



2022

环境、社会及管治 (ESG)
暨社会责任报告

目录

关于本报告	02	关于我们	08
董事长致辞	04	年度荣誉	10
2022 年亮点绩效	06	董事会声明	11



01 国寿引擎

践行绿色金融	14
坚持责任投资	16
推进低碳运营	18

02 国寿实干

汇聚多元产品	26
深化科技创新	29
打造智慧服务	34

03 国寿担当

服务国家战略	44
聚合公益力量	47
专注人才培养	51

04 国寿底蕴

稳健治理	56
永续治理	58
责任治理	61

政策制度列表	68
关键绩效表	69
ESG 索引	72
GRI 索引	75
读者反馈表	79





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 16 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 2022 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

2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日。部分内容适当追溯历史数据。

报告编制原则

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

报告称谓说明

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

报告周期

本报告为年度报告。

报告获取

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

中国人寿官网（www.e-chinalife.com）

上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）

香港联合交易所网站（www.hkex.com.hk）





董事长致辞

2022年，党的二十大擘画了以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。中国人寿扎根中华大地，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，积极贯彻落实党中央决策部署，始终恪守“保险姓保、保险为民”，充分发挥金融央企“国家队”、高质量发展“主力军”作用。公司规模价值领跑行业，总市值稳居全球保险公司前列，ESG实践受到社会广泛认可，在国际权威评级机构MSCI ESG评级中获BBB级，处于国内寿险行业领先梯队，荣获“金紫荆奖最具投资价值高质量发展上市公司”“年度亚洲最佳寿险公司”等殊荣，走出了一条具有中国特色、接轨国际准则的“国寿ESG之路”。

一年来，我们践行“两山”理念，打造绿色金融新引擎，添彩美丽中国。将双碳、可持续发展理念融入经营管理全流程，以绿色金融助推绿色发展，积极服务绿色产业客户，丰富保险保障责任，存量绿色投资规模累计超4,300亿元。个人长险业务无纸化投保率接近100%，保单服务线上化率超过92%，理赔e化率超90%，为客户打造全流程线上服务，真正实现“让数据多跑腿，让客户少跑路”。

一年来，我们坚守保险本源，服务国家重大战略，勇当行业“头雁”。深耕主责主业，参与多层次社会保障体系建设，稳步推进普惠保险和政策性业务，承办200余个大病保险项目，减轻参保人员医疗负担超250亿元；落地100多个城市定制型医疗险项目。积极服务国家人口老龄化战略，率先在36个城市开办个人养老金业务。全力支持实体经济，累计投资超3.6万亿元。以保险力量助力乡村振兴，累计投入帮扶资金2.39亿元，向1,048个对口帮扶点派驻干部近千人。

一年来，我们坚持保险为民，践行以人民为中心，守护美好生活。持之以恒打造“简捷、品质、温暖”的国寿好服务，客户服务总量突破35亿次，赔付超1,900万件，运营效能和客户好评度保持行业领先水平。聚焦老年客户群体保险需求，开通多项适老尊老服务模式，为老年客户提供2,559万人次系列服务；积极开展新业态人员职业伤害保障试点委托承办业务，开发6款新市民保险产品；有效发挥商业保险帮扶援助特色作用，捐赠公益性保险1,100多万人次。

一年来，我们完善公司治理，统筹发展与安全，厚植国寿底蕴。积极推进党的领导与公司治理有机融合，持续将制度优势转化为治理效能；搭建以董事会承担主体责任的ESG和绿色金融管理架构，建立与社会共赢的可持续发展模式。全面贯彻国家总体安全观，将ESG风险纳入全面风险管理体系，守住不发生系统性风险的底线。

大道至简，实干为要。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年，也是中国人寿股改上市二十周年。我们将以“犯其至难而图其至远”的远见和勇气，在ESG的实践道路上奋勇前进，以高质量发展为美丽中国建设贡献新的更大力量。

中国人寿保险股份有限公司董事长





2022 年亮点绩效

国寿引擎

制定
《绿色金融发展战略(2023年-2025年)》

截至2022年12月31日, 存量绿色投资规模累计超
4,300 亿元

个人长险业务无纸化
投保率接近

100%

理赔e化率超

90%

国寿实干

大病保险赔付
1,800 多万人次
250 多亿元

理赔平均时效
0.43 天

获赔率
99.65%

开发新产品 84 款 变更产品 4 款

首批 开办个人养老金业务的保险机构

截至2022年12月31日, 为老年客户提供系列
适老服务
2,559 万人次

获评行业首家国家数据管理能力成熟度
最高等级 (5级)

国寿担当

截至2022年12月31日,
累计投入帮扶资金 投入消费帮扶资金
2.39 亿元 1.38 亿元

截至2022年12月31日,
投资实体经济累计超 3.6 万亿元
服务区域发展战略投资规模超 2.3 万亿元

向 1,100 多万人次捐赠公益性保险

拥有员工
100,378 名

女性员工占
56.51%

员工培训平均时长
114.56 小时

国寿底蕴

保险公司法人机构经营评价 连续7年获 A 类

明晟(MSCI) ESG评级为
BBB 等级

搭建
ESG和绿色金融管理架构



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。

2022 年，中国人寿实现保费收入 6,151.90 亿元，拥有覆盖全国的 1.9 万个分支机构¹、10 万多名员工和各渠道销售人员 72.9 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 2022 年 12 月 31 日，公司总资产达 5.25 万亿元，拥有 3.25 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。



¹含省级分公司、地市分公司、支公司、营业部和营销服务部。

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



《福布斯》(“Forbes”)

“2022年《福布斯》全球上市公司2000强”
第71位

《21世纪经济报道》

“2022年度亚洲最佳寿险公司”
“2022年度品牌影响力保险公司”

《证券时报》

“2022年中国保险业方舟奖评选”

“2022 高质量发展保险公司方舟奖”
“2022 金牌保险服务方舟奖”
“2022 优秀社会责任保险公司方舟奖”

《和讯网》

“2022 年度影响力保险公司”
“2022 年度社会责任大奖”

《21世纪经济报道》

2022 年度优秀客户服务
2022 年度优秀数字化转型

《中国银行保险报》

金诺奖 - 十佳社会责任报告

界面新闻

2022【ESG先锋60】年度社会责任
优秀奖

《财富》中文网

“2022年《财富》中国500强排行榜”
第9位

香港大公文汇传媒集团、北京上市公司协会、
香港中国企业协会、香港中国金融协会、
香港中资证券业协会、香港公司治理公会
“2022 第十二届中国证券‘金紫荆’奖评选”

“最具投资价值高质量发展上市公司”

《投资时报》

“金禧奖 - 2022 非凡影响力公司”
“2022 ESG 绿色公司之星”

《金融界》

“全球保险科技企业奖”

《财经》

长青奖 - 可持续发展普惠奖

投资者网

金桥奖 - 年度杰出 ESG 实践企业

《新浪财经》

“2022 中国企业 ESG 金责奖评选”

最佳公司治理责任奖
责任投资最佳保险公司奖

董事会声明

中国人寿董事会积极落实“建设世界一流，负责任的寿险公司”ESG 战略目标，规划至 2025 年构建完善具有中国人寿特色的 ESG 工作体系，包括完善 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。

我们在原有 ESG 治理架构基础上，升级为由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职责，形成具有中国人寿特色的 ESG 和绿色金融管理架构。

我们高度重视 ESG 实质性议题判定过程，保障各利益相关方权益。基于外部经济社会宏观环境和公司发展战略，公司每年进行一次 ESG 议题重要性评估，讨论并确定公司在 ESG 方面的风险及机遇，将重点议题的管理与提升作为 ESG 年度重点工作。董事会审阅并确认评估结果，将重点议题作为公司整体战略制定的一部分加以考虑，并监督这些议题的管理与绩效。

2022 年，董事会审阅四项 ESG 相关议案：

审议时间	审议 ESG 内容
2022 年 3 月 24 日	<ul style="list-style-type: none"> 审议公司《2021 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》
2022 年 10 月 27 日	<ul style="list-style-type: none"> 修订公司《董事会战略与资产负债管理委员会议事规则》，将 ESG 和绿色金融相关管理职责有机嵌入公司治理架构
2022 年 12 月 15 日	<ul style="list-style-type: none"> 审议公司《绿色金融发展战略 (2023 年 - 2025 年)》 审议公司 ESG 和绿色金融管理架构以及《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》

本报告详尽披露中国人寿 2022 年 ESG 工作的进展与成效，并于 2023 年 3 月 29 日经由董事会审议通过。



01 国寿引擎

- 践行绿色金融
- 坚持责任投资
- 推进低碳运营

中国人寿深入贯彻落实党中央关于推动绿色发展系列决策部署，依照银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，积极推动公司绿色金融发展。公司凭借扎实的绿色金融战略部署、负责任的投资理念和生态友好的低碳运营模式，为中国人寿的可持续发展提供不竭动力。





践行绿色金融

2022年，中国人寿积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，制定《绿色金融发展战略（2023年—2025年）》，进一步明确公司绿色金融系列工作中的发展目标和重点任务，有序推进碳达峰、碳中和工作。

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。

中国人寿绿色金融发展重点任务

构建绿色金融治理体系

- 紧扣绿色金融发展理念，践行绿色发展要求，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。

02

提升绿色保险产品与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。

01

03

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。

04

坚持绿色运营

- 将低碳理念融入公司运营的各个环节，从绿色销售、绿色运营、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；
- 持续提升公司运营服务的线上化、集约化、智能化水平。

05

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。

为支持绿色产业发展，中国人寿拓宽保险保障范围，积极服务绿色产业客户。公司推进绿色保险智能报表系统开发，掌握绿色保险经营效益情况，助力可持续经营能力提升；加强绿色保险考核力度，将绿色保险业务纳入公司经营考核指标和团

险渠道职能考核指标，积极推进分公司服务绿色产业客户；加大绿色产业客户的拓展力度，丰富保险保障责任，提供费率优惠倾斜，根据客户需求为绿色产业链条上下游企业提供意外、医疗、寿险等一揽子人身保险保障方案。

2022 年公司绿色保险保额

4,178.12 亿元





坚持责任投资

中国人寿深入践行责任投资和绿色金融理念，持续强化责任投资管理体系，将 ESG 纳入投资分析和决策流程，促进投融资结构的绿色转型。公司通过委托投资指引明确绿色投资相关重点领域的主要目标、投资方向和实施路径，加大对管理人发展绿色投资的考核力度。公司不断丰富和完善绿色投资品种策略，推动设立 ESG 绿色金融组合的市场化委托组合。

中国人寿资产管理有限公司(以下简称“国寿资产”)作为公司的主力投资平台，以“服务国家战略、服务实体经济、服务社会民生”为己任，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)》，将绿色投资作为业务发展的核心战略，全面纳入“十四五”发展规划。国寿资产从 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，强力提升责任投资表现。

截至 2022 年 12 月 31 日，公司存量绿色投资规模累计超过

4,300 亿元

截至 2022 年 12 月 31 日，委托国寿资产账户投资绿色债券存量规模超过

2,300 亿元



2022 年中国人寿主力投资平台——国寿资产践行责任投资表现情况

将 ESG 评估融入投资流程

国寿资产充分认识到 ESG 评估在投资流程中的重要性，通过完善绿色投资清单，以及将 ESG 评估纳入债券投资、权益投资、固定收益等类型的投资项目决策流程等方式，帮助被投资企业理解正面和负面清单的投资要求，合理运用投资者权利推动企业优化环境绩效并提高披露水平。

持续关注与外部组织之间的交流合作

自加入 UNPRI 等国际组织以来，国寿资产不断探索 ESG 领域的投资机遇，积极寻找将 ESG 议题与公司业务整合的方式与方法，全力推动绿色金融产业持续健康发展。

积极推动绿色投资项目建设落地

2022 年，国寿资产通过中国人寿-云南国企改革发展股权投资计划(首期)、中国人寿-中核 1 号股权投资计划等项目，促进实现经济效益、社会效益与环境效益的融合统一。此外，国寿资产还发布多个行业 ESG 指数，为投资者把握 ESG 投资理念与标准提供参考依据。

聚焦 ESG 投资基础建设

国寿资产以 ESG 评级为重点，建立了行业先行的 ESG 评价体系，并从 ESG 评级制度、数据、模型、人才和系统等多个层面持续完善。在体系建设的基础上，国寿资产深入开展 ESG 评价实践，已达成合作的 2,200 多家受评主体具有剪表性强、区分度高、扩展性好、行业有分化等特点。目前，国寿资产 ESG 评级已常态化开展，并形成定期和不定期跟踪回顾机制，为持续优化完善和进一步深化应用创造了良好条件。

高度重视投资人才力量

国寿资产设有 ESG 评级部，部门员工分别以评估岗、复核岗、评审岗等角色参与到 ESG 评级工作中，初步培育了一批 ESG 评级专业团队人员。2022 年，国寿资产强化战略研判板块、投资板块、产品设计板块、风险管理板块的人才队伍。为更好地服务 ESG 投资全链条实施，国寿资产在为投资研究团队开展培训的同时，与多家行业领先机构合作交流关于 ESG 的见解和相关业内优秀实践，以把握 ESG 投资发展的方向。

2022 年中国人寿主要绿色投资项目

投资项目名称	项目内容描述
云南国企改革发展股权投资计划(首期)	中国人寿通过出资“云南国企改革发展股权投资计划(首期)”90 亿元，用于投资云南省滇中引水工程有限公司股权，推动绿色金融与生态文明建设双循环。
中核 1 号股权投资计划	中国人寿通过出资“中核 1 号股权投资计划”20.53 亿元，成为中核汇能(中核集团旗下最核心的新能源开发与运营平台)第一大战略投资者和第二大股东，积极落实国家“双碳”战略。
新源壹号股权投资计划	中国人寿通过签约“新源壹号股权投资计划”，与国家能源投资集团有限责任公司旗下主体合作，共同投资于风电、光伏等清洁能源项目。项目已作为案例纳入《亚洲金融合作协会绿色金融实践报告(2021)》 ² ，助力国家能源结构转型和绿色发展。
云能集团项目	中国人寿通过出资云能集团项目 9 亿元，支持云南省能源投资集团有限公司(以下简称“云能集团”)，服务云南省基础设施建设，助力推动云能集团做强做优绿色能源产业，加大新能源等领域投资。
乌市综合管廊基础设施债权投资计划	中国人寿通过出资“乌市综合管廊基础设施债权投资计划”10 亿元，投资乌鲁木齐的地下综合管廊，推进乌鲁木齐市作为丝绸之路经济带核心节点城市的基础设施建设，提升公共服务的供给能力及供给水平。
出资 ESG 绿色金融组合	中国人寿出资 ESG 绿色金融组合 15 亿元，通过在投资指引中设定与 ESG 及绿色金融相关的投资目标、投资范围和风险控制，引导投资组合在二级市场交易中投向符合“价值投资、绿色投资、责任投资”理念的股票和债券。通过相关市场化委托投资组合的选聘和设定，公司成为国内较早开展 ESG 委托投资的机构投资者之一。

²公司于 2021 年完成“国寿投资-新源壹号股权投资计划”项目立项，签约规模 15 亿元，并于 2022 年开始出资。



推进低碳运营

中国人寿积极响应国家“碳中和、碳达峰”战略目标，全面系统将绿色发展理念融入公司经营管理全流程，不断开创低碳发展的新局面。《中国人寿聚焦碳达峰碳中和目标助推绿色发展解决方案》荣获“2022年度碳达峰碳中和行动典型案例”二等奖，是唯一获奖的寿险公司。



中国人寿环境目标



节能降耗

中国人寿作为金融服务机构，主要业务活动对生态环境和自然资源不产生重大负面影响。2022年，公司进一步加强环境管理工作，多措并举，推进公司环境目标的达成。

公司在运营过程中严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，制定《节能减排管理暂行办法》《固定资产管理规定》《交通工具管理办法》，对资源使用和能源消耗进行管理。

目标类型	具体目标及措施
温室气体	<p>通过多种方式开展节能减排活动，减少运营过程中产生的范畴一³和范畴二⁴碳排放：</p> <ul style="list-style-type: none"> 精细化能源管理，通过台账记录加强能源使用情况的监管； 各类固定资产配置和管理应当符合相关环保要求，优先采购环保节能产品； 推广楼宇自控系统，满足正常办公需要的基础上尽可能地减少能耗； 逐步扩大全系统新能源汽车配备比例，淘汰能耗表现较差的传统燃油车； 加强绿色数据中心建设，根据实际生产需求对数据中心开展节能改造工作，将微模块等新技术运用到新建数据中心，促进能源使用高效化； 逐步减少一般电力购买，扩大清洁能源、可再生能源在能源整体使用中的占比，提升太阳能、风能、水力发电等使用比例。 <p>积极开展绿色办公，加强关于绿色生活的宣传和引导，减少范畴三⁵的碳排放：</p> <ul style="list-style-type: none"> 实现业务电子化，加强数字化、智能化服务建设； 加大低碳宣贯力度，通过丰富的宣传活动提升员工对于低碳生活的认识，鼓励员工选择更低碳的生活方式； 加强线上办公工具的使用，减少员工差旅、通勤造成的碳排放。 <p>以市场需求为导向，提升绿色金融和绿色投融资产品占比，助力发展绿色产业。</p>
水	<p>提升员工节约用水意识，开展水资源回收与二次利用，安装节水器具，加强用水设备的巡检，避免跑冒滴漏造成的水资源浪费。</p>
废弃物	<p>开展有害废弃物回收和无害化处理工作，减少无害废弃物产生：</p> <ul style="list-style-type: none"> 有害废弃物：加强电子产品的回收利用，将有害废弃物统一交付给指定厂商进行回收处理。 无害废弃物：号召员工节约粮食、反对浪费，提升员工节约意识，减少粮食浪费和厨余垃圾产生量，减少办公垃圾。

³范畴一：指公司在使用化石燃料进行燃烧或生产及运输过程中产生的直接温室气体排放。

⁴范畴二：指公司因使用外购能源（外购电力或蒸汽等）而产生的间接温室气体排放。

⁵范畴三：指公司间接产生且不受业务控制的温室气体排放，主要包括员工上下班、员工出差等过程中产生的间接温室气体排放。



2022 年中国人寿节能降耗亮点举措

绿色运营

公司全力推进数字化改造，构建互联网综合场景，打造国寿混合云、国寿物联网技术集群，推动公司降本增效、绿色低碳运营。公司已在产品研发、财务支付、运营服务等多个环节应用人工智能技术，保全、理赔、通知、支付各环节均可通过线上化办理，有力提升运营效率，防范经营风险。2022 年：

- 新单环节，个人业务的无纸化投保率达 99.99%，长险电子保单件数达 162.7 万件，核保智能审核率达 94.12%，新单电子化回访替代率超 96%，投保环节年度节约纸张超 4,299 吨；
- 保全环节，为客户打造全流程线上化保单服务，线上保全自助化率达 92.79%，折算节约纸张 1,333.73 吨；
- 理赔环节，线上理赔占比超 90%，折算节约纸张超 100 吨；
- 通知环节，已累计获得客户电子化通知替代纸质信函授权 2,879 万，纸质信函年均减少 3,505 万件，折算节约纸张约 700 吨。

公司积极开展对办公场所的节能管理与改造，持续降低碳排放。

- 公司对总部大楼四座空调冷却塔进行填料更换，减少楼宇自控开启时间，严格控制中央空调开启时间，更换部分楼层高耗能光源；
- 广东惠州市分公司在办公区域设定楼宇控制系统自动定时开启和关闭相应照明线路供电，确保“人离断电”，同比节约商业用电 19,936 千瓦时；
- 江苏省分公司对于电梯进行更换升级，降低了能耗及维护成本，运营效率提升 30%。

数字办公

公司会议管理系统支持会议资料线上阅览，用户可以通过互联网和移动智能终端查看电子版会议材料，高效推进绿色办公。公司依托视频会议系统开展移动办公，支持对接第三方视频工具召开各种内外部会议，首次创新实现“72+1”分屏画面展示公司全系统 200 余个视频端分组参会。

- 2022 年通过会议管理系统共召开移动无纸化会议 33.8 万场。

绿色数据中心

按照国家绿色数据中心建设的相关指引要求，公司秉承高效、低碳、集约、循环的发展理念，持续提升技术和管理水平，加强绿色数据中心建设，对设备进行节能改造升级，使中国人寿数据中心能耗表现始终处于同行领先地位。2020 年，上海数据中心入选“国家绿色数据中心”。

绿色销售

公司建立高效便捷的线上签约平台，加强销售人员线上签约平台使用培训，已实现不同销售队伍快速接入并无纸化签约。公司对于销售队伍开展电子化管理，为销售人员建立电子档案，实现销售人员信息变更可视化。



应对气候变化

中国人寿深入贯彻“碳达峰、碳中和”战略部署，参考金融稳定理事会(FSB)气候相关财务信息披露工作组(TCFD)建议，全面开展气候风险评估和管理。2022年，公司持续完善气候变化应对体系，从治理、战略、风险识别、指标和目标四个维度，强化管理，识别机遇，从产品端、运营端和投资端完成公司年度气候变化评估及下阶段应对方案。

风险类型	气候风险因子	风险分类	风险描述	风险应对
物理风险	急性实体风险和慢性实体风险	产品端	气候变化极易引发极端天气现象，进而影响人类疾病发病率、死亡率、意外伤害发生率等。长期气候变暖或飓风、暴雨等极端天气均会威胁人类生命健康和资产安全。若公司对气候变化关注程度不足，则对相关产品研发带来消极影响。	公司高度关注气候变化和极端天气对人类生命健康的影响，积极开展数据监测工作，跟踪保险业经验发生率数据的修订和更新，评估发生率变动风险及通过再保险保障进行风险转移的可行性。
	急性实体风险	运营端	极端天气可能影响公司运营地办公场所以及数据中心。海平面上升导致的城市内涝及连锁反应均有可能影响公司资产。此外，如果数据中心由于极端天气导致的断电等因素影响运行，将影响公司信息安全和客户服务。	公司在新运营地选址时应充分考量地理位置和气候风险，并提升业务的远程可控性，以应对可能存在的停运现象。公司不断提高数据中心灾备能力。在现有基础上扩展建设异地多活数据中心，持续增强数据中心抗灾能力，保障业务连续性，降低公司数据、信息损失风险。
	慢性实体风险	投资端	气候变化将影响公司投资组合收益，对公司投资产品或业务产生财务性亏损。	公司关注国家气候变化相关政策和监管要求，并落实相关工作，合理规划投资方向，考虑将ESG因素融入投资策略中，加快发展绿色投资，将投资组合向低碳、清洁能源和ESG表现好的投资标的倾斜。

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	与气候变化关联的保险和投资业务的政策面临调整。如果公司未能及时跟进行业发展，绿色保险推出存在滞后，则不符合国家政策及发展要求。	公司落实国家政策要求，跟进行业发展进度，开发绿色保险产品，优化绿色低碳投资和碳密集型产业投资比重，科学合理规划投资策略。
	科技	运营端	国家碳达峰、碳中和战略部署下对公司能耗表现提出进一步要求。公司需要统筹兼顾业务发展与节能降耗，助力国家双碳愿景的达成。	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，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	公司气候变化应对能力成为客户和市场的重点关注领域。投资者和利益相关方将更期望公司就气候变化应对采取积极措施。若由于未能回应相关诉求导致的声誉风险，可能会流失部分潜在客户，影响利益相关方和投资者的相关决策。	公司密切关注行业发展趋势和市场走向，把握气候变化和业务运营的结合点。公司积极响应国家政策，根据监管要求，相应地丰富产品供给，从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司ESG工作进展，树立责任品牌形象。

2022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	运营端	投资端
公司优化和丰富产品种类，持续提升客户服务能力，以公益广告宣传等方式促进良好形象的树立，注重提高公司全员的低碳意识。	公司在满足国家相关政策和法规的基础上，进一步加速数字化转型，开展运营场所的节能改造和设备升级，继续推进无纸化办公，倡导员工践行低碳生活理念。公司通过响应国家政策赢得良好声誉、积极开展和参与气候变化相关的公益活动，以实际行动助推缓解气候变化行动的开展。	公司加大绿色投资力度，助力国家积极应对气候变化、践行双碳目标和低碳可持续发展，积极参与绿色投资相关领域投资，持续加大对清洁能源、节能环保、污染防治等绿色产业的投资力度。公司不断优化和调整投资策略，加强与有关部门和机构的合作，共同推进绿色投资生态建设。



02 国寿实干

- 汇聚多元产品
- 深化科技创新
- 打造智慧服务

中国人寿以国家战略为导向，坚持以实干推进企业发展，持续开展服务的智慧化升级，推出多样化产品服务，提升客户服务品质，心怀“国之大者”，服务国家发展大局。





汇聚多元产品

中国人寿积极响应国家号召，因地制宜地强化产品和服务创新。公司致力于以专业多元的产品和服务满足人民多元保险需求，为服务国家发展大局和守护人民美好生活贡献力量。2022 年公司共计开发新产品 84 款，变更产品 4 款。

构建普惠保险产品体系

中国人寿积极开发具有普惠性质的保险，包括大病保险、长期护理保险、城市定制型商业医疗保险、税优健康保险、税延养老保险、专属商业养老保险，以及保费或保额相对较低的健康保险、意外伤害保险等，为客户提供丰富、多样的普惠性质的保险保障。

大病保险

截至 2022 年 12 月 31 日，

承办的大病保险项目共计

200 余个

覆盖城乡居民近

3.5 亿

2022 年大病保险赔付

1,800 多万人次

赔款超

250 亿元

长期护理保险

截至 2022 年 12 月 31 日，

承办长期护理保险项目近

60 个

覆盖

2,700 多万人

城市定制型商业医疗保险

截至 2022 年 12 月 31 日，

公司累计落地城市定制医疗险项目

100 多个

其中 2022 年新增项目

50 个

累计承保人数超过

2,200 万

中国人寿开发多种普惠保险产品和服务，着力加大老年人、妇女、儿童和新市民等特定风险群体的保障力度。

学生儿童保险

针对学生儿童生活、教育和医疗等方面实际需求，完成 2 款综合意外险产品升级，并开发了 4 款意外伤害保险产品，拓展学生医疗保险的保障内容和保障范围。

截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿学生险承保近 9 千万人次，累计提供 28.5 万亿保额。

女性保险

升级现有团体女性疾病保险产品责任设计和病种范围，提升疾病保障范围和保险责任组合的灵活性。

截至 2022 年 12 月 31 日，为 955 万人次特定女性群体提供约 1.26 万亿元的保险保障。

计生家庭保险

为符合国家计划生育政策的家庭、怀孕妇女、新生儿等群体提供保险保障，有力推动计生家庭保险业务向着政府放心、群众满意的方向持续健康发展。

截至 2022 年 12 月 31 日，计生家庭保险覆盖超 3,000 万人次，提供了约 1.79 万亿元的保障金额。

老龄保险

- 完成 1 款老年人健康险产品升级，针对老年人高发特定部位恶性肿瘤——重度以及严重原发性帕金森病和严重慢性肾衰竭，提供疾病保险金保障责任。

- 开发“尊颐人生”系列产品组合，采用主险养老金 + 附加护理保险组合设计模式，提供养老金、祝寿金、特定疾病护理及意外伤残护理等保障，满足客户养老及护理保障需求。

- 完成“国寿夕阳红特定意外伤害保险（A 款）”“国寿银龄安康综合意外伤害保险（A 款）”2 款老年人意外险产品升级，全面保障老龄群体。

截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿承保的老年人意外险业务覆盖约 5,495 万人次，提供了超 3 万亿元的保障金额。

新市民保险

针对城市化发展带来的外来人口增多、社会保障需求增多等现象，公司推出新市民保险。

- 针对建筑工人和工程管理行业人员的风险特征，完成“国寿建筑工程团体意外伤害保险（C 款）”等 2 款建筑工程意外险产品开发。

- 针对快递骑手、网约车司机，完成“国寿新业态团体意外伤害保险”产品开发，为此类从业人员提供基本意外伤害保险保障，并提供骑行意外、机动车意外、骨折和猝死的特定保险保障。同时，开发“国寿新业态团体意外费用补偿医疗保险（A 款）”等 2 款医疗保险产品，提供具有针对性的医疗保险保障。

- 针对农村和城镇外出务工人员，开发“国寿务工人员团体综合意外伤害保险”产品，提供意外身故、意外医疗、住院津贴等保险责任。

- 积极开展新就业形态就业人员职业伤害保障试点委托承办业务，在北京、江苏、四川、广东中标 4 个省级项目。



案例

中国人寿首款个人养老金产品上市

2022年11月23日，银行保险信息技术管理有限公司披露了首批个人养老金保险产品名单，中国人寿首款个人养老金产品——国寿鑫享宝专属商业养老保险（个人养老金）被列入该产品名单。此款产品具有五个方面的特点：安全稳健，清晰透明；责任丰富，更多保障；缴费灵活，多样领取；操作省心，服务贴心；税收递延，惠民养老。

案例

中国人寿支持中小微企业发展

2022年，为助力中小微企业发展，中国人寿上线面向中小微企业客户的定制化产品“员福保”意外险组合产品，并积极配套推出全流程线上化出单新模式，打造快捷、完善、高效的团单投保体验。一方面简化投保操作，支持自动带入历史投保信息、OCR自动识别采集；另一方面支持PC端和移动端无缝切换，同时支持两端授权申请、批量导入被保险人清单，满足不同场景业务需求。

构建互联网人身保险产品体系

针对互联网客群需求，中国人寿开发“国寿守护星意外伤害保险（互联网专属）”“国寿守护星综合意外伤害保险（互联网专属）”“国寿卓越前程少儿年金保险（互联网专属）”“国寿福享E生养老年金保险（互联网专属）”等4款互联网人身保险产品。

公司充分发挥互联网“触达快、覆盖广、效率高”的优势，秉承“数字化、智能化、共享化”的互联网理念，打造了集“产品+服务+内容”于一体的“国喜保中国人寿保险商城”，在中国人寿寿险APP、官方微信及微信小程序多点上线，初步形成“一个平台、矩阵投放、万千

触点、全域链接”的互联网直销新模式，为用户购买中国人寿保险产品提供更多的路径选择。

案例

中国人寿推出满满盈养老年金保险

2022年10月，中国人寿蚂蚁保官方营业厅正式开业，并推出“满满盈养老年金保险”产品，该产品是公司与合作的首款互联网人身保险产品，为广大客户提供稳健的养老保障和便捷高效的金融保险服务。



深化科技创新

中国人寿持续推进科技创新，加快推进数字化转型，严格保障信息安全与用户隐私，强化知识产权管理与保护，为推动数字经济发展贡献国寿智慧。

科技国寿建设

中国人寿紧抓数字经济发展契机，跟进移动互联发展趋势，以新发展理念为指引，坚持“一张蓝图绘到底”，深入推进“科技国寿”战略，持续构建数字保险生态，实现“网上国寿、智慧国寿、数字国寿”三级跳，走出了具有中国人寿特色的科技建设之路。

超前谋划，打造国寿特色移动互联新布局

构建算力强大的国寿混合云。公司积极响应国家加速建设5G网络、数据中心等新型基础设施的号召，将京沪两地三中心以多活方式构成私有云，无缝对接公有云资源，率先建成行业首个安全、绿色、弹性的混合云，实现资源弹性伸缩供给和部署“无感”切换。其弹性伸缩、方便快捷、安全可靠、不间断运行的优势凸显，快速有效应对了移动

办公、远程协同、在线销售等互联网应用爆发式增长挑战。公司分布式混合云荣获第二届首都金融创新激励项目“金融创新成果奖”特等奖。

建成泛在互联的国寿物联网。公司融合云计算和边缘计算技术，建成覆盖广泛的全网互联环境，将高效扁平的移动互联网络延伸到各级管

理机构和基层网点，部署适应多场景、无线互联的智能硬件设备，实现全国12大类、24万电子化设备的集中管控。公司通过建立与线下职场对应的线上数字化孪生空间，实现公司资源向职场扁平化供给和信息高效直达，有效解决保险服务“最后一公里”难题。

深化拓展，架构革新筑牢数字化转型基石

科技赋能，聚力数字驱动创新融合。公司加大全方位科技赋能，建立科技应用创新孵化中心和研发分中心，创新构建家庭保险保障智能全景视图，多维度拓宽科技供给，推进科技业务融合，全面赋能保险全价值链，为客户提供便捷、高效、精准的金融保险服务。

革新架构，实现规范安全自主可控。公司依托国寿混合云和开放式分层技术架构，高效推进信息技术应用

创新工作，推动全面架构革新，实现多种技术混合集成，灵活供给金融保险专业业务能力和以人工智能、实时计算等为代表的通用技术能力，实现数据实时处理和服务便捷交付，全面提升科技核心实力，为金融行业科技创新提供了实践样板。

构建生态，打造开放共享数字生态。公司建成国寿特色的保险数字化平台（EAC），将线上数字化服务与线下数字化职场融为一体，通过数

字化平台投放覆盖销售、服务、交易、管理、风控、办公协同等经营全价值链的各类服务，并聚合外部资源，支持系统各级机构及合作伙伴进行融合场景、灵活组装、延伸生态，实现生活、保险、服务的无缝衔接，逐步建立更加丰富多元的保险生态，实现开放共享共赢。



2022 年中国人寿科技创新举措

推进分布式架构转型

公司全面完成核心业务系统分布式架构转型，依托全新自主掌控的分布式云架构，筑牢开放兼容的数字化底座，单位空间存储利用率提升 3 倍，单位

空间计算利用率提升 266%，降本增效、绿色低碳成效显著。2022 年公司分布式架构转型项目入选工信部直属机构发布的“2022 中国金融数字

化转型最佳创新应用项目 TOP 30”榜单，信息技术应用创新建设成果连续两年位列行业第一，持续领跑行业。

强化数据管理

公司将数据作为关键要素，构建覆盖多领域的企业级数据管理体系，深化数据治理，优化制度机制，强化数据驱动，激活数据价值，成功获评国家数据管理能力成熟度（DCMM）优化级（5 级）。

开展数字化风险防控

公司在内部打造智能化风控体系，将知识图谱及图挖掘技术应用于反欺诈、反洗钱等领域。公司非法集资智能风控已实现风险智能识别，反洗钱智能查证填补了人工智能技术在保险业反洗钱领域的应用空白。

同时，公司积极开展基于用户行为的大数据监测和智能分析，快速识别异常登录，精准捕捉异常用户行为，有效化解潜在安全风险。

2022 年，公司日均面向用户精准实时推送安全通知

110 万次

深化科技数字化运营

公司建立了以企业数字化经营生产指挥枢纽（ECC）为核心的一体化生产运作机制，全面实时展现企业经营状况，及时发现处置各类问题，

精准反哺销售、服务、运营各领域环节，不断提升数字化经营能力。公司 ECC 建设项目荣获“2022 中国金融科技年会暨第十三届金融科技应

用创新奖颁奖典礼”金融业数字化转型突出贡献奖。



案例

中国人寿获评行业首家国家数据管理能力成熟度最高等级（5 级）

2022 年，中国人寿将国家数据管理领域首个官方标准数据管理能力成熟度（DCMM）先进理论和自身建设实践有机结合，对标完善 DCMM 8 大领域运作机制，全面优化数据管理体系，成为保险行业首家获评国家数据管理能力成熟度最高等级（5 级）的公司，充分发挥了行业“头雁”引领作用。



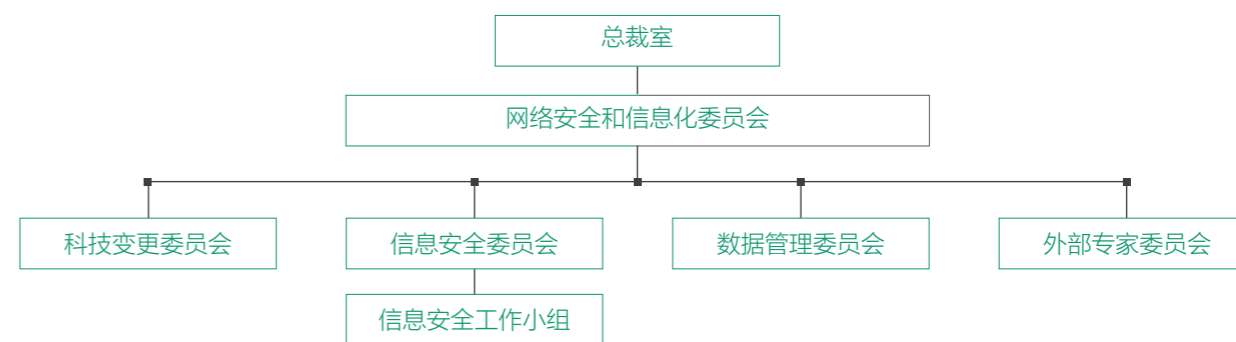
数据管理能力成熟度等级证书

信息安全与隐私保护

中国人寿高度重视用户的信息安全及隐私数据保护，通过优化精准防控体系、深化常态化工作机制等方式不断提高公司网络安全防护能力，确保信息的合规性、保密性、完整性和可用性。公司持续完善信息安

全管理体系，每两年开展一次全面内部信息技术审计，进行相关的风险提示，保障公司各类科技产品的安全稳定运行。此外，公司持续开展信息安全管理体认证，2022 年面向所有业务进行了信息系统安全

认证，并持续获得 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。2022 年，中国人寿未发生重大信息安全事件。



中国人寿信息安全管理组织架构

中国人寿信息安全管理体各层级职责

决策层	总裁室	信息安全工作的最高决策组织。
	网络安全和信息化委员会	负责研究并制定公司信息安全和信息化中长期发展战略，审议公司信息安全和信息化发展规划，审议公司的重大信息安全和信息化工作事项。
管理层	专业委员会	设立科技变更委员会、信息安全委员会、数据管理委员会和外部专家委员会，负责辅助网络安全和信息化委员会开展工作。
执行层	信息安全工作小组	负责具体落实公司信息安全各项工作，保证信息安全各项工作的顺利实施。



中国人寿始终坚守隐私保护的法律法规和价值底线，以最高标准严格执行信息安全管理规范。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。公司所有平台的产品和服务均遵循《用户信息授权及个人信息保护政策》⁶要求。

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第三方租赁、出售和提供个人数据，仅在获得用户同意后才会以合理透明的方式使用其信息。如在必要时，涉及到委托关联公司和第三方合作伙伴，公司同样要求其按照中国人寿信息保护系列政策以及其他相关的保密和安全措施来处理用户相关信息。

技术进步

为持续加大信息安全管理力度，中国人寿在技术层面实施“大后台、小前端”的整体布局，实施事前、事中、事后信息安全应对及防护措施，实现数据统一、集中存储、集中布防、集中监控、集中处理的信息安全管理机制。

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

为进一步提升信息安全防护水平，公司采用相关技术进行数据传输、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。公司通过统一身份管理技

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

软件和数据的采集、存储、流转与使用须集中在数据中心内部进行，以缩小信息安全敞口，并规定工作中确需使用的生产数据和开发测试等其他工作所需数据必须经过审批备案及敏感信息过滤后才能使用，进一步强化信息安全防线。

软件和数据的采集、存储、流转与使用须集中在数据中心内部进行，以缩小信息安全敞口，并规定工作中确需使用的生产数据和开发测试等其他工作所需数据必须经过审批备案及敏感信息过滤后才能使用，进一步强化信息安全防线。



信息安全认证证书

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。

中国人寿将数据保护措施充分融入产品和服务开发工作。公司应用的主机自适应安全、欺骗防御和攻击溯源等系统能够完善纵深防御体系，实现由被动防御到主动安全、由资产驱动向数据驱动的转变。此外，公司积极构建覆盖全网全域的态势

意识巩固

中国人寿全面优化针对信息系统、基础平台及基础环境的应急预案，将网络运营商、服务供应商等外部技术资源纳入其中，并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。2022年，公司共建立覆盖21个场景的应急处置流程、组织12次生产环境安全检查与渗透测试、开展1次内部

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《知识产权管理办法》，不断强化专利、著作权、商标等知

感知平台，逐步实现对互联网边界以内所有子网的安全数据全覆盖，有效提升了威胁感知能力。该平台能够支持百亿数据的秒级查询，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，同时通过威胁情报和多种技术手段

网络安全攻防演习，有效提升公司网络安全防护能力。

中国人寿每年定期组织网络安全培训，强化全体员工信息安全意识。2022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、制作信息安全行为小册子、发送宣传海报和视频等形式对员工开展实战安全意

能够及时了解境内外攻击威胁动向，具有快速预警和处置重大网络安全事件的能力。2022年，公司推出的中国人寿寿险APP通过了国家级的移动互联网应用程序（APP）安全认证，成为保险行业首款获得该认证的APP。

识教育。在外部培训方面，公司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，定期组织相关岗位人员参加注册信息安全专业人员方面的培训。在第三方人员培训方面，公司针对全体第三方合作单位相关服务人员开展信息安全培训，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。

识产权管理，加强对保险产品产权的保护，确保各项创新成果得到及时、全面、有效的专利保护。

2022年度，中国人寿向国家知识产权局、国家工商行政管理总局和中国版权保护中心提交申请的知识产权成果共计24项，其中发明专利1

项，外观专利14项，软件著作权登记9项。2022年，中国人寿新取得的知识产权权属证书共计38项，其中4项外观专利证书、24项软件著作权登记证书、10项美术作品著作权证书。



案例 中国人寿荣获全球最具创新力知识型组织奖

2022年4月，由英国独立研究机构Teleos公司联合KNOW网络发起的全球最具创新力知识型组织奖获奖企业名单公布，中国人寿荣获“2021年全球最具创新力知识型组织奖”，成为首家荣获该国际知识管理大奖的中国保险企业。



全球最具创新力知识型组织奖

⁶ 《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。



打造智慧服务

中国人寿持续深化“诚实守信、专业高效、客户至上、体验一流”的服务理念，打造“简捷、品质、温暖”的服务品牌，想客户之所想，解客户之所困，不断提升客户服务品质。

升级客户体验

中国人寿重视客户体验，完善体验闭环管理机制，坚持倾听客户意见。公司开展服务上线前评估，建立客户旅程断点防控体系，及时发现并解决体验问题。2022年第三方客户调查结果显示，公司整体客户满意度水平保持高位。

优化科技服务，卓越客户体验

中国人寿全面应用科技智能服务，升级客户联络中心“SIP（自助—智能—人工）三级”多元服务模式，综合应用大数据、智能、云计算等新技术，打造95519、APP、微信、短信等多触点服务，完善电子化回访、电子化通知、智能语音导

航、智能外呼、智能在线客服机器人等服务。2022年，95519电话呼入服务48小时一次性问题解决率达89.1%，同比提升3.6个百分点；95519服务满意度再创新高，达98.77%；新单回访电子化智能化服务占比已超97.43%；智能在线客

服机器人e小宝已为APP、微信等35个服务端提供智能和人工在线服务，智能服务替代率96.31%，承载日均服务指引约17万次。

95519 电话呼入服务
48小时一次性问题解决率达

89.1%

智能服务替代率

96.31%

95519 服务满意度达

98.77%

中国人寿 2022 年科技服务优化举措

升级中国人寿 APP 保单服务

提升中国人寿 APP 的各类保险服务、康养生态服务以及线上活动的承载能力，为客户打造全流程线上化保单服务。2022年，中国人寿 APP 注册用户数约 1.29 亿人，较上年末提升 15.2%；全年累计服务客户近 3 亿次，同比提升 18.7%，展示出更强的服务承载能力。

中国人寿 APP 注册用户数约

1.29 亿人

提升 95519 客户专线服务效率

优化 95519 客户服务专线一级服务算法，更快速地落实客户问题点，客户拨打 95519 即可享受“号码只拨 1 次、语音只听 1 次、需求只说 1 次”的便捷服务。上线行业首个语音服务数字化管理平台，实现 95519 智能语音服务应急响应秒级变更。

客户保单保全服务 e 化率提升至

92.79%

打造智能保全服务模式

全面建成“多点触达、多轨并行、更快一步”的保全服务模式，对自助办理触点和智能审核流程进行全面升级，实现件均 1 秒内处理完成，客户保单保全服务 e 化率提升至 92.79%，个人保全自动化率超 99%。

个人保全自动化率超

99%

健全增值服务生态平台“V 客生活”

增值服务生态平台“V 客生活”通过支持常态化开展丰富多元的客户经营活动，增进广大客户与销售人员的沟通桥梁，为客户提供多元化、系统化、专业化的各类增值服务。

大健康平台新增注册量超

500 万

大健康平台

大健康平台致力于用更加丰富的服务项目和逐步完善的平台功能提升客户使用体验。2022年，大健康平台新增注册量超 500 万，累计注册量已超过 3,200 万。



开发“尊老模式”，跨越数字鸿沟

中国人寿聚焦老年客户群体的保险业务办理需求，开通多项更适用于老年人使用习惯的尊老服务模式，多触点消除老年人的“智能之困”，帮助老年人更好地享受智能化服务带来的便利。截至2022年12月31日，为2,559万人次老年客户提供了系列适老服务。

中国人寿寿险APP尊老模式服务

中国人寿寿险APP新增了页面字体大小可调节、语音验证登录、资讯内容朗读、智能应答机器人等功能，为老年人提供贴心的服务体验。同时，在使用APP进行业务办理时系统会弹出防诈骗预警风险提示，提醒老人切勿轻易转移资金，谨防金融诈骗及非法集资。

95519老年人数字化专线绿色通道

95519上线老年客户数字化专线绿色通道，自动精准识别老年客户来电号码，设置老年专属服务技能组，提供慢、轻、柔等更适合老年人理解与生活习惯的服务及解决方案。2022年，公司共为63.29万老年客户提供人工优先接入服务，老年客户人工接通率达97.93%。

行业首创提供“乡音”服务，在普通话人工服务基础上，以征得老年人客户同意为前提，由老年人客户“乡音”特色方言坐席接续服务。95519客户服务专线服务队伍提供53种方言服务能力，更好地解决了老年人语言沟通不便的问题。

线下柜面适老服务贴心办

积极推出敬老爱老系列服务举措，开发智慧柜员机“爱心版”，加大页面字体、提供会语音的无障碍服务；开展“护航金色晚年”关爱活动，为老年人增设敬老专座、配置老花镜、血压仪、轮椅等便民设施，并为特殊客户群体提供绿色服务通道和便民服务，持续提升客户服务体验。2022年，线下柜面累计服务老年客户550万人次。



回馈客户，温暖生活

中国人寿积极回馈客户，为客户提供优质的健康服务项目及交流活动。

中国人寿客户回馈项目

“牵手国寿·共向未来”主题活动

开展以“牵手国寿·共向未来”为主题的线上客户节，线上搭建“活力乐园”主活动专区，线下设置“活力乐园”打卡专区，结合“悦己生活”“小画家”“700健行”“消费者权益保护”等多样化主题开展互动活动。公司推出客户节专属“健康权益大礼包”回馈活动，包括日常不适咨询、院前紧急救援、出院协助安排等常用服务。

免疫力提升计划

发起“健康同行 提升免疫力”计划，围绕“青少年体态矫正”“银发养生”“科学运动”和“居家运动”四大板块，针对青少年、中老年、上班族等不同客群，开设健康运动科普系列直播和短视频课程。

中医讲堂

为广大客户提供基于传统中医经脉理论缓慢、低强度的“经脉健身”韵律操跟练课程。

悦己生活

开展“悦己生活”女性专属特色活动，推出近50场线下高端美容沙龙活动及线上短视频微话题互动，累计参与客户超30万人次。

急救知识讲座

在黑龙江、山东、福建、安徽、辽宁、河北、广东等9个省份共开展11场免费的急救知识讲座。

拓宽服务网点 创新服务模式

公司建立少数民族服务团队，将保险保障渗透到偏远地区，拓展保险覆盖范围。



案例

中国人寿保险服务覆盖偏远牧区

中国人寿青海省分公司创新服务模式，组织成立少数民族营销服务团队，解决语言不通阻碍保险业务开展的问题，为偏远牧区的牧民提供更好的保险保障。2022年，青海省分公司香日德蒙古族团队实现首年期交保费403.26万元，为草原偏远地区发展保险事业，以实际行动守护草原上乡亲们的美好生活。





优化理赔服务

中国人寿倾力打造“快捷、温暖”理赔服务，依托互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术，提升理赔服务的速度和温度。2022年，中国人寿实现“移动化、便捷化、高效化”的掌上理赔，积极应用智能技术提高理赔服务效率。

2022年，中国人寿

- 赔付件数超 **1,900** 万件，不到 1.7 秒就赔付 1 件赔案；
- 理赔金额超 **500** 亿元，平均每天为客户送去约 1.4 亿元赔款；
- 理赔直付服务超 **670** 万人次，部分地区一站结算出院秒赔；
- 高效提升理赔作业效能，小额理赔时效 **0.13** 天；
- 突发事件快速响应 **88** 起。

中国人寿开通多样化理赔申请渠道。客户可以通过中国人寿寿险 APP、官方微信公众号、官方网站、95519 联络中心、销售网点及柜面等渠道申请理赔，实现服务“随时随地、触手可得”，打破了地域限制并缩短等待时间。此外，公司创新理赔直付模式，聚焦“医疗+保险+互联网”场景，通过社保、医院和第三方数据直联，全面推广理赔直付服务，运用智能化手段实现远程快

速理算和支付。部分地区开通“一站式”理赔直付服务，客户出院时即可结算赔款并直接抵扣医疗费，实现出院即理赔的“零时效”服务。

公司积极优化智能化理赔流程，进一步扩大人工智能、大数据等技术在理赔方面的应用范围，实现全行业规模领先的医疗责任理赔案件的智能化作业。截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿为近 1,400 万人次的

客户提供全流程智能理赔服务，智能化作业占比超 70%。

公司以真诚服务建立与客户链接的纽带，针对行动不便、卧病在床或有其他特殊需求的客户，提供“上门赔”的贴心服务，主动上门收集纸质理赔申请资料并提供伤残鉴定服务。2022 年，中国人寿已累计为超 11 万名客户提供“专人上门、全程协助”理赔服务。

中国人寿理赔服务情况

“重疾一日赔”更快捷

中国人寿对申请重大疾病赔付且符合条件的客户，承诺一个工作日内完成理赔处理，实现“确诊即可赔”。公司已为近 19 万名符合标准的客户提供“确诊即可赔”的重疾一日赔服务，赔付金额超过 85 亿元。

灾害理赔更迅捷

中国人寿快速响应四川泸定县 6.8 级地震、四川芦山 6.1 级地震、青海大通县山洪灾害等多起重大突发事件，第一时间启动理赔应急机制，主动寻找相关客户，及时开通理赔绿色通道。

电子票据理赔更简捷

中国人寿积极响应国家医疗电子票据改革政策，利用大数据拓展服务渠道，延伸和丰富服务内容，在多地推广电子票据理赔，为客户提供无需打印纸质票据、自助选择电子票据等快捷、温暖的理赔服务。

保护消费者权益

中国人寿推动落实监管机构对于消费者权益保护的各项要求，优化健全消费者权益保护体制机制建设，保障各项消费者权益保护机制有效运行。公司消费者权益保护委员会（简称“消委会”）在党委、总裁室领导

下开展工作，负责统筹管理和组织协调消费者权益保护工作，消委会下设工作委员会及办公室，负责推进各项消费者权益保护工作落地。2022 年，公司积极推进消费者权益保护工作，从事后管控向全链条落

地转型，构建“大消保”工作格局，消保审查、消保考核、内部培训、内部审计等消保机制有效运行，加快消费者权益保护工作落地执行。

消保审查

公司针对面向消费者提供的产品和服务进行评估审查并出具审查意见。2022 年，公司开展各类消费者权益保护审查近 6,600 余件。

消保考核

公司将消费者权益保护与客户投诉考核指标纳入综合绩效考核指标体系，考核覆盖全部与消费者权益保护工作相关的总公司各部门及 36 家省级分公司，并将考核结果作为机构问责及干部管理的重要依据。

内部培训

公司组织开展消费者权益保护课程培训，持续推出销售人员“好服务”系列课程，2022 年参训员工及销售超过 320 万人次。

内部审计

公司将消费者权益保护工作作为审计工作重点纳入年度审计范畴。2022 年，公司完成“消费者权益保护工作情况专项审计”。

消费者权益保护教育宣传

截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿累计开展各类消费者权益保护教育宣传活动超 1.5 万余次，触及消费者达 1.75 亿人次，同比增长 16.7%，获评银保监会“3·15”教

育宣传周优秀组织单位、金融联合教育宣传活动优秀组织单位等称号。为进一步提升公司各级人员对消费者权益保护的重视程度，提高消费

者金融素养与自我保护意识，营造清朗金融保险消费环境，公司持续丰富消费者权益保护教育宣传内容，大力推动建设“线上+线下”“集中性+阵地化”的金融宣传全网格。

线上平台布新局，发布原创作品

在中国人寿寿险 APP、官网开设金融知识科普专栏，在公司官微发布消保教育云课堂，以长图、漫画、微视频等形式发布“以案说险”保险基础知识、风险提示等。

线下设置宣传专区，开展普及教育

公司柜面设置金融知识宣传专区，提供充足的专属宣传材料，举办专题讲座等活动，扩大宣传渠道，强化宣传力度。



客户投诉，及时反馈

2022年，公司强化投诉管理举措，全力维护消费者合法权益，关注消费者体验，充分接受及处理客户向公司表达的意见和建议，持续开展警示教育与优秀案例经验分享，致力推进客户投诉溯源管理，不断提升投诉治理能力。根据银保监会通报的第一、二、三、四季度行业投诉情况，公司投诉相对量指标排名

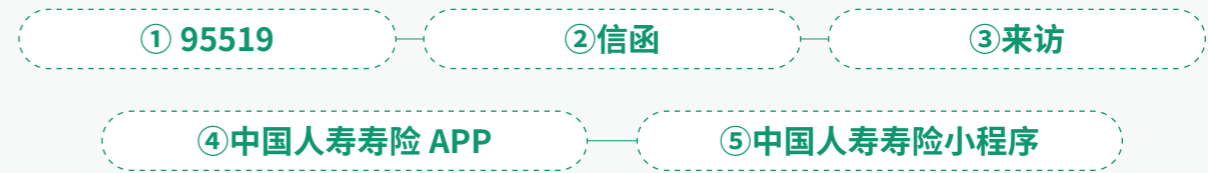
表现较好，亿元保费投诉量分别排名行业第50、48、48、33名，万张保单投诉量分别排名行业第78、75、79、78名，万人次投诉量分别排名行业第75、75、74、71名(排名越后，指标越优)。

2022年1-12月，公司受理各类客户投诉158,280件，每1亿元保费

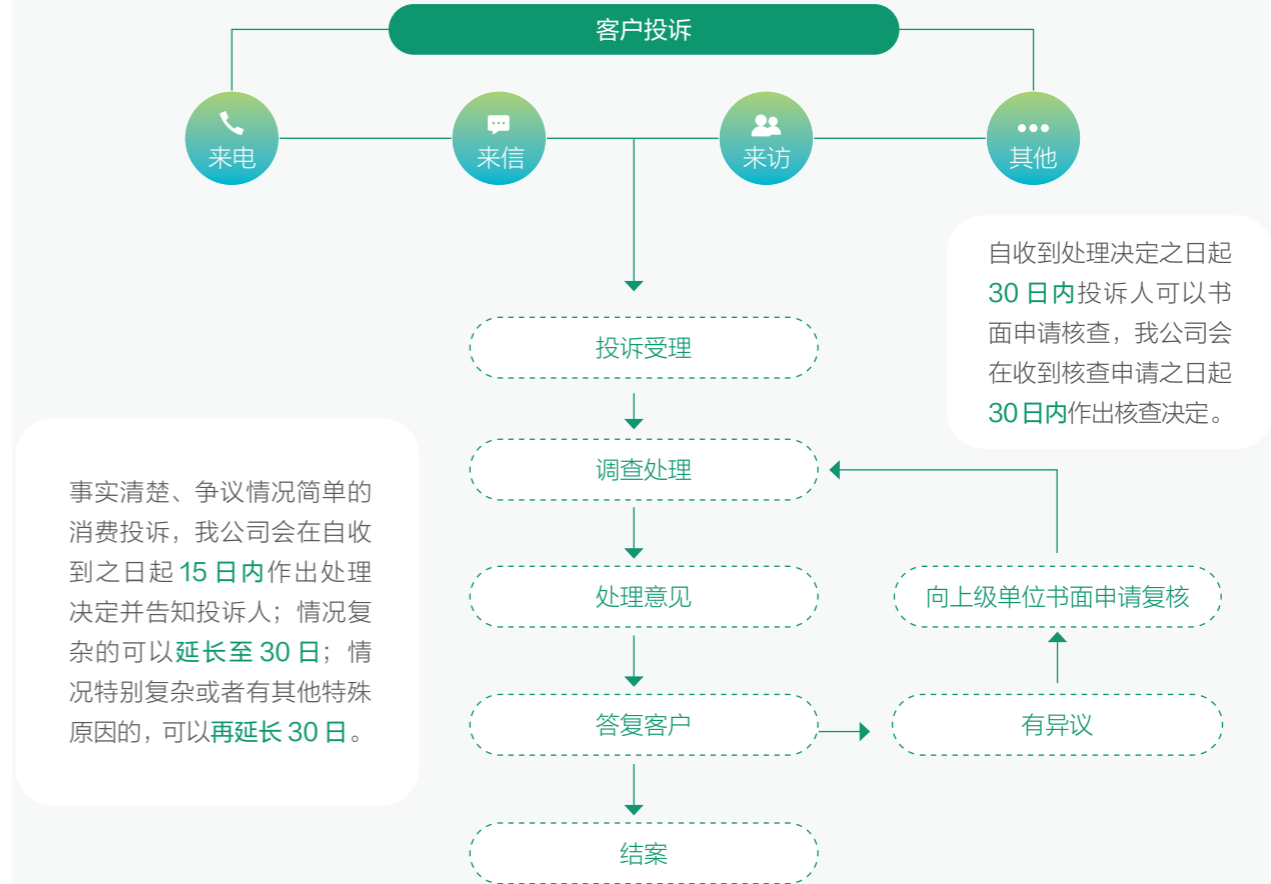
有25.73件，每1万张保单有3.66件。其中，各环节情况如下：销售环节60,887件、承保环节8,312件、保全环节16,815件、理赔环节22,333件，续收环节27,300件，其他环节21,761件。各地区分布如下表：

分公司	总量(件)	分公司	总量(件)
北京	5,338	青岛	1,769
天津	5,778	河南	8,800
河北	16,357	湖北	6,571
山西	2,654	湖南	5,714
内蒙古	4,490	广东	17,483
辽宁	3,144	深圳	3,715
大连	1,075	广西	1,093
吉林	2,158	海南	376
黑龙江	6,241	四川	2,639
上海	1,674	贵州	1,057
江苏	7,717	云南	1,293
浙江	3,826	陕西	7,212
宁波	359	甘肃	2,483
安徽	3,513	青海	404
福建	8,191	宁夏	1,672
厦门	1,046	新疆	2,053
江西	4,896	重庆	3,329
山东	12,132	西藏	28

客户主要投诉渠道



客户投诉处理流程





03 国寿担当

- 服务国家战略
- 聚合公益力量
- 专注人才培养

中国人寿深度聚焦国家战略，扎实推进乡村振兴、协同区域发展等国家规划，广泛参与社会公益慈善，多维度开展人才培养，汇聚公司核心力量和专业优势，全面推动构建新发展格局，积极助力国家全面实现现代化建设。





服务国家战略

中国人寿坚定不移地把保障经济平稳运行、守护人民美好生活作为企业发展动力，大力推动乡村振兴，坚守保险本源，切实承担起经济“减震器”和社会“稳定器”的责任。

乡村振兴

中国人寿建立健全“一体两柱五策六保障”的长效乡村振兴帮扶机制，聚焦帮扶地区产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”，充分发挥公司相关领域优势，助力当地经济发展；着力推动帮扶工作与公司主业经营融合发展，持续提供适用于脱贫人口的多元化金融保险产品

高质量完成帮扶任务。中国人寿连续多年获得中央考核最高等次，截至2022年12月31日，中国人寿累计投入帮扶资金2.39亿元，投入消费帮扶资金1.38亿元，有力支持了当地发展。

高水平发挥保险主业优势。公司积极落实大病保险困难人群倾斜政策，带有帮扶倾斜责任的项目占比超80%；健康险乡村振兴系列专属医

疗保险产品为59万人次提供赔付服务。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，2022年为农村人口提供风险保障30.78万亿元，承保3.1亿人次，其中，涉农短期险覆盖9,996万农村人口，赔付52.24亿元。

中国人寿乡村振兴具体举措

开发乡村振兴类保险

- 实施费率倾斜政策，2017年至2022年12月31日累计开发了“扶贫保”“美好生活”“乡村振兴”等33款保险产品，构建了多元化专属保险产品体系。
- 升级开发“国寿两保一孤团体意外伤害保险(A款)”“国寿小额团体意外伤害保险(A款)”“国寿小额意外伤害保险(A款)”3款涉农产品。
- 开发推广“国寿乡村振兴团体定期寿险”“国寿乡村振兴团体综合意外伤害保险”等13款乡村振兴专属系列产品，保险责任涵盖意外、定期寿险、重疾、医疗费用补偿等责任，适用于已脱贫、易返贫人员，为农村人口提供全方位、多层次的保险保障。

推动农产品销售

- 动员全系统力量，加大消费帮扶力度，积极购买帮扶地区农产品，直接带动帮扶点群众增产增收。

开发“一站通”即时结算服务平台

- 发挥公司网络、技术优势，积极应用“一站通”即时结算服务平台，为困难群众提供贴心服务。

建立倾斜支持机制

- 以项目实施牵引帮扶，积极参与重点帮扶地区精准帮扶项目建设，助力贫困地区产业可持续发展。建立倾斜支持机制，助力帮扶点产业发展升级，促进群众增收增益。

提供教育就业

- 以培训招聘助力，积极开展教育就业帮扶，组织开展村支书、致富带头人、实用科技人才“三支队伍”培训班和送培训下乡等扶智活动，招聘国家重点帮扶地区近万人成为代理人，激发勤劳致富内生动力。

案例 助力乡村帮扶 编织民生保障网

中国人寿在内蒙古乌兰察布市察右后旗大六号镇切实推进保险帮扶和产业帮扶。公司为全镇19,944位脱贫人口、边缘易致贫人口及学生提供保额1.34亿元的重大疾病、人身意外风险保障，投入帮扶资金400万元，持续助力当地经济发展和产业振兴。



中国人寿党委书记、总裁赵鹏实地调研公司乡村振兴工作

案例 大学生村官保险项目

中国人寿持续多年为全体在岗大学生村官提供重大疾病和人身意外伤害综合保险，与选调生工作衔接后，及时更新产品种类，继续为全体到村任职选调生办理综合保险。截至2022年12月31日，该项目已累计承保98万人次，支付赔款超过5,800万元，帮助了610多名因重病和意外伤害导致生活困难的大学生村官和到村任职选调生。

区域发展

中国人寿不断提升保险服务实体经济和区域发展的能力，截至2022年12月31日，投资实体经济累计超3.6万亿元，服务区域发展战略投资规模超2.3万亿元。

投资实体经济累计超

3.6 万亿元

服务区域发展战略投资规模超

2.3 万亿元

京津冀协同发展

中国人寿助力京津冀经济结构和空间结构优化，积极参与雄安新区建设。河北省分公司在原来的雄县、容城、安新原有机构的基础上筹建雄安分公司，成为雄安新区首个获批的寿险公司；为雄安三县城乡居民提供保险保障，承办雄安三县城镇职工补充医疗保险业务，通过基本医保+补充医疗保险双重保障，进一步减轻患者就医负担。同时，公司深度参与雄安新区医保体系建设，借助保险力量参与定点医药机构的管理。

长三角一体化发展

中国人寿全面服务长三角地区多层次社会保障体系建设。公司积极推广城市定制型普惠商业保险，截至2022年12月31日，公司参与杭州、无锡、上海、常州以及江苏省级城市定制项目，承保人数超400万人。2022年采茶季期间，浙江省湖州市分公司创新支持茶山承包人作为投保人使用手机线上投保支付，简化投保流程，为安吉10个乡镇超3万人提供了采茶工人保险。



大湾区建设

中国人寿发挥综合优势，强化对大湾区的投资支持，提升对大湾区的社会管理，助力大湾区的金融平台的建设。

强化大湾区投资

中国人寿秉承着央企担当，积极推动“险资入粤”，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、绿色转型等领域的资金支持。

2022年，

- 出资约 80 亿元投资广州城投项目，支持粤港澳大湾区核心城市的优质主体广州市城市建设投资集团有限公司。
- 参与国投集团、科技部联合广东省政府发起设立的新一期科技成果转化基金，该基金在坚持围绕硬科技、科技创新的投资方向外，高效承接粤港澳大湾区前沿科技成果，对攻克国家“卡脖子”技术难题具有重要战略意义。
- 投资中粮创芯工业园项目 8.7 亿元，用于发展“以互联网产业为主导，配套发展软件与科技信息服务业，网络金融服务业”的创新型产业，优化了债务结构，积极服务实体经济和创新经济发展。

提升大湾区服务

中国人寿积极推出大湾区特色保障产品。

- 2022 年上市“国寿粤港澳大湾区医疗保险（优享版）”，持续为大湾区常驻居民提供便捷的保险保障。
- 在深圳市积极探索社区养老模式，截至 2022 年 12 月 31 日，已有 4 个普惠型社区养老项目开业运营，得到社会公众广泛认可。

“一带一路”

中国人寿优化“对外经营劳务及商旅保险”专项拓展方案。截至 2022 年 12 月 31 日，公司承保“一带一路”沿线多个国家人身险业务，为 200 余家中资海外企业提供境外安全保障，风险保额达到 100 亿元。同时，公司围绕“一带一路”建设总体规划，

推动中远海运项目落地，支持“海上丝绸之路”的向东延伸；累计五届为敦煌文博会提供保险保障服务，累计提供风险保障突破 381 亿元，覆盖人数超过 3.7 万人次。

累计提供风险保障突破

381 亿元

覆盖人数超过

3.7 万人次

聚合公益力量

中国人寿积极支持社会公益事业，通过组织社区关怀、志愿者服务、应急救援等活动，充分彰显公司的责任担当。

社会公益

公司高度重视社会慈善工作，以《公益捐赠管理办法》为制度抓手，积极打造中国人寿公益品牌。2022 年，公司向中国人寿慈善基金会捐赠 3,400 万元。

案例 中国人寿第十二届国寿小画家活动

2022 年 7 月，中国人寿主办的第十二届“国寿小画家”少儿社会美育公益活动正式拉开帷幕。活动以“牵手国寿，童画未来”为主题，面向全社会 3—16 周岁青少年儿童开放，通过艺术教育的陪伴和引导，使孩子们体会人与人、人与自然、人与社会的质朴关系。

同时，中国人寿推进“艺术回山”公益计划，携手国内权威美育专家和艺术家，用善意为 11 省 41 所乡村小学的青少年儿童开启艺术大门，为全国城乡青少年儿童提供美育发展土壤。



国寿小画家“艺术回山”活动现场

案例 中国人寿守护篮球塔基培养

2017 年，中国人寿正式独家赞助 NYBO 青少年篮球公开赛，自此开启了中国篮球塔基的培养之路。从 2017 年到 2022 年，中国人寿携手 NYBO 青少年篮球公开赛，走过五个赛季，这五年，犹如种下一颗种子，历经破土新生，向上生长，开枝散叶，郁郁葱葱，成长为参天大树，也带来了中国篮球新的希望，为体育强国、健康中国的实现，筑牢根基，凝聚力量。



NYBO 青少年篮球公开赛现场



案例 中国人寿举办“乐享人生”艺术沙龙活动

2022年9月，中国人寿在国家大剧院举办了“乐享人生”艺术沙龙系列活动，涵盖了朗诵、小提琴、黄梅戏、古筝等多个艺术门类，通过讲解、互动和现场表演等形式极大丰富了青少年美育实践，提升青少年文化艺术素养，获得了参与者的广泛欢迎。



“乐享人生”艺术戏剧互动活动现场

案例 中国人寿开展“蔚蓝星空”公益小记者航天夏令营

2022年9月，中国人寿“蔚蓝星空”公益小记者航天夏令营在中国航天科普专家讲师的带领下参与趣味科学课堂，深入了解我国空间站建设工作背后的故事。



小学员们在趣味科学课堂结束后合影留念



小学员们在制作气动火箭模型

案例 中国人寿2022年700健行“百城热炼”活动

2022年10月至12月，中国人寿开展“百城热炼 点亮每座城”系列活动，活动通过15家城市线下健行接力、线上点亮手绘地图的方式，展现城市活力和风采，传递健康生活理念。



700健行“百城热炼 点亮每座城”部分城市活动现场

中国人寿积极开展保险捐赠工作，2022年向1,100多万人次捐赠公益性保险，发挥商业保险在帮扶援助中的特色作用。

案例 中国人寿广西分公司捐赠关爱女性健康保险

公司积极开展困难妇女、低收入适龄妇女、妇女联合会干部等女性群体保险捐赠，加强对妇女工作的支持，提升妇女保险保障水平，助力妇女群体保险保障体系建设。2022年3月，中国人寿广西分公司与自治区妇联联合举办“健康广西巾帼行动”活动启动仪式。广西分公司向广西妇女儿童发展基金会捐赠价值100万元的关爱女性健康保险，双方继续联合向全区农村和城镇低保困难妇女捐赠关爱女性健康保险，累计承保困难妇女达3.8万人次，保险保障金额达到19亿元，用以帮助罹患重病的困难妇女及其家庭，为其送去温暖，点燃希望。



“健康广西巾帼行动”活动启动仪式现场



志愿服务

中国人寿鼓励员工积极参与志愿服务，截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿已成立青年志愿者服务团队 300 余个，拥有注册青年志愿者达 7,000 余人，组织开展志愿服务 1,500 余次，参与志愿服务人次达 30,000 余人次。

案例 中国人寿重庆市分公司山火救援优秀志愿者

2022 年 8 月中旬，重庆市受到极端高温天气影响，涪陵、北碚、巴南、江津、南川、大足、铜梁、开州等多地突发大规模森林火灾，中国人寿重庆市分公司广大干部员工积极响应各区委、区政府的工作号召，主动投入到山火扑救工作中。

- 中国人寿重庆市分公司涪陵区祝梦侨同志积极参与涪陵大梁山、北山坪火情救助，在火情发生后祝梦侨迅速发动周边退伍军人组成志愿者群，利用下班、周末等休息时间赶往火灾现场，以志愿者的身份参与救援。
- 中国人寿重庆市巴南区支公司苏靖轩同志积极调配救援物资，苏靖轩与其他志愿者一道在物资集中点争分夺秒将一件件矿泉水、一箱箱方便食品搬上物资车辆。
- 中国人寿重庆市分公司派驻云阳协和村的乡村振兴工作队员陈焱参与灭火行动，在救援灭火的当晚，他负责后勤物资搬运。当山火刚刚扑灭后，他又背着重达数十斤重的喷雾器，毅然重返山林，投身到余火清理的行动中。



专注人才培养

中国人寿注重员工福祉，依法保障员工权益，坚持开展针对员工的赋能发展计划，提供健康舒心的工作环境，在汇聚员工凝聚力的同时彰显公司人文关怀。

员工权益保障

中国人寿恪守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，并严格贯彻执行《分支机构人员录用招聘管理办法》《分支机构员工管理办法》等制度，依法维护员工的各项权益。

公司践行雇佣多元化和机会平等的原则，全力保障在招聘、薪酬、培训、晋升等环节上不因性别、地域、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾、政治立场等产生任何歧视，坚持同工同酬，反对童工与强迫劳动，

积极营造多元化、和谐的就就业环境，充分发挥员工的个性特点和自身价值。2022 年，中国人寿劳动合同用工总数为 100,378 人，女性员工比例为 56.51%，少数民族员工占比为 6.42%。

中国人寿高度关注人才流失问题，实时追踪员工流失率，定期总结员工流失原因，并有针对性地进行优化改善。2022 年，公司的员工流失率为 1.99%，保持稳定趋势。

公司建立员工问责申诉程序，保障员工申诉权利。各级工会充分发挥职工代表大会作用，积极落实职工民主管理民主监督，全面保护员工民主权利。2022 年，中国人寿召开系统第三届八次、九次职代会；召开总部机关第二届十次、十一次职代会，扎实推进企业民主管理。截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为 100%。





员工发展

中国人寿重视员工职业生涯规划，完善和深化人才培养机制，致力于为不同层级的员工提供公平透明的晋升通道。公司制定《分（支）公司员工绩效管理辦法》，对员工制定差异化的绩效考核政策，定期开展绩效评估，并向员工进行绩效反馈。公司针对绩效申诉开展调查并及时处理。此外，中国人寿为全体员工设定与可变薪酬挂钩的绩效考核目标，并根据绩效考核目标达成情况

进行差异化支付，确保员工保持持续积极的工作状态。

公司注重员工的成长，制定了《员工教育培训管理办法》《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，全方位为员工赋能，提高人才能力。公司发布《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，鼓励全体员工提升岗位专业技能，支持员工获取外部资格认证。

公司为不同类型和层级的员工提供专项培训，持续完善组织人才机构设置，强化人才队伍建设，开展了覆盖新员工、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，确保人才数量充足、梯次完备、结构合理。

2022年专项培养培训情况

领导干部培训

公司构建《干部教育培训体系》，不断加强领导干部教育培训，健全管理干部任前中培训课程体系，全方位助力公司干部的领导力发展与提升，强化治企能力。

2022年，公司与中央党校合作，举办多期党性专题教育培训班，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。

应届生培养培训

中国人寿持续推进应届毕业生生培项目，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。

公司打造“展翼计划”分支机构应届生培养项目，秉承“严选拔、精培养、重使用”的原则，为项目内应届毕业生搭建轮岗锻炼、双导师辅导、基地实习、专业培训、实战演练、追踪考核、优先晋升等7大培养机制，加速青年人才培养及成长，为公司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、肯耐科萨、中欧商学院等专业培训机构开展合作，举办了涵盖总部、省、市、县四级机构的7类管理干部任前中培训项目。

2022年，公司与格诺威公司合作，举办初级员工兼职讲师、中级员工兼职讲师、高级员工兼职讲师培训班，初步构建初中高员工兼职讲师三级培训体系，并为分公司培育初、中级授权讲师队伍。

案例 开展“国寿大讲堂”培训活动

2022年，公司开办“国寿大讲堂”活动，邀请中央党校，高校、专业机构等专家学者对全系统员工进行各类专题培训，参与人次达42.1万人次，累计培训时长45小时。

员工关怀

中国人寿遵循国家有关劳动、人事政策和薪酬福利相关规定，构建了覆盖全体员工的薪酬福利体系，倡导工作和生活平衡。2022年，公司进一步细化福利管理制度，修订了《分公司福利管理办法》，确保每一位员工的福利得到切实保障，有效提升公司员工的幸福感与归属感。

公司高度重视员工的职业健康，恪守《中华人民共和国劳动法》《工伤保险条例》等相关法律法规，定

期为员工提供体检。此外，公司向全系统员工提供7*24小时心理咨询服务，通过电话咨询、视频咨询、机构面询三种方式进行咨询，确保员工心理健康得到有效呵护。

公司积极鼓励员工参与运动，倡导以运动的方式提高自身健康。截至2022年12月31日，举办总部机关“激情国寿”赛事，参与人员达4,810人次。公司于2022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，金融工会专项共建资金10万元；完成集团级共建职工之家60个，获得集团专项共建资金300万元；完成公司级共建职工之家5个，拨付共建资金20万元。

2022年帮扶慰问员工达

2,509人

案例 中国人寿开展“红色力量 耕读不辍”职工读书活动

2022年，公司开展“红色力量 耕读不辍”职工读书讲习活动，评选出“学习领读”“品读分享”“阅读畅想”等奖项300个，全系统共

有13,990人参加了活动，有效激发了员工的阅读学习热情，在公司营造了积极向上的阅读氛围。

全系统参加活动共有

13,990人

案例 女工关爱活动

2022年，中国人寿推进落实对女工的关爱活动，以实际行动增强对女工的支持。

- 公司举办“做好情绪管理 构建幸福人生”专题活动，邀请知名发展心理学家讲解目标解压策略和“新时代幸福法则”。总部各部门代表在北京主会场参加了现场活动，超过1万多名女职工线上线下参与活动；
- 公司推进“女职工关爱室”的建设工作，陆续完成了关爱室场所落实设施配备、活动安排等工作，为女职工提供温馨的休息场所。

女职工专项集体合同签订工作覆盖率达

100%

2022年完善困难女职工档案

487份



04 国寿底蕴

- 稳健治理
- 永续治理
- 责任治理

中国人寿坚持依法合规运营，主动识别并防范业务运营中的风险，坚持做商业道德的践行者和维护者。公司积极开展党风廉政建设，落实各项反贪腐、反洗钱规定，取得公司治理发展的新成果。





稳健治理

中国人寿将依法合规融入公司运营的全过程，与投资者积极开展良性互动，进一步提升信息披露透明度，为公司运营提供良好保障。

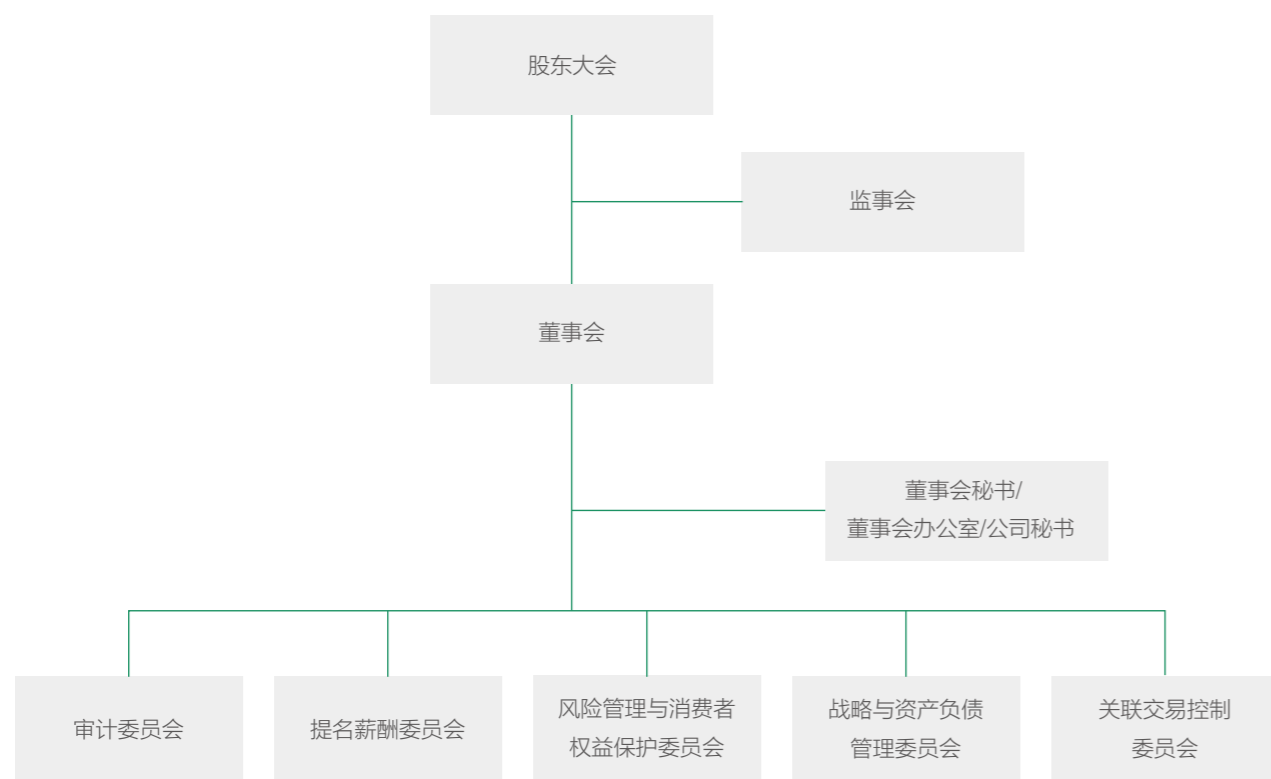
完善公司治理

中国人寿持续提升公司治理水平，以完善的治理体系保障公司治理的有效性和规范性。公司严格遵守上市地监管规定和上市规则，健全信息披露制度，持续提升信息披露质量，积极开展与投资者的沟通与交流，保障广大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，遵照相关议事规程扎实推进股东大会、董事会和监

事会工作。2022年，公司共计召开股东大会4次，董事会会议14次，监事会会议7次。

中国人寿高度重视董事会的多元化，在提名及委任董事时进行综合性考量，包括性别、年龄、专业资质、行业经验和教育背景等重要因素。截至2022年12月31日，董事会拥有董事8名，

其中1名女性董事。董事成员在行业发展、财务风险识别与防控、财务审计、法律合规管理、可持续发展等方面具备丰富经验。董事会下设专门委员会主席均为独立董事；审计委员会成员也均为独立董事，具备财务审计、法律合规管理专业背景及经验。



中国人寿治理架构

拓展投资者沟通

中国人寿深入落实上市地监管要求，努力拓展投资者服务与交流渠道，进一步提升与资本市场和投资者的沟通效率。

2022年，公司开展了形式多样的投资者沟通交流活动，全年通过线上线下举办年度、半年度和季度业绩

发布会共计4场，活动吸引1,995名分析师和投资者参与，网络直播点击量达37,439次；共举行38场线上业绩非交易路演；全年通过网络、电话及线下会议与投资者和分析师进行154次沟通会议，其中包括61次线上境内外投资者大会，参会者总计超过1,500人次。

中国人寿持续改善投资者沟通方式，依托邮件、电话、互联网等工具搭建高效便捷的投资者沟通平台，通过投资者关系官方微信公众号和微信小程序及时向投资者传递公司信息和新闻，保障了投资者信息获取的便捷性和时效性。

加强信息披露

中国人寿构建完善的信息披露工作流程和严密的制度体系，注重强化信息披露质量，持续提升披露有效性。2022年，公司遵循监管要求，持续完善了公司治理、企业管治披

露内容，披露第二代偿付能力监管体系（以下简称“偿二代”）二期规则下偿付能力充足率信息。在自愿性信息披露方面，强化互联网保险业务、城市定制型商业健康险业

务披露，专设“保险产品分析”版块，丰富产品信息披露，持续深入推进“大健康、大养老”信息披露。公司荣获2021-2022年度上交所主板上市公司信息披露A级评价。

依法合规运营

中国人寿在完善公司治理中持续加强党的领导。同时，公司不断强化制度保障，持续开展制度“立改废”工作，组织开展制度清理排查，推动加快形成系统完备、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，促进中国特色现代金融企业制度更加成熟定型。

中国人寿持续健全公司治理架构与合规管理体系，认真贯彻落实上市地法规要求，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作用，深入推荐“制度合规年”活动，发挥“三道防线”合规管理合力，不断优化合规运行机制，强化合规遵循，持续提升合规管理效能。



永续治理

中国人寿始终坚持稳健、诚信、合规的经营理念，注重前瞻谋划、系统思维，不断健全风险管理体系，落实廉政建设，加强供应链合规管理。

风险管理

中国人寿以风险防控为发展的底线与基石，聚焦金融风险管理体系建设工作，深入优化风险管理措施，扎实推进风险防控水平的提升。

公司坚持以监管要求为指引，持续迭代升级风险管理体系。2022年，公司主动调整风险管理的组织领导与顶层

设计，围绕“以人民为中心”的发展理念对公司风险偏好进行修订，进一步完善《总、省公司风险管理委员会会议事规则》、《全面风险管理规定》、七大类风险管理制度以及偿付能力风险管理相关配套制度和细则，确保将“偿二代”的要求全面融入公司制度架构。

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，不断完善风险综合评级数据管理工作。公司从严开展年度自评工作，扎实推进整改工作。2022年，公司风险综合评级保持良好评级，已连续19个季度保持A类，有效凸显公司风险管理效能。

智能化风控

中国人寿注重科技赋能，持续加大对智能风控的投入，不断推进大数据、人工智能等新技术在风险管理领域的运用。公司实现了风险数据的互通共享、风控信息资源的高效整合，落实风控管理方法的信息化与智能化。

建成销售风险智能预警系统

- 能够多维度、立体刻画销售人员的风险特征，锁定高风险人员并建立高风险人员台账，强化对异常人员的排查，提前防范化解销售违规风险，实现销售人员风险分级分类管控。

推广销售误导智能识别系统

- 实现销售人员对培训材料、课件合规性的自主查询。2022年系统点击登录次数突破50万。

推广职场风控平台

- 将风险管控延伸至职场一线，加强销售人员的合规管理，强化风险的前端管控。

上线投资风险管理信息系统（二期）

- 强化精准计量风险分布和变化能力，及时观测公司总体投资风险状况，提高投资风险精细化管理水平；
- 通过测算资产风险实时监控资产配置政策执行情况，提高风险管理价值；
- 开展项目风险评估和绩效评估，强化投资风险全流程管控，提升投资风险管理效能。

防范非法集资

以《防范和处置非法集资风险管理办法》等制度为抓手，公司不断完善防范与处置非法集资工作顶层设计与架构体系，持续加强防范非法集资宣传教育。2022年，公司开展

防范非法集资风险文化培育工作，主动参与落实银保监会“守住钱袋子·护好幸福家”主题宣传月活动，共组织网点宣传活动近万次、累计参与群众约70万人次。在防范非法

集资短视频征集大赛期间，公司拍摄制作了1,491部短视频作品，有效扩大了防范非法集资工作的社会影响力。

反洗钱

中国人寿扎实推进洗钱风险管理体系优化工作，开展了反洗钱自查自纠、重点问题排查、可疑案件专项排查、高风险客户一户一档专项排查等多项排查项目。2022年，公司修订了《反洗钱和反恐怖融资工作管理办法》《客户洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理规定》，利用人工智能和机器学习技术对反洗钱智能查证与智能识别系统进行优

化，开创保险行业反洗钱领域人工智能应用先例，实现单笔可疑交易平均处理效率提升50%，并将识别准确率提高至96%。2022年8月，公司开展了以“遵守反洗钱法规，增强反洗钱意识”为主题的反洗钱集中宣传活动，共计覆盖社会公众270余万人次，覆盖从业人员57万余人。



反腐倡廉

中国人寿始终坚定不移加强廉政建设，恪守《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，持续推进反腐倡廉活动。

公司制定并印发了《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）》等制度，强化“一把手”问责机制，在“一把手”履职、招标采购、人员任命、业绩考核方面进行明确规范，坚持对腐败行为保持“零容忍”的高压态势。2022年，公司未发生涉及贪污腐败而引起的诉讼案件。

中国人寿建立了常态化内部检查与审计、绩效考核与奖惩制度，审计范围覆盖公司相关业务条线，同时定期接受外部监督，积极落实整改要求。

负面清单

各级“一把手”履职负面清单—招标采购

在集中采购、日常采购、基建项目实施中，“一把手”人员向负责采购的部门明示、暗示推荐供应商，对公司采用与本人存在利益关系的供应商持默许态度，化整为零、拆分项目规避集中采购和党委会讨论决策。



内部审查

2022年，公司组织全系统开展落实中央八项规定精神情况排查。

外部监督

2022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任前廉政谈话40余次，提出廉政纪律要求。



中国人寿高度重视商业道德培训，定期面向全体员工及营销伙伴开展包括诚信教育、廉洁教育宣贯、反腐败规章制度、国家商业道德相关

法律法规等方面的道德标准培训，并依据职位级别开展针对性培训。截至 2022 年 12 月 31 日，公司全体董事会、监事会及高管层参加了

“董事、监事及高级管理人员反洗钱专题培训”，培训时长为 0.5 小时。

管理干部

- 在国寿 e 学发布《党风廉政教育专栏》栏目，上线三门专题课程，全系统党员干部参与学习。其中，《党风廉政口袋书(2022)》学习完成人数 60,657 人，学习时长 121,314 小时；《习近平论党风廉政建设和反腐败斗争(2022 年)》学习完成人数 51,206 人，学习时长 76,809 小时；《落实中央八项规定精神制度汇编》学习完成人数 61,228 人，学习时长 91,842 小时。
- 开展廉政教育课程，为年轻干部进阶培训班及新任地市班子成员讲授廉政课。

员工及营销伙伴

- 全体员工及营销伙伴学习中国人寿企业文化体系（2022 年版）培训课程，有 100.6 万人次完成学习。公司企业文化系统——经营理念“诚信 创新 人本 价值”，强调在经营发展过程中恪守现代商业伦理。
- 全体员工学习《诚信合规与行政处罚警示教育培训课程》，学习完成人数 94,027 人，学习时长 188,054 小时。

举报人保护

中国人寿建立多样化的举报渠道，在公司官网公开违纪问题举报电话、违纪问题举报通信地址等多种举报方式。针对举报线索，公司纪委工作人员以谈话函询、初步核实等方式处置，

核实举报问题的真实性，对查实的问题线索依规依纪做出处理。

中国人寿依据《纪检监察机关处理检举控告工作规则》，保护举报人

的合法监督权利，完善举报人保护措施，加密保护信访人个人信息，禁止各级单位及个人私自追查举报人信息，违者按公司规章严肃处理。

供应链管理

中国人寿恪守《中华人民共和国招标投标法》等法律法规，建立并完善供应链管理流程，严格把控采购质量。公司制定《供应商管理办法》《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》等文件，以构建可持续供应链为目标，将 ESG 评价标准融入供应商管理工作中，关注供应商在信息安全、职业健康安全、环境管理等方面的表现，不断提高供应链 ESG 管理水平。公司进一步细化供

应商 ESG 管理要求，积极开展供应商反腐倡廉宣贯，在与供应商签署的《供应商声明书》中明确供应商须对公司合作期间的商业行为做出承诺，积极维护公正廉洁的商业环境、遵守国际反腐败公约、保障员工合法权益以及恪守环保相关的法律法规。

中国人寿构建了风险识别、分类分级、定期考核的供应商管理体系。

供应商年度评审的得分情况将作为其分级的依据，在实现供应商差异化管理的同时，有效保障供应服务质量。对于供应商违规行为，公司严格依据供应商退出机制，对违规供应商实施勒令限期改正、取消合作资格、执行处罚与列入黑名单等措施，预防供应链风险。截至 2022 年 12 月 31 日，中国人寿共拥有集中采购注册供应商 29,442 家，其中海外供应商 179 家。

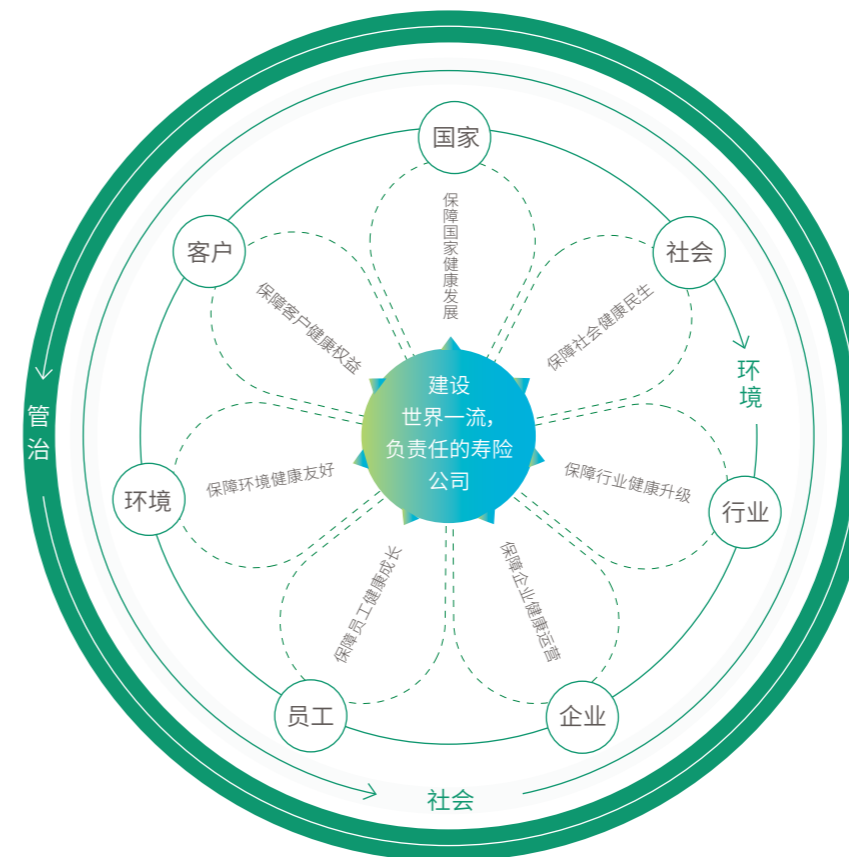
责任治理

中国人寿积极落实公司 ESG 战略，持续完善 ESG 治理架构，开展 ESG 风险管理，提升 ESG 管理水平。

ESG 战略

中国人寿聚焦“建设世界一流、负责任的寿险公司” ESG 战略目标，秉承“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”的 ESG 战略理念，构建了包含环境、社会及管治三大维度，以及国家、社会、行业、客户、企业、员工及环境七大利益相关方的 ESG 暨社会责任战略模型。

公司制定《ESG 暨社会责任战略规划（2021-2025 年）》，循序渐进地推进 ESG 管理，力争于 2025 年实现 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

第三阶段 2024 — 2025

- 追求卓越
- 深度融入
- 引领发展

第二阶段 2022 — 2023

- 全面提升
- 系统推进
- 常态管理

第一阶段 2021

- 夯实基础
- 重点提升
- 持续融入

中国人寿 ESG 战略规划三步推进策略

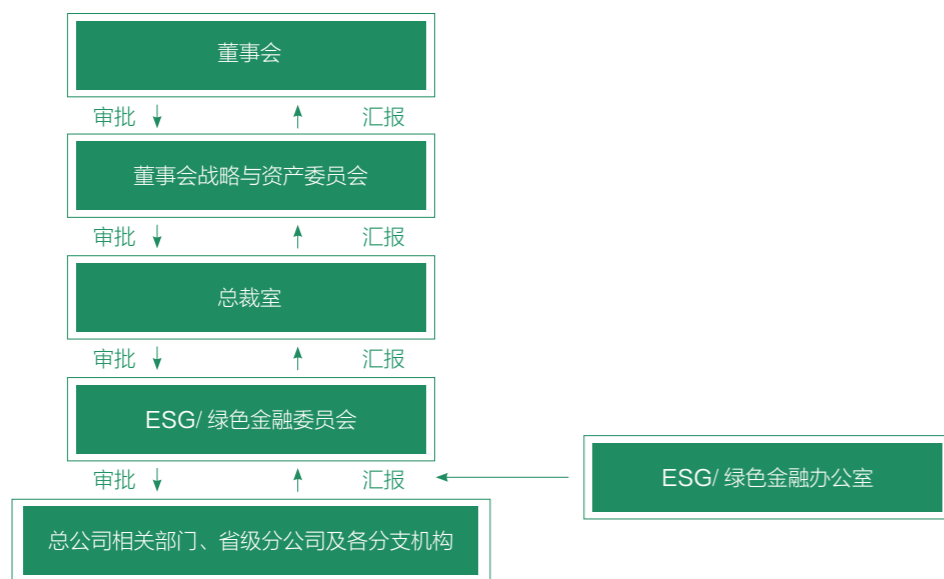


ESG 和绿色金融管理架构

中国人寿致力于搭建组织健全、职责清晰的 ESG 和绿色金融管理架构。2022 年，公司根据银保监会发布的《银行业保险业绿色金融指引》，将原有 ESG 管理架构升级为 ESG 和绿色金融管理架构，确保 ESG 和绿色金融管理工作的职责清晰，权责明确。

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"> 承担公司绿色金融、ESG 等可持续发展工作的主体责任； 树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念； 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。
	董事会战略与资产负债管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 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和监督。
管理层	总裁室	<ul style="list-style-type: none"> 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。
	ESG/绿色金融委员会	<ul style="list-style-type: none"> 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。
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"> ESG、绿色金融等可持续发展管理工作牵头部门。
	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"> 落实开展 ESG 和绿色金融管理相关工作。



中国人寿 ESG 和绿色金融管理架构

ESG 和绿色金融管理制度

中国人寿依照国家绿色低碳发展目标和相关环保法律法规、产业政策、行业准入政策等规定，颁布了《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》，规范公司 ESG 和绿色金融制度体系。该规定涵盖了 ESG 和绿色金融的组织管理、常态化建设、

ESG 风险及内控管理等重点领域，对绿色投资、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事项进行了制度化和流程化规定。

在 ESG 风险管理方面，中国人寿制定《ESG 风险管理办法（试行）》，对风险识别、风险评估、风险应对和控制、风险趋势的关注和改进、报告和归档的 ESG 风险管理流程作出明确规定，全面提升风险管理能力。

ESG 风险管理流程



2022 年，中国人寿识别出的前五项 ESG 风险分别为：信息安全风险、气候变化风险、腐败风险、人力资本和客户关系管理风险以及人才吸引与留任风险。针对上述风险，公司制定应对管理策略，及时跟进风险进展趋势。



重大性议题判定

中国人寿在可持续发展过程中坚持将利益相关方的建议和需求作为重点参考，以高效畅通的沟通渠道持续汇集利益相关方的期望与诉求，并给予切实有效的回应。

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

重要性原则

中国人寿准确梳理和总结利益相关方期望与诉求，严格遵守香港联交所《环境、社会及管治报告指引》，执行 ESG 重大性议题识别及评估流程。中国人寿通过开展国家宏观政

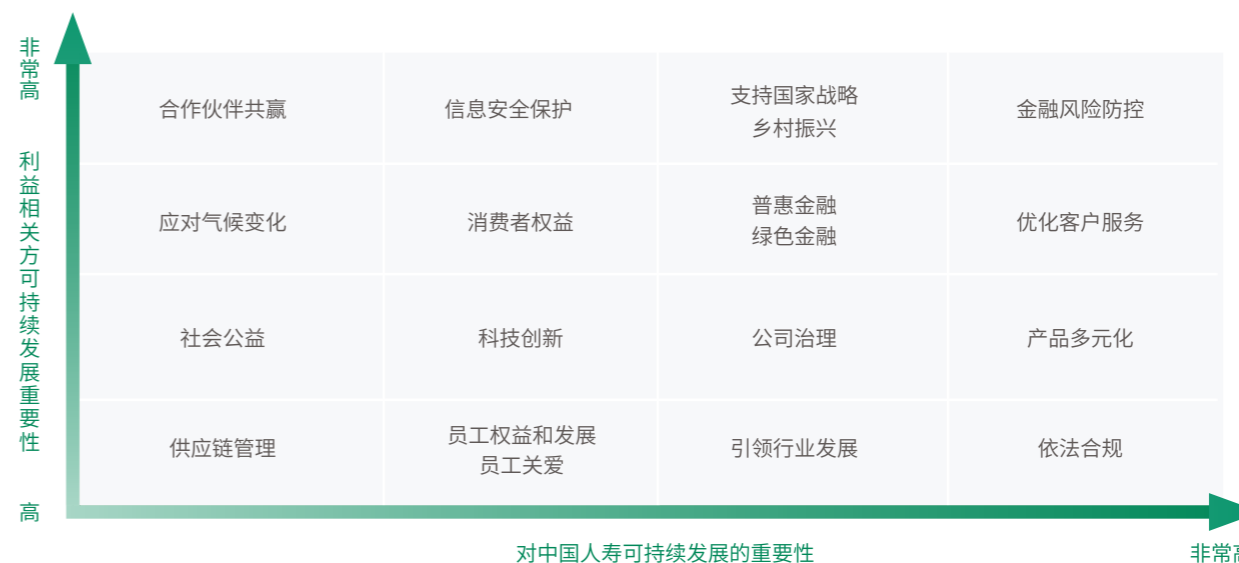
策研究、国内外社会责任标准分析、公司发展实际战略与规划、行业对标、利益相关方访谈调研等多维度的研判工作，以“利益相关方关注程度”“对公司发展的重要程度”

为评判依据识别出 19 项 ESG 重大性议题。公司通过对重大性议题的梳理，最终绘制出 2022 年 ESG 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)

- 累计投入帮扶资金 2.39 亿元，投入消费帮扶资金 1.38 亿元。
- 成立青年志愿者服务团队 300 余个，拥有注册青年志愿者达 7,000 余人，组织开展志愿服务 1,500 余次，参与志愿服务人次达 30,000 余人次。
- 向中国人寿慈善基金会捐赠 3,400 万元。
- 2022 年向 1,100 多万人次捐赠公益性保险，发挥商业保险在帮扶援助中的特色作用。
- 学生险承保近 9 千万人次，累计提供 28.5 万亿保额。
- 累计承保的具有养老属性的保险业务超过 5,200 万件，为居民积累养老准备金超过 1.7 万亿元。
- 连续 12 年开展“国寿小画家”美术教育活动。

- 保障女工权益，促进男女平等。
- 完善困难女职工档案 487 份。
- 女职工集体合同签订覆盖率达 100%。

- 完成国寿投资—新源壹号股权投资计划签约，通过私募股权投资基金与国家能源投资集团有限责任公司旗下主体合作，共同投资于风电、光伏等清洁能源项目。



- 累计落地 100 多个城市定制医疗险项目，其中 50 个项目为 2022 年新增项目，累计承保人数超过 2,200 万。

- 为超过 10 万名员工提供工作。
- 帮扶慰问困难员工 2,509 人次。

- 出资 ESG 绿色金融组合约 15 亿元，存量绿色投资规模累计超过 4,300 亿元。
- 提倡无纸化办公，节约资源，个人业务的无纸化投保率达 99.99%，为客户打造全流程线上化保单服务，线上保全自助化率达 92.79%。



政策制度列表⁷

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暂行办法》
层面 A2: 资源使用	《中国人寿保险股份有限公司固定资产管理规定》 《中国人寿保险股份有限公司交通工具管理办法》
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 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）公司员工绩效管理辦法》 《中国人寿保险股份有限公司分公司福利管理办法》
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分（支）公司员工绩效管理辦法》
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供应商管理办法》
层面 B6: 产品责任	《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）》 《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知识产权管理办法》 《中国人寿保险股份有限公司客户体验管理办法（试行）》
层面 B7: 反贪污	《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》 《中国人寿保险股份有限公司反洗钱和反恐怖融资工作管理办法》 《中国人寿保险股份有限公司客户洗钱和恐怖融资风险评估及分类管理规定》
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》

⁷ 仅包括本报告期内披露的政策制度，未涵盖公司其他政策制度。

关键绩效表

环境绩效表⁸

绩效名称	单位	2020 年	2021 年	2022 年
车队汽油消耗量	升	20,589,331.69	17,959,731.50	14,496,376.72
天然气消耗量	立方米	5,628,108.02	6,225,082.64	6,223,777.72
煤使用量	千克	1,088,744.2	248,905.60	144,094.34
柴油使用量	升	604,309.24	575,546.18	715,450.91
液化石油气	千克	262,592.65	440,375.95	330,568.93
电力消耗量	度	467,976,768.60	551,218,573.61	536,106,340.74
外购热力	吉焦	5,825,015.22	4,564,593.37	3,219,229.11
综合能源消耗量	吨标煤	287,676.33	252,559.85	201,009.51
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	3.49	2.94	2.43
温室气体排放总量	吨	1,104,841.23	1,062,662.36	708,241.70
- 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	61,770.86	56,112.28	48,385.05
- 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	1,043,070.36	1,006,550.08	659,856.65
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	13.39	12.38	8.57
废旧电池	节	673,105	646,607	565,347
废旧墨盒	个	111,924	111,585	95,720
废旧硒鼓	个	72,390	74,050	64,645
废旧电子垃圾	吨	717.59	1,097.82	480.15
厨余垃圾产生量	吨	2,740.64	3,821.18	3,701.42
其他办公垃圾产生量	吨	2,601.45	2,812.84	2,472.89
办公用纸总量	吨	7,072.73	4,827.09	4,472.58
办公用水总量	吨	8,702,311.3	9,840,934.36	8,278,165.86
用水密度	千克 / 万元营收	105.49	114.63	100.21

⁸ 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。



社会绩效表

绩效名称	单位	2020年	2021年	2022年
公司取得的知识产权权属证书数量	个	152	39	38
新产品研发及升级产品数量	款	237	160	88
社会保险缴纳率	%	100	100	100
捐赠资金	万元	/	/	3,495.98
公益性保险捐赠总保额	万元	/	/	91,152,240.69
男性员工人数	人	44,336	43,998	43,656
女性员工人数	人	58,167	57,461	56,722
大陆地区员工人数	人	102,496	101,450	100,362
海外地区员工人数 ⁹	人	7	9	16
高中级管理层员工人数 ¹⁰	人	/	159	159
一般员工人数	人	/	101,300	100,219
销售人员人数	万人	145.8	89	72.9
劳动合同员工总人数	人	101,528	101,459	100,378
35岁以下员工人数	人	47,953	38,494	36,085
35—50岁员工人数	人	40,974	48,596	49,184
50岁以上员工人数	人	13,576	14,369	15,109
少数民族员工人数	人	6,431	6,486	6,442
年度员工流失率	%	/	2.78	1.99
男性员工流失率	%	/	3.05	2.17
女性员工流失率	%	/	2.55	1.85
35岁以下员工流失率	%	/	5.68	4.35
35—50岁员工流失率	%	/	1.09	0.73
50岁以上员工流失率	%	/	0.30	0.20
大陆地区员工流失率	%	/	2.78	1.99
海外地区员工流失率	%	/	0	0
新入职员工总人数	人	/	3,894	3,515
因工作关系死亡人数	人	/	8	3

⁹ 在大陆地区工作的港澳台及外籍人士合同员工数量。

¹⁰ 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	2020年	2021年	2022年
因工作关系死亡比率	%	/	0.0078	0.0030
因工伤损失工作日数	天	/	8,870.5	5,779
男性员工受训比率	%	/	100	100
女性员工受训比率	%	/	100	100
员工培训平均时长	小时	111	119	114.56
男性员工人均受训时数	小时	103	108.30	110.82
女性员工人均受训时数	小时	127	125.97	118.31
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
高中级管理层人均受训时数	小时	162.4	156.15	159.53
一般员工人均受训时数	小时	105.3	113.09	109.46
系统讲师数量	人	220,363	176,423	143,189
网络课件	件	5,805	7,354	5,912
在线学习人次	万人次	2,358.2512	2,914.5076	2,813.2131
在线考试人次	万人次	189.11	272.85	276.39
员工培训与发展支出	亿元	/	1.776	0.9449
集中采购注册供应商数量	个	/	21,524*	29,442
新增集中采购注册供应商数量	个	/	9,341*	7,918
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	/	9,288*	7,865
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	/	23*	36
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	/	30*	17

* 经调整，我们对 2021 年部分数据进行追溯更新。



ESG 索引

披露指标		回应
范畴：环境		
A1: 排放物		
一般披露		P18-21
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	P69
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）。	P69
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）。	P69
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）。	P69
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。	P18-21
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。	P18-21
A2: 资源使用		
一般披露		P18-21
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）。	P69
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P69
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。	P18-21
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	不适用
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用

披露指标		回应
A3: 环境及自然资源		
一般披露		P18-21
A3.1	描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P18-21
A4: 气候变化		
一般披露		P22-23
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。	P22-23
范畴：社会		
雇佣与劳工准则		
B1: 雇佣		
一般披露		P51
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。	P70
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P71
B2: 健康与安全		
一般披露		P53
B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P70-71
B2.2	因工伤损失工作日数。	P71
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。	P53
B3: 发展及培训		
一般披露		P52
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。	P71
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。	P71
B4: 劳工准则		
一般披露		P51
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P51
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P51



披露指标		回应
运营惯例		
B5: 供应链管理		
一般披露		P60
B5.1	按地区划分的供货商数目。	P71
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。	P60
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。	P60
B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P60
B6: 产品责任		
一般披露		P26-41
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。	P40-41
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P33
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。	P31-33
B7: 反贪污		
一般披露		P58-60
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。	P59
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	P60
B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P59-60
社区		
B8: 社区投资		
一般披露		P44-50
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）。	P44-50
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P44-50 & P70

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	P8-9
	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	永续治理	P60
	2-7 员工	专注人才培养	P51
	2-9 管治架构和组成	稳健治理	P56-57
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	稳健治理	P56-57
	2-11 最高管治机构的主席	稳健治理	P56-57
	2-12 在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	稳健治理	P56-57
	2-13 为管理影响的责任授权	责任治理	P61-67
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	稳健治理	P56-57
	2-16 重要关切问题的沟通	责任治理	P61-62
	2-17 最高管治机构的共同知识	责任治理	P62-63
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	责任治理	P62-63
	2-19 薪酬政策	专注人才培养	P51-53
	2-20 确定薪酬的程序	专注人才培养	P52
	2-22 关于可持续发展战略的声明	责任治理	P61-62
	2-23 政策承诺	政策制度列表	P68



GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-24 融合政策承诺	责任治理	P61-63
	2-25 补救负面影响的程序	永续治理	P58-60
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	永续治理	P58-60
	2-27 遵守法律法规	稳健治理	P56-57
	2-28 协会的成员资格	年度荣誉	P10
	2-29 利益相关方参与的方法	责任治理	P64-65
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	责任治理	P64-65
	3-2 实质性议题清单	责任治理	P64-65
	3-3 实质性议题的管理	责任治理	P64-65
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	P8-9
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	推进低碳运营	P18-23
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	汇聚多元产品	P26-28
GRI 203: 间接经济 影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	坚持责任投资、 汇聚多元产品	P16-17, P26-28
	203-2 重大间接经济影响	坚持责任投资、 汇聚多元产品	P16-17, P26-28
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	永续治理	P60
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	永续治理	P58-60
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	永续治理	P58-60
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	永续治理	P58-60

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
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	永续治理	P58-60
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	关键绩效表	P69-71
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效表	P69-71
	302-3 能源强度	关键绩效表	P69-71
	302-4 减少能源消耗量	关键绩效表	P69-71
	302-5 降低产品和服务的能源需求	推进低碳运营	P18-23
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	推进低碳运营	P18-23
	303-2 管理与排水相关的影响	推进低碳运营	P18-23
	303-3 取水	关键绩效表	P69-71
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	关键绩效表	P69-71
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	关键绩效表	P69-71
	305-4 温室气体排放强度	关键绩效表	P69-71
	305-5 温室气体减排量	关键绩效表	P69-71
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	推进低碳运营	P18-23
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	推进低碳运营	P18-23
	306-3 产生的废弃物	关键绩效表	P69-71
	306-5 进入处置的废弃物	关键绩效表	P69-71
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	永续治理	P58-60
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	永续治理	P58-60



GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	专注人才培养	P51-53
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	专注人才培养	P51-53
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	专注人才培养	P51-53
	403-3 职业健康服务	专注人才培养	P51-53
	403-4 职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	专注人才培养	P51-53
	403-5 工作者职业健康安全培训	专注人才培养	P51-53
	403-6 促进工作者健康	专注人才培养	P51-53
	403-7 预防和减缓与业务系直接相尖的职业健康安全影响	专注人才培养	P51-53
	403-9 工伤	专注人才培养	P51-53
	403-10 工作相关的健康问题	专注人才培养	P51-53
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	专注人才培养	P51-53
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	专注人才培养	P51-53
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	专注人才培养、 稳健治理	P51-53, P56-57
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	专注人才培养	P51-53
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	专注人才培养	P51-53
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	专注人才培养、 永续治理	P51-53, P58-60
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、 聚合公益力量	P44-46, P47-50
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	深化科技创新	P31-33

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（请在相应位置打“√”）

1. 对于中国人寿，您的身份是？

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

2. 您认为中国人寿履行社会责任表现：

- 很好 较好 一般 较差

3. 您对报告的总体印象是：

- 很好 较好 一般 较差

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量：

- 很好 较好 一般 较差

5. 您认为报告结构：

- 很合理 较合理 一般 较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式：

- 很好 较好 一般 较差

开放性问题

您对中国人寿 ESG 或社会责任方面的工作有哪些期待？

您可以选择以下方式反馈您的意见

电话: +86-10-63631221

传真: +86-10-66575112

邮箱: shenhuiying@e-chinalife.com

地址: 北京市西城区金融大街 16 号中国人寿广场 A 座 12 层

邮编: 100033