



有长城 更保险

2025

长城人寿保险股份有限公司

环境、社会及治理 (ESG) 报告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE(ESG)REPORT



目录

CONTENTS

关于本报告	03
致利益相关方的一封信	05
关于长城人寿	07
2025·载誉前行	09
ESG 管理	11

专题一： 筑梦二十载，心安千万家	15
专题二： 服务新生态，乐享银龄梦	18



守护本源 01

力保基石稳固 23

完善治理，强化发展作用力	25
防范风险，提升经营强韧力	27
合规经营，筑牢规范保障力	34



守护价值 02

力保发展永续 39

科技变革，激发创新驱动力	41
臻于服务，释放专业竞争力	47
客户至上，凝聚权益保障力	53
协同共赢，凝聚合作向心力	57



守护绿色 03

力保生态久安 59

绿色金融，凸显专业引导力	61
低碳运营，提高资源续航力	64
气候应对，强化风险抵御力	66

2026·逐梦未来	85
附录	87



守护美好 04

力保同心共荣 67

成就员工，汇聚内部向心力	69
倾情奉献，扩大向善辐射力	79



关于本报告

本报告是长城人寿发布的第三份年度 ESG 报告。报告的时间跨度为 2025 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)、中国企业改革与发展研究会、责任云研究院《中国企业可持续发展报告指南 (CASS-ESG 6.0) 之保险业》、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。

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何意见或建议，您可按以下方式联系我们：

电话：010-59238888

邮编：100035

传真：010-59238880

地址：北京市西城区新街口北大街 3 号 4 层 401A、5 层 501-509、6 层 601-610



致利益相关方的一封信

霜风暗渡千山险，春水生时万木新。2025年，中国经济在复杂挑战中砥砺前行，圆满收官“十四五”规划关键之年，保险业转型成效持续显现，高质量发展格局加速成型。长城人寿紧跟时代步伐，凝心聚力、迎难而上，以守正创新深耕价值，圆满达成公司“四五”战略规划发展目标，交出一份稳健前行、担当有为的年度答卷。

2025年，我们提质增效，稳健经营。长城人寿以资本管理为核心，推动资产负债两端协同共进、平衡发展。负债端，产品结构全面升级，浮动收益类保费占比领先行业，科学管控负债成本，渠道转型提质增效，业务发展聚焦利润“三差”均衡；资产端，坚守“资本安全、收益安全”并重的投资理念，强化“固收打底+权益增强”的哑铃型配置策略，优化资产配置、拓展投资渠道，助力客户资产升值，为公司稳健运营与可持续发展筑牢根基。

党委书记 董事长

2025年，我们心系客户，心安为家。长城人寿在京发布《保险业高质量发展背景下的中国家庭风险保障体系白皮书》，以提升家庭风险认知与管理水平为切入点，锚定“心安为家”发展路径，创新构建“保心安、享心安、投心安”三维服务体系，将“为亿万中国家庭构筑保险长城”的崇高使命转化为可感知、可触达的实际行动。公司始终坚持以客户为中心，首创行业基于“家庭账户”模式的AI家服务体系，形成生态化、互动式、共享制的客户享权体系；推出“客户关爱计划”，主动识别并化解客户困难，以柔性服务传递“保险为民”的温度与责任。公司消保质量管理体系顺利通过GB/T19001-2016/ISO9001:2015认证，实现了消保管理与国际先进标准的深度接轨，为消费者权益保护筑牢了“标准化防火墙”。

2025年，我们服务社会，彰显担当。长城人寿坚定落实金融“五篇大文章”，持续优化风险保障服务，发挥保险资金耐心资本优势，服务新兴产业和未来产业，用实际行动支持国家战略。ESG报告升级为4.5星，创新举办金融街ESG主题集市，实现品牌传播和价值共创，让ESG理念触手可及，并成功入选“2025全球趋势案例”。同时，公司持续深耕社会责任，“萌芽100”爱心图书室已坚守16载，足迹遍布全国14个省市，捐建爱心图书室154座，累计捐赠全新图书超46万册，受益学生超46万人，以点滴善举浇筑社会大爱。

2025年，我们践行绿色，共筑共生。长城人寿坚守可持续发展理念，将绿色责任深度融入企业经营发展全过程，深耕绿色金融实践，把环境友好、低碳发展等理念融入投资决策与运营管理各环节。立足行业特性，积极探索绿色发展路径，推动绿色办公、低碳运营常态化，以务实举措践行企业环境责任，助力构建人与自然和谐共生的现代化发展格局，让绿色发展理念与企业高质量发展同频共振。

2025年，我们强基固本，合规经营。长城人寿在内控能力深化年的关键进程中，围绕“新国十条”重点任务、合规履职能力建设“内控操作风险一体化建设”等十大项目，持续增强制度、流程、系统的完备性与协调性，成功实现风险识别精准化、管控措施精细化、管理效能长效化。公司主体信用评级稳居AAA、IRR评级全年保持BBB，公司经营评价稳定在B级。公司合规管理体系顺利通过GB/T35770-2022及ISO37301:2021认证，风险管理、合规经营水平显著提升。

功不唐捐，玉汝于成。二十载栉风沐雨，长城人寿于行业浪潮中笃行致远，铸就稳健发展丰碑。2026年是公司“五五”战略开局之年，公司将深耕国家“十五五”保险业高质量发展蓝图，践行经济减震器与社会稳定器使命，以安全为基、变革为根、客户为本、数智为翼，全力打造特色鲜明、专业领先、品牌卓越的长城人寿！

关于长城人寿

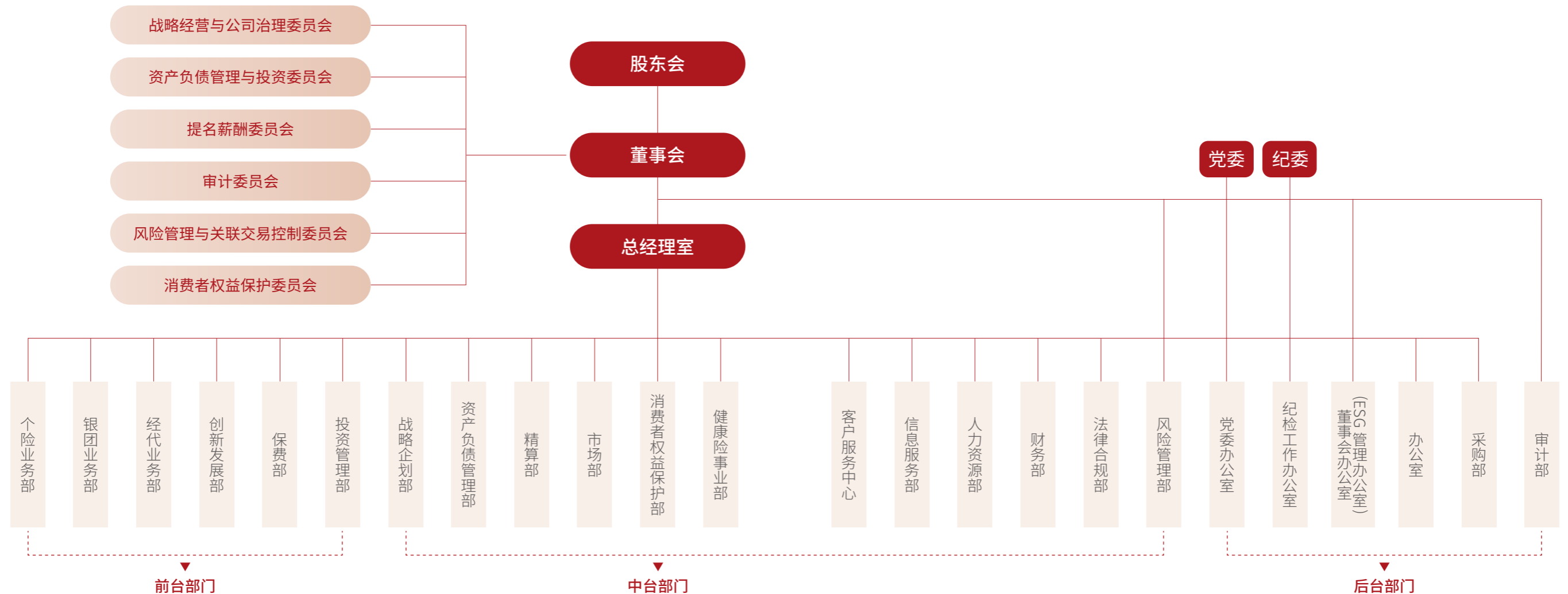
企业简介

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68.39亿元，总资产规模超1700亿元，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，70家三级机构，98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。2025年，公司原保险保费收入249亿元，全年实现盈利，公司业务结构不断优化，监管评价指标良好。

企业文化

- 使命**：为亿万中国家庭构筑保险长城
- 愿景**：做最值得托付的健康财富管理合作伙伴
- 价值观**：诚信 专业 进取 创新
- 经营理念**：依法合规 客户至上 价值优增 合作共赢

组织架构



2025·载誉前行

3月

长城人寿荣获第一届新华财经“合规团队金谏奖”



4月

长城人寿运营创新工作室荣获“北京市模范集体”称号



11月

长城人寿“数智融合核心平台”荣获证券之星“卓越金融科技奖”



11月

长城人寿《通过二级市场开展长期股权投资关联交易限额管理研究》课题入选《2025 金融行业关联交易治理发展报告》优秀课题



12月

长城人寿入选 2025 京津冀企业百强（第 119 名）及服务业企业百强（第 41 名）榜单



12月

长城人寿“数智融合核心平台”入选 2025 金龙·金融力量“金融‘五篇大文章’案例”



12月

长城人寿荣获金禧奖“卓越理赔服务保险公司”称号



12月

长城人寿“新一代反洗钱智能管理系统项目”荣膺“年度管理创新奖”



12月

长城人寿荣获 2025 年度中国保险鼎峰榜“风险减量卓越企业”称号



6月

长城人寿“数智融合核心平台”获评“保险业年度数字化转型典型案例”



11月

长城人寿荣获“2025 责任鲸牛奖之责任管理奖”

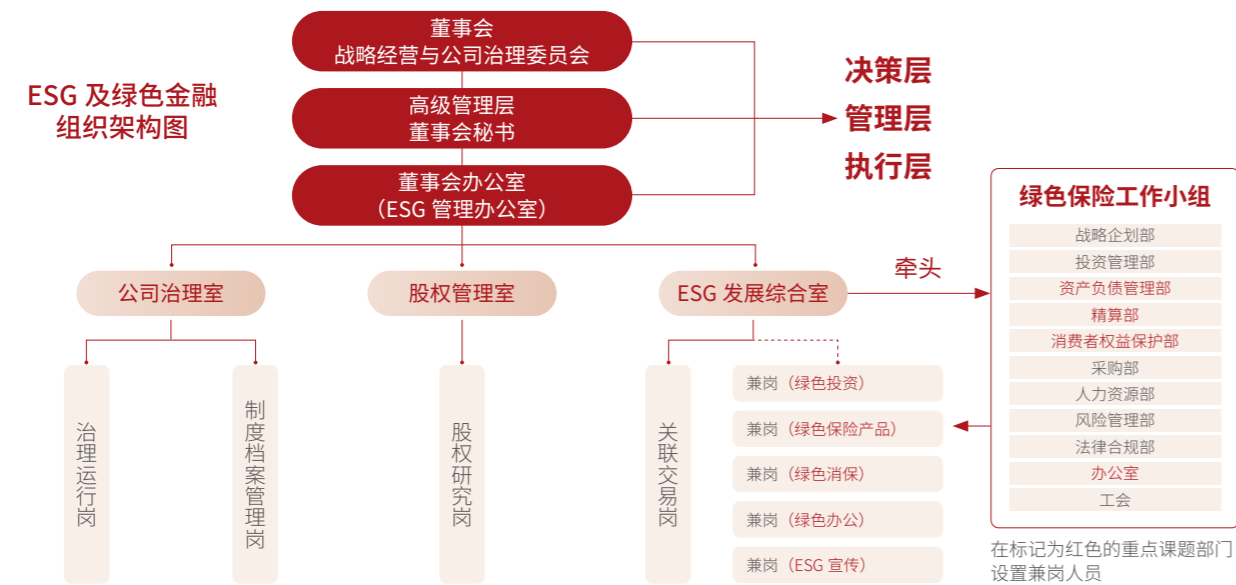


ESG 管理

长城人寿紧扣可持续发展要求，切实推进 ESG 管理各项工作，不断健全 ESG 治理架构，合理搭建实质性议题矩阵，积极构建与内外部利益相关方的常态化沟通机制。同时着力创新 ESG 实践与传播模式，精心开展各类 ESG 主题活动，全面推动 ESG 理念融入经营各环节，认真履行企业可持续发展使命，展现金融保险企业的责任担当与优质品牌形象。

完善 ESG 治理架构

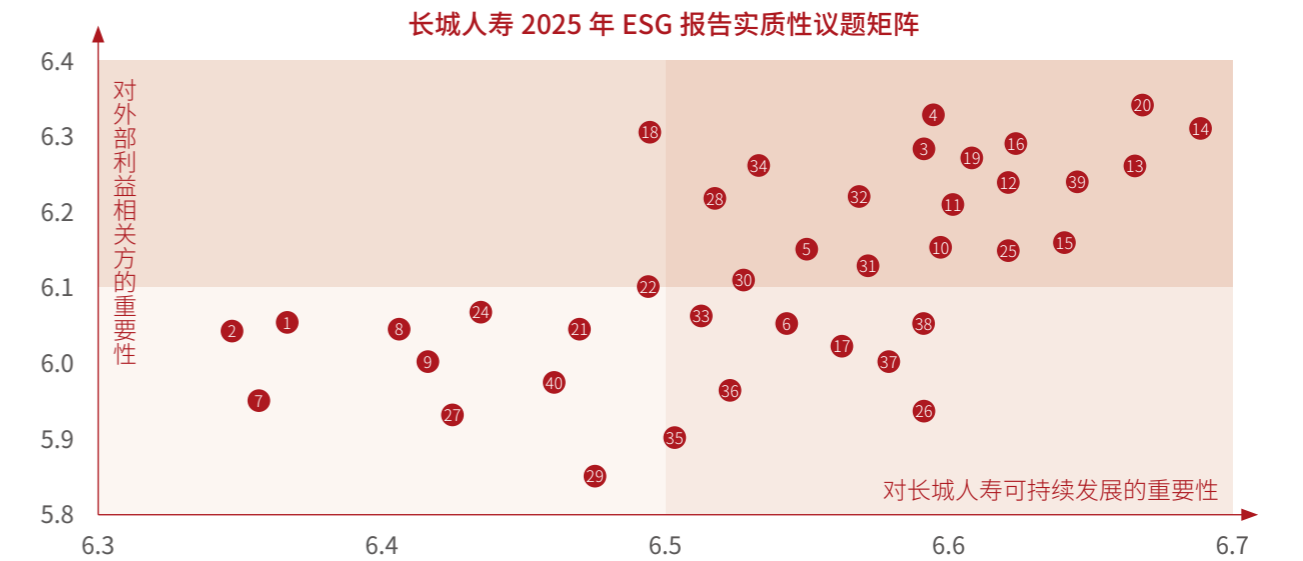
为深入践行可持续发展理念，长城人寿对标全球可持续发展前沿标准，结合自身保险经营实际，持续健全 ESG 治理体系，推动 ESG 工作规范化、常态化开展。公司构建清晰的三级治理架构，决策层由董事会战略经营与公司治理委员会担任，全面统筹 ESG 战略方向、审议重大决策；管理层以高级管理层董事会秘书为关键纽带，负责传达决策、协调资源，推动 ESG 理念融入运营各环节；执行层由董事会办公室牵头，下设 ESG 管理办公室合署办公，同步优化部门设置、增设相关兼岗，明确各岗位 ESG 职责并纳入考核，形成权责清晰、层层落实的 ESG 组织治理体系。



构建实质性议题矩阵

长城人寿重视实质性议题矩阵构建工作，立足政策研究与行业标杆对标，结合公司发展战略设计专项议题调研，广泛汇聚内外部利益相关方意见建议。基于调研成果梳理划定核心 ESG 议题，科学搭建实质性议题矩阵，清晰明确工作重心，为公司后续 ESG 资源统筹配置、工作落地推进提供科学且坚实的决策支撑。

- 搭建议题储备池**：综合分析国内外 ESG 发展宏观态势，深入研究国内外 ESG 相关政策导向及报告编制规范，借鉴标杆企业的优秀实践成果，结合公司自身发展战略与长远规划，系统收集并筛选出 40 项 ESG 相关议题，形成基础议题池。
- 确定议题优先级**：以问卷调查结果为核心依据，统筹考量公司面临的内外部发展形势与实际需求，科学明确各项实质性议题的优先排序。
- 绘制实质性议题矩阵**：围绕“对长城人寿可持续发展的重要程度”与“对外部利益相关方的重要程度”两大核心维度，对所有议题进行系统排序与分类，最终形成完整的实质性议题矩阵，清晰呈现议题重要性分布。
- 组织问卷调查**：设计实质性议题调研问卷，采用线上调研模式，面向内外部利益相关方广泛发放，邀请各方从自身视角出发，对各项议题的重要程度进行量化评分，全面收集反馈意见。



1 助力“双碳”	11 产品 / 服务创新	21 平等雇用	31 党建引领
2 应对气候变化	12 品质管理	22 民主管理	32 ESG 管理
3 绿色保险	13 客户服务	23 薪酬福利	33 董事会独立性
4 绿色投资	14 理赔服务	24 职业健康安全	34 公司治理
5 绿色办公	15 客户关爱	25 员工满意度	35 合规经营
6 绿色业务流程	16 客户满意度	26 职业发展与培训	36 风险管理
7 绿色建筑	17 应对客户投诉	27 员工关怀	37 信息安全透明
8 绿色出行	18 信息安全与隐私保护	28 教育公益	38 反商业贿赂及反腐败
9 绿色采购	19 负责任营销	29 志愿服务	39 反洗钱
10 环保公益	20 消费者权益保护	30 灾害救助	40 申诉与举报

加强利益相关方沟通

长城人寿立足 ESG 发展理念，深刻践行利益相关方协同发展责任，高度重视与内外部各利益相关方的有效沟通。公司积极构建常态化、多元化沟通体系，搭建便捷高效的沟通桥梁，主动对接各类利益相关方，精准捕捉各方诉求与发展期待，将沟通成果融入企业经营发展全过程，以诚信尽责的沟通态度回应各方关切，凝聚发展共识，夯实合作基础，推动实现企业与利益相关方共赢发展。

利益相关方	期望和诉求	主要回应方式
 政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> • 依法合规经营 • 服务国家战略 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 客户	<ul style="list-style-type: none"> • 丰富金融产品 • 提供优质服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 环境	<ul style="list-style-type: none"> • 发展绿色金融 • 践行绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 股东	<ul style="list-style-type: none"> • 合理收益回报 • 信息公开透明 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 强化风险防控
 员工	<ul style="list-style-type: none"> • 保障员工权益 • 薪酬福利待遇 • 职业健康与安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 职业培训与发展 • 关怀关爱员工 • 依法平等雇佣 • 筑牢安全底线 • 开展职业培训 • 畅通职业发展 • 帮扶困难员工
 社区	<ul style="list-style-type: none"> • 促进社区发展 • 实施公益帮扶 • 普及金融知识 	<ul style="list-style-type: none"> • 参与社区建设 • 开展慈善公益 • 金融知识科普

举办 ESG 主题活动

长城人寿积极创新 ESG 理念传播与落地形式，精心举办“金秋相守，心安为家” ESG 主题市集活动，以贴近民生的市集形式为载体，联动多方伙伴搭建互动平台。活动深度融合 ESG 三大核心维度，将抽象的可持续发展理念转化为可参与、可感知的实践体验，兼顾品牌传播、责任践行与利益相关方联动，有效扩大 ESG 理念覆盖面，彰显金融保险企业践行可持续发展的责任担当与品牌温度。



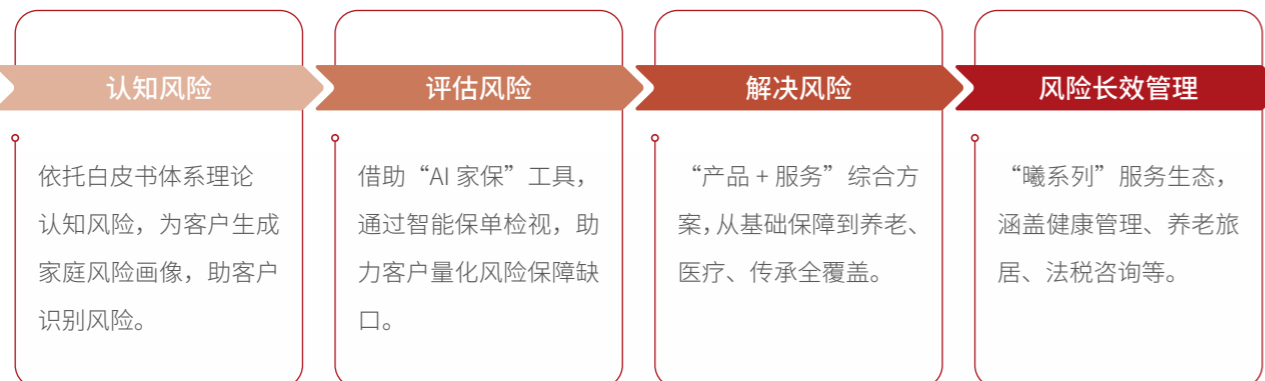
长城人寿 ESG 主题市集大合影

专题一 筑梦二十载，心安千万家

二十载栉风沐雨，从最初的保险产品提供者，到如今锚定“中国家庭风险保障服务商”的战略升级，长城人寿依托《保险业高质量发展背景下的中国家庭风险保障体系白皮书》，为新时代中国家庭的风险保障提供科学指南，以“心安为家”为内核的“五五”战略，将“为亿万中国家庭构筑保险长城”的使命，转化为可感知、可落地的 ESG 履责实践。

保心安，筑牢家庭保障防线

在“保心安”层面，长城人寿每两年发布《中国家庭风险保障体系白皮书》研究成果，持续追踪时代变局下家庭的风险认知和应对变化，依托专业理论成果指导实践落地。一方面推动销售模式转型升级，以客户家庭风险管理需求为导向开展服务，将适配的产品、适度的保障方案精准匹配给对应家庭，以实际行动践行“买对>买好”的理念；另一方面创新推出“长城 AI 家保”“家庭风险防御指数模型”“知客系统”等多项智能服务工具，协助客户精准识别风险、科学配置保险方案。



扫码了解购买的保险是否适合自己

享心安，暖心升级家庭权益服务

在“享心安”层面，长城人寿匠心构筑“AI 家”服务体系，推出“五曦”生态服务，深度整合健康管理、养老规划、生活服务优质资源，实现百项服务权益家庭共享；为非标体客户定制专属承保方案，让保障更具温度与包容性；依托官微平台实现保单借款、资金领取等业务实时到账，提升资金使用效率，精筑“三好”理赔服务体系，以“好专业·好便捷·好温馨”为三大支柱，实现重疾一日赔、赔款秒到账，以极致效率兑现服务承诺。

**理赔服务
应赔尽赔**

- 理赔获赔率：2025 年 99.18%
- 重疾一日赔、重疾先行赔

**保单服务
快捷高效**

- 保单服务时效：1.0039 天
- 理赔服务时效：1.19 天

**增值服务
温暖体贴**

- AI 家服务体系，具备“享权人群广、自主选择、期限长、种类丰富、家庭扩权、途径便捷”六大亮点
- 客户关爱计划，暖心举措守护客户权益

案例 | 长城人寿“理赔关爱金”首单落地 >>

在 2025 年“3·15 消费者权益保护月”期间，长城人寿创新推出的“理赔关爱金”服务迎来首个温情案例。面对山东客户伊女士的理赔申请，公司严守合规底线，通过“理赔关爱金”服务方式为客户提供最大化帮扶，以实际行动践行“金融为民”的服务理念，充分彰显保险服务的责任担当与民生温度。

小贴士

长城人寿理赔关爱金，是公司 2025 年面向客户推出的行业首创、制度化、人性化理赔创新服务，旨在突破传统理赔刚性条款限制，为传统保障未覆盖的特殊场景、特殊群体提供额外兜底式经济支持与人文关怀，把保险从“按条款赔付”升级为“有温度的动态守护”，是长城人寿落实“金融为民”、践行保险普惠与社会责任的核心举措。

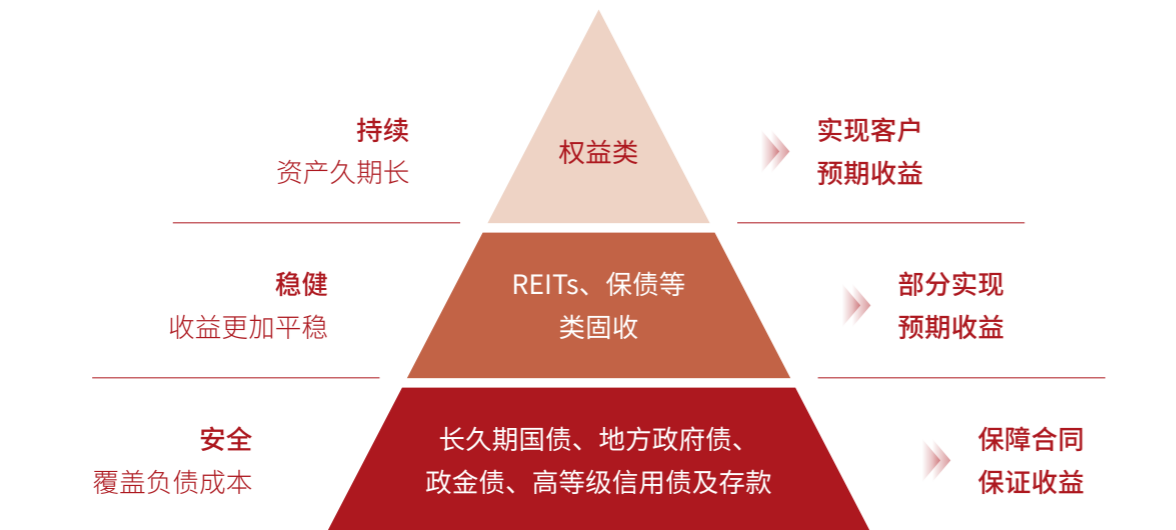
投心安，打造稳健财富基石

在“投心安”层面，长城人寿作为国资控股的全国性人寿保险公司，始终锚定资产负债管理核心，坚守“长线长谋，长钱长投，长线长留”投资理念，持续打造长期稳健的资产配置组合。在推进保险资金运用落实高质量发展目标过程中，时刻牢记长周期负债型资金约束，践行负责任投资；持续强化资产负债联动管理，守牢风险管理底线；统筹战略、战术配置协同发力，保障投资安全稳健。

保险负债长期性是寿险投资的根基



金字塔资产配置结构确保稳健增值



专题二 服务新生态，乐享银龄梦

开发旅居养老市场，因地制宜发展康养旅居等新业态，推动旅居养老目的地建设。

——2025年1月7日《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》

长城人寿始终坚持以客户为中心，拓展优质养老服务资源供给，升级完成曦园养老服务体系，打造以“双园养老、四居享老、六师护老、N地游老”为核心的多维服务体系，通过资源整合、场景创新、服务深化三大路径，形成“旅居+康养+智慧+人文”四维一体的养老新范式，为现代家庭养老难题提供温暖解决方案。

曦园养老

长城人寿“五曦服务体系”中专注于居家适老、旅居享老与长居颐养综合性养老解决方案，致力于为客户提供“四季可游、多地可居、医养结合、智慧相伴”的高品质养老生活方式。乐居项目在全国多地合作国际标准的颐养社会及度假式养老基地，满足客户及其家庭养老养生、休闲度假、文化体验等多方面需求，为客户解锁多元养老生活体验之旅。

N地游老——畅游全国，旅居颐养

长城人寿与同程旅行达成深度合作，构建遍布全国的高品质旅居机构服务网络。目前，长城人寿在苏州、青岛、杭州、黄山、武夷山等全国38个热门地区提供优质旅居项目，精选超50家口碑旅居机构，场景多元丰富，涵盖度假酒店、康养社区、艺术栖居地、温泉疗愈酒店等多种形式，可充分满足老年群体多样化、个性化的旅居康养需求。



长城人寿持续创新旅居产品设计，通过整合季节特点与地域文化，精心打造四季主题旅居线路，并推出系列主题化旅居套餐，赢得了客户的广泛好评；依托旗下多个康养基地的医疗健康管理资源，为客户提供健康评估、康复理疗及中医体质辨识等专业服务，部分基地还配备一级医院或与三甲医院合作开通绿色就医通道，将健康管理嵌入旅居全程，打造高品质的“医疗+旅居”康养新模式。

* 平台开放的旅居基地以申请服务时最新手册提供为准

双园养老——双轨照护，安心长居

长城人寿围绕 CCRC 机构及专业性护理院两大不同需求载体打造机构养老服务体系，秉持严选标准，与多家高端养老服务品牌建立直签合作关系，从源头保障服务品质。目前首批康养服务已落地全国 14 个重点城市，累计签约 27 家品牌康养机构，致力于为客户提供专业、可信赖的高品质康养照护服务。



刚需护理

护理型养老机构

养老“特需”

CCRC 养老社区

护理之家 | 医养护失能长照机构



颐养公寓 | 面向高龄自理长者



活力公寓 | 面向低龄健康长者



旅居公寓 | 支持候鸟式养老



长城人寿合作养老机构——中城·悠山湖畔国际颐养社区

养老管家——一人专管，全程相伴

长城人寿拥有专业的综合养老管家，基于活力长者与失能失智 / 半失能长者的差异化需求，从生活、健康、心理、经济四大维度全面了解客户情况，形成个性化评估报告，持续跟进后续长居机构入住协调、旅居基地预订协调等对接服务，细致照护老人的饮食禁忌与行程节奏，从需求评估、行程规划到落地执行、售后跟踪全程无缝衔接，全方位照顾老人需求。

案例 | 活力长者旅居协调 —— 厦门无忧行 >>

Z 女士想带父母赴厦旅居，因老人独自先行、自己后期会合，担忧行程、住宿等问题，委托养老管家全程对接。管家第一时间从生活、健康维度评估需求，结合老人饮食忌生冷、腿脚不便的特点，定制慢节奏 5 日旅居方案，争取到清明假期专属住宿优惠，分两单预订兼顾行程差异，还贴心标注景点出行、用药提醒等细节。入住当晚老人反馈房型不适，管家 10 分钟内协调完成换房，全程跟进行程体验，让 Z 女士省心，二老舒心。

云居服务——云端守护，居家无忧

长城人寿联合国内头部智慧居家养老服务企业，打造集智能物联网设备、智慧监护数据大平台、专业团队上门照护服务于一体的智慧居家养老整体解决方案。全面覆盖低中高三个年龄层强能、失能 / 半失能以及失智老年客群，打造涵盖生活支持、风险防范、健康养护、就医支持、专业照护、文化娱乐以及心理慰藉三大维度七大类型的服务体系。曦园云居体系由云居管家、云居守护、云居智能三部分有机结合而成。

案例 | 独居长者居家守护 —— 智能监测暖相伴 >>

独居的 L 老先生家中人体活动感知仪触发无人告警，养老管家立即致电未果，火速联系家属核实情况，得知老人突发身体不适住院后，持续跟进关怀。一周后致电了解出院进展，春节前夕再次送上祝福并叮嘱注意事项，以全周期的贴心跟踪，为独居长者筑牢安全守护屏障，让家属安心。

01

守护本源 力保基石稳固

长城人寿以完善治理为根基、防范风险为关键、合规经营为保障，构建“治理 + 风险 + 合规”三位一体的责任落实体系，持续提升经营质效与抗风险能力，为公司长远发展筑牢坚实基础。

我们的目标



我们的实践

- | | |
|--------------|----|
| 完善治理，强化发展作用力 | 25 |
| 防范风险，提升经营强韧力 | 27 |
| 合规经营，筑牢规范保障力 | 34 |

完善治理，强化发展作用力

长城人寿坚守合规经营、稳健发展的理念，以党建引领发展方向，持续优化公司治理架构，不断深化信息披露工作，全方位夯实经营发展根基，切实维护各方利益相关者权益，推动公司高质量发展。

深化党建引领

长城人寿始终坚持和加强党的全面领导，明确党组织在公司治理结构中的法定地位，不断强化思想建设、组织建设、严肃党纪教育，推动党建工作与公司经营深度融合，将党的政治优势、组织优势转化为公司的治理优势、发展优势。

筑牢思想根基，强化政治引领

严格落实“第一议题”和党委理论学习中心组学习制度，全年开展党委理论学习12次、理论研讨4次；深入开展中央八项规定精神学习教育，组织相关集中学习5次、专题研讨2次，购置党建学习书籍150余本；坚持党管意识形态，制定年度工作要点，定期分析总结工作，依托长城学院、长城资讯等平台强化宣传引导。

夯实组织基础，建强战斗堡垒

发挥党委核心作用，全年召开党委会23次，严格落实“三重一大”前置审议，完成班子民主生活会、干部考核测评及近60人次党群评优；推进基层党组织标准化建设，完成6个党组织换届增补、2家党组织成立工作，落实“三会一课”“三评一考”，组织党务培训提升基层能力。

坚持党管人才，建强骨干队伍

完善选人用人机制，落实A类以上干部调整党委集体决策，强化绩效考核结果应用；围绕“六大能力”建设优化人才体系，开展多类培训项目，构建新时代干部胜任力模型；紧贴经营需求提升人才质量，推进绩差机构撤并。

从严廉政建设，涵养清风正气

打造清廉金融文化，制定专项方案，召开2次警示教育大会，开展廉洁提醒、案例通报及专项整治，组织干部签署廉洁承诺书；推进全面从严治党，从严管理“关键少数”，加强干部出国管理，完善监察档案，整治违规吃喝问题；强化监督督导，落实“一岗双责”，加大“三重一大”监督力度，开展车辆、经费等专项检查，对苗头性问题早发现早处置。



2025年8月，长城人寿陕西分公司党支部联合工会开展主题党日活动，组织全体内勤员工观看爱国主义题材影片《南京照相馆》



2025年9月，长城人寿四川分公司党总支组织党员干部开展《东极岛》观影活动



2025年9月，长城人寿河北分公司党支部开展华北军区烈士陵园参观学习主题党日活动

优化治理架构

长城人寿严格遵循《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，制定并完善《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》等内部制度，公司董事会切实履行职责，全力保障股东会正常召开和依法行使职权，构建起规范、稳健的公司治理架构，不断提高治理的规范性和有效性，持续为股东创造价值 and 回报，为公司高质量发展筑牢根基。

2025 年

独立董事人数	占比	女性董事人数	占比
5 人	55.56 %	2 人	22.22 %

深化信息披露

长城人寿持续深化信息披露工作，以规范化、全维度、透明化的披露体系保障各利益相关方知情权。公司制定并遵循《信息披露工作手册》，明确披露全流程规范，按时公开经审计的年度财务、偿付能力、重大关联交易等法定信息，全环节披露产品服务、消保、理赔等关键信息，同时积极拓展专项信息沟通维度，定期编制发布 ESG 报告，系统披露公司治理、社会责任、环境责任等方面的理念与实践，全方位保障信息公开透明，切实维护利益相关方权益，提升公司公信力。

防范风险，提升经营强韧力

长城人寿持续构建并完善与战略目标及业务规模相匹配的全面风险管理体系，致力于提升风险预见、应对与化解能力，确保在复杂多变的市场环境中保持经营韧性与发展定力。

健全风控体系

长城人寿将风险管理深度融入经营发展全流程，健全三道风险防线，落地偿二代风险管理要求，完善体制机制与信息化建设，强化风控队伍培育和文化建设，形成全维度、系统化的全面风险管理体系，为公司稳健经营筑牢风控屏障。2025 年，公司未发生重大风险事件。

健全风控架构与三道防线

搭建层级清晰的风险管理架构，设立由业务条线、风险管理部、审计部分别构成的三道风险防线，实现风险源头防控、统筹管理、独立监督的全流程闭环管控。

落地偿二代全品类风控体系

按偿二代要求，对七大核心风险明确专属牵头管理人和牵头部门，各职能部门、分支机构及子公司协同配合，实现风险归口管理、全品类覆盖。

推动风控与经营深度融合

将风险管理前置嵌入经营管理，通过前置计划管理规避风险提级因素，精细化分析业务指标并明确整改方向，把监管评级指标纳入年度考核并实施月度追踪。

升级风控体制机制建设

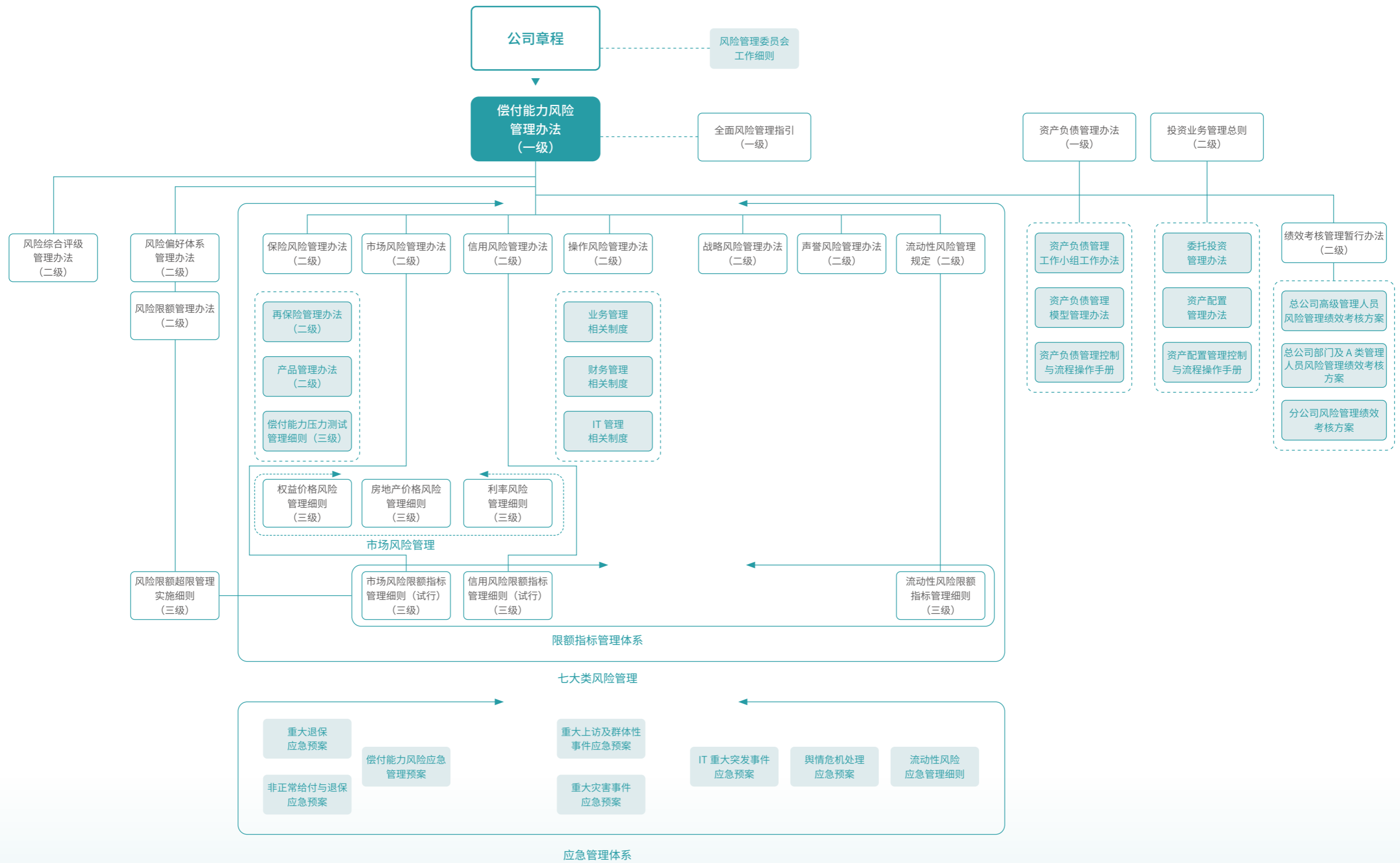
开展内控和操作风险管理体系建设，全面梳理优化内控流程、完善风险控制矩阵；对标监管新规修订操作风险相关制度，优化管理工具；更新风险偏好管理核心制度，完善全流程管理机制。

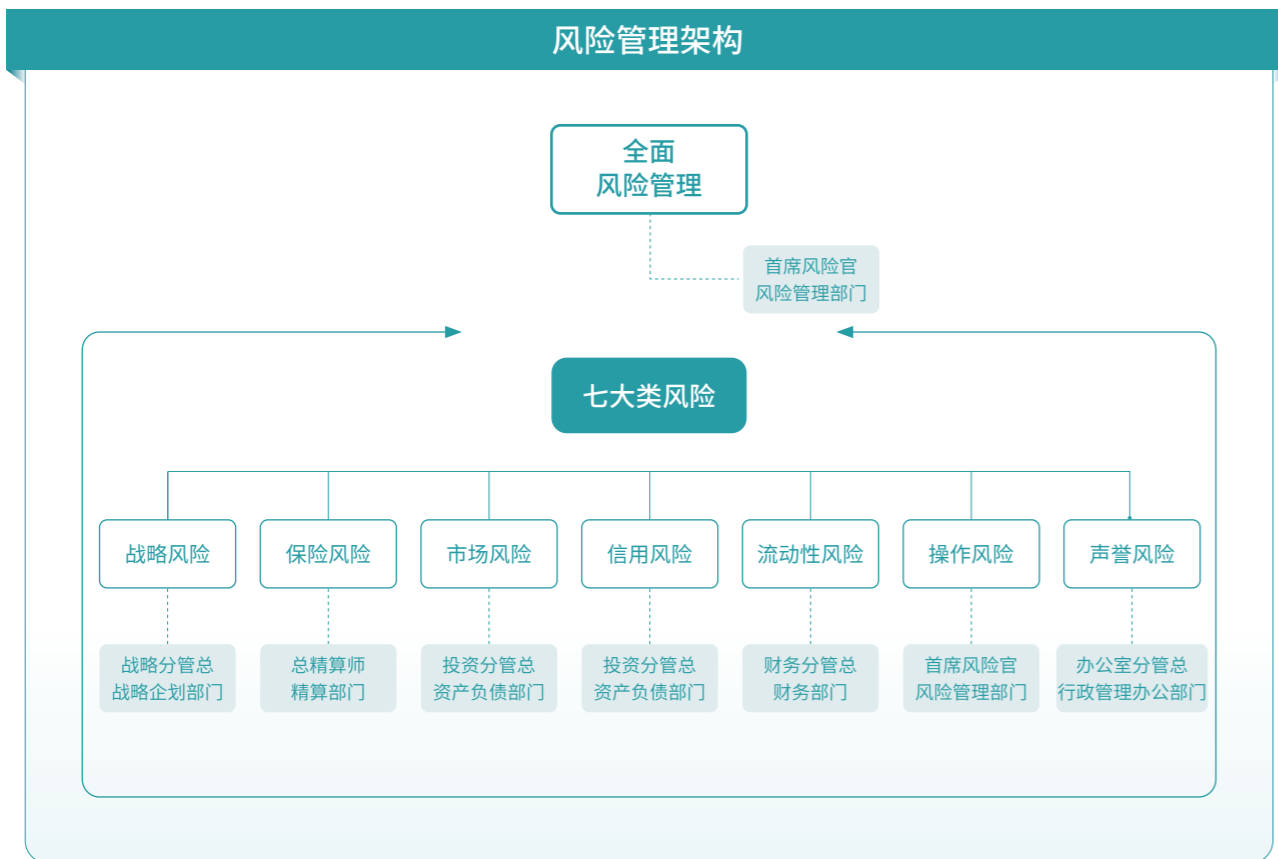
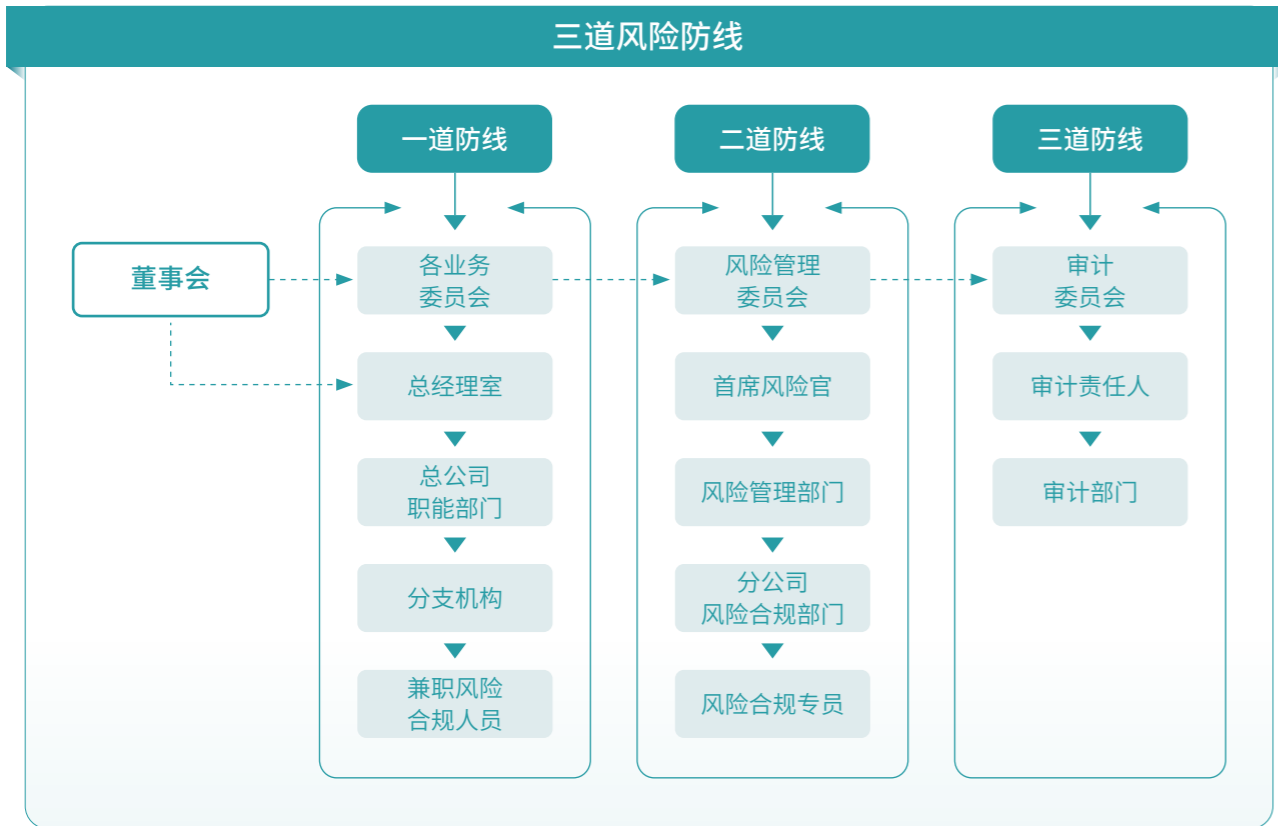
强化风控信息化赋能

完成风险管理系统指标体系更新与功能优化，落地操作风险管理新系统建设，实现多系统数据统一管理、自动化处理、差异化审批，提升风控效率与精准度。

培育专业风控队伍与文化

组建专业风控团队，通过内外培训提升总分公司风控人员专业能力；上线风控系列必修课程、组织全员学习考核，健全风控专题会议机制，推动风险管理理念全员落地。





规范关联交易

长城人寿严格遵守关联交易监管规定，将关联交易管理作为风险防控的重要环节，制定《长城人寿保险股份有限公司关联交易管理办法》《长城人寿保险股份有限公司关联交易管理办法实施细则》，完善关联方识别、交易审批、报告披露全流程管理，同时推进关联交易管理系统智能化升级，实现线上化管理、自动化报送与动态监测预警，以制度规范+科技赋能实现关联交易程序合规、披露透明，全程筑牢利益冲突防范防线。

2025年，长城人寿持续强化关联交易的系统化建设工作，成功完成关联交易系统二期的落地。该系统全面契合EAST2.0监管规定的相关要求，达成了一套关联交易数据的双向标准化监管报送，确保了全年四次关联交易季度数据以及EAST2.0全年和历史数据的报送工作达成。



严防洗钱风险

长城人寿构建起完善的反洗钱内控体系，搭建权责清晰的管理架构，以科技赋能打造新一代反洗钱管理系统，严格履行法定核心义务，创新开展反洗钱宣传与文化建设，2025年，全年未发生洗钱风险事件。

2025年

反洗钱培训次数	培训人次	向中国反洗钱监测分析中心上报
29 次	8463 人次	18 份大额交易报告 177 份可疑交易报告线索

健全反洗钱管理体系

构建完善的反洗钱组织架构与制度体系，在组织架构上，明确董事会承担洗钱风险管理最终责任，搭建起由董事会、高级管理层、反洗钱管理部门、各业务部门及分支机构等组成的洗钱风险管理架构；在制度建设上，将洗钱风险单独列为一级风险纳入全面风险管理体系，制定并落地涵盖客户身份识别、交易报告、风险评估、合规检查、培训宣传等反洗钱全流程的15项专项制度，形成覆盖监管要求、贴合公司实际的反洗钱内控制度体系。

打造反洗钱管理平台

上线新一代反洗钱业务管理系统，实现客户全生命周期尽调、风险可视化、模型灵活配置等六大创新功能，推动反洗钱从被动合规向主动治理转变。

开展反洗钱主题宣传

以“新法护航，智守底线”为主题，以“质量月”活动为契机，开展多层次、多形式的反洗钱宣传，通过原创歌曲《守护者》、书画作品、短视频等创新载体，普及反洗钱知识，提升员工与社会公众的反洗钱意识。

深化反洗钱文化建设

以“内控能力深化年”为抓手，系统性开展反洗钱培训，对外选派骨干参加监管及行业机构专项培训，对内通过网络学院必修课程、全员学习测试等形式，覆盖专兼职合规人员。



长城人寿反洗钱原创歌曲《守护者》

荣誉



2025年12月，长城人寿“新一代反洗钱智能管理系统项目”荣膺“年度管理创新奖”

荣誉



2025年12月，长城人寿“新一代反洗钱智能管理系统项目”荣获2025年度中国保险鼎峰榜“风险减量卓越企业”称号

合规经营，筑牢规范保障力

长城人寿始终坚守合规经营底线、恪守商业道德准则，完善合规管理体系，扎实推进反贪腐工作，将合规要求深度融入发展战略与日常运营，持续提升依法合规经营水平，着力打造合规诚信的企业标杆。

加强合规建设

长城人寿将合规文化置于企业文化的核心位置，构建从理念到实践、从组织到工具、从制度到能力的全方位、深层次合规管理体系，多渠道、多层次传导合规理念，将合规要求深度融入企业血脉，使合规意识成为全体员工的自觉行动和职业操守。

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 2025 年年末，总公司各部门兼职合规人员共计 26 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；各部门均配备兼职合规岗位，落实监管部门及总、分公司下达的涉及本条线、本部门的合规工作任务。截至 2025 年年末，分公司风险合规专职人员 31 人、三级机构专职合规人员 55 人、三级机构及各分公司各部门兼职合规人员共计 140 人。

守法合规制度体系建设

- **动态优化，完善制度架构：**依据《金融机构合规管理办法》等监管要求，及时更新《制度管理办法》并严格执行，持续开展总公司与分公司层面的制度梳理与“废、改、立”工作，不断优化制度体系的完备性与适用性。
- **智能驱动，提升管理效能：**启动建设智能化制度管理系统，以期实现制度管理的自动化、移动化、智能化、流程化及知识化，有效推动智能型外规内化，并精准落实新规及相关解读文件的培训测试。
- **严谨评审，筑牢合规防线：**建立严格的制度发布前评审机制，由法律合规部牵头，负责审查制度的架构设计与合法合规性；风险管理部同步审核流程的健全性以及风险控制措施的准确性，从源头保障制度质量。
- **分类分级，动态管理制度：**将公司制度分为公司治理、产品精算管理、运营管理、财务管理、风险管理等十三类，并细分为一级、二级、三级共三个层级，形成结构清晰、职责明确的制度网络。截至 2025 年末，公司有效制度共计 441 个，其中一级制度 21 个、二级制度 115 个、三级制度 305 个；2025 年，公司共发布制度 140 个，新增制度 30 个，修订制度 110 个，废止 101 个。

荣誉



长城人寿获得**合规管理体系认证**



2025 年 8 月，长城人寿青岛分公司召开“合规管理履职能力建设”工作推进会



2025 年 10 月，长城人寿青岛分公司开展系列合规宣教活动

恪守商业道德

长城人寿秉持对腐败和商业贿赂“零容忍”的态度，认真落实《反商业贿赂管理规定》及《举报处理工作办法（2021版）》，建立健全反腐败与反商业贿赂管理体系，持续厚植清廉金融文化，规范商业行为，保障公平诚信的市场环境。2025年，公司未发生实质性的腐败及商业贿赂等风险事件。

构建反腐制度体系

制定并严格执行《长城人寿管理干部“十不准”》等廉洁从业规范文件，明确行为禁区；编制完成《反贿赂与反舞弊合规指引》，指导反腐败反商业贿赂工作及风险的有效防范；设立纪检监察举报电话和邮箱，建立规范的举报受理与处置流程；通过节前廉政提醒、差异化谈心谈话等方式，实现监督提醒100%全覆盖，抓早抓小、防微杜渐。

深化廉洁文化浸润

定期组织党员干部赴警示教育基地参观学习，以案为鉴，2025年，组织4次在京党员到北京市警示教育基地参观学习；将廉洁要求纳入员工日常管理与考核，倡导廉洁家风建设；通过多层次、差异化的廉洁教育与文化宣导活动，推动“廉洁是底线”的意识内化于心、外化于行。



2025年2月，长城人寿组织党员干部赴北京市全面从严治党警示教育基地参观学习

案例 | 长城人寿苏州中支开展廉政教育主题活动 >>

2025年5月，长城人寿苏州中支组织党员干部前往苏州干部政德教育基地况公祠，开展廉政教育主题活动，通过现场讲解、观看影像资料，深入学习明代清官况钟主政苏州十三载“为政以德”“三离三留”的佳话，及其“秉心方直、律己清严”“不带江南一寸绵”的清廉品格，以“实景课堂”形式，实现文化浸润与党性教育的融合，引导党员干部鉴往知来，牢记初心，在工作中心存敬畏、坚守廉洁底线。



长城人寿苏州中支开展廉政教育主题活动

案例 | 长城人寿青岛分公司开展廉洁教育活动 >>

2025年7月，长城人寿青岛分公司组织党员、积极分子及团干部前往青岛市企业廉洁教育馆开展廉洁教育主题活动，参观“清风溯源”“警钟长鸣”等展区，结合正面典范与反面案例的对比学习，引导员工深入反思。同时，围绕“保险行业如何坚守廉洁底线”展开讨论，强化规矩意识，为公司发展注入“廉动力”。



长城人寿青岛分公司开展廉洁教育活动

02

守护价值 力保发展永续

长城人寿坚守客户为本，以创新驱动服务迭代升级，以优质服务筑牢体验根基，以责任担当保障客户权益，以开放姿态推进行业合作，以革新之力、匠心之服务与尽责之心，持续赢得客户信赖与行业认可。

我们的目标



我们的实践

- 科技变革，激发创新驱动力 41
- 臻于服务，释放专业竞争力 47
- 客户至上，凝聚权益保障力 53
- 协同共赢，凝聚合作向心力 57

科技变革，激发创新驱动力

长城人寿以系统化创新驱动高质量发展，聚焦养老、普惠与家庭保障核心领域精准发力，通过生态搭建与模式升级优化体验，以数智化转型赋能全业务链条，树立行业创新发展标杆。

完善创新机制

长城人寿以构建系统化、全流程创新制度体系为核心，全面完善创新机制、夯实创新基础，为各项创新工作有序开展提供坚实保障。

核心制度支撑

发布《长城人寿保险股份有限公司创新管理办法（2025版）》，明确创新定义、要求、原则、类型及全流程管理规范，适用于总公司及各分支机构，统一创新工作标准。

健全组织架构

建立由公司管理层组成的创新项目管理领导小组（决策机构），相关职能部门按创新类型分工负责审核、支持等工作，各级分支机构配合推进本机构创新工作，形成上下联动、跨部门协同的组织架构。

明确创新规范

创新项目需满足自主原创、多部门协同、可推广复制三大基本要求，遵循战略性、效益性、共赢性、前瞻性、开放性五大原则，确保创新成果与公司发展战略深度契合；划分涵盖课题研究创新、科技创新、管理创新、降本增效创新、产品创新、销售创新、服务创新、资产负债模式创新及创新建议九大类别，全面覆盖经营管理与客户服务各领域。

规范流程管理

明确个人、项目小组及分支机构的创新项目申报主体资格，区分需预算支持与无需预算支持的申报流程，规范《创新项目计划书》《创新建议书》提交要求与备案程序，同时明确项目退出、预算调整的审批流程，确保管理有序规范。

完善激励机制

实行项目经理负责制，要求项目按月报备进展情况；设立年度创新奖项（一等奖、二等奖、三等奖等），从战略契合度、创新性、项目价值等维度评价，给予获奖人员荣誉与现金奖励，同时将创新成果与年度考核加分、个人晋升挂钩，激发全员创新动力。

践行产品创新

长城人寿锚定养老金融与普惠金融等核心领域，紧扣家庭保障需求，通过构建多元产品矩阵、落地惠民试点项目、打造行业首创功能，实现产品功能与市场需求的精准匹配，助力公司高质量发展。

深耕养老金融

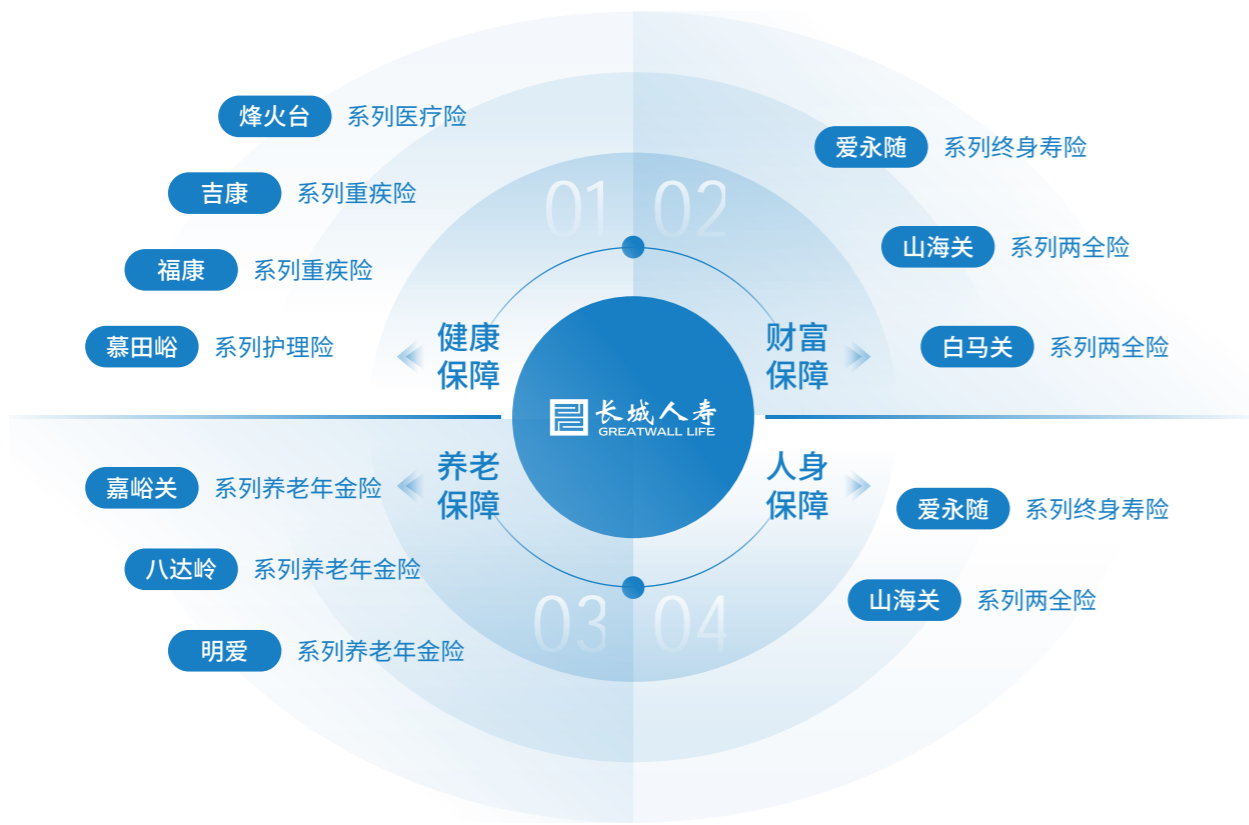
围绕中国家庭风险保障体系，打造涵盖年金、两全、分红、万能等类别的功能性商保年金矩阵，实现产品与分红、万能、投连产品转型的深度融合；开发符合监管要求的个人养老金产品，推进存量产品变更备案，完善商保年金产品概念与业务场景。

发力普惠金融

参与“医保+商保”清分结算试点项目，推出直赔产品与好药无忧保产品，推进健康险业务转型；聚焦老年人、残疾人、乡村人口、个体工商户、小微企业、新市民与新业态从业人员、妇女“两癌”险享受人群等8类弱势群体保障需求，优化承保流程、降低投保门槛，推出适配的健康险、意外险、人寿保险、年金保险等产品，践行共赢性原则。

聚焦家庭属性

围绕家庭属性创新产品功能，推出双投双被、家庭账户抵交保费、家庭保单优惠费率等特色服务，实现年金计划、分红分配灵活调整，推出无创无检测优选费率产品，多项功能属行业首创。



案例 | 长城人寿推出“好药无忧保”，以医保数据赋能，破解带病体特药保障难题 >>

为破解慢性病人“买保险难”、特效药“用药贵”的痛点，2025年，长城人寿创新推出“烽火台好药无忧保医疗保险”，依托医保数据赋能，保障核心精准聚焦552种院外特效药，并提供用药垫付、配送等全流程服务，有效弥补了传统医疗险在特药保障上的不足，为广泛人群提供大病用药的关键财务支持，是保险服务参与构建多层次医疗保障体系的重要实践。

驱动服务创新

长城人寿通过聚焦多元需求搭建特色服务生态、升级服务模式构建全流程风险管理体系、发力数智创新赋能服务升级，多维度推进服务创新，全面提升服务质量与专业水平。

服务内容创新

搭建“曦”系列跨领域生态服务体系，打造“重疾一日赔”“重疾先行赔”等特色服务，构建长居养老、旅居养老、居家适老三大养老服务生态，提供个性化养老管家服务；旅居养老覆盖38+热门地区、50+精选机构，长居养老覆盖10+省市30+项目，居家适老融入智慧养老设备与适老化改造服务，全方位满足老年群体多样化养老需求。

服务模式升级

独家发布《保险业高质量发展背景下的中国家庭风险保障体系白皮书》，建立“认知—评估—解决—长效管理”全流程家庭风险管理模式，创新推行FBS家庭需求导向顾问式销售模式，构建“产品+服务”“产服一体化”“服销一体化”协同服务模式。

服务宣传创新

围绕消费者权益保护、反金融欺诈等主题，开展线上线下宣传活动，通过“五进”宣讲、新媒体平台推送等方式，扩大宣传覆盖面与影响力，有效提升普惠人群的金融知识水平与风险防范意识。

数智服务创新

自研AI家保智能系统，上线知客智能平台，首创家庭风险防御指数模型，以数字化工具精准赋能家庭风险评估与保障方案定制。

案例 | 多维赋能，守护银龄美好生活 >>

面对我国老年人口突破3亿后的养老金融需求热潮，长城人寿将养老金融服务升级纳入战略核心，积极落实监管政策要求，推出嘉峪关福寿版、安康版（分红型）等养老年金产品，精准匹配老与养老群体需求；创新推出“养老量化配置服务”体系，2025年为14个省份近2.6万名居民提供专业养老规划，出具2.7万份养老金缺口测算报告，助力3186名客户搭建养老第三支柱，累计实现保费2.14亿余元。同时，延伸服务边界打造曦园云居智慧居家养老服务，通过多元智慧守护方案及设备，为2040户家庭提供全场景居家保障，以“产品+服务+智慧赋能”模式，全方位提升养老金融服务品质。



长城人寿开展养老金量化配置暨服务推广活动

数字化建设

长城人寿响应“数字中国”战略，以科技创新为引擎推进数智化转型，搭建核心平台，落地 AI 大模型等技术，赋能业务全链条，持续升级客户体验，强化风控安全，推动公司高质量发展迈上新台阶。

夯实转型底座

构建“1+1+2+N”数据体系，推进数智核心、数据中台、智能中台建设，打通 38 个系统数据，建成 13 大主题域公共数据模型；落地 AI 大模型于客户洞察、合规审核等多场景，开发智能陪练、AI 客服助手等工具；推进统一营销平台、SCRM 项目，搭建个人养老金交易平台，完成 I17 项目 LIIT 一体化平台及周边系统改造。

赋能业务链条

融入家庭保障产品体系与服务流程，生成个性化保障报告及产品推荐；2025 年开发产品 75 款，受理业务需求 1104 项，提速产品创新；赋能代理人工作，打造智能营销与服务工具；优化两核风控，构建全流程闭环体系，升级智能审计、反洗钱等系统，提升风控精准度与业务效率。

客户服务升级

以 AI 技术推动客服升级，实现全天候 1 秒智能文本回复、全量会话质检；首创医疗材料 AI 结构化分解；搭建智能共享服务平台，以智能外呼赋能灵活保单回访，缩短服务时效，大幅提升客户满意度。

构建业务系统

新建个养业务平台、个养报送平台，改造现有核心业务系统和业务流程，为个人养老金业务开展提供坚实技术支撑；在 CRM 系统推进标准化普惠标签设置，构建统一规范的普惠客群标签体系，依托大数据应用深化数字化转型，为客户需求洞察与销售支持提供技术赋能。

荣誉



“数智融合核心平台”在清华大学五道口金融学院《清华金融评论》主办的 2025 中国保险竞争力评选中，获评“保险业年度数字化转型典型案例”

荣誉



“数智融合核心平台”凭借践行金融“五篇大文章”及赋能家庭保障服务升级的卓越实践，入选“2025 年金龙·金融力量案例——金融‘五篇大文章’案例”

创新成果落地

2025 年，在完善的创新制度体系支撑下，公司创新成果丰硕，成功孵化 10 个标志性创新项目，全面覆盖技术赋能、行业研究、业务升级等关键领域，实现创新价值与经营效益深度融合。

养老金融成效

个养年金业务与四大行合作有序推进，开设归集账户、签署合作协议，完成三方联调测试与银保信系统验收；商保年金产品矩阵覆盖个险、经代、银保、创新四大渠道，养老服务生态持续完善，养老投资项目落地见效，为客户提供全生命周期养老金融解决方案。

普惠金融成效

普惠涉农保险、普惠小微保险、特定群体保险累计承保 80.4 万笔，保险金额达 2595.8 万元；投资普惠金融相关金融产品 4.8 亿元，支持中小微企业发展；持仓地方债 356.85 亿元，90% 资金用于支持地方基础设施、民生服务、乡村振兴等项目建设。

数智创新成效

数智融合核心平台深化大数据、人工智能等技术在业务全流程的应用，为产品开发、客户服务、风险管控提供强大数字化底座；数智化代理人赋能项目通过技术工具迭代、服务流程优化、专业能力培养，全面提升代理人展业效率与服务质量。

臻于服务，释放专业竞争力

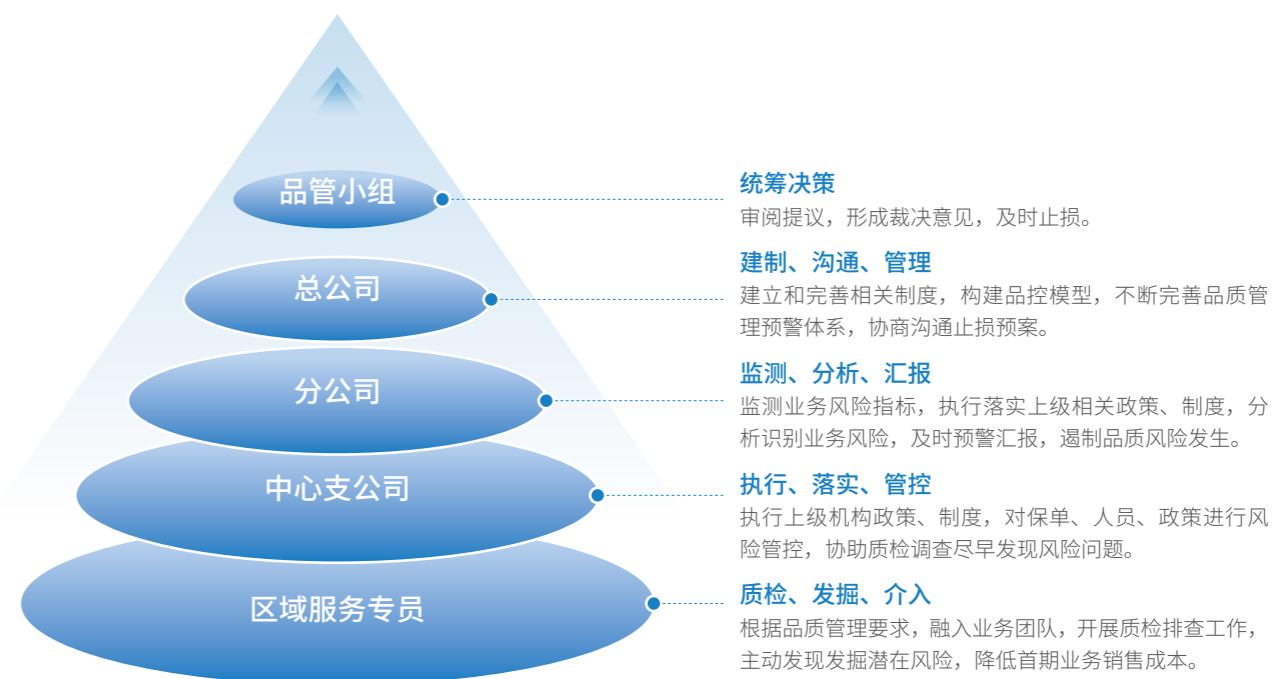
长城人寿聚焦客户核心诉求，持续强化服务质量管理，深化客户暖心关爱，以全流程精细化服务举措，为客户构建安心、贴心、省心的服务体验，彰显服务的温度与担当。

保障服务质量

长城人寿秉持卓越服务初心，深耕服务品质管理，搭建以战略目标为核心、品质管理小组为组织支撑的“115”品控管理体系，落地风险预防、制度建设、风险预警、业务处理、结果应用五项举措，构建全流程品质闭环管理，持续为客户打造高品质保险服务体验。2025 年公司持续优化品控模型，依托全流程风险监测提升质检精准性，派单质检量较 2024 年减少 18%。

2025 年公司派单质检量较 2024 年减少

18%



长城人寿品质管理小组

荣誉



2025年10月，长城人寿正式获得
ISO 9001 质量管理体系认证，成为保险行业消费者权益保护
专项领域内，第二家通过 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015
标准认证的金融机构

荣誉



长城人寿获评每日财报、每财网颁发的
“2025 金柿奖·中国保险消费者权益保护样本”奖

优化客户体验

长城人寿从服务模式创新、场景拓展升级等多维度发力，全面优化客户服务体验，以高效、智能、多元的服务体系，持续提升客户满意度与获得感。2025年，电话呼入满意度达成99.50%。

2025年
电话呼入满意度达成
99.50%

数智服务升级

通过部署开源大模型、适配作业系统并注入保险知识，打造智能工单生成引擎，单张工单生成效率提升超35倍，让客户问题得以更快、更准确地被响应和处理。

首创“综合客服”

打造“一岗多能”团队，实现全业务场景服务覆盖，灵活响应复杂及跨场景需求，让客户无需多次转接即可获得连贯服务，体验更顺畅高效。

升级智能服务

新增视频客服、同屏共享等可视化交互功能，升级优化复杂业务办理体验，为构建智能化、高效能的客户服务生态提供坚实支撑。

拓展服务场景

“五曦服务管家”服务场景覆盖养老、教育、健康等多元领域，精准锚定权益客户多样化、个性化需求，提供定制化专属服务方案。

“客户之声”升级

将“客户之声 VOC”升级为公司战略级项目——客户溯源项目，构建覆盖全流程的溯源治理体系，推动问题快速解决与服务效能迭代升级，推动整体满意度持续提升。

“客户之声”项目升级成效

抱怨件占比从

22.02% 压降至 **14.16%**

建议一次性采纳率从

52.61% 提升至 **65.24%**

溯源整改完成率从

39.74% 提升至 **81.02%**

问题复现率保持为

0%



2025年，“智能体验运营平台”正式上线，定制45套客户体验评估方案，推动客户满意度评估系统上线，实现客户体验的可衡量、可管理

案例 | 首创“客户关爱计划”，帮扶经济困难客户 >>

2025年，长城人寿推出业内首创“客户关爱计划”，针对无力缴纳续期保费但希望延续保障的客户，提供“缩短缴费期+保留核心保障”解决方案。客户可自主申请变更保单缴费年期，关键权益按投保原始信息结合变更情况精准核算、透明可溯，最大程度减少退保损失。2025年，该计划已为数百位客户保留保单保障，有效平衡其短期经济压力与长期保障需求。



“客户关爱计划”获得保观2025年度InsurStar创新服务奖

深化客户关爱

长城人寿将客户关爱贯穿服务全程，精准锚定客户多元需求，以系统化的暖心举措传递保障温度，全力构筑互信共赢、稳固长久的客户关系。

缓解经济压力

允许经济困难的客户申请缩短保单缴费年期，在缓解当期经济压力的同时，保留核心保障权益，打破了传统减保或退保的局限。

延伸健康关怀

为住院医疗客户提供专业院内照护、就医协助等多元化健康管理服务；推出覆盖慢性病及亚健康人群的“好药无忧保”等专属保险产品，并配套健康管家服务。

适老助残服务

为老人提供理赔一对一协助、上门代办业务等适老化服务；深入社区开展金融知识宣讲和防诈骗教育，并在客服网点配备轮椅、老花镜等便民设施；老年客户拨打客服热线时系统自动识别、一键直达人工座席，为老年客户提供耐心、清晰、贴心的专属服务。



2025年7月，长城人寿青岛分公司成功举办“心安为家 同梦同行”客服节名医健康讲座活动，现场讲授心血管疾病防治知识



2025年10月，“敬老月”期间，长城人寿重庆分公司走进养老院，通过通俗案例讲解金融防诈骗与保险知识，为行动不便老人提供“一对一”保单咨询

客户至上，凝聚权益保障力

长城人寿坚守客户至上理念，将消费者权益保护贯穿服务全过程，多维度保障客户权益，持续优化理赔服务流程，打造高效暖心体验，健全投诉处理机制，提升问题解决效率，全方位筑牢客户权益保障防线。

保障客户权益

长城人寿始终将消费者权益保护放在首位，贯穿服务全流程各环节，通过完善的管理机制、规范的服务流程与严谨的风控措施，全方位守护客户合法权益，着力构建安全、可靠、值得信赖的服务环境。

客户隐私保护

严格落实个人信息保护相关管理要求，修订《客户信息保护管理办法（2025版）》，组织开展客户信息保护自查工作，全面覆盖信息使用、系统权限管理、信息传输与删除、外包服务等关键环节，切实保障客户信息安全。

负责任营销

开展规范营销培训，通过“消保云课堂”等形式，强化从业人员的合规营销意识；推行FBS销售体系，使用AI家保智能系统，立足家庭需求提供精准方案。

消保宣传教育

举办“五进入”（进社区、进学校、进企业、进农村、进商圈）活动，宣传反诈防骗技巧、金融知识、保险条款解读等，线上开设专栏，发布金融科普推文内容及视频，线上及线下累计吸引900万人次参与。

案例 | 长城人寿广东分公司走进梅花村街社工服务站开展岁末年初教育宣传活动 >>

2025年1月，为落实岁末年初金融知识宣传工作，切实提升消费者金融素养，有效防范化解金融风险，广东分公司走进梅花村街社工服务站，组织社区老年人、残疾人开展岁末年初消费者权益保护以及防范非法集资教育宣传活动，助力增强金融素养和风险防范意识，共同守护好养老钱袋子。



长城人寿广东分公司岁末年初教育宣传活动

案例 | 长城人寿四川分公司开展 2025 年金融教育宣传周进社区活动 >>

2025年9月，长城人寿四川分公司联合成都市春熙路街道盐市口社区、成都市悦邻社会工作服务中心以及泰康人寿四川分公司、中英人寿四川分公司等十余家同业公司在成都茂业天地举办“保障金融权益助力美好生活”金融知识宣教走进盐市口社区活动。



“走进盐市口社区”反诈闯关活动

优化理赔服务

长城人寿聚焦客户理赔体验提升，持续优化理赔服务流程，以高效便捷的理赔通道、暖心周到的服务举措，切实加快理赔响应与处理时效，把“好专业、好便捷、好温暖”的三好理赔打造成客户口中放心的“金融急救包”，让保险真正成为人民群众美好生活的坚实保障。

2025 年

理赔案件数量

4.7 万件

理赔赔付金额

4.7 亿元

理赔获赔率

99.18 %

理赔服务时效

1.19 天

时速好赔

针对小额理赔案件推出的全流程自动化学理赔服务，全年累计服务 **14332 件**。

重疾一日赔

为申请重大疾病赔付且符合特定条件的客户，提供一个工作日内完成理赔处理并支付的极速理赔服务，2025 年全年累计赔付 **1347 件**，给付赔款 **8973.5 万元**。

重疾先行赔

主动服务打破规则界限，协助重疾客户快速获赔，缓解医疗资金压力，全年累计赔付 **815.52 万元**。

案例 | 重疾先行赔显温情，30 万赔款守护患病幼童 >>

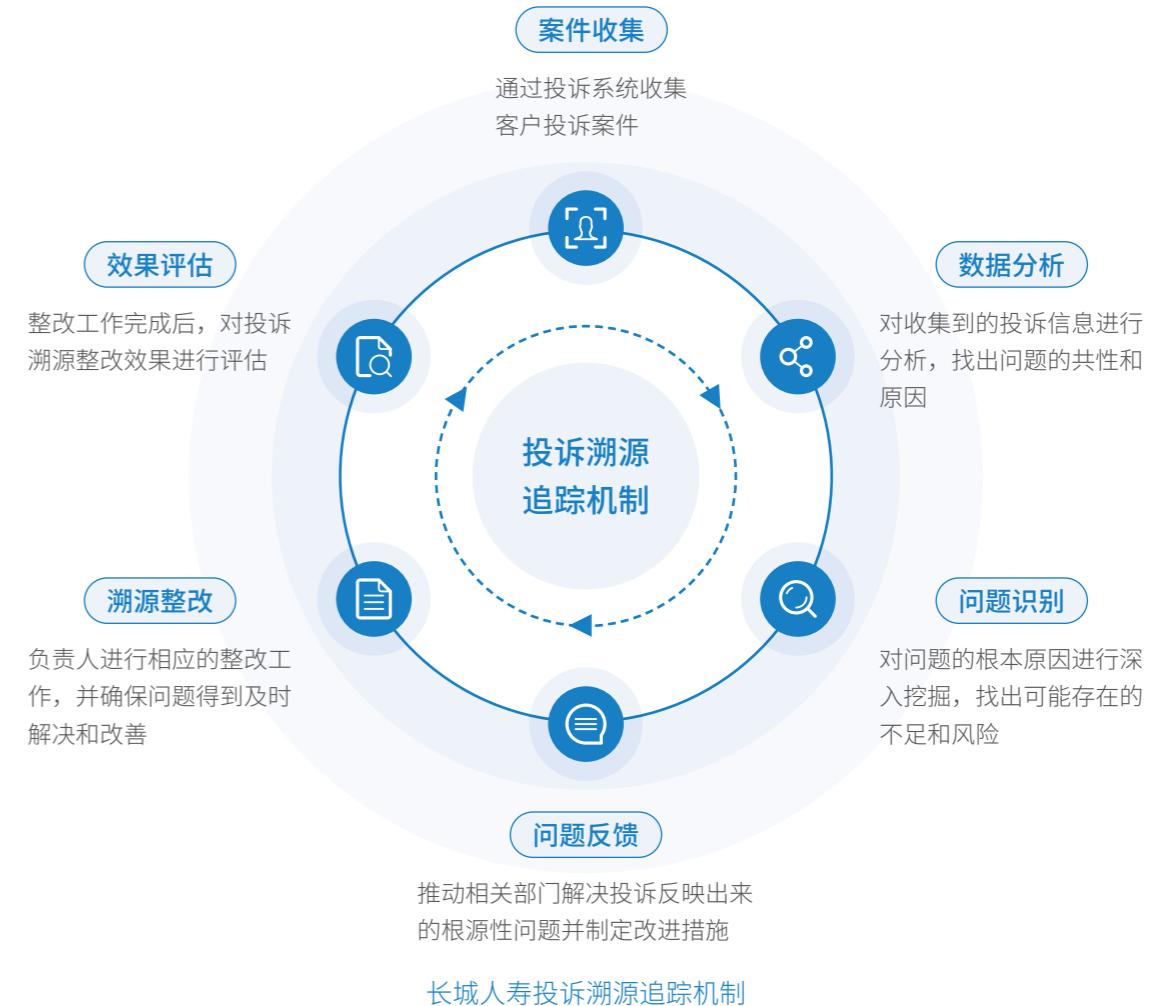
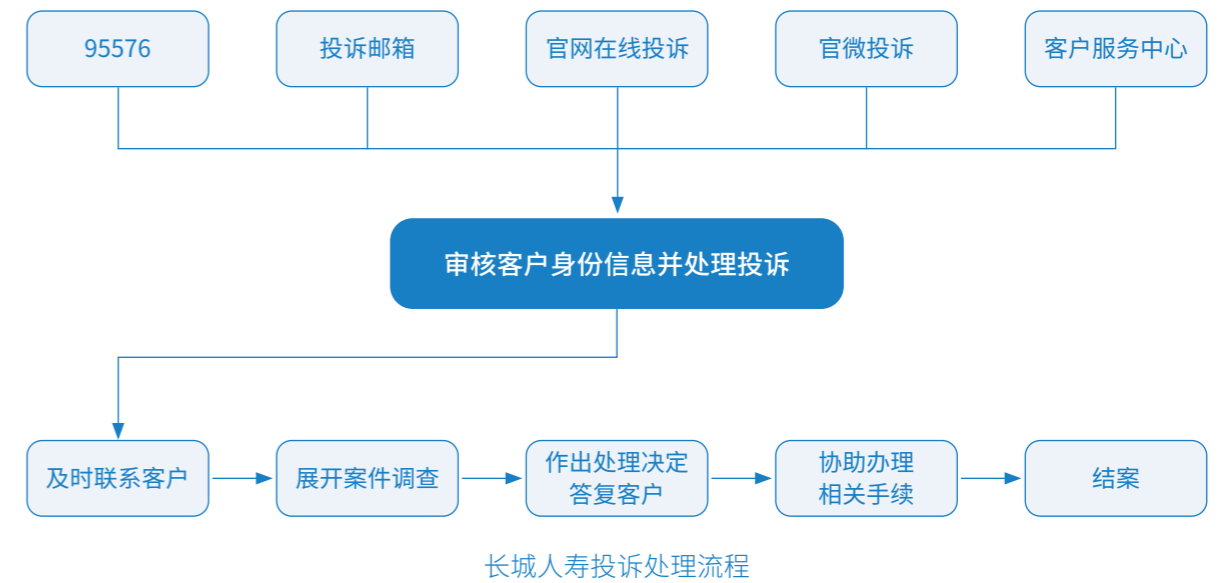
2018 年马女士为 4 岁儿子投保长城人寿 30 万保额重疾险。2025 年 2 月，孩子确诊结肠腺癌，马女士仅能提供病理报告单，对理赔流程毫无头绪。长城人寿启动“重疾先行赔”绿色通道，理赔人员联动总公司前往医院探视，指导微信自助提交资料，快速赔付 30 万元重疾保险金并豁免剩余保费 57960 元，极大缓解家庭经济压力，用高效暖心的理赔服务践行保障承诺。

应对客户投诉

长城人寿以《消费者投诉处理管理办法》《消费纠纷多元化解实施细则》为依据，通过健全制度、规范流程、强化管控全力优化客户投诉处理工作。公司修订《客户服务中心转办单管理细则（2025 版）》，明确投诉标准化分类界定、处理流程、责任分工与时限要求，建立统一结果评价标准；同时对客户诉求实施全过程跟踪与闭环管理，确保诉求有清晰指引、专人跟进、实质解决，有效缩短服务响应时间、提高问题一次解决率。2025 年，公司监管有效投诉件同比下降 26.4%。

2025 年
公司监管有效投诉件
同比下降

26.4 %



协同共赢，凝聚合作向心力

长城人寿秉承诚信经营、客户至上的理念，积极搭建行业交流平台，深化协同合作，构建全周期供应链管理体系，打造责任供应生态，实现与供应商价值共创、协同发展。

开展行业交流

长城人寿积极履行行业责任，主动搭建多元行业交流平台，广泛联动行业协会及业内同仁深化沟通协作，开展多层次、多维度交流活动，促进经验互鉴与思想交融，增进行业互信共识，通过强化行业联动、凝聚发展合力，助力行业规范有序发展，充分发挥自身影响力，推动构建协同共进、高质量发展的行业生态。

案例 | 长城人寿举办曦望之光 2025 财富非凡峰会 >>

2025 年 10 月，长城人寿在成都举办曦望之光 2025 财富非凡峰会，董事长白力、总经理王玉改等出席，汇聚行业领袖、专家学者及全国核心合作伙伴共探财富管理发展。峰会设四大核心篇章开展深度研讨，举办精英论坛促进行业交流，还与顶尖机构完成三大板块战略签约，升级开放式服务生态联盟。该峰会搭建了高规格行业交流平台，深化了多方合作，推动财富管理领域的思想交融与行业协同发展。



长城人寿举办曦望之光 2025 财富非凡峰会

打造责任供应

长城人寿践行可持续发展理念，以打造稳定、高效、负责任的供应商生态为目标，构建全周期供应链管理体系，通过标准化准入、精细化过程管控、科学化考核评价，全方位提升供应链合规水平与韧性，推动与供应商价值共创、协同发展。

严格准入审核，前置合规风险

依据供应商管理办法开展标准化资质审核，联合多部门做合规风险联合审核，严禁与失信主体合作；将 ESG 因素纳入筛选，鼓励引入低碳、环保认证类供应商，从源头把控合作风险。

精细日常管理，强化过程监督

建立统一供应商信息库，按合作关系、采购品类分类，依据履约评价结果动态分级管理；明确需求部门履约监督职责，重点管控外包服务质量与操作风险，建立风险识别报告机制。

科学考核评价，落实奖惩激励

每年牵头开展供应商年度履约综合评价，覆盖履约、质量、协作等多维度；将评价结果与合作权益挂钩，对 A 级供应商给予优先推荐合作激励，对 C 级供应商督促整改，对 D 级及重大不当行为供应商启动禁用程序；结合采购方式分析供应商履约得分，优化采购策略。



03

守护绿色 力保生态久安

长城人寿深入贯彻新时代中国特色社会主义思想，牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，锚定“双碳”战略目标，将绿色理念深度融入经营全链条，以绿色金融布局、低碳运营实践、气候风险主动管理为核心，加快绿色转型步伐，助力构建清洁可持续的发展生态。

我们的目标



我们的实践

- 绿色金融，凸显专业引导力 61
- 低碳运营，提高资源续航力 64
- 气候应对，强化风险抵御力 66

绿色金融，凸显专业引导力

长城人寿严格遵循《银行业保险业绿色金融指引》《北京地区银行业保险业绿色金融体制机制建设指引（试行）》等政策要求，将绿色金融理念深度融入公司战略布局与经营实践，加强绿色金融顶层设计，创新绿色保险产品，布局绿色投资，全方位推进绿色金融工作从“系统化构建”向“高质量落地”迈进，为行业绿色转型贡献保险力量。

筑牢绿色根基

长城人寿以体系化建设筑牢绿色金融发展根基，通过健全组织架构、强化考核牵引、夯实人才支撑构建全流程管理机制，持续深化信息披露，将绿色发展要求内化为稳定的组织能力与决策机制，为各项绿色金融活动的常态化、规范化开展提供坚实保障。

健全组织架构

设立 ESG 管理办公室与董事会办公室合署办公，统筹协调绿色金融相关工作；在关键业务部门设置绿色金融兼岗专员，明确职责，形成覆盖绿色投资、绿色保险产品研发等内容的协同网络。

强化考核牵引

初步建立激励约束机制，将绿色金融相关指标纳入公司高管及牵头部门的绩效考核体系，设置具体加分项与扣分项，并将“落实金融‘五篇大文章’”作为重点考核指标，确保战略导向有效传导。

专业人才支撑

系统性构建“引进、培养、激励”三位一体的绿色金融专业人才支撑体系，2025 年总部共计引进绿色金融相关人才 12 人，夯实专业人才储备；建立分层分类的体系化培养机制，开展多元化模式专题培训，提升团队对绿色金融政策与趋势的把握能力；设立专项创新奖项，对在绿色金融产品研发、投资模式创新等重点工作中取得突出成果的团队与个人给予奖励，激发全员投身绿色金融事业的积极性、主动性与创造性。

深化信息披露

持续发布年度 ESG 报告，系统披露公司在绿色金融领域的实践及成效，彰显公司服务国家“双碳”目标的责任担当。

创新绿色保险

长城人寿立足精算专业优势，开发出业内具有创新意义的绿色属性保险产品“长城任我行 3.0 两全保险”，构建“基础保障 + 场景化增强 + 可选责任”的多层次产品架构，着力推动绿色金融与保险保障的深度融合。

长城任我行 3.0 两全保险

- **环境维度：**专设新能源车保障责任，通过模块化精算设计为差异化定价预留空间，系统积累新能源汽车风险数据，为鼓励绿色出行提供定价依据和技术支撑
- **社会维度：**贯彻精算公平原则，提供多样化缴费方式矩阵，降低参保门槛，增强保障可及性，并通过满期返还设计强化家庭长期财务韧性
- **治理维度：**将精算技术贯穿产品全生命周期，开展多情景压力测试和敏感性分析，建立动态风险跟踪与评估机制，确保产品长期稳健运行

聚焦绿色投资

长城人寿深刻认识到保险资金在资源配置中的导向作用，秉持价值投资与责任投资相结合的经营理念，构建多层次、全方位、合规的绿色投资体系，将长期资金精准投向清洁能源、节能环保、绿色科技等关键领域，追求经济效益与环境社会效益的统一，切实助力实体经济绿色低碳转型。

夯实绿色投资基础

- **构建顶层合规框架：**在《2025 年整体投资业务指引》中建立支持绿色金融业务合规开展的治理与内控框架，严格遵循“安全性、流动性、收益性相统一”的投资活动原则，投资品种与比例严格遵循法律法规及国家金融监督管理总局规定。
- **实施全流程风控穿透：**对符合监管口径的绿色 / 低碳相关资产与项目，在投前审查、投后跟踪、风险预算与穿透管理、信息披露等环节执行同等标准，实现过程可审计、可穿透、可报告。

构建多元投资体系

- **私募股权赋能前沿绿色科技：**以私募股权投资形式通过专业的市场化基金“启明融乾”进行前瞻性布局，精准投向氢能装备、智能新能源重卡等具有核心技术优势与国家战略导向的绿色科技企业，以实际行动支持实体经济绿色低碳转型。
- **多元渠道投资绿色资产：**委托长城财富保险资产管理公司聚焦新能源、新材料、节能环保等核心绿色产业，加大对新兴绿色技术与创新企业的支持力度；优先选择在绿色金融方面有良好表现的交易对手和投资项目，重点拓展清洁能源、轨道交通、高铁高速等绿色项目；积极配置底层资产为绿色能源项目的公募 REITs；择机增持绿色金融相关股票、债券，将绿色金融评价纳入投资决策，确保在提升财务表现的同时，投资行为符合环境保护、社会责任和企业治理的要求。

绿色投资项目

三一氢能有限公司

- **投资形式：**私募股权
- **投资成效：**支持企业将工程机械制造能力与质量管理体系引入水电解制氢装备研发，提升电解槽可靠性、耐久性与制氢效率，助力解决绿氢产业化技术与标准难题，推动绿氢制备成本下降与产业链成熟

深向科技股份有限公司

- **投资形式：**私募股权
- **投资成效：**支持企业通过持续 OTA 升级与电子架构优化提升产品性能，其智能新能源重卡能耗与维保成本显著低于传统燃油重卡，精准契合公路货运行业绿色转型需求，助力交通运输领域节能减排

绿色动力环保集团股份有限公司

- **投资形式：**二级市场举牌
- **ESG 成效：**2023 年垃圾焚烧发电量 474.4 亿度，同比增 13.6%；综合厂用电率降至 16.24%；惠阳、通州等项目实现“污水零排放”；各项污染物排放均达标



- 江西赣粤高速公路股份有限公司**

 - **投资形式：**二级市场举牌，长期持有
 - **ESG 成效：**昌樟高速改扩建项目实现 10.2 万方建筑垃圾 95% 回收利用，减少碳排放 188.36 吨；引入 BIPV 系统年均发电 1825.3 兆瓦时，减少碳排放约 1.97 万吨
- 广东省建工集团公司**

 - **投资形式：**二级市场举牌
 - **ESG 成效：**2023 年新增并网装机 187.19 万千瓦；遂溪光伏电站年发电约 11708 万千瓦时，减少标煤消耗 5.84 万吨、碳排放 15 万吨；旗下企业通过 ISO14001 认证，获 ESG “金曙光奖”
- 新天绿色能源股份有限公司**

 - **投资形式：**二级市场举牌
 - **ESG 成效：**2024 年风电累计并网装机 6.59GW，绿电年发电量 141.22 亿千瓦时，减少标煤消耗 435 万吨、碳排放 1120 万吨；获 ESG 金牛奖、中国上市公司 ESG 百强等荣誉

低碳运营，提高资源续航力

长城人寿积极贯彻落实国家绿色低碳发展战略要求，将可持续理念深度融入日常运营与供应链管理全链条，通过推行绿色办公、优化业务流程、倡导绿色出行、践行绿色采购，致力于达成经济、社会、环境三大效益的有机统一，为建设绿色低碳社会贡献坚实力量。

推行绿色办公

进一步扩大电子章应用范围，实现线上、批量盖章功能，全年电子章用印 **8962 枚**，节约用纸约 **18 万张**，践行高效环保办公；同时推进垃圾分类精细化管理，对标回收利用率目标，通过制度、设施、宣教三措并举，建立完善分类管理体系，精准处置各类垃圾，切实履行国企环保责任。

优化业务流程

将绿色理念融入运营服务与客户经营，通过升级个性化电子保单、上线理赔电子发票项目和智能体验运营平台，从源头减少纸质消耗与碳排放。2025 年全年线上投保率 **94.83%**，线上回执率 **100%**，保全线上使用率 **97.58%**；理赔线上服务使用率 **99.67%**；增值服务线上申请率 **100%**。

倡导绿色出行

响应北京及西城区绿色发展号召，践行绿色出行理念，采购“岚图”纯电动车辆作为公务接待主力用车，以交通工具电动化减少尾气排放，落实环境责任。

践行绿色采购

在供应商征集与准入环节，明确提出鼓励优先选择获得环保认证、符合环保标准、提供低碳产品或服务的供应商，并鼓励供应商在产品设计中考虑可回收性、使用再生材料，并提供产品报废后的回收方案，以此推动供应链绿色转型。



2025年3月，长城人寿江苏分公司举办以“金牛奋蹄，为江分高质量发展增绿添彩”为主题的植树节活动



2025年7月，长城人寿山东分公司开展2025年绿色健步走暨科普集市活动

气候应对，强化风险抵御力

长城人寿将应对气候变化作为企业发展关键课题，主动识别并防控气候相关的物理与转型风险，落实应对措施以降低运营影响，推动公司可持续发展。

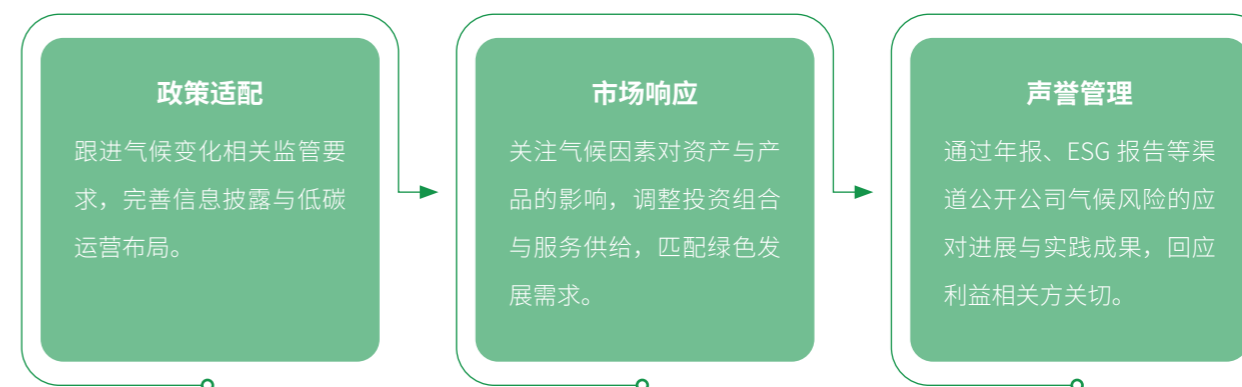
应对物理风险

针对极端天气频发、气候渐变等物理风险对经营全链条的潜在冲击，长城人寿从保险、投资、运营三大核心环节协同施策，实现风险的精准识别与有效管控。



应对转型风险

围绕气候变化带来的政策、市场等转型风险，长城人寿主动调整以适配行业趋势，将气候因素融入经营管理全流程，实现合规性与可持续性的双重提升。



04

守护美好 力保同心共荣

长城人寿坚持以人为本、向善而行，对内守护员工成长、凝聚发展合力，对外深耕公益事业、践行金融为民，以责任担当推动企业与员工、社会的同心共荣。

我们的目标



我们的实践

成就员工，汇聚内部向心力 69
倾情奉献，扩大向善辐射力 79

成就员工，汇聚内部向心力

长城人寿视员工为最宝贵的财富，致力于构建公平、温暖、充满活力的职场环境，不断健全员工权益保障体系、搭建多元成长平台、提供全面生活关怀，全方位守护员工安全，激发内生动力。

保障员工权益

长城人寿严格遵守国家法律法规，构建完善的员工权益保障体系，涵盖平等雇用、民主管理、薪酬福利等多个维度，为员工营造公平、公正的工作环境。

2025年

劳动合同签订率

100%

社会保险覆盖率

100%

人均带薪年假天数

10.1天

员工流失率

11%

坚持平等雇用

- 健全《员工招聘与录用管理细则》《履职回避管理办法》等制度，定期开展平等就业与反歧视专题培训，从制度与意识层面杜绝招聘用工歧视；严格依据岗位核心要求，聚焦专业能力、工作经验等维度规范招聘流程；积极响应稳就业政策，主动吸纳高校应届毕业生及残疾人群体就业，切实履行国有企业社会责任。

完善薪酬福利

- 构建涵盖基本工资、绩效薪酬、岗位工资、专业津贴、司龄津贴的多元复合薪酬结构，按时发放员工工资；全面覆盖“五险一金”法定福利，配套企业年金、交通通讯补贴、补充商业保险、敬老福利等特色福利，通过总分公司专人专职管理、常规福利集中落实、特殊福利单独跟进的分级分类机制，确保各项薪酬福利精准高效兑现。

健全民主管理

- 完善民主管理机制：**重新选举职工代表，规范职工及会员代表管理，健全以职工代表大会为核心的企业民主管理制度，保障员工知情权、参与权、表达权、监督权。
- 落实职代会核心职权：**适时召开职工代表大会，审议职工监事年度工作；针对涉及员工切身利益的制度草案广泛征询意见，吸纳合理建议优化相关制度。



2025年6月，长城人寿河南分公司召开职工代表大会，审议通过《长城人寿保险股份有限公司河南分公司员工行为规范手册（2025版）》与《长城人寿保险股份有限公司河南分公司考勤休假管理办法（2025版）》两项制度，切实保障员工权益，充分体现组织关怀



2025年10月，长城人寿青岛分公司顺利召开第六届工会委员会换届选举大会



2025年10月，长城人寿四川分公司召开职工大会投票选举第五届职工代表大会代表

强化人才梯队建设

- **构建科学人才评价体系：**以支撑公司战略为核心，建立具有长城特色的“GREAT”胜任力模型，绘制各序列岗位胜任力图谱，明确员工能力提升方向；将模型深度应用于人才盘点、选拔聘用、晋升评估、绩效校准等核心场景，通过标准化测评工具精准识别人才，为人才发展与公司战略落地提供支撑。
- **打造优质后备人才梯队：**通过系统化人才盘点精准筛选高潜人才，建立集团级、公司级分层分类后备人才库；为后备人才定制个人发展计划，强化针对性轮岗培养，锻造复合型能力；实行动态管理机制，跟踪成长状态，对表现优异者纳入晋升候选名单，对评估不达标者移出人才库，保障人才库质量与活力。

构建全方位培训体系

- **搭建分层分类培训框架：**围绕“消保、资负、销售、数智化、组织管理、内控”六大能力建设，针对高管及核心骨干、业务渠道管理干部、后备人才、新员工等不同群体，定制专项培训课程；同步开展内训师专项培养，提升其专业素养与授课能力，推动内部知识系统化传承。
- **优化培训资源配置：**坚持资源向关键岗位、核心人才倾斜，采用“送外培训+内部实践”相结合的模式，引入外部权威专家开展专题授课，同时深耕内部课程开发与师资建设，构建“内外协同、上下联动”的高效培训生态，最大化培训投入效益。
- **推动培训与业务深度融合：**以解决实际业务问题为导向，调研业务痛点与发展需求，针对性开展投资策略、生态服务、数智化建设等专题研讨；围绕医保支付方式改革、银发经济、长险共保等行业热点组织授课，赴胖东来、字节跳动等企业参访学习创新经验，实现训战结合、学以致用。
- **创新多元化培训形式：**探索闭门直播课、研讨共创、通关考核、网络学院自主学习等多种培训方式，增强学习互动性；引入DeepSeek等AI工具，开展“金融+AI”等前沿主题培训，赋能办公效率提升与能力升级，全方位提升培训体验与实际成效。

助力员工成长

长城人寿秉持“以人为本、赋能成长”理念，将员工发展与公司战略深度绑定，从职业发展与职业培训两大维度构建全方位赋能体系，全面助力员工职业发展，实现个人价值与企业发展的同频共振。

2025年

员工培训投入

336 万元

员工培训覆盖率

100 %



2025年3月，长城人寿河南分公司举办2025年第二期“蓄力营”内勤技能培训



2025年12月，长城人寿陕西分公司组织开展《员工压力应对与情绪调适》专题培训



2025年12月，长城人寿北京分公司开展员工专题培训

守护员工健康

长城人寿聚焦员工生理与心理健康，开展健康服务、安全演练与知识普及，构建全方位健康安全保障体系，为员工工作生活保驾护航。

2025年

办公安全投入

54.64 万元

员工体检覆盖率

100 %

工伤保险、安全生产责任险人员覆盖率

100 %

安全事故数

0 件

工伤 / 亡人数

0 人

关心员工身心健康

严格恪守《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规，积极倡导健康文明的生产生活方式，开展职场理疗服务、心理健康培训等多元化活动，缓解员工身体疲劳与工作压力；在职场配备急救小药箱、血压计、AED 心脏除颤仪，保障员工健康安全。

筑牢办公安全防线

以“安全生产月”活动为重要抓手，通过组织急救知识与技能培训、安全生产知识竞赛，强化员工安全意识与应急能力，营造浓厚职场安全宣传氛围，开展系统性安全巡查，排查办公隐患，全方位筑牢办公安全防线，夯实公司安全发展基础。



2025年6月，长城人寿天津分公司开展以“人人讲安全、个个会应急”为主题的安全生产月活动



2025年6月，长城人寿山东分公司组织开展“心安为家，防范未“燃””消防安全培训



2025年12月，长城人寿湖南分公司举办职场理疗体验活动

关爱员工生活

长城人寿秉持“以人为本、关爱至上”的理念，通过丰富多彩的文体活动、精准务实的困难帮扶、暖心细致的女性关怀，切实守护员工权益、传递企业温情，营造守望相助的“家”文化，增强员工的归属感与幸福感。

平衡工作生活

积极搭建文体活动平台，丰富员工业余生活，组织篮球赛、乒乓球与跳绳比赛、户外春游采摘以及大型趣味运动会等常态化活动，鼓励员工在竞技与协作中释放压力、增进交流，有效提升团队凝聚力与向心力。

帮助困难员工

通过基层工会小组动态摸排、及时更新困难员工信息，依托区工会与金融街集团工会等多方平台，精准开展困难帮扶与暖心慰问。2025年，探病慰问**11人**，丧葬慰问**5人**，生育慰问**1人**、退休慰问**4人**，共发放慰问金**27100元**，切实为困难及大病员工纾困解难，以实际行动传递企业温度与人文关怀。

关爱女性员工

重视女性员工权益与体验，三八妇女节举办“茶香沁心 琳琅溢彩”手工活动，丰富精神生活；利用专项经费升级职场母婴关爱室，配备奶瓶消毒柜、专用小冰柜等设备，为职场妈妈提供安心便利的职场环境。



案例 | 长城合唱团以歌声献礼二十周年，唱响企业文化最强音 >>

2025年，长城合唱团在北京市总工会“第十五届职工文化艺术节”中，凭借司庆原创歌曲《同往》斩获原创歌曲一等奖、最佳表演奖，并在金融街集团职工歌唱比赛中夺得特等奖。该合唱团自2022年成立以来汇聚60余名员工，积极参与公司客服节、司庆二十周年、ESG市集等重要活动，原创作品《同往》深度融合企业历程与文化内涵，充分展现员工昂扬向上的精神风貌，丰富企业文化生活，增强员工归属感与凝聚力，成为公司企业文化建设与员工关怀工作的生动实践。



长城合唱团合影



长城合唱团原创歌曲《同往》荣获原创歌曲比赛一等奖



长城合唱团2025年“金融街之声”职工歌唱比赛特等奖证书



2025年3月，长城人寿北京分公司开展妇女节螺钿活动



2025年4月，长城人寿四川分公司工会开展“春日向阳”户外团建活动



2025年7月，长城人寿北京分公司工会篮球队勇夺“长城人寿杯”篮球赛优胜奖



2025年10月，长城人寿湖北分公司开展第二届职工趣味运动会

倾情奉献，扩大向善辐射力

长城人寿秉承“保险为民”的初心，以“萌芽100”公益品牌深耕教育助学，积极投身社会公益，以多元行动传递温暖、践行责任，绘就企业与社会同心同行、共促发展的温暖图景。

深耕萌芽品牌

长城人寿持续打造并升级“萌芽100”公益品牌，聚焦青少年成长等领域，坚持捐建图书室、回访补充资源，精准帮扶与长效运营相结合，为乡村儿童点亮阅读梦想，让公益力量持续赋能弱势群体。

持续捐建图书室，拓展爱心版图

2025年在重庆、河南、安徽捐建新的“萌芽100”爱心图书室，截至2025年年底，已在全国14个省市捐建爱心图书室154座，累计捐赠全新图书超46万册，受益学生超46万人。

开展专项回访，巩固公益成果

不仅注重“建”，更注重“护”，2025年组织各分公司对既往捐建学校进行爱心回访，补充书籍、文体用品及护眼台灯等，持续关注学校需求与孩子成长。

案例 | 长城人寿湖北分公司开展“萌芽100”爱心图书室专项回访活动 >>

2025年12月，长城人寿湖北分公司“萌芽100”爱心图书室专项回访活动圆满结束，湖北分公司联合属地机构工作人员携精选书籍与文体用品先后走进荆州江陵县马家寨乡小学、松滋市八宝镇丰收学校、黄冈蕲春李嘴小学、当阳市窑湾小学四所受捐学校，以充实学校图书及文体用品资源，优化学生阅读学习与体育活动条件，营造更加有利于学生全面成长的校园环境，并推动公益爱心持续传递。



长城人寿湖北分公司开展“萌芽100”爱心图书室专项回访活动

感谢信

尊敬的长城人寿保险股份有限公司：

谨代表马家寨乡小学全体师生，向贵公司致以最诚挚的感谢！感谢贵公司慷慨捐赠体育器材，为我校体育教育教学，课外活动注入了温暖力量。

体育是立德树人的重要载体，贵公司捐赠的篮球、足球、跳绳、飞盘、羽毛球拍、乒乓球拍等物资，及时补充了我校体育教学与课外活动的器材缺口，让孩子们得以在更丰富的体育锻炼中强健体魄、磨炼意志，切实感受到社会各界的关怀与支持。贵公司的善举，不仅彰显了企业高度的社会责任感与公益情怀，更以实际行动践行了“关爱成长、助力教育”的社会责任，为孩子们的健康成长搭建了更广阔的平台。

我校将妥善管理和使用这批捐赠器材，充分发挥其教学价值与活动效能，让每一件体育教育器材，让每一件器材都服务于学生的体育锻炼与全面发展。同时，我们也将以此捐赠为契机，践“应生故一”的理念，培养德智体美劳全面发展的时代新人。

再次向长城人寿保险股份有限公司表示衷心的感谢！期待未来与贵公司继续携手，共同为教育事业发展贡献力量，让爱心传递，让期待合作！

江陵县马家寨乡小学
2025年11月26日

马家寨乡小学感谢信



2025年12月，第153座“萌芽100”爱心图书室落户信阳市羊山新区第一小学



2025年12月，第154座“萌芽100”爱心图书室落户合肥市庐阳区四河小学

投身公益慈善

长城人寿始终坚守国企担当与公益初心，积极投身社会公益事业，在抗震救灾、扶危济困、助残关爱等领域主动作为，以实际行动传递温暖、践行责任，彰显“有长城，更保险”的企业情怀与社会担当。

驰援抗震救灾

快速响应重大灾情，积极履行社会责任，西藏日喀则地震发生后迅速响应，向灾区捐款32万元，用于抗震救灾和灾后关怀，勇担国有险企社会责任，与受灾民众同舟共济。

关爱特殊群体

秉持公益初心，持续开展面向社区困难群众、高龄老人等群体的多元化慰问与关怀活动，在传递组织温暖的同时，积极弘扬敬老爱幼、扶危济困的传统美德。

践行助残关怀

积极履行社会责任，系统开展助残公益行动，面向残疾人等群体提供切实支持，深化对残疾人群体的关怀，传递社会温暖，以实际行动促进社会和谐与进步。





2025年1月，长城人寿爱心驰援西藏地震灾区



2025年3月，长城人寿安徽分公司走进合肥市春芽残疾人互助协会开展公益慈善活动



2025年1月，长城人寿河北分公司慰问辖区派出所，共筑警企合作新篇章



2025年3月，长城人寿四川分公司发起“守护每一步共筑无障碍心”助残专项行动



2025年1月，长城人寿湖北分公司开展春节慰问社区困难群众活动



2025年7月，长城人寿苏州中支慰问百岁老人，践行“爱与责任”使命

2026·逐梦未来

2026年，是长城人寿“五五”战略的启航之年，也是承继二十年积淀、迈向发展新高度的关键元年，立足新起点，公司将继续以服务国家发展大局为己任，以“中国家庭保险服务商”为战略坐标，坚持以客户为中心，以价值创造为本源，驭时代之势，聚创新之力，开启高质量发展的全新篇章。

聚战略之势，绘就“五五”时期崭新篇章。 长城人寿将紧密衔接国家“十五五”规划方向，全面推动“五五”战略落地实施，以深化资产负债管理为核心，持续完善协同机制，筑牢长期稳健经营的基石；主动把握行业高质量发展机遇，在变革中塑造差异化优势，致力成为特色鲜明、专业领先、品牌卓越的行业标杆，切实履行保险业的经济减震器与社会稳定器功能。

铸专业之盾，完善家庭风险保障体系。 长城人寿将持续深耕“心安为家”的服务生态，推动家庭风险保障体系从“可触达”向“更智能、更贴心”演进，依托“家庭账户”模式与AI科技，不断丰富和扩展“保、享、投”三维服务体系的内涵与外延，实现服务场景、生态资源与客户需求的深度链接；通过“客户关爱计划”等精细化服务举措，让“保险为民”的承诺落到实处，构筑坚实的客户信赖基石。

循绿色之道，贡献可持续发展金融力量。 长城人寿将持续践行负责任投资理念，将绿色金融作为长期战略支点，积极关注并支持绿色科技、循环经济等前沿领域，引导资本向绿色产业优化配置；在日常运营中深化绿色实践，通过技术创新与管理优化，系统性推进节能减排与资源高效利用，致力于实现业务增长与环境保护的和谐共生，为经济社会绿色转型注入保险动能。

履社会之责，传递向善而行企业温度。 长城人寿将继续坚定落实金融“五篇大文章”，发挥保险资金长期属性，服务国家战略与民生关切，持续完善ESG治理与实践，推动责任投资与社会价值的共创共享；“萌芽100”等公益项目将坚持长期主义，更精准地回应社会需求；积极营造多元、平等、赋能的工作环境，助力员工与企业共同成长，实现商业价值与社会价值的统一。

固治理之本，夯实稳健发展坚实基础。 长城人寿将持续强化“合规、内控、风险”一体化管理体系，运用数字化工具提升风险识别与防范的前瞻性、精准性；以国际国内权威认证为标准，不断优化治理结构与流程机制，确保公司在复杂环境中行稳致远，为各相关方创造持久、可靠的价值保障。

廿载风华启新程，笃行致远向未来。未来，长城人寿将以坚定的战略定力、专业的服务能力与深沉的社会责任感，与所有伙伴携手并肩，驭势前行，共同绘制一幅更加壮丽的发展新画卷，为亿万中国家庭的美好生活护航，为中国式现代化建设贡献坚实的长城力量。

附录

关键绩效

指标	单位	2023年	2024年	2025年
环境绩效				
天然气消耗量	立方米	20705.27	21231.60	15923.70
汽油使用量	升	5796.13	4548.04	3646.41
外购电力总量	万千瓦时	25.76	26.93	24.60
总用水量	吨	3626	4165	4525
人均用水量	吨/人	11.30	12.93	11.88
纸张消耗量	吨	26.25	21.00	26.25
人均纸张消耗量	吨/人	0.080	0.065	0.069
环保培训次数	次	1	1	1
环保培训人次	人次	70	18	89
环保培训时长	小时	3	2	1.5
社会绩效				
员工总数	人	2004	1791	1709
男性员工数	人	803	749	733
女性员工数	人	1201	1042	976
残障员工数	人	1	5	4
30岁以下员工数	人	264	263	164
30-39岁员工数	人	946	778	809
40-49岁员工数	人	661	591	581
50岁及以上员工数	人	133	159	155

指标	单位	2023年	2024年	2025年
大专及以上学历员工数	人	382	224	134
本科员工数	人	1435	1368	1355
研究生员工数	人	187	199	220
女性管理者数	人	146	168	173
女性管理者比例	%	7	9	10
研发投入金额	万元	/	/	146.1
研发投入占主营业务收入比例	%	/	/	0.01
研发人员数量	人	64	64	67
研发人员占员工总人数比例	%	3	4	4
发明专利申请数	个	0	2	0
报告期内新增就业人数	人	179	169	178
代理人总数	人	3527	3133	2936
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
工伤保险、安全生产责任险人员覆盖率	%	100	100	100
管理层薪酬占总员工薪酬比例	%	3.70	3.70	3.60
人均带薪年假天数	天	7.16	11.17	10.10
员工流失率	%	18	13	11
男性员工流失率	%	7	6	6
女性员工流失率	%	11	7	5
员工培训投入	万元	556	401	336
员工培训次数	次	153	139	141
员工培训人次	人次	22496	23955	33680

指标	单位	2023年	2024年	2025年
员工培训时长	小时/人	41	41	63
员工培训覆盖率	%	100	100	100
办公安全投入	万元	65.00	60.40	54.64
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	4321	3804	4289
客户投诉解决率	%	100	100	100
公益捐赠总额	万元	40.03	18.29	55.10
乡村振兴总投入	万元	30438.88	24042.10	16026.22
员工志愿服务次数	次	6	19	30
员工志愿服务人次	人次	8	34	95
员工志愿服务时长	小时	11	35	116
治理绩效				
保费收入	亿元	230.34	260.79	249.00
赔付总支出	亿元	29.74	30.08	29.00
利润总额	亿元	-1.93	1.61	0.98
纳税总额	亿元	1.57	1.78	2.90
资产负债率	%	94.42	94.10	94.84
信息安全风险事件监管通报数	个	0	0	0
独立董事人数	人	5	7	5
独立董事占比	%	45.45	53.85	55.56
女性董事人数	人	2	2	2
女性董事占比	%	18.18	15.38	22.22

指标	单位	2023年	2024年	2025年
反腐败培训次数	次	5	6	6
反腐败培训人次	人次	2100	2200	2200
反腐败培训时长	小时/人次	8	4	6
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事总比例	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员比例	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工比例	%	100	100	100
反洗钱培训次数	次	28	24	29
反洗钱培训人次	人次	11082	12014	8463
反洗钱培训时长	小时	51.20	83.05	169.40
守法合规培训次数	次	20	44	36
守法合规培训人次	人次	13089	54887	11109
守法合规培训时长	小时	15.00	28.21	49.80
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

一图读懂

《长城人寿保险股份有限公司 2025 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》评级报告

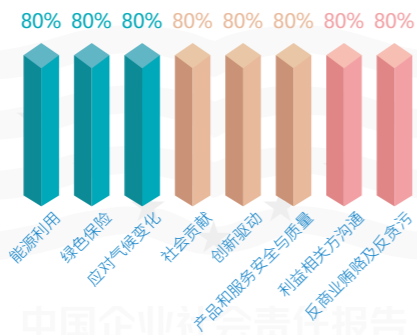
一、评级结果



《长城人寿保险股份有限公司 2025 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》(以下简称《报告》)为**五星级**,是一份**卓越**的企业可持续发展报告。

综合评级	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

二、亮点绩效



《报告》的实质性、平衡性、可比性、可读性、创新性均达到五星级,过程性、完整性达到四星半级。

《报告》系统披露了保险业核心指标的 83.25%,其中环境维度下能源利用、绿色保险、应对气候变化,社会维度下社会贡献、创新驱动、产品和服务安全与质量,治理维度下利益相关方沟通、反商业贿赂及反贪污等议题的核心指标覆盖率最高,均达到 80%。

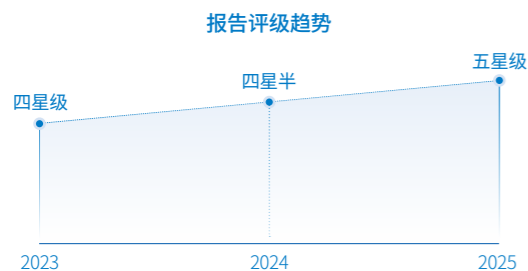
《报告》详细披露了 79 个关键指标连续 3 年的对比数据,其中环境维度下能源利用,社会维度下员工权益保障,治理维度下反商业贿赂及反贪污议题连续 3 年可比数据披露最为充分。

三、改进建议

增加绿色金融、应对气候变化等议题下定量指标的披露,进一步提升报告的完整性。

四、评级勋章

长城人寿保险股份有限公司连续 3 年参与报告评级,第一次获得五星级评价,获得黄铜级勋章。



《长城人寿保险股份有限公司 2025 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》评级报告

受长城人寿保险股份有限公司连续第 3 年委托,“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组,对《长城人寿保险股份有限公司 2025 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》(以下简称《报告》)进行评级。

一、评级依据

- 《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》;
- 沪深北三大交易所《上市公司可持续发展报告指引》;
- 《中国企业可持续发展报告指南(CASS-ESG 6.0)之保险业》;
- 《中国企业可持续发展报告评级标准(2026)》。

二、评级分析

过程性 (★★★★☆)

报告编制工作由董监事会办公室统筹牵头,办公室、保费部、人力资源部等相关部门重点配合,共同开展素材归集与报告审核工作;报告以健全信息披露机制、加强与利益相关方沟通、提升社会责任管理能力、树立企业负责任品牌形象为核心定位,功能导向清晰明确;编制过程中,充分借鉴国内外主流 ESG 评级体系与报告指引,在研判行业发展趋势、研读相关政策规范、对标行业优秀实践的基础上,结合公司战略规划,科学识别并确定实质性议题;计划通过公司官网、官微、责任云官微等渠道发布,并编制长图版和电子书版报告,过程性表现领先。

实质性 (★★★★★)

《报告》系统披露了应对气候变化、绿色保险、金融知识、保险产品/服务创新、负责任营销、数据安全与客户隐私保护、员工权益保障、可持续治理机制、反商业贿赂及反贪污等保险业关键性议题,叙述详细充分,其中可持续治理机制、保险产品/服务创新、员工权益保障三项议题相关内容篇幅最多,分别为 4 页、3 页、2 页,具有卓越的实质性表现。

完整性 (★★★★☆)

《报告》主体内容从“守护本源,力保基石稳固”“守护价值,力保发展永续”“守护绿色,力保生态久安”“守护美好,力保同心同荣”等角度系统披露了保险业核心指标的 83.25%,其中环境维度下能源利用、绿色保险、应对气候变化,社会维度下社会贡献、创新驱动、产品和服务安全与质量,治理维度下利益相关方沟通、反商业贿赂及反贪污等议题的核心指标覆盖率最高,均达到 80%,完整性表现领先。

平衡性 (★★★★★)

《报告》披露了“工伤/亡人数”“员工流失率”“受理客户投诉数”“安全事故数”“因工伤损失工作日数”等负面数据信息,简述了“未发生洗钱风险事件、实质性腐败及商业贿赂等风险事件”等情况,具有卓越的平衡性表现。

可比性 (★★★★★)

《报告》详细披露了“保费收入”“赔付总支出”“天然气消耗量”“汽油使用量”“人均带薪年假天数”“员工培训投入”等 79 个关键指标连续 3 年的对比数据;其中环境维度下能源利用,社会维度下员工权益保障,治理维度下反商业贿赂及反贪污议题连续 3 年可比数据披露最为充分,分别为 5、20、16 组;通过“入选 2025 京津冀企业百强(第 119 名)及服务业企业百强(第 41 名)榜单”等进行横向比较,具有卓越的可比性表现。

可读性 (★★★★★)

《报告》从四大章节全面阐述了企业年度履责实践与成效,框架结构清晰,重点议题突出;开篇设置荣誉墙,集中展示企业年度履责亮点,增强报告易读性;封面设计融合传统水墨意境,巧妙嵌入长城及金融街元素,生动呼应“长城人寿”的品牌内涵;章节跨页选用契合主题的长城实景大图,增强报告悦读性;设置二维码延伸

阅读,增强报告可读性;篇章页设置章节概述和关键议题,便于读者快速了解章节内容,提纲挈领,具有卓越的可读性表现。

创新性 (★★★★★)

《报告》设置“筑梦二十载,心安千万家”“服务新生态,乐享银龄梦”责任专题,聚焦企业年度履责重点实践;参与编制《中国企业可持续发展报告指南(CASS-ESG 6.0)之保险业》,有利于进一步提升企业可持续发展管理水平和推动行业可持续发展;设置“2025 载誉前行”版块,集中呈现企业年度荣誉,彰显了企业履责的引领性,创新性表现卓越。

三、综合评级 ★★★★★

经评级小组评价,《长城人寿保险股份有限公司 2025 年环境、社会及治理 (ESG) 报告》为五星级,是一份卓越的企业可持续发展报告。

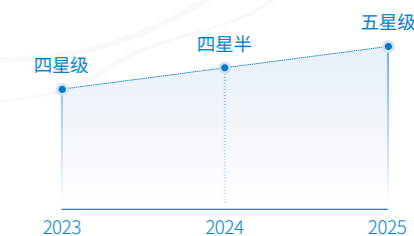
综合评级	评级图示	发展水平
五星佳	★★★★★+	典范
五星级	★★★★★	卓越
四星半级	★★★★☆	领先
四星级	★★★★	优秀
三星级	★★★	良好
二星级	★★	发展
一星级	★	起步

四、改进建议

增加绿色金融、应对气候变化等议题下定量指标的披露,进一步提升报告的完整性。

五、评级勋章

长城人寿保险股份有限公司连续 3 年参与报告评级,第一次获得五星级评价,获得黄铜级勋章。



扫码查看评级档案

黄峭忠
评级专家委员会副主席

魏香雨
评级小组组长 评级小组专家

出具时间:
2026 年 4 月 24 日

指标索引

目录		《中国企业可持续发展报告指南 CASS-ESG 6.0 之保险业》	页码
关于本报告		P1.1/P1.2	03
致利益相关方的一封信		P2.1	05
关于长城人寿	企业简介	P3.1/P3.3	07
	组织架构	P3.1	07
	企业文化	P3.2	08
2025·载誉前行		-	09
ESG 管理	完善 ESG 治理架构	G1.1.1	11
	构建实质性议题矩阵	G1.1.9	12
	加强利益相关方沟通	G1.3.2	13
	举办 ESG 主题活动	-	14
专题一：筑梦二十载，心安千万家		S1.2.9/S1.2.10/S2.1.17	15
专题二：服务新业态，乐享银龄梦		S1.2.11/S2.1.16/S2.1.17	18
守护本源， 力保基石稳固	完善治理，强化发展作用力	-	25
	防范风险，提升经营强韧力	S3.3.11	27
	合规经营，筑牢规范保障力	G2.1.1/G2.1.2/G2.1.4	34
守护价值， 力保发展永续	科技变革，激发创新驱动力	S1.2.11/S1.2.15/S2.1.14/S2.1.16/S2.1.17	41
	臻于服务，释放专业竞争力	S3.3.1/S3.4.1/S3.4.3	47
	客户至上，凝聚权益保障力	S1.2.9/S1.2.12/S3.3.4/S3.3.6/S3.3.9/S3.4.4	53
	协同共赢，凝聚合作向心力	S3.1.1/S3.1.2/S3.1.3	57
守护绿色， 力保生态久安	绿色金融，凸显专业引导力	E4.1.1/S1.2.10/S1.2.14	61
	低碳运营，提高资源续航力	E1.1.15	64
	气候应对，强化风险抵御力	E1.1.3/E1.1.6	66
守护美好， 力保同心共荣	成就员工，汇聚内部向心力	S4.1.3/S4.1.5/S4.1.6/S4.1.7/S4.1.11/S4.1.12/S4.2.1/ S4.2.4/S4.3.2/S4.3.3	69
	倾情奉献，扩大向善辐射力	S1.1.1/S1.1.2/S1.1.4/S1.1.5/S1.2.1/S1.2.5	79
2026·逐梦未来		A1	85
附录	关键绩效	A2/E3.2.1/S1.2.2/S1.2.3/S1.2.4/S2.1.4/S2.1.5/S2.1.6/ S2.1.7/S2.1.8/S2.1.9/S2.1.10/S2.1.11/S4.1.1/S4.1.3/ S4.1.4/S4.1.6/S4.1.7/S4.1.9/S4.3.4/S4.3.5/S4.3.6/G2.1.5/ G2.1.6/G2.1.7	87
	报告评级	A3	91
	指标索引	A5	93
	意见反馈	A6	94

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！

① 您对长城人寿 2025 年环境、社会及治理（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