



2025

環境、社會和治理 (ESG) 暨社會責任報告

目錄

關於本報告	02
董事長致辭	04
關於我們	06
年度榮譽	07
ESG 表現	08
ESG 管理	09
董事會聲明	16
聯合國可持續發展目標	82
關鍵績效表	84
《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引	90
香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引	92
GRI 索引	95
讀者反饋表	98

01

環境篇

向綠而行，擘畫永續藍圖

恪守氣候承諾，護航穩健發展	20
創新金融工具，注入轉型動能	31

02

社會篇

厚植福祉，彰顯責任擔當

深化普惠保障，惠及萬家燈火	38
堅守金融為民，踐行責任投資	43
驅動科技賦能，優化服務體驗	45
服務國家戰略，踐行社會公益	55
築牢人才根基，凝聚發展合力	62

03

治理篇

崇法善治，築牢發展根基

恪守合規底線，提升治理效能	72
完善風控體系，保障穩健運營	75
秉持商業道德，營造清廉環境	78
深化鏈上協同，共建價值生態	81



關於本報告

本報告是中國人壽保險股份有限公司（以下簡稱「中國人壽」「公司」或「我們」）對外公開披露的第 19 本環境、社會及治理報告，旨在回覆利益相關方的期望與關切，展示其在環境保護、社會責任、企業治理及可持續發展等方面的理念與行動。



報告覆蓋範圍

本報告披露的資料和數據覆蓋中國人壽及其列入年報範圍的所有下屬子公司。



報告數據來源

本報告關鍵財務數據來源於《中國人壽保險股份有限公司 2025 年年度報告》，其他所涉及的信息來源於公司內部文件和公開資料，以及各下屬子公司實際履責情況的相關統計。



報告時間範圍

2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日，為保證信息的持續性，部分內容往前後年度適當延伸。



報告編制原則

本報告依據香港聯合交易所發佈的《環境、社會及管治報告守則》和上海證券交易所發佈的《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》，同時參考全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》進行編制。



報告稱謂說明

為方便表述和閱讀，本報告將使用「中國人壽」「公司」和「我們」指代「中國人壽保險股份有限公司及其下屬子公司」。如無特殊說明，本報告中的「元」指「人民幣」。本報告使用「國壽資產」指代中國人壽資產管理公司，使用「國壽投資」指代國壽投資保險資產管理有限公司。



報告獲取

報告以網絡版形式發佈，您可以在下列網站瀏覽和下載中文簡體、中文繁體和英文電子版報告：

中國人壽官網
(www.e-chinalife.com)

上海證券交易所網站
(www.sse.com.cn)

香港聯合交易所網站
(www.hkex.com.hk)

董事長致辭

“

星霜荏苒，居諸不息。2025 年是「十四五」收官之年，中國人壽堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移貫徹新發展理念、推動高質量發展，走好中國特色金融發展之路，在落實集團「333 戰略」的第一年裡，總保費突破 7,000 億元大關，位列標準普爾全球壽險 50 強榜單首位；錨定「建設世界一流、負責任的壽險公司」目標，恪守責任擔當，明晟 (MSCI) ESG 評級躍升至 AA 級，可持續管理水平躋身全球領先行列。這份亮眼的「成績單」是中國人壽全力服務中國式現代化新征程的生動寫照，為金融強國建設貢獻了優秀案例。

這一年，我們厚植高質量發展綠色底色，為新一輪國家自主貢獻全力護航。

深化雙碳目標與業務融合，顯著增強對綠色、循環、低碳經濟的服務力度，綠色保險風險保額突破 1.8 萬億元，努力構築守護綠水青山的金融屏障；從引領城市低碳交通脈動，到賦能「一帶一路」可持續建設，綠色投資足跡遍及大江南北。創新驅動氣候韌性管理，率先完成氣候風險壓力測試分析，科學設定並穩步落實運營減排目標，勇當綠色低碳發展排頭兵，以金融之筆為美麗中國新圖景增色添彩。

這一年，我們織密普惠保險保障網，為中國式現代化征程提供堅實守護。

深度參與多層次社會保障體系建設，參與承辦 200 多個大病保險項目，擴大長期護理保險經辦服務與「惠民保」項目普惠版圖，有效減輕人民群眾醫療和照護負擔；從阿里高原到磨憨口岸，從北極村落至邊境一線，以實際行動延伸服務觸角，全力打通保險服務「最後一公里」。秉持長期主義視角，投資服務實體經濟超 5 萬億元，以金融活水精準賦能經濟循環轉換。聚焦鄉村振興戰略部署，累計研發專項產品 20 餘款，惠及涉農人口超 2 億人次；選派千餘名幫扶幹部扎根 1,085 個幫扶點，以實幹擔當書寫金融央企服務國計民生的責任答卷。

這一年，我們精耕服務品牌深厚底蘊，為客戶信賴與價值創造傾情守護。

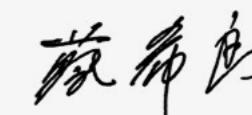
以科技破解服務痛點，將價值創造融入保險服務細節，推動量化核保、AI 理賠等智能模型落地應用，整體理賠時效為 0.36 天，用「簡捷、質量、溫暖」服務詮釋「以客戶為中心」的不變承諾。聚焦特殊群體需求，積極消弭數字鴻溝，傾力打造行業適老化服務標杆，讓科技的便利惠及每一位客戶；深耕養老服務領域，積極構建多元化養老服務供給體系，年內新增佈局 2 個、開業 3 個機構養老項目，推出國壽「隨心居」首批 4 款旅居養老產品，響應社會養老關切，守護繪製溫暖民生的國壽長卷。

這一年，我們築牢可持續發展治理根基，為基業長青注入長效動能。

以中國特色金融文化涵養企業發展基因，堅持以人為本，厚植人才成長沃土，持續完善員工與營銷夥伴的關懷激勵機制，讓奮鬥者的智能與熱忱在國壽平台競相迸發、各展其才。持續優化公司治理體系，提升董事會可持續管理能力，切實維護廣大投資者合法權益，推動公司治理實現規範、透明、高效運行；堅決守牢不發生系統性金融風險的底線，風險綜合評級連續 30 個季度保持 A 類評級，以堅實的治理能力與風控水平，為公司高質量發展築牢安全屏障。

行穩致遠，恒必有成。面向「十五五」新征程，我們正昂首立於可持續發展的嶄新坐標之上。中國人壽願與各界攜手，始終胸懷「國之大者」，服務國家發展大局，以更加開放的姿態擁抱變革，以更加協同的思維構建生態，全面推進數智變革，著力塑造未來國壽。我們將乘勢而上、銳意改革，向建設中國特色世界一流壽險公司目標加速邁進，以「十五五」良好開局為中國式現代化貢獻國壽力量，共同續寫中國經濟高質量發展新篇章。

中國人壽保險股份有限公司董事長



關於我們

中國人壽保險股份有限公司是國內壽險行業的龍頭企業，總部位於北京，註冊資本 282.65 億元人民幣。作為《財富》世界 500 強和世界品牌 500 強企業——中國人壽保險（集團）公司的核心成員，公司以悠久的歷史、雄厚的實力、專業領先的競爭優勢及世界知名的品牌贏得了客戶的廣泛信賴，始終佔據中國壽險市場的領導者地位。

中國人壽的前身與中華人民共和國同齡，1949 年 10 月經中央人民政府批准組建，是國內最早經營保險業務的企業之一，肩負中國壽險行業探索者和開拓者的重任。在長期發展歷程中，公司擁有一支穩定的專業化管理團隊，積累了豐富的經營管理經驗，深諳國內壽險市場經營之道。2003 年 12 月，中國人壽保險股份有限公司在境外上市。2007 年 1 月，中國人壽保險股份有限公司迴歸境內 A 股上市。

2025 年，中國人壽實現總保費 7,298.87 億元，擁有覆蓋全國約 1.7 萬個分支機構¹、9.54 萬名員工和各渠道銷售人員 63.8 萬人²。公司是中國領先的個人和團體人壽保險產品與年金產品、意外險和健康險供應商。截至 2025 年 12 月 31 日，公司總資產達 7.59 萬億元，擁有 3.27 億份有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、長期健康險及長期意外傷害保險保單，同時提供個人、團體意外險和短期健康險保單和服務。

• 2025 年

中國人壽實現總保費	擁有覆蓋全國分支機構	員工	各渠道銷售人員
7,298.87 億元	約 1.7 萬個	9.54 萬人	63.8 萬人

• 截至 2025 年 12 月 31 日

公司總資產達	擁有有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、 長期健康險及長期意外傷害保險保單
7.59 萬億元	3.27 億份

¹ 含省級分公司、地市分公司、支公司、營業部和營銷服務部。

² 為本公司口徑數據，未含子公司。

年度榮譽

<p>標準普爾全球市場情報 (S&P Global Market Intelligence) 「全球壽險公司 50 強」</p> <hr/> <p>位列第 1</p>	<p>《福布斯》（「Forbes」） 「2025 年《福布斯》全球企業 2000 強」</p> <hr/> <p>位列全球第 89 位</p>
<p>香港大公文匯傳媒集團、香港中國企業協會、香港中國 金融協會、香港中資證券業協會、香港公司治理公會 「第十五屆中國證券『金紫荊獎』」</p> <hr/> <p>「卓越上市公司」</p>	<p>人民網 「2025 人民企業社會責任 案例」</p> <hr/> <p>「社會履責」</p>
<p>《證券時報》 「2025（第十屆）中國保險 業方舟獎」</p> <hr/> <p>「高質量發展保險公司方舟獎」 「保險業普惠金融實踐方舟獎」</p>	<p>《上海證券報》 「上證鷹·金理財」</p> <hr/> <p>「年度保險保障品牌獎」 「年度保險企業社會責任獎」</p>
<p>中國經營報 「2025 可持續競爭力企業品 牌與價值案例」</p> <hr/> <p>「年度社會責任貢獻企業」</p>	

中國人壽 2025 年獎項榮譽情況

ESG 表現

中國人壽憑借紮實的 ESG 管理與實踐，在外部評級方面取得了良好成績，未來我們將進一步強化 ESG 治理，全力取得更優異的成績。



中國人壽 2025 年 ESG 評級表現

ESG 管理

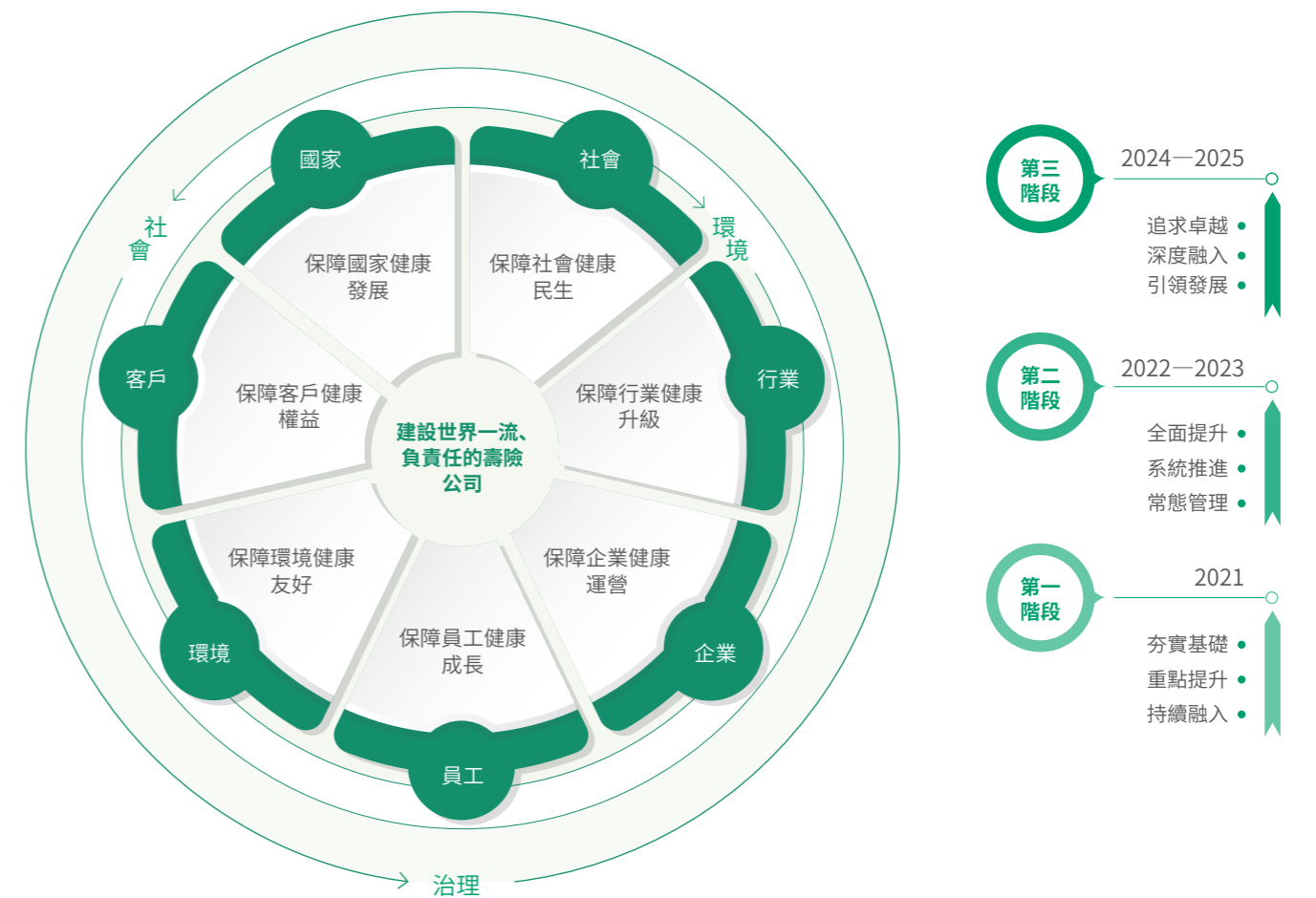
中國人壽積極踐行可持續發展理念，將 ESG 管理全面融入公司戰略與運營體系。公司已建立完善的 ESG 管理架構，明確 ESG 重點議題，持續加強利益相關方溝通，不斷提升 ESG 管理水平，致力於為股東、客戶、員工及社會創造長期可持續價值。

ESG 戰略

ESG 戰略目標：
建設世界一流、負責任的壽險公司

ESG 戰略理念：
以人為本、關愛生命、創造價值、服務社會

公司圍繞環境、社會及治理三大核心維度，構建形成涵蓋國家、社會、行業、客戶、企業、員工及環境七大利益相關方的 ESG 暨社會責任戰略模型，結合公司整體戰略和自身實際發展情況制定了《ESG 暨社會責任戰略規劃（2021—2025 年）》，計劃通過分階段推進 ESG 管理，逐步實現到 2025 年在國內壽險行業內引領 ESG 管理工作的階段性目標，進一步提升行業影響力和社會責任履行能力。



中國人壽 ESG 戰略模型

中國人壽 ESG 戰略規劃三步推進策略

「十四五」期間 ESG 亮點績效

「十四五」期間，中國人壽圍繞「建設世界一流、負責任的壽險公司」ESG 戰略目標，將 ESG 理念深度融入經營血脈，圓滿完成各項戰略任務，取得顯著成效。

ESG 議題	亮點績效
 綠色金融	「十四五」期間，公司持續推動綠色保險，開展綠色投資，重點佈局綠色交通與轉型領域，前期戰略投資的華電新能於 2025 年在上海證券交易所主板掛牌上市，成為當年 A 股市場規模最大的 IPO 項目，彰顯了前瞻佈局成效；「國壽資產——蘭滄項目」實現年減排約 3,672 萬噸。持續推進低碳運營，個人長險無紙化投保率近 100%，線上理賠使用率 96.7%，多地職場獲 LEED 白金級認證，成功打造廈門首座「零碳大廈」。2025 年，首次開展氣候風險壓力測試，分析氣候風險的潛在財務影響，制定行動方案，提升公司氣候韌性。
 普惠金融	截至 2025 年 12 月 31 日，公司承辦 200 餘個大病保險項目、70 餘個長期護理保險項目及 140 餘個城市商業醫療險項目；推出個人長期失能收入損失保險，構建多層次普惠保障體系；為小微企業和個體工商戶提供風險保障，截至 2025 年 12 月 31 日，公司針對「兩新」人群的承保保費規模達 11.2 億元。
 科技金融	「十四五」期間，公司將數字化作為系統工程，實現從「業務數字化」到「數字業務化」的跨越，成為行業首家獲數據管理能力成熟度最高等級（DCMM5）認證的機構，2025 年入選國家數據局可信數據空間創新發展試點。數字核保智能審核率達 95.95%，理賠智能化率超 75%，「理賠直付」最快實現秒級到賬。
 養老金融	「十四五」期間，公司廣泛參與養老第三支柱建設，大力發展個人養老金、商業養老保險業務，已在全國 16 個城市佈局 20 個機構養老項目，形成 CCRC 養老社區、城心養老公寓、康養旅居三大產品線，推出四款「隨心居」旅居產品，研究探索居家養老服務建設，滿足客戶多元養老需求，賦能保險主業發展。
 風險管理	「十四五」期間，公司持續推動風險管理從「被動防禦」向「主動治理」轉型升級。繼續加強「1+7+N」全面風險管理制度體系建設，以《全面風險管理規定》為總綱、以七大類風險管理制度為抓手，以《風險偏好體系管理辦法》等系列業務實施細則為依托，細化風險管理要求，全面提升風險管理體系成熟度。
 鄉村振興	「十四五」期間，公司累計承接 1,900 餘個幫扶點，派駐幫扶幹部超 2,700 人；累計投入無償幫扶資金 5,000 餘萬元，投入幫扶物資價值 1,000 萬元；累計購買消費幫扶農產品 1.6 億元，幫助銷售農產品超 1,600 萬元，助力幫扶農戶增收增益；穩步推進人才振興，累計投入教育幫扶資金超 500 萬元，舉辦「三支隊伍」培訓班，累計培訓學員 1,400 餘人。 鄉村振興系列專項保險產品已累計開發 20 餘款。加大惠農覆蓋力度，面向農村人口積極推廣涉農保險，涉農人身保險年均承保超 2.8 億人次農村人口 ³ ，提供人身保險保障超 30 萬億元。「十四五」期間，向鄉村人口累計賠付超 746 億元，為農村人口織密織牢保險保障網。

中國人壽「十四五」期間 ESG 亮點績效

³ 為非政保口徑。

 責任投資	「十四五」期間，公司落地多個創新項目，提升服務實體經濟質效。2022 年，出資首單保險資管權益類資產支持計劃「國壽投資——中國通用盤活增效資產支持計劃」，推動多層次 REIT 市場建設。2025 年，出資行業內首單可持續發展掛鈎保險債權投資計劃「國壽投資——廣西鋁業債權投資計劃」。2023 年，公司以 S 份額方式受讓上海集成電路產業投資基金股權，出資百餘億元，為近二十家集成電路領域領軍企業提供支持。2024 年，再次以 S 份額方式受讓北京市科技創新基金，進一步支持我國科技產業自立自強。2025 年，公司順應產業整合發展趨勢與資本市場導向，投資上海芯合創一號私募投資基金，實現國資體系資源、產業鏈夥伴資源與社會資本力量的深度集成。
 產品	「十四五」期間，公司累計開發新產品超 500 款，產品類型覆蓋醫療保險、護理保險、疾病保險、意外傷害保險、失能收入損失保險，以及不同期限和形態的年金保險、兩全保險、定期和終身壽險等產品，滿足客戶多元化的風險保障與財富管理需求。
 客戶服務	「十四五」期間，公司以初心守護民生。截至 2025 年 12 月 31 日，公司客戶體驗中心重點城市覆蓋率達 87.5%，壽險 App 註冊用戶數達 1.7 億人次，消保監管評價連續四年位居行業前三。 公司以創新夯實服務，積極構建「線上+線下」的數字化服務矩陣，將「國壽好服務」深深鑄刻進高質量發展脈絡，通過「智能+人工」服務方式，讓「簡捷」更高效、「品質」更卓越、「溫暖」更可感。 「十四五」期間，「空中客服」遠程人工視頻累計服務 593.99 萬人次，各服務觸點為老年人提供 1.3 億次溫暖便捷的適老化服務。消保教育宣傳及培訓覆蓋面不斷擴大，集中教育宣傳活動有效觸及消費者超 16.29 億人次。
 員工	「十四五」期間，公司重視人才梯隊建設，將人才的吸引和培養與公司發展戰略有機融合。制定人才發展戰略規劃，以「精準構建人才庫」和「分級分類培養人才」為主要策略，持續完善從儲備、選拔到培養、晉升的一體化人才發展機制。
 社會貢獻	「十四五」期間，公司持續向中國人壽慈善基金會實施公益捐贈超過 1.8 億元。同時，公司關注青少年健康成長，支持 NYBO 青少年籃球賽事，開展「藝術回山」公益項目等；倡導員工積極投身志願服務，組建 350 支青年志願服務隊，擁有註冊青年志願者達 3,000 餘人。

ESG 管理架構

ESG 和綠色金融管理架構

公司搭建具有中國人壽特色的 ESG 和綠色金融管理架構，架構完整、職責明晰，為公司落實 ESG 管理，實現可持續發展提供管理基礎和組織保障。



中國人壽 ESG 和綠色金融管理架構

ESG 和綠色金融管理制度

公司制定《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》，明確 ESG 和綠色金融在組織管理、常態化建設、ESG 風險及內部控制等方面的具體要求，涵蓋了綠色投資、綠色保險、綠色運營、綠色辦公、環境目標管理、ESG 評級管理、氣候變化應對、ESG 供應鏈管理以及社會公益等工作內容。

ESG 議題重要性矩陣

中國人壽高度重視利益相關方的意見與建議，將其視為公司戰略決策與可持續發展的重要依據。通過建立常態化、多渠道的溝通機制，公司積極傾聽並響應各利益相關方期望，並系統性地將關鍵議題納入公司治理與運營流程，致力於構建互信、共贏的發展格局。

利益相關方溝通

利益相關方	期望與訴求	溝通方式
政府及監督機構 	<ul style="list-style-type: none"> 守法經營 依法納稅 創造就業機會 服務國家戰略 防範風險 	<ul style="list-style-type: none"> 工作匯報與溝通 參加會議和重大活動 匯報文件與專題報告 接受監督
股東及投資者 	<ul style="list-style-type: none"> 創造穩健回報 完善公司治理 加強投資者關係管理 及時準確全面披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 定期報告、臨時公告 業績說明會 / 新聞發布會 非交易路演 開放日 分析師及投資者會 參加券商投資者大會 安排投資者和分析師到分支機構調研 上證 e 互動平臺 投資者關係郵箱及專線電話
客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信優質服務 滿意的客戶體驗 豐富的保險產品 保護合法權益 	<ul style="list-style-type: none"> 智能化服務流程 需求 / 滿意度調查 客戶服務專線電話 客戶投訴處理 特色客戶活動與增值服務
業務合作夥伴 	<ul style="list-style-type: none"> 公平競爭 誠信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> 日常非正式溝通 簽訂合作協議 營銷員晨會 專題調研、講座 相關方調研
員工 	<ul style="list-style-type: none"> 保障基本權益 薪酬福利保障 職業健康與安全 職業晉升與發展 員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> 職工代表大會 員工座談會 員工培訓 幫扶困難員工 領導接待日
社區與非政府組織 	<ul style="list-style-type: none"> 促進當地就業 參與社區公益 帶動社區經濟 鄉村振興 服務民生 	<ul style="list-style-type: none"> 社會溝通與調研 公益活動 誌願服務 災害救助 保險捐贈 資金捐贈 發展普惠金融 發展養老金融
環境 	<ul style="list-style-type: none"> 應對氣候變化 節能減排 資源綜合利用 綠色辦公 	<ul style="list-style-type: none"> 環保宣傳 環境信息披露 環保綠色公益活動 綠色建築 服務流程電子化

重要性原則

中國人壽持續完善 ESG 信息披露體系建設，綜合考量利益相關方對企業管理與發展的新期望，滿足《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》中關於「可持續發展信息披露框架」的新要求，每年開展一次 ESG 雙重重要性議題識別及評估，並將重要性評估融入公司風險管理流程中。結合所處行業和業務特點，綜合評估 ESG 議題對公司的影響重要性程度與財務重要性程度，識別出 24 項重要性議題，形成 2025 年重要性議題矩陣。本年度重要性評估結果由董事會確認。

影響重要性評估過程

公司根據合規要求，對標同行實踐，開展利益相關方調研，形成高度、中度、低度影響重要性議題判定結果。



財務重要性評估過程

公司通過梳理外部監管要求，選取「總資產」作為關鍵重要性評估指標，開展利益相關方調研，形成高度、中度、低度財務重要性議題判定結果。

識別	梳理外部監管機構和 ESG 相關準則關於財務重要性識別的要求，結合公司重要性議題的識別結果和業務特點及財務狀況，系統性識別對於公司經營具有財務重要性的議題。
分析	選取公司總資產作為財務重要性程度的評估關鍵指標，以「相關議題產生的潛在財務影響佔公司總資產的比重」作為財務重要性等級劃分的依據，進而初步判定各議題財務重要性等級。
調研	參照多家重要外部機構投資者關於財務重要性的意見，由公司高級管理層與內部員工分析各議題可能對公司財務狀況、經營成果、現金流產生的影響，及其影響的時間範疇。通過外部與內部信息的融合，得出利益相關方對財務重要性程度的最終判斷。
確認	綜合分析調研結果，形成財務重要性程度評估結果。

重要性議題矩陣



董事會聲明

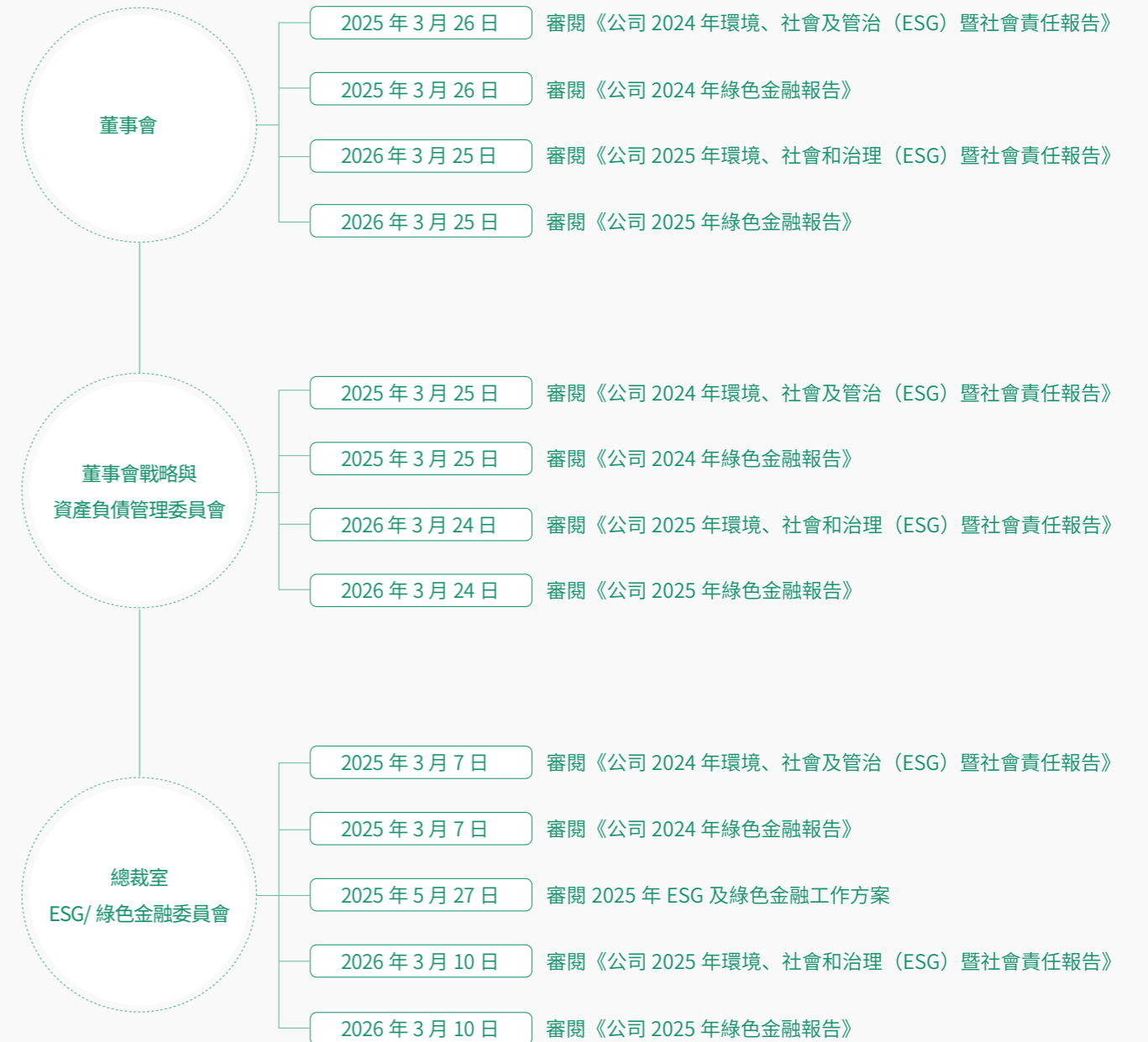
以「建設世界一流、負責任的壽險公司」ESG 戰略目標為引領，中國人壽董事會規劃至 2025 年構建並完善具有中國人壽特色的 ESG 工作體系，圍繞 ESG 治理體系、ESG 制度體系、ESG 風險管理體系（含氣候風險）、ESG 專項行動、ESG 管理數字化應用、ESG 信息披露、行業影響力及外部認可度等方面開展重點工作。

公司持續完善中國人壽特色 ESG 和綠色金融治理體系。搭建了由董事會承擔主體責任的管理架構，公司董事會、董事會戰略與資產負債管理委員會、總裁室、ESG/ 綠色金融委員會、總公司相關部門和分支機構各司其職，全面推動 ESG 和綠色金融工作，制定並完善 ESG 和綠色金融發展戰略及相關制度，不斷提升公司可持續發展表現。

我們堅持維護各利益相關方權益，緊密結合外部宏觀環境與公司實際發展規劃，評估 ESG 風險與機遇，圍繞相關議題進行管理與提升，同時將 ESG 重點議題納入公司整體戰略規劃，監督其管理與績效表現。



2025 年 1 月至 2026 年 3 月，公司對於以下 ESG 相關議案進行審議：



01 環境篇



向綠而行 擘畫永續藍圖

中國人壽踐行「雙碳」戰略，將綠色發展理念全面融入業務各環節，通過綠色保險、綠色投資、綠色運營推動低碳轉型與可持續發展目標的實現。同時，持續完善氣候風險管理機制，系統性開展氣候管理工作，助力構建氣候適應型社會。

- 恪守氣候承諾，護航穩健發展 ————— 20
- 創新金融工具，注入轉型動能 ————— 31



恪守氣候承諾 護航穩健發展

公司嚴格遵循國際可持續發展準則理事會 (ISSB) 的建議框架，構建了覆蓋治理、戰略、風險管理、指標與目標四大核心維度的氣候應對體系，結合產品端、運營端和投資端三大維度，系統性深化低碳發展路徑。

治理

治理架構及職責

中國人壽將氣候管理相關職能納入 ESG 和綠色金融管理架構中，明確治理層、管理層、執行層的職責分工，確保相關舉措得到有力推進。董事會通過下設的戰略與資產負債管理委員會，每年至少一次定期聽取氣候相關議題的匯報，以強化對氣候變化管理的監督與指導。各層級氣候變化管理職能如下：



中國人壽氣候變化相關管理職能

為強化綠色金融與氣候變化方面的治理效能，推動目標實現，公司制定《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》，將綠色金融指標納入分公司、總部相關部門年度考核及崗位績效考核，並定期評估執行情況，確保任務落實到位。在團險業務板塊，公司設置了綠色保險相關指標，並將其納入團險整體業務板塊和分管領導的年度業績合同進行考核，進一步推動綠色金融理念的落地實施。

能力建設

公司董事會成員具備可持續領域專業背景和實踐經驗，其中部分獨立董事在綠色金融領域已開展了相關教學和研究工作，為公司在綠色投資決策、氣候風險與機遇識別等方面提供了有力的指導和支持。同時，管理層中亦有多位負責人員具備相關領域的專業資質，形成了從董事會到管理層的完整專業能力鏈條，確保各項綠色金融戰略和氣候相關行動能夠得到有效落實。

中國人壽開展強化董事會氣候治理能力培訓



為提升董事會在氣候變化領域的專業能力，中國人壽於 2025 年 10 月邀請外部諮詢機構開展董事會專項培訓工作，幫助董事會成員了解國內外最新氣候變化政策趨勢、行業最佳實踐及企業應對策略，以更好地履行氣候治理職責。培訓內容涵蓋全球氣候變化政策動態、中國「雙碳」目標下的監管要求、國際氣候信息披露標準以及保險行業的氣候風險管理實踐。

戰略

中國人壽積極構建綠色金融發展體系，制定並實施《綠色金融發展戰略（2023—2025 年）》，通過完善治理架構、秉持 ESG 投資理念、創新綠色保險服務等多維度舉措，全面推進綠色金融發展。

基於綠色金融與 ESG 戰略，公司制定了以韌性發展與低碳轉型為導向的氣候戰略，並通過完善氣候治理架構、加強氣候風險識別與管理、推進低碳投資與綠色運營實踐，持續提升氣候績效，確保戰略有效落地。

氣候情景分析

2025 年，公司啟動氣候風險情景分析及壓力測試工作，建立覆蓋物理風險與轉型風險的氣候風險影響評估模型，結合不同氣候變化情景，系統分析氣候變化對公司業務、資產和運營的潛在影響。

在氣候情景選擇方面，公司結合自身運營情況，在充分考慮行業特性指標豐富度的基礎上，參考國際權威氣候情景，採用中央銀行與監管機構綠色金融網絡 (Network for Greening the Financial System, NGFS) 公開發佈的氣候變化情景，並選定 2050 淨零排放、低於 2 度、延遲轉型、國家自主貢獻以及當前政策五類情景，在此基礎上結合國情進行情景優化，形成公司氣候情景。時間範圍上，公司以 2025 年為基準年，分析短、中、長期的氣候風險變化，評估其財務影響。

情景名稱	情景假設	本世紀末升溫幅度 (°C)
2050 淨零排放	假設通過嚴格的氣候政策和創新，在 2050 年左右達到全球二氧化碳淨零排放，有序實現全球變暖在本世紀末前控制在 1.5 °C 以下的目標。	1.4
低於 2 度	假設逐漸增加氣候政策的嚴格度，從而有 67% 的機會有序實現全球變暖在本世紀末前控制在 2°C 以下的目標。	1.7
延遲轉型	假設前期政策力度較為寬鬆，全球二氧化碳排放於 2030 年達到峰值，在後期將加大政策力度，將全球變暖在本世紀末前控制在 2°C 以下。	1.7
國家自主貢獻	基於《巴黎協定》中各國承諾的所有政策，包括已落實的政策及尚未實施的政策。該情景轉型風險較低但無法實現《巴黎協定》的全球變暖溫升控制目標。	2.4
當前政策	假定只保留目前執行的政策。該情景轉型風險較低但無法實現《巴黎協定》的全球變暖溫升控制目標。	2.9

中國人壽氣候情景類型及對應的升溫幅度

在分析範圍上，公司從投資端、運營端分別識別並評估物理風險和轉型風險的影響。在物理風險方面，選取不動產資產作為分析對象；在轉型風險方面，基於行業維度識別投資組合中火電、化工、石化等高轉型風險敞口，構建行業模型，量化轉型風險帶來的財務影響。

物理風險評估

模型方法與分析流程

在物理風險影響的分析上，公司基於傳統巨災模型框架搭建「災害模塊——易損性模塊——資產暴露模塊——風險損失模塊」的物理風險傳導鏈條，選擇颱風、暴雨洪澇兩種主要災因。

基於選定的情景數據，公司選取「連續 5 日極端降雨」及「每年熱帶氣旋造成的經濟損失」為災害強度情景指標，並結合各省不動產資產的暴露程度進行疊加分析，最後輸出暴雨洪澇、颱風災害下當期不動產資產餘額在未來各情景的年度預期損失。



梳理運營端與投資端相關活動

對運營端與投資端的相關活動進行系統梳理，明確氣候風險可能作用的資產範圍。

氣候風險評估鏈條

災害模塊

結合公司資產分布特徵及區域氣候風險特徵，選取颱風、暴雨洪澇兩種災因：

1. 預測不同氣候變化情景下，災害強度的相對變化；
2. 基於歷史災害的強度及頻率分布情況，輸出各情境下未來年份的隨機事件。

易損性模塊

公司參考學術文獻中較為主流的國內損失曲線結果，將災害模塊生成的省級模擬災害樣本帶入損失曲線，測算各省份的資產損失比例。

資產暴露模塊

參考國內外金融機構和學術界實踐，公司選取投資端、運營端的不動產資產作為分析對象，評估其面臨的主要物理風險影響程度及未來趨勢變化。

氣候風險損失的財務量化結果

根據風險傳導路徑，綜合模型輸出的模型災害事件組、公司不動產餘額及省級地理位置信息結果，測算當期不動產資產餘額在未來各情景的年度預期損失。

物理風險評估模型

分析結果

公司以損失率來衡量氣候風險可能帶來的影響，測試結果顯示，在最不利的氣候情境下（即當前政策情景），預計至 2030 年，颱風災害年度預期損失主要集中於上海市、福建省及廣西壯族自治區；而暴雨災害的年度預期損失則主要集中於福建省、重慶市及湖北省。整體而言，在各類情境下，颱風對公司影響較為有限，暴雨洪澇可能導致一定程度的損失。公司已制定相應措施，有效管理潛在損失，並保持整體風險在可控範圍內。

災害	情景	2030	2040	2050
暴雨洪澇	當前政策	■	■	■
	國家自主貢獻	■	■	■
	延遲轉型	■	■	■
	低於 2°C	■	■	■
	2050 淨零排放	■	■	■
颱風	當前政策	■	■	■
	國家自主貢獻	■	■	■
	延遲轉型	■	■	■
	低於 2°C	■	■	■
	2050 淨零排放	■	■	■

氣候風險對中國人壽不動產資產的影響⁴

■ 無明顯影響 ■ 輕微影響 ■ 小幅影響

⁴ 損失率小於 0.1% 視為無明顯影響，介於 0.1%~0.15% 之間視為輕微影響，大於 0.15% 則視為小幅影響。

轉型風險評估

模型方法與分析流程

2025 年，公司開展投資端轉型風險壓力測試，選取上市股票、債券兩類資產作為測試對象，並基於行業維度，進一步識別投資組合中易受轉型風險影響的資產，提升未來各種情景下的投資氣候韌性。

識別轉型風險敞口

根據申銀萬國證券行業劃分方法，識別公司持倉資產所屬行業代碼，映射至生態環境部發佈的國家重點控排覆蓋行業的國民經濟業代碼清單，從而識別到投資組合中易受到轉型風險影響的敞口，包括火電、石化、化工、建材、鋼鐵、有色金屬、造紙、民航八大高碳排放行業。

構建轉型風險行業模型

通過轉型風險行業模型，識別風險因子包括：碳價及碳排放量上升、碳排放免費配額比例下降、產品產量及價格下降、原料價格及消耗量上升、能源價格及能源消耗量大幅變動等。據此分析不同情景和時間範圍下的影響結果，並測算各類資產價值的變動。

構建財務傳導模型

由於中長期財務影響的預測複雜，假設除氣候因素外其他因素不變，輸入行業基年的生產結構、財務狀況，以及前述風險因子所帶來的財務參數的相對變動，最終計算各行業利潤指數並進行基年轉換。

估值傳導

將投資主體利潤指標對市值的影響進行傳導，計算投資組合餘額的變化。

評估結果

公司基於持倉餘額變化，評估氣候轉型風險對投資端資產價值的潛在影響。分析結果顯示，投資端轉型風險壓力測試結果對於公司投資端整體影響幅度有限。其中，高轉型風險持倉資產主要集中在火電、有色金屬、石化及化工行業，該部分資產佔比較低。未來公司將繼續更新評估方法，重點關注行業政策動向，以增加投資組合氣候韌性。

情景名稱	2030	2040	2050
當前政策			
國家自主貢獻			
延遲轉型			
低於 2°C			
淨零排放 2050			

氣候風險對中國人壽投資端（上市股票、債券）持倉餘額的影響⁵

■ 無明顯影響 ■ 輕微影響 ■ 小幅影響

產品端風險評估

針對產品端，公司開展了氣候變化風險的財務傳導路徑研究，旨在探索氣候風險對理賠可能產生的財務影響。基於相關研究，公司對不同類型的氣候風險可能通過多種方式對理賠支出產生的影響進行了初步分析，研究結果如下表所示。

風險類別	健康影響	對理賠支出的潛在影響
急性物理風險	極端高溫 / 熱浪 極端低溫 / 寒潮 颱風、暴雨、洪澇	可能導致創傷，增加慢性疾病發病率，引發死亡率和住院率上升 可能增加壽險死亡賠付、意外身故、傷殘及相關醫療賠付上升
慢性物理風險	氣溫長期升高、海平面上升	可能導致慢性疾病負擔增加、公共衛生條件惡化，增加水源性疾病 可能長期推高壽險與健康險賠付支出

氣候變化風險對理賠支出的潛在影響研究結果

短期來看，氣候風險對公司的影響主要集中在急性風險事件上，其對公司整體理賠支出的影響相對有限。長期而言，慢性風險對死亡率和健康狀況的作用比較緩慢，影響週期長，且不同因素的作用機制複雜多樣，不確定性較高。未來，公司將持續研究氣候風險對人身保險產品理賠賠付的影響機制，後續將結合相關數據與研究進展等，逐步完善產品端的氣候風險與機遇評估。

⁵ 持倉餘額變動幅度小於 1% 視為無明顯影響，介於 1%~1.5% 之間視為輕微影響，大於 1.5% 則視為小幅影響。

氣候相關風險與機遇

2025 年，公司開展氣候相關風險與機遇的識別工作，將氣候風險分為物理風險與轉型風險兩大類，從產品端、運營端以及投資端三個維度進行分析。根據事件發生的可能性，公司將風險與機遇劃分為短期（2030 年）、中期（2040 年）和長期（2050 年）⁶，並評估其對於公司的潛在影響。

風險類別	影響範圍	風險描述	影響期間	影響程度	潛在財務影響
物理風險	運營端	1. 極端天氣可能對公司辦公場所、數據中心及其他關鍵運營設施造成直接衝擊，從而對公司固定資產帶來潛在損失。	短期	高	<ul style="list-style-type: none"> 極端天氣損壞財產和資產，資產價值減損 支出增加（如設備維修成本，安全事故應對成本） 業務中斷，營業收入減少
		2. 極端天氣事件可能引發供電不穩定、網絡中斷等問題，將直接影響業務運營，並增加業務中斷及運營恢復的成本。			
	3. 颱風、暴雨等急性災害還可能威脅員工的人身安全，並導致出勤受限，從而影響日常運營和工作效率。				
急性風險	投資端	氣候變化導致極端天氣事件的頻率和強度增加，可能對公司的投融資標的造成直接損失，同時因生產中斷導致的減產等間接損失也將增加，從而影響相關投資實體的盈利能力，對公司投資組合估值及資產質量等產生負面影響。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 投資房產或被投資公司受極端天氣影響，導致公司資產價值減損
	產品端	極端天氣事件在未來可能會更加頻發，暴雨和洪澇等自然災害頻率提高將威脅人類生命安全，進而可能在中長期內提高人群死亡率，導致壽險公司死亡保險金及相關給付的理賠頻率上升。	中、長期	低	<ul style="list-style-type: none"> 死亡率上升導致賠付率上升，營業成本增加
慢性風險	產品端	在全球氣候變暖的背景下，高溫環境可能誘發心臟血管疾病、中暑等疾病，同時也可能促使某些傳染病的傳播範圍和速度擴大，從而提高死亡率或致病率。對於人壽保險公司而言，這會導致賠付人數和金額上升，包括死亡保險金、疾病保險金以及相關醫療給付等，從而對承保業務的盈利能力和償付能力等產生不利影響。	中、長期	低	<ul style="list-style-type: none"> 發病率、死亡率上升導致賠付率上升，營業成本增加
		監管機構對上市公司碳盤查和信息披露要求的加強將推進公司加速「雙碳」相關工作的規劃與實施。公司需要投入更多資源用於碳排放監測、管理和報告，同時增加減碳措施相關支出，從而導致運營成本上升。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 支出增加（如環境罰款、「雙碳」目標相關諮詢支出）
轉型風險	法律及政策風險	監管機構對上市公司碳盤查和信息披露要求的加強將推進公司加速「雙碳」相關工作的規劃與實施。公司需要投入更多資源用於碳排放監測、管理和報告，同時增加減碳措施相關支出，從而導致運營成本上升。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 支出增加（如環境罰款、「雙碳」目標相關諮詢支出）

風險類別	影響範圍	風險描述	影響期間	影響程度	潛在財務影響	
轉型風險	法律及政策風險	隨著綠色低碳相關政策及監管要求的加強，高碳排放行業可能面臨減排壓力、運營成本上升或准入限制。如果公司繼續投資相關產業，可能導致資產價值下降及投資收益減少。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 政策變化導致公司投資於高碳排、高污染行業的資產價值減損 	
	新興政策風險	隨著新興綠色低碳政策及相關監管要求不斷出台並逐步趨嚴，高碳排放行業可能面臨減排壓力、運營成本上升或准入限制。如果公司繼續投資相關產業，可能導致資產價值下降及投資收益減少。	中期	高	<ul style="list-style-type: none"> 政策變化導致公司投資於高碳排、高污染行業的資產價值減損 	
	訴訟風險	在金融行業反「漂綠」監管持續強化的背景下，公司在綠色相關產品、投資及信息披露中如存在表述不準確或與實際不一致的情形，可能引發投保人或投資者爭議，面臨相關訴訟風險。	長期	低	<ul style="list-style-type: none"> 相關訴訟可能導致公司法律費用及賠償支出增加，從而推高合規成本 	
	科技風險	為實現「雙碳」目標，公司需要在運營和業務活動中持續推進節能減排。如數據中心技術升級和系統能效提升有助於降低能耗、減少碳排放。若相關技術創新或系統建設不足，可能影響公司低碳運營目標的實現。	中、長期	低	<ul style="list-style-type: none"> 數字化與創新能力不足可能制約綠色金融產品和可持續服務的及時落地，導致營業收入減少 研發投入未能及時投入使用，造成研發支出沉沒 	
	市場及聲譽風險	運營端	在全球可持續發展趨勢加強，利益相關方對企業 ESG 表現關注日益提高的背景下，若上游合作夥伴或投資者認為公司在可持續相關事務中表現不足，或未能有效響應相關風險或合規要求，可能導致合作關係受損、投資者信心下降，從而對公司資本獲取能力及市場競爭力產生不利影響。	中期	低	<ul style="list-style-type: none"> 合作關係受損、投資者信心下降可能增加資本成本
			隨著公眾環保意識和氣候風險認知提升，客戶對可持續產品的期望日益增強。若公司未能及時響應這些訴求，可能導致客戶信任度下降，進而對公司品牌形象、市場競爭力及業務拓展產生負面影響。	中期	低	<ul style="list-style-type: none"> 公司未能跟進綠色發展趨勢導致品牌信任降低，營業收入減少
產品端	隨著氣候變化風險增強，消費者對綠色保險保障的需求不斷增長。如公司未能及時響應，可能導致客戶流失、市場份額下降的受損。此外，經濟發展水平變化會影響居民經常性醫療支出及醫療可及性，進而可能影響保險產品的賠付水平。	中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 由於消費者偏好轉變，產品和服務的需求減少，營業收入減少 		

⁶ 本報告在情景分析中將時間範圍由原先的「短期（2030 年）、中期（2050 年）、長期（2080 年）」調整為「短期（2030 年）、中期（2040 年）、長期（2050 年）」主要原因在於：一是結合公司戰略規劃，對時間範圍進行相應調整以增強實際指導意義；二是與國家及國際上常用的 2030、2040、2050 年節點保持一致，更好對標中國「雙碳」目標。

氣候機遇識別

機遇類別	影響範圍	機遇描述	影響期間	影響程度	潛在財務影響
綠色產品	產品端	綠色金融政策的持續推進以及公眾逐漸傾向選擇與低碳、可持續理念契合的保險方案，積極佈局綠色保險產品有助於公司獲得市場青睞，增加品牌形象和資本市場認可度，並有望開闢新的業務增長點，推動公司營收提升。	中、長期	中	<ul style="list-style-type: none"> 市場對綠色產品的需求增加使營業收入增加
綠色運營	運營端	推行綠色建築改造和節能設施應用可以降低能源消耗，優化辦公環境；鼓勵員工選擇低碳通勤方案，以減少碳排放；同時推廣無紙化辦公和智能化管理，可以提高效率、精簡流程，並減少運營成本。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 營業成本減少（綠色辦公降低管理費）
數字金融	運營端	在數字化和智能化浪潮推動下，數字化金融服務可以為公司帶來降本增效的機會。無紙化線上平台在提升客戶體驗的同時，減少紙張和物流成本；智能化運營體系提升客戶服務便利性，降低人工支出。	短期	低	<ul style="list-style-type: none"> 營業成本減少（提供綠色服務降低相關業務成本）
綠色投資	投資端	在綠色金融加速發展的背景下，公司通過佈局可再生能源、綠色基礎設施等領域投資，既能獲取長期穩健回報，又契合監管和 ESG 要求，提升市場認可度。	短、中期	中	<ul style="list-style-type: none"> 順應市場綠色發展趨勢，投資綠色產業，貢獻投資收益

管理

中國人壽將氣候風險作為重點 ESG 風險關注，納入公司全面風險管理體系。在董事會頂層審批、管理層統籌領導、業務部門協同配合的風險管理機制的運作下，根據「風險識別、風險評估、風險應對」的流程，系統研判氣候風險與機遇，並制定相應的管理策略。

風險識別

公司依據國家、行業監管要求，結合自身業務特點，建立了系統化的氣候風險識別機制。參考 COSO 風險管理框架，從物理風險和轉型風險兩個維度出發，運用多種方法識別氣候變化方面面臨的風險。

政策分析	持續跟蹤氣候監管動向，評估運營端、投資端及產品端在法規調整和宏觀政策變化下的潛在氣候風險。
利益相關方交流	通過定期與內外部利益相關方溝通，收集各方的關注和反饋，包括客戶對綠色保險產品的需求變化、投資者對綠色投資的關注點及監管機構對低碳轉型的要求以及公司在低碳運營的管理方向，從而提升氣候風險的敏感性和應對能力。
氣候數據分析	引入中國氣象局等權威機構驗證的氣象數據資源，搭建適應公司的本地化氣候風險模型，以更科學的識別和量化氣候相關物理風險。

風險評估

公司採用定量和定性評估相結合的方式，對氣候相關風險可能帶來的業務及財務影響進行系統評估。在識別重點風險的基礎上，結合風險影響的時間跨度，合理調配資源，以提升整體應對能力。

定量測算：主要應用於運營端與投資端的氣候風險評估。公司基於情景分析，對氣候相關風險進行量化預測，通過測算財務指標的變化，分析極端天氣以及政策和市場變化可能對資產價值及財務狀況造成的潛在影響，並進一步評估公司的適應力。

定性評估：主要運用於產品端的氣候風險評估。公司結合行業發展趨勢、學術文獻研究、外部專家意見及內部數據積累，探究氣候變化與產品理賠數據之間的關聯性，進而判斷風險發生的可能性及對公司經營的影響程度。

風險應對

針對已識別的風險，公司成立了由總裁領導的 ESG 風險處置領導小組，對包括氣候變化相關事件在內的重重大 ESG 風險事件進行調查、分析與評估，並由 ESG 風險管理牽頭部門組織制定並落實管理提升計劃及方案。

針對物理風險，公司在運營端、投資端及產品端建立差異化管理措施，形成覆蓋全公司的風險應對計劃，確保各業務環節具備針對潛在氣候與環境風險的防控能力：

運營端

- 在新辦公地點選址和建設過程中需充分評估氣候相關風險，並強化遠程業務操縱能力。同時，制定颱風、暴雨等突發事件的綜合應急預案，包括辦公遷移在內的業務連續性保障措施，並不斷提升數據中心及信息系統的災害風險抵禦能力，建立異地備份和災備系統，確保數據安全。
- 公司建立氣象監測與預警機制，推行靈活辦公安排，確保在極端天氣事件發生時員工能夠安全避險並維持必要的業務運行。

投資端

- 在投資決策環節堅持審慎原則，對潛在投資進行氣候風險篩查，並評估標的所屬行業的風險暴露程度，持續跟蹤氣候變化對相關資產價值的影響。

產品端

- 通過強化比例再保險與巨災再保險策略安排，提高對大規模賠付事件的承受能力，降低對公司現金流、償付能力及財務穩定性的衝擊。
- 持續關注氣候風險對於人身險保障需求和理賠風險的影響，以增強抵禦相關風險的能力。

在轉型風險的應對方面，公司嚴格遵循國家政策與要求，建立完善的綠色金融管理體系，明確綠色金融相關目標與策略，並根據政策動態及時調整相應管理措施，確保企業戰略和運營符合政策要求。

指標與目標

中國人壽積極響應「雙碳」戰略，圍繞綠色運營、綠色服務、綠色保險等方面設立目標，通過落實相應行動舉措，確保相關目標有效達成。為實現綠色金融目標及環境目標，公司持續探索低碳投資路徑，服務綠色金融體系，助力低碳經濟轉型，並通過節能降耗，倡導數字化辦公方式，持續引導員工踐行低碳生活方式，營造綠色工作環境。

公司參照國家為實現《巴黎協定》提出的國家自主貢獻 (NDC) 目標，設定自身溫室氣體絕對值減排目標。在綠色辦公方面，公司進一步強化廢棄物管理，推進有害廢棄物回收與無害化處理，並推廣節能設備與可再生能源的使用，同時推動節水和減少辦公用紙等措施，提升辦公環節資源利用效率。此外，公司考慮在未來實現淨零目標的過程中，採用碳抵消和購買碳信用等方式，以加快綠色低碳轉型進程。

指標	單位	基準年	短期目標	中長期目標
範圍一、二溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	2025	減排 10% (至 2030 年)	實現碳中和 (至 2055 年)

中國人壽環境目標⁷

溫室氣體排放⁸

公司持續推進碳排放管理工作，不斷優化運營管理和資源使用效率，提升整體綠色運營水平。2025 年，公司範圍一、範圍二溫室氣體排放總量為 628,099.95 噸二氧化碳當量，較去年下降 7%；同時，首次開展範圍三溫室氣體排放盤查工作，並將在後續年度逐步擴大盤查工作的覆蓋規模與範圍⁷。

指標	單位	2024	2025
範圍一 (包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	49,125.96	42,167.05
範圍二 (包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	659,611.01	585,932.90
範圍三 (包括公司投資資產類型中的債券投資 ⁹ 產生的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	/	41,933,777.12
範圍三 (包括公司投資資產類型中的主權債投資 ¹⁰ 產生的溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	/	30,764,273.90
範圍三 (包括除投資外公司適用的其他類別 ¹¹ 溫室氣體排放)	噸二氧化碳當量	/	3,170,364.86

⁷ 母公司口徑。

⁸ 數據計算方法依據《綜合能耗計算通則 GB/T 2589-2020》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》標準進行折算。外購電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部辦公廳 2024 年 12 月 23 日印發《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》計算得出。

⁹ 本年度，公司參考碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 發佈的《金融業全球溫室氣體會計及報告指南》，基於公司投資數據可得性等考慮因素，對公司所持有的債券投資產生的溫室氣體排放進行核算。

¹⁰ 本年度，公司參考 PCAF 發佈的主權債務核算標準，選取經購買力平價調整後的 GDP 作為歸因基礎進行核算。考慮到主權債券主要作為流動性管理工具，其持倉存在一定波動性，且金融保險機構對主權國家的溫室氣體排放影響較為有限，因此將該類資產產生的溫室氣體排放數據單獨披露。

¹¹ 本年度，公司範圍三 (除投資外) 其他適用類別包括類別 1 外購商品和服務，類別 2 資本商品，類別 3 燃料和能源相關活動，類別 4 上游運輸和配送，類別 5 運營中產生的廢棄物，類別 6 商務旅行，類別 7 僱員通勤以及類別 13 下游資產租賃，其溫室氣體排放量參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈 (範圍三) 核算與報告標準》進行核算。

創新金融工具 注入轉型動能

中國人壽致力於構建多層次綠色金融服務體系，持續提升專業能力，以精準對接綠色產業及傳統產業綠色轉型項目的多元化金融需求，為其發展提供全面、高效的綠色金融支持。

治理

中國人壽依托具有自身特色的 ESG 和綠色金融治理架構開展有效的綠色金融治理，由董事會承擔綠色金融主體責任，持續提升綠色金融領域的治理水平。

戰略

中國人壽依托《綠色金融發展戰略 (2023 年——2025 年)》，持續落實和推進階段性綠色金融發展戰略及工作要求。公司堅持將綠色金融深度融入各項業務，在推進 27 項具體任務的過程中，持續增強綠色金融專業能力與執行效能。



中國人壽綠色金融發展總體目標 (2023 年——2025 年)

堅持創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念，貫徹落實黨中央關於碳達峰碳中和戰略部署，建立健全綠色發展模式，全面系統將綠色發展理念融入公司經營管理全流程，構建國壽特色綠色金融體系，力爭成為行業綠色金融領跑者，助力社會可持續發展。



中國人壽綠色金融發展總體戰略 (2023 年——2025 年)

- 構建綠色金融治理體系
- 提升綠色保險服務創新和供給能力
- 踐行綠色投資理念
- 堅持綠色運營
- 全面提升綠色金融表現

管理

公司制定《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》，董事會、董事會專門委員會、高級管理層、職能部門、分支機構各司其職，確保綠色保險、綠色投資等綠色金融相關工作高效開展。

指標與目標

公司致力於構建具有中國人壽特色的綠色金融體系，全面系統將綠色發展理念融入公司經營管理全流程，積極響應綠色低碳發展戰略，持續推動綠色投資與綠色保險的協同發展。

綠色保險

公司持續探索和推廣涵蓋可再生能源、綠色出行、節能環保等領域的綠色保險保障供給，通過服務創新引導客戶踐行低碳生活方式，支持綠色經濟發展，提升保險服務在氣候風險管理與生態保護中的積極作用。2025 年，綠色保險保費收入 8.8 億元，保險金額 1.82 萬億元。

中國人壽聚焦綠色新能源行業，賦能地方經濟發展



公司積極服務「成渝地區雙城經濟圈建設」，結合區域經濟特色，大力支持科技和綠色產業發展，持續滿足科技創新、先進製造及綠色企業的保險保障需求，並探索開展科技企業員工福利類業務，為綠色產業鏈上下游企業員工及家屬提供一攬子保險保障方案。

2025 年，重慶分公司為重慶新能源行業企業員工及子女提供全面風險保障，承保面覆蓋行業內多家重點企業，保費收入達到 3,800 萬元。通過企業微信等線上線下融合服務手段，為客戶單位及員工提供優質、快捷的服務，有效保障員工及家屬的權益。同時，公司提供綠色理賠通道、大健康陪診等增值服務，顯著提升員工安全感，降低企業人員流失率，並助力新能源汽車產能穩步增長。

綠色投資

公司建立完善的可持續投資策略，逐步擴大投資組合中綠色產業、低碳技術及環境友好型項目的規模，努力減少投資組合中溫室氣體排放強度高的行業敞口，促進投資結構綠色轉型。

中國人壽為國家重大科技工程提供資金支持



2025 年，公司主力投資平台——國壽資產作為核心金融投資方參與設立中核田灣核電股權投資基金，並完成首筆出資。該基金重點投向田灣核電站 7 號、8 號機組及江蘇徐圩核能供熱一期項目建設，通過股權投資方式支持國家先進核電技術規模化應用與產業化發展。田灣基金所投項目涵蓋第三代核電技術「華龍一號」壓水堆機組以及第四代核電代表性技術——高溫氣冷堆雙堆耦合示範工程。其中，「華龍一號」作為我國自主三代核電主力堆型，是我國核電技術體系的重要組成部分；高溫氣冷堆與「探月工程」等共同被列入國家科技重大專項，代表我國在先進核能領域的核心技術突破。相關項目建成投運後，將為大型工業基地提供穩定、低碳的能源供給，有效推動能源結構優化和重點行業綠色低碳轉型。

通過該項目，公司將責任投資理念深度融入國家科技創新與綠色發展實踐，以市場化方式支持先進核電技術應用，充分體現了保險資金在服務科技強國、能源安全和可持續發展中的積極作用。

綠色運營

公司秉持綠色辦公理念，將節能減排全面融入日常運營，持續完善節能、低碳與環保管理機制。在組織層面，公司設立能源管理工作委員會，由黨委書記、總裁擔任主任委員，統籌推進節能減排工作，並制定《節能減排管理辦法》，將環境績效評價結果轉化為具體改進措施。各分支機構均建立能源管理台賬，明確職責分工，確保責任落實。

在日常運營環節，公司持續精細化管理辦公樓宇中使用的各類型能源，其中總部大樓在北京市住房和城鄉建設委員會評定的公共建築能效水平分級中獲得二級稱號；深入推進辦公樓宇節能改造，逐步使用 LED 燈具替代原有熒光燈具，照明系統電能消耗預估下降約 50%。公司通過制度和宣傳手段增強了員工的勤儉節約意識，優化了車輛與電子設備使用，降低了二氧化碳的排放水平，減少了廚餘垃圾和有害廢棄物的產生。公司推廣綠色照明系統與智能空調控制，進一步降低公共區域能耗，並鼓勵員工參與綠色辦公倡議，如雙面打印、電子存檔等。2025 年，公司使用全新財務報賬系統，通過 OCR、大數據、人工智能等技術實現報銷全流程數字化，減少報銷過程中的紙質打印，縮短報賬週期，降低人力與時間成本。

在員工通勤方面，公司通過設置電動車充電樁等方式，鼓勵員工採用公共交通、拼車或新能源汽車等低碳通勤方式。在差旅管理上，公司優化線上協作機制，倡導優先採用雲視頻會議，並對確有必要的差旅，在合規前提下優先選擇鐵路等低碳交通工具，減少因公飛行頻次。

在綠色採購方面，公司系統化推行綠色採購策略，將環境保護和資源節約理念深度融入供應鏈管理全過程，致力於構建低碳、高效的採購體系。優先選擇符合國家環保標準、持有綠色認證的供應商和產品。在辦公物資採購中，優先採購節能電器、環保文具及再生耗材；在設備採購中，優先採購具備環境認證、節能認證的產品；在裝修與工程施工中，優先選用低碳、可回收的綠色建材，並要求承包商採用環保施工工藝。在物流與公務用車採購方面，公司鼓勵各級機構在條件適宜地區優先採購新能源純電動車輛。

在數字化轉型方面，公司深化無紙化辦公實踐，降低紙張和差旅消耗，2025 年全年雲視頻累計支持 32.3 萬場會議，雲桌面為 10.23 萬用戶提供線上辦公支持，有效提升辦公能效。同時，公司對標綠色數據中心建設要求，持續優化數據中心的基礎設施。科技園數據機房已通過美國 UPTIME 機構 T4 級認證。

綠色建築

公司高度重視綠色建築在低碳運營中的作用，將可持續理念貫穿於建築全生命週期管理。從選址、設計到施工、運營，全面融入節能、環保與資源循環要素，積極應用多樣化綠色技術，並在日常運營中持續落實綠色管理措施，有效降低溫室氣體排放。公司在新建項目中優先選用環保建材與節能設備，提升建築綜合能效。

推動綠色低碳發展，中國人壽多地分公司獲多項綠色建築認證



為了推動綠色低碳發展，公司在全國各地的辦公項目中持續落實高標準的綠色建築管理。廈門、山東和浙江三地分公司在低碳建築方面取得顯著成果：廈門分公司在首個「零碳大廈」的基礎上，獲得廈門市首個 LEED 鉑金級及 WELL-HSR 雙重認證；山東分公司構建兼具環保、低碳、智慧與舒適的高效辦公環境，取得 LEED v4.1 鉑金級預認證及英國建築研究院 BREEAM 五星級認證；浙江分公司通過優化能源使用和提提高能效，實現節能減排，並獲得 LEED CS 鉑金級認證、LEED O+M 鉑金級認證及 WELL-HSR 標識。

綠色服務

公司持續推進保險業務全流程綠色運營，借助數字化手段降低資源消耗、提升服務效能。在銷售環節，搭建多渠道線上簽約系統，實現銷售檔案電子化管理，推動無紙化投保成為主流。2025 年，個人長期險無紙化投保比例達到 99.9%，全年累計生成電子保單 185.6 萬件，實現客戶可隨時在線查閱與下載，全年節約紙張超 243 噸。

在客戶服務端，公司以智能化和集約化為方向，全面提升線上理賠、通知、支付等環節的數字化水平。理賠方面，深化無紙化理賠改革，2025 年減免提交紙質申請材料超 5,121 萬件，佔比超 80%，相應節約紙張超 440 噸；公司推動服務處理全面電子化與線上化，電子發票主動賠付，智能觸發報案提醒，2025 年服務客戶近 68 萬人次，理賠金額 8.6 億元。通知方面，電子信函推廣率達到 65%，全年減少紙質信函約 4,640 萬封，同比增長 11%，節約紙張超 928 噸；保全服務 e 化率達 94.85%，節約紙張消耗 980 噸。

• 2025

個人長期險無紙化投保比例達到

99.9%



廈門市分公司中國人壽大廈 LEED 鉑金級認證



廈門市分公司中國人壽大廈 WELL-HSR 認證



浙江省分公司中國人壽大廈 LEED CS 鉑金級認證



山東省分公司中國人壽大廈 BREEAM 五星級認證



山東省分公司中國人壽大廈 LEED v4.1 鉑金級預認證



浙江省分公司中國人壽大廈 LEED O+M 鉑金級認證



浙江省分公司中國人壽大廈 WELL-HSR 認證

中國人壽綠色建築亮點項目認證

02 社會篇



厚植福祉 彰顯責任擔當

中國人壽立足社會福祉，持續深化普惠金融供給，堅定踐行責任投資，以科技賦能服務提質增效，以人才為本夯實發展根基，將履責之力融入鄉村振興與社會公益，厚植民生沃土，共築美好生活。

- 深化普惠保障，惠及萬家燈火 ————— 38
- 堅守金融為民，踐行責任投資 ————— 43
- 驅動科技賦能，優化服務體驗 ————— 45
- 服務國家戰略，踐行社會公益 ————— 55
- 築牢人才根基，凝聚發展合力 ————— 62



深化普惠保障 惠及萬家燈火

中國人壽持續深化普惠金融體系建設，通過優化產品供給、拓展服務網絡與強化科技應用，有效擴大保障覆蓋面，切實滿足人民群眾多層次保障需求。

治理

中國人壽公司黨委和總裁室統籌領導普惠金融工作，將普惠保險納入落實黨中央決策部署工作體系整體推進，公司各相關部門依據職能分工，具體組織實施推動普惠保險發展的各項任務。

戰略

中國人壽深入貫徹國家普惠金融政策，將發展普惠保險作為服務國家戰略、履行企業責任的關鍵環節。公司堅持優化供給、提升質效，持續豐富產品體系，提高民生保障能力，在強化風險管控的同時，著力提升客戶服務滿意度與獲得感。

管理

中國人壽不斷健全普惠保險發展機制，通過出台專項工作方案、完善工作機制、優化績效考核、強化精細管理等措施，構建了從頂層設計、戰略佈局到任務落實、考核監督的系統推進體系，為普惠保險高質量發展提供了有力保障。公司還注重行業交流與理念推廣，積極通過論壇、研討等平台發揮示範引領作用，帶動行業提升普惠保險服務水平。

指標與目標

中國人壽明確了普惠金融發展目標，著力增強金融服務的覆蓋廣度與客戶滿意度，支持經濟社會協調發展。未來公司將系統構建普惠保險高質量發展體系，聚焦民生保障與社會服務，持續完善產品供給，加快推進業務發展，全面提升服務質效，夯實可持續發展基礎，致力於以更廣覆蓋、更優效率、更穩風控，為社會大眾提供廣泛可及、價格適宜、保障有效的保險服務，目標是持續打造行業普惠保險領軍企業。

「十四五」期間，公司累計開發新產品超 500 款，產品類型覆蓋醫療保險、護理保險、疾病保險、意外傷害保險、失能收入損失保險，以及不同期限和形態的年金保險、兩全保險、定期和終身壽險等產品，滿足客戶多元化的風險保障與財富管理需求。

• 「十四五」期間

公司累計開發新產品超

500 款



豐富普惠保險產品供給

- 豐富農民和城鎮低收入等群體的保險產品
- 加大特定群體保險產品開發力度
- 積極發展小微企業、個體工商戶保險產品
- 創新開發新市民、新業態從業人員保險產品
- 大力發展商業保險年金產品
- 鼓勵發展專屬普惠保險產品

打牢普惠保險發展基礎

- 夯實普惠保險數據基礎
- 加強普惠保險考核引導
- 強化普惠保險內控管理
- 積極協調爭取各方支持
- 擴大普惠保險品牌影響

推進普惠保險業務發展

- 持續推進健康保險業務
- 加快發展特定群體普惠保險業務
- 積極推進養老保障業務及養老生態建設

提升普惠保險服務質效

- 提升普惠保險服務質量
- 加大消費者權益保護力度

2025 年，公司在總結普惠保險長期實踐經驗的基礎上，進一步優化發展模式，加快推進普惠保險高質量發展。通過充分發揮機構、隊伍和技術疊加優勢，織密普惠保險供給網絡，保障保險服務公平可得；持續豐富產品供給體系，聚焦「兩新人群」、小微企業、鄉村人口等重點人群，創新開發 20 餘款專項產品，為客戶提供高度適配其風險特徵的保險保障方案，切實做到惠民利民；依托科技力量與數字化、智能化建設成果，不斷提升核保理賠全流程時效，全力實現「賠的快、賠的好、服務優」的目標，著力構建便捷高效的服務體系。

普惠保險——健康保險

中國人壽緊抓政策機遇，推動普惠健康保險高質量發展，2025 年，公司持續推動大病保險等政策性健康險業務，有效減輕了人民群眾醫療負擔。公司探索形成一套覆蓋全流程經辦、契合全業務場景的中國人壽長期護理保險服務技術解決方案，具備服務地方政府各類型長護險業務全鏈條工作承辦能力，打造了四川成都、江蘇蘇州、山東濟寧等多個具有代表性的項目。截至 2025 年 12 月 31 日，公司參與承辦 70 多個長護險項目。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

公司參與承辦長護險項目

70 多個



在廣西

公司城鄉居民大病保險項目覆蓋全區 14 個地市，通過「政府主導 + 商業運作」模式，有效緩解群眾大病醫療負擔，防範因病致貧返貧風險。

公司主承保的珠海「大愛無疆」項目自 2019 年實施以來，已成為當地多層次醫療保障體系的重要組成部分。項目創新推出「愛健康」行動，推動保障模式從「被動賠付」向「主動健康」轉變，逐步擴大保障範圍，將更多創新藥品和診療技術納入保障，通過健康管理服務引導參保人形成健康生活方式。

在廣東

在海南

公司積極服務自貿港建設，為 4,300 餘名駐村人員提供約 70 億元風險保障，承保 2.5 萬人次女性健康保險，提供約 25 億元保障。

公司推出當地城市商業醫療險項目——「福漢康」，聚焦「養、護、健、醫」等多維度，積極關愛參保人從疾病預防到術後康復，從健康養生到慢性病調理等多個方面，為武漢市民提供一體化專業保險保障服務，讓參保人真正實現「花小錢享大健康」。

在武漢

在浙江

公司持續升級「西湖益聯保」，不斷優化保險責任範圍、保障待遇和增值服務等諸多方面。自 2021 年首次推出至 2025 年 12 月 31 日，已累計賠付超 436 萬人次，惠及人數達 61 萬人。

廣州分公司推出「穗歲康」保險打造灣區普惠金融新標杆



廣州市分公司推出城市商業醫療險「穗歲康」，通過「低門檻、廣覆蓋、高保障」的普惠設計，有效緩解了參保群眾，特別是患病人群的高額醫療費用負擔。連續四年被納入廣州市政府工作報告重點民生工程，成為多層次醫療保障體系建設的「廣州樣本」。

江蘇分公司助力構建「1+3+N」多層次醫療保障體系



中國人壽在江蘇助力構建「1+3+N」多層次醫療保障體系，積極承辦普惠型商業補充醫療保險，以鎮江惠民保為例，累計賠付超 7,800 萬元，單人最高獲賠金額超 200 萬元，有效減輕重病患者家庭經濟負擔。同時，公司創新推出「不離床洗浴」等長護險專業服務，並參與溧陽市醫療救助項目，將救助對象從 7 類擴面至 11 類，實現困難群眾應保盡保、應免盡免。

湖南分公司推出「湘女關愛保」



湖南省分公司推出「湘女關愛保」惠及 132.98 萬湖南女性，賠付超 13,000 餘人次；通過計生家庭意外傷害保險為 273.7 萬計生家庭成員提供保障，賠付超 12,000 餘人次。

普惠保險——養老保險

公司持續研發適老產品與服務，著力構建完善的養老保障體系，以支持長者享有安穩、優質的晚年生活，2025 年，公司新增承保老年群體達 1.38 億人次¹²，服務老年群體投保客戶超 1,517 萬人次，理賠金額超 113 億元。



商業保險年金產品

- 公司商業保險年金產品主要包括保險期限 5 年及以上、積累期或領取期設計符合養老保障特點的年金保險、兩全保險等類型，為不同年齡段人群提供養老資金規劃方案，推出包括國壽鑫享寶專屬商業養老保險（2025 版）、國壽鑫越穩贏養老年金保險（2025 版）、國壽鑫益年金保險（分紅型）等商業保險年金產品。
- 個人養老金業務方面，公司設計開發國壽鑫享鴻盈年金保險（2025 版）等年金保險，以及國壽鑫頤寶兩全保險（2025 版）等兩全保險產品。



意外險及健康險產品

- 意外保障方面，公司推出「銀齡安康」「夕陽紅」等老年人專項保險產品系列，提供意外傷害、意外醫療費用補償、意外住院津貼、意外骨折等保障責任，還針對老年人的旅游、特定場所、特定活動、特定交通工具等場景提供額外保障。
- 公司健康險產品體系涵蓋疾病保險、醫療保險、護理保險等多個品類，為老年人群提供健康保障，推出包括「關愛老年人」「夕陽保」等老年人專項保險產品系列，並創新推出國壽銀齡康愛醫療保險、國壽中老年骨安康意外傷害醫療保險等保險產品。



養老服務

- 機構養老：公司秉持「讓老人安心、讓子女放心」的養老生態建設理念，穩步推進養老服務多方式供給，加快在重點戰略區域的佈局，著力構建國壽特色養老生態。積極推進 CCRC 養老社區、城心養老公寓、康養旅居三大養老產品線佈局落地，截至 2025 年 12 月 31 日，已累計在 16 個城市佈局 20 個機構養老項目。
- 旅居養老：公司積極打造國壽「隨心居」旅居養老品牌，截至 2025 年 12 月 31 日，已推出 4 款「隨心居」旅居養老服務產品，通過將養老與文旅結合，打造高品質的養老服務體驗。
- 居家養老：公司制定《居家養老服務體系建設規劃》，積極探索滿足客戶多元養老需求的服務供給。

¹² 為非政策性保險口徑。

普惠保險——其他重點人群保險

中國人壽聚焦學生與兒童的未來成長、女性及計生家庭的幸福保障、小微企業的發展護航、新業態與新市民群體的風險守護，為人生每一程、社會每一環提供堅實保障。

學生及兒童保險針對未成年人及學生群體，推出定製化保障方案，有效支持其成長與發展，圍繞婦女「兩癌」等高發風險，以及學生和兒童群體的保障特點，公司提供了更有針對性的理賠支持。2025 年，相關專項保障累計理賠金額超過 52 億元。在計生家庭保險方面，中國人壽與各地計生協合作，推出計生家庭意外傷害保險，提供意外身故、傷殘、意外醫療等保障內容。

2025 年，公司持續服務小微企業，下發國壽小微企業人員團體綜合意外傷害保險（A 款）等兩款專項產品，服務小微企業數量超 20 萬家，提供風險保障超 12 萬億元。

公司聚焦快遞騎手、網約車司機、家政服務等典型群體，針對其職業風險高、流動性強等特點，推出場景化、定製化保障方案。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

公司針對「兩新」人群
的承保保費規模達

11.2 億元



免「面」受理，創新「企安保」



溫州市分公司創新推出 100 人以下中小微企業的「企安保」，產品方案籌資方式靈活、保費低廉、保障充足。同時，提供線上無紙化投保，推出免「面」受理服務，彌補新市民意外保險空缺，幫助溫州民營企業築牢風險防控屏障。

截至 2025 年 12 月 31 日，「企安保」已服務當地企業超 1.6 萬家，該項目還入圍溫州市萬人雙評議金融機構活動暨第五屆「新金融、優服務」十大典模型案，並獲評溫州市保險行業協會「十大為民實事」典模型案。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

「企安保」已服務當
地企業超

1.6 萬家



堅守金融為民 踐行責任投資

中國人壽秉承責任投資理念，持續優化投資組合結構，積極支持國家綠色發展戰略和生態文明建設。在追求穩健投資回報的同時，我們更加注重履行社會責任，致力於實現經濟效益與社會效益的有機統一。

治理

中國人壽建立了由股東大會、董事會及其專業委員會、總裁室及其投資決策委員會、具體執行部門共同組成的投資管理組織架構。股東大會作為最高權力機構，董事會及其專業委員會負責制定戰略方向，總裁室及其投資決策委員會則負責制定具體的決策方案。在具體執行層面，投資管理部門承擔策略規劃與項目執行的職責，投資風險管理部門負責風險監控，投資決策支持部門則提供數據與分析支持。通過明確的分工與高效的協同合作，各部門各司其職，共同保障公司投資業務的穩健運行與持續發展。

戰略

中國人壽編制《2025—2027 年度資產戰略配置規劃》，以 ESG 戰略為指引，開展專項行動，聚焦責任投資工作。在投資業務中，公司深入踐行責任投資理念，將 ESG 因素全面融入投資全流程。

管理機制

中國人壽嚴格遵循《中華人民共和國保險法》《保險資金運用管理辦法》等相關法律法規，響應聯合國《負責任投資原則》等行業標準，制定《投資管理辦法》《資產配置管理辦法》，全力推動 ESG 要素全面融入投資管理業務的所有環節。公司制定並公開發佈《責任投資相關政策聲明》，適用於公司所有資產類型，並適用於中國人壽及委託資產管理人的投資活動。

指標與目標

「十四五」期間，公司致力於實現以下目標：力爭實現直接服務於實體經濟的投資年增長速度不低於公司整體投資的增長速度，保持戰略性新興產業投資與綠色投資金額的穩步增長，以推動可持續發展。

公司持續完善責任投資管理流程，在投前、投中、投後全流程中納入 ESG 考量，投資類別覆蓋上市公司股權投資、固定收益類資產投資、私募股權投資、房地產投資、基金類投資等多個資產類型。

在自行投資中，投資團隊全面依托《ESG 投資行業指引操作手冊》對投資標的進行 ESG 風險篩查，確保投資決策充分考慮環境、社會與治理因素。在委託投資中，公司要求管理人參考該手冊開展投前盡職調查和 ESG 風險評估，結合《管理人選聘 ESG 盡職調查問卷及成熟度打分工具》對管理人進行打分，評估其 ESG 管理能力，並在投後持續跟蹤、動態管理投資標的風險，確保委託投資全流程符合公司責任投資標準。

2025 年，公司及下屬主要投資平台中國人壽資產管理有限公司（以下簡稱「國壽資產」）及國壽投資保險資產管理有限公司（以下簡稱「國壽投資」）立足各自資產管理定位與業務特點，持續深化綠色投資與責任投資實踐。

主力投資平台踐行責任投資實踐：



國壽資產

- 國壽資產作為公司主力投資平台，針對固定收益、權益及另類業務的投資標的開展系統的 ESG 管理，覆蓋主體超過 4,600 家。投前階段，管理人依據《ESG 投資行業指引操作手冊》對關鍵風險點進行篩查，包括環境維度的污染物排放、水污染等因素，並通過負面篩選等方式管理信用投資交易對手庫。投後階段，管理人結合 ESG 評級動態跟蹤投資標的表現，持續更新風險信息，同時，在權益股票池管理中，國壽資產強化 ESG 應用，所有入池標的都需符合公司對納入股票池標的的 ESG 評級要求，從而確保投資標的符合公司的 ESG 管理要求。
- 國壽資產已正式簽署聯合國負責任投資原則 (UNPRI)，充分運用其業務專長和資源條件，實施負責任投資策略。
- 2023 年 7 月，國壽資產以創始成員身份加入中國氣候聯合參與平台 (CCEI)¹³，並持續與同業機構開展責任投資與盡職管理實踐。2025 年，國壽資產公司參與 CCEI 組織建立的衛星化學與寶鋼股份聯合作業組，聯合同業機構前往生產基地進行深度調研和訪談。通過整合機構投資者的專業經驗與技術資源，公司進一步提升企業綠色低碳轉型的意願、能力和成效，推動可持續發展理念融入企業生產經營和運營管理之中。
- 國壽資產在 ESG 投資領域組建責任投資及 ESG 投資的專業團隊（如專職的 ESG 分析團隊），對責任投資相關政策有效實施負責。專業團隊包括信用管理部（ESG 評級部）與戰略發展部發展創新處（ESG 投資管理處）共 33 人。為增強團隊 ESG 意識，公司定期舉辦外部培訓，覆蓋《ESG 體系化認知》《境外 ESG 投資實操》等課程，並通過公司內部網絡學習平台國壽 e 學提供 8 門 ESG 相關課程。同時，公司內部講師向青年骨幹及新員工傳授 ESG 投資經驗，全面提升團隊在 ESG 投資領域的專業素養。



國壽投資

- 國壽投資作為公司重要受托方，秉持「服務國家戰略、服務實體經濟、服務社會民生」的使命，制定《國壽投資 ESG 專業委員會議事規則》《國壽投資 ESG 投資管理指引》等制度，通過負面篩選、盡職調查、投資決策、協議談判、投後管理等環節將 ESG 因素全面嵌入投資全流程之中，全面實現 ESG 整合。
- 國壽投資將 ESG 因素融入參與及投票政策與流程中，並制定《國壽投資 ESG 投資管理指引》，明確各投資團隊應通過會議溝通、投票等行動積極開展盡責管理，督促融資主體強化 ESG 風險管理，把握 ESG 相關機遇。同時，國壽投資在投資項目評審階段，結合 ESG 風險情況明確不同項目投後重點關注 ESG 事項，持有期間及時跟蹤投資項目 ESG 風險情況、規範派出董監高履職，積極開展盡責管理，保障項目穩健運行。
- 2025 年，將綠色投資發展納入國壽投資 2025 年度投資指引的考核指標和策略標準，推動管理人加大綠色投資力度，並通過政策和考核機制形成積極的綠色投資生態。

¹³ 該平台由北京綠色金融與可持續發展研究院、中國責任投資論壇 (China SIF) 聯合 24 家大型機構投資者共同發起，旨在整合機構投資者經驗和技術資源，加速中國企業綠色低碳轉型。

驅動科技賦能 優化服務體驗

中國人壽以科技創新重構服務生態，打造智慧、敏捷、有溫度的全新體驗，並以最高標準守護數據安全與隱私，築牢數字時代的信任基石。

客戶服務

中國人壽通過持續加大科技應用，優化承保、理賠等全流程管理，致力於為客戶提供更加便捷、高效的服務體驗，在公共服務和社會治理中發揮專業支撐作用。

提升服務能力

中國人壽以數字化驅動服務創新，整合線上與線下渠道，為客戶打造便捷、高效的一體化服務體驗，致力於提供優質、貼心的保險解決方案。公司成功構建了以客戶為中心的 EAC 模式（以消費者為核心的平台化商業模式），通過連接隊伍、客戶與服務，形成了線上線下一體的服務閉環。在這一模式驅動下，公司打造了聚合「管保單、管財富、管健康、管養老」的全景數字化平台，壽險 App 月活用戶超 1,100 萬，並積極拓展「保險 + 健康」「保險 + 養老」等生態合作，將服務延伸至全生命週期管理。

線上分銷渠道

中國人壽大力推進線上渠道建設，以壽險 App、小程序、線上商城等為核心平台，通過智能化投保引導、7x24 小時在線客服、線上理賠直通車等方式，將便捷、高效的數字化保險服務融入客戶日常生活。



公司持續推進互聯網保險業務發展，加強線上銷售服務能力建設，制定實施「展 E 計劃」，加快提升「中國人壽保險商城」自主經營能力，打造數字化經營體系，建設互聯網客戶數據平台，豐富客戶畫像，加強客戶價值挖掘；強化內容營銷與流量經營，構建多元營銷場景，以數字鏈路提升投保轉化，開展 10 餘項流程再造項目，持續強化客戶服務體驗；加大互聯網專屬產品創新力度，豐富互聯網專屬產品種類。2025 年，公司互聯網保險業務總保費達 1,147.89 億元，位居行業第一，同比增長 38.94%，其中，互聯網專屬業務新單保費 20.96 億元，同比增長 598.5%。

打造線上保險商城

- 以「數字化、智能化、共享化」理念為核心，煥新升級「中國人壽保險商城」，致力於打造公司自營的線上旗艦店，持續創新線上銷售渠道，拓寬客戶觸達路徑。
- 通過微信搜索「中國人壽保險商城」小程序、「中國人壽保險股份有限公司」微信公眾號、壽險 App 均可訪問「中國人壽保險商城」，為客戶提供一站式線上服務。

持續更新壽險 App

- 深度融合大數據與人工智能技術，實現用戶需求精準洞察與個性化服務匹配。2025 年，壽險 App 全新改版，累計註冊用戶達 1.7 億人，為客戶提供全場景、定製化的產品與交互體驗。

建立智能服務體系

- 持續優化服務流程與交互觸點，深化智能服務體系，2025 年電話服務 48 小時內一次性問題解決率保持 90% 以上高位，話後滿意度達 99.89%，展現了高效、閉環、智能的線上服務能力。

線上適老化服務

- 壽險 App 持續優化「尊老模式」，通過字體大小調節、語音驗證登錄、信息內容朗讀、智能應答機器人、防詐騙提示等功能，完善權益查詢、產品推薦等服務模塊，上線智能語音報案功能，實現老年人理賠報案零錄入，進一步提升老年人友好程度，全年服務客戶達 1,866.9 萬人次。
- 95519 客戶服務專線開通老年客戶一鍵直達人工通道，針對老年人特點，從語言、交流上提供便捷、貼心的適老化服務，支持 53 種方言。2025 年，95519 客戶服務專線累計服務老年客戶超 83 萬人次，有效滿足老年客戶的服務需求。
- 為老年人提供「空中客服」遠程視頻優先接入通道，實現遠程業務辦理「不跑腿」。2025 年，提供適老服務超 55.16 萬人次，讓行動不便的老年客戶足不出戶即可辦理業務。

提供線上多語言服務

- 壽險 App、小程序渠道已支持使用外國人永久居留身份證、護照等證件辦理核心業務並完成實名認證與支付。
- 公司 95519 客戶服務專線已設置英語按鍵服務並配備英語服務座席。

線下分銷渠道

中國人壽積極拓展線下分銷渠道，延伸服務範圍，通過設立分支機構、營銷服務部、開拓適老化服務等方式，將保險服務送達基層一線。

延伸服務範圍

- 通過對兩鄉網點的系統性升級與創新，優化硬件環境，拓展政務協同、綜合銷售等多元服務功能，將實體網點打造為深入鄉村的便民觸點。
- 在西藏地區，中國人壽通過設立分支機構，推廣住院醫療保險、意外傷害保險、大病保險等產品，為當地群眾提供及時有效的保險服務，2025 年，承辦的大病保險項目覆蓋西藏地區超 80 萬城鄉居民，賠付金額超 1 億元。2025 年，中國人壽在阿里地區正式實現了服務機構的設立，結束了西藏阿里地區人身險領域的「空白」歷史，實現西藏全區人身險機構的全地市覆蓋。
- 在青海省，公司擁有 64 家分支機構，覆蓋平均海拔 3,500 米的高原地區，累計為 49 萬餘群眾提供人壽、年金、健康及意外傷害等保險服務。
- 在黑龍江北極村新設營銷服務部，延伸了線下分銷渠道的物理觸達邊界，將標準化的保險服務與適配本土需求的特色保障相結合，對常住村民，提供人身意外、健康等基礎保障。

線下適老化服務

- 針對老年客戶推出「優先辦理」「專人陪同」等貼心舉措，有效化解老年群體「怕繁瑣、怕出錯」的顧慮。
- 設立老年客戶綠色服務通道，提供優先排隊服務，並在便民區配置老花鏡、便民藥箱、血壓計、輪椅等適老設備，2025 年累計提供臨櫃適老服務 211.44 萬人次。
- 線下自助櫃員機上線「愛心版」模式，為老年客戶提供字體放大、語音輔助等無障礙服務，2025 年累計服務 337.53 萬人次。
- 櫃面同步開設線下「長者陪伴課堂」等體驗活動，圍繞老年客群生活需求，開展反詐宣傳、智能應用體驗等課程，助力提升老年客戶風險防範能力與生活品質。

建設涉外服務窗口

- 通過優化櫃面服務，在重點區域配備中英文雙語叫號屏與標識、翻譯機及「涉外服務窗口」。臨櫃窗口、自助櫃員機支持外國人永久居留身份證快速驗證，顯著提升辦理效率。

中國人壽定製化服務守護磨憨口岸民生健康



中國人壽在雲南磨憨國際口岸設立營銷服務部，作為合作區首家壽險機構，精準對接當地企業與居民多樣化保障需求。通過提供適配邊境場景的「一站式」保險服務，優化健康、養老及意外險辦理流程，有效解決邊疆群眾「投保難、理賠遠」的痛點。此舉是中國人壽服務「一帶一路」建設、完善區域金融網絡的重要實踐，以實際行動助力口岸城市高質量發展。

客戶服務活動

2025 年，公司面向各類客群提供特色、適配的優質服務，累計為 5,830.9 萬人次提供服務。圍繞親子、女性、健康、運動、生活回饋、少兒體育六大主題，提供普惠增值服務超 5,449.5 萬人次。向 VIP 客戶持續供給健康體檢、康復護理服務，VIP 服務超 381.4 萬人次。

開展年度客戶節活動

6 月 16 日，中國人壽以「智匯國壽 一生守護」為主題啟動年度客戶節。活動期間，線上推出五場「星願閃耀」感恩回饋，客戶通過 App 等平台參與互動贏取好禮；線下在全國舉辦多元主題沉浸式活動，營造濃厚節日氛圍。同時，公司精選養老、健康等產品服務，並組織高考志願答疑、名醫健康直播等專場。



「智匯國壽 一生守護」活動海報

優化管理服務

中國人壽聚焦客戶體驗，以數字化轉型優化管理服務，並建立常態化的客戶反饋接收與處理機制，用高效便捷、溫暖透明的服務，兌現每一份承諾。

通過智能化應用，公司理賠服務實現了革命性突破，實現了門診直賠與全流程無人理賠，部分案件最快可達秒級理賠，整體時效僅 0.36 天。公司還構建了覆蓋全國、彈性調度的智慧運營網絡，通過「共享作業」模式確保服務連續性。

2025 年，中國人壽持續打造「快捷 溫暖」的理賠服務品牌

理賠總件數超	同比增長	商業保險獲賠率	
6,224 萬件	7%	99.6%	
理賠總金額超	同比增長	理賠預付為超	預付金額超
1,004 億元	10%	3 萬名 客戶提前送去關愛	8 億元
理賠直付案件總量超	同比增長	全年理賠整體時效	
817 萬件	7.6%	0.36 天	



維護客戶權益

中國人壽持續優化消費者權益保護體系，將消費者權益保護融入經營管理各項環節，創新金融教育，加強團隊建設，持續提升客戶滿意度，推動消費者權益保護工作穩步深化。

消費者權益保護審查

不斷優化消費者權益保護審查機制，更新審查要點，提升審查專業性，實現對產品、服務及相關合作協議的全面覆蓋審查。2025 年，全系統完成審查的產品與服務總量較去年同期增長 21%。

消費者權益保護考核

制定消費者權益保護評價管理指標，並將其納入綜合績效考核體系，考核對象覆蓋總公司相關部門及各省級分公司。

消費者權益保護培訓

持續打造消保內部培訓體系，開展消費者權益保護專題必修課程，培訓覆蓋率、員工參與率達到 100%。

消費者權益保護審計

建立常態化、規範化的內部審計機制，明確審計週期、頻次、重點及對象範圍，並將消費者權益保護工作列為年度審計重點領域。

金融教育

公司持續落地「安心 365」教育宣傳體系，通過線上線下多渠道開展形式多樣的宣傳活動。2025 年，公司「3·15」和金融教育宣傳周集中教育宣傳活動有效觸及消費者人次同比提升 31.4%。

中國人壽 2025 年消費者權益保護舉措

公司堅持源頭治理與溯源整改，構建了「事前預防、事中應對、事後改進」的全流程投訴管理體系，持續提升投訴治理水平。

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 - xzqybh@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。

向上一级单位书面申请核查

有异议

中國人壽客戶投訴處理渠道及流程

根據國家金融監督管理總局 2025 年行業投訴情況通報，在公布相對量指標的 88 家壽險公司中，公司投訴相對量指標表現良好，其中億元保費投訴量位列行業第 67 名，萬張保單投訴量位列第 81 名，萬人次投訴量位列第 77 名（排名越靠後，表現越優）。數據體現了公司客戶投訴處理機制的有效性，通過建立完善的投訴管理體系，公司能夠及時響應客戶訴求，妥善化解矛盾糾紛，切實維護消費者合法權益。

2025 年，公司累計受理各類客戶投訴及不滿事件 318,363 件，萬張保單投訴量為 7.52 件 / 萬張。從業務環節看，銷售環節 160,412 件，退保環節 67,777 件，理賠環節 30,755 件，續費服務環節 27,321 件，保險合同變更及保全環節 8,815 件，承保環節 855 件，其他環節 22,428 件。

科技賦能

中國人壽始終將客戶隱私與數據安全置於優先地位，不斷優化管理體系與防護措施，切實保障客戶信息的安全可靠與隱私權益不受侵犯。同時我們堅持運用科技手段助力業務發展，深耕數字化轉型，將科技手段與業務深度融合，讓前沿科技真正內化為發展能力的實質性提升。

治理

中國人壽已構建權責清晰、體系完整的 ESG 與綠色金融管理架構，明確董事會承擔包含隱私與數據安全在內的 ESG 主體責任。董事會授權高級管理層（總裁室）具體負責信息安全管理相關事宜，下設網絡安全和信息化委員會，統籌推進重大信息安全與信息化工作，確保信息及數據在合規、保密、完整、可用等方面得到有效落實。



中國人壽信息安全管理組織架構

戰略

中國人壽依托全面雲化策略，構建以分布式多活數據中心為支撐、全網互聯、面向場景敏捷服務交付的 IT 體系，打造安全可靠的底層技術平台。通過集中統一管理公司核心數據，顯著壓縮風險暴露面，築牢數據安全屏障。

管理

公司恪守客戶隱私保護的法律底線，嚴格執行《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，並持續完善內部制度，並將隱私保護政策系統地嵌入整個集團的風險與合規管理體系之中。此外，公司已發佈適用於公司所有業務條線及子公司的《[信息安全管理政策聲明](#)》。

在供應商安全管理方面，制定信息科技供應鏈安全相關管理辦法，限定供應商僅可接觸與其服務相關的數據，明確要求其在數據採集、傳輸、存儲、處理、交換及銷毀等全流程落實安全管控，建立服務人員操作記錄並實施定期審查，確保供應商信息安全管理的合規性，防範合作環節可能引發的信息安全風險。

指標與目標

公司每兩年組織實施一次覆蓋全範圍的信息技術內部審計，以識別潛在風險並提出相應管理建議。同時，每年聘請獨立第三方機構開展內部控制審計，審計範圍涵蓋財務、精算、銷售及業務運營等相關信息系統。公司面向所有業務開展信息系統安全認證，持續獲得 ISO 27001 信息安全管理體系認證及相關信息安全服務資質認證，並成功取得 ISO 27701 隱私信息管理體系認證，數據安全達到國際最高標準。2025 年度，中國人壽未發生重大信息安全事件。

數據風險防控

公司通過主動預防與被動響應相結合的方式，系統性地保障信息安全，對信息活動實施全面監測與全程記錄，並對信息安全事件實行閉環管理。確保針對公司信息系統的所有關鍵訪問與操作均有完整記錄，使系統中涉及敏感操作的行為可被準確追蹤，並定位至具體責任人。公司對任何違反隱私政策的行為實行「零容忍」。如發生數據泄露事件，將依據相關規定，進行追責。



中國人壽信息安全管理體系認證證書

公司在隱私與數據安全防控方面採取嚴密的訪問控制和敏感信息保護措施。科學設計網絡架構，採取分區分域策略並嚴格隔離，同時運用權限控制、雙因素認證、鏈接超時自動退出等機制，強化數據訪問安全，並通過統一身份、規範流程等管理體系保障運維安全。此外，採用水印技術防止數據泄露和追蹤，利用加密和去標識化技術確保遠程辦公和業務處理中數據安全性，對用戶敏感信息進行脫敏處理並在關鍵環節應用虛擬號碼，全方位提升科技產品安全性。此外，公司建立了覆蓋總分公司的安全事件分級上報流程，確保漏洞、風險與可疑活動及時閉環處置，切實保障客戶信息與業務系統安全。

用戶隱私保護

公司高度重視用戶個人信息安全與隱私保護，通過制定並實施《數據分類分級表》，對全公司數據資產進行系統識別與分類梳理，落實數據分級管理機制。公司將數據保護措施全面融入產品和服務開發全流程，建立數據安全設計規範，在需求分析、系統設計、開發測試、上線運營等各階段嵌入數據分類分級、訪問控制、加密脫敏等安全要求，通過安全評估機制確保合規性，實現數據安全與業務發展的有機統一。同時，我們承諾對任何違反隱私政策的行為實行「零容忍」。如發生數據泄露事件，將依據相關規定，進行追責。

在滿足相關法律法規情況下，公司確保用戶有權訪問、更正及刪除個人數據，將在規定期限內處理用戶的刪除請求，並確保相關操作同步應用於備份數據，以充分保障用戶的個人信息權益。此外，公司承諾除非完成交易或提供服務所必需，否則不會將個人數據出租、出售或與第三方共享，且除非法律另有規定，公司不會從第三方收集用戶個人數據。

主動防禦

- 定期對全體員工進行安全意識培訓與考核，並組織專項攻防演練，提升整體風險防範能力。
- 實施數據分類分級管理與最小權限原則，結合加密與脫敏技術，嚴格管控核心數據訪問與流轉。
- 已常態化開展信息安全漏洞分析工作，通過系統化識別、評估與修復，持續築牢安全防護體系。
- 對核心信息系統與關鍵設備建立多重備份機制，並定期開展災備演練，確保在極端情況下備份系統的可靠性與業務連續性，為客戶服務提供堅實保障。

被動防禦

- 建立健全數據安全與事件應急管理的專項制度與標準流程，為安全事件的規範、高效處置提供明確依據。
- 遵循明確的分級上報機制，確保安全事件、漏洞或可疑活動能按預案路徑快速傳遞、響應並閉環處置。
- 對異常事件的起因、影響及處置過程進行全面複盤評估，及時查漏補缺，完善信息安全管理機制。
- 建立與監管機構、合作夥伴的信息共享與協同處置渠道，共同應對潛在的區域性或行業性安全威脅。

數據安全培訓

公司持續開展多層次的培訓與演練，系統提升員工及合作方人員的數據安全與隱私保護意識。面向全體僱員組織網絡安全意識培訓，並結合模擬釣魚演練強化實際風險應對能力。為網絡安全專職團隊安排專業培訓，並組織參與內外部競賽與攻防演練，以增強實戰對抗水平。同時，定期對供應商等第三方服務人員進行信息安全培訓，開展年度數據安全宣導，持續提升其安全素養與操作能力。

數字化轉型

公司堅持以科技保障服務業務發展，持續推進數字化轉型，將數據視為核心生產要素，致力於將技術優勢轉化為服務能力。基於對信息化「處理、傳遞、交付」三個特徵的把握，規劃了「大後台 + 小前端」的科技布局。該佈局以混合雲「大後台」集中處理與計算，以「扁平化網絡」實現信息的高速傳遞與萬物互聯，最終通過「小前端」的輕量化應用完成服務的便捷交付，構成了公司數字化轉型的核心框架。

公司將高質量數據治理視為科技發展的根基，持續進行數據資產管理，成為保險業首家獲得國家數據管理能力成熟度最高等級（DCMM 5 級）認證的企業，確保了數據的實時、準確與一致。公司打造了「兩地三中心」的機房資源與分布式混合雲架構，實現了數據資源的統一管控、彈性伸縮與高效支撐。同時，公司積極投身國家數據生態建設，作為保險業唯一代表入選國家可信數據空間試點。

中國人壽 AI 大模型競賽展現技術「實戰力」



2025 年 12 月，中國人壽首屆 AI 大模型競賽在科技園成功舉辦。來自公司研發中心、數據中心及全國各省市分公司的 39 支精英隊伍、117 名科技骨幹同台競技，湧現出一批聚焦保險主業、具備實用價值的 AI 模型與解決方案，推進了人工智能技術與保險業務深度融合，為構建智能高效數字金融體系注入強勁動能。



中國人壽首屆 AI 大模型競賽活動現場

知識產權保護

公司堅持自主知識產權的系統管理與有效維護，著力防範知識產權侵權風險，並充分尊重第三方知識產權。根據《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等有關法律法規，公司制定《知識產權管理辦法》，明確了知識產權管理職責、權利歸屬、管理規範與流程、商標管理要求及相應獎懲機制。

2025 年，公司向國家知識產權局等部門提交知識產權申請 30 項，包括發明專利 12 項、外觀設計專利 9 項及軟件著作權 9 項。本年度公司新獲得知識產權權利證書 16 項，涵蓋實用新型專利證書 3 項、外觀專利證書 1 項及軟件著作權登記證書 12 項。

• 2025 年

公司向國家知識產權局等部門提交知識產權申請	包括發明專利	外觀設計專利	軟件著作權
30 項	12 項	9 項	9 項
本年度公司新獲得知識產權權利證書	涵蓋實用新型專利證書	外觀專利證書	軟件著作權登記證書
16 項	3 項	1 項	12 項

服務國家戰略 踐行社會公益

中國人壽秉持「成己為人，成人達己」的企業文化核心理念，積極服務國家發展大局，深入踐行社會公益事業，切實履行經濟「減震器」與社會「穩定器」的職責。

服務國家戰略

中國人壽聚焦國家戰略，以服務鄉村振興、促進區域發展為著力點，堅守保險保障本源，持續為經濟社會健康發展貢獻力量。

鄉村振興

治理

中國人壽公司黨委、總裁室統一領導鄉村振興相關工作，鄉村振興辦公室負責牽頭落實鄉村振興的具體工作安排，統籌各項工作順利開展，各相關部門結合自身工作職責，負責制定推進鄉村振興保險業務發展和相關的政策及措施。

戰略

中國人壽響應國家關於「三農」工作的重要戰略部署，堅持企業特色與鄉村振興幫扶相結合，組織「產業、人才、文化、生態、組織」等五大振興領域，助力當地經濟發展。

管理

中國人壽持續完善鄉村振興幫扶管理機制，深入開展黨建幫扶、保險幫扶、定點幫扶、消費幫扶等重點工作，助力推進鄉村全面振興。

指標和目標

中國人壽以「深入貫徹黨中央重大決策部署，把推進鄉村全面振興與公司重點工作有機融合，落實監管機構和地方政府定點幫扶考核任務，助力推進鄉村全面振興」為總體目標，持續健全長效幫扶機制，不斷推進鄉村振興工作提質擴面。2025 年，公司派駐駐村幫扶幹部 1,020 名，承接幫扶點 1,085 個。

公司派駐駐村幫扶幹部

1,020 名

承接幫扶點

1,085 個



公司紮實推進兩鄉網點建設，創新線下服務模式與運營體系，匹配兩鄉多元服務需求，強化區域化、網格化深耕，提升網點綜合服務與經營管理能力。

深耕兩鄉服務網點 助力鄉村振興發展



中國人壽自 2023 年起，正式啟動「兩鄉振興」戰略規劃，以兩鄉網點為支點，打造「多元化銷售、綜合化服務、品牌化宣傳」三化窗口，在鄉村大地上用國壽好服務書寫普惠金融「大文章」，並針對服務不足的社區開展金融知識普及活動。

在戰略方面，公司以「兩鄉星級生產單元體系」與「兩鄉振興樣板間建設」為「雙輪驅動」，構建分級分類評價體系並打造標杆網點，通過精準的政策和資源投放，全面提升兩鄉網點的硬件配置與綜合服務能力。

在實踐方面，公司圍繞設施升級、服務創新、政企協同三項重點展開：一是推進網點標準化與適老化改造。在安徽六安霍山縣與兒街網點設立「愛心驛站」，配備便民設施，方便鄉村居民使用。二是創新服務模式，支持鄉村居民保障需求。湖南、福建等地部分網點通過共建聯訓提升服務能力；四川雅安九襄網點成立理賠協助小組，幫助處理偏遠地區理賠事務。三是主動對接地方政府，拓展民生服務。山東荷澤舊城網點設立「金健康」服務點，協助辦理醫保政策和繳費；山東壽光西城網點設立宣傳站點，配合開展惠民政策和風險防範宣傳。

公司在產業幫扶領域持續發力，通過系統開展農產品產銷對接、推動特色種養業升級、創新消費幫扶手段等務實舉措，引導幫扶地區延伸產業鏈、提升價值鏈，強化產業發展的內生動力，深化產業幫扶「造血」功能，帶動脫貧地區經濟發展和群眾增收。2025 年公司投入消費幫扶資金 3,100 萬元，其中通過國壽電商平台購買集團公司定點四縣農產品 1,800 餘萬元，購買其他幫扶地區農產品 1,300 餘萬元。

黑龍江省分公司助力福利村發展大豆加工產業



黑龍江分公司在勃利縣搶墾鄉福利村通過打造綠色生態豆油加工廠，充分發揮福利村區域和原料優勢，精準助力鄉村產業振興。公司投入 20 萬元啟動資金，將 150.5 平米的閒置房產改造為生產廠房，將本村大豆加工生產為優質豆油和豆餅，豆油由幫扶單位定向採購並拓展至「紅帆助農」等銷售平台，豆餅則就近供應養殖戶，構建了「種植——加工——銷售——飼用」的本地化產業鏈。加工廠已實現產值近 200 萬元，收益 20 餘萬元，並為村民提供了就近就業崗位。村集體規劃將利潤用於基礎設施建設、農業技術扶持、擴大再生產、公益事業及村民保險保障等多個方面，實現產業收益反哺鄉村全面振興，形成了可持續發展的良性循環，是公司「由‘輸血’向‘造血’轉變」、通過產業升級帶動消費幫扶的生動實踐。



工人在生產車間加工豆油



工作隊協助銷售福利村福壽大豆油

山西省分公司十四載駐村幫扶點亮靈丘鄉村「幸福路」



山西省分公司自 2011 年起定點幫扶靈丘縣曲回寺村與西漕溝村，十四年來累計投入幫扶資金 260 餘萬元，通過培育特色產業、改善民生福祉，紮實助力鄉村振興。

在產業幫扶方面，公司圍繞「一村一品」精準施策，在曲回寺村援建小雜糧加工廠，年加工油品近 21 噸，實現收入 30 餘萬元，提升農產品附加值並帶動就業；在西漕溝村出資修建基礎設施並安裝太陽能路燈，支持千畝板栗產業發展，帶動 30 餘戶村民戶均年增收近萬元。同時，通過消費幫扶及電商平台持續助力農產品銷售。

在民生保障領域，公司修建灌溉水渠、便民澡堂、便民食堂等設施，並為兩村 700 餘名脫貧人口捐贈總保額 6,200 餘萬元的意外傷害保險。

公司充分發揮保險兜底保障作用，堅守防返貧底線，做好保險幫扶工作。積極配合各地政府落實大病保險困難人群傾斜政策，發揮保險機制參與社會風險管理的功能作用。同時，公司開發符合地區實際的特色民生保險產品，加強對失獨老人、殘疾人、城鎮低收入人群等弱勢群體的保障支持，2025 年為符合鄉村振興政策條件人員針對性開發 2 款鄉村振興系列產品，包括國壽鄉村振興綜合意外傷害保險（B 款）等；服務鄉村人口超 454 萬人次，理賠金額超 158 億元。

陝西省分公司創新實踐精準幫扶模式



陝西省分公司立足區域特點，創新打造「紅色幫扶」「金色幫扶」「綠色幫扶」三種模式，以差異化舉措精準服務鄉村振興，相關實踐入選 2025 人民企業社會責任「鄉村振興」案例。在陝北地區實施「紅色幫扶」，以黨建引領盤活紅色資源。

榆林分公司連續三年為老區人民提供超 2,300 萬元風險保障，並推進「千村百鎮」工程優化基層服務網絡。在關中地區推行「金色幫扶」，聚焦壯大村集體經濟。

咸陽分公司協助旬邑縣建立菌菜輪作示範基地，形成「一棚多收」的優質循環模式。在陝南地區開展「綠色幫扶」，注重生態保護與綠色產業融合發展。

支持區域發展

中國人壽積極融入區域發展大局，錨定國家重大項目和基礎設施建設，以綜合金融服務夯實區域經濟高質量發展根基，持續加大對戰略性新興產業、先進製造業、科技自立自強等新質生產力領域的投資力度。支持科技創新的資金規模保持穩定增長態勢，有力支持了國產關鍵技術突破和產業鏈供應韌性提升。



京津冀協同發展

- 公司積極服務京津冀協同發展戰略，助力優化京津冀經濟結構與空間結構。目前，已形成完整的支持工作體系，積極發揮綜合化經營優勢，有效提升區域內金融保險服務密度。同時，公司持續助力京津冀地區生態環境修復和重大綠色基礎設施建設，設立多項綠色投資基金。公司亦在京津冀三地積極服務民生保障，如通過對小微企業、個體工商戶和「三農」領域等重點對象進行普惠金融資源傾斜。
- 2025 年 11 月，公司投資中化股份信託計劃 40 億元，中國中化是首批遷駐雄安的央企，於 10 月正式入駐，本次投資及時滿足了央企遷駐雄安後的融資需求，積極落實了險資入雄的戰略要求，不斷創新金融產品、優化金融服務。



長三角一體化發展

- 公司全面服務長三角地區多層次醫療保障體系建設，打造區域民生高質量發展的標杆。公司積極推廣城市商業醫療險，截至 2025 年 12 月 31 日，在上海、浙江、江蘇、安徽 4 省（市）參與 15 個城市商業醫療險項目，減輕參保人群的就醫負擔。2025 年，江蘇省分公司聚焦科技型企業人員保障需求，積極推廣專項綜合意外保障等方案，為全省 1.7 萬家戰略性新興產業企業提供超過 7,154 億元風險保障，以專業化保險服務護航產業創新發展。

為江蘇省戰略性新興產業企業

1.7 萬家

提供風險保障超過

7,154 億元



東北振興

- 公司充分發揮保險功能作用，為東北醫療保障體系建設貢獻重要力量。2025 年，黑龍江省分公司大病保險業務覆蓋超 446 萬城鄉居民，為超 60 萬人次支付理賠金超 4.7 億元，顯著緩解群眾醫療負擔。遼寧省分公司協助地方政府落實大病保險幫扶政策，在大病保險基金「收支平衡、保本微利」的原則下，通過降低幫扶人口賠付起付線，提高報銷比例等方式開展精準幫扶。

黑龍江省分公司大病保險業務覆蓋超

446 萬城鄉居民

支付理賠金超

4.7 億元

覆蓋超

60 萬人次



粵港澳大灣區建設

- 公司持續加強對粵港澳大灣區的投資支持，推動粵港澳大灣區保險市場發展，積極承辦城鄉居民大病保險，共承保佛山、江門、珠海、東莞、肇慶 5 個地市大病保險項目。

強化粵港澳大灣區投資

- 積極推動「險資入粵」，依托雄厚的資金實力，精準切入，多點、多面、立體結合支持粵港澳大灣區發展，持續加大對「兩新一重」、戰略性新興產業、科技創新、綠色轉型等領域的金融支持。
- 2025 年公司投資永岳項目，其中，廣東粵財投資控股有限公司是廣東省最重要的金融控股平台，擔保主體廣東省交通集團有限公司是廣東省交通領域最重要的投資和經營主體。

提升粵港澳大灣區保險服務能力

- 立足大灣區民生需求，創新打造粵港澳大灣區專屬保障方案與服務，構建多層次醫療保障體系。廣東省分公司已承辦珠海「大愛無疆」、廣州「穗歲康」、佛山「健康·佛醫保」、中山「博愛康」、江門「邑康保」等多個大灣區城市商業醫療險項目，且逐步擴充參保人群，符合條件的港澳居民和外國人士也可投保，有力推動了粵港澳大灣區民生融合發展。
- 珠海「大愛無疆」普惠保險項目在粵港澳大灣區內積極助力地方政府構建「基本醫保 + 大病保險 + 附加補充醫保 + 醫療救助 + 慈善捐助」的五重醫療保障體系。該項目續保率連續 5 年超過 95%，累計為珠海市超 159 萬參保人提供保障，賠付金額超 9.3 億元。項目還創新將服務內涵向前端延伸，從 2021 年起實施「愛健康」行動，推進惡性腫瘤等重大疾病以及高血壓、糖尿病等慢性病的早篩早診早治，累計超 30 萬人次獲益。



一帶一路

- 中國人壽發揮主業優勢，以開拓海外保險市場和參與投融資等多種方式廣泛參與「一帶一路」建設。持續優化產品和服務供給，為出海企業和人員提供廣泛可得、靈活多樣、適配有效的金融支持。
- 公司創新升級「一帶一路」保險產品與服務方案，實現意外風險保障、疾病風險保障、海外就診和緊急救援多維融合。同時，以援外醫生保險項目為標杆指引，進一步拓寬保險保障服務領域，擴大到重點領域、重點行業和重點企業，為「一帶一路」沿線的政府派出人員、「走出去」的海外中資企業和廣大商務、文化、旅游人群提供更便捷、多元、優質的保險保障服務。截至 2025 年 12 月 31 日，中國人壽已累計為超 2,000 家企業提供境外安全保障，覆蓋超 10 萬人次，提供風險保障超 1,000 億元。
- 公司通過政企聯動持續賦能本地企業跨境發展，先後協辦「東盟十國投資風險簡介及典型案例分析研討會」，參與服務「跨無止境」系列沙龍之江北金融專場，並受邀出席奉化區「境外投資合作（非洲專場）座談會」等多場重要活動，逐步構建起貫通風險保障、金融支持和政策對接的跨境服務生態。同時，公司持續拓寬「一帶一路」經貿合作和互聯互通投融資渠道，為大型投資項目建設提供長期資金支持。

踐行社會公益

中國人壽以社區關懷、志願服務和應急救援等實際行動，積極貢獻社會，傳遞公益溫暖。2025 年，公司向中國人壽慈善基金會捐贈 2,600 萬元。

社區公益

公司高度重視社區公益，以《公益捐贈管理辦法》為指引，大力推進社區公益實踐，切實履行社會責任。

一餐暖心飯，一份安心保



河北省青縣支公司積極對接地方政府，與青縣民政局合作開展 200 餘家「孝老食堂」保障項目，針對老年人集體用餐及日常活動中可能發生的食物中毒、滑倒、摔傷、燙傷等意外風險，專門設計並提供保障方案，以較低保費為就餐老人構築安全防護網。截至 2025 年 12 月 31 日，向每家孝老食堂提供保額 30 萬傷殘傷亡和 2 萬醫療費的保險保障，為鄉村互助養老模式注入「保險溫度」。

中國人壽持續支持 NYBO 青少年籃球賽事 助力體育強國建設



2025 年 8 月，中國人壽作為冠名合作夥伴，支持 2024—2025 賽季 NYBO 青少年籃球公開賽全國總決賽在內蒙古鄂爾多斯舉辦。本次賽事吸引了來自全國 32 個省（區、市）及特別行政區的 350 支球隊、3,200 名青少年運動員參與。公司自 2017 年起連續 8 年支持該項賽事，累計為超過 34 萬名小球員提供風險保障服務。在本屆賽事中，公司充分發揮保險專業優勢，為所有參賽人員提供全方位的保險保障方案，確保賽事安全順利進行。通過持續支持這項覆蓋全國 200 多個城市賽區的青少年籃球賽事，公司以實際行動踐行服務「健康中國」和「體育強國」戰略的承諾，為培養新時代體育人才貢獻力量。

社區溝通

中國人壽注重與運營所在區域的周邊社區保持良好的溝通與交流，致力於建立常態化、多樣化的溝通機制，進而及時了解社區訴求，響應居民關切，確保公司運營活動與社區發展協同並進。

「健康加 守護家」項目啟動，多方聯動築牢健康家庭根基



2025 年 8 月 1 日，由中國婦女發展基金會主辦、中國人壽慈善基金會公益支持的「健康加 守護家」家庭健康管理宣導活動 2025 年度項目啟動會在北京舉行。

中國人壽持續攜手中國婦基會、中國家庭教育學會，共同搭建社區健康網絡，通過建立家庭健康檔案、開展社區義診、發放健康手冊等形式，讓健康管理成為家庭「必修課」，以實際行動踐行健康中國戰略。活動現場，家庭健康活動組織者、社區醫生代表、志願者代表和受益家庭代表共同發出倡議，呼籲社會各界從自身做起、從家庭做起，積極參與到家庭健康守護行動中，推動健康生活理念和生活方式根植家庭、融入日常，以健康家庭「小細胞」激發健康中國「大活力」。

中國人壽「藝術回山」公益項目構建鄉村美育長效生態



自 2020 年起，中國人壽推出「藝術回山」公益項目，旨在通過線下藝術體驗、開展藝術課程、捐贈美術用品等多元方式，將優質美育資源輸送至鄉村地區，助力青少年美育發展和鄉村文化振興，推動鄉村社區發展。項目足跡已遍布全國 30 個省份 159 個城市，覆蓋 188 所學校，直接鏈接 4.5 萬名學生，逐步構建起鄉村美育的常態化支持機制。



志願服務

公司倡導員工積極投身志願服務，與員工同心協力，為構建和諧社會貢獻積極力量。截至 2025 年 12 月 31 日，公司已成立青年志願者服務團隊 350 餘個，擁有註冊青年志願者達 3,000 餘人，組織開展志願服務 600 餘次，參與志願服務達 40,000 餘人次。

開展「同植此綠，共促發展」義務植樹活動



2025 年 4 月 17 日，中國人壽志願服務隊組織開展「同植此綠，共促發展」義務植樹活動。大家揮鋤鏟土澆水，植下一片綠樹，為綠化首都、美麗中國貢獻國壽青年力量，並將 ESG 和綠色發展理念融入發展基因。



參與第 24 屆「漢語橋」世界大學生中文比賽福州站活動的志願服務



2025 年 8 月，福建省分公司志願服務隊的志願者們積極投身於第 24 屆「漢語橋」世界大學生中文比賽福州站活動的志願服務中，用專業行動為賽事保駕護航。



築牢人才根基 凝聚發展合力

中國人壽踐行「以人為本」的人才理念，以保障員工權益、助力員工成長為核心目標，系統構建完善的人才管理體系，持續加大員工福利與發展投入，為員工打造公平、開放、健康、多元的工作環境。

員工權益

公司在用工管理的全流程中堅守合規底線與公平原則，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，亦遵守中國政府批准的部分國際勞工組織核心公約等國際員工權益保障要求，制定《員工招聘管理辦法》《分公司員工薪酬管理辦法》等制度，構建覆蓋員工招聘、薪酬、晉升等方面的人才管理體系，參考國際相關勞工公約，確保員工招聘與晉升過程的合規、公平與透明，全力保障員工合法權益。

多元、平等與包容

公司在員工管理中深入落實多元化與平等原則，全力營造平等、包容及多元化的工作氛圍。我們在聘用和選拔員工時以員工的能力素質、工作表現為唯一依據，嚴禁任何形式的歧視、騷擾與不當行為，保證不同性別、地區、民族、宗教、年齡、婚姻狀況、殘疾或政治信仰的員工均享有平等的機會與權利。同時，我們堅決落實效率與公平並重原則，杜絕僱傭和使用童工，以及任何形式的強迫勞動。公司積極貫徹多元、平等與包容的企業文化，面向全體員工開展多元化相關培訓。

公司在員工結構中充分考慮多元化因素，注重保持員工性別、年齡、民族、政治面貌、地域等指標的多樣性，努力構建和諧包容的職場環境。2025 年，中國人壽勞動合同用工總數為 9.54 萬人，女性員工比例為 56.79%，少數民族員工佔比為 6.74%。

人才是企業發展的核心競爭力，公司高度關注人才流失問題，多年來持續追蹤員工流失情況，定期進行員工流失原因分析，並採取針對性措施加以改進，以有效應對人才流失挑戰。2025 年，公司的員工流失率為 0.97%，保持穩定趨勢。

• 2025 年

中國人壽勞動合同用工總數為

9.54 萬人



女性員工比例為

56.79%

少數民族員工佔比為

6.74%

民主管理

中國人壽尊重員工民主權益，通過各級工會發揮職工代表大會作用，鼓勵員工積極參與民主決策、民主管理、民主監督。2025 年，公司組織召開第四屆職工代表大會第二、三、四次會議，審議了涉及公司治理、企業管理、員工發展等諸多方面的 10 項議題，積極為公司發展建言獻策；總部機關召開第三屆職工代表大會第二次會議；省級職工代表大會共開展 34 次，通過提案共計 236 件，持續推進中國人壽基層民主管理工作。截至 2025 年 12 月 31 日，中國人壽職工代表大會覆蓋的員工比例為 100%。

公司傾聽員工聲音，制定《信訪工作辦法》，建立保密的員工信訪、申訴與舉報流程，提供舉報電話、通信地址、電子郵箱等暢通的申訴舉報渠道。針對收到的申訴舉報線索，公司採取談話函詢等方式進行核實，嚴格按規處理，並在處理過程中對相關信息進行保密，保障員工個人信息安全。公司持續完善《員工違規行為處理規定》，明確禁止對舉報投訴行為進行干擾、信息泄露或打擊報復，並規範對於舉報人、投訴人等有關人員採取威脅、打擊、報復等行為的處理辦法，為依法依規開展監督提供制度保障。在績效申訴方面，公司制定完善的績效反饋與申訴流程，定期開展績效評估並向員工提供績效反饋，切實保障績效考評工作的公平性與公正性。

公司注重對員工關心關愛，每年開展員工滿意度調查，2025 年度總部員工滿意度調查結果顯示，在參與調查的員工中，對公司整體評價為「滿意」及以上的佔比達 91%。根據調查結果，公司將繼續堅持做好對員工的關心關愛，並積極響應員工的關切，不斷優化工作舉措，提升員工滿意度和歸屬感。

• 截至 2025 年 12 月 31 日

中國人壽職工代表大會覆蓋的員工比例為

100%



• 2025 年度總部員工滿意度調查

對公司整體評價為「滿意」及以上的佔比達

91%



員工發展

中國人壽將人才發展戰略作為公司戰略的重要組成部分，持續強化對員工的培養與賦能，通過建立有競爭力的薪酬體系、多層次的人才培養體系和暢通公平的晉升渠道，推動員工與公司共同成長。2025 年公司制定並公開發佈《[員工權益政策聲明](#)》，對員工的僱傭、薪酬、晉升、福利等方面進行規範管理，堅決保障員工應享有的基本權益。

人才發展戰略

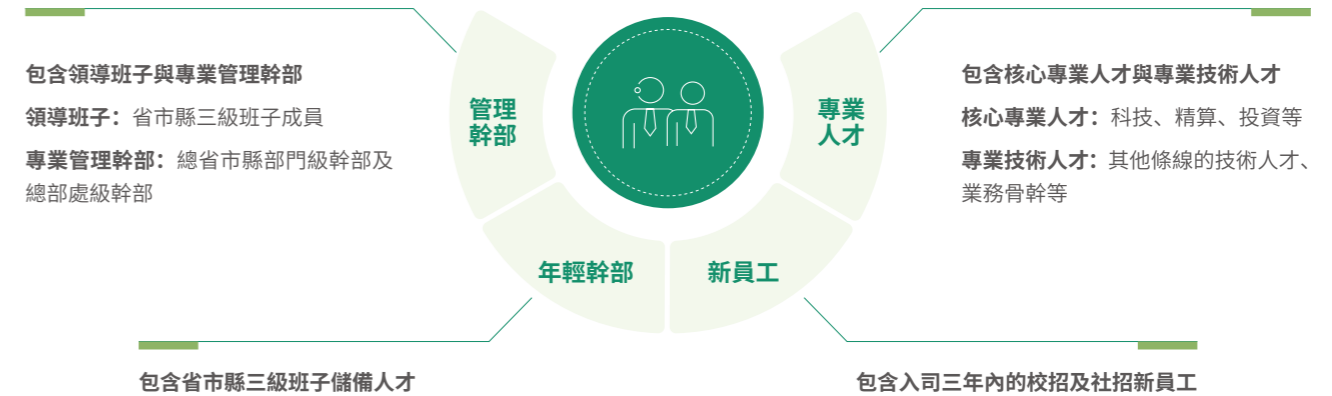
中國人壽重視人才梯隊建設，將人才的吸引和培養與公司發展戰略有機融合，制定人才發展戰略規劃，以「精準構建人才庫」和「分級分類培養人才」為主要策略，持續完善從儲備、選拔到培養、晉升的一體化人才發展機制。



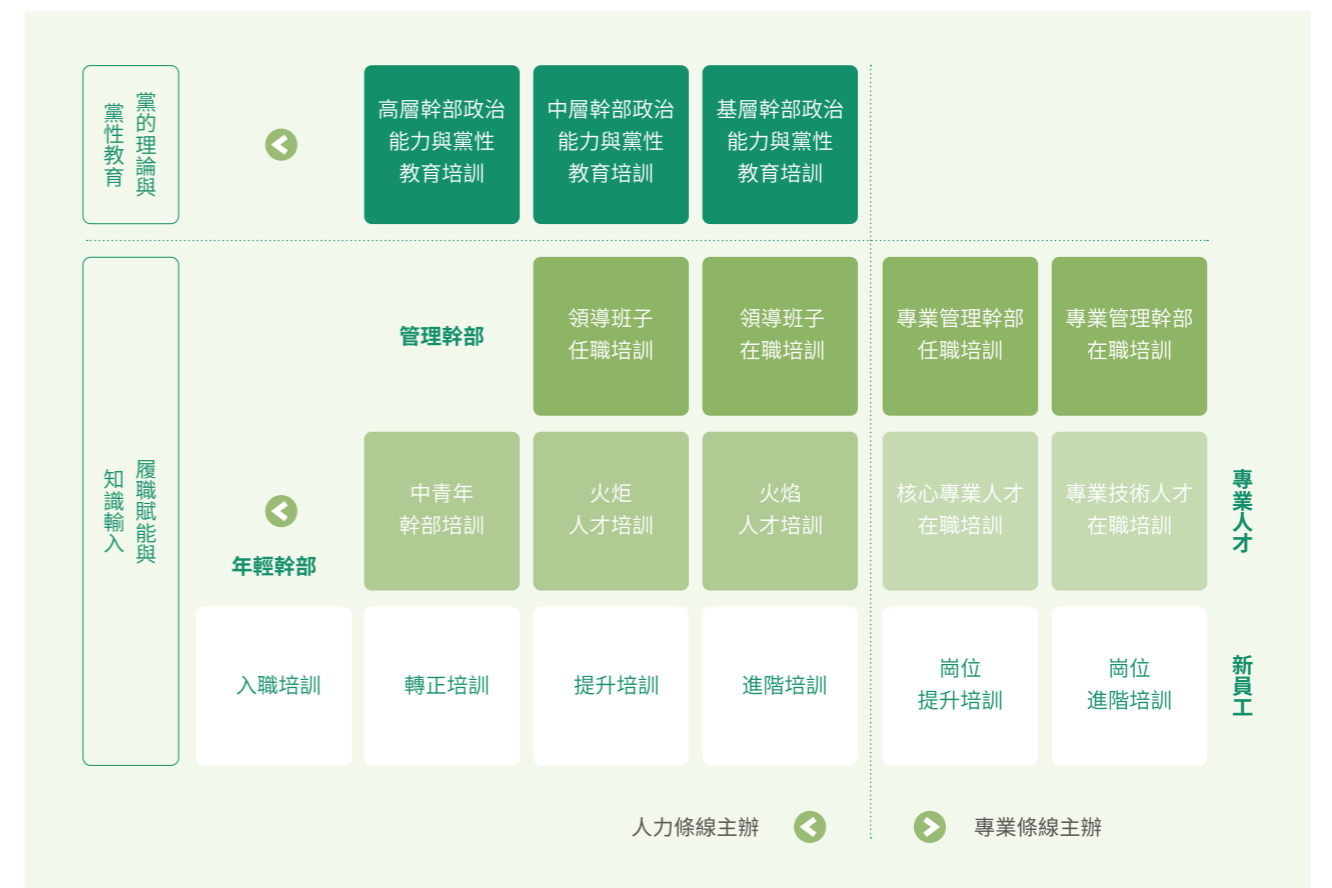
在精準構建人才庫方面，公司根據自身戰略佈局和發展方向，開展前期崗位評估和人才調研，梳理崗位與招聘需求，精準建立針對不同業務類型、崗位、層級的人才庫和人才儲備培養計劃，加深人才板凳深度，構建多層次、多渠道的人才引進體系，強化內部人才挖掘與動態管理，推動高潛人才的系統性培養與實踐鍛煉，確保關鍵崗位後備力量充足、人才供給高效匹配。

在分級分類培養人才方面，公司圍繞長期戰略與崗位勝任要求，依托員工職業生涯發展理念，制定《公司人才教育培訓體系重構方案》，為不同層級與類型的員工規劃清晰、多元的職業發展路徑。通過「管理幹部、年輕幹部、專業人才、新員工」四位一體的分級分類人才體系，實施差異化、目標導向的培養機制，強化關鍵人才的履職能力與專業深度，推動全體員工與公司共成長、同發展。各類培訓項目聚焦崗位需求與成長階段，設定明確的成效指標與追蹤機制，確保培訓的系統性與落地性，提升員工發展意願與公司人力資本質量，構建穩健的人才供給體系。

為加強人才培養的系統性與規範性，公司制定《員工教育培訓管理辦法》等制度，發佈《2025 年員工教育培訓安排》，明確為全體員工提供基礎理論、技能提升、專業崗位訓練和專業資格獲取四個方面的相關培訓，同時為實習生提供有關培訓。此外，公司發佈《外部專業資格管理辦法》，建立公司認可的外部專業資格庫，並提供相應的學習資源，鼓勵員工積極參與院校學習及外部資質能力考核，全力滿足員工的自我提升需求。



「四位一體」幹部員工分級分類示意圖



培訓項目組織運營體系一覽圖

領導幹部培訓



2025 年，實施管理幹部、年輕幹部等群體的分類培養策略，著力提升各級領導幹部的綜合履職能力，系統建立了員工領導力發展與儲備體系，並配套實施管理幹部任前、任中全過程培訓，深化管理人才梯隊建設。

管理幹部

與上海和成都保險研修院、幹部學校、高校培訓基地合作，對新任領導班子成員開展任職培訓，聚焦新任管理幹部的崗位勝任力和戰略管理力，通過政策解讀、管理角色認知強化、數字化轉型等方面的培訓提升管理人員的領導水平和管理思維，為新任管理幹部儘快適應崗位工作打好基礎。針對任職一年及以上的領導班子成員，開展在職培訓，著眼管理人員的視野拓展與創新思維鍛煉，通過內部經驗分享和外部交流，完善在職幹部知識體系，提高其綜合素養與管理水平。

年輕幹部

開展「星火計劃」管理層梯隊選拔培養項目，實現管理幹部後備力量的分層儲備和分類培養。設置「火焰人才培訓班」「火炬人才培訓班」和「中青年幹部培訓班」，進行階梯式人才選拔及培養，通過關鍵政治素質、關鍵崗位經歷、關鍵領導力、關鍵專業能力四個方面的培養，提高年輕幹部工作水平及創新意識，系統性搭建結構優良的幹部人才梯隊。2025 年，為持續加大年輕幹部的培訓力度，公司在浙江大學舉辦 1 期中青年幹部培訓班，對全系統 60 名高潛幹部進行為期近 13 天的系統長訓。

專業人才培訓



定期對各專業部門的骨幹崗位成員進行在職培訓，培訓覆蓋科技、精算、投資等核心專業人才與各類專業技術人才。通過開展個性化崗位技能提升培訓項目，強化專業人才知識體系的廣度與深度，滿足其個人髮展需求和崗位發展需要。

新員工培訓



為幫助公司新員工應對全工作環境、崗位帶來的責任與挑戰，持續推進新員工培訓體系建設，2025 年，在公司原有的入職、轉正、提升與進階三年四階培訓體系的基礎上，新增由新員工所在業務線主辦的崗位提升、進階培訓及管培生專項培訓。通過線下培訓、線上課程、基層實習和導師傳幫傳代、跟蹤輔導等培養手段，幫助新員工拓展專業知識、強化專業技能，使每個新員工都能找到承擔新職責、把握績效提升機遇的個性化解決方案，實現從校園人到職場人再到國壽人的轉變，快速融入崗位工作。

針對應屆畢業生，重點打造「展翼計劃 2.0」管培生培養項目，秉承「嚴選拔、精培養、重使用」的原則，通過輪崗鍛煉、雙導師輔導、基地鍛煉、專業培訓等一系列培養機制，加速分支機構及直屬專業機構優秀青年人才的培養及成長。

外部專業機構合作培訓



在中山大學針對公司人力資源條線關鍵崗位人員舉辦培訓班，依托高質量師資進行人力資源專業理論培訓。

2025 年專項培訓情況

薪酬體系

中國人壽構建了覆蓋全體員工、基於績效、具有市場競爭力的薪酬體系，依據崗位類別與職級層次實施分級分類管理。公司以崗定薪，按績取酬，合理參考市場薪酬水平，兼顧內部公平性與外部競爭性，並設立薪酬差距監測機制，定期審查薪酬分布情況，及時識別並糾正潛在的不平等現象，確保薪酬水平與崗位價值、市場標準相匹配，以更好地吸引、保留和激勵人才，促進員工實現職業成長。

公司持續完善績效評估與反饋流程，制定差異化的績效考核政策，針對不同層級員工每年開展一次覆蓋全體員工的績效評估工作，並向員工提供績效反饋。績效評估採取多維度評估的方式，公司對各部門設定績效計劃並開展績效考核；對被考核人開展能力態度測評，從其主管、同事、下屬中獲得反饋。公司督促各層級管理者通過績效面談的方式開展員工的考核結果反饋和績效輔導，引導員工正確看待年度績效考核結果。員工若對績效考核結果存有異議，可以在績效反饋結束後提交《績效考核申訴表》進行申訴，公司將對申訴情況進行查證，並將申訴結果反饋申訴人。

公司為全體員工設定了定義清晰、可衡量、與可變薪酬掛鉤的績效考核目標，根據績效考核目標的達成情況進行差異化的薪酬支付，持續調整優化薪酬結構，實現精準激勵，確保員工在公平合理的薪酬體系下保持積極的工作狀態。

晉升機制

中國人壽堅持為全體員工提供公平暢通的晉升路徑，持續完善職位序列管理體系，構建管理、專業等職業發展通道。各通道堅持科學設計、差異發展、分類培養的原則，為人才打造廣闊的發展平台和清晰的成長階梯，全面暢通職業發展路徑，賦能員工多元價值實現。



員工關懷

中國人壽從員工的實際需求出發，建立健全覆蓋全體員工的非薪酬福利體系，在為員工提供包含退休金在內的各项法定福利的基礎上，圍繞員工身心健康、帶薪假期、家庭福利、特殊困難援助等方面給予員工關愛與幫助，切實提升員工的獲得感與歸屬感。

完善 權益保障

- 依法保障全體員工的年假、婚假、產假、陪產假、育兒假、病假等假期權益，並按公司規定支付假期工資。其中，育兒假為子女滿 3 週歲前每人每年 5 個工作日。
- 依法繳納員工社會保險和住房公積金，並拓展員工保障範圍，為全體員工建立包含補充醫療保險、企業年金等在內的多層次保障體系，覆蓋公共保障體系之外的風險。
- 開展困難員工幫扶，建立困難員工檔案。在重大節日對困難員工、單親特困女員工、困難勞模等開展送溫暖慰問活動。

- 嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《工傷保險條例》等相關法律法規和文件，定期為員工提供體檢，並開放心理諮詢服務平台，為全體員工提供 7*24 小時心理諮詢服務。員工可通過電話諮詢、視頻諮詢、機構面詢三種方式進行諮詢，確保員工可以在專業指導下及時疏導情緒和壓力，調整工作節奏，增強職場幸福感。

- 積極開展豐富的文體活動，舉辦面向全體員工（含實習生）的各類運動型賽事，豐富員工的業餘生活。截至 2025 年 12 月 31 日，公司舉辦的「激情國壽」賽事參與人員達 980 人次。

守護 身心健康

關愛 女性員工

- 積極履行女職工權益保護專項集體合同。
- 深入開展女職工普法宣傳教育活動，在各級工會組織開展女職工權益保護維權法律宣傳、線上答題活動，提升女職工維權意識和能力。
- 組織開展女職工關愛室建設情況專項調研，並持續開展「姐妹牽手」結對子幫扶活動，2025 年，慰問單親困難女職工 41 人次，慰問金額為 19.45 萬元。

中國人壽員工福利體系

建立困難職工幫扶機制

公司建立了「黨委領導、工會運作」的困難職工幫扶機制。2025 年，總公司工會向 36 家省級公司報送的總公司級 200 位困難員工共劃撥補助 90 餘萬元，將公司黨委和工會組織的溫暖及時送到廣大困難職工的心坎上。

促進代理人髮展

中國人壽高度重視保險代理人隊伍的長期發展，系統規劃代理人職業成長路徑，圍繞能力建設與專業發展制定專項賦能計劃。基於代理人成長目標構建培訓體系，涵蓋基礎理論、誠信教育、產品精講等內容，致力於通過多方面、全方位的培訓支持代理人全面提升專業能力，強化職業歸屬感與價值認同。公司積極打造「五心五行」國壽特色個險文化體系，以「五心同向，美好綻放」為主題，遵循「心想」「行向」和「功成」之間的邏輯關係，形成「五心五行」個險文化體系，引領國壽個險人走好高質量發展之路，守護人民美好生活。

公司著力健全以業績為導向的代理人激勵機制，通過基本制度迭代升級，引導代理人持續提升專業素養。同時，公司建立全面的代理人保障與福利體系，推動各項福利政策紮實落地，為代理人職業發展提供有力支撐。截至 2025 年 12 月 31 日，中國人壽總銷售人力為 63.8 萬人。



創新推出一體化新人育成模式

為助力銷售隊伍轉型升級，中國人壽創新推出了一體化新人育成模式。該模式堅持以客戶為中心，聚焦提升新人客戶服務和市場實戰能力，以新銳營為作戰單元，實施長週期獨立運作，是個險營銷體製改革的積極探索和創新舉措。經過近三年的推廣運作，形成了具有國壽特色的個險銷售新人育成模式，並在新人客戶經營、顧問式營銷、綜合金融發展等方面，不斷豐富模式內涵。為培養以客戶為中心的新時代職業化、專業化國壽新人，打造個險新質銷售隊伍築牢根基、貢獻力量。



國壽特色個險銷售新人育成模式



03 治理篇



崇法善治 築牢發展根基

中國人壽始終秉持高質量發展理念，以健全治理體系、築牢風控防線、恪守商業道德、深化供應鏈協同為主線，為可持續發展注入強勁動能。

- 恪守合規底線，提升治理效能 —— 72
- 完善風控體系，保障穩健運營 —— 75
- 秉持商業道德，營造清廉環境 —— 78
- 深化鏈上協同，共建價值生態 —— 81



恪守合規底線 提升治理效能

中國人壽堅守合規經營底線，系統構建權責分明的公司治理架構，全面提升合規風控體系效能，深化利益相關方協同與信息披露機制，賦能公司穩健經營與可持續發展。

公司治理

中國人壽嚴格遵循《公司法》《證券法》等法規要求，以完善治理機制、強化合規經營為核心目標，構建形成公司治理體系。公司遵守公司章程，推進股東大會、董事會及其專門委員會工作。2025 年，公司共召開股東大會 3 次、董事會會議 13 次、專門委員會會議 35 次、監事會會議 6 次，以規範化運作持續提升治理透明度與市場公信力。根據新《公司法》以及中國證券監督管理委員會、國家金融監督管理總局相關規定，結合公司實際，公司已於 2025 年內完成公司治理結構調整，已完成《公司章程》修訂並取消監事會和監事，由董事會審計委員會行使《公司法》以及監管規則中規定的監事會職權，並在董事會中增設職工董事。

公司建立完善的董事選舉及委任程序，制定相關政策。同時，遵循公司章程等制度對董事任期的要求，對董事會每三年進行一次定期換屆選舉。

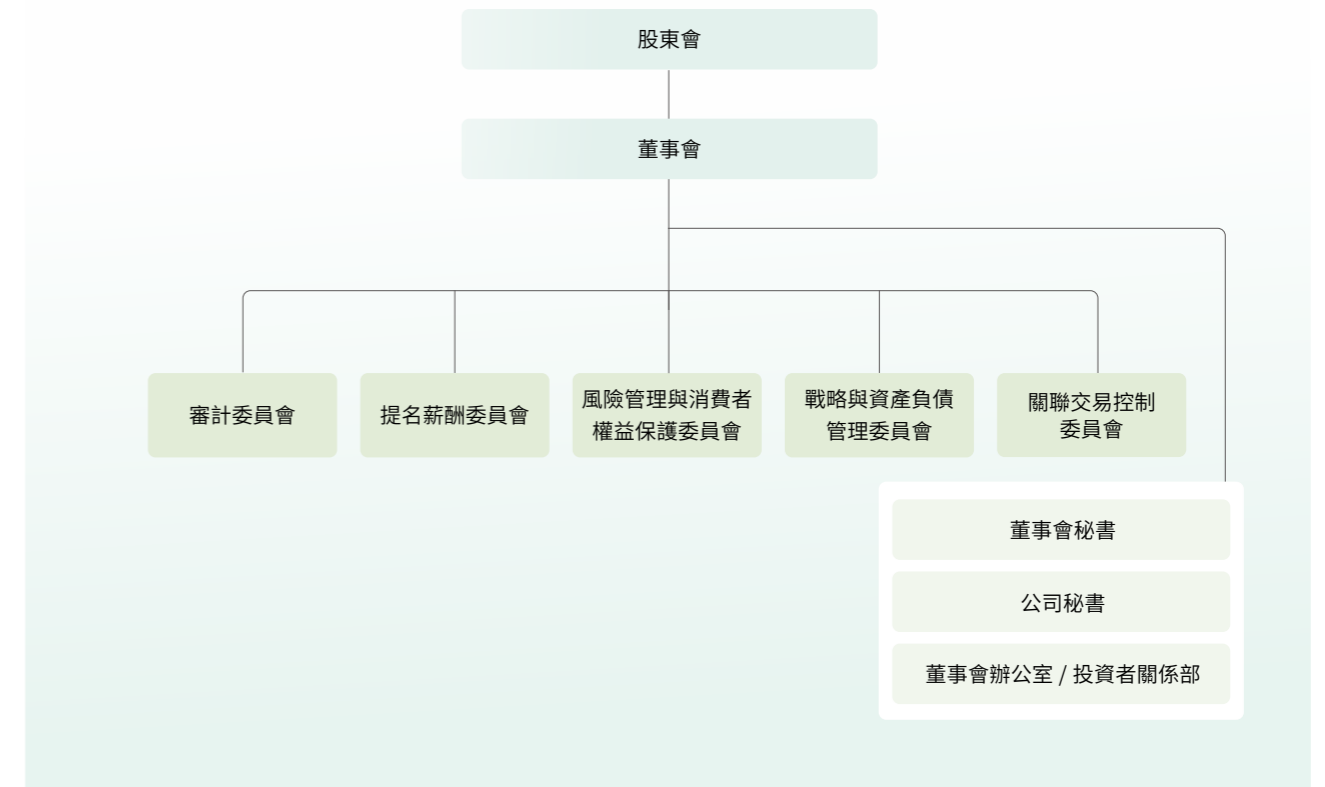
公司視「董事會獨立性與多元性」為保障股東權益、維持公司穩定發展的關鍵因素，制定多元化政策，設立獨立性與多元化目標。在提名及委任董事的全過程中，董事會提名薪酬委員會作為核心機構，負責對董事候選人的任職資格和條件進行嚴格審核，並向董事會提出建議。在此過程中，委員會將綜合考量候選人的性別、年齡、文化背景、教育經歷、專業技能、行業經驗、知識結構以及服務任期等多維度要素，為科學決策和公司長遠發展提供堅實保障。

同時，董事會每年定期審查獨立董事的獨立性，定期評估董事會多元性。獨立董事積極發揮參與決策、監督製衡、專業諮詢作用，出席公司年度股東大會，向股東大會提交年度述職報告，積極參加董事會及其專門委員會會議、獨立董事專門會議，認真聽取有關人員的匯報，對公司業務發展、財務報告、關聯交易等議案進行了充分審議，為公司董事會重大決策事項提供了專業意見；並及時了解公司的日常經營狀況和可能產生的經營風險，與公司管理層、外部審計師進行充分討論，積極參加公司業績發佈會，有效履行獨立董事職責。截至 2025 年 12 月 31 日，董事會成員共計 12 名，包括 4 名管理董事、4 名非管理董事和 4 名獨立董事；其中，3 名董事為女性。董事會成員在行業發展、財務風險識別與防控、財務審計、法律風險管理及可持續發展等方面具備豐富經驗（詳見年報公司治理章節）。其中，審計委員會的成員具備財務審計、經營管理、法律合規等方面的專業背景及相關行業經驗¹⁴，風險管理與消費者權益保護委員會的成員具備風險管理、法律合規與內控相關專業背景及經驗¹⁵。

在薪酬政策方面，董事及高級管理層薪酬組成為固定薪酬和按照業績表現確定的浮動薪酬，鼓勵董事及高級管理層為公司創造卓越價值。為保障公司股東利益，公司制定《董事、監事、高級管理人員和關鍵崗位人員績效薪酬追索扣回管理暫行辦法》等，明確建立績效薪酬追索扣回機制。在履職評價方面，公司制定《董事監事履職評價辦法》等規範，採取董事自我評價、董事會評價等環節開展董事履職評價工作，涵蓋忠實、勤勉、專業性、獨立性與道德水平、合規性等方面，全面評價董事履職情況。

¹⁴ 審計委員會主席林志權先生曾擔任安永會計師事務所合夥人和中國太平洋保險（集團）股份有限公司獨立非管理董事；審計委員會委員翟海濤先生現為華資本集團總裁、創始合夥人之一，曾在高盛集團工作。

¹⁵ 風險管理與消費者權益保護委員會主席盧鋒先生現為北京大學國家發展研究院經濟學教授、校友學院發展基金講席教授，兼任中國金融四十人論壇學術委員，在經濟研究與可持續發展方面富有專業經驗；風險管理與消費者權益保護委員會委員陳潔女士現任中國社會科學院法學研究所商法研究室主任、研究員，民盟中央法製委員會委員，中國商業法研究會副會長等，在法律研究和風控合規等方面經驗豐富。



中國人壽治理架構

依法合規經營

中國人壽深知健全的合規管理體系是貫徹依法治企與實現高質量發展的機制保障。公司嚴格遵守國家法律法規及監管規範要求，持續完善權責明晰的合規管理體系，築牢合規發展基石。公司搭建由董事會及其專業委員會、公司總裁、首席合規官、合規管理部門、合規崗位、各級機構、部門以及保險從業人員組成的分工明確、逐級負責、管控有效的合規管理組織框架，將各項合規要求融入公司經營管理和業務流程中，持續提升合規管理成效。

公司健全制度管理體系，以行業監管要求為遵循，以經營發展實際為導向，建立起分級分類的制度管理體系。優化制度建設流程，及時外規內化；跟蹤評估落地情況，提升制度管理力。依托制度剛性約束，夯實合規管理基礎。公司積極落實《金融機構合規管理辦法》，聚焦組織機制、隊伍建設、履職保障等方面，縱深推進合規建設。

公司持續推動合規管理與時俱進，順利通過合規管理體系認證第二年監督審核，合規建設持續走實走深。同時，公司制定年度合規計劃，有組織地推動各條線、各領域開展合規管理，配套實施方案，細化落實舉措，保障合規要求管理到位、落到實處，推動合規要求與業務發展有機融合。

公司高度重視合規文化培育工作，堅持「合規創造價值」理念，推動合規管理與經營發展並進；堅持「合規從高層做起」理念，將合規作為「一把手」工程，各級管理層身體力行；堅持「全員主動合規」理念，多措並舉，讓「知合規、重合規、守合規」從口號沉澱為全員價值共識。

中國人壽榮膺保險行業「2025 年度優秀合規企業」



2025 年 12 月，在國內法律行業交流平台——名律堂組織的「2025 年企業合規先鋒榜」評選項目中，中國人壽榮膺保險行業「2025 年度優秀合規企業」。這份榮譽的獲得是對中國人壽近年來高標準合規治理成效與高水平合規風險防控的生動見證。



信息披露與投資者溝通

中國人壽嚴格遵循各上市地及行業監管法律法規、規章制度及監管要求，認真履行上市公司信息披露職責，以投資者訴求為導向，真實、準確、完整、及時、公平披露各項信息，確保所有股東及中小投資者可以平等獲取信息，並持續豐富自願性披露內容，不斷提升信息披露有效性和信息透明度。

公司持續優化線上與線下的溝通渠道。通過官方網站、投資者關係微信公眾號、微信小程序等平台及時發佈公司重要信息，主動且高效地傳達公司的運營狀況及長遠發展戰略規劃。同時，通過建立完善的制度與流程，有效保護中小投資者權益，依托上證 E 互動平台、電話、郵件等多種渠道及時響應投資者諮詢與反饋，及時向決策層反饋投資者聲音，為公司經營提供有益參考。2025 年，公司開展形式多樣的投資者溝通活動，召開 3 次股東大會，舉辦 4 次定期報告業績發佈會，開展全球非交易路演，與投資者及分析師舉行線上及線下會議，積極參與各類投資者大會。

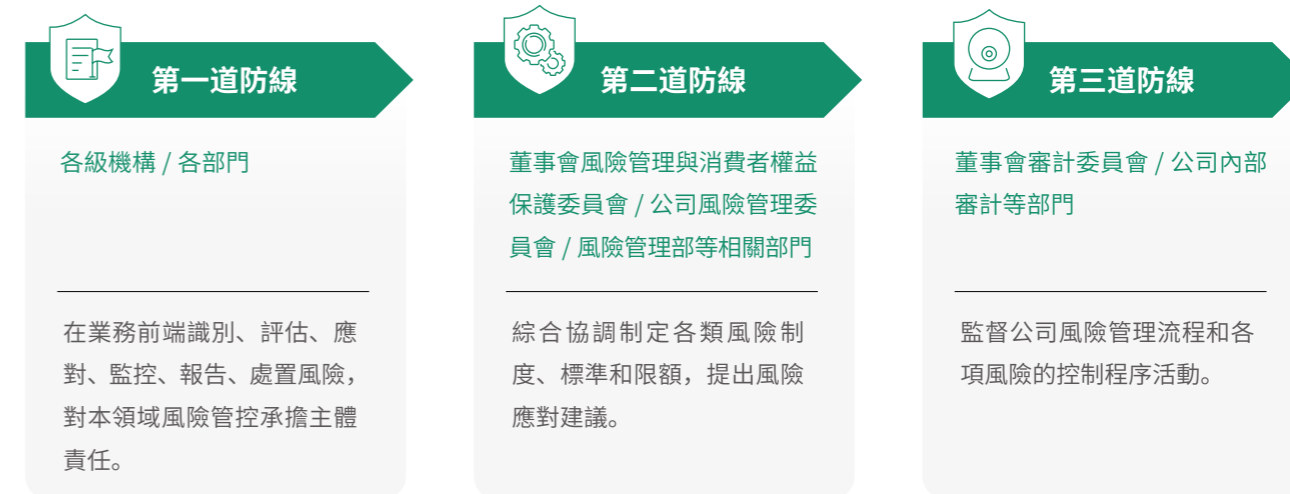


完善風控體系 保障穩健運營

中國人壽重視金融風險防控工作，將不發生系統性風險作為不可逾越的底線，著力構建金融風險管理體系，系統推進風險管理策略實施與機制創新，實現風險管理全覆蓋與效能提升。

治理

中國人壽系統構建全面風險管理體系與風險治理架構，形成高級管理層統籌實施、風險管理職能部門主導推進、各職能部門垂直主責、三道防線橫向聯動的協同機制，健全風險運行監測機制，實現風險識別精準化、評估模型化、監測動態化、應對前置化的全週期穿透式管控。



中國人壽風險治理三道防線

戰略

中國人壽以戰略前瞻性與風險全面性為雙向驅動，構建風險管理戰略規劃體系，基於經濟週期研判、行業生態規律與公司經營特質，精準錨定風險管控核心領域與薄弱環節，形成多維度風險應對策略矩陣。

中國人壽風險管理戰略及總體目標



- (一) 堅決貫徹落實中央關於防範化解重大金融風險的決策部署，堅決守住不發生系統性金融風險的底線；
- (二) 建立與自身戰略目標、組織架構、業務性質、模式、規模和複雜程度相適應的全面的風險管理體系；
- (三) 有效識別、計量、評估、監測和控制風險；採用與公司發展水平相適應的風險計量工具反映公司整體風險水平；
- (四) 將公司全面風險管理與日常業務管理相結合，減少公司的財務和聲譽損失，保證資本金的安全性和充足性，保護保單持有人的利益；
- (五) 在公司偏好水平的指導下，平衡公司面臨的風險和收益，創造價值。

管理

中國人壽持續完善風險管理體系，依據各項監管要求繼續加強「1+7+N」全面風險管理制度體系建設，升級優化以風險為本、覆蓋範圍廣、穿透力度大的風險管理體系，以《全面風險管理規定》為總綱、以七大類風險管理制度（《保險風險管理辦法》《操作風險管理辦法》《市場風險管理辦法》《信用風險管理辦法》《流動性風險管理辦法》《聲譽風險管理辦法》《戰略風險管理辦法》）為抓手，以《風險偏好體系管理辦法》等系列業務實施細則為依托，細化風險管理要求，全面提升風險管理體系成熟度。

公司建立風險管理責任考核機制，按照「償二代」監管規則等相關要求，將風險管理制度健全性和遵循有效性納入對部門及高級管理人員的績效考核體系，並將風險管理考核覆蓋各級人員，切實增強各級管理人員的風險意識和責任。截至 2025 年三季度，公司風險綜合評級連續 30 個季度保持 A 類評級，連續 8 個季度保持 AAA 最高評級。

公司堅守穩健的風險偏好，不斷迭代升級覆蓋資本、盈利與價值、全面風險管理等維度的風險偏好管理體系。公司通過科學的風險計量工具和傳導模型，將總體風險偏好有效傳導分解至業務管理的各領域、各層級，風險監測預警直達基層一線，真正實現對風險的精準定位，推動風險早識別、早預警、早暴露、早處置，具有硬約束的金融風險早期糾正機制逐步構建。

公司構建健全完備的風險應急管理體系，不斷深化應對外部衝擊和不確定性的底線思維和風險意識，持續提升應對極端風險和外部衝擊的能力，全力維護金融安全穩定。

指標與目標

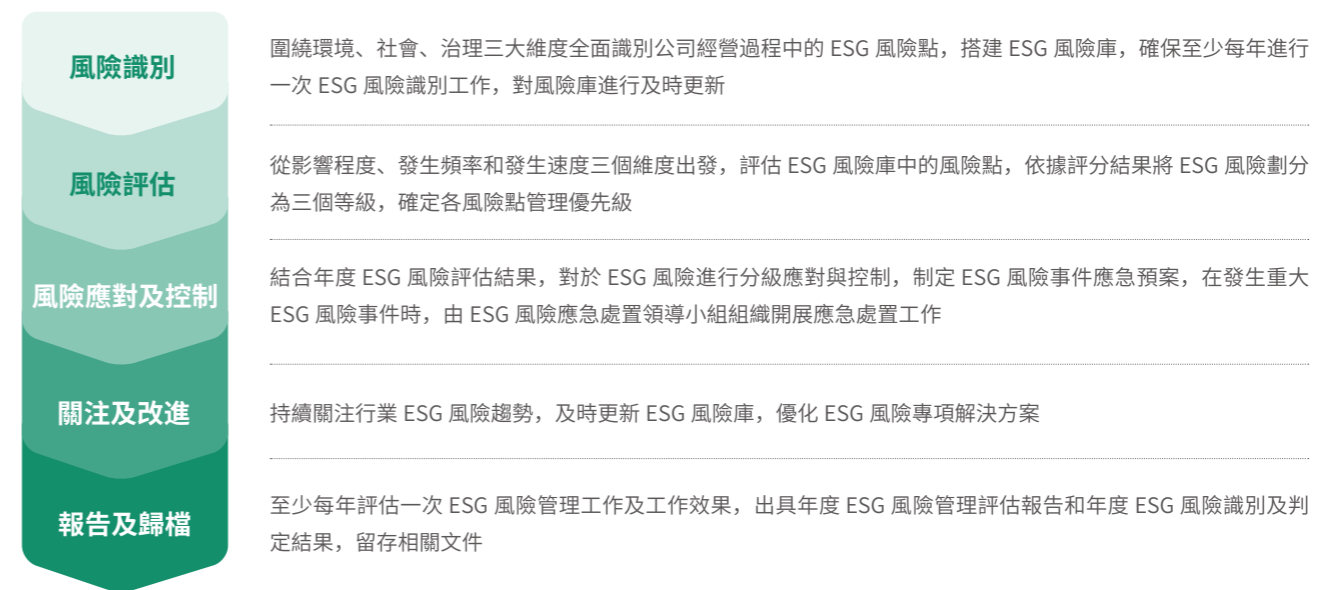
中國人壽堅持依法合規經營，構建目標導向型風險管理機制，強化重大風險識別預警與應急處置能力，將保險風險、市場風險、信用風險、操作風險、戰略風險、聲譽風險、流動性風險、信息安全風險、ESG 風險等多維度的風控要求有效嵌入公司經營管理中，並實施全週期動態監測，通過制度嵌入與流程再造實現風險管控與業務發展的動態平衡，保障經營質效穩步提升。2025 年，公司將風控合規舉措深度融入經營業務場景，不斷健全風險早期糾正機制，提升風險主動管控能力。此外，公司重視風險敞口管理，定期開展風險敞口評估，頻率為每年至少四次。

中國人壽 2025 年風險管理工作目標



始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持金融工作的政治性、人民性，全面貫徹落實黨的二十大、中央金融工作會議等會議精神，按照「三堅持」「三提升」「三突破」的工作方針，主動順應嚴監管新形勢，強化極限思維、底線思維，以數字化風控建設為重點，以問題的根治為目標，推動風險早識別、早預警、早暴露、早處置，健全具有硬約束的風險早期糾正機制，守牢風險底線，推動高質量發展。

公司制定《環境、社會及治理風險管理辦法》，秉持全局性、審慎性、前瞻性、適用性和動態性五大風險管理原則，推進 ESG 風險全生命週期管理，開展風險識別、風險評估、風險應對及控制、關注及改進、報告及歸檔五大工作。2025 年，識別出的前五大 ESG 風險分別是：信息安全、氣候變化、腐敗、人力資本和客戶關係管理以及人才吸引與留任。針對上述風險，公司已制定應對管理策略，及時跟進風險進展趨勢。



中國人壽 ESG 風險管理流程

公司通過大數據、人工智能等前沿技術賦能風險管理全流程。在銷售風險管控領域，公司創新搭建銷售風險智能預警系統，通過人工智能與大數據平台實現對海量業務數據的挖掘分析，精準定位高風險行為，及時防範化解風險隱患；在洗錢風險管理領域，公司與中國人民銀行江西省分行合作建成了洗錢風險態勢感知平台，實現洗錢風險逐天、逐筆量化，將洗錢風險提升至精準定量的測算。

公司引入外部審計，聘請第三方審計師定期開展內控風險審計工作，持續優化風險管控精度與審計監督效能，為長期穩健發展提供前瞻性風險保障。中國人壽經過多年實踐逐步建立起了具有自身特色的內部控制體系，內控要求覆蓋至經營管理各個領域，內控審計連續 18 年獲得外部審計師無保留意見。

在風險合規文化方面，公司常態化開展風險合規宣傳培訓工作，不斷創新豐富培訓和宣導方式，實現風險合規意識從認知到行為的轉化升級。公司開展各類風險管理培訓，涵蓋操作風險管理、內部控制及反舞弊、防範非法集資、反洗錢等各項內容。公司通過國壽 e 學上線各類風險管理宣導培訓課程，並針對分支機構崗位人員開展操作風險管理線下培訓和反洗錢專崗人員培訓。公司組織製作 10 個誠信小視頻，通過國壽 e 學和職場培訓等方式持續強化銷售人員誠信教育。公司參與保險行業非法集資風險識別與防控公益培訓，通過授課普及防非知識，分享涉非風險管理經驗，與同業溝通交流促進行業防非工作完善提升。公司每年定期對董事會開展風險及合規管理教育培訓。2025 年，公司開展董事風險管理培訓 2 次，涵蓋 ESG 風險（氣候風險）相關內容。

秉持商業道德 營造清廉環境

在複雜多變的市場環境中，中國人壽始終通過廉政建設築牢思想防線、防範非法集資守護資金安全、反洗錢維護金融秩序、舉報人保護激活監督效能等方面，構建起「不敢腐、不能腐、不想腐」的立體化商業道德生態。

廉政建設

中國人壽嚴格遵守《中國共產黨章程》《關於新形勢下黨內政治生活的若干準則》《中國共產黨廉潔自律準則》《中國共產黨紀律處分條例》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等黨內法規要求，持續推動黨風廉政建設和反腐敗工作，著力營造風清氣正的良好氛圍。

公司董事會承擔包括商業道德、反貪污腐敗、反壟斷與公平競爭等在內的 ESG 主體責任，嚴格落實公司道德問題的監督工作。

公司以《關於加強中國人壽保險股份有限公司清廉金融文化建設的實施意見》為導向，推動公司清廉金融文化建設；依據《反腐敗重點領域和關鍵環節清單（試行）》《各級「一把手」履職負面清單（2022 版）》《各級黨委委員履職負面清單（2023 版）》《政商交往負面清單》，強化對「一把手」等關鍵少數的教育警示，築牢廉潔從業意識；制定《商業道德守則要點》，推動公司全體員工及供應商職業道德建設，防範商業賄賂行為，保障誠信、公平開展各項業務。

公司將黨內監督與職能監督有機貫通、相互協調，建立以黨內監督為主導，紀檢、巡視、幹部、財務、合規、審計、風控等監督貫通協同的「大監督」體系。公司每三年開展一次覆蓋公司全部地市級（含）以上運營地的經濟責任審計，內容涵蓋履職待遇、業務支出、利益輸送等廉潔自律情況，落實整改建議以提升公司運營效能。

公司在業務運營中致力踐行良好的商業道德標準，持續強化商業道德培訓體系建設，常態化開展商業道德培訓及廉政教育，將嚴守政治紀律與政治規矩的課程納入各級領導幹部培訓班必修課，加大制度規定的培訓和解讀力度，確保關鍵崗位人員精準掌握紀律紅線、守住底線。

公司通過各種渠道向全體員工及實習生宣傳廉潔自律要求覆蓋率達 100%，定期針對全體員工、營銷夥伴開展誠信教育、廉潔教育，將反腐敗規章制度、國家商業道德法律法規等作為培訓重點內容，對不同職級和崗位人員提供有針對性的培訓，提升全員遵規守紀意識。

- 開展中央八項規定精神學習教育培訓課程，深入學習黨中央關於改進工作作風、密切聯繫群眾的八項規定，強調反對形式主義、官僚主義、享樂主義和奢靡之風，剖析違規違紀典型案例，引導黨員幹部築牢思想防線，踐行務實清廉作風。
- 開展系統公務接待、商務招待有關制度宣導，為從嚴糾治違規吃喝、違規收送禮品禮金突出問題，教育引導廣大幹部員工學規定、守底線、知敬畏。

中國人壽 2025 年亮點反貪腐培訓與廉潔意識宣貫項目

中國人壽遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規要求，堅決反對壟斷和不正当競爭行為，已在公司《商業道德守則要點》中闡明反不正當競爭行為規範約束要求，並通過開展多項培訓和活動傳遞反不正當競爭理念。

防範非法金融活動


中國人壽嚴格遵循《防範和處置非法集資條例》等法律法規，制定內部《防範和處置非法集資風險管理辦法》優化防範與處置非法集資工作制度體系，提升非法金融活動風險防控水平。

2025 年，公司全面落實防範非法金融活動宣傳教育工作，制定並發佈《2025 非法集資風險識別與防控年度培訓》，提升各級人員風險防範意識，著力維護公司經營安全、努力維護行業健康生態。公司積極響應監管部門發佈的《國家金融監督管理總局辦公廳關於開展 2025 年防範非法金融活動宣傳月活動的通知》，開展主題宣傳月活動，共舉辦約 2 萬場活動，參與人次超 80 萬。參與第五屆「守住錢袋子·護好幸福家」防範非法金融活動短視頻征集大賽，製作短視頻千餘部，獲最佳傳播獎以及優秀作品等獎項，有效提升公眾的風險防範意識，進一步強化防範非法金融活動的社會影響力。




黨內監督

- 深入落實《關於強化政治監督的指導意見》和《政治監督工作指引》，提高政治監督具體化精準化常態化
- 聚焦重點領域開展專項整治，集中整治群眾身邊不正之風和腐敗問題，在全系統糾治違規公務接待、商務接待，狠刹違規吃喝歪風



職能監督

- 在《員工違規行為處理規定》明確對於員工違反職業道德、廉潔自律規定的情形和處罰辦法



反洗錢

中國人壽嚴格遵循反洗錢法律法規，優化反洗錢制度體系，修訂《客戶盡職調查和客戶身份資料及交易記錄保存管理規定》等多項制度，保障治理有效性。

公司對標監管要求和行業優秀實踐，升級自評估體系，全面厘清洗錢風險分布，為實施風險為本的洗錢風險管理提供科學依據。加大洗錢風險態勢感知平台成果應用的深度與廣度，完成客戶評級升級改造。充分運用科技化智能化手段，更新異常交易監測預警體系，提升可疑交易分析質效。

公司面向董事高管、全體員工及專業崗位人員開展反洗錢培訓，及時傳達反洗錢監管政策最新動向及內部工作要求，持續提升全體員工洗錢風險管理意識。同時，公司主動參與監管機構舉辦的培訓、研討等活動，學習行業先進經驗，提升公司整體反洗錢水平。

舉報人保護

中國人壽認真落實《中國共產黨紀律檢查機關監督執紀工作規則》《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》等制度要求，將信訪舉報作為違規違紀問題線索重要來源，建立多樣化的舉報渠道，推動風險隱患動態清零。

公司已在《員工違規行為處理規定》中明確禁止員工干擾舉報、洩露信息等行為，並規定對實施威脅、打擊、報復舉報人、投訴人等行為的責任人，將依照規定予以處理，切實保障舉報人合法權益。同時，紀檢、合規等職能部門嚴格履行舉報人保護相關職責，保障舉報人個人信息安全，各級單位及個人不得私自追查舉報人信息。針對舉報線索，公司紀委工作人員通過談話函詢、初步核實等方式核實舉報線索的真實性，按照有關規定針對查實的線索進行處理。公司面向全體員工開展《內控標準知識培訓》，內容涵蓋反舞弊舉報渠道。

深化鏈上協同 共建價值生態

公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》等相關法律法規，制定《供應商管理辦法》等制度，同時在《環境、社會、治理和綠色金融管理規定》《商業道德守則要點》等文件中對於供應商 ESG 方面的管理提出進一步要求，堅持打造可持續供應鏈。

供應商 ESG 管理

公司建立了完善的供應商全流程管理體系，將 ESG 管理要求覆蓋供應商篩選、准入、審核、退出等全部環節，嚴格明確各環節考核標準，持續降低供應鏈運營中的 ESG 相關風險。公司全面關注供應商在環境管理、信息安全、職業健康安全等方面的表現，致力與供應商夥伴共同打造綠色可持續的產業鏈。

我們要求潛在供應商對國家法律法規中涉及的 ESG 要求進行有關聲明並簽署《供應商聲明書》，該聲明書將作為核心文件嵌入招採流程，以明確公司管理要求。2025 年，公司《供應商聲明書》簽署率超過 90%。

- 嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》等與環境保護相關的國家及地方法律法規，支持綠色發展和生態文明建設，提高生態環保意識；
- 嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，保護員工的合法權益。

中國人壽《供應商聲明書》ESG 相關承諾內容

公司建立了基於風險識別、分類分級與定期考核的供應商管理體系，以年度評審得分為分級依據，進而推動供應商的差異化與精細化管理。對質量、商業道德等方面的違規供應商，公司嚴格管理退出機制，採取從責令改正、處罰到終止合作及列入黑名單等處置措施，保障服務質量。截至 2025 年 12 月 31 日，中國人壽共計擁有集中採購註冊供應商 48,010 家，其中海外供應商 123 家。

公司堅持公平對待中小企業供應商，關注中小企業供應商權益。2025 年，公司¹⁶未出現中小企業款項逾期未支付。

供應商廉潔管理

公司堅持與供應商保持廉潔透明的合作關係，攜手打造廉潔供應鏈。在《供應商聲明書》中明確反貪污、反腐敗等商業道德相關的要求，並且注重廉潔意識的宣貫與培養。我們鼓勵全體供應商和商業合作夥伴制定符合其企業情況的反賄賂及反腐敗政策，並通過年度協同評估機制持續優化合作質量，同時督促全體供應商落實反腐敗反賄賂條款，保障供應鏈廉潔合規。我們面向全體供應商發佈《構建可持續供應鏈，中國人壽在行動》宣導文件，明確公司廉潔要求，並督促供應商積極配合廉潔專項檢查和商業道德宣貫活動，共同營造陽光、誠信的合作模式。

公司明確了供應商投訴舉報的渠道與保障措施，積極鼓勵供應商對潛在的違法違規行為進行檢舉，並鄭重承諾對舉報內容及舉報人身份予以嚴格保密，確保其免受報復、恐嚇或騷擾，同時提供必要的法律保護。

嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》等與反貪污、反腐敗、反壟斷相關的法律法規及管理條例，反對任何形式的貪污、腐敗和勒索，維護公平競爭的商業環境；

嚴格遵守中國人壽關於反貪污、反腐敗等商業道德政策有關規定，配合接受中國人壽合規核查項目；

積極參與中國人壽組織開展的商業道德標準宣導或培訓工作，認真學習並落實中國人壽商業道德要求；

積極配合由中國人壽開展的反腐敗審計項目、巡視工作和第三方反腐敗審計工作，確保提供所有必要的資料和協助，確保審計工作的順利進行。

中國人壽《供應商聲明書》商業道德相關承諾內容

¹⁶ 為母公司口徑。

聯合國可持續發展目標

2025 年我們的行動

- 開展女性員工關愛活動，2025 年慰問單親困難女職工 41 人（次），慰問金額為 19.45 萬元。

- 投入消費幫扶資金 3,100 萬元，派駐駐村幫扶幹部 1,020 名，承接幫扶點 1,085 個。
- 向中國人壽慈善基金會捐贈 2,600 萬元。
- 成立青年志願者服務團隊 350 餘個，擁有註冊青年志願者達 3,000 餘人，組織開展志願服務 600 餘次，參與志願服務人次達 40,000 餘人次。
- 聚焦「兩新人群」、小微企業、鄉村人口等重點人群，創新開發 20 餘款專項產品。
- 新增承保老年群體達 1.38 億人次¹⁷，服務老年階段投保客戶超 1,517 萬人次，理賠金額超 113 億元。
- 開發國壽小微企業人員團體綜合意外傷害保險（A 款）等兩款專項產品，服務小微企業數量超 20 萬家，提供風險保障超 12 萬億元。

- 支持綠色經濟發展，提升保險服務在氣候風險管理與生態保護中的積極作用，綠色保險保費收入 8.8 億元，保險金額 1.82 萬億元。
- 國壽資產參與設立中核田灣核電股權投資基金，並完成首筆出資，支持國家先進核電技術規模化應用與產業化發展。



- 為 9.54 萬名員工提供工作。
- 開展走訪慰問困難職工活動、女性員工關愛活動。
- 通過數字化轉型提升運營效率並創造相關就業機會；舉辦 AI 大模型競賽，培養和激勵科技人才，推動行業創新發展。

- 在普惠金融領域，持續推動大病保險等政策性健康險業務，參與承辦 200 多個大病保險項目和 70 多個長護險項目，有效減輕了人民群眾醫療和照護負擔。
- 互聯網保險業務總保費達 1,147.89 億元，位居行業第一，同比增長 38.94%，其中，互聯網專屬業務新單保費 20.96 億元，同比增長 598.5%。
- 圍繞親子、女性、健康、運動、生活回饋、少兒體育六大主題，提供普惠增值服務超 5,449.5 萬人次。
- 在雲南磨憨口岸等地設立服務機構，服務「一帶一路」與邊境社區發展；優化鄉村網點，將其升級為多功能便民觸點，增強社區服務韌性。

- 開展氣候風險情景分析及壓力測試工作，建立覆蓋物理風險與轉型風險的氣候風險影響評估模型，結合不同氣候變化情景，系統分析氣候變化對公司業務、資產和運營的潛在影響。
- 範圍一、範圍二溫室氣體排放總量為 628,099.95 噸二氧化碳當量，較去年下降 7%；同時，首次開展範圍三溫室氣體排放盤查。
- 全年雲視頻累計支持 32.3 萬場會議，雲桌面為 10.23 萬用戶提供線上辦公支持。
- 個人長期險無紙化投保比例達到 99.9%，全年累計生成電子保單 185.6 萬件，實現客戶可隨時在線查閱與下載，全年節約紙張超 243 噸。

¹⁷ 為非政策性保險口徑。

關鍵績效表

2023—2025 年中國人壽保險股份有限公司關鍵績效表

環境績效表¹⁸

績效名稱	單位	2023 年	2024 年	2025 年
車隊汽油消耗量	升	14,918,902.63	13,532,743.38	12,718,559.86
天然氣消耗量	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
液化石油氣	千克	177,122.21	170,147.78	119,045.66
電力消耗量	度	525,679,679.66	538,000,047.46	480,788,773.56
外購熱力	吉焦	3,092,688.22	3,095,941.39	2,981,287.63
清潔能源使用量*	千瓦時	/	373,637.00	281,433.60
綜合能源消耗量	噸標煤	196,328.24	196,460.89	182,916.67
綜合能源消耗密度	千克標煤 / 萬元營 收	4.98	3.85	3.03
範圍一、範圍二溫室氣體排放總量	噸	689,851.08	676,096.90	628,099.95
範圍一、範圍二、範圍三溫室氣體排放總量	噸	/	/	76,496,515.83
範圍一（包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放）	噸二氧化碳當量	49,860.25	46,852.52	42,167.05
範圍二（包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放）	噸二氧化碳當量	639,990.83	629,244.38	585,932.90
範圍三	噸二氧化碳當量	/	/	75,868,415.88
範圍一、範圍二溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量 / 萬元營收	17.51	13.24	11.17
溫室氣體減排投入金額	萬元	/	159.69	60.23
廢舊電池	節	580,239	567,555	557,962
廢舊墨盒	個	98,831	93,777	92,129
廢舊硒鼓	個	68,134	67,873	65,044
廢舊電子垃圾	噸	447.98	423.29	359.85
廚餘垃圾產生量	噸	3,853.95	3,543.14	3,018.61
其他辦公垃圾產生量	噸	4,102.11	3,105.47	2,899.98
廢棄物循環利用量	噸	/	38.16	53.99

¹⁸ 數據計算方法依據《綜合能耗計算通則 GB/T 2589-2020》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》標準進行折算。外購電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部辦公廳 2024 年 12 月 23 日印發《關於髮佈 2022 年電力二氧化碳排放因子的公告》計算得出。

如依據公司自 2024 年 1 月 1 日起管理《企業會計準則第 25 號—保險合同》（財會〔2020〕20 號）和《企業會計準則第 22 號—金融工具確認和計量》（財會〔2017〕7 號）等金融工具準則，對 2023 年溫室氣體排放密度數據、綜合能源消耗密度數據、用水密度數據進行追溯調整。

2024 年營收數據及 2024 年溫室氣體排放密度數據、綜合能源消耗密度數據、用水密度數據已根據統一口径重新計算，現對其進行追溯調整。

績效名稱	單位	2023 年	2024 年	2025 年
辦公用紙總量	噸	4,389.45	4,370.66	3,093.18
辦公用水總量	噸	7,810,594.04	7,242,205.19	6,274,828.45
用水密度	千克 / 萬元營收	198.24	141.85	103.85
生態環保處罰金額	萬元	/	0.00	0.00

社會績效表

績效名稱	單位	2023 年	2024 年	2025 年
公司取得的知識產權權屬證書數量	個	23	15	16
新產品研發及升級產品數量	款	196	110	171
捐贈資金	萬元	3,699.80	2,200	2699.63
社會保險繳納率	%	100	100	100
男性員工人數	人	42,376	41,738	41,217
女性員工人數	人	55,689	54,912	54,168
中國國籍員工人數	人	98,064	96,649	95,384
其他國籍員工人數	人	1	1	1
高中級管理層員工人數 ¹⁹	人	159	157	159
一般員工人數	人	97,906	96,493	95,226
銷售人員人數	萬人	69.4	66.6	63.8
勞動合同員工總人數	人	98,065	96,650	95,385
35 歲以下員工人數	人	33,912	31,800	26,081
35-50 歲員工人數	人	49,574	49,585	53,423
50 歲以上員工人數	人	14,579	15,265	15,881
少數民族員工人數	人	6,283	6,422	6,436

¹⁹ 高中級管理層員工數據口径：總公司高級管理人員及省級分公司總經理室成員，不含專職紀委書記。

績效名稱	單位	2023 年	2024 年	2025 年
年度員工流失率	%	1.80	1.34	0.97
男性員工流失率	%	2.04	1.47	1.11
女性員工流失率	%	1.62	1.24	0.86
35 歲以下員工流失率	%	3.81	3.03	2.35
35-50 歲員工流失率	%	0.84	0.59	0.45
50 歲以上員工流失率	%	0.26	0.13	0.12
中國國籍員工流失率	%	1.80	1.34	0.97
其他國籍員工流失率	%	0	0	0
新入職員工總人數	人	3,002	2,883	2,001
因工作關係死亡人數	人	7	1	4
因工作關係死亡比率	%	0.0071	0.001	0.0042
因工傷損失工作日數	天	7,369.5	6,399.5	8,992.9
男性員工受訓比率	%	100	100	100
女性員工受訓比率	%	100	100	100
員工培訓平均時長	小時	159.18	159.76	167.69
男性員工人均受訓時數	小時	150.43	158.31	164.63
女性員工人均受訓時數	小時	164.36	163.54	170.02
員工培訓總覆蓋率	%	100	100	100
新員工入職培訓覆蓋率	%	100	100	100
高中級管理層人均受訓比率	%	100	100	100
一般員工受訓比率	%	100	100	100
高中級管理層人均受訓時數	小時	170.69	171.46	204.32
一般員工人均受訓時數	小時	157.83	158.29	163.14
員工培訓與發展支出	億元	2.4403	2.3218	1.9
每百萬營收員工培訓投入	萬元 / 百萬營收	0.029	0.034	0.031
集中採購註冊供應商數量	個	38,185	43,784	48,010
新增集中採購註冊供應商數量	個	8,743	5,599	4,226
新增大陸地區集中採購註冊供應商數量	個	8,689	5,563	4,201
新增港澳台集中採購註冊供應商數量	個	30	20	10
新增海外地區集中採購註冊供應商數量	個	24	16	15

公司治理績效表

績效名稱	單位	2025 年
商業賄賂或貪污行為訴訟案件	件	0
不正當競爭行為訴訟或行政處罰事件	件	1 ²⁰

2025 年各地區客戶投訴及不滿數據

分公司	總量 (件)	分公司	總量 (件)
北京	7,060	山西	8,591
天津	9,006	大連	2,077
河北	16,781	吉林	12,396
內蒙古	8,722	上海	3,797
遼寧	8,593	寧波	822
黑龍江	10,661	安徽	8,309
江蘇	23,590	廈門	1,470
浙江	8,655	青島	3,765
福建	10,355	深圳	6,643
江西	9,465	廣西	4,787
山東	22,659	海南	698
河南	18,068	貴州	3,550
湖北	17,932	雲南	3,406
湖南	13,466	甘肅	7,917
廣東	22,832	青海	1,057
四川	10,282	寧夏	1,951
陝西	12,823	重慶	7,051
新疆	9,041	西藏	85

²⁰ 分公司存在不正當競爭行為處以罰款 5 萬元。

2024—2025 年中國人壽保險股份有限公司及各子公司關鍵績效表

環境績效表²¹

績效名稱	單位	2024 年	2025 年
車隊汽油消耗量	升	13,571,670.23	12,801,769.42
天然氣消耗量	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
液化石油氣	千克	170,147.78	119,045.66
電力消耗量	度	569,113,095.98	518,838,655.24
外購熱力	吉焦	3,220,226.57	3,194,970.35
清潔能源使用量	千瓦時	443,318.00	350,068.60
綜合能源消耗量	噸標煤	205,895.70	196,531.57
綜合能源消耗密度	千克標煤 / 萬元營收	3.90	3.19
溫室氣體排放總量	噸	708,736.97	674,774.27
範疇一（包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放）	噸二氧化碳當量	49,125.96	44,918.71
範疇二（包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放）	噸二氧化碳當量	659,611.01	629,855.56
溫室氣體排放密度	千克二氧化碳當量 / 萬元營收	13.41	10.96
溫室氣體減排投入金額	萬元	159.68	60.23
廢舊電池	節	597,575	590,996
廢舊墨盒	個	94,619	93,100
廢舊硒鼓	個	69,470	66,508
廢舊電子垃圾	噸	447.43	4,493.60
廚餘垃圾產生量	噸	4,692.39	4,352.76
其他辦公垃圾產生量	噸	6,060.08	6,831.00
廢棄物循環使用量	噸	41.16	58.09
辦公用紙總量	噸	4,622.66	3,194.34
辦公用水總量	噸	7,674,610.91	6,790,275.36
用水密度	千克 / 萬元營收	145.20	101.92
生態環保處罰金額	萬元	0.00	0.00

²¹ 數據計算方法依據《綜合能耗計算通則 GB/T 2589-2020》《2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories》標準進行折算。外購電力排放因子參考中華人民共和國生態環境部於 2023 年 2 月 7 日刊發之《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》計算得出。

社會績效表²²

績效名稱	單位	2024 年	2025 年
公司取得的知識產權權屬證書數量	個	35	37
社會保險繳納率	%	100	100
男性員工人數	人	42,807	42,338
女性員工人數	人	55,882	55,167
勞動合同員工總人數	人	98,689	97,505
新入職員工總人數	人	3,031	2,185
因工作關係死亡人數	人	1	4
因工作關係死亡比率	%	0.0010	0.0042
因工傷損失工作日數	天	6,424.5	9,127
男性員工受訓比率	%	100	100
女性員工受訓比率	%	100	100
員工培訓平均時長	小時	159.74	167.27
男性員工人均受訓時數	小時	158.53	164.49
女性員工人均受訓時數	小時	166.19	169.40
員工培訓總覆蓋率	%	100	100
新員工入職培訓覆蓋率	%	100	100
高中級管理層人均受訓比率	%	100	100
一般員工受訓比率	%	100	100
員工培訓與發展支出	億元	2.4265	2.0341
每百萬營收員工培訓投入	萬元 / 百萬營收	0.046	0.033
集中採購註冊供應商數量	個	43,869	48,390
新增集中採購註冊供應商數量	個	5,755	4,399
新增大陸地區集中採購註冊供應商數量	個	5,719	4,386
新增港澳台集中採購註冊供應商數量	個	20	10
新增海外地區集中採購註冊供應商數量	個	16	16

²² 男女員工人數和員工總人數包括本公司及主要子公司，包括中國人壽資產管理有限公司、中國人壽養老保險股份有限公司、中國人壽年豐保險代理有限公司。

《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》索引

維度	序號	議題	對應條款	對應章節	頁碼
環境	1	應對氣候變化	第二十一條至第二十八條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P21-30 P84、88
	2	污染物排放	第三十條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-35 P84、88
	3	廢棄物處理	第三十一條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-35 P84、88
	4	生態系統和生物多樣性保護	第三十二條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-35 P84、88
	5	環境合規管理	第三十三條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-35 P84、88
	6	能源利用	第三十五條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-33 P84、88
	7	水資源利用	第三十六條	關鍵績效表	P84、88
	8	循環經濟	第三十七條	恪守氣候承諾，護航穩健發展 關鍵績效表	P30-35 P84、88
社會	9	鄉村振興	第三十九條	深化普惠保障，惠及萬家燈火 堅守金融為民，踐行責任投資 服務國家戰略，踐行社會公益	P38-42 P43-44 P55-57
	10	社會貢獻	第四十條	深化普惠保障，惠及萬家燈火 堅守金融為民，踐行責任投資 服務國家戰略，踐行社會公益	P38-42 P43-44 P55-61

維度	序號	議題	對應條款	對應章節	頁碼
社會	11	創新驅動	第四十二條	創新金融工具，注入轉型動能 驅動科技賦能，優化服務體驗	P45-54
	12	科技倫理	第四十三條	驅動科技賦能，優化服務體驗	P51-54
	13	供應鏈安全	第四十五條	深化鏈上協同，共建價值生態	P81
	14	平等對待中小企業	第四十六條	深化鏈上協同，共建價值生態	P81
	15	產品和服務安全與質量	第四十七條	深化普惠保障，惠及萬家燈火 堅守金融為民，踐行責任投資 完善風控體系，保障穩健運營	P38-42 P43-44
	16	數據安全與客戶隱私保護	第四十八條	驅動科技賦能，優化服務體驗	P51-54
	17	員工	第五十條	築牢人才根基，凝聚發展合力	P62-69
可持續發展 相關治理	18	盡職調查	第五十二條	堅守金融為民，踐行責任投資 秉持商業道德，營造清廉環境	P43-44
	19	利益相關方溝通	第五十三條	利益相關方溝通 恪守合規底線，提升治理效能	P43-44
	20	反商業賄賂及反貪污	第五十五條	秉持商業道德，營造清廉環境	P43-44
	21	反不正當競爭	第五十六條	秉持商業道德，營造清廉環境	P43-44

香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引

主要範疇	層面	關鍵績效指標	頁碼
環境	A1 排放物	一般披露	P30-35
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	P84、88
		A1.2 【於 2025 年 1 月 1 日刪除】	不適用
		A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P84、88
		A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P84、88
		A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	P30-35
		A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	P30-35
	A2 資源使用	一般披露	P30-35
		A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P84、88
		A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P84、88
		A2.3 描述能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P30-35
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P30-35
A3 環境及天然資源	A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位估量	不適用	
	一般披露	P30-35	
社會	B1 僱傭	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	P30-35
		一般披露	P62
	B2 健康與安全	B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數	P85
		B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	P86
	B7 反貪污	一般披露	P68
		B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率	P86
		B2.2 因工傷損失工作日數	P86
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關管理及監察方法	P68	

主要範疇	層面	關鍵績效指標	頁碼
社會	B3 發展與培訓	一般披露	P64-67
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比	P86
		B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	P86
	B4 勞工準則	一般披露	P62
		B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工	P62
	B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	P62	
	B5 供應鏈管理	一般披露	P81
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	P86、89
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其管理有關慣例的供應商數目、以及有關管理及監察方法	P81
		B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關管理及監察方法。	P81
	B6 產品責任	B5.4 描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關管理及監察方法。	P81
		一般披露	P49-54
		B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而回收的百分比	不適用
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	P49-50
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例	P54
B7 反貪污	B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序	不適用	
	B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關管理及監察方法	P51-54	
	一般披露	P78-79	
B7 反貪污	B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	P87	
	B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關管理及監察方法	P78-80	
	B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓	P78-79、87	

GRI 索引

主要範疇	層面	關鍵績效指標	頁碼
社會	B8 社區投資	一般披露	P55-61
		B8.1 專註貢獻範疇 (如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)	P55-61
		B8.2 在專註範疇所動用資源 (如金錢或時間)	P55-61
氣候相關披露	管治	管治	P20-22
	策略	氣候相關風險及機遇	P20-22
		業務模式和價值鏈	P20-22
		策略和決策	P20-22
		財務狀況, 財務表現以現金流量	P20-22
		氣候韌性	P20-22
		氣候相關風險及機遇的財務影響	P20-22
	風險管理	風險管理	P22-30
	指標及目標	溫室氣體排放	P22
		氣候相關轉型風險	P24
氣候相關物理風險		P22-23	
氣候相關機遇		P26-28	
資本運作		P32	
內部碳定價 ²³		/	
薪酬		P21	
行業指標		P30	
氣候相關目標	P30		
跨行業指標以及行業指標適用性	P30		

²³ 公司目前未在決策中應用內部碳定價機制。

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼
GRI 1: 基礎 2021			
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細介紹	關於我們	P6
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告	P2-3
	2-3 報告期、報告頻率和聯繫人	關於本報告	P2-3
	2-4 信息重述	關於本報告	P2-3
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	秉持商業道德, 營造清廉環境	P78-80
	2-7 員工	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P62-69
	2-9 管治架構和組成	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-73
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-73
	2-11 最高管治機構的主席	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-73
	2-12 在管理影響方面, 最高管治機構的監督作用	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-73
	2-13 為管理影響的責任授權	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-73
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	ESG 管理架構	P12
	2-16 重要關切問題的溝通	恪守合規底線, 提升治理效能	P74
	2-17 最高管治機構的共同知識	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-74
	2-18 對最高管治機構的績效評估	恪守合規底線, 提升治理效能	P72
	2-19 薪酬政策	築牢人才根基, 凝聚發展合力 恪守合規底線, 提升治理效能	P67 P72
2-20 確定薪酬的程序	築牢人才根基, 凝聚發展合力 恪守合規底線, 提升治理效能	P67 P72	
2-22 關於可持續發展戰略的聲明	ESG 戰略	P9	
2-23 政策承諾	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-74	
2-24 融合政策承諾	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-74	
2-25 補救負面影響的程序	秉持商業道德, 營造清廉環境	P80	
2-26 尋求建議和提出關切的機制	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-74	
2-27 遵守法律法規	恪守合規底線, 提升治理效能	P72-74	
2-28 協會的成員資格	年度榮譽	P7	
2-29 利益相關方參與的方法	ESG 議題重要性矩陣	P15	

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	ESG 議題重要性矩陣	P13-15
	3-2 實質性議題清單	ESG 議題重要性矩陣	P13-15
	3-3 實質性議題的管理	ESG 議題重要性矩陣	P13-15
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	關於我們	P6
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P20-30
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68
GRI 203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	深化普惠保障, 惠及萬家燈火	P38-42
		堅守金融為民, 踐行責任投資	P43-44
		服務國家戰略, 踐行社會公益	P55-60
	203-2 重大間接經濟影響	創新金融工具, 注入轉型動能	P31-35
		堅守金融為民, 踐行責任投資	P43-44
		深化普惠保障, 惠及萬家燈火	P38-42
		服務國家戰略, 踐行社會公益	P55-61
GRI 204: 採購實踐 2016	204-1 向當地供應商採購的支出比例	深化鏈上協同, 共建價值生態	P86、89
GRI 205: 反腐敗 2016	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	秉持商業道德, 營造清廉環境	P75-78
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	秉持商業道德, 營造清廉環境	P78-79
	205-3 經確認的腐敗事件和採取的行動	秉持商業道德, 營造清廉環境	P78-79、87
GRI 206: 不當競爭行為 2016	206-1 針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	秉持商業道德, 營造清廉環境	P87
GRI 301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	關鍵績效表	P84、P88
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	關鍵績效表	P84、P88
	302-3 能源強度	關鍵績效表	P84、P88
	302-4 減少能源消耗量	關鍵績效表	P88
	302-5 降低產品和服務的能源需求	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P28-30
GRI 303: 水資源和污水 2018	303-1 組織與水作為共有資源的相互影響	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P28-30
	303-2 管理與排水相關的影響	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P28-30
	303-3 取水	關鍵績效表	P84、P88
GRI 305: 排放 2016	305-1 直接 (範疇 1) 溫室氣體排放	關鍵績效表	P84、P88
	305-2 能源間接 (範疇 2) 溫室氣體排放	關鍵績效表	P84、P88
	305-4 溫室氣體排放強度	關鍵績效表	P84、P88
	305-5 溫室氣體減排量	關鍵績效表	P84

GRI 標準	披露項	章節索引	頁碼	
GRI 306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P28-30	
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P28-30	
	306-3 產生的廢棄物	關鍵績效表	P84、88	
	306-5 進入處置的廢棄物	關鍵績效表	P84、88	
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境評價維度篩選的新供應商	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P33	
	308-2 供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	恪守氣候承諾, 護航穩健發展	P33	
GRI 401: 僱傭 2016	401-1 新進員工僱傭率和員工流動率	關鍵績效表	P86	
	401-2 提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
GRI 403: 職業健康與安全 2018	403-2 危害識別、風險評估和事故調查	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-3 職業健康服務	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-4 職業健康安全事務: 工作者的參與、協商和溝通	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-5 工作者職業健康安全培訓	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-6 促進工作者健康	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-7 預防和減緩與業務系直接相關的職業健康安全影響	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P68	
	403-9 工傷	關鍵績效表	P86	
	403-10 工作相關的健康問題	築牢人才根基, 凝聚發展合力 關鍵績效表	P68、86	
	GRI 404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	關鍵績效表	P86
		404-2 員工技能提升方案和過渡援助方案	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P64-67
GRI 405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	築牢人才根基, 凝聚發展合力 恪守合規底線, 提升治理效能	P62 P72	
GRI 406: 反歧視 2016	406-1 歧視事件及採取的糾正行動	築牢人才根基, 凝聚發展合力	P62	
GRI 408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	築牢人才根基, 凝聚發展合力 深化鏈上協同, 共建價值生態	P62	
GRI 409: 強迫或強製勞動 2016	409-1 具有強迫或強製勞動事件重大風險的運營點和供應商	築牢人才根基, 凝聚發展合力 深化鏈上協同, 共建價值生態	P62	
GRI 413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	服務國家戰略, 踐行社會公益	P60-61	
GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	驅動科技賦能, 優化服務體驗	P51-54	

讀者反饋表

選擇性問題（請在相應位置打「√」）

1. 對於中國人壽，您的身份是？

政府 投資者 員工 客戶 供應商 / 承包商 合作夥伴 同行

社區和公眾 媒體 非政府組織 其他（請註明）

2. 您認為中國人壽履行社會責任表現：

很好 較好 一般 較差

3. 您對報告的總體印像是：

很好 較好 一般 較差

4. 您認為報告中所披露的社會責任信息質量：

很好 較好 一般 較差

5. 您認為報告結構：

很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

很好 較好 一般 較差

開放性問題

您對中國人壽 ESG 或社會責任方面的工作有哪些期待？



您可以選擇以下方式反饋您的意見

電話：+86-10-63631221

傳真：+86-10-66575112

郵箱：shenhuiying@e-chinalife.com

地址：北京市西城區金融大街 16 號中國人壽廣場 A 座 12 層

郵編：100033