



# 2023

环境、社会及管治 (ESG)  
暨社会责任报告

# 目录

- 02 关于本报告
- 04 董事长致辞
- 06 关于我们
- 08 年度荣誉
- 09 董事会声明
- 10 专题：上市 20 周年  
ESG 大事记

## 扬帆逐浪， 赋能绿色发展 01

- 深耕绿色金融 14
- 发展普惠保险 17
- 建设养老生态 22
- 科技数字服务 23

## 砥砺前行， 应对气候变化 02

- 践行责任投资 34
- 增强气候韧性 36
- 持续低碳运营 38

## 笃行不殆， 彰显责任担当 03

- 服务国家战略 44
- 打造人才队伍 48
- 聚焦社会公益 54

## 行稳致远， 夯实运营根基 04

- 稳健合规运营 58
- 永续经营保障 61
- 落实责任治理 66

- 73 政策制度列表
- 75 关键绩效表
- 79 ESG 索引
- 82 GRI 索引
- 85 读者反馈表



# 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 17 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《中国人寿保险股份有限公司 2023 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

2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯历史数据。

## 报告编制原则

本报告依据香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》及《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号—规范运作》，同时参考全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准》进行编制。

## 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、中文繁体和英文电子版报告：

中国人寿官网 ([www.e-chinalife.com](http://www.e-chinalife.com))

上海证券交易所网站 ([www.sse.com.cn](http://www.sse.com.cn))

香港联合交易所网站 ([www.hkex.com.hk](http://www.hkex.com.hk))



## 董事长致辞

2023 年，是全面贯彻党的二十大精神的开局之年，也是中国人寿股改上市二十周年。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央决策部署，深入学习贯彻中央经济工作会议、中央金融工作会议精神，坚定不移走中国特色金融发展之路，奋发有为推动高质量发展再上新台阶。廿载芳华，砥砺前行，我们践行与国际接轨兼具中国特色的“国寿 ESG 之路”，国内外 ESG 评级稳中有进，荣获 2023 高质量发展保险公司方舟奖、年度最佳上市保险公司、福布斯 ESG 创新企业等称号，向着世界一流负责任寿险公司的目标迈出坚实步伐。

**我们胸怀国之大者，彰显国寿责任与担当。**坚持服务实体经济，累计投资实体经济存量规模超 4 万亿元。助力雄安新区、京津冀协同发展、东北全面振兴、长江经济带等区域协调发展战略和“一带一路”倡议的落地推进。落笔起势“五篇大文章”，围绕科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融创新突破。践行绿色发展理念，勇当绿色金融先行者，为绿色产业客户提供超 6,000 亿元保险保障，绿色投资规模突破 4,600 亿元，助力实现“双碳”目标。服务科技自立自强、战略性新兴产业存量投资规模均超过 3,000 亿元。建立健全普惠保险产品体系，惠民生、暖民心、顺民

意，累计承办 200 余个大病保险项目，覆盖近 3.5 亿城乡居民，落地 120 多个城市定制型商业医疗险项目，为新市民、新业态人群提供约 8.6 万亿元保险保障。持续加强养老保障服务供给，将康养生态建设作为长期发展战略，个人养老金业务位居行业前列。

**我们践行初心使命，贡献国寿智慧和力量。**坚持以专业保险力量促进共同富裕、助力乡村振兴，涉农保险为全国约 2.8 亿农村人口提供风险保障 30.7 万亿元；派出 980 多名乡村振兴挂职干部；福建省分公司“乡村振兴保”项目荣获“第四届全球最佳减贫案例”。为 1.2 万家小微企业提供承保服务，保险保障

总额超 4,300 亿元，助力小微企业健康持续发展。坚持“成己为人、成人达己”的企业文化核心理念，注重人才的价值发挥和发展，赋能 9.8 万名员工、69.4 万名营销伙伴共同成长。

**我们坚持金融为民，丰富国寿产品和服务。**持续加快产品创新能力建设，新开发、升级产品 196 款，满足不同群体保险保障需求，助力构建多样化专业性金融产品与服务体系。秉承“以客户为中心”的服务理念，聚焦民之所需、提升客户体验，客户好评度排名连续三年保持行业第一。行业首创全国集约共享运营模式，实现保全、核保、理赔三大作业领域全覆盖，为超过 2,000

万客户提供快捷、温暖理赔服务，年度赔付支出 599 亿元，整体赔付时效仅 0.38 天。不断丰富持续优化全触点适老服务，切实解决老年人运用智能技术困难，提供适老服务 2,568 万人次。

**我们追求治理卓越，统筹国寿发展与安全。**在完善公司治理中持续加强党的领导，优化 ESG 和绿色金融管理架构，将 ESG 风险纳入全面风险管理体系，建立与社会共赢的可持续发展模式。在监管风险综合评级中连续 22 个季度保持 A 类评价，获得国内国际双标合规管理体系认证，牢牢守住了不发生系统性风险的底线。

功崇惟志，业广惟勤。2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，是落实“十四五”规划的攻坚之年，也是中国人寿建司 75 周年和改革攻坚的重要一年。在实践 ESG 道路上，我们将百尺竿头更进一步，继续践行“服务国家发展大局，守护人民美好生活”初心使命，扛起高质量发展主力军和维护金融稳定压舱石的责任，发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，以人民福祉为念，办好“家事”“国事”，当好建设金融强国的执行者、行动派、实干家，为中国式现代化贡献更大力量。

中国人寿保险股份有限公司董事长




# 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，肩负中国寿险行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，中国人寿保险股份有限公司在境外上市。2007 年 1 月，中国人寿保险股份有限公司回归境内 A 股上市。

2023 年，中国人寿实现保费收入 6,413.80 亿元，拥有覆盖全国的 1.83

万个分支机构<sup>1</sup>、9.8 万名员工和各渠道销售人员 69.4 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 2023 年 12 月 31 日，公司总资产达 5.89 万亿元<sup>2</sup>，拥有 3.28 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。



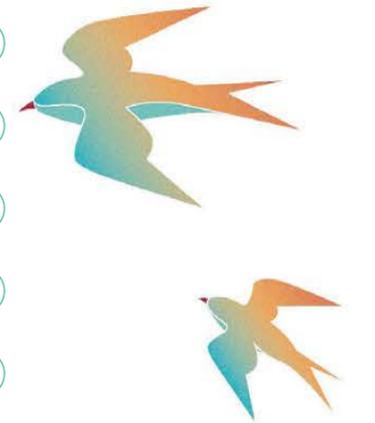
<sup>1</sup> 含省级分公司、地市分公司、支公司、营业部和营销服务部

<sup>2</sup> 中国企业会计准则下，截至 2023 年 12 月 31 日公司总资产达 5.89 万亿元。

# 企业文化

## 中国人寿企业文化体系

- 企业使命** 服务国家发展大局 守护人民美好生活
- 企业愿景** 建设世界一流金融保险集团
- 核心理念** 成己为人 成人达己
- 经营理念** 诚信 创新 人本 价值
- 品牌口号** 相知多年 值得托付 要投就投中国人寿



## 年度荣誉

### 中国人寿 2023 年奖项荣誉情况

《福布斯》 “2023 年《福布斯》全球企业 2,000 强” 第 62 位 2023 福布斯中国 ESG 创新企业	《金融时报》 “2023 中国金融机构金牌榜·金龙奖” 年度最佳上市保险公司
《财富》中文网 “2023 年《财富》中国上市公司 500 强” 第 12 位	《证券时报》“2023 中国保险业方舟奖” 2023 高质量发展保险公司方舟奖 2023 保险业创新方舟奖 2023 保险业优秀社会责任方舟奖
中国公司治理 50 人论坛 2023 年度中国上市公司治理 TOP50	《中国证券报》 “第三届中国保险业投资金牛奖评选” 保险公司投资金牛奖
《上海证券报》 “上证·金理财评选” 年度保险保障品牌奖 年度保障型保险产品奖 年度保险服务奖	《证券日报》 “2023ESG 先锋践行者案例” ESG 先锋践行者
《中国经营报》 年度社会责任贡献企业	《每日经济新闻》 “中国保险行业风云榜” 年度卓越人寿保险公司 第八届中国保险行业风云榜主榜 ESG 实践榜
《时代周报》 “第八届时代金融金桔奖” 2023 年度社会责任金融机构	财联社 ESG 金融创新奖
万得 (Wind) 2023 年度 Wind 中国上市公司 ESG 最佳实践 100 强	《华夏时报》 2023 华夏投资者年会暨“金蝉奖” 2023 年度高质量发展金融机构
新浪财经“2023 中国 ESG 金责奖” 责任投资最佳保险公司奖	金融界 “全球保险品牌大会暨‘燕梳奖’年度评选” 保险业卓越品牌形象奖 保险业 ESG 卓越实践奖 保险业卓越乡村振兴服务奖
投资者网“金桥奖” 2023 年度杰出 ESG 实践企业	

## 董事会声明

在“建设世界一流、负责任的寿险公司”的 ESG 战略目标指引下，中国人寿董事会规划至 2025 年构建完善具有中国人寿特色的 ESG 工作体系，覆盖完善 ESG 治理体系、健全 ESG 制度体系、强化 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等重点工作方向。

我们持续完善以董事会承担主体责任的 ESG 和绿色金融管理架构，明确董事会、董事会战略与资产负债管理委员会、总裁室、ESG/绿色金融委员会、总公司相关部门和分支机构的工作职责；制定 ESG 和绿色金融发展战略及制度文件，积极推进相关工作落实，持续提升公司可持续发展水平。

我们重视 ESG 实质性议题判定过程，切实保障各利益相关方权益。2023 年，充分结合外部经济社会宏观环境和公司发展战略要求，认真讨论与评估 ESG 风险和机遇，开展重点议题的管理与提升工作，并将 ESG 重点议题作为公司整体战略制定的一部分加以考虑，监督这些议题的管理与绩效。

2023 年 1 月至 2024 年 3 月，公司对于以下 ESG 相关议案进行审议：

<b>董事会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年 3 月 29 日 审阅《公司 2022 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2024 年 3 月 27 日 审阅《公司 2023 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2024 年 3 月 27 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》</li> </ul>
<b>董事会战略与 资产负债管理委员会</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年 3 月 28 日 审阅《公司 2022 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2024 年 3 月 26 日 审阅《公司 2023 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2024 年 3 月 26 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》</li> </ul>
<b>总裁室</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年 3 月 6 日 审阅《公司 2022 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2023 年 4 月 3 日 审阅 2023 年 ESG 和绿色金融工作方案</li> <li>2024 年 3 月 11 日 审阅《公司 2023 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》</li> <li>2024 年 3 月 11 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》</li> </ul>
<b>ESG/绿色金融委员会</b>	



# 专题：上市 20 周年 ESG 大事记

**2003**

中国人寿完成股份制改革，在境外成功上市。

**2004**

中国人寿成功召开境外上市后的首次股东大会。

**2005**

中国人寿成为我国唯一上榜“世界品牌 500 强”的保险企业。

**2006**

中国人寿设立国内金融业首家企业基金会——中国人寿慈善基金会。

**2007**

中国人寿成功回归 A 股上市，成为内地资本市场“保险第一股”。  
中国人寿发布第一份社会责任报告。

**2012**

中国人寿成为最早承办大病保险的保险机构之一。

**2011**

中国人寿发起“国寿小画家”少儿社会美育公益项目。

**2010**

中国妇女发展基金会与中国人寿合作启动“关爱女性生殖健康保险计划”。

**2009**

中国人寿探索具有中国人寿特色的小额保险发展模式。

**2008**

民政部与中国人寿正式签署“国寿汶川地震孤儿助养项目”合作协议。  
中国人寿荣膺“中华慈善奖”。  
中国人寿在全国设立区域审计中心。

**2013**

中国人寿数据中心竣工投产。

**2014**

国务院扶贫办与中国人寿签订扶贫小额保险合作协议。

**2015**

中国人寿启动新一代综合业务处理系统建设。

**2016**

中国人寿聚焦“医疗+保险+互联网”，全面推广理赔直付服务。

**2017**

中国人寿建立健全以《全面风险管理规定》为总纲，以“偿二代”七大类风险制度为抓手，以系列业务实施细则为依托的“1+7+N”风险管理制度体系。

**2023**

中国人寿全面推广实施“八大工程”，聚焦党建引领、机制优化、营销改革、资源整合、管理创新、生态驱动等方面的创新和突破。

中国人寿荣获“福布斯中国 ESG 创新企业”。

**2022**

中国人寿被国际权威评级机构 MSCI ESG 评为 BBB 级。

中国人寿搭建 ESG 和绿色金融管理架构，制定《绿色金融发展战略（2023 年-2025 年）》，发布《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》。

中国人寿成为行业首家获评数据管理能力成熟度 (DCMM) 最高等级的公司。

**2021**

中国人寿提升“扶贫保”工程，构建乡村振兴长效工作机制。

中国人寿明确“建设世界一流、负责任的寿险公司”的 ESG 战略目标，设立“保障环境健康友好，助力实现碳中和”的环境目标。

**2020**

中国人寿成立 ESG 执行委员会，制定《ESG 暨社会责任管理办法》。

**2019**

中国人寿开展“鼎新工程”系列变革转型工作。

中国人寿发布环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告。

**2018**

中国慈善联合会与中国人寿启动“生命绿茵”健康帮扶项目。



# 01

## 扬帆逐浪， 赋能绿色发展

中国人寿贯彻落实中央经济工作会议决策部署，扎实推动高质量发展，积极发挥保险主业优势，致力于满足客户对于产品和服务的多样化需求，做好“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章。

- 深耕绿色金融
- 发展普惠保险
- 建设养老生态
- 科技数字服务





# 深耕绿色金融

中国人寿遵循国家金融监督管理总局《银行业保险业绿色金融指引》要求，深入践行绿色金融理念，构建并持续完善中国人寿特色的 ESG 和绿色金融管理体系，积极满足客户对于绿色及绿色转型项目的金融服务需求，持续释放绿色金融效能，助推绿色产业高质量发展。



## 绿色金融管理

中国人寿制定《绿色金融发展战略（2023 年 -2025 年）》，明确绿色金融阶段性发展战略和工作要求，将绿色金融与各项业务有机融合，积极服务“双碳”战略，持续提升绿色金融服务能力和质效，致力于向做好绿色金融大文章稳步迈进，促进经济社会可持续发展。

### 中国人寿绿色金融发展总体目标

坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，贯彻落实党中央关于碳达峰碳中和战略部署，建立健全绿色发展模式，全面系统将绿色发展理念融入公司经营管理全流程，构建国寿特色绿色金融体系，力争成为行业绿色金融领跑者，助力社会可持续发展。

2023 年，中国人寿持续完善绿色金融配套机制建设，制定《2023 年 ESG 和绿色金融工作方案》，将绿色金融工作落实到绿色销售、绿色保险、绿色投资、绿色运营、绿色办公及绿色生活等工作方面，致力于协同推进降碳、减污、扩绿、增长，推进生态优先、节约集约、绿色低碳发展，不断提升自身 ESG 表现，助力绿色金融工作有序进行。



扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 中国人寿绿色金融发展总体战略

### 构建绿色金融治理体系

- 紧扣绿色金融发展理念，并将绿色发展理念融入到公司治理、业务拓展、风险管理、企业文化、信息披露等环节；
- 积极探索建立自身成长与贡献社会兼具的商业模式，形成具有中国人寿特色的绿色金融体系。

### 提升绿色保险产品及服务创新和供给能力

- 持续关注 ESG 因素对行业产生的影响，根据监管要求、市场环境及业务需求，适时配套相关产品；
- 提升绿色保险服务供给能力，有效提升绿色金融服务能力和质效；
- 努力确保绿色保险各主要险种保费规模、保险金额稳步增长。

### 践行绿色投资理念

- 不断完善 ESG/ 绿色投资体系建设，提升绿色投资能力；
- 将绿色投资贯穿于资产配置全流程中，丰富投资策略；
- 保持绿色投资存量规模稳步增长，渐进有序降低资产组合的碳强度，最终实现资产组合的碳中和。

### 坚持绿色营运

- 将低碳理念融入公司营运的各个环节，从绿色销售、绿色营运、绿色办公、绿色采购及绿色生活等方面，实现“保障环境健康友好，助力实现碳中和”的总环境目标；
- 持续提升公司营运服务的在线化、集约化、智能化水平。

### 全面提升绿色金融表现

- 秉承“建设世界一流、负责任的寿险公司” ESG 战略目标，将绿色发展理念内化到公司高质量发展的全过程与各领域；
- 完善绿色金融制度建设及内控管理，助力提升公司绿色金融表现，ESG 评级处于国内保险行业领先梯队。

## 绿色保险保障

中国人寿持续提升绿色保险供给能力，通过创新绿色保险产品和服务，支持绿色产业客户开展绿色及绿色转型项目，助力客户更好地适应可持续发展需求，为实现经济增长与生态平衡的良性循环贡献专业力量。2023 年，投放针对电动车骑行者的“鑫骑宝”综合保障计划，以及区域版非机动车第三者责任保险、出行无忧、驾行无忧等各类责任险，和一款区域绿色家财险。



针对电动车骑行者“鑫骑宝”综合保障计划



### 中国人寿生态环境产业保险

我们在生态农业、生态保护、生态修复领域提供绿色保险服务，助力生态环境产业应对经营过程中面临的多元化环境风险，支持生态环境领域创新发展，为构建健康、可持续的生态环境创造坚实保障。中国人寿重庆市分公司先后在奉节、城口、万州、巫山、彭水为当地护林人员提供人身意外险，2023 年累计承保 9,981 人次，先后为 30 人次护林人员支付理赔金 16.57 万元。

2023 年，中国人寿持续强化绿色保险业务数据治理和优化信息系统建设，下发《关于进一步加强绿色保险业务数据统计管理的通知》，不断完善系统建设和日常工作管理，积极开展绿色保险业务标识和自查工作，切实做好绿色保险客户的识别和管理，提升绿色保险信息化管理水平。我们持续扩大服务绿色产业客户的覆盖面，2023 年为绿色产业客户提供达 6,031.65 亿元保险保障。

2023 年为绿色产业客户提供保险保障达

**6,031.65** 亿元

### 中国人寿绿色保险信息管理

智能系统建设	持续推进绿色保险智能报表系统开发，加强绿色保险业务统计工作，提升绿色保险业务数据质量，通过系统化手段深入管理绿色保险的经营效益情况。
考核管理	建立绿色金融考核评价体系。
日常审核	通过培训、督导和检查等多种形式，确保分公司按照绿色保险统计指标体系和相关系统数据录入要求进行操作。



## 发展普惠保险

中国人寿致力于提供专业的保险产品，满足人民多元保险需求。

2023 年，公司开发新产品 110 款，变更产品 86 款。

- 开发“国寿福佑安心美好生活团体医疗保险”等 3 款产品，满足各地区补充医疗保险业务差异化的保障需求；
- 持续推广“国寿福佑安康美好生活团体医疗保险”等 10 款产品；
- 开发“国寿臻爱无忧医疗保险（尊享版）”产品，将保障覆盖范围扩展至非公立医院；
- 开发“国寿安心呵护意外伤害医疗保险”产品，覆盖住院医疗、住院康复医疗、救护车等费用，扩展理赔触发场景，增强客户获得感；
- 开发“康宁”系列、“康宁保”系列等产品，提供重大疾病、特定疾病、轻度疾病、身故等保险保障，满足客户多样化的健康保障需求；
- 升级开发“国寿粤港澳大湾区深圳专属长期重大疾病保险（2023）”产品，支持国家区域发展战略，促进健康保障的区域化协同发展。

2023 年

公司开发新产品

**110** 款

变更产品

**86** 款

公司持续完善包含医疗健康、乡村振兴等领域的多品类普惠产品，提供面向各年龄段客户群体的多层次普惠保险产品，通过深挖客户群体的难点问题及重点需求，从供给侧出发拓展普惠金融服务的深度和广度，提供多层次、广覆盖的普惠产品。

## 拓宽普惠保险服务广度

中国人寿开发并不断完善具有包容性的普惠保险产品体系，涵盖医疗健康、职业保障等方面，针对性提供大病保险等普惠保险产品，积极促进普惠金融高质量发展。

### 城乡居民大病保险

落实国家大病保险制度，助力构建“基本+大病+补充+救助”多重保障网络，截至 2023 年 12 月 31 日，全国范围内承办 200 余个大病保险项目，覆盖近 3.5 亿城乡居民；2023 年，城乡居民大病保险减轻参保人医疗负担超 280 亿元。

### 长期护理保险

作为最早响应国家长期护理保险政策、参与制度试点的商保机构之一，截至 2023 年 12 月 31 日，已开展 70 多个长期护理保险项目，覆盖 3,800 余万人。

## 拓展普惠保险保障深度

中国人寿持续深入开展城市定制型商业医疗保险（“惠民保”），承保珠海大爱无疆、广州穗岁康、杭州西湖益联保、成都惠蓉保、龙江惠民保等多个惠民保项目，致力于创新多层次医疗保障体系。截至 2023 年 12 月 31 日，累计在 32 家省级分公司落地 120 多个城市定制型商业医疗险项目，覆盖超 4,000 万人，其中，本年度新增 27 个城市定制型商业医疗险项目。

## 提升普惠保险服务精度

### 老龄保险

中国人寿坚持发展养老金融，积极服务人口老龄化国家战略，助力应对老龄化。公司通过内外协同的方式为老年人提供“有温度”的养老保险产品，以满足其生活上的金融需求，进一步提高老年人抗风险能力，

助力保障老年人生活质量。2023 年，团险渠道为约 5,000 万人次老年人提供约 3.6 万亿元的保障金额。

公司持续拓展老龄保险产品的覆盖年龄和疾病范围，升级开发“国寿鑫

享宝专属商业养老保险（2024 版）”，养老金领取年龄与法定退休年龄接轨，更好匹配各年龄段人群的养老保障需求；开发保障责任覆盖 15 种中老年高发疾病或手术的“国寿银龄无忧特定疾病医疗保险”。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基



### 中国人寿推出“国寿银龄无忧特定疾病医疗保险”

2023 年，中国人寿面向中老年人群体推出特定疾病医疗保险，首保年龄最高可至 80 周岁，产品放宽对于投保健康状况的要求，有效降低中老年人群投保门槛，保障责任覆盖恶性肿瘤——重度等 15 种中老年高发特定疾病或手术，切实满足中老年人群健康保障需求。

## 新市民保险

中国人寿关注新市民群体在疾病、意外等方面面临的风险，通过个性化定制产品和提供灵活的保险方案，适应不同家庭、职业和生活方式的新市民群体对于生活保障的需求，助力新市民在适应城市生活的过程中获得全面的保障和良好的生活质量，致力于服务多层次社会保障体系建设，满足新就业形态从业人员保障需求。2023 年，中国人寿在 10

款已有新市民保险产品的基础上，聚焦各类就业人员提供多样化风险保障，为新市民、新业态人群提供约 8.6 万亿元保险保障。

公司充分考虑新市民群体的广泛性和差异性的特征，拓展商业保险覆盖范围，加大新市民群体产品开发力度，助力强化社会保险保障体系。2023 年，在全国范围承办 5 个新形

态就业人员职业伤害保障试点项目，处于行业领先地位。

2023 年，为新市民、新业态人群提供保险保障

**8.6** 万亿元

### 产品供给创新方面

2023 年，聚焦快递骑手、网约车司机等职业风险较为突出的新业态从业人员，完成了“国寿新业态综合意外伤害保险（A 款）”等 2 款产品的开发，提供意外身故、意外伤残、意外医疗、意外住院津贴保障，并额外针对骑行意外、机动车意外、骨折和猝死提供保险保障。

### 客群触达方面

2023 年，围绕新市民、新业态人群群体的保险意识、职业特征、触媒习惯和生活状态等特征，差异化设计投保旅程，丰富客养活动，帮助新市民、新业态群体更快地了解公司的产品和服务，精准享受普惠金融的发展成果。



### 中国人寿广东省分公司为新市民群体提供暖“新”服务

广东省分公司提出“丰富保险触达点、打造品牌吸引力、升级购险转化线、提升客户留存率”四大类客户经营服务策略，通过构建专属保障体系、深化平台合作机制、联动政府支持以及强化线下服务触达等举措，推出广州家政服务“商业+公益”综合保险项目。项目推出以来，广州市分公司共承保家政人员 12,211 人次，2023 年投保人数同比增长 256.4%，保费同比增长 154.8%。

#### 项目推出以来

广州市分公司共承保家政人员

**12,211** 人次

2023 年投保人数同比增长

**256.4%**

保费同比增长

**154.8%**

## 学生儿童保险

中国人寿专注于为学生儿童提供多样化的保险产品，覆盖身故、伤残、医疗等保障需求，为政府、学校分忧，为学生及家庭构筑抵御风险的屏障。2023 年，为 4,000 余万人次学生群体提供超过 14 万亿元的保险保障。

公司持续完善学生儿童相关的保险产品，致力于提供丰富的保险保障。中国人寿升级开发“国寿校园运动综合意外伤害保险”等 6 款产品，具有能够与现有产品灵活组合的优势，满足学生儿童的实际保障需求。

对于少儿群体多样化的健康保障需求，针对性开发疾病医疗领域的定制化儿童保险产品，包括“国寿宝贝无忧特定疾病保险”“国寿宝贝无忧意外医疗保险”2 款产品，提供特定疾病、意外医疗等保障。此外，在地方性学生保险产品方面，升级开发“广西学生”系列 3 款健康险产品，提升当地学生的保险保障水平。

#### 2023 年

为 4,000 余万人次学生群体提供保险保障超过

**14** 万亿元

## 关爱女性及计生家庭保险

中国人寿积极为适龄女性提供特定疾病保障，不断提升妇女健康风险防范意识和保险保障水平，同时面向符合国家计划生育政策的家庭、怀孕妇女、正常分娩的婴幼儿等群体提供保险保障。

#### 2023 年

团险渠道为约 **1,000 万人次** 特定女性群体提供约保障金额

**1.4** 万亿元

为约 **3,000 万人次** 计生家庭成员提供的保障金额约

**1.8** 万亿元

## 乡村振兴系列保险

积极响应国家乡村振兴重点工作，发挥保险社会“稳定器”作用，为农村人口提供多样化保险产品，有效减轻农民因病致贫的风险，进一步织牢织密保险保障网，公司已形成覆盖寿险、疾病、医疗和意外等多险种的乡村振兴产品体系。

2023 年，中国人寿持续推广到村任职选调生保险，承保 2 万余人。截至目前，累计承保 100 万人次，支付赔款超过 5,850 万元，帮助了 620 多名因重大疾病或意外伤害导致生活困难的大学生村官和到村任职选调生。

#### 截至目前

累计承保

**100** 万人次

支付赔款超过

**5,850** 万元

## 小微企业保险

小微企业作为国民经济发展的毛细血管，具有吸纳就业的重要作用，是经济发展中不可或缺的组成部分。中国人寿根据小微企业实际需求，开发符合小微企业特点的保险产品，着力缓解小微企业由于规模小、资金有限等原因的发展困境。我们为小微企业提供全方位支持，不断扩

张产品覆盖范围，通过投保流程和单证的全面线上化和电子化，提供更加便捷的服务。2023 年，中国人寿为 1.2 万家小微企业承保提供保额 4,302 亿元，保障范围覆盖漠河、海南诸岛、新疆阿克苏等偏远地区。

#### 2023 年

中国人寿为 **1.2 万家** 小微企业承保提供保额

**4,302** 亿元



## 建设养老生态

为贯彻落实健康中国战略和积极应对人口老龄化国家战略，中国人寿立足保险主业，积极参与养老第三支柱建设，截至 2023 年 12 月 31 日，投资大健康基金规模合计 144.38 亿元，投资养老领域规模近百亿元。

公司着眼于“大养老”的格局，初步形成了集“机构+社区+居家”三位一体的养老服务体系，覆盖我国“9073”养老格局下的各类、各层次、多方位的养老保障与养老需求。公司已与 30 多家地方政府、60 多家大型企业建立战略合作关系，为打造养老生态提供了专业、强大的资源保障，快速打通医养产业上下游，获得所需的服务资源，为客户提供覆盖保险、医疗、健康、养老的综合性解决方案。



### 确立“一主多辅”的养老发展模式

聚焦失能失智、高龄独居的城市养老刚需，在大力发展“城心”机构养老的同时，继续发挥在“城郊养老”的传统优势，并积极探索居家养老服务领域。

### 形成一批养老服务供给

新增 7 个可对接“保险+养老”业务的机构养老项目，包括选址在杭州、青岛、深圳、昆明的 4 个城心养老公寓，以及苏州国寿嘉园雅境（二期）、成都锦塘、厦门乐境 3 个城郊养老社区。在北京、上海、杭州、广州、成都 5 个城市，首次推出居家养老体验活动，围绕老年群体需求，提供保健、照护等 5 类特色居家养老服务。

### 配套多元养老保险产品

建立了“体系完善、组合灵活、覆盖面广、针对性强”的养老保障产品体系。推出养老相关系列保险产品，包括养老专属产品、养老属性产品、健康保险产品、个人养老金产品等，涵盖养老、疾病、医疗、护理、意外伤害、身故等各类保障。截至 2023 年 12 月 31 日，开发“国寿鑫颐宝两全保险”等 3 款支持在个人养老金制度内购买的保险产品，个人养老金业务累计出单 11.9 万件，为 8.8 万名客户提供了个人养老金保险产品及服务。

### 提供“丰富、专业、安全”的养老服务

为老年客户提供“吃、住、医、护、乐、学、游”七位一体的一站式养老服务，全方位满足客户养老、享老需求。针对客户最关心的养老服务品质，建立了 470 项服务标准与流程制度，定期针对 667 项运营内容开展质量检查，客户满意度持续保持在 90% 以上。高度重视养老服务的安全性，制定 55 项安全管理指标，各环节严格把关，确保客户能够安心、放心。

### 建立便捷、温暖的服务送达体系，加强养老生态全流程管理

建立“线上+线下、队伍+网点、普适+专属”的养老客群触客网络。多维度高标准遴选优质服务人员，建立专属养老规划师队伍，深入理解客户需求，为客户量身定制综合化养老解决方案；着重进行适老化、无障碍改造，在全国柜面网点设置老年服务专区，为老年客群提供便捷、温暖的服务。与此同时，打造集约化、数字化、高效能的大养老生态管理平台。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基



## 科技数字服务

中国人寿深化科技创新，全面启动金融科技数字化工程建设，引入先进的科技手段打造优质高效的数字服务。同时，高度重视信息安全与隐私保护，确保客户享受安全可靠的服务体验。



## 科技数字创新

中国人寿积极推进平台化智慧化建设，采用先进的科技手段提升保险管理效能。公司建立保险数字化平台（EAC）和研发分中心，发展线上与线下平台相结合的管理模式，实现覆盖包含销售、服务、交易、管理、风控、办公等在内的全生命周期体系。

我们致力于更加精准高效的运作，在为客户提供个性化解决方案的同时提高公司内部运营的效率 and 响应速度，更好地满足生活、保险、服务等多方面需求。2023 年，中国人寿重视智慧建设，持续开展科技创新，加强关键领域核心技术建设，推动业务价值持续增长。

### 2023 年中国人寿科技创新应用

#### 实现业务系统分布式架构革新

使用开放兼容的技术路线与产品选型，自主创新分层分步方法论，自主建成分布式信创混合云支撑基座，成为金融行业首家实现 100% 核心业务系统分布式架构转型的公司，提供稳定可靠的数字化服务。

在信息技术建设方面的经验为金融乃至其他行业提供了可参考、能落地的整体信创实践案例。其中，“国寿分布式信创混合云”获北京市政府主办的首都金融创新激励项目最高级别奖项“金融创新成果奖”特等奖。

#### 提升财务数据准确性

遵循国际会计准则理事会自 2023 年 1 月实施的《国际财务报告准则第 17 号——保险合同》，不断提升财务信息准确性，成功打造自主掌控的数字基座，实现新准则报表及时准确、全流程自动化出具。2023 年 4 月 27 日正式对外披露新准则财务信息，成为行业领先完成新准则落地的企业。

#### 参与国家数据标准编制

作为保险行业首家通过数据管理能力成熟度最高等级测评（DCMM5 级）的企业，积极参与国家数据局《数据要素流通标准化白皮书》的编制工作，助力国家探索完善数据要素在产权、定价、流通、交易、使用、分配、治理、安全等方面的标准化建设。

## 科技数字服务

中国人寿积极引入人工智能、大数据分析等数字化技术，形成线上线下有机结合的科技服务模式，不断提升金融服务质量和可及性，切实维护金融消费者合法权益。

### 科技服务

中国人寿积极使用在线平台提供保险服务，2023 年对外发布数字化直销平台——国喜保中国人寿保险商城，借助互联网科技手段提供在线投保和在线服务，通过中国人寿寿险 APP、中国人寿保险商城小程序和官方网站等平台为互联网客群提供多种投保选择。中国人寿持续丰富互联网产品，开发互联网专属养老金保险“国寿福享 E 盈养老金保险（互联网专属）”、年金保险“国寿福享 E 鑫年金保险（互联网专属）”“国寿福享 E 金年金保险（互联网专属）”、少儿年金保险“国寿卓越英才少儿年金保险（互联网专属）”，满足客户养老、子女教育等多元保障需求。

为优化客户体验，中国人寿充分利用数字化技术，开发多渠道科技智能服务平台。我们深化应用客户联络中心“SIP（自助—智能—人工）三级”多元服务模式，优化 APP、微信、95519、短信等多触点服务。2023 年，中国人寿寿险 APP 注册用户数超 1.44 亿，较去年同比提升 11.6%，月均活跃用户超 1,000 万，同比提升 15.8%，全年服务线上客户超 2.5 亿次，实现在线渠道覆盖力的阶段性提升。

2023 年

中国人寿寿险 APP 注册用户数超

**1.44 亿**

月均活跃用户超

**1,000 万**

全年服务线上客户超

**2.5 亿次**



### 中国人寿升级智能双录系统功能

2023 年，我们坚持科技与保险相融合的发展理念，以满足客户需求为出发点，全面升级“智能双录 3.0”交互功能，新增边录边检、自整改、pad 版大屏阅读等功能，优化在人脸、语音等方面的识别能力，高效响应个性化业务需求。



中国人寿“智能双录”

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

### 2023 年中国人寿联络服务

95519 电话呼入服务 48 小时内一次性问题解决率

**90.65%**

客户通知服务偏好授权规模突破 4,000 万，同比增长

**39%**

服务满意度连续四年创新高，达

**99.03%**

全年服务供给 29.27 亿次，电子化、智能化服务占比

**89.39%**

连续 20 年获 CCCS 客户联络中心标准委员会

**“中国最佳客户联络中心奖”**



中国最佳客户联络中心奖

### 理赔服务

在核保和理赔服务方面，中国人寿依托互联网、大数据、云计算等数字化技术，实现掌上理赔。在理赔智能化的基础上，公司充分结合医疗收费电子发票的推广，推出医疗电子发票理赔服务新模式，该模式减少了纸质文件的繁琐处理过程，实现了便捷高效的理赔体验，使整个理赔过程更加透明和可追溯。2023 年，中国人寿深度聚焦“医疗 + 保险 + 互联网”场景，将医疗数据与保险理赔服务场景深度融合，最快可实现出院秒赔。

2023 年，中国人寿行业首创全国集约共享运营模式，实现保全、核保、理赔三大作业领域全覆盖。

智能核保审核率达

**94.98%**

保全服务智能化审核通过率达

**99%**

理赔直付案件总量超

**727 万件**

同比增长

**8.5%**

全年理赔整体时效同比提速近

**12%**

中国人寿持续优化大单预核服务，重塑理赔服务流程，推出涵盖特定人群、突发事件和住院就医三大场景的理赔预付服务，为客户提供提前申请部分理赔金的渠道，有效缓解其就医压力，使客户享受到更快捷，更温暖的理赔服务。

### 2023 年中国人寿核保理赔绩效

• 智能化理赔服务处理案件超 **1,500 万件**，理赔智能化率超 **70%**

• 视频核保服务累计服务客户 **1,814 人次**

• “随时随地掌上赔”赔付件数超 **2,000 万件**

• “一站式”理赔直付服务客户超 **460 万人次**，赔付金额超 **16 亿元**

• 为超过 **508 万名** 客户提供有速度、有温度的电子发票理赔服务

• 为 **9,934 人** 提供大单预核服务，涉及保费 **5.7 亿**

• 为近 **2.8 万** 赔案提供理赔预付服务，预付金额近 **5 亿元**

• “重疾一日赔”赔案量 **24.4 万件**，赔付金额达近 **112 亿元**，符合标准的重大疾病赔案中近 **95%** 赔案可以一日赔付

• 快速响应包括甘肃临夏州积石山县 6.2 级地震、山西吕梁永聚煤业火灾事故、四川凉山金阳洪灾在内的

**170 余起** 重大突发事件



#### 中国人寿通过国寿 e 店 APP 实现高效理赔预付

2023 年 6 月，一位购买了“附加乐学无忧意外伤害费用补偿医疗保险”的客户在上学途中突发意外，被送入医院抢救治疗。中国人寿保单服务人员在了解到该生经济困难，正在筹措医疗费用的情况后，协助客户家属准备理赔资料，并通过国寿 e 店 APP 申请住院期间理赔预付，实现报案 5 小时完成赔付，通过高效的理赔工作解决客户燃眉之急。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 适老化服务

中国人寿高度关注老年客户需求，积极开展线上服务应用升级，打造中国人寿寿险 APP 尊老模式，成为首个工信部适老化及无障碍测评认证的保险业移动应用。同时，结合老年人的服务诉求和习惯，持续升级优化线下渠道，营造适老服务环境，丰富适老服务体验，增强老年客户的满意度。

### 全平台开展适老化建设，提供暖心金融服务

#### 线上平台建设

##### • APP 平台适老化

持续提升中国人寿寿险 APP 适老化服务水平，通过字体大小调节、语音验证登录、信息内容朗读、智能应答机器人、防诈骗提示等功能，增强中国人寿寿险 APP 的老年人友好程度，让老年客户看得清、听得见、易上手、好理解，累计为客户提供超过 2,568 万次互联网适老服务。2023 年，智能投保尊老版 APP 升级包含字号放大 40%、行间距加宽 50%、长句换行调整的交互功能，提升老年人使用友好性。

##### • 热线服务适老化

在 95519 客户专线为老年人提供“长者一键接入人工”的专项服务，结合老年人生理、心理特征与生活习惯，致力于从语言、交流等方面为老年人提供便捷、贴心、有温度的适老化服务。95519 坐席提供 53 种方言服务能力，满足老年人交流需要。2023 年，95519 客户服务专线累计服务 77.59 万老年客户。

#### 线下服务优化

##### • 柜面服务适老化

积极推行覆盖全国柜面的适老化服务。适老设备方面，在柜面网点配置血压仪、老花镜、轮椅等设施，为老年人提供更便捷的服务体验。柜面服务为 60 周岁及以上人员提供临柜优先叫号服务，“空中客服”系统为老年客户提供优先接入视频服务。截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿累计为临柜的老年客群提供服务 314.84 万余次，为老年客群提供“空中客服”视频服务 17.72 万余次。

##### • 柜员机适老化

在线下渠道设置无障碍化服务“爱心版”智慧柜员机，在视觉设计方面使用大号字体页面，并提供语音服务功能，具有“全自动”“免排队”的优点，同时满足老年及残障客户群体服务需要。截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿智慧柜员机覆盖 5 大类 28 项高频保单服务项目，已在全国 2,200 余家高客流柜面广泛应用，累计提供服务 12.50 万余次。

### 消费者权益保护

中国人寿持续巩固消费者权益保护体制机制建设优势，在消费者保护委员会的带领下开展各项工作，将消费者权益保护融入经营管理各项环节，致力于建立与消费者之间的信任关系，营造良好的消费环境。2023 年，中国人寿形成“大消保”工作格局，消费者教育全年触达近 2.9 亿人次，同比提升 65%。

#### 2023 年客户权益保护举措

**消费者保护审查**

在设计开发、定价管理、保险合同和各类合作协议制定、营销宣传等环节对相关产品和服务进行消费者权益保护审查，并出具实质性审查意见，从源头上防范侵害消费者合法权益行为的发生。2023 年，公司开展各类消费者权益保护审查约 1 万余件。

公司开展各类消费者权益保护审查约

**1 万余件**

**消费者保护考核**

制定《消费者权益保护评价考核指标细则》，将消费者权益保护指标纳入综合绩效考核指标体系，考核范围覆盖与消费者保护工作相关的总公司部门及 36 家省级分公司，考核结果被公司作为干部管理的重要依据。



**内部消费者保护培训**

组织开展消费者权益保护专题必修课程，覆盖全系统员工。2023 年，近 77 万人次参与学习课程，员工参与率达 100%。

参与学习课程近

**77 万人次**

员工参与率达

**100%**

**外部消费者保护教育**

创新“消保+”模式，将消费者保护与产品、服务、品牌等宣传相融合，通过“常态主题+专项重点”的工作模式，综合运用线上线下立体化宣传形式开展消费者保护教育。公司切实发挥线下柜面的宣传优势，在全国 2,500 余家柜面全部挂牌设立“消费者权益保护教育宣传基地”。2023 年，通过集中教育宣传累计开展活动超 1.5 万余次，触达消费者 2.88 亿人次，同比增长 65%。

通过集中教育宣传累计开展活动超

**1.5 万余次**

2023 年，消费者教育触达近

**2.9 亿人次**

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

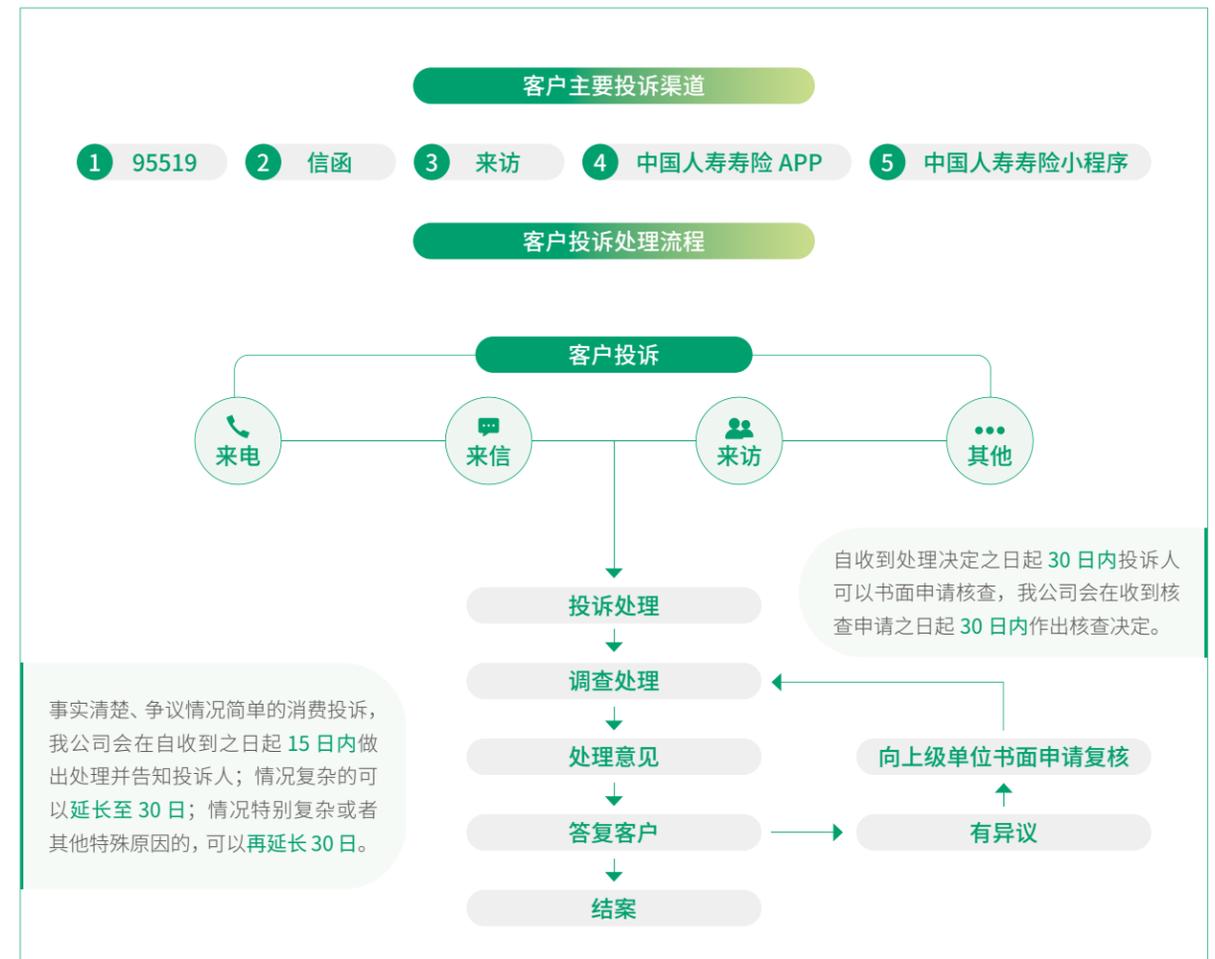
行稳致远，  
夯实运营根基

中国人寿高度重视消费者投诉，坚持“观其表、究其因、治其根”的工作思路，深耕“事前预防、事中处置、事后整改”的闭环管理，畅通 95519 热线、信函和来访、APP 和小程序等客户投诉受理渠道，妥善处理客户投诉，持续开展警示教育与典型案例经验分享，狠抓客户投诉溯源整改，全力维护消费者合法权益。

根据国家金融监督管理总局通报的 2023 年行业投诉情况，公司在公布投诉相对量指标的 74 家寿险公司中投诉相对量指标排名表现较好，亿元保费投诉量排名行业第 49 名，万张保单投诉量排名行业第 74 名，万人次投诉量排名行业第 68 名（排名越后，指标越优）。

2023 年，中国人寿受理各类客户投诉及不满 135,730 件，较 2022 年

同比降低 14.25%；每 1 万张保单有 3.32 件投诉及不满，较 2022 年同比降低 9.29%（具体各地区投诉率见“关键绩效表”）。其中，各环节接收客户投诉及不满情况如下，包括销售环节 49,447 件、续费服务环节 23,966 件、理赔环节 22,469 件、保险合同变更及保全环节 18,746 件、承保环节 5,956 件、增值服务环节 632 件、其他环节 15,146 件。



客户投诉处理渠道及流程

## 信息安全保护

中国人寿高度重视用户的信息安全及隐私数据保护，从整体布局到系统建设运营等方面持续强化信息安全管控力度。公司通过建立层级完善、职责清晰的信息安全管理体系，由董事会承担包括隐私和数据安全等在内的 ESG 主体责任，授权总裁室履行相关事项管理的具体责任，在总裁室下设网络安全和信息化委员会和信息安全小组，负责执行和落实公司的重大信息安全和信息化工作事项，确保信息及数据使用的合规性、保密性、完整性和可用性。此外，公司每两年开展一次全面的内部信息技术审计，旨在发现潜在风险并提供相关风险提示，以保障公司各类科技产品的安全稳定运行。同时，公司面向所有业务开展信息系统安全认证，获得 ISO 27001 信息安全管理体系认证证书及信息安全服务资质认证证书。2023 年，中国人寿未发生重大信息安全事件。

中国人寿始终坚守客户隐私保护的底线，严格奉行高标准的信息安全管理规范。公司严格按照《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》的要

求，持续完善内部信息安全管理。2023 年，公司严格落实《信息安全管理办法》《信息安全事件管理办法》等制度要求，持续做好客户信息安全管理及消费者隐私保护工作。此外，公司制定的《用户信息授权及个人信息保护政策》<sup>3</sup> 覆盖所有产品和服务。

中国人寿充分尊重并保护用户的个人信息，将信息安全及数据保护措施充分融入产品开发和过程中，用户有权自主访问、纠正和处理个人信息。公司在未经用户事先书面许可的情况下不会向任何第三方提供、出售、出租、分享或交易用户的个人数据，仅在获得用户同意后才会以合理透明的方式使用其信息。此外，公司《用户信息授权及个人信息保护政策》中明确规定，公司仅在所必需期间和法律法规要求的时限内保留用户的个人信息，如果超过上述期限，公司将及时删除或匿名化用户的个人信息。

在供应商信息安全管理方面，为规范中国人寿信息科技供应链管理，防止供应链安全风险向公司内部传

递，保障公司信息安全，中国人寿严格落实《信息科技供应链安全管理办法（试行）》要求，各级机构对供应商可接触到的公司数据进行分级分类管理，并要求供应商落实公司数据采集、传输、存储、处理、交换、销毁等环节的安全管控措施，保证供应商信息安全管理合规，降低供应商合作信息安全风险。



信息安全认证证书

## 技术进步

为深化信息安全管控力度，升级用户隐私保护工作，中国人寿在技术层面进行了全面优化，采用“大后台、小前端”的整体布局，实施全方位的事前、事中、事后信息安全防护措施，防止数据泄露及相关事故发生，保障用户数据安全。

<sup>3</sup> 《用户信息授权及个人信息保护政策》已于 2022 年 6 月 16 日公开挂网。https://www.e-chinalife.com/c/2022-06-16/526813.shtml

<b>事前防护</b>	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。
<b>事中应对</b>	遇到异常情况，及时触发应急响应流程，启动联动机制，相关人员高效处置风险，及时防止信息安全风险事件扩散。
<b>事后处理</b>	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。

为进一步实施全链条安全管理技术，公司采用相关技术进行后台数据传输、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。公司制定一系列访问控制措施，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。此外，2023 年建设密码技术服务平台，为各科技产品提供商用密码技术服务，提升科技产品的应用安全性。同时，公司在重要系统上线页面防止复制和禁止打印功能，进一步提升用户信息安全、隐私数据保护能力。

为进一步强化信息安全技术防线，公司建立覆盖全网全域的态势感知平台，在全面感知公司网络安全运行情况的同时，形成“威胁预防—威胁检测—威胁防御—威胁响应”的安全运营闭环，并使用威胁情报和多种技术手段，全面及时了解内外攻击威胁动向，提升快速预警和处置重大网络安全事件的能力。

## 安全意识巩固

中国人寿通过定期开展内部攻防演习及应急预案演练等形式不断锻炼专业人员安全对抗能力，强化信息安全意识防线。2023 年，公司开展了 12 次生产环境的安全检查与渗透测试，并通过常态化内部攻防演习、科技产品测试环境的安全测试与渗透测试，及时发现风险隐患并整改，有效提升公司网络安全防护能力。

公司为提高员工信息安全防范意识和操作技能，提升公司整体安全防护水平，制定《员工信息安全规范》，且每年定期组织网络安全培训，强化全体员工信息安全意识。2023 年，在内部培训方面，公司面向全体员工开展信息安全在线课程，并通过多轮次模拟钓鱼等形式对员工开展实战安全意识教育。在外部培训方面，安排全系统网络安全专职人员

参加外部专业培训并获取专业资格证书，通过组建自有蓝军、内部攻防演习等形式，不断锻炼专业人员安全对抗能力。在第三方人员培训方面，针对第三方驻场服务人员开展信息安全意识培训，巩固和提升第三方服务人员的信息安全意识、素质和技能，切实保护客户信息和隐私。

## 知识产权管理

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。公司始终遵守《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，确保各项创新成果得到及时、全面、有效的专利保护。

2023 年，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

版权保护中心提交申请的知识产权成果共计 10 项，其中发明专利 9 项，外观专利 1 项。公司取得的知识产权权属证书共计 23 项，其中 3 项发明专利证书、11 项外观专利证书，9 项软件著作权登记证书。

# 02

## 砥砺前行， 应对气候变化

中国人寿践行“以绿色发展引领经济高质量发展”的理念，有序推进“碳达峰、碳中和”工作，践行责任投资理念，服务绿色发展，积极应对气候变化，减少自身环境影响，为环境和社会创造长期价值。

- 践行责任投资
- 增强气候韧性
- 持续低碳运营





## 践行责任投资

中国人寿根据《中华人民共和国保险法》《保险资金运用管理办法》等法律法规，遵循联合国《负责任投资原则》等境内外行业准则要求，制定《中国人寿保险股份有限公司投资管理办法》《中国人寿保险股份有限公司资产配置管理办法》，提出遵循国家低碳发展目标的要求，关注绿色投资理念在投资管理中的落实，推动 ESG 因素融入投资管理业务全流程。



中国人寿资产管理有限公司（以下简称“国寿资产”）作为公司主力投资平台，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）》，从 ESG 评估流程、ESG 投资基础建设、投资人才力量、外部交流合作、内部项目扩充五个方面入手，加强责任投资表现。

国寿投资保险资产管理有限公司（以下简称“国寿投资”）作为公司重要委托方，制定《国寿投资保险资产管理有限公司 ESG 专业委员会议事规则》《国寿投资保险资产管理有限公司 ESG 投资管理指引》等制度，通过建立完善的 ESG 投资管理体系更好地将 ESG 纳入经营管理、投资决策全流程。

### 2023 年中国人寿及主力投资平台国寿资产践行责任投资表现情况

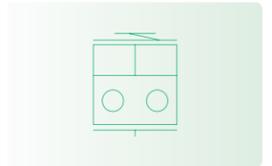
深化责任投资管治	中国人寿董事会战略与资产负债管理委员会负责对低碳、环保、绿色金融等可持续发展相关工作进行管理，并监督 ESG 政策的参与及落实情况。此外，公司定期监测并分析责任投资中重要的 ESG 议题，针对性开展提升工作。
将 ESG 评估融入投资流程	中国人寿持续强化投前、投中、投后的全流程管理，全面管理绿色投资项目。2023 年，中国人寿在战略及策略制定、投资决策提出、风险管理、内部运营、对外交流等多个维度统筹考虑 ESG 因素。
积极开展投资风险管治	中国人寿通过制定专项制度规范化投资风险相关事宜的管理，采用缺口分析、敏感性和情景测试等方法定期评估和管理资产负债错配风险，并逐步推动投资风险处理机制和应急预案的建立，致力于及时控制和缓释投资风险隐患。
持续关注与外部组织之间的交流合作	国寿资产已签署联合国负责任投资原则（UNPRI），深刻理解 ESG 因素对投资价值的影响，通过在业务中积极践行负责任投资原则，发挥自身业务和资源优势，持续提升 ESG 投资对社会经济可持续发展的良性推动作用。
高度重视投资人才力量	国寿资产积极强化 ESG 人才队伍建设，覆盖战略分析、投资研究、产品设计、风险管理等板块，助力 ESG 理念融入投资管理业务全流程。为提升人才队伍 ESG 相关业务能力，国寿资产积极开展多个业务培训，助力强化专项能力建设。
积极推动绿色投资项目建设落地	中国人寿将 ESG 因素融入投资实践中，关注投资行为对未来环境和社会发展带来的潜在影响，积极投资具有可持续潜力的项目，持续开展包含清洁产业投资、乡村振兴投资等的绿色投资实践，助力经济社会的可持续发展。截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿存量绿色投资规模超 4,600 亿元，其中投资绿色债券存量规模 2,880 亿元，出资 ESG 绿色金融单一资产管理计划 15 亿元。

### 2023 年中国人寿主要 ESG 投资项目

#### 绿色交通投资

中国人寿支持城市公共交通和可持续交通体系发展，积极投资地铁建设运营项目，助力促进绿色出行，在减少交通排放、改善城市空气质量方面发挥投融资作用，服务社会高质量发展。

- 京港地铁股权投资项目：出资 50 亿元为北京地铁 4 号线、14 号线、16 号线、17 号线、大兴线的建设和运营管理提供资金支持；
- 长沙轨交债权投资项目：出资 6.8 亿元支持长沙地铁 3 号线绿色交通发展。



#### 绿色转型投资

中国人寿积极将资金投向行业绿色转型项目，鼓励企业采纳清洁技术和绿色创新，在创造商业机会的同时为企业赋予更具竞争力的可持续发展价值。



- 国寿投资 - 宝武绿碳基金股权投资计划：投资宝武集团发起设立的宝武绿碳私募投资基金，认缴规模 10 亿元，目前已出资 7 亿元。该基金是全国规模最大的工业企业背景碳中和主题基金，主要投向绿色技术、清洁能源、节能环保三个方向。

#### 绿色乡村产业投资

中国人寿在投资乡村振兴项目中兼顾环境及社会因素，注重被投乡村的生态发展建设，探索“清洁产业 + 绿色生态”的乡村振兴发展道路，致力于实现生态效益与经济效益的平衡。

- 国寿美丽乡村（丹江口）产业基金：出资超过 3,000 万元投资陕西省、甘肃省、吉林省地区贫困乡村的光伏项目，助力发展光伏产业发展振兴，拓宽农民增收致富渠道。





## 增强气候韧性

中国人寿积极助力“碳达峰、碳中和”目标的推进和落实，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，全面落实气候风险评估和管理工作。2023 年，公司进一步完善气候变化应对体系，围绕治理、战略、风险识别、指标和目标四个维度积极应对气候变化，识别气候风险和机遇，通过产品端、运营端和投资端进行识别和评估工作，并制定下阶段应对方案。



### 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，提升资源效率；
- 低碳投资，服务绿色金融；
- 数字办公，倡导低碳生活。



### 2023 年气候变化应对方案

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	气候变化容易导致极端天气现象发生，对人类疾病发生率、死亡率和意外伤害发生率等产生影响。长期气候变暖、飓风、暴雨等极端天气将威胁人类生命健康安全。若公司未能提升气候变化关注度，将对相关产品研发产生负面影响。	公司积极开展气候变化和极端天气对人类生命健康的影响评估工作，进行数据监测和分析，持续监测保险业经验发生率数据的变动和更新，评估发生率变动的风险以及通过再保险保障进行风险转移的可行性。公司丰富多元化普惠保险体系，推出多层次普惠保险产品，为个体和社会提供体系化健康保障。
	急性实体风险	运营端	极端天气对于公司运营地办公场所和数据中心等可能产生影响。海平面上升可能导致城市内涝和连锁反应，对公司资产造成潜在影响。极端天气导致的供电不稳定等问题将对数据中心产生影响，从而影响公司信息安全以及客户服务。	在选择新运营地时，公司应充分考虑地理位置和气候风险，加强对于业务的远程控制能力，提升极端天气应急响应能力和停运现象的应对能力。公司加强数据中心的灾害应对能力，扩建异地多活数据中心，确保业务连续性，减轻数据、信息损失风险。
	慢性实体风险	投资端	气候变化将对公司投资组合的收益产生影响，进而导致公司投资产品或业务出现财务亏损。	公司在规划投资方向时密切关注国家气候变化相关政策和监管要求，在投资决策中纳入 ESG 考量，优化绿色投资体制机制，践行绿色投资观念，在投资组合中更加侧重低碳、清洁能源和 ESG 表现优秀的投资标的。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

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	国家大力推动绿色金融发展、公司若在绿色金融方面存在滞后性，则难以满足国家政策及发展要求。	公司积极响应国家政策要求，紧跟行业发展趋势，构建并完善绿色金融管理体系，制定绿色金融相关发展战略与目标规划，提升绿色保险和绿色投资能力，并采取科学合理的策略来规划投资方向。
	科技	运营端	国家双碳目标和绿色高质量发展理念对于公司能耗表现提出新的标准和要求，公司需要同步推进业务发展和节能降耗，助力国家战略。	公司加大数字化转型力度和互联网综合服务场景的构建，开展节能化改造，推进低碳运营，提升电子化办公能力、智能化线上化运营和服务能力，加速业务平台智慧化建设，加大线上工具及管理系统应用比例，进一步节约能源使用。
	市场及声誉	产品端和运营端	客户和市场将对公司应对气候变化能力提出更高要求，投资者和利益相关方将期望公司采取积极的措施应对气候变化。如果未能回应相关诉求，将可能引发声誉风险，导致部分潜在客户流失，进而影响利益相关方和投资者的相关决策。	公司全面分析行业发展趋势和市场走向，寻找气候变化和业务运营的结合点。公司积极落实国家政策和监管要求，丰富产品类型和产品供给，从应对气候变化角度出发，建立并维护与利益相关方之间的信任，塑造并巩固品牌形象，定期披露 ESG 工作进展，打造可持续发展品牌形象。

2023 年，中国人寿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

公司打造多元化产品体系，提升绿色产品和普惠产品供给能力，为客户提供优质服务，通过公益广告等宣传方式提升品牌认知，树立良好形象，加速公司全员低碳意识的形成。

### 运营端

在满足国家相关法规和政策要求的前提下，公司深入推进数字化转型，积极开展运营场所节能改造和设备升级工作，运用无纸化办公、数字化办公等科技手段，将绿色低碳理念落到实处。公司持续提升科技数字服务水平，提升运营效率的同时减少能源消耗与排放。公司努力提升品牌声誉，组织和参与气候变化相关的公益活动，为气候变化行动贡献力量。

### 投资端

公司进一步开展绿色投资，将 ESG 因素纳入投资管理，加强对于清洁能源、节能环保、污染防治等绿色产业的关注投资力度，丰富绿色投资项目，助力国家应对气候变化、推进双碳目标的达成和绿色高质量发展。公司及时调整和优化投资策略，积极联动有关部门和机构，携手共建绿色投资生态。



## 持续低碳运营

中国人寿积极发挥自身优势，探索自身成长与社会贡献兼具的商业模式，将低碳理念贯彻在日常运营和业务发展中，秉承节约自然资源、保护自然生态环境、促进绿色可持续发展的理念，助力公司高质量发展。



## 绿色办公

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，充分发挥国有控股金融保险企业在践行绿色低碳生活方式中的示范引领作用，将“保障环境健康友好，助力实现碳中和”的总体环境目标植入发展理念，把低碳理念融入公司运营的各个环节，切实做好节能减排、绿色运营、绿色办公等各项工作，践行生态友好的低碳运营模式，为实现可持续发展提供不竭动力。作为金融服务机构，公司的主要业务活动不对生态环境和自然资源产生重大负面影响。

### 水目标

增强员工节水意识，实施水资源回收与再利用措施，安装节水设备，加强用水设施的巡检，以减少因跑冒滴漏造成的水资源浪费



### 废弃物目标

推进有害废弃物回收和无害化处理，减少无害废弃物产生



### 能源使用目标

提升能源使用效率，推进节能设备的使用，增加可再生能源使用比例，降低传统能源依赖，提升公司整体节能意识



中国人寿坚持通过自身低碳运营助力绿色高质量发展，积极倡导节能减排的工作和生活方式，深入探索和运用数字化、电子化办公等低碳模式，减少对资源的消耗和对环境产生的影响。公司制定《节能减排管理办法》，成立由公司党委书记、总裁任主任委员的能源管理工作委员会，强化全员节能意识，加强公司节能减排管理，提高能源利用效率。中国人寿以环境数据作为开展环境管理工作的重要抓手，进行环境指标对比分析，及时制定针对性的节能降耗方案。各分公司及直属专业机构制定统一的能源管理台账，明确能源管理责任部门和责任人，为环境目标的推进和达成提供科学性保障和重要参照。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 中国人寿环境管理措施及亮点成果

### 资源与能源

- 在各办公场所使用节能器具，包括节能灯、节水器具等，推进节能改造。2023 年公司在总部地下停车场和会议室进行节能照明改造，提升照明效果的同时节约电力消耗 50% 以上。
- 推广使用办公场所楼宇自动控制系统。浙江省分公司通过办公场所楼宇自控系统的应用，将空调温度控制在节能温度附近，降低空调总体能耗约 10%。
- 提升风能、太阳能、水利发电等可再生能源使用率。
- 加强日常运营中的车辆管理，减少汽油、柴油等能源消耗和温室气体排放。新疆维吾尔自治区分公司推出首个车辆管理系统试点，强化日常培训和审批，引导各单位和部门规范用车、合理安排商务用车计划。

### 废弃物

- 提高电子设备利用效率，将硒鼓、墨盒等打印机废弃物和报废的计算机设备统一交付给指定厂商进行回收处理。
- 加强节约粮食和反对浪费的宣传，降低粮食损失损耗，减少厨余垃圾产生量。

### 数字办公

- 持续推进公司线上办公系统、线上文件分享系统、会议文档系统、视频会议系统建设，推进移动无纸化办公，极大减少了纸张使用。2023 年，云视频全年总计支持 27.1 万场视频会议，日均支持线上会议 740 场（27.1 万 /365 天），支持公司全系统视频端参会 386 万次，云桌面支持 13.5 万线上用户日常办公。

### 绿色数据中心

- 认真落实国家绿色数据中心建设的相关指引要求，开展数据中心基础设施改造和优化，积极推进绿色数据中心建设。上海数据中心卡园机房、中国人寿科技园地下数据机房均按照国际最高 T4 标准建设，满足数据中心高安全性同时具有更加绿色节能的优势。
- 2020 年上海数据中心入选“国家绿色数据中心”。2023 年，上海数据中心卡园机房及集电港机房内 LED 灯具实现 90% 覆盖，整体 LED 灯具覆盖率达到 70%，新购设备 100% 选用高频 UPS（不间断电源）设备，减少能源消耗，提升设备运行效率。科技园数据机房获得美国 UPTIME 颁发的 T4 认证证书，成为我国第一个获得 T4 认证的地下数据机房。

绿色建筑是公司绿色低碳运营的重要抓手。在购置营业用房时，公司优先选择符合绿色建筑标准的建筑物，选用符合绿色节能标准的建材，并在装修方案设计要求中注重低碳、节能、环保。在新建办公楼宇时，公司全面执行绿色建筑标准，将绿色节能列入相关招标项目的评价标准中，建设符合绿色建筑标准的建筑物。

### 中国人寿绿色建筑亮点项目

<b>深圳市分公司中国人寿大厦</b>	对能耗设备更新迭代采取了系列低碳措施，全新搭载“能效通”可视化能源管理系统，通过全球权威奖项 LEED O+M（绿色建筑运营与维护）铂金级荣誉认证
<b>厦门市分公司中国人寿大厦</b>	实施二氧化碳排气量等程序，抵消大楼产生的温室气体排放，获得厦门市碳和排污权交易中心授予的“碳中和证书”，成为厦门市首个“零碳大厦”
<b>安徽省分公司中国人寿安徽金融中心</b>	采用最先进的绿色建筑技术和运营管理思路，倡导绿色低碳办公理念，成为安徽首家 LEED 铂金级及 WELL-HSR（健康建筑标准）双认证写字楼
<b>中国人寿科技园</b>	采用美国绿色建筑协会推荐的绿色建筑标准 -LEED 标准进行设计，应用多种节能降耗技术和措施，建筑大量使用绿色环保型材料，获评北京市绿色节能建筑典范



中国人寿安徽金融中心荣获 LEED 铂金级（左）及 WELL-HSR（右）双认证

中国人寿高度重视低碳环保意识培养，积极推进环境保护督导检查 and 意识宣贯，做到环保工作有倡导、有提示，携手员工和合作伙伴共同贡献绿色发展力量。2023 年，公司发布“低碳生活”倡议书，号召公司员工、客户成为节能降耗的实践者。

**在新华网客户端发布绿色低碳宣传**

在新华网客户端发布“中国人寿打造‘绿色大厦’，推进绿色发展”专题宣传，积极传播低碳理念。

## 绿色采购

中国人寿深入贯彻落实绿色发展理念，积极联动价值链上下游，将低碳理念运用到供应链管理、设备采购等环节，将绿色采购作为绿色发展的重点任务之一，为绿色低碳发展打好坚实的基础。同时，公司以构建可持续供应链为目标，将环境表现作为供应商评价的重要因素之一。

在采购阶段，中国人寿优先采购节能设备，并鼓励各级机构在大中城市等便于新能源车辆使用的地区，适量配置新能源（纯电动）车辆，减少温室气体排放，助力低碳运营。

## 绿色销售

中国人寿以实际行动践行绿色金融，将绿色基因植入保险服务的各个领域。公司积极开展绿色销售，打造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，实现销售人员档案信息的电子化建设。此外，公司注重销售人员线上化平台使用能力建设，持续提升销售人员线上直接服务能力和线上无纸化签约率。

### 中国人寿 2023 年绿色销售工作成果

**新单环节**

- 个人长险无纸化投保率 99.9%, 实现以客户为中心的全量电子保单查询下载
- 长险电子保单件数达 149.91 万件
- 智能核保审核率达 94.98%
- 新单电子化回访替代率超 97%
- 投保环节年度节约纸张超 4,151 吨



## 绿色服务

公司打造线上智能化运营体系，加快推进智能化、线上化绿色运营建设，实施集约化运营、智能化管理、数字化服务。在理赔、通知、支付等环节，公司加强运营全流程低碳化管理，运用人工智能技术，实现各环节电子化、线上化办理，为客户提供便利服务的同时减少碳排放。

### 中国人寿 2023 年绿色服务工作成果

<p><b>理赔环节</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 个人线上理赔使用率 97.2%</li> <li>• 折算节约纸张 120 吨</li> </ul>	<p><b>通知环节</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 电子信函推广率 43%</li> <li>• 累计获得客户电子信函授权超 3,300 万</li> <li>• 每年减少纸质信函使用约 3,869 万封，折算节约纸张超 770 吨</li> </ul>	<p><b>保全环节</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 保全服务 e 化率达 94.27%</li> <li>• 节约纸张使用约 1,011 吨</li> </ul>
--	---	---

# 03

## 笃行不殆， 彰显责任担当

中国人寿多措并举助力乡村振兴，支持区域发展，塑造人才文化，积极参与公益慈善与社区建设，为经济社会发展贡献国寿力量。

- 服务国家战略
- 打造人才队伍
- 聚焦社会公益





# 服务国家战略

中国人寿切实发挥经济“减震器”、社会“稳定器”、民生保障“安全网”的作用，聚焦国家战略，全面助推乡村振兴，支持区域建设。



## 助推乡村振兴

中国人寿以巩固拓展脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴、推动共同富裕为目标，持续完善乡村振兴长效帮扶机制，以“金融活水注入绿水青山”为宗旨，充分发挥保险主业优势，积极服务“产业、人才、文化、生态、组织”五大振兴领域，持续提供惠民利民的乡村振兴专属系列产品与多层次的优质保险保障服务，助力守牢防返贫底线。2023 年，公司共派驻 980 余名乡村振兴挂职帮扶干部，攻坚帮扶一线。

中国人寿从产业帮扶上精准发力，

以消费帮扶引导帮扶点优化产业结构，延长产业链条，增加产品附加值，拓宽农户致富渠道，带动当地经济发展和脱贫群众增收，2023 年公司投入消费帮扶资金 3,366 万元。

公司全面落实大病保险困难人群倾斜政策，以大病保险业务为抓手，推动政策性保险业务向重点帮扶地区延伸，大病保险覆盖城乡居民近 3.5 亿。同时，公司以开办符合各地实际的特色民生保险产品为依托，加强对失独老人、残疾人、城镇低收入人群等弱势群体的保障支持。

针对农村人口多样化的保险保障需求，中国人寿大力发展涉农业务，截至 2023 年 12 月 31 日，公司为全国 2.8 亿农村人口提供风险保障 30.7 万亿元，向 435 万农村人口赔付 158 亿元。

福建省分公司“乡村振兴保”项目获选全球最佳减贫案例，成为唯一入围该奖项的保险行业项目。广西壮族自治区分公司“防贫保”普惠型综合保险项目荣获“金融支持国家乡村振兴重点帮扶县‘十佳案例’”，为寿险行业唯一入选案例。

### 中国人寿乡村振兴具体举措



**开发乡村振兴类保险** 为贫困地区农民提供涵盖医疗费用的健康保险产品，有效减轻农民因病致贫的风险，打造“保险+普惠金融”模式，为农村居民提供及时可靠的医疗保障。截至 2023 年 12 月 31 日，公司已形成覆盖寿险、疾病、医疗和意外等多险种的乡村振兴产品体系。

2023 年为符合乡村振兴政策条件人员针对性开发 4 款乡村振兴专属系列产品，涵盖意外、定期寿险、重疾、医疗费用补偿等责任。

**推动消费帮扶** 将优质农产品纳入公司系统消费帮扶采购范围，帮助帮扶点群众增产增收。

**建立倾斜支持机制** 持续完善倾斜支持机制，积极参与重点帮扶地区精准帮扶项目建设，助力重点帮扶地区产业可持续发展，促进群众增产增收。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基



## 助力产业帮扶，促进乡村振兴

中国人寿已连续五年在内蒙古乌兰察布市察右后旗大六号镇推进产业帮扶与保险帮扶工作，已逐渐实现从“输血式”民生兜底到“造血式”产业帮扶，在增强帮扶群众获得感与满足感的同时，推动当地特色产业升级，将大六号镇香糯玉米打造成满足“资源国有化、运营市场化、生产规范化、产品标准化”的区域特色农产品。此外，公司积极开展保险帮扶，降低农牧民因病致贫返贫风险，在过去的五年中，公司保险帮扶累计投入 528.15 万元。

在过去的五年中，公司保险帮扶累计投入

# 528.15 万元



### 提供教育就业

积极开展助学帮扶项目，开展“百校体育帮扶”等培训项目。

鼓励和支持公司吸纳符合要求的脱贫人员发展成为保险代理人，加强对重点群体的就业支持，助力当地经济发展。

### 开发帮扶数字平台

开发帮扶数字化平台，健全完善低收入群众精准识别、动态监测机制，及时将新增低收入群众纳入保险范围，致力于提供低收入群众全覆盖的精准帮扶服务。

### 开展乡村振兴培训活动

开展乡村振兴培训活动，覆盖培训帮扶点村支书、致富带头人、实用科技人才 700 余人，帮助参训学员拓展工作视野和思路，搭建工作交流平台，切实助力人才振兴。

### 参与健康扶贫公益项目

参与“生命绿茵”健康帮扶公益项目，为困难家庭儿童提供医疗救助补充保障。

## 支持区域发展

中国人寿积极投资国家基础设施，聚焦国家重大项目建设，大力推动粤港澳大湾区建设，推进京津冀协同发展，支持长三角一体化发展等国家区域战略，以及“一带一路”建设，不断提升保险服务实体经济和区域发展的能力，截至 2023 年 12 月 31 日，投资实体经济累计超 4 万亿元，服务区域发展战略投资规模超 2.7 万亿元。

### 京津冀协同发展

中国人寿助力优化京津冀经济结构与空间结构，为雄安新区高质量发展保驾护航，近六年来，全方位多层次参与雄安新区社会保障体系建设。目前，公司已形成集团顶层设计、雄安金融发展中心统筹协调、驻冀分支机构联动协同、雄安新区分支机构贴身服务的完整工作体系，持续为雄安新区提供更优质的综合金融服务。

此外，公司在筹建雄安分公司的同时，积极为雄安三县城乡居民提供基本医疗保障，通过提供基本医保 + 补充医疗保险双重保障，进一步减轻患者就医负担。公司积极研究开发新产品，探索适合雄安新区的特色产品，逐步构筑“雄安质量”和新领域业务发展探索的全国样板。

2023 年，中国人寿出资 5.94 亿元投资中国人寿 -- 桥西基础设施债权投资计划，融资主体是北京首创城市发展集团有限公司，拟投资项目为张家口市桥西区东窑子镇东窑村、东湾子村城中村棚户区改造工程（二期），将有利于京津冀一体化生态环境的改善。

### 长三角一体化发展

中国人寿全面服务长三角地区多层次医疗保障体系建设，积极构筑民生保障防线。公司积极推广城市定制型商业医疗保险，截至 2023 年 12 月 31 日，公司参与上海、杭州、苏州、镇江及安徽省级项目等 10 余个城市定制型商业医疗保险项目，承保人数超 600 万人，减轻群众的就医负担和家庭的经济负担。2023 年，公司投资中国人寿 - 沪发 1 号股权投资计划，出资规模为 116.98 亿元，为上海国际科技创新中心建设添砖加瓦，在保险资金聚焦新质生产力、盘活存量资产方面探索出新的实践路径。

### 东北振兴

中国人寿充分发挥保险功能作用，在东北民生保障、社会管理、灾害预防与救助等方面贡献重要力量。公司全面参与东北社会保障体系建设，持续开展城乡居民大病保险、护理保险、补充医疗保险等政策性业务，助力提升民生保障能力。2023 年，黑龙江、吉林、辽宁省分公司大病保险业务合计赔付金额超 23 亿元，切实减轻参保人医疗费用负担。公司充分发挥保险资金优势，助力东北三省优势产业提质增速，支持新兴产业发展，2022 年至 2023 年期间，公司出资 34.4 亿元投资中国人寿 - 中铁置业东北亚博览中心债权投资计划，投资项目为服务东北亚博览会的重要基础设施。

## 大湾区建设

中国人寿充分发挥综合金融优势，全面支持大湾区发展。

### 强化大湾区投资

积极推动“险资入粤”，聚焦大湾区重点区域、重大战略和经济社会发展薄弱环节，不断深化供给侧结构性改革，持续加大对“两新一重”、战略性新兴产业、科技创新、绿色转型产业等领域的金融支持。

- 累计向广州基金、广州开发区基金、广州城投出资 264 亿元，投资项目包括轨道交通、产业园区及城市文旅设施等。
- 投资广连高速项目累计 41.6 亿元，该项目作为大湾区重要的北上通道，撬动总投资近 400 亿元，有效促进大湾区及粤湘跨省互联。
- 投资国寿（深圳）科创基金，累计认缴规模 40 亿元，以“数字经济”为投资主线，聚焦新能源、TMT、先进制造等科技创新行业进行股权投资。

### 提升大湾区保险服务能力

结合大湾区特点，积极推出大湾区专属保障产品与服务，加快构建大湾区特色产品体系，建设跨境保险服务平台。

- 推出“国寿粤港澳大湾区医疗保险（优享版）”“国寿粤港澳大湾区深圳专属一年期重大疾病保险”专属产品。
- 分阶段推出团体保险保障方案，为大湾区中小微企业提供量身定制的保险内容和差异化的专业服务。
- 推出“大爱无疆”项目，构建“基本医保 + 大病保险 + 附加补充医保”的多层次医疗保障制度体系，为其提供便利化服务，提高其获得感和幸福感。

## 一带一路

中国人寿主动参与“一带一路”建设，深化沿线国家和地区项目合作。公司持续搭建境外劳务保险拓展平台，将保险服务延伸到“一带一路”国家和地区，通过积极构建意外伤害、医疗费用、紧急救援、住院津贴等多层次境外安全权益保障体系，为“一带一路”海外人员提供全方位的安全保障。

中国人寿创新开发“一带一路”系列保险产品，包括“国寿一带一路团体定期寿险”、“国寿一带一路团体意外伤害保险”、“国寿一带一路团体医疗保险”等，为“一带一路”海外人员提供因疾病和意外导致的身故、伤残、医疗费用及境外紧急救援等服务。2023 年，中国人寿承保“一带一路”沿线近 100 个国家人身险业务，累计为 500 余家中资海外企业提供境外安全保障，覆盖人数超 1.5 万人次，风险保额近 100 亿元。

中国人寿持续拓宽“一带一路”经贸合作和互联互通投融资渠道，为大型投资项目建设提供长期资金支持。

- 投资中粮集团旗下农粮核心主业经营主体 - 中粮福临门股份有限公司，出资规模为 30.71 亿元，支持福临门公司在全球布局关键物流基础设施节点，实现对多品种优质粮源的掌控和稳定供应；
- 投资国寿投资 - 南崇铁路绿色债权投资计划，累计出资 10 亿元，对于完善区域路网布局、推动兴边富民、把广西打造成为“一带一路”重要节点具有重大意义，可实现每年减排二氧化碳 1.5 万吨、节省标准煤 7,000 吨。



## 打造人才队伍

中国人寿始终秉承“以人为本”的用人理念，全力保障员工权益，助力员工个人成长与多元发展，鼓励员工充分发挥潜能，吸引多元化优秀人才，实现与员工、营销伙伴的共同成长。



## 保障员工权益

中国人寿坚持合规雇佣，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，并严格执行《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》。

### 多元雇佣

公司践行雇佣多元化和机会平等的原则，明确强调在工作场所中多元、平等和包容文化的重要性。公司在聘用和选拔员工时以工作表现为标准，严格禁止基于性别、地域、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾等产生的任何歧视、骚扰与不当行为，坚持同工同酬，反对雇佣童工与强迫劳动，积极营造多元化、和谐的工作环境，尊重和重视每位员工自身特质，致力于持续构建和谐、共融的劳动关系。

公司推动劳动力多元化，保证员工性别、年龄、民族、政治面貌等指标的多样性。2023 年，中国人寿劳动合同用工总数为 98,065 人，女性员工比例为 57%，少数民族员工占比为 6.4%。

人才作为企业最重要的资产之一，中国人寿高度关注人才流失问题，多年来持续追踪员工流失率，定期分析总结员工流失原因，并有针对性地对其进行改进，确保可以留住

有价值的人才，为公司的稳定和长期发展奠定坚实基础。同时，公司计划开展前期岗位评估和人才调研，建立针对不同业务类型的人才计划，精准筛选符合条件的高潜人才，扩充重点岗位人才库，为公司做好人才储备。2023 年，公司的员工流失率为 1.80%，保持稳定趋势。

中国人寿劳动合同用工总数为

**98,065**人

女性员工比例为

**57%**

少数民族员工占比为

**6.4%**

公司的员工流失率为

**1.80%**



扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 民主管理

中国人寿各级工会充分发挥职工代表大会作用，落实职工民主管理，全面保障职工基本的民主权利。2023 年组织召开系统三届十次、十一次职工代表大会；总部机关召开第二届十二次、十三次职工代表大会；省级职工代表大会共召开 48 次，通过提案共计 431 件；地市级召开职工代表大会 296 次，通过提案共计 1,183 件，持续推进中国人寿基层民主管理工作。截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为 100%。

中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为

**100%**

公司建立员工问责申诉程序，规范申诉机制，保障员工申诉权利。在绩效申诉方面，公司针对员工绩效考核结果有异议的情况开展调查并及时处理，有效保障结果的公平公正。在申诉事件处理方面，公司于 2023 年修订并完善《中国人寿保险股份有限公司员工违规行为处理规定》，确保在申诉事件处理过程中严格保护申诉人的人身安全，并对以捏造事实、陷害他人为目的的申诉进行严肃处理。

## 助力员工成长

中国人寿惜才敬才，通过制定有竞争力的薪酬策略，提供完善的培训体系与广阔的发展空间，助力员工成长与发展。

### 绩效薪酬

中国人寿持续优化绩效管理工作，设定覆盖全体员工的薪酬体系，对各层级人员实行分级分类管理，促进员工工作能力的提升与发展。

公司制定差异化的绩效考核政策，定期开展绩效评估并向员工提供绩效反馈。同时，公司为全体员工设定了定义清晰、可衡量的与可变薪

酬挂钩的绩效考核目标，依据考核目标的达成情况进行定制化的薪酬支付。

公司制定《中国人寿保险股份有限公司董事、监事、高级管理人员和关键岗位人员绩效薪酬追索扣回管理暂行办法》等内部制度，建立包含年度和长期奖励的绩效薪酬回拨

机制，每年对董事、监事及高级管理层的业绩表现进行一次审核，在相应期限内追索扣回超额发放的所有绩效薪酬，防止董事、监事及高级管理层不当得利的情况发生，确保薪酬激励与业绩相匹配，平衡当期与长期、收益与风险的关系，保障公司全体股东利益。

### 员工培训

中国人寿注重员工的培养与成长，持续构建全面化、多层次、有特色的人才培养体系，为所有员工提供多元化的人才培养项目。公司制定《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》等一系列制度，为公司全体员工提供覆盖基础理论、技能训练、专业岗位培训和专业资格培

训四个方面的相关培训，致力于为员工赋能，打造高质量的人才团队。此外，公司发布《中国人寿保险股份有限公司外部专业资格管理办法》并建立公司认可的外部专业资格库，鼓励全体员工积极参与院校学习与外部资质能力考核，提升所在岗位的专业技能，支持员工获取外部资格认证，帮助员工持续学习成长。

公司构建员工全生命周期职业生涯规划，为不同类型和层级的员工提供全面化与定制化的职业发展路径，开展覆盖新员工、基层管理人员、年轻干部、职业经理人等各方面人才的特定职业发展培训计划，持续按需为全体员工赋能，实现员工自我价值的不断提升和超越，激发员工的潜在能力，确保为公司源源不断贡献人才。

## 2023 年专项培训情况

### 领导干部培训

2023 年，中国人寿积极完善《中国人寿保险股份有限公司干部教育培训体系》，制定覆盖全体员工职业全周期、多方面、多层次的领导干部培训计划，健全管理干部任前中培培训课程体系，全方位提升公司干部的管理效能，为公司储备管理人才。

- 开展“星火计划 2.0”管理层梯队选拔培养项目，进行“火炬”“火焰”“火苗”“火种”四位一体的阶梯式人才选拔及培养，通过关键政治素质、关键岗位经历、关键领导力、关键专业能力四个方面的关键能力素质培养，实现人才分层储备、分类管理、阶梯式培养、细化考核，系统性搭建中国人寿数量充足、结构优良的干部人才梯队。
- 与中央党校合作，举办 5 期党的二十大精神培训班，对总部部门级、处级，省公司班子与地市公司一把手进行政治能力提升，共培训各层级党员干部 789 人。同时，公司各级机构组织开展党的二十大会议精神轮训工作，举办 164 期培训班，共培训 9,893 人，实现县支公司班子及以上领导干部全覆盖。
- 为进一步强化公司干部梯队建设，公司与清华大学五道口金融学院合作，举办中青年干部培训班，对 60 名总省市高潜人员进行 30 天长训。公司累计举办各层次年轻干部网络培训 3 期、面授培训 11 期，累计培训 9,542 人次。

### 应届生培训

中国人寿持续推进应届毕业生培训项目，构建入职、转正、提升与进阶三年四阶培训体系，通过培训、基层实习和跟踪辅导等培养手段，加快协助“新生代”员工熟悉公司情况、适应工作要求、融入公司文化的进程。

公司为应届毕业生重点打造“展翼计划 2.0”管培生培养项目，秉承“严选拔、精培养、重使用”的原则，通过轮岗锻炼、双导师辅导、基地锻炼、专业培训等一系列培养机制，加速中国人寿分支机构及直属专业机构优秀青年人才的培养及成长，为中国人寿高质量发展提供有力的人才支持。

### 外部专业机构合作培训

中国人寿与上海复泰、成都和齐、武汉博锐新文化、新加坡国立大学等机构开展协作，举办了涵盖总部、省、市、县四级机构的 6 类管理干部任前中培培训项目，全年共开展 42 期培训，培训管理干部共 5,929 人。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 关爱员工生活

中国人寿始终坚持为全体员工提供更细致的服务与保障，创造平衡工作和生活的工作条件。2023 年，公司进一步完善补充商业保险保障体系，修订印发《中国人寿保险股份有限公司分支机构员工补充商业保险保障办法》，提升员工的幸福感，增强企业的凝聚力。

公司高度重视员工的身心健康，为全体员工提供了安全健康的工作环境。公司严格遵守《中华人民共

和国劳动法》《工伤保险条例》等相关法律法规和文件，定期为员工提供体检。此外，公司重视员工的心理健康。2023 年，公司开放心理咨询服务平台，为全体员工提供 7\*24 小时心理咨询服务，员工可通过电话咨询、视频咨询、机构面询三种方式进行咨询，帮助员工调节情绪，舒缓工作和生活压力，引导员工更好地调节工作状态，提升职场体验。

鼓励员工强身健体，举办各类运动型赛事，丰富员工的业务生活。截至 2023 年 12 月 31 日，举办的“激情国寿”赛事，参与人员达 4,870 人次。同时，公司于 2023 年继续推进“职工之家”的建设工作，获得金融级共建职工之家 1 个，完成集团级共建职工之家 60 个，完成公司级共建职工之家 5 个，分别给予共建资金支持。



### 中国人寿开展“同心二十载 国寿共成长”职工读书活动

2023 年，公司开展“同心二十载 国寿共成长”全系统职工读书活动。本次活动共有 242 个读书成长故事作品入选总决赛，有效激发员工的阅读学习热情，在公司营造了积极向上的阅读氛围。

本次活动共有读书成长故事作品  
入选总决赛

242↑



### 女性员工关爱活动

2023 年，中国人寿推进落实女性职工的关爱活动，以实际行动增强对女性员工的支持。

- 推进“女职工关爱室”建设工作，55 家基层单位获得专项共建资金支持，并陆续完成设施配备、人员维护、活动安排等工作，为女职工提供温馨的休息场所。
- 2023 年 3 月 7 日，举办“国寿丽人 健美青春”专题活动，整体提升女职工身心状态，提升工作绩效，促进构建和谐企业。总部各部门代表在北京主会场参与活动，共 1 万多名女职工在各分会场观看直播。

## 促进代理人发展

中国人寿为保险代理人制定详细的管理和提升规划，优化代理人队伍改革路径，制定创新发展机制，建设培训支持体系。同时，公司关注保险代理人的基本保障与福利，致力于为代理人提供多样化的关怀机制。截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿总销售人力为 69.4 万人。

公司坚持“有效队伍启动业务发展”战略，持续落地“销售渠道强体工程”，开展多样化培训赋能代理人。公司不断优化代理人利益机制，通过提供差异化的绩效薪酬，鼓励代理人不断提升专业水平，实现自身高质量转型。

2023 年，中国人寿持续深入实施“众鑫计划”，吸引和筛选优质人才，并为其提供职业发展支持，提升其专业化、职业化水平。2023 年，面向新人、主管和绩优三类人群累计开展制式培训 12.3 万期，培训合格 171.5 万人次。

截至 2023 年 12 月 31 日，中国人寿总销售人力为

**69.4**万人

2023 年，面向新人、主管和绩优三类人群累计开展制式培训

**12.3**万期

培训合格

**171.5**万人次



举办“战建训”一体化新人育成运作模式培训



举办“领越计划”千万精英培育项目培训



## 困难职工帮扶活动

2023 年，中国人寿推进落实困难职工帮扶活动，开启“国寿温暖送到家”系列活动，以实际行动向困难职工传递温暖。

- 慰问困难职工 300 人次，补助金额 90 万元；
- 完善受灾职工、单亲困难女职工、困难劳模档案和分级帮扶机制，完成慰问 2,003 人次，划拨经费 611.37 万元；
- 开展乡村振兴驻村干部和援藏（交流）干部专项慰问，总计慰问 1,082 人次，各级工会通过现场慰问、电话视频等方式，向一线干部送去关心，总计发放慰问金 54.3 万元。

慰问困难职工

**300**人次

补助金额

**90**万元

完成慰问

**2,003**人次

划拨经费

**611.37**万元

总计慰问

**1,082**人次

总计发放慰问金

**54.3**万元

## 中国人寿开展“青年论坛”活动

2023 年，公司开展“国寿青年论坛”活动，以“国寿星青年·建功新时代”为主题，引导青年员工在实践中强本领、勇争先，有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗。本次论坛活动进一步搭建与青年人沟通桥梁，有效激发了全体员工挺膺担当、团结奋斗的的决心和信心。



“青年论坛”活动现场





## 聚焦社会公益

中国人寿积极主动投身社会公益事业，努力回馈社会。2023 年，公司向中国人寿慈善基金会捐赠 3,600 万元。



### 社区公益

中国人寿积极履行企业社会责任，以《公益捐赠管理办法》为指导方针，高度重视社会慈善工作，大力开展社区公益活动，塑造公益品牌。



#### 中国人寿举办“艺教工程·少儿公益春晚”活动

中国人寿独家冠名并作为公益合作伙伴，与中国少年儿童文化艺术基金会携手打造了一场少儿公益春晚艺术盛宴，让更多少年儿童感受中华民族的文化精髓并激发对艺术的热爱，为少年儿童的健康成长和全面发展积极贡献力量。



少儿公益春晚活动现场



#### 中国人寿开展“7.8 全国保险公众宣传日”系列活动

2023 年，中国人寿围绕“保险力量，为奋斗的你加把劲”活动主题，通过“线上+线下”融合的方式，积极开展“7.8 全国保险公众宣传日”系列活动。从知识普及、风险提示、服务案例、消费者权益保护等角度，各分公司面向业务队伍、客户及社会公众开展广泛、持续性的金融消费者教育宣传，拉近社会大众与保险的距离。

中国人寿重庆市分公司将“健康生活每一天”的主题与“保险五进入”相结合，基于“保险+医疗+公益”的知识宣传新模式，开展“健康生活每一天 保险五进入”公益会诊活动，在普及保险知识的同时，让居民享受零距离的贴心医疗服务，用真诚的服务切实提升人民群众的满意度和获得感。



“健康生活每一天 保险五进入”公益会诊活动现场



#### 中国人寿全力推进“关爱女性、守护健康”行动

中国人寿福州市分公司把“两癌”筛查关爱保险作为巾帼帮扶的主要行动，全面开展线上和线下宣传，为广大妇女群众，尤其是特殊岗位和有困难妇女赠送女性安康险，进一步扩大为基层和困难妇女公益保障的范围。公司通过提高家庭和个人的保险保障意识，借助“两癌”筛查，鼓励家庭或个人为适龄女性投保女性安康保险，共同守护家庭幸福。

### 志愿服务

中国人寿切实推进志愿服务，鼓励员工积极参与，截至 2023 年 12 月 31 日，已成立青年志愿者服务团队 320 余个，拥有注册青年志愿者达 2,800 余人，组织开展志愿服务 540 余次，参与志愿服务人次达 4.1 万余人次。

已成立青年志愿者服务团队

320 余个



#### 中国人寿志愿服务团队参与“文明 100+”志愿活动

2023 年 6 月至 11 月，中国人寿志愿服务队积极参加北京市西城区“文明 100+”志愿服务活动。志愿者身着统一服装、手执路口引导旗，引导行人和非机动车遵守交通信号灯、不抢行、不逆行，打造斑马线上“文明礼让新时尚、文明出行新风景”。此次志愿服务活动持续近半年，共计 200 多名员工参与其中。



北京市西城区“文明 100+”志愿活动现场



#### 中国人寿重庆市分公司成立“7·4 防汛救灾”突击队

2023 年 7 月 3 日至 4 日凌晨，重庆万州地区遭遇特大暴雨，洪涝灾害造成道路中断、街道被淹、房屋坍塌、山体滑坡等灾情。中国人寿重庆市分公司第一时间成立“7·4 防汛救灾”突击队，青年员工积极响应并组成 11 人的先锋突击队，投身到防汛救灾抢险一线。



“7·4 防汛救灾”突击队抗洪抢险现场

# 04

## 行稳致远， 夯实运营根基



中国人寿构建完善公司治理体系，坚持稳健合规运营，践行高标准商业道德，加强供应链合规管理，守住不发生系统性风险的底线，全面提升公司可持续发展水平。



- 稳健合规运营
- 永续经营保障
- 落实责任治理



## 稳健合规运营

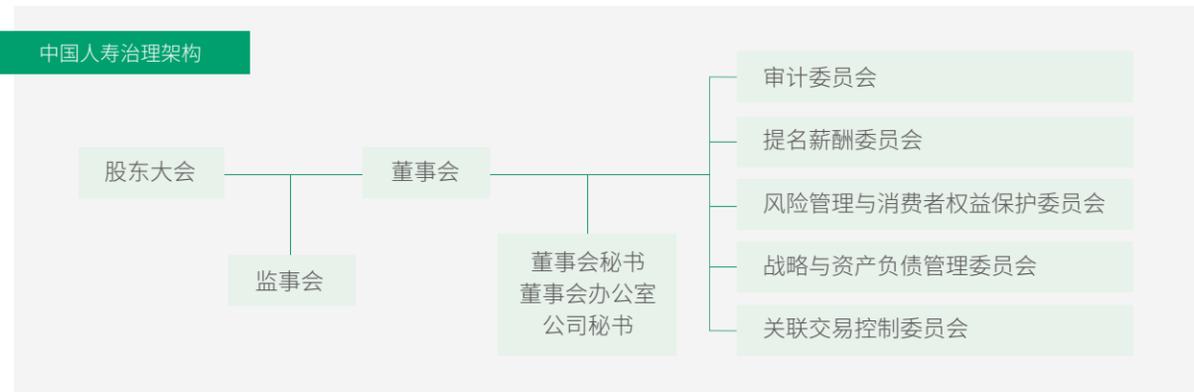
中国人寿持续优化公司管治水平，规范公司治理架构，与投资者保持有效的沟通，持续提升企业信息透明度，保障企业稳健经营。



## 强化公司治理

中国人寿积极推进公司治理规范化运作，不断优化公司治理结构、提升公司治理水平。公司严格遵守上市地监管规定和上市规则，持续健全信息披露制度，不断提升信息披露质量，确保信息披露的及时性和有效性，保障投资者特别是中小投资者平等准确地获取投资决策的信息。公司严格按照公司治理议事规则组织开展股东会、董事会、董事会专门委员会和监事会运作。2023 年，公司共计召开股东会会议 2 次、董事会会议 14 次、董事会专门委员会会议 27 次、监事会会议 5 次。

公司视董事会的独立性与多元化为保障股东权益、维持公司稳健发展的关键因素。在提名及委任董事会成员时，公司充分考虑董事候选人的性别、年龄、专业知识、行业经验、教育背景等多元化因素并设立独立性与多元化目标，董事会每年对独立董事的独立性进行评估并对董事会多元化实施情况进行检讨。截至 2023 年 12 月 31 日，董事会共有董事 8 名，包括 2 名执行董事、2 名非执行董事和 4 名独立董事；董事会成员中有 2 名女性董事。董事成员均在行业战略发展、财务风险识别与防控、财务审计、法律风险管理、可持续发展等方面具备丰富经验（详见年报公司治理章节）。其中，董事会审计委员会的成员具备财务审计、经营管理、法律合规等方面的专业背景及相关行业经验，审计委员会主席林志权先生曾担任安永会计师事务所合伙人和中国太平洋保险（集团）股份有限公司独立非执行董事；审计委员会委员翟海涛先生现为春华资本集团总裁、联合创始人之一，曾在高盛集团工作。风险管理与消费者权益保护委员会的成员具备风险管理、法律合规与内控相关专业背景及经验。风险管理与消费者权益保护委员会主席黄益平先生兼任中国人民银行参事室特约研究员，曾任中国人民银行货币政策委员会委员等，在经济研究与可持续发展方面富有专业经验；风险管理与消费者权益保护委员会委员陈洁女士现任中国社会科学院法学研究所商法研究室主任、研究员；民盟中央法制委员会委员；中国商业法研究会副会长等，在法律研究和风控合规等方面经验丰富。



扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 投资者沟通

中国人寿秉持开放沟通的原则，建立多平台、多渠道沟通机制，不断丰富线上与线下的沟通方式，以投资者为本持续提升与投资者沟通的能力。保持公司与投资者高效通畅的沟通与交流，助力资本市场深入了解公司的投资价值。

2023 年，公司继续开展多样化投资者沟通交流活动，召开股东大会，举办业绩发布会、投资者说明会、公司开放日，开展全球非交易路演，与投资者和分析师举行线上及线下会议，积极参加投资者大会等。

公司业绩发布和开放日等活动吸引 1,200 名分析师和投资者通过线上与线下的方式积极参与。此外，公司与投资者、分析师共召开了 247 次线上及线下投关会议，沟通人数超过 2,500 人。

中国人寿持续优化线上与线下沟通渠道，不断完善高效便捷的投资者沟通平台，通过公司官网、投资者关系官方微信公众号和微信小程序，及时向投资者发布公司重点信息和新闻，全方位保障投资者信息获取的及时性与有效性，使投资者更了

解公司的商业运营与发展规划。公司重视保护中小投资者，通过上证 E 互动平台与中小投资者保持密切沟通，积极回应问询；此外，通过邮件、电话等多种渠道与中小投资者保持密切联系。

凭借领先同业的股价表现、稳健的经营业绩以及卓越的资本市场沟通，年内，公司荣获万得颁发的“中国上市公司市值榜总榜 50 强”和“保险行业 5 强”，并获得中国上市公司协会颁发的“2022 年报业绩说明会最佳实践”。



### 举办 2023 年开放日活动

2023 年 10 月 31 日，中国人寿在天津举办了面向投资者、分析师及媒体的 2023 年开放日活动。公司总裁黎明光率管理团队出席开放日活动，与来自境内外的近 200 名投资者、分析师及媒体进行了深入交流。

在本次开放日上，公司向社会展示了建设特色养老生态、个险营销体系改革的相关进展与成效。此前，公司已成功举办多届开放日活动，得到了参与者的广泛认同及资本市场的特别关注，这一活动已经成为中国人寿加深与投资者、分析师和媒体沟通交流的重要渠道。



2023 年开放日活动现场

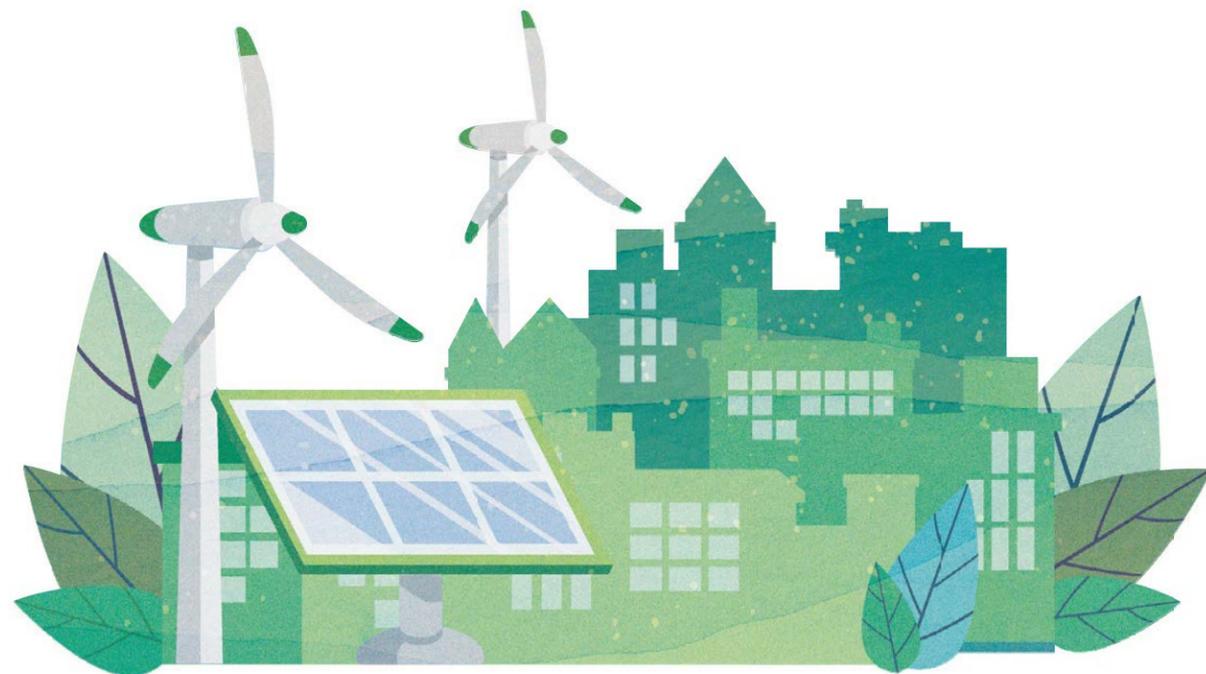
## 加强信息披露

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，构建了完善的信息披露工作流程和严密的制度体系，在严格合规的基础上，强化信息披露质量，持续提升披露有效性及信息透明度。公司以投资者诉求为导向，持续深化对投资者作出价值判断和投资决策有重大影响的信息披露，丰富自愿性披露内容，向资本市场和投资者提供简明清晰、针对性和有效性更强的公司信息，帮助投资者尤其是中小投资者更好地了解公司战略和经营发展成果。2023 年，公司再次荣获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

中国人寿坚持依法合规经营，认真遵守国家法律法规及监管规范的要求，持续健全公司治理架构，充分发挥包括审计委员会、风险管理与消费者权益保护委员会在内的董事会专门委员会的各项职能；不断深化合规管理建设，开展合规管理体系认证工作，对标国际合规认证标准，健全合规管理体系，优化合规运行机制，加强合规文化培育，持续推动合规管理三道防线各司其职、密切配合，持续提升合规管理效能。公司于 2023 年底获得合规管理体系 GB/T 35770-2022 国家标准和 ISO 37301:2021 国际标准认证证书，成为国内少数同时通过合规管理体系国内国际双标准认证的保险公司。

中国人寿在完善公司治理中持续加强党的领导。同时，公司不断推进制度“立改废”工作，完善制度管理机制，推动形成系统完备、科学规范、运行有效的制度体系，持续推动制度体系优势有效转化为公司治理效能。



扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 永续经营保障

中国人寿在稳健、诚信、合规的经营理念指导下，统筹兼顾，推进综合治理，积极防范运营中的风险，加强党风廉政建设，打造合规和可持续供应链体系。

## 风险管理

中国人寿坚持风险防控底线，推进金融风险管理体系建设，完善风险管理举措，持续加强风险防范能力。

公司认真落实监管要求，持续完善和升级公司风险管理体系。2023 年，公司结合监管要求和公司管理实际需要进一步优化了“1+7+N”全面风险管理制度体系，以《全面风险管理规定》为总纲，以七大类风险制度（《保险风险管理办法》《操作风险管理办法》《市场风险管理办法》《信用风险管理办法》《流动性风险管理办法》《声誉风险管理办法》《战略风险管理办法》）为抓手，以《风险偏好体系管理办法》等一系列业务实施细则为依托，细化风险管理的相关要求，风险管理体系成熟度全面提升。

中国人寿积极应对“偿二代”二期规则下的风险综合评级指标调整，开展风险综合评级数据管理工作，公司严格落实年度风险管理能力自评估工作，并认真进行整改和完善。2023 年公司风险综合评级保持良好评级，已连续 22 个季度保持 A 类。

## 智能化风控

中国人寿积极运用科技化、智能化手段，建设智能化风控体系，积极借助大数据、人工智能等新技术手段开展风险管理工作。公司目前已经实现风险数据联通共享，高效整合风控信息资源，提高了风险识别、评估和监控能力，实现了对风险的“早识别、早预警、早发现、早处置”，为公司的风险决策提供有力支持。



## 防范非法集资

中国人寿遵守《防范和处置非法集资条例》，学习贯彻 2023 年处置非法集资部际联席会精神，认真履行防范非法集资义务。公司制定《防范和处置非法集资风险管理办法》，完善防范和处置非法集资风险的体制机制，切实做好保险业非法集资风险前置工作。

2023 年，公司开展“守住钱袋子·护好幸福家”主题宣传月活动，聚焦重点领域，针对养老、涉农、解债

等领域开展宣传活动，对打着科技创新、绿色转型、“一带一路”、乡村振兴等“落实政策”旗号，利用元宇宙、NFT（非同质化通证）、虚拟货币、数字藏品、“网上跨境证券交易”等新概念的新型非法集资行为加强风险预警提示。公司通过官网、微博、公众号等方式持续加强防范非法集资相关科普与宣传。2023 年，共组织网点宣传活动 5,000 余次、参与群众近 40 万人次，累计组织外出宣传活动近 4,000 场次，

参与群众 30 余万人次。公司共拍摄制作《我们与非法集资的距离》《拒绝高利诱惑，远离非法集资》《守住钱袋子》等千余部短视频作品，并获得“短视频征集大赛优秀组织奖”“短视频征集大赛最佳传播奖”等多项奖项认可，持续强化防范非法集资工作的社会影响力，提升公众防范意识。

## 反洗钱

中国人寿持续推进反洗钱风险管理，落实反洗钱工作的各项监管要求，进一步完善公司反洗钱风险工作体系。2023 年公司修订印发《中国人寿保险股份有限公司洗钱风险评估工作管理办法》，完善自评估指标设计、固有风险指标、控制措施有效性指标相关工作办法，进一步充实评估信息来源、强化风险管理措施等方面制度内容。

2023 年公司新建反洗钱中心，明确其职责和工作规范，创新反洗钱集中作业模式，优化集中作业流程，实现重点数据直查。

公司大力提升反洗钱系统化、智能化水平，运用机器作业与数据算法开展工作，提升效率的同时降低人

工操作风险。公司积极使用人工智能和机器学习等工具推动反洗钱智能查证与智能识别系统建设，实现评级任务处理效率成倍提升，可疑交易分析识别效率大幅提升。2023 年公司与中国人民银行江西省分行联合创办反洗钱监管科技应用实验室签约成立，实验室内建立洗钱风险态势感知平台，为洗钱风险计量提供了新理论新思路。

公司将常态化宣传与集中宣传相结合，开展多种形式的反洗钱宣传活动，帮助群众提升反洗钱意识。在日常工作中，公司通过营业网点长期张贴反洗钱宣传海报、显示屏滚动播放反洗钱宣传标语等形式，提升宣传工作的有效性和覆盖范围。2023 年公司组织全系统开展“警惕

洗钱陷阱，守护美好生活”主题集中宣传活动，聚焦反洗钱在维护国家安全、防范金融风险和保障人民利益中的关键作用，通过发放传单、海报、短视频和知识竞赛等方式强调相关法律法规，引导公众配合客户尽职调查，展示洗钱犯罪案例，提醒防范风险。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 廉政建设

中国人寿严格遵守《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》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等党内法规要求，持续推动党风廉政建设和反腐败工作，坚持抓关键抓长效强化正风肃纪，坚持全面从严治党，加大力度一体推进不敢腐、不想腐、不能腐，由董事会承担包括商业道德与反腐败等在内的 ESG 主体责任，严格落实公司道德问题监督工作。

加强廉政制度体系建设。公司制定印发《关于加强中国人寿保险股份有限公司清廉金融文化建设的实施意见》，细化加强公司清廉金融文化建设办法举措。制定印发《反腐败重点领域和关键环节清单（试行）》《各级“一把手”履职负面清单（2022 版）》《各级党委委员履职负面清单（2023 版）》，以负面清单形式列示“一把手”和领导班子等关键少数，三重一大决策、选人用人、招标采购等关键领域易犯问题，推动精准有效防范、处置违规违纪问题。

始终保持“零容忍”高压态势坚定不移开展反腐败斗争。2023 年，公司梳理职务违法犯罪典型案例，对金融领域腐败形势、特点、案发原因及造成危害进行分析，形成《惩治金融领域新型腐败和隐性腐败的专题报告》。2023 年，公司发生 1 起因贪污腐败引起的职务犯罪案件<sup>4</sup>。



### 各级党委委员履职负面清单——违反民主集中制原则，插手干预重大事项

党委委员利用职权或职务影响，以指定、授意、暗示等方式向重大事项承办人员提出要求，或者默许纵容家属亲友和身边工作人员插手干预组织人事、经营管理、监督检查等工作。

中国人寿将党内监督与职能监督有机贯通、相互协调，建立以党内监督为主导，纪检、巡视、干部、财务、合规、审计、风控等监督贯通协同的“大监督”体系。经济责任审计关注领导干部廉洁自律情况，审计范围覆盖省、地、县三级分支机构，定期接受外部监督，认真落实整改建议和要求。

### 党内监督

- 制定印发《关于强化政治监督的指导意见》，提高政治监督具体化精准化常态化
- 制定印发《领导干部插手干预重大事项记录报告实施细则（试行）》，强化对关键岗位、重点领域权力运行的监督制约
- 2023 年，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廉政谈话 130 余人次，强调纪律要求
- 针对落实中央八项规定及其实施细则精神重点问题以及基层治理不良现象问题，公司对部分省级单位开展落实中央八项规定精神、深化作风整顿“回头看”督导检查

### 职能监督

- 在《员工违规行为处理规定》明确对于员工违反职业道德、廉洁自律规定的情形和处罚办法

<sup>4</sup>公司原董事长王滨于 2018 年至 2021 年发生违规收受礼品、礼金等严重违纪违法问题，被开除党籍和公职，经国家监察委员会调查终结，2023 年 9 月王滨涉嫌受贿、隐瞒境外存款案进行公开宣判。

中国人寿切实发挥商业道德培训和警示教育对于反腐倡廉工作的推进作用。常态化开展廉政教育，举办清廉金融文化建设大讲堂，将严守政治纪律政治规矩相关课程纳入各级领导干部培训班必修课，加大对制度规定的培训、解读，促进关键岗位人员精准掌握红线、守好底线。深入开展警示教育和以案促改，2023 年组织开展警示教育 4 次，制定印发《中国人寿保险股份有限公司纪检机构规范运用纪律检查建议工作办法》《关于督促召开以案促改专题民主生活会实施办法》等制度，推动深入剖析问题根源，促进有效整改，营造风清气正的良好氛围。

公司定期针对全体员工、营销伙伴开展诚信教育、廉洁教育，将反腐败规章制度、国家商业道德法律法规等作为培训重点内容，对不同职级和岗位人员提供有针对性的培训，提升全员遵规守纪意识。

### 中国人寿 2023 年亮点反贪腐培训与廉洁意识宣贯项目

#### 管理干部

持续强化警示教育，筑牢各级领导干部拒腐防变的思想防线；

组织相关领导干部参加集团公司召开的违纪违法案件警示教育大会和领导干部家风教育专题讲座；

组织廉政教育课程，在年轻干部进阶培训班讲授严守政治纪律政治规矩相关课程；

为省公司部门级人员讲授严守政治纪律政治规矩和中央八项规定精神相关课程。

#### 全体员工

开展《中国人寿贯彻落实中央八项规定精神实施细则》培训课程。

## 举报人保护

中国人寿认真落实《中国共产党纪律检查机关监督执纪工作规则》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等制度要求，印发《中国人寿保险股份有限公司领导干部插手干预重大事项记录报告实施细则（试行）》等规定，将信访举报作为违规违纪问题线索重要来源，明确举报人保护相关要求。

公司于官网公开违纪问题举报电话、通信地址等举报方式，畅通举报渠道。公司纪委工作人员通过谈话函询、初步核实等方式核实举报线索的真实性，按照有关规定针对查实的线索进行处理。纪检、合规等职能部门严格履行举报人保护相关职责，保障举报人个人信息安全，各级单位及个人不得私自追查举报人信息。在《员工违规行为处理规定》中明确禁止对于举报、投诉进行干扰或信息泄露，明确对于举报人、投诉人等有关人员采取威胁、打击、报复等行为的处理办法，保障举报人的合法权益。

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## 供应链管理

中国人寿严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，严格把控采购质量，加强供应链管理。公司制定《供应商管理办法》等制度，并在《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》等文件中纳入相关供应商管理条款和说明，全面推进可持续供应链目标的达成。公司在开展供应商管理过程中全面纳入 ESG 评价标准，关注供应商在环境管理、信息安全、职业健康安全等方面的表现，持续优化供应链 ESG 管理水平。

公司要求所有集中采购潜在供应商对国家法律法规中涉及 ESG 的事项进行相关声明，并将《供应商声明书》纳入招采文件，对供应商与公司合作过程中的 ESG 相关要求进一步明确。

### 中国人寿《供应商声明书》相关承诺内容

- 严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等与环境保护相关的国家及地方法律法规，支持绿色发展和生态文明建设，提高生态环保意识；
- 严格遵守《中华人民共和国劳动法》，保护员工的合法权益；
- 严格遵守《中华人民共和国反垄断法》等与反贪污、反腐败、反垄断相关的法律法规及管理条例，反对任何形式的贪污、腐败和勒索，维护公平竞争的商业环境。

中国人寿建立起由风险识别、分类分级、定期考核三个维度构成的供应商管理体系。供应商年度评审的得分情况将作为其分级的依据，促进供应商差异化管理，并确保供应服务的质量。对于违反规定的供应商，公司将严格遵循退出程序，采取责令限期改正、终止合作、执行处罚和加入黑名单等手段，预防供应链风险。

### 截至 2023 年 12 月 31 日

中国人寿共拥有集中采购注册供应商

**38,185**家

其中海外供应商

**160**家





# 落实责任治理

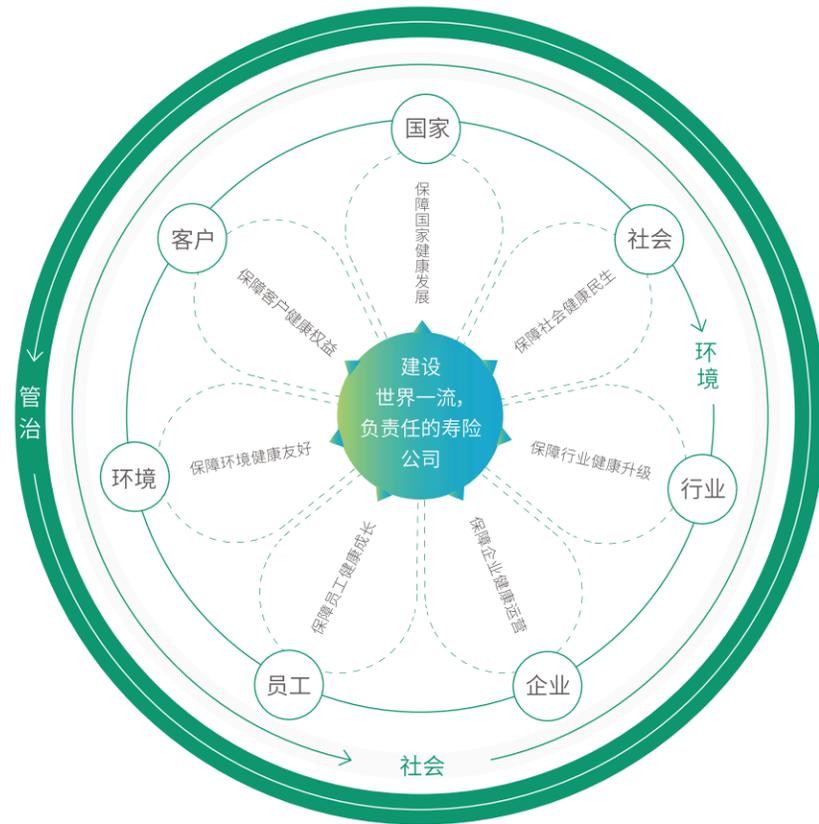
中国人寿全面落实公司 ESG 战略，积极优化 ESG 治理架构，管理 ESG 风险，持续提升 ESG 管理水平。



## ESG 战略

在“建设世界一流、负责任的寿险公司”ESG 战略目标指引下，中国人寿坚持“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”的 ESG 战略理念，围绕环境、社会及管治三大维度和国家、社会、行业、客户、企业、员工以及环境七大利益相关方搭建 ESG 暨社会责任战略模型。

中国人寿结合公司战略和实际情况制定《ESG 暨社会责任战略规划（2021-2025 年）》，分阶段开展 ESG 管理工作，致力于实现 2025 年 ESG 管理工作引领寿险行业的阶段性目标。



中国人寿 ESG 战略模型



中国人寿 ESG 战略规划三步推进策略

扬帆逐浪，  
赋能绿色发展

砥砺前行，  
应对气候变化

笃行不殆，  
彰显责任担当

行稳致远，  
夯实运营根基

## ESG 和绿色金融管理架构

中国人寿依据《银行业保险业绿色金融指引》要求搭建起职责明晰、架构完备的 ESG 和绿色金融管理架构。

### 中国人寿 ESG 和绿色金融管理架构

治理层	董事会	<ul style="list-style-type: none"> <li>承担公司绿色金融、ESG 等可持续发展工作的主体责任；</li> <li>树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念；</li> <li>发挥公司在推进生态文明体系建设和促进经济社会发展全面绿色转型中的作用，建立与社会共赢的可持续发展模式。</li> </ul>
	董事会战略与资产负债管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>对低碳、环保、绿色金融等可持续发展相关工作进行管理和监督。</li> </ul>
管理层	总裁室	<ul style="list-style-type: none"> <li>根据董事会授权，履行 ESG、绿色金融等可持续发展管理的具体责任。</li> </ul>
	ESG/ 绿色金融委员会	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面指导、协调和监督全系统 ESG、绿色金融等可持续发展管理工作。</li> </ul>
执行层	品牌宣传部 / 声誉风险管理部 (ESG/ 绿色金融委员会办公室)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG、绿色金融等可持续发展管理工作牵头部门。</li> </ul>
	总公司相关部门、省级分公司及直属专业机构、市县级分支机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>落实开展 ESG 和绿色金融管理相关工作。</li> </ul>



中国人寿 ESG 和绿色金融管理架构

## ESG 和绿色金融管理制度

中国人寿积极助力国家绿色低碳和高质量发展目标和规划, 认真遵守有关法律法规、产业政策和行业准入政策, 制定《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》作为强化公司 ESG 和绿色金融治理的制度体系。该规定围绕 ESG 和绿色金融的组织建设、常态化建设、ESG 风险及内控管理进行明确说明, 有序开展绿色投资、绿色保险、绿色运营、绿色办公、环境目标管理、ESG 评级管理、气候变化应对、ESG 供应链管理、社会公益等主要工作。

为进一步加强公司 ESG 风险管理, 中国人寿制定了《ESG 风险管理办法(试行)》, 遵循全局性、审慎性、前瞻性、适用性和动态性五大风险管理原则, 落实 ESG 风险识别、风险评估、风险应对及控制、关注及改进、报告及归档五项工作步骤, 有效进行 ESG 风险管理。

### ESG 风险管理流程



2023 年, 根据识别结果, 公司前五项 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。公司制定风险应对策略, 认真落实风险管理举措。

扬帆逐浪,  
赋能绿色发展

砥砺前行,  
应对气候变化

笃行不殆,  
彰显责任担当

行稳致远,  
夯实运营根基

## 重大性议题判定

中国人寿始终将利益相关方的意见和建议视为重要依据, 通过高效、顺畅的沟通渠道持续收集相关期望和需求, 并给予切实可行的回应。在可持续发展的道路上, 公司始终坚持与利益相关方保持密切联系, 确保公司的决策和行动符合利益相关方的期望和需求。

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	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
 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	应对气候变化 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

针对利益相关方期望与诉求的整合结果，中国人寿严格遵守香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，开展 ESG 重大性议题识别及评估流程。公司开展多维度的研判工作，

针对国家宏观政策开展研究，分析国内外社会责任标准，结合公司发展实际战略与规划、同行优秀实践对标结果以及利益相关方访谈调研结果等内容，以“利益相关方关注

程度”“对公司发展的重要程度”两项评判标准识别出 19 项重大性议题，并最终形成 2023 年重大性议题矩阵。

### 重要性识别过程



### 重大性议题矩阵



## 联合国可持续发展目标 (SDGs)

SDGs	2023 年我们的行动
	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入消费帮扶资金 3,366 万元。</li> <li>成立青年志愿者服务团队 320 余个，拥有注册青年志愿者达 2,800 余人，组织开展志愿服务 540 余次，参与志愿服务人次达 4.1 万余人次。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>向中国人寿慈善基金会捐赠 3,600 万元。</li> <li>2023 年向公益性保险捐赠总保额 14,983,300.32 万元。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年，为 4,000 余万人次学生群体提供超过 14 万亿元的保险保障。</li> <li>举办“艺教工程·少儿公益春晚”活动。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年，团险渠道为约 1,000 万人次特定女性群体提供约 1.4 万亿元的保障金额，为约 3,000 万人次计生家庭成员提供约 1.8 万亿元的保障金额。</li> <li>开展女性员工关爱活动。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>国寿投资 - 宝武绿碳基金股权投资计划：通过设立股权投资计划，投资宝武集团发起设立的宝武绿碳私募投资基金。认缴规模 10 亿元，目前已出资 7 亿元。该基金是全国规模最大的工业企业背景碳中和主题基金，主要投向绿色技术、清洁能源、节能环保三个方向。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>为 9.8 万名员工提供工作。</li> <li>慰问困难职工 300 人次，补助金额 90 万元。</li> <li>完善受灾职工、单亲困难女职工、困难劳模档案和分级帮扶机制，完成慰问 2,003 人次，划拨经费 611.37 万元。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2023 年 12 月 31 日，累计在 32 家省级分公司落地 120 多个城市定制型商业医疗险项目，覆盖超 4,000 万人，其中，本年度新增 27 个城市定制型商业医疗险项目。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>“重疾一日赔”赔案量 24.4 万件，赔付金额达近 112 亿元，符合标准的重大疾病赔案中近 95% 赔案可以一日赔付。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定《绿色金融发展战略（2023 年 -2025 年）》。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>为绿色产业客户提供超 6,000 亿元保险保障，绿色投资规模突破 4,600 亿元，助力实现“双碳”目标。</li> <li>持续提升销售人员线上直接服务、线上无纸化签约率，个人长险无纸化投保率 99.9%，长险电子保单件数达 149.91 万件，投保环节年度节约纸张超 4,151 吨。</li> </ul>

## 政策制度列表<sup>5</sup>

联交所 ESG 指引	制度名称
层面 A1: 排放物	《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理办法》
层面 A2: 资源使用	《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理办法》
层面 A3: 环境及天然资源	《中国人寿保险股份有限公司环境、社会、治理和绿色金融管理规定》
层面 A4: 气候变化	《中国人寿保险股份有限公司环境、社会、治理和绿色金融管理规定》 《中国人寿保险股份有限公司全面风险管理规定》 《中国人寿保险股份有限公司 ESG 风险管理办法（试行）》
层面 B1: 雇佣	《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》 《中国人寿保险股份有限公司员工违规行为处理规定》 《中国人寿保险股份有限公司董事、监事、高级管理人员和关键岗位人员绩效薪酬追索扣回管理暂行办法》 《中国人寿保险股份有限公司分支机构员工补充商业保险保障办法》
层面 B2: 健康与安全	/
层面 B3: 发展及培训	《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外部专业资格管理办法》 《中国人寿保险股份有限公司干部教育培训体系》
层面 B4: 劳工准则	《中国人寿保险股份有限公司分支机构员工管理办法》
层面 B5: 供应链管理	《中国人寿保险股份有限公司信息科技供应链安全管理办法（试行）》 《中国人寿保险股份有限公司供应商管理办法》 《中国人寿保险股份有限公司环境、社会、治理和绿色金融管理规定》

<sup>5</sup> 仅包括本报告内披露的政策制度，未涵盖公司其他政策制度。

上交所 ESG 指引	制度名称
层面 B6: 产品责任	《中国人寿保险股份有限公司 ESG 暨社会责任管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司消费者权益保护评价考核指标细则》
	《中国人寿保险股份有限公司客户体验管理办法 (试行)》
	《中国人寿保险股份有限公司信息安全管理办法》
	《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员工信息安全规范》
	《中国人寿保险股份有限公司知识产权管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司投资管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司资产配置管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司保险风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司操作风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司市场风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司信用风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司流动性风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司声誉风险管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司战略风险管理办法》
《中国人寿保险股份有限公司风险偏好体系管理办法》	
层面 B7: 反贪污	《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》
	《中国人寿保险股份有限公司洗钱风险自评估工作管理办法》
	《中国人寿保险股份有限公司反洗钱中心/共享服务中心(风控板块)工作规范(试行)》
	《中国人寿保险股份有限公司反腐败重点领域和关键环节清单(试行)》
	《中国人寿保险股份有限公司各级“一把手”履职负面清单(2022版)》
	《中国人寿保险股份有限公司各级党委委员履职负面清单(2023版)》
	《中国人寿保险股份有限公司员工违规行为处理规定》
	《中国人寿保险股份有限公司纪检机构规范运用纪律检查建议工作办法》
	《中国人寿保险股份有限公司关于督促召开以案促改专题民主生活会实施办法》
	《中国人寿保险股份有限公司领导干部插手干预重大事项记录报告实施细则(试行)》
层面 B8: 社区投资	《中国人寿保险股份有限公司公益捐赠管理办法》

## 关键绩效表

### 环境绩效表<sup>6</sup>

绩效名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
车队汽油消耗量	升	17,959,731.50	14,496,376.72	14,918,902.63
天然气消耗量	立方米	6,225,082.64	6,223,777.72	7,075,475.49
煤使用量 <sup>7</sup>	千克	248,905.60	144,094.34	255,013.02
柴油使用量	升	575,546.18	715,450.91	319,343.98
液化石油气	千克	440,375.95	330,568.93	177,122.21
电力消耗量	度	551,218,573.61	536,106,340.74	525,679,679.66
外购热力	吉焦	4,564,593.37	3,219,229.11	3,092,688.22
综合能源消耗量	吨标煤	252,559.85	201,009.51	196,328.24
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	2.94	2.43	2.34
温室气体排放总量	吨	1,062,662.36	708,241.70	689,851.08
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	56,112.28	48,385.05	49,860.25
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	1,006,550.08	659,856.65	639,990.83
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	12.38	8.57	8.23
废旧电池	节	646,607	565,347	580,239
废旧墨盒	个	111,585	95,720	98,831
废旧硒鼓	个	74,050	64,645	68,134
废旧电子垃圾	吨	1,097.82	480.15	447.98
厨余垃圾产生量	吨	3,821.18	3,701.42	3,853.95
其他办公垃圾产生量 <sup>8</sup>	吨	2,812.84	2,472.89	4,102.11
办公用纸总量	吨	4,827.09	4,472.58	4,389.45
办公用水总量	吨	9,840,934.36	8,278,165.86	7,810,594.04
用水密度	千克 / 万元营收	114.63	100.21	93.22

<sup>6</sup> 数据计算方法依据《综合能耗计算通则 GB/T 2589-2020》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》标准进行折算。外购电力排放因子参考中华人民共和国生态环境部于 2023 年 2 月 7 日刊发之《关于做好 2023—2025 年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》计算得出。

<sup>7</sup> 2023 年全面恢复线下办公后，煤使用量较 2022 年有一定程度上升。

<sup>8</sup> 2023 年全面恢复线下办公后，其他办公垃圾产生量较 2022 年有一定程度上升。

## 社会绩效表

绩效名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
公司取得的知识产权权属证书数量	个	39	38	23
新产品研发及升级产品数量	款	160	88	196
捐赠资金	万元	/	3,495.98	3,699.80
公益性保险捐赠总保额	万元	/	91,152,240.69	14,983,300.32
社会保险缴纳率	%	100	100	100
男性员工人数	人	43,998	43,656	42,376
女性员工人数	人	57,461	56,722	55,689
大陆地区员工人数	人	101,450	100,362	98,050
海外地区员工人数 <sup>9</sup>	人	9	16	15
高中级管理层员工人数 <sup>10</sup>	人	159	159	159
一般员工人数	人	101,300	100,219	97,906
销售人员人数	万人	89	72.9	69.4
劳动合同员工总人数	人	101,459	100,378	98,065
35 岁以下员工人数	人	38,494	36,085	33,912
35-50 岁员工人数	人	48,596	49,184	49,574
50 岁以上员工人数	人	14,369	15,109	14,579
少数民族员工人数	人	6,486	6,442	6,283
年度员工流失率	%	2.78	1.99	1.80
男性员工流失率	%	3.05	2.17	2.04
女性员工流失率	%	2.55	1.85	1.62
35 岁以下员工流失率	%	5.68	4.35	3.81
35-50 岁员工流失率	%	1.09	0.73	0.84
50 岁以上员工流失率	%	0.30	0.20	0.26
大陆地区员工流失率	%	2.78	1.99	1.80
海外地区员工流失率	%	0	0	0
新入职员工总人数	人	3,894	3,515	3,002

<sup>9</sup> 在大陆地区工作的港澳台及外籍人士合同员工数量

<sup>10</sup> 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

绩效名称	单位	2021 年	2022 年	2023 年
因工作关系死亡人数 13	人	8	3	7
因工作关系死亡比率	%	0.0078	0.0030	0.0071
因工伤损失工作日数	天	8,870.5	5,779	7,369.5
男性员工受训比率	%	100	100	100
女性员工受训比率	%	100	100	100
员工培训平均时长	小时	119	114.56	159.18
男性员工人均受训时数	小时	108.30	110.82	150.43
女性员工人均受训时数	小时	125.97	118.31	164.36
员工培训总覆盖率	%	100	100	100
新员工入职培训覆盖率	%	100	100	100
高中级管理层人均受训比率	%	100	100	100
一般员工受训比率	%	100	100	100
高中级管理层人均受训时数	小时	156.15	159.53	170.69
一般员工人均受训时数	小时	113.09	109.46	157.83
系统讲师数量	人	176,423	143,189	124,774
网络课件	件	7,354	5,912	8,523
在线学习人次	万人次	2,914.5076	2,813.2131	3,839.55
在线考试人次	万人次	272.85	276.39	362.34
员工培训与发展支出	亿元	1.776	0.9449	2.4403
每百万营收员工培训投入	万元 / 百万营收	0.022	0.011	0.029
集中采购注册供应商数量	个	21,524	29,442	38,185
新增集中采购注册供应商数量	个	9,341	7,918	8,743
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	9,288	7,865	8,689
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	23	36	30
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	30	17	24

## 2023 年各地区客户投诉数据

分公司	总量 (件)	分公司	总量 (件)
北京	2,914	山西	2,518
天津	5,973	大连	691
河北	10,163	吉林	2,558
内蒙古	3,044	上海	1,889
辽宁	3,373	宁波	408
黑龙江	6,492	安徽	2,579
江苏	7,221	厦门	873
浙江	4,562	青岛	1,408
福建	6,501	深圳	1,806
江西	4,136	广西	844
山东	8,983	海南	368
河南	8,467	贵州	886
湖北	5,462	云南	1,033
湖南	5,997	甘肃	2,539
广东	16,283	青海	389
四川	2,967	宁夏	1,377
陕西	5,608	重庆	2,680
新疆	2,710	西藏	28

## ESG 索引

披露指标	回应	
<b>范畴：环境</b>		
<b>A1：排放物</b>		
一般披露	P38-41	
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P75
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）。	P75
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）。	P75
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）。	P75
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。	P38-41
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。	P38-41
<b>A2：资源使用</b>		
一般披露	P38-41	
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）。	P75
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P75
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。	P38-41
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。	P38-41
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
<b>A3：环境及天然资源</b>		
一般披露	P38-41	
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。	P38-41

披露指标		回应
<b>A4: 气候变化</b>		
一般披露		P36-37
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。	P36-37
<b>范畴：社会</b>		
<b>雇佣与劳工准则</b>		
<b>B1: 雇佣</b>		
一般披露		P48
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。	P76
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P76
<b>B2: 健康与安全</b>		
一般披露		P51
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P77
B2.2	因工伤损失工作日数。	P77
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。	P51
<b>B3: 发展及培训</b>		
一般披露		P49-50
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。	P77
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。	P77
<b>B4: 劳工准则</b>		
一般披露		P48-49
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P48
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P49
运营惯例		
<b>B5: 供应链管理</b>		
一般披露		P65

披露指标		回应
B5.1	按地区划分的供货商数目。	P77
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。	P65
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。	P65
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。	P65
<b>B6: 产品责任</b>		
一般披露		P28-31
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
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P28-29 & P78
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P31
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。	P30-31
<b>B7: 反贪污</b>		
一般披露		P61-64
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。	P63
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P64
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P63-64
<b>社区</b>		
<b>B8: 社区投资</b>		
一般披露		P44-47 & P54-55
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）。	P44-47 & P54-55
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P44-47 & P54-55 & P76

# GRI 索引

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 1: 基础 2021			
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细介绍	关于我们	P6-7
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告	P2-3
	2-3 报告期、报告频率和联系人	关于本报告	P2-3
	2-4 信息重述	关于本报告	P2-3
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	永续经营保障	P61-64
	2-7 员工	打造人才队伍	P48-53
	2-9 管治架构和组成	稳健合规运营	P58
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	稳健合规运营	P58
	2-11 最高管治机构的主席	稳健合规运营	P58
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	稳健合规运营	P58
	2-13 为管理影响的责任授权	落实责任治理	P66-68
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	稳健合规运营	P58
	2-16 重要关切问题的沟通	落实责任治理	P69-71
	2-17 最高管治机构的共同知识	落实责任治理	P67
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	落实责任治理	P67-68
	2-19 薪酬政策	打造人才队伍	P49
	2-20 确定薪酬的程序	打造人才队伍	P49
	2-22 关于可持续发展战略的声明	落实责任治理	P66-68
	2-23 政策承诺	政策制度列表	P73-74
2-24 融合政策承诺	落实责任治理	P66-68	
2-25 补救负面影响的程序	永续经营保障	P61-64	
2-26 寻求建议和提出关切的机制	永续经营保障	P61-64	
2-27 遵守法律法规	稳健合规运营	P58-60	
2-28 协会的成员资格	年度荣誉	P8	
2-29 利益相关方参与的方法	落实责任治理	P69-71	
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	落实责任治理	P69-71
	3-2 实质性议题清单	落实责任治理	P69-71
	3-3 实质性议题的管理	落实责任治理	P69-71

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	关于我们	P6-7
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	增强气候韧性	P36-37
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	发展普惠保险 建设养老生态	P17-21 P22
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	发展普惠保险 建设养老生态 践行责任投资	P17-21 P22 P34-35
	203-2 重大间接经济影响	深耕绿色金融 发展普惠保险 建设养老生态 践行责任投资	P14-16 P17-21 P22 P34-35
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	永续经营保障	P65
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	永续经营保障	P63-64
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	永续经营保障	P63-64
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	永续经营保障	P63-64
GRI 206: 不正当竞争行为 2016	206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	永续经营保障	P62
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	关键绩效表	P75
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效表	P75
	302-3 能源强度	关键绩效表	P75
	302-4 减少能源消耗量	关键绩效表	P75
	302-5 降低产品和服务的能源需求	持续低碳运营	P38-41
GRI 303: 水资源和污水 2018	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	持续低碳运营	P38-41
	303-2 管理与排水相关的影响	持续低碳运营	P38-41
	303-3 取水	关键绩效表	P75
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	关键绩效表	P75
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	关键绩效表	P75
	305-4 温室气体排放强度	关键绩效表	P75
	305-5 温室气体减排量	关键绩效表	P75

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	持续低碳运营	P38-39
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	持续低碳运营	P38-39
	306-3 产生的废弃物	关键绩效表	P75
	306-5 进入处置的废弃物	关键绩效表	P75
GRI 308: 供应商 环境评估 2016	308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商	永续经营保障	P65
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	永续经营保障	P65
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	打造人才队伍	P48
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	打造人才队伍	P48-53
GRI 403: 职业健康 与安全 2018	403-2 危害识别、风险评估和事故调查	打造人才队伍	P51
	403-3 职业健康服务	打造人才队伍	P51
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	打造人才队伍	P51
	403-5 工作者职业健康安全培训	打造人才队伍	P51
	403-6 促进工作者健康	打造人才队伍	P51
	403-7 预防和减缓与业务系直接相尖的职业健康安全影响	打造人才队伍	P51
	403-9 工伤	关键绩效表	P77
	403-10 工作相关的健康问题	打造人才队伍	P51
GRI 404: 培训与 教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	关键绩效表	P77
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	打造人才队伍	P49-50
GRI 405: 多元化 与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	打造人才队伍 稳健合规运营	P48 P58
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	打造人才队伍	P48
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	打造人才队伍	P48
GRI 409: 强迫或 强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	打造人才队伍 永续经营保障	P48 P65
GRI 413: 当地社 区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	服务国家战略 聚焦社会公益	P44-47 P54-55
GRI 418: 客户隐 私 2016	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	科技数字服务	P30-31

## 读者反馈表

尊敬的读者:

您好!

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

选择性问题的(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](mailto: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