

2023

环境、社会及治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE(ESG)REPORT

有长城 更保险



目录

报告导读	03	专题一：	15
致利益相关方的一封信	05	回归保险本源，融入国计民生	
关于长城人寿	07	专题二：	18
年度荣誉	09	以家之名，“城”心保障	
ESG 管理	11		

01

服务者	
共创客户价值	23
创新驱动，智享服务	25
客户至上，悦享服务	29
责任引领，安享服务	33

02

进取者	
共谋基业长青	37
稳健发展，公司治理	39
遵纪守法，合规经营	43
防患未然，风险管理	45

03

赋能者	
共促员工成长	49
合规雇用，保障权益	51
尊重人才，助力发展	53
真情关爱，幸福队伍	56

04

奉献者	
共筑美好社会	59
教育振兴，点亮未来	61
志愿服务，诠释奉献	62
灾害救助，共渡难关	62

05

守护者	
共建美丽中国	63
管理先行，服务“双碳”	65
绿色运营，低碳转型	67
绿色投资，零碳未来	69

未来展望	71
附录	73

报告导读

本报告是长城人寿发布的第 1 份年度 ESG 报告。报告的时间跨度为 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

组织范围

报告主要披露长城人寿在践行 ESG 方面的理念、措施和绩效。为便于表达，在报告中使用“长城人寿”“总公司”“公司”“我们”等称谓。

数据说明

报告中的数据与信息主要来自公司内部相关统计报表以及报告编制过程中的定性定量信息收集问卷。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币为单位。

参考标准

本报告参考联合国可持续发展目标 SDGs、全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》(GRI Standards)、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》、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》、原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》等标准撰写。

质量保证

本报告在发布前所有数据和内容已通过公司管理层审核，公司承诺不存在任何虚假记载、误导性陈述和重大遗漏，并对本报告中相关数据的客观性和真实性负责。

报告语言

报告语言为简体中文。

报告获取

您可通过公司网站 <https://www.greatlife.cn/page/index.shtml> 下载报告电子版。

联系方式

电话：010-59238888

邮编：100035

传真：010-59238880

地址：北京市西城区平安里西大街 31 号航天金融大厦

致利益相关方的一封信




党委书记 董事长

浩渺行无极，扬帆但信风。2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是长城人寿“四五战略”落地的关键之年。面临复杂多变的内外部环境，长城人寿安危不贰其志，险易不革其心，持续坚守战略定力，主动求变战略升级，发展新质生产力，坚定落实高质量发展目标，超额达成“四五战略”阶段性目标。

这一年，回归本源，服务客户。长城人寿秉承“客户至上”的服务理念，以家庭风险保障体系为抓手，坚持创新驱动发展，打造线上线下智能化、自动化、多元化的服务渠道，让客户可以随时随地畅享暖心服务；坚持品质为先，搭建“115”品控管理体系，开展客户体验提升行动，为客户提供高品质的消费体验；坚持公平公正，强化售前售中售后全流程客户权益保障，切实维护客户的合法权益。2023 年，公司呼入电话满意度达 99.65%，理赔获赔率达 99.24%。

这一年，规范治理，稳健经营。长城人寿始终坚持党的全面领导，以高质量党建引领高质量发展，不断完善公司治理体系与运行机制，持续加强合规管理和风险管理，深入开展反腐败与反洗钱工作，多措并举提升现代化治理水平，推动公司健康可持续发展。

这一年，尊重人才，赋能成长。长城人寿牢固树立“人才是第一资源”的理念，以开放包容的态度吸纳优秀人才，以规范合法的机制保障员工基本权益，以科学合理的薪酬福利激励员工成长，以高效完善的培训体系助力员工进步，打造健康、安全、温暖的职场环境，构建企业与员工的命运共同体。

这一年，热心公益，彰显担当。长城人寿知责于心，担责于身，履责于行，持续开展“萌芽 100”教育公益项目，全年新增捐建 3 座图书室，实地回访 45 所已捐图书室，累计捐赠图书价值超过 35 万元；同时，积极投身志愿服务和抗汛救灾活动，广泛汇聚向上向善力量，以不负人民的实际行动彰显责任担当。

这一年，绿色发展，助力“双碳”。长城人寿坚持以习近平生态文明思想为引领，始终践行绿色环保理念，建立健全绿色金融管理体系，积极开展绿色投资工作，扎实推进绿色运营，助力实现碳达峰、碳中和战略目标，携手共建清洁美丽中国。

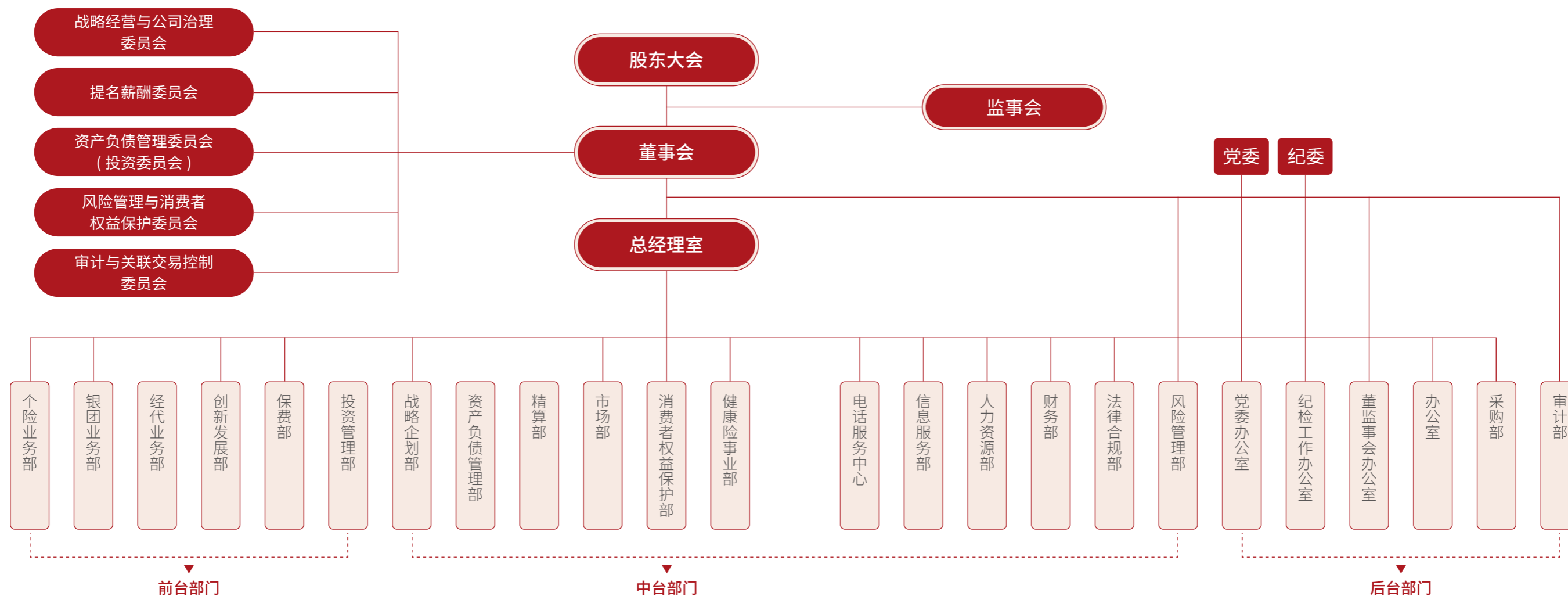
征程万里风正劲，重任千钧再出发。2024 年，在国家金融高质量发展之路上，长城人寿将勠力同心、勇毅前行，以“功成不必在我”的精神境界和“功成必定有我”的使命担当，锚定高质量发展、资本内源性增长、构建竞争优势、提升持续盈利能力的 LEAP 战略升级目标，以专业汇聚人才，以效率提升价值，以创新驱动发展，与广大客户、股东、员工和社会各界一道汇聚磅礴升腾的力量，用“守正笃实之心”书写精彩，用“保险大爱情怀”铸造未来。

关于长城人寿

企业简介

长城人寿保险股份有限公司是经原中国保监会批准成立的全国性人寿保险公司，于 2005 年 9 月 20 日正式成立，公司总部设于北京，注册资本金 62.19 亿元，总资产规模超 1000 亿元，已在北京、山东、四川、湖北、青岛、河南、河北、江苏、天津、广东、湖南、安徽、重庆、陕西设立 14 家分公司、73 家三级机构、137 家四级机构，旗下拥有长城财富保险资产管理股份有限公司、北京金颐保险代理有限公司、北京金通泰投资有限公司、北京新街睿持企业管理有限公司四家控股子公司。主要业务范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险及上述保险业务的再保险业务。2023 年，公司总资产规模跨上千亿平台，保费收入突破 200 亿元。

组织架构



企业文化

我们的使命

为亿万中国家庭构筑保险长城

我们的价值观

诚信 专业 进取 创新

我们的愿景

做最值得托付的健康财富管理合作伙伴

我们的经营理念

依法合规 客户至上 价值优增 合作共赢

年度荣誉

1月

长城人寿“八达岭典藏版养老年金险”荣获第三届今日保·中国保险白象榜“年度养老险推荐产品”称号



3月

长城人寿荣获第十三届“金貔貅奖”“年度金牌创新力金融机构”



5月

长城人寿“C位讲师争夺赛”微视频荣获“金诺·中国金融品牌微视频典范”奖



5月

长城人寿荣获 2023 中国保险中介发展高峰论坛暨今日·保险中介榜“年度受欢迎保险产品供应商”称号



6月

长城人寿凭借“数字化运营平台”荣获金保奖“最佳保险数字化服务企业奖”



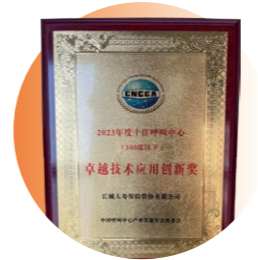
8月

长城人寿荣获 2023 全球保险品牌大会“燕梳奖”“保险业卓越品牌形象奖”



8月

长城人寿荣获 2023 年度十佳呼叫中心卓越技术应用创新奖



9月

长城人寿荣获金羽翼奖“2023 高质量发展保险公司”称号



10月

长城侠 IP 项目荣获“第六届‘创业北京’创业创新大赛文化创意专项赛一等奖”



12月

长城侠 IP 项目荣获第六届金融业年度品牌案例大赛“品牌传播年度案例奖”创意表现方向（银行保险机构类）



12月

长城人寿斩获“金禧奖·2023 卓越理赔服务保险公司”称号



ESG 管理

长城人寿将 ESG 理念融入公司经营过程，通过识别实质性议题、加强利益相关方沟通、开展 ESG 投资、组织 ESG 培训等行动，致力于为客户、股东、员工等利益相关方创造价值，推动经济、环境和社会可持续发展。

实质性议题识别

长城人寿广泛参考国内外 ESG 评级标准和报告指引，深入研究国家和行业 ESG 相关政策，对标分析保险行业优秀 ESG 报告，结合公司战略规划与业务发展实际，从环境、社会和治理角度出发，筛选出具有较强实质性的关键议题，确保 ESG 信息披露更加符合利益相关方的关注点和诉求。

环境		社会		治理
助力“双碳”	产品 / 服务创新	平等雇用	党建引领	
应对气候变化	品质管理	民主管理	ESG 管理	
绿色保险	客户服务	薪酬福利	董事会独立性	
绿色投资	理赔服务	职业健康安全	公司治理	
绿色办公	客户关爱	员工满意度	合规经营	
绿色业务流程	客户满意度	职业发展与培训	风险管理	
绿色建筑	应对客户投诉	员工关怀	信息安全透明	
绿色出行	信息安全与隐私保护	教育公益	反商业贿赂及反腐败	
环保公益	负责任营销	志愿服务	反洗钱	
	消费者权益保护	灾害救助	申诉与举报	

利益相关方沟通

长城人寿高度重视与内外部利益相关方的沟通交流，建立常态化的沟通机制，通过官网、官微等渠道，以多样化的方式与相关方进行互动，及时回应利益相关方对公司的期望与诉求，争取各方的信任和支持，携手共创可持续未来。

利益相关方	期望和诉求	主要回应方式
政府及监管机构	依法合规经营 服务国家战略 创造就业机会 促进经济发展	积极与政府合作 服务乡村振兴 广泛吸纳人才 创造经济价值
股东	合理收益回报 信息公开透明 完善公司治理 有效风险防范	稳定价值增长 公开信息披露 依法合规治理 强化风险防范
客户	丰富金融产品 提供优质服务 高效处理投诉 保护客户权益	创新金融产品 优化服务体系 畅通投诉渠道 保护客户隐私
员工	保障员工权益 薪酬福利待遇 职业健康与安全 职业培训与发展 关怀关爱员工	依法平等雇用 筑牢安全底线 开展职业培训 畅通职业发展 帮扶困难员工
环境	发展绿色金融 践行绿色运营 开展环境保护 应对气候变化	加大绿色投资 实行绿色办公 倡导绿色出行 组织环保公益
社区	促进社区发展 实施公益帮扶 普及金融知识	参与社区建设 开展慈善公益 金融知识科普

开展 ESG 投资

长城人寿基于环境、社会和治理风险判断，广泛开展不动产投资、股权投资、私募股权基金投资、长期股权投资等投资活动，关注被投资项目或企业的 ESG 绩效，在实现自身综合效益的同时助推被投资项目或企业持续健康发展。

长城人寿 ESG 投资原则

服务战略

完整、准确、全面贯彻新发展理念，从战略高度推进绿色金融，严格落实政策要求，加大对绿色、低碳、循环经济的支持力度，防范 ESG 风险，提升自身的 ESG 表现，促进经济社会发展全面绿色转型。

责任担当

积极落实国有企业责任，积极践行 ESG 理念，将加快低碳转型发展作为企业的自觉行动和历史责任，切实发挥示范带动作用，加快提升竞争力和现代治理能力。

渐进发展

结合国家导向、监管要求、市场规律、公司战略及风险偏好等因素统筹推进绿色金融业务，不断完善政策制定的全面性和可操作性；在项目开展过程中，综合考虑成本和收益，在做好前期规划和尽调的基础上审慎开展。

案例 | 长城财富开展 ESG 投资全面风险管理

长城财富从战略高度推进 ESG 投资工作，将环境、社会和治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系，有效识别、监测、防控投资业务活动过程中的 ESG 风险。

投资前

在投资决策前对目标企业的 ESG 风险进行系统性评估和审查，审查范围不仅包括企业所处行业及其业务中的 ESG 风险点，还涉及 ESG 风险对企业运营、未来发展以及利益相关方的影响。

投资中

针对不同行业的客户特点，制定环境、社会和治理方面的合规风险审查清单；要求融资主体承诺投资项目均符合环境、社会和治理相关政策要求，不存在相关风险或隐患；强化存续业务客户监控，要求业务部门通过问询函、公开信息、舆情监测等方式进行监控并开展风险隐患排查工作；严格按照决策程序对各类投资、产品发行及业务拓展进行决策，决策文件中需包含环境、社会和治理风险评估分析。

投资后

对投资项目进行定期评估和监测，确保其符合 ESG 投资策略和标准，已开始考虑和评估利用专业第三方服务机构，如 ESG 评级机构和咨询公司，提供专业 ESG 评估和咨询服务的可行性，以提高投后管理的质量和效果。

组织 ESG 培训

长城人寿注重 ESG 意识的增强和能力的提升，邀请 ESG 领域专家分享前沿理论和政策趋势，提升公司相关人员对 ESG 的认知，进一步提高 ESG 工作水平。

案例 | 长城人寿面向中高层管理人员开展 ESG 专题培训

2023 年 10 月，长城人寿举办以“绿色金融与 ESG 政策与实践”为主题的专题培训，邀请气候投融资专家，围绕“绿色金融政策体系与顶层设计”“绿色保险、绿色信贷、绿色债券、绿色基金”“绿色金融模式创新和案例”“以 ESG 为导向创建绿色金融机构”四个维度，通过政策讲解与案例分析，全面加强中高层管理人员对 ESG 的认知和理解。



长城人寿举办 ESG 专题培训

专题一

回归保险本源 融入国计民生

保障经济社会和人民生活是保险行业与生俱来的使命和生存根基，也是其适应新发展阶段、服务构建新发展格局的战略抉择。长城人寿坚持回归保障本源，心系国计民生，积极发挥经济“减震器”和社会“稳定器”的作用，为经济社会发展提供坚固风险保障和长期稳定资金。

坚持金融报国，服务实体经济

长城人寿始终保持战略定力，把服务实体经济作为金融发展的出发点和落脚点，与旗下子公司长城财富签订《委托资产管理协议》，开展保险资金委托投资，通过债券投资计划等形式，持续加大对基础设施等项目的投资力度，充分发挥保险资金“长钱长投”优势，以高质量投资精准回应实体经济的金融需求。



参与市政建设

- 长城财富 - 简机快速通道基础设施债权投资计划（一期）和长城财富 - 简机快速通道基础设施债权投资计划（二期）投资规模共计 35 亿元，投资期限 10 年，资金用于简机快速通道项目和简机快速通道景观绿化工程项目，对优化城市空间格局、提升城市绿化水平具有重要意义



赋能住房保障

- 长城财富 - P05-03 地块棚改项目基础设施债权投资计划投资规模 12 亿元，投资期限 5 年，投资项目为温州市滨江商务区蒲州片 P05-03 地块安置房项目，项目建成有利于蒲州片区城中村改造的顺利实施
- 长城财富 - 十八里店集体租赁住房项目不动产债权投资计划募集保险资金人民币 18.00 亿元，资金用于朝阳区十八里店乡西直河村集体租赁住房项目，项目地处国贸 CBD、光机电一体化产业园、亦庄经济开发区等经济圈边缘地带，建成后将为周边职工提供租赁用房，有利于实现职住平衡
- 长城财富 - 温州安居工程债权投资计划（一期）、长城财富 - 温州安居工程债权投资计划（二期）投资规模共计 14.5 亿元，投资期限 9 年，投资温州市滨江商务区 CBD01-10 地块保障性安居工程项目和温州市城市中央绿轴 F-04a 地块拆迁安置房工程项目，项目建成后为住房保障工作的顺利开展添砖加瓦，有效解决部分困难群众的住房问题，助力实现“住有所居”



服务新兴产业

- 长城财富 - 深圳南山不动产债权投资计划（一期、二期）所投项目为深圳南山万象天地，其位于深圳南山高新技术产业园，项目建成后吸引了众多科技企业入驻，实现科技与金融的有效融合



加强区域联动

- 长城财富 - 湖北交投宜来高速基础设施债权投资计划投资规模 30 亿元，投资期限 20 年，投资宜都至来凤高速公路宜昌段项目，该项目位于长江经济带中上游交汇腹地，作为湖北省南部东西向的交通大动脉，对扶持革命老区发展、加强武陵山少数民族地区经济协作具有十分重要的意义
- 长城财富 - 湖北交投武通高速基础设施债权投资计划筹集资金用于通山至武宁高速公路湖北段项目开发建设，项目位于咸宁市通山县位于湘鄂赣革命老区中心区域，是中部地区高速公路运输网络的重要组成部分，有利于沿线经济发展，为中部地区崛起和区域协调发展注入强劲助力

长城财富
十八里店集体租赁住房项目不动产债权投资计划
朝阳区十八里店乡西直河村集体租赁住房项目



长城财富
南京国际博览中心基础设施债权投资计划
一期扩建项目



坚守为民初心，助力健康中国

长城人寿主动融入国家大局，结合人民群众多样化、个性化的健康保障需求，不断丰富商业健康保险产品供给，同时整合医、药、护等大健康资源，探索布局以促进客户健康为目的健康管理服务生态，有力支撑健康中国建设。





儿童保险

面向出生满 30 天不满 17 周岁的儿童，上线“长城明爱宝贝 2.0 版重大疾病保险（A 款 / B 款 / C 款）”，除国家规定的重大疾病之外，还包含多种少儿高发重疾，为儿童提供针对性重大疾病保障。同时提供少儿脊柱侧弯评估与指导等增值服务，全方位守护儿童健康成长。

截至 2023 年年底
累计保额
3408 万元



女性保险

充分保障女性的医疗及疾病需求，专为女性用户打造一款特定疾病保障产品——长城娘子关特定疾病保险，重点保障女性高发特定疾病，如重型再生障碍性贫血、系统性红斑狼疮 -（并发）III 型或以上狼疮性肾炎等。

截至 2023 年年底
累计保额
181 万元



老年保险

基于老年人心脑血管疾病高发的现实情况，上市“长城吉康俏仙翁老年特定疾病保险（互联网）”，针对严重脑卒中后遗症、严重肺源性心脏病等 9 种特定疾病，为老年人提供专属保障；同时面向罹患约定轻症的老年人提供定制康护计划、专业护士上门服务健康管理服务，提升被保险人生活质量，缓解复发与并发危机，形成专病服务闭环。

截至 2023 年年底
累计保额
2050 万元

专题二

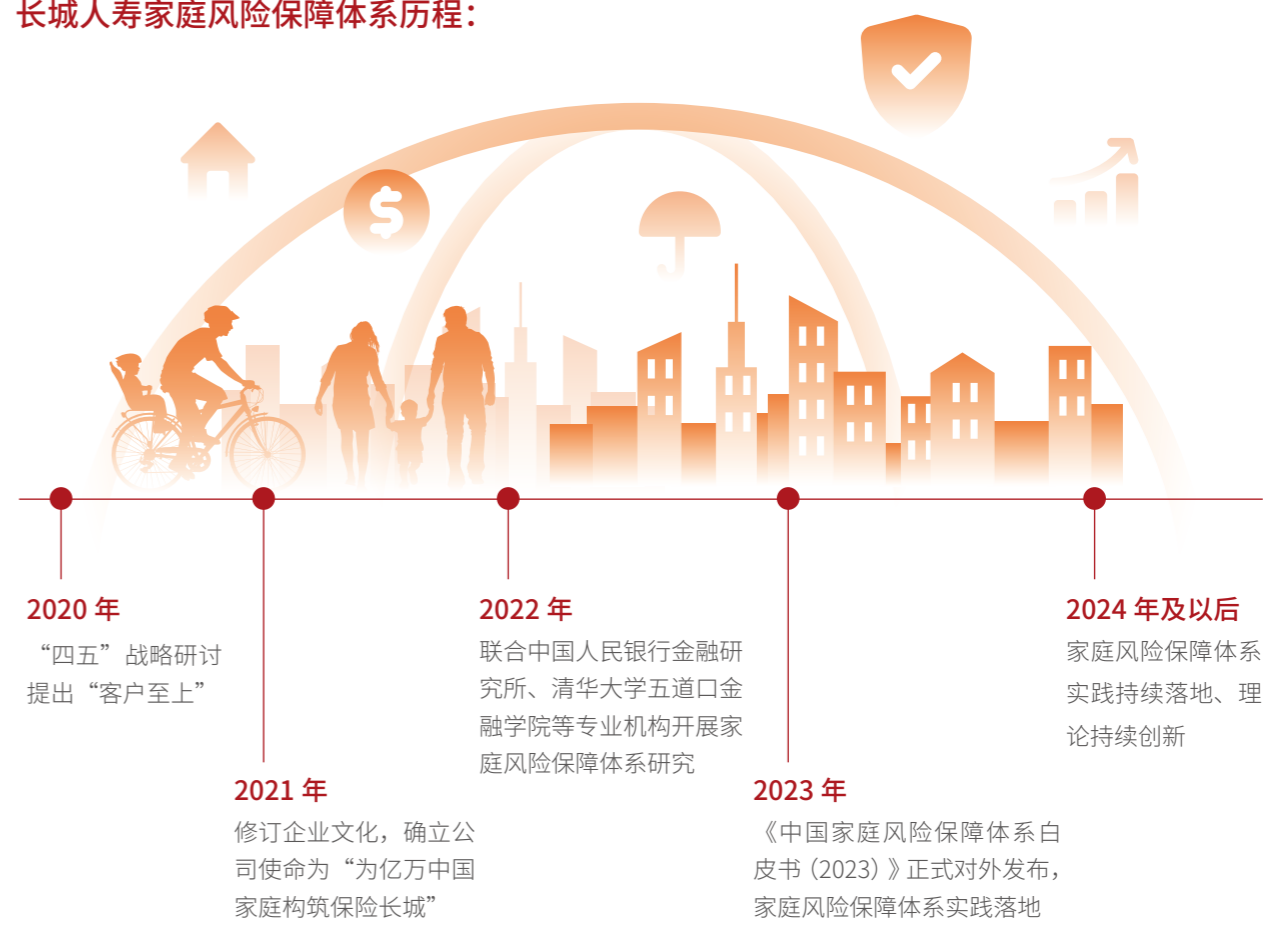
以家之名 “城”心保障



时逢寿险行业深度转型探索期，长城人寿以党的二十大精神为指引，坚持“客户至上”的底层经营逻辑，以先行先试的勇气探索行业高质量发展破局之道，坚持以家庭风险为价值根基，打造中国家庭风险保障体系。

基于对中国家庭人口结构、财富结构、保障需求的变化趋势洞察，长城人寿将公司战略重心由个人向家庭转移，于 2021 年提出 C2F 策略（Customer to Family），从服务单一客户向服务客户家庭转变，以成为“家庭保险服务商”为目标，通过家庭风险保障体系的理论创新研究为行业高质量发展转型提供智慧支持，通过家庭风险保障体系的持续实践落地为亿万中国家庭构建起风险防御的坚实防线。

长城人寿家庭风险保障体系历程：



为行业转型发展赋能添彩

长城人寿坚信构建家庭风险保障体系是行业高质量转型发展的核心抓手，联合专业研究机构编制完成《中国家庭风险保障体系白皮书（2023）》（以下简称《白皮书》）。《白皮书》通过对中国家庭人口结构和财富结构的变化进行深入研究分析，同时结合对保险存量客户的微观调研以及中国家庭现有风险保障模式的宏观分析，提出构建新型中国家庭风险保障体系的新思路和解决方案，进一步明确人身保险行业转型方向及实现路径，为行业实现高质量转型发展提供全新的、可借鉴的成熟样本。

中国家庭风险保障体系内容规划	
核心宗旨	将公司客户人群从单一的个人视角向整个家庭视角转变，以客户家庭整体风险保障需求为核心，逐步在销售、产品、服务、工具、品牌等各经营流程中融入家庭概念并完成基于家庭客户经营视角的业务流程再造
理论基础	中国家庭风险保障理论体系及中国家庭保险配置模型
实施工具	逐步建立配套完整的产品开发体系、销售工具体系（2A 和 2C）、销售训练体系、客户服务体系、品牌推广体系，形成五位一体的整体规划，以实现更精准、更便捷、更高效地满足中国家庭的多元化保险保障需求这一目标

人身保险行业转型方向：提供家庭综合风险保障服务	
动态提供家庭全生命周期综合保障解决方案	<ul style="list-style-type: none"> 综合分析家庭人口结构、财富结构、现有风险管理方式及潜在风险等，诊断风险缺口与保障需求，动态追踪家庭风险变化，通过家庭成员配置产品组合的方式，制定全方位、综合化的保障方案 开发以家庭为单位的共享保险产品，实现一张保单涵盖家庭成员的各类需求，突破目前以个人为单位购买保险的保障方式
协同打造品质服务生态圈	<ul style="list-style-type: none"> 根据不同家庭的具体需求，提供线上、线下多种场景融合的家庭健康管理、养老服务与生活服务 从单一保险保障到多元化服务保障，构建或融入多元生态圈，为家庭提供品质服务，满足家庭成员差异化、多样性的需求，实现家庭保障升级
科技赋能家庭服务管理平台建设	<ul style="list-style-type: none"> 通过科技赋能，依托数据化平台，追踪家庭成员健康状况、保障需求及生活消费习惯等信息，打造家庭服务管理平台，持续、动态地为家庭提供风险测算、保单评估、保险规划、健康管理、养老与生活服务，推动“以客户为中心”的战略升级



《中国家庭风险保障体系白皮书（2023）》是首份家庭保险消费指南，填补中国家庭保险消费的研究空白



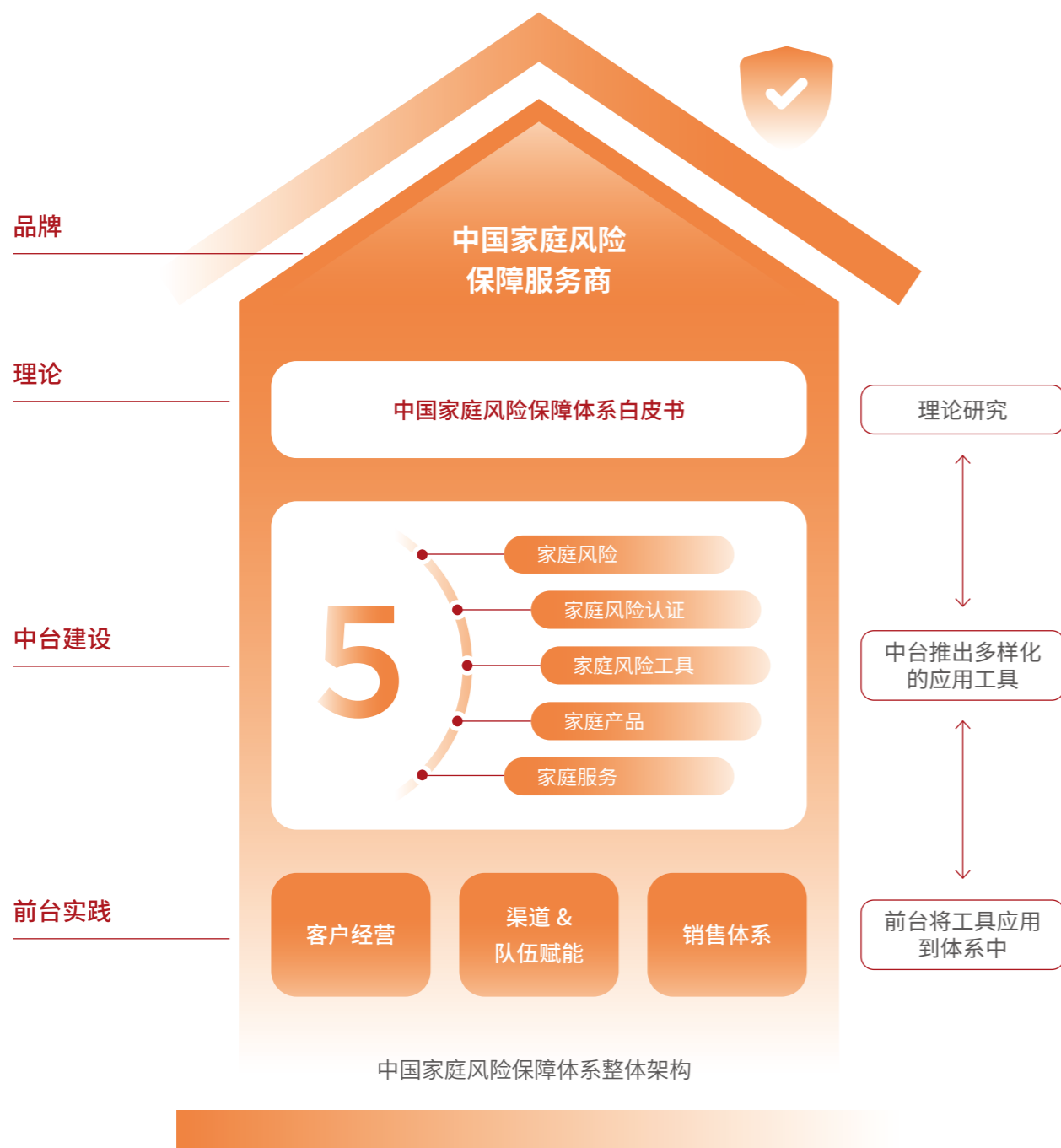
扫码了解更多内容



2023 年 4 月，《中国家庭风险保障体系白皮书（2023）》发布会顺利举行

为家庭安稳幸福保驾护航

心之所向，行之所往。长城人寿以“为亿万中国家庭构筑保险长城”为使命，积极回归保障本源，围绕产品开发、销售工具、销售训练、客户服务和品牌推广五个维度，探索构建家庭风险保障体系，防范家庭风险，守护家庭幸福。



长城人寿中国家庭风险保障体系项目“五位一体”设计框架

产品开发体系	<ul style="list-style-type: none"> 从客户真实需求出发，围绕家庭客户全生命周期的人身、健康、养老及财富风险，建立完整的产品体系 通过不同产品的差异化功能组合，帮助家庭客户应对不同生命周期下的不同风险 通过产品形态、产品责任、投保规则、服务配套等全方位的创新，解决客户实际问题 产品组合搭配实现共性产品的定制化方案输出，尽可能适时、精准覆盖家庭风险点
销售工具体系	<ul style="list-style-type: none"> “智能保单管家系统”通过 OCR 技术识别家庭客户现有全部有效保单，提取每张保单的保险责任、保障额度，进行智能化分析，并输出“家庭客户保单检视报告”，为客户解读分析数据，明确在存量保单覆盖的现有保障下，分析客户家庭风险保障缺口，为客户补齐缺口保障提供数据依据 未来，该系统将直接面向客户提供理赔导航服务，当客户家庭成员发生风险时，可将各类风险与现有保单责任进行匹配，指引客户向保单承保公司进行理赔
销售训练体系	<ul style="list-style-type: none"> 建立“客户至上”新销售逻辑，引领销售队伍和合作伙伴向专业化、职业化转型，并将家庭保障的全新理念传递给客户 配套系统已在全国投入使用，以客户经营为核心的业务模式及相应的知识培训体系建设已初步成形，并将随着系统的持续迭代得到强化
客户服务体系	<ul style="list-style-type: none"> 流程梳理：梳理客户与险企接触的投保、核保、理赔、服务等全场景的业务流程，连接断点以提升客户体验 组织优化：构建相互协同、高效一致的组织体系 机制保证：建立多部门协同合作机制，确保客户端集成为一体化输出，实现客户无感切换，提升客服体验 积极筹划：从家庭客户角度出发，构建“保险+健康财富管理”生态，打造集健康医疗、养老康复、生活满足和金融服务于一体的生态圈
品牌推广体系	<ul style="list-style-type: none"> 以中国家庭风险保障体系理论和公司配套体系化建设为契机，追求品效合一，实现立体化宣传推广 以公司产品 IP 形象“长城侠”、服务形象“好赔君”、京沪-京广-沪汉蓉高铁冠名广告等为载体，实现广范围、趣味化、有深度的推广，使得项目研究成果惠及社会大众和相关组织、机构，提升中国民众的保险认知水平和保险保障配置能力



01

服务者·共创客户价值

长城人寿始终践行“为客户创造价值”的服务理念，聚焦客户需求，以持续创新打造智慧服务；坚持客户至上，以品质服务优化消费体验；立足责任担当，以专业服务赢得客户信赖。

我们的目标：



我们的实践：创新驱动，智享服务

客户至上，悦享服务

责任引领，安享服务

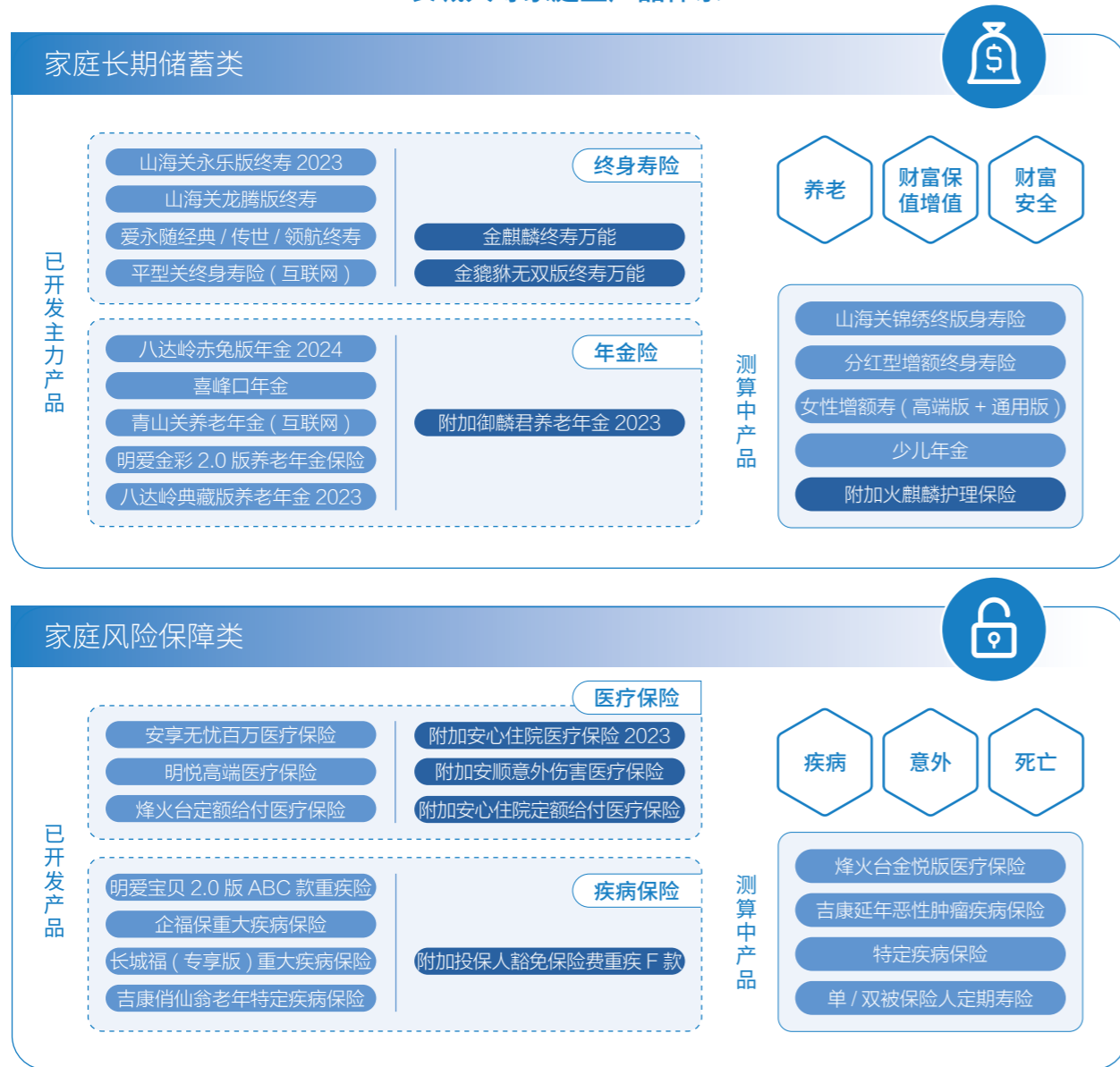
创新驱动，智享服务

长城人寿坚信创新是引领发展的第一动力，以客户需求为导向，持续加大产品和服务创新力度，促使客户高效、便捷地享受优质的产品和服务，不断提升客户满意度。

布局创新产品

长城人寿在中国家庭风险保障体系的指导下，围绕家庭长期储蓄、家庭风险保障和家庭功能三大方面，创新开发多元化产品，满足客户的个性化需求。

长城人寿家庭型产品体系



家庭功能型产品

家庭资金枢纽

金麒麟终寿万能

- 第二投保人功能
- 双被保险人功能
- 可追加、转入
- 抵扣保费
- 保底

养老功能拓展

附加御麟君 2023

- 第二投保人功能
- 创新加保功能
- 四个保障计划可转换
- 可独立存在

豁免功能拓展

附加投保人豁免 F

- 必选重疾 + 可选身故
- 放宽搭配规则

特殊养老护理

附加火麒麟护理保险

- 多层次护理赔付设计，加强领取保障
- 简化鉴定过程

打造创新服务

长城人寿立足服务架构、服务内容、服务过程和服务方式四个维度，以技术手段为支撑，以服务需求为指引，为客户提供数字化、智能化、场景化的保障服务。

服务架构创新

通过“家”主题客服节活动，落实“家”服务理念，以家庭账户为基础，围绕“运营 + 产品 + 增值”，初步搭建家庭服务体系架构，探索家庭风险保障运营服务创新模式

服务内容创新

围绕健康、养老、法税、财富、生活五个维度，初步搭建“曦”系列五大服务体系，落地 8 项服务，升级 1 项服务，提供差异化客户服务。作为长城“曦系列”生态服务体系在医疗健康领域的年度主打项目，“曦康 - 新生”项目围绕中国家庭基本风险，针对国内发病率、死亡率排名前列的心脑血管疾病，以跨界思维整合尖端医疗资源，为中国家庭客户带来创新心脑血管养护及重大疾病预防解决方案

服务过程创新

落地实施智能共享服务平台、多媒体消息融合平台等创新项目，搭建信息化服务平台，实现客户服务与客户需求的精准对接，为客户提供个性化、便捷化服务

服务方式创新

基于客户需求建立长城侠 IP 场景化客户活动体系，推出行业首创长城侠 IP 剧游活动——“长城少年风云”，通过长城实景版剧游活动与室内版剧游活动，提升客户参与体验以及对品牌的认知度

长城人寿家庭服务架构	
运营服务	<ul style="list-style-type: none"> 智能匹配投保人家庭关系 支持家庭成员保单授权查询 配套家庭核保专属政策 实现家庭成员理赔申请代办 推出万能账户抵交家庭保费
产品支持	<ul style="list-style-type: none"> 多投多被产品支持 指定第二投保人规则 家庭投保关联规则 身故金转年金规则 新增被保险人规则 身故保险金转入功能
增值服务	<ul style="list-style-type: none"> 实现增值服务权益家庭共享 官微配套“我的家庭”专属菜单



长城人寿曦系列五大服务体系

案例 | 长城人寿搭建智能共享服务平台

2023 年 2 月，长城人寿启动智能共享服务平台项目，于同年 12 月完成联调功能测试与一期功能上线，进一步丰富交互方式，提高客户的使用率和满意度。

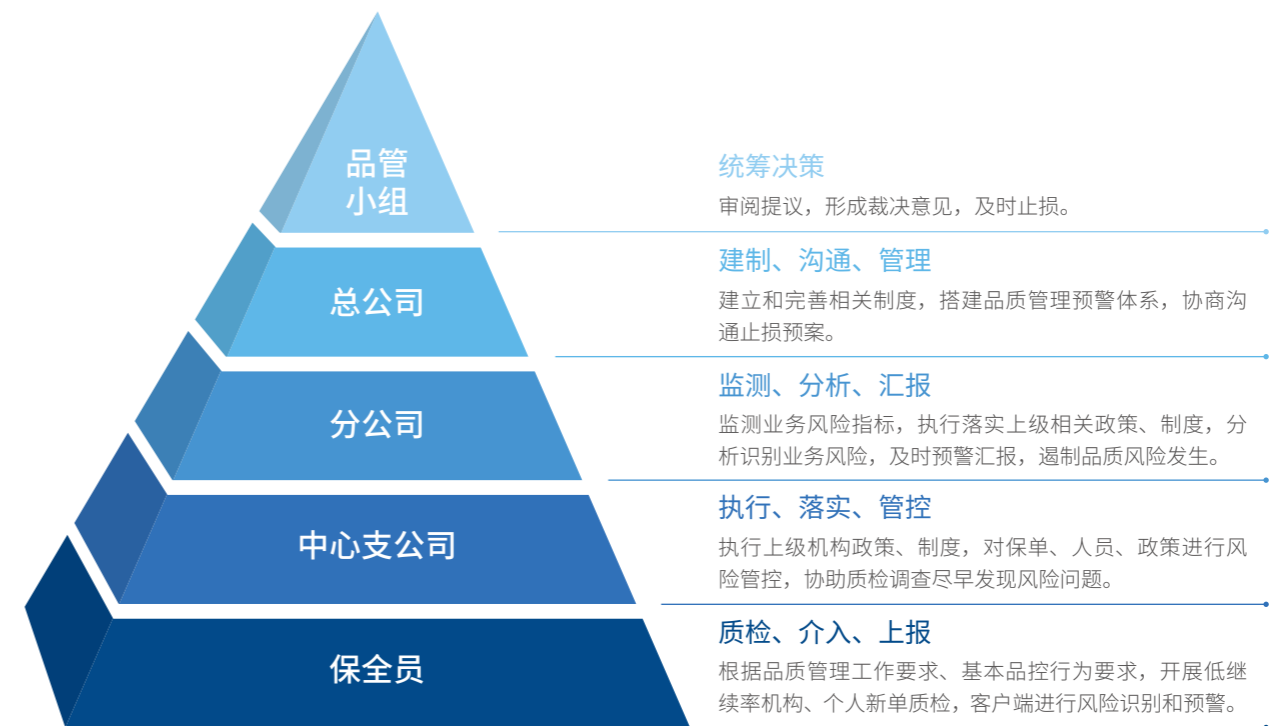
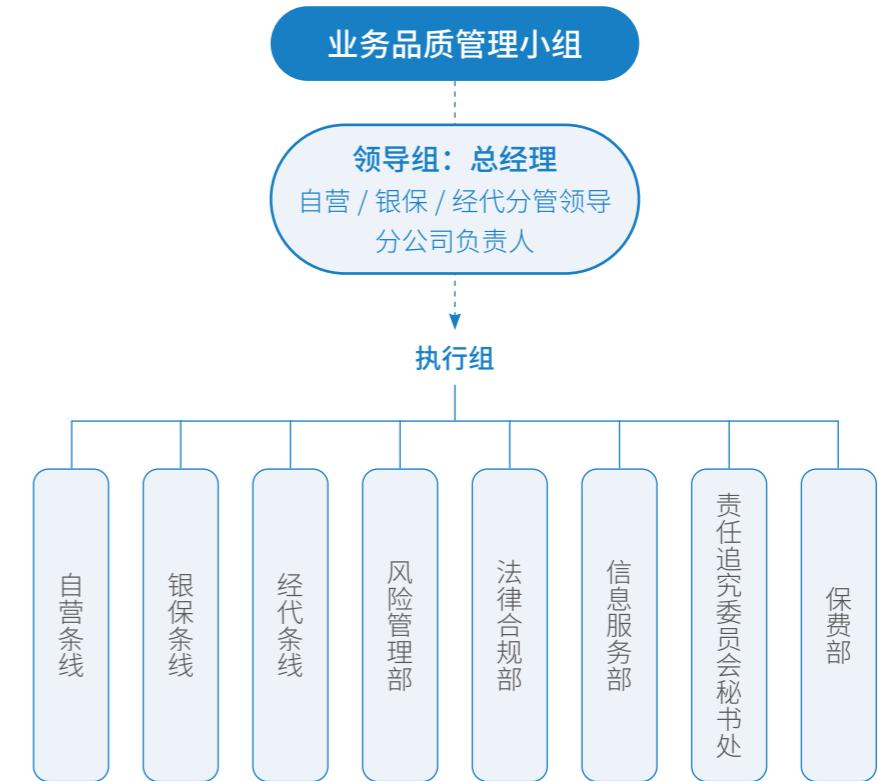


客户至上，悦享服务

长城人寿不断完善以客户为中心的服务体系，加强服务品质管理，不断优化服务体验，积极开展客户关怀，为客户提供超越期待的至臻服务，增强客户的获得感。

强化品质管理

长城人寿以品质管控助力业务健康发展为目标，搭建“115”品控管理体系，通过风险预防、制度建设、风险预警、业务处理、结果应用，初步形成全流程品质闭环管理，逐步实现公司可持续向上的价值成长。



提升客户体验

长城人寿站在战略高度统筹推进客户体验提升工作，通过机构调研、埋点指引、电话录音分析、同业调研、交叉体验等多种方式，识别客户体验的关键旅程及痛点，从服务流程、系统建设、业务规则和品牌建设四个方面着手，全方位、多层次、立体式开展体验优化，塑造客户体验竞争优势。

长城人寿客户体验提升行动	
重塑服务流程	<ul style="list-style-type: none"> 针对投保、保全、理赔等服务中的断点、堵点进行优化，对流程进行重塑 针对挖掘出的 510 个问题类型，提出 2247 个功能点优化
提升系统建设	<ul style="list-style-type: none"> 搭建两大平台：音视频服务平台、多媒体消息融合平台 输出可嵌套的 H5 及 API 服务能力 输出预核保、规则试算工具
优化业务规则	<ul style="list-style-type: none"> 完成 10 项业务规则优化，包括理赔受理资料简化、收付款额度提升及服务提醒、差异化核保政策等
加强品牌宣传	<ul style="list-style-type: none"> 发布公司服务承诺 发布服务微雕视频 推出“重疾先行赔”“尊老赔”服务举措

暖心客户关爱

长城人寿全心全意关心客户，“城”心诚意陪伴客户，以“客服节”为载体，聚焦家庭风险保障服务，开展形式多样的客户活动，守护万千家庭美好生活。

案例 | 长城人寿举办 2023 年客服节活动

2023 年 7—9 月，长城人寿举办第十八届客服节活动，以“家”为主线，开展以“家”为主题的精彩活动，竭诚守护每一个家庭。

“家·乐享”

推出免体检复效、免息复效的服务升级举措，回馈新老客户。

“家·活力”

打造“梦想小屋”线上互动载体，通过激活家庭账户解锁宣教视频、抽奖等玩法；全国各地联合举办“长城剧本杀”亲子桌游及线下创意活动，丰富青少年业余生活。

“家·守护”

推出一对一探视、协助办理理赔、重疾先行赔付、赔后回访关怀、就医指导五项“尊老陪伴服务”，真正做到服务零距离。



长城人寿举办 2023 年客服节闭幕式暨 18 周年庆典



长城人寿北京分公司举办“中华好家风”第十八届客户服务节活动



长城人寿江苏分公司第十八届客户服务节亲子嘉年华活动

长城人寿七大服务承诺

- 每一次**服务建议**都积极响应
- 每一次**咨询服务**都畅通无阻
- 每一次**保单服务**都方便快捷
- 每一次**理赔服务**都公正高效
- 每一次**续期服务**都及时提醒
- 每一次**承保服务**都认真对待
- 每一次**销售服务**都诚实守信

长城人寿客户体验提升成果

服务时效	<ul style="list-style-type: none"> 双录平均录制时长由 25 分钟缩短至 15 分钟 双录平均质检时效由 20 分钟缩短至 5 分钟 理赔申请支付时效由 1.42 天缩短至 1.26 天 保全申请支付时效由 1.002 天缩短至 1.0012 天 函件处理时效由数天缩短至数分钟
服务一次办结率	<ul style="list-style-type: none"> 视频保全一次办结率由 55.5% 提升至 75%
质检一次通过率	<ul style="list-style-type: none"> 双录质检一次通过率由 60% 提升至 72%

责任引领，安享服务

长城人寿以客户满意为首要目标，坚持负责任营销，切实维护客户权益，及时回应客户理赔诉求，积极处理客户投诉反馈，让客户可以安心、放心。

保障客户权益

长城人寿坚持以客户为中心，时刻考虑客户的需求与期望，尊重和保护客户的知情权、隐私权等合法权利，持续赢得客户的信赖。

2023 年，消费者主题教育活动：



产品风险警示

秉持负责任的态度，在销售过程中，客观真实介绍产品和服务，不夸大、不误导，并提醒客户仔细阅读相关合同条款，促使客户充分了解产品和服务信息

客户隐私保护

制定并执行《长城人寿保险股份有限公司客户信息保护管理办法》《长城人寿保险股份有限公司客户信息调用管理实施细则》，对个人信息的收集、存储、使用、加工、传输等进行严格规定；设立客户信息保护小组，负责开展客户信息保护各项管理工作

消保宣传教育

借助自媒体平台，开展多样化线上与线下活动，广泛开展消费者权益保护宣传教育活动，有效增强消费者的自我保护意识，提升自我保护能力

案例 | 长城人寿线上线下双发力保护消费者权益

长城人寿以“3·15”消费者权益保护教育宣传周暨金融消费者权益日教育宣传活动为契机，通过官网、官微、抖音号等线上渠道发布《以案说险——您的权益，我们保护》等视频短片，以及《以案说险 | 投资需谨慎，远离非法集资》等原创文章，简明易懂向广大客户宣传专业保险知识，增强风险防范意识；线下组织开展“金融知识进万家”等多样化宣传教育活动，引导消费者正确使用金融产品和服务。



长城人寿安徽分公司走进肥东县湾陈村为留守老人开展“谨防网络诈骗”培训



长城人寿广东分公司走进校园开展消费者权益保护教育宣传活动

卓越理赔服务

长城人寿以真实理赔服务人员为原型，着力打造理赔 IP 服务形象——“好赔君”，以“三好”理赔服务为依托，不断提升服务水平、拓宽服务边界，践行“长城理赔均好赔”的服务承诺。

2023 年

赔付总件数	赔付总金额	理赔处理时效	获赔率
69702 件	4.39 亿元	1.27 天	99.24%

长城人寿“三好”理赔服务体系	
好便捷	<ul style="list-style-type: none"> 重疾先行赔、重疾一日赔、全流程线上理赔、重大事故绿通服务等
好专业	<ul style="list-style-type: none"> 小额案件快速赔付、重大疾病从优赔付等
好温馨	<ul style="list-style-type: none"> 就医指导、押金垫付、回访探视等

长城人寿特色理赔服务	
重疾先行赔	<ul style="list-style-type: none"> 资料减免：针对符合标准的先行赔付案件，仅要求客户提交确诊病理或诊断，简化申请资料 主动服务：在收到符合“重疾先行赔”标准的报案后，主动为客户提供探视服务 高效服务：在客户提交理赔申请后，第一时间通知总公司加急审批案件，保证客户在第一时间获得赔付 额外关怀：重疾案件结案后，微信推送免费的线上就医指导服务，为客户提供 1 对 1 医疗的理赔附加值服务
尊老赔 “三好关怀服务”	<ul style="list-style-type: none"> 好贴心：客户报案后，安排专业理赔人员提供远程服务或上门服务（探视），实现保险服务“零距离”，满足居家老年人基本服务需要 好省心：探视服务过程中，理赔人员详细告知客户理赔流程，并协助老年人线上办理理赔申请，确保他们能够顺利、快捷地享受到全方位的理赔服务 好暖心：结案后，微信推送免费的线上就医指导服务，为客户提供 1 对 1 的医疗理赔附加值服务

案例 | 长城人寿为应对极端天气推动六项理赔服务承诺

2023 年 7 月，为应对京津冀暴雨红色预警，长城人寿紧急启动应急预案，推出六项理赔服务承诺，用心守护生命，用爱回馈信任。

- 快速受理报案：开通 24 小时理赔报案及咨询服务。
- 开启理赔绿色通道：优先受理本次灾情导致的理赔案件。
- 主动排查客户信息：密切关注伤亡人员信息，为客户提供预付赔款服务。
- 简化管理申请资料：针对政府有关部门正式公布的伤、亡客户，免提交纸质理赔申请资料。
- 取消定点医院及自费药品限制：被保险人到临时救治医院就诊的，取消定点医院及自费药品、诊疗项目的使用限制。
- 简化伤残认定手续：本次灾情导致的伤残，经医院认定符合伤残标准的，按有利于客户原则处理，无需另行鉴定。

处理客户投诉

长城人寿在服务过程中注重倾听客户的心声，以《长城人寿保险股份有限公司消费者投诉处理管理办法》《长城人寿保险股份有限公司消费纠纷多元化解实施细则》为准绳，不断完善客户投诉管理体系，由专业人员第一时间跟进处理客户投诉，提供令客户满意的解决方案；同时，及时安排电话回访，积极听取客户意见建议。

2023 年呼入电话
满意度高达

99.65%

畅通客户投诉渠道

积极完善电话、来信和来访的消费投诉渠道，确保客服电话能够迅速转接至人工投诉通道，来信、来访能够快速转由专人处理，并在官方网站首页、营业网点等醒目位置公示并及时更新消费投诉渠道信息、消费投诉流程

多元纠纷化解机制

建立健全专业高效、有机衔接、便捷利民的金融纠纷多元化解机制，合理配置纠纷解决资源，充分应用调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，保证调解结案率，保护金融消费者合法权益

开展投诉应急演练

以《长城人寿保险股份有限公司重大上访及群体性事件应急预案（2023 版）》为抓手，开展重大投诉及群体性事件应急演练，进一步查找短板，规范投诉处理流程，提升投诉应急处置能力



02

进取者·共谋基业长青

长城人寿坚定走高质量发展道路，以稳健治理夯实发展根基，以合规经营筑牢发展基石，以风险管理守住发展底线，不断提升公司核心竞争力，助力公司行稳致远。

我们的目标：



我们的实践：稳健发展，公司治理

遵纪守法，合规经营

防患未然，风险管理



稳健发展，公司治理

长城人寿坚持稳字当头、稳中求进，扎实开展全面党建工作，不断完善公司治理体系，持续加强反腐倡廉建设，充分保障和维护股东及各利益相关方的权益，推动公司可持续健康发展。

坚持党建引领

长城人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实新时代党的建设要求，不断凝心铸魂、强根固基，以高质量党建引领公司深化战略转型升级。

开展主题教育

第一时间研究制定主题教育实施方案，印发主题教育通知，配发理论学习书籍 160 余册；组织党员干部通过集体读原文、交流研讨、实地参观等方式系统学习，共开展党委理论学习 18 次、理论研讨 4 次，参观红色教育基地 2 次；认真落实“三会一课”制度，开展主题党日活动

党建业务融合

以争做“红墙先锋”为导向，组织开展联建共建、志愿服务、保险进社区等活动，以实际行动擦亮“红色底色”，赋能业务发展；坚持“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”工作思路，扎实推进“双提升”工程，推动公司经营业绩再上新台阶、党建业务融合取得新突破

全面从严治党

党委书记认真履行第一责任人职责，按照“四个亲自”要求，真抓真管、严抓严管，班子其他成员落实“一岗双责”，抓好职责范围的党风廉政建设；通过召开领导班子民主生活会、签订《全面从严治党责任清单》、召开警示教育大会、强化节日廉洁提醒等方式，层层传导责任、抓好工作落实

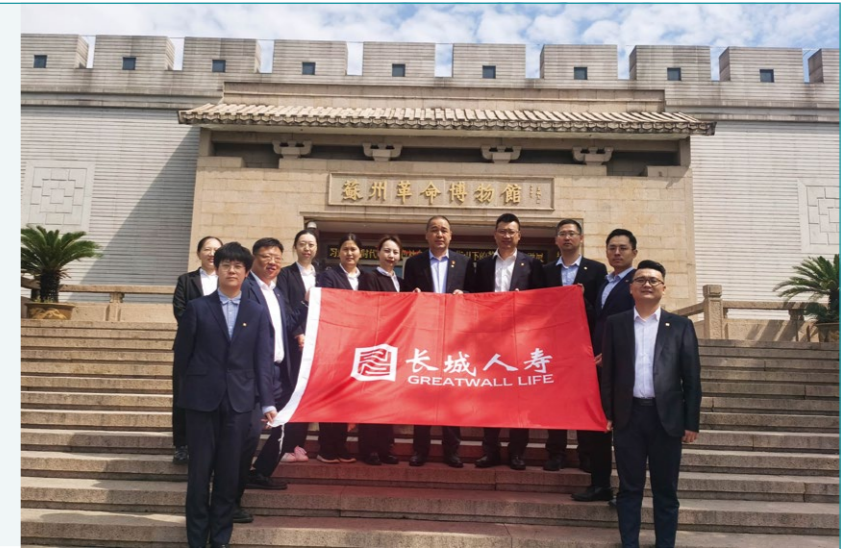
坚持党的领导

严格执行“三重一大”决策程序和党委议事规则，积极发挥党委把方向、管大局、促落实的作用。2023 年，共组织召开党委会 47 次

基层党组织建设

组织在京党支部开展“三评一考”工作，推动加强基层党组织的政治功能、组织功能；组织党务基础培训 2 期，报送 2 个党建优秀案例，进一步提升基层党组织的党建工作能力；组织 12 个党组织换届、增补委员，指导成立 2 家党支部，做好预备党员发展及转正工作

2023 年 5 月，长城人寿苏州中支开展“追寻红色记忆、弘扬清风正气”主题党日活动



2023 年 6 月，长城人寿青岛分公司开展“重温红色印记 传承红色基因”七一建党节青岛海军博物馆参观暨红色教育培训活动



2023 年 7 月，长城人寿天津分公司组织“重走长征路”活动





2023 年 10 月，长城人寿举行 2023 年党建工作总结暨警示教育大会

完善治理机制

长城人寿建立健全现代化治理体系，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规，建立权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间分工明确、相互制衡的治理机制。2023 年，在银行保险机构公司治理监管评估结果中，公司获得 B 级评价。

治理整改 扎实落地

新选聘 2 名独立董事，进一步提升科学决策水平；通过编制《董事监事履职评价实施细则（2023 版）》、组织董监事培训（超额完成 100 学时/人）等，强化董监事履职；调整高管考核框架，风险合规指标高于经营指标，同时兼顾经营业绩及高管分工差异化

“三会” 高效运转

股东大会、董事会、监事会、管理层在《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》制度保障下高效运转。董事会下设战略经营与公司治理委员会、资产负债管理委员会（投资委员会）、提名薪酬委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计与关联交易控制委员会，为董事会科学合理决策提供专业辅助支持。董事会、监事会结构科学合理，董事、监事具备深厚的专业知识和经验，忠实勤勉履职。2023 年，公司保持良好的治理水平，为股东、客户、员工、社会创造价值回报

实现股权 穿透管理

按照监管要求，逐步形成对股权系统填报数据采集的长效机制，对持有公司股权 1% 以上的股东均实现了逐层按股比 5% 向上穿透填报，通过定期与股东沟通确认以及有效利用公开信息、第三方数据等方式，及时掌握、核验股东信息，股权穿透识别管理水平显著提高

形成主要股 东评估机制

通过多种方式定期收集整理主要股东、大股东的相关情况，并按照监管要求进行评估形成报告；制定《主要股东承诺管理办法（2023）》，明确主要股东承诺管理工作机制，进一步规范公司主要股东承诺事项，提升主要股东承诺约束力，夯实公司治理基础

提升关联 交易效能

修订并发布《关联交易管理办法（2023 版）》，建立子公司关联交易风险管理机制；制定《关联交易管理办法实施细则》，明确一般关联交易审批流程；通过系统建设降低人为运算带来的操作风险，提升关联交易数据治理水平；完成关联交易年报、季报的撰写及报送，细化关联方日常管理

提高日常 工作质效

通过收集股权信息、录入股东信息、进行国有金融资本产权登记等，实现股权管理的精准高效；通过维护董监高人才库系统信息、编写年度常规报告、开展日常信息报送等，确保治理工作规范有序

恪守商业道德

长城人寿始终遵循公平竞争、诚信经营原则，对腐败行为持“零容忍”态度，不断加强清廉文化建设，持续完善申诉与举报机制，为公司健康发展营造风清气正的氛围。

加强反腐工作

坚持严的基调、严的措施、严的氛围不动摇，制定《长城人寿管理干部“十不准”》等文件，对廉洁从业、反腐败工作提出明确要求，坚定不移推动公司反腐败斗争向纵深发展

涵养清廉文化

坚决纠治“四风”，深入推进清廉金融文化建设，开展先进典型学习和反面案例警示教育，不断强化廉政意识，筑牢遵规守纪的思想堤坝

畅通申诉渠道

以《举报处理工作办法（2021 版）》为抓手，明确总、分公司公开受理举报的联系电话、电子邮箱、通信地址、举报受理范围等信息，并严格保护举报人的个人隐私

案例 | 长城人寿组织开展清廉金融文化建设警示教育活动

2023 年 4 月，长城人寿赴中央国家机关廉政教育基地——“明镜昭廉”明代反贪尚廉历史文化园开展清廉金融文化建设警示教育活动，促使员工深入了解明代反贪、惩贪、治贪的思想、实践和经验教训，以增强员工廉洁自律意识，筑牢拒腐防变的思想防线。

遵纪守法，合规经营

长城人寿深入贯彻“依法治企”理念，持续完善合规管理体系建设，多措并举培育法治合规文化，为公司健康有序、稳健运营筑牢坚实根基。

强化合规管理

长城人寿高度重视合规管理，从组织体系、制度体系、运行机制等方面着手，着力打造事前制度规范、事中动态监管、事后监督问责的全覆盖、全链条合规管理体系，并以数字化、信息化为守法合规经营提供有力支撑；同时，严格遵循《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国商标法》等法律法规，制定并落实《长城人寿保险股份有限公司知识产权管理办法》，建立健全知识产权管理体系，在充分保护公司自有知识产权的同时，尊重相关方、合作伙伴及他人的知识成果。



守法合规组织架构

- 总公司：**设立法律合规部，下设法律事务室、合规管理室、反洗钱管理室；各部门均设置兼职合规人员，落实监管部门及总公司下达的涉及本部门的合规工作任务

截至 2023 年年末	总公司法律合规专职人员	8 人	兼职合规人员	23 人
-------------	-------------	-----	--------	------
- 分公司：**设立风险合规部，下设合规岗、法务岗、反洗钱岗及风险管理岗，牵头本机构的合规管理工作；各部门均设置兼职合规人员，落实监管及总公司下达的涉及本条线、本部门的合规工作任务

截至 2023 年年末	分公司风险合规专职人员	33 人	兼职合规人员	281 人
-------------	-------------	------	--------	-------



守法合规制度保障

- 开展制度梳理：**每季度持续开展分公司制度梳理工作，完善分公司制度梳理成效，提升分公司内控合规管理能力
 - 组织制度评审：**法律合规部牵头公司制度评审工作，审查制度的架构、合法合规性，风险管理部审核流程健全性、风险和控制措施准确性等
 - 分类分级管理：**对公司各项制度进行分类分级管理，明确各项工作管理职责与界限，提高管理效率
- | | | | |
|-------------|------|------|------|
| 2023 年，发布制度 | 新增制度 | 修订制度 | 废止制度 |
| 119 项 | 23 项 | 96 项 | 95 项 |

案例 | 长城人寿推进合规管理数字化建设

2023 年 11 月，长城人寿合规管理系统一期成功上线，聚焦数字化、智能化和线上化，着力提升合规管理质效。

- 提升工作效率**：减少重复人工作业，汇总、更新、分析一键实现，工作时间节省 75%。
- 规范工作标准**：系统配置操作标准，指导合规人员规范履职，全流程记录合规信息，提升数据规范管理能。
- 夯实管理责任**：任务节点均设置负责人审核，明确界定合规管理责任。
- 防范合规风险**：合规信息采集全面、及时，可实现跨部门信息有效传递，及时处罚风险隐患。

厚植合规文化

长城人寿深化合规文化建设，多领域、多方式开展合规教育培训，推动公司法律合规工作从事中审核、事后检查向事前培训宣导转移，增强全员合规意识。

案例 | 长城人寿召开 MGA 业务合规问题培训会

2023 年 5 月，长城人寿就管理型总代理 (Managing General Agent, MGA) 发展模式，特邀律师事务所合伙人围绕英美 MGA 公司成熟的业务模式、我国现行涉 MGA 的监管政策、当前 MGA 业务模式及相关合规问题等方面，以线上线下相结合的模式进行培训讲解，确保公司业务满足监管合规要求。



MGA 业务合规问题培训会

案例 | 长城人寿开展三级机构负责人专项合规培训

2023 年 12 月，长城人寿面向 58 名三级机构负责人开展专项合规培训，围绕监管政策要点，通过典型违规案例讲解、现场互动研讨、训后测试等方式，进一步强化参训学员对违规行为的防范意识及对合规经营的敬畏意识。

防患未然，风险管理

长城人寿以监管偿付能力风险管理为引领，在经营管理工作不断加强风险防控工作，积极推进全面风险管理体系建设，严格履行反洗钱义务，不断增强公司风险抵御能力，助力公司行稳致远。

加强风险管理

长城人寿确定稳健的风险偏好原则，完善风险管理制度体系，建立“三道防线”组织架构，明确风险管理流程；同时借助信息化手段，全面提高风险管控能力，将风险损失控制在容忍度范围内，寻求风险与收益平衡，最终实现股东风险回报和公司价值的最大化。

健全制度体系

围绕保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险等大类风险，制定《长城人寿保险股份有限公司全面风险管理指引》《长城人寿保险股份有限公司内控管理指引》等制度，夯实风险管理的制度根基

建立组织架构

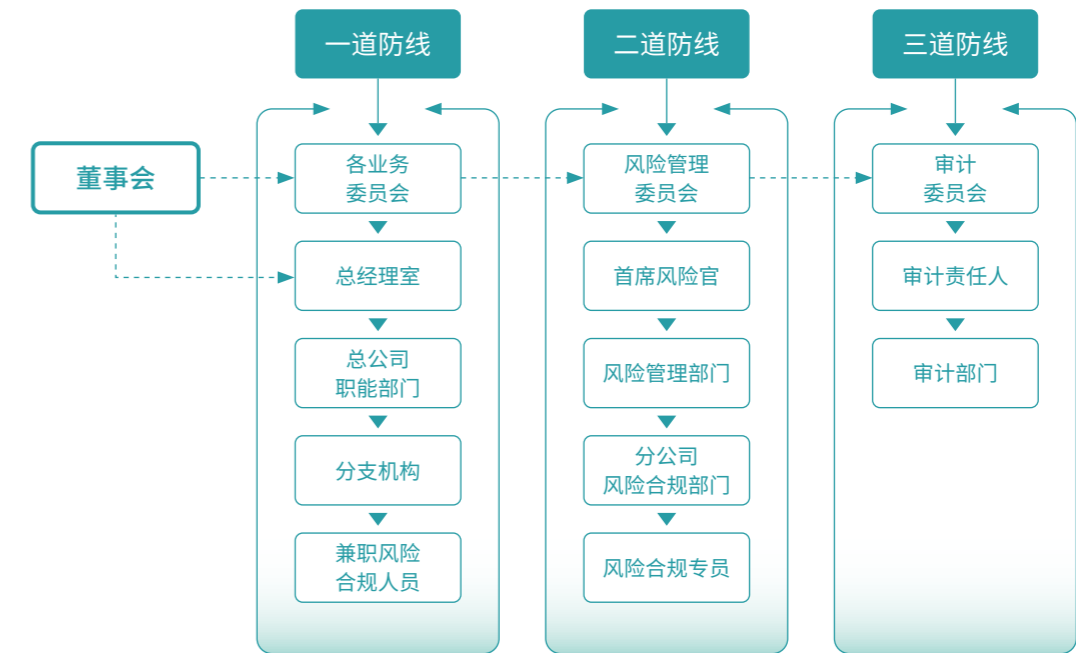
建立完善的风险管理“三道防线”组织架构，以董事会各业务委员会、高级管理层为领导的各个业务条线为第一道防线，负责在风险源头识别并控制风险；以董事会下设的风险管理委员会和首席风险官为领导的风险管理部为第二道防线，从公司层面评估风险管理解决方案；以董事会下设的审计委员会为领导的审计部是风险管理的第三道防线，负责监督评价前两道防线风险管理工作

明确管理流程

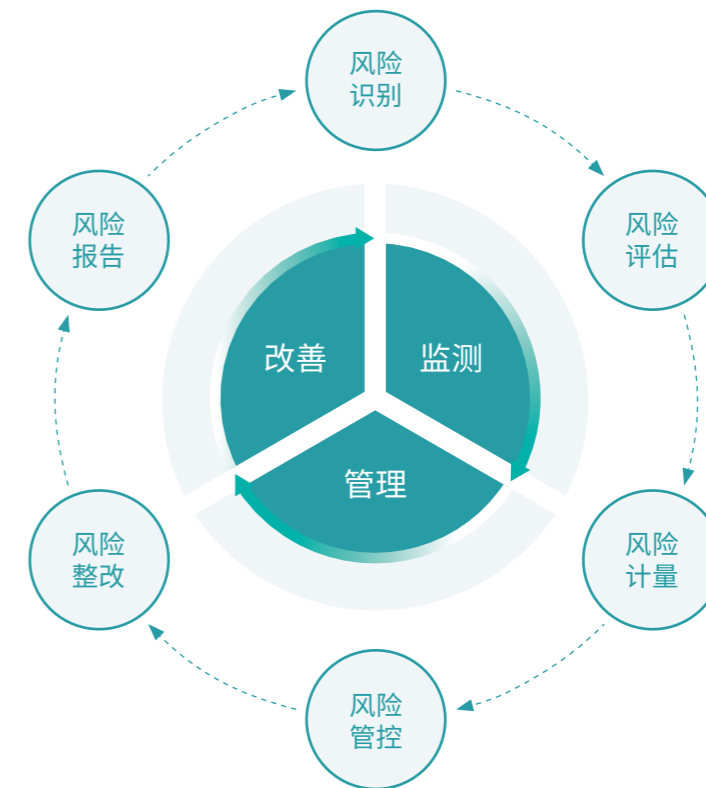
主动识别、评估、管控风险，对发现的风险进行定期监督和报告，实现风险识别、评估、计量、管控、整改、报告的闭环管理

建立信息系统

建立风险管理信息系统，与业务、财务等系统对接，实现风险管理信息的收集、加工、分析、存档、共享等功能，为公司经营决策提供有力支持



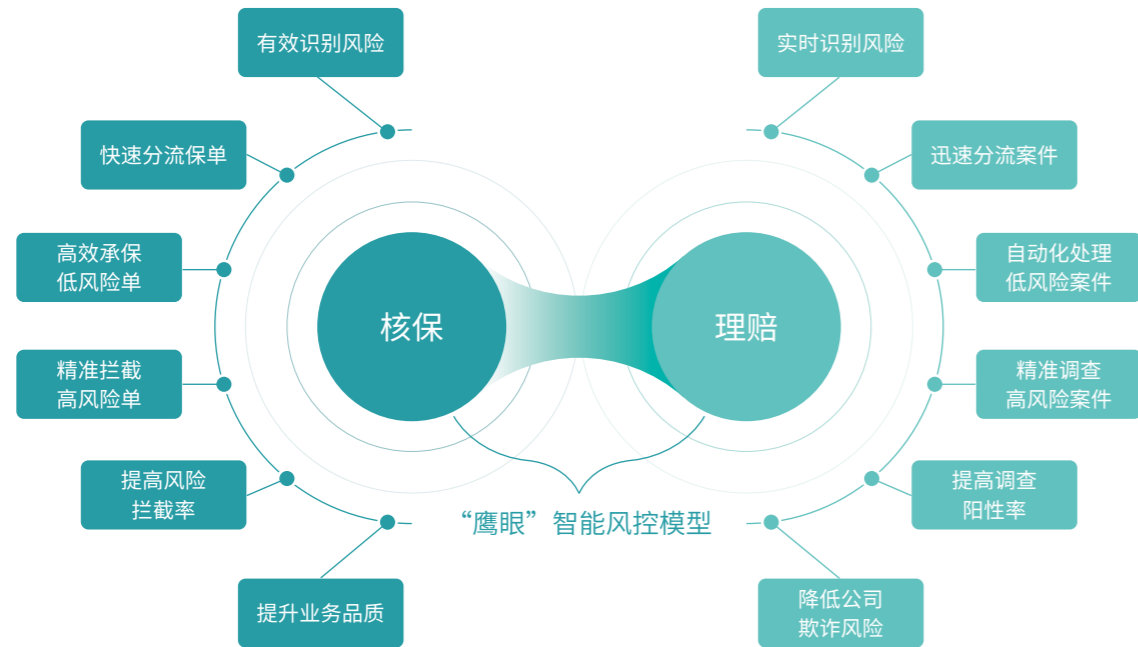
长城人寿风险管理“三道防线”组织架构



长城人寿风险管理流程

案例 | 长城人寿自建“鹰眼”智能风控模型

2023 年 11 月，长城人寿完成“鹰眼”风控模型建设，对内外部数据进行管理、整合、建模，科学精准防控，搭建重点险种、重点地区、重点渠道差异化、智能化的风控体系，有效提升公司风险控制水平。公司自主研发的“长城鹰眼核保智能风控模型软件”及“长城鹰眼理赔智能风控模型软件”已荣获国家版权局颁发的“计算机软件著作权登记证书”。



严防洗钱风险

长城人寿对日益全面和严格的反洗钱监管要求，坚持风险底线思维，立足自身实际，围绕制度建设、组织架构、宣传培训等维度常态化开展反洗钱工作，不断健全反洗钱管理体系，为保障国家金融安全贡献积极力量。

2023 年，长城人寿未发生洗钱风险事件、反洗钱信息泄密等违法违规情况，未因反洗钱履职不力受到监管机构处罚。



健全反洗钱制度体系

建立健全完善的反洗钱内控制度体系，能够全面覆盖法律法规和监管政策要求，2023 年，现行有效的反洗钱专项制度合计 **15** 项



建立反洗钱运行机制

构建洗钱风险管理架构，明确董事会、监事会、高级管理层等多部门及各分支机构的职责分工，建立层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制；明确董事会承担洗钱风险管理的最终责任，并将董事、监事、高级管理人员反洗钱履职情况纳入绩效考核



开展反洗钱宣传培训

下发《关于构建反洗钱分级分类培训机制的通知》，强化洗钱风险管理培训，在网络学院开通反洗钱专题培训必修课程，要求全员进行学习并完成相关测验，共计培训 **11082** 人次；通过微信公众号、IVR 语音致电、社区等线上线下渠道，面向社会公众开展形式多样的反洗钱宣传警示活动，累计线上图文阅读 **33050** 人次、语音致电 **15435** 次、线下社区活动参与 **10013** 人次



长城人寿 2023 年度反洗钱政策解读专题培训

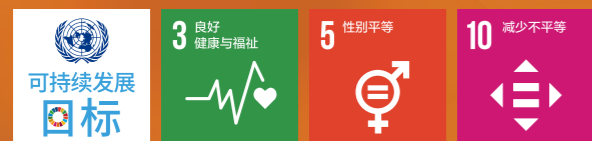


03

赋能者·共促员工成长

长城人寿坚持以人为本，尊重和保护员工的合法权益，注重员工的个人成长与发展，关心关爱员工的健康安全与业余生活，以实际行动全方位提升员工的幸福感、获得感和安全感，为实现企业与员工共同成长打下坚实基础。

我们的目标：



我们的实践：合规雇用，保障权益

尊重人才，助力发展

真情关爱，幸福队伍

合规雇用，保障权益

长城人寿严格遵守《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，制定《人力资源工作指引》《员工福利管理办法》等规范性文件，坚持平等雇用，支持员工积极行使民主权利，配套完善的薪酬福利体系，全力保障员工各项基本权益。

依法平等雇用

长城人寿秉持公正、公平、公开的招聘原则，杜绝一切形式的歧视，不因员工的性别、年龄、国籍、民族、宗教信仰、肤色、语言等原因进行区别对待，坚决禁止雇用童工、强迫劳动、骚扰等不当用工形式，依法与员工签订劳动合同，依法保障员工的休息休假权利；拓宽校园与社会、线上与线下相结合的多元化招聘渠道，依据德才兼备、以德为先、责任与能力相匹配的原则进行录用筛选，注重把握应聘者的综合素质及发展潜力。

2023 年
劳动合同
签订率 **100%**

员工构成		
指标		2023 年
员工总数 (人)		2004
按性别划分	男 (人)	803
	女 (人)	1201
按年龄划分	30 岁及以下 (人)	264
	30-39 岁 (人)	946
	40-49 岁 (人)	661
	50 岁及以上 (人)	133
按学历划分	大专及以下 (人)	382
	本科 (人)	1435
	研究生及以上 (人)	187



2023 年 11 月，长城人寿河南分公司参与新乡市保险行业协会组织的招聘活动

深化民主管理

长城人寿建立健全民主管理体系，通过职工代表大会、员工座谈会等方式听取回应员工意见及诉求，并就关系员工切身利益的相关制度草案广泛征询意见，充分尊重员工的知情权、参与权、表达权和监督权，构建和谐劳动关系。

案例 | 长城人寿天津分公司举办员工座谈会

2023 年 12 月，长城人寿天津分公司举办员工座谈会，促使员工了解公司的经营状况和未来发展策略，并鼓励员工就职业规划、培训发展等方面表达意见和建议，实现员工与管理层的有效沟通。



长城人寿天津分公司员工座谈会

优化薪酬福利

长城人寿致力于构建公平合理、具有市场竞争力的薪酬福利体系，薪酬方面除传统的基本工资、奖励外，设置能够体现岗位价值的岗位工资、体现专业技能的专业津贴、体现忠诚度的司龄津贴等；福利方面不仅包括“五险一金”、法定节假日等，还设立多样化的特色福利，如企业年金、交通补贴、通讯补贴、餐补、异地工作补贴、防暑降温补贴、商业保险，以及独生子女津贴、敬老福利等。此外，总、分公司设立专职薪酬福利岗，由专职薪酬福利人员按照公司制度要求负责员工薪酬福利保障的有序落实，对于全员统一享受的常规性福利保障由公司统一安排，如补贴、津贴定时统一发放，五险一金、补充商业保险定时统一投保等；对于个人福利保障一对一单独落实执行，做到薪酬福利及时发放、保证不留死角，让员工切实感受到公司的关怀。

2023 年
社会保险
覆盖率 **100%**
人均带薪
休假天数 **7.16** 天

尊重人才，助力发展

长城人寿将员工视为公司发展的宝贵财富，持续完善人才培养体系，不断拓宽人才发展渠道，为员工提供施展才华和技能的舞台，激发员工潜能，提升员工成就感，为公司持续健康发展提供源源不断的人才支撑。

健全培训体系

长城人寿高度重视人才培育工作，聚焦关键人群培养，建立线上线下相结合的长城学院培训体系，为员工提供个性化、差异化的培训课程，助力员工实现自我价值，获得职业成长。

2023 年

员工培训投入	员工培训次数	员工培训人次	人均培训时长
556 万元	153 次	22496 人次	41 小时

长城学院人才培养体系

线上建设数字化学习平台矩阵

充分发挥长城教学楼、轻学堂、长城图书馆等培训平台优势，为员工提供优质的专业化内容及前沿管理课程，同时持续优化自建课程库

线下持续推进“2+N”培训模式

依托面向中高层管理干部的“长城加油站”和面向全体员工的“长城金讲台”，同时区分人群、区分条线、区分部门，针对性地选择培训主题或定制项目。重点项目包括银保条线管理干部培训、新员工培训、自营条线中支负责人培训、家庭财富管理

长城人寿运营人才分级培训体系

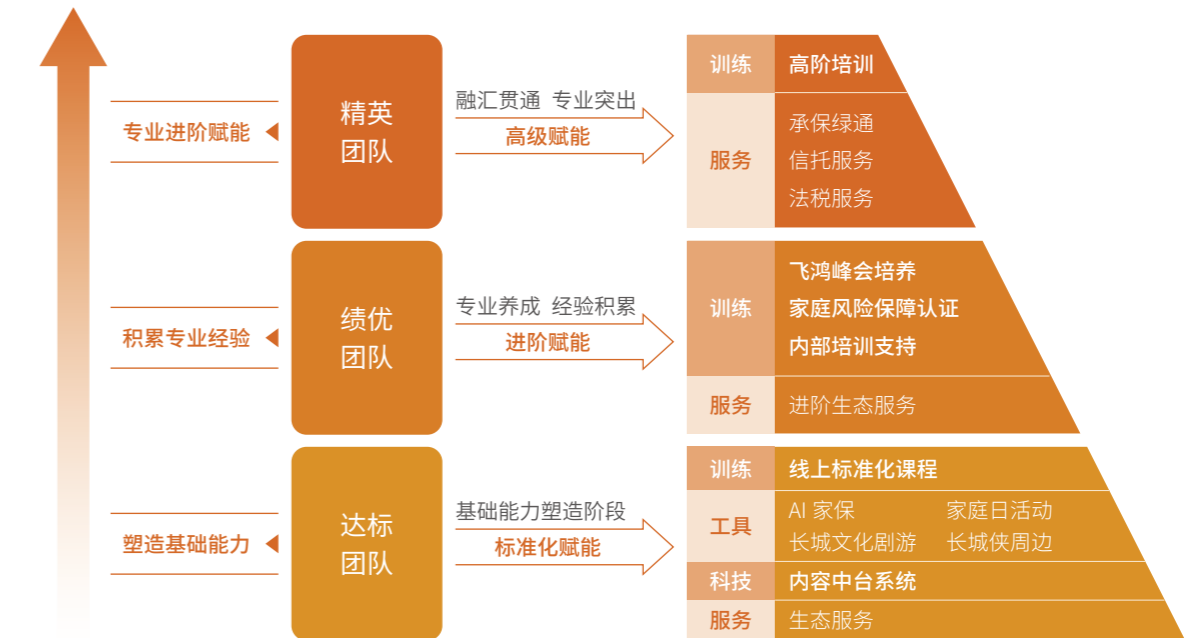
打造阶梯型两核专业人才队伍

制定以可持续价值增长为引领的人才队伍建设与发展战略，建立以成长型初级人员为基础、储备型中级专业技术人才为中坚、资深型高级经营管理人才为核心的分层次人才队伍建设体系，确立不同的培训机制，每年组织专业技能培训，从体制上保障和推进专业人才队伍的建设

建立总分一体化人才培养机制

采用“总部专职人员+分公司兼职作业人员”的形式，发挥人才专业优势，建立总分一体化人才培养机制。总公司制定专业的作业标准和培训计划，分公司兼职人员通过了解客户需求提供具有针对性的作业服务，实现专业性与广泛性的有机结合

长城人寿银保外勤队伍分层培养体系



案例 | 长城人寿上线银保在线培训系统（一期）

长城人寿银保在线培训系统（一期）通过设置课程中心、讲师中心、飞鸿峰会等模块，以数字化、高效的培训管理工具，助力培育家庭保障综合服务商团队。

课程中心

制式化课程（基础赋能）总体学习量 10346 门次，新人 100% 完成新人课程学习，平均考试成绩为 92 分；专题课程（进阶赋能）共计 1793 名银保内外勤人员完成学习，占比 96.1%，人均学习课程数 13 门，人均学习课程时长 400 分钟。

基础管理中心

建立线上班级 19 个，参与人数 478 人，线上考试参与人数 1710 人，平均考试成绩为 98.4 分。

飞鸿峰会

上线 16 门法商类飞鸿峰会定制化课程、28 门飞鸿峰会绩优分享输出课程，课程总体学习量为 2603 门次，参与人数 112 人，绩优线上分享 34 人次。

讲师中心

98 名内、外勤认证为各级别专兼职讲师，专兼职讲师课程开发量为 94 门，开发的课程被学习的量为 10011 门次。



长城人寿飞鸿峰会现场论坛



长城人寿“经英时代”高峰会全员培训



长城人寿重庆分公司举办“专业养老规划师”培训及测评认证培训



长城人寿广东分公司组织守富主题讲师比武大赛

畅通职业通道

长城人寿坚持能岗匹配原则，以员工能力、潜力、业绩为导向，搭建具有公平性、激励性、清晰化的员工职业发展通道，着力营造有利于优秀人才健康成长的职业发展环境。

2023 年，长城人寿下发《职级职务体系管理办法（2023 版）》，明确管理和专业的岗位定义与职务名称，拓展员工职级发展通道，由原来五等十五级升级为五等二十五级。

案例 | 长城人寿完善续期保全专员晋升体系

长城人寿制定《长城人寿保险股份有限公司续期保全专员基本管理办法 2023 版（试行）》，为续期保全专员设计五个层级、十三个级别的职级体系，并明确相应职级的晋升条件，促使保全专员清晰了解职业发展路径；同时，秉承高要求、高收入的理念，设计与职级体系相对应的收入体系，包括基本收入、管理收入、督导收入等，提升保全队伍的稳定性。

真情关爱，幸福队伍

长城人寿全方位落实员工关爱举措，着力解决好员工最忧虑最急迫的实际问题，持续为员工创造健康、安全的工作环境，建立常态化、规范化的关怀机制，切实增强员工的归属感和幸福感。

守护健康安全

长城人寿将员工的健康安全放在第一位，不断加强员工职业健康与办公安全管理，通过开展健康体检、安全应急等活动，营造健康、安全的工作环境。

2023 年
员工体检
覆盖率 **100%**

职业健康

定期组织员工参与健康体检，促使员工及时了解自身身体健康状况；在办公场所配备急救药箱及应急药品，确保员工在受到伤害时能第一时间获取所需药品；采购 AED 心脏除颤仪，组织心肺复苏及海姆立克急救法专业培训，促使员工掌握基础急救知识和技能

办公安全

坚决贯彻落实国家关于安全生产的各项要求，通过开展办公场所安全隐患排查、组织安全应急演练、举办安全专题培训等方式，强化风险防范意识，提高员工在发生安全事故时的应急处理能力

案例 | 长城人寿河南分公司开展安全隐患大排查

2023 年 6 月，长城人寿河南分公司在总经理的带领下，对办公场所进行了安全生产隐患排查，围绕消防安全器材、应急逃生通道、大功率电器、仓库等展开重点排查，进一步筑牢公司职场安全防线。



长城人寿河南分公司开展安全隐患大排查

案例 | 长城人寿四川分公司举行“预防为主 生命至上”主题消防宣传月活动

2023 年 11 月，长城人寿四川分公司组织开展“预防为主 生命至上”主题消防宣传月活动，组织面向全体员工的消防应急逃生培训，确保员工熟悉应急逃生路线，促使员工提高应对突发火灾等消防安全事故时的自救互救能力，切实保障人身及财产安全。



长城人寿四川分公司 2023 年“预防为主 生命至上”主题消防宣传月活动

长城人寿重庆分公司组织心肺复苏培训 ▶



关心员工生活

长城人寿重视员工关怀，营造温馨的工作环境，开展丰富多彩的文体活动，平衡员工工作与生活，增强员工凝聚力和向心力；落实员工帮扶，关爱退休员工、女性员工、困难员工，提升员工幸福指数。

 **开展文体活动**

举办月度生日会、户外拓展、踏青等丰富多彩的文体活动，丰富员工业余生活，缓解员工工作和生活压力

 **打造温馨环境**

完善图书角、茶歇区、健身活动室、乒乓球运动区等场所建设，优化工作环境，极力营造温馨、健康的工作氛围和环境

 **落实关爱帮扶**

定期统计、更新困难员工实际情况，借助区工会、金融街集团工会等平台，切实为困难员工排忧解难，为困难和大病员工“送温暖”，体现企业的人文关怀；重新布置母婴室，置办奶瓶消毒柜、专用小冰柜等设备，为新手妈妈营造安心的职场环境。2023 年生育、退休及生病慰问 11 人，丧葬慰问 2 人，发放慰问金 21196 元

长城人寿组织员工参加西城区龙舟比赛 ▶



◀ 长城人寿组织开展户外骑行活动

长城人寿陕西分公司举办员工月度生日会 ▶



◀ 长城人寿湖北分公司开展“勠力同心 共赢未来”户外拓展活动

长城人寿湖南分公司组织开展女神节花艺培训主题活动 ▶



◀ 长城人寿广东分公司开展“我手画我心，把长城‘袋’回家”绘画活动



04

奉献者·共筑美好社会

长城人寿始终坚信企业的发展与社会进步紧密相连，在实现高质量发展的同时，致力于推动发展成果与社会共享，凝聚温暖力量，投身教育事业和志愿服务，参与灾害救助工作，以实际行动回馈社会，促进企业与社会良性互动。

我们的目标：



我们的实践：教育振兴，点亮未来

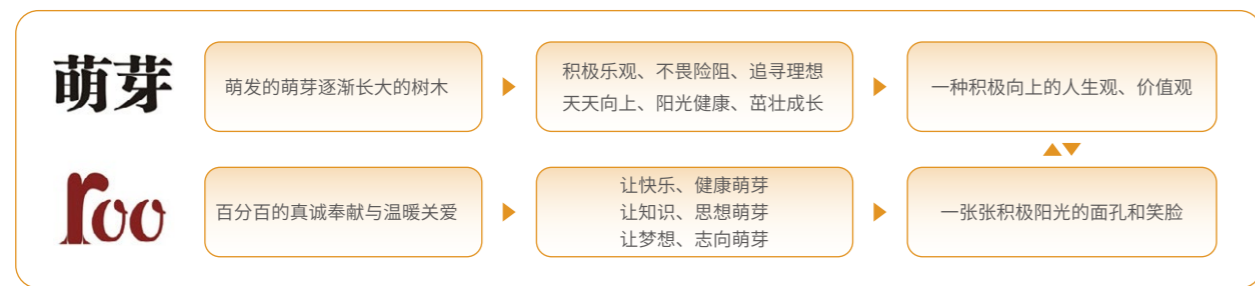
志愿服务，诠释奉献

灾害救助，共渡难关

教育振兴，点亮未来

长城人寿以“萌芽 100”品牌公益项目为依托，开展教育帮扶工作，为农村贫困地区及城镇农民工子弟小学捐建可持久使用的图书室，以教育公益响应国家乡村振兴战略号召，以书香传递希望，以爱心点亮未来。

“萌芽 100”是长城人寿于 2009 年自主创建的爱心图书室项目，秉持“爱心成就希望”的理念，以百分百的真诚和奉献，为孩子们提供百分百的温暖与关爱。截至 2023 年 12 月，已在河南、河北、安徽、山东、江苏、湖南、湖北、四川、重庆、陕西、天津等全国 14 个省市捐建爱心图书室 148 座，累计捐赠全新图书 44 万册，受益学生逾 46 万人。



长城人寿捐建第 148 个爱心图书室



长城人寿湖北分公司“萌芽 100”爱心图书室回访活动

志愿服务，诠释奉献

长城人寿弘扬“奉献、互助、友爱、进步”的志愿服务精神，组织员工参与无偿献血、除冰扫雪等志愿服务活动，传递爱与温暖，助力构建和谐社会。



长城人寿山东分公司组织开展社区义诊活动

案例 | 长城人寿安徽分公司参加社区志愿扫雪活动

2023 年 12 月，长城人寿安徽分公司积极践行社会责任，发挥国有金融企业担当精神，踊跃参与所在社区组织的“除冰铲雪，温暖寒冬”主题志愿活动，为社区居民出行“保驾护航”。



长城人寿安徽分公司积极参与社区志愿扫雪活动

灾害救助，共渡难关

长城人寿以强烈的社会责任感积极参与应急救援行动，大力弘扬乐善好施的中华民族传统美德，汇聚起患难与共、守望相助的磅礴力量。

案例 | 长城人寿河北分公司紧急驰援涿州

2023 年 8 月，面对涿州严峻的防汛形势，长城人寿河北分公司第一时间做出反应，召开专项会议并启动突发事件应急预案，迅速组织调配矿泉水、面包、方便面、八宝粥、火腿肠等当地急需物资，用心守护生命，用爱回馈信任。



长城人寿河北分公司紧急驰援涿州灾区



05

守护者·共建美丽中国

长城人寿积极响应国家“双碳”目标，坚持把绿色作为公司高质量发展的底色，履行生态环境保护主体责任，强化绿色管理，践行绿色运营，推动公司实现全面绿色转型，为建设美丽中国贡献力量。

我们的目标：



我们的实践：管理先行，服务“双碳”

绿色运营，低碳转型

绿色投资，零碳未来



管理先行，服务“双碳”

长城人寿牢固树立和践行“绿水青山就是金山银山”的理念，以绿色金融为切入点，持续完善环境管理顶层设计，不断夯实绿色管理的制度根基与组织保障，助力经济社会可持续发展。

2023 年 5 月，公司制定印发《长城人寿保险股份有限公司绿色金融管理办法（试行）》，明确绿色金融工作原则、目标、组织管理体系、流程管理、风险管理、内控管理、信息披露等相关内容，以指导推动绿色金融工作顺利开展。

长城人寿绿色金融组织管理体系	
董事会	承担绿色金融主体责任，负责确定绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告
资产负债管理委员会（投资委员会）	负责绿色金融管理工作，监督、评估公司绿色金融发展战略执行情况
资产负债执行委员会	根据董事会的决定，制定绿色金融目标，建立绿色金融管理机制和业务流程，明确各机构各部门职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，每年度向董事会报告绿色金融发展情况，并按规定向监管机构报送和对外披露绿色金融相关情况
绿色金融工作小组	由首席投资官牵头负责绿色金融工作，设立绿色金融工作小组，包含资产管理中心、风险管理部、精算部、董监事会办公室、办公室、运营管理部、采购部、财务部、战略企划部、信息服务部、人力资源部

长城人寿绿色金融流程管理	
开展尽职调查	针对承保和重要投资项目，根据客户及其项目所处行业、区域特点，明确 ESG 风险尽职调查的内容要点，确保调查全面、深入、细致，必要时寻求合格、独立的第三方和相关主管部门的支持
强化合规审查	针对不同行业的客户特点，制定 ESG 方面的合规文件清单和合规风险审查清单，审查客户提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性，确信客户对相关风险点有足够的重视和有效的动态控制，符合实质合规要求

规范流程审批	根据客户面临的 ESG 风险性质和严重程度，确定合理的管理权限和审批流程，对在 ESG 方面存在严重违法违规现象和重大风险的客户，严格限制对其开展业务
ESG 风险管理	通过完善合同条款督促客户加强 ESG 风险管理，对涉及重大 ESG 风险的投资项目，在合同正文或附件中要求客户提交 ESG 风险报告，订立客户加强 ESG 风险管理的声明和承诺条款，以及客户在管理 ESG 风险方面违约时的救济条款
资金拨付管理	将客户对 ESG 风险的管理状况作为资金拨付的重要依据，在已开展项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，合理设置 ESG 风险评估关卡，对出现重大风险隐患的，按照合同约定中止直至终止资金拨付
加强后端管理	对有潜在重大 ESG 风险的客户，制定并实施有针对性的管理措施；密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对客户经营状况和行业发展的影响，加强动态分析，开展情景分析和压力测试，并在资产风险分类、准备计提等方面及时做出调整；建立健全客户重大 ESG 风险的内部报告制度和责任追究制度，在客户发生重大 ESG 风险事件时，督促客户及时采取相关的风险处置措施，并就该事件可能造成的影响进行及时报告



绿色运营，低碳转型

长城人寿完整、准确、全面贯彻绿色发展理念，将节约资源、环境保护等理念贯穿于办公、建筑、出行等经营过程和领域，力求实现经济效益、社会效益与环境效益的有机统一。

截至 2023 年年末



- 推行绿色办公**

践行绿色办公理念，积极推进无纸化办公，引导员工在日常工作中节约用电、用水，实行科学垃圾分类，鼓励办公用品循环利用，营造节能环保的办公环境
- 绿色业务流程**

重视保险价值链流程的无纸化和线上化，全面推动承保、理赔、客服、保全等全流程业务数字化转型，减少业务经营过程中的碳排放，将低碳理念落到实处
- 倡导绿色出行**

依据《长城人寿保险股份有限公司公务用车管理办法（2021 版）》，全系统推广应用新能源汽车，鼓励有充电条件的分公司购置新能源汽车作为公务用车；总公司已于 2022 年 8 月以旧车更换形式置换新能源汽车
- 打造绿色建筑**

2023 年 9 月，以股权方式收购新街高和商务楼，计划作为公司办公场所，该楼宇通过引入节能设备、采用绿色材料等方式实现了旧楼更新改造，未来将其进一步打造成绿色智能建筑，减少建筑耗能
- 开展环保公益**

通过开展环保跑、健步走等活动，宣传环境保护知识，传播绿色低碳生活理念，携手员工共建绿色家园



长城人寿举办 2023 年“植此青绿 长城共筑”植树节活动



“长城 AI 家”绿色客户体验中心



长城人寿青岛分公司开展“‘手’护海洋环境”净滩活动



长城人寿苏州中支组织“唱响新征程，绿色环保跑”活动

绿色投资，零碳未来

长城人寿积极响应国家绿色低碳发展号召，遵守相关环保法律法规，围绕节能环保、清洁能源开发与利用、生态保护修复和利用等领域，积极开展绿色投资，厚植绿色发展底色。

2023 年，公司绿色投资项目有 G19 三峡 4、G21 西轨 1、23 长轨 G2 等，项目资金主要用于支持低碳、环保产业发展。

绿色投资项目			
项目名称	投资形式	预计到期日	项目简介
中国长江三峡集团有限公司公开发行 2019 年绿色公司债券（第二期）品种二（G19 三峡 4）	债券	2029 年 9 月	募集资金拟将不低于总额的 70% 用于乌东德、白鹤滩水电站建设
中核集团 - 新华发电 2023 年新能源基础设施投资绿色资产支持专项计划（优先级证券）（G23XH 优）	资产支持专项计划	2026 年 5 月	底层资产为 6 个新能源发电项目，具体包括墨玉光伏电站项目、木垒光伏电站 A 区项目、木垒光伏电站 B 区项目、麻黄沟风电场项目、布尔津风力发电场项目、布尔津风电二期项目
大唐环境产业集团股份有限公司公开发行 2019 年绿色公司债券（第一期）（G19 唐环 1）	债券	2024 年 12 月	募集资金拟将不低于总额的 70% 的比例用于符合《绿色债券支持项目目录（2015 年版）》要求的绿色产业领域业务发展
2021 年第一期西安市轨道交通集团有限公司绿色债券（G21 西轨 1）	债券	2026 年 11 月	发行 10 亿元，其中 5 亿元用于西安市地铁 15 号线一期工程项目建设
东部机场集团有限公司 2022 年度第一期绿色中期票据（22 东部机场 MTN002）	债券	2025 年 10 月	发行金额为 5.40 亿元，募集资金拟用于偿还发行人有息债务
长沙市轨道交通集团有限公司 2023 年面向专业投资者公开发行绿色公司债券（第二期）（专项用于碳中和）（23 长轨 G2）	债券	2028 年 7 月	拟将不超过 3.175 亿元的募集资金用于公司下属具有碳减排效益的绿色项目，置换绿色项目前期借款和自有资金投入；将不超过 1.825 亿元用于补充绿色项目配套运营资金

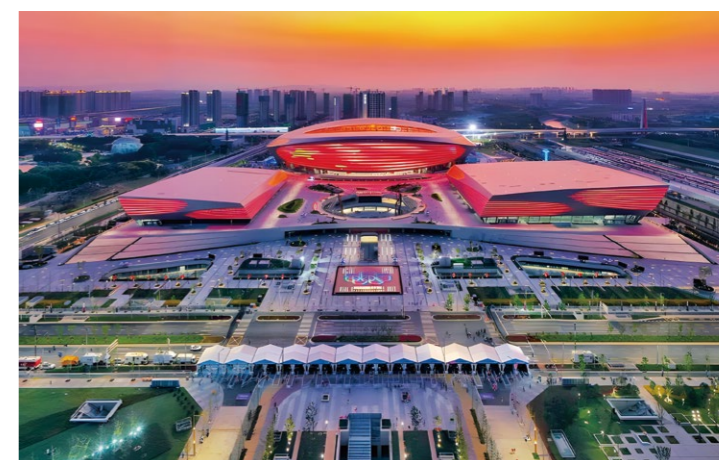
案例 | 长城财富 - 五龙河基础设施债权投资计划

长城财富 - 五龙河基础设施债权投资计划投资规模 26.6 亿元，投资期限 10 年，投资项目为莱阳市五龙河流域综合治理项目。项目建成后，可增加区域绿化景观环境容量，提高城市绿地率，维护生态平衡。



案例 | 长城财富 - 郑州奥体中心基础设施债权投资计划

长城财富 - 郑州奥体中心基础设施债权投资计划投资规模 10 亿元，投资期限 10 年，投资郑州市奥林匹克体育中心项目。项目建设采用集中太阳能热水系统、虹吸屋面雨水排水系统、地源热泵系统、光伏发电系统、分项计量及能源管理系统等，大幅降低建筑能耗，并获得绿色建筑二星级评价。



案例 | 长城财富 - 粤海集团广州不动产债权投资计划

2023 年 2 月，长城财富登记“长城财富 - 粤海集团广州不动产债权投资计划”债权信息，该项目正处于主体工程建设阶段，项目建设方案符合绿色建筑评价标准二星要求，建设规划时充分考虑围护结构热工性能、节水器具用水效率、室内主要空气污染物浓度以及外窗气密性能等因素，以实现节能减排目标。

未来展望

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。长城人寿站在新的历史起点上，将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大、二十届二中全会和中央经济工作会议精神，坚决落实党中央各项工作部署，以“中国家庭保险服务商”为目标，坚定不移推动战略转型升级发展，坚持长期主义，努力为股东、客户、员工等利益相关方创造最大价值。

夯实公司治理，打造高质量发展基石。长城人寿始终坚持和践行依法合规经营理念，将不断加强新时代企业治理体系建设，持续提升合规管理和风险管理水平，推动公司治理更规范、法治保障更到位、内控体系更实效，在最大程度控制风险的同时，达到业绩、盈利的最大化，实现公司永续发展。

坚持以人为本，并肩开创更美好生活。长城人寿坚守“保险姓保”“保险为民”，回归保障本源，把增进人民福祉、提高人民生活品质作为出发点，构建家庭风险保障体系，为客户提供多元化“产品+服务”的综合解决方案；紧跟公司转型发展的步伐和节奏，加快高素质、复合型人才队伍建设，为实现战略目标提供人才支撑；积极开展各项公益志愿活动，热心回馈社会，传递温暖真情，促进社会和谐发展。

厚植生态底色，携手迈向可持续未来。长城人寿坚持负责任投资，积极推进绿色金融工作，将环境、社会 and 治理因素纳入投资决策，支持助力绿色环保产业发展；持续开展绿色办公、绿色建筑、绿色出行等绿色运营活动，加快绿色转型发展，以实际行动书写“绿色”答卷，助力实现人与自然和谐共生的现代化。

风帆正举，前路可期。展望未来，长城人寿将继续坚守“有长城，更保险”的大爱初心，紧跟监管“保险向善，金融为民”政策导向，坚定不移推进可持续发展，锐意进取，奋楫笃行，携手利益相关方共享效益、共创价值、共谋发展、共赢未来。

附录

关键绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
环境绩效				
天然气消耗量	立方米	15738.30	19099.40	20705.27
汽油使用量	升	4100.00	4830.00	5796.13
外购电力总量	万度	29.00	36.40	25.76
总用水量	吨	2818.6	3804.0	3626.0
人均用水量	吨/人	8.8	11.9	11.3
纸张消耗量	吨	-	-	26.25
人均纸张消耗量	吨/人	-	-	0.08
环保培训次数	次	0	0	1
环保培训人次	人次	0	0	70
环保培训时长	小时	0	0	3
社会绩效				
员工总数	人	2596	2254	2004
男性员工数	人	1020	843	803
女性员工数	人	1576	1411	1201
残障员工数	人	2	2	1
30 岁及以下员工数	人	462	269	264
30-39 岁员工数	人	1291	1057	946
40-49 岁员工数	人	723	760	661
50 岁及以上员工数	人	120	168	133
大专及以下员工数	人	775	570	382
本科员工数	人	1636	1499	1435
研究生员工数	人	185	185	187
女性管理者数	人	160	155	146
女性管理者比例	%	6	7	7
报告期内新增就业人数	人	446	277	179
代理人总数	人	13513	6549	3527

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
管理层薪酬 / 总员工薪酬	%	3.98	4.30	3.70
人均带薪休假天数	天	5.48	7.84	7.16
员工流失率	%	21	22	18
男性员工流失率	%	10	11	7
女性员工流失率	%	12	11	11
员工培训投入	万元	378	274	556
员工培训次数	次	102	90	153
员工培训人次	人次	22300	22000	22496
员工培训时长	小时 / 人均	40	40	41
办公安全投入	万元	107.73	141.00	65.00
安全事故数	件	0	0	0
工伤 / 亡人数	人	0	0	0
因工伤损失工作日数	天	0	0	0
受理客户投诉数	起	3084	4394	4321
客户投诉解决率	%	100	100	100
客户满意度	%	94.00	93.40	-
公益捐赠总额	万元	28.08	67.36	40.03
治理绩效				
保费收入	亿元	111.01	148.53	230.38
理赔总额	亿元	19.56	16.58	29.74
利润总额	亿元	1.24	1.00	-1.93
纳税总额	亿元	1.31	1.53	1.57
资产负债率	%	90.34	93.79	94.42
独立董事人数	人	5	5	5
独立董事占比	%	41.66	45.45	45.45
女性董事数量	人	2	2	2
女性董事占比	%	16.66	18.18	18.18
外部监事人数	人	2	2	2
外部监事占比	%	33.33	33.33	33.33

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
反腐败培训次数	次	3	1	5
反腐败培训人次	人次	2200	1800	2100
反腐败培训时长	小时 / 每次	2	1	8
反洗钱培训次数	次	21	15	28
反洗钱培训人次	人次	10891	11270	11082
反洗钱培训时长	小时	113.0	61.6	51.2
守法合规培训次数	次	28	15	20
守法合规培训人次	人次	14191	7849	13089
守法合规培训时长	小时	24	10	15
贪腐诉讼案件数量	起	0	0	0
因违反反腐政策而被处罚或解雇的员工人数	人	0	0	0
与腐败有关的罚款、处罚或和解成本	万元	0	0	0
反洗钱违规处罚总额	万元	0	0	0

指标索引

目录	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	页码	
报告导读	P1.1/P1.2/P1.3	/	3	
致利益相关方的一封信	P2.1/P2.2	/	5	
关于长城人寿	P4.1/P4.2/P4.3	/	7	
年度荣誉	/	/	9	
ESG 管理	G3.5/G3.6/G3.9	G1.4	11	
专题一：回归保险本源，融入国计民生	/	S5.2	15	
专题二：以家之名，“城”心保障	S4.1/S4.3	/	18	
服务者 共创客户价值	创新驱动，智享服务	V2.2/V2.4	/	25
	客户至上，悦享服务	S4.1	/	29
	责任引领，安享服务	S4.3/S4.5/S4.6	S4.2/G7.4	33
进取者 共谋基业长青	稳健发展，公司治理	G1.2/G1.6/G1.7/ G1.10	G2.1/G3.2/G7.2	39
	遵纪守法，合规经营	G1.3	/	43
	防患未然，风险管理	/	G2.1/G7.1/G7.4	45

目录	《中国企业社会责任报告指南 (CASS-ESG 5.0)》	《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》	页码	
赋能者 共促员工成长	合规雇用，保障权益	S1.1/S1.2/S1.3/ S1.4/S1.6/S1.7/ S1.8/S1.9	S1.1/S1.2	51
	尊重人才，助力发展	S2.1/S2.2/S2.3/ S2.4	S1.3/S2.1	53
	真情关爱，幸福队伍	S3.1/S3.5/S3.6/ S3.7	/	56
奉献者 共筑美好社会	教育振兴，点亮未来	V3.4/V3.5	S5.3/S5.4	61
	志愿服务，诠释奉献	/	S5.5	62
	灾害救助，共渡难关	/	/	62
守护者 共建美丽中国	管理先行，服务“双碳”	/	E4.4	65
	绿色运营，低碳转型	E2.14/E2.15	E1.2/E2.2/E4.4/E5.1/E5.2/E5.3	67
	绿色投资，零碳未来	V1.3	S5.1	69
未来展望	A1	/	71	
附录	关键绩效	E2.2/E2.5/E2.10/ E2.11/E5.6/E5.7/ E3.6/E3.8/S4.7/ S4.8/G1.1/G1.4/ G1.8/S1.5/S1.11/ S3.8/S3.10/S3.11/ S3.12/V3.2/V3.6/ V3.7/E1.3/E1.7/A2	E1.1/E2.1/ E3.1/E4.1/E4.4/S1.1/ S1.3/S1.4/S2.1/S5.4/ G6.1/G10.1/G11.1	73
	指标索引	A4	/	75
	意见反馈	A5	/	77

意见反馈

尊敬的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告，为更加深入了解您对长城人寿在 ESG 领域的期望和需求，持续改进公司 ESG 工作，提升公司 ESG 发展水平，我们真诚希望倾听您的意见和建议，恳请您协助完成意见反馈表！

① 您对长城人寿 ESG 报告的总体评价是

好 较好 一般 较差 差

② 您认为本报告能否反映公司对经济、环境及社会的重大影响

能 一般 不能 不了解

③ 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

好 较好 一般 较差 差

④ 您最满意本报告哪一方面？

⑤ 您希望进一步了解哪些信息？

⑥ 您对我们今后发布报告还有哪些建议？



扫码反馈意见



为亿万中国家庭构筑保险长城

长城人寿保险股份有限公司

地址：北京市西城区平安里西大街 31 号金融大厦

电话：010-59238888

传真：010-59238880

邮编：100035

报告出版的环境考虑

纸张：采用环保纸张印刷

油墨：采用环保油墨以减少空气污染



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating