



2024

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	董事会声明
09	ESG 战略
10	ESG 管理架构
12	ESG 议题重要性矩阵
76	联合国可持续发展目标
78	关键绩效表
88	《上海证券交易所上市公司自律 监管指引第 14 号 - 可持续发展 报告（试行）》索引
89	香港联交所《环境、社会及管治 报告守则》索引
93	GRI 索引
97	读者反馈表

环境篇：01 绿色发展，助力金融转型

履行气候承诺	18
引领绿色金融	25

社会篇：02 金融向善，引领永续发展

多元普惠金融	30
践行责任投资	36
赋能科技服务	39
强健人才队伍	47
共担社会责任	55

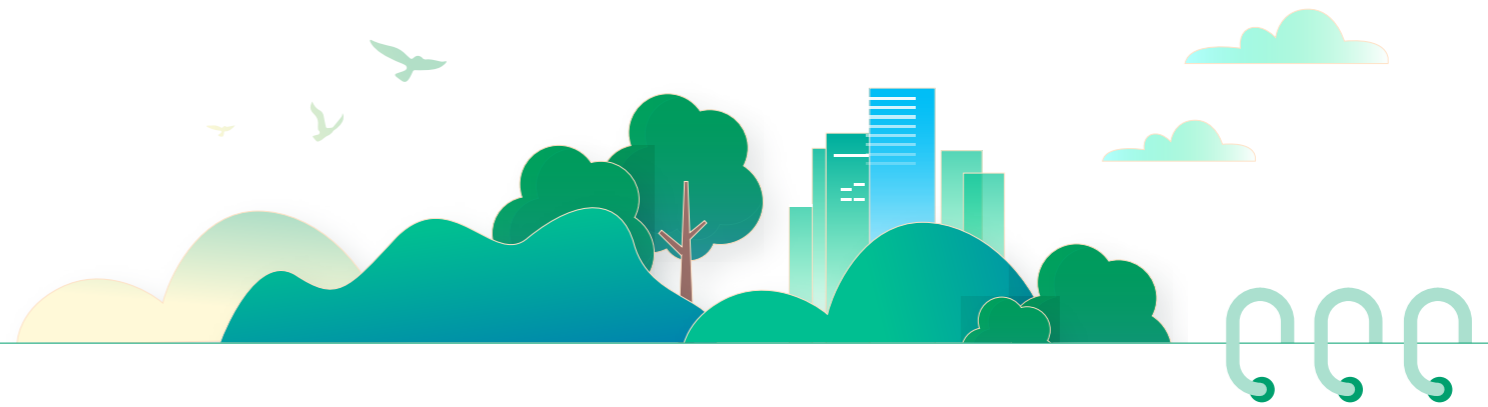
治理篇：03 合规为本，稳固运营根基

严守合规底线	66
防控金融风险	69
强化商业道德	72



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”“公司”或“我们”）对外公开披露的第 18 本环境、社会及治理报告，旨在回复利益相关方的期望与关切，展示其在环境保护、社会责任、企业治理及可持续发展等方面的理念与行动。



报告覆盖范围

本报告披露的资料和数据覆盖中国人寿及其列入年报范围的所有下属子公司。



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 2024 年年度报告》，其他所涉及的信息来源于公司内部文件和公开资料，以及各下属子公司实际履责情况的相关统计。



报告时间范围

2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，为保证信息的持续性，部分内容往前后年度适当延伸。



报告编制原则

本报告依据香港联合交易所发布的《环境、社会及管治报告守则》和上海证券交易所发布的《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号—可持续发展报告（试行）》，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及其下属子公司”。如无特殊说明，本报告中的“元”指“人民币”。本报告使用“国寿资产”指代中国人寿资产管理公司，使用“国寿投资”指代国寿投资保险资产管理有限公司。



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)

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

岁序更替，华章日新。2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年，也是中国人寿深化改革、高质量发展的奋进之年。

我们始终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，充分发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能，着力做好“五篇大文章”，加快推进高质量发展，全力提升环境、社会及治理表现，更为社会责任履行输出创新解决方案。明晟 (MSCI) ESG 评级跃升至 A 级，荣获“第十四届中国证券金紫荆奖——卓越上市公司奖”“2024 保险业社会责任方舟奖”等奖项，这些成绩见证了我们在国际接轨兼具中国特色的“国寿 ESG 成长之路”。

坚持主责主业，服务大局彰显担当。

我们始终胸怀“国之大者”，从保障网到资金链全力报国惠民。深度参与多层次社会保障体系建设，助力织密民生保障网。持续加大产品供给，全年新开发、升级产品超过百款。参与承办超 200 个大病保险项目、落地 130 余个城市定制型商业医疗险项目，助力减轻人民群众医疗负担。不断扩大普惠保险重点人群覆盖面，全年新增承保老年群体 1.4 亿人次，3,447 万人次“新市民、新业态”人群受益，乡村人口人身保险全年新增承保 2.7 亿人次、向 463 万人次赔付 158 亿元。积极服务应对人口老龄化国家战略，推进养老保障业务及养老生态建设，个人养老金业务、商业保险年金业务位列行业榜首，养老社区、养老公寓、康养旅居三大养老产品线落地，已在 14 个城市布局 17 个机构养老项目。坚持做耐心资本，服务实体经济投资规模超 4.6 万亿元，区域发展战略投资规模超 3 万亿元。支持乡村全面振兴，持续健全长效帮扶机制，乡村振兴领域投资超过 1,000 亿元，派驻帮扶干部超过 1,000 人，用实际行动助力共同富裕。

坚持绿色发展，助力美丽中国建设。

我们坚守绿色发展理念，从产品服务、投资布局到日常运营全面践行效率、和谐、持续的发展目标。以绿色保险助推国家经济社会的全面绿色转型，持续为绿色产业链条上下游企业提供意外、医疗、寿险等多元化保险保障方案；将 ESG 理念融入投资全流程，持续提升绿色投资能力；将低碳理念贯穿于经营管理全流程，借力人工智能，实现各环节线上处理，个人长险无纸化投保率近 100%，个人线上理赔使用率高达 96.7%，便利客户服务，实现绿色低碳运营。聚焦“双碳”目标，坚持守正创新，启动气候风险情景分析，搭建压力测试分析框架，制定应对策略，增强公司气候韧性。

坚持以人为本，构建可持续发展共同体。

我们秉承“成己为人、成人达己”的文化核心理念，携手客户、员工、合作伙伴等，共同构建中国人寿的可持续生态朋友圈。以科技创新赋能“国寿好服务”，全年服务客户数量高达 32.6 亿人次，中国人寿寿险 App 注册用户数量近 1.6 亿人，服务质效保持高水准，蝉联人身保险服务质量指数第一名；理赔整体时效 0.34 天，最快可达秒级的服务让客户感受“快捷温暖”的国寿速度。“四位一体”分级分类人才培养体系，推动近 10 万员工与公司共成长、同发展。积极构建共生共荣的伙伴关系，与 4 万多家供应商共同缔造绿色供应链；不断升级代理人基本制度，持续构建立体化、全周期培训体系，为 66.6 万名销售伙伴提供全方位的支持。

坚持卓越管理，打造治理现代化案例。

我们坚持党建统领，稳健经营，持续提升治理体系和治理能力现代化，牢牢守住不发生系统性风险的底线，连续 9 年获得中国保险行业协会保险公司法人机构 A 类评价，连续 26 个季度风险综合评级保持 A 类评级。第八届董事会的专业化及多元化背景助力公司可持续发展，遵循 ESG 双重重要性原则，前瞻性分析关键议题对公司影响重要性与财务重要性程度，完善 ESG 管理策略，立足中国，放眼国际，积极打造治理现代化的“国寿案例”。

梦虽遥，追则能达；愿虽艰，持则可圆。展望未来，我们将笃行不怠，全面贯彻新发展理念，秉持“建设世界一流、负责任的寿险公司”的战略目标，以金融力量服务国家战略，以责任担当守护人民美好生活，以改革精神助力可持续发展，为中国式现代化贡献国寿力量。

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，始终占据中国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 月经中央人民政府批准组建，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。

2024 年，

中国人寿实现总保费	拥有覆盖全国的分支机构 ¹	员工	各渠道销售人员
6,714.57 亿元	1.8 万个	9.67 万名	66.6 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²。

截至 2024 年 12 月 31 日，

公司总资产达	拥有 3.26 亿份
6.77 万亿元	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、地市级分公司、支公司、营业部和营销服务部。

² 为本公司口径数据，未含子公司。

年度荣誉

“2024 全球保险品牌价值 100 强” 第 3 位

品牌金融 (Brand Finance)

“2024 年《福布斯》全球企业 2,000 强” 第 116 位

《福布斯》

“年度卓越寿险公司” “寿险公司十强”

清华大学五道口金融学院、《清华金融评论》编辑部
“2024 中国保险机构竞争力排行榜”

“2024 高质量发展保险公司方舟奖” “2024 保险业社会责任方舟奖”

《证券时报》
“2024 (第九届) 中国保险业方舟奖”

中国人寿 2024 年 奖项荣誉情况

“寿险榜 TOP5” “财富管理榜之寿险榜 TOP1” “绿色金融榜之寿险榜 TOP1”

南方周末
“2024 新金融竞争力榜”

“保险业投资金牛奖”

《中国证券报》

“中国最受尊敬企业”

《经济观察报》

“普惠保险成就奖”

中国人民大学普惠金融研究院
“2024 普惠金融成就系列奖”

“年度杰出 ESG 金融企业”

澎湃新闻 “2024TOP 金融榜”

“年度寿险公司” “年度 ESG 绿色金融奖”

界面新闻

“最佳投资者活动奖”

《投资者关系杂志 (IR Magazine)》
大中华区投资者关系评选

“2024 年度香港公司管治卓越奖”

香港上市公司商会及香港浸会大学公司管治与金融政策研究中心
“2024 年度香港公司管治与环境、社会及管治卓越奖”

董事会声明

中国人寿董事会以“建设世界一流、负责任的寿险公司” ESG 战略目标为引领，规划至 2025 年构建并完善具有中国人寿特色的 ESG 工作体系，围绕 ESG 治理体系、ESG 制度体系、ESG 风险管理体系、ESG 专项行动、ESG 管理数字化应用、ESG 信息披露、行业影响力及外部认可度等方面开展重点工作。

公司持续完善中国人寿特色 ESG 和绿色金融治理体系。搭建了由董事会承担主体责任的管理架构，公司董事会、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各司其职，全面推动 ESG 和绿色金融工作，制定并完善 ESG 和绿色金融发展战略及相关制度，不断提升公司可持续发展表现。

我们坚持维护各利益相关方权益，紧密结合外部宏观环境与公司实际发展规划，评估 ESG 风险与机遇，围绕相关议题进行管理提升，同时将 ESG 重点议题纳入公司整体战略规划，监督其管理与绩效表现。

2024 年 1 月至 2025 年 3 月，公司对于以下 ESG 相关议案进行审议：

董事会	<ul style="list-style-type: none"> 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》 2024 年 3 月 27 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》 2025 年 3 月 26 日 审阅《公司 2024 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》 2025 年 3 月 26 日 审阅《公司 2024 年绿色金融报告》
董事会战略与资产负债管理委员会	<ul style="list-style-type: none"> 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》 2024 年 3 月 26 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》 2025 年 3 月 25 日 审阅《公司 2024 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》 2025 年 3 月 25 日 审阅《公司 2024 年绿色金融报告》
总裁室 ESG/绿色金融委员会	<ul style="list-style-type: none"> 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》 2024 年 3 月 11 日 审阅《公司 2023 年绿色金融报告》 2024 年 5 月 9 日 审阅《公司 2024 年 ESG 管理提升工作方案》 2024 年 10 月 23 日 审阅《公司 2024 年 ESG 报告披露方案》 2025 年 3 月 7 日 审阅《公司 2024 年环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告》 2025 年 3 月 7 日 审阅《公司 2024 年绿色金融报告》

ESG 战略

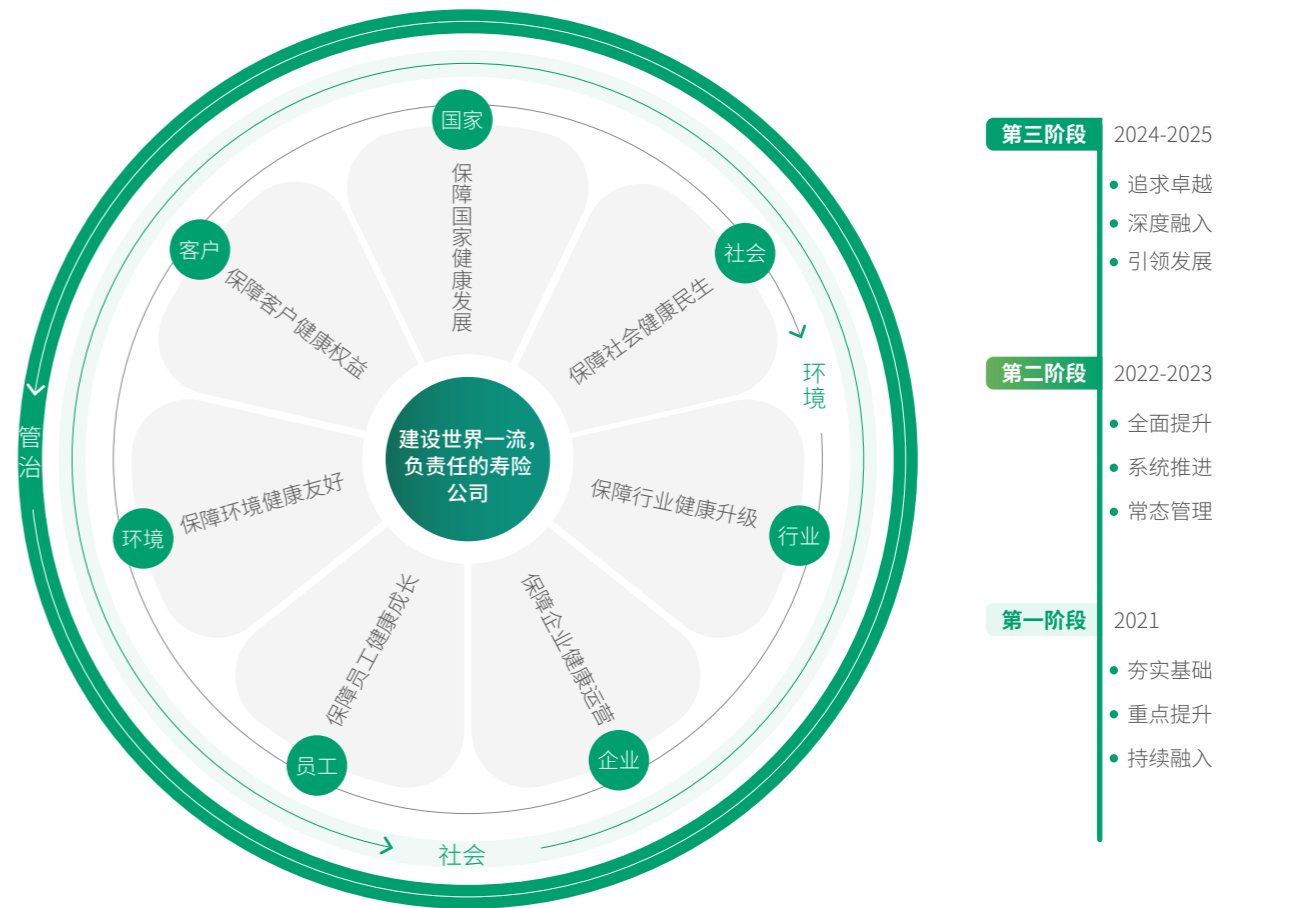
ESG 战略目标

建设世界一流、
负责任的寿险公司

ESG 战略理念

以人为本、关爱生命、
创造价值、服务社会

公司围绕环境、社会及治理三大核心维度，构建形成涵盖国家、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，结合公司整体战略和自身实际发展情况制定了《ESG 暨社会责任战略规划（2021-2025 年）》，计划通过分阶段推进 ESG 管理，逐步实现到 2025 年在国内寿险行业内引领 ESG 管理工作的阶段性目标，进一步提升行业影响力和社会责任履行能力。



中国人寿 ESG 战略模型

中国人寿 ESG 战略规划三步推进策略

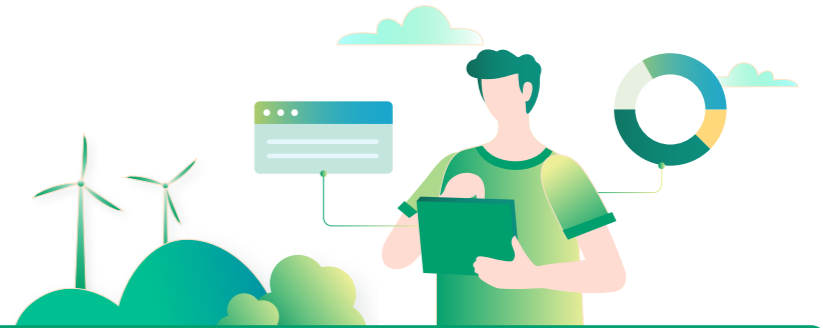
ESG 管理架构

ESG 和绿色金融管理架构

公司搭建具有中国人寿特色的 ESG 和绿色金融管理架构，架构完整、职责明晰，为公司落实 ESG 管理，实现可持续发展提供管理基础和组织保障。



中国人寿 ESG 和绿色金融管理架构



中国人寿 ESG 和绿色金融管理架构

ESG 和绿色金融管理制度

公司制定《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》，明确 ESG 和绿色金融在组织管理、常态化建设、ESG 风险及内部控制等方面的具体要求，涵盖了绿色投资、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 供应链管理以及社会公益等工作内容。

ESG 议题 重要性矩阵

中国人寿始终坚信，利益相关方的意见和建议对于公司的业务决策和长期发展至关重要。通过高效、顺畅的沟通渠道，积极了解并回应各利益相关方对中国人寿的期望与关切，定期开展重要性议题分析，将各方关注的关键议题纳入公司战略和日常运营，以期实现互利共赢、协同发展。

利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府及监督机构 	<ul style="list-style-type: none"> 守法经营 依法纳税 创造就业机会 服务国家战略 防范风险 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 股东大会 定期报告、临时公告 业绩说明会 / 新闻发布会 非交易路演 开放日 分析师及投资者会 参加券商投资者大会 安排投资者和分析师到分支机构调研 上证 e 互动平台 投资者关系邮箱及专线电话
客户 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服务流程 需求 / 满意度调查 客户服务专线电话 客户投诉处理 特色客户活动与增值服务

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
业务合作伙伴 	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 诚信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工座谈会 员工培训 帮扶困难员工 领导接待日
社区与非政府组织 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 社会沟通与调研 公益活动 志愿服务 灾害救助 保险捐赠 资金捐赠 发展普惠金融 发展养老金融
环境 	<ul style="list-style-type: none"> 应对气候变化 节能减排 资源综合利用 绿色办公 	<ul style="list-style-type: none"> 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

中国人寿持续完善 ESG 信息披露体系建设，综合考量利益相关方对企业管理与发展的新期望，满足《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中关于“可持续发展信息披露框架”的新要求，开展 ESG 双重重要性议题识别及评估。结合所处行业和业务特点，综合评估 ESG 议题对公司的影响重要性程度与财务重要性程度，识别出 24 项重要性议题，形成 2024 年重要性议题矩阵。

影响重要性评估过程

公司根据合规要求，对标同行实践，开展利益相关方调研，形成高度、中度、低度影响重要性议题判定结果。



财务重要性评估过程

公司通过梳理外部监管要求，选取“总资产”作为关键重要性评估指标，开展利益相关方调研，形成高度、中度、低度财务重要性议题判定结果。

识别	梳理外部监管机构和 ESG 相关准则关于财务重要性识别的要求，结合公司重要性议题的识别结果和业务特点及财务状况，系统性识别对于公司经营具有财务重要性的议题。
分析	选取公司总资产作为财务重要性程度的评估关键指标，以“相关议题产生的潜在财务影响占公司总资产的比重”作为财务重要性等级划分的依据，进而初步判定各议题财务重要性等级。
调研	参照多家重要外部机构投资者关于财务重要性的意见，由公司高级管理层与内部员工对财务重要性进行综合判定。通过外部与内部信息的融合，得出利益相关方对财务重要性程度的最终判断。
确认	综合分析调研结果，形成财务重要性程度评估结果。

重要性议题矩阵





01

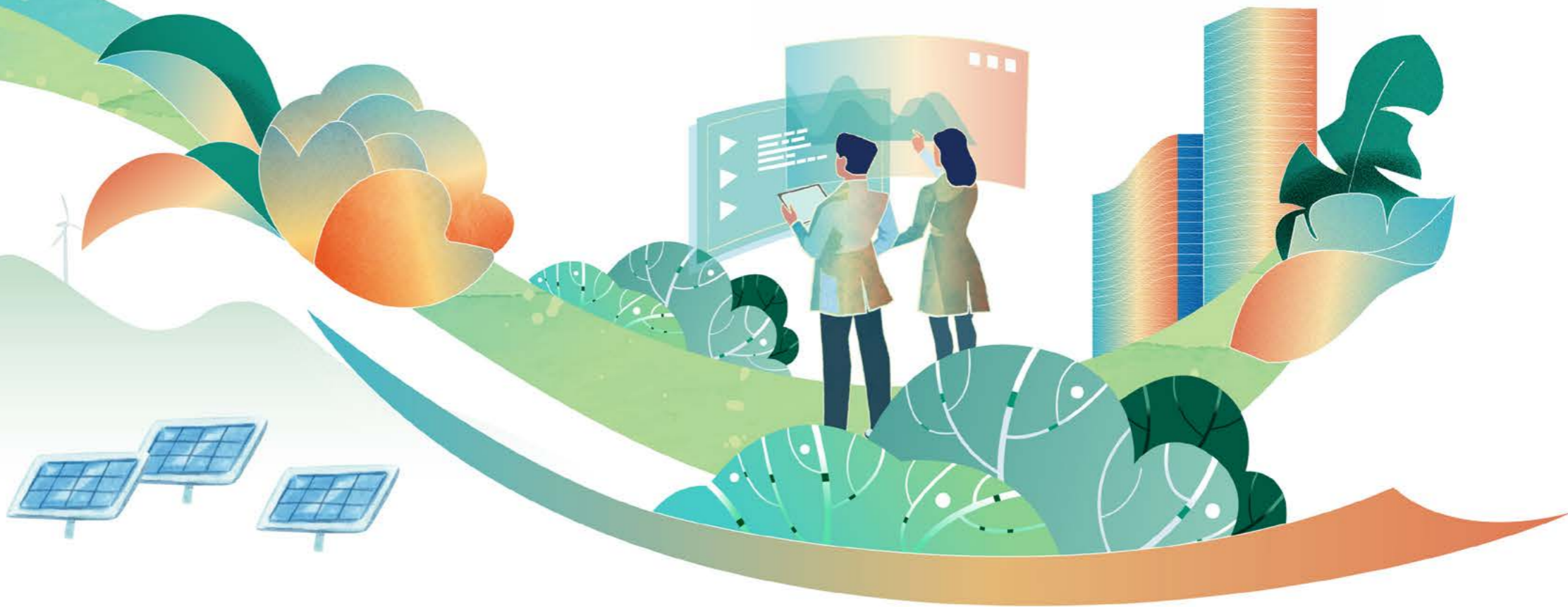
环境篇

绿色发展
助力金融转型



中国人寿深入践行绿色发展理念，助力“碳达峰、碳中和”工作，积极应对气候变化挑战，将低碳理念贯彻在日常运营和业务发展中。

- 履行气候承诺
- 引领绿色金融



履行气候承诺

中国人寿根据国际可持续发展准则理事会（ISSB）的框架及建议，搭建并持续完善气候变化应对体系，围绕治理、战略、管理、指标和目标四个维度，落实气候行动，从产品端、运营端和投资端出发，全面推动低碳发展。

治理

中国人寿依托 ESG 和绿色金融管理架构，开展应对气候变化治理工作，公司治理层、管理层、执行层各司其职，指导、监督和落实公司气候变化相关工作。

战略

中国人寿深刻认识到提升公司气候韧性的重要性，积极制定应对气候变化战略，切实履行环境责任，注重绿色低碳和可持续发展。公司通过提高能源效率、推广绿色产品和服务、积极开展绿色投资等措施，有效降低碳排放和能耗，实现经济效益和环境效益协同发展。

为进一步制定具有前瞻性的气候变化风险应对策略，2024 年，中国人寿启动气候风险情景分析及压力测试工作，搭建气候风险情景分析及压力测试分析框架。

在气候情景选择方面，公司结合自身运营情况，参考国际权威气候情景，采用 NGFS 情景数据作为气候情景数据，并结合国情进行情景优化，形成公司气候情景，同时分析在短期（2030 年）、中期（2050 年）、长期（2080 年）不同时间范围内，气候风险对投资端、运营端、负债端的影响。

在气候风险情景分析方面，公司识别并分析转型风险与物理风险的影响范围。在转型风险方面，公司主要识别投资组合中的高碳行业，结合不同气候情景和时间范围的影响结果，构建气候转型风险分行业传导模型，搭建分行业的气候转型风险测算模板，分析碳价及碳排放量上升、碳排放免费配额比例下降等影响因素，为后期测算因转型风险引起的公司各类资产的价值变动做好准备。在物理风险方面，公司识别出三种主要急性风险，即洪涝、台风、干旱，以此为基础构建气候风险传导模型，搭建气候物理风险测算模板。



管理

2024 年，中国人寿结合不同的气候情景，开展应对气候变化风险与机遇的识别与评估工作，充分把握气候变化机遇，提出针对性的应对举措。

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	急性物理风险和慢性实体风险	产品端	气候变化加剧极端天气现象发生，影响人类健康，威胁人类生命安全。公司若对气候变化关注度不足，将影响相关产品研发与创新，削弱市场竞争力。	公司深入评估气候变化与极端天气对人类生命健康的潜在影响，通过实施数据监测与分析，持续评估风险变动，并探讨利用再保险机制进行风险转移的策略。公司不断拓展普惠保险体系，助力个人及社会构建全面、系统的健康保障网络。
	急性物理风险	运营端	极端天气事件可能对公司办公场所和数据中心等运营场所构成威胁。极端天气引发的城市内涝及其连锁效应，可能对公司资产构成潜在风险。极端天气导致的供电不稳定等问题，将直接影响数据中心的稳定运行，对公司的信息安全保障能力和客户服务质量产生不利影响。	在选定新运营地点时，公司需全面考量地理位置因素及潜在的气候风险，强化业务远程操控能力，以增强对极端天气的应急响应能力和对运营中断的应对能力。公司应提升数据中心的灾害抵御能力，通过扩建异地多活数据中心，确保业务连续性，降低数据与信息丢失的风险。
		投资端	气候变化引起极端气候事件发生频率和强度的变化，台风、暴雨等灾害强度及频率增加，将导致投资实体厂房、生产设备等直接损失增多，以及生产中中断带来的减产等间接损失增多，对公司投资组合的估值及投资收益产生影响。	公司在规划投资方向时，需重点关注农业、房地产等受极端气候事件影响较大的行业，前瞻性的分析在不同气候变化情景下，灾害发生频率、发生强度的变化，识别公司投资组合的风险暴露情况，开展物理风险定量分析并动态调整公司投资组合结构。
转型风险	法律与政策	产品端和投资端	国家加速推进绿色金融发展，公司若未能及时跟进，将难以契合国家政策要求与发展趋势，可能引发公司投资产品或业务领域的财务损失。	公司紧跟国家政策号召和行业发展趋势，构建并优化绿色金融管理体系。公司制定绿色金融相关的发展战略与目标规划，提升绿色保险与绿色投资的能力，采用科学合理的投资策略来指导投资方向的规划。

2024 年气候变化识别与应对方案

风险类型	气候风险因子	风险分类	风险描述	风险应对
转型风险	科技	运营端	国家确立的双碳目标及倡导的绿色高质量发展理念，对公司能耗管理提出了更高的标准与期望。公司需在推动业务增长的同时，注重节能降耗，以实际行动支持国家战略的达成。	公司加大力度推进数字化转型，致力于构建全面的互联网综合服务场景。在此基础上，公司实施节能化改造措施，推动低碳运营模式，加速业务平台的智慧化升级，增加线上工具及管理系统的的应用比例，减少能源消耗。
	市场及声誉	产品端和运营端	随着气候变化的日益严峻，客户与市场将对公司在应对气候变化方面的能力提出更为严格的要求，投资者及利益相关方将期许公司采取积极举措以应对气候挑战。若公司未能有效回应这些期望与诉求，可能会面临声誉受损的风险，导致部分潜在客户的流失，影响利益相关方及投资者的相关决策与判断。	公司深入剖析行业发展趋势及市场动态，探索应对气候变化与业务运营融合点。同时，公司积极响应国家政策与监管要求，以应对气候变化为出发点，构建并维护与各利益相关方的信赖关系，塑造并强化品牌形象。公司定期公布 ESG 工作进展，致力于树立可持续发展的品牌形象。

2024 年气候变化识别与应对方案

2024 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

公司构建多元化产品体系，强化普惠产品供给能力，向客户提供优质服务体验。我们通过公益广告等多种宣传渠道，积极提升品牌知名度，塑造负责任形象，加速推动全体员工形成低碳环保意识。

运营端

在确保符合国家法律法规与政策导向的基础上，公司全力推进数字化转型进程，实施运营场所的节能改造与设备升级项目。公司不断提升科技数字服务的质量与效率，降低能源消耗与排放，优化运营流程。此外，公司积极提升品牌声誉，组织并参与气候变化相关的公益活动，为应对气候变化挑战贡献自身力量。

投资端

公司进一步深化绿色投资布局，将 ESG 要素全面融入投资管理体系，不断拓宽绿色投资项目的范畴。同时，公司正积极调整并优化投资策略，主动与相关部门及机构建立紧密合作，共同构建绿色投资的良好生态体系。

指标与目标

气候目标

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。

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。

中国人寿环境管理目标

中国人寿积极践行环境友好的运营模式，将低碳理念贯彻公司运营各个环节，推进绿色可持续发展。

绿色办公

作为金融服务机构，公司主要业务活动不会对生态环境和自然资源产生重大负面影响。公司制定《节能减排管理办法》，由公司党委书记、总裁担任能源管理工作委员会主任委员，全面落实节能减排管理工作，重点关注环境绩效管理，结合环境指标表现提出针对性的管理方案与工作计划，各分公司和专业直属机构制定统一能源管理台账，明确责任部门和责任人，严格落实能源管理责任。

在日常工作中，公司全面开展节能减排工作，要求选用节水型用水设备，减少水资源的消耗；加强用水设备的日常维护管理，定期对供水设备进行检修，杜绝跑冒滴漏现象，节约每一滴水；切实控制每个水龙头的流量，避免长流水；开会提倡自带水杯，减少饮用瓶装水。公司开展节能改造，引入楼宇自动控制系统提升能效，提高可再生能源使用率。公司力行节约，加强车辆管理，优化电子设备使用，确保有害废弃物专业回收，强化节约粮食宣传，减少厨余垃圾产生。我们推进数字化、无纸化办公，减少纸张使用，并贯彻国家绿色数据中心建设方针，升级优化数据中心基础设施，致力于构建环保的绿色数据中心，科技园数据机房获得美国 UPTIME 颁发的 T4 认证证书。



- 在总部大楼使用高效生活水泵替代原有水泵，提升能效 **10%**，使用红外感应 LED 灯具替代步行梯通道内白炽灯，降低能耗 **80%**。
- 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。
- 天津、云南等分公司配备新能源办公车辆。
- 云视频 2024 年全年总计支持约 **29** 万场视频会议，日均线上会议 **794** 场 (289,693 场 /365 天)，支持公司全系统视频端参会 **154.7** 万次，云桌面支持 **10.7** 万线上用户日常办公。

中国人寿环境管理亮点成果

绿色建筑

公司高度重视绿色建筑在实现绿色低碳运营过程中的关键作用，在购入营业用房和新建办公楼项目时，充分强调低碳、节能和环保元素；在日常管理中积极运用先进的绿色建筑技术和运营管理思路，应用多种节能降耗技术和措施，取得系列亮点成果。

 <p>厦门市分公司中国人寿大厦</p> <p>在成为厦门市首个“零碳大厦”的基础上，进一步强化绿色管理，成为厦门市首个 LEED 铂金级及 WELL-HSR 双认证写字楼。</p>	 <p>山东省分公司中国人寿大厦</p> <p>致力于探索绿色、低碳、智慧、健康、舒适的高效办公建筑，获得 LEED v4.1 铂金级预认证及英国建筑研究院 BREEAM 五星级认证。</p>	 <p>浙江省分公司中国人寿大厦</p> <p>实现能源高效利用和节能减排，进一步优化能源结构，获 LEED CS 铂金级认证、LEED O+M 铂金级认证及 WELL-HSR 标识。</p>
---	--	--

中国人寿绿色建筑亮点项目

环境篇：
绿色发展，助力金融转型

社会篇：
金融向善，引领永续发展

治理篇：
合规为本，稳固运营根基



厦门市分公司中国人寿大厦 LEED 铂金级认证	厦门市分公司中国人寿大厦 WELL-HSR 认证	山东省分公司中国人寿大厦 LEED v4.1 铂金级预认证	
浙江省分公司中国人寿大厦 LEED CS 铂金级认证	浙江省分公司中国人寿大厦 LEED O+M 铂金级认证	浙江省分公司中国人寿大厦 WELL-HSR 认证	山东省分公司中国人寿大厦 BREEAM 五星级认证

中国人寿绿色建筑亮点项目认证

绿色采购

公司践行绿色采购策略，将环保理念融入供应链管理、设备采购等各个环节，减少对环境的影响，鼓励各级机构在合适的地区适量购置新能源纯电动车辆。

绿色销售

公司将绿色理念充分融入保险服务的各个阶段，打造适用于不同销售队伍的无纸化线上签约平台，电子化管理销售人员档案信息，注重提升销售人员线上服务能力和线上无纸化签约率，同时全力推动新单环节的绿色销售。

个人长险无纸化投保率	长险电子保单件数达	新单电子化回访替代率超
99.9%	134 万件	96%
实现以客户为中心的全量电子保单查询下载	核保智能审核率达	投保环节年度节约纸张超
	95.17%	4,001 吨

中国人寿 2024 年新单环节绿色销售工作成果

绿色服务

公司积极建设线上智能化运营体系，提升智能化、线上服务能力，推动集约化运营、智能化管理、数字化服务，探索低碳模式与理赔、通知、支付等各个服务环节的深度融合，依托人工智能技术，实现各环节的电子化和线上化处理，兼顾客户服务的便利性和低碳运营模式。

理赔环节

个人线上理赔使用率	折算节约纸张	电子发票理赔超
96.7%	135 吨	909 万件

智能化审核赔案超	智能化率超
1,700 万件	70%

通知环节

电子信函推广率	累计获得客户电子信函授权
58%	3,801 万

每年减少纸质信函使用约	折算节约纸张
4,185 万封	837 吨

保全环节

保全服务 e 化率达	节约纸张使用
94.13%	870 吨

中国人寿 2024 年绿色服务工作成果



引领绿色金融

中国人寿践行绿色发展理念，从产品端、投资端和运营端协调发力，勇当绿色金融先行者，助力经济社会发展全面绿色转型。

治理

中国人寿构建具有自身特色的 ESG 和绿色金融治理架构，明确董事会承担绿色金融主体责任。

战略

中国人寿制定《绿色金融发展战略（2023 年 -2025 年）》，提出阶段性绿色金融发展战略及工作要求。公司积极推进绿色金融与各项业务的有机融合，结合 27 项具体任务，提升绿色金融服务能力和质效。

中国人寿绿色金融发展总体目标 (2023-2025)

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总体战略 (2023-2025)

- 构建绿色金融治理体系
- 提升绿色保险产品与服务创新和供给能力
- 践行绿色投资理念
- 坚持绿色营运
- 全面提升绿色金融表现

管理机制

中国人寿以《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》为绿色金融管理工作的制度工具，遵循全局性、前瞻性、适当性原则，明确董事会、董事会专门委员会、高级管理层、职能部门、分支机构的职责分工，构建组织健全、职责清晰的 ESG、绿色金融等可持续发展工作的管理架构和互相衔接、有效联动的运营机制，有序开展绿色投资、绿色保险、绿色运营、绿色办公等主要工作。

指标与目标

- 紧扣绿色金融发展理念，将理念融入公司治理、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。
- 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业务保费规模、保险金额稳步增长。
- 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。
- 将低碳理念融入公司运营的各个环节，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；
 - 持续提升公司运营服务的在线化、集约化、智能化水平。
- 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。
- 将加快发展绿色投资纳入公司重点投资领域和任务，发挥保险资金优势，优化投资布局，深入发掘绿色投资机遇，开展多领域双碳绿色投资实践，助力双碳目标达成。

中国人寿绿色金融发展目标

中国人寿全面完善绿色金融配套机制建设，为绿色金融工作的开展提供保障，制定《2024 年绿色金融工作方案》，重点关注绿色投资能力提升，致力于协同推进降碳、减污、扩绿、增长，持续优化自身 ESG 表现的同时助推绿色金融工作取得丰富成果。

绿色保险与绿色投资

中国人寿持续大力推进绿色金融建设，积极满足客户对于绿色转型项目的金融服务需求，持续释放绿色金融效能，关注绿色保险创新动态，提升绿色保险供给能力的同时丰富保险保障功能。

绿色保险

公司持续向环保和低碳领域提供全国范围的保险保障，包含生态环境产业、清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保产业、清洁生产产业、绿色服务等业务领域，致力于实现经济增长与生态平衡的良性循环。同时，我们不断扩大绿色保险业务覆盖面，为绿色产业链条上下游企业提供意外、医疗、寿险等多元化保险保障方案。公司持续推进绿色保险智能报表系统开发，做好绿色保险业务统计工作，提高绿色保险业务统计数据质量。

2024 年，公司持续加强绿色保险推动力度，强化考核引领，将绿色保险增速纳入省级分公司年度职能绩效考核指标，进一步提升绿色保险服务能力。

绿色投资

中国人寿将 ESG 因素融入投资管理实践，推进绿色投资，致力于在资产组合层面实现碳中和，提高投资组合的长期可持续性。

公司打造完善的绿色投资管理流程，建立健全绿色投资体系，提升绿色投资能力，将绿色标准和 ESG 投资理念纳入现有投资流程，作为投资决策重要考虑因素。公司通过委托投资指引明确绿色相关重点领域的主要目标、投资方向和实施路径，将绿色投资纳入资产战略配置规划和年度投资计划中，不断丰富投资策略，加快发展绿色投资。

依托主力投资平台国寿资产和重要委托方国寿投资，公司在绿色交通投资、绿色转型投资、绿色乡村产业投资和一带一路绿色低碳建设方面投资多个项目，持续释放绿色金融效能。

绿色交通投资

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。

- 长沙轨道交通投资项目：出资 9.7 亿元支持长沙地铁 3 号线绿色交通发展。

绿色乡村产业投资

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，助力光伏产业振兴以拓宽农民增收致富渠道。

一带一路绿色低碳建设

积极响应“一带一路”倡议，通过绿色债券、绿色金融衍生品、绿色基金等多种方式，保障“一带一路”绿色低碳建设要求。

中国人寿主要绿色投资项目

绿色转型投资

积极将资金投向行业绿色转型项目，鼓励企业采用清洁技术和绿色创新，为企业赋予更具竞争力的可持续发展价值。

- 国寿资产 - 兰沧项目：公司出资 36 亿元，募集资金用于以非公开协议方式对昆明云能产融有限公司增资，助力标的公司加大水电装机容量并增加风电、光伏等其他清洁能源投资建设。



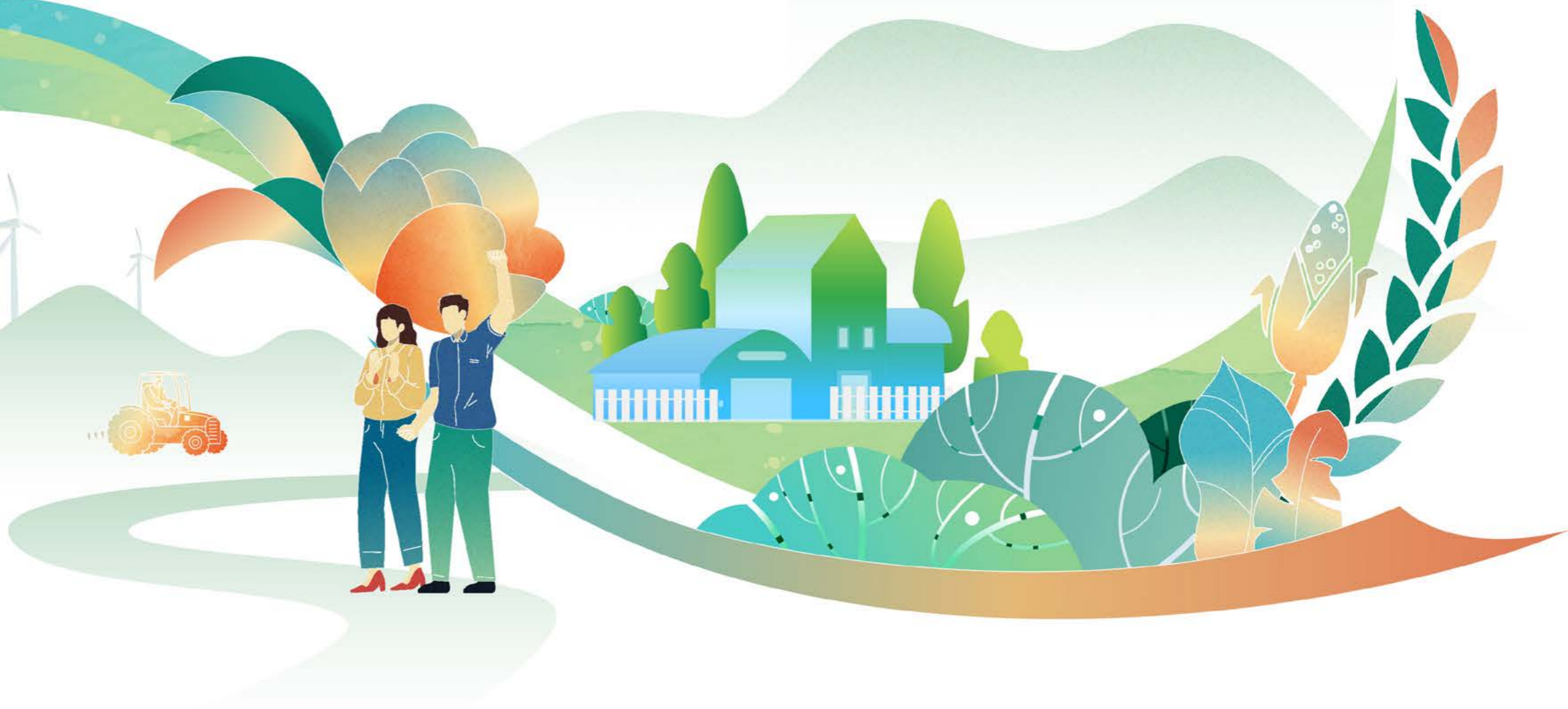
02

社会篇

金融向善
引领永续发展

中国人寿致力于提供多元化的普惠金融服务，惠及更广泛的社会群体；坚持责任投资理念，助推可持续投资项目落地；通过科技赋能，提升服务效率与质量；重视人才队伍建设，积极与各界合作，共同承担社会责任。

- 多元普惠金融
- 践行责任投资
- 赋能科技服务
- 强健人才队伍
- 共担社会责任



多元普惠金融

中国人寿深耕普惠金融领域，推出多样化的普惠保险产品，拓宽保险服务边界，提升保障水平，实现保险服务的普及化与精准化管理。

治理

中国人寿公司党委、总裁室统一领导普惠金融工作，将普惠保险纳入贯彻落实党中央决策部署工作框架一体推进，公司各相关部门按照职责分工，组织实施推进普惠保险发展的各项具体工作任务。

战略

中国人寿高度重视普惠金融，自觉将普惠保险工作在党和国家工作大局中去谋划，放在衡量公司贯彻落实党中央决策部署效果的高度去落实，持续推进供给侧结构性改革，提升普惠保险的服务质量，强化对实体经济的支持力度，同时有效管理风险，不断增进客户的满意度、幸福感与安全感。

管理机制

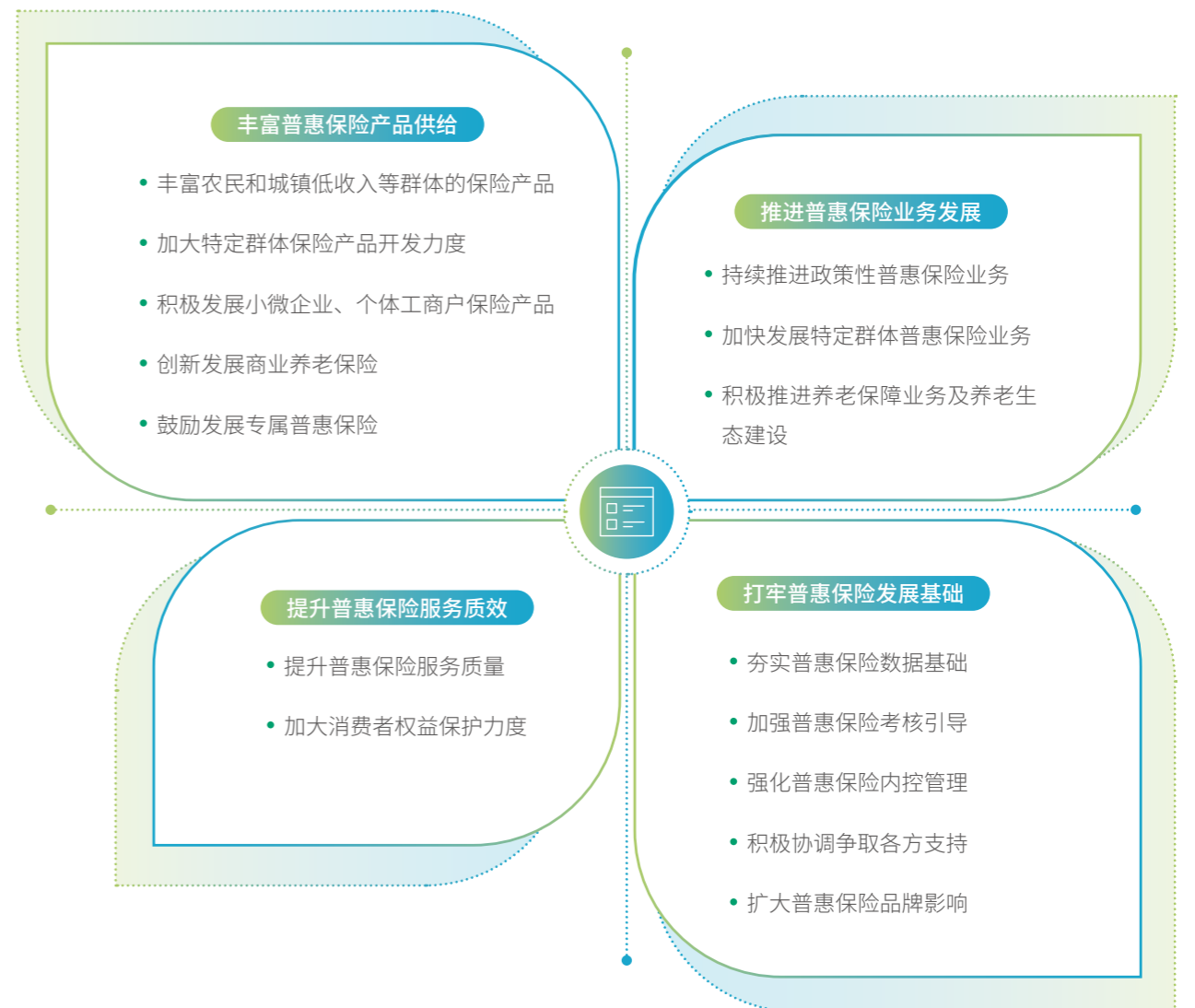
公司不断夯实普惠保险发展机制，制定普惠保险专项方案，加大普惠保险考核力度，形成了顶层设计、战略部署、重点任务、考核督导的工作闭环，全力推进普惠保险高质量发展。同时，公司高度重视普惠金融交流与保险普及，通过参与相关论坛与研讨会等活动，发挥行业“头雁”作用，引领行业普惠保险服务发展。

中国人寿参加“中国第四届人口与发展论坛”及分论坛“计生家庭普惠保险研讨会”

2024年12月19日，中国人寿受邀参与“中国第四届人口与发展论坛”及“计生家庭普惠保险研讨会”。在论坛中，公司代表见证了国家卫生健康委员会等单位围绕“以人口高质量发展支撑中国式现代化”的主题进行的政策宣导解读。同时，公司与相关单位共同商议计生家庭普惠保险发展方向，分享工作经验。

指标与目标

中国人寿制定普惠金融工作目标，旨在提升金融服务的可获得性与满意度，助力社会经济均衡发展。未来五年，公司计划全面构建普惠保险高质量发展体系，围绕保障民生、服务社会，持续丰富普惠保险产品供给，大力推动普惠保险业务发展，加快提升普惠保险服务质效，扎实打牢普惠保险发展基础，以更高的效率、更低的成本、更有效的风控，为人民群众提供广泛覆盖、公平可得、保费合理、保障有效的保险服务，努力把公司打造成普惠保险发展的标杆企业。



公司借助服务网点遍及全国各个地区的优势，持续加大对“老、少、边、穷”地区的资源倾斜力度，积极向服务欠缺的地区提供保险服务，打通服务的“最后一公里”。

西藏

积极响应国家援藏工作号召，将自身的资源、技术不断地投入到西藏地区，积极推广住院医疗保险、意外伤害保险、大病保险等产品，尽可能为西藏人民提供及时有效的服务。

青海

在平均海拔 3,500 米的青海省，公司拥有 64 家分支机构，已累计为 930 多万青海群众提供人寿、年金、健康及意外伤害等保险服务，为高原地区人民美好生活筑起一道坚实的保障防线。

广西

参与制订《广西城市定制型商业医疗保险（惠民保）理赔基本服务指引》，在贵港、崇左、贺州、百色开展惠民保险项目，针对特困、低保、孤儿等特殊群体倾斜赔付比例；同时为以上城市新市民拓宽参保途径，充分彰显“普惠”属性。项目启动后，广西分公司的上万名保险宣传员挨家挨户做宣传、送保单，将普惠保险的知识送达基层一线。

黑龙江

作为辐射最北的分支机构，黑龙江漠河支公司积极助力边陲乡村推进构建“保险+养老”服务模式，发挥公司特有的品牌优势、机构优势和人员优势，通过打造“兴边安养 共享夕阳”互助养老项目进一步织密乡村管理网和便民服务网，助力农村老年人享受到“城镇化”的便利生活。

宁夏

宁夏分公司联合宁夏回族自治区妇联在全区开展关爱妇女“爱妮保”保险项目。“爱妮保”项目构建了妇女“两癌”筛查+救助+保险+关爱四位一体的健康保障体系，进一步扩大关爱妇女健康保险工作覆盖面，有效提高妇女健康水平。

公司高度重视普惠金融与普惠保险的发展，致力于通过多元化的保险业务开拓，响应国家乡村振兴战略，为小微企业、“两新”群体、老年群体、女性及计生家庭、学生、特殊职业群体等关键人群提供丰富的保险服务。

乡村振兴类保险

结合两乡地区风险特点，公司为农村人口定制多样化保险产品，有效缓解因病致贫风险。推出“嘉享保”系列产品，提供全面的身故、全残及意外保障，并设置了满期金保障；打造“乡安宝”系列产品，涵盖驾驶拖拉机或联合收割机意外伤害身故保障等，精准满足当地保障需求；同时，不断丰富“乡村振兴”系列产品，围绕农村生产生活特定风险，提供有针对性的、个性化的意外医疗保障，已形成包含寿险、疾病、医疗和意外等多险种在内的乡村振兴类保险产品体系，以全面、贴心的服务助力两乡地区发展。

到村任职选调生保险
累计承保超

100

万人次

此外，公司于 2024 年继续推广到村任职选调生保险，承保人数超 1.4 万。截至 2024 年 12 月 31 日，已累计承保超 100 万人次，赔付约 6,000 万元，惠及约 650 名因重疾或意外陷入困境的大学生村官及选调生。

城乡居民大病保险

作为首批参与国家大病保险业务的保险公司之一，公司积极开展城乡居民大病保险业务，始终将此作为战略性业务精心布局。截至 2024 年 12 月 31 日，已参与承办超过 200 个大病保险项目，成为各地在大病保险领域的重要合作伙伴，有效缓解了参保人的高额医疗费用开支压力，对支持构建多层次医疗保障体系发挥重要作用。

养老保险

公司积极落实大健康、大养老战略，稳步推进“保险+养老养生”业务，推出了一系列创新养老保险产品，满足客户保险保障及养老综合化服务需求。截至 2024 年 12 月 31 日，累计承办长期护理保险项目 80 个，2024 年新增承保老年群体达 1.4 亿人次。

满足中老年群体健康、意外保障需求

开发了“国寿银龄无忧特定疾病医疗保险”，适当放宽投保年龄与健康状况要求，有效降低了投保门槛，覆盖多种中老年人高发特定疾病与手术。升级开发“银龄安康”系列产品，围绕老年人旅游场景和特定场所提供意外伤害和医疗保障。

提供多元养老保障

设计“鑫耀鸿图（2024 版）”等系列年金保险，以及“鑫意宝”等两全保险产品，均适用于个人养老金制度内外销售，精准对接政策目标人群，为群众提供多元化的养老保障选择。

打造专属商业养老模式

于 2021 年设计“国寿鑫享宝专属商业养老保险”，2022 年作为首款个人养老金产品上市。至 2024 年，公司持续升级优化个人养老金产品，旨在满足更广泛年龄段的养老保障需求，不断提升服务品质。

拓展养老服务布局

秉持“让子女放心、让老人安心”的养老生态建设理念，稳步推进养老服务多方式供给，加快在重点战略区域的布局。养老社区、养老公寓、康养旅居三大养老产品线布局落地，截至 2024 年 12 月 31 日，已累计在 14 个城市布局养老服务，其中已布局 17 个机构养老项目，推出三款“随心居”旅居产品。

女性及计生家庭保险

公司持续满足特定女性及计生家庭在健康保障方面的需求，提供更加精准、全面的保险保障解决方案。创新开发了首款细分人群终身特定疾病保险产品——“卿无忧”，专注于女性特定部位重度恶性肿瘤等疾病的保障，通过专业的风险管理和保障设计，为女性群体提供更加细致的健康保障。2024 年，公司团险渠道为约 969 万人次特定女性群体提供约 1.6 万亿元的保障金额；为约 2,730 万人次计生家庭成员提供约 1.8 万亿元的保障金额。

学生群体保险

公司持续关注学生保险需求，不断创新产品，为学生成长提供全面保障，升级开发“乐学无忧”系列产品，提供更加灵活的保险期间，升级开发“校园”系列产品，扩展医疗保障范围。2024 年，学生群体保险共惠及少年儿童超 7,000 万人。

城市定制型商业医疗险

公司累计落地 130 余个城市定制型商业医疗险项目，加强商业保险与基本医保的衔接。公司承保的珠海“大爱无疆”、杭州“西湖益联保”荣获湾区金融创新案例“普惠金融创新产品”、浙江省金融业发展促进会“做好金融‘五篇大文章’优秀案例”等荣誉奖项。

小微企业保险

公司关注小微企业实际需求，致力于解决其因规模小、资金紧张等导致的发展难题。公司通过全面实现投保流程与单证的线上化、电子化，大幅提升服务便捷性，为小微企业带来高效、贴心的服务体验，助力其克服发展障碍。2024 年，累计为 5,691 家小微企业提供风险保障，累计承保保费规模 2,762.34 万元。

2024 年

累计为小微企业提供风险保障

5,691 家

累计承保保费规模

2,762.34 万元



“两新”群体保险

公司聚焦“两新”人群³，截至 2024 年 12 月 31 日，公司针对“两新”人群的承保保费规模达 9.75 亿元。2024 年，公司在现有产品的基础上，聚焦家政服务人员群体，开发“家政人员”系列产品，针对家政服务人员的职业风险，增设交通意外、疫苗接种等保障，更好满足“两新”人群的多元化保障需求。此外，充分利用全国 300 余座城市、近 2,500 个服务网点，打造服务“两新”群体的“爱心港湾”，为快递小哥、外卖骑手等户外劳动者提供休憩场所，传递保险行业的温暖与关怀。

截至 2024 年 12 月 31 日

公司针对“两新”人群的承保保费规模达

9.75 亿元



特殊职业群体保险

公司围绕特殊职业群体的风险特征，不断丰富个性化、定制化的产品供给，有针对性地提高特殊职业群体保险保障水平。针对应急救援人员等群体的职业风险，推出“应急救援”系列产品，提供意外伤害和医疗等保障。

³ “两新”人群：指新市民和新业态客群。



践行责任投资

中国人寿践行责任投资理念，通过优化投资组合，支持绿色发展和环境保护，在追求经济效益的同时更重视社会贡献。

治理

中国人寿构建由股东大会、董事会及其专业委员会、总裁室及其投资决策委员会、具体执行部门共同组成的投资管理组织架构。股东大会作为最高权力机构，董事会及专业委员会负责战略指导，总裁室及其投资决策委员会制定具体决策。具体执行层面，投资管理部门负责策略规划与项目执行，投资风险管理部门负责风险监控，投资决策支持部门提供数据与分析支持。此外，各部门各司其职，协同合作，共同确保公司投资业务的稳健运行与高效发展。

战略

中国人寿制定《2025-2027 年度资产战略配置规划》，以 ESG 战略为指引落实专项行动，重点关注责任投资工作，在投资业务中积极践行责任投资理念，将 ESG 因素充分整合到投资全流程。

管理机制

中国人寿严格遵循《中华人民共和国保险法》《保险资金运用管理办法》等相关法律法规，响应联合国《负责任投资原则》等行业标准，制定《投资管理办法》《资产配置管理办法》，全力推动 ESG 要素全面融入投资管理业务的所有环节。2024 年，公司制定并公开发布《[责任投资相关政策声明](#)》，适用于公司所有资产类型，并适用于中国人寿及委托资产管理人的投资活动。

指标与目标

“十四五”期间，公司致力于实现以下目标：力争实现直接服务于实体经济的投资年增长速度不低于公司整体投资的增长速度，保持战略性新兴产业投资与绿色投资金额的稳步增长，以推动可持续发展。

公司持续完善责任投资管理流程，在投前、投中、投后全流程中纳入 ESG 考量，投资类别覆盖上市公司股权投资、固定收益类资产投资、私募股权投资、房地产投资、基金类投资、另类投资等多个资产类型。

截至 2024 年 12 月 31 日，公司在责任投资关键领域的实践

在普惠金融领域，投资总额为 **1,486 亿元**，包括债券 **902 亿元**，股票 **48 亿元**，另类投资 **535 亿元**；

在乡村振兴领域，投资总额达到 **1,037 亿元**，具体为债券 **798 亿元**，股票 **38 亿元**，另类投资 **200 亿元**；

在支持“一带一路”建设的投资方面，总额为 **1,422 亿元**，其中债券 **497 亿元**，股票 **511 亿元**，另类投资 **413 亿元**。



主力投资平台践行责任投资实践

国寿资产



- 国寿资产作为公司主力投资平台，围绕五大关键领域深化责任投资：深入完善治理体系架构、持续丰富投资成果实践、稳步提升风险管控效能、不断强化配套支持保障、积极发挥行业引领担当。
- 国寿资产已正式签署联合国负责任投资原则 (UNPRI)，充分运用其业务专长和资源条件，实施负责任投资策略。2023 年 7 月，国寿资产以创始成员身份加入中国气候联合参与平台 (CCEI)，该平台由北京绿色金融与可持续发展研究院、中国责任投资论坛 (China SIF) 联合 24 家大型机构投资者共同发起，旨在整合机构投资者经验和资源，加速中国企业绿色低碳转型。
- 此外，国寿资产在 ESG 投资领域组建专业团队，包括信用管理部 (ESG 评级部) 与战略发展部发展创新处 (ESG 投资管理处) 共 33 人。为增强团队 ESG 意识，公司定期举办外部培训，覆盖《ESG 体系化认知》《境外 ESG 投资实操》等课程，并通过公司内部网络学习平台国寿 e 学提供 8 门 ESG 相关课程。同时，公司内部讲师向青年骨干及新员工传授 ESG 投资经验，全面提升团队在 ESG 投资领域的专业素养。
- 国寿资产于 2024 年修订了《公司另类业务投后管理办法》，针对权益类另类产品投票事项提出了具体的管理要求，对于权益类另类产品所投资的企业或标的发生对投资人利益具有实质性影响的事项，公司需严格履行内部审批程序，防范潜在风险。

国寿投资



- 国寿投资作为公司重要委托方，秉持“服务国家战略、服务实体经济、服务社会民生”的使命，制定《国寿投资 ESG 专业委员会会议事规则》《国寿投资 ESG 投资管理指引》等制度，通过负面筛选、尽职调查、投资决策、协议谈判、投后管理等环节将 ESG 因素全面嵌入投资全流程之中，全面实现 ESG 整合。
- 国寿投资将 ESG 因素融入参与及代理投票政策与流程中，并制定《国寿投资 ESG 投资管理指引》，明确各投资团队应通过会议沟通、投票等行动积极开展尽责管理，督促融资主体强化 ESG 风险管理，把握 ESG 相关机遇。同时，国寿投资在投资项目 ESG 评审阶段，结合 ESG 风险情况，明确不同项目需重点关注的参与或投票 ESG 议题，强化尽责管理实践。

赋能 科技服务

中国人寿大力推进科技数字金融发展，全面优化客户服务及消费者权益保护体系，加强数据隐私保护与知识产权维护，确保为客户提供安全、高效且优质的数字化服务。

科技数字服务

中国人寿践行“以客户为中心”的经营理念，深度融合科技与数字力量，强化科技服务支撑，加快服务资源升级整合，发布“简捷、品质、温暖”的“国寿好服务”子品牌，致力以高质量运营服务打造更优质的客户体验。

创新销售渠道

公司秉承“数字化、智能化、共享化”的互联网理念，焕新升级了集“产品、服务、内容”于一体的“中国人寿保险商城”，立足打造“公司自营线上旗舰店”，不断提供优势突出、投保便捷的专属产品，互联网专属产品由最初的 2 款，扩展为涵盖年金、寿险、意外、个人养老金四大场景的 9 款产品，并将不断补充、健全覆盖不同客群需求的产品供给体系，更好地满足客户不同生命周期的保险保障需求。

用户通过三种方式可进入中国人寿保险商城亲身体验：



- 01 微信搜索“中国人寿保险商城”小程序；
- 02 关注“中国人寿保险股份有限公司”微信公众号，进入“保险产品 - 保险商城”；
- 03 下载中国人寿寿险 App，点击“产品 - 保险商城”。



高效数字化服务

公司持续强化中国人寿寿险App的精准服务能力建设与运营能力建设，通过大数据、人工智能等先进技术的深度融合，中国人寿寿险App已实现对用户需求的精准捕捉与个性化服务，为用户提供定制化的产品推荐和服务方案。同时，我们不断优化App界面设计，打造多元化的互动功能，如在线客服、健康管理、线上直播等，为用户提供更加全面、便捷、贴心的服务体验。截至2024年12月31日，中国人寿寿险App的注册用户数量近1.6亿人，同比提升10.5%。

在优化客户体验方面，公司已全面部署并深入实施数字化战略，成功构建融合多渠道资源的科技智能服务平台体系。进一步强化客户联络中心的“SIP（自助服务层级—智能服务层级—人工服务层级）三元互动”服务模式的应用深度与广度，并对包括移动应用（App）、微信服务平台、95519客户服务专线以及短信通知在内的多个客户交互触点进行系统性优化。2024年，电话呼入服务48小时内一次性问题解决率超90%，话后服务满意度再创新高，达99.87%。

优质暖心服务

2024年，公司面向各类客群提供特色、适配的优质暖心服务，累计为32.6亿人次提供服务。我们围绕亲子、女性、健康、运动、生活回馈等主题，提供普惠增值服务超7,000万人次，VIP服务提质扩面，焕新推出健康体检、就医绿通、康复护理服务等9项尊享健康权益。

开展“听名医 讲免疫”系列直播讲座活动

公司精心策划开展“听名医 讲免疫”系列直播讲座活动，深度解读四季养生、慢性病防治、中医调理、女性健康、老年保健、儿童成长等热点话题。

通过直播这一便捷形式，客户无需出门，在家即可轻松获取权威的健康资讯。客户还能在评论区留言，与专家进行实时互动，解答个人健康方面的疑惑。此外，公司还特别邀请部分客户亲临直播现场，与专家进行面对面的交流。

2024年，“听名医 讲免疫”系列直播的总观看量突破483万人次，有效促进了健康知识传播，提升了大众健康意识。



优质适老化服务

2024年，公司持续开展适老化服务建设，线上及线下全方位提升老年客户服务体验，提供优质适老化服务超2,700万人次。暖心适老服务覆盖中国人寿寿险App、柜面、95519客户服务专线等触点，入选中国保险行业协会“普惠保险典型案例”。

线上适老化服务

App适老化	中国人寿寿险App设有“尊老模式”，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。2024年，App尊老模式进一步优化界面布局，丰富老年客户专属内容供给。
95519客户服务专线适老化	95519客户服务专线设“长者一键接入人工”服务，针对老年人特点，从语言、交流上提供便捷、贴心的适老化服务，支持53种方言。截至2024年12月31日，95519客户服务专线累计服务老年客户74.64万人次。
空中客服适老化	为老年人提供“空中客服”远程视频优先接入通道。2024年，老年人空中客服接通率稳步提升至95.8%，累计提供适老服务超36.7万人次。

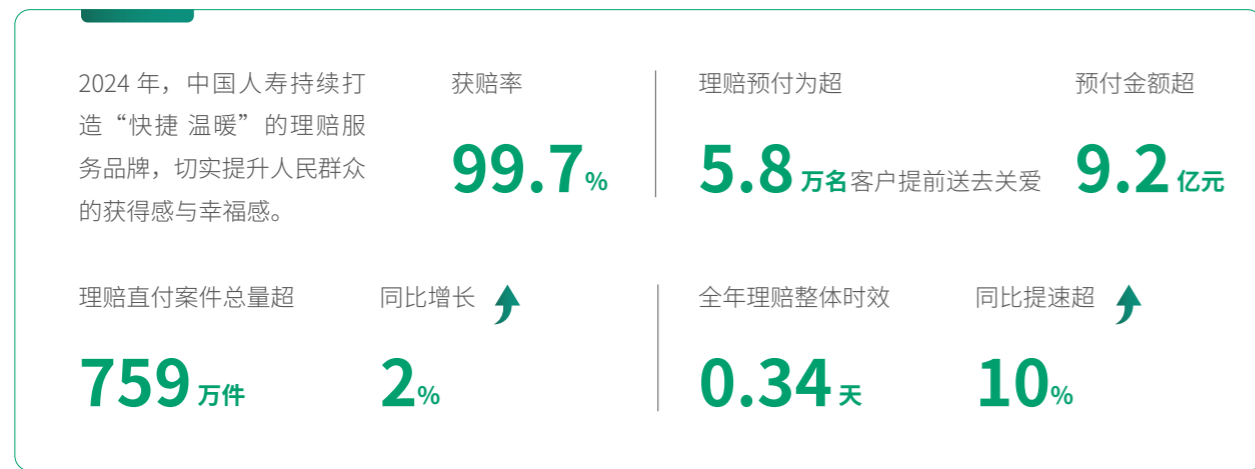
线下适老化服务

智慧柜员机	智慧柜员机上线“爱心版”模式，可为老年人提供字体放大、语音辅助等无障碍功能。2024年提供适老服务295.6万人次。
老年客户绿色通道	开辟老年客户绿色通道，提供优先排队服务，便民区配置老花镜、便民药箱、血压计、轮椅等适老化设备。2024年提供临柜适老服务270.9万人次。
长者陪伴课堂	柜面推出线下“长者陪伴课堂”，结合老年客群生活需求，开展反诈课堂、体验课程等服务，提升老年客户风险防范意识，提升老年生活质量。

温暖理赔服务

公司以数字化平台与专业团队为双引擎，全面优化理赔流程，提升服务体验与专业效率。

公司全面推行线上理赔服务机制，借助前沿的数字化平台，客户通过定制化的手机应用程序便捷上传理赔所需材料，轻松完成理赔申请；组建专业理赔顾问团队，秉持“一对一”服务模式，为客户提供详尽、精准的理赔指导与支持，有效提升理赔服务的满意度与专业性。



消费者权益保护

公司不断完善消费者权益保护制度体系，修订消保工作、消保审查等内部管理制度，强化顶层设计、机制管理，优化教育与团队建设，增强消费者满意度与金融素养，推进消费者权益保护工作的不断完善。

消费者权益保护审查

持续优化消保审查流程，清晰界定审查范围及步骤，设定审查完成的关键节点，确保产品、服务及合作协议实现全面审查。2024 年，全系统审查产品及服务总量同比提升 48.34%。

消费者权益保护考核

制定消费者权益保护评价管理指标，并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全部省级分公司。



中国人寿客户投诉处理渠道及流程

公司重视消费者投诉情况，秉持深入分析、源头治理的原则，实施“事前预防、事中处置、事后整改”的全链条管理，持续优化投诉处理能力。根据国家金融监督管理总局通报的 2024 年行业投诉情况，公司在公布投诉相对量指标的 82 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 60 名，万张保单投诉量排名行业第 79 名，万人次投诉量排名行业第 75 名（排名越后，指标越优）。

2024 年，公司受理各类客户投诉及不满事件共 298,063 件，每 1 万张保单有 7.05 件投诉及不满。其中，各环节接收客户投诉及不满情况包括销售环节 151,384 件、续费服务环节 30,174 件、理赔环节 44,531 件、保险合同变更及保全环节 38,203 件、承保环节 8,004 件、其他环节 24,942 件。

消费者权益保护审计

确定常态化、规范化的内部审计工作机制，明确审计周期、审计频率、审计要点和审计对象范围等内容，每年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。

消费者权益保护培训

深化“431”消保内部培训体系（四项制式培训、三项专项培训、一个培训专栏），组织开展消费者权益保护专题必修课程，覆盖全系统员工和销售人员。

消费者权益保护教育宣传

在全国范围内广泛开展系列消保教育宣传活动，依托“常态宣传+集中宣传”的工作模式，充分运用“内部+外部”全域渠道、“线上+线下”多维场景。其中，“3·15”和“金融教育宣传月”集中活动触及消费者人次同比增长 52.5%。

隐私数据安全

中国人寿重视隐私保护与数据安全，通过建立健全相关措施，确保客户信息的安全性和隐私性。

治理

中国人寿已搭建职责明晰、架构完备的 ESG 和绿色金融管理架构，由董事会承担包括隐私和数据安全等在内的 ESG 主体责任。由公司董事会授权高级管理层（即总裁室）履行信息安全管理相关事项的具体责任，在总裁室下设网络安全和信息化委员会，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。

战略

中国人寿深化“云+网+端”总体布局，按照全面云化思路打造以分布式多活数据中心为基础、全网互联、面向场景灵活快速交付服务的 IT 布局，建成安全可靠的 IT 后台，将公司数据高度集中在安全后台，大幅缩小风险敞口，保障公司数据安全。

管理机制

中国人寿始终坚守客户隐私保护的底线，严格遵循《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》，并制定更新《信息安全管理办法》《信息安全事件管理办法》《用户信息授权及个人信息保护政策》等内部制度。2024 年，公司发布《信息安全管理政策声明》，覆盖中国人寿所有业务板块及分子公司。

在供应商管理方面，公司制定《信息科技供应链安全管理办法（试行）》，确保供应商仅能接触与其业务相关的数据，明确要求供应商在数据采集、传输、存储、处理、交换及销毁等各个环节中，实施严格的安全管控措施，建立供应商服务人员操作记录并定期审查，以保障供应商信息安全管理合规性，有效降低因合作供应商引发的信息安全风险。

指标与目标

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。此外，公司每年聘请第三方审计师开展内控审计，其中包含涉及财务、精算、销售、业务等信息系统层面的审计内容。同时，公司面向所有业务开展信息系统安全认证，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。2024 年，中国人寿未发生重大信息安全事件。



安全防控

公司在隐私与数据安全防控方面采取严密的访问控制和敏感信息保护措施，科学设计网络架构，采取分区分域策略并严格隔离，同时运用权限控制、双因素认证、链接超时自动退出等机制，强化数据访问安全，并通过统一身份管理技术保障运维安全。此外，公司采用水印技术防止数据泄露和追踪，利用加密和去标识化技术确保远程办公和业务处理中数据不落地，对用户敏感信息进行脱敏处理并在关键环节应用虚拟号码，全方位提升科技产品安全性。

公司采取主动与被动防御相结合的方式维护系统信息安全，对信息活动进行全面监控和详细记录，并对信息安全事件实施全流程的操作管理。确保所有对中国人寿信息系统的关键访问和操作都得到详尽的记载，以保障系统中的任何敏感行为都能被有效追踪，从而精确地追溯到具体的执行负责人。

主动防御

- 严控信息系统质量，开展上线前的质量检查及安全测试，强化日常监控，保障信息系统运行情况可监、可控，及时发现异常情况并告警。此外，对公司相关信息系统开展测评，及时发现信息系统安全风险并整改加固，不断提升信息系统安全防护能力。

被动防御

- 遇到异常情况，及时触发应急响应流程，启动联动机制，相关人员通过封禁、缓解、溯源、消除和恢复等手段高效处置风险，及时防止信息安全风险事件扩散。
- 后期处置：积极协调相关部门对异常事件的起因、影响及应急措施进行全面评估，及时查漏补缺，进一步完善应急管理预案，认真落实整改工作。

隐私保护

公司高度重视并致力于保护用户个人信息的安全与隐私，将信息安全及数据保护原则深度融入产品设计、开发与服务流程，制定《数据分类分级表》，全面识别和梳理公司数据资产，对数据实施分级管理。

公司确保用户能够自主访问、更正及管理其个人信息，未经用户事先明确的书面同意，绝不会向第三方披露、出售、租赁、分享或交易用户的个人数据，仅在用户授权后，以合理且透明的方式使用这些信息。

意识巩固

公司致力于通过多维度培训与演练，全面巩固员工及第三方服务人员的隐私与数据安全意识。面向全体员工开展网络安全意识培训，并通过多轮次模拟钓鱼对员工开展实战安全意识教育；组织全系统网络安全专职人员参加相关专业培训，并安排自有网络安全队伍参加内外部网络安全比赛、攻防演习等，不断锻炼专业人员安全实战对抗能力；定期对包括供应商在内的第三方服务人员实施信息安全意识培训，每年举办数据安全宣导培训，不断提升其信息安全意识、素质与技能。

知识产权保护

公司重视自主知识产权的管理与维护，重点防御各类知识产权侵权争议，尊重他人知识产权。公司严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，并制定《知识产权管理办法》，进一步规范公司知识产权管理机构 and 职责、知识产权的归属、知识产权管理基本规范及流程、商标管理及奖惩制度等。

2024 年

公司向国家知识产权局等国家机构提交的知识产权申请成果总计达

45 项

涵盖发明专利 | 实用新型专利 | 外观设计专利 | 商标注册 | 软件著作权 | 作品著作权

11 项

3 项

1 项

11 项

18 项

1 项

公司新获得的知识产权权属证书共计

15 项

包括发明专利证书 | 外观专利证书 | 商标注册证书 | 软件著作权登记证书

4 项

1 项

4 项

6 项

强健人才队伍

中国人寿始终秉承“以人为本”的人才理念，高度重视员工权益保障，全力推进员工能力提升发展计划，营造健康且富有激励性的工作氛围，持续吸引多元化优秀人才。

员工权益

公司以合法用工为基本原则，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，贯彻执行《员工招聘管理办法》《分支机构员工管理办法》等制度，对员工的雇佣、薪酬、晋升等方面进行规范管理，确保招聘与晋升过程公平公正，保障员工应享有的基本权益。

多元、平等与包容

2024 年，
中国人寿劳动合同用工总数为

9.67 万人

女性员工比例为

57.46%

少数民族员工占比为

6.64%

2024 年，
公司的员工流失率为

1.34%

公司注重为员工提供多元、平等和包容的工作环境，在招聘和选拔环节，以本人的能力素质、工作表现为唯一评判标准，严禁任何基于性别、地区、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾或政治信仰的歧视、骚扰和不当行为。在员工管理过程中，以公正自愿为原则，坚持同工同酬，明确禁止雇佣和使用童工，杜绝任何形式的强迫劳动。公司将多元、平等与包容文化等多元化内容融入公司子文化中；制定多元化相关的培训计划，向所有员工开展反歧视、反骚扰相关的学习和培训课程。

公司着力打造多元共融的职场环境，不断优化员工结构，推动员工性别、年龄、民族、政治面貌、地域合理分布。2024 年，中国人寿劳动合同用工总数为 9.67 万人，女性员工比例为 57.46%，少数民族员工占比为 6.64%。

公司深知人才对企业发展的的重要性，高度关注人才流失问题。每年追踪员工流失情况，定期对员工离职原因进行深入分析，据此采取针对性优化措施。同时，公司通过开展前期岗位评估和人才调研，梳理岗位需求，建立针对不同业务类型的人才储备培养计划，精准筛选符合条件的高潜人才，扩充重点岗位的人才库，做好人才储备。2024 年，公司的员工流失率为 1.34%，保持稳定趋势。

民主管理

截至 2024 年 12 月 31 日，
中国人寿职工代表大会覆盖的
员工比例为

100%

公司尊重员工的民主权益，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和民主监督。2024 年，公司组织召开第四届职工代表大会第一次会议暨第二届会员代表大会，审议了涉及员工发展、企业管理等诸多方面的 44 项议题，积极为公司发展建言献策；总部机关召开三届一次职代会暨三届一次会代会；省级职工代表大会共开展 33 次，通过提案共计 290 件；地市级开展职工代表大会 235 次，通过立案共计 998 件，持续推进中国人寿基层民主管理工作。截至 2024 年 12 月 31 日，中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为 100%。

为鼓励员工积极表达合理的诉求和建议，公司制定《信访工作办法》，建立保密的员工信访、申诉与举报流程，提供举报电话、通信地址、电子邮箱等畅通的申诉举报渠道。通过谈话函询等方式核实申诉举报线索的真实性，并按规处理。公司持续完善《员工违规行为处理规定》，明确禁止对于举报、投诉进行干扰或信息泄露，规范对于举报人、投诉人等有关人员采取威胁、打击、报复等行为的处理办法。在绩效申诉方面，公司持续完善绩效反馈与申诉流程，定期开展绩效评估并向员工提供绩效反馈，保障考核结果的公平公正。

员工发展

中国人寿关心员工发展，注重人才赋能，致力于打造专业化、多元化的人才队伍。通过建立兼具公平性与竞争力的薪酬体系和全面化、多层次的人才培养体系，持续助力员工成长与发展。

薪酬体系

公司不断优化绩效管理工作，构建覆盖全体员工的薪酬体系，针对不同岗位和层级人员实行分级分类管理，旨在更好地吸引和激励员工，驱动员工与公司共同发展。

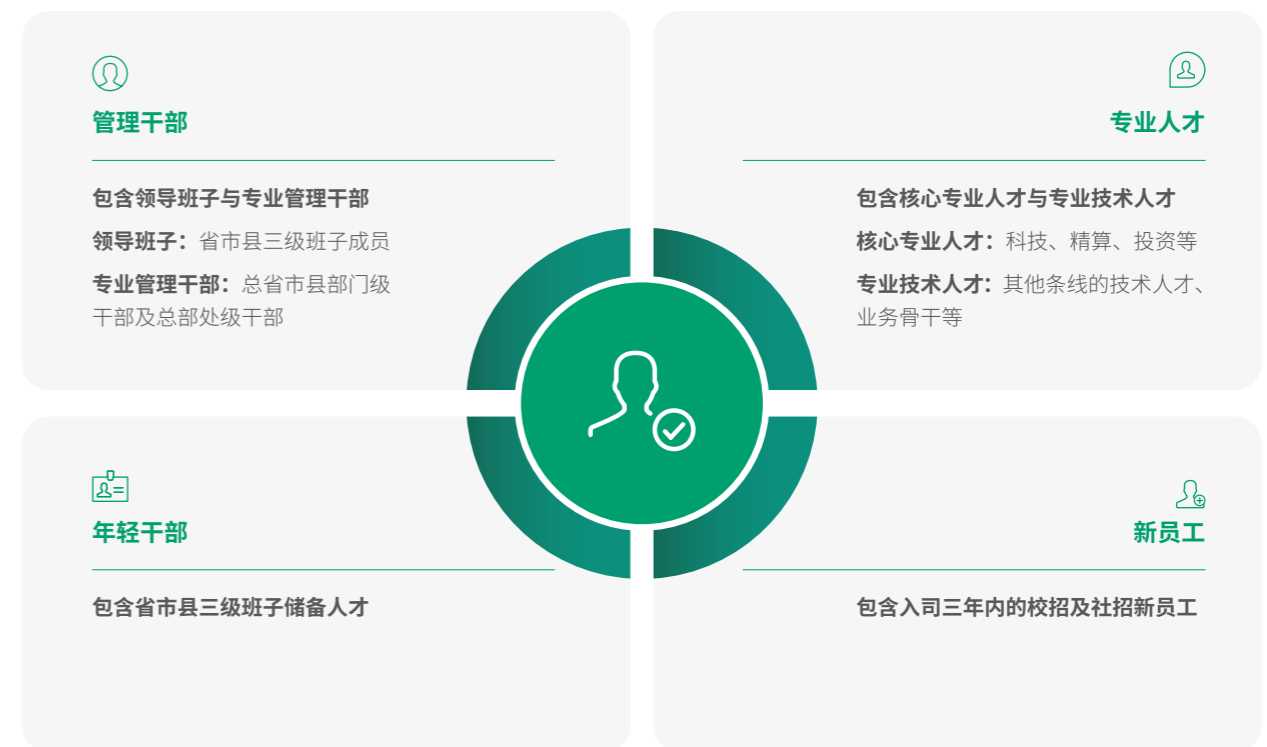
公司持续完善绩效评估与反馈流程，制定差异化的绩效考核政策，针对不同层级员工每年开展一次覆盖全体员工的绩效评估工作，并向员工提供绩效反馈。公司督促各层级管理者通过绩效面谈的方式开展员工的考核结果反馈和绩效辅导，引导员工正确看待年度绩效考核结果。员工若对绩效评估结果存有异议，可以在绩效反馈结束后提交《绩效考核申诉表》进行申诉。

公司为全体员工设定了定义清晰、可衡量、与可变薪酬挂钩的绩效考核目标，根据绩效考核目标的达成情况进行差异化的薪酬支付，持续调整优化薪酬结构，实现精准激励，确保员工在公平合理的薪酬体系下保持积极的工作状态。

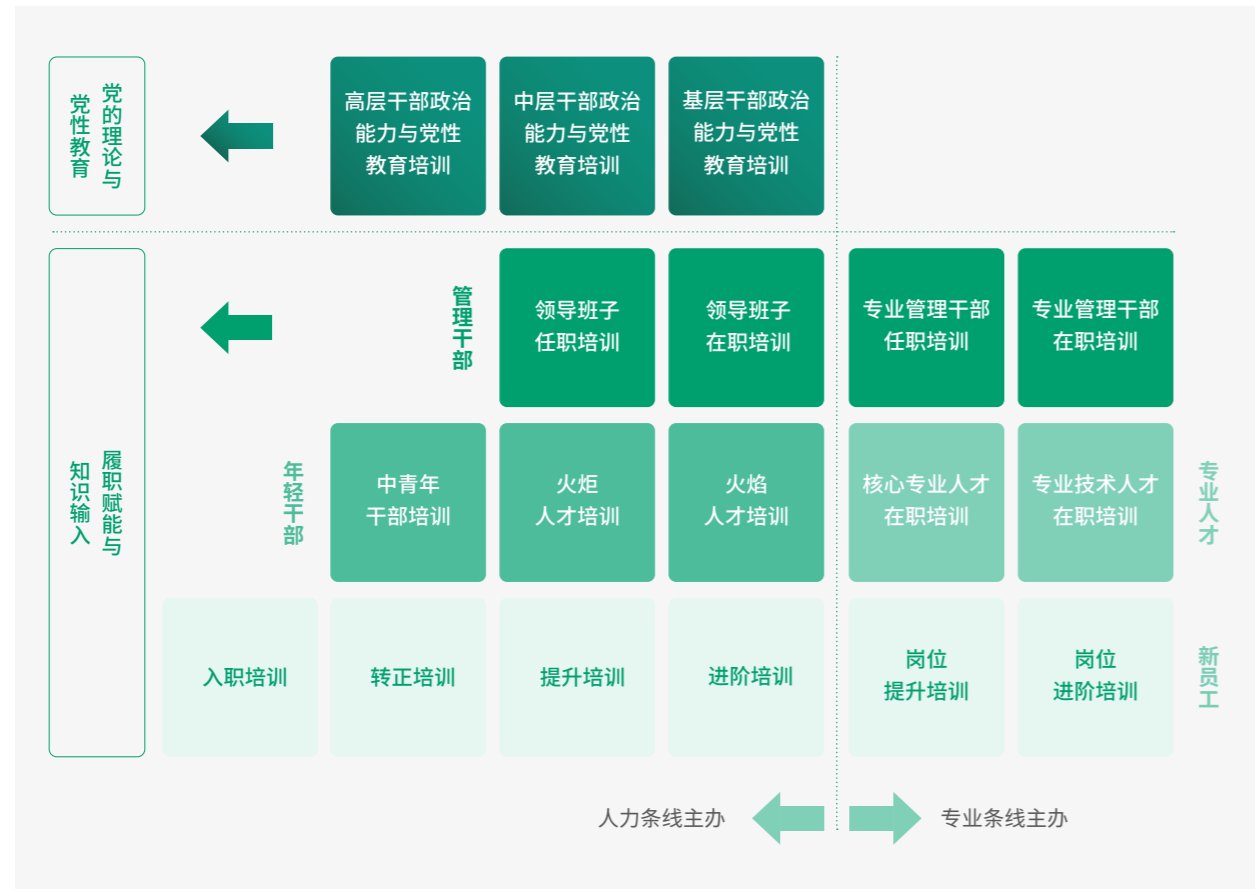
人才培养体系

公司重视人才培养，坚信员工的成长与发展是企业持续进步的关键驱动力，持续完善全方位、多层次的人才培养体系，形成覆盖全体员工的人才培养项目。制定《员工教育培训管理办法》《员工年度培训计划管理规定》等制度，发布《2024 年员工教育培训安排》，明确为全体员工及实习生提供基础理论、技能提升、专业岗位训练和专业资格获取四个方面的相关培训。此外，公司还发布《外部专业资格管理办法》，建立公司认可的外部专业资格库，并提供相应的学习资源，鼓励员工积极参与院校学习及外部资质能力考核。

为满足各类人才岗位履职与自我发展的新要求，公司积极构建员工全生命周期职业生涯规划，制定《人才教育培训体系重构方案》，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。公司重新构建覆盖管理干部、年轻干部、专业人才与新员工的“四位一体”分级分类人才培训体系，针对四类员工分别开展以履职赋能和知识输入为目标的特定职业发展培训项目，强化对各类人才、管理干部培训的系统性，按需为全体员工赋能，并设定相关定量目标，严格追踪培训计划实施情况，保证培训有效性和员工参与度。



“四位一体”干部员工分级分类示意图



培训项目组织运营体系一览表



领导干部培训

2024 年，完善《干部教育培训体系》，将干部分为管理干部与年轻干部两类，持续强化各级领导干部的履职赋能，构建完善的员工领导力发展与储备体系及管理干部任前任中培训体系，推动管理梯队健康发展。

• 管理干部

与上海和成都保险研修院、干部学校、高校培训基地合作，对新任领导班子成员开展任职培训，聚焦新任管理干部的岗位胜任力和战略执行力，通过政策解读、管理角色认知强化、数字化转型等方面的培训提升管理人员的领导水平和管理思维，为新任管理干部尽快适应岗位工作打好基础。针对任职一年及以上的领导班子成员，开展在职培训，着眼管理人员的视野拓展与创新思维锻炼，通过内部经验分享和外部交流，完善在职干部知识体系，提高其综合素质与管理水平。2024 年，管理干部的培训覆盖率超过 90%。

• 年轻干部

开展“万人计划”管理层梯队选拔培养项目，实现管理干部后备力量的分层储备和分类培养。设置“火焰人才培训班”“火炬人才培训班”和“中青年干部培训班”，进行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培养，提高年轻干部工作水平及创新意识，系统性搭建结构优良的干部人才梯队。2024 年，为持续加大年轻干部的培训力度，公司与清华大学五道口金融学院举办 1 期中青年干部培训班，组织开展年轻干部暨火焰人才培训，对全系统 60 名高潜干部进行为期近 30 天的系统长训。

专业人才培养

定期对各专业部门的骨干岗位成员进行在职培训，培训覆盖科技、精算、投资等核心专业人才与各类专业技术人才。通过开展个性化岗位技能提升培训项目，强化专业人才知识体系的广度与深度，满足其个人发展需求和岗位发展需要。

新员工培训

持续推进新员工培训项目，2024 年，在公司原有的入职、转正、提升与进阶三年四阶培训体系的基础上，新增由新员工所在业务线主办的岗位提升、进阶培训及管培生专项培训。通过线下培训、线上课程、基层实习和导师传帮带、跟踪辅导等培养手段，帮助新员工拓展专业知识、强化专业技能，实现从校园人到职场人再到国寿人的转变，快速融入岗位工作。

针对应届毕业生，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，加速分支机构及直属专业机构优秀青年人才的培养及成长。

外部专业机构合作培训

在德国法兰克福大学歌德商学院举办高管人员境外培训班，对 30 余名高管人员进行履职能力培训。

在中国人民大学继续教育学院举办“地市人力资源部经理走进高校”培训班，依托高质量师资进行人力资源专业理论培训。

员工关怀

中国人寿始终坚持为全体员工提供全面的福利与保障（含实习生），打造完善的薪酬福利体系，帮助员工更好地平衡工作与生活。

公司重视员工的身心健康，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，并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，确保员工可以在专业指导下及时疏导情绪和压力，调整工作节奏，增强职场幸福感。

公司积极开展丰富的文体活动，举办包括实习生在内的全体员工的各类运动型赛事，丰富员工的业余生活。截至2024年12月31日，公司举办的“激情国寿”赛事参与人员达57,511人次。同时，公司于2024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44个，完成公司级共建职工之家5个。

公司注重女性员工的关爱，积极履行女职工权益保护专项集体合同，并举办了一系列女性员工关爱活动。深入开展女职工普法宣传教育活动，在各级工会组织开展女职工权益保护维权法律宣传，线上答题活动，提升女工维权意识和能力。持续推进共建“女职工关爱室”，2024年10家基层工会获批金融工会共建，19家获批总公司工会共建。组织开展女职工关爱室建设情况专项调研，并持续开展“姐妹牵手”结对子帮扶活动，2024年，慰问单亲困难女职工556人（次），慰问金额为132.87万元。

公司第二届“激情国寿”羽毛球比赛活动

2024年10月，公司第二届“激情国寿”羽毛球比赛在安徽合肥成功举办。本次活动以“激情跨越 奋进新程”为主题，全系统共39支代表队、446名运动员精神饱满投入比赛，赛场上展现出国寿员工的顽强斗志、饱满状态、不畏强手、敢拼敢赢、团结协作、勇争第一的品格。



全系统青年演讲比赛暨第二届“国寿青年论坛”

2024年12月，全系统青年演讲比赛暨第二届“国寿青年论坛”在福建成功举办。本次活动以“做好五篇大文章·国寿青年在行动”为主题，动员、引领广大国寿青年弘扬改革创新精神。



促进代理人发展

中国人寿重视保险代理人职业生涯发展，为代理人制定详细的管理和提升计划，聚焦代理人赋能，塑造其保险专业素养。公司基于代理人成长目标建立培训支持体系，包括基础课程、诚信教育、专项产品讲解等，支持代理人通过多方面、全方位的学习夯实专业技能，提高工作认同感。

公司不断完善代理人利益机制，通过持续升级基本制度强化业绩引领，鼓励代理人增强专业素养，提升专业水平。同时，公司重视保险代理人的保障与福利，为代理人提供多项福利保障，确保代理人福利政策得到有效实施。截至 2024 年 12 月 31 日，中国人寿总销售人力为 66.6 万人。

“种子计划”——致力打造专业化、职业化、综合化销售队伍

2024 年 3 月，中国人寿首次向外界发布营销改革新布局——“种子计划”，试点启动金融保险规划师队伍加盟工作。该计划旨在立足大中城市，前瞻引领行业未来发展趋势，服务人民群众美好生活，以仁心、匠心、恒心、同心、开心汇聚城市白领能量，以独有的激励机制、独特的经营模式、独立的发展环境、独创的赋能平台，依托中国人寿强大的资源优势 and 品牌影响，以跨界融合和价值引领，为客户提供系统的金融服务，也帮助城市白领重新定义事业发展可能。



共担社会责任

中国人寿积极助力乡村振兴，支持区域发展，开展公益实践，彰显经济“减震器”和社会“稳定器”的使命与担当。

服务国家战略

中国人寿坚守保险本源，以推动社会稳定发展为己任，积极响应国家各项战略方针的号召，助推乡村振兴与区域经济发展。

乡村振兴

治理

中国人寿公司党委、总裁室统一领导乡村振兴相关工作，乡村振兴办公室负责牵头落实乡村振兴的具体工作安排，统筹各项工作顺利开展，各相关部门结合自身工作职责，负责制定推进乡村振兴保险业务发展和相关的政策及措施。

战略

中国人寿响应国家关于“三农”工作的重要战略部署，坚持企业特色与乡村振兴帮扶相结合，组织“产业、人才、文化、生态、组织”等五大振兴领域，助力当地经济发展。

管理机制

公司持续完善乡村振兴帮扶管理机制，制定《2024 年助推乡村全面振兴重点工作落实方案》，深入开展党建帮扶、保险帮扶、定点帮扶、消费帮扶等重点工作，助力推进乡村全面振兴。

指标和目标

以“深入贯彻党中央重大决策部署，把推进乡村全面振兴与公司重点工作有机融合，落实监管机构和地方政府定点帮扶考核任务，助力推进乡村全面振兴”为总体目标，持续健全长效帮扶机制，不断推进乡村振兴工作提质扩面。2024 年，公司在乡村振兴领域投资总额约 1,037 亿元，其中债券 798 亿元，股票 38 亿元，包括保险资管产品在内的另类投资 200 亿元。

公司聚焦产业帮扶，广泛开展农产品产销对接活动、特色种养业提升行动等消费帮扶项目，引导帮扶点开展产业建设，延长产业链条，助力农民受益面广的产业提档升级，深化产业帮扶“造血”功能，带动脱贫地区经济发展和群众增收。2024 年公司投入消费帮扶资金 3,100 万元。此外，公司充分发挥保险主业优势，全面推进保险帮扶工作。公司积极配合各地政府落实大病保险困难人群倾斜政策，发挥保险机制参与社会风险管理的功能作用。同时，公司开发符合地区实际的特色民生保险产品，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，中国人寿发展涉农保险业务，2024 年乡村人口人身保险新增承保人次 2.7 亿、新增保险金额 32.5 万亿、向 463 万人次赔付 158 亿元⁴。

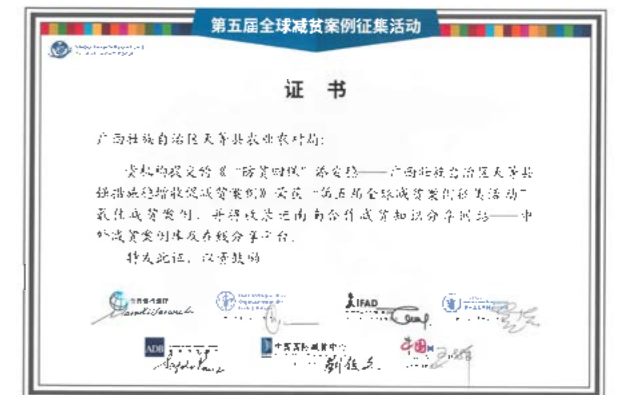
⁴ 该数据为非政策性保险口径。

<p>加强乡村振兴帮扶力量</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面加强组织保障，充实助推乡村振兴工作领导小组机构和人员，做好挂职帮扶干部轮换工作，加大对帮扶干部的关心关爱，为其购买补充商业保险。 2024年，公司派驻帮扶干部1,027人，确保帮扶工作力量。
<p>开发乡村振兴类保险</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持续完善覆盖寿险、疾病、医疗和意外等多险种的乡村振兴产品体系。不断丰富保险产品供给，积极研发投保门槛低、价格实惠、条款易懂的乡村振兴类保险，适用于脱贫不稳定户、边缘易致贫户和突发严重困难户等特定人群，提供惠民利民的多层次保险保障，建立健全防返贫机制，有效巩固脱贫攻坚成果。 2024年为符合乡村振兴政策条件人员针对性开发4款乡村振兴系列产品，并围绕农村生产生活特定风险，开发“嘉享保”“乡安宝”系列产品，为农村人群提供有针对性的、个性化的意外、医疗、身故等保险保障。
<p>推动消费帮扶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推动农产品采购和销售，积极购买帮扶地区农产品，并创新消费帮扶手段，协同联动各方消费渠道，将消费帮扶和业务经营及客户拓展有机融合，做到精准惠及农户，助力农户增收增益。 2024年，公司通过国寿电商平台购买集团公司定点四县农产品1,800余万元，购买其他帮扶地区农产品1,200余万元
<p>建立倾斜支持机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加大对脱贫地区和脱贫群众的金融支持，扎实做好产业链帮扶，助力扶持当地龙头企业、引进帮扶项目或企业、帮助建立帮扶车间、帮助培育新型农业经营主体。 积极参与国家多层次医保体系建设，稳步推进政策性保险业务，不断提高政策性健康险业务覆盖面。落实大病保险困难群众倾斜政策，做好大病保险困难群众医疗费用补偿。
<p>拓宽农民就业渠道</p>	<ul style="list-style-type: none"> 吸纳低收入人口参与保险展业及服务工作，组织开展保险职业教育、销售技能培训，保证就业的延续性与稳定性。
<p>扎实推进网点建设</p>	<ul style="list-style-type: none"> 积极拓展数字应用新技术优势，匹配两乡特色经营活动平台，强化区域化、网格化经营，提升网点日常经营管理能力。
<p>开展乡村振兴培训活动</p>	<ul style="list-style-type: none"> 围绕定点帮扶地区人才需求，充分整合内外部优质培训资源，举办“三支队伍”培训班，加强对帮扶村党支部书记、致富带头人、实用科技人才和各类专业技术人才的培训，着力培养一批乡村振兴致富的先锋队，助力人才振兴。 2024年，培训总人次115人。
<p>强化乡村振兴工作考核监督</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建立健全定点帮扶和金融保险帮扶考核体系，设置助推乡村全面振兴工作考核指标。通过业务检查、专项检查、合规管理、风险排查、审计监督、巡视巡察等举措，强化落实乡村振兴工作的考核监督，确保相关工作稳定开展，切实有效。

中国人寿乡村振兴具体举措

广西壮族自治区分公司“防贫四保”项目

中国人寿多年来对广西崇左市天等县进行定点帮扶，与天等县人民政府联合创新打造“防贫四保”综合性保险体系，为当地人民在生产生活、人身意外、农业灾害、兜底保障等方面提供了全方位的保险措施。截至2024年12月31日，“防贫四保”项目累计投保554.6万元，完成赔付466.3万元，荣获“第五届全球减贫案例征集活动”最佳减贫案例。



云南省分公司助力绿美乡村，送抵真情关爱

2024年，云南省分公司开展乡村振兴系列活动，走访探望贺岭公播自然村部分村户，并前往贺岭刀里自然村联防所慰问执勤人员，为其送去过冬御寒生活物资。



浙江省分公司承办低收入农户医疗补充政策性保险



浙江省分公司积极承办 26+3 县（区）低收入农户医疗补充政策性保险，通过精准定向、精准保障、精准理赔、精准宣传、精准监督，实现了健康保险服务与民生保险服务的精准对接。2024 年，浙江省在“26+3”县承保低收入农户医疗补充政策性保险共 14 个，保费收入 2,714 万元，承保人数 11 万人，完成赔付 18 万人次，赔付金额 2,108 万元。

支持区域发展

中国人寿深度参与区域发展战略，通过投资国家基础设施，聚焦国家重大项目建设，提供保险保障服务，支持区域经济发展。

截至 2024 年 12 月 31 日

投资实体经济累计超

4.6 万亿元

服务区域发展战略投资规模超

3 万亿元

京津冀协同发展

公司积极服务京津冀协同发展战略，助力优化京津冀经济结构与空间结构。目前，已形成完整的支持工作体系，积极发挥综合化经营优势，有效提升区域内金融保险服务密度。同时，公司持续助力京津冀地区生态环境修复和重大绿色基础设施建设，设立多项绿色投资基金。公司亦在京津冀三地积极服务民生保障，如通过对小微企业、个体工商户和“三农”领域等重点对象进行普惠金融资源倾斜。

长三角一体化发展

公司全面服务长三角地区多层次医疗保障体系建设，主动打造人民福祉的安全网。公司积极推广城市定制型商业医疗保险，截至 2024 年 12 月 31 日，在上海、浙江、江苏、安徽 4 省（市）参与十余个城市定制型商业医疗险项目，减轻参保人群的就医负担。2024 年，浙江省分公司大力拓展老年人意外保险，配套开发了老年人骨折险、老年人机构场所险等，提高老年群体抵御风险的能力。

东北振兴

公司参与东北医疗保障体系建设，致力于增强民众的医疗保障水平。其中，黑龙江省分公司设计“低保费、高保障、无年龄限制”等小额系列产品，为广大居民群众提供多样化选择，2024 年小额保险保费规模已突破 2,500 万元，承保人数达 35.46 万人次。

大湾区建设

公司充分发挥综合金融优势，持续加强对大湾区的投资支持，推动大湾区保险市场发展，积极承办大湾区城乡居民大病保险，共承保佛山、江门、珠海、东莞、肇庆 5 个地市大病保险项目。

强化大湾区投资

积极推动“险资入粤”，依托雄厚的资金实力，精准切入，多点、多面、立体结合支持粤港澳大湾区发展，持续加大对“两新一重”、战略性新兴产业、科技创新、绿色转型等领域的金融支持，公司在粤港澳大湾区累计投资规模达 4,226 亿元。

- 设立广州科创产业基金，累计认缴规模 50 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。
- 投资粤港澳大湾区基金，累计认缴规模 16 亿元，已全部完成实缴。基金坚持围绕科技创新驱动发展、国家重点区域发展战略部署，从科技部各类国家和地方的科研成果中，甄选具有较高创新水平和市场竞争力、有望培育形成新兴产业和促进传统产业转型升级、有利于保障国家战略目标实现的项目开展投资。
- 出资 5 亿元投资深国际物流项目，支持大湾区的智慧仓储物流园区的投资建设。

一带一路

中国人寿围绕“一带一路”建设总体规划，持续优化“对外经营劳务及商旅保险”专项拓展方案，将保险服务领域延伸到“一带一路”国家和地区，创新开发“一带一路”系列保险产品，将保险保障与紧急救援相结合，构建多层次境外人员安全健康保障体系，助力企业提升“走出去”风险应对能力。

同时，公司持续拓宽“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。2024 年，公司出资左海项目超 25 亿元，支持福州左海控股集团有限公司发展，助推福州一带一路建设。



聚焦社会公益

中国人寿主动投身社会公益事业，积极履行社会责任，通过组织社区关怀、志愿者服务、应急救援等活动，持续为社会创造价值。2024年，公司向中国人寿慈善基金会捐赠 2,100 万元。

社区公益

公司高度重视社区公益，制定并积极落实《公益捐赠管理办法》，大力开展社区公益活动。

跨越 1,000 多公里的“文化公益行”

2024年9月，中国人寿携手战略合作伙伴国家大剧院，为湖北丹江口和郧西献上3场公益演出和2场艺术第一课等活动，跨越1,000多公里，将殿堂级高雅艺术带到公司定点帮扶县。活动在普及艺术教育、丰富群众文化生活的同时，创新拓展了公司乡村振兴及定点帮扶工作内容。



隆回分公司携手隆回县残联慰问托养中心

2024年5月，隆回分公司携手隆回县残疾人联合会一同走进隆回县向阳托养服务中心，开展“以行动成就爱心，让关爱走进生活”为主题的公益活动，为托养中心的每一位成员赠送礼物，与残疾朋友们进行亲切交流与友好互动。



广东省分公司开展第十四届“国寿小画家”艺术回山公益活动

2024年9月，广东省分公司在汕尾海丰举办第十四届“国寿小画家”艺术回山公益活动。本次活动围绕“创新非遗体验”“追寻红色足迹”“感受乡村建设”三大板块开展，让孩子们通过3D打印沉浸式体验非遗魅力，并走进乡村振兴示范基地，感受祖国乡村振兴事业的成果。



志愿服务

公司鼓励员工积极参与志愿服务活动，与员工携手共建美好社会。截至2024年12月31日，公司已成立青年志愿者服务团队350余个，拥有注册青年志愿者达3,000余人，组织开展志愿服务600余次，参与志愿服务人次达40,000余人次。

中国人寿志愿服务队开展“植此青绿，树以春光”义务植树活动

2024年4月，中国人寿志愿服务队组织开展“植此青绿，树以春光”义务植树活动，植树现场，大家热情高涨、干劲十足，密切配合、互相协作，种下一棵棵树苗，播下绿色新希望。此次义务植树活动，不仅践行了“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，更加强了青年志愿者“植绿、护绿、爱绿”的生态文明意识，以实际行动践行绿色发展理念。



重庆市分公司开展“敬老月”系列志愿服务活动

2024年10月-11月，重庆市分公司在全市范围内开展“敬老月”活动。活动坚持以老年人为中心的理念，通过为老年人提供包括理发、健康护理、保险咨询在内的一系列服务，落实对老龄群体的身心健康的关怀。2024年，共开展80余次线下活动，触及老龄群体2.5万人次。



中国人寿员工爱心献血活动

中国人寿多家分公司组织员工参加爱心献血活动。常州市分公司以“救护他人，让爱传递”为主题，连续十年组织干部员工进行爱心献血，2024年有一百余位员工踊跃参加。宿迁市分公司以“国寿青年建功行，热血奋斗勇担当”为口号，号召员工参与无偿献血活动。

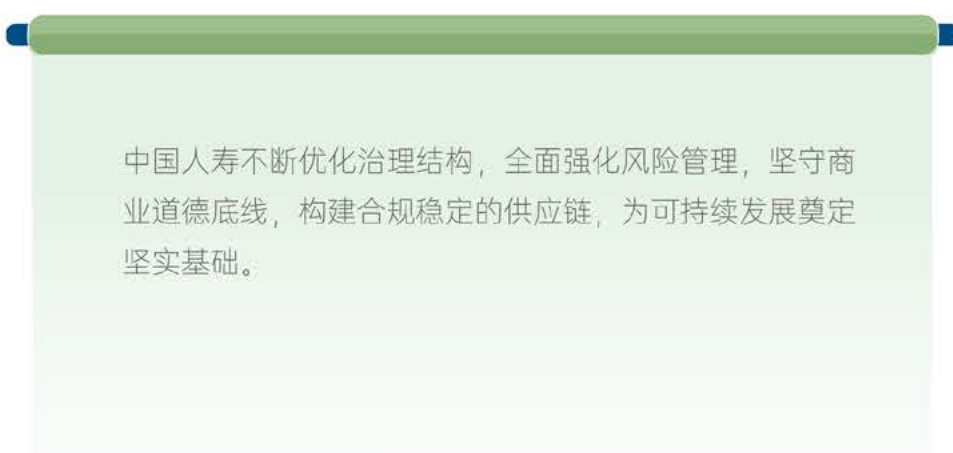




03

治理篇

合规为本
稳固运营根基



中国人寿不断优化治理结构，全面强化风险管理，坚守商业道德底线，构建合规稳定的供应链，为可持续发展奠定坚实基础。

- 
- 严守合规底线
 - 防控金融风险
 - 强化商业道德

严守 合规底线

中国人寿恪守合规经营原则，持续完善公司治理体系，不断提升董事会运作效率，强化合规管理效能，积极与利益相关方沟通，加强信息披露，全面推进公司稳定、可持续发展。

公司 治理

中国人寿致力于构建权责分明的公司治理体系，遵循上市地监管规定与上市规则，持续推进公司治理的规范化运作，并严格遵循公司章程，推进股东大会、董事会及其专门委员会、监事会工作。2024 年，共计召开股东会议 2 次、董事会会议 17 次、董事会专门委员会会议 32 次、监事会会议 7 次。

公司建立完善的董事选举及委任程序，并遵循公司章程等制度对董事任期的要求，对董事会每三年进行一次定期换届选举。同时，为规范董事选举及委任程序，公司制定相关政策，形成了完善的董事提名、选举程序。2024 年度，根据《提名薪酬委员会议事规则》和董事会成员多元化政策，在第七届董事会届满之前，提名薪酬委员会积极参与董事会换届工作，认真检讨董事会的架构、人数及组成，对拟任第八届董事会的董事和董事会各下设委员会成员的专业资格、行业背景等方面进行了充分审议，对拟任独立董事的独立性进行审核，对董事候选人任职资格发表审查意见；对高级管理人员候选人的资质、技能、知识及经验进行了认真评估，确保候选人符合公司的要求，并向董事会出具了审核意见，审议通过提名公司首席网络安全官、财务负责人、首席合规官、董事会秘书、总裁助理的议案并同意将有关议案提交董事会审议。

在薪酬政策方面，董事及高级管理层薪酬包括固定薪酬和按照业绩表现确定的浮动薪酬，鼓励董事及高级管理层为公司创造卓越价值。为保障公司股东利益，公司制定《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》⁵ 等，明确建立绩效薪酬追索扣回机制。

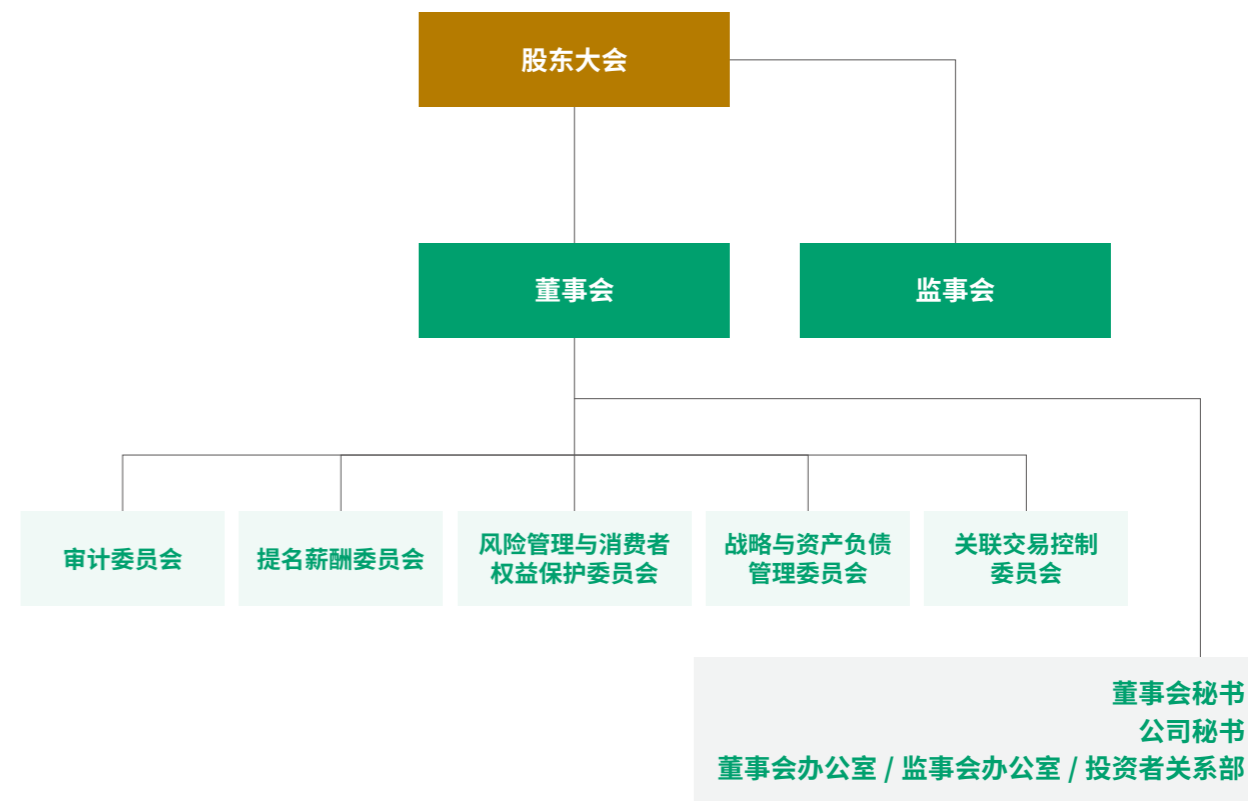
公司制定《董事监事履职评价办法》等规范，结合公司实际情况采取董事自评、监事评价、董事会评价和监事会最终评价等环节开展董事履职评价工作，涵盖忠实、勤勉、专业性、独立性与道德水准、合规性等方面，全面评价董事履职情况。

公司视“董事会独立性与多元性”为保障股东权益、维持公司稳定发展的关键因素。在提名及委任董事时，充分考虑董事候选人的性别、年龄、专业知识、行业经验和教育背景等元素，设立独立性与多元化目标。董事会每年定期审查独立董事的独立性，定期评估董事会多元性。截至 2024 年 12 月 31 日，董事会成员共计 11 名，包括 4 名执行董事、3 名非执行董事和 4 名独立董事；其中，3 名董事为女性。董事会成员在行业发展、财务风险识别与防控、财务审计、法律风险管理及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⁶，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⁷。

⁵ 政策要求：对董事、监事及高级管理层的业绩表现进行审核，对涉及相关情形人员将对相应期限内薪酬进行追索扣回。

⁶ 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、创始合伙人之一，曾在高盛集团工作。

⁷ 风险管理与消费者权益保护委员会主席卢锋先生现为北京大学国家发展研究院经济学教授、校友学院发展基金讲席教授，兼任中国金融四十人论坛学术委员，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。



中国人寿治理架构

公司每年定期对所有董事开展风险及合规管理教育培训。2024 年，董事会成员通过参加公司证券上市地交易所、上市公司协会以及公司内部组织的若干专题培训，持续拓展并更新证券市场法律法规、监管趋势、宏观经济、保险行业发展变化趋势等方面的信息与知识。

投资者沟通

中国人寿秉持合规、主动、平等、诚实守信的原则，持续优化线上与线下的沟通渠道，保持与投资者高效、畅通的沟通与交流。2024 年，公司开展形式多样的投资者沟通活动，召开股东大会，全年举办四次定期报告的业绩发布会，开展全球非交易路演，与投资者及分析师举行线上及线下会议，积极参与各类投资者大会。通过官方网站、投资者关系微信公众号、微信小程序等平台及时发布公司重要信息，主动且高效地传达公司的运营状况及长远发展战略规划。同时，通过建立完善的制度与流程有效保护中小投资者权益，依托上证 E 互动平台、电话、邮件等多种渠道及时响应投资者咨询与反馈，及时向决策层反馈投资者声音，为公司经营提供有益参考。2024 年，公司与投资者和分析师共召开 220 次线上及线下会议，沟通人数超过 2,000 人次。

信息披露

中国人寿严格遵守各上市地及行业监管法律法规、规章制度和自律监管要求，构建完善的信息披露工作流程和严密的制度体系，全方位保障信息披露的真实性、完整性与有效性。公司以投资者需求为导向，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，为资本市场和投资者提供简明清晰、完整有效的信息，多角度回应资本市场关注事宜，帮助投资者尤其是中小投资者更好地理解公司的战略方向和经营发展成果。

依法合规运营

中国人寿严格遵守国家法律法规及监管规范要求，搭建起由董事会及其专业委员会、监事会、公司总裁、首席合规官、合规管理部门、合规岗位、各级机构、部门以及保险从业人员组成的分工明确、逐级负责、管控有效的合规管理组织框架。不断强化合规管理“三道防线”，积极创新合规管理实践，开展合规管理体系认证工作，于2023年底成功获得合规管理体系 GB/T 35770-2022 国家标准和 ISO 37301:2021 国际标准双标准认证证书，并于2024年11月初顺利通过认证机构现场监督审核，合规管理体系不断完善，合规管理效能持续提升。

公司牢固树立“合规从高层做起”“主动合规”“合规人人有责”等合规理念，通过开展合规培训、警示教育等，强化全体从业人员合规意识，营造良好合规文化氛围。同时，公司不断推进制度“立改废”工作，完善制度管理机制，持续推动制度体系优势有效转化为公司治理效能。

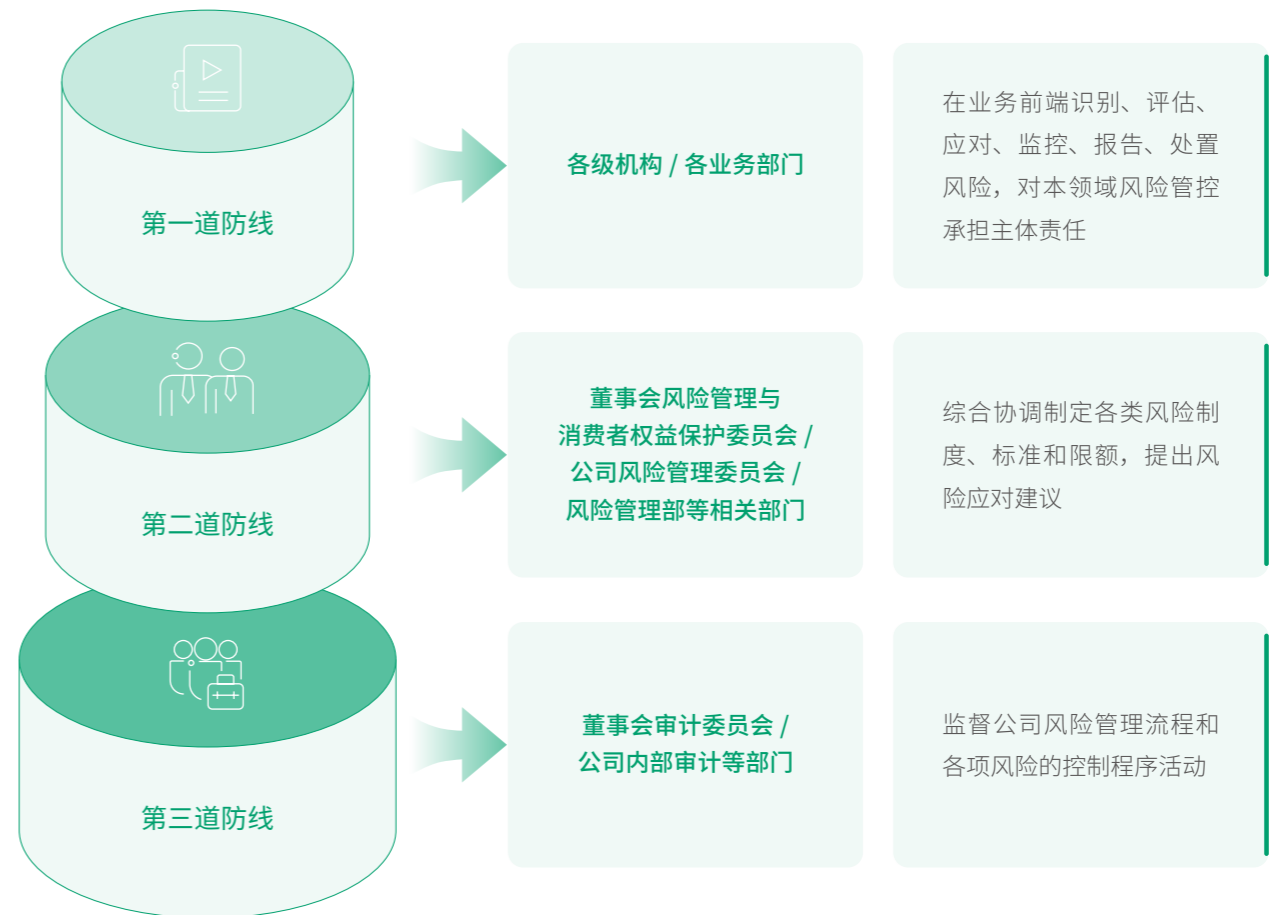


防控金融风险

中国人寿高度重视金融风险防控，坚守不发生系统性风险的底线，推进金融风险管理建设，持续深化风险管理策略与实践，确保金融风险管理的有效性和全面性。

治理

中国人寿建立健全全面风险管理体系及完善的风险治理架构，构建高级管理层组织实施、风险管理职能部门牵头、各职能部门主责、三道防线密切配合的全面风险管理组织体系，优化风险管理流程，完善风险管理运行机制，对各类风险进行识别、评估、监测和应对。



中国人寿风险治理三道防线

战略

中国人寿秉持前瞻性与全面性相结合的原则，深入推进风险管理战略的制定与实施，全面分析经济金融环境、行业发展趋势及公司自身业务特点，明确风险管理的重点与难点，制定风险管理战略。

中国人寿风险管理战略及总体目标

- (一) 坚决贯彻落实中央关于防范化解重大金融风险的决策部署，坚决守住不发生系统性金融风险的底线；
- (二) 建立与自身战略目标、组织架构、业务性质、模式、规模和复杂程度相适应的全面的风险管理体系；
- (三) 有效识别、计量、评估、监测和控制风险；采用与公司发展水平相适应的风险计量工具反映公司整体风险水平；
- (四) 将公司全面风险管理与日常业务管理相结合，减少公司的财务和声誉损失，保证资本金的安全性和充足性，保护保单持有人的利益；
- (五) 在公司偏好水平的指导下，平衡公司面临的风险和收益，创造价值。

管理

中国人寿持续完善风险管理体系，依据《银行保险机构操作风险管理办法》等监管要求，继续加强“1+7+N”全面风险管理制度体系建设，以《全面风险管理规定》为总纲、以七大类风险管理制度（《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》等系列业务实施细则为依托，细化风险管理要求，全面提升风险管理体系成熟度。

公司建立风险管理责任考核机制，按照“偿二代”监管规则等相关要求，将风险管理制度健全性和遵循有效性纳入对部门及高级管理人员的绩效考核体系，并将风险管理考核覆盖各级人员，切实增强各级管理人员的风险意识和责任。2024 年，公司风险综合评级继续保持良好评级，连续 26 个季度保持 A 类。

指标与目标

公司坚持依法合规经营，以风险管理工作目标为导向，注重防范化解重大风险挑战，前瞻性管控在 ESG 领域的风险，并将其纳入公司全面风险管理体系，在风险可控的前提下促进各类业务持续健康发展。2024 年，将风控合规举措深度融入经营业务场景，不断健全风险早期纠正机制，提升风险主动管控能力。

中国人寿 2024 年风险管理工作目标

全面贯彻落实党的二十大、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，按照“三坚持”“三提升”“三突破”的工作方针，主动顺应严监管新形势，强化极限思维、底线思维，以数字化风控建设为重点，以问题的根治为目标，推动风险早识别、早预警、早暴露、早处置，健全具有硬约束的风险早期纠正机制，守牢风险底线，推动高质量发展。

公司秉承稳健、诚信、合规的经营理念，制定《ESG 风险管理办法（试行）》，坚持全局性、审慎性、前瞻性、适用性和动态性五大风险管理原则，有序开展 ESG 风险识别、风险评估、风险应对及控制、关注及改进、报告及归档五大工作，全面落实 ESG 风险管理与防控。

风险识别

围绕环境、社会、治理三大维度全面识别公司经营过程中的 ESG 风险点，搭建 ESG 风险库，确保至少每年进行一次 ESG 风险识别工作，对风险库进行及时更新

风险评估

从影响程度、发生频率和发生速度三个维度出发，评估 ESG 风险库中的风险点，依据评分结果将 ESG 风险划分为三个等级，确定各风险点管理优先级

风险应对及控制

结合年度 ESG 风险评估结果，对于 ESG 风险进行分级应对与控制，制定 ESG 风险事件应急预案，在发生重大 ESG 风险事件时，由 ESG 风险应急处置领导小组组织开展应急处置工作

关注及改进

持续关注行业 ESG 风险趋势，及时更新 ESG 风险库，优化 ESG 风险专项解决方案

报告及归档

至少每年评估一次 ESG 风险管理工作及工作效果，出具年度 ESG 风险管理评估报告和年度 ESG 风险识别及判定结果，留存相关文档

中国人寿 ESG 风险管理流程

公司定期聘请第三方审计师开展内控风险审计工作，不断提升风险管理的专业性与有效性，为长期稳健发展奠定坚实基础。

公司常态化开展风险合规宣传培训工作，不断创新丰富培训和宣导方式，通过国寿 E 学向全系统发布《2024 年防范非法集资宣传教育课程》《2024 年偿付能力风险管理培训课程》《2024 年内控标准知识培训课程》等课程，提升各级人员风险合规意识，着力培育人人守法、人人合规的风控合规文化。

强化商业道德

中国人寿始终秉持诚信经营的原则，恪守商业道德，坚决打击腐败行为，有序开展员工违规行为管控措施。同时，公司注重廉洁文化的培育，积极营造清正廉洁的工作氛围。

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、不能腐、不想腐”。

公司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，2024 年，公司发生 2 起因贪污腐败引起的职务犯罪案件。

公司以《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》为抓手，围绕 8 项任务 24 条举措加强公司清廉金融文化建设；依据《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）》，严惩“一把手”等关键少数以权力为依托的逐利行为，同时强化教育警示，筑牢廉洁从业意识；制定《商业道德守则要点》，推动公司全体员工及公司供应商职业道德建设，防范商业贿赂行为，保障诚信、公平开展各项业务。

公司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。公司每三年开展一次覆盖公司全部地市级（含）以上运营地的经济责任审计，内容涵盖履职待遇、业务支出、利益输送等廉洁自律情况，落实整改建议以提升公司运营效能。

党内监督

- 深入贯彻落实《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
- 2024 年，公司各级纪委开展任廉政谈话 2,106 人次，督促干部强化履责担当意识、树立廉洁用权观念
- 聚焦重点领域开展专项整治，集中整治群众身边不正之风和腐败问题，在全系统纠治违规公务接待，狠刹违规吃喝歪风

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

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，将严守政治纪律与政治规矩的课程纳入各级领导干部培训班必修课，加大制度规定的培训和解读力度，确保关键岗位人员精准掌握纪律红线、守住底线。

公司通过各种渠道向全体员工及实习生宣传廉洁自律要求，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。

- 深入开展党纪学习教育，将《中国共产党纪律处分条例》纳入党员干部培训必修课，并列入年度理论学习计划和干部教育培训规划。
- 举办国寿大讲堂，全面解读新修订《中国共产党纪律处分条例》，完成学习党员干部约 6.3 万人。
- 全系统共 5,618 名党组织书记讲授党纪学习教育专题党课，实现各级党组织书记讲纪律党课全覆盖。
- 组织召开警示教育大会，通报违纪违法典型案例并进行剖析，筑牢各级领导干部的拒腐防变思想防线。

中国人寿 2024 年亮点反贪腐培训与廉洁意识宣贯项目

供应商廉洁管理

中国人寿严格遵守《中华人民共和国招标投标法》及相关法律法规，制定《供应商管理办法》等制度，在《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》《商业道德守则要点》等文件中纳入供应商管理相关条款，持续完善供应商商业道德管理流程。

公司致力于与供应商伙伴共同营造清正廉洁、公平公正的商业环境，鼓励全体供应商和商业合作伙伴制定内部反贿赂及反腐败制度。2024 年，公司在供应商宣传手册、招标文件、《供应商承诺书》等招采文件中进一步规范供应商在反贪污、反腐败等商业道德相关的要求；倡导供应商签署《供应商承诺书》，总部《供应商承诺书》签署率达 92%。同时向全体供应商发布《构建可持续供应链，中国人寿在行动》宣导文件，要求供应商积极配合廉洁专项检查，有效规避供应链商业道德相关风险，与供应商伙伴共同助推可持续发展。

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；

严格遵守中国人寿关于反贪污、反腐败等商业道德政策有关及规定，配合接受中国人寿合规核查项目；

积极参与中国人寿组织开展的商业道德标准宣导或培训工作，认真学习并落实中国人寿商业道德要求；

积极配合由中国人寿开展的反腐败审计项目、巡视工作和第三方反腐败审计工作，确保提供所有必要的资料和协助，确保审计工作的顺利进行。

中国人寿《供应商声明书》相关承诺内容

截至 2024 年 12 月 31 日
中国人寿共拥有集中采购注册
供应商

43,784 家

针对供应商投诉举报方面，公司鼓励供应商投诉或举报潜在的非法活动，并明确对于供应商的任何举报都将保密，为供应商提供没有报复、恐吓或骚扰威胁的举报途径及法律保护。

公司以供应商年度评审结果作为其分级的依据，有效推动供应商差异化管理。对于不符合商业道德相关条款规定的供应商，公司通过责令其限期改正、终止合作、实施处罚及列入黑名单等措施处理。截至 2024 年 12 月 31 日，中国人寿共拥有集中采购注册供应商 43,784 家，其中海外供应商 176 家。

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，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。

公司建立多样化的举报渠道，于官网公开违纪问题举报电话、通信地址等举报方式。针对举报线索，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。公司制定明确的举报人保护措施，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。

防范非法集资

2024 年
开展防范非法集资宣传月活动，
共举办约活动

1.1 万场

参与人次超

83 万

公司不断完善防范与处置非法集资工作的制度体系，严格遵循《防范和处置非法集资条例》，制定并实施《防范和处置非法集资风险管理办法》，深度排查非法集资风险隐患。

2024 年，公司全面落实防范非法集资宣传教育工作，制定并发布《2024 年防范非法集资宣传教育课程》，提升各级人员风险防范意识，着力培育人人守法、人人合规的风控合规文化。积极响应监管部门发布的《关于开展 2024 年防范非法集资宣传月活动的通知》，开展防范非法集资宣传月活动，共举办约 1.1 万场活动，参与人次超 83 万。参与第四届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法集资短视频征集大赛，制作短视频千余部，获最佳活动组织奖、最佳传播奖以及优秀作品等奖项，有效提升公众的风险防范意识，进一步强化防范非法集资工作的社会影响力。

反洗钱

公司优化反洗钱制度体系，制定《反洗钱和反恐怖融资名单监控管理办法》，修订《洗钱和恐怖融资风险管理办法》等多项制度，不断优化大额交易、可疑交易、名单监控及客户洗钱风险评级等工作要求，构建清晰、规范、有效的反洗钱制度体系，并持续完善反洗钱工作机制，着力提升精准识别洗钱风险和制定应对措施的能力。

每千万条数据的系统处理时间
缩短至

0.2 小时

公司对标国际标准和监管评估标准，升级自评估体系，通过创新寿险产品评估模式，全面厘清洗钱风险分布，为实施风险为本的洗钱风险管理提供科学依据。加大洗钱风险态势感知平台成果应用的深度与广度，完成客户评级升级改造，支持尽职调查、客户评级、交易监测等核心义务的智能化和量化。重构反洗钱执法检查数据平台，打造数据实时校验通道，每千万条数据的系统处理时间从 19 小时缩短至 0.2 小时，支持按照监管检查标准实时校验与筛查。

公司针对全体董事高管、全体员工及专业岗位人员开展反洗钱培训，及时传达反洗钱法律法规、监管政策和内部工作要求，加强全体员工的反洗钱意识。同时，公司主动参与监管机构举办的培训、研讨等活动，学习行业先进经验，提升公司整体反洗钱水平。

中国人寿反洗钱监管科技应用实验室

中国人寿与中国人民银行江西省分行共建反洗钱监管科技应用实验室，率先探索基于洗钱风险量化的反洗钱监管新模式，促进国家治理能力现代化。实验室孵化洗钱风险态势感知预处理应用，采取“指标抽取 - 系统预处理 - 人工分析”创新模式，系统整合信息输出风险分析意见，极大提升公司反洗钱可疑交易报告的效率与质量。洗钱风险态势感知平台项目荣获 2024 年度“数据要素 ×”大赛分赛区金融服务赛道第一名。

联合国可持续发展目标

2024 年我们的行动

- 投入消费帮扶资金 3,100 万元，派驻帮扶干部 1,027 人。
- 推广到村任职选调生保险，承保人数超 1.4 万。截至 2024 年 12 月 31 日，已累计承保超 100 万人次，赔付约 6,000 万元，惠及约 650 名因重疾或意外陷入困境的大学生村官及选调生。
- 学生群体保险共惠及少年儿童超 7,000 万人。
- 针对“两新”人群的承保保费规模达 9.75 亿元。
- 向中国人寿慈善基金会捐赠 2,100 万元。成立青年志愿者服务团队 350 余个，拥有注册青年志愿者达 3,000 余人，组织开展志愿服务 600 余次，参与志愿服务人次达 40,000 余人次。
- 开展第十四届“国寿小画家”公益活动。

- 团险渠道为约 969 万人次特定女性群体提供约 1.6 万亿元的保障金额；为约 2,730 万人次计生家庭成员提供约 1.8 万亿元的保障金额。
- 开展女性员工关爱活动，2024 年慰问单亲困难女职工 556 人（次），慰问金额为 132.87 万元。

- 国寿资产 - 兰沧项目：出资 36 亿元，募集资金用于以非公开协议方式对昆明云能产融有限公司增资，助力标的公司加大水电装机容量并增加风电、光伏等其他清洁能源投资建设。



- 为 9.67 万名员工提供工作。
- 开展走访慰问困难职工活动、女性员工关爱活动。

- 累计落地 130 多个城市定制型商业医疗险项目。
- 累计为约 5,691 家小微企业提供风险保障，累计承保保费规模约 2,762.34 万元。
- 在普惠金融领域，投资总额为 1,486 亿元；在乡村振兴领域，投资总额达到 1,037 亿元；在支持“一带一路”建设的投资方面，总额为 1,422 亿元。
- 国寿投资将 ESG 因素全面嵌入投资全流程之中，全面实现 ESG 整合。
- 2024 年乡村人口人身保险新增承保人次 2.7 亿、新增保险金额 32.5 万亿、向 463 万人次赔付 158 亿元。

- 采用 NGFS 情景数据作为气候情景数据，形成公司气候情景，分析在短期（2030 年）、中期（2050 年）、长期（2080 年）不同时间范围内，气候风险对投资端、运营端、负债端的影响。
- 制定《绿色金融发展战略（2023 年 -2025 年）》。
- 持续为绿色产业客户提供保险保障，助力实现“双碳”目标。
- 山东省分公司、浙江省分公司、厦门市分公司中国人寿大厦获得高标准绿色建筑认证。
- 个人长险无纸化投保率 99.9%，长险电子保单件数达 134 万件，核保智能审核率达 95.17%，新单电子化回访替代率超 96%，投保环节年度节约纸张超 4,001 吨。

关键绩效表

2022-2024年中国人寿保险股份有限公司关键绩效表

环境绩效表⁸

绩效名称	单位	2022年	2023年	2024年
车队汽油消耗量	升	14,496,376.72	14,918,902.63	13,532,743.38
天然气消耗量	立方米	6,223,777.72	7,075,475.49	7,036,319.36
煤使用量	千克	144,094.34	255,013.02	263,967.00
柴油使用量	升	715,450.91	319,343.98	355,356.40
液化石油气	千克	330,568.93	177,122.21	170,147.78
电力消耗量	度	536,106,340.74	525,679,679.66	538,000,047.46
外购热力	吉焦	3,219,229.11	3,092,688.22	3,095,941.39
清洁能源使用量	千瓦时	/	/	373,637.00
综合能源消耗量	吨标煤	201,009.51	196,328.24	196,460.89
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	2.43	2.34	3.72
温室气体排放总量	吨	708,241.70	689,851.08	676,096.90
- 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	48,385.05	49,860.25	46,852.52
- 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	659,856.65	639,990.83	629,244.38

绩效名称	单位	2022年	2023年	2024年
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	8.57	8.23	12.79
温室气体减排投入金额	万元	/	/	159.69
废旧电池	节	565,347	580,239	567,555
废旧墨盒	个	95,720	98,831	93,777
废旧硒鼓	个	64,645	68,134	67,873
废旧电子垃圾	吨	480.15	447.98	423.29
厨余垃圾产生量	吨	3,701.42	3,853.95	3,543.14
其他办公垃圾产生量	吨	2,472.89	4,102.11	3,105.47
废弃物循环利用率	吨	/	/	38.16
办公用纸总量	吨	4,472.58	4,389.45	4,370.66
办公用水总量	吨	8,278,165.86	7,810,594.04	7,242,205.19
用水密度	千克 / 万元营收	100.21	93.22	137.02
生态环保处罚金额	万元	/	/	0.00

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办公厅 2024年12月23日印发《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》计算得出。

社会绩效表

绩效名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
公司取得的知识产权权属证书数量	个	38	23	15
新产品研发及升级产品数量	款	88	196	110
捐赠资金	万元	3,495.98	3,699.80	2,200
社会保险缴纳率	%	100	100	100
男性员工人数	人	43,656	42,376	41,738
女性员工人数	人	56,722	55,689	54,912
中国国籍员工人数	人	100,377	98,064	96,649
其他国籍员工人数	人	1	1	1
高中级管理层员工人数 ⁹	人	159	159	157
一般员工人数	人	100,219	97,906	96,493
销售人员人数	万人	72.9	69.4	66.6
劳动合同员工总人数	人	100,378	98,065	96,650
35 岁以下员工人数	人	36,085	33,912	31,800
35-50 岁员工人数	人	49,184	49,574	49,585
50 岁以上员工人数	人	15,109	14,579	15,265
少数民族员工人数	人	6,442	6,283	6,422
年度员工流失率	%	1.99	1.80	1.34
男性员工流失率	%	2.17	2.04	1.47

绩效名称	单位	2022 年	2023 年	2024 年
女性员工流失率	%	1.85	1.62	1.24
35 岁以下员工流失率	%	4.35	3.81	3.03
35-50 岁员工流失率	%	0.73	0.84	0.59
50 岁以上员工流失率	%	0.20	0.26	0.13
中国国籍员工流失率	%	1.99	1.80	1.34
其他国籍员工流失率	%	0	0	0
新入职员工总人数	人	3,515	3,002	2,883
因工作关系死亡人数	人	3	7	1
因工作关系死亡比率	%	0.0030	0.0071	0.001
因工伤损失工作日数	天	5,779	7,369.5	6399.5
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	114.56	159.18	159.76
男性员工人均受训时数	小时	110.82	150.43	158.31
女性员工人均受训时数	小时	118.31	164.36	163.54
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	159.53	170.69	171.46

⁹ 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	2022 年	2023 年	2024 年
一般员工人均受训时数	小时	109.46	157.83	158.29
系统讲师数量	人	143,189	124,774	114,786
网络课件	件	5,912	8,523	8,621
在线学习人次	万人次	2,813.21	3,839.55	3,813.47
在线考试人次	万人次	276.39	362.34	341.28
员工培训与发展支出	亿元	0.9449	2.4403	2.3218
每百万营收员工培训投入	万元 / 百万营收	0.011	0.029	0.034
集中采购注册供应商数量	个	29,442	38,185	43,784
新增集中采购注册供应商数量	个	7,918	8,743	5,599
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	7,865	8,689	5,563
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	36	30	20
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	17	24	16

2024 年各地区客户投诉及不满数据

分公司	总量 (件)	分公司	总量 (件)
北京	5,319	山西	6,181
天津	9,211	大连	1,580
河北	17,162	吉林	9,342
内蒙古	7,398	上海	4,036
辽宁	8,062	宁波	596
黑龙江	11,750	安徽	8,703
江苏	24,131	厦门	1,215
浙江	8,715	青岛	5,752
福建	9,702	深圳	3,857
江西	7,425	广西	3,735
山东	28,029	海南	528
河南	19,042	贵州	2,128
湖北	17,566	云南	2,513
湖南	12,717	甘肃	5,614
广东	21,593	青海	731
四川	7,328	宁夏	1,914
陕西	12,240	重庆	5,858
新疆	6,329	西藏	60

2024 年中国人寿保险股份有限公司及各子公司关键绩效表

环境绩效表¹⁰

绩效名称	单位	2024 年
车队汽油消耗量	升	13,571,670.23
天然气消耗量	立方米	8,032,965.36
煤使用量	千克	263,967.00
柴油使用量	升	359,108.61
液化石油气	千克	170,147.78
电力消耗量	度	569,113,095.98
外购热力	吉焦	3,220,226.57
清洁能源使用量	千瓦时	443,318.00
综合能源消耗量	吨标煤	205,895.70
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	3.90
温室气体排放总量	吨	708,736.97
- 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	49,125.96
- 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	659,611.01
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	13.41

绩效名称	单位	2024 年
温室气体减排投入金额	万元	159.68
废旧电池	节	597,575
废旧墨盒	个	94,619
废旧硒鼓	个	69,470
废旧电子垃圾	吨	447.43
厨余垃圾产生量	吨	4,692.39
其他办公垃圾产生量	吨	6,060.08
废弃物循环使用量	吨	41.16
办公用纸总量	吨	4,622.66
办公用水总量	吨	7,674,610.91
用水密度	千克 / 万元营收	145.20
生态环保处罚金额	万元	0.00

¹⁰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办公厅 2024 年 12 月 23 日印发《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》计算得出。

社会绩效表¹¹

绩效名称	单位	2024 年
公司取得的知识产权权属证书数量	个	35
社会保险缴纳率	%	100
男性员工人数	人	42,807
女性员工人数	人	55,882
劳动合同员工总人数	人	98,689
新入职员工总人数	人	3,031
因工作关系死亡人数	人	1
因工作关系死亡比率	%	0.0010
因工伤损失工作日数	天	6,424.5
男性员工受训比率	%	100
女性员工受训比率	%	100
员工培训平均时长	小时	159.74
男性员工人均受训时数	小时	158.53
女性员工人均受训时数	小时	166.19

绩效名称	单位	2024 年
员工培训总覆盖率	%	100
新员工入职培训覆盖率	%	100
高中级管理层人均受训比率	%	100
一般员工受训比率	%	100
高中级管理层人均受训时数	小时	177.74
一般员工人均受训时数	小时	158.17
员工培训与发展支出	亿元	2.4265
每百万营收员工培训投入	万元 / 百万营收	0.046
集中采购注册供应商数量	个	43,869
新增集中采购注册供应商数量	个	5,755
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	5,719
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	20
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	16

¹¹ 数据包括本公司及主要子公司，包括中国人寿资产管理有限公司、中国人寿养老保险股份有限公司、中国人寿年丰保险代理有限责任公司。

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》索引

维度	序号	议题	对应条款	章节索引	页码
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	履行气候承诺 关键绩效表	P18-24
	2	污染物排放	第三十条		P21-22&P79&P85
	3	废弃物处理	第三十一条		P21-22&P79&P85
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条		P21
	5	环境合规管理	第三十三条		P21
	6	能源利用	第三十五条		P21-24
	7	水资源利用	第三十六条		P21-22
	8	循环经济	第三十七条		P21-27&P79&P85
社会	9	乡村振兴	第三十九条	多元普惠金融 践行责任投资 共担社会责任	P32&P55-59
	10	社会贡献	第四十条		P30-38&P55-63
	11	创新驱动	第四十二条	赋能科技服务	P39-41
	12	科技伦理	第四十三条	赋能科技服务	P44-46
	13	供应链安全	第四十五条	赋能科技服务 强化商业道德	P44&P73-74
	14	平等对待中小企业	第四十六条	严守合规底线	P67-68
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	多元普惠金融 践行责任投资 防控金融风险	P30-38&P69-71
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	赋能科技服务	P44-46
	17	员工	第五十条	强健人才队伍	P47-54
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	践行责任投资 强化商业道德	P36-38 P72-75
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通 严守合规底线	P12-13 P67-68
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	强化商业道德	P72-75
	21	反不正当竞争	第五十六条		

香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码	
环境	A1 排放物	一般披露	P21-24	
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	P78-79&P84-85	
		A1.2 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）	P79&P85	
		A1.3 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）	P79&P85	
		A1.4 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	P21-24	
		A1.5 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	P21-24	
		A2 资源使用	一般披露	P21-24
			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）	P78&P84
	A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）		P79&P85	
	A2.3 描述能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。		P21-24	
	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。		P21-24	
	A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量		不适用	
	A3 环境及天然资源		一般披露	P21-24
		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	P21-24	

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码
社会	B1 雇佣	一般披露	P47
		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	P80
		B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	P80-81
	B2 健康与安全	一般披露	P52
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P81
		B2.2 因工伤损失工作日数	P81
		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	P52
	B3 发展与培训	一般披露	P48-51
		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	P81
		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	P81-82
	B4 劳工准则	一般披露	P47
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P47
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P47
	B5 供应链管理	一般披露	P23&P73-74
		B5.1 按地区划分的供应商数目	P83&P87
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法	P23&P73-74
		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。	P23&P73-74
B5.4 描述在挑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。		P23	

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码
社会	B6 产品责任	一般披露	P42-46
		B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比	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	P42-43
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P46
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
		B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	P44-46
	B7 反贪污	一般披露	P72-75
		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	P72
		B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P72-75
	B8 社区投资	B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	P72-73
		一般披露	P55-63
		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）	P55-63
		B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）	P55-63&P80
气候相关披露	管治	管治	P18
	策略	气候相关风险及机遇	P18
		业务模式和价值链	P18
		策略和决策	P18
		财务状况，财务表现以现金流量	P18
		气候韧性	P18
		气候相关风险及机遇的财务影响	P18

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码
气候相关披露	风险管理	风险管理	P19-20
	指标及目标	温室气体排放	P21
		气候相关转型风险	P21
		气候相关物理风险	P21
		气候相关机遇	P21
		资本运作	/
		内部碳定价	/
		薪酬	/
		行业指标	/
		气候相关目标	P21
跨行业指标以及行业指标适用性	/		

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	强化商业道德	P72-75
	2-7 员工	强健人才队伍	P47-54
	2-9 管治架构和组成	严守合规底线	P66-67
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	严守合规底线	P66
	2-11 最高管治机构的主席	严守合规底线	P66
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	严守合规底线	P66
	2-13 为管理影响的责任授权	严守合规底线	P66
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	ESG 管理架构	P10-11
	2-16 重要关切问题的沟通	严守合规底线	P66
	2-17 最高管治机构的共同知识	严守合规底线	P66
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	严守合规底线	P66
	2-19 薪酬政策	强健人才队伍	P48
		严守合规底线	P66
	2-20 确定薪酬的程序	强健人才队伍	P48
		严守合规底线	P66
	2-22 关于可持续发展战略的声明	ESG 战略	P9

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-23 政策承诺	严守合规底线	P66-68
	2-24 融合政策承诺	严守合规底线	P66-67
	2-25 补救负面影响的程序	强化商业道德	P74
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	严守合规底线	P66-68
	2-27 遵守法律法规	严守合规底线	P66-68
	2-28 协会的成员资格	年度荣誉	P7
	2-29 利益相关方参与的方法	ESG 议题重要性矩阵	P12-13
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	ESG 议题重要性矩阵	P14-15
	3-2 实质性议题清单	ESG 议题重要性矩阵	P14-15
	3-3 实质性议题的管理	ESG 议题重要性矩阵	P14-15
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	履行气候承诺	P18-24
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	多元普惠金融 践行责任投资	P30-35 P36-38
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	多元普惠金融 践行责任投资 共担社会责任	P30-35 P36-38 P55-59
	203-2 重大间接经济影响	引领绿色金融 践行责任投资 多元普惠金融 共担社会责任	P25-27 P36-38 P30-35 P55-59
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	强化商业道德	P73-74
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	强化商业道德	P72
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	强化商业道德	P72-75
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	强化商业道德	P72-75

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	强化商业道德	P72-75
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	关键绩效表	不适用
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效表	P78&P84
	302-3 能源强度	关键绩效表	P78&P84
	302-4 减少能源消耗量	关键绩效表	P78&P84
	302-5 降低产品和服务的能源需求	履行气候承诺	P21-24
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	履行气候承诺	P21-24
	303-2 管理与排水相关的影响	履行气候承诺	P21-24
	303-3 取水	关键绩效表	P79&P85
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	关键绩效表	P78&P84
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	关键绩效表	P78&P84
	305-4 温室气体排放强度	关键绩效表	P78&P84
	305-5 温室气体减排量	关键绩效表	P78&P84
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	履行气候承诺	P21-24
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	履行气候承诺	P21-24
	306-3 产生的废弃物	关键绩效表	P79&P85
	306-5 进入处置的废弃物	关键绩效表	P79&P85
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	履行气候承诺	P23
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	履行气候承诺	P23
GRI 401: 雇佣 2016	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	关键绩效表	P80-81 &P86
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	强健人才队伍	P52-53

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
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	强健人才队伍	P52-53
	403-3 职业健康服务	强健人才队伍	P52-53
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	强健人才队伍	P52-53
	403-5 工作者职业健康安全培训	强健人才队伍	P52-53
	403-6 促进工作者健康	强健人才队伍	P52-53
	403-7 预防和减缓与业务系直接相尖的职业健康安全影响	强健人才队伍	P52-53
	403-9 工伤	关键绩效表	P81&P86
	403-10 工作相关的健康问题	强健人才队伍 关键绩效表	P52-53 P81&P86
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	P81-82& P86-87
	404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	强健人才队伍	P48-51
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	强健人才队伍 严守合规底线	P47 P66-67
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	强健人才队伍	P47
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	强健人才队伍	P47
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 v	强健人才队伍 强化商业道德	P47 P73-74
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	共担社会责任	P55-63
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	赋能科技服务	P44-46

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!

选择性问答 (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