

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

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司)

A股代码：601336 H股代码：01336



2022

企业社会责任报告



关爱人生每一天

关于本报告

报告范围



新华人寿保险股份有限公司自2010年起已连续13年发布企业社会责任(以下简称“ESG”)报告。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(以下简称“新华保险”“公司”或“我们”)和旗下子公司。

报告时间范围:除特别注明外,本报告涉及的报告期间为2022年1月1日至2022年12月31日。

报告发布周期:本报告为年度报告。

编制准则

本报告依据中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露内容格式准则第2号—年度报告的内容与格式(2021年修订)》、上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》及上市公司2009年年度报告工作备忘录第一号附件二《〈公司履行社会责任的报告〉编制指引》、原中国保险监督管理委员会(以下简称“保监会”,现中国银行保险监督管理委员会,以下简称“银保监会”)《关于保险业履行社会责任的指导意见》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR4.0),并遵循香港联合交易所有限公司主板证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》(以下简称“ESG报告指引”)编制、GRI《可持续发展报告指南》。

报告原则

重要性原则:报告识别出与新华保险相关的ESG重要性议题并回应,绘制出新华保险ESG重要性议题矩阵。

量化原则:报告已披露新华保险 ESG量化关键绩效。

一致性原则:报告编制方法、信息披露口径与过往年度基本保持一致。

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、上海证券交易所官网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。

回应本报告

如对新华保险的社会责任报告工作有任何意见,欢迎通过以下方式与公司联络:

联络部门:新华人寿保险股份有限公司行政管理部

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

目录

关于本报告	01
公司领导致辞	04
关于新华保险	06

1

服务国家战略	10
服务民生保障	12
支持实体经济	15
助力乡村振兴	17
推进公益事业	18
专题：关爱全国环卫工人大型公益行动	20
专题：助力 2022 北京冬奥会和冬残奥会	21

2

稳健合规运营	22
全面从严治党	24
强化风控管理	25
防范洗钱风险	26
规范采购管理	27
消费者权益保护	27
知识产权保护	31

3

回归保险本源	32
做实保险保障	34
做优服务品质	35
规范营销推广	41
严守信息安全	42
推动科技赋能	43

4

助力员工成长 46

保障员工合法权益	48
关注员工健康安全	50
与员工共同成长的培养体系	51

5

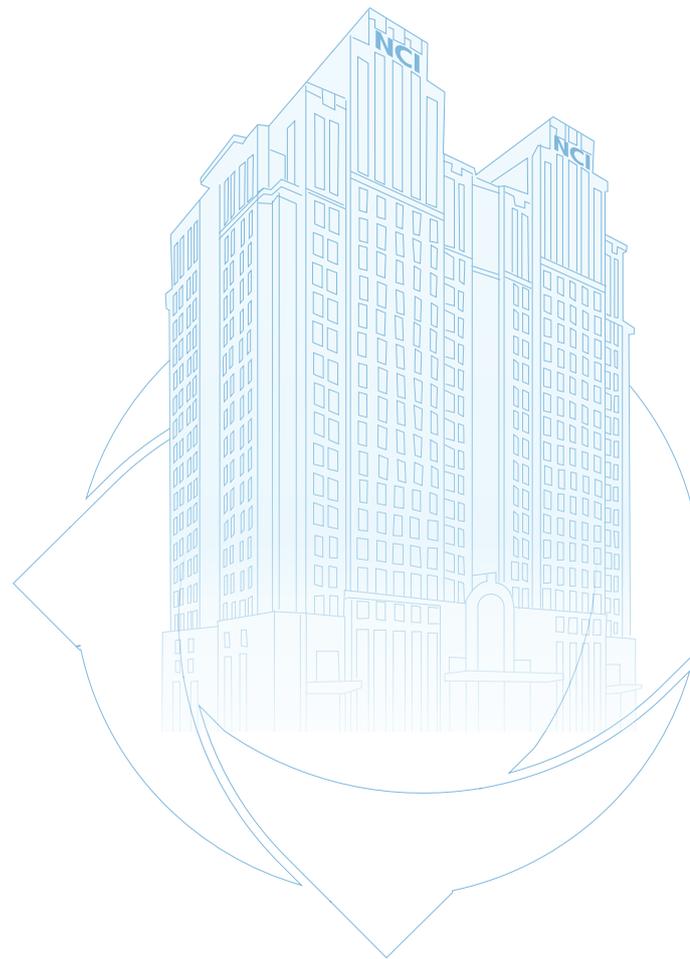
践行可持续发展 54

应对气候变化	56
绿色运营体系	58
生态文明建设	61
生态伙伴共赢	63
可持续发展投资	64

公司荣誉 66

董事会声明 67

附录 68



公司领导致辞



“2022年已步入历史长河。回首过去几年，有很多困难、挑战和压力，也有无数热血、坚守和拼搏值得铭记。这几年就像登山，攀登路上总有砂石掉落，登上一座峰顶，前面的路，仍然是“一山放过一山拦”。但是，我们从未忘记和改变初心。”

尊敬的各位股东：

2022年已步入历史长河。回首过去几年，有很多困难、挑战和压力，也有无数热血、坚守和拼搏值得铭记。这几年就像登山，攀登路上总有砂石掉落，登上一座峰顶，前面的路，仍然是“一山放过一山拦”。但是，我们从未忘记和改变初心。

我们坚持战略选择。坚持聚焦主责主业，坚持“一体两翼+科技赋能”战略布局，坚持资产负债双轮驱动，坚持探索高质量发展道路，坚持统筹兼顾当前经营与长远发展，2022年，我们继续大力推动“十四五”规划稳步落地，细化各项举措，形成系统合力。

我们坚持稳健经营。面对错综复杂的外部环境，我们以“稳”为主线做好全年工作。总保费收入达到1,631亿元，其中续期保费同比增长2.5%，达到1,197亿元，支撑保费基盘；投资收益保持稳健，全年总投资收益率4.3%，资产管理公司实现万亿元受托管理资产的保值增值。投资能力也为我们参与“第三支柱”建设提供了坚实基础，“卓越优选专属商业养老保险”已经累计为数万名客户提供可靠的养老保障，实际结算利率在去年波动的市场环境中名列前茅。同时，我们三大养老社区产品线全面落地，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。

我们履行职责使命。服务实体经济，在战略性新兴产业等国家重点领域相关投资1,900多亿元，同比增长29%；扶持小微企业，加大中小微企业投资和采购，

推出针对中小微企业、货运物流人员的专属意外险等；落实健康中国战略，政策性保险业务覆盖9个省1,795万人，参与30多个惠民保项目，覆盖人群超160万人；助力乡村振兴，向定点帮扶地区累计投入各类帮扶资金超1,500万元。

2023年，整个社会的复苏、奋进、突破扑面而来，这一年将是寿险业自身资源禀赋和积累的转型动能充分释放的开始。

一是风险管理能力优势将充分发挥。

近几年，人们对健康、风险的认识发生了显著变化，随着消费市场的恢复，寿险公司在帮助客户应对和管理长寿风险、健康风险方面，可以提供覆盖面更广、保障程度更深、关联度更高的产品和服务。

二是长期投资管理优势将充分发挥。

服务实体经济和参与“第三支柱”建设，行业将会更加主动地利用好长期资金的投资和管理能力，给市场注入资金和活力，从多种投资工具入手，提供优质的长期稳定资金。同时，随着个人养老金制度的落地，寿险公司可以通过“专属商业养老保险”、个人养老金产品等更加主动地参与到“第三支柱”建设中，为客户提供长期、稳健的养老保障。

三是生态建设能力优势将充分发挥。

当前中国寿险公司有一个非常独特的优势就是资源整合、生态建设的能力。面对当前的人口老龄化问题和“9073”养老格局，寿险公司将会进一步整合健康和养老资源，通过康养生

态的建设提供更多的长期护理、居家和社区照料等各类养老和健康管理服务。

经济学上有关于市场均衡状态的长期争论，我认为寿险市场和寿险公司的发展不存在最终均衡状态，只有在变化与应对变化中不断满足客户需求和服国计民生的开放式创新过程。这个过程始终存在着边际报酬递增与边际报酬递减阶段转换。所以我们要革新我们看行业发展的视角和企业价值评价体系，敬畏市场，通过创新破局发挥寿险公司的天然优势，不断跨越传统的增长曲线，扩展自己的生产可能性边界，进入到边际报酬递增的阶段。

2023年的新华保险，将把握大势，保持坚韧，稳中求进，为整个社会的经济复苏贡献自己的力量。

保持战略定力，锚定长远发展。

我们将进一步推动公司“十四五”规划落地实施。营销渠道能力建设将围绕绩优队伍建设提质增效，坚持“提高人均产能、优化队伍结构、稳定队伍收入”三步转型和基本法改革。康养产业将着力打造“保险-客户-康养”生态圈，按照轻、重资产相结合的模式，加快推进产业布局和协同发展，优化健康管理服务等。资产管理将坚持配置先行、稳健投资的理念，提高配置规划能力，做大做强投研团队，大力发展第三方业务，提供全面综合的财富管理。科技赋能将围绕客户和队伍需求，筑牢科技基建，做强创新型赋能工具，优化客户使用体验。

深入推进转型，实现效益改善。我们将持续优化产品结构，增强产品创新能力，大力发展长年期业务，完善多元支撑的产品架构。改善业务品质，严格实施考核，严打弄虚作假，对继续率一抓到底。提升资源使用效率，调整费用投入政策，削减无效益费用，让资源向一线倾斜。加强干部管理，丰富干部成长路径，持续完善年轻干部选培机制。

立足主责主业，服务民生保障。我们将继续发挥风险管理和投资管理能力，更加主动地参与到“第三支柱”的建设中，大力推进丰富个人养老金项目开展，加大专属商业养老保险推动力度，丰富专属普惠产品供给，探索长期护理保险开发等。

伟大新征程，扬帆再起航。新华保险已经整好行装继续攀登。我们将把“敢打硬仗、敢为人先”的新华精神传承下去，把“二次腾飞”的使命承接下去，用新华人的奋斗给股东及社会各界支持和关心新华保险的人们一个更好的成绩，也给始终浴血奋战的新华将士们一个更好的回馈。



拟任董事长、首席执行官
2023年3月30日

关于新华保险

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,是一家全国性大型上市公司、《财富》和《福布斯》世界500强企业之一。公司锚定“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”发展愿景,为客户提供覆盖全生命周期的风险保障与财富规划产品及服务,同时通过推动养老产业、健康产业发展,做强、做稳资产管理业务,助力寿险主业。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3301.8万名个人客户及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。2011年12月,新华保险在上交所和联交所同步上市。



2022年保险业务收入
163099百万元



总资产规模
1255044百万元



发展战略

新华保险始终锚定上市之初提出的“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”发展愿景,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,准确把握新发展阶段,深入践行新发展理念,积极融入新发展格局,统筹推进以寿险业务为主体,以财富管理和康养产业为两翼,以科技赋能为支撑的总体布局,坚持和加强党的全面领导,坚持稳中求进工作总基调,以推动高质量发展为主题,以深化供给侧结构性改革为主线,以改革创新为根本动力,深化“回归本源”,认真履行企业责任,发挥保险保障职能,优化服务供给,变革发展模式,推进体制机制改革,坚决守住不发生重大风险的底线,实现健康持续、高质量发展。

“十四五”期间,新华保险将围绕长期愿景和发展蓝图,聚焦深耕寿险主航道,推动“一舰三擎 提速远航”。公司将以提升发展动力为主旨,通过着力推动养老产业、健康产业发展,做强做稳资产管理业务等三个方面,助力寿险主业发展,全面提升科技赋能水平,践行卓越服务、卓越成长、卓越管理。



新华保险业务启动会在京召开



ESG理念及策略

新华保险依托寿险业务发展，积极发挥发掘寿险的价值与功能，关注各利益相关方诉求，积极履行社会责任，为客户提供幸福生活的保障、为股东贡献稳定持续的回报、为员工搭建成就自我的平台、为社会增添和谐安宁的力量。

公司倡导低碳环保理念，努力减少自身经营对环境的影响，不断强化管制水平，积极开展公益活动，履行社会责任，不断提升企业价值，树立良好的品牌形象。

ESG管理架构

2022年，新华保险在董事会负责、管理层领导、跨部门配合和各机构联动的ESG管理架构下，遵照《新华人寿保险股份有限公司环境、社会及管治(ESG)事务工作委员会工作细则》开展各项工作，妥善管理公司各项经营管理行为，推动ESG理念和策略有效落实。

2022年，新华保险在董事会层面开展了三次ESG专项培训，分别为“可持续发展指数”“碳中和与碳达峰”“中国双碳政策路线”，从理念推动做起，不断强化ESG理念在全系统的落实。各分支机构在公司“环境、社会及管治(ESG)事务工作委员会”指导下，开展当地的ESG工作。

利益相关方沟通

新华保险通过与各利益相关方的有效沟通，积极了解其对公司社会责任的期望和要求，发现和识别自身不足，不断发展、完善和提升ESG层面的管理水平，力求在履行社会责任的同时，满足利益相关方需求。

根据自身业务和运营特点，借鉴国内外同业的实践经验和优秀策略，新华保险将主要利益相关方划定为客户、员工、股东及投资者、政府及监管机构、供应商、合作伙伴、社区及环境等，并通过网站、会议、各种形式的报告、活动、新媒体平台等渠道方式积极与之沟通。

利益相关方	主要期望	主要沟通及回应方式
 客户	<ul style="list-style-type: none"> 消费者权益保障 产品创新 信息安全 服务质量 	95567客服热线、日常沟通交流、微信互动、“客户服务节”等
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工权益 工作与生活平衡 员工职业发展 员工健康与安全 	员工代表大会、员工培训、员工活动、“掌上新华”APP、微信号“新华保险直通车”、微信视频号等
 股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> 盈利能力 合规运营 信息披露透明度 ESG责任投资 	公司年报、中期报告与公告、股东大会、投资者见面会等
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> 合规运营 信息披露透明度 廉洁建设 	日常沟通汇报、重大会议、政策咨询、事件汇报、机构考察、信息披露等
 供应商	<ul style="list-style-type: none"> 公平合作 诚信履约 供应商管理 	采购活动、实地考察
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 深化合作 诚信履约 可持续发展 	战略合作、交流互动等
 社区及环境	<ul style="list-style-type: none"> 社区关系 促进就业 社区投资及公益活动 绿色运营与绿色投资 	公益与志愿者活动、服务国家战略、社区互动、企业招聘宣讲、环境友好型建筑、责任投资产品、新闻发布会、媒体开放日等

利益相关方关注议题的重要性分析

2022年，新华保险就ESG重要性议题进行研究，内容涉及公司ESG管理的各个方面以及国家“碳中和”战略落实情况，对香港联合交易所《ESG报告指引》所列议题进行实质性分析和排序，将利益相关方沟通结果以关键议题重要性评估矩阵的方式呈现。我们将在本报告中分别回应各议题所含内容。



2022年ESG关键议题重要性评估矩阵





服务国家战略

新华保险在公司发展的同时不忘回馈社会，服务国家发展战略，致力于保障和改善民生、促进社会和谐稳定，并努力将社区投资、公益实践与自身高质量发展有效融合。

2022年，新华保险成立服务国家战略工作领导小组，印发《新华保险服务国家战略工作指南》和《2022年总公司各部门服务国家战略工作计划表》，明确了公司落实服务国家战略重点任务，充分将国家战略与公司经营结合起来，推进高质量发展、服务经济社会的具体实践。



○ 服务民生保障	12
○ 支持实体经济	15
○ 助力乡村振兴	17
○ 推进公益事业	18
○ 专题：关爱全国环卫工人大型公益行动	20
○ 专题：助力 2022 北京冬奥会和冬残奥会	21

服务民生保障

新华保险以服务 and 守护人民的美好生活为目标，坚持与国家同行、与时代共进、与民生相融，以实际行动践行国企责任、服务民生保障。

支持多层次、多支柱养老保险体系建设

新华保险积极开展专属商业养老保险试点和发展个人养老金产品。个人养老金项目在公司党委亲自督导下，短短一个月完成监管沟通、银保平台对接、投保平台建设、上线销售和考核激励等工作；卓越优选专属商业养老险已成为首批通过监管备案并在三家银行销售的个人养老金保险产品。新华保险控股子公司新华养老保险累计中标16个省份、19个职业年金组合，个人账户数超3万人。

随着个人养老金制度的落地，新华保险将更加积极主动地参与到“第三支柱”建设中，为客户提供长期、稳健的养老保障。



卓越优选专属商业养老险



» 落实“健康中国”战略

新华保险积极与政府医保部门开展民生保障合作，持续扩大政策性医疗保险项目覆盖。公司政策性保险业务涵盖长期护理保险、大病保险、意外伤害医疗保险、其他大额补充医疗保险等多个领域。截至2022年末，政策性健康保险项目覆盖全国9个省份，为1795万名城乡居民、城镇职工等参保人提供社会医疗保险的保障服务，减轻参保人医疗负担约6.7亿元。



2022年，新华保险15家分公司开展32个惠民保项目，覆盖人群超160万人，进一步提升了参保群众的医疗保障水平，助力健康中国建设，守护人民美好生活。



案例

2022年，新华保险中标重庆市城乡居民大病保险和城镇职工大额医疗保险项目、河南省平顶山市城镇职工大病保险项目，为156.4万名参保人员提供便捷的“一站式”理赔服务。



“一站式”理赔服务
156.4万名

案例

2022年，新华保险中标重庆市长期护理保险项目，累计经办2个国家试点长期护理保险项目，为当地参保职工提供长期护理服务保障，有效解决长期重度失能人员的基本护理需求，让失能老人“老有所护”。

» 布局健康养老产业

新华保险在深耕保险主业的同时，积极布局健康和养老产业，通过打造养老社区和健康管理中心，逐步形成全生命周期产业布局，满足客户的健康、养老需求，提供老龄化时代的新华方案。



针对老年群体，新华保险积极布局乐享、颐享、尊享三大养老社区产品线，为老年人提供专业的护理服务、丰富的配套资源和舒适的养老生活。2022年，新华保险不断探索完善19家健康管理中心、新华卓越康复医院的运营，根据客户需求构建健康管理加特色医疗的产品线，通过完善自身的对外战略合作，向客户提供优质、全方位的健康管理服务，打造覆盖全国的“保险+医疗健康服务”体系。

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，规划床位100张，是一所集康复治疗、健康管理、综合医疗、护理服务为一体的二级康复医院，以运动及骨科康复、老年康复、神经康复为诊疗特色。

2022年10月，新华卓越康复医院正式成为北京市基本医疗保险定点医疗机构，提供更加优质便捷的医疗服务。



总建筑面积约 **1.2** 万平方米



规划床位 **100** 张



新华卓越康复医院

这是新华保险积极响应党和国家战略部署，扩大养老服务供给的关键举措，彰显大型国有控股上市保险公司服务国计民生、助力国家应对老龄化的决心和担当。



支持实体经济

新华保险支持服务实体经济，在国家重点领域投资方面，继续发力布局科技、绿色、区域、服务中小微企业等重点领域。截至2022年末，新华保险服务实体经济投资规模超7000亿元。

2022年，新华保险服务战略性新兴产业、国家重点区域投资、服务国家科技自强战略等相关投资近2000亿元。



实体经济投资规模超

7000 亿元

2022年相关投资近

2000 亿元

坚持服务国家科技自强战略

新华保险重点布局“高端制造”“科技创新”等方面，支持“专精特新”企业，引导资源向科创领域聚集，为科技创新注入源源不断的“金融活水”。截至2022年末，公司通过股票投资、债券投资和基金投资等方式，在服务国家科技自强领域的投资规模已超过180亿元。



投资规模已超过

180 亿元

案例

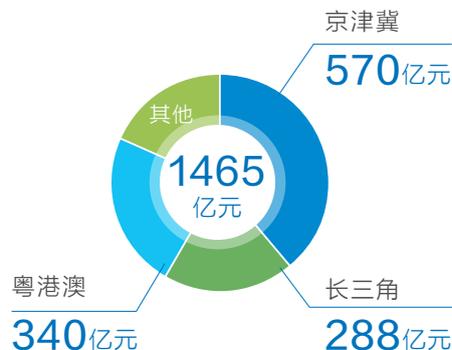
投资隆 22 转债

2022年初，新华保险投资隆 22 转债，支持科技创新企业发展。该券发行主体为隆基绿能科技股份有限公司，募集资金主要用于光伏相关产业。隆基绿能是全球最大的单晶硅生产制造商，在产能规模、技术优势与成本控制能力等方面具有极强的综合竞争优势，是单晶硅领域的龙头企业。

全力支持区域重大发展战略

新华保险充分发挥保险资管产品和保险资金优势，通过固定收益投资、非标债权计划产品创设等方式，发挥社会“稳定器”和经济“助推器”作用，有效保障居民用电、改善居住环境、助力重点区域产业升级、促进地区经济发展。

截至2022年末，公司在相关领域投资规模达1465亿元，其中支持京津冀协同发展近570亿元、长三角一体化288亿元、粤港澳大湾区建设超340亿元，以实际行动切实支持重点区域建设发展和重大项目投融资。



案例 支持西部大开发战略

为支持西部大开发，新华保险控股子公司新华资产管理有限责任公司与贵州省地方金融监督管理局签署《“十四五”期间助推贵州经济高质量发展合作框架协议》，全力支持贵州省经济社会发展和民生保障。

案例 招商信诺资管－招商蛇口基础设施债权投资计划

2022年6月，新华保险投资该计划78亿元，主要投向粤港澳大湾区深圳市城市发展战略领域，募集资金全部用于绿色产业项目，可有效减少二氧化碳、二氧化硫、烟尘等气体排放，较好支持粤港澳大湾区绿色发展。

聚焦服务绿色发展战略

新华保险坚信“绿水青山就是金山银山”发展理念，为国家绿色转型发展提供融资支持，助力绿色金融发展。新华资产开发多款专注于中国实施低碳经济投资机会的行业优选产品，重点投资低碳产业相关配套上市公司发行的股票，通过债券投资计划、股权投资计划等形式参与绿色项目投资建设，积极服务“双碳”目标实现。加大对绿色低碳、新能源等行业的投研人员配置，重视对ESG表现良好企业的投资机会挖掘。截至2022年末，公司在服务绿色发展战略领域投资规模已超过147亿元。



投资规模已超过
147 亿元

案例 投资民生通惠－国瑞清洁能源项目资产支持计划

2022年9月，投资该计划9.85亿元，产品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，服务经济社会绿色低碳转型。

支持中小微企业

新华保险全心全意支持中小微企业发展。2022年6月，公司出台“加大中小微企业投资”等22项工作举措，推出针对中小微企业、货运物流人员的专属意外险等，向小微企业采购金额约1015万元。

新华保险积极认购商业银行发行的专项小微债，助力小微企业缓解融资难题。截至2022年末，公司在普惠金融领域投资规模已达30亿元，充分发挥了保险资金的杠杆作用和乘数效应，有效提升金融服务覆盖率，做好支持小微企业的“大文章”。



向近300家小微企业采购金额约
1015 万元



普惠金融领域投资规模已达
30 亿元



助力乡村振兴

2022年是党的二十大胜利召开之年，也是巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的关键一年。新华保险按照党中央、国务院关于实施乡村振兴战略的重大决策部署，全面落实年度帮扶工作。

2022年，有偿帮扶方面，新华保险在甘肃会宁、景泰设立分支机构，解决当地就业人员358人，投入资金超400万元。消费帮扶方面，工会组织把全年节日慰问额度全部用来采购包括贵州施秉在内的中投公司系统定点帮扶的“三省四县”农产品，2022年累计采购农产品528万元。积极倡导各分支机构尽可能采购帮扶产品作为节日慰问品，全年采购金额超过300万元。积极倡议京沪两地机构和员工参与“助农爱心团购”活动，采购会宁滞销的精品砂田瓜546份，合计金额62790元。

» 定点帮扶项目：定点帮扶贵州施秉县

2020年以来，按照中投公司统一部署，新华保险共同参与定点帮扶贵州施秉县。2022年，新华保险向施秉投入无偿帮扶资金940万元，有偿帮扶资金188万元，消费帮扶540万元。三年来，累计投入无偿帮扶资金2100多万元，累计购买和帮助销售农产品1500多万元。



2022年，新华保险印发《新华保险2022年度面向贵州施秉县定点帮扶工作计划》，全面参与施秉的年度帮扶项目，包括施秉一中4号宿舍楼建设、四幼新建、马溪乡卫生院、防返贫险、黑冲项目、红色主题文化项目、地坝路灯安装、少数民族文化振兴、基层干部和乡村振兴带头人培训等帮扶项目。

面向包括施秉在内的黔东南州2679位环卫工人赠送保险，送去约2.7亿元保险保障。

新华保险贵州分公司累计定向录用施秉籍员工28人，助力施秉人员就业增收。

通过中国妇女发展基金会向施秉引入捐建天才妈妈梦想工坊、村镇理疗室；设立女性两癌救助金、母亲创业循环金等无偿、有偿帮扶项目。

与中投直管企业共同举办14个培训班，培训施秉县基层干部4662人次、技术人员270人次、乡村振兴带头人406人次。

各地分支机构积极开展乡村振兴等工作

2022年，新华保险各地分支机构持续开展乡村振兴定点帮扶等工作，累计捐赠资金超37.86万元，捐赠物资折合人民币超21.79万元。

推进公益事业

新华保险始终致力于用实际行动展现保险人的公益精神，积极投身多项公益活动，助力弘扬中华民族优良传统。2016年，新华保险发起设立新华人寿保险公益基金会，旨在规范化和常态化开展社会公益慈善事业，积极履行社会责任。为推动项目的深耕细作，2017年新华保险成立志愿服务团队，实现了公益行动的特色化、深度化、持续化运作，以实际行动为改善民生、建设和谐社会做出积极贡献。

2022年，新华保险公益捐款超1801万元，捐赠物资折合人民币约106万元。



公益捐款超
1801万元

捐赠物资折合人民币约
106万元

热心志愿服务

截至2022年底，新华保险在全国设立35家志愿服务团队，招募志愿者共计46308人。2022年，志愿服务团队共开展活动3649次，参与志愿者人数达25879人次，全年服务总时长达131563小时。此外，新华保险还组织开展了年度志愿者评选活动，最终评选出33位系统级公益大使、10个优秀志愿团队和21个特别支持奖，以树立典范的形式，进一步带动了志愿者的参与热情。



志愿服务团队共开展活动

3649次

参与志愿者人数达

25879人次

全年服务总时长达

131563小时



» 中投系统直管企业志愿服务联合公益行动

新华保险牵头协调中投直管企业民生保障工作小组，联合8家直管企业在北京和20个省级试点城市搭建了志愿服务联动工作机制，并发起了“中投系统直管企业志愿服务联合公益行动”。2022年，该公益行动在全国12个城市开展21场民生保障类志愿服务活动，活动参与人次达514人，服务总时长1132小时，活动主题包括防范非法集资知识普及、社区垃圾清理、慰问环卫工人等。2022年四季度发起的“暖冬行动”，各中投直管企业踊跃参与，通过捐赠御寒保暖物资等多种方式，为甘肃、贵州、新疆、云南、山西、青海、宁夏等地区的4000余名儿童送去了冬日里的温暖。新华保险968名员工参与捐赠，筹集资金超过18.13万元。



投身“保险+公益”事业

新华保险在公益事业上通过系统内各业务条线和各地分支机构积极参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护、体育事业等公益慈善项目，探索出一条特色鲜明的有社会责任的保险之路。

» “暖心计划”——关爱失独家庭

“暖心计划”是由政府出资、由新华保险承保，为北京市失独家庭提供涵盖养老、病故、意外伤害、女性重疾在内的综合保障服务，帮助失独家庭抵御外来风险，实现“老有所养、病有所医”的惠民工程。

新华保险对“暖心计划”采取零利润模式，增加保险保障的范围和额度，专门开通“绿色服务通道”，在理赔、产品培训、增值服务等方面简化手续、优化流程。截至2022年年底，新华保险累计承保保费26768万元，承保95976人次，支付各项保险金20457万元，受益人64540人次。



累计承保保费
26768万元



支付各项保险金
20457万元

» 中国乡村儿童大病医保

中国乡村儿童大病医保项目是由新华保险与中华少年儿童慈善救助基金会中国乡村儿童大病医保公益基金项目合作的保险业务。项目秉承“让每一个孩子有尊严地病有所医”理念，以筹集善款、购买商业保险的运作模式，联合社保及现有社会保障体系，为试点地区儿童争取医疗资金和公平的医疗机会。

新华保险北京分公司于2012年承保了第一个试点地区——湖北鹤峰，为该地区全县0-16岁儿童提供除医保/新农合报销后剩余费用，每人每年最高赔付额为20万元。项目随后逐渐开启了湖南古丈、云南漾濞、四川汉源、内蒙古科右前旗、湖北巴东、山西中阳共计7个项目试点，覆盖近30万乡村儿童，为患病家庭减轻经济负担、使患重病的孩子能获得更多的治疗机会。该项目是第一个将公益事业与商业保险相结合的运作模式，展现了公益事业与普惠金融之间的相互融合。截至2022年年底，累计承保保费6453万元，累计理赔4353万元，理赔人次7903人次。



累计承保保费
6453万元



累计理赔
4353万元



理赔人次
7903人次

专题

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——新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动，是新华人寿保险公益基金会实施的长期特色项目，旨在为高强度劳动、高风险频发的环卫工人提供量身定做的人身意外保险。2017年8月22日，该项目在山西太原启动，目前已成为国内覆盖面最大、惠及人最多、影响力最广的环卫工人集体公益项目。

自该项目启动以来，新华人寿保险公益基金会持续致力于提升全国环卫群体的保障水平，为全国各地的环卫工人每人捐赠最高保额为10万元的人身意外伤害保险，新华保险严格履行理赔责任。2022年，该项目在全国近170个大中城市落地，惠及超过92万名环卫工人。截至2022年底，该项目累计捐赠保额超4112亿元，共计完成理赔327例，赔付金额超2934万元。

2022年，新华保险志愿服务团队持续围绕环卫项目开展配套活动，延续了“保险产品+公益平台+志愿服务”的独特公益模式。本年度围绕“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，组织开展活动368场。截至2022年底，项目在全国各地设置环卫驿站432个，分公司本年度凭借该项目获评慈善类奖项共计9个。此外，公司客服节年度少儿书画大赛中设置了环卫子女专场和专属作品投稿渠道，108幅环卫子女书画作品获评“城市天使奖”。与此同时，各地分支机构还向环卫工人捐赠物资折合人民币超24.23万元。



惠及超过环卫工人

92万人



赔付金额超

2934万元



完成理赔

327例



捐赠保额超

4112亿元

新华保险关爱全国环卫工人大型公益项目，突出体现了“三专”特点：

1 专属产品

针对环卫工人量身定做，不受年龄、健康、地域等因素限制。

2 专注风险

以人身意外伤亡和意外伤残为保险责任，契合环卫工人职业风险。

3 专业服务

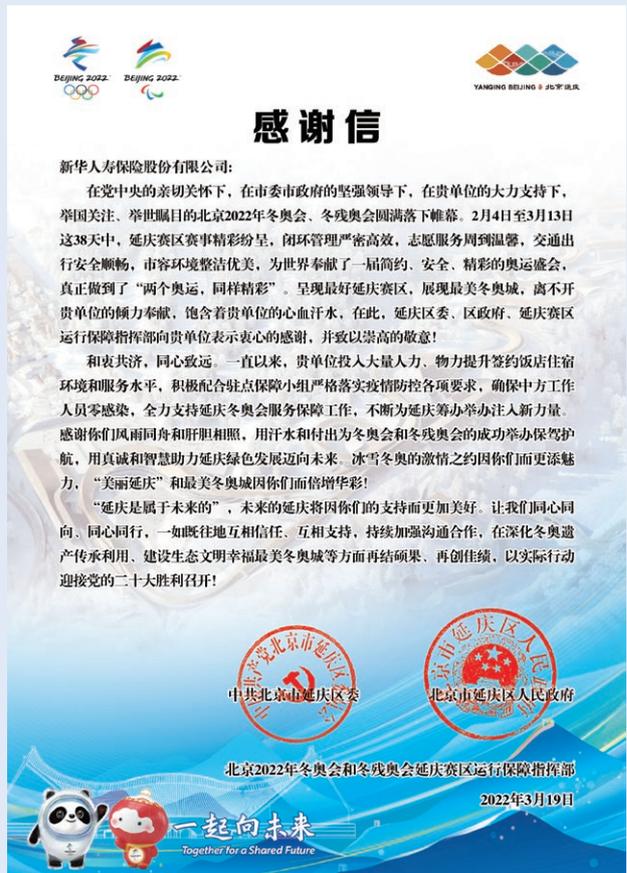
成立服务团队，开通绿色通道，实施立体关怀。



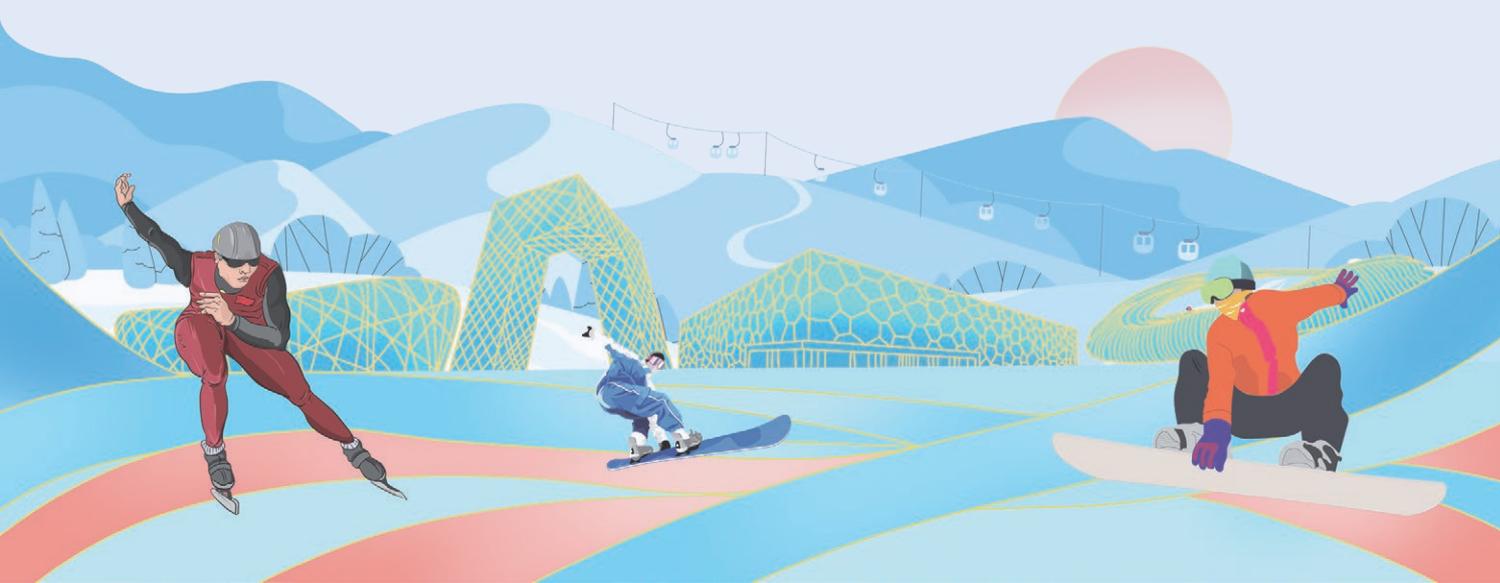
助力2022北京冬奥会和冬残奥会

2022年北京冬奥会和冬残奥会期间，新华保险培训中心（新华家园酒店）承接了来自全球28个国家和地区的NTO、BTO、SRS及工作保障组、志愿者、媒体记者及运动员和随行官员等涉赛人员的服务保障接待工作，接待人次超8000人次。新华保险制定防控保障方案，在住宿、餐饮、交通、安保、医疗等各方面建立联动工作机制。新华保险培训中心全面闭环管理，各项防控物资准备周全，高科技产品精准就位，高标准、严要求提高各项服务质量水平。从车辆入院到落车、行李卸放、英文引导、行李消毒、安检入住等流程，从照顾外籍宾客饮食习惯、保证菜品质量和安全到延长用餐时间、优化住宿环境、丰富商品部售卖种类、提前开启空调制热服务等细节，充分展现出新华保险培训中心周到、高质量的服务能力，全力支持冬奥会服务保障工作，为冬奥会和冬残奥会的成功举办保驾护航。

2022年4月，新华保险培训中心（新华家园酒店）被北京市总工会、北京市人力资源和社会保障局授予“北京市工人先锋号”称号，被北京2022年冬奥会和冬残奥会组织委员会、中国共产党北京市委员会、北京市人民政府授予“2022年冬奥会、冬残奥会北京市先进集体”荣誉称号。



延庆区政府及北京冬奥会延庆赛区组委会《感谢信》





稳健合规运营

合规运营是企业稳健发展的基础。新华保险通过建立健全合规管理体系、反腐倡廉体系、完善洗钱风险管理、规范供应链管理、完善消费者权益保护体系建设、落实知识产权管理制度等举措，进一步强化合规运营，保障企业的可持续发展。



○ 全面从严治党	24
○ 强化风控管理	25
○ 防范洗钱风险	26
○ 规范采购管理	27
○ 消费者权益保护	27
○ 知识产权保护	31

全面从严治党

2022年是新华保险党建“全面深化年”，公司党委全力以赴落实中央巡视整改，坚持和加强党的全面领导，认真学习宣传贯彻党的二十大精神，坚持全面从严治党战略方针，深入推进党风廉政建设和反腐败斗争。在习近平新时代中国特色社会主义思想旗帜的指引下，在中投公司党委的坚强指挥下，党的领导和党的建设在新华保险系统发生了日新月异的变化。



党的领导全面加强。公司党委落实改革，提高治理体系和治理能力现代化水平，编制《新华保险“十四五”发展规划纲要》。公司党委进一步规范化运行，落实党委前置研究讨论，推动党的领导融入公司治理，切实发挥了“把方向、管大局、促落实”的作用，为党的领导和党的建设提供平台保证。



理论学习和思想武装进一步深化。深入学习宣传贯彻党的二十大精神，在加强常委会“第一议题”学习，做好党委理论中心组学习的同时，专题学习习近平总书记关于金融工作、金融反腐、巡视巡察等重要论述。公司党委理论学习的频度和深度持续强化，学习意识和风气日益浓厚。



党建工作责任制和党委班子“一岗双责”进一步落实。落实全面从严治党主体责任清单和任务清单中党委书记第一责任人职责、党委班子成员落实“一岗双责”要求。建立公司党委书记定期听取领导班子其他成员履行管党治党责任、“一岗双责”情况研判机制。召开公司党的建设领导小组（党风廉政建设）会议，研究公司全面从严治党和党风廉政建设情况。党委班子分别赴基层党建联系点、分管条线讲授二十大专题党课。开展基层党建和业务调查研究，倾听基层声音、解决基层问题。形成公司党委委员年度落实“一岗双责”工作档案，并对分公司制定“两个责任”清单情况进行专项检查。



持续强化基层党支部标准化、规范化建设和党员队伍建设、教育管理监督。牢固树立大抓基层的鲜明导向，基层党组织政治功能和组织功能不断增强，持续推动基层党支部标准化、规范化建设。组织生活的规定动作全面达标，精准发展党员，持续强化发展质量追踪，党费使用管理更加规范。持续强化对基层党支部工作的指导，举办党务条线工作会议，持续下发工作指引，推动基层党组织规范化建设。持续推动机关党建走在前作表率。



完善党内监督体制机制，构筑依规依纪履职“四梁八柱”。为加强制度建设，提升监督工作制度化规范化，新华保险纪委印发《落实全面从严治党监督责任清单》《政治监督工作实施办法（试行）》，进一步明确监督内容，形成公司纪委《贯彻落实〈关于对“一把手”和领导班子监督的意见〉工作措施》《日常监督工作实施办法》，持续完善监督工作举措，修订公司纪委《关于党风廉政意见回复的规定》，与组织人事部门建立拟离职人员情况通报机制。



强化政治监督，形成监督合力。新华保险以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，对落实“六稳”“六保”、风险防控、脱贫攻坚、制止餐饮浪费和中央八项规定精神落实情况等重点任务开展监督检查，对发现的问题及时整改，确保党中央决策部署在公司落地见效。定期召开警示教育大会，就如何持续深化中央巡视整改、严格执行中央八项规定、推进公司系统全面从严治党提出相关要求。不断压实公司各级党委全面从严治党主体责任，建立党委纪委工作部门联席会议机制，促进党委主体责任、纪委监督责任贯通协同，形成监督合力。



全面贯彻中央巡视工作方针，精准落实政治巡察要求。对下级党组织履行党的领导职能责任情况进行巡察，着力发现和推动解决影响党的领导、党的建设、全面从严治党等根本性问题，督促下级党组织增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”，确保党中央战略部署在基层党组织贯彻落实到位。



加强廉洁教育，筑牢思想防线。为提升员工廉洁自律意识，新华保险大力加强廉洁文化建设，充分利用多种载体开展纪律教育，凝聚正风反腐正能量。2022年，公司开展总部机关“正学风、强作风、扬清风”专项活动；“新华党建”公众号开设“党风廉政警示栏”专栏，发布100余篇警示案例，严防“节日腐败”；“廉洁NCI”公众号发布反腐败工作动态、公司系统纪检工作信息等约500篇。各分（子）公司纪检机构就开展“第一议题”学习、工作部门联席会议等工作，积极分享日常动态和亮点做法，上下联动，凝聚合力，舆论宣传教育成效明显。



严肃党纪政纪，持之以恒纠“四风”、树新风。新华保险完善“信、访、网、电”四位一体信访举报受理体系，畅通信访举报渠道。规范纪律审查程序，严肃查处各种违纪违规行为，严格落实公司《违纪违规行为责任追究办法》，对于调查部门移送的有关案件，加强审核，履行处理处分程序，始终保持惩治腐败高压态势，2022年度无贪污诉讼案件。

强化风控管理

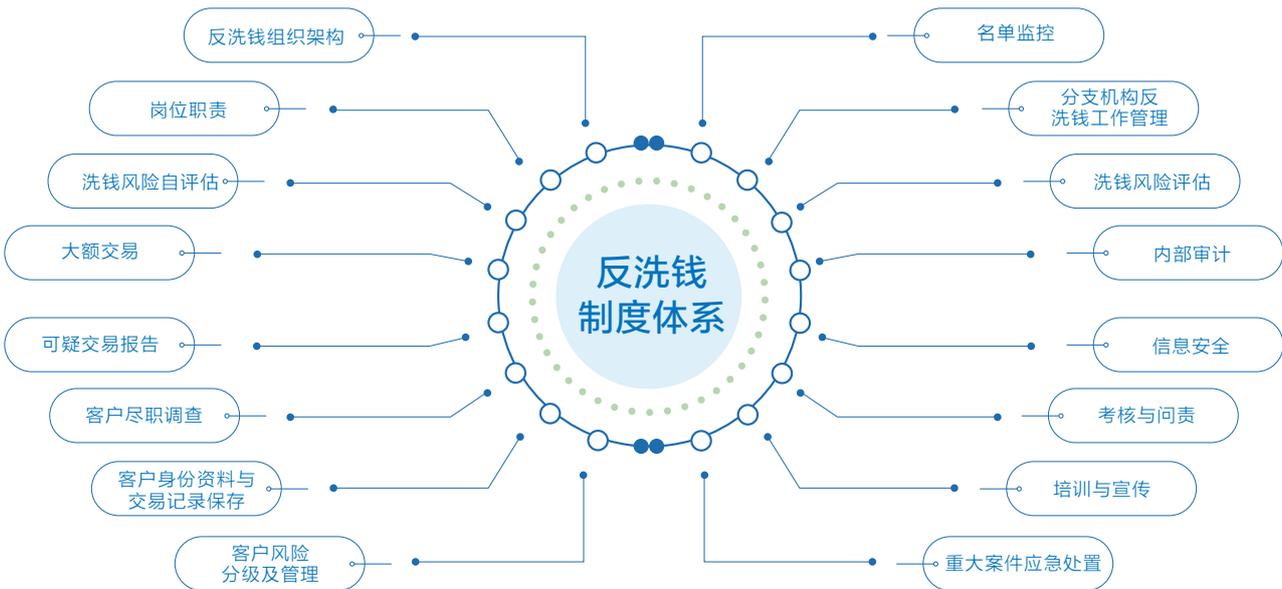
新华保险坚持以价值为导向，以内控为基础，以定量与定性相结合的方法，推进全面风险管理体系建设，实现风险管理专业化运作。基于公司总体经营战略目标，综合考虑各利益相关方期望，公司制定了以保证资本、价值、盈利、流动性相互平衡，遵循法律法规及监管规定、有效管控操作风险、维护公司声誉及品牌良好形象，实现公司健康可持续发展为目标的策略。

2022年，新华保险稳步推进风险管理制度与流程建设，结合偿二代二期监管规则及公司自身管理需要，进一步完善公司风险管理制度体系，修订《全面风险管理政策》以及专项风险管理制度，更新风险偏好陈述书，强化风险偏好的约束与传导。加强内控体系建设，持续优化声誉风险管理机制，强化案件防控机制，持续开展合规培训与宣导，进一步完善负面清单管理制度，强化风控合规工作的规范性和专业性，为实现公司可持续发展奠定良好基础。

防范洗钱风险

新华保险一直以来高度重视反洗钱工作，严格履行反洗钱法定义务，将洗钱风险纳入全面风险管理体系，按照“风险为本”方法，合理配置资源，持续完善反洗钱工作机制，对公司面临的洗钱风险进行持续识别、审慎评估、有效控制及全程管理，切实防范洗钱风险。

新华保险建立洗钱风险管理政策，形成了以反洗钱管理办法为核心的反洗钱制度体系，制度内容全面涵盖反洗钱组织架构、岗位职责、洗钱风险自评估、大额交易和可疑交易报告、客户尽职调查、客户身份资料与交易记录保存、客户风险分级及管理、名单监控、分支机构反洗钱工作管理、洗钱风险评估、内部审计、信息安全、培训与宣传、考核与问责、重大案件应急处置等方面，全面覆盖监管制度的基本原则与各项要求。



2022年，新华保险严格落实各项法律法规及监管机构规定，积极履行各项义务。按照“了解你的客户”原则，全面加强客户尽职调查；严格遵循安全、准确、完整、保密的原则，开展客户身份资料和交易记录保存；严格履行大额及可疑交易报告义务，按照规定及时、准确、完整地向中国反洗钱监测分析中心及人民银行提交大额和可疑交易报告。

2022年，新华保险组织各级机构，利用反洗钱宣传视频、微信公众号、海报、折页、专栏、简报等多种渠道积极开展反洗钱宣传活动，在推进公司洗钱风险管理文化建设的同时，向社会普及反洗钱知识，促进社会公众对洗钱活动的认识和洗钱风险防范意识的提升，营造全社会反洗钱和反恐怖融资的良好氛围。



规范采购管理

为规范采购管理工作，新华保险严格遵守《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，制定了《新华人寿保险股份有限公司集中采购供应商管理细则》《新华人寿保险股份有限公司集中采购领导小组工作细则》等规章制度，明确规定在遵循“公开、公正、公平和效率”原则的基础上开展采购活动，将供应商社会责任管理融入集中采购管理。

截至2022年底，新华保险总部建立涵盖149家供应商的常规供应商库，均为境内服务商，并根据年度合作情况对服务商进行考核评估。公司以倡导阳光采购、防范廉洁风险为基础，在加强采购管理监督管控的前提下，开展供应商遴选专项检查，对专项检查项目中发现的问题进行通报并推动整改落实，进一步完善制度、规范管理、防范风险，夯实采购工作的全流程管控。

消费者权益保护

新华保险高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理各环节，建立了完备的消费者权益保护工作体制机制。

体制建设方面，公司董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，制定消费者权益保护工作战略、政策及目标并督促有效执行和落实；董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，在董事会授权下，开展消费者权益保护工作；总、分公司设立由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成的消费者权益保护工作（事务）委员会，统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。

机制建设方面，公司制定了《消费者权益保护工作管理办法（试行）》，明确消费者权益保护工作的组织体系、职责分工及相关管理规范，制定了与消费者权益保护相关的配套制度和文件，建立了覆盖事前、事中、事后全方位的消费者权益保护管理体系，有效落实各项消费者权益保护工作，切实维护消费者合法权益。

2022年，新华保险严格落实执行消费者权益保护相关法律法规、监管规定和公司管理制度，制定、修订《新华人寿保险股份有限公司银行代理渠道销售人员品质管理办法（2022版）》《新华人寿保险股份有限公司团体业务销售人员品质管理办法（2022版）》等10余项与消费者权益保护相关的制度文件，不断优化产品和服务审查、信息披露、个人信息保护、员工培训、内部考核、内部审计等消费者权益保护工作机制，确保各项工作机制持续有效运行，促进消费者权益保护工作质效全面提升。同时，持续强化产品和服务营销宣传、销售行为、合作机构、服务质量等方面管理，常态化开展消费者教育宣传工作，妥善化解各类消费投诉纠纷，切实保护消费者合法权益。根据银保监会《关于新华人寿保险股份有限公司2021年度消保监管评价情况的通报》，公司2021年度消费者权益保护监管评价结果为二级C（2022年7月发布）。

新华保险不断加强和完善消费者投诉与反馈渠道建设，畅通了柜面、电话、网络、邮件、信函等多平台投诉渠道，在各级公司对外营业场所的醒目位置公示投诉流程和须知。收到消费者投诉后，第一时间联系消费者，及时回应各类消费诉求。

监管转办投诉量情况

根据中国银保监会发布的保险消费投诉情况的通报显示，2022年新华保险共收到中国银保监会及其派出机构转办投诉4890件，投诉15日办结率为99.9%。从主要投诉业务类别看，销售纠纷投诉占比49%，退保纠纷投诉占比28%；从投诉分布地区看，主要分布在陕西、吉林、河北、湖北、北京等地区。投诉量分布情况如下：

2022年各分公司监管转办投诉量及占比情况



分公司	投诉量(件)	占比	分公司	投诉量(件)	占比
陕西	408	8.34%	重庆	108	2.21%
吉林	390	7.98%	安徽	95	1.94%
河北	385	7.87%	福建	75	1.53%
湖北	305	6.24%	广西	70	1.43%
北京	239	4.89%	宁夏	70	1.43%
天津	236	4.83%	四川	64	1.31%
浙江	236	4.83%	青岛	58	1.19%
河南	230	4.70%	上海	58	1.19%
内蒙古	194	3.97%	云南	57	1.17%
辽宁	193	3.95%	青海	46	0.94%
山东	186	3.80%	甘肃	44	0.90%
江苏	179	3.66%	贵州	32	0.65%
湖南	163	3.33%	大连	24	0.49%
黑龙江	159	3.25%	深圳	21	0.43%
新疆	141	2.88%	厦门	11	0.22%
江西	124	2.54%	宁波	7	0.14%
广东	123	2.52%	海南	6	0.12%
山西	117	2.39%			



公司投诉总量情况

2022年，新华保险通过95567客服热线、官网、官微、掌上新华APP及各级公司柜面中心等渠道收到自收投诉、监管转办投诉及重复投诉107086件，投诉15日办结率为99.9%。从主要投诉类别看，销售纠纷投诉占比33%，承保保全投诉占比16%；从投诉主要分布地区看，主要分布在河北、山东、陕西、北京、河南等地区。投诉量分布情况如下：

2022年全年各分公司自收投诉量及占比情况



分公司	投诉量(件)	占比
河北	13560	13%
山东	9346	9%
陕西	8891	8%
北京	7784	7%
河南	7399	7%
湖北	5334	5%
吉林	5246	5%
内蒙古	4557	4%
黑龙江	3788	4%
江苏	3694	3%
天津	3167	3%
浙江	3046	3%
湖南	2823	3%
辽宁	2762	3%
新疆	2536	2%
广东	2467	2%
山西	2252	2%
四川	2235	2%

分公司	投诉量(件)	占比
上海	1937	2%
江西	1617	2%
安徽	1536	1%
重庆	1389	1%
宁夏	1309	1%
贵州	1248	1%
福建	1186	1%
云南	1182	1%
青岛	1138	1%
广西	1118	1%
甘肃	805	1%
青海	590	1%
大连	340	0%
深圳	264	0%
海南	228	0%
厦门	200	0%
宁波	112	0%

案例

“3·15”消费者权益保护教育宣传周系列活动

2022年3月，新华保险各级机构积极贯彻落实银保监会“关于开展2022年全国银行业和保险业‘3·15’消费者权益保护教育宣传周活动的通知”要求，以“共促消费公平 共享数字金融”为统一活动口号，组织开展系列消费者权益保护教育宣传活动，有效提升消费者的金融素养。

新华保险聚焦重点人群、创新活动形式、丰富活动内容，组织开展特色鲜明的系列教育宣传活动。在活动形式上，着力丰富教育宣传场景，创新应用数字化技术，通过录制专题节目、举办知识竞赛、开发趣味游戏、拍摄微视频等形式开展教育宣传。在活动内容上，关注焦点热点，强化教育宣传引导，对投诉反映焦点、社会关注热点、新业态盲点等开展风险提示和教育宣传，全新发布“客户服务十大承诺”，面向业务队伍评选“诚信荣誉之星”，面向消费者评聘“服务质量监督员”，组织开展“总经理接待日”等一系列丰富多彩的活动。在活动对象上，面向社会公众开展集中式消费者权益保护教育宣传活动，做好全民普及性教育宣传，持续扩大消费者权益保护教育宣传活动的覆盖面和影响力，同时，聚焦老年人、残障人士、年轻人等重点人群和革命老区、民族地区、边远地区、脱贫地区等特定地区，开展针对性教育宣传。

2022年“3·15”期间，新华保险累计开展线上线下系列教育宣传活动5117次，累计触及消费者2087.2万人次；面向特殊群体开展活动1287次，面向特定区域开展活动353次，面向学校、年轻群体开展活动555次；221家中央及地方媒体刊发746篇活动报道，整体活动取得较好效果，得到了监管机构的肯定和认可。



系列教育宣传活动

5117次

累计触及消费者

2087.2万人次

面向特殊群体开展活动

1287次

面向特定区域开展活动

353次

面向学校、年轻群体开展活动

555次

221家中央及地方媒体刊发

746篇活动报道



案例

金融联合教育宣传活动

2022年9月，新华保险积极贯彻落实人民银行、银保监会、证监会、国家网信办关于联合开展“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”活动的有关要求，精心策划并组织开展“金融联合教育宣传活动”。

新华保险组织开展“金融知识大咖讲”活动，刊发公司领导和各分支公司经营班子系列专题文章，教育宣传活动更显规格。创新公益教育，组织开展“金融知识公益行”专项活动，试点建立37个“金融消费者教育示范基地联系单位”，金融走进乡村更具意义。精心提前规划，制作系列动画视频和图文，普及金融消费者八项权利和金融保险基础知识，面向特殊群体开展针对性的教育宣传，全民教育宣传更成体系。多元教育方式，结合金融消费者反映的热点问题，组织拍摄“以案说险小剧场”真人情景短剧，组织“以案说险”进社区、进商圈等现场活动，活动组织更有特色。丰富宣传形式，面向消费者统一发送个性化活动短信，通过客服热线95567的IVR语音自动播报活动口号，组织全系统柜面中心统一更新“公众教育宣传区”相关教育宣传内容，持续开展“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动，不断扩大活动的覆盖面和影响力，活动更接地气。

“金融联合教育宣传活动”期间，新华保险累计开展线上线下教育宣传活动5332次，连续三年超4000次，触及消费者2226万人次；累计发布线上原创教育宣传信息1005条，点击量1924万人次，系列活动得到了主流媒体的报道150次，累计媒体报道量597次，整体活动取得较好效果。



触及消费者

2226万人次

累计媒体报道量

597次

知识产权保护

新华保险严格遵照《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国商标法》等相关法律法规制度要求，开展知识产权及商标维护工作，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。

为进一步贯彻落实《中共中央国务院关于完善国有金融资本管理的指导意见》、财政部《关于国有金融机构聚焦主业、压缩层级等相关事项的通知》及《中央汇金投资有限责任公司关于落实财政部“聚焦主业、压缩层级”有关工作的通知》《中国投资有限责任公司关于进一步加强公司风险管理、打好防范化解金融风险攻坚战的通知（2022版）》等相关文件要求，2022年，新华保险认真落

实公司发布的《关于进一步规范公司商标字号管理工作的通知》，进一步强化规范商标字号管理。

为进一步规范对外宣传过程中版权素材的应用与管理，新华保险制定并认真执行《多媒体素材版权规范及使用管理办法》。该制度明确指出，版权商用字体、图片、音视频素材涉及公司品牌宣传、广告设计、产品包装、媒介发布等工作的基础环节，需确保通过合法正规渠道购买及使用，避免因版权侵权引发法律纠纷，给公司品牌声誉带来不良影响。

公司针对版权管理及使用问题定期开展宣导，并不定期开展版权清查，及时跟进整改，确保将版权保护工作落到实处。



3

回归保险本源

新华保险始终践行“保险姓保”理念，聚焦主责主业，坚持以寿险业务为核心，以客户需求为中心点，以供给侧结构性改革为着力点，进一步夯实主业基础，充分发挥财富管理和康养产业的支撑力，强化科技赋能的助推力，不断探索高质量保险产品和服务，为广大群众密织全生命周期的“保障网”，全力服务社会发展。



○ 做实保险保障	34
○ 做优服务品质	35
○ 规范营销推广	41
○ 严守信息安全	42
○ 推动科技赋能	43

做实保险保障

新华保险始终以客户需求为中心，坚持产品与服务创新，开发设计创新型保险产品，以保障和改进民生，搭建完备的保险产品体系。以养老、健康为发展重点，满足不同客户、区域、渠道的多元化及差异化需求。通过迭代升级，公司形成了以多倍新守护、健康无忧为主的疾病保障保险产品体系，以及覆盖住院医疗、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。

新华保险通过推出多倍新守护重大疾病保险系列产品，为不同地区、不同客户群体提供全方位疾病保障；通过推广卓越优选专属商业养老保险，支持国家第三支柱养老体系建设，满足客户多样化养老资金积累与保障需求；通过全国范围推出惠满金生养老年金保险，向具有养老保障需求的大众客户提供养老年金保障，支持国家第三支柱养老体系建设；通过推出惠享未来终身年金保险，面向具有全生命周期财富规划需求的客户，提供终身生存金领取功能；通过推出附加住院尊悦医疗保险（费率可调）、附加爱满分定期寿险，丰富附加险产品体系，为客户提供医疗、定期身故及全残保障。

2022年，新华保险在售保险产品197款，其中人寿保险29款，年金保险21款，健康保险115款，意外伤害保险32款；个人保险147款，团体保险50款。

» 多倍新守护系列产品

2022年，公司推出了多倍新守护系列产品，产品病种数量增多，保障更广，所有疾病分为6组，增加轻中症及重度恶性肿瘤的可选责任，疾病保险金最高可给付8倍基本保额。模块化设计，为客户提供多元化选择。



» 惠满金生养老年金保险

提供养老年金领取及身故保障，3种养老年金开始领取年龄、2种领取频率（年领与月领）供客户自由选择，自主规划有序领取，满足客户的不同需求。保障覆盖终身，保证领取20年。

» 惠享未来终身年金保险

终身享有生存领取，满足客户全生命周期的资金规划需求，具有长期稳定的利益。可灵活选择成长教育金及成家立业金责任，获得很高的客户满意度。





政策性健康保险

为推动解决“因病致贫、因病返贫”现象，新华保险积极承接政策性健康保险业务，回归保险本源，推出政策性健康保险产品，提高百姓医疗费用的报销比例，并向贫困群体采取政策倾斜，减轻当地贫困人口医疗费用负担，让更多的人收获了健康与安心。

2022年，新华保险政策性健康保险业务覆盖了全国9个省份11个地级市1795万参保人，理赔34.8万人次。业务类型包含城乡居民大病保险、长期护理保险、社保补充医疗保险等保险保障类承办项目，以及医保业务审核等委托服务类经办项目。



参保人

1795万



理赔

34.8万人次

做优服务品质

新华保险始终坚持回归保险本源，践行“快理赔、优服务”服务内涵，为消费者提供方便快捷的保单基础服务和差异化的附加增值服务，认真履行对每位消费者的服务承诺。

2022年“3·15”期间，新华保险面向消费者全发布2022年“客户服务十大承诺”，不断利用新技术升级服务措施、丰富服务内容，让消费者安心、放心乐享保单服务。

方便快捷的理赔服务

为满足消费者快速便捷完成理赔服务的需求，新华保险通过对新技术的研发和运用，不断提升理赔服务的智能化、敏捷化。目前，公司已建立移动自助理赔、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，创新性建立伤残分级鉴定管理体系，聘请临床与鉴定权威专家建立疑难案件会诊机制，不断提升理赔服务水平。

2022年，新华保险累计给付理赔保险金135亿元，理赔件数313万件。个人客户从申请至结案，平均理赔时效0.56天。“线上理赔”已累计服务87.82万名个人客户，线上理赔覆盖率超96.72%。其中“个人客户微信自助理赔”服务，实现7×24小时在线理赔申请。

为落实公司“健康+服务”战略，新华保险配套百万医疗产品，推出了医疗垫付服务，缓解客户就医资金缺口压力。2022年，医疗垫付惠及268位客户，垫付总金额达789.49万元，其中，件均垫付2.95万元，单笔垫付最高金额20万元，单次入院最多垫付12次。此外，新华保险配套《特药无忧药品费用医疗保险》《特定细胞免疫疗法医疗保险》推出了特药购药、CAR-T购药直付服务等相关健康管理服务，让客户享受先进医疗技术的同时，简化购药和理赔手续，体验到理赔的便捷和贴心。



累计给付理赔保险金

135亿元



理赔件数

313万件



平均理赔时效

0.56天



医疗垫付惠及

268位客户



垫付总金额达

789.49万元

新华保险站在客户角度，通过探索外部专家会诊、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，让客户真正享受理赔的安心、放心、舒心。

» 外部专家会诊

针对疑难争议案件，本着“为客户寻找赔付理由”的初衷，新华保险聘请国内权威三甲医院副主任医师及以上的专家实施会诊，提高理赔结论准确性，切实维护客户权益。

» 理赔诚信账单

新华保险是业内首家通过大数据管理保单服务人员年度内经办理赔案件情况的寿险公司。通过数据直观地呈现保险的意义，实现了让理赔会说话。2022年，该项目为超过13万名销售人员生成账单，阅读量突破百万。

» 重疾慰问先赔

为使不幸罹患恶性肿瘤的客户能够在患病初期第一时间得到专业理赔指导，缓解客户就医资金压力，新华保险推出了“重疾慰问先赔服务”，并配套提供“三个一”品质服务：一对一慰问协办、一路绿灯优先办理、一日出具理赔结论。

2022年，新华保险在全国范围内累计完成3062例赔付，赔付总金额2.39亿元，让重疾客户在理赔过程中切实感受到新华保险的速度与温度。

» 理赔分级鉴定

伤残客户的理赔通常需要社会专业鉴定机构的证明，申请周期长、鉴定结果时间长是一大难题。针对这一痛点，新华保险根据理赔金额、性质标准的不同，推出“理赔分级鉴定”服务。

该服务不仅大大缩短了服务时效，便于客户更快获得理赔，而且全程不另收取费用，最大程度上践行“快理赔，优服务”服务内涵。2022年，该服务惠及1444名客户，为客户累计节省鉴定费用超140万元。



智能便捷的服务体验

新华保险聚焦客户体验，持续加大新技术应用，建设智能客服“智多新”“随信通”、智能柜面系列智慧服务，以科技力量驱动流程优化，提升运营服务效率，为客户提供产品介绍、业务办理、理赔报案、维系回访等全生命周期服务咨询，不断提高用户的服务体验，获得了广大用户的高度评价。

2022年，新华保险坚决贯彻落实“科技赋能”战略，不断扩展智能服务领域，迭代升级服务功能，构建互融共通的智慧服务新生态。公司积极探索应用人工智能技术自主设计研发智能客服“智多新”，为广大客户和销售队伍提供新契约电子化回访、智能外呼、智能互动问答服务，精准主动、智能高效的服务架起了客户与公司的智慧沟通新桥梁。智能客服“智多新”与传统电话服务紧密融合，年服务总量超3000万人次，犹豫期内新契约回访成功率99.99%，连续多年保持行业领先，95567电话热线接通率99.16%，满意度99.19%，处于行业第一梯队。

新华保险持续打造轻量级、分布式的“随信通”客户服务云平台，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，客户足不出户即可在线自助办理信息变更、账号变更、保单复效等十余项业务。该项目在由《中国银行保险报》主办的2022中国银行业保险业服务峰会中，获评“保险业客户服务典范案例”。2022年“随信通”服务量达295万次，为客户创造高效、环保、便捷、安全的E化服务体验。

新华保险柜面服务坚持以客户为中心，加速推进智能化建设，创新推出窗口特色公益服务，打造“人工+智能”双在线服务新模式。2022年，新一代智慧柜员机自助服务持续推广，充分发挥免排队、零接触、快办理的服务优势，临柜客户自助服务率稳定保持30%以上，柜员机设备完成重点柜面全覆盖，服务效率和客户体验不断提升。同时，持续深入开展“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人智能服务专项关爱活动，累计开设630余家“银发服务驿站”，为老年人提供3类18项爱心服务，受益老年人超10万人次，积极服务国家战略，践行“我为群众办实事”，履行企业社会责任，展现新华服务温度。



智能及电话年服务总量超

3000万人次

犹豫期内新契约回访成功率

99.99%

随信通服务量达

295万次

累计开设银发服务驿站

630余家

受益老年人超

10万人次

» 智能客服“智多新”

新华保险自主设计研发多功能、全媒体人工智能客服“智多新”，综合应用了语音识别、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，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，**2022年服务量超2000万人次。**



互动咨询服务：“智多新”对接新时代、官方微信、网站、短信等7个电子化服务平台，拥有超37万智能服务场景、近70项智能服务工具，可为客户和营销队伍提供产品推荐、信息咨询、业务办理、在线服务指导等20余项智能互动咨询服务，**年服务量1041万人次，颇受客户及销售队伍喜爱。**

智能外呼服务：可提供主动电话联系客户，提醒续交保费，在线指导客户变更交费账号、下载发票，提醒防范金融风险，互动解答保险服务问题等服务。2022年，为787万客户送出暖心关怀。

电子化回访服务：客户投保后，客户可通过微信、随信访短信、新时代分享链接等方式完成新单回访，多通道灵活自主选择三步操作，简单便捷。2022年电子化回访为319万客户提供便捷智能服务。



电子化服务平台

7个

智能服务场景超

37万

智能服务工具近

70项

智能互动咨询服务

20余项



智能互动全天候

1041万



智能外呼暖心关怀

787万



电子化回访便捷服务

319万



» 智能服务 – 智慧柜员机

2022年，新华保险持续推广新一代智慧柜员机，功能全面、安全高效，免排队、零接触、快办理，临柜客户自助服务率超30%，自助服务量稳定保持在百万平台，服务效率和客户体验显著提升。

功能全面，自助随心，全面支持自助查询、打印、交费、保单服务等多项功能，功能覆盖客户亲办业务70%。



快人一步，轻松自如，客户只需简单三步，即可完成业务办理，免排队、易操作、零接触、快办理。



智能防护，安全高效，“人脸识别+指纹验证”双管控安全防护，业内率先采用卡证读取扫描一体化设计，效率大幅提升。



贴心服务，体验人性，防窥视、防吞卡，置物台、挂物钩等人性化细节设计，满足客户各类服务需求。



案例

“银发驿站，智慧相伴”柜面窗口老年人关爱服务

新华保险深入贯彻“积极应对人口老龄化国家战略”和国务院《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》精神，柜面窗口持续开展“银发驿站，智慧相伴”老年人智能服务专项关爱活动。

全系统柜面累计开设“银发服务驿站”630余家，430余名党员带头成立“党员服务先锋队”，为使用智能技术有困难的老年人提供3类18项关爱服务，包括指导操作公司各类智能平台的“保险服务便利站”，协助安装使用日常常用APP的“智能服务科普站”，提供线上叫车、视频通话等便利服务的“生活服务助力站”。同时，柜面普遍开设老年服务专柜，配置爱心座椅、老花镜、放大镜、轮椅、服务提示卡等设施，积极服务国家战略，践行“我为群众办实事”，展现新华服务温度。



银发服务驿站
630余家

党员服务先锋队由
430余名党员成立

关爱服务
18项

差异化的增值服务

新华保险始终以客户为中心，全新升级高端客户服务，服务覆盖客户扩展至375万，引入公立医院体检，扩大体检服务地区，同时为高端客户提供看病就医、预防改善等种类丰富的专属健康管理服务，全方位守护客户健康。公司连续22年开展客户服务节，通过丰富多彩的客户服务活动，搭建客户和公司沟通的桥梁，倾情回馈新老客户。

2022年，新华保险以“健康中国梦 新华伴你行”为主题，举办了第二十二届客户服务节，全国各地开展“健康、文化、服务”三大主线系列活动5000余场，为新老客户奉献了一场服务盛宴。



三大主线系列活动

5000余场



健康大讲堂等线下活动超

1000场



累计收集少儿书画作品超

400万幅



健康系列活动，开展“话说健康”系列线上线下主题活动，组织趣味短视频大赛、健康大讲堂、专家云互动、“优客+”健康增值服务推广等活动，传递健康理念，引导客户健康生活。该活动开展健康大讲堂等线下活动超1000场，趣味短视频赛、专家云互动等线上活动，互动超50万次。

文化系列活动，开展少儿书画大赛系列活动、金融知识进万家系列宣传活动等，关注少年儿童身体和心理健康发展，注重金融保险文化熏陶和实践养成，助力提升人民群众的文化参与感、获得感和认同感。

“新华保险杯”全国少儿书画大赛自2010年创办以来已连续举办13届，累计收集作品超400万幅，致力于弘扬中国书画传统文化，同时为各地热爱书画的追梦少年打造高品质赛事平台。2022年是“双减”深化年，本届少儿书画大赛以“我们的健康生活”为主题，邀请参赛选手用画笔描绘自己的健康生活，给孩子健康快乐的童年。大赛历时百日，经过激烈的地市级评选、省级评选、全国总评，最终302幅作品脱颖而出。

服务系列活动，服务国家战略，开展柜面绩优管家专属活动、柜面窗口老年人智能服务，提升生活幸福感。



规范营销推广

为规范产品信息披露行为，维护客户利益，新华保险在对外宣传中，严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《人身保险产品信息披露管理办法》等相关法律法规和监管文件，制定了《新华人寿保险股份有限公司个人业务渠道产品推广资料管理细则》《新华人寿保险股份有限公司个险渠道客户经营活动管理办法》等规章制度，要求相关工作人员严格按照规定开展宣传工作，杜绝恶意炒作、夸大宣传等不良行为，对事前、事中、事后进行全流程管理。

在客户活动方面，严格把控客户经营活动的各个环节，按照《新华人寿保险股份有限公司个险渠道客户经营活动管理办法》，针对宣传材料建立审核程序及复核机制，确保各类宣传材料、课件、讲义等内容均已依相关规定充分审核。宣讲人员需经过总、分公司专业培训并通过资质授权，活动过程严格摄影摄像，保障宣讲规范。客户经营活动后，各级管理机构对下属机构客户经营活动进行定期或不定期检查，对检查发现的问题及时采取整改措施，并根据情况严重程度做相应处理。



在营销员合规管理方面，每位营销员签订《个人业务保险营销员委托合同》规范销售推广行为，并根据《新华人寿保险股份有限公司销售行为管理规范》等制度制定《新华人寿保险股份有限公司保险个险业务销售人员业务品质管理办法》，持续更新管理要求，对于违反管理要求的营销员，严格按照品质管理办法进行处罚。同时，深化营销队伍合规文化建设，举办年度“诚信大使”评选活动，充分发挥先进模范带动作用，促进销售人员合规展业、诚信销售。



在营销员合规培训方面，持续聚焦销售人员合规教育，在2021版销售人员合规教育课程基础上，更新了《合规教育之保险法专题》《合规教育之民法典专题》《合规教育之反洗钱专题》《合规教育之反欺诈专题》《合规教育之反非法集资专题》《合规教育之保险公司消费者权益保护专题》等主题，形成71个专题共计501门合规教育系列视频课程，并在课程中增加了案例内容，围绕8个主题配套拍摄制作完成9个专题案例短视频。通过上述工作进一步强化了个险渠道销售人员对合规经营的认知，协助提升业务品质，为队伍持续健康发展奠定基础。



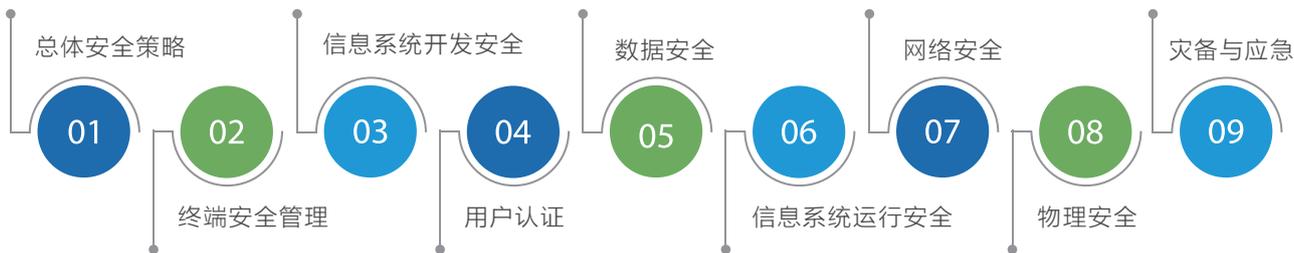
新华保险做好营销推广的风险排查工作，2022年先后开展《侵害个人信息权益乱象专项整治排查》《乱象治理问题整改情况排查》《渠道销售人员异常行为排查》《销售误导群体性事件排查》《中介业务合规排查》《客户投诉案件品质处罚排查》等多项排查工作，督促机构整改、问责，形成营销推广合规管理闭环。



严守信息安全

新华保险依据《中华人民共和国网络安全法》及银保监会有关文件、金融行业通用制度体系标准和公司信息化建设需要，从信息安全制度规定、检查监督、宣传教育等方面建立了信息安全落实机制。为保障信息安全系统的稳定运行，公司每年开展信息系统定级报备工作，聘请具备国家或北京市等级测评资质的测评机构，进行公司三级信息系统的系统测评和二级、一级系统的定级报备。

新华保险高度重视保护客户隐私，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国保险法》《人身保险客户信息真实性管理暂行办法》《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，结合自身业务特点制定了一系列信息安全制度，包括总体安全策略、终端安全管理、信息系统开发安全、用户认证、数据安全、信息系统运行安全、网络安全、物理安全和灾备与应急等九类制度。



新华保险以切实提升信息安全保障能力为目标，建立了防护全面覆盖、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，为公司业务的健康发展提供了可信的技术安全屏障。



强化网络安全防护能力

在网络安全威胁不断衍化的背景下，新华保险实施了多方位、全覆盖的网络技术防护举措，包括网络安全风险检查、信息系统安全评估、安全众测和网络安全攻防演练等，通过多项安全风险自查、信息系统安全评估和众测平台的监测合作，加强公司外网漏洞发现的及时性，第一时间应对处理。利用网络安全攻防演练，及时补充网络安全的防护手段，形成跨系统的网络安全防线。同时，新华保险积极配合国家网络安全专项演练，有效强化了系统性网络安全的防御能力，公司网络和信息系统安全防护能力得到充分验证。



提升数据安全管理能力

新华保险始终重视保护数据安全：一是通过数据防泄漏系统，实现对关键数据流向的风险管理和日常可视化监控，提高员工对于处理机密数据的安全意识；二是利用数据库审计和分析工具，监控公司数据库调用的安全合规情况，提升公司数据安全防护水平，降低了公司客户信息应用安全风险；三是完善敏感信息文件加密和水印标签功能，有效提高员工安全意识，确保外泄后可追溯，有效防止内部员工泄密和外部人员非法窃取公司核心重要数据风险。



建立用户身份统一管理体系

新华保险采用业界领先的微服务架构建设统一身份管理平台，为全体系统用户提供统一的账户管理和身份认证服务，实现一个用户、一个账户、一个密码。除支持账号密码登录外，还支持短信验证码、指纹识别、微信、支付宝等多种登录方式，并在保单交易等关键操作中提供人脸识别身份验证服务，有效提高了对客业务系统的易用性和安全性，满足了客户一致性和一站式的体验需求。



夯实网络安全培训

在网络安全培训工作中，新华保险要求员工遵守公司网络安全管理相关要求，并设立了数据安全、客户信息安全等网络安全课程，公司全体员工通过公司“新华E学”进行自主学习，并与年度考核相关联。本年度，公司网络安全课程培训覆盖率达100%。在网络安全宣传方面，组织开展冬奥会专项宣传活动，“网络安全知识课堂”系列手抄报宣传活动，通过线上、线下相结合的活动方式，进一步提升全体员工在工作中的网络安全防范意识。



开展信息安全审计

为加强信息化工作管理，新华保险聘请第三方审计机构开展内控现场测试工作，从公司、流程、IT三个层面展开访谈和测试，在确认缺陷后，积极推进整改措施。公司审计部门也定期开展信息安全审计工作，及时发现潜在风险，通过完善督促整改机制，加大落实整改力度，强化审计成果运用，确保公司信息安全，促进依法合规经营。

推动科技赋能

公司积极响应国家“十四五”规划提出的“加快数字化发展、建设数字中国”发展要求，以数字化发展路径为导向，制定了《科技赋能与支持领域“十四五”发展子规划》，为公司“十四五”期间的数字化发展绘就了建设蓝图。

公司董事会、执委会多次审议讨论规划内容及实施方案，成立科技赋能领导小组和工作组，通过制定年度赋能任务、健全常态化工作机制、加快新技术引入应用等一系列举措，统筹指导和推动科技赋能工程落地，狠抓目标达成。2022年，科技赋能各项重点任务均按照既定计划稳步推进，公司销售队伍、客户和内部用户的系统使用体验有效提升，科技成果转化亮点突出，赋能成效显著。

加大科技自主研发

自主软件开发著作权

28项

新华保险打造一支具备完整的互联网自研自营、敏态开发和运维能力的专业队伍，为公司内部提供技术服务产品，目前已拥有28项自主软件开发著作权，坚持用快速的需求反应、严谨的开发流程和细致的客户服务，为新华保险业务发展贡献价值。

新华保险在金融科技的研究及应用方面取得了显著成绩：



人脸识别能力升级

技术升级：通过人脸识别能力升级，各业务环节的身份识别的安全性、准确性和体验提升，从升级前需要录制上传到升级后可实时交互。

服务扩展：为新时代、移动保全和官微投保等24个业务系统提供认证服务，2022年累计交易5500万+笔，日交易量峰值40万+笔，APP端人脸识别通过率提升至97%。



微信支付平台

2022年，微信支付平台全部系统（新资金管理系统、新时代销售平台、核心系统、微商城、续收微天下）圆满上线，微商城累计绑定业务员1.8万+，累计承保保单183万+，保费8.6亿+。



智能问答系统

2022年，智能问答系统已在新华保险新时代销售平台、网站、官微、掌上新华、移动新华等平台中得到应用。智能问答系统能够多角度精准回答各类问题，目前，知识储备量近30.5万条，日均服务量已达37505次。



智能外呼系统

智能外呼系统实现智能外呼自动回访客户，其功能包含离职单智能外呼、证件有效期智能外呼、续期交费提醒智能外呼业务场景，实现了记录回访过程、生成回访问卷、转办回访问题的功能。

截至2022年底，共有200路并发，完成每天8小时呼出，确保客户及时获知所购买产品的准确信息。



智能训练系统

智能训练平台面对各渠道一线销售队伍提供智能化人机销售技能训练功能，采用多模态技术智能分析业务员训练过程中的销售表现，并给出针对性的评价和建议。截至2022年底，智能训练系统安装量已超15万人，日均支持线上训练超过1万次，为一线销售队伍技能训练与自主经营提供了有力支撑。



保障检视系统

2022年，保障检视系统已在新华保险新时代销售平台得到应用，作为代理人的展业工具之一，为客户提供科学全面的保障缺口分析服务、建立专业的保险配置理念。截至2022年底，全系统代理人共有超过6万人次使用，服务客户突破63万人次。



云平台

新华保险充分利用云计算技术，在基础资源领域和机构网络联动上，实现分钟级资源响应、按需调配、即需即用和有效共享。

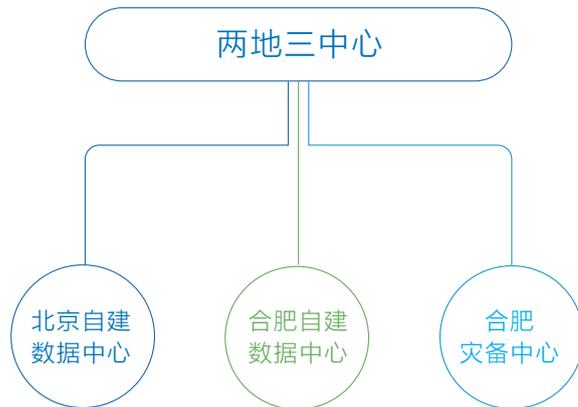
截至2022年底，已搭建承载虚拟机近5806台、生产类应用系统159套、生产系统虚机3192台，开发测试系统虚机2614台，物理服务器使用量减少约1800台，节能降耗成效显著。



数据中心整体规划及建设

数据中心是新华保险信息化服务和信息资产的核心载体，是全系统通信保障的枢纽。

公司综合考虑技术的先进性、稳定性、安全性，严格遵从监管部门的各项指导原则，制定了“两地三中心”的数据中心整体布局规划。未来，公司数据中心将包括北京自建数据中心、合肥自建数据中心、合肥灾备中心。北京自建数据中心是承载管理类业务的主中心和交易类业务的异地备用中心，合肥自建数据中心是公司交易类业务的主中心和管理类业务的备用中心。合肥灾备中心与合肥自建数据中心作为同城双活中心，于2018年月中旬正式启用，2020年，新华保险完成北京自建数据中心基础设施建设，至此，所有机房模块均已投入使用。合肥自建数据中心将于2023年投入试运行。



新核心系统

新核心业务系统提升了公司核心业务处理能力，有力推动了公司战略与业务发展的融合。

- **在服务层面**，减少客户业务办理时间，提升客户满意度；
- **在产品层面**，实现灵活的产品定制，加速产品的合规上市；
- **在展业层面**，实现松耦合、组件化的设计与构建，可灵活部署扩展，更好地支持公司移动应用，提升业务办理高峰期的系统处理效率。

新掌上新华APP

2022年2月23日，掌上新华新老系统完成切换，新版掌上新华APP正式上线。新版掌上新华支持96个服务功能，功能更完善，体验更流畅，上线后用户数、交易额增长迅速，平台性能稳定。截至12月底，平台用户累计达到272万，日均活跃用户4万+，月均活跃用户61万+；资金交易总金额累计达148亿元，平台70%的业务量实

现实时支付，用户支付体验提升明显；平台系统稳定，闪退率、卡死率、卡顿率均优于设计标准。

2022年12月27日，新华保险凭借“新掌上新华”建设项目，荣获《金融电子化》杂志颁发的“2022科技赋能金融业数字化转型突出贡献奖”。



平台用户累计达到

272万



资金交易总金额累计达

148亿元



助力员工成长

员工是企业最宝贵的财富。新华保险把提升员工的综合素质作为公司的重要发展目标之一，努力创造包容、平等、互信、协作的工作环境，保障员工权益，促进身心健康，搭建成长平台，实现公司价值与员工价值的统一。



○	保障员工合法权益	48
○	关注员工健康安全	50
○	与员工共同成长的培养体系	51

保障员工合法权益

新华保险坚持秉承以人为本的管理理念，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》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国妇女权益保障法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规，并结合自身特点制定了《新华人寿保险股份有限公司总部人员招聘录用管理办法》《新华人寿保险股份有限公司分支机构员工招聘录用管理办法》《新华人寿保险股份有限公司工作时间管理办法》等相关规章制度，切实保障员工合法权益。

人才选聘与平等机会

新华保险坚持人才强司战略，秉持“尊重专业、尊重人才”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。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，营造“公平、公正、公开”用人文化，努力创造包容、平等、互信、协作的工作环境。

新华保险主要招聘渠道包括新青年校园招聘、社会公开招聘、委托中介机构招聘以及系统内部招聘。招聘工作由人力资源部（党委组织部）负责组织实施，所有招聘方式均遵循统一的程序和标准，以保证人才引进制度的合规性和科学性，不涉及雇佣童工和性别歧视，无强制劳工的状况发生，同时也能全面考察员工能力与公司人员需求的契合度。2022年，公司员工总数为31,608人，其中内勤员工23,221名，外勤员工8,387名。

员工情况		2022年
按业务划分	管理人员(人)	1723
	专业人员(人)	3474
	销售及销售管理人员(人)	18751
	其中：合同制外勤销售人员(人)	8387
	其他(人)	7660
按学历划分	研究生(人)	1611
	本科(人)	22277
	本科以下(人)	7720



员工情况		2022年
按区域划分	北区(人)	10509
	东区(人)	6851
	南区(人)	7436
	西区(人)	6812
按性别划分	男性员工(人)	11024
	女性员工(人)	20584
按年龄划分	30岁以下(人)	4508
	30岁-50岁(不含)(人)	25047
	50岁以上(人)	2053

» 雇员流失情况

员工情况		2022年
按性别划分	男性员工(%)	3.11
	女性员工(%)	2.59
按年龄划分	30岁以下(%)	2.54
	30岁-50岁(不含)(%)	3.04
	50岁以上(%)	0.12
按区域划分	北区(%)	1.68
	东区(%)	1.48
	南区(%)	1.42
	西区(%)	1.12

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）。

薪酬福利与员工关怀

新华保险秉承为岗位付薪、为员工能力付薪和为绩效付薪的薪酬理念和最大限度地惠及员工的福利理念，为员工提供具有市场竞争力的薪酬水平和安享无忧的福利计划。在依法合规履行各项法定福利缴纳义务的基础上，为员工提供交通、通讯等履行工作职责所必需的各类津补贴，既满足了员工日常生活需求，又激发了员工工作的积极性。

2022年，新华保险持续推进员工关爱工程，不断完善福利保障体系，为员工提供个性化补充福利保障项目，包括给予员工重大疾病、补充医疗和意外风险保障的综合保险计划，以及为保障员工退休后待遇水平的企业年金计划。此外，公司还组织开展形式多样的员工关爱活动，例如离退休老干部、困难职工、患病职工慰问等，为员工带来了温暖与关爱，增强了公司的向心力、凝聚力。

关注员工健康安全

新华保险十分重视员工的职业安全与卫生管理，一直致力于为员工创造良好的工作环境，将员工健康安全贯穿于公司运营的每一个细节，让员工健康、安全、舒适地工作。本年度，在公司的关怀下，员工无因工伤造成公司业务受阻的情况。2020年-2022年，公司没有接获员工因工死亡的案例。

新华保险全力保障员工健康，不断创新保障措施，每年度都为员工安排体检，并设有常规医疗服务，安排医务室巡诊。公司打造了“职工之家”，为员工提供健身锻炼、阅读、理发等服务场所，还组织员工开展台球比赛、健身操课程等各类文体活动。在员工就餐方面，更新了后厨用具及部分餐具，持续提高餐饮质量。

新华保险严格遵循《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，通过线上线下相结合的方式对员工进行安全培训。定期组织开展安全工作会议，宣传安全知识并制定紧急预案，同时通过微信公众号进行饮食、出行、办公室安全知识等宣传，切实关注员工工作与生活的安全；在“新华E学”发布信息安全知识、反洗钱反欺诈、内部控制管理、操作风险管理、声誉风险管理、突发事件应急管理、档案管理、保密知识等课程，提高全员安全意识，注重风险防控。

新华保险高度关注防火工作和消防安全，制定了《消防安全教育培训制度》《防火巡查、检查制度》《灭火和应急预案演练制度》等一系列消防安全方面规章制度，通过消防安全日常巡查、定期防火检查、各类消防设备的定期维护保养等一系列措施，构建安全的工作环境。在中国消防宣传月，公司开展了内容广泛、形式多样的消防安全宣传活动，以提高员工的消防安全意识。



消防安全日常巡查



定期防火检查



各类消防设备的
定期维护保养



与员工共同成长的培养体系

实现公司价值与员工价值的统一，是新华保险构建人才培养体系的宗旨。公司将促进员工的全面发展作为重要发展目标之一。

新华干部研修院(简称“研修院”)作为公司中高级管理干部和专业技术骨干培养的重要部门，秉持“自强不息，让梦想成真”校训，以《新华保险2021-2025年中高层管理干部培训规划纲要》为指导，统筹推进干部培训各项工作。2022年研修院采用线上、线下相结合的培训模式，举办培训班12期。参训人员包括公司高管、总部部门一般负责人、分公司班子一般负责人、分公司部门经理、个险百强中支总、新晋中支总、中支银代分管总、总部处经理、中高级专业技术人员等共计1800余人次。培训兼顾专家讲授、典范分享和主题研讨等多种形式。课程主题涵盖高质量发展、行业研究、风控合规、阳光心态等内容，有效满足管理干部的培训需求和能力素质要求。组织完成总、分、子公司全体中高级管理干部为期2年的系统性在线学习，年度参与学习2004人，总学习时长28590小时，人均学习时长14.3小时。在线学习不受时间地点制约，便于学员利用零散时间进行碎片化自主学习。课程主题涵盖战略规划、决策执行、团队管理及绩效管理等内容，为公司中高级管理干部深入理解公司战略、提升经营决策能力、优化团队管理能力提供了重要指导。



2022年研修院举办培训班

12期

参训人员包括公司高管等共计

1800余人次

研修院本着“绩优者为师”原则，搭建以内部讲师为主、外部讲师为辅的讲师队伍。2022年，研修院新增聘任特聘讲师12人，涵盖公司执委会领导、总分公司高级管理干部，并挖掘总、分公司班子及中支总3个层级绩优管理干部25位，进一步扩充后备讲师库。内外部、多渠道、多领域的讲师队伍，为管理干部提供多样化的教育培训体验、拓展更广阔的知识边界发挥了重要作用。

2022年，新华党校充分发挥党校作为党的理论培训主渠道和党性教育主阵地作用，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，通过辅导讲座、网络培训、学习专题、集中轮训等有针对性的教学安排和层层递进的培训体系，深入学习贯彻党的十九届六中全会精神、党的二十大精神以及习近平总书记关于金融工作、巡视工作、干部教育的重要论述和重要指示精神，把提高员工政治能力建设贯穿全过程，进一步强化思想政治建设，树牢国企意识，加大年轻干部及复合型人才培养力度，不断提高公司教育培训工作质量。

按照公司战略要求及人才培养需求，全年共2.2万余名员工完成在线岗位提升培训，20.4万人次参与8期新华大讲堂专题辅导，人均培训时长超过90学时。一方面，积极开展专业能力培训，通过专题培训，提升员工专业能力与职业素养，增强岗位适应性，另一方面着重提升管理干部创新意识、战略思维能力和综合管理能力，提高党性修养、提升工作绩效。公司格外重视新员工与青年员工的培养，创新理念、创新思路、创新模式，以大力发现培养为基础，以强化实践锻炼为重点，持续推进年轻干部专业能力提升，助力员工实现职业起航。



参与8期新华大讲堂专题辅导

20.4万人次

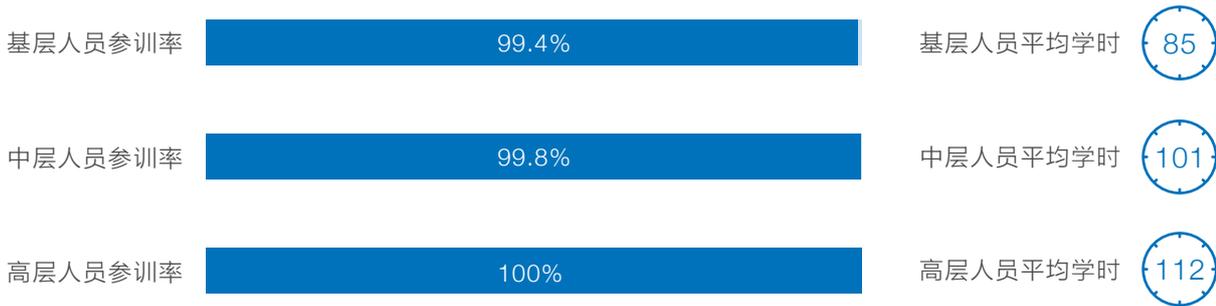


人均培训时长超过

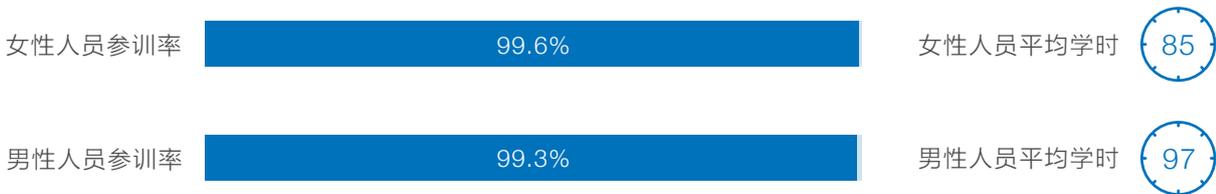
90学时



2022年员工培训情况 - 按雇佣类型划分



2022年员工培训情况 - 按雇佣类型划分



注：培训数据统计范围为新华保险总分公司内勤员工E学在线学习情况。



2022年新华E学在线课程数量
1083门

2022年在线学习时长
1781725小时

2022年在线学习人数
23160人



代理人

新华保险积极应对行业变革，坚持围绕“提产能、优结构、稳增长”三步转型，推动队伍高质量发展，着力通过搭建全覆盖、高品质、可持续的营销员培养体系，打造“高标准高绩效的高效能销售组织”。



提产能



优结构



稳增长

截至2022年底，新华保险个险渠道代理人规模约为20万人，累计新增7.8万人，为社会提供了大量就业岗位的同时，也为行业发展不断输送高素质人才。在职业规划上，为代理人规划好可自由选择的个人发展和团队发展职业生涯路径；在专业训练上，坚持围绕新人培养、绩优成长、主管发展三大核心，不断通过管理、训练、科技赋能代理人发展的全职业周期。

2022年，新华保险外勤培训聚焦个险，举办培训班38756期，共计培训249万人次；系统在册个险渠道外勤兼职讲师3万人；新人技能大比武活动全系统参与达到4万人，累计浏览640万人次；面向销售管理人员及绩优人员，累计培养覆盖超过万人；举办12期区经理云课堂培养，必修课程学习百分百完成；创新培训形式与内容，全年共计10万人次参与直播课程学习，352.99万人次应用AI训练方式，训练时长达1005.76万分钟。



举办外勤培训班

38756期



培训人数

249万人次



践行可持续发展

气候变化是全球共同面临的挑战。新华保险积极识别气候变化，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，搭建绿色运营体系，将节能减排落到实处，开展生态文明建设活动，积极提供绿色保险保障，践行可持续发展投资，塑造“碳中和、碳达峰”下负责任的绿色公司形象，为股东、客户、员工、社区和环境创造价值。



○ 应对气候变化	56
○ 绿色运营体系	58
○ 生态文明建设	61
○ 生态伙伴共赢	63
○ 可持续发展投资	64

应对气候变化

气候变化风险识别：

风险类型	风险分类	风险识别
物理风险	产品方面	气候变化引起的极端天气事件(如风暴、洪水、暴雪)和气候模式长期变化(海平面上升等)将影响人类疾病发病率、死亡率、意外伤害发生率等,对人类生命健康造成威胁。
	投资方面	投资收益波动。公司投资的产品或业务可能受到气候变化影响而导致亏损。气候变化导致的物理风险,如风暴、洪水、暴雪等,会对供应链和产业链的某些环节造成冲击,进而扩大到整个经济系统,影响公司投资标的的生产经营活动,最终使得公司的投资收益面临不确定性。
	日常运营方面	恶劣天气、气候灾害频发可能会损坏工作场所,导致财产损失;特别是夏季持续高温和暴雨雷电等极端天气易引发公司数据中心制冷系统和供电系统故障,影响数据中心基础设施的稳定运行,导致信息化数据丢失。
转型风险	绿色低碳转型发展过程中气候相关的政策法规调整和市场偏好、新技术开发迭代速度和应用能力、社会公众及相关利益者的关切等不确定性潜在风险。短期来看,过于快速的绿色低碳转型可能会造成部分资产搁浅;长远来看,绿色低碳转型在创造新业态的同时,也会淘汰部分传统业务模式,如若无法在绿色低碳技术和产品等方面取得比较优势,也将面临较大挑战和风险。	

气候变化机遇识别：

新华保险始终坚持低碳环保理念,开展各项节能减排措施,提倡绿色办公、绿色出行、绿色公益活动。公司制定恶劣天气应急预案和物资准备,加强特殊天气期间的巡检、监控,确保基础设施出现故障时快速应对。

投资端积极把握绿色投资相关领域的投资机会,如电力部门脱碳、工业部门、交通部门、建筑部门和公共部门减碳等诸多产业投资机遇,同时密切跟踪绿色低碳转型发展阶段,开发绿色金融产品,满足政府和社会资本对绿色领域的投融资需求。

承保端持续优化和丰富保险产品和服务种类,积极为绿色低碳行业提供人身保险及绿色保险保障。



排放物¹

指标	2022年
废气排放(吨)	0.098
氮氧化物(吨)	0.1
二氧化硫(吨)	0.0028
温室气体排放总量(范畴1和2)(吨)	18126.52
直接排放(范畴1)(吨)	1147.95
天然气(吨)	649.26
汽油(吨)	498.68
间接排放(范畴2)(吨)	16978.57
外购电力(吨)	16978.57
办公区域单位面积温室气体排放量(范畴1和2)(吨/平方米)	0.04
有害废弃物总量(吨)	5.19
人均有害废弃物弃置量(吨/雇员)	0.0004
无害废弃物总量(吨)	953.35
人均无害废弃物弃置量(吨/雇员)	0.07

能源及资源消耗¹

指标	2022年
能源消耗(兆瓦时)	34401.41
直接能源消耗(兆瓦时)	4630.12
天然气(兆瓦时)	2966.88
汽油(兆瓦时)	1663.24
间接能源消耗(兆瓦时)	29771.3
外购电力(兆瓦时)	29771.3
办公区域单位面积能源消耗量(兆瓦时/平方米)	0.08
耗水量(吨)	145925.34
人均自来水耗用量(吨/雇员)	11.34
用纸量(吨)	143.68
人均用纸量(吨/雇员)	0.01

注：

- (1) 以上表格统计范围包括长安街大厦、新华浩然及35家分公司总部层面。
- (2) 基于公司业务性质，新华保险废气排放主要来源于公车产生的废气尾气，主要包括氮氧化物和二氧化硫。废气排放量根据《香港联交所环境社会及管治汇报指南 - 附录二》进行核算。
- (3) 基于公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、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年修订版)》及《香港联交所环境社会及管治汇报指南 - 附录二》进行核算。

- (4) 新华保险运营涉及的有害废弃物类型主要包括废铅酸蓄电池、办公楼打印设备产生的废弃硒鼓和墨盒、及废弃荧光灯管。废铅酸蓄电池由有资质第三方进行处理，废弃硒鼓和墨盒由打印供货商回收处置，废弃荧光灯管由物业更换并由物业交由有资质的回收商进行回收处置。
- (5) 新华保险运营涉及的无害废弃物类型主要包括废弃电子设备和生活垃圾。废弃电子设备及生活垃圾均由回收商进行回收处置。
- (6) 综合能源消耗量根据电力和汽油消耗量和中华人民共和国国家标准《香港联交所环境社会及管治汇报指南 - 附录二》中换算因子计算。
- (7) 新华保险用水主要来自市政自来水，在求取适用水源上无问题。
- (8) 包装物数据不适用于新华保险。
- (9) 由于环保理念在公司日常经营中得以贯彻落实，新华保险自2019年开始对于部分使用煤气的职场进行改造，2022年新华保险在日常运营中已不涉及煤气排放。
- (10) 2021年报告采用《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南(试行)》《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》《IPCC 2006年国家温室气体清单指南2019修订版》《综合能耗计算通则(GB/T 2589-2008)》中换算因子计算，换算因子与本年度有所不同。

绿色运营体系

新华保险制定了《分支机构办公职场装修管理办法》《不动产建设项目管理办法》《不动产自主建设项目管理暂行办法》《不动产委托建设项目管理暂行办法》等管理制度，从源头上加强办公场所的低碳环保管理，最大限度地降低日常运营对环境及自然资源的消极影响。在办公场所装修管理中，公司遵循合理配置、环保节能的原则，通过优化设计方案，严控工程技术、材料，实现节能、高效、低耗的设计目标。装修结束之后，聘请专业机构对职场进行空气质量检测，检测合格后方可入驻，保证员工的职业健康安全。

绿色办公与节能减排

新华保险将经营发展的关键领域与公司自身节能减排相融合，明确公司作为人寿保险公司的企业性质，通过识别公司经营对气候变化带来的风险和气候变化对于企业经营产生的风险，将总部日常办公场所（即新华保险大厦，简称“大厦”）作为节能减排的目标。公司对大厦实际运营情况进行分析，通过对大厦碳足迹的核算，有针对性地制定了大厦节能减排方案，积极推动公司可持续发展。

大厦在保障安全运营、业务发展的情况下，2022年全年总用电量4691160 KW/H，较2021年度的4953840 KW/H减少了269960 KW/H，同比减少约5.30%，2022年与2021年的同期用水量对比，节水效果显著同比下降23%。

大厦2021、2022用电量 ⚡

时间(年)	2022	2021
用电量(kw/h)	4691160	4953840

大厦2021、2022用水量 💧

时间(年)	2022	2021
用水量(M ³)	57920	75786

注：统计均使用国家标准口径。



» 2022年大厦节水措施

- 1.对大厦部分排水管路进行了更换，解决因管路锈蚀造成的漏水现象；
- 2.对大厦卫生间更换节能水嘴及调整冲便器水箱水位；
- 3.对大厦部分空调管路进行了维修，避免了因管路锈蚀造成的漏水现象；
- 4.根据天气情况，在保障空调舒适度的条件下合理运行制冷机组，降低用水量。

» 2022年大厦节电措施

- 1.在保障大厦空调舒适度及新风量的情况下合理调整楼控的空调及新风运行时段，降低了设备耗量；
- 2.将大厦电梯厅照明节能灯具（270套），更换为LED灯具；
- 3.对大厦地下车场灯具照度进行调整，降低耗电量；
- 4.对大厦车场照明控制线路进行改造，改造后并入大厦楼控系统，可有效控制车场照明时段，降低用电量。

2022年大厦排放情况

指标	2022年
温室气体总排放量总量（吨）	774.37
温室气体人均排放量（吨/雇员）	0.79
温室气体总排放密度（吨/百万营收）	0.0047
温室气体人均排放密度（吨/百万营收/雇员）	0.0000048
有害废弃物总量（吨）	0.61
人均有害废弃物弃置量（吨/雇员）	0.00062
无害废弃物总量（吨）	66.03
人均无害废弃物弃置量（吨/雇员）	0.07

注：

- (1) 基于公司业务性质，温室气体排放主要源自外购电力及化石燃料燃烧。温室气体清单包括二氧化碳、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年修订版）》及《香港联交所环境社会及管治汇报指南 - 附录二》进行核算。
- (2) 公司是人寿保险公司，大厦的温室气体排放来自于日常办公运营。
- (3) 大厦产生的有害、无害废弃物均来自日常办公运营，并不存在生产、制造导致废弃物产生。
- (4) 大厦涉及的无害废弃物类型主要为生活垃圾和纸张，2022年末产生电子废弃物。
- (5) 2021年报告采用《道路机动车大气污染物排放清单编制技术指南（试行）》《2019年度减排项目中国区域电网基准线排放因子》《IPCC 2006年国家温室气体清单指南2019修订版》《综合能耗计算通则(GB/T 2589-2008)》中换算因子计算，换算因子与本年度有所不同。

2023年，大厦将从以下举措入手，落实节能减排工作：



节电：计划2023年用电与去年同期对比节约2%

大厦公共区域在保障正常用电情况下，做好区域用电控制；

优化降低非工作时间大厦B2至B4车库区域照明时长和照度；

通过调整楼宇自控系统运行时间，非工作时间公区照明关闭，只开启应急照明，根据各楼层南北侧办公区域环境温差情况，优化新风设备运行时间，在保障办公环境温度舒适性的前提下，降低能源消耗。

通过供冷前和供暖前设备运行记录的分析，合理调节机组设备运行方式和运行时间，在保障办公区温度舒适的前提下，达到节能目的；

每日进行各楼层办公区测温，对空调风机盘管进行调整运行方式，达到节能效果。



节水：计划2023年用水指标节约5%

控制公共区域用水量，在保障正常使用情况下，进一步优化降低卫生间马桶冲水量；

加强设备巡视维护，更换楼层部分空调锈蚀管路及阀门，杜绝出现跑冒滴漏现象发生。



节约热力：

控制供暖和生活热水热吉焦消耗量，根据室内外环境温度、湿度、办公区体感温度等多种数据参数进行手动调节供暖温度，保障舒适办公环境温度。

» 新华保险亦庄后援中心：持续打造“节约型”园区

新华保险亦庄后援中心通过分批对园区职场卫生间进行节能升级改造，配置节水马桶和节水型感应水龙头节约水资源。持续监督并开展垃圾分类投放指引、倡导“光盘行动”等举措，目前食堂每月厨余垃圾量较2021年下降约0.25吨，通过开发区城市运行局联网远程监控显示，园区餐厅净化后油烟符合油烟排放 $\leq 1\text{mg}/\text{m}^3$ ，颗粒物 $\leq 5\text{mg}/\text{m}^3$ ，非甲烷总烃 $\leq 10\text{mg}/\text{m}^3$ 的标准。为响应国家节能降碳要求，园区物业公司员工每日开展夜间巡视，及时关闭无办公人员区域的照明、空调、打印机等设备电源，节电的同时防止室内冷气/暖风资源流失；配合做好北京市有序用电工作，在节省成本的同时保证园区日常运营不受影响，启动亦庄园区绿色电力-屋顶分布式光伏发电项目。



绿色数据中心

当前国家政策及行业协会等层面均陆续推出了更为严格的数据中心能耗管控要求，各地政府也在双碳背景下，结合当地需求和产业特色，陆续出台相应的产业规划及监管要求，北京市发布了《北京市数据中心统筹发展实施方案(2021-2023年)》《关于进一步加强数据中心项目节能审查的若干规定》等文件，通过对相关政策进行分析，亦庄自建数据中心节能工作从制度建立、运维过程节能、智能化运维平台建设，逐步推进和开展绿色数据中心节能工作。

2022年，亦庄自建数据中心机房通过改造精密列头柜监控仪表，可以实现每台机柜的电能参数采集和能耗分析，为能耗管理提供了有效的数据支撑。以监控数据为依据，合理提高空调送风温度和精密空调运行参数，降低风机运行频率，提升节能效果。改善IT设备上架布局规划以及精细化运维管控，在IT负载率逐年上升的情况下，实现PUE值的持续下降，助力公司绿色发展理念的实现。

移动展业服务

“新时代销售平台”作为代理人专用的移动展业服务平台，实现了使用移动端进行客户与订单管理，以此减少了传统营销展业中的纸张消耗，为绿色低碳作出贡献。截至2022年底，新时代销售平台注册人数为21.22万人，累计发送建议书299.40万份，节约纸张约805.47万余页，折合减排二氧化碳当量约102.05吨。

注：排放物计算方法同本报告中关于排放物计算指引、文件标准。



平台注册人数

21.22万人

节约纸张约

805.47万余页

生态文明建设

在严格管理自身运营对环境影响的基础上，新华保险还积极响应国家号召，助力推进生态文明建设，各级机构积极开展绿色环保、促进生态文明建设的各项活动。

开展ESG普及宣传

2022年，新华保险通过官方微信、《新华客服》报等自有媒体平台面向客户和队伍开展ESG理念宣导，持续传播国家“碳达峰、碳中和”发展战略、公司绿色发展理念、公司ESG管理表现等，以图文形式帮助客户和员工更全面地理解ESG理念在国家战略和公司发展中的重要作用，推动公司可持续发展的进程，助力国家“碳达峰、碳中和”目标实现。

举办绿色生态建设活动

2022年，新华保险各地机构积极开展各项绿色生态建设活动，用实际行动践行可持续发展理念。

案例 绿色环保 你我同行

为更好地宣传“绿色—环保—健康”理念，2022年9月27日，青海分公司海南中支组织开展“绿色环保，你我同行”徒步环保公益活动。志愿者们沿黄河两岸徒步行走6公里，对两岸的垃圾及废弃物进行清理，用实际行动改善环境，让蓝天更蓝，清水更清。

案例 为美丽家园再添新绿

在第44个植树节之际，重庆分公司、四川分公司、江西分公司等机构先后组织志愿者参与春季植树活动。挖坑、搬树、扶树、栽树、填土、浇水，全员齐心协力、干劲十足，以实际行动践行绿色发展生态理念，为美丽家园再添新绿。



案例 净湖清扫绿色公益活动

湖北分公司荆门中支组织志愿者前往天鹅湖水上公园，开展“净湖清扫”绿色公益活动。志愿者们逐一清扫了湖边木栈道、公园周边人行道、草地等区域，对沿湖水上漂浮的垃圾和杂物进行打捞清理。





生态伙伴共赢

在减少自身碳排放对环境和社会带来影响的同时，新华保险也加大力度，评估客户、合作伙伴等利益相关方对环境的影响，加强公司ESG风险控制，贯彻落实可持续发展理念。

绿色保险保障

在客户开拓上，新华保险重点关注节能环保、高新科技、新能源等行业公司，连续多年提供员工意外、重疾、住院医疗等一揽子保障服务。以新华保险北京分公司为例，截至2022年12月31日，绿色保险业务涉及短险保费2587万元，服务客户312个。



绿色保险业务涉及短险保费

2587万元



服务客户

312个

案例

环保企业

华新绿源环保股份有限公司是一家专业从事固体废物资源化利用和处理处置业务的高新技术环保企业，主要业务包括电子废弃物拆解、报废机动车拆解、废旧电子设备回收再利用和危险废物处置等。

新华保险北京分公司连续七年服务该客户，为其提供团体意外伤害保险、意外住院津贴团体医疗保险、意外伤害团体医疗保险等保险保障。及时有效地解决客户在保期间的问题，为其提供优惠的价格，持续优化理赔流程，给客户提供更便捷、高效的理赔服务。

案例

科技企业

北京航天时代激光导航技术有限责任公司，是专业从事激光陀螺及其导航系统研制的高新技术企业，公司凭借航天九院十三所在惯性技术领域的优势，承担了多项国家重点研发生产任务。

新华保险为北京航天时代激光导航技术有限责任公司的员工及其子女提供补充医疗、意外保险等服务。公司设立专属服务团队，通过“线上+线下”理赔模式，在承保、保全、理赔端开通绿色通道。同时提供医院门诊挂号服务，为员工解决就医难题。

绿色供应链管理

在供应商筛选过程中，新华保险将生产安全和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。

可持续发展投资



为促进可持续发展投资与公司战略相互融合，新华保险围绕投资端的组织架构与政策、投资风控工具以及金融产品开发应用等多个要素加大研究力度。自国家“碳中和”“碳达峰”战略提出以来，积极构建绿色研究体系，挖掘新的投资机会，优化投资组合，强化投研体系和风控体系的绿色投资制度框架。

组织架构与政策

新华保险围绕ESG、绿色投资等领域积极发挥专业优势，在对内加强团队建设、优化资源配置的基础上，持续深化对外专业合作，通过交流、共建等形式达成优势互补，增强可持续发展方面的投资能力，建设ESG理念共识。

在政策研究方面，2022年，新华保险控股子公司新华资产出台了《服务国家战略及践行ESG投资基本指导规则与行动方案》，全面系统将ESG理念融入公司投资决策与风险管控。从研究体系出发，系统构建公司ESG研究体系；从投资决策出发，在对企业价值进行评估，特别是长期价值的评估时，将ESG因素纳入考量，形成新的预测与风险判断，在风险调整后长期收益和其他投资大致相当的情况下，优先开展绿色和ESG投资；从风险管控出发，完善适应ESG投资的风险偏好和风险管理实践，一方面上线新版信用评级模型，新增对企业ESG执行情况的评价，另一方面结合企业ESG表现持续推进投资限制清单及解禁机制。同时，新华资产拟定了《绿色通道项目评审机制》，对符合要求的项目实施绿色通道评审。



责任投资产品

新华保险聚焦绿色金融发展，关注ESG投资热点，围绕国家“碳达峰、碳中和”重大发展战略，开发多款符合保险资金投资原则的组合类产品，涉及低碳新经济、科技创新、优势化工、智能汽车、互联网传媒等多个领域。

2022年，新华资产新发行组合类产品25支，大多数产品投资范围中均可投资ESG、绿色、“双碳”等底层资产，具体投资方向根据市场情况做选择。总体上，存续组合类产品投向上也有一定比重放在可持续投资和ESG投资相关领域。



新发行组合类产品
25支

环境友好型建筑

不动产投资上，新华保险在类型设定中将楼宇的节能环保水平作为重要标准，优先考虑环境友好型建筑。截至2022年底，公司已投资超过20亿元绿色建筑，未来将进一步加大对绿色建筑的投资力度。



已投资绿色建筑超过
20亿元

» 河北石家庄新华保险大厦

河北石家庄新华保险大厦是位于石家庄裕华路迎宾大道金融创新中心的地标建筑，玻璃幕墙采用中空LOW-E双银镀膜超白玻璃，反光率小于30%，既保证冬暖夏凉又能有效减少光污染。空调方式采用燃气直燃型溴化锂吸收式冷热机组，降低能源消耗的同时又能为北方地区的使用提高舒适度。三项配电变压器满足国家标准的节能评价要求，水泵、风机等用电设施采用变频启动，满足现行国家标准的节能评价要求。市政供水，设置中水回用设施，用于泼洒、绿地、车库冲洗以及雨污水的分流排放。



» 江西南昌九颂中心

江西南昌九颂中心是位于南昌市红谷滩新区赣江北大道的一线临江地标建筑。九颂中心写字楼在立面幕墙设计上打造人性化中空可开启玻璃幕墙，更具有高透、隔热、隔音、节能的同时，又兼备可开启的人性化功能，尤其是夏季，每月可节约30%的空调费用。景观设计植入绿色环保概念，水环景观参考英国海德公园戴安娜水环的设计，与叠水景观组团的结合给写字楼硬朗的商务线条带来了灵动的美感。

» 天津金融街（和平）中心

金融街（和平）中心位于天津市和平区中，是融合了现代化、生态化、智能化的超甲级5A写字楼，已连续多年被誉为星级楼宇三星的称号。项目建造所用的内装材料均选自国内优质环保绿色建筑品牌，各项指标符合国家节能环保要求。项目幕墙玻璃配置为中空low-e镀膜玻璃，能有效反射远红外热辐射，起到冬季保温、夏季隔热的作用，楼体内部还预留安装了延时空调条件，可根据实际需要自由控制空调运行。



公司荣誉

《财富》(Fortune)

2022年财富世界500强第416位

中国企业联合会

2022年中国企业500强榜单第119位

《福布斯》(Forbes)

2022年全球上市公司2000强第476位

《证券时报》

2022优秀社会责任保险公司

财富中文网

2022年《财富》中国500强第55位

《今日保》

2022年度卓越投资能力保险公司

穆迪、惠誉评级

惠誉财务实力评级为 A

穆迪评级为 A2

Brand Finance

2022年全球最具价值保险品牌100强第27位

2022年全球品牌价值500强第442位

世界品牌实验室

2022年亚洲品牌500强排行榜第236位

2022年中国500最具价值品牌排行榜第82位

《中国银行保险报》

2022年保险业客户服务典范案例



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》、香港联交所《ESG报告指引》等相关要求,致力于制定ESG战略目标、完善ESG治理体系、管理流程及信息披露及重大事项行使决策权,确保建立合适及有效的ESG工作运行机制。

董事会每年听取公司“环境、社会及管治(ESG)事务工作委员会(以下简称“ESG事务工作委员会”)”关于ESG事宜相关的汇报,了解年度公司排放物、废弃物、能源及资源消耗等情况;审阅并确认利益相关方关心的ESG重要议题,进行评价和监督。



设置ESG管理架构:新华保险在公司经营管理层设立了ESG事务工作委员会,公司董事会、执委会对ESG事务工作委员会事务进行全面监督、管理,ESG事务工作委员会负责执行公司董事会、执委会制定的ESG战略目标落实,直接向董事会、执委会汇报公司ESG战略落实的具体情况,确保有关ESG事宜与公司业务紧密结合。



深入贯彻ESG理念:2022年,根据监管要求,结合资本市场热点在公司层面全面深入贯彻ESG理念,针对“可持续发展指数”“碳中和与碳达峰”“中国双碳政策路线”等相关内容在董事会、执委会层面进行了ESG议题的讨论、汇报和培训,通过微信公众号“新华字典”和《新华客服》报向公司全体员工宣导ESG相关知识。



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了系统性融合,深入推进党风廉政建设、夯实信息安全风险管理、推进产品合规管理、规范采购体系管理、防范反洗钱风险管理、强调知识产权保护管理,确保治理体系由上而下全面覆盖,打造ESG标准的风控体系建设。



分析应对气候变化:作为一家人寿保险公司,公司重点管理自身运营所产生的碳足迹,通过专业的绿色运营措施和绿色保险保障、ESG投资等业务,有效识别气候变化对公司经营产生的影响,合理管控公司经营与气候变化的相互关系,引导供应链绿色健康发展,响应国家碳中和的号召。



实施支持国家战略:公司坚定落实国家政策,积极推进国家各项战略实施,从寿险公司经营实际出发,本着维护市场稳定、支持科技创新、积极应对老龄化、践行绿色投资的原则,从多方面着手保障社会民生、落实“健康中国”战略、服务实体经济建设、推进乡村振兴战略,展示了国有企业应有的风范,为国民经济发展注入动力。



携手共建和谐社会:2022年,公司在发展的同时不忘回馈社会,将社区投资、公益实践与自身业务有效融合,通过新华人寿保险公益基金会、新华保险志愿者联盟和各地分支机构积极推进国家乡村振兴战略落实,以实际行动为建设和谐社会做出贡献。

本报告已详尽披露新华保险在ESG管理及ESG战略实践进展情况,得到本公司董事会2023年3月审议通过。

附录

1. 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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。 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、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。	“践行可持续发展”
		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。	“践行可持续发展”
		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）。	不适用于新华保险
		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。	
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。	“践行可持续发展”	
	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。	“践行可持续发展”	
	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的：	“保障员工合法权益”
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
		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：	“关注员工健康与安全”
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
		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。	
		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。	
	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。	“助力员工成长”
注：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。			
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：	“保障员工合法权益”	
	(1) 政策；及		
	(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。		
	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。	“规范采购管理”	
	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相关惯例的执行及监察方法。	“践行可持续发展”	
	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
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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“回归保险本源” “稳健合规运营”
		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。	“消费者权益保护”
		B6.3描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	“知识产权保护”
		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描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	“严守信息安全”
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) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	“全面从严治党” “防范洗钱风险”
		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。	“稳健合规运营”
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。	“服务国家战略”
		B8.1专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	
		B8.2在专注范围所动用资源(如金钱或时间)。	

2. 中国证券监督管理委员会《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第2号—年度报告的内容与格式(2021年修订)》要求

要求	披露位置
第四十一条 属于环境保护部门公布的重点排污单位的公司或其主要子公司，应当根据法律、行政法规、部门规章及规范性文件的规定披露以下主要环境信息：	
(一) 排污信息。包括但不限于主要污染物及特征污染物的名称、排放方式、排放口数量和分布情况、排放浓度和总量、超标排放情况、执行的污染物排放标准、核定的排放总量。	不适用于新华保险
(二) 防治污染设施的建设和运行情况。	不适用于新华保险
(三) 建设项目环境影响评价及其他环境保护行政许可情况。	不适用于新华保险
(四) 突发环境事件应急预案。	不适用于新华保险
(五) 环境自行监测方案。	不适用于新华保险

(六) 报告期内因环境问题受到行政处罚的情况。	不适用于新华保险
(七) 其他应当公开的环境信息。	不适用于保险行业
<p>重点排污单位之外的公司应当披露报告期内因环境问题受到行政处罚的情况，并可以参照上述要求披露其他环境信息，若不披露其他环境信息，应当充分说明原因。</p> <p>鼓励公司自愿披露有利于保护生态、防治污染、履行环境责任的相关信息。环境信息核查机构、鉴证机构、评价机构、指数公司等第三方机构对公司环境信息存在核查、鉴定、评价的，鼓励公司披露相关信息。</p> <p>鼓励公司自愿披露在报告期内为减少其碳排放所采取的措施及效果。</p>	
第四十二条 鼓励公司结合行业特点，主动披露积极履行社会责任的工作情况，包括但不限于：公司履行社会责任的宗旨和理念，股东和债权人权益保护、职工权益保护、供应商、客户和消费者权益保护、环境保护与可持续发展、公共关系、社会公益事业等方面情况。公司已披露社会责任报告全文的，仅需提供相关的查询索引。	“服务国家战略”
第四十三条 鼓励公司积极披露报告期内巩固拓展脱贫攻坚成果、乡村振兴等工作具体情况。	“服务国家战略”

3. 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、公司对外捐赠额等为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。	
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；	“助力员共成长” “践行可持续发展” “服务国家战略”
(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

相关要求	披露位置
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；	“践行可持续发展”
(二) 制订执行公司环境保护计划；	“践行可持续发展”
(三) 高效使用能源、水资源、原材料等自然资源；	“践行可持续发展”
(四) 合规处置污染物；	“践行可持续发展”
(五) 建设运行有效的污染防治设施；	“践行可持续发展”
(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；	“践行可持续发展”
(八) 其他应当履行的环境保护责任事项。	“践行可持续发展”
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；	“践行可持续发展”
(二) 公司年度资源消耗总量；	“践行可持续发展”
(三) 公司环保投资和环境技术开发情况；	“践行可持续发展”
(四) 公司排放污染物种类、数量、浓度和去向；	“践行可持续发展”
(五) 公司环保设施的建设和运行情况；	“践行可持续发展”
(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；	“践行可持续发展”
(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；	“践行可持续发展”
(九) 企业自愿公开的其他环境信息。	“践行可持续发展”
从事火力发电、钢铁冶炼、水泥生产、电解铝、矿产开发等对环境影响较大行业的公司，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其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；	“回归保险本源”
(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



相关要求	披露位置
(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种交易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；	“践行可持续发展”
(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。	“践行可持续发展”
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；	“回归保险本源”
(二)建立安全可靠的生产环境和生产流程；	“助力员工成长”
(三)建立产品质量安全保障机制与产品安全事故应急方案；	“稳健合规运营”
(四)其他应当履行的生产与产品安全责任。	“回归保险本源”
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；	“助力员工成长”
(二)建立防范职业性危害的工作环境及配套安全措施；	“助力员工成长”
(三)开展必要的员工知识和职业技能培训；	“助力员工成长”
(四)其他应当履行的员工权益保护责任。	“助力员工成长”
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。	

95567

全国统一客服电话

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