本报告采用可回收环保纸印刷

中国人寿
CHINA LIFE


**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


更多精彩敬请关注

中国人寿官方微信

2025 企业社会责任报告

中国人寿保险（集团）公司

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

# 2025
# 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：**2025年1月1日至2025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，涵盖旗下各直属单位、广发银行

**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，其中财务数据为集团合并未执行新金融工具准则和新保险合同准则口径。除特殊说明外，报告所涉及的货币种类及金额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

◎ 财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
◎ 国家金融监督管理总局《银行业保险业绿色金融指引》
◎ 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》
◎ 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》

## 报告获取方式

报告以印刷版和网络电子版两种形式发布。为践行绿色环保理念，我们推荐您优先阅读电子版报告，您可通过访问中国人寿官方网站www.chinalife.com.cn 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、联营企业、所属院校 | 简称“中国人寿”或“中国人寿集团”或“我们” |
| 中国人寿保险（集团）公司 | 简称“集团公司” |
| 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 | 在民政部登记注册的 3A 级非公募基金会 |

中国人寿
CHINA LIFE

# 目录


董事长致辞 01

公司简介 03

公司概况 03
组织架构 05
业务布局 06
集团战略 07
企业文化 08
战略合作 09

责任管理 10

完善责任治理 10
加强责任沟通 12

公司荣誉 15

责任专题 17

中国人寿“十四五”
社会责任答卷 17
以“333战略”引领
全面深化改革 21

展望未来 83

指标索引 85

意见反馈 86

坚守初心 筑牢根基 23

持续强化党建引领 25
完善现代公司治理 27
严守风险合规底线 28
深化数智变革赋能 31

实干恒心 为国担当 33

服务区域协调发展 35
助力科技创新驱动 37
加大“三农”金融支持 39
支持资本市场发展 40

为民本心 守护美好 41

完善健康保障体系 43
升级养老服务模式 44
筑牢灾害防护屏障 46

绿色决心 绘就蓝图 47

积极应对气候变化 49
创新绿色金融实践 53
全面践行绿色运营 55

笃行恒心 成就共赢 57

匠心服务客户需求 59
赋能员工成长发展 66
聚力行业协同共进 71

奉献诚心 厚植沃土 73

深化定点帮扶行动 75
践行社会慈善公益 78
支持文体事业发展 80

# 董事长致辞

2025年是“十四五”收官之年，中国人寿始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚定不移走中国特色金融发展之路，深入践行金融工作的政治性、人民性，积极助力金融强国建设，制定实施“333战略”，以进一步全面深化改革推动高质量发展取得新成效。集团合并营业收入1.28万亿元，同比增长11.1%，合并保费收入8,874亿元，同比增长7.4%，合并投资收益4,018亿元，同比增长17.8%，合并净利润大幅增长，合并总资产8.57万亿元，同比增长14.5%，主要经营指标创“十四五”时期最好水平。

**这一年，我们胸怀“国之大者”，全力服务实体经济发展。**积极做好金融“五篇大文章”，全年为经济社会提供风险保障金额超1,400万亿元，投资服务实体经济增加8,000多亿元，达到5.4万亿元。全力支持新质生产力发展，战略性新兴产业保险保障金额增长70.8%，集成电路产业并购一号基金成功落地，长三角科创基金、S基金加快推进，科技贷款余额增长25.3%，保投银联动的科技金融服务生态初步形成。积极助力绿色转型，绿色保险保障金额21.6万亿元，绿色信贷余额2,363亿元，同比分别增长16.5%、40.6%。大力发展普惠金融，保险服务科技型小微企业数量超18万家，普惠型小微企业贷款余额2,126亿元，同比增长8.4%。公司认真践行金融央企职责使命，服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石作用进一步发挥。

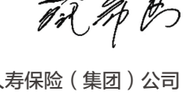
**这一年，我们情系民之所盼，积极助力增进民生福祉。**参与承办200多个大病保险项目、70多个长期护理保险项目和140多个城市定制型商业医疗保险项目，切实减轻人民群众的医疗负担。积极参与养老保险体系建设，个人养老金、商业养老金累计规模行业领先，北京、青岛养老社区正式启用，养老床位布局超1.1万张。高标准服务乡村振兴，农业保险为近1,225万户次农户提供风险保障5,662亿元，落地定点帮扶项目63个，天等县智慧养殖项目荣获“第六届全球减贫”最佳案例，集团连续6年在中央单位定点帮扶考核中获得“好”的等次。支持公益事业发展，中国人寿慈善基金会已累计对外捐赠超8亿元，先后开展百校体育帮扶计划、关爱女性生殖健康、家庭支持行动公益等近百个公益慈善项目。公司积极唱响“一个国寿，一生守护”创新创业主旋律，在满足人民对美好生活的向往中彰显新担当。

**这一年，我们着眼社会治理，持续提升风险预防和管理质效。**高效应对西藏日喀则地震、贵州榕江特大洪灾等巨灾事故，快速完成香港大埔宏福苑火灾的首笔赔付、首宗保单贷款、慈善捐赠1,000万港元，全力支持灾后重建和生产生活恢复。持续完善道路救援基金运行机制，垫付资金2.26亿元、救助超1.31万人次。做实做优风险减量服务，推动“保险+科技+风险管理”深度融合，安责险事故预防服务覆盖企业超3.5万家，累计排除各类隐患166万余条。公司更好发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能，在参与社会治理体系建设中发挥更大作用。

**这一年，我们推动改革攻坚，着力打造新动能新优势。**集团公司董事会成功组建，监事会改革基本完成，多级法人治理体系运行有效有序。支持高质量发展的体制机制进一步完善，系统性优化投资审查体系，调整设立科技委员会，建立审计项目全流程质量控制机制，管控能力与决策效率不断提升。风险合规管理力度不断加大，消费者权益保护机制持续健全。数字化转型持续深化，“人工智能+”行动统筹推进，数据资产管理平台投入运营。公司通过进一步全面深化改革，不断推动高质量发展开创新局面。

**这一年，我们坚持党建引领，持续增强全系统凝聚力和战斗力。**扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，持续推进作风建设常态化长效化。一体推进中央巡视、审计署经责审计以及监管通报等问题整改。推进党建与业务深度融合，“两纵两横”联学互促、“关键小事”调研攻关、“小微党支部”建设有声有色，营销员党员全部纳入教育管理。持续加强干部人才队伍建设，加大优秀年轻干部选拔培养，加快实施“卓越365人才强基计划”。着力推动支部标准化规范化建设，基层党组织政治功能和组织功能进一步增强。纵深推进全面从严治党，严肃查办违纪违法案件，深化标本兼治、系统治理，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐，全系统政治生态、精神状态呈现新气象。

“十五五”宏图徐展，使命催征。2026年，我们将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移贯彻落实党中央决策部署，完整准确全面贯彻新发展理念，树立和践行正确政绩观，努力为人民出政绩、以实干出政绩，全面加快数智变革，着力塑造未来国寿，纵深推进“333战略”，在建设中国特色世界一流金融保险集团的新征程上奋楫争先，确保“十五五”开好局起好步，为加快建设金融强国、服务中国式现代化贡献更大力量。



中国人寿保险（集团）公司
党委书记、董事长

# 公司简介

## 公司概况

**中国人寿与新中国同生共长，属国有大型金融机构，也是中国资本市场重要的机构投资者。业务范围涵盖保险、投资、银行三大板块。公司在全国拥有2万多家分支机构及网点、超90万名员工和销售人员。**

2025年，公司上下真抓实干、攻坚克难，集团“333战略”平稳起步，以最佳业绩实现“十四五”顺利收官，为开创“十五五”高质量发展新局面打下坚实基础，保险资金服务实体经济存量投资规模达5.4万亿元，赔付支出3,856亿元；集团合并营业收入1.28万亿元，合并保费收入8,874亿元；合并总资产8.57万亿元。

中国人寿与中华人民共和国同龄，是国内最早经营保险业务的企业之一。1949年，中央人民政府批准组建新中国首家保险公司，开启中国人寿发展元年；1996年，分设为中保人寿保险有限公司，迈入专业化经营时代；1999年，更名为中国人寿保险公司；2003年，重组为中国人寿保险（集团）公司，确立集团化发展道路；2012年，列入中央管理；2016年，入主广发银行，开启保险、投资、银行三大业务板块协同共进新格局。2025年，中国人寿系统提出进一步全面深化改革推动高质量发展的“333战略”。2026年，部署全面推进数智变革，着力塑造未来国寿，纵深推进“333战略”。

**2025年**

合并营业收入
**1.28万亿元**

合并保费收入
**8,874亿元**

合并投资收益
**4,018亿元**
（包含公允价值变动损益）

合并总资产
**8.57万亿元**

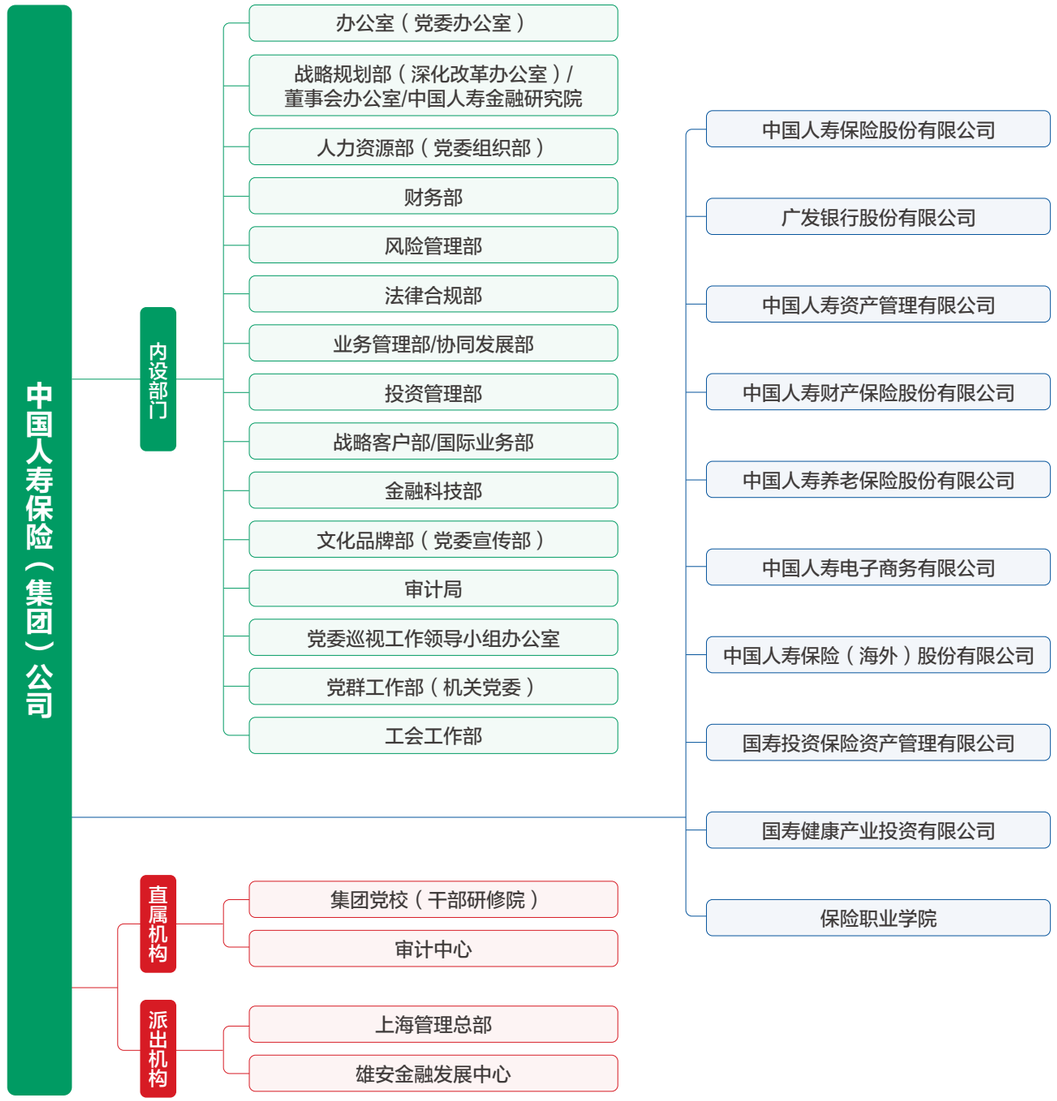
管理资产规模
**17.5万亿元**

分支机构及网点
**2万多家**

员工和销售人员超
**90万名**

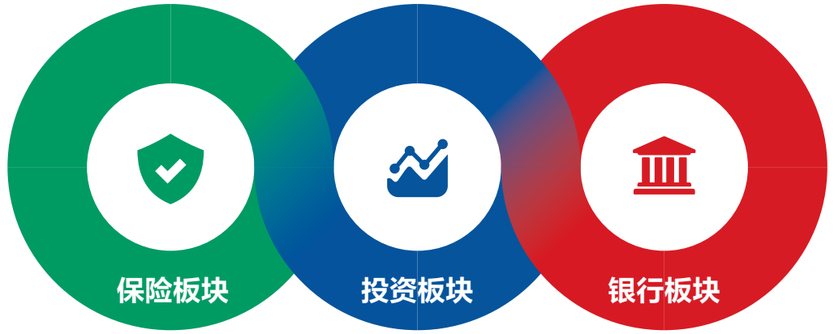
# 组织架构

中国人寿已从一个单体的寿险公司发展成为三大业务板块协同共进的综合金融保险集团，寿险主业在境内外公开上市，多家成员单位位居细分行业的第一或前列，致力于为客户提供从摇篮到传承、全生命周期的一揽子全方位金融保险服务。




# 业务布局

中国人寿充分发挥保险、投资、银行三大业务板块协同共进综合金融优势，为客户提供包括保险保障、财富管理、健康养老服务在内的综合化解决方案。




**◎ 中国人寿保险股份有限公司**

总市值稳居全球保险公司前列，始终占据国内寿险市场领导者地位，加快打造成为“治理现代、功能突出、发展卓越、管理先进、创新驱动、安全稳健”的寿险全球领军企业。

**◎ 中国人寿财产保险股份有限公司**

已稳步成长为国内具有较强竞争力和影响力的财产保险市场主体，综合实力稳居财险行业前列，努力成为国内一流财险机构。

**◎ 中国人寿保险（海外）股份有限公司**

立足港澳地区，联结内地，面向东南亚，努力成为中国人寿国际化发展的桥头堡。

**◎ 中国人寿资产管理有限公司**

是国内首批设立的保险资产管理机构，资产管理规模位居国内第一，是资本市场重要的机构投资者，努力打造全球领先的保险资产管理机构。

**◎ 中国人寿养老保险股份有限公司**

全面布局养老三支柱建设，年金管理规模稳居行业首位，是年金领域的领头羊和主力军，努力成为国内养老金融机构的标杆。

**◎ 国寿投资保险资产管理有限公司**

是监管批准的专注于另类资产投资的保险资产管理机构，努力成为国内另类投资资产管理公司的典范。

**◎ 国寿健康产业投资有限公司**

业务范围涵盖健康产业投资、养老投资与运营、物业管理及实业三大板块，努力成为国内一流健康养老产业投资机构和养老服务运营商。

**◎ 广发银行股份有限公司**

成立于1988年，是国内首批组建的全国性股份制商业银行，也是唯一一家实现粤港澳大湾区“9+2”城市和广东省内21个地级市机构全覆盖的全国性股份制银行。作为中国人寿集团成员单位，着力发挥背靠国寿、根植湾区的优势，努力成为中国人寿高质量发展的中坚力量、综合金融的重要依托、服务粤港澳大湾区的主力银行。

# 集团战略

中国人寿加快建设中国特色世界一流金融保险集团，扎实推动实施“333战略”，更好发挥保险行业高质量发展头雁作用，当好服务实体经济主力军和维护金融稳定压舱石，奋力谱写服务中国式现代化国寿篇章。

**积极培育三大新增长极**

聚焦养老、健康、理财三大领域，锻造面向未来新优势，持续巩固行业头雁地位

**着力打造三大新上市平台**

统筹内涵式发展与外延式增长，整合系统内外部资源，围绕做强做优核心主业开展资本运营，努力提升集团资源聚集配置能力

**深入实施三大工程**

以“党建引领强基工程”增强凝聚力、战斗力，以“国寿金融文化建设工程”提升软实力、影响力，以“协同创新升级工程”提升生产力、竞争力



# 企业文化

中国人寿企业文化体系由信条、使命、愿景、企业价值观、经营理念、品牌口号六个部分构成，全面总结凝练了中国人寿系统上下践行社会主义核心价值观和培育中国特色金融文化过程中所展现出的价值导向和精神作风。

## 信条

**诚实守信 以义取利 稳健审慎 守正创新 依法合规**

是企业坚定信奉的原则和信念，是中国人寿经营管理的工作导向、行动标尺，也是广大干部员工的行为习惯和自觉遵循。

## 使命

**服务国家发展大局 守护人民美好生活**

是企业存在的意义，是中国人寿高质量发展的内在驱动力。中国人寿始终坚守保险经济减震器和社会稳定器功能定位，坚持为国尽责、为民造福，奋力谱写服务中国式现代化国寿篇章。

## 愿景

**建设中国特色世界一流金融保险集团**

是企业的发展方向，描绘了全体国寿人为之奋斗和追求的理想蓝图，既是新时代对中国人寿的客观要求，也是中国人寿基业长青的必然选择。

## 企业价值观

**成己为人 成人达己**

是企业发展的价值取向，既蕴含着中华优秀传统文化元素，又与中国特色金融文化、中国特色保险文化底蕴相通，彰显了全体国寿人始终坚持以人民为中心的价值追求。

## 经营理念

**一个国寿 一生守护**

中国人寿致力于为客户提供从摇篮到传承、全生命周期的一揽子全方位金融保险服务，努力提升产品和服务的多样性、普惠性、可及性，用心用情打造“可信赖、能托付、有温度”的良好形象。

## 品牌口号

**相知多年 值得托付**

是中国人寿沿用多年的品牌口号，是企业文化的对外展现。

**要投就投中国人寿**

是广大客户熟知的，最具代表性的广告语和品牌宣传口号。

# 战略合作

中国人寿依托独特的政治、网络、客户、品牌、综合金融优势，已与60家企事业单位建立战略合作伙伴关系，共建战略合作机制和共享平台。

# 责任管理

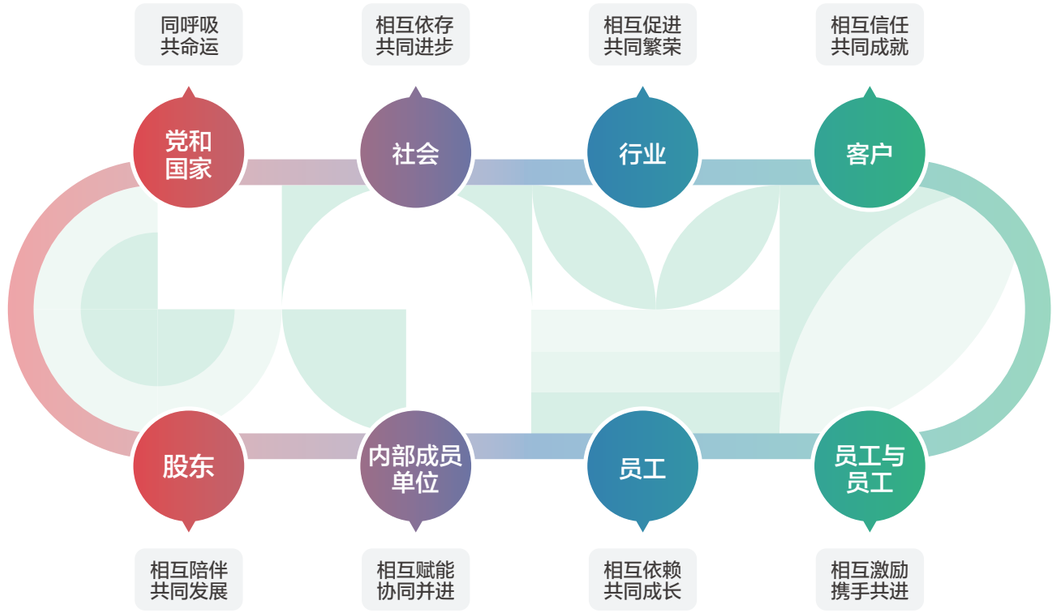
中国人寿坚守“服务国家发展大局 守护人民美好生活”的初心使命，持续完善社会责任治理与创新实践，与利益相关方共享发展成果，推动经济、环境与社会协调可持续发展，坚定不移迈向可持续发展目标。

## 完善责任治理

我们将社会责任管理全面纳入集团整体战略布局，持续完善管理体系和创新实践，积极探索具有国寿特色的可持续发展路径，为推动经济社会高质量发展贡献国寿力量。

### 责任理念

我们秉持“成己为人 成人达己”的企业价值观，并以此作为公司的社会责任管理主张与遵循原则。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。



## 责任管治

我们建立了健全的社会责任工作组织体系，由集团公司班子统筹领导社会责任工作的决策与部署。集团公司文化品牌部负责社会责任工作的统筹协调和日常管理，集团相关职能部门负责落实其专业领域的社会责任工作，旗下各单位接受集团公司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，共同推进社会责任工作融入战略、进入管理、纳入运营。

此外，我们以中国人寿慈善基金会为核心平台，整合系统内外的公益慈善资源，持续践行企业社会责任。

## 责任议题管理

我们遵循实质性议题分析流程，从利益相关方的角度出发，结合中国人寿业务发展情况、国内外社会责任标准和可持续发展宏观环境、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，形成实质性议题清单进行议题管理和信息披露。

**实质性议题列表**

| | | |
|---|---|---|
| 经济 | • 坚持党建引领<br>• 依法合规运营<br>• 加强风险防控<br>• 监管关联交易<br>• 深化企业改革 | • 资产保值增值<br>• 依法纳税<br>• 服务实体经济<br>• 服务区域发展<br>• 支持科技创新 |
| 社会 | • 贯彻落实中央八项规定精神<br>• 助力乡村全面振兴<br>• 发展普惠金融<br>• 服务健康养老<br>• 提供优质产品/服务<br>• 金融消费者权益保护<br>• 数据安全与客户隐私保护 | • 负责任投资<br>• 员工权益与发展<br>• 促进行业发展<br>• 利益相关方沟通<br>• 信息披露<br>• 热心公益慈善 |
| 环境 | • 环境合规管理<br>• 应对气候变化<br>• 绿色保险 | • 绿色投资<br>• 绿色信贷 |

## 加强责任沟通

我们高度重视与内外部利益相关方的沟通与交流，建立公开、透明的沟通机制，搭建良好的沟通平台，通过官方网站、微信公众号、客户节活动等渠道，与利益相关方保持常态化沟通，及时了解并回应利益相关方的期望与诉求。

| 利益相关方 | 期待与诉求 | 主要回应方式 |
|---|---|---|
| 股东 | • 稳定价值增长<br>• 合理收益回报<br>• 完善公司治理<br>• 有效风险防范 | • 股东大会<br>• 公开信息披露<br>• 定期公告<br>• 投资者关系管理 |
| 政府及监管机构 | • 依法合规经营<br>• 服务国家战略<br>• 支持实体经济<br>• 参与社会治理<br>• 支持乡村全面振兴 | • 积极与政府合作<br>• 服务区域发展<br>• 努力拓展政策性保险业务<br>• 参与巨灾保险试点<br>• 丰富农险产品 |
| 客户 | • 丰富金融产品<br>• 提供优质服务<br>• 保护客户权益 | • 创新金融产品<br>• 智能服务流程<br>• 特色客户活动<br>• 高效投诉处理<br>• 保护客户信息和隐私 |
| 合作伙伴 | • 深化合作共赢<br>• 促进行业发展 | • 开展战略合作<br>• 加入行业协会、学会<br>• 参与课题研究 |
| 员工 | • 保障基本权益<br>• 薪酬福利待遇<br>• 职业健康与安全<br>• 职业晋升与发展 | • 职工代表大会<br>• 工会组织<br>• 帮扶困难员工<br>• 各类兴趣小组和文体活动<br>• 专业培训 |
| 环境 | • 发展绿色金融<br>• 践行绿色运营<br>• 开展环境保护 | • 推行绿色保险<br>• 加大绿色投资<br>• 实行绿色办公<br>• 应对气候变化 |
| 社区 | • 促进社区发展<br>• 实施公益帮扶<br>• 普及金融知识 | • 保障民生项目<br>• 慈善公益活动<br>• 志愿者服务<br>• 金融知识宣传科普 |

## 案例丨“关键小事”服务“国之大者”

中国人寿创新开展“关键小事”调研攻关活动，践行金融工作政治性、人民性，推动“党建引领强基工程”。活动面向全系统青年，自愿参加、自主选题、自由组队，2025年4月启动以来，5,700余人踊跃响应，聚焦群众急难愁盼，走进基层、贴近群众，听真话、查实情，联合政企学研形成1,400余篇调研成果。广大青年加强与利益相关方沟通，在调研中转变工作作风、站稳人民立场，以“关键小事”服务“国之大者”，为深化改革、高质量发展凝聚青春力量。

调研紧密围绕中国人寿深度参与社会保障体系建设，为退役军人、外卖骑手、失能家庭等筑起暖心“避风港”；持续丰富养老金融产品服务供给，为长者晚年托起“稳稳的幸福”；坚定护航实体经济发展，为一线生产安全、小微企业融资点亮希望之光等，以独特视角展现了中国人寿服务国家发展大局、守护人民美好生活的使命担当和时代答卷。

## 案例丨“一个国寿 一生守护”系列调研采访活动

中国人寿邀请主流媒体深入基层一线，挖掘鲜活生动案例，向公众讲好国寿“从摇篮到传承”的综合金融服务故事，彰显了国有大型金融机构作为“经济减震器”和“社会稳定器”的功能担当。

**3月26日至28日**

在浙江举办“一个国寿 一生守护——金融活水润泽民营小微”新闻发布与媒体调研采访活动，见证、参与和记录金融活水托举“世界超市”义乌从内陆小城崛起为面向世界的重要窗口，普惠金融支持民营和小微企业的动人发展故事

**5月21日至23日**

在广东举办“一个国寿 一生守护——保险为民做好普惠金融大文章”新闻发布与媒体调研采访活动，深入广州、江门、珠海等地面向儿童、中青年、老年等人群的真实服务案例，生动诠释从摇篮到传承、全生命周期的一揽子综合金融服务的主体力量

**6月18日至20日**

在青海举办“一个国寿 一生守护——保险投资服务民生保障”新闻发布和媒体调研采访活动，首次走进青海共和光伏产业园、龙羊峡水电站、拉西瓦水电站等大国工程，展示中国人寿以“大投资”撬动“大民生”，惠及生态环境、民生发展的积极作为

**7月9日至11日**

在山西举办“一个国寿 一生守护——金融保险赋能社会治理”新闻发布和媒体调研采访活动，是继保险资金接力政府基金“从1到100”接力投资模式之后，率先从社会治理视角延伸保险保障接力政府治理“从1到100”的一次议题设置

**12月25日**

在北京举办“一个国寿 一生守护——国寿康养生态助力长者乐享银龄”媒体调研采访活动，深入了解中国人寿养老产业布局和建设运营情况，感受长者在庭院式的静谧中，享受配套齐全、生机盎然的社区生活

# 公司荣誉

## 综合实力

中国人寿连续23年入选《财富》
**“世界500强”**
2025年位列第 45 位

中国人寿连续19年入选世界品牌实验室
**“世界品牌500强”**

中国人寿连续24年入选
中国企业联合会、中国企业家协会
**“中国企业500强榜单”**
2025年位列第 11 位

寿险公司入选《福布斯》
**“2025年《福布斯》全球企业2000强”**
第 89 位

广发银行入选《银行家》
**“全球银行1000强”榜单**
2025年位列第 60 位

资产公司管理资产规模近 7万亿 元
入选“欧洲投资与养老金”出版集团
**“2025全球资管机构500强”**
位列全球第 29 位、亚洲第 2 位、中国第 1 位

国寿投资公司管理资产规模
突破 6,000 亿 元
位居国内另类投资保险资管 **行业首位**

## 社会责任

寿险公司荣获《上海证券报》
**“年度保险企业社会责任奖”**

广发银行荣获中国金融工会
**“粤港澳大湾区绿色金融技能大赛一等奖”**

资产公司荣获财联社
**“卓越社会责任保险资管金榛子奖”**

财险公司荣获《证券时报》
**“2025保险业社会责任方舟奖”**

海外公司荣获《明报》
**“卓越可持续金融大奖”**

国寿健投公司荣获《凤凰网》
**“行动者联盟2025公益特别贡献奖”**

保险学院荣获湖南省高校思想政治教育研究会
**“2024年湖南省高校学生工作研究与实践先进单位”**

## 专业能力

寿险公司荣获《证券时报》
**“2025高质量发展保险公司方舟奖”**

寿险公司荣获《经济观察报》
**“值得托付保险企业奖”**

广发银行荣获中国人民银行
**“金融科技发展奖”**

广发银行荣获人民网
**“2025建设金融强国创新实践案例”**

资产公司荣获中央国债登记结算有限责任公司
**“ESG业务卓越贡献机构”**

资产公司荣获《中国证券报》
**“金牛保险资管公司”**

财险公司荣获《每日经济新闻》
**“年度卓越财产保险公司”**

财险公司连续十六年荣获中国电子商会
呼叫中心与客户关系管理专业委员会
**“十佳呼叫中心–卓越客户体验奖”**

养老险公司荣获《中国证券报》
**“企业年金集合计划投资金牛奖”**

养老险公司荣获《证券时报》
**“金牌年金管理方舟奖”**

海外公司荣获《经济一周》
**“经一品牌大奖–最佳财富传承保险品牌”**

国寿投资公司荣获《证券时报》
**“2025成长优势保险资管公司方舟奖”**

国寿投资公司荣获《中国基金报》
**“践行金融‘五篇大文章’保险资管英华示范机构”**

国寿健投公司荣获中保新知
**“2025年度‘中国保险鼎峰榜’–品牌建设卓越企业奖”**

责任专题

# 中国人寿“十四五”社会责任答卷

2021-2025，时间的脚步见证了又一个五年的跨越。回望“十四五”，我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程。在党中央、国务院坚强领导下，中国人寿以“报国为民当头雁”的思想自觉和行动自觉，牢牢把握新时代新征程赋予的使命责任，推动党的建设和改革发展各项工作不断向前，推进实施“333战略”，高质量发展迈出新步伐，守护民生福祉取得新进展，服务“国之大者”彰显央企担当。

## “十四五”时期

集团累计合并营业收入
**5.46万亿** 元
较“十三五”时期增长
**30.5%**

集团累计合并净利润
**1,538亿** 元
较“十三五”时期增长
**41.2%**

合并总资产达
**8.57万亿** 元
是“十三五”末的
**1.7** 倍

寿险公司总保费在行业内率先超过
**7,000亿** 元
寿险及健康险准备金规模跃居
**全球同业第一**

资产公司管理资产规模近
**7万亿** 元
在全球资管机构排名跃升至
第 **29** 位

广发银行**首批**入选
国内系统重要性银行

财险公司保费收入站稳
**千亿平台**

养老险公司管理养老金规模翻倍增至近
**2.4万亿** 元
位居**行业首位**



## 党建引领展现新格局

我们坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”，持续健全学习贯彻习近平总书记重要指示批示精神和党中央重大决策部署的落实机制，统筹推进“党建引领强基工程”，对中国人寿党的建设作出系统建构。扎实开展系列主题教育，不断强化党的创新理论武装。加强干部队伍建设，选优配强各级领导班子，加大优秀年轻干部选拔培养力度。深入推进党支部标准化规范化建设，持续增强基层党组织的政治功能和组织功能。纵深推进全面从严治党，坚持不懈正风肃纪反腐，一体推进惩治金融腐败与防控金融风险，系统内严的氛围持续强化。

## 服务大局体现新作为

我们着力做好金融“五篇大文章”，切实当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石，经济减震器和社会稳定器功能进一步发挥。积极服务新质生产力发展，不断丰富保险、股权、债权、信贷多元一体的国寿特色科技金融服务生态。助力社会保障体系建设，全方位参与养老保险一二三支柱建设，养老金管理规模稳居行业首位，养老服务体系持续完善。

**2022年**

出资首单保险资管权益类资产支持计划“国寿投资-中国通用盘活增效资产支持计划”，推动多层次REIT市场建设

**2023年**

以S份额方式受让上海集成电路产业投资基金股权，出资百余亿元，为近二十家集成电路领域领军企业提供支持

**2024年**

以S份额方式受让北京市科技创新基金，进一步支持我国科技产业自立自强

投资上海芯合创一号私募投资基金，实现国资体系资源、产业链伙伴资源与社会资本的深度集成

出资行业内首单可持续发展挂钩保险债权投资计划“国寿投资-广西铝业债权投资计划”

**2025年**

“十四五”期间，中国人寿落地多个创新项目，提升服务实体经济质效

**截至2025年底**

设立大健康基金 **500亿** 元

大养老基金 **185亿** 元

银发产业基金 **100亿** 元

寿险公司参与承办大病保险项目 **200** 多个

长期护理保险项目 **70** 多个

城市定制型商业医疗保险项目 **140** 多个

国寿健投公司投资布局养老养生项目可提供养老床位超 **11,000** 张

## 深化改革迈出新步伐

我们持续完善中国特色现代企业制度，成功组建集团公司董事会，监事会改革基本完成，多级法人治理体系运行更加有效、规范、有序。强化集团管战略、管干部、管资本、管风险、管协同、管品牌、管党建职能，着力打造引领型、权威型、赋能型总部，管控效能进一步提升。

2025年寿代产保费收入超 **250亿** 元 | 为“十三五”末的 **1.22** 倍

集团成为**国内首家整体数据治理成熟度达3级及以上认证**的金融保险集团

广发银行代理寿险公司期缴新单保费规模**连续5年位居股份行首位**

## 风险防控取得新成效

我们统筹高质量发展和高水平安全，严格落实风险“早识别、早预警、早暴露、早处置”的工作要求，建立党委定期听取风险防控形势机制。健全全面风险管理制度体系，优化新一代全面风险管理系统，提升防控时效与精度。将并表单位纳入集团风险监测，实现总部与成员单位联防联动。强化依法合规经营，聚焦消保等重点领域加强源头治理，严肃追责问责。

## 社会责任彰显新担当

我们积极助力乡村振兴，连续在中央单位定点帮扶工作成效考核中获得最高等次。积极服务社会治理，快速应对“杜苏芮”台风、甘肃积石山地震、西藏定日县地震等重大自然灾害，“惠军保”产品累计为超2,000万人次退役军人及家属提供保障，安责险事故预防服务覆盖企业超3.5万家。始终坚守在公益事业第一线，早在2007年发起成立国内金融业首家在民政部登记注册的非公募基金会——中国人寿慈善基金会，以实际行动诠释国有大型金融机构的责任担当。

**“十四五”时期**

中国人寿各级机构累计承接各地结对帮扶点超 **1,500** 个，选派帮扶干部超 **1,200** 人

中国人寿慈善基金会、广发希望慈善基金提供乡村振兴无偿帮扶资金超 **2.5亿** 元

寿险公司组建 **350** 支青年志愿服务队，拥有注册青年志愿者 **3,000** 余人

征途如虹、使命催征，“十五五”新程将启。中国人寿将深入贯彻落实党中央决策部署，准确把握“十五五”时期要求，锚定目标任务、保持战略定力、坚定发展信心，大力实施“333战略”，以进一步深化改革引领高质量发展，凝聚实干奋进的磅礴力量，为强国建设、民族复兴伟业作出新的更大贡献！

# 责任专题

# 以“333战略”引领全面深化改革

> 坚持进一步全面深化改革，注重运用改革办法破解发展难题，为发展增动力、激活力。
>
> ——习近平总书记在《关于〈中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议〉的说明》中强调

中国人寿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全面深化改革决策部署，深入实施“333战略”，着力培育养老、健康、理财三大新增长极，打造三大新上市平台，实施“党建引领强基工程”“国寿金融文化建设工程”“协同创新升级工程”，更好发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，为实现“十五五”宏伟目标贡献国寿力量。

**加快打造新业务增长极**

- 推进养老金融跨越式发展，加快养老服务体系建设，合计管理养老金规模近2.4万亿元，保持行业领先
- 推动健康险高质量发展，境内合并健康险保费1,258亿元，积极探索“健康险+健康管理”新模式，推出“在线问诊”等专业化服务
- 积极拓展财富管理市场，合计管理第三方资产规模3.5万亿元，同比增长12.7%

**加快推动新上市平台建设**

- 推动成员单位对标世界一流，开展专项研究，提升经营业绩，着力培育打造特色优势，持续推进降本增效，夯实高质量发展根基

**加速推动协同创新升级**

- 客户资源数字化协同建设深入推进，升级集团一体化战略客户系统
- 广发银行代理期缴新单保费规模连续5年居股份行首位

**加快推进数字化转型**

- 深化科技资源共享，行业首创集团化企业研发成果共享新模式，上线集团数据互联互通隐私计算平台，数据资源统筹力度进一步加强
- 强化前沿科技应用赋能，统筹推进“人工智能+”行动，数据资产管理平台投入运营



**案例丨召开进一步全面深化改革推动高质量发展大会暨2025年工作会议**

2025年1月15日，中国人寿在京召开进一步全面深化改革推动高质量发展大会暨2025年工作会议。会议深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会以及中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，系统提出进一步全面深化改革推动高质量发展的“333战略”，明确未来五年发展定位、目标任务和关键举措，同时总结2024年工作，部署2025年重点任务。

中国人寿进一步全面深化改革推动高质量发展大会暨2025年工作会议

## 全面落实深化改革 成员单位奋勇争先

**寿险公司**

按照“三坚持”“三提升”“三突破”思路，更加聚焦核心功能、价值创造、变革转型、夯基固本，以改革激发活力，以创新引领发展

**广发银行**

坚定发展信心决心，不断提升价值创造、专业服务、特色经营、科技引领、风险防控五项能力，全力以赴提升营收、降本提效、转型升级、控险提质

**资产公司**

持续深化“四位一体”改革创新，全力推进落实“333战略”施工图和任务书的七大攻坚行动，巩固提升领先地位

**财险公司**

突出“四个强化提升”，着力落实改革任务，坚定不移打造高质量发展动能，加快布局新能源车险、重点责任保险、多层次农业保险等新领域

**养老险公司**

努力成为集团发展养老金融的主力军和集团新业务增长极，全面发力养老一二三支柱建设，巩固提升行业领先优势

**海外公司**

坚定以RBC为核心的转型，坚持保险保障和财富管理“双核”驱动，强化跨境保险协同创新，服务粤港澳大湾区和“一带一路”

**国寿投资公司**

围绕“党建、发展、改革、安全、文化”五个关键词，提升另类投资“募、投、管、退”全周期管理能力，打造国内另类投资资产管理公司的典范

**国寿健投公司**

聚焦养老产业金融和养老服务金融，加快推进首批26个核心城市养老项目布局，打造国内一流健康养老产业投资机构和养老服务运营商

**保险学院**

稳步向中国人寿党员培训基地和人才培养基地转型，为集团高质量发展作出积极贡献

# 坚守初心
# 筑牢根基

中国人寿以党的建设为引领，以稳健治理为根基，不断完善公司治理机制，加强风险管理和合规运营，筑牢企业发展之本，矢志追求高质量、可持续发展。

- ◎ 持续强化党建引领
- ◎ 完善现代公司治理
- ◎ 严守风险合规底线
- ◎ 深化数智变革赋能

# 持续强化党建引领

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，深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设、党的自我革命的重要思想，认真贯彻落实党中央关于加强金融系统党的建设决策部署，统筹推进“党建引领强基工程”和“国寿金融文化建设工程”，以高质量党建引领高质量发展。

**2025年**

党组织
12,015 个

党委
944 个

党总支
70 个

党支部
11,001 个

## 强化思想政治建设

我们坚持用党的创新理论凝心铸魂，围绕学习《习近平谈治国理政》第五卷、党的二十届三中、四中全会精神，开展专题研讨、集中培训、分层宣讲、辅导报告，有效提升党员干部的政治能力与理论素养。严格落实“第一议题”制度，对分支机构开展现场督导，推动“两个维护”落到实处。完善党委工作规则与“三重一大”决策制度，优化集团党委职能部门设置，将党的领导贯穿经营发展全过程，切实发挥党委把方向、管大局、保落实的领导作用。

我们积极推进党建与业务深度融合，开展“两纵两横”联学互促，探索“小微党支部”建设新举措，实现营销员党员教育管理全覆盖。通过组织“国寿党建讲师团”宣讲、开展“关键小事”调研攻关、选树“四抓落实”先进典型、实施关爱员工行动等举措，不断增强基层党组织的政治功能与组织功能，持续夯实基层党建基础。

**案例丨中国人寿探索营销员党建新路径**

针对保险营销员流动性强、组织关系分散等难点，中国人寿发挥头雁作用，创新探索营销员党建新路径。寿险公司搭建营销员党员在线管理系统，将1.7万余名营销员党员全覆盖纳入党支部管理；构建“一主多点”培训体系，完善激励约束机制，引导党员在业务拓展、客户服务、风险合规等方面发挥“六个示范带头”作用，不断增强党组织在营销队伍中的号召力、凝聚力、影响力，以高质量党建引领建设世界一流金融保险集团。

寿险公司组织营销员党员庄严宣誓

# 纵深推进从严治党

我们认真落实推进党的自我革命“五个进一步到位”的重要要求，扎实落实二十届中央纪委四次全会部署，自觉接受中央纪委国家监委驻中国人寿纪检监察组监督，深化“两个责任”贯通协同，纵深推进党风廉政建设和反腐败斗争，以实际行动坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”。

**扎实开展学习教育 作风建设持续向好**

深入开展贯彻中央八项规定精神的学习教育，坚持“学习自查整改”一体推进，围绕规范公务行为等重点领域开展集中整治。推动作风建设常态化、长效化，将节约资源、高效运作的要求融入日常管理，优化审批流程，精简发文数量，切实为基层减轻负担。开展“关键小事”调研攻关活动，以作风改进助力改革发展

**深入推进中央巡视整改 改革发展更加稳健有力**

建立健全整改工作机制，强化过程管理与穿透式监督，确保问题真改实改。将整改中的重点难点问题纳入改革攻坚任务，组织实施多项系统治理与专项整治。通过整改，全系统政治生态、发展质态和精神面貌呈现新气象

**积极提升监督效能 协同机制持续完善**

支持纪检监察机构依法依规履职，加强对重点岗位和关键人员的监督，健全监督保障机制。制定主要负责人权力清单，推进干部能上能下，开展选人用人方面的专项治理与“回头看”工作。建立“纪巡审+”贯通协调监督新模式，推进巡视全覆盖，强化政治监督，形成监督合力

**一体推进“三不腐” 廉洁氛围日益浓厚**

系统推进反腐败治理，建立以案促改长效机制，推动重点领域廉洁风险问题整改与专项治理，持续铲除腐败滋生的土壤和条件。健全纪律教育长效机制，深入开展系列警示教育活动，加强清廉金融文化建设和廉洁从业管理，让廉洁文化深入人心

中国人寿召开2025年全面从严治党暨纪检监察工作会议

# 完善现代公司治理

中国人寿坚持党的领导与公司治理有机融合，持续完善权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的治理机制。我们进一步完善党建进章程，夯实党组织在公司治理结构中的法定地位，持续完善“双向进入、交叉任职”领导体制，为党的领导和公司治理有机融合提供组织保障。

中国人寿严格遵循法律法规和监管规章，规范建立股东、董事会、管理层治理架构，完善公司章程、董事会议事规则及董事会专委会工作规则，制定股东对董事会、董事会对管理层授权方案，明确各方职责，加强公司治理重大事项在全系统的统一管理和穿透管理。各治理主体依法依规履行各自职责，实现边界清晰、运转有序。

2025年，公司第一届董事会正式组建，董事会成员涵盖金融、风险、法律、会计、统计、管理等领域资深专家，专业背景多元、从业经验丰富，为决策提供多维度纵深视角，推动决策过程更加科学稳健。董事会下设战略与投资委员会（含资产负债管理委员会职权）、提名薪酬委员会、审计委员会、风险管理与消费者权益保护委员会（含合规委员会职权）、关联交易控制委员会等5个专门委员会。

**2025年**

董事会成员 **11** 名

执行董事 **3** 名　非执行董事 **2** 名

独立非执行董事 **5** 名

职工董事 **1** 名

# 严守风险合规底线

中国人寿坚持统筹发展与安全，着力夯实合规管理根基，有力有序有效防范化解重点领域金融风险和外部冲击，坚决守牢风险合规底线。

## 坚持合规运营

我们将合规要求融入公司治理、运营管理和业务流程全过程，构建统一合规管理体系，推动合规监督与审计、纪检监察有机贯通，形成齐抓共管的合规治理新格局，以高质量合规管理助力集团稳健发展。

### 深化主动治理，提升合规管控能力

全面修订《中国人寿合规管理办法》，健全完善横向到边、纵向到底的统一合规管理体系。在集团统筹指导下，各成员单位构建了符合自身实际，三道防线各司其职、协调配合的合规治理架构，持续巩固完善合规长效机制，各级机构依法合规经营能力进一步提升

### 聚焦战略落地，增强法律服务保障

构建全面、高效的法律事务管理体系，将法律合规审查嵌入各管理环节，推动合同管理数智化转型，完善授权机制，提升法律人才专业素养，为公司重大决策和纠纷处置提供法律支持，保障依法合规经营

### 突出“统筹”“穿透”，加强关联交易风险防控

建立覆盖保险、投资、银行三大业务板块，覆盖所有成员单位的集团关联交易整体管理体系。修订《中国人寿关联交易管理办法》，完善多层级关联交易管理架构，建成全集团共建共用的关联方信息库，实现动态更新和智能提示。持续完善关联交易风险管控机制，严密防范利益输送、监管套利

### 强化政治担当，守牢重点领域合规底线

持续加强防范非法金融活动和反洗钱长效管理机制建设。修订涉刑案件管理办法，健全案件风险防控体系，完善反洗钱管理机制，组织开展集中宣传活动，增强源头防范能力

### 完善审计体系，强化审计监督力度

成立董事会审计委员会，统筹研究党委下设审计委员会与董事会审计委员会的职责定位，着力构建集中统一、全面覆盖、权威高效的审计监督体系。统筹开展年度内部审计计划管理，审计条线全年组织实施经责及高管审计、合规审计、专项审计等3,000余个审计项目

# 全面风险管理

我们持续完善全面风险管理体系，组织开展风险管理能力评估，强化风险管理能力建设，提升风控自动化、实时化、智能化水平，实现防范风险于未然、管控风险于全程。

## 持续优化全面风险管理体系

制定《中国人寿集团2025年风险偏好陈述书》，将风险偏好分解传导至各成员单位，融入“333战略”部署。修订印发《中国人寿集中度风险管理办法》，完善集中度风险管理机制。更新恢复计划和处置计划建议，持续增强集团风险抵御能力和发展韧性

## 大力推动保险资产风险分类

制定《中国人寿保险资产风险分类办法》，完善分类资产范围、标准和流程，保障资产风险分类高标准、全链条落地执行。持续更新资产风险分类系统，提升系统任务流转效率和风险识别能力，强化结果应用，督促各单位着力提升资产质量

## 进一步完善内控管理长效机制

深化内控措施系统化控制，推动各成员单位聚焦关键领域拓宽系统化控制覆盖面，选取典型案例在全系统交流分享。印发《关于进一步完善内控机制 强化参股公司管控的通知》，健全对下管理长效机制。印发《中国人寿境外国有资产管理内部控制指引》，明确内控管理要求，维护境外国有资产安全

## 持续加强风险监测

修订印发集团2025年总体风险监测指标与操作风险监测指标，强化对各类风险的监测、预警、分析。加强并表单位及重要持股企业风险监测，开展季度指标监测。加强外部风险信息监测与动态预警，强化宏观经济、监管动态和风险事件的分析研判

## 积极防范重点领域风险隐患

完善风险隐患跟踪机制，组织各成员单位对重点风险隐患进行前瞻性研判，针对风险隐患制定“三单”并嵌入新一代全面风险管理系统，按月跟进化解处置进展。以风险管理委员会为平台统筹协调、监督指导全系统重大风险管理工作，动态跟进重点关注领域及重点风险项目处置进展

## 深入推进风险评估

开展集团总体风险情况评估，定期组织各成员单位对七大类风险和集团特有风险进行评估，全面掌握集团风险状况。组织各单位开展风险管理能力评估，健全“评估–整改–提升”良性循环机制。开展集团内控与操作风险评估，通报操作风险损失情况，推动内控评估发现问题整改

## 推动风险管理数智化建设

利用风险管理平台场景化拓展模式，引进系统内创新科技成果，整合外部数据库资源，初步构建集团内风险预警信息共享机制。推动风险管理系统三期建设，优化风险偏好全景视图、指标监测等功能，推动风险管理向“人控+智控”深度转变

# 深化数智变革赋能

中国人寿紧紧围绕国家战略部署，以科技创新为引擎，持续推动业务模式、服务方式和治理体系的深刻变革，全力打造“持续在线、泛在智能、数据融通、安全可靠”的中国特色世界一流金融保险集团。

### 保险领域

**寿险公司：**入选国家数据局可信数据空间创新发展试点。数字核保智能审核率达95.95%，理赔智能化率超75%，“理赔直付”最快实现秒级到账

**财险公司：**通过构建智能报价与产品自助配置平台，产品开发周期呈数量级压缩，市场响应速度与精准度大幅提高。打造“空中客服”、适老化App平台，实现服务的远程化、普惠化与智能化，客户体验迈上新台阶

### 投资领域

构建贯穿“募、投、管、退”全流程的数智化体系，智能投研平台实现研报自动生成与策略推荐，智慧信用与风险平台实现全链条集中风控，有效提升投研效率、深度与系统性，增强洞察能力与覆盖广度，夯实主动投资的研究底座

### 银行领域

打造以“智慧大脑”为核心的数字化服务体系，提高数字化运营能力。围绕智能问答、智能审批、智能报告三大方向，落地“跨境汇款智能录入”“对公反洗钱尽调问答助手”等场景，实现对公智能决策。加强财富管理核心能力建设，搭建量化金融平台，提升多品类复杂衍生品创设及对冲能力

### 集团化协同

加快全集团统一技术标准与数据治理体系建设，借助内部开源推动集团内科技能力有效共享。建设综合金融驾驶舱、风险管理平台、新一代人力系统等统一平台，打通客户、业务、风险与管理数据，为集团综合协同经营奠定坚实基础

**2025年**

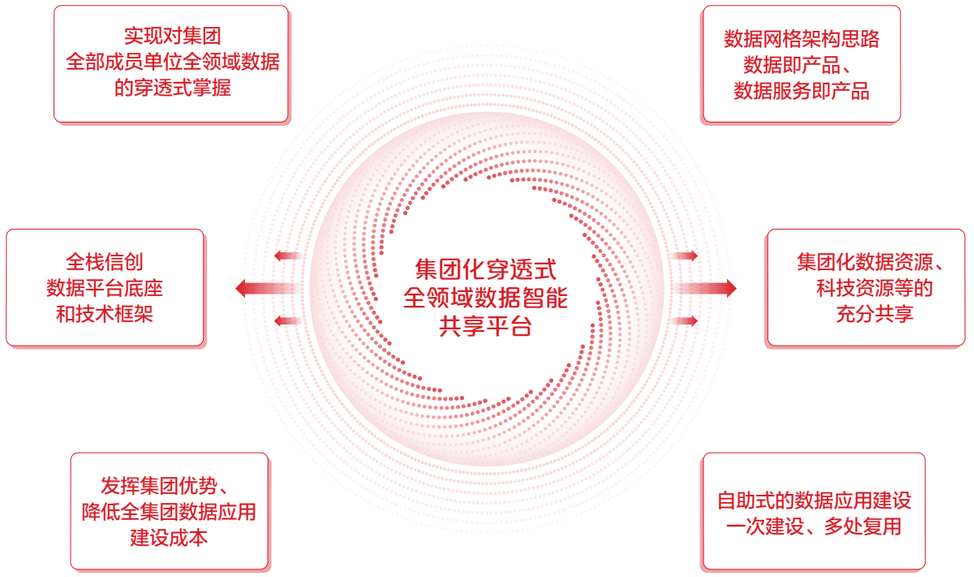
AI大模型在全集团 **300** 余个场景中落地应用

发布 **1,500** 个智能体

服务约 **5,000万** 人次

**案例丨集团化穿透式全领域数据智能共享平台**

中国人寿集团主导建设的“集团化穿透式全领域数据智能共享平台”项目，成功探索了“多业态、多法人、多层级”特殊模式下国有大型金融企业集团穿透式数据融合应用的全新路径，为实时、全面、准确掌握全集团金融“五篇大文章”工作开展情况提供了坚实的数字底座。项目在行业内率先探索全栈信创与自主可控的大数据应用模式，推动信创产品迭代；探索人工智能、大数据、大模型等前沿技术金融场景应用模式；发布覆盖开发、指标、可视化等全流程标准规范，帮助推动行业、产业标准化进程。



# 实干恒心
# 为国担当

中国人寿始终心怀“国之大者”，将自身发展融入国家发展大局，以“333战略”为引领，充分发挥保险、投资、银行三大业务板块协同发展的综合金融优势，坚定当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石。从区域协调发展到科技创新驱动，从乡村全面振兴到资本市场稳定，中国人寿以实干笃行践行金融工作的政治性、人民性，在服务中国式现代化建设中书写国寿答卷、彰显国寿担当。

- ◎ 服务区域协调发展
- ◎ 助力科技创新驱动
- ◎ 加大“三农”金融支持
- ◎ 支持资本市场发展

# 服务区域协调发展

中国人寿主动融入国家区域协调发展大局，依托长期资金、保险保障、银行服务和综合金融解决方案，精准对接京津冀、粤港澳大湾区、长三角等重点区域发展需求。同时，公司持续拓展跨区域、跨境金融服务能力，推动金融资源更好服务国家战略、区域发展和人民美好生活。

## 支持区域经济发展

我们坚决贯彻落实国家区域协调发展战略，通过优化机构布局、加大资金投入、创新金融产品，持续为区域发展注入金融活水，助力打造高质量发展动力源，在服务国家区域大局中展现头雁风采。

投资中国中化推进“险资入雄”，与中国雄安集团合作推进不动产保险债权投资计划、白洋淀基金和租赁住房基金项目，服务雄安新区建设

落地长三角系列资产支持专项计划，投资规模超50亿元，为企业盘活资产注入强劲动力

首席承保国家G76厦蓉高速公路都匀至贵阳段扩容工程，提供工程险风险保障52.34亿元

服务京津冀协同发展

融通粤港澳大湾区

深耕长三角一体化

服务东北全面振兴

支持西部大开发

广发银行创新推出“粤港澳大湾区社保一卡通”，成立服务粤港澳大湾区建设领导小组，统筹调动资源支持粤港澳大湾区建设

充分发挥保险功能作用，为东北医疗保障体系建设贡献重要力量，为超60万人次支付理赔金超4.7亿元，显著减轻群众医疗负担

**案例 | 助力雄安新区打造“未来之城”**

中国人寿围绕习近平总书记擘画的雄安新区建设蓝图和四中全会关于“高标准高质量推进雄安新区建设现代化城市”的要求，将依托在雄安设立的“一中心四机构”，积极发挥中国人寿综合金融优势，融入雄安新区金融服务体系，进一步创新金融产品、优化金融服务、推动险资入雄，助力打造“妙不可言 心向往之”的现代化未来之城。

**案例 | 深度服务海南自贸港建设**

中国人寿充分发挥综合金融优势，全方位服务海南自贸港建设。寿险公司积极服务自贸港建设，为4,300余名驻村人员提供约70亿元风险保障，承保2.5 万人次女性健康保险，提供约25亿元保障；广发银行在琼绿色信贷余额达11.6亿元，精准滴灌绿色产业；2025年，财险公司独家承保全省“高层次人才商业健康团体保险”，筑牢人才强省“健康防线”。同时，国寿嘉园·三亚逸境项目创新“度假酒店+康养疗愈”模式，获《人民日报》报道，成为自贸港康养产业融合发展的鲜活样本。

《人民日报》要闻页面

**案例 | 发起设立成都轨交永续债权投资计划**

2025年12月，资产公司发起设立“中国人寿–成都轨交永续债权投资计划”，规模50亿元，首笔10亿元已落地。融资主体为成都轨道交通集团，拟投项目为成都轨道交通5号线一二期工程。该计划为成都轨交提供长期稳定资金，项目纵贯新都、金牛、青羊、武侯、双流等区，有助于完善成渝地区多层次轨道交通网络体系，积极服务长江经济带、西部大开发等国家区域发展战略。

## 服务“一带一路”

我们发挥主业优势，以开拓海外保险市场和参与投融资等多种方式广泛参与“一带一路”建设。持续优化产品和服务供给，为出海企业和人员提供广泛可得、灵活多样、适配有效的金融支持。

**产品升级**

创新升级“一带一路”保险产品与服务方案，实现意外风险保障、疾病风险保障、海外就诊和紧急救援多维融合

**标杆引领**

以援外医生保险项目为标杆，逐步拓宽保障服务领域，覆盖重点领域、重点行业和重点企业

**服务扩面**

为“一带一路”沿线政府派出人员、海外中资企业及商务、文化、旅游人群提供便捷、多元、优质的保险保障

**截至2025年底**

寿险公司累计服务超 2,000 家企业，覆盖超 10 万人次，提供风险保障超 1,000 亿元

财险公司“一带一路”沿线国家中资业务保额 886.60 亿元，同比增长 37.8%

**案例 | 构建跨境服务新生态**

寿险公司通过政企联动持续赋能本地企业跨境发展，先后协办东盟十国投资风险研讨会、参与“跨无止境”沙龙及奉化区境外投资合作（非洲专场）座谈会等，逐步构建起贯通风险保障、金融支持和政策对接的跨境服务生态。同时，持续拓宽“一带一路”经贸合作和投融资渠道，为大型投资项目提供长期资金支持，助力企业行稳致远。

**案例 | 服务“一带一路”基建联通**

截至2025年底，养老险公司对中国葛洲坝集团债券存量投资规模达4.81亿元。葛洲坝集团是大型基础设施投资建设领域的“国家队”，因承建葛洲坝、三峡工程而闻名，拥有建筑、公路、电力、水利水电四类10个施工总承包特级资质，是具有国际竞争力的跨国经营集团。养老险公司以长期资金支持这一“一带一路”基建主力军，助力水利水电工程及海外项目建设，切实推动基础设施互联互通。

# 助力科技创新驱动

中国人寿支持高水平科技自立自强，充分发挥保险资金长期资本、耐心资本优势，综合运用“保险+投资+银行”三大业务板块，精准支持新质生产力发展。通过发起设立科创基金、投资硬科技企业、推广科技保险产品等多元举措，为科技创新企业提供全生命周期金融支持，助力打通“科技—产业—金融”良性循环，为高水平科技自立自强注入国寿动能。

**2025年**

**广发银行**

推出“新质贷”“科创贷”等信贷产品

科技贷款余额增长 25.3%

普惠型小微企业贷款余额 2,126 亿元

同比增长 8.4%

**财险公司**

为战略性新兴产业提供财产险风险保障

7,578.24 亿元

积极参与长江存储、中芯国际、长鑫科技等重点项目承保，其中为长鑫科技提供财产险风险保障

222.62 亿元

为半导体行业提供财产险风险保障

5,769.06 亿元

研发科技成果转化费用损失保险，推出网络安全保险“保险+科技+服务”新模式，提供科技保险保障

17.6 万亿元

**案例 | 耐心资本串起“国模、国算、国用”创新链**

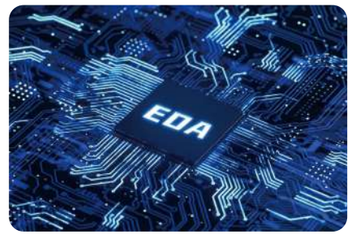
AI时代，算力如同数字经济的“水电煤”。中国人寿发挥保险资金长期稳定优势，通过国寿科创基金投资国产GPU芯片设计企业沐曦股份，助力其在科创板成功上市，并前瞻布局MiniMax等大模型企业、斑马智行等应用场景企业，以资本纽带连接“国产算力、国产模型、国产应用”。在投资之外，中国人寿还推动被投企业之间开展技术与场景对接，助力国产芯片支撑大模型训练、国产模型进入智能座舱等真实应用，让关键技术从实验室走向产业链，以耐心资本陪伴硬科技成长，为高水平科技自立自强注入长期金融动能。

**案例 | 为国家重大科技工程提供资金支持**

2025年，资产公司作为核心金融投资方参与设立中核田湾核电股权投资基金并完成首笔出资。基金重点投向田湾核电站7号、8号机组及江苏徐圩核能供热一期项目，涵盖我国自主三代核电主力堆型“华龙一号”及第四代核电代表性技术——高温气冷堆双堆耦合示范工程，后者与“探月工程”等同为国家科技重大专项。项目建成投运后，将为大型工业基地提供稳定、低碳能源供给，推动能源结构优化和绿色低碳转型。

**案例 | 探索布局并购基金，护航集成电路攻坚**

2025年12月，资产公司发起设立“中国人寿-海纳申创股权投资计划”，规模约5亿元，投资上海芯合创一号私募投资基金。作为上海国资并购基金矩阵的重要组成部分，该基金聚焦集成电路产业中EDA软件这一“卡脖子”关键环节，旨在推动产业协同与整合突破。项目的成功落地，标志着资产公司在前瞻性支持重点产业并购整合领域取得首次突破，实现国资体系资源、产业链伙伴资源与社会资本力量的深度集成，为EDA领域的产业协同与未来整合落地奠定坚实基础。



# 加大“三农”金融支持

中国人寿深入践行乡村振兴战略，以综合金融之笔绘就农业强、农村美、农民富的新时代画卷。持续完善多层次农业保险体系，积极推广“保险+期货”“保险+信贷”等模式，加大涉农信贷投放力度，推动金融资源向“三农”领域倾斜，全力保障国家粮食安全，助力巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村全面振兴有效衔接，奋力谱写服务“三农”新篇章。

**2025年**

**寿险公司**

乡村人口人身保险总保费收入1,287亿元，同比增长9.7%

**广发银行**

普惠型涉农贷款余额达252亿元，同比增长15%

“百千万工程”贷款余额1,966亿元，同比增长25.9%

年内新增投放超千亿元

**财险公司**

为近1,225万户次农户提供农业保险保障5,662亿元

**案例 | 深耕两乡服务网点 助力乡村振兴发展**

寿险公司自2023年启动“两乡振兴”战略，以两乡网点为支点，打造“多元化销售、综合化服务、品牌化宣传”三化窗口。战略上以“星级生产单元体系”与“样板间建设”为双轮驱动，精准投放资源；实践上推进网点标准化与适老化改造，如安徽六安网点设立“爱心驿站”、四川雅安网点成立理赔协助小组、山东菏泽网点设立“金健康”服务点等，以实际行动打通金融保险服务乡村“最后一公里”。

**案例 | 强化科技赋能 提升乡村振兴服务质效**

财险公司加大科技创新力度，以科技赋能农业风险防控。2025年初四川上线“智慧农业风险防控系统”，在射洪市4,000亩农田应用，集成天气预测、土壤墒情分析、灾害趋势研判等五大模块，实现农田风险全天候感知与全维度预警。在多县域推广“安心防”系统，依托可量化风险数据与地理空间信息，精准防范农业灾害，助力农业高质量发展。



# 支持资本市场发展

中国人寿作为资本市场重要的机构投资者，坚定践行长期投资、价值投资、稳健投资、责任投资理念。积极参与保险资金长期投资改革试点，发起设立鸿鹄基金等系列产品，加大权益类资产配置力度，以实际行动维护资本市场稳定健康发展。

**2025年**

制定《中国人寿推动中长期资金入市工作方案》，全集团保险资金境内公开市场权益净买入超2,000亿元

与相关机构共同发起设立鸿鹄基金，规模合计1,100亿元，占险资长期投资试点总规模近50%

**案例 | 做好中长期资金入市的排头兵**

在金融监管总局指导下，中国人寿联合相关机构发起设立三期鸿鹄基金，作为保险资金长期投资改革先行试点。基金坚持市场化、法治化和“长钱长投”原则，主要投向关系国计民生的重点行业。2025年发起设立鸿鹄基金二期和鸿鹄基金三期，规模分别为200亿元和400亿元，已全部出资落地，发挥对资本市场长期稳定发展的强力支撑作用。

**案例 | 做好服务资本市场发展的主力军**

寿险公司上市二十多年来，立足安全稳健，坚持资产负债匹配，构建以固收为主、权益为补充的配置结构，形成管理长期资金、创设长期资产的核心能力。公司健全投资管理、内部控制和风险管理，保持战略定力，推进长周期考核机制建设，树立长期业绩导向，持续为服务资本市场发展贡献国寿力量。

**案例 | 做好资本市场与实体经济同频共振的助攻手**

作为中长期资金的代表，中国人寿充分发挥保险资金周期长、稳定性高等优势，紧贴国家战略和实体经济需要，聚焦新质生产力发展、“双碳”目标、健康中国战略、银发经济等核心方向，通过股权投资基金、债权投资计划等多元方式为经济社会发展注入长期资金“活水”，以耐心资本为资本市场培育优质资产，当好实体经济与资本市场同频共振的助攻手。

# 为民本心
# 守护美好

中国人寿始终坚持以人民为中心的价值追求，深入践行“一个国寿、一生守护”经营理念，将金融工作的政治性、人民性融入血脉、见于行动。通过织密健康保障网、升级养老服务体系、筑牢灾害防护屏障，以保险之力托起人民群众“稳稳的幸福”，在服务民生福祉中传递国寿温度。

◎ 完善健康保障体系

◎ 升级养老服务模式

◎ 筑牢灾害防护屏障

# 完善健康保障体系

中国人寿深度融入多层次医疗保障体系建设，以普惠保险守护人民群众生命健康。从大病保险到城市定制型商业医疗保险，从长期护理保险到新市民专属保障，持续丰富健康险产品供给，优化理赔服务体验，让更多人“病有所医、医有所保”，用心用情筑牢健康防线。

**浙江：**持续升级“西湖益联保”，不断优化保险责任范围、保障待遇和增值服务等诸多方面。截至2025年底，已累计赔付超436万人次，惠及人数达61万人

普惠健康险
守护万家安康

**湖北：**武汉市推出当地城市商业医疗险项目——“福汉康”，聚焦“养、护、健、医”等多维度，为武汉市民提供一体化专业保险保障服务，让参保人实现“花小钱享大健康”

**广东：**主承保的珠海“大爱无疆”项目推出“爱健康”行动，将更多创新药品和诊疗技术纳入保障，通过健康管理服务引导参保人形成健康生活方式

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

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

**案例丨推出“穗岁康”城市商业医疗险**

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

**案例丨长护险服务“解困”又“提质”**

中国人寿全力参与国家长期护理保险制度试点，通过保险产品与健康管理服务深度融合，积极构建普惠型养老保障体系，形成“东营模式”“璧山模式”“吉林模式”“江苏模式”等，为长期护理保险“国家方案”提供宝贵经验，致力于通过一系列贴心服务举措，为失能人员及其家庭缓解压力、重塑希望。

# 升级养老服务模式

中国人寿积极应对人口老龄化，全面布局养老金融与养老服务。通过“保险+投资+服务”协同发力，加快构建“机构+社区+居家”三位一体养老服务体系，推出国寿嘉园养老社区品牌，发展商业养老金、个人养老金业务，让老年群体“老有所养、老有所依、老有所乐”，托起幸福晚年。

截至2025年底

**布局养老三支柱业务**

第一支柱社保基金累计管理规模 **785.6亿**元
特定投资组合规模和业绩排名前列，实现基金保值增值

第二支柱企业年金、职业年金累计管理规模
**2.2万亿**元，持续领跑行业

第三支柱各类业务规模稳步增长，商业保险年金业务规模 **4,232.4亿**元
商业养老金存量规模 **762.1亿**元
有效账户数 **96.3万**户，均稳居市场第一

**优化养老服务供给**

累计完成 **20**个养老养生项目布局
在建和已建成床位超 **11,000**张

打造城市中心精品养老公寓、城郊CCRC养老社区、康养旅居、普惠型社区养老项目 **4** 大产品线，构建“机构+社区+居家”三位一体综合养老服务体系

**案例丨丰富年金产品矩阵**

寿险公司积极布局养老金融，推出覆盖不同年龄段的商业保险年金产品体系，包括国寿鑫享宝专属商业养老保险（2025版）、国寿鑫越稳赢养老年金保险（2025版）、国寿鑫益年金保险（分红型）等，满足客户多元化养老资金规划需求。同时，在个人养老金业务方面，开发国寿鑫享鸿盈年金保险（2025版）、国寿鑫颐宝两全保险（2025版）等产品，为客户提供稳健可靠的养老储备方案，助力实现“老有所养、老有所依”。

**案例丨打造城心养老新标杆**

中国人寿积极探索城心精品养老服务模式，将专业照护、健康管理、适老居住、文化娱乐和家庭陪伴等服务嵌入城市生活圈，回应长者“近子女、近医疗、近熟悉生活”的养老需求。2025年，“国寿嘉园·重庆悦境”落地重庆渝北核心区，依托毗邻碧津公园、2公里内优质医疗资源、步行可达轨道交通等区位优势，规划打造“自然相伴、繁华咫尺”的城心养老新典范。与此同时，中国人寿旗下“国寿嘉园·北京乐境”“国寿嘉园·青岛悦境”项目正式开业，“机构+社区+居家”三位一体养老服务体系进一步完善，以多元化康养场景提升城市长者健康幸福、如意自得的享老体验。

# 筑牢灾害防护屏障

中国人寿闻“汛”而动、逆“风”而行，在重大自然灾害和突发事件中第一时间响应。面对地震、山体滑坡、台风侵袭、洪涝等灾害，始终冲锋在前，开通理赔绿色通道，简化理赔流程，做到能赔快赔、应赔尽赔，以专业和速度守护人民群众生命财产安全，当好灾害面前的“逆行者”和百姓身边的“守护者”。

**案例丨快速应对西藏定日县6.8级地震**

2025年1月7日，西藏日喀则定日县发生6.8级地震，造成重大人员伤亡。中国人寿第一时间启动应急预案，成立应急工作指挥部。寿险公司、财险公司当地机构持续跟进灾情，主动排查出险信息。寿险公司推出主动寻找客户、简化理赔资料、取消定点医院限制等八项应急服务举措；财险公司同步推出八项举措，全力做好理赔服务。

**案例丨紧急驰援四川筠连县山体滑坡**

2025年2月8日，四川宜宾市筠连县发生山体滑坡，造成10户民房被掩埋、30余人失联。寿险公司、财险公司当地机构主动排查出险信息。寿险公司针对受灾群众推出简化理赔手续、取消就诊医院限制、预付赔款等便利服务；财险公司开通多渠道报案，简化医疗费用报销流程，放宽身份证明要求，加快预赔进度。

**案例丨全力做好香港大埔火灾保险理赔**

2025年11月26日，香港新界大埔宏福苑多栋住宅楼发生火灾，造成重大人员伤亡。海外公司第一时间启动重大突发事件应急预案，即时启动应急理赔服务，主动查核、联系投保客户，用最快时间完成理赔流程及赔付处理。同时，海外公司升级保障服务，通过豁免首100万港元保单贷款金额的首年贷款利息、延长保单宽限期12个月并豁免相关逾期利息等，持续支援所有受大埔宏福苑火灾事件影响的客户，涵盖个人保单持有人及受保人、团体保单受保雇员及受保家属，全力帮助受灾同胞早日渡过难关。

**2025年**

巨灾保险保额
712.09亿元
同比增长
35.11%

巨灾保险保费
1.78亿元
同比增长
51.88%

地方性巨灾保险个数
60个
同比增加 25 个

项目个数同比增长
71.43%

巨灾保险共同体份额
18.68%

# 绿色决心
# 绘就蓝图

在深入推进生态文明建设的战略引领下，绿色正成为高质量发展的鲜明底色。中国人寿把推动绿色发展作为己任，持续提升服务产业结构绿色转型的能力，践行绿色低碳运营，为建设美丽中国、实现人与自然和谐共生的中国式现代化贡献国寿力量。

◎ 积极应对气候变化
◎ 创新绿色金融实践
◎ 全面践行绿色运营

# 积极应对气候变化

全球气候变化形势日益严峻，中国人寿深刻认识到应对气候变化的紧迫性与重要性，主动迎接气候变化带来的挑战与机遇，参照国内外气候变化管理标准及行业最佳实践，围绕治理，战略，影响、风险和机遇管理，指标与目标四个维度，持续深化应对气候变化相关工作。

## 治理

我们将气候管理相关职能纳入绿色金融管理架构，建立由董事会、高级管理层、执行层组成的三级管理架构。董事会负责监督气候风险管理工作，承担绿色金融与气候管理的主体责任；高级管理层负责统筹执行气候管理相关工作，推动绿色金融战略落地；各业务部门及子公司作为执行主体，根据业务特性分别落实气候行动，推动气候管理在日常运营中的落地实施，形成上下贯通、权责清晰的治理闭环。

## 战略

我们将气候变化带来的物理风险、转型风险与机遇纳入战略规划体系，系统识别气候因素对公司战略、运营及财务的具体影响，并以此为依据，制定具有韧性的气候适应与转型策略，将挑战转化为可持续发展机遇。

### 气候风险影响评估结果

| 风险类型 | 风险描述 | 影响周期 | 潜在财务影响 | 管理策略与应对措施 |
|---|---|---|---|---|
| 急性物理风险 | 台风、洪水、极端高温等气候事件加剧，影响公司分支机构及关键基础设施的正常运营，可能造成办公设施损坏、业务中断及理赔案件激增 | 短期 | 固定资产减值、运营中断导致的保费收入下降、理赔支出上升、灾后恢复成本增加 | ◎ 建立健全气候风险应急预案和业务连续性管理机制<br>◎ 优化资产布局的气候风险考量<br>◎ 将气候风险纳入全面风险管理体系，提升气候风险识别与应对能力 |
| 慢性物理风险 | 平均气温持续上升，导致办公楼宇制冷能耗增加、员工工作效率下降；海平面上升威胁沿海地区分支机构及数据中心等重要设施 | 中长期 | 能源支出持续增长；沿海设施需加固或迁移产生资本性支出；高温天气增加员工健康保障成本 | ◎ 推进绿色建筑和节能改造，降低运营碳足迹<br>◎ 将气候风险纳入资产投资尽职调查流程<br>◎ 为员工提供高温健康保障方案 |
| 政策与法律风险 | 碳定价机制逐步完善，碳排放监管趋严；绿色金融信息披露等合规要求持续强化 | 短中期 | 运营成本上升；合规成本增加；未能达标可能面临处罚或声誉损失 | ◎ 加强绿色运营管理<br>◎ 将绿色金融指标纳入绩效考核体系<br>◎ 建立完善的绿色金融信息披露机制 |
| 技术风险 | 传统高碳行业面临技术替代压力，相关资产价值可能受损；金融科技迭代加速对传统服务模式形成挑战 | 中长期 | 投资组合中高碳行业资产减值；技术升级投入增加；市场份额可能受到挤压 | ◎ 建立可持续投资策略，优化资产配置结构<br>◎ 持续推动数字化转型，提升运营效率与客户服务能力 |
| 市场风险 | 客户与投资者偏好向绿色低碳方向转变，传统业务需求可能受到影响；绿色金融产品竞争加剧 | 中长期 | 传统产品保费收入增长放缓；绿色金融产品开发投入增加；品牌价值面临重新评估 | ◎ 创新绿色金融产品与服务供给<br>◎ 加强品牌建设与利益相关方沟通<br>◎ 发挥综合金融优势，协同各板块拓展绿色业务 |
| 声誉风险 | 随着社会大众及投资者对气候变化、绿色低碳关注的逐步增加，若公司的业务模式未能与低碳经济保持一致，可能会损害公司的声誉 | 长期 | 业务收入下降；融资成本上升；品牌资产减值 | ◎ 将气候相关声誉风险纳入全面风险管理体系<br>◎ 加强信息披露与品牌沟通<br>◎ 确保业务战略与低碳转型方向一致<br>◎ 建立利益相关方常态化沟通机制 |

### 气候机遇影响评估结果

| 机遇类型 | 机遇描述 | 影响周期 | 潜在财务影响 | 管理策略与应对措施 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 资源效率与能源来源 | 推广绿色建筑，降低运营能耗；采用更低碳的交通运输模式；应用低排放能源及新技术，降低对化石能源的依赖 | 短中期 | 运营成本下降；固定资产价值提升；能源成本下降 | ◎ 推进绿色建筑认证与节能改造<br>◎ 优化公务出行管理，倡导低碳差旅<br>◎ 提升清洁能源使用比例，探索分布式光伏等应用场景 |
| 产品和服务 | 创新气候友好型产品与服务，满足市场对气候风险保障和绿色金融的需求 | 中长期 | 新业务增长点；收入结构优化 | ◎ 开发巨灾保险、气象指数保险等创新产品<br>◎ 丰富绿色金融产品体系 |
| 市场机会 | 进入低碳经济相关新市场；投资清洁能源、绿色基建及低碳技术领域 | 中长期 | 长期稳健的投资回报；ESG投资溢价 | ◎ 建立可持续投资策略，扩大绿色产业投资规模<br>◎ 发挥综合金融优势拓展新市场 |
| 韧性 | 参与可再生能源项目，增强自身运营和业务组合的气候韧性 | 长期 | 资产组合抗风险能力提升；品牌价值增强 | ◎ 将气候韧性纳入投资决策和资产配置考量<br>◎ 探索可再生能源领域投资机会 |

注：中国人寿界定短期为1年以内（含1年），中期为1年至5年，长期为5年以上。

## 影响、机遇和风险管理

我们将气候风险纳入全面风险管理体系，建立覆盖识别、评估、应对、监测全流程的气候风险管理机制，推动气候相关风险管理工作规范化、常态化开展。

**风险识别**

参考ISSB等专业机构发布的气候相关风险和机遇清单，基于公司业务特征，系统识别对公司运营及金融业务有影响的风险及机遇

**风险评估**

从发生概率、影响程度等维度，分析对公司运营和金融业务具有实质性影响的气候相关风险与机遇类型，并依据重要性进行排序

**风险应对**

基于主要气候风险与机遇的识别评估结果，制定差异化的风险缓释策略。保险板块通过产品定价调整、再保险安排、承保标准优化等措施管控承保风险；投资板块通过ESG投资筛选、资产配置优化、高碳行业敞口压降等措施管控投资风险；银行板块通过绿色信贷标准、转型金融工具创新等措施管控信用风险。同时，公司通过绿色金融产品的供给，将气候风险转化为业务发展机遇

**监测与报告**

建立气候风险监测机制，定期向管理层与董事会报告气候风险管理状况，确保风险可控、治理有效

## 指标与目标

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

# 创新绿色金融实践

中国人寿充分发挥保险、投资、银行三大业务板块协同优势，不断丰富绿色金融产品谱系，提升绿色金融服务质效，以金融力量守护绿水青山，着力书写高质量发展的“绿色答卷”。

**截至2025年底**

绿色保险保障额度 **21.6万亿**元，同比增长 **16.5%**

绿色信贷余额 **2,363亿**元，同比增长 **40.6%**

**寿险公司：**持续探索和推广涵盖可再生能源、绿色出行、节能环保等领域的绿色保险保障供给，提升保险服务在气候风险管理与生态保护中的积极作用

**广发银行：**通过优化绩效考核、实施差异化定价、开辟绿色审批通道等一揽子措施，引导信贷资源向低碳能源、节能降碳、生态环境等绿色产业倾斜。积极运用碳减排支持工具等货币政策，有效降低绿色项目的融资成本

**资产公司：**设立龙溪口航电枢纽债权计划、中核田湾（北京）核电股权投资基金等，助力航运、能源等行业的绿色低碳转型；进一步健全权益、固收和另类投资全覆盖的ESG资管产品体系；参与编制我国金融领域首部以ESG命名的国家标准《债券发行人环境、社会和治理评价框架》（GB/T 46912-2025）

**财险公司：**在福建、安徽、贵州、辽宁、山东等12个省份开办碳汇系列保险业务；创新特色服务模式，山东数智驱动海洋牧场蓝色保险创新模式入选农业农村部金融支农十大创新模式，在福建开展森林保险全链条风险减量服务、落地林场立体式产业链保险项目，助力推动全面绿色转型

**国寿投资公司：**设立深能环保股权投资计划、盈德气体股权计划等产品；累计11个不动产项目获得了LEED、WELL、国内绿色建筑等绿色认证；成功发行“中信证券-万国数据2025年第1期数据中心持有型不动产资产支持专项计划（可持续挂钩）”等，实现行业转型金融产品零的突破

**国寿健投公司：**在北京北七家、深圳报春大厦等已投养老项目建设和运营过程中应用环保材料和节能技术；大健康基金准确把握投资机遇，投资绿色环保相关优质企业



### 案例 | 助力传统行业绿色转型

为破解传统高碳行业转型难题，广发银行通过产品与服务模式创新，提供针对性金融支持。清远分行联合专业机构推出全国玻璃行业首批转型票据业务，支持龙头企业节能技改，通过构建“转型认定+票据融资+动态利率”机制，将融资成本与企业减排成效挂钩，预计年碳减排6,464.8吨。惠州分行针对大亚湾石化区碳账户试点企业，运用“三碳联动”模式，依据碳信用动态实施差异化授信，推动金融激励与环保绩效深度融合，助力石化行业绿色升级。

### 案例 | 投资航电枢纽，支持绿色航运

2025年4月，资产公司发起设立“中国人寿-龙溪口航电枢纽债权投资计划”，规模21.165亿元，专项用于岷江龙溪口航电枢纽工程建设。该项目总装机48万千瓦，年均发电20.2亿千瓦时，是岷江下游四级航电梯级开发的最后一级，建成后将航道提升至Ⅲ级，常年通行1,000吨级船舶，有效降低物流成本，打通连接长江的“黄金水道”。作为航电结合工程，项目将水力转化为清洁能源，助力实现碳达峰、碳中和目标。

### 案例 | 发起设立“国寿投资－深能环保股权投资计划”战略投资深能环保

国寿投资公司通过“国寿投资-深能环保股权投资计划”，成功战略投资深圳能源环保股份有限公司，投资金额15亿元，并委派一名董事参与深能环保公司治理，为其长期发展提供全方位投后赋能。该公司具备从研发、设计、装备制造到项目投资、建设、运营管理的全产业链能力，提供清洁高效处理与资源化利用的整体解决方案，其创新的生活垃圾分类与处理设施建设模式，已被国家发改委列为全国推广的深圳“先行示范”创新举措。该项目是保险资金作为耐心资本助力绿色金融发展、支持粤港澳大湾区建设、服务实体经济的有力举措，更是国寿投资公司贯彻落实党中央重大决策部署、推动新质生产力发展的创新实践。

# 全面践行绿色运营

中国人寿秉持绿色发展理念，持续完善节能、低碳与环保管理机制，将节能减排全面融入日常运营，持续降低自身运营对环境的影响。同时，广泛开展绿色环保行动，引导员工与公众参与低碳实践，助力全社会形成绿色生活新风尚。

## 绿色建筑

◎ 将节能、环保与资源循环要素全面融入选址、设计、施工、运营等建筑全生命周期管理，积极应用多样化绿色技术，有效降低温室气体排放

◎ 寿险公司厦门分公司在首个“零碳大厦”的基础上，获得厦门市首个LEED铂金级及WELL HSR双重认证；山东分公司取得LEED v4.1铂金级预认证及英国建筑研究院BREEAM五星级认证；浙江分公司获得LEED CS铂金级认证、LEED O+M铂金级认证及WELL HSR标识

◎ 红磡中国人寿中心取得香港环保促进会“节能”“减废”“清新室内空气”三项专项证书，并同步通过“香港绿色机构认证”

## 绿色办公

◎ 持续精细化管理办公楼宇能源消耗，深入推进节能改造，逐步使用LED灯具替代荧光灯具，推广绿色照明与智能空调控制，进一步降低公共区域能耗

◎ 大力推广电子化服务，鼓励员工参与双面打印、电子存档等绿色办公倡议。海外公司创新推出网上银行多币种转账“唯一缴费账号”，简化客户缴费流程，进一步减少纸本作业与碳排放；寿险公司使用全新财务报账系统，通过OCR、大数据、人工智能等技术实现报销全流程数字化，减少报销过程中的纸质打印

◎ 通过制度和宣传增强员工勤俭节约意识。广发银行建立费用执行情况通报机制，以邮件形式反馈各部门使用进度，营造“人人讲节约、事事重效能”的良好氛围

## 绿色出行

◎ 通过提供班车服务、设置电动车充电桩等方式，鼓励员工采用公共交通、拼车或新能源汽车等低碳方式

◎ 差旅管理优化线上协作机制，倡导优先采用云视频会议，对确有必要的差旅，在合规前提下优先选择铁路等低碳交通工具，减少因公飞行频次

## 绿色采购

◎ 系统化推行绿色采购策略，将环境保护和资源节约理念融入供应链管理全过程

◎ 办公物资采购中优先采购节能电器、环保文具及再生耗材

◎ 设备采购中，优先采购具备环境认证、节能认证的产品

◎ 装修与工程施工中，优先选用低碳、可回收的绿色建材，要求承包商采用环保施工工艺

◎ 物流与公务用车采购方面，鼓励各级机构在条件适宜地区优先采购新能源纯电动车辆

## 绿色倡导

◎ 广泛开展绿色环保行动，引导员工与公众参与低碳实践。国寿健投公司将生态颐养融入养老服务细节，积极向长者传递绿色生活方式，利用废旧杂志、环保颜料等材料，手工制作“随手关灯”“一水多用”等节能提示牌，推动废弃物资源化利用与创意重生

**2025年**

| 集团总部 | 用电量 | 用水量（直饮水） | 燃油使用量 |
|---|---|---|---|
| | 133.02万度 | 287.84吨 | 14,539.94升 |

**案例 | 广发银行举办“绿美广东 · 阅读自然”青少年生态写作活动**

2025年11月17日，广发银行深圳分行携手福田区教育局、深圳市学生文联以及内伶仃福田国家级自然保护区管理局举办以“绿美广东 · 阅读自然”为主题的红树林生态写作活动，来自深圳的130余名师生、分行团委书记及志愿者参与活动，为支持红树林保护工作、丰富红树林的文化底蕴、提升全民生态文明素养、倡导绿色环保理念贡献金融力量。

# 笃行恒心
# 成就共赢

中国人寿为客户提供从摇篮到传承、覆盖全生命周期的一揽子金融保险服务，持续提升服务质效，维护消费者合法权益；深化人才培育，为员工构建卓越成长平台，激发人才活力；积极发挥金融保险专业优势，助力行业发展，与社会共享发展成果。

- 匠心服务客户需求
- 赋能员工成长发展
- 聚力行业协同共进

# 匠心服务客户需求

中国人寿始终坚持以人民为中心的发展思想，深入践行“一个国寿　一生守护”经营理念，充分发挥保险经济减震器和社会稳定器功能，构筑覆盖全生命周期的金融保险服务体系，用心守护人民美好生活。

## 优化客户服务

我们深化金融供给侧改革，以真心与专业深耕客户服务，持续迭代升级业务模式，不断提升服务质效，力求超越客户期待。

### 数字智能服务

我们加快构建全渠道数字化客户服务体系，积极利用移动互联、人工智能、5G等前沿技术，通过构建数字化平台实现保险服务线上触点的全面布局，着力提升移动化、智能化、自助化服务水平，进一步优化服务体验。

集成各业务板块线上高频业务办理入口，在充分授权的基础上，为客户提供集团旗下金融资产的一站式查询服务

一站式快速响应，满足客户综合金融服务需求

全面升级语音服务，依托前沿AI技术建设智能问答交互机器人，实现“千人千面”专属客户服务、一站式“自助报案”服务等十余项高频人工咨询服务的智能化替代



**寿险公司**

焕新升级“中国人寿保险商城”，致力于打造公司自营的线上旗舰店，持续创新线上销售渠道，拓宽客户触达路径；寿险App全新改版，深度融合大数据与人工智能技术，实现用户需求精准洞察与个性化服务匹配；深化智能服务体系，2025年电话服务48小时内一次性问题解决率保持90%以上高位，话后满意度达99.89%

**广发银行**

以“广发为民，幸福+1”为主题焕新发布手机银行11.0年度版本，围绕“养老为民、健康为民、财富为民、智慧护航”四大领域，通过功能升级与服务优化，着力提升移动金融服务的便捷性、安全性和服务效能，增强客户金融服务获得感和幸福感。截至2025年底，数智化转型已全面覆盖信用卡、零售、对公、运营及合规等业务领域，成功落地大模型应用场景158个，在风险防控、客户服务、精准营销与运营提效等领域实现全流程智能化

**国寿健投公司**

上线智慧养老运营管理平台，实现从获客营销、评估签约到入住退住的全生命周期线上化管理，同时打造信息查询、预约体验、产品购买、权益兑换等多元化服务统一入口，为长者及其家属带来全新线上化养老服务体验

**案例 | 举办第19 届“国寿616”客户节活动**

中国人寿第19届国寿616客户节以“智汇国寿　一生守护”为主题，开展系列活动，满足客户全方位、多层次金融服务需求。充分发挥“中国人寿保险”服务号、“中国人寿微官方”小程序及各成员单位互联网平台线上触点优势，整合销售人员、柜面网点、客户服务等线下不同渠道，打造综合金融产品矩阵，升级服务协同模式，聚焦普惠客群、财富客群、年轻客群等重点人群服务需求，提供客户专属服务。客户节累计参与客户超1.92亿人次，较2024年提升6,200万人次。

## 贴心理赔服务

我们坚守“快捷、温暖”的服务承诺，简化手续、提速赔付，用有温度的行动践行“中国人寿始终在您身边”的服务理念，做客户坚实的“贴心人”。

**2025年**

**寿险公司**

理赔总件数超 6,224万件　理赔总金额超 1,004亿元

超 75% 赔案可在资料齐全后 1小时到账

**财险公司**

处理赔付案件超 2,800万件　累计赔付金额达 720亿元

理赔服务客户超 400万人次　最快 2.5 分钟完成一次理赔赔付

A先生因转移性肺腺癌不幸身故，获赔保险金 4,796万元

B先生因疾病不幸身故，获赔保险金 3,342万元

C女士因大面积肺栓塞不幸身故，获赔保险金 3,023万元

D先生因胃癌身故，获赔保险金 2,718万元

E先生在白血病治疗期间，因继发脑出血不幸身故，获赔保险金 2,611万元

F女士因乳腺癌不幸离世，获赔保险金 2,131万元

**中国人寿**
**2025 年十大寿险典型理赔案例**

四川某水电站地震灾害案件，赔付金额 1.78亿元

上海某贸易公司台风致存货损失案件，赔付金额 6,900万元

舟山某船公司船舶碰撞沉没案件，赔付金额 6,688万元

广西防城港海水养殖风力指数台风案件，赔付金额 2,500万元

7·26特大暴雨农房理赔案件，赔付金额 2,280万元

西藏吉隆某公司泥石流灾害案件，赔付金额 460万元

**中国人寿**
**2025 年十大财险典型理赔案例**

G女士不幸心源性猝死，获赔保险金 2,049万元

H先生因食管恶性肿瘤身故，获赔保险金 1,982万元

I先生突发心脏骤停离世，获赔保险金 1,909万元

J先生不幸溺水身故，获赔保险金 1,833万元

河北保定某农民工重大赔付案件，赔付金额 360万元

“惠工保”高效理赔直付为某肺癌患者点亮希望，赔付金额 45.92万元

某退役军人疾病理赔案，赔付金额 15万元

护理保险守护某失能老人生命尊严，赔付金额每月减负 5,000元+专业上门护理



## 温情适老服务

我们持续深耕适老化服务，线上线下推出多项优化举措，通过柜面暖心、线上专属、电话畅通的全方位服务，全面提升老年客户服务体验。

**寿险公司**

寿险App持续优化“尊老模式”，通过字体大小调节、语音验证登录、信息内容朗读等功能，完善权益查询、产品推荐等服务模块，上线智能语音报案功能，实现老年人理赔报案零录入，进一步提升老年人友好程度；针对老年客户推出“优先办理”“专人陪同”等贴心举措，有效化解老年群体“怕繁琐、怕出错”的顾虑

**广发银行**

手机银行APP适老化版本持续迭代，具备放大字号、语音播报等功能，并对温馨提示及风险提示信息进行加粗处理，支持关键风险信息的语音播报，同时，创新应用“索引式交互设计”；发现精彩APP适老化版本——“关爱版”实现一键直达、免弹窗打扰；自助终端老年版突出高频交易与常用场景，支持“一键求助”；官方无障碍网站提供语音播报，“银发通道”6秒接通人工客服

**财险公司**

线下营业网点设置“爱心窗口”，配备老花镜、轮椅等便民设施，并设立“金融教育专区”，以大字版折页、防诈漫画帮助老年人“看得清、读得懂”。线上推出“长辈模式”，支持字体放大与语音辅助；95519客服热线增设老年专属通道，自动转接人工服务；推出“远程视频服务”，让老年人“不出门、见上面、办成事”

**养老险公司**

上线语音交互功能，方便老年客户通过语音指令快速咨询业务、查询信息及反映诉求；微信小程序增设“长辈版”模式，放大字体、图片及功能按钮，简化交互逻辑，全方位降低老年客户操作门槛

# 保障客户权益

我们致力于构建全方位、多层次的客户权益保障体系，以专业与责任守护客户信任。不断完善消保机制，严守客户信息安全底线，畅通投诉渠道，确保客户诉求得到及时有效回应。严格落实消保工作要求，持续开展常态化金融知识宣传活动，营造和谐、放心的保险消费环境。

## 健全消保机制

我们构建“大消保”工作格局，监管评价稳步提升，工作机制持续完善，客诉治理模式不断深化，切实维护消费者合法权益。

**消保顶层设计**

完善消保治理架构，成立董事会下设专门委员会，深化“用心守护 放心托付”消保文化，将消费者权益保护融入公司治理、文化建设与经营发展战略

**消保培训体系**

深化消保培训体系，组建系统讲师队伍，围绕销售、合规、理赔、投诉等重点领域开展专题培训与警示教育，提升员工消保意识与专业能力

**消保内部审计**

建立常态化、规范化的消费者权益保护内部审计工作机制，明确审计周期、审计频率、审计要点、审计对象范围等内容，将消费者权益保护审计纳入公司年度审计项目计划，开展年度消费者权益保护审计，发现问题并推进整改

**考核评价机制**

建立覆盖消保重点领域与关键环节的内部考核机制，结合客户满意度调查，持续检视消保薄弱环节，形成外部客户反馈与内部管理提升的考核合力

## 保护客户隐私

我们严格遵守《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》，建立客户信息管理与数据安全制度体系，完善“常态+专项”监督机制，推动成员单位对个人信息实施全流程分级分类管控，切实保障消费者信息安全。

**寿险公司**

制定《数据分类分级表》，落实数据分级管理，将数据保护融入产品开发全流程，在需求、设计、测试、运营各阶段嵌入安全要求，通过评估确保合规；对违规行为“零容忍”，发生数据泄露将依规追责；持续获得ISO 27001信息安全管理体系认证及相关信息安全服务资质认证，并成功取得ISO 27701 隐私信息管理体系认证

**财险公司**

完善个人信息保护体系，修订客户信息管理核心制度，夯实全流程合规基础；围绕个人信息全生命周期开展专项排查与专题培训，推动保护要求向一线传导，提升全员合规意识与操作规范性；持续通过ISO 27001信息安全管理体系及ISO 27701隐私信息管理体系认证

## 弘扬消保文化

我们将“用心守护 放心托付”消保文化融入金融文化体系，常态化开展“3 · 15”“金融教育宣传周”等教育宣传活动。依托官网、APP、柜面等多元渠道，打造网格化教育宣传阵地，触达人次稳步提升。《合力打击“代理退保”黑灰产》等内容获人民日报、中央广播电视总台央广中国之声等权威媒体报道。

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

**财险公司：**创新宣传形式，将金融知识与互动体验结合，开展金融大擂台、情景剧、解密室、家门口课堂等活动；通过“云上门、递上门、人上门”等方式将风险提示送上门，普及金融知识

财险公司金融教育宣传周游园会

## 畅通投诉渠道

我们充分重视客户投诉处置工作，统筹各成员单位健全完善投诉处理工作机制，畅通多元渠道，规范处置标准，强化数据统计与问题溯源，全面提升投诉纠纷化解能力。

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

**广发银行：**持续优化投诉处理，加强多元化解；建立投诉与声誉风险联动机制，将投诉线索纳入闭环处置；积极运用调解机制，依法依规推进纠纷多元化解

**财险公司：**强化投诉治理系列举措，深化重点领域诉源治理，完善纠纷多元化解机制

**养老险公司：**建立“客户需求—业务改进”双向反馈通道；加强数据分析与预警；整合调解资源，推动纠纷多元化解

延展阅读

### 投诉情况

**寿险公司**

根据国家金融监督管理总局2025年行业投诉情况通报，在公布相对量指标的88家寿险公司中，寿险公司亿元保费投诉量位列行业第67名，万张保单投诉量位列第81名，万人次投诉量位列第77名（排名越靠后，表现越优）。2025年，寿险公司累计受理各类客户投诉及不满事件318,363件，万张保单投诉量为7.52件/万张。从业务环节看，销售环节160,412件，退保环节67,777件，理赔环节30,755件，续费服务环节27,321件，保险合同变更及保全环节8,815件，承保环节855件，其他环节22,428件。从地区分布看，华东、华北地区客户投诉及不满事件较为集中。

**广发银行**

2025年，广发银行共接收监管转办投诉10,456件。从消费者投诉业务来看，主要集中在信用卡类占比87.3%，个人贷款类占比5.7%，投资理财类占比3.9%，其他类占比3.1%。从地区分布看，广东、江苏、江西、辽宁、山东等地区较为集中。

**财险公司**

根据国家金融监督管理总局2025年行业投诉情况通报，财险公司监管投诉总量为417件。从投诉业务类别看，车险类投诉282件，占比67.63%；非车险类投诉135件，占比32.37%。2025年，财险公司自受理投诉量为32,644件，亿元保费投诉量29.03件/亿元，万张保单投诉量0.29件/万张。从投诉业务类别看，车险类投诉占比87.12%，非车险类投诉占比12.88%。从业务类型看，理赔类投诉占比75.58%，承保类投诉占比15.68%，销售类投诉占比1.99%，其他类别占比6.75%。从地区分布看，华东、华北地区客户投诉较为集中。

**养老险公司**

2025年，养老险公司累计受理各类投诉264件，剔除重复投诉后为229件。其中，商业养老金相关业务投诉115件（剔除重复投诉数据，下同），占投诉总量的50.22%；企业年金相关业务投诉103件，占投诉总量的44.98%。监管转办投诉14件，剔除重复投诉后为10件，通报投诉2件，在国家金融监督管理总局直接监管的人身保险公司中排名为19/20位，投诉总量处于行业低位。监管通报投诉件分布在北京与山东两地。

# 赋能员工成长发展

中国人寿坚持以人为本，视员工为最宝贵财富。公司营造尊重劳动、尊重知识、尊重创造的良好氛围，守护员工合法权益，提供良好福利与发展机遇，持续提升员工的获得感、幸福感与归属感。通过识才、爱才、敬才、用才的浓厚氛围，促进员工与企业共同成长、相互成就。

## 保障员工权益

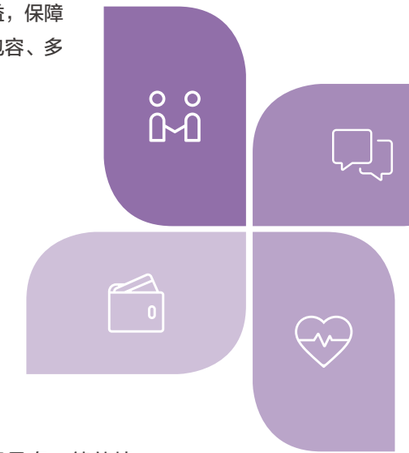
我们坚定保护员工基本劳动权益，严格遵守劳动法律法规，完善招聘与薪酬制度，畅通沟通渠道，充分聆听员工心声，将合理诉求与权益放在第一位。同时，公司推进民主管理，尊重劳动成果，持续构建公平和谐的职场环境。

**平等雇佣**

坚持平等雇佣原则，杜绝基于年龄、国籍、性别、种族、民族、宗教信仰等方面的歧视行为，严禁雇佣童工，切实维护女员工的合法权益和特殊权益，保障各类职工同工同酬，着力打造包容、多元的人才队伍

**民主沟通**

注重畅通员工民主沟通渠道，了解员工诉求与期待，鼓励员工积极参与公司管理与建设。定期召开职工代表大会，倾听员工心声，并吸纳员工合理建议



**薪酬福利**

薪酬管理秉持服务战略、市场导向、绩效挂钩、分类管理的原则，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、福利等项目

**职业健康**

推进职业健康管理体系建设与优化，定期举行和组织各类安全教育活动，开展安全相关的培训，定期安排员工职业体检，为员工提供健康、安全、舒适的职场环境

截至2025年底

员工总人数 17.57 万 人

## 助力员工成长

我们坚持“人才核心”战略，持续完善人才引进、培养、使用、评价及激励机制，全方位打造高素质、专业化的人才队伍。公司搭建覆盖全员全阶段的多层次培养体系，紧贴集团战略与市场竞争需求开展系统培训，助力员工实现自我价值，为公司高质量发展提供坚实人才支撑。

2025年

开展培训项目（含线上）

2.32万 余期

员工平均培训时长

191 学时

新员工培训覆盖率

100%

全体员工培训覆盖率

100%

## 关爱员工生活

我们始终秉承“以人为本”的核心理念，深化人文关怀，全力营造温馨和谐、共建共享的企业氛围。通过扎实开展慰问帮扶、文体活动等方式，多维度丰富员工精神文化生活，促进身心健康，助力工作与生活平衡，持续提升员工的获得感、归属感与幸福感。

### 关怀特殊群体

我们持续健全困难员工帮扶救助长效机制，常态化推进特殊群体帮扶工作。开展元旦春节送温暖活动，集团公司工会慰问各类困难职工219名，发放慰问金148.5万元；全系统各级工会两节期间慰问困难职工13,382名，发放慰问金1,138.35万元。全年组织4期青年员工联谊活动，提供子女暑期托管服务，切实帮助解决青年交友和子女看护难题。

**寿险公司**

开展困难员工帮扶，建立困难员工档案，在重大节日对困难员工、单亲特困女员工、困难劳模等开展送温暖慰问活动

**广发银行**

定期开展走访慰问活动，精准面向老党员、乡村振兴帮扶干部等群体传递组织关怀；依托“广发爱心援助金”互帮互助机制，做好困难职工帮扶与暖心保障

### 丰富文体生活

我们在节日期间开展丰富多彩的文化活动，积极组织全民健身等社会化健身服务，满足职工多元化、多样化需求，引导广大职工以饱满情绪投入工作生活。同时，加强职工之家阵地建设，开展创新文体主题活动，为员工提供展示平台，有效激发队伍活力，营造积极向上、和谐共进的组织氛围。

广发银行响应“全民健身”号召，开展赛龙舟活动

资产公司开展正念冥想等多元化心理服务

财险公司和养老险公司分支机构联合举办趣味运动会

国寿健投公司开展“灵蛇聚势 步步为赢”元宵节主题活动



## 提升代理人价值

我们重视代理人队伍长期发展，系统规划职业成长路径，围绕能力建设与专业发展制定专项赋能计划。构建涵盖基础理论、诚信教育、产品精讲等内容的培训体系，全方位提升代理人专业能力，强化职业归属感与价值认同。健全以业绩为导向的代理人激励机制，通过基本制度迭代升级，引导代理人持续提升专业素养。同时，建立全面的代理人保障与福利体系，推动各项福利政策扎实落地，为代理人职业发展提供有力支撑。截至2025年底，寿险公司总销售人力保持在63.8万人的稳健规模。

**案例 | 创新推出一体化新人育成模式**

寿险公司创新推出以客户为中心的一体化新人育成模式，聚焦提升新人客户服务与市场实战能力，以新锐营为单元实施长周期独立运作。经过三年沉淀推广，形成特色个险新人育成模式，在客户经营、顾问式行销、综合金融等方面不断丰富内涵，为打造职业化、专业化个险新质销售队伍筑牢根基。

**打造新时代**
**职业化、专业化国寿新人**

| 资源配置 | 习惯养成 | 技能提升 |
| --- | --- | --- |

长周期新人育成运作模式

| 科技助力<br>强服务 | 标准固化<br>强习惯 | 专业训练<br>强技能 | 市场实战<br>强绩效 |
| --- | --- | --- | --- |

**以标准化的日、周、月工作模式为基本盘**

# 聚力行业协同共进

## 深化行业交流

我们积极组织并深度参与行业发展论坛，参与相关标准编制，分享行业发展经验，与社会各界开展深入交流，促进经验共享与资源整合，为推动行业高质量发展贡献力量。

**资产公司**

◎ 作为唯一保险资管机构参与保险业标准化“十五五”规划编制，推进《保险资产管理行业投资术语》标准编制，牵头编制保险资管行业首个团体标准《保险资管行业数据安全分类分级指南》

◎ 出席“2025年保险资产管理业投资业务交流暨IAMAC推介活动”，与多家机构深度对话，分享市场研判及发挥长期资金优势、加强跨机构协作的思考；积极亮相2025年服贸会，在金融街展位展示践行“五篇大文章”成效

**财险公司**

◎ 深度参与国家标准的编制工作，由财险公司参与制定的《网络安全技术 网络安全保险应用指南》（GB/T 45576-2025）已于2025年4月25日正式发布，并于2025年11月1日起全面推行实施；应邀参加华为行业鸿蒙应用生态论坛，分享中国人寿财险App鸿蒙化实践，并荣获“行业鸿蒙先锋应用奖”

**养老险公司**

◎ 承办2025金融街论坛年会养老金融平行论坛，邀请全国社会保障基金理事会副理事长、国内外养老金管理机构高管，围绕全球视野展开专业研讨

2025金融街论坛年会

## 培育行业人才

我们依托保险学院搭建产学研一体化教育体系，创新开展党性教育和职业培训，持续优化专业化课程与实战教学模式，推进校企联合招生、联合制定培养方案，面向保险金融、康养服务领域培育骨干人才，为金融保险行业发展持续注入人才动能与智力支撑。

**2025年**

党校主体分校办共举办各级各类培训 53 期　培训 9,771 人次　培训规模 41,813 人天

培训学院累计举办培训班 63 期　培训 7,484 人次　培训规模 25,270 人天

# 奉献诚心
# 厚植沃土

中国人寿深化定点帮扶，助力乡村全面振兴，筑牢防返贫底线；积极践行社会公益，广泛开展扶危济困、守护儿童成长等公益活动；赋能体育事业发展，促进文化事业繁荣，以金融之力服务人民群众精神文化生活。

- 深化定点帮扶行动
- 践行社会慈善公益
- 支持文体事业发展

# 深化定点帮扶行动

中国人寿深入学习贯彻习近平总书记关于定点帮扶重要指示精神，落实党中央、国务院决策部署，学习运用“千万工程”经验，突出党建引领，发挥主业优势，优化帮扶举措，全方位助力广西龙州县、天等县及湖北郧西县、丹江口市4个定点帮扶县推进乡村全面振兴。

2025年

落实帮扶资金超 **4.50亿** 元　　消费帮扶超 **9,476万** 元

“牛脸识别”技术带动养殖户增收致富帮扶案例荣获 **2025年第六届全球减贫案例征集活动最佳减贫案例**

“三色画笔绘就乡村振兴新画卷”帮扶案例入选 **人民网2025人民企业社会责任乡村振兴案例**

## 顶层谋划部署

我们认真贯彻习近平总书记关于“三农”工作的重要论述，将乡村振兴作为重要政治任务，切实把握金融工作的政治性、人民性。

**专题研究部署**

党委会、年度工作会议等重要会议专题研究部署，集团公司主要领导多次听取汇报、调研座谈，推动帮扶工作落实落地，赴4个定点帮扶县深入调研，详细了解帮扶项目及成效

**专项方案安排**

研究制定《中国人寿2025年推进乡村全面振兴重点工作落实方案》、印发《中国人寿2025—2026年普惠金融高质量发展工作要点》，对完善“三农”金融保险产品供给等作出部署安排

**专业团队支撑**

全年向结对帮扶点派出挂职帮扶干部1,232名，在定点帮扶县常年保持4名挂职副县长、8名驻村第一书记驻点帮扶，为推进乡村全面振兴全力提供人才支持



## 助力全面振兴

我们以定点帮扶县的产业、人才、文化、生态、组织“五大振兴”需求为着力点，充分发挥综合金融优势，通过“保险+投资+银行”一揽子帮扶模式，积极助力定点帮扶县高质量发展和群众生活改善。

### 产业振兴

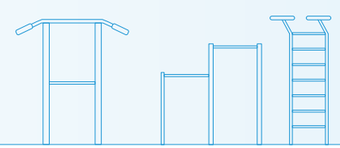
- 助推果蔬项目：推动北京顺鑫农业果蔬饮品项目落地丹江口市，预计年销售3亿元，创造就业300余个
- 发展壮锦产业：联合依文集团建设龙州壮锦工坊，带动60余人稳定就业
- 扶持茶叶产业：扶持郧西县神雾茶叶集团等地方企业，“国寿七夕茶”年销售118万元，带动100余户增收
- 消费帮扶：开展“新春行动”“金秋行动”，与第三方助农平台合作；“国寿心意”平台销售4,680万元，广发商城销售1,319万元

### 文化振兴

- 非遗传承：投入50万元支持天等县壮族霜降节系列活动；投入50万元建设龙州壮锦文化数据库，推动产业化升级
- 文旅融合：支持郧西县“七夕”文化产业链；修缮陕南第四军分区旧址，规划2条红色旅游线路
- 教育帮扶：在定点帮扶县开展文化教育帮扶项目，建设希望音乐教室，助力普及艺术教育；开展青少年心理健康项目，通过开展劳动实践、心理健康辅导等活动，帮助学生缓解心理压力、建立心理自信，惠及2,000余名留守儿童
- 体育帮扶：开展百校体育帮扶计划，2024—2025学年，覆盖4县71所乡村小学，通过捐赠体育器材，组织篮球集训联赛，惠及5.46万名儿童

### 组织振兴

- 乡村建设：投入帮扶资金550万元，实施农村厕改195户，创建生活垃圾和污水治理村8个，打造乡村振兴示范点8个
- 党建共建：在天等县开展“政企帮扶助振兴”等主题党日活动；与龙州县2个村党支部结对共建，改造党群服务中心、建设农家书屋
- 结对帮扶：在郧西县家竹村召开党建座谈会；在丹江口市组织4个基层党组织与4个行政村一对一结对
- 惠民实事：修建便民广场、安装太阳能路灯、修复水毁道路、修缮党群活动中心，完善基础设施



**案例丨“牛脸识别”赋能肉牛产业**

中国人寿与天等县共同研发“牛脸识别”技术，破解肉牛身份识别、农户理赔难与融资难问题。2025年，天等县肉牛饲养量达16.66万头，养殖户约1.3万户，产值近18亿元。构建“工会+企业+合作社+农户”机制，带动就业人员年均增收超2万元，村集体增收超1,000万元，案例荣获2025年第六届全球减贫案例征集活动最佳减贫案例。

## 筑牢防返贫底线

我们充分运用保险机制的精准性与普惠性，为脱贫群众提供兜底保障，为防返贫设置安全阀和稳定器。

**2025年**

为定点帮扶县 **53万** 人提供 **212亿** 元人身风险保障，赔付 **1,180万** 元，惠及 **2,748** 人

为 **11万** 户农户提供超 **15亿** 元农业风险保障，赔付 **1,488万** 元

**产品创新**

新增乡村振兴专属人身险产品2款（累计21款）；开发政策性农业巨灾天气指数保险等产品

**灾害应对**

台风“博罗依”“麦德姆”引发洪涝后，启动应急预案，开展理赔与救灾工作

**资金投入**

投入1,340万元为重点人群购买大病险、意外险、“两癌”险等；为特色产业提供养殖、种植、完全成本保险等

# 践行社会慈善公益

中国人寿以中国人寿慈善基金会为核心平台，聚合集团各成员单位公益慈善资源，充分发挥金融保险专业优势，持续开展扶危济困、救灾解难、守护儿童成长、保护生态环境等公益活动。2025年，中国人寿慈善基金会捐赠慈善资金4,634万元，广发希望慈善基金公益项目总额为1,124.48万元，为增进民生福祉持续贡献力量。

**案例丨百校体育帮扶 发现未来之星**

2019年，中国人寿创新推出“百校体育帮扶计划”公益项目，通过捐赠体育器材、选派专业志愿者赴乡村小学支教、组织乡村小学篮球联赛、开展乡村体育教师能力培训等，持续提升广大乡村地区体育教育水平，助力定点帮扶地区青少年健康成长。七年来，“百校体育帮扶计划”累计支持湖北、广西、内蒙古、四川、江西、云南、宁夏、贵州、西藏等12个省（自治区）的1,333所乡村学校，受益人数达110万人次。

**案例丨暖心饭，安心保**

寿险公司积极对接地方政府，与河北省青县民政局合作开展200余家“孝老食堂”保障项目。针对老年人集体用餐及日常活动中可能发生的食物中毒、滑倒、摔伤、烫伤等意外风险，专门设计并提供保障方案，以较低保费为就餐老人构筑安全防护网。截至2025年底，向每家孝老食堂提供保额30万元伤残伤亡和2万元医疗费的保险保障，为乡村互助养老模式注入“保险温度”。

**案例丨小积分撬动大公益**

广发信用卡创新推出“积分捐”公益模式，持卡人每捐出1,000积分，广发银行即按“1000积分=1元”的比例转化为善款。该模式以1积分起捐、自主选项目等低门槛特点，方便公众参与。2025年，广发希望慈善基金通过“发现精彩”APP上线14场活动，覆盖儿童关爱、助学等领域，吸引超90万人次参与，累计募款超1,022万元。

**案例丨青春志愿，心暖桑榆**

2025年7月和12月，国寿健投公司组织志愿者代表前往养老业务一线——苏州雅境、天津乐境和成都乐境，开展“青春志愿，心暖桑榆”志愿服务活动，通过助老服务、健康讲座、文艺汇演和座谈交流等形式，让广大职工在实践中情系健康养老事业，让长者在温暖中感受国寿责任情怀，共同营造代际融合的幸福养老社区生态。

# 支持文体事业发展

中国人寿深入探索金融与文体产业的深度融合，以综合金融创新支持文体事业发展，长期关注并支持文体领域，赞助体育赛事、举办文化活动，为文化强国、体育强国建设贡献智慧与力量。我们致力于让更多人关注并参与文化体育运动，享有更高质量的精神文化生活。

## 赋能体育事业发展

我们积极响应国家号召，深度投身体育事业，以实际行动诠释企业社会责任与担当，为健康中国与体育强国建设贡献国寿力量。

### 支持多元赛事活动

◎ 持续深耕CBA联赛沃土，将职业体育的影响力转化为全民健身的动力。在CBA联赛30周年（2024-2025赛季）期间，通过支持497场比赛，助力赛事触达电视观众23.98亿人次、新媒体用户超22.5亿人次，带动公众体育参与热情

◎ 冠名支持CBA俱乐部杯赛，支持CBA联赛丰富赛事体系，扩大参赛范围和比赛城市，打破了高水平体育赛事过度集中于核心城市的局限，将顶级职业篮球带到更广泛的基层群众身边

◎ 持续举办青少年篮球活动，通过举办全国挑战赛和小记者梦想计划，为3,000余名青少年提供了竞技与表达的舞台，扩大篮球运动在青少年群体中的影响力

◎ 举办中国人寿“CBA全明星客户之旅”、俱乐部探营、扣篮大赛等活动，通过近距离的接触将职业体育转化为大众能够感知、参与和热爱的公共文化产品

◎ 海外公司连续6年支持世界女排联赛香港站赛事，用实际行动支持国家体育强国建设，支持香港盛事之都发展，致力通过体育平台连结不同社群，促进社会共融与青年发展

### 支持职业球员发展

◎ 职业体育领域，持续推进“球员合同保障险”，创新开发“职业球员退役保障计划”，为职业球员提供长期保障，助力职业体育健康发展

◎ 青少年篮球领域，为NYBO等赛事参赛青少年定制专属保险保障，覆盖意外伤害、医疗救援等保障责任，用专业服务为青少年逐梦赛场筑牢安全防线

少年CBA · 中国人寿篮球实战营

冠名支持CBA俱乐部杯赛

中国人寿（海外）世界女排联赛香港2025

CBA全明星客户之旅

## 促进文化事业繁荣

我们积极投身国家文化振兴，致力于提升文化对社会大众的引领作用，探索美育对少年儿童的塑造与影响。

**案例 | 五载相伴，守护欢乐**

中国人寿作为北京环球度假区官方保险合作伙伴，已携手合作五个年度。五年来，公司充分发挥综合金融优势和专业服务能力，为园区及游客提供完善、周到、贴心的保险保障，满足人民群众文化旅游消费需求。同时，结合环球度假区的全球视野与消费者洞察，推动自身服务与国际标准接轨，持续提升服务能力与品质。

**案例 | “艺术回山”美育回乡**

自2020年起，寿险公司推出“艺术回山”公益项目，通过线下艺术体验、艺术课程、捐赠美术用品等方式，将优质美育资源输送至乡村。项目旨在助力青少年美育发展和乡村文化振兴。截至2025年底，项目足迹已覆盖全国30个省份159个城市、188所学校，直接惠及4.5万名学生，逐步构建起乡村美育的常态化支持机制。

# 展望未来

2026年是“十五五”规划的开局之年，也是中国人寿深入实施“333战略”、加快建设世界一流企业的关键之年。面向未来，中国人寿将继续胸怀“国之大者”，更加主动融入国家发展大局，聚焦科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融等重点领域，用心守护人民美好生活，切实发挥保险行业高质量发展“头雁”作用，切实为国尽责、为民造福，以“十五五”良好开局为中国式现代化贡献国寿力量。

# 指标索引

| 一级标题 | 二级标题 | 中国企业社会责任指南（CASS-CSR4.0） | 报告位置 |
|---|---|---|---|
| 关于本报告 | | P1 | |
| 董事长致辞 | | P2.1，P2.2 | P1-2 |
| 公司简介 | | P4.1，P4.2，P4.3，P4.4，G1.1 | P3-9 |
| 责任管理 | | G1.2，G2.1，G2.2，G2.3，G3.2，G3.3 | P10-14 |
| 公司荣誉 | | | P15-16 |
| 责任专题 | | P3.1，P3.2 | P17-22 |
| 坚守初心 筑牢根基 | 持续强化党建引领 | M1.3 | P25-26 |
| | 完善现代公司治理 | M1.1 | P27 |
| | 严守风险合规底线 | S1.1，S1.2 | P28-30 |
| | 深化数智变革赋能 | S1.4 | P31-32 |
| 实干恒心 为国担当 | 服务区域协调发展 | S1.4，M2.1，M2.4，M3.4 | P35-36 |
| | 助力科技创新驱动 | M2.1，M2.4，M2.7 | P37-38 |
| | 加大“三农”金融支持 | M2.1，M2.4，S4.5 | P39 |
| | 支持资本市场发展 | M1.8，M3.6 | P40 |
| 为民本心 守护美好 | 完善健康保障体系 | M2.1，M2.4，M2.17 | P43 |
| | 升级养老服务模式 | M2.1，M2.4 | P44-45 |
| | 筑牢灾害防护屏障 | M2.14，M2.17 | P46 |
| 绿色决心 绘就蓝图 | 积极应对气候变化 | E1.9 | P49-52 |
| | 创新绿色金融实践 | E1.7 | P53-54 |
| | 全面践行绿色运营 | E1.4，E1.5，E1.6，E2.2，E2.3，E2.6 E2.8，E2.23，E3.1，E3.6 | P55-56 |
| 笃行恒心 成就共赢 | 匠心服务客户需求 | M2.1，M2.2，M2.4，M2.14 | P59-65 |
| | 赋能员工成长发展 | S2.1-2.18 | P66-70 |
| | 聚力行业协同共进 | M3.6 | P71-72 |
| 奉献诚心 厚植沃土 | 深化定点帮扶行动 | S4.12-4.14 | P75-77 |
| | 践行社会慈善公益 | S4.6-4.11 | P78-79 |
| | 支持文体事业发展 | S4.9 | P80-82 |
| 展望未来 | | A1 | P83-84 |
| 指标索引 | | A5 | P85 |
| 意见反馈 | | A6 | P86 |





# 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2025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！

请扫描二维码
反馈宝贵意见