



# 2023

## 环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告

新华人寿保险股份有限公司

# 目录

关于本报告	01
我们的问候	03
走进新华保险	06
可持续管理	09

专题：心怀国之大者 服务国家战略	15
------------------	----

关键绩效表	69
指标索引	72
意见反馈	77



## 关爱永续

### 打造更可持续的未来

坚持党建引领	25
完善公司治理	27
强化风险内控	29
创新科技赋能	31



## 关爱客户

### 护航更具保障的未来

丰富保险保障	35
贴心服务客户	36
保护消费者权益	40



## 关爱地球

### 共赴绿色低碳的未来

发展绿色金融	45
应对气候变化	47
践行绿色发展	49



## 关爱社会

### 创享美好和谐的未来

员工及代理人发展	57
打造责任供应链	64
倾力回馈社会	65

# 关于本报告

新华人寿保险股份有限公司自2010年起已连续14年发布企业社会责任报告。本年度报告更名为《环境、社会及管治（ESG）暨社会责任报告》，向各利益相关方充分展示企业ESG理念、行动及成果。



## 报告范围

除特别注明外，本报告组织范围包含新华人寿保险股份有限公司和旗下主要子公司。

指代说明：为便于表述，“新华人寿保险股份有限公司”在本报告中以“新华保险”“公司”或“我们”指代，“中国投资有限责任公司”以“中投公司”指代。

报告时间范围：本报告为年度报告，涉及时间为2023年1月1日至2023年12月31日，部分表述及数据追溯历史数据。

## 报告编制依据

本报告根据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》编制，同时参照中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》、全球可持续发展标准委员会（Global Sustainability Standards Board）《GRI(Global Reporting Initiative) Standards可持续发展报告标准》

## 可靠性保证

公司保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## 报告原则

重要性原则：本报告识别出影响新华保险可持续发展的重要议题并回应，并已详述重大性分析过程及结果。

量化原则：本报告已披露新华保险ESG量化关键绩效。

平衡原则：本报告内容反映客观事实，同时披露正面和负面指标。

一致性原则：对不同报告期所使用的指标和计算方法尽量保持一致。

## 报告说明

本报告以三种语言：中文简体、中文繁体及英文进行发布。如文本间存在差异，以中文简体版为准。电子版报告可通过新华保险官网、上海证券交易所网站和香港联交所网站进行阅读和下载。

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

有任何反馈意见，欢迎通过以下方式与公司联络：

联络电话：+86 010 85210590

电子邮箱：kangwj@newchinalife.com

地址：北京市朝阳区建国门外大街甲12号

# 我们的问候



尊敬的各位股东：

2023年，新华保险在传承中创新，在改革中发展。公司两万多名干部员工、十多万外勤将士攻坚克难、埋头苦干，向广大股东和客户交出了一份来之不易的成绩单。全年实现原保险保费收入1659亿元，同比增长1.7%；总资产达到1.4万亿元；综合偿付能力充足率278.43%，核心偿付能力充足率157.01%，处于行业优秀水平。

当前，寿险业仍处于深度转型的关键时期，需要更深刻地理解高质量发展的内涵，不断提升保险保障、服务供给和风险防范能力。与时代共进，我们启动专业化市场化改革，在中国特色金融发展之路上探索高质量发展的模式和路径。

**我们以主业为基础，服务国家发展大局。**锚定国有金融机构的定位，加强服务国家战略顶层设计，确立“1个中心、1个基础、3个机制、5大体系”<sup>(1)</sup>的整体推动机制，提升服务国家大局和人民群众的能力。服务实体经济、促进社会繁荣。服务实体经济投资累计超9200亿元，在服务科技自立自强、绿色发展、普惠金融、区域协调发展等领域的投资金额均实现双位数增长。助力健康中国、服务民生保障。专属商业养老保险和个人养老金业务持续推进，保费收入超15亿元；政策性医疗保险项目覆盖参保人数1965万人，长期护理保险项目为323万参保人提供失能保障。

**我们以客户为中心，提升保险供给能力。**为了给客户提供一个一流的保险服务，我们在多个领域进行了优化升级。推出营销新基本法，引导队伍走向专业化、职业化、精英化。坚持以客户利益为中心的产品方向，把需求调研、开发设计及运作和评价反馈都纳入全流程产品机制。完善服务体系，财商税法、康养资源产品化、工具化加速推进，以高客品牌“新华尊”为核心的客户服务体系逐渐落地。精进后援体系，数字化科技赋能、便捷化运营支持、智能化客户服务等持续提升用户体验。

**我们以改革为驱动，在传承中创新发展。**遵循寿险业发展规律，加强顶层设计，升级经营管理体系。我们进一步明确公司多元化金融服务集团和寿险核心的定位，在主责主业的发展路径上，开启财富管理体系建设，研究探索创新互联网渠道模式，理清下一步康养产业发展道路并加快推进，致力于实现一站式金融产品供给。我们扭转过去以渠道和模块为中心的管理模式，加强专业化集约化经营，坚持突出价值、优化结构的高质量发展。我们深化体制机制改革，更加强调制度经营，探索建立市场化的选人用人机制，不断配齐配强各级机构干部人才；逐步优化资源管控体系，加强成本费用投入产出管理，提升精细化管理水平。

**我们以稳健为原则，有效防范化解风险。**统筹开展“1+N”风险管理体系和风险偏好体系建设，全过程风险管理持续深化。加强风险管理顶层设计，建立全覆盖、穿透式风险防控体系，加强对总、分、子公司风险管理的组织领导，制度性推动落实风险管理各项工作，确保公司长期健康发展，做人民群众风险保障和资产保值增值的坚强守护者。

新时代伟大征程，新华人砥砺奋进。2024年的新华保险将坚持金融工作的政治性、人民性，坚持以人民为中心的价值取向，充分利用专业风险管理能力和保险资金长期稳定的优势，提升保险服务实体经济质效，做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融“五篇大文章”，发挥好经济“减震器”和社会“稳定器”功能。

**践行报国为民，助力共同富裕。**新华保险始终在时代中发展，在国家大局中发展。全力服务多层次社会保障体系建设，打造“保险+医疗健康”“保险+居家养老”“保险+高品质康养社区”等服务模式，为人民群众提供覆盖更广泛的养老综合服务方案。持续升级保险产品体系，系统性提供与

科技、绿色、普惠、养老等领域需求相适应的产品和服务。全面优化投资布局，在健康中国、应对人口老龄化、科技创新、绿色普惠小微等领域加大投资力度。

**强化战略引领，推进改革转型。**我们始终把客户利益放在第一位，希望用更专业、更优质的保险服务赢得客户信任，为此，我们持续“修炼内功”，向学习型组织和服务赋能型组织深度转型。着力打造学习型组织，建立覆盖所有内勤员工和营销队伍的学习培训体系，提升客户服务和保险供给的专业能力。着力打造“总部服务机构、中后台服务前台、内勤服务代理人、代理人服务客户”的服务赋能型组织，实现营销、产品、客服、运营、康养、科技、资产、风控合规等全方位升级，构建高效协同、有效赋能的客户服务支撑体系。

**提升发展能力，巩固发展根基。**以结构优化为核心聚焦价值增长，业务结构更长期，产品结构更多元，队伍结构更顶尖，客户结构更平衡，全面提升经营管理质效。加强资产负债管理，将资产端的需求和约束嵌入负债端产品开发和管理中，提升策略制定的协同性、联动性，确保公司长期稳健发展。全面强化基层，从定位、人才、资源、激励等方面做优做强分支机构，培育健康可持续发展的经营网点。

**塑造品牌文化，厚植精神底蕴。**我们将把中国特色金融文化的内涵与新华保险二十七年积淀的文化相融合，焕新文化价值观。倡导竞争和开放的基调，实现文化的制度化、规范化，用新华保险人的行动彰显文化价值。我们将全力打造新华服务品牌，在寿险保障、大健康、大养老和财富管理等领域，丰富服务生态，提升服务品质，满足不同客户全生命周期的多元化需求，让新华品牌值得认可与信赖。

“雄关漫道求索路，千寻塔上见日升”。2024年是新中国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年，新华保险将以战略和文化引领公司迈向高质量发展新征程。我们将用一代代新华人汇聚起的磅礴力量，努力打造一家专业化、市场化、现代化、国际化的世界一流保险公司，守护人民幸福，回馈股东客户，成就员工梦想，为实现金融强国目标贡献新华力量！

董事长 杨玉成  
2024年3月27日

注：1个中心：以人民为中心；1个基础：夯实服务国家战略的基础；3个机制：前置推动机制，闭环管理机制，全域联动机制；5大体系：组织动体系、工作计划体系、追踪督导体系、考核评价体系、支持保障体系



## 走进新华保险

### 公司概况

新华人寿保险股份有限公司（简称“新华保险”）成立于1996年9月，是一家全国性大型寿险企业、《财富》和《福布斯》世界500强企业之一。公司主要股东是中央汇金投资有限责任公司、中国宝武钢铁集团有限公司等。2011年，新华保险在上交所和联交所同步上市。

新华保险已建立覆盖全国的销售和服务网络，共设立1700余家分支机构，为约3200万名个人客户及8.3万名机构客户提供全面的寿险产品及服务，并通过下属的资产管理公司管理和运用保险资金。



2023年，公司坚持高质量发展的导向，主动适应外部新变化新挑战，践行以客户为中心的理念，全面启动专业化市场化改革创新。**一是服务发展大局**，公司认真贯彻落实党中央政策精神，准确把握新时代新征程对保险行业的新要求，加快布局优化和结构调整，积极整合资源扎实书写“五篇大文章”，在不断服务国家战略的过程中推动高质量发展。**二是回归保险本源**，持续打造多层次、立体化的“保险+康养+财富管理”生态圈，有效把握市场变化，提升产品服务供给能力，全力守护人民美好生活。**三是深化改革创新**，着力优化完善有利于高质量发展的体制机制，紧扣人才、文化、科技等核心要素，突出专业化、集约化、特色化经营，积极探索新模式、新领域，增强发展动力和活力。**四是坚持依法合规经营**，坚守不发生重大风险底线，完善全流程、全覆盖、穿透式的风险管理体系，增强风险防范和化解能力，筑牢安全屏障。

## 2023亮点绩效

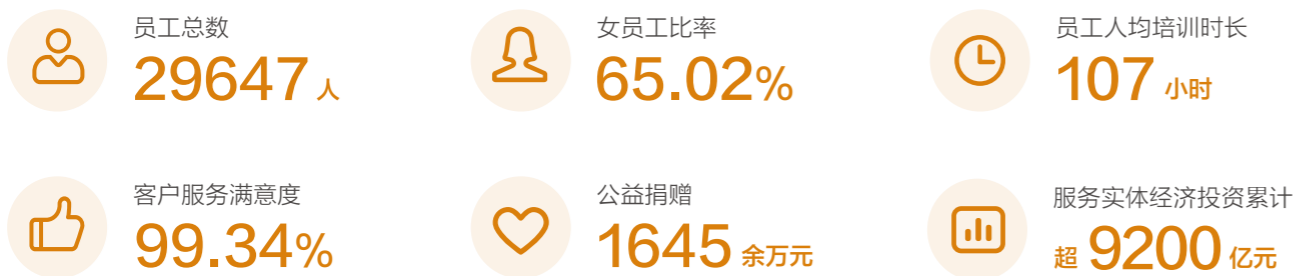
### 经济范畴



### 环境范畴



### 社会范畴



### 治理范畴



## 2023公司荣誉

<b>《财富》(Fortune)</b> 2023年《财富》世界500强 第 <b>478</b> 位  《财富》中国500强 第 <b>137</b> 位  《财富》中国上市公司500强 第 <b>65</b> 位	<b>《福布斯》(Forbes)</b> 2023年全球上市公司2000强 第 <b>497</b> 位  <b>英国品牌金融咨询公司 (Brand Finance)</b> 2023年全球最具价值保险品牌100强 第 <b>33</b> 位	<b>世界品牌实验室</b> 2023年亚洲品牌500强排行榜 第 <b>234</b> 位  2023年中国500最具价值品牌排行榜 第 <b>84</b> 位
<b>惠誉评级</b> 保险公司财务实力评级 (IFS) <b>A</b> (强健)	<b>凯度&amp;《中国银行保险报》</b> 2023年BrandZ最具影响力中国保险品牌 <b>10</b> 强	<b>穆迪评级</b> 保险公司财务实力评级 (IFSR) <b>A2</b>
<b>中国企业联合会</b> 2023年中国企业500强榜单 第 <b>130</b> 位	<b>中国上市公司协会、中国新闻社</b> 2023年度中国金融业上市公司 ESG TOP <b>10</b>	<b>基础信用评估 (BCA)</b> <b>A3</b>
<b>《每日经济新闻》</b> 金鼎奖·2023年度 <b>卓越人寿保险公司</b>	<b>《金融时报社》</b> 2023年度 <b>最佳理赔服务寿险公司</b>	<b>《上海证券报》</b> 金理财·2023年度 <b>保险保障品牌奖</b>

# 可持续管理

新华保险坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，推动自身可持续发展。开展ESG责任管理、加强利益相关方沟通，确定实质性议题，并对标联合国可持续发展目标，全方位展现新华保险的履责绩效。

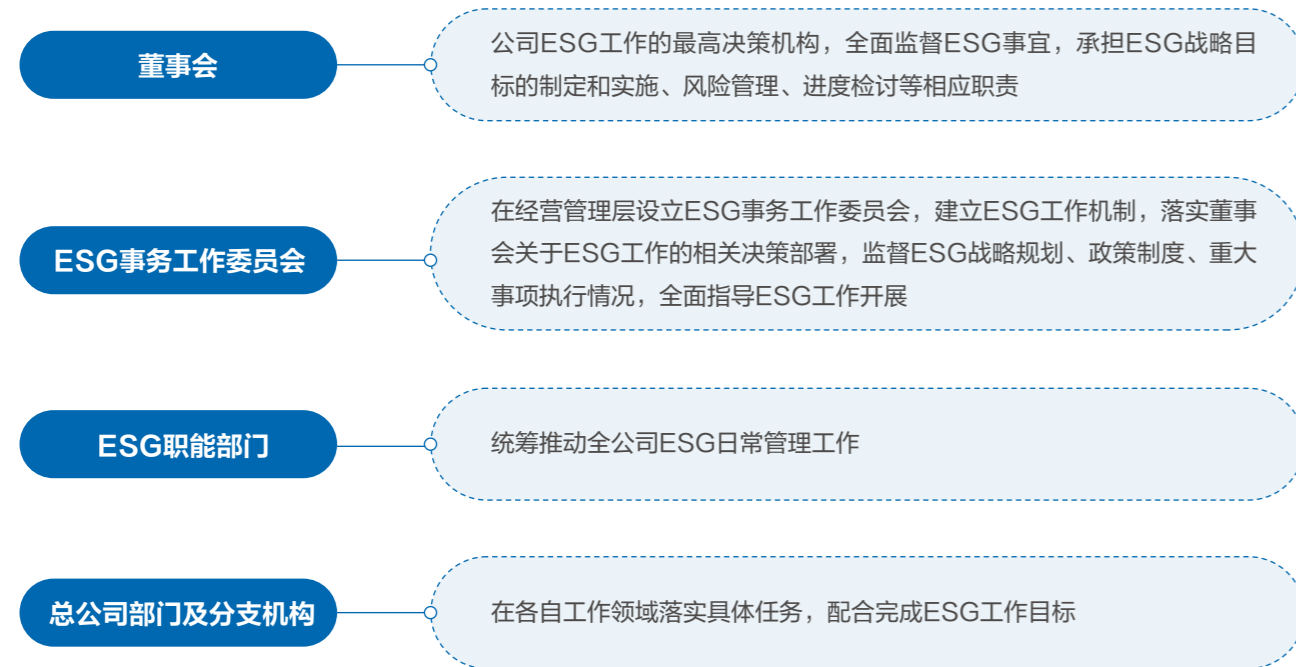
## 责任管理

完善的责任管理体系是提升ESG管理水平的可靠保障。公司积极推动ESG理念融入公司发展战略、业务流程及日常运营，持续完善ESG治理架构，开展ESG风险管理，提升ESG管理水平。

### > ESG战略与管理

公司关注各利益相关方的诉求，致力于追求经济、社会、环境综合价值最大化，为客户提供幸福生活的保障、为股东创造稳定持续的回报、为员工搭建成就自我的平台、倡导低碳环保减少环境影响、积极履行社会责任、融入国家发展大局，将自身可持续高质量发展有机统一于中国式现代化建设实践当中，助力实现“碳达峰、碳中和”目标。

公司持续完善ESG治理架构，建立了董事会负责、经营管理层领导和跨部门配合、上下联动的ESG管理架构。



# 董事会声明

新华保险董事会高度重视环境、社会及管治（ESG）管理工作，严格落实《上市公司治理准则》、香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》等相关要求，不断提升 ESG 管理能力，确保建立合适及有效的ESG工作运行机制。



**设置ESG管理架构**

董事会是公司ESG工作的最高决策机构，对ESG事务进行全面监督、管理。董事会每年听取公司ESG事务工作委员会关于ESG整体工作情况的汇报，对ESG目标落实、ESG风险管理、ESG专项重点工作等进行全面评价指导，并对下一年度ESG工作提出要求建议



**识别ESG重大议题**

董事会监督利益相关方调研工作，识别和管理ESG风险和机遇，明确年度重大ESG议题。2023年，根据最新的利益相关方调查结果，确定26项重要议题



**搭建ESG风控体系**

公司在原有风控体系建设基础上，不断推进ESG风险管理，将ESG风险与公司全面风险管理体系进行系统性融合，打造ESG标准的风控体系



**提高ESG能力**

2023年，紧跟ESG政策导向，针对香港联交所《优化环境、社会及管治框架下的气候信息咨询文件》、ISSB《国际财务报告可持续披露准则》两份最新政策文件进行深入解读，进一步完善公司ESG管理体系方案，向董事会进行培训和汇报

未来，公司董事会将进一步强化全面监督职能，健全具有新华特色的ESG工作体系，制定完善ESG发展战略和目标，强化气候风险管理，持续推动ESG融入公司经营发展实践。

本报告已详尽披露新华保险ESG管理及ESG战略实践进展情况，得到本公司董事会2024年3月审议通过。

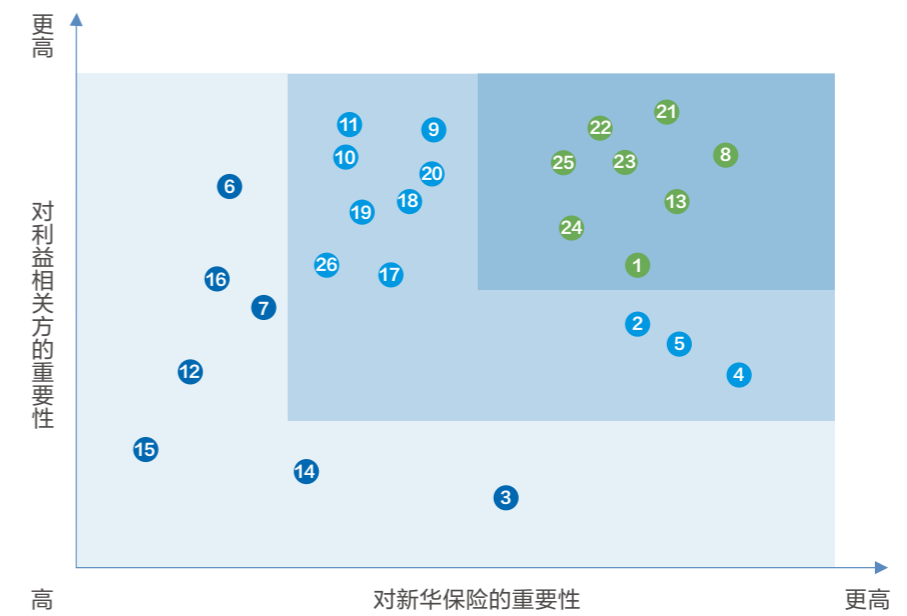
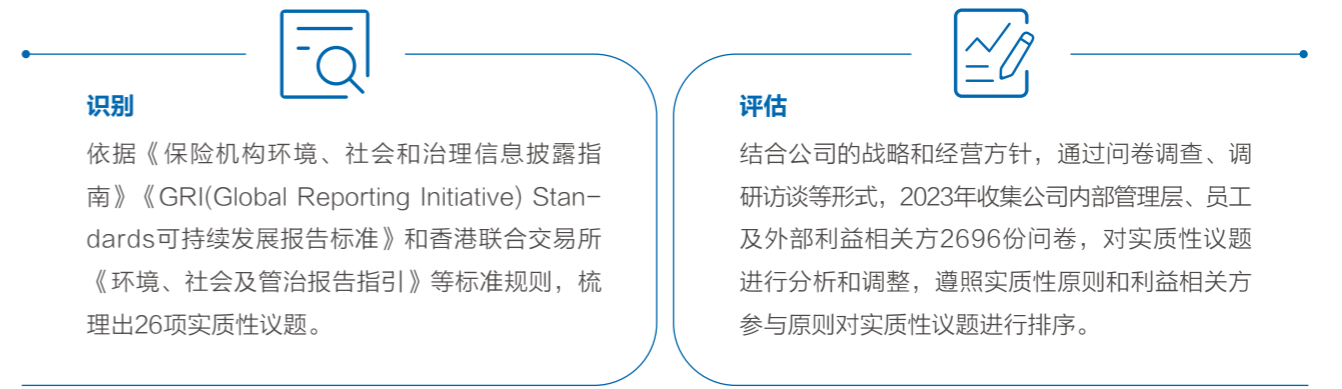
## 利益相关方沟通

公司坚持透明运营的原则，加强与利益相关方的沟通和管理，根据公司发展战略、行业特点，将主要利益相关方划分为股东、客户、员工、政府、合作伙伴、代理人、供应商、社区及环境，建立多元化的沟通交流机制，实现与社会各界良好的互动和信任合作，推动共赢发展。

利益相关方	期望与要求	沟通及回应
 <b>股东</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 盈利能力</li> <li>· 合规运营</li> <li>· 信息披露透明度</li> <li>· ESG责任投资</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公司年报</li> <li>· 中期报告与公告</li> <li>· 股东大会</li> <li>· 投资者见面会</li> </ul>
 <b>客户</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 消费者权益保障</li> <li>· 产品创新</li> <li>· 信息安全</li> <li>· 服务质量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 95567客服热线</li> <li>· 日常沟通交流</li> <li>· 官微、官网</li> <li>· 客户服务节</li> </ul>
 <b>员工</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 员工权益</li> <li>· 工作与生活平衡</li> <li>· 员工职业发展</li> <li>· 员工健康与安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 员工代表大会</li> <li>· 员工培训</li> <li>· 员工活动</li> <li>· 新华E家</li> </ul>
 <b>政府</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 合规运营</li> <li>· 信息披露透明度</li> <li>· 廉洁建设</li> <li>· 服务国家战略</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 日常沟通汇报</li> <li>· 重大会议</li> <li>· 政策咨询</li> <li>· 事件汇报</li> <li>· 机构考察</li> <li>· 信息披露</li> </ul>
 <b>合作伙伴</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 深化合作</li> <li>· 诚信履约</li> <li>· 可持续发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 战略合作</li> <li>· 交流互动</li> </ul>
 <b>代理人</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 清晰的代理人职业发展路径</li> <li>· 较高的团队发展空间</li> <li>· 可观的代理人薪酬福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 代理人会议</li> <li>· 培训</li> <li>· 高峰会</li> <li>· 日常沟通</li> </ul>
 <b>供应商</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 公平合作</li> <li>· 诚信履约</li> <li>· 供应商管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 供应商会议</li> <li>· 采购活动</li> <li>· 实地考察</li> </ul>
 <b>社会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 改善民生</li> <li>· 公益慈善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 乡村振兴</li> <li>· 布局康养产业</li> <li>· 公益与志愿者活动</li> <li>· 媒体开放日</li> </ul>
 <b>环境</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 保护环境</li> <li>· 气候变化</li> <li>· 节能减排</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 绿色投资与绿色保险</li> <li>· 绿色公益</li> <li>· 绿色运营与绿色办公</li> <li>· 倡导节约</li> </ul>

## 实质性议题管理

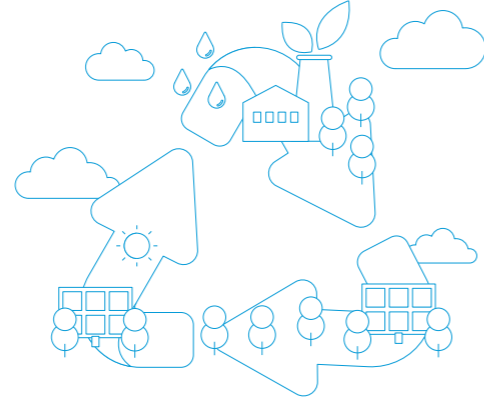
公司对实质性议题进行回顾和识别，增补重要议题，依据“对利益相关方的重要性”和“对新华保险的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。



- |          |             |           |             |
|----------|-------------|-----------|-------------|
| ① 夯实公司治理 | ⑧ 提升产品和服务质量 | ⑮ 排放物管理   | ⑳ 应对人口老龄化   |
| ② 加强风险管理 | ⑨ 提升客户满意度   | ⑯ 供应链管理   | ㉑ 服务实体经济    |
| ③ 反贪污    | ⑩ 客户信息与隐私保护 | ⑰ 保护员工权益  | ㉒ 发展普惠金融    |
| ④ 党建引领   | ⑪ 消费者权益保护   | ⑱ 员工健康与安全 | ㉓ 支持乡村振兴    |
| ⑤ 科技赋能   | ⑫ 应对气候变化    | ⑲ 员工关爱与发展 | ㉔ 社会公益与志愿服务 |
| ⑥ 信息安全   | ⑬ 绿色金融      | ⑳ 代理人发展   |             |
| ⑦ 知识产权保护 | ⑭ 绿色运营      | ㉑ 服务国家战略  |             |



# 新华保险与SDGs



**1 无贫穷**

- 设立新华人寿保险公益基金会，公益捐款超1645万元，捐赠物资折合人民币超110万元
- 投入帮扶总资金2066万元，采购760余万元消费帮扶农产品，支持20个帮扶项目

- 布局健康养老产业，初步形成“康养综合社区+照护医养社区+休闲旅居社区+健康管理中心”的全功能康养服务体系
- 助力健康中国建设投资超40亿元
- 推出政策性健康保险产品，减轻参保人医疗负担约15亿元
- 提供多元化人身保险产品，满足服务客户“生、老、病、死、残”五大保障需求

**3 良好健康与福祉**

**4 优质教育**

- 对员工进行多类型培训，培训覆盖率达100%
- 开展支教助学主题的公益慈善活动

- 为员工提供平等的就业、培训、晋升机会，打造平等的工作环境
- 促进性别平等，升级改造女员工关爱室
- 在贵州开展“天才妈妈梦想工坊”“母亲创业循环金”等四个关爱女性项目

**5 性别平等**

**6 清洁饮水和卫生设施**

- 实施水资源管理工作，倡导节约用水，持续强化经营场所用水管理，推进可持续用水

- 设立亦庄自建数据中心、合肥后援中心等绿色数据中心，根据实际需求对数据中心开展节能改造
- 投资清洁能源项目

**7 经济适用的清洁能源**

**9 产业、创新和基础设施**

- 引导资源向科技创新领域聚集，服务国家科技自强战略投资余额257.96亿元
- 为7500余家科技前沿发展企业提供超2万亿元的保险保障
- 服务实体经济投资累计超9200亿元

- 聚焦老年群体，深化“银发服务驿站”老年人关爱服务
- 为新市民新业态群体、广大乡村地区等提供普惠化、大众化的保险产品和金融服务

**10 减少不平等**

**11 可持续城市和社区**

- 投资环境友好型建筑超20亿元
- 深圳新华人寿大厦顺利通过国际绿色建筑LEED v4金级预认证

- 完善气候变化应对体系，强化风险识别与管理
- 落实节能减排举措，对资源使用和能源消耗进行管理
- 电子版建议书发送量超200万份，节约纸张864万余张，减少碳排放超17吨

**13 气候行动**

**16 和平、正义与强大机构**

- 恪守法律法规和商业道德，通过完善政策制度、重视员工培训等，建立有效、规范的管治体系，提升企业现代化治理能力

# 心怀国之大者

## 服务国家战略

专题



新华保险始终心怀“国之大者”，与国家同行、与时代共进、与民生相融，以强烈的使命担当，为经济发展、社会稳定、人民幸福提供坚实保障。

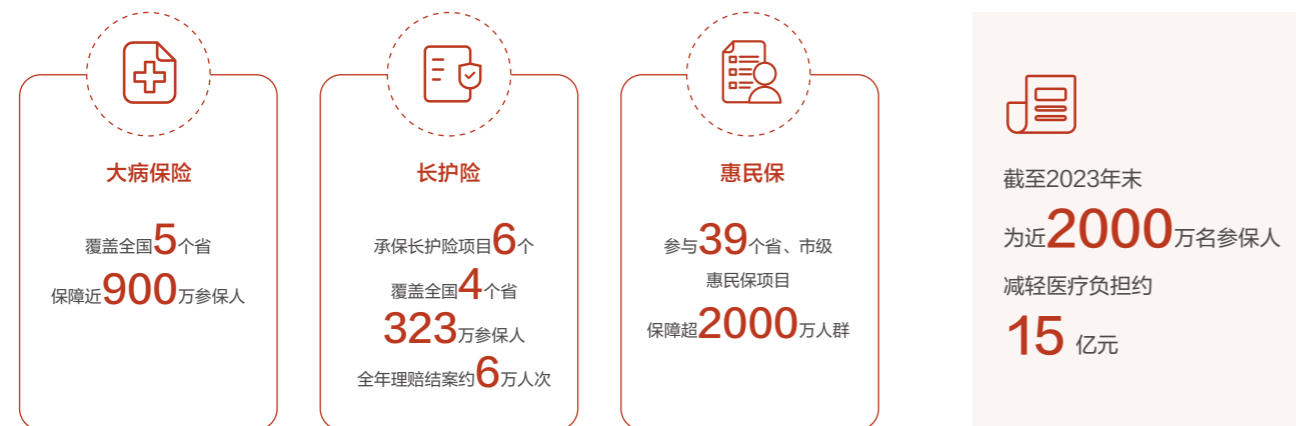
## 助力健康中国，增进民生福祉

公司不断深化“以人民为中心”的发展理念，推动多层次医疗保障体系建设，发展养老事业，优化健康管理服务，助力健康中国建设。

2023年，助力健康中国建设投资超**40**亿元。

### 支持多层次社会保障体系建设

我们积极与政府医保部门开展民生保障合作，承接政策性健康保险业务。截至2023年末，为全国9个省份近2000万名城乡居民、城镇职工提供社会医疗保险的保障服务，一站式结算率超98%，减轻参保人医疗负担约15亿元，涵盖长期护理保险、城乡居民大病保险、城镇职工大额补充保险、参保人意外伤害保险等。



### 案例 探索长期护理险高质量发展，服务社会民生

新华保险江苏分公司推进长护险标准化建设，建立包含5大类、47项具体标准的长期护理保险科学标准体系。2023年，携手60多家照顾机构为2400多位重度失能人员提供优质的照护服务，获得锦旗、表扬信超290份，回访满意度达99.6%。



### 完善养老服务

我们主动服务人口老龄化战略，不断完善养老服务，面向老年群体推出《康健长乐中老年癌症医疗保险》《康爱卫士恶性肿瘤疾病保险》《长相护长期护理保险》等保险产品，着力加大老年人的保障力度。

#### 推动养老金融发展

丰富商业养老保险产品供给，参与养老“第三支柱”建设。持续推动卓越优选专属商业养老保险及个人养老金业务，积极开展职业年金、企业年金投资管理业务，发展包括传统养老年金、中老年专属养老年金保险在内的其他商业养老年金。

2023年3月，新华保险控股子公司新华养老保险推出的新华养老盈佳人生专属商业养老保险入选个人养老金保险产品名单。



2023年

为**10000**余名客户提供专属商业养老保险  
企业年金投管规模超**240**亿元

#### 推进养老产业布局

初步形成“康养综合社区+照护医养社区+休闲旅居社区+健康管理中心”的全功能康养服务体系，提供康养、医养、旅居、健康管理一体化的全生命周期服务。2023年，“尊享、乐享、颐享”三大养老产品线全面落地北京、海南，公司下属19家健康管理中心及康复医院为其有效赋能。

**探索居家养老。**利用康复医院、莲花池养老公寓等自有资源，在周边社区探索开展上门护理服务。



2023年

签署养老社区入住资格函超**4000**份



- 新华保险养老服务获“保险业卓越养老服务奖”
- 新华保险新华家园·颐享社区获“年度养老社区”奖
- 新华保险惠享未来终身年金保险获“年度养老险推荐产品”



重阳节活动——为舞狮点睛



丰富多彩的文娱活动——绘画

### 利益相关方感言

每逢节假日，新华家园的领导们都来看望我们，平时有问题找客服人员就能很快解决，楼层护理员也能热情服务。我打心眼里感到非常满意，用我儿子说的一句话就是“住养老院首选新华家园！”我要在新华家园一直住下去。

——王姓老人



## 深化健康管理服务

我们积极构建大健康管理平台，引入互联网医疗资源，提供线上线下一体化健康管理服务。从解决客户实际的健康问题着手，持续丰富健康体检、看病就医、预防改善等健康管理服务，满足客户多元化需求，全方位守护客户健康。

2023年，新华卓越康复医院全年接待门诊约2.89万人次。新华健康开展体检等服务66万余人次。康复医院、新华健康联合莲花池养老公寓为周边社区开展义诊、健康宣教等服务，累计服务超5500人次。



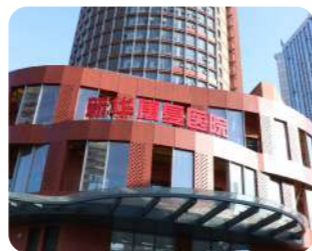
2023年  
接待门诊 **2.89** 万人次  
体检服务 **66** 万余人次

### 案例 新华卓越康复医院

新华卓越康复医院位于北京市丰台区，总建筑面积约1.2万平方米，床位100余张，设有特色门诊、专科病房、康复大厅等，是一所集康复治疗、健康管理、综合医疗、护理服务为一体的纳入医保定点医疗机构的二级康复医院。



康复医院走进社区提供义诊服务



### 案例 特药无忧药品费用医疗保险

新华保险推出《特药无忧药品费用医疗保险》，将在海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区发生的指定临床急需进口药品纳入保障范围，并根据医疗技术发展，持续扩展保障的药品清单，使国人不出国门即可使用指定国际先进抗癌特药。

### 全力保障生命安全，加强急救能力建设

新华保险建立了“总部带动（点）、有效覆盖（线）、纵深完备（面）、内外联动（格）”的“新华模式”急救体系，织严织密生命健康保障网络。一方面，依托新华康复医院开展内部培训和认证，打造“新保侠”急救队伍和急救体系；另一方面，依托新华公益基金会，与中国红十字会联合开展社会捐赠和公益倡导。



组建 **114** 人“新保侠”急救志愿团队



开展急救专题培训、实操训练 **83** 场



获取急救资格认证证书人员 **3456** 人



配备AED设备 **58** 台



组织急救联合公益行动 **37** 场

2023年，新华保险联合中国资本市场公益联盟发布《万众益心急救能力建设联合行动计划倡议书》。开展“新心相伴·救在身边”急救能力建设公益项目，面向各地学校、社区、写字楼等人流密集的公共场所，捐赠集设备查找、导航、呼救、急救知识学习为一体的“应急救护一体机”50台，且将所有捐赠设备纳入“红十字应急救护”小程序，积极助力社会急救体系搭建。



心肺复苏应急救护实操培训

## 服务实体经济，助推社会繁荣

公司积极当好服务实体经济主力军，加大在科创、区域、中小微等领域的投资支持力度，持续为实体经济发展输送新动能。

截至2023年末，服务实体经济投资规模超 **9200** 亿元。

### 服务科技自立自强

我们重点支持新一代信息技术、人工智能、生物技术、新能源、新材料等战略性新兴产业融合集群、专精特新企业加快发展，持续参与国家重大科技项目投资。

2023年，通过股票、债券、基金投资等方式，服务国家科技自立自强投资余额

**257.96** 亿元。

**丰富保险保障。**2023年，为7500余家科技发展前沿企业提供员工意外、重疾、住院医疗、寿险等一揽子人身保险保障服务，保额超2万亿元。



2023年  
**7500** 余家  
科技发展前沿企业  
保额超 **2** 万亿元

### 推动区域协调发展

我们充分发挥保险资金配置优势，有效保障居民用电、改善居住环境、加强基础设施建设、助力产业升级，为区域经济发展注入强大动力。

2023年，服务国家重大区域战略和区域协调发展投资余额 **1632.63** 亿元。通过固定收益投资、非标债权计划产品投资、港股通投资等方式投向粤港澳大湾区约290亿元、长江经济带发展/长三角一体化约640亿元、京津冀协同发展约630亿元。

项目	主要内容	投资金额
招商信诺资管——武汉滨江不动产债权投资计划	推进武汉沿长江高速铁路项目建设	4.05亿元
嘉实京东仓储物流封闭式基础设施证券投资基金	项目位于廊坊、重庆和武汉等国家级流通节点城市，助力建设联结东西、贯穿南北、高效畅通的全国一体化骨干物流流通网络	6350.76万元
国寿投资——新赣壹号股权投资计划	助力江西打造“十纵十横二十一联”高速公路网络	2109.6万元

2023年助力区域发展投资项目（部分列示）

### 案例 服务川藏高质量发展，全力保障川藏铁路安全建设

2022至2023年，新华保险陕西分公司为川藏铁路雅安至林芝标段500余名工程建设人员提供累计12亿元意外风险保障服务。截至2023年末，给付理赔款项超81万元。同时，陕西分公司还通过开展风险查勘和评估、风险管理培训服务，协助建设单位提高风险管理意识，助力川藏铁路建设安全有序推进。



### 案例 推出粤港澳大湾区保险产品

新华保险推出《粤港澳大湾区多倍重大疾病保险（粤领航版）》及《粤港澳大湾区多倍重大疾病保险（少儿粤领航版）》等特色疾病保障的专属重疾产品，为大湾区居民提供优质便捷的保险保障。

**助力“一带一路”建设。**推出《一带一路团体意外伤害保险》《附加一带一路意外伤害团体医疗保险》，为在“一带一路”沿线国家工作的特定团体成员提供意外残疾及身故、意外及突发急性病医疗、紧急救援服务保障。

### 发展普惠金融

**构建覆盖全面、针对性强、价格实惠的普惠保险产品体系。**聚焦老年人、儿童，以及快递骑手、货运物流人员等灵活就业人群，推出货运物流人员团体意外伤害保险、城市定制型商业医疗保险等10余款普惠保险产品，研究开发新业态新市民专属产品，提高特定群体的保障力度。

**提升普惠金融服务向长尾客群的触达能力。**通过支持微信分付、消费信贷、降低保单质押贷款利率等方式，为客户提供优质、便捷、高效的普惠金融服务。2023年，新增投资基础资产为蚂蚁集团消费贷款资产的资产支持计划11.05亿元。截至2023年末，支持微信分付累计投资超14亿元，支持消费信贷累计投资超12亿元。

### 案例 助推中小微企业发展

新华保险面向小微企业推出专属保险产品计划，有效解决小微企业风险保障不足、抗风险能力弱、缺少专职保险经办等痛点。此外，我们还通过加大融资支持和合理让利力度、减免租金等方式，缓解融资难问题，促进中小微企业融资增量扩面降价，支持中小微企业稳健经营。



2023年

服务小微客户超**5**万户，保额超 **3700** 亿，服务企业年金中小微企业客户 **150** 余家  
支持中小微企业投资 **106.29** 亿元，为中小微企业减免租金 **5400** 万元

# 推进乡村振兴，实现共同富裕

公司围绕党中央、国务院关于乡村振兴和定点帮扶工作的决策部署，印发《新华保险党委关于全面加强公司系统定点帮扶工作的意见》，持续在产业、人才、文化、生态、组织振兴上发力，坚决守住不发生规模性返贫底线。

2023年

投入帮扶总资金 **2066** 万元

参与贵州施秉 **19** 个帮扶项目和内蒙古察右中旗 **1** 个帮扶项目

采购 **760** 余万元消费帮扶农产品

派驻在任帮扶干部 **21** 人，其中 **5** 位同志担任驻村第一书记

## 实施乡村振兴保险项目

- 参与实施“防返贫综合险”项目惠及施秉县12562户43910人，理赔赔付142户超112万元

## 建立费率倾斜支持机制

- 针对国家重点帮扶县的脱贫户和边缘户，投保特定意外险时提供费率下调支持

## 改善教育

- 向施秉县小学捐赠图书428本、捐赠电脑15套
- 援建施秉县第六幼儿园，已有360余个孩子入园
- 援建施秉一中4号宿舍楼投入使用，解决学生住宿难问题
- 为11名贫困学生每人提供2000元的结对帮扶资金

## 保障健康

- 援建施秉县2个乡村卫生室，向村卫生室捐赠AED设备2台
- 向新疆阿牙克库勒达西村捐赠276台血压计、血糖仪

## 提供培训与就业

- 牵头中投直管企业组织村级两委、乡村振兴带头人、技术人员等履职能力培训10期，培训人数680人次
- 开展“天才妈妈梦想工坊”“母亲创业循环金”帮扶项目

## 支持产业发展

- 支持察右中旗马文化产业发展项目，入选新华网“2023乡村振兴优秀案例”
- 支持农机具购置、饲草料加工厂建设
- 支持村庄亮化工程、村级环境卫生整治



党委书记杨玉成一行赴贵州施秉县调研指导定点帮扶工作



公司工会购买察右中旗70000斤胡萝卜

## 案例 助力乡村女性可持续发展

新华保险携手中国妇女发展基金会在贵州施秉积极探索妇女帮扶与文化帮扶相结合的公益模式，关注农村女性发展，2023年落地“天才妈妈梦想工坊”“女性两癌救助金计划”“母亲创业循环金”等系列乡村振兴帮扶项目。

### 天才妈妈梦想工坊

通过“工坊运营、培训赋能、设计创新、订单扶持、市场链接”全闭环帮扶模式，为施秉妇女撑起“就业伞”，拓展增收渠道，推动贵州苗绣走出大山，促进非遗技艺传承发展。

### 女性两癌救助金计划

为17名确诊乳腺癌、宫颈癌的患病妇女发放每人8000元的救助金，鼓励她们积极接受治疗、乐观面对生活。

此外，新华保险积极对接腾讯等慈善公益平台，通过开展线上捐步等活动，号召更多公众关注和支持女性公益慈善事业，关爱困境女性，助力女性可持续发展。



# 关爱永续

## 打造更可持续的未来

新华保险始终坚持党建引领，强化依法合规经营，全面提升风险管理能力，加快推进科技创新，助力高质量发展迈上新台阶。

### 核心议题

- » 坚持党建引领
- » 完善公司治理
- » 强化风险内控
- » 创新科技赋能

举办  
主题教育读书班  
**20**期

贪污诉讼案件  
**0**件

反贪污培训  
总时长  
**28**小时

反洗钱  
培训活动  
**2300**余次

信息安全课程  
培训覆盖率达  
**100%**

### 我们和联合国可持续发展目标（SDGs）



# 坚持党建引领

公司坚持和加强党的全面领导，坚持全面从严治党战略方针，以高质量党建引领公司高质量发展。

## 抓实思想理论武装

我们始终坚持以党的创新理论武装，坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。2023年，严格落实党委会“第一议题”制度、理论学习中心组学习制度，扎实开展公司系统两批主题教育。学习习近平总书记重要讲话精神400余篇，举办学习贯彻党的二十大精神、“加强政治建设、提升政治能力”、巡视“回头看”整改、中央金融工作会议等专题学习研讨11次，切实用党的创新理论指导实践、解决问题、推动发展。

### > 扎实开展主题教育读书班

公司党委坚持把“学思想”作为首要任务贯穿主题教育始终，党委班子坚持先学一步、学深一层，读原著学原文悟原理，扎实开展20期读书班，二级党委、党总支、直属党支部累计开展集中学习769期，做到学深悟透、入心见行，与公司改革发展实际相联系，有效推进主题教育成果转化。



公司党委深入学习宣传贯彻中央金融工作会议精神

## 推进组织建设

我们将2023年定位为新华党建工作基层组织建设年，印发《基层党支部建设全面提升行动方案》，加强党支部标准化、规范化建设。坚持“支部建在连上”的优良传统，优化基层党组织体系，大力消减“党员空白点”，配齐配强党务工作人员，推动实现党组织有形、有效“两个覆盖”。通过年度系统培训、党支部书记论坛、党务干部学习日等形式，强化基层党员政治素养，提升党务工作业务能力。加强外勤党员学习，开展典范事迹案例萃取，提高外勤党员主人翁意识，形成具有新华特色的基层党建格局。



## 落实反腐倡廉

我们始终坚定不移推进党风廉政建设，落实反腐倡廉，遵守《中国共产党纪律处分条例》等党内法规制度，制定《党风廉政建设责任制实施办法》。2023年，开展深化纠治“四风”专项工作，修订完善相关制度10余项；印发《关于进一步加强纪律作风建设的通知》，通过制度监督和问题排查整改，牢固构筑“不敢腐、不能腐、不想腐”的机制，不断营造风清气正的政治生态。

制定《案件责任追究办法》《违纪违规行为责任追究办法》等制度，明确对贪污、挪用、侵占、诈骗、商业贿赂等违法行为的管控办法。



将廉洁文化纳入企业文化建设，高度重视商业道德培训。面向公司董事、经营管理层、全体内外勤干部员工开展反贪污、合规诚信、廉洁教育、制度法规等方面的培训活动。

做深做实案例警示教育，开发案防警示教育在线课程并作为全员学习任务必修课程，引导干部员工知敬畏、存戒惧、守底线

召开中央巡视“回头看”整改警示教育大会、公司系统警示教育大会

组织干部参观北京市金融犯罪警示教育基地

组织年度代理人“诚信大使”评选活动，促进合规展业，诚信销售

创办《合规风险月刊》，宣导国家政策法规及公司重点管理制度

公司“廉洁NCI”微信公众号发布反贪污文章446篇；“新华党建”微信公众号发布“党风廉政警示栏”等专题110余期

### 反腐倡廉举措



参观北京市金融犯罪警示教育基地

### > 举报人保护

我们畅通多样化举报渠道，建立来信、电话、来访和网络投递等信访举报方式。制定《纪委信访举报工作管理办法》《委员会组织人事信访举报工作管理暂行办法》，规范举报、调查、处理、报告和问责程序。完善举报人保护机制，对检举控告人的姓名、工作单位、住址等有关情况严格保密，对泄露举报人信息的情况进行依规依纪严肃处理。

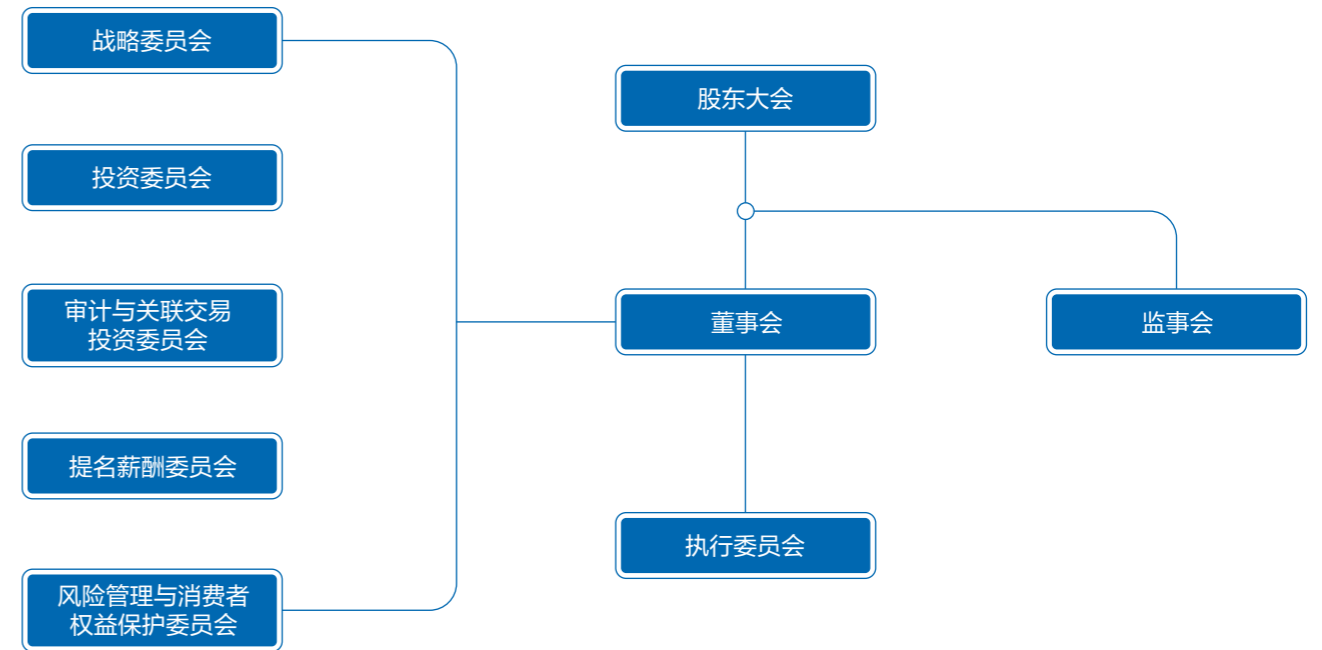
## 完善公司治理

公司建立健全现代化的治理体系，保护投资者权益，不断加强信息披露程度，完善知识产权制度，保障公司稳健运营。

### 夯实治理基石

我们严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国证券法》等法律法规和境内外监管部门的监管要求，建立权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制，持续提高公司治理的科学性、稳健性和有效性。

制定《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》和《监事会议事规则》，完善由股东大会、董事会、监事会和高级管理层组成的公司治理体系。2023年，我们保持良好的公司治理水平，实现对股东和投资者的良好价值回报。



公司治理架构

2023年，公司董事会共有董事11人，其中女性董事2名，独立董事4人，均具有必备的专业知识和经验，能严格按照相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定履行职责，对本公司的公司治理、业务经营、风险管理、内部控制等多方面提出意见与建议。





## 信息披露与投资者关系

**提升信息披露质量。**我们严格遵循国家金融监督管理总局、上海证券交易所、香港联交所等监管机构各项信息披露监管规定，依法合规开展信息披露工作。构建定期报告、ESG（社会责任）报告以及官网、多媒体等多渠道的信息披露协同机制，积极回应资本市场和投资者关切，不断提升信息披露有效性和针对性。2023年，公司连续八年获得上交所上市公司信息披露工作A类评价。

**加强投资者沟通交流。**我们不断完善投资者关系管理工作，确保与资本市场保持高效畅通的沟通。通过召开业绩发布会、年度/半年度等非交易路演、参加资本市场峰会、日常接待投资者和分析师调研、投资者热线、上证E平台交流等多种方式，将公司战略规划、经营业绩和投资亮点及时传递给投资者，有效增进与资本市场的交流互动。2023年，公司入选中国上市公司协会“上市公司2022年业绩说明会优秀实践”。



在股东大会召开过程中采用网络投票方式，建立中小投资者单独计票以及公开披露机制等举措，实现对中小投资者利益的保护。

## 知识产权保护

我们落实《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规，开展知识产权及商标维护工作，制定《关于进一步规范公司商标字号管理工作的通知》《多媒体素材版权规范及使用管理办法》《软件正版化管理规范》，建立内部商标管理规范，设定严格的审核程序，提升员工管理意识，完善公司知识产权及商标管理，在保护自身知识产权以及商标的同时避免侵犯他人的知识产权和商标权益。充分尊重他人知识产权，使用授权图片字体，规范公司品牌宣传、广告设计、产品包装、媒介发布的合规性；采购正版软件，加强公司软件正版化工作管理，防范知识产权纠纷。



2023年  
自主软件开发著作权  
**28**项

## 强化风险内控

公司坚持底线思维，持续强化风险管理，不断完善风险管理机制建设，加强内控管理，并将洗钱风险纳入全面风险管理。

## 加强合规内控管理

我们按照《企业内部控制基本规范》《保险公司内部控制基本准则》等要求，持续完善以内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督为核心的“全面堵盖、重点突出、管控有效”的内部控制体系。持续深化“负面清单”管理机制，加大合规培训教育力度，构筑“制度健全、执行有力、内控严密、持续有效”的合规管理体系，严守不发生重大监管处罚和重大风险的底线。

## 健全风险管理机制

我们持之以恒强化风险防控，持续完善全面风险管理体系建设，修订《风险管理委员会工作细则》《全面风险管理政策》以及专项风险管理制度，统筹开展“1+N”风险管理体系和风险偏好体系建设，不断深化全过程风险管理。

发布《保险类子公司风险管理办法》《加强非保险子公司风险管理的指导意见》等制度文件，推动落实风险穿透管理，建立全覆盖、穿透式的风险防控体系。截至2023年末，公司风险综合评级结果保持A类及以上，未发生重大风险事件。

## 反洗钱

我们严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》等法律法规，制定以《反洗钱管理办法》为核心的反洗钱制度体系。牢固树立反洗钱意识，建立健全反洗钱管理体系，将洗钱风险纳入全面风险管理体系，按照“风险为本”的反洗钱工作原则扎实履行各项反洗钱义务。

持续在公司内外部开展各类反洗钱宣传培训，在全国范围内组织开展主题为“履行反洗钱义务 守好钱袋子”的反洗钱集中宣传活动，2023年，全系统未受到反洗钱行政处罚。



2023年  
面对全体内外勤人员，开展 **2300** 余次反洗钱培训活动

培训人次超 **19** 万



开展社区反洗钱宣传



制作反洗钱宣传海报

# 创新科技赋能

公司高度重视创新引领作用，大力加强科技建设，增强创新发展能力，以数字化驱动高质量发展，以高标准严格执行信息安全管理。

## 打造科技新华

我们以数字化发展路径为导向，健全科技创新管理机制，制定《业务IT模式工作方案》，推动整体科技创新能力提升。2023年，聚焦深化赋能业务发展、拓展数据应用价值、助力经管能力提升、科技安全合规“零事故”、健全高效的运维体系五方面开展科技赋能工作，推进公司数字化转型，实现信息科技建设现代化、专业化、生态化发展。



“智慧客服集群”荣获《金融电子化》杂志“2023金融科技大会暨第十四届金融科技奖”

“新保险合同准则落地实施系统”荣获中国银行保险报“2023年中国保险业技术应用创新案例”

新华保险软件研发体系通过CMMI2.0三级能力成熟度标准评估认证

2023年  
开展新技术课题  
**1** 项

### 云计算深入应用

在已有混合云架构“新华云”平台的基础上，实现“一云多芯”架构落地，实现资源能力和平台能力服务化，将应用与底层资源解耦，屏蔽底层技术平台的复杂性，降低故障风险，提升平台建设能力，为更多业务系统持续上云积累经验

### 数据中台建设

按照“1+3+N”设计思路，统一和整合公司现有数据资产。构建“1”套统一的数据中台底座，贯通客户、渠道、经营“3”大类重点数据，实现数据管理水平提高，赋能“N”个业务应用场景，实现业务价值提升。2023年，已开展数据中台基础技术底座建设和场景赋能模块建设，助力公司实现数据驱动决策模式

### 大数据、AI课题研究

将“深化大数据和人工智能应用”作为年度重点任务，开展科技赋能应用建设，运用大数据技术、RPA技术、人工智能技术等支持公司业务发展研究，强化数字技术应用能力



### 线上平台建设提升

打破系统壁垒和信息孤岛，建设有竞争力的数字化平台，对业务管理、经营分析、客户管理提供全方位的基础支持。新时代App累计建成8大板块和70余项功能，为代理人提供300余个业务场景支持；掌上新华App已上线功能110+，成为公司级直接对客（ToC）App，提供全面售后服务，初步形成生态搭建；公司官微上线用户行为分析功能，提升精细化服务水平，设计优化UIUE，提升用户体验

### 加强数据管理，提升数据保护能力

持续建立健全数据安全管理制度和工作机制，发布《数据安全管理办法》。将数据安全评估工作纳入分公司年度绩效考核指标体系，组织开展分公司数据安全自查评估工作，防护和化解数据安全风险

#### 科技赋能举措

## 守护信息安全

我们依据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，制定《网络安全等级保护管理办法（试行）》《信息科技外包管理办法（试行）》等文件，建立信息安全落实机制，定期开展内部审计、信息系统定级备案、网络安全培训和宣传等工作，保障公司信息安全系统稳定运行。2023年，未发生重大信息安全事件。



- 建立信息安全管理架构**  
公司执行委员会下设运营与信息管理委员会，全面负责公司信息化建设和网络安全工作
- 提升网络安全保障能力**  
建立防护全面覆盖、风险提前处置、威胁主动防御、技术安全可控的信息安全保障体系；全系统范围内实施网络安全风险检查、信息系统安全评估、安全众测和网络安全攻防演练等互联网技术防护举措
- 提升安全防护/监测水平**  
要求运维管理员均通过堡垒机登录服务器，记录全部操作轨迹和日志信息；开展全程运维审计，及时发现违规操作、权限滥用等安全问题，防止运维人员和第三方开发人员恶意获取数据行为
- 实施常态化安全监测**  
通过网络监控系统对全网设备进行监控，发送异常状态告警，进行及时处置，数据中心安排7\*24值班人员，开展每日安全监测，对各类突发事件和可能引起突发事件的信息进行收集、分析、判断和持续监测

#### 保障信息安全举措

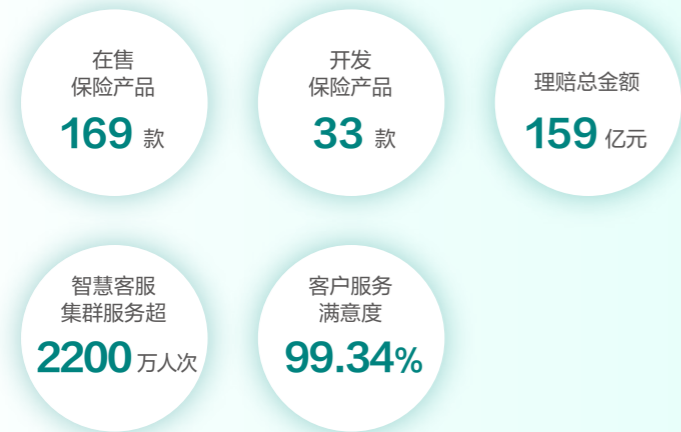
# 关爱客户

## 护航更具保障的未来

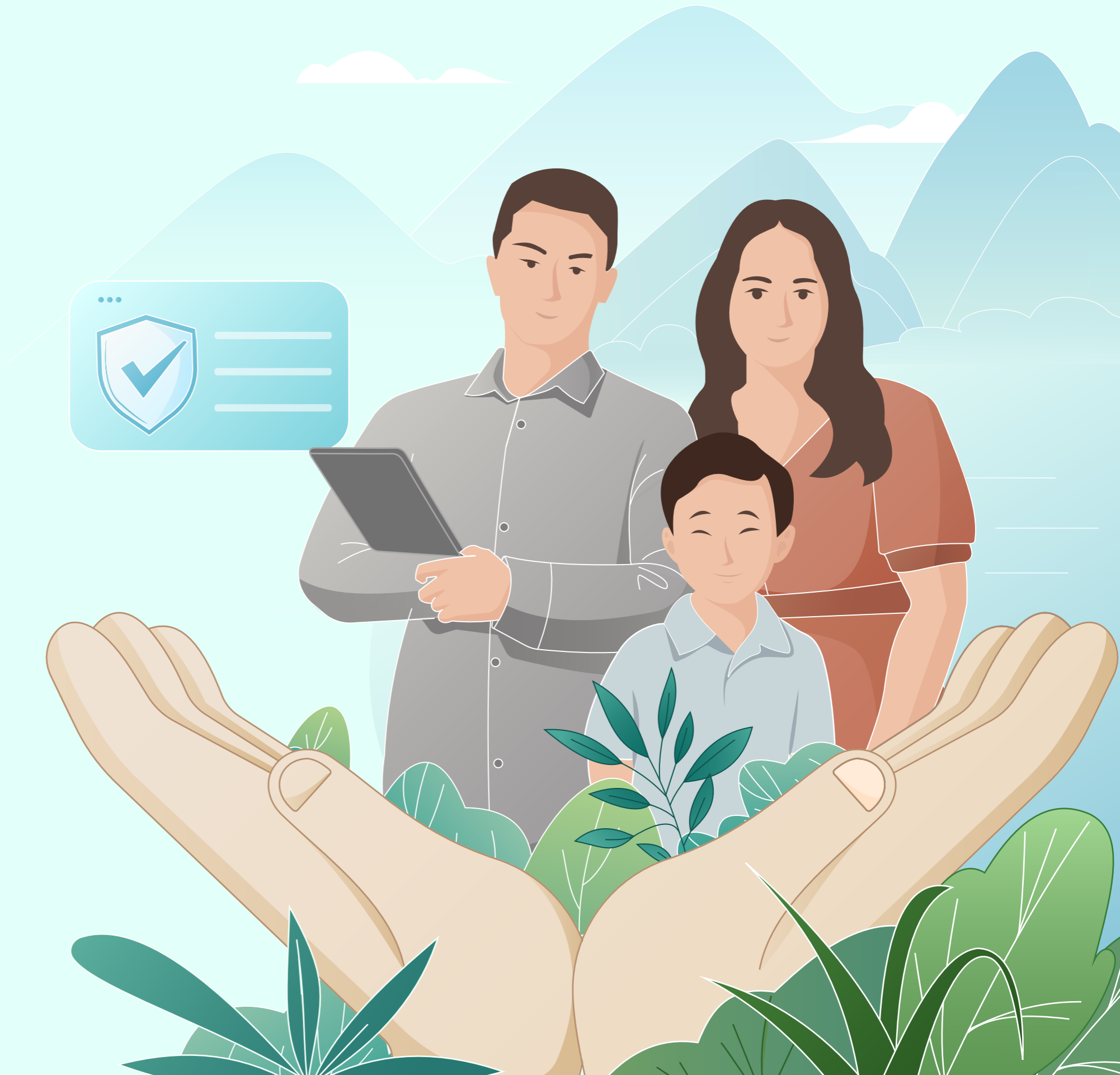
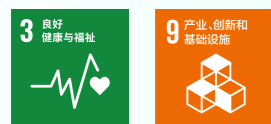
新华保险秉承以客户为中心的服务理念，不断健全全生命周期的产品体系，持续优化客户体验，保障消费者合法权益，以专业的业务能力和卓越的服务品质赢得客户的认可。

### 核心议题

- » 丰富保险保障
- » 贴心服务客户
- » 保护消费者权益



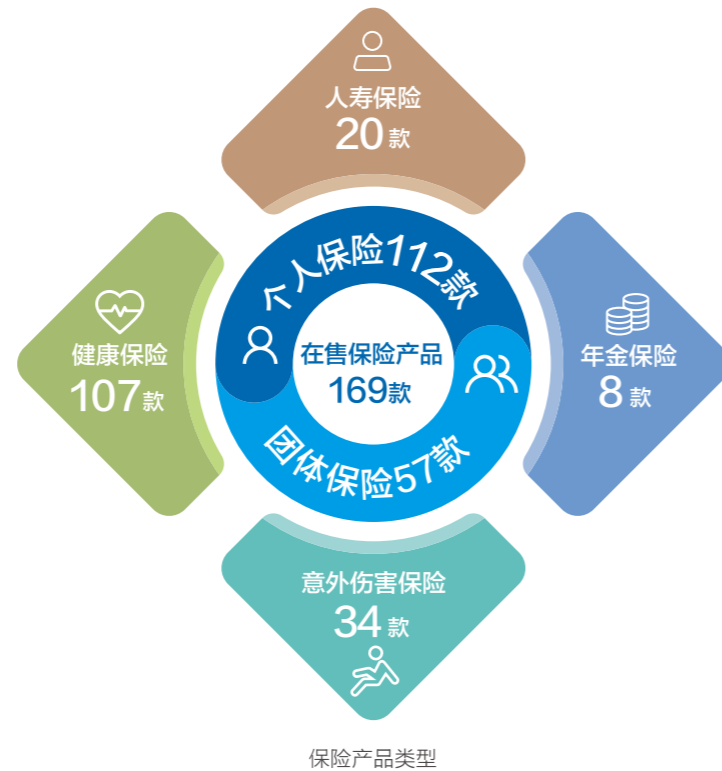
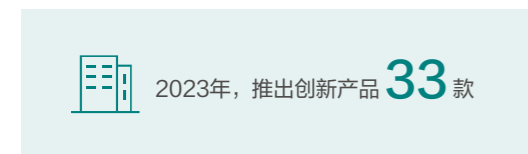
### 我们和联合国可持续发展目标 (SDGs)



# 丰富保险保障

公司始终坚持回归保险本源，增强产品创新能力，丰富产品供给，完善覆盖健康、寿险、意外、年金、养老等综合保障的全方位、多元化保险产品体系。以专业多元的产品和服务满足客户“生、老、病、死、残”五大保障需求，为服务国家发展大局和守护人民美好生活贡献力量。

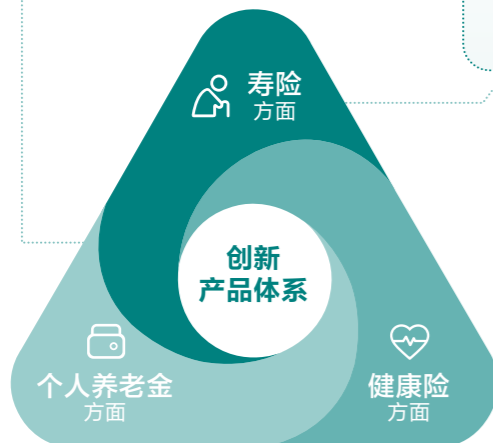
2023年，我们持续创新优化产品体系，围绕寿险、健康险、个人养老金等业务推出创新产品。



通过卓越优选专属商业养老保险对接个人养老金业务，发展第三支柱养老保险，建设多层次、多支柱养老保险体系

推出裕享未来终身年金保险，面向具有全生命周期财富规划的客户，提供终身生存金领取功能；推出荣耀鑫享庆典版终身寿险，满足客户身故保障、资金安全性需求，实现财富传承

迭代升级健康险产品，形成以多倍领航、健康惠享为主的疾病保障保险产品体系，与覆盖住院医疗、门诊医疗等类型的医疗险产品体系，基本涵盖现代社会严重危害居民健康的疾病种类及医疗支出



荣耀鑫享庆典版终身寿险 | 健康惠享重大疾病保险 | 多倍领航重大疾病保险 | 卓越优选专属养老保险

# 贴心服务客户

公司始终坚持以客户为中心，切实提升客户服务质效，认真履行对每位消费者的服务承诺。

# 优化理赔服务

我们持续实施理赔服务举措优化、智能化便捷化技术革新与理赔服务质效提升，打造“快理赔、优服务”品牌特色，为客户提供覆盖境内外、就医前中后服务场景的一揽子理赔服务体系。



## > 智能便捷理赔

我们持续开展“线上+线下”理赔服务，通过新技术的研发和运用，建立移动自助理赔、直连直付、智能语答、自动理赔引擎系统等多渠道多形式的快捷理赔通道与服务平台，提升服务的便捷性与时效性。

**加大“线上理赔”服务力度。**“个人客户微信自助理赔”服务实现7\*24小时在线理赔申请，扩展个人理赔实时支付范围，个险理赔超80%案件在结案后理赔款可实时到账。

**深化直连直付服务。**直连服务落地安徽、山东、厦门等五个地区的575家医院。直付服务落地河南郑州，实现医院、医保、商保三方联动，出院一站式结算，实现“理赔零等待”。



### > 特色理赔服务

我们创新升级特色理赔服务，为客户提供从单一的案件赔付到多场景、多元化的主动服务。形成外部专家会诊、理赔分级鉴定、理赔诚信账单、重疾慰问先赔等多种理赔服务新模式，全力为客户提供更便捷、更温暖的理赔服务体验。



#### 医疗垫付服务

配套百万医疗保险产品推出医疗垫付服务，缓解客户就医期间资金压力。2023年，服务惠及417位客户，垫付总金额超过1383.43万元，件均垫付3.32万元，单笔垫付最高金额达24万元



#### 特药（含CAR-T） 购药直付服务

配套《特药无忧药品费用医疗保险》《特定细胞免疫疗法医疗保险》推出购药等相关健康管理服务及其直付服务，支持客户享受先进医疗技术，简化购药和理赔手续。2023年，实施直付服务14次，累计赔付金额29.95万元



#### 重疾慰问先赔服务

为不幸罹患恶性肿瘤的客户提供患病初期慰问与专业理赔指导，让重疾理赔温度与速度兼备。2023年，慰问人数5878人，赔付金额5.08亿元

### > 重大事件响应

我们针对自然灾害重大灾难事故、公共卫生事件等重大险情，建立重大突发事件应急响应机制，根据事故严重程度，建立I级至VI级应急响应预案，实施24小时全天候假日值守，全力以赴守护人民群众生命财产安全。

2023年，积极应对山西吕梁火灾、内蒙古露天煤矿坍塌、甘肃临夏州积石山地震等重大事件，实施主动提供服务、开通服务热线、绿色通道、设现场报案点、无保单办理赔、开通预付服务、取消医院限制与提供人文关怀等八大理赔服务举措。



## 提升客户体验

我们聚焦客户体验，以科技力量驱动流程优化，提高服务效率，通过丰富多彩的客户服务活动，倾情回馈新老客户。

### > 服务智能化升级

我们以科技赋能客户服务，构建“线上+线下、智能+人工”多平台交互、全场景覆盖的智慧客服集群。智能服务与人工服务实现互备互补，客户可全天候、全平台畅享便捷高效的智能服务体验。



#### “智多新”架起服务沟通新桥梁

自主设计研发多功能、全媒体人工智能客服“智多新”，综合应用语音识别、语义理解、语音合成、OCR、人脸识别、电子签名等多项人工智能技术。“智多新”拥有37万智能服务场景，对接公司官方微信、App、网站等主要服务平台，为公司客户、销售队伍提供智能互动咨询、智能外呼、电子化回访系列智能服务，年服务超1800万客户。精准主动、智能高效的服务架起客户与公司的智慧沟通桥梁。



#### “随信通”高效服务惠民生

打造轻量级、分布式的“随信通”客户精准服务云平台，为客户提供免下载、免注册、一站式、轻量级的便捷服务解决方案。客户可通过短信、智能客服、柜面等线上线下多种渠道，享受业务办理、信息查询、资料下载等20余项常用服务。2023年，新推出纸质保单申请打印、社保状态变更、保单信息查询等新功能，服务总量达302万次，切实满足客户移动化、简洁化、安全化办理业务的服务需求。



#### 智慧柜员机推动窗口服务新升级

柜面服务加速推进智能化建设，在柜面窗口全面推广新一代智慧柜员机，支持查询、打印、交费、办理等4类23项自助功能，实现客户高频办理场景全覆盖，充分发挥免排队、快办理的服务优势，临柜客户自助服务率39.4%，服务效率和客户体验显著提高。



2023年  
智能与传统电话服务紧密协同，实现  
犹豫期内新契约回访成功率

**99.99%**

95567热线电话接通率

**99.34%**

客户服务满意度

**99.34%**

保持行业第一梯队



## ► 特殊人群关爱服务

面对老龄化社会中的数字鸿沟现象，在全公司柜面开设630余家“银发服务驿站”，为使用智能技术有困难的老年人提供保险服务便利站、智能服务科普站、生活服务助力站3类18项爱心服务，着力提升老年群体服务体验。



为老年客户办理服务

**持续深化“银发服务驿站”老年人关爱服务。**在全国1500余家柜面窗口开展“保民生新服务 暖民心促发展”柜面窗口专属关爱服务，面向老年人、残疾人、新市民三类特殊群体提供“主动访、临柜办、上门帮、暖心助、健康护”五大专项关爱服务，着力解决人民群众急难愁盼，保民生，暖民心。



保民生 新服务 暖民心 促发展



2023年

柜面窗口专属关爱服务

累计受益客户

近 **10** 万人次

主动回访老年满期客户超

**4.4** 万人次

上门办理服务近 服务残疾人士超

**3000** 人次 **650** 人次

提供24小时健康视频专线服务超

**3600** 人次

## ► 乐享美好生活

2023年，我们以“全民享健康 新华爱相伴”为主题，举办第二十三届客户服务节，开展“享健康、向未来、悦生活”三条主线九大系列活动6000余场，为广大新老客户送去去关爱。



### “享健康”系列活动

开展“话说健康”系列线上线下主题活动，聚焦心源性猝死专项救治、日常急救、运动健康等健康话题，组织开展知名健康专家线上云课堂、专家云互动、健康大讲堂等活动，向客户传递健康生活理念



### “向未来”系列活动

开展系列健康文化竞赛，举办“健康向未来”少儿书画赛、“健康向未来”趣味短视频赛，通过有趣、有料的活动形式，将健康文化渗透到客户生活之中，唤醒客户对健康的关注



“健康向未来”少儿书画赛



### “悦生活”系列活动

服务国家战略及民生保障，创新服务供给和服务方式，开展“金融知识进万家”系列宣讲活动、柜面窗口老年人专项关爱活动，满足人民群众服务需求，提升服务品质，提高幸福生活水平

# 保护消费者权益

公司高度重视消费者权益保护工作，按照《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规要求，修订《消费者权益保护管理办法》《个险业务保险销售人员业务品质管理办法》等10余项与消费者权益保护相关的制度文件。搭建消费者权益保护管理系统，实施多业务流程、多业务环节、多业务场景下消费者权益保护工作的主动管理，促进消费者权益保护管理效能提升。

## 畅通投诉渠道

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

**监管转办投诉量情况。**2023年，新华保险共收到国家金融监管总局及其派出机构转办投诉2579件，从主要投诉业务类别看，销售纠纷投诉占比44%，退保纠纷投诉占比26%，投诉地区分布如下：

分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比
吉林	346	10%	广西	56	2%
陕西	301	9%	安徽	53	2%
山东	257	7%	山西	46	1%
河北	231	7%	甘肃	43	1%
新疆	205	6%	青岛	43	1%
北京	203	6%	青海	41	1%
天津	176	5%	云南	41	1%
湖北	167	5%	四川	34	1%
河南	162	5%	福建	32	1%
江苏	141	4%	大连	30	1%
辽宁	117	3%	重庆	30	1%
内蒙古	115	3%	深圳	26	1%
黑龙江	108	3%	贵州	25	1%
湖南	92	3%	宁夏	21	1%
广东	80	2%	厦门	16	0%
浙江	80	2%	海南	7	0%
江西	71	2%	宁波	7	0%
上海	58	2%			

**公司投诉总量情况。**2023年，新华保险通过官方渠道收到自收投诉及重复投诉78295件，从主要投诉类别看，销售纠纷投诉占比31%，承保保全投诉占比27%，投诉地区分布如下：

分公司	投诉量（件）	占比	分公司	投诉量（件）	占比
山东	7354	9%	山西	1467	2%
陕西	6621	8%	江西	1362	2%
北京	6158	8%	安徽	1251	2%
河南	5634	7%	贵州	1221	2%
吉林	4965	6%	宁夏	1145	1%
湖北	3981	5%	云南	991	1%
内蒙古	3290	4%	福建	984	1%
天津	3194	4%	重庆	936	1%
河北	3192	4%	广西	889	1%
黑龙江	3077	4%	青岛	824	1%
江苏	2832	4%	甘肃	738	1%
浙江	2468	3%	青海	589	1%
湖南	2208	3%	深圳	300	0%
辽宁	2167	3%	大连	295	0%
新疆	2122	3%	厦门	217	0%
广东	2048	3%	海南	216	0%
四川	1741	2%	宁波	105	0%
上海	1713	2%			

## 消费者隐私保护

我们严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规和监管要求，制定公司《数据安全管理办法》，完善消费者信息安全及隐私数据保护体系。结合自身业务特点，规定客户个人信息在收集、传输、存储、使用、销毁等生命周期各环节的隐私防护要求，对客户隐私保护提出规范性要求，采取适当的物理、电子和程序安全措施，防止客户个人信息数据发生意外丢失、泄露等事故。

## 普及消保文化

我们开展金融消费者权益保护及金融知识普及工作，通过多渠道、多平台开展多元化教育宣传，常态化组织教育宣传活动，增强金融知识技能，切实维护消费者合法权益。



### 线上

官网开通“公众教育宣传及消费风险提示专区”、官微设置“公众教育宣传区”、联合官方视频号、抖音号等平台，以短视频、漫画、文章、长图等形式刊发“以案说险”消费风险提示、保险基础知识、教育宣传活动介绍等内容，开展消费者权益保护教育宣传



### 线下

建设线下教育宣传阵地，在全国1500余家柜面中心设置统一、标准化的线下“公众教育宣传区”，定期充实更新宣传区展示内容。通过展板、展架、易拉宝、电子屏、电视、智慧柜员机、折页、单页和其他个性化创意教育宣传工具，开展教育宣传工作

### “线上+线下”消费者权益保护教育宣传

### 案例 “集中式+常态化”开展系列教育宣传活动

2023年，新华保险开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、9月“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，触及消费者超5000万人次；开展“消保学堂进一线”“金融知识面对面”“以案说险在身边”等系列常态化教育宣传活动1.64万次，触及消费者235.6万人次，普及金融保险知识，提示金融消费风险，维护消费者合法权益。



“3·15”消费者权益保护教育宣传周宣传海报



“金融消费者权益保护教育宣传月”宣传海报



消保学堂进一线活动



金融知识面对面活动

# 关爱地球

## 共赴绿色低碳的未来

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

### 核心议题

- » 发展绿色金融
- » 践行绿色发展
- » 应对气候变化

服务绿色企业  
客户总保额超  
**9000** 亿元

绿色  
投资规模  
**174.08** 亿元

环境友好型  
建筑投资超  
**20** 亿元

电子建议书  
发送量超  
**200** 万份

节约纸张  
**864** 万余张

### 我们和联合国可持续发展目标（SDGs）





# 发展绿色金融

公司高度重视绿色金融发展，建立健全绿色金融管理体系，将绿色金融工作全面纳入“十四五”发展战略规划之中，进一步明确公司绿色金融发展总体要求和重点任务，切实保障绿色金融工作落实落地。

## 发展绿色保险业务

我们推进绿色保险产品研究和业务创新，重点关注节能环保、新能源等绿色行业企业，并为其上下游企业员工提供意外、医疗、寿险等一揽子人身保险保障服务。同时，加大绿色产业客户的拓展力度，不断拓宽保险保障范围，丰富保险保障责任。



### 案例 助力新能源企业发展

上海申能新能源投资有限公司是专业从事可再生能源相关技术开发、资源利用、电力能源相关的环保产业高新技术企业。新华保险为其定制专属产品，涵盖意外伤害、交通工具意外伤害、综合医疗、住院津贴、定期寿险、重大疾病保险等保险保障。同时，通过提供线上保全服务、优化理赔流程，为客户提供便捷、高效、温馨的专业服务。

## 坚持负责任投资

我们深入践行负责任投资理念，全面系统将ESG纳入投资决策与风险管控流程，丰富投资模式和创新研发投资产品，长期推进投融资结构绿色转型。

### 负责任投资

新华资产作为公司的主力投资平台，制定《新华资产管理股份有限公司绿色金融工作管理暂行办法》《新华资产管理股份有限公司服务国家战略及践行绿色ESG投资基本指导规则（2023）》等规章制度，明确ESG投资九大关键任务，制定线路图和具体行动举措，从打造ESG投资投研框架、投资成果产出、投资风险管理、外部合作交流等方面，全面提升负责任投资能力和工作成效。2023年，绿色投资规模174.08亿元，涵盖节能环保、清洁能源、生态环境、基础设施绿色升级等领域。

新华资产将ESG因素纳入投资决策全流程管理之中，在投资前中后对投资标的进行ESG因素评价。



制定公司层面投资限制清单，对存在重大ESG风险的客户实行名单制管理



在全面风险管理流程中充分考虑ESG因素，将对客户企业的ESG风险评估结果作为投资决策的重要依据，进一步完善公司投资风险偏好体系



将ESG核心逻辑融入原有资产研究流程，评估ESG因素对于投资标的价值的影响，持续追踪投资标的ESG表现，精准掌握投资标的价值变动

### ESG因素纳入投资全流程

### 绿色投资产品

新华资产完善投资政策，支持绿色低碳能源体系建设，促进重点行业发展和绿色低碳技术推广应用，渐进有序降低资产组合的碳强度。2023年，新发行组合类产品近20支，大多数产品投资范围中均可投ESG、绿色、“双碳”等底层资产，存续组合类产品投向上也一定比重放在可持续投资和ESG投资相关领域。

2023年主要绿色投资项目	
项目名称	项目简介
助力天然气管道建设	项目以股权计划形式出资85亿元，入股国家管网联合管道公司，助力我国天然气管道建设，推动清洁能源发展，保障能源安全
中信建投国家电投新能源封闭式基础设施证券投资基金	项目投资金额2.8亿元，主要投向江苏盐城海上风电项目，该项目为兼具绿色和蓝色经济双重属性的新能源基础设施，有助于盘活存量新能源基础设施资产，形成投融资良性循环
招商信诺资管——招商蛇口基础设施债权投资计划	项目投资金额7.8亿元，主要投向粤港澳大湾区深圳市城市发展战略领域，绿色等级为G1，可有效减少二氧化碳、二氧化硫、烟尘等气体排放，支持环境保护
光信·光乾·优债51号集合资金信托计划	项目投资金额25.14亿元，主要投向京津冀地区煤改气项目，助推能源结构转型升级
民生通惠——国瑞清洁能源项目资产支持计划	项目投资金额9.86亿元，主要投向中国电力旗下的光伏、风电、水电等绿色清洁能源产业项目，促进优化国家能源结构、构建低碳能源新生态



乌鲁木齐作业区员工冬季作业场景



全力推动资源增输增备

# 应对气候变化

公司深入贯彻“碳达峰、碳中和”战略，全面开展气候风险识别和管理。

## 气候风险识别

我们结合自身业务特色，对气候变化风险和机遇进行识别与评估，从负债端、资产端及运营端完成公司年度气候变化风险识别，制定风险应对措施。

风险类型	气候风险因子	风险描述	时间范围	风险应对
物理风险	急性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>负债端：气候变化导致极端天气事件和自然灾害发生频率和强度增加，进而影响人类死亡率、意外伤害发生率等，若公司无法及时有效应对气候变化，将增加公司承保和理赔风险</li> <li>投资端：极端天气可能对公司投资基础设施、不动产等领域投资标的造成破坏，影响投资组合资产价值</li> <li>运营端：极端天气可能对公司运营场所、数据中心、运营设备正常运行产生影响，造成资金财务损失，对员工的安全健康造成不利影响</li> </ul>	短中长期	<p>公司关注国家气候变化相关政策和监管要求，考虑公司长期业务发展要求，加强气候风险管理。密切关注气候变化和极端天气对人类生命健康的影响，持续性开展历史发生率数据分析，定期对发生率和赔付率变动风险进行评估，为寿险、健康险等产品定价提供参考</p> <p>公司在投资时将ESG因素融入投资策略中，发展绿色投资，将投资组合向低碳、清洁方向和ESG表现好的投资标的倾斜</p>
	慢性风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>负债端：长期来看，气候变化可能导致海平面上升、气温升高等不可逆风险，公司客户会受到更为复杂的气候影响，造成寿险、健康险等业务面临更多挑战</li> <li>投资端：投资标的受到长期不可逆损失，可能增加运营成本，同时投资标的受损影响投资组合价值</li> </ul>	长期	<p>公司在运营地、数据中心建设选址时考虑气候变化因素，减少海平面上升、内涝等灾害对运营地的影响，尽量避免发生因气候变化和极端天气导致的运营风险。制定应急预案，加强物资准备，强化特殊天气期间的巡查监控，降低业务停运风险，保障办公职场安全</p>

风险类型	气候风险因子	风险描述	时间范围	风险应对
转型风险	政策和法律风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>国家不断出台或调整气候变化相关的监管政策，公司面临绿色转型压力，一方面可能对保险和投资业务造成影响；另一方面可能由于响应滞后导致无法及时满足国家和监管要求</li> </ul>	短中长期	<p>关注国家政策监管趋势及动向，落实相关监管要求，加强与相关机构的沟通合作，确保公司业务符合相关法规和政策要求。同时，加强对气候变化相关法律的管理和评估，建立完善的风险防控体系，将绿色理念融入保险业务和投资策略之中，大力发展绿色投资</p>
转型风险	技术和市场风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>负债端：市场对绿色产品和服务的需求增加，寿险公司绿色保险产品开发研究有一定局限性</li> <li>投资端：气候变化推动低碳技术和环境友好型产品的发展，传统投资标的发展受挫，公司面临绿色投资标的竞争压力和运营成本上升压力，容易造成投资资产减值风险</li> </ul>	中长期	<p>公司开展气候相关产品研发工作，关注与气候变化相关的技术进步，积累清洁低碳领域承保经验；将投资力度向绿色低碳领域倾斜，推动资产配置向绿色低碳转型</p>
转型风险	声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会对气候变化的关注度逐步增加，公司如未能充分披露与气候变化相关的积极行动，可能导致利益相关方对公司的信任度下降，引发负面舆论，造成声誉损失</li> </ul>	短中期	<p>公司积极响应国家政策，夯实ESG管理、气候风险能力建设，及时向外界披露ESG工作成果，积极与利益相关方进行沟通，监测和分析与气候变化相关的声誉风险，避免负面舆论对公司的影响，树立企业绿色形象</p>

## 气候风险管理

我们充分认识到气候变化带来的机遇，并融入日常运营管理之中。



持续加强对气候变化风险的研究，以客户为中心，不断丰富优化绿色保险产品和服务种类，提高产品研发创新能力和服务客户能力



加大绿色投资力度，参与绿色投资相关领域投资，持续加大对新能源、节能环保、高新科技等诸多领域的投资



坚持绿色低碳理念，从节约用电、节约用水、绿色办公等推进日常节能减排，落实绿色业务运营、绿色采购、绿色公益，引导员工践行低碳生活

# 践行绿色发展

公司注重在办公经营和业务发展层面的绿色低碳管理，通过落实节能减排举措，实行绿色运营、绿色销售、绿色办公、绿色出行，倡导节约意识，开展绿色公益，携手创建绿色低碳社会。

## 落实节能减排

我们不断加强环境管理工作，积极落实节能减排举措，严格遵循《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定公司节能减排、垃圾分类运行方案等制度文件，对资源使用和能源消耗进行管理，降低公司办公经营层面的环境影响。2023年，新华保险未发生环境处罚事件。

### 气体排放物

指标	2023年
● 废气排放（吨）	0.118
● 氮氧化物（吨）	0.107
● 硫氧化物（吨）	0.004
● 颗粒物（吨）	0.008
● 温室气体排放总量（范畴1和范畴2）（吨）	29372.73
● 直接排放（范畴1）（吨）	2389.22
● 天然气（吨）	1829.07
● 汽油（吨）	560.15
● 间接排放（范畴2）（吨）	26938.51
● 外购电力（吨）	26938.51
● 办公区域单位面积温室气体排放密度（范畴1和2）（吨/平方米）	0.06

### 废弃物排放

指标	2023年
● 有害废弃物（吨）	6.28
● 人均有害废弃物弃置量（吨/人）	0.0005
● 废铅酸蓄电池（吨）	1.44
● 荧光灯管（吨）	1.32
● 硒鼓（吨）	3.74
● 墨盒（吨）	0.80

### 能源及资源消耗

指标	2023年
● 能源消耗（兆瓦时）	56932.92
● 直接能源消耗（兆瓦时）	10567.16
● 天然气（兆瓦时）	8362.98
● 汽油（兆瓦时）	2204.17
● 间接能源消耗（兆瓦时）	46365.76
● 外购电力（兆瓦时）	46365.76
● 办公区域单位面积能源消耗密度（兆瓦时/平方米）	0.12
● 耗水量（吨）	221039.52
● 人均耗水量（吨/人）	17.63
● 用纸量（吨）	78.86
● 人均用纸量（吨/人）	0.006

指标	2023年
● 其他有害废弃物（吨）	0.56
● 无害废弃物（吨）	1334.80
● 人均无害废弃物（吨/人）	0.11
● 电子废弃物（吨）	25.95
● 生活垃圾（吨）	1308.85

- 注：（1）以上表格统计范围包括新华保险大厦、亦庄数据中心、合肥数据中心及35家分公司总部层面，由于2023年全面复工复产以及合肥数据中心的投入运营，排放量、能源消耗量较2022年均有所上升；
- （2）基于业务性质，新华保险废气排放主要来源于公车产生的废气尾气，主要包括氮氧化物、硫氧化物以及颗粒物，本年度以硫氧化物排放指标代替上一年度二氧化硫排放指标，新增披露颗粒物排放指标。废气排放量根据香港联交所《环境、社会及治理报告-附录二》进行核算；
- （3）基于业务性质，新华保险温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。温室气体核算按二氧化碳当量呈列。并根据中华人民共和国生态环境部刊发《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022修订版）》以及香港联交所《环境、社会及治理报告-附录二》进行核算；
- （4）综合能源消耗量根据《综合能耗计算通则》GB/T 2589-2020、香港联交所《环境、社会及治理报告-附录二》《2023中国统计年鉴能源加工转换效率表》进行核算；
- （5）新华保险用水主要来自市政自来水，在求取水源上无问题；
- （6）包装物数据不适用于新华保险。

## 新华保险大厦节能减排目标及举措



### 能源

科学制定办公场所电力消耗目标，2024年计划用电总量同比下降2%。2023年，新华保险大厦职场用电总量4619600千瓦时，较2022年度的4691160千瓦时同比减少1.5%

- 利用楼宇自动控制系统对公共区域的照明、排污系统、新风系统等进行科学监测和控制，尽可能减少能耗
- 根据季节、时间、天气等因素合理调整空调系统温度和运行时间；有效保养空调系统，保证空调制冷（供暖）效率，最大限度减少冷暖气损耗
- 职场装修和固定资产配置过程中，遵循合理配置、环保节能的原则，优化设计方案，严控工程技术、材料，实现节能、高效、低耗
- 下班后检查电源关闭情况，做到人走断电
- 2023年，总部新华保险大厦LED环保节能灯覆盖率100%



### 水资源

大力实施水资源管理工作，年度用水量不超过朝阳区节水办规定的用水指标。2023年，新华保险大厦职场用水量66108吨

- 更换总部大楼卫生间节水嘴、调整冲便器水箱水位
- 维修空调管道，避免因管路锈蚀造成水资源浪费
- 严格会议用水管理，根据出席人数，按茶水比例提供会议用水
- 提升员工节约用水意识，随手关闭水龙头，避免水资源浪费



### 无害废弃物

科学开展无害废弃物管理工作，制定切实可行的减废计划及目标，2024年计划无害废弃物排放总量同比下降2%

- 实施垃圾分类，加大资源回收宣传教育
- 购置设施设备，垃圾分类设备实现大厦全场景覆盖，聘请专业清运公司负责对电子废弃物、生活垃圾等无害废弃物进行分类回收、运输及处理
- 实施台账管理，每日定期清洁地面环境



### 有害废弃物

规范开展有害废弃物管理工作，2024年计划有害废弃物排放总量同比下降2%

- 规范有害废弃物处理工作，将主要有害废弃物如废铅酸电池、废弃硒鼓、墨盒、荧光灯管等交付有资质的第三方或回收商进行处理
- 购置有害废弃物收容设备，实施专业化分类处理
- 优化有害废弃物处理流程，消除处理过程对环境的影响

### 案例 亦庄园区启动屋顶分布式光伏发电项目

2023年，新华浩然利用亦庄园区各楼宇屋顶建设分布式光伏发电项目，建设规模约650KWp峰值功率，采用自发自用、余电上网的方式，降低能源消耗，并部分缓解有序用电电压降负荷对园区用电造成的影响。合计装机容量约为650KW，每年可节约用电量约95万度。

## 践行绿色运营

**推进业务降碳。**我们在业务环节中融入绿色运营理念，以科技手段全力推进绿色低碳场景打造，为客户提供销售、承保、理赔、增值服务等全流程线上化、无纸化办理，提升运营效率，有效降低碳排放，推动绿色运营目标的实现。



### 案例 掌上新华App优化升级

2023年，掌上新华App功能进一步丰富，涉及保全、理赔、续期、健康、养老、服务等110余种功能，90%以上的服务都可以通过掌上新华App在线办理。

截至2023年末，平台用户累计达到440万，年度平台访问量超3800万，平台覆盖服务项目全面、运行性能稳定，为客户带来良好的用户体验。



掌上新华APP

**推广绿色销售。**我们不断优化销售支持系统，整合业务流程，实施绿色销售，减少碳足迹。



**自动化客户清分。**利用绿色智能工具，深化客户清分系统的使用场景，通过客户等级、客户臻爱积分、受益人情况等多维度信息，精准定位客群，提高精准营销效率



**创新获客模式。**升级客养平台，发布内容素材中心，实现多元化内容素材管理与发布，依托数字化手段降低获客成本，实现绿色获客



**无纸化管理。**依托新时代App，实现无纸化增员、客户拜访电子化管理，搭建电子版建议书、精装建议书、家庭建议书、视频建议书等“建议书系统”

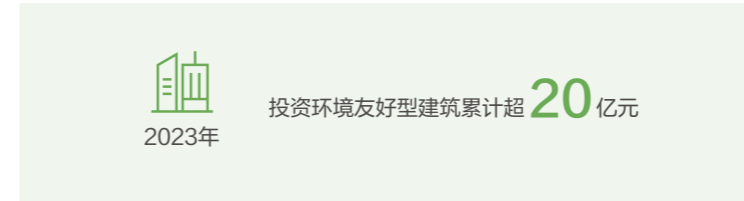
### 创新绿色销售



2023年  
发送电子建议书超  
**200** 万份  
节约纸张  
**864** 万余张  
减少碳排放超  
**17** 吨

**打造绿色建筑。**将绿色节能理念贯穿建筑设计、装修建造和运营全流程中，减少建筑全生命周期对环境的影响。2023年，位于深圳前海正在建设中的“新华人寿大厦”项目通过美国绿色建筑委员会（USGBC）国际绿色建筑LEED v4金级预认证。

我们大力投资环境友好型建筑，将建筑节能环保水平作为投资的重要参考依据。



深圳新华人寿大厦效果图

### > 新华保险环境友好型建筑



广州新华保险大厦



天津金融街（和平）中心



南昌九颂中心

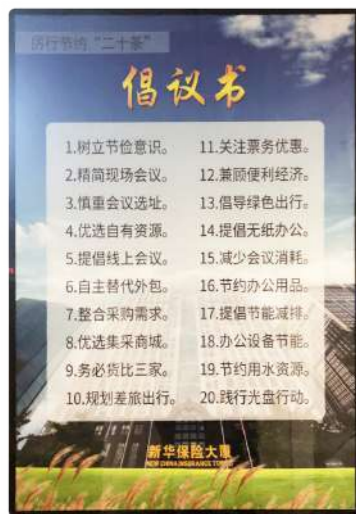


石家庄新华保险大厦

**打造绿色数据中心。**合肥自建数据中心应用智能化控制技术，建成后获国家A级机房认证。亦庄自建数据中心通过按季节调整组合暖通设备运行方式、调优办公用电策略等方式积极开展节能活动。2023年，节省耗电量约6万度，全年PUE呈下降趋势。

## 倡导绿色生活

我们大力倡导绿色低碳生活理念，鼓励开展绿色公益，引导员工形成绿色生活方式。



《厉行节约“二十条”的倡议书》

### 积极响应节约倡议



倡导节约意识

在员工工位上张贴节约用电提示，茶水间、洗手间张贴节约用水提示，打印机张贴双面打印提示。员工食堂定期开展“光盘行动”活动，对光盘的员工给予奖励



优化会议模式

依托视频会议系统开展线上会议、共享电子会议材料，高效推进绿色办公。升级会议管理系统和智能硬件设备，创建支持现场会议+视频线上会议+电话会议的混合会议模式



规范公车出行

修订印发《公务车辆日常使用管理实施细则（2023版）》，明确公务车辆保障范围，提倡员工乘坐公共交通工具

**绿色公益。**我们积极围绕低碳环保等主题开展系列绿色公益活动，如保护生物多样性、维护社区环境、公益植树、节能环保宣传等，以实际行动践行可持续发展理念，促进人与自然和谐共生。



湖北分公司“约会灿烂春天，拥抱绿色蓝天”义务植树活动



大连分公司“同心聚力，卫爱出发”公益环保活动



郑州中心支公司“净化环境、垃圾分类”公益活动



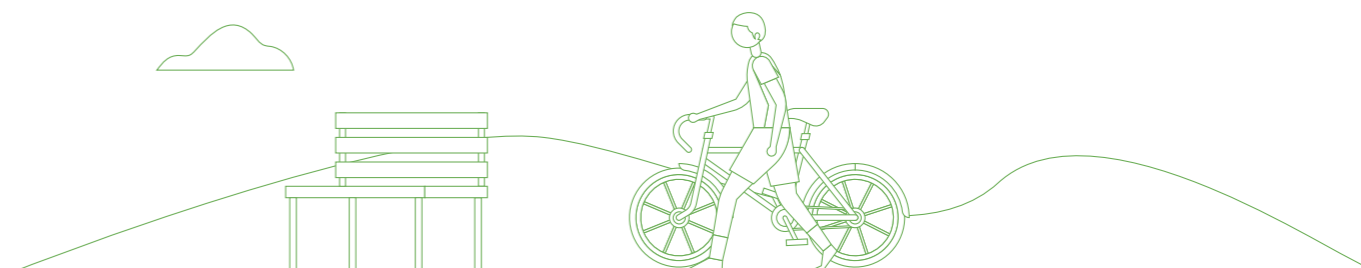
台州中心支公司组织垃圾分类科普展

### 案例 “保护海鸥 放鱼滇池” 公益活动

2023年2月21日，云南分公司在昆明海埂公园开展主题为“保护海鸥 放鱼滇池”公益行动。志愿者们共同捐赠鸥粮，为鸥群提供健康安全的食物，并且将经工作人员测量监测后的3000余条鲤鱼投放到滇池中。通过本次活动，志愿者们向社会传递了保护生态环境、守护美丽滇池的理念，同时放鱼滇池有效促进了水体良性循环和湖水生态修复，助力滇池恢复水生生物多样性，促进水域环境持续好转。



“保护海鸥 放鱼滇池”公益活动



# 关爱社会

## 创享美好和谐的未来

新华保险积极推动与各相关方的共同成长与进步，为员工及代理人搭建成长平台，携手供应链共创责任价值，广泛开展志愿公益活动，为促进社会和谐美好贡献力量。

### 核心议题

- » 成就员工价值
- » 倾力回馈社会
- » 携手伙伴共赢

员工  
**29647**人

人均培训  
**107**小时

常规供应商  
**140**家

公益捐款  
**1645**余万元

开展  
志愿服务  
**3100**余次

志愿服务超  
**11**万小时

### 我们和联合国可持续发展目标 (SDGs)



# 员工及代理人发展

公司切实守护每位员工及代理人的各项合法权益，赋能员工及代理人发展，并为其提供多元关怀，助力员工及代理人实现事业价值。

## 成就员工价值

我们坚持人才强司战略，秉持“尊重专业、尊重人才”的理念，以市场化为导向，以专业化为依托，致力于建立“科学高效，统一规范，绩效导向，共创共赢”的人力资源管理体系，保障员工权益，促进员工身心健康，为员工搭建成长平台，与员工共享发展成果。

### 员工权益

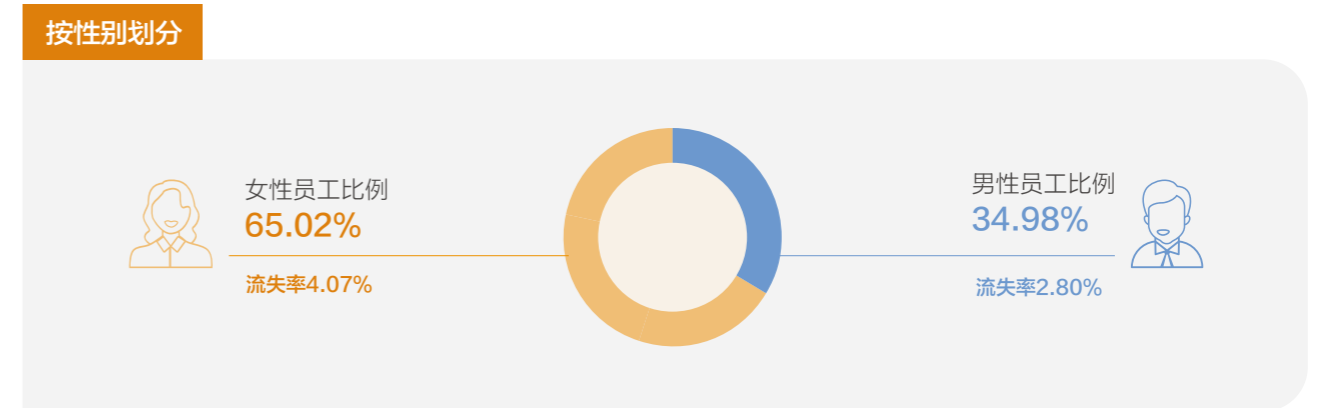
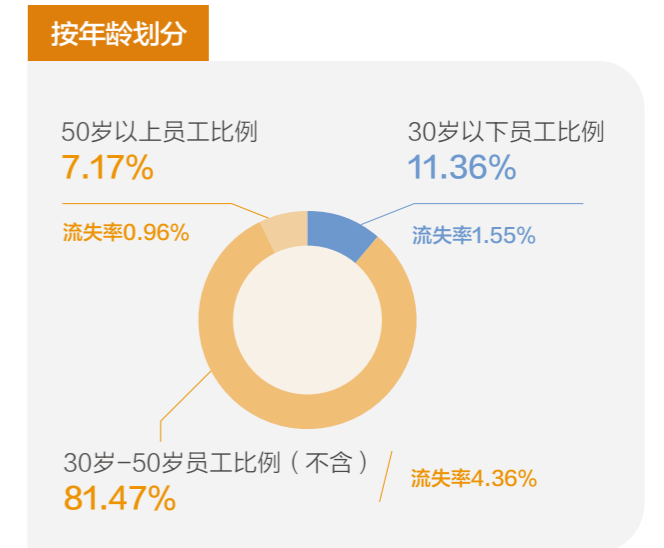
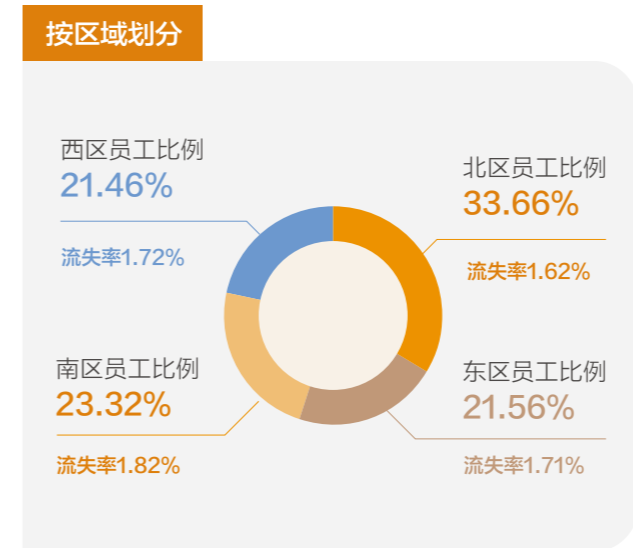
我们坚持“公平、公正、公开”的用人文化，创造包容、平等、互信、协作的工作环境，为员工提供公平的工作机会、具有市场竞争力的薪酬水平和安享无忧的福利计划，在雇员招聘、薪酬福利、培训发展、职业晋升等方面杜绝由性别、地域、年龄等方面引起的不平等现象，全面保障员工各项权益。

**平等雇佣：**我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，制定《人员招聘录用管理办法》《工作时间管理办法》等相关制度，确保招聘工作遵循统一程序标准，保证人才引进的合规性和科学性，杜绝雇佣童工和性别歧视，无强制劳工的状况发生。同时，积极落实国家关于残疾人就业保障政策，保障残障等特殊人群就业。2023年，公司员工共计29647人，其中内勤员工22331名，合同制外勤员工7316名。



按业务划分	2023年
管理人员（人）	1699
专业人员（人）	3402
销售及销售管理人员（人） 其中：合同制外勤销售人员（人）	17133 7316
其他（人）	7413

按学历划分	2023年
研究生员工人数（人）	1626
本科员工人数（人）	21397
本科以下员工人数（人）	6624



注：数据范围涵盖新华保险总部及35家分公司（按地区划分为新华保险全国各分公司所在地范围）。



**薪酬福利：**我们积极贯彻落实国家收入分配政策，持续健全薪酬福利制度体系，修订完善多项薪酬福利制度，进一步规范薪酬管理和内部分配秩序，基于员工职业发展体系，以岗位价值、能力素质、业绩表现为基础，构建科学合理、清晰明确的薪酬标准和绩效分配规则，坚持按劳分配，体现内部公平性。秉持以人为本的理念，设有法定节假日、年休假、探亲假、婚丧假、产假、产检假、哺乳假、病事假、工伤假等假期，此外，增设育儿假、护理假、福利假、特殊岗位考试假等特色假期福利，充分保障员工休假权利。依法合规履行各项法定福利缴纳义务，并在此基础上为员工提供多元化福利待遇保障，增强员工归属感和凝聚力。

**民主沟通：**我们广泛听取涉及员工切身利益问题的意见和要求，坚决保障员工的知情权、监督权。2023年，召开3次职工代表会议。

### » 员工成长

我们重视员工职业生涯规划，制定员工发展系列体制和机制，致力为不同层级的员工提供公平透明的晋升通道。注重员工成长，持续丰富员工培养体系，为员工实现人生价值赋能。

2023年，修订《员工培训管理办法（2023版）》，并依据《2021-2025年中高层管理干部培训规划纲要》《课程管理暂行办法》等制度，以员工岗位能力素质模型、任职资格要求为依据，搭建全方位、多样化的线上线下、分层分类的课程体系，面向广大干部员工开展党的基本理论及党性教育、领导力、通用能力、员工能力提升等方面的培训工作，实现了培训人群全覆盖。

我们完善组织人才机构设置，整合新华党校和新华保险干部研修院相关职责，设立新华党校（新华保险干部研修院），进一步促进党建教育与业务培训深度融合，强化人才队伍建设。依据《内部讲师管理暂行办法》的相关要求，紧紧围绕素质优良、结构合理、规模适当的原则开展内部讲师队伍建设，有效输送培训资源。



- 中高层管理干部培训**
  - 聚焦商业敏锐、高质量发展、领导力等专题，打造中高级管理干部在线学习项目，学习时长达27270小时；举办新晋升培训、在岗培训、管理干部轮训等各类面授培训班17期
  - 创新采用“能力素质+测评+培训”模式，帮助组织客观盘点人才队伍现状，更有针对性地开展各类培养项目

- 员工培训**
  - 通过新华大讲堂、在线和面授学习等方式，围绕风控合规、保密安全、信息安全、公司制度及规范性文件等组织开展专题培训
  - 注重用好新华E学及中投学堂平台资源，引导干部员工知网用网，加强自我学习

- 总部管培生培训**
  - 以应知应会内容为基础，遵循“学生人”-“职场人”-“新华人”角色转换原则，通过“轮岗+培训”的方式，为管培生制定培养目标和计划，设置“入职培训”“基础能力提升培训”和“综合素质提升培训”

#### 公司开展的分层分类培训

分类	人均培训时长（学时）	受训百分比（%）
男性	117.4	100
女性	100.2	100
高层人员	82.3	100
中层人员	140	100
基层人员	97	100

备注：数据统计范围为新华保险总分公司内勤员工2023年新华E学培训学习情况，受训百分比是指该类型员工参训率。



### 员工职业健康与安全

我们严格遵循《中华人民共和国安全生产法》相关规定，多渠道保障员工职业安全与身心健康。

**2023年**

- 开展安全生产排查**6**次
- 与公安、消防部门联合开展安全应急专业培训**2**次
- 组织总公司安全员参与消防演练**2**次、反恐防暴演练**1**次、防汛演练**1**次
- 因工伤损失工作日**115**日
- 体检覆盖率**100%**

**2021-2023年**

- 因工亡故人数为**0**

#### 关注员工身心健康

- 常态化组织员工年度体检
- 为员工建立补充医疗及风险综合保障计划
- 配备“职工之家”医务室和急救药箱，为员工开展日常医务服务和应急处置服务



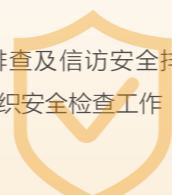
#### 举办强身健体的体育活动

- 举办羽毛球、乒乓球、健步走、棋牌类等体育益智活动
- 配备健身房，开设瑜伽、健身操课程



#### 构建安全工作环境

- 签订安全目标责任书，明确安全责任人，落实安全生产责任，完善安全人员队伍建设
- 开展安全生产及消防整治排查、安全隐患排查
- 制定安全隐患排查及信访安全排查标准，定期组织安全检查工作



### 全面保障员工健康与安全



新华保险首届羽毛球比赛



天津分公司首届职工趣味运动会



中投直管企业第四届乒乓球比赛



浙江省分公司职工运动会

### 员工关怀

2023年，我们持续推进暖心工程，通过升级改造办公职场、开展节日慰问送温暖活动，以及组织观影、团建出游、青年联谊会等文化娱乐活动，为员工带去温暖与关爱。



2023年

慰问**16**名劳模，**268**名春节值守人员，**32**名因事因病致困人员  
 对**207**名员工给予人文关怀，对**1704**人进行生日慰问  
 为**19**名退休员工举行“荣休仪式”  
 采购帮扶产品对**2.3**万余人次进行节日慰问

### 案例 关爱女性员工

2023年，新华保险大厦对8间女员工关爱室进行升级改造，完善设施配备，为女性员工提供温馨休息场所。在3.8妇女节之际，举办女性权益保护法律讲座，全系统女员工通过线上线下形式参与观看。同时，开展花艺灯塔、皮具小物工艺品制作、香水调配等系列手工DIY活动，500余名女性员工现场参与。



## 成就代理人价值

我们积极推动代理人发展，搭建全覆盖、高品质、可持续的代理人培养体系，以多样化培训为代理人赋能。同时，提供多种福利与关怀，保障代理人合法权益，助力代理人实现个人价值最大化。

### 代理人发展

**搭建代理人成长体系。**制定荣誉体系，搭建绩优-卓越-万C成长阶梯，发挥制度+荣誉合力。坚持以绩优为核心，以优增为支点，持续加大管理赋能、科技赋能、康养赋能等支持，打造职业化、专业化、精英化营销队伍。制定《个人业务保险营销员管理基本办法（2024版）》，明确代理人序列层级，畅通代理人职业发展通道。



**开展高质量的代理人培训。**2023年，个险渠道培训以各层级培训项目为基础，研发更新培养课程，涵盖客户经营、销售技能、法律金融专业知识等内容；应用线上训练平台，开发模拟实战销售场景的训练内容，打造以“TOP 5000产能倍增”绩优培养项目为引领的高绩效销售人员培训体系，全面提升各层级销售人员经营销售能力。

指标*	2023年
举办培训班次（期）	20668
培训人次（人次）	1150866
培训时长（小时）	5420000

\*指标范围为个险渠道



2023年讲师年会



内蒙古分公司技能提升培训



总公司2023年顶级绩优培训



主管生产线标准化实施培训班

### 代理人关怀

我们通过赞助国际龙奖（IDA）年会、筹办高峰期，为精英队伍提供优质参会环境、高质量学习机会；组织精英俱乐部理事会，广开言路，为营销队伍提供参与公司管理的平台；为优秀精英代表提供个人品牌打造支持，推动精英队伍实现成长、获得成就。此外，我们还为营销员提供基本待遇、养老补贴、度假补贴、定期体检、职业成就礼金、保障津贴等福利。

## 打造责任供应链

公司建立“差异化管理、动态评级”的供应商管理体系，充分考虑ESG评价因素，带动供应商履责，携手供应链伙伴共同成长。

### 加强供应商管理

我们制定并完善《集中采购管理办法》《供应商管理细则》等相关采购制度。以倡导阳光采购、防范廉洁风险为基础，在加强采购管理监督管控的基础上，持续规范供应商分类、准入、评价、关系管理等环节，并对全流程进行把控监督。根据供应商年度履约评估确定等级，实行差异化管理。针对不合格供应商提出限期整改，对供应商在采购活动中的不良行为进行处理，处理措施包括公函警示、纳入黑名单等。截至2023年末，公司建立涵盖140家供应商的常规供应商库，均为大陆地区服务商，港澳台和国外均无供应商。



截至2023年末  
大陆地区供应商  
**140**家

### 推动供应商履责

我们严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，修订并印发《集中采购管理办法》，持续强化“公开、公正、公平和效率”的原则，不断规范采购管理工作，努力提高供应商的廉洁意识，减少采购过程中的腐败行为。

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

# 倾力回馈社会

公司积极投身社会公益事业，主动开展公益慈善及志愿服务，充分彰显公司的责任担当，为建设和谐美好社会添砖加瓦。

## 弘扬志愿精神

自2017年以来，我们成立新华保险志愿服务团队，持续鼓励员工参与志愿服务活动，弘扬志愿服务精神，实现了特色化、深度化、持续化的运作模式。截至2023年末，公司在全国设立35家志愿服务团队，共招募志愿者44094人。我们连续多年组织开展年度志愿者评选活动，以树立典范的形式带动志愿者的参与热情，激发志愿团队活力。



开展志愿活动 **3100** 余次，参与志愿者超 **2.6** 万人次，服务总时长超 **11** 万小时

2023年

### 案例 中投系统直管企业志愿服务联合公益行动

新华保险牵头联合中投公司8家直管企业和35个省级试点城市搭建志愿服务联动工作机制，发起“中投系统直管企业志愿服务联合公益行动”，开展应急救护、支教助学、防非知识普及等多个主题的志愿服务活动。2023年，开展民生保障类志愿服务活动100余场，参与人次超1.6万人，活动总时长超1.2万小时。



新华保险志愿服务团队获评由和众泽益联合志鯤公益慈善基金会、志多星平台颁发的“优秀企业志愿服务队伍奖”



### 案例 “爱心助考·为梦护航” 志愿服务

2023年6月6日至7日，新华保险河南分公司下辖平顶山、洛阳、焦作、新乡等十多家中支公司组织志愿者开展助力高考志愿服务，通过无偿接送高考学子赶赴考场、在考点设立服务站、向执勤交警及考生家长送慰问品等方式，为高考学子加油，为考生圆梦护航。



爱心送考发车仪式



在考点附近设立“爱心助考”公益服务点

### 案例 助力小海豚——关爱听障儿童

在2023年3月3日全国爱耳日，新华保险天津志愿团队与天津小海豚听障儿童合唱团共赴一场五年之约——“小小的心愿”爱心认领公益志愿活动。

新华保险连续5年开展“小小的心愿”爱心认领公益活动，通过举办专场少儿书画大赛、新华交响乐团助演、一起学习手语操、资助香港一带一路世界合唱节服装等活动，用实际行动关心着特殊孩子们的成长。



浙江分公司员工积极参与“热血奉献·与爱同行”无偿献血活动



公司志愿者成为杭州市上城区第100位造血干细胞捐献入库登记志愿者

## 善行社会公益

2016年，我们设立新华人寿保险公益基金会，规范化、常态化开展社会公益慈善事业，持续参与应急救灾捐赠、乡村振兴帮扶等各类公益项目，彰显责任担当。

2023年，新华保险公益捐款超**1645**万元，捐赠物资折合人民币约**110**万元。

### 案例 向地震灾区捐款

2023年12月，面对突发地震灾情，新华保险第一时间通过新华人寿保险公益基金会向中华慈善总会捐赠100万元现金，用于驰援甘肃、青海地震受灾地区。

### 案例 城市因你而美·新华伴你而行——关爱全国环卫工人大型公益活动

“城市因你而美·新华伴你而行——关爱全国环卫工人大型公益活动”是新华保险发挥风险管理的专业优势，通过“保险+公益”模式服务特殊人群，设计出的全国首个聚焦环卫工人的普惠保险公益项目。该项目通过向全国百余城市的环卫工人赠送人身意外伤害保险，旨在提升环卫群体的基础保障水平及风险应对能力，推动社会对环卫工作者的尊重、理解、关心和支持。

2023年，该项目在全国186个大中城市落地，惠及94万余名环卫工人。截至2023年末，累计捐赠保额超5054亿元，完成理赔391例，赔付金3474万元。同时，新华保险持续围绕环卫项目开展配套活动，围绕“同新聚力、卫爱出发”主题，在“五一”劳动节、“10.26”环卫工人节前后组织活动360余场。各地分支机构向环卫工人捐赠物资折合人民币超19万元。

2023年，新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动荣获“金诺·中国金融年度优秀社会责任项目”。



“寒冬送暖，情系环卫”爱心公益活动



环卫工人意外险续约暨爱心捐赠活动



夏日送清凉慰问



元宵节慰问

### 案例 暖冬行动——为欠发达地区儿童捐赠冬衣

2022年12月至2023年3月，新华保险发起“暖冬行动”，总公司968名员工积极响应，争做孩子们的“温暖合伙人”，共计筹集资金18.13余万元，为贵州施秉等欠发达地区的15所乡村小学的760余名孩子们送去了崭新的羽绒服。



### 关爱特殊儿童



### 为外卖员送清凉



### 为学生捐赠图书



### 赴敬老院慰问



# 关键绩效表

## 社会绩效表

绩效名称	单位	2021年	2022年	2023年
信息科技投入费用	万元	104040.51	94185.92	104034.60
科技人员数量	人	419	405	432
自主软件开发著作权	项	27	28	28
社会保险缴纳率	%	100	100	100
公益捐款	万元	2000	1801	1645余
员工总数	人	33526	31608	29647
男性员工人数	人	11569	11024	10371
女性员工人数	人	21957	20584	19276
北区员工人数	人	/	10509	9979
东区员工人数	人	/	6851	6392
南区员工人数	人	/	7436	6914
西区员工人数	人	/	6812	6362
管理人员人数	人	1709	1723	1699
专业人员人数	人	3486	3474	3402
销售及销售管理人员	人	20523	18751	17133
30岁以下员工人数	人	623*	4508	3368
30—50岁（不含）员工人数	人	1002*	25047	24153
50岁以上员工人数	人	1731*	2053	2126
男性员工流失率	%	/	3.11	2.80
女性员工流失率	%	/	2.59	4.07
30岁以下员工流失率	%	56.7*	2.54	1.55

绩效名称	单位	2021年	2022年	2023年
30—50岁（不含）员工流失率	%	43.3*	3.04	4.36
50岁以上员工流失率	%	0*	0.12	0.96
北区员工流失率	%	/	1.68	1.62
东区员工流失率	%	/	1.48	1.71
南区员工流失率	%	/	1.42	1.82
西区员工流失率	%	/	1.12	1.72
因工作关系死亡人数	人	0	0	0
因工作关系死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数	日	/	/	115
男性员工受训比率	%	93	99.3	100
女性员工受训比率	%	89	99.6	100
员工培训平均时长	-	/	90余学时	107小时
男性员工人均受训时数	-	99小时	97学时	117.4小时
女性员工人均受训时数	-	84小时	85学时	100.2学时
员工培训总覆盖率数	%	100	100	100
高层人员受训百分比	%	100	100	100
中层人员受训百分比	%	100	99.8	100
基层人员受训百分比	%	96	99.4	100
高层人员人均培训时长	-	59小时	112学时	82.3学时
中层人员人均培训时长	-	85小时	101学时	140学时
基层人员人均培训时长	-	100小时	85学时	97学时
年度内储备讲师数量	名	/	/	146
大陆地区常规供应商数量	家	151	149	140

\*2021年数据范围仅含新华保险总部范围（按地区划分均为北京地区）

## 环境绩效表

指标	单位	2021	2022	2023
废气排放	吨	0.15	0.098	0.118
氮氧化物	吨	0.14	0.1	0.107
二氧化硫*	吨	0.0046	0.0028	0.004
颗粒物	吨	/	/	0.008
温室气体排放总量 (范畴1和范畴2)	吨	18970.63	18126.52	29372.73
直接排放(范畴1)	吨	1452.34	1147.95	2389.22
天然气	吨	292.79	649.26	1829.07
汽油	吨	679.25	498.68	560.15
间接排放(范畴2)	吨	17521.28	16978.57	26938.51
外购电力	兆瓦时	25891.46	29771.3	46365.76
办公区域单位面积温室气体排放量 (范畴1和2)	吨/平方米	0.032	0.04	0.06
能源消耗	兆瓦时	32619.92	34401.41	56932.92
直接能源消耗	兆瓦时	6728.46	4630.12	10567.16
天然气	兆瓦时	3953.74	2966.88	8362.98
汽油	兆瓦时	2774.73	1663.24	2204.17
间接能源消耗	兆瓦时	25891.46	29771.3	46365.76
外购电力	兆瓦时	25891.46	29771.3	46365.76
办公区域单位面积能源消耗量	兆瓦时/平方米	0.059	0.08	0.12
耗水量	吨	137668.33	145925.34	221039.52
人均耗水量	吨/人	9.30	11.34	17.63
用纸量	吨	227.96	143.68	78.86
人均用纸量	吨/人	0.015	0.01	0.006
有害废弃物	吨	7.89	5.19	6.28
人均有害废弃物	吨/人	0.00053	0.0004	0.0005
无害废弃物	吨	1041.4	953.35	1344.80
人均无害废弃物	吨/人	0.07	0.07	0.11

\*2023年度以硫氧化物排放指标代替二氧化硫排放指标

## 指标索引

### 香港联合交易所股份有限公司《环境、社会及管治报告指引》中一般披露及关键绩效指标

范畴	议题	绩效指标	采用情况
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的：  ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。  注：废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。  温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。	践行绿色发展
		A1.1 排放物种类及相关排放数据。	
		A1.2 直接(范围1)及能源间接(范围2)温室气体排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。		
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。 注：资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。	践行绿色发展
		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	
		A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	
A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用于新华保险		
A3 环境及天然资源	一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	不适用于新华保险	
	A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。		
A4 气候变化	一般披露：识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜的政策。	应对气候变化	
	A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。		

范畴	议题	绩效指标	采用情况
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利： ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工及代理人发展
		B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的： ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工及代理人发展
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	
		B2.2 因工伤损失工作日数。	
	B3 发展及培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。 注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。	员工及代理人发展
		B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	
		B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	
	B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的： ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工及代理人发展
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	
		B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	
	B5 供应链管理	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	打造责任供应链
		B5.1 按地区划分的供应商数目。	
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法。	
B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。			
	B5.4 描述在拣选供货商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。		

范畴	议题	绩效指标	采用情况
社会	B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜以及补救方法的： ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保护消费者权益
		B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用于新华保险
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	保护消费者权益
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	完善公司治理
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用于新华保险
		B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	保护消费者权益
	B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： ① 政策；及 ② 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	坚持党建引领
		B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果。	
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	
	B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	专题：心怀国之大者 服务国家战略 倾力回馈社会
		B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	

### 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》要求

相关要求	披露位置
第八章 社会责任	
8.1 上市公司应当在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和职工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者，践行绿色发展理念，积极从事环境保护、社区建设等公益事业，从而促进公司本身与全社会的协调、和谐发展。	
8.2 上市公司在经营活动中，应当遵循自愿、公平、等价有偿、诚实信用的原则，遵守社会公德、商业道德，接受政府和社会公众的监督，不得依靠夸大宣传、虚假广告等不当方式牟利，不得通过贿赂、走私等非法活动牟取不正当利益，不得侵犯他人的商标权、专利权和著作权等知识产权，不得从事不正当竞争。	
8.3 上市公司应当根据所处行业及自身经营特点，形成符合本公司实际的社会责任战略规划及工作机制。公司的社会责任战略规划至少应当包括公司的商业伦理准则、员工保障计划及职业发展支持计划、合理利用资源及有效保护环境的技术投入及研发计划、社会发展资助计划以及对社会责任规划进行落实管理及监督的机制安排等内容。	
8.4 上市公司可以在年度社会责任报告中披露每股社会贡献值，即在公司为股东创造的基本每股收益的基础上，增加公司年内为国家创造的税收、向员工支付的工资、向银行等债权人给付的借款利息、公司对外捐赠额等其他利益相关者创造的价值额，并扣除公司因环境污染等造成的其他社会成本，计算形成的公司为社会创造的每股增值额。	

相关要求	披露位置
8.5 在本所上市的“上证公司治理板块”样本公司、境内外同时上市的公司及金融类公司，应当在年度报告披露的同时披露公司履行社会责任的报告（以下简称社会责任报告）。本所鼓励其他有条件的上市公司，在年度报告披露的同时披露社会责任报告等非财务报告。	
公司披露社会责任报告的，董事会应当单独进行审议，并在本所网站披露。	
8.6 上市公司可以根据自身特点拟定年度社会责任报告的具体内容，说明公司在促进社会、环境及生态、经济可持续发展等方面的工作。社会责任报告的内容至少应当包括：	
（一）关于职工保护、环境污染、商品质量、社区关系等方面的社会责任制度的建设和执行情况；	专题：心怀国之大者 服务国家战略 践行绿色发展 员工及代理人发展 倾力回馈社会
（二）履行社会责任存在的问题和不足、与本指引存在的差距及其原因；	不适用于新华保险
（三）改进措施和具体时间安排。	不适用于新华保险
8.7 上市公司应当依据《公司法》和公司章程的规定，建立职工董事、职工监事选任制度，确保职工在公司治理中享有充分的权利；支持工会依法开展工作，对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及职工切身利益的事项，通过职工代表大会、工会会议等民主形式听取职工的意见，关心和重视职工的合理需求。	
8.8 上市公司应当将生态环保要求融入发展战略和公司治理过程，并根据自身生产经营特点，对环境的影响程度等实际情况，履行下列环境保护责任：	
（一）遵守环境保护法律法规与行业标准；	践行绿色发展
（二）制订执行公司环境保护计划；	践行绿色发展
（三）高效使用能源、水资源、原材料等自然资源；	践行绿色发展
（四）合规处置污染物；	践行绿色发展
（五）建设运行有效的污染防治设施；	践行绿色发展
（六）足额缴纳环境保护相关税费；	不适用于新华保险
（七）保障供应链环境安全；	打造责任供应链
（八）其他应当履行的环境保护责任事项。	发展绿色金融 应对气候变化 践行绿色发展
8.9 上市公司可以根据自身实际情况，在公司年度社会责任报告中披露或者单独披露如下环境信息：	
（一）公司环境保护方针、年度环境保护目标及成效；	践行绿色发展
（二）公司年度资源消耗总量；	践行绿色发展
（三）公司环保投资和环境技术开发情况；	不适用于新华保险
（四）公司排放污染物种类、数量、浓度和去向；	践行绿色发展
（五）公司环保设施的建设和运行情况；	践行绿色发展
（六）公司在生产过程中产生的废物的处理、处置情况，废弃产品的回收、综合利用情况；	践行绿色发展
（七）与环保部门签订的改善环境行为的自愿协议；	不适用于新华保险
（八）公司受到环保部门奖励的情况；	不适用于新华保险
（九）企业自愿公开的其他环境信息。	发展绿色金融 应对气候变化

相关要求	披露位置
从事火力发电、钢铁冶炼、水泥生产、电解铝、矿产开发等对环境有较大影响行业的公司，应当披露前款第（一）至（七）项所列的环境信息，并应当重点说明公司在环保投资和环境技术开发方面的工作情况。	
8.10 上市公司发生以下与环境保护相关的重大事件，且可能对其股票及其衍生品价格产生较大影响的，应当及时披露事件情况及对公司经营以及利益相关者可能产生的影响：	
（一）公司有新、改、扩建具有重大环境影响的建设项目等重大投资行为；	践行绿色发展
（二）公司因为环境违法违规被环保部门调查，或者受到重大行政处罚或刑事处罚，或者被有关人民政府或者政府部门决定限期治理或者停产、搬迁、关闭；	不适用于新华保险
（三）公司由于环境问题涉及重大诉讼或者其主要资产被查封、扣押、冻结或者被抵押、质押；	不适用于新华保险
（四）公司或者其主要子公司被国家环保部门列入重点排污单位；	不适用于新华保险
（五）新公布的环境法律、法规、规章、行业政策可能对公司经营产生重大影响；	不适用于新华保险
（六）可能对公司股票及其衍生品价格产生较大影响的其他有关环境保护的重大事件。	不适用于新华保险
8.11 上市公司应当定期指派专人检查环保政策的实施情况，对不符合公司环境保护政策的行为应当予以纠正，并采取相应补救措施。公司出现重大环境污染事故时，应当及时披露环境污染的产生原因、对公司业绩的影响、环境污染的影响情况、公司拟采取的整改措施等。	
8.12 上市公司或者其主要子公司属于环境保护部门公布的重点排污单位的，应当在环保部门公布名单后及时披露下列信息：	
（一）公司污染物的名称、排放方式、排放浓度和总量、超标、超总量情况；	不适用于新华保险
（二）公司环保设施的建设和运行情况；	践行绿色发展
（三）公司环境污染事故应急预案；	不适用于新华保险
（四）公司为减少污染物排放所采取的措施及今后的工作安排。	践行绿色发展
公司不得以商业秘密为由，拒绝公开前款所列的环境信息。 公司在报告期内以临时报告的形式披露环境信息内容的，应当说明后续进展或者变化情况。如相关事项已在临时报告披露且后续实施无进展或者变化的，仅需披露该事项概述，并提供临时报告披露网站的相关查询索引。	
8.13 上市公司应当根据自身生产经营模式，履行下列生产及产品安全保障责任：	
（一）遵守产品安全法律法规与行业标准；	不适用于新华保险
（二）建立安全可靠的生产环境和生产流程；	不适用于新华保险
（三）建立产品质量安全保障机制与产品安全事故应急方案；	不适用于新华保险
（四）其他应当履行的生产与产品安全责任。	不适用于新华保险
8.14 上市公司应当根据员工构成情况，履行下列员工权益保障责任：	
（一）建立员工聘用解雇、薪酬福利、社会保险、工作时间等管理制度及违规处理措施；	员工及代理人发展
（二）建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施；	员工及代理人发展
（三）开展必要的员工知识和职业技能培训；	员工及代理人发展
（四）其他应当履行的员工权益保护责任。	员工及代理人发展
8.15 上市公司应当严格遵守科学伦理规范，尊重科学精神，恪守应有的价值观念、社会责任和行为规范，发挥科学技术的正面效应。 公司应当避免研究、开发和使用危害自然环境、生命健康、公共安全、伦理道德的科学技术，不得从事侵犯个人基本权利或者损害社会公共利益的研发和经营活动。 公司在生命科学、人工智能、信息技术、生态环境、新材料等科技创新领域开发或者使用创新技术的，应当遵循审慎和稳健原则，充分评估其潜在影响及可靠性。	



# 意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。公司真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便公司持续改进工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问题（请在相应位置打“√”）

1. 对于新华保险，您的身份是？

- 政府    投资者    员工    客户    供应商/承包商    合作伙伴
- 同行    社区和公众    媒体    非政府组织    其他（请注明）\_\_\_\_\_

2. 您认为新华保险ESG表现：

- 很好    较好    一般    较差

3. 您对报告的总体印象是：

- 很好    较好    一般    较差

4. 您认为报告中所披露的ESG信息质量：

- 很好    较好    一般    较差

5. 您认为报告结构：

- 很合理    较合理    一般    较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- 很好    较好    一般    较差

7. 您对新华保险ESG工作及ESG报告有何改进建议？

# 95567

全国统一客服电话

[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)



新华保险服务号



投资者关系网站

新华人寿保险股份有限公司  
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.

北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦  
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai  
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R.C  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)