



2023

環境、社會及管治 (ESG)
暨社會責任報告

目錄

02	關於本報告
04	董事長致辭
06	關於我們
08	年度榮譽
09	董事會聲明
10	專題：上市 20 週年 ESG 大事記

揚帆逐浪， 賦能綠色發展 01

深耕綠色金融	14
發展普惠保險	17
建設養老生態	22
科技數字服務	23

砥礪前行， 應對氣候變化 02

踐行責任投資	34
增強氣候韌性	36
持續低碳運營	38

篤行不殆， 彰顯責任擔當 03

服務國家戰略	44
打造人才隊伍	48
聚焦社會公益	54

行穩致遠， 夯實運營根基 04

穩健合規運營	58
永續經營保障	61
落實責任治理	66

73	政策制度列表
75	關鍵績效表
79	ESG 索引
82	GRI 索引
85	讀者反饋表



關於本報告

本報告是中國人壽保險股份有限公司（以下簡稱「中國人壽」）對外公開披露的第 17 本環境、社會及管治報告，旨在回覆利益相關方期望，展示在環境、社會、企業管治及可持續發展方面的理念。

報告覆蓋範圍

如無特殊說明，本報告涵蓋中國人壽保險股份有限公司，暫不包含其子公司。

報告數據來源

本報告關鍵財務數據來源於《中國人壽保險股份有限公司 2023 年年度報告》，其他數據來源於中國人壽內部文件和相關統計。

報告時間範圍

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分內容適當追溯歷史數據。

報告編制原則

本報告依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》及《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》，同時參考全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》進行編制。

報告稱謂說明

為方便表述和閱讀，本報告將使用「中國人壽」「公司」和「我們」指代「中國人壽保險股份有限公司」。如無特殊說明，本報告中的「元」指「人民幣」。

報告週期

本報告為年度報告。

報告獲取

報告以網絡版形式發佈，您可以在下列網站瀏覽和下載中文簡體、中文繁體和英文電子版報告：

中國人壽官網 (www.e-chinalife.com)

上海證券交易所網站 (www.sse.com.cn)

香港聯合交易所網站 (www.hkex.com.hk)



董事長致辭

2023 年，是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，也是中國人壽股改上市二十週年。我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅決貫徹落實黨中央決策部署，深入學習貫徹中央經濟工作會議、中央金融工作會議精神，堅定不移走中國特色金融發展之路，奮發有為推動高質量發展再上新台階。廿載芳華，砥礪奮進，我們踐行與國際接軌兼具中國特色的「國壽 ESG 之路」，國內外 ESG 評級穩中有進，榮獲 2023 高質量發展保險公司方舟獎、年度最佳上市保險公司、福布斯 ESG 創新企業等稱號，向著世界一流負責任壽險公司的目標邁出堅實步伐。

我們胸懷國之大者，彰顯國壽責任與擔當。堅持服務實體經濟，累計投資實體經濟存量規模超 4 萬億元。助力雄安新區、京津冀協同發展、東北全面振興、長江經濟帶等區域協調發展戰略和「一帶一路」倡議的落地推進。落筆起勢「五篇大文章」，圍繞科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融創新突破。踐行綠色發展理念，勇當綠色金融先行者，為綠色產業客戶提供超 6,000 億元保險保障，綠色投資規模突破 4,600 億元，助力實現「雙碳」目標。服務科技自立自強、戰略性新興產業存量投資規模均超過 3,000 億元。建立健全普惠保險產品體系，惠民生、暖民心、順民

意，累計承辦 200 餘個大病保險項目，覆蓋近 3.5 億城鄉居民，落地 120 多個城市定制型商業醫療險項目，為新市民、新業態人群提供約 8.6 萬億元保險保障。持續加強養老保障服務供給，將康養生態建設作為長期發展戰略，個人養老金業務位居行業前列。

我們踐行初心使命，貢獻國壽智慧和力量。堅持以專業保險力量促進共同富裕、助力鄉村振興，涉農保險為全國約 2.8 億農村人口提供風險保障 30.7 萬億元；派出 980 多名鄉村振興掛職幹部；福建省分公司「鄉村振興保」項目榮獲「第四屆全球最佳減貧案例」。為 1.2 萬家小微企業提供承保服務，保險保障

總額超 4,300 億元，助力小微企業健康持續發展。堅持「成己為人、成人達己」的企業文化核心理念，注重人才的價值發揮和發展，賦能 9.8 萬名員工、69.4 萬名營銷夥伴共同成長。

我們堅持金融為民，豐富國壽產品和服務。持續加快產品創新能力建設，新開發、升級產品 196 款，滿足不同群體保險保障需求，助力構建多樣化專業性金融產品與服務體系。秉承「以客戶為中心」的服務理念，聚焦民之所需、提升客戶體驗，客戶好評度排名連續三年保持行業第一。行業首創全國集約共享運營模式，實現保全、核保、理賠三大作業領域全覆蓋，為超過 2,000

萬客戶提供快捷、溫暖理賠服務，年度賠付支出 599 億元，整體賠付時效僅 0.38 天。不斷豐富持續優化全觸點適老服務，切實解決老年人運用智能技術困難，提供適老服務 2,568 萬人次。

我們追求治理卓越，統籌國壽發展與安全。在完善公司治理中持續加強黨的領導，優化 ESG 和綠色金融管理架構，將 ESG 風險納入全面風險管理體系，建立與社會共贏的可持續發展模式。在監管風險綜合評級中連續 22 個季度保持 A 類評價，獲得國內國際雙標合規管理體系認證，牢牢守住了不發生系統性風險的底線。

功崇惟志，業廣惟勤。2024 年，是全面貫徹落實黨的二十大精神的關鍵之年，是落實「十四五」規劃的攻堅之年，也是中國人壽建司 75 週年和改革攻堅的重要一年。在實踐 ESG 道路上，我們將百尺竿頭更進一步，繼續踐行「服務國家發展大局，守護人民美好生活」初心使命，扛起高質量發展主力軍和維護金融穩定壓艙石的責任，發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，以人民福祉為念，辦好「家事」「國事」，當好建設金融強國的執行者、行動派、實幹家，為中國式現代化貢獻更大力量。

中國人壽保險股份有限公司董事長

白濤



關於我們

中國人壽保險股份有限公司是國內壽險行業的龍頭企業，總部位於北京，註冊資本 282.65 億元人民幣。作為《財富》世界 500 強和世界品牌 500 強企業——中國人壽保險（集團）公司的核心成員，公司以悠久的歷史、雄厚的實力、專業領先的競爭優勢及世界知名的品牌贏得了廣泛客戶的信賴，始終佔據國內壽險市場的領導者地位。

中國人壽的前身與中華人民共和國同齡。1949 年 10 月經中央政府批

准組建，是國內最早經營保險業務的企業之一，肩負中國壽險行業探索者和開拓者的重任。在長期發展歷程中，公司擁有一隻穩定的專業化管理團隊，積累了豐富的經營管理經驗，深諳國內壽險市場經營之道。2003 年 12 月，中國人壽保險股份有限公司在境外上市。2007 年 1 月，中國人壽保險股份有限公司迴歸境內 A 股上市。

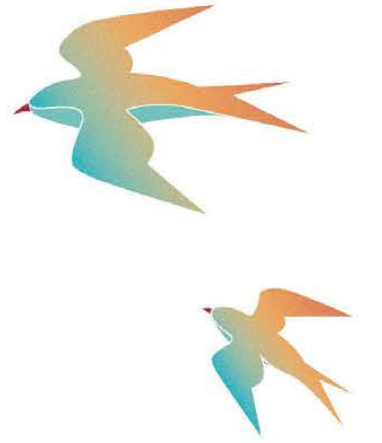
2023 年，中國人壽實現保費收入 6,413.80 億元，擁有覆蓋全國的 1.83

萬個分支機構¹、9.8 萬名員工和各渠道銷售人員 69.4 萬人。公司是中國領先的個人和團體人壽保險產品與年金產品、意外險和健康險供應商。截至 2023 年 12 月 31 日，公司總資產達 5.89 萬億元²，擁有 3.28 億份有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、長期健康險及長期意外傷害保險保單，同時提供個人、團體意外險和短期健康險保單和服務。

企業文化

中國人壽企業文化體系

- 企業使命：服務國家發展大局 守護人民美好生活
- 企業願景：建設世界一流金融保險集團
- 核心理念：成己為人 成人達己
- 經營理念：誠信 創新 人本 價值
- 品牌口號：相知多年 值得託付 要投就投中國人壽



¹ 含省級分公司、地市分公司、支公司、營業部和營銷服務部
² 中國企業會計準則下，截至 2023 年 12 月 31 日公司總資產達 5.89 萬億元。

年度榮譽

中國人壽 2023 年獎項榮譽情況

《福布斯》 「2023 年《福布斯》全球企業 2,000 強」 第 62 位 2023 福布斯中國 ESG 創新企業	《金融時報》 「2023 中國金融機構金牌榜·金龍獎」 年度最佳上市保險公司
《財富》中文網 「2023 年《財富》中國上市公司 500 強」第 12 位	《證券時報》「2023 中國保險業方舟獎」 2023 高質量發展保險公司方舟獎 2023 保險業創新方舟獎 2023 保險業優秀社會責任方舟獎
中國公司治理 50 人論壇 2023 年度中國上市公司治理 TOP50	《中國證券報》 「第三屆中國保險業投資金牛獎評選」 保險公司投資金牛獎
《上海證券報》 「上證·金理財評選」 年度保險保障品牌獎 年度保障型保險產品獎 年度保險服務獎	《證券日報》 「2023ESG 先鋒踐行者案例」 ESG 先鋒踐行者
《中國經營報》 年度社會責任貢獻企業	《每日經濟新聞》 「中國保險行業風雲榜」 年度卓越人壽保險公司 第八屆中國保險行業風雲榜主榜 ESG 實踐榜
《時代週報》 「第八屆時代金融金桔獎」 2023 年度社會責任金融機構	財聯社 ESG 金融創新獎
萬得 (Wind) 2023 年度 Wind 中國上市公司 ESG 最佳實踐 100 強	《華夏時報》 2023 華夏投資者年會暨「金蟬獎」 2023 年度高質量發展金融機構
新浪財經「2023 中國 ESG 金責獎」 責任投資最佳保險公司獎	金融界 「全球保險品牌大會暨『燕梳獎』年度評選」 保險業卓越品牌形象獎 保險業 ESG 卓越實踐獎 保險業卓越鄉村振興服務獎
投資者網「金橋獎」 2023 年度傑出 ESG 實踐企業	

董事會聲明

在「建設世界一流、負責任的壽險公司」的 ESG 戰略目標指引下，中國人壽董事會規劃至 2025 年構建完善具有中國人壽特色的 ESG 工作體系，覆蓋完善 ESG 治理體系、健全 ESG 制度體系、強化 ESG 風險管理體系、落實 ESG 專項行動、探索 ESG 管理數字化應用、夯實 ESG 信息披露、提升行業影響力及外部認可度等重點工作方向。

我們持續完善以董事會承擔主體責任的 ESG 和綠色金融管理架構，明確董事會、董事會戰略與資產負債管理委員會、總裁室、ESG/ 綠色金融委員會、總公司相關部門和分支機構的工作職責；制定 ESG 和綠色金融發展戰略及制度文件，積極推進相關工作落實，持續提升公司可持續發展水平。

我們重視 ESG 實質性議題判定過程，切實保障各利益相關方權益。2023 年，充分結合外部經濟社會宏觀環境和公司發展戰略要求，認真討論與評估 ESG 風險和機遇，開展重點議題的管理與提升工作，並將 ESG 重點議題作為公司整體戰略制定的一部分加以考慮，監督這些議題的管理與績效。

2023 年 1 月至 2024 年 3 月，公司對於以下 ESG 相關議案進行審議：

董事會	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 3 月 29 日 審閱《公司 2022 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2024 年 3 月 27 日 審閱《公司 2023 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2024 年 3 月 27 日 審閱《公司 2023 年綠色金融報告》
董事會戰略與 資產負債管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 3 月 28 日 審閱《公司 2022 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2024 年 3 月 26 日 審閱《公司 2023 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2024 年 3 月 26 日 審閱《公司 2023 年綠色金融報告》
總裁室	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年 3 月 6 日 審閱《公司 2022 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2023 年 4 月 3 日 審閱 2023 年 ESG 和綠色金融工作方案 2024 年 3 月 11 日 審閱《公司 2023 年環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告》 2024 年 3 月 11 日 審閱《公司 2023 年綠色金融報告》
ESG/ 綠色金融委員會	



專題：上市 20 週年 ESG 大事記

2003

中國人壽完成股份制改革，在境外成功上市。

2004

中國人壽成功召開境外上市後的首次股東大會。

2005

中國人壽成為我國唯一上榜「世界品牌 500 強」的保險企業。

2006

中國人壽設立國內金融業首家企業基金會——中國人壽慈善基金會。

2007

中國人壽成功迴歸 A 股上市，成為內地資本市場「保險第一股」。中國人壽發佈第一份社會責任報告。

2012

中國人壽成為最早承辦大病保險的保險機構之一。

2011

中國人壽發起「國壽小畫家」少兒社會美育公益項目。

2010

中國婦女發展基金會與中國人壽合作啟動「關愛女性生殖健康保險計劃」。

2009

中國人壽探索具有中國人壽特色的小額保險發展模式。

2008

民政部與中國人壽正式簽署「國壽汶川地震孤兒助養項目」合作協議。中國人壽榮膺「中華慈善獎」。中國人壽在全國設立區域審計中心。

2013

中國人壽數據中心竣工投產。

2014

國務院扶貧辦與中國人壽簽訂扶貧小額保險合作協議。

2015

中國人壽啟動新一代綜合業務處理系統建設。

2016

中國人壽聚焦「醫療 + 保險 + 互聯網」，全面推廣理賠直付服務。

2017

中國人壽建立健全以《全面風險管理規定》為總綱，以「償二代」七大類風險制度為抓手，以系列業務實施細則為依托的「1+7+N」風險管理制度體系。

2023

中國人壽全面推廣實施「八大工程」，聚焦黨建引領、機制優化、營銷改革、資源整合、管理創新、生態驅動等方面的創新和突破。

中國人壽榮獲「福布斯中國 ESG 創新企業」。

2022

中國人壽被國際權威評級機構 MSCI ESG 評為 BBB 級。

中國人壽搭建 ESG 和綠色金融管理架構，制定《綠色金融發展戰略（2023 年 -2025 年）》，發佈《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》。

中國人壽成為行業首家獲評數據管理能力成熟度 (DCMM) 最高等級的公司。

2021

中國人壽提升「扶貧保」工程，構建鄉村振興長效工作機制。

中國人壽明確「建設世界一流、負責任的壽險公司」的 ESG 戰略目標，設立「保障環境健康友好，助力實現碳中和」的環境目標。

2020

中國人壽成立 ESG 執行委員會，制定《ESG 暨社會責任管理辦法》。

2019

中國人壽開展「鼎新工程」系列變革轉型工作。

中國人壽發佈環境、社會及管治 (ESG) 暨社會責任報告。

2018

中國慈善聯合會與中國人壽啟動「生命綠茵」健康幫扶項目。



01

揚帆逐浪， 賦能綠色發展

中國人壽貫徹落實中央經濟工作會議決策部署，紮實推動高質量發展，積極發揮保險主業優勢，致力於滿足客戶對於產品和服務的多樣化需求，做好「科技金融、綠色金融、普惠金融、養老金融、數字金融」五篇大文章。

- 深耕綠色金融
- 發展普惠保險
- 建設養老生態
- 科技數字服務





深耕綠色金融

中國人壽遵循國家金融監督管理總局《銀行業保險業綠色金融指引》要求，深入踐行綠色金融理念，構建並持續完善中國人壽特色的 ESG 和綠色金融管理體系，積極滿足客戶對於綠色及綠色轉型項目的金融服務需求，持續釋放綠色金融效能，助推綠色產業高質量發展。



綠色金融管理

中國人壽制定《綠色金融發展戰略（2023 年 -2025 年）》，明確綠色金融階段性發展戰略和工作要求，將綠色金融與各項業務有機融合，積極服務「雙碳」戰略，持續提升綠色金融服務能力和質效，致力於向做好綠色金融大文章穩步邁進，促進經濟社會可持續發展。

中國人壽綠色金融發展總體目標

堅持創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，貫徹落實黨中央關於碳達峰碳中和戰略部署，建立健全綠色發展模式，全面系統將綠色發展理念融入公司經營管理全流程，構建國壽特色綠色金融體系，力爭成為行業綠色金融領跑者，助力社會可持續發展。

2023 年，中國人壽持續完善綠色金融配套機制建設，制定《2023 年 ESG 和綠色金融工作方案》，將綠色金融工作落實到綠色銷售、綠色保險、綠色投資、綠色運營、綠色辦公及綠色生活等工作方面，致力於協同推進降碳、減污、擴綠、增長，推進生態優先、節約集約、綠色低碳發展，不斷提升自身 ESG 表現，助力綠色金融工作有序進行。



揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

中國人壽綠色金融發展總體戰略

構建綠色金融治理體系

- 緊扣綠色金融發展理念，並將綠色發展理念融入到公司治理、業務拓展、風險管理、企業文化、信息披露等環節；
- 積極探索建立自身成長與貢獻社會兼具的商業模式，形成具有中國人壽特色的綠色金融體系。

提升綠色保險產品及服務創新和供給能力

- 持續關注 ESG 因素對行業產生的影響，根據監管要求、市場環境及業務需求，適時配套相關產品；
- 提升綠色保險服務供給能力，有效提升綠色金融服務能力和質效；
- 努力確保綠色保險各主要險種保費規模、保險金額穩步增長。

踐行綠色投資理念

- 不斷完善 ESG/ 綠色投資體系建設，提升綠色投資能力；
- 將綠色投資貫穿於資產配置全流程中，豐富投資策略；
- 保持綠色投資存量規模穩步增長，漸進有序降低資產組合的碳強度，最終實現資產組合的碳中和。

堅持綠色營運

- 將低碳理念融入公司營運的各個環節，從綠色銷售、綠色營運、綠色辦公、綠色採購及綠色生活等方面，實現「保障環境健康友好，助力實現碳中和」的總環境目標；
- 持續提升公司營運服務的在線化、集約化、智能化水平。

全面提升綠色金融表現

- 秉承「建設世界一流、負責任的壽險公司」ESG 戰略目標，將綠色發展理念內化到公司高質量發展的全過程與各領域；
- 完善綠色金融制度建設及內控管理，助力提升公司綠色金融表現，ESG 評級處於國內保險行業領先梯隊。

綠色保險保障

中國人壽持續提升綠色保險供給能力，通過創新綠色保險產品和服務，支持綠色產業客戶開展綠色及綠色轉型項目，助力客戶更好地適應可持續發展需求，為實現經濟增長與生態平衡的良性循環貢獻專業力量。2023 年，投放針對電動車騎行者的「鑫騎寶」綜合保障計劃，以及區域版非機動車第三者責任保險、出行無憂、駕行無憂等各類責任險，和一款區域綠色家財險。

針對電動車騎行者「鑫騎寶」綜合保障計劃



中國人壽生態環境產業保險

我們在生態農業、生態保護、生態修復領域提供綠色保險服務，助力生態環境產業應對經營過程中面臨的多元化環境風險，支持生態環境領域創新發展，為構建健康、可持續的生態環境創造堅實保障。中國人壽重慶市分公司先後在奉節、城口、萬州、巫山、彭水為當地護林人員提供人身意外險，2023 年累計承保 9,981 人次，先後為 30 人次護林人員支付理賠金 16.57 萬元。

2023 年，中國人壽持續強化綠色保險業務數據治理和優化信息系統建設，下發《關於進一步加強綠色保險業務數據統計管理的通知》，不斷完善系統建設和日常工作管理，積極開展綠色保險業務標識和自查工作，切實做好綠色保險客戶的識別和管理，提升綠色保險信息化管理水平。我們持續擴大服務綠色產業客戶的覆蓋面，2023 年為綠色產業客戶提供達 6,031.65 億元保險保障。

中國人壽綠色保險信息管理

智能系統建設	持續推進綠色保險智能報表系統開發，加強綠色保險業務統計工作，提升綠色保險業務數據質量，通過系統化手段深入管理綠色保險的經營效益情況。
考核管理	建立綠色金融考核評價體系。
日常審核	通過培訓、督導和檢查等多種形式，確保分公司按照綠色保險統計指標體系和相關系統數據錄入要求進行操作。

2023 年為綠色產業客戶提供保險保障達

6,031.65 億元

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



發展普惠保險

中國人壽致力於提供專業的保險產品，滿足人民多元保險需求。

2023 年，公司開發新產品 110 款，變更產品 86 款。

- 開發「國壽福佑安心美好生活團體醫療保險」等 3 款產品，滿足各地區補充醫療保險業務差異化的保障需求；
- 持續推廣「國壽福佑安康美好生活團體醫療保險」等 10 款產品；
- 開發「國壽臻愛無憂醫療保險（尊享版）」產品，將保障覆蓋範圍擴展至非公立醫院；
- 開發「國壽安心呵護意外傷害醫療保險」產品，覆蓋住院醫療、住院康復醫療、救護車等費用，擴展理賠觸發場景，增強客戶獲得感；
- 開發「康寧」系列、「康寧保」系列等產品，提供重大疾病、特定疾病、輕度疾病、身故等保險保障，滿足客戶多樣化的健康保障需求；
- 升級開發「國壽粵港澳大灣區深圳專屬長期重大疾病保險（2023）」產品，支持國家區域發展戰略，促進健康保障的區域化協同發展。

2023 年

公司開發新產品

110 款

變更產品

86 款

公司持續完善包含醫療健康、鄉村振興等領域的多品類普惠產品，提供面向各年齡段客戶群體的多層次普惠保險產品，通過深挖客戶群體的難點問題及重點需求，從供給側出發拓展普惠金融服務的深度和廣度，提供多層次、廣覆蓋的普惠產品。

拓寬普惠保險服務廣度

中國人壽開發並不斷完善具有包容性的普惠保險產品體系，涵蓋醫療健康、職業保障等方面，針對性提供大病保險等普惠保險產品，積極促進普惠金融高質量發展。

城鄉居民大病保險

落實國家大病保險制度，助力構建「基本 + 大病 + 補充 + 救助」多重保障網絡，截至 2023 年 12 月 31 日，全國範圍內承辦 200 餘個大病保險項目，覆蓋近 3.5 億城鄉居民；2023 年，城鄉居民大病保險減輕參保人醫療負擔超 280 億元。

長期護理保險

作為最早響應國家長期護理保險政策、參與制度試點的商保機構之一，截至 2023 年 12 月 31 日，已開展 70 多個長期護理保險項目，覆蓋 3,800 餘萬人。

拓展普惠保險保障深度

中國人壽持續深化開展城市定制型商業醫療保險（「惠民保」），承保珠海大愛無疆、廣州穗歲康、杭州西湖益聯保、成都惠蓉保、龍江惠民保等多個惠民保項目，致力於創新多層次醫療保障體系。截至 2023 年 12 月 31 日，累計在 32 家省級分公司落地 120 多個城市定制型商業醫療險項目，覆蓋超 4,000 萬人，其中，本年度新增 27 個城市定制型商業醫療險項目。

提升普惠保險服務精度

老齡保險

中國人壽堅持發展養老金融，積極服務人口老齡化國家戰略，助力應對老齡化。公司通過內外協同的方式為老年人提供「有溫度」的養老保險產品，以滿足其生活上的金融需求，進一步提高老年人抗風險能力，

助力保障老年人生活質量。2023 年，團險渠道為約 5,000 萬人次老年人提供約 3.6 萬億元的保障金額。

公司持續拓展老齡保險產品的覆蓋年齡和疾病範圍，升級開發「國壽

享寶專屬商業養老保險（2024 版）」，養老年金領取年齡與法定退休年齡接軌，更好匹配各年齡段人群的養老保障需求；開發保障責任覆蓋 15 種中老年高發疾病或手術的「國壽銀齡無憂特定疾病醫療保險」。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



中國人壽推出「國壽銀齡無憂特定疾病醫療保險」

2023 年，中國人壽面向中老年人群體推出特定疾病醫療保險，首保年齡最高可至 80 週歲，產品放寬對於投保健康狀況的要求，有效降低中老年人投保門檻，保障責任覆蓋惡性腫瘤——重度等 15 種中老年高發特定疾病或手術，切實滿足中老年人健康保障需求。

新市民保險

中國人壽關注新市民群體在疾病、意外等方面面臨的風險，通過個性化定制產品和提供靈活的保險方案，適應不同家庭、職業和生活方式的新市民群體對於生活保障的需求，助力新市民在適應城市生活的過程中獲得全面的保障和良好的生活質量，致力於服務多層次社會保障體系建設，滿足新就業形態從業人員保障需求。2023 年，中國人壽在 10

款已有新市民保險產品的基礎上，聚焦各類就業人員提供多樣化風險保障，為新市民、新業態人群提供約 8.6 萬億元保險保障。

公司充分考慮新市民群體的廣泛性和差異性的特征，拓展商業保險覆蓋範圍，加大新市民群體產品開發力度，助力強化社會保險保障體系。2023 年，在全國範圍承辦 5 個新形

態就業人員職業傷害保障試點項目，處於行業領先地位。

2023 年，為新市民、新業態人群提供保險保障

8.6 萬億元

產品供給創新方面

2023 年，聚焦快遞騎手、網約車司機等職業風險較為突出的新業態從業人員，完成了「國壽新業態綜合意外傷害保險（A 款）」等 2 款產品的開發，提供意外身故、意外傷殘、意外醫療、意外住院津貼保障，並額外針對騎行意外、機動車意外、骨折和猝死提供保險保障。

客群觸達方面

2023 年，圍繞新市民、新業態人群群體的保險意識、職業特征、觸媒習慣和生活狀態等特征，差異化設計投保旅程，豐富客養活動，幫助新市民、新業態群體更快地了解公司的產品和服務，精準享受普惠金融的發展成果。



中國人壽廣東省分公司為新市民群體提供暖「新」服務

廣東省分公司提出「豐富保險觸達點、打造品牌吸引力、升級購險轉化線、提升客戶留存率」四大類客戶經營服務策略，通過構建專屬保障體系、深化平台合作機制、聯動政府支持以及強化線下服務觸達等舉措，推出廣州家政服務「商業+公益」綜合保險項目。項目推出以來，廣州市分公司共承保家政人員 12,211 人次，2023 年投保人數同比增長 256.4%，保費同比增長 154.8%。

項目推出以來

廣州市分公司共承保家政人員

12,211 人次

2023 年投保人數同比增長

256.4%

保費同比增長

154.8%

學生兒童保險

中國人壽專註於為學生兒童提供多樣化的保險產品，覆蓋身故、傷殘、醫療等保障需求，為政府、學校分憂，為學生及家庭構築抵禦風險的屏障。2023 年，為 4,000 餘萬人次學生群體提供超過 14 萬億元的保險保障。

公司持續完善學生兒童相關的保險產品，致力於提供豐富的保險保障。中國人壽升級開發「國壽校園運動綜合意外傷害保險」等 6 款產品，具有能夠與現有產品靈活組合的優勢，滿足學生兒童的實際保障需求。

對於少兒群體多樣化的健康保障需求，針對性開發疾病醫療領域的定制化兒童保險產品，包括「國壽寶貝無憂特定疾病保險」「國壽寶貝無憂意外醫療保險」2 款產品，提供特定疾病、意外醫療等保障。此外，在地方性學生保險產品方面，升級開發「廣西學生」系列 3 款健康險產品，提升當地學生的保險保障水平。

2023 年

為 4,000 餘萬人次學生群體提供保險保障超過

14 萬億元

關愛女性及計生家庭保險

中國人壽積極為適齡女性提供特定疾病保障，不斷提升婦女健康風險防範意識和保險保障水平，同時面向符合國家計劃生育政策的家庭、懷孕婦女、正常分娩的嬰幼兒等群體提供保險保障。

2023 年

團險渠道為約 1,000 萬人次特
定女性群體提供約保障金額

1.4 萬億元

為約 3,000 萬人次計生家庭成員
提供的保障金額約

1.8 萬億元

鄉村振興系列保險

積極響應國家鄉村振興重點工作，發揮保險社會「穩定器」作用，為農村人口提供多樣化保險產品，有效減輕農民因病致貧的風險，進一步織牢織密保險保障網，公司已形成覆蓋壽險、疾病、醫療和意外等多險種的鄉村振興產品體系。

2023 年，中國人壽持續推廣到村任職選調生保險，承保 2 萬餘人。截至目前，累計承保 100 萬人次，支付賠款超過 5,850 萬元，幫助了 620 多名因重大疾病或意外傷害導致生活困難的大學生村官和到村任職選調生。

截至目前

累計承保

100 萬人次

支付賠款超過

5,850 萬元

小微企業保險

小微企業作為國民經濟發展的毛細血管，具有吸納就業的重要作用，是經濟發展中不可或缺的組成部分。中國人壽根據小微企業實際需求，開發符合小微企業特點的保險產品，著力緩解小微企業由於規模小、資金有限等原因的發展困境。我們為小微企業提供全方位支持，不斷擴

張產品覆蓋範圍，通過投保流程和單證的全面線上化和電子化，提供更加便捷的服務。2023 年，中國人壽為 1.2 萬家小微企業承保提供保額 4,302 億元，保障範圍覆蓋漠河、海南諸島、新疆阿克蘇等偏遠地區。

2023 年

中國人壽為 **1.2 萬家** 小微企業承保提供保額

4,302 億元



建設養老生態

為貫徹落實健康中國戰略和積極應對人口老齡化國家戰略，中國人壽立足保險主業，積極參與養老第三支柱建設，截至 2023 年 12 月 31 日，投資大健康基金規模合計 144.38 億元，投資養老領域規模近百億元。

公司著眼於「大養老」的格局，初步形成了集「機構+社區+居家」三位一體的養老服務體系，覆蓋我國「9073」養老格局下的各類、各層次、多方位的養老保障與養老需求。公司已與 30 多家地方政府、60 多家大型企業建立戰略合作關係，為打造養老生態提供了專業、強大的資源保障，快速打通醫養產業上下游，獲得所需的服務資源，為客戶提供覆蓋保險、醫療、健康、養老的綜合性解決方案。



● 確立「一主多輔」的養老發展模式

聚焦失能失智、高齡獨居的城市養老剛需，在大力發展「城心」機構養老的同時，繼續發揮在「城郊養老」的傳統優勢，並積極探索居家養老服務領域。

● 形成一批養老服務供給

新增 7 個可對接「保險+養老」業務的機構養老項目，包括選址在杭州、青島、深圳、昆明的 4 個城心養老公寓，以及蘇州國壽嘉園雅境（二期）、成都錦塘、廈門樂境 3 個城郊養老社區。在北京、上海、杭州、廣州、成都 5 個城市，首次推出居家養老體驗活動，圍繞老年群體需求，提供保健、照護等 5 類特色居家養老服務。

● 配套多元養老保險產品

建立了「體系完善、組合靈活、覆蓋面廣、針對性強」的養老保障產品體系。推出養老相關系列保險產品，包括養老專屬產品、養老屬性產品、健康保險產品、個人養老金產品等，涵蓋養老、疾病、醫療、護理、意外傷害、身故等各類保障。截至 2023 年 12 月 31 日，開發「國壽鑫頤寶兩全保險」等 3 款支持在個人養老金制度內購買的保險產品，個人養老金業務累計出單 11.9 萬件，為 8.8 萬名客戶提供了個人養老金保險產品及服務。

● 提供「豐富、專業、安全」的養老服務

為老年客戶提供「吃、住、醫、護、樂、學、游」七位一體的一站式養老服務，全方位滿足客戶養老、享老需求。針對客戶最關心的養老服務品質，建立了 470 項服務標準與流程制度，定期針對 667 項運營內容開展質量檢查，客戶滿意度持續保持在 90% 以上。高度重視養老服務的安全性，制定 55 項安全管理指標，各環節嚴格把關，確保客戶能夠安心、放心。

● 建立便捷、溫暖的服務送達體系，加強養老生態全流程管理

建立「線上+線下、隊伍+網點、普通+專屬」的養老客群觸客網絡。多維度高標準遴選優質服務人員，建立專屬養老規劃師隊伍，深入理解客戶需求，為客戶量身定制綜合化養老解決方案；著重進行適老化、無障礙改造，在全國櫃面網點設置老年服務專區，為老年客群提供便捷、溫暖的服務。與此同時，打造集約化、數字化、高效能的大養老生態管理平台。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



科技數字服務

中國人壽深化科技創新，全面啟動金融科技數字化工程建設，引入先進的科技手段打造優質高效的數字服務。同時，高度重視信息安全與隱私保護，確保客戶享受安全可靠的服務體驗。



科技數字創新

中國人壽積極推進平台化智慧化建設，採用先進的科技手段提升保險管理效能。公司建立保險數字化平台（EAC）和研發分中心，發展線上與線下平台相結合的管理模式，實現覆蓋包含銷售、服務、交易、管理、風控、辦公等在內的全生命週期體系。

我們致力於更加精準高效的運作，在為客戶提供個性化解決方案的同時提高公司內部運營的效率和響應速度，更好地滿足生活、保險、服務等多方面需求。2023 年，中國人壽重視智慧建設，持續開展科技創新，加強關鍵領域核心技術建設，推動業務價值持續增長。

2023 年中國人壽科技創新應用

▶ 實現業務系統分佈式架構革新

使用開放兼容的技術路線與產品選型，自主創新分層分步方法論，自主建成分佈式信創混合雲支撐基座，成為金融行業首家實現 100% 核心業務系統分佈式架構轉型的公司，提供穩定可靠的數字化服務。

在信息技術建設方面的經驗為金融乃至其他行業提供了可參考、能落地的整體信創實踐案例。其中，「國壽分佈式信創混合雲」獲北京市政府主辦的首都金融創新激勵項目最高級別獎項「金融創新成果獎」特等獎。

▶ 提升財務數據準確性

遵循國際會計準則理事會自 2023 年 1 月實施的《國際財務報告準則第 17 號——保險合同》，不斷提升財務信息準確性，成功打造自主掌控的數字基座，實現新準則報表及時準確、全流程自動化出具。2023 年 4 月 27 日正式對外披露新準則財務信息，成為行業領先完成新準則落地的企業。

▶ 參與國家數據標準編制

作為保險行業首家通過數據管理能力成熟度最高等級測評（DCMM5 級）的企業，積極參與國家數據局《數據要素流通標準化白皮書》的編制工作，助力國家探索完善數據要素在產權、定價、流通、交易、使用、分配、治理、安全等方面的標準化建設。

科技數字服務

中國人壽積極引入人工智能、大數據分析等數字化技術，形成線上線下有機結合的科技服務模式，不斷提升金融服務質量和可及性，切實維護金融消費者合法權益。

科技服務

中國人壽積極使用在線平台提供保險服務，2023 年對外發佈數字化直銷平台——國喜保中國人壽保險商城，借助互聯網科技手段提供在線投保和在線服務，通過中國人壽壽險 APP、中國人壽保險商城小程序和官方網站等平台為互聯網客群提供多種投保選擇。中國人壽持續豐富互聯網產品，開發互聯網專屬養老年金保險「國壽福享 E 盈養老年金保險（互聯網專屬）」、年金保險「國壽福享 E 鑫年金保險（互聯網專屬）」「國壽福享 E 金年金保險（互聯網專屬）」、少兒年金保險「國壽卓越英才少兒年金保險（互聯網專屬）」，滿足客戶養老、子女教育等多元保障需求。

為優化客戶體驗，中國人壽充分利用數字化技術，開發多渠道科技智能服務平台。我們深化應用客戶聯絡中心「SIP（自助—智能—人工）三級」多元服務模式，優化 APP、微信、95519、短信等多觸點服務。2023 年，中國人壽壽險 APP 註冊用戶數超 1.44 億，較去年同比提升 11.6%，月均活躍用戶超 1,000 萬，同比提升 15.8%，全年服務線上客戶超 2.5 億次，實現在線渠道覆蓋力的階段性提升。

2023 年

中國人壽壽險 APP 註冊用戶數超

1.44 億

月均活躍用戶超

1,000 萬

全年服務線上客戶超

2.5 億次

中國人壽升級智能雙錄系統功能

2023 年，我們堅持科技與保險相融合的發展理念，以滿足客戶需求為出發點，全面升級「智能雙錄 3.0」交互功能，新增邊錄邊檢、自整改、pad 版大屏閱讀等功能，優化在人臉、語音等方面的識別能力，高效響應個性化業務需求。



中國人壽「智能雙錄」

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

2023 年中國人壽聯絡服務

95519 電話呼入服務 48 小時
內一次性問題解決率

90.65%

客戶通知服務偏好授權規模
突破 4,000 萬，同比增長

39%

服務滿意度連續四年創新高，達

99.03%

全年服務供給 29.27 億次，電子化、
智能化服務佔比

89.39%

連續 20 年獲 CCCS 客戶聯絡中心標準委員會

「中國最佳客戶聯絡中心獎」



中國最佳客戶聯絡中心獎

理賠服務

在核保和理賠服務方面，中國人壽依托互聯網、大數據、雲計算等數字化技術，實現掌上理賠。在理賠智能化的基礎上，公司充分結合醫療收費電子發票的推廣，推出醫療電子發票理賠服務新模式，該模式減少了紙質文件的繁瑣處理過程，實現了便捷高效的理賠體驗，使整個理賠過程更加透明和可追溯。2023 年，中國人壽深度聚焦「醫療 + 保險 + 互聯網」場景，將醫療數據與保險理賠服務場景深度融合，最快可實現出院秒賠。

2023 年，中國人壽行業首創全國集約共享運營模式，實現保全、核保、理賠三大作業領域全覆蓋。

智能核保審核率達

94.98%

保全服務智能化審核通過率達

99%

理賠直付案件總量超

727 萬件

同比增長

8.5%

全年理賠整體時效同比提速近

12%

中國人壽持續優化大單預核服務，重塑理賠服務流程，推出涵蓋特定人群、突發事件和住院就醫三大場景的理賠預付服務，為客戶提供提前申請部分理賠金的渠道，有效緩解其就醫壓力，使客戶享受到更快捷，更溫暖的理賠服務。

2023 年中國人壽核保理賠績效

• 智能化理賠服務處理案件超 **1,500 萬件**，理賠智能化率超 **70%**

• 視頻核保服務累計服務客戶 **1,814 人次**

• 「隨時隨地掌上賠」賠付件數超 **2,000 萬件**

• 「一站式」理賠直付服務客戶超 **460 萬人次**，賠付金額超 **16 億元**

• 為超過 **508 萬名** 客戶提供有速度、有溫度的電子發票理賠服務

• 為 **9,934 人** 提供大單預核服務，涉及保費 **5.7 億**

• 為近 **2.8 萬** 賠案提供理賠預付服務，預付金額近 **5 億元**

• 「重疾一日賠」賠案量 **24.4 萬件**，賠付金額達近 **112 億元**，符合標準的重大疾病賠案中近 **95%** 賠案可以一日賠付

• 快速響應包括甘肅臨夏州積石山縣 6.2 級地震、山西呂樑永聚煤業火災事故、四川涼山金陽洪災在內的

170 餘起 重大突發事件



中國人壽通過國壽 e 店 APP 實現高效理賠預付

2023 年 6 月，一位購買了「附加樂學無憂意外傷害費用補償醫療保險」的客戶在上學途中突發意外，被送入醫院搶救治療。中國人壽保單服務人員在了解到該生經濟困難，正在籌措醫療費用的情況後，協助客戶家屬準備理賠資料，並通過國壽 e 店 APP 申請住院期間理賠預付，實現報案 5 小時完成賠付，通過高效的理賠工作解決客戶燃眉之急。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

適老化服務

中國人壽高度關注老年客戶需求，積極開展線上服務應用升級，打造中國人壽壽險 APP 尊老模式，成為首個工信部適老化及無障礙測評認證的保險業移動應用。同時，結合老年人的服務訴求和習慣，持續升級優化線下渠道，營造適老服務環境，豐富適老服務體驗，增強老年客戶的滿意度。

全平台開展適老化建設，提供暖心金融服務

線上平台建設

• APP 平台適老化

持續提升中國人壽壽險 APP 適老化服務水平，通過字體大小調節、語音驗證登錄、信息內容朗讀、智能應答機器人、防詐騙提示等功能，增強中國人壽壽險 APP 的老年人友好程度，讓老年客戶看得清、聽得見、易上手、好理解，累計為客戶提供超過 2,568 萬次互聯網適老服務。2023 年，智能投保尊老版 APP 升級包含字號放大 40%、行間距加寬 50%、長句換行調整的交互功能，提升老年人使用友好性。

• 熱線服務適老化

在 95519 客戶專線為老年人提供「長者一鍵接入人工」的專項服務，結合老年人生理、心理特征與生活習慣，致力於從語言、交流等方面為老年人提供便捷、貼心、有溫度的適老化服務。95519 坐席提供 53 種方言服務能力，滿足老年人交流需要。2023 年，95519 客戶服務專線累計服務 77.59 萬老年客戶。

線下服務優化

• 櫃面服務適老化

積極推行覆蓋全國櫃面的適老化服務。適老設備方面，在櫃面網點配置血壓儀、老花鏡、輪椅等設施設備，為老年人提供更便捷的服務體驗。櫃面服務為 60 週歲及以上人員提供臨櫃優先叫號服務，「空中客服」系統為老年客戶提供優先接入視頻服務。截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽累計為臨櫃的老年客群提供服務 314.84 萬餘次，為老年客群提供「空中客服」視頻服務 17.72 萬餘次。

• 櫃員機適老化

在線下渠道設置無障礙化服務「愛心版」智慧櫃員機，在視覺設計方面使用大號字體頁面，並提供語音服務功能，具有「全自助」「免排隊」的優點，同時滿足老年及殘障客戶群體服務需要。截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽智慧櫃員機覆蓋 5 大類 28 項高頻保單服務項目，已在全國 2,200 餘家高客流櫃面廣泛應用，累計提供服務 12.50 萬餘次。

消費者權益保護

中國人壽持續鞏固消費者權益保護體制機制建設優勢，在消費者保護委員會的帶領下開展各項工作，將消費者權益保護融入經營管理各項環節，致力於建立與消費者之間的信任關係，營造良好的消費環境。2023 年，中國人壽形成「大消保」工作格局，消費者教育全年觸達近 2.9 億人次，同比提升 65%。

2023 年客戶權益保護舉措

消費者保護審查

在設計開發、定價管理、保險合同和各類合作協議制定、營銷宣傳等環節對相關產品和服務進行消費者權益保護審查，並出具實質性審查意見，從源頭上防範侵害消費者合法權益行為的發生。2023 年，公司開展各類消費者權益保護審查約 1 萬餘件。

公司開展各類消費者權益保護審查約

1 萬餘件

消費者保護考核

制定《消費者權益保護評價考核指標細則》，將消費者權益保護指標納入綜合績效考核指標體系，考核範圍覆蓋與消費者保護工作相關的總公司部門及 36 家省級分公司，考核結果被公司作為幹部管理的重要依據。



內部消費者保護培訓

組織開展消費者權益保護專題必修課程，覆蓋全系統員工。2023 年，近 77 萬人次參與學習課程，員工參與率達 100%。

參與學習課程近

77 萬人次

員工參與率達

100%

外部消費者保護教育

創新「消保+」模式，將消費者保護與產品、服務、品牌等宣傳相融合，通過「常態主題+專項重點」的工作模式，綜合運用線上線下立體化宣傳形式開展消費者保護教育。公司切實發揮線下櫃面的宣傳優勢，在全國 2,500 餘家櫃面全部掛牌設立「消費者權益保護教育宣傳基地」。2023 年，通過集中教育宣傳累計開展活動超 1.5 萬餘次，觸達消費者 2.88 億人次，同比增長 65%。

通過集中教育宣傳累計開展活動超

1.5 萬餘次

2023 年，消費者教育觸達近

2.9 億人次

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

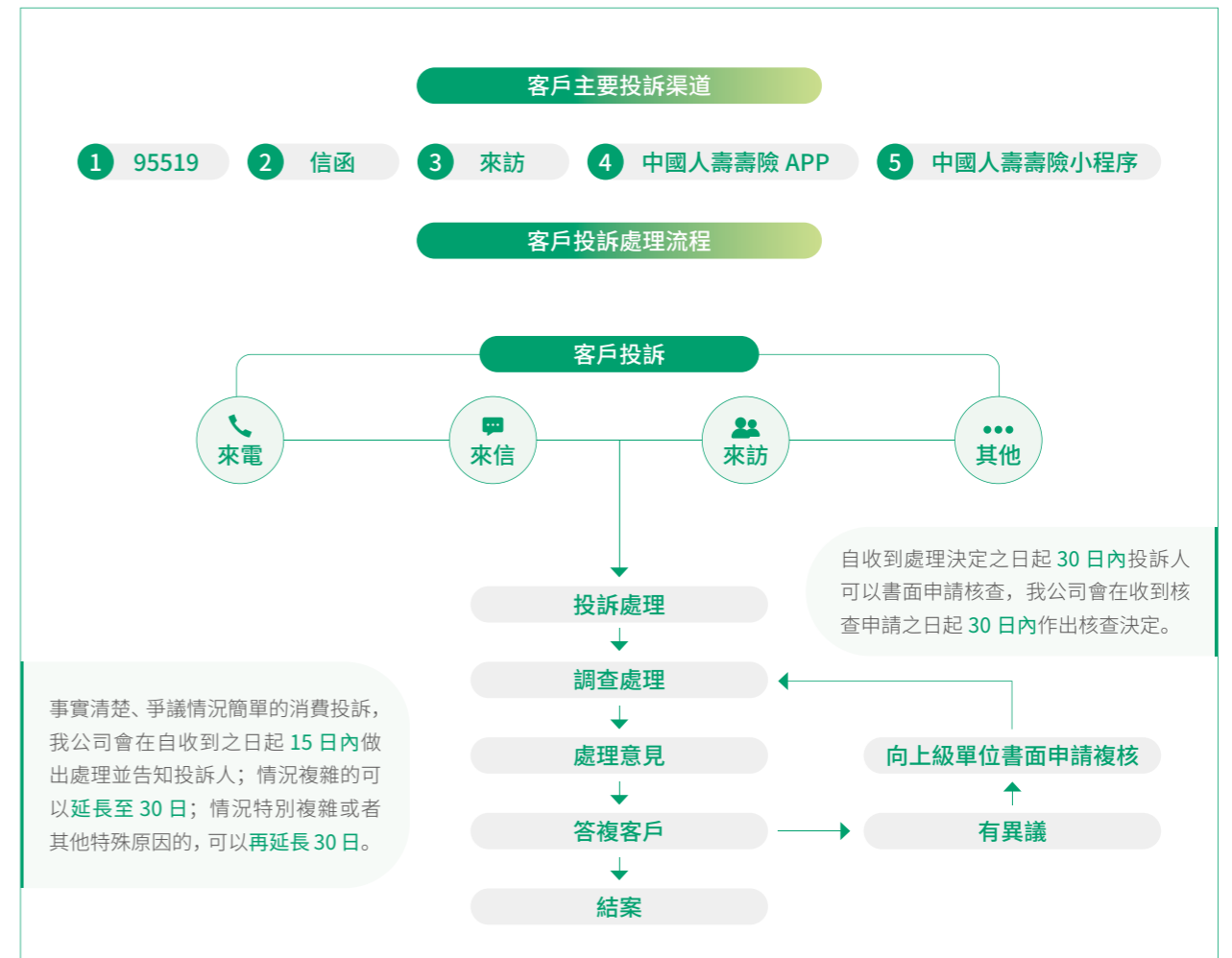
行穩致遠，
夯實運營根基

中國人壽高度重視消費者投訴，堅持「觀其表、究其因、治其根」的工作思路，深耕「事前預防、事中處置、事後整改」的閉環管理，暢通 95519 熱線、信函和來訪、APP 和小程序等客戶投訴受理渠道，妥善處理客戶投訴，持續開展警示教育與典型案例經驗分享，狠抓客戶投訴溯源整改，全力維護消費者合法權益。

根據國家金融監督管理總局通報的 2023 年行業投訴情況，公司在公布投訴相對量指標的 74 家壽險公司中投訴相對量指標排名表現較好，億元保費投訴量排名行業第 49 名，萬張保單投訴量排名行業第 74 名，萬人次投訴量排名行業第 68 名（排名越後，指標越優）。

2023 年，中國人壽受理各類客戶投訴及不滿 135,730 件，較 2022 年

同比降低 14.25%；每 1 萬張保單有 3.32 件投訴及不滿，較 2022 年同比降低 9.29%（具體各地區投訴率見「關鍵績效表」）。其中，各環節接收客戶投訴及不滿情況如下，包括銷售環節 49,447 件、續費服務環節 23,966 件、理賠環節 22,469 件、保險合同變更及保全環節 18,746 件、承保環節 5,956 件、增值服務環節 632 件、其他環節 15,146 件。



客戶投訴處理渠道及流程

信息安全保護

中國人壽高度重視用戶的信息安全及隱私數據保護，從整體佈局到系統建設運營等方面持續強化信息安全管控力度。公司通過建立層級完善、職責清晰的信息安全管理體系，由董事會承擔包括隱私和數據安全等在內的 ESG 主體責任，授權總裁室履行相關事項管理的具體責任，在總裁室下設網絡安全和信息化委員會和信息安全工作小組，負責執行和落實公司的重大信息安全和信息化工作事項，確保信息及數據使用的合規性、保密性、完整性和可用性。此外，公司每兩年開展一次全面的內部信息技術審計，旨在發現潛在風險並提供相關風險提示，以保障公司各類科技產品的安全穩定運行。同時，公司面向所有業務開展信息系統安全認證，獲得 ISO 27001 信息安全管理体系認證證書及信息安全服務資質認證證書。2023 年，中國人壽未發生重大信息安全事件。

中國人壽始終堅守客戶隱私保護的法律底線，嚴格奉行高標準的信息安全管理規範。公司嚴格按照《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》的要

求，持續完善內部信息安全管理制度。2023 年，公司嚴格落實《信息安全管理辦法》《信息安全事件管理辦法》等制度要求，持續做好客戶信息安全管理及消費者隱私保護工作。此外，公司制定的《用戶信息授權及個人信息保護政策》³ 覆蓋所有產品和服務。

中國人壽充分尊重並保護用戶的個人信息，將信息安全及數據保護措施充分融入產品開發和服務過程中，用戶有權自主訪問、糾正和處理個人信息。公司在未經用戶事先書面許可的情況下不會向任何第三方提供、出售、出租、分享或交易用戶的個人數據，僅在獲得用戶同意後才會以合理透明的方式使用其信息。此外，公司《用戶信息授權及個人信息保護政策》中明確規定，公司僅在所必需期間和法律法規要求的時限內保留用戶的個人信息，如果超過上述期限，公司將及時刪除或匿名化用戶的個人信息。

在供應商信息安全管理方面，為規範中國人壽信息科技供應鏈安全管理，防止供應鏈安全風險向公司內部傳

遞，保障公司信息安全，中國人壽嚴格落實《信息科技供應鏈安全管理辦法（試行）》要求，各級機構對供應商可接觸到的公司數據進行分級分類管理，並要求供應商落實公司數據採集、傳輸、存儲、處理、交換、銷毀等環節的安全管控措施，保證供應商信息安全管理合規，降低供應商合作信息安全風險。



信息安全認證證書

技術進步

為深化信息安全管控力度，升級用戶隱私保護工作，中國人壽在技術層面進行了全面優化，採用「大後台、小前端」的整體佈局，實施全方位的事前、事中、事後信息安全防護措施，防止數據泄露及相關事故發生，保障用戶數據安全。

³ 《用戶信息授權及個人信息保護政策》已於 2022 年 6 月 16 日公開掛網。https://www.e-chinalife.com/c/2022-06-16/526813.shtml

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

事前防護	嚴控科技產品質量，開展上線前的質量檢查及安全測試，提升科技產品安全性及健壯性；強化日常監控，保障科技產品運行情況可監、可控，及時發現異常情況並告警。
事中應對	遇到異常情況，及時觸發應急響應流程，啟動聯動機制，相關人員高效處置風險，及時防止信息安全風險事件擴散。
事後處理	對異常事件的起因、影響及應急措施進行全面評估，及時查漏補缺，進一步完善信息安全管理機制。

為進一步實施全鏈條安全管理技術，公司採用相關技術進行後台數據傳輸、前端訪問、數據追蹤等全鏈條安全管理，並應用接入控制技術以及加密、去標識化技術，提升公司數據安全性。公司制定一系列訪問控制措施，通過統一身份管理技術實現統一授權、統一認證、統一賬號和統一審計，保證後台數據運維安全；通過水印技術，實現數據的防泄露和防追蹤；通過加密和去標識化技術，提供辦公和業務處理遠程訪問，實現數據不落地，提升前端數據安全，對客戶敏感信息進行脫敏處理，並在客服與查勘等環節應用虛擬號碼，嚴防數據傳輸過程中泄露事件的發生。此外，2023 年建設密碼技術服務平台，為各科技產品提供商用密碼技術服務，提升科技產品的應用安全性。同時，公司在重要系統上線頁面防止複制和禁止打印功能，進一步提升用戶信息安全、隱私數據保護能力。

為進一步強化信息安全技術防線，公司建立覆蓋全網全域的態勢感知平台，在全面感知公司網絡安全運行情況的同時，形成「威脅預防—威脅檢測—威脅防禦—威脅響應」的安全運營閉環，並使用威脅情報和多種技術手段，全面及時了解內外攻擊威脅動向，提升快速預警和處置重大網絡安全事件的能力。

安全意識鞏固

中國人壽通過定期開展內部攻防演習及應急預案演練等形式不斷鍛煉專業人員安全對抗能力，強化信息安全意識防線。2023 年，公司開展了 12 次生產環境的安全檢查與滲透測試，並通過常態化內部攻防演習、科技產品測試環境的安全測試與滲透測試，及時發現風險隱患並整改，有效提升公司網絡安全防護能力。

公司為提高員工信息安全防範意識和操作技能，提升公司整體安全防護水平，制定《員工信息安全規範》，且每年定期組織網絡安全培訓，強化全體員工信息安全意識。2023 年，在內部培訓方面，公司面向全體員工開展信息安全在線課程，並通過多輪次模擬釣魚等形式對員工開展實戰安全意識教育。在外部培訓方面，安排全系統網絡安全專職人員

參加外部專業培訓並獲取專業資格證書，通過組建自有藍軍、內部攻防演習等形式，不斷鍛煉專業人員安全對抗能力。在第三方人員培訓方面，針對第三方駐場服務人員開展信息安全意識培訓，鞏固和提升第三方服務人員的信息安全意識、素質和技能，切實保護客戶信息和隱私。

知識產權管理

中國人壽重視自主知識產權管理與維護，嚴格規範其使用及管理。公司始終遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》等相關法律法規，制定《中國人壽保險有限

公司知識產權管理辦法》，不斷強化專利、著作權、商標等知識產權管理，確保各項創新成果得到及時、全面、有效的專利保護。

2023 年，中國人壽向國家知識產權局、國家工商行政管理總局和中國

版權保護中心提交申請的知識產權成果共計 10 項，其中發明專利 9 項，外觀專利 1 項。公司取得的知識產權權屬證書共計 23 項，其中 3 項發明專利證書、11 項外觀專利證書，9 項軟件著作權登記證書。

02

砥礪前行， 應對氣候變化

中國人壽踐行「以綠色發展引領經濟高質量發展」的理念，有序推進「碳達峰、碳中和」工作，踐行責任投資理念，服務綠色發展，積極應對氣候變化，減少自身環境影響，為環境和社會創造長期價值。

- 踐行責任投資
- 增強氣候韌性
- 持續低碳運營





踐行責任投資

中國人壽根據《中華人民共和國保險法》《保險資金運用管理辦法》等法律法規，遵循聯合國《負責任投資原則》等境內外行業準則要求，制定《中國人壽保險股份有限公司投資管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司資產配置管理辦法》，提出遵循國家低碳發展目標的要求，關注綠色投資理念在投資管理中的落實，推動 ESG 因素融入投資管理業務全流程。



中國人壽資產管理有限公司（以下簡稱「國壽資產」）作為公司主力投資平台，制定《中國人壽資產管理有限公司 ESG/ 綠色投資基本指導規則（試行）》，從 ESG 評估流程、ESG 投資基礎建設、投資人才力量、外部交流合作、內部項目擴充五個方面入手，加強責任投資表現。

國壽投資保險資產管理有限公司（以下簡稱「國壽投資」）作為公司重要委託方，制定《國壽投資保險資產管理有限公司 ESG 專業委員會議事規則》《國壽投資保險資產管理有限公司 ESG 投資管理指引》等制度，通過建立完善的 ESG 投資管理體系更好地將 ESG 納入經營管理、投資決策全流程。

2023 年中國人壽及主力投資平台國壽資產踐行責任投資表現情況

深化責任投資管治	中國人壽董事會戰略與資產負債管理委員會負責對低碳、環保、綠色金融等可持續發展相關工作進行管理，並監督 ESG 政策的參與及落實情況。此外，公司定期監測並分析責任投資中重要的 ESG 議題，針對性開展提升工作。
將 ESG 評估融入投資流程	中國人壽持續強化投前、投中、投後的全流程管理，全面管理綠色投資項目。2023 年，中國人壽在戰略及策略制定、投資決策提出、風險管理、內部運營、對外交流等多個維度統籌考慮 ESG 因素。
積極開展投資風險管理	中國人壽通過制定專項制度規範化投資風險相關事宜的管理，採用缺口分析、敏感性和情景測試等方法定期評估和管理資產負債錯配風險，並逐步推動投資風險處理機制和應急預案的建立，致力於及時控制和緩解投資風險隱患。
持續關注與外部組織之間的交流合作	國壽資產已簽署聯合國負責任投資原則（UNPRI），深刻理解 ESG 因素對投資價值的影響，通過在業務中積極踐行負責任投資原則，發揮自身業務和資源優勢，持續提升 ESG 投資對社會經濟可持續發展的良性推動作用。
高度重視投資人才力量	國壽資產積極強化 ESG 人才隊伍建設，覆蓋戰略分析、投資研究、產品設計、風險管理等板塊，助力 ESG 理念融入投資管理業務全流程。為提升人才隊伍 ESG 相關業務能力，國壽資產積極開展多個業務培訓，助力強化專項能力建設。
積極推動綠色投資項目建設落實落地	中國人壽將 ESG 因素融入投資實踐中，關注投資行為對未來環境和社會發展帶來的潛在影響，積極投資具有可持續潛力的項目，持續開展包含清潔產業投資、鄉村振興投資等的綠色投資實踐，助力經濟社會的可持續發展。截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽存量綠色投資規模超 4,600 億元，其中投資綠色債券存量規模 2,880 億元，出資 ESG 綠色金融單一資產管理計劃 15 億元。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

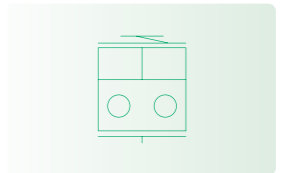
行穩致遠，
夯實運營根基

2023 年中國人壽主要 ESG 投資項目

綠色交通投資

中國人壽支持城市公共交通和可持續交通體系發展，積極投資地鐵建設運營項目，助力促進綠色出行，在減少交通排放、改善城市空氣質量方面發揮投融資作用，服務社會高質量發展。

- 京港地鐵股權投資項目：出資 50 億元為北京地鐵 4 號線、14 號線、16 號線、17 號線、大興線的建設和運營管理提供資金支持；
- 長沙軌交債權投資項目：出資 6.8 億元支持長沙地鐵 3 號線綠色交通發展。



綠色轉型投資

中國人壽積極將資金投向行業綠色轉型項目，鼓勵企業採納清潔技術和綠色創新，在創造商業機會的同時為企業賦予更具競爭力的可持續發展價值。

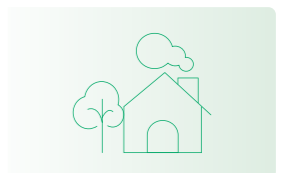


- 國壽投資 - 寶武綠碳基金股權投資計劃：投資寶武集團發起設立的寶武綠碳私募投資基金，認繳規模 10 億元，目前已出資 7 億元。該基金是全國規模最大的工業企業背景碳中和主題基金，主要投向綠色技術、清潔能源、節能環保三個方向。

綠色鄉村產業投資

中國人壽在投資鄉村振興項目中兼顧環境及社會因素，注重被投鄉村的生態發展建設，探索「清潔產業 + 綠色生態」的鄉村振興發展道路，致力於實現生態效益與經濟效益的平衡。

- 國壽美麗鄉村（丹江口）產業基金：出資超過 3,000 萬元投資陝西省、甘肅省、吉林省地區貧困鄉村的光伏項目，助力發展光伏產業發展振興，拓寬農民增收致富渠道。





增強氣候韌性

中國人壽積極助力「碳達峰、碳中和」目標的推進和落實，參考金融穩定理事會 (FSB) 氣候相關財務信息披露工作組 (TCFD) 建議，全面落實氣候風險評估和管理工作。2023 年，公司進一步完善氣候變化應對體系，圍繞治理、戰略、風險識別、指標和目標四個維度積極應對氣候變化，識別氣候風險和機遇，通過產品端、運營端和投資端進行識別和評估工作，並制定下階段應對方案。



中國人壽環境目標

保障環境健康友好，助力實現「碳中和」。

- 節能降耗，提升資源效率；
- 低碳投資，服務綠色金融；
- 數字辦公，倡導低碳生活。



2023 年氣候變化應對方案

風險類型	氣候風險因子	風險分類	風險描述	風險應對
物理風險	急性實體風險和慢性實體風險	產品端	氣候變化容易導致極端天氣現象發生，對人類疾病發生率、死亡率和意外傷害發生率等產生影響。長期氣候變暖、颶風、暴雨等極端天氣將威脅人類生命健康安全。若公司未能提升氣候變化關注程度，將對相關產品研發產生負面影響。	公司積極開展氣候變化和極端天氣對人類生命健康的影響評估工作，進行數據監測和分析，持續監測保險業經驗發生率數據的變動和更新，評估發生率變動的風險以及通過再保險保障進行風險轉移的可行性。公司豐富多元化普惠保險體系，推出多層次普惠保險產品，為個體和社會提供體系化健康保障。
	急性實體風險	運營端	極端天氣對於公司運營地辦公場所和數據中心等可能產生影響。海平面上升可能導致城市內澇和連鎖反應，對公司資產造成潛在影響。極端天氣導致的供電不穩定等問題將對數據中心產生影響，從而影響公司信息安全以及客戶服務。	在選擇新運營地時，公司應充分考慮地理位置和氣候風險，加強對於業務的遠程控制能力，提升極端天氣應急響應能力和停運現象的應對能力。公司加強數據中心的災害應對能力，擴建異地多活數據中心，確保業務連續性，減輕數據、信息損失風險。
	慢性實體風險	投資端	氣候變化將對公司投資組合的收益產生影響，進而導致公司投資產品或業務出現財務虧損。	公司在規劃投資方向時密切關注國家氣候變化相關政策和監管要求，在投資決策中納入 ESG 考量，優化綠色投資體制機制，踐行綠色投資觀念，在投資組合中更加側重低碳、清潔能源和 ESG 表現優秀的投資標的。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

風險類型	氣候風險因子	風險分類	風險描述	風險應對
轉型風險	法律與政策	產品端和投資端	國家大力推動綠色金融發展、公司若在綠色金融方面存在滯後性，則難以滿足國家政策及發展要求。	公司積極響應國家政策要求，緊跟行業發展趨勢，構建並完善綠色金融管理體系，制定綠色金融相關發展戰略與目標規劃，提升綠色保險和綠色投資能力，並採取科學合理的策略來規劃投資方向。
	科技	運營端	國家雙碳目標和綠色高質量發展理念對於公司能耗表現提出新的標準和要求，公司需要同步推進業務發展和節能降耗，助力國家戰略。	公司加大數字化轉型力度和互聯網綜合服務場景的構建，開展節能化改造，推進低碳運營，提升電子化辦公能力、智能化線上化運營和服務能力，加速業務平台智慧化建設，加大線上工具及管理系統應用比例，進一步節約能源使用。
	市場及聲譽	產品端和運營端	客戶和市場將對公司應對氣候變化能力提出更高要求，投資者和利益相關方將期望公司採取積極的措施應對氣候變化。如果未能回應相關訴求，將可能引發聲譽風險，導致部分潛在客戶流失，進而影響利益相關方和投資者的相關決策。	公司全面分析行業發展趨勢和市場走向，尋找氣候變化和業務運營的結合點。公司積極落實國家政策和監管要求，豐富產品類型和產品供給，從應對氣候變化角度出發，建立並維護與利益相關方之間的信任，塑造並鞏固品牌形象，定期披露 ESG 工作進展，打造可持續發展品牌形象。

2023 年，中國人壽充分識別氣候變化帶來的機遇，並融入日常管理過程中。

產品端

公司打造多元化產品體系，提升綠色產品和普惠產品供給能力，為客戶提供優質服務，通過公益廣告等宣傳方式提升品牌認知，樹立良好形象，加速公司全員低碳意識的形成。

運營端

在滿足國家相關法規和政策要求的前提下，公司深入推進數字化轉型，積極開展運營場所節能改造和設備升級工作，運用無紙化辦公、數字化辦公等科技手段，將綠色低碳理念落到實處。公司持續提升科技數字服務水平，提升運營效率的同時減少能源消耗與排放。公司努力提升品牌聲譽，組織和參與氣候變化相關的公益活動，為氣候變化行動貢獻力量。

投資端

公司進一步開展綠色投資，將 ESG 因素納入投資管理，加強對於清潔能源、節能環保、污染防治等綠色產業的關注投資力度，豐富綠色投資項目，助力國家應對氣候變化、推進雙碳目標的達成和綠色高質量發展。公司及時調整和優化投資策略，積極聯動有關部門和機構，攜手共建綠色投資生態。



持續低碳運營

中國人壽積極發揮自身優勢，探索自身成長與社會貢獻兼具的商業模式，將低碳理念貫徹在日常運營和業務發展中，秉承節約自然資源、保護自然生態環境、促進綠色可持續發展的理念，助力公司高質量發展。



綠色辦公

中國人壽嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，充分發揮國有控股金融保險企業在踐行綠色低碳生活方式中的示範引領作用，將「保障環境健康友好，助力實現碳中和」的總體環境目標植入發展理念，把低碳理念融入公司運營的各個環節，切實做好節能減排、綠色運營、綠色辦公等各項工作，踐行生態友好的低碳運營模式，為實現可持續發展提供不竭動力。作為金融服務機構，公司的主要業務活動不對生態環境和自然資源產生重大負面影響。

水目標

增強員工節水意識，實施水資源回收與再利用措施，安裝節水設備，加強用水設施的巡檢，以減少因跑冒滴漏造成的水資源浪費



廢棄物目標

推進有害廢棄物回收和無害化處理，減少無害廢棄物產生



能源使用目標

提升能源使用效率，推進節能設備的使用，增加可再生能源使用比例，降低傳統能源依賴，提升公司整體節能意識



中國人壽堅持通過自身低碳運營助力綠色高質量發展，積極倡導節能減排的工作和生活方式，深入探索和運用數字化、電子化辦公等低碳模式，減少對資源的消耗和對環境產生的影響。公司制定《節能減排管理辦法》，成立由公司黨委書記、總裁任主任委員的能源管理工作委員會，強化全員節能意識，加強公司節能減排管理，提高能源利用效率。中國人壽以環境數據作為開展環境管理工作的重要抓手，進行環境指標對比分析，及時制定針對性的節能降耗方案。各分公司及直屬專業機構制定統一的能源管理台賬，明確能源管理責任部門和責任人，為環境目標的推進和達成提供科學性保障和重要參照。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

中國人壽環境管理措施及亮點成果

資源與能源

- 在各辦公場所使用節能器具，包括節能燈、節水器具等，推進節能改造。2023 年公司在總部地下車場和會議室進行節能照明改造，提升照明效果的同時節約電力消耗 50% 以上。
- 推廣使用辦公場所樓宇自動控制系統。浙江省分公司通過辦公場所樓宇自控系統的應用，將空調溫度控制在節能溫度附近，降低空調總體能耗約 10%。
- 提升風能、太陽能、水利發電等可再生能源使用率。
- 加強日常運營中的車輛管理，減少汽油、柴油等能源消耗和溫室氣體排放。新疆維吾爾自治區分公司推出首個車輛管理系統試點，強化日常培訓和審批，引導各單位和部門規範用車、合理安排商務用車計劃。

廢棄物

- 提高電子設備利用效率，將硒鼓、墨盒等打印機廢棄物和報廢的計算機設備統一交付給指定廠商進行回收處理。
- 加強節約糧食和反對浪費的宣傳，降低糧食損失損耗，減少廚餘垃圾產生量。

數字辦公

- 持續推進公司線上辦公系統、線上文件分享系統、會議文檔系統、視頻會議系統建設，推進移動無紙化辦公，極大減少了紙張使用。2023 年，雲視頻全年總計支持 27.1 萬場視頻會議，日均支持線上會議 740 場（27.1 萬 / 365 天），支持公司全系統視頻端參會 386 萬次，雲桌面支持 13.5 萬線上用戶日常辦公。

綠色數據中心

- 認真落實國家綠色數據中心建設的相關指引要求，開展數據中心基礎設施改造和優化，積極推進綠色數據中心建設。上海數據中心卡園機房、中國人壽科技園地下數據機房均按照國際最高 T4 標準建設，滿足數據中心高安全可靠性的同時具有更加綠色節能的優勢。
- 2020 年上海數據中心入選「國家綠色數據中心」。2023 年，上海數據中心卡園機房及集電港機房內 LED 燈具實現 90% 覆蓋，整體 LED 燈具覆蓋率達到 70%，新購設備 100% 選用高頻 UPS（不間斷電源）設備，減少能源消耗，提升設備運行效率。科技園數據機房獲得美國 UPTIME 頒發的 T4 認證證書，成為我國第一個獲得 T4 認證的地下數據機房。

綠色建築是公司綠色低碳運營的重要抓手。在購置營業用房時，公司優先選擇符合綠色建築標準的建築物，選用符合綠色節能標準的建材，並在裝修方案設計要求中注重低碳、節能、環保。在新建辦公樓宇時，公司全面執行綠色建築標準，將綠色節能列入相關招標項目的評價標準中，建設符合綠色建築標準的建築物。

中國人壽綠色建築亮點項目

深圳市分公司中國人壽大廈	對能耗設備更新迭代採取了系列低碳措施，全新搭載「能效通」可視化能源管理系統，通過全球權威獎項 LEED O+M（綠色建築運營與維護）白金級榮譽認證
廈門市分公司中國人壽大廈	實施二氧化碳排氣量等程序，抵消大樓產生的溫室氣體排放，獲得廈門市碳和排污權交易中心授予的「碳中和證書」，成為廈門市首個「零碳大廈」
安徽省分公司中國人壽安徽金融中心	採用最先進的綠色建築技術和運營管理思路，倡導綠色低碳辦公理念，成為安徽首家 LEED 白金級及 WELL-HSR（健康建築標準）雙認證寫字樓
中國人壽科技園	採用美國綠色建築協會推薦的綠色建築標準 -LEED 標準進行設計，應用多種節能降耗技術和措施，建築大量使用綠色環保型材料，獲評北京市綠色節能建築典範



中國人壽高度重視低碳環保意識培養，積極推進環境保護督導檢查和意識宣貫，做到環保工作有倡導、有提示，攜手員工和合作夥伴共同貢獻綠色發展力量。2023 年，公司發佈「低碳生活」倡議書，號召公司員工、客戶成為節能降耗的實踐者。

在新華網客戶端發佈綠色低碳宣傳

在新華網客戶端發佈「中國人壽打造『綠色大廈』，推進綠色發展」專題宣傳，積極傳播低碳理念。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

綠色採購

中國人壽深入貫徹落實綠色發展理念，積極聯動價值鏈上下游，將低碳理念運用到供應鏈管理、設備採購等環節，將綠色採購作為綠色發展的重點任務之一，為綠色低碳發展打好堅實的基礎。同時，公司以構建可持續供應鏈為目標，將環境表現作為供應商評價的重要因素之一。

在採購階段，中國人壽優先採購節能設備，並鼓勵各級機構在大中城市等便於新能源車輛使用的地區，適量配置新能源（純電動）車輛，減少溫室氣體排放，助力低碳運營。

綠色銷售

中國人壽以實際行動踐行綠色金融，將綠色基因植入保險服務的各個領域。公司積極開展綠色銷售，打造可快速接入並實現不同銷售隊伍無紙化簽約的線上簽約平台，實現銷售人員檔案信息的電子化建設。此外，公司注重銷售人員線上化平台使用能力建設，持續提升銷售人員線上直接服務能力和線上無紙化簽約率。

中國人壽 2023 年綠色銷售工作成果

- 個人長險無紙化投保率 99.9%，實現以客戶為中心的全量電子保單查詢下載
- 長險電子保單件數達 149.91 萬件
- 智能核保審核率達 94.98%
- 新單電子化回訪替代率超 97%
- 投保環節年度節約紙張超 4,151 噸



綠色服務

公司打造線上智能化運營體系，加快推進智能化、線上化綠色運營建設，實施集約化運營、智能化管理、數字化服務。在理賠、通知、支付等環節，公司加強運營全流程低碳化管理，運用人工智能技術，實現各環節電子化、線上化辦理，為客戶提供便利服務的同時減少碳排放。

中國人壽 2023 年綠色服務工作成果

- | | | |
|---|--|--|
| 理賠環節 | 通知環節 | 保全環節 |
| <ul style="list-style-type: none"> 個人線上理賠使用率 97.2% 折算節約紙張 120 噸 | <ul style="list-style-type: none"> 電子信函推廣率 43% 累計獲得客戶電子信函授權超 3,300 萬 每年減少紙質信函使用約 3,869 萬封，折算節約紙張超 770 噸 | <ul style="list-style-type: none"> 保全服務 e 化率達 94.27% 節約紙張使用約 1,011 噸 |

03

篤行不殆， 彰顯責任擔當

中國人壽多措並舉助力鄉村振興，支持區域發展，塑造人才文化，積極參與公益慈善與社區建設，為經濟社會發展貢獻國壽力量。

- 服務國家戰略
- 打造人才隊伍
- 聚焦社會公益





服務國家戰略

中國人壽切實發揮經濟「減震器」、社會「穩定器」、民生保障「安全網」的作用，聚焦國家戰略，全面助推鄉村振興，支持區域建設。



助推鄉村振興

中國人壽以鞏固拓展脫貧攻堅成果、全面推進鄉村振興、推動共同富裕為目標，持續完善鄉村振興長效幫扶機制，以「金融活水注入綠水青山」為宗旨，充分發揮保險主業優勢，積極服務「產業、人才、文化、生態、組織」五大振興領域，持續提供惠民利民的鄉村振興專屬系列產品與多層次的優質保險保障服務，助力守牢防返貧底線。2023 年，公司共派駐 980 餘名鄉村振興掛職幫扶幹部，攻堅幫扶一線。

中國人壽從產業幫扶上精準發力，

以消費幫扶引導幫扶點優化產業結構，延長產業鏈條，增加產品附加值，拓寬農戶致富渠道，帶動當地經濟發展和脫貧群眾增收，2023 年公司投入消費幫扶資金 3,366 萬元。

公司全面落實大病保險困難人群傾斜政策，以大病保險業務為抓手，推動政策性保險業務向重點幫扶地區延伸，大病保險覆蓋城鄉居民近 3.5 億。同時，公司以開辦符合各地實際的特色民生保險產品為依托，加強對失獨老人、殘疾人、城鎮低收入人群等弱勢群體的保障支持。

針對農村人口多樣化的保險保障需求，中國人壽大力發展涉農業務，截至 2023 年 12 月 31 日，公司為全國 2.8 億農村人口提供風險保障 30.7 萬億元，向 435 萬農村人口賠付 158 億元。

福建省分公司「鄉村振興保」項目獲選全球最佳減貧案例，成為唯一入圍該獎項的保險行業項目。廣西壯族自治區分公司「防貧保」普惠型綜合保險項目榮獲「金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣『十佳案例』」，為壽險行業唯一入選案例。

中國人壽鄉村振興具體舉措



- 開發鄉村振興類保險** ▶ 為貧困地區農民提供涵蓋醫療費用的健康保險產品，有效減輕農民因病致貧的風險，打造「保險 + 普惠金融」模式，為農村居民提供及時可靠的醫療保障。截至 2023 年 12 月 31 日，公司已形成覆蓋壽險、疾病、醫療和意外等多險種的鄉村振興產品體系。
- 推動消費幫扶** ▶ 2023 年為符合鄉村振興政策條件人員針對性開發 4 款鄉村振興專屬系列產品，涵蓋意外、定期壽險、重疾、醫療費用補償等責任。
- 建立傾斜支持機制** ▶ 將優質農產品納入公司系統消費幫扶採購範圍，幫助幫扶點群眾增產增收。
- 建立傾斜支持機制** ▶ 持續完善傾斜支持機制，積極參與重點幫扶地區精準幫扶項目建設，助力重點幫扶地區產業可持續發展，促進群眾增產增收。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



助力產業幫扶，促進鄉村振興

中國人壽已連續五年在內蒙古烏蘭察布市察右後旗大六號鎮推進產業幫扶與保險幫扶工作，已逐漸實現從「輸血式」民生兜底到「造血式」產業幫扶，在增強幫扶群眾獲得感與滿足感的同時，推動當地特色產業升級，將大六號鎮香糯玉米打造成滿足「資源國有化、運營市場化、生產規範化、產品標準化」的區域特色農產品。此外，公司積極開展保險幫扶，降低農牧民因病致貧返貧風險，在過去的五年中，公司保險幫扶累計投入 528.15 萬元。

在過去的五年中，公司保險幫扶累計投入

528.15 萬元



提供教育就業

積極開展助學幫扶項目，開展「百校體育幫扶」等培訓項目。

- ▶ 鼓勵和支持公司吸納符合要求的脫貧人員發展成為保險代理人，加強對重點群體的就業支持，助力當地經濟發展。

開發幫扶數字平台

- ▶ 開發幫扶數字化平台，健全完善低收入群眾精準識別、動態監測機制，及時將新增低收入群眾納入保險範圍，致力於提供低收入群眾全覆蓋的精準幫扶服務。

開展鄉村振興培訓活動

- ▶ 開展鄉村振興培訓活動，覆蓋培訓幫扶點村支書、致富帶頭人、實用科技人才 700 餘人，幫助參訓學員拓展工作視野和思路，搭建工作交流平台，切實助力人才振興。

參與健康扶貧公益項目

- ▶ 參與「生命綠茵」健康幫扶公益項目，為困難家庭兒童提供醫療救助補充保障。

支持區域發展

中國人壽積極投資國家基礎設施，聚焦國家重大項目建設，大力推動粵港澳大灣區建設，推進京津冀協同發展，支持長三角一體化發展等國家區域戰略，以及「一帶一路」建設，不斷提升保險服務實體經濟和區域發展的能力，截至 2023 年 12 月 31 日，投資實體經濟累計超 4 萬億元，服務區域發展戰略投資規模超 2.7 萬億元。

京津冀協同發展

中國人壽助力優化京津冀經濟結構與空間結構，為雄安新區高質量發展保駕護航，近六年來，全方位多層次參與雄安新區社會保障體系建設。目前，公司已形成集團頂層設計、雄安金融發展中心統籌協調、駐冀分支機構聯動協同、雄安新區分支機構貼身服務的完整工作體系，持續為雄安新區提供更優質的綜合金融服務。

此外，公司在籌建雄安分公司的同時，積極為雄安三縣城鄉居民提供基本醫療保障，通過提供基本醫保 + 補充醫療保險雙重保障，進一步減輕患者就醫負擔。公司積極研究開發新產品，探索適合雄安新區的特色產品，逐步構築「雄安質量」和新領域業務發展探索的全國樣板。

2023 年，中國人壽出資 5.94 億元投資中國人壽 -- 橋西基礎設施債權投資計劃，融資主體是北京首創城市發展集團有限公司，擬投項目為張家口市橋西區東窰子鎮外東窰村、東灣子村城中村棚戶區改造工程（二期），將有利於京津冀一體化生態環境的改善。

長三角一體化發展

中國人壽全面服務長三角地區多層次醫療保障體系建設，積極構築民生保障防線。公司積極推廣城市定制型商業醫療保險，截至 2023 年 12 月 31 日，公司參與上海、杭州、蘇州、鎮江及安徽省級項目等 10 餘個城市定制型商業醫療險項目，承保人數超 600 萬人，減輕群眾的就醫負擔和家庭的經濟負擔。2023 年，公司投資中國人壽 - 滬發 1 號股權投資計劃，出資規模為 116.98 億元，為上海國際科技創新中心建設添磚加瓦，在保險資金聚焦新質生產力、盤活存量資產方面探索出新的實踐路徑。

東北振興

中國人壽充分發揮保險功能作用，在東北民生保障、社會管理、災害預防與救助等方面貢獻重要力量。公司全面參與東北社會保障體系建設，持續開展城鄉居民大病保險、護理保險、補充醫療保險等政策性業務，助力提升民生保障能力。2023 年，黑龍江、吉林、遼寧省分公司大病保險業務合計賠付金額超 23 億元，切實減輕參保人醫療費用負擔。公司充分發揮保險資金優勢，助力東北三省優勢產業提質增速，支持新興產業發展，2022 年至 2023 年期間，公司出資 34.4 億元投資中國人壽 - 中鐵置業東北亞博覽中心債權投資計劃，投資項目為服務東北亞博覽會的重要基礎設施。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

大灣區建設

中國人壽充分發揮綜合金融優勢，全面支持大灣區發展。

強化大灣區投資

積極推動「險資入粵」，聚焦大灣區重點區域、重大戰略和經濟社會發展薄弱環節，不斷深化供給側結構性改革，持續加大對「兩新一重」、戰略性新興產業、科技創新、綠色轉型產業等領域的金融支持。

- 累計向廣州基金、廣州開發區基金、廣州城投出資 264 億元，投資項目包括軌道交通、產業園區及城市文旅設施等。
- 投資廣連高速項目累計 41.6 億元，該項目作為大灣區重要的北上通道，撬動總投資近 400 億元，有效促進大灣區及粵湘跨省互聯。
- 投資國壽（深圳）科創基金，累計認繳規模 40 億元，以「數字經濟」為投資主線，聚焦新能源、TMT、先進制造等科技創新行業進行股權投資。

提升大灣區保險服務能力

結合大灣區特點，積極推出大灣區專屬保障產品與服務，加快構建大灣區特色產品體系，建設跨境保險服務平台。

- 推出「國壽粵港澳大灣區醫療保險（優享版）」「國壽粵港澳大灣區深圳專屬一年期重大疾病保險」專屬產品。
- 分階段推出團體保險保障方案，為大灣區中小微企業提供量身定制的保險內容和差異化的專業服務。
- 推出「大愛無疆」項目，構建「基本醫保 + 大病保險 + 附加補充醫保」的多層次醫療保障制度體系，為其提供便利化服務，提高其獲得感和幸福感。

一帶一路

中國人壽主動參與「一帶一路」建設，深化沿線國家和地區項目合作。公司持續搭建境外勞務保險拓展平台，將保險服務延伸到「一帶一路」國家和地區，通過積極構建意外傷害、醫療費用、緊急救援、住院津貼等多層次境外安全權益保障體系，為「一帶一路」海外人員提供全方位的安全保障。

中國人壽創新開發「一帶一路」系列保險產品，包括「國壽一帶一路團體定期壽險」、「國壽一帶一路團體意外傷害保險」、「國壽一帶一路團體醫療保險」等，為「一帶一路」海外人員提供因疾病和意外導致的身故、傷殘、醫療費用及境外緊急救援等服務。2023 年，中國人壽承保「一帶一路」沿線近 100 個國家人身險業務，累計為 500 餘家中資海外企業提供境外安全保障，覆蓋人數超 1.5 萬人次，風險保額近 100 億元。

中國人壽持續拓寬「一帶一路」經貿合作和互聯互通投融資渠道，為大型投資項目建設提供長期資金支持。

- 投資中糧集團旗下農糧核心主業經營主體 - 中糧福臨門股份有限公司，出資規模為 30.71 億元，支持福臨門公司在全球佈局關鍵物流基礎設施節點，實現對多品種優質糧源的掌控和穩定供應；
- 投資國壽投資 - 南崇鐵路綠色債權投資計劃，累計出資 10 億元，對於完善區域路網佈局、推動興邊富民、把廣西打造成「一帶一路」重要節點具有重大意義，可實現每年減排二氧化碳 1.5 萬噸、節省標準煤 7,000 噸。



打造人才隊伍

中國人壽始終秉承「以人為本」的用人理念，全力保障員工權益，助力員工個人成長與多元發展，鼓勵員工充分發揮潛能，吸引多元化優秀人才，實現與員工、營銷夥伴的共同成長。



保障員工權益

中國人壽堅持合規僱傭，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》等相關法律法規，並嚴格貫徹執行《中國人壽保險股份有限公司分支機構人員錄用招聘管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》。

多元僱傭

公司踐行僱傭多元化和機會平等的原則，明確強調在工作場所中多元、平等和包容文化的重要性。公司在聘用和選拔員工時以工作表現為標準，嚴格禁止基於性別、地域、民族、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾等產生的任何歧視、騷擾與不當行為，堅持同工同酬，反對僱傭童工與強迫勞動，積極營造多元化、和諧的工作環境，尊重和重視每位員工自身特質，致力於持續構建和諧、共融的勞動關係。

公司推動勞動力多元化，保證員工性別、年齡、民族、政治面貌等指標的多樣性。2023 年，中國人壽勞動合同用工總數為 98,065 人，女性員工比例為 57%，少數民族員工佔比為 6.4%。

人才作為企業最重要的資產之一，中國人壽高度關注人才流失問題，多年來持續追蹤員工流失率，定期分析總結員工流失原因，並有針對性地對其進行改進，確保可以留住

有價值的人才，為公司的穩定和長期發展奠定堅實基礎。同時，公司計劃開展前期崗位評估和人才調研，建立針對不同業務類型的人才計劃，精準篩選符合條件的高潛人才，擴充重點崗位人才庫，為公司做好人才儲備。2023 年，公司的員工流失率為 1.80%，保持穩定趨勢。

中國人壽勞動合同用工總數為

98,065人

公司的員工流失率為

1.80%

女性員工比例為

57%

少數民族員工佔比為

6.4%



揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

民主管理

中國人壽各級工會充分發揮職工代表大會作用，落實職工民主管理，全面保障職工基本的民主權利。2023 年組織召開系統三屆十次、十一次職工代表大會；總部機關召開第二屆十二次、十三次職工代表大會；省級職工代表大會共召開 48 次，通過提案共計 431 件；地市級召開職工代表大會 296 次，通過提案共計 1,183 件，持續推進中國人壽基層民主管理工作。截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽職工代表大會覆蓋的員工比例為 100%。

公司建立員工問責申訴程序，規範申訴機制，保障員工申訴權利。在績效申訴方面，公司針對員工績效考核結果有異議的情況開展調查並及時處理，有效保障結果的公平公正。在申訴事件處理方面，公司於 2023 年修訂並完善《中國人壽保險股份有限公司員工違規行為處理規定》，確保在申訴事件處理過程中嚴格保護申訴人的人身安全，並對以捏造事實、陷害他人為目的的申訴進行嚴肅處理。

助力員工成長

中國人壽惜才敬才，通過制定有競爭力的薪酬策略，提供完善的培訓體系與廣闊的發展空間，助力員工成長與發展。

績效薪酬

中國人壽持續優化績效管理工作，設定覆蓋全體員工的薪酬體系，對各層級人員實行分級分類管理，促進員工工作能力的提升與發展。

公司制定差異化的績效考核政策，定期開展績效評估並向員工提供績效反饋。同時，公司為全體員工設定了定義清晰、可衡量的與可變薪

酬掛鉤的績效考核目標，依據考核目標的達成情況進行定制化的薪酬支付。

公司制定《中國人壽保險股份有限公司董事、監事、高級管理人員和關鍵崗位人員績效薪酬追索扣回管理暫行辦法》等內部制度，建立包含年度和長期獎勵的績效薪酬回撥

機制，每年對董事、監事及高級管理層的業績表現進行一次審核，在相應期限內追索扣回超額發放的所有績效薪酬，防止董事、監事及高級管理層不當得利的情況發生，確保薪酬激勵與業績相匹配，平衡當期與長期、收益與風險的關係，保障公司全體股東利益。

員工培訓

中國人壽注重員工的培養與成長，持續構建全面化、多層次、有特色的人才培養體系，為所有員工提供多元化的人才培養項目。公司制定《中國人壽保險股份有限公司員工教育培訓管理辦法》《中國人壽保險股份有限公司員工年度培訓計劃管理規定》等一系列制度，為公司全體員工提供覆蓋基礎理論、技能訓練、專業崗位培訓和專業資格培

訓四個方面的相關培訓，致力於為員工賦能，打造高質量的人才團隊。此外，公司發佈《中國人壽保險股份有限公司外部專業資格管理辦法》並建立公司認可的外部專業資格庫，鼓勵全體員工積極參與院校學習與外部資質能力考核，提升所在崗位的專業技能，支持員工獲取外部資格認證，幫助員工持續學習成長。

公司構建員工全生命週期職業生涯規劃，為不同類型和層級的員工提供全面化與定制化的職業發展路徑，開展覆蓋新員工、基層管理人員、年輕幹部、職業經理人等各方面人才的特定職業發展培訓計劃，持續按需為全體員工賦能，實現員工自我價值的不斷提升和超越，激發員工的潛在能力，確保為公司源源不斷貢獻人才。

中國人壽職工代表大會覆蓋的
員工比例為

100%

2023 年專項培訓情況

領導幹部培訓

2023 年，中國人壽積極完善《中國人壽保險股份有限公司幹部教育培訓體系》，制定覆蓋全體員工職業全週期、多方面、多層次的領導幹部培訓計劃，健全管理幹部任前中培訓課程體系，全方位提升公司幹部的管理效能，為公司儲備管理人才。

- 開展「星火計劃 2.0」管理層梯隊選拔培養項目，進行「火炬」「火焰」「火苗」「火種」四位一體的階梯式人才選拔及培養，通過關鍵政治素質、關鍵崗位經歷、關鍵領導力、關鍵專業能力四個方面的關鍵能力素質培養，實現人才分層儲備、分類管理、階梯式培養、細化考核，系統性搭建中國人壽數量充足、結構優良的幹部人才梯隊。
- 與中央黨校合作，舉辦 5 期黨的二十大精神培訓班，對總部部門級、處級，省公司班子與地市公司一把手進行政治能力提升，共培訓各層級黨員幹部 789 人。同時，公司各級機構組織開展黨的二十大會議精神輪訓工作，舉辦 164 期培訓班，共培訓 9,893 人，實現縣支公司班子及以上領導幹部全覆蓋。
- 為進一步強化公司幹部梯隊建設，公司與清華大學五道口金融學院合作，舉辦中青年幹部培訓班，對 60 名總省市高潛人員進行 30 天長訓。公司累計舉辦各層次年輕幹部網絡培訓 3 期、面授培訓 11 期，累計培訓 9,542 人次。

應屆生培訓

中國人壽持續推進應屆畢業生培訓項目，構建入職、轉正、提升與進階三年四階培訓體系，通過培訓、基層實習和跟蹤輔導等培養手段，加快協助「新生代」員工熟悉公司情況、適應工作要求、融入公司文化的進程。

公司為應屆畢業生重點打造「展翼計劃 2.0」管培生培養項目，秉承「嚴選拔、精培養、重使用」的原則，通過輪崗鍛煉、雙導師輔導、基地鍛煉、專業培訓等一系列培養機制，加速中國人壽分支機構及直屬專業機構優秀青年人才的培養及成長，為中國人壽高質量發展提供有力的人才支持。

外部專業機構合作培訓

中國人壽與上海復泰、成都和齊、武漢博銳新文化、新加坡國立大學等機構開展協作，舉辦了涵蓋總部、省、市、縣四級機構的 6 類管理幹部任前中培訓項目，全年共開展 42 期培訓，培訓管理幹部共 5,929 人。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

關愛員工生活

中國人壽始終堅持為全體員工提供更細緻的服務與保障，創造平衡工作和生活的工作條件。2023 年，公司進一步完善補充商業保險保障體系，修訂印發《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工補充商業保險保障辦法》，提升員工的幸福感，增強企業的凝聚力。

公司高度注重員工的身心健康，為全體員工提供了安全健康的工作環境。公司嚴格遵守《中華人民共

和國勞動法》《工傷保險條例》等相關法律法規和文件，定期為員工提供體檢。此外，公司重視員工的心理健康。2023 年，公司開放心理諮詢服務平台，為全體員工提供 7*24 小時心理諮詢服務，員工可通過電話諮詢、視頻諮詢、機構面詢三種方式進行諮詢，幫助員工調節情緒，舒緩工作和生活壓力，引導員工更好地調節工作狀態，提升職場體驗。

鼓勵員工強身健體，舉辦各類運動型賽事，豐富員工的業務生活。截至 2023 年 12 月 31 日，舉辦的「激情國壽」賽事，參與人員達 4,870 人次。同時，公司於 2023 年繼續推進「職工之家」的建設工作，獲得金融級共建職工之家 1 個，完成集團級共建職工之家 60 個，完成公司級共建職工之家 5 個，分別給予共建資金支持。



中國人壽開展「同心二十載 國壽共成長」職工讀書活動

2023 年，公司開展「同心二十載 國壽共成長」全系統職工讀書活動。本次活動共有 242 個讀書成長故事作品入選總決賽，有效激發員工的閱讀學習熱情，在公司營造了積極向上的閱讀氛圍。

本次活動共有讀書成長故事作品入選總決賽

242個



女性員工關愛活動

2023 年，中國人壽推進落實女性職工的關愛活動，以實際行動增強對女性員工的支持。

- 推進「女職工關愛室」建設工作，55 家基層單位獲得專項共建資金支持，並陸續完成設施配備、人員維護、活動安排等工作，為女職工提供溫馨的休息場所。
- 2023 年 3 月 7 日，舉辦「國壽麗人 健美青春」專題活動，整體提升女職工身心狀態，提升工作績效，促進構建和諧企業。總部各部門代表在北京主會場參與活動，共 1 萬多名女職工在各分會場觀看直播。

促進代理人發展

中國人壽為保險代理人制定詳細的管理和提升規劃，優化代理人隊伍改革路徑，制定創新發展機制，建設培訓支持體系。同時，公司關注保險代理人的基本保障與福利，致力於為代理人提供多樣化的關懷機制。截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽總銷售人力為 69.4 萬人。

公司堅持「有效隊伍啟動業務發展」戰略，持續落地「銷售渠道強體工程」，開展多樣化培訓賦能代理人。公司不斷優化代理人利益機制，通過提供差異化的績效薪酬，鼓勵代理人不斷提升專業水平，實現自身高質量轉型。

2023 年，中國人壽持續深入實施「眾鑫計劃」，吸引和篩選優質人才，並為其提供職業發展支持，提升其專業化、職業化水平。2023 年，面向新人、主管和績優三類人群累計開展制式培訓 12.3 萬期，培訓合格 171.5 萬人次。

截至 2023 年 12 月 31 日，中國人壽總銷售人力為

69.4 萬人

2023 年，面向新人、主管和績優三類人群累計開展制式培訓

12.3 萬期

培訓合格

171.5 萬人次



舉辦「戰建訓」一體化新人育成運作模式培訓



舉辦「領越計劃」千萬精英培育項目培訓



困難職工幫扶活動

2023 年，中國人壽推進落實困難職工幫扶活動，開啟「國壽溫暖送回家」系列活動，以實際行動向困難職工傳遞溫暖。

- 慰問困難職工 300 人次，補助金額 90 萬元；
- 完善受災職工、單親困難女職工、困難勞模檔案和分級幫扶機制，完成慰問 2,003 人次，劃撥經費 611.37 萬元；
- 開展鄉村振興駐村幹部和援藏（交流）幹部專項慰問，總計慰問 1,082 人次，各級工會通過現場慰問、電話視頻等方式，向一線幹部送去關心，總計發放慰問金 54.3 萬元。

慰問困難職工

300 人次

補助金額

90 萬元

完成慰問

2,003 人次

劃撥經費

611.37 萬元

總計慰問

1,082 人次

總計發放慰問金

54.3 萬元

中國人壽開展「青年論壇」活動

2023 年，公司開展「國壽青年論壇」活動，以「國壽星青年·建功新時代」為主題，引導青年員工在實踐中強本領、勇爭先，有理想、敢擔當、能吃苦、肯奮鬥。本次論壇活動進一步搭建與青年人溝通橋樑，有效激發了全體員工挺膺擔當、團結奮鬥的決心和信心。



「青年論壇」活動現場



聚焦社會公益

中國人壽積極主動投身社會公益事業，努力回饋社會。2023 年，公司向中國人壽慈善基金會捐贈 3,600 萬元。



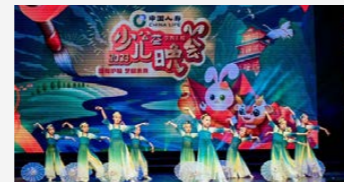
社區公益

中國人壽積極履行企業社會責任，以《公益捐贈管理辦法》為指導方針，高度注重社會慈善工作，大力開展社區公益活動，塑造公益品牌。



中國人壽舉辦「藝教工程·少兒公益春晚」活動

中國人壽獨家冠名並作為公益合作夥伴，與中國少年兒童文化藝術基金會攜手打造了一場少兒公益春晚藝術盛宴，讓更多少年兒童感受中華民族的文化精髓並激發對藝術的熱愛，為少年兒童的健康成長和全面發展積極貢獻力量。



少兒公益春晚活動現場



中國人壽開展「7.8 全國保險公眾宣傳日」系列活動

2023 年，中國人壽圍繞「保險力量，為奮鬥的你加把勁」活動主題，通過「線上+線下」融合的方式，積極開展「7.8 全國保險公眾宣傳日」系列活動。從知識普及、風險提示、服務案例、消費者權益保護等角度，各分公司面向業務隊伍、客戶及社會公眾開展廣泛、持續性的金融消費者教育宣傳，拉近社會大眾與保險的距離。

中國人壽重慶市分公司將「健康生活每一天」的主題與「保險五進入」相結合，基於「保險+醫療+公益」的知識宣傳新模式，開展「健康生活每一天 保險五進入」公益會診活動，在普及保險知識的同時，讓居民享受零距離的貼心醫療服務，用真誠的服務切實提升人民群众的滿意度和獲得感。



「健康生活每一天 保險五進入」公益會診活動現場

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



中國人壽全力推進「關愛女性、守護健康」行動

中國人壽福州市分公司把「兩癌」篩查關愛保險作為巾幗幫扶的主要行動，全面開展線上和線下宣傳，為廣大婦女群眾，尤其是特殊崗位和有困難婦女贈送女性安康險，進一步擴大為基層和困難婦女公益保障的範圍。公司通過提高家庭和個人的保險保障意識，借助「兩癌」篩查，鼓勵家庭或個人為適齡女性投保女性安康保險，共同守護家庭幸福。

志願服務

中國人壽切實推進志願服務，鼓勵員工積極參與，截至 2023 年 12 月 31 日，已成立青年志願者服務團隊 320 餘個，擁有註冊青年志願者達 2,800 餘人，組織開展志願服務 540 餘次，參與志願服務人次達 4.1 萬餘人次。

已成立青年志願者服務團隊

320 餘個



中國人壽志願服務團隊參與「文明 100+」志願活動

2023 年 6 月至 11 月，中國人壽志願服務隊積極參加北京市西城區「文明 100+」志願服務活動。志願者身著統一服裝、手執路口引導旗，引導行人和非機動車遵守交通信號燈、不搶行、不逆行，打造斑馬線上「文明禮讓新時尚、文明出行新風景」。此次志願服務活動持續近半年，共計 200 多名員工參與其中。



北京市西城區「文明 100+」志願活動現場



中國人壽重慶市分公司成立「7·4 防汛救災」突擊隊

2023 年 7 月 3 日至 4 日凌晨，重慶萬州地區遭遇特大暴雨，洪澇災害造成道路中斷、街道被淹、房屋坍塌、山體滑坡等災情。中國人壽重慶市分公司第一時間成立「7·4 防汛救災」突擊隊，青年員工積極響應並組成 11 人的先鋒突擊隊，投身到防汛救災搶險一線。



「7·4 防汛救災」突擊隊抗洪搶險現場

04

行穩致遠， 夯實運營根基



中國人壽構建完善公司治理體系，堅持穩健合規運營，踐行高標準商業道德，加強供應鏈合規管理，守住不發生系統性風險的底線，全面提升公司可持續發展水平。



- 穩健合規運營
- 永續經營保障
- 落實責任治理



穩健合規運營

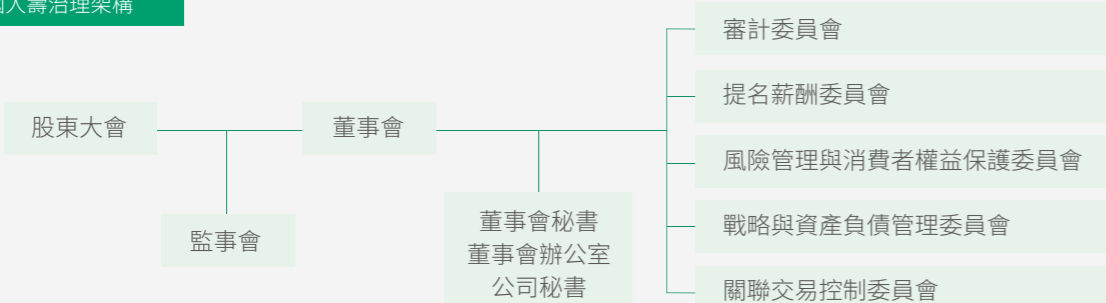
中國人壽持續優化公司管治水平，規範公司治理架構，與投資者保持有效的溝通，持續提升企業信息透明度，保障企業穩健經營。

強化公司治理

中國人壽積極推進公司治理規範化運作，不斷優化公司治理結構、提升公司治理水平。公司嚴格遵守上市地監管規定和上市規則，持續健全信息披露制度，不斷提升信息披露質量，確保信息披露的及時性和有效性，保障投資者特別是中小投資者平等準確地獲取投資決策的信息。公司嚴格按照公司治理議事規則組織開展股東會、董事會、董事會專門委員會和監事會運作。2023 年，公司共計召開股東會會議 2 次、董事會會議 14 次、董事會專門委員會會議 27 次、監事會會議 5 次。

公司視董事會的獨立性與多元化為保障股東權益、維持公司穩健發展的關鍵因素。在提名及委任董事會成員時，公司充分考慮董事候選人的性別、年齡、專業知識、行業經驗、教育背景等多元化因素並設立獨立性與多元化目標，董事會每年對獨立董事的獨立性進行評估並對董事會多元化實施情況進行檢討。截至 2023 年 12 月 31 日，董事會共有董事 8 名，包括 2 名執行董事、2 名非執行董事和 4 名獨立董事；董事會成員中有 2 名女性董事。董事成員均在行業戰略發展、財務風險識別與防控、財務審計、法律風險管理、可持續發展等方面具備豐富經驗（詳見年報公司治理章節）。其中，董事會審計委員會的成員具備財務審計、經營管理、法律合規等方面的專業背景及相關行業經驗，審計委員會主席林志權先生曾擔任安永會計師事務所合夥人和中國太平洋保險（集團）股份有限公司獨立非執行董事；審計委員會委員翟海濤先生現為春華資本集團總裁、創始合夥人之一，曾在高盛集團工作。風險管理與消費者權益保護委員會的成員具備風險管理、法律合規與內控相關專業背景及經驗。風險管理與消費者權益保護委員會主席黃益平先生兼任中國人民銀行參事室特約研究員，曾任中國人民銀行貨幣政策委員會委員等，在經濟研究與可持續發展方面富有專業經驗；風險管理與消費者權益保護委員會委員陳潔女士現任中國社會科學院法學研究所商法研究室主任、研究員；民盟中央法制委員會委員；中國商業法研究會副會長等，在法律研究和風控合規等方面經驗豐富。

中國人壽治理架構



揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

投資者溝通

中國人壽秉持開放溝通的原則，建立多平台、多渠道溝通機制，不斷豐富線上與線下的溝通方式，以投資者為本持續提升與投資者溝通的能力。保持公司與投資者高效通暢的溝通與交流，助力資本市場深入了解公司的投資價值。

2023 年，公司繼續開展多樣化投資者溝通交流活動，召開股東大會，舉辦業績發佈會、投資者說明會、公司開放日，開展全球非交易路演，與投資者和分析師舉行線上及線下會議，積極參加投資者大會等。

公司業績發佈和開放日等活動吸引 1,200 名分析師和投資者通過線上與線下的方式積極參與。此外，公司與投資者、分析師共召開了 247 次線上及線下投關會議，溝通人數超過 2,500 人。

中國人壽持續優化線上與線下溝通渠道，不斷完善高效便捷的投資者溝通平台，通過公司官網、投資者關係官方微信公眾號和微信小程序，及時向投資者發佈公司重點信息和新聞，全方位保障投資者信息獲取的及時性與有效性，使投資者更了

解公司的商業運營與發展規劃。公司重視保護中小投資者，通過上證 E 互動平台與中小投資者保持密切溝通，積極回應問詢；此外，通過郵件、電話等多種渠道與中小投資者保持密切聯繫。

憑借領先同業的股價表現、穩健的經營業績以及卓越的資本市場溝通，年內，公司榮獲萬得頒發的「中國上市公司市值榜總榜 50 強」和「保險行業 5 強」，並獲得中國上市公司協會頒發的「2022 年報業績說明會最佳實踐」。



舉辦 2023 年開放日活動

2023 年 10 月 31 日，中國人壽在天津舉辦了面向投資者、分析師及媒體的 2023 年開放日活動。公司總裁利明光率管理團隊出席開放日活動，與來自境內外的近 200 名投資者、分析師及媒體進行了深入交流。

在本次開放日上，公司向社會展示了建設特色養生生態、個險營銷體系改革的相關進展與成效。此前，公司已成功舉辦多屆開放日活動，得到了參與者的廣泛認同及資本市場的特別關注，這一活動已經成為中國人壽加深與投資者、分析師和媒體溝通交流的重要渠道。



2023 年開放日活動現場

加強信息披露

中國人壽嚴格遵循各上市地及行業監管法律法規、規章制度及自律監管要求，構建了完善的信息披露工作流程和嚴密的制度體系，在嚴格合規的基礎上，強化信息披露質量，持續提升披露有效性及信息透明度。公司以投資者訴求為導向，持續深化對投資者作出價值判斷和投資決策有重大影響的信息披露，豐富自願性披露內容，向資本市場和投資者提供簡明清晰、針對性和有效性更強的公司信息，幫助投資者尤其是中小投資者更好地了解公司戰略和經營發展成果。2023 年，公司再次榮獲上海證券交易所主板上市公司信息披露 A 級評價。

依法合規運營

中國人壽堅持依法合規經營，認真遵守國家法律法規及監管規範的要求，持續健全公司治理架構，充分發揮包括審計委員會、風險管理與消費者權益保護委員會在內的董事會專門委員會的各項職能；不斷深化合規管理建設，開展合規管理體系認證工作，對標國際合規認證標準，健全合規管理體系，優化合規運行機制，加強合規文化培育，持續推動合規管理三道防線各司其職、密切配合，持續提升合規管理效能。公司於 2023 年底獲得合規管理體系 GB/T 35770-2022 國家標準和 ISO 37301:2021 國際標準認證證書，成為國內少數同時通過合規管理體系國內國際雙標準認證的保險公司。

中國人壽在完善公司治理中持續加強黨的領導。同時，公司不斷推進制度「立改廢」工作，完善制度管理機制，推動形成系統完備、科學規範、運行有效的制度體系，持續推動制度體系優勢有效轉化為公司治理效能。



揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基



永續經營保障

中國人壽在穩健、誠信、合規的經營理念指導下，統籌兼顧，推進綜合治理，積極防範運營中的風險，加強黨風廉政建設，打造合規和可持續供應鏈體系。

風險管理

中國人壽堅持風險防控底線，推進金融風險管理體系建設，完善風險管理舉措，持續加強風險防範能力。

公司認真落實監管要求，持續完善和升級公司風險管理體系。2023 年，公司結合監管要求和公司管理實際需要進一步優化了「1+7+N」全面風險管理制度體系，以《全面風險管理規定》為總綱，以七大類風險制度（《保險風險管理辦法》《操作風險管理辦法》《市場風險管理辦法》《信用風險管理辦法》《流動性風險管理辦法》《聲譽風險管理辦法》《戰略風險管理辦法》）為抓手，以《風險偏好體系管理辦法》等一系列業務實施細則為依托，細化風險管理的相關要求，風險管理體系成熟度全面提升。

中國人壽積極應對「償二代」二期規則下的風險綜合評級指標調整，開展風險綜合評級數據管理工作，公司嚴格落實年度風險管理能力自評估工作，並認真進行整改和完善。2023 年公司風險綜合評級保持良好評級，已連續 22 個季度保持 A 類。

智能化風控

中國人壽積極運用科技化、智能化手段，建設智能化風控體系，積極借助大數據、人工智能等新技術手段開展風險管理工作。公司目前已經實現風險數據聯通共享，高效整合風控信息資源，提高了風險識別、評估和監控能力，實現了對風險的「早識別、早預警、早發現、早處置」，為公司的風險決策提供有力支持。



防範非法集資

中國人壽遵守《防範和處置非法集資條例》，學習貫徹 2023 年處置非法集資部際聯席會精神，認真履行防範非法集資義務。公司制定《防範和處置非法集資風險管理辦法》，完善防範和處置非法集資風險的體制機制，切實做好保險業非法集資風險前置工作。

2023 年，公司開展「守住錢袋子·護好幸福家」主題宣傳月活動，聚焦重點領域，針對養老、涉農、解債

等領域開展宣傳活動，對打著科技創新、綠色轉型、「一帶一路」、鄉村振興等「落實政策」旗號，利用元宇宙、NFT（非同質化通證）、虛擬貨幣、數字藏品、「網上跨境證券交易」等新概念的新型非法集資行為加強風險預警提示。公司通過官網、微博、公眾號等方式持續加強防範非法集資相關科普與宣傳。2023 年，共組織網點宣傳活動 5,000 餘次、參與群眾近 40 萬人次，累計組織外出宣傳活動近 4,000 場次，

參與群眾 30 餘萬人次。公司共拍攝制作《我們與非法集資的距離》《拒絕高利誘惑，遠離非法集資》《守住錢袋子》等千餘部短視頻作品，並獲得「短視頻征集大賽優秀組織獎」「短視頻征集大賽最佳傳播獎」等多項獎項認可，持續強化防範非法集資工作的社會影響力，提升公眾防範意識。

反洗錢

中國人壽持續推進反洗錢風險管理，落實反洗錢工作的各項監管要求，進一步完善公司反洗錢風險工作體系。2023 年公司修訂印發《中國人壽保險股份有限公司洗錢風險自評估工作管理辦法》，完善自評估指標設計、固有風險指標、控制措施有效性指標相關工作辦法，進一步充實評估信息來源、強化風險管理措施等方面制度內容。

2023 年公司新建反洗錢中心，明確其職責和工作規範，創新反洗錢集中作業模式，優化集中作業流程，實現重點數據直查。

公司大力提升反洗錢系統化、智能化水平，運用機器作業與數據算法開展工作，提升效率的同時降低人

工操作風險。公司積極使用人工智能和機器學習等工具推動反洗錢智能查證與智能識別系統建設，實現評級任務處理效率成倍提升，可疑交易分析識別效率大幅提升。2023 年公司與中國人民銀行江西省分行聯合創辦反洗錢監管科技應用實驗室簽約成立，實驗室內建立洗錢風險態勢感知平台，為洗錢風險計量提供了新理論新思路。

公司將常態化宣傳與集中宣傳相結合，開展多種形式的反洗錢宣傳活動，幫助群眾提升反洗錢意識。在日常工作中，公司通過營業網點長期張貼反洗錢宣傳海報、顯示屏滾動播放反洗錢宣傳標語等形式，提升宣傳工作的有效性和覆蓋範圍。2023 年公司組織全系統開展「警惕

洗錢陷阱，守護美好生活」主題集中宣傳活動，聚焦反洗錢在維護國家安全、防範金融風險和保障人民利益中的關鍵作用，通過發放傳單、海報、短視頻和知識競賽等方式強調相關法律法規，引導公眾配合客戶盡職調查，展示洗錢犯罪案例，提醒防範風險。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

廉政建設

中國人壽嚴格遵守《中國共產黨章程》《關於新形勢下黨內政治生活的若干準則》《中國共產黨廉潔自律準則》《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》等黨內法規要求，持續推動黨風廉政建設和反腐敗工作，堅持抓關鍵抓長效強化正風肅紀，堅持全面從嚴治黨，加大力度一體推進不敢腐、不想腐、不能腐，由董事會承擔包括商業道德與反腐敗等在內的 ESG 主體責任，嚴格落實公司道德問題監督工作。

加強廉政制度體系建設。公司制定印發《關於加強中國人壽保險股份有限公司清廉金融文化建設的實施意見》，細化加強公司清廉金融文化建設辦法舉措。制定印發《反腐敗重點領域和關鍵環節清單（試行）》《各級「一把手」履職負面清單（2022 版）》《各級黨委委員履職負面清單（2023 版）》，以負面清單形式列示「一把手」和領導班子等關鍵少數，三重一大決策、選人用人、招標採購等關鍵領域易犯問題，推動精準有效防範、處置違規違紀問題。

始終保持「零容忍」高壓態勢堅定不移開展反腐敗鬥爭。2023 年，公司梳理職務違法犯罪典型案例，對金融領域腐敗形勢、特點、案發原因及造成危害進行分析，形成《懲治金融領域新型腐敗和隱性腐敗的專題報告》。2023 年，公司發生 1 起因貪污腐敗引起的職務犯罪案件⁴。



各級黨委委員履職負面清單——違反民主集中制原則，插手干預重大事項

黨委委員利用職權或職務影響，以指定、授意、暗示等方式向重大事項承辦人員提出要求，或者默許縱容家屬親友和身邊工作人員插手干預組織人事、經營管理、監督檢查等工作。

中國人壽將黨內監督與職能監督有機貫通、相互協調，建立以黨內監督為主導，紀檢、巡視、幹部、財務、合規、審計、風控等監督貫通協同的「大監督」體系。經濟責任審計關注領導幹部廉潔自律情況，審計範圍覆蓋省、地、縣三級分支機構，定期接受外部監督，認真落實整改建議和要求。

黨內監督

- 制定印發《關於強化政治監督的指導意見》，提高政治監督具體化精準化常態化
- 制定印發《領導幹部插手干預重大事項記錄報告實施細則（試行）》，強化對關鍵崗位、重點領域權力運行的監督制約
- 2023 年，紀委書記、副書記與新任總部部門級、處級人員、省級分公司班子成員規範開展廉政談話 130 餘人次，強調紀律要求
- 針對落實中央八項規定及其實施細則精神重點問題以及基層治理不良現象問題，公司對部分省級單位開展落實中央八項規定精神、深化作風整頓「回頭看」督導檢查

職能監督

- 在《員工違規行為處理規定》明確對於員工違反職業道德、廉潔自律規定的情形和處罰辦法

⁴公司原董事長王濱於 2018 年至 2021 年發生違規收受禮品、禮金等嚴重違紀違法問題，被開除黨籍和公職，經國家監察委員會調查終結，2023 年 9 月王濱涉嫌受賄、隱瞞境外存款案進行公開宣判。

中國人壽切實發揮商業道德培訓和警示教育對於反腐倡廉工作的推進作用。常態化開展廉政教育，舉辦清廉金融文化建設大講堂，將嚴守政治紀律政治規矩相關課程納入各級領導幹部培訓班必修課，加大對制度規定的培訓、解讀，促進關鍵崗位人員精準掌握紅線、守好底線。深入開展警示教育和以案促改，2023 年組織開展警示教育 4 次，制定印發《中國人壽保險股份有限公司紀檢機構規範運用紀律檢查建議工作辦法》《關於督促召開以案促改專題民主生活會實施辦法》等制度，推動深入剖析問題根源，促進有效整改，營造風清氣正的良好氛圍。

公司定期針對全體員工、營銷夥伴開展誠信教育、廉潔教育，將反腐敗規章制度、國家商業道德法律法規等作為培訓重點內容，對不同職級和崗位人員提供有針對性的培訓，提升全員遵規守紀意識。

中國人壽 2023 年亮點反貪腐培訓與廉潔意識宣貫項目

管理幹部

持續強化警示教育，築牢各級領導幹部拒腐防變的思想防線；

組織相關領導幹部參加集團公司召開的違紀違法案件警示教育大會和領導幹部家風教育專題講座；

組織廉政教育課程，在年輕幹部進階培訓班講授嚴守政治紀律政治規矩相關課程；

為省公司部門級人員講授嚴守政治紀律政治規矩和中央八項規定精神相關課程。

全體員工

開展《中國人壽貫徹落實中央八項規定精神實施細則》培訓課程。

舉報人保護

中國人壽認真落實《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等制度要求，印發《中國人壽保險股份有限公司領導幹部插手干預重大事項記錄報告實施細則（試行）》等規定，將信訪舉報作為違規違紀問題線索重要來源，明確舉報人保護相關要求。

公司於官網公開違紀問題舉報電話、通信地址等舉報方式，暢通舉報渠道。公司紀委工作人員通過談話函詢、初步核實等方式核實舉報線索的真實性，按照有關規定針對查實的線索進行處理。紀檢、合規等職能部門嚴格履行舉報人保護相關職責，保障舉報人個人信息安全，各級單位及個人不得私自追查舉報人信息。在《員工違規行為處理規定》中明確禁止對於舉報、投訴進行干擾或信息泄露，明確對於舉報人、投訴人等有關人員採取威脅、打擊、報復等行為的處理辦法，保障舉報人的合法權益。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展

砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

供應鏈管理

中國人壽嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等法律法規，嚴格把控採購質量，加強供應鏈管理。公司制定《供應商管理辦法》等制度，並在《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》等文件中納入相關供應商管理條款和說明，全面推進可持續供應鏈目標的達成。公司在開展供應商管理過程中全面納入 ESG 評價標準，關注供應商在環境管理、信息安全、職業健康安全等方面的表現，持續優化供應鏈 ESG 管理水平。

公司要求所有集中採購潛在供應商對國家法律法規中涉及 ESG 的事項進行相關聲明，並將《供應商聲明書》納入招採文件，對供應商與公司合作過程中的 ESG 相關要求進行明確。

中國人壽《供應商聲明書》相關承諾內容

- 嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等與環境保護相關的國家及地方法律法規，支持綠色發展和生態文明建設，提高生態環保意識；
- 嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，保護員工的合法權益；
- 嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》等與反貪污、反腐敗、反壟斷相關的法律法規及管理條例，反對任何形式的貪污、腐敗和勒索，維護公平競爭的商業環境。

中國人壽建立起由風險識別、分類分級、定期考核三個維度構成的供應商管理體系。供應商年度評審的得分情況將作為其分級的依據，促進供應商差異化管理，並確保供應服務的質量。對於違反規定的供應商，公司將嚴格遵循退出程序，採取責令限期改正、終止合作、執行處罰和加入黑名單等手段，預防供應鏈風險。

截至 2023 年 12 月 31 日

中國人壽共擁有集中採購註冊供應商

38,185 家

其中海外供應商

160 家





落實責任治理

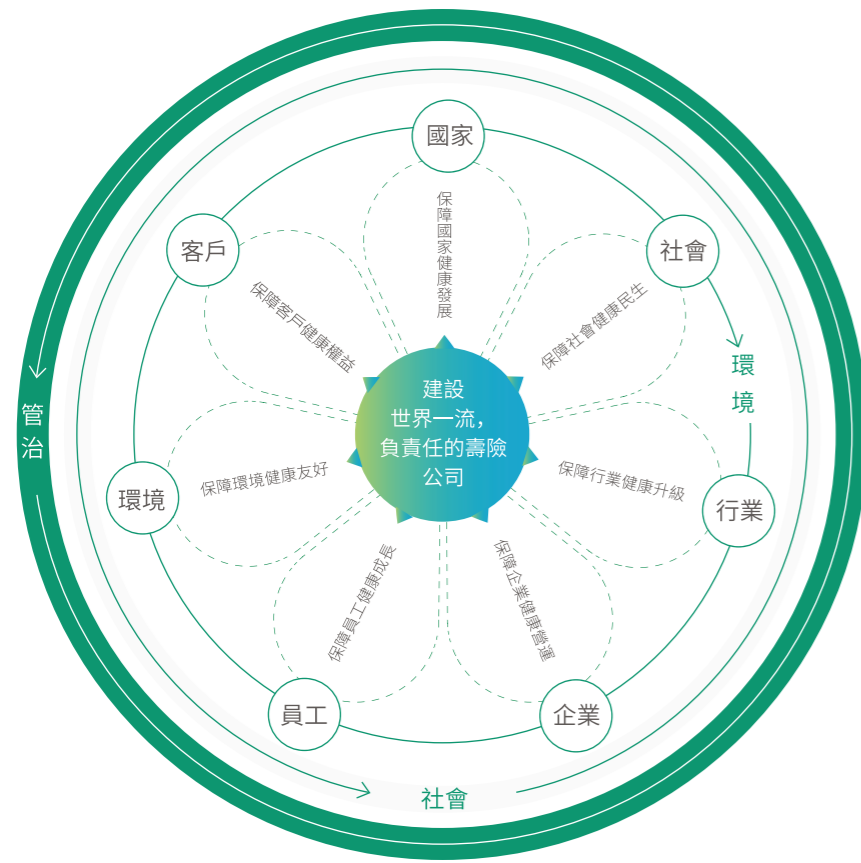
中國人壽全面落實公司 ESG 戰略，積極優化 ESG 治理架構，管理 ESG 風險，持續提升 ESG 管理水平。



ESG 戰略

在「建設世界一流、負責任的壽險公司」ESG 戰略目標指引下，中國人壽堅持「以人為本、關愛生命、創造價值、服務社會」的 ESG 戰略理念，圍繞環境、社會及管治三大維度和國家、社會、行業、客戶、企業、員工以及環境七大利益相關方搭建 ESG 暨社會責任戰略模型。

中國人壽結合公司戰略和實際情況制定《ESG 暨社會責任戰略規劃（2021-2025 年）》，分階段開展 ESG 管理工作，致力於實現 2025 年 ESG 管理工作引領壽險行業的階段性目標。



中國人壽 ESG 戰略模型



中國人壽 ESG 戰略規劃三步推進策略

ESG 和綠色金融管理架構

中國人壽依據《銀行業保險業綠色金融指引》要求搭建起職責明晰、架構完備的 ESG 和綠色金融管理架構。

中國人壽 ESG 和綠色金融管理架構

治理層	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 承擔公司綠色金融、ESG 等可持續發展工作的主體責任； 樹立並推行節約、低碳、環保、可持續發展等綠色發展理念； 發揮公司在推進生態文明體系建設和促進經濟社會發展全面綠色轉型中的作用，建立與社會共贏的可持續發展模式。
	董事會戰略與資產負債管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 對低碳、環保、綠色金融等可持續發展相關工作進行管理和監督。
管理層	總裁室	<ul style="list-style-type: none"> 根據董事會授權，履行 ESG、綠色金融等可持續發展管理的具體責任。
	ESG/ 綠色金融委員會	<ul style="list-style-type: none"> 全面指導、協調和監督全系統 ESG、綠色金融等可持續發展管理工作。
執行層	品牌宣傳部 / 聲譽風險管理部 (ESG/ 綠色金融委員會辦公室)	<ul style="list-style-type: none"> ESG、綠色金融等可持續發展管理工作牽頭部門。
	總公司相關部門、省級分公司及直屬專業機構、市縣級分支機構	<ul style="list-style-type: none"> 落實開展 ESG 和綠色金融管理相關工作。



中國人壽 ESG 和綠色金融管理架構

ESG 和綠色金融管理制度

中國人壽積極助力國家綠色低碳和高質量發展目標和規劃，認真遵守有關法律法規、產業政策和行業准入政策，制定《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》作為強化公司 ESG 和綠色金融治理的制度體系。該規定圍繞 ESG 和綠色金融的組織建設、常態化建設、ESG 風險及內控管理進行明確說明，有序開展綠色投資、綠色保險、綠色運營、綠色辦公、環境目標管理、ESG 評級管理、氣候變化應對、ESG 供應鏈管理、社會公益等主要工作。

為進一步加強公司 ESG 風險管理，中國人壽制定了《ESG 風險管理辦法（試行）》，遵循全局性、審慎性、前瞻性、適用性和動態性五大風險管理原則，落實 ESG 風險識別、風險評估、風險應對及控制、關注及改進、報告及歸檔五項工作步驟，有效進行 ESG 風險管理。

ESG 風險管理流程



2023 年，根據識別結果，公司前五項 ESG 風險分別為信息安全風險、氣候變化風險、腐敗風險、人力資本和客戶關係管理風險以及人才吸引與留任風險。公司制定風險應對策略，認真落實風險管理舉措。

揚帆逐浪，
賦能綠色發展








砥礪前行，
應對氣候變化

篤行不殆，
彰顯責任擔當

行穩致遠，
夯實運營根基

重大性議題判定

中國人壽始終將利益相關方的意見和建議視為重要依據，通過高效、順暢的溝通渠道持續收集相關期望和需求，並給予切實可行的回應。在可持續發展的道路上，公司始終堅持與利益相關方保持密切聯繫，確保公司的決策和行動符合利益相關方的期望和需求。

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 政府及監督機構	守法經營 依法納稅 創造就業機會 服務國家戰略 防範風險	工作匯報與溝通 參加會議和重大活動 匯報文件與專題報告 接受監督
 股東及投資者	創造穩健回報 完善公司治理 加強投資者關係管理 及時準確全面披露信息	股東大會 定期公告、路演 新聞發佈會 分析師會 安排投資者和分析師到分支機構調研
 客戶	誠信優質服務 滿意的客戶體驗 豐富的保險產品 保護合法權益	智能化服務流程 需求 / 滿意度調查 服務熱線電話 客戶投訴處理 特色客戶活動與增值服務
 業務合作夥伴	公平競爭 誠信互惠	日常非正式溝通 簽訂合作協議 營銷員晨會 專題調研、講座 相關方調研
 員工	保障基本權益 薪酬福利保障 職業健康與安全 職業晉升與發展 員工關愛	職工代表大會 員工座談會 員工培訓 幫扶困難員工 總裁信箱
 社區與非政府組織	促進當地就業 參與社區公益 帶動社區經濟 鄉村振興 服務民生	社會溝通與調研 開展公益活動 志願服務 災害救助 業務幫扶、電商幫扶、醫療捐贈 發展健康保險、普惠保險
 環境	應對氣候變化 節能減排 資源綜合利用 綠色辦公	環保宣傳 環境信息披露 環保綠色公益活動 綠色建築 服務流程電子化

重要性原則

針對利益相關方期望與訴求的整合結果，中國人壽嚴格遵守香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》，開展 ESG 重大性議題識別及評估流程。公司開展多維度的研判工作，

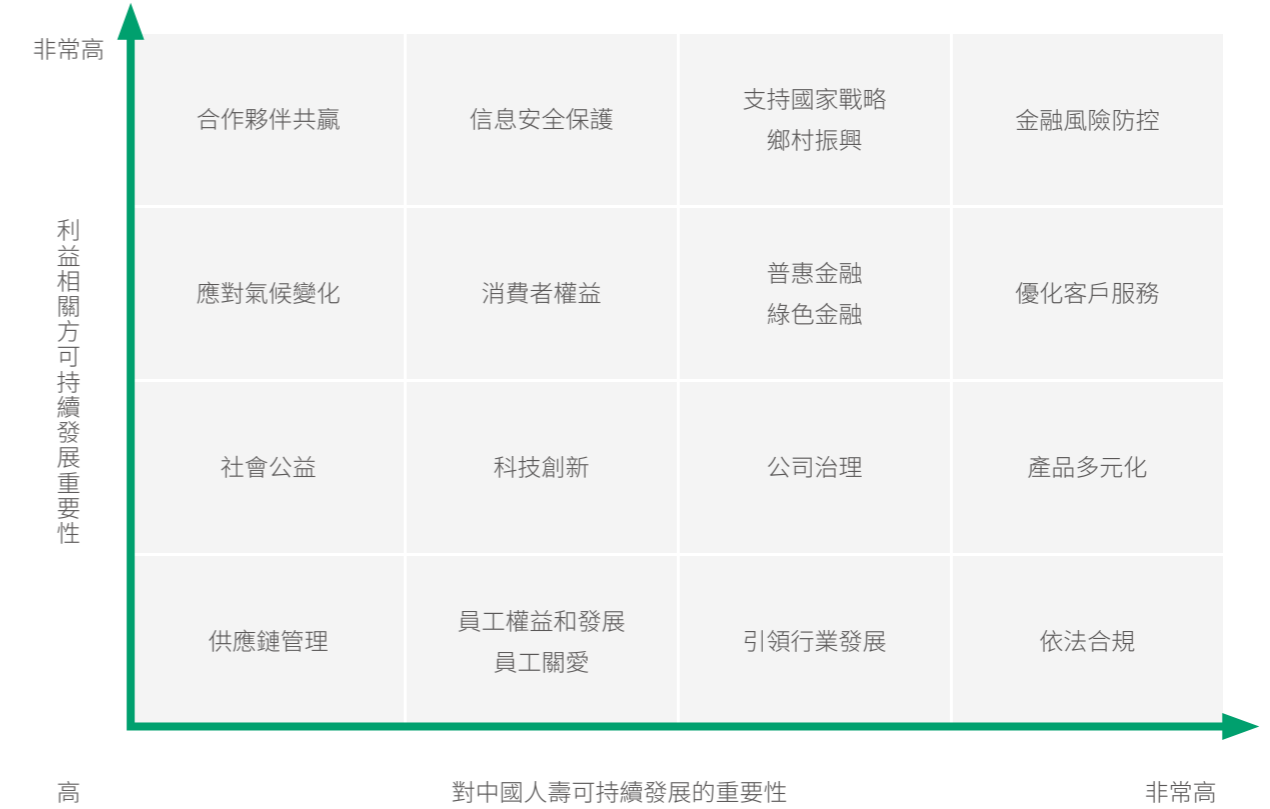
針對國家宏觀政策開展研究，分析國內外社會責任標準，結合公司發展實際戰略與規劃、同行優秀實踐對標結果以及利益相關方訪談調研結果等內容，以「利益相關方關注

程度」「對公司發展的重要程度」兩項評判標準識別出 19 項重大性議題，並最終形成 2023 年重大性議題矩陣。

重要性識別過程



重大性議題矩陣



聯合國可持續發展目標 (SDGs)

SDGs	2023 年我們的行動
	<ul style="list-style-type: none"> 投入消費幫扶資金 3,366 萬元。 成立青年志願者服務團隊 320 餘個，擁有註冊青年志願者達 2,800 餘人，組織開展志願服務 540 餘次，參與志願服務人次達 4.1 萬餘人次。
	<ul style="list-style-type: none"> 向中國人壽慈善基金會捐贈 3,600 萬元。 2023 年向公益性保險捐贈總保額 14,983,300.32 萬元。
	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年，為 4,000 餘萬人次學生群體提供超過 14 萬億元的保險保障。 舉辦「藝教工程·少兒公益春晚」活動。
	<ul style="list-style-type: none"> 2023 年，團險渠道為約 1,000 萬人次特定女性群體提供約 1.4 萬億元的保障金額，為約 3,000 萬人次計生家庭成員提供約 1.8 萬億元的保障金額。 開展女性員工關愛活動。
	<ul style="list-style-type: none"> 國壽投資 - 寶武綠碳基金股權投資計劃：通過設立股權投資計劃，投資寶武集團發起設立的寶武綠碳私募投資基金。認繳規模 10 億元，目前已出資 7 億元。該基金是全國規模最大的工業企業背景碳中和主題基金，主要投向綠色技術、清潔能源、節能環保三個方向。
	<ul style="list-style-type: none"> 為 9.8 萬名員工提供工作。 慰問困難職工 300 人次，補助金額 90 萬元。 完善受災職工、單親困難女職工、困難勞模檔案和分級幫扶機制，完成慰問 2,003 人次，劃撥經費 611.37 萬元。
	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2023 年 12 月 31 日，累計在 32 家省級分公司落地 120 多個城市定制型商業醫療險項目，覆蓋超 4,000 萬人，其中，本年度新增 27 個城市定制型商業醫療險項目。
	<ul style="list-style-type: none"> 「重疾一日賠」賠案量 24.4 萬件，賠付金額達近 112 億元，符合標準的重大疾病賠案中近 95% 賠案可以一日賠付。
	<ul style="list-style-type: none"> 制定《綠色金融發展戰略（2023 年 -2025 年）》。
	<ul style="list-style-type: none"> 為綠色產業客戶提供超 6,000 億元保險保障，綠色投資規模突破 4,600 億元，助力實現「雙碳」目標。 持續提升銷售人員線上直接服務、線上無紙化簽約率，個人長險無紙化投保率 99.9%，長險電子保單件數達 149.91 萬件，投保環節年度節約紙張超 4,151 噸。

政策制度列表⁵

聯交所 ESG 指引	制度名稱
層面 A1: 排放物	《中國人壽保險股份有限公司節能減排管理辦法》
層面 A2: 資源使用	《中國人壽保險股份有限公司節能減排管理辦法》
層面 A3: 環境及天然資源	《中國人壽保險股份有限公司環境、社會、治理和綠色金融管理規定》
層面 A4: 氣候變化	《中國人壽保險股份有限公司環境、社會、治理和綠色金融管理規定》 《中國人壽保險股份有限公司全面風險管理規定》 《中國人壽保險股份有限公司 ESG 風險管理辦法（試行）》
層面 B1: 僱傭	《中國人壽保險股份有限公司分支機構人員錄用招聘管理辦法》 《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》 《中國人壽保險股份有限公司員工違規行為處理規定》 《中國人壽保險股份有限公司董事、監事、高級管理人員和關鍵崗位人員績效薪酬追索扣回管理暫行辦法》 《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工補充商業保險保障辦法》
層面 B2: 健康與安全	/
層面 B3: 發展及培訓	《中國人壽保險股份有限公司員工教育培訓管理辦法》 《中國人壽保險股份有限公司員工年度培訓計劃管理規定》 《中國人壽保險股份有限公司外部專業資格管理辦法》 《中國人壽保險股份有限公司幹部教育培訓體系》
層面 B4: 勞工準則	《中國人壽保險股份有限公司分支機構員工管理辦法》
層面 B5: 供應鏈管理	《中國人壽保險股份有限公司信息科技供應鏈安全管理辦法（試行）》 《中國人壽保險股份有限公司供應商管理辦法》 《中國人壽保險股份有限公司環境、社會、治理和綠色金融管理規定》

⁵ 僅包括本報告內披露的政策制度，未涵蓋公司其他政策制度。

聯交所 ESG 指引	制度名稱
層面 B6：產品責任	《中國人壽保險股份有限公司 ESG 暨社會責任管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司消費者權益保護評價考核指標細則》
	《中國人壽保險股份有限公司客戶體驗管理辦法 (試行) 》
	《中國人壽保險股份有限公司信息安全管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司信息安全事件管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司用戶信息授權及個人信息保護政策》
	《中國人壽保險股份有限公司員工信息安全規範》
	《中國人壽保險股份有限公司知識產權管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司投資管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司資產配置管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司保險風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司操作風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司市場風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司信用風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司流動性風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司聲譽風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司戰略風險管理辦法》
《中國人壽保險股份有限公司風險偏好體系管理辦法》	
層面 B7：反貪污	《中國人壽保險股份有限公司防範和處置非法集資風險管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司洗錢風險自評估工作管理辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司反洗錢中心 / 共享服務中心 (風控板塊) 工作規範 (試行) 》
	《中國人壽保險股份有限公司反腐敗重點領域和關鍵環節清單 (試行) 》
	《中國人壽保險股份有限公司各級「一把手」履職負面清單 (2022 版) 》
	《中國人壽保險股份有限公司各級黨委委員履職負面清單 (2023 版) 》
	《中國人壽保險股份有限公司員工違規行為處理規定》
	《中國人壽保險股份有限公司紀檢機構規範運用紀律檢查建議工作辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司關於督促召開以案促改專題民主生活會實施辦法》
	《中國人壽保險股份有限公司領導幹部插手干預重大事項記錄報告實施細則 (試行) 》
層面 B8：社區投資	《中國人壽保險股份有限公司公益捐贈管理辦法》

關鍵績效表

環境績效表⁶

績效名稱	單位	2021 年	2022 年	2023 年
車隊汽油消耗量	升	17,959,731.50	14,496,376.72	14,918,902.63
天然氣消耗量	立方米	6,225,082.64	6,223,777.72	7,075,475.49
煤使用量 ⁷	千克	248,905.60	144,094.34	255,013.02
柴油使用量	升	575,546.18	715,450.91	319,343.98
液化石油氣	千克	440,375.95	330,568.93	177,122.21
電力消耗量	度	551,218,573.61	536,106,340.74	525,679,679.66
外購熱力	吉焦	4,564,593.37	3,219,229.11	3,092,688.22
綜合能源消耗量	噸標煤	252,559.85	201,009.51	196,328.24
綜合能源消耗密度	千克標煤 / 萬元營收	2.94	2.43	2.34
溫室氣體排放總量	噸	1,062,662.36	708,241.70	689,851.08
範疇一 (包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	56,112.28	48,385.05	49,860.25
範疇二 (包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	1,006,550.08	659,856.65	639,990.83
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量 / 萬元營收	12.38	8.57	8.23
廢舊電池	節	646,607	565,347	580,239
廢舊墨盒	個	111,585	95,720	98,831
廢舊硒鼓	個	74,050	64,645	68,134
廢舊電子垃圾	噸	1,097.82	480.15	447.98
廚餘垃圾產生量	噸	3,821.18	3,701.42	3,853.95
其他辦公垃圾產生量 ⁸	噸	2,812.84	2,472.89	4,102.11
辦公用紙總量	噸	4,827.09	4,472.58	4,389.45
辦公用水總量	噸	9,840,934.36	8,278,165.86	7,810,594.04
用水密度	千克 / 萬元營收	114.63	100.21	93.22

⁶ 數據計算方法依據《綜合能耗計算通則 GB/T 2589-2020》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》標準進行折算。外購電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部於 2023 年 2 月 7 日刊發之《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》計算得出。

⁷ 2023 年全面恢復線下辦公後，煤使用量較 2022 年有一定程度上升。

⁸ 2023 年全面恢復線下辦公後，其他辦公垃圾產生量較 2022 年有一定程度上升。

社會績效表

績效名稱	單位	2021 年	2022 年	2023 年
公司取得的知識產權權屬證書數量	個	39	38	23
新產品研發及升級產品數量	款	160	88	196
捐贈資金	萬元	/	3,495.98	3,699.80
公益性保險捐贈總保額	萬元	/	91,152,240.69	14,983,300.32
社會保險繳納率	%	100	100	100
男性員工人數	人	43,998	43,656	42,376
女性員工人數	人	57,461	56,722	55,689
大陸地區員工人數	人	101,450	100,362	98,050
海外地區員工人數 ⁹	人	9	16	15
高中級管理層員工人數 ¹⁰	人	159	159	159
一般員工人數	人	101,300	100,219	97,906
銷售人員人數	萬人	89	72.9	69.4
勞動合同員工總人數	人	101,459	100,378	98,065
35 歲以下員工人數	人	38,494	36,085	33,912
35-50 歲員工人數	人	48,596	49,184	49,574
50 歲以上員工人數	人	14,369	15,109	14,579
少數民族員工人數	人	6,486	6,442	6,283
年度員工流失率	%	2.78	1.99	1.80
男性員工流失率	%	3.05	2.17	2.04
女性員工流失率	%	2.55	1.85	1.62
35 歲以下員工流失率	%	5.68	4.35	3.81
35-50 歲員工流失率	%	1.09	0.73	0.84
50 歲以上員工流失率	%	0.30	0.20	0.26
大陸地區員工流失率	%	2.78	1.99	1.80
海外地區員工流失率	%	0	0	0
新入職員工總人數	人	3,894	3,515	3,002

⁹ 在大陸地區工作的港澳台及外籍人士合同員工數量

¹⁰ 高中級管理層員工數據口徑：總公司高級管理人員及省級分公司總經理室成員，不含專職紀委書記

績效名稱	單位	2021 年	2022 年	2023 年
因工作關係死亡人數 13	人	8	3	7
因工作關係死亡比率	%	0.0078	0.0030	0.0071
因工傷損失工作日數	天	8,870.5	5,779	7,369.5
男性員工受訓比率	%	100	100	100
女性員工受訓比率	%	100	100	100
員工培訓平均時長	小時	119	114.56	159.18
男性員工人均受訓時數	小時	108.30	110.82	150.43
女性員工人均受訓時數	小時	125.97	118.31	164.36
員工培訓總覆蓋率	%	100	100	100
新員工入職培訓覆蓋率	%	100	100	100
高中級管理層人均受訓比率	%	100	100	100
一般員工受訓比率	%	100	100	100
高中級管理層人均受訓時數	小時	156.15	159.53	170.69
一般員工人均受訓時數	小時	113.09	109.46	157.83
系統講師數量	人	176,423	143,189	124,774
網絡課件	件	7,354	5,912	8,523
在線學習人次	萬人次	2,914.5076	2,813.2131	3,839.55
在線考試人次	萬人次	272.85	276.39	362.34
員工培訓與發展支出	億元	1.776	0.9449	2.4403
每百萬營收員工培訓投入	萬元 / 百萬營收	0.022	0.011	0.029
集中採購註冊供應商數量	個	21,524	29,442	38,185
新增集中採購註冊供應商數量	個	9,341	7,918	8,743
新增大陸地區集中採購註冊供應商數量	個	9,288	7,865	8,689
新增港澳台集中採購註冊供應商數量	個	23	36	30
新增海外地區集中採購註冊供應商數量	個	30	17	24

2023 年各地區客戶投訴數據

分公司	總量 (件)	分公司	總量 (件)
北京	2,914	山西	2,518
天津	5,973	大連	691
河北	10,163	吉林	2,558
內蒙古	3,044	上海	1,889
遼寧	3,373	寧波	408
黑龍江	6,492	安徽	2,579
江蘇	7,221	廈門	873
浙江	4,562	青島	1,408
福建	6,501	深圳	1,806
江西	4,136	廣西	844
山東	8,983	海南	368
河南	8,467	貴州	886
湖北	5,462	雲南	1,033
湖南	5,997	甘肅	2,539
廣東	16,283	青海	389
四川	2,967	寧夏	1,377
陝西	5,608	重慶	2,680
新疆	2,710	西藏	28

ESG 索引

披露指標	回應
範疇：環境	
A1：排放物	
一般披露	P38-41
A1.1	排放物種類及相關排放數據。
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。
A2：資源使用	
一般披露	P38-41
A2.1	按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。
A2.5	制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。
A3：環境及天然資源	
一般披露	P38-41
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。

披露指標		回應
A4: 氣候變化		
一般披露		P36-37
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P36-37
範疇：社會		
僱傭與勞工準則		
B1: 僱傭		
一般披露		P48
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。	P76
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P76
B2: 健康與安全		
一般披露		P51
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P77
B2.2	因工傷損失工作日數。	P77
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。	P51
B3: 發展及培訓		
一般披露		P49-50
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P77
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。	P77
B4: 勞工準則		
一般披露		P48-49
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P48
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P49
運營慣例		
B5: 供應鏈管理		
一般披露		P65

披露指標		回應
B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	P77
B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	P65
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。	P65
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。	P65
B6: 產品責任		
一般披露		P28-31
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。	不適用
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P28-29 & P78
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P31
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P30-31
B7: 反貪污		
一般披露		P61-64
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。	P63
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P64
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P63-64
社區		
B8: 社區投資		
一般披露		P44-47 & P54-55
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）。	P44-47 & P54-55
B8.2	在專註範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P44-47 & P54-55 & P76

GRI 索引

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼
GRI 1: 基礎 2021			
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細介紹	關於我們	P6-7
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	P2-3
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告	P2-3
	2-4 信息重述	關於本報告	P2-3
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	永續經營保障	P61-64
	2-7 員工	打造人才隊伍	P48-53
	2-9 管治架構和組成	穩健合規運營	P58
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	穩健合規運營	P58
	2-11 最高管治機構的主席	穩健合規運營	P58
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	穩健合規運營	P58
	2-13 為管理影響的責任授權	落實責任治理	P66-68
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	穩健合規運營	P58
	2-16 重要關切問題的溝通	落實責任治理	P69-71
	2-17 最高管治機構的共同知識	落實責任治理	P67
	2-18 對最高管治機構的績效評估	落實責任治理	P67-68
	2-19 薪酬政策	打造人才隊伍	P49
	2-20 確定薪酬的程序	打造人才隊伍	P49
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	落實責任治理	P66-68
	2-23 政策承諾	政策制度列表	P73-74
2-24 融合政策承諾	落實責任治理	P66-68	
2-25 補救負面影響的程序	永續經營保障	P61-64	
2-26 尋求建議和提出關切的機制	永續經營保障	P61-64	
2-27 遵守法律法規	穩健合規運營	P58-60	
2-28 協會的成員資格	年度榮譽	P8	
2-29 利益相關方參與的方法	落實責任治理	P69-71	
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	落實責任治理	P69-71
	3-2 實質性議題清單	落實責任治理	P69-71
	3-3 實質性議題的管理	落實責任治理	P69-71

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	關於我們	P6-7
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	增強氣候韌性	P36-37
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	發展普惠保險 建設養老生態	P17-21 P22
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	發展普惠保險 建設養老生態 踐行責任投資	P17-21 P22 P34-35
	203-2 重大間接經濟影響	深耕綠色金融 發展普惠保險 建設養老生態 踐行責任投資	P14-16 P17-21 P22 P34-35
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	永續經營保障	P65
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	永續經營保障	P63-64
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	永續經營保障	P63-64
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	永續經營保障	P63-64
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	永續經營保障	P62
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	關鍵績效表	P75
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	關鍵績效表	P75
	302-3 能源強度	關鍵績效表	P75
	302-4 減少能源消耗量	關鍵績效表	P75
	302-5 降低產品和服務的能源需求	持續低碳運營	P38-41
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	持續低碳運營	P38-41
	303-2 管理與排水相關的影響	持續低碳運營	P38-41
	303-3 取水	關鍵績效表	P75
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	關鍵績效表	P75
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	關鍵績效表	P75
	305-4 溫室氣體排放強度	關鍵績效表	P75
	305-5 溫室氣體減排量	關鍵績效表	P75

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	持續低碳運營	P38-39
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	持續低碳運營	P38-39
	306-3 產生的廢棄物	關鍵績效表	P75
	306-5 進入處置的廢棄物	關鍵績效表	P75
GRI 308: 供應商 環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	永續經營保障	P65
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	永續經營保障	P65
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	打造人才隊伍	P48
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	打造人才隊伍	P48-53
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	打造人才隊伍	P51
	403-3 職業健康服務	打造人才隊伍	P51
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	打造人才隊伍	P51
	403-5 工作者職業健康安全培訓	打造人才隊伍	P51
	403-6 促進工作者健康	打造人才隊伍	P51
	403-7 預防和減緩與業務系直接相關的職業健康安全影響	打造人才隊伍	P51
	403-9 工傷	關鍵績效表	P77
GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	關鍵績效表	P77
	404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	打造人才隊伍	P49-50
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	打造人才隊伍 穩健合規運營	P48 P58
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	打造人才隊伍	P48
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	打造人才隊伍	P48
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	打造人才隊伍 永續經營保障	P48 P65
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	服務國家戰略 聚焦社會公益	P44-47 P54-55
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	科技數字服務	P30-31

讀者反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀本報告。公司真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便公司持續改進工作，提高履行社會責任工作的能力和水平！

選擇性問題 (請在相應位置打「√」)

1. 對於中國人壽，您的身份是？

- 政府 投資者 員工 客戶 供應商 / 承包商 合作夥伴 同行
社區和公眾 媒體 非政府組織 其他 (請註明)

2. 您認為中國人壽履行社會責任表現：

- 很好 較好 一般 較差

3. 您對報告的總體印象是：

- 很好 較好 一般 較差

4. 您認為報告中所披露的社會責任信息質量：

- 很好 較好 一般 較差

5. 您認為報告結構：

- 很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

- 很好 較好 一般 較差

開放性問題

您對中國人壽 ESG 或社會責任方面的工作有哪些期待？

您可以選擇以下方式反饋您的意見

電話: +86-10-63631221

傳真: +86-10-66575112

郵箱: shenhuiying@e-chinalife.com

地址: 北京市西城區金融大街 16 號中國人壽廣場 A 座 12 層

郵編: 100033