

2017 NCI CSR REPORT

新華人壽保險股份有限公司

2017年度企業社會責任報告



关爱人生每一天

目錄

1

報告前言

董事長致辭

2

關於本報告

- 2.1 報告範圍和週期
- 2.2 編制依據
- 2.3 報告說明
- 2.4 對本報告的回應

3

關於我們

- 3.1 公司概況
- 3.2 公司戰略與企業文化
- 3.3 利益相關方溝通
- 3.4 本報告實質性議題識別

4

產品與客戶

- 4.1 產品管理
- 4.2 服務升級、產品創新
- 4.3 產品推廣
- 4.4 客戶服務
- 4.5 消費者私隱保障
- 4.6 客戶投訴



5 股東

5.1風險管理

5.2反貪污管理

6 員工

6.1僱傭政策

6.2員工薪酬與福利

6.3員工發展及培訓

6.4職業健康與安全

8 社會

8.1供應鏈管理

8.2社區公益

7 環境

7.1綠色辦公室政策及成效

7.2環境績效數據

7.3綠色建築案例

7.4環保活動參與

9 公司榮譽

10 展望未來

11 內容索引





報告前言

01

董事長致辭

推動高質量發展做好新時代答卷

2017年，全球經濟復甦回暖，金融市場呈現繁榮景象。中國經濟不僅穩中向好，而且好於預期。在這樣的大背景下，新華保險堅持「規模穩定，價值增長，結構優化，風險可控」的工作總基調，砥礪前行，艱苦奮鬥，超額達成了董事會確定的年度計劃目標。

對照「十三五」發展規劃，公司的轉型發展戰略正在順利推進，轉型階段的各項目標如期達成：業務結構顯著優化。保費結構方面，續期佔總保費的比例由58%提升至71%，首年期交佔新單的比例由50%提升至87%；年期結構方面，十年期及以上期交業務佔首年期交的比例由60%提升至66%；產品結構方面，健康險佔首年保費的比例達到35%，較上年攀升14個百分點。費用結構方面，營業性開支在綜合費用中的佔比下降5個百分點，薪酬福利佔比提高5個百分點。利潤結構方面，費差損繼續收窄，死差益同比上升20%。隊伍建設更加堅實。大個險隊伍平穩有序合併，賦予權、傳承權、跨地域業務發展權相繼落地，公司的營銷制度領先市場。管理效率持續提升。承保時效、保全時效和理賠時效繼續縮短，全新3.0代客戶服務中心正式對外發佈，臻愛積分附加值服務體系搭建完成。公益事業再啓華章。「城市因你而美，新華伴你而行」大型公益行動已經惠及17個城市的21.2萬名環衛工人，累計贈送保險金額212億元，目前已經為10名出險的環衛工人辦理理賠達90多萬元，受到了社會各界的一致讚譽。

2018年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是改革開放40周年，是決勝全面建成小康社會、實施「十三五」規劃承上啓下的關鍵一年。新華保險將貫徹落實新發展理念，將繼續堅持「穩中求進」的總基調，把握「發展、鞏固、優化、提升」的總方針，實現「四個增長、三個提高、兩個降低」的總目標。所謂「發展」，就是將經營思路調整到發展上來，把保費關註重點調整到總保費和期交增長上來，把產品關註點調整到健康險增長上來，把隊伍建設重點調整到隊伍發展上來；所謂「鞏固」，就是鞏固公司的轉型成果，具體就是要鞏固保費結構優勢、產品領先優勢、成本管控成本；所謂「優化」，就是優化費用、考核等分支機構經營政策；所謂「提升」，就是要提升市場競爭能力、銷售支撐能力、幹部經營管理能力、機構自主經營能力。總目標是要實現保費增長、價值增長、銷售隊伍增長、利潤增長的「四個增長」，舉績率提高、留存率提高、收費率提高的「三個提高」，以及退保率降低、費差損降低的「兩個降低」。圍繞這些目標，我們將重點做好大力發展核心業務、推動隊伍高質量發展、積極創新銷售支持、嚴密防範經營風險等幾方面工作，全面推動公司高質量發展。

「時代是出卷人，我們是答卷人，人民是閱卷人。」2017年新華保險取得了轉型發展的關鍵性勝利，向股東交上了一份圓滿的答卷。我謹代表公司管理層向全體新華同仁致以崇高的敬意，向廣大投資者、客戶、合作夥伴和社會各界人士表示衷心的感謝。2018年註定是不平凡的一年，我們全體新華同仁將戮力同心，全力以赴，在新時代的考場上取得優異的成績。



董事長兼CEO：萬峰
2018年3月20日



關於本報告

02

02 關於本報告

本報告旨在提供新華人壽保險股份有限公司及旗下主要子公司（以下簡稱「新華保險」或「公司」）於2017年度內在可持續發展工作方面的表現，主要包括各主要利益相關方所關注的與本公司可持續發展有關的環境及社會議題，以便各利益相關方能更好地了解本公司可持續發展的理念、措施及相關表現等。本報告應與新華保險《2017年年度報告》（尤其是當中的[企業管治報告]）一併閱覽，以便全面了解本公司的相關表現。

2.1 報告範圍和週期

本報告內的數據及政策信息範圍涵蓋本公司北京總部（以下簡稱「總公司」）及旗下子公司。除另有說明外，本報告中涵蓋的信息及數據的時間範圍為2017年1月1日至12月31日（以下簡稱「報告期」）。本報告預計每年與新華保險年度報告同時發佈。

2.2 編制依據

本報告參閱以下指引編寫而成：

- 中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號 - 年度報告的內容與格式（2017年修訂）》
- 上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》編制指引
- 香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》
- 中國保險監督管理委員會《關於保險業履行社會責任的指導意見》
- 中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南》（CASS-CSR3.0）

2.3 報告說明

本報告以三種語言：中文簡體、中文繁體及英文進行發佈。報告內容如有任何歧義，以中文簡體版為準。電子版報告可通過新華保險官網、上海證券交易所網站和香港聯交所網站進行閱讀和下載。

本報告已遵守香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》載列的所有「不遵守就解釋」條文。

2.4 對本報告的回應

如讀者對本公司的企業社會責任報告工作有任何意見，歡迎通過以下方式與本公司聯絡：

新華人壽保險股份有限公司行政管理部
+86 10 85210590 (電話)
wangyx3@newchinalife (郵箱)
北京市朝陽區建國門外大街甲12號 (地址)





關於我們 03

03 關於我們

3.1公司概況

新華保險成立於1996年9月，總部位於北京市，是一家全國性的大型壽險企業。2011年新華保險在上海證券交易所和香港聯合交易所同步上市，A股代碼為601336，H股代碼為01336。

2017年，本公司已經順利完成轉型期的發展目標，轉型實踐取得豐碩成果，即將進入以續期拉動為主要特徵的發展期。

於本報告期內，本公司實現保險業務收入109,294百萬元人民幣，總資產規模達到710,275百萬元人民幣，成功登上「《財富》世界500強排行榜」第497位和「《福布斯》全球上市公司2000強」第369位，蟬聯雙料世界500強。

保險業務收入 **109,294** 百萬元人民幣

總資產規模達到 **710,275** 百萬元人民幣

《財富》世界500強排行榜”第**497**位和

“《福布斯》全球上市公司**2000**強”

第**369**位，蟬聯雙料世界**500**強



3.2公司戰略與企業文化

願景：

新華保險致力於打造「中國最優秀的以全方位壽險業務為核心的金融服務集團」。

「金融服務集團」

指以壽險主業與資產管理為兩大支柱，擇機擴大服務並且延伸金融服務領域。

「中國最優秀」

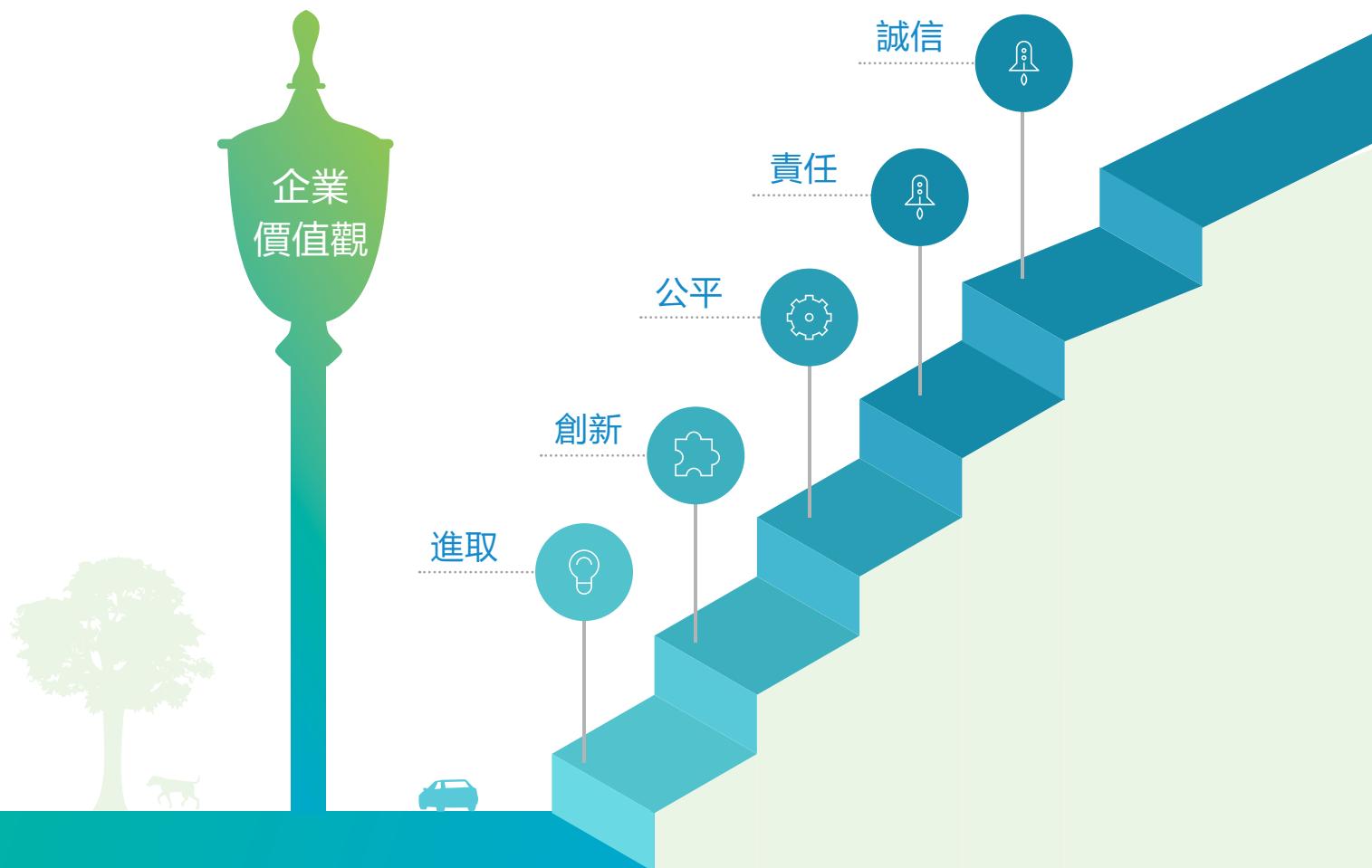
指持續的價值成長、一流的客戶服務、深入人心的品牌和富有凝聚力的文化。

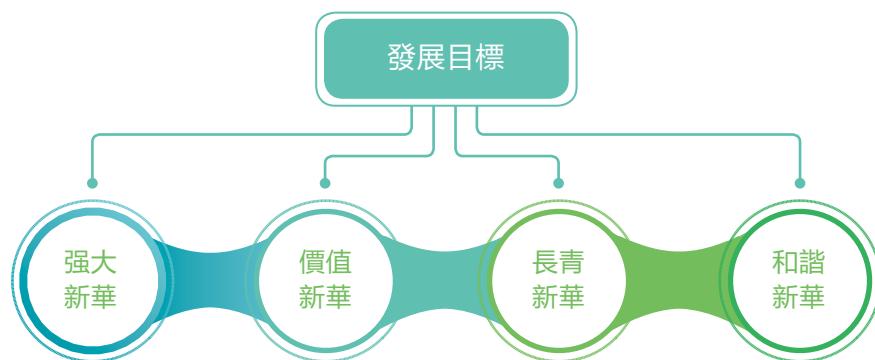
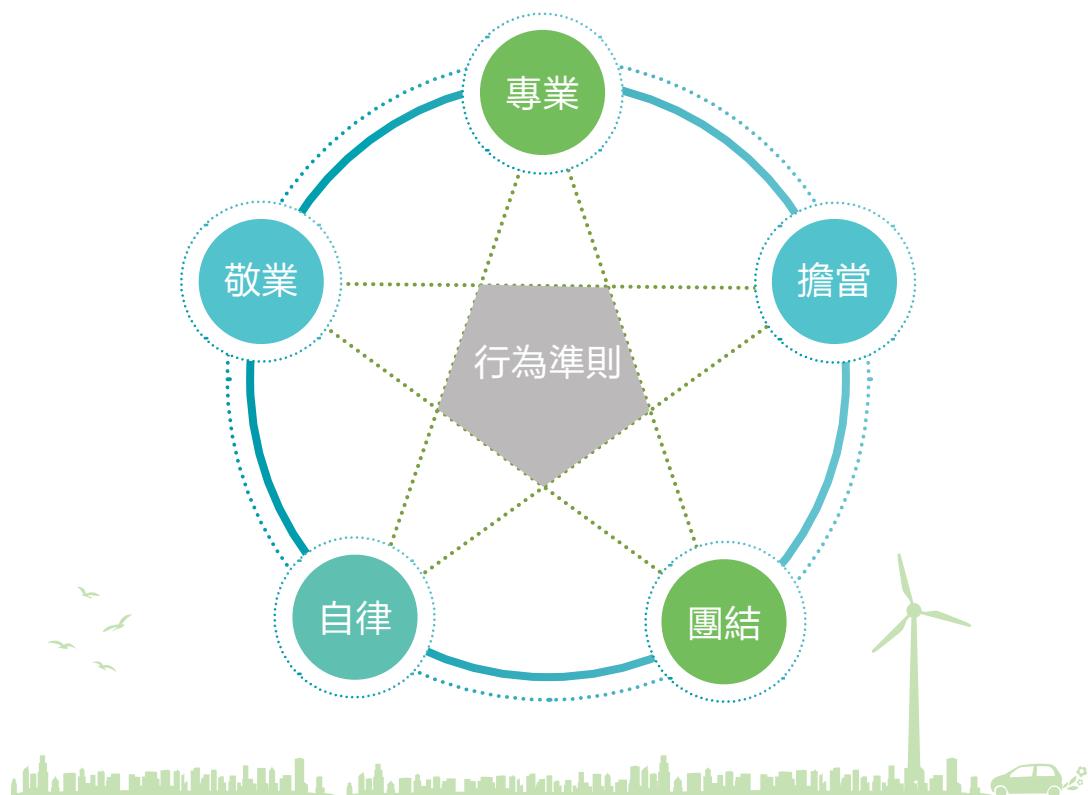
「全方位壽險」

包括呵護全生命週期、保障健康需求、參與公益慈善以及增進民生和諧。

企業使命：

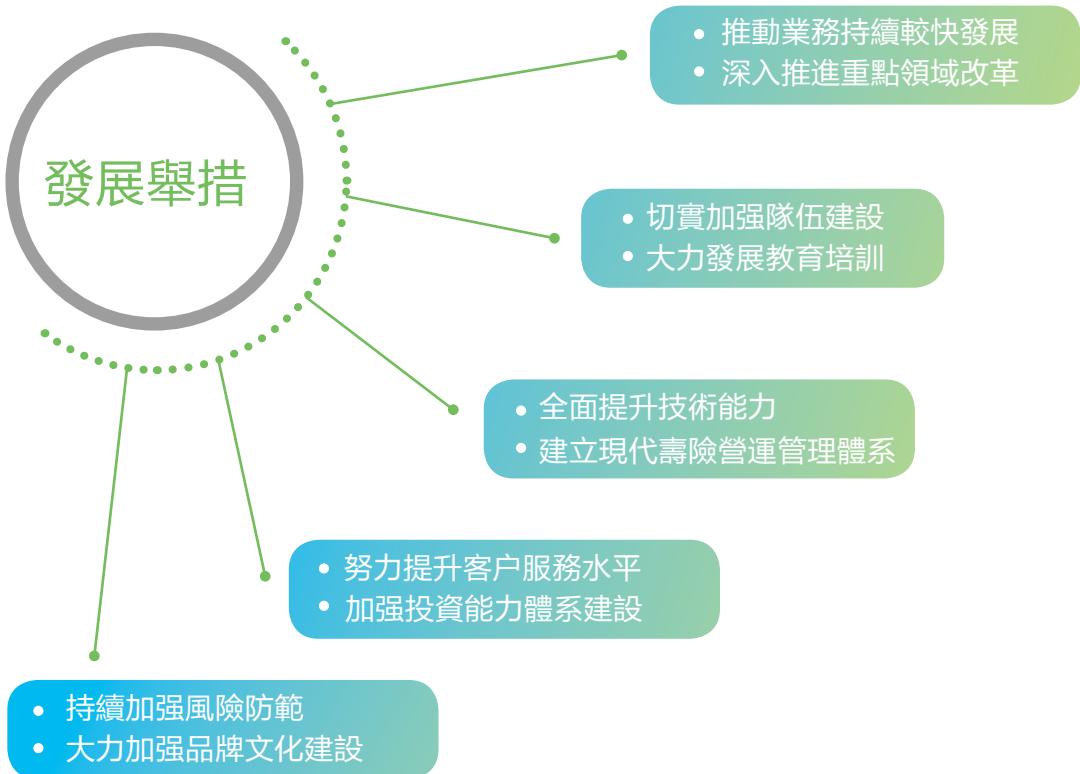
-  為客戶提供幸福生活的保障 
-  為股東貢獻穩定持續的回報 
-  為員工搭建成就自我的平台 
-  為社會增添和諧安寧的力量 





發展階段：





經營理念：





3.3利益相關方溝通

新華保險在致力於為投資者創造經濟價值的同時，亦為更好地履行企業社會責任做出了積極努力。本公司深入學習國內外先進企業在企業社會責任管理方面的經驗和做法，積極與各利益相關方（本公司的主要利益相關方包括：客戶、股東、員工、政府與監管機構、供應商、傳媒、社區與環境等）溝通，充分了解利益相關方訴求，並結合自身業務及營運特點，深入分析，搭建了一套完整的企業社會責任溝通體系。

主要利益相關方	溝通途徑
客戶	電話溝通（通過95567全國統一客戶服務電話解決客戶問題） 連續17年開展「客戶服務節」
股東	股東大會 上市信息披露 年報發佈會
員工	問卷調查 工會 員工培訓及員工活動 掌上新華APP 微信公眾號「新華直通車」等
政府與監管機構	參加政府會議 積極與相關部門匯報 主動接收監管
供應商	郵件 電話方式 定期溝通電話
傳媒	新聞發佈會 郵件 電話 媒體開放日
社區與環境	參與扶貧救助等公益活動 植樹等環保活動



每年的「客戶服務節」是新華保險與客戶溝通的重要渠道之一，致力於為客戶帶來最新、最前沿的服務體驗。2017年，新華保險連續第十七年舉辦「客戶服務節」，以「愛在新華從新出發」為主題，精心策劃，推出臻愛積分、全國少兒書畫大賽、全民健步活動、客戶大回訪等豐富多彩的系列活動共計4,500場，參與客戶數量連續第三年突破千萬。



豐富多彩的系列活動共計

4,500 場



參與客戶數量連續第三年

突破 千 萬



3.4 本報告實質性議題識別

為了更為有效地回應各利益相關方的期望與關切，新華保險採用不同溝通方式來與各方進行充分的溝通。例如，本公司通過訪談、問卷調查等方式，了解內部利益相關方對本公司可持續發展議題的意見與期望，並根據調查結果分析得到各項議題的重要性排序，按照得分高低次序，前十大議題依次如下：

得分排序 (由高至低)	議題名稱	
01	員工福利	<input checked="" type="checkbox"/>
02	員工培訓及職業發展	<input checked="" type="checkbox"/>
03	客戶私隱保護	<input checked="" type="checkbox"/>
04	服務升級、產品創新	<input checked="" type="checkbox"/>
05	法律法規的遵循	<input checked="" type="checkbox"/>
06	增加盈利能力	<input checked="" type="checkbox"/>
07	綠色辦公室計劃及措施	<input checked="" type="checkbox"/>
08	未來社會責任工作規劃	<input checked="" type="checkbox"/>
09	客戶滿意度調查	<input checked="" type="checkbox"/>
10	社區參與及貢獻	<input checked="" type="checkbox"/>



產品與客戶

04

04 產品與客戶

4.1 產品管理

新華保險遵守中國保監會發佈的《人身保險新型產品信息披露管理辦法》及其他相關監管文件，並相應制定了《新華人壽保險股份有限公司產品信息披露管理辦法》及《新華人壽保險股份有限公司團險渠道產品宣傳資料管理細則》，並規範了新華保險產品宣傳資料的管理，明確審批流程，有效地實現了產品宣傳風險的防控。



產品內涵：

- (1) 買得起，有保障，是新華保險的品牌核心。
- (2) 保險讓生活更美好，做老百姓買得起的保險。
- (3) 生有所依，老有所養，病有所助，難有所幫，做老百姓真需要的保險。



品牌個性：專註，進取

- (1) 專註壽險：體現了公司致力於壽險業務為核心的企業願景，戰略佈局和產業結構。
- (2) 專業保障：展現出公司為客戶提供「全生命週期」、「全方位服務」的品牌實力。



品牌標識：



品牌口號：

關愛人生每一天。

4.2服務升級、產品創新

新華保險在轉型決勝決戰之年，深化轉型發展，秉承「回歸保險本源」的經營理念，圍繞客戶「生、老、病、死、殘」的保障需求，堅持「買得起，有保障」的產品理念，積極開展產品創新。2017年，公司在健康險、附加險方面加大創新開發力度，更好的滿足客戶保障需求：

1

一是對主力健康險產品進行換代升級。推出健康無憂C1款重大疾病保險，新產品保障的疾病範圍更廣、保障責任更加豐富，產品性價比更高，可以更好的滿足疾病保障需求；

2

二是推出突破社保目錄的住院醫療產品。推出康健華貴A款醫療保險，此產品保額高，可以有效降低客戶個人自付醫療費用負擔；

3

三是豐富各類附加險產品，形成以客戶為中心，以保障為特色，主附險靈活組合搭配，滿足客戶綜合保障需求的產品計劃；

4

四是豐富資金積累產品，推出惠添利兩全保險，滿足子女教育、養老儲備、資產保全等各類客戶需求，並可提供全方位意外保障。



4.3 產品推廣

新華保險將2款保障型產品 --- 「健康無憂」升級版和「康健華貴·A款」等定位為本公司2017年年度重點推廣產品，在產品計劃、產品政策、產品宣傳上予以傾斜。通過報刊、廣播、電視、電影、路牌、櫥窗、車身、樓宇、印刷品、霓虹燈、互聯網等媒介形式進行宣傳，並通過個人代理人渠道、銀行代理渠道、互聯網渠道等多渠道大力推廣此類長期保障型產品。

4.4客戶服務

「以效率為核心，讓客戶滿意」的服務理念

新華保險堅持以客戶為中心，以客戶需求為導向，牢固樹立「以效率為核心，讓客戶滿意」的服務理念，持續提升服務能力，打造「更好、更快、更可信」的新華特色營運服務體系，持續提升客戶體驗。我們不斷提升基礎服務能力，為客戶提供專業高效的基本服務；不斷創新服務手段，為客戶提供便捷滿意的自助服務；不斷優化服務內容，為客戶提供差異化的附加值服務。

高效、協同共享的客戶服務平台

新華保險恪守「創造價值、穩健持續」的經營理念，持續完善服務平台建設，涵蓋客戶服務中心、客戶聯絡中心、新華保險官網、掌上新華APP、微信服務、短信服務、郵件服務等一系列綜合服務平台，為客戶提供了多種形式的服務通道，使得客戶服務手段日益便捷高效。

公司遍佈全國的1,600餘家客戶服務中心，始終聚焦「服務」與「效率」，以統一的服務形象、規範的服務流程、便捷的服務設施、高效的營運管理和創新的服務方式，為客戶提供便捷、貼心、專業的一站式服務。

客戶聯絡中心為全國客戶提供24小時全年無休的投保諮詢、服務回訪、理賠報案、在線辦理、保單查詢等服務。此外，新華保險全媒體服務雲平台充分融合了雲、互聯網、大數據等眾多新技術，在創新理念、服務體驗、技術架構等方面領先同業。2017年，新華保險圍繞自動化智能化進一步升級平台功能：行業首創虛擬排隊免等待，解決客戶撥打電話排隊難題；大力推廣微信回訪，替代人工服務；上線自動考勤、自動績效，實現管理自動化和數據可視化等一系列效率創新舉措，獲得行業和客戶好評，並獲國家級營銷傳播研究機構參與主辦的「2017年度中國互動營銷學院獎•優秀案例獎」。



於本報告期內，新華保險通過 **95567** 全國統一客戶服務電話開展客戶滿意度即時評價，調查結果顯示客戶滿意度達到 **98.45%**，同比提升 **0.52** 個百分點。

4.5消費者的私隱保障

新華保險遵守《中華人民共和國保險法》、《信息安全技術公共及商用服務信息系統個人信息保護指南》、《中國保監會關於印發〈人身保險客戶信息真實性管理暫行辦法〉的通知》，並相應制定了《新華人壽保險股份有限公司客戶信息管理辦法》，加強客戶信息真實性和安全性管理，保護客戶權益。

新華保險客戶信息管理遵循的基本原則如下：



質量保證原則

保證客戶信息處理過程中，信息內容完整、真實，並及時更新。



安全保障原則

採取適當的、與客戶信息遭受損害的可能性和嚴重性相適應的管理措施和技術手段，保護客戶信息安全，防止未經客戶授權的檢索、披露及丟失、泄露、損毀和篡改客戶信息。



責任明確原則

清晰界定客戶信息處理的各環節，總部相關職能部門、區域、分公司各部門的職責。

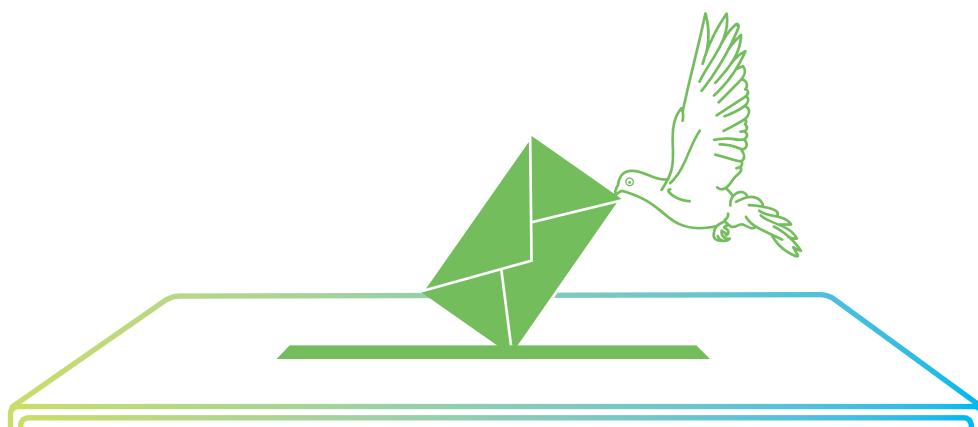


合理利用原則

客戶信息的利用應尊重客戶的權益，在特定、明確、合理的目的範圍內使用客戶信息。

4.6客戶投訴

新華保險註重客戶意見，為了維護和保障客戶合法權益，設立多種投訴渠道及客戶投訴方式：

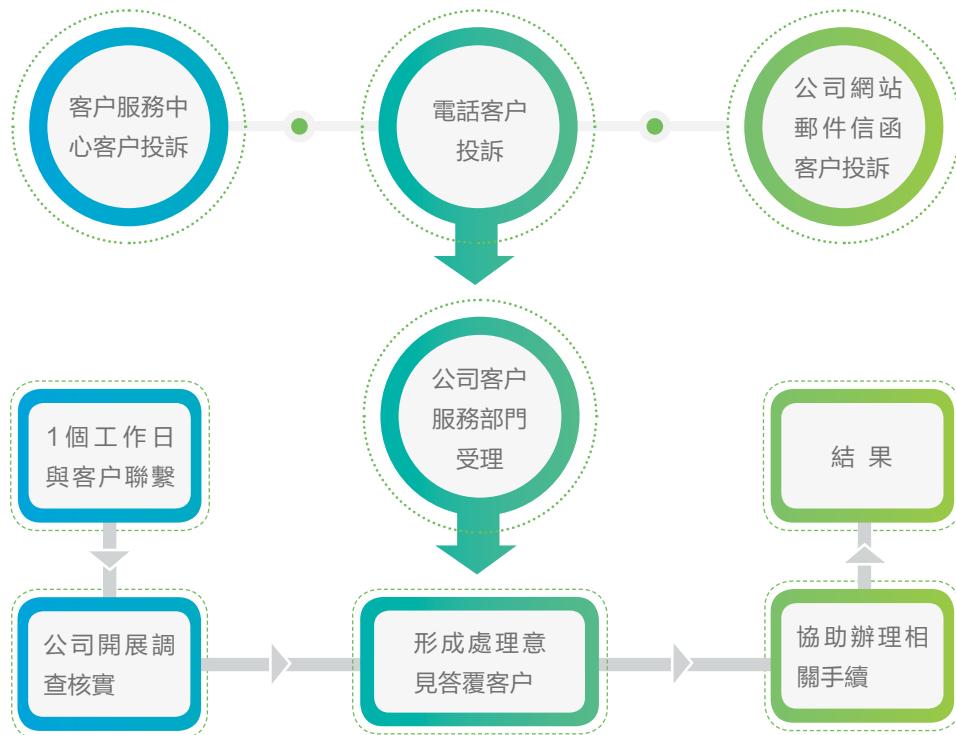


新華保險設立的主要投訴方式

- 1.24小時全國統一客戶服務電話95567進行投訴。
- 2.登錄公司網站（<http://www.newchinalife.com>）,註冊為網站用戶後，在「投訴專區」進行投訴。
- 3.通過寄送郵件方式向本公司總部進行投訴，收信地址：北京市朝陽區建國門外大街甲12號新華保險大廈，郵編：100022；也可發送電子郵件到客戶投訴服務專遞郵箱（kehutsfw@newchinalife.com）進行投訴。
- 4.發送傳真至010-85210101進行投訴，或直接前往我公司及分支機構客戶服務中心投訴。



一、客戶投訴處理流程



二、2017年投訴事件

新華保險於2017年度共接收監管轉辦投訴4,072件，及時處理率達100%，並未發生重大突發投訴事件。

投訴

4,072件



及時處理率達

100%

公司對於投訴事件的應對措施如下：



1、第一時間聯繫客戶，爭取主動，有效防止案件升級。



2、開展全流程多方查證，查找根本原因，掌握與客戶的協商談判證據，
談判有理有度，出台措施，積極與客戶達成和解。



股東 05

05 股東

5.1 風險管理

新華保險搭建設了以《中國第二代償付能力監管制度體系建設規劃》（以下簡稱「償二代」）為基準的全面風險管理體系，充分發揮了風險管理三道防線的作用，牢牢守住了風險底線。

「完善風控管理體系，提升風控隊伍專業水平」

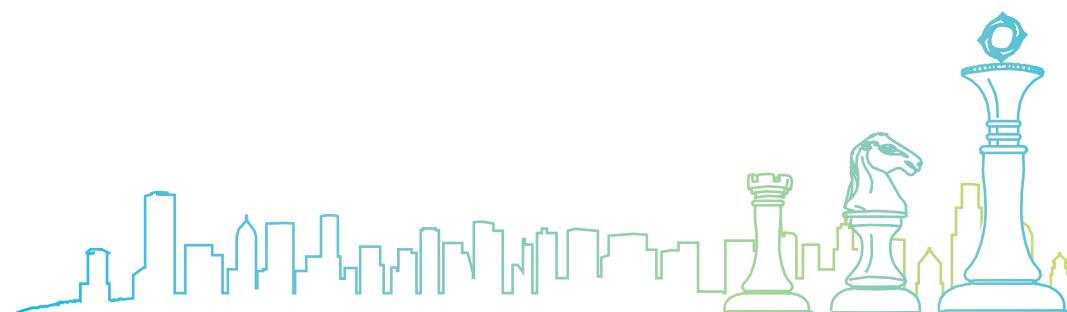
貫徹落實預防為主的風險防控理念，強化對分支機構風控工作的領導和管理，加強對二級機構風控人員的管理，優化風險管控部內部組織架構，加強風控合規培訓，進一步提升風控隊伍的專業水平。

「強化制度建設，夯實內控基礎」

適應本公司戰略轉型和新華保險總部職能轉變的需要，強化公司基礎管理，進一步提高公司制度管理水平，提高公司制度制定和執行的科學性、有效性和針對性，組織開展總分公司制度制定、修改、廢止、解釋等工作，完善公司制度建設，提升內控管理工作水平。

「強化突出風控合規問題的治理和整改，防範重大風險」

持續推進「兩個加強、兩個遏制」、各項風險排查及監管檢查發現問題的治理與整改，選取重點機構組織開展檢查與驗收工作，着力推進公司重點風險、重點問題的整改；持續完善非法集資及重大案件綜合防控體系建設，組織開展非法集資及重大案件風險排查與現場督導檢查，妥善做好非法集資及重大案件應急處置，牢牢守住不發生重大風險事件的風險底線。



5.2 反貪污管理

為警示和處罰貪污和腐敗等相關違規行為，有效遏制重大違法行為，保護消費者的合法權益，並保障公司依法合規經營，本公司遵守《中華人民共和國反洗錢法》等法律法規，相應修訂了《新華人壽保險股份有限公司違規行為處罰辦法》（並更名為《新華人壽保險股份有限公司違規行為責任追究辦法》）、《新華人壽保險股份有限公司案件責任追究辦法》，並制訂了《新華人壽保險股份有限公司銷售誤導責任追究辦法》。

此外，為準確識別并及時處理與賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢等相關的違法違規案例，新華保險對違反反洗錢、違反採購管理及銷售誤導等違紀行為進行了清晰的定義：

新華保險關於違反反洗錢行為的定義

- ▶ 未按照規定履行客戶身份識別義務的
- ▶ 未按照規定保存客戶身份資料和交易記錄的
- ▶ 未按照規定報送大額交易報告或者可疑交易報告的
- ▶ 與身份不明的客戶進行交易或者為客戶開立匿名賬戶、假名賬戶的
- ▶ 違反反洗錢保密規定，泄露有關信息的
- ▶ 未及時上報反恐黑名單的
- ▶ 拒絕提供反洗錢調查材料或者故意提供虛假材料的
- ▶ 通過保險專業代理公司、金融機構類保險兼業代理機構開展保險業務時，合作協議中未寫入反洗錢條款的
- ▶ 協助他人利用保險進行洗錢的
- ▶ 其他違反反洗錢管理規定的行為



新華保險關於違反採購管理行為的定義

- ▶ 違規進行招投標的
- ▶ 通過招投標獲取不正當利益的
- ▶ 超越授權權限或化整為零違反授權管理進行採購的
- ▶ 對應採用競爭方式採購而擅自採用單一來源方式採購或採購單一品牌限制充分競爭的
- ▶ 故意延誤採購時機，造成單一來源或者被動續約的
- ▶ 泄露集中採購有關商業秘密損害公司利益的
- ▶ 提供虛假資料信息或意見，影響談判評審結果損害公司利益的
- ▶ 採購談判招標走形式、內定供應商的
- ▶ 與供應商串通損害公司利益的
- ▶ 不按公司統一採購政策實施採購的
- ▶ 採購方案或結果應報批而未履行審批程序的
- ▶ 在激勵方案兌現或其他採購中以次充好、收取回扣的
- ▶ 其他違反招投標管理等採購有關規定的行為



新華保險關於銷售誤導行為的定義

- ▶ 對有關保險產品的真實情況進行虛假陳述的
- ▶ 對與保險合同有關的以下重要情況不予告知或者予以掩蓋、隱瞞的
- ▶ 誘導式銷售誤導行為
- ▶ 其他欺騙、隱瞞或誘導等銷售誤導行為



針對以上違紀行為，新華保險制定了《新華人壽保險股份有限公司違紀行為舉報處理工作辦法》，其中根據不同的舉報方式制定了相應的處理流程，具體如下：



走訪形式

應當至少指派兩名工作人員專門接待，問明舉報人姓名、單位、職務、聯繫方式，被舉報人姓名、單位、職務、違紀行為的具體情節和證據，並制作筆錄，經核對無誤後，由舉報人簽名或者蓋章，必要時，經舉報人同意，可以錄音、錄像；對舉報人提供的有關證據材料、物品等應當登記，制作接受證據(物品)清單，並由舉報人簽名，必要時予以拍照，並妥善保管。

舉報人提出預約接待要求的，應當至少指派兩名工作人員在約定的時間到舉報人認為合適的地方洽談。



信函形式

工作人員應當在專門場所進行拆閱。啟封時，應當保持郵票、郵戳、郵編、地址和信封內材料的完整。



电子邮件

工作人員應當及時下載舉報內容。舉報內容應當保持原始狀態，不得作任何文字處理。



电话形式

工作人員應當準確、完整地記錄舉報人的姓名、地址、電話，被舉報人姓名、單位、職務、違紀行為的具體情節和證據；對重要內容應當向舉報人複述，進一步確認反映的主要問題；經舉報人同意，可以錄音。舉報人不願提供姓名等個人信息的，應當尊重舉報人的意願。





員工 06

06 員工

新華保險始終秉持「誠信、責任、公平、創新、進取」的價值觀，高度重視員工的權益和發展。通過企業文化理念的引領，努力為員工提供良好的工作環境和人際氛圍、完善的薪酬福利、系統的職業培訓及發展規劃，引導員工的個人行為與公司組織行為相契合，體現公司價值觀導向，鑄造公司團隊精神，加強組織的親和力和凝聚力。



6.1 僱傭政策

新華保險遵守《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動爭議調解仲裁法》、《中華人民共和國勞動合同法實施條例》、《中華人民共和國婦女權益保護法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》等相關法律法規，且相應制定了《新華人壽保險股份有限公司總部人員招聘錄用管理暫行辦法》，採取公平及公開的招聘和晉升政策，以保障和維護員工的私隱及合法權益，構建並發展和諧穩定的勞動關係。本公司亦制定了解僱政策，對於違反本公司規章制度或被依法追究刑事責任的員工，本公司有權與其解除勞動合同。在勞動用工中，新華保險堅持男女平等，同工同酬，德才兼備，任人唯賢；機會均等，競爭擇優；公開透明，依法合規；嚴格標準，人崗匹配，不僱用未成年員工。本公司平等對待不同年齡、性別、種族、民族、宗教或身體是否有缺陷的人士，保障平等就業機會。同時實行每天工作八小時的五天工作制，並按國家或地區法規向員工提供有薪假期。於本報告期內，本公司嚴格遵守相關國家和地區的法律法規，並未接獲任何關於公司使用童工或強制勞工的呈報個案。

2017年，本公司員工人數41,044人，其中含總部員工1,504人，分支機構（35家分公司）簽訂勞動合同的內勤員工21,177人，以及簽訂勞動合同的外勤員工18,363人。

以下本公司員工資料（包含集團總部以及分支機構內勤員工）按性別、年齡組別、僱員類型及地區劃分統計如下：

性別劃分

員工人數



男性 9,305 (人)



女性 13,376 (人)

比例



男性 41.03 (%)



女性 58.97 (%)

按年齡組別劃分



30歲以下
8,213 (人)



30-50歲
13,938 (人)



50歲以上
470 (人)

按僱員類型劃分



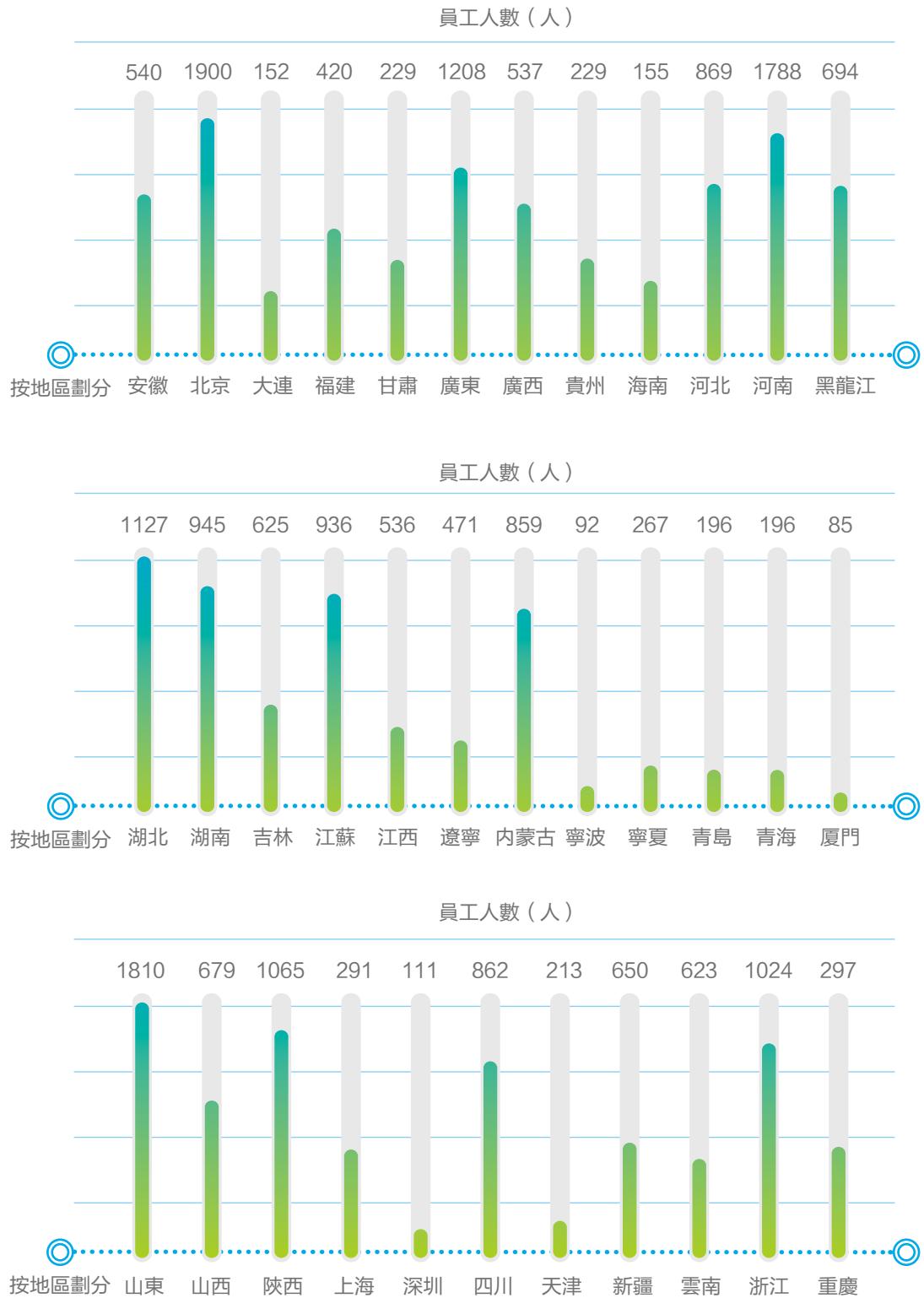
高層
166 (人)



中層
1,321 (人)



基層
21,194 (人)



2017年，本公司流失員工1,558人（包含公司總部以及分支機構內勤員工），員工流失比率按性別、年齡組別及地區劃分的分類統計如下：

流失員工



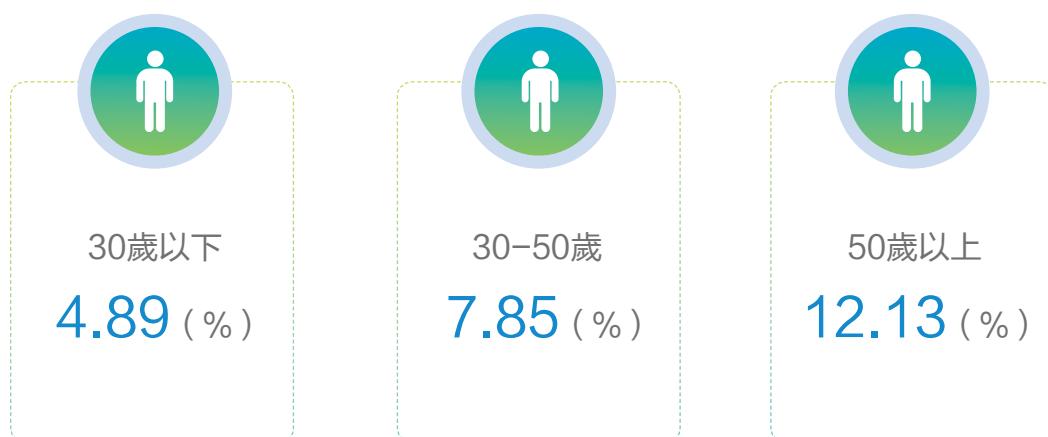
按性別劃分

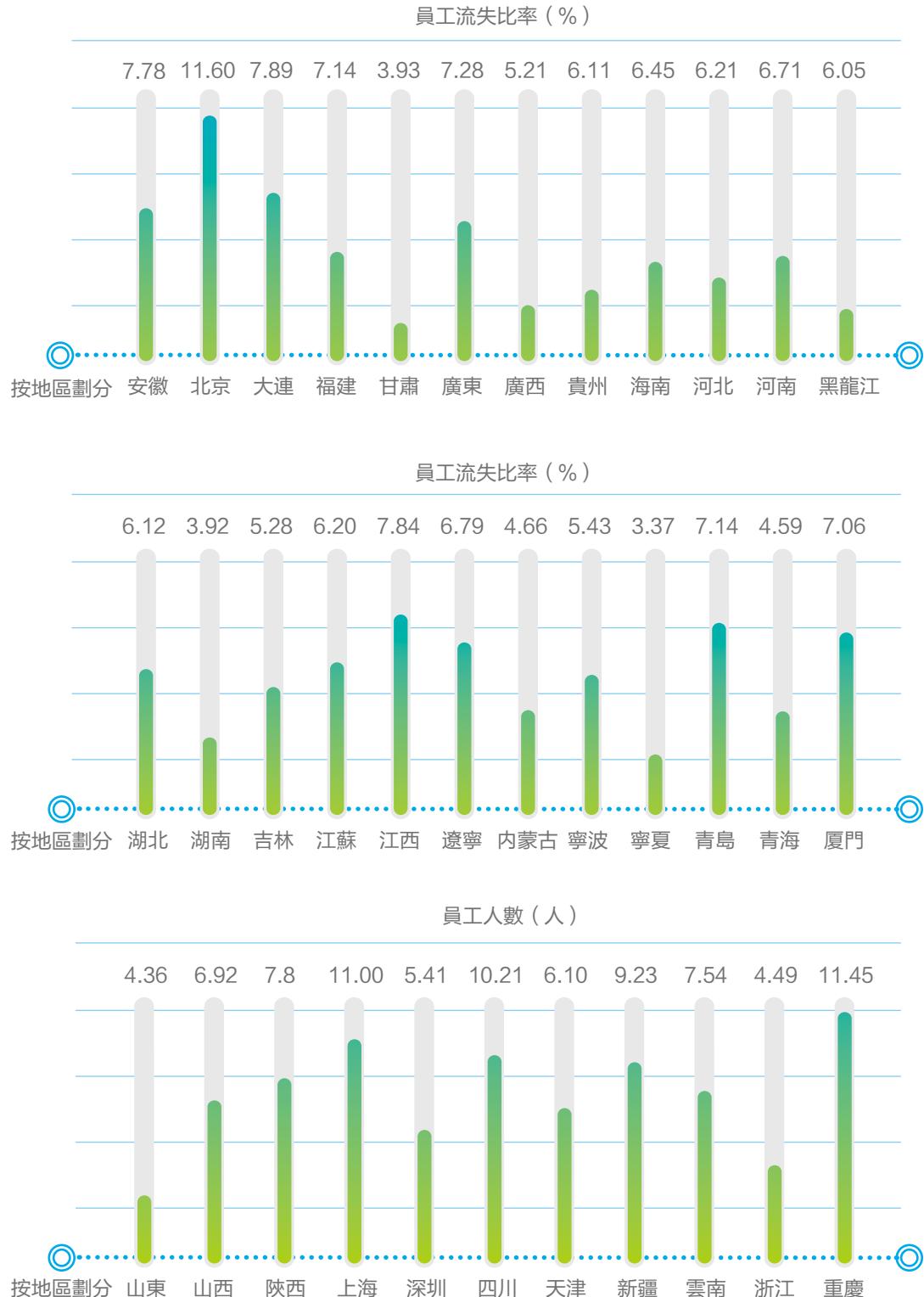
員工流失比率



按年齡組別劃分

員工流失比率





於報告期內，本公司員工（不含外勤人員）最大流失率出現在50歲以上年齡段，為12.13%，主要是由於部分員工到達法定退休年齡所引致。



6.2員工薪酬與福利

外具競爭力、內具公平性的薪酬激勵體系

新華保險對比中國保險行業領先企業的薪酬水平，並參照遵守《工資支付暫行規定》、《最低工資規定》，《職工帶薪年休假條例》等法規政策，制定了《新華人壽保險股份有限公司總部員工薪酬管理辦法》，通過有競爭力的薪酬及優越的員工薪酬增長機制吸引廣大優秀人才，並有效激勵員工隊伍。

多元化的福利保障體系

員工福利是員工薪酬的重要組成部分之一，公司遵守《中華人民共和國社會保險法》、《國務院關於職工工作時間的規定》、《女職工勞動保護特別規定》、《企業年金辦法》、《工傷認定方法》、《工傷保險條例》等法律法規，並相應制定了《新華人壽保險股份有限公司員工福利管理辦法（2017版）》，在參照各項法定福利的基礎上，為員工提供補充醫療、企業年金及其他多種福利保障項目，滿足了員工日常生活需求，激發員工工作的積極性。



依法建立健全工會組織

新華人壽保險股份有限公司工會（以下簡稱「公司工會」）成立於1997年，現共轄總部機關工會、各地方分公司工會、及各子公司工會等。

公司各級工會認真貫徹落實上級工會和公司黨委決策部署，堅持把「服務發展、服務和諧、服務職工」作為工會工作的出發點和落腳點，在鼓舞員工士氣、凝聚職工力量、促進業務發展、創建和諧企業等方面發揮工會組織的職能作用。

公司工會以節日為節點，開展形式多樣的關愛活動：春節期間開展離退休老幹部、困難職工、患病職工慰問；「三八」婦女節期間為全體女職工發放節日慰問品；「六一」兒童節為職工家長發放圖書卡；中秋節為員工及離退休幹部發放慰問品；全年累計為1,600多名員工送去生日祝福和生日禮物。



春節期間開展離退休老幹部、困難職工、患病職工慰問



「三八」婦女節期間為全體女職工發放節日慰問品



「六一」兒童節為職工家長發放圖書卡



中秋節為員工及離退休幹部發放慰問品



全年累計為1,600多名員工送去生日祝福和生日禮物



豐富多彩的員工生活

2017年1月11日，在新春佳節到來之際，新華書協組織開展迎新春活動，邀請總部領導和書協理事成員現場為員工提筆書寫春聯和福字，為廣大職工送去公司的一片關愛和新春祝福。





豐富多彩的員工生活

2017年1月20日，工會組織召開在京的退休老員工新春茶話會，萬峰董事長和李軍平工會主席與退休老幹部進行暢談。同時工會在春節期間為京外退休人員郵寄新春慰問品，送來新年的美好祝福。



暢談

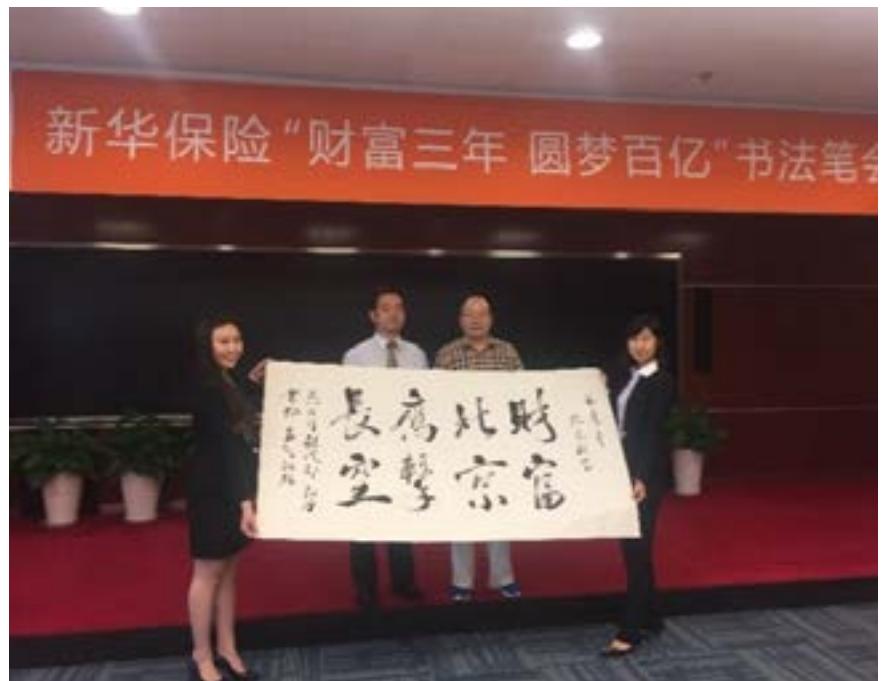
慰問

祝福



豐富多彩的員工生活

2017年6月16日，公司工會結合公司銀代業務發展，組織新華書協與財富渠道開展「財富三年，圓夢百億」書法筆會活動。





豐富多彩的員工生活

2017年，新華保險「職工之家」如期建成，其主要由8個功能區構成：接待區、健身區、瑜伽區、桌球區、理髮區、閱覽區、洗漱區和醫療區。“職工之家”的建成不僅豐富了員工們的文化生活，亦促進了大家在工作之餘放鬆身心，強身健體。





豐富多彩的員工生活

2017年11月2日至3日，「新華保險杯」第八屆職工羽毛球賽在京舉行，來自總部、新華資產、北京分公司等9支代表隊的160多名選手參加了比賽。



「新華保險杯」第八屆職工羽毛球賽

總部、新華資產、北京分公司

等9支代表隊的160多名選手參加了比賽

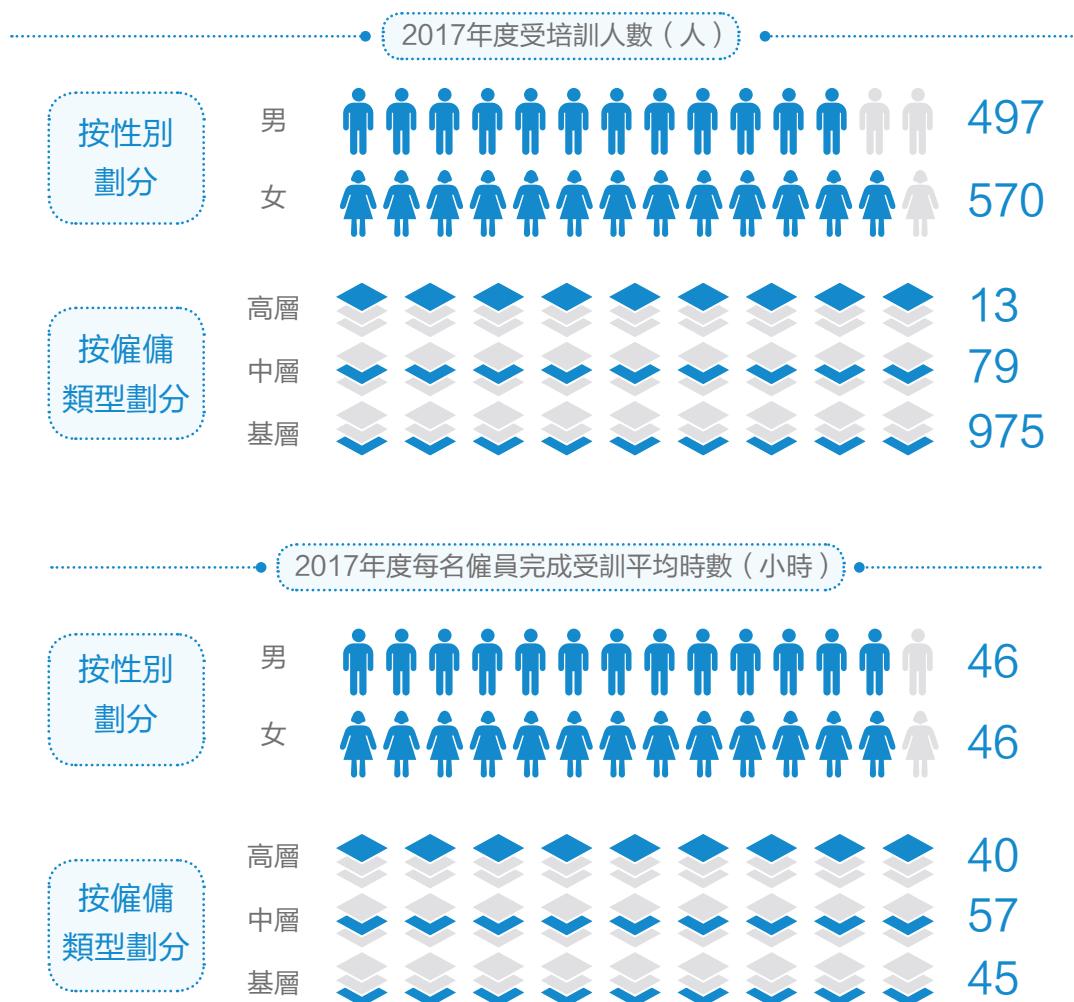
近年來，公司工會不斷加大員工關愛力度，持續開展人文關懷活動，為員工帶來工會的溫暖。2017年全年共為142名員工辦理婚喪嫁娶生育慰問手續，共發放慰問金近20萬元。

與此同時，為了滿足了孕期哺乳期女職工的特色需求，公司工會特別為孕期準媽媽和哺乳期的女職工提供相對獨立、私密的哺乳和休息場所，2017年度在總部及分公司共增設6間「母嬰關愛室」，更好地維護了女職工的特殊利益。

6.3員工發展及培訓

新華保險設有《員工培訓管理辦法》，針對員工和管理幹部培養設立不同類型的培訓體系。2017年，新華保險總部員工人數為1,504人，部門(副)總受訓率達99%，處級經理受訓率達88%，專業序列員工受訓率達97%；其中男性受訓率為95%，女性受訓率則為97%。本報告期內，新華保險總部人均受訓46課時。

數據¹



備註：1. 以上表格中培訓人數統計範圍為新華保險總部

公司針對管理者設有「管理幹部專題培訓」，組織新華保險總部部門主要負責人、分公司主要負責人參加清華、北大研修學習以及赴井岡山學習。對於中層經理、基層經理及普通員工則分別設有制式課程及講師授權培訓。另外，對於新入職員工、入職2至3年員工以及入職3年以上員工分別設有不同種類的培訓課程。目前，新華保險正致力於製作培訓視頻課程、微課等電子課程，引導員工課程向電子化發展。



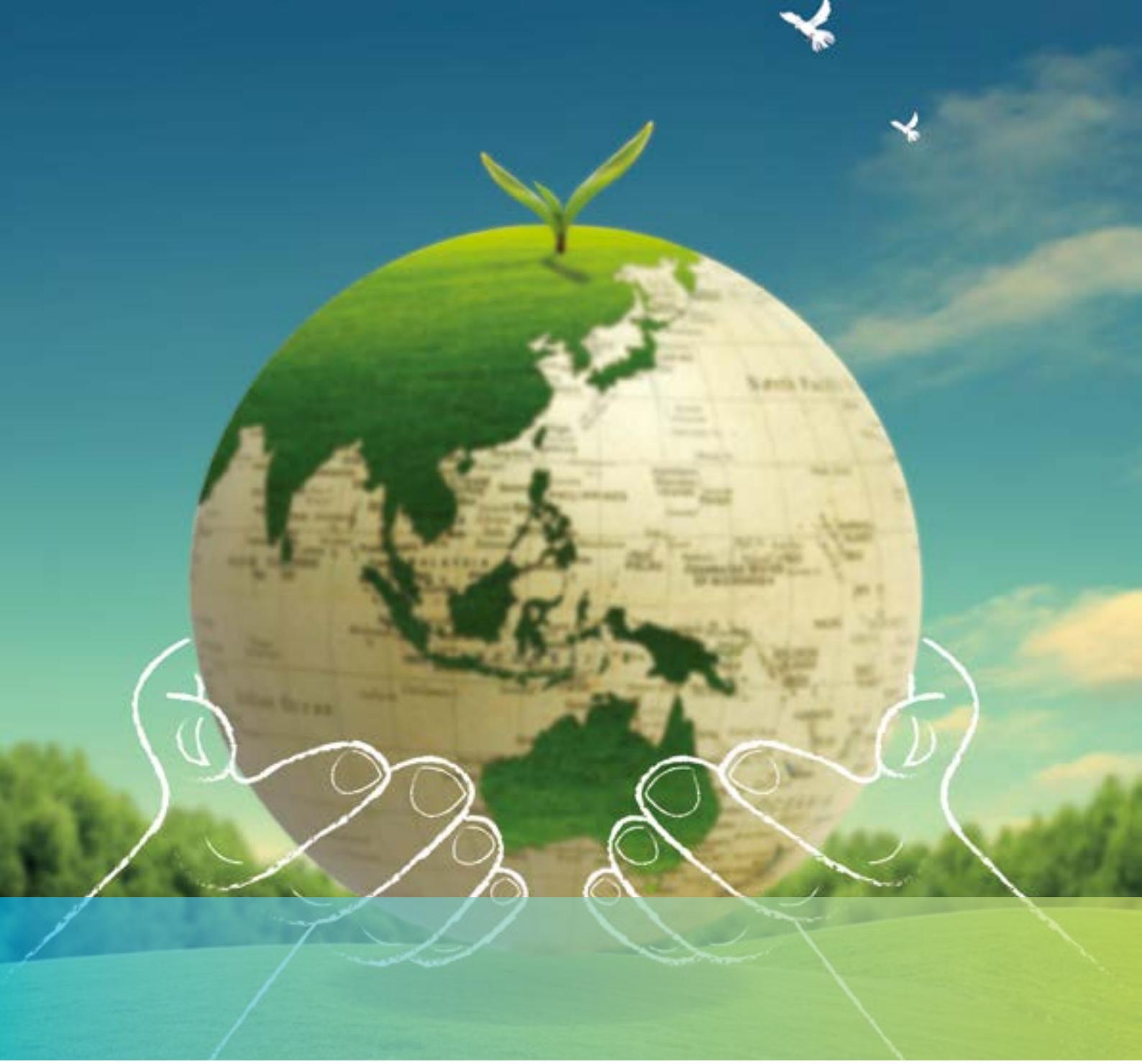


6.4 職業健康與安全

本公司嚴格按照《中華人民共和國勞動法》、《工傷保險條例》、《職業安全及健康條例》等法律法規的要求，致力為員工創造一個安全、健康的工作環境。2017年11月，新華保險與物業公司聯合組織新華保險大廈消防疏散演練，以增進員工對消防知識及疏散行動的了解。於本報告期內，新華保險並未接獲任何因工作導致死亡或工傷的報告。



與此同時，本公司亦十分關注員工身體健康，於每年11至12月組織開展員工年度體檢，為員工提供專業化和針對性的健康管理服務，並提供不同的健康體檢中心予員工自行選擇。檢查內容除包含基本項目外，還涵蓋了對肺癌/細胞角蛋白、肌酸磷酸激酶、脂蛋白等多項重點危險因素的監控和篩查，並按照性別合理設置體檢項目，促使員工更全面的了解自己的健康狀況。



環境 07

7 環境

新華保險遵守《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》等國家性法律法規，積極推行綠色辦公、綠色採購、綠色金融等一系列舉措，努力降低日常營運過程中所產生的環境影響。



7.1 綠色辦公室政策及成效

由於新華保險屬於保險行業，於日常營運中不涉及大氣排放物的數據監測，但我們積極推行綠色辦公室政策和措施，力所能及地實現節能減排。以下為新華保險在日常辦公中推行節能環保和高效利用資源的相關措施：



鼓勵隨手關電腦和隨手關燈



鼓勵節約用水



鼓勵光盤行動，對浪費糧食說「NO」



大力推行無紙化辦公，提倡使用電子文檔進行閱讀，以減少紙張的使用。此外，總部及分公司現已實現電子保單上線應用，包括電子保單加密、實時發送、短信提醒、電子簽收、網站下載、多樣驗真與後台可視化管理等全流程完整應用。2017年度電子保單累計發送477.54萬件，覆蓋率達76.20%，有效提升客戶體驗、實現共享綠色金融。



累計發送**477.54**萬件
覆蓋率達**76.20%**



2017年，部分分公司節能環保案例及成效：



1、江蘇分公司節能環保措施成效

2017年，江蘇分公司平均每月更換LED燈具13盞，工作效率比熒光管節能燈高，使用壽命也優於普通熒光管節能燈。

與此同時，江蘇分公司在辦公區域內各個地方貼了環保提示，如「節約用紙」、「下班後，勿忘關電源」、「節約用水」、「請隨手關燈」等等。江蘇分公司還製作分發了「關愛環衛工人，做文明新華人」倡議書，倡議全體員工和廣大市民不亂扔雜物，不亂貼亂畫等等。



— 節約用紙



— 節約用水



— 隨手關燈



2、吉林分公司節能環保措施成效

新華保險吉林分公司將辦公區域內原有照明白熒光格柵燈更換為環保節能的LED格柵燈，每年僅照明用電節約3,373.2千瓦時，節約費用總計15,000元人民幣。



節約 **3,373.2** 千瓦時

節約費用總計 **15,000** 元人民幣



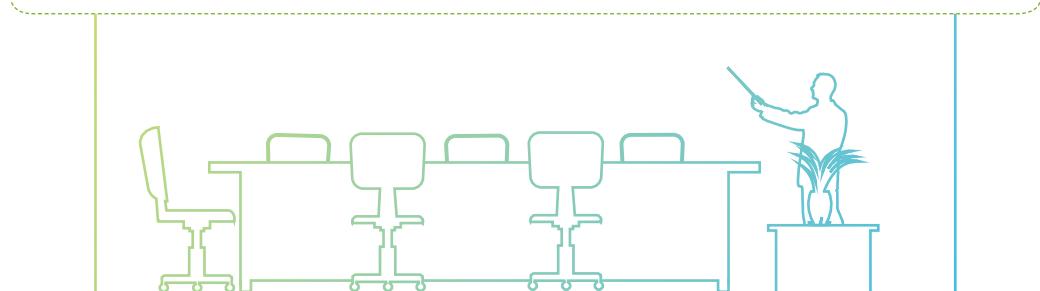
3、甘肅分公司環保節能措施及效果

甘肅分公司2017年倡導「綠色出行，低碳生活」，並制定了相關環保政策，增強員工的環保意識。

首先由於共享單車的盛行，部分員工選擇騎行上下班。不僅可減少私家車尾氣排放，降低環境污染，還可強身健體。



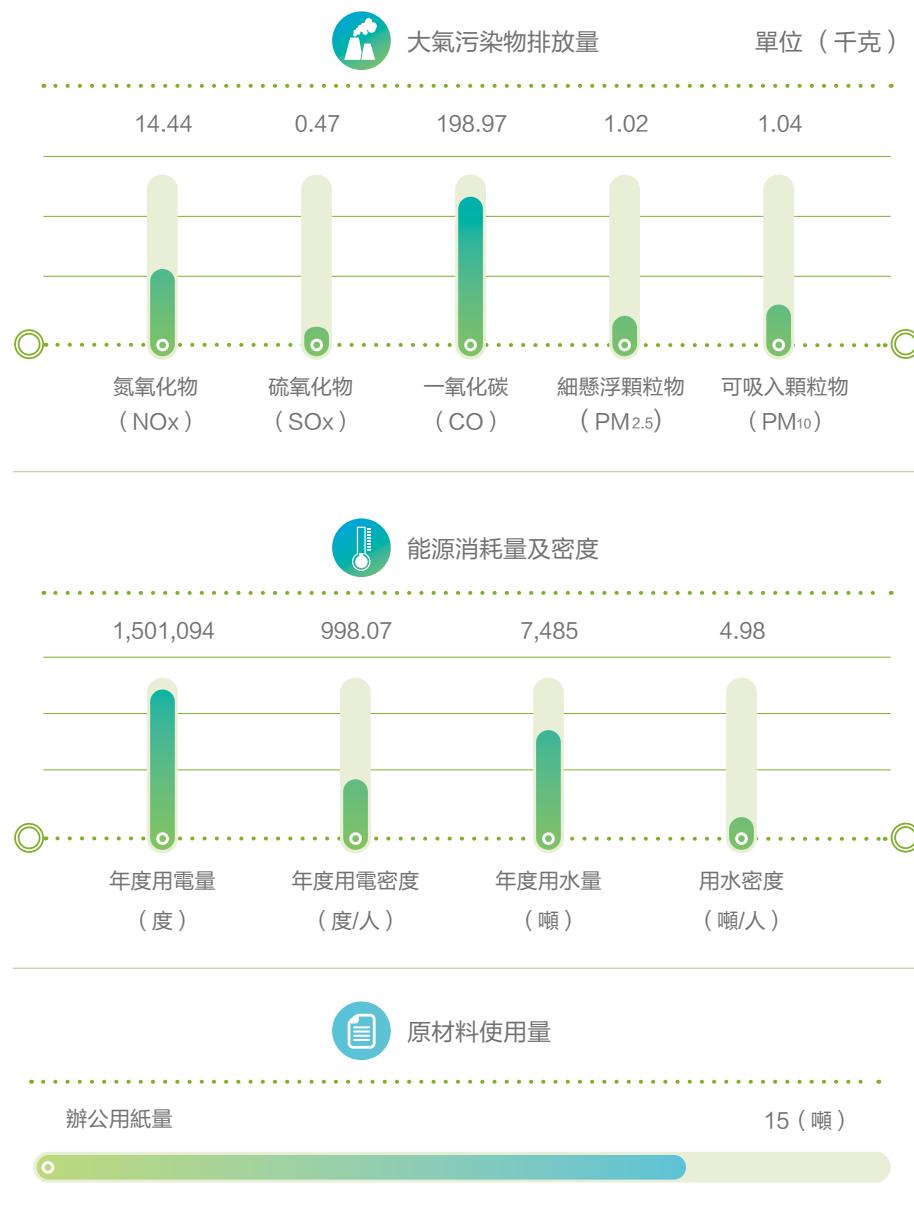
其次，辦公室張貼節能環保宣傳海報，在電腦前張貼「下班後請及時關閉電源」；在衛生間門上張貼「地球森林覆蓋面積正以驚人的速度減少，請您節約用紙」等環保字樣。此外，2017年甘肅分公司辦公區域更換節能燈50盞。





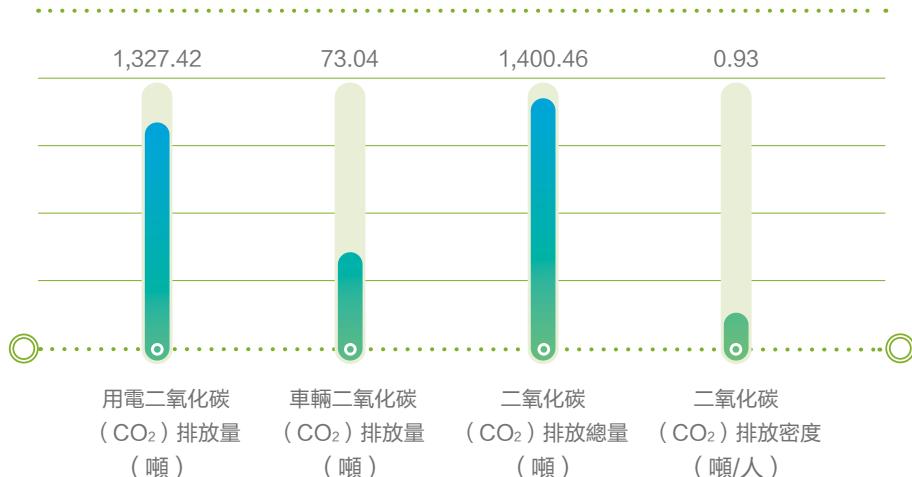
7.2環境績效數據

本報告首次進行環境數據披露，新華保險優先將公司總部作為此次數據的統計範圍；未來我們將進一步完善數據收集體系，擴大數據收集範圍。於本報告期內，新華保險統計了總部辦公大廈在日常營運過程中各項資源的消耗數據，以及各項環境污染物的排放數據。其中本年度的固體廢棄物排放數據重點關注並披露有害廢棄物的產生量，有關無害廢棄物（包括廢紙、廢塑料瓶、廢文具等）的統計將於2018年開展。

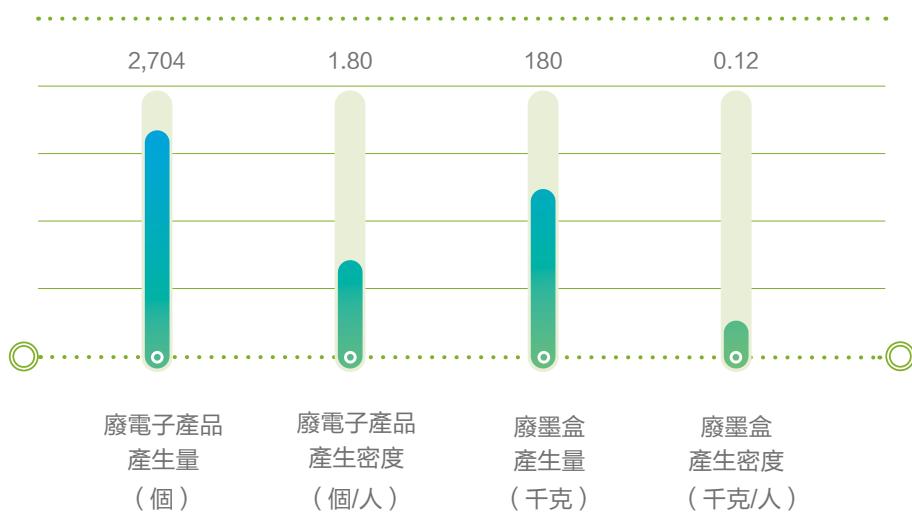




溫室氣體排放量及密度



有害廢棄物產生量及密度



備註：

- 以上表格中所有的統計數據均來源於新華保險總部，總部員工人數為1,504人；所有的密度指標均以總部每位員工產生量為計；
- 其中大氣污染物排放量為本公司總部辦公室2017年用車而導致的大氣污染物排放總量。此大氣污染物排放的計算方法及相關排放系數計算乃根據中華人民共和國環境保護部發佈的《道路機動車排放清單編制技術指南(試行)》所制訂；
- 溫室氣體的排放量包括用電和車輛CO₂，用電CO₂排放量指2017年新華保險總部從電力公司購買的電力總消耗所間接排放的溫室氣體；車輛CO₂排放量指2017年新華保險總部車輛使用燃料消耗所間接排放的溫室氣體；
- 溫室氣體排放的計算方法及相關排放系數計算乃根據中華人民共和國環境保護部發佈的《陸上交通運輸企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》、《工業其他行業企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》及中華人民共和國國家發展和改革委員會發佈的《2011年和2012年中國區域電網平均二氧化碳排放因子》所制訂；



7.3綠色建築案例

本公司不僅在日常辦公過程中盡力減少能源消耗及廢棄物的產生，並力所能及地在其他方面尋求節能減排的可能和機會。新華保險合肥後援中心項目建築方案的設計執行綠色建築標準，設計中對結構方案及基礎方案進行了多方案比選，選取了有利節材、節能的環保方案。該方案最終通過合肥市城鄉建設委員會的建築節能和綠色建築方案審查。



建築採用的環保節能措施



總體佈局及建築朝向利於採光通風；



利用太陽能等可再生能源；



提高水資源利用效率，增強環境保水能力，減少自來水用量；



節約高能耗建築材料，充分利用地方材料，減少運輸能耗；



在設計施工中使用隔熱保溫的新型牆體材料和高能效比的設備，達到節約能源、減少能耗、提高能源利用效率之目的；



改善使用空間的採光通風條件，減少照明、通風的能耗；



延長過渡季，減少空調能耗；



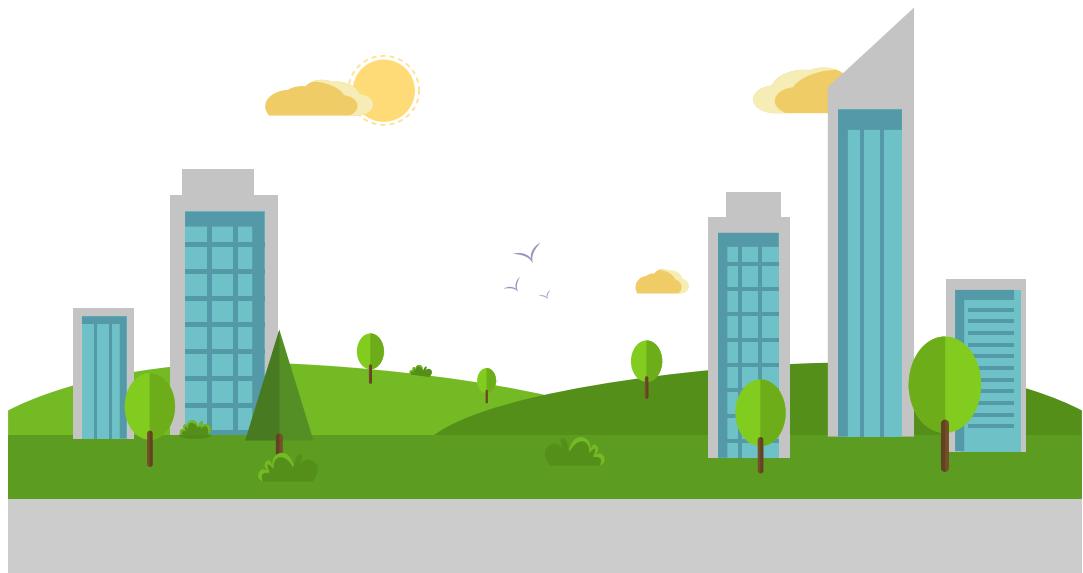
選用低能耗的機電設備產品，強化機電設備的智能化控制水平減少能耗。



7.4環保活動參與

丹陽支公司「春種一棵樹，秋收萬片綠」植樹活動

2017年3月12日，新華保險丹陽支公司組織了「春種一棵樹，秋收萬片綠」植樹活動，30餘位員工攜帶子女參加了此次活動，給自己和孩子們上了一堂建立生態環保意識的實踐課程。



黑龍江分公司為「地球日徒步之約」保駕護航

2017年4月22日，以「地球日徒步之約」為主題的徒步走活動在哈爾濱市舉辦，300餘名黑龍江分公司員工及客戶積極參與，以實際行動為低碳出行，節約利用資源，倡導綠色簡約生活做出貢獻，取得了良好的社會效應。



2017年10月26日上午，新華保險志願者聯盟陝西分盟聯合分公司工會、新華健管開展關愛環衛工人活動。活動在高新區永陽公園舉行，志願者們與環衛工人一起清掃公園的落葉、撿拾煙頭、垃圾等。





社會 08

08 社會



8.1 供應鏈管理

新華保險制定了《新華人壽保險股份有限公司集中採購供應商管理細則》，規定採購小組成員由不同部門人員組成，提高採購過程的透明度，並相互監督。採購小組集體研究邀請供應商名單和評標標準，評委分別打分，確保採購過程公平。重大項目的採購方案和採購結果要報採購領導小組集體審定。

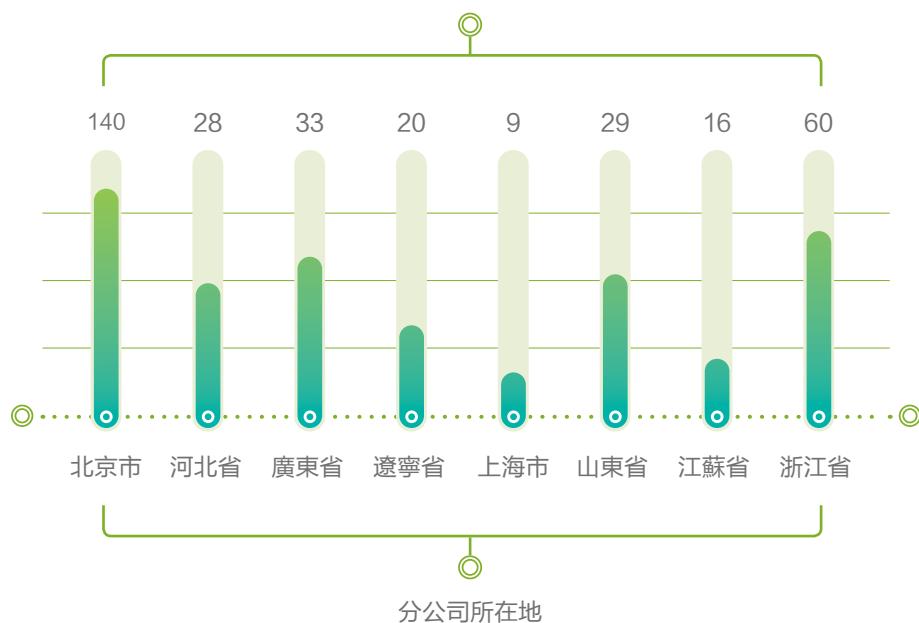


經過初步篩選後，進一步優先選擇符合環保要求、並註重企業社會責任的供應商。

新華保險承諾會優先選用經過環保認證的產品，合理考察供應商在綠色環保、節能減排方面所採取的措施及取得的成效，關註供應商在生產安全方面的管理水平，並參照供應商在生產過程中對其員工採取的安全保障措施和為其員工繳納社會保險的情況。2017年度，本公司實現採購零投訴。

2017年新華保險總部及部分分公司的供應商統計如下

供應商數目（個）





8.2社區公益

新華保險積極承擔社會責任、努力回報社會，結合行業優勢，幫扶弱勢群體，致力於貫徹落實十九大精神，發揮保險機構助力扶貧攻堅的重要作用。2017年，新華保險的慈善捐款總金額達1,070.86萬元，並在《投資者報》舉辦的「2017保險先鋒榜」評選中，獲得「保險公益先鋒獎」的殊榮。



8.2.1 精準扶貧

新華人壽保險公益基金會（以下簡稱「新華保險公益基金會」）於2016年成立，新華保險依托該平台投身公益、承擔企業社會責任的事業實現了跨越式發展。

2017年，新華保險公益基金會在參與精準扶貧等方面舉措頻頻，產業發展扶貧、教育扶貧、健康扶貧、社會扶貧等一系列扶貧項目接連開展，為實現2020年打贏扶貧攻堅戰、全面建成小康社會提供有力的保險支撐。

扶貧方式	扶貧行動	扶貧成效
產業發展扶貧	資助「陝西佳縣紅棗羊」產業項目。	投入100萬助力貧困地區畜牧業轉型升級。
教育扶貧	開展貧困地區學校扶貧慰問活動，贈送學生平安保險、捐贈資金、捐贈圖書、文具、體育用品等。	贈送保額900萬元的平安保險、4,000元圖書體育用品、10萬元募集資金、1000套文具、書籍6萬餘冊，捐助20餘所小學校。
健康扶貧	貧困戶中支柱勞動力，提供意外傷害、重大疾病保險保障服務。	向1萬名貧困戶投入6億元保額健康風險保障。
社會扶貧	為貧困老人捐贈棉被；助力「一保一縣」；資助阿牙克庫勒達西村實施道路亮化工程。	向254位65歲以上老人捐贈254床愛心棉被；投入5萬元購買71盞太陽能「綠色環保」安全可靠的路燈，改善鄉村基礎設施。

*於本報告中，新華保險參考上海證券交易所《上市公司精准扶貧工作情況統計表》進行統計與披露，本公司未來將繼續完善扶貧工作的資訊統計及披露。

新華保險公益基金會在各個省市參與精準扶貧的案例：

01
案例

「為愛發聲 與夢同行」——新華保險 · 寧夏義工聯合會公益助學行

2017年7至8月，新華保險寧夏分公司聯合寧夏義工聯合會共同組織開展「為愛發聲 與夢同行」公益助學活動，搭建愛的平台，倡導社會資源再利用，通過閑置書籍募集、愛心贈言等方式，喚起社會公眾對寧南山區貧困小學孩子們的愛心，踐行企業社會責任。活動受到社會公眾與新華保險客戶的廣泛關注，很多孩子在家長的帶領下積極參與，2個月的時間共募集公益圖書7,684冊。

2017年10月17日，在第四個全國「扶貧日」到來之際，新華保險 · 寧夏義工聯合會「為愛發聲 與夢同行」公益助學捐贈儀式在寧夏固原市西吉縣將台堡明榮小學舉行。捐贈儀式上，新華保險向西吉縣明榮小學等十所貧困小學捐贈公益圖書6,000冊，水彩筆、套尺、鉛筆、作業本等各類文具1,000套，惠及學生近千人。



募集公益圖書
7,684冊



捐贈公益圖書
6,000冊



各類文具
1,000套



惠及學生近
1,000人

02
案例

新華保險雲南分公司順利完成1萬名貧困戶支柱勞動力承保工作

新華保險雲南分公司聯合雲南省人民政府扶貧開發辦公室、雲南省保險行業協會共同舉辦此次捐贈活動，為雲南省文山州馬關縣、保山市施甸縣建檔立卡貧困戶中的1萬名支柱勞動力，提供為期一年，每人5萬保額的意外傷害、1萬保額的重大疾病保險保障服務，總保額共計6億元，所有保費均由員工捐款承擔。

項目自7月20日啟動以來，得到了分公司上下全體員工、社會各界的大力支持，在承保工作環節中，公司本著將「每一份保單送到真正需要的人手中」的宗旨，與當地政府多次溝通並認真核對承保名單，真正為貧困家庭撐起了一把愛的保護傘。



03
案例

「點亮希望 書送夢想」 新華保險為玉溪二十所小學捐贈4萬冊書籍

2017年10月20日，新華保險雲南分公司啟動「點亮希望 書送夢想」扶貧公益活動，在全省遴選出50所山區小學校，積極發動全省各級機構，號召員工及廣大客戶奉獻愛心，為小學校的孩子們購書捐書、建立愛心書屋。此次活動得到玉溪市教育局的全力指導和大力支持，新華保險玉溪中心支公司1,000餘位員工和廣大客戶共購買、捐贈書籍4萬餘冊，全部贈予全市20所小學校，建立愛心書屋。



1,000 餘位員工和廣大客戶共購買、捐贈書籍 4 萬餘冊

贈予全市 20 所小學校，建立愛心書屋。

04
案例

「精準扶貧 勇擔責任」
—新華人壽保險公益基金會向陝西榆林佳縣扶貧示範項目捐贈100萬元

2017年11月7日，新華保險公益基金會向陝西佳縣紅棗羊產業扶貧示範項目捐贈100萬元。款項中包含新華保險陝西分公司員工募捐的30萬元。

「兩聯一包」是陝西省委、省政府在扶貧開發工作中形成的聯縣聯鄉包村扶貧工作模式，佳縣是陝西保監局「兩聯一包」對口脫貧幫扶對象，其中佳縣紅棗羊產業扶貧示範項目就是陝西保監局及保險業助推佳縣產業脫貧的重點項目。新華保險公益基金會此次捐贈的100萬元扶貧善款，將全部用於該項目中紅棗羊扶貧產業的溯源體系建設，通過助力畜牧行業轉型升級，幫助該地區實現產業扶貧、科技扶貧、人民脫貧。



新華保險公益基金會向陝西佳縣紅棗羊產業扶貧示範項目捐贈100 萬元。

款項中包含新華保險陝西分公司員工募捐的30 萬元。

05
案例

新華保險廣西分公司向都安古良貧困小學捐贈學生平安保險保額達900萬元

廣西壯族自治區作為全國脫貧攻堅的主陣地，新華保險廣西分公司一直以來致力於為教育扶貧和健康扶貧發揮保險行業優勢，以此承擔起公司在當地的社會責任。為進一步助推廣西脫貧攻堅工作，2017年11月9日，新華保險廣西分公司前往河池市都安縣保安鄉古良村古良學校開展扶貧慰問活動，向該校180名貧困學生贈送學生平安保險，保額合計900萬元，同時捐贈圖書、體育用品等教學用具一批，價值約4,000元。



向該校180名貧困學生贈送學生平安保險，保額合計900萬元，同時捐贈圖書、體育用品等教學用具一批，價值約4,000元。

06
案例

新華保險助力「一保一縣」走進固原市原州區，譜寫寧夏扶貧新篇章

為貫徹落實《中共中央國務院關於打贏脫貧攻堅戰的決定》和《自治區人民政府關於批轉自治區金融工作局等部門做好金融助推脫貧攻堅工作指導意見的通知》精神，進一步做好金融助推脫貧攻堅工作，提升金融扶貧的精準度和有效性，全面發揮商業保險保障功能，11月8日下午三點，在寧夏固原市原州區河川鄉中心小學舉行了新華保險寧夏分公司、大地財產保險寧夏分公司與原州區政府「一保一縣」結對幫扶簽約儀式。



1

進一步做好金融助推脫貧攻堅工作

2

提升金融扶貧的精準度和有效性

3

全面發揮商業保險保障功能

07
案例

新華保險寧夏分公司為年邁老人捐贈棉被 助推「一保一縣」精準扶貧

11月17日上午，寧夏回族自治區金融工作局、新華保險寧夏分公司一行到金融局扶貧點海原縣白吉村調研慰問。白吉村是海原縣有名的貧困村，為早日脫貧，對口幫扶單位自治區金融局分別從產業扶貧、融資扶貧等方面進行幫扶。

新華保險助力「一保一縣」走進固原市原州區，譜寫寧夏扶貧新篇章。寧夏分公司為海原縣西安鎮白吉村254位65歲以上老人捐贈暖心棉被，在寒冷的冬季為白吉村的村民送來一份溫暖。



寧夏分公司為海原縣西安鎮白吉村 **254** 位 **65** 歲以上老人捐贈暖心棉被

08
案例

新華保險新疆分公司「訪惠聚」，改善鄉村基礎設施

在距離新疆塔里木河不遠的阿牙克庫勒達西村，乾旱少雨，陽光充足，每年春季都要經受沙塵暴的侵襲，經濟發展相對滯後。自1983年建村以來，村莊夜晚總是漆黑的，幾顆閃耀的星星是村莊道路上最亮的光源，此情況已經延續34年的時間。

12月9日，新華保險新疆分公司駐沙雅縣古勒巴格鎮阿牙克庫勒達西村工作隊與「村委會」舉行了「亮化工程」交接儀式。經過多方協調、籌劃，決定對駐村地實施道路亮化工程，投入5萬元，為村中購買71盞太陽能路燈，支持阿牙克庫勒達西村的「美麗鄉村」建設。工作隊的同志們與村民並肩作戰，一起安裝路燈。曆時兩天的時間，完成了全部路燈的安裝工作，經過調試，所有路燈正常工作，村民終於用上了「綠色環保」安全可靠的路燈。



12月9日，決定對駐村地實施道路亮化工程，投入**5**萬元，為村中購買**71**盞太陽能路燈，支持阿牙克庫勒達西村的「美麗鄉村」建設。



09
案例

新華保險江蘇分公司揚州中心支公司用圖書溫暖這座鄉村小學

2017年11月起，新華保險江蘇分公司與江蘇省青少年發展基金會聯合推出「捐出一本書 獻出一份愛」大型公益活動，10萬元資金捐贈給江蘇省青少年基金會。



2017年12月27日下午，新華保險揚州中心支公司帶著300餘位員工和客戶捐贈的400多本圖書，來到江蘇省揚州市朴席鎮土橋小學進行捐贈，充實學校圖書角藏書。



未來，新華保險公益基金會將會繼續開展產業發展扶貧、教育扶貧、健康扶貧，以及社會扶貧等一系列扶貧計劃，為扶貧脫貧事業繼續貢獻力量。



10 萬元資金捐贈給江
蘇省青少年基金會。



客戶捐贈的
400 多本圖書

8.2.2公益事業

2017年，新華保險還在關愛社會弱勢群體、幫扶困難群眾等方面有所作為，特別是舉辦並參與「關愛全國環衛工人大型公益活動」、「捐助江西省見義勇為基金會」等舉措，更體現了一家大型企業對社會責任的擔當。

01
案例

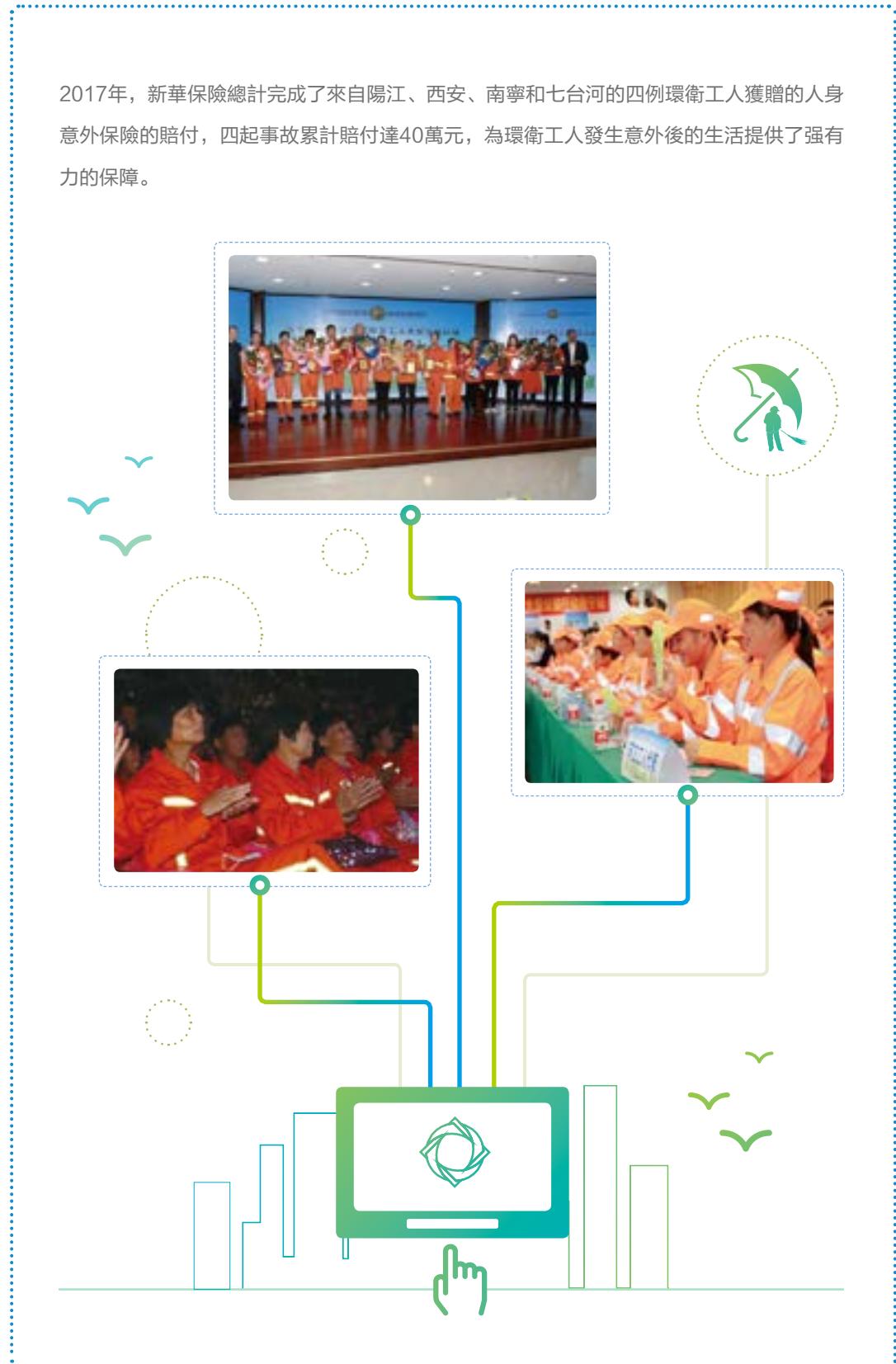
「關愛全國環衛工人大型公益活動」

2017年8月份，新華保險公益基金會實施了「關愛全國環衛工人大型公益活動」，為全國超過20萬的環衛工人捐贈了每人10萬元保額的意外傷害保險。

該活動首站捐贈儀式於8月22日在山西太原舉行，並在今年的12月6日於沈陽收官。短短4個月時間內，新華保險公益足跡已遍佈太原、南寧、陽江、濟南、西安、延慶、杭州、鄭州、武漢、福州、長春、七台河、南昌、淮北、烏蘭察布、南京、沈陽17個大中城市，為21.2萬餘名環衛工人累計捐贈保額超過212億元。



2017年，新華保險總計完成了來自陽江、西安、南寧和七台河的四例環衛工人獲贈的人身意外保險的賠付，四起事故累計賠付達40萬元，為環衛工人發生意外後的生活提供了強有力的保障。



02
案例

捐助江西省見義勇為基金會

2017年8月3日，新華保險公益基金會還向江西省見義勇為基金會捐款300萬元，這筆資金將專門用於對江西省見義勇為人員的表彰、獎勵、慰問、撫恤、資助及對見義勇為人員家庭的關愛幫扶活動等。這也是新華人壽保險公益基金會自去年成立以來捐出的首筆善款。新華保險監事長、新華人壽保險公益基金會理事長王成然表示：「之所以將成立以來的第一筆善款捐贈給江西省見義勇為基金會

- 一是希望向革命老區表達崇高敬意，為革命老區的發展貢獻自己的力量；
- 二是希望推動見義勇為事業，傳承和擴大見義勇為精神；
- 三是希望捐贈資金能得到更好的使用，讓那些真正需要幫助的見義勇為英雄獲得尊敬和善待。」



03
案例

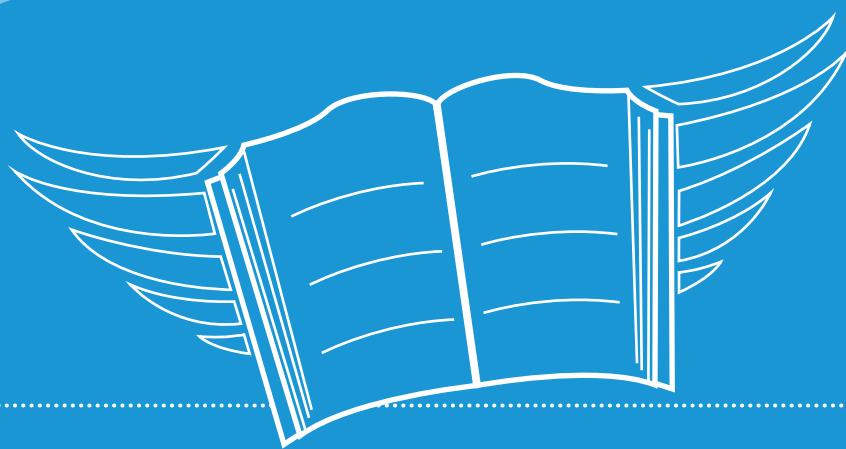
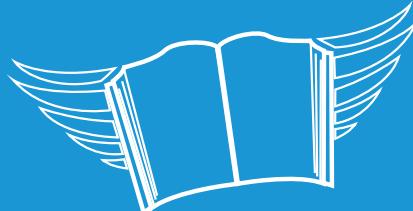
北京分公司圓孩子「讀書夢」

2017年9月28日下午，朗朗的讀書聲飄出窗口，猶如一首首美妙的樂曲，在校園裏回蕩，原來，是新華保險員工代表與光愛學校的幾十名留守兒童，正在共同開展一場別開生面的讀書會。

光愛學校是一所非盈利的民間教育慈善機構，旨在幫助流浪兒童返鄉入學，目前學校共收留了100多名留守兒童。新華保險北京分公司已連續六年對光愛學校進行幫扶活動，並和這裏的孩子們培養了深厚的感情。

新華保險北京分公司值此中秋佳節來臨之際，前往光愛學校進行公益慰問活動，攜帶生活與學習必需品等愛心物資為光愛學校的師生帶去了節日裏真誠的問候和一場意義非凡的愛心讀書行動。

目前學校共收留了100多名留守兒童，新華保險北京分公司已連續六年對光愛學校進行幫扶活動





公司榮譽

09

09 公司榮譽

2017年1月

在《華夏時報》舉辦的「第十屆金蟬獎評選」中，新華保險榮獲「2016年度壽險公司」獎。

2017年2月

中國保險行業協會發佈首期「保險扶貧先鋒榜」。新華保險「傷殘理賠遠程鑑定服務」從200多份參評素材中脫穎而出，榮登「保險扶貧服務先鋒榜」十佳，展現了保險行業扶貧工作的顯著成效和先進經驗。

2017年3月12日

在由國家質檢總局指導，中國質量萬里行促進會舉辦的第三屆中國質量誠信品牌論壇中，新華保險從1,900餘家企業的激烈角逐中脫穎而出，再度榮膺「全國質量誠信品牌優秀示範企業」和「五星級服務質量獎」兩項大獎，成為唯一一家同事獲得兩項殊榮的保險公司。



2017年3月20日

由全球最大的傳播服務集團WPP和全球領先調研機構華通明略共同發佈了「BRANDZ™ 最具價值中國品牌100強」。根據榜單，新華保險2017年品牌價值為18.02億美元，居榜單42位，連續四年進入該榜單前50強。

最具價值中國品牌 **100** 強

居榜單 **42** 位

新華保險2017年品牌價值為 **18.02** 億美元 連續四年進入該榜單前 **50** 強



2017年3月29日

國際兩大評級機構穆迪及惠譽分別首次授予新華保險「A2」及「A」的保險公司財務實力評級，充分表達了其對公司財務實力、經營管理能力的高度認可。



2017年4月

首届香港上市公司发展高峰论坛暨2016「港股100强」颁奖典礼在香港举行，新華保險入选综合实力主榜榜单100强，位列第38名。



2016 “港股 100 强”

新華保險入選綜合實力主榜榜單

100 强，位列第 38 名。

2017年5月

新華保險登上2017年「《福布斯》全球上市公司2000强」第369位。



2017年6月

在世界品牌實驗室發佈的2017年《中國500最具價值品牌》榜上，新華保險排名第87位，同比前進3名，連續六年穩居榜單100強；品牌價值為379.35億元，同比去年提升約67億元，且是2004年首次進入榜單時的近25倍，十三年來品牌價值年複合增長率約28%。



《中國500最具價值品牌》

新華保險排名第 **87** 位

連續六年穩居榜單 **100** 強

品牌價值為 **379.35** 億元

同比去年提升約 **67** 億元

十三年來品牌價值年複合增長率約 **28** %

2017年7月

新華保險登上2017年「《財富》世界500强排行榜」第497位，蟬聯雙料世界500强。

2017年7月

「《財富》
世界500强排
行榜」497位

蟬聯雙料
世界500强

2017年7月7日

在《每日經濟新聞》主辦的「2017中國保險業創新與發展高峰論壇」上，由《每日經濟新聞》發起、中央財經大學中國保險市場研究中心、畢馬威會計師事務所、德勤會計師事務所聯合支持的「2017中國保險風雲榜」評選揭曉，新華保險獲得「優秀價值經營保險公司」獎項。



2017中國保險風雲榜

「優秀價值經營保險公司」
獎項

2017年7月7日

由證券時報、中國保險資產管理業協會聯合主辦的「2017中國保險業資產負債管理年會」在北京舉行。會上「2017年中國保險業方舟獎評選」結果出爐，新華保險榮獲「2017年度值得信賴保險公司方舟獎（壽險）」；新華保險資產管理股份有限公司蟬聯「2017年度值得信賴保險資產管理公司方舟獎」。

2017年7月20日

「2017年度財富世界500強」榜單正式發佈，新華保險連續第2年入榜，排名第497位。



2017年9月

「2017年中國企業500強」榜單發佈，新華保險再次登榜，位列114位，並在中國服務企業500強榜單第51位。



2017年10月

由中國經營報社、中國社會科學院、中經新金融研究院聯合主辦的「新財富時代·變革創造繁榮——2017中經財富管理高峰論壇」暨中經財富「金琥珀」頒獎盛典在上海舉行，剛剛上市23天的新華保險健康無憂重大疾病保險（C1款）從眾多參選產品中脫穎而出，榮獲2017年度「優秀創新保險產品」大獎。

2017年11月

在第十屆中國保險文化與品牌創新論壇暨第十二屆中國保險創新大獎頒獎盛典上，新華保險憑藉「關愛全國環衛工人大型公益活動」、「捐助江西省見義勇為基金會」等項目登榜「2017中國保險慈善榜十強」。健康無憂重大疾病保險（C1款）系列獲得「最佳健康保險產品獎」，福享金生A款終身年金保險（分紅型）獲得「最暢銷保險產品獎」。



2017年11月22日

在由中國經營報主辦的2017（第九屆）卓越競爭力金融峰會上，新華保險憑藉穩健的經營和轉型的豐碩成果，以及對社會公益責任的持續投入和擔當，榮獲「2017卓越競爭力壽險公司」獎以及「中經公益鼎興獎」。

2017年11月23日

在由金融界主辦的「2017金融界中國上市公司創新發展高峰論壇暨「金智獎」上市公司價值評選頒獎盛典上，新華保險憑藉「城市因你而美·新華伴你而行——新華保險關愛全國環衛工人大型公益行動」，以及向江西省見義勇為基金會捐贈善款、向陝西省榆林市佳縣紅棗羊產業捐贈款項支持保險扶貧等項目，榮獲「金智獎-2017年度中國上市公司慈善公益行動獎」。

2017年11月24日

中國保監會官方網站公佈了2017年保險公司服務評價評級結果，新華保險榮獲AA的最高評級，這也是新華保險連續第二年榮獲保監會服務評價的最高評級。

2017年12月2日

在由第一財經發佈的2017年金融價值榜上，新華保險榮獲「年度保險公司（壽險）」稱號，也是唯一獲得該獎項的壽險公司。

2017年12月7日

由21世紀經濟報道委託、美國加州州立大學富樂頓分校保險研究中心受託研發的《2017亞洲保險公司競爭力研究報告》正式發佈，新華保險位列亞洲壽險前十名，並居中國壽險十強第五名。

2017年12月7日

在由上海證券報主辦的第八屆「金理財」活動中，新華保險健康無憂重大疾病保險（C1款）榮獲「2017金理財年度保障型保險產品卓越獎」。

2017年12月8日

經濟觀察報「2016-2017中國卓越金融獎」頒獎典禮在北京舉行，新華保險榮獲「年度卓越社會責任保險公司」。

2017年12月14日

在國際金融報社主辦的2017年度保險保障先鋒論壇暨頒獎典禮上，新華保險健康無憂重大疾病保險（C1款）榮獲「2017年度值得信賴保障產品大獎」。

2017年12月22日

金融時報金龍獎授予新華保險「2017中國金融機構金牌獎·金龍獎」。



2017年12月25日

《投資者報》通過深度研究保險公司數據，重磅推出「2017保險先鋒榜」等八項大獎，旨在發現踏準行業主脈絡、不斷給客戶提供優質的產品和貼心的服務，以及積極回饋社會的優質保險公司，新華保險榮獲「保險公益先鋒獎」。



展望未來 10



10 展望未來

目前，我國經濟已由高速增長階段轉向高質量發展階段，正處在轉變發展方式、優化經濟結構、轉換增長動力的攻關期。為了提升發展質量和效益，壽險行業未來有望實現三個方面的轉變：一是轉變發展方式——由躉交推動轉向續期拉動；二是轉變增長動力——由理財型為主轉向以養老、健康產品為主；三是轉變競爭格局。作為一家以壽險為主業的大型上市企業，新華保險積極響應國家發展方向，先於市場主動轉型，為實現高質量發展打下了堅實基礎。





內容索引

11

11 內容索引

1、香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》中一般披露及關鍵績效指標

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		
	「不遵守就解釋」	披露位置
A.環境		
層面A1： 排放物	<p>一般披露</p> <p>有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：</p> <p>(A) 政策；及</p> <p>(B) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。</p> <p>註： 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。</p> <p>溫室氣體包括二氯化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。</p> <p>有害廢棄物指國家規例所界定者。</p>	第49頁
關鍵績效指標A1.1	排放物種類及相關排放數據。	第53–54頁
關鍵績效指標A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第54頁
關鍵績效指標A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第54頁
關鍵績效指標A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第53頁
關鍵績效指標A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	第49–52頁
關鍵績效指標A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	第49–52頁

	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。 註：資源可用於生產、儲存、運輸、樓宇、電子設備等。	第49頁
層面A2： 資源使用	關鍵績效指標A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量 (以千個千瓦時計算) 及密度（如以每產量單位、每項設施 計算）。	第53頁
	關鍵績效指標A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	第53頁
	關鍵績效指標A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	第49–52頁
	關鍵績效指標A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃 及所得成果。	第50–51頁
	關鍵績效指標A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及 (如適用) 每生產單位佔量。	不適用於保險 行業
層面A3： 環境及天 然資源	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	第49–52頁
	關鍵績效指標A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關 影響的行動。	第55–57頁

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標				
	「不遵守就解釋」	建議披露		披露位置
	B. 社會			
	僱傭及勞工常規			
層面B1： 僱傭	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時 數、假期、平等機會、多元化、反歧視以 及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律 及規例的資料	關鍵績效 指標 B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別 及地區劃分的僱員總數。	第33–38頁
		關鍵績效 指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃 分的僱員流失比率。	

層面B2： 健康與安全	一般披露	關鍵績效 指標 B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	第47頁
	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	
		關鍵績效 指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	
層面B3： 發展及培訓	一般披露	關鍵績效 指標 B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	第45–46頁
	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。 註：培訓指職業培訓，可包括由僱主付費的內部及外部課程。	關鍵績效 指標 B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	
層面B4： 勞工準則	一般披露	關鍵績效 指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	第33頁
	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關鍵績效 指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	
營運慣例				
層面B5： 供應鏈管理	一般披露	關鍵績效 指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	第59–60頁
		關鍵績效 指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	

		關鍵績效 指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因 安全與健康理由而須回收的 百分比。	
層面B6： 產品責任	一般披露	關鍵績效 指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數 目以及應對方法。	第19–25頁
	有關所提供的產品和服務的健康與安全、 廣告、標簽及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。	關鍵績效 指標 B6.3	描述與維護及保障知識產權有 關的慣例。	
		關鍵績效 指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回 收程序。	第19–25頁
		關鍵績效 指標 B6.5	描述消費者資料保障及私隱 政策，以及相關執行及監察 方法。	
層面B7： 反貪污	一般披露	關鍵績效 指標 B7.1	於回報期內對發行人或其僱員 提出並已審結的貪污訴訟案 件的數目及訴訟結果。	第28–30頁
	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及 規例的資料。	關鍵績效 指標 B7.2	描述防範措施及舉報程序，以 及相關執行及監察方法。	
社區				
層面B8： 社區投資	一般披露	關鍵績效 指標 B8.1	專註貢獻範疇（如教育、環境 事宜、勞工需求、健康、文 化、體育）。	第61–79頁
	有關以社區參與來了解營運所在社區需 要和確保其業務活動會考慮社區利益的 政策。	關鍵績效 指標 B8.2	在專註範疇所動用資源（如金 錢或時間）。	第61–79頁

2、中國證券監督管理委員會《公開發行證券的公司信息披露內容與格式準則第2號 - 年度報告的內容與格式（2017年修訂）》要求

相關要求	披露位置
第四十三條 鼓勵公司結合自身生產經營情況、戰略發展規劃、人才與資源優勢等開展各項精準扶貧工作，並積極披露報告期內履行扶貧社會責任的具體情況	
(一) 精準扶貧規劃。公司精準扶貧工作的基本方略、總體目標、主要任務和保障措施。	第62頁
(二) 年度精準扶貧概要。報告期內扶貧計劃的總體完成情況、取得的效果等。如扶貧計劃未完成的，應說明未按期完成的原因，以及後續改進措施。	第63–75頁

(三) 精準扶貧成效。分別披露公司報告期內在產業發展扶脫貧、轉移就業脫貧、易地搬遷脫貧、教育扶貧、健康扶貧、生態保護扶貧、兜底保障、社會扶貧等方面取得的工作成果。	第63-75頁
(四) 後續精準扶貧計劃。根據公司長期經營戰略與扶貧規劃，披露下一年度開展精準扶貧工作的計劃，以及保障計劃實現的主要措施等。	第62頁
第四十四條 重點排污單位之外的公司可以參照下述要求披露其環境信息，若不披露的，應當充分說明原因	
(一) 排污信息。包括但不限於主要污染物及特徵污染物的名稱、排放方式、排放口數量和分佈情況、排放濃度和總量、超標排放情況、執行的污染物排放標準、核定的排放總量。	不適用於保險行業
(二) 防治污染設施的建設和運行情況	不適用於保險行業
(三) 建設項目環境影響評價及其他環境保護行政許可情況	不適用於保險行業
(四) 突發環境事件應急預案	不適用於保險行業
(五) 環境自行監測方案	不適用於保險行業
(六) 其他應當公開的環境信息	第49-57頁

3、上海證券交易所《公司履行社會責任的報告》要求

相關要求	披露位置
在促進社會可持續發展方面的工作	
員工健康及安全的保護	第47頁
對所在社區的保護及支持	第61-79頁
對產品質量的把關	第19-25頁
在促進環境及生態可持續發展方面的工作	
如何防止並減少污染	第49-52頁
如何保護水資源及能源	第49-52頁
如何保證所在區域的適合居住性	不適用於保險行業
如何保護並提高所在區域的生物多樣性	不適用於保險行業
在促進經濟可持續發展方面的工作	
如何通過其產品及服務為客戶創造價值	第19-25頁
如何為其股東帶來更高的經濟回報	第26-30頁
如何為員工創造更好的工作機會及未來發展	第45-46頁



新華人壽保險股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.
總公司行政管理部監製 2018年3月

北京市朝陽區建國門外大街甲12號新華保險大廈
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P.R.C
Tel:+86 10 85210000 Fax:+86 10 85210101
www.newzchinalife.com