



**ENVIRONMENTAL  
SOCIAL  
GOVERNANCE  
REPORT  
2025**

**环境、社会及管治 (ESG)  
暨社会责任报告**

**New China Life Insurance Company Ltd.**

**新华人寿保险股份有限公司**

A股代码：601336 H股代码：01336



## 释义

本报告中，除非文义另有所指，下列词语具有下述含义：

新华保险、公司、本公司、我们	新华人寿保险股份有限公司及所属全部控股子公司和拥有控制权的结构化主体的合称
新华资产管理公司	新华资产管理股份有限公司，本公司的控股子公司
新华养老保险公司	新华养老保险股份有限公司，本公司的控股子公司
公益基金会	新华人寿保险公益基金会
中国证监会	中国证券监督管理委员会
上交所	上海证券交易所
联交所	香港联合交易所有限公司



## 报告编制说明

新华保险自 2010 年起已连续 16 年发布企业社会责任 / 环境、社会及管治 (ESG) 暨社会责任报告, 向各利益相关方充分展示公司 ESG 理念、行动及成果。

## 报告范围

**报告组织范围:** 本报告覆盖新华保险和旗下主要子公司。

**报告时间范围:** 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。为确保报告连贯性, 部分内容超出该时间范围。

**报告发布周期:** 本报告为年度报告, 上一份报告发布时间为 2025 年 3 月。

## 编制依据

本报告参照上交所《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)》《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制 (2026 年 1 月修订)》、联交所《环境、社会及管治报告守则》进行编制, 同时参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则 (试行)》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准 (GRI Standards) 2021 版》及《气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 披露建议》等标准。

本报告遵循联交所《环境、社会及管治报告守则》的汇报原则:

■ **重要性:** 本报告在“议题重要性分析”部分披露本年度开展重要性评估工作的情况, 包括识别环境、社会及管治 (ESG) 议题的流程和方法, 形成的可持续发展 (ESG) 议题重要性矩阵, 识别出的利益相关方群体及其参与方式与对公司的期望。重要性分析流程与结果连同本报告其他内容, 一并听取本公司董事会意见并经董事会审阅通过。

■ **量化:** 本报告在“ESG 数据表”部分披露公司关键 ESG 量化数据。

■ **一致性:** 本报告的关键绩效指标统计方法与往年保持一致。本报告在“ESG 数据表”中对相较往年产生变动的指标类别及数据进行说明。

## 数据说明和信息说明

本报告所披露的信息和数据主要通过以下方式获得:

■ 公司内部数据采集系统与相关统计报表

■ 优秀可持续发展实践案例

■ 基于报告框架的定性与定量信息采集表和调查问卷

本报告所披露的经营数据均来自本公司 2025 年年度报告。如所列数据有异, 均以年度报告为准。如无特别说明, 本报告中涉及的货币金额均以人民币列示。

## 发布形式

本报告以简体中文、繁体中文、英文形式发布, 在对文本的理解发生歧义时, 请以简体中文文本为准。本报告以网络在线版形式发布, 可在公司网站 (www.newchinalife.com)、上交所网站及联交所网站查阅。

## 报告反馈

如您对本报告及新华保险履行社会责任和可持续发展 (ESG) 工作有任何意见和建议, 欢迎通过以下方式反馈给我们。新华保险将认真聆听您的反馈, 并对您的个人信息严格保密。

联系电话: 010-85213262

电子邮箱: lizy9@newchinalife.com

地址: 北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号

## 董事会声明

新华保险董事会高度重视环境、社会及管治（ESG）工作，积极履行社会责任，扎实推进公司的长期、均衡、高质量可持续发展。

## ESG 事宜的监管

公司将可持续发展融入公司发展战略，构建科学、专业的可持续发展管理体系和 ESG 治理结构。公司董事会及其下设战略与 ESG 委员会全面监督 ESG 事宜，承担公司可持续发展战略规划、风险管理、政策制定、进度检讨等相应职责。

## ESG 管理方针及策略

公司基于外部经济宏观环境和公司发展战略，动态评估 ESG 议题重要性，讨论并确定公司在 ESG 方面的风险与机遇，将重点议题的管理与提升作为可持续发展年度战略工作。公司通过定期向董事及高级管理人员汇报 ESG 风险管理、目标、计划以及执行情况，保证 ESG 管理的有效性。

## ESG 目标的检讨

公司董事会每年审阅 ESG 整体工作情况，检视 ESG 目标进展，并评估 ESG 风险管理系统的有效性。2025 年，董事会审阅、听取了公司服务国家战略、风险管理、消费者权益保护、普惠金融、绿色金融等 ESG 重点工作的议案和汇报。

## ESG 报告审议及核准

本报告已详尽披露新华保险 2025 年度 ESG 工作及在重要 ESG 议题上的管理与实践进展，于 2026 年 3 月经本公司董事会审议通过。



# 目录

- 01 董事长致辞
- 03 走进新华保险
- 07 数说新华保险 2025
- 09 可持续发展 (ESG) 管理
- 11 议题重要性分析
- 135 ESG 数据表
- 140 索引表

## 专题

- 15 做国家战略的“护航者”
- 17 做人民幸福的“守护者”
- 19 做绿水青山的“建设者”
- 21 做保险大爱的“践行者”

### 01 担当使命 服务国家发展大局

- 25 深耕养老金融，守护银龄美好生活
- 33 完善医疗保障，服务健康中国建设
- 35 做好普惠金融，切实赋能助农扶微
- 39 支持科技金融，服务新质生产力发展

### 02 客户为尊 陪伴人民美好生活

- 43 升级客户体验，打造卓越品质服务
- 49 强化消保管理，维护消费者合法权益
- 54 筑牢数字防线，守护客户信息安全

### 03 仁爱厚德 传递社会向善力量

- 65 赋能人才队伍，促进全员共同成长
- 76 投身公益慈善，传递新华大爱能量
- 81 完善采购体系，打造负责任供应链

### 04 守护绿洲 护航生态文明建设

- 85 聚焦绿色金融，驱动经济社会转型
- 92 应对气候挑战，助建低碳发展格局
- 105 坚持环保运营，降低企业环境影响

### 05 行稳致远 构筑卓越治理格局

- 115 坚守规范运作，筑牢高质量发展根基
- 119 健全风控体系，保障业务稳健运行
- 124 恪守合规底线，深化清廉文化建设
- 130 推进数字金融，加速公司智慧转型



# 董事长致辞

## 三十砺新华，永续向未来



2025 年是“十四五”收官之年，也是新华保险发展极不平凡、振奋人心的一年。面对复杂多变的外部环境，新华保险始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握金融工作的政治性、人民性，将可持续发展（ESG）作为落实金融高质量发展的重要抓手。这一年，我们交出了一份亮眼的成绩单：总资产、总保费、内含价值、净利润、股东回报、总市值均创历史新高，重回世界 500 强；服务国家战略工作持续深化拓展，服务质效全面提升；ESG 管理水平稳步提高，多项 ESG 评级提升至“A”级及以上。这份成绩，是新华专业铁军在推进中国式现代化进程中书写的坚实答卷。

### 我们以举旗之志担当使命， 在服务国家大局中彰显新华担当

我们切实加强组织领导，优化服务国家战略管理体系，完善管理闭环机制，设立金融“五篇大文章”专项工作小组并制定落实方案，推动服务国家战略工作取得扎实成效。截至 2025 年底，形成 200 余款服务国家战略产品体系，服务金融“五篇大文章”投资余额超 3,600 亿元，同比增长 20% 以上；我们发挥险资耐心资本和长期资本配置优势，积极响应国家“投早、投小、投长期、投硬科技”号召，助力培育和发展新质生产力，出资 462.5 亿元联合设立三期试点基金，坚定推动中长期资金入市，当好支持资本市场平稳健康发展的“压舱石”。

### 我们以向绿之策绘就底色， 在护航生态文明中贡献新华力量

我们贯彻落实国家“双碳”目标，协同推进降碳、减污、扩绿、增长，全面构建“绿色保险+绿色投资+绿色运营”服务体系。在投资端，发挥金融企业优势，投资风电、核电等绿色能源领域，引导金融资源流向绿色低碳产业，截至 2025 年底，公司绿色投资规模 751.19 亿元；在负债端，聚焦新能源产业等场景，丰富绿色专属保险供给，2025 年服务超过 7,600 家绿色相关企业，为实体经济全面绿色转型提供系统风险保障；在运营端，持续推进低碳办公与无纸化运营，投保及电子保单线上化率超 99.9%；在应对气候变化方面，公司持续提升气候风险管理水平，荣获生态环境部宣传教育中心“ESG 优秀案例”等权威奖项，以实际行动助力美丽中国建设。

### 我们以拳拳之心服务民生， 在守护美好生活中传递新华温度

我们积极助力共同富裕，以“敬畏每一分保费”的责任感，大力发展企业年金、商业保险年金与长期护理保险，创新推出“医药无忧”“康护无忧”等多款惠民保险产品，全年赔付支出达 147 亿元，累计赔付超过 1,368 亿元，以实际行动诠释保险为民的情怀担当；我们积极响应国家金融供给侧结构性改革号召，践行“以客户为中心”的发展战略，持续加大服务创新投入，升级打造“尊安瑞悦康”五大生态服务品牌和十大领域服务内容，完成全国 120 余家康养和旅居服务网络布局，让“老有所养”更有品质；我们全力支持乡村振兴，持续探索金融帮扶新路径，全年投入及统筹调度的帮扶资金超过 7,092 万元，并为全国 34.8 万乡村群众提供公益保险服务，荣获“上市公司乡村振兴最佳实践案例”“乡村振兴领航企业”等奖项。

### 我们以长远之谋固本强基， 在构筑卓越治理中积蓄新华动能

我们始终坚持以全面加强党的领导，切实发挥党委“把管保”作用，将党建引领作为业务发展的根本遵循。我们启动“十五五”谋篇布局，做深做实战略主线，持续提升长期竞争力。我们深化专业化市场化选人用人机制，选优配强干部人才队伍，全面激发代理人队伍自主经营活力，点燃全员干事创业热情；加速落地数字金融，全面焕新“掌上新华”等核心业务系统，以科技赋能大幅提升业务办理时效与运营效能；统筹发展与安全，构建穿透式、全覆盖、一体化的风控合规管理体系，牢牢守住不发生重大风险的底线；持之以恒转作风促发展，推动全面从严治党治司，深化风清气正的政治生态；持续完善 ESG 治理架构、管理机制和制度体系，切实将 ESG 理念全面融入公司治理各环节。

三十而立，新启华章。2026 年是“十五五”规划开局之年，也是新华保险成立三十周年的里程碑之年。在三十周年高质量发展新征程上，作为一家有责任、有情怀、有力量、有温度的国有金融企业，我们将始终牢记金融报国、金融为民的初心使命，锚定“强大新华”战略目标，以勇于竞争的姿态、追求卓越的精神，兑现“保得长久、保得美好、保得健康”的庄严承诺，为建设金融强国、推进中国式现代化宏伟事业贡献力量！

杨玉成  
新华人寿保险股份有限公司 董事长

# 走进新华保险

## 公司简介

新华保险成立于 1996 年 9 月，总部位于北京市，是全国性的大型寿险企业、A+H 股上市公司，A 股证券代码 601336，H 股证券代码 01336。

公司锚定“中国一流的以保险业务为核心的金融服务集团”发展愿景，通过遍布全国的销售和服务网络，为 3,062.1 万名个人客户及 7.8 万家机构客户提供全面的寿险产品及服务，依托控股的新华资产管理公司进行专业化资金运用，通过控股的新华养老保险公司为客户提供专业养老保险服务，着力推动养老产业、健康产业发展，助力寿险主业发展。

公司深入推进“以客户为中心”的专业化、市场化、体系化改革，围绕客户全生命周期需求打造多层次产品体系，构建涵盖“医康养财商税法教乐文”十大领域服务生态，打造一流的投资管理能力，全面提升公司核心竞争力，推动公司实现高质量、高水平和高能级发展。

## 企业文化

### 文化主旨



奋进自强 守正创新 诚信审慎 行稳致远

### 愿景



中国一流的以保险业务为核心的金融服务集团

### 使命



做中国特色金融文化的践行者 做强国复兴伟业的建设者  
做社会和谐安宁的贡献者 做人民美好生活的守护者

### 价值观



客户为尊 奋斗为本 开放包容 善作善成

### 新华精神



专业铁军 追求卓越 仁爱厚德 传承创新

## 奖项荣誉

### 综合实力



世界 500 强  
《财富》



财务实力评级“A”（强劲），  
展望“稳定”  
惠誉



2025 全球最具价值保险品牌 100 强  
Brand Finance



中国品牌价值 500 强  
Brand Finance



亚洲品牌 500 强  
世界品牌实验室 (World Brand Lab)



中国 500 最具价值品牌  
世界品牌实验室 (World Brand Lab)

### ESG 综合



ESG 评级上调至“A”级  
万得 (Wind)



ESG 评级上调至“AA”级  
华证指数



“绿水金山奖”ESG 金融年度大奖  
财联社



2024 ESG 绿色公司之星  
《投资时报》



2025 CSO 首席可持续发展官  
《每日经济新闻》



金牛保险公司奖  
《中国证券报》



“耐心资本”金牛奖  
《中国证券报》



新华资产管理公司获“金牛保险资管公司奖”，  
旗下四款产品获“组合类保险资管产品奖”  
《中国证券报》

### 环境



《前瞻气候风险之策，护航生态安全屏障》入选“气候与韧性经济”优秀案例  
生态环境部宣传教育中心



可持续发展优秀案例：“气候行动”优秀案例  
“520 社会责任日”组委会

### 社会



2024 上市公司乡村振兴最佳实践案例  
中国上市公司协会



“医药无忧医疗保险”获评“年度人气医疗保险产品”  
《今日保》、今日保研究院



“盛世荣耀智赢版终身寿险（分红型）”“新华尊悦终身年金保险（分红型）”入选 2024-2025“金口碑”年度保险产品  
《中国银行保险报》



“6 年超 80 次赔付，信守‘以客户为中心’的承诺”“理赔直付 出院即赔”等理赔案例入选 2025 金融消保与服务创新优秀案例  
《中国银行保险报》



中国资管向实 TOP 榜中（沪深 A 股）及（专精特新“小巨人”）上市公司 TOP5 奖  
证券时报社、浙江大学金融研究院、浙江省金融研究院等



可持续发展优秀案例：  
“女性影响力 (Her Impact)”最佳案例  
“520 社会责任日”组委会



可持续发展优秀案例：“人工智能普惠”优秀案例  
“520 社会责任日”组委会



2025 年度金石奖暨金融消保优秀案例：  
“保险业赔付优秀案例”  
新浪财经



“新华尊悦·北京延庆府”入选  
“2025 北京晚报养老服务创新案例”  
《北京晚报》



第十三届“金智奖·杰出保险服务奖”  
金融界



金貔貅奖·2024 年度金牌服务力金融机构  
易趣财经传媒、《金融理财》

### 治理



2024 至 2025 年度信息披露工作获得最高等级 A 级（优秀）评价，连续十年获此评价  
上交所

# 数说新华保险 2025

## 经济绩效 价值创造，厚植稳健发展根基

总资产  
**18,994.84** 亿元

原保险保费收入  
**1,958.71** 亿元

内含价值  
**2,878.40** 亿元

归母净利润  
**362.84** 亿元

投资规模超  
**1.84** 万亿元  
年化总投资收益率 6.6%

综合偿付能力充足率  
**210.47%**

## 社会绩效 服务民生，彰显金融向善本色

服务实体经济投资规模  
**1.3085** 万亿元

服务国家战略投资余额超  
**3,600** 亿元

政策性健康保险业务全年减轻参保人医疗负担约  
**9.14** 亿元

全年赔付支出  
**147** 亿元  
成立以来累计赔付超过 1,368 亿元

建立“银发服务驿站”  
**630+** 家  
服务惠及客户超过 50 万人次

投诉 15 日办结率达  
**99.84%**

为全国  
**34.8** 万乡村群众提供公益保险服务

全年投入及统筹调度的帮扶资金超过  
**7,092** 万元

## 环境绩效 向绿而行，赋能经济低碳转型

绿色投资余额  
**751.19** 亿元  
同比增长 4.85%

投资绿色债券存量规模  
**577.25** 亿元

服务绿色相关企业客户  
**7,600+** 家

提供保障额度  
**3,622.72** 亿元   
同比增长 17.23%

践行 ESG 投资理念，新华资产管理公司发行组合类产品  
**37** 只

## 治理绩效 卓越治理，保障企业基业长青

全年召开党委会  
**78** 次

前置研究重大经营管理事项  
**395** 项

其中高质量改革发展事项  
**104** 项

女性董事占比  
**30%** 

连续十年获得上交所信息披露工作最高“A”级评价  
**A**

信息科技投入费用  
**12.57** 亿元

合规培训时长超过  
**3.4** 万小时

反腐倡廉培训覆盖率  
**100%**

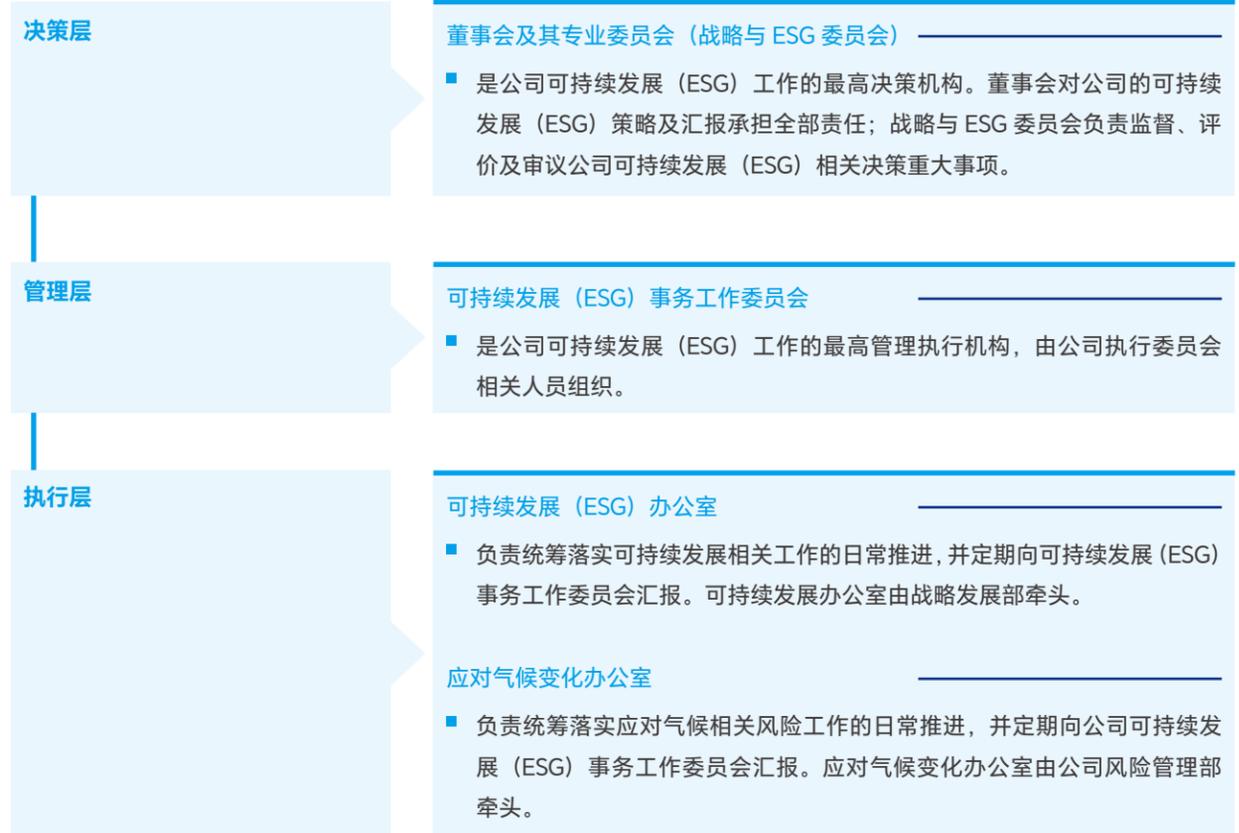
# 可持续发展 (ESG) 管理

新华保险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，围绕党中央关于全面深化改革的部署，聚焦金融强国建设使命任务，深入贯彻“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，将可持续发展 (ESG) 作为坚定不移走中国特色金融发展之路、扎实推进高质量发展的重要抓手，以高质量的可持续发展管理能力，支持做好金融“五篇大文章”，更好满足保险服务经济社会发展与人民美好生活的需要。

2025 年，公司正式发布《新华保险可持续发展 (ESG) 管理办法》。该管理办法作为公司 ESG 纲领性制度文件，对 ESG 相关工作的职责分工、议题识别、工作机制等核心要素进行了制度化安排，推动 ESG 管理由“理念倡导”迈向“制度驱动”，让 ESG 理念真正从“价值共识”落地转化为“行动指南”。

## 治理架构

公司建立“决策层—管理层—执行层”三级可持续发展 (ESG) 治理架构，明确责任分工与协同机制。决策层由董事会及下设的战略与 ESG 委员会组成，管理层设立可持续发展 (ESG) 事务工作委员会，执行层设立可持续发展 (ESG) 办公室及应对气候变化办公室，由公司各板块职能部门组成。



## 行动方案

公司致力于构建起行业领先、具有新华保险特色的可持续发展工作机制，推动将可持续发展 (ESG) 要求全面融入公司经营管理。2025 年，公司正式发布《新华保险可持续发展 (ESG) 工作行动方案》，明确可持续发展工作的总体要求与发展目标，梳理“完善保险保障、深化绿色发展、坚持以人为本、夯实公司治理”四大重点领域，并在此基础上提出了 18 项关键议题的具体落地举措，为系统推进可持续发展工作提供了清晰的行动纲领。



# 议题重要性分析

## 议题双重重要性分析

公司遵循上交所、联交所等可持续发展和 ESG 信息披露规则要求，开展可持续发展议题双重重要性评估，系统梳理与公司日常经营和业务发展相关的可持续发展议题，并从影响、财务两个维度，评估、分析各项议题的重要程度。

### 了解公司业务和关系背景

1

公司通过研究国家宏观部署、监管规则要求、行业发展趋势和同业情况等方式，了解公司业务和关系，以及外部经营环境。关于公司业务模式和经营活动的详细信息，敬请参阅公司 2025 年年度报告。

公司基于内部活动和业务关系、外部经营环境，识别出九类主要利益相关方群体。公司做好与不同利益相关方群体的沟通，了解各方对公司经营活动以及可持续发展管理工作的关切。关于与利益相关方沟通的具体信息，敬请参阅本章节的“利益相关方沟通”小节。

### 建立议题清单

2

公司以《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）》21 项议题作为议题清单基础，结合国家政策导向、披露标准要求、行业经营特点、自身管理实际、同业对标分析以及利益相关方意见等，识别出 17 项可持续发展议题。

### 新华保险可持续发展议题清单

01 公司治理	02 数字金融	03 合规与商业道德
04 风险管理	05 供应链管理	06 应对气候变化
07 绿色金融	08 绿色运营	09 养老金融
10 健康保障	11 普惠金融与乡村振兴	12 科技金融
13 客户服务与体验	14 消费者权益保护	15 数据安全与客户隐私保护
16 员工及代理人发展	17 公益慈善与志愿服务	

议题	与可持续信息披露监管要求的对应性		议题与本报告章节的对应性
	《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）》	《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》	
<b>治理</b>			
01	19. 利益相关方沟通	B 部分：强制披露规定—管治架构	坚守规范运作，筑牢高质量发展根基
02	11. 创新驱动 12. 科技伦理	/	推进数字金融，加速公司智慧转型
03	20. 反商业贿赂及反贪污 21. 反不正当竞争	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B7：反贪污	恪守合规底线，深化清廉文化建设
04	/	/	健全风控体系，保障业务稳健运行
05	13. 供应链安全 14. 平等对待中小企业	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B5：供应链管理	完善采购体系，打造负责任供应链

议题	与可持续信息披露监管要求的对应性		议题与本报告章节的对应性
	《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）》	《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》	
<b>环境</b>			
06	1. 应对气候变化	B 部分：强制披露规定—汇报原则 D 部分：气候相关披露	应对气候挑战，助建低碳发展格局
07	1. 应对气候变化	/	聚焦绿色金融，驱动经济社会转型
08	1. 应对气候变化 2. 污染物排放 3. 废弃物处理 4. 生态系统和生物多样性保护 5. 环境合规管理 6. 能源利用 7. 水资源利用 8. 循环经济 19. 利益相关方沟通	B 部分：强制披露规定—汇报原则 C 部分：不遵守就解释条文—层面 A1：排放物 C 部分：不遵守就解释条文—层面 A2：资源使用 C 部分：不遵守就解释条文—层面 A3：环境及天然资源	坚持环保运营，降低企业环境影响
<b>社会</b>			
09	/	/	深耕养老金融，守护银龄美好生活
10	/	/	完善医疗保障，服务健康中国建设
11	9. 乡村振兴 10. 社会贡献	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B8：社区投资	做好普惠金融，切实赋能助农扶微
12	/	/	支持科技金融，服务新质生产力发展
13	15. 产品和服务安全与质量		升级客户体验，打造卓越品质服务
14	15. 产品和服务安全与质量	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B6：产品责任	强化消保管理，维护消费者合法权益
15	16. 数据安全与客户隐私保护	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B6：产品责任	筑牢数字防线，守护客户信息安全
16	17. 员工	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B1：雇佣 C 部分：不遵守就解释条文—层面 B2：健康与安全 C 部分：不遵守就解释条文—层面 B3：发展与培训 C 部分：不遵守就解释条文—层面 B4：劳工准则	赋能人才队伍，促进全员共同成长
17	9. 乡村振兴 10. 社会贡献	C 部分：不遵守就解释条文—层面 B8：社区投资	投身公益慈善，传递新华大爱能量

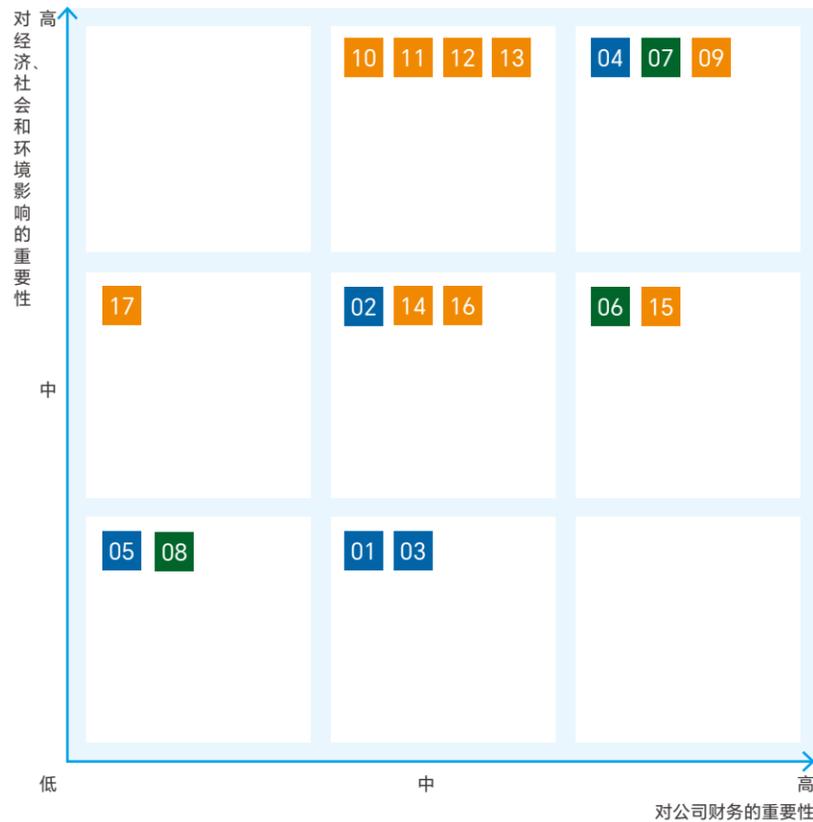
**评估与确认议题重要性** 3

公司参照《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》，制作线上调研问卷，邀请利益相关方参与调研，以定性方式评估可持续发展议题的影响重要性和财务重要性。

公司整合利益相关方调研结果，结合保险行业可持续发展领域专家判断，在选取合适的阈值后，形成可持续发展议题双重重要性矩阵图。

- 01 公司治理
- 02 数字金融
- 03 合规与商业道德
- 04 风险管理
- 05 供应链管理
- 06 应对气候变化
- 07 绿色金融
- 08 绿色运营
- 09 养老金融
- 10 健康保障
- 11 普惠金融与乡村振兴
- 12 科技金融
- 13 客户服务与体验
- 14 消费者权益保护
- 15 数据安全与客户隐私保护
- 16 员工及代理人发展
- 17 公益慈善与志愿服务

新华保险可持续发展议题双重重要性分析结果矩阵图



结果显示，在公司识别出的 17 项可持续发展议题中，养老金融、绿色金融、风险管理、数据安全与客户隐私保护、应对气候变化 5 项议题同时具有影响重要性和财务重要性，健康保障、普惠金融与乡村振兴、科技金融、消费者权益保护、公司治理、员工及代理人发展、客户服务与体验、合规与商业道德、数字金融、公益慈善与志愿服务 10 项议题具有影响重要性。公司作为金融服务机构，具有轻资产运营属性，日常办公直接产生的环境足迹较小且供应链结构相对简单，因此绿色运营、供应链管理 2 项议题既不具有财务重要性，也不具有影响重要性。

公司根据重要性评估结果搭建本报告框架，明确披露重点。对于具有财务重要性的 5 项议题，公司根据监管要求，按照“治理”“战略”“影响、风险和机遇管理”“指标和目标”框架进行分析和披露。其中，养老金融议题详见本报告“深耕养老金融，守护银龄美好生活”章节，绿色金融议题详见本报告“聚焦绿色金融，驱动经济社会转型”章节，风险管理议题详见本报告“健全风控体系，保障业务稳健运行”章节，数据安全与客户隐私保护议题详见本报告“筑牢数字防线，守护客户信息安全”章节，应对气候变化议题详见本报告“应对气候挑战，助建低碳发展格局”章节。

## 利益相关方沟通

公司坚持透明运营原则，加强与利益相关方的沟通，保障其有效参与，根据行业特点、发展战略，定期与利益相关方通过多种渠道保持沟通与交流，倾听并积极回应各利益相关方的期望和要求，确保实现公司与社会各界的良好互动和信任合作，推动共赢发展。

利益相关方	期望与要求	沟通及回应
<b>股东</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 盈利能力</li> <li>■ 合规经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 信息透明度</li> <li>■ ESG 责任投资</li> </ul>
<b>客户</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 消费者权益保障</li> <li>■ 产品创新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 信息安全</li> <li>■ 服务质量</li> </ul>
<b>员工</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 员工权益</li> <li>■ 工作与生活平衡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 员工职业发展</li> <li>■ 员工健康与安全</li> </ul>
<b>政府</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合规经营</li> <li>■ 信息披露透明度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 廉洁建设</li> <li>■ 服务国家战略</li> </ul>
<b>合作伙伴</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 深化合作</li> <li>■ 诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 互利共赢</li> </ul>
<b>代理人</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 清晰的代理人职业发展路径</li> <li>■ 较高的团队发展空间</li> <li>■ 可观的代理人薪酬福利待遇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 代理人会议</li> <li>■ 职业发展培训</li> <li>■ 代理人会议</li> <li>■ 峰会</li> <li>■ 日常沟通</li> </ul>
<b>供应商</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公平合作</li> <li>■ 诚信履约</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 合规管理</li> <li>■ 实地考察</li> <li>■ 采购活动</li> </ul>
<b>社会</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 民生改善</li> <li>■ 和谐社会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 乡村振兴</li> <li>■ 公益志愿活动</li> <li>■ 康养产业</li> </ul>
<b>环境</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 环境保护</li> <li>■ 绿色低碳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 负责任投资</li> <li>■ 绿色运营</li> <li>■ 绿色保险</li> <li>■ 绿色公益</li> </ul>

# 融大局·惠民生·绘青绿·暖千家

## 新华保险 2025 年可持续发展价值图谱

2025 年，新华保险深刻把握金融工作的政治性与人民性，将金融报国、金融为民的情怀全面融入企业高质量发展的进程中。面对时代的呼唤与社会的期盼，公司始终与国家大局同频共振，以金融活水浇灌实体经济与重点战略领域；坚守保险本源，以专业多元的产品矩阵与极致的理赔体验，为客户构建全生命周期的康养保障生态；坚定生态优先，将低碳理念植入业务与运营的细微之处，绘就可持续发展的绿色底色；秉持向善之心，将金融的温度持续传递至普惠金融、乡村振兴与公益前线。在一笔一画的笃行中，新华保险正以实干担当，铺展出一幅经济、社会与环境和谐共进的时代答卷。

### 做国家战略的“护航者”



2025 年是新华保险服务国家战略“提升突破年”。公司坚决提高政治站位，全面加强党的领导，将服务国家战略融入公司战略规划、经营管理、企业文化建设中一体推进，确立“1+2+3+1”整体工作思路，即以全面贯彻党中央决策部署为主线，发挥“总部+基层”两个主体作用，聚焦“强化政策研究、创新产品服务、加强业务联动”三个着力点，全面提升服务质效，争做金融“五篇大文章”全科优等生。

年内，公司优化调整“服务国家战略推进委员会—工作组—专项工作小组”三级管理架构，设立金融“五篇大文章”专项工作小组，制定五篇大文章专项落实方案，形成包含 150 余项指标的工作计划。同时，公司将服务国家战略全面纳入闭环管理，通过建立季度追踪督导机制、优化考核评价与常态化监督，同步规范数据统计，不断夯实精细化管理基础。

#### 新华保险服务国家战略治理架构



各分子公司根据三级架构，建立“服务国家战略领导小组”，组建工作团队



基于扎实的顶层设计，截至 2025 年底，公司在服务国家战略，做好金融“五篇大文章”方面结出了丰硕成果。

- 科技金融筑创新之基**
  - 科技创新相关投资余额 1,400.38 亿元，同比增速 27.08%。
  - 联合设立并投资三期鸿鹄试点基金，累计出资近 500 亿元。《中长期资金入市》在中央广播电视总台“2025 央视财经金融强国年度盛典”中，入选“金融改革”年度案例。
  - 为 1.4 万家科创企业提供超过 1.2 万亿元风险保障。
- 绿色金融绘低碳底色**
  - 绿色投资余额 751.19 亿元，同比增长 4.85%。
  - 全年服务超过 7,600 家绿色相关企业，总保额超过 3,600 亿元。
  - 5 家分公司开展绿色建筑认证，10 家分公司实现新能源公务用车更换，内蒙古分公司实现 100% 绿电覆盖。
- 普惠金融暖民生福祉**
  - 全年推出普惠保险产品 20 余款，聚焦乡村振兴、一老一小、女性等普惠重点领域和群体，形成包含 90 余款产品的普惠保险产品体系。
  - 服务 6.4 万余家小微企业，提供超过 2.7 万亿元保险保障，同比增长约 69%。
  - 开设 630 余家“银发服务驿站”，在 1,000 余家柜面开展适老化关爱活动。
- 养老金融护银发安康**
  - 全年推出 26 款商保年金、14 款重疾险、2 款税优健康险等产品，为客户提供一体化解决方案。
  - 上线《银龄守护宝》组合产品，投保年龄上限放宽至 75 周岁；上海“银发无忧”项目开通线上投保。
  - 健康养老产业相关投资余额 268.45 亿元，同比增长 48.12%。
- 数字金融赋服务效能**
  - 相关数字产业投资余额 680.69 亿元，同比增长 37.83%。
  - 开发 AI 智能选股模型并应用于“新华资产 - 智能优选”产品，收益率超过 60%。
  - 深化 AI 应用，在办公平台接入 DeepSeek 大模型。

## 做人民幸福的“守护者”



新华保险坚持以客户为中心，2025 年，以多元产品供给筑牢全生命周期保障基石，以数智理赔与医养布局打造高品质服务体验，努力满足人民群众多层次保障需求。



“康护无忧”护理服务宣传海报



### 优化多元产品供给

#### 完善全生命周期保障

- 推进分红险转型，丰富财富管理类产品体系，推动保险成为现代家庭的“筑基资产”，守护千家万户的美好生活。聚焦十年期长期交产品和健康险，构建涵盖疾病保障、医疗保障、财富规划、意外保障等的全面产品矩阵。

#### 创新服务型产品

- 推动产品体系从“经济补偿”向“服务保障”转型。把握 DRG 改革机遇，推出中端医疗“医药无忧”；创新推出服务给付型护理保险“康护无忧”，将现金给付与护理服务深度融合。

#### 定制专属产品

- 针对性开发少儿、老年、慢病、专病、特定职业等群体的专属产品；依据客户需求定制差异化保险责任，支持模块化灵活组合，精准满足细分市场的差异化需求。



### 打造高质理赔服务

#### 提升理赔时效

- 围绕“承诺有力度、数智多维度、服务加速度、守护升温度”四个维度，为客户打造便捷、专业的高品质理赔服务体验。2025 年，理赔总件数 501 万件，理赔金额 147 亿元。其中，豁免保单 2.1 万件，豁免保费 8.1 亿元。个险理赔时效从申请至结案仅需 0.77 天，5,000 元以内小额医疗险理赔申请至结案平均时效 0.5 天。

#### 传递理赔温度

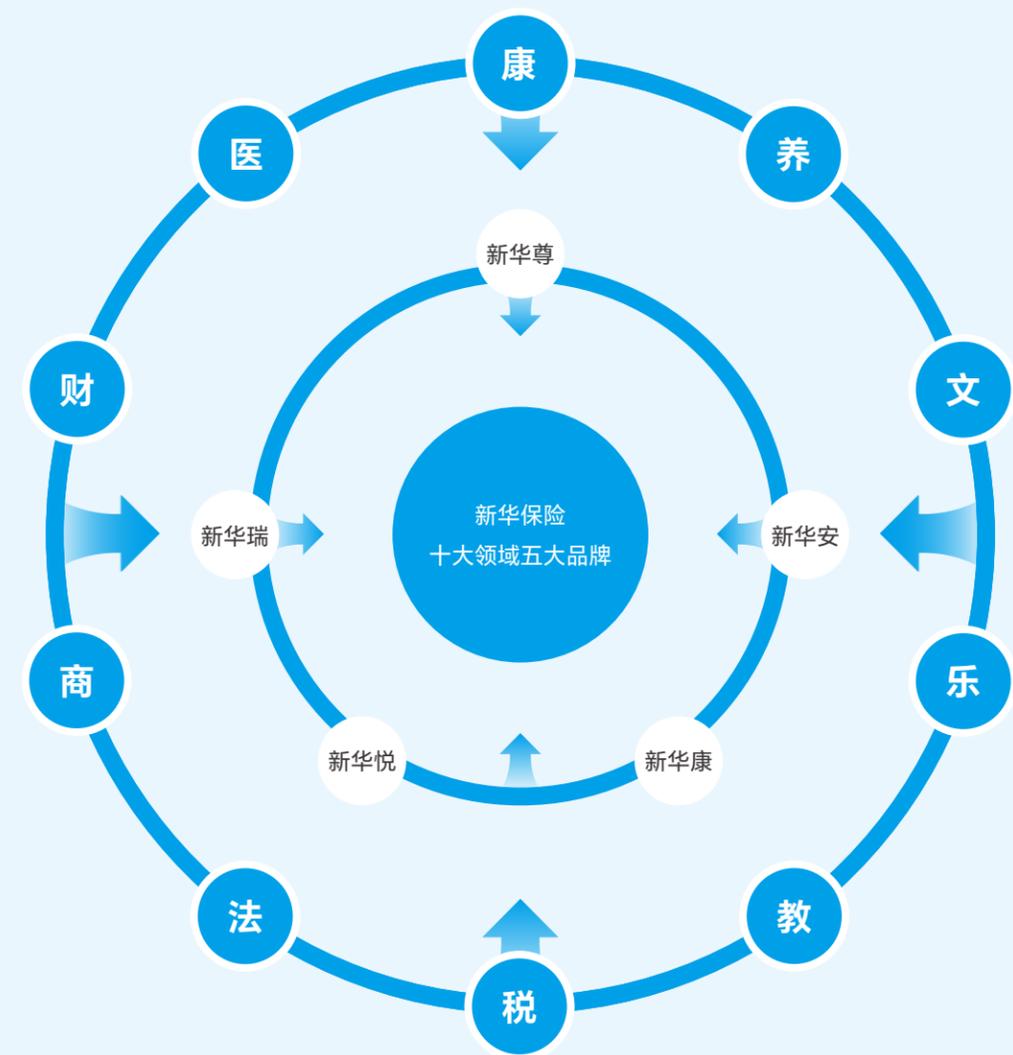
- 推出“重疾慰问先赔服务”，配套提供一对一慰问协办、一路绿灯优先办理、一日出具理赔结论的“三个一”品质服务。同时，通过医疗垫付服务为住院客户垫付医疗费用，全年惠及 573 位客户，垫付总金额达到 2,925 万元。



### 深化医养生态圈

#### 焕新服务矩阵

- 将服务能力和水平上升至战略高度，持续完善“医康养财商税法教乐文”十大服务体系，推出“新华尊、新华安、新华瑞、新华悦、新华康”等服务子品牌，形成立体式、全方位、全生命周期的客户服务矩阵，截至 2025 年底，已覆盖 400 余万客户。



#### 拓展康养版图

- 构建“机构康养 + 居家养老 + 旅居康养”生态体系，通过自有生态和外部合作生态，持续深化“东西南北中”全国化康养战略布局。截至 2025 年底，布局的康养社区已扩展至 37 城 53 家，康养旅居网络在全国布局 67 个、海外布局 3 个。

## 做绿水青山的“建设者”



新华保险积极贯彻国家“双碳”战略，构建“绿色保险 + 绿色投资 + 绿色运营”服务体系。2025 年，公司搭建绿色金融管理体系，制定《新华保险绿色金融工作行动方案》，为推动人与自然和谐共生的现代化贡献力量。

### 深耕绿色金融

公司绿色投资规模  
**751.19** 亿元



### 绿色投资

新华资产管理公司建立 ESG 投资整合框架，将 ESG 因素融入股票、债券等主要资产类别的投资决策全流程。截至 2025 年底，公司绿色投资规模达 751.19 亿元，相关资金流入清洁能源、绿色基础设施建设等领域。

### 绿色保险

为新能源、环保等绿色相关企业提供多层次风险保障。2025 年，服务超过 7,600 家绿色相关企业，提供风险保障额度 3,622.72 亿元，为国家能源管网、绿色新材料等大国重器及高端人才提供坚实保障。

### 夯实气候治理



### 接轨国际治理框架

全面遵循气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架，建立“董事会 - 管理层 - 执行层”三级气候风险治理架构。

### 量化核算碳足迹

依据 ISO 14064 及温室气体核算体系 (GHG Protocol) 管理自身运营碳排放。同时，作为机构投资者，引入碳核算金融伙伴关系 (PCAF) 标准，量化核算投资组合的融资排放量。

### 摸底长效气候风险

对标全球央行绿色金融网络 (NGFS) 等前沿标准，开展覆盖短、中、长期的多情景气候压力测试，全面评估气候物理风险与转型风险为公司带来的影响。

### 践行低碳化运营

用于绿色建筑的投资规模  
**50** 亿元



### 布局绿色建筑

将绿色理念融入不动产投资管理，用于绿色建筑的投资规模达 50 亿元。旗下上海、成都、厦门等多处核心物业荣获 LEED 金级及铂金级预认证。

### 数智无纸化运营

打造指尖上的绿色服务，2025 年投保及电子保单线上化率超 99.9%，线上承保超过 304 万件，直接减少纸张消耗超过 1,200 万张；超过 1,317 万件保全业务实现线上办理。

### 精细化节能降耗

制定减排路线图，2025 年总部大厦电力消耗同比下降 5%；公司更新的公务用车 100% 采用新能源车型；自有数据中心通过精细化运维，PUE 值实现持续优化。



## 做保险大爱的“践行者”



新华保险积极向社会传递仁爱厚德的新华理念，将保单的商业价值升华为守护千家万户安宁、助力社会和谐稳定的社会价值，全力助推共同富裕与社会和谐发展。

### 织密民生保障网



**大力推行“惠民保”：**发挥商业保险对基本医保的补充作用，2025 年开展“惠民保”项目 46 个，累计保费突破 1 亿元，为超过百万参保人群提供超过万亿元的风险保额。

**满足特殊群体需求：**针对新市民及快递、网约车等新业态从业人员，推出专属医疗及意外伤害保障；面向低收入儿童、残障人士及货运等高危职业人群提供定制化重疾与意外保险保障方案。

### 倾情帮扶促振兴



**主业赋能，筑牢防返贫堤坝：**针对农村居民风险特征，定制多款“乡村振兴”专属保障产品。深度参与“顶梁柱”和“加油宝贝”等公益项目，截至 2025 年底，为超过 34.8 万名低收入乡村特定群体提供健康保障。

**持续投入，开展常态化帮扶：**截至 2025 年底，公司累计投入无偿帮扶资金超过 7,000 万元。全年向贵州施秉县、内蒙古察右中旗等地捐赠无偿帮扶资金超过 1,580 万元，定向支持教育、医疗、产业等 20 余个项目落地。

**多管齐下，激发内生新动力：**强化组织引领，2025 年全系统在职挂职帮扶干部 21 人。开展消费帮扶工作，助力农户增收致富，全年直接采购和帮助销售总额超过 3,600 万元。



### 创新公益助弱势



**致敬城市守护者：**推进关爱环卫工人行动。截至 2025 年底，该项目覆盖全国 100 座城市，为 62 万名环卫工人提供专属风险保障。

**急救知识普及公益课堂：**联合第一反应志愿服务中心，在 83 座城市开展“超能急救班”青少年公益项目，通过开设公益课堂，为 5,000 余名青少年普及心肺复苏、AED 使用等关键急救知识。

**汇聚志愿公益力量：**牵头中投公司民生保障工作小组在全国开展“星火计划·百城公益行”，联合各直管企业力量，共开展 200 余场活动，总活动时长超 9,000 小时。同时，新华保险志愿者团队全年共开展志愿活动 4,000 余次，累计服务总时长达 9 万小时。

**担当大灾大难后盾：**在突发灾害面前第一时间启动应急响应机制，2025 年，面对多地突发重大险情，公司迅速调配数百万救灾资金，全力支持一线抗灾救援、群众安置与灾后重建工作。

### 传递温情守美好



**护航全民健康：**响应“健康中国”倡议，全年为重庆、武汉、北京等地的 25 场马拉松赛事保驾护航，为超过 76 万名参赛选手及工作人员提供超过 7,200 亿元的保额保障。

**助力体育强国：**将保障之力延伸至乒乓球、足球、篮球、滑雪等多元赛场，让“保得长久”的承诺与“顽强拼搏”的体育精神同频共振。

**高铁冠名陪伴：**打造高铁冠名品牌列车，途经 28 个省、283 个城市，运行总里程超过 884 万公里，触达旅客 7,375 万人次，为旅客旅途带来“保险温度”。

**跨界传递正能量：**推出 IP 小狮子“新力宝”和《奔流》《奔赴》宣传片。联合新华网举办第一届短视频大赛，共征集 466 部作品，以生动的视听语言将社会正能量传递给更多公众。

# 01

## 担当使命 服务国家发展大局

25 深耕养老金融，守护银龄美好生活

33 完善医疗保障，服务健康中国建设

35 做好普惠金融，切实赋能助农扶微

39 支持科技金融，服务新质生产力发展

# 深耕养老金融，守护银龄美好生活

## 1.1

新华保险积极应对人口老龄化，聚焦养老金融主责主业，主动顺应国家导向和社会需求，将发展养老金融作为服务国计民生、推动高质量发展的重要着力点，致力于为老年群体构筑安全、便捷、温暖的产品和服务保障体系。

## 治理

公司将养老金融相关管理职责整体纳入公司服务国家战略三级管理架构。在设立的金融“五篇大文章”专项工作小组中，成立养老金融小组。该小组由公司执委会委员担任组长，由相关部门及子公司主要负责人担任组员，负责制定专项工作方案，建立日常工作规范，加强对相关业务条线、业务单位服务国家战略的分类指导。

## 战略

### 风险和机遇的识别与分析

公司基于宏观环境、人口结构变化及行业趋势，识别出养老金融议题在短期、中期及长期对公司带来的风险与机遇。

机遇		
类型	风险 / 机遇及其影响描述	影响的时间范围 <sup>1</sup>
市场需求机遇	随着中国老龄化程度加深，居民对于养老资金管理、健康管理及养老服务的需求快速增长。这为公司商业养老保险、年金业务及康养社区服务提供了广阔的增长空间。	短期 中期 长期 ● ● ●
政策红利机遇	国家大力发展银发经济及多层次养老保险体系，为公司通过主责主业服务国家战略提供了政策支持和市场准入机会。	短期 中期 长期 ● ● ●
资产跨周期配置机遇	养老资金具备长期资本和耐心资本属性，有助于公司穿越经济周期，进行长期价值投资，实现资产负债的长期匹配。	短期 中期 长期 ● ● ●



<sup>1</sup> 短期指可持续信息报告期间结束后 1 年以内（含 1 年），即 2026 年；中期指可持续信息报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；长期指可持续信息报告期间结束后 5 年以上，即 2031 年以后。该定义参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》。

风险		
类型	风险 / 机遇及其影响描述	影响的时间范围 <sup>1</sup>
资产负债匹配风险	在低利率环境下，养老金及年金类长周期负债面临再投资风险和利差损风险，投资收益可能无法覆盖长期的负债成本。	短期 中期 长期 ● ● ●
长寿风险	随着预期寿命延长，年金给付期可能超出定价假设，导致公司未来的赔付支出增加。	短期 中期 长期 ● ● ●
重资产运营风险	公司布局了部分重资产康养社区，涉及高额的资本开支和复杂的运营管理，若入住率不及预期或运营成本失控，将影响公司现金流和盈利能力。	短期 中期 长期 ● ● ●

### 应对策略

为把握机遇并管控风险，公司制定落实养老金融专项工作方案，深入参与多层次、多支柱养老保险体系建设，持续提升养老金融业务服务质效，支持银发经济高质量发展。

养老金融专项工作规划	工作举措
养老产品	<p>继续推广专属商业养老保险产品，有效对接企业（职业）年金、第三支柱养老保险参加人和其他金融产品消费者需求。</p> <p>大力发展商业保险年金，丰富个人商业养老功能型产品及税优健康保险产品供给。</p> <p>加快开发投保简单、交费灵活、收益稳健、保障多样的养老保障产品，逐步构建起形态、期限、风险特征多元化的产品体系，以有效满足公众多样化养老需求。</p>
适老化服务	<p>围绕老年群体在资金保障、安全健康、养老照护等方面的全方位服务需求，整合内外部资源，拓展现有服务体系中的养老配套服务，提供“保险 + 服务 + 财富规划”的一揽子养老解决方案。</p>
康养服务生态	<p>坚持高品质定位，继续秉持“开放务实”原则，把握养老服务联合体构建机遇，做大做优“服务端”康养生态，通过完善生态体系打造新华康养的核心竞争力。</p>
数字化转型	<p>加强对养老金融业务的科技赋能，探索运用人工智能、大数据等技术，提升适老化、数字化经营服务能力，不断丰富养老金融服务场景。</p>
投资	<p>主动适应社会融资模式转变和投资环境，积极推动资产配置结构优化和投资能力建设。</p> <p>充分发挥自身资源优势，强化行业研究与实地调研，主动发掘优质项目与投资标的。</p> <p>稳步扩大相关资产投资规模，加大医康养资源协同发展力度，完善养老保障服务的完整链条。</p>

## 财务影响分析

养老金融业务的发展为公司带来了积极的财务影响。负债端，截至 2025 年底，公司签署有效资格函 20,148 份，累计应交保费 326.24 亿元，规模保费 75.62 亿元。投资端，截至 2025 年底，公司健康养老产业投资余额 268.45 亿元，同比增长 48.12%，为公司带来了稳定的投资收益。

未来，公司将进一步完善养老服务网络建设，提升对自有康养社区的业务管理能力，持续扩大业务经营价值，夯实第二增长曲线，拓展服务价值。

## 影响、风险与机遇管理

### 丰富产品供给

### 满足多元养老需求

公司全力支持多层次、多支柱养老保险体系建设。公司旗下新华养老保险公司立足客户差异化养老保障需求，搭建兼具安全性、收益性的养老金融产品矩阵。

#### 提升资产管理效能 深耕养老第二支柱

##### 构建全谱系投资产品线

- 新华养老保险公司持续完善养老金产品布局，开发备案 10 只全品类年金产品，构建覆盖股票、混合、固定收益及货币等投资策略的完整产品线，全面满足年金客户差异化的风险偏好与收益需求。

##### 助力年金资产保值增值

- 依托完善的产品体系和稳健的投资回报，公司有效发挥了养老第二支柱在多层次养老保障体系中的支撑作用。

#### 完善个人养老体系 做强养老第三支柱

##### 丰富个人养老金产品货架

- 积极响应个人养老金制度，已形成以普通年金保险、养老年金保险等侧重长期稳定领取的产品为核心，以保障与增值的两全保险以及专属商业养老保险为补充的多元化产品矩阵。截至 2025 年底，新华养老保险公司七款保险产品被纳入人社部个人养老金融产品范围，能够满足不同年龄、不同风险偏好客户的差异化养老需求。

##### 创新商业养老保险服务

- 新华养老保险公司全年新开发九款年金产品，产品投保年龄放宽至 80 岁，服务更多老龄客户，新增开发即期年金和分红险两种产品，涵盖“固定收益”和“固定 + 浮动收益”的不同风险收益特征，提供“退休后开始领取 + 即期领取”两种不同产品领取场景选择，通过“公司直销 + 互联网引流 + 银行代理 + 互联网代理”四种不同模式，触达不同渠道客户，实现养老三支柱金融产品主要类型全覆盖，满足消费者多样化的风险偏好需求。

### “银发无忧”为老年人保驾护航

#### 案例

该项目参保民众

**55.98** 万人次

为破解老年人群体投保年龄受限、健康告知难、保费价格高的保障痛点，公司于 2005 年支持上海市养老服务发展中心推出“银发无忧”老年人意外伤害综合保险产品项目。该项目采用“政府指导、企业让利、市场化运作”模式，20 年来始终保持不限年龄、免核保、低保费的普惠初心，并持续升级保障范围，已涵盖意外伤害身故、意外伤害医疗、骨折骨裂津贴等 13 项保障责任。

2025 年 3 月，该产品开通线上投保通道，符合条件的民众可以登录“随申办”进行投保，打破过去需要前往物理网点投保的空间限制，大幅提升服务便捷度。同时，公司充分发挥政企联动优势，协同上海及各区退休职工管理委员会、街道办、居委会，构建起覆盖基层的服务网络，为参保人提供从承保到理赔的全流程专业服务。2025 年，该项目参保民众 55.98 万人次。

同时，公司重点关注并投资医药健康、养老服务机构及提供养老财富管理服务的优质企业，支撑进一步完善养老产业生态。截至 2025 年底，公司养老金融投资规模 268.45 亿元。

公司聚焦老年客户“便捷、安全、贴心”的核心诉求，搭建线上服务机制，并依托柜面网点打造“银发服务驿站”，全方位提升适老化服务温度。

### 优化服务体验

### 建设适老爱心港湾

#### 搭建线上服务机制

公司紧贴老年客户群体的使用习惯与诉求，构建涵盖便捷接入、场景引导与主动回访的线上服务体系。通过推行“一键直达人工、四维特色场景、两类主动关怀”系列举措，有效降低线上业务办理门槛，保障老年客户资金安全。

#### 一键直达人工

老年客户拨打 95567 时，系统将自动识别其身份并跳过语音导航，实现免按键、免等待，直接接入人工坐席，服务全程采用慢速、耐心、专业的适老化沟通标准。2025 年，公司 95567“老年人安心帮扶热线”累计服务老年客户 53 万人次，热线接通率与满意度均超过 99%。

#### 四维特色场景

**智享向导：**建立老年客户自助服务能力评估机制，提供“推荐 + 指导”的差异化保全业务办理引导。

**便利咨询：**聚焦高频需求，支持业务员代指导或亲友代办，最大限度减少客户“跑腿”。

**风险提示：**人工坐席主动识别并提示诈骗风险，构筑资金安全防线。

**紧急协助：**遇老年客户身体不适等突发情况，立即启动应急预案，保障客户生命安全。

### 两类主动关怀

**满期保单主动访：**聚焦老年客户“忘了领、怎么领、在哪领”的痛点，推出“人工外呼 + 短信”双提醒服务，确保满期资金权益精准兑现。

**线上贷款确认访：**对于老年客户通过 E 化自助渠道办理的线上保单质押贷款业务，开展意愿确认回访，协助规避潜在资金风险。

### 打造“银发服务驿站”

公司依托全国柜面窗口设立“银发服务驿站”，推出“银发驿站，智慧相伴”专项关爱活动，通过三类 18 项爱心服务，为使用智能设备有困难的临柜老年客户以及柜面周边社区老年群体提供指导帮扶，以实际行动支持老年客户跨越“数字鸿沟”。截至 2025 年底，公司建立“银发服务驿站”超过 630 家，服务累计惠及客户超过 50 万人次。

### 保险服务便利站

聚焦智慧柜员机、App、微信等五大数字化服务场景，为临柜老年人提供更加主动的智能化指导服务。同时，结合老年人实际需求，及时提供耐心专业的人工服务。

### 智能服务科普站

针对老年人融入数字社会的需求，主动提供新闻资讯、社交通讯、文化学习、生活购物等五类常用 App 的下载与使用指导，助力老年群体享受数字生活红利。

### 生活服务助力站

充分发挥网点的社区辐射作用，为未配备智能手机或在智能服务方面需要帮助的老年人群体提供导航查询、网上预约、线上叫车、视频通话等八项生活服务，打造家门口的“暖心角”。



为老年人提供线上指导服务

## 整合产业资源

### 打造优质康养生态圈

2025 年，公司全面加速康养生态布局，广泛拓展优质合作康养社区和旅居机构，整合内外部养老服务与健康服务资源，完善“机构养老、居家养老、旅居养老”融合养老生态，为老年人群体提供“医康乐养护”一体化照护服务。

#### 机构养老

- 加大康养社区建设，实现“东西南北中”全国化布局，为老年客户提供高品质养老服务。截至 2025 年底，建设自有和合作康养社区 53 家，覆盖全国 37 个城市。



端午节活动



特色手工活动

#### 居家养老

- 丰富居家养老服务体系，聚焦老年群体的居家养老痛点，通过医疗健康、安全监测等服务，解决老年人疾病无助、行动不便、生活照护等居家养老难题，助力老年客户老有所养、老有所安。
- 探索构建康护服务产品线，满足客户对养老护理和康复护理的即时需求。甄选具有专业品质和优质服务的护理机构和康复医院，为老年客户搭建高效的康护服务平台，与康养社区、旅居产品线共同形成养、乐、护“铁三角”。

#### 旅居养老

- 持续优化康养旅居产品线，旅居网络覆盖升级，以客户为中心，打造“气候环境、医疗健康、文化娱乐”多元融合的旅居产品，依托“保险 + 旅居”模式，为客户提供丰富的旅居权益。截至 2025 年底，康养旅居网络在全国布局 67 个、海外布局 3 个；康养旅居权益客户超过 81 万人。



旅居养老酒店客房

### 融入“浙里康养”工程， 政企联动共建居家养老服务圈

浙江分公司积极响应浙江省“浙里康养”战略，构建“党建引领 + 三级联动”服务体系，着力解决社区老人居家安全与就医痛点。

#### 案例

**硬件适老化：**推出“硬件改造 + 智能监测”模式，全年为 313 户老年家庭完成适老化改造，打造社区“居家养老样板间”，提升居住安全性。

**服务智慧化：**2025 年，设立 101 家社区共建服务点，推出“新华·好邻 e 诊”视频问诊服务，覆盖超过 2,000 人次，实现优质医疗资源直达社区。截至 2025 年底，项目累计开展活动近 300 场，服务居民超过 9,500 人次，核心服务满意度达 100%，探索出一条可复制的“保险 + 社区”居家养老服务新路径。

## 指标与目标

公司建立养老金融指标监测体系，持续追踪养老保险保障效能与养老金融投资规模。通过设定长期发展规划，定期检视执行成效，确保养老金融战略落到实处，稳步提升对银发经济高质量发展的贡献度。

### 养老产品



#### 目标

丰富商业保险年金及个人养老金产品线，推进专属商业养老保险上市，完善多层次养老保障供给。

扩大健康险与意外险覆盖面，放宽老年群体投保年龄限制，满足银发群体多元化保障需求。



#### 2025 年度进展

截至 2025 年底，上市 26 款商保年金产品，15 款支持个人养老金业务的产品，以及多款重疾、医疗及税优健康险。

上线《银龄守护宝》组合产品，投保年龄上限放宽至 75 周岁；上海“银发无忧”项目开通线上投保。

### 适老化服务



#### 目标

持续完善老年专属人工服务及“智享向导”帮扶体系。

依托全国柜面设置“银发服务驿站”，完善无障碍及便民适老设施。



#### 2025 年度进展

截至 2025 年底，“老年人安心帮扶热线”累计服务老年客户 53 万人次，开展“智享向导”智能技术帮扶 7,000 人次。

截至 2025 年底，设立超过 630 家“银发服务驿站”，提供 18 项专属关爱服务，惠及客户超过 50 万人次；420 家重点柜面配置无障碍设施。

### 康养服务生态



#### 目标

稳步拓展优质康养与旅居合作项目，升级旅居服务内容，拓宽外部文旅及医疗先行区资源合作渠道。



#### 2025 年度进展

截至 2025 年底，建设自有和合作康养社区 53 家，覆盖全国 37 个城市；康养旅居网络在全国布局 67 个、海外布局 3 个。

### 数字化转型



#### 目标

围绕养老保险新产品，优化承保及保全系统流程，提升业务支撑效能。

迭代升级人工智能交互工具，聚焦高龄客户痛点，推进互联网投保及业务办理流程的适老化改造。



#### 2025 年度进展

升级核心养老保险产品的承保、保全流程对接与系统功能，优化养老金领取变更等底层逻辑。

持续迭代人工智能智能助手，整合“保险 + 健康 + 养老”综合权益；有序推进投保流程的适老化、无障碍改造，全方位提升老年客户线上业务办理的便捷度。

### 投资



#### 目标

保持养老金融相关投资余额稳步增长。

积极发掘养老健康产业相关融资主体与优质标的，切实发挥险资优势，加大医康养资源协同发展力度。



#### 2025 年度进展

截至 2025 年底，公司养老金融投资余额为 268.45 亿元，同比增长 48.12%，有力支持了国家健康养老基础设施与服务体系建设。

# 完善医疗保障，服务健康中国建设

1.2

新华保险深入贯彻落实“健康中国”战略，持续深耕健康保障领域，致力于打造覆盖客户全生命周期的健康保险产品矩阵，加速“保险 + 健康管理”深度融合，构建覆盖全人群、全流程的健康服务生态，助力提升全民健康水平。

## 丰富健康保险产品

公司积极承接政策性健康保险业务，织密民生保障网，同时大力创新商业健康保险，满足客户差异化的健康保障需求。2025 年，公司政策性健康保险业务累计为 15 个地区 1,486 万城乡居民、城镇职工及公务员提供医疗保障服务，减轻参保人医疗负担约 9.14 亿元；推出 41 款健康险新产品，覆盖重疾、医疗、护理等全方位健康保障，为客户提供资金给付、医疗报销与健康服务的一站式守护。

### 参与多层次医保体系建设

#### 长期护理保险

自 2018 年参与长期护理保险制度试点和社会化经办以来，已形成申请受理、复核派单、服务质控、费用结算等全流程经办能力。截至 2025 年底，承保长期护理保险项目 6 个，覆盖全国 5 个省（直辖市）的 510 万参保人，全年理赔结案 11.16 万人次，有效缓解了失能家庭的照护压力。

#### 大病医疗保险

聚焦因病致贫、因病返贫痛点，对大病患者发生的高额医疗费用给予进一步保障。截至 2025 年底，大病保险项目覆盖全国 6 个地区，惠及 915 万参保人。

### 创新商业健康保险供给

#### 深化产品 + 服务融合

顺应国家医疗保险支付方式改革趋势，推出“医药无忧医疗保险”，聚焦院外药械、重疾特需、小额住院等核心场景，通过配套医药与疾病管理服务，为客户提供一体化的医疗费用解决方案。

#### 填补护理保障缺口

响应国家关于发展商业护理保险的号召，推出“康护无忧”服务给付型商业护理保险。该产品突破传统保险仅“现金赔付”的局限，除现金给付责任外，还将专业护理服务作为直接给付责任，实现了从单纯“经济补偿”向实质性“服务保障”的跨越。

## 优化医疗健康服务

公司坚持“事前预防、事中管理、事后保障”的闭环理念，整合内外部优质资源，为客户提供覆盖预防、就医、康养、购药等全流程的健康管理服务。

### 构建卓越医疗资源网络

#### 依托专业子公司赋能

充分发挥新华康复医院和新华卓越健康子公司的专业优势，打造集医疗、康护、疗愈于一体的中西医结合特色服务体系。

#### 链接全球优质资源

重点搭建高端医疗转诊与协作网络。截至 2025 年底，已建设覆盖境内 18 省 90 家、境外七个国家 / 地区 110 家优质医疗资源的服务网络，满足客户对高品质医疗服务的需求。

### 拓展全生命周期健康管理

#### 全流程风险管理

推出“健康安心”健康服务计划，针对客户健康状况与风险特征，提供覆盖“病前预防、病中就医、病后康复”的个性化健康风险管理方案，确保客户获得及时、高效的医疗支持。

#### 家庭医生专属守护

建立“新华家医”服务体系，通过新华家医卡、名医无忧卡、视频医生卡等载体，打破时空限制，为客户及其家庭提供全方位、全天候的医疗健康咨询与管理服务。

### 依托优质医疗资源生态，破解重疾客户“就医难”困局

#### 案例

四川分公司依托公司强大的健康管理服务生态，有效解决客户在重症治疗过程中面临的“挂号难、住院慢”痛点。通过整合区域优质医疗资源，分公司为客户提供从诊断到治疗的全流程就医协助服务。

2025 年 11 月，四川分公司在内江接到一位肺癌客户急需转入四川大学华西医院进行手术的求助。面对该院常规预约需等待 2-3 个月的严峻现实，分公司迅速启动“住院安排速通”和“手术安排速通”服务，通过专业服务团队协调床位资源，仅用时 17 天，便协助客户成功入院并接受手术治疗，比常规等待时间缩短近两个月，生动诠释了保险不仅是财务补偿，更是守护生命的坚实依靠。

## 深化健康产业投资

公司充分发挥险资长期稳定的优势，通过投资市场化基金，精准布局生物医药与医疗科技前沿领域，支持医疗实体经济发展，以资本力量解决行业“卡脖子”难题，为健康中国建设注入金融“活水”。

### 助力生物医药产业升级

2025 年 3 月，公司完成对上海生物医药并购私募基金合伙企业（有限合伙）的 4.5 亿元投资。该基金聚焦上海生物医药产业重点领域，重点支持生物制药、创新中药及高端医疗器械发展，致力于突破高附加值生物技术、原材料等“卡脖子”关键环节，并深耕自免、精神神经、心血管等临床急需赛道，有力推动上海建设生物医药高地。

### 布局医疗创新前沿阵地

2025 年上半年，公司签署干骥资本五期人民币基金投资合同，认缴金额 3 亿元。依托干骥资本在医疗行业的深厚积累与生态圈资源，重点支持早中期和成长期医疗创新项目。通过参与医疗新技术、新药品、新器械的研发与应用投资，公司积极助推医疗科技成果转化，让创新医疗成果更快惠及广大民生。

## 做好普惠金融，切实赋能助农扶微

1.3

新华保险将发展普惠金融作为服务实体经济、保障民生福祉的重要抓手，聚焦小微企业、乡村振兴相关产业及重点人群，致力于打破金融服务的门槛与壁垒，提供价格实惠、覆盖广泛、公平可得的保险产品与服务。2025 年，公司进一步完善普惠保险体系，截至 2025 年底，开发普惠类产品 20 余款，为 6.43 万家小微企业提供风险保障 2.71 万亿元；各类政策性保险及“惠民保”项目覆盖超百万参保人群；大力支持中小微企业发展，普惠金融投资余额 555.94 亿元，同比增长 19.70%；持续助力乡村振兴，累计投入定点帮扶资金超过 7,000 万元，以实际投入推动普惠金融落地见效。

## 支持 中小微企业发展

公司将支持中小微企业作为服务实体经济的重要着力点，助力中小微企业筑牢风险屏障。

### 丰富专属产品供给

针对中小微企业抗风险能力弱、资金压力大的特点，设计推出“新华员工福利保险产品计划综合型”“新华企业宝”“新华安业宝”等多种保障计划，涵盖意外、医疗、重疾及身故等全方位责任。2025 年，上述产品计划累计承保保费 5,166.41 万元，有效支持了小微企业的持续稳定经营。

### 提升线上服务效能

积极推广简易团单销售平台，推动小微企业保险业务从“线下纸质”向“线上数字化”转型，大幅简化投保流程。截至 2025 年底，平台已上线 11 款全国版小微企业意外险产品套餐，全年实现保单销售 680 单，承保保费 172.80 万元，切实提升了服务的便捷度与覆盖面。

### 加大资金支持力度

2025 年，公司通过资产管理业务支持中小微企业发展和乡村振兴等领域，截至 2025 年底，普惠金融投资余额 555.94 亿元，同比增长 19.70%。

## 提升服务可及性

### 保障重点群体

公司聚焦“一老一少一新”及特殊群体需求，不断提升普惠保险的适配性，织密民生保障网。

#### 大力发展“惠民保”

积极参与“惠民保”项目承保，发挥商业保险对基本医保的补充作用。2025 年，公司开展“惠民保”项目 46 个，累计保费 10,023 万元，为超过百万人提供超过万亿元的风险保额。同时，开发专属产品“惠享版综合团体医疗保险”，支持根据各地“共保体”需求进行定制化调整，进一步拓宽保障深度。



#### 护航新市民与新业态

针对快递员、网约车司机等新业态从业者及新市民群体，推出“新业态新市民意外伤害团体医疗保险”，提供涵盖社保目录之外的意外医疗、住院津贴、骨折津贴以及救护车津贴等的保障责任。同时，通过“安业宝”产品为新业态新市民客户及小微企业客户提供多层次、广范围的风险保障，价格优惠、保障丰富。2025 年，“安业宝”产品服务相关客群 422 户，提供保额 8,859.24 万元。



#### 关爱特殊群体

推出“华逸团体特定疾病保险”，被保险人涵盖低收入家庭儿童群体，保险责任覆盖重度恶性肿瘤、轻度恶性肿瘤、先天性心脏病手术和儿童特定罕见病。

上海分公司持续深化与上海市各区残疾人联合会的合作，为残障人士定制涵盖意外、重疾及住院津贴的专属方案。截至 2025 年底，该项目累计服务 122 万人次，赔付金额 10,463 万元。

该项目累计服务

122 万人次

赔付金额

10,463 万元

#### 服务“银发”与高危职业

推出“银发无忧”系列互联网专属产品，为中老年群体提供意外伤害、意外医疗等多元保障，助力补齐养老第三支柱短板；针对货运物流人员推出专属意外险，强化职业风险防护，体现行业关怀。



### 拓展服务网络

公司致力于打通金融服务的“最后一公里”，持续深化渠道建设与网点下沉。与中国邮政储蓄银行建立全面深入战略合作关系，依托其遍布城乡的网点优势，构建面向县域及农村市场的服务桥梁，有效延伸保险服务触达范围。同时，通过银代渠道与河南、河北、四川等地农信社、农商行开展合作，逐步构建起覆盖中西部、东北及沿海省份县城乡村的金融服务网络，提升农村地区金融服务的可得性。

## 助力乡村振兴

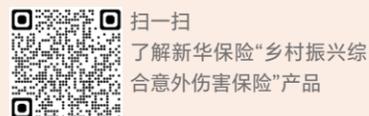
公司将服务乡村振兴战略置于发展全局的重要位置，持续探索定点帮扶新路径，巩固拓展脱贫攻坚成果，助力乡村全面振兴。2025 年，公司荣获“上市公司乡村振兴最佳实践案例”“乡村振兴领航企业”等奖项。

### 发挥主业优势，构筑防返贫堤坝

#### 推广专属产品

针对农村居民风险特征，在个人保险渠道推广“乡村振兴综合意外伤害保险”，在团体保险渠道推出意外伤害、医疗、定寿三款乡村振兴系列专属产品，提供包括意外、住院津贴等在内的多种责任保障。

#### 承办重点项目



积极参与“顶梁柱”和“加油宝贝”两个国家级乡村振兴公益保险项目，截至 2025 年底，为全国 34.8 万名低收入乡村特定群体提供健康保障。同时，将“顶梁柱”“加油木兰”两个公益保险项目引入定点帮扶的贵州省施秉县，覆盖当地 3 万余名家庭支柱及脱贫妇女。

### 加大定点帮扶，激发内生动力

#### 资金支持

截至 2025 年底，公司累计投入定点帮扶资金超过 7,000 万元。2025 年，向贵州施秉、内蒙古察右中旗等地区捐赠无偿帮扶资金超过 1,580 万元，定向支持教育、医疗、产业等领域的 20 余个项目落地实施。

#### 消费帮扶

开展消费帮扶，助力帮扶地区产业发展、农户增收致富。2025 年，消费帮扶总额超过 3,600 万元，其中，直接采购帮扶产品及服务超过 2,930 万元，帮助实现销售额超过 670 万元，有效带动了帮扶地区的产业发展。

#### 推出“认养”帮扶模式，激活边疆牧区发展动力

##### 案例

新疆分公司立足沙雅县阿拉克库勒达希村的畜牧业资源禀赋，创新推出“我在村里有只羊”产业帮扶项目。分公司运用“互联网+”思维，搭建直播助农平台，发动全辖员工及社会力量参与“云认养”。通过“订单式”农业模式，项目认养塔里木小山羊超过 1,700 只，辐射带动周边 2 个乡镇、4 个自然村的近百户农牧民参与，预计户均增收 6,000 元。该模式有效解决了农产品销路问题，构建起“企业+农户+市场”的稳定利益联结机制，为边疆乡村产业振兴注入动能。

#### 支持构建标准化养殖体系，打造“循环式”产业帮扶样本

##### 案例

针对定点帮扶村马鞍山村劳动力弱、产业空心化痛点，湖北分公司投入 50 万元启动肉牛养殖项目。不同于传统粗放养殖，分公司引入“专家培训+巡诊服务+档案管理”的标准化技术体系，为帮扶肉牛佩戴蓝色耳标，实施全生命周期溯源管理。项目采用资金回笼再循环模式，截至 2025 年底，已建成四个标准化牛棚，首年预计为村民增收 20 万元，探索出一条“低人力投入、高技术保障”的产业致富路径。

#### 创新帮扶机制，守护乡村“一老一小”

##### 案例

#### 在上海

上海分公司第五、第六党支部积极探索“党建+业务+公益”的融合模式，创新设立“爱心账户”。其中，第五党支部下辖的静安支公司试点“每承保一单自愿捐赠 8.8 元”，让每一份保单都成为传递爱心的载体。2025 年，两支部运用账户善款，对接贵州施秉县清江小学，为 185 名留守儿童购置学习用品，实现了商业价值与社会价值的良性互动。

#### 在江西

江西分公司针对对口支援的湖南省邵阳县双清初级中学留守儿童占比高、设施老旧的现状，捐赠校服、打印机及体育器材，并把“金融知识进校园”课堂带进乡村，改善了 133 名师生的教育生活条件。

#### 在河北

河北分公司持续支持临城县石城乡定点帮扶项目，2025 年，投入资金建设“助老幸福食堂”，解决高龄独居老人用餐难题；为 111 名防返贫监测对象提供医疗保障，筑牢因病致贫防线；通过捐赠课桌椅、开展党建共建及红色研学活动，全面助力老区民生改善与文化振兴。

云南分公司历时三年投入近 20 万元，实施“点亮木杆”乡村照明工程，实现帮扶行政村太阳能路灯全覆盖



2025 年 11 月，辽宁分公司牵头中投在辽直管企业开展施秉县第二小学清凉助学项目



## 支持科技金融，服务新质生产力发展

1.4

新华保险发挥保险资金长期性与风险保障专业性优势，围绕科技创新企业的全生命周期需求，在负债端与投资端协同发力。通过完善科技保险产品体系、加大科技创新领域的长期投资力度，持续为新质生产力发展注入金融动能。

### 丰富科技保险供给 筑牢创新人才后盾

针对科技企业属于人才密集型行业的特点，公司推出科技企业专属保险产品，适配科技从业者的风险保障需求。2025 年，为 1.41 万家科技发展前沿企业提供 1.22 万亿元的风险保障，保额同比增长 20.39%，以实际行动护航国家高水平科技自立自强。

#### 定制保障方案

为科技企业提供涵盖住院与门急诊医疗，住院、重症监护及意外伤害救护车津贴等全方位的员工健康福利计划。

#### 关注特定风险

针对科技人员高负荷工作的特点，创新纳入特定疾病关爱及精神障碍疾病关爱等责任，体现对创新人才的身心呵护。

#### 创新保险服务模式， 助力装备制造业转型升级

##### 案例

黑龙江分公司主动对接“大国重器”风险管理需求，为某中央企业量身定制“全面保障方案+属地化服务网络+线上线下快捷理赔+绿色通道增值服务”的综合服务模式。该项目为该企业的近万名科研技术人员及产业工人提供了总保额达 257 亿元的风险保障，有效解决了核心技术人才的后顾之忧，以金融服务的一线创新助力装备制造业转型升级。

#### “科技+普惠”服务模式， 护航科创企业全周期成长

##### 案例

上海分公司聚焦上海科创中心建设目标，针对科技型中小微企业轻资产、高成长、风险特殊”的特点，推出定制化普惠保险服务方案。分公司整合视频问诊、住院安排等增值服务，为人工智能、半导体、生物医药等战略性新兴产业提供涵盖意外、医疗及重疾的综合风险屏障。2025 年，分公司累计服务小微企业 869 家，其中包括多家“专精特新”及“独角兽”企业，覆盖员工超过 4.5 万人次，提供风险保额 523 亿元。其中，分公司为某半导体领域“独角兽”企业连续多年提供伴随式风险管理服务，见证并护航其从不足百人的初创团队成长为行业头部企业。

## 深化产业投资布局 拓宽科创融资渠道

公司通过新华资产管理公司持续深耕科技创新领域，聚焦“专精特新”企业、重大科研项目及关键核心技术，构建多元化的科技金融投资体系。2025 年，公司紧跟国家战略导向，深化对半导体、人工智能、生物医药等硬科技产业链的研究，通过参与专项产业基金、股权投资等方式，精准滴灌前沿科技领域。同时，积极通过债券、ETF 等金融工具支持科创企业融资，有效降低企业融资成本，提升融资效率。截至 2025 年底，公司服务科技金融投资规模 1,400.38 亿元，同比增长 27.08%。

#### 投资首批科创债 ETF 支持科技创新发展

##### 案例

2025 年 7 月，随着首批 10 只科创债 ETF 获批并在沪深交易所上市，新华资产管理公司响应国家号召，发挥保险资金“长期资本”与“耐心资本”的优势，积极参与首批科创债 ETF 投资，为科技型企业提供了稳定的资金支持，助力科技金融市场高质量发展。

NCI 新华保险

# 02

## 客户为尊 陪伴人民美好生活

43 升级客户体验，打造卓越品质服务

49 强化消保管理，维护消费者合法权益

54 筑牢数字防线，守护客户隐私红线



# 升级客户体验，打造卓越品质服务

2.1

## 提升客户服务效能

新华保险始终坚持以客户为中心，聚焦客户高频需求与服务痛点，通过深化服务承诺、强化科技赋能、关爱特殊群体，持续提升服务的便利性与可得性，为客户提供更有温度、更具效率的专业金融服务。

## 深化客户服务承诺

公司坚持以人民为中心的价值取向，在 2025 年“3·15”期间发布客户服务十大承诺，优化保险全流程服务，拓展广度深度，开展承诺践诺，以实际行动诠释“好服务在新华”深刻内涵。

### 新华保险客户服务十大承诺

#### 智能互动全天候

智能客服“智多新”与 95567 人工客服智联协同，为客户提供 7×24 小时全媒体互动服务，增强服务覆盖。

#### 贴心门店在身边

千余家柜面门店与客户相伴，柜台人工和智慧自助服务“双在线”，“银发驿站”贴心关爱老年朋友，保民生暖民心。

#### 投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、关键环节短信提醒、电子保单实时查收、长辈模式贴心双录，投保方便又快捷、畅享服务又安心。

#### 智能回访保权益

在关键服务环节，以微信、电话、短信等智能回访方式主动联系客户，告知保单与服务动态，切实维护客户权益。

#### 保全服务更便捷

关键权益变动主动触达，7×24 小时线上受理，多平台全方位覆盖，标准化业务智能处理秒审秒办，小额给付秒级到账，用极速、极简服务，守护客户保单全生命周期。

#### 智慧理赔效率高

依托科技赋能、运用智能化理赔处理，个人客户 5,000 元以下小额及普通赔案件均 2 日内、复杂疑难赔案 30 日内知晓结果。

#### 贴心理赔更暖心

7×24 小时线上受理理赔，全国任一网点线下提交理赔申请，重疾慰问先赔，让理赔更便捷更贴心。

#### 投诉畅通快响应

畅通“电、网、信、访”投诉渠道，优先推荐电话和网络，全渠道第一时间响应，一般投诉 15 日内办结回复。

#### 生态服务优体验

“医康养财税法商教乐文”十大生态服务，惠及广泛的客户群体，助力客户及家人畅享幸福美好生活。

#### 合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容，主动提示保险产品的特点和风险，让客户投保放心，提振消费信心。

在客户服务节期间，举办“幸福家园·童画未来”主题少儿书画赛



在客户服务节期间，开展“健康进乡村”活动



同时，公司持续完善多元化客户沟通机制，将客户服务节打造为优化体验、展示形象的重要窗口。2025 年，公司举办第二十五届客户服务节，以“新华好服务，普惠进万家”为主题，围绕服务健康中国、服务乡村振兴、服务普惠民生三大主线，将关爱送达千家万户。客户服务节期间，公司累计开展普惠活动 2,000 余场，覆盖客户近 10 万人，有效提升了品牌的社会亲和力。

公司以科技赋能客户服务，推动空中柜面、智多新、随信通等多服务平台创新，构建“线上+线下、智能+人工”多平台交互、全场景覆盖的智慧客服集群，不断提升服务可及性与客户体验。

## 科技赋能服务创新

空中柜面，  
打造“免临柜”交互新模式

依托视频通信、人脸识别与电子签名技术，攻克复杂业务线上办理难点，实现客户与远程柜员的“面对面”连接，为客户提供安全、便捷、有温度的“云端”保单服务。

“智多新”升级，  
实现主动化智能服务

上线智能语音导航、宽限期前交费提醒和失效保单智能外呼服务，主动帮助客户延续保障权益，提升服务获得感。

随信通平台，  
构建一站式服务门户

随信通云平台上线自助理赔、电子保单、发票及新型产品电子通知书查询下载等 11 项新功能，让服务触点更广，操作流程更顺畅。

智慧柜员机，  
覆盖高频办理场景

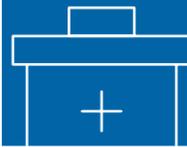
持续赋能柜面窗口服务，集成查询、打印、缴费、办理四类 23 项功能，强化客户“免排队、快操作、安心办”的服务体验，全面提升临柜体验。

## 保障特殊客群权益

公司将服务特殊客群作为践行普惠金融的重点，聚焦老年人、残疾人、新市民及外籍人员需求，构建无障碍服务体系，确保各类人群平等享有金融服务权利。

### 硬件设施标准化

编制《新华保险柜面普惠服务设施标准手册》，在网点设置无障碍通道、爱心窗口与座椅；配备老花镜、轮椅、血压计及视听辅助设备，于细节处彰显人文关怀。



### 服务流程人性化

提供中英文及盲文版《新华保险客户服务指南》，清晰指引高频业务；针对老年及残疾客户，提供“主动访、临柜办、上门帮”等专属服务；优化外国人永久居留身份证适配，确保服务无死角。



### 线上服务适老化

95567 客服热线设立老年专线，系统智能识别身份，直连人工，配合适老用语标准，提供主动、细心的咨询服务及生存金领取、贷款提醒回访服务。2025 年，累计服务老年客户超过 50 万人次，满意度超过 99%。同时，随信通推出适老版本，通过大字版、醒目菜单展示等设计，提升银发客户服务体验。



## 夯实理赔保障能力

公司秉持“以客户为中心”的核心理念，依托数智化技术重塑理赔流程，建立健全重大突发事件应急机制，以高效、精准、温暖的理赔服务兑现保单承诺，切实发挥保险作为经济“减震器”和社会“稳定器”的作用。

### 我们的荣誉



新浪财经 2025 年度金石奖暨金融消保优秀案例评选

### 保险业优秀赔付案例

中国金融传媒 2025 金融消保与服务创新优秀案例评选

### 保险业年度影响力赔案

投资时报 2025 年金禧奖评选

### 卓越理赔服务保险公司

## 落实“以客户为中心”

公司坚持从客户需求出发，打造优质、高效的理赔服务体系，不断提升理赔服务水平，拓展服务的内涵与外延。

### 快理赔：提速，让理赔更高效

#### 全面升级自助理赔

优化移动端理赔界面与指引，新增亲友及业务员代办功能，打通掌上新华 App、官微、随信通等平台，实现标准化自助理赔。2025 年，个险线上申请赔案占比达 96.63%。

#### 深化直连直付

拓展直连医院至 668 家，通过医保、电票数据互联，推动免材料、零等待的直赔、快赔。截至 2025 年底，公司超过 20% 的直付案件实现 1 分钟内结案，出险支付时效提速 60%。

#### 理赔快速高效

2025 年，个险理赔 70% 的案件申请后 8 小时内到账，17% 的案件实现 1 小时内到账。

### 优服务：增温，让服务更贴心

#### 深化“保险 + 服务”

缓解客户就医资金压力，2025 年提供医疗垫付服务 573 人次，总金额 2,925 万元，其中，单一客户最高垫付金额 60 万元；实施重疾慰问先赔服务 1,074 人次，赔付 1.04 亿元。针对护理需求，配套“康护无忧护理保险”，支持客户自主选择现金赔付或专业护理服务。

#### 守护民生福祉

2025 年，个险理赔服务惠及乡村人口 36.8 万人次，赔付金额 32.7 亿元；老年群体 4.7 万人次，赔付金额 3.6 亿元；“惠民保”理赔 25.9 万人次，赔付金额 4,643.5 万元，扎实兜牢民生底线。



打破数据壁垒，  
塑造“零感知”理赔体验

案例

2025 年 8 月，公司通过与医疗机构、医保部门的数据直连，在全国范围内持续拓宽“理赔直付”服务范围，实现从“人找服务”到“服务找人”的跨越。在获取客户有效授权后，依托“医保 + 商保”数据互联，系统自动同步客户诊疗数据，客户无需打印病历、发票，无需垫付资金，出院结算时即可实现商业保险理赔款的实时抵扣或秒级到账，真正实现“数据多跑路，客户少跑腿”。

“新华保险的理赔直付服务太方便了，不用跑前跑后交材料，钱当天就到账，省了不少心！”

——在天津市肿瘤医院内使用公司“商保服务中心”服务的 Z 女士

“益赔通”打通社区理赔“最后一公里”

案例

为解决社区居民、特别是老年群体理赔不懂、操作不便的痛点，厦门分公司创新推出该市首个公益保险理赔服务微信小程序“益赔通”。该微信小程序集成保单查询、在线客服与专员协办功能，让复杂的理赔流程“一码可见”。同时，分公司深化“党建 + 社区”联动，在街道设立服务驻点，安排专员为居民提供家门口的免费理赔协助。截至 2025 年底，该项目已覆盖厦门 49 个社区。

完善应急理赔服务

公司高度重视突发事件应对，构建了专业化、规范化的应急响应机制，确保关键时刻“拉得出、冲得上、赔得快”。

健全响应与监测机制

坚持常态化监测与应急处置相结合。节假日期间前置部署应急预案，强化值班值守；事故发生后，第一时间启动党委领导下的应急响应机制，统筹指导排查救援，确保组织到位、措施到位。

升级应急服务举措

针对重大突发事件，全面升级八项应急服务举措，包括取消就诊医院限制、免交费用报销单证、简化管理申请资料、开通理赔绿色通道等，切实做到“快处快赔、应赔尽赔”，为受灾客户提供便捷、暖心的保障支持。2025 年，累计启动应急响应 76 次，排查 3,831 人，识别客户 17 人，赔付 6 人，赔付金额 32.89 万元。

响应救灾号召，  
应急捐赠践行为民担当

案例

西藏日喀则市定日县 6.8 级地震发生后，公司党委高度重视，第一时间联动 35 家分公司启动重大突发事件应急响应预案，推出七大应急服务举措并开展客户排查。同时，通过公益基金会向中国妇女发展基金会捐赠 100 万元，专项驰援受灾地区，以实际行动诠释“金融为民”。

驰援榆中，  
传递新华温度

案例

2025 年 8 月，甘肃兰州榆中县遭遇山洪灾害。公司第一时间启动重大突发事件应急响应预案，推出八大应急服务举措，通过医院寻访、筛选信息、同业联动等方式主动寻找出险客户，落实“一个都不能少”的应急服务理念。公司志愿者联盟派出志愿者奔赴一线，协助搬运物资、搭建安置点，甘肃分公司筹集饮用水与食品送往灾区，传递守望相助的新华温度。



新华保险快速开展理赔服务与志愿救援行动



## 强化消保管理，维护消费者合法权益

### 2.2

2025 年，新华保险坚持以人民为中心的发展思想，着力构建“大消保”工作格局。公司不断健全完善消费者权益保护治理体制，严控产品服务全流程风险，通过诉源治理与数据驱动，显著提升纠纷化解效能。同时，深耕全员消保培训与多维金融教育，筑牢风险防线，以更专业、更温情的服务切实维护消费者合法权益。

### 健全工作机制

公司将消费者权益保护融入公司治理的各个环节，建立了完备的消费者权益保护工作体制和机制。

#### 体制建设

公司董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，负责制定消费者权益保护工作战略、政策及目标并督促有效执行和落实。董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，在董事会授权下开展消费者权益保护工作。在总、分公司设立消费者权益保护工作（事务）委员会，由相关高级管理人员和有关部门主要负责人组成，负责统一规划、统筹部署消费者权益保护工作。

#### 机制建设

公司制定《新华保险消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护工作的组织体系、职责分工及相关管理规范。制定与消费者权益保护相关的配套制度和文件，建立了覆盖事前、事中、事后全方位的消费者权益保护管理体系，有效落实各项消费者权益保护工作，切实维护消费者合法权益。

2025 年，公司严格落实并执行消费者权益保护相关法律法规、监管规定，制定、修订《新华保险产品适当性管理办法》《新华保险数据安全管理办法（2025 年修订）》《新华保险消费者权益保护培训管理实施细则（试行）》《新华保险消费纠纷多元化解工作保障实施细则（试行）》等 30 项与消费者权益保护相关的制度文件，不断优化产品和服务审查、消保审计、消保考核等消费者权益保护工作机制。同时，持续强化针对产品适当性、营销宣传、信息披露、销售行为可回溯、合作机构、消费者服务等重点领域的管理，常态化开展消费者宣传教育工作，全年妥善化解各类消费投诉纠纷 20.2 万件，切实保护消费者合法权益。

#### 审计监督与考核评价

公司建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制，明确了审计的周期、频率、要点及对象范围，每年对总公司及分支机构的执行落实情况开展一次专项审计。2025 年，公司全面审查消保体制机制建设，以及知情权、自主选择权、个人信息安全权等八项基本权益的保障情况。通过出具专项报告，客观评估工作现状并明确后续优化方向，充分发挥监督效能。年内，《2024-2025 年公司消费者权益保护工作专项审计报告》已由公司第九届董事会第一次会议正式审议通过。

公司建立并不断完善消费者权益保护内部考核机制，重点关注消费者权益易遭受侵害的重点业务和关键环节，结合公司消费者权益保护工作开展情况，合理设置考核指标，充分发挥考核指导作用，提升消费者权益保护工作水平。

## 推进产品服务管理

公司将消费者权益保护要求嵌入产品设计、销售管理及售后服务的业务全流程，严把准入关与销售关。

### 产品和服务审查

公司建立消费者权益保护审查机制，健全审查工作制度，对面向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，识别和提示相关风险，从源头加强消费者权益保护。

### 产品适当性管理

公司开展消费者风险认知、偏好及承受能力测评，对产品风险实施分级与动态管理，确保“将合适的产品提供给合适的消费者”。

- 严格执行监管要求，修订制度并明确公司产品分类分级标准，并基于新标准，对历史产品及新开发产品重新评定分类与风险等级。
- 在公司官网“公开信息披露 > 基本信息 > 产品基本信息”页面，全面披露在售保险产品分类分级信息。新产品上市或老产品分类分级信息发生变更时，严格做到在上市或变更之日起 10 个工作日内完成信息更新。
- 前置并做实产品适当性管理与销售人员分级管理，实现销售人员等级与产品分类的精准匹配，有效降低销售合规风险。

### 保障消费者知情权



#### 产品信息透明披露

在产品上市、变更、停售要求时间内完成披露，全年完成 162 次产品基本信息披露。落实《保险销售行为管理办法》，在条款 / 费率变更或停售时，通过官网及柜面及时发布公告，2025 年按时发布 17 次产品公告。按时在官方网站披露 2022—2024 年个人短期健康保险产品停售情况公告，以及 2024 年意外险业务经营情况。



#### 投保环节如实告知

依据保险产品责任类型，科学设置差异化健康告知项目，主动履行充分说明与风险提示义务，明确提示不如实告知的后果。对于需作出拒保、延期、特约、加费等非标核保结论的业务，统一规范下发核保通知书，清晰载明结论及依据，并要求客户签字确认，切实保障其知情权与选择权。



#### 理赔环节流程可视

接到报案后主动指导客户索赔申请。2025 年在自助端上线专属理赔服务页，集中展示流程、所需材料、服务电话、认可医院及争议处理机制等；支持客户通过线上线下多渠道查询理赔进度、结论及赔付明细。

## 规范销售行为

公司始终保持对销售误导违法违规行为的“零容忍”高压态势，完善追责机制，强化执行力度。

## 健全责任追究机制

- 建立健全销售误导责任追究体系，确立“责任明确、程序合法、权责对等、逐级追究”的原则。在摸清事实的基础上，公司综合考量违规问题的性质、情节轻重、损失程度及社会影响，对相关责任人严肃追责问责。

## 加大查处与震慑力度

- 重点聚焦虚假承保、虚假退保、虚挂保费、虚列费用、虚假理赔“五虚”问题及销售误导行为，特别是针对造成重大损失、诱发风险事件以及屡查屡犯顽疾，继续加大查处惩戒力度。通过严格的内部问责，警示各级机构引以为戒，从源头遏制违规行为发生。

## 改善投诉处理效能

公司严格落实监管及内部要求，认真做好投诉风险防控，强化投诉联动管控与诉源治理，努力从源头减少投诉风险的发生。根据国家金融监督管理总局关于 2025 年保险业消费投诉情况的监管通报，2025 年，公司纳入监管通报的消费投诉共计 1,803 件，其中，退保纠纷占比 54.35%，销售纠纷占比 37.77%，亿元保费投诉量 0.92 件/亿元，万张保单投诉量 0.41 件/万张。2025 年公司通过官方渠道收到各类投诉（含重复投诉）202,324 件，其中，销售纠纷占比 32.80%，退保纠纷占比 29.19%。

## 深化诉源治理

建立“事前预防、事中处置、事后闭环”的诉源治理工作机制，全年对本年度投诉反映出的九类问题，逐一落实整改；通过一手抓存量业务纠纷化解，一手抓新增业务品质提升，诉源治理取得良好成效，有效推动公司高质量发展。

## 强化数据分析

每月开展投诉监测统计，定期发布投诉分析报告，及时查找投诉产生的深层次原因并推动相关部门采取有效措施整改，实现从源头减少纠纷。

## 提升员工消保意识

公司持续深化消费者权益保护培训，制定并落实《新华保险 2025 年消费者权益保护培训计划》，通过内部培训平台、现场培训会议等多种形式，面向总、分、支各层级人员开展消费者权益保护相关培训，培训内容覆盖消费者权益保护政策、内部消费者权益保护制度和要求及产品和服务信息披露、营销宣传、保险销售行为可回溯、合作机构管控、个人信息保护、消保审查、消保审计、消费投诉处理等方面，持续强化员工消费者权益保护意识。截至 2025 年底，消费者权益保护培训覆盖员工占比 100%。

## 开展金融教育宣传

“3·15”金融消费者权益保护教育  
宣传活动

2025 年，公司体系化开展金融教育系列工作，实现“5·15 全国投资者保护宣传日”活动、防范非法金融活动宣传月活动、“全民反诈在行动”集中宣传月活动、“7·8 全国保险公众宣传日”活动、“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动、金融教育宣传周活动以及常态化金融教育工作的全链覆盖，做到月月有主题、周周有活动，并通过贯穿全场景、全过程、全流程的金融教育宣传，将金融教育融入民众生活的方方面面。

以“保障金融权益，助力美好生活”为主题，推出“办好为民实事、筑好权益防线、讲好诚信故事、说好风险提示、做好宣传引导”的“五好”举措，在“3·15”期间共开展线上线下教育宣传活动 7,089 次，同比增长 14.88%，触及消费者 3,749.38 万人次，同比增长 51.59%。

开展线上线下教育宣传活动  
7,089 次

同比增长 14.88%

触及消费者  
3,749.38 万人次

同比增长 51.59%

## “金融教育宣传周”系列活动

以“营造一片浓厚热烈的活动氛围、组织一次权威生动的政策宣导、开展一轮贴近生活的风险提示、宣传一批为民办实事亮点举措、开启一趟守信反诈的文化之旅”的“五个一”为主线，在 2025 年“金融教育宣传周”活动期间利用交通枢纽商业区以及“苏超”和马拉松等体育赛事场景，设置互动体验区，开展金融教育宣传活动，活动期间共开展 5,412 场次活动，触及消费者 4,225.59 万人次，同比增长 38.73%。

《退保风云之“险”象环生》  
系列短剧

## 案例

针对“代理退保”“代理维权”等不法中介乱象，公司积极萃取典型案例，于“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间，创新推出自编自导自演的《退保风云之“险”象环生》系列短剧，通过改编真实案例，揭示虚构退保协议、恶意投诉等黑灰产业业务手法，利用官方抖音、视频号碎片化传播特性，增强风险警示代入感，精准触达保险消费者群体。截至 2025 年底，短剧播放量达 7.73 万次，有效强化了消费者的依法维权意识。



《退保风云之“险”象环生》系列短剧海报

### 构建多元化宣教矩阵， 让金融知识触手可及

#### 案例

公司聚焦“一老一少一新”及农村居民等重点群体，创新构建“线上+线下”“传统+新型”的立体化金融教育宣传网。2025 年，公司开展了一系列具有鲜明特色和广泛影响力的教育宣传活动。

#### 民俗融合，入乡随俗

- 海南分公司将金融消保与海南特色民俗日“军坡节”融合，通过集市互动、数字化工具等手段，打造生动有趣的金融教育新体验。

#### 寓教于乐，沉浸体验

- 贵州分公司在“3·15”及贵阳马拉松博览会期间，推出“欢乐反诈蛋”“防非投沙包”等互动游戏，将严肃的金融知识转化为民众喜闻乐见的沉浸式体验。

#### 服务实业，护航新市民

- 河南分公司管理层带队走进某集团新能源厂区，通过线下市集和线上直播，为企业职工及新市民群体普及防骗知识，直播活动累计覆盖受众超过百万人次。

#### 下沉乡村，跨越鸿沟

- 宁波分公司深入农村文化广场与养老社区，针对老年群体推出方言版讲解服务，手把手协助村民使用数字化工具，有效打通农村金融教育“最后一公里”。



河南分公司为企业职工及新市民群体普及防骗知识

## 筑牢数字防线，守护客户信息安全

### 2.3

新华保险严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《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，构建集治理、防御、管控、权益于一体的数字安全屏障。2025 年，公司持续深化全生命周期数据管控，确立主动防御与被动响应相结合的纵深防护体系，并全面赋予客户对个人信息的控制权。年内，公司未发生重大网络安全或数据泄露事件，切实守护了客户的隐私权益与资产安全。

### 治理

公司建立了权责清晰、层级分明的网络与数据安全治理架构，确保董事会及管理层对隐私保护与数据安全风险的有效监督与管理。

#### 顶层设计与决策监督

##### 董事会

负责制定数据战略，审批或授权审批与数据治理相关的重大事项，督促高级管理层提升数据治理有效性，对数据治理承担最终责任。其下设的战略与 ESG 委员会主要职责包括审议公司数据战略、数据治理相关的重大事项，并向董事会提出建议。2025 年 12 月 24 日，董事会审议通过《关于公司信息科技相关事项的议案》，在监管制度要求的基础上，进一步明确了战略目标、分类管理策略、评估优化等内容。

##### 执行委员会

是董事会领导下的公司日常经营管理工作决策机构，也是网络和数据的最高负责机构，由公司领导组成。执行委员会每年根据《董事会对经营管理层授权方案》和《新华保险执行委员会工作细则》，专项审议科技相关顶层设计，网络、信息与数据安全以及隐私保护战略、重大信息化事项及相关制度等议题。2025 年，执行委员会审议了信息安全制度框架、信息安全专项进展情况等涉及数据安全和客户隐私保护的议案。

##### 运营与信息管理委员会、 数据治理委员会

是执行委员会下设委员会，由公司领导担任主任委员，各相关部门负责人任委员，主要负责公司信息化建设、网络及数据安全工作。

##### 高级管理层

公司副总裁分管信息科技工作，其职责包括推动科技赋能战略实施、深度调研重大信息化事项、促进业务与技术融合，并确保公司数字化转型的安全可控。

### 执行管理与基层落实

#### 总公司金融科技中心

承担网络与数据安全管理的牵头职责，负责网络基础设施建设并落实各项网络安全防护措施。金融科技中心下设信息安全处，作为公司信息安全工作的统一管理部门。

#### 各分公司

配备专职信息安全管理员，负责辖区内（含下属机构）的安全日常管理，严格执行总公司部署，确保信息安全体系建设、制度执行以及各项安全工作的有效落地。

## 战略

公司建立了权责清晰、层级分明的网络与数据安全治理架构，确保董事会及管理层对隐私保护与数据安全风险的有效监督与管理。

### 风险和机遇的识别与分析

数据作为保险行业的核心生产要素，其安全性直接关系到公司的生存底线与发展上限。公司识别出该议题在不同时间维度对公司带来的风险与机遇。

#### 机遇

##### 类型

数字化  
转型机遇

##### 风险 / 机遇及其影响描述

随着数字金融的推进，高标准的数据安全治理能够促进大数据、人工智能等技术在核保、理赔及客户服务中的深度应用，提升运营效率并降低管理成本。

##### 影响的时间范围<sup>1</sup>

短期	中期	长期
	●	●

品牌信任机遇

在消费者隐私意识觉醒的当下，卓越的隐私保护能力将成为公司的核心竞争力，有助于提升客户黏性和品牌美誉度，进而转化为长期稳定的保费收入增长。

短期	中期	长期
●	●	

#### 风险

##### 类型

合规与  
法律风险

##### 风险 / 机遇及其影响描述

随着《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等监管法规的出台，若发生违规收集或数据处理不当，公司可能面临行政处罚、法律诉讼及监管评级下降的直接财产损失风险。

##### 影响的时间范围<sup>1</sup>

短期	中期	长期
●		

运营中断风险

勒索病毒、黑客攻击等网络安全事件可能导致核心业务系统瘫痪，造成业务中断、数据丢失，直接影响公司的保费收入和现金流。

短期	中期	长期
	●	●

声誉与  
客户流失风险

可能发生的重大隐私泄露事件将导致客户信任崩塌，引发退保或新单销售受阻，对公司的内含价值和长期盈利能力造成损害。

短期	中期	长期
		●

<sup>1</sup> 短期指可持续信息报告期间结束后 1 年以内（含 1 年），即 2026 年；中期指可持续信息报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；长期指可持续信息报告期间结束后 5 年以上，即 2031 年以后。该定义参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》。

## 应对策略

为把握机遇并管控风险，公司面向“十五五”期间制定《新华保盾计划》信息安全保障规划。该规划重点完善信息安全管理、运营、技术三大体系，构建常态化安全运营机制，并落地实战化场景的技术防护手段。公司紧跟新型网络安全风险与监管要求，动态调整防护策略，以“让安全赋能数字化转型、为公司八大工程保驾护航”为目标，不断提升防护能力，力争实现安全演习“零失分”、数据泄露“零事件”及公司运营“零事故”。

### 《新华保盾计划》整体实施路径

#### 01

##### 第一阶段 安全短板快速补齐

重点完善安全制度并提升分支机构防护能力，构建安全管理“前置防线”与“实时屏障”。健全安全运营能力，整合流程实现安全态势“一张图”；制定并落地安全基线，全面掌握内外网资产现状；构建基础漏洞排查处置机制，搭建 7×24 全天候监控框架并引入外部安全情报。技术层面，全面建立技术标准规范，组建自有主动攻防核心力量并开展季度实战化模拟演练；完善事前、事中、事后基础技术手段，启动人工智能与安全融合的初步探索；开展数据安全风险识别，划分独立网络区域，实现基础隔离。

#### 02

##### 第二阶段 前瞻防御与自主进化

重点深化制度迭代，推动分子公司能力成熟与安全新生态建设。优化事中控制节点与监管平台，完善事后“追责任、促整改、优体系”闭环管理，形成“机制引领—过程管控—结果优化”的管理链条。迭代安全基线，构建多层次差异化防护能力，实现资产全生命周期管控与“全周期、分层级”漏洞前瞻防控；打造内外部联动的多元情报支撑体系。同时，夯实集团化纵深防御安全技术体系，建成以“智能运营中枢”为核心的一体化内生安全体系，完成数据安全治理，深化人工智能在安全管控中的风险预判能力。

### 《新华保盾计划》数据安全专项实施路径

#### 健全治理体系

明确数据安全治理岗位及职责，组建支撑团队开展自查评估，完成数据安全管理体系的顶层设计。



#### 深化分类分级

制定数据安全级别标准，识别数据资产的机密性、完整性、可用性等安全影响要素，综合判断数据要素影响程度，并严格评审数据安全等级。



#### 应用情景化策略

以分类分级为基础，全面分析数据生命周期各环节的防护要求与业务场景，针对性构建防护策略与完善技术支撑手段，实现情景化的数据安全管控。



## 财务影响分析

数据安全与隐私保护的高水平治理为公司创造了多重正向财务价值。在投入与成本优化方面，2025 年，公司持续加大数字化与信息安全管理投入，全年投入金额 12.57 亿元，同比增长 5.49%。在资产与价值保护方面，公司年内未发生重大网络安全或数据泄露事件，未受到相关监管行政处罚，有效避免了因合规风险导致的巨额罚款、法律诉讼赔偿及品牌声誉减值等非预期财务损失。

未来，随着数字化转型战略的持续深入，高水平的数据安全治理将不再局限于风险防范，而是加速转化为公司的核心“信任资产”。对于保险行业而言，数据安全能力是客户信心的基石，这种“信任资产”将有效打消客户在分享数据时的顾虑，助力公司在合规基础上深度挖掘数据价值，实现精准营销与差异化服务。这既有助于稳固存量客户基础，更能在激烈的市场竞争中拓展增量客户，最终实现数据安全投入向财务绩效的正向转化，为公司保费的持续增长与高质量发展提供坚实的信用背书。

## 影响、风险和机遇管理

### 健全信息安全管理体

公司将合规要求内化为企业管理标准，制定《新华保险数据安全管理办法（2025 年修订）》及相关制度，形成涵盖总体安全治理、信息保护、身份与访问安全、安全配置、物理安全、系统和网络安全等十五类制度细则，同时，建立从制度规定、检查监督到宣传教育的全方位落实机制。

为确保安全策略的有效性，公司建立了独立、定期的内外部审计机制，主动识别并修复管理缺陷。

### 内部审计

公司统筹规划信息科技相关审计，每两年开展一次 IT 专项内部审计。2025 年，公司围绕信息安全管理、信息系统开发运营、信息科技外包管理、个人信息保护等方面，通过人员访谈、抽样分析、现场检查等方式实施审计检查并出具 IT 专项审计报告，揭示信息科技管理相关风险，监督整改落实，推动公司信息安全管理水平持续优化。

### 外部审计

公司每年聘请第三方审计公司开展内部控制外部审计，针对 IT 层面开展现场访谈与测试，确认缺陷并推动整改，其中涵盖对财务、费控、资金管理、业务等信息系统的审计内容。

## 强化网络与系统安全防护

### 部署主动防御措施

公司已通过 ISO 27001 信息安全管理体系认证，认证范围包括公司提供的信息系统规划、建设、开发、运维服务（不含灾备），覆盖公司 100% 业务。同时，公司每年开展信息系统定级报备工作，聘请具备国家或北京市等级测评资质的测评机构，进行公司三级信息系统的系统测评和二级、一级系统的定级报备。

公司致力于构建全员参与的安全文化，每年开展员工岗位提升培训，在培训课程中设立数据安全、客户信息安全等课程，要求全体员工通过“新华 E 学”平台自主学习，并将学习情况与年度考核挂钩。2025 年，公司内勤员工培训学习参与率达 100%。同时，公司开展“网络安全宣传周”系列活动，开设每周网络安全知识课堂，并通过常态化钓鱼邮件测试，模拟真实攻击场景，增强员工警惕性。

面对日益复杂的外部网络安全环境，新华保险建立涵盖主动防御与被动响应的全方位安全应对计划，并配备专门的网络安全管理与应急处置团队，确保能够从容应对各类数据安全挑战。

公司坚持防患于未然，通过常态化监测与演练，主动识别并消除潜在风险。

**多维漏洞管理与众测**

针对公司所有暴露面资产，在互联网端建立常态化众测机制。通过引入有影响力的众测平台，吸引高水平技术人员定期对公司系统进行漏洞检测。

**全链路智能监测**

搭建统一的安全管理平台与监测预警体系，建立覆盖业务前端至后端的全链路监测体系，实现安全运行状态的实时分析、展示与告警。监测大屏可实时显示各项指标，一旦监测到异常，自动触发告警，大幅提升事件发现与响应效率。

**常态化攻防演习**

建立网络安全演习常态化机制，借助权威安全厂商的技术支持，定期模拟真实网络攻击行为。演习结束后，针对发现的隐患制定整改举措，通过“实战—复盘—整改”闭环，主动检验并提升防御体系的有效性。



完善被动响应机制

针对已发生或可能发生的威胁攻击，公司通过《新华保险突发事件应急管理办法》《新华保险网络和数据安全突发事件应急预案》等制度，规范事件分类分级、报告以及处理流程，明确信息安全事件管理机构和职责分工。公司每年至少开展一次网络和数据安全综合性应急演练，根据对演练情况的总结，评估和修订应急处理流程、系统恢复方案等，并完善网络和数据安全应急预案。

<p><b>漏洞闭环修复</b></p> <p>对于自查、检查及众测平台发现的系统漏洞，公司第一时间响应并转交责任人整改，实现漏洞闭环管理，有效减少风险暴露面。</p>	<p><b>突发事件阻断与恢复</b></p> <p>针对勒索病毒等高危攻击，建立专项应急响应流程。一旦发生事件，立即启动预案，采取断开网络连接、隔离被感染主机、阻断传播途径、修复漏洞等措施，并尽快利用备份系统恢复业务，最大限度控制受损范围。</p>	<p><b>合规报告机制</b></p> <p>在发生重大网络安全事件时，严格按照监管要求，及时向国家金融监督管理总局或其派出机构报告，确保信息披露的透明度。</p>
--	---	---

强化系统上线审核

公司将安全管控嵌入系统建设各环节，确保系统上线即安全。针对新建系统，重点审核安全设计，确保架构合规。公司积极践行“隐私设计”理念，将隐私保护融入产品研发的全生命周期。在产品上线前，开展个人信息保护影响评估，确保新产品、新服务的架构设计默认符合隐私保护要求。针对存量系统的变更，以功能性变更为核心，重点审核对安全机制的影响；同时对存量系统逐一进行安全可靠性审核，确保系统运行稳健。

严格数据安全与运维管控

公司建立覆盖数据全生命周期的安全防护体系，并通过严格的运维审计机制，筑牢数据防泄露的内部防线。

严控身份访问权限

公司严把数据访问“入门关”，确保只有经过授权的人员才能访问特定数据。

<p><b>统一身份管理</b></p>	<p>依托 IT 服务管理平台规范权限申请审批流程，依托统一身份管理平台管理用户账号，实现全生命周期用户权限管理；定期清理权限，自动停用 3 个月未使用的用户账号，即时注销离职员工权限，记录访问日志并嵌入用户账号与 IP 水印，防范截图泄露。</p>
<p><b>多重安全认证</b></p>	<p>采用多因素认证机制，进一步提升账户安全性，防止账号被盗用引发的数据风险。</p>
<p><b>异常访问监测</b></p>	<p>利用安全监测平台实时监测异常访问行为，建立快速响应机制，及时阻断潜在的非法访问风险。</p>

强化运维操作审计

针对运维人员和第三方开发人员等高权限账号，公司实施全链路审计，防止内部人员违规操作或恶意获取数据。

<p><b>堡垒机运维审计</b></p>	<p>要求运维管理员通过堡垒机登录服务器，并由堡垒机记录管理员的全部操作轨迹和日志信息，实现运维过程的全程审计，能够及时发现违规操作、权限滥用等安全问题，有效防范内部人员及第三方开发人员的数据窃取行为。</p>
<p><b>数据库专项审计</b></p>	<p>部署数据库审计和分析工具，对公司数据库的调用情况进行合规情况监测，提升对敏感信息调用的监测水平，降低核心数据应用层面的安全风险。</p>
<p><b>应用数据防护技术</b></p>	<p>公司综合运用加密、脱敏、防泄露等技术手段，保障数据在存储、传输、使用过程中的安全性。</p>
<p><b>敏感文档加密与去标识化</b></p>	<p>实施敏感文档强制加密策略，保障数据全生命周期安全；在应用系统中，对个人敏感信息进行去标识化处理，从源头上降低数据泄露风险。</p>
<p><b>数据防泄漏监测</b></p>	<p>部署数据防泄露系统，建立数据流向的风险管理和可视化监测机制，确保敏感数据流转过程透明、可控。</p>
<p><b>桌面水印保护</b></p>	<p>在办公环境中全面推行桌面水印技术，增强数据安全保护力度。</p>

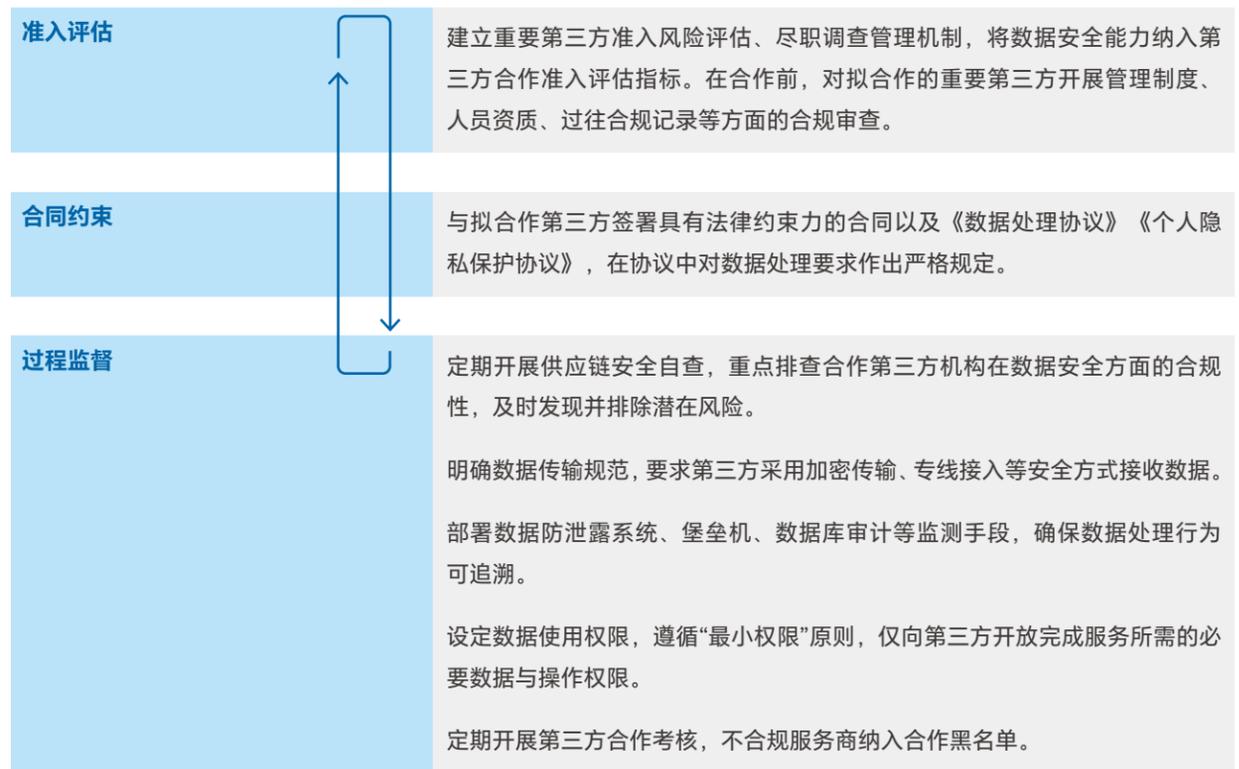
规范终端介质管控

公司建立覆盖所有网络区域的终端安全管理系统，严防数据因物理拷贝而泄露。实施严格的移动存储设备管控要求，仅授权特定的移动存储介质在受限范围内使用。



### 统筹第三方安全管理

公司通过《新华保险数据安全管理办法（2025 年修订）》《新华保险信息科技外包管理办法》《新华保险中介机构信息安全管理办法（2024 版）》等制度规范，形成对第三方机构的管控机制，建立“准入评估—合同约定—过程监督”的闭环管理流程，确保用户数据在第三方环节的处理行为符合监管要求及公司政策。



### 保护客户隐私与合法权益

公司严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《人身保险客户信息真实性管理暂行办法》，尊重并保障客户对个人信息的权利。在制度中明确各业务环节的隐私保护管理规范，在应用程序中通过文案提示、弹窗提醒、用户填写信息等方式，向用户清晰说明各场景下收集数据的范围及使用目的，并在获得用户明示同意后按照授权范围进行个人信息的使用。

#### 客户个人数据的收集、使用和保留

公司仅收集与服务 / 交易直接相关的必要客户数据，除法律强制要求外，不主动从第三方获取任何个人数据，确保数据收集行为合规且必要。当数据留存期限到期后，公司将通过技术手段对数据进行彻底删除或匿名化处理。公司数据删除制度适用于公司收集到的全部个人数据。

#### 授予客户个人信息的控制权

公司为个人客户提供数据访问权、修正权和删除权。

**访问权**

- 严格执行监管要求，修订制度并明确公司产品分类分级标准，并基于新标准，对历史产品及新开发产品重新评定分类与风险等级。

**修正权**

- 指客户发现个人数据不准确、不完整时，可请求核实并更正补充相关信息。当客户出现个人联系方式、身份信息变更或发现数据录入错误等情形时，可行使修正权。

**删除权**

- 当客户需要注销账户、终止服务，或出现数据留存期满等情形时，可行使删除权。

### 指标与目标



# 03

## 仁爱厚德 传递社会向善力量

65 赋能人才队伍，促进全员共同成长

76 投身公益慈善，传递新华大爱能量

81 完善采购体系，打造负责任供应链



# 赋能人才队伍，促进全员共同成长

## 3.1

新华保险聚焦专业化、市场化改革的关键任务，以战略引领、效能提升为核心导向，构建与公司高能级发展相匹配的现代化人力资源管理体系，打造专业化、职业化的高素质金融人才队伍。

## 打造 高质量代理人队伍

公司深化代理人队伍建设，持续推进“XIN 一代”计划。2025 年，公司通过完善制度政策、丰富康养生态及多元产品、优化客户服务、强化科技赋能，叠加全生命周期规划师 (Whole Life-cycle Planner, WLP) 培训体系，系统性构建营销队伍建设新生态，全面提升代理人的综合素质与专业技能。

## 优化职业发展与福利保障

公司强化代理人权益保障，为其提供清晰的职业发展通道与可持续的收入增长机制，增强队伍的归属感与职业幸福感。

### 畅通职业发展通道

聚焦高产能代理人梯队建设，优化荣誉体系与绩优典范引领，启动“强部优组”工程，提升队伍的专业化与组织化水平。

实施涵盖“行销发展、团队发展”双通道、六大层级及 19 个级别的透明化晋升体系。考核机制兼顾过程管理与服务品质，并将培训情况纳入考评指标，引导队伍专业化转型。代理人实现职业成长，支持其持续提升专业素养与服务水平。

### 夯实多层次福利保障

建立健全覆盖健康管理、度假关怀、医疗保障、养老储备及身价保障五大核心内容的代理人福利体系。

基本待遇包含意外伤害、疾病身故、住院医疗等保障项目；针对达到一定级别和履约年限的人员提供养老补贴、度假补贴及定期体检；为达标的营销渠道荣誉会员按月发放保障津贴。

## 完善全生命周期培训体系

公司聚焦客户多元化保障与队伍差异化发展的双重需求，在行业首创 WLP 培训体系，助力代理人适应行业转型与市场需求变化。2025 年，WLP 培训体系覆盖 118 万人次，人均培训时长 47.4 小时；共计 9.68 万人次 WLP 认证学习，2.63 万人次通过考试认证。

## 搭建五大培训学院

建立寿险、健康、养老、财富、子女教育五大专业学院，为新人、绩优、主管、讲师、业务干部五支队伍提供针对性的产品化课程与实战案例，全面满足团队专业成长需求。



新华保险第 113、114 期组训育成班

## 实施六站式成长地图

依托线上线下混合教学模式，打通行销与管理双向成长路径。其中，行销通道设置从“卓越新人”到“客户经理”的六站式进阶培训；管理通道覆盖从“准业务经理”到“总监”的晋升培养体系。

## 强化数字化营销赋能

公司构建数字化赋能 XIN 体系，上线“鑫智能”一站式营销数字化平台。2025 年，“鑫智能”系统月均使用人力达 4 万人，实现出勤人力 100% 覆盖；内勤使用覆盖总部及四级机构超过 3,000 人，系统累计使用量超过 8,000 万次。

## 精准画像，顾问式营销

构建准实时统一客户视图，实现动态档案实时更新与多维度筛选，效率提升 6 倍。依托大数据捕捉 11 类客户关键触点，每日推送精准服务清单，激活千万级存量客群，实现从被动服务到主动经营的转变。

## 可视模式，精细化管理

打造从出单到发佣的全链路可视化管理闭环，清晰呈现个人及团队冗余进度与业绩缺口。通过贯通内勤外勤数据层级，支持精细化督导方案设计，为基层管理者提供多维抓手，推动团队管理从被动追踪升级为主动干预。

## 优化员工招聘体系

公司视人才为推动可持续发展的核心动力，致力于构建科学有效、公平公正的人才招聘与选用机制，广泛吸引优秀人才，为实现高质量发展夯实智力根基。

### 合规雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》等境内法律法规和政策要求，制定并执行《新华保险分子公司员工招聘录用管理办法》《新华保险员工回避工作管理办法》《新华保险工作时间管理办法》等内部要求，构筑规范用工防线。

#### 严守底线，规范用工

公司坚决抵制并禁止任何形式的童工和强制劳动。在招聘基本条件中，要求应聘者原则上应具有大学本科及以上学历，并严格核实应聘者的身份信息；建立工时监测机制，确保员工在自愿、合法的环境下工作。2025 年，公司未发生使用童工及强迫劳动等违法用工事件。

#### 公平公正，亲属回避

公司严格执行亲属回避制度，对所有新入职员工开展工作经历、教育背景、亲属关系等方面的背景调查，要求应聘者在入职前申报亲属关系并签署回避声明；在招录、考核及晋升等关键环节，利益相关人员应主动汇报并提请回避，且不得以任何形式施加影响，杜绝“裙带关系”。

#### 机会平等，反对歧视

公司提供平等的就业机会，反对任何形式的歧视，基于能力、技能和经验评估应聘者的岗位胜任情况，确保员工在招聘、薪酬、福利和晋升机会等方面，不因国籍、种族、宗教、年龄、性别等因素而受歧视。

## 人才吸引

公司建立并持续完善科学、透明、包容的人才引进体系，统筹推进校园招聘、社会招聘、委托推荐及系统内部招聘，拓展市场化引才路径，构建具有竞争力的人才生态。2025 年，公司通过社会招聘、校园招聘等渠道，共吸纳超过 700 人就业。

#### 社会招聘及委托推荐

**线上**

- 在“新华保险人才招聘”公众号发布招聘资讯及主题宣传视频，为高校毕业生全面了解岗位职责、公司福利、培养计划等提供有效途径，并在全国近百所高校就业网站发布校园招聘信息。

**线下**

- 加强校企合作，在北京、上海、浙江、江苏、陕西等多地举办双选会、宣讲会及路演活动，与高校毕业生深入交流。

#### 社会招聘及委托推荐

执行《新华保险公开招聘行业领军人才暨全系统重点领域专业及管理岗位工作方案》及《新华保险关于进一步规范外部引进人员工作的通知》等制度要求，通过资格审查、专业能力测试、结构化面试及背景调查等多环节评估，全面考察应聘者的专业素养、职业操守与价值观，确保引进流程严谨、透明、可追溯。

公司重视候选人的招聘体验，主动清晰传达职业发展路径与成长机会，并及时沟通反馈招聘进展。同时，公司深入践行多元化与包容性原则，积极营造开放包容的职场氛围，促进不同背景员工之间的理解和尊重。公司严禁任何基于性别、地域、民族、宗教、年龄、婚姻状况、残疾等产生的歧视、骚扰与不当行为。截至 2025 年底，公司女性员工 17,497 人，占比 63.11%；少数民族员工 1,620 人，占比 5.8%。



## 人才储备

公司以培养造就政治素质过硬、专业结构合理、梯队接续有力、综合素质优良的干部人才队伍为目标，以系统观念统筹规划干部队伍建设，持续完善“选育管用”全链条机制。

#### 完善顶层设计

2025 年，公司已建立较为完备的干部人事制度体系和工作机制，定期开展人才盘点，构建起有利于人才成长的培养机制、发现人才的选拔机制、各展其能的激励机制以及严管厚爱的约束机制，激发队伍内生动力。

#### 优化选拔路径

坚持“内培为主、外引为辅”。对内，在公司广泛搭建竞争上岗平台，选拔敢于负责、勇于担当、善于作为、实绩突出的干部；对外，围绕公司重点发展领域和关键岗位，广泛引进行业领军人才，形成“引进一个，带动一片”的局面，构建“引才荐才育才”的良性循环。

#### 夯实梯队建设

聚焦后继有人根本大计，推动优秀年轻干部队伍建设。通过完善人才库建设、轮岗交流、实践锻炼等举措，分层级搭建人才蓄水池，确保公司发展梯队接续有力。

## 保障员工福利健康

公司致力于构建具有市场竞争力的薪酬福利体系，营造舒适、安全、友好的职场氛围，通过全面的权益保障与人文关怀，提升员工的归属感与幸福感。

### 薪酬与绩效管理

公司坚持激励与约束并重、效率与公平兼顾，构建科学规范的薪酬绩效管理体系。

#### 具有竞争力的薪酬体系

根据业务特点和市场竞争需要，参考行业同类企业水平，为员工提供具备竞争力的薪酬并及时足额支付。

建立以岗位价值、能力素质及业绩表现为核心的分配机制，并通过职级调整、绩效挂钩等方式，实现薪酬水平的动态调整，保持外部竞争力和内部公平性。

#### 全面的社会保障

在足额缴纳法定“五险一金”的基础上，为员工提供企业年金、补充医疗保险及风险保障计划等在内的多项福利待遇，满足员工多样化需求。

#### 全覆盖的绩效评估

公司绩效评估机制适用于全体员工。公司制定总公司各级人员、分子公司班子成员年度考核方案，明确考核内容及考评规则。根据考核方案要求，核算并确定总公司各级人员、分子公司班子成员的考核结果，及时公布人员考核结果，做好考核结果的反馈及辅导。

### 员工关怀与福利

公司坚持“以员工为伙伴”的理念，持续完善非薪酬福利体系，保障员工休息休假权利，为总公司、分公司及下属各级分支机构的全体劳动合同制员工提供丰富的非薪酬福利，开展新春游园、运动赛事、健步走、演讲比赛、心理健康咨询等员工喜闻乐见的活动，打造温暖和谐的“幸福新华”。

2025 年 10 月，大连分公司举办第三届职工运动会



### 保障休息休假权益

严格执行年休假、婚假、产假、护理假等法定假期制度，并结合司龄提供额外公司福利假，充分保障员工平衡工作与生活。其中：

#### 带薪（陪）产假

- 参照国家规定，为总公司、分公司及下属各级分支机构中符合法律法规规定生育的全体劳动合同制女性员工提供 158 天带薪产假，产假期间享受生育津贴。为总公司、分公司及下属各级分支机构中符合法律法规规定生育的全体劳动合同制男性员工提供 15 天带薪陪产假。

#### 育儿假

- 总公司、分公司及下属各级分支机构中符合法律法规规定生育的全体劳动合同制员工在子女满 3 周岁前，每人每年可享受 5 个工作日育儿假。育儿假期间视同正常出勤，工资、奖金等福利待遇全额发放。

### 建设“幸福新华”

#### 假期托管与升学指导

- 聚焦员工子女教育痛点，举办暑期托管班，解决假期照护难题；开展“新高考政策解读”与升学规划讲座，深入讲解新高考政策要点、志愿填报规则变化、高中选科规划等核心议题，为员工家庭提供专业教育支持。

#### 困难帮扶与慰问

- 依据《新华保险工会困难帮扶慰问管理办法》，建立常态化员工帮扶慰问工作机制。2025 年，加大对因病、因灾、因意外致困员工的帮扶慰问力度。扎实开展劳模慰问、节日慰问、生日慰问及人文关怀等暖心工作。

公司“新高考政策解读”与升学规划讲座



### 开设职工子女暑期托管班，打造生育友好型职场

#### 案例

为切实解决职工家庭暑期子女“看护难”问题，提升员工幸福感，河南分公司提供“安心一夏·快乐成长”职工子女暑期托管服务。托管班为期四周，设置作业辅导、绘本阅读、体能训练及魔方思维等多元化课程，在确保孩子们假期安全的同时，通过寓教于乐的方式促进其全面发展。该项目累计服务职工子女 178 人次，有效缓解了员工家庭的后顾之忧，让员工能够安心工作、快乐生活。

### 职业健康与安全

2025 年，公司识别出的主要职业安全风险包括营业场所的治安防范风险、办公与数据中心的消防风险，以及员工长期伏案工作带来的健康风险。针对上述风险，公司实施分级分类管理，制定《新华保险安全保卫工作规定》，定期进行隐患排查与治理，确保风险可控。

#### 优化职场办公设施

在办公区域配置母婴室、健身房及“员工之家”，并于年内增设咖啡机、制冰机和休息区，为员工提供人性化、健康舒适的休憩空间。

#### 完善急救体系

强化职场应急保障能力，在各地职场铺设 AED 急救设备，组建急救志愿者队伍并开展全员急救技能培训等，守护员工生命安全。截至 2025 年底，总分公司累计开展急救培训近千场，参训员工达 5 万人。

### 员工沟通

公司坚持民主管理与权益保障并重，畅通员工沟通与诉求表达渠道，构建和谐稳定的劳动关系。

#### 深化民主管理

坚持以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。2025 年，现场召开系统职工代表大会，审议通过多项核心议题。全年围绕涉及员工切身利益的重大事项开展六次意见征集，广泛听取员工声音，受理代表提案，切实保障员工的知情权、参与权、表达权、监督权。

#### 发挥工会职能

依托各级工会组织，强化议事决策机制。将内勤员工全部纳入工会会员管理，积极维护员工合法权益，推进工会建设规范化。

### 畅通申诉渠道

向全体员工公布信访举报渠道，员工可采取实名或匿名的方式，通过信函、电话、来访及网络等多种形式，对选人用人违规、干部作风问题进行监督举报，或对个人处理决定提出申诉及意见建议。严格落实《新华保险组织人事信访举报工作管理暂行办法》，按照制度规定做好信访举报接收、受理、分办及归档等工作，建立严密的线索核查与处理机制，确保各类信访举报件件有落实；要求信访举报工作人员严格落实保密、回避等工作纪律，保护举报人身份信息；信访举报事项如出现重大舆情或其他重要情况，及时报本级党组织书记审批。

## 赋能员工成长路径

### 职业发展

公司高度重视人才的留用与培育，全面丰富和完善员工管理、成长、培养体系，持续赋能员工清晰、多元的成长路径，实现员工与公司发展的同频共振。

公司致力于构建公平、透明、可持续的职业发展通道，建立与业务战略紧密契合、顺应市场规律的职级架构体系。通过采用总分公司协同的一体化管理模式、科学的职级体系设计和公正的晋升机制，公司不断激励员工成长，促进人才梯队建设。

为满足员工多元、灵活的发展诉求，公司为员工提供管理与专业两大并行职业发展路径。在此基础上，公司细化并设立了五大核心职业发展序列。依托职业发展体系，公司全面落实“能上能下、能进能出”的动态用人机制，在保障通道畅通的同时，持续激发人才队伍的活力与创造力，实现员工个人价值与企业可持续发展的双赢。



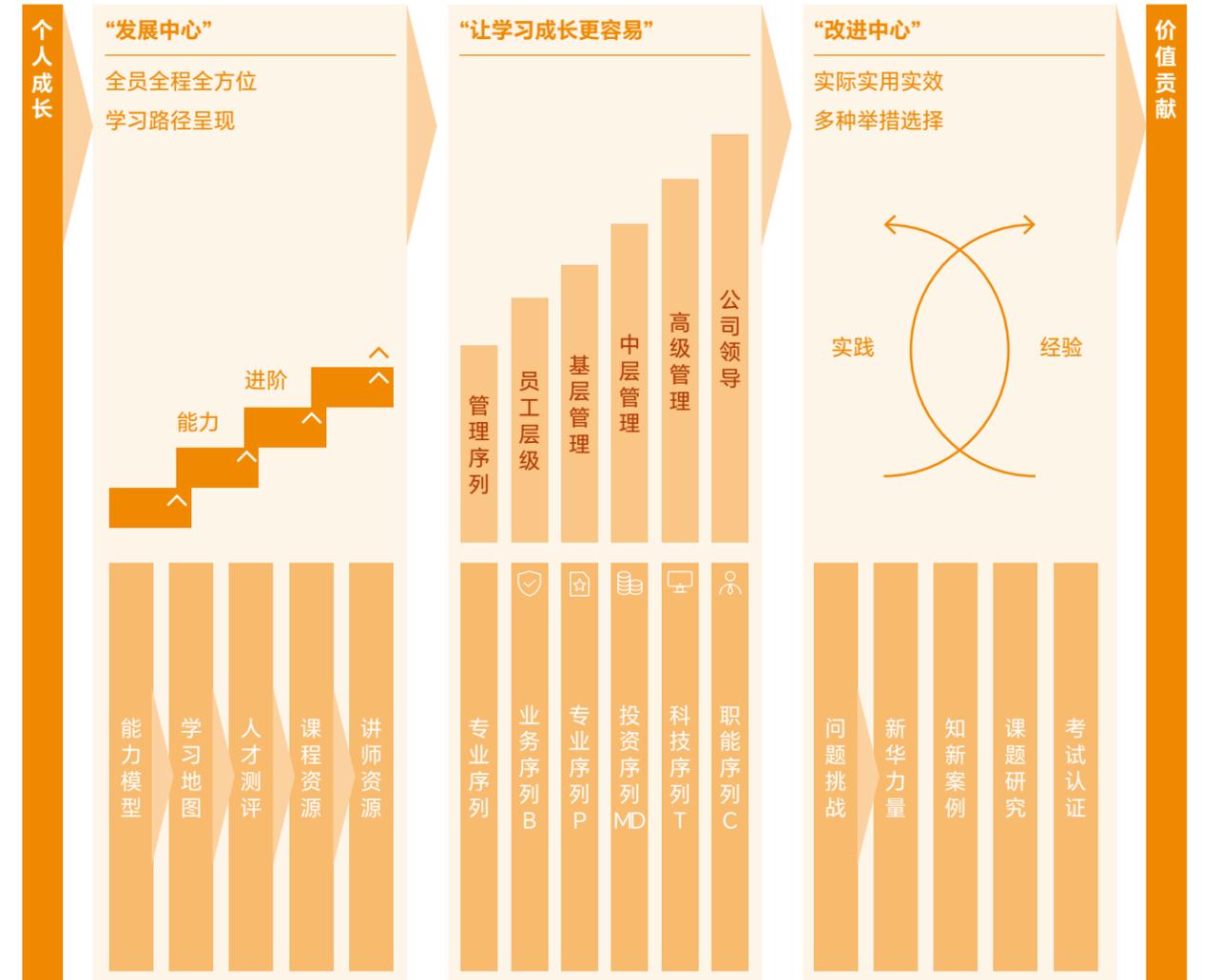
### 培训教育

公司以《新华保险干部教育培训规划（2023—2027 年）》为纲领，构建以员工培训管理办法为核心，以课程管理办法、内部讲师管理办法和职工教育经费使用管理细则为支撑的“1+3+N”制度体系。2025 年，公司修订并发布《新华保险员工培训管理办法（2025 版）》，进一步规范培训管理，推进学习型组织建设。

### 完善培训体系

公司搭建科学的分层分类培训体系，通过问卷调查与访谈等方式，识别不同层级、不同岗位员工的能力短板与发展诉求，将调研结果纳入培训方案设计，确保人才培养工作与公司战略及业务需求匹配。

### 全职业生涯提升知识管理系统全景图



2025 年，公司以内训、外训及考试费用支持等多种形式，积极鼓励员工参加专业技能培训，深耕专业领域，改善知识结构，全面提升金融从业人员的职业化与专业化素养。公司统筹推进党的创新理论教育、政治训练和履职能力培训，培训内容广泛涵盖党建、业务、专业、投资、科技及职能等类别，全公司人均年度培训时长超过 103 小时。

### 领导力培训

#### 案例

2025 年，公司针对不同层级管理人员，有针对性地开展多场领导力培训，提升领导管理能力和职业素养。

#### 高层管理人员首次走进大连高级经理学院

- 面向总部部门班子成员、分子公司班子成员及部分优秀中支负责人等 58 名学员开展培训。课程设计包含“党的创新理论”“领导力与治企能力”“数字化与人工智能+”三个模块，通过专家学者、企业高管、资深媒体人的现场授课与案例教学，拓宽学员工作思路，提升履职能力。

#### 中层管理人员高质量发展系列培训

- 聚焦高质量发展、领导力修炼、企业文化等内容，举办四期中层管理干部培训班，累计覆盖 200 余人。课程有效帮助中层管理干部明确责任担当、提升政治站位与管理素养。

#### 基层管理人员“强基工程”培训

- 35 家分公司、共计 95 名基层年轻干部和青年员工代表走进陕西延安干部学院。依托红色资源开展党史国史与革命传统教育，将作风建设、党性锻炼与延安精神紧密结合，切实提升四级机构负责人和组训人员的政治素养，扎实推进“强基工程”人才队伍建设。

#### 覆盖全体员工的培训项目

- 以直播和在线学习方式实施覆盖全体员工的培训项目，包括年度岗位能力提升在线课任务、党的创新理论学习系列专题讲座 7 期，累计 6.6 万人次参与学习。



中层管理干部培训

### “扬帆起航 淬炼青春”：帮助新员工扣好职业生涯“第一粒扣子”

#### 案例

2025 年，公司面向全体校园招聘新员工举办入职培训班。课程聚焦理想信念、企业文化、职业素养、应知应会等维度，邀请公司领导、中高级管理干部、优秀讲师现场授课，帮助新员工树立正确的金融从业观，明晰职业发展规划。同时，创新引入素质拓展训练等环节，提升团队凝聚力和执行力，助力其顺畅开启职场生涯。



新华保险 2025 年新员工培训现场

### 构建“学战结合”闭环，打造高绩效学习型组织

#### 案例

在行业转型关键期，重庆分公司创新构建“培训赋能—实战研讨—精准施策”的人才培养闭环模式。2025 年 7 月，分公司引入《团队学习实验室》课程，赋能管理干部运用系统思考工具剖析业务痛点，确立“优化新人育成”与“分红险绩优突破”两大核心攻坚课题。举办多层级研讨会，形成“六个统一”执行标准及五大关键举措，将学习成果固化为日常管理动作。

截至 2025 年底，分公司分红险绩优人力达成率 119.7%，队伍出勤率同比提升 15%。该实践成功验证了“学习力即生产力”的赋能路径，有效提升了组织敏捷响应与持续优化的作战能力。

### 加强外部合作

公司坚持“走出去”与“引进来”相结合，持续深化与国内外知名教育机构的合作，为员工搭建高端化、多元化的学习交流的平台，不断拓宽人才队伍的专业视野，提升人才队伍的实践能力。

### 校企联手强基，赋能一线经营

#### 案例

2025 年，为响应公司“强基工程”战略，公司联合中央财经大学、中国人民大学继续教育学院，为三四级机构定制专属培训课程，推动优质培训资源直达基层一线。项目聚焦三四级机构干部人才，围绕政治能力、金融保险专业知识及履职能力开展深度研讨与教学。通过精准施策与“滴灌式”赋能，切实提升基层干部的理论功底与经营管理水平，锻造一支懂专业、善经营的高素质青年人才队伍。

### 深化党校合作，提升干部员工素养

#### 案例

2025 年，公司深化与中央党校（国家行政学院）的合作机制，举办“党员领导干部政治能力提升培训（书记班）”“中青年管理干部研修强基班”等系列培训，着力提升干部政治素养、战略眼光和国际视野。同时，走进中国大连高级经理学院、陕西延安干部学院、山东沂蒙干部学院，开展党性教育专题培训，进一步增强关键岗位领导干部的文化自信与奋斗精神，使其在公司改革发展中发挥骨干先锋作用。

此外，公司面向全体员工开设七期党的创新理论学习系列公开课，邀请中共中央党校（国家行政学院）专家围绕习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十届四中全会精神等开展专题讲座，通过现场面授和线上直播相结合的方式触达基层一线党员干部，推动习近平新时代中国特色社会主义思想最新成果得到有效传播，累计培训 4.5 万余人次。

### 鼓励资格认证

公司制定《新华保险总公司职工教育经费使用管理细则》，鼓励员工参与国际、国内高等级职业资格认证，并为考取职业资格认证的员工提供包括考试费、报名费、认证费等教育经费支持，对于部分专业人员提供一次性奖励和假期等支持，相关资格认证支持范围适用于总公司员工。分子公司结合实际情况，参照总公司制度制定本单位管理要求。

### 丰富培训资源

#### 培训平台

搭建集计划管理、培训实施、培训资讯、档案记录、培训评估等功能于一体的综合线上学习平台“新华 E 学”，实现“一站式”在线学习。2025 年，整合“新华 E 学”多个模块功能，打造员工全职业生涯赋能提升知识管理系统 2.0，充分调动员工自我学习发展的主观能动性，提升个体知识效能。

#### 培训课程

构建以政治能力、领导力、专业能力和通用能力“四位一体”的干部员工能力进阶模型与学习地图，分层分类动态匹配学习资源，形成以内部课程为主、外部课程为辅的线上线下课程体系，打造覆盖各级管理层及员工职业生涯的知识管理系统，为人才队伍建设提供有效的智力支撑。

## 投身公益慈善，传递新华大爱能量

### 3.2

新华保险发挥保险保障功能与社会管理职能，依托“保险产品 + 公益平台 + 志愿服务”的特色公益模式，将投身公益慈善事业作为增进民生福祉的重要路径。2025 年，公司对外公益捐款超过 841 万元。

### 凝聚公益向善力量

为实现公益慈善事业的规范化与常态化，公司于 2016 年发起成立公益基金会，建立经民政部门批准的国家级公益平台，统筹开展各类慈善项目，切实助力和谐社会建设。

### 关爱重点群体

公司聚焦城市环卫工人、低收入家庭等重点群体，充分发挥保险主业优势，自主发起并连续 9 年深入实施“关爱全国环卫工人”公益项目，同时，2025 年继续为中国乡村发展基金会发起的“顶梁柱”“加油宝贝”两个国家级乡村公益保险项目提供产品及服务，通过精准填补风险保障缺口，切实增强重点群体的获得感与安全感。

### 新华保险关爱全国环卫工人普惠保险公益项目

#### 案例

作为公司公益基金会的长期特色项目，“新华保险关爱全国环卫工人普惠保险公益项目”聚焦环卫工人群体的保障需求，致力于改善其高强度、高风险的职业生存状况。该公益行动依托“专属产品、专注风险、专业服务”特点，为环卫工人捐赠不限年龄、健康状况及地域的意外伤害保险，精准覆盖人身意外伤害与伤残责任。同时，组建专项服务团队，开通理赔绿色通道，提供立体关怀。2025 年，该项目入围由中国慈善联合会主办的中国公益慈善项目大赛全国百强项目。

自 2017 年启动以来，该公益行动已成为国内覆盖面最广、惠及人数最多、影响力最大的环卫工人公益项目之一。截至 2025 年底，该项目已覆盖全国百城，累计为近 670 万人次环卫工人捐赠意外保险；累计完成理赔 524 例，赔付金额 4,663.9 万元，为 524 个环卫家庭提供了及时的经济援助与精神关爱。



深圳分公司举办环卫工人意外险捐赠续约仪式暨爱心捐赠活动



新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动广东惠州站捐赠仪式

### 为低收入群体织密健康保障网

#### 案例

2025 年，公司继续携手中国乡村发展基金会开展“顶梁柱”与“加油宝贝”公益保险项目，通过主责主业为低收入人群提供专属保障，探索助推乡村全面振兴的新路径。截至 2025 年底，“顶梁柱”与“加油宝贝”公益保险项目惠及 34.8 万乡村特定人群，全年理赔超过 5,500 例，赔付金额超过 696 万元，积极以金融主业筑牢乡村防返贫底线。

#### “顶梁柱”健康公益保险项目

- 面向欠发达地区 18-60 周岁低收入人群，提供不区分病种和医院的健康医疗及意外综合保障，对住院自付费用进行补充报销，有效降低因病致贫风险。

#### “加油宝贝”儿童健康保障项目

- 为低收入家庭 0-14 岁儿童提供住院诊疗、恶性肿瘤、儿童罕见病等特定疾病以及意外伤害的综合保障，降低儿童医疗负担。



“顶梁柱”健康公益保险项目受益人

### 普及应急救护

公司积极响应“健康中国”战略，针对社会急救能力建设痛点，面向青少年群体开展急救知识普及行动，守护生命健康。

### 青少年急救能力建设公益项目

#### 案例

2025 年，公司聚焦青少年急救教育，联合深圳壹基金公益基金会、第一反应志愿服务中心开展“超能急救班”项目。通过讲授徒手心肺复苏操作、AED 使用以及海姆利克急救法等实操技能，培育青少年自助互救能力，助力社会急救体系建设。截至 2025 年底，该项目在全国 83 个城市开展急救知识普及活动 103 场，惠及青少年超过 5,000 名。



深圳分公司“超能急救班”培训现场



浙江分公司“超能急救班”培训现场

### 打造红十字合作标杆

#### 案例

浙江分公司深度融合保险主业与红十字精神，2023 年 5 月，浙江首批以商务楼宇为载体的红十字会——西子国际楼宇红十字会正式授牌成立，浙江分公司担任会长单位。2025 年，分公司持续壮大“新保侠”急救志愿队，全年开展急救培训超 60 场，培训持证救护员超千人，并为全省 160 名造血干细胞捐献者提供专属意外保障。凭借在应急救护体系建设方面的突出贡献，分公司荣获“全国红十字模范单位”称号。



浙江分公司荣获“全国红十字模范单位”称号

### 助力教育发展

公司立足乡村振兴战略，通过改善办学硬件、丰富美育实践、激活文化空间等多维举措，在定点帮扶的贵州施秉县开展教育帮扶活动，以教育赋能阻断贫困代际传递。

2025 年 7 月，黑龙江分公司第 12 次走进肇东新立小学，向学校捐赠书籍和视频话机设备



### 教育守护成长，爱心点亮梦想

#### 案例

2025 年，公司立足服务国家乡村振兴战略，积极整合特色公益文化资源，以教育帮扶为主线，系统打造特色活动，为乡村学子注入温暖力量。

#### 提升文化素养

- 携手中国乡村发展基金会启动“童新相伴”一起捐公益活动，万余名员工及业务队伍积极参与，最终募集和配捐善款超过 93 万元，并将善款转化为包含美术包和科创包的爱心包裹 5,557 个，送达施秉县所有乡村及易地搬迁小学，支持学生开展艺术创作与科学探索。

#### 改善办学条件

- 聚焦校园基础设施建设，辽宁分公司联合同业开展“清凉助学项目”，为施秉县第二小学捐赠空调 25 台；联合中国乡村发展基金会开展“爱加餐”项目，为施秉县 10 所乡村学校配备电磁灶、蒸饭车、消毒柜等厨房设备，全方位优化教学与营养保障环境。

#### 激活教育空间

- 与中国妇女发展基金会合作，在施秉县 6 个乡镇开展“新农书屋”项目，对现有书屋或图书角升级改造，打造集阅读学习、技能培训、电影放映等功能于一体的乡村文化服务站，丰富当地学生与居民的精神文化生活。

#### 丰富美育实践

- 邀请北京新华交响乐团举办“新声乡韵·乡村音乐会”，将高雅艺术送入乡村，实现从物质帮扶到精神滋养的深化拓展。



“童新相伴——新华保险爱心包裹捐赠仪式”现场



“新声乡韵·乡村音乐会”活动现场

## 弘扬志愿服务精神

### 管理机制

公司建立科学、规范的员工志愿者管理机制，通过制度建设、能力培训与激励评价，推动志愿服务向特色化、深度化、持续化发展。截至 2025 年底，公司志愿者团队开展各类志愿活动 4,300 次，参与人次达到 4.6 万，服务总时长超过 9 万小时。

新华保险志愿服务团队自 2017 年成立以来，始终坚持规范化运作。公司每年面向各分公司下发《新华保险志愿者团队年度工作指引》，明确招募流程、重点服务项目、年度评优标准及日常管理要求，确保志愿服务工作有序开展。

### 服务培训

为持续提升专业服务能力，依托公司牵头的民生保障工作小组联合中金公益，面向中投直管企业员工志愿者开展线上培训。2025 年，培训涵盖志愿者团队管理、志愿服务相关法律法规等主题，全年开展培训 5 期，有效提升了志愿者的理论素养与实操能力。

### 激励评价

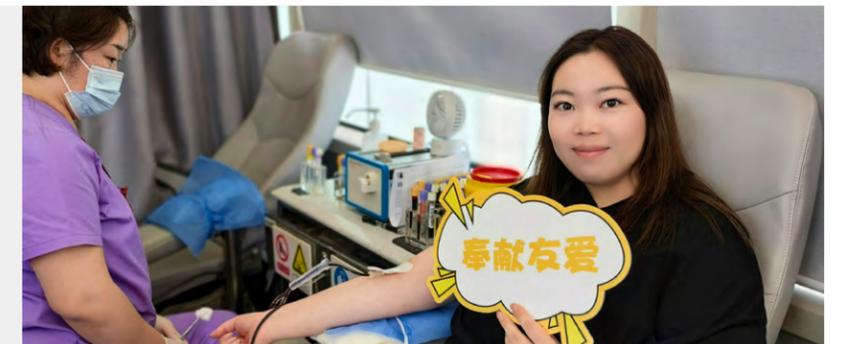
公司建立志愿者激励评价机制，通过增强志愿者的归属感与价值感，激发队伍活力。该评价机制包含“年度公益大使”“年度优秀志愿团队”及“公益项目支持优秀志愿团队”等荣誉。公司每年定期开展评选表彰，树立榜样力量，带动更多员工投身公益。

### 擦亮“新华守爱”志愿品牌

#### 案例

内蒙古分公司推动志愿服务向专业化、机制化发展，组建“新华守爱·同向同行”志愿服务队，设立 13 家分站，注册志愿者达 2,068 名。截至 2025 年底，累计开展公益活动 1,300 余次。该志愿项目凭借扎实的社会服务成效，在内蒙古自治区第十届青年志愿服务项目大赛中荣获金奖。

上海分公司、黑龙江分公司志愿者参与无偿献血活动



# 完善采购体系，打造负责任供应链

3.3

新华保险重视供应链管理的规范性与可持续性，建立健全供应商“事前严审、事中监督、事后评估”机制，并遵循“全面覆盖、统一规则、分级实施、强化检查”的管理原则开展采购活动，打造阳光透明、绿色安全、互利共赢的供应链生态。

## 规范采购管理体系

公司建立完善的供应商管理体系，实行总分公司两级决策、两级执行的组织模式，持续夯实采购管理的制度基础与数字化能力。

### 管理体系

公司围绕组织管理、供应商管理、风控管理、商城管理、招标代理管理等重点领域，构建以《新华保险采购管理办法》为基础，配套《新华保险关于加强集中采购工作体制和机制建设的指导意见》《新华保险分散采购管理细则》等 10 项指引与细则的“1+10”采购管理制度体系，提升采购管理的制度化、规范化与精细化水平。

### 分类采购

公司持续完善集中采购与分散采购相结合的管理模式，确保采购运行高效合规。

#### 集中采购

- 建立健全常规供应商库（含定点供应商），拓宽寻源渠道，提高采购效率。同时，加强采购统一管理，规范采购行为，降低采购成本。

#### 分散采购

- 2025 年，制定《新华保险分散采购管理细则》，明确分散采购的管理原则、职责分工、分类标准、审批程序及风险管控方式。

### 采购平台

公司推进新一代采购管理平台建设，推动采购业务全场景覆盖与全流程线上化、标准化管理。通过强化数据的动态分析与实时预警功能，提升采购管理效能，有效防范采购风险。



## 增强供应链安全韧性

公司将风险管控贯穿供应链全生命周期，在《新华保险采购领域风险防控指引》中明确风险管理目标与识别分类标准，通过严格的准入退出机制与监督检查，提升供应链的安全性与韧性。

### 供应商筛选与评估

#### 负面清单管理

- 实施严格的供应商负面清单机制，建立“黑名单”制度。对存在围标串标、行贿等严重违规违法行为的供应商，纳入禁入黑名单，情节严重者永久禁入。

#### 动态履约评价

- 建立常规供应商年度评价机制，全面评估总公司各类供应商的履约表现，并及时反馈结果，督促供应商提升服务质量。

### 供应商信息安全管理

针对涉及公司数据处理或网络访问的供应商及合作伙伴，公司通过签署具有法律约束力的合同及数据处理与个人隐私保护协议，明确数据使用目的、范围及安全防护措施，确保公司数据在供应链全生命周期内得到严密保护。

## 推进负责任采购

公司将 ESG 理念融入采购全流程，通过明确的准入标准与评价指标，引导供应商践行可持续发展理念，保障小微企业供应商权益，共建公平、公正、公开的责任采购秩序。

### 环境



将环境保护作为供应商筛选的重要参考因素，考察供应商的绿色环保和节能减排措施。根据项目特性设立差异化环保标准，对不符合要求的供应商实行“一票否决”。针对印刷、装修施工等重点领域，在采购阶段明确对潜在供应商提出绿色环保生产要求。

推行绿色采购，优先采购获得绿色认证及节能环保产品，从源头减少资源消耗与环境影响。

### 社会



要求供应商提供员工社保、税费缴纳凭证，核实企业经营合法性及雇佣关系合规性。重点关注供应商的生产安全表现，考察其对员工的安全保障措施及劳工权益保护情况，督促供应商履行社会责任。

### 治理



在合同中要求供应商签署反腐败和反商业贿赂条款，明确合规红线，并界定违法违规贿赂形式。同时，加强内部廉洁教育，增强采购相关人员的廉洁风险防范意识。

公司支持小微企业参与采购活动，优先采用公开招标方式，并实施无门槛投标、免缴投标保证金等惠企措施，切实保障小微企业的平等参与权，营造透明公平的采购竞争环境。2025 年，公司不存在拖延中小企业付款的情形，截至 2025 年底，公司其他应付款余额未超过 300 亿元，其他应付款占总资产比重未超过 50%。

# 04

## 守护绿洲 护航生态文明建设

85 聚焦绿色金融，驱动经济社会转型

92 应对气候挑战，助建低碳发展格局

105 坚持环保运营，降低企业环境影响

# 聚焦绿色金融，驱动经济社会转型

## 4.1

新华保险构建绿色投资与绿色保险的双轮驱动模式。依托旗下新华资产管理公司的专业投研能力，将 ESG 因素融入投资决策，全方位布局清洁能源与基础设施建设。同时，积极发挥保险保障功能，创新服务体系，为绿色产业发展及人才安居乐业提供坚实后盾，致力于成为经济社会绿色转型的坚定推动者。

## 治理

公司将绿色金融相关管理职责整体纳入公司服务国家战略三级管理架构。在设立的金融“五篇大文章”专项工作小组中，成立绿色金融小组。该小组由公司执委会委员担任组长，由相关部门及子公司主要负责人担任组员，负责制定专项工作方案，建立日常工作规范，加强对相关业务条线、业务单位服务国家战略的分类指导。



## 战略

### 风险和机遇的识别与分析

公司基于国家“双碳”目标背景、行业监管导向及绿色产业发展趋势，识别出绿色金融议题在短期、中期及长期对公司带来的风险与机遇。

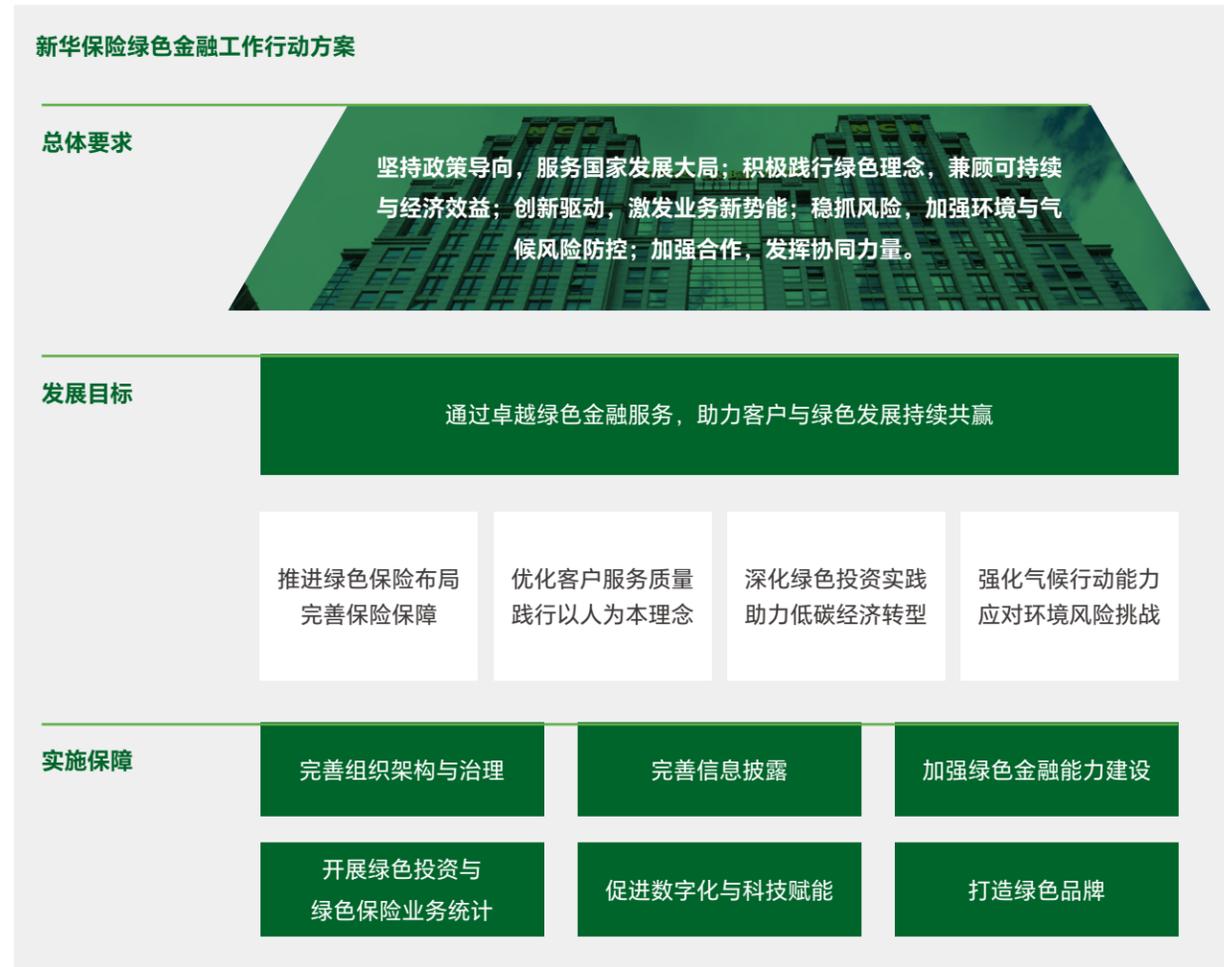
机遇				
类型	风险 / 机遇及其影响描述	影响的时间范围 <sup>1</sup>		
政策红利机遇	国家将绿色金融作为建设金融强国的“五篇大文章”之首，出台了一系列绿色金融考核激励政策，为公司扩大绿色资产配置、创新绿色保险产品提供了明确的政策指引和发展红利。	短期	中期	长期
新兴市场机遇	随着经济社会绿色转型加速，新能源汽车、绿色建筑、清洁能源等领域的保险保障及融资需求快速增长，为公司拓展绿色保险增量市场及绿色投资新赛道提供了广阔空间。	短期	中期	长期
资产优化配置机遇	绿色基础设施及清洁能源项目通常具备“投入大、期限长、收益稳”的特征，与保险资金“规模大、久期长”的属性高度契合，有助于优化资产负债匹配，提升投资组合的抗周期能力和长期回报水平。	短期	中期	长期

风险				
类型	风险 / 机遇及其影响描述	影响的时间范围		
“洗绿”与合规风险	监管对绿色金融标准的界定日趋严格，若公司对绿色项目认定不准、环境效益数据披露不实或夸大绿色属性，可能面临监管处罚及声誉受损风险。	短期	中期	长期
技术迭代与投资风险	新型储能、氢能、碳捕集等部分绿色前沿领域尚处于商业化早期或技术迭代期，存在技术路线不确定性，可能导致相关绿色项目投资回报不及预期或产生资产减值。	短期	中期	长期
数据与定价风险	绿色保险与绿色投资高度依赖标的企业的碳排放及环境数据。若缺乏可靠的基础数据和成熟的环境效益测算模型，可能导致产品定价偏差、承保亏损或投资决策失误。	短期	中期	长期

<sup>1</sup> 短期指可持续信息报告期间结束后 1 年以内（含 1 年），即 2026 年；中期指可持续信息报告期间结束后 1 年至 5 年（含 5 年），即 2027-2031 年；长期指可持续信息报告期间结束后 5 年以上，即 2031 年以后。该定义参考财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》。

## 应对策略

为有效把握绿色发展机遇，公司制定《新华保险绿色金融工作行动方案》，进一步明确绿色金融总体要求与发展目标。



## 财务影响分析

绿色金融工作行动方案的实施对公司财务表现产生了积极影响。在负债端，公司全年为超过 7,600 家绿色相关企业提供风险保障，提供保障额度 3,622.72 亿元，同比增长 17.23%。在投资端，截至 2025 年底，公司绿色金融领域投资规模 751.19 亿元，同比增长 4.85%。绿色资产主要投向清洁能源、基础设施绿色升级等领域，在优化资产负债久期匹配的基础上，为公司提供了稳健的长期投资回报。

未来，随着绿色金融战略规划的深入实施，预计绿色金融业务占比将进一步提升，绿色资产的扩容将有效平滑周期性风险，提升公司的新业务价值与内含价值。

公司 2025 年为绿色相关企业提供风险保障额度 **3,622.72** 亿元 **▲ 同比增长 17.23%**

绿色金融领域的投资规模 **751.19** 亿元 **▲ 同比增长 4.85%**

## 影响、风险和机遇管理

### 护航绿色产业发展

公司充分发挥寿险主业优势，积极对接国家绿色发展战略，为绿色产业提供多层次的风险保障。针对新能源及环保低碳企业，公司开发员工福保障产品组合，为相关企业的员工提供意外保险保障，助力绿色企业解决人才后顾之忧。

#### 护航国家能源管网， 筑牢绿色转型民生防线

##### 案例

北京分公司深入贯彻国家能源安全战略，为某石油天然气管网中央企业提供定制化综合风险保障方案。作为国家清洁能源“一张网”的建设者，该集团是能源结构低碳转型的核心力量。北京分公司为该集团量身定制了覆盖重大疾病、综合医疗、疾病身故等全方位的保险保障服务，年均提供风险保额约 600 亿元，惠及员工及家属约 7 万人。

截至 2025 年底，分公司累计服务管网集团员工超过 13 万人次，累计赔付金额达 9,530 万元。该项目不仅构筑了坚实的民生保障网，更通过守护能源行业的“建设者”，为国家能源结构优化与绿色低碳发展注入可持续的金融动力。

#### 聚焦绿色制造， 守护新材料产业创新人才

##### 案例

河北分公司积极探索“保险 + 绿色产业”服务新模式，针对绿色制造企业技术密集、人才密集的特点，为石家庄某国家级高新技术企业、液晶材料领军企业量身定制员工福利保障方案。该项目为企业 736 名核心骨干及一线员工提供涵盖意外、医疗等多层次风险保障，总风险保额达 20.90 亿元。该举措有效解决了绿色科技人才的后顾之忧，提升了企业的人才留存率与归属感，为区域绿色新材料产业的高质量发展构筑了坚实的人才安全防线。



## 构建可持续资产配置体系

公司资产管理业务遵循价值投资、长期投资的基本理念，在资产配置层面，公司以久期长、现金流稳定的固定收益类资产为压舱石，满足资产负债匹配要求，同时辅以均衡的权益类资产配置，稳步提升长期投资回报，为践行负责任投资奠定坚实基础。

新华资产管理公司将 ESG 因素融入股票、债券等主要资产类别的投资决策全流程。2025 年，新华资产管理公司更新发布《新华资产管理公司服务国家战略及践行绿色 ESG 投资基本指导规则（2025 版）》及配套《行动方案》，搭建起严谨、前瞻的 ESG 整合投资框架。新华资产管理公司以服务国家战略为引领，将绿色与 ESG 理念贯穿投研决策、风险管理、产品创新及组织保障等环节，推动 ESG 因素向制度化运行转化。通过强化机制建设、压实主体责任、优化流程标准，新华资产管理公司持续完善覆盖投前、投中、投后的 ESG 投资管理体系，为服务绿色低碳发展提供制度保障。

截至 2025 年底，公司绿色投资余额 751.19 亿元，同比增长 4.85%。投资资金主要投向清洁能源、节能环保及基础设施绿色升级等领域，支持了风电、光伏等绿色能源项目的建设运营。

### ESG 整合实践

#### 新华资产管理公司各资产类别的 ESG 整合实践



## 上市股票投资

## 私募股权投资

**基本面整合** ——

- 将 ESG 因素纳入基本面分析过程，选择 ESG 评分合格的公司进行入库推荐，对于 ESG 评分较低的公司进行风险提示。该策略覆盖包括 A 股及港股在内的主要权益资产。

**深入调研** ——

- 在调研过程中，重点排查上市公司在应对气候变化、公司治理等 ESG 层面的潜在风险。

**投前尽职调查** ——

- 将 ESG 因素纳入对投资标的价值的评价和考量，在风险调整后长期收益大致相当的情况下，优先开展 ESG 投资，通过优选低碳标的，渐进有序降低资产组合的碳强度。

**投后督促** ——

- 明确要求基金管理人建立 ESG 管理制度，建立常态化监督机制，由专人负责定期监测在管项目的 ESG 绩效并提交相关报告。

### 深耕绿色基础设施 REITs，助力能源结构转型

#### 案例

新华资产管理公司重点布局清洁能源基础设施公募 REITs，通过资本市场直接支持国家能源结构优化。截至 2025 年底，新华资产管理公司累计在新能源公募 REITs 领域投资 5.93 亿元，项目覆盖国家电投、特变电工、明阳智能等行业龙头，广泛支持水电、光伏、风电等清洁能源建设。

作为典型实践，新华资产管理公司 2025 年参与认购“华夏华电清洁能源基础设施 REIT”，获配金额 3,825 万元。该项目的底层资产“杭州华电江东天然气热电联产项目”采用天然气清洁发电，既是对传统煤电的有效替代，又能发挥对风光能源的协作调节作用。新华资产管理公司通过该笔投资，有效支持了浙江电网及杭州钱塘区的电源热源保障，助力区域新型电力系统构建与低碳转型。

### 积极配置绿色债券，滴灌绿色产业项目

#### 案例

2025 年 2 月，新华资产管理公司投资中国农业银行发行的绿色债券，投资金额 3 亿元。该笔债券募集资金专项用于清洁能源开发、节能减排技术改造及生态保护等绿色产业项目。通过输送金融“活水”，新华资产管理公司有力推动了相关项目的落地实施，切实履行服务国家“双碳”目标的责任担当。

## ESG 投研能力与尽责管理

公司在资产管理与投资研究环节采取 ESG 整合策略。新华资产管理公司相关行业研究员在开展日常投资研究工作时，将企业的 ESG 表现作为评估其长期投资价值与可持续发展能力的重要维度，确保投资决策兼顾财务回报与非财务风险。

在投后管理环节，公司关注已投项目的环境与社会效益。公司将 ESG 沟通机制嵌入常规投后管理流程，要求投后管理人员与已投资项目保持顺畅、深度沟通，跟踪并了解被投企业的环保表现及相关信息。同时，为有效管理气候变化带来的投资风险，投后管理人员定期开展投资项目碳排放及气候测算数据的收集与摸底工作，为公司整体投资组合的碳足迹评估与绿色金融战略深化提供底层数据支撑。

公司建立绿色金融指标监测体系，持续追踪绿色投资规模与绿色保险保障效能。通过设定长期发展规划，定期检视执行成效，确保绿色金融战略落到实处，稳步提升服务实体经济绿色转型的贡献度。

## 指标与目标

## 绿色保险



## 目标

绿色保险业务实现逐年提升，以健康险、意外险为核心，丰富绿色保险产品供给，实现绿色企业客户数量和绿色保险总保额的逐年增长。



## 2025 年度进展

2025 年为超过 7,600 家绿色相关企业提供风险保障，提供保障额度超过 3,600 亿元。

## 绿色投资



## 目标

建立业内领先且具有责任担当的绿色投资流程实践，逐步推进绿色与 ESG 因素全面整合至投前、投中、投后全流程。



## 2025 年度进展

**制度引领：**新华资产管理公司发布《新华资产管理公司服务国家战略及践行绿色 ESG 投资基本指导规则（2025 版）》及配套《行动方案》，从机制层面明确绿色投资要求，为全流程整合提供制度保障。

**投资实践：**在股票、债券、基金等各类资产投研决策中，强化对被投标的 ESG 表现的跟踪与考量，推动 ESG 理念融入日常投资管理中。

**投资规模：**截至 2025 年底，绿色投资余额 751.19 亿元，同比增长 4.85%。

## 碳中和



## 目标

运营端温室气体排放持续降低，充分应用气候风险分析和碳排放测算结果，深入分析气候风险和机遇，完成碳中和路径构建，并最终实现运营端碳中和。



## 2025 年度进展

2025 年，公司自身运营的人均温室气体排放（范围 1 和范围 2）为 4.14 吨二氧化碳当量 / 人。

## 应对气候挑战，助建低碳发展格局

## 4.2

新华保险深刻认识到气候变化对金融体系及全球经济的深远影响，积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，坚定推进气候战略转型。公司遵循气候相关财务信息披露工作组 (TCFD) 框架，持续完善气候治理架构，将气候风险管理纳入公司全面风险管理体系。2025 年，公司充分发挥寿险主业优势与险资长期投资特色，从资产端与负债端双向发力，全面提升气候韧性，致力于成为气候友好型保险公司，为经济社会绿色低碳转型贡献“新华力量”。

## 治理

2025 年，公司进一步优化气候治理体系，建立三级气候风险管理架构，在董事会下设战略与 ESG 委员会，负责监督、审议气候风险管理事项；在管理层设置可持续发展 (ESG) 事务工作委员会，负责统筹推进开展气候风险管理工作；在执行层设置应对气候变化办公室，负责具体落实日常气候风险管理工作，推动气候因素在公司战略、业务运营与风险控制等环节的融合。

## 董事会

## 战略与 ESG 委员会

董事会及下设的战略与 ESG 委员会，对气候重大事项履行决策与监督职责，确保气候风险管理工作与公司长期发展战略保持一致。

## 管理层

## 可持续发展 (ESG) 事务工作委员会

高级管理层下设可持续发展 (ESG) 事务工作委员会，负责推进气候风险管理工作落实，并定期向董事会报告进展。

## 执行层

## 应对气候变化办公室

设立应对气候变化办公室，负责统筹协调落实应对气候风险工作，包括推进制定应对气候风险管理制度、协调气候风险与机遇的识别与评估工作、编制应对气候风险的公开披露信息等，并定期向公司高级管理层汇报。

## 战略

### 风险和机遇的识别与分析

公司遵循 TCFD 框架，结合保险行业特性，构建全面的气候管理体系。围绕物理风险与转型风险两大维度，公司深入识别气候变化对公司负债端（承保业务）、资产端（投资组合）及运营端（自身运营）产生的影响，明确区分短期（1 年）、中期（3-5 年）和长期（10 年）的影响期限，并据此制定应对策略。

#### 与气候相关的物理风险

与气候相关的物理风险类型主要包括：高温热浪、极寒、洪水、台风、野火、干旱、水资源短缺、海平面上升和生态环境破坏等。物理风险分为急性物理风险和慢性物理风险。急性物理风险产生于与天气有关的事件；慢性物理风险来自气候的长期变化。这些风险可能给公司带来财务影响，如资产的直接损失。

#### 与气候相关的转型风险

与气候相关的转型风险是指公司向低碳经济转型所面临的风险，包括政策、法律、技术、市场和声誉等方面的风险。

#### 气候相关物理风险分析

急性风险				
风险因素：极端天气事件频发				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
负债端	中	高温热浪、洪水、台风等极端天气和气象灾害事件可能导致健康危害增加，寿险和健康险的赔付压力升高。	持续监测跟踪极端天气事件发生频率与相关赔付数据；探索开展气候变化对人类生命健康的影响研究。	赔付事件增多可能对现金流和盈利能力产生负面影响；产品研发成本增加。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●			

风险因素：极端天气事件频发				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	高	极端天气和气候灾害频发可能对不动产、农业等多个行业投资标的造成损失或导致运营中断，影响资产组合价值。	定期开展气候情景分析与压力测试，评估投资标的在不同情景下的潜在损失；探索建立气候相关风险预警机制。	投资组合减值风险上升；运营成本上升。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●			

风险因素：极端天气事件频发				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
运营端	中	极端天气影响运营场所和设施的正常运行，对员工健康和构成安全风险。	完善极端天气应急预案，提升应急响应能力；提高数据中心灾备能力；新增运营场所将气候灾害防范能力纳入考量因素。	可能增加运营成本以及设施的恢复开支。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●			

慢性风险				
风险因素：海平面上升、气温上升等长期气候变化				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
负债端	中	温度长期持续升高、海平面上升等气候趋势可能对人类健康造成影响，使寿险和健康险的产品开发成本和赔付成本上升。	逐步开展负债端气候长期影响研究，跟踪保险业相关数据；优化产品结构。	长期赔付成本上升，对现金流和盈利能力产生负面影响；产品研发成本增加。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

风险因素：海平面上升、气温上升等长期气候变化				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	高	海平面上升等气候变化导致沿海资产价值损失几率增加，被投资企业价值下降，并且影响其可持续经营能力，从而对价值链各项资产产生负面影响。	开展情景分析与压力测试，评估中长期情景下资产组合的受影响程度，并将评估结果纳入资产配置考量中。	投资组合长期减值风险上升，投资收益减少。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

风险因素：海平面上升、气温上升等长期气候变化				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
运营端	低	气温长期升高导致能耗和设备使用损耗上升，运营成本增加。	建设绿色办公场所；推进节能设备改造。	设备折旧加快；运营成本增加。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

气候相关转型风险分析

政策与法律风险				
风险因素：碳价格上升				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	中	碳价格上升可能导致投资组合中的高碳行业企业财务表现恶化，估值下降，投资组合面临价值波动风险。	优化对绿色低碳领域的资产配置，逐步降低投资组合碳强度；定期开展投资组合碳测算以及情景分析与压力测试工作，评估投资组合受转型风险影响程度。	高碳行业资产价值承压，可能导致投资组合收益波动。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●			

风险因素：低碳转型相关政策				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	高	气候相关政策法规趋严，监管机构对保险公司的气候风险管理要求提升，公司需要投入更多资源增强相关风险管理能力。	密切跟踪国家低碳转型与绿色金融政策，及时调整资产配置策略。	合规成本上升。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●	●		

风险因素：低碳转型相关政策				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
运营端	中	随着国家推进绿色建筑、绿色数据中心建设，公司需要投入更多资源改造运营设施，运营成本增加。	开展低碳运营工作，包括节水节电、绿电购买、逐步将油车更换成新能源车等，同时推进绿色建筑认证。	建设改造与建筑认证等运营成本上升。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●	●		

技术风险				
风险因素：新兴绿色低碳技术发展				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	高	随着低碳节能技术发展，传统能源行业企业可能因技术替代导致利润减少，有关资产面临贬值与搁浅风险，投资收益下降。	跟进绿色低碳技术发展趋势；优化资产配置；鼓励被投资企业开展技术改造。	传统能源资产可能面临价值下降的压力，引起投资组合收益减少。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

市场风险				
风险因素：市场偏好转变				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	中	市场偏好向低碳领域倾斜，资金从高碳行业逐步流入低碳行业，可能引发高碳资产价值降低。	持续跟踪行业市场趋势，关注对绿色低碳领域的投资动向，在组合层面动态调整高碳资产配置比例。	高碳资产价值波动可能影响组合收益稳定性。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●			

声誉风险				
风险因素：负面舆论与投资者关注				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>风险描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
运营端	中低	随着可持续发展理念受到主流关注，利益相关方对气候行动的重视程度提升，公司如未能积极响应可能影响品牌形象及客户信任，甚至对企业市值产生负面影响。	加强可持续披露、积极开展与利益相关方的沟通工作；提升 ESG 品牌建设。	声誉受损导致资本市场负面反应，公司融资成本增加；公司估值降低。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

气候相关机遇分析

产品、服务与市场机遇				
机遇因素：绿色投资机遇				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>机遇描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
资产端	高	随着绿色金融政策持续推进，新能源、绿色基础设施等赛道增长迅速，增加绿色投资规模或将成为未来资产配置重点方向。	持续加大对绿色领域的投资力度，动态优化投资组合结构，提升绿色资产占比。	优化组合收益结构，增强资产配置多元化水平。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
●	●	●		

机遇因素：绿色领域企业员工保险需求				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>机遇描述</b>	<b>应对措施</b>	<b>潜在财务影响</b>
负债端	中	国家绿色低碳转型加快，绿色产业的从业规模扩大，绿色领域企业员工对保险产品的需求增加。	关注绿色产业发展趋势，优化产品结构以适应市场需求变化。	拓展客户基础与业务规模，提升保费收入。
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

资源效率与能源来源				
机遇因素：资源利用效率提升				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>机遇描述</b> 推进低碳运营有助于提升能源利用效率，长期来看，有助于降低运营成本与资源消耗水平。	<b>应对措施</b> 逐步开展绿色建筑认证；采购绿色电力；推进运营车辆替换为节能车；推广无纸化办公与业务流程电子化。	<b>潜在财务影响</b> 短期内增加改造投入，长期内降低运营成本。
运营端	低			
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

韧性机遇				
机遇因素：气候韧性提升				
<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>机遇描述</b> 开展情景分析与压力测试，有助于提升公司识别和管理气候相关风险的能力，增强投资组合在不同气候情景下的收益稳定性。	<b>应对措施</b> 持续完善资产端气候情景分析框架，探索将分析结果应用于投资决策参考。	<b>潜在财务影响</b> 有助于降低极端情景下资产价值波动幅度，提高组合收益稳定性。
资产端	中			
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		

<b>业务端</b>	<b>影响程度</b>	<b>机遇描述</b> 强化气候风险管理能力，有助于提升公司整体风险管理水平和业务连续性保障能力。	<b>应对措施</b> 推进气候风险管理能力建设，强化员工应对气候变化的专业知识储备，完善应急预案和运营保障安排。	<b>潜在财务影响</b> 降低重大气候风险事件的应对成本。
运营端	中			
<b>影响时间</b>				
短期	中期	长期		
	●	●		



### 气候相关风险与机遇评估矩阵

- 01 极端天气事件等急性物理风险
- 02 海平面上升等慢性物理风险
- 03 碳价格上升
- 04 低碳转型相关政策
- 05 新兴绿色低碳技术发展
- 06 市场偏好转变
- 07 负面舆论与投资者关注
- 08 绿色投资机遇
- 09 绿色领域企业员工保险需求
- 10 资源利用效率提升
- 11 气候韧性提升

■ 气候相关风险  
■ 气候相关机遇

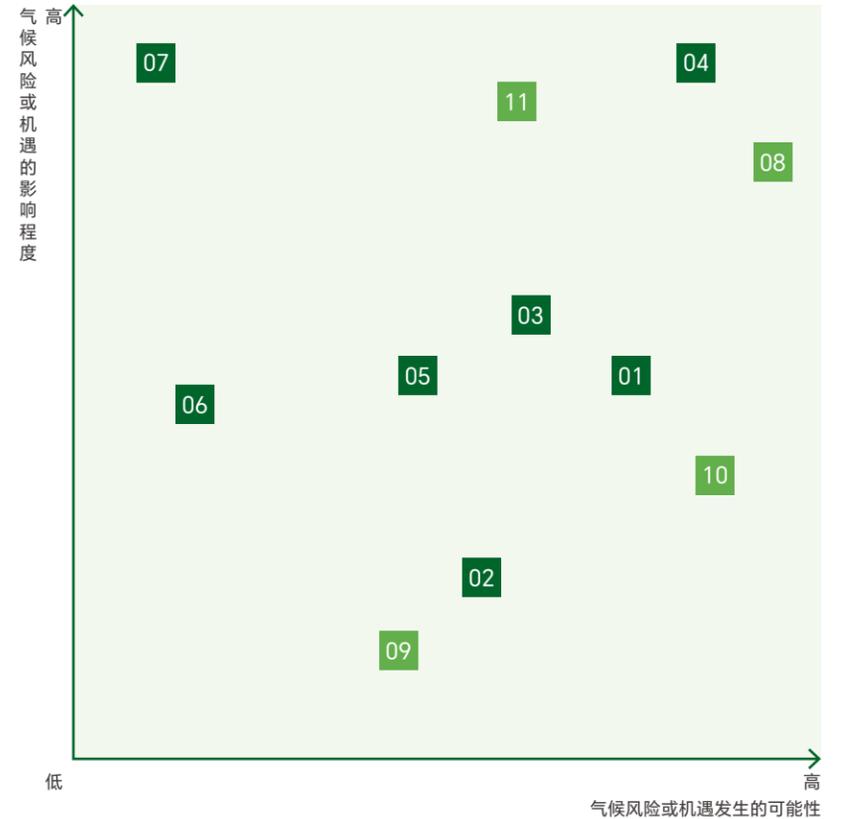
### 气候情景分析与压力测试

#### 分析范围与时间跨度

##### 资产覆盖范围

基于自身业务特点以及监管政策要求，公司识别和梳理主要气候风险与机遇，并依据发生可能性及影响程度对相关风险和机遇进行定性、定量评估，形成气候风险及机遇矩阵，用于识别气候相关重大风险与机遇的优先关注领域，并将其识别出的主要气候风险纳入气候情景分析与压力测试范围。

#### 新华保险气候风险及机遇重要性矩阵图



本次分析旨在量化气候变化对公司业务的潜在冲击，重点围绕政策与市场变化转型风险，以及极端天气与长期气候变化物理风险展开，系统评估其对资产价值及负债端的短中长期影响。

##### 评估周期

分析选取 2030 年、2050 年、2060 年及 2100 年作为关键时间节点，以充分反映气候风险在不同阶段对资产价值的动态累积冲击。

气候情景与参数设定

公司参考全球央行与监管机构绿色金融网络 (NGFS) 及政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 的框架, 选取三种转型风险情景与一种高排放物理风险情景, 作为压力测试的基础。

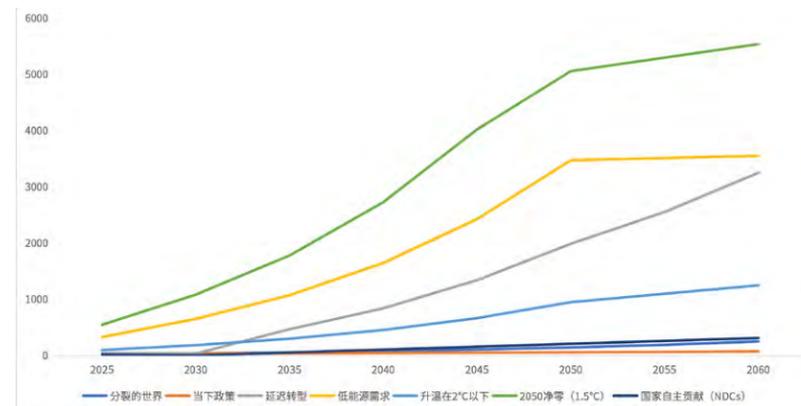
转型情景		
情景名称	情景定义	主要假设与风险特征
当下政策情景	假设仅维持当前已实施的气候政策, 导致高物理风险。	气候政策力度相对较弱, 代表转型风险较低的基线情景。
延迟转型情景	假设在 2030 年之前未实施额外的气候政策, 随后需采取强力政策以将温升控制在 2°C 以内。	前期政策力度弱、后期政策加速推行。适用于评估政策迟缓可能导致的系统冲击。
全球 1.5°C 温升目标情景	通过严格的气候政策与创新, 将全球变暖限制在 1.5°C 以内, 并在 2050 年左右实现全球二氧化碳净零排放。	设定积极的碳中和目标, 推行高强度的减排政策, 转型风险相应较高。

物理情景		
情景名称	情景定义	主要假设与风险特征
SSP5-RCP8.5 <sup>1</sup>	假设无气候相关政策进行干预, 温室气体排放总量和浓度不断增加, 到本世纪末, 全球升温达到 4°C 以上, 对应 2100 年辐射强迫值 <sup>2</sup> 约 8.5 W/m <sup>2</sup> 。	代表一种高排放、最不乐观的气候情景, 物理风险显著增加, 是开展物理风险情景分析最常用的情景之一。

资产端转型风险评估

转型风险分析聚焦于碳价变化及政策调整对不同行业资产价值的传导影响。主要输出的量化指标包括: 碳在险价值 (Carbon Value-at-Risk, CVaR), 用于衡量企业或投资组合因碳价波动导致的资产价值损益占其总资产价值的百分比; 隐含温升 (Implied Temperature Rise, ITR), 用于衡量公司或投资组合对全球温度上升的影响。

NGFS 不同气候情景的碳价格设定



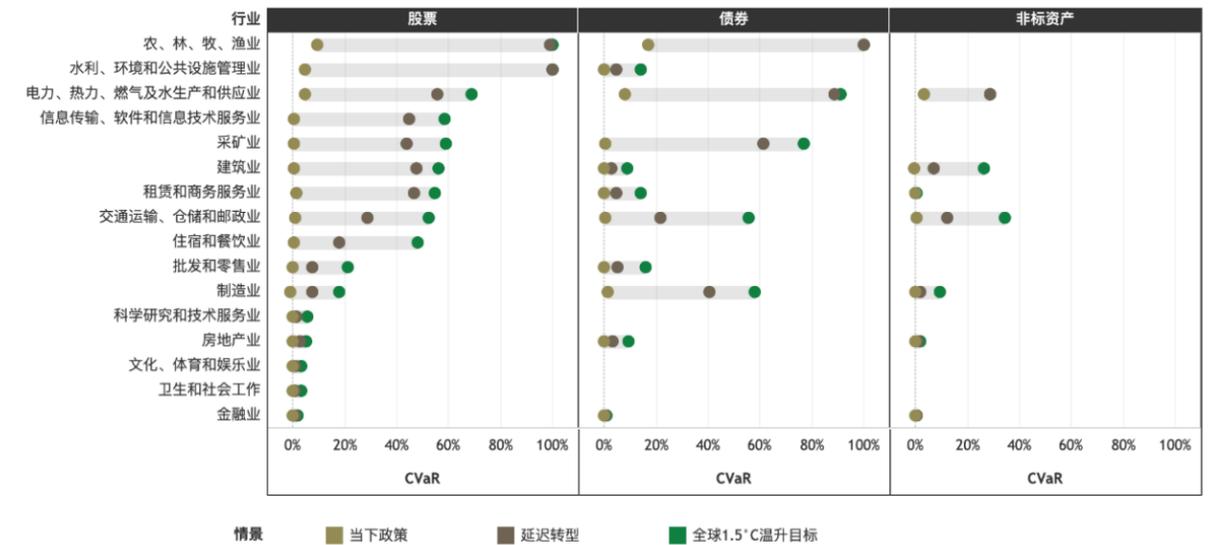
<sup>1</sup> SSP5- RCP 8.5 代表高排放情景。其中, SSP (Shared Socioeconomic Pathways, 共享社会经济路径) 用于描述未来人口增长、经济发展和能源结构等社会经济发展模式, 而 RCP (Representative Concentration Pathways, 代表性浓度路径) 则刻画温室气体排放水平及其对应的辐射强迫。SSP5 是化石能源发展路径 (Fossil-Fueled Development / Taking the Highway), 在这个路径中, 经济高速增长、技术进步迅速, 但同时化石燃料的使用也大幅增加, 造成温室气体排放水平较高。RCP8.5 是无气候变化政策干预时的情景, 在此情景下, 温室气体排放浓度不断增加, 对应到 2100 年辐射强迫水平约为 8.5W/m<sup>2</sup>, 通常被视为在缺乏有效减缓措施情况下的极端气候情景。

<sup>2</sup> 辐射强迫值是指由于外部驱动 (如二氧化碳浓度增加) 导致的气候系统温度层顶端净辐射通量变化, 以 W/m<sup>2</sup> 为单位, 是气候系统能量失衡的重要指标。

从公司评估资产的行业分布来看, 不同行业的转型风险呈现明显差异。股票资产中, 农林牧渔、水利、电力、采矿行业的转型风险相对突出; 债券资产中, 农林牧渔、电力、采矿和制造行业面临较大转型风险; 非上市企业和项目投资中, 交通运输和建筑业的转型风险相对较高。

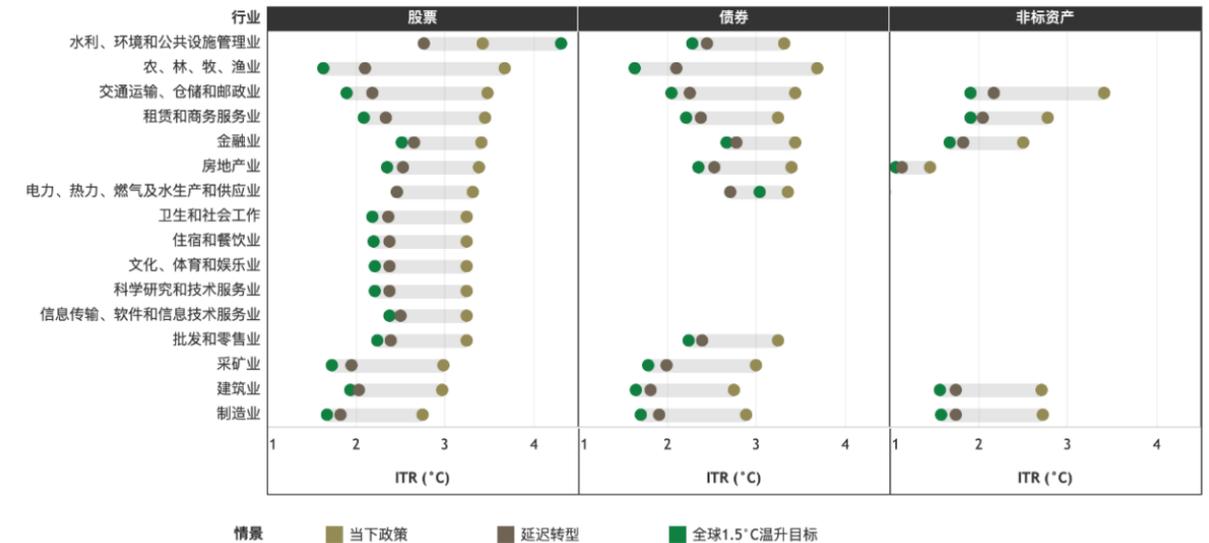
从 CVaR 结果来看, 不同行业在不同转型情景下呈现出差异化的风险敏感度。股票和债券资产中, 农林牧渔、电力等行业在“全球 1.5°C 温升目标”情景下的 CVaR 较“当下政策”显著上升; 相比之下, 金融、文娱等行业 CVaR 则在不同情景下均维持在较低水平, 表现出较强的气候韧性。从 ITR 结果来看, 多数行业在“当下政策”情景下, 由于气候政策与减排约束相对有限, 导致长期温升水平显著高于另外两种情景。其中, 农林牧渔、交通运输及水利等行业的 ITR 水平整体相对较高。

行业平均碳在险价值 (CVaR)



从 ITR 结果来看, 多数行业在“当下政策”情景下, 由于气候政策与减排约束相对有限, 导致长期温升水平显著高于另外两种情景。其中, 农林牧渔、交通运输及水利等行业的 ITR 水平整体相对较高。

行业平均隐含温升 (ITR)



资产端物理风险评估

物理风险分析基于 SSP5-RCP8.5 高排放情景，系统评估高温热浪、极寒、洪水、台风、野火、干旱、水资源短缺、海平面上升及生态环境退化等九类主要气候灾害对资产价值的潜在影响。

评估模型

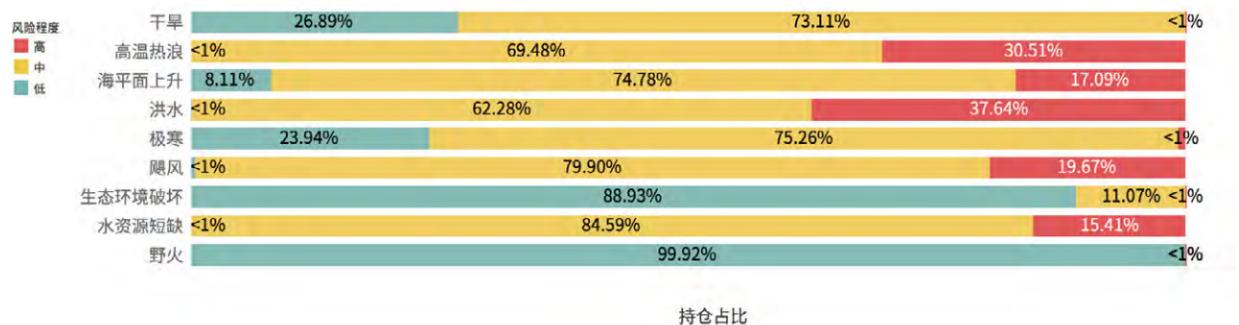
采用 HEV 模型，综合评估不同气候情景下的致灾因子 (Hazard)、资产的暴露度 (Exposure) 以及资产的脆弱性 (Vulnerability)。通过将温度、降水等关键气候因子的变化映射为不同地区极端天气事件发生的概率与强度，并进一步与资产所在地进行匹配，从而量化投资组合的物理风险敞口。

核心指标

物理风险敞口，反映投资组合在特定气候情景下因极端气候事件造成的潜在损失程度，并设置阈值进一步确定物理风险等级。此外，基于物理风险的地理分布特性，以资产所在地的省级分布为核心维度进行统计与分析。

从省份维度分析，公司股票资产中，高温热浪风险主要集中于重庆、广东、上海等地；洪水风险主要集中于重庆、广东、福建等地；水资源短缺风险主要集中于内蒙古、重庆、河北等地。公司债券资产中，水资源短缺风险主要集中于河北、河南、山东等地；干旱风险主要集中于北京、河北、山西等地；高温热浪风险主要集中于重庆、香港、广东等地。公司非上市企业和项目投资中，水资源短缺风险主要集中于山东、陕西、四川等地；干旱风险主要集中于北京、陕西、甘肃等地；高温热浪风险主要集中于重庆、四川、广东等地。

各类型物理风险不同风险等级持仓占比



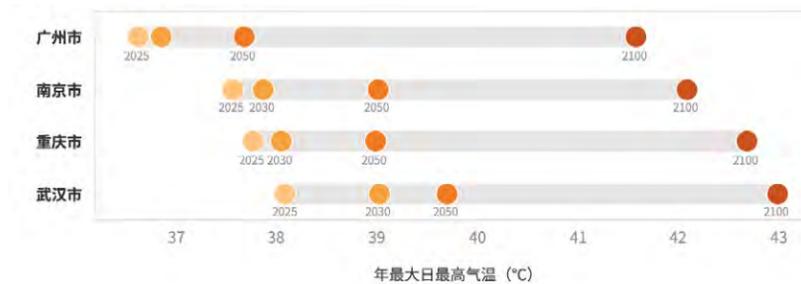
负债端气候影响探索

2025 年，公司通过构建试点地区被保人群模拟组合，开展了极端天气可能对健康与死亡率的影响评估，初步研究探索负债端气候风险评估管理。

公司选择高温热浪特征差异较为明显的四个典型城市，基于 SSP5-RCP8.5 情景下年最大日最高气温预测数据，通过搭建模型测算了高温热浪对于超额死亡率的影响，并进一步探索了其对于保额损失率<sup>1</sup>的变化影响，结果显示，患心脑血管疾病和处于高龄的被保人群受高温热浪影响较大。

<sup>1</sup> 指高温热浪导致的公司赔偿金额与总保险金额的比率。

各地区极端高温 (°C) SSP5-RCP8.5 情景



影响、风险和机遇管理

公司高度重视气候风险管理，将其纳入全面风险管理体系，通过完善治理架构、健全制度体系、优化管理流程及提升专业能力，筑牢绿色发展的风险防线。

提升风险治理与专业能力

2025 年，公司进一步强化内部治理能力建设。通过与外部专业机构合作，开展面向董事会、管理层及重点业务部门的气候变化与 ESG 专题培训，内容涵盖气候风险管理框架、碳排放核算方法论、气候情景分析与压力测试等，切实提升各层级对气候风险的监督、识别及应对能力。

完善气候风险制度体系

公司持续夯实制度基础，在全面风险管理政策中进一步明确气候风险管理要求，并推动气候风险管理制度编制以及《可持续发展 (ESG) 管理办法》的落地实施。其中，《可持续发展 (ESG) 管理办法》明确了公司应对气候变化相关工作的组织机制与职责分工，推动公司气候风险管理工作在各部门间有序开展。

优化全流程管理机制

公司构建了识别、评估、管理和监测的气候风险闭环管理机制，并实现与全面风险管理体系的深度融合。

- 风险识别**
  - 基于自身业务特点及监管要求，公司全面系统地识别了气候风险与机遇。
- 分级评估**
  - 依据“发生可能性”及“影响程度”两大维度评估风险，形成气候风险矩阵，识别优先关注的重大风险领域。
- 情景分析与压力测试**
  - 针对识别出的主要气候风险开展气候情景分析与压力测试，定期检视极端情景下的风险底数，确保经营稳健。

## 指标与目标

公司构建覆盖负债端、资产端与运营端的气候相关指标体系，依据科学方法论进行碳排放测算。同时，公司制定明确的中长期减排目标，通过制度化的监测、评估与披露机制，稳步推进绿色转型。

### 气候目标

公司制定分阶段的气候行动目标，并定期追踪目标达成情况。

维度	目标		
负债端	到 2030 年底，绿色保险业务持续增长，到“十五五”末期，争取形成整合绿色与 ESG 因素的绿色保险业务生态体系。		
投资端			2060 年前，实现投资组合碳中和。
运营端	到 2030 年底，每年开展碳排放测算工作，到“十五五”末期，实现运营端温室气体排放有效控制。	2050 年，全面实现运营端碳中和。	
	<b>2030</b>	<b>2050</b>	<b>2060</b>

### 目标进展：

公司致力于降低自身运营对环境的影响，依据 ISO 14064 及《温室气体核算体系》(GHG Protocol) 标准，核算与管理运营碳排放。

### 运营端碳排放测算

#### 核算范围与方法

测算口径覆盖总部及主要分支机构。

<b>范围一（直接排放）</b> 1	涵盖公司自有办公场所燃料燃烧、自有车辆燃油使用产生的排放。
<b>范围二（能源间接排放）</b> 2	涵盖办公场所及运营设施外购电力、热力产生的间接排放。测算中已考虑绿色电力采购的影响。
<b>范围三（其他间接排放）</b> 3	涵盖员工商务差旅产生的间接排放。

#### 数据来源

数据主要来自内部能源管理系统、财务报表及供应商数据。对于部分缺失或不完整数据，采用行业平均排放因子进行估算，确保完整性。

#### 2025 年运营碳排放绩效

2025 年，公司自身运营的人均温室气体排放（范围 1 和范围 2）为 4.14 吨二氧化碳当量 / 人。

### 目标进展：

### 资产端碳排放测算

作为机构投资者，投资组合的融资排放是公司气候影响的核心来源。公司参考碳核算金融伙伴关系 (PCAF) 发布的《金融行业温室气体核算和报告》，量化投资活动的间接温室气体排放。

#### 核算范围与资产类别

测算主要覆盖公司资产端投资组合，统计口径包含公司自营投资及委托新华资产投资的投资资产。资产类型涵盖股票、债券等标准资产，以及非上市企业和项目投资。

#### 测算原理与方法

遵循“按比例归因”原则，即：

$$\text{融资排放量} = \sum \left( \frac{\text{投资金额}}{\text{被投资公司企业价值} / \text{项目总金额}} \times \text{被投资公司 / 项目碳排放量} \right)$$

通过该方法将实体经济的碳排放按投资比例分配至投资组合，以精准量化金融资产的碳足迹。

#### 数据质量分级

为确保数据准确性，公司采用分层数据获取策略。

<b>公开披露法</b>	优先采用企业已披露的碳排放数据。
<b>物理活动法</b>	结合能源消耗、产品数据及员工人数等代理指标进行估算。
<b>经济活动法</b>	在缺失披露数据时，依据行业碳排放强度及企业营业收入等进行推算。

#### 2025 年资产碳排放绩效

2025 年，公司资产组合中，股票和债券资产的碳足迹分别为 30.21 吨二氧化碳当量 / 百万元与 10.76 吨二氧化碳当量 / 百万元，非上市企业和项目的碳足迹为 23.84 吨二氧化碳当量 / 百万元，但分摊碳排放总量较低。

#### 分摊碳排放总量及碳足迹

标准资产（股票、债券）与非上市企业和项目



# 坚持环保运营，降低企业环境影响

4.3

新华保险将绿色发展理念全面融入公司运营全过程，积极配合北京市生态环境局开展 2025 年碳排放抽查工作，在运营端全面推进可持续发展。

## 提升资源利用效率

### 能源管理



公司严格遵守《中华人民共和国能源法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规要求，制定并执行《新华保险大厦物业能源管理制度》，致力于通过精细化管理实现节能降耗与低碳运营。为此，公司设定了清晰的节能降碳目标：2025—2027 年，标准煤消耗量、碳排放量、用电量、天然气使用量和汽油使用量力争实现每年同比下降 2.9%。

为切实推进上述目标的落地，2025 年，公司以总部大厦为切入点开展能源使用评估，摸排高耗能设备与能源损耗环节。基于分析结果，公司制定能源管理规划，设定明确的能源节约目标和实施路径。通过实施改造措施，公司总部大厦电力消耗较 2024 年下降 5%。



### 照明系统管理

#### 充分利用自然光

- 优先采用自然采光，减少白昼人工照明，杜绝“白昼灯”和“长明灯”。

#### 分时分区控制

- 执行午休熄灯制度；根据季节、天气及重大活动需求，动态调整大厦公共区域照明时长；针对地下车库等特定区域及时调整照明度；在夜间楼内公共区域减少常亮灯具数量，确保“人走灯灭”。

#### 推广高效光源

- 逐步淘汰高耗能灯具，全面更换为高效节能的 LED 照明设备。

### 空调系统管理

#### 科学设置温度

- 严格执行公共建筑空调温度控制标准，夏季室内设置不低于 26℃，冬季不高于 20℃，并限定开启时间。

#### 智能运行策略

- 依托楼宇自动控制系统与物联网技术，根据室外气象条件，动态调节空调机组与新风系统的运行参数，在保障舒适度的前提下实现能耗最小化。

#### 加强维护保养

- 根据运行记录、能源消耗情况对空调系统进行有效保养，2025 年重点维修老旧管路，避免因管路锈蚀造成的能源损耗。

### 办公设备管理

#### 实施绿色采购

- 优先采购达到规定能效标识的办公电器，加速淘汰高能耗老旧设备。

#### 规范用电行为

- 推广办公设备节电模式，要求员工离岗时及时关闭电脑、打印机等设备电源；在节假日和非工作时间切断电热水器等非必要用电设施，减少待机能耗。

### 公务用车使用管理

#### 公车电动化

- 制定并执行公务用车更新方案，优先选用国产新能源车型。2025 年，公司更新的公务用车类型全部为新能源车型。

## 水资源管理



公司日常办公及生产经营中的主要用水来源为市政供水，2025 年，公司在获取适用水源方面不存在实质性困难或缺乏风险。为进一步提升水资源利用效率，公司设定了“水资源消耗量较上年度同比下降 2%”的年度节水目标。围绕该目标，公司聚焦总部大厦办公区域与数据中心两个核心耗水场景，实施差异化节水策略，努力从源头降低水资源消耗。同时，公司每年定期举办节水宣传活动，积极引导全体员工树立节约意识，养成绿色低碳的良好用水习惯。

## 总部大厦用水管理

完善节水设施，严控跑冒滴漏	优化生活用水，倡导循环利用	健全督查机制，压实节水责任
<p>对供水设施进行检修检查，2025 年重点推进节水型器具改造，在卫生间推广使用感应式水龙头。建立用水量定期监测与分析机制，通过数据异常及时发现并修复管网隐患，杜绝“长流水”与“跑冒滴漏”现象。</p>	<p><b>卫生与洗浴</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在洗手间显著位置张贴节水标识；对员工浴室实施限时供应冷热水、更换节能花洒、增加水控刷卡淋浴器等措施，避免大流量浪费。</li> </ul>	<p>建立定期检查与随机抽查相结合的督导体系，对发现严重浪费现象的单位和个人进行批评或必要的处罚。</p>
	<p><b>绿化与保洁</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提倡循环用水，办公楼保洁优先使用再生水或收集的清洁用水；室外绿化推广喷灌、微灌等高效节水灌溉方式，并优先利用雨水资源。</li> </ul>	

## 数据中心用水管理

针对冷却水消耗这一关键环节，合肥数据中心<sup>1</sup>采取系统优化与精细化运维等措施，提升水资源利用效率。

## 推广高效水处理方案



引入缓蚀阻垢剂和杀菌灭藻剂等先进的水质稳定处理技术，维持制冷系统在高浓缩倍数下的稳定运行，有效减少排污换水频率。

## 精细化设备运维



提升冷却塔换热效率，降低单位 IT 负载的冷却水耗用量；实施加湿系统季节性动态管理，在非加湿季节及时排空管网与水箱，减少蒸发损耗。

<sup>1</sup> 北京数据中心主要采用风冷型冷水机组制冷，运行过程中无冷却水消耗。合肥自建数据中心采用水冷型冷水机组与风冷型冷水机组相结合的制冷方案，其中水冷型机组运行会产生冷却水消耗。

## 纸张管理



## 业务环节无纸化

公司依托数字化技术，重塑业务与运营流程，建立起覆盖承保、保全、单证及财务管理的无纸化运营模式，在大幅提升服务效率的同时，显著减少纸张消耗与碳排放。

## 承保环节

在个险业务已全面实现在线投保、电子保单、线上回执及通知书办理等承保全流程无纸化的基础上，重点加速企业团单电子投保的线上化应用。2025 年，投保及电子保单线上化率超 99.9%，电子回执应用率达 99.7%；线上承保 304 万件，减少纸张消耗 1,200 万张。



## 运营支撑数字化

## 保全业务管理

聚焦客户视角，通过重塑核心流程、扩充服务场景、主动通知触达等关键举措，打造全新保全服务体验。截至 2025 年底，公司线上保全服务件数累计 1,317.43 万件，线上服务覆盖率 96%；累计发送新型产品电子化通知 1,293.1 万件，线上化通知覆盖率 91%。同时，构建“保全智盾”守护体系，应用新技术监测识别线上业务办理中“屏幕共享”等潜在风险点，实现业务便捷性与安全性的高度统一。

## 单证管理

建立业务单证优化评估机制，通过周期性回溯与流程迭代，推进各类单证数字化转型。截至 2025 年底，累计实现 82 款业务单证电子化，有效降低了单证印制与仓储运输产生的资源消耗。

## 发票与档案管理

2025 年，在全国分支机构全面推广并应用“数电发票”，并依托财务共享平台，将发票自动查验种类拓宽至 14 类，显著提升报销效率。同时，持续扩大电子会计档案应用范围，推动财务运营向无纸化、智能化转型。

## “掌上新华”升级“查办一体化”，打造指尖上的绿色服务



传统服务模式下，客户查询保单信息与办理业务往往需要跨越不同菜单或依赖线下柜面，流程繁琐且纸质单据多。2025 年，公司以“客户全生命周期服务”为核心，在“掌上新华”App 建设“查办一体化”服务板块，实现查保单、查函件、查待办、查交费等业务的线上办理，打破了“查询”与“办理”的功能壁垒。“查办一体化”平均减少用户操作步骤三步，不仅大幅提升了服务便捷性，更通过全流程线上化操作，进一步减少了线下单据打印需求，让绿色低碳理念融入每一次指尖操作。

## 自有建筑



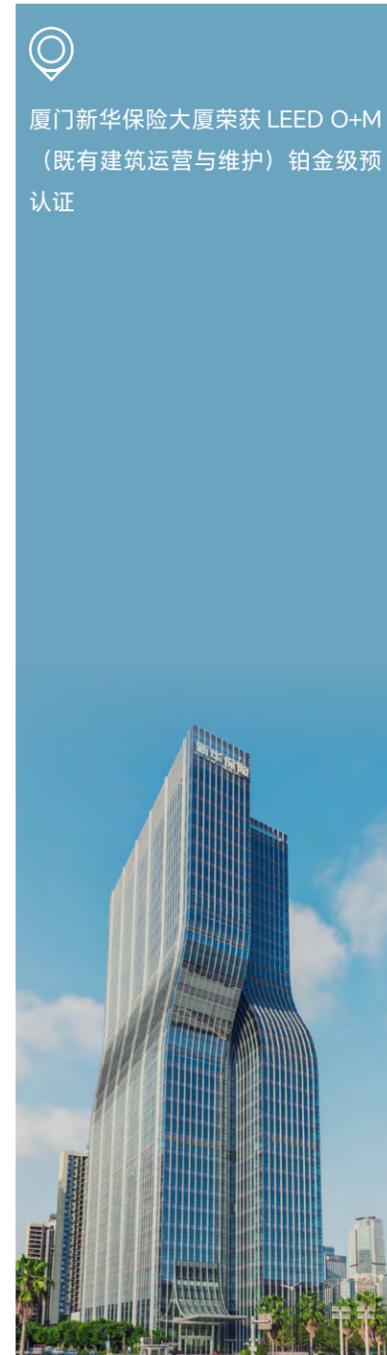
公司将绿色理念深度融入不动产投资与管理全流程。在资产配置端，将楼宇节能环保水平作为重要考量标准，优先投资环境友好型建筑；在运营管理端，持续推进自有办公场所的节能改造与绿色建筑认证工作。截至 2025 年底，公司用于绿色建筑的投资规模达 50 亿元。



上海港 7 号楼荣获 LEED O+M（既有建筑运营与维护）金级认证



成都睿东中心同时获得 LEED 金级认证和中国绿色建筑二星级标识



厦门新华保险大厦荣获 LEED O+M（既有建筑运营与维护）铂金级预认证

## 数据中心



公司在新建数据中心和租赁选型时，均将环保因素作为重要考虑依据，以电力使用效率（PUE）为核心指标，优先选用绿色电力与节能设备，降低数据中心能耗。

### 自有数据中心

截至 2025 年底，公司自有数据中心分别位于北京与合肥。

#### 北京数据中心

- 2025 年，通过更新老旧设备、优化空调运行策略、加强热管理等 15 项精细化节能措施，有效降低运营能耗。全年 PUE 值从 1.8 下降至 1.78，日均节电 4,507 千瓦时，全年累计节电约 31.35 万度，相当于减少标煤消耗 38.68 吨，节能效益显著。

#### 合肥数据中心

- 针对当前负荷率较低的特点，制定小负荷运行方案。通过动态调整设备启停、利用自然冷源等 16 项优化措施，确保数据中心在低负荷状态下依然保持高效能的能源利用水平。

### 租赁机房

2025 年，公司继续租用中金云网数据中心作为租赁机房，该机房的 PUE 值为 1.35，助力公司进一步优化整体算力基础设施的能效表现。

## 加强环境合规管控

公司持续强化对废气、废水及废弃物的全过程合规管控，建立健全循环利用与无害化处理机制。2025 年，公司未发生重大突发环境事件，未因环境问题受到重大行政处罚或被追究刑事责任。

### 废水管理及循环利用



公司生产运营环节产生的废水均合规排入市政污水管网。针对化粪池、隔油池及污水井等关键设施，总部大厦物业中心聘请具备专业资质的环境治理机构进行清掏与维护，确保设施运行正常。同时，通过空调冷却水循环利用系统，有效提升水资源利用效率。2025 年，公司总部大厦废水排放符合本行业的废水排放标准，继续保持稳定达标。

### 废气与污染物排放管理



公司严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《大气污染物综合排放标准》《环境空气质量标准》等法律法规及标准要求，做好废气与污染物排放管理。针对大厦员工餐厅油烟导致的污染，大厦物业中心通过升级油烟净化装置、优化管道排风布局及安装在线监测系统，实现了对油烟排放的实时监测与高效净化，确保各项大气污染物排放指标均达到或优于国家标准。2025 年，公司及重要控股子公司未被列入环境信息依法披露企业名单。

## 废弃物管理



公司持续完善废弃物分类管理体系，确保各类废弃物得到准确投放与合规处置，提高资源回收利用率。

### 生活垃圾分类管理

严格执行《新华保险大厦垃圾清运管理要求》，在办公区域实施可回收物与不可回收物的分类投放，并协同环境卫生服务中心，每日对厨余垃圾进行专业化清理转运。

### 电子废弃物无害化处理

制定《新华保险办公资产管理办法（2024 年版）》，成立 IT 资产处置小组，建立电子废弃物处置流程，包括：筛选并委托具有专业资质的回收机构进行现场评估；根据评估结果确定回收方并组织清运；在完成合规处置后，进行资产销账与档案备案，确保电子废弃物处理全程可追溯、无害化。

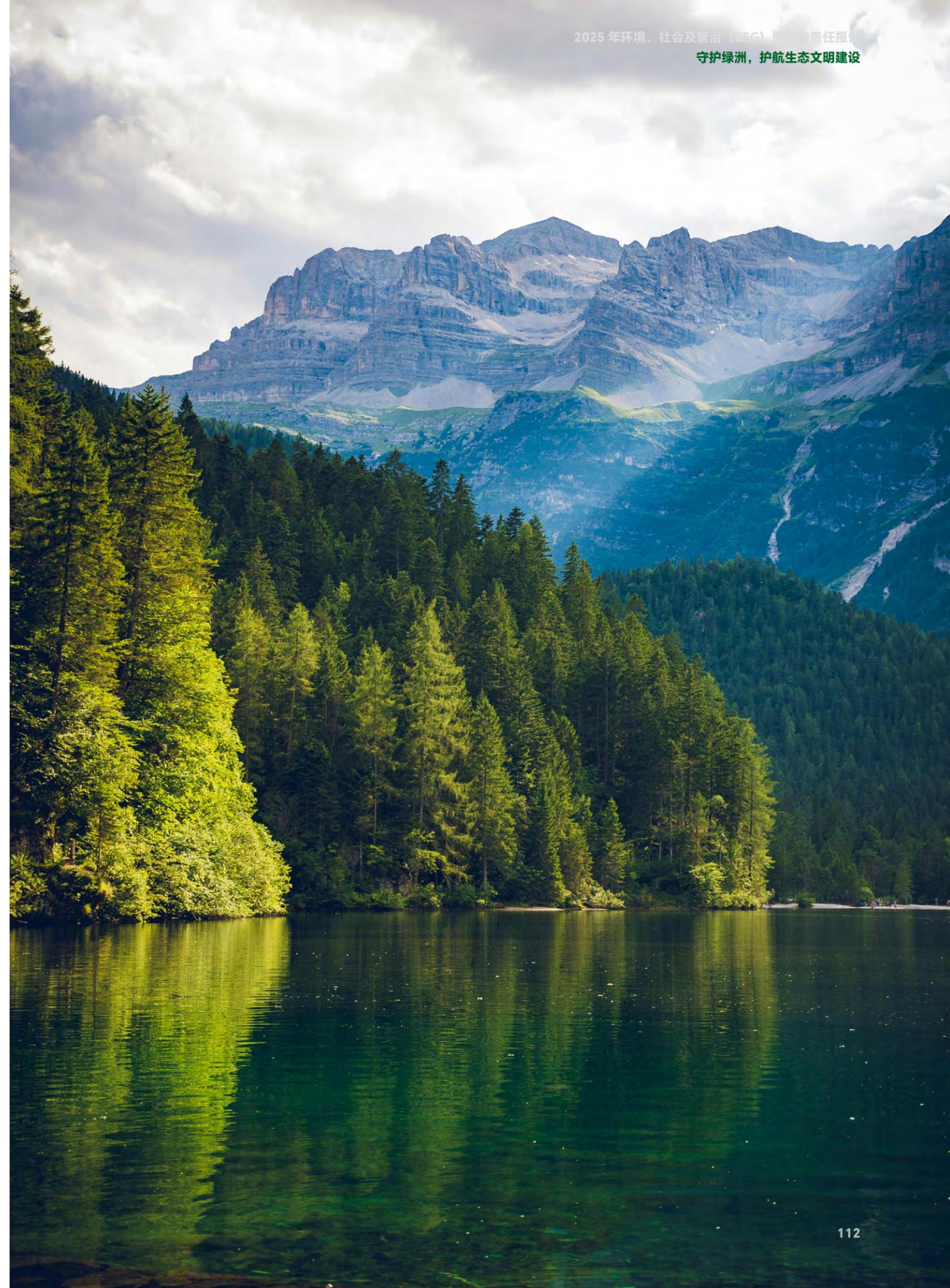
## 积极开展环保公益

公司与各地环保部门、社区组织等建立合作关系，共同开展环保宣传活动与公益实践，以实际行动担当绿色发展责任。

湖北分公司志愿者在武昌开展净滩公益活动，守护长江环境卫生



深圳分公司志愿者在塘朗山公园开展公益净山志愿服务



# 05

## 行稳致远 构筑卓越治理格局

115 坚守规范运作，筑牢高质量发展根基

119 健全风控体系，保障业务稳健运行

124 恪守合规底线，深化清廉文化建设

130 推进数字金融，加速公司智慧转型

# 坚守规范运作，筑牢高质量发展根基

5.1

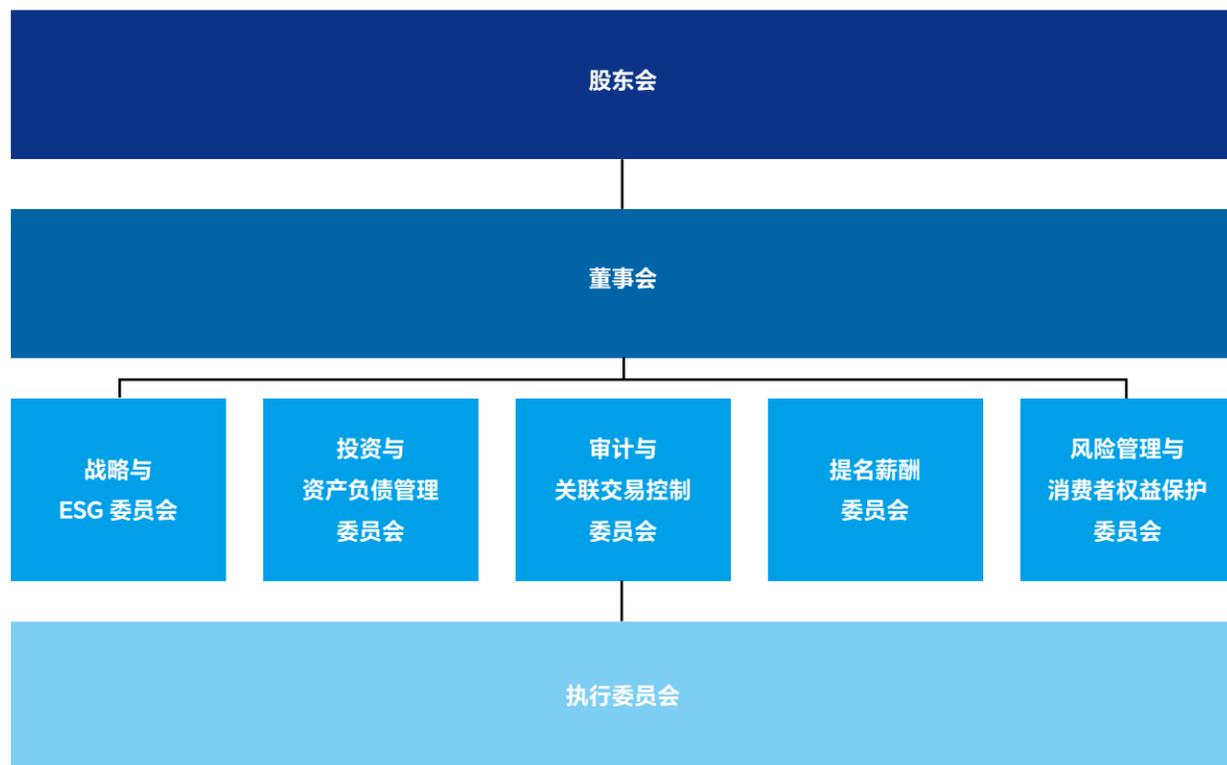
## 强化党建引领 汇聚融合动能

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大、二十届三中、四中全会、中央经济工作会议和二十届中央纪委四次全会精神，毫不动摇坚持和加强党的全面领导，积极践行金融工作的政治性、人民性，走中国特色金融发展之路，以“党建引领、战略谋划、文化支撑”机制，通过“夯基固本、赋能突破、融合提质”，全面增强基层党组织“两个功能”，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，坚持全面从严治党，坚定不移推进党风廉政建设和反腐败斗争，将党的政治优势转化为公司发展动能，为金融强国建设作出积极贡献。

## 完善治理架构 提升决策效能

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国证券法》等法律、行政法规和境内外监管部门关于公司治理的监管要求，持续构建“权责分明、各司其职、相互协调、有效制衡”的公司治理制衡机制，提升治理效能。报告期内，公司加强公司治理顶层设计，2025 年第三次临时股东大会审议通过了修订《公司章程》及撤销监事会的议案，有关事项已获国家金融监督管理总局核准。

新华保险公司治理架构图



## 股东会

股东会是公司的最高权力机构，依法行使下列职权：选举和更换非由职工代表担任的董事，决定有关董事的报酬事项；审议批准公司的利润分配方案和弥补亏损方案；对公司增加或者减少注册资本作出决议；对公司上市、股份回购、发行公司债券等证券作出决议；审定、修订《公司章程》等。2025 年，公司共召开 5 次股东会，股东会决议公告刊载于上交所网站 (www.sse.com.cn)、联交所网站 (www.hkexnews.hk) 以及《经济参考报》。

## 董事会

董事会是公司的决策机构，负责执行企业管治职能。截至本报告披露日，公司董事会共有董事 10 名，包括 2 名执行董事、4 名非执行董事和 4 名独立董事。董事会成员在经济、金融、保险、会计、法律等领域拥有丰富经验，能够为科学决策提供专业支撑。

### 董事会有效性

董事会及各专业委员会恪尽职守，通过高效的会议机制审议重大事项，确保决策的审慎与科学。2025 年，董事会共审议议案 101 项，听取事项 30 项，内容涵盖定期报告、偿付能力、内控合规、风险管理、消费者权益保护及对外捐赠等。报告期内，公司共召开 4 次董事会定期会议及 10 次临时会议，各专业委员会累计召开会议 50 次。

### 董事会多元化

公司制定《新华保险董事会成员多元化政策》，董事会下设的提名薪酬委员会审查公司董事候选人资格时，综合考虑董事的性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能及服务任期等各种因素。截至本报告披露日，公司共有 3 名女性董事，女性董事在全体董事中的占比为 30%。

女性董事 3 名 占比 30%



### 董事独立性

独立董事每年对独立性情况进行自查并将结果提交董事会，由董事会评估并出具专项意见。根据《新华保险公司章程》和《新华保险独立董事管理办法》，独立董事最多同时在五家境内外企业且最多在三家境内上市公司任职，且累计任期不得超过六年。

### 董事持续专业发展

2025 年，全体董事收阅三期 ESG 相关专题培训材料，深度学习“上交所关于重要性议题识别及双重重要性分析的新规介绍”“保险业务应对气候变化”等内容。其中，在“保险业务应对气候变化”主题培训材料中，公司基于气候风险的定义与传导机制，向董事会成员解读监管及交易所对气候相关信息披露的标准和要求，并系统介绍负债端气候风险评估方法。

## 高级管理层

根据《新华保险公司章程》，公司设立执行委员会作为董事会领导下的公司日常经营管理决策机构。执行委员会由公司高级管理人员组成，其职责主要包括：部署落实董事会决议的具体任务和措施；在董事会授权范围内或根据董事会决议，负责有关重大兼并、收购，股权及不动产投资和融资、资产处置方案的具体实施；研究公司的重大经营决策；监控公司日常重大经营活动等。执行委员会下设业务发展与管理委员会、财务与预算管理委员会、风险管理委员会等六个职能委员会。

### 薪酬延期支付与追索扣回

严格按照财政部及监管机构要求，建立健全与风险紧密挂钩的薪酬激励约束机制。高级管理人员及关键岗位人员的绩效薪酬实行延期支付和追索扣回制度，对于在自身职责内未能勤勉尽责，使得公司发生重大违法违规行或者给公司造成重大风险损失的，以及对于存在违法违规违纪等情形的人员，依法依规并履行公司治理程序后将相应期限内已发放的部分或全部绩效薪酬追回，并止付未支付部分或全部薪酬。

### 薪酬与可持续发展挂钩

在 2025 年高级管理人员考核方案中，设置服务国家战略和实体经济、经营效益、发展质效、风控合规管理等维度指标，其中，服务国家战略和实体经济指标权重为 10%，重点关注科技金融、数字金融、绿色金融、普惠金融、养老金融等领域的工作成效。

## 深化沟通机制 维护股东权益

公司始终秉持公开、公平、公正的原则，致力于构建合规透明的信息披露体系，不断提升经营透明度与披露有效性。公司持续深耕投资者关系管理，通过建立多层次、常态化的沟通机制，实现与资本市场的良性互动。同时，公司将股东权益保护视为公司治理的核心，切实保障股东知情权与参与权。

## 建设信息披露体系

公司严格遵循上市地监管规定，持续完善信息披露制度与流程。2025 年，公司在确保合规披露的基础上，积极推动信息披露向价值创造升级，致力构建透明、高效的沟通桥梁。报告期内，公司连续第十年获得上海证券交易所信息披露工作最高“A”级评价，规范治理水平获监管机构高度认可。

### 坚持高标准合规披露

按时、准确、完整地在上交所及联交所披露 2024 年年度报告、2025 年半年度报告及多项临时公告。

### 增强披露有效性与可读性

围绕投资者关切，主动披露月度保费收入、“提质增效重回报”行动方案、季度业绩预增等经营信息。在定期报告披露后，应用视频解读、一图读懂等形式提炼经营亮点，提升传播效率。

## 深化投资者关系管理

公司致力于建立多层次的投资者沟通机制，通过丰富创新投资者关系工作内容，保持与资本市场的顺畅交流，确保投资者能够及时、充分地获取公司经营信息。2025 年，通过投资者关系热线电话、投资者关系邮箱、上证 e 互动平台等渠道与投资者保持密切联系，全年累计接听热线电话上千次，处理投资者关系邮件超过 300 封，回复上证 e 互动提问 21 条。同时，公司通过召开股东会、投资者说明会、路演、接待投资者调研以及参加资本市场交流会等多种形式，建立常态化沟通路径。2025 年，公司荣获中国上市公司协会“2024 年报业绩说明会优秀实践”荣誉。

## 强化股东权益保护

公司高度重视股东尤其是中小股东的合法权益，通过优化治理流程与提升回报水平，切实保障股东的知情权、参与权和收益权。

### 便利股东行使权利

公司严格落实监管要求，确保股东会流程规范。通过按时发布会议通知、提供详实材料、设置问答环节等方式，保障股东的质询权。为提升参与便利度，公司采用现场投票和网络投票相结合的方式，并在 2025 年的五次股东会通知中明确载明交易所及互联网双投票平台渠道。



### 创新中小投资者服务

公司委托专业机构通过智能短信形式向全体股东主动推送参会邀请及议案信息，支持股东直接投票。2025 年 6 月召开的年度股东会参与人数同比增加 500 余人，中小股东投票数量同比显著上升 64%。此外，针对利润分配、董事选举、会计师事务所聘任等重大议案，公司严格执行中小投资者单独计票制度。

2025 年 6 月召开的年度股东会参与人数同比增加

500+ 人

中小股东投票数量同比显著上升

64%



### 持续提升的股东回报

公司统筹经营发展与股东回报的平衡，注重与投资者共享发展成果，拟向全体股东派发 2025 年末期现金股利每股 2.06 元 (含税)，本年度，公司拟派发现金股利共计 85.16 亿元 (含已派发的 2025 年中期股利 20.90 亿元)，同比增加 7.9%。上市 15 年来，公司累计向股东派发红利近 445 亿元，切实提升投资者的获得感，实现公司高能级发展与股东利益共享的双重目标。



# 健全风控体系，保障业务稳健运行

5.2

新华保险坚持“稳中求进”的工作总基调，以价值为导向，以内控为基础，持续深化全面风险管理体系建设。通过完善三道防线治理架构，强化重点领域风险攻坚，筑牢不发生系统性金融风险的底线，为公司战略发展目标提供坚实的风险屏障。

## 治理

公司建立了由董事会负最终责任、执行委员会直接领导、风险管理部门统筹协调、相关职能部门及各机构密切配合、审计条线独立监督的全面风险管理治理架构。

### 决策层

董事会是全面风险管理的最高决策机构，对风险管理体系的完整性和有效性承担最终责任。

董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，负责审议公司风险偏好、风险管理政策、年度全面风险管理报告等重大事项，并向董事会提出建议。

### 高级管理层

执行委员会根据董事会授权行使风险管理职责。执行委员会下设风险管理方面的专业委员会，负责在执行委员会授权范围内预先审议风险管理相关事项，组织落实执行委员会关于风险管理方面的各项决议。

2025 年，执行委员会及其下设委员会关注重要风险管理工作开展情况，审议了《2024 年度全面风险管理报告》《恢复计划（2025 版）》《合规管理办法（2025 版）》等议题。

### 执行层



## 战略

2025 年，公司持续完善全面风险管理体系，修订印发《合规管理办法》，健全合规体制机制；更新《2025 年度风险偏好陈述书》，确保风险策略与总体经营战略目标保持一致；修订《保险资产风险分类管理暂行办法（2025）》，进一步完善资产风险等级分类管理机制；修订《操作风险管理办法》，加强操作风险管控标准化建设。

截至 2025 年底，公司综合偿付能力充足率保持在 210.47%，确保公司偿付能力充足。未来，公司将持续健全风险管理体系并保障其有效运行。在具体实践中，依托风险偏好管理体系，深化对保险、市场、信用、流动性等大类风险的管理；通过科学设置风险限额指标体系，加强重点指标的监测与分析，切实发挥风险偏好的约束作用。同时，以监管评级评价检视机制为抓手，定期监测业务经营类风险指标的达成情况，并结合多维度数据回溯与深度归因分析，强化管理结果运用，推动业务良性发展。面临复杂多变的外部市场环境，公司将持续加强偿付能力管理，密切关注公司资本水平变化，深入分析，加强监测，不断优化公司业务结构和资产结构，确保公司偿付能力充足，具备较强的风险抵御能力。



## 影响、风险和机遇管理

### 健全风险监测与报告机制

公司建立了覆盖全面风险管理体系下市场、信用、保险、操作、战略、声誉及流动性等七大类关键风险的常态化监测机制。

#### 监测预警

以风险偏好为抓手，定期开展风险限额指标监测，对于发生超预警或超限额的情形，及时履行相应管理程序。

#### 报告机制

定期编制全面风险管理报告等专项报告，对公司风险管理状况进行总结与分析，并向管理层、董事会报告。

### 强化重点领域与内控建设

公司根据新形势新要求，科学设置重点领域风险偏好指标阈值，持续落实风险识别监测与排查。在流程建设方面，公司持续完善覆盖销售、运营、财务、资金运用、信息技术等各项经营管理活动的内控措施及制度体系；同时，遵照最新反洗钱法律法规，优化洗钱风险管理体系，扎实履行反洗钱法定义务，提升工作质效。

### 深化数智化风控应用

公司持续深化金融科技与风险管理的有效结合，积极推动集团智能风控系统建设，提升风险管理的精细化与数智化水平。2025 年，公司优先实现单一主体集中度与统一授信两大管理模块上线。通过系统实现对单一主体投资集中度的监测、预警，为进一步加强投资主体集中度管理提供系统支撑。

### 厚植风险文化建设

公司高度重视风险文化的传导与建设，通过培训宣导与绩效考核，提升全员风险意识。

#### 多层次培训体系

2025 年，开展覆盖分支机构及各职能部门的在线学习，将风控合规列为必修内容。同时，通过风控系统工作会、骨干员工培训会及视频例会等形式，对风控条线人员进行专项宣导。

#### 声誉风险

制作线上学习资料，加强新形势下的声誉风险管理培训。

#### 境外风险

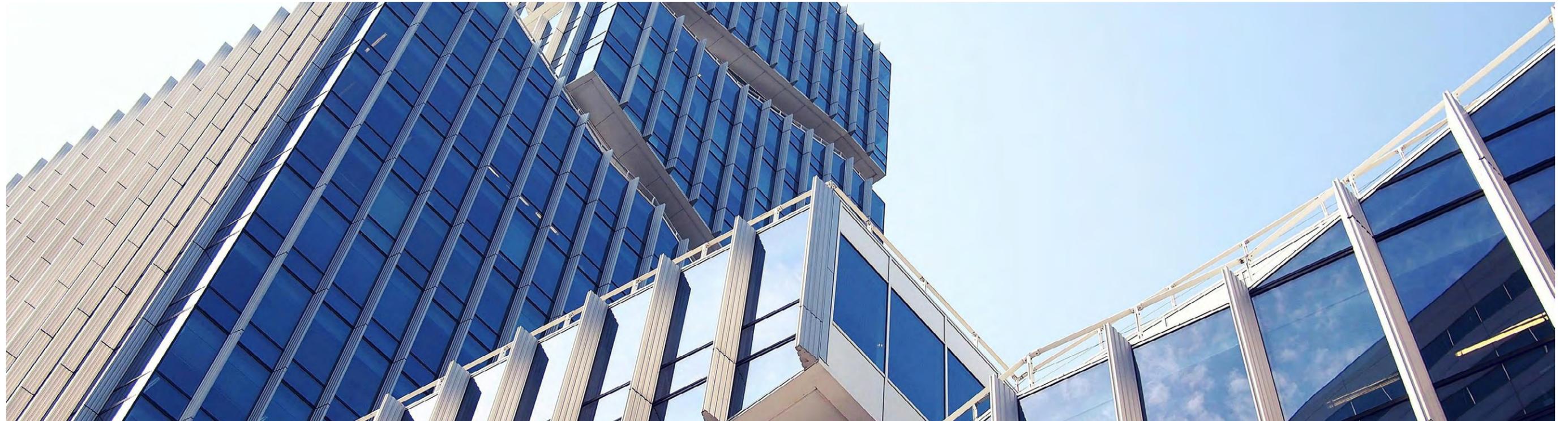
邀请外部律师就经济制裁、贸易争端等问题进行专题培训，强化境外业务单位的地缘政治风险管理意识。

#### 内控领域

定期对内部控制管理、操作风险管理、消保审查工作等进行专项宣导。

#### 考核激励约束

设置风控合规考核指标并纳入绩效考核方案，每年开展风险管理考核，确保风险管理责任落实到位。



## 指标与目标

基于公司总体经营战略目标，综合考虑各利益相关方期望，公司制定了以保证资本、价值、盈利、流动性相互平衡，遵循法律法规及监管规定，有效管控操作风险，维护公司声誉及品牌良好形象，实现公司健康可持续发展为目标的风险策略。



## 恪守合规底线，深化清廉文化建设

5.3

2025 年，新华保险深入贯彻落实国家金融监管要求与全面从严治党战略部署，持续完善合规管理体系。公司坚持“零容忍”态度，深化党风廉政建设和反腐败斗争，织密洗钱风险防控网，坚决维护公平竞争的市场秩序。通过强化重点领域治理与合规文化建设，公司不断筑牢防范重大风险的堤坝，致力于成为受人尊敬、值得信赖、具有社会责任感的金融企业。

### 完善合规管理根基

2025 年，公司牢固树立“规范经营、稳健发展”的风险理念，着力构筑“制度健全、执行有力、内控严密、持续有效”的合规管理体系，深化重点领域治理，强化问责与队伍建设，牢牢守住不发生重大监管处罚的底线。

### 合规管理体系

公司构建覆盖总、分、子公司的穿透式、一体化合规管理架构。

#### 组织架构

总公司	设立法律合规部，统筹合规管理工作。
↓	
分公司	设立合规与风控部，实行合规人员委派制。由总公司统筹管理分公司合规负责人的任免、晋升与考核，保障其独立履职。
↓	
分支机构	配置风控专员，确保总分公司及监管要求有效穿透至中支及四级机构。
↓	
子公司	发布《新华保险关于加强非保险子公司法律合规工作统筹管理的指导意见》等制度，将子公司纳入统一管理体系，在“负面清单”、案件防控、关联交易等方面实现穿透管理。

#### 制度建设

##### 核心制度

- 修订《新华保险合规管理办法》等，建立健全合规管理、人员管理、考核管理、标准化操作等重要合规制度，完善管理架构、理顺职责分工、提供履职保障，进一步加强对风控合规工作的统一管理。

##### 实操指引

- 编纂《新华保险合规手册》，围绕“报行合一”、分红险转型等七大核心领域，深入解读监管要求，剖析典型风险，明确管理举措。

##### 专项审查

- 2025 年审核产品条款及备案材料 208 份、业务合同 77 份、经营管理制度 38 份，强化事前合规把关。

## 重点领域治理

公司聚焦案件防控、关联交易、经营问责等关键环节，持续提升合规管理实效。

### 案件风险防控

压实案防主体责任，定期制定人员管理、权限管理等重要领域案防指引；持续开展非法集资、资金案件及从业人员异常行为排查，有效遏制重大案件发生。

### 关联交易管理

持续强化关联交易识别、审批、披露的全流程管理。2025 年，完成关联方定期询与数据更新，修订《新华保险关联交易管理细则》，发布系统新功能，严格规范 EAST 数据报送。

### 经营管理问责

#### 机制建设

- 为进一步规范和加强合规与风险事件问责工作，制定《新华保险合规与风险事件问责管理办法（试行）》，形成包括问责体系、问责情形、问责程序、处分执行等内容的经营管理制度。三家保险类子公司已结合自身风险与业务特征，制定本机构合规与风险事件问责办法。截至 2025 年底，公司已初步形成统筹协调、上下贯通的经营管理问责机制。

#### 规范运行

- 设立问责委员会，由总裁担任主任，统筹管理和集体决策各类经营管理问责事宜。法律合规部作为该委员会的秘书机构，负责统筹受理、调查与审理违规线索，并推动建立问责的分级决策机制。此外，各分子公司已建立问责委员会并完善相关议事规则，确保问责工作规范、准确、严肃。

## 专业合规队伍

### 队伍建设方案

印发《新华保险关于加强风控合规队伍建设工作方案》，建立统一的风控合规管理体系，打造爱岗敬业、专业精湛、素质优良、结构合理的风控合规队伍，推动人才能力建设明显加强，整体素质显著提高，人才结构趋于合理。

### 持证上岗考试

2025 年，开展风控合规条线全员“持证上岗”专项考试。考试覆盖总、分、子公司风控合规专业岗位，参与人数超过 500 人，内容涵盖法律法规、监管政策及实务操作，实现了对全系统风控合规专职人员专业知识的集中检验，推动了常态化、标准化考评工作的开展，并形成了“公司统筹、机构落实、上下联动、协同推进”的有效工作机制。

### 全员合规培训

依托“新华 E 学”渠道持续开展合规培训。截至 2025 年底，参加合规培训的员工约 2.1 万人次，进一步夯实了全员合规意识。

## 深化廉洁从业建设

公司严格遵守《中国共产党章程》《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》等党内法规及国家法律法规，坚持全面从严治党，持续推动党风廉政建设和反腐败工作。公司努力建立健全横向到边、纵向到底、不留死角、务实管用的廉洁风险防控政策、制度、机制和流程，推动廉洁风险防控和预防腐败工作科学化、系统化、规范化取得明显成效，不断提升一体推进不敢腐、不能腐、不想腐的能力和水平，为坚决打赢反腐败斗争攻坚战持久战总体战提供重要支撑。



## 廉洁制度体系

2025 年，公司持续织密反腐倡廉制度体系。

### 落实主体责任

修订印发《新华保险党委落实全面从严治党主体责任的细化责任清单和任务清单（2025 年修订）》，进一步明确管党治党主体责任要求。公司党委坚决扛稳全面从严治党、党风廉政建设以及反腐败工作主体责任；公司纪委在驻中投公司纪检监察组和公司党委的领导下，协助落实党内监督执纪问责各项工作，查处腐败问题。

### 强化风险防控

认真落实《新华保险党委关于进一步加强廉洁风险防控工作的意见（2024 年修订）》，持续完善廉洁风险防控网络，规范各领域廉洁风险管理要求，细化管理责任；定期开展廉洁风险排查和评估，筑牢廉洁风险“防火墙”。

### 规范履职行为

修订印发《中共新华人寿保险股份有限公司委员会关于贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神的办法（2025 年修订）》，推动各层级人员严格落实中央八项规定及其实施细则精神，严防“四风”问题反弹。

### 细化执纪标准

2025 年，完成三项重要制度规范建设，包括《新华保险公司纪委关于规范运用纪律检查建议的工作指引》《新华保险公司纪委关于进一步规范任前廉政谈话的工作指引》及《新华保险分子公司纪委考核实施办法》，进一步规范监督执纪流程与考核机制。

## 监督与执纪问责

2025 年，公司着力提升监督治理效能。

### 精准监督提升效能

#### 突出政治监督

紧盯中央及中投巡视、审计整改情况，建立全过程监督机制，确保整改实效。

#### 深化专项监督与日常监督

通过专项监督推动典型问题整改，同时，制定分子公司日常监督事项清单及工作指引，推动监督工作清单化、协同化。

### 严肃执纪问责

#### 严查重点案件

严格按照《中国共产党纪律处分条例》及《新华保险违纪违规行为责任追究办法》等，严肃查处贪污、挪用、侵占、商业贿赂等违法违规行为，稳妥推进留置案件查办，并将涉嫌犯罪问题线索移交司法机关。

#### 深化以案促改

制作警示教育片《贪欲之害》，发送纪律检查建议书，针对突出问题开展监督式调研。

#### 以规范化建设筑牢安全底线

建成标准谈话室，编印《模拟案卷》《监督执纪工作手册》，完善案件质控体系。

## 作风建设常态长效

### 加固堤坝

以“四不两直”调研方式<sup>1</sup>开展现场督导，通过纪委书记约谈“一把手”压实责任；开展落实中央八项规定精神配套制度重检。

### 监督贯通

将学习教育纳入巡察范围，建立“双向移交、同步整改”机制。

## 清正廉洁文化

公司重视廉洁文化建设，持续扩大反腐倡廉教育覆盖面，引导全员筑牢思想防线。



### 常态化警示教育

全年召开两次全系统警示教育会，通报典型案例；组织总部领导干部和部门班子成员赴监狱开展现场教育，以案为鉴。



### 多元化宣导渠道

依托“新华党建”及“廉洁 NCI”微信公众号，推送反腐倡廉内容；编发案例汇编，持续涵养风清气正的政治生态。



### 自查自纠

开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，推动各级干部主动查摆问题并认真整改，持续提升作风建设水平。

## 举报渠道与保护机制

公司畅通检举控告渠道，建立完备的信访举报处理与保护机制。

### 公开举报渠道

公司纪委设立并公开举报电话

**7x24** 小时

公司纪委设立并公开 7×24 小时举报电话 (010-85210282)、专用邮箱 (12388@newchinalife.com) 及信访收信地址 (北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦 纪委办公室信访举报岗收)。民众可通过来信、来访、电话和网络等渠道反映情况，提出检举控告、申诉、批评建议等。

### 严格保护举报人

严格执行《中共新华人寿保险股份有限公司纪委信访举报工作管理办法》，落实四项保密要求：对检举控告人的姓名、工作单位、住址及举报内容严格保密；严禁将举报报告材料和检举控告人信息转给或告知被检举的组织、个人；受理或核查工作不得暴露检举人身份；宣传报道时，涉及公开检举控告有功人员姓名、工作单位等个人信息的，需征得检举人同意。

### 违规责任追究

公司各级纪检机构均允许匿名举报，并明确规定，对泄露举报信息或将举报材料转给被举报组织、人员的行为，依规依纪严肃处理；涉嫌职务违法犯罪的，依法追究法律责任。

<sup>1</sup> 指不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待，直奔基层、直插现场的调研方式。

## 强化洗钱风险管理

### 治理架构

公司建立组织健全、职责明确的洗钱风险管理架构，确保各层级履职到位。

### 履职实践

公司通过制度优化和科技赋能，不断提升反洗钱管理水平。

### 宣传培训

公司统筹内外部资源，开展形式多样、内容丰富的反洗钱宣传培训活动。

公司严格遵循《中华人民共和国反洗钱法》及相关监管规定，持续优化顶层设计，夯实管理基础，通过科技赋能与全员宣导，全面提升反洗钱履职效能。

### 职责分工

- 规范董事会、高级管理层、业务部门、反洗钱管理部门及各职能部门在洗钱风险管理中的职能，建立了层次清晰、配合有效的运行机制。

### 子公司管理

- 依据相关法律法规及指引，将子公司纳入统一反洗钱管理范畴，确保集团洗钱风险管理的一致性与穿透性。

### 夯实基础

- 持续完善相关管理制度，强化“三道防线”持续履职能力。

### 科技赋能

- 引入科技手段，推动反洗钱系统建设取得实质成效，实现对洗钱风险的精准识别与高效监测。

### 培训

- 积极组织各部门、各机构参训，并在系统内广泛共享优质教育资源。

### 宣传

- 在线上，通过官方平台推送反洗钱主题微电影，普及反洗钱知识。在线下，开展年度专项宣传，在经营场所摆放反洗钱相关宣传材料，并定制发放反洗钱主题环保帆布袋。在社区，分支机构深入社区面向居民开展专题讲座，有效提升社会公众的风险防范意识。

公司严格遵循“公平、公正、诚信、合法、合规”的商业原则，坚持在法治轨道上开展经营活动，切实维护公平竞争的市场环境。同时，公司通过完善管理规范、强化合规审核与积累创新成果，致力于营造规范有序、活力迸发的市场营商环境。

公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规要求，坚决抵制垄断、虚假宣传等不正当商业行为，积极维护公平竞争的市场环境。2025 年，公司未收到与排除、限制竞争行为相关的反垄断诉讼。

## 规范公平市场秩序

### 反不正当竞争

## 知识产权保护

公司严格遵守《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国广告法》等法律法规开展经营活动，做好知识产权保护工作。

### 规范经营行为，防范侵权风险

结合品牌视觉形象识别系统，优化和管理制度修订工作要求，强化公司品牌视觉全流程管理。构建并不断完善内部商标管理规范，设定严格的审核程序，强化公司知识产权、商标管理与品牌视觉规范的融合落地，在保护自主知识产权及商标的同时，避免侵犯他人的知识产权和商标权益。充分尊重他人知识产权，使用授权图片、字体，严格遵循新版品牌视觉形象识别体系规范，保障公司品牌宣传、广告设计、产品推广、媒介发布等场景的视觉合规与内容合规。采购正版软件，加强公司软件正版化工作管理，防范知识产权纠纷。

### 加强成果转化，积累知识产权资产

定期向中国版权保护中心为已上线的移动端应用软件申请著作权，2025 年，公司新增获得四个软件著作权证书，包括“新相护”微信小程序、新华保险长护险经办系统软件、掌上新华 App 软件（通用）和新华保险安全令 App。截至 2025 年底，累计获得软件著作权证书 32 个。

## 推进数字金融，加速公司智慧转型

### 5.4

2025 年，新华保险紧扣“数字新华、智能新华、创新新华”发展理念，将数字金融作为构建新质生产力的核心驱动力，积极推进全领域的数字化转型进程，经营管理数字化程度不断深化，为公司的高质量发展注入强劲动力。

### 我们的荣誉



### 新一代数据中台项目

中国人民银行 2024 年度金融科技发展奖三等奖

### “智汇”理赔数据采集平台

2025 年度 IDC（中国）金融行业技术应用场景创新案例、2025 第八届数字化转型与创新评选“金融行业数智化典范案例”

### “智盾”大数据反欺诈管理平台、“鑫智能”系统

两项案例入选《中国银行保险报》“2025 保险业数字化转型案例”

## 加强顶层设计

公司坚持战略引领，体系化推进数字金融建设，确保数字化转型工作方向明确、机制健全、落实有力。

### 完善组织与治理架构

成立数字金融专项工作小组，由副总裁担任组长，统筹推动数字金融各项工作做深做实。2025 年，数字金融专项小组召开两次会议，审议通过年度落实数字金融工作方案，听取年度重点任务情况汇报事项。

构建科技治理专业体系，确立“总体设计、集约化运作”的核心思路与“管研分离”的总体策略。基于战略、风险、监管、用户、价值及创新六大驱动力，理顺科技创新的底层管理逻辑，实现科技领域的全面协同与能力跃升。

### 明确战略实施路径

#### 制定专项方案

制定数字金融专项工作方案，以持续提升数字金融投资占比，全面提升经营管理与服务能力数智化，完善数字金融治理体系为核心目标，重点规划数字化营销、人工智能助理等十大项目，并将公司科技领域“十五五”规划与数字金融工作有效衔接。同时，建立项目追踪及案例评奖机制，体系推进重点任务建设。

#### 构建“人工智能+”战略体系

积极把握人工智能发展机遇，构建“人工智能+”战略框架。聚焦用户、保单、产服、代理人四大旅程，围绕客户经营、保单、产品、生态服务及内勤办公五大保险价值链场景，打造覆盖 21 个环节的智能体集群。确立了“核心业务流程人工智能覆盖率达到 80%，理赔环节人工智能风险识别准确率提升至 60%，并运用智能推理能力为客户提供精准决策辅助”的目标，全面推动保险服务向智能化、高效化迈进。

### 保持研发资源投入

持续加大科技资源投入力度，为数字化转型提供坚实的资金与资源保障。2025 年，公司信息科技投入费用 12.57 亿元，较 2024 年增长 5.49%。

## 夯实技术底座

公司致力于打造高效、安全、自主可控的新一代数字基础设施，为业务的连续性与数智化创新提供坚实的算力与网络支撑。

### 建设网络信息高速公路

2025 年，全面升级广域网及机构边界网络架构，建成贯通总部职场与数据中心，辐射 35 家分公司、覆盖 1,600 余家分支机构的信息高速公路。

- 网络提速 通过双扁平广域网结合 SD-WAN 技术，数据传输速率较升级前提升近十倍。
- 智能运维 实施“一网统管”，实现全链路网络的可视、可管、可控。
- 安全隔离 全面部署网络安全设备，实现机构网络的分区隔离与防护补全。

### 优化数据中心布局

加速落实“两地三中心”数据中心规划，推进合肥自建数据中心搬迁工程。

- 资源池建设 截至 2025 年底，在合肥自建数据中心部署 IT 设备 1,256 台，涵盖通用服务器、高端小型机、全栈存储设备等，资源池建设初具规模，形成一体化 IT 基础设施底座。
- 保障核心运行 实现 62 套核心交易系统的全面支撑及弹性资源支持，保障系统稳定高效运行。核心库采用的全闪存高端存储与 Active-Active 双活架构，能够提供微秒级延迟性能与零中断高可用保障。引入芯片级加密技术与智能加速模块，强化数据安全合规性。



## 赋能业务转型

公司聚焦业务痛点, 通过搭建智能化系统平台, 打通数据壁垒, 实现营销、运营、理赔与风控全流程的数字化重构。

### 升级数字营销工具

#### “鑫智能”经营管理工作台

聚焦基层减负增效, 打通客户经营与绩优追踪两大板块的数据逻辑, 赋能客户经营。截至 2025 年底, 该工作台累计用户达 6 万, 使用该工作台的人力覆盖全部出勤人力的 91%, 关键功能使用量 468 万次, 显著提升营销渠道的经营效能。

#### 新一代建议书系统

将智能技术与销售逻辑深度融合, 依托用户画像与动态策略配置, 实现“因客制宜”的保障方案定制。该系统支持智能化录入与实时规则校验, 在大幅缩短建议书制作时间的同时, 提升专业形象与服务质量。截至 2025 年底, 新一代建议书系统已有 3.8 万名营销员使用, 生成建议书 25.8 万份。

#### 渠道智能助手

上线互联网中介渠道问答助手, 覆盖全部合作渠道与机构, 支持公司信息、在售产品、网点服务、互联网销售配套政策等六大类业务知识的智能问答, 实现 7×24 小时智能响应。上线新时代 App 智能导航, 支持语音与文字的双模态交互, 可根据操作需求一键直达对应菜单, 有效提升代理人的展业与服务效率。

### 创新智能运营模式

#### “新 e 录”智能双录系统

创新应用人工智能大模型技术, 通过人工智能实现“上传即质检”, 平均质检时长缩短至 5 分钟以内; 利用云端边录边传及离线自动语音识别 (ASR) 模型, 有效解决弱网环境下的录制难题, 实现全链路异常秒级定位。

#### “空中柜面”服务

通过视频交互、人脸识别、电子签名等数智技术, 依托移动端实现客户与后台远程柜员的视频连接, 为客户提供全面线上化保单服务。截至 2025 年底, 空中柜面覆盖 10 家分公司、210 家四级机构, 该服务将业务办理时效整体提升近 50%, 客户满意度超过 99.24 分。

#### 内部增效智能体

面向柜面服务团队, 推出覆盖高频业务知识的“智乎”柜面人工智能问答助手, 将传统文本检索升级为人工智能智能问答模式, 使内部知识获取效率从分钟级提升至秒级; 研发产品开发助手, 编写 2.1 万字提示词, 建立 11 个子 workflow, 辅助新产品快速响应与上线, 显著提升运营与研发效能。

### 完善智慧理赔生态

#### “智汇”理赔数据采集平台

该平台已迭代升级为企业级数字化平台。融合光学字符识别 (OCR)、自然语言处理 (NLP) 等人工智能技术, 构建医疗知识库智能文本理解系统, 辅助人工处理非标准化医疗纸质材料, 降低理赔数据采集的专业门槛, 进一步提升采集时效和准确性。同时, 积极引入医保、卫健、财税等第三方数据, 提升理赔风控能力, 并为理赔基础数据治理和价值挖掘提供可靠基础。

#### 理赔直付服务

通过数据平台打通医院与公司数据, 实现结构化数据传输与实时结算, 免去客户提交纸质理赔材料。截至 2025 年底, 理赔直付医院网络已拓展至 192 家, 覆盖 24 家分支机构, 真正实现“免材料、免垫资、免奔波”的服务承诺, 极大改善患者就医与理赔体验, 缓解医疗支付压力。

### 强化智能风控能力

#### “智盾”反欺诈管理平台

建立包含风险监测、预警、处理、报告及数据管理五大管理中心的风控体系。平台实现了欺诈风险的一体化、可视化管控, 推动风控模式从人工经验向实时、精准、自动化跃升, 有效降低潜在经济损失。

#### “新华慧眼”预警分析平台

建立理赔风险监测功能, 从个案视角升级为全局洞察, 支持多维度全地域全人员可视化分析, 构建反欺诈关联图谱, 支持聚集性风险自动识别、12 亿数据穿透式关联分析, 有效提升理赔风险管理水平。

## 强化伦理治理

公司在推进人工智能、大数据等前沿技术在保险核保、理赔及客户服务场景的应用中, 严格遵守《新一代人工智能伦理规范》《互联网信息服务算法推荐管理规定》及《中华人民共和国个人信息保护法》。公司致力于构建负责任的人工智能, 确保技术应用遵循公平、透明、可控的原则, 防止算法歧视与技术滥用。

公司将科技伦理审查深度嵌入数字化转型治理体系, 构建由执行委员会、运营与信息管理委员会、信息专业技术小组构成的“战略决策—统筹管理—落地执行”三级联动治理框架, 并成立由总裁牵头的人工智能工作专班, 健全常态化运行机制。通过定期审议人工智能等新技术项目, 确保技术应用不损害数据安全、不侵害客户合法权益。

同时, 公司持续厚植科技伦理文化, 推动科技向善理念贯穿治理全流程。2025 年, 开展 2 场大型培训及 8 场主题培训, 覆盖 28 个部门、超过 60 名各层级领导及关键岗位负责人, 员工参与率超过 20%。同时, 通过数据安全周等活动, 提升全员对客户隐私保护及技术合规使用的意识。

报告期内, 公司未发生因违反科技伦理规范而受到监管处罚或被有关机关调查的情形。公司持续开展算法安全监测, 确保无重大伦理风险事件。

## ESG 数据表

### 环境绩效

温室气体排放			
指标	单位	2024 年	2025 年
绿色运营 <sup>1、2</sup>			
温室气体排放总量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量	26,446.10	35,038.16
范围 1 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	2,693.52	4,615.86
范围 2 温室气体排放量	吨二氧化碳当量	23,752.59	30,422.30
范围 3 温室气体排放量 <sup>3</sup>	吨二氧化碳当量	19,482.15	6,658.27
类别 1: 购买的商品与服务 <sup>4</sup>	吨二氧化碳当量	3,612.90	2,418.68
类别 5: 运营中产生的废弃物 <sup>5</sup>	吨二氧化碳当量	235.97	690.72
类别 6: 员工差旅 <sup>6</sup>	吨二氧化碳当量	12,200.84	2,744.97
类别 7: 员工通勤 <sup>7</sup>	吨二氧化碳当量	3,432.44	803.90
人均温室气体排放量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量 / 人	—	4.14
办公区域单位面积温室气体排放量 (范围 1 和范围 2)	吨二氧化碳当量 / 平方米	—	0.14
范围 1 温室气体营收碳强度	吨二氧化碳当量 / 百万元	0.02	0.03
范围 2 温室气体营收碳强度	吨二氧化碳当量 / 百万元	0.18	0.19
范围 3 温室气体营收碳强度	吨二氧化碳当量 / 百万元	0.15	0.04
绿色投资			
股票投资碳足迹	吨二氧化碳当量 / 百万元	33.37	30.21
债券投资碳足迹	吨二氧化碳当量 / 百万元	10.75	10.76
非上市企业和项目投资碳足迹	吨二氧化碳当量 / 百万元	—	23.84

<sup>1</sup> 2025 年温室气体排放核算范围包括：新华保险大厦，35 家分公司总部，以及 12 家子公司。纳入核算范围的子公司具体为：新华资产管理股份有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华资产管理（香港）有限公司、新华世纪电子商务有限公司、新华嘉悦康养产业（北京）有限公司、新华家园养老运营管理（北京）有限公司、新华怡悦康养产业（海南）有限公司、北京新华卓越康复医院有限公司、新华怡悦康养产业（北京）有限公司、新华人寿保险合肥后援中心建设运营管理有限公司、新华浩然（北京）物业管理有限公司、广州粤融项目建设管理有限公司。2024 年温室气体排放核算范围请参考本公司 2024 年可持续发展报告。

<sup>2</sup> 核算标准：基于业务性质，公司运营端温室气体排放主要源自使用外购电力时产生的排放（范围 2），温室气体排放按二氧化碳当量呈列。温室气体包括二氧化碳、甲烷和氧化亚氮。其中，范围 1 和范围 2 温室气体排放根据中华人民共和国生态环境部刊发的《企业温室气体排放核算方法与报告指南发电设施（2022 修订版）》和《关于发布 2023 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的全国电力平均排放因子进行核算；范围 3 排放主要根据生态环境部环境规划院的《中国产品全生命周期温室气体排放系数集（2022）》进行核算。

<sup>3</sup> 公司持续践行低碳环保理念，加强内部温室气体排放管理。2025 年，进一步优化范围 3 温室气体排放统计核算，细化核算口径，数据的准确性、完整性持续提升。2025 年数据较 2024 年不具备直接可比性。

<sup>4</sup> 主要包括购买的办公家具、电子设备、办公用纸、办公用水所产生的温室气体排放。

<sup>5</sup> 主要包括废旧铅酸蓄电池、废旧荧光灯管、废旧硒鼓墨盒等有害废弃物，生活垃圾、废弃办公用品、电子废弃物等无害废弃物，以及废水排放所产生的温室气体排放。

<sup>6</sup> 主要包括员工道路、航空、铁路旅行，以及住所产生的温室气体排放。

<sup>7</sup> 主要包括员工使用公共交通工具和私家车通勤所产生的温室气体排放。

### 能源资源使用<sup>1</sup>

指标	单位	2024 年	2025 年
能源使用			
能源消耗总量	兆瓦时	52,181.53	81,813.49
人均能源消耗量	兆瓦时 / 人	—	9.67
办公区域单位面积能源消耗量	兆瓦时 / 平方米	—	0.32
直接能源消耗量	兆瓦时	10,548.59	18,878.33
天然气	万立方米	103.71	200.21
汽油	吨	106.41	81.47
间接能源消耗量	兆瓦时	41,632.94	62,935.16
外购电力	兆瓦时	33,809.32	44,162.05
外购热力	吉焦	28,165.03	67,583.18
绿色电力使用量	兆瓦时	—	837.23
绿色电力使用量占总能源使用量的比例	%	0	1
水资源使用			
耗水量	吨	653,848.23	219,890.07
人均耗水量	吨 / 人	—	26.00
纸张使用			
用纸量	吨	5,243.98	5,130.08
人均用纸量	吨 / 人	—	0.61

### 废弃物排放<sup>2</sup>

指标	单位	2024 年	2025 年
废水处理量	吨	985.00	14,576.30
人均废水处理量	吨 / 人	—	1.72
有害废弃物	吨	5.74	43.79
人均有害废弃物	吨 / 人	—	0.01
无害废弃物	吨	1,011.00	2,715.07
人均无害废弃物	吨 / 人	—	0.32

### 社会绩效

员工				
指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
雇佣情况				
员工总数	人	29,647	27,666	27,726

<sup>1</sup> 综合能源消耗量根据《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020）、《中国能源统计年鉴 2023》中的能源加工转换效率表进行核算。

<sup>2</sup> 2025 年废弃物排放统计范围包括：新华保险大厦，35 家分公司总部，以及 12 家子公司。纳入核算范围的子公司具体为：新华资产管理股份有限公司、新华养老保险股份有限公司、新华资产管理（香港）有限公司、新华世纪电子商务有限公司、新华嘉悦康养产业（北京）有限公司、新华家园养老运营管理（北京）有限公司、新华怡悦康养产业（海南）有限公司、北京新华卓越康复医院有限公司、新华怡悦康养产业（北京）有限公司、新华人寿保险合肥后援中心建设运营管理有限公司、新华浩然（北京）物业管理有限公司、广州粤融项目建设管理有限公司。2024 年废弃物排放统计范围请参考本公司 2024 年可持续发展报告。

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
<b>按性别划分的员工总数</b>				
男性员工人数	人	10,371	9,785	10,229
女性员工人数	人	19,276	17,881	17,497
<b>按专业类别划分的员工总数</b>				
管理人员人数	人	1,699	1,686	1,843
专业人员人数	人	3,402	3,980	6,314
销售及销售管理人员人数	人	17,133	16,461	16,687
其中：合同制外勤销售人员	人	7,316	6,289	5,401
其他	人	7,413	5,539	2,882
<b>按类别划分的员工总数</b>				
内勤员工	人	22,331	21,377	22,325
合同制外勤销售人员	人	7,316	6,289	5,401
<b>按年龄划分的员工总数</b>				
30 岁以下员工人数	人	3,368	3,136	2,754
30—50 岁（不含）员工人数	人	24,153	22,754	22,985
50 岁及以上员工人数	人	2,126	1,776	1,987
<b>流失情况</b>				
员工流失率	%	6.87	4.2	3.05
<b>按性别划分的员工流失率</b>				
男性员工流失率	%	2.80	2.11	1.62
女性员工流失率	%	4.07	2.09	1.43
<b>按年龄划分的员工流失率</b>				
30 岁以下员工流失率	%	1.55	1.50	0.63
30—50 岁（不含）员工流失率	%	4.36	2.51	2.18
50 岁以上员工流失率	%	0.96	0.19	0.24
<b>工伤情况</b>				
因工作关系死亡人数	人	0	0	0
因工作关系死亡比率	%	0	0	0
因工伤损失工作日数 <sup>1</sup>	日	115	10	856
<b>培训情况</b>				
员工培训平均时长	小时	107	144	103
男性员工人均受训时长	小时	117.4	158	118
女性员工人均受训时长	小时	100.2	134	92
高层人员人均培训时长	小时	82.3	123	103
中层人员人均培训时长	小时	140	179	140
基层人员人均培训时长	小时	97	134	92

<sup>1</sup> 2023、2024 年数据统计口径为公司总部，2025 年数据统计口径为公司总部、分公司及子公司。

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工培训覆盖率	%	100	100	100
男性员工受训比例	%	99.96	100	100
女性员工受训比例	%	99.97	100	100
高层人员受训比例	%	100	100	100
中层人员受训比例	%	100	100	100
基层人员受训比例	%	99.96	100	100
储备讲师数量	名	146	600	838

**投诉管理**

2025 年，公司通过官方渠道收到各类投诉（含重复投诉）202,324 件，从投诉反映的主要问题看，销售投诉量占比 32.80%，退保投诉量占比 29.19%。投诉地区分布如下：

分公司	投诉量 (件)	占比 (%)	分公司	投诉量 (件)	占比 (%)
山东	25,423	12.57	宁夏	3,477	1.72
陕西	16,436	8.12	辽宁	3,406	1.68
河南	15,039	7.43	云南	2,949	1.46
吉林	13,905	6.87	安徽	2,732	1.35
北京	13,876	6.86	福建	2,537	1.25
湖北	10,773	5.32	广西	2,424	1.20
河北	9,749	4.82	青岛	2,027	1.00
湖南	9,717	4.80	贵州	1,961	0.97
新疆	8,414	4.16	重庆	1,886	0.93
内蒙古	7,728	3.82	上海	1,726	0.85
黑龙江	7,191	3.55	青海	1,416	0.70
江苏	6,466	3.20	甘肃	1,226	0.61
浙江	5,630	2.78	海南	838	0.41
广东	4,701	2.32	深圳	715	0.35
江西	4,518	2.23	大连	667	0.33
四川	4,258	2.10	厦门	539	0.27
天津	3,926	1.94	宁波	302	0.15
山西	3,746	1.85			

其中，监管通报投诉量情况：根据国家金融监督管理总局关于 2025 年保险业消费投诉情况的通报，2025 年金融监管总局系统纳入监管通报的保险业消费投诉中，本公司共计 1,803 件，亿元保费投诉量 0.92 件 / 亿元，万张保单投诉量 0.41 件 / 万张。从投诉反映的主要问题看，退保投诉量占比 54.35%，销售投诉量占比 37.77%。投诉地区分布如下：

分公司	投诉量 (件)	占比 (%)	分公司	投诉量 (件)	占比 (%)
陕西	190	10.54	江苏	129	7.15
吉林	188	10.43	江西	129	7.15
新疆	132	7.32	湖南	95	5.27
内蒙古	130	7.21	北京	91	5.05

分公司	投诉量 (件)	占比 (%)	分公司	投诉量 (件)	占比 (%)
山东	86	4.77	天津	23	1.28
河北	56	3.11	浙江	22	1.22
四川	54	3.00	安徽	19	1.05
广东	51	2.83	甘肃	13	0.72
河南	50	2.77	上海	13	0.72
福建	37	2.05	辽宁	12	0.67
黑龙江	33	1.83	重庆	12	0.67
广西	31	1.72	青岛	10	0.55
湖北	30	1.66	海南	8	0.44
山西	30	1.66	厦门	8	0.44
云南	28	1.55	深圳	8	0.44
宁夏	27	1.50	大连	7	0.39
贵州	25	1.39	宁波	3	0.17
青海	23	1.28			

### 供应商管理

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
中国大陆地区供应商数量	家	140	147	188

### 社会贡献

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
公益捐款金额	万元	1,645	1,161	841
员工志愿者总数	人	44,000	34,709	35,134
员工志愿者志愿服务总时长	小时	110,000	> 130,000	> 90,000

### 治理绩效

指标	单位	2023 年	2024 年	2025 年
信息科技投入费用	万元	104,034.60	119,167.51	125,710.01
信息科技投入费用占主营业务收入比例	%	—	—	4.01
科技人员数量	人	432	404	412
科技人员比例	%	—	—	1.93
自主软件开发著作权	项	28	28	32
合规培训覆盖员工人数	人	21,830	20,716	21,033
合规培训总时长	小时	23,981	26,337 <sup>1</sup>	34,040
反腐倡廉培训覆盖率	%	100	100	100
接受反腐倡廉培训的董事比例	%	100	100	100
接受反腐倡廉培训的管理层比例	%	100	100	100
接受反腐倡廉培训的员工比例	%	100	100	100

<sup>1</sup> 受公司组织架构调整影响，反洗钱管理职责划转至法律合规部。为保证数据披露口径的全面性与连贯性，本报告将反洗钱相关专项培训统一纳入“风控合规培训”的统计范畴，并对 2024 年度“合规培训总时长”数据追溯重述。2024 年该数据由原披露的 7,578 小时重述为 26,337 小时。

## 索引表

### 《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	披露位置
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	可持续发展 (ESG) 管理 - 治理架构 04 章 ESG 绩效表 - 环境绩效
	2	污染物排放	第三十条	04 章
	3	废弃物处理	第三十一条	04 章 ESG 绩效表 - 环境绩效 - 废弃物排放
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	04 章
	5	环境合规管理	第三十三条	04 章
	6	能源利用	第三十五条	04 章 ESG 绩效表 - 环境绩效
	7	水资源利用	第三十六条	04 章 ESG 绩效表 - 环境绩效
	8	循环经济	第三十七条	04 章
社会	9	乡村振兴	第三十九条	01 章 03 章
	10	社会贡献	第四十条	03 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
	11	创新驱动	第四十二条	05 章
	12	科技伦理	第四十三条	05 章
	13	供应链安全	第四十五条	03 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
	14	平等对待中小企业	第四十六条	03 章
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	02 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	02 章
	17	员工	第五十条	03 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	04 章 05 章
	19	利益相关方沟通	第五十三条	议题重要性分析 - 利益相关方沟通 05 章
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	05 章 ESG 绩效表 - 治理绩效
	21	反不正当竞争	第五十六条	05 章

《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》索引

C 部分：“不遵守就解释”条文		
主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	披露位置	
<b>A. 环境</b>		
一般披露：有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	04 章	
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	ESG 绩效表 - 环境绩效
关键绩效指标 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)。	ESG 绩效表 - 环境绩效
关键绩效指标 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)。	ESG 绩效表 - 环境绩效
关键绩效指标 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。	04 章
关键绩效指标 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。	04 章
一般披露：有效使用资源 (包括能源、水及其他原材料) 的政策。	04 章	
关键绩效指标 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)。	ESG 绩效表 - 环境绩效
关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度 (如以每产量单位、每项设施计算)。	ESG 绩效表 - 环境绩效
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	04 章
关键绩效指标 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。	04 章
关键绩效指标 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。	不涉及
一般披露：减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	04 章	
关键绩效指标 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。	04 章
<b>B. 社会</b>		
<b>雇佣及劳工常规</b>		
一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	03 章	
关键绩效指标 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。	ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	ESG 绩效表 - 社会绩效
一般披露：有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	03 章	
关键绩效指标 B2.1	过去三年 (包括汇报年度) 每年因公亡故的人数及比率。	ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 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。	03 章
一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	03 章	
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层) 划分的受训雇员百分比。	ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 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。	ESG 绩效表 - 社会绩效

C 部分：“不遵守就解释”条文		
主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标	披露位置	
一般披露：有关防止童工或强制劳动的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相 关法律及规例的资料。	03 章	
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	03 章
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	03 章
<b>营运惯例</b>		
一般披露：管理供应链的环境及社会风险政策。	03 章	
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察办法。	03 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 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。	03 章
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	03 章
一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	03 章	
关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不涉及
关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	02 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	05 章
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不涉及
关键绩效指标 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。	03 章
一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	05 章	
关键绩效指标 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。	相关信息可登录中央纪委国家监委网站查询。
关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	05 章
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	05 章 ESG 绩效表 - 治理绩效
<b>社区</b>		
一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	01 章 03 章	
关键绩效指标 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)。	03 章
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	03 章 ESG 绩效表 - 社会绩效
<b>D 部分：气候相关披露</b>		04 章 ESG 绩效表 - 环境绩效

# 95567

全国统一客服电话  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)



新华保险微信服务号



新华保险微信订阅号

---

**新华人寿保险股份有限公司**  
NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.

北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦  
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai  
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P, R, C  
[www.newchinalife.com](http://www.newchinalife.com)