

新華人壽保險股份有限公司 NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)

A股代碼：601336 H股代碼：01336



2022

企業社會責任報告

關於本報告

報告範圍



新華人壽保險股份有限公司自2010年起已連續13年發佈企業社會責任(以下簡稱「ESG」)報告。除特別註明外,本報告組織範圍包含新華人壽保險股份有限公司(以下簡稱「新華保險」或「我們」)和旗下子公司。

報告時間範圍:除特別註明外,本報告涉及的報告期間為2022年1月1日至2022年12月31日。

報告發佈周期:本報告為年度報告。

編製準則

本報告依據中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容格式準則第2號—年度報告的內容與格式(2021年修訂)》、上海證券交易所發佈的《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》及上市公司2009年年度報告工作備忘錄第一號附件二《〈公司履行社會責任的報告〉編製指引》、原中國保險監督管理委員會(以下簡稱「保監會」,現中國銀行保險監督管理委員會,以下簡稱「銀保監會」)《關於保險業履行社會責任的指導意見》、中國社會科學院《中國企業社會責任報告編製指南》(CASS-CSR4.0),並遵循香港聯合交易所有限公司主板證券上市規則附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG報告指引」)編製、GRI《可持續發展報告指南》。

報告原則

重要性原則:報告識別出與新華保險相關的ESG重要性議題並回應,繪製出新華保險ESG重要性議題矩陣。

量化原則:報告已披露新華保險ESG量化關鍵績效。

一致性原則:報告編製方法、信息披露口徑與過往年度基本保持一致。

報告說明

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

如無特別說明,本報告所示金額均以人民幣列示。

回應本報告

如對新華保險的社會責任報告工作有任何意見,歡迎通過以下方式與公司聯絡:

聯絡部門:新華人壽保險股份有限公司行政管理部

聯絡電話:+86 010 85210590

電子郵箱:kangwj@newchinalife.com

地址:北京市朝陽區建國門外大街甲12號

目錄

關於本報告	01
公司領導致辭	04
關於新華保險	06

1

服務國家戰略 10

服務民生保障	12
支持實體經濟	15
助力鄉村振興	17
推進公益事業	18
專題：關愛全國環衛工人大型公益行動	20
專題：助力 2022 北京冬奧會和冬殘奧會	21

2

穩健合規運營 22

全面從嚴治黨	24
強化風控管理	25
防範洗錢風險	26
規範採購管理	27
消費者權益保護	27
知識產權保護	31

3

回歸保險本源 32

做實保險保障	34
做優服務品質	35
規範營銷推廣	41
嚴守信息安全	42
推動科技賦能	43

4

助力員工成長 46

保障員工合法權益	48
關注員工健康安全	50
與員工共同成長的培養體系	51

5

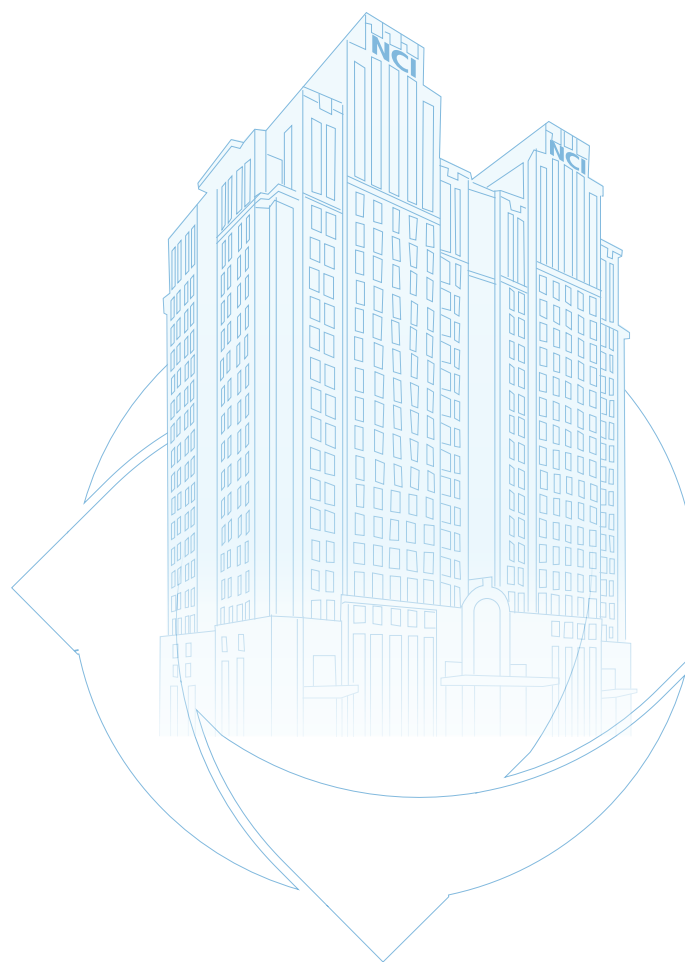
踐行可持續發展 54

應對氣候變化	56
綠色運營體系	58
生態文明建設	61
生態夥伴共贏	63
可持續發展投資	64

公司榮譽 66

董事會聲明 67

附錄 68



公司領導致辭



“

2022年已步入歷史長河。回首過去幾年，有很多困難、挑戰和壓力，也有無數熱血、堅守和拼搏值得銘記。這幾年就像登山，攀登路上總有砂石掉落，登上一座峰頂，前面的路，仍然是「一山放過一山攔」。但是，我們從未忘記和改變初心。

”

尊敬的各位股東：

我們堅持戰略選擇。堅持聚焦主責主業，堅持「一體兩翼+科技賦能」戰略佈局，堅持資產負債雙輪驅動，堅持探索高質量發展道路，堅持統籌兼顧當前經營與長遠發展，2022年，我們繼續大力推動「十四五」規劃穩步落地，細化各項舉措，形成系統合力。

我們堅持穩健經營。面對錯綜複雜的外部環境，我們以「穩」為主線做好全年工作。總保費收入達到1,631億元，其中續期保費同比增長2.5%，達到1,197億元，支撐保費基盤；投資收益保持穩健，全年總投資收益率4.3%，資產管理公司實現萬億元受託管理資產的保值增值。投資能力也為我們參與「第三支柱」建設提供了堅實基礎，「卓越優選專屬商業養老保險」已經累計為數萬名客戶提供可靠的養老保障，實際結算利率在去年波動的市場環境中名列前茅。同時，我們三大養老社區產品線全面落地，初步形成「康養綜合社區+照護醫養社區+休閒旅居社區+健康管理中心」的全功能康養服務體系。

我們履行職責使命。服務實體經濟，在戰略性新興產業等國家重點領域相關投資1,900多億元，同比增長29%；扶持小微企業，加大中小微企業投資和採購，推出針對中小微企業、貨運物流人員的專屬意外險等；落實健康中國戰略，政策性保險業務覆蓋9個省1,795萬人，參與30多個惠民保項目，覆蓋人群超160萬人；助力鄉村振興，向定點幫扶地區累計投入各類幫扶資金超1,500萬元。

2023年，整個社會的復甦、奮進、突破撲面而來，這一年將是壽險業自身資源稟賦和積累的轉型動能充分釋放的開始。

一是風險管理能力優勢將充分發揮。

近幾年，人們對健康、風險的認識發生了顯著變化，隨著消費市場的恢復，壽險公司在幫助客戶應對和管理長壽風險、健康風險方面，可以提供覆蓋面更廣、保障程度更深、關聯度更高的產品和服務。

二是長期投資管理能力優勢將充分發揮。

服務實體經濟和參與「第三支柱」建設，行業將會更加主動地利用好長期資金的投資和管理能力，給市場注入資金和活力，從多種投資工具入手，提供優質的長期穩定資金。同時，隨著個人養老金制度的落地，壽險公司可以通過「專屬商業養老保險」、個人養老金產品等更加主動地參與到「第三支柱」建設中，為客戶提供長期、穩健的養老保障。

三是生態建設能力優勢將充分發揮。

當前中國壽險公司有一個非常獨特的優勢就是資源整合、生態建設的能力。面對當前的人口老齡化問題和「9073」養老格局，壽險公司將會進一步整合健康和養老資源，通過康養生態的建設提供更多的長期護理、居家和社區照料等各類養老和健康管理服務。

經濟學上有關於市場均衡狀態的長期爭論，我認為壽險市場和壽險公司的

發展不存在最終均衡狀態，只有在變化與應對變化中不斷滿足客戶需求和服務國計民生的開放式創新過程。這個過程始終存在著邊際報酬遞增與邊際報酬遞減階段轉換。所以我們要革新我們看行業發展的視角和企業價值評價體系，敬畏市場，通過創新破局發揮壽險公司的天然優勢，不斷跨越傳統的增長曲線，擴展自己的生產可能性邊界，進入到邊際報酬遞增的階段。

2023年的新華保險，將把握大勢，保持堅韌，穩中求進，為整個社會的經濟復甦貢獻自己的力量。

保持戰略定力，錨定長遠發展。我們將進一步推動公司「十四五」規劃落地實施。營銷渠道能力建設將圍繞績優隊伍建設提質增效，堅持「提高人均產能、優化隊伍結構、穩定隊伍收入」三步轉型和基本法改革。康養產業將著力打造「保險－客戶－康養」生態圈，按照輕、重資產相結合的模式，加快推進產業佈局和協同發展，優化健康管理服務等。資產管理將堅持配置先行、穩健投資的理念，提高配置規劃能力，做大做強投研團隊，大力發展第三方業務，提供全面綜合的財富管理服務。科技賦能將圍繞客戶和隊伍需求，築牢科技基建，做強創新型賦能工具，優化客戶使用體驗。

深入推進轉型，實現效益改善。我們將持續優化產品結構，增強產品創新能力，大力發展長年期業務，完善多

元支撐的產品架構。改善業務品質，嚴格實施考核，嚴打弄虛作假，對繼續率一抓到底。提升資源使用效率，調整費用投入政策，削減無效益費用，讓資源向一線傾斜。加強幹部管理，豐富幹部成長路徑，持續完善年輕幹部選培機制。

立足主責主業，服務民生保障。我們將繼續發揮風險管理和投資管理能力，更加主動地參與到「第三支柱」的建設中，大力推進豐富個人養老金項目開展，加大專屬商業養老保險推動力度，豐富專屬普惠產品供給，探索長期護理保險開發等。

偉大新征程，揚帆再起航。新華保險已經整好行裝繼續攀登。我們將把「敢打硬仗、敢為人先」的新華精神傳承下去，把「二次騰飛」的使命承接下去，用新華人的奮鬥給股東及社會各界支持和關心新華保險的人們一個更好的成績，也給始終浴血奮戰的新華將士們一個更好的回饋。



擬任董事長、首席執行官

2023年3月30日

關於新華保險

公司概要

新華人壽保險股份有限公司（簡稱「新華保險」）成立於1996年9月，是一家全國性大型上市公司、《財富》和《福布斯》世界500強企業之一。公司錨定「中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團」發展願景，為客戶提供覆蓋全生命周期的風險保障與財富規劃產品及服務，同時通過推動養老產業、健康產業發展，做強、做穩資產管理業務，助力壽險主業。新華保險已建立覆蓋全國的銷售和服務網絡，共設立1700餘家分支機構，為3301.8萬名個人客戶及8.3萬名機構客戶提供全面的壽險產品及服務，並通過下屬的資產管理公司管理和運用保險資金。2011年12月，新華保險在上交所和聯交所同步上市。



保險業務收入

163099百萬元



總資產規模

1255044百萬元



發展戰略

新華保險始終錨定上市之初提出的「中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團」發展願景，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，準確把握新發展階段，深入踐行新發展理念，積極融入新發展格局，統籌推進以壽險業務為主體，以財富管理和康養產業為兩翼，以科技賦能為支撐的總體佈局，堅持和加強黨的全面領導，堅持穩中求進工作總基調，以推動高質量發展為主題，以深化供給側結構性改革為主線，以改革創新為根本動力，深化「回歸本源」，認真履行企業責任，發揮保險保障職能，優化服務供給，變革發展模式，推進體制機制改革，堅決守住不發生重大風險的底線，實現健康持續、高質量發展。

「十四五」期間，新華保險將圍繞長期願景和發展藍圖，聚焦深耕壽險主航道，推動「一艦三擎 提速遠航」。公司將以提升發展動力為主旨，通過著力推動養老產業、健康產業發展，做強做穩資產管理業務等三個方面，助力壽險主業發展，全面提升科技賦能水平，踐行卓越服務、卓越成長、卓越管理。



新華保險業務啟動會在京召開



ESG理念及策略

新華保險依託壽險業務發展，積極發揮發掘壽險的價值與功能，關注各持份者訴求，積極履行社會責任，為客戶提供幸福生活的保障、為股東貢獻穩定持續的回報、為員工搭建成就自我的平台、為社會增添和諧安寧的力量。

公司倡導低碳環保理念，努力減少自身經營對環境的影響，不斷強化管制水平，積極開展公益活動，履行社會責任，不斷提升企業價值，樹立良好的品牌形象。

ESG管理架構

2022年，新華保險在董事會負責、管理層領導、跨部門配合和各機構聯動的ESG管理架構下，遵照《新華人壽保險股份有限公司環境、社會及管治（ESG）事務工作委員會工作細則》開展各項工作，妥善管理公司各項經營管理行為，推動ESG理念和策略有效落實。

2022年，新華保險在董事會層面開展了三次ESG專項培訓，分別為「可持續發展指數」「碳中和與碳達峰」「中國雙碳政策路線」，從理念推動做起，不斷強化ESG理念在全系統的落實。各分支機構在公司「環境、社會及管治（ESG）事務工作委員會」指導下，開展當地的ESG工作。

持份者溝通

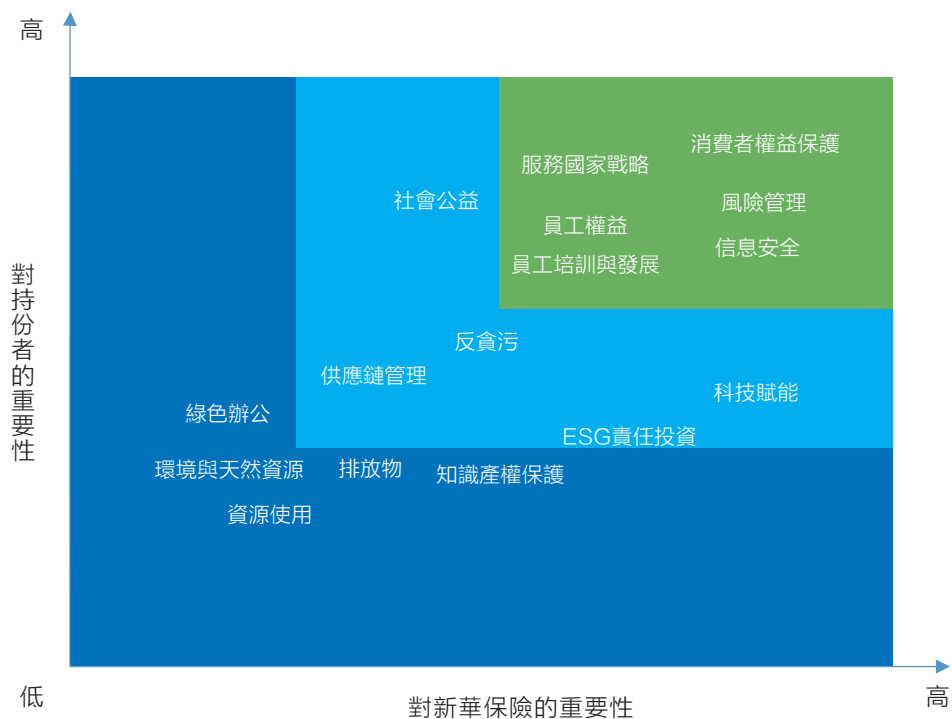
新華保險通過與各持份者的有效溝通，積極了解其對公司社會責任的期望和要求，發現和識別自身不足，不斷發展、完善和提升ESG層面的管理水平，力求在履行社會責任的同時，滿足持份者需求。

根據自身業務和運營特點，借鑒國內外同業的實踐經驗和優秀策略，新華保險將主要持份者劃定為客戶、員工、股東及投資者、政府及監管機構、供應商、合作夥伴、社區及環境等，並通過網站、會議、各種形式的報告、活動、新媒體平台等渠道方式積極與之溝通。

持份者	主要期望	主要溝通及回應方式
 客戶	- 消費者權益保障 - 產品創新 - 信息安全 - 服務質量	95567客服熱線、日常溝通交流、微信互動、「客戶服務節」等
 員工	- 員工權益 - 工作與生活平衡 - 員工職業發展 - 員工健康與安全	員工代表大會、員工培訓、員工活動、「掌上新華」APP、微信號「新華保險直通車」、微信視頻號等
 股東及投資者	- 盈利能力 - 合規運營 - 信息披露透明度 - ESG責任投資	公司年報、中期報告與公告、股東大會、投資者見面會等
 政府及監管機構	- 合規運營 - 信息披露透明度 - 廉潔建設	日常溝通匯報、重大會議、政策諮詢、事件匯報、機構考察、信息披露等
 供應商	- 公平合作 - 誠信履約 - 供應商管理	採購活動、實地考察
 合作夥伴	- 深化合作 - 誠信履約 - 可持續發展	戰略合作、交流互動等
 社區及環境	- 社區關係 - 促進就業 - 社區投資及公益活動 - 綠色運營與綠色投資	公益與志願者活動、服務國家戰略、社區互動、企業招聘宣講、環境友好型建築、責任投資產品、新聞發佈會、媒體開放日等

持份者關注議題的重要性分析

2022年，新華保險就ESG重要性議題進行研究，內容涉及公司ESG管理的各個方面以及國家「碳中和」戰略落實情況，對香港聯合交易所《ESG報告指引》所列議題進行實質性分析和排序，將持份者溝通結果以關鍵議題重要性評估矩陣的方式呈現。我們將在本報告中分別回應各議題所含內容。



2022年ESG關鍵議題重要性評估矩陣





服務國家戰略

新華保險在公司發展的同時不忘回饋社會，服務國家發展戰略，致力於保障和改善民生、促進社會和諧穩定，並努力將社區投資、公益實踐與自身高質量發展有效融合。

2022年，新華保險成立服務國家戰略工作領導小組，印發《新華保險服務國家戰略工作指南》和《2022年總公司各部門服務國家戰略工作計劃表》，明確了公司落實服務國家戰略重點任務，充分將國家戰略與公司經營結合起來，推進高質量發展、服務經濟社會的具體實踐。



○ 服務民生保障	12
○ 支持實體經濟	15
○ 助力鄉村振興	17
○ 推進公益事業	18
○ 專題：關愛全國環衛工人大型公益行動	20
○ 專題：助力 2022 北京冬奧會和冬殘奧會	21

服務民生保障

新華保險以服務和守護人民的美好生活為目標，堅持與國家同行、與時代共進、與民生相融，以實際行動踐行國企責任、服務民生保障。

支持多層次、多支柱養老保險體系建設

新華保險積極開展專屬商業養老保險試點和發展個人養老金產品。個人養老金項目在公司黨委親自督導下，短短一個月完成監管溝通、銀保平台對接、投保平台建設、上線銷售和考核激勵等工作；卓越優選專屬商業養老險已成為首批通過監管備案並在三家銀行銷售的個人養老金保險產品。新華保險控股子公司新華養老保險累計中標16個省份、19個職業年金組合，個人賬戶數超3萬人。

隨著個人養老金制度的落地，新華保險將更加積極主動地參與到「第三支柱」建設中，為客戶提供長期、穩健的養老保障。



卓越優選專屬商業養老險



» 落實「健康中國」戰略

新華保險積極與政府醫保部門開展民生保障合作，持續擴大政策性醫療保險項目覆蓋。公司政策性保險業務涵蓋長期護理保險、大病保險、意外傷害醫療保險、其他大額補充醫療保險等多個領域。截至2022年末，政策性健康保險項目覆蓋全國9個省份，為1795萬名城鄉居民、城鎮職工等參保人提供社會醫療保險的保障服務，減輕參保人醫療負擔約6.7億元。



城鄉居民、城鎮職工

1795萬名



減輕參保人醫療負擔

6.7億元

2022年，新華保險15家分公司開展32個惠民保項目，覆蓋人群超160萬人，進一步提升了參保群眾的醫療保障水平，助力健康中國建設，守護人民美好生活。



15家分公司開展
32個惠民保項目

惠及人群超
160萬



案例

2022 年，新華保險中標重慶市城鄉居民大病保險和城鎮職工大額醫療保險項目、河南省平頂山市城鎮職工大病保險項目，為 156.4 萬名參保人員提供便捷的「一站式」理賠服務。



「一站式」理賠服務

156.4 萬名

案例

2022 年，新華保險中標重慶市長期護理保險項目，累計經辦 2 個國家試點長期護理保險項目，為當地參保職工提供長期護理服務保障，有效解決長期重度失能人員的基本護理需求，讓失能老人「老有所護」。

» 佈局健康養老產業

新華保險在深耕保險主業的同時，積極佈局健康和養老產業，通過打造養老社區和健康管理中心，逐步形成全生命週期產業佈局，滿足客戶的健康、養老需求，提供老齡化時代的新華方案。



針對老年群體，新華保險積極佈局樂享、頤享、尊享三大養老社區產品線，為老年人提供專業的護理服務、豐富的配套資源和舒適的養老生活。2022年，新華保險不斷探索完善19家健康管理中心、新華卓越康復醫院的運營，根據客戶需求構建健康管理加特色醫療的產品線，通過完善自身的對外戰略合作，向客戶提供優質、全方位的健康管理服务，打造覆蓋全國的「保險+醫療健康服務」體系。

新華卓越康復醫院

新華卓越康復醫院位於北京市豐台區，總建築面積約1.2萬平方米，規劃床位100張，是一所集康復治療、健康管理、綜合醫療、護理服務為一體的二級康復醫院，以運動及骨科康復、老年康復、神經康復為診療特色。

2022年10月，新華卓越康復醫院正式成為北京市基本醫療保險定點醫療機構，提供更加優質便捷的醫療服務。



總建築面積約 **1.2** 萬平方米



規劃床位 **100** 張



新華卓越康復醫院

這是新華保險積極響應黨和國家戰略部署，擴大養老服務供給的關鍵舉措，彰顯大型國有控股上市保險公司服務國計民生、助力國家應對老齡化的決心和擔當。





支持實體經濟

新華保險支持服務實體經濟，在國家重點領域投資方面，繼續發力佈局科技、綠色、區域、服務中小微企業等重點領域。截至2022年末，新華保險服務實體經濟投資規模超7000億元。

2022年，新華保險服務戰略性新興產業、國家重點區域投資、服務國家科技自強戰略等相關投資近2000億元。



實體經濟投資規模超

7000 億元

2022年相關投資近

2000 億元

堅持服務國家科技自強戰略

新華保險重點佈局「高端製造」「科技創新」等方面，支持「專精特新」企業，引導資源向科創領域聚集，為科技創新注入源源不斷的「金融活水」。截至2022年末，公司通過股票投資、債券投資和基金投資等方式，在服務國家科技自強領域的投資規模已超過180億元。



投資規模已超過

180 億元

案例

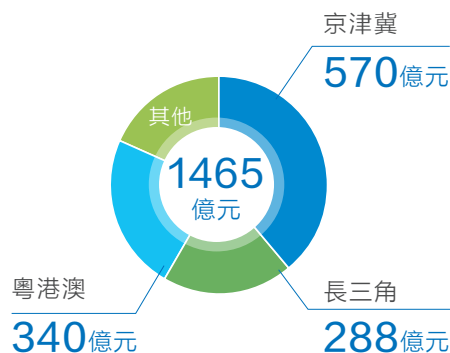
投資隆 22 轉債

2022年初，新華保險投資隆 22 轉債，支持科技創新企業發展。該券發行主體為隆基綠能科技股份有限公司，募集資金主要用於光伏相關產業。隆基綠能是全球最大的單晶硅生產製造商，在產能規模、技術優勢與成本控制能力等方面具有極強的綜合競爭優勢，是單晶硅領域的龍頭企業。

全力支持區域重大發展戰略

新華保險充分發揮保險資管產品和保險資金優勢，通過固定收益投資、非標債權計劃產品創設等方式，發揮社會「穩定器」和經濟「助推器」作用，有效保障居民用電、改善居住環境、助力重點區域產業升級、促進地區經濟發展。

截至2022年末，公司在相關領域投資規模達1465億元，其中支持京津冀協同發展近570億元、長三角一體化288億元、粵港澳大灣區建設超340億元，以實際行動切實支持重點區域建設發展和重大項目投融資。



案例

支持西部大開發戰略

為支持西部大開發，新華保險控股子公司新華資產管理有限責任公司與貴州省地方金融監督管理局簽署《「十四五」期間助推貴州經濟高質量發展合作框架協議》，全力支持貴州省經濟社會發展和民生保障。

案例

招商信諾資管－招商蛇口基礎設施債權投資計劃

2022年6月，新華保險投資該計劃78億元，主要投向粵港澳大灣區深圳市城市發展戰略領域，募集資金全部用於綠色產業項目，可有效減少二氧化碳、二氧化硫、煙塵等氣體排放，較好支持粵港澳大灣區綠色發展。

聚焦服務綠色發展戰略

新華保險堅信「綠水青山就是金山銀山」發展理念，為國家綠色轉型發展提供融資支持，助力綠色金融發展。新華資產開發多款專注於中國實施低碳經濟投資機會的行業優選產品，重點投資低碳產業相關配套上市公司發行的股票，通過債券投資計劃、股權投資計劃等形式參與綠色項目投資建設，積極服務「雙碳」目標實現。加大對綠色低碳、新能源等行業的投研人員配置，重視對ESG表現良好企業的投資機會挖掘。截至2022年末，公司在服務綠色發展戰略領域投資規模已超過147億元。



投資規模已超過
147 億元

案例

投資民生通惠－國瑞清潔能源項目資產支持計劃

2022年9月，投資該計劃9.85億元，產品投向中國電力旗下的光伏、風電、水電等綠色清潔能源產業項目，促進優化國家能源結構、構建低碳能源新生態，服務經濟社會綠色低碳轉型。

支持中小微企業

新華保險全心全意支持中小微企業發展。2022年6月，公司出台「加大中小微企業投資」等22項工作舉措，推出針對中小微企業、貨運物流人員的專屬意外險等，向小微企業採購金額約1015萬元。

新華保險積極認購商業銀行發行的專項小微債，助力小微企業緩解融資難題。截至2022年末，公司在普惠金融領域投資規模已達30億元，充分發揮了保險資金的槓桿作用和乘數效應，有效提升金融服務覆蓋率，做好支持小微企業的「大文章」。



向近300家小微企業採購金額約
1015 萬元



普惠金融領域投資規模已達
30 億元



助力鄉村振興

2022年是黨的二十大勝利召開之年，也是鞏固拓展脫貧攻堅成果同鄉村振興有效銜接的關鍵一年。新華保險按照黨中央、國務院關於實施鄉村振興戰略的重大決策部署，全面落實年度幫扶工作。

2022年，有償幫扶方面，新華保險在甘肅會寧、景泰設立分支機構，解決當地就業人員358人，投入資金超400萬元。消費幫扶方面，工會組織把全年節日慰問額度全部用來採購包括貴州施秉在內的中投公司系統定點幫扶的「三省四縣」農產品，2022年累計採購農產品528萬元。積極倡導各分支機構盡可能採購幫扶產品作為節日慰問品，全年採購金額超過300萬元。積極倡議京滬兩地機構和員工參與「助農愛心團購」活動，採購會寧滯銷的精品砂田瓜546份，合計金額62790元。

» 定點幫扶項目：定點幫扶貴州施秉縣

2020年以來，按照中投公司統一部署，新華保險共同參與定點幫扶貴州施秉縣。2022年，新華保險向施秉投入無償幫扶資金940萬元，有償幫扶資金188萬元，消費幫扶540萬元。三年來，累計投入無償幫扶資金2100多萬元，累計購買和幫助銷售農產品1500多萬元。

三年來



累計投入無償幫扶資金

2100多萬元



購買和幫助銷售農產品

1500多萬元

2022年，新華保險印發《新華保險2022年度面向貴州施秉縣定點幫扶工作計劃》，全面參與施秉的年度幫扶項目，包括施秉一中4號宿舍樓建設、四幼新建、馬溪鄉衛生院、防返貧險、黑沖項目、紅色主題文化項目、地壩路燈安裝、少數民族文化振興、基層幹部和鄉村振興帶頭人培訓等幫扶項目。

面向包括施秉在內的黔東南州2679位環衛工人贈送保險，送去約2.7億元保險保障。



新華保險貴州分公司累計定向錄用施秉籍員工28人，助力施秉人員就業增收。



通過中國婦女發展基金會向施秉引入捐建天才媽媽夢想工坊、村鎮理療室；設立女性兩癌救助金、母親創業循環金等無償、有償幫扶項目。



與中投直管企業共同舉辦14個培訓班，培訓施秉縣基層幹部4662人次、技術人員270人次、鄉村振興帶頭人406人次。

各地分支機構積極開展鄉村振興等工作

2022年，新華保險各地分支機構持續開展鄉村振興定點幫扶等工作，累計捐贈資金超37.86萬元，捐贈物資折合人民幣超21.79萬元。

推進公益事業

新華保險始終致力於用實際行動展現保險人的公益精神，積極投身多項公益活動，助力弘揚中華民族優良傳統。2016年，新華保險發起設立新華人壽保險公益基金會，旨在規範化和常態化開展社會公益慈善事業，積極履行社會責任。為推動項目的深耕細作，2017年新華保險成立志願服務團隊，實現了公益行動的特色化、深度化、持續化運作，以實際行動為改善民生、建設和諧社會做出積極貢獻。

2022年，新華保險公益捐款超1801萬元，捐贈物資折合人民幣約106萬元。



公益捐款超
1801萬元

捐贈物資折合人民幣約
106萬元

熱心志願服務

截至2022年底，新華保險在全國設立35家志願服務團隊，招募志願者共計46308人。2022年，志願服務團隊共開展活動3649次，參與志願者人數達25879人次，全年服務總時長達131563小時。此外，新華保險還組織開展了年度志願者評選活動，最終評選出33位系統級公益大使、10個優秀志願團隊和21個特別支持獎，以樹立典範的形式，進一步帶動了志願者的參與熱情。



志願服務團隊共開展活動

3649次

參與志願者人數達

25879人次

全年服務總時長達

131563小時





» 中投系統直管企業志願服務聯合公益行動

新華保險牽頭協調中投直管企業民生保障工作小組，聯合8家直管企業在北京和20個省級試點城市搭建了志願服務聯動工作機制，並發起了「中投系統直管企業志願服務聯合公益行動」。2022年，該公益行動在全國12個城市開展21場民生保障類志願服務活動，活動參與人次達514人，服務總時長1132小時，活動主題包括防範非法集資知識普及、社區垃圾清理、慰問環衛工人等。2022年四季度發起的「暖冬行動」，各中投直管企業踴躍參與，通過捐贈禦寒保暖物資等多種方式，為甘肅、貴州、新疆、雲南、山西、青海、寧夏等地區的4000餘名兒童送去了冬日里的溫暖。新華保險968名員工參與捐贈，籌集資金超過18.13萬元。



投身「保險+公益」事業

新華保險在公益事業上通過系統內各業務條線和各地分支機構積極參與捐資助學、扶危濟困、健康醫療、環境保護、體育事業等公益慈善項目，探索出一條特色鮮明的有社會責任的保險之路。

» 「暖心計劃」——關愛失獨家庭



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

新華保險對「暖心計劃」採取零利潤模式，增加保險保障的範圍和額度，專門開通「綠色服務通道」，在理賠、產品培訓、增值服務等方面簡化手續、優化流程。截至2022年年底，新華保險累計承保保費26768萬元，承保95976人次，支付各項保險金20457萬元，受益人64540人次。



累計承保保費
26768萬元



支付各項保險金
20457萬元

» 中國鄉村兒童大病醫保



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

新華保險北京分公司於2012年承保了第一個試點地區——湖北鶴峰，為該地區全縣0-16歲兒童提供除醫保/新農合報銷後剩餘費用，每人每年最高賠付額為20萬元。項目隨後逐漸開啟了湖南古丈、雲南漾濞、四川漢源、內蒙古科右前旗、湖北巴東、山西中陽共計7個項目試點，覆蓋近30萬鄉村兒童，為患病家庭減輕經濟負擔、使患重病的孩子能獲得更多的治療機會。該項目是第一個將公益事業與商業保險相結合的運作模式，展現了公益事業與普惠金融之間的相互融合。截至2022年年底，累計承保保費6453萬元，累計理賠4353萬元，理賠人次7903人次。



累計承保保費
6453萬元



累計理賠
4353萬元



理賠人次
7903人次

專題

關愛全國環衛工人大型公益行動



城市因你而美·新華伴你而行——新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動，是新華人壽保險公益基金會實施的長期特色項目，旨在為高強度勞動、高風險頻發的環衛工人提供量身定做的人身意外保險。2017年8月22日，該項目在山西太原啟動，目前已成為國內覆蓋面最大、惠及人最多、影響力最廣的環衛工人群體公益項目。

自該項目啟動以來，新華人壽保險公益基金會持續致力於提升全國環衛群體的保障水平，為全國各地的環衛工人每人捐贈最高保額為10萬元的人身意外傷害保險，新華保險嚴格履行理賠責任。2022年，該項目在全國近170個大中城市落地，惠及超過92萬名環衛工人。截至2022年底，該項目累計捐贈保額超4112億元，共計完成理賠327例，賠付金額超2934萬元。

2022年，新華保險志願服務團隊持續圍繞環衛項目開展配套活動，延續了「保險產品+公益平台+志願服務」的獨特公益模式。本年度圍繞「同新聚力、衛愛出發」主題，在「五一」勞動節、「10.26」環衛工人節前後，組織開展活動368場。截至2022年底，項目在全國各地設置環衛驛站432個，分公司本年度憑藉該項目獲評慈善類獎項共計9個。此外，公司客服節年度少兒書畫大賽中設置了環衛子女專場和專屬作品投稿渠道，108幅環衛子女書畫作品獲評「城市天使獎」。與此同時，各地分支機構還向環衛工人捐贈物資折合人民幣超24.23萬元。



惠及超過環衛工人

92 萬人



賠付金額超

2934 萬元



完成理賠

327 例



捐贈保額超

4112 億元

新華保險關愛全國環衛工人大型公益項目，突出體現了「三專」特點：

專屬產品

針對環衛工人量身定做，不受年齡、健康、地域等因素限制。

專注風險

以人身意外傷亡和意外傷殘為保險責任，契合環衛工人職業風險。

專業服務

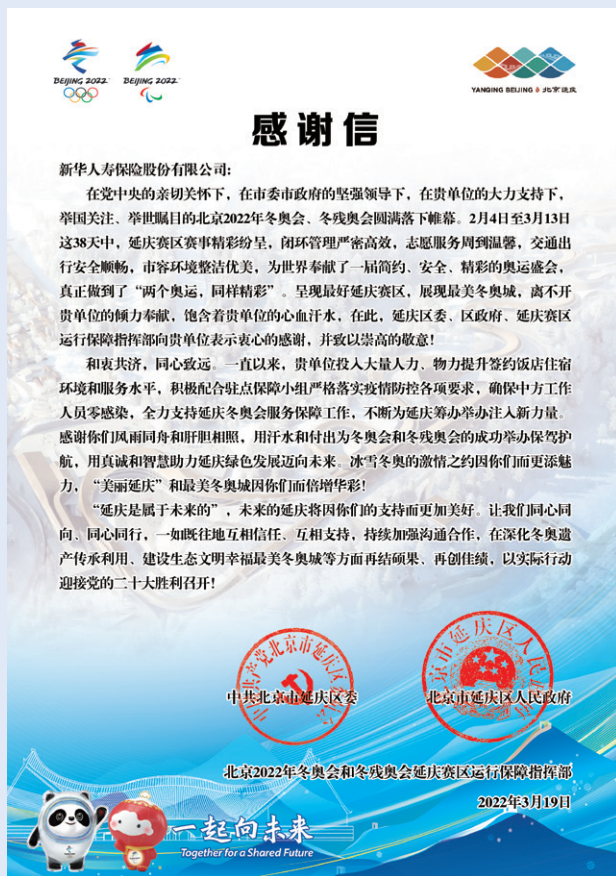
成立服務團隊，開通綠色通道，實施立體關懷。



助力2022北京冬奧會和冬殘奧會

2022年北京冬奧會和冬殘奧會期間，新華保險培訓中心（新華家園酒店）承接了來自全球28個國家和地區的NTO、BTO、SRS及工作保障組、志願者、媒體記者及運動員和隨行官員等涉賽人員的服務保障接待工作，接待人次超8000人次。新華保險制定防控保障方案，在住宿、餐飲、交通、安保、醫療等各方面建立聯動工作機制。新華保險培訓中心全面閉環管理，各項防控物資準備周全，高科技產品精準就位，高標準、嚴要求提高各項服務質量水平。從車輛入院到落車、行李卸放、英文引導、行李消毒、安檢入住等流程，從照顧外籍賓客飲食習慣、保證菜品質量和安全到延長用餐時間、優化住宿環境、豐富商品部售賣種類、提前開啟空調製熱服務等細節，充分展現出新華保險培訓中心周到、高質量的服務能力，全力支持冬奧會服務保障工作，為冬奧會和冬殘奧會的成功舉辦保駕護航。

2022年4月，新華保險培訓中心（新華家園酒店）被北京市總工會、北京市人力資源和社會保障局授予「北京市工人先鋒號」稱號，被北京2022年冬奧會和冬殘奧會組織委員會、中國共產黨北京市委員會、北京市人民政府授予「2022年冬奧會、冬殘奧會北京市先進集體」榮譽稱號。



延慶區政府及北京冬奧會延慶賽區組委會《感謝信》





穩健合規運營

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



○ 全面從嚴治黨	24
○ 強化風控管理	25
○ 防範洗錢風險	26
○ 規範採購管理	27
○ 消費者權益保護	27
○ 知識產權保護	31

全面從嚴治黨

2022年是新華保險黨建「全面深化年」，公司黨委全力以赴落實中央巡視整改，堅持和加強黨的全面領導，認真學習宣傳貫徹黨的二十大精神，堅持全面從嚴治黨戰略方針，深入推進黨風廉政建設。在習近平中國特色社會主義思想旗幟的指引下，在中投公司黨委的堅強指揮下，黨的領導和黨的建設在新華保險系統發生了日新月異的變化。



黨的領導全面加強。公司黨委落實改革，提高治理體系和治理能力現代化水平，編製《新華保險「十四五」發展規劃綱要》。公司黨委會進一步規範化運行，落實黨委前置研究討論，推動黨的領導融入公司治理，切實發揮了「把方向、管大局、促落實」的作用，為黨的領導和黨的建設提供平台保證。



理論學習和思想武裝進一步深化。深入學習宣傳貫徹黨的二十大精神，在加強黨委會「第一議題」學習，做好黨委理論中心組學習的同時，專題學習習近平總書記關於金融工作、金融反腐、巡視巡察等重要論述。公司黨委理論學習的頻度和深度持續強化，學習意識和風氣日益濃厚。



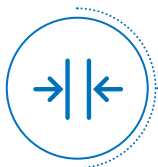
黨建工作責任制和黨委班子「一崗雙責」進一步落實。落實全面從嚴治黨主體責任清單和任務清單中黨委書記第一責任人職責、黨委班子成員落實「一崗雙責」要求。建立公司黨委書記定期聽取領導班子其他成員履行管黨治黨責任、「一崗雙責」情況研判機制。召開公司黨的建設領導小組（黨風廉政建設）會議，研究公司全面從嚴治黨和黨風廉政建設情況。黨委班子分別赴基層黨建聯繫點、分管條線講授二十大專題黨課。開展基層黨建和業務調查研究，傾聽基層聲音、解決基層問題。形成公司黨委委員年度落實「一崗雙責」工作檔案，並對分公司制定「兩個責任」清單情況進行專項檢查。



持續強化基層黨支部標準化、規範化建設和黨員隊伍建設、教育管理監督。牢固樹立大抓基層的鮮明導向，基層黨組織政治功能和組織功能不斷增強，持續推動基層黨支部標準化、規範化建設。組織生活的規定動作全面達標，精準發展黨員，持續強化發展質量追蹤，黨費使用管理更加規範。持續強化對基層黨支部工作的指導，舉辦黨務條線工作會議，持續下發工作指引，推動基層黨組織規範化建設。持續推動機關黨建走在前作表率。



完善黨內監督體制機制，構築依規依紀履職「四樑八柱」。為加強制度建設，提升監督工作制度化規範化，新華保險紀委印發《落實全面從嚴治黨監督責任清單》《政治監督工作實施辦法（試行）》，進一步明確監督內容，形成公司紀委《貫徹落實〈關於對「一把手」和領導班子監督的意見〉工作措施》《日常監督工作實施辦法》，持續完善監督工作舉措，修訂公司紀委《關於黨風廉政意見回覆的規定》，與組織人事部門建立擬離職人員情況通報機制。



強化政治監督，形成監督合力。新華保險以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，對落實「六穩」「六保」、風險防控、脫貧攻堅、制止餐飲浪費和中央八項規定精神落實情況等重點任務開展監督檢查，對發現的問題及時整改，確保黨中央決策部署在公司落地見效。定期召開警示教育大會，就如何持續深化中央巡視整改、嚴格執行中央八項規定、推進公司系統全面從嚴治黨提出相關要求。不斷壓實公司各級黨委全面從嚴治黨主體責任，建立黨委紀委工作部門聯席會議機制，促進黨委主體責任、紀委監督責任貫通協同，形成監督合力。



全面貫徹中央巡視工作方針，精準落實政治巡察要求。對下級黨組織履行黨的領導職能責任情況進行巡察，著力發現和推動解決影響黨的領導、黨的建設、全面從嚴治黨等根本性問題，督促下級黨組織增強「四個意識」，堅定「四个自信」，做到「兩個維護」，確保黨中央戰略部署在基層黨組織貫徹落實到位。



加強廉潔教育，築牢思想防線。為提升員工廉潔自律意識，新華保險大力加強廉潔文化建設，充分利用多種載體開展紀律教育，凝聚正風反腐正能量。2022年，公司開展總部機關「正學風、強作風、揚清風」專項活動；「新華黨建」公眾號開設「黨風廉政警示欄」專欄，發佈100餘篇警示案例，嚴防「節日腐敗」；「廉潔NCI」公眾號發佈反腐敗工作動態、公司系統紀檢工作信息等約500篇。各分（子）公司紀檢機構就開展「第一議題」學習、工作部門聯席會議等工作，積極分享日常動態和亮點做法，上下聯動，凝聚合力，輿論宣傳教育成效明顯。



嚴肅黨紀政紀，持之以恆糾「四風」、樹新風。新華保險完善「信、訪、網、電」四位一體信訪舉報受理體系，暢通信訪舉報渠道。規範紀律審查程序，嚴肅查處各種違紀違規行為，嚴格落實公司《違紀違規行為責任追究辦法》，對於調查部門移送的有關案件，加強審核，履行處理處分程序，始終保持懲治腐敗高壓態勢，2022年度無貪污訴訟案件。

強化風控管理

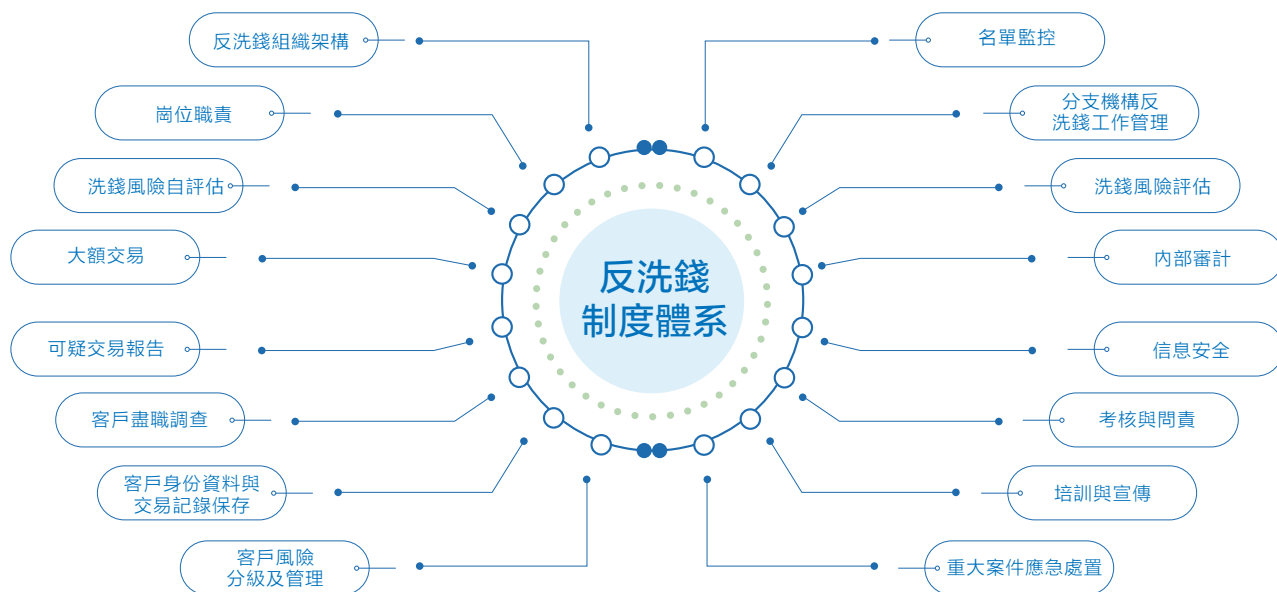
新華保險堅持以價值為導向，以內控為基礎，以定量與定性相結合的方法，推進全面風險管理體系建設，實現風險管理專業化運作。基於公司總體經營戰略目標，綜合考慮各持份者期望，公司制定了以保證資本、價值、盈利、流動性相互平衡，遵循法律法規及監管規定、有效管控操作風險、維護公司聲譽及品牌良好形象，實現公司健康可持續發展為目標的風險策略。

2022年，新華保險穩步推進風險管理制度與流程建設，結合償二代二期監管規則及公司自身管理需要，進一步完善公司風險管理制度體系，修訂《全面風險管理政策》以及專項風險管理制度，更新風險偏好陳述書，強化風險偏好的約束與傳導。加強內控體系建設，持續優化聲譽風險管理機制，強化案件防控機制，持續開展合規培訓與宣導，進一步完善負面清單管理制度，強化風控合規工作的規範性和專業性，為實現公司可持續發展奠定良好基礎。

防範洗錢風險

新華保險一直以來高度重視反洗錢工作，嚴格履行反洗錢法定義務，將洗錢風險納入全面風險管理體系，按照「風險為本」方法，合理配置資源，持續完善反洗錢工作機制，對公司面臨的洗錢風險進行持續識別、審慎評估、有效控制及全程管理，切實防範洗錢風險。

新華保險建立洗錢風險管理政策，形成了以反洗錢管理辦法為核心的反洗錢制度體系，制度內容全面涵蓋反洗錢組織架構、崗位職責、洗錢風險自評估、大額交易和可疑交易報告、客戶盡職調查、客戶身份資料與交易記錄保存、客戶風險分級及管理、名單監控、分支機構反洗錢工作管理、洗錢風險評估、內部審計、信息安全、培訓與宣傳、考核與問責、重大案件應急處置等方面，全面覆蓋監管制度的基本原則與各項要求。



2022年，新華保險嚴格落實各項法律法規及監管機構規定，積極履行各項義務。按照「了解你的客戶」原則，全面強化客戶盡職調查；嚴格遵循安全、準確、完整、保密的原則，開展客戶身份資料和交易記錄保存；嚴格履行大額及可疑交易報告義務，按照規定及時、準確、完整地向中國反洗錢監測分析中心及人民銀行提交大額和可疑交易報告。

2022年，新華保險組織各級機構，利用反洗錢宣傳視頻、微信公眾號、海報、折頁、專欄、簡報等多種渠道積極開展反洗錢宣傳活動，在推進公司洗錢風險管理文化建設的同時，向社會普及反洗錢知識，促進社會公眾對洗錢活動的認識和洗錢風險防範意識的提升，營造全社會反洗錢和反恐怖融資的良好氛圍。



規範採購管理

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

截至2022年底，新華保險總部建立涵蓋149家供應商的常規供應商庫，均為境內服務商，並根據年度合作情況對服務商進行考核評估。公司以倡導陽光採購、防範廉潔風險為基礎，在加強採購管理監督管控的前提下，開展供應商遴選專項檢查，對專項檢查項目中發現的問題進行通報並推動整改落實，進一步完善制度、規範管理、防範風險，夯實採購工作的全流程管控。

消費者權益保護

新華保險高度重視消費者權益保護工作，將消費者權益保護工作融入公司治理各環節，建立了完備的消費者權益保護工作體制機制。

體制建設方面，公司董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，制定消費者權益保護工作戰略、政策及目標並督促有效執行和落實；董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，在董事會授權下，開展消費者權益保護工作；總、分公司設立由相關高級管理人員和有關部門主要負責人組成的消費者權益保護工作（事務）委員會，統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作。

機制建設方面，公司制定了《消費者權益保護工作管理辦法（試行）》，明確消費者權益保護工作的組織體系、職責分工及相關管理規範，制定了與消費者權益保護相關的配套制度和文件，建立了覆蓋事前、事中、事後全方位的消費者權益保護管理體系，有效落實各項消費者權益保護工作，切實維護消費者合法權益。

2022年，新華保險嚴格落實執行消費者權益保護相關法律法規、監管規定和公司管理制度，制定、修訂《新華人壽保險股份有限公司銀行代理渠道銷售人員品質管理辦法（2022版）》《新華人壽保險股份有限公司團體業務銷售人員品質管理辦法（2022版）》等10餘項與消費者權益保護相關的制度文件，不斷優化產品和服務審查、信息披露、個人信息保護、員工培訓、內部考核、內部審計等消費者權益保護工作機制，確保各項工作機制持續有效運行，促進消費者權益保護工作質效全面提升。同時，持續強化產品和服務營銷宣傳、銷售行為、合作機構、服務質量等方面管理，常態化開展消費者教育宣傳工作，妥善化解各類消費投訴糾紛，切實保護消費者合法權益。根據銀保監會《關於新華人壽保險股份有限公司2021年度消保監管評價情況的通報》，公司2021年度消費者權益保護監管評價結果為二級C（2022年7月發佈）。

新華保險不斷加強和完善消費者投訴與反饋渠道建設，暢通了櫃面、電話、網絡、郵件、信函等多平台投訴渠道，在各級公司對外營業場所的醒目位置公示投訴流程和須知。收到消費者投訴後，第一時間聯繫消費者，及時回應各類消費訴求。

監管轉辦投訴量情況

根據中國銀保監會發佈的保險消費投訴情況的通報顯示，2022年新華保險共收到中國銀保監會及其派出機構轉辦投訴4890件，投訴15日辦結率為99.9%。從主要投訴業務類別看，銷售糾紛投訴佔比49%，退保糾紛投訴佔比28%；從投訴分佈地區看，主要分佈在陝西、吉林、河北、湖北、北京等地區。投訴量分佈情況如下：

2022年各分公司監管轉辦投訴量及佔比情況



分公司	投訴量(件)	佔比
陝西	408	8.34%
吉林	390	7.98%
河北	385	7.87%
湖北	305	6.24%
北京	239	4.89%
天津	236	4.83%
浙江	236	4.83%
河南	230	4.70%
內蒙古	194	3.97%
遼寧	193	3.95%
山東	186	3.80%
江蘇	179	3.66%
湖南	163	3.33%
黑龍江	159	3.25%
新疆	141	2.88%
江西	124	2.54%
廣東	123	2.52%
山西	117	2.39%

分公司	投訴量(件)	佔比
重慶	108	2.21%
安徽	95	1.94%
福建	75	1.53%
廣西	70	1.43%
寧夏	70	1.43%
四川	64	1.31%
青島	58	1.19%
上海	58	1.19%
雲南	57	1.17%
青海	46	0.94%
甘肅	44	0.90%
貴州	32	0.65%
大連	24	0.49%
深圳	21	0.43%
廈門	11	0.22%
寧波	7	0.14%
海南	6	0.12%



公司投訴總量情況

2022年，新華保險通過95567客服熱線、官網、官微、掌上新華APP及各級公司櫃面中心等渠道收到自收投訴、監管轉辦投訴及重複投訴107086件，投訴15日辦結率為99.9%。從主要投訴類別看，銷售糾紛投訴佔比33%，承保保全投訴佔比16%；從投訴主要分佈地區看，主要分佈在河北、山東、陝西、北京、河南等地區。投訴量分佈情況如下：

2022年全年各分公司自收投訴量及佔比情況



分公司	投訴量（件）	佔比
河北	13560	13%
山東	9346	9%
陝西	8891	8%
北京	7784	7%
河南	7399	7%
湖北	5334	5%
吉林	5246	5%
內蒙古	4557	4%
黑龍江	3788	4%
江蘇	3694	3%
天津	3167	3%
浙江	3046	3%
湖南	2823	3%
遼寧	2762	3%
新疆	2536	2%
廣東	2467	2%
山西	2252	2%
四川	2235	2%

分公司	投訴量（件）	佔比
上海	1937	2%
江西	1617	2%
安徽	1536	1%
重慶	1389	1%
寧夏	1309	1%
貴州	1248	1%
福建	1186	1%
雲南	1182	1%
青島	1138	1%
廣西	1118	1%
甘肅	805	1%
青海	590	1%
大連	340	0%
深圳	264	0%
海南	228	0%
廈門	200	0%
寧波	112	0%

案例

「3·15」消費者權益保護教育宣傳周系列活動

2022年3月，新華保險各級機構積極貫徹落實銀保監會「關於開展2022年全國銀行業和保險業「3·15」消費者權益保護教育宣傳周活動的通知」要求，以「共促消費公平 共享數字金融」為統一活動口號，組織開展系列消費者權益保護教育宣傳活動，有效提升消費者的金融素養。

新華保險聚焦重點人群、創新活動形式、豐富活動內容，組織開展特色鮮明的系列教育宣傳活動。在活動形式上，著力豐富教育宣傳場景，創新應用數字化技術，通過錄制專題節目、舉辦知識競賽、開發趣味遊戲、拍攝微視頻等形式開展教育宣傳。在活動內容上，關注焦點熱點，強化教育宣傳引導，對投訴反映焦點、社會關注熱點、新業態盲點等開展風險提示和教育宣傳，全新發佈「客戶服務十大承諾」，面向業務隊伍評選「誠信榮譽之星」，面向消費者評聘「服務質量監督員」，組織開展「總經理接待日」等一系列豐富多彩的活動。在活動對象上，面向社會公眾開展集中式消費者權益保護教育宣傳活動，做好全民普及性教育宣傳，持續擴大消費者權益保護教育宣傳活動的覆蓋面和影響力，同時，聚焦老年人、殘障人士、年輕人等重點人群和革命老區、民族地區、邊遠地區、脫貧地區等特定地區，開展針對性教育宣傳。

2022年「3·15」期間，新華保險累計開展線上線下系列教育宣傳活動5117次，累計觸及消費者2087.2萬人次；面向特殊群體開展活動1287次，面向特定區域開展活動353次，面向學校、年輕群體開展活動555次；221家中央及地方媒體刊發746篇活動報道，整體活動取得較好效果，得到了監管機構的肯定和認可。



系列教育宣傳活動

5117次

累計觸及消費者

2087.2萬人次

面向特殊群體開展活動

1287次

面向特定區域開展活動

353次

面向學校、年輕群體開展活動

555次

221家中央及地方媒體刊發

746篇活動報道



**案例****金融聯合教育宣傳活動**

2022年9月，新華保險積極貫徹落實人民銀行、銀保監會、證監會、國家網信辦關於聯合開展「金融知識普及月 金融知識進萬家 爭做理性投資者 爭做金融好網民」活動的相關要求，精心策劃並組織開展「金融聯合教育宣傳活動」。

新華保險組織開展「金融知識大咖講」活動，刊發公司領導和各分支公司經營班子系列專題文章，教育宣傳活動更顯規格。創新公益教育，組織開展「金融知識公益行」專項活動，試點建立37個「金融消費者教育示範基地聯繫單位」，金融走進鄉村更具意義。精心提前規劃，製作系列動畫視頻和圖文，普及金融消費者八項權利和金融保險基礎知識，面向特殊群體開展針對性的教育宣傳，全民教育宣傳更成體系。多元教育方式，結合金融消費者反映的熱點問題，組織拍攝「以案說險小劇場」真人情景短劇，組織「以案說險」進社區、進商圈等現場活動，活動組織更有特色。豐富宣傳形式，面向消費者統一發送個性化活動短信，通過客服熱線95567的IVR語音自動播報活動口號，組織全系統櫃面中心統一更新「公眾教育宣傳區」相關教育宣傳內容，持續開展「銀發驛站，智慧相伴」櫃面窗口老年人智能服務專項關愛活動，不斷擴大活動的覆蓋面和影響力，活動更接地氣。

「金融聯合教育宣傳活動」期間，新華保險累計開展線上線下教育宣傳活動5332次，連續三年超4000次，觸及消費者2226萬人次；累計發佈線上原創教育宣傳信息1005條，點擊量1924萬人次，系列活動得到了主流媒體的報道150次，累計媒體報道量597次，整體活動取得較好效果。



觸及消費者

2226萬人次

累計媒體報道量

597次

知識產權保護

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

為進一步貫徹落實《中共中央國務院關於完善國有金融資本管理的指導意見》、財政部《關於國有金融機構聚焦主業、壓縮層級等相關事項的通知》及《中央匯金投資有限責任公司關於落實財政部「聚焦主業、壓縮層級」有關工作的通知》《中國投資有限責任公司關於進一步加強公司風險管理、打好防範化解金融風險攻堅戰的通知（2022版）》等相關文件要求，2022年，新華保險認真落

實公司發佈的《關於進一步規範公司商標字號管理工作的通知》，進一步強化規範商標字號管理。

為進一步規範對外宣傳過程中版權素材的應用與管理，新華保險制定並認真執行《多媒體素材版權規範及使用管理辦法》。該制度明確指出，版權商用字體、圖片、音視頻素材涉及公司品牌宣傳、廣告設計、產品包裝、媒介發佈等工作的基礎環節，需確保通過合法正規渠道購買及使用，避免因版權侵權引發法律糾紛，給公司品牌聲譽帶來不良影響。

公司針對版權管理及使用問題定期開展宣導，並不定期開展版權清查，及時跟進整改，確保將版權保護工作落到實處。



3

回歸保險本源

新華保險始終踐行「保險姓保」理念，聚焦主責主業，堅持以壽險業務為核心，以客戶需求為中心點，以供給側結構性改革為著力點，進一步夯實主業基礎，充分發揮財富管理和康養產業的支撐力，強化科技賦能的助推力，不斷探索高質量保險產品和服務，為廣大群眾密織全生命周期的「保障網」，全力服務社會發展。



○ 做實保險保障	34
○ 做優服務品質	35
○ 規範營銷推廣	41
○ 嚴守信息安全	42
○ 推動科技賦能	43

做實保險保障

新華保險始終以客戶需求為中心，堅持產品與服務創新，開發設計創新型保險產品，以保障和改進民生，搭建完備的保險產品體系。以養老、健康為發展重點，滿足不同客戶、區域、渠道的多元化及差異化需求。通過迭代升級，公司形成了以多倍新守護、健康無憂為主的疾病保障保險產品體系，以及覆蓋住院醫療、門診醫療等類型的醫療險產品體系，基本涵蓋現代社會嚴重危害居民健康的疾病種類及醫療支出。

新華保險通過推出多倍新守護重大疾病保險系列產品，為不同地區、不同客戶群體提供全方位疾病保障；通過推廣卓越優選專屬商業養老保險，支持國家第三支柱養老體系建設，滿足客戶多樣化養老資金積累與保障需求；通過全國範圍推出惠滿金生養老年金保險，向具有養老保障需求的大眾客戶提供養老年金保障，支持國家第三支柱養老體系建設；通過推出惠享未來終身年金保險，面向具有全生命周期財富規劃需求的客戶，提供終身生存金領取功能；通過推出附加住院尊悅醫療保險（費率可調）、附加愛滿分定期壽險，豐富附加險產品體系，為客戶提供醫療、定期身故及全殘保障。

2022年，新華保險在售保險產品197款，其中人壽保險29款，年金保險21款，健康保險115款，意外傷害保險32款；個人保險147款，團體保險50款。

» 多倍新守護系列產品

2022年，公司推出了多倍新守護系列產品，產品病種數量增多，保障更廣，所有疾病分為6組，增加輕中症及重度惡性腫瘤的可選責任，疾病保險金最高可給付8倍基本保額。模塊化設計，為客戶提供多元化選擇。



» 惠滿金生養老年金保險

提供養老年金領取及身故保障，3種養老年金開始領取年齡、2種領取頻率（年領與月領）供客戶自由選擇，自主規劃有序領取，滿足客戶的不同需求。保障覆蓋終身，保證領取20年。

» 惠享未來終身年金保險

終身享有生存領取，滿足客戶全生命周期的資金規劃需求，具有長期穩定的利益。可靈活選擇成長教育金及成家立業金責任，獲得很高的客戶滿意度。





政策性健康保險

為推動解決「因病致貧、因病返貧」現象，新華保險積極承接政策性健康保險業務，回歸保險本源，推出政策性健康保險產品，提高百姓醫療費用的報銷比例，並向貧困群體採取政策傾斜，減輕當地貧困人口的醫療費用負擔，讓更多的人收獲了健康與安心。

2022年，新華保險政策性健康保險業務覆蓋了全國9個省份11個地級市1795萬參保人，理賠34.8萬人次。業務類型包含城鄉居民大病保險、長期護理保險、社保補充醫療保險等保險保障類承辦項目，以及醫保業務審核等委託服務類經辦項目。



參保人

1795萬



理賠

34.8萬人次

做優服務品質

新華保險始終堅持回歸保險本源，踐行「快理賠、優服務」服務內涵，為消費者提供方便快捷的保單基礎服務和差異化的附加價值服務，認真履行對每位消費者的服務承諾。

2022年「3·15」期間，新華保險面向消費者全新發佈2022年「客戶服務十大承諾」，不斷利用新技術升級服務措施、豐富服務內容，讓消費者安心、放心樂享保單服務。

方便快捷的理賠服務

為滿足消費者快速便捷完成理賠服務的需求，新華保險通過對新技術的研發和運用，不斷提升理賠服務的智能化、敏捷化。目前，公司已建立移動自助理賠、直連直付、智能語答、自動理賠引擎系統等多渠道多形式的快捷理賠通道與服務平台，創新性建立傷殘分級鑑定管理體系，聘請臨床與鑑定權威專家建立疑難案件會診機制，不斷提升理賠服務水平。

2022年，新華保險累計給付理賠保險金135億元，理賠件數313萬件。個人客戶從申請至結案，平均理賠時效0.56天。「線上理賠」已累計服務87.82萬名個人客戶，線上理賠覆蓋率超96.72%。其中「個人客戶微信自助理賠」服務，實現7×24小時在線理賠申請。

為落實公司「健康+服務」戰略，新華保險配套百萬醫療產品，推出了醫療墊付服務，緩解客戶就醫資金缺口壓力。2022年，醫療墊付惠及268位客戶，墊付總金額達789.49萬元，其中，件均墊付2.95萬元，單筆墊付最高金額20萬元，單次入院最多墊付12次。此外，新華保險配套《特藥無憂藥品費用醫療保險》《特定細胞免疫療法醫療保險》推出了特藥購藥、CAR-T購藥直付服務等相關健康管理服務，讓客戶享受先進醫療技術的同時，簡化購藥和理賠手續，體驗到理賠的便捷和貼心。



累計給付理賠保險金

135億元



理賠件數

313萬件



平均理賠時效

0.56天



醫療墊付惠及

268位客戶



墊付總金額達

789.49萬元

新華保險站在客戶角度，通過探索外部專家會診、理賠分級鑑定、理賠誠信賬單、重疾慰問先賠等多種理賠服務新模式，讓客戶真正享受理賠的安心、放心、舒心。

» 外部專家會診



針對疑難爭議案件，本著「為客戶尋找賠付理由」的初衷，新華保險聘請國內權威三甲醫院副主任醫師及以上的專家實施會診，提高理賠結論準確性，切實維護客戶權益。

» 理賠誠信賬單



新華保險是業內首家通過大數據管理保單服務人員年度內經辦理賠案件情況的壽險公司。通過數據直觀地呈現保險的意義，實現了讓理賠會說話。2022年，該項目為超過13萬名銷售人員生成賬單，閱讀量突破百萬。

» 重疾慰問先賠



為使不幸罹患惡性腫瘤的客戶能夠在患病初期第一時間得到專業理賠指導，緩解客戶就醫資金壓力，新華保險推出了「重疾慰問先賠服務」，並配套提供「三個一」品質服務：一對一慰問協辦、一路綠燈優先辦理、一日出具理賠結論。

2022年，新華保險在全國範圍內累計完成3062例賠付，賠付總金額2.39億元，讓重疾客戶在理賠過程中切實感受到新華保險的速度與溫度。

» 理賠分級鑑定



傷殘客戶的理賠通常需要社會專業鑑定機構的證明，申請周期長、鑑定結果時間長是一大難題。針對這一痛點，新華保險根據理賠金額、性質標準的不同，推出「理賠分級鑑定」服務。

該服務不僅大大縮短了服務時效，便於客戶更快獲得理賠，而且全程不另收取費用，最大程度上踐行「快理賠，優服務」服務內涵。2022年，該服務惠及1444名客戶，為客戶累計節省鑑定費用超140萬元。



智能便捷的服務體驗

新華保險聚焦客戶體驗，持續加大新技術應用，建設智能客服「智多新」隨信通、智能櫃面系列智慧服務，以科技力量驅動流程優化，提高運營服務效率，為客戶提供產品介紹、業務辦理、理賠報案、維繫回訪等全生命周期服務諮詢，不斷提高用戶的服務體驗，獲得了廣大用戶的高度評價。

2022年，新華保險堅決貫徹落實「科技賦能」戰略，不斷擴展智能服務領域，迭代升級服務功能，構建互融共通的智慧服務新生態。公司積極探索應用人工智能技術自主設計研發智能客服「智多新」，為廣大客戶和銷售隊伍提供新契約電子化回訪、智能外呼、智能互動問答服務，精準主動、智能高效的服務架起了客戶與公司的智慧溝通新橋樑。智能客服「智多新」與傳統電話服務緊密融合，年服務總量超3000萬人次，猶豫期內新契約回訪成功率99.99%，連續多年保持行業領先，95567電話熱線接通率99.16%，滿意度99.19%，處於行業第一梯隊。

新華保險持續打造輕量級、分佈式的「隨信通」客戶服務雲平台，為客戶提供免下載、免註冊、一站式、輕量級的便捷服務解決方案，客戶足不出戶即可在線自助辦理信息變更、賬號變更、保單復效等十餘項業務。該項目在由《中國銀行保險報》主辦的2022中國銀行業保險業服務峰會中，獲評「保險業客戶服務典範案例」。2022年「隨信通」服務量達295萬次，為客戶創造高效、環保、便捷、安全的E化服務體驗。

新華保險櫃面服務堅持以客戶為中心，加速推進智能化建設，創新推出窗口特色公益服務，打造「人工+智能」雙在線服務新模式。2022年，新一代智慧櫃員機自助服務持續推廣，充分發揮免排隊、零接觸、快辦理的服務優勢，臨櫃客戶自助服務率穩定保持30%以上，櫃員機設備完成重點櫃面全覆蓋，服務效率和客戶體驗不斷提升。同時，持續深入開展「銀發驛站，智慧相伴」櫃面窗口老年人智能服務專項關愛活動，累計開設630餘家「銀發服務驛站」，為老年人提供3類18項愛心服務，受益老年人超10萬人次，積極服務國家戰略，踐行「我為群眾辦實事」，履行企業社會責任，展現新華服務溫度。



智能及電話年服務總量超

3000萬人次



猶豫期內新契約回訪成功率

99.99%



隨信通服務量達

295萬次



累計開設銀發服務驛站

630餘家



受益老年人超

10萬人次



» 智能客服「智多新」

新華保險自主設計研發多功能、全媒體人工智能客服「智多新」，綜合應用了語音識別、語義理解、語音合成、OCR、人臉識別、電子簽名等多項人工智能技術，為公司客戶、銷售隊伍提供智能互動諮詢、智能外呼、電子化回訪系列智能服務，**2022年服務量超2000萬人次。**



互動諮詢服務：「智多新」對接新時代、官方微信、網站、短信等7個電子化服務平台，擁有超37萬智能服務場景、近70項智能服務工具，可為客戶和營銷隊伍提供產品推薦、信息諮詢、業務辦理、在線服務指導等20餘項智能互動諮詢服務，**年服務量1041萬人次，頗受客戶及銷售隊伍喜愛。**

智能外呼服務：可提供主動電話聯繫客戶，提醒續交保費，在線指導客戶變更交費賬號、下載發票，提醒防範金融風險，互動解答保險服務問題等服務。2022年，為787萬客戶送出暖心關懷。

電子化回訪服務：客戶投保後，客戶可通過微信、隨信訪短信、新時代分享鏈接等方式完成新單回訪，多通道靈活自主選擇三步操作，簡單便捷。2022年電子化回訪為319萬客戶提供便捷智能服務。



電子化服務平台
7個

智能服務場景超
37萬

智能服務工具近
70項

智能互動諮詢服務
20餘項



智能互動全天候
1041萬



智能外呼暖心關懷
787萬



電子化回訪便捷服務
319萬



» 智能服務 – 智慧櫃員機

2022年，新華保險持續推廣新一代智慧櫃員機，功能全面、安全高效，免排隊、零接觸、快辦理，臨櫃客戶自助服務率超30%，自助服務量穩定保持在百萬平台，服務效率和客戶體驗顯著提升。

功能全面，自助隨心，全面支持自助查詢、打印、交費、保單服務等多項功能，功能覆蓋客戶親辦業務70%。



快人一步，輕鬆自如，客戶只需簡單三步，即可完成業務辦理，免排隊、易操作、零接觸、快辦理。



智能防護，安全高效，「人臉識別+指紋驗證」雙管控安全防護，業內率先採用卡證讀取掃描一體化設計，效率大幅提升。



貼心服務，體驗人性，防窺視、防吞卡，置物台、掛物鉤等人性化細節設計，滿足客戶各類服務需求。



案例

「銀發驛站，智慧相伴」櫃面窗口老年人關愛服務

新華保險深入貫徹「積極應對人口老齡化國家戰略」和國務院《關於切實解決老年人運用智能技術困難的實施方案》精神，櫃面窗口持續開展「銀發驛站，智慧相伴」老年人智能服務專項關愛活動。

全系統櫃面累計開設「銀發服務驛站」630餘家，430餘名黨員帶頭成立「黨員服務先鋒隊」，為使用智能技術有困難的老年人提供3類18項關愛服務，包括指導操作公司各類智能平台的「保險服務便利站」，協助安裝使用日常常用APP的「智能服務科普站」，提供線上叫車、視頻通話等便利服務的「生活服務助力站」。同時，櫃面普遍開設老年服務專櫃，配置愛心座椅、老花鏡、放大鏡、輪椅、服務提示卡等設施，積極服務國家戰略，踐行「我為群眾辦實事」，展現新華服務溫度。



銀發服務驛站
630餘家

黨員服務先鋒隊由
430餘名黨員成立

關愛服務
18項

差異化的增值服務

新華保險始終以客戶為中心，全新升級高端客戶服務，服務覆蓋客戶擴展至375萬，引入公立醫院體檢，擴大體檢服務地區，同時為高端客戶提供看病就醫、預防改善等種類豐富的專屬健康管理服務，全方位守護客戶健康。公司連續22年開展客戶服務節，通過豐富多彩的客戶服務活動，搭建客戶和公司溝通的橋樑，傾情回饋新老客戶。

2022年，新華保險以「健康中國夢 新華伴你行」為主題，舉辦了第二十二屆客戶服務節，全國各地開展「健康、文化、服務」三大主線系列活動5000餘場，為新老客戶奉獻了一場服務盛宴。



三大主線系列活動

5000餘場



健康大講堂等線下活動超

1000場



累計收集少兒書畫作品超

400萬幅



健康系列活動，開展「話說健康」系列線上線下主題活動，組織趣味短視頻大賽、健康大講堂、專家雲互動、「優客+」健康增值服務推廣等活動，傳遞健康理念，引導客戶健康生活。該活動開展健康大講堂等線下活動超1000場，趣味短視頻賽、專家雲互動等線上活動，互動超50萬次。

文化系列活動，開展少兒書畫大賽系列活動、金融知識進萬家系列宣傳活動等，關注少年兒童身體和心理健康發展，注重金融保險文化熏陶和實踐養成，助力提升人民群眾的文化參與感、獲得感和認同感。

「新華保險杯」全國少兒書畫大賽自2010年創辦以來已連續舉辦13屆，累計收集作品超400萬幅，致力於弘揚中國書畫傳統文化，同時為各地熱愛書畫的追夢少年打造高品質賽事平台。2022年是「雙減」深化年，本屆少兒書畫大賽以「我們的健康生活」為主題，邀請參賽選手用畫筆描繪自己的健康生活，給孩子健康快樂的童年。大賽歷時百日，經過激烈的地市級評選、省級評選、全國總評，最終302幅作品脫穎而出。

服務系列活動，服務國家戰略，開展櫃面績優管家專屬活動、櫃面窗口老年人智能服務，提升生活幸福感。



規範營銷推廣

為規範產品信息披露行為，維護客戶利益，新華保險在對外宣傳中，嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《人身保險產品信息披露管理辦法》等相關法律法規和監管文件，制定了《新華人壽保險股份有限公司個人業務渠道產品推廣資料管理細則》《新華人壽保險股份有限公司個險渠道客戶經營活動管理辦法》等規章制度，要求相關工作人員嚴格按照規定開展宣傳工作，杜絕惡意炒作、誇大宣傳等不良行為，對事前、事中、事後進行全流程管理。

在客戶活動方面，嚴格把控客戶經營活動的各個環節，按照《新華人壽保險股份有限公司個險渠道客戶經營活動管理辦法》，針對宣傳材料建立審核程序及覆核機制，確保各類宣傳材料、課件、講義等內容均已依相關規定充分審核。宣講人員需經過總、分公司專業培訓並通過資質授權，活動過程嚴格攝影攝像，保障宣講規範。客戶經營活動後，各級管理機構對下屬機構客戶經營活動進行定期或不定期檢查，對檢查發現的問題及時採取整改措施，並根據情況嚴重程度做相應處理。



在營銷員合規管理方面，每位營銷員簽訂《個人業務保險營銷員委託合同》規範銷售推廣行為，並根據《新華人壽保險股份有限公司銷售行為管理規範》等制度制定《新華人壽保險股份有限公司保險個險業務銷售人員業務品質管理辦法》，持續更新管理要求，對於違反管理要求的營銷員，嚴格按照品質管理辦法進行處罰。同時，深化營銷隊伍合規文化建設，舉辦年度「誠信大使」評選活動，充分發揮先進模範帶動作用，促進銷售人員合規展業、誠信銷售。



在營銷員合規培訓方面，持續聚焦銷售人員合規教育，在2021版銷售人員合規教育課程基礎上，更新了《合規教育之保險法專題》《合規教育之民法典專題》《合規教育之反洗錢專題》《合規教育之反欺詐專題》《合規教育之反非法集資專題》《合規教育之保險公司消費者權益保護專題》等主題，形成71個專題共計50門合規教育系列視頻課程，並在課程中增加了案例內容，圍繞8個主題配套拍攝製作完成9個專題案例短視頻。通過上述工作進一步強化了個險渠道銷售人員對合規經營的認知，協助提升業務品質，為隊伍持續健康發展奠定基礎。



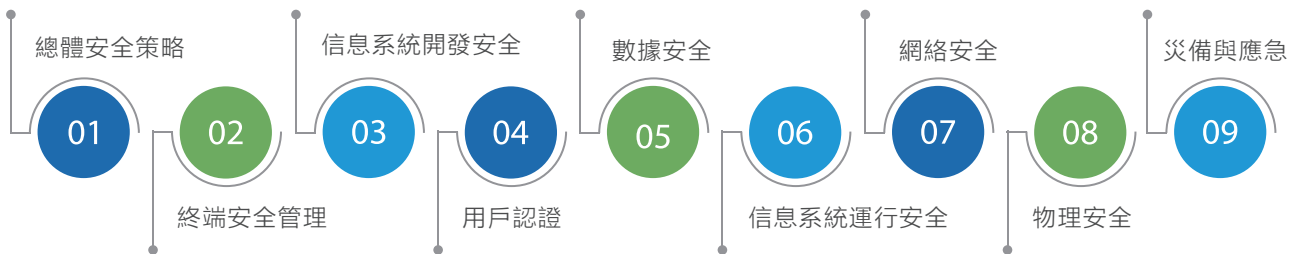
新華保險做好營銷推廣的風險排查工作，2022年先後開展《侵害個人信息權益亂象專項整治排查》《亂象治理問題整改情況排查》《渠道銷售人員異常行為排查》《銷售誤導群體性事件排查》《中介業務合規排查》《客戶投訴案件品質處罰排查》等多項排查工作，督促機構整改、問責，形成營銷推廣合規管理閉環。



嚴守信息安全

新華保險依據《中華人民共和國網絡安全法》及銀保監會有關文件、金融行業通用制度體系標準和公司信息化建設需要，從信息安全制度規定、檢查監督、宣傳教育等方面建立了信息安全落實機制。為保障信息安全系統的穩定運行，公司每年開展信息系統定級報備工作，聘請具備國家或北京市等級測評資質的測評機構，進行公司三級信息系統的系統測評和二級、一級系統的定級報備。

新華保險高度重視保護客戶私隱，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國保險法》《人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規和監管要求，結合自身業務特點制定了一系列信息安全制度，包括總體安全策略、終端安全管理、信息系統開發安全、用戶認證、數據安全、信息系統運行安全、網絡安全、物理安全和災備與應急等九類制度。



新華保險以切實提升信息安全保障能力為目標，建立了防護全面覆蓋、風險提前處置、威脅主動防禦、技術安全可控的信息安全保障體系，為公司業務的健康發展提供了可信的技術安全屏障。



強化網絡安全防護能力

在網絡安全威脅不斷衍化的背景下，新華保險實施了多方位、全覆蓋的網絡技術防護舉措，包括網絡安全風險檢查、信息系統安全評估、安全眾測和網絡安全攻防演練等，通過多項安全風險自查、信息系統安全評估和眾測平台的監測合作，加強公司外網漏洞發現的及時性，第一時間應對處理。利用網絡安全攻防演練，及時補充網絡安全的防護手段，形成跨系統的網絡安全防線。同時，新華保險積極配合國家網絡安全專項演練，有效強化了系統性網絡安全的防禦能力，公司網絡和信息系統安全防護能力得到充分驗證。



提升數據安全管理能力

新華保險始終重視保護數據安全：一是通過數據防洩漏系統，實現對關鍵數據流向的風險管理和日常可視化監控，提高員工對於處理機密數據的安全意識；二是利用數據庫審計和分析工具，監控公司數據庫調用的安全合規情況，提升公司數據安全防護水平，降低了公司客戶信息應用安全風險；三是完善敏感信息文件加密和水印標籤功能，有效提高員工安全意識，確保外洩後可追溯，有效防止內部員工洩密和外部人員非法竊取公司核心重要數據風險。



建立用戶身份統一管理體系

新華保險採用業界領先的微服務架構建設統一身份管理平台，為全體系統用戶提供統一的賬戶管理和身份認證服務，實現一個用戶、一個賬戶、一個密碼。除支持賬號密碼登錄外，還支持短信驗證碼、指紋識別、微信、支付寶等多種登錄方式，並在保單交易等關鍵操作中提供人臉識別身份驗證服務，有效提高了對客業務系統的易用性和安全性，滿足了客戶一致性和一站式的體驗需求。



夯實網絡安全培訓

在網絡安全培訓工作中，新華保險要求員工遵守公司網絡安全管理相關要求，並設立了數據安全、客戶信息安全等網絡安全課程，公司全體員工通過公司「新華E學」進行自主學習，並與年度考核相關聯。本年度，公司網絡安全課程培訓覆蓋率達100%。在網絡安全宣傳方面，組織開展冬奧會專項宣傳活動，「網絡安全知識課堂」系列手抄報宣傳活動，通過線上、線下相結合的活動方式，進一步提升全體員工在工作中的網絡安全防範意識。



開展信息安全審計

為加強信息化工作管理，新華保險聘請第三方審計機構開展內控現場測試工作，從公司、流程、IT三個層面展開訪談和測試，在確認缺陷後，積極推進整改措施。公司審計部門也定期開展信息安全審計工作，及時發現潛在風險，通過完善督促整改機制，加大落實整改力度，強化審計成果運用，確保公司信息安全，促進依法合規經營。

推動科技賦能

公司積極響應國家「十四五」規劃提出的「加快數字化發展、建設數字中國」發展要求，以數字化發展路徑為導向，制定了《科技賦能與支持領域「十四五」發展子規劃》，為公司「十四五」期間的數字化發展繪就了建設藍圖。

公司董事會、執委會多次審議討論規劃內容及實施方案，成立科技賦能領導組和工作組，通過制定年度賦能任務、健全常態化工作機制、加快新技術引入應用等一系列舉措，統籌指導和推動科技賦能工程落地，狠抓目標達成。2022年，科技賦能各項重點任務均按照既定計劃穩步推進，公司銷售隊伍、客戶和內部用戶的系統使用體驗有效提升，科技成果轉化亮點突出，賦能成效顯著。

加大科技自主研發

自主軟件開發著作權

28項

新華保險打造一支具備完整的互聯網自研自營、敏態開發和運維能力的專業隊伍，為公司內部提供技術服務產品，目前已擁有28項自主軟件開發著作權，堅持用快速的需求反應、嚴謹的開發流程和細緻的客戶服務，為新華保險業務發展貢獻價值。

新華保險在金融科技的研究及應用方面取得了顯著成績：



人臉識別能力升級

技術升級：通過人臉識別能力升級，各業務環節的身份識別的安全性、準確性和體驗提升，從升級前需要錄制上傳到升級後可實時交互。
服務擴展：為新時代、移動保全和官微投保等24個業務系統提供認證服務，2022年累計交易5500萬+筆，日交易量峰值40萬+筆，APP端人臉識別通過率提升至97%。



微信支付平台

2022年，微信支付平台全部系統（新資金管理系統、新時代銷售平台、核心系統、微商城、續收微天下）圓滿上線，微商城累計綁定業務員1.8萬+，累計承保保單183萬+，保費8.6億+。



智能問答系統

2022年，智能問答系統已在新華保險新時代銷售平台、網站、官微、掌上新華、移動新華等平台中得到應用。智能問答系統能夠多角度精準回答各類問題，目前，知識儲備量近30.5萬條，日均服務量已達37505次。



智能外呼系統

智能外呼系統實現智能外呼自動回訪客戶，其功能包含離職單智能外呼、證件有效期智能外呼、續期交費提醒智能外呼業務場景，實現了記錄回訪過程、生成回訪問卷、轉辦回訪問題的功能。
截至2022年底，共有200路併發，完成每天8小時呼出，確保客戶及時獲知所購買產品的準確信息。



智能訓練系統

智能訓練平台面對各渠道一線銷售隊伍提供智能化人機銷售技能訓練功能，採用多模態技術智能分析業務員訓練過程中的銷售表現，並給出針對性的評價和建議。截至2022年底，智能訓練系統安裝量已超15萬人，日均支持線上訓練超過1萬次，為一線銷售隊伍技能訓練與自主經營提供了有力支撐。



保障檢視系統

2022年，保障檢視系統已在新華保險新時代銷售平台得到應用，作為代理人的展業工具之一，為客戶提供科學全面的保障缺口分析服務、建立專業的保險配置理念。截至2022年底，全系統代理人共有超過6萬人次使用，服務客戶突破63萬人次。



雲平台

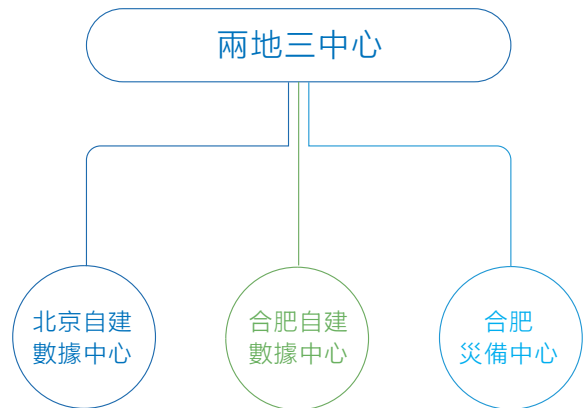
新華保險充分利用雲計算技術，在基礎資源領域和機構網絡聯動上，實現分鍾級資源響應、按需調配、即需即用和有效共享。
截至2022年底，已搭建承載虛擬機近5806台、生產類應用系統159套、生產系統虛機3192台，開發測試系統虛機2614台，物理服務器使用量減少約1800台，節能降耗成效顯著。



數據中心整體規劃及建設

數據中心是新華保險信息化服務和信息資產的核心載體，是全系統通信保障的樞紐。

公司綜合考慮技術的先進性、穩定性、安全性，嚴格遵從監管部門的各項指導原則，制定了「兩地三中心」的數據中心整體佈局規劃。未來，公司數據中心將包括北京自建數據中心、合肥自建數據中心、合肥災備中心。北京自建數據中心是承載管理類業務的主中心和交易類業務的異地備用中心，合肥自建數據中心是公司交易類業務的主中心和管理類業務的備用中心。合肥災備中心與合肥自建數據中心作為同城雙活中心，於2018年中旬正式啟用，2020年，新華保險完成北京自建數據中心基礎設施建設，至此，所有機房模塊均已投入使用。合肥自建數據中心將於2023年投入試運行。



新核心系統

新核心業務系統提升了公司核心業務處理能力，有力推動了公司戰略與業務發展的融合。

- **在服務層面**，減少客戶業務辦理時間，提升客戶滿意度；
- **在產品層面**，實現靈活的產品定制，加速產品的合規上市；
- **在展業層面**，實現鬆耦合、組件化的設計與構建，可靈活部署擴展，更好地支持公司移動應用，提升業務辦理高峰期的系統處理效率。

新掌上新華APP

2022年2月23日，掌上新華新老系統完成切換，新版掌上新華APP正式上線。新版掌上新華支持96個服務功能，功能更完善，體驗更流暢，上線後用戶數、交易額增長迅速，平台性能穩定。截至12月底，平台用戶累計達到272萬，日均活躍用戶4萬+，月均活躍用戶61萬+；資金交易總金額累計達148億元，平台70%的業務量實

現實時支付，用戶支付體驗提升明顯；平台系統穩定，閃退率、卡死率、卡頓率均優於設計標準。

2022年12月27日，新華保險憑藉「新掌上新華」建設項目，榮獲《金融電子化》雜誌頒發的「2022科技賦能金融業數字化轉型突出貢獻獎」。



平台用戶累計達到

272萬



資金交易總金額累計達

148億元



助力員工成長

員工是企業最寶貴的財富。新華保險把提升員工的綜合素質作為公司的重要發展目標之一，努力創造包容、平等、互信、協作的工作環境，保障員工權益，促進身心健康，搭建成長平台，實現公司價值與員工價值的統一。



○ 保障員工合法權益	48
○ 關注員工健康安全	50
○ 與員工共同成長的培養體系	51

保障員工合法權益

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

人才選聘與平等機會

新華保險堅持人才強司戰略，秉持「尊重專業、尊重人才」理念，以市場化為導向，以專業化為依託，致力於建立「科學高效，統一規範，績效導向，共創共贏」的人力資源管理體系，保障員工權益，促進員工身心健康，為員工搭建成長平台，與員工共享發展成果。在僱員招聘、薪酬福利、培訓發展、職業晉升等方面，杜絕由性別、地域、年齡等方面引起的不平等現象，營造「公平、公正、公開」用人文化，努力創造包容、平等、互信、協作的工作環境。

新華保險主要招聘渠道包括新青年校園招聘、社會公開招聘、委託中介機構招聘以及系統內部招聘。招聘工作由人力資源部（黨委組織部）負責組織實施，所有招聘方式均遵循統一的程序和標準，以保證人才引進制度的合規性和科學性，不涉及僱傭童工和性別歧視，無強制勞工的狀況發生，同時也能全面考察員工能力與公司人員需求的契合度。2022年，公司員工總數為31,608人，其中內勤員工23,221名，外勤員工8,387名。

員工情況		2022年
按業務劃分	管理人員（人）	1723
	專業人員（人）	3474
	銷售及銷售管理人員（人）	18751
	其中：合同制外勤銷售人員（人）	8387
	其他（人）	7660
按學歷劃分	研究生（人）	1611
	本科（人）	22277
	本科以下（人）	7720



員工情況		2022年
按區域劃分	北區(人)	10509
	東區(人)	6851
	南區(人)	7436
	西區(人)	6812
按性別劃分	男性員工(人)	11024
	女性員工(人)	20584
按年齡劃分	30歲以下(人)	4508
	30歲-50歲(不含)(人)	25047
	50歲以上(人)	2053

» 僱員流失情況

員工情況		2022年
按性別劃分	男性員工(%)	3.11
	女性員工(%)	2.59
按年齡劃分	30歲以下(%)	2.54
	30歲-50歲(不含)(%)	3.04
	50歲以上(%)	0.12
按區域劃分	北區(%)	1.68
	東區(%)	1.48
	南區(%)	1.42
	西區(%)	1.12

註：數據範圍涵蓋新華保險總部及35家分公司(按地區劃分為新華保險全國各分公司所在地範圍)。

薪酬福利與員工關懷

新華保險秉承為崗位付薪、為員工能力付薪和為績效付薪的薪酬理念和最大限度地惠及員工的福利理念，為員工提供具有市場競爭力的薪酬水平和安享無憂的福利計劃。在依法合規履行各項法定福利繳納義務的基礎上，為員工提供交通、通訊等履行工作職責所必需的各類津補貼，既滿足了員工日常生活需求，又激發了員工工作的積極性。

2022年，新華保險持續推進員工關愛工程，不斷完善福利保障體系，為員工提供個性化補充福利保障項目，包括給予員工重大疾病、補充醫療和意外風險保障的綜合保險計劃，以及為保障員工退休後待遇水平的企業年金計劃。此外，公司還組織開展形式多樣的員工關愛活動，例如離退休老幹部、困難職工、患病職工慰問等，為員工帶來了溫暖與關愛，增強了公司的向心力、凝聚力。

關注員工健康安全

新華保險十分重視員工的職業安全與衛生管理，一直致力於為員工創造良好的工作環境，將員工健康安全貫穿於公司運營的每一個細節，讓員工健康、安全、舒適地工作。本年度，在公司的關懷下，員工無因工傷造成公司業務受阻的情況。2020年-2022年，公司沒有接獲員工因工死亡的案例。

新華保險全力保障員工健康，不斷創新保障措施，每年度都為員工安排體檢，並設有常規醫療服務，安排醫務室巡診。公司打造了「職工之家」，為員工提供健身鍛煉、閱讀、理發等服務場所，還組織員工開展台球比賽、健身操課程等各類文體活動。在員工就餐方面，更新了後廚用具及部分餐具，持續提高餐飲質量。

新華保險嚴格遵循《中華人民共和國安全生產法》相關規定，多渠道保障員工職業安全，通過線上線下結合的方式對員工進行安全培訓。定期組織開展安全工作會議，宣傳安全知識並制定緊急預案，同時通過微信公眾號進行飲食、出行、辦公室安全知識等宣傳，切實關注員工工作與生活的安全；在「新華E學」發佈信息安全知識、反洗錢反欺詐、內部控制管理、操作風險管理、聲譽風險管理、突發事件應急管理、檔案管理、保密知識等課程，提高全員安全意識，注重風險防控。

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



消防安全日常巡查



定期防火檢查



各類消防設備的
定期維護保養



與員工共同成長的培養體系

實現公司價值與員工價值的統一，是新華保險構建人才培養體系的宗旨。公司將促進員工的全面發展作為重要發展目標之一。

新華幹部研修院（簡稱「研修院」）作為公司中高級管理幹部和專業技術骨幹培養的重要部門，秉持「自強不息，讓夢想成真」校訓，以《新華保險2021-2025年中高層管理幹部培訓規劃綱要》為指導，統籌推進幹部培訓各項工作。2022年研修院採用線上、線下相結合的培訓模式，舉辦培訓班12期。參訓人員包括公司高管、總部部門一般負責人、分公司班子一般負責人、分公司部門經理、個險百強中支總、新晉中支總、中支銀代分管總、總部處經理、中高級專業技術人員等共計1800餘人次。培訓兼顧專家講授、典範分享和主題研討等多種形式。課程主題涵蓋高質量發展、行業研究、風控合規、陽光心態等內容，有效滿足管理幹部的培訓需求和能力素質要求。組織完成總、分、子公司全體中高級管理幹部為期2年的系統性在線學習，年度參與學習2004人，總學習時長28590小時，人均學習時長14.3小時。在線學習不受時間地點制約，便於學員利用零散時間進行碎片化自主學習。課程主題涵蓋戰略規劃、決策執行、團隊管理及績效管理等內容，為公司中高級管理幹部深入理解公司戰略、提升經營決策能力、優化團隊管理能力提供了重要指導。



2022年研修院舉辦培訓班

12期

參訓人員包括公司高管等共計

1800餘人次

研修院本著「績優者為師」原則，搭建以內部講師為主、外部講師為輔的講師隊伍。2022年，研修院新增聘任特聘講師12人，涵蓋公司執委會領導、總分公司高級管理幹部，並挖掘總、分公司班子及中支總3個層級績優管理幹部25位，進一步擴充後備講師庫。內外部、多渠道、多領域的講師隊伍，為管理幹部提供多樣化的教育培訓體驗、拓展更廣闊的知識邊界發揮了重要作用。

2022年，新華黨校充分發揮黨校作為黨的理論培訓主渠道和黨性教育主陣地作用，堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，通過輔導講座、網絡培訓、學習專題、集中輪訓等有針對性的教學安排和層層遞進的培訓體系，深入學習貫徹黨的十九屆六中全會精神、黨的二十大精神以及習近平總書記關於金融工作、巡視工作、幹部教育的重要論述和重要指示精神，把提高員工政治能力建設貫穿全過程，進一步強化思想政治建設，樹牢國企意識，加大年輕幹部及複合型人才培養力度，不斷提高公司教育培訓工作質量。

按照公司戰略要求及人才培養需求，全年共2.2萬餘名員工完成在線崗位提升培訓，20.4萬人次參與8期新華大講堂專題輔導，人均培訓時長超過90學時。一方面，積極開展專業能力培訓，通過專題培訓，提升員工專業能力與職業素養，增強崗位適應性，另一方面著重提升管理幹部創新意識、戰略思維能力和綜合管理能力，提高黨性修養、提升工作績效。公司格外重視新員工與青年員工的培養，創新理念、創新思路、創新模式，以大力發現培養為基礎，以強化實踐鍛煉為重點，持續推進年輕幹部專業能力提升，助力員工實現職業起航。



參與8期新華大講堂專題輔導

20.4萬人次

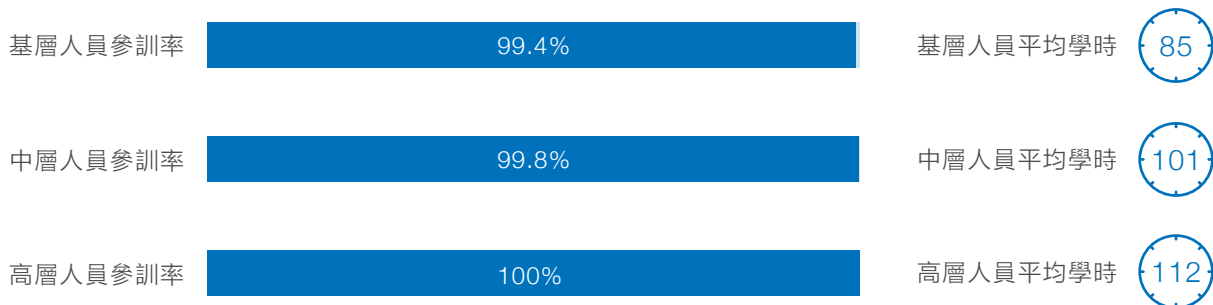


人均培訓時長超過

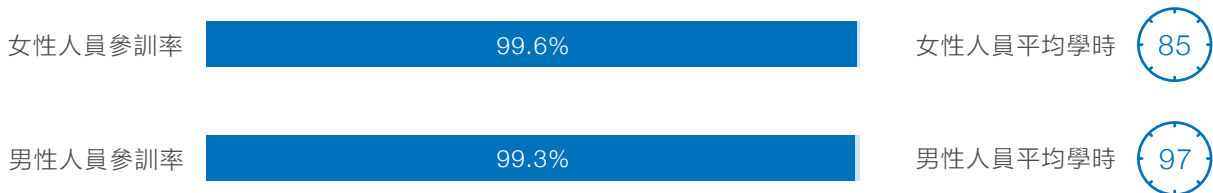
90學時



2022年員工培訓情況 – 按僱傭類型劃分



2022年員工培訓情況 – 按僱傭類型劃分



註：培訓數據統計範圍為新華保險總分公司內勤員工E學在線學習情況。



2022年新華E學在線課程數量
1083門

2022年在線學習時長
1781725小時

2022年在線學習人數
23160人



代理人

新華保險積極應對行業變革，堅持圍繞「提產能、優結構、穩增長」三步轉型，推動隊伍高質量發展，著力通過搭建全覆蓋、高品質、可持續的營銷員培養體系，打造「高標準高績效的高效能銷售組織」。



提產能



優結構



穩增長

截至2022年底，新華保險個險渠道代理人規模約為20萬人，累計新增7.8萬人，為社會提供了大量就業崗位的同時，也為行業發展不斷輸送高素質人才。在職業規劃上，為代理人規劃好可自由選擇的個人發展和團隊發展職業生涯路徑；在專業訓練上，堅持圍繞新人培養、績優成長、主管發展三大核心，不斷通過管理、訓練、科技賦能代理人發展的全職業周期。

2022年，新華保險外勤培訓聚焦個險，舉辦培訓班38756期，共計培訓249萬人次；系統在冊個險渠道外勤兼職講師3萬人；新人技能大比武活動全系統參與達到4萬人，累計瀏覽640萬人次；面向銷售管理人員及績優人員，累計培養覆蓋超過萬人；舉辦12期區經理雲課堂培養，必修課程學習百分百完成；創新培訓形式與內容，全年共計10萬人次參與直播課程學習，352.99萬人次應用AI訓練方式，訓練時長達1005.76萬分鐘。



舉辦外勤培訓班

38756期



培訓人數

249萬人次



踐行可持續發展

氣候變化是全球共同面臨的挑戰。新華保險積極識別氣候變化，嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，搭建綠色運營體系，將節能減排落到實處，開展生態文明建設活動，積極提供綠色保險保障，踐行可持續發展投資，塑造「碳中和、碳達峰」下負責任的綠色公司形象，為股東、客戶、員工、社區和環境創造價值。



○ 應對氣候變化	56
○ 綠色運營體系	58
○ 生態文明建設	61
○ 生態夥伴共贏	63
○ 可持續發展投資	64

應對氣候變化

氣候變化風險識別：

風險類型	風險分類	風險識別
物理風險	產品方面	氣候變化引起的極端天氣事件（如風暴、洪水、暴雪）和氣候模式長期變化（海平面上升等）將影響人類疾病發病率、死亡率、意外傷害發生率等，對人類生命健康造成威脅。
	投資方面	投資收益波動。公司投資的產品或業務可能受到氣候變化影響而導致虧損。氣候變化導致的物理風險，如風暴、洪水、暴雪等，會對供應鏈和產業鏈的某些環節造成衝擊，進而擴大到整個經濟系統，影響公司投資標的的生產經營活動，最終使得公司的投資收益面臨不確定性。
	日常運營方面	惡劣天氣、氣候災害頻發可能會損壞工作場所，導致財務損失；特別是夏季持續高溫 and 暴雨雷電等極端天氣易引發公司數據中心製冷系統和供電系統故障，影響數據中心基礎設施的穩定運行，導致信息化數據丟失。
轉型風險		綠色低碳轉型發展過程中氣候相關的政策法規調整和市場偏好、新技術開發反覆運算速度和應用能力、社會公眾及相關利益者的關切等不確定性潛在風險。短期來看，過於快速的綠色低碳轉型可能會造成部分資產擱淺；長遠來看，綠色低碳轉型在創造新業態的同時，也會淘汰部分傳統業務模式，如若無法在綠色低碳科技和產品等方面取得比較優勢，也將面臨較大挑戰和風險。

氣候變化機遇識別：

新華保險始終堅持低碳環保理念，開展各項節能減排措施，提倡綠色辦公、綠色出行、綠色公益活動。公司制定惡劣天氣應急預案和物資準備，加強特殊天氣期間的巡檢、監控，確保基礎設施出現故障時快速應對。

投資端積極把握綠色投資相關領域的投資機會，如電力部門脫碳、工業部門、交通部門、建築部門和公共部門減碳等諸多產業投資機遇，同時密切跟踪綠色低碳轉型發展階段，開發綠色金融產品，滿足政府和社會資本對綠色領域的融資需求。

承保端持續優化和豐富保險產品和服務種類，積極為綠色低碳行業提供人身保險及綠色保險保障。



排放物¹

指標	2022年
廢氣排放(噸)	0.098
氮氧化物(噸)	0.1
二氧化硫(噸)	0.0028
溫室氣體排放總量(範疇1和2)(噸)	18126.52
直接排放(範疇1)(噸)	1147.95
天然氣(噸)	649.26
汽油(噸)	498.68
間接排放(範疇2)(噸)	16978.57
外購電力(噸)	16978.57
辦公區域單位面積溫室氣體排放量(範疇1和2)(噸/平方米)	0.04
有害廢棄物總量(噸)	5.19
人均有害廢棄物棄置量(噸/僱員)	0.0004
無害廢棄物總量(噸)	953.35
人均無害廢棄物棄置量(噸/僱員)	0.07

能源及資源消耗¹

指標	2022年
能源消耗(兆瓦時)	34401.41
直接能源消耗(兆瓦時)	4630.12
天然氣(兆瓦時)	2966.88
汽油(兆瓦時)	1663.24
間接能源消耗(兆瓦時)	29771.3
外購電力(兆瓦時)	29771.3
辦公區域單位面積能源消耗量(兆瓦時/平方米)	0.08
耗水量(噸)	145925.34
人均自來水耗用量(噸/僱員)	11.34
用紙量(噸)	143.68
人均用紙量(噸/僱員)	0.01

註：

- (1) 以上表格統計範圍包括長安街大廈、新華浩然及35家分公司總部層面。
- (2) 基於公司業務性質，新華保險廢氣排放主要來源於公車產生的廢氣尾氣，主要包括氮氧化物和二氧化硫。廢氣排放量根據《香港聯交所環境社會及管治匯報指南－附錄二》進行核算。
- (3) 基於公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022年修訂版）》及《香港聯交所環境社會及管治匯報指南－附錄二》進行核算。

- (4) 新華保險運營涉及的有害廢棄物類型主要包括廢鉛酸蓄電池、辦公樓打印設備產生的廢棄硒鼓和墨盒、及廢棄熒光燈管。廢鉛酸蓄電池由有資質第三方進行處理，廢棄硒鼓和墨盒由打印供貨商回收處置，廢棄熒光燈管由物業更換並由物業交由有資質的回收商進行回收處置。
- (5) 新華保險運營涉及的無害廢棄物類型主要包括廢棄電子設備和生活垃圾。廢棄電子設備及生活垃圾均由回收商進行回收處置。
- (6) 綜合能源消耗量根據電力和汽油消耗量和中華人民共和國國家標準《香港聯交所環境社會及管治匯報指南－附錄二》中換算因子計算。
- (7) 新華保險用水主要來自市政自來水，在求取適用水源上無問題。
- (8) 包裝物數據不適用於新華保險。
- (9) 由於環保理念在公司日常經營中得以貫徹落實，新華保險自2019年開始對於部分使用煤氣的職場進行改造，2022年新華保險在日常運營中已不涉及煤氣排放。
- (10) 2021年報告採用《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》《綜合能耗計算通則(GB/T 2589-2008)》中換算因子計算，換算因子與本年度有所不同。

綠色運營體系

新華保險制定了《分支機構辦公職場裝修管理辦法》《不動產建設項目管理辦法》《不動產自主建設項目管理暫行辦法》《不動產委託建設項目管理暫行辦法》等管理制度，從源頭上加強辦公場所的低碳環保管理，最大限度地降低日常運營對環境及天然資源的消極影響。在辦公場所裝修管理中，公司遵循合理配置、環保節能的原則，通過優化設計方案，嚴控工程技術、材料，實現節能、高效、低耗的設計目標。裝修結束之後，聘請專業機構對職場進行空氣質量檢測，檢測合格後方可入駐，保證員工的職業健康安全。

綠色辦公與節能減排

新華保險將經營發展的關鍵領域與公司自身節能減排相融合，明確公司作為人壽保險公司的企業性質，通過識別公司經營對氣候變化帶來的風險和氣候變化對於企業經營產生的風險，將總部日常辦公場所（即新華保險大廈，簡稱「大廈」）作為節能減排的目標。公司對大廈實際運營情況進行分析，通過對大廈碳足跡的核算，有針對性地制定了大廈節能減排方案，積極推動公司可持續發展。

大廈在保障安全運營、業務發展的情況下，2022年全年總用電量4691160 KW/H，較2021年度的4953840 KW/H減少了269960 KW/H，同比減少約5.30%，2022年與2021年的同期用水量對比，節水效果顯著同比下降23%。

大廈2021、2022用電量 ⚡

時間（年）	2022	2021
用電量（kw/h）	4691160	4953840

大廈2021、2022用水量 💧

時間（年）	2022	2021
用水量（M ³ ）	57920	75786

註：統計均使用國家統計標準口徑。



» 2022年大廈節水措施

- 1.對大廈部分排水管路進行了更換，解決因管路銹蝕造成的漏水現象；
- 2.對大廈衛生間更換節能水嘴及調整沖便器水箱水位；
- 3.對大廈部分空調管路進行了維修，避免了因管路銹蝕造成的漏水現象；
- 4.根據天氣情況，在保障空調舒適度的條件下合理運行製冷機組，降低用水量。

» 2022年大廈節電措施

- 1.在保障大廈空調舒適度及新風量的情況下合理調整樓控的空調及新風運行時段，降低了設備耗量；
- 2.將大廈電梯廳照明節能燈具（270套），更換為LED燈具；
- 3.對大廈地下車場燈具照度進行調整，降低耗電量；
- 4.對大廈車場照明控制線路進行改造，改造後併入大廈樓控系統，可有效控制車場照明時段，降低用電量。

2022年大廈排放情況

指標	2022年
溫室氣體總排放量總量（噸）	774.37
溫室氣體人均排放量（噸/僱員）	0.79
溫室氣體總排放密度（噸/百萬營收）	0.0047
溫室氣體人均排放密度（噸/百萬營收/僱員）	0.0000048
有害廢棄物總量（噸）	0.61
人均有害廢棄物棄置量（噸/僱員）	0.00062
無害廢棄物總量（噸）	66.03
人均無害廢棄物棄置量（噸/僱員）	0.07

註：

- (1) 基於公司業務性質，溫室氣體排放主要源自外購電力及化石燃料燃燒。溫室氣體清單包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。溫室氣體核算按二氧化碳當量呈列，並根據中華人民共和國生態環境部刊發《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022年修訂版）》及《香港聯交所環境社會及管治匯報指南－附錄二》進行核算。
- (2) 公司是人壽保險公司，大廈的溫室氣體排放來自於日常辦公運營。
- (3) 大廈產生的有害、無害廢棄物均來自日常辦公運營，並不存在生產、製造導致廢棄物產生。
- (4) 大廈涉及的無害廢棄物類型主要為生活垃圾和紙張，2022年末產生電子廢棄物。
- (5) 2021年報告採用《道路機動車大氣污染物排放清單編製技術指南（試行）》《2019年度減排項目中國區域電網基準線排放因子》《IPCC 2006年國家溫室氣體清單指南2019修訂版》《綜合能耗計算通則（GB/T 2589-2008）》中換算因子計算，換算因子與本年度有所不同。

2023年，大廈將從以下舉措入手，落實節能減排工作：



節電：計劃2023年用電與去年同期對比節約2%

大廈公共區域在保障正常用電情況下，做好區域用電控制；

優化降低非工作時間大廈B2至B4車庫區域照明時長和照度；

通過調整樓宇自控系統運行時間，非工作時間公區照明關閉，只開啟應急照明，根據各樓層南北側辦公區域環境溫差情況，優化新風設備運行時間，在保障辦公環境溫度舒適性的前提下，降低能源消耗。

通過供冷前和供暖前設備運行記錄的分析，合理調節機組設備運行方式和運行時間，在保障辦公區溫度舒適的前提下，達到節能目的；

每日進行各樓層辦公區測溫，對空調風機盤管進行調整運行方式，達到節能效果。



節水：計劃2023年用水指標節約5%

控制公共區域用水量，在保障正常使用情況下，進一步優化降低衛生間馬桶沖水量；

加強設備巡視維護，更換樓層部分空調銹蝕管路及閥門，杜絕出現跑冒滴漏現象發生。



節約熱力：

控制供暖和生活熱水熱吉焦消耗量，根據室內外環境溫度、濕度、辦公區體感溫度等多種數據參數進行手動調節供暖溫度，保障舒適辦公環境溫度。

» 新華保險亦莊後援中心：持續打造「節約型」園區

新華保險亦莊後援中心通過分批對園區職場衛生間進行節能升級改造，配置節水馬桶和節水型感應水龍頭節約水資源。持續監督並開展垃圾分類投放指引、倡導「光盤行動」等舉措，目前食堂每月廚餘垃圾量較2021年下降約0.25噸，通過開發區域城市運行局聯網遠程監控顯示，園區餐廳淨化後油煙符合油煙排放 $\leq 1\text{mg}/\text{m}^3$ ，顆粒物 $\leq 5\text{mg}/\text{m}^3$ ，非甲烷總烴 $\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$ 的標準。為響應國家節能降碳要求，園區物業公司員工每日開展夜間巡視，及時關閉無辦公人員區域的照明、空調、打印機等設備電源，節電的同時防止室內冷氣/暖風資源流失；配合做好北京市有序用電工作，在節省成本的同時保證園區日常運營不受影響，啟動亦莊園區綠色電力-屋頂分佈式光伏發電項目。



綠色數據中心

當前國家政策及行業協會等層面均陸續推出了更為嚴格的數據中心能耗管控要求，各地政府也在雙碳背景下，結合當地需求和產業特色，陸續出台相應的產業規劃及監管要求，北京市發佈了《北京市數據中心統籌發展實施方案（2021-2023年）》《關於進一步加強數據中心項目節能審查的若干規定》等文件，通過對相關政策進行分析，亦莊自建數據中心節能工作從制度建立、運維過程節能、智能化運維平台建設，逐步推進和開展綠色數據中心節能工作。

2022年，亦莊自建數據中心機房通過改造精密列頭櫃監控儀表，可以實現每台機櫃的電能參數採集和能耗分析，為能耗管理提供了有效的數據支撐。以監控數據為依據，合理提高空調送風溫度，和精密空調運行參數，降低風機運行頻率，提升節能效果。改善IT設備上架佈局規劃以及精細化運維管控，在IT負載率逐年上升的情況下，實現PUE值的持續下降，助力公司綠色發展理念的實現。

移動展業服務

「新時代銷售平台」作為代理人專用的移動展業服務平台，實現了使用移動端進行客戶與訂單管理，以此減少了傳統營銷展業中的紙張消耗，為綠色低碳作出貢獻。截至2022年底，新時代銷售平台註冊人數為21.22萬人，累計發送建議書299.40萬份，節約紙張約805.47萬餘頁，折合減排二氧化碳當量約102.05噸。



平台註冊人數

21.22 萬人



節約紙張約

805.47 萬餘頁

註：排放物計算方法同本報告中關於排放物計算指引、文件標準。

生態文明建設

在嚴格管理自身運營對環境影響的基礎上，新華保險還積極響應國家號召，助力推進生態文明建設，各級機構積極組織開展綠色環保、促進生態文明建設的各項活動。

開展ESG普及宣傳

2022年，新華保險通過官方微信、《新華客服》報等自有媒體平台面向客戶和隊伍開展ESG理念宣導，持續傳播國家「碳達峰、碳中和」發展戰略、公司綠色發展理念、公司ESG管理表現等，以圖文形式幫助客戶和員工更全面地理解ESG理念在國家戰略和公司發展中的重要作用，推動公司可持續發展的進程，助力國家「碳達峰、碳中和」目標實現。

舉辦綠色生態建設活動

2022年，新華保險各地機構積極組織開展各項綠色生態建設活動，用實際行動踐行可持續發展理念。

案例 綠色環保 你我同行

為更好地宣傳「綠色—環保—健康」理念，2022年9月27日，青海分公司海南中支組織開展「綠色環保，你我同行」徒步環保公益活動。志願者們沿黃河兩岸徒步行走6公里，對兩岸的垃圾及廢棄物進行清理，用實際行動改善環境，讓藍天更藍，清水更清。

案例 為美麗家園再添新綠

在第44個植樹節之際，重慶分公司、四川分公司、江西分公司等機構先後組織志願者參與春季植樹活動。挖坑、搬樹、扶樹、栽樹、填土、澆水，全員齊心協力、幹勁十足，以實際行動踐行綠色發展生態理念，為美麗家園再添新綠。



案例 淨湖清掃綠色公益活動

湖北分公司荊門中支組織志願者前往天鵝湖水上公園，開展「淨湖清掃」綠色公益活動。志願者們逐一清掃了湖邊木棧道、公園周邊人行道、草地等區域，對沿湖水上漂浮的垃圾和雜物進行打撈清理。





生態夥伴共贏

在減少自身碳排放對環境和社會帶來影響的同時，新華保險也加大力度，評估客戶、合作夥伴等持份者對環境的影響，加強公司ESG風險控制，貫徹落實可持續發展理念。

綠色保險保障

在客戶開拓上，新華保險重點關注節能環保、高新科技、新能源等行業公司，連續多年提供員工意外、重疾、住院醫療等一攬子保障服務。以新華保險北京分公司為例，截至2022年12月31日，綠色保險業務涉及短險保費2587萬元，服務客戶312個。



綠色保險業務涉及短險保費

2587 萬元



服務客戶

312 個

案例

環保企業

華新綠源環保股份有限公司是一家專業從事固體廢物資源化利用和處理處置業務的高新技術環保企業，主要業務包括電子廢棄物拆解、報廢機動車拆解、廢舊電子設備回收再利用和危險廢物處置等。

新華保險北京分公司連續七年服務該客戶，為其提供團體意外傷害保險、意外住院津貼團體醫療保險、意外傷害團體醫療保險等保險保障。及時有效地解決客戶在保期間的問題，為其提供優惠的價格，持續優化管理賠流程，給客戶提供更便捷、高效的理賠服務。

案例

科技企業

北京航天時代激光導航技術有限責任公司，是專業從事激光陀螺及其導航系統研製的高新技術企業，公司憑藉航天九院十三所在慣性技術領域的優勢，承擔了多項國家重點研發生產任務。

新華保險為北京航天時代激光導航技術有限責任公司的員工及其子女提供補充醫療、意外保險等服務。公司設立專屬服務團隊，通過「線上+線下」理賠模式，在承保、保全、理賠端開通綠色通道。同時提供醫院門診掛號服務，為員工解決就醫難題。

綠色供應鏈管理

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

可持續發展投資



為促進可持續發展投資與公司戰略相互融合，新華保險圍繞投資端的組織架構與政策、投資風控工具以及金融產品開發應用等多個要素加大研究力度。自國家「碳中和」「碳達峰」戰略提出以來，積極構建綠色研究體系，挖掘新的投資機會，優化投資組合，強化投研體系和風控體系的綠色投資制度框架。

組織架構與政策

新華保險圍繞ESG、綠色投資等領域積極發揮專業優勢，在對內加強團隊建設、優化資源配置的基礎上，持續深化對外專業合作，通過交流、共建等形式達成優勢互補，增強可持續發展方面的投資能力，建設ESG理念共識。

在政策研究方面，2022年，新華保險控股子公司新華資產出台了《服務國家戰略及踐行ESG投資基本指導規則與行動方案》，全面系統將ESG理念融入公司投資決策與風險管控。從研究體系出發，系統構建公司ESG研究體系；從投資決策出發，在對企業價值進行評估，特別是長期價值的評估時，將ESG因素納入考量，形成新的預測與風險判斷，在風險調整後長期收益和其他投資大致相當的情況下，優先開展綠色和ESG投資；從風險管控出發，完善適應ESG投資的風險偏好和風險管理實踐，一方面上線新版信用評級模型，新增對企業ESG執行情況的評價，另一方面結合企業ESG表現持續推進投資限制清單及解禁機制。同時，新華資產擬定了《綠色通道項目評審機制》，對符合要求的項目實施綠色通道評審。



責任投資產品

新華保險聚焦綠色金融發展，關注ESG投資熱點，圍繞國家「碳達峰、碳中和」重大發展戰略，開發多款符合保險資金投資原則的組合類產品，涉及低碳新經濟、科技創新、優勢化工、智能汽車、互聯網傳媒等多個領域。

2022年，新華資產新發行組合類產品25支，大多數產品投資範圍中均可投資ESG、綠色、「雙碳」等底層資產，具體投資方向根據市場情況做選擇。總體上，存續組合類產品投向上也有一定比重放在可持續投資和ESG投資相關領域。



新發行組合類產品
25支

環境友好型建築

不動產投資上，新華保險在類型設定中將樓宇的節能環保水平作為重要標準，優先考慮環境友好型建築。截至2022年底，公司已投資超過20億元綠色建築，未來將進一步加大對綠色建築的投資力度。



已投資綠色建築超過
20億元

» 河北石家莊新華保險大廈

河北石家莊新華保險大廈是位於石家莊裕華路迎賓大道金融創新中心的地標建築，玻璃幕牆採用中空LOW-E雙銀鍍膜超白玻璃，反光率小於30%，既保證冬暖夏涼又能有效減少光污染。空調方式採用燃氣直燃型溴化鋰吸收式冷熱機組，降低能源消耗的同時又能夠為北方地區的使用提高舒適度。三項配電變壓器滿足國家標準的節能評價要求，水泵、風機等用電設施採用變頻啟動，滿足現行國家標準的節能評價要求。市政供水，設置中水回用設施，用於澆灑、綠地、車庫沖洗以及雨污水的分流排放。



» 江西南昌九頌中心

江西南昌九頌中心是位於南昌市紅谷灘新區贛江北大道的一線臨江地標建築。九頌中心寫字樓在立面幕牆設計上打造人性化中空可開啟玻璃幕牆，更具有高透、隔熱、隔音、節能的同時，又兼備可開啟的人性化功能，尤其是夏季，每月可節約30%的空調費用。景觀設計植入綠色環保概念，水環景觀參考英國海德公園戴安娜水環的設計，與疊水景觀組團的結合給寫字樓硬朗的商務線條帶來了靈動的美感。

» 天津金融街（和平）中心

金融街（和平）中心位於天津市和平區中，是融合了現代化、生態化、智能化的超甲級5A寫字樓，已連續多年被譽為星級樓宇三星的稱號。項目建造所用的內裝材料均選自國內優質環保綠色建築品牌，各項指標符合國家節能環保要求。項目幕牆玻璃配置為中空low-e鍍膜玻璃，能有效反射遠紅外熱輻射，起到冬季保溫、夏季隔熱的作用，樓體內部還預留安裝了延時空調條件，可根據實際需要自由控制空調運行。



公司榮譽

《財富》(Fortune)

2022年財富世界500強第416位

中國企業聯合會

2022年中國企業500強榜單第119位

《福布斯》(Forbes)

2022年全球上市公司2000強第476位

《證券時報》

2022優秀社會責任保險公司

財富中文網

2022年《財富》中國500強第55位

《今日保》

2022年度卓越投資能力保險公司

穆迪、惠譽評級

惠譽財務實力評級為A

穆迪評級為A2

Brand Finance

2022年全球最具價值保險品牌100強第27位

2022年全球品牌價值500強第442位

世界品牌實驗室

2022年亞洲品牌500強排行榜第236位

2022年中國500最具價值品牌排行榜第82位

《中國銀行保險報》

2022年保險業客戶服務典範案例



董事會聲明

新華保險董事會高度重視環境、社會及管治(ESG)管理工作，嚴格落實《上市公司治理準則》、香港聯交所《ESG報告指引》等相關要求，致力於制定ESG戰略目標、完善ESG治理體系、管理流程及信息披露及重大事項行使決策權，確保建立合適及有效的ESG工作運行機制。

董事會每年聽取公司「環境、社會及管治(ESG)事務工作委員會(以下簡稱「ESG事務工作委員會」)」關於ESG事宜相關的匯報，了解年度公司排放物、廢棄物、能源及資源消耗等情況；審閱並確認持份者關心的ESG重要議題，進行評價和監督。



設置ESG管理架構：新華保險在公司經營管理層設立了ESG事務工作委員會，公司董事會、執委會對ESG事務工作委員會事務進行全面監督、管理，ESG事務工作委員會負責執行公司董事會、執委會制定的ESG戰略目標落實，直接向董事會、執委會匯報公司ESG戰略落實的具體情況，確保有關ESG事宜與公司業務緊密結合。



深入貫徹ESG理念：2022年，根據監管要求，結合資本市場熱點在公司層面全面深入貫徹ESG理念，針對「可持續發展指數」「碳中和與碳達峰」「中國雙碳政策路線」等相關內容在董事會、執委會層面進行了ESG議題的討論、匯報和培訓，通過微信公眾號「新華自典」和《新華客服》報向公司全體員工宣導ESG相關知識。



搭建ESG風控體系：公司在原有風控體系建設基礎上，不斷推進ESG風險管理，將ESG風險與公司全面風險管理體系進行了系統性融合，深入推進黨風廉政建設、夯實信息安全風險管理、推進產品合規管理、規範採購體系管理、防範反洗錢風險管理、強調知識產權保護管理，確保治理體系由上而下全面覆蓋，打造ESG標準的風控體系建設。



分析應對氣候變化：作為一家人壽保險公司，公司重點管理自身運營所產生的碳足跡，通過專業的綠色運營措施和綠色保險保障、ESG投資等業務，有效識別氣候變化對公司經營產生的影響，合理管控公司經營與氣候變化的相互關係，引導供應鏈綠色健康發展，響應國家碳中和的號召。



實施支持國家戰略：公司堅定落實國家政策，積極推進國家各項戰略實施，從壽險公司經營管理實際出發，本著維護市場穩定、支持科技創新、積極應對老齡化、踐行綠色投資的原則，從多方面著手保障社會民生、落實「健康中國」戰略、服務實體經濟建設、推進鄉村振興戰略，展示了國有企業應有的風範，為國民經濟發展注入動力。



攜手共建和諧社會：2022年，公司在發展的同時不忘回饋社會，將社區投資、公益實踐與自身業務有效融合，通過新華人壽保險公益基金會、新華保險志願者聯盟和各地分支機構積極推進國家鄉村振興戰略落實，以實際行動為建設和諧社會做出貢獻。

本報告已詳盡披露新華保險在ESG管理及ESG戰略實踐進展情況，得到本公司董事會2023年3月審議通過。

附錄

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

範疇	議題	績效指標	採用情況
環境	A1排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	「踐行可持續發展」
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		註：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。	
		溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。	
		有害廢棄物指國家規例所界定者。	
		A1.1排放物種類及相關排放數據。	
		A1.2直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A2資源使用	A1.3所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	「踐行可持續發展」
		A1.4所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
		A1.5描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	「踐行可持續發展」
		註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	
		A2.1按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
		A2.2總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	
	A3環境及天然資源	A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	
		A2.5製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	不適用於新華保險
	A4氣候變化	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	「踐行可持續發展」
		A3.1描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	
	A4氣候變化	一般披露：識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	「踐行可持續發展」
		A4.1描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	



範疇	議題	績效指標	採用情況
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	「保障員工合法權益」
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B1.1按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	
	B2健康與安全	B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	「關注員工健康與安全」
		一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：	
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	
		B2.2因工傷損失工作日數。	
		B2.3描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	
	B3發展及培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。	「助力員工成長」
		註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內外部課程。	
		B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	
	B4勞工準則	B3.2按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	「保障員工合法權益」
		一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B5供應鏈管理	B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	「規範採購管理」
		B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
		一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	「踐行可持續發展」
		B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法。	
		B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	「踐行可持續發展」
		B5.4描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	

範疇	議題	績效指標	採用情況
	B6產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	「回歸保險本源」 「穩健合規運營」
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用於新華保險
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	「消費者權益保護」
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	「知識產權保護」
	B7反貪污	B6.4描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用於新華保險
		B6.5描述消費方資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	「嚴守信息安全」
		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	「全面從嚴治黨」 「防範洗錢風險」
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
	B8社區投資	B7.1於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果。	「穩健合規運營」
		B7.2描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	
		一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	「服務國家戰略」
		B8.1專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育。	
		B8.2在專注範圍所動用資源（如金錢或時間）。	

2. 中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號—年度報告的內容與格式（2021年修訂）》要求

要求	披露位置
第四十一條 屬於環境保護部門公佈的重點排污單位的公司或其主要子公司，應當根據法律、行政法規、部門規章及規範性文件的規定披露以下主要環境信息：	
（一）排污信息。包括但不限於主要污染物及特徵污染物的名稱、排放方式、排放口數量和分佈情況、排放濃度和總量、超標排放情況、執行的污染物排放標準、核定的排放總量。	不適用於新華保險
（二）防治污染設施的建設和運行情況。	不適用於新華保險
（三）建設項目環境影響評價及其他環境保護行政許可情況。	不適用於新華保險
（四）突發環境事件應急預案。	不適用於新華保險
（五）環境自行監測方案。	不適用於新華保險



(六) 報告期內因環境問題受到行政處罰的情況。	不適用於新華保險
(七) 其他應當公開的環境信息。	不適用於保險行業
重點排污單位之外的公司應當披露報告期內因環境問題受到行政處罰的情況，並可以參照上述要求披露其他環境信息，若不披露其他環境信息，應當充分說明原因。 鼓勵公司自願披露有利於保護生態、防治污染、履行環境責任的相關信息。環境信息核查機構、鑑證機構、評價機構、指數公司等第三方機構對公司環境信息存在核查、鑑定、評價的，鼓勵公司披露相關信息。 鼓勵公司自願披露在報告期內為減少其碳排放所採取的措施及效果。	
第四十二條 鼓勵公司結合行業特點，主動披露積極履行社會責任的工作情況，包括但不限於：公司履行社會責任的宗旨和理念，股東和債權人權益保護、職工權益保護、供應商、客戶和消費者權益保護、環境保護與可持續發展、公共關係、社會公益事業等方面情況。公司已披露社會責任報告全文的，僅需提供相關的查詢索引。	「服務國家戰略」
第四十三條 鼓勵公司積極披露報告期內鞏固拓展脫貧攻堅成果、鄉村振興等工作具體情況。	「服務國家戰略」

3. 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》要求

相關要求	披露位置
第八章 社會責任	
8.1 上市公司應當在追求經濟效益、保護股東利益的同時，積極保護債權人和職工的合法權益，誠信對待供應商、客戶和消費者，踐行綠色發展理念，積極從事環境保護、社區建設等公益事業，從而促進公司本身與全社會的協調、和諧發展。	
8.2 上市公司在經營活動中，應當遵循自願、公平、等價有償、誠實信用的原則，遵守社會公德、商業道德，接受政府和社會公眾的監督，不得依靠誇大宣傳、虛假廣告等不當方式牟利，不得通過賄賂、走私等非法活動牟取不正當利益，不得侵犯他人的商標權、專利權和著作權等知識產權，不得從事不正當競爭。	
8.3 上市公司應當根據所處行業及自身經營特點，形成符合本公司實際的社會責任戰略規劃及工作機制。公司的社會責任戰略規劃至少應當包括公司的商業倫理準則、員工保障計劃及職業發展支持計劃、合理利用資源及有效保護環境的技術投入及研發計劃、社會發展資助計劃以及對社會責任規劃進行落實管理及監督的機制安排等內容。	
8.4 上市公司可以在年度社會責任報告中披露每股社會貢獻值，即在公司為股東創造的基本每股收益的基礎上，增加公司年內為國家創造的稅收、向員工支付的工資、向銀行等債權人給付的借款利息、公司對外捐贈額等為其他利益相關者創造的價值額，並扣除公司因環境污染等造成的其他社會成本，計算形成的公司為社會創造的每股增值額。	
8.5 在本所上市的「上證公司治理板塊」樣本公司、境內外同時上市的公司及金融類公司，應當在年度報告披露的同時披露公司履行社會責任的報告（以下簡稱社會責任報告）。本所鼓勵其他有條件的上市公司，在年度報告披露的同時披露社會責任報告等非財務報告。	
公司披露社會責任報告的，董事會應當單獨進行審議，並在本所網站披露。	
8.6 上市公司可以根據自身特點擬定年度社會責任報告的具體內容，說明公司在促進社會、環境及生態、經濟可持續發展等方面的工作。社會責任報告的內容至少應當包括：	
(一) 關於職工保護、環境污染、商品質量、社區關係等方面的社會責任制度的建設和執行情況；	「助力員共成長」 「踐行可持續發展」 「服務國家戰略」
(二) 履行社會責任存在的問題和不足、與本指引存在的差距及其原因；	不適用於新華保險
(三) 改進措施和具體時間安排。	不適用於新華保險

相關要求	披露位置
8.7上市公司應當依據《公司法》和公司章程的規定，建立職工董事、職工監事選任制度，確保職工在公司治理中享有充分的權利；支持工會依法開展工作，對工資、福利、勞動安全衛生、社會保險等涉及職工切身利益的事項，通過職工代表大會、工會會議等民主形式聽取職工的意見，關心和重視職工的合理需求。	
8.8上市公司應當將生態環保要求融入發展戰略和公司治理過程，並根據自身生產經營特點，對環境的影響程度等實際情況，履行下列環境保護責任：	
（一）遵守環境保護法律法規與行業標準；	「踐行可持續發展」
（二）制訂執行公司環境保護計劃；	「踐行可持續發展」
（三）高效使用能源、水資源、原材料等自然資源；	「踐行可持續發展」
（四）合規處置污染物；	「踐行可持續發展」
（五）建設運行有效的污染防治設施；	「踐行可持續發展」
（六）足額繳納環境保護相關稅費；	不適用於新華保險
（七）保障供應鏈環境安全；	「踐行可持續發展」
（八）其他應當履行的環境保護責任事項。	「踐行可持續發展」
8.9上市公司可以根據自身實際情況，在公司年度社會責任報告中披露或者單獨披露如下環境信息：	
（一）公司環境保護方針、年度環境保護目標及成效；	「踐行可持續發展」
（二）公司年度資源消耗總量；	「踐行可持續發展」
（三）公司環保投資和環境技術開發情況；	「踐行可持續發展」
（四）公司排放污染物種類、數量、濃度和去向；	「踐行可持續發展」
（五）公司環保設施的建設和運行情況；	「踐行可持續發展」
（六）公司在生產過程中產生的廢物的處理、處置情況，廢棄產品的回收、綜合利用情況；	「踐行可持續發展」
（七）與環保部門簽訂的改善環境行為的自願協議；	不適用於新華保險
（八）公司受到環保部門獎勵的情況；	「踐行可持續發展」
（九）企業自願公開的其他環境信息。	「踐行可持續發展」
從事火力發電、鋼鐵冶煉、水泥生產、電解鋁、礦產開發等對環境影響較大行業的公司，應當披露前款第（一）至（七）項所列的環境信息，並應當重點說明公司在環保投資和環境技術開發方面的工作情況。	
8.10上市公司發生以下與環境保護相關的重大事件，且可能對其股票及其衍生品種價格產生較大影響的，應當及時披露事件情況及對公司經營以及利益相關者可能產生的影響：	
（一）公司有新、改、擴建具有重大環境影響的建設項目等重大投資行為；	「回歸保險本源」
（二）公司因為環境違法違規被環保部門調查，或者受到重大行政處罰或刑事處罰，或者被有關人民政府或者政府部門決定限期治理或者停產、搬遷、關閉；	不適用於新華保險
（三）公司由於環境問題涉及重大訴訟或者其主要資產被查封、扣押、凍結或者被抵押、質押；	不適用於新華保險



相關要求	披露位置
(四)公司或者其主要子公司被國家環保部門列入重點排污單位；	不適用於新華保險
(五)新公佈的環境法律、法規、規章、行業政策可能對公司經營產生重大影響；	不適用於新華保險
(六)可能對公司股票及其衍生品種交易價格產生較大影響的其他有關環境保護的重大事件。	不適用於新華保險
8.11上市公司應當定期指派專人檢查環保政策的實施情況，對不符合公司環境保護政策的行為應當予以糾正，並採取相應補救措施。	
公司出現重大環境污染事故時，應當及時披露環境污染的產生原因、對公司業績的影響、環境污染的影響情況、公司擬採取的整改措施等。	
8.12上市公司或者其主要子公司屬於環境保護部門公佈的重點排污單位的，應當在環保部門公佈名單後及時披露下列信息：	
(一)公司污染物的名稱、排放方式、排放濃度和總量、超標、超總量情況；	不適用於新華保險
(二)公司環保設施的建設和運行情況；	「踐行可持續發展」
(三)公司環境污染事故應急預案；	不適用於新華保險
(四)公司為減少污染物排放所採取的措施及今後的工作安排。	「踐行可持續發展」
公司不得以商業秘密為由，拒絕公開前款所列的環境信息。	
公司在報告期內以臨時報告的形式披露環境信息內容的，應當說明後續進展或者變化情況。如相關事項已在臨時報告披露且後續實施無進展或者變化的，僅需披露該事項概述，並提供臨時報告披露網站的相關查詢索引。	
8.13上市公司應當根據自身生產經營模式，履行下列生產及產品安全保障責任：	
(一)遵守產品安全法律法規與行業標準；	「回歸保險本源」
(二)建立安全可靠的生產環境和生產流程；	「助力員工成長」
(三)建立產品質量安全保障機制與產品安全事故應急方案；	「穩健合規運營」
(四)其他應當履行的生產與產品安全責任。	「回歸保險本源」
8.14上市公司應當根據員工構成情況，履行下列員工權益保障責任：	
(一)建立員工聘用解僱、薪酬福利、社會保險、工作時間等管理制度及違規處理措施；	「助力員工成長」
(二)建立防範職業性危害的工作環境與配套安全措施；	「助力員工成長」
(三)開展必要的員工知識和職業技能培訓；	「助力員工成長」
(四)其他應當履行的員工權益保護責任。	「助力員工成長」
8.15上市公司應當嚴格遵守科學倫理規範，尊重科學精神，恪守應有的價值觀念、社會責任和行為規範，發揮科學技術的正面效應。	
公司應當避免研究、開發和使用危害自然環境、生命健康、公共安全、倫理道德的科學技術，不得從事侵犯個人基本權利或者損害社會公共利益的研發和經營活動。	
公司在生命科學、人工智能、信息技術、生態環境、新材料等科技創新領域開發或者使用創新技術的，應當遵循審慎和穩健原則，充分評估其潛在影響及可靠性。	



全國統一客服電話

www.newchinalife.com



新華保險服務號



投資者關係網站

新華人壽保險股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.

北京市朝陽區建國門外大街甲12號新華保險大廈
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R.C
www.newchinalife.com