

2021

环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告



目录

| | |
|---------|----|
| 关于本报告 | 02 |
| 管理层致辞 | 04 |
| 亮点绩效 | 06 |
| 关于我们 | 08 |
| 年度荣誉 | 09 |
| 重大性议题判定 | 10 |
| 董事会声明 | 13 |

01 国寿担当

| | |
|--------|----|
| 服务国家战略 | 16 |
| 打造优质产品 | 19 |
| 驱动科技创新 | 22 |

02 国寿温度

| | |
|-------|----|
| 人才培育者 | 30 |
| 服务领跑者 | 34 |
| 社会守护者 | 40 |
| 低碳践行者 | 42 |

03 国寿积淀

| | |
|------|----|
| 稳健治理 | 50 |
| 永续治理 | 52 |
| 责任治理 | 55 |

| | |
|--------|----|
| 关键绩效表 | 59 |
| ESG 索引 | 63 |
| 读者反馈表 | 66 |



关于本报告

本报告是中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿”）对外公开披露的第15本环境、社会及管治报告，旨在回复利益相关方期望，展示在环境、社会、企业管治及可持续发展方面的理念。

报告覆盖范围

如无特殊说明，本报告涵盖中国人寿保险股份有限公司，暂不包含其子公司。

报告数据来源

本报告关键财务数据来源于经过审计的《中国人寿保险股份有限公司2021年年度报告》，其他数据来源于中国人寿内部文件和相关统计。

报告时间范围

2021年1月1日至2021年12月31日。部分内容适当追溯历史数据。

报告编制原则

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《关于加强上市公司承担社会责任工作通知》《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》编制，同时参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准》为信息披露的指导性原则。

报告称谓说明

为方便表述和阅读，本报告将使用“中国人寿”“公司”和“我们”指代“中国人寿保险股份有限公司”。如无特殊说明，本报告中的“元”指“人民币”。

报告周期

本报告为年度报告。

报告获取

报告以网络版形式发布，您可以在下列网站浏览和下载中文简体、中文繁体和英文网络版报告：

中国人寿官网（www.e-chinalife.com）

上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）

香港联合交易所网站（www.hkex.com.hk）



管理层致辞

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，中国人寿心怀“国之大者”，在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，从容应对复杂严峻的外部环境和世纪疫情的巨大挑战，坚守保险本源，服务新发展格局，积极履行企业责任，受到社会广泛认可，荣获2021中国证券金紫荆奖“最佳上市公司”、《机构投资者》“亚洲最受尊敬企业(保险行业)”系列殊荣。我们坚定不移走高质量发展之路，贡献扎实稳健的“国寿力量”。这一年，我们保持战略定力，坚持稳中求进，深化改革创新，在转型升级中焕发蓬勃生机，高质量发展取得新成效。2021年，公司实现保费收入6,183.27

亿元，净利润509.21亿元，连续保持历史高位，实现“十四五”良好开局。我们全心全力聚焦国家重大战略，彰显服务大局的“国寿担当”。这一年，我们全面助推乡村振兴，派出1,100余名驻村帮扶干部扎根一线，乡村振兴专属医疗保险为137万人次提供医疗费用补偿5.2亿元，防贫保险业务累计承保人数968万人。我们持续提升服务实体经济质效，累计投资实体经济超过2.7万亿元；全力支持区域协调发展，京津冀等核心区域、“一带一路”相关投资持续增长，支持区域发展战略投资规模累计超过1.4万亿元。我们深度参与多层次社会保障体系建设，优化丰富产品供给体系，

开展专属商业养老保险试点。我们践行科技自立自强，紧跟前沿技术，实现全部核心系统从计算、存储、数据库到应用软件的全面架构革新，弹性计算与实时处理能力大幅提升。

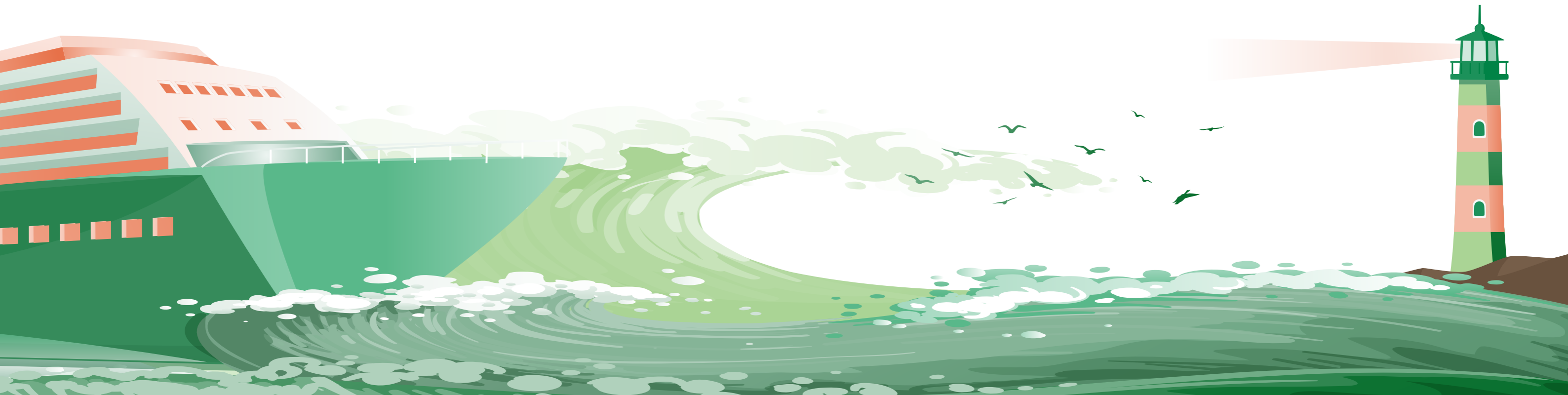
我们始终践行“成己为人、成人达己”的企业文化核心理念，涵养以人民为中心的“国寿情怀”。这一年，我们践行“以人为本、德才兼备、勇于担当、善于作为”的人才理念，保障员工权益，助力员工成长，让中国人寿成为10万余名员工的大家庭。我们坚持以客户为中心，持续为客户送去简捷、品质、温暖的服务，公司整体客户好评度保持高位。我们致力公益慈善，210余个志愿服务团队开展近

千次公益活动。我们将“碳达峰碳中和”目标植入公司发展理念，搭建气候变化应对体系，制定“保障环境健康友好，助力实现碳中和”的总体环境目标和具体实施方案，从绿色投资、绿色销售、绿色运营、绿色办公等多方面找准发力点，累计绿色投资规模超过3,000亿元，同比增加4倍，助力经济高质量、可持续发展。

我们孜孜以求完善公司治理，传承历久弥新的“国寿积淀”。这一年，我们持续完善公司治理体系，坚持统筹发展和安全，坚决守住不发生系统性金融风险的底线，公司风险综合评级连续15个季度保持A类。我们立足长远，锚定“建设国际一流、负责任

寿险公司”的ESG战略目标，系统规划ESG治理工作，搭建ESG风险管理体系，用实际行动诠释有责任、有担当的国寿风范。

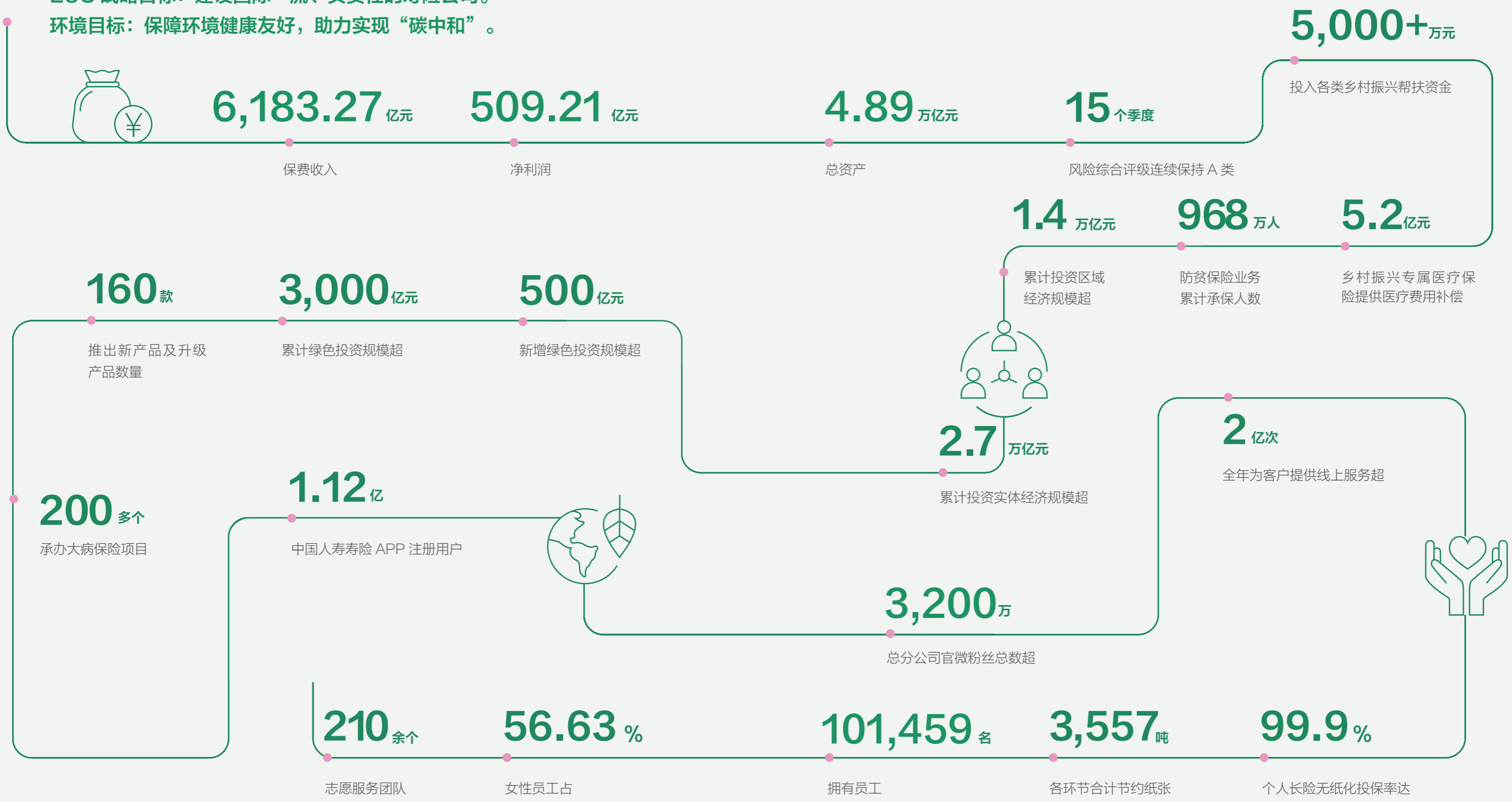
浩渺行无极，扬帆但信风！2022年，“赶考”仍在继续，奋斗永不停歇。站在第二个百年伟大征程的起点上，我们将勇担历史使命，奋勇拼搏、砥砺前行，努力开创公司改革发展新局面，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开！



亮点绩效

2021 年

ESG 战略目标：建设国际一流、负责任的寿险公司。
 环境目标：保障环境健康友好，助力实现“碳中和”。



关于我们

中国人寿保险股份有限公司是国内寿险行业的龙头企业，总部位于北京，注册资本 282.65 亿元人民币。作为《财富》世界 500 强和世界品牌 500 强企业——中国人寿保险（集团）公司的核心成员，公司以悠久的历史、雄厚的实力，专业领先的竞争优势及世界知名的品牌赢得了社会广泛客户的信赖，始终占据国内寿险市场的领导者地位。

中国人寿的前身与中华人民共和国同龄。1949 年 10 月经中央政府批准组建，是国内最早经营保险业务的企业

之一，肩负中国寿险业探索者和开拓者的重任。在长期发展历程中，公司拥有一支稳定的专业化管理团队，积累了丰富的经营管理经验，深谙国内寿险市场经营之道。2003 年 12 月 17 日和 18 日，中国人寿保险股份有限公司分别在纽约和中国香港上市。2007 年 1 月 9 日中国人寿保险股份有限公司回归国内 A 股上市，自此公司成为首家“三地上市”的金融保险企业。

2021 年，中国人寿实现保费收入 6,183.27 亿元，拥有覆盖全国的 1.9

万多个分支机构¹、10 万多名员工和各渠道销售人员 89 万人。公司是中国领先的个人和团体人寿保险产品与年金产品、意外险和健康险供应商。截至 2021 年 12 月 31 日，公司总资产达 4.89 万亿元，拥有 3.23 亿份有效长期个人和团体人寿保险单、年金合同、长期健康险及长期意外伤害保险保单，同时提供个人、团体意外险和短期健康险保单和服务。

企业文化



注：1. 截至 2021 年 12 月 31 日，公司拥有覆盖全国的 1.9 万多个分支机构含总公司、省公司、地市公司（中心支公司）、支公司、营业部及营销服务部。

年度荣誉



“2021 年《福布斯》全球上市公司
2,000 强” 第 49 位

《福布斯》

“2021 年度亚洲最佳寿险公司”

《21 世纪经济报道》

“2021 高质量发展保险公司方舟奖”
“2021 金牌保险服务方舟奖”
“2021 中国保险业科技进步方舟奖”

《证券时报》“2021 年中国保险业方舟奖评选”

“年度卓越人寿保险公司”

《每日经济新闻》“2021 中国金鼎奖评选”

“保险公司投资金牛奖”

《中国证券报》“2021 中国保险业投资金牛奖评选”

“年度影响力保险公司”
“可持续发展绿色奖”

《和讯网》“第 19 届财经风云榜”

“年度社会责任优秀奖”

上海报业集团、界面新闻 2021 “ESG 先锋 60” 评选

“2021 ESG 绿色公司之星”

《投资时报》标点财经

“2021 年《财富》中国 500 强排
行榜” 第 8 位

《财富》中文网

“最佳上市公司”
“十四五最具投资价值上市公司”

香港大公文汇传媒集团、北京上市公司协会、香港中国企业协会、香港中国金融协会、香港中资证券业协会、香港公司治理公会、香港证券学会“2021 中国证券‘金紫荆’奖评选”

“2021 金龙奖年度最佳上市保险公司”

《金融时报》“中国金融机构金牌榜”

“新财富最佳上市公司”

《新财富》“第三届新财富最佳上市公司评选”

“年度保险保障品牌 TOP 大奖”

《上海证券报》“第 12 届‘金理财’评选”

“社会责任年度大奖”

《财经》“2021 长青奖”评选

“年度可持续发展奖”

《新浪财经》“2021 中国企业 ESG 金质奖评选”

重大性议题判定

中国人寿密切关注利益相关方的需求和建议，以此为参照，不断完善内部管理。公司通过定期沟通，持续搜集各方期望与诉求，并提出针对性回应。

| 利益相关方 | 期望与诉求 | 沟通方式 |
|----------|--|---|
| 政府及监督机构 | 守法经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 | 工作汇报与沟通 参加会议和重大活动 汇报文件与专题报告 接受监督 |
| 股东及投资者 | 创造稳健回报 完善公司治理 加强投资者关系管理 及时准确全面披露信息 | 股东大会 定期公告、路演 新闻发布会 分析师会 安排投资者和分析师到分支机构调研 |
| 客户 | 诚信优质服务 满意的客户体验 丰富的保险产品 保护合法权益 | 智能化服务流程 需求/满意度调查 服务热线电话 客户投诉处理 特色客户活动与增值服务 |
| 业务合作伙伴 | 公平竞争 诚信互惠 | 日常非正式沟通 签订合作协议 营销员晨会 专题调研、讲座 相关方调研 |
| 员工 | 保障基本权益 薪酬福利保障 职业健康与安全 职业晋升与发展 员工关爱 | 及时足额发放工资 职工代表大会 员工座谈会 员工培训 帮扶困难员工 总裁信箱 开展员工需求和满意度调查 |
| 社区与非政府组织 | 促进当地就业 参与社区公益 带动社区经济 乡村振兴 服务民生 | 社会沟通与调研 开展公益活动 志愿服务 灾害救助 业务帮扶、电商帮扶、医疗捐赠 发展健康保险、普惠保险 |
| 环境 | 气候变化 节能减排 资源综合利用 绿色办公 | 环保宣传 环境信息披露 环保绿色公益活动 绿色建筑 服务流程电子化 |

重要性原则

为了了解利益相关方对中国人寿可持续发展的关注方向、期望与诉求，中国人寿遵照香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，执行 ESG 重大性议题分析流程。通过对国家宏观政

策研究、国内外社会责任标准分析、公司发展实际战略与规划、行业对标、利益相关方访谈调研等各方研讨分析，从“利益相关方关注程度”“对公司发展的重要程度”两个层次总

结出 20 项 ESG 重大性议题。基于对重大性议题的评估，绘制 2021 年 ESG 重大性矩阵。

重要性识别过程

识别

01

国内外行业对标
公司发展战略与规划
国家宏观政策
国内外社会责任标准分析



02

调研

对公司的影响
对利益相关方的影响



分析

03

公司内部分析对运营的影响
社会责任专家评估议题重要程度



04

确认

确认重大性议题并出具
中国人寿实质性议题矩阵



重大性议题矩阵



量化原则

报告依据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，环境数据均注明参考标准、计算方法以及参数。

平衡原则

报告依据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，公平地呈报发行人的表现，避免有可能影响读者不恰当判断或决策的遗漏或呈报格式。

一致性原则

报告编制方法、信息披露口径与过往年度保持一致。

董事会声明

中国人寿董事会明确公司以“建设国际一流，负责任的寿险公司”为ESG战略目标，规划至2025年逐步构建具有中国人寿特色的ESG工作体系，包括建立ESG治理体系、完善ESG制度体系、构建ESG风险管理体系、落实ESG专项行动、探索ESG管理数字化应用、夯实ESG信息披露、提升行业影响力及外部认可度七个方面。

为规范公司ESG管理机制，提高ESG管理水平，保障各利益相关方权益，中国人寿建立以董事会为最终责任人的ESG管理体系，负责对公司ESG战略规划、目标、信息披露以及重大事项行使决策权。ESG执行委员会作为总裁室下设的常设ESG审议及执行机构，指导并执行公司ESG治理、管理、相关事项决

策以及日常工作。ESG执行小组作为ESG工作执行机构，负责落实ESG执行委员会安排的具体工作。

基于外部经济社会宏观环境和公司发展战略，中国人寿每年进行一次ESG议题重要性评估，讨论并确定公司在ESG方面的风险及机遇，将重点议题的管理与提升作为ESG年度重点工作。董事会审阅并确认评估结果，将重点议题作为公司整体战略制定的一部分加以考虑，并监督这些议题的管理与绩效。2021年，公司重点审视如下ESG重点工作及进展：

ESG风险管理：搭建ESG风险管理体系，加强对信息安全风险、气候变化风险、腐败风险、人力资本和客户关系管理风险、人才吸引与留任方面的关注。

环境目标设定：明确环境目标，通过节能改造、建设绿色数据中心、无纸化投保、数字办公、低碳投资等方面，提高能源使用效率，降低碳排放量。

气候变化应对：充分识别在产品端、运营端和投资端面临的气候变化风险与机遇，通过加强对产品与气候变化关联性的研究、持续推进数字化办公、落实责任投资等，提升公司气候变化应对水平。

支持国家战略：充分发挥主业优势，全面助推乡村振兴，持续提升服务实体经济质效，支持粤港澳大湾区建设，深化“一带一路”合作。

本报告详尽披露中国人寿2021年ESG工作的进展与成效，并于2022年3月24日经由董事会审议通过。



01 国寿担当



服务国家战略

中国人寿主动融入大局,用行动扛起时代重任,充分发挥主业优势,全面助推乡村振兴,站稳人民至上和服务实体经济的立场。

推进乡村振兴

中国人寿全面贯彻党中央、国务院巩固拓展脱贫攻坚成果与乡村振兴有效衔接的决策部署,统筹各方力量,立足主业优势,筑牢防贫保障网。

2021年,公司严格遵循“四个不摘”要求,以党建为统领,强化担当,继续奋斗,聚焦“五大振兴”,全面升级“扶贫保”工程,充分发挥保险主业优势,建立健全“一体两柱五策六保障”帮扶长效机制。制定《关于升级“扶贫保”工程 全面助推乡村振兴的指导意见(试行)》和《中国人寿保险股份有限公司2021年助推乡村振兴工作计划》,明确重点帮扶举措,

绘制远景规划。2021年,公司全系统承接1,000余个帮扶点的乡村振兴帮扶工作,投入各类帮扶资金5,000多万元,督导跟踪2020年116个重点帮扶项目全部顺利完成;向内蒙古乌兰察布察右后旗大六号镇捐赠帮扶资金366万元,用于开展电子商务中心改造、玉米深加工项目等。

公司立足主业优势,为脱贫人口提供买得起、买得到、愿意买的保险产品与服务。截至2021年12月31日,在团体保险帮扶方面,公司防贫保险业务累计承保人数968万人,累计提供了0.92万亿元的保障金额;在健

康保险帮扶方面,大病保险业务当年为困难人群提供167万人次26亿元的医疗费用补偿,乡村振兴专属医疗保险为137万人次提供医疗费用补偿5.2亿元。

派驻驻村帮扶干部扎

根一线

1,100余名



2022年乡村振兴工作计划



- 继续推进“扶贫保”工程提档升级,健全防止返贫动态监测和帮扶机制,对脱贫不稳定人口和边缘易致贫人口做到早发现、早干预、早帮扶
- 发挥保险主业优势,积极拓展“大病保险+商业保险”,提质扩面
- 持续开发适合乡村振兴和脱贫人口特殊人群的专属保险产品,大力发展农村人身保险、农村养老健康保险等业务,扩大普惠保险覆盖面
- 大力推动县域经济高质量发展,用优质金融服务促进县域和乡村发展,释放农村农民的保险需求,助力县域经济社会发展和民生改善
- 聚焦“三区三州”等帮扶地区和内蒙古乌兰察布大六号镇,开展多类公益帮扶项目,持续在扶志、扶智上下真功

为更好地服务乡村振兴战略,中国人寿持续实施“大美县域 幸福乡村”工程,通过“县域品牌传播计划”“县域职场升级计划”“县域荣誉激励计划”等项目,推动县域发展高质高效、职场环境宜人宜业、员工伙伴富裕富足,实现品牌提升“形象美”,职场升级“环境美”和创业增收“生活美”。

发布“大美县域 幸福乡村”工程主题宣传片

推出系列宣传片《广袤之美》《大爱之美》《科技之美》,展示中国人寿以科技提升效率、以服务温暖客户、以初心践行使命的多样化场景,带动更多人服务县域大众,承担社会责任。

持续开展“国寿最美保险示范乡镇”创建活动

进一步引导乡镇营业单位,依托保险专业优势,积极参与当地社会保障体系建设、社会公益事业和乡村振兴工作,支持乡镇社会经济发展,助力创造县域美好生活。

打造两乡标杆营业单位

为进一步优化品牌形象、提升服务质量,中国人寿针对县域特别是两乡地区,开展职场标准化建设,改善职场环境,助力基层营业单位更好地服务乡村居民,促进乡村振兴。



聚焦国家战略

中国人寿坚决贯彻党中央重大决策部署，截至 2021 年 12 月 31 日，累计投资区域经济和实体经济规模分别超过 1.4 万亿元和 2.7 万亿元。近年来，公司聚焦国家重大项目建设，不断提升保险资金服务实体经济的能力，取得初步成效。

公司坚持新发展理念，聚焦国家战略，支持粤港澳大湾区建设，紧抓“一带一路”、健康中国等战略机遇，主动加强合作交流，积极为地方加快改革创新、产业聚集、城市治理提供有力保障和支持。2021 年，中国人寿加强粤港澳大湾区、京津冀、

长江经济带、西部大开发和东北振兴等区域保险市场研究和服务，发挥综合优势做好金融支持，参与社会管理，聚焦民生保障，创新产品服务，助力互联互通。

支持粤港澳大湾区建设

提升大湾区保险服务能力和水平

- ▶ 以服务建设国际一流湾区和世界级城市群为重点，结合大湾区建设特点，服务大湾区基础设施建设互联互通
- ▶ 积极完善并融入跨境金融业务协同发展，努力推进跨境医疗保险、重疾保险发展
- ▶ 支持横琴粤澳深度合作区、前海深港现代服务业合作区等建设

发挥综合优势做好金融支持

- ▶ 积极推动“险资入粤”，逐步加速向大湾区布局
- ▶ 支持重大基础设施建设、战略性产业建设以及绿色产业发展
- ▶ 存量投资规模约 1,500 亿元，年内新增投资规模超过 500 亿元

参与社会管理 聚焦民生保障

- ▶ 积极承办城乡居民大病保险业务，共承保了大湾区广州、佛山、江门、珠海、东莞、肇庆 6 个城市的大病保险项目，承保人数约 1,760 万人
- ▶ 积极参与长期护理保险项目试点及健康保障委托管理项目。广州长期护理保险委托经办服务项目，为 383 万参保人提供鉴定评估和待遇经办服务；在 7 个地市累计承办 25 个健康保障委托管理项目，承保广州“穗岁康”、珠海“大爱无疆”等多项补充医疗保险项目

创新产品服务，助力互联互通，致力打造湾区保险生态圈

- ▶ 构建特色产品体系，切实提升在大湾区的产品创新力、竞争力，开发面向粤港澳大湾区的“国寿粤港澳大湾区深圳专属长期重大疾病保险”等四款专属产品
- ▶ 建设跨境保险服务平台，加大服务创新，促进大湾区互联互通、共享融通，为跨境保险客户提供便利化服务
- ▶ 广东省分公司下辖 20 家地市分公司，1,145 家县支及以下分支机构，107 个服务柜面，员工 5,860 人。同时，公司还拥有 7 万多名专业的销售服务人员，持续为客户提供专业、高效、温暖的服务

“一带一路”

中国人寿推出“对外经营劳务及商旅保险”专项拓展方案，全面对接对外经营企业派出人员风险管理需求，截至 2021 年 12 月 31 日，成功承保“一带一路”沿线 50 个国家人身险业务，为 90 余家中资海外企业提供境外安全保障，风险保额达到 40 亿元。同时，公司围绕“一带一路”建设总体规划，推动中远海运项目落地，支持“海上丝绸之路”的向东延伸。

打造优质产品

中国人寿顺应时代发展新趋势，坚持新发展理念，服务社会民生，用悠久的历史、雄厚的实力、专业领先的竞争优势助力社会保障体系的健全完善，为共同富裕贡献保险力量。

开发多元产品

2021 年，中国人寿积极参与多层次社会保障体系建设，坚守保险保障本源，在人民群众病有所医、老有所养、民生保障、乡村振兴等领域积极发挥作用，用专业和情怀彰显企业本色，为人民美好生活保驾护航。

截至 2021 年 12 月 31 日，公司共计开发新产品 73 款，变更产品 87 款，其中包括“国寿福（盛典版）”系列、“鑫享未来”系列、“乐学无忧”系列等产品，为客户提供养老、重疾、意外、医疗等方面多方面保障。公司

研发“国寿福佑安康美好生活团体医疗保险”等产品，助力政策性健康保险业务开展。

乡村振兴保险

- ▶ 巩固脱贫攻坚成果，助推乡村振兴工作，研发“国寿乡村振兴美好生活团体医疗保险”，为符合国家或当地政府有关乡村振兴政策条件的人员提供医疗保障。
- ▶ 根据政策为特定人群提供全面保障，开发“国寿乡村振兴团体医疗保险（A 款）”“国寿乡村振兴团体重大疾病保险（A 款）”等 7 款乡村振兴系列产品，有效衔接乡村振兴工作。
- ▶ 面向县域、农村市场，开发“国寿乐惠保两全保险”，针对自驾车、客运交通、重大自然灾害等各类意外提供保障。

专属商业养老保险

- ▶ 设计开发“国寿鑫享宝专属商业养老保险”，费用清晰透明，交费方式灵活，保障范围较广，根据客户风险偏好提供多个投资组合账户，及因重大疾病或特定意外伤害的特殊退出权利。

防疫保障

- ▶ 配合国家防疫政策，在原有“预防接种”系列产品的基础上升级开发了“国寿康逸无忧预防接种综合意外伤害保险”等产品，助力国家新冠疫苗全面推广。
- ▶ 公司适当扩展新冠保险责任，对“国寿附加国寿福提前给付重大疾病保险（庆典版）”等 52 款长期重大疾病产品、“国寿通泰无忧意外伤害保险（A 款）”等 2 款短期险产品扩展新型冠状病毒肺炎责任，提高保险保障水平。

2021年12月，中国人寿举办“鑫生态 鑫动能 鑫生活”综合金融生态新品发布会，发布综合化产品、鑫车宝、保险金信托三款综合金融生态新品。在满足客户多元产品需求的基础上，以综合化经营战略为指引，坚守初心、服务人民，共同守护人民美好新生活。



中国人寿综合金融生态新品发布会

助力健康中国

中国人寿贯彻落实《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》等要求，以“坚持依法合规、坚持政府主导、坚持保本微利、坚持专业管理”的工作原则，坚持“保险+健康”，助力“健康中国”建设。

中国人寿作为行业内首批开展大病保险单位，始终致力于扩大保险覆盖面。截至2021年12月31日，公司在全国承办大病保险项目200多个，覆盖

城乡居民超过3.5亿人，累计赔款近1,400亿元，成为基本医疗保险的重要补充。在“十四五”期间，公司将继续积极发展大病保险、城市定制型保险等普惠业务，让人民群众享有保险保障，助力各地政府部门织密民生保障网。

公司注重健康服务与保险主业融合发展，丰富大健康平台服务项目，完善平台功能，提升使用体验。2021年，

公司大健康平台全年平台新增注册量超730万，累计注册量已超过2,600万，服务使用量超千万人次。

大健康平台累计注册量已超过

2,600万



大病保险

- ▶ 公司开展大病保险项目200多个，覆盖超过3.5亿城乡居民，当年赔付1,400万人次250多亿元医疗费用。

城市定制型商业医疗保险业务

- ▶ 广州“穗岁康”项目作为唯一定制医疗险案例入选《中国卫生杂志》；珠海“大爱无疆”项目获当地保险改革、金融创新奖，入选社科院《中国健康保险发展报告（2021）》；杭州“西湖益联保”得到地方各界和行业系统的广泛认可。人民日报健康客户端、健康时报主办的“多层次医疗保障综合创新优秀案例”评选活动中，8个入选案例中包括我公司5个案例。
- ▶ 截至2021年12月31日，公司累计在15个省市落地54个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超过1,000万人。

次标准体可投保产品

- ▶ 公司开发次标准体人群可以购买的“心无忧”特定手术产品，将保障人群从传统健康群体扩展至次标准体人群，缓解次标准体人群医疗费用压力。

普惠保险

- ▶ 发挥保险优势和品牌效应，与地方政府密切配合，大力发展老龄保险、计生保险、女性保险等普惠性保险。
- ▶ 老龄保险：截至2021年12月31日，承保超过5,000万老龄人口，累计提供了2.96万亿元的保障金额；
- ▶ 计生保险：截至2021年12月31日，承保3,100多万计生人口，累计提供了1.77万亿元的保障金额；
- ▶ 女性保险：截至2021年12月31日，与妇联合作承保1,000多万女性群体，提供保障金额近1万亿元。



驱动科技创新

中国人寿持续推进服务创新，加快转型升级，不断加强核心技术自主掌控，强化知识产权管理与保护，坚持科技自立自强，向建设科技国寿奋勇前进。

打造智慧国寿

中国人寿以深化数字化驱动为核心，全力夯实科技发展基础，积极推进公司数字化转型，为高质量发展添能蓄势。2021年，公司对科技架构进行全面革新，以开放云服务形式提供多

元化技术支撑；积极构建综合化企业协同框架，健全数据管理机制，提升全场景客户服务体验，全面助推运营风控智能升级，深化赋能价值创造，使数字化转型再上台阶。

公司不断强化客户体验的数字化升级，敏捷响应市场变化，以客户为中心加速创新线上服务内容和方式，使数字化处理能力得到快速提升。

● 销售方面

国寿物联网有效覆盖全国机构网点，打造线下职场的线上数字孪生，实现全国12大类、24万电子设备的集中管控，科技资源扁平化供给和信息高效畅达全国一线职场，构建企业在线协同体系，驱动销售队伍与客户线上双边互动，为营销员打造全方位社交化应用场景。

● 服务方面

理赔直付覆盖2万余家医疗机构，全年服务客户600余万人次。深化以客户为中心的敏捷产品交付机制，日均科技产品迭代优化超过40次，快速满足客户需求。

● 运营方面

新增推出核保五大智能模型，建立覆盖5大类19个关键风险类别的健康险智能理赔模型，让理赔更高效和便捷。



公司通过以下五大举措，持续深入推进数字化转型，强化线上平台服务能力。

● 国寿大健康平台发展

大健康平台服务项目不断丰富，平台功能不断完善，使用体验不断提升，更加注重健康服务与保险主业融合发展。2021年，大健康平台新增注册量超730万，累计注册量已超过2,600万，服务使用量超千万人次。

● 寿险APP服务提升

由寿险APP、官微、小程序构成的线上服务矩阵已成为公司最主要的服务通道，真正实现了“任一平台一次认证，所有平台一步登录”，使客户享受便捷高效的线上一站式服务。寿险APP具有“销售能力更强，健康服务更优，业务功能更全”的优势，能够为客户提供“找得准、看得懂、易操作、可信赖”的服务体验。2021年，寿险APP提供160+项功能，累计注册用户超过1.12亿人，服务超2亿人次，用户月活超800万人次。

公司聚焦老年客户使用互联网服务的需求与痛点，于行业内率先推出寿险APP“尊老模式”，让老年客户“看得清”“听得见”“好点选”“易上手”。截至2021年年底，客户使用尊老模式服务超700万次，老年客户线上服务好评度优于总体值，寿险APP“尊老模式”获得相关监管机构的认可。

● 智慧柜员机再升级

公司柜面智慧柜员机能够为广大客户提供5大类39项高频自助服务，临柜客户可以轻松通过柜员机“刷一刷”“点一点”安全、便捷地办理业务。具有的字大及操作简便的特点，深受老年客户喜爱。2021年服务人次同比增长近3倍。

● 增值服务生态平台“V客生活”建立

增值服务生态平台“V客生活”能够支持常态化地开展丰富多元的客户经营活动，为广大客户与销售人员建立起联系纽带，向客户提供丰富多彩各类增值服务。

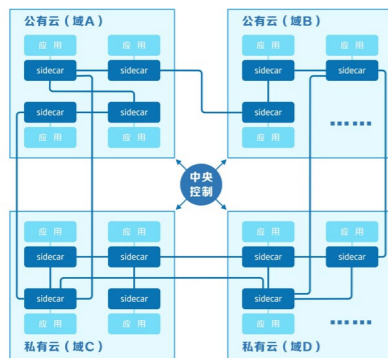
● 数字化平台赋能金融生态

公司围绕“双心双聚”战略内核规划落地了线上线下一体的EAC数字化平台，聚合生态资源、赋能生产单元，有效连接企业、销售队伍和客户，逐步建立丰富多元的保险生态。依托数字化平台打造开放共赢的生态圈，累计开放标准服务3,256个，较2020年年底增加92%，接入生态应用近千个，与各类合作机构开展服务与活动近40万项，数字生态服务不断丰富。

案例 · 深化服务网格建设，助力“科技国寿”

中国人寿自主打造的服务网格作为重要的IT基础设施，为推动科技自立自强注入了强大动力。目前，服务网格已深度应用在中国人寿寿险公司的各项服务之中，稳定支持包括核心交易、客户服务、销售系统等在内的数十个关键系统的交易调用，为广大用户提供更稳定、更便捷、更安全、更高效的服务。

服务网格以分布式直连的架构模式替代中央集中式的管理方式，在架构上实现分布式隔离。该产品能够有效避免由于企业众多服务之间海量通信所引起的企业级服务风险，实现服务并发调用支撑量到数亿级的跃升，确保为用户提供稳定可靠的服务，从根本上解决了中心化服务治理存在的性能瓶颈。同时，该产品能够对公司的私有云与公有云通讯信息进行加密，极大地提升通信的安全性，实现一键加密、安全上云。



服务网格结构图及统一管控视图界面

中国人寿积极践行科技自立自强，紧跟前沿技术，实现全部核心系统从计算、存储、数据库、中间件到应用软件的全面架构革新，降本增效、绿色低碳成果显著，弹性计算与实时处理能力大幅提升。公司三个案例成功获评工业和信息化部“2021年数字技术融合创新应用优秀实践案例”奖项。



保护客户隐私与数据安全

中国人寿高度重视用户的信息安全及隐私数据保护，明确信息安全管理工作机制与要求，确保数据使用合法合规。公司设置网络安全和信息化委员会、四个专业委员会以及信息安全工作小组，每两年开展一次内部信息技术专项审计，进行相关的风险提示并针对异常情况进行追溯审计，保障公司各类科技产品的安全稳定运行。

成立网络安全和信息化委员会

每年通过一定形式向董事会报告隐私和数据安全工作情况，是信息安全工作的最高决策组织，负责研究并制定公司信息安全和信息化中长期发展战略，审议公司信息安全和信息化发展规划，审议公司的重大信息安全和信息化工作事项。

下设专业委员会

设置科技变更委员会、信息安全委员会、数据管理委员会和外部专家委员会四个专业委员会，负责辅助网络安全和信息化委员会开展工作。

下设信息安全工作小组

负责具体落实公司信息安全各项工作，保证信息安全各项工作的顺利实施。

公司始终坚守隐私保护的底线和价值底线。2021年，在《中国人寿保险股份有限公司信息安全事件管理办法》《中国人寿保险股份有限公司员工信息安全规范》的基础上修订并印发了适用于公司所有业务范围的《中国人寿保险股份有限公司用户信息授权及个人信息保护政策》《中国人寿保险股份有限公司儿童个人信息保护规则》《中国人寿保险股份有限公司信息安全管理办法》等有关信息安全、客户隐私保护及应急响应方面的管理制度，建立并完善信息安全制度防线，规范信息安全事件处置过程。我们在必要时委托关联公司、第三方合作伙伴（第三方服务供应商、代理、广告合作伙伴、应用开发者等）按照中国人寿的说明、信息保护系列政策以及其他相关的保密和安全措施来处理用户相关信息，实现合理、合法、合规地收集、存储和使用客户信息，保障公司业务运行环境及用户信息的安全性。

中国人寿充分尊重和保护用户对于个人信息享有的知情权、选择权和控制权，用户有权自主访问、纠正和删除个人信息，公司在未经用户事先书面许可的情况下不会向第三方租赁、出售和提供个人数据，仅在获得用户同意后才会以合理透明的方式使用其信息。当用户注销其账号且超出法定保存期限后，公司将删除或匿名化处理用户个人信息，让用户切实感受到信息被保护、意愿被尊重。此外，公司进行了信息安全管理体系认证，也对所有业务开展了信息系统安全等级保护三级测评，获得ISO27001信息安全管理体系认证证书及安全服务资质三级证书，多手段、全方位地保障信息安全。



中国人寿信息安全认证证书

2021全年，中国人寿未发生重大信息安全事件



建立常态化安全工作机制

公司围绕重点领域制定常态化安全工作事项，以ECC为载体不间断开展风险监测、漏洞发现、分析研判、验证评级及整改落实，持续优化并落地“平战结合”的安全运营分级标准、安全运营现场值守与安全事件常态化监控处置，全天候保障公司信息安全。

形成立体化内生安全防控体系

基于常态化信息安全运作机制，公司建立信息安全管理和技术“三道防线”，优化纵深防御体系，形成了技管并重、纵深防御、持续优化的立体化网络安全防控体系，实现从运行环境、科技产品到人员的全域安全管理。

技术增强

为进一步升级客户信息管理与用户隐私保护工作，提升信息安全防护水平，中国人寿在技术层面实施“大后台、小前端”的整体布局，实现数据统一、集中存储、集中布防、集中监控、集

中处理的信息安全管理机制，要求所有的应用、软件和数据采集、存储、流转与使用须集中在数据中心内部进行，以缩小信息安全敞口，并规定工作中确需使用的生产数据和开发测试

等其他工作所需数据必须经过审批备案及敏感信息过滤后才能使用，进一步强化信息安全技术防线，持续加大信息安全管控力度。

制定事前、事中、事后信息安全应对及防护措施

通过事前防护、事中应对、事后处理的三阶段信息安全应对及防护措施，保障用户数据安全。

事前、事中、事后信息安全应对及防护措施

事前防护

严控科技产品质量，开展上线前的质量检查及安全测试，提升科技产品安全性及健壮性；
强化日常监控，保障科技产品运行情况可监、可控，及时发现异常情况并告警。

事中应对

遇到异常情况时，及时触发应急响应流程，启动联动机制，确保相关人员高效处置风险，及时防止信息安全风险事件扩散。

事后处理

对异常事件的起因、影响及应急措施进行全面评估，及时查漏补缺，进一步完善信息安全管理机制。

应用安全态势感知平台

安全态势感知平台能够集中分析和联动处置各类安全风险，提升公司安全风险快速响应能力。基于混合云安全治理体系进行研究，从物理、网络、主机、应用等各个层面有效保护客户信息和隐私数据安全，强化公司数据安全防护能力。

引入主机自适应安全、欺骗防御和攻击溯源系统

主机自适应安全、欺骗防御和攻击溯源等系统能够完善纵深防御体系，实现由被动防御到主动安全、由资产驱动向数据驱动的转变。

实施全链条安全管理技术

采用相关技术进行后台数据、数据传输、前端访问、数据追踪等全链条安全管理，并应用接入控制技术以及加密、去标识化技术，提升公司数据安全性。公司通过统一身份管理技术实

现统一授权、统一认证、统一账号和统一审计，保证后台数据运维安全；通过水印技术，实现数据的防泄露和防追踪；通过加密和去标识化技术，提供办公和业务处理远程访问，实现

数据不落地，提升前端数据安全，对客户敏感信息进行脱敏处理，并在客服与查勘等环节应用虚拟号码，严防数据传输过程中泄露事件的发生。

意识巩固

中国人寿建立针对信息系统、基础平台及基础环境的应急预案，定期开展网络安全风险评估及信息安全应急预案演练，完善信息安全意识防线。

公司定期组织信息安全培训，强化全体员工信息安全意识。每年定期进行

覆盖所有员工的网络安全意识培训，组织开展高级管理干部信息安全培训、专题技术分享、网络安全实战化防护培训等专业技术培训，定期组织相关岗位人员参加注册信息安全专业人员方面的培训。同时，公司要求第

三方合作单位对相关服务人员开展信息安全培训，全面巩固和提升第三方服务人员的信息安全意识、素质和技能。

案例

举办“IT服务体系及安全攻防培训班”

2021年12月9日，公司科技条线举办“IT服务体系及安全攻防培训班”，科技条线95位安全岗位相关人员参加了培训。本次培训以提升全系统网络安全攻防对抗能力为目标，开设了金融科技风险管理、漏洞管理、安全资产管理、Web常见漏洞-sql注入、弱口令和文件上传等针对性、实操性、拓展性较强的课程，有效帮助学员建立整体科技风险管理思维框架，提升安全攻防实战能力。

维护专利与知识产权

中国人寿重视自主知识产权管理与维护，严格规范其使用及管理。我们始终遵守《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》等相关法律法规，制定《中国人寿保险有限公司知识产权管理办法》，不断强化专利、著作权、商标等知识产权管理，加强对保险产品产权的保护，确保各项创新成果得到及时、全面、有效的专利保护。

2021年度，中国人寿向国家知识产权局、国家工商行政管理总局和中国版权保护中心提交的知识产权成果共计110项，其中专利申请18项、商标注册申请58项、计算机软件著作权登记申请24项、美术作品著作权登记申请10项。截至2021年12月31日，中国人寿新取得的知识产权权属证书共计39项，其中21项专利证书、18件软件著作权登记证书。

提交的知识产权
成果共计

110项

新取得的知识产权
权属证书共计

39项

02 国寿温度



人才培育者

中国人寿坚持以人为本，保障员工权益，为员工提供多元化培训和交流发展机会，创造健康安全的工作环境，切实关爱员工，提升员工积极性和集体凝聚力。

保障员工权益

中国人寿严格遵照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，并严格贯彻执行《中国人寿保险股份有限公司分支机构人员录用招聘管理办法》《中国人寿保险股份有限公司分支机构员工管理办法》等制度，依法与员工签订劳动合同，坚持公平雇佣原则，维护员工的各项合法权益，在人才招聘、薪酬福

利、员工培训、职业发展等事宜上杜绝一切形式的性别、民族、宗教、年龄等方面的歧视，坚持同工同酬，反对童工与强迫劳动，保障劳动力的多元化。截至2021年12月31日，中国人寿劳动合同用工总数为101,459人，女性员工占56.63%，少数民族员工比例达6.39%。

劳动合同用工总数为

101,459人



企业民主管理

中国人寿各级工会充分发挥职工代表大会作用，积极落实职工民主管理民主监督，全面保护员工民主权力。2021年，中国人寿采用线上方式召开全系统三届四次、五次、六次临时职代会，现场召开总部机关第二届九次职代会，扎实推进企业民主管理。截至2021年12月31日，中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为100%。



女工权益维护

为提升女职工幸福感，在系统各级工会女职工委员会的组织下，深化女工权益维护，统筹分配女职工专项资金，丰富女职工文化生活。2021年，公司持续推动女职工专项集体合同签订工作；统筹做好金融工会、集团工会“女工小家”共建工作；完善困难女职工档案300余份，开展女职工关爱慰问活动，全面提升女职工服务保障水平。

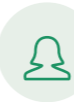
职工代表大会覆盖的员工比例为

100%



完善困难女职工档案

300余份



案例

关爱女职工活动持续开展贯穿全年

2021年，总公司机关开展三八节女工采摘活动，慰问机关女员工501人；与广发银行联合举办总部机关女员工“花篮花儿香 七一献给党”插花活动；开展“恒爱行动”毛织品编织捐赠活动；与《中国妇女》杂志社公益项目合作，完成总部女工哺乳室翻修。

全国各地分公司也组织了丰富多彩的女职工活动，如北京分公司女职工庆生会，新疆分公司女职工“拥抱草原”长走活动，河北分公司女职工摄影大赛，上海分公司女职工巧手编制比赛等。

助力员工成长

中国人寿重视人才发展，修订《中国人寿保险股份有限公司总部岗位职级体系管理办法》《中国人寿保险股份有限公司投资类岗位职级管理办法（试行）》等相关制度，为员工畅通职业发展通道。

中国人寿采用市场化薪酬机制为员工提供在行业内有竞争力的薪酬，依据《中国人寿保险股份有限公司（支）公司员工绩效管理办法》，对分支机构各层级人员实行分级分类管理、差异化的绩效考核政策，实现员工薪

酬的合理分配。公司为全体员工/非销售一线员工及管理干部员工设定与可变薪酬挂钩的绩效考核目标，并根据绩效考核目标达成情况进行差异化支付。

案例

中国人寿积极开展各类线上自主学习活动

2021年，中国人寿各业务条线、分公司密切协作，借助国寿e学、易学堂平台，以及中网院、保险网络大学等外部培训资源广泛开展各类主题教育活动：在全系统组织《学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想打赢新冠肺炎疫情防控人民战争总体战阻击战案例》《应急管理体系和能力建设干部读本》与《中国共产党组织建设一百年》读书活动；建立《党建培训》网络专栏，发布8个子栏目、105门课程；发布《“学习贯彻党的十九届五中全会精神”网络专题班》《党史学习专题教育网络培训班》《保密宣传教育网络课程学习》等5期网络培训班；发布《内控标准知识》《反洗钱知识培训》《防范非法集资知识培训》等14门学时必修课程；举办8期国寿大讲堂，为全系统员工及时提供时政热点解读、发展趋势研判与实用技能等各类培训支持，平均每期学习人数达到5万余人。

公司依据《中国人寿保险股份有限公司员工教育培训管理办法》《中国人寿保险股份有限公司员工年度培训计划管理规定》《中国人寿保险股份有限公司员工教育培训费用管理办法（试行）》等相关制度，构建由基础理论、技能训练、专业岗位培训和专业资格培训四个方面组成的人才培养体系，不断提升员工素质和能力。

中国人寿不断加强领导干部培训，按职级构建管理干部培训课程体系，制定并推行《全系统“一把手”党性专题教育培训工作方案》，加强领导干部党性专题教育。公司制定并推行《中国人寿保险股份有限公司干部教育培训体系》，系统化实施各层级干部任前与任中培训。大力开展年轻干部培训、协力推动基地平台培养等方面工作，全方位助力公司干部的领导力发展与提升，强化治企能力、提升经营水平。2021年，全系统参与中国人寿领导干部各项培训人数超万人。

公司深化落实中央人才工作会议精神，持续加强干部梯队建设，逐步完善人才培养体系。常态化组织开展“基

地平台”“火焰人才”“星火计划”“展翼计划”等人才培养项目，通过跨层、跨司、跨机构挂职的方式，培养各层级干部，特别是年轻干部的实战能力，为公司发展筑牢干部基础。

中国人寿不断夯实员工培训基础建设，健全完善教育培训体系，全面提升员工业务水平。公司开发线上与线下培训测评工具，积极推广应用，完善能力素质评测体系。公司开展主题多样化的线上自主学习活动，以满足各业务条线的员工学习需求。公司严格执行学时考核任务要求，并每月跟踪督导完成情况，以保证员工按时完成各项学习。截至2021年12月31日，中国人寿总部学时考核达标率为99.8%，全系统学时达标率为95.3%。

公司与外部专业机构协作，不断强化员工兼职讲师队伍，通过举办初级员工兼职讲师师资授权班，编制下发初级兼讲培训课程体系并为分公司培养49名授权师资。截至2021年12月31日，全系统共举办初级兼讲培训班68期，培训3,345人。

总部学时考核达标率为

99.8%



全系统学时达标率为

95.3%



全系统共举办初级兼讲培训班

68期



案例

员工初级兼职讲师师资授权培训

为进一步加强公司员工兼职讲师培训体系建设，严把讲师聘任入口，切实提升员工兼职讲师队伍培养专业水平，公司联合外部专业机构格诺威，举办《初级员工兼职讲师授权培训班》，为各级公司培育讲师培养师资。

培训采用课堂演练、讲师点评与反馈、通关评审认证方式等方式，确保参训学员真正掌握并可熟练运用所学内容。



持续员工关爱

中国人寿尊重并重视所有员工的合法权益，致力于保障员工权益，为员工提供应有的福利。公司为员工建立由基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金等构成的基本福利保障体系，并为全体员工提供补充医疗保障和补充养老保障（企业年金），确保各项福利落实到位。

公司重视员工的职业健康权益，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等相关法律法规，定期为员工提供体检。疫情期间，公司为员工定期发放防疫物品，鼓励员工开展体育运动以保障全体员工的健康。为全面提升员工身体素质，公司在全系统分公司举办趣味运动会、长走、乒乓球、羽毛球等各类活动，举办“激情国寿”系列赛事。截至2021年12月31日，在总部机关全年成功举办

12项赛事，总计参与4,810人次，全系统各类活动参与达几十万人次。

中国人寿积极开展员工帮扶行动，开展“国寿温暖送回家”系列活动。截至2021年12月31日，全系统慰问、帮扶困难职工2,145人次，困难单身女职工348名，发放慰问金1,049万元；组织落实“工会进万家”劳动模范慰问工作，全系统慰问省级以上劳模126位，开展乡村振兴驻村干部专项慰问工作863次，发放慰问金86.3万元；加大“职工之家”帮扶共建力度，全年开展金融级共建3家，集团级共建60家，公司级共建6家，女职工幸福小家共建30家，总计拨付共建基金335万元。

全系统慰问、帮扶困难职工

2,145人次



发放慰问金

1,049万元



全系统慰问省级以上劳模

126位



总计拨付共建基金

335万元



案例

中国人寿开展“国寿书香”系列活动

中国人寿连续四年在全国范围内组织开展“国寿书香”系列活动，即“四个一活动”——“读一本书、建一个柜台、做一个课堂、讲一次成果”现已深入人心。截至2021年12月31日，总参与人次近25万，系统各级机构组织开展学习活动9,056场，评选出国寿领读者1,183位。广大职工通过“国寿书香”系列活动，不断提高对阅读的兴趣，提高对工作与生活的向往及热爱。

服务领跑者

中国人寿坚持“简捷、品质、温暖”的服务理念，贯彻落实以人民为中心的发展思想，深入推进服务和销售融合，致力于为客户提供高质量的保险服务，满足客户多样化、个性化的服务需求。

提升客户体验

中国人寿围绕“体验一流”的总目标，将客户体验工作融入公司发展大局，严格遵循《中国人寿保险股份有限公司客户体验管理办法（试行）》，建立健全公司客户体验提升闭环管理机制，持续构建并完善客户体验管理体系，增强广大客户获得感、幸福感、安全感。

公司制定客户体验管理“全景图、作战图、施工图”，建立“发现问题 - 分析问题 - 解决问题 - 验证效果”的闭环机制，持续推动客户体验的提升。疫情期间紧跟疫情防控形势变化，健全工作机制和服务方式，推出惠及客户的多项服务举措，持续推广“先APP、再电话、后临柜”的服务模式，

优化空中客服体验，大力推行临柜客户智能预约、自助及坐享服务，确保疫情期间客户服务不间断。据2021年第三方客户调查结果显示，公司整体客户好评度保持高位。

联络服务，温情守候

中国人寿高度重视联络服务水平提升，持续深化“诚实守信、专业高效、客户至上、体验一流”的服务理念，积极培育业务全面、素质过硬、技能娴熟的学习型服务团队。



“SIP（自助 - 智能 - 人工）三级”多元服务模式

建立客户联络中心“SIP（自助 - 智能 - 人工）三级”多元服务模式，综合应用大数据、智能、云计算等新技术，打造95519、APP、微信、短信等多触点服务，全年服务供给30.78亿次，电子化、智能化服务占比超88.89%。



全面应用科技智能服务

高度重视科技应用，大力发展电子化回访、电子化通知、智能语音导航、智能在线客服、智能外呼等服务，新单回访电子化智能化服务占比已超97%。2021年智能在线客服机器人e小宝已实现为APP、微信等35个服务端提供智能和人工的在线服务，问答准确率92%，承载日均服务指引超20万次。

全年服务供给

30.78亿次



新单回访电子化智能化服务占比已超

97%



案例

中国人寿 95519：二十载春华秋实 好服务至臻致远

95519 客户联络中心提供全年全天 7×24 小时在线服务，搭建多渠道客户联络平台，完善自动语音服务流程，极大方便了客户电话的快速人工接入，不间断地为人民群众提供简捷、品质、温暖的服务。此外，95519 团队时常组织“微笑服务”培训，帮助客户服务代表塑造简洁热情声音，提升语言感染力，打造 95519 好声音，以更积极饱满的状态为客户做好热线服务。推出“长者来电优先接入”服务，2021 年已服务老年客户超 28 万人。

95519 客户服务专线已累计提供电话服务

11.86 亿



2021 年，95519 客户服务专线已累计提供 11.86 亿通电话服务。

中国人寿用 20 年匠心磨一剑，持续打造 95519 客户联络服务硬实力：

| | |
|--------|--|
| 2001 年 | 95519 客户服务专线全国开通 |
| 2002 年 | 一举开设短信、电邮、信函业务，拓宽了电话单一服务方式；IVR 自助语音导航服务上线，提升了客户自助服务效率 |
| 2007 年 | “移动 95519”成为保险业领先的短信平台，为客户提供续期交费提醒等服务 |
| 2014 年 | 21 项电话保单服务上线，拓展了电话办理服务范围 |
| 2015 年 | “微回访”率先上线，满足了客户自主办理需求 |
| 2017 年 | 95519 智能语音导航面客，提升了客户自助服务效率；电子化通知上线，丰富了通知服务方式；电子化回访上线，健全了回访服务方式 |
| 2018 年 | 智能在线客服机器人 e 小宝与移动互联人工在线，扩展了移动互联服务方式 |
| 2019 年 | 智能外呼上线，健全了外呼服务方式 |
| 2020 年 | 电子化回访上线，丰富回访服务方式 |
| 2021 年 | 95519 客户服务专线为老年客户打造数字化专线绿色通道 |

中国人寿客户联络中心共三次获得 ICMI 国际客户管理学院颁发的“全球最佳呼叫中心”殊荣。自 2004 年起，连续十七年荣获行业权威机构颁发的“中国最佳客户联络中心”，并于 2020 年获得“2020 年度卓越服务奖”“2020 年度十佳呼叫中心奖（1,000 席以上）”、2021 年获得“亚太卓越客服奖”银奖、“中国最具创新力知识型组织奖”等奖项，坚持把服务做实、做优、做精，用心凝聚力量。



客户联络中心获奖图片

临柜服务，臻享便捷

中国人寿积极打通柜面服务流程触点，为临柜客户提供智能、自助、坐享服务，让服务省时省力、简单快捷，增强客户服务获得感。推广“中

国人寿智能服务预约”服务，客户通过 APP 及微信公众号可随时查看并预约服务网点，分流客户临柜时间，避免客户聚集。打造“中国人寿云共

享作业”，实现跨省通服务，不受空间局限，客户可到中国人寿任意柜面办理业务，免去客户保单转移流程。

案例

便民关爱，为特殊客户群体推出系列关爱服务

中国人寿大力打造“温暖柜面”，依托遍布全国的 2,500 余家柜面服务网点，不断优化服务环境，简化服务流程，推出系列关爱服务。我们推出老年客户专属陪同“免排队”服务，开展“护航金色晚年”关爱活动，为老年人增设敬老专座、配置老花镜、血压仪、轮椅等便民设施，并为特殊客户群体提供绿色通道和便民服务，持续提升客户服务体验。

增值服务，尊享卓越

中国人寿积极响应“健康中国”战略，持续关注客户健康，广泛深入开展一系列以“推动健康关口前移”为目标的群众性运动、健身活动，推出“免疫力提升”计划，打造“经脉健身”活动、“700 健行”运动小讲堂、“百城热炼”运动短视频大赛活动，截至 2021 年 12 月 31 日，累计超 2,200 万人次参与。

公司关注客户亲子教育，聚焦亲子教育热点，十一年深耕国寿小画家活动，从单一绘画赛事升级至生态化美育服务，创新打造“不操心父母”“小小演说家”“艺术云课堂”“博物馆美育”等系列直播课程，超 160 万客户观看。

案例

积极开展“免疫力提升”计划活动

公司于 2021 年推出“免疫力提升”计划，面向广大客户提供全年不间断的“经脉健身”直播带练活动以及系列专题健康科普课程，并提供针对性保健知识，2021 年参与客户近 1,000 万人次。



“免疫力提升”计划活动宣传图片

保障理赔时效

中国人寿坚持为保险咨询或申请理赔的客户提供踏实、贴心的服务，2021 年实现从新单投保到合同签收的承保全流程线上化服务，积极应用理赔医疗险及非医疗险全类型业务的智能作业，有效提高理赔服务效率。

2021 年，中国人寿累计

- 📦 赔付件数超 **1,911** 万件，不到 **2** 秒就赔付 **1** 件赔案；
- ¥ 理赔金额超 **546** 亿元，平均每天为客户送去约 **1.5** 亿元赔款；
- 👤 理赔直付服务超 **600** 万人次，部分地区一站结算出院秒赔；
- 🕒 高效提升理赔作业效能，小额理赔时效 **0.13** 天；
- 🚑 想客户之所想，急客户之所急，突发事件快速响应 **87** 起。

快速理赔

中国人寿心系客户，积极推广“重疾一日赔”理赔服务，对于申请重大疾病赔付且符合条件的客户在收齐资料后进行“一日赔付”，为客户提供“确诊即可赔”的极速理赔服务体验。公司全流程理赔自动化案件量占比达全部理赔案件的

73%，理赔申请支付时效为 1.30 天，出险支付时效为 48.4 天，理赔获赔率 99.15%。我们已为万人次的客户提供简捷、高效的理赔智能化服务，其中已为近 17 万名符合标准的客户提供“确诊即可赔”的重疾一日赔服务，赔付金额超过 74 亿元。

理赔获赔率

99.15%



灾害理赔

中国人寿积极作为，2021 年对包括江苏南通 4.30 极端天气灾害、河南特大暴雨灾害、云南大理州漾濞县及青海果洛州玛多县地震等在内的 80 余起重大突发事件进行快速响应。其中，赔付河南郑州水灾案件 97 件，相关理赔款为 457.15 万元；赔付山西水灾 47 件，理赔款为 156.21 万元；二者合计共赔付案件 144 件，金额 613.36 万元。

疫情理赔

中国人寿全面推广理赔“无接触服务”。我们在疫情期间开通 7×24 小时线上理赔申请通道，客户可以通过微信、寿险 APP、销售人员代办等多渠道随时随地办理理赔。同时，我们推出专项理赔服务举措，主动开展客户排查，简化理赔手续和流程，针对涉及新冠病毒性肺炎的理赔处理和审批设由专人负责，以加快处理时效。

保护消费者权益

中国人寿积极贯彻落实监管机构对于消费者权益保护的各项要求，将消费者权益保护工作融入公司治理各环节，持续强化消费者权益保护机制建设，推进各项消费者权益保护机制有效运行。公司制定了《中国人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法（试行）》等一系列消费者权益保护方面的制度，并于2021年进一步制定了《中国人寿保险股份有限公司合作机构消费者权益保护管理办法（试行）》和《中国人寿保险股份有限公司客户投诉纠纷调解管理办法（试行）》，修订了《中国人寿保险股份有限公司消费者权益保护委员会及工

作委员会议事规则》，将消费者权益保护委员会（简称“消委会”）作为公司消费者权益保护工作的领导机构，在公司党委、总裁室领导下开展工作，负责统筹管理和组织协调公司消费者权益保护工作，每年定期召开消委会会议，研究消费者权益保护重要工作。同时，公司在消委会下设工作委员会及办公室，负责承办消费者权益保护的日常工作，推进各项消费者权益保护工作落地。

公司开展各项消费者权益保护教育宣传活动，持续增强消费者权益保护意识。2021年，在寿险APP开设金融

知识科普专栏，在官微开设“消保教育云课堂”专栏，积极组织开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动和“金融知识普及月 金融知识进万家 争做理性投资者 争做金融好网民”等重点宣传教育活动，全年累计开展线上线下教育宣传活动约4万余次，触及消费者达1.5亿人次。

案例 · 开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

为切实保护消费者合法权益，强化消费者保险知识普及，中国人寿在落实好疫情防控工作要求基础上，积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动，不断创新宣传教育模式，对内培训教育，对外扩大宣传，聚焦“一老一少”，带动中间人群，开展切合实际、针对性强、内容丰富的教育宣传活动，形成了全方位、广覆盖的教育宣传模式，取得了良好的宣传效果。

同时，我们积极运用线上平台、营业网点，联合地方政府、社会团体、媒体等各方力量，线上线下融合，发布大量原创作品，增强消费者权益保护意识，多形式、多渠道、立体化的全面开展教育宣传活动，增强消费者的满足感和获得感。



金融知识普及宣传活动

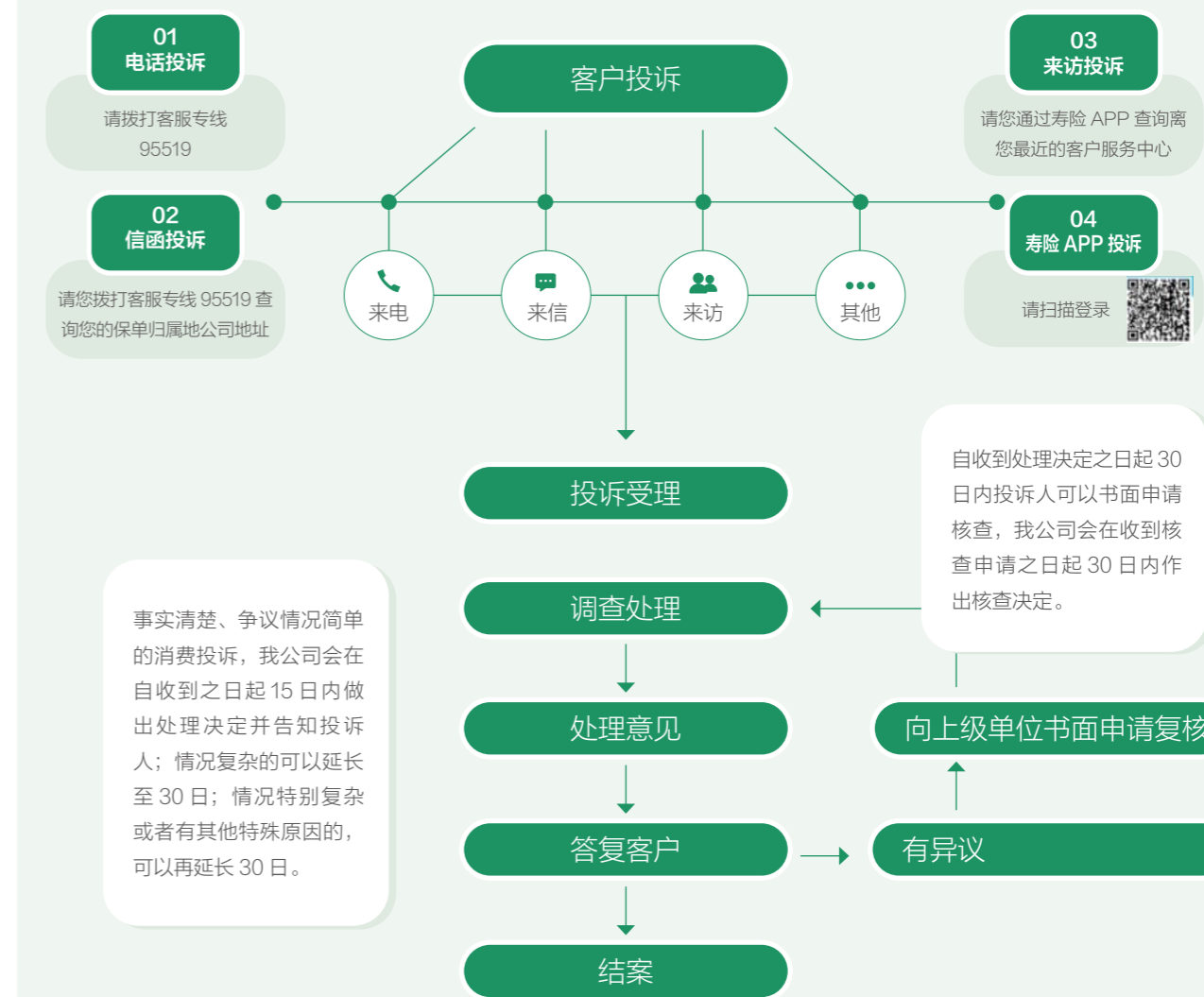
中国人寿主动收集客户反馈意见，严格遵守《中国人寿保险股份有限公司客户投诉管理办法》，明确客户投诉流程规范，完善客户投诉的责任追究和监督考核机制，进一步规范客户投诉受理渠道，提升客户投诉处理规范

化水平，确保每一位客户的诉求得到积极快速的回应。

公司切实履行主体责任，积极化解消费者投诉纠纷。根据中国银保监会通报的2021年四个季度保险消费

投诉情况，公司各季度投诉总量合计11,264件；从投诉业务类别看，销售纠纷占比45.2%，理赔纠纷占比12.4%；从投诉地区分布看，主要集中在华东地区30.03%，东北地区19.80%，华北地区14.29%。

客户投诉处理流程



社会守护者

中国人寿热心参与和组织公益活动，在扶贫、助学、助老、医疗救援等方面积极履行社会责任，充分发挥保险保障与社会稳定的作用，做有“温度”的保险公司。

服务社会

中国人寿积极关注社会慈善事业，在《中国人寿股份有限公司志愿者管理办法》和《中国人寿股份有限公司公益捐赠管理办法》的指导下，团结带领团员青年积极参与志愿服务，努力打造品牌公益项目。截至2021年12月31日，公司已成立志愿服务团队210余个，注册志愿者6,000余人，组织开展志愿服务近千次，参与志愿服务3万余人次，2021年向中国人寿慈善基金会捐赠7,000万元。

案例 • 中国人寿携手 NYBO 青少年篮球公开赛

2021年10月15日，2021-2022赛季中国人寿·NYBO青少年篮球公开赛秋季赛正式拉开帷幕。中国人寿与NYBO青少年篮球公开赛正式签约，成为其全新赛季的独家冠名赞助商，为参赛球员提供保险服务，解决家长、教练对小球员参赛的后顾之忧。



案例 • 中国人寿连续 11 年开展国寿小画家活动

2021年，中国人寿持续11年开展国寿小画家公益活动，为超200万少年儿童家庭搭建展示舞台，公司还邀请艺术家、美术教育专家带领小画家进行艺术体验，在全国举办多场线下画展，推荐优秀小画家登上央视少儿栏目。

此外，中国人寿发起并推进“艺术回山”公益项目，助推乡村儿童的美育启蒙，给乡村儿童提供长期持续的、优质的美育熏陶。艺术家深入云南、甘肃等地开展实地教学，并录制了16堂艺术启蒙课程，引导孩子们发现乡村自然之美。中国人寿全年为四川、云南、新疆、甘肃的12所村小的5,776名学生提供了美育课程及画材服务。



案例 • 中国人寿优秀志愿团队

中国人寿深圳分公司义工队连续八年开展“深爱学子 与爱同行”爱心助学项目。截至2021年12月31日，累计资助143名贫困学生，资助款达91万余元，入选中央金融团工委优秀爱心志愿服务项目。



案例 • 中国人寿优秀青年志愿者

中国人寿河南鹤壁分公司韩佼同志参与“720河南特大暴雨灾害”救援工作，获共青团中央、中国青年志愿者协会授予的“中国青年志愿者优秀个人奖”。

中国人寿福建福安支公司营销员林松积极参与疫情防控志愿工作，获“全国金融系统抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进个人”、“中国青年志愿者优秀个人奖”等荣誉。



抗击疫情

疫情爆发以来，中国人寿积极发挥保险行业的优势，大力保障疫情防控工作。截至2021年12月31日，公司对《国寿附加国寿福提前给付重大疾病保险（庆典版）》等52款长期重大疾病产品、《国寿通泰无忧意外伤害保险（A款）》等2款短期保险产品扩展新型冠状病毒肺炎责任；为助力疫情防控，推广新冠疫苗接种，公

司开发升级“国寿康逸无忧预防接种综合意外伤害保险”等产品，提供疫苗接种后特定异常反应的保险保障。2021年，公司团险渠道向疫情防控一线的医务人员及工作人员捐赠保险保障，总保费达482.85万元，总保额达2,217.25亿元；公司为抗击新冠疫情捐赠现金及物资共39.5万元；赔付新冠疫情相关理赔案件

38件，给付金额超162.32万元。

2021年，全国各地出现新冠肺炎疫情反复，中国人寿快速响应，第一时间启动应急预案，多措并举筑牢疫情防控网，全力保障疫情期间保险服务，齐心协力共渡难关，在助力打赢疫情防控阻击战中彰显责任和担当。

案例 • 志愿者下沉社区一线，“国寿绿”化身“志愿红”

2021年，陕西西安疫情暴发，西安市分公司体检中心发挥专业优势，全体工作人员化身社区志愿者积极投身一线，支援多个核酸采样点，引导群众做好防护，连续多日奋战在核酸检测一线，采样累计超万人，保障全市核酸检测工作顺利开展。

咸阳市乾县支公司党员干部集中将方便面、消毒液、口罩等应急物资，送往乡村振兴包抓村，为坚守阵地的抗“疫”人员送去温暖。延安分公司为全市13个县、区4万余名医护人员、公安干警、乡镇和社区工作者、志愿者等一线抗疫人员赠送了“安行无忧”综合保险，以支持全市抗“疫”工作。



低碳践行者

中国人寿积极响应党和国家“碳中和、碳达峰”要求，主动承担经济绿色转型助推器的角色，深化绿色运营，支持绿色金融，践行责任投资，携手应对气候变化。

中国人寿环境目标

保障环境健康友好 助力实现“碳中和”



- 节能降耗，提高资源效率；



- 低碳投资，服务绿色金融；



- 数字办公，倡导低碳生活。

节能降耗

中国人寿严格遵守《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《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理暂行办法》等制度，降低运营过程中的资源和能源消耗。

作为金融服务机构，公司主要业务活动对生态环境和自然资源不产生重大负面影响。2021年，中国人寿积极履行环境责任，制定公司环境目标，开展节能减排行动，助力实现“碳中和”。

目标类型 具体目标及措施

温室气体

- 针对运营过程中产生的范畴一和范畴二碳排放，开展节能减排行动，逐步降低碳排放量：
 1. 建立能源管理台账，加强能源消耗日常监测和管理；
 2. 采用推广楼宇自控系统，在保障正常办公的前提下，最大限度地降低能源消耗；
 3. 优先采购新能源车辆，逐步淘汰能耗表现较差的传统燃油车；
 4. 积极建设绿色数据中心，对现有数据中心根据实际生产需求，适时开展数据中心设施改造和优化，对新建数据中心采用微模块等新技术，不断提高能源利用效率；
 5. 加大风能、太阳能、水力发电等新能源使用比例。
- 针对范畴三的碳排放，大力倡导绿色办公、绿色生活，鼓励员工降低个人碳足迹：
 1. 开展低碳生活宣传，鼓励员工减少一次性商品使用；
 2. 提高线上办公水平，通过视频会议等形式，减少员工出差、通勤产生的碳排放量。
- 结合市场需求，积极开展绿色金融和绿色投融资产品研发，大力支持绿色产业发展。

水

- 强化节水宣传倡导，鼓励循环用水，选用节水器具，降低公司运营产生的水资源消耗量。

废弃物

- 加强有害废弃物回收和废弃管理，减少无害废弃物产生量：
 1. 有害废弃物：提高电子产品利用率，做好回收工作，降低电子废弃物的产生量。
 2. 无害废弃物：加强节约粮食、反对浪费的宣传工作，降低粮食损失损耗，减少厨余垃圾产生量。

其他

- 业务电子化：提高保险运营各环节线上化、智能化水平。
- 可再生能源：从一般电力购买转向更高比例的可再生能源采购，提高风能、太阳能、水力发电等新能源使用比例。

2021年中国人寿节能降耗亮点举措

节能改造

- 开展总部大楼中水机房节能改造：更换5台高耗能水泵及配套电机，提高水泵效率降低电机能耗。
- 开展总部大楼照明灯具升级改造：更换办公和公共区域的200盏75W金卤灯和40盏150W金卤灯为24W节能灯和40WLED灯，预计每小时能节省14.6kWh的电能。

绿色数据中心

- 践行高效、低碳、集约、循环的绿色发展道路，公司参照国家绿色数据中心建设要求，及时开展设备的更新升级，确保数据中心能耗始终处于较优水平。上海数据中心在2020年入选“国家绿色数据中心”，在日常运营中，坚持提高能效、技术和管理水平。

绿色销售

- 打造线上签约平台。从销售人员入司开始，建设了一套可快速接入并实现不同销售队伍无纸化签约的线上签约平台。
- 实现销售档案电子化。实现销售人员档案信息的电子化建设，并留存信息变化轨迹。
- 实现投保全流程电子化。投保流程方面，“智能投保”聚焦客户与销售伙伴两大用户，深耕数字化、场景化、社交化投保服务，集成30+项前后端数智化能力，依托数据+AI重构投保价值链，实现从客户投保-核保-双录-审核-保单生成送达全链路无纸化、线上化、智能化。2021年无纸化投保率达99%，长险电子保单件数达318万件，投保环节年度节约纸张超1,343吨。

绿色运营

- 不断加强金融科技在产品研发、财务支付、运营服务等各个环节运用，纸质作业等传统模式逐步转型升级，目前保全、理赔、通知、财务支付各个环节均全面实现线上化。通过打造线上智能化运营体系，2021年，公司经营各环节节约纸张2,214吨。
 1. 保全环节，线上保全自助化率达88.16%，折算节约纸张1,510吨；
 2. 理赔环节，线上理赔占比超90%，折算节约纸张104吨；
 3. 通知环节，已累计获得客户电子化通知替代纸质信函授权2,063万，初步实现纸质信函年均减少约3,000万件，折算节约纸张约600吨/年。

数字办公

- 公司加速推进科技创新，实现科技架构全面升级换代，有效支撑超过13万用户的远程办公需求，创新打造了中国人寿社文化企业协同模式，为公司各级员工和营销伙伴提供“同平台办公、无边界沟通、多屏幕互动”的全新体验，全年支持各类视频会议超过28万场，实时推送各类线上消息服务超3.2亿条。

低碳投资

中国人寿践行责任投资理念，服务绿色金融发展。2021年，公司优化责任投资管理体系，加大责任投资方面的研究力度，强化配置意图的传导落实。公司将 ESG 评估纳入另类投资项目的投资决策流程，积极推动落地兼具生态效益和投资回报的优质项目，全年新增绿色投资规模超过 500 亿元，累计绿色投资规模超过 3,000 亿元。

公司主力投资平台——中国人寿资产管理有限公司(以下简称“国寿资产”)持续深化与 UNPRI 等国际组织的合

作交流，制定《中国人寿资产管理有限公司 ESG/绿色投资基本指导规则(试行)》，持续构建 ESG 投资管理体系。国寿资产不断完善绿色投资清单制管理，明确正面和负面清单投资要求，运用投资者权利，积极推动被投资企业改善环境绩效并提高信息披露水平，并将 ESG 评估纳入债券投资、权益投资项目的投资决策流程。2021年，国寿资产持续强化 ESG 投资人才队伍建设，在战略研判板块、投资板块不同投资品种领域、产品设计板块、风险管理板块都配备了相应

人员，邀请多家行业领先机构分享关于 ESG 的见解和相关业内实践，为投资研究人员业务开展培训提供经验参考，更好地服务 ESG 投资全链条实施。国寿资产把握先机、积极布局，推动一批优质绿色投资项目落地。此外，国寿资产还推出多个行业 ESG 指数，为投资者践行 ESG 投资理念提供参照基准。

累计绿色投资规模超过

3,000 亿元



| 投资项目名称 | 指数介绍 |
|------------------------|---|
| 华电福新能源发展有限公司引战项目 | 华电福新发展是中国华电集团旗下唯一新能源发展和整合平台，是国内新能源发电龙头企业。投资规模为 20 亿元，成为华电福新发展最大的战略投资方和第三大股东。 |
| 中国人寿-电投清洁能源股权投资计划(一期) | 与国家电力投资集团、深圳云能基金管理有限公司、国电投清洁能源基金管理有限公司携手投资专注于清洁能源投资的电投清能一期碳中和股权投资(天津)合伙企业(有限合伙) (“碳中和基金”)，公司首笔出资 68 亿元。碳中和基金已获中诚信绿金公司最高等级(G-1)标准认证，是国内首支经绿色认证的绿色低碳产业投资基金。 |
| 指数名称 | 项目内容描述 |
| 中债-国寿资产 ESG 信用债精选指数 | 2021年6月29日，国寿资产和中债估值中心发布国内保险资管行业第一只 ESG 债券指数。该指数结合了中债估值中心的 ESG 评价体系 and 国寿资产的信用研究成果，为投资者践行 ESG 投资理念提供有效的市场价格走势信息。 |
| 中证国寿资产 ESG 绿色低碳 100 指数 | 2021年11月25日，国寿资产推出行业首只 ESG 权益指数。该指数是在结合国寿资产 ESG 指数研发能力、中证指数公司 ESG 评价体系、A 股上市公司碳排放、绿色收入数据等参数基础上编制而成，旨在为 A 股市场 ESG 投资提供参照基准。 |

应对气候变化

中国人寿深入贯彻“碳达峰、碳中和”战略部署，参考金融稳定理事会(FSB)气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议，全面开展气候风险评估和管理。2021年，公司制定气候变化应对体系，从治理、战略、风险识别、指标和目标四个维度，强化管理，识别机遇，从产品端、运营端和投资端完成公司年度气候变化评估及下阶段应对方案。

| 风险类型 | 气候风险因子 | 风险分类 | 风险描述 | 风险应对 |
|------|---------------|------|--|--|
| 物理风险 | 急性实体风险和慢性实体风险 | 产品端 | 气候变化引起的极端天气现象将会影响人类疾病发病率、死亡率、意外伤害发生率等。气候变化正在改变多种类型的气候相关事件或危害的发生、强度和周期性，例如狂风、暴雨、飓风等自然灾害的频发以及长期气温上升等环境变化。这些危害都将会对人类生命健康造成威胁。如公司不能及时关注到相关变化，将对公司的产品研发产生不利影响。 | 公司积极开展数据监测工作，跟踪保险业经验发生率数据的修订和更新，评估发生率变动风险及通过再保险保障进行风险转移的可行性。 |
| | 急性实体风险 | 运营端 | 公司运营办公楼及数据中心受到天气影响。海平面上升可能导致风暴潮和沿海地区洪水发生频率上升。若公司的办公场所和数据中心位于脆弱性较高地区，极端天气事件和自然灾害频发可能导致工作场所毁坏及财务损失。同时，在信息化的大背景下，为了提供更好的客户服务，公司对数据中心的依赖正在增加，若数据中心面临气候风险，公司信息安全和客户服务能力将面临较大挑战。 | 公司在选择办公地点时关注气候风险评估，尽量确保业务运营可以远程操作，以规避当办公地点无法使用造成的停运风险。同时，公司不断提高数据中心灾备能力。在现有基础上扩展建设异地多活数据中心，持续增强数据中心抗灾能力，保障业务连续性，降低公司数据、信息损失风险。 |
| | 慢性实体风险 | 投资端 | 公司的投资组合收益将会受到影响。因为公司投资的产品或业务可能涵盖易受到气候变化影响而导致财务性的亏损，例如全球变暖对有形基础设施、沿海和北部社区、人类健康、生态系统和渔业造成了破坏性影响，若公司投资以上类别项目可能面临财务性损失。 | 公司及时关注国家气候变化政策和监管要求，做好政策解读和趋势跟进，关注行业新举措，优化投资组合，降低财务损失风险。 |

| 风险类型 | 气候风险因子 | 风险分类 | 风险描述 | 风险应对 |
|------|--------|---------|--|--|
| 转型风险 | 法律与政策 | 产品端和投资端 | 气候变化相关保险和投资政策调整。随着气候变化问题的加剧，国家强调保险业在应对气候变化方面发挥的表率作用，如在资产组合更为关注清洁低碳新兴产业发展。若公司无法积极开发绿色保险，改变投资策略，积极调整，将无法适应国家发展要求。 | 公司及时关注国家政策和最新监管要求，做好国家重大发展方针解读，开展绿色保险开发、绿色低碳投资，调整在碳密集型产业中的投资比例，制定多元全面、负责任的投资策略，优化完善管理，降低违规风险。 |
| | 科技 | 运营端 | 在双碳背景下，公司面临更大的运营节能降耗挑战。随着公司业务不断增长，在运营中开发并使用节能降耗的新技术，将有助于公司减少自身碳排放，助力碳达峰碳中和大势。 | 公司注重运营节能降耗，通过无纸化运营，提高服务的线上化、智能化、集约化水平。我们在办公场所加强能耗管控要求，运用新技术、节能灯具等，进一步提升资源使用效率，升级公司线上办公及线上文件分享系统，提高线上化办公水平。 |
| | 市场及声誉 | 产品端和运营端 | 客户和市场关注公司应对气候变化表现。应对气候变化，绿色环保和可持续发展已经成为全球共识，越来越多的消费者和利益相关方关心公司的气候行动。若忽视由此而导致的声誉风险，不及时做出相关调整，则会导致部分潜在客户的流失，影响利益相关方对公司市场价值的估计。 | 公司关注市场变化和行业动态，持续思考业务与气候变化之间的关联。公司主动积极地识别、监测和管理，根据监管要求，相应地丰富产品供给，从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司 ESG 工作进展，树立责任品牌形象。 |

2021年，公司充分识别气候变化带来的机遇，并融入日常管理过程中。



产品端

优化和丰富产品种类；优化产品服务；通过公益广告塑造积极形象；加强内部低碳意识培养，为更多客户提供保险服务。



运营端

在满足国家相关政策和法规的基础上，对应开展相应的行动，包括：运营节能降耗、无纸化办公、鼓励员工使用公共交通通勤、积极响应国家政策获得的良好声誉、倡导缓解气候变化行动、充分参与气候变化应对公益项目等。



投资端

以投资拉动社会积极应对气候变化，帮助国家和社会实现绿色、可持续发展的转型，包括：把握绿色投资相关领域的投资机会、采用更为负责的投资策略、与政府和非营利机构合作。



03

国寿积淀



稳健治理

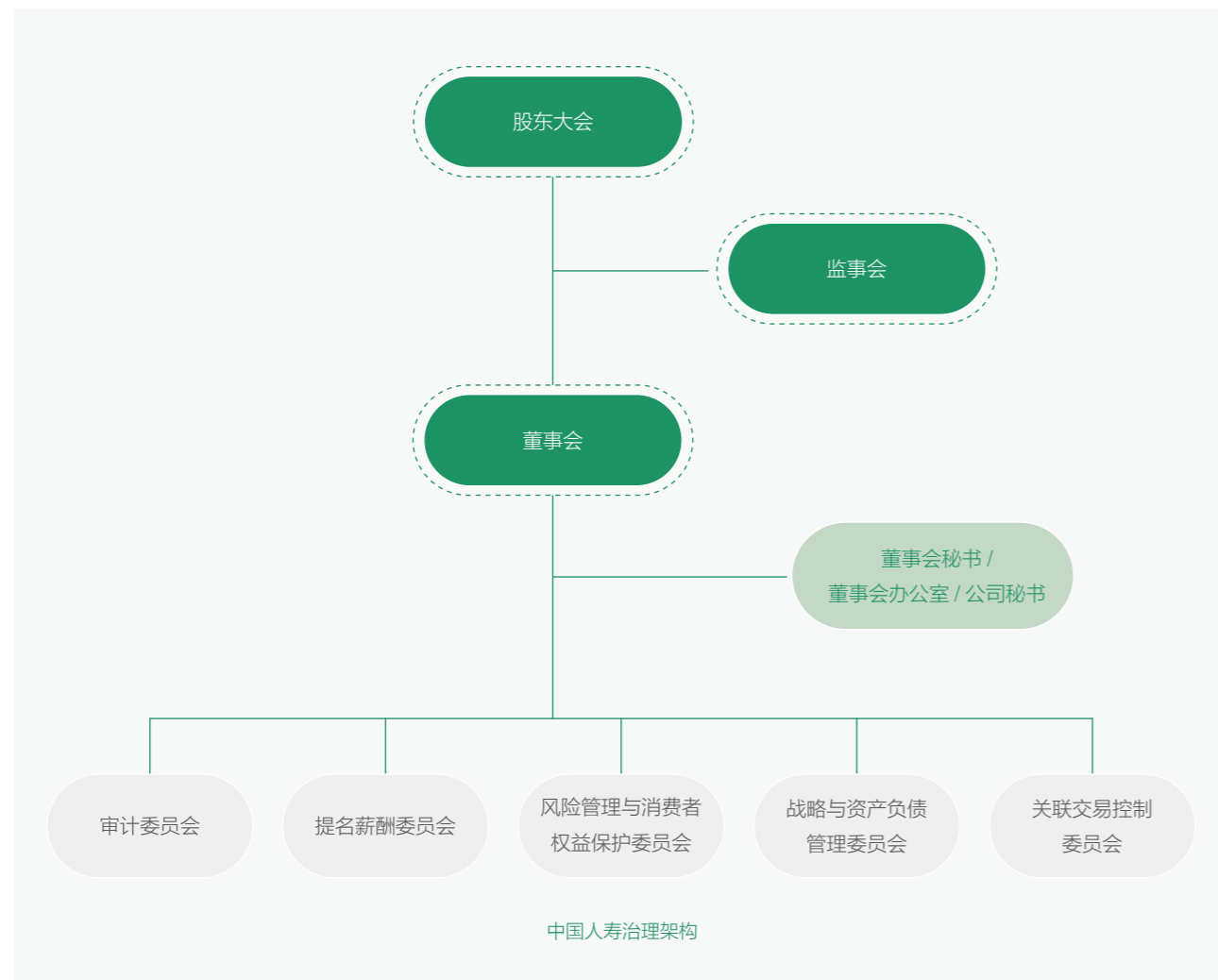
中国人寿深刻把握新时代发展要求，持续完善公司管治架构，开展投资者沟通，加强信息披露，坚持依法合规运营。

完善公司治理

中国人寿不断强化公司治理能力，健全公司治理架构和管治体系，提高运作效率。公司严格遵守上市地监管规定和上市规则，持续完善信息披露体系，规范信息披露程序，加强与投资

者的沟通交流，保证投资者特别是中小投资者平等获取公司信息权利，严格按照相关议事规则运行股东大会、董事会和监事会工作。2021年，公司共计召开股东大会2次，董事

会会议10次，监事会会议6次。公司首次荣获由《证券时报》主办的第十二届中国上市公司投资者关系天马奖“最佳董事会”奖。



投资者沟通

中国人寿以严谨的工作态度、创新的工作思维，努力做好投资者沟通工作，严格遵守上市地监管规定，紧跟科技发展的步伐，不断创新投资者沟通和服务方式，持续提高公司与资本市场的沟通效率，关注投资者保护，降低疫情带来的不利影响。

2021年，中国人寿举办年度、半年度和季度业绩发布活动共4场，2,600余名分析师、投资者通过线上或线下的方式参加，网络直播点击量达3.5万人次；举办线上业绩非交易路演；全年与投资者、分析师约1,500人次举行了170余次线上及线下会议；参加了46场境内外投资者大会，覆盖

近1,100余人次。此外，公司关注中小投资者保护，积极回应问询，通过邮件、电话、互联网等多种形式与投资者群体保持密切联系。

中国人寿通过投资者关系官方微信公众号和微信小程序，向投资者发布公司重点新闻及信息。报告期内，荣获香港投资者关系协会颁发的“投资者关系飞跃进步奖”、《投资者关系杂志》颁发的“最佳投资者活动”等多项荣誉，投资者关系工作得到持续进步与改善。凭借优异的投资者关系管理工作实践，公司投关案例入选首批上交所投关管理案例集，公司也因此受邀参与北京上市公司协会举办的上市公司董事监事专题培训，以

“投关工作经验分享”为主题向北京地区的203家上市公司董事监事高管和董事会日常工作机构人员共445人做了专题培训，获得北京上市公司协会和参训人员的一致好评。

举办年度、半年度和季度业绩发布活动共

4场

业绩发布活动网络直播点击量达

3.5万人次

加强信息披露

中国人寿严格遵循各上市地及行业监管法律法规、规章制度及自律监管要求，构建了健全有效、切实可行的信息披露管理制度体系，持续提升信息

披露质量，确保信息发布的真实、准确、完整、及时、有效。公司以投资者关注为导向，不断提升信息披露透明度；以通俗易懂、简明清晰的方式

向市场和投资者传递公司价值。2021年，公司荣获2020-2021年度上海证券交易所主板上市公司信息披露A级评价。

依法合规运营

中国人寿始终坚持依法合规经营，认真贯彻落实国家法律法规及中国银保监会监管规范的要求，深入开展“内控合规管理建设年”活动，细化落实合规管理“三道防线”责任，不断加强公司内控合规管理体系建设，促进公司合规经营能力持续提升。

中国人寿合规管理工作始终坚持党的领导，2019年将党建条款写入了公司章程，明确了党的领导在公司治理中的地位。同时，中国人寿大力推进制度管理体系建设，持续开展制度“立改废”工作，积极推动公司制度体系迭代更新，努力打造管控有效、与时

俱进、体系完备的公司制度管理体系，提高公司基础管理水平。

永续治理

中国人寿持续推进全面风险管理体系建设，深入开展党风廉政建设，切实加强供应链管理，发挥行业健康发展“压舱石”的作用。

全面风险管理体系建设

中国人寿持续完善风险管理体系，强化重点领域风险治理，不断创新风险防控方式方法。公司深入开展“人身保险市场乱象治理”“内控合规管理建设年”等活动，风险治理能力持续提升，重点领域风险防控精准有力，风险综合评级连续15个季度保持A类。

中国人寿持续强化治理层对各类风险的关注，增强风险管理委员会的统筹领导，全年组织召开风险管理委员会4次，推动重点问题逐个化解。公司强化一体化风险管理，加强对风险的监测预警，完成全面风险管理制度体系与监管新规的全面梳理对照。

风险综合评级连续

15
个季度保持A类



智能化风控

销售风险智能预警系统

有效应用大数据、人工智能等技术助力，多维度、立体刻画销售人员风险特征，辨伪识真，锁定高风险人员，提示可疑业务，提前防范化解销售违规风险，进一步强化销售人员风险管控效果。

销售误导智能识别系统

推动系统PC端+移动端销售误导智能识别系统全面落地，实现公司员工和销售人员对各类培训课件、宣传资料的自主查询检测，系统自动识别并提示违规内容，实现风险防控更及时、更高效。

大一统风险管理系统初步搭建

打造风险防控“工具箱”，实现一屏掌控。建立风险数据模块及风险指标库，形成集约化的风险监测、分析、预警和管理中心，设立全面风险的闭环管理工作平台，为总省市县四级机构岗位人员提供风险任务操作平台。搭建投资风险管理系统数据库，创建投资风险风险管理信息系统，提高投资风险精细化管理水平。

防范非法集资

中国人寿依据《中国人寿保险股份有限公司防范和处置非法集资风险管理办法》扎实做好防范非法集资工作，全面推广非法集资智能监测模型，全面应用大数据分析技术，搭建非法集资风险预警、评估体系，以销售人员为中心，精确风险画像，风险定位更精准、指向更明确。

2021年，中国人寿多维度、深层次开展风险文化培训教育，积极参与银保监会“DOU来守护钱袋子”视频大赛，全系统发布活动参赛视频千余部，累计播放量超过120余万次，通过活动彰显公司品牌形象，增强社会公众防范非法集资风险意识，获得银保监会“短视频挑战赛”优秀组织奖。开展防范非法集资宣传月活动，组织

各级机构、各条线认真履行主体责任，紧密围绕“学法用法护小家·防非处非靠大家”的宣传主题，开展各项宣传活动，切实做好防范非法集资宣传教育工作，不断提升源头防范能力。

反洗钱

中国人寿持续落实反洗钱监管要求，严格履行反洗钱义务。2021年，中国人寿聚焦反洗钱工作8大领域，组织开展120余次现场督导，全面提高高风险客户管控水平，建立2,081户一级风险客户档案，7,573户二级风险客户档案，获得监管高度认可，进一步打造反洗钱行业标杆。

在制度方面，中国人寿持续完善反洗钱相关制度和细则，细化反洗钱工作流程和要求，加强反洗钱工作的规范性。在技术应用方面，公司从防控重点风险角度出发，积极推动反洗钱智能查证与智能识别建设工作，打造过程可视化、流程自动化、分析智能化的精品反洗钱系统。在反洗钱宣传方

面，公司积极组织开展形式多样的反洗钱宣传活动。2021年，公司集中宣传活动共计覆盖社会公众170万人次、覆盖从业人员61万人。

反腐倡廉建设

中国人寿全面推进党中央关于全面从严治党决策部署，严格遵守《中国共产党章程》《关于新形势下党内政治生活的若干准则》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》等党内法规，深入开展党风廉政建设，贯彻落实中央八项规定精神，持续正风肃纪反腐。公司不断完善反腐败和反贿赂制度文件，制定《中国人寿保险股份有限公司纪委信访举报、问题线索管理办法（试行）》《中国人寿保险股份有限公司纪委谈话函询工作实施办法（试行）》《中国人寿保险股份有限公司纪委案件审理工作办法（试行）》《中国人寿保险股

份有限公司员工违规违纪行为处理规定》等规章制度，持续提升日常监督和追责处理能力。

中国人寿将廉政建设贯彻落实到公司日常运营中。2021年3月，公司制定年度党风廉政建设教育工作计划并严格落实推进。2021年9月，印发《关于开展落实中央八项规定精神情况排查整治工作的通知》，组织全系统开展落实中央八项规定精神情况排查。2021年10月，印发《中国人寿保险股份有限公司关于领导干部任职廉政谈话的实施办法（试行）》，纪委书记、副书记与新任总部部门级、处级

人员、省级分公司班子成员规范开展任前廉政谈话，提出廉政纪律要求；对查处的违反中央八项规定精神典型问题及时进行通报，在重要节日及时进行廉政提醒。2021年，公司发生1起因贪污腐败而引起的诉讼案件，并已妥善处理。

中国人寿高度重视反腐倡廉文化建设与专题教育工作。2021年，公司在董事会、监事会及高管层面开展了《董监高2021年反洗钱专题培训》，并针对全体员工开展了《中国人寿保险股份有限公司员工违规违纪行为处理规定》的宣导培训。

案例

中国人寿多次开展党风廉政建设专题教育工作

中国人寿持续推进廉政宣贯工作，多次组织相关培训。2021年，组织开展廉政教育、警示教育18次，印发典型案例通报9份，在总部新提聘管理干部进修班设置党的纪律和中央八项规定精神课程，在年轻干部培训班设置廉政教育课程，与总、省公司新提聘干部开展任前廉政谈话。

中国人寿严格遵守《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，完善举报人保护措施，加密保护信访人个人信息，

禁止各级单位及个人私自追查举报人信息，违者按公司规章严肃处理。针对举报线索，公司以谈话函询、初步

核实、暂存待查、予以了解四种方式处置，核实举报问题的真实性，对查实的问题线索依规依纪做出处理。

采购合规管理

中国人寿严格依照《中华人民共和国招标投标法》等法律法规开展供应链管理工作，建立了完备的采购流程，严格把控采购质量。公司秉承公平公正的采购原则，与供应商之间诚信地开展业务往来，持续完善供应链管理制度，对供应商管理加以规范。

中国人寿高度重视供应商 ESG 管理工作，将 ESG 评价标准纳入供应商筛选、准入、日常管理、评价全流程。公司密切关注供应商可持续发展表现，制定了《中国人寿保险股份有限公司 ESG 暨社会责任管理办法（试行）》，并以此统筹供应商

ESG 管理工作的开展与落实。公司依据标准普尔全球 ESG 行业风险研究等国内外风险识别方法对采购项目开展 ESG 风险判定，将识别出的高风险项目定期整合并反馈至 ESG 执行委员会。公司于供应商准入阶段收集 ESG 相关认证，将供应商关于信息安全、职业健康安全、环境管理等 ESG 方面的表现给予重点关注，并作为考评依据，并设定供应商退出机制，确保打造可持续发展的供应链，不断推进供应商可持续发展建设。

中国人寿对集中的采购供应商实行风险判定标准，并以采购项目类型和项

目金额作为参考加强供应商 ESG 风险管理，ESG 执行委员会依据判定标准定期审查高风险 ESG 采购项目清单，以降低风险损失。

截至 2021 年 12 月 31 日，累计集中采购注册供应商数量共 20,941 家。

累计集中采购注册供应商数量共

20,941家



集中采购注册供应商数量

8,968 ↑

大陆地区集中采购注册供应商数量

8,964 ↑

2021 年新增集中采购注册供应商

港澳台集中采购注册供应商数量

2 ↑

海外地区集中采购注册供应商数量

2 ↑

责任治理

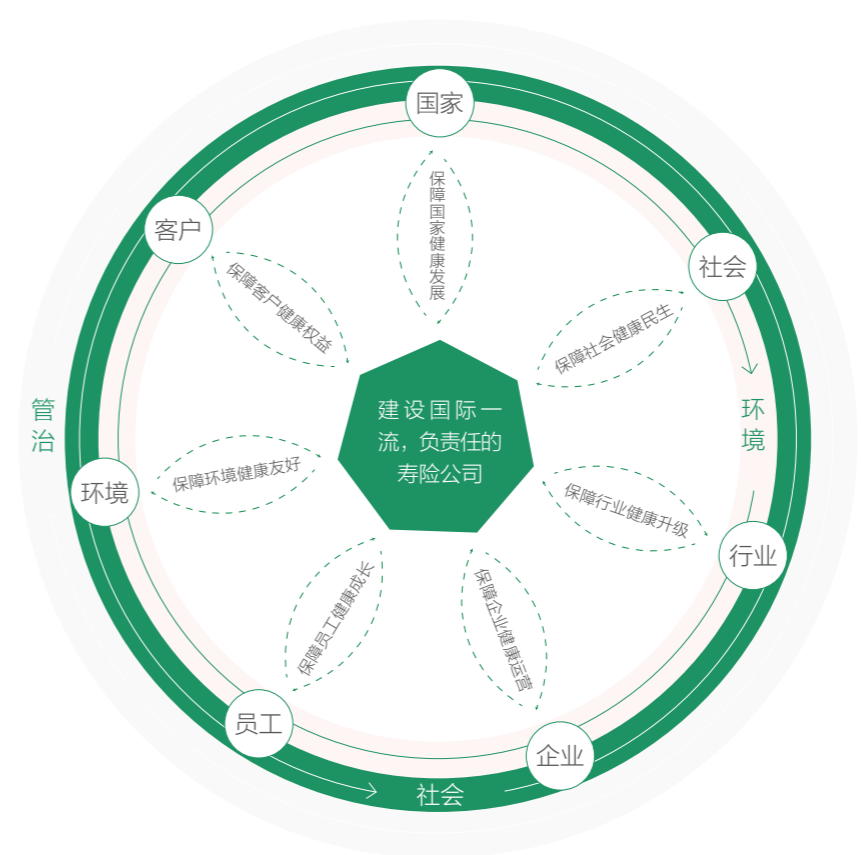
中国人寿基于现有 ESG 治理架构，持续加强对关键议题的有效管控，不断完善相关管理制度，实现 ESG 管理水平的持续提升。

ESG 战略

中国人寿立足长远，夯实基础，系统规划公司 ESG 治理工作的重大政策与重点方向，建立健全 ESG 治理体系，深入推进 ESG 治理提升，加强 ESG 标准与国际接轨，规范信息披露行为，通过提升 ESG 管理水平，助力公司整体战略目标的实现。

公司以“建设国际一流、负责的寿险公司”为 ESG 战略目标，以“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”为 ESG 战略理念，构建了包含环境、社会及管治三大维度，以及国家、社会、行业、客户、企业、员工及环境七大利益相关方的 ESG 暨

社会责任战略模型。公司制定《ESG 暨社会责任战略规划（2021-2025 年）》，分三阶段逐步推进 ESG 管理工作，力争将 ESG 工作提升至行业领先水平。



中国人寿 ESG 战略模型

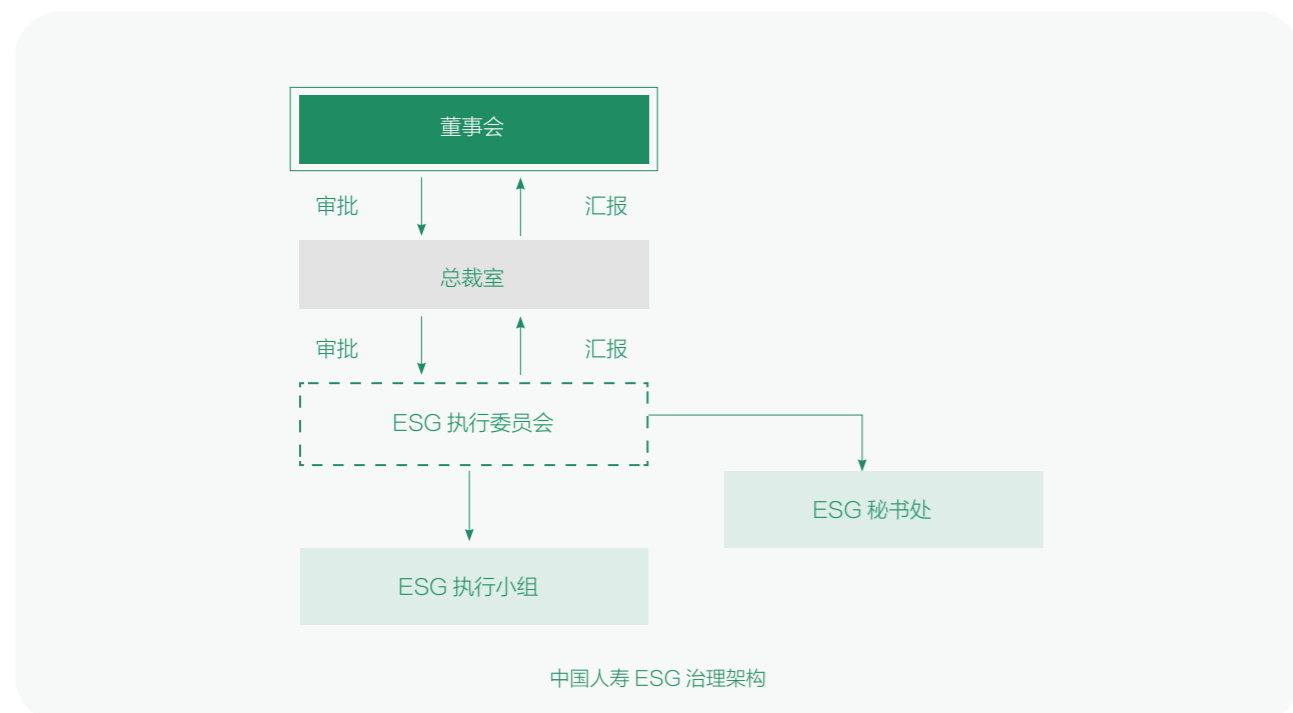


中国人寿 ESG 战略规划三步推进策略

ESG 管理体系

中国人寿在已搭建的 ESG 治理架构基础上，进一步完善治理职能，推进该体系的有效运行。2021 年，公司 ESG 执行委员会在《中国人寿保险股份有限公司 ESG 执行委员会议事规则》的指导下，有序开展 ESG 管理工作。

ESG 执行委员会是公司总裁室下设的常设 ESG 审议及执行机构，指导并执行公司 ESG 治理、管理、相关事项决策以及日常工作。



中国人寿按照香港联交所发布的《环境、社会及管治报告指引》及相关《上市规则》条文的咨询文件、《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》等上市地监管规则，并遵照《中国人寿保险股份有限公司章程》中

中国人寿保险股份有限公司 ESG 执行委员会议事规则》，于 2021 年正式发布《中国人寿保险股份有限公司 ESG 暨社会责任管理办法（试行）》，对 ESG 管理范围、利益相关方沟通、ESG 重大性议题识别与判定、ESG

信息披露等方面的工作内容、工作范围、工作流程做出了具体规定，为公司开展各项 ESG 实践工作奠定管理基础。

ESG 风险管理体系

2021 年，中国人寿搭建了 ESG 风险管理体系，识别出的前五项 ESG 风险分别为：信息安全风险、气候变化风险、腐败风险、人力资本和客户关系管理风险以及人才吸引与留任风险。针对上述风险，公司制定应对管理策略，及时跟进风险进展趋势。

联合国可持续发展目标

中国人寿全力支持联合国 17 个可持续发展目标，大力推进乡村振兴、践行国家“碳达峰、碳中和”目标、加大科技创新力度、服务“一带一路”倡议，用实际行动诠释有责任、有担当的企业风范。



| SDG | 2021 年目标实现与进展 |
|---------------|--|
| 1 无贫穷 | <ul style="list-style-type: none"> 公司全系统承接 1,000 余个帮扶点的乡村振兴帮扶工作，投入各类帮扶资金 5,000 多万元，督导跟踪 2020 年 116 个重点帮扶项目全部顺利完成。 公司在全国承办大病保险项目 200 多个，覆盖城乡居民超过 3.5 亿人，累计赔款近 1,400 亿元，成为基本医疗保险的重要补充。 |
| 4 优质教育 | <ul style="list-style-type: none"> 为老年人、妇女、计生家庭等特殊人群提供保险保障，承保老龄人群超 5,000 万人，提供保障金额 2.96 万亿元；承保计生家庭超 3,100 万人，提供保障金额 1.77 万亿元；与妇联合作承保 1,000 多万女性群体，提供保障金额近 1 万亿元。 |
| 10 减少不平等 | <ul style="list-style-type: none"> 公司已成立志愿服务团队 210 余个，注册志愿者 6,000 余人，组织开展志愿服务近千次，参与志愿服务 3 万余人次。 |
| 8 体面工作和经济增长 | <ul style="list-style-type: none"> 促进就业，为超过 10 万名员工提供体面的工作。 员工平均培训时长 119 学时。 |
| 9 产业、创新和基础设施 | <ul style="list-style-type: none"> 为客户提供简捷、高效的理赔智能化服务，其中为近 17 万名符合标准的客户提供“确诊即可赔”的重疾一日赔服务，赔付金额超过 74 亿元。 |
| 11 可持续城市和社区 | <ul style="list-style-type: none"> 累计在 15 个省市落地 54 个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超过 1,000 万人。 |
| 16 和平、正义与强大机构 | <ul style="list-style-type: none"> 向新冠疫情防控一线的医务人员及工作人员捐赠保险保障，总保费达 482.85 万元，总保额达 2,217.25 亿元。 |
| 13 气候行动 | <ul style="list-style-type: none"> 全年新增绿色投资规模超过 500 亿元，累计绿色投资规模超过 3,000 亿元。 实现个人长险业务无纸化投保率达 99.99%，投保环节无纸化保单服务节约用纸约 1,343 吨。积极打造线上智能化运营体系，运营各环节节约用纸约 2,214 吨。 |

关键绩效表

| 经济绩效 | 2019 年 | 2020 年 | 2021 年 |
|------------------|----------|---------------------|----------|
| 保费收入（亿元） | 5,670.86 | 6,122.65 | 6,183.27 |
| 总资产（万亿元） | 3.73 | 4.25 | 4.89 |
| 每股收益（基本与稀释）（元） | 2.05 | 1.77 | 1.80 |
| 归属于母公司股东的净利润（亿元） | 582.87 | 502.57 ² | 509.21 |
| 赔付支出（百万元） | 127,919 | 133,340 | 136,502 |
| 满期给付客户人数（千人） | 995.146 | 910.498 | 845.831 |
| 满期给付金额（亿元） | 256.39 | 242.37 | 217.20 |

2. 于 2021 年度，本公司对集团公司全资子公司国寿销售子公司增资人民币 5 亿元，取得国寿销售子公司 90.81% 的股权。由于合并前后合并双方均受集团公司控制且该控制并非暂时性，故本合并属同一控制下的企业合并。本公司根据合并日取得的被合并方 2021 年 12 月 31 日的财务报表，对本集团截至 2020 年 12 月 31 日的财务报表进行了重述。

环境绩效³

| | 2019年 ⁴ | 2020年 ⁵ | 2021年 ⁶ |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 车队汽油消耗量(升) | 4,857,044.76 | 20,589,331.69 | 17,959,731.50 |
| 天然气消耗量(立方米) | 3,726,442.88 | 5,628,108.02 | 6,225,082.64 |
| 煤使用量(千克) | / | 1,088,744.2 | 248,905.60 |
| 柴油使用量(升) | / | 604,309.24 | 575,546.18 |
| 液化石油气(千克) | / | 262,592.65 | 440,375.95 |
| 电力消耗量(度) | 197,381,747.4 | 467,976,768.60* | 551,218,573.61 |
| 外购热力(吉焦) | / | 5,825,015.22 | 4,564,593.37 |
| 综合能源消耗量(吨标煤) | 34,395.7 | 287,676.33* | 252,559.85 |
| 综合能源消耗密度(千克标煤/万元营收) | 0.46 | 3.49* | 2.94 |
| 温室气体排放总量(吨) | 142,055.71 | 1,104,841.23* | 1,062,662.36 |
| - 范畴一(包括所有燃料燃烧的温室气体排放)(吨二氧化碳当量) | 22,837.13 | 61,770.86 | 56,112.28 |
| - 范畴二(包括自用的采购电力产生的温室气体排放)(吨二氧化碳当量) | 119,218.58 | 1,043,070.36* | 1,005,642.51 |
| 温室气体排放密度(千克二氧化碳当量/万元营收) | 1.91 | 13.39* | 12.38 |
| 废旧电池(节) | 69,671 | 673,105 | 646,607 |
| 废旧墨盒(个) | / | 111,924 | 111,585 |
| 废旧硒鼓(个) | / | 72,390 | 74,050 |
| 废旧电子垃圾(吨) | / | 717.59 | 1,097.82 |
| 厨余垃圾产生量(吨) | / | 2,740.64 | 3,821.18 |
| 其他办公垃圾产生量(吨) | / | 2,601.45 | 2,812.84 |
| 办公用纸总量(吨) | 3,751.28 | 7,072.73 | 4,827.09 |
| 办公用水总量(吨) | 1,867,224.09 | 8,702,311.3 | 9,840,934.36 |
| 用水密度(千克/万元营收) | 25.06 | 105.49 | 114.63 |

3. 数据计算方法依据《综合能耗计算通则 GB/T 2589-2020》《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》以及《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》标准进行折算。

4. 2019年, 环境数据范围包括中国人寿总部和26家自有物业。

5. 2020年, 环境数据范围扩大到中国人寿全系统, 覆盖总部及36家分公司, 2家保险研修院, 研发中心, 数据中心和区域审计中心。

6. 2021年, 环境数据范围与2020年一致。

* 经调整, 我们对2020年部分数据进行追溯更新。

社会绩效

| | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|-----------------------------|--------|---------|---------|
| 公司取得的知识产权证书数量(个) | / | 152 | 39 |
| 新产品研发及升级产品数量(款) | 102 | 237 | 160 |
| 社会保险缴纳率(%) | 100 | 100 | 100 |
| 向中国人寿慈善基金会捐赠资金(万元) | / | / | 7,000 |
| 男性员工人数(人) | 44,155 | 44,336 | 43,998 |
| 女性员工人数(人) | 58,095 | 58,167 | 57,461 |
| 大陆地区员工人数(人) | / | 102,496 | 101,450 |
| 海外地区员工人数 ⁷ (人) | / | 7 | 9 |
| 高中级管理层员工人数 ⁸ (人) | / | / | 159 |
| 一般员工人数(人) | / | / | 101,300 |
| 销售人员(万人) | 184.8 | 145.8 | 89 |
| 劳动合同员工总人数(人) | 10,250 | 101,528 | 101,459 |
| 35岁以下员工人数(人) | 42,110 | 47,953 | 38,494 |
| 35-50岁员工人数(人) | 47,384 | 40,974 | 48,596 |
| 50岁以上员工人数(人) | 12,756 | 13,576 | 14,369 |
| 少数民族员工人数(人) | / | 6,431 | 6,486 |
| 年度员工流失率(%) | / | / | 2.78 |
| 男性员工流失率(%) | / | / | 3.05 |
| 女性员工流失率(%) | / | / | 2.55 |
| 35岁以下员工流失率(%) | / | / | 5.68 |
| 35-50岁员工流失率(%) | / | / | 1.09 |
| 50岁以上员工流失率(%) | / | / | 0.30 |

7. 在大陆地区工作的港澳台及外籍人士合同员工数量。

8. 高中级管理层员工数据口径: 总公司高级管理人员及省级分公司总经理室成员, 不含专职纪委书记。

| 社会绩效 | | | |
|------------------------------|----------|------------|------------|
| | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
| 大陆地区员工流失率(%) | / | / | 2.78 |
| 海外地区员工流失率(%) | / | / | 0 |
| 新入职员工总人数(人) | / | / | 3,894 |
| 因工作关系而死亡的人数 ⁹ (人) | / | / | 8 |
| 因工作关系而死亡的比率(%) | / | / | 0.0078 |
| 因工伤损失工作日数(天) | / | / | 8,870.5 |
| 男性员工受训比率(%) | / | / | 100 |
| 女性员工受训比率(%) | / | / | 100 |
| 员工培训平均时长(小时) | 128.1 | 111 | 119.00 |
| 男性员工人均受训时数(小时) | / | 103 | 108.30 |
| 女性员工人均受训时数(小时) | / | 127 | 125.97 |
| 员工培训覆盖率(%) | 100 | 100 | 100 |
| 新员工入职培训覆盖率(%) | 100 | 100 | 100 |
| 高中级管理层员工受训比率(%) | 100 | 100 | 100 |
| 一般员工受训比率(%) | / | / | 100 |
| 高中级管理层工人均受训时数(小时) | 153.1 | 162.4 | 156.15 |
| 一般员工人均受训时数(小时) | 127.5 | 105.3 | 113.09 |
| 系统讲师数量(人) | 226,246 | 220,363 | 176,423 |
| 网络课件(件) | 4,086 | 5,805 | 7,354 |
| 在线学习人次(万人次) | 1,186.29 | 2,358.2512 | 2,914.5076 |
| 在线考试人次(万人次) | 91.62 | 189.11 | 272.85 |
| 员工培训与发展支出(亿元) | / | / | 1.776 |
| 集中采购注册供应商数量(个) | 19,806 | 11,975 | 21,237 |
| 新增集中采购注册供应商数量(个) | / | / | 8,968 |
| 新增大陆地区集中采购注册供应商数量(个) | / | / | 8,964 |
| 新增港澳台集中采购注册供应商数量(个) | / | / | 2 |
| 新增海外地区集中采购注册供应商数量(个) | / | / | 2 |

9. 基于公司业务性质特点, 我们评估健康安全并非高风险议题, 因此过往未建立数据统计标准和流程, 该数据从2021年起进行披露。

ESG 索引

| 披露指标 | | 回应 |
|--------------------|---|--------|
| 范畴：环境 | | |
| A1: 排放物 | | |
| 一般披露 | | P42-43 |
| A1.1 | 排放物种类及相关排放数据 | P60 |
| 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) | P60 |
| 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) | P60 |
| 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) | P60 |
| 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 | P42-43 |
| 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 | P42-43 |
| A2: 资源使用 | | |
| 一般披露 | | P42-43 |
| 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) | P60 |
| A2.2 | 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算) | P60 |
| 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 | P42-43 |
| 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 | 不适用 |
| 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 |
| A3: 环境及天然资源 | | |
| 一般披露 | | P42-44 |
| 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 | P42-44 |
| A4: 气候变化 | | |
| 一般披露 | | P45-47 |
| 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 | P45-47 |

| 披露指标 | | 回应 |
|------------------|--|-----------------|
| 范畴：社会 | | |
| 雇佣与劳工准则 | | |
| B1: 雇佣 | | |
| 一般披露 | | P30 |
| 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 | P61 |
| B1.2 | 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率 | P61-62 |
| B2: 健康与安全 | | |
| 一般披露 | | P33 |
| B2.1 | 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率 | P62 |
| B2.2 | 因工伤损失工作日数 | P62 |
| B2.3 | 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法 | P33 |
| B3: 发展及培训 | | |
| 一般披露 | | P31-32 |
| B3.1 | 按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比 | P62 |
| B3.2 | 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数 | P62 |
| B4: 劳工准则 | | |
| 一般披露 | | P30 |
| B4.1 | 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工 | P30 |
| B4.2 | 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤 | P30 |
| 运营惯例 | | |
| B5: 供应链管理 | | |
| 一般披露 | | P54 |
| B5.1 | 按地区划分的供货商数目 | P62 |
| B5.2 | 描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法 | P54 |
| 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 | P54 |
| B5.4 | 描述在拣选供应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 | P54 |
| B6: 产品责任 | | |
| 一般披露 | | P19-27 & P34-39 |
| B6.1 | 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比 | 不适用 |

| 披露指标 | | 回应 |
|-----------------|------------------------------------|---------------------|
| B6.2 | 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法 | P39 |
| B6.3 | 描述与维护及保障知识产权有关的惯例 | P27 |
| B6.4 | 描述质量检定过程及产品回收程序 | 不适用 |
| B6.5 | 描述消费者数据保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法 | P25 |
| B7: 反贪污 | | |
| 一般披露 | | P53 |
| B7.1 | 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 | P53 |
| B7.2 | 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法 | P53 |
| B7.3 | 描述向董事及员工提供的反贪污培训 | P53 |
| 社区 | | |
| B8: 社区投资 | | |
| 一般披露 | | P16-18 & P40-41 |
| 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） | P16-18 & P40-41 |
| B8.2 | 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间） | P16-18、P40-41 & P61 |

读者反馈表

尊敬的读者：

您好！

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

选择性问题的（请在相应位置打“√”）

1. 对于中国人寿，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. 您认为中国人寿履行社会责任表现：

- 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社会责任信息质量：

- 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

开放性问题

您对中国人寿 ESG 或社会责任方面的工作有哪些期待？

您可以选择以下方式反馈您的意见

电话：+86-10-63631221

传真：+86-10-66575112

邮箱：shenhuiying@e-chinalife.com

地址：北京市西城区金融大街 16 号中国人寿广场 A 座 12 层

邮编：100033