



**ENVIRONMENTAL
SOCIAL
GOVERNANCE
REPORT
2025**

**環境、社會及管治 (ESG)
暨社會責任報告**

New China Life Insurance Company Ltd.

新華人壽保險股份有限公司

A股代碼：601336 H股代碼：01336

釋義

本報告中，除非文義另有所指，下列詞語具有下述含義：

新華保險、公司、本公司、我們	新華人壽保險股份有限公司及所屬全部控股子公司和擁有控制權的結構化主體的合稱
新華資產管理公司	新華資產管理股份有限公司，本公司的控股子公司
新華養老保險公司	新華養老保險股份有限公司，本公司的控股子公司
公益基金會	新華人壽保險公益基金會
中國證監會	中國證券監督管理委員會
上交所	上海證券交易所
聯交所	香港聯合交易所有限公司



報告編製說明

新華保險自 2010 年起已連續 16 年發佈企業社會責任 / 環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告，向各利益相關方充分展示公司 ESG 理念、行動及成果。

報告範圍

報告組織範圍：本報告覆蓋新華保險和旗下主要子公司。

報告時間範圍：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。為確保報告連貫性，部分內容超出該時間範圍。

報告發佈週期：本報告為年度報告，上一份報告發佈時間為 2025 年 3 月。

編製依據

本報告參照上交所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製（2026 年 1 月修訂）》、聯交所《環境、社會及管治報告守則》進行編製，同時參考財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》、全球報告倡議組織《可持續發展報告標準 (GRI Standards) 2021 版》及《氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 披露建議》等標準。

本報告遵循聯交所《環境、社會及管治報告守則》的匯報原則：

■ **重要性：**本報告在「議題重要性分析」部分披露本年度開展重要性評估工作的情況，包括識別環境、社會和管治 (ESG) 議題的流程和方法，形成的可持續發展 (ESG) 議題重要性矩陣，識別出的利益相關方群體及其參與方式與對公司的期望。重要性分析流程與結果連同本報告其他內容，一並聽取本公司董事會意見並經董事會審閱通過。

■ **量化：**本報告在「ESG 數據表」部分披露公司關鍵 ESG 量化數據。

■ **一致性：**本報告的關鍵績效指標統計方法與往年保持一致。本報告在「ESG 數據表」中對相較往年產生變動的指標類別及數據進行說明。

數據說明和信息說明

本報告所披露的信息和數據主要通過以下方式獲得：

■ 公司內部數據採集系統與相關統計報表

■ 優秀可持續發展實踐案例

■ 基於報告框架的定性與定量信息採集表和調查問卷

本報告所披露的經營數據均來自本公司 2025 年年度報告。如所列數據有異，均以年度報告為準。如無特別說明，本報告中涉及的貨幣金額均以人民幣列示。

發佈形式

本報告以簡體中文、繁體中文、英文形式發佈，在對文本的理解髮生歧義時，請以簡體中文文本為準。本報告以網絡在線版形式發佈，可在公司網站 (www.newchinalife.com)、上交所網站及聯交所網站查閱。

報告反饋

如您對本報告及新華保險履行社會責任和可持續發展 (ESG) 工作有任何意見和建議，歡迎通過以下方式反饋給我們。新華保險將認真聆聽您的反饋，並對您的個人信息嚴格保密。

聯繫電話：010-85213262

電子郵件：lizy9@newchinalife.com

地址：北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號

董事會聲明

新華保險董事會高度重視環境、社會及管治（ESG）工作，積極履行社會責任，紮實推進公司的長期、均衡、高質量可持續發展。

ESG 事宜的監管

公司將可持續發展融入公司發展戰略，構建科學、專業的可持續發展管理體系和 ESG 治理結構。公司董事會及其下設戰略與 ESG 委員會全面監督 ESG 事宜，承擔公司可持續發展戰略規劃、風險管理、政策制定、進度檢討等相應職責。

ESG 管理方針及策略

公司基於外部經濟宏觀環境和公司發展戰略，動態評估 ESG 議題重要性，討論並確定公司在 ESG 方面的風險與機遇，將重點議題的管理與提升作為可持續發展年度戰略工作。公司通過定期向董事及高級管理人員匯報 ESG 風險管理、目標、計劃以及執行情況，保證 ESG 管理的有效性。

ESG 目標的檢討

公司董事會每年審閱 ESG 整體工作情況，檢視 ESG 目標進展，並評估 ESG 風險管理系統的有效性。2025 年，董事會審閱、聽取了公司服務國家戰略、風險管理、消費者權益保護、普惠金融、綠色金融等 ESG 重點工作的議案和匯報。

ESG 報告審議及核准

本報告已詳盡披露新華保險 2025 年度 ESG 工作及在重要 ESG 議題上的管理與實踐進展，於 2026 年 3 月經本公司董事會審議通過。



目錄

01	董事長致辭
03	走進新華保險
07	數說新華保險 2025
09	可持續發展 (ESG) 管理
11	議題重要性分析
135	ESG 數據表
140	索引表

專題

01 擔當使命 服務國家發展大局

15	做國家戰略的「護航者」
17	做人民幸福的「守護者」
19	做綠水青山的「建設者」
21	做保險大愛的「踐行者」

25	深耕養老金融，守護銀齡美好生活
33	完善醫療保障，服務健康中國建設
35	做好普惠金融，切實賦能助農扶微
39	支持科技金融，服務新質生產力發展

02 客戶為尊 陪伴人民美好生活

43	升級客戶體驗，打造卓越品質服務
49	強化消保管理，維護消費者合法權益
54	築牢數字防線，守護客戶信息安全

03 仁愛厚德 傳遞社會向善力量

65	賦能人才隊伍，促進全員共同成長
76	投身公益慈善，傳遞新華大愛能量
81	完善採購體系，打造負責任供應鏈

04 守護綠洲 護航生態文明建設

85	聚焦綠色金融，驅動經濟社會轉型
92	應對氣候挑戰，助建低碳發展格局
105	堅持環保運營，降低企業環境影響

05 行穩致遠 構築卓越治理格局

115	堅守規範運作，築牢高質量發展根基
119	健全風控體系，保障業務穩健運行
124	恪守合規底線，深化清廉文化建設
130	推進數字金融，加速公司智慧轉型



董事長致辭

三十礪新華，永續向未來



2025 年是「十四五」收官之年，也是新華保險發展極不平凡、振奮人心的一年。面對複雜多變的外部環境，新華保險始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深刻把握金融工作的政治性、人民性，將可持續發展 (ESG) 作為落實金融高質量發展的重要抓手。這一年，我們交出了一份亮眼的成績單：總資產、總保費、內含價值、淨利潤、股東回報、總市值均創歷史新高，重回世界 500 強；服務國家戰略工作持續深化拓展，服務質效全面提升；ESG 管理水平穩步提高，多項 ESG 評級提升至「A」級及以上。這份成績，是新華專業鐵軍在推進中國式現代化進程中書寫的堅實答卷。

**我們以舉旗之志擔當使命，
在服務國家大局中彰顯新華擔當**

我們切實加強組織領導，優化服務國家戰略管理體系，完善管理閉環機製，設立金融「五篇大文章」專項工作小組並制定落實方案，推動服務國家戰略工作取得紮實成效。截至 2025 年底，形成 200 餘款服務國家戰略產品體系，服務金融「五篇大文章」投資餘額超 3,600 億元，同比增長 20% 以上；我們發揮險資耐心資本和長期資本配置優勢，積極響應國家「投早、投小、投長期、投硬科技」號召，助力培育和發展新質生產力，出資 462.5 億元聯合設立三期試點基金，堅定推動中長期資金入市，當好支持資本市場平穩健康發展的「壓艙石」。

**我們以向綠之策繪就底色，
在護航生態文明中貢獻新華力量**

我們貫徹落實國家「雙碳」目標，協同推進降碳、減污、擴綠、增長，全面構建「綠色保險+綠色投資+綠色運營」服務體系。在投資端，發揮金融企業優勢，投資風電、核電等綠色能源領域，引導金融資源流向綠色低碳產業，截至 2025 年底，公司綠色投資規模 751.19 億元；在負債端，聚焦新能源產業等場景，豐富綠色專屬保險供給，2025 年服務超過 7,600 家綠色相關企業，為實體經濟全面綠色轉型提供系統風險保障；在運營端，持續推進低碳辦公與無紙化運營，投保及電子保單線上化率超 99.9%；在應對氣候變化方面，公司持續提升氣候風險管理水平，榮獲生態環境部宣傳教育中心「ESG 優秀案例」等權威獎項，以實際行動助力美麗中國建設。

**我們以拳拳之心服務民生，
在守護美好生活中傳遞新華溫度**

我們積極助力共同富裕，以「敬畏每一分保費」的責任感，大力發展企職業年金、商業保險年金與長期護理保險，創新推出「醫藥無憂」「康護無憂」等多款惠民保險產品，全年賠付支出達 147 億元，累計賠付超過 1,368 億元，以實際行動詮釋保險為民的情懷擔當；我們積極響應國家金融供給側結構性改革號召，踐行「以客戶為中心」的發展戰略，持續加大服務創新投入，升級打造「尊安瑞悅康」五大生態服務品牌和十大領域服務內容，完成全國 120 餘家康養和旅居服務網絡佈局，讓「老有所養」更有品質；我們全力支持鄉村振興，持續探索金融幫扶新路徑，全年投入及統籌調度的幫扶資金超過 7,092 萬元，並為全國 34.8 萬鄉村群眾提供公益保險服務，榮獲「上市公司鄉村振興最佳實踐案例」「鄉村振興領航企業」等獎項。

**我們以長遠之謀固本強基，
在構築卓越治理中積蓄新華動能**

我們始終堅持全面加強黨的領導，切實發揮黨委「把管保」作用，將黨建引領作為業務發展的根本遵循。我們啟動「十五五」謀篇佈局，做深做實戰略主線，持續提升長期競爭力。我們深化專業化市場化選人用人機製，選優配強幹部人才隊伍，全面激發代理人隊伍自主經營活力，點燃全員幹事創業熱情；加速落地數字金融，全面煥新「掌上新華」等核心業務系統，以科技賦能大幅提升業務辦理時效與運營效能；統籌發展與安全，構建穿透式、全覆蓋、一體化的風控合規管理體系，牢牢守住不發生重大風險的底線；持之以恆轉作風促發展，推動全面從嚴治黨治司，深化風清氣正的政治生態；持續完善 ESG 治理架構、管理機製和制度體系，切實將 ESG 理念全面融入公司治理各環節。

三十而立，新啟華章。2026 年是「十五五」規劃開局之年，也是新華保險成立三十週年的里程碑之年。在三十週年高質量發展新征程上，作為一家有責任、有情懷、有力量、有溫度的國有金融企業，我們將始終牢記金融報國、金融為民的初心使命，錨定「強大新華」戰略目標，以勇於競爭的姿態、追求卓越的精神，兌現「保得長久、保得美好、保得健康」的莊嚴承諾，為建設金融強國、推進中國式現代化宏偉事業貢獻力量！

楊玉成
新華人壽保險股份有限公司 董事長

走進新華保險

公司簡介

新華保險成立於 1996 年 9 月，總部位於北京市，是全國性的大型壽險企業、A+H 股上市公司，A 股證券代碼 601336，H 股證券代碼 01336。

公司鎖定「中國一流的以保險業務為核心的金融服務集團」發展願景，通過遍布全國的銷售和服務網絡，為 3,062.1 萬名個人客戶及 7.8 萬家機構客戶提供全面的壽險產品及服務，依托控股的新華資產管理公司進行專業化資金運用，通過控股的新華養老保險公司為客戶提供專業養老保險服務，著力推動養老產業、健康產業發展，助力壽險主業發展。

公司深入推進「以客戶為中心」的專業化、市場化、體系化改革，圍繞客戶全生命週期需求打造多層次產品體系，構建涵蓋「醫康養財商稅法教樂文」十大領域服務生態，打造一流的投資管理能力，全面提升公司核心競爭力，推動公司實現高質量、高水平和高能級發展。

企業文化

文化主旨



奮進自強 守正創新 誠信審慎 行穩致遠

願景



中國一流的以保險業務為核心的金融服務集團

使命



做中國特色金融文化的踐行者 做強國復興偉業的建設者
做社會和諧安寧的貢獻者 做人民美好生活的守護者

價值觀



客戶為尊 奮鬥為本 開放包容 善作善成

新華精神



專業鐵軍 追求卓越 仁愛厚德 傳承創新

獎項榮譽

綜合實力



世界 500 強
《財富》



財務實力評級「A」（強勁），
展望「穩定」
惠譽



2025 全球最具價值保險品牌 100 強
Brand Finance



中國品牌價值 500 強
Brand Finance



亞洲品牌 500 強
世界品牌實驗室 (World Brand Lab)



中國 500 最具價值品牌
世界品牌實驗室 (World Brand Lab)

ESG 綜合



ESG 評級上調至「A」級
萬得 (Wind)



ESG 評級上調至「AA」級
華證指數



「綠水金山獎」ESG 金融年度大獎
財聯社



2024 ESG 綠色公司之星
《投資時報》



2025 CSO 首席可持續發展官
《每日經濟新聞》



金牛保險公司獎
《中國證券報》



「耐心資本」金牛獎
《中國證券報》



新華資產管理公司獲「金牛保險資管公司獎」，
旗下四款產品獲「組合類保險資管產品獎」
《中國證券報》

環境



《前瞻氣候風險之策，護航生態安全屏障》入選「氣候與韌性經濟」優秀案例
生態環境部宣傳教育中心



可持續發展優秀案例：「氣候行動」優秀案例
「520 社會責任日」組委會

社會



2024 上市公司鄉村振興最佳實踐案例
中國上市公司協會



「醫藥無憂醫療保險」獲評「年度人氣醫療保險產品」
《今日保》、今日保研究院



「盛世榮耀智贏版終身壽險（分紅型）」、「新華尊悅終身年金保險（分紅型）」入選 2024-2025「金口碑」年度保險產品
《中國銀行保險報》



「6 年超 80 次賠付，信守『以客戶為中心』的承諾」「理賠直付 出院即賠」等理賠案例入選 2025 金融消保與服務創新優秀案例
《中國銀行保險報》



中國資管向實 TOP 榜中（滬深 A 股）及（專精特新「小巨人」）上市公司 TOP5 獎
證券時報社、浙江大學金融研究院、浙江省金融研究院等



可持續發展優秀案例：
「女性影響力 (Her Impact)」最佳案例
「520 社會責任日」組委會



可持續發展優秀案例：「人工智能普惠」優秀案例
「520 社會責任日」組委會



2025 年度金石獎暨金融消保優秀案例：
「保險業賠付優秀案例」
新浪財經



「新華尊悅·北京延慶府」入選
「2025 北京晚報養老服務創新案例」
《北京晚報》



第十三屆「金智獎·傑出保險服務獎」
金融界



金貔貅獎·2024 年度金牌服務力金融機構
易趣財經傳媒、《金融理財》

治理



2024 至 2025 年度信息披露工作獲得最高等級 A 級（優秀）評價，連續十年獲此評價
上交所

數說新華保險 2025

經濟績效 價值創造，厚植穩健發展根基

總資產
18,994.84 億元

原保險保費收入
1,958.71 億元

內含價值
2,878.40 億元

歸母淨利潤
362.84 億元

投資規模超
1.84 萬億元
年化總投資收益率 6.6%

綜合償付能力充足率
210.47%

社會績效 服務民生，彰顯金融向善本色

服務實體經濟投資規模
1.3085 萬億元

服務國家戰略投資餘額超
3,600 億元

政策性健康保險業務全年減輕參保人醫療負擔約
9.14 億元

全年賠付支出
147 億元
成立以來累計賠付超過 1,368 億元

建立「銀髮服務驛站」
630+ 家
服務惠及客戶超過 50 萬人次

投訴 15 日辦結率達
99.84%

為全國
34.8 萬鄉村群眾提供公益保險服務

全年投入及統籌調度的幫扶資金超過
7,092 萬元

環境績效 向綠而行，賦能經濟低碳轉型

綠色投資餘額
751.19 億元
同比增長 4.85%

投資綠色債券存量規模
577.25 億元

服務綠色相關企業客戶
7,600+ 家

提供保障額度
3,622.72 億元 ▲
同比增長 17.23%

踐行 ESG 投資理念，新華資產管理公司發行組合類產品
37 只

治理績效 卓越治理，保障企業基業長青

全年召開黨委會
78 次

前置研究重大經營管理事項
395 項

其中高質量改革發展事項
104 項

女性董事佔比
30%

連續十年獲得上交所信息披露工作最高「A」級評價
A

信息科技投入費用
12.57 億元

合規培訓時長超過
3.4 萬小時

反腐倡廉培訓覆蓋率
100%

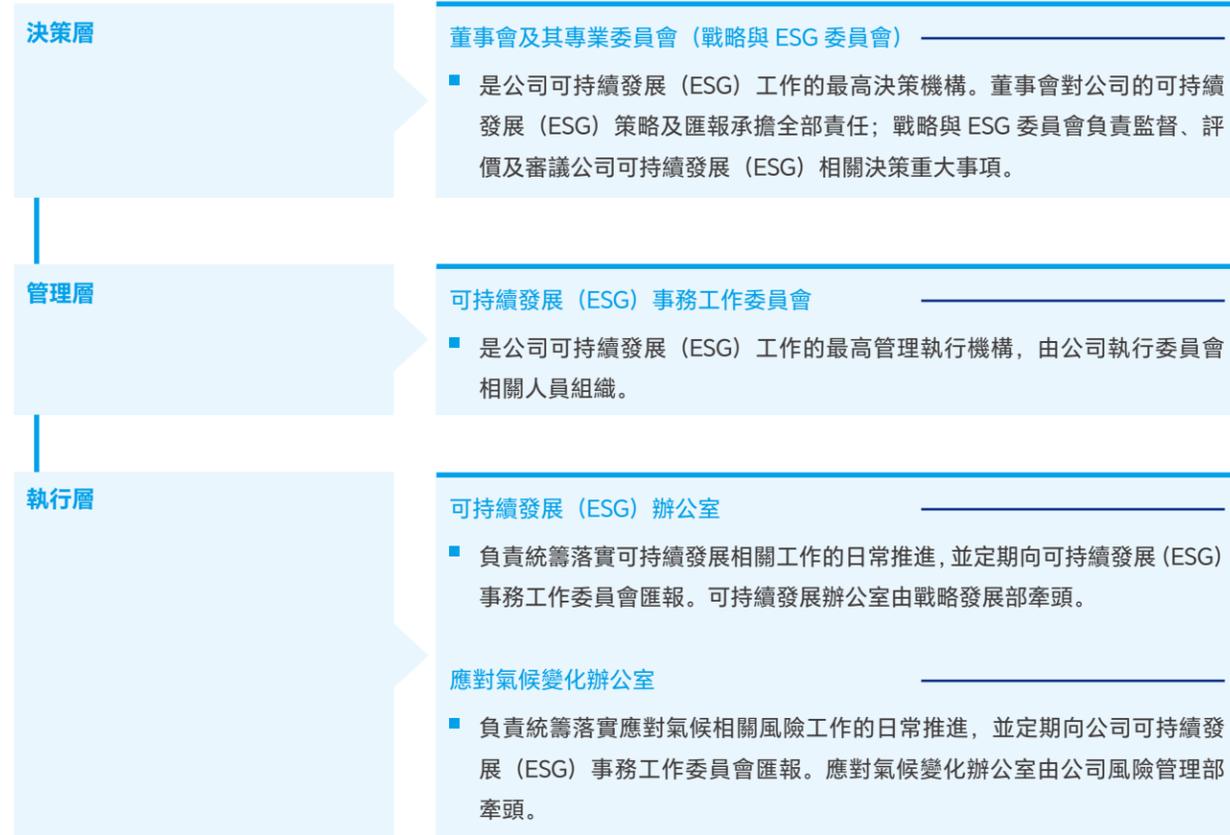
可持續發展 (ESG) 管理

新華保險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，圍繞黨中央關於全面深化改革的部署，聚焦金融強國建設使命任務，深入貫徹「創新、協調、綠色、開放、共享」的新發展理念，將可持續發展 (ESG) 作為堅定不移走中國特色金融發展之路、紮實推進高質量發展的重要抓手，以高質量的可持續發展管理能力，支持做好金融「五篇大文章」，更好滿足保險服務經濟社會發展與人民美好生活的需要。

2025 年，公司正式發佈《新華保險可持續發展 (ESG) 管理辦法》。該管理辦法作為公司 ESG 綱領性制度文件，對 ESG 相關工作的職責分工、議題識別、工作機製等核心要素進行了制度化安排，推動 ESG 管理由「理念倡導」邁向「制度驅動」，讓 ESG 理念真正從「價值共識」落地轉化為「行動指南」。

治理架構

公司建立「決策層—管理層—執行層」三級可持續發展 (ESG) 治理架構，明確責任分工與協同機製。決策層由董事會及下設的戰略與 ESG 委員會組成，管理層設立可持續發展 (ESG) 事務工作委員會，執行層設立可持續發展 (ESG) 辦公室及應對氣候變化辦公室，由公司各板塊職能部門組成。



行動方案

公司致力於構建起行業領先、具有新華保險特色的可持續發展工作機製，推動將可持續發展 (ESG) 要求全面融入公司經營管理。2025 年，公司正式發佈《新華保險可持續發展 (ESG) 工作行動方案》，明確可持續發展工作的總體要求與發展目標，梳理「完善保險保障、深化綠色發展、堅持以人為本、夯實公司治理」四大重點領域，並在此基礎上提出了 18 項關鍵議題的具體落地舉措，為系統推進可持續發展工作提供了清晰的行動綱領。



議題重要性分析

議題雙重重要性分析

公司遵循上交所、聯交所等可持續發展和 ESG 信息披露規則要求，開展可持續發展議題雙重重要性評估，系統梳理與公司日常經營和業務發展相關的可持續發展議題，並從影響、財務兩個維度，評估、分析各項議題的重要程度。

了解公司活動和業務關係背景
1

公司通過研究國家宏觀部署、監管規則要求、行業發展趨勢和同業情況等方式，了解公司活動和業務關係，以及外部經營環境。關於公司業務模式和經營活動的詳細信息，敬請參閱公司 2025 年年度報告。

公司基於內部活動和業務關係、外部經營環境，識別出九類主要利益相關方群體。公司做好與不同利益相關方群體的溝通，了解各方對公司經營活動以及可持續發展管理工作的關切。關於與利益相關方溝通的具體信息，敬請參閱本章節的「利益相關方溝通」小節。

建立議題清單
2

公司以《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》21 項議題作為議題清單基礎，結合國家政策導向、披露標準要求、行業經營特點、自身管理實際、同業對標分析以及利益相關方意見等，識別出 17 項可持續發展議題。

新華保險可持續發展議題清單

01	公司治理	02	數字金融	03	合規與商業道德
04	風險管理	05	供應鏈管理	06	應對氣候變化
07	綠色金融	08	綠色運營	09	養老金融
10	健康保障	11	普惠金融與鄉村振興	12	科技金融
13	客戶服務與體驗	14	消費者權益保護	15	數據安全與客戶隱私保護
16	員工及代理人髮展	17	公益慈善與志願服務		

議題	與可持續信息披露監管要求的對應性		議題與本報告章節的對應性
	《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》	
治理			
01	19. 利益相關方溝通	B 部分：強製披露規定—管治架構	堅守規範運作，築牢高質量發展根基
02	11. 創新驅動 12. 科技倫理	/	推進數字金融，加速公司智慧轉型
03	20. 反商業賄賂及反貪污 21. 反不正當競爭	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B7：反貪污	恪守合規底線，深化清廉文化建設
04	/	/	健全風控體系，保障業務穩健運行
05	13. 供應鏈安全 14. 平等對待中小企業	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B5：供應鏈管理	完善採購體系，打造負責任供應鏈

議題	與可持續信息披露監管要求的對應性		議題與本報告章節的對應性
	《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》	《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》	
環境			
06	1. 應對氣候變化	B 部分：強製披露規定—匯報原則 D 部分：氣候相關披露	應對氣候挑戰，助建低碳發展格局
07	1. 應對氣候變化	/	聚焦綠色金融，驅動經濟社會轉型
08	1. 應對氣候變化 2. 污染物排放 3. 廢棄物處理 4. 生態系統和生物多樣性保護 5. 環境合規管理 6. 能源利用 7. 水資源利用 8. 循環經濟 19. 利益相關方溝通	B 部分：強製披露規定—匯報原則 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 A1：排放物 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 A2：資源使用 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 A3：環境及天然資源	堅持環保運營，降低企業環境影響
社會			
09	/	/	深耕養老金融，守護銀齡美好生活
10	/	/	完善醫療保障，服務健康中國建設
11	9. 鄉村振興 10. 社會貢獻	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B8：社區投資	做好普惠金融，切實賦能助農扶微
12	/	/	支持科技金融，服務新質生產力發展
13	15. 產品和服務安全與質量		升級客戶體驗，打造卓越品質服務
14	15. 產品和服務安全與質量	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B6：產品責任	強化消保管理，維護消費者合法權益
15	16. 數據安全與客戶隱私保護	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B6：產品責任	築牢數字防線，守護客戶信息安全
16	17. 員工	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B1：僱傭 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B2：健康與安全 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B3：發展與培訓 C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B4：勞工準則	賦能人才隊伍，促進全員共同成長
17	9. 鄉村振興 10. 社會貢獻	C 部分：不遵守就解釋條文—層面 B8：社區投資	投身公益慈善，傳遞新華大愛能量

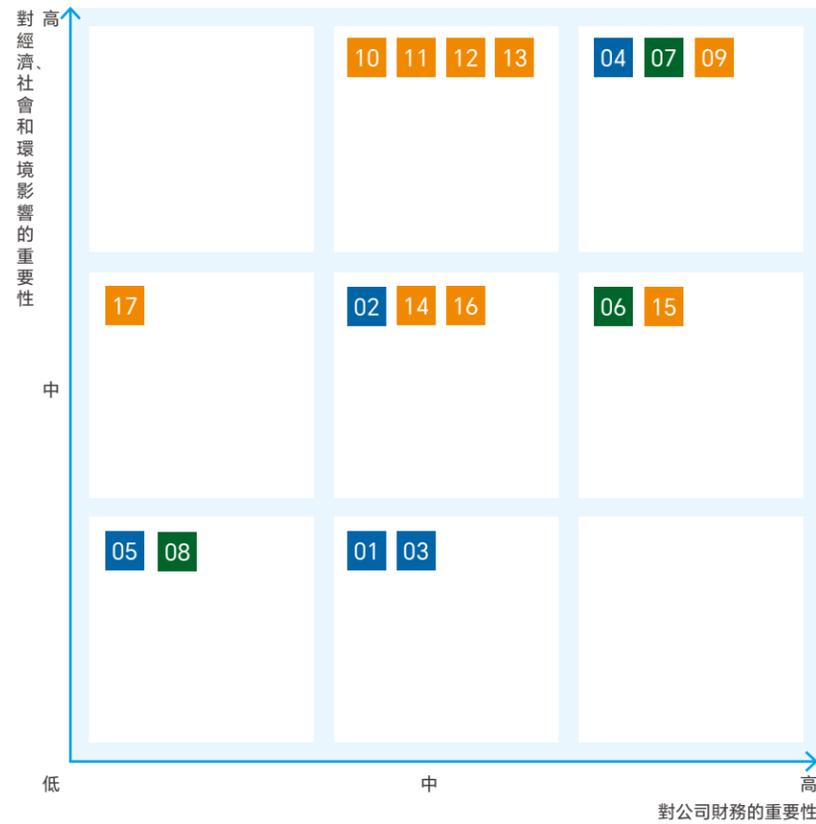
評估與確認議題重要性 3

公司參照《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》，製作線上調研問卷，邀請利益相關方參與調研，以定性方式評估可持續發展議題的影響重要性和財務重要性。

公司整合利益相關方調研結果，結合保險行業可持續發展領域專家判斷，在選取合適的閾值後，形成可持續發展議題雙重重要性矩陣圖。

- 01 公司治理
- 02 數字金融
- 03 合規與商業道德
- 04 風險管理
- 05 供應鏈管理
- 06 應對氣候變化
- 07 綠色金融
- 08 綠色運營
- 09 養老金融
- 10 健康保障
- 11 普惠金融與鄉村振興
- 12 科技金融
- 13 客戶服務與體驗
- 14 消費者權益保護
- 15 數據安全與客戶隱私保護
- 16 員工及代理人髮展
- 17 公益慈善與志願服務

新華保險可持續發展議題雙重重要性分析結果矩陣圖



結果顯示，在公司識別出的 17 項可持續發展議題中，養老金融、綠色金融、風險管理、數據安全與客戶隱私保護、應對氣候變化 5 項議題同時具有影響重要性和財務重要性，健康保障、普惠金融與鄉村振興、科技金融、消費者權益保護、公司治理、員工及代理人髮展、客戶服務與體驗、合規與商業道德、數字金融、公益慈善與志願服務 10 項議題具有影響重要性。公司作為金融服務機構，具有輕資產運營屬性，日常辦公直接產生的環境足跡較小且供應鏈結構相對簡單，因此綠色運營、供應鏈管理 2 項議題既不具有財務重要性，也不具有影響重要性。

公司根據重要性評估結果搭建本報告框架，明確披露重點。對於具有財務重要性的 5 項議題，公司根據監管要求，按照「治理」「戰略」「影響、風險和機遇管理」「指標和目標」框架進行分析和披露。其中，養老金融議題詳見本報告「深耕養老金融，守護銀齡美好生活」章節，綠色金融議題詳見本報告「聚焦綠色金融，驅動經濟社會轉型」章節，風險管理議題詳見本報告「健全風控體系，保障業務穩健運行」章節，數據安全與客戶隱私保護議題詳見本報告「築牢數字防線，守護客戶信息安全」章節，應對氣候變化議題詳見本報告「應對氣候挑戰，助建低碳發展格局」章節。

利益相關方溝通

公司堅持透明運營原則，加強與利益相關方的溝通，保障其有效參與，根據公司行業特點、發展戰略，定期與利益相關方通過多種渠道保持溝通與交流，傾聽並積極回應各利益相關方的期望和要求，確保實現公司與社會各界的良好互動和信任合作，推動共贏發展。

利益相關方	期望與要求	溝通及回應
股東 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 盈利能力 ■ 合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 信息透明度 ■ ESG 責任投資
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者權益保障 ■ 產品創新 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 信息安全 ■ 服務質量
員工 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工權益 ■ 工作與生活平衡 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 員工職業發展 ■ 員工健康與安全
政府 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合規經營 ■ 信息披露透明度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 廉潔建設 ■ 服務國家戰略
合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 深化合作 ■ 誠信履約 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 互利共贏
代理人 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 清晰的代理人職業發展路徑 ■ 較高的團隊發展空間 ■ 可觀的代理人薪酬福利待遇 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 代理人會議 ■ 職業發展培訓 ■ 高峰會 ■ 日常溝通
供應商 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公平合作 ■ 誠信履約 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 合規管理 ■ 實地考察 ■ 採購活動
社會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 民生改善 ■ 和諧社會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 鄉村振興 ■ 公益志願活動 ■ 康養產業
環境 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 環境保護 ■ 綠色低碳 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 負責任投資 ■ 綠色保險 ■ 綠色運營 ■ 綠色公益

融大局·惠民生·繪青綠·暖千家

新華保險 2025 年可持續發展價值圖譜

2025 年，新華保險深刻把握金融工作的政治性與人民性，將金融報國、金融為民的情懷全面融入企業高質量發展的進程中。面對時代的呼喚與社會的期盼，公司始終與國家大局同頻共振，以金融活水滴灌實體經濟與重點戰略領域；堅守保險本源，以專業多元的產品矩陣與極致的理賠體驗，為客戶構建全生命週期的康養保障生態；堅定生態優先，將低碳理念植入業務與運營的細微之處，繪就可持續發展的綠色底色；秉持向善之心，將金融的溫度持續傳遞至普惠金融、鄉村振興與公益前線。在一筆一畫的篤行中，新華保險正以實幹擔當，鋪展出一幅經濟、社會與環境和諧共進的時代答卷。

做國家戰略的「護航者」

2025 年是新華保險服務國家戰略「提升突破年」。公司堅決提高政治站位，全面加強黨的領導，將服務國家戰略融入公司戰略規劃、經營管理、企業文化建設中一體推進，確立「1+2+3+1」整體工作思路，即以全面貫徹黨中央決策部署為主線，發揮「總部+基層」兩個主體作用，聚焦「強化政策研究、創新產品服務、加強業務聯動」三個著力點，全面提升服務質效，爭做金融「五篇大文章」全科優等生。

年內，公司優化調整「服務國家戰略推進委員會—工作組—專項工作小組」三級管理架構，設立金融「五篇大文章」專項工作小組，制定五篇大文章專項落實方案，形成包含 150 餘項指標的工作計劃。同時，公司將服務國家戰略全面納入閉環管理，通過建立季度追蹤督導機製、優化考核評價與常態化監督，同步規範數據統計，不斷夯實精細化管理基礎。

新華保險服務國家戰略治理架構



各分子公司根據三級架構，建立「服務國家戰略領導小組」，組建工作團隊



基於紮實的頂層設計，截至 2025 年底，公司在服務國家戰略，做好金融「五篇大文章」方面結出了豐碩成果。

科技金融築創新之基

- 科技創新相關投資餘額 1,400.38 億元，同比增速 27.08%。
- 聯合設立並投資三期鴻鵠試點基金，累計出資近 500 億元。《中長期資金入市》在中央廣播電視總台「2025 央視財經金融強國年度盛典」中，入選「金融改革」年度案例。
- 為 1.4 萬家科創企業提供超過 1.2 萬億元風險保障。

綠色金融繪低碳底色

- 綠色投資餘額 751.19 億元，同比增長 4.85%。
- 全年服務超過 7,600 家綠色相關企業，總保額超過 3,600 億元。
- 5 家分公司開展綠色建築認證，10 家分公司實現新能源公務用車更換，內蒙古分公司實現 100% 綠電覆蓋。

普惠金融暖民生福祉

- 全年推出普惠保險產品 20 餘款，聚焦鄉村振興、一老一小、女性等普惠重點領域和群體，形成包含 90 餘款產品的普惠保險產品體系。
- 服務 6.4 萬餘家小微企業，提供超過 2.7 萬億元保險保障，同比增長約 69%。
- 開設 630 餘家「銀髮服務驛站」，在 1,000 餘家櫃面開展適老化關愛活動。

養老金融護銀髮安康

- 全年推出 26 款商保年金、14 款重疾險、2 款稅優健康險等產品，為客戶提供一體化解決方案。
- 上線《銀齡守護寶》組合產品，投保年齡上限放寬至 75 週歲；上海「銀髮無憂」項目開通線上投保。
- 健康養老產業相關投資餘額 268.45 億元，同比增長 48.12%。

數字金融賦服務效能

- 相關數字產業投資餘額 680.69 億元，同比增長 37.83%。
- 開發 AI 智能選股模型並應用於「新華資產 - 智能優選」產品，收益率超過 60%。
- 深化 AI 應用，在辦公平台接入 DeepSeek 大模型。

做人民幸福的「守護者」



新華保險堅持以客戶為中心，2025 年，以多元產品供給築牢全生命週期保障基石，以數智理賠與醫康養佈局打造高品質服務體驗，努力滿足人民群眾多層次保障需求。



「康護無憂」護理服務宣傳海報



優化多元產品供給

完善全生命週期保障

- 推進分紅險轉型，豐富財富管理類產品體系，推動保險成為現代家庭的「築基資產」，守護千家萬戶的美好生活。聚焦十年期長期期交產品和健康險，構建涵蓋疾病保障、醫療保障、財富規劃、意外保障等的全面產品矩陣。

創新服務型產品

- 推動產品體系從「經濟補償」向「服務保障」轉型。把握 DRG 改革機遇，推出中端醫療「醫藥無憂」；創新推出服務給付型護理保險「康護無憂」，將現金給付與護理服務深度融合。

定製專屬產品

- 針對性開發少兒、老年、慢病、專病、特定職業等群體的專屬產品；依據客戶需求定製差異化保險責任，支持模塊化靈活組合，精準滿足細分市場的差異化需求。



打造高質理賠服務

提升理賠時效

- 圍繞「承諾有力度、數智多維度、服務加速度、守護升溫度」四個維度，為客戶打造便捷、專業的高品質理賠服務體驗。2025 年，理賠總件數 501 萬件，理賠金額 147 億元。其中，豁免保單 2.1 萬件，豁免保費 8.1 億元。個險理賠時效從申請至結案僅需 0.77 天，5,000 元以內小額醫療險理賠申請至結案平均時效 0.5 天。

傳遞理賠溫度

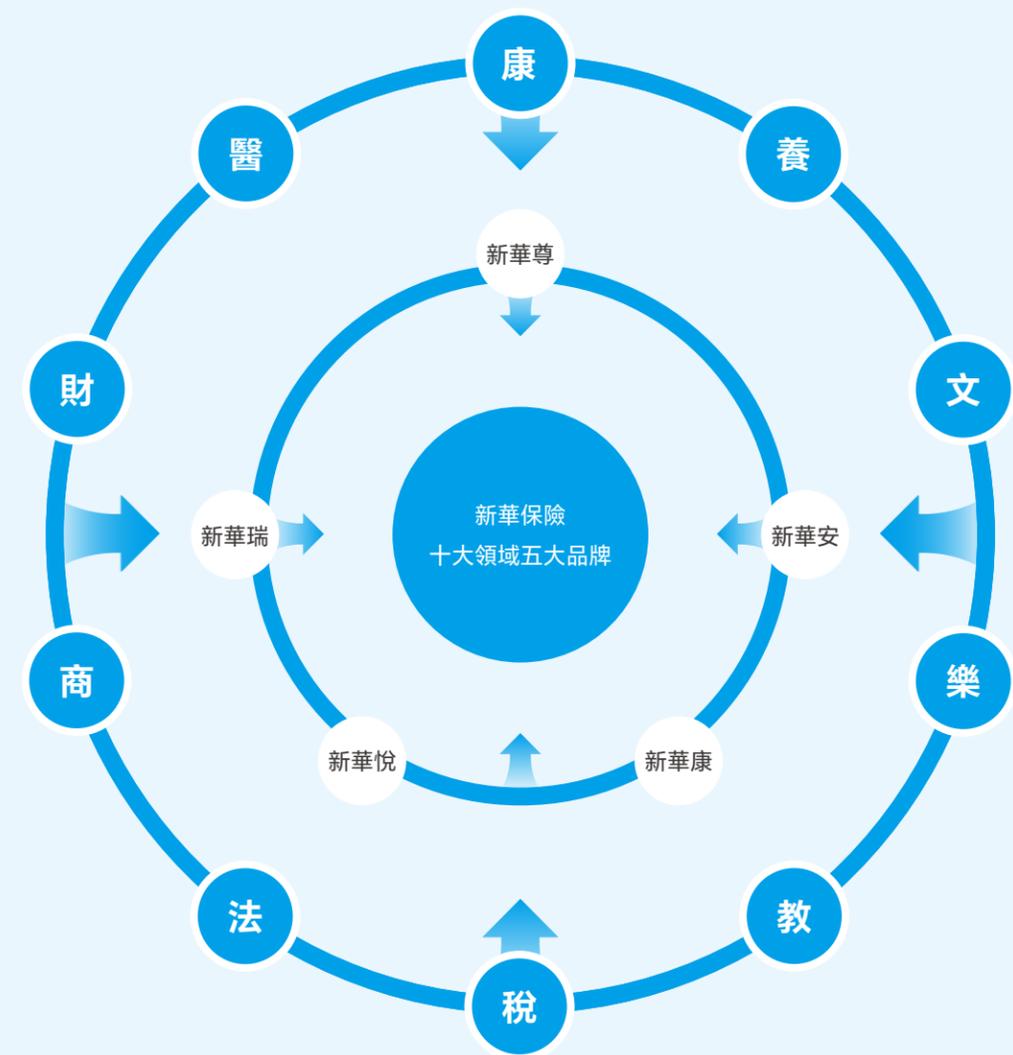
- 推出「重疾慰問先賠服務」，配套提供一對一慰問協辦、一路綠燈優先辦理、一日出具理賠結論的「三個一」品質服務。同時，通過醫療墊付服務為住院客戶墊付醫療花費，全年惠及 573 位客戶，墊付總金額達到 2,925 萬元。



深化醫康養生態圈

煥新服務矩陣

- 將服務能力和水平上升至戰略高度，持續完善「醫康養財商稅法教樂文」十大服務體系，推出「新華尊、新華安、新華瑞、新華悅、新華康」等服務子品牌，形成立體式、全方位、全生命週期的客戶服務矩陣，截至 2025 年底，已覆蓋 400 餘萬客戶。



拓展康養版圖

- 構建「機構康養 + 居家養老 + 旅居康養」生態體系，通過自有生態和外部合作生態，持續深化「東西南北中」全國化康養戰略佈局。截至 2025 年底，佈局的康養社區已擴展至 37 城 53 家，康養旅居網絡在全國佈局 67 個、海外佈局 3 個。

做綠水青山的「建設者」



新華保險積極貫徹國家「雙碳」戰略，構建「綠色保險 + 綠色投資 + 綠色運營」服務體系。2025 年，公司搭建綠色金融管理體系，制定《新華保險綠色金融工作行動方案》，為推動人與自然和諧共生的現代化貢獻力量。

深耕綠色金融

公司綠色投資規模
751.19億元



綠色投資

新華資產管理公司建立 ESG 投資整合框架，將 ESG 因素融入股票、債券等主要資產類別的投資決策全流程。截至 2025 年底，公司綠色投資規模達 751.19 億元，相關資金流入清潔能源、綠色基礎設施建設等領域。

綠色保險

為新能源、環保等綠色相關企業提供多層次風險保障。2025 年，服務超過 7,600 家綠色相關企業，提供風險保障額度 3,622.72 億元，為國家能源管網、綠色新材料等大國重器及高端人才提供堅實保障。

夯實氣候治理



接軌國際治理框架

全面遵循氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 框架，建立「董事會 - 管理層 - 執行層」三級氣候風險治理架構。

量化核算碳足跡

依據 ISO 14064 及溫室氣體核算體系 (GHG Protocol) 管理自身運營碳排放。同時，作為機構投資者，引入碳核算金融夥伴關係 (PCAF) 標準，量化核算投資組合的融資排放量。

摸底長效氣候風險

對標全球央行綠色金融網絡 (NGFS) 等前沿標準，開展覆蓋短、中、長期的多情景氣候壓力測試，全面評估氣候物理風險與轉型風險為公司帶來的影響。

踐行低碳化運營

用於綠色建築的投資規模
50億元



佈局綠色建築

將綠色理念融入不動產投資管理，用於綠色建築的投資規模達 50 億元。旗下上海、成都、廈門等多處核心物業榮獲 LEED 金級及白金級預認證。

數智無紙化運營

打造指尖上的綠色服務，2025 年投保及電子保單線上化率超 99.9%，線上承保超過 304 萬件，直接減少紙張消耗超過 1,200 萬張；超過 1,317 萬件保全業務實現線上辦理。

精細化節能降耗

制定減排路線圖，2025 年總部大廈電力消耗同比下降 5%；公司更新的公務用車 100% 採用新能源車型；自有數據中心通過精細化運維，PUE 值實現持續優化。



做保險大愛的「踐行者」



新華保險積極向社會傳遞仁愛厚德的新華理念，將保單的商業價值升華為守護千家萬戶安寧、助力社會和諧穩定的社會價值，全力助推共同富裕與社會和諧發展。

織密民生保障網



大力推行「惠民保」：發揮商業保險對基本醫保的補充作用，2025 年開展「惠民保」項目 46 個，累計保費突破 1 億元，為超過百萬參保人群提供超過萬億元的風險保額。

滿足特殊群體需求：針對新市民及快遞、網約車等新業態從業人員，推出專屬醫療及意外傷害保障；面向低收入兒童、殘障人士及貨運等高危職業人群提供定製化重疾與意外保險保障方案。

傾情幫扶促振興



主業賦能，築牢防返貧堤壩：針對農村居民風險特征，定製多款「鄉村振興」專屬保障產品。深度參與「頂梁柱」和「加油寶貝」等公益項目，截至 2025 年底，為超過 34.8 萬名低收入鄉村特定群體提供健康保障。

持續投入，開展常態化幫扶：截至 2025 年底，公司累計投入無償幫扶資金超過 7,000 萬元。全年向貴州施秉縣、內蒙古察右中旗等地捐贈無償幫扶資金超過 1,580 萬元，定向支持教育、醫療、產業等 20 餘個項目落地。

多管齊下，激發內生新動力：強化組織引領，2025 年全系統在職掛職幫扶幹部 21 人。開展消費幫扶工作，助力農戶增收致富，全年直接採購和幫助銷售總額超過 3,600 萬元。



創新公益助弱勢



致敬城市守護者：推進關愛環衛工人行動。截至 2025 年底，該項目覆蓋全國 100 座城市，為 62 萬名環衛工人提供專屬風險保障。

急救知識普及公益課堂：聯合第一反應志願服務中心，在 83 座城市開展「超能急救班」青少年公益專案，通過開設公益課堂，為 5,000 餘名青少年普及心肺復蘇、AED 使用等關鍵急救知識。

彙聚志願公益力量：牽頭中投公司民生保障工作小組在全國開展「星火計劃·百城公益行」，聯合各直管企業力量，共開展 200 餘場活動，總活動時長超 9,000 小時。同時，新華保險志願者團隊全年共開展志願活動 4,000 餘次，累計服務總時長達 9 萬小時。

擔當大災大難後盾：在突發災害面前第一時間啟動應急響應機製，2025 年，面對多地突發重大險情，公司迅速調配數百萬救災資金，全力支持一線抗災救援、群眾安置與災後重建工作。

傳遞溫情守美好



護航全民健康：響應「健康中國」倡議，全年為重慶、武漢、北京等地的 25 場馬拉松賽事保駕護航，為超過 76 萬名參賽選手及工作人員提供超過 7,200 億元的保額保障。

助力體育強國：將保障之力延伸至乒乓球、足球、籃球、滑雪等多元賽場，讓「保得長久」的承諾與「頑強拼搏」的體育精神同頻共振。

高鐵冠名陪伴：打造高鐵冠名品牌列車，途經 28 個省、283 個城市，運行總里程超過 884 萬公裡，觸達旅客 7,375 萬人次，為旅客旅途帶來「保險溫度」。

跨界傳遞正能量：推出 IP 小獅子「新力寶」和《奔流》《奔赴》宣傳片。聯合新華網舉辦第一屆短視頻大賽，共征集 466 部作品，以生動的視聽語言將社會正能量傳遞給更多公眾。

01

擔當使命 服務國家發展大局

25 深耕養老金融，守護銀齡美好生活

33 完善醫療保障，服務健康中國建設

35 做好普惠金融，切實賦能助農扶微

39 支持科技金融，服務新質生產力發展

深耕養老金融，守護銀齡美好生活

1.1

新華保險積極應對人口老齡化，聚焦養老金融主責主業，主動順應國家導向和社會需求，將發展養老金融作為服務國計民生、推動高質量發展的重要著力點，致力於為老年群體構築安全、便捷、溫暖的產品和服務保障體系。

治理

公司將養老金融相關管理職責整體納入公司服務國家戰略三級管理架構。在設立的金融「五篇大文章」專項工作小組中，成立養老金融小組。該小組由公司執委會委員擔任組長，由相關部門及子公司主要負責人擔任組員，負責制定專項工作方案，建立日常工作規範，加強對相關業務條線、業務單位服務國家戰略的分類指導。

戰略

風險和機遇的識別與分析

公司基於宏觀環境、人口結構變化及行業趨勢，識別出養老金融議題在短期、中期及長期對公司帶來的風險與機遇。

機遇		
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹
市場需求機遇	隨著中國老齡化程度加深，居民對於養老資金管理、健康管理及養老服務的需求快速增長。這為公司商業養老保險、年金業務及康養社區服務提供了廣闊的增長空間。	短期 ● 中期 ● 長期 ●
政策紅利機遇	國家大力發展銀髮經濟及多層次養老保險體系，為公司通過主責主業服務國家戰略提供了政策支持和市場准入機會。	短期 ● 中期 ● 長期 ●
資產跨週期配置機遇	養老資金具備長期資本和耐心資本屬性，有助於公司穿越經濟週期，進行長期價值投資，實現資產負債的長期匹配。	短期 ● 中期 ● 長期 ●



¹ 短期指可持續信息報告期間結束後 1 年以內（含 1 年），即 2026 年；中期指可持續信息報告期間結束後 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；長期指可持續信息報告期間結束後 5 年以上，即 2031 年以後。該定義參考財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》。

風險		
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹
資產負債匹配風險	在低利率環境下，養老金及年金類長久期負債面臨再投資風險和利差損風險，投資收益可能無法覆蓋長期的負債成本。	短期 ● 中期 ● 長期 ●
長壽風險	隨著預期壽命延長，年金給付期可能超出定價假設，導致公司未來的賠付支出增加。	短期 ● 中期 ● 長期 ●
重資產運營風險	公司佈局了部分重資產康養社區，涉及高額的資本開支和複雜的運營管理，若入住率不及預期或運營成本失控，將影響公司現金流和盈利能力。	短期 ● 中期 ● 長期 ●

應對策略

為把握機遇並管控風險，公司制定落實養老金融專項工作方案，深入參與多層次、多支柱養老保險體系建設，持續提升養老金融業務服務質效，支持銀髮經濟高質量發展。

養老金融專項工作規劃	工作舉措
養老產品	<p>繼續推廣專屬商業養老保險產品，有效對接企業（職業）年金、第三支柱養老保險參加人和其他金融產品消費者需求。</p> <p>大力發展商業保險年金，豐富個人商業養老功能型產品及稅優健康保險產品供給。</p> <p>加快開發投保簡單、交費靈活、收益穩健、保障多樣的養老保障產品，逐步構建起形態、期限、風險特征多元化的產品體系，以有效滿足公眾多樣化養老需求。</p>
適老化服務	<p>圍繞老年群體在資金保障、安全健康、養老照護等方面的全方位服務需求，整合內外部資源，拓展現有服務體系中的養老配套服務，提供「保險 + 服務 + 財富規劃」的一攬子養老解決方案。</p>
康養服務生態	<p>堅持高品質定位，繼續秉持「開放務實」原則，把握養老服務聯合體構建機遇，做大做優「服務端」康養生態，通過完善生態體系打造新華康養的核心競爭力。</p>
數字化轉型	<p>加強對養老金融業務的科技賦能，探索運用人工智能、大數據等技術，提升適老化、數字化經營服務能力，不斷豐富養老金融服務場景。</p>
投資	<p>主動適應社會融資模式轉變和投資環境，積極推動資產配置結構優化和投資能力建設。</p> <p>充分發揮自身資源優勢，強化行業研究與實地調研，主動發掘優質項目與投資標的。</p> <p>穩步擴大相關資產投資規模，加大醫康養資源協同發展力度，完善養老保障服務的完整鏈條。</p>

財務影響分析

養老金融業務的發展為公司帶來了積極的財務影響。負債端，截至 2025 年底，公司簽署有效資格函 20,148 份，累計應交保費 326.24 億元，規模保費 75.62 億元。投資端，截至 2025 年底，公司健康養老產業投資餘額 268.45 億元，同比增長 48.12%，為公司帶來了穩定的投資收益。

未來，公司將進一步完善養老服務網絡建設，提升對自有康養社區的業務管理能力，持續擴大業務經營價值，夯實第二增長曲線，拓展服務價值。

影響、風險與機遇管理

豐富產品供給

滿足多元養老需求

公司全力支持多層次、多支柱養老保險體系建設。公司旗下新華養老保險公司立足客戶差異化養老保障需求，搭建兼具安全性、收益性的養老金融產品矩陣。

提升資產管理效能

深耕養老第二支柱

構建全譜系投資產品線

- 新華養老保險公司持續完善養老金產品佈局，開發備案 10 只全品類年金產品，構建覆蓋股票、混合、固定收益及貨幣等投資策略的完整產品線，全面滿足年金客戶差異化的風險偏好與收益需求。

助力年金資產保值增值

- 依托完善的產品體系和穩健的投資回報，公司有效發揮了養老第二支柱在多層次養老保障體系中的支撐作用。

完善個人養老體系

做強養老第三支柱

豐富個人養老金產品貨架

- 積極響應個人養老金制度，已形成以普通年金保險、養老年金保險等側重長期穩定領取的产品為核心，以保障與增值的兩全保險以及專屬商業養老保險為補充的多元化產品矩陣。截至 2025 年底，新華養老保險公司七款保險產品被納入人社部個人養老金融產品範圍，能夠滿足不同年齡、不同風險偏好客戶的差異化養老需求。

創新商業養老保險服務

- 新華養老保險公司全年新開發九款年金產品，產品投保年齡放寬至 80 歲，服務更多老齡客戶，新增開發即期年金和分紅險兩種產品，涵蓋「固定收益」和「固定 + 浮動收益」的不同風險收益特征，提供「退休後開始領取 + 即期領取」兩種不同產品領取場景選擇，通過「公司直銷 + 互聯網引流 + 銀行代理 + 互聯網代理」四種不同模式，觸達不同渠道客戶，實現養老三支柱金融產品主要類型全覆蓋，滿足消費者多樣化的風險偏好需求。

「銀髮無憂」為老年人保駕護航

案例

該項目參保民眾

55.98 萬人次

為破解老年人群體投保年齡受限、健康告知難、保費價格高的保障痛點，公司於 2005 年支持上海市養老服務發展中心推出「銀髮無憂」老年人意外傷害綜合保險產品項目。該項目採用「政府指導、企業讓利、市場化運作」模式，20 年來始終保持不限年齡、免核保、低保費的普惠初心，並持續升級保障範圍，已涵蓋意外傷害身故、意外傷害醫療、骨折骨裂津貼等 13 項保障責任。

2025 年 3 月，該產品開通線上投保通道，符合條件的民眾可以登錄「隨申辦」進行投保，打破過去需要前往物理網點投保的空間限制，大幅提升服務便捷度。同時，公司充分發揮政企聯動優勢，協同上海及各區退休職工管理委員會、街道辦、居委會，構建起覆蓋基層的服務網絡，為參保人提供從承保到理賠的全流程專業服務。2025 年，該項目參保民眾 55.98 萬人次。

同時，公司重點關注並投資醫藥健康、養老服務機構及提供養老財富管理服務的優質企業，支撐進一步完善養老產業生態。截至 2025 年底，公司養老金融投資規模 268.45 億元。

公司聚焦老年客戶「便捷、安全、貼心」的核心訴求，搭建線上服務機製，並依托櫃面網點打造「銀髮服務驛站」，全方位提升適老化服務溫度。

公司緊貼老年客戶群體的使用習慣與訴求，構建涵蓋便捷接入、場景引導與主動回訪的線上服務體系。通過推行「一鍵直達人工、四維特色場景、兩類主動關懷」系列舉措，有效降低線上業務辦理門檻，保障老年客戶資金安全。

優化服務體驗

建設適老愛心港灣

搭建線上服務機製

一鍵直達人工

老年客戶撥打 95567 時，系統將自動識別其身份並跳過語音導航，實現免按鍵、免等待，直接接入人工坐席，服務全程採用慢速、耐心、專業的適老化溝通標準。2025 年，公司 95567「老年人安心幫扶熱線」累計服務老年客戶 53 萬人次，熱線接通率與滿意度均超過 99%。

四維特色場景

智享向導：建立老年客戶自助服務能力評估機製，提供「推薦 + 指導」的差異化保全業務辦理引導。

便利諮詢：聚焦高頻需求，支持業務員代指導或親友代辦，最大限度減少客戶「跑腿」。

風險提示：人工坐席主動識別並提示詐騙風險，構築資金安全防線。

緊急協助：遇老年客戶身體不適等突發情況，立即啟動應急預案，保障客戶生命安全。

兩類主動關懷

滿期保單主動訪：聚焦老年客戶「忘了領、怎麼領、在哪領」的痛點，推出「人工外呼 + 短信」雙提醒服務，確保滿期資金權益精準兌現。

線上貸款確認訪：對於老年客戶通過 E 化自助渠道辦理的線上保單質押貸款業務，開展意願確認回訪，協助規避潛在資金風險。

打造「銀髮服務驛站」

公司依托全國櫃面窗口設立「銀髮服務驛站」，推出「銀髮驛站，智慧相伴」專項關愛活動，通過三類 18 項愛心服務，為使用智能設備有困難的臨櫃老年客戶以及櫃面周邊社區老年群體提供指導幫扶，以實際行動支持老年客戶跨越「數字鴻溝」。截至 2025 年底，公司建立「銀髮服務驛站」超過 630 家，服務累計惠及客戶超過 50 萬人次。

保險服務便利站

聚焦智慧櫃員機、App、微信等五大數字化服務場景，為臨櫃老年人提供更加主動的智能化指導服務。同時，結合老年人實際需求，及時提供耐心專業的人工服務。

智能服務科普站

針對老年人融入數字社會的需求，主動提供新聞資訊、社交通訊、文化學習、生活購物等五類常用 App 的下載與使用指導，助力老年群體享受數字生活紅利。

生活服務助力站

充分發揮網點的社區輻射作用，為未配備智能手機或在智能服務方面需要幫助的老年人群體提供導航查詢、網上預約、線上叫車、視頻通話等八項生活服務，打造家門口的「暖心角」。



為老年人提供線上指導服務

整合產業資源

打造優質康養生態圈

2025 年，公司全面加速康養生態佈局，廣泛拓展優質合作康養社區和旅居機構，整合內外養老服務與健康服務資源，完善「機構養老、居家養老、旅居養老」融合養老生態，為老年人群體提供「醫康樂養護」一體化照護服務。

機構養老

- 加大康養社區建設，實現「東西南北中」全國化佈局，為老年客戶提供高品質養老服務。截至 2025 年底，建設自有和合作康養社區 53 家，覆蓋全國 37 個城市。



端午節活動



特色手工活動

居家養老

- 豐富居家養老服務體系，聚焦老年群體的居家養老痛點，通過醫療健康、安全監測等服務，解決老年人疾病無助、行動不便、生活照護等居家養老難題，助力老年客戶老有所養、老有所安。
- 探索構建康護服務產品線，滿足客戶對養老護理和康復護理的即時需求。甄選具有專業品質和優質服務的護理機構和康復醫院，為老年客戶搭建高效的康護服務平台，與康養社區、旅居產品線共同形成養、樂、護「鐵三角」。

旅居養老

- 持續優化康養旅居產品線，旅居網絡覆蓋升級，以客戶為中心，打造「氣候環境、醫療健康、文化娛樂」多元融合的旅居產品，依托「保險 + 旅居」模式，為客戶提供豐富的旅居權益。截至 2025 年底，康養旅居網絡在全國佈局 67 個、海外佈局 3 個；康養旅居權益客戶超過 81 萬人。



旅居養老酒店客房

融入「浙裡康養」工程， 政企聯動共建居家養老服務圈

浙江分公司積極響應浙江省「浙裡康養」戰略，構建「黨建引領 + 三級聯動」服務體系，著力解決社區老人居家安全與就醫痛點。

案例

硬件適老化：推出「硬件改造 + 智能監測」模式，全年為 313 戶老年家庭完成適老化改造，打造社區「居家養老樣板間」，提升居住安全性。

服務智慧化：2025 年，設立 101 家社區共建服務點，推出「新華·好鄰 e 診」視頻問診服務，覆蓋超過 2,000 人次，實現優質醫療資源直達社區。截至 2025 年底，項目累計開展活動近 300 場，服務居民超過 9,500 人次，核心服務滿意度達 100%，探索出一條可複製的「保險 + 社區」居家養老服務新路徑。

指標與目標

公司建立養老金融指標監測體系，持續追蹤養老保險保障效能與養老金融投資規模。通過設定長期發展規劃，定期檢視執行成效，確保養老金融戰略落到實處，穩步提升對銀髮經濟高質量發展的貢獻度。

養老產品



目標

豐富商業保險年金及個人養老金產品線，推進專屬商業養老保險上市，完善多層次養老保障供給。

擴大健康險與意外險覆蓋面，放寬老年群體投保年齡限制，滿足銀髮群體多元化保障需求。



2025 年度進展

截至 2025 年底，上市 26 款商保年金產品，15 款支持個人養老金業務的產品，以及多款重疾、醫療及稅優健康險。

上線《銀齡守護寶》組合產品，投保年齡上限放寬至 75 週歲；上海「銀髮無憂」項目開通線上投保。

適老化服務



目標

持續完善老年專屬人工服務及「智享向導」幫扶體系。

依托全國櫃面設置「銀髮服務驛站」，完善無障礙及便民適老設施。



2025 年度進展

截至 2025 年底，「老年人安心幫扶熱線」累計服務老年客戶 53 萬人次，開展「智享向導」智能技術幫扶 7,000 人次。

截至 2025 年底，設立超過 630 家「銀髮服務驛站」，提供 18 項專屬關愛服務，惠及客戶超過 50 萬人次；420 家重點櫃面配置無障礙設施。

康養服務生態



目標

穩步拓展優質康養與旅居合作項目，升級旅居服務內容，拓寬外部文旅及醫療先行區資源合作渠道。



2025 年度進展

截至 2025 年底，建設自有和合作康養社區 53 家，覆蓋全國 37 個城市；康養旅居網絡在全國佈局 67 個、海外佈局 3 個。

數字化轉型



目標

圍繞養老保險新產品，優化承保及保全系統流程，提升業務支撐效能。

迭代升級人工智能交互工具，聚焦高齡客戶痛點，推進互聯網投保及業務辦理流程的適老化改造。



2025 年度進展

升級核心養老保險產品的承保、保全流程對接與系統功能，優化養老金領取變更等底層邏輯。

持續迭代人工智能智能助手，整合「保險 + 健康 + 養老」綜合權益；有序推進投保流程的適老化、無障礙改造，全方位提升老年客戶線上業務辦理的便捷度。

投資



目標

保持養老金融相關投資餘額穩步增長。

積極發掘養老健康產業相關融資主體與優質標的，切實發揮險資優勢，加大醫康養資源協同發展力度。



2025 年度進展

截至 2025 年底，公司養老金融投資餘額為 268.45 億元，同比增長 48.12%，有力支持了國家健康養老基礎設施與服務體系建設。

完善醫療保障，服務健康中國建設

1.2

新華保險深入貫徹落實「健康中國」戰略，持續深耕健康保障領域，致力於打造覆蓋客戶全生命週期的健康保險產品矩陣，加速「保險+健康管理」深度融合，構建覆蓋全人群、全流程的健康服務生態，助力提升全民健康水平。

豐富健康保險產品

公司積極承接政策性健康保險業務，織密民生保障網，同時大力創新商業健康保險，滿足客戶差異化的健康保障需求。2025 年，公司政策性健康保險業務累計為 15 個地區 1,486 萬城鄉居民、城鎮職工及公務員提供醫療保障服務，減輕參保人醫療負擔約 9.14 億元；推出 41 款健康險新產品，覆蓋重疾、醫療、護理等全方位健康保障，為客戶提供資金給付、醫療報銷與健康服務的一站式守護。

參與多層次醫保體系建設

長期護理保險

自 2018 年參與長期護理保險制度試點和社會化經辦以來，已形成申請受理、複核派單、服務質控、費用結算等全流程經辦能力。截至 2025 年底，承保長期護理保險項目 6 個，覆蓋全國 5 個省（直轄市）的 510 萬參保人，全年理賠結案 11.16 萬人次，有效緩解了失能家庭的照護壓力。

大病醫療保險

聚焦因病致貧、因病返貧痛點，對大病患者發生的高額醫療費用給予進一步保障。截至 2025 年底，大病保險項目覆蓋全國 6 個地區，惠及 915 萬參保人。

創新商業健康保險供給

深化產品+服務融合

順應國家醫療保險支付方式改革趨勢，推出「醫藥無憂醫療保險」，聚焦院外藥械、重疾特需、小額住院等核心場景，通過配套醫藥與疾病管理服務，為客戶提供一體化的醫療費用解決方案。

填補護理保障缺口

響應國家關於發展商業護理保險的號召，推出「康護無憂」服務給付型商業護理保險。該產品突破傳統保險僅「現金賠付」的局限，除現金給付責任外，還將專業護理服務作為直接給付責任，實現了從單純「經濟補償」向實質性「服務保障」的跨越。

優化醫療健康服務

公司堅持「事前預防、事中管理、事後保障」的閉環理念，整合內外部優質資源，為客戶提供覆蓋預防、就醫、康養、購藥等全流程的健康管理服務。

構建卓越醫療資源網絡

依托專業子公司賦能

充分發揮新華康復醫院和新華卓越健康子公司的專業優勢，打造集醫療、康護、療愈於一體的中西醫結合特色服務體系。

鏈接全球優質資源

重點搭建高端醫療轉診與協作網絡。截至 2025 年底，已建設覆蓋境內 18 省 90 家、境外七個國家/地區 110 家優質醫療資源的服務網絡，滿足客戶對高品質醫療服務的需求。

拓展全生命週期健康管理

全流程風險管理

推出「健康安心」健康服務計劃，針對客戶健康狀況與風險特征，提供覆蓋「病前預防、病中就醫、病後康復」的個性化健康風險管理方案，確保客戶獲得及時、高效的醫療支持。

家庭醫生專屬守護

建立「新華家醫」服務體系，通過新華家醫卡、名醫無憂卡、視頻醫生卡等載體，打破時空限制，為客戶及其家庭提供全方位、全天候的醫療健康諮詢與管理服務。

依托優質醫療資源生態， 破解重疾客戶「就醫難」困局

案例

四川分公司依托公司強大的健康管理服務生態，有效解決客戶在重慶治療過程中面臨的「掛號難、住院慢」痛點。通過整合區域優質醫療資源，分公司為客戶提供從診斷到治療的全流程就醫協助服務。

2025 年 11 月，四川分公司在內江接到一位肺癌客戶急需轉入四川大學華西醫院進行手術的求助。面對該院常規預約需等待 2-3 個月的嚴峻現實，分公司迅速啟動「住院安排速通」和「手術安排速通」服務，通過專業服務團隊協調床位資源，僅用時 17 天，便協助客戶成功入院並接受手術治療，比常規等待時間縮短近兩個月，生動詮釋了保險不僅是財務補償，更是守護生命的堅實依靠。

深化健康產業投資

公司充分發揮險資長期穩定的優勢，通過投資市場化基金，精準佈局生物醫藥與醫療科技前沿領域，支持醫療實體經濟發展，以資本力量解決行業「卡脖子」難題，為健康中國建設注入金融「活水」。

助力生物醫藥產業升級

2025 年 3 月，公司完成對上海生物醫藥並購私募基金合夥企業（有限合夥）的 4.5 億元投資。該基金聚焦上海生物醫藥產業重點領域，重點支持生物製藥、創新中藥及高端醫療器械發展，致力於突破高附加值生物技術、原材料等「卡脖子」關鍵環節，並深耕自免、精神神經、心血管等臨床急需賽道，有力推動上海建設生物醫藥高地。

佈局醫療創新前沿陣地

2025 年上半年，公司簽署干驥資本五期人民幣基金投資合同，認繳金額 3 億元。依托干驥資本在醫療行業的深厚積累與生態圈資源，重點支持早中期和成長期醫療創新項目。通過參與醫療新技術、新藥品、新器械的研發與應用投資，公司積極助推醫療科技成果轉化，讓創新醫療成果更快惠及廣大民生。

做好普惠金融，切實賦能助農扶微

1.3

新華保險將發展普惠金融作為服務實體經濟、保障民生福祉的重要抓手，聚焦小微企業、鄉村振興相關產業及重點人群，致力於打破金融服務的門檻與壁壘，提供價格實惠、覆蓋廣泛、公平可得的保險產品與服務。2025 年，公司進一步完善普惠保險體系，截至 2025 年底，開發普惠類產品 20 餘款，為 6.43 萬家小微企業提供風險保障 2.71 萬億元；各類政策性保險及「惠民保」項目覆蓋超百萬參保人群；大力支持中小微企業發展，普惠金融投資餘額 555.94 億元，同比增長 19.70%；持續助力鄉村振興，累計投入定點幫扶資金超過 7,000 萬元，以實際投入推動普惠金融落地見效。

支持 中小微企業發展

豐富專屬產品供給

公司將支持中小微企業作為服務實體經濟的重要著力點，助力中小微企業築牢風險屏障。

針對中小微企業抗風險能力弱、資金壓力大的特點，設計推出「新華員工福利保險產品計劃綜合型」「新華企業寶」「新華安業寶」等多種保障計劃，涵蓋意外、醫療、重疾及身故等全方位責任。2025 年，上述產品計劃累計承保保費 5,166.41 萬元，有效支持了小微企業的持續穩定經營。

提升線上服務效能

積極推廣簡易團單銷售平台，推動小微企業保險業務從「線下紙質」向「線上數字化」轉型，大幅簡化投保流程。截至 2025 年底，平台已上線 11 款全國版小微企業意外險產品套餐，全年實現保單銷售 680 單，承保保費 172.80 萬元，切實提升了服務的便捷度與覆蓋面。

加大資金支持力度

2025 年，公司通過資產管理業務支持中小微企業發展和鄉村振興等領域，截至 2025 年底，普惠金融投資餘額 555.94 億元，同比增長 19.70%。

提升服務可及性

保障重點群體

公司聚焦「一老一少一新」及特殊群體需求，不斷提升普惠保險的適配性，織密民生保障網。

大力發展「惠民保」

積極參與「惠民保」項目承保，發揮商業保險對基本醫保的補充作用。2025 年，公司開展「惠民保」項目 46 個，累計保費 10,023 萬元，為超過百萬人提供超過萬億元的風險保額。同時，開發專屬產品「惠享版綜合團體醫療保險」，支持根據各地「共保體」需求進行定製化調整，進一步拓寬保障深度。



護航新市民與新業態

針對快遞員、網約車司機等新業態從業者及新市民群體，推出「新業態新市民意外傷害團體醫療保險」，提供涵蓋社保目錄之外的意外醫療、住院津貼、骨折津貼以及救護車津貼等的保障責任。同時，通過「安業寶」產品為新業態新市民客戶及小微企業客戶提供多層次、廣範圍的風險保障，價格優惠、保障豐富。2025 年，「安業寶」產品服務相關客群 422 戶，提供保額 8,859.24 萬元。



關愛特殊群體

推出「華逸團體特定疾病保險」，被保險人涵蓋低收入家庭兒童群體，保險責任覆蓋重度惡性腫瘤、輕度惡性腫瘤、先天性心臟病手術和兒童特定罕見病。

上海分公司持續深化與上海市各區殘疾人聯合會的合作，為殘障人士定製涵蓋意外、重疾及住院津貼的專屬方案。截至 2025 年底，該項目累計服務 122 萬人次，賠付金額 10,463 萬元。

該項目累計服務

122 萬人次

賠付金額

10,463 萬元

服務「銀髮」與高危職業

推出「銀髮無憂」系列互聯網專屬產品，為中老年群體提供意外傷害、意外醫療等多元保障，助力補齊養老第三支柱短板；針對貨運物流人員推出專屬意外險，強化職業風險防護，體現行業關懷。



拓展服務網絡

公司致力於打通金融服務的「最後一公里」，持續深化渠道建設與網點下沉。與中國郵政儲蓄銀行建立全面深入戰略合作關係，依托其遍布城鄉的網點優勢，構建面向縣域及農村市場的服務橋梁，有效延伸保險服務觸達範圍。同時，通過銀代渠道與河南、河北、四川等地農信社、農商行開展合作，逐步構建起覆蓋中西部、東北及沿海省份縣域鄉村的金融服務網絡，提升農村地區金融服務的可得性。

助力鄉村振興

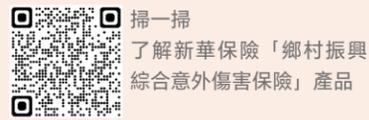
公司將服務鄉村振興戰略置於髮展全局的重要位置，持續探索定點幫扶新路徑，鞏固拓展脫貧攻堅成果，助力鄉村全面振興。2025 年，公司榮獲「上市公司鄉村振興最佳實踐案例」「鄉村振興領航企業」等獎項。

發揮主業優勢，構築防返貧堤壩

推廣專屬產品

針對農村居民風險特征，在個人保險渠道推廣「鄉村振興綜合意外傷害保險」，在團體保險渠道推出意外傷害、醫療、定壽三款鄉村振興系列專屬產品，提供包括意外、住院津貼等在內的多種責任保障。

承辦重點項目



積極參與「頂梁柱」和「加油寶貝」兩個國家級鄉村振興公益保險項目，截至 2025 年底，為全國 34.8 萬名低收入鄉村特定群體提供健康保障。同時，將「頂梁柱」「加油木蘭」兩個公益保險項目引入定點幫扶的貴州省施秉縣，覆蓋當地 3 萬餘名家庭支柱及脫貧婦女。

加大定點幫扶，激發內生動力

資金支持

截至 2025 年底，公司累計投入定點幫扶資金超過 7,000 萬元。2025 年，向貴州施秉、內蒙古察右中旗等地區捐贈無償幫扶資金超過 1,580 萬元，定向支持教育、醫療、產業等領域的 20 餘個項目落地實施。

消費幫扶

開展消費幫扶，助力幫扶地區產業發展、農戶增收致富。2025 年，消費幫扶總額超過 3,600 萬元，其中，直接採購幫扶產品及服務超過 2,930 萬元，幫助實現銷售額超過 670 萬元，有效帶動了幫扶地區的產業發展。

推出「認養」幫扶模式，激活邊疆牧區發展動力

案例

新疆分公司立足沙雅縣阿牙克庫勒達希村的畜牧業資源稟賦，創新推出「我在村裡有只羊」產業幫扶項目。分公司運用「互聯網+」思維，搭建直播助農平台，發動全轄員工及社會力量參與「雲認養」。通過「訂單式」農業模式，項目認養塔裡木小山羊超過 1,700 只，輻射帶動周邊 2 個鄉鎮、4 個自然村的近百戶農牧民參與，預計戶均增收 6,000 元。該模式有效解決了農產品銷路問題，構建起「企業+農戶+市場」的穩定利益聯結機製，為邊疆鄉村產業振興注入動能。

支持構建標準化養殖體系，打造「循環式」產業幫扶樣本

案例

針對定點幫扶村馬鞍山村勞動力弱、產業空心化痛點，湖北分公司投入 50 萬元啟動肉牛養殖項目。不同於傳統粗放養殖，分公司引入「專家培訓+巡診服務+檔案管理」的標準化技術體系，為幫扶肉牛佩戴藍色耳標，實施全生命週期溯源管理。項目採用資金回籠再循環模式，截至 2025 年底，已建成四個標準化牛棚，首年預計為村民增收 20 萬元，探索出一條「低人力投入、高技術保障」的產業致富路徑。

創新幫扶機製，守護鄉村「一老一小」

案例

在上海

上海分公司第五、第六黨支部積極探索「黨建+業務+公益」的融合模式，創新設立「愛心賬戶」。其中，第五黨支部下轄的靜安支公司試點「每承保一單自願捐贈 8.8 元」，讓每一份保單都成為傳遞愛心的載體。2025 年，兩支部運用賬戶善款，對接貴州施秉縣清江小學，為 185 名留守兒童購置學習用品，實現了商業價值與社會價值的良性互動。

在江西

江西分公司針對對口支援的湖南省邵陽縣雙清初級中學留守兒童佔比高、設施老舊的現狀，捐贈校服、打印機及體育器材，並把「金融知識進校園」課堂帶進鄉村，改善了 133 名師生的教育生活條件。

在河北

河北分公司持續支持臨城縣石城鄉定點幫扶項目，2025 年，投入資金建設「助老幸福食堂」，解決高齡獨居老人用餐難題；為 111 名防返貧監測對象提供醫療保障，築牢因病致貧防線；通過捐贈課桌椅、開展黨建共建及紅色研學活動，全面助力老區民生改善與文化振興。

雲南分公司歷時三年投入近 20 萬元，實施「點亮木桿」鄉村照明工程，實現幫扶行政村太陽能路燈全覆蓋



2025 年 11 月，遼寧分公司牽頭中投在遼直管企業開展施秉縣第二小學清涼助學項目



支持科技金融，服務新質生產力發展

1.4

新華保險發揮保險資金長期性與風險保障專業性優勢，圍繞科技創新企業的全生命週期需求，在負債端與投資端協同發力。通過完善科技保險產品體系、加大科技創新領域的長期投資力度，持續為新質生產力發展注入金融動能。

豐富科技保險供給 築牢創新人才後盾

針對科技企業屬於人才密集型行業的特點，公司推出科技企業專屬保險產品，適配科技從業者的風險保障需求。2025 年，為 1.41 萬家科技發展前沿企業提供 1.22 萬億元的風險保障，保額同比增長 20.39%，以實際行動護航國家高水平科技自立自強。

定製保障方案

為科技企業提供涵蓋住院與門急診醫療，住院、重癥監護及意外傷害救護車津貼等全方位的員工健康福利計劃。

關注特定風險

針對科技人員高負荷工作的特點，創新納入特定疾病關愛及精神障礙疾病關愛等責任，體現對創新人才的身心呵護。

創新保險服務模式， 助力裝備製造業轉型升級

案例

黑龍江分公司主動對接「大國重器」風險管理需求，為某中央企業量身定製「全面保障方案 + 屬地化服務網絡 + 線上線下快捷理賠 + 綠色通道增值服務」的綜合服務模式。該項目為該企業的近萬名科研技術人員及產業工人提供了總保額達 257 億元的風險保障，有效解決了核心技術人才的後顧之憂，以金融服務的一線創新助力裝備製造業轉型升級。

「科技 + 普惠」服務模式， 護航科創企業全週期成長

案例

上海分公司聚焦上海科創中心建設目標，針對科技型中小微企業「輕資產、高成長、風險特殊」的特點，推出定製化普惠保險服務方案。分公司整合視頻問診、住院安排等增值服務，為人工智能、半導體、生物醫藥等戰略性新興產業提供涵蓋意外、醫療及重疾的綜合風險屏障。2025 年，分公司累計服務小微企業 869 家，其中包括多家「專精特新」及「獨角獸」企業，覆蓋員工超過 4.5 萬人次，提供風險保額 523 億元。其中，分公司為某半導體領域「獨角獸」企業連續多年提供伴隨式風險管理服務，見證並護航其從不足百人的初創團隊成長為行業頭部企業。

深化產業投資佈局 拓寬科創融資渠道

公司通過新華資產管理公司持續深耕科技創新領域，聚焦「專精特新」企業、重大科研項目及關鍵核心技術，構建多元化的科技金融投資體系。2025 年，公司緊跟國家戰略導向，深化對半導體、人工智能、生物醫藥等硬科技產業鏈的研究，通過參與專項產業基金、股權投資等方式，精準滴灌前沿科技領域。同時，積極通過債券、ETF 等金融工具支持科創企業融資，有效降低企業融資成本，提升融資效率。截至 2025 年底，公司服務科技金融投資規模 1,400.38 億元，同比增長 27.08%。

投資首批科創債 ETF 支持科技創新發展

案例

2025 年 7 月，隨著首批 10 只科創債 ETF 獲批並在滬深交易所上市，新華資產管理公司響應國家號召，發揮保險資金「長期資本」與「耐心資本」的優勢，積極參與首批科創債 ETF 投資，為科技型企業提供了穩定的資金支持，助力科技金融市場高質量發展。

NCI 新华保險

02

客戶為尊 陪伴人民美好生活

- 43 升級客戶體驗，打造卓越品質服務
- 49 強化消保管理，維護消費者合法權益
- 54 築牢數字防線，守護客戶隱私紅線



升級客戶體驗，打造卓越品質服務

2.1

提升客戶服務效能

新華保險始終堅持以客戶為中心，聚焦客戶高頻需求與服務痛點，通過深化服務承諾、強化科技賦能、關愛特殊群體，持續提升服務的便利性與可得性，為客戶提供更有溫度、更具效率的專業金融服務。

深化客戶服務承諾

公司堅持以人民為中心的價值取向，在 2025 年「3·15」期間發佈客戶服務十大承諾，優化保險全流程服務，拓展廣度深度，開展承諾踐諾，以實際行動詮釋「好服務在新華」深刻內涵。

新華保險客戶服務十大承諾

智能互動全天候

智能客服「智多新」與 95567 人工客服智聯協同，為客戶提供 7×24 小時全媒體互動服務，增強服務覆蓋。

貼心門店在身邊

千餘家櫃面門店與客戶相伴，櫃台人工和智慧自助服務「雙在線」，「銀髮驛站」貼心關愛老年朋友，保民生暖民心。

投保便捷更安心

全天候提供線上投保服務、關鍵環節短信提醒、電子保單實時查收、長輩模式貼心雙錄，投保方便又快捷、暢享服務又安心。

智能回訪保權益

在關鍵服務環節，以微信、電話、短信等智能回訪方式主動聯繫客戶，告知保單與服務動態，切實維護客戶權益。

保全服務更便捷

關鍵權益變動主動觸達，7×24 小時線上受理，多平台全方位覆蓋，標準化業務智能處理秒審秒辦，小額給付秒級到賬，用極速、極簡服務，守護客戶保單全生命週期。

智慧理賠效率高

依托科技賦能、運用智能化理賠處理，個人客戶 5,000 元以下小額及普通賠案件均 2 日內、複雜疑難賠案 30 日內知曉結果。

貼心理賠更暖心

7×24 小時線上受理理賠，全國任一網點線下提交理賠申請，重疾慰問先賠，讓理賠更便捷更貼心。

投訴暢通快響應

暢通「電、網、信、訪」投訴渠道，優先推薦電話和網絡，全渠道第一時間響應，一般投訴 15 日內辦結回覆。

生態服務優體驗

「醫康養財稅法商教樂文」十大生態服務，惠及廣泛的客戶群體，助力客戶及家人暢享幸福美好生活。

合規銷售守誠信

詳細講解投保提示和條款內容，主動提示保險產品的特點和風險，讓客戶投保放心，提振消費信心。

在客戶服務節期間，舉辦「幸福家園·童畫未來」主題少兒書畫賽



在客戶服務節期間，開展「健康進鄉村」活動



同時，公司持續完善多元化客戶溝通機製，將客戶服務節打造為優化體驗、展示形象的重要窗口。2025 年，公司舉辦第二十五屆客戶服務節，以「新華好服務，普惠進萬家」為主題，圍繞服務健康中國、服務鄉村振興、服務普惠民生三大主線，將關愛送達千家萬戶。客戶服務節期間，公司累計開展普惠活動 2,000 餘場，覆蓋客戶近 10 萬人，有效提升了品牌的社會親和力。

公司以科技賦能客戶服務，推動空中櫃面、智多新、隨信通等多服務平台創新，構建「線上+線下、智能+人工」多平台交互、全場景覆蓋的智慧客服集群，不斷提升服務可及性與客戶體驗。

科技賦能服務創新

空中櫃面，
打造「免臨櫃」交互新模式

依托視頻通信、人臉識別與電子簽名技術，攻克複雜業務線上辦理難點，實現客戶與遠程櫃員的「面對面」連接，為客戶提供安全、便捷、有溫度的「雲端」保單服務。

「智多新」升級，
實現主動化智能服務

上線智能語音導航、寬限期前交費提醒和失效保單智能外呼服務，主動幫助客戶延續保障權益，提升服務獲得感。

隨信通平台，
構建一站式服務門戶

隨信通雲平台上線自助理賠、電子保單、發票及新型產品電子通知書查詢下載等 11 項新功能，讓服務觸點更廣，操作流程更順暢。

智慧櫃員機，
覆蓋高頻辦理場景

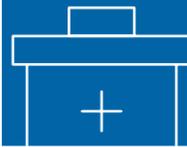
持續賦能櫃面窗口服務，集成查詢、打印、繳費、辦理四類 23 項功能，強化客戶「免排隊、快操作、安心辦」的服務體驗，全面提升臨櫃體驗。

保障特殊客群權益

公司將服務特殊客群作為踐行普惠金融的重點，聚焦老年人、殘疾人、新市民及外籍人員需求，構建無障礙服務體系，確保各類人群平等享有金融服務權利。

硬件設施標準化

編製《新華保險櫃面普惠服務設施標準手冊》，在網點設置無障礙通道、愛心窗口與座椅；配備老花鏡、輪椅、血壓計及視聽輔助設備，於細節處彰顯人文關懷。



服務流程人性化

提供中英文及盲文版《新華保險客戶服務指南》，清晰指引高頻業務；針對老年及殘疾客戶，提供「主動訪、臨櫃辦、上門幫」等專屬服務；優化外國人永久居留身份證適配，確保服務無死角。



線上服務適老化

95567 客服熱線設立老年專線，系統智能識別身份，直連人工，配合適老用語標準，提供主動、細心的諮詢服務及生存金領取、貸款提醒回訪服務。2025 年，累計服務老年客戶超過 50 萬人次，滿意度超過 99%。同時，隨信通推出適老版本，通過大字版、醒目菜單展示等設計，提升銀髮客戶服務體驗。



夯實理賠保障能力

公司秉持「以客戶為中心」的核心理念，依托數智化技術重塑理賠流程，建立健全重大突發事件應急機製，以高效、精準、溫暖的理賠服務兌現保單承諾，切實發揮保險作為經濟「減震器」和社會「穩定器」的作用。

我們的榮譽



新浪財經 2025 年度金石獎暨金融消保優秀案例評選

保險業優秀賠付案例

中國金融傳媒 2025 金融消保與服務創新優秀案例評選

保險業年度影響力賠案

投資時報 2025 年金禧獎評選

卓越理賠服務保險公司

落實「以客戶為中心」

公司堅持從客戶需求出發，打造優質、高效的理賠服務體系，不斷提升理賠服務水平，拓展服務的內涵與外延。

快理賠：提速，讓理賠更高效

全面升級自助理賠

優化移動端理賠界面與指引，新增親友及業務員代辦功能，打通掌上新華 App、官微、隨信通等平台，實現標準化自助理賠。2025 年，個險線上申請賠案佔比達 96.63%。

深化直連直付

拓展直連醫院至 668 家，通過醫保、電票數據互聯，推動免材料、零等待的直賠、快賠。截至 2025 年底，公司超過 20% 的直付案件實現 1 分鐘內結案，出險支付時效提速 60%。

理賠快速高效

2025 年，個險理賠 70% 的案件申請後 8 小時內到賬，17% 的案件實現 1 小時內到賬。

優服務：增溫，讓服務更貼心

深化「保險 + 服務」

緩解客戶就醫資金壓力，2025 年提供醫療墊付服務 573 人次，總金額 2,925 萬元，其中，單一客戶最高墊付金額 60 萬元；實施重疾慰問先賠服務 1,074 人次，賠付 1.04 億元。針對護理需求，配套「康護無憂護理保險」，支持客戶自主選擇現金賠付或專業護理服務。

守護民生福祉

2025 年，個險理賠服務惠及鄉村人口 36.8 萬人次，賠付金額 32.7 億元；老年群體 4.7 萬人次，賠付金額 3.6 億元；「惠民保」理賠 25.9 萬人次，賠付金額 4,643.5 萬元，紮實兜牢民生底線。



打破數據壁壘，
塑造「零感知」理賠體驗

案例

2025 年 8 月，公司通過與醫療機構、醫保部門的數據直連，在全國範圍內持續拓寬「理賠直付」服務範圍，實現從「人找服務」到「服務找人」的跨越。在獲取客戶有效授權後，依托「醫保+商保」數據互聯，系統自動同步客戶診療數據，客戶無需打印病歷、發票，無需墊付資金，出院結算時即可實現商業保險理賠款的實時抵扣或秒級到賬，真正實現「數據多跑路，客戶少跑腿」。

「新華保險的理賠直付服務太方便了，不用跑前跑後交材料，錢當天就到賬，省了不少心！」

——在天津市腫瘤醫院內使用公司「商保服務中心」服務的 Z 女士

「益賠通」打通社區理賠「最後一公里」

案例

為解決社區居民、特別是老年群體理賠不懂、操作不便的痛點，廈門分公司創新推出該市首個公益保險理賠服務微信小程序「益賠通」。該微信小程序集成保單查詢、在線客服與專員協辦功能，讓複雜的理賠流程「一碼可見」。同時，分公司深化「黨建+社區」聯動，在街道設立服務駐點，安排專員為居民提供家門口的免費理賠協助。截至 2025 年底，該項目已覆蓋廈門 49 個社區。

完善應急理賠服務

公司高度重視突發事件應對，構建了專業化、規範化的應急響應機製，確保關鍵時刻「拉得出、衝得上、賠得快」。

健全響應與監測機製

堅持常態化監測與應急處置相結合。節假日期間前置部署應急預案，強化值班值守；事故發生後，第一時間啟動黨委領導下的應急響應機製，統籌指導排查救援，確保組織到位、措施到位。

升級應急服務舉措

針對重大突發事件，全面升級八項應急服務舉措，包括取消就診醫院限製、免交費用報銷單證、簡化理賠申請資料、開通理賠綠色通道等，切實做到「快處快賠、應賠盡賠」，為受災客戶提供便捷、暖心的保障支持。2025 年，累計啟動應急響應 76 次，排查 3,831 人，識別客戶 17 人，賠付 6 人，賠付金額 32.89 萬元。

響應救災號召，
應急捐贈踐行為民擔當

案例

西藏日喀則市定日縣 6.8 級地震發生後，公司黨委高度重視，第一時間聯動 35 家分公司啟動重大突發事件應急響應預案，推出七大應急服務舉措並開展客戶排查。同時，通過公益基金會向中國婦女發展基金會捐贈 100 萬元，專項馳援受災地區，以實際行動詮釋「金融為民」。

馳援榆中，
傳遞新華溫度

案例

2025 年 8 月，甘肅蘭州榆中縣遭遇山洪災害。公司第一時間啟動重大突發事件應急響應預案，推出八大應急服務舉措，通過醫院尋訪、篩選信息、同業聯動等方式主動尋找出險客戶，落實「一個都不能少」的應急服務理念。公司志願者聯盟派出志願者奔赴一線，協助搬運物資、搭建安置點，甘肅分公司籌集飲用水與食品送往災區，傳遞守望相助的新華溫度。



新華保險快速開展理賠服務與志願救援行動



強化消保管理，維護消費者合法權益

2.2

2025 年，新華保險堅持以人民為中心的發展思想，著力構建「大消保」工作格局。公司不斷健全完善消費者權益保護治理體製，嚴控產品服務全流程風險，通過訴源治理與數據驅動，顯著提升糾紛化解效能。同時，深耕全員消保培訓與多維金融教育，築牢風險防線，以更專業、更溫情的服務切實維護消費者合法權益。

健全工作體製機製

公司將消費者權益保護融入公司治理的各個環節，建立了完備的消費者權益保護工作體製和機製。

體製建設

公司董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，負責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。在總、分公司設立消費者權益保護工作（事務）委員會，由相關高級管理人員和有關部門主要負責人組成，負責統一規劃、統籌部署消費者權益保護工作。

機製建設

公司制定《新華保險消費者權益保護管理辦法》，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。

2025 年，公司嚴格落實並執行消費者權益保護相關法律法規、監管規定，制定、修訂《新華保險產品適當性管理辦法》《新華保險數據安全管理辦法（2025 年修訂）》《新華保險消費者權益保護培訓管理實施細則（試行）》《新華保險消費糾紛多元化解工作保障實施細則（試行）》等 30 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、消保審計、消保考核等消費者權益保護工作機製。同時，持續強化針對產品適當性、營銷宣傳、信息披露、銷售行為可回溯、合作機構、消費者服務等重點領域的管理，常態化開展消費者教育宣傳工作，全年妥善化解各類消費投訴糾紛 20.2 萬件，切實保護消費者合法權益。

審計監督與考核評價

公司建立常態化、規範化的消費者權益保護內部審計機製，明確了審計的週期、頻率、要點及對象範圍，每年對總公司及分支機構的執行落實情況開展一次專項審計。2025 年，公司全面審查消保體製機製建設，以及知情權、自主選擇權、個人信息安全權等八項基本權益的保障情況。通過出具專項報告，客觀評估工作現狀並明確後續優化方向，充分發揮監督效能。年內，《2024-2025 年公司消費者權益保護工作專項審計報告》已由公司第九屆董事會第一次會議正式審議通過。

公司建立並不斷完善消費者權益保護內部考核機製，重點關注消費者權益易遭受侵害的重點業務和關鍵環節，結合公司消費者權益保護工作開展情況，合理設置考核指標，充分發揮考核指導作用，提升消費者權益保護工作水平。

推進產品服務管理

產品和服務審查

公司將消費者權益保護要求嵌入產品設計、銷售管理及售後服務的業務全流程，嚴把准入關與銷售關。

公司建立消費者權益保護審查機製，健全審查工作制度，對面向消費者提供的產品和服務在設計開發、定價管理、協議制定、營銷宣傳等環節就可能影響消費者的政策、制度、業務規則、收費定價、協議條款、宣傳文本等進行評估審查，識別和提示相關風險，從源頭加強消費者權益保護。

產品適當性管理

公司開展消費者風險認知、偏好及承受能力測評，對產品風險實施分級與動態管理，確保「將合適的產品提供給合適的消費者」。

- 嚴格執行監管要求，修訂制度並明確公司產品分類分級標準，並基於新標準，對歷史產品及新開發產品重新評定分類與風險等級。
- 在公司官網「公開信息披露 > 基本信息 > 產品基本信息」頁面，全面披露在售保險產品分類分級信息。新產品上市或老產品分類分級信息發生變更時，嚴格做到在上市或變更之日起 10 個工作日內完成信息更新。
- 前置並做實產品適當性管理與銷售人員分級管理，實現銷售人員等級與產品分類的精準匹配，有效降低銷售合規風險。

保障消費者知情權



產品信息透明披露

在產品上市、變更、停售要求時間內完成披露，全年完成 162 次產品基本信息披露。落實《保險銷售行為管理辦法》，在條款 / 費率變更或停售時，通過官網及櫃面及時發佈公告，2025 年按時發佈 17 次產品公告。按時在官方網站披露 2022—2024 年個人短期健康保險產品停售情況公告，以及 2024 年意外險業務經營情況。



投保環節如實告知

依據保險產品責任類型，科學設置差異化健康告知項目，主動履行充分說明與風險提示義務，明確提示不如實告知的後果。對於需作出拒保、延期、特約、加費等非標核保結論的業務，統一規範下發核保通知書，清晰載明結論及依據，並要求客戶簽字確認，切實保障其知情權與選擇權。



理賠環節流程可視

接到報案後主動指導客戶索賠申請。2025 年在自助端上線專屬理賠服務頁，集中展示流程、所需材料、服務電話、認可醫院及爭議處理機製等；支持客戶通過線上線下多渠道查詢理賠進度、結論及賠付明細。

規範銷售行為

公司始終保持對銷售誤導違法違規行為的「零容忍」高壓態勢，完善追責機制，強化執行力度。

健全責任追究機制

- 建立健全銷售誤導責任追究體系，確立「責任明確、程序合法、權責對等、逐級追究」的原則。在摸清事實的基礎上，公司綜合考量違規問題的性質、情節輕重、損失程度及社會影響，對相關責任人嚴肅追責問責。

加大查處與震懾力度

- 重點聚焦虛假承保、虛假退保、虛掛保費、虛列費用、虛假理賠「五虛」問題及銷售誤導行為，特別是針對造成重大損失、誘發風險事件以及屢查屢犯頑疾，繼續加大查處懲戒力度。通過嚴格的內部問責，警示各級機構引以為戒，從源頭遏製違規行為發生。

改善投訴處理效能

公司嚴格落實監管及內部要求，認真做好投訴風險防控，強化投訴聯動管控與訴源治理，努力從源頭減少投訴風險的發生。根據國家金融監督管理總局關於 2025 年保險業消費投訴情況的監管通報，2025 年，公司納入監管通報的消費投訴共計 1,803 件，其中，退保糾紛占比 54.35%，銷售糾紛占比 37.77%，億元保費投訴量 0.92 件/億元，萬張保單投訴量 0.41 件/萬張。2025 年公司通過官方渠道收到各類投訴（含重複投訴）202,324 件，其中，銷售糾紛占比 32.80%，退保糾紛占比 29.19%。

深化訴源治理

建立「事前預防、事中處置、事後閉環」的訴源治理工作機制，全年對本年度投訴反映出的九類問題，逐一落實整改；通過一手抓存量業務糾紛化解，一手抓新增業務品質提升，訴源治理取得良好成效，有效推動公司高質量發展。

強化數據分析

每月開展投訴監測統計，定期發佈投訴分析報告，及時查找投訴產生的深層次原因並推動相關部門採取有效措施整改，實現從源頭減少糾紛。

提升員工消保意識

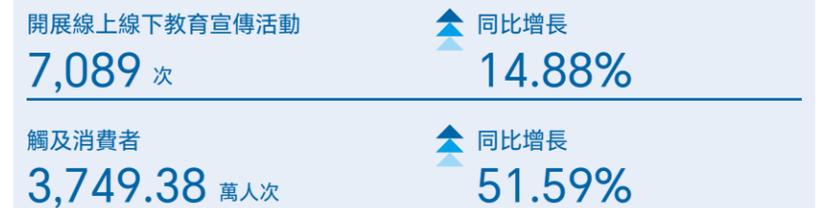
公司持續深化消費者權益保護培訓，制定並落實《新華保險 2025 年消費者權益保護培訓計劃》，通過內部培訓平台、現場培訓會議等多種形式，面向總、分、支各層級人員開展消費者權益保護相關培訓，培訓內容覆蓋消費者權益保護政策、內部消費者權益保護制度和要求及產品和服務信息披露、營銷宣傳、保險銷售行為可回溯、合作機構管控、個人信息保護、消保審查、消保審計、消費投訴處理等方面，持續強化員工消費者權益保護意識。截至 2025 年底，消費者權益保護培訓覆蓋員工佔比 100%。

開展金融教育宣傳

「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動

2025 年，公司體系化開展金融教育系列工作，實現「5·15 全國投資者保護宣傳日」活動、防範非法金融活動宣傳月活動、「全民反诈在行動」集中宣傳月活動、「7·8 全國保險公眾宣傳日」活動、「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動、金融教育宣傳週活動以及常態化金融教育工作的全鏈覆蓋，做到月月有主題、週週有活動，並通過貫穿全場景、全過程、全流程的金融教育宣傳，將金融教育融入民眾生活的方方面面。

以「保障金融權益，助力美好生活」為主題，推出「辦好為民實事、築好權益防線、講好誠信故事、說好風險提示、做好宣傳引導」的「五好」舉措，在「3·15」期間共開展線上線下教育宣傳活動 7,089 次，同比增長 14.88%，觸及消費者 3,749.38 萬人次，同比增長 51.59%。



「金融教育宣傳週」系列活動

以「營造一片濃厚熱烈的活動氛圍、組織一次權威生動的政策宣導、開展一輪貼近生活的風險提示、宣傳一批為民辦實事亮點舉措、開啟一趟守信反诈的文化之旅」的「五個一」為主線，在 2025 年「金融教育宣傳週」活動期間利用交通樞紐商業區以及「蘇超」和馬拉松等體育賽事場景，設置互動體驗區，開展金融教育宣傳活動，活動期間共開展 5,412 場次活動，觸及消費者 4,225.59 萬人次，同比增長 38.73%。

《退保風雲之「險」象環生》系列短劇

案例

針對「代理退保」「代理維權」等不法中介亂象，公司積極萃取典型案例，於「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動期間，創新推出自編自導自演的《退保風雲之「險」象環生》系列短劇，通過改編真實案例，揭示虛構退保協議、惡意投訴等黑灰產業務手法，利用官方抖音、視頻號碎片化傳播特性，增強風險警示代入感，精準觸達保險消費者群體。截至 2025 年底，短劇播放量達 7.73 萬次，有效強化了消費者的依法維權意識。



《退保風雲之「險」象環生》系列短劇海報

構建多元化宣教矩陣， 讓金融知識觸手可及

案例

公司聚焦「一老一少一新」及農村居民等重點群體，創新構建「線上+線下」「傳統+新型」的立體化金融教育宣傳網。2025年，公司開展了一系列具有鮮明特色和廣泛影響力的教育宣傳活動。

民俗融合，入鄉隨俗

- 海南分公司將金融消保與海南特色民俗日「軍坡節」融合，通過集市互動、數字化工具等手段，打造生動有趣的金融教育新體驗。

寓教於樂，沉浸體驗

- 貴州分公司在「3·15」及貴陽馬拉松博覽會期間，推出「歡樂反诈蛋」「防非投沙包」等互動遊戲，將嚴肅的金融知識轉化為民眾喜聞樂見的沉浸式體驗。

服務實業，護航新市民

- 河南分公司管理層帶隊走進某集團新能源廠區，通過線下市集和線上直播，為企業職工及新市民群體普及防騙知識，直播活動累計覆蓋受眾超過百萬人次。

下沉鄉村，跨越鴻溝

- 寧波分公司深入農村文化廣場與養老社區，針對老年群體推出方言版講解服務，手把手協助村民使用數字化工具，有效打通農村金融教育「最後一公里」。



河南分公司為企業職工及新市民群體普及防騙知識

築牢數字防線，守護客戶信息安全

2.3

新華保險嚴格遵循《中華人民共和國網絡安全法》《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》等法律法規，構建集治理、防禦、管控、權益於一體的數字安全屏障。2025年，公司持續深化全生命週期數據管控，確立主動防禦與被動響應相結合的縱深防護體系，並全面賦予客戶對個人信息的控制權。年內，公司未發生重大網絡安全或數據泄露事件，切實守護了客戶的隱私權益與資產安全。

治理

公司建立了權責清晰、層級分明的網絡與數據安全治理架構，確保董事會及管理層對隱私保護與數據安全風險的有效監督與管理。

頂層設計與決策監督

董事會

負責制定數據戰略，審批或授權審批與數據治理相關的重大事項，督促高級管理層提升數據治理有效性，對數據治理承擔最終責任。其下設的戰略與 ESG 委員會主要職責包括審議公司數據戰略、數據治理相關的重大事項，並向董事會提出建議。2025年12月24日，董事會審議通過《關於公司信息科技相關事項的議案》，在監管制度要求的基礎上，進一步明確了戰略目標、分類管理策略、評估優化等內容。

執行委員會

是董事會領導下的公司日常經營管理工作決策機構，也是網絡和數據安全的最高負責機構，由公司領導組成。執行委員會每年根據《董事會對經營管理層授權方案》和《新華保險執行委員會工作細則》，專項審議科技相關頂層設計，網絡、信息與數據安全以及隱私保護戰略、重大信息化事項及相關制度等議題。2025年，執行委員會審議了信息安全制度框架、信息安全專項進展情況等涉及數據安全和客戶隱私保護的議案。

運營與信息管理委員會、 數據治理委員會

是執行委員會下設委員會，由公司領導擔任主任委員，各相關部門負責人任委員，主要負責公司信息化建設、網絡及數據安全工作。

高級管理層

公司副總裁分管信息科技工作，其職責包括推動科技賦能戰略實施、深度調研重大信息化事項、促進業務與技術融合，並確保公司數字化轉型的安全可控。

執行管理與基層落實

總公司金融科技中心 承擔網絡與數據安全管理的牽頭職責，負責網絡基礎設施建設並落實各項網絡安全防護措施。金融科技中心下設信息安全處，作為公司信息安全工作的統一管理部門。

各分公司 配備專職信息安全員，負責轄區內（含下屬機構）的安全日常管理，嚴格執行總公司部署，確保信息安全體系建設、制度執行以及各項安全工作的有效落地。

戰略

公司建立了權責清晰、層級分明的網絡與數據安全治理架構，確保董事會及管理層對隱私保護與數據安全風險的有效監督與管理。

風險和機遇的識別與分析

數據作為保險行業的核心生產要素，其安全性直接關係到公司的生存底線與發展上限。公司識別出該議題在不同時間維度對公司帶來的風險與機遇。

機遇		
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹
數字化 轉型機遇	隨著數字金融的推進，高標準的數據安全治理能夠促進大數據、人工智能等技術在核保、理賠及客戶服務中的深度應用，提升運營效率並降低管理成本。	短期 中期 長期 ● ●
品牌信任機遇	在消費者隱私意識覺醒的當下，卓越的隱私保護能力將成為公司的核心競爭力，有助於提升客戶黏性和品牌美譽度，進而轉化為長期穩定的保費收入增長。	短期 中期 長期 ● ●

風險		
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹
合規與 法律風險	隨著《中華人民共和國個人信息保護法》《中華人民共和國數據安全法》等監管法規的出台，若發生違規收集或數據處理不當，公司可能面臨行政罰款、法律訴訟及監管評級下降的直接財務損失風險。	短期 中期 長期 ●
運營中斷風險	勒索病毒、黑客攻擊等網絡安全事件可能導致核心業務系統癱瘓，造成業務中斷、數據丟失，直接影響公司的保費收入和現金流。	短期 中期 長期 ● ●
聲譽與 客戶流失風險	可能發生的重大隱私泄露事件將導致客戶信任崩塌，引發退保或新單銷售受阻，對公司的內含價值和長期盈利能力造成損害。	短期 中期 長期 ●

¹ 短期指可持續信息報告期間結束後 1 年以內（含 1 年），即 2026 年；中期指可持續信息報告期間結束後 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；長期指可持續信息報告期間結束後 5 年以上，即 2031 年以後。該定義參考財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》。

應對策略

為把握機遇並管控風險，公司面向「十五五」期間制定《新華保盾計劃》信息安全保障規劃。該規劃重點完善信息安全管理、運營、技術三大體系，構建常態化安全運營機製，並落地實戰化場景的技術防護手段。公司緊跟新型網絡安全風險與監管要求，動態調整防護策略，以「讓安全賦能數字化轉型、為公司八大工程保駕護航」為目標，不斷提升防護能力，力爭實現安全演習「零失分」、數據泄露「零事件」及公司運營「零事故」。

《新華保盾計劃》整體實施路徑

01 第一階段 安全短板快速補齊

重點完善安全制度並提升分支機構防護能力，構建安全管理「前置防線」與「實時屏障」。健全安全運營能力，整合流程實現安全態勢「一張圖」；制定並落地安全基線，全面掌握內外網資產現狀；構建基礎漏洞排查處置機製，搭建 7×24 全天候監控框架並引入外部安全情報。技術層面，全面建立技術標準規範，組建自有主動攻防核心力量並開展季度實戰化模擬演練；完善事前、事中、事後基礎技術手段，啟動人工智能與安全融合的初步探索；開展數據安全風險識別，劃分獨立網絡區域，實現基礎隔離。

02 第二階段 前瞻防禦與自主進化

重點深化制度迭代，推動分子公司能力成熟與安全新生態建設。優化事中控制節點與監管平台，完善事後「追責任、促整改、優體系」閉環管理，形成「機製引領—過程管控—結果優化」的管理鏈條。迭代安全基線，構建多層次差異化防護能力，實現資產全生命週期管控與「全週期、分層級」漏洞前瞻防控；打造內外部聯動的多元情報支撐體系。同時，夯實集團化縱深防禦安全技術體系，建成以「智能運營中樞」為核心的一體化內生安全體系，完成數據安全治理，深化人工智能在安全管控中的風險預判能力。

《新華保盾計劃》數據安全專項實施路徑

健全治理體系	深化分類分級	應用場景化策略
明確數據安全治理崗位及職責，組建支撐團隊開展自查評估，完成數據安全管理體系的頂層設計。	制定數據安全級別標準，識別數據資產的機密性、完整性、可用性等安全影響要素，綜合判斷數據要素影響程度，並嚴格評審數據安全等級。	以分類分級為基礎，全面分析數據生命週期各環節的防護要求與業務場景，針對性構建防護策略與完善技術支撐手段，實現場景化的數據安全管控。
		

財務影響分析

數據安全與隱私保護的高水平治理為公司創造了多重正向財務價值。在投入與成本優化方面，2025 年，公司持續加大數字化與信息安全建設投入，全年投入金額 12.57 億元，同比增長 5.49%。在資產與價值保護方面，公司年內未發生重大網絡安全或數據泄露事件，未受到相關監管行政處罰，有效避免了因合規風險導致的巨額罰款、法律訴訟賠償及品牌聲譽減值等非預期財務損失。

未來，隨著數字化轉型戰略的持續深入，高水平的數據安全治理將不再局限於風險防範，而是加速轉化為公司的核心「信任資產」。對於保險行業而言，數據安全能力是客戶信心的基石，這種「信任資產」將有效打消客戶在分享數據時的顧慮，助力公司在合規基礎上深度挖掘數據價值，實現精準營銷與差異化服務。這既有助於穩固存量客戶基礎，更能在激烈的市場競爭中拓展增量客戶，最終實現數據安全投入向財務績效的正向轉化，為公司保費的持續增長與高質量發展提供堅實的信用背書。

影響、風險和機遇管理

健全信息安全管理體系

公司將合規要求內化為企業管理標準，制定《新華保險數據安全管理辦法（2025 年修訂）》及相關制度，形成涵蓋總體安全治理、信息保護、身份與訪問安全、安全配置、物理安全、系統和網絡安全等十五類制度細則，同時，建立從制度規定、檢查監督到宣傳教育的全方位落實機製。

為確保安全策略的有效性，公司建立了獨立、定期的內外部審計機製，主動識別並修復管理缺陷。

內部審計

公司統籌規劃信息科技相關審計，每兩年開展一次 IT 專項內部審計。2025 年，公司圍繞信息安全管理、信息系統開發運營、信息科技外包管理、個人信息保護等方面，通過人員訪談、抽樣分析、現場檢查等方式實施審計檢查並出具 IT 專項審計報告，揭示信息科技管理相關風險，監督整改落實情況，推動公司信息安全管理水平持續優化。

外部審計

公司每年聘請第三方審計公司開展內部控制外部審計，針對 IT 層面開展現場訪談與測試，確認缺陷並推動整改，其中涵蓋對財務、費控、資金管理、業務等信息系統的審計內容。

強化網絡與系統安全防護

部署主動防禦措施

多維漏洞管理與眾測

針對公司所有暴露面資產，在互聯網端建立常態化眾測機製。通過引入有影響力的眾測平台，吸引高水平技術人員定期對公司系統進行漏洞檢測。

全鏈路智能監測

搭建統一的安全管理平台與監測預警體系，建立覆蓋業務前端至後端的全鏈路監測體系，實現安全運行狀態的實時分析、展示與告警。監測大屏可實時顯示各項指標，一旦監測到異常，自動觸發告警，大幅提升事件發現與響應效率。

常態化攻防演習

建立網絡安全演習常態化機製，借助權威安全廠商的技術支持，定期模擬真實網絡攻擊行為。演習結束後，針對發現的隱患制定整改舉措，通過「實戰—複盤—整改」閉環，主動檢驗並提升防禦體系的有效性。

公司已通過 ISO 27001 信息安全管理体系認證，認證範圍包括公司提供的信息系統規劃、建設、開發、運維服務（不含災備），覆蓋公司 100% 業務。同時，公司每年開展信息系統定級報備工作，聘請具備國家或北京市等級測評資質的測評機構，進行公司三級信息系統的系統測評和二級、一級系統的定級報備。

公司致力於構建全員參與的安全文化，每年開展員工崗位提升培訓，在培訓課程中設立數據安全、客戶信息安全等課程，要求全體員工通過「新華 E 學」平台自主學習，並將學習情況與年度考核掛鉤。2025 年，公司內勤員工培訓學習參與率達 100%。同時，公司開展「網絡安全宣傳週」系列活動，開設每週網絡安全知識課堂，並通過常態化釣魚郵件測試，模擬真實攻擊場景，增強員工警惕性。

面對日益複雜的外部網絡安全環境，新華保險建立涵蓋主動防禦與被動響應的全方位安全應對計劃，並配備專門的網絡安全管理與應急處置團隊，確保能夠從容應對各類數據安全挑戰。

公司堅持防患於未然，通過常態化監測與演練，主動識別並消除潛在風險。



完善被動響應機製

針對已發生或可能發生的威脅攻擊，公司通過《新華保險突發事件應急管理辦法》《新華保險網絡和數據安全突發事件應急預案》等制度，規範事件分類分級、報告以及處理流程，明確信息安全事件管理機構和職責分工。公司每年至少開展一次網絡和數據安全綜合性應急演練，根據對演練情況的總結，評估和修訂應急處理流程、系統恢復方案等，並完善網絡和數據安全應急預案。

漏洞閉環修復

對於自查、檢查及眾測平台發現的系統漏洞，公司第一時間響應並轉交責任人整改，實現漏洞閉環管理，有效減少風險暴露面。

突發事件阻斷與恢復

針對勒索病毒等高危攻擊，建立專項應急響應流程。一旦發生事件，立即啟動預案，採取斷開網絡連接、隔離被感染主機、阻斷傳播途徑、修復漏洞等措施，並儘快利用備份系統恢復業務，最大限度控制受損範圍。

合規報告機製

在發生重大網絡安全事件時，嚴格按照監管要求，及時向國家金融監督管理總局或其派出機構報告，確保信息披露的透明度。

強化系統上線審核

公司將安全管控嵌入系統建設各環節，確保系統上線即安全。針對新建系統，重點審核安全設計，確保架構合規。公司積極踐行「隱私設計」理念，將隱私保護融入產品研發的全生命週期。在產品上線前，開展個人信息保護影響評估，確保新產品、新服務的架構設計默認符合隱私保護要求。針對存量系統的變更，以功能性變更為核心，重點審核對安全機製的影響；同時對存量系統逐一進行安全可靠審核，確保系統運行穩健。

嚴格數據安全與運維管控

公司建立覆蓋數據全生命週期的安全防護體系，並通過嚴格的運維審計機製，築牢數據防泄露的內部防線。

嚴控身份訪問權限

公司嚴把數據訪問「入門關」，確保只有經過授權的人員才能訪問特定數據。

統一身份管理

依托 IT 服務管理平台規範權限申請審批流程，依托統一身份管理平台管理用戶賬號，實現全生命週期用戶權限管理；定期清理權限，自動停用 3 個月未使用的用戶賬號，即時註銷離職員工權限，記錄訪問日誌並嵌入用戶賬號與 IP 水印，防範截圖泄露。

多重安全認證

採用多因素認證機製，進一步提升賬戶安全性，防止賬號被盜用引發的數據風險。

異常訪問監測

利用安全監測平台實時監測異常訪問行為，建立快速響應機製，及時阻斷潛在的非法訪問風險。

強化運維操作審計

針對運維人員和第三方開發人員等高權限賬號，公司實施全鏈路審計，防止內部人員違規操作或惡意獲取數據。

堡壘機運維審計

要求運維管理員通過堡壘機登錄服務器，並由堡壘機記錄管理員的全部操作軌跡和日誌信息，實現運維過程的全程審計，能夠及時發現違規操作、權限濫用等安全問題，有效防範內部人員及第三方開發人員的數據竊取行為。

數據庫專項審計

部署數據庫審計和分析工具，對公司數據庫的調用情況進行合規情況監測，提升對敏感信息調用的監測水平，降低核心數據應用層面的安全風險。

應用數據防護技術

公司綜合運用加密、脫敏、防泄露等技術手段，保障數據在存儲、傳輸、使用過程中的安全性。

敏感文檔加密與去標識化

實施敏感文檔強製加密策略，保障數據全生命週期安全；在應用系統中，對個人敏感信息進行去標識化處理，從源頭上降低數據泄露風險。

數據防泄漏監測

部署數據防泄露系統，建立數據流向的風險管理和可視化監測機製，確保敏感數據流轉過程透明、可控。

桌面水印保護

在辦公環境中全面推行桌面水印技術，增強數據安全保護力度。

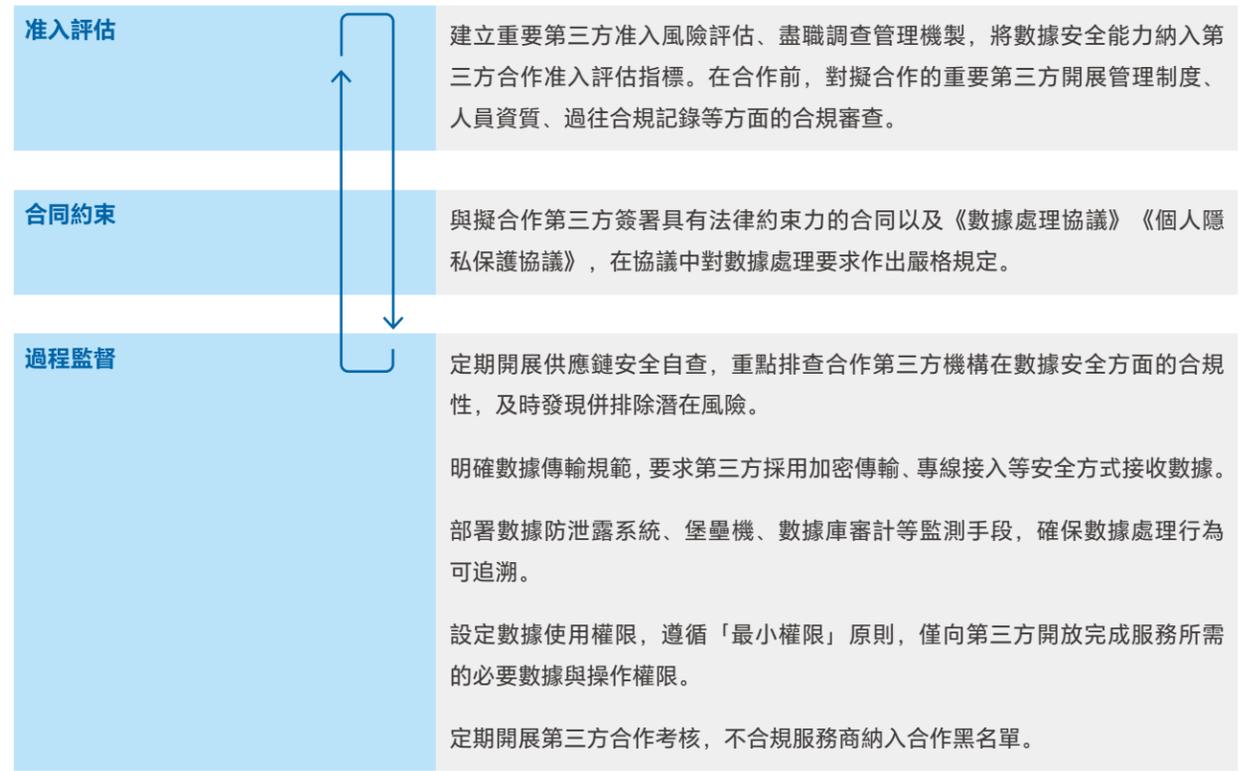
規範終端介質管控

公司建立覆蓋所有網絡區域的終端安全管理系統，嚴防數據因物理拷貝而泄露。實施嚴格的移動存儲設備管控要求，僅授權特定的移動存儲介質在受限範圍內使用。



統籌第三方安全管理

公司通過《新華保險數據安全管理辦法（2025 年修訂）》《新華保險信息科技外包管理辦法》《新華保險中介機構信息安全管理辦法（2024 版）》等制度規範，形成對第三方機構的管控機制，建立「准入評估—合同約束—過程監督」的閉環管理流程，確保用戶數據在第三方環節的處理行為符合監管要求及公司政策。



保護客戶隱私與合法權益

公司嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》《人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法》，尊重並保障客戶對個人信息的權利。在制度中明確各業務環節的隱私保護管理規範，在應用程序中通過文案提示、彈窗提醒、用戶填寫信息等方式，向用戶清晰說明各場景下收集數據的範圍及使用目的，並在獲得用戶明示同意後按照授權範圍進行個人信息的使用。

客戶個人數據的收集、使用和保留

公司僅收集與服務 / 交易直接相關的必要客戶數據，除法律強製要求外，不主動從第三方獲取任何個人數據，確保數據收集行為合規且必要。當數據留存期限到期後，公司將通過技術手段對數據進行徹底刪除或匿名化處理。公司數據刪除制度適用於公司收集到的全部個人數據。

授予客戶個人信息的控制權

公司為個人客戶提供數據訪問權、修正權和刪除權。

訪問權

- 嚴格執行監管要求，修訂制度並明確公司產品分類分級標準，並基於新標準，對歷史產品及新開發產品重新評定分類與風險等級。

修正權

- 指客戶發現個人數據不準確、不完整時，可請求核實並更正補充相關信息。當客戶出現個人聯繫方式、身份信息變更或發現數據錄入錯誤等情形時，可行使修正權。

刪除權

- 當客戶需要註銷賬戶、終止服務，或出現數據留存期滿等情形時，可行使刪除權。

指標與目標



03

仁愛厚德 傳遞社會向善力量

65 賦能人才隊伍，促進全員共同成長

76 投身公益慈善，傳遞新華大愛能量

81 完善採購體系，打造負責任供應鏈



賦能人才隊伍，促進全員共同成長

3.1

新華保險聚焦專業化、市場化改革的關鍵任務，以戰略引領、效能提升為核心導向，構建與公司高能級發展相匹配的現代化人力資源管理體系，打造專業化、職業化的高素質金融人才隊伍。

打造高質量代理人隊伍

公司深化代理人隊伍建設，持續推進「XIN 一代」計劃。2025 年，公司通過完善制度政策、豐富康養生態及多元產品、優化客戶服務、強化科技賦能，疊加全生命週期規劃師 (Whole Life-cycle Planner, WLP) 培訓體系，系統性構建營銷隊伍建設新生態，全面提升代理人的綜合素質與專業技能。

優化職業發展與福利保障

公司強化代理人權益保障，為其提供清晰的職業發展通道與可持續的收入增長機製，增強隊伍的歸屬感與職業幸福感。

暢通職業發展通道

聚焦高產能代理人梯隊建設，優化榮譽體系與績優典範引領，啟動「強部優組」工程，提升隊伍的專業化與組織化水平。

實施涵蓋「行銷發展、團隊發展」雙通道、六大層級及 19 個級別的透明化晉升體系。考核機製兼顧過程管理與服務品質，並將培訓情況納入考評指標，引導隊伍專業化轉型。代理人實現職業成長，支持其持續提升專業素養與服務水平。

夯實多層次福利保障

建立健全覆蓋健康管理、度假關懷、醫療保障、養老儲備及身價保障五大核心內容的代理人福利體系。

基本待遇包含意外傷害、疾病身故、住院醫療等保障項目；針對達到一定級別和履約年限的人員提供養老補貼、度假補貼及定期體檢；為達標的營銷渠道榮譽會員按月發放保障津貼。

完善全生命週期培訓體系

公司聚焦客戶多元化保障與隊伍差異化發展的雙重需求，在行業首創 WLP 培訓體系，助力代理人適應行業轉型與市場需求變化。2025 年，WLP 培訓體系覆蓋 118 萬人次，人均培訓時長 47.4 小時；共計 9.68 萬人次 WLP 認證學習，2.63 萬人次通過考試認證。

搭建五大培訓學院

建立壽險、健康、養老、財富、子女教育五大專業學院，為新人、績優、主管、講師、業務幹部五支隊伍提供針對性的產品化課程與實戰案例，全面滿足團隊專業成長需求。



新華保險第 113、114 期組訓育成班

實施六站式成長地圖

依托線上線下混合教學模式，打通行銷與管理雙向成長路徑。其中，行銷通道設置從「卓越新人」到「客戶經理」的六站式進階培訓；管理通道覆蓋從「準業務經理」到「總監」的晉升培養體系。

強化數字化營銷賦能

公司構建數字化賦能 XIN 體系，上線「鑫智能」一站式營銷數字化平台。2025 年，「鑫智能」系統月均使用人力達 4 萬人，實現出勤人力 100% 覆蓋；內勤使用覆蓋總部及四級機構超過 3,000 人，系統累計使用量超過 8,000 萬次。

精準畫像，顧問式營銷

構建準實時統一客戶視圖，實現動態檔案實時更新與多維度篩選，效率提升 6 倍。依托大數據捕捉 11 類客戶關鍵觸點，每日推送精準服務清單，激活千萬級存量客群，實現從被動服務到主動經營的轉變。

可視模式，精細化管理

打造從出單到發傭的全鏈路可視化管理閉環，清晰呈現個人及團隊冗餘進度與業績缺口。通過貫通內勤外勤數據層級，支持精細化督導方案設計，為基層管理者提供多維抓手，推動團隊管理從被動追蹤升級為主動干預。

優化員工招聘體系

公司視人才為推動可持續發展的核心動力，致力於構建科學有效、公平公正的人才招聘與選用機制，廣泛吸引優秀人才，為實現高質量發展夯實智力根基。

合規僱傭

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《禁止使用童工規定》等境內法律法規和政策要求，制定並執行《新華保險分子公司員工招聘錄用管理辦法》《新華保險員工迴避工作管理辦法》《新華保險工作時間管理辦法》等內部要求，構築規範用工防線。

嚴守底線，規範用工

公司堅決抵製並禁止任何形式的童工和強製勞動。在招聘基本條件中，要求應聘者原則上應具有大學本科及以上學歷，並嚴格核實應聘者的身份信息；建立工時監測機制，確保員工在自願、合法的環境下工作。2025 年，公司未發生使用童工及強迫勞動等違法用工事件。

公平公正，親屬迴避

公司嚴格執行親屬迴避制度，對所有新入職員工開展工作經歷、教育背景、親屬關係等方面的背景調查，要求應聘者在入職前申報親屬關係並簽署迴避聲明；在招錄、考核及晉升等關鍵環節，利益相關人員應主動匯報並提請迴避，且不得以任何形式施加影響，杜絕「裙帶關係」。

機會平等，反對歧視

公司提供平等的就業機會，反對任何形式的歧視，基於能力、技能和經驗評估應聘者的崗位勝任情況，確保員工在招聘、薪酬、福利和晉升機會等方面，不因國籍、種族、宗教、年齡、性別等因素而受歧視。

人才吸引

公司建立並持續完善科學、透明、包容的人才引進體系，統籌推進校園招聘、社會招聘、委託推薦及系統內部招聘，拓展市場化引才路徑，構建具有競爭力的人才生態。2025 年，公司通過社會招聘、校園招聘等渠道，共吸納超過 700 人就業。

社會招聘及委託推薦

線上

- 在「新華保險人才招聘」公眾號發佈招聘資訊及主題宣傳視頻，為高校畢業生全面了解崗位職責、公司福利、培養計劃等提供有效途徑，並在全國近百所高校就業網站發佈校園招聘信息。

線下

- 加強校企合作，在北京、上海、浙江、江蘇、陝西等多地舉辦雙選會、宣講會及路演活動，與高校畢業生深入交流。

社會招聘及委託推薦

執行《新華保險公開招聘行業領軍人才暨全系統重點領域專業及管理崗位工作方案》及《新華保險關於進一步規範外部引進人員工作的通知》等制度要求，通過資格審查、專業能力測試、結構化面試及背景調查等多環節評估，全面考察應聘者的專業素養、職業操守與價值觀，確保引進流程嚴謹、透明、可追溯。

公司重視候選人的招聘體驗，主動清晰傳達職業發展路徑與成長機會，並及時溝通反饋招聘進展。同時，公司深入踐行多元化與包容性原則，積極營造開放包容的職場氛圍，促進不同背景員工之間的理解和尊重。公司嚴禁任何基於性別、地域、民族、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾等產生的歧視、騷擾與不當行為。截至 2025 年底，公司女性員工 17,497 人，佔比 63.11%；少數民族員工 1,620 人，佔比 5.8%。



人才儲備

公司以培養造就政治素質過硬、專業結構合理、梯隊接續有力、綜合素質優良的幹部人才隊伍為目標，以系統觀念統籌規劃幹部隊伍建設，持續完善「選育管用」全鏈條機制。

完善頂層設計

2025 年，公司已建立較為完備的幹部人事制度體系和工作機制，定期開展人才盤點，構建起有利於人才成長的培養機制、發現人才的選拔機制、各展其能的激勵機制以及嚴管厚愛的約束機制，激發隊伍內生動力。

優化選拔路徑

堅持「內培為主、外引為輔」。對內，在公司廣泛搭建競爭上崗平台，選拔敢於負責、勇於擔當、善於作為、實績突出的幹部；對外，圍繞公司重點發展領域和關鍵崗位，廣泛引進行業領軍人才，形成「引進一個，帶動一片」的局面，構建「引才薦才育才」的良性循環。

夯實梯隊建設

聚焦後繼有人根本大計，推動優秀年輕幹部隊伍建設。通過完善人才庫建設、輪崗交流、實踐鍛煉等舉措，分層級搭建人才蓄水池，確保公司發展梯隊接續有力。

保障員工福利健康

公司致力於構建具有市場競爭力的薪酬福利體系，營造舒適、安全、友好的職場氛圍，通過全面的權益保障與人文關懷，提升員工的歸屬感與幸福感。

薪酬與績效管理

公司堅持激勵與約束並重、效率與公平兼顧，構建科學規範的薪酬績效管理體系。

具有競爭力的薪酬體系

根據業務特點和市場人才競爭需要，參考行業同類企業水平，為員工提供具備競爭力的薪酬並及時足額支付。

建立以崗位價值、能力素質及業績表現為核心的分配機制，並通過職級調整、績效掛鉤等方式，實現薪酬水平的動態調整，保持外部競爭力和內部公平性。

全面的社會保障

在足額繳納法定「五險一金」的基礎上，為員工提供企業年金、補充醫療保險及風險保障計劃等在內的多項福利待遇，滿足員工多樣化需求。

全覆蓋的績效評估

公司績效評估機制適用於全體員工。公司制定總公司各級人員、分子公司班子成員年度考核方案，明確考核內容及考評規則。根據考核方案要求，核算並確定總公司各級人員、分子公司班子成員的考核結果，及時公布人員考核結果，做好考核結果的反饋及輔導。

員工關懷與福利

公司堅持「以員工為夥伴」的理念，持續完善非薪酬福利體系，保障員工休息休假權利，為總公司、分公司及下屬各級分支機構的全體勞動合同製員工提供豐富的非薪酬福利，開展新春游園、運動賽事、健步走、演講比賽、心理健康諮詢等員工喜聞樂見的活動，打造溫暖和諧的「幸福新華」。

2025 年 10 月，大連分公司舉辦第三屆職工運動會



保障休息休假權益

嚴格執行年休假、婚假、產育假、護理假等法定假期制度，並結合司齡提供額外公司福利假，充分保障員工平衡工作與生活。其中：

帶薪（陪）產假

- 參照國家規定，為總公司、分公司及下屬各級分支機構中符合法律法規規定生育的全體勞動合同製女性員工提供 158 天帶薪產假，產假期間享受生育津貼。為總公司、分公司及下屬各級分支機構中符合法律法規規定生育的全體勞動合同製男性員工提供 15 天帶薪陪產假。

育兒假

- 總公司、分公司及下屬各級分支機構中符合法律法規規定生育的全體勞動合同製員工在子女滿 3 週歲前，每人每年可享受 5 個工作日育兒假。育兒假期間視同正常出勤，工資、獎金等福利待遇全額發放。

建設「幸福新華」

假期托管與升學指導

- 聚焦員工子女教育痛點，舉辦暑期托管班，解決假期照護難題；開展「新高考政策解讀」與升學規劃講座，深入講解新高考政策要點、志願填報規則變化、高中學業選科規劃等核心議題，為員工家庭提供專業教育支持。

困難幫扶與慰問

- 依據《新華保險工會困難幫扶慰問管理辦法》，建立常態化員工幫扶慰問工作機製。2025 年，加大對因病、因災、因意外致困員工的幫扶慰問力度。紮實開展勞模慰問、節日慰問、生日慰問及人文關懷等暖心工作。

公司「新高考政策解讀」與升學規劃講座



開設職工子女暑期托管班，打造生育友好型職場

案例

為切實解決職工家庭暑期子女「看護難」問題，提升員工幸福感，河南分公司提供「安心一夏·快樂成長」職工子女暑期托管服務。托管班為期四周，設置作業輔導、繪本閱讀、體能訓練及魔方思維等多元化課程，在確保孩子們假期安全的同時，通過寓教於樂的方式促進其全面發展。該項目累計服務職工子女 178 人次，有效緩解了員工家庭的後顧之憂，讓員工能夠安心工作、快樂生活。

職業健康與安全

2025 年，公司識別出的主要職業安全風險包括營業場所的治安防範風險、辦公與數據中心的消防風險，以及員工長期伏案工作帶來的健康風險。針對上述風險，公司實施分級分類管理，制定《新華保險安全保衛工作規定》，定期進行隱患排查與治理，確保風險可控。

優化職場辦公設施

在辦公區域配置母嬰室、健身房及「員工之家」，並於年內增設咖啡機、製冰機和休息區，為員工提供人性化、健康舒適的休憩空間。

完善急救體系

強化職場應急保障能力，在各地職場鋪設 AED 急救設備，組建急救志願者隊伍並開展全員急救技能培訓等，守護員工生命安全。截至 2025 年底，總分公司累計開展急救培訓近千場，參訓員工達 5 萬人。

員工溝通

公司堅持民主管理與權益保障並重，暢通員工溝通與訴求表達渠道，構建和諧穩定的勞動關係。

深化民主管理

堅持以職工代表大會為基本形式的民主管理制度。2025 年，現場召開系統職工代表大會，審議通過多項核心議題。全年圍繞涉及員工切身利益的重大事項開展六次意見征集，廣泛聽取員工聲音，受理代表提案，切實保障員工的知情權、參與權、表達權、監督權。

發揮工會職能

依托各級工會組織，強化議事決策機製。將內勤員工全部納入工會會員管理，積極維護員工合法權益，推進工會建設規範化。

暢通申訴渠道

向全體員工公布信訪舉報渠道，員工可採取實名或匿名的方式，通過信函、電話、來訪及網絡等多種形式，對選人用人違規、幹部作風問題進行監督舉報，或對個人處理決定提出申訴及意見建議。嚴格落實《新華保險組織人事信訪舉報工作管理暫行辦法》，按照制度規定做好信訪舉報接收、受理、分辦及歸檔等工作，建立嚴密的線索核查與處理機制，確保各類信訪舉報事件有落實；要求信訪舉報工作人員嚴格落實保密、迴避等工作紀律，保護舉報人身份信息；信訪舉報事項如出現重大輿情或其他重要情況，及時報本級黨組織書記審批。

賦能員工成長路徑

職業發展

公司高度重視人才的留用與培育，全面豐富和完善員工管理、成長、培養體系，持續賦能員工清晰、多元的成長路徑，實現員工與公司發展的同頻共振。

公司致力於構建公平、透明、可持續的職業發展通道，建立與業務戰略緊密契合、順應市場規律的職級架構體系。通過採用總分公司協同的一體化管理模式、科學的職級體系設計和公正的晉升機制，公司不斷激勵員工成長，促進人才梯隊建設。

為滿足員工多元、靈活的發展訴求，公司為員工提供管理與專業兩大並行職業發展路徑。在此基礎上，公司細化並設立了五大核心職業發展序列。依托職業發展體系，公司全面落實「能上能下、能進能出」的動態用人機制，在保障通道暢通的同時，持續激發人才隊伍的活力與創造力，實現員工個人價值與企業可持續發展的雙贏。



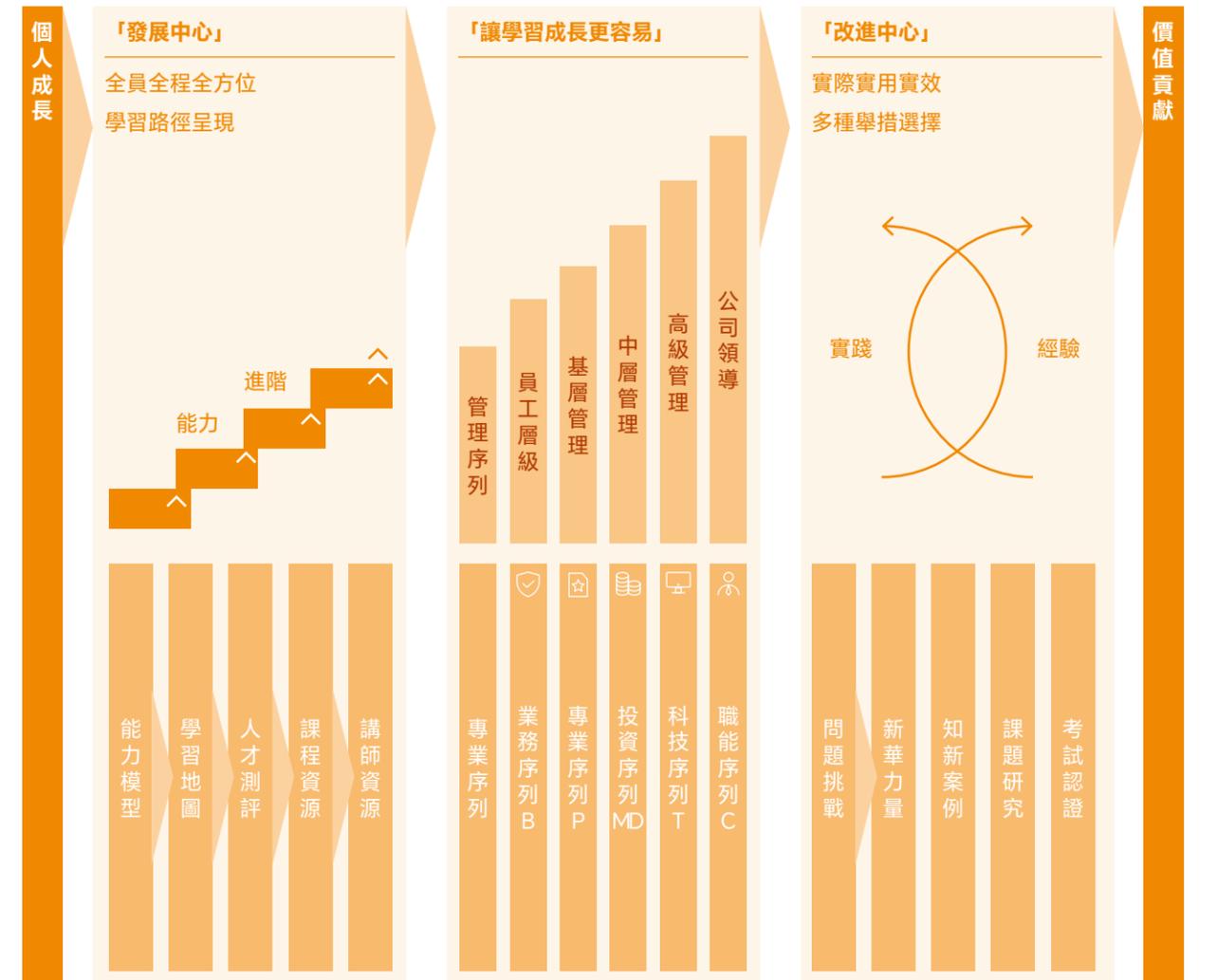
培訓教育

公司以《新華保險幹部教育培訓規劃（2023—2027 年）》為綱領，構建以員工培訓管理辦法為核心，以課程管理辦法、內部講師管理辦法和職工教育經費使用管理細則為支撐的「1+3+N」制度體系。2025 年，公司修訂並發佈《新華保險員工培訓管理辦法（2025 版）》，進一步規範培訓管理，推進學習型組織建設。

完善培訓體系

公司搭建科學的分層分類培訓體系，通過問卷調查與訪談等方式，識別不同層級、不同崗位員工的能力短板與發展訴求，將調研結果納入培訓方案設計，確保人才培養工作與公司戰略及業務需求匹配。

全職涯賦能提升知識管理系統全景圖



2025 年，公司以內訓、外訓及考試費用支持等多種形式，積極鼓勵員工參加專業技能培訓，深耕專業領域，改善知識結構，全面提升金融從業人員的職業化與專業化素養。公司統籌推進黨的創新理論教育、政治訓練和履職能力培訓，培訓內容廣泛涵蓋黨建、業務、專業、投資、科技及職能等類別，全公司人均年度培訓時長超過 103 小時。

領導力培訓

案例

2025 年，公司針對不同層級管理人員，有針對性地開展多場領導力培訓，提升領導管理能力和職業素養。

高層管理人員首次走進大連高級經理學院

- 面向總部部門班子成員、分子公司班子成員及部分優秀中支負責人等 58 名學員開展培訓。課程設計包含「黨的創新理論」「領導力與治企能力」「數字化與人工智能+」三個模塊，通過專家學者、企業高管、資深媒體人的現場授課與案例教學，拓寬學員工作思路，提升履職能力。

中層管理人員高質量發展系列培訓

- 聚焦高質量發展、領導力修煉、企業文化等內容，舉辦四期中層管理幹部培訓班，累計覆蓋 200 餘人。課程有效幫助中層管理幹部明確責任擔當、提升政治站位與管理素養。

基層管理人員「強基工程」培訓

- 35 家分公司、共計 95 名基層年輕幹部和青年員工代表走進陝西延安幹部學院。依托紅色資源開展黨史國史與革命傳統教育，將作風建設、黨性鍛煉與延安精神緊密結合，切實提升四級機構負責人和組訓人員的政治素養，紮實推進「強基工程」人才隊伍建設。

覆蓋全體員工的培訓項目

- 以直播和在線學習方式實施覆蓋全體員工的培訓項目，包括年度崗位能力提升在線課任務、黨的創新理論學習系列專題講座 7 期，累計 6.6 萬人次參與學習。



中層管理幹部培訓

「揚帆起航 淬煉青春」：幫助新員工扣好職業生涯「第一粒扣子」

案例

2025 年，公司面向全體校園招聘新員工舉辦入職培訓班。課程聚焦理想信念、企業文化、職業素養、應知應會等維度，邀請公司領導、中高級管理幹部、優秀講師現場授課，幫助新員工樹立正確的金融從業觀，明晰職業發展規劃。同時，創新引入素質拓展訓練等環節，提升團隊凝聚力和執行力，助力其順暢開啟職場生涯。



新華保險 2025 年新員工培訓現場

構建「學戰結合」閉環，打造高績效學習型組織

案例

在行業轉型關鍵期，重慶分公司創新構建「培訓賦能—實戰研討—精準施策」的人才培養閉環模式。2025 年 7 月，分公司引入《團隊學習實驗室》課程，賦能管理幹部運用系統思考工具剖析業務痛點，確立「優化新人育成」與「分紅險績優突破」兩大核心攻堅課題。舉辦多層級研討會，形成「六個統一」執行標準及五大關鍵舉措，將學習成果固化為日常管理動作。

截至 2025 年底，分公司分紅險績優人力達成率 119.7%，隊伍出勤率同比提升 15%。該實踐成功驗證了「學習力即生產力」的賦能路徑，有效提升了組織敏捷響應與持續優化的作戰能力。

加強外部合作

公司堅持「走出去」與「引進來」相結合，持續深化與國內外知名教育機構的合作，為員工搭建高端化、多元化的學習交流平台，不斷拓寬人才隊伍的專業視野，提升人才隊伍的實踐能力。

校企聯手強基，賦能一線經營

案例

2025 年，為響應公司「強基工程」戰略，公司聯合中央財經大學、中國人民大學繼續教育學院，為三四級機構定製專屬培訓課程，推動優質培訓資源直達基層一線。項目聚焦三四級機構幹部人才，圍繞政治能力、金融保險專業知識及履職能力開展深度研討與教學。通過精準施策與「滴灌式」賦能，切實提升基層幹部的理論功底與經營管理水平，鍛造一支懂專業、善經營的高素質青年人才隊伍。

深化黨校合作，提升幹部員工素養

案例

2025 年，公司深化與中央黨校（國家行政學院）的合作機制，舉辦「黨員領導幹部政治能力提升培訓（書記班）」「中青年管理幹部研修強基班」等系列培訓，著力提升幹部政治素養、戰略眼光和國際視野。同時，走進中國大連高級經理學院、陝西延安幹部學院、山東沂蒙幹部學院，開展黨性教育專題培訓，進一步增強關鍵崗位領導幹部的文化自信與奮鬥精神，使其在公司改革發展中發揮骨幹先鋒作用。

此外，公司面向全體員工開設七期黨的創新理論學習系列公開課，邀請中共中央黨校（國家行政學院）專家圍繞習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的二十屆四中全會精神等開展專題講座，通過現場面授和線上直播相結合的方式觸達基層一線黨員幹部，推動習近平新時代中國特色社會主義思想最新成果得到有效傳播，累計培訓 4.5 萬餘人次。

鼓勵資格認證

公司制定《新華保險總公司職工教育經費使用管理細則》，鼓勵員工參與國際、國內高等級職業資格認證，並為考取職業資格認證的員工提供包括考試費、報名費、認證費等教育經費支持，對於部分專業人員提供一次性獎勵和假期等支持，相關資格認證支持範圍適用於總公司員工。分子公司結合實際情況，參照總公司制度制定本單位管理要求。

豐富培訓資源

培訓平台

搭建集計劃管理、培訓實施、培訓資訊、檔案記錄、培訓評估等功能於一體的綜合線上學習平台「新華 E 學」，實現「一站式」在線學習。2025 年，整合「新華 E 學」多個模塊功能，打造員工全職業生涯賦能提升知識管理系統 2.0，充分調動員工自我學習發展的主觀能動性，提升個體知識效能。

培訓課程

構建以政治能力、領導力、專業能力和通用能力「四位一體」的幹部員工能力進階模型與學習地圖，分層分類動態匹配學習資源，形成以內部課程為主、外部課程為輔的線上線下課程體系，打造覆蓋各級管理層及員工職業生涯的知識管理系統，為人才隊伍建設提供有效的智力支撐。

投身公益慈善，傳遞新華大愛能量

3.2

新華保險發揮保險保障功能與社會管理職能，依托「保險產品 + 公益平台 + 志願服務」的特色公益模式，將投身公益慈善事業作為增進民生福祉的重要路徑。2025 年，公司對外公益捐款超過 841 萬元。

凝聚公益向善力量

為實現公益慈善事業的規範化與常態化，公司於 2016 年發起成立公益基金會，建立經民政部門批准的國家級公益平台，統籌開展各類慈善項目，切實助力和諧社會建設。

關愛重點群體

公司聚焦城市環衛工人、低收入家庭等重点群體，充分發揮保險主業優勢，自主發起並連續 9 年深入實施「關愛全國環衛工人」公益項目，同時，2025 年繼續為中國鄉村發展基金會發起的「頂梁柱」「加油寶貝」兩個國家級鄉村公益保險項目提供保險產品及服務，通過精準填補風險保障缺口，切實增強重點群體的獲得感與安全感。

新華保險關愛全國環衛工人 普惠保險公益項目

案例

作為公司公益基金會的長期特色項目，「新華保險關愛全國環衛工人普惠保險公益項目」聚焦環衛工人群體的保障需求，致力於改善其高強度、高風險的職業生存狀況。該公益行動依托「專屬產品、專註風險、專業服務」特點，為環衛工人捐贈不限年齡、健康狀況及地域的意外傷害保險，精準覆蓋人身意外傷亡與傷殘責任。同時，組建專項服務團隊，開通理賠綠色通道，提供立體關懷。2025 年，該項目入圍由中國慈善聯合會主辦的中國公益慈善項目大賽全國百強項目。

自 2017 年啟動以來，該公益行動已成為國內覆蓋面最廣、惠及人數最多、影響力最大的環衛工人群體公益項目之一。截至 2025 年底，該項目已覆蓋全國百城，累計為近 670 萬人次環衛工人捐贈意外保險；累計完成理賠 524 例，賠付金額 4,663.9 萬元，為 524 個環衛家庭提供了及時的經濟援助與精神關愛。



深圳分公司舉辦環衛工人意外險捐贈續約儀式暨愛心捐贈活動



新華保險關愛全國環衛工人大型公益活動廣東惠州站捐贈儀式

為低收入群體織密健康保障網

案例

2025 年，公司繼續攜手中國鄉村發展基金會開展「頂梁柱」與「加油寶貝」公益保險項目，通過主責主業為低收入人群提供專屬保障，探索助推鄉村全面振興的新路徑。截至 2025 年底，「頂梁柱」與「加油寶貝」公益保險項目惠及 34.8 萬鄉村特定人群，全年理賠超過 5,500 例，賠付金額超過 696 萬元，積極以金融主業築牢鄉村防返貧底線。

「頂梁柱」健康公益保險項目

- 面向欠發達地區 18-60 週歲低收入人群，提供不區分病種和醫院的健康醫療及意外綜合保障，對住院自付費用進行補充報銷，有效降低因病致貧風險。

「加油寶貝」兒童健康保障項目

- 為低收入家庭 0-14 歲兒童提供住院診療、惡性腫瘤、兒童罕見病等特定疾病以及意外傷害的綜合保障，降低兒童醫療負擔。



「頂梁柱」健康公益保險項目受益人

普及應急救護

公司積極響應「健康中國」戰略，針對社會急救能力建設痛點，面向青少年群體開展急救知識普及行動，守護生命健康。

青少年急救能力建設公益項目

案例

2025 年，公司聚焦青少年急救教育，聯合深圳壹基金公益基金會、第一反應志願服務中心開展「超能急救班」項目。通過講授徒手心肺復蘇操作、AED 使用以及海姆利克急救法等實操技能，培育青少年自助互救能力，助力社會急救體系建設。截至 2025 年底，該項目在全國 83 個城市開展急救知識普及活動 103 場，惠及青少年超過 5,000 名。



深圳分公司「超能急救班」培訓現場



浙江分公司「超能急救班」培訓現場

打造紅十字合作標杆

案例

浙江分公司深度融合保險主業與紅十字精神，2023 年 5 月，浙江首批以商務樓宇為載體的紅十字會——西子國際樓宇紅十字會正式授牌成立，浙江分公司擔任會長單位。2025 年，分公司持續壯大「新保俠」急救志願隊，全年開展急救培訓超 60 場，培訓持證救護員超千人，並為全省 160 名造血幹細胞捐獻者提供專屬意外保障。憑借在應急救護體系建設方面的突出貢獻，分公司榮獲「全國紅十字模範單位」稱號。



浙江分公司榮獲「全國紅十字模範單位」稱號

助力教育發展

公司立足鄉村振興戰略，通過改善辦學硬件、豐富美育實踐、激活文化空間等多維舉措，在定點幫扶的貴州施秉縣開展教育幫扶活動，以教育賦能阻斷貧困代際傳遞。

2025 年 7 月，黑龍江分公司第 12 次走進肇東新立小學，向學校捐贈書籍和視頻話機設備



教育守護成長，愛心點亮夢想

案例

2025 年，公司立足服務國家鄉村振興戰略，積極整合特色公益文化資源，以教育幫扶為主線，系統打造特色活動，為鄉村學子注入溫暖力量。

提升文化素養

- 攜手中國鄉村發展基金會啟動「童新相伴」一起捐公益活動，萬餘名員工及業務隊伍積極參與，最終募集和配捐善款超過 93 萬元，並將善款轉化為包含美術包和科創包的愛心包裹 5,557 個，送達施秉縣所有鄉村及易地搬遷小學，支持學生開展藝術創作與科學探索。

改善辦學條件

- 聚焦校園基礎設施建設，遼寧分公司聯合同業開展「清涼助學項目」，為施秉縣第二小學捐贈空調 25 台；聯合中國鄉村發展基金會開展「愛加餐」項目，為施秉縣 10 所鄉村學校配備電磁竈、蒸飯車、消毒櫃等廚房設備，全方位優化教學與營養保障環境。

激活教育空間

- 與中國婦女發展基金會合作，在施秉縣 6 個鄉鎮開展「新農書屋」項目，對現有書屋或圖書角升級改造，打造集閱讀學習、技能培訓、電影放映等功能於一體的鄉村文化服務站，豐富當地學生與居民的精神文化生活。

豐富美育實踐

- 邀請北京新華交響樂團舉辦「新聲鄉韻·鄉村音樂會」，將高雅藝術送入鄉村，實現從物質幫扶到精神滋養的深化拓展。



「童新相伴——新華保險愛心包裹捐贈儀式」現場



「新聲鄉韻·鄉村音樂會」活動現場

弘揚志願服務精神

管理機製

公司建立科學、規範的員工志願者管理機製，通過制度建設、能力培訓與激勵評價，推動志願服務向特色化、深度化、持續化發展。截至 2025 年底，公司志願者團隊開展各類志願活動 4,300 次，參與人次達到 4.6 萬，服務總時長超過 9 萬小時。

新華保險志願服務團隊自 2017 年成立以來，始終堅持規範化運作。公司每年面向各分公司下發《新華保險志願者團隊年度工作指引》，明確招募流程、重點服務項目、年度評優標準及日常管理要求，確保志願服務工作有序開展。

服務培訓

為持續提升專業服務能力，依托公司牽頭的民生保障工作小組聯合中金公益，面向中投直管企業員工志願者開展線上培訓。2025 年，培訓涵蓋志願者團隊管理、志願服務相關法律法規等主題，全年開展培訓 5 期，有效提升了志願者的理論素養與实操能力。

激勵評價

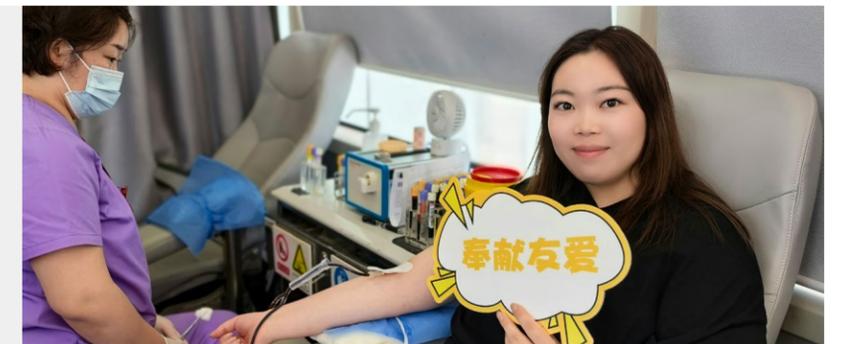
公司建立志願者激勵評價機製，通過增強志願者的歸屬感與價值感，激發隊伍活力。該評價機製包含「年度公益大使」、「年度優秀志願團隊」及「公益項目支持優秀志願團隊」等榮譽。公司每年定期開展評選表彰，樹立榜樣力量，帶動更多員工投身公益。

擦亮「新華守愛」志願品牌

案例

內蒙古分公司推動志願服務向專業化、機製化發展，組建「新華守愛·同向同行」志願服務隊，設立 13 家分站，註冊志願者達 2,068 名。截至 2025 年底，累計開展公益活動 1,300 餘次。該志願項目憑借紮實的社會服務成效，在內蒙古自治區第十屆青年志願服務項目大賽中榮獲金獎。

上海分公司、黑龍江分公司志願者參與無償獻血活動



完善採購體系，打造負責任供應鏈

3.3

新華保險重視供應鏈管理的規範性與可持續性，建立健全供應商「事前嚴審、事中監督、事後評估」機製，並遵循「全面覆蓋、統一規則、分級實施、強化檢查」的管理原則開展採購活動，打造陽光透明、綠色安全、互利共贏的供應鏈生態。

規範採購管理體系

公司建立完善的供應商管理體系，實行總分公司兩級決策、兩級執行的組織模式，持續夯實採購管理的制度基礎與數字化能力。

管理體系

公司圍繞組織管理、供應商管理、風控管理、商城管理、招標代理管理等重點領域，構建以《新華保險採購管理辦法》為基礎，配套《新華保險關於加強集中採購工作體製和機製建設的指導意見》《新華保險分散採購管理細則》等 10 項指引與細則的「1+10」採購管理制度體系，提升採購管理的制度化、規範化與精細化水平。

分類採購

公司持續完善集中採購與分散採購相結合的管理模式，確保採購運行高效合規。

集中採購

- 建立健全常規供應商庫（含定點供應商），拓寬尋源渠道，提高採購效率。同時，加強採購統一管理，規範採購行為，降低採購成本。

分散採購

- 2025 年，制定《新華保險分散採購管理細則》，明確分散採購的管理原則、職責分工、分類標準、審批程序及風險管控方式。

採購平台

公司推進新一代採購管理平台建設，推動採購業務全場景覆蓋與全流程線上化、標準化管理。通過強化數據的動態分析與實時預警功能，提升採購管理效能，有效防範採購風險。



增強供應鏈安全韌性

公司將風險管控貫穿供應鏈全生命週期，在《新華保險採購領域風險防控指引》中明確風險管理目標與識別分類標準，通過嚴格的准入退出機製與監督檢查，提升供應鏈的安全性與韌性。

供應商篩選與評估

負面清單管理

- 實施嚴格的供應商負面清單機製，建立「黑名單」制度。對存在圍標串標、行賄等嚴重違規違法行為的供應商，納入禁入黑名單，情節嚴重者永久禁入。

動態履約評價

- 建立常規供應商年度評價機製，全面評估總公司各類供應商的履約表現，並及時反饋結果，督促供應商提升服務質量。

供應商信息安全管理

針對涉及公司數據處理或網絡訪問的供應商及合作夥伴，公司通過簽署具有法律約束力的合同及數據處理與個人隱私保護協議，明確數據使用目的、範圍及安全防護措施，確保公司數據在供應鏈全生命週期內得到嚴密保護。

推進負責任採購

公司將 ESG 理念融入採購全流程，通過明確的准入標準與評價指標，引導供應商踐行可持續發展理念，保障小微企業供應商權益，共建公平、公正、公開的責任採購秩序。

環境



將環境保護作為供應商篩選的重要參考因素，考察供應商的綠色環保和節能減排措施。根據項目特性設立差異化環保標準，對不符合要求的供應商實行「一票否決」。針對印刷、裝修施工等重點領域，在採購階段明確對潛在供應商提出綠色環保生產要求。

推行綠色採購，優先採購獲得綠色認證及節能環保產品，從源頭減少資源消耗與環境影響。

社會



要求供應商提供員工社保、稅費繳納憑證，核實企業經營合法性及僱傭關係合規性。重點關注供應商的生產安全表現，考察其對員工的安全保障措施及勞工權益保護情況，督促供應商履行社會責任。

治理



在合同中要求供應商簽署反腐敗和反商業賄賂條款，明確合規紅線，並界定違法違規賄賂形式。同時，加強內部廉潔教育，增強採購相關人員的廉潔風險防範意識。

公司支持小微企業參與採購活動，優先採用公開招標方式，並實施無門檻投標、免繳投標保證金等惠企措施，切實保障小微企業的平等參與權，營造透明公平的採購競爭環境。2025 年，公司不存在拖延中小企業付款的情形，截至 2025 年底，公司其他應付款餘額未超過 300 億元，其他應付款佔總資產比重未超過 50%。

04

守護綠洲 護航生態文明建設

85 聚焦綠色金融，驅動經濟社會轉型

92 應對氣候挑戰，助建低碳發展格局

105 堅持環保運營，降低企業環境影響

聚焦綠色金融，驅動經濟社會轉型

4.1

新華保險構建綠色投資與綠色保險的雙輪驅動模式。依托旗下新華資產管理公司的專業投研能力，將 ESG 因素融入投資決策，全方位佈局清潔能源與基礎設施建設。同時，積極發揮保險保障功能，創新服務體系，為綠色產業發展及人才安居樂業提供堅實後盾，致力於成為經濟社會綠色轉型的堅定推動者。

治理

公司將綠色金融相關管理職責整體納入公司服務國家戰略三級管理架構。在設立的金融「五篇大文章」專項工作小組中，成立綠色金融小組。該小組由公司執委會委員擔任組長，由相關部門及子公司主要負責人擔任組員，負責制定專項工作方案，建立日常工作規範，加強對相關業務條線、業務單位服務國家戰略的分類指導。



戰略

風險和機遇的識別與分析

公司基於國家「雙碳」目標背景、行業監管導向及綠色產業發展趨勢，識別出綠色金融議題在短期、中期及長期對公司帶來的風險與機遇。

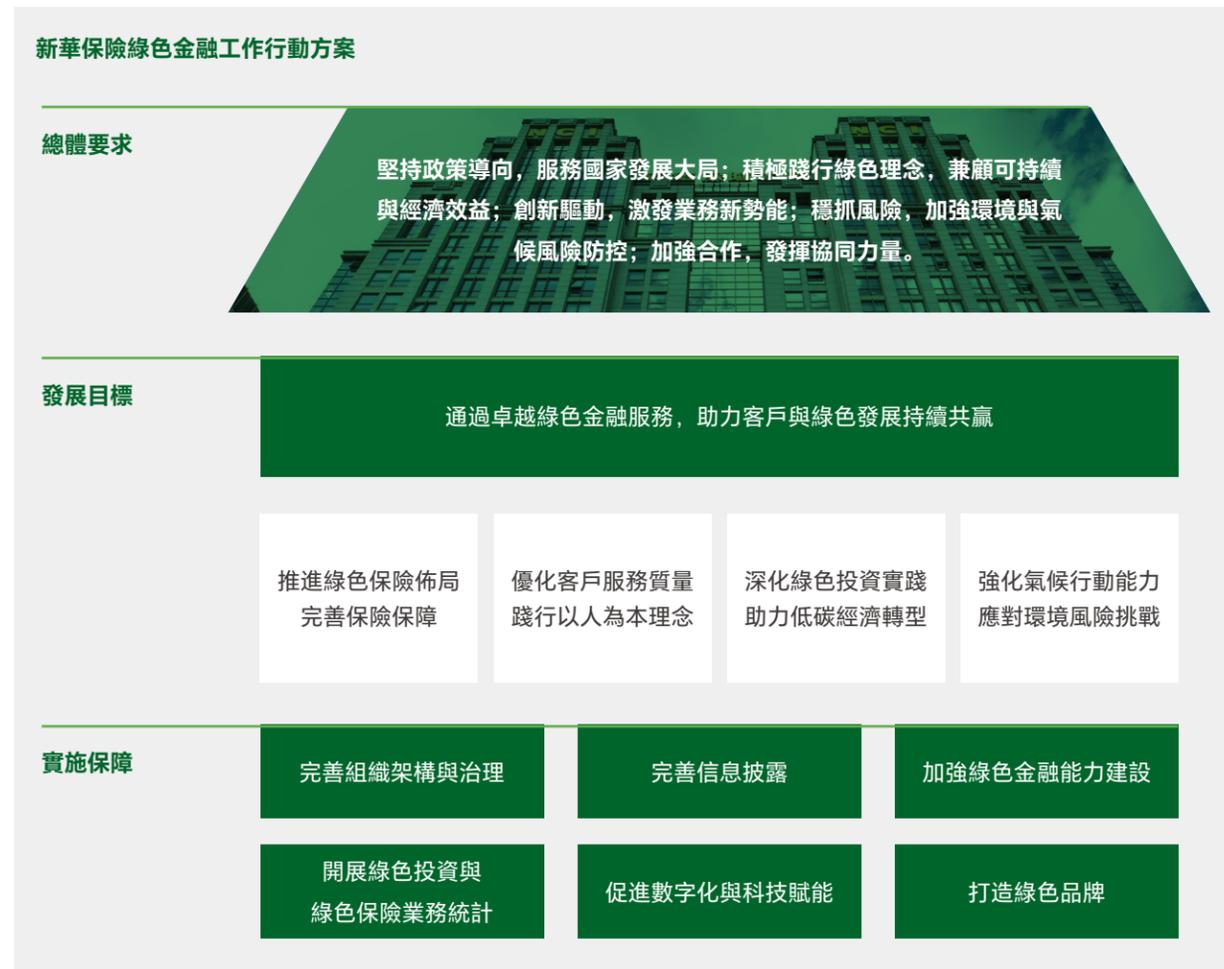
機遇				
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹		
政策紅利機遇	國家將綠色金融作為建設金融強國的「五篇大文章」之首，出台了一系列綠色金融考核激勵政策，為公司擴大綠色資產配置、創新綠色保險產品提供了明確的政策指引和發展紅利。	短期	中期	長期
新興市場機遇	隨著經濟社會綠色轉型加速，新能源汽車、綠色建築、清潔能源等領域的保險保障及融資需求快速增長，為公司拓展綠色保險增量市場及綠色投資新賽道提供了廣闊空間。	短期	中期	長期
資產優化配置機遇	綠色基礎設施及清潔能源項目通常具備「投入大、期限長、收益穩」的特征，與保險資金「規模大、久期長」的屬性高度契合，有助於優化資產負債匹配，提升投資組合的抗週期能力和長期回報水平。	短期	中期	長期

風險				
類型	風險 / 機遇及其影響描述	影響的時間範圍 ¹		
「洗綠」與合規風險	監管對綠色金融標準的界定日趨嚴格，若公司對綠色項目認定不准、環境效益數據披露不實或誇大綠色屬性，可能面臨監管處罰及聲譽受損風險。	短期	中期	長期
技術迭代與投資風險	新型儲能、氫能、碳捕集等部分綠色前沿領域尚處於商業化早期或技術迭代期，存在技術路線不確定性，可能導致相關綠色項目投資回報不及預期或產生資產減值。	短期	中期	長期
數據與定價風險	綠色保險與綠色投資高度依賴標的企業的碳排放及環境數據。若缺乏可靠的基礎數據和成熟的環境效益測算模型，可能導致產品定價偏差、承保虧損或投資決策失誤。	短期	中期	長期

¹ 短期指可持續信息報告期間結束後 1 年以內（含 1 年），即 2026 年；中期指可持續信息報告期間結束後 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；長期指可持續信息報告期間結束後 5 年以上，即 2031 年以後。該定義參考財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》。

應對策略

為有效把握綠色發展機遇，公司制定《新華保險綠色金融工作行動方案》，進一步明確綠色金融總體要求與發展目標。



財務影響分析

綠色金融工作行動方案的實施對公司財務表現產生了積極影響。在負債端，公司全年為超過 7,600 家綠色相關企業提供風險保障，提供保障額度 3,622.72 億元，同比增長 17.23%。在投資端，截至 2025 年底，公司綠色金融領域投資規模 751.19 億元，同比增長 4.85%。綠色資產主要投向清潔能源、基礎設施綠色升級等領域，在優化資產負債久期匹配的基礎上，為公司提供了穩健的長期投資回報。

未來，隨著綠色金融戰略規劃的深入實施，預計綠色金融業務佔比將進一步提升，綠色資產的擴容將有效平滑週期性風險，提升公司的新業務價值與內含價值。

公司 2025 年為綠色相關企業提供風險保障額度 **3,622.72** 億元 **↑ 同比增長 17.23%**

綠色金融領域的投資規模 **751.19** 億元 **↑ 同比增長 4.85%**

影響、風險和機遇管理

護航綠色產業發展

公司充分發揮壽險主業優勢，積極對接國家綠色發展戰略，為綠色產業提供多層次的風險保障。針對新能源及環保低碳企業，公司開發員福保障產品組合，為相關企業的員工提供意外保險保障，助力綠色企業解決人才後顧之憂。

護航國家能源管網， 築牢綠色轉型民生防線

案例

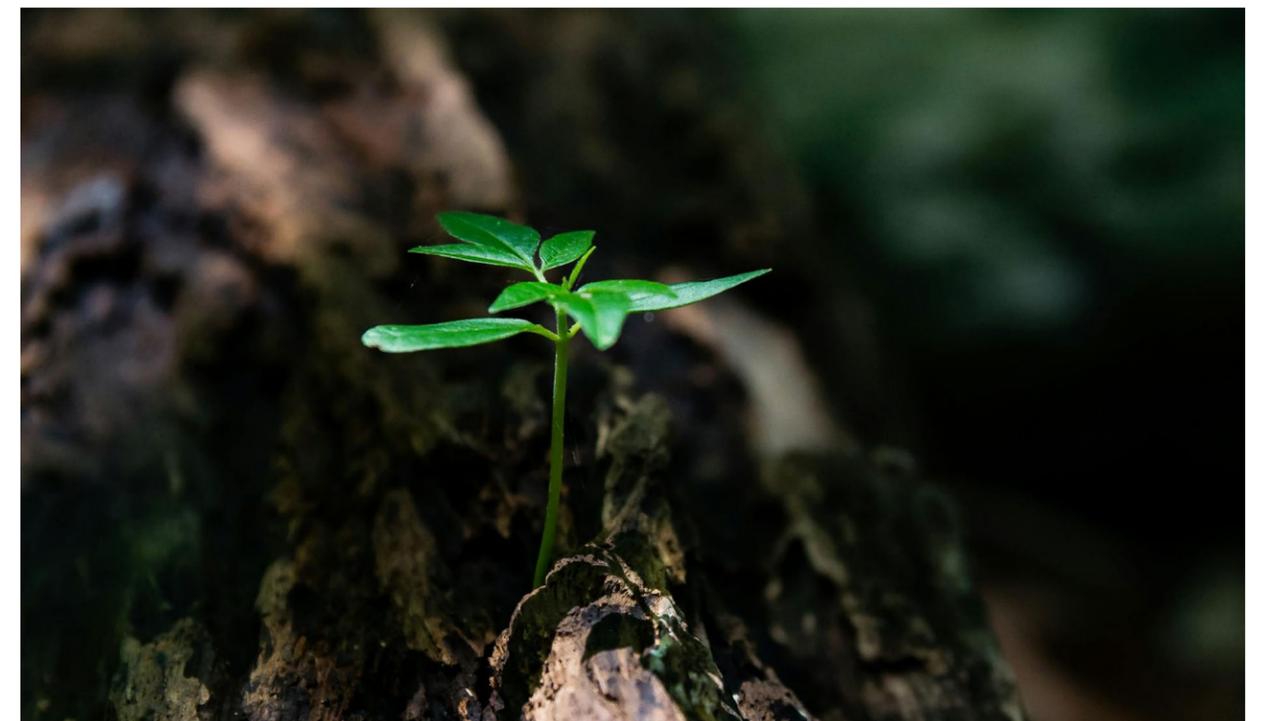
北京分公司深入貫徹國家能源安全戰略，為某石油天然氣管網中央企業提供定製化綜合風險保障方案。作為國家清潔能源「一張網」的建設者，該集團是能源結構低碳轉型的核心力量。北京分公司為該集團量身定製了覆蓋重大疾病、綜合醫療、疾病身故等全方位的保險保障服務，年均提供風險保額約 600 億元，惠及員工及家屬約 7 萬人。

截至 2025 年底，分公司累計服務管網集團員工超過 13 萬人次，累計賠付金額達 9,530 萬元。該項目不僅構築了堅實的民生保障網，更通過守護能源行業的「建設者」，為國家能源結構優化與綠色低碳發展注入可持續的金融動力。

聚焦綠色製造， 守護新材料產業創新人才

案例

河北分公司積極探索「保險 + 綠色產業」服務新模式，針對綠色製造企業技術密集、人才密集的特點，為石家莊某國家級高新技術企業、液晶材料領軍企業量身定製員工福利保障方案。該項目為企業 736 名核心骨幹及一線員工提供涵蓋意外、醫療等多層次風險保障，總風險保額達 20.90 億元。該舉措有效解決了綠色科技人才的後顧之憂，提升了企業的人才留存率與歸屬感，為區域綠色新材料產業的高質量發展構築了堅實的人才安全防線。



構建可持續資產配置體系

公司資產管理業務遵循價值投資、長期投資的基本理念，在資產配置層面，公司以久期長、現金流穩定的固定收益類資產為壓艙石，滿足資產負債匹配要求，同時輔以均衡的權益類資產配置，穩步提升長期投資回報，為踐行負責任投資奠定堅實基礎。

新華資產管理公司將 ESG 因素融入股票、債券等主要資產類別的投資決策全流程。2025 年，新華資產管理公司更新發佈《新華資產管理公司服務國家戰略及踐行綠色 ESG 投資基本指導規則（2025 版）》及配套《行動方案》，搭建起嚴謹、前瞻的 ESG 整合投資框架。新華資產管理公司以服務國家戰略為引領，將綠色與 ESG 理念貫穿投研決策、風險管理、產品創新及組織保障等環節，推動 ESG 因素向制度化運行轉化。通過強化機製建設、壓實主體責任、優化流程標準，新華資產管理公司持續完善覆蓋投前、投中、投後的 ESG 投資管理體系，為服務綠色低碳發展提供制度保障。

截至 2025 年底，公司綠色投資餘額 751.19 億元，同比增長 4.85%。投資資金主要投向清潔能源、節能環保及基礎設施綠色升級等領域，支持了風電、光伏等綠色能源項目的建設與運營。

ESG 整合實踐

新華資產管理公司各資產類別的 ESG 整合實踐



上市股票投資

基本面整合

- 將 ESG 因素納入基本面分析過程，選擇 ESG 評分合格的公司進行入庫推薦，對於 ESG 評分較低的公司進行風險提示。該策略覆蓋包括 A 股及港股通在內的主要權益資產。

深入調研

- 在調研過程中，重點排查上市公司在應對氣候變化、公司治理等 ESG 層面的潛在風險。

私募股權投資

投前盡職調查

- 將 ESG 因素納入對投資標的價值的評價和考量，在風險調整後長期收益大致相當的情況下，優先開展 ESG 投資，通過優選低碳標的，漸進有序降低資產組合的碳強度。

投後督促

- 明確要求基金管理人建立 ESG 管理制度，建立常態化監督機製，由專人負責定期監測在管項目的 ESG 績效並提交相關報告。

深耕綠色基礎設施 REITs，助力能源結構轉型

案例

新華資產管理公司重點佈局清潔能源基礎設施公募 REITs，通過資本市場直接支持國家能源結構優化。截至 2025 年底，新華資產管理公司累計在新能源公募 REITs 領域投資 5.93 億元，項目覆蓋國家電投、特變電工、明陽智能等行業龍頭，廣泛支持水電、光伏、風電等清潔能源建設。

作為典型實踐，新華資產管理公司 2025 年參與認購「華夏華電清潔能源基礎設施 REIT」，穫配金額 3,825 萬元。該項目的底層資產「杭州華電江東天然氣熱電聯產項目」採用天然氣清潔發電，既是對傳統煤電的有效替代，又能發揮對風光能源的協作調節作用。新華資產管理公司通過該筆投資，有效支持了浙江電網及杭州錢塘區的電源熱源保障，助力區域新型電力系統構建與低碳轉型。

積極配置綠色債券，滴灌綠色產業項目

案例

2025 年 2 月，新華資產管理公司投資中國農業銀行發行的綠色債券，投資金額 3 億元。該筆債券募集資金專項用於清潔能源開發、節能減排技術改造及生態保護等綠色產業項目。通過輸送金融「活水」，新華資產管理公司有力推動了相關項目的落地實施，切實履行服務國家「雙碳」目標的責任擔當。

ESG 投研能力與盡責管理

公司在資產管理與投資研究環節採取 ESG 整合策略。新華資產管理公司相關行業研究員在開展日常投資研究工作時，將企業的 ESG 表現作為評估其長期投資價值與可持續發展能力的重要維度，確保投資決策兼顧財務回報與非財務風險。

在投後管理環節，公司關注已投項目的環境與社會效益。公司將 ESG 溝通機製嵌入常規投後管理流程，要求投後管理人員與已投項目保持順暢、深度溝通，跟蹤並了解被投企業的環保表現及相關信息。同時，為有效管理氣候變化帶來的投資風險，投後管理人員定期開展投資項目碳排放及氣候測算數據的收集與摸底工作，為公司整體投資組合的碳足跡評估與綠色金融戰略深化提供底層數據支撐。

公司建立綠色金融指標監測體系，持續追蹤綠色投資規模與綠色保險保障效能。通過設定長期發展規劃，定期檢視執行成效，確保綠色金融戰略落到實處，穩步提升服務實體經濟綠色轉型的貢獻度。

指標與目標

綠色保險

目標

綠色保險業務實現逐年提升，以健康險、意外險為核心，豐富綠色保險產品供給，實現綠色企業客戶數量和綠色保險總保額的逐年增長。

2025 年度進展

2025 年為超過 7,600 家綠色相關企業提供風險保障，提供保障額度超過 3,600 億元。

綠色投資

目標

建立業內領先且具有責任擔當的綠色投資流程實踐，逐步推進綠色與 ESG 因素全面整合至投前、投中、投後全流程。

2025 年度進展

制度引領：新華資產管理公司發佈《新華資產管理公司服務國家戰略及踐行綠色 ESG 投資基本指導規則（2025 版）》及配套《行動方案》，從機製層面明確綠色投資要求，為全流程整合提供制度保障。

投資實踐：在股票、債券、基金等各類資產投研決策中，強化對被投標的 ESG 表現的跟蹤與考量，推動 ESG 理念融入日常投資管理中。

投資規模：截至 2025 年底，綠色投資餘額 751.19 億元，同比增長 4.85%。

碳中和

目標

運營端溫室氣體排放持續降低，充分應用氣候風險分析和碳排放測算結果，深入分析氣候風險和機遇，完成碳中和路徑構建，並最終實現運營端碳中和。

2025 年度進展

2025 年，公司自身運營的人均溫室氣體排放（範圍 1 和範圍 2）為 4.14 噸二氧化碳當量 / 人。

應對氣候挑戰，助建低碳發展格局

4.2

新華保險深刻認識到氣候變化對金融體系及全球經濟的深遠影響，積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標，堅定推進氣候戰略轉型。公司遵循氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架，持續完善氣候治理架構，將氣候風險管理納入公司全面風險管理體系。2025 年，公司充分發揮壽險主業優勢與險資長期投資特色，從資產端與負債端雙向發力，全面提升氣候韌性，致力於成為氣候友好型保險公司，為經濟社會綠色低碳轉型貢獻「新華力量」。

治理

2025 年，公司進一步優化氣候治理體系，建立三級氣候風險管理架構，在董事會下設戰略與 ESG 委員會，負責監督、審議氣候風險管理事項；在管理層設置可持續發展（ESG）事務工作委員會，負責統籌推進開展氣候風險管理工作；在執行層設置應對氣候變化辦公室，負責具體落實日常氣候風險管理工作，推動氣候因素在公司戰略、業務運營與風險控制等環節的融合。

董事會	管理層	執行層
戰略與 ESG 委員會 董事會及下設的戰略與 ESG 委員會，對氣候重大事項履行決策與監督職責，確保氣候風險管理工作與公司長期發展戰略保持一致。	可持續發展（ESG）事務工作委員會 高級管理層下設可持續發展（ESG）事務工作委員會，負責推進氣候風險管理工作落實，並定期向董事會報告進展。	應對氣候變化辦公室 設立應對氣候變化辦公室，負責統籌落實應對氣候風險工作，包括推進制定應對氣候風險管理制度、協調氣候風險與機遇的識別與評估工作、編製應對氣候風險的公開披露信息等，並定期向公司高級管理層匯報。

戰略

風險和機遇的識別與分析

公司遵循 TCFD 框架，結合保險行業特性，構建全面的氣候管理體系。圍繞物理風險與轉型風險兩大維度，公司深入識別氣候變化對公司負債端（承保業務）、資產端（投資組合）及運營端（自身運營）產生的影響，明確區分短期（1 年）、中期（3-5 年）和長期（10 年）的影響期限，並據此制定應對策略。

與氣候相關的物理風險

與氣候相關的物理風險類型主要包括：高溫熱浪、極寒、洪水、台風、野火、乾旱、水資源短缺、海平面上升和生態環境破壞等。物理風險分為急性物理風險和慢性物理風險。急性物理風險產生於與天氣有關的事件；慢性物理風險來自氣候的長期變化。這些風險可能給公司帶來財務影響，如資產的直接損失。

與氣候相關的轉型風險

與氣候相關的轉型風險是指公司向低碳經濟轉型所面臨的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽等方面的風險。

氣候相關物理風險分析

急性風險					
風險因素：極端天氣事件頻發					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
負債端	中				
影響時間		高溫熱浪、洪水、台風等極端天氣和氣象災害事件可能導致健康危害增加，壽險和健康險的賠付壓力升高。	持續監測跟蹤極端天氣事件發生頻率與相關賠付數據；探索開展氣候變化對人類生命健康的影響研究。	賠付事件增多可能對現金流和盈利能力產生負面影響；產品研發成本增加。	
短期	中期				長期
●	●				
風險因素：極端天氣事件頻發					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
資產端	高				
影響時間		極端天氣和氣候災害頻發可能對不動產、農業等多個行業投資標的造成損失或導致運營中斷，影響資產組合價值。	定期開展氣候情景分析與壓力測試，評估投資標的在不同情景下的潛在損失；探索建立氣候相關風險預警機制。	投資組合減值風險上升；運營成本上升。	
短期	中期				長期
●	●				

風險因素：極端天氣事件頻發					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
運營端	中				
影響時間		極端天氣影響運營場所和設施的正常運行，對員工健康和 safety 構成風險。	完善極端天氣應急預案，提升應急響應能力；提高數據中心災備能力；新增運營場所將氣候災害防範能力納入考量因素。	可能增加運營成本以及設施的恢復開支。	
短期	中期				長期
●	●				
慢性風險					
風險因素：海平面上升、氣溫上升等長期氣候變化					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
負債端	中				
影響時間		溫度長期持續升高、海平面上升等氣候趨勢可能對人類健康造成影響，使壽險和健康險的產品開發成本和賠付成本上升。	逐步開展負債端氣候長期影響研究，跟蹤保險業相關數據；優化產品結構。	長期賠付成本上升，對現金流和盈利能力產生負面影響；產品研發成本增加。	
短期	中期				長期
	●				●
風險因素：海平面上升、氣溫上升等長期氣候變化					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
資產端	高				
影響時間		海平面上升等氣候變化導致沿海資產價值損失幾率增加，被投企業價值下降，並且影響其可持續經營能力，從而對價值鏈各項資產產生負面影響。	開展情景分析與壓力測試，評估中長期情景下資產組合的受影響程度，並將評估結果納入資產配置考量中。	投資組合長期減值風險上升、投資收益減少。	
短期	中期				長期
	●				●
風險因素：海平面上升、氣溫上升等長期氣候變化					
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響	
運營端	低				
影響時間		氣溫長期升高導致能耗和設備使用損耗上升，運營成本增加。	建設綠色辦公場所；推進節能設備改造。	設備折舊加快；運營成本增加。	
短期	中期				長期
	●				●

氣候相關轉型風險分析

政策與法律風險				
風險因素：碳價格上升				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	中	碳價格上升可能導致投資組合中的高碳行業企業財務表現惡化，估值下降，投資組合面臨價值波動風險。	優化對綠色低碳領域的資產配置，逐步降低投資組合碳強度；定期開展投資組合碳測算以及情景分析與壓力測試工作，評估資產組合受轉型風險影響程度。	高碳行業資產價值承壓，可能導致投資組合收益波動。
影響時間				
短期	中期	長期		
●	●			

風險因素：低碳轉型相關政策				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	高	氣候相關政策法規趨嚴，監管機構對保險公司的氣候風險管理要求提升，公司需要投入更多資源增強相關風險管理能力。	密切跟蹤國家低碳轉型與綠色金融政策，及時調整資產配置策略。	合規成本上升。
影響時間				
短期	中期	長期		
●	●	●		

風險因素：低碳轉型相關政策				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
運營端	中	隨著國家推進綠色建築、綠色數據中心建設，公司需要投入更多資源改造運營設施，運營成本增加。	開展低碳運營工作，包括節水節電、綠電購買、逐步將油車更換成新能源車等，同時推進綠色建築認證。	建設改造與建築認證等運營成本上升。
影響時間				
短期	中期	長期		
●	●	●		

技術風險				
風險因素：新興綠色低碳技術發展				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	高	隨著低碳節能技術發展，傳統能源行業企業可能因技術替代導致利潤減少，有關資產面臨貶值與擱淺風險，投資收益下降。	跟進綠色低碳技術發展趨勢；優化資產配置；鼓勵被投企業開展技術改造。	傳統能源資產可能面臨價值下降的壓力，引起投資組合收益減少。
影響時間				
短期	中期	長期		
	●	●		

市場風險				
風險因素：市場偏好轉變				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	中	市場偏好向低碳領域傾斜，資金從高碳行業逐步流入低碳行業，可能引發高碳資產價值降低。	持續跟蹤行業市場趨勢，關注對綠色低碳領域的投資動向，在組合層面動態調整高碳資產配置比例。	高碳資產價值波動可能影響組合收益穩定性。
影響時間				
短期	中期	長期		
	●			

聲譽風險				
風險因素：負面輿論與投資者關注				
業務端	影響程度	風險描述	應對措施	潛在財務影響
運營端	中低	隨著可持續發展理念受到主流關注，利益相關方對氣候行動的重視程度提升，公司如未能積極響應可能影響品牌形象及客戶信任，甚至對企業市值產生負面影響。	加強可持續披露、積極開展與利益相關方的溝通工作；提升 ESG 品牌建設。	聲譽受損導致資本市場負面反應，公司融資成本增加；公司估值降低。
影響時間				
短期	中期	長期		
	●	●		

氣候相關機遇分析

產品、服務與市場機遇				
機遇因素：綠色投資機遇				
業務端	影響程度	機遇描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	高	隨著綠色金融政策持續推進，新能源、綠色基礎設施等賽道增長迅速，增加綠色投資規模或將成為未來資產配置重點方向。	持續加大對綠色領域的投資力度，動態優化投資組合結構，提升綠色資產佔比。	優化組合收益結構，增強資產配置多元化水平。
影響時間				
短期	中期	長期		
●	●	●		

機遇因素：綠色領域企業員工保險需求				
業務端	影響程度	機遇描述	應對措施	潛在財務影響
負債端	中	國家綠色低碳轉型加快，綠色產業的從業規模擴大，綠色領域企業員工對保險產品的需求增加。	關注綠色產業發展趨勢，優化產品結構以適應市場需求變化。	拓展客戶基礎與業務規模，提升保費收入。
影響時間				
短期	中期	長期		
	●	●		

資源效率與能源來源				
機遇因素：資源利用效率提升				
業務端	影響程度	機遇描述	應對措施	潛在財務影響
運營端	低	推進低碳運營有助於提升能源利用效率，長期來看，有助於降低運營成本與資源消耗水平。	逐步開展綠色建築認證；採購綠色電力；推進運營車輛替換為節能車；推廣無紙化辦公與業務流程電子化。	短期內增加改造投入，長期內降低運營成本。
影響時間	短期 中期 長期			

韌性機遇				
機遇因素：氣候韌性提升				
業務端	影響程度	機遇描述	應對措施	潛在財務影響
資產端	中	開展情景分析與壓力測試，有助於提升公司識別和管理氣候相關風險的能力，增強投資組合在不同氣候情景下的收益穩定性。	持續完善資產端氣候情景分析框架，探索將分析結果應用於投資決策參考。	有助於降低極端情景下資產價值波動幅度，提高組合收益穩定性。
影響時間	短期 中期 長期			

業務端	影響程度	機遇描述	應對措施	潛在財務影響
運營端	中	強化氣候風險管理能力，有助於提升公司整體風險管理水平和業務連續性保障能力。	推進氣候風險管理能力建設，強化員工應對氣候變化的專業知識儲備，完善應急預案和運營保障安排。	降低重大氣候風險事件的應對成本。
影響時間	短期 中期 長期			



氣候相關風險與機遇評估矩陣

- 01 極端天氣事件等急性物理風險
- 02 海平面上升等慢性物理風險
- 03 碳價格上升
- 04 低碳轉型相關政策
- 05 新興綠色低碳技術發展
- 06 市場偏好轉變
- 07 負面輿論與投資者關注
- 08 綠色投資機遇
- 09 綠色領域企業員工保險需求
- 10 資源利用效率提升
- 11 氣候韌性提升

■ 氣候相關風險
■ 氣候相關機遇

氣候情景分析與壓力測試

分析範圍與時間跨度

資產覆蓋範圍

評估週期

基於自身業務特點以及監管政策要求，公司識別和梳理主要氣候風險與機遇，並依據發生可能性及影響程度對相關風險和機遇進行定性、定量評估，形成氣候風險及機遇矩陣，用於識別氣候相關重大風險與機遇的優先關注領域，並將其中識別出的主要氣候風險納入氣候情景分析與壓力測試範圍。

新華保險氣候風險及機遇重要性矩陣圖



本次分析旨在量化氣候變化對公司業務的潛在衝擊，重點圍繞政策與市場變化轉型風險，以及極端天氣與長期氣候變化物理風險展開，系統評估其對資產價值及負債端的短中長期影響。

分析主要覆蓋公司資產端投資組合，統計口徑包含公司自營投資及委託新華資產投資的投資資產。資產類型涵蓋股票、債券、公募基金等標準資產，以及非上市企業和項目投資。

分析選取 2030 年、2050 年、2060 年及 2100 年作為關鍵時間節點，以充分反映氣候風險在不同階段對資產價值的動態累積衝擊。

氣候情景與參數設定

公司參考全球央行與監管機構綠色金融網絡 (NGFS) 及政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 的框架，選取三種轉型風險情景與一種高排放物理風險情景，作為壓力測試的基礎。

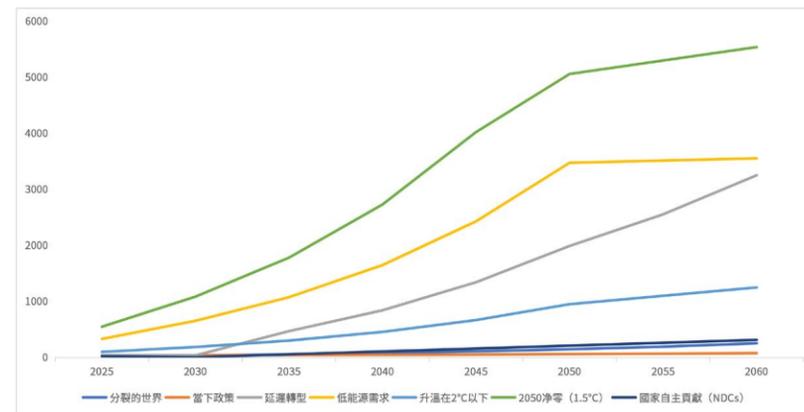
轉型情景		
情景名稱	情景定義	主要假設與風險特征
當下政策情景	假設僅維持當前已實施的氣候政策，導致高物理風險。	氣候政策力度相對較弱，代表轉型風險較低的基線情景。
延遲轉型情景	假設在 2030 年之前未實施額外的氣候政策，隨後需採取強力政策以將溫升控制在 2°C 以內。	前期政策力度弱、後期政策加速推行。適用於評估政策遲緩可能導致的系統衝擊。
全球 1.5°C 溫升目標情景	通過嚴格的氣候政策與創新，將全球變暖限制在 1.5°C 以內，並在 2050 年左右實現全球二氧化碳淨零排放。	設定積極的碳中和目標，推行高強度的減排政策，轉型風險相應較高。

物理情景		
情景名稱	情景定義	主要假設與風險特征
SSP5-RCP8.5 ¹	假設無氣候相關政策進行干預，溫室氣體排放總量和濃度不斷增加，到本世紀末，全球升溫達到 4°C 以上，對應 2100 年輻射強迫值 ² 約 8.5 W/m ² 。	代表一種高排放、最不樂觀的氣候情景，物理風險顯著增加，是開展物理風險情景分析最常用情景之一。

資產端轉型風險評估

轉型風險分析聚焦於碳價變化及政策調整對不同行業資產價值的傳導影響。主要輸出的量化指標包括：碳在險價值 (Carbon Value-at-Risk, CVaR)，用於衡量企業或投資組合因碳價波動導致的資產價值損益佔其總資產價值的百分比；隱含溫升 (Implied Temperature Rise, ITR)，用於衡量公司或投資組合對全球溫度上升的影響。

NGFS 不同氣候情景的碳價格設定

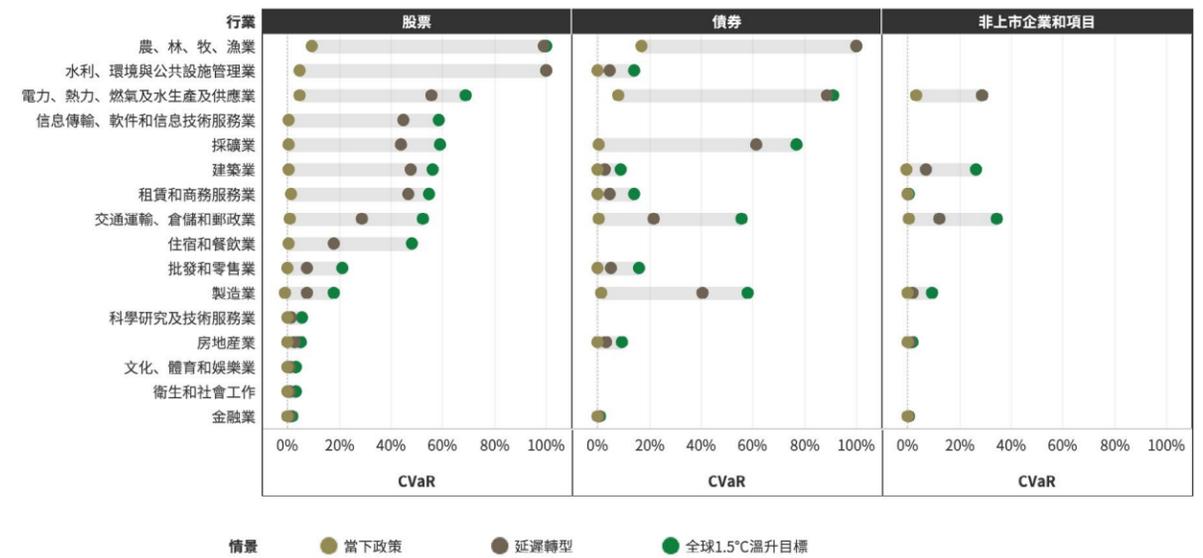


¹ SSP5- RCP 8.5 代表高排放情景。其中，SSP (Shared Socioeconomic Pathways, 共享社會經濟路徑) 用於描述未來人口增長、經濟發展和能源結構等社會經濟發展模式，而 RCP (Representative Concentration Pathways, 代表性濃度路徑) 則刻畫溫室氣體排放水平及其對應的輻射強迫。SSP5 是化石能源發展路徑 (Fossil-Fueled Development / Taking the Highway)，在這個路徑中，經濟高速增長、技術進步迅速，但同時化石燃料的使用也大幅增加，造成溫室氣體排放水平較高。RCP8.5 是無氣候變化政策干預時的情景，在此情景下，溫室氣體排放濃度不斷增加，對應到 2100 年輻射強迫水平約為 8.5W/m²，通常被視為在缺乏有效減緩措施情況下的極端氣候情景。
² 輻射強迫值是指由於外部驅動 (如二氧化碳濃度增加) 導致的氣候系統溫度層頂端淨輻射通量變化，以 W/m² 為單位，是氣候系統能量失衡的重要指標。

從公司評估資產的行業分佈來看，不同行業的轉型風險呈現明顯差異。股票資產中，農林牧漁、水利、電力、採礦行業的轉型風險相對突出；債券資產中，農林牧漁、電力、採礦和製造行業面臨較大轉型風險；非上市企業和項目投資中，交通運輸和建築業的轉型風險相對較高。

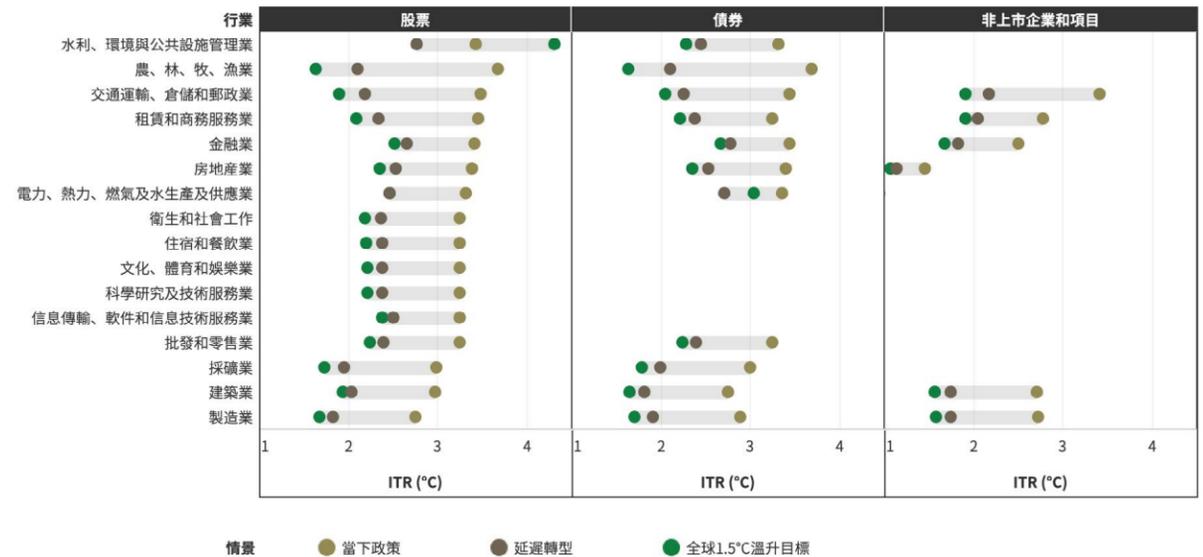
從 CVaR 結果來看，不同行業在不同轉型情景下呈現出差異化的風險敏感度。股票和債券資產中，農林牧漁、電力等行業在「全球 1.5°C 溫升目標」情景下的 CVaR 較「當下政策」顯著上升；相比之下，金融、文娛等行業 CVaR 則在不同情景下均維持在較低水平，表現出較強的氣候韌性。從 ITR 結果來看，多數行業在「當下政策」情景下，由於氣候政策與減排約束相對有限，導致長期溫升水平顯著高於另外兩種情景。其中，農林牧漁、交通運輸及水利等行業的 ITR 水平整體相對較高。

行業平均碳在險價值 (CVaR)



從 ITR 結果來看，多數行業在「當下政策」情景下，由於氣候政策與減排約束相對有限，導致長期溫升水平顯著高於另外兩種情景。其中，農林牧漁、交通運輸及水利等行業的 ITR 水平整體相對較高。

行業平均隱含溫升 (ITR)



資產端物理風險評估

物理風險分析基於 SSP5-RCP8.5 高排放情景，系統評估高溫熱浪、極寒、洪水、台風、野火、乾旱、水資源短缺、海平面上升及生態環境退化等九類主要氣候災害對資產價值的潛在影響。

評估模型

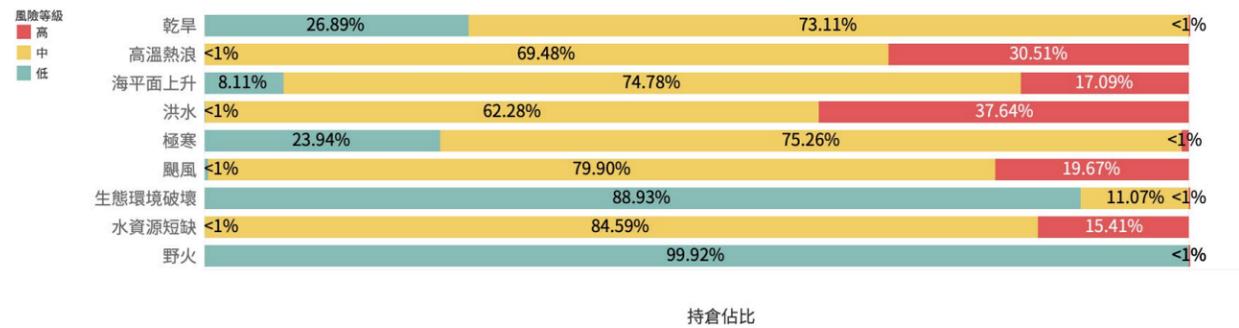
採用 HEV 模型，綜合評估不同氣候情景下的致災因子 (Hazard)、資產的暴露度 (Exposure) 以及資產的脆弱性 (Vulnerability)。通過將溫度、降水等關鍵氣候因子的變化映射為不同地區極端天氣事件發生的概率與強度，並進一步與資產所在地進行匹配，從而量化投資組合的物理風險敞口。

核心指標

物理風險敞口，反映投資組合在特定氣候情景下因極端氣候事件造成的潛在損失程度，並設置閾值進一步確定物理風險等級。此外，基於物理風險的地理分佈特性，以資產所在地的省級分佈為核心維度進行統計與分析。

從省份維度分析，公司股票資產中，高溫熱浪風險主要集中於重慶、廣東、上海等地；洪水風險主要集中於重慶、廣東、福建等地；水資源短缺風險主要集中於內蒙古、重慶、河北等地。公司債券資產中，水資源短缺風險主要集中於河北、河南、山東等地；乾旱風險主要集中於北京、河北、山西等地；高溫熱浪風險主要集中於重慶、香港、廣東等地。公司非上市企業和項目投資中，水資源短缺風險主要集中於山東、陝西、四川等地；乾旱風險主要集中於北京、陝西、甘肅等地；高溫熱浪風險主要集中於重慶、四川、廣東等地。

各類型物理風險不同風險等級持倉佔比



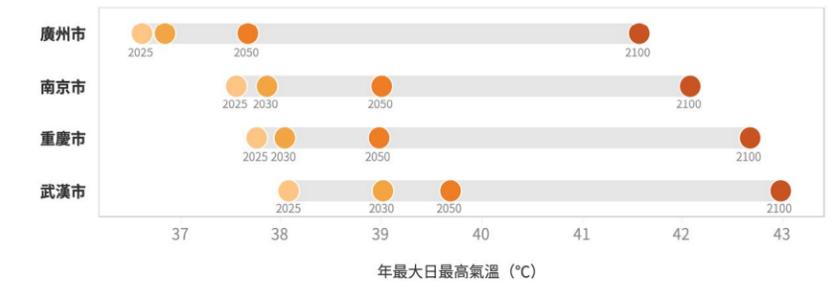
負債端氣候影響探索

2025 年，公司通過構建試點地區被保人群模擬組合，開展了極端天氣可能對健康與死亡率的影響評估，初步研究探索負債端氣候風險評估管理。

公司選擇高溫熱浪特征差異較為明顯的四個典型城市，基於 SSP5-RCP8.5 情景下年最大日最高氣溫預測數據，通過搭建模型測算了高溫熱浪對於超額死亡率的影響，並進一步探索了其對保額損失率¹的變化影響，結果顯示，患心腦血管疾病和處於高齡的被保人群受高溫熱浪影響較大。

¹ 指高溫熱浪導致的公司賠償金額與總保險金額的比率。

各地區極端高溫 (°C)
SSP5-RCP8.5 情景



公司高度重視氣候風險管理，將其納入全面風險管理體系，通過完善治理架構、健全制度體系、優化管理流程及提升專業能力，築牢綠色發展的風險防線。

影響、風險和機遇管理

提升風險治理與專業能力

2025 年，公司進一步強化內部治理能力建設。通過與外部專業機構合作，開展面向董事會、管理層及重點業務部門的氣候變化與 ESG 專題培訓，內容涵蓋氣候風險管理框架、碳排放核算方法論、氣候情景分析與壓力測試等，切實提升各層級對氣候風險的監督、識別及應對能力。

完善氣候風險制度體系

公司持續夯實制度基礎，在全面風險管理政策中進一步明確氣候風險管理要求，並推動氣候風險管理制度編製以及《可持續發展 (ESG) 管理辦法》的落地實施。其中，《可持續發展 (ESG) 管理辦法》明確了公司應對氣候變化相關工作的組織機製與職責分工，推動公司氣候風險管理工作在各部門間有序開展。

優化全流程管理機製

公司構建了識別、評估、管理和監測的氣候風險閉環管理機製，並實現與全面風險管理體系的深度融合。

風險識別

- 基於自身業務特點及監管要求，公司全面系統地識別了氣候風險與機遇。

分級評估

- 依據「發生可能性」及「影響程度」兩大維度評估風險，形成氣候風險矩陣，識別優先關注的重大風險領域。

情景分析與壓力測試

- 針對識別出的主要氣候風險開展氣候情景分析與壓力測試，定期檢視極端情景下的風險底數，確保經營穩健。

指標與目標

公司構建覆蓋負債端、資產端與運營端的氣候相關指標體系，依據科學方法論進行碳排放測算。同時，公司制定明確的中長期減排目標，通過制度化的監測、評估與披露機制，穩步推進綠色轉型。

氣候目標

公司制定分階段的氣候行動目標，並定期追蹤目標達成情況。

維度	目標		
負債端	到 2030 年底，綠色保險業務持續增長，到「十五五」末期，爭取形成整合綠色與 ESG 因素的綠色保險業務生態體系。		
投資端			2060 年前，實現投資組合碳中和。
運營端	到 2030 年底，每年開展碳排放測算工作，到「十五五」末期，實現運營端溫室氣體排放有效控制。	2050 年，全面實現運營端碳中和。	
	2030	2050	2060

目標進展：

公司致力於降低自身運營對環境的影響，依據 ISO 14064 及《溫室氣體核算體系》(GHG Protocol) 標準，核算與管理運營碳排放。

運營端碳排放測算

核算範圍與方法

測算口徑覆蓋總部及主要分支機構。

範圍一（直接排放） 1	涵蓋公司自有辦公場所燃料燃燒、自有車輛燃油使用產生的排放。
範圍二（能源間接排放） 2	涵蓋辦公場所及運營設施外購電力、熱力產生的間接排放。測算中已考慮綠色電力採購的影響。
範圍三（其他間接排放） 3	涵蓋員工商務差旅產生的間接排放。

數據來源

數據主要來自內部能源管理系統、財務報表及供應商數據。對於部分缺失或不完整數據，採用行業平均排放因子進行估算，確保完整性。

2025 年運營碳排放績效

2025 年，公司自身運營的人均溫室氣體排放（範圍 1 和範圍 2）為 4.14 噸二氧化碳當量 / 人。

目標進展：

資產端碳排放測算

作為機構投資者，投資組合的融資排放是公司氣候影響的核心來源。公司參考碳核算金融夥伴關係 (PCAF) 發佈的《金融行業溫室氣體核算和報告》，量化投資活動的間接溫室氣體排放。

核算範圍與資產類別

測算主要覆蓋公司資產端投資組合，統計口徑包含公司自營投資及委託新華資產投資的投資資產。資產類型涵蓋股票、債券等標準資產，以及非上市企業和項目投資。

測算原理與方法

遵循「按比例歸因」原則，即：

$$\text{融資排放量} = \sum \left(\frac{\text{投資金額}}{\text{被投公司企業價值} / \text{項目總金額}} \times \text{被投公司} / \text{項目碳排放量} \right)$$

通過該方法將實體經濟的碳排放按投資比例分配至投資組合，以精準量化金融資產的碳足跡。

數據質量分級

為確保數據準確性，公司採用分層數據獲取策略。

公開披露法	優先採用企業已披露的碳排放數據。
物理活動法	結合能源消耗、產品數據及員工人數等代理指標進行估算。
經濟活動法	在缺失披露數據時，依據行業碳排放強度及企業營業收入等進行推算。

2025 年資產碳排放績效

2025 年，公司資產組合中，股票和債券資產的碳足跡分別為 30.21 噸二氧化碳當量 / 百萬元與 10.76 噸二氧化碳當量 / 百萬元，非上市企業和項目的碳足跡為 23.84 噸二氧化碳當量 / 百萬元，但分攤碳排放總量較低。

分攤碳排放總量及碳足跡

標準資產（股票、債券）與非上市企業和項目



堅持環保運營，降低企業環境影響

4.3

新華保險將綠色發展理念全面融入公司運營全過程，積極配合北京市生態環境局開展 2025 年碳排放抽查工作，在運營端全面推進可持續發展。

提升資源利用效率

能源管理



公司嚴格遵守《中華人民共和國能源法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規要求，制定並執行《新華保險大廈物業能源管理制度》，致力於通過精細化管理實現節能降耗與低碳運營。為此，公司設定了清晰的節能降碳目標：2025—2027 年，標準煤消耗量、碳排放量、用電量、天然氣使用量和汽油使用量力爭實現每年同比下降 2.9%。

為切實推進上述目標的落地，2025 年，公司以總部大廈為切入點開展能源使用評估，摸排高耗能設備與能源損耗環節。基於分析結果，公司制定能源管理規劃，設定明確的能源節約目標和實施路徑。通過實施改造措施，公司總部大廈電力消耗較 2024 年下降 5%。



照明系統管理

充分利用自然光

- 優先採用自然採光，減少白晝人工照明，杜絕「白晝燈」和「長明燈」。

分時分區控制

- 執行午休熄燈制度；根據季節、天氣及重大活動需求，動態調整大廈公共區域照明時長；針對地下車庫等特定區域及時調整照明度；在夜間樓內公共區域減少常亮燈具數量，確保「人走燈滅」。

推廣高效光源

- 逐步淘汰高耗能燈具，全面更換為高效節能的 LED 照明設備。

空調系統管理

科學設置溫度

- 嚴格執行公共建築空調溫度控制標準，夏季室內設置不低於 26°C，冬季不高於 20°C，並限定開啟時間。

智能運行策略

- 依托樓宇自動控制系統與物聯網技術，根據室外氣象條件，動態調節空調機組與新風系統的運行參數，在保障舒適度的前提下實現能耗最小化。

加強維護保養

- 根據運行記錄、能源消耗情況對空調系統進行有效保養，2025 年重點維修老舊管路，避免因管路銹蝕造成的能源損耗。

辦公設備管理

實施綠色採購

- 優先採購達到規定能效標識的辦公電器，加速淘汰高能耗老舊設備。

規範用電行為

- 推廣辦公設備節電模式，要求員工離崗時及時關閉電腦、打印機等設備電源；在節假日和非工作時間切斷電熱水器等非必要用電設施，減少待機能耗。

公務車使用管理

公車電動化

- 制定並執行公務用車更新方案，優先選用國產新能源車型。2025 年，公司更新的公務用車類型全部為新能源車型。

水資源管理



公司日常辦公及生產經營中的主要用水來源為市政供水，2025 年，公司在獲取適用水源方面不存在實質性困難或短缺風險。為進一步提升水資源利用效率，公司設定了「水資源消耗量較上年度同比下降 2%」的年度節水目標。圍繞該目標，公司聚焦總部大廈辦公區域與數據中心兩個核心耗水場景，實施差異化節水策略，努力從源頭降低水資源消耗。同時，公司每年定期舉辦節水宣傳活動，積極引導全體員工樹立節約意識，養成綠色低碳的良好用水習慣。

總部大廈用水管理

完善節水設施，嚴控跑冒滴漏	優化生活用水，倡導循環利用	健全督查機製，落實節水責任
<p>對供水設施進行檢修檢查，2025 年重點推進節水型器具改造，在衛生間推廣使用感應式水龍頭。建立用水量定期監測與分析機製，通過數據異常及時發現並修復管網隱患，杜絕「長流水」與「跑冒滴漏」現象。</p>	<p>衛生與洗浴</p> <ul style="list-style-type: none"> 在洗手間顯著位置張貼節水標識；對員工浴室實施限時供應冷熱水、更換節能花灑、增加水控刷卡淋浴器等措施，避免大流量浪費。 	<p>建立定期檢查與隨機抽查相結合的督導體系，對發現嚴重浪費現象的單位和個人進行批評或必要的處罰。</p>
	<p>綠化與保潔</p> <ul style="list-style-type: none"> 提倡循環用水，辦公樓保潔優先使用再生水或收集的清潔用水；室外綠化推廣噴灌、微灌等高效節水灌溉方式，並優先利用雨水資源。 	

數據中心用水管理

針對冷卻水消耗這一關鍵環節，合肥數據中心¹採取系統優化與精細化運維等措施，提升水資源利用效率。

推廣高效水處理方案
<p>引入緩蝕阻垢劑和殺菌滅藻劑等先進的水質穩定處理技術，維持製冷系統在高濃縮倍數下的穩定運行，有效減少排污換水頻率。</p>

精細化設備運維
<p>提升冷卻塔換熱效率，降低單位 IT 負載的冷卻水耗用量；實施加濕系統季節性動態管理，在非加濕季節及時排空管網與水箱，減少蒸發損耗。</p>

¹ 北京數據中心主要採用風冷型冷水機組製冷，運行過程中無冷卻水消耗。合肥自建數據中心採用水冷型冷水機組與風冷型冷水機組相結合的製冷方案，其中水冷型機組運行會產生冷卻水消耗。

紙張管理



業務環節無紙化

公司依托數字化技術，重塑業務與運營流程，建立起覆蓋承保、保全、單證及財務管理的無紙化運營模式，在大幅提升服務效率的同時，顯著減少紙張消耗與碳排放。

承保環節
<p>在個險業務已全面實現在線投保、電子保單、線上回執及通知書辦理等承保全流程無紙化的基礎上，重點加速企業團單電子投保的線上化應用。2025 年，投保及電子保單線上化率超 99.9%，電子回執應用率達 99.7%；線上承保 304 萬件，減少紙張消耗 1,200 萬張。</p>

保全業務管理
<p>聚焦客戶視角，通過重塑核心流程、擴充服務場景、主動通知觸達等關鍵舉措，打造全新保全服務體驗。截至 2025 年底，公司線上保全服務件數累計 1,317.43 萬件，線上服務覆蓋率 96%；累計發送新型產品電子化通知 1,293.1 萬件，線上化通知覆蓋率 91%。同時，構建「保全智盾」守護體系，應用新技術監測識別線上業務辦理中「屏幕共享」等潛在風險點，實現業務便捷性與安全性的高度統一。</p>

單證管理
<p>建立業務單證優化評估機製，通過週期性回溯與流程迭代，推進各類單證數字化轉型。截至 2025 年底，累計實現 82 款業務單證電子化，有效降低了單證印製與倉儲運輸產生的資源消耗。</p>

發票與檔案管理
<p>2025 年，在全國分支機構全面推廣並應用「數電發票」，並依托財務共享平台，將發票自動查驗種類拓寬至 14 類，顯著提升報銷效率。同時，持續擴大電子會計檔案應用範圍，推動財務運營向無紙化、智能化轉型。</p>

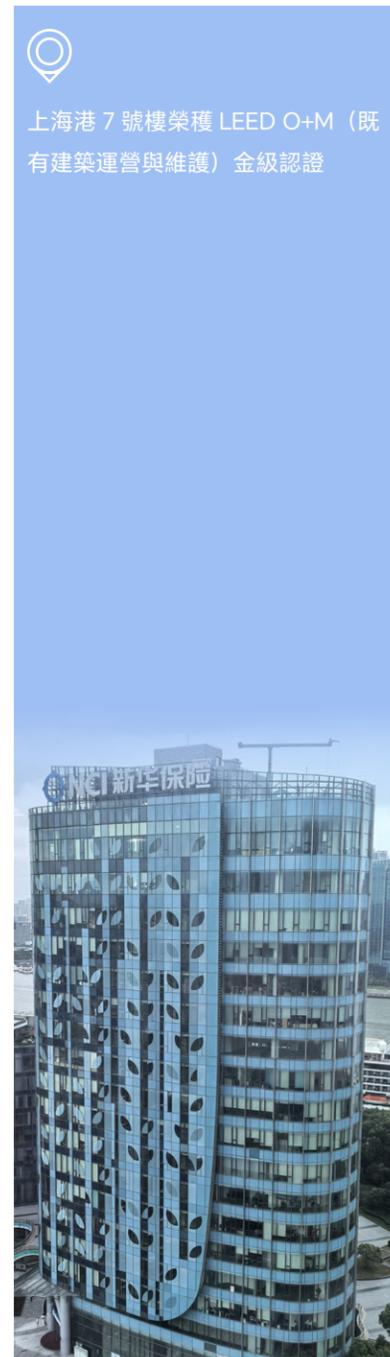
「掌上新華」升級「查辦一體化」， 打造指尖上的綠色服務
<p>傳統服務模式下，客戶查詢保單信息與辦理業務往往需要跨越不同菜單或依賴線下櫃面，流程繁瑣且紙質單據多。2025 年，公司以「客戶全生命週期服務」為核心，在「掌上新華」App 建設「查辦一體化」服務板塊，實現查保單、查函件、查待辦、查交費等業務的線上辦理，打破了「查詢」與「辦理」的功能壁壘。「查辦一體化」平均減少用戶操作步驟三步，不僅大幅提升了服務便捷性，更通過全流程線上化操作，進一步減少了線下單據打印需求，讓綠色低碳理念融入每一次指尖操作。</p>



自有建築



公司將綠色理念深度融入不動產投資與管理全流程。在資產配置端，將樓宇節能環保水平作為重要考量標準，優先投資環境友好型建築；在運營管理端，持續推進自有辦公場所的節能改造與綠色建築認證工作。截至 2025 年底，公司用於綠色建築的投資規模達 50 億元。



上海港 7 號樓榮獲 LEED O+M（既有建築運營與維護）金級認證



成都睿東中心同時獲得 LEED 金級認證和中國綠色建築二星級標識



廈門新華保險大廈榮獲 LEED O+M（既有建築運營與維護）白金級預認證

數據中心



公司在新建數據中心和租賃選型時，均將環保因素作為重要考慮依據，以電力使用效率（PUE）為核心指標，優先選用綠色電力與節能設備，降低數據中心能耗。

自有數據中心

截至 2025 年底，公司自有數據中心分別位於北京與合肥。

北京數據中心

- 2025 年，通過更新老舊設備、優化空調運行策略、加強熱管理等 15 項精細化節能措施，有效降低運營能耗。全年 PUE 值從 1.8 下降至 1.78，日均節電 4,507 千瓦時，全年累計節電約 31.35 萬度，相當於減少標煤消耗 38.68 噸，節能效益顯著。

合肥數據中心

- 針對當前負荷率較低的特點，制定小負荷運行方案。通過動態調整設備啟停、利用自然冷源等 16 項優化措施，確保數據中心在低負荷狀態下依然保持高能效的能源利用水平。

租賃機房

2025 年，公司繼續租用中金雲網數據中心作為租賃機房，該機房的 PUE 值為 1.35，助力公司進一步優化整體算力基礎設施的能效表現。

加強環境合規管控

公司持續強化對廢氣、廢水及廢棄物的全過程合規管控，建立健全循環利用與無害化處理機製。2025 年，公司未發生重大突發環境事件，未因環境問題受到重大行政處罰或被追究刑事責任。

廢水管理及循環利用



公司生產運營環節產生的廢水均合規排入市政污水管網。針對化糞池、隔油池及污水井等關鍵設施，總部大廈物業中心聘請具備專業資質的環境治理機構進行清掏與維護，確保設施運行正常。同時，通過空調冷卻水循環利用系統，有效提升水資源利用效率。2025 年，公司總部大廈廢水排放符合本行業的廢水排放標準，繼續保持穩定達標。

廢氣與污染物排放管理



公司嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《大氣污染物綜合排放標準》《環境空氣質量標準》等法律法規及標準要求，做好廢氣與污染物排放管理。針對大廈員工餐廳油煙導致的污染，大廈物業中心通過升級油煙淨化裝置、優化管道排風佈局及安裝在線監測系統，實現了對油煙排放的實時監測與高效淨化，確保各項大氣污染物排放指標均達到或優於國家標準。2025 年，公司及重要控股子公司未被列入環境信息依法披露企業名單。

廢棄物管理



公司持續完善廢棄物分類管理體系，確保各類廢棄物得到準確投放與合規處置，提高資源回收利用率。

生活垃圾分類管理

嚴格執行《新華保險大廈垃圾清運管理要求》，在辦公區域實施可回收物與不可回收物的分類投放，並協同環境衛生服務中心，每日對廚餘垃圾進行專業化清理轉運。

電子廢棄物無害化處理

制定《新華保險辦公資產管理辦法（2024 年版）》，成立 IT 資產處置小組，建立電子廢棄物處置流程，包括：篩選並委託具有專業資質的回收機構進行現場評估；根據評估結果確定回收方並組織清運；在完成合規處置後，進行資產銷賬與檔案備案，確保電子廢棄物處理全程可追溯、無害化。

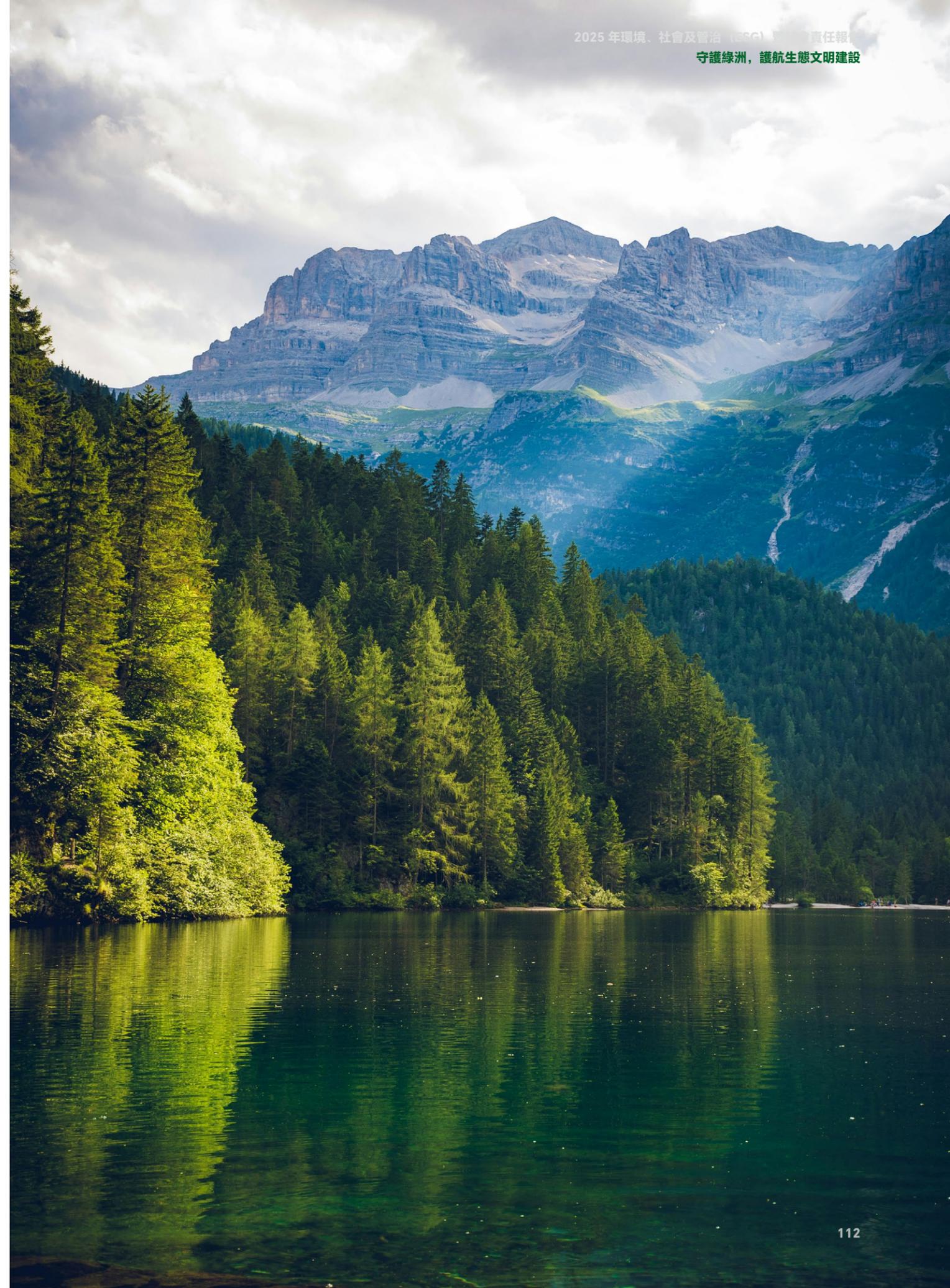
積極開展環保公益

公司與各地環保部門、社區組織等建立合作關係，共同開展環保宣傳活動與公益實踐，以切實行動擔當綠色發展責任。

湖北分公司志願者在武昌開展淨灘公益活動，守護長江環境衛生



深圳分公司志願者在塘朗山公園開展公益淨山志願服務



05

行穩致遠 構築卓越治理格局

115 堅守規範運作，築牢高質量發展根基

119 健全風控體系，保障業務穩健運行

124 恪守合規底線，深化清廉文化建設

130 推進數字金融，加速公司智慧轉型

堅守規範運作，築牢高質量發展根基

5.1

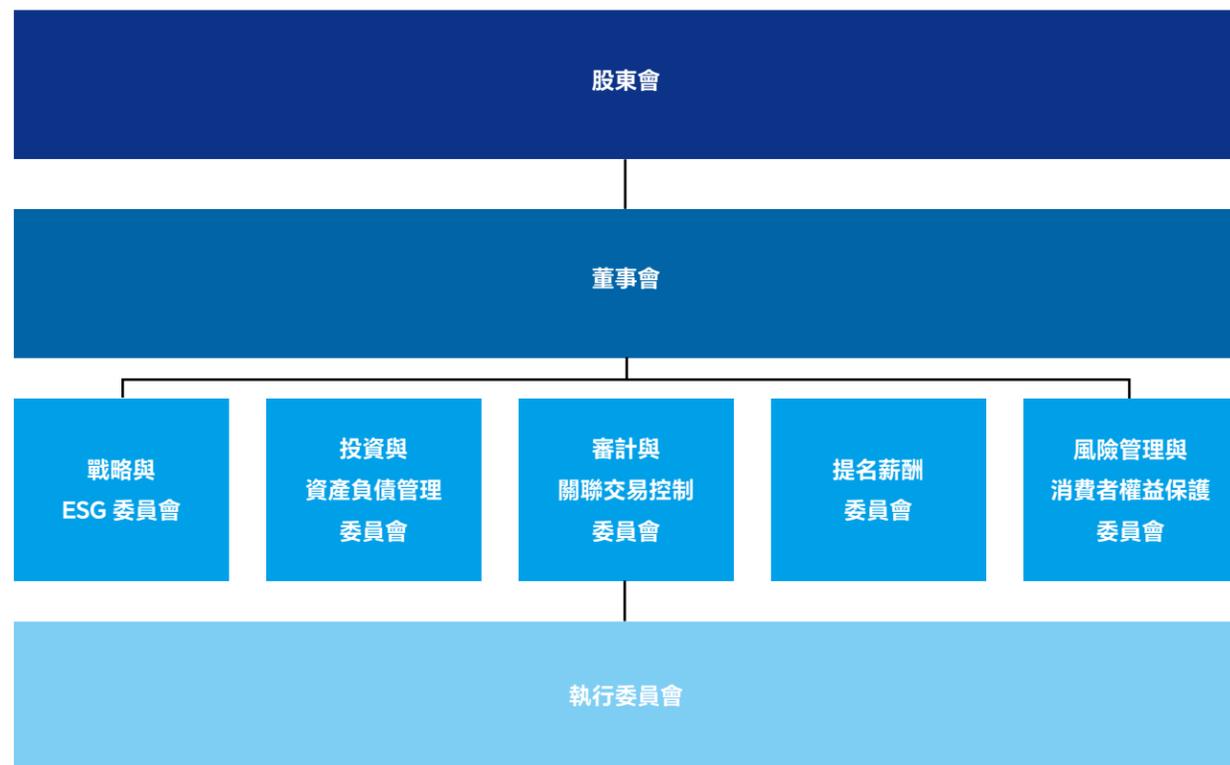
強化黨建引領 彙聚融合動能

公司黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹黨的二十大、二十屆三中、四中全會、中央經濟工作會議和二十屆中央紀委四次全會精神，毫不動搖堅持和加強黨的全面領導，積極踐行金融工作的政治性、人民性，走中國特色金融發展之路，以「黨建引領、戰略謀劃、文化支撐」機製，通過「夯基固本、賦能突破、融合提質」，全面增強基層黨組織「兩個功能」，充分發揮基層黨組織戰鬥堡壘作用和黨員先鋒模範作用，堅持全面從嚴治黨，堅定不移推進黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，將黨的政治優勢轉化為公司發展動能，為金融強國建設作出積極貢獻。

完善治理架構 提升決策效能

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國證券法》等法律、行政法規和境內外監管部門關於公司治理的監管要求，持續構建「權責分明、各司其職、相互協調、有效製衡」的公司治理製衡機製，提升治理效能。報告期內，公司加強公司治理頂層設計，2025 年第三次臨時股東大會審議通過了修訂《公司章程》及撤銷監事會的議案，有關事項已獲國家金融監督管理總局核准。

新華保險公司治理架構圖



股東會

股東會是公司的最高權力機構，依法行使下列職權：選舉和更換非由職工代表擔任的董事，決定有關董事的報酬事項；審議批准公司的利潤分配方案和彌補虧損方案；對公司增加或者減少註冊資本作出決議；對公司上市、股份回購、發行公司債券等有價證券作出決議；審定、修訂《公司章程》等。2025 年，公司共召開 5 次股東會，股東會決議公告刊載於上交所網站 (www.sse.com.cn)、聯交所網站 (www.hkexnews.hk) 以及《經濟參考報》。

董事會

董事會是公司的決策機構，負責執行企業管治職能。截至本報告披露日，公司董事會共有董事 10 名，包括 2 名執行董事、4 名非執行董事和 4 名獨立董事。董事會成員在經濟、金融、保險、會計、法律等領域擁有豐富經驗，能夠為科學決策提供專業支撐。

董事會有效性

董事會及各專業委員會恪盡職守，通過高效的會議機製審議重大事項，確保決策的審慎與科學。2025 年，董事會共審議議案 101 項，聽取事項 30 項，內容涵蓋定期報告、償付能力、內控合規、風險管理、消費者權益保護及對外捐贈等。報告期內，公司共召開 4 次董事會定期會議及 10 次臨時會議，各專業委員會累計召開會議 50 次。

董事會多元化

公司制定《新華保險董事會成員多元化政策》，董事會下設的提名薪酬委員會審查公司董事候選人資格時，綜合考慮董事的性別、年齡、文化及教育背景、專業經驗、技能及服務任期等各種因素。截至本報告披露日，公司共有 3 名女性董事，女性董事在全體董事中的佔比為 30%。

女性董事 3 名 佔比 30%

董事獨立性

獨立董事每年對獨立性情況進行自查並將結果提交董事會，由董事會評估並出具專項意見。根據《新華保險公司章程》和《新華保險獨立董事管理辦法》，獨立董事最多同時在五家境內外企業且最多在三家境內上市公司任職，且累計任期不得超過六年。

董事持續專業發展

2025 年，全體董事收閱三期 ESG 相關專題培訓材料，深度學習「上交所關於重要性議題識別及雙重重要性分析的新規介紹」「保險業務應對氣候變化」等內容。其中，在「保險業務應對氣候變化」主題培訓材料中，公司基於氣候風險的定義與傳導機製，向董事會成員解讀監管及交易所對氣候相關信息披露的標準和要求，並系統介紹負債端氣候風險評估方法。

高級管理層

根據《新華保險公司章程》，公司設立執行委員會作為董事會領導下的公司日常經營管理決策機構。執行委員會由公司高級管理人員組成，其職責主要包括：部署落實董事會決議的具體任務和措施；在董事會授權範圍內或根據董事會決議，負責有關重大兼並、收購，股權及不動產投資和融資、資產處置方案的具體實施；研究公司的重大經營決策；監控公司日常重大經營活動等。執行委員會下設業務發展與管理委員會、財務與預算管理委員會、風險管理委員會等六個職能委員會。

薪酬延期支付與追索扣回

嚴格按照財政部及監管機構要求，建立健全與風險緊密掛鉤的薪酬激勵約束機制。高級管理人員及關鍵崗位人員的績效薪酬實行延期支付和追索扣回制度，對於在自身職責內未能勤勉盡責，使得公司發生重大違法違規行為或者給公司造成重大風險損失的，以及對於存在違法違規違紀等情形的人員，依法依規並履行公司治理程序後將相應期限內已發放的部分或全部績效薪酬追回，並止付未支付部分或全部薪酬。

薪酬與可持續發展掛鉤

在 2025 年高級管理人員考核方案中，設置服務國家戰略和實體經濟、經營效益、發展質效、風控合規管理等維度指標，其中，服務國家戰略和實體經濟指標權重為 10%，重點關注科技金融、數字金融、綠色金融、普惠金融、養老金融等領域的工作成效。

深化溝通機製 維護股東權益

建設信息披露體系

公司始終秉持公開、公平、公正的原則，致力於構建合規透明的信息披露體系，不斷提升經營透明度與披露有效性。公司持續深耕投資者關係管理，通過建立多層次、常態化的溝通機製，實現與資本市場的良性互動。同時，公司將股東權益保護視為公司治理的核心，切實保障股東知情權與參與權。

公司嚴格遵循上市地監管規定，持續完善信息披露制度與流程。2025 年，公司在確保合規披露的基礎上，積極推動信息披露向價值創造升級，致力構建透明、高效的溝通橋梁。報告期內，公司連續第十年獲得上海證券交易所信息披露工作最高「A」級評價，規範治理水平獲監管機構高度認可。

堅持高標準合規披露

按時、準確、完整地在上交所及聯交所披露 2024 年年度報告、2025 年半年度報告及多項臨時公告。

增強披露有效性與可讀性

圍繞投資者關切，主動披露月度保費收入、「提質增效重回報」行動方案、季度業績預增等經營信息。在定期報告披露後，應用視頻解讀、一圖讀懂等形式提煉經營亮點，提升傳播效率。

深化投資者關係管理

公司致力於建立多層次的投資者溝通機製，通過豐富創新投資者關係工作內容，保持與資本市場的順暢交流，確保投資者能夠及時、充分地獲取公司經營信息。2025 年，通過投資者關係熱線電話、投資者關係郵箱、上證 e 互動平台等渠道與投資者保持密切聯繫，全年累計接聽熱線電話上千次，處理投資者關係郵件超過 300 封，回覆上證 e 互動提問 21 條。同時，公司通過召開股東會、投資者說明會、路演、接待投資者調研以及參加資本市場交流會等多種形式，建立常態化溝通路徑。2025 年，公司榮獲中國上市公司協會「2024 年報業績說明會優秀實踐」榮譽。

公司高度重視股東尤其是中小股東的合法權益，通過優化治理流程與提升回報水平，切實保障股東的知情權、參與權和收益權。

強化股東權益保護

便利股東行使權利

公司嚴格落實監管要求，確保股東會流程規範。通過按時發佈會議通知、提供詳實材料、設置問答環節等方式，保障股東的質詢權。為提升參與便利度，公司採用現場投票和網絡投票相結合的方式，並在 2025 年的五次股東會通知中明確載明交易所及互聯網雙投票平台渠道。



創新中小投資者服務

公司委託專業機構通過智能短信形式向全體股東主動推送參會邀請及議案信息，支持股東直接投票。2025 年 6 月召開的年度股東會參與人數同比增加 500 餘人，中小股東投票數量同比顯著上升 64%。此外，針對利潤分配、董事選舉、會計師事務所聘任等重大議案，公司嚴格執行中小投資者單獨計票制度。

2025 年 6 月召開的年度股東會參與人數同比增加

500+ 人

中小股東投票數量同比顯著上升

64%



持續提升的股東回報

公司統籌經營發展與股東回報的平衡，注重與投資者共享發展成果，擬向全體股東派發 2025 年末期現金股利每股 2.06 元（含稅），本年度，公司擬派發現金股利共計 85.16 億元（含已派發的 2025 年中期股利 20.90 億元），同比增加 7.9%。上市 15 年來，公司累計向股東派發紅利近 445 億元，切實提升投資者的獲得感，實現公司高能級發展與股東利益共享的雙重目標。



健全風控體系，保障業務穩健運行

5.2

新華保險堅持「穩中求進」的工作總基調，以價值為導向，以內控為基礎，持續深化全面風險管理體系建設。通過完善三道防線治理架構，強化重點領域風險攻堅，築牢不發生系統性金融風險的底線，為公司戰略發展目標提供堅實的風險屏障。

治理

公司建立了由董事會負最終責任、執行委員會直接領導、風險管理部門統籌協調、相關職能部門及各機構密切配合、審計條線獨立監督的全面風險管理治理架構。

決策層

董事會是全面風險管理的最高決策機構，對風險管理體系的完整性和有效性承擔最終責任。

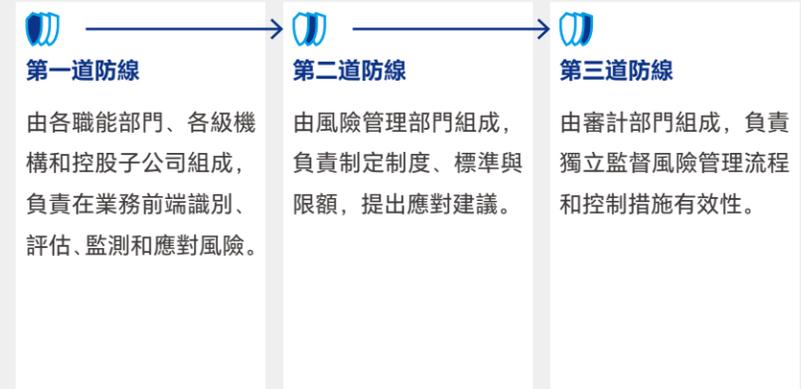
董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，負責審議公司風險偏好、風險管理政策、年度全面風險管理報告等重大事項，並向董事會提出建議。

高級管理層

執行委員會根據董事會授權行使風險管理職責。執行委員會下設風險管理方面的專業委員會，負責在執行委員會授權範圍內預先審議風險管理相關事項，組織落實執行委員會關於風險管理方面的各項決議。

2025 年，執行委員會及其下設委員會關注重要風險管理工作開展情況，審議了《2024 年度全面風險管理報告》《恢復計劃（2025 版）》《合規管理辦法（2025 版）》等議題。

執行層



戰略

2025 年，公司持續完善全面風險管理體系，修訂印發《合規管理辦法》，健全合規製機製；更新《2025 年度風險偏好陳述書》，確保風險策略與總體經營戰略目標保持一致；修訂《保險資產風險分類管理暫行辦法（2025）》，進一步完善資產風險等級分類管理機製；修訂《操作風險管理辦法》，加強操作風險管控標準化建設。

截至 2025 年底，公司綜合償付能力充足率保持在 210.47%，確保公司償付能力充足。未來，公司將持續健全風險管理體系並保障其有效運行。在具體實踐中，依托風險偏好管理體系，深化對保險、市場、信用、流動性等大類風險的管理；通過科學設置風險限額指標體系，加強重點指標的監測與分析，切實發揮風險偏好的約束作用。同時，以監管評級評價檢視機製為抓手，定期監測業務經營類風險指標的達成情況，並結合多維度數據回溯與深度歸因分析，強化管理結果運用，推動業務良性發展。面臨複雜多變的外部市場環境，公司將持續加強償付能力管理，密切關注公司資本水平變化，深入分析，加強監測，不斷優化公司業務結構和資產結構，確保公司償付能力充足，具備較強的風險抵禦能力。



影響、風險和機遇管理

健全風險監測與報告機製

公司建立了覆蓋全面風險管理體系下市場、信用、保險、操作、戰略、聲譽及流動性等七大類關鍵風險的常態化監測機製。

監測預警

以風險偏好為抓手，定期開展風險限額指標監測，對於髮生超預警或超限額的情形，及時履行相應管理程序。

報告機製

定期編製全面風險管理報告等專項報告，對公司風險管理狀況進行總結與分析，並向管理層、董事會報告。

強化重點領域與內控建設

公司根據新形勢新要求，科學設置重點領域風險偏好指標閾值，持續落實風險識別監測與排查。在流程建設方面，公司持續完善覆蓋銷售、運營、財務、資金運用、信息技術等各項經營管理活動的內控措施及制度體系；同時，遵照最新反洗錢法律法規，優化洗錢風險管理體系，紮實履行反洗錢法定義務，提升工作質效。

深化數智化風控應用

公司持續深化金融科技與風險管理的有效結合，積極推動集團智能風控系統建設，提升風險管理的精細化與數智化水平。2025 年，公司優先實現單一主體集中度與統一授信兩大管理模塊上線。通過系統實現對單一主體投資集中度的監測、預警，為進一步加強投資主體集中度管理提供系統支撐。

厚植風險文化建設

公司高度重視風險文化的傳導與建設，通過培訓宣導與績效考核，提升全員風險意識。

多層次培訓體系

2025 年，開展覆蓋分支機構及各職能部門的在線學習，將風控合規列為必修內容。同時，通過風控系統工作會、骨幹員工培訓會及視頻例會等形式，對風控條線人員進行專項宣導。

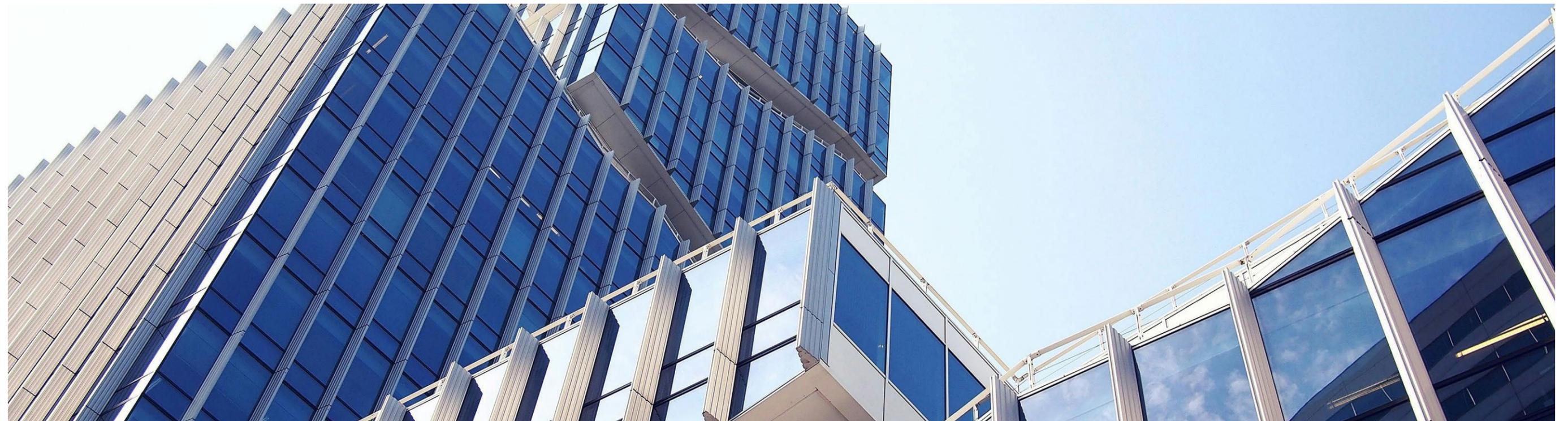
聲譽風險 製作線上學習資料，加強新形勢下的聲譽風險管理培訓。

境外風險 邀請外部律師就經濟製裁、貿易爭端等問題進行專題培訓，強化境外業務單位的地緣政治風險管理意識。

內控領域 定期對內部控制管理、操作風險管理、消保審查工作等進行專項宣導。

考核激勵約束

設置風控合規考核指標並納入績效考核方案，每年開展風險管理考核，確保風險管理責任落實到位。



指標與目標

基於公司總體經營戰略目標，綜合考慮各利益相關方期望，公司制定了以保證資本、價值、盈利、流動性相互平衡，遵循法律法規及監管規定，有效管控操作風險，維護公司聲譽及品牌良好形象，實現公司健康可持續發展為目標的風險策略。



恪守合規底線，深化清廉文化建設

5.3

2025 年，新華保險深入貫徹落實國家金融監管要求與全面從嚴治黨戰略部署，持續完善合規管理體系。公司堅持「零容忍」態度，深化黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，織密洗錢風險防控網，堅決維護公平競爭的市場秩序。通過強化重點領域治理與合規文化建設，公司不斷築牢防範重大風險的堤壩，致力於成為受人尊敬、值得信賴、具有社會責任感的金融企業。

完善合規管理根基

2025 年，公司牢固樹立「規範經營、穩健發展」的風險理念，著力構築「制度健全、執行有力、內控嚴密、持續有效」的合規管理體系，深化重點領域治理，強化問責與隊伍建設，牢牢守住不發生重大監管處罰的底線。

合規管理體系

公司構建覆蓋總、分、子公司的穿透式、一體化合規管理架構。

組織架構

總公司	設立法律合規部，統籌合規管理工作。
↓	
分公司	設立合規與風控部，實行合規人員委派製。由總公司統籌管理分公司合規負責人的任免、晉升與考核，保障其獨立履職。
↓	
分支機構	配置風控專員，確保總分公司及監管要求有效穿透至中支及四級機構。
↓	
子公司	發佈《新華保險關於加強非保險子公司法律合規工作統籌管理的指導意見》等制度，將子公司納入統一管理體系，在「負面清單」、案件防控、關聯交易等方面實現穿透管理。

制度建設

核心制度

- 修訂《新華保險合規管理辦法》等，建立健全合規管理、人員管理、考核管理、標準化操作等重要合規制度，完善管理架構、理順職責分工、提供履職保障，進一步加強對風控合規工作的統一管理。

實操指引

- 編纂《新華保險合規手冊》，圍繞「報行合一」、分紅險轉型等七大核心領域，深入解讀監管要求，剖析典型風險，明確管理舉措。

專項審查

- 2025 年審核產品條款及備案材料 208 份、業務合同 77 份、經營管理制度 38 份，強化事前合規把關。

重點領域治理

公司聚焦案件防控、關聯交易、經營問責等關鍵環節，持續提升合規管理實效。

案件風險防控

壓實案防主體責任，定期制定人員管理、權限管理等重要領域案防指引；持續開展非法集資、資金案件及從業人員異常行為排查，有效遏製重大案件發生。

關聯交易管理

持續強化關聯交易識別、審批、披露的全流程管理。2025 年，完成關聯方定期征詢與數據更新，修訂《新華保險關聯交易管理細則》，發佈系統新功能，嚴格規範 EAST 數據報送。

經營管理問責

機製建設

- 為進一步規範和加強合規與風險事件問責工作，制定《新華保險合規與風險事件問責管理辦法（試行）》，形成包括問責體系、問責情形、問責程序、處分執行等內容的經營管理制度。三家保險類子公司已結合自身風險與業務特征，制定本機構合規與風險事件問責辦法。截至 2025 年底，公司已初步形成統籌協調、上下貫通的經營管理問責機製。

規範運行

- 設立問責委員會，由總裁擔任主任，統籌管理和集體決策各類經營管理問責事宜。法律合規部作為該委員會的秘書機構，負責統籌受理、調查與審理違規線索，並推動建立問責的分級決策機製。此外，各分子公司已建立問責委員會並完善相關議事規則，確保問責工作規範、準確、嚴肅。

專業合規隊伍

隊伍建設方案

印發《新華保險關於加強風控合規隊伍建設工作方案》，建立統一的風控合規管理體系，打造愛司敬業、專業精湛、素質優良、結構合理的風控合規隊伍，推動人才能力建設明顯加強，整體素質顯著提高，人才結構趨於合理。

持證上崗考試

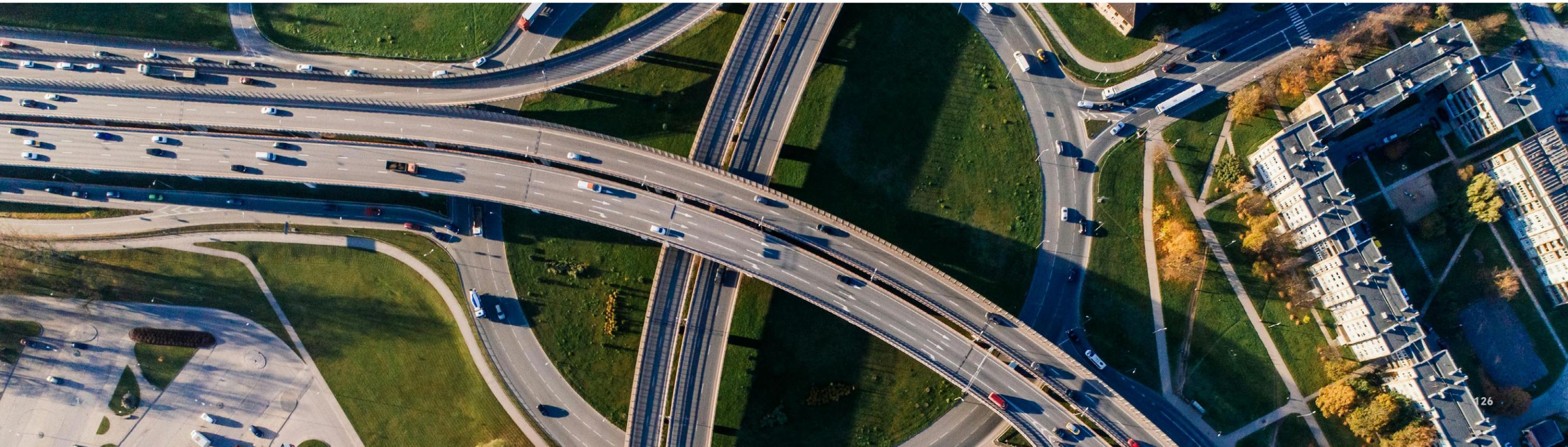
2025 年，開展風控合規條線全員「持證上崗」專項考試。考試覆蓋總、分、子公司風控合規專業崗位，參與人數超過 500 人，內容涵蓋法律法規、監管政策及實務操作，實現了對全系統風控合規專職人員專業知識的集中檢驗，推動了常態化、標準化考評工作的開展，並形成了「公司統籌、機構落實、上下聯動、協同推進」的有效工作機製。

全員合規培訓

依托「新華 E 學」渠道持續開展合規培訓。截至 2025 年底，參加合規培訓的員工約 2.1 萬人次，進一步夯實了全員合規意識。

深化廉潔從業建設

公司嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨紀律處分條例》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等黨內法規及國家法律法規，堅持全面從嚴治黨，持續推動黨風廉政建設和反腐敗工作。公司努力建立健全橫向到邊、縱向到底、不留死角、務實管用的廉潔風險防控政策、制度、機製和流程，推動廉潔風險防控和預防腐敗工作科學化、系統化、規範化取得明顯成效，不斷提升一體推進不敢腐、不能腐、不想腐的能力和水平，為堅決打贏反腐敗鬥爭攻堅戰持久戰總體戰提供重要支撐。



廉潔制度體系

2025 年，公司持續織密反腐倡廉制度體系。

落實主體責任

修訂印發《新華保險黨委落實全面從嚴治黨主體責任的細化責任清單和任務清單（2025 年修訂）》，進一步明確管黨治黨主體責任要求。公司黨委堅決扛穩全面從嚴治黨、黨風廉政建設以及反腐敗工作主體責任；公司紀委在駐中投公司紀檢監察組和公司黨委的領導下，協助落實黨內監督執紀問責各項工作，查處腐敗問題。

強化風險防控

認真落實《新華保險黨委關於進一步加強廉潔風險防控工作的意見（2024 年修訂）》，持續完善廉潔風險防控網絡，規範各領域廉潔風險管理要求，細化管理責任；定期開展廉潔風險排查和評估，築牢廉潔風險「防火牆」。

規範履職行為

修訂印發《中共新華人壽保險股份有限公司委員會關於貫徹落實中央八項規定及其實施細則精神的辦法（2025 年修訂）》，推動各層級人員嚴格落實中央八項規定及其實施細則精神，嚴防「四風」問題反彈。

細化執紀標準

2025 年，完成三項重要制度規範建設，包括《新華保險公司紀委關於規範運用紀律檢查建議的工作指引》《新華保險公司紀委關於進一步規範任前廉政談話的工作指引》及《新華保險分子公司紀委考核實施辦法》，進一步規範監督執紀流程與考核機製。

監督與執紀問責

2025 年，公司著力提升監督治理效能。

精準監督提升效能

突出政治監督

緊盯中央及中投巡視、審計整改情況，建立全過程監督機製，確保整改實效。

深化專項監督與日常監督

通過專項監督推動典型問題整改，同時，制定分子公司日常監督事項清單及工作指引，推動監督工作清單化、協同化。

嚴肅執紀問責

嚴查重點案件

嚴格按照《中國共產黨紀律處分條例》及《新華保險違紀違規行為責任追究辦法》等，嚴肅查處貪污、挪用、侵佔、商業賄賂等違法違規行為，穩妥推進留置案件查辦，並將涉嫌犯罪問題線索移交司法機關。

深化以案促改

製作警示教育片《貪慾之害》，發送紀律檢查建議書，針對突出問題開展監督式調研。

以規範化建設築牢安全底線

建成標準談話室，編印《模擬案卷》《監督執紀工作手冊》，完善案件質控體系。

作風建設常態長效

加固堤壩

以「四不兩直」調研方式¹開展現場督導，通過紀委書記約談「一把手」壓實責任；開展落實中央八項規定精神配套制度重檢。

監督貫通

將學習教育納入巡察範圍，建立「雙向移交、同步整改」機製。

清正廉潔文化

公司重視廉潔文化建設，持續擴大反腐倡廉教育覆蓋面，引導全員築牢思想防線。



常態化警示教育

全年召開兩次全系統警示教育會，通報典型案例；組織總部領導幹部和部門班子成員赴監獄開展現場教育，以案為鑒。



多元化宣導渠道

依托「新華黨建」及「廉潔 NCI」微信公眾號，推送反腐倡廉內容；編發案例彙編，持續涵養風清氣正的政治生態。



自查自糾

開展深入貫徹中央八項規定精神學習教育，推動各級幹部主動查擺問題並認真整改，持續提升作風建設水平。

舉報渠道與保護機製

公司暢通檢舉控告渠道，建立完備的信訪舉報處理與保護機製。

公開舉報渠道

公司紀委設立並公開舉報電話
7x24 小時

公司紀委設立並公開 7×24 小時舉報電話 (010-85210282)、專用郵箱 (12388@newchinalife.com) 及信訪收信地址 (北京市朝陽區建國門外大街甲 12 號 新華保險大廈 紀委辦公室信訪舉報崗收)。民眾可通過來信、來訪、電話和網絡等渠道反映情況，提出檢舉控告、申訴、批評建議等。

嚴格保護舉報人

嚴格執行《中共新華人壽保險股份有限公司紀委信訪舉報工作管理辦法》，落實四項保密要求：對檢舉控告人的姓名、工作單位、住址及舉報內容嚴格保密；嚴禁將舉報報告材料和檢舉控告人信息轉給或告知被檢舉的組織、個人；受理或核查工作不得暴露檢舉人身份；宣傳報道時，涉及公開檢舉控告有功人員姓名、工作單位等個人信息的，需征得檢舉人同意。

違規責任追究

公司各級紀檢機構均允許匿名舉報，並明確規定，對泄露舉報信息或將舉報材料轉給被舉報組織、人員的行為，依規依紀嚴肅處理；涉嫌職務違法犯罪的，依法追究法律責任。

¹ 指不發通知、不打招呼、不聽匯報、不用陪同接待，直奔基層、直插現場的調研方式。

強化洗錢風險管理

治理架構

公司建立組織健全、職責明確的洗錢風險管理架構，確保各層級履職到位。

履職實踐

公司通過制度優化和科技賦能，不斷提升反洗錢管理水平。

宣傳培訓

公司統籌內外部資源，開展形式多樣、內容豐富的反洗錢宣傳培訓活動。

公司嚴格遵循《中華人民共和國反洗錢法》及相關監管規定，持續優化頂層設計，夯實管理基礎，通過科技賦能與全員宣導，全面提升反洗錢履職效能。

職責分工

- 規範董事會、高級管理層、業務部門、反洗錢管理部門及各職能部門在洗錢風險管理中的職能，建立了層次清晰、配合有效的運行機製。

子公司管理

- 依據相關法律法規及指引，將子公司納入統一反洗錢管理範疇，確保集團洗錢風險管理的一致性與穿透性。

夯實基礎

- 持續完善相關管理制度，強化「三道防線」持續履職能力。

科技賦能

- 引入科技手段，推動反洗錢系統建設取得實質成效，實現對洗錢風險的精準識別與高效監測。

培訓

- 積極組織各部門、各機構參訓，並在系統內廣泛共享優質教育資源。

宣傳

- 在線上，通過官方平台推送反洗錢主題微電影，普及反洗錢知識。在線下，開展年度專項宣傳，在經營場所擺放反洗錢相關宣傳材料，並定製發放反洗錢主題環保帆布袋。在社區，分支機構深入社區面向居民開展專題講座，有效提升社會公眾的風險防範意識。

公司嚴格遵循「公平、公正、誠信、合法、合規」的商業原則，堅持在法治軌道上開展經營活動，切實維護公平競爭的市場環境。同時，公司通過完善管理規範、強化合規審核與積累創新成果，致力於營造規範有序、活力迸發的市場營商環境。

公司嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，堅決抵製壟斷、虛假宣傳等不正當商業行為，積極維護公平競爭的市場環境。2025 年，公司未收到與排除、限制競爭行為相關的反壟斷訴訟。

規範公平市場秩序

反不正當競爭

知識產權保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國廣告法》等法律法規開展經營活動，做好知識產權保護工作。

規範經營行為，防範侵權風險

結合品牌視覺形象識別系統，優化和管理制度修訂工作要求，強化公司品牌視覺全流程管理。構建並不斷完善內部商標管理規範，設定嚴格的審核程序，強化公司知識產權、商標管理與品牌視覺規範的融合落地，在保護自主知識產權及商標的同時，避免侵犯他人的知識產權和商標權益。充分尊重他人知識產權，使用授權圖片、字體，嚴格遵循新版品牌視覺形象識別體系規範，保障公司品牌宣傳、廣告設計、產品推廣、媒介發佈等場景的視覺合規與內容合規。採購正版軟件，加強公司軟件正版化工作管理，防範知識產權糾紛。

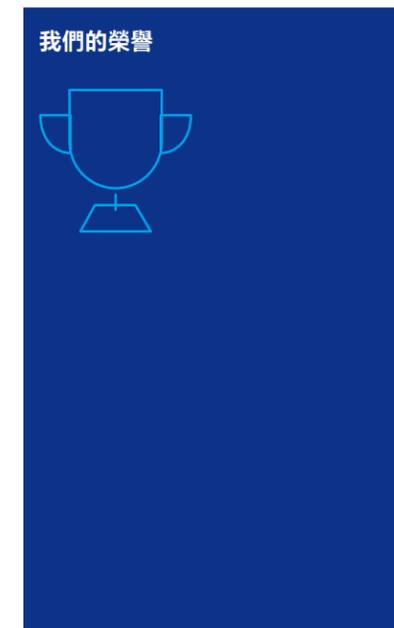
加強成果轉化，積累知識產權資產

定期向中國版權保護中心為已上線的移動端應用軟件申請著作權，2025 年，公司新增獲得四個軟件著作權證書，包括「新相護」微信小程序、新華保險長護險經辦系統軟件、掌上新華 App 軟件（通用）和新華保險安全令 App。截至 2025 年底，累計獲得軟件著作權證書 32 個。

推進數字金融，加速公司智慧轉型

5.4

2025 年，新華保險緊扣「數字新華、智能新華、創新新華」發展理念，將數字金融作為構建新質生產力的核心驅動力，積極推進全領域的數字化轉型進程，經營管理數字化程度不斷深化，為公司的高質量發展注入強勁動力。



新一代數據中台項目

中國人民銀行 2024 年度金融科技發展獎三等獎

「智匯」理賠數據採集平台

2025 年度 IDC（中國）金融行業技術應用場景創新案例、2025 第八屆數字化轉型與創新評選「金融行業數智化典範案例」

「智盾」大數據反欺詐管理平台、「鑫智能」系統

兩項案例入選《中國銀行保險報》「2025 保險業數字化轉型案例」

加強頂層設計

完善組織與治理架構

公司堅持戰略引領，體系化推進數字金融建設，確保數字化轉型工作方向明確、機製健全、落實有力。

成立數字金融專項工作小組，由副總裁擔任組長，統籌推動數字金融各項工作做深做實。2025 年，數字金融專項小組召開兩次會議，審議通過年度落實數字金融工作方案，聽取年度重點任務情況匯報事項。

構建科技治理專業體系，確立「總體設計、集約化運作」的核心思路與「管研分離」的總體策略。基於戰略、風險、監管、用戶、價值及創新六大驅動力，理順科技創新的底層管理邏輯，實現科技領域的全面協同與能力躍升。

明確戰略實施路徑

制定專項方案

制定數字金融專項工作方案，以持續提升數字金融投資佔比，全面提升經營管理與服務能力數智化，完善數字金融治理體系為核心目標，重點規劃數字化營銷、人工智能助理等十大項目，並將公司科技領域「十五五」規劃與數字金融工作有效銜接。同時，建立項目追蹤及案例評獎機製，體系推進重點任務建設。

構建「人工智能+」戰略體系

積極把握人工智能發展機遇，構建「人工智能+」戰略框架。聚焦用戶、保單、產服、代理人四大旅程，圍繞客戶經營、保單、產品、生態服務及內勤辦公五大保險價值鏈場景，打造覆蓋 21 個環節的智能體集群。確立了「核心業務流程人工智能覆蓋率達到 80%，理賠環節人工智能風險識別準確率提升至 60%，並運用智能推理能力為客戶提供精準決策輔助」的目標，全面推動保險服務向智能化、高效化邁進。

保持研發資源投入

持續加大科技資源投入力度，為數字化轉型提供堅實的資金與資源保障。2025 年，公司信息科技投入費用 12.57 億元，較 2024 年增長 5.49%。

夯實技術底座

公司致力於打造高效、安全、自主可控的新一代數字基礎設施，為業務的連續性與數智化創新提供堅實的算力與網絡支撐。

建設網絡信息高速公路

2025 年，全面升級廣域網及機構邊界網絡架構，建成貫通總部職場與數據中心，輻射 35 家分公司、覆蓋 1,600 餘家分支機構的信息高速公路。

- 網絡提速 通過雙扁平廣域網結合 SD-WAN 技術，數據傳輸速率較升級前提升近十倍。
- 智能運維 實施「一網統管」，實現全鏈路網絡的可視、可管、可控。
- 安全隔離 全面部署網絡安全設備，實現機構網絡的分區隔離與防護補全。

優化數據中心佈局

加速落實「兩地三中心」數據中心規劃，推進合肥自建數據中心搬遷工程。

- 資源池建設 截至 2025 年底，在合肥自建數據中心部署 IT 設備 1,256 台，涵蓋通用服務器、高端小型機、全棧存儲設備等，資源池建設初具規模，形成一體化 IT 基礎設施底座。
- 保障核心運行 實現 62 套核心交易系統的全面支撐及彈性資源支持，保障系統穩定高效運行。核心庫採用的全閃存高端存儲與 Active-Active 雙活架構，能夠提供微秒級延遲性能與零中斷高可用保障。引入芯片級加密技術與智能加速模塊，強化數據安全合規性。

賦能業務轉型

公司聚焦業務痛點，通過搭建智能化系統平台，打通數據壁壘，實現營銷、運營、理賠與風控全流程的數字化重構。

升級數字營銷工具

「鑫智能」經營管理工作台

聚焦基層減負增效，打通客戶經營與績優追蹤兩大板塊的數據邏輯，賦能客戶經營。截至 2025 年底，該工作台的累計用戶達 6 萬，使用該工作台的人力覆蓋全部出動人力的 91%，關鍵功能使用量 468 萬次，顯著提升營銷渠道的經營效能。

新一代建議書系統

將智能技術與銷售邏輯深度融合，依托用戶畫像與動態策略配置，實現「因客制宜」的保障方案定製。該系統支持智能化錄入與實時規則校驗，在大幅縮短建議書製作時間的同時，提升專業形象與服務質量。截至 2025 年底，新一代建議書系統已有 3.8 萬名營銷員使用，生成建議書 25.8 萬份。

渠道智能助手

上線互聯網中介渠道問答助手，覆蓋全部合作渠道與機構，支持公司信息、在售產品、網點服務、互聯網銷售配套政策等六大類業務知識的智能問答，實現 7×24 小時智能響應。上線新時代 App 智能導航，支持語音與文字的雙模態交互，可根據操作需求一鍵直達對應菜單，有效提升代理人的展業與服務效率。

創新智能運營模式

「新 e 錄」智能雙錄系統

創新應用人工智能大模型技術，通過人工智能實現「上傳即質檢」，平均質檢時長縮短至 5 分鐘以內；利用雲端邊錄邊傳及離線自動語音識別 (ASR) 模型，有效解決弱網環境下的錄製難題，實現全鏈路異常秒級定位。

「空中櫃面」服務

通過視頻交互、人臉識別、電子簽名等數智技術，依托移動端實現客戶與後台遠程櫃員的視頻連接，為客戶提供全面線上化保單服務。截至 2025 年底，空中櫃面覆蓋 10 家分公司、210 家四級機構，該服務將業務辦理時效整體提升近 50%，客戶滿意度超過 99.24 分。

內部增效智能體

面向櫃面服務團隊，推出覆蓋高頻業務知識的「智乎」櫃面人工智能問答助手，將傳統文本檢索升級為人工智能智能問答模式，使內部知識獲取效率從分鐘級提升至秒級；研發產品開發助手，編寫 2.1 萬字提示詞，建立 11 個子工作流，輔助新產品快速響應與上線，顯著提升運營與研發效能。

完善智慧理賠生態

「智匯」理賠數據採集平台

該平台已迭代升級為企業級數字化平台。融合光學字符識別 (OCR)、自然語言處理 (NLP) 等人工智能技術，構建醫療知識庫智能文本理解系統，輔助人工處理非標準化醫療紙質材料，降低理賠數據採集的專業門檻，進一步提升採集時效和準確性。同時，積極引入醫保、衛健、財稅等第三方數據，提升理賠風控能力，並為理賠基礎數據治理和價值挖掘提供可靠基礎。

理賠直付服務

通過數據平台打通醫院與公司數據，實現結構化數據傳輸與實時結算，免去客戶提交紙質理賠材料。截至 2025 年底，理賠直付醫院網絡已拓展至 192 家，覆蓋 24 家分支機構，真正實現「免材料、免墊資、免奔波」的服務承諾，極大改善患者就醫與理賠體驗，緩解醫療支付壓力。

強化智能風控能力

「智盾」反欺詐管理平台

建立包含風險監測、預警、處理、報告及數據管理五大管理中心的風控體系。平台實現了欺詐風險的一體化、可視化管控，推動風控模式從人工經驗向實時、精準、自動化躍升，有效降低潛在經濟損失。

「新華慧眼」預警分析平台

建立理賠風險監測功能，從個案視角升級為全局洞察，支持多維度全地域全人員可視化分析，構建反欺詐關聯圖譜，支持聚集性風險自動識別、12 億數據穿透式關聯分析，有效提升理賠風險管理水平。

強化倫理治理

公司在推進人工智能、大數據等前沿技術在保險核保、理賠及客戶服務場景的應用中，嚴格遵守《新一代人工智能倫理規範》《互聯網信息服務算法推薦管理規定》及《中華人民共和國個人信息保護法》。公司致力於構建負責任的人工智能，確保技術應用遵循公平、透明、可控的原則，防止算法歧視與技術濫用。

公司將科技倫理審查深度嵌入數字化轉型治理體系，構建由執行委員會、運營與信息管理委員會、信息專業技術小組構成的「戰略決策—統籌管理—落地執行」三級聯動治理框架，並成立由總裁牽頭的人工智能工作專班，健全常態化運行機製。通過定期審議人工智能等新技術項目，確保技術應用不損害數據安全、不侵害客戶合法權益。

同時，公司持續厚植科技倫理文化，推動科技向善理念貫穿治理全流程。2025 年，開展 2 場大型培訓及 8 場主題培訓，覆蓋 28 個部門、超過 60 名各層級領導及關鍵崗位負責人，員工參與率超過 20%。同時，通過數據安全周等活動，提升全員對客戶隱私保護及技術合規使用的意識。

報告期內，公司未發生因違反科技倫理規範而受到監管處罰或被有關機關調查的情形。公司持續開展算法安全監測，確保無重大倫理風險事件。

ESG 數據表

環境績效

溫室氣體排放			
指標	單位	2024 年	2025 年
綠色運營 ^{1、2}			
溫室氣體排放總量（範圍 1 和範圍 2）	噸二氧化碳當量	26,446.10	35,038.16
範圍 1 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	2,693.52	4,615.86
範圍 2 溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	23,752.59	30,422.30
範圍 3 溫室氣體排放量 ³	噸二氧化碳當量	19,482.15	6,658.27
類別 1：購買的商品與服務 ⁴	噸二氧化碳當量	3,612.90	2,418.68
類別 5：運營中產生的廢棄物 ⁵	噸二氧化碳當量	235.97	690.72
類別 6：員工差旅 ⁶	噸二氧化碳當量	12,200.84	2,744.97
類別 7：員工通勤 ⁷	噸二氧化碳當量	3,432.44	803.90
人均溫室氣體排放量（範圍 1 和範圍 2）	噸二氧化碳當量 / 人	—	4.14
辦公區域單位面積溫室氣體排放量（範圍 1 和範圍 2）	噸二氧化碳當量 / 平方米	—	0.14
範圍 1 溫室氣體營收碳強度	噸二氧化碳當量 / 百萬元	0.02	0.03
範圍 2 溫室氣體營收碳強度	噸二氧化碳當量 / 百萬元	0.18	0.19
範圍 3 溫室氣體營收碳強度	噸二氧化碳當量 / 百萬元	0.15	0.04
綠色投資			
股票投資碳足跡	噸二氧化碳當量 / 百萬元	33.37	30.21
債券投資碳足跡	噸二氧化碳當量 / 百萬元	10.75	10.76
非上市企業和項目投資碳足跡	噸二氧化碳當量 / 百萬元	—	23.84

¹ 2025 年溫室氣體排放核算範圍包括：新華保險大廈，35 家分公司總部，以及 12 家子公司。納入核算範圍的子公司具體為：新華資產管理股份有限公司、新華養老保險股份有限公司、新華資產管理（香港）有限公司、新華世紀電子商務有限公司、新華嘉悅康養產業（北京）有限公司、新華家園養老運營管理（北京）有限公司、新華怡悅康養產業（海南）有限公司、北京新華卓越康復醫院有限公司、新華怡悅康養產業（北京）有限公司、新華人壽保險合肥後援中心建設運營管理有限公司、新華浩然（北京）物業管理有限公司、廣州粵融項目建設管理有限公司。2024 年溫室氣體排放核算範圍請參考本公司 2024 年可持續發展報告。

² 核算標準：基於業務性質，公司運營端溫室氣體排放主要源自使用外購電力時產生的排放（範圍 2），溫室氣體排放按二氧化碳當量呈列。溫室氣體包括二氧化碳、甲烷和氧化亞氮。其中，範圍 1 和範圍 2 溫室氣體排放根據中華人民共和國生態環境部刊發的《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南發電設施（2022 修訂版）》和《關於髮佈 2023 年電力二氧化碳排放因子的公告》中的全國電力平均排放因子進行核算；範圍 3 排放主要根據生態環境部環境規劃院的《中國產品全生命週期溫室氣體排放系數集（2022）》進行核算。

³ 公司持續踐行低碳環保理念，加強內部溫室氣體排放管理。2025 年，進一步優化範圍 3 溫室氣體排放統計核算，細化核算口徑，數據的準確性、完整性持續提升。2025 年數據較 2024 年不具備直接可比性。

⁴ 主要包括購買的辦公家具、電子設備、辦公用紙、辦公用水所產生的溫室氣體排放。

⁵ 主要包括廢鉛酸蓄電池、廢舊熒光燈管、廢舊硒鼓墨盒等有害廢棄物，生活垃圾、廢棄辦公用品、電子廢棄物等無害廢棄物，以及廢水排放所產生的溫室氣體排放。

⁶ 主要包括員工道路、航空、鐵路旅行，以及住宿所產生的溫室氣體排放。

⁷ 主要包括員工使用公共交通工具和私家車通勤所產生的溫室氣體排放。

能源資源使用 ¹			
指標	單位	2024 年	2025 年
能源使用			
能源消耗總量	兆瓦時	52,181.53	81,813.49
人均能源消耗量	兆瓦時 / 人	—	9.67
辦公區域單位面積能源消耗量	兆瓦時 / 平方米	—	0.32
直接能源消耗量	兆瓦時	10,548.59	18,878.33
天然氣	萬立方米	103.71	200.21
汽油	噸	106.41	81.47
間接能源消耗量	兆瓦時	41,632.94	62,935.16
外購電力	兆瓦時	33,809.32	44,162.05
外購熱力	吉焦	28,165.03	67,583.18
綠色電力使用量	兆瓦時	—	837.23
綠色電力使用量佔總能源使用量的比例	%	0	1
水資源使用			
耗水量	噸	653,848.23	219,890.07
人均耗水量	噸 / 人	—	26.00
紙張使用			
用紙量	噸	5,243.98	5,130.08
人均用紙量	噸 / 人	—	0.61

廢棄物排放 ²			
指標	單位	2024 年	2025 年
廢水處理量	噸	985.00	14,576.30
人均廢水處理量	噸 / 人	—	1.72
有害廢棄物	噸	5.74	43.79
人均有害廢棄物	噸 / 人	—	0.01
無害廢棄物	噸	1,011.00	2,715.07
人均無害廢棄物	噸 / 人	—	0.32

社會績效

員工				
指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
僱傭情況				
員工總數	人	29,647	27,666	27,726

¹ 綜合能源消耗量根據《綜合能耗計算通則》（GB/T 2589-2020）、《中國能源統計年鑒 2023》中的能源加工轉換效率表進行核算。

² 2025 年廢棄物排放統計範圍包括：新華保險大廈，35 家分公司總部，以及 12 家子公司。納入核算範圍的子公司具體為：新華資產管理股份有限公司、新華養老保險股份有限公司、新華資產管理（香港）有限公司、新華世紀電子商務有限公司、新華嘉悅康養產業（北京）有限公司、新華家園養老運營管理（北京）有限公司、新華怡悅康養產業（海南）有限公司、北京新華卓越康復醫院有限公司、新華怡悅康養產業（北京）有限公司、新華人壽保險合肥後援中心建設運營管理有限公司、新華浩然（北京）物業管理有限公司、廣州粵融項目建設管理有限公司。2024 年廢棄物排放統計範圍請參考本公司 2024 年可持續發展報告。

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
按性別劃分的員工總數				
男性員工人數	人	10,371	9,785	10,229
女性員工人數	人	19,276	17,881	17,497
按專業類別劃分的員工總數				
管理人員人數	人	1,699	1,686	1,843
專業人員人數	人	3,402	3,980	6,314
銷售及銷售管理人員人數	人	17,133	16,461	16,687
其中：合同製外勤銷售人員	人	7,316	6,289	5,401
其他	人	7,413	5,539	2,882
按類別劃分的員工總數				
內勤員工	人	22,331	21,377	22,325
合同製外勤銷售人員	人	7,316	6,289	5,401
按年齡劃分的員工總數				
30 歲以下員工人數	人	3,368	3,136	2,754
30—50 歲（不含）員工人數	人	24,153	22,754	22,985
50 歲及以上員工人數	人	2,126	1,776	1,987
流失情況				
員工流失率	%	6.87	4.2	3.05
按性別劃分的員工流失率				
男性員工流失率	%	2.80	2.11	1.62
女性員工流失率	%	4.07	2.09	1.43
按年齡劃分的員工流失率				
30 歲以下員工流失率	%	1.55	1.50	0.63
30—50 歲（不含）員工流失率	%	4.36	2.51	2.18
50 歲以上員工流失率	%	0.96	0.19	0.24
工傷情況				
因工作關係死亡人數	人	0	0	0
因工作關係死亡比率	%	0	0	0
因工傷損失工作日數 ¹	日	115	10	856
培訓情況				
員工培訓平均時長	小時	107	144	103
男性員工人均受訓時長	小時	117.4	158	118
女性員工人均受訓時長	小時	100.2	134	92
高層人員人均培訓時長	小時	82.3	123	103
中層人員人均培訓時長	小時	140	179	140
基層人員人均培訓時長	小時	97	134	92

¹ 2023、2024 年數據統計口徑為公司總部，2025 年數據統計口徑為公司總部、分公司及子公司。

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
員工培訓覆蓋率	%	100	100	100
男性員工受訓比例	%	99.96	100	100
女性員工受訓比例	%	99.97	100	100
高層人員受訓比例	%	100	100	100
中層人員受訓比例	%	100	100	100
基層人員受訓比例	%	99.96	100	100
儲備講師數量	名	146	600	838

投訴管理

2025 年，公司通過官方渠道收到各類投訴（含重複投訴）202,324 件，從投訴反映的主要問題看，銷售投訴量佔比 32.80%，退保投訴量佔比 29.19%。投訴地區分佈如下：

分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)	分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)
山東	25,423	12.57	寧夏	3,477	1.72
陝西	16,436	8.12	遼寧	3,406	1.68
河南	15,039	7.43	雲南	2,949	1.46
吉林	13,905	6.87	安徽	2,732	1.35
北京	13,876	6.86	福建	2,537	1.25
湖北	10,773	5.32	廣西	2,424	1.20
河北	9,749	4.82	青島	2,027	1.00
湖南	9,717	4.80	貴州	1,961	0.97
新疆	8,414	4.16	重慶	1,886	0.93
內蒙古	7,728	3.82	上海	1,726	0.85
黑龍江	7,191	3.55	青海	1,416	0.70
江蘇	6,466	3.20	甘肅	1,226	0.61
浙江	5,630	2.78	海南	838	0.41
廣東	4,701	2.32	深圳	715	0.35
江西	4,518	2.23	大連	667	0.33
四川	4,258	2.10	廈門	539	0.27
天津	3,926	1.94	寧波	302	0.15
山西	3,746	1.85			

其中，監管通報投訴量情況：根據國家金融監督管理總局關於 2025 年保險業消費投訴情況的通報，2025 年金融監管總局系統納入監管通報的保險業消費投訴中，本公司共計 1,803 件，億元保費投訴量 0.92 件 / 億元，萬張保單投訴量 0.41 件 / 萬張。從投訴反映的主要問題看，退保投訴量佔比 54.35%，銷售投訴量佔比 37.77%。投訴地區分佈如下：

分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)	分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)
陝西	190	10.54	江蘇	129	7.15
吉林	188	10.43	江西	129	7.15
新疆	132	7.32	湖南	95	5.27
內蒙古	130	7.21	北京	91	5.05

分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)	分公司	投訴量 (件)	佔比 (%)
山東	86	4.77	天津	23	1.28
河北	56	3.11	浙江	22	1.22
四川	54	3.00	安徽	19	1.05
廣東	51	2.83	甘肅	13	0.72
河南	50	2.77	上海	13	0.72
福建	37	2.05	遼寧	12	0.67
黑龍江	33	1.83	重慶	12	0.67
廣西	31	1.72	青島	10	0.55
湖北	30	1.66	海南	8	0.44
山西	30	1.66	廈門	8	0.44
雲南	28	1.55	深圳	8	0.44
寧夏	27	1.50	大連	7	0.39
貴州	25	1.39	寧波	3	0.17
青海	23	1.28			

供應商管理

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
中國大陸地區供應商數量	家	140	147	188

社會貢獻

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
公益捐款金額	萬元	1,645	1,161	841
員工志願者總數	人	44,000	34,709	35,134
員工志願者志願服務總時長	小時	110,000	> 130,000	> 90,000

治理績效

指標	單位	2023 年	2024 年	2025 年
信息科技投入費用	萬元	104,034.60	119,167.51	125,710.01
信息科技投入費用佔主營業務收入比例	%	—	—	4.01
科技人員數量	人	432	404	412
科技人員比例	%	—	—	1.93
自主軟件開發著作權	項	28	28	32
合規培訓覆蓋員工人數	人	21,830	20,716	21,033
合規培訓總時長	小時	23,981	26,337 ¹	34,040
反腐倡廉培訓覆蓋率	%	100	100	100
接受反腐倡廉培訓的董事比例	%	100	100	100
接受反腐倡廉培訓的管理層比例	%	100	100	100
接受反腐倡廉培訓的員工比例	%	100	100	100

¹ 受公司組織架構調整影響，反洗錢管理職責劃轉至法律合規部。為保證數據披露口徑的全面性與連貫性，本報告將反洗錢相關專項培訓統一納入「風控合規培訓」的統計範疇，並對 2024 年度「合規培訓總時長」數據追溯重述。2024 年該數據由原披露的 7,578 小時重述為 26,337 小時。

索引表

《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應條款	披露位置
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	可持續發展 (ESG) 管理 - 治理架構 04 章 ESG 績效表 - 環境績效
	2	污染物排放	第三十條	04 章
	3	廢棄物處理	第三十一條	04 章 ESG 績效表 - 環境績效
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	04 章
	5	環境合規管理	第三十三條	04 章
	6	能源利用	第三十五條	04 章 ESG 績效表 - 環境績效
	7	水資源利用	第三十六條	04 章 ESG 績效表 - 環境績效
	8	循環經濟	第三十七條	04 章
社會	9	鄉村振興	第三十九條	01 章 03 章
	10	社會貢獻	第四十條	03 章 ESG 績效表 - 社會績效
	11	創新驅動	第四十二條	05 章
	12	科技倫理	第四十三條	05 章
	13	供應鏈安全	第四十五條	03 章 ESG 績效表 - 社會績效
	14	平等對待中小企業	第四十六條	03 章
	15	產品和服務安全與質量	第四十七條	02 章 ESG 績效表 - 社會績效
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	02 章
	17	員工	第五十條	03 章 ESG 績效表 - 社會績效
可持續發展相關治理	18	盡職調查	第五十二條	04 章 05 章
	19	利益相關方溝通	第五十三條	議題重要性分析 - 利益相關方溝通 05 章
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	05 章 ESG 績效表 - 治理績效
	21	反不正當競爭	第五十六條	05 章

《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》索引

C 部分：「不遵守就解釋」條文		
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置	
A. 環境		
層面 A1： 排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	04 章
	關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。
	關鍵績效指標 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）。
	關鍵績效指標 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）。
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 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。
層面 A2： 資源使用	一般披露：有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	04 章
	關鍵績效指標 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）。
	關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量。
層面 A3： 環境及天然資源	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。	04 章
	關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。
B. 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1： 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	03 章
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。
層面 B2： 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	03 章
	關鍵績效指標 B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因公亡故的人數及比率。
	關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。
	關鍵績效指標 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。
層面 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。描述培訓活動	03 章
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。

C 部分：「不遵守就解釋」條文		
主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標	披露位置	
層面 B4： 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強製勞動的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	03 章
	關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。
	關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。
營運慣例		
層面 B5： 供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	03 章
	關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。
	關鍵績效指標 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，以及相關執行及監察辦法。
	關鍵績效指標 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。
	關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應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。
層面 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：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	03 章
	關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。
	關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。
	關鍵績效指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。
	關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。
	關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。
層面 B7： 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	05 章
	關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。
	關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。
	關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。
社區		
層面 B8： 社區投資	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。	01 章 03 章
	關鍵績效指標 B8.1	專註貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。
	關鍵績效指標 B8.2	在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。
D 部分：氣候相關披露		04 章 ESG 績效表 - 環境績效

95567

全國統一客服電話

www.newchinalife.com



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

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