



2022 企业社会责任报告

Corporate Social
Responsibility Report

关于本报告

报告范围

报告时间范围：2022年1月1日至2022年12月31日，为增强报告可比性及前瞻性，部分内容往前后年度适度延伸

报告组织范围：本报告以中国人寿保险（集团）公司为主体，涵盖旗下各成员单位

报告发布周期：本报告为年度报告

报告信息及数据说明

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。所涉及货币种类及金额如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告参考标准

全球报告倡议组织（Global Reporting Initiative,GRI）《可持续发展报告指南（GRI-Standard）》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架（CASS-CSR4.0）》

联合国 2030 可持续发展目标（SDGs）

报告获取方式

报告以印刷版和网络电子版两种形式发布。为了保护环境，我们推荐您阅读电子版报告，您可通过访问中国人寿官方网站 www.chinalife.com.cn 或扫描封底二维码获取查阅。

本报告中，除非文意另有所指，涉及机构的含义及其简称均参照以下《机构释义及简称表》：

机构释义及简称表	
机构名称	释义及简称
中国人寿保险（集团）公司及其子公司	简称“中国人寿”“公司”或“我们”
中国人寿保险（集团）公司	简称“集团公司”或“我们”
中国人寿保险股份有限公司	集团公司子公司，简称“寿险公司”
广发银行股份有限公司	寿险公司联营企业，简称“广发银行”
中国人寿资产管理有限公司	集团公司子公司，简称“资产公司”
中国人寿财产保险股份有限公司	集团公司子公司，简称“财险公司”
中国人寿养老保险股份有限公司	集团公司子公司，简称“养老险公司”
中国人寿电子商务有限公司	集团公司子公司，简称“电商公司”
中国人寿保险（海外）股份有限公司	集团公司子公司，简称“海外公司”
国寿投资保险资产管理有限公司	集团公司子公司，简称“国寿投资公司”
国寿健康产业投资有限公司	集团公司子公司，简称“国寿健投公司”
保险职业学院	集团公司所属院校，简称“保险学院”
中国人寿慈善基金会	由中国人寿发起设立的非公募基金会，简称“基金会”
国家金融监督管理总局	原中国银行保险监督管理委员会，简称“原银保监会”

Content / 目录

董事长致辞	02	▶ 蹄疾步稳，谱写奋发新篇章	26
关于我们	04	坚持党建引领	28
公司简介	05	完善公司治理	30
组织体系	06	🔄 为国为民，迈向发展新征程	34
公司战略	07	服务国家发展	36
企业文化	08	支持实体经济	40
责任管理	10	保障民生安康	47
社会责任理念	10	❤️ 携手并进，共享美好新生活	54
社会责任治理	10	贴心服务客户	56
责任议题管理	11	成就员工幸福	64
利益相关方沟通	12	增进民生福祉	69
可持续发展里程碑	14	🌿 和谐共生，筑造绿色新家园	76
中国人寿与 SDGs	16	深耕绿色金融	78
责任专题一： 学习宣传贯彻党的二十大精神	18	守护生态环境	82
责任专题二： 全面推进乡村振兴	22	展望未来	86
		指标索引	88
		意见反馈	89



董事长致辞

2022年是极不寻常、极不平凡、极为艰难的一年。面对复杂严峻的外部形势，中国人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以迎接和学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，全面落实党中央“疫情要防住、经济要稳住、发展要安全”要求，推进高质量发展取得较好成效，全面履行社会责任，彰显央企担当。

强化金融报国，服务大局积极有为。我们心怀“国之大者”，把国家重大战略落实到产品服务上。及时推出服务稳经济大盘一揽子举措，全年为经济社会发展提供风险保障约610万亿元，有力护航港珠澳大桥运营、贵州乌长高速建设等一批重点区域项目。保险资金直接投资实体经济存量规模突破3.9万亿元，较年初增加近4,000亿元，积极助力产业升级、科技自立自强、绿色双碳等重点领域发展，云南省属企业改制和产业升级项目、中车集团清洁能源项目以及江西基础设施建设项目等一批重点项目落地，发挥了良好的社会示范效应。

坚持人民至上，增进民生福祉成效明显。我们坚守“保险姓保”，回归保障本源。紧紧围绕“病有所医”“老有所养”等百姓急难愁盼问题，承办大病保险项目200多个，覆盖近3.5亿城乡居民，在办长期护理保险项目覆盖2,700多万人，同比增长22%。全面参与三支柱养老保障体系建设，年金管理规模突破1.4万亿元，首批开办个人养老金业务，率先实现个人养老保险产品36个先行区域全覆盖，获得行业第一批商业养老金试点资质，厦门等地养老社区建设加快推进，积极满足客户多元化养老服务需求。全面助推乡村振兴，健全防返贫保险机制，涉农保险保障超35万亿元，为农村人口提供全方位风险保障。

坚持发展第一要务，综合实力迈上新台阶。我们牢牢把握发展机遇，着力稳增长、稳地位，不断提升价值创造能力，合并营业收入站稳万亿平台，合并总资产突破6万亿元大关，合并净利润564亿元，继续保持历史较高水平，2022年《财富》世界500强排名第40位，品牌价值超4,500亿元，蝉联中国保险行业第一。各板块结构更优、效益更好、业

务更强的发展格局逐步形成，保险板块合并保费超7,500亿元，领先地位稳固；投资板块收益率跑赢行业平均，管理第三方资产约2.2万亿元；广发银行存贷款规模稳中有增。

深化改革创新，发展动能更加充沛。我们坚持守正创新，深入推进重点领域改革，优化集团组织架构，完善预算管理、业绩考核等一批基础性制度，切实提升管理效能。大力推进产品服务创新，针对快递小哥、网约车司机等新业态从业人员，创新推出一系列保险产品和专属金融服务方案，开发升级多款适合老年人群体的责任险、意外险产品。加快数字化转型步伐，积极拓展大数据赋能场景，推进7大科技创新主题实验室专项研究，加强科技创新成果落地应用，旗下寿险公司理赔申请和出险支付时效均保持行业领先。更加注重消费者权益保护，稳步提高客户服务水平，集团全口径投诉量、监管转办投诉量实现“双压降”。

坚持安全发展，风险防控扎实有效。我们认真贯彻总体国家安全观，把防范化解金融风险作为工作的重中之重，持续优化全面风险管理体系，健全风险防控报告和通报机制，强化“风控合规创造价值”的理念，深入推进“制度合规年活动”，全面排查风险隐患，认真拟订应对预案，有效化解风险隐患，经受住了各类风险挑战考验。各保险子公司偿付能力充足率保持在较高水平，全年未发生重大风险事件。

风正劲足自当扬帆破浪，任重道远更需快马加鞭。我们将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精神，不断满足人民日益增长的美好生活需要，努力使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

中国人寿保险（集团）公司
党委书记、董事长

2022 年

合并营业收入

10,190.19 亿 元

合并保费收入

7,514.71 亿 元

年末合并总资产

6.13 万亿 元

品牌价值

4,525.39 亿 元

《财富》世界 500 强

第 40 位

关于我们 公司简介

中国人寿保险（集团）公司的前身是诞生于 1949 年的原中国人民保险公司，1996 年分设为中保人寿保险有限公司，1999 年更名为中国人寿保险公司。2003 年，经国务院和中国保险监督管理委员会批准，原中国人寿保险公司进行重组改制，变更为中国人寿保险（集团）公司，并独家发起设立中国人寿保险股份有限公司。目前，集团公司下设中国人寿保险股份有限公司、中国人寿资产管理有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中国人寿养老保险股份有限公司、中国人寿电子商务有限公司、中国人寿保险（海外）股份有限公司、国寿投资保险资产管理有限公司、国寿健康产业投资有限公司以及保险职业学院等多家公司和机构。2016 年，中国人寿入主广发银行，开启保险、投资、银行三大板块协同发展新格局。

中国人寿属国有大型金融保险企业。2022 年，集团公司合并营业收入达 10,190.19 亿元，站稳万亿平台；合并保费收入 7,514.71 亿元；年末合并总资产 6.13 万亿元；合并管理第三方资产约 2.2 万亿元。中国人寿已连续 20 年入选《财富》世界 500 强企业，排名由 2003 年的 290 位跃升为 2022 年的 40 位；连续 16 年入选世界品牌 500 强，2022 年品牌价值达人民币 4,525.39 亿元；所属中国人寿保险股份有限公司继 2003 年 12 月在境外上市之后，又于 2007 年 1 月回归境内 A 股市场。

中国人寿秉持“成己为人，成人达己”的企业文化核心理念，坚持稳中求进工作总基调，坚持高质量发展，扎实推进保险主业价值和规模协调发展，努力提升投资板块贡献，积极做好银行金融服务，全面推进世界一流金融保险集团建设。

组织体系



中国人寿管理架构

公司战略



企业文化

中国人寿以社会主义核心价值观作为企业文化体系的根基，以企业使命、企业愿景、核心理念、经营理念、品牌口号五部分共同构成中国人寿企业文化体系，阐释了企业的存在意义、发展方向、价值取向、行为操守和精神境界，是中国人寿的精神内核。



企业使命

服务国家发展大局 守护人民美好生活

是中国人寿持续健康发展的内在驱动力，彰显着七十多年来一代代国寿人将公司发展融入国家大局、服务国家战略，不断满足人民群众多样化的金融保险需求，以实际行动持续践行金融央企的责任担当。

企业愿景

建设世界一流金融保险集团

是全体国寿人之为奋斗和共同追求的理想蓝图，展现了中国人寿培育具有全球竞争力的世界一流企业，努力成为党和国家在金融保险领域最可依靠、最可信赖的骨干力量，满足新时代客观要求的宏伟目标。

核心理念

成己为人 成人达己

是全体国寿人遵循和坚守的基本信念，体现了中国人寿为国分忧、为民造福的初心使命和崇高追求，明确了党和国家、社会、行业、客户、股东、内部成员单位及员工与企业之间的七种基本关系。

经营理念

诚信 创新 人本 价值

是中国人寿与时代同向同行、与人民共同奋进的重要依托。“诚信”是金融保险企业赖以生存的基石和从业人员安身立命的前提。“创新”是建设世界一流金融保险集团的必然选择。“人本”是始终坚持以人民为中心发展思想，坚定不移把守护人民美好生活、保护消费者权益作为企业发展的灵魂所在。“价值”是坚持质量第一、效益优先，全面强化价值创造。

品牌口号

相知多年 值得托付

体现七十多年来，中国人寿凭借独特的政治优势、强大的综合实力、广泛的机构网络及优质的客户服务成为广大客户“值得托付”的可靠企业。

要投就投中国人寿

通过“投”字的一语多关，在保险主业方面取“投保”的含义，在资产管理和非保险金融业务方面取“投资”的含义，在人才吸引方面取“投奔”的含义，意喻要使中国人寿成为在投保、投资和职业发展上的“第一联想”和“第一选择”。

责任管理

中国人寿始终坚持“服务国家发展大局 守护人民美好生活”的初心使命，充分发挥保险、投资、银行的功能作用，持续开展社会责任管理和创新实践，推动经济、环境和社会可持续发展，为构建美好世界和美好未来贡献力量。

社会责任理念

中国人寿秉持“成己为人，成人达己”的企业文化核心理念，并以此作为公司的社会责任管理主张与遵循原则。公司坚信只有不断地发展和完善自己，才能更好地为国家尽责、为人民服务，只有把自身发展主动融入党和国家事业大局中，与人民同呼吸、与时代同步伐、与国家共命运，才能不断地创造价值，引领企业持续健康发展，加快建设成为世界一流金融保险集团。

社会责任治理

公司将社会责任管理融入公司治理体系，建立健全由集团班子统筹领导全系统社会责任工作决策及部署的社会责任工作组织体系。集团公司品牌宣传部作为社会责任归口管理部门，牵头负责全系统社会责任工作的统筹协调和日常管理；集团相关部门为落实其专业领域社会责任的协同推动部门；旗下各单位接受集团履行社会责任方面的统筹管理与工作指导，并设有推动本级公司开展社会责任工作的职能部门。

此外，公司不断强化以中国人寿慈善基金会为核心平台的中国人寿公益慈善体系建设，整合系统内外的公益慈善资源，持续践行企业社会责任，彰显央企责任担当。



责任议题管理

公司遵循实质性议题分析流程，从利益相关方的角度出发，结合公司业务发展情况、国际国内政策趋势、同行业企业实质性议题对标等，筛选出具有较强实质性的关键议题，形成重要议题清单进行议题管理和信息披露。

实质性议题列表		
环境	<ul style="list-style-type: none"> 完善环境管理 应对气候变化 发展绿色金融 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色运营与生产 生物多样性保护
社会	<ul style="list-style-type: none"> 服务实体经济 推进乡村振兴 助力健康中国 应对人口老龄化 赋能区域发展 共建“一带一路” 提供优质产品 / 服务 负责任投资 	<ul style="list-style-type: none"> 普及金融知识 金融产品可及性 加强金融协同 客户信息及隐私安全 员工权益与发展 供应链管理 热心公益慈善
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 社会责任管理 利益相关方沟通 依法合规运营 	<ul style="list-style-type: none"> 加强风险防控 反贪污反腐败 资产保值增值



利益相关方沟通

公司高度重视与内外部利益相关方的沟通与交流，搭建官网、微信公众号、官方微博等沟通平台，及时了解和回应利益相关方对公司的期望与诉求，积极争取各方的信任和支持，与利益相关方一起推动企业可持续发展。

利益相关方	期望和诉求	主要回应方式
 股东	<ul style="list-style-type: none"> ● 稳定价值增长 ● 合理收益回报 ● 完善公司治理 ● 有效风险防范 	<ul style="list-style-type: none"> ● 股东会 ● 公开信息披露 ● 定期公告 ● 投资者关系管理
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> ● 依法合规经营 ● 服务国家战略 ● 支持实体经济 ● 参与社会治理 ● 支持乡村振兴 	<ul style="list-style-type: none"> ● 积极与政府合作 ● 服务区域发展 ● 努力拓展政策性保险业务 ● 参与巨灾保险试点 ● 丰富农险产品
 客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 丰富金融产品 ● 提供优质服务 ● 保护客户权益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 创新金融产品 ● 智能服务流程 ● 特色客户活动 ● 高效投诉处理 ● 保护客户信息和隐私
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> ● 深化合作共赢 ● 促进行业发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 开展战略合作 ● 加入行业协会、学会 ● 参与课题研究
 员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障基本权益 ● 薪酬福利待遇 ● 职业健康与安全 ● 职业晋升与发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 职工代表大会 ● 工会组织 ● 帮扶困难员工 ● 各类兴趣小组和文体活动 ● 专业培训
 环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 发展绿色金融 ● 践行绿色运营 ● 开展环境保护 	<ul style="list-style-type: none"> ● 加大绿色投资 ● 推行绿色保险 ● 实行绿色办公 ● 应对气候变化
 社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 促进社区发展 ● 实施公益帮扶 ● 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障民生项目 ● 慈善公益活动 ● 志愿者服务 ● 金融知识宣传科普

案例：中国人寿融媒体传播影响力行业领先

2022年，中国人寿持续加强融媒体宣传，全面深化官方自媒体矩阵建设，已实现主流新闻媒体、社交及音视频平台全覆盖，不断强化与利益相关方的沟通交流。在国资委中国企业新媒体指数榜单中，中国人寿融媒体指数持续位列金融行业第1位，并荣获《中国金融》杂志社“中国金融年度品牌大奖”、《中国银行保险报》“中国金融机构年度影响力新媒体”奖。

案例：连续十六年开展“国寿616”客户节活动

2007年至2022年，中国人寿已经连续举办十六届不同主题的客户节，成功将其打造成为中国人寿回馈客户、感恩社会的有效载体和独特形式。第十六届“国寿616”客户节以“牵手国寿 心向未来”为主题，致力于通过持续升级的综合金融产品服务，与客户携手心向美好未来。



▼ 2022年3月2日，集团公司党委书记、董事长白涛作为保险业代表出席国务院新闻办公室发布会并答记者问



可持续发展里程碑

综合实力

合并营业收入 10,190.19 亿元，合并总资产 6.13 万亿元

<p>连续 20 年入选《财富》 世界 500 强 2022 年位列第 40 位</p> <p>中国人寿</p>	<p>连续 16 年入选世界品牌实验室 《世界品牌 500 强》 2022 年位列 92 位</p> <p>中国人寿</p>
<p>连续 19 年入选 “中国 500 最具价值品牌”，在中国保险行业中蝉联第一 品牌价值 4,525.39 亿元</p> <p>中国人寿</p>	<p>福布斯 “2022 全球企业 2000 强排行榜” 第 71 位</p> <p>寿险公司</p>
<p>世界品牌实验室 “中国 500 最具价值品牌” 总榜单第 182 位，银行榜单第 9 位</p> <p>广发银行</p>	<p>“欧洲投资与养老金”出版集团 “2022 全球资管 500 强” 列全球第 38 位，中国第 1 位</p> <p>资产公司</p>

客户体验

寿险公司客户保单保全服务 e 化率达 **92.79%**
95519 客户联络中心接入通话总量近 **4,000 万通**

<p>《证券时报》 “2022 金牌保险服务方舟奖”</p> <p>寿险公司</p>	<p>客户世界机构 2022 中国最佳客户中心“卓越客户服务”奖</p> <p>广发银行</p>
<p>连续 13 年荣获 CNCCA “十佳呼叫中心”行业年度最高奖项</p> <p>财险公司</p>	<p>《明报》 金融服务“2022 年度卓越财经大奖”</p> <p>海外公司</p>

专业能力

全年为经济社会发展提供风险保障约 **610 万亿元**
保险资金直接投资实体经济存量规模突破 **3.9 万亿元**，较年初增加近 **4,000 亿元**

<p>《金融电子化》 “2022 金融业科技赋能 业务创新突出贡献奖”</p> <p>中国人寿</p>	<p>《21 世纪经济报道》 “2022 年度亚洲最佳寿险公司”</p> <p>寿险公司</p>	<p>“2022 优金融奖” 年度股份制商业银行</p> <p>广发银行</p>
<p>“2022 年度最佳保险资管公司” 金龙奖</p> <p>资产公司</p>	<p>保险资管协会 “支持双碳及绿色金融领 域创新产品奖”</p> <p>资产公司</p>	<p>《中国银行保险报》 “2022 保险业数字化转型 十佳机构”</p> <p>财险公司</p>
<p>《证券时报》 “2022 中国保险业创新 方舟奖”</p> <p>养老险公司</p>	<p>中国信息通信研究院和中国 通信企业协会“绽放杯” 5G 消息专题赛二等奖</p> <p>电商公司</p>	<p>连续 2 年荣获新城财经 “杰出大湾区保险发展贡献奖”</p> <p>海外公司</p>
<p>投中信息 “2022 年中国最佳保险资金”</p> <p>国寿投资公司</p>	<p>《证券时报》 “2022 保险业服务健康养老 方舟奖”</p> <p>国寿健投公司所属股权公司</p>	<p>“2022 年湖南省高校学生思想政治 教育研究与实践先进单位”</p> <p>保险学院</p>

社会责任

通过中国人寿慈善基金会累计捐赠公益慈善资金超 **6 亿元**
全集团保险资金投资支持乡村振兴领域存量规模超 **890 亿元**
广发银行涉农贷款余额超 **1,475 亿元**，普惠型涉农贷款余额超 **196 亿元**

<p>《中国新闻周刊》 “2022 年度责任企业奖”</p> <p>中国人寿</p>	<p>《投资时报》 “2022 ESG 绿色公司之星”</p> <p>寿险公司</p>	<p>《每日经济新闻》 “年度 ESG 金融先锋奖”</p> <p>广发银行</p>
<p>中国扶贫基金会 “助力脱贫攻坚突出贡献奖”</p> <p>财险公司</p>	<p>安徽省现代省情调查研究中心 “十佳履行社会责任最 满意企业”</p> <p>养老险公司</p>	<p>香港财务策划师学会 “年度最佳企业理财教育及 ESG 领袖”</p> <p>海外公司</p>

中国人寿与 SDGs

在联合国可持续发展目标（SDGs）成为全球可持续发展新共识的背景下，公司积极响应联合国可持续发展目标，从利益相关方需求与自身经营发展实际出发，对标联合国可持续发展目标，以金融保险优势和特色实践加快推动目标实现。

1 无贫穷

我们以定点帮扶地区“五大振兴”需求为着力点，多措并举全方位助力乡村振兴。截至 2022 年底，全集团保险资金投资支持乡村振兴领域存量规模超 890 亿元。2022 年，在四个定点县落地招商引资近 2.5 亿元，培育基层干部队伍、振兴带头人和专业技术人员 4,790 人。

发挥金融优势，服务解决“三农问题”。2022 年，财险公司农业保险为 2,206 万户次农户提供保险保障 7,694 亿元，三大粮食作物完全成本和收入保险累计承保面积 4,617 万亩，承保农户 461 万户次，提供风险保障 435 亿元。

2 零饥饿

3 良好健康与福祉

持续推进“大健康大养老”战略，支持健康中国建设。截至 2022 年底，国寿大健康基金累计投资规模超 150 亿元，全年各类健康管理服务使用总量超 1,600 万人，长期护理保险试点覆盖人数超 2,700 万。

创新开展“百校体育帮扶计划”，着力改善乡村小学体育教育缺失情况；助养 1,000 多名在汶川地震、玉树地震等自然灾害中失去双亲的孩子至十八岁；发起“自闭症儿童公益保险”项目，推出自闭症者专属公益保险产品方案；落实学生资助、希望厨房、希望操场、留守儿童亲情屋等十余类公益慈善项目。

4 优质教育

5 性别平等

全系统 18.84 万名员工中，女性员工总数达 10.19 万人，占比约 54%；全体管理者中，女性管理者占比达 36.09%。

截至 2022 年底，广发银行绿色贷款余额 899.13 亿元，其中清洁能源产业贷款余额 196.24 亿元。寿险公司签约“新源壹号股权投资计划”，投资风电、光伏等清洁能源项目。

7 经济适用的清洁能源

8 体面工作和经济增长

员工总人数 18.84 万人，员工和销售员队伍超 94 万人；新员工培训覆盖率达 98.76%，员工培训覆盖率达 99.85%，人均培训时长达 124.92 学时，员工培训总投入 22,265 万元。

9 产业、创新和基础设施

践行金融服务实体经济的宗旨和职责，满足实体经济对风险保障、直接融资和银行信贷的综合金融需求。2022 年，战略新兴产业贷款余额达 1,168 亿元，保险资金支持科技自立自强存量投资规模超 3,000 亿元，为重大装备（首台套）保险等科技保险提供风险保障 37.79 万亿元。

大力发展普惠金融，2022 年，保险资金在民营及小微企业领域存量投资规模约 2,200 亿元，广发银行全年为超 6,400 户普惠型小微企业办理延期还本付息 120.8 亿元，财险公司通过小微企业贷款保证保险支持近 2 万家企业融资 48 亿元。

10 减少不平等

11 可持续城市和社区

积极参与各地巨灾保险试点，大力发展食品安全、医疗安全、生产安全等领域责任保险，服务维护社会稳定。截至 2022 年底，责任保险为社会提供风险保障 64.28 万亿元，支付赔款 41.32 亿元。2022 年，财险公司参与 17 个巨灾保险项目，同比增速 113%。

深入践行绿色理念，倡导绿色运营，采取多项措施推动业务降碳；践行绿色投资，通过参与绿色信贷、绿色债券、绿色基金等形式，重点支持低碳、循环、生态领域融资需求，推动社会经济可持续发展。截至 2022 年底，中国人寿绿色投资存量规模超 4,600 亿元。

12 负责任消费和生产

13 气候行动

制定气候变化应对体系，充分识别气候变化带来的风险与机遇，并融入日常管理；保险板块全面开展气候风险评估和管理；投资板块积极参与联合国负责任投资原则组织（PRI）各项活动；银行板块实施气候风险管理监管达标项目。

采取措施保护生物多样性，严格遵守生态保护红线，陆续创新推出农业碳汇保险、红树林蓝碳生态保护保险等特色险种，填补多个生态系统碳汇保障的空白；积极组织开展植树造林活动，践行“绿水青山就是金山银山”的理念。

15 陆地生物

16 和平、正义与强大机构

不断完善合规运营，培育企业合规文化，定期监测评估合规风险；加强内部控制管理，强化风险防控，加强党风廉政建设和反腐败工作，支持反垄断与反不正当竞争，保障企业稳健发展。

积极拓展朋友圈，深化与地方政府、企业伙伴及高等院校的战略合作关系，搭建业务合作平台，实现优势互补、合作共赢；响应“一带一路”倡议，统筹做好国际业务，推进国际交流合作，打造国际化的产业生态圈。

17 促进目标实现的伙伴关系

16

17

责任专题一

学习宣传贯彻党的二十大精神

深入学习党的二十大精神

中国人寿坚决贯彻《中共中央关于认真学习宣传贯彻党的二十大精神的决定》，扎实开展学习宣传贯彻党的二十大精神，对全系统进行动员部署，开展多种形式的宣讲辅导和学习活动，大力营造良好氛围。

提高政治站位，积极部署推进

公司把学习宣传贯彻党的二十大精神作为当前和今后一个时期的首要政治任务，坚持大事大抓，精心谋划部署，严密组织推进，持续推进学习宣传贯彻走深走实。

- 开展党代表选举工作，召开系统党代会，圆满完成党的二十大代表选举工作
- 党的二十大开幕当天，组织全系统 10,285 个基层党组织、近 9.4 万名党员通过集中与线上相结合的方式收听收看开幕会直播
- 下发《中国人寿保险（集团）公司党委关于落实〈中共中央关于认真学习宣传贯彻党的二十大精神的决定〉的通知》
- 党委第一时间研究制定学习方案，第一时间组织专题学习，党委书记第一时间为全系统宣讲
- 集团公司召开党委（扩大）会议，传达学习党的二十大精神，研究部署学习宣传贯彻工作
- 坚持党委、总部带头，把学习党的二十大精神作为各级党委理论学习中心组学习的重点内容

全面学习领会，深入培训宣贯

公司坚持整体把握、全面系统，同时突出重点、抓住关键，开展多种形式的宣讲辅导和学习活动，把着力点落在“七个聚焦”“九个深刻领悟”上，引导各级党组织和党员干部要保持思想上高度统一、政治上高度敏锐、行动上高度自觉。

培训学习

把学习党的二十大精神纳入“三会一课”、主题党日，纳入各级各类培训轮训必修课，用好党校、网络、报刊等各类平台

基层党组织全覆盖、党员全参与

主题活动

组织发动系统党员、团员、老干部开展“喜迎二十大 奋进新征程”各类主题活动，开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题教育实践系列活动

寿险公司

组织第一时间学习领会党的二十大精神，组织征订学习用书，编印参考资料、口袋书，党委开展专题学习，开设学习宣传贯彻党的二十大精神专栏

广发银行

总行党委带头学，全行上下广泛学，先锋模范引领学

资产公司

开展“喜庆二十大 奋进新征程”系列宣传活动，包括“峥嵘岁月 - 资产忆”“润物无声 - 资产情”“扎根基层 - 资产传”“壮丽山河 - 资产绘”“朝气蓬勃 - 资产展”“强根铸魂 - 资产说”六个篇章

财险公司

第一时间部署推动学习全覆盖，第一时间掀起学习宣传热潮

国寿健投公司

策划开展“凝心聚力喜迎二十大 健康奋进走好新征程”主题知识竞赛暨演讲比赛活动

保险学院

系统化统筹谋划、一体化学习研讨、立体化营造氛围、常态化思政教育、长效化抓好落实

案例：“喜迎二十大 奋进新征程”书画摄影展

2022年10月8日，中国人寿“喜迎二十大 奋进新征程”书画摄影展开幕，共展出书法、绘画、摄影作品 100 幅。作品通过艺术的语言，歌颂新时代中国特色社会主义的伟大成就，表达了中国人寿系统广大干部职工听党话、跟党走的坚定决心，展现了广大员工一心向党、昂扬向上的精神风貌。



贯彻落实党的二十大精神重点任务

中国人寿立足公司改革发展、党的建设实际，分层次、分步骤贯彻落实，坚持学思用贯通、知信行统一，推动党的二十大精神重大部署落到实处。

“五个坚持”，部署有高度

公司积极推进成果转化，以“五个坚持”为抓手，发动广大干部职工把学习党的二十大精神的热情，及时转化为推动高质量发展的生动实践，把党的二十大精神转化为指导实践、推动工作的强大力量。



中国人寿召开党的二十大精神宣讲会 ▶

任务分解，落实有力度

党的二十大在金融改革、社会民生、绿色发展、国家安全等方面作出一系列重大部署和安排，公司制定《中国人寿贯彻落实党的二十大精神重点任务清单》，推动党的二十大精神重大部署落到实处。

基本原则

- 坚持政治引领
- 突出工作成效
- 加强分工协作
- 做好系统推进

重点任务

- 坚持和加强党中央集中统一领导
- 坚持不懈用新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂
- 完善党的自我革命制度规范体系
- 建设堪当民族复兴重任的高素质干部队伍
- 增强党组织政治功能和组织功能
- 坚持以严的基调强化正风肃纪
- 坚决打赢反腐败斗争攻坚战持久战
- 构建高水平社会主义市场经济体制
- 建设现代化产业体系
- 全面推进乡村振兴
- 促进区域协调发展
- 推进高水平对外开放
- 办好人民满意的教育
- 加快实施创新驱动发展战略
- 深入实施人才强国战略
- 健全社会保障体系
- 推进健康中国建设
- 加快发展方式绿色转型
- 增强维护国家安全能力
- 提高公共安全治理水平
- 完善社会治理体系



工作要求

- 强化组织领导
- 压实落实责任
- 做好跟踪督导

深入实践，成效有亮度

公司以迎接和学习宣贯党的二十大精神为主线，全面贯彻落实党中央决策部署，高质量发展取得较好成效，公司综合实力迈上新台阶，改革发展进入新阶段，政治面貌、精神面貌、作风面貌焕然一新。

责任专题二 全面推进乡村振兴

我们深入贯彻落实党中央关于全面推进乡村振兴的决策部署，积极构建完善“一个国寿、一揽子推进乡村振兴”工作机制，将保险职能、公益力量和综合金融优势，充分转化为全面助推乡村振兴的强大动能，为加快建设农业强国、实现共同富裕作出积极贡献。

完善帮扶管理机制

我们认真践行中央金融企业助推乡村振兴的责任使命，以更加有力的组织保障、更加完善的工作机制，高站位落实定点帮扶责任，高标准兑现“四个不摘”承诺。

强化组织保障

- 组织召开推进乡村振兴工作领导小组会议等，准确把握党中央全面推进乡村振兴的战略部署
- 集团公司领导亲自部署、亲自推动，全面统筹公司各业务板块服务支持乡村振兴，推动各成员单位落实定点帮扶责任
- 选优派强挂职干部，常年保持 4 名挂职副县长、8 名驻村第一书记在定点帮扶县驻点帮扶

完善机制保障

- 将全面构建“一个国寿、一揽子推进乡村振兴”长效工作机制写入中国人寿“十四五”规划推进实施方案，推动建立集团、总部、省、市和县分支机构五级联动的帮扶工作格局
- 研究制定《中国人寿 2022 年全力推进乡村振兴重点工作落实方案》(国寿集团党(2022)28 号)，明确了定点帮扶工作“时间表”“路线图”，定期追踪督办，推动有序落地
- 建立资金投入保障机制，积极探索产业基金、项目投资等投入模式，全方位加大帮扶资金投入力度



▲ 集团公司党委书记、董事长白涛赴广西壮族自治区天等县实地调研结对帮扶工作情况

发挥金融专业优势

我们围绕全面推进乡村振兴，创新公司金融产品和服务，将中国人寿保险主业职能、投资与银行板块优势，转化为全力推进乡村振兴动能，切实履行金融央企责任担当。

截至 2022 年底

全集团保险资金投资支持乡村振兴领域存量规模超	广发银行涉农贷款余额超	普惠型涉农贷款余额超
890 亿 元	1,475 亿 元	196 亿 元

2022 年，财险公司

农业保险为	2,206 万 户次农户提供保险保障	7,694 亿 元
三大粮食作物完全成本和收入保险累计承保面积	承保农户	提供风险保障
4,617 万 亩	461 万 户次	435 亿 元

提高涉农 投资规模

- 创新投资帮扶模式，采取债券投资、权益投资的形式助推乡村振兴产业发展，陆续形成乡村振兴产业基金、主题资管产品、债券投资等投资帮扶模式

优化涉农 保险供给机制

- 丰富涉农保险产品服务，推进农业保险提标、扩面、增品，开发完善涵盖意外、重疾等责任的乡村振兴专属产品，防止因病因灾因意外返贫
- 提高涉农主体风险保障水平，提供风险保额保障和赔付
- 发挥信保增信优势，加大“银行+保险”等风险适度可控助农模式的推广力度，通过贷款保证保险为涉农主体提供融资支持

加大涉农 信贷投放力度

- 创新乡村振兴产品，推出纯线上小额农户贷款“惠农 E 贷”项目、落地“乡村振兴贷”产品等
- 持续增加信贷投放力度，满足农业产业升级和农户居民消费升级等需求

多措并举全面帮扶

我们以定点帮扶地区产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”需求为着力点，充分发挥综合资源优势，创新帮扶举措，全方位助力受帮扶地区高质量发展和群众生活改善。

2022年

在四个定点县
落地招商引资近

2.5亿 元

培育基层干部队伍、振兴带
头人和专业技术人员

4,790 人

产业振兴

不断健全“生产前可提供资金、生产中可提供保险、生产后可提供销售”的产业帮扶长效机制，辅之以公司帮扶资源、电商平台等，协同推进特色产业发展，扶持乡村经济主体做大做强

人才振兴

积极运用自有教育平台资源，创新人才培训方式，开展联合培训、双向交流等，帮助定点帮扶县培训基层干部、乡村振兴带头人、各类专业技术人才

文化振兴

积极扶持四个定点帮扶县基层文化设施建设，加强农村思想道德建设和公共文化服务建设，丰富农民群众文化活动，推动文明乡风、良好家风、淳朴民风建设

生态振兴

与定点帮扶县重点在乡村规划、农村厕所革命、垃圾处理等方面，共同探索乡村建设的良好路径，助力定点帮扶地区改善人居环境，共建美丽乡村

组织振兴

通过开展结对帮扶党建培训等方式，助力基层党组织和党员队伍建设；以“党建+帮扶”模式，帮助培育新型农业经营主体，发展壮大村集体经济

援建宁干乡东仪村扶贫车间 ▶



▼ 在中国人寿的支持下，作为省级非物质文化遗产龙州金龙壮锦得以广泛传播



▲ 中国人寿挂职干部通过直播带货，拓展帮扶地区农副产品销售渠道



▲ 援建土门镇唐家坪村污水处理项目



▲ 举办乡村振兴人才培训班



蹄疾步稳 谱写奋发新篇章

中国人寿坚持党的建设与业务发展相互融合、相互促进，实现党的领导与公司治理有机统一，坚持合规为先，扎实推进风险管理，强化创新驱动，夯实稳健运营根基，为公司高质量可持续发展奠定坚实基础。



坚持党建引领

公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面加强党的领导和党的建设，持续深化巡视整改，纵深推进全面从严治党，以高质量党建引领保障高质量发展。

加强党的建设

我们持续强化党的领导，深入开展学习宣传贯彻党的二十大精神系列活动，引导全系统深刻领悟“两个确立”的决定性意义，坚决做到“两个维护”，党建工作质量水平迈上新台阶。



全面加强 思想政治建设

- 印发新时代加强和改进思想政治工作意见，落实意识形态工作责任制
- 推动党史学习教育常态化长效化、“我为群众办实事”实践活动走深走实
- 组织召开青年干部员工代表座谈会，传达学习贯彻总书记庆祝建团百年重要讲话，要求干部员工在巡视整改、攻坚克难中发挥生力军作用

强化集团 机关党建工作

- 强化政治机关意识教育，开展“学查改”专项工作
- 深化“四强”党支部创建，征集支部建设创新案例，参与工委党建重点课题研究，组织评定5个机关“四强”党支部，充分发挥机关党建引领示范作用

有效提升 基层组织能力

- 完善党建工作制度，出台党建工作领导小组工作规则、推动党建与业务深度融合意见、党员领导干部严格落实双重组织生活会制度若干举措，修订党建工作应知应会制度选编
- 组织党委书记抓党建述职评议考核，优化考核机制，党建指标扣分上限由3分提升至10分，凸显考核指挥棒作用
- 抓实基层党支部学习，强化基层党建培训，党校成功举办8个层级15个培训班次



▲ 集团公司党委书记、董事长白涛为全系统党员领导干部讲授专题党课

全面从严治党

我们以刀刃向内的自我革命精神推进全面从严治党，以落实中央巡视整改和王滨案以案促改重要契机，着力推动全面从严治党主体责任落实、重点问题解决，系统上下全面从严治党严的强烈信号不断释放，严的氛围逐步形成，为党中央决策部署落地见效、推动公司高质量发展提供坚强保障。

落实巡视整改

- 坚决落实习近平总书记关于巡视整改工作的重要指示批示精神，突出以学促改，突出政治引领，突出严的要求，突出整体推进，突出上下联动，突出标本兼治，巡视整改取得显著阶段性成效
- 扎实推进整改成果转化，建立重大课题研究机制，着力破解发展难题，以巡视整改推动高质量发展的拐点逐步形成

党风廉政建设

- 认真落实中央八项规定及其实施细则精神，驰而不息纠治“四风”
- 全面加强巡视巡察工作，积极构建中国人寿“大监督”工作格局
- 召开全面从严治党工作会议、警示教育大会、作风整顿专题会议，营造风清气正的良好政治生态



▲ 中国人寿召开全面从严治党工作会议



▲ 中国人寿召开警示教育大会

完善公司治理

公司不断完善企业治理机制，加强风险管理和内控体系建设，规范信息披露，加强利益相关方沟通，促进企业依法合规、高效平稳运转。

健全治理架构

我们坚持党的领导与公司治理有机融合，持续健全党委会领导下的总裁办公会和专业委员会制度，不断完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的公司治理机制，全面提升公司治理水平。



完善合规运营

我们持续推动完善合规机制建设，不断健全内部控制组织架构，加强内部控制管理，强化合规风险防控，牢牢守住不发生系统性风险的底线。



强化风险管控

我们认真履行防范化解金融风险责任，深入落实“偿二代”要求，持续优化全面风险管理体系，开展全面风险排查，织密织牢安全发展防护网。2022年，各保险子公司综合偿付能力维持较高水平，全系统未发生重大风险事件。

2022年

修订完善风险管理制度 **30** 余项

完善全面风险管理体系

我们对标偿二代二期新规完善全面风险管理制度体系，建立以全面风险管理办法为总纲、各大类风险及集团特有风险管理制度为抓手、风险管理实施细则为补充的风险管理制度体系。

强化风险偏好顶层设计

我们制定发布《中国人寿集团2022年风险偏好陈述书》，建立并不断完善由集团和各成员单位风险偏好共同组成，涵盖主要业务领域、统分结合、有效衔接的风险偏好体系和监测运行机制。

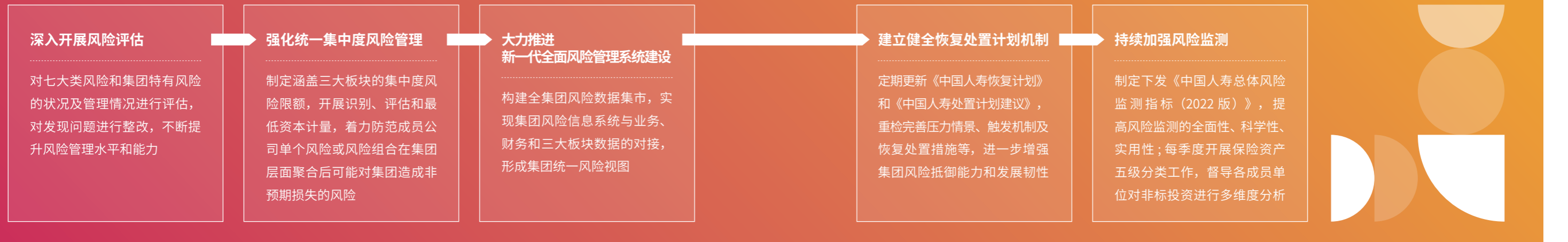
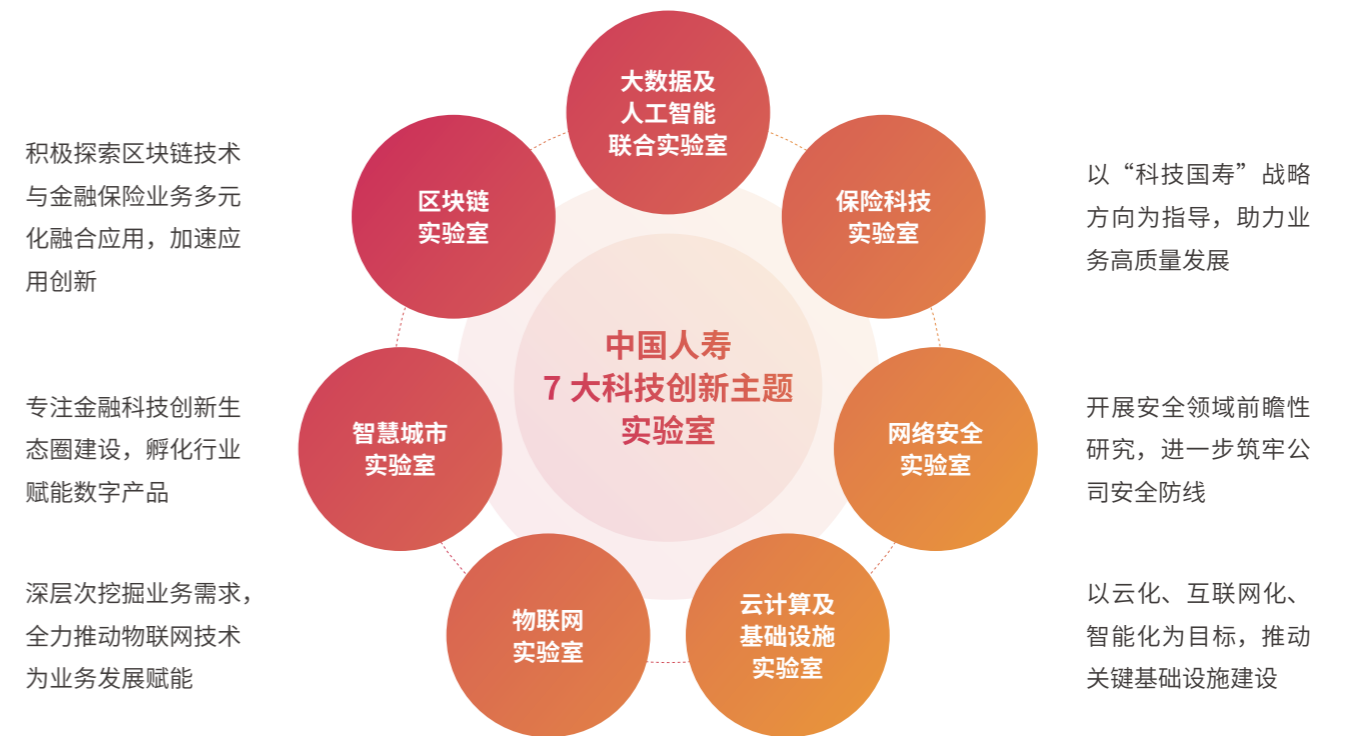
提升风险管控能力水平

我们深入开展风险评估工作，强化集团统一集中度风险管理，建立健全恢复处置计划机制，大力推进新一代全面风险管理系统建设，上线应用操作风险及内控合规系统、关联交易管理系统三期，持续加强风险监测，积极化解各类风险。

深化创新驱动

我们深入贯彻“数字、智慧、绿色”科技发展理念，实施“科技国寿”战略，完善科技创新机制，充分发挥集团科技创新实验室作用，深入开展技术研究及创新应用，着眼解决实际问题，推动前瞻性研究成果转化为实际生产力，以科技赋能释放活力、创造价值，为高质量发展提供新动能。

把握新技术潮流，深入解决一线痛点难点





为国为民 迈向发展新征程

中国人寿心怀国之大者，积极践行金融央企政治性、人民性和专业性，准确把握中国式现代化的部署要求，全面服务国家发展，提升服务实体经济质效，持续织密织牢民生保障网，在服务国家大局中不断厚植发展根基，展现央企新作为。



服务国家发展

我们深入贯彻国家区域协调发展战略、区域重大战略，完善服务保障机制，为区域发展做好风险保障和投资支持，推动区域协调发展迸发新活力，为助力实现共同富裕、全面建设社会主义现代化国家作出新贡献。截至 2023 年 8 月底，中国人寿已与 30 个省市自治区计划单列市达成战略合作，支持地方经济发展。

助力西部大开发

我们积极投身并服务于西部大开发事业，发起设立总规模 200 亿元的“中国人寿 - 云南国企改革股权投资计划”、通过乌市综合管廊基础设施债权投资项目推进乌鲁木齐城市基础设施建设、支持成渝交通物流基础设施建设等，以金融助力西部大开发形成新格局。

截至 2022 年底

保险资金投资支持西部大开发超 **5,300 亿元**

案例：综合金融支持成渝交通物流基础设施建设

2022 年，中国人寿成功落地“国寿投资 - 蜀道集团连乐铁路项目债权投资计划”，募集资金 15 亿元，投向四川省连界至乐山铁路线项目建设，调整连乐铁路项目债务结构，补充铁路建设方流动资金。连乐铁路是成昆、成渝两大国铁干线的唯一连接线，也是川西南地区通往北部湾出海口的铁路大通道，是成渝乃至西南区域便捷的货物运输通道，为成渝地区经济发展、旅游资源开发等提供强有力交通支持。



案例：200 亿元战略投资云南省属企业，促进地方经济社会发展

中国人寿与云南省政府签署合作协议，由集团旗下资产公司发起设立总规模 200 亿元的“中国人寿 - 云南国企改革股权投资计划（首期）”。2022 年 6 月，该股权计划首笔 90 亿元资金已投向滇中引水工程，从根本上解决滇中地区的水资源短缺问题，为水资源紧缺地区实现振兴和高质量发展提供关键支撑。



推动东北振兴

我们聚焦重点企业、重大项目、民生领域，找准着力点、打好组合拳，支持实体经济发展做出实效，把参与多层次社会保障体系建设、服务民生保障做在细处，在加快推动东北全面振兴征程上展现国寿作为。

截至 2022 年底

保险资金投资支持东北振兴超 **1,200 亿元**

案例：31 亿元投资东北亚博览中心建设

资产公司发起设立“中国人寿 - 中铁置业东北亚博览中心债权投资计划（一期）”，成功落地 31 亿元投资长春东北亚博览中心。博览中心位于吉林省长春市核心区域，建成后将成为东北地区综合规模最大的会展中心。作为服务东北亚博览会的重要基础设施，在促进东北亚地区经济文化交流、带动东北经济振兴方面具有良好的社会效益及经济效益。



促进中部崛起

我们把服务中部崛起战略作为工作重点，落地太原地铁 11 号线 10 亿元项目投资和山西焦煤 8.46 亿元债券投资、发起江西交投高速公路投资基金等，努力为山西、江西等中部省份高质量发展提供有力的金融保险支持。

截至 2022 年底

保险资金投资支持中部崛起约

3,200 亿 元

案例：100 亿元发起江西交投高速公路投资基金

2022 年 12 月，国寿投资公司携手江西省交通投资集团有限责任公司及江西交通发展基金，共同发起总规模 100.01 亿元江西交投高速公路投资基金，为江西省内高速公路项目建设提供长久期权益性资金支持，为江西省高水平加快建设交通强省注入强大动力，助力江西省高质量发展。

助力加快东部现代化

我们发挥综合金融优势，深入服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化等区域重大战略落地，大力推动东部地区率先发展、加快推进现代化。

截至 2022 年底

保险资金投资支持京津冀协同发展超

9,500 亿 元

粤港澳大湾区建设约

4,500 亿 元

长三角区域一体化超

3,600 亿 元

服务京津冀协同发展

我们积极助力京津冀经济结构和空间结构优化，参与雄安新区建设，对接京津冀协同发展和雄安新区建设的金融保险需求，为雄安三县城乡居民提供保险保障，深度参与雄安新区医保体系建设，为区域协同发展和雄安新区建设贡献国寿智慧和力量。

案例：100 亿元投资北京环球影城主题公园项目

为助力北京“四个中心”核心功能布局，国寿投资公司发起设立了国寿投资 - 首旅环球债权投资计划（一期），签约规模 100 亿元，用于北京环球影城主题公园项目。北京环球影城主题公园项目是北京城市副中心文旅区的核心载体和城市副中心文化旅游功能的重要支撑。中国人寿通过长期保险资金投资，助力北京强化文化中心、国际交往中心的国家城市定位。

服务粤港澳大湾区建设

我们积极推动“险资入粤”，依托雄厚的资本实力与品牌影响力，聚焦湾区基础设施、清洁能源、健康养老、科技创新等投融资重点领域，强化集团成员单位联动，提供“保险 + 投资 + 银行”一站式综合金融服务，助推建设国际一流湾区。

案例：聚焦重点项目，推进湾区行业进阶

2022 年，广发银行推出“广视界”综合金融服务，为广东省内重点企业、重点项目提供包含险资投资、专业保险及银行服务在内的一揽子、一站式金融便利；协同国寿投资板块谋划广东省重大项目投融资安排及产业基金设立计划；围绕基础设施互联互通和产业转型升级等领域，持续加大信贷资金投入，支持广州地铁、TCL、粤芯半导体等一批广东省内及湾区重点建设项目，提升专业化服务能力。



服务长三角区域一体化

我们以服务“一体化”和“高质量”为重点，充分发挥综合金融优势，全面支持长三角城乡建设、基础设施建设和现代产业体系发展等，并积极推广城市定制型普惠商业保险，全面服务长三角地区多层次社会保障体系建设，为长三角区域率先实现高质量发展贡献力量。

案例：20 亿元投资余杭城市快速路

2022 年，资产公司发起设立“中国人寿 - 余杭创新债权投资计划”，成功落地 20 亿元，投资杭州市文一西路（东西大道 - 荆长大道）提升改造建设。文一西路全线建成通车后，将成为杭州市“四纵五横”快速路网中东西向最长的快速路，实现从余杭区到市区、机场、火车东站、亚运会主会场的全城“直达快速路”，同时承担起东西向的中长距离交通以及向外快速集散的交通枢纽功能，有利于构建“轨道交通、隧道、地面快速路”综合交通体系。

案例：30 亿元投资上海临港漕河泾高科技园

2022 年 12 月 15 日，国寿投资公司与上海临港经济发展（集团）有限公司合作签约“上海漕河泾开发区高科技园发展有限公司增资项目”，签约规模 30 亿元，发起设立国寿投资 - 漕河泾产业园股权投资计划，参与漕河泾高科技园公司增资扩股，有效支持长三角一体化高质量发展、服务战略性新兴产业载体建设。



支持实体经济

我们认真践行金融服务实体经济的天职和宗旨，充分发挥保险、投资、银行综合金融优势，满足实体经济对风险保障、直接融资和银行信贷的综合金融需求，支持企业自主创新、支持产业链提升、促进中小微企业发展等，携手企事业单位共建战略合作机制和共享平台，拓展朋友圈，推动公司发展与实体经济同频共振、互促共荣。



中国人寿已与 67 家企事业单位建立战略合作伙伴关系，其中中央企业 29 家。

支持新兴产业发展

我们积极服务新经济领域，广泛布局战略新兴产业投资，开发提供关键产品设备保险、重大装备（首台套）保险、重点新材料保险、网络安全保险等科技保险，全力支持战略性新兴产业发展，推动产业转型升级和经济高质量发展。

2022 年		
战略新兴产业保费收入达	贷款余额达	为战略新兴产业企业提供风险保障
59.2 亿 元	1,168 亿 元	18.05 万亿 元

截至 2022 年底	
保险资金支持科技自立自强存量投资规模超	3,000 亿 元

案例：增资中国电子助力关键核心技术攻关

2022 年 10 月，资产公司发起设立的“中国人寿 - 电子混改 1 号股权投资计划”顺利完成募集发行，增资中国电子信息产业集团有限公司核心主业平台 19.9 亿元，主要用于“PKS”体系建设、发展集成电路先进制程以及补充流动资金等，为网信领域重大工程攻坚贡献力量，加速实现关键核心技术突破。



案例：投资高端装备制造支持山东动能转换战略

国寿投资公司发起设立总规模 15 亿元的“国寿投资 - 山能高端制造债权投资计划”，募集资金用于山东能源重型装备制造集团有限责任公司旗下高端装备制造项目和补充营运资金，该项目包括 4 个跨越性更新换代设备和 5 个战略性新兴产业设备，将建成集智能化高端装备研发制造的多功能复合型工业园区，对推进山东经济社会发展、国家装备制造业转型升级具有重大引领作用。



案例：国寿健投公司多措并举支持科技自立自强

国寿健投公司在管大健康基金助力健康中国建设与科技自立自强成果丰硕，所投企业合计专利数量突破 9,000 件，其中国外专利超 600 件；“链主”或“国家级制造业单项冠军”企业占比近 20%，“专精特新”企业占比近 50%、且投资后获评比例近 90%。支持实体经济发展成效显著，所有投资均投向实体经济，所投项目中民营企业占比超 90%、中小微企业占比超 50%、科技型企业占比超 70%，合计为社会提供超 8 万个就业岗位。

助力企业纾困

中小微企业是国民经济价值链上数量最大、行业分布最广泛的群体，对实体经济至关重要。我们认真发挥金融保险在融资增信、风险保障、损失补偿等方面的功能，聚焦小微企业融资难、融资贵等问题，优化产品服务供给，全力为中小微企业纾困解难，携手小微企业共渡难关。

截至 2022 年底

保险资金
在民营及小微企业领域存量投资
规模约 **2,200 亿元**

2022 年

广发银行
全年为超 **6,400** 户普惠型
小微企业办理延期还本付息
120.8 亿元

财险公司
通过小微企业贷款保证保险支持
近 **2 万** 家企业融资 **48 亿元**



保险板块

- 寿险公司上线面向中小微企业客户的定制化产品“员福保”意外险组合产品，并积极配套推出全流程线上化出单新模式，打造快捷、完善、高效的团单投保体验
- 财险公司在全国范围内针对零售、餐饮等中小微企业推出“企安心”“店家财安心”“店家一保通”“店家自由保”等财产损失、营业中断、三者责任的保险保障产品
- 财险公司探索推出“政府+银行+保险”“银行+保险”等保证保险业务模式，为电子、化纤、食品、建筑、物流、石化、电商等产业链上下游企业提供风险保障，充分发挥保险增信作用



投资板块

- 资产公司发起“中国人寿 - 诚臻供应链 1 号资产支持计划”，项目覆盖小微企业，有助于众多中小供应商完成应收账款变现并按时结算工人收入，积极落实保基本民生、保市场主体、保产业链供应链稳定
- 国寿投资公司设立“国寿投资 - 辰星资产支持计划”，向小微企业主发放信托贷款债权及其附属权益，精准解决小微企业融资需求



银行板块

- 广发银行针对有延期还本付息需求的普惠型小微企业受困客户，提供无还本续贷、贷款展期、借新还旧、调整还款计划等方式；在信贷融资方面，对普惠小微额外给予 80BPs 的 FTP 补贴；为近千户建筑、医药、高端制造业等产业链核心企业定制专属供应链金融服务方案，有效解决企业资金周转难题

案例：广发银行扩大金融供给，帮助企业纾困

2022年，广发银行推动建立金融服务小微企业“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制，打造首个服务小微企业千亿规模拳头产品“抵押易”；全力满足交通运输、航空旅游、住宿餐饮、文化展览等重点行业小微企业信贷融资需求，对受困房企的优质在售楼盘项目提供按揭贷款支持；针对普惠小微客户实施延期还本付息政策，持续加大减费让利力度，为中小微企业及个人特定客户群体纾困减负，助力实体经济发展。



▲ 寿险公司员工深入工厂企业提供保险服务



▲ 财险公司员工走访企业提供融资和保险服务

促进对外贸易

我们积极融入“一带一路”沿线，深耕跨境金融，有效帮助企业办理跨境业务，向进出口企业提供便捷安全的结算、融资和保险等综合金融服务，护航境内企业“走出去”，支持外贸发展。同时，积极为“一带一路”沿线基础设施项目提供金融保险服务，全面助力高水平对外开放。

深耕跨境业务

我们积极加强资源整合，提升跨境支付、跨境理财、跨境保险等金融服务能力，广发银行成为第一家实现境外分行双首发间参直连 CIPS 支付透服务的商业银行，获得首批跨境电商“直联+间联”资金收付款资格，并为居民提供跨境保险结算服务。

2022年

海外公司实现总保费收入超

490 亿 元

截至 2022 年底

中国人寿富兰克林资产管理
有限公司受托管理资产规模近

2,600 亿 元

案例：财险公司与中国报关协会签署战略合作协议

2022年12月9日，财险公司与中国报关协会在中国关务发展大会上签署战略合作协议，并发布关税宝智慧助贸平台，依托大数据、人工智能及隐私计算等前沿技术，形成创新的“外贸+金融”数智化服务，为贸易服务企业提供关务、税务及金融一体化的服务工具，促进我国外贸产业发展，助力打开高水平对外开放新格局。



▲ 伫立在香港红磡海滨的中国人寿海外公司总部大楼

护航企业“走出去”

我们积极创新发展跨境金融，稳步推进跨境投融资、跨境支付结算便利化、跨境资产转让等业务，促进贸易畅通、资金融通。同时，发挥保险保障作用，为“一带一路”沿线企业提供人身险、企财险、工程险、特殊风险保险等综合风险保障，有效助力企业走出去。

截至 2022 年底



2022 年



案例：寿险公司服务响应“一带一路”倡议

寿险公司优化“对外经营劳务及商旅保险”专项拓展方案，围绕“一带一路”建设总体规划，推动中远海运项目落地，支持“海上丝绸之路”向东延伸；累计五届为敦煌文博会提供保险保障服务，累计提供风险保障突破 381 亿元，覆盖人数超 3.7 万人次。

案例：优化跨境金融服务，助力企业“走出去”

广发银行不断提升跨境金融服务能力，推出跨境电商专属收付款方案“广商汇”，提供跨境线上结算、关税保函以及出口类贸易融资等跨境金融服务，有效缓解走出去企业的困境。同时，强化内外市场资源联动，为外贸企业提供低成本融资服务，创新推出贸易融资资产跨境双向转让人民币结算业务，进一步促进大湾区跨境投融资便利化和金融互联互通。

保障民生安康

公司坚持人民至上，充分发挥专业优势，助力完善社会保障体系、养老保障体系建设，全力服务保障民生，发挥好保险经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

服务社会保障体系健全

我们立足主责主业，统筹推进大健康大养老业务发展，深度参与社会保障体系建设，助力健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系。

守护人民健康

我们积极对接医保体系，持续承办大病保险、补充医疗保险、长期护理保险等政策性健康保险业务；积极发展与基本医保相衔接的各类商业健康保险业务，努力探索为新市民、互联网用户、慢病人群、老年人群以及中高端人群等提供更多保障选择；推动健康保险与健康服务融合发展，研究开发健康保险和健康服务结合型产品，满足人民群众对高质量、多元化健康保障的需求。

截至 2022 年底



学生儿童保险

- 针对学生儿童生活、教育和医疗等方面实际需求，完成 2 款综合意外险产品升级，并开发了 4 款意外伤害保险产品，拓展学生医疗保险的保障内容和保障范围。
- 截至 2022 年底，学生险承保近 9 千万人次，累计提供 28.5 万亿保险保障。

女性保险

- 升级现有团体女性疾病保险产品责任设计和病种范围，提升疾病保障范围和保险责任组合的灵活性。
- 截至 2022 年底，为 955 万人次特定女性群体提供约 1.26 万亿元的保险保障。

计生家庭保险

- 为符合国家计划生育政策的家庭、怀孕妇女、新生儿等群体提供保险保障，有力推动计生家庭保险业务向着政府放心、群众满意的方向持续健康发展。
- 截至 2022 年底，计生家庭保险覆盖超 3,000 万人次，提供了约 1.79 万亿元的保险保障。

老龄保险

- 针对老年人群高发的特定部位恶性肿瘤—重度以及严重原发性帕金森病和严重慢性肾衰竭，提供疾病保险金保障责任。
- 开发“尊颐人生”系列产品组合，采用主险养老金+附加护理保险组合设计模式，提供养老金、祝寿金、特定疾病护理及意外伤残护理等保障，满足客户养老及护理保障需求。
- 完成“国寿夕阳红特定意外伤害保险(A款)”“国寿银龄安康综合意外伤害保险(A款)”2款老年人意外险产品升级，全面保障老龄群体。
- 截至 2022 年底，承保的老年人意外险业务覆盖约 5,495 万人次，提供了超 3 万亿元的保险保障。

新市民保险

- 针对建筑工人和工程管理行业人员的风险特征，完成“国寿建筑工程团体意外伤害保险(C款)”等 2 款建筑工程意外险产品开发。
- 针对快递骑手、网约车司机，完成“国寿新业态团体意外伤害保险”产品开发，为此类从业人员提供基本意外伤害保险保障，并提供骑行意外、机动车意外、骨折和猝死的特定保险保障。同时，开发“国寿新业态团体意外费用补偿医疗保险(A款)”等 2 款医疗保险产品，提供具有针对性的医疗保险保障。
- 针对农村和城镇外出务工人员，开发“国寿务工人员团体综合意外伤害保险”产品，提供意外身故、意外医疗、住院津贴等保险责任。
- 积极开展新业态就业人员职业伤害保障试点委托承办业务，在北京、江苏、四川、广东中标 4 个省级项目。

案例：“北京普惠健康保”助力构建北京市多层次医疗保障体系

财险公司担任“北京普惠健康保”项目首席承保人，全面参与产品设计、推广、宣传等工作。该项目是北京市唯一的城市定制型商业医疗保险项目，旨在为基本医疗保险未涵盖的医疗费用提供补充保障，减轻百姓面对重病、大病压力，避免因病致贫、因病返贫。2022 年，为北京地区 300 万基本医保参保人提供健康保障，助力构建北京市多层次医疗保障体系。

服务社会治理

我们推动商业保险嵌入国家基本公共服务和公共管理体系，发挥保险机制在食品药品安全、安全生产、校园安全、生态文明建设等领域中的功能作用。通过保险和银行服务承接政府公共事务，有效降低政府管理成本、减轻政府管理压力，增进社会和谐。

截至 2022 年底，财险公司

责任保险实现保费收入

105.26 亿 元

同比增长

18.24% ↑

责任保险为社会提供风险保障

64.28 万亿 元

同比增长

29.24% ↑

责任保险支付赔款

41.32 亿 元

同比增长

8.43% ↑

案例：注重预防，打造预防服务“昌乐模式”

财险公司联合清华大学在山东省昌乐县开展“安责险+安全管理服务”试点项目，借力安全生产智能预防体系(CIRS)打造事故预防技术服务的“昌乐模式”。2022 年，该体系已覆盖全县经营主体超 10,000 家。参与企业工伤事故发生率年均降幅超 35%，安全生产行政处罚年均降幅达 70%，排查、整改各类隐患 60 万条，显著提高当地安全生产治理能力和治理水平。

助力农业强国

我们坚定发展农业保险，积极扩大三大粮食作物完全成本和收入保险试点，提升服务能力和服务覆盖区域，发展农产品“保险+期货”业务，推进农业保险领域科技创新，多措并举提升农业保险服务水平，用实际行动打好助力加快建设农业强国“组合拳”。

2022 年，财险公司

农险保费收入 **93.20 亿元**，为 **2,206 万户** 农户提供了 **7,694 亿元** 风险保障
支付赔款近 **63 亿元**，受益农户 **332 万户** 次

案例：高标准农田保险保障农业高质量发展

高标准农田建设是大力提升耕地质量的重要途径，是农业高质量发展的基础。财险公司结合高标准农田在建设和长期使用中面临的问题，运用金融保险等市场化工具，为高标准农田建设工程提供一揽子综合保险，已在临沂、聊城、德州、济南、潍坊、枣庄等地市承保 22 万亩，累计承担风险保障 2.28 亿元。

案例：保障粮食安全

2022 年财险公司在河南共计承保三大粮食作物中央补贴型完全成本保险 640.80 万亩，提供风险保障 62.73 亿元。“保险+期货”业务共开办了玉米期货价格保险、生猪饲料期货保险、生猪期货价格保险、鸡蛋期货价格保险等 4 个险种，提供风险保障 20.06 亿元。

赋能防灾减损

我们助力防损救灾体系建设，完善重大突发灾害应急管理机制，积极参与各地巨灾保险试点，探索对台风、地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等灾害的有效保障模式。强化风险预防，助力风险减量，推动保险业务从“事后损失补偿”向“事前事中防灾防损”转变。

2022 年，财险公司

中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体
全国产品签单保费贡献度 **29.27%**
位列共保体第 **2** 位

成功续保 **8** 个地方性巨灾保险项目
新增 **9** 个地方性巨灾保险项目
共参与 **17** 个巨灾保险项目，同比增速 **113%**

案例：保险保障助力全力应对暴雨灾害

财险公司为河源市“强降雨”提供巨灾保险服务，在该市遭遇“龙舟水”的侵袭引发洪涝灾害、人民群众财产安全受损严重时，财险公司 2022 年两次赔付 736 万元和 1,227 万元，有效发挥财政资金的倍增叠加效应，为地方政府的抢险救灾、恢复重建提供强大的保险支撑。

助力养老保障体系建设

我们深化“大健康大养老”战略，整合资源和平台优势，积极服务多层次多支柱养老保险体系建设。推动养老产业发展，推进养老产业布局，健全以健康管理、医养康养服务、养老财富管理为核心的健康养老服务体系。

参与“三支柱”养老保障体系建设

我们深耕养老金融领域，全面覆盖国家养老保险“三支柱”。依托品牌认可度高、客户资源丰富、渠道建设完备、专业能力领先等有利条件，充分发挥集团保险、投资、银行三大板块协同优势，打造具有市场竞争力的养老第三支柱产品布局、销售体系、服务平台。

积极服务第一支柱

- 养老保险公司入选全国社会保障基金理事会“可持续投资权益组合”管理人，成为获得该资格的唯一一家养老保险公司

巩固第二支柱行业引领地位

- 养老保险公司企业年金管理规模稳居行业首位，企业年金法人受托市场份额接近 30%，职业年金总规模、累计受托规模两项指标继续保持行业第一

大力发展第三支柱业务

- 寿险公司实现行业首批开办，在行业内首批完成中银保信系统验收，个人养老金业务实现行业首批开办，在 36 个先行区域全覆盖
- 广发银行作为首批试点银行参与个人养老第三支柱建设，入选首批个人养老基金销售机构名录
- 养老保险公司成为养老险行业首批参与银保信个人养老金平台商业养老金业务对接的机构，首批 5 支商业养老金产品率先获得原银保监会备案批复

截至 2022 年底

寿险公司承保个人养老保险 **2.7 万件**，个人养老金业务规模达 **1.17 亿元**

广发银行个人养老金
开户数量突破 **52 万户**

大健康基金
累计签约规模超 **150 亿元**

各类健康管理服务
使用总量超 **1,600 万人次**

案例：寿险公司发布首款个人养老金产品

2022 年 11 月 23 日，寿险公司首款个人养老金产品—国寿鑫享宝专属商业养老保险被列入首批个人养老金保险产品名单。该产品除提供养老年金给付外，还提供身故保险金、失能护理保险金，能够给予客户多样化的保障责任供给，使客户在拥有资金稳健增值收益的同时还可获得丰富多样的保险保障。

案例：广发银行首笔个人养老金业务在北京落地

广发银行在个人养老金业务上“早启动、早部署、早谋划”，于个人养老金正式启动实施的第一天，作为首批获得个人养老金业务资格的金融机构在北京率先落地首笔个人养老金业务，依托中国人寿集团的保银协同优势，整合集团健康养老生态圈产业链资源，打造以健康管理、医疗康养、养老财富管理为核心的综合养老“生态圈”。

加快养老社区布局

我们用心打造“机构+社区+居家”三位一体的养老服务体系，积极创新嵌入式社区普惠养老模式，为全社会提供 CCRC（持续照顾退休养老社区）、康养旅居、城心精品养老公寓、普惠型社区养老等多层次养老服务。围绕养老需求，设立 200 亿元大养老基金，在华南、华东、华北、西南等地投资布局商业养老项目，打造高品质养老社区，形成“国寿嘉园”专业养老服务运营品牌，为人民群众拓展生活照料融合健康关怀的新型养老服务。

案例：中国人寿打造高品质养老社区

中国人寿积极推进养老产业布局，以健康管理、医养康养服务为核心，围绕“吃、住、医、护、乐、学、游”多样化养老需求，构建标准化健康养老服务体系，打造覆盖天津、苏州、厦门、成都、深圳、青岛、杭州、三亚、博鳌等多个城市的高品质养老社区、城心精品养老公寓和康养旅居度假基地。

国寿嘉园·天津乐境项目

该项目是中国人寿旗下首个医养结合型养老养生社区，秉持“医养结合，乐享无忧”的理念，提供 CCRC 一站式持续照料服务。作为长期护理保险定点机构，为参保人员的社区居民提供长期 24 小时护理服务。与近百家京津地区三甲医院开通医疗绿通，提供医养结合服务，打造“养护防疗康”全周期健康闭环。



国寿嘉园·青岛长者公寓



项目为交通便利、风景优美、配套完善的城心精品养老公寓。位于青岛市市北区四流南路核心区域，西靠胶州湾，东临四流南路主干道，可轻松抵达青岛城内各处；紧邻优质三甲医院，医疗资源集中；周边商业及生活配套齐全，半径 2 公里内有 2 处城市花园。

国寿嘉园·苏州雅境项目

该项目既是中国人寿旗下体量最大，又是首个落地建成的复合型养老养生社区。通过打造位于阳澄湖畔的中式园林，便于入住长者与自然为伴享、品苏式文化。定期举办名家讲坛、健康出游、公益活动等多项活动助力长者悦享活力人生。配备专业厨师团队，提供以淮扬菜系为主的适老化供餐方案与多种供餐模式，满足长者不同的饮食需求。



国寿嘉园·三亚逸境康养度假项目



项目依托三亚海棠湾优质的自然资源及专业的医疗配套，为客户实现防大病、管慢病、抗衰老三大健康目标。通过提供全套房酒店服务，打造健康管理中心和健康步行街两大康养配套，构建半小时生活圈，为客户提供 360°全生命周期健康管理服务，满足多重旅居需求。

国寿嘉园·厦门乐境项目

项目整体规划康复护理区、自理北区、公共配套区、自理南区 4 大功能区，通过汇聚优质医疗资源，构建标准化健康养老服务体系，为长者医养需求提供多重保障，构建集护理、自理、医疗、养老全方位服务为一体的大型精品医养结合型养老社区，预计将于 2025 年投入使用。



普惠型社区居家养老项目

该项目创新推出“普惠型高品质嵌入式”社区居家养老模式。依靠三甲医院选址并打通医院绿色通道，定期邀请医疗专家进社区，形成“医养护”一体化的普惠性医养结合新模式，满足居民健康医养需求。提供托养照护服务、三餐两茶点的定制餐饮服务，开展公益性的社区文化活动服务，让养老“不离社区，不离家”！



携手并进 共享美好新生活

中国人寿坚持“以客户为中心”，不断提升服务质效，维护消费者合法权益；注重和员工共同成长，提供干事创业的良好环境；积极投身社会公益活动，展现国寿央企担当。



贴心服务客户

公司持续优化客户服务体系，创新服务内容，提升服务体验，保障客户权益，推动客户服务提质增效，满足客户多元化需求。

创新服务体系

我们依托技术支撑和数字驱动，构建以客户为中心、以创新为导向的服务体系，实现线上线下互融互通，用户、平台、产品、渠道交互协同，全面提升综合服务能力和价值创造能力。

连通互联网平台服务



梳理完成涵盖 7 家单位的中国人寿服务资源视图，精准分析客户痛点和需求，为不同等级客户提供更具针对性基础服务和增值服务

统一联络中心服务



实现保险、投资、银行 3 大板块，境内境外、9 家子公司间 95519 电话无感知转接，构建“号码只拨 1 次、语音只听 1 次、需求只说 1 次”的便捷服务，使客户在窗口享受“集团-子公司”的“智能-人工”接续服务

落地“睿运营”模式



寿险公司通过推动建设多点触达、多维智能的保全服务模式，构建“客户自助、空中柜员、销售 e 店”三位一体线上服务受理模式，制定全国统一审核及作业标准，客户可在全国任意网点高效办理保全业务



▲ 石椅羌寨“璀璨 20 载 感恩共情长”专题感恩活动



▲ 客户体验智慧柜员机“全自动”“免排队”服务

截至 2022 年底	2022 年	
累计服务客户超 8 亿 人次	95519 客户联络中心接入通话总量近 4,000 万 通	寿险公司客户保单保全服务 e 化率达 92.79%

案例：中国人寿服务资源视图全方位满足客户需求

2022 年，中国人寿首次梳理完成涵盖 7 家单位的服务资源视图。其中，寿险公司提供“悦己生活”“700 健行”、亲子趣味赛等“康养育娱”多维服务；广发银行推出会员成长体系“广发精彩荟”，全面打通借记卡与信用卡积分体系与生活场景；财险公司升级“安心享”平台车务服务，上线居家服务折扣等多项服务，不断满足客户个性化需求。

案例：升级“空中客服”服务模式

寿险公司从客户需求出发，成功打造出行业内首个“99% 自助办理 + 1% 远程交互办理 = 100% 线上办理”的保单服务智能链条，升级“空中客服”服务模式，让客户足不出户即可远程视频连线柜面办理业务。此外，因地制宜组织成立少数民族服务团队，为偏远牧区的牧民提供更好的保险保障，以实际行动守护草原上乡亲们的美好生活。



优化客户体验

我们通过优化客户服务工作机制,主动升级适老化服务,倾听客户诉求,开展形式多样的客户节主题活动,提升客户服务体验,传递金融服务温度。

完善服务机制

我们持续深化“客户之声”项目,积极收集客户反馈,不断完善“评价-反馈-改进”迭代演进的长效闭环机制,提升客户服务水平。2022年,财险公司“客户之声”入选中国电子质量管理协会《全国用户体验创新典型案例集》,成为保险行业唯一入选的创新应用案例。

优化适老化服务

我们锚定老年客户服务难点、打破数字鸿沟,统筹推进适老化服务,为老年客户打造“一声直达、一键接入、一线即通”的95519数字化专线绿色通道。推出移动端APP尊老模式,提供放大字号、语音播报、远程视频等便捷功能,线下网点提供优先叫号、现金通道、专属陪同等尊享服务,切实传递对老年人的专属关爱。

截至 2022 年底

寿险公司

为 **2,559 万** 人次
老年客户提供了系列适老服务

财险公司

设置爱心窗口 / 新市民服务网点

1,617 个

2022 年

寿险公司

共为 **63.29 万** 老年客户
提供 95519 人工优先接入服务

老年客户人工接通率达

97.93%

线下柜面累计服务老年客户

550 万 人次



荣誉

- 寿险公司 APP 在保险行业内率先通过工信部适老化及无障碍水平预评测
- 广发银行“适老化服务”项目获中国银行业保险业适老服务典型案例



▲ 一线服务柜面设置长者健康驿站



▲ 工作人员为老年客户提供上门服务

提升理赔质效

我们坚守理赔是保险服务的关键,通过开启理赔“大数据通道”,简化理赔手续、加快理赔速度,建立全新智能理赔服务模式,不断践行“中国人寿始终在您身边”服务承诺。

2022 年

寿险公司

累计理赔件数

1,917 万 件

理赔金额

515 亿 元

获赔率

99.65%

寿险公司搭建寿险 APP、官方微信公众号、官方网站、95519 联络中心、销售人员、销售网点、柜面等多样化理赔申请渠道;完善理赔复议功能,有效解答客户咨询;扩大“重疾一日赔”适用范围,推进理赔直付服务。

财险公司

累计理赔件数

1,179 万 件

理赔金额

592 亿 元

案件结案率

95.17%

财险公司上线“一路行”等智赔平台,实现一站式在线视频理赔,助力损失核定更精确、赔款支付更快速,使客户轻松享受无接触、便捷化的智能理赔体验。

案例：专业高效快速理赔，让客户更省心

财险公司承保某电器公司财产一切险,2022 年该企业仓库发生火灾,直接经济损失超 2,000 万元。财险公司立即成立专案小组前往现场初步查勘,仅一个多月完成全部 1 万多台冰箱残骸清点工作,赔付 1,897 万元顺利结案。公司认真、负责、专业、热情的服务得到了被保险人及其他各方的高度认可。

案例：无人机智能作业管理平台赋能精准理赔

为加快农险战略部署与深度应用,财险公司建设集无人机管理、飞行、拍摄、分析于一体的“国寿 i 农飞”无人机智能作业管理平台。自平台上线以来,在高清底图调查、承保验标、理赔查勘等业务上,已经完成飞行超千余架次,累计飞行时长超 1 万分钟,飞行覆盖面积超百万亩,为公司“精准承保、精准理赔”持续赋能。



开展客户节活动

我们连续十六年开展“国寿 616”客户节活动，2022 年“国寿 616”客户节以提升产品服务创新、协同发展、数字化运营、品牌传播四大能力为目标，首次开展高星级客户互认互通试点活动；打造高质量产品矩阵，新增或主推线上产品数量超百款；构建“康养体验、财富体验、普惠体验、出行体验”线上四大客户体验场景，让客户感受到国寿服务的温暖与贴心。

2022 年

“国寿 616”客户节线上
累计参与活动客户超

1.3 亿 人次

媒体传播总量达到

7,372 篇次

寿险公司打造康养体验场景，结合“悦己生活”“700 健行”等多样化主题开展互动活动；推出客户节专属“健康权益大礼包”回馈活动。



财险公司联动“财宝 LIVE”直播间上演十余场嘉年华狂欢直播，聚焦客户车务、健康、乐购、金融等多元化出行需求，整合各类优质资源，有效提升服务能力。

海外公司在香港、澳门、新加坡、印尼及深圳五地举办形式多样的线上线下精彩活动，如在澳门组织定点路演和退休金机构客户拜访活动；在印尼举办线下太极拳课程，传播中华优秀传统文化等。



维护消费者合法权益

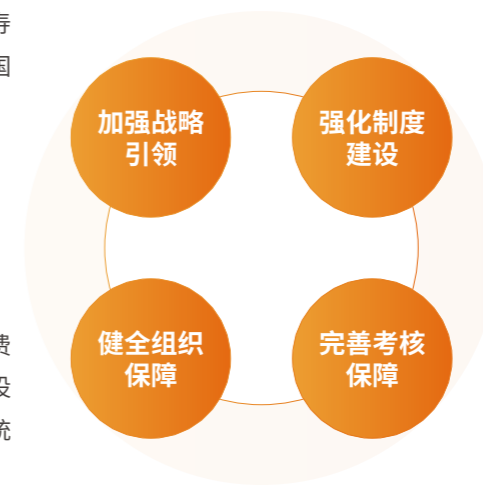
我们严格落实各项消费者保护工作要求，重视客户投诉处理，加强客户信息保护，持续开展常态化金融消费者权益保护宣传活动，不断提升消费者权益保护工作水平。

强化组织机制保障

我们将消费者权益保护理念融入到顶层设计的统筹谋划中，围绕保障消费者基本权益，统筹建立并不断完善消费者权益保护工作体系，以多维管理保障助力消费者权益保护落到实处。

将消费者权益保护纳入《中国人寿“十四五”发展规划纲要》和《中国人寿“十四五”服务转型专项规划》

集团公司和主要成员单位均成立消费者权益保护委员会和工作委员会，设立消费者权益保护相关部门，全系统累计有消保专兼职人员近 1.5 万名



不断细化各环节消费者权益保护工作流程和标准，2020 年以来，全系统累计新增和修订各类消费者权益保护管理制度 70 余个

在内部考核体系中加强消费者权益保护考核指标，让“风向标”更明确、“指挥棒”更有力

案例：中国人寿发布首部消费者权益保护白皮书

2022 年 9 月 19 日，中国人寿发布《中国人寿消费者权益保护白皮书》，这是国内首部由金融保险集团公司发起的消费者权益保护主题白皮书，通过广泛客户调研描摹了金融消费者对消费者权益保护的认知和需求情况，突出彰显了中国人寿积极响应中央和监管机构关切，扎实做好金融消费者权益保护工作的探索和成果转化。



完善客户投诉管理

我们持续强化投诉综合治理和源头治理，印发《关于进一步强化综合治理和源头治理做好客户投诉处置工作的通知》，制定专项治理工作方案，深入查找自身薄弱环节，严控增量风险，化解存量风险，营造“零投诉、优服务”的良好氛围。

2022 年监管转办投诉量

寿险公司同比降低

40.56%

广发银行同比降低

1.62%

财险公司同比降低

37.70%

保护客户信息和隐私

我们修订并印发《中国人寿个人客户信息管理办法》，不断完善“用户信息授权及个人隐私保护政策”条款，统筹各成员单位进行自查整改，全面梳理和排查公司在个人信息权益保护方面可能存在的问题和漏洞。“寿险APP”获得权威机构的隐私合规检测认证和金融科技产品认证，财险公司个人网络安全保险为消费者提供涵盖资金失窃、身份信息失窃、网络购物欺诈等三项责任的风险保障。

寿险公司获得 ISO 27001 信息安全管理体系及信息安全服务资质认证证书



开展消费者权益保护教育宣传

我们积极在“3·15”消费者权益保护教育宣传周和“金融知识普及月”等开展丰富多彩教育宣传活动，线上通过短视频、漫画长图等创新形式传递金融知识；线下走近特定人群和区域，开展“教叔叔阿姨查保单”“知识讲座下乡村”等活动助力提升金融素养，积极构建线上线下、全方位消费者权益保护宣传教育格局。

2022 年

开展线上线下教育宣传活动近

3.2 万 次

触达消费者约

2.21 亿 人次

发布原创宣传教育文案近

4,000 条

点击量超

2,750 万 次



荣誉

- 集团公司获评原银保监会
“2022 年金融联合教育宣传活动银行保险机构优秀组织单位”

广发银行通过改编真实案例，制作轻松幽默的短剧，串联金融风险提示等多个知识点

财险公司通过广播电视台直播节目开展金融知识教育宣传

养老险公司制作以案说险原创文案和公益海报接龙 H5 小程序，揭露养老领域金融诈骗、非法集资等非法金融活动



成就员工幸福

公司秉持“以人为本”的理念，尊重和保护员工的合法权益，为员工提供快速成长的发展平台，用心呵护员工，努力营造识才、爱才、敬才、用才的浓厚氛围，持续提升员工的获得感、幸福感。

保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，吸引高素质人才，充分保障员工的各项合法权益，积极推进和完善民主管理制度，持续完善公司薪酬福利体系，充分尊重员工的劳动成果。

平等雇佣

规范人才引入程序，禁止雇佣童工和强迫劳动，杜绝基于民族、性别、国籍、宗教信仰和文化背景等不同因素的歧视行为，提供平等就业机会，切实保障员工各项劳动权利，维护员工合法权益

民主管理

健全以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，帮助员工针对涉及切身利益的议题表达诉求，通过广泛征求意见建议等方式，带动员工参与公司重大决策和日常经营管理

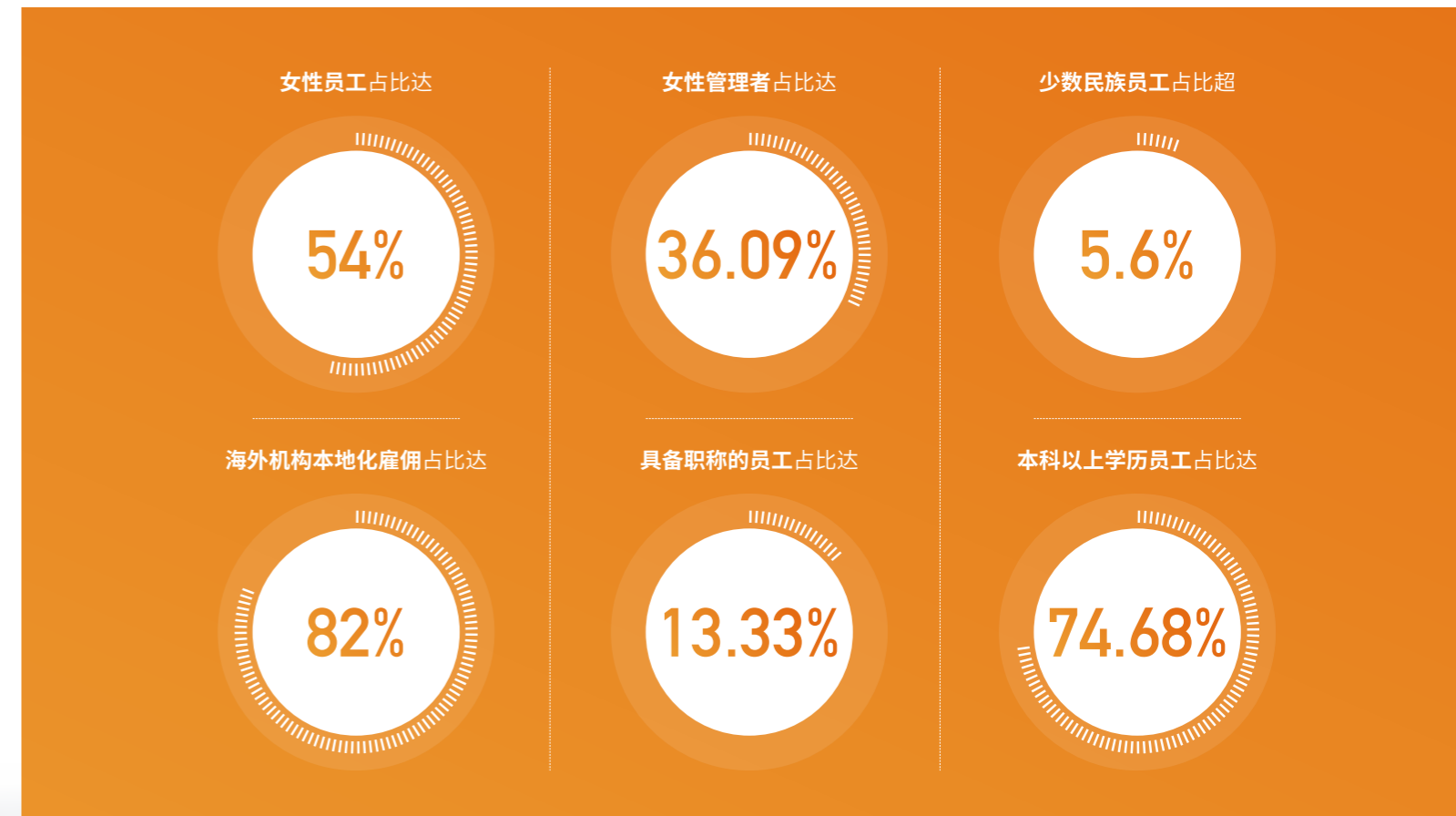
薪酬福利

实行以岗位绩效工资制为主体的多元化薪酬分配模式。根据不同职业发展通道特点，构建岗位职级、绩效、薪酬一体化体系，为员工提供包括基本薪酬、绩效薪酬、福利性收入和中长期激励等项目的全面薪酬计划

员工健康

建立完善的职业健康管理体系，强化职业健康管理，定期安排员工职业体检，为员工创造安全舒适的工作环境和条件

2022 年员工总人数 **18.84 万** 人，员工和销售员队伍超 **94 万** 人



帮助员工成长

我们加强对人才队伍系统性培训培养，促进业务与人才发展相互驱动，完善培养体系，依据发展战略和市场竞争需要制定相应的培养内容及方式，帮助员工实现自我价值。

2022年

全年共开展培训项目（含线上）

31,618 期

直属干部教育培训机构培训达

65万 人次

新员工培训覆盖率达

98.76%

员工培训覆盖率达

99.85%

人均培训时长达

124.92 学时

员工培训总投入

22,265万 元

围绕“两稳两控五提高”工作部署和干部人才队伍建设需要，扎实推进教育培训工作。丰富培养路径，坚持用培结合，完善横向、纵向的多岗位培养锻炼机制，推动优秀人才“小步快跑”

能力素质培养

职业晋升规划

健全职业规划，重视个人的职业发展，拓宽人才成长空间，引导各类人才主动学习提升，更新知识技能，加快成长成才

案例：举办中国人寿领导干部研修班

集团公司依托中央党校（国家行政学院）举办中国人寿领导干部研修班，选调各成员单位班子成员及高管人员、省市机构“一把手”、年轻干部共180人参训。培训以“加强政治学习 提升政治能力 强化政治担当”为主题，通过5天集中学习、1个月线上学习、132场分组领学研讨和5次班级交流分享，推动领导干部进一步提高政治觉悟、政治素质和政治能力。



案例：“干学赛练”教学模式快速提升员工专业能力

资产公司致力于培养国际化人才，积极组建跨境业务路演人才库，持续开展多层次培训项目。一是面向公司跨境业务专项工作组成员，举办跨境业务专项培训及模拟路演；二是面向跨境业务路演人才库成员，提供国际化业务专题讲座及英语培训；三是面向公司全体员工，开展全员英语学习竞赛活动，广泛提升员工英语水平和业务拓展、服务能力，有力支持公司业务开展。

案例：养老险公司组织受托资产管理技能竞赛

养老险公司举办“专业引领发展 服务创造价值”受托资产管理技能竞赛，培养和选拔有代表性的基层优秀专业人员，共计110名员工报名参赛，最终共97人获得受托资产管理专岗认证，为养老险业务发展转型升级、推进受托资产管理业务高质量发展提供人才支撑。

培育行业力量

我们通过集团化办学路径，全力推进保险学院发展，形成职业教育、党校、培训“三位一体”的特色教育格局，面向保险金融服务业、康养服务业等行业、企业持续输送人才。保险学院为行业内多家知名企业开展订单培养和现代学徒制培养，校企按需联合招生，共同制定人才培养方案，配套开设相应订单特色课程，创新校企育人“双主体”、学生员工“双身份”培养模式，已为行业基层公司输送订单人才1,800余人，为保险行业培养高素质技术技能专业人才。

2022年

保险学院新建校内实践基地

5 个

与 **47** 家行业企业
建立校外实践基地

毕业生初次就业率达

82.73%



▲ 中国人寿集团旗下的保险学院，作为教育部人才培养水平评估优秀学校，每年为金融保险企业培养上千名高素质技能型人才

关心关爱员工

我们切实关注员工身心健康，开展形式多样、内容丰富的文体活动，丰富员工业余生活，关怀特殊群体，使每一位员工都能感受到企业的关怀与温暖，增强员工归属感。



关怀特殊群体

完善困难员工帮扶救助长效机制，聚焦员工“急、难、愁、盼”问题，开展关怀慰问行动。组织离退休员工开展文艺活动，完善女性员工关怀设施，落实多种专项福利。寿险公司推进“女职工关爱室”的建设工作，陆续完成了关爱室场所落实设施配备、活动安排等

平衡员工工作生活

加强职工之家活动室管理，组织开展观影、春秋游、球类活动等创新文体主题活动，为员工提供展示平台，激发员工活力，促进员工交流

案例：寿险公司开展“红色力量 耕读不辍”职工读书活动

寿险公司开展“红色力量 耕读不辍”职工读书讲习活动，评选出“学习领读”“品读分享”“阅读畅想”等奖项 300 个，共有 13,990 人参加了活动，有效激发了员工的阅读学习热情，在公司营造了积极向上的阅读氛围。

案例：广发银行乌鲁木齐组织开展职工篮球赛

广发银行乌鲁木齐分行组织开展“迎难而上，乘风破浪”第七届职工篮球赛。比赛设置了男女混合“趣味赛”和男女混合“投篮赛”等趣味性十足的比赛项目，进一步丰富广大干部员工精神文化生活，培育团结协作、拼搏进取的精神。

案例：国寿健投公司元宵节猜灯谜活动

在元宵节之际，国寿健投公司举办了“元宵迎康‘健’，鸿运正当‘投’”元宵灯谜活动，设立汉字、动物、诗词典故等多个主题灯谜，员工在浓厚的节日氛围中感受到了传统文化的独特魅力，进一步丰富了文化生活，增强了团队凝聚力。

增进民生福祉

慈善不仅仅是爱，更是责任与担当。中国人寿构建以中国人寿慈善基金会为核心平台，聚合系统内各成员单位公益慈善资源的公益慈善体系，发挥各成员单位的金融保险专业优势，多维度开展公益慈善活动。

开展公益捐赠

中国人寿慈善基金会成立于 2007 年，是在民政部登记、受民政部监管的 3A 级非公募基金会。基金会始终秉承“奉献中国人寿爱心，支持和开展公益慈善事业，促进社会和谐与可持续发展”的宗旨，在中国人寿集团成员单位捐资支持下，实施了一大批注重长远的公益慈善项目。2022 年捐赠公益慈善资金 4,654.18 万元，成立至今累计捐赠资金超 6 亿元。

推进共同富裕

我们深刻把握促进共同富裕的基本精神和实践要求，通过中国人寿慈善基金会发挥公益慈善在第三次分配中的积极作用，在高质量发展中推进共同富裕。持续向广西壮族自治区龙州县和天等县、湖北省郧西县和丹江口市、内蒙古自治区大六号镇捐赠帮扶资金，努力为欠发达地区人民群众解决生活和发展难题，满足人民日益增长的美好生活需要。

关注困境人群

我们不忘保险初心，努力为陷入困境的群体提供帮助，让热爱生活的人们收获幸福。支持中国妇女发展基金会“关爱女性生殖健康项目”，有针对性地开展困境妇女医疗救助工作；携手中国计划生育协会和深圳市人口基金会，为计划生育特殊家庭提供社会温暖；助力中华慈善总会“情暖老兵公益项目”，为低收入及特困退役军人家庭解困济难。

守护儿童成长

我们相信对于孩子成长，最重要的就是贴心的守护和长期的陪伴。2008 年汶川地震发生后，中国人寿慈善基金会已连续 14 年为地震孤儿提供生活资助，此后又助养了“舟曲泥石流”“玉树地震”和“鲁甸地震”的致孤儿童共计 1,104 人；自 2019 年起，基金会为改善欠发达地区乡村学校体育教育缺失问题开展“百校体育帮扶计划”，通过捐赠体育器材、选派志愿者支教、组织篮球联赛和集训等，用体育教育和体育精神陪伴他们茁壮成长。

案例：“百校体育帮扶计划”用爱守护少年儿童健康成长

2022年，“百校体育帮扶计划”邀请马布里、马泳、李玮颢、矣进宏、刘铁等篮球明星来到了湖北省丹江口市浪河镇小学及广西壮族自治区崇左市天等县把荷乡村小学，手把手指导孩子们学习运球、传球、投篮等基本功，为孩子们带来一堂生动的体育课。截至2022年底，“百校体育帮扶计划”已为813所乡村小学提供体育教育帮扶，累计受益学生达75.8万人次。

“

我要感谢中国人寿，让我有机会和孩子们一起打篮球，篮球是一种很好的让人团结的方法，能够让来自世界各地的人互相认识、了解彼此。

——斯蒂芬·马布里

”

“

对于我们乡村的孩子来说，能够享受到优质的体育运动训练，学习一两项终身受益的体育项目，这可能改变一个孩子的命运。

——丹江口市浪河镇小学校长 魏云

”



投身公益慈善

作为综合金融保险集团，我们积极发挥自身在保险、投资、银行领域的专业优势，积极探索多元化、多渠道践行公益慈善的方式方法，致力于与更多向善力量携手同行，用大爱温暖社会。

2022年

广发希望慈善基金全年捐赠

1,116万 元

在12个省份开展十余类公益慈善项目，受益师生共计超

2万 人次

广发希望慈善基金

广发银行通过金融服务有效赋能公益慈善事业，将公益慈善与信用卡积分有机结合，在广发银行APP、发现精彩APP开通积分捐赠功能，实现积分捐赠由传统渠道转为线上化捐赠。客户通过积分捐赠可自主选择参与希望助学、希望厨房、希望操场、希望图书室等公益项目。客户捐赠后，广发银行按照“1,000积分=1元”的比例，将积分折算成善款捐赠至中国青少年发展基金会广发希望慈善基金，用于支持中国欠发达地区的教育事业发展和青少年的健康成长。

“互联网区块链+公益保险”

财险公司自2017年与中国扶贫基金会、中国妇女发展基金会合作“顶梁柱”“加油木兰”“加油宝贝”公益保险项目，以“互联网区块链+公益保险”形式解决因病返贫问题，全面助力乡村振兴战略。2017年至2022年，“顶梁柱”项目为云南省镇雄县、湖北省巴东县、四川省南江县等15省73个县（区、市）的803万建档立卡贫困户、低收入人口提供医疗、意外保障，项目受益超9万人次，累计赔款支出超2.2亿元。“加油木兰”项目通过区块链技术为14省41县（区、市）建档立卡贫困女性提供防止因病因学返贫的保险保障，累计赔款支出1亿元。“加油宝贝”项目为6个重点帮扶县超307万名儿童提供健康、意外风险保障。

升级设立乡村振兴基金

国寿投资公司为推动湖北省郧西县实现乡村振兴，于2018年发起设立“国寿（郧西）教育扶贫基金”，所得收益全部用于精准资助郧西县就读普通高中阶段的建档立卡贫困家庭学生。2022年3月，中国人寿与定点帮扶的湖北十堰郧西县人民政府共同携手，将“国寿（郧西）教育扶贫基金”提档升级为“国寿（郧西）乡村振兴基金”，基金规模由3,000万元增加至5,000万元，将覆盖面扩展为对教育、乡村医护工作者、乡村振兴创业带头人等多方资助，激发郧西县在外学子和务工青年返乡创业热情、激活农村资源，为推动郧西县乡村全面振兴提供有力支持。



▲ 中国人寿乡村振兴基金助力郟西县高质量发展

志愿者服务

我们鼓励和引导广大员工贡献社会、服务社会，成立中国人寿志愿者协会，开展扶残助残、青少年关爱、爱心捐赠等活动，传递志愿服务精神。



- 寿险公司已成立青年志愿者服务队 300 余个，拥有注册青年志愿者 7,000 余人，组织开展志愿服务 1,500 余次，参与志愿服务 3,000 余人次
- 广发银行组织青年志愿者以进农村、进企业、进商圈、进学校、进社区等“五进”方式开展金融知识宣传活动，推动金融知识普及
- 财险公司联合共青团衡阳市委开展“争当‘河小青’保护母亲河 青志在行动”志愿服务活动，营造“水清、河畅、岸绿、景美”的河流生态环境
- 海外公司积极筹办支援各项社会及义工活动，全年共组织参与 14 场义工服务工作，出动义工 182 人次
- 国寿投资公司正式注册志愿服务组织，发起“爱心齐接力扶智助振兴”活动，向对口帮扶的郟西县捐赠爱心图书 1 万余册
- 国寿健投公司组织青年志愿者赴国寿嘉园·天津乐境养老社区开展“情投健康·温暖乐境”主题志愿服务活动，为社区长者带来各类文艺表演，通过熟悉的旋律唤起长者温暖回忆，传递国寿最真挚的祝福
- 保险学院全年共开展 36 项各类志愿服务活动，志愿服务覆盖人数 2,552 人，累计服务时长约 21,442.8 小时

助力文体事业

中国人寿紧跟国家文化强国、体育强国的建设目标，长期关注并支持文体事业发展，让更多人民群众关注并参与到体育运动中、享有更高质量的精神文化生活，助力满足人民群众日益增长的美好生活需求。

做体育事业的坚定支持者

我们通过多年鼎力倾注，实现对篮球运动从塔基到塔尖的全面支持。从冠名支持“NYBO 青少年篮球公开赛”和“少年 CBA”系列活动，助力青少年实现篮球梦想；到资助“百校体育帮扶计划”，让更多欠发达乡村地区的孩子们感受到篮球运动的魅力；再到举办中国人寿“一跃全明星”扣篮大赛，帮助有梦想的“草根”篮球爱好者站上 CBA 全明星的舞台；直到以“官方主赞助商”身份支持 CBA，助力国内职业篮球联赛的蓬勃发展。

作为 CBA 乃至中国篮球事业最重要、最坚定的支持者，我们始终致力于帮助热爱篮球的少年实现梦想，支持中国篮球事业的全面发展。未来，我们还将继续以综合金融之力支持体育事业发展，愿与所有追寻梦想的球员、球迷及体育爱好者携手，用体育的力量共创美好明天。

案例：“一跃全明星”点燃梦想火种

以往全明星周末扣篮大赛只是职业选手间的较量，从 2019-2020 赛季开始，中国人寿把民间高手也带上了这片赛场，携手 CBA 推出“一跃全明星”扣篮大赛海选活动，为心怀梦想的民间篮球爱好者打造直通全明星扣篮大赛的平台。中国人寿已连续四年推出“一跃全明星”扣篮大赛海选活动，将矣进宏等民间扣将送上 CBA 全明星周末与 CBA 球星同台竞技，为所有草根篮球人打开了一扇窗，助力他们在更大舞台上实现自我，创造奇迹。



案例：“小记者梦想计划”让更多喜欢篮球的孩子走近 CBA

2021年，首届“少年 CBA·中国人寿小记者梦想计划”正式启动。该计划自举办以来，共有近 400 名来自全国各地的青少年参与，选拔出的优秀学员还会前往全国总决赛现场，接受知名媒体人培训，前往电视台实践，并近距离与 CBA 球员交流和采访。小记者们在活动中释放激情、追逐梦想，对篮球运动及新闻传播有了更深入的认识和热爱。

“少年 CBA·中国人寿小记者梦想计划”让更多喜欢篮球运动的孩子走近 CBA，帮助他们开拓眼界、增长知识、提升自信。



案例：携手 NYBO 助力青少年篮球梦想远航



多年来，中国人寿持续支持 NYBO 青少年篮球公开赛，并深度参与到各赛区篮球比赛的筹备举办中。为给广大少年儿童提供运动健身、成长交流平台，我们与 NYBO 主办方在全国 170 多个赛区为 20 万名篮球少年提供了上万场正式篮球比赛。NYBO 小球员们还登上 CBA 全明星舞台，摘获无数耀眼的荣誉奖章，许多偏远地区孩子们也拥有了实现篮球梦想的机会。

做文化发展的长期助力者

党的二十大报告对推进文化自信自强，铸就社会主义文化新辉煌提出了新的具体要求。中国人寿作为国有金融保险企业，在国家文化振兴的大背景下，致力于提升文化对于社会大众的引领作用、探索美育对少年儿童的塑造和影响。

2020年，我们“牵手”北京环球度假区，围绕保险保障服务、品牌营销以及公益慈善等开展系列合作，用专业能力为广大游客欢乐的游园体验增添一份保险保障；2021年，中国人寿与国家大剧院达成战略合作，以“推动社会主义文艺繁荣发展、建设社会主义文化强国”为指导和遵循，携手为人民群众创造更丰富的文化生活氛围，为广大观众和客户的美好生活追求提供更优质的服务和保障。多年来，中国人寿持续支持文化产业的良性发展，将金融保险之力与文化艺术事业发展紧密结合，以金融力量传递艺术之美，以文化之盛记录时代之兴，让文化艺术更加广泛地惠及社会大众。

案例：走进国家大剧院与音乐大师一起过周末

依托与国家大剧院的战略合作，我们和其共同举办了“乐享人生”艺术沙龙系列活动，邀请客户走进国家大剧院沉浸式欣赏音乐大师们的倾情演奏，为大众带来了一场高端、专业、有品质的多媒体电影音乐沙龙—光影的声音。本次活动还组织客户在国家大剧院歌剧院进行了参观，身临其境地欣赏这具有民族特色的艺术殿堂。



案例：“国寿小画家”推动少儿艺术的蓬勃发展



我们发起成立的“国寿小画家”少儿社会美育公益项目，通过少儿美术展览、艺术讲座、艺术公益等多种形式，在全国范围内开展社会美育的普及和推广工作。2022年，活动报名人数近 70 万，上传作品超 80 万幅，总投票人数达到 192.3 万人，线上访问量 2,244 万次。与此同时，“国寿小画家”还与国内权威美育专家和艺术家携手，为山区的少年儿童开启艺术大门，为全国城乡少年儿童提供美育发展土壤。

案例：带孩子们感受异国文化的魅力

2022年，我们组织了以“一带一路”青少年国际文化交流为主题的系列夏令营活动，带领 200 余名客户子女在俄罗斯文化中心、土耳其文化中心及斯里兰卡、阿尔巴尼亚、智利等驻华使领馆体验异域文化和公共外交，提高跨文化交流实践能力，收获独特的体验和经历，为日后探寻更广阔的世界埋下种子，点燃梦想。





和谐共生 筑造绿色新家园

中国人寿充分发挥综合金融优势，力促绿色金融与生态文明建设双循环，将绿色发展理念融入公司经营管理全过程，为“绿水青山”注入金融活水，全力助推碳达峰碳中和目标实现。



深耕绿色金融

公司积极拓展金融服务内涵、助力经济绿色化转型、支持生态文明建设，制定“十四五”绿色金融专项规划，在保险、投资、银行等领域深挖绿色金融潜力，以保险守护绿色产业、以投资驱动绿色创新、以信贷支撑绿色发展，为绿色发展汇聚金融能量。

发展绿色保险

我们积极创新绿色保险产品服务，不断丰富绿色保险供给，持续加大对绿色发展的风险保障，并将卫星遥感、气象等大数广泛应用于森林、海洋、湿地等“碳库”产品创新和理赔服务，以绿色保险守护绿色产业发展。



案例：财险公司落地全国首单农业碳汇保险

财险公司全国首单农业碳汇保险在福建宁德福鼎市试点落地，为福鼎市特色农业产业提供300万元碳汇损失风险保障。该保险用于对灾后农业碳汇资源救助、提高农田土壤肥力、改善种植管理、培育技术创新等费用支出，将助力福鼎市农业产业质量提升、生态安全保障工作落实，为保险助推“双碳”目标、绿色发展战略新模式起到示范作用。

践行绿色投资

我们发挥保险资金长周期优势，通过参与绿色信贷、绿色债券、绿色基金等形式，重点支持低碳、循环、生态领域融资需求，把绿色环保作为投资决策的重要考量因素之一，积极为经济绿色转型提供长期稳定资金支持。

2022年

广发银行自营直投各类绿色债券投资余额 **66.94亿元**，共发行 **4** 只 ESG 相关产品，累计募集规模 **11.83亿元**

截至 2022 年底

中国人寿绿色投资存量规模超 **4,600亿元**，较年初增长逾 **500亿元**

财险公司累计出资 **1.75亿元** 投资“中国人寿-招金矿业债权投资计划” 推动生产方式绿色转型

养老险公司支持绿色投资存量规模 **242.03亿元** 受托管理战略性新兴产业投资超 **420亿元** 绿色投资近 **200亿元**

保险板块

- 寿险公司签约“新源壹号股权投资计划”，与国家能源投资集团有限责任公司旗下主体合作，共同投资于风电、光伏等清洁能源项目，助力国家能源结构转型和绿色发展
- 财险公司签约投资合肥国寿碳达峰中一期股权投资基金项目，重点投向新能源电力、新能源车产业链、新物流科技、氢能、储能以及绿色医疗等核心领域

投资板块

- 资产公司完善绿色投资清单，将 ESG 评估纳入投资项目决策流程，帮助被投资企业理解正面和负面清单的投资要求，推动企业优化环境绩效并提高披露水平
- 资产公司发起设立中核 1 号股权计划，20.53 亿元战略增资中核汇能，设立 100 亿新能源股权投资基金支持中车集团
- 养老险公司设立“绿色投资”专项养老产品加大绿色投资力度
- 国寿投资公司下属平台国寿金石发起设立华舆风光股权基金投资于中车集团的新能源项目
- 国寿投资公司发起设立北京绿色基础设施投资基金，以“精准投资+精益运营”为理念，重点投资于垃圾处理、污水处理等绿色环保基础设施项目，优化企业生产经营效率，逐步降低碳排放
- 国寿健投公司所属股权公司搭建完善的 ESG 管理体系，不断强化 ESG 核心议题策略，大健康基金严格将 ESG 评价纳入所有项目投资决策流程。

银行板块

- 广发银行主动引入 ESG 理念产品，发行挂钩碳中和 ETF、新能源车 ETF、光伏 ETF、半导体 ETF 指数结构性存款产品

案例：践行“绿色投资”共赴“冰雪之约”

2022年冬奥会上，资产公司投资的东方智慧（河北）新能源有限公司生产的绿色电力循着铁塔银线输送到冬奥场馆，璀璨灯火点亮了北京夜空。在北京冬奥会筹备期间，该公司的阳城子风光电站共为冀北电网提供 1,268.88 万千瓦时绿色电力。资产公司通过资金撬动“绿电”的生产输出，以实际行动助力能源结构转型，向社会递交上一份“绿色答卷”。



案例：国寿投资公司深化绿色投资实践

为践行绿色投资，助力成渝经济圈高质量发展，国寿投资公司发起设立“国寿投资-凤凰栖绿色债权投资计划”。该计划以最高等级（G-1）标准获国内权威绿色债券评估认证机构—中诚信绿金公司认证，建设内容符合《绿色产业指导目录》和《绿色债券支持项目目录》相关要求，投入运营后每年可节能 60.94 吨标准煤，减少二氧化碳排放量 115.25 吨，具有较高的环境及社会效益。



推进绿色信贷

我们不断加大对绿色产业的信贷投放力度，实施精准化投放，提升绿色信贷业务占比，完善绿色金融创新产品体系，“贷”动经济向“绿”而行。

截至 2022 年底

广发银行
绿色贷款余额

899.13 亿 元

较年初增长

98.47%

清洁能源产业贷款余额

196.24 亿 元

较年初增长

297.92%

案例：绿色信贷助力“渔光互补”一体化项目

广发银行通过碳减排支持工具，支持海晏镇 200MWP 渔业光伏发电项目，该项目是粤港澳大湾区单体连片规模最大的“渔光互补”一体化项目。项目预计年提供 5.43 亿度清洁能源，满足 11 万户家庭全年用电量，与同等规模的燃煤电厂相比，年节省标准煤约 19.3 万吨，减少二氧化碳排放约 53.4 万吨，相当于大湾区约 7.5 万亩森林的碳汇量。

案例：发力“绿色石化”，助力区域建设

浙江石油化工有限公司 4,000 万吨绿色炼油一体化项目总投资 1,730 亿元，是全浙江、全中国乃至全世界投资最大的单体产业项目，也是国家级绿色石化基地中重点项目之一，广发银行创新产品模式，向企业提供过桥授信、信用证、银团贷款授信以及境外低成本融资通道，有效解决了企业投资初期的融资短板，为项目建设给予大额、低廉、高效的金融支持。



守护生态环境

公司认真贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，从绿色运营、保护生物多样性、应对气候变化等方面找准发力点，开展环保交流和公益活动，以自身行动传递绿色理念，倡导全社会共同守护生态家园。

倡导绿色运营

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国节约能源法》等法律法规，切实贯彻节能减排理念，开展节能降碳行动，推进绿色办公、业务降碳。

推进绿色办公

我们倡导并实施绿色办公，降低办公资源、能源消耗，通过多种形式营造节能环保的良好氛围，号召员工节约办公用品、循环利用资源，不断强化员工节能环保意识，构建绿色企业。

倡导光盘行动，杜绝餐饮浪费

开展“光盘行动”，科学备餐，动态供餐，从源头减少餐厨垃圾产生。同时，加强干部员工的宣传教育，引导员工自觉践行“光盘行动”，杜绝餐饮浪费现象

重视节能环保，实行绿色办公

加强办公用品使用管理，规范办公用品的配备、采购和领用，推进绿色办公、无纸化办公。通过楼宇自控系统等智能化设备，及时调整楼内空调、照明等设备运行时间，达到节能降耗要求。分批分步推进使用节能型设备，减少耗能

践行绿色理念，做好垃圾分类

积极响应国家号召，全面实施垃圾分类制度，按垃圾分类标准合理配置垃圾分类容器设施，做好垃圾分类投放、分类收集，交由规范的回收渠道处理，创建绿色生活

案例：广发银行建设绿色数据中心

广发银行持续实施机房节能优化改造，通过采用精密空调风机自动化控制等措施，不断降低动力设备运行能耗，提高机房空间使用效率。南海数据中心机房电能利用效率（PUE）指标从原设计的2.0优化至1.45，每年节省电费27.50%；广州机房PUE指标优化为白天最高1.56、夜间最低1.35，较上年同期PUE2.0-1.8实现质的飞跃。

推动业务降碳

我们在积极推动线上服务开展，提升业务线上化、智能化、集约化水平，以高效、环保的业务推动降碳。

2022年

寿险公司

个人业务的无纸化投保率达

99.99%

新单电子化回访替代率超

96%

长险电子保单件数达

162.7万 件

投保环节年度节约纸张超

4,299 吨

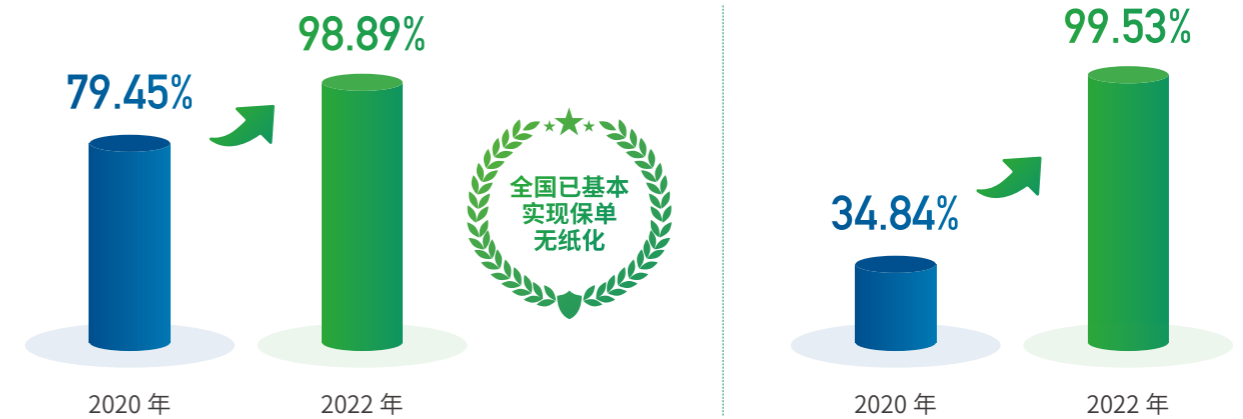
核保智能审核率达

94.12%

财险公司

车险电子保单覆盖率

车险个人客户电子投保覆盖率



案例：养老险公司打造自动化处理平台

养老险公司聚焦技术创新，探索人工智能自动化应用场景。依托智能数据提取平台，创新融合OCR、NLP等技术，实现各类业务单据全流程自动化处理，解决业务人员工作量大、处理成本高等问题，将单据处理时效由4小时减至1小时，释放了70%相关人力，每年为养老险公司节省约10万张纸张，推进了无纸化进程，实现业务降碳。



保护生物多样性

我们围绕国家重点保护珍稀动、植物，着眼森林草原与农业农村绿色发展，创新生态保护险种，倡导植树造林，支持生物多样性保护。

案例：财险公司守护海洋蓝碳绿色资源

红树林，被称为“海岸卫士”“海岸绿肺”，在消浪护岸、净化海水、固碳储碳、科学研究与生态体验等方面有着极高的生态服务价值。财险公司推出全国首单红树林蓝碳生态保护保险，为福鼎市红树林保护区提供 1,875 万元损失风险保障，用于救治、修复保险标的，改善红树林蓝碳生态环境，助力推进福建生态省建设。

案例：国寿投资公司植树造林筑造绿色生态屏障

为积极响应国家“双碳”战略，国寿投资公司组织栽种“中国人寿爱心林”、与“飞蚂蚁”合作捐衣造林等活动，践行“绿水青山就是金山银山”的理念，用实际行动保护赖以生存的环境和地球。



应对气候变化

气候变化给各国经济社会发展和人民生命财产安全带来严重威胁。我们积极应对气候变化，制定气候变化应对体系，充分识别气候变化带来的风险和机遇，并融入日常管理。

保险 板块

- 寿险公司全面开展气候风险评估和管理，从治理、战略、风险识别、指标和目标四个维度强化管理，从产品端、运营端和投资端完成公司年度气候变化评估及下阶段应对方案
- 财险公司高度重视气候变化导致的系列风险，将其列入经营模式变革课题及 2022 年度公司重大研究课题。聚焦气候变化主题，对气候变化的三大风险（物理风险、转型风险、责任风险）进行深入探讨，形成《气候变化与财险应对》研究报告及配套实施方案

投资 板块

- 资产公司积极参与联合国负责任投资原则组织（PRI）各项活动，制定《气候风险管理办法》，进一步完善企业环境责任履行制度框架

银行 板块

- 广发银行香港分行落实金融管理局最新监管政策手册《GS-1-气候风险管理》有关要求，实施气候风险管理监管达标项目，通过识别气候风险传导的固有风险、开展气候风险压力测试、制定气候风险政策、纳入现有风险偏好政策、设立气候风险组合限额指标等举措搭建气候风险管理框架

展望未来

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是推进“十四五”规划承上启下的关键之年。中国人寿作为金融央企，将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实党中央决策部署，坚持稳中求进工作总基调，坚持金融工作的政治性、人民性，不断提升专业性，突出做好增价值、优结构，着力加强党建引领、加强干部管理、加强资源整合、加强创新驱动、加强品牌建设、加强风险防控，团结奋进开创高质量发展新篇章，携手各方为全面建设社会主义现代化国家作出积极贡献。



指标索引

一级标题	二级标题	CASS-CSR4.0	GRI-Standard	报告位置
关于本报告		2-2,2-3,2-4	P1	
董事长致辞		2-22	P2	P2-P3
关于我们		2-1,2-6,201-1	P4.1,P4.2,P4.3,P4.4,G1.1	P4-P9
责任管理		2-29,3-1,3-2	G1.2,G2.1,G2.2,G2.3,G3.2,G3.3	P10-P13
可持续发展里程碑		-	-	P14-P15
中国人寿与 SDGs		2-6	P3,S4.5-4.14,S1.5,S2.8,S2.15,M2.1	P16-P17
责任专题一		2-6	P3	P18-P21
责任专题二		203-1,203-2	P3,S4.12,S4.13,S4.14	P22-P25
蹄疾步稳 谱写奋发新篇章	坚持党建引领	205-2	M1.3	P28-P29
	完善公司治理	2-9,2-12,2-13,2-27,205-2,205-3	M1.1,M1.4,M1.5,M1.8, M2.4, S1.1, S1.2	P30-P33
为国为民 迈向发展新征程	服务国家发展	203-1,203-2	S1.4	P36-P39
	支持实体经济	203-1, 203-2	M1.6,M1.7	P40-P46
	保障民生安康	2-6	M2.1,M2.12,S1.4	P47-P53
携手并进 共享美好新生活	贴心服务客户	2-6	M2.1,M2.2,M2.4,M2.14	P56-P63
	成就员工幸福	2-7,2-19,201-3,401-2,404-1, 404-2,404-3,405-1	S2.17,S2.18	P64-P68
	增进民生福祉	413-1	S4.6-4.11	P69-P75
和谐共生 筑造绿色新家园	深耕绿色金融	2-6,201-2	E1.6-1.9	P78-P81
	守护生态环境	302-4,304-2	E2.1,E2.18,E2.19,E3.1,E3.2	P82-P85
展望未来		2-23	A1	P86-P87
指标索引		-	A5	P88
意见反馈		-	A6	P89

意见反馈

亲爱的读者：
您好！

感谢您在百忙之中阅读中国人寿保险（集团）公司 2022 企业社会责任报告。报告在编写过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，我们殷切地期望您能够对报告提出宝贵意见，并扫描二维码反馈给我们，再一次向您对本公司的支持和帮助表示衷心感谢！

扫描右侧二维码 ▶



成己为人 成人达己

 本报告采用可回收环保纸印刷



中国人寿保险(集团)公司
China Life Insurance(Group)Company

地址：北京市西城区金融大街 17 号中国人寿中心

邮编：100033

客户服务专线：95519

公司主页：www.chinalife.com.cn

邮箱：shzr@chinalife.com.cn



中国人寿官方微信