效

公司建立健全员工薪酬福利制度体系，规范薪酬管理和内部分配秩序，基于员工职业发展体系，以岗位价值、能力素质、业绩表现为基础，构建科学合理、规范明确的薪酬标准和绩效分配规则，按劳分配，鼓励多劳多得；坚持激励与约束并重，兼顾效率和公平。公司员工薪酬调整包括职级变动调薪、绩效调薪和整体薪酬水平调整等。公司不定期对薪酬策略和水平进行评估，根据公司经营效益情况、市场薪酬水平等的变动情况及公司经营发展战略适时调整员工薪酬水平，保持薪酬的外部竞争力和内部公平性。

公司每年度出台员工考核方案，明确各类员工考核内容及考评规则，在年度经营中根据管理需要进行追踪督导；于每年年末启动全年考核评估工作，即根据考核方案要求，核算各类员工的考核结果，通过考核管理系统及 App 公布人员考核结果，组织总部各类上级做好对下级人员的结果反馈及辅导工作。

公司根据可持续发展实际要求，逐步探索建立符合公司实际的高管人员薪酬与可持续绩效挂钩指标体系，年内确定服务国家战略和实体经济、财务绩效、改革发展、风险防范和监督审计扣五部分内容；其中服务国家战略和实体经济指标主要衡量公司高管人员在加大科技金融服务力度、加大数字金融服务力度、加大绿色金融服务力度、加大普惠金融服务力度及加大养老金融服务力度等方面的成效。

公司坚持贯彻稳健经营理念，严格按照财政部及监管机构要求，建立健全与风险紧密挂钩的薪酬激励约束机制。公司高级管理人员及关键岗位人员的绩效薪酬实行延期支付和追索扣回制度，对于在自身职责内未能勤勉尽责，使得公司发生重大违法违规行为或者给公司造成重大风险损失的，以及对于存在违法违规违纪等情形的人员，公司依法依规并履行公司治理程序后将相应期限内已发放的部分或全部绩效薪酬追回，并止付未支付部分或全部薪酬。

员工福利关怀

公司遵守国家法律法规和政策要求，制定完善各类非薪酬福利管理制度，积极落实年假、婚假、产检假、育儿假、哺乳假、护理假、探亲假、丧假、独生子女护理假等制度，并根据员工工龄提供福利假；在办公区设置母婴室、健身房、职工之家等，假期提供适龄儿童托管服务。

2024 年，公司扎实推进员工关怀关爱，面向一线员工广泛开展“夏送清凉”活动、系统第二届乒乓球比赛、“美丽新华”书画摄影比赛等文体活动；组织驻京单位开展青年联谊活动；面向在京员工首次组织子女托管服务；组织开展新春联欢、新春市集系列活动；鼓励基层组织开展观影、春秋游等活动，促进“幸福家”文化品牌建设走深走实。

案例：“幼吾幼”暑期职工子女托管活动

新华保险始终把解决员工急难愁盼问题摆在首位，创新服务方式方法，办好职工喜闻乐见的好事实事。根据工会“幸福家”文化品牌建设计划，具体落实“幼吾幼”关怀内容，针对“职工子女假期无人照顾”的实际问题组织假期托管班，依托专业托管机构，精心设置了包括英语绘本、思维计算、手工制作、户外活动和作业辅导等通用课程，确保孩子们在暑期期间学习锻炼不放松，学有所成、学有所获，为孩子们提供了一个安全、充实、快乐的暑假。



案例：“夏送清凉”活动

为切实做好夏季高温天气下的员工关心关爱工作，新华保险工会结合落实公司服务国家战略工作，在全系统开展“送清凉”活动，为基层工会配送助农产品饮用水 20,000 箱，并向一线员工宣传普及夏季防暑降温知识，守护员工身体健康，获得广大员工一致好评。

案例：举办员工运动会，助力员工强身健体

2024 年 7 月，新疆分公司第一届员工运动会盛大开幕，来自全疆近 400 名运动员、裁判员齐聚乌鲁木齐穹顶运动体验中心进行了一场速度与力量的角逐、智慧与勇气的较量。运动会共设置田赛、径赛、乒乓球、羽毛球、篮球和集体趣味比赛 6 大类 20 个单项比赛项目，比赛过程中运动员挥洒汗水、奋力拼搏，见证了很多令人振奋的瞬间。经过激烈的比赛，伊犁、巴音郭楞、塔城、乌鲁木齐、昌吉、分公司本部获得团体积分前六名，40 余人获得个人赛奖章。

公司尊重关爱女性员工，在办公场所内设置专用场所，为哺乳期及其他特殊需要员工提供便利；结合三八妇女节等节点，组织女性权益、个人发展、健康知识等专题讲座和丰富的手工活动，为女性员工提供更全面的支持和关心。

案例：“国际妇女节”女员工专属活动

在第 114 个国际妇女节到来前夕，新华保险 2024 年“共赴春天之约·尽展巾帼芳华”女员工专属活动温暖登场，女员工亲手制作属于自己的节日礼物，让愉悦的手工活动舒缓压力、放松心情。



公司制定《新华人寿保险股份有限公司工会困难帮扶慰问管理办法》《新华人寿保险股份有限公司机关工会会员工慰问实施办法》等制度，夯实困难员工帮扶慰问工作体制机制。年内，公司组织多项送温暖活动，做好因病、因灾、意外致困职工的帮扶慰问，对劳模、春节值守人员及困难职工进行帮扶慰问；组织员工生日慰问和人文关怀，按标准发放节日慰问品，通过开展幸福之家建设活动，为员工送去温暖与关爱，增强了公司向心力和凝聚力。

员工权益保障

公司依法合规建立各级工会组织，强化工会议事决策机制，积极维护员工合法权益，将内勤员工全部纳入会员管理，推进工会组织建设规范化，全面构建和谐劳动关系，助力公司高质量发展。公司建立职工代表大会制度，2024 年现场召开系统职工代表大会，审议多项议题报告。全年 4 次就涉及职工切身利益的重大问题听取职工意见，受理职工代表提案，落实群众知情权、参与权、表达权、监督权，鼓励职工代表有序参与公司治理。

公司制定《中共新华人寿保险股份有限公司委员会组织人事信访举报工作管理暂行办法》，明确员工申诉报告流程，员工可以通过来信、来电、来访、网络等形式，向公司党委组织部反映情况，提出检举控告、申诉、意见和建议。公司党委组织部对具体可查的线索、行为进行调查、核实、处理。

公司致力于为员工提供舒适、安全、友好的办公环境。2024 年，公司重点加强办公区域环境卫生工作标准，保持公司办公区域无尘、无噪声、无异味。公司在各办公楼层安装咖啡机、制冰机，每日下午为员工提供下午茶，增强员工归属感与满意度，营造良好工作氛围。公司常态化开展消防设施、安防设施检查；会同消防救援机构定期组织开展消防安全演练；加大 AED 设备铺设密度，搭建“新保侠”急救队伍，公司急救证持证人数超 2.2 万人，年内组织开展急救知识普及或技能取证培训 694 场，共 44,507 人参与，为守护员工生命健康提供坚实保障。

公司急救证持证
人数超

2.2 万人

年内组织开展急救知识
普及或技能取证培训

694 场

参与急救知识普及
或技能取证培训

44,507 人



新华保险定期组织开展消防知识培训及消防疏散演练，提升员工应急能力。

» 健全责任供应之链，共筑诚信合作生态

新华保险严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等法律法规，建立完善的供应商管理机制和制度体系，实行总、分公司两级决策、两级执行的组织模式，制定统一的、全面覆盖的集中采购规则，强化采购集约化管理、提升采购效率。



2024 年，公司积极响应国家对中小微企业的扶持政策，在招标工作中对中小微企业的报价评分明确优惠政策，进一步优化小微企业权益保障。

公司积极践行绿色采购理念，将生产安全、环境保护作为供应商筛选的重要参考因素，合理考察供应商绿色环保、节能减排措施和生产过程中对员工的安全保障措施，并根据项目特性，对供应商设立差异化的环保达标标准，设立环保一票否决机制。同时，在供应商准入、评价等环节，对供应商资源节约、环境保护、劳工权益保护等方面提出相关要求，并在日常集中采购工作中，持续强化供应商社会责任管理，加强日常管理及年度评估。

» 笃行公益慈善之举，传递温暖和谐之光

构建专业化公益行动体系

4.1

新华保险始终坚持发挥保险保障和参与社会管理的重要职能，积极履行社会责任，热心公益事业。为进一步规范化和常态化开展公益慈善事业，公司于 2016 年发起成立新华人寿保险公益基金会，建立经民政事业监管部门审核批准的国家级公益平台，统一组织实施慈善公益项目。公司以慈善公益事业、社会救助活动为纽带，持续打造公益品牌，广泛围绕“环卫工人”“乡村振兴”“灾难救助”“志愿服务”等主题开展系列公益活动，为改善民生、建设和谐社会做出积极贡献。

公司建立科学、规范的员工志愿者管理机制，每年向各级机构的员工志愿者下发《新华保险志愿者团队年度操作指引》，对志愿者招募工作、重点志愿服务安排、年度评优及日常管理做出明确要求。自 2017 年成立以来，新华保险志愿服务团队积极持续参与社会公益与志愿活动，广大志愿者在践行志愿服务的过程中不断提升归属感、价值感，推动公司形成公益向善的企业文化，对外传递新华正能量。公司建立以“年度公益大使（个人奖项）”“年度优秀志愿者团队（团体奖项）”为核心的志愿者荣誉体系，定期面向全系统志愿者开展评优工作。截至 2024 年末，新华保险志愿者团队共开展各类志愿活动超过 4,000 次，参与达 5 万人次，服务总时长超过 13 万小时。



系统性推进公益慈善行动

4.2

经过长期发展，新华保险构建起覆盖广泛、主题明晰、高效协同的公益慈善行动体系，成功打造一批符合新时代经济社会发展要求及价值观的品牌公益活动，以实际行动为美好社会的构建提供了有力支持。

关爱全国环卫工人大型公益活动

项目主题

聚焦主责主业，推进普惠金融服务向新市民延伸，为全国近 187 个城市的 97 余万环卫工人捐赠意外保险保障。

项目内容

“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”是公司通过新华人寿保险公益基金会实施的长期特色公益项目，2017 年 8 月 22 日，该项目在山西太原启动，已连续 8 年为高强度劳动、高风险频发的环卫工人群体捐赠每人 10 万元保额的人身意外伤害保险，该项目充分发挥新华保险风险管理的专业优势，创新推出“保险 + 公益”模式，以专业服务、风险防控来回应社会弱势群体的直接需求，旨在提升环卫群体基础保障水平及风险应对能力，推动社会对环卫工作者的尊重、理解、关心和支持，是全国首个聚焦环卫工人的普惠保险公益项目。截至 2024 年，该项目在全国 187 个城市落地，惠及 97 万余名环卫工人，截至 2024 年末，该项目累计捐赠保险保额超过 6,000 亿元，共完成理赔 462 例，赔付金 4,121.4 万元。



2024 年，新华保险组织志愿服务团队持续围绕关爱全国环卫工人公益项目开展配套活动。截至 2024 年末，围绕“关爱环卫”主题，公司在“五一”劳动节、“10.26”环卫工人节等重要时点，组织开展活动 704 场；在全国设立 447 家环卫工人爱心驿站，在 2024 年客服节少儿书画大赛中设置环卫工人子女专场和专属作品投稿渠道，105 幅环卫子女书画作品获评“城市天使奖”。

案例：同“新”同向，温暖守护环卫工人

2024 年，环卫项目已在贵州贵阳、都匀、黔东南州、毕节等多个地区落地，为 17,977 名环卫工人捐赠人身意外保险保障，自项目在贵州实施以来，已完成赔付 13 例，累计赔付金额达 130 万元。2024 年 12 月，贵州分公司在全省范围内开展“暖冬行动——关爱环卫工人公益活动”，为 4,000 余名环卫工人捐赠御寒手套，立足环卫群体实际需求，切实为其提供关爱与支持。

案例：同“新”聚力，“卫”爱出发

内蒙古分公司依托客户服务大厅设立的“环卫工人爱心驿站”，为环卫工人提供休息区域，并设有微波炉、饮水机、雨伞、手机充电线及医药箱等日常必备品，最大程度上为周边环卫工人提供一个温馨的休息环境，让环卫工人们在忙碌的工作间隙，能有一片暂时休憩的港湾。同时，内蒙古分公司加强与外部单位的交流与合作，形成关爱环卫工人的公益合力，联合医疗机构在客户服务中心“环卫工人爱心驿站”设置爱心义诊台，免费为环卫工人测量血压、血糖，开展中医问诊，用心守护环卫工人身心健康。

急救能力建设项目

项目主题

落实民生诉求，助力推进社会急救体系建设与完善，以达到“会救、愿救、敢救、能救”的目标，持续面向员工、客户及社会公众普及急救知识与技能。

项目内容

为响应健康中国国家战略，积极贯彻《“健康中国 2030” 2030 规划纲要》，2023 年起，新华保险依托新华人寿保险公益基金会与中国红十字会合作开展“新心相伴·救在身边”急救能力建设公益项目，项目为全国 30 余个城市的公共场所捐赠了 50 台集 AED 基本功能、设备查找、导航呼救、急救知识学习等服务为一体的红十字“应急救护一体机”，并携手各省市红十字会优秀讲师开展了 30 余场急救普及公益课堂，邀请了社区工作者、志愿者、环卫工人、学校师生、外卖小哥在内的近千名公众参与学习。凭借急救领域的公益实践，公司获评 2024 年“金诺金融品牌年度社会公益项目”荣誉。项目捐赠的“应急救护一体机”不仅能满足 AED 急救设备的基本功能，还可以为公众提供设备查找、导航、呼救、急救知识学习等服务。



2024 年，公司聚焦推动青少年人群急救知识教育，通过基金会与深圳壹基金公益基金会、第一反应志愿服务中心合作开展了本年度急救能力建设公益项目——“少年急救官”，在全国范围内捐赠超过百场青少年急救普及课程和趣味闯关活动，以培育新时代青少年的自救互救能力、弘扬助人为乐见义勇为的正能量。截至 2024 年末，该项目已向 87 个城市的 6 千余名青少年开展 138 场急救知识普及活动。

案例：助力社会急救建设

2024 年 1 月，上海分公司联合北外滩街道党工委，在“和光寓”党群服务站举办 AED 急救设备捐赠仪式，邀请上海市红十字应急救援老师，为现场居民和志愿者进行 AED 设备使用、心肺复苏技能培训，致力于达到“会救、愿救、敢救、能救”的目标。近年来，上海分公司全面落地、升级“新心相伴·救在身边”项目，多维度开展“少年急救官”“守护天使”等各类急救培训。2024 年开展急救公益培训近 20 次，累计培育持证“新保侠”745 名、客户 300 余人。

常态化志愿行动

项目主题

弘扬志愿精神，推动员工志愿服务发展成为公司践行企业社会责任的独特公益品牌。

项目内容

新华保险依托志愿服务团队常态化开展志愿行动，组织内外勤队伍不间断开展“关爱特殊及弱势群体”“乡村振兴”急救知识普及”“绿色双碳”等志愿服务，实现了公益项目的特色化、深度化和持续化运作。同时，公司 2024 年继续牵头中投公司系统直管企业志愿服务联合公益行动，开展活动超 200 场，服务总时长达 10,125.5 小时。



新华保险湖北志愿团队开展“书籍漂流 共享书香”系列主题品牌公益活动。



中投公司系统直管企业山东联合志愿团队开展“走进美丽乡村”主题活动

案例：大连分公司开展“做你永远的守护天使”关爱孤独症儿童公益活动

2024 年 2 月和 12 月，大连分公司志愿者两次前往庄河市大连心乐家园特殊儿童服务中心开展“做你永远的守护天使”寒冬送温暖公益活动，为孤独症儿童送上保暖棉被、水果以及毛绒玩偶，共同建设这群“星星的孩子”赖以成长的家园。

案例：冬日送温暖 传递新华情

2024 年 11 月，青岛分公司携手青岛西海岸如常残疾人培训就业基地共同开展“冬日送温暖 传递新华情”暖冬公益志愿活动。青岛分公司与就业基地座谈交流，就如何更有力地支援残疾人就业、提升公众对残疾人就业能力的认知及企业安置残障人士就业等进行深入探讨，并向基地残障人士送上了牛奶、大米等冬日暖心物资，以实际行动支持残疾人的就业与生活。

构筑治理基石 新高度 共促稳健发展 新格局

新华保险锚定金融工作的正确方向，将加强党的领导和完善公司治理有机统一，持续探索现代企业治理的最佳实践，稳步提升公司治理效能。全面增强风险防范能力，不断夯实合规经营基础，以扎实稳健的发展根基为开创金融工作高质量发展新局面提供有力支持。

» 完善公司治理之本，凝聚企业长青之力

强化党建引领1.1

2024 年，新华保险以“铸党魂 凝正气 强党建 优发展”为工作主线，围绕“六个破局之问”，坚持全面从严治党，坚持问题导向，多措并举、多管齐下，组织号召各基层党组织问题共答、同向发力、共同突破。年内，公司共有基层党组织 574 个，基层党支部 535 个，在册党员近 7,400 名。

保

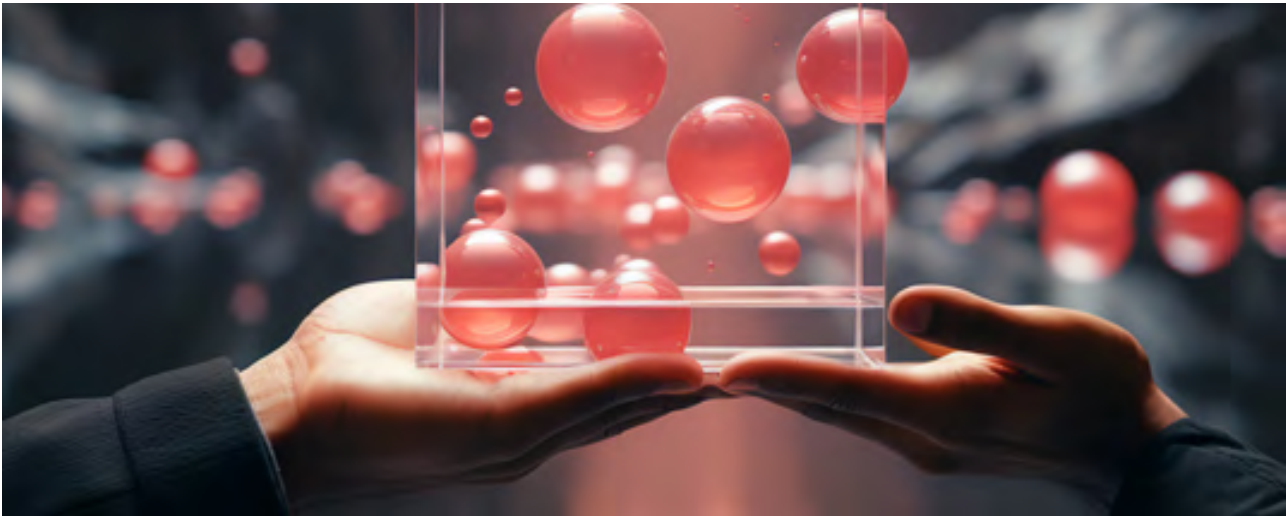
- 全面落实党委前置研究程序，在此基础上主动研究方向性、长远性、全局性重大问题，为改革转型发展打下坚实基础。
- 对各分公司开展党建和经营情况精准画像，探索形成党建与发展“双融双促”的动力机制，保障公司党委“把方向、管大局、保落实”作用发挥。

学

- 健全完善党委理论学习中心组学习制度，优化完善党委会“第一议题”工作机制，开展理论中心组集体学习、专题研讨、读书班学习，通过组织座谈会、主题征文及演讲比赛等，有力激发党员学习热情，形成浓厚的学习氛围。

纪

- 扎实开展党纪学习教育，召开公司系统党纪学习教育警示大会和“五虚”问题警示教育大会，组织全面从严治党警示教育基地现场参观学习。
- 举办党员领导干部政治能力提升培训班，将党纪作为重点内容列入基层党组织建设、发展对象培训班课程，督导二级党组织强化过程管理。
- 修订完善廉洁风险防控、境外风险防控系列制度，完善穿透式全面风险管理体系，保证党纪学习教育在公司系统走深走实。



责

- 印发《定点帮扶工作管理办法》，将定点帮扶纳入服务国家战略考核体系，多次组织召开帮扶工作推进会议并开展实地调研；各分子公司定期捐款捐物、开展结对帮扶，以上率下、内外联动的系统帮扶合力逐渐凝聚。

文

- 完成公司企业文化建设调研,形成企业文化理念体系方案,升级公司荣誉体系,开展'新华榜样'“新华力量”“两优一先”评选表彰；围绕重大主题、重大活动、重大会议，在内外部平台进行宣传，与公司发展理念相符的文化体系逐渐浸润。

基

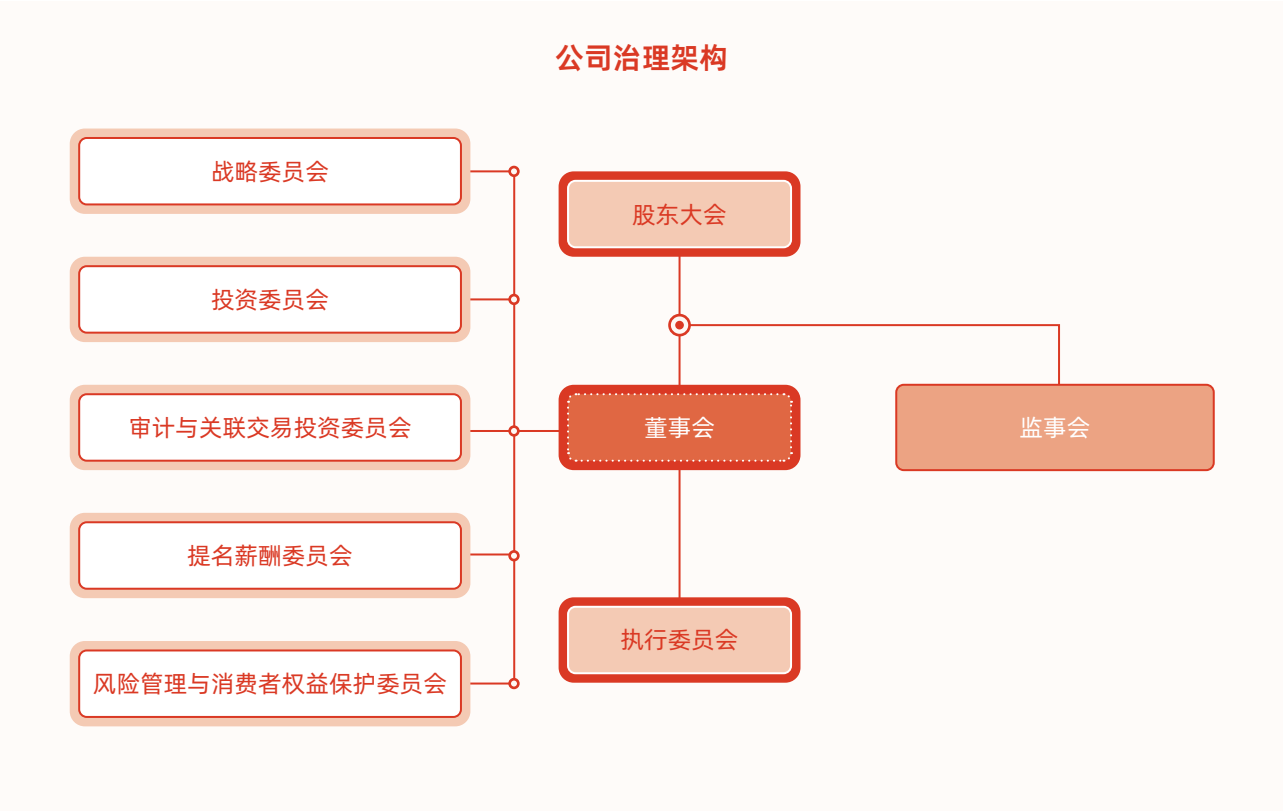
- 开展分子公司党委工作落实情况抽查，一对一反馈发现的问题，提出整改优化建议。
- 设立党员先锋岗、党员责任区、党员突击队，注重“两个作用”发挥；每季度召开党务干部学习日、基层党建工作实务培训，加强党务干部培训。公司系统基层党组织“两个功能”进一步增强。

廉

- 全面梳理公司党风廉政建设工作框架体系，修订落实中央八项规定及其实施细则精神管总性制度，组织开展廉洁风险排查，推动公司系统清正廉洁的氛围进一步形成。

优化治理架构1.2

新华保险高度重视公司治理工作，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国证券法》等法律法规和监管机构要求，建立并持续完善由股东大会、董事会、监事会和执行委员会为主体的公司治理组织架构，形成公司治理机制健全、股东治理良好、“三会一层”运作有效，内控制度体系完备的公司治理体系。



2024 年，公司根据监管机构相关规定和《公司章程》的修订内容，同步修订《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》《独立董事管理办法》，进一步完善公司治理制度。

截至 2024 年末，公司共有董事 10 名，包括 2 名执行董事、4 名非执行董事和 4 名独立董事；董事会成员中有 2 名女性董事，占比 20%。董事会成员均在经济、金融、保险、会计、法律等领域拥有丰富经验。年内，公司召开董事会 14 次，审议议案 104 项，听取事项 27 项；召开监事会会议 10 次，审议、审阅或听取 61 项议案。

公司根据《新华人寿保险股份有限公司董事监事履职评价办法（试行）》，由监事会每年对董事监事的履职情况进行评价，评价维度涵盖“履行忠实义务”“履行勤勉义务”“履职专业性”“履职独立性与道德水准”“履职合规性”等。2024 年，公司董事、监事履职评价结果为称职。

增强 ESG 能力1.3

2024 年，新华保险修订《新华人寿保险股份有限公司章程》，将董事会下设“战略委员会”变更为“战略与 ESG 委员会”，负责指导公司 ESG 战略制定并监督公司 ESG 事宜，并向董事会提出建议。年内，公司董事会及董事会专业委员会在多个 ESG 重点领域开展相关工作。



公司注重董事 ESG 能力提升，制定董事 ESG 培训年度工作安排，全体董事收阅公司制作的 ESG 董事培训材料。2024 年，公司组织开展三期培训，包括《A+H 上市公司如何编写高质量的 ESG 报告》《新华保险应对气候变化相关指引》《ESG 因素在投资中的纳入和应用》。此外，公司组织部分董事参加北京上市公司协会 2024 年度董事监事“ESG 可持续发展”专题培训，就 ESG 推进企业和社会的可持续发展等重点内容进行学习。

完善信息披露1.4

新华保险严格遵循上市地各项信息披露监管规则并确保其有效执行；构建、完善信息披露机制，及时、准确、完整地在沪港两地交易所披露定期报告和临时公告。同时，公司在多个层面落地多项优化举措，进一步提升信息披露工作水平。公司注重提升非财务信息披露水平，自 2010 年起每年定期发布社会责任报告，并在 2023 年将社会责任报告升级为环境、社会及管治（ESG）暨社会责任报告，更加完整、准确、全面地向利益相关方呈现公司可持续发展治理能力及优秀实践。

强化管理

- 强化预案管理和联动机制，制定多项信息披露预案和流程，提前做好预案管理和内幕信息管理，形成了与投资者关系、舆情管理、风险管理工作的联动机制，切实保障利益相关方沟通效能。

强化沟通

- 加强内部沟通及培训，多维度提高沟通效率，增强信息披露合规意识，确保公司信息披露工作规范性。

强化内容

- 坚持以投资者需求为导向，公平对待各类投资者，以清晰简明的表达，完整、有效地向投资者和其他利益相关方全面展示公司经营发展成果。
- 在年度报告、半年度报告披露后，公司通过公众号发布《一图读懂新华保险 2023 年度成绩单》《一图读懂新华保险 2024 年中期业绩报告》《“数说”新华保险半年业绩亮点》等，通过图文并茂的方式增强定期报告可读性，提升公司信息披露的有效性。

深化交流

- 2024 年，公司积极参与保险业可持续信息披露准则制定，作为中国保险行业协会课题组成员单位参与编纂《保险机构环境、社会和治理信息披露指南释义及案例》，助力提升保险业可持续信息披露的专业性、规范性。

截至 2024 年末，公司连续九年获得上海证券交易所公司信息披露工作最高级 A 级评价。年内，公司荣获华夏时报举办的金蝉奖“2024 年度优秀信息披露公司”，以专业、合规、高质量的信息披露工作向市场传递公司信息，树立公司在资本市场规范良好的形象，助力公司稳健经营和高质量发展。



做好知识产权保护1.5

新华保险严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》等法律法规，构建并不断完善内部商标管理规范，设定严格的审核程序，强化公司知识产权及商标管理，在保护自主知识产权及商标的同时，避免侵犯他人的知识产权和商标权益。公司充分尊重他人知识产权，使用授权图片字体，规范公司品牌宣传、广告设计、产品包装、媒介发布的合规性；采购正版软件，加强公司软件正版化工作管理，防范知识产权纠纷。公司定期向中国版权保护中心为已上线的移动端应用软件申请著作权，截至 2024 年末，公司已获得 28 项移动端软件著作权登记书。

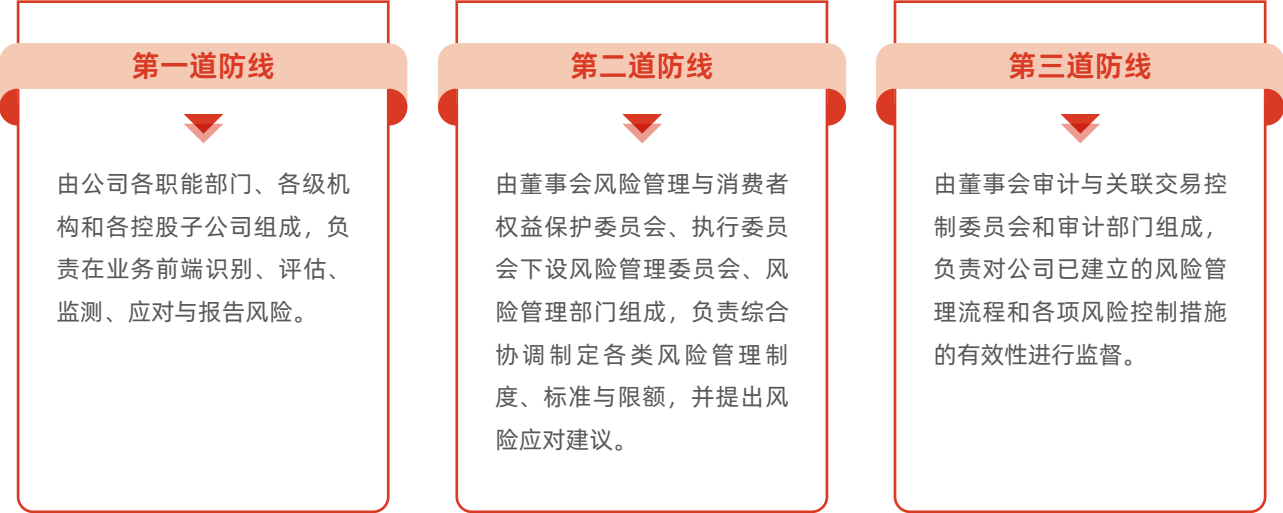
» 筑牢风险内控之盾，守护健康经营之基

夯实风险防线2.1

新华保险建立由董事会负最终责任，执行委员会直接领导，风险管理部门统筹协调，相关职能部门及各机构密切配合，审计条线独立审计监督，覆盖所有主要业务领域的风险管理组织体系。

董事会是公司全面风险管理的最高决策机构，对公司全面风险管理体系的完整性和有效性承担最终责任。风险管理与消费者权益保护委员会对风险管理的总体目标、风险偏好和容忍度、风险管理政策、风险管理机构设置及其职责，以及年度风险评估报告等进行审议并向董事会提出意见和建议。

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。公司基于总体经营战略目标，综合考虑各利益相关方期望，制定了以保证资本、价值、盈利及流动性互相平衡，遵循法律法规及监管规定、有效管控操作风险、维护公司声誉和品牌良好形象，实现公司健康可持续发展为目标的风险策略。



2024 年，公司根据外部要求和内部管理需要，持续加强重点领域风险防控。围绕新形势新要求检视风险偏好的有效性，进一步收紧重点领域风险偏好指标阈值，发布公司 2024 年度风险偏好陈述书。同时，公司持续落实风险识别监测与风险排查，以风险偏好体系为抓手，加强重点领域风险监测与预警。

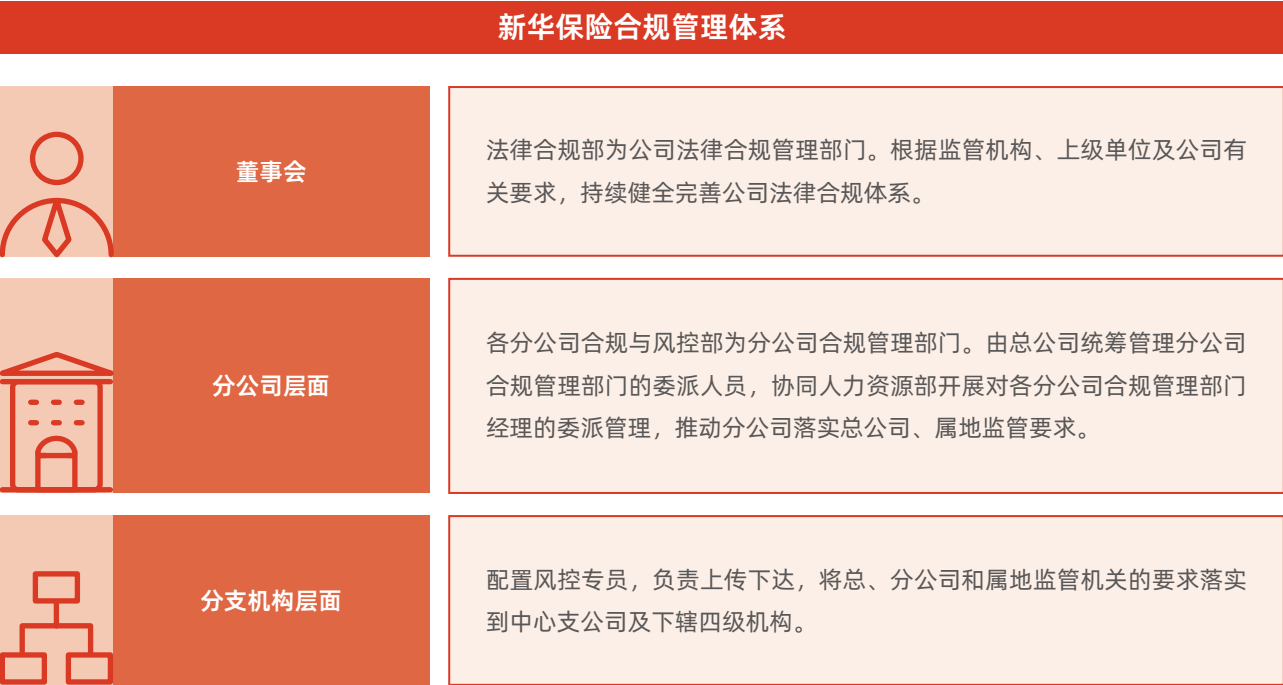
案例：金融科技助推风险管理能力再提升

新华保险利用金融科技手段提升风险管理效率与质量。2024 年，公司风险管理系统完成风险数据线上报送、定制化报表等功能更新，实现数据收集、汇总、分析，提升风险管理系统分析、预警能力。

公司注重完善风险管理培训体系，年内通过组织召开风控条线会议、骨干员工培训会、风控合规工作视频例会等方式，围绕重要风控制度、管理要求等，面向风控条线人员开展培训。此外，公司结合当前声誉风险管理形势，制作并发送声誉风险线上学习资料，加强声誉风险培训，强化公司风控管理文化建设。

强化合规内控2.2

新华保险高度重视法律合规工作，认真贯彻落实监管机关法律合规管理相关要求，着力构筑“制度健全、执行有力、内控严密、持续有效”的合规管理体系，公司风险整体可控，守住了不发生重大风险的底线。



2024 年，公司着力深化重点领域问题治理、加强“负面清单”管理、推进监管反馈问题整改复盘、强化案件风险防控、建立健全经营管理问责机制，持续加强公司治理及法律合规各项管理。

完善管理体制机制

深化“负面清单”机制运行，明确经营管理的底线、红线、高压线；加强风控合规队伍建设，推动风控合规管理赋能业务发展。

扎实开展合规培训，深化合规文化建设，年内合规培训、学习参与达 105,664 人次，其中 2024 年度风控合规条线骨干员工培训参与达 106 人次。

加强案件防控工作

完善案件风险防控体系和机制建设，加强案防组织领导、完善案防制度。

强化重点领域案件风险防控及从业人员管控，有序开展案件风险监测及排查。

做好已发案件处置及信息报送，深化案防培训及警示教育。

强化关联交易管理

开展关联交易数据自查整改、关联交易报告报送、关联交易年度审计整改。

修订公司《关联交易管理细则》，并组织开展相关培训。

落实问责管理

设立问责委员会作为统筹管理和决策议事机构，加强统筹管理和集体决策把关。

落实经营管理问责职责划转，制定落实经营管理问责机制工作方案，推动各分子公司建立问责委员会、修订完善管理制度。

2024 年，公司持续加强子公司法律合规统筹管理，研究制定《保险类子公司合规管理暂行办法》和《关于加强非保险子公司法律合规工作统筹管理的指导意见》，将子公司法律合规管理纳入统一体系，要求子公司从“负面清单”机制运行、案件风险防控、关联交易等多个方面加强管理，提升子公司法律合规管理水平。

守护金融净土

2.3

新华保险对标监管要求、结合业务实际，建立以反洗钱管理办法为核心的层次分明、覆盖全面、管理有效的反洗钱制度体系，相关制度涵盖反洗钱组织架构、大额交易和可疑交易报告、客户身份识别、客户身份资料与交易记录保存、信息安全保护、自评估等方面。公司设立反洗钱领导小组和工作小组，反洗钱领导小组组长由公司总裁担任，小组成员包括风控合规、业务渠道、运营管理、信息技术等部门的负责人及相关人员，负责落实董事会及高级管理层洗钱风险管理决策。

2024 年，公司印发《大额交易报告工作指引（2024 年版）》《涉及查冻扣客户洗钱风险管理工作指引（2024 年版）》《客户身份识别工作指引（2024 年版）》《客户洗钱风险评估及分类管理工作指引（2024 年版）》《可疑交易审核工作指引（2024 年版）》等制度文件，加强客户身份识别、大额及可疑交易报送、客户风险评级的全流程管理，进一步明确各业务环节、各层级履行反洗钱义务的触发场景、工作要求、措施工具，强化反洗钱要求与业务流程的融合。

年内，公司进一步强化风控合规数字化水平，结合监管规则建立并完善反洗钱监测模型，实现大额交易与可疑数据报送、客户风险评级、风险事件管理等方面的数字化能力提升；结合公司实际，定制化开发、改造并上线新版反洗钱系统，在多个重点工作模块上引入客户生命周期管理概念，进一步整合客户、保单、业务、交易信息，提升反洗钱数据质量。

公司高度重视反洗钱培训，常态化对不同条线、不同岗位、不同层级的员工开展针对性培训，不断夯实反洗钱内部控制的基础与环境。2024 年，公司累计开展覆盖全体内外勤员工的反洗钱培训 3,000 余次，聚焦反洗钱法律法规、客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存、大额可疑交易报告等重点内容，持续提升员工反洗钱知识的覆盖面和运用能力。



2024 年 8 月，新华保险召开 2024 年度反洗钱工作会议暨反洗钱工作领导小组第二次会议，公司外聘反洗钱专家作《反洗钱监管形势及要求》专项培训。

公司每年组织开展反洗钱宣传。2024 年，公司开展种类多样、内容丰富的反洗钱宣传活动，揭示洗钱活动及上游违法犯罪的社会危害性、增进社会公众对反洗钱相关法律法规的理解认识、引导金融消费者理性看待反洗钱工作要求。同时，公司在经营场所悬挂反洗钱宣传海报、展板及标语，持续提高金融消费者洗钱风险识别与防范能力；通过公司微信订阅号转载权威部门发布的反洗钱宣传图文，下社区、进校园发放反洗钱宣传手册、志愿者一对一讲解等方式，扩大反洗钱宣传工作覆盖面，提高反洗钱宣传质效。

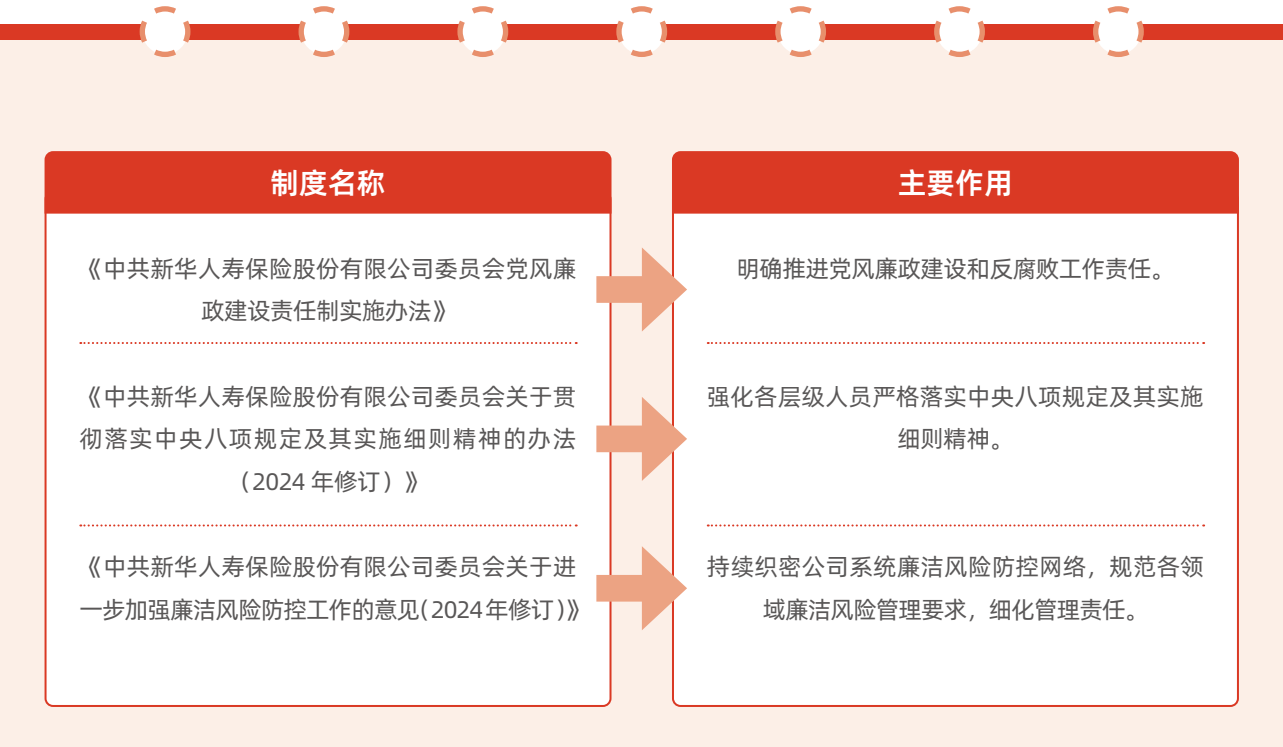
» 严守廉洁合规之道，维护公平竞争环境

弘扬清风正气，筑牢廉洁防线3.1

新华保险建立健全“横向到边、纵向到底、不留死角、务实用管”的廉洁风险防控政策、制度、机制和流程，推动公司廉洁风险防控和预防腐败工作科学化、系统化、规范化取得良好成效，不断提升一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”能力和水平，为坚决打赢“反腐败斗争攻坚战持久战”提供重要支撑。

深化党风廉政建设

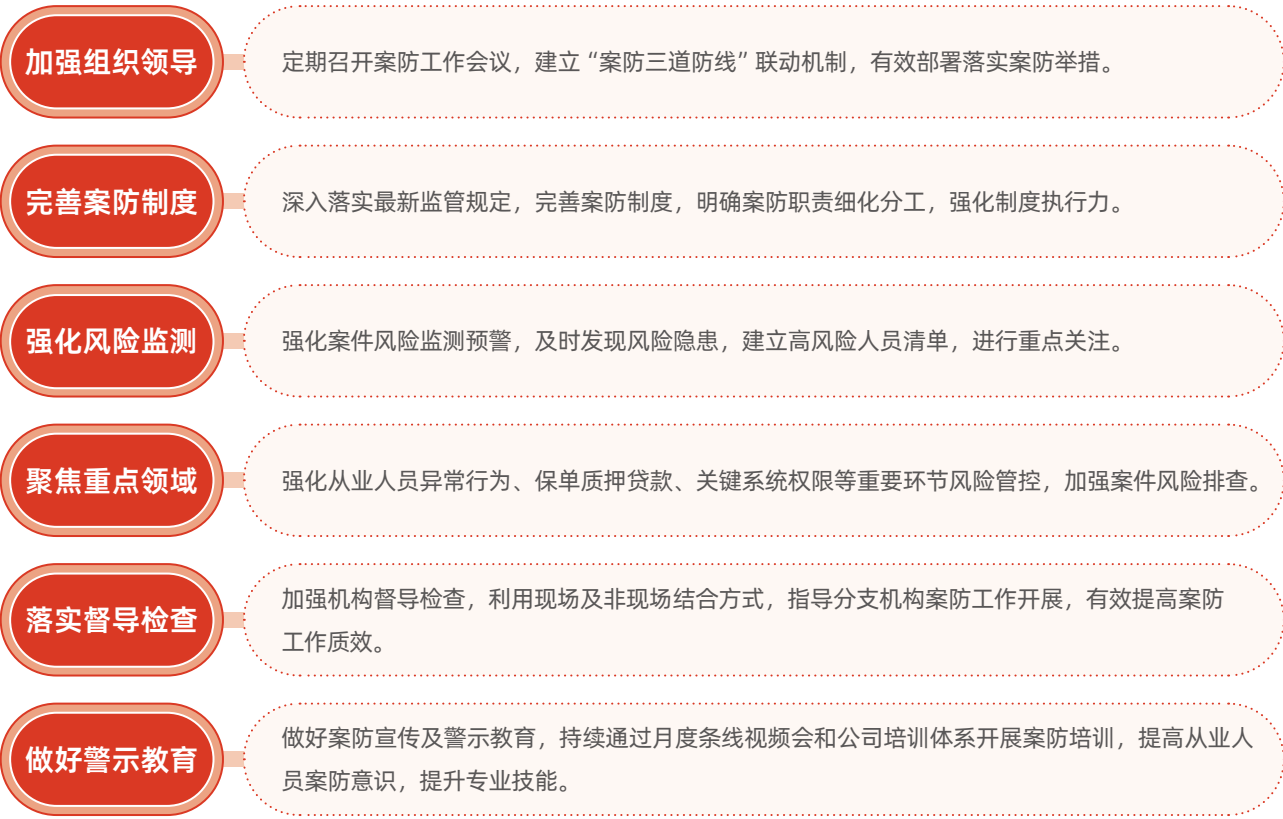
新华保险严格遵守《中国共产党章程》《关于新形势下党内政治生活的若干准则》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等党内法规要求，持续推动党风廉政建设和反腐败工作，坚持抓关键抓长效强化正风肃纪，坚持全面从严治党，加大力度一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”。公司制定印发系列专项制度，推动党风廉政建设效能进一步提升。



注 2：
* 关于贪腐案件数目等更多信息可登录中央纪委国家监委网站查询。

做好员工行为管理

公司不断健全案件风险防控全流程管理，多措并举提升案防工作效能，落实落细员工行为管理。



公司根据监管及内部管理要求，以风险为导向，对公司高级管理人员及关键岗位人员职权范围内的经营成果真实性、经营行为合规性、内部控制有效性等进行审计，充分发挥审计在督促公司及公司员工遵循有关法律法规、监管规定及企业内部控制的规范作用。

公司设立 7X24 小时可拨打的独立举报电话（010-85210282）、电子邮箱（12388@newchinalife.com）、信箱（北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦 4 层纪委办公室信访举报岗）等信访渠道。公司系统各级纪检机构均允许匿名举报，同时制定专项制度明确举报人保护重点工作,严格落实信访和举报管理保密要求,切实保护举报人合法权益,防止举报人遭受打击报复。

《中共新华人寿保险股份有限公司纪委信访举报工作管理办法》
举报人保护相关规定

- 对检举控告人的姓名（单位名称）、工作单位、住址等有关情况以及检举控告内容必须严格保密；
- 严禁将检举控告材料、检举控告人信息转给或告知被检举控告的组织、人员；
- 受理检举控告或者开展核查工作，应当在不暴露检举控告人身份的情况下进行；

公司注重加强各层级反腐倡廉教育，2024 年共召开三次警示教育大会，组织总部领导干部和部门班子成员赴北京市全面从严治党报告教育基地进行现场教育，“新华党建”及“廉洁 NCI”微信公众号不定期推送反腐倡廉信息，将落实中央八项规定精神等制度纳入“新华 E 学”全体员工必修课程，持续扩大反腐倡廉教育覆盖面。

为加强员工风险合规意识，提升岗位胜任能力，公司每年分板块、分阶段开展面向全体员工的道德标准相关培训，具体培训内容包括政策法规、企业文化、廉洁文化、合规风控等，引导员工进一步提升从业道德。2024 年，公司通过“在线必修课学习”“全员直播”等形式提升培训效能，合计提供课程超过 200 门，全系统培训覆盖率达 100%。年内，公司累计 105 万人次通过“新华 E 学”培训平台参加合规培训。



2024 年，新华保险在员工线上学习平台上线包括风控合规、消费者权益保护、党的基本理论及党性教育、法律法规等员工道德标准相关培训必修课程 27 门。

恪守市场法则，倡导公平竞争3.2

新华保险遵循公平、公正、诚信、合法、合规的原则开展商业经营活动，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》的相关法律法规，积极营造良好的商业环境，拥护正当商业竞争秩序，反对违背商业道德的市场交易行为。公司坚决抵制垄断、虚假宣传等一系列不正当商业行为。年内，公司未收到与排除、限制竞争行为相关的反垄断诉讼。



ESG 数据表

环境绩效			
指标	单位	2022 年	2023 年
废气排放	吨	0.098	0.118
氮氧化物	吨	0.1	0.107
硫氧化物	吨	0.0028	0.004
颗粒物	吨	--	0.008
温室气体排放总量（范畴 1 和范畴 2）	吨	18,126.52	29,372.73
直接排放（范畴 1）	吨	1,147.95	2,389.22
天然气	吨	649.26	1,829.07
汽油	吨	498.68	560.15
间接排放（范畴 2）	吨	16,978.57	26,938.51
外购电力	兆瓦时	29,771.3	46,365.76
办公区域单位面积温室气体排放量（范畴 1 和 2）	吨 / 平方米	0.04	0.06
能源消耗	兆瓦时	34,401.41	56,932.92
直接能源消耗	兆瓦时	4,630.12	10,567.16
天然气	兆瓦时	2,966.88	8,362.98
汽油	兆瓦时	1,663.24	2,204.17
间接能源消耗	兆瓦时	29,771.3	46,365.76
外购电力	兆瓦时	29,771.3	46,365.76
办公区域单位面积能源消耗量	兆瓦时 / 平方米	0.08	0.12
耗水量	立方米	145,925.34	221,039.52
人均耗水量	吨 / 雇员	11.34	17.63
用纸量	吨	143.68	78.86
人均用纸量	吨 / 雇员	0.01	0.006

环境绩效（续表）			
指标	单位	2022 年	2023 年
有害废弃物	吨	5.19	6.28
人均有害废弃物	吨 / 雇员	0.0004	0.0005
无害废弃物	吨	953.35	1,344.80
人均无害废弃物	吨 / 雇员	0.07	0.11

注 3:

* 以上表格统计范围包括新华保险大厦、亦庄数据中心、合肥数据中心及 35 家分公司总部层面，由于 2023 年全面复工复产以及合肥数据中心的投入运营，排放量、能源消耗量较 2022 年均有所上升。

* 基于业务性质，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、硫氧化物以及颗粒物，本年度以硫氧化物排放指标代替上一年度二氧化硫排放指标，新增披露颗粒物排放指标。废气排放量根据香港联交所《环境、社会及治理报告 - 附录二》进行核算。

* 基于业务性质，新华保险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《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022 修订版）》以及香港联交所《环境、社会及治理报告 - 附录二》进行核算。

* 综合能源消耗量根据《综合能耗计算通则》GB/T 2589-2020、香港联交所《环境、社会及治理报告 - 附录二》《2023 中国统计年鉴能源加工转换效率表》进行核算。

* 新华保险用水主要来自市政自来水，在求取水源上无问题。

* 包装物数据不适用于新华保险。

2024 年，为进一步厘清业务和运营活动对环境的影响，公司系统性优化环境绩效统算方式，所披露的指标名称、数据单位等较往年发生变更。具体内容如下表所示：

指标	单位	2024 年
绿色运营		
温室气体排放（范围 1+ 范围 2）		
范围 1 温室气体排放量	tCO ₂ e	2,693.52
范围 1 温室气体营收碳强度	tCO ₂ e/ 百万元	0.02
范围 2 温室气体排放量	tCO ₂ e	23,752.59
范围 2 温室气体营收碳强度	tCO ₂ e/ 百万元	0.18

环境绩效（续表）

指标	单位	2024 年
温室气体排放（范围 3）		
范围 3 温室气体排放量	tCO ₂ e	19,482.15
范围 3 温室气体营收碳强度	tCO ₂ e/ 百万元	0.15
员工差旅		
道路旅行	tCO ₂ e	2,113.55
航空旅行	tCO ₂ e	2,860.43
铁路旅行	tCO ₂ e	1,873.21
住宿	tCO ₂ e	5,353.65
员工通勤		
公共交通	tCO ₂ e	655.52
私家车	tCO ₂ e	2,776.93
购买的商品与服务		
办公家具	tCO ₂ e	1,167.64
电子设备	tCO ₂ e	1,212.07
办公用纸	tCO ₂ e	9.23
办公用水	tCO ₂ e	1,223.96
绿色运营		
产生废弃物		
有害废弃物排放量总量	tCO ₂ e	2.03
- 废铅酸蓄电池	tCO ₂ e	0.09
- 废旧荧光灯管	tCO ₂ e	0.12
- 废旧硒鼓墨盒	tCO ₂ e	1.82
无害废弃物排放总量	tCO ₂ e	233.21
- 生活垃圾	tCO ₂ e	211.15
- 废弃办公用品	tCO ₂ e	18.50
- 电子废弃物	tCO ₂ e	3.56

环境绩效（续表）

指标	单位	2024 年
废水	tCO ₂ e	0.73
绿色投资		
股票投资碳足迹	tCO ₂ e/ 百万元	33.37
债券投资碳足迹	tCO ₂ e/ 百万元	10.75

注 4:

* 核算范围：包括新华保险大厦、亦庄数据中心、合肥数据中心及 35 家分公司总部。

* 核算标准：基于业务性质，公司运营端温室气体排放主要源自使用外购电力时产生的排放（范围 1）及员工差旅过程的排放（范围 3），温室气体排放按二氧化碳当量呈列。其中，范围 1 和范围 2 温室气体排放根据中华人民共和国生态环境部刊发《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022 修订版）》和《关于发布 2023 年电力碳足迹因子数据的公告》中的全国电力平均排放因子进行核算；范围 3 排放主要根据生态环境部环境规划院的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》进行核算。

* 综合能源消耗量根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）、《中国能源统计年鉴 2023》中的能源加工转换效率表行核算；

* 新华保险用水主要来自市政自来水，在求取水源上无问题。

社会绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
信息科技投入费用	万元	94,185.92	104,034.60	119,167.51
科技人员数量	人	405	432	404
自主软件开发著作权	项	28	28	28
社会保险缴纳率	%	100	100	100
公益捐款	万元	1,801	1,645 余	1,161
员工总数	人	31,608	29,647	27,666
男性员工人数	人	11,024	10,371	9,785
女性员工人数	人	20,584	19,276	17,881
管理人员人数	人	1,723	1,699	1,686
专业人员人数	人	3,474	3,402	3,980
销售及销售管理人员	人	18,751	17,133	16,461
30 岁以下员工人数	人	4,508	3,368	3,136
30–50 岁（不含）员工人数	人	25,047	24,153	22,754

社会绩效（续表）

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
50 岁以上员工人数	人	2,053	2,126	1,776
男性员工流失率	%	3.11	2.80	2.11
女性员工流失率	%	2.59	4.07	2.09
30 岁以下员工流失率	%	2.54	1.55	1.50
30–50 岁（不含）员工流失率	%	3.04	4.36	2.51
50 岁以上员工流失率	%	0.12	0.96	0.19
因工作关系死亡人数	人	0	0	0
因工作关系死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	日	/	115	10
男性员工受训比率	%	99.3	100	100
女性员工受训比率	%	99.6	100	100
员工培训平均时长	-	90 余学时	107 学时	144 学时
男性员工人均受训时数	-	97 学时	117.4 学时	158 学时
女性员工人均受训时数	-	85 学时	100.2 学时	134 学时
员工培训总覆盖率数	%	100	100	100
高层人员受训百分比	%	100	100	100
中层人员受训百分比	%	99.8	100	100
基层人员受训百分比	%	99.4	100	100
高层人员人均培训时长	-	112 学时	82.3 学时	123 学时
中层人员人均培训时长	-	101 学时	140 学时	179 学时
基层人员人均培训时长	-	85 学时	97 学时	134 学时
年度内储备讲师数量	名	--	146	600
大陆地区常规供应商数量	家	149	140	147

注 5：
* 自 2024 年起，公司人力资源相关数据统计口径不再按东区、西区、北区及南区划分。

投诉管理

公司投诉总量情况。2024 年，新华保险通过官方渠道收到各类投诉（含重复投诉）134,293 件，从投诉反映的主要问题看，销售投诉量占比 30.15%，退保投诉量占比 19.33%。投诉地区分布如下：

分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比
山东	19,046	14.18%	天津	3,879	2.89%	重庆	1,511	1.13%
陕西	10,834	8.07%	浙江	3,541	2.64%	云南	1,414	1.05%
北京	9,284	6.91%	广东	3,257	2.43%	广西	1,329	0.99%
河南	9,180	6.84%	辽宁	3,211	2.39%	福建	1,279	0.95%
吉林	7,736	5.76%	江西	2,911	2.17%	青海	967	0.72%
河北	7,041	5.24%	宁夏	2,679	1.99%	甘肃	883	0.66%
湖北	6,737	5.02%	山西	2,665	1.98%	大连	558	0.42%
黑龙江	5,351	3.98%	四川	2,143	1.60%	深圳	539	0.40%
湖南	4,999	3.72%	安徽	1,872	1.39%	海南	461	0.34%
内蒙古	4,903	3.65%	上海	1,717	1.28%	厦门	356	0.27%
江苏	4,480	3.34%	青岛	1,588	1.18%	宁波	221	0.16%
新疆	4,185	3.12%	贵州	1,536	1.14%			

其中，监管通报投诉量情况。根据国家金融监管总局关于 2024 年保险业消费投诉情况的监管通报，2024 年金融监管总局纳入监管通报的保险业消费投诉中，本公司共计 1,485 件，亿元保费投诉量 0.87 件／亿元，万张保单投诉量 0.35 件／万张。从投诉反映的主要问题看，退保投诉量占比 49.29%，销售投诉量占比 33.33%。投诉地区分布如下：

分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比
江苏	145	9.76%	广东	45	3.03%	浙江	19	1.28%
吉林	132	8.89%	黑龙江	38	2.56%	青岛	15	1.01%
山东	124	8.35%	天津	32	2.16%	重庆	15	1.01%
北京	106	7.14%	广西	27	1.82%	云南	10	0.67%
陕西	94	6.33%	山西	27	1.82%	深圳	9	0.61%
河南	79	5.32%	福建	26	1.75%	上海	8	0.54%
湖北	74	4.98%	辽宁	26	1.75%	甘肃	6	0.40%
湖南	67	4.51%	四川	25	1.68%	大连	4	0.27%
河北	64	4.31%	安徽	24	1.62%	海南	4	0.27%
江西	59	3.97%	贵州	23	1.55%	厦门	4	0.27%
内蒙古	59	3.97%	宁夏	22	1.48%	宁波	2	0.14%
新疆	50	3.37%	青海	21	1.41%			

索引表

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号--可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	01 章；ESG 数据表
	2	污染物排放	第三十条	01 章；ESG 数据表
	3	废弃物处理	第三十一条	01 章；ESG 数据表
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	不涉及
	5	环境合规管理	第三十三条	01 章；ESG 数据表
	6	能源利用	第三十五条	01 章；ESG 数据表
	7	水资源利用	第三十六条	01 章；ESG 数据表
社会	8	循环经济	第三十七条	01 章；ESG 数据表
	9	乡村振兴	第三十九条	专题；02 章
	10	社会贡献	第四十条	专题；02 章
	11	创新驱动	第四十二条	专题；02 章

维度	序号	议题	对应条款	披露位置
社会	12	科技伦理	第四十三条	不涉及
	13	供应链安全	第四十五条	02 章
	14	平等对待中小企业	第四十六条	专题；02 章
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	专题；02 章；ESG 数据表
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	02 章
	17	员工	第五十条	02 章；ESG 数据表
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	02 章
	19	利益相关方沟通	第五十三条	可持续发展（ESG）管治及战略
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	03 章
	21	反不正当竞争	第五十六条	03 章

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	01 章
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	ESG 数据表
		A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据表

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	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）。	ESG 数据表
		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）。	ESG 数据表
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	01 章

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
环境	A1 排放物	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	01 章
	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。	01 章
		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）。	ESG 数据表
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	ESG 数据表
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	01 章；ESG 数据表
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	ESG 数据表
		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。	不涉及
	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。	01 章
		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。	01 章

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	02 章
		B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	ESG 数据表
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	ESG 数据表
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的：(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	02 章
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	ESG 数据表
		B2.2 因工伤损失工作日数。	ESG 数据表
		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。	02 章
	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。	02 章
		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。	ESG 数据表
		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。	ESG 数据表
	B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的：(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	02 章

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
社会	B4 劳工准则	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	02 章
		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。	02 章
	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。	02 章
		B5.1 按地区划分的供应商数目。	ESG 数据表
		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。	02 章
		B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	02 章
		B5.4 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	02 章
	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。	专题；02 章
		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。	不涉及
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	02 章；ESG 数据表
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	03 章

范畴	层面	一般披露及关键绩效指标	披露位置
社会	B6 产品责任	B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不涉及
		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。	02 章
	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。	03 章
		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。	03 章
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	03 章
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	03 章
	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。	02 章
		B8.1 专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	02 章
		B8.2 在专注范围所动用资源（如金钱或时间）。	02 章；ESG 数据表
	D 部分：气候相关披露		01 章；ESG 数据表



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 CHINALIFE 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, P.R.C
www.newchinalife.com



本报告采用环保再生纸印刷