



2025

环境、社会和治理 (ESG) 暨社会责任报告

目录

关于本报告	02
董事长致辞	04
关于我们	06
年度荣誉	07
ESG 表现	08
ESG 管理	09
董事会声明	16
联合国可持续发展目标	82
关键绩效表	84
《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	90
香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引	92
GRI 索引	95
读者反馈表	98

01

环境篇

向绿而行，擘画永续蓝图

恪守气候承诺，护航稳健发展	20
创新金融工具，注入转型动能	31

02

社会篇

厚植福祉，彰显责任担当

深化普惠保障，惠及万家灯火	38
坚守金融为民，践行责任投资	43
驱动科技赋能，优化服务体验	45
服务国家战略，践行社会公益	55
筑牢人才根基，凝聚发展合力	62

03

治理篇

崇法善治，筑牢发展根基

恪守合规底线，提升治理效能	72
完善风控体系，保障稳健运营	75
秉持商业道德，营造清廉环境	78
深化链上协同，共建价值生态	81



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 19 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 2025 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

2025 年 1 月 1 日至 2025 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

“

星霜荏苒，居诸不息。2025 年是“十四五”收官之年，中国人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移贯彻新发展理念、推动高质量发展，走好中国特色金融发展之路，在落实集团“333 战略”的第一年里，总保费突破 7,000 亿元大关，位列标准普尔全球寿险 50 强榜单首位；锚定“建设世界一流、负责任的寿险公司”目标，恪守责任担当，明晟 (MSCI) ESG 评级跃升至 AA 级，可持续管理水平跻身全球领先行列。这份亮眼的“成绩单”是中国人寿全力服务中国式现代化新征程的生动写照，为金融强国建设贡献了优秀案例。

这一年，我们厚植高质量发展绿色底色，为新一轮国家自主贡献全力护航。

深化双碳目标与业务融合，显著增强对绿色、循环、低碳经济的服务力度，绿色保险风险保额突破 1.8 万亿元，努力构筑守护绿水青山的金融屏障；从引领城市低碳交通脉动，到赋能“一带一路”可持续建设，绿色投资足迹遍及大江南北。创新驱动气候韧性管理，率先完成气候风险压力测试分析，科学设定并稳步落实运营减排目标，勇当绿色低碳发展排头兵，以金融之笔为美丽中国新图景增色添彩。

这一年，我们织密普惠保险保障网，为中国式现代化征程提供坚实守护。

深度参与多层次社会保障体系建设，参与承办 200 多个大病保险项目，扩大长期护理保险经办服务与“惠民保”项目普惠版图，有效减轻人民群众医疗和照护负担；从阿里高原到磨憨口岸，从北极村落至边境一线，以实际行动延伸服务触角，全力打通保险服务“最后一公里”。秉持长期主义视角，投资服务实体经济超 5 万亿元，以金融活水精准赋能经济循环转换。聚焦乡村振兴战略部署，累计研发专项产品 20 余款，惠及涉农人口超 2 亿人次；选派千余名帮扶干部扎根 1,085 个帮扶点，以实干担当书写金融央企服务国计民生的责任答卷。

这一年，我们精耕服务品牌深厚底蕴，为客户信赖与价值创造倾情守护。

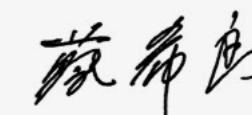
以科技破解服务痛点，将价值创造融入保险服务细节，推动量化核保、AI 理赔等智能模型落地应用，整体理赔时效为 0.36 天，用“简捷、品质、温暖”服务诠释“以客户为中心”的不变承诺。聚焦特殊群体需求，积极消弭数字鸿沟，倾力打造行业适老化服务标杆，让科技的便利惠及每一位客户；深耕养老服务领域，积极构建多元化养老服务供给体系，年内新增布局 2 个、开业 3 个机构养老项目，推出国寿“随心居”首批 4 款旅居养老产品，回应社会养老关切，守护绘制温暖民生的国寿长卷。

这一年，我们筑牢可持续发展治理根基，为基业长青注入长效动能。

以中国特色金融文化涵养企业发展基因，坚持以人为本，厚植人才成长沃土，持续完善员工与营销伙伴的关怀激励机制，让奋斗者的智慧与热忱在国寿平台竞相迸发、各展其才。持续优化公司治理体系，提升董事会可持续管理能力，切实维护广大投资者合法权益，推动公司治理实现规范、透明、高效运行；坚决守牢不发生系统性金融风险的底线，风险综合评级连续 30 个季度保持 A 类评级，以坚实的治理能力与风控水平，为公司高质量发展筑牢安全屏障。

行稳致远，恒必有成。面向“十五五”新征程，我们正昂首立于可持续发展的崭新坐标之上。中国人寿愿与各界携手，始终胸怀“国之大者”，服务国家发展大局，以更加开放的姿态拥抱变革，以更加协同的思维构建生态，全面推进数智变革，着力塑造未来国寿。我们将乘势而上、锐意改革，向建设中国特色世界一流寿险公司目标加速迈进，以“十五五”良好开局为中国式现代化贡献国寿力量，共同续写中国经济高质量发展新篇章。

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客户的广泛信赖，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。

2025 年，中国人寿实现总保费 7,298.87 亿元，拥有覆盖全国约 1.7 万个分支机构¹、9.54 万名员工和各渠道销售人员 63.8 万人²。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 2025 年 12 月 31 日，公司总资产达 7.59 万亿元，拥有 3.27 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。

• 2025 年

中国人寿实现总保费	拥有覆盖全国分支机构	员工	各渠道销售人员
7,298.87 亿元	约 1.7 万个	9.54 万人	63.8 万人

• 截至 2025 年 12 月 31 日

公司总资产达	拥有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
7.59 万亿元	3.27 亿份

¹ 含省级分公司、地市分公司、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

<p>标准普尔全球市场情报 (S&P Global Market Intelligence) “全球寿险公司 50 强”</p> <hr/> <p>位列第 1</p>	<p>《福布斯》 (“Forbes”) “2025 年《福布斯》全球企业 2000 强”</p> <hr/> <p>位列全球第 89 位</p>	
<p>香港大公文汇传媒集团、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 “第十五届中国证券‘金紫荆奖’”</p> <hr/> <p>“卓越上市公司”</p>	<p>人民网 “2025 人民企业社会责任案例”</p> <hr/> <p>“社会履责”</p>	
<p>《证券时报》 “2025 (第十届) 中国保险业方舟奖”</p> <hr/> <p>“高质量发展保险公司方舟奖” “保险业普惠金融实践方舟奖”</p>	<p>《上海证券报》 “上证鹰·金理财”</p> <hr/> <p>“年度保险保障品牌奖” “年度保险企业社会责任奖”</p>	<p>中国经营报 “2025 可持续竞争力企业品牌与价值案例”</p> <hr/> <p>“年度社会责任贡献企业”</p>

中国人寿 2025 年奖项荣誉情况

ESG 表现

中国人寿凭借扎实的 ESG 管理与实践，在外部评级方面取得了良好成绩，未来我们将进一步强化 ESG 治理，全力取得更优异的成绩。



中国人寿 2025 年 ESG 评级表现

ESG 管理

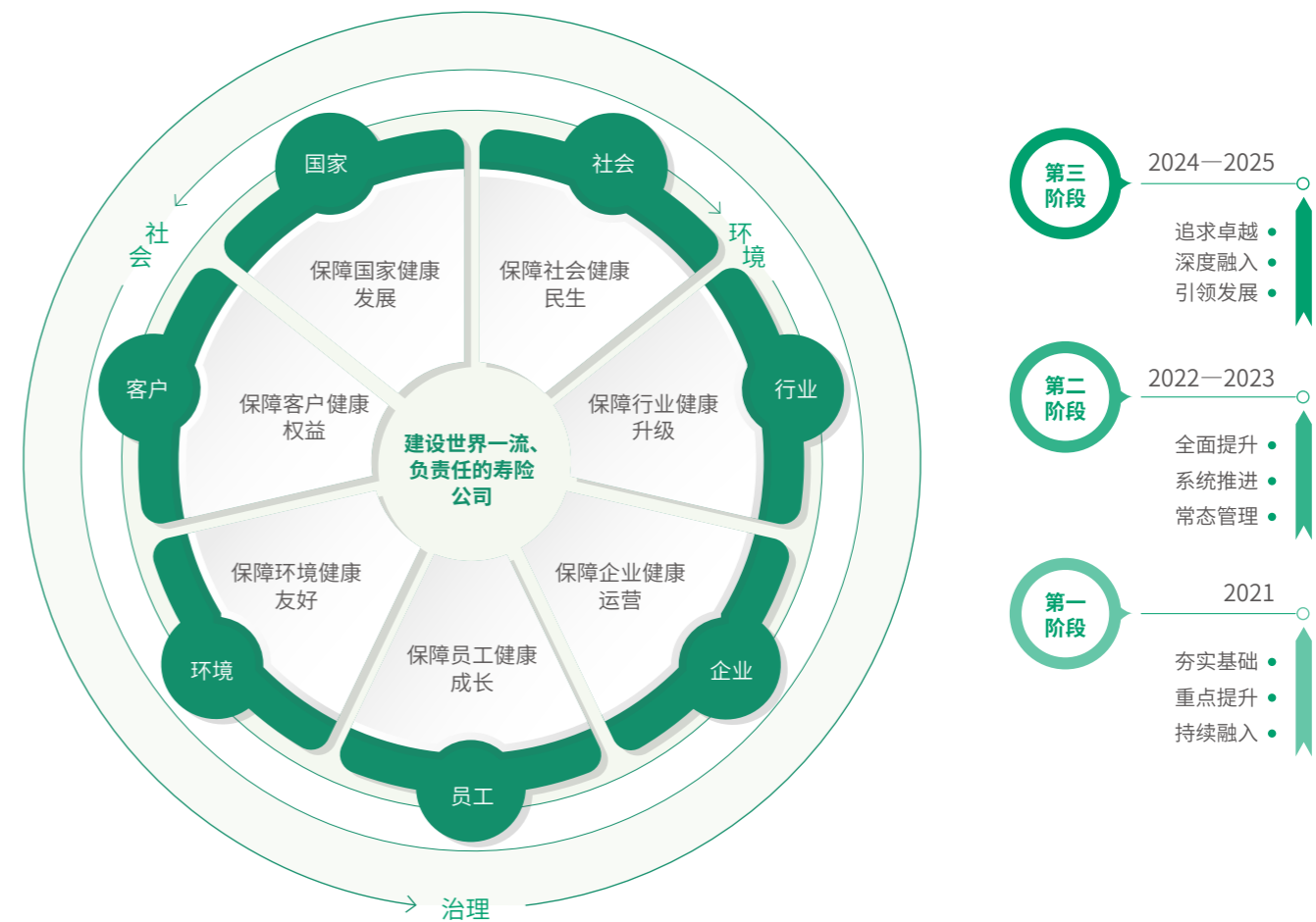
中国人寿积极践行可持续发展理念，将 ESG 管理全面融入公司战略与运营体系。公司已建立完善的 ESG 管理架构，明确 ESG 重点议题，持续加强利益相关方沟通，不断提升 ESG 管理水平，致力于为股东、客户、员工及社会创造长期可持续价值。

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

“十四五”期间 ESG 亮点绩效

“十四五”期间，中国人寿围绕“建设世界一流、负责任的寿险公司”ESG 战略目标，将 ESG 理念深度融入经营血脉，圆满完成各项战略任务，取得显著成效。

ESG 议题	亮点绩效
 绿色金融	“十四五”期间，公司持续推动绿色保险，开展绿色投资，重点布局绿色交通与转型领域，前期战略投资的华电新能于 2025 年在上海证券交易所主板挂牌上市，成为当年 A 股市场规模最大的 IPO 项目，彰显了前瞻布局成效；“国寿资产——兰沧项目”实现年减排约 3,672 万吨。持续推进低碳运营，个人长险无纸化投保率近 100%，线上理赔使用率 96.7%，多地职场获 LEED 铂金级认证，成功打造厦门首座“零碳大厦”。2025 年，首次开展气候风险压力测试，分析气候风险的潜在财务影响，制定行动方案，提升公司气候韧性。
 普惠金融	截至 2025 年 12 月 31 日，公司承办 200 余个大病保险项目、70 余个长期护理保险项目及 140 余个城市商业医疗险项目；推出个人长期失能收入损失保险，构建多层次普惠保障体系；为小微企业和个体工商户提供风险保障，截至 2025 年 12 月 31 日，公司针对“两新”人群的承保保费规模达 11.2 亿元。
 科技金融	“十四五”期间，公司将数字化作为系统工程，实现从“业务数字化”到“数字业务化”的跨越，成为行业首家获数据管理能力成熟度最高等级（DCMM5）认证的机构，2025 年入选国家数据局可信数据空间创新发展试点。数字核保智能审核率达 95.95%，理赔智能化率超 75%，“理赔直付”最快实现秒级到账。
 养老金融	“十四五”期间，公司广泛参与养老第三支柱建设，大力发展个人养老金、商业养老保险业务，已在全国 16 个城市布局 20 个机构养老项目，形成 CCRC 养老社区、城心养老公寓、康养旅居三大产品线，推出四款“随心居”旅居产品，研究探索居家养老服务建设，满足客户多元养老需求，赋能保险主业发展。
 风险管理	“十四五”期间，公司持续推动风险管理从“被动防御”向“主动治理”转型升级。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。
 乡村振兴	“十四五”期间，公司累计承接 1,900 余个帮扶点，派驻帮扶干部超 2,700 人；累计投入无偿帮扶资金 5,000 余万元，投入帮扶物资价值 1,000 万元；累计购买消费帮扶农产品 1.6 亿元，帮助销售农产品超 1,600 万元，助力帮扶农户增收增益；稳步推进乡村振兴，累计投入教育帮扶资金超 500 万元，举办“三支队伍”培训班，累计培训学员 1,400 余人。 乡村振兴系列专项保险产品已累计开发 20 余款。加大惠农覆盖力度，面向农村人口积极推广涉农保险，涉农人身保险年均承保超 2.8 亿人次农村人口 ³ ，提供人身保险保障超 30 万亿元。“十四五”期间，向乡村人口累计赔付超 746 亿元，为农村人口织密织牢保险保障网。

中国人寿“十四五”期间 ESG 亮点绩效

³ 为非政保口径。

 责任投资	“十四五”期间，公司落地多个创新项目，提升服务实体经济质效。2022 年，出资首单保险资管权益类资产支持计划“国寿投资——中国通用盘活增效资产支持计划”，推动多层次 REIT 市场建设。2025 年，出资行业内首单可持续发展挂钩保险债权投资计划“国寿投资——广西铝业债权投资计划”。2023 年，公司以 S 份额方式受让上海集成电路产业投资基金股权，出资百余亿元，为近二十家集成电路领域领军企业提供支持。2024 年，再次以 S 份额方式受让北京市科技创新基金，进一步支持我国科技产业自立自强。2025 年，公司顺应产业整合发展趋势与资本市场导向，投资上海芯合创一号私募投资基金，实现国资体系资源、产业链伙伴资源与社会资本力量的深度集成。
 产品	“十四五”期间，公司累计开发新产品超 500 款，产品类型覆盖医疗保险、护理保险、疾病保险、意外伤害保险、失能收入损失保险，以及不同期限和形态的年金保险、两全保险、定期和终身寿险等产品，满足客户多元化的风险保障与财富管理需求。
 客户服务	“十四五”期间，公司以初心守护民生。截至 2025 年 12 月 31 日，公司客户体验中心重点城市覆盖率达 87.5%，寿险 App 注册用户数达 1.7 亿人次，消保监管评价连续四年位居行业前三。 公司以创新夯实服务，积极构建“线上+线下”的数字化服务矩阵，将“国寿好服务”深深镌刻进高质量发展脉络，通过“智能+人工”服务方式，让“简捷”更高效、“品质”更卓越、“温暖”更可感。 “十四五”期间，“空中客服”远程人工视频累计服务 593.99 万人次，各服务触点为老年人提供 1.3 亿次温暖便捷的适老化服务。消保教育宣传及培训覆盖面不断扩大，集中教育宣传活动有效触及消费者超 16.29 亿人次。
 员工	“十四五”期间，公司重视人才梯队建设，将人才的吸引和培养与公司发展战略有机融合。制定人才发展战略规划，以“精准构建人才库”和“分级分类培养人才”为主要策略，持续完善从储备、选拔到培养、晋升的一体化人才发展机制。
 社会贡献	“十四五”期间，公司持续向中国人寿慈善基金会实施公益捐赠超过 1.8 亿元。同时，公司关注青少年健康成长，支持 NYBO 青少年篮球赛事，开展“艺术回山”公益项目等；倡导员工积极投身志愿服务，组建 350 支青年志愿服务队，拥有注册青年志愿者达 3,000 余人。

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

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

中国人寿高度重视利益相关方的意见与建议，将其视为公司战略决策与可持续发展的重要依据。通过建立常态化、多渠道的沟通机制，公司积极倾听并回应各利益相关方期望，并系统性地将关键议题纳入公司治理与运营流程，致力于构建互信、共赢的发展格局。

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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 创造稳健回报 完善公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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
业务合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 公平竞争 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 职业晋升与发展 员工关爱 职工代表大会 员工座谈会 员工培训 帮扶困难员工 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 	<ul style="list-style-type: none"> 乡村振兴 服务民生 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 	<ul style="list-style-type: none"> 资源综合利用 绿色办公 环保宣传 环境信息披露 环保绿色公益活动 绿色建筑 服务流程电子化

重要性原则

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，每年开展一次 ESG 双重重要性议题识别及评估，并将重要性评估融入公司风险管理流程中。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 2025 年重要性议题矩阵。本年度重要性评估结果由董事会确认。

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分析各议题可能对公司财务状况、经营成果、现金流产生的影响，及其影响的时间范畴。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



董事会声明

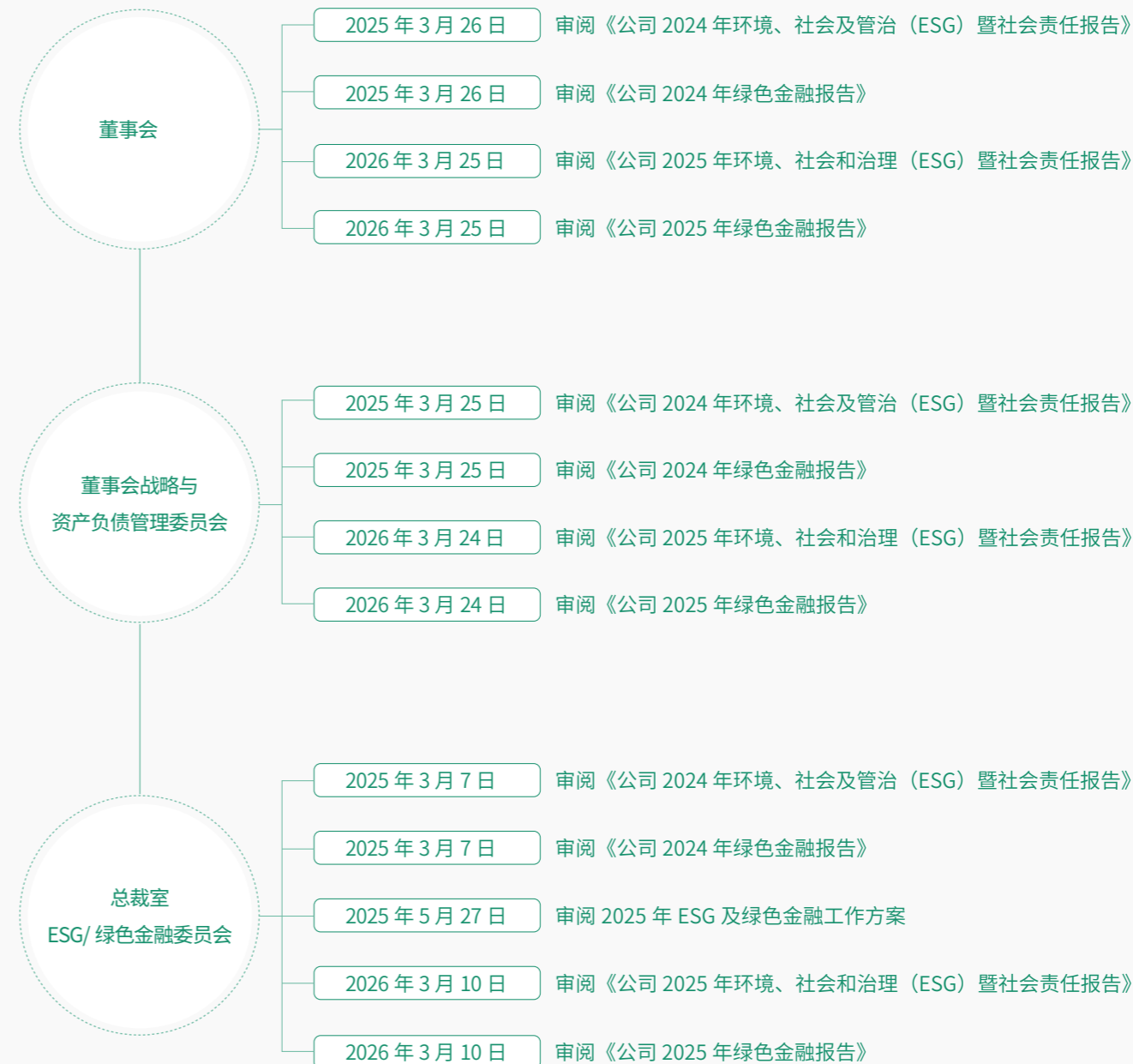
以“建设世界一流、负责任的寿险公司”ESG 战略目标为引领，中国人寿董事会规划至 2025 年构建并完善具有中国人寿特色的 ESG 工作体系，围绕 ESG 治理体系、ESG 制度体系、ESG 风险管理体系（含气候风险）、ESG 专项行动、ESG 管理数字化应用、ESG 信息披露、行业影响力及外部认可度等方面开展重点工作。

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。



2025 年 1 月至 2026 年 3 月，公司对于以下 ESG 相关议案进行审议：



01 环境篇



向绿而行 擘画永续蓝图

中国人寿践行“双碳”战略，将绿色发展理念全面融入业务各环节，通过绿色保险、绿色投资、绿色运营推动低碳转型与可持续发展目标的实现。同时，持续完善气候风险管理机制，系统性开展气候管理工作，助力构建气候适应型社会。

- 恪守气候承诺，护航稳健发展 ————— 20
- 创新金融工具，注入转型动能 ————— 31



恪守气候承诺 护航稳健发展

公司严格遵循国际可持续发展准则理事会 (ISSB) 的建议框架，构建了覆盖治理、战略、风险管理、指标与目标四大核心维度的气候应对体系，结合产品端、运营端和投资端三大维度，系统性深化低碳发展路径。

治理

治理架构及职责

中国人寿将气候管理相关职能纳入 ESG 和绿色金融管理架构中，明确治理层、管理层、执行层的职责分工，确保相关举措得到有力推进。董事会通过下设的战略与资产负债管理委员会，每年至少一次定期听取气候相关议题的汇报，以强化对气候变化管理的监督与指导。各层级气候变化管理职能如下：



中国人寿气候变化相关管理职能

为强化绿色金融与气候变化方面的治理效能，推动目标实现，公司制定《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》，将绿色金融指标纳入分公司、总部相关部门年度考核及岗位绩效考核，并定期评估执行情况，确保任务落实到位。在团险业务板块，公司设置了绿色保险相关指标，并将其纳入团险整体业务板块和分管领导的年度业绩合同进行考核，进一步推动绿色金融理念的落地实施。

能力建设

公司董事会成员具备可持续领域专业背景和实践经验，其中部分独立董事在绿色金融领域已开展了相关教学和研究工作，为公司在绿色投资决策、气候风险与机遇识别等方面提供了有力的指导和支持。同时，管理层中亦有多位负责人具备相关领域的专业资质，形成了从董事会到管理层的完整专业能力链条，确保各项绿色金融战略和气候相关行动能够得到有效落实。

中国人寿开展强化董事会气候治理能力培训



为提升董事会在气候变化领域的专业能力，中国人寿于 2025 年 10 月邀请外部咨询机构开展董事会专项培训工作，帮助董事会成员了解国内外最新气候变化政策趋势、行业最佳实践及企业应对策略，以更好地履行气候治理职责。培训内容涵盖全球气候变化政策动态、中国“双碳”目标下的监管要求、国际气候信息披露标准以及保险行业的气候风险管理实践。

战略

中国人寿积极构建绿色金融发展体系，制定并实施《绿色金融发展战略（2023—2025 年）》，通过完善治理架构、秉持 ESG 投资理念、创新绿色保险服务等多维度举措，全面推进绿色金融发展。

基于绿色金融与 ESG 战略，公司制定了以韧性发展与低碳转型为导向的气候战略，并通过完善气候治理架构、加强气候风险识别与管理、推进低碳投资与绿色运营实践，持续提升气候绩效，确保战略有效落地。

气候情景分析

2025 年，公司启动气候风险情景分析及压力测试工作，建立覆盖物理风险与转型风险的气候风险影响评估模型，结合不同气候变化情景，系统分析气候变化对公司业务、资产和运营的潜在影响。

在气候情景选择方面，公司结合自身运营情况，在充分考虑行业特性指标丰富度的基础上，参考国际权威气候情景，采用中央银行与监管机构绿色金融网络 (Network for Greening the Financial System, NGFS) 公开发布的气候变化情景，并选定 2050 净零排放、低于 2 度、延迟转型、国家自主贡献以及当前政策五类情景，在此基础上结合国情进行情景优化，形成公司气候情景。时间范围上，公司以 2025 年为基准年，分析短、中、长期的气候风险变化，评估其财务影响。

情景名称	情景假设	本世纪末升温幅度 (°C)
2050 净零排放	假设通过严格的气候政策和创新，在 2050 年左右达到全球二氧化碳净零排放，有序实现全球变暖在本世纪末前控制在 1.5 °C 以下的目标。	1.4
低于 2 度	假设逐渐增加气候政策的严格度，从而有 67% 的机会有序实现全球变暖在本世纪末前控制在 2 °C 以下的目标。	1.7
延迟转型	假设前期政策力度较为宽松，全球二氧化碳排在 2030 年达到峰值，在后期将加大政策力度，将全球变暖在本世纪末前控制在 2 °C 以下。	1.7
国家自主贡献	基于《巴黎协定》中各国承诺的所有政策，包括已落实的政策及尚未实施的政策。该情景转型风险较低但无法实现《巴黎协定》的全球变暖升温控制目标。	2.4
当前政策	假定只保留目前执行的政策。该情景转型风险较低但无法实现《巴黎协定》的全球变暖升温控制目标。	2.9

中国人寿气候情景类型及对应的升温幅度

在分析范围上，公司从投资端、运营端分别识别并评估物理风险和转型风险的影响。在物理风险方面，选取不动产资产作为分析对象；在转型风险方面，基于行业维度识别投资组合中火电、化工、石化等高转型风险敞口，构建行业模型，量化转型风险带来的财务影响。

物理风险评估

模型方法与分析流程

在物理风险影响的分析上，公司基于传统巨灾模型框架搭建“灾害模块——易损性模块——资产暴露模块——风险损失模块”的物理风险传导链条，选择台风、暴雨洪涝两种主要灾因。

基于选定的情景数据，公司选取“连续 5 日极端降雨”及“每年热带气旋造成的经济损失”为灾害强度情景指标，并结合各省不动产资产的暴露程度进行叠加分析，最后输出暴雨洪涝、台风灾害下当期不动产资产余额在未来各情景的年度预期损失。



物理风险评估模型

分析结果

公司以损失率来衡量气候风险可能带来的影响，测试结果显示，在最不利的气候情境下（即当前政策情景），预计至 2030 年，台风灾害年度预期损失主要集中于上海市、福建省及广西壮族自治区；而暴雨灾害的年度预期损失则主要集中于福建省、重庆市及湖北省。整体而言，在各类情境下，台风对公司影响较为有限，暴雨洪涝可能导致一定程度的损失。公司已制定相应措施，有效管理潜在损失，并保持整体风险在可控范围内。

灾害	情景	2030	2040	2050
暴雨洪涝	当前政策	无影响	无影响	轻微影响
	国家自主贡献	无影响	无影响	轻微影响
	延迟转型	无影响	无影响	轻微影响
	低于 2°C	无影响	无影响	轻微影响
	2050 净零排放	无影响	无影响	轻微影响
台风	当前政策	无影响	无影响	无影响
	国家自主贡献	无影响	无影响	无影响
	延迟转型	无影响	无影响	无影响
	低于 2°C	无影响	无影响	无影响
	2050 净零排放	无影响	无影响	无影响

气候风险对中国人寿不动产资产的影响⁴ 无影响 轻微影响 小幅影响

⁴ 损失率小于 0.1% 视为无明显影响，介于 0.1%~0.15% 之间视为轻微影响，大于 0.15% 则视为小幅影响。

转型风险评估

模型方法与分析流程

2025 年，公司开展投资端转型风险压力测试，选取上市股票、债券两类资产作为测试对象，并基于行业维度，进一步识别投资组合中易受转型风险影响的资产，提升未来各种情景下的投资气候韧性。



评估结果

公司基于持仓余额变化，评估气候转型风险对投资端资产价值的潜在影响。分析结果显示，投资端转型风险压力测试结果对于公司投资端整体影响幅度有限。其中，高转型风险持仓资产主要集中在火电、有色金属、石化及化工行业，该部分资产占比较低。未来公司将继续更新评估方法，重点关注行业政策动向，以增加投资组合气候韧性。

情景名称	2030	2040	2050
当前政策	无影响	轻微影响	轻微影响
国家自主贡献	无影响	轻微影响	轻微影响
延迟转型	无影响	轻微影响	轻微影响
低于 2°C	无影响	轻微影响	轻微影响
净零排放 2050	轻微影响	轻微影响	轻微影响

气候风险对中国人寿投资端（上市股票、债券）持仓余额的影响⁵ ■ 无明显影响 ■ 轻微影响 ■ 小幅影响

产品端风险评估

针对产品端，公司开展了气候变化风险的财务传导路径研究，旨在探索气候风险对理赔可能产生的财务影响。基于相关研究，公司对不同类型的气候风险可能通过多种方式对理赔支出产生的影响进行了初步分析，研究结果如下表所示。

风险类别	健康影响	对理赔支出的潜在影响	
急性物理风险	极端高温 / 热浪 极端低温 / 寒潮 台风、暴雨、洪涝	可能导致创伤，增加慢性疾病发病率，引发死亡率和住院率上升	可能增加寿险死亡赔付、意外身故、伤残及相关医疗赔付上升
慢性物理风险	气温长期升高、海平面上升	可能导致慢性疾病负担增加、公共卫生条件恶化，增加水源性疾病	可能长期推高寿险与健康险赔付支出

气候变化风险对理赔支出的潜在影响研究结果

短期来看，气候风险对公司的影响主要集中在急性风险事件上，其对公司整体理赔支出的影响相对有限。长期而言，慢性风险对死亡率和健康状况的作用比较缓慢，影响周期长，且不同因素的作用机制复杂多样，不确定性较高。未来，公司将持续研究气候风险对人身保险产品理赔赔付的影响机制，后续将结合相关数据与研究进展等，逐步完善产品端的气候风险与机遇评估。

⁵ 持仓余额变动幅度小于 1% 视为无明显影响，介于 1%~1.5% 之间视为轻微影响，大于 1.5% 则视为小幅影响。

气候相关风险与机遇

2025 年，公司开展气候相关风险与机遇的识别工作，将气候风险分为物理风险与转型风险两大类，从产品端、运营端以及投资端三个维度进行分析。根据事件发生的可能性，公司将风险与机遇划分为短期（2030 年）、中期（2040 年）和长期（2050 年）⁶，并评估其对于公司的潜在影响。

风险类别	影响范围	风险描述	影响期间	影响程度	潜在财务影响
物理风险	运营端	1. 极端天气可能对公司办公场所、数据中心及其他关键运营设施造成直接冲击，从而对公司固定资产带来潜在损失。	短期	高	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气损坏财产和资产，资产价值减损 支出增加（如设备维修成本，安全事故应对成本） 业务中断，营业收入减少
		2. 极端天气事件可能引发供电不稳定、网络中断等问题，将直接影响业务运营，并增加业务中断及运营恢复的成本。			
		3. 台风、暴雨等急性灾害还可能威胁员工的人身安全，并导致出勤受限，从而影响日常运营和工作效率。			
	投资端	气候变化导致极端天气事件的频率和强度增加，可能对公司的投融资标的造成直接损失，同时因生产中断导致的减产等间接损失也将增加，从而影响相关投资实体的盈利能力，对公司投资组合估值及资产质量等产生负面影响。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 投资房产或被投资公司受极端天气影响，导致公司资产价值减损
		产品端	极端天气事件在未来可能会更加频发，暴雨和洪涝等自然灾害频率提高将威胁人类生命安全，进而可能在中长期内提高人群死亡率，导致寿险公司死亡保险金及相关给付的理赔频率上升。	中、长期	低
	慢性风险	产品端	在全球气候变暖的背景下，高温环境可能诱发心脑血管疾病、中暑等疾病，同时也可能促使某些传染病的传播范围和速度扩大，从而提高死亡率或致病率。对于人寿保险公司而言，这会导致赔付人数和金额上升，包括死亡保险金、疾病保险金以及相关医疗给付等，从而对承保业务的盈利能力和偿付能力等产生不利影响。	中、长期	低
运营端			监管机构对上市公司碳盘查和信息披露要求的加强将推进公司加速“双碳”相关工作的规划与实施。公司需要投入更多资源用于碳排放监测、管理和报告，同时增加减碳措施相关支出，从而导致运营成本上升。	短、中期	中

风险类别	影响范围	风险描述	影响期间	影响程度	潜在财务影响	
转型风险	投资端	法律及政策风险	随着绿色低碳相关政策及监管要求的加强，高碳排放行业可能面临减排压力、运营成本上升或准入限制。如果公司继续投资相关产业，可能导致资产价值下降及投资收益减少。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 政策变化导致公司投资于高碳排、高污染行业的资产价值减损
		新兴政策风险	随着新兴绿色低碳政策及相关监管要求不断出台并逐步趋严，高碳排放行业可能面临减排压力、运营成本上升或准入限制。如果公司继续投资相关产业，可能导致资产价值下降及投资收益减少。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 政策变化导致公司投资于高碳排、高污染行业的资产价值减损
	运营端	诉讼风险	在金融行业反“漂绿”监管持续强化的背景下，公司在绿色相关产品、投资及信息披露中如存在表述不准确或与实际不一致的情形，可能引发投保人或投资者争议，面临相关诉讼风险。	长期	低	<ul style="list-style-type: none"> 相关诉讼可能导致公司法律费用及赔偿支出增加，从而推高合规成本
	运营端	科技风险	为实现“双碳”目标，公司需要在运营和业务活动中持续推进节能减排。如数据中心技术升级和系统能效提升有助于降低能耗、减少碳排放。若相关技术创新或系统建设不足，可能影响公司低碳运营目标的实现。	中、长期	低	<ul style="list-style-type: none"> 数字化与创新能力不足可能制约绿色金融产品和可持续服务的及时落地，导致营业收入减少 研发投入未能及时投入使用，造成研发支出沉没
		运营端	市场及声誉风险	在全球可持续发展趋势加强，利益相关方对企业 ESG 表现关注日益提高的背景下，若上游合作伙伴或投资者认为公司在可持续相关事务中表现不足，或未能有效响应相关风险或合规要求，可能导致合作关系受损、投资者信心下降，从而对公司资本获取能力及市场竞争力产生不利影响。	中期	低
	产品端		随着公众环保意识和气候风险认知提升，客户对可持续产品的期望日益增强。若公司未能及时回应这些诉求，可能导致客户信任度下降，进而对公司品牌形象、市场竞争力及业务拓展产生负面影响。	中期	低	<ul style="list-style-type: none"> 公司未能跟进绿色发展趋势导致品牌信任降低，营业收入减少
产品端	随着气候变化风险增强，消费者对绿色保险保障的需求不断增长。如公司未能及时响应，可能导致客户流失、市场份额下降的受损。此外，经济发展水平变化会影响居民经常性医疗支出及医疗可及性，进而可能影响保险产品的赔付水平。	中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 由于消费者偏好转变，产品和服务的需求减少，营业收入减少 		

⁶ 本报告在情景分析中将时间范围由原先的“短期（2030 年）、中期（2050 年）、长期（2080 年）”调整为“短期（2030 年）、中期（2040 年）、长期（2050 年）”主要原因在于：一是结合公司战略规划，对时间范围进行相应调整以增强实际指导意义；二是与国家及国际上常用的 2030、2040、2050 年节点保持一致，更好对标中国“双碳”目标。

气候机遇识别

机遇类别	影响范围	机遇描述	影响期间	影响程度	潜在财务影响
绿色产品	产品端	绿色金融政策的持续推进以及公众逐渐倾向选择与低碳、可持续理念契合的保险方案，积极布局绿色保险产品有助于公司获得市场青睐，增加品牌形象和资本市场认可度，并有望开辟新的业务增长点，推动公司营收提升。	中、长期	中	<ul style="list-style-type: none"> 市场对绿色产品的需求增加使营业收入增加
绿色运营	运营端	推行绿色建筑改造和节能设施应用可以降低能源消耗，优化办公环境；鼓励员工选择低碳通勤方案，以减少碳排放；同时推广无纸化办公和智能化管理，可以提高效率、精简流程，并减少运营成本。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 营业成本减少（绿色办公降低管理费）
数字金融	运营端	在数字化和智能化浪潮推动下，数字化金融服务可以为公司带来降本增效的机会。无纸化线上平台在提升客户体验的同时，减少纸张和物流成本；智能化运营体系提升客户服务便利性，降低人工支出。	短期	低	<ul style="list-style-type: none"> 营业成本减少（提供绿色服务降低相关业务成本）
绿色投资	投资端	在绿色金融加速发展的背景下，公司通过布局可再生能源、绿色基础设施等领域投资，既能获取长期稳健回报，又契合监管和 ESG 要求，提升市场认可度。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 顺应市场绿色发展趋势，投资绿色产业，贡献投资收益

管理

中国人寿将气候风险作为重点 ESG 风险关注，纳入公司全面风险管理体系。在董事会顶层审批、管理层统筹领导、业务部门协同配合的风险管理机制的运作下，根据“风险识别、风险评估、风险应对”的流程，系统研判气候风险与机遇，并制定相应的管理策略。

风险识别

公司依据国家、行业监管要求，结合自身业务特点，建立了系统化的气候风险识别机制。参考 COSO 风险管理框架，从物理风险和转型风险两个维度出发，运用多种方法识别气候变化方面面临的风险。

政策分析	持续跟踪气候监管动向，评估运营端、投资端及产品端在法规调整和宏观政策变化下的潜在气候风险。
利益相关方交流	通过定期与内外部利益相关方沟通，收集各方的关注和反馈，包括客户对绿色保险产品的需求变化、投资者对绿色投资的关注点及监管机构对低碳转型的要求以及公司在低碳运营的管理方向，从而提升气候风险的敏感性和应对能力。
气候数据分析	引入中国气象局等权威机构验证的气象数据资源，搭建适应公司的本地化气候风险模型，以更科学的识别和量化气候相关物理风险。

风险评估

公司采用定量和定性评估相结合的方式，对气候相关风险可能带来的业务及财务影响进行系统评估。在识别重点风险的基础上，结合风险影响的时间跨度，合理调配资源，以提升整体应对能力。

定量测算：主要应用于运营端与投资端的气候风险评估。公司基于情景分析，对气候相关风险进行量化预测，通过测算财务指标的变化，分析极端天气以及政策和市场变化可能对资产价值及财务状况造成的潜在影响，并进一步评估公司的适应力。

定性评估：主要运用于产品端的气候风险评估。公司结合行业发展趋势、学术文献研究、外部专家意见及内部数据积累，探究气候变化与产品理赔数据之间的关联性，进而判断风险发生的可能性及对公司经营的影响程度。

风险应对

针对已识别的风险，公司成立了由总裁领导的 ESG 风险处置领导小组，对包括气候变化相关事件在内的重大 ESG 风险事件进行调查、分析与评估，并由 ESG 风险管理牵头部门组织制定并落实管理提升计划及方案。

针对物理风险，公司在运营端、投资端及产品端建立差异化管理措施，形成覆盖全公司的风险应对计划，确保各业务环节具备针对潜在气候与环境风险的防控能力：

运营端

- 在新办公地点选址和建设过程中需充分评估气候相关风险，并强化远程业务操纵能力。同时，制定台风、暴雨等突发事件的综合应急预案，包括办公迁移在内的业务连续性保障措施，并不断提升数据中心及信息系统的灾害风险抵御能力，建立异地备份和灾备系统，确保数据安全。
- 公司建立气象监测与预警机制，推行灵活办公安排，确保在极端天气事件发生时员工能够安全避险并维持必要的业务运行。

投资端

- 在投资决策环节坚持审慎原则，对潜在投资进行气候风险筛查，并评估标的所属行业的气候暴露程度，持续跟踪气候变化对相关资产价值的影响。

产品端

- 通过强化比例再保险与巨灾再保险策略安排，提高对大规模赔付事件的承受能力，降低对公司现金流、偿付能力及财务稳定性的冲击。
- 持续关注气候风险对于人身险保障需求和理赔风险的影响，以增强抵御相关风险的能力。

在转型风险的应对方面，公司严格遵循国家政策与要求，建立完善的绿色金融管理体系，明确绿色金融相关目标与策略，并根据政策动态及时调整相应管理措施，确保企业战略和运营符合政策要求。

指标与目标

中国人寿积极响应“双碳”战略，围绕绿色运营、绿色服务、绿色保险等方面设立目标，通过落实相应行动举措，确保相关目标有效达成。为实现绿色金融目标及环境目标，公司持续探索低碳投资路径，服务绿色金融体系，助力低碳经济转型，并通过节能降耗，倡导数字化办公方式，持续引导员工践行低碳生活方式，营造绿色工作环境。

公司参照国家为实现《巴黎协定》提出的国家自主贡献 (NDC) 目标，设定自身温室气体绝对值减排目标。在绿色办公方面，公司进一步强化废弃物管理，推进有害废弃物回收与无害化处理，并推广节能设备与可再生能源的使用，同时推动节水和减少办公用纸等措施，提升办公环节资源利用效率。此外，公司考虑在未来实现净零目标的过程中，采用碳抵消和购买碳信用等方式，以加快绿色低碳转型进程。

指标	单位	基准年	短期目标	中长期目标
范围一、二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2025	减排 10% (至 2030 年)	实现碳中和 (至 2055 年)

中国人寿环境目标⁷

温室气体排放⁸

公司持续推进碳排放管理工作，不断优化运营管理和资源使用效率，提升整体绿色运营水平。2025 年，公司范围一、范围二温室气体排放总量为 628,099.95 吨二氧化碳当量，较去年下降 7%；同时，首次开展范围三温室气体排放盘查工作，并将在后续年度逐步扩大盘查工作的覆盖规模与范围⁷。

指标	单位	2024	2025
范围一（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	42,167.05
范围二（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	585,932.90
范围三（包括公司投资资产类型中的债券投资 ⁹ 产生的温室气体排放）	吨二氧化碳当量	/	41,933,777.12
范围三（包括公司投资资产类型中的主权债投资 ¹⁰ 产生的温室气体排放）	吨二氧化碳当量	/	30,764,273.90
范围三（包括除投资外公司适用的其他类别 ¹¹ 温室气体排放）	吨二氧化碳当量	/	3,170,364.86

⁷ 母公司口径。

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。

⁹ 本年度，公司参考碳核算金融联盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 发布的《金融业全球温室气体会计及报告指南》，基于公司投融资数据可得性等考虑因素，对公司所持有的债券投资产生的温室气体排放进行核算。

¹⁰ 本年度，公司参考 PCAF 发布的主权债务核算标准，选取经购买力平价调整后的 GDP 作为归因基础进行核算。考虑到主权债券主要作为流动性管理工具，其持仓存在一定波动性，且金融保险机构对主权国家的温室气体排放影响较为有限，因此将该类资产产生的温室气体排放数据单独披露。

¹¹ 本年度，公司范围三（除投资外）其他适用类别包括类别 1 外购商品和服务，类别 2 资本商品，类别 3 燃料和能源相关活动，类别 4 上游运输和配送，类别 5 运营中产生的废弃物，类别 6 商务旅行，类别 7 雇员通勤以及类别 13 下游资产租赁，其温室气体排放量参考《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》进行核算。

创新金融工具注入转型动能

中国人寿致力于构建多层次绿色金融服务体系，持续提升专业能力，以精准对接绿色产业及传统产业绿色转型项目的多元化金融需求，为其发展提供全面、高效的绿色金融支持。

治理

中国人寿依托具有自身特色的 ESG 和绿色金融治理架构开展有效的绿色金融治理，由董事会承担绿色金融主体责任，持续提升绿色金融领域的治理水平。

战略

中国人寿依托《绿色金融发展战略（2023 年——2025 年）》，持续落实和推进阶段性绿色金融发展战略及工作要求。公司坚持将绿色金融深度融入各项业务，在推进 27 项具体任务的过程中，持续增强绿色金融专业能力与执行效能。



中国人寿绿色金融发展总体目标（2023 年——2025 年）

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 年——2025 年）

- 构建绿色金融治理体系
- 提升绿色保险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

公司制定《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》，董事会、董事会专门委员会、高级管理层、职能部门、分支机构各司其职，确保绿色保险、绿色投资等绿色金融相关工作高效开展。

指标与目标

公司致力于构建具有中国人寿特色的绿色金融体系，全面系统将绿色发展理念融入公司经营管理全流程，积极响应绿色低碳发展战略，持续推动绿色投资与绿色保险的协同发展。

绿色保险

公司持续探索和推广涵盖可再生能源、绿色出行、节能环保等领域的绿色保险保障供给，通过服务创新引导客户践行低碳生活方式，支持绿色经济发展，提升保险服务在气候风险管理与生态保护中的积极作用。2025 年，绿色保险保费收入 8.8 亿元，保险金额 1.82 万亿元。

中国人寿聚焦绿色新能源行业，赋能地方经济发展



公司积极服务“成渝地区双城经济圈建设”，结合区域经济特色，大力支持科技和绿色产业发展，持续满足科技创新、先进制造及绿色企业的保险保障需求，并探索开展科技企业员工福利类业务，为绿色产业链上下游企业员工及家属提供一揽子保险保障方案。

2025 年，重庆分公司为重庆新能源行业企业员工及子女提供全面风险保障，承保面覆盖行业内多家重点企业，保费收入达到 3,800 万元。通过企业微信等线上线下融合服务手段，为客户单位及员工提供优质、快捷的服务，有效保障员工及家属的权益。同时，公司提供绿色理赔通道、大健康陪诊等增值服务，显著提升员工安全感，降低企业人员流失率，并助力新能源汽车产能稳步增长。

绿色投资

公司建立完善的可持续投资策略，逐步扩大投资组合中绿色产业、低碳技术及环境友好型项目的规模，努力减少投资组合中温室气体排放强度高的行业敞口，促进投资结构绿色转型。

中国人寿为国家重大科技工程提供资金支持



2025 年，公司主力投资平台——国寿资产作为核心金融投资方参与设立中核田湾核电股权投资基金，并完成首笔出资。该基金重点投向田湾核电站 7 号、8 号机组及江苏徐圩核能供热一期项目建设，通过股权投资方式支持国家先进核电技术规模化应用与产业化发展。田湾基金所投项目涵盖第三代核电技术“华龙一号”压水堆机组以及第四代核电代表性技术——高温气冷堆双堆耦合示范工程。其中，“华龙一号”作为我国自主三代核电主力堆型，是我国核电技术体系的重要组成部分；高温气冷堆与“探月工程”等共同被列入国家科技重大专项，代表我国在先进核能领域的核心技术突破。相关项目建成投运后，将为大型工业基地提供稳定、低碳的能源供给，有效推动能源结构优化和重点行业绿色低碳转型。

通过该项目，公司将责任投资理念深度融入国家科技创新与绿色发展实践，以市场化方式支持先进核电技术应用，充分体现了保险资金在服务科技强国、能源安全和可持续发展中的积极作用。

绿色运营

公司秉持绿色办公理念，将节能减排全面融入日常运营，持续完善节能、低碳与环保管理机制。在组织层面，公司设立能源管理工作委员会，由党委书记、总裁担任主任委员，统筹推进节能减排工作，并制定《节能减排管理办法》，将环境绩效评价结果转化为具体改进措施。各分支机构均建立能源管理台账，明确职责分工，确保责任落实。

在日常运营环节，公司持续精细化管理办公楼宇中使用的各类型能源，其中总部大楼在北京市住房和城乡建设委员会评定的公共建筑能效水平分级中获得二级称号；深入推进办公楼宇节能改造，逐步使用 LED 灯具替代原有荧光灯具，照明系统电能消耗预估下降约 50%。公司通过制度和宣传手段增强了员工的勤俭节约意识，优化了车辆与电子设备使用，降低了二氧化碳的排放水平，减少了厨余垃圾和有害废弃物的产生。公司推广绿色照明系统与智能空调控制，进一步降低公共区域能耗，并鼓励员工参与绿色办公倡议，如双面打印、电子存档等。2025 年，公司使用全新财务报账系统，通过 OCR、大数据、人工智能等技术实现报销全流程数字化，减少报销过程中的纸质打印，缩短报账周期，降低人力与时间成本。

在员工通勤方面，公司通过设置电动车充电桩等方式，鼓励员工采用公共交通、拼车或新能源汽车等低碳通勤方式。在差旅管理上，公司优化线上协作机制，倡导优先采用云视频会议，并对确有必要的差旅，在合规前提下优先选择铁路等低碳交通工具，减少因公飞行频次。

在绿色采购方面，公司系统化推行绿色采购策略，将环境保护和资源节约理念深度融入供应链管理全过程，致力于构建低碳、高效的采购体系。优先选择符合国家环保标准、持有绿色认证的供应商和产品。在办公物资采购中，优先采购节能电器、环保文具及再生耗材；在设备采购中，优先采购具备环境认证、节能认证的产品；在装修与工程施工中，优先选用低碳、可回收的绿色建材，并要求承包商采用环保施工工艺。在物流与公务用车采购方面，公司鼓励各级机构在条件适宜地区优先采购新能源纯电动车辆。

在数字化转型方面，公司深化无纸化办公实践，降低纸张和差旅消耗，2025 年全年云视频累计支持 32.3 万场会议，云桌面为 10.23 万用户提供线上办公支持，有效提升办公能效。同时，公司对标绿色数据中心建设要求，持续优化数据中心的基础设施。科技园数据机房已通过美国 UPTIME 机构 T4 级认证。



绿色建筑

公司高度重视绿色建筑在低碳运营中的作用，将可持续理念贯穿于建筑全生命周期管理。从选址、设计到施工、运营，全面融入节能、环保与资源循环要素，积极应用多样化绿色技术，并在日常运营中持续落实绿色管理措施，有效降低温室气体排放。公司在新建项目中优先选用环保建材与节能设备，提升建筑综合能效。

推动绿色低碳发展，中国人寿多地分公司获多项绿色建筑认证



为了推动绿色低碳发展，公司在全国各地的办公项目中持续落实高标准的绿色建筑管理。厦门、山东和浙江三地分公司在低碳建筑方面取得显著成果：厦门分公司在首个“零碳大厦”的基础上，获得厦门市首个 LEED 铂金级及 WELL-HSR 双重认证；山东分公司构建兼具环保、低碳、智慧与舒适的高效办公环境，取得 LEED v4.1 铂金级预认证及英国建筑研究院 BREEAM 五星级认证；浙江分公司通过优化能源使用和提高能效，实现节能减排，并获得 LEED CS 铂金级认证、LEED O+M 铂金级认证及 WELL-HSR 标识。

绿色服务

公司持续推进保险业务全流程绿色运营，借助数字化手段降低资源消耗、提升服务效能。在销售环节，搭建多渠道线上签约系统，实现销售档案电子化管理，推动无纸化投保成为主流。2025 年，个人长期险无纸化投保比例达到 99.9%，全年累计生成电子保单 185.6 万件，实现客户可随时在线查阅与下载，全年节约纸张超 243 吨。

在客户服务端，公司以智能化和集约化为方向，全面提升线上理赔、通知、支付等环节的数字化水平。理赔方面，深化无纸化理赔改革，2025 年减免提交纸质申请材料超 5,121 万件，占比超 80%，相应节约纸张超 440 吨；公司推动服务处理全面电子化与线上化，电子发票主动赔付，智能触发报案提醒，2025 年服务客户近 68 万人次，理赔金额 8.6 亿元。通知方面，电子信函推广率达到 65%，全年减少纸质信函约 4,640 万封，同比增长 11%，节约纸张超 928 吨；保全服务 e 化率达 94.85%，节约纸张消耗 980 吨。

• 2025

个人长期险无纸化投保比例达到

99.9%



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



浙江省分公司中国人寿大厦 LEED CS 铂金级认证



山东省分公司中国人寿大厦 BREEAM 五星级认证



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 O+M 铂金级认证



浙江省分公司中国人寿大厦 WELL-HSR 认证

中国人寿绿色建筑亮点项目认证

02 社会篇



厚植福祉 彰显责任担当

中国人寿立足社会福祉，持续深化普惠金融供给，坚定践行责任投资，以科技赋能服务提质增效，以人才为本夯实发展根基，将履责之力融入乡村振兴与社会公益，厚植民生沃土，共筑美好生活。

- 深化普惠保障，惠及万家灯火 ————— 38
- 坚守金融为民，践行责任投资 ————— 43
- 驱动科技赋能，优化服务体验 ————— 45
- 服务国家战略，践行社会公益 ————— 55
- 筑牢人才根基，凝聚发展合力 ————— 62



深化普惠保障 惠及万家灯火

中国人寿持续深化普惠金融体系建设，通过优化产品供给、拓展服务网络与强化科技应用，有效扩大保障覆盖面，切实满足人民群众多层次保障需求。

治理

中国人寿公司党委和总裁室统筹领导普惠金融工作，将普惠保险纳入落实党中央决策部署工作体系整体推进，公司各相关部门依据职能分工，具体组织实施推动普惠保险发展的各项任务。

战略

中国人寿深入贯彻国家普惠金融政策，将发展普惠保险作为服务国家战略、履行企业责任的关键环节。公司坚持优化供给、提升质效，持续丰富产品体系，提高民生保障能力，在强化风险管控的同时，着力提升客户服务满意度与获得感。

管理

中国人寿不断健全普惠保险发展机制，通过出台专项工作方案、完善工作机制、优化绩效考核、强化精细管理等措施，构建了从顶层设计、战略布局到任务落实、考核监督的系统推进体系，为普惠保险高质量发展提供了有力保障。公司还注重行业交流与理念推广，积极通过论坛、研讨等平台发挥示范引领作用，带动行业提升普惠保险服务水平。

指标与目标

中国人寿明确了普惠金融发展目标，着力增强金融服务的覆盖广度与客户满意度，支持经济社会协调发展。未来公司将系统构建普惠保险高质量发展体系，聚焦民生保障与社会服务，持续完善产品供给，加快推进业务发展，全面提升服务质效，夯实可持续发展基础，致力于以更广覆盖、更优效率、更稳风控，为社会大众提供广泛可及、价格适宜、保障有效的保险服务，目标是持续打造行业普惠保险领军企业。

“十四五”期间，公司累计开发新产品超 500 款，产品类型覆盖医疗保险、护理保险、疾病保险、意外伤害保险、失能收入损失保险，以及不同期限和形态的年金保险、两全保险、定期和终身寿险等产品，满足客户多元化的风险保障与财富管理需求。

“十四五”期间

公司累计开发新产品超

500 款



丰富普惠保险产品供给

- 丰富农民和城镇低收入等群体的保险产品
- 加大特定群体保险产品开发力度
- 积极发展小微企业、个体工商户保险产品
- 创新开发新市民、新业态从业人员保险产品
- 大力发展商业保险年金产品
- 鼓励发展专属普惠保险产品

打牢普惠保险发展基础

- 夯实普惠保险数据基础
- 加强普惠保险考核引导
- 强化普惠保险内控管理
- 积极协调争取各方支持
- 扩大普惠保险品牌影响

推进普惠保险业务发展

- 持续推进健康保险业务
- 加快发展特定群体普惠保险业务
- 积极推进养老保障业务及养老生态建设

提升普惠保险服务质效

- 提升普惠保险服务质量
- 加大消费者权益保护力度

2025 年，公司在总结普惠保险长期实践经验的基础上，进一步优化发展模式，加快推进普惠保险高质量发展。通过充分发挥机构、队伍和技术叠加优势，织密普惠保险供给网络，保障保险服务公平可得；持续丰富产品供给体系，聚焦“两新人群”、小微企业、乡村人口等重点人群，创新开发 20 余款专项产品，为客户提供高度适配其风险特征的保险保障方案，切实做到惠民利民；依托科技力量与数字化、智能化建设成果，不断提升核保理赔全流程时效，全力实现“赔的快、赔的好、服务优”的目标，着力构建便捷高效的服务体系。

普惠保险——健康保险

中国人寿紧抓政策机遇，推动普惠健康保险高质量发展，2025 年，公司持续推动大病保险等政策性健康险业务，有效减轻了人民群众医疗负担。公司探索形成一套覆盖全流程经办、契合全业务场景的中国人寿长期护理保险服务技术解决方案，具备服务地方政府各类型长护险业务全链条工作承办能力，打造了四川成都、江苏苏州、山东济宁等多个具有代表性的项目。截至 2025 年 12 月 31 日，公司参与承办 70 多个长护险项目。

截至 2025 年 12 月 31 日

公司参与承办长护险项目

70 多个



在广西

公司城乡居民大病保险项目覆盖全区 14 个地市，通过“政府主导 + 商业运作”模式，有效缓解群众大病医疗负担，防范因病致贫返贫风险。

公司主承保的珠海“大爱无疆”项目自 2019 年实施以来，已成为当地多层次医疗保障体系的重要组成部分。项目创新推出“爱健康”行动，推动保障模式从“被动赔付”向“主动健康”转变，逐步扩大保障范围，将更多创新药品和诊疗技术纳入保障，通过健康管理服务引导参保人形成健康生活方式。

在广东

在海南

公司积极服务自贸港建设，为 4,300 余名驻村人员提供约 70 亿元风险保障，承保 2.5 万人次女性健康保险，提供约 25 亿元保障。

公司推出当地城市商业医疗险项目——“福汉康”，聚焦“养、护、健、医”等多维度，积极关爱参保人从疾病预防到术后康复，从健康养生到慢性病调理等多个方面，为武汉市民提供一体化专业保险保障服务，让参保人真正实现“花小钱享大健康”。

在武汉

在浙江

公司持续升级“西湖益联保”，不断优化保险责任范围、保障待遇和增值服务等诸多方面。自 2021 年首次推出至 2025 年 12 月 31 日，已累计赔付超 436 万人次，惠及人数达 61 万人。

广州分公司推出“穗岁康”保险打造湾区普惠金融新标杆



广州市分公司推出城市商业医疗险“穗岁康”，通过“低门槛、广覆盖、高保障”的普惠设计，有效缓解了参保群众，特别是患病人群的高额医疗费用负担。连续四年被纳入广州市政府工作报告重点民生工程，成为多层次医疗保障体系建设的“广州样本”。

江苏分公司助力构建“1+3+N”多层次医疗保障体系



中国人寿在江苏助力构建“1+3+N”多层次医疗保障体系，积极承办普惠型商业补充医疗保险，以镇江惠民保为例，累计赔付超 7,800 万元，单人最高获赔金额超 200 万元，有效减轻重病患者家庭经济负担。同时，公司创新推出“不离床洗浴”等长护险专业服务，并参与溧阳市医疗救助项目，将救助对象从 7 类扩面至 11 类，实现困难群众应保尽保、应免尽免。

湖南分公司推出“湘女关爱保”



湖南省分公司推出“湘女关爱保”惠及 132.98 万湖南女性，赔付超 13,000 余人次；通过计生家庭意外伤害保险为 273.7 万计生家庭成员提供保障，赔付超 12,000 余人次。

普惠保险——养老保险

公司持续研发适老产品与服务，着力构建完善的养老保障体系，以支持长者享有安稳、优质的晚年生活，2025 年，公司新增承保老年群体达 1.38 亿人次¹²，服务老年群体投保客户超 1,517 万人次，理赔金额超 113 亿元。



商业保险年金产品

- 公司商业保险年金产品主要包括保险期限 5 年及以上、积累期或领取期设计符合养老保障特点的年金保险、两全保险等类型，为不同年龄段人群提供养老资金规划方案，推出包括国寿鑫享宝专属商业养老保险（2025 版）、国寿鑫越稳赢养老年金保险（2025 版）、国寿鑫益年金保险（分红型）等商业保险年金产品。
- 个人养老金业务方面，公司设计开发国寿鑫享鸿盈年金保险（2025 版）等年金保险，以及国寿鑫颐宝两全保险（2025 版）等两全保险产品。



意外险及健康险产品

- 意外保障方面，公司推出“银龄安康”“夕阳红”等老年人专项保险产品系列，提供意外伤害、意外医疗费用补偿、意外住院津贴、意外骨折等保障责任，还针对老年人的旅游、特定场所、特定活动、特定交通工具等场景提供额外保障。
- 公司健康险产品体系涵盖疾病保险、医疗保险、护理保险等多个品类，为老年人群提供健康保障，推出包括“关爱老年人”“夕阳保”等老年人专项保险产品系列，并创新推出国寿银龄康爱医疗保险、国寿中老年骨安康意外伤害医疗保险等保险产品。



养老服务

- 机构养老：公司秉持“让老人安心、让子女放心”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，着力构建国寿特色养老生态。积极推进 CCRC 养老社区、城心养老公寓、康养旅居三大养老产品线布局落地，截至 2025 年 12 月 31 日，已累计在 16 个城市布局 20 个机构养老项目。
- 旅居养老：公司积极打造国寿“随心居”旅居养老品牌，截至 2025 年 12 月 31 日，已推出 4 款“随心居”旅居养老服务产品，通过将养老与文旅结合，打造高品质的养老服务体验。
- 居家养老：公司制定《居家养老服务体系规划》，积极探索满足客户多元养老需求的服务供给。

¹² 为非政策性保险口径。

普惠保险——其他重点人群保险

中国人寿聚焦学生与儿童的未来成长、女性及计生家庭的幸福保障、小微企业的发展护航、新业态与新市民群体的风险守护，为人生每一程、社会每一环提供坚实保障。

学生及儿童保险针对未成年人及学生群体，推出定制化保障方案，有效支持其成长与发展，围绕妇女“两癌”等高发风险，以及学生和儿童群体的保障特点，公司提供了更有针对性的理赔支持。2025 年，相关专项保障累计理赔金额超过 52 亿元。在计生家庭保险方面，中国人寿与各地计生协合作，推出计生家庭意外伤害保险，提供意外身故、伤残、意外医疗等保障内容。

2025 年，公司持续服务小微企业，下发国寿小微企业人员团体综合意外伤害保险（A 款）等两款专项产品，服务小微企业数量超 20 万家，提供风险保障超 12 万亿元。

公司聚焦快递骑手、网约车司机、家政服务典型群体，针对其职业风险高、流动性强等特点，推出场景化、定制化保障方案。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

公司针对“两新”人群的承保保费规模达

11.2 亿元



免“面”受理，创新“企安保”



温州市分公司创新推出 100 人以下中小微企业的“企安保”，产品方案筹资方式灵活、保费低廉、保障充足。同时，提供线上无纸化投保，推出免“面”受理服务，弥补新市民意外保险空缺，帮助温州民营企业筑牢风险防控屏障。

截至 2025 年 12 月 31 日，“企安保”已服务当地企业超 1.6 万家，该项目还入围温州市万人双评议金融机构活动暨第五届“新金融、优服务”十大典型案例，并获评温州市保险行业协会“十大为民实事”典型案例。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

“企安保”已服务当地企业超

1.6 万家



坚守金融为民 践行责任投资

中国人寿秉承责任投资理念，持续优化投资组合结构，积极支持国家绿色发展战略和生态文明建设。在追求稳健投资回报的同时，我们更加注重履行社会责任，致力于实现经济效益与社会效益的有机统一。

治理

中国人寿建立了由股东大会、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，董事会及其专业委员会负责制定战略方向，总裁室及其投资决策委员会则负责制定具体的决策方案。在具体执行层面，投资管理部门承担策略规划与项目执行的职责，投资风险管理部门负责风险监控，投资决策支持部门则提供数据与分析支持。通过明确的分工与高效的协同合作，各部门各司其职，共同保障公司投资业务的稳健运行与持续发展。

战略

中国人寿编制《2025—2027 年度资产战略配置规划》，以 ESG 战略为指引，开展专项行动，聚焦责任投资工作。在投资业务中，公司深入践行责任投资理念，将 ESG 因素全面融入投资全流程。

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。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、基金类投资等多个资产类型。

在自行投资中，投资团队全面依托《ESG 投资行业指引操作手册》对投资标的进行 ESG 风险筛查，确保投资决策充分考虑环境、社会与治理因素。在委托投资中，公司要求管理人参考该手册开展投前尽职调查和 ESG 风险评估，结合《管理人选聘 ESG 尽职调查问卷及成熟度打分工具》对管理人进行打分，评估其 ESG 管理能力，并在投后持续跟踪、动态管理投资标的风险，确保委托投资全流程符合公司责任投资标准。

2025 年，公司及下属主要投资平台中国人寿资产管理有限公司（以下简称“国寿资产”）及国寿投资保险资产管理有限公司（以下简称“国寿投资”）立足各自资产管理定位与业务特点，持续深化绿色投资与责任投资实践。

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，针对固定收益、权益及另类业务的投资标的开展系统的 ESG 管理，覆盖主体超过 4,600 家。投前阶段，管理人依据《ESG 投资行业指引操作手册》对关键风险点进行筛查，包括环境维度的污染物排放、水污染等因素，并通过负面筛选等方式管理信用投资交易对手库。投后阶段，管理人结合 ESG 评级动态跟踪投资标的表现，持续更新风险信息，同时，在权益股票池管理中，国寿资产强化 ESG 应用，所有入池标的都需符合公司对纳入股票池标的 ESG 评级要求，从而确保投资标的符合公司的 ESG 管理要求。
- 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)¹³，并持续与同业机构开展责任投资与尽职管理实践。2025 年，国寿资产公司参与 CCEI 组织建立的卫星化学与宝钢股份联合工作组，联合同业机构前往生产基地进行深度调研和访谈。通过整合机构投资者的专业经验与技术资源，公司进一步提升企业绿色低碳转型的意愿、能力和成效，推动可持续发展理念融入企业生产经营和运营管理之中。
- 国寿资产在 ESG 投资领域组建责任投资及 ESG 投资的专业团队（如专职的 ESG 分析团队），对责任投资相关政策有效实施负责。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。



国寿投资

- 国寿投资作为公司重要受托方，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评审阶段，结合 ESG 风险情况明确不同项目投后重点关注 ESG 事项，持有期间及时跟进投资项目 ESG 风险情况、规范派出董监高履职，积极开展尽责管理，保障项目稳健运行。
- 2025 年，将绿色投资发展纳入国寿投资 2025 年度投资指引的考核指标和策略标准，推动管理人加大绿色投资力度，并通过政策和考核机制形成积极的绿色投资生态。

¹³ 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。

驱动科技赋能 优化服务体验

中国人寿以科技创新重构服务生态，打造智慧、敏捷、有温度的全新体验，并以最高标准守护数据安全与隐私，筑牢数字时代的信任基石。

客户服务

中国人寿通过持续加大科技应用，优化参保、理赔等全流程管理，致力于为客户提供更加便捷、高效的服务体验，在公共服务和社会治理中发挥专业支撑作用。

提升服务能力

中国人寿以数字化驱动服务创新，整合线上与线下渠道，为客户打造便捷、高效的一体化服务体验，致力于提供优质、贴心的保险解决方案。公司成功构建了以客户为中心的 EAC 模式（以消费者为核心的平台化商业模式），通过连接队伍、客户与服务，形成了线上线下一体的服务闭环。在这一模式驱动下，公司打造了聚合“管保单、管财富、管健康、管养老”的全景数字化平台，寿险 App 月活用户超 1,100 万，并积极拓展“保险+健康”“保险+养老”等生态合作，将服务延伸至全生命周期管理。

线上分销渠道

中国人寿大力推进线上渠道建设，以寿险 App、小程序、线上商城等为核心平台，通过智能化投保引导、7x24 小时在线客服、线上理赔直通车等方式，将便捷、高效的数字化保险服务融入客户日常生活。



公司持续推进互联网保险业务发展，加强线上销售服务能力建设，制定实施“展 E 计划”，加快提升“中国人寿保险商城”自主经营能力，打造数字化经营体系，建设互联网客户数据平台，丰富客户画像，加强客户价值挖掘；强化内容营销与流量经营，构建多元营销场景，以数字链路提升投保转化，开展 10 余项流程再造项目，持续强化客户服务体验；加大互联网专属产品创新力度，丰富互联网专属产品种类。2025 年，公司互联网保险业务总保费达 1,147.89 亿元，位居行业第一，同比增长 38.94%，其中，互联网专属业务新单保费 20.96 亿元，同比增长 598.5%。

打造线上保险商城

- 以“数字化、智能化、共享化”理念为核心，焕新升级“中国人寿保险商城”，致力于打造公司自营的线上旗舰店，持续创新线上销售渠道，拓宽客户触达路径。
- 通过微信搜索“中国人寿保险商城”小程序、“中国人寿保险股份有限公司”微信公众号、寿险 App 均可访问“中国人寿保险商城”，为客户提供一站式线上服务。

持续更新寿险 App

- 深度融合大数据与人工智能技术，实现用户需求精准洞察与个性化服务匹配。2025 年，寿险 App 全新改版，累计注册用户达 1.7 亿人，为客户提供全场景、定制化的产品与交互体验。

建立智能服务体系

- 持续优化服务流程与交互触点，深化智能服务体系，2025 年电话服务 48 小时内一次性问题解决率保持 90% 以上高位，话后满意度达 99.89%，展现了高效、闭环、智能的线上服务能力。

线上适老化服务

- 寿险 App 持续优化“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，完善权益查询、产品推荐等服务模块，上线智能语音报案功能，实现老年人理赔报案零录入，进一步提升老年人友好程度，全年服务客户达 1,866.9 万人次。
- 95519 客户服务专线开通老年客户一键直达人工通道，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。2025 年，95519 客户服务专线累计服务老年客户超 83 万人次，有效满足老年客户的服务需求。
- 为老年人提供“空中客服”远程视频优先接入通道，实现远程业务办理“不跑腿”。2025 年，提供适老服务超 55.16 万人次，让行动不便的老年客户足不出户即可办理业务。

提供线上多语言服务

- 寿险 App、小程序渠道已支持使用外国人永久居留身份证、护照等证件办理核心业务并完成实名认证与支付。
- 公司 95519 客户服务专线已设置英语按键服务并配备英语服务座席。

线下分销渠道

中国人寿积极拓展线下分销渠道，延伸服务范围，通过设立分支机构、营销服务部、开拓适老化服务等方式，将保险服务送达基层一线。

延伸服务范围

- 通过对两乡网点的系统性升级与创新，优化硬件环境，拓展政务协同、综合销售等多元服务功能，将实体网点打造为深入乡村的便民触点。
- 在西藏地区，中国人寿通过设立分支机构，推广住院医疗保险、意外伤害保险、大病保险等产品，为当地群众提供及时有效的保险服务，2025 年，承办的大病保险项目覆盖西藏地区超 80 万城乡居民，赔付金额超 1 亿元。2025 年，中国人寿在阿里地区正式实现了服务机构的设立，结束了西藏阿里地区人身险领域的“空白”历史，实现西藏全区人身险机构的全地市覆盖。
- 在青海省，公司拥有 64 家分支机构，覆盖平均海拔 3,500 米的高原地区，累计为 49 万余群众提供人寿、年金、健康及意外伤害等保险服务。
- 在黑龙江北极村新设营销服务部，延伸了线下分销渠道的物理触达边界，将标准化的保险服务与适配本土需求的特色保障相结合，对常住村民，提供人身意外、健康等基础保障。

线下适老化服务

- 针对老年客户推出“优先办理”“专人陪同”等贴心举措，有效化解老年群体“怕繁琐、怕出错”的顾虑。
- 设立老年客户绿色通道，提供优先排队服务，并在便民区配置老花镜、便民药箱、血压计、轮椅等适老设备，2025 年累计提供临柜适老服务 211.44 万人次。
- 线下自助柜员机上线“爱心版”模式，为老年客户提供字体放大、语音辅助等无障碍服务，2025 年累计服务 337.53 万人次。
- 柜面同步开设线下“长者陪伴课堂”等体验活动，围绕老年客群生活需求，开展反诈宣传、智能应用体验等课程，助力提升老年客户风险防范能力与生活品质。

建设涉外服务窗口

- 通过优化柜面服务，在重点区域配备中英文双语叫号屏与标识、翻译机及“涉外服务窗口”。临柜窗口、自助柜员机支持外国人永久居留身份证快速验证，显著提升办理效率。

中国人寿定制化服务守护磨憨口岸民生健康



中国人寿在云南磨憨国际口岸设立营销服务部，作为合作区首家寿险机构，精准对接当地企业与居民多样化保障需求。通过提供适配边境场景的“一站式”保险服务，优化健康、养老及意外险办理流程，有效解决边疆群众“投保难、理赔远”的痛点。此举是中国人寿服务“一带一路”建设、完善区域金融网络的重要实践，以实际行动助力口岸城市高质量发展。

客户服务活动

2025 年，公司面向各类客群提供特色、适配的优质服务，累计为 5,830.9 万人次提供服务。围绕亲子、女性、健康、运动、生活回馈、少儿体育六大主题，提供普惠增值服务超 5,449.5 万人次。向 VIP 客户持续供给健康体检、康复护理服务，VIP 服务超 381.4 万人次。

开展年度客户节活动

6 月 16 日，中国人寿以“智汇国寿 一生守护”为主题启动年度客户节。活动期间，线上推出五场“星愿闪耀”感恩回馈，客户通过 App 等平台参与互动赢取好礼；线下在全国举办多元主题沉浸式活动，营造浓厚节日氛围。同时，公司精选养老、健康等产品服务，并组织高考志愿答疑、名医健康直播等专场。



“智汇国寿 一生守护”活动海报

优化理赔服务

中国人寿聚焦客户体验，以数字化转型优化理赔流程，并建立常态化的客户反馈接收与处理机制，用高效便捷、温暖透明的服务，兑现每一份承诺。

通过智能化应用，公司理赔服务实现了革命性突破，实现了门诊直赔与全流程无人工理赔，部分案件最快可达秒级理赔，整体时效仅 0.36 天。公司还构建了覆盖全国、弹性调度的智慧运营网络，通过“共享作业”模式确保服务连续性。

2025 年，中国人寿持续打造“快捷 温暖”的理赔服务品牌

理赔总件数超	同比增长	商业保险获赔率	
6,224 万件	7%	99.6%	
理赔总金额超	同比增长	理赔预付为超	预付金额超
1,004 亿元	10%	3 万名 客户提前送去关爱	8 亿元
理赔直付案件总量超	同比增长	全年理赔整体时效	
817 万件	7.6%	0.36 天	



维护客户权益

中国人寿持续优化消费者权益保护体系，将消费者权益保护融入经营管理各项环节，创新金融教育，加强团队建设，持续提升客户满意度，推动消费者权益保护工作稳步深化。

消费者权益保护审查

不断优化消费者权益保护审查机制，更新审查要点，提升审查专业性，实现对产品、服务及相关合作协议的全面覆盖审查。2025 年，全系统完成审查的产品与服务总量较去年同期增长 21%。

消费者权益保护考核

制定消费者权益保护评价管理指标，并将其纳入综合绩效考核体系，考核对象覆盖总公司相关部门及各省级分公司。

消费者权益保护培训

持续打造消保内部培训体系，开展消费者权益保护专题必修课程，培训覆盖率、员工参与率达到 100%。

消费者权益保护审计

建立常态化、规范化的内部审计机制，明确审计周期、频次、重点及对象范围，并将消费者权益保护工作列为年度审计重点领域。

金融教育

公司持续落地“安心 365”教育宣传体系，通过线上线下多渠道开展形式多样的宣传活动。2025 年，公司“3·15”和金融教育宣传周集中教育宣传活动有效触及消费者人次同比提升 31.4%。

中国人寿 2025 年消费者权益保护举措

公司坚持源头治理与溯源整改，构建了“事前预防、事中应对、事后改进”的全流程投诉管理体系，持续提升投诉治理水平。

客户投诉办理须知

客户主要投诉渠道

- 95519
- 信函
- 来访
- 中国人寿APP
- 中国人寿小程序
- 总公司电子邮箱 - xfqybh@e-chinalife.com
- 部分分公司企业微信

客户投诉处理流程

客户投诉 (来电、来信、来访、其他) → 投诉受理 → 调查处理 → 处理意见 → 答复客户 → 结案

事实清楚、争议情况简单的消费投诉，我公司在自收到之日起15日内作出处理决定并告知投诉人。情况复杂的可以延长至30日，情况特别复杂或者有其他特殊原因的，可以再延长30日。

自收到处理决定之日起30日内投诉人可以书面申请核查，上一级公司会在收到核查申请之日起30日内作出核查决定。

处理意见：向上一级单位书面申请核查

答复客户：有异议

中国人寿客户投诉处理渠道及流程

根据国家金融监督管理总局 2025 年行业投诉情况通报，在公布相对量指标的 88 家寿险公司中，公司投诉相对量指标表现良好，其中亿元保费投诉量位列行业第 67 名，万张保单投诉量位列第 81 名，万人次投诉量位列第 77 名（排名越靠后，表现越优）。数据体现了公司客户投诉处理机制的有效性，通过建立完善的投诉管理体系，公司能够及时响应客户诉求，妥善化解矛盾纠纷，切实维护消费者合法权益。

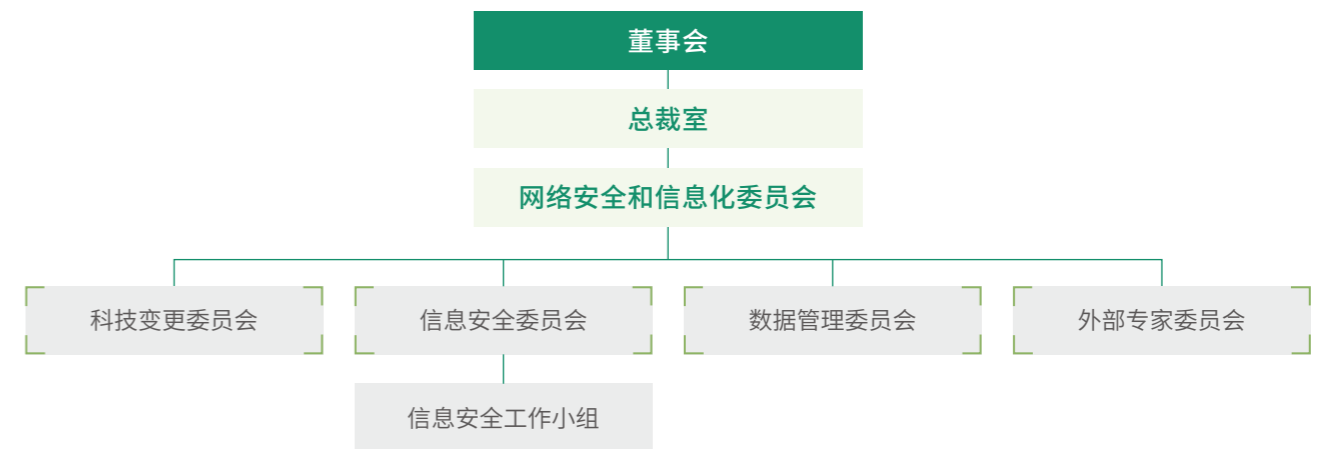
2025 年，公司累计受理各类客户投诉及不满事件 318,363 件，万张保单投诉量为 7.52 件 / 万张。从业务环节看，销售环节 160,412 件，退保环节 67,777 件，理赔环节 30,755 件，续费服务环节 27,321 件，保险合同变更及保全环节 8,815 件，承保环节 855 件，其他环节 22,428 件。

科技赋能

中国人寿始终将客户隐私与数据安全置于优先地位，不断优化管理体系与防护措施，切实保障客户信息的安全可靠与隐私权益不受侵犯。同时我们坚持运用科技手段助力业务发展，深耕数字化转型，将科技手段与业务深度融合，让前沿科技真正内化为发展能力的实质性提升。

治理

中国人寿已构建权责清晰、体系完整的 ESG 与绿色金融管理架构，明确董事会承担包含隐私与数据安全在内的 ESG 主体责任。董事会授权高级管理层（总裁室）具体负责信息安全管理相关事宜，下设网络安全和信息化委员会，统筹推进重大信息安全与信息化工作，确保信息及数据在合规、保密、完整、可用等方面得到有效落实。



中国人寿信息安全管理组织架构

战略

中国人寿依托全面云化策略，构建以分布式多活数据中心为支撑、全网互联、面向场景敏捷服务交付的 IT 体系，打造安全可靠的底层技术平台。通过集中统一管理公司核心数据，显著压缩风险暴露面，筑牢数据安全屏障。

管理

公司恪守客户隐私保护的底线，严格执行《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，并持续完善内部制度，并将隐私保护政策系统地嵌入整个集团的风险与合规管理体系之中。此外，公司已发布适用于公司所有业务条线及子公司的《信息安全管理政策声明》。

在供应商安全管理方面，制定信息科技供应链安全相关管理办法，限定供应商仅可接触与其服务相关的数据，明确要求其在数据采集、传输、存储、处理、交换及销毁等全流程落实安全管控，建立服务人员操作记录并实施定期审查，确保供应商信息安全管理合规性，防范合作环节可能引发的信息安全风险。

指标与目标

公司每两年组织实施一次覆盖全范围的信息技术内部审计，以识别潜在风险并提出相应管理建议。同时，每年聘请独立第三方机构开展内部控制审计，审计范围涵盖财务、精算、销售及业务运营等相关信息系统。公司面向所有业务开展信息系统安全认证，持续获得 ISO 27001 信息安全管理体系认证及相关信息安全服务资质认证，并成功取得 ISO 27701 隐私信息管理体系认证，数据安全达到国际最高标准。2025 年度，中国人寿未发生重大信息安全事件。

数据风险防控

公司通过主动预防与被动响应相结合的方式，系统性地保障信息安全，对信息活动实施全面监测与全程记录，并对信息安全事件实行闭环管理。确保针对公司信息系统的所有关键访问与操作均有完整记录，使系统中涉及敏感操作的行为可被准确追踪，并定位至具体责任人。公司对任何违反隐私政策的行为实行“零容忍”。如发生数据泄露事件，将依据相关规定，进行追责。



中国人寿信息安全管理体系认证证书

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、规范流程等管理体系保障运维安全。此外，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安全性，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。此外，公司建立了覆盖总分公司的安全事件分级上报流程，确保漏洞、风险与可疑活动及时闭环处置，切实保障客户信息与业务系统安全。

用户隐私保护

公司高度重视用户个人信息安全与隐私保护，通过制定并实施《数据分类分级表》，对全公司数据资产进行系统识别与分类梳理，落实数据分级管理机制。公司将数据保护措施全面融入产品和服务开发全流程，建立数据安全设计规范，在需求分析、系统设计、开发测试、上线运营等各阶段嵌入数据分类分级、访问控制、加密脱敏等安全要求，通过安全评估机制确保合规性，实现数据安全与业务发展的有机统一。同时，我们承诺对任何违反隐私政策的行为实行“零容忍”。如发生数据泄露事件，将依据相关规定，进行追责。

在满足相关法律法规情况下，公司确保用户有权访问、更正及删除个人数据，将在规定时限内处理用户的删除请求，并确保相关操作同步应用于备份数据，以充分保障用户的个人信息权益。此外，公司承诺除非完成交易或提供服务所必需，否则不会将个人数据出租、出售或与第三方共享，且除非法律另有规定，公司不会从第三方收集用户个人数据。

数据安全培训

公司持续开展多层次的培训与演练，系统提升员工及合作方人员的数据安全与隐私保护意识。面向全体雇员组织网络安全意识培训，并结合模拟钓鱼演练强化实际风险应对能力。为网络安全专职团队安排专业培训，并组织参与内外部竞赛与攻防演练，以增强实战对抗水平。同时，定期对供应商等第三方服务人员进行信息安全培训，开展年度数据安全宣导，持续提升其安全素养与操作能力。

数字化转型

公司坚持以科技保障服务业务发展，持续推进数字化转型，将数据视为核心生产要素，致力于将技术优势转化为服务能力。基于对信息化“处理、传递、交付”三个特征的把握，规划了“大后台 + 小前端”的科技布局。该布局以混合云“大后台”集中处理与计算，以“扁平化网络”实现信息的高速传递与万物互联，最终通过“小前端”的轻量化应用完成服务的便捷交付，构成了公司数字化转型的核心框架。

公司将高质量数据治理视为科技发展的根基，持续进行数据资产管理，成为保险业首家获得国家数据管理能力成熟度最高等级（DCMM 5 级）认证的企业，确保了数据的实时、准确与一致。公司打造了“两地三中心”的机房资源与分布式混合云架构，实现了数据资源的统一管控、弹性伸缩与高效支撑。同时，公司积极投身国家数据生态建设，作为保险业唯一代表入选国家可信数据空间试点。

主动防御

- 定期对全体员工进行安全意识培训与考核，并组织专项攻防演练，提升整体风险防范能力。
- 实施数据分类分级管理与最小权限原则，结合加密与脱敏技术，严格管控核心数据访问与流转。
- 已常态化开展信息安全漏洞分析工作，通过系统化识别、评估与修复，持续筑牢安全防护体系。
- 对核心信息系统与关键设备建立多重备份机制，并定期开展灾备演练，确保在极端情况下备份系统的可靠性与业务连续性，为客户服务提供坚实保障。

被动防御

- 建立健全数据安全与事件应急管理的专项制度与标准流程，为安全事件的规范、高效处置提供明确依据。
- 遵循明确的分级上报机制，确保安全事件、漏洞或可疑活动能按预案路径快速传递、响应并闭环处置。
- 对异常事件的起因、影响及处置过程进行全面复盘评估，及时查漏补缺，完善信息安全管理机制。
- 建立与监管机构、合作伙伴的信息共享与协同处置渠道，共同应对潜在的区域性或行业性安全威胁。

服务国家战略 践行社会公益

中国人寿秉持“成己为人，成人达己”的企业文化核心理念，积极服务国家发展大局，深入践行社会公益事业，切实履行经济“减震器”与社会“稳定器”的职责。

服务国家战略

中国人寿聚焦国家战略，以服务乡村振兴、促进区域发展为着力点，坚守保险保障本源，持续为经济社会健康发展贡献力量。

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

中国人寿持续完善乡村振兴帮扶管理机制，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

中国人寿以“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。2025 年，公司派驻驻村帮扶干部 1,020 名，承接帮扶点 1,085 个。

公司派驻驻村帮扶干部

1,020 名

承接帮扶点

1,085 个



中国人寿 AI 大模型竞赛展现技术“实战力”

2025 年 12 月，中国人寿首届 AI 大模型竞赛在科技园成功举办。来自公司研发中心、数据中心及全国各省市分公司的 39 支精英队伍、117 名科技骨干同台竞技，涌现出一批聚焦保险主业、具备实用价值的 AI 模型与解决方案，推进了人工智能技术与保险业务深度融合，为构建智能高效数字金融体系注入强劲动能。



中国人寿首届 AI 大模型竞赛活动现场

知识产权保护

公司坚持自主知识产权的系统管理与有效维护，着力防范知识产权侵权风险，并充分尊重第三方知识产权。根据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关法律法规，公司制定《知识产权管理办法》，明确了知识产权管理职责、权利归属、管理规范与流程、商标管理要求及相应奖惩机制。

2025 年，公司向国家知识产权局等部门提交知识产权申请 30 项，包括发明专利 12 项、外观设计专利 9 项及软件著作权 9 项。本年度公司新获得知识产权权利证书 16 项，涵盖实用新型专利证书 3 项、外观专利证书 1 项及软件著作权登记证书 12 项。

• 2025 年

公司向国家知识产权局等部门提交知识产权申请

30 项

包括发明专利

12 项

外观设计专利

9 项

软件著作权

9 项

本年度公司新获得知识产权权利证书

16 项

涵盖实用新型专利证书

3 项

外观专利证书

1 项

软件著作权登记证书

12 项

公司扎实推进两乡网点建设，创新线下服务模式与运营体系，匹配两乡多元服务需求，强化区域化、网格化深耕，提升网点综合服务与经营管理能力。

深耕两乡服务网点 助力乡村振兴发展



中国人寿自 2023 年起，正式启动“两乡振兴”战略规划，以两乡网点为支点，打造“多元化销售、综合化服务、品牌化宣传”三化窗口，在乡村大地上用国寿好服务书写普惠金融“大文章”，并针对服务不足的社区开展金融知识普及活动。

在战略方面，公司以“两乡星级生产单元体系”与“两乡振兴样板间建设”为“双轮驱动”，构建分级分类评价体系并打造标杆网点，通过精准的政策和资源投放，全面提升两乡网点的硬件配置与综合服务能力。

在实践方面，公司围绕设施升级、服务创新、政企协同三项重点展开：一是推进网点标准化与适老化改造。在安徽六安霍山县与儿街网点设立“爱心驿站”，配备便民设施，方便乡村居民使用。二是创新服务模式，支持乡村居民保障需求。湖南、福建等地部分网点通过共建联训提升服务能力；四川雅安九襄网点成立理赔协助小组，帮助处理偏远地区理赔事务。三是主动对接地方政府，拓展民生服务。山东菏泽旧城网点设立“金健康”服务点，协助办理医保政策和缴费；山东寿光西城网点设立宣传站点，配合开展惠民政策和风险防范宣传。

公司在产业帮扶领域持续发力，通过系统开展农产品产销对接、推动特色种养业升级、创新消费帮扶手段等务实举措，引导帮扶地区延伸产业链、提升价值链，强化产业发展的内生动力，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。2025 年公司投入消费帮扶资金 3,100 万元，其中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 1,300 余万元。

黑龙江省分公司助力福利村发展大豆加工产业



黑龙江分公司在勃利县抢垦乡福利村通过打造绿色生态豆油加工厂，充分发挥福利村区域和原料优势，精准助力乡村产业振兴。公司投入 20 万元启动资金，将 150.5 平米的闲置房产改造为生产厂房，将本村大豆加工生产为优质豆油和豆饼，豆油由帮扶单位定向采购并拓展至“红帆助农”等销售平台，豆饼则就近供应养殖户，构建了“种植——加工——销售——饲用”的本地化产业链。加工厂已实现产值近 200 万元，收益 20 余万元，并为村民提供了就近就业岗位。村集体规划将利润用于基础设施建设、农业技术扶持、扩大再生产、公益事业及村民保险保障等多个方面，实现产业收益反哺乡村全面振兴，形成了可持续发展的良性循环，是公司“由‘输血’向‘造血’转变”、通过产业升级带动消费帮扶的生动实践。



工人在生产车间加工豆油



工作队协助销售福利村福寿大豆油

山西省分公司十四载驻村帮扶点亮灵丘乡村“幸福路”



山西省分公司自 2011 年起定点帮扶灵丘县曲回寺村与西漕沟村，十四年来累计投入帮扶资金 260 余万元，通过培育特色产业、改善民生福祉，扎实助力乡村振兴。

在产业帮扶方面，公司围绕“一村一品”精准施策，在曲回寺村援建小杂粮加工厂，年加工油品近 21 吨，实现收入 30 余万元，提升农产品附加值并带动就业；在西漕沟村出资修建基础设施并安装太阳能路灯，支持千亩板栗产业发展，带动 30 余户村民户均年增收近万元。同时，通过消费帮扶及电商平台持续助力农产品销售。

在民生保障领域，公司修建灌溉水渠、便民澡堂、便民食堂等设施，并为两村 700 余名脱贫人口捐赠总保额 6,200 余万元的意外伤害保险。

公司充分发挥保险兜底保障作用，坚守防返贫底线，做好保险帮扶工作。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，2025 年为符合乡村振兴政策条件人员针对性开发 2 款乡村振兴系列产品，包括国寿乡村振兴综合意外伤害保险（B 款）等；服务乡村人口超 454 万人次，理赔金额超 158 亿元。

陕西省分公司创新实践精准帮扶模式



陕西省分公司立足区域特点，创新打造“红色帮扶”“金色帮扶”“绿色帮扶”三种模式，以差异化举措精准服务乡村振兴，相关实践入选 2025 人民企业社会责任“乡村振兴”案例。在陕北地区实施“红色帮扶”，以党建引领盘活红色资源。

榆林分公司连续三年为老区人民提供超 2,300 万元风险保障，并推进“千村百镇”工程优化基层服务网络。在关中地区推行“金色帮扶”，聚焦壮大村集体经济。

咸阳分公司协助旬县建立菌菜轮作示范基地，形成“一棚多收”的优质循环模式。在陕南地区开展“绿色帮扶”，注重生态保护与绿色产业融合发展。

支持区域发展

中国人寿积极融入区域发展大局，锚定国家重大项目和基础设施建设，以综合金融服务夯实区域经济高质量发展根基，持续加大对战略性新兴产业、先进制造业、科技自立自强等新质生产力领域的投资力度。支持科技创新的资金规模保持稳定增长态势，有力支持了国产关键技术突破和产业链供应链韧性提升。

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。
- 2025 年 11 月，公司投资中化股份信托计划 40 亿元，中国中化是首批迁驻雄安的央企，于 10 月正式入驻，本次投资及时满足了央企迁驻雄安后的融资需求，积极落实了险资入雄的战略要求，不断创新金融产品、优化金融服务。

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，打造区域民生高质量发展的标杆。公司积极推广城市商业医疗险，截至 2025 年 12 月 31 日，在上海、浙江、江苏、安徽 4 省（市）参与 15 个城市商业医疗险项目，减轻参保人群的就医负担。2025 年，江苏省分公司聚焦科技型企业人员保障需求，积极推广专项综合意外保障等方案，为全省 1.7 万家战略性新兴产业企业提供超过 7,154 亿元风险保障，以专业化保险服务护航产业创新发展。

为江苏省战略性新兴产业企业

1.7 万家

提供风险保障超过

7,154 亿元



东北振兴

- 公司充分发挥保险功能作用，为东北医疗保障体系建设贡献重要力量。2025 年，黑龙江省分公司大病保险业务覆盖超 446 万城乡居民，为超 60 万人次支付理赔金超 4.7 亿元，显著缓解群众医疗负担。辽宁省分公司协助地方政府落实大病保险帮扶政策，在大病保险基金“收支平衡、保本微利”的原则下，通过降低帮扶人口赔付起付线，提高报销比例等方式开展精准帮扶。

黑龙江省分公司大病保险业务覆盖超

446 万 城乡居民

支付理赔金超

4.7 亿元

覆盖超

60 万人次



粤港澳大湾区建设

- 公司持续加强对粤港澳大湾区的投资支持，推动粤港澳大湾区保险市场发展，积极承办城乡居民大病保险，共承保佛山、江门、珠海、东莞、肇庆 5 个地市大病保险项目。

强化粤港澳大湾区投资

- 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。
- 2025 年公司投资永岳项目，其中，广东粤财投资控股有限公司是广东省最重要的金融控股平台，担保主体广东省交通集团有限公司是广东省交通领域最重要的投资和经营主体。

提升粤港澳大湾区保险服务能力

- 立足大湾区民生需求，创新打造粤港澳大湾区专属保障方案与服务，构建多层次医疗保障体系。广东省分公司已承办珠海“大爱无疆”、广州“穗岁康”、佛山“健康·佛医保”、中山“博爱康”、江门“邑康保”等多个大湾区城市商业医疗险项目，且逐步扩充参保人群，符合条件的台港澳居民和外国人士也可投保，有力推动了粤港澳大湾区民生融合发展。
- 珠海“大爱无疆”普惠保险项目在粤港澳大湾区内积极助力地方政府构建“基本医保 + 大病保险 + 附加补充医保 + 医疗救助 + 慈善捐助”的五重医疗保障体系。该项目续保率连续 5 年超过 95%，累计为珠海市超 159 万参保人提供保障，赔付金额超 9.3 亿元。项目还创新将服务内涵向前端延伸，从 2021 年起实施“爱健康”行动，推进恶性肿瘤等重大疾病以及高血压、糖尿病等慢性病的早筛早诊早治，累计超 30 万人次获益。

一带一路

- 中国人寿发挥主业优势，以开拓海外保险市场和参与投融资等多种方式广泛参与“一带一路”建设。持续优化产品和服务供给，为出海企业和人员提供广泛可得、灵活多样、适配有效的金融支持。
- 公司创新升级“一带一路”保险产品与服务方案，实现意外风险保障、疾病风险保障、海外就诊和紧急救援多维融合。同时，以援外医生保险项目为标杆指引，进一步拓宽保险保障服务领域，扩大到重点领域、重点行业 and 重点企业，为“一带一路”沿线的政府派出人员、“走出去”的海外中资企业和广大商务、文化、旅游人群提供更便捷、多元、优质的保险保障服务。截至 2025 年 12 月 31 日，中国人寿已累计为超 2,000 家企业提供境外安全保障，覆盖超 10 万人次，提供风险保障超 1,000 亿元。
- 公司通过政企联动持续赋能本地企业跨境发展，先后协办‘东盟十国投资风险简介及典型案例分析研讨会’，参与服务‘跨无止境’系列沙龙之江北金融专场，并受邀出席奉化区‘境外投资合作（非洲专场）座谈会’等多场重要活动，逐步构建起贯通风险保障、金融支持和政策对接的跨境服务生态。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。

践行社会公益

中国人寿以社区关怀、志愿服务和应急救援等实际行动，积极贡献社会，传递公益温暖。2025 年，公司向中国人寿慈善基金会捐赠 2,600 万元。

社区公益

公司高度重视社区公益，以《公益捐赠管理办法》为指引，大力推进社区公益实践，切实履行社会责任。

一餐暖心饭，一份安心保



河北省青县支公司积极对接地方政府，与青县民政局合作开展 200 余家“孝老食堂”保障项目，针对老年人集体用餐及日常活动中可能发生的食物中毒、滑倒、摔伤、烫伤等意外风险，专门设计并提供保障方案，以较低保费为就餐老人构筑安全防护网。截至 2025 年 12 月 31 日，向每家孝老食堂提供保额 30 万伤残伤亡和 2 万医疗费用的保险保障，为乡村互助养老模式注入“保险温度”。

中国人寿持续支持 NYBO 青少年篮球赛事 助力体育强国建设



2025 年 8 月，中国人寿作为冠名合作伙伴，支持 2024—2025 赛季 NYBO 青少年篮球公开赛全国总决赛在内蒙古鄂尔多斯举办。本次赛事吸引了来自全国 32 个省（区、市）及特别行政区的 350 支球队、3,200 名青少年运动员参与。公司自 2017 年起连续 8 年支持该项赛事，累计为超过 34 万名小球员提供风险保障服务。在本届赛事中，公司充分发挥保险专业优势，为所有参赛人员提供全方位的保险保障方案，确保赛事安全顺利进行。通过持续支持这项覆盖全国 200 多个城市赛区的青少年篮球赛事，公司以实际行动践行服务“健康中国”和“体育强国”战略的承诺，为培养新时代体育人才贡献力量。

社区沟通

中国人寿注重与运营所在区域的周边社区保持良好的沟通与交流，致力于建立常态化、多样化的沟通机制，进而及时了解社区诉求，回应居民关切，确保公司运营活动与社区发展协同并进。

“健康加 守护家”项目启动，多方联动筑牢健康家庭根基



2025 年 8 月 1 日，由中国妇女发展基金会主办、中国人寿慈善基金会公益支持的“健康加 守护家”家庭健康管理宣导活动 2025 年度项目启动会在北京举行。

中国人寿持续携手中国妇基会、中国家庭教育学会，共同搭建社区健康网络，通过建立家庭健康档案、开展社区义诊、发放健康手册等形式，让健康管理成为家庭“必修课”，以实际行动践行健康中国战略。活动现场，家庭健康活动组织者、社区医生代表、志愿者代表和受益家庭代表共同发出倡议，呼吁社会各界从自身做起、从家庭做起，积极参与到家庭健康守护行动中，推动健康生活理念和生活方式根植家庭、融入日常，以健康家庭“小细胞”激发健康中国“大活力”。

中国人寿“艺术回山”公益项目构建乡村美育长效生态



自 2020 年起，中国人寿推出“艺术回山”公益项目，旨在通过线下艺术体验、开展艺术课程、捐赠美术用品等多元方式，将优质美育资源输送至乡村地区，助力青少年美育发展和乡村文化振兴，推动乡村社区发展。项目足迹已遍布全国 30 个省份 159 个城市，覆盖 188 所学校，直接链接 4.5 万名学生，逐步构建起乡村美育的常态化支持机制。



志愿服务

公司倡导员工积极投身志愿服务，与员工同心协力，为构建和谐社会贡献积极力量。截至 2025 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，参与志愿服务达 40,000 余人次。

开展“同植此绿，共促发展”义务植树活动



2025 年 4 月 17 日，中国人寿志愿服务队组织开展“同植此绿，共促发展”义务植树活动。大家挥锹铲土浇水，植下一片绿树，为绿化首都、美丽中国贡献国寿青年力量，并将 ESG 和绿色发展理念融入发展基因。



参与第 24 届“汉语桥”世界大学生中文比赛福州站活动的志愿服务



2025 年 8 月，福建省分公司志愿服务队的志愿者们积极投身于第 24 届“汉语桥”世界大学生中文比赛福州站活动的志愿服务中，用专业行动为赛事保驾护航。



筑牢人才根基 凝聚发展合力

中国人寿践行“以人为本”的人才理念，以保障员工权益、助力员工成长为核心目标，系统构建完善的人才管理体系，持续加大员工福利与发展投入，为员工打造公平、开放、健康、多元的工作环境。

员工权益

公司在用工管理的全流程中坚守合规底线与公平原则，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，亦遵守中国政府批准的部分国际劳工组织核心公约等国际员工权益保障要求，制定《员工招聘管理办法》《分公司员工薪酬管理办法》等制度，构建覆盖员工招聘、薪酬、晋升等方面的人才管理体系，参考国际相关劳工公约，确保员工招聘与晋升过程的合规、公平与透明，全力保障员工合法权益。

多元、平等与包容

公司在员工管理中深入落实多元化与平等原则，全力营造平等、包容及多元化的工作氛围。我们在聘用和选拔员工时以员工的能力素质、工作表现为唯一依据，严禁任何形式的歧视、骚扰与不当行为，保证不同性别、地区、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾或政治信仰的员工均享有平等的机会与权利。同时，我们坚决落实效率与公平并重原则，杜绝雇佣和使用童工，以及任何形式的强迫劳动。公司积极贯彻多元、平等与包容的企业文化，面向全体员工开展多元化相关培训。

公司在员工结构中充分考虑多元化因素，注重保持员工性别、年龄、民族、政治面貌、地域等指标的多样性，努力构建和谐包容的职场环境。2025 年，中国人寿劳动合同用工总数为 9.54 万人，女性员工比例为 56.79%，少数民族员工占比为 6.74%。

人才是企业发展的核心竞争力，公司高度关注人才流失问题，多年来持续追踪员工流失情况，定期进行员工流失原因分析，并采取针对性措施加以改进，以有效应对人才流失挑战。2025 年，公司的员工流失率为 0.97%，保持稳定趋势。

• 2025 年

中国人寿劳动合同用工总数为

9.54 万人



女性员工比例为

56.79%

少数民族员工占比为

6.74%

民主管理

中国人寿尊重员工民主权益，通过各级工会发挥职工代表大会作用，鼓励员工积极参与民主决策、民主管理、民主监督。2025 年，公司组织召开第四届职工代表大会第二、三、四次会议，审议了涉及公司治理、企业管理、员工发展等诸多方面的 10 项议题，积极为公司发展建言献策；总部机关召开第三届职工代表大会第二次会议；省级职工代表大会共开展 34 次，通过提案共计 236 件，持续推进中国人寿基层民主管理工作。截至 2025 年 12 月 31 日，中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为 100%。

公司倾听员工声音，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。针对收到的申诉举报线索，公司采取谈话函询等方式进行核实，严格按规处理，并在处理过程中对相关信息进行保密，保障员工个人信息安全。公司持续完善《员工违规行为处理规定》，明确禁止对举报投诉行为进行干扰、信息泄露或打击报复，并规范对于举报人、投诉人等有关人员采取威胁、打击、报复等行为的处理办法，为依法依规开展监督提供制度保障。在绩效申诉方面，公司制定完善的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，切实保障绩效考评工作的公平性与公正性。

公司注重对员工关心关爱，每年开展员工满意度调查，2025 年度总部员工满意度调查结果显示，在参与调查的员工中，对公司整体评价为“满意”及以上的占比达 91%。根据调查结果，公司将继续坚持做好对员工的关心关爱，并积极响应员工的关切，不断优化工作举措，提升员工满意度和归属感。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

中国人寿职工代表大会覆盖的员工比例为

100%



• 2025 年度总部员工满意度调查

对公司整体评价为“满意”及以上的占比达

91%



员工发展

中国人寿将人才发展战略作为公司战略的重要组成部分，持续强化对员工的培养与赋能，通过建立有竞争力的薪酬体系、多层次的人才培养体系和畅通公平的晋升渠道，推动员工与公司共同成长。2025 年公司制定并公开发布《[员工权益政策声明](#)》，对员工的雇佣、薪酬、晋升、福利等方面进行规范管理，坚决保障员工应享有的基本权益。

人才发展战略

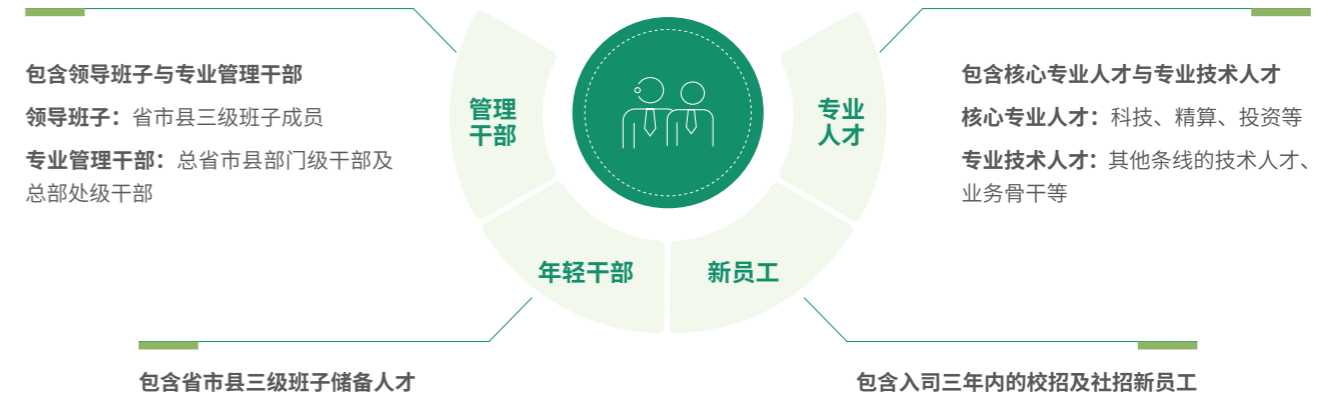
中国人寿重视人才梯队建设，将人才的吸引和培养与公司发展战略有机融合，制定人才发展战略规划，以“精准构建人才库”和“分级分类培养人才”为主要策略，持续完善从储备、选拔到培养、晋升的一体化人才发展机制。



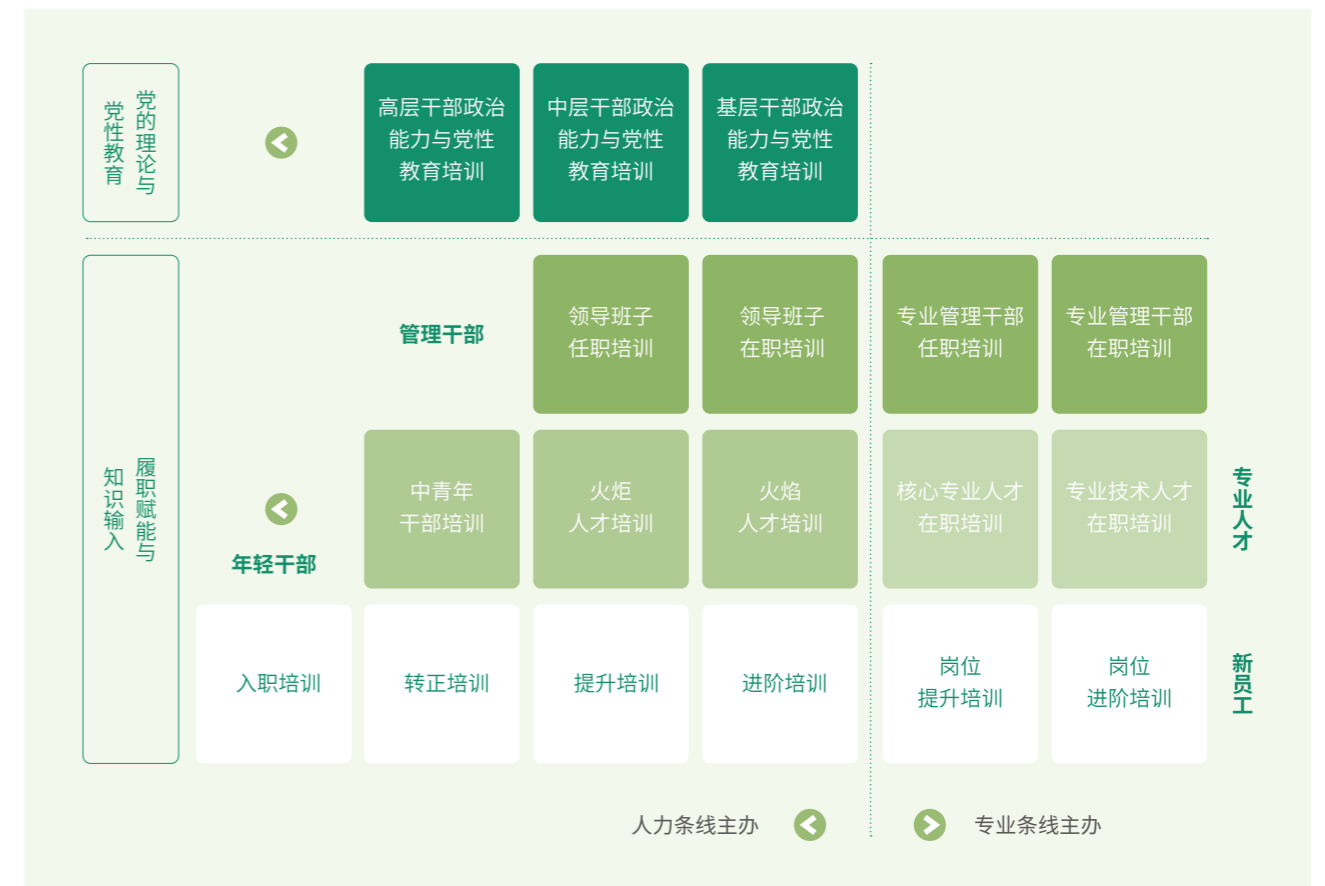
在精准构建人才库方面，公司根据自身战略布局和发展方向，开展前期岗位评估和人才调研，梳理岗位与招聘需求，精准建立针对不同业务类型、岗位、层级的人才库和人才储备培养计划，加深人才板凳深度，构建多层次、多渠道的人才引进体系，强化内部人才挖掘与动态管理，推动高潜人才的系统性培养与实践锻炼，确保关键岗位后备力量充足、人才供给高效匹配。

在分级分类培养人才方面，公司围绕长期战略与岗位任职要求，依托员工职业生涯发展理念，制定《公司人才教育培训体系重构方案》，为不同层级与类型的员工规划清晰、多元的职业发展路径。通过“管理干部、年轻干部、专业人才、新员工”四位一体的分级分类人才体系，实施差异化、目标导向的培养机制，强化关键人才的履职能力与专业深度，推动全体员工与公司共成长、同发展。各类培训项目聚焦岗位需求与成长阶段，设定明确的成效指标与追踪机制，确保培训的系统性与落地性，提升员工发展意愿与公司人力资本质量，构建稳健的人才供给体系。

为加强人才培养的系统性与规范性，公司制定《员工教育培训管理办法》等制度，发布《2025 年员工教育培训安排》，明确为全体员工提供基础理论、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，同时为实习生提供有关培训。此外，公司发布《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，全力满足员工的自我提升需求。



“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



2025 年，实施管理干部、年轻干部等群体的分类培养策略，着力提升各级领导干部的综合履职能力，系统建立了员工领导力发展与储备体系，并配套实施管理干部任前、任中全过程培训，深化管理人才梯队建设。

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，提高其综合素养与管理水平。

年轻干部

开展“星火计划”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。2025 年，为持续加大年轻干部的培训力度，公司在浙江大学举办 1 期中青年干部培训班，对全系统 60 名高潜干部进行为期近 13 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



为帮助公司新员工应对全新工作环境、岗位带来的责任与挑战，持续推进新员工培训体系建设，2025 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，使每个新员工都能找到承担新职责、把握绩效提升机遇的个性化解决方案，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



在中山大学针对公司人力资源条线关键岗位人员举办培训班，依托高质量师资进行人力资源专业理论培训。

2025 年专项培训情况

薪酬体系

中国人寿构建了覆盖全体员工、基于绩效、具有市场竞争力的薪酬体系，依据岗位类别与职级层次实施分级分类管理。公司以岗定薪，按绩取酬，合理参考市场薪酬水平，兼顾内部公平性与外部竞争性，并设立薪酬差距监测机制，定期审查薪酬分布情况，及时识别并纠正潜在的不平等现象，确保薪酬水平与岗位价值、市场标准相匹配，以更好地吸引、保留和激励人才，促进员工实现职业成长。

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。绩效评估采取多维度评估的方式，公司对各部门设定绩效计划并开展绩效考核；对被考核人开展能力态度测评，从其主管、同事、下属中获得反馈。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。员工若对绩效考核结果存有异议，可以在绩效反馈结束后提交《绩效考核申诉表》进行申诉，公司将对申诉情况进行查证，并将申诉结果反馈申诉人。

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。

晋升机制

中国人寿坚持为全体员工提供公平畅通的晋升路径，持续完善职位序列管理体系，构建管理、专业等职业发展通道。各通道坚持科学设计、差异发展、分类培养的原则，为人才打造广阔的发展平台和清晰的成长阶梯，全面畅通职业发展路径，赋能员工多元价值实现。



员工关怀

中国人寿从员工的实际需求出发，建立健全覆盖全体员工的非薪酬福利体系，在为员工提供包含退休金在内的各项法定福利的基础上，围绕员工身心健康、带薪假期、家庭福利、特殊困难援助等方面给予员工关爱与帮助，切实提升员工的获得感与归属感。

完善 权益保障

- 依法保障全体员工的年假、婚假、产假、陪产假、育儿假、病假等假期权益，并按公司规定支付假期工资。其中，育儿假为子女满 3 周岁前每人每年 5 个工作日。
- 依法缴纳员工社会保险和住房公积金，并拓展员工保障范围，为全体员工建立包含补充医疗保险、企业年金等在内的多层次保障体系，覆盖公共保障体系之外的风险。
- 开展困难员工帮扶，建立困难员工档案。在重大节日对困难员工、单亲特困女员工、困难劳模等开展送温暖慰问活动。

- 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。

- 积极开展丰富的文体活动，举办面向全体员工（含实习生）的各类运动型赛事，丰富员工的业余生活。截至 2025 年 12 月 31 日，公司举办的“激情国寿”赛事参与人员达 980 人次。

守护 身心健康

关爱 女性员工

- 积极履行女职工权益保护专项集体合同。
- 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，提升女职工维权意识和能力。
- 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，2025 年，慰问单亲困难女职工 41 人次，慰问金额为 19.45 万元。

中国人寿员工福利体系

建立困难职工帮扶机制

公司建立了“党委领导、工会运作”的困难职工帮扶机制。2025 年，总公司工会向 36 家省级公司报送的总公司级 200 位困难员工共划拨补助 90 余万元，将公司党委和工会组织的温暖及时送到广大困难职工的心坎上。

促进代理人发展

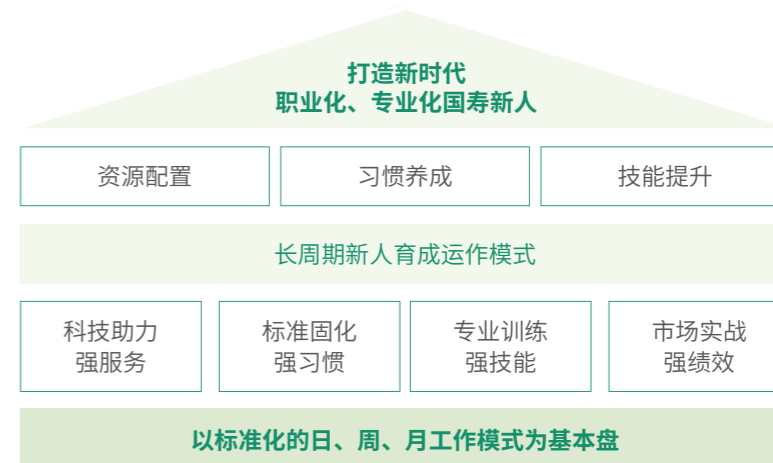
中国人寿高度重视保险代理人队伍的长期发展，系统规划代理人职业成长路径，围绕能力建设与专业发展制定专项赋能计划。基于代理人成长目标构建培训体系，涵盖基础理论、诚信教育、产品精讲等内容，致力于通过多方面、全方位的培训支持代理人全面提升专业能力，强化职业归属感与价值认同。公司积极打造“五心五行”国寿特色个险文化体系，以“五心同向，美好绽放”为主题，遵循“心想”“行向”和“功成”之间的逻辑关系，形成“五心五行”个险文化体系，引领国寿个险人走好高质量发展之路，守护人民美好生活。

公司着力健全以业绩为导向的代理人激励机制，通过基本制度迭代升级，引导代理人持续提升专业素养。同时，公司建立全面的代理人保障与福利体系，推动各项福利政策扎实落地，为代理人职业发展提供有力支撑。截至 2025 年 12 月 31 日，中国人寿总销售人力为 63.8 万人。



创新推出一体化新人育成模式

为助力销售队伍转型升级，中国人寿创新推出了一体化新人育成模式。该模式坚持以客户为中心，聚焦提升新人客户服务和市场实战能力，以新锐营为作战单元，实施长周期独立运作，是个险营销体制改革的积极探索和创新举措。经过近三年的推广运作，形成了具有国寿特色的个险销售新人育成模式，并在新人客户经营、顾问式行销、综合金融发展等方面，不断丰富模式内涵。为培养以客户为中心的新时代职业化、专业化国寿新人，打造个险新质销售队伍筑牢根基、贡献力量。



国寿特色个险销售新人育成模式



03 治理篇



崇法善治 筑牢发展根基

中国人寿始终秉持高质量发展理念，以健全治理体系、筑牢风控防线、恪守商业道德、深化供应链协同为主线，为可持续发展注入强劲动能。

- 恪守合规底线，提升治理效能 —— 72
- 完善风控体系，保障稳健运营 —— 75
- 秉持商业道德，营造清廉环境 —— 78
- 深化链上协同，共建价值生态 —— 81



恪守合规底线 提升治理效能

中国人寿坚守合规经营底线，系统构建权责分明的公司治理架构，全面提升合规风控体系效能，深化利益相关方协同与信息披露机制，赋能公司稳健经营与可持续发展。

公司治理

中国人寿严格遵循《公司法》《证券法》等法规要求，以完善治理机制、强化合规经营为核心目标，构建形成公司治理体系。公司遵守公司章程，推进股东大会、董事会及其专门委员会工作。2025 年，公司共召开股东大会 3 次、董事会会议 13 次、专门委员会会议 35 次、监事会会议 6 次，以规范化运作持续提升治理透明度与市场公信力。根据新《公司法》以及中国证券监督管理委员会、国家金融监督管理总局相关规定，结合公司实际，公司已于 2025 年内完成公司治理结构调整，已完成《公司章程》修订并取消监事会和监事，由董事会审计委员会行使《公司法》以及监管规则中规定的监事会职权，并在董事会中增设职工董事。

公司建立完善的董事选举及委任程序，制定相关政策。同时，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。

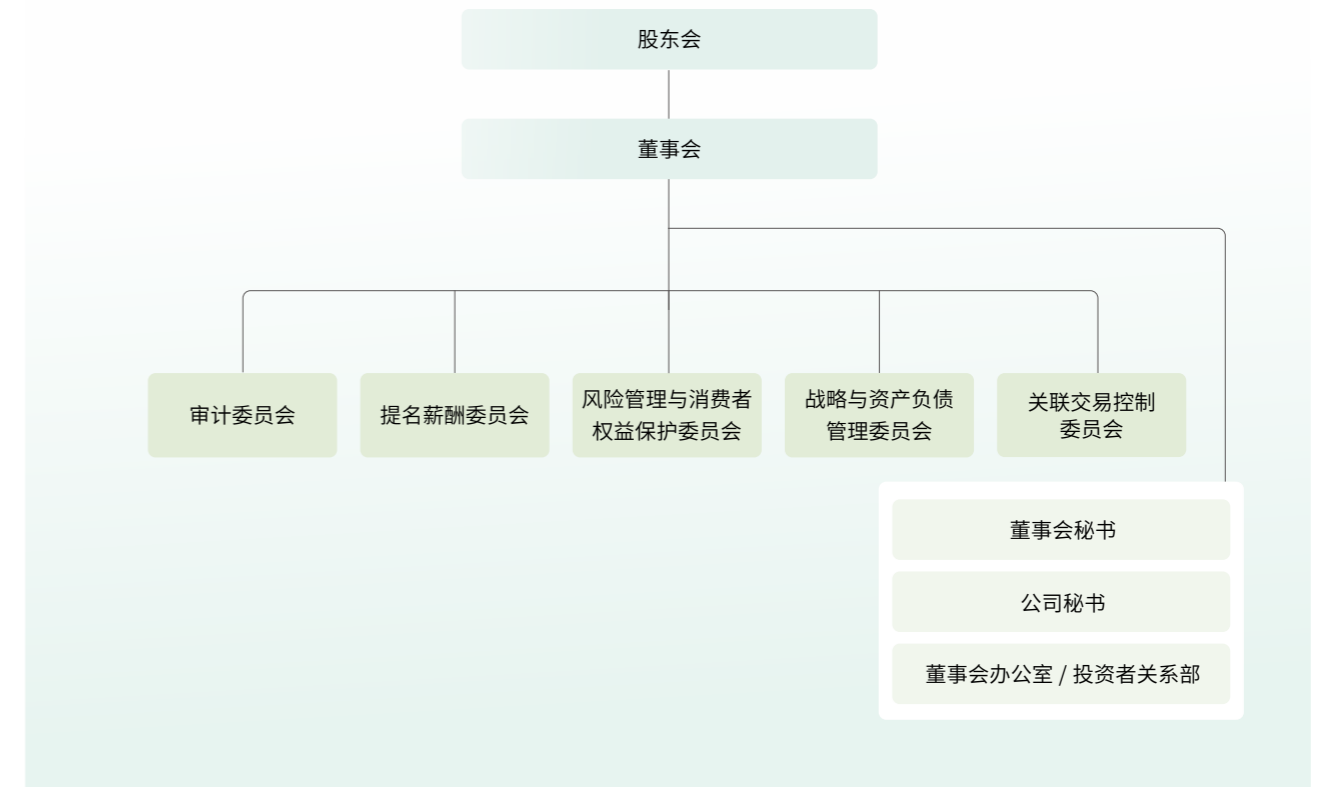
公司视“董事会独立性与多元性”为保障股东权益、维持公司稳定发展的关键因素，制定多元化政策，设立独立性与多元化目标。在提名及委任董事的全过程中，董事会提名薪酬委员会作为核心机构，负责对董事候选人的任职资格和条件进行严格审核，并向董事会提出建议。在此过程中，委员会将综合考量候选人的性别、年龄、文化背景、教育经历、专业技能、行业经验、知识结构以及服务任期等多维度要素，为科学决策和公司长远发展提供坚实保障。

同时，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。独立董事积极发挥参与决策、监督制衡、专业咨询作用，出席公司年度股东大会，向股东大会提交年度述职报告，积极参加董事会及其专门委员会会议、独立董事专门会议，认真听取有关人员的汇报，对公司业务发展、财务报告、关联交易等议案进行了充分审议，为公司董事会重大决策事项提供了专业意见；并及时了解公司的日常经营状况和可能产生的经营风险，与公司管理层、外部审计师进行充分讨论，积极参加公司业绩发布会，有效履行独立董事职责。截至 2025 年 12 月 31 日，董事会成员共计 12 名，包括 4 名执行董事、4 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，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¹⁴，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¹⁵。

在薪酬政策方面，董事及高级管理层薪酬组成为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》等，明确建立绩效薪酬追索扣回机制。在履职评价方面，公司制定《董事监事履职评价办法》等规范，采取董事自我评价、董事会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。

¹⁴ 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。

¹⁵ 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

依法合规经营

中国人寿深知健全的合规管理体系是贯彻依法治企与实现高质量发展的机制保障。公司严格遵守国家法律法规及监管规范要求，持续完善权责明晰的合规管理体系，筑牢合规发展基石。公司搭建由董事会及其专业委员会、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，将各项合规要求融入公司经营管理和业务流程中，持续提升合规管理成效。

公司健全制度管理体系，以行业监管要求为遵循，以经营发展实际为导向，建立起分级分类的制度管理体系。优化制度建设流程，及时外规内化；跟踪评估落地情况，提升制度执行力。依托制度刚性约束，夯实合规管理基础。公司积极落实《金融机构合规管理办法》，聚焦组织机制、队伍建设、履职保障等方面，纵深推进合规建设。

公司持续推动合规管理与时俱进，顺利通过合规管理体系认证第二年监督审核，合规建设持续走实走深。同时，公司制定年度合规计划，有组织地推动各条线、各领域开展合规管理，配套实施方案，细化落实举措，保障合规要求执行到位、落到实处，推动合规要求与业务发展有机融合。

公司高度重视合规文化培育工作，坚持“合规创造价值”理念，推动合规管理与经营发展并进；坚持“合规从高层做起”理念，将合规作为“一把手”工程，各级管理层身体力行；坚持“全员主动合规”理念，多措并举，让“知合规、重合规、守合规”从口号沉淀为全员价值共识。

中国人寿荣膺保险行业“2025 年度优秀合规企业”



2025 年 12 月，在国内法律行业交流平台——名律堂组织的“2025 年企业合规先锋榜”评选项目中，中国人寿荣膺保险行业“2025 年度优秀合规企业”。这份荣誉的获得是对中国人寿近年来高标准合规治理成效与高水平合规风险防控的生动见证。



信息披露与投资者沟通

中国人寿严格遵循各上市地及行业监管法律法规、规章制度及监管要求，认真履行上市公司信息披露职责，以投资者诉求为导向，真实、准确、完整、及时、公平披露各项信息，确保所有股东及中小投资者可以平等获取信息，并持续丰富自愿性披露内容，不断提升信息披露有效性和信息透明度。

公司持续优化线上与线下的沟通渠道。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。2025 年，公司开展形式多样的投资者沟通活动，召开 3 次股东大会，举办 4 次定期报告业绩发布会，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。



完善风控体系 保障稳健运营

中国人寿重视金融风险防控工作，将不发生系统性风险作为不可逾越的底线，着力构建金融风险管理体系，系统推进风险管理策略实施与机制创新，实现风险管理全覆盖与效能提升。

治理

中国人寿系统构建全面风险管理体系与风险治理架构，形成高级管理层统筹实施、风险管理职能部门主导推进、各职能部门垂直主责、三道防线横向联动的协同机制，健全风险运行监测机制，实现风险识别精准化、评估模型化、监测动态化、应对前置化的全周期穿透式管控。



中国人寿风险治理三道防线

战略

中国人寿以战略前瞻性与风险全面性为双向驱动，构建风险管理战略规划体系，基于经济周期研判、行业生态规律与公司经营特质，精准锚定风险管控核心领域与薄弱环节，形成多维度风险应对策略矩阵。

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，依据各项监管要求继续加强“1+7+N”全面风险管理制度体系建设，升级优化以风险为本、覆盖范围广、穿透力度大的风险管理体系，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。截至 2025 年三季度，公司风险综合评级连续 30 个季度保持 A 类评级，连续 8 个季度保持 AAA 最高评级。

公司坚守稳健的风险偏好，不断迭代升级覆盖资本、盈利与价值、全面风险管理等维度的风险偏好管理体系。公司通过科学的风险计量工具和传导模型，将总体风险偏好有效传导分解至业务管理的各领域、各层级，风险监测预警直达基层一线，真正实现对风险的精准定位，推动风险早识别、早预警、早暴露、早处置，具有硬约束的金融风险早期纠正机制逐步构建。

公司构建健全完备的风险应急管理体系，不断深化应对外部冲击和不确定性的底线思维和风险意识，持续提升应对极端风险和外部冲击的能力，全力维护金融安全稳定。

指标与目标

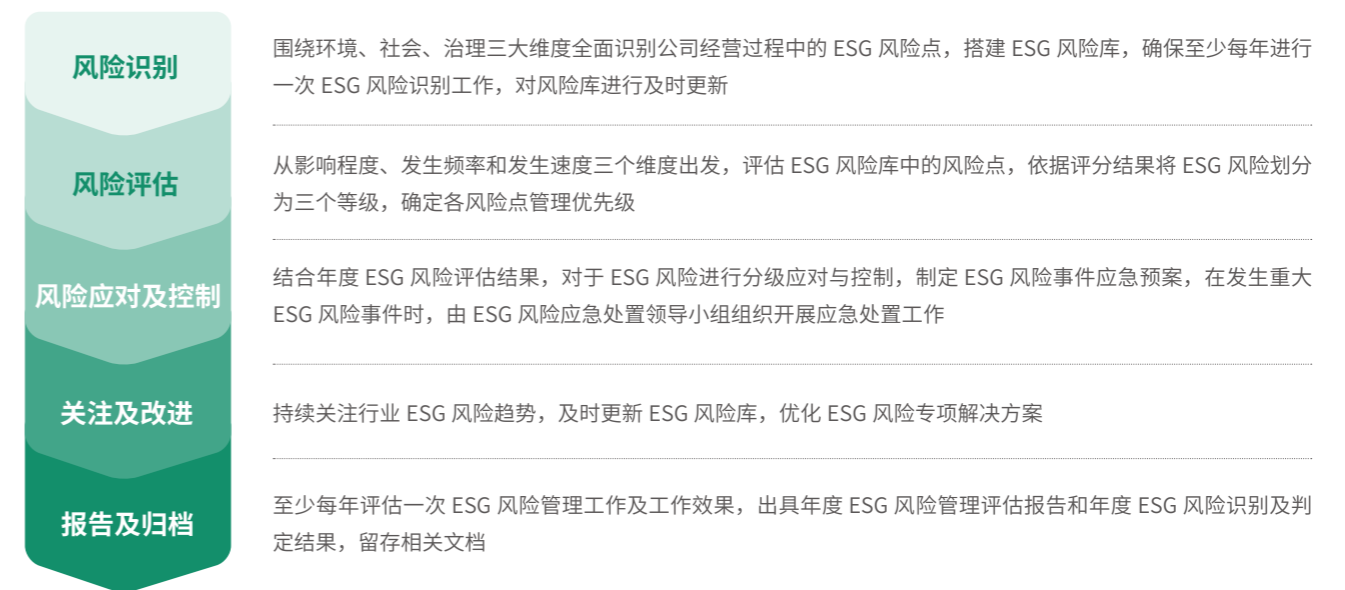
中国人寿坚持依法合规经营，构建目标导向型风险管理机制，强化重大风险识别预警与应急处置能力，将保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险、信息安全风险、ESG 风险等多维度的风控要求有效嵌入公司经营管理中，并实施全周期动态监测，通过制度嵌入与流程再造实现风险管控与业务发展的动态平衡，保障经营质效稳步提升。2025 年，公司将风控合规举措深度融入经营业务场景，不断健全风险早期纠正机制，提升风险主动管控能力。此外，公司重视风险敞口管理，定期开展风险敞口评估，频率为每年至少四次。

中国人寿 2025 年风险管理工作目标



始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持金融工作的政治性、人民性，全面贯彻落实党的二十大、中央金融工作会议等会议精神，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。

公司制定《环境、社会及治理风险管理办法》，秉持全局性、审慎性、前瞻性、适用性和动态性五大风险管理原则，推进 ESG 风险全生命周期管理，开展风险识别、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。2025 年，识别出的前五大 ESG 风险分别是：信息安全、气候变化、腐败、人力资本和客户关系管理以及人才吸引与留任。针对上述风险，公司已制定应对管理策略，及时跟进风险进展趋势。



中国人寿 ESG 风险管理流程

公司通过大数据、人工智能等前沿技术赋能风险管理全流程。在销售风险管控领域，公司创新搭建销售风险智能预警系统，通过人工智能与大数据平台实现对海量业务数据的挖掘分析，精准定位高风险行为，及时防范化解风险隐患；在洗钱风险管理领域，公司与中国人民银行江西省分行合作建成了洗钱风险态势感知平台，实现洗钱风险逐天、逐笔量化，将洗钱风险提升至精准定量的测算。

公司引入外部审计，聘请第三方审计师定期开展内控风险审计工作，持续优化风险管控精度与审计监督效能，为长期稳健发展提供前瞻性风险保障。中国人寿经过多年实践逐步建立起了具有自身特色的内部控制体系，内控要求覆盖至经营管理各个领域，内控审计连续 18 年获得外部审计师无保留意见。

在风险合规文化方面，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，实现风险合规意识从认知到行为的转化升级。公司开展各类风险管理培训，涵盖操作风险管理、内部控制及反舞弊、防范非法集资、反洗钱等各项内容。公司通过国寿 e 学上线各类风险管理宣导培训课程，并针对分支机构岗位人员开展操作风险管理线下培训和反洗钱专岗人员培训。公司组织制作 10 个诚信小视频，通过国寿 e 学和职场培训等方式持续强化销售人员诚信教育。公司参与保险行业非法集资风险识别与防控公益培训，通过授课普及防非知识，分享涉非风险管理经验，与同业沟通交流促进行业防非工作完善提升。公司每年定期对董事会开展风险及合规管理教育培训。2025 年，公司开展董事风险管理培训 2 次，涵盖 ESG 风险（气候风险）相关内容。

秉持商业道德 营造清廉环境

在复杂多变的市场环境中，中国人寿始终通过廉政建设筑牢思想防线、防范非法集资守护资金安全、反洗钱维护金融秩序、举报人保护激活监督效能等方面，构建起“不敢腐、不能腐、不想腐”的立体化商业道德生态。

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，着力营造风清气正的良好氛围。

公司董事会承担包括商业道德、反贪污腐败、反垄断与公平竞争等在内的 ESG 主体责任，严格落实公司道德问题的监督工作。

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》为导向，推动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）》《政商交往负面清单》，强化对“一把手”等关键少数的教育警示，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。

公司在业务运营中致力践行良好的商业道德标准，持续强化商业道德培训体系建设，常态化开展商业道德培训及廉政教育，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覆盖率达 100%，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。

- 开展中央八项规定精神学习教育培训课程，深入学习党中央关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定，强调反对形式主义、官僚主义、享乐主义和奢靡之风，剖析违规违纪典型案例，引导党员干部筑牢思想防线，践行务实清廉作风。
- 开展系统公务接待、商务招待有关制度宣导，为从严纠治违规吃喝、违规收送礼品礼金突出问题，教育引导广大干部职工学规定、守底线、知敬畏。

中国人寿 2025 年亮点反贪腐培训与廉洁意识宣贯项目

中国人寿遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规要求，坚决反对垄断和不正当竞争行为，已在公司《商业道德守则要点》中阐明反不正当竞争行为规范要求，并通过开展多项培训和活动传递反不正当竞争理念。

防范非法金融活动

中国人寿严格遵循《防范和处置非法集资条例》等法律法规，制定内部《防范和处置非法集资风险管理办法》优化防范与处置非法集资工作制度体系，提升非法金融活动风险防控水平。

2025 年，公司全面落实防范非法金融活动宣传教育工作，制定并发布《2025 非法集资风险识别与防控年度培训》，提升各级人员风险防范意识，着力维护公司经营安全、努力维护行业健康生态。公司积极响应监管部门发布的《国家金融监督管理总局办公厅关于开展 2025 年防范非法金融活动宣传月活动的通知》，开展主题宣传月活动，共举办约 2 万场活动，参与人次超 80 万。参与第五届“守住钱袋子·护好幸福家”防范非法金融活动短视频征集大赛，制作短视频千余部，获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金融活动的社会影响力。



党内监督

- 深入落实《关于强化政治监督的指导意见》和《政治监督工作指引》，提高政治监督具体化精准化常态化
- 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、商务接待，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



反洗钱

中国人寿严格遵循反洗钱法律法规，优化反洗钱制度体系，修订《客户尽职调查和客户身份资料及交易记录保存管理规定》等多项制度，保障治理有效性。

公司对标监管要求和行业优秀实践，升级自评估体系，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。充分运用科技化智能化手段，更新异常交易监测预警体系，提升可疑交易分析质效。

公司面向董事高管、全体员工及专业岗位人员开展反洗钱培训，及时传达反洗钱监管政策最新动向及内部工作要求，持续提升全体员工洗钱风险管理意识。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。

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，建立多样化的举报渠道，推动风险隐患动态清零。

公司已在《员工违规行为处理规定》中明确禁止员工干扰举报、泄露信息等行为，并规定对实施威胁、打击、报复举报人、投诉人等行为的责任人，将依照规定予以处理，切实保障举报人合法权益。同时，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，各单位及个人不得私自追查举报人信息。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。公司面向全体员工开展《内控标准知识培训》，内容涵盖反舞弊举报渠道。

深化链上协同 共建价值生态

公司严格遵守《中华人民共和国招标投标法》等相关法律法规，制定《供应商管理办法》等制度，同时在《环境、社会、治理和绿色金融管理规定》《商业道德守则要点》等文件中对于供应商 ESG 方面的管理提出进一步要求，坚持打造可持续供应链。

供应商 ESG 管理

公司建立了完善的供应商全流程管理体系，将 ESG 管理要求覆盖供应商筛选、准入、审核、退出等全部环节，严格明确各环节考核标准，持续降低供应链运营中的 ESG 相关风险。公司全面关注供应商在环境管理、信息安全、职业健康安全等方面的表现，致力与供应商伙伴共同打造绿色可持续的产业链。

我们要求潜在供应商对国家法律法规中涉及的 ESG 要求进行有关声明并签署《供应商声明书》，该声明书将作为核心文件嵌入招采流程，以明确公司管理要求。2025 年，公司《供应商声明书》签署率超过 90%。

- 严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等与环境保护相关的国家及地方法律法规，支持绿色发展和生态文明建设，提高生态环保意识；
- 严格遵守《中华人民共和国劳动法》，保护员工的合法权益。

中国人寿《供应商声明书》ESG 相关承诺内容

公司建立了基于风险识别、分类分级与定期考核的供应商管理体系，以年度评审得分为分级依据，进而推动供应商的差异化与精细化管理。对质量、商业道德等方面的违规供应商，公司严格执行退出机制，采取从责令改正、处罚到终止合作及列入黑名单等处置措施，保障服务质量。截至 2025 年 12 月 31 日，中国人寿共计拥有集中采购注册供应商 48,010 家，其中海外供应商 123 家。

公司坚持公平对待中小企业供应商，关注中小企业供应商权益。2025 年，公司¹⁶未出现中小企业款项逾期未支付。

供应商廉洁管理

公司坚持与供应商保持廉洁透明的合作关系，携手打造廉洁供应链。在《供应商声明书》中明确反贪污、反腐败等商业道德相关的要求，并且注重廉洁意识的宣贯与培养。我们鼓励全体供应商和商业合作伙伴制定符合其企业情况的反贿赂及反腐败政策，并通过年度协同评估机制持续优化合作质量，同时督促全体供应商落实反腐败反贿赂条款，保障供应链廉洁合规。我们面向全体供应商发布《构建可持续供应链，中国人寿在行动》宣导文件，明确公司廉洁要求，并督促供应商积极配合廉洁专项检查和商业道德宣贯活动，共同营造阳光、诚信的合作模式。

公司明确了供应商投诉举报的渠道与保障措施，积极鼓励供应商对潜在的违法违规行为进行检举，并郑重承诺对举报内容及举报人身份予以严格保密，确保其免受报复、恐吓或骚扰，同时提供必要的法律保护。

严格遵守《中华人民共和国反垄断法》等与反贪污、反腐败、反商业道德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，维护公平竞争的营商环境；

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商业道德审计工作，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》商业道德相关承诺内容

¹⁶ 为母公司口径。

联合国可持续发展目标

2025 年我们的行动

- 开展女性员工关爱活动，2025 年慰问单亲困难女职工 41 人（次），慰问金额为 19.45 万元。

- 投入消费帮扶资金 3,100 万元，派驻驻村帮扶干部 1,020 名，承接帮扶点 1,085 个。
- 向中国人寿慈善基金会捐赠 2,600 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。
- 聚焦“两新人群”、小微企业、乡村人口等重点人群，创新开发 20 余款专项产品。
- 新增承保老年群体达 1.38 亿人次¹⁷，服务老年阶段投保客户超 1,517 万人次，理赔金额超 113 亿元。
- 开发国寿小微企业人员团体综合意外伤害保险（A 款）等两款专项产品，服务小微企业数量超 20 万家，提供风险保障超 12 万亿元。

- 支持绿色经济发展，提升保险服务在气候风险管理与生态保护中的积极作用，绿色保险保费收入 8.8 亿元，保险金额 1.82 万亿元。
- 国寿资产参与设立中核田湾核电股权投资基金，并完成首笔出资，支持国家先进核电技术规模化应用与产业化发展。



- 为 9.54 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。
- 通过数字化转型提升运营效率并创造相关就业机会；举办 AI 大模型竞赛，培养和激励科技人才，推动行业创新发展。

- 在普惠金融领域，持续推动大病保险等政策性健康险业务，参与承办 200 多个大病保险项目和 70 多个长护险项目，有效减轻了人民群众医疗和照护负担。
- 互联网保险业务总保费达 1,147.89 亿元，位居行业第一，同比增长 38.94%，其中，互联网专属业务新单保费 20.96 亿元，同比增长 598.5%。
- 围绕亲子、女性、健康、运动、生活回馈、少儿体育六大主题，提供普惠增值服务超 5,449.5 万人次。
- 在云南磨憨口岸等地设立服务机构，服务“一带一路”与边境社区发展；优化乡村网点，将其升级为多功能便民触点，增强社区服务韧性。

- 开展气候风险情景分析及压力测试工作，建立覆盖物理风险与转型风险的气候风险影响评估模型，结合不同气候变化情景，系统分析气候变化对公司业务、资产和运营的潜在影响。
- 范围一、范围二温室气体排放总量为 628,099.95 吨二氧化碳当量，较去年下降 7%；同时，首次开展范围三温室气体排放盘查。
- 全年云视频累计支持 32.3 万场会议，云桌面为 10.23 万用户提供线上办公支持。
- 个人长期险无纸化投保比例达到 99.9%，全年累计生成电子保单 185.6 万件，实现客户可随时在线查阅与下载，全年节约纸张超 243 吨。

¹⁷ 为非政策性保险口径。

关键绩效表

2023—2025 年中国人寿保险股份有限公司关键绩效表

环境绩效表¹⁸

绩效名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
车队汽油消耗量	升	14,918,902.63	13,532,743.38	12,718,559.86
天然气消耗量	立方米	7,075,475.49	7,036,319.36	5,907,208.50
煤使用量	千克	255,013.02	263,967.00	238,137.80
柴油使用量	升	319,343.98	355,356.40	269,254.40
液化石油气	千克	177,122.21	170,147.78	119,045.66
电力消耗量	度	525,679,679.66	538,000,047.46	480,788,773.56
外购热力	吉焦	3,092,688.22	3,095,941.39	2,981,287.63
清洁能源使用量*	千瓦时	/	373,637.00	281,433.60
综合能源消耗量	吨标煤	196,328.24	196,460.89	182,916.67
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	4.98	3.85	3.03
范围一、范围二温室气体排放总量	吨	689,851.08	676,096.90	628,099.95
范围一、范围二、范围三温室气体排放总量	吨	/	/	76,496,515.83
范围一（包括所有燃料燃烧的温室气体排放）	吨二氧化碳当量	49,860.25	46,852.52	42,167.05
范围二（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	639,990.83	629,244.38	585,932.90
范围三	吨二氧化碳当量	/	/	75,868,415.88
范围一、范围二温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	17.51	13.24	11.17
温室气体减排投入金额	万元	/	159.69	60.23
废旧电池	节	580,239	567,555	557,962
废旧墨盒	个	98,831	93,777	92,129
废旧硒鼓	个	68,134	67,873	65,044
废旧电子垃圾	吨	447.98	423.29	359.85
厨余垃圾产生量	吨	3,853.95	3,543.14	3,018.61
其他办公垃圾产生量	吨	4,102.11	3,105.47	2,899.98
废弃物循环利用率	吨	/	38.16	53.99

¹⁸ 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。

如依据公司自 2024 年 1 月 1 日起执行《企业会计准则第 25 号—保险合同》（财会〔2020〕20 号）和《企业会计准则第 22 号—金融工具确认和计量》（财会〔2017〕7 号）等金融工具准则，对 2023 年温室气体排放密度数据、综合能源消耗密度数据、用水密度数据进行追溯调整。

2024 年营收数据及 2024 年温室气体排放密度数据、综合能源消耗密度数据、用水密度数据已根据统一口径重新计算，现对其进行追溯调整。

绩效名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
办公用纸总量	吨	4,389.45	4,370.66	3,093.18
办公用水总量	吨	7,810,594.04	7,242,205.19	6,274,828.45
用水密度	千克 / 万元营收	198.24	141.85	103.85
生态环保处罚金额	万元	/	0.00	0.00

社会绩效表

绩效名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
公司取得的知识产权证书数量	个	23	15	16
新产品研发及升级产品数量	款	196	110	171
捐赠资金	万元	3,699.80	2,200	2699.63
社会保险缴纳率	%	100	100	100
男性员工人数	人	42,376	41,738	41,217
女性员工人数	人	55,689	54,912	54,168
中国国籍员工人数	人	98,064	96,649	95,384
其他国籍员工人数	人	1	1	1
高中级管理层员工人数 ¹⁹	人	159	157	159
一般员工人数	人	97,906	96,493	95,226
销售人员人数	万人	69.4	66.6	63.8
劳动合同员工总人数	人	98,065	96,650	95,385
35 岁以下员工人数	人	33,912	31,800	26,081
35-50 岁员工人数	人	49,574	49,585	53,423
50 岁以上员工人数	人	14,579	15,265	15,881
少数民族员工人数	人	6,283	6,422	6,436

¹⁹ 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	2023 年	2024 年	2025 年
年度员工流失率	%	1.80	1.34	0.97
男性员工流失率	%	2.04	1.47	1.11
女性员工流失率	%	1.62	1.24	0.86
35 岁以下员工流失率	%	3.81	3.03	2.35
35-50 岁员工流失率	%	0.84	0.59	0.45
50 岁以上员工流失率	%	0.26	0.13	0.12
中国国籍员工流失率	%	1.80	1.34	0.97
其他国籍员工流失率	%	0	0	0
新入职员工总人数	人	3,002	2,883	2,001
因工作关系死亡人数	人	7	1	4
因工作关系死亡比率	%	0.0071	0.001	0.0042
因工伤损失工作日数	天	7,369.5	6,399.5	8,992.9
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	159.18	159.76	167.69
男性员工人均受训时数	小时	150.43	158.31	164.63
女性员工人均受训时数	小时	164.36	163.54	170.02
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	170.69	171.46	204.32
一般员工人均受训时数	小时	157.83	158.29	163.14
员工培训与发展支出	亿元	2.4403	2.3218	1.9
每百万营收员工培训投入	万元 / 百万营收	0.029	0.034	0.031
集中采购注册供应商数量	个	38,185	43,784	48,010
新增集中采购注册供应商数量	个	8,743	5,599	4,226
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	8,689	5,563	4,201
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	30	20	10
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	24	16	15

公司治理绩效表

绩效名称	单位	2025 年
商业贿赂或贪污行为诉讼案件	件	0
不正当竞争行为诉讼或行政处罚事件	件	1 ²⁰

2025 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	7,060	山西	8,591
天津	9,006	大连	2,077
河北	16,781	吉林	12,396
内蒙古	8,722	上海	3,797
辽宁	8,593	宁波	822
黑龙江	10,661	安徽	8,309
江苏	23,590	厦门	1,470
浙江	8,655	青岛	3,765
福建	10,355	深圳	6,643
江西	9,465	广西	4,787
山东	22,659	海南	698
河南	18,068	贵州	3,550
湖北	17,932	云南	3,406
湖南	13,466	甘肃	7,917
广东	22,832	青海	1,057
四川	10,282	宁夏	1,951
陕西	12,823	重庆	7,051
新疆	9,041	西藏	85

²⁰ 分公司存在不正当竞争行为处以罚款 5 万元。

2024—2025 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²¹

绩效名称	单位	2024 年	2025 年
车队汽油消耗量	升	13,571,670.23	12,801,769.42
天然气消耗量	立方米	8,032,965.36	7,072,164.50
煤使用量	千克	263,967.00	238,137.80
柴油使用量	升	359,108.61	277,112.73
液化石油气	千克	170,147.78	119,045.66
电力消耗量	度	569,113,095.98	518,838,655.24
外购热力	吉焦	3,220,226.57	3,194,970.35
清洁能源使用量	千瓦时	443,318.00	350,068.60
综合能源消耗量	吨标煤	205,895.70	196,531.57
综合能源消耗密度	千克标煤 / 万元营收	3.90	3.19
温室气体排放总量	吨	708,736.97	674,774.27
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	44,918.71
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	629,855.56
温室气体排放密度	千克二氧化碳当量 / 万元营收	13.41	10.96
温室气体减排投入金额	万元	159.68	60.23
废旧电池	节	597,575	590,996
废旧墨盒	个	94,619	93,100
废旧硒鼓	个	69,470	66,508
废旧电子垃圾	吨	447.43	4,493.60
厨余垃圾产生量	吨	4,692.39	4,352.76
其他办公垃圾产生量	吨	6,060.08	6,831.00
废弃物循环使用量	吨	41.16	58.09
办公用纸总量	吨	4,622.66	3,194.34
办公用水总量	吨	7,674,610.91	6,790,275.36
用水密度	千克 / 万元营收	145.20	101.92
生态环保处罚金额	万元	0.00	0.00

²¹ 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²²

绩效名称	单位	2024 年	2025 年
公司取得的知识产权证书数量	个	35	37
社会保险缴纳率	%	100	100
男性员工人数	人	42,807	42,338
女性员工人数	人	55,882	55,167
劳动合同员工总人数	人	98,689	97,505
新入职员工总人数	人	3,031	2,185
因工作关系死亡人数	人	1	4
因工作关系死亡比率	%	0.0010	0.0042
因工伤损失工作日数	天	6,424.5	9,127
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	159.74	167.27
男性员工人均受训时数	小时	158.53	164.49
女性员工人均受训时数	小时	166.19	169.40
员工培训总覆盖率	%	100	100
新员工入职培训覆盖率	%	100	100
高中级管理层人均受训比率	%	100	100
一般员工受训比率	%	100	100
员工培训与发展支出	亿元	2.4265	2.0341
每百万营收员工培训投入	万元 / 百万营收	0.046	0.033
集中采购注册供应商数量	个	43,869	48,390
新增集中采购注册供应商数量	个	5,755	4,399
新增大陆地区集中采购注册供应商数量	个	5,719	4,386
新增港澳台集中采购注册供应商数量	个	20	10
新增海外地区集中采购注册供应商数量	个	16	16

²² 男女员工人数和员工总人数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	对应章节	页码
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P21-30 P84、88
	2	污染物排放	第三十条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-35 P84、88
	3	废弃物处理	第三十一条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-35 P84、88
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-35 P84、88
	5	环境合规管理	第三十三条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-35 P84、88
	6	能源利用	第三十五条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-33 P84、88
	7	水资源利用	第三十六条	关键绩效表	P84、88
	8	循环经济	第三十七条	恪守气候承诺，护航稳健发展 关键绩效表	P30-35 P84、88
社会	9	乡村振兴	第三十九条	深化普惠保障，惠及万家灯火 坚守金融为民，践行责任投资 服务国家战略，践行社会公益	P38-42 P43-44 P55-57
	10	社会贡献	第四十条	深化普惠保障，惠及万家灯火 坚守金融为民，践行责任投资 服务国家战略，践行社会公益	P38-42 P43-44 P55-61

维度	序号	议题	对应条款	对应章节	页码
社会	11	创新驱动	第四十二条	创新金融工具，注入转型动能 驱动科技赋能，优化服务体验	P45-54
	12	科技伦理	第四十三条	驱动科技赋能，优化服务体验	P51-54
	13	供应链安全	第四十五条	深化链上协同，共建价值生态	P81
	14	平等对待中小企业	第四十六条	深化链上协同，共建价值生态	P81
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	深化普惠保障，惠及万家灯火 坚守金融为民，践行责任投资 完善风控体系，保障稳健运营	P38-42 P43-44
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	驱动科技赋能，优化服务体验	P51-54
	17	员工	第五十条	筑牢人才根基，凝聚发展合力	P62-69
可持续发展 相关治理	18	尽职调查	第五十二条	坚守金融为民，践行责任投资 秉持商业道德，营造清廉环境	P43-44
	19	利益相关方沟通	第五十三条	利益相关方沟通 恪守合规底线，提升治理效能	P43-44
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	秉持商业道德，营造清廉环境	P43-44
	21	反不正当竞争	第五十六条	秉持商业道德，营造清廉环境	P43-44

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	P30-35
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	P84、88
		A1.2 【于 2025 年 1 月 1 日删除】	不适用
		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）	P84、88
		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）	P84、88
		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	P30-35
		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	P30-35
	A2 资源使用	一般披露	P30-35
		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）	P84、88
		A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P84、88
		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。	P30-35
		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。	P30-35
		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	P30-35
		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	P30-35
	社会	B1 雇佣	一般披露
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			P85
B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率			P86
B2 健康与安全		一般披露	P68
		B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率	P86
		B2.2 因工伤损失工作日数	P86
		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	P68

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码
社会	B3 发展与培训	一般披露	P64-67
		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	P86
		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	P86
	B4 劳工准则	一般披露	P62
		B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	P62
		B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	P62
	B5 供应链管理	一般披露	P81
		B5.1 按地区划分的供应商数目	P86、89
		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、以及有关执行及监察方法	P81
		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。	P81
		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。	P81
	B6 产品责任	一般披露	P49-54
		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	P49-50
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	P54
		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私隐政策，以及相关执行及监察方法		P51-54	
B7 反贪污	一般披露	P78-79	
	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	P87	
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	P78-80	
		B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	P78-79、87

GRI 索引

主要范畴	层面	关键绩效指标	页码
社会	B8 社区投资	一般披露	P55-61
		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)	P55-61
		B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)	P55-61
气候相关披露	管治	管治	P20-22
	策略	气候相关风险及机遇	P20-22
		业务模式和价值链	P20-22
		策略和决策	P20-22
		财务状况, 财务表现以现金流量	P20-22
		气候韧性	P20-22
		气候相关风险及机遇的财务影响	P20-22
	风险管理	风险管理	P22-30
	指标及目标	温室气体排放	P22
		气候相关转型风险	P24
气候相关物理风险		P22-23	
气候相关机遇		P26-28	
资本运作		P32	
内部碳定价 ²³		/	
薪酬		P21	
行业指标		P30	
气候相关目标	P30		
跨行业指标以及行业指标适用性	P30		

²³ 公司目前未在决策中应用内部碳定价机制。

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
	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	秉持商业道德, 营造清廉环境	P78-80
	2-7 员工	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P62-69
	2-9 管治架构和组成	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-73
	2-10 最高管治机构的提名和遴选	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-73
	2-11 最高管治机构的主席	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-73
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-73
	2-13 为管理影响的责任授权	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-73
	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	P12
	2-16 重要关切问题的沟通	恪守合规底线, 提升治理效能	P74
	2-17 最高管治机构的共同知识	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-74
	2-18 对最高管治机构的绩效评估	恪守合规底线, 提升治理效能	P72
	2-19 薪酬政策	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 恪守合规底线, 提升治理效能	P67 P72
	2-20 确定薪酬的程序	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 恪守合规底线, 提升治理效能	P67 P72
	2-22 关于可持续发展战略的声明	ESG 战略	P9
	2-23 政策承诺	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-74
2-24 融合政策承诺	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-74	
2-25 补救负面影响的程序	秉持商业道德, 营造清廉环境	P80	
2-26 寻求建议和提出关切的机制	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-74	
2-27 遵守法律法规	恪守合规底线, 提升治理效能	P72-74	
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	P15	

GRI 标准	披露项	章节索引	页码
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	P13-15
	3-2 实质性议题清单	ESG 议题重要性矩阵	P13-15
	3-3 实质性议题的管理	ESG 议题重要性矩阵	P13-15
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
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P20-30
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68
GRI 203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	深化普惠保障, 惠及万家灯火	P38-42
		坚守金融为民, 践行责任投资	P43-44
		服务国家战略, 践行社会公益	P55-60
	203-2 重大间接经济影响	创新金融工具, 注入转型动能	P31-35
		坚守金融为民, 践行责任投资	P43-44
		深化普惠保障, 惠及万家灯火	P38-42
		服务国家战略, 践行社会公益	P55-61
GRI 204: 采购实践 2016	204-1 向当地供应商采购的支出比例	深化链上协同, 共建价值生态	P86、89
GRI 205: 反腐败 2016	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	秉持商业道德, 营造清廉环境	P75-78
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	秉持商业道德, 营造清廉环境	P78-79
	205-3 经确认的腐败事件和采取的行动	秉持商业道德, 营造清廉环境	P78-79、87
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	秉持商业道德, 营造清廉环境	P87
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	关键绩效表	P84、P88
GRI 302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	关键绩效表	P84、P88
	302-3 能源强度	关键绩效表	P84、P88
	302-4 减少能源消耗量	关键绩效表	P88
	302-5 降低产品和服务的能源需求	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P28-30
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	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P28-30
	303-2 管理与排水相关的影响	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P28-30
	303-3 取水	关键绩效表	P84、P88
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	关键绩效表	P84、P88
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	关键绩效表	P84、P88
	305-4 温室气体排放强度	关键绩效表	P84、P88
	305-5 温室气体减排量	关键绩效表	P84

GRI 标准	披露项	章节索引	页码	
GRI 306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P28-30	
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P28-30	
	306-3 产生的废弃物	关键绩效表	P84、88	
	306-5 进入处置的废弃物	关键绩效表	P84、88	
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	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P33	
	308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	恪守气候承诺, 护航稳健发展	P33	
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	P86	
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
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	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-3 职业健康服务	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-4 职业健康安全事务: 工作者的参与、协商和沟通	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-5 工作者职业健康安全培训	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-6 促进工作者健康	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-7 预防和减缓与业务系直接相尖的职业健康安全影响	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P68	
	403-9 工伤	关键绩效表	P86	
	403-10 工作相关的健康问题	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 关键绩效表	P68、86	
	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	P86
		404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P64-67
GRI 405: 多元化与平等 机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 恪守合规底线, 提升治理效能	P62 P72	
GRI 406: 反歧视 2016	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	筑牢人才根基, 凝聚发展合力	P62	
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	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 深化链上协同, 共建价值生态	P62	
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	筑牢人才根基, 凝聚发展合力 深化链上协同, 共建价值生态	P62	
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, 践行社会公益	P60-61	
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	驱动科技赋能, 优化服务体验	P51-54	

读者反馈表

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