

# 2024

## 环境、社会及治理(ESG) 暨社会责任报告



 国宝人寿保险股份有限公司  
Guobao Life Insurance Co., Ltd.



☎ 028 96555  
客户至上 简便安心

地址：四川省成都市高新区剑南大道中段716号2栋第9层、10层  
网址：www.panda-assets.com



# 关于本报告

## • 报告范围

本报告的组织范围：本报告以国宝人寿保险股份有限公司为主体。

报告的时间范围：2024年1月1日至2024年12月31日。

## • 数据说明

本报告中的财务数据源自国宝人寿《2024年年度信息披露报告》，其他数据来自公司内部或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

## • 报告发布

以网络版形式发布。

欢迎登录国宝人寿官方网站

<https://www.panda-assets.com/>查询。

## • 编制原则

本报告根据国家金融监管总局(原银保监会)《银行保险机构公司治理准则》编制，同时参照ESG(香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引)、全球报告倡议组织(GRI)发布的最新版《可持续发展报告标准(GRI-Standards)》联合国可持续发展目标(SDGs)。

## • 联系方式

公司注册地：中国(四川)自由贸易试验区成都高新区天府大道北段966号3栋8层30815号。

营业场所：四川省成都市高新区剑南大道中段716号2栋第9层、10层。

联系方式：028-67099666。

# 目录 Contents

## 01 关于我们

公司简介	02
公司文化	03
公司战略	04
组织架构	06
利益相关方沟通	07
品牌荣誉	09
媒体聚焦	11
2024年大事记	15

## 02 坚持党建引领

党的建设工作	17
党风廉政建设	20

## 03 履行社会责任

落实帮扶工作	23
助力双城建设	27
健全保险保障	28
支持实体经济	31
致力公益慈善	32
参与行业共建	37

## 04 真情服务客户

消费者权益保护	39
智慧化服务	40
理赔服务	41
增值服务	43
客户服务活动	44

## 05 成就员工幸福

保障员工权益	46
助力员工成长	46
关爱员工生活	48
代理人发展与保障	50

## 06 健全公司治理

提升公司治理水平	52
健全内控合规管理	55
筑牢全面风险管理	57
强化审计监督管理	61

## 07 践行可持续发展

绿色投资	63
节能减排	64



# 01 关于我们

- ◎ 公司简介
- ◎ 利益相关方沟通
- ◎ 公司文化
- ◎ 品牌荣誉
- ◎ 公司战略
- ◎ 媒体聚焦
- ◎ 组织架构
- ◎ 2024年大事记

## 公司简介 >>>

国宝人寿保险股份有限公司，是国家金融监督管理总局（原中国银保监会）批准成立的全国性股份制人寿保险公司，是四川省委、省政府主导成立的唯一一家总部和注册地设在四川的全国性寿险法人机构，是省属国有金融企业。公司成立于2018年，注册资本金19.8亿元，股东包括四川金融控股集团有限公司、四川发展（控股）有限责任公司、成都先进制造产业投资有限公司等9家省内外企业，经营范围主要包括普通型保险（包括人寿保险和年金保险）、健康保险、意外伤害保险、分红型保险、万能型保险以及上述业务的再保险业务等。

作为四川省管金融企业，国宝人寿切实把自身发展融入增进民生福祉和服务国家战略大局。深入践行人民保险的政治性、人民性，重点围绕乡村振兴、新市民、中低收入人群、易受灾人群等特殊保险需求，在基本保障、健康管理、养老保障等重点领域积极探索，加大产品创新开发推广力度。不断增进民生福祉，积极参与惠蓉保、惠宜保、惠绵保等普惠式商业健康保险项目，持续参与多层次社会保障体系建设。切实履行国企责任，坚决落实“险资留川”“险资入川”功能定位，将保险资金重点运用到川渝地区，积极参与成渝地区双城经济圈重大项目建设，努力在服务中心大局中厚植发展根基。

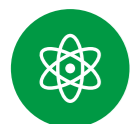
### 2024年

原保险保费收入**38.43**亿元，  
同比增加**14.39**亿元，同比增长**59.86%**  
分支机构**13**个  
员工**388**人  
销售人员**555**人

### 截至2024年底

累计客户**285.7**万人  
同比增长**21.8%**  
提供风险保障金额**15807.24**亿元  
为客户办理理赔**119114**件  
赔付保险金**27278.07**万元  
  
累计投入帮扶资金**420**万元  
  
为全省五大经济区重点行业和领域  
提供资金支持**63.99**亿元  
“险资留川”及支持成渝地区双城经济圈建设  
比例达**90%**以上

## 企业文化 >>>



### 愿景

全面建成西部领先 全国一流的专业化保险公司



### 企业精神

诚信 担当 专业 进取 清廉



### 服务宗旨

客户至上 简便安心



### 品牌语

托付国宝 传承美好



## 公司战略 >>>

### 战略定位

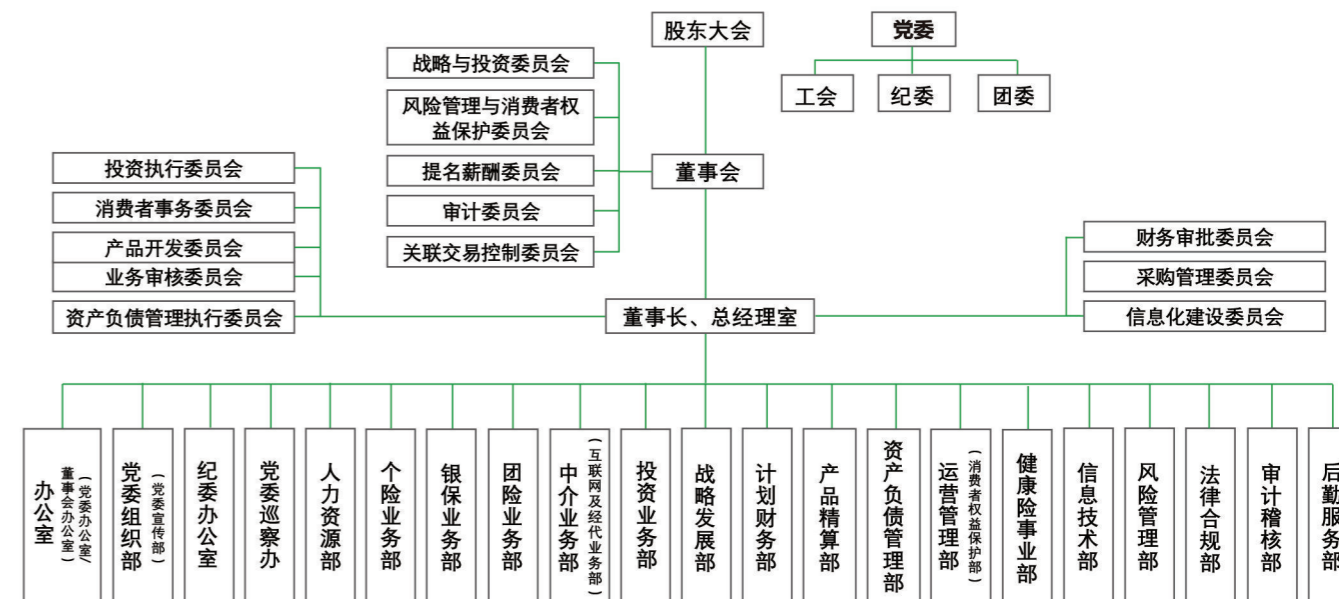
立足四川省省级层面唯一一家全国性人身保险法人机构的优势，在保险保障上坚持以人民为中心的价值取向，切实把自身发展融入增进民生福祉和服务国家战略大局。深入践行人民保险的政治性、人民性，重点围绕乡村振兴、新市民、中低收入人群、易受灾人群等特殊保险需求，在基本保障、健康管理、养老保障等重点领域积极探索，加大产品创新开发推广力度。不断增进民生福祉，围绕人的全生命周期，提供养老、健康、财富管理等保险服务，积极参与惠蓉保、惠宜保、惠绵保等普惠型商业健康保险项目，持续参与多层次社会保障体系建设。切实履行国企责任，深耕成渝地区双城经济圈发展，在险资运用上始终把服务实体经济作为根本宗旨，坚决落实“险资留川”“险资入川”，全面建成西部领先、全国一流的专业化保险公司，充分发挥经济减震器和社会稳定器功能，努力在服务中心大局中厚植发展根基。

国寿人壽聚焦主责主业，依托总部优势、功能优势、专业优势、产品优势、投资优势、技术优势，与上千家金融机构和企业开展合作。



排名不分先后

## 组织架构



## 利益相关方沟通

国寿人寿的利益相关方包括但不限于政府与监管机构、股东与投资方、合作伙伴、客户、员工、社区、环境等，通过建立多种渠道，保持沟通与交流，倾听各利益相关方的意见和建议，积极回应他们对公司的期望与关切，定期开展相关议题研究，践行可持续发展目标，实现合作共赢。

利益相关方	主要期望与诉求	沟通方式
政府与监管机构	合规运营 依法纳税 信息披露 廉洁建设 履行社会责任	工作汇报与沟通 专题报告与会议座谈 接受监督 监管信息报送 参与行业重大课题及政策研讨
股东与投资方	盈利能力 完善的公司治理 合规运营 信息披露透明度 股东股权管理	股东会 公开信息披露 公司年报 专项信息与公告
合作伙伴	深化合作 诚信履约 可持续发展	交流互动 签订合作协议 广泛业界与跨界合作 实地调研、讲座
客户	消费者权益保障 丰富产品供给 信息安全 服务质量	消保宣教活动及信息披露 96555客服热线 官网官微等媒体 客户活动 分级服务和产品专项服务 客户投诉处理
员工	员工权益 工作与生活平衡 员工职业发展 员工健康与安全 工作环境	职工代表大会 工会制度和工会活动 各类专业、职业培训 帮扶困难员工 绩效管理
社区	社区关系 促进就业 参与公益活动 服务民生	社会沟通与调研 公益与志愿者活动 社区互动交流 企业招聘宣讲 保险服务 保险宣传活动
环境	节能减排 绿色办公 绿色投资	环保宣传 绿色公益活动 服务流程电子化 经济社会发展绿色转型中的险资支持

## 重要性议题判定

国寿人寿结合行业特点，从“利益相关方关注程度”和“对公司发展的重要程度”两个维度总结出20项ESG重要性议题。

### 相关议题

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1 公司党建      | 11 产品安全与创新    |
| 2 公司治理      | 12 客户服务       |
| 3 股东权益      | 13 行业发展       |
| 4 发展规划      | 14 节能减耗       |
| 5 廉政建设      | 15 绿色投资       |
| 6 员工职业发展与培训 | 16 乡村振兴       |
| 7 员工健康与安全   | 17 自然灾害理赔绿色通道 |
| 8 多元化与包容    | 18 普惠型保险      |
| 9 员工福利      | 19 公益活动       |
| 10 风险控制     | 20 健康义诊       |



## 品牌荣誉



2018

荣获中国金融行业最佳创新奖

2020

荣获中国企业ESG最佳案例社会责任奖  
荣获四川金融扶贫创新案例  
荣获IDC数字化转型金融奖项



2021

荣获金融创新价值奖

2022

荣获绿色金融技术创新奖  
荣获“致远”ESG先锋奖  
荣获“2022年魔爱心企业”称号

2023

荣获社会责任影响力品牌  
荣获金融业ESG“绿水青山奖”  
荣获最佳金融创新服务奖

2024

荣获年度责任品牌奖  
荣获年度公益人物奖

## 国寿人寿荣获第十四届公益节两大奖项

在第十四届公益节暨ESG影响力年会上，国寿人寿凭借服务实体经济、发展普惠保险、履行社会责任等方面的突出贡献，荣获2024年度责任品牌奖和2024年度公益人物奖。



2024年，国寿人寿为四川省五大经济区重点行业和领域提供资金支，助力成渝地区双城经济圈建设和地方经济发展。在保险服务方面坚持以人民为中心的价值取向，结合“康养”“城市惠民保”“新市民”等社会热点，加快在长期护理保险、新就业形态就业人员职业伤害保险、城镇职工补充医疗保险等业务的布局，推动向四川省自然灾害频发地区老百姓、广大农民工群体、公安干警专项承保约12.5万人次。托底性帮扶南充市营山县取得阶段性成效，系统构建了托底性帮扶工作蓝图、措施和路径，在营山县成立全国首家县级支公司。



# 媒体聚焦

## 《四川日报》专题报道国保人寿强化使命担当奋力推动高质量发展

2024年1月21日，在四川省“两会”开幕之际，四川日报综合版刊发题为《国保人寿：强化使命担当奋力推动高质量发展》的专题报道，对公司服务四川经济社会发展大局的战略定位、经营成果及未来规划进行了全面、深入的正面宣传。

**担重任 扛大梁——2023年高质量发展支撑力**  
做好金融“国保大文章”

### 国保人寿：强化使命担当 奋力推动高质量发展

**深耕四川发展 在服务大局中找准定位**

深化与四川合作，国保人寿立足本地特色经济，用好国有企业、民营企业优势，围绕省委、省政府决策部署，在奋力谱写中国式现代化四川新篇章的实践中，坚定支持实体经济高质量发展，主动融入全省中心大局中推动高质量发展。

认真落实党中央金融工作会议精神，国保人寿积极践行“服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革”三大任务，全力支持实体经济高质量发展，努力在省委省政府中心大局中找准定位，国保人寿把服务实体经济作为出发点和落脚点，积极引导金融资源向实体经济集聚，支持符合中国现代化经济体系重点行业和领域，助力地方经济社会发展。

**传承红色基因 在强基固本中厚植优势**

红色基因是我们党革命精神谱系的象征，是激励全党全国各族人民团结奋斗、勇往直前的强大精神力量。国保人寿作为四川新金融的探索者，在传承红色基因、厚植优势中，不断提升核心竞争力，为四川经济社会发展大局贡献国保力量。

国保人寿坚持稳中求进工作总基调，努力在强基固本中厚植优势、在服务大局中找准定位、在优化发展中增强动能，各项业务呈现新的发展势头。截至2023年末，全年实现规模保费收入25.05亿元，同比增长32.94%。其中，在川规模保费收入19.30亿元，同比增长44.91%，市场排名第21名，较2022年同期上升6名；在川新单规模保费11.42亿元，同比增长66.85%，市场排名第18名，较2022年同期上升9名。

**回归保障本源 在优化发展中增强动能**

国保人寿始终坚持以人民为中心的发展思想，回归保障本源，不断提升保障水平，为客户提供更加优质、更加个性化的服务。

国保人寿始终坚持以人民为中心的发展思想，回归保障本源，不断提升保障水平，为客户提供更加优质、更加个性化的服务。



国保人寿投资的绵阳航空机场基础设施项目。



国保人寿线上发布会现场。



2023年7月，国保人寿开展“7·14”全国保险行业培训。

当前，保险已经深度融入四川经济社会各个领域，保险服务对于扩大民生保障覆盖面、满足多层次保障需要、提高全省经济社会发展水平有着重要作用。

作为由省委、省政府主导成立，总部位于四川的全国性寿险公司，国保人寿保险股份有限公司（以下简称“国保人寿”）赓续红色血脉，传承优良传统，坚定理想信念，汲取前行力量，努力推动省委“四化同步、城乡融合、五区共兴”发展战略落地落实，坚守“保险为民”初心，奋力服务四川经济社会发展大局。

近年来，国保人寿坚持稳中求进工作总基调，努力在强基固本中厚植优势、在服务大局中找准定位、在优化发展中增强动能，各项业务呈现新的发展势头。截至2023年末，全年实现规模保费收入25.05亿元，同比增长32.94%。其中，在川规模保费收入19.30亿元，同比增长44.91%，市场排名第21名，较2022年同期上升6名；在川新单规模保费11.42亿元，同比增长66.85%，市场排名第18名，较2022年同期上升9名。

### 传承红色基因在强基固本中厚植优势

红色资源是我们党艰辛而辉煌奋斗历程的见证，是最宝贵的精神财富。国保人寿在保护好、运用好四川红色资源的基础上积极作为，组织专家学者交流座谈、实地考察，深入挖掘四川保险业的红色基因，梳理四川保险业的发展脉络。

述往思来，向史而新。作为“四川人民自己的保险公司”，国保人寿传承红色基因，勇担责任使命。国保人寿主要负责人表示：“赓续红色血脉，就是要用党的奋斗历程和伟大成就鼓舞斗志、指引方向，用党的光荣传统和优良作风坚定信念、凝聚力量，用党的历史经验和实践创造启迪智慧、砥砺品格，为国保人寿高质量发展提供精神力量。”

在省委、省政府的坚强领导和财政厅的指导下，国保人寿始终把坚持党的领导、加强党的建设作为改

革发展各项工作的“压舱石”，以铸牢“根魂”、建强党支部、选贤育才为重点工作，不断提升党的建设质量和水平。

在强基固本中厚植优势。国保人寿全面推进理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、建章立制等重点措施，推动以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干取得明显成效，特别是调查研究工作成为解决发展难题、谋划发展战略、坚定发展信心、凝聚发展共识的重要抓手。国保人寿班子成员先后深入四川、重庆、北京等分支机构开展调研36次，聚焦加强党的建设、重大风险防控、销售渠道优化、产品开发设计、服务提档升级等工作中存在的问题，形成6份高质量调研报告，其中经过充分研究且比较成熟的调研成果已经上升为决策部署，转化为具体措施。



### 深耕四川发展在服务大局中找准定位

强化大局意识，深耕四川发展。国寿人寿立足本地开展特色化经营，用好国有企业、省管金融企业优势，围绕省委、省政府的决策部署，在奋力谱写中国式现代化四川新篇章的实践中，充分发挥作为总部机构在保障民生、汇集资金、支持实体经济等方面的作用，努力在服务全省中心大局中厚植发展根基。

认真贯彻落实中央金融工作会议精神，国寿人寿持续发挥保险业的“经济减震器”和“社会稳定器”功能——坚决落实“险资留川”定位。国寿人寿把服务实体经济发展作为出发点和落脚点，积极引导保险资金投向更符合国家战略需要、更符合中国式现代化建设需要的重点行业和领域。截至2023年末，国寿人寿全年新增投资30.49亿元，是2022年的2.8倍，全部投向川渝地区。

大力发展普惠保险。国寿人寿积极参与全省多层次社会保障体系建设，开发推广惠蓉保、惠宜保、惠绵保等普惠商业健康保险，注重开发面向老年人、农民、新市民、低收入人群、残疾人等群体的保险产品。2023年，累计提供风险保障金额3487.58亿元，较2022年增长33.77%。

积极践行社会责任。按照省委、省政府关于全省39个欠发达县域托底性帮扶工作安排部署，国寿人寿通过帮助对口帮扶县重点实体企业扩大销售网络、设立保险支公司、参与地方政府支出类保险保障、提供保险资金支持等方式助力地方经济社会发展。

### 回归保险保障本源在优化发展中增强动能

道虽迩，不行不至；事虽小，不为不成。国寿人寿把握保险服务人民的根本方向，充分发挥普惠型人身保险保障民生的作用，根据不同群体打造多元化保险服务体系。

面向四川创业公司，通过“国寿人寿高新技术企业团体定期寿险”“国寿人寿高新技术企业团体意外伤害保险”“国寿人寿附加高新技术企业门诊急诊团体医疗保险”等产品，提供一整套涵盖寿险、意外险、医疗险、重疾险的保障计划，鼓励高新技术企业落户四川，吸纳高新技术人才。

面向建筑类企业，通过“国寿人寿建筑工程团体意外伤害保险”“国寿人寿附加建筑工程意外伤害团体医疗保险”“国寿人寿附加建筑工程意外住院津贴团体医疗保险”，提供施工人员意外身故险、医疗险、津贴险等保障，为建筑企业施工人员提供全面保障。

面向新市民的保险服务需求，国寿人寿开发了“国寿人寿家福守护定期寿险”“国寿人寿国宝团团终身寿险”等保障类、养老类产品，为新市民提供特色化的保险服务。

一手抓产品供给，一手抓优质服务。国寿人寿不断提升服务质效，搭建全类型、全渠道、全场景的24小时线上理赔模式，客户不受时间、地点限制，通过手机即可拍照上传理赔资料，便捷高效。数据显示，截至2023年12月，线上理赔占比已超83%。服务时效方面，理赔结案平均时长为1日，其中近80%的理赔申请在资料齐全后1个工作日内结案。

### 重庆主流媒体关注国寿人寿深入贯彻落实国家重大战略，全力投身成渝地区双城经济圈建设

2024年3月13日，重庆卫视《重庆新闻联播》专题报道了在“唱好双城记 共建经济圈”中表现突出的地方和企业，对国寿人寿积极投身成渝地区双城经济圈建设，特别是在推动“险资入渝、险资留渝”上作出的突出成绩给予重点报道。同日，重庆江北区《江北新闻》，特别指出，和其他保险机构不同，国寿人寿始终秉持“险资入渝”“险资留渝”的理念，在重庆吸纳的所有保险收入，全部回用、反哺于全市经济社会发展。



### 媒体聚焦国寿人寿宣传活动

为贯彻落实党的二十大和中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，不断践行金融工作的政治性、人民性，强化全社会保险意识，普及保险知识，宣传保险功能，切实提升消费者金融素养及风险防范意识，国寿人寿认真开展“3.15”金融消费者权益保护教育宣传、“7.8全国保险公众宣传日”、“普惠金融推进月”等系列活动，受到中省级主流媒体关注报道，获得公众大力点赞与认可。



## 2024年大事记

2月18日

国宝人寿召开“管理提升年”启动大会

10月17日

国宝人寿营山支公司（拟筹）和巴中中心支公司（拟筹）正式获批筹建

11月6日

国宝人寿参加北大赛瑟论坛，并发表演讲

12月9日

国宝人寿中标泸州银行  
2025-2027年度补充医疗保险项目

12月24日

国宝人寿与宜宾市政府举行战略合作协议签约仪式

12月26日

国宝人寿举行营山县支公司开业暨  
公益项目捐赠仪式

4月10日

四川省委第三巡视组巡视国宝人寿党委工作动员会召开

10月22日

国宝人寿发布《2023年度环境、社会及管治（ESG）暨社会责任报告》

12月3日

国宝人寿中标四川烟草成都市公司  
2025年职工补充医疗保险项目

12月17日

乐山惠嘉保正式开售，国宝人寿乐山中支公司作为共保体参与销售

12月25日

国宝人寿全新品牌广告亮相成都金融城核心区地标建筑银泰中心in99



# 02

## 坚持党建引领

◎ 党的建设工作

◎ 党风廉政建设

国宝人寿坚持以高质量党建引领公司高质量发展，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，持续强化党的创新理论武装，扎实开展党纪学习教育，加强基层党组织和党员队伍建设，纵深推进全面从严治党，凝聚企业发展合力。

## 党的建设工作

### 加强党的领导

落实落细党建工作责任制，成立党的建设工作领导小组，研究制定年度党建工作要点，推动完成各项年度目标任务。坚持和完善“双百分”考核制度，完成年度考核、党组织书记抓党建述职评议等工作。严格落实“党建入章”要求，建立健全党委参与重大问题决策机制，更好发挥党委“把方向、管大局、保落实”重要作用。按照巡视整改部署安排，狠抓整改落实，不断提升已改促治促进质效。

### 强化理论武装

认真落实“第一议题”和党委理论学习中心组学习制度，积极开展“金融工作政治性、人民性大家谈”活动。认真开展党纪学习教育，坚持学纪、知纪、明纪、守纪一体推进，开展读书班和党委理论中心组专题会，召开警示教育会，开展警示教育现场教学，筑牢遵纪守法的思想防线。组织宣讲党的二十届三中全会精神，层层学习贯彻党的二十届二次三次全会、省委十二届六次全会、中央和省委金融工作会等重要会议精神，认真学习领会《习近平关于金融工作论述摘编》，用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。



2024年8月30日，国寿人壽党委召开学习贯彻党的二十届三中全会精神专题宣讲会。



2024年4月12日，国寿人壽举办学习贯彻中央金融工作会议精神专题培训班。

### 夯实基层基础

党委班子成员发挥示范引领作用，推动落实“三会一课”、主题党日等基本制度，充分发挥党组织政治功能和组织功能。认真落实“四同步、四对接”要求，持续推进党支部标准化规范化建设，推动党支部完成换届选举工作，选优配强党支部书记，充分发挥党支部战斗堡垒作用和共产党员的先锋模范作用。严把“入口关”，落实党员教育管理，严格执行年度发展党员计划，做好发展党员工作。组织发展对象集中培训，进一步增强党员意识。举办党务工作能力提升培训班，不断提升基层党务工作质量。认真做好党内统计、经费保障、党费管理等基础工作。

#### 主题党日活动掠影



### 2024年

公司党委下设  
16个党（总）支部

共有中共党员  
(含预备党员) 174名

党员中40周岁及  
以下占比58.04%

本科及以上学历  
占比达95.98%

### 加强队伍建设

#### 国寿人壽党务工作能力提升培训班



2024年12月16日，国寿人壽举行党务工作能力提升培训班。

注重选贤任能，严格落实新时代党的组织路线，坚持好干部标准，做好干部选拔任用工作。不断充实专业干部队伍，立足自主培养加强内部挖潜力度，不断加强干部人才梯队建设，激发员工干事创业激情。坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重，加强结果运用，充分发挥考核评价的风向标作用。突出引育并重，强化人才支撑，制定《三年人才战略规划（2024—2026）》。加强专业能力建设，组织开展“对标一流”管理能力提升研修班。注重人才培育，支持做好人才职称及专业资格评定，鼓励员工积极参加专业资格培训和考试。不断健全完善干部管理制度，进一步规范流程。

### 营造良好氛围

落实政治责任，成立意识形态工作领导小组，召开专题会议分析研判意识形态工作。成立统一战线工作领导小组，进一步健全统战工作责任制，动员党外人士和知识分子为公司发展献计献策。坚持党建带群建，充分发挥桥梁纽带作用，围绕重要节日、关键节点开展形式多样的群众性文体活动。组织参加2024年四川省首届银行业保险业职工职业技能竞赛并获团体一等奖。注重选树先进典型，先后开展“三八红旗手”“五四青年奖章”等评选活动，推动学习先进、争当先进蔚然成风。



国寿人寿代表队在2024年四川省首届银行业保险业职工职业技能竞赛中荣获团体赛一等奖

### 党风廉政建设

2024年，国寿人寿深入学习贯彻习近平总书记关于党的自我革命的重要思想，压紧压实管党治党责任，持续强化纪律建设，巩固完善监督体系，推动“清风国宝”建设取得新成效。

### 压紧治党责任强根基，紧盯巡视反馈抓整改

制定年度党风廉政建设工作要点，细化分解7个方面31项重点任务。召开年度党风廉政建设工作会议，扎实推进重点任务见行见效。召开专题会议研究全面从严治党、党风廉政建设工作，梳理形成问题、任务、责任“三项清单”，细化20项具体举措。坚决抓好十二届省委第四轮巡视反馈问题整改，研究制定136项整改措施，扎实推动整改见底见效。

### 严明纪律规矩筑防线，深化教育警示树清风

深化纪律建设，组织学习《中国共产党纪律处分条例》等基础法规制度，通过召开专题警示教育大会通报近年来审查调查工作情况和典型案例，印发《忏悔实录XIII》等资料组织学习，督促各级领导班子成员及中层管理人员入脑入心。常态开展督促提醒，紧盯家庭家教家风建设，向全体党员和管理人员发送“家庭助廉”倡议书，对中层及以上管理人员家属从业情况进行摸底，在公司放假通知中专门加入“四风”相关要求，并在重要节假日前发送廉洁提醒信息，确保警示教育效果常态长效。突出抓好警示教育，做深做实“以案三促”相关工作，明确案件作出处分决定后，除按程序和范围宣布处分决定外，跟进向公司党委（扩大）会议通报案件情况。召开年度集中警示教育暨集体廉政谈话会议，通报省纪委监委派驻以来查办的全部案件，切实用身边事教育身边人、同类事警醒同类人。



2024年5月29日，组织赴四川省国有企业廉洁教育展示点“清风堂”开展警示教育

### 完善监督体系提质效，强化作风建设促发展

构建“巡察+纪检+督查”立体监督网络，成立专职巡察机构并完成首轮巡察，建立纪检监察与党委督查督办贯通协同机制，通过联合督查督办提升监督效能。创新监督协作模式，召开跨部门监督工作联席会议，运用“项目化”检查机制推动年度11项重点监督任务落地，动态优化廉洁风险防控体系，集中调整52个风险点位并督促各部门细化防控措施。强化纪律作风建设，开展“管理提升年”专项治理，针对责任下放不实、作风漂浮等问题制定6项监督举措，组织中层以上干部向党委（扩大）会议现场述责述廉，将考核结果与绩效晋升刚性挂钩，以实干实效激励干部职工担当作为。紧盯重点领域、关键岗位开展监督执纪问责，支持派驻纪检监察机构查处违纪违法案件，共同推动全面从严治党、党风廉政建设向纵深发展。

# 03

## 履行社会责任

国寿人壽积极履行企业社会责任，深入贯彻落实国家战略与监管要求，坚持以人民为中心的发展思想，持续推动普惠金融、乡村振兴、区域协同、产品创新与公益慈善等多维度社会责任行动，彰显保险企业的责任担当。

- ◎ 落实帮扶工作
- ◎ 支持实体经济
- ◎ 助力双城建设
- ◎ 致力公益慈善
- ◎ 健全保险保障
- ◎ 参与行业共建

## 落实帮扶工作

国宝人寿深入贯彻落实四川省委、省政府帮扶工作决策部署，研究出台年度计划，将企业所能与县域所需紧密结合，统筹推进托底性帮扶和定点帮扶工作，从金融、产业、消费、就业、公益等方面助力地方振兴发展。

### 托底性帮扶营山县

公司投入帮扶资金102.16万元，全力支持当地补短板、强弱项、扬优势，释放发展潜能，增强振兴活力。



#### 金融帮扶

成立国宝人寿营山县支公司，承保营山2.5万学生平安健康险、保障总额25亿元，帮助协调两家商业银行向营山提供3.1亿元贷款支持，与营山农商行累计开展同业拆借业务42笔、金额67.25亿元，引导金融活水向营山聚集。



#### 产业帮扶

向营山县推荐17个招商引资项目，并协助落地两家企业，投资总额约3亿元；挂牌帮扶5家重点企业，帮助川北电缆和汇思电气等2家企业入围国电投和华能集团供应商名单；组织企业参加省市级展销活动，帮助上线互联网平台。



#### 消费帮扶

牵头策划“营山名优产品组团进商超”帮扶方案，配合省市场监督管理局组织召开“推动营山县特色产品进商超暨劳动力就业洽谈会”，向红旗、舞东风和永辉等大型商超推荐企业11家、商品166种。开展以购代捐，采购当地农特产品。



#### 就业帮扶

面向营山先后发布50余个工作岗位招聘计划，同等条件下优先招聘营山籍大学毕业生。将营山家政和护理等专业服务纳入对客户的增值服务体系，帮助营山“绥山阿姨”劳务品牌与华西健康、锦欣康养等专业机构进行对接，促进就业。



#### 公益帮扶

向营山县残疾人和脱贫（监测）户捐赠了团体意外险；优化动态防返贫监测体系，对公益性服务岗位进行专项补贴，对212户脱贫（监测）户进行产业奖补，鼓励发展种养殖业。开展困难教职工关怀计划，困难山村帮扶计划，支持营山企业参加四川农业博览会。



国宝人寿在第十届四川农博会“39优品主题展区”出资支持营山县设立“营山馆”。



国宝人寿助力营山公益健康跑活动

### 定点帮扶昭化区柏林沟双龙村

公司从推动产业发展、改善基础设施、夯实民生保障、促进乡风文明等方面，持续助推当地乡村振兴。



#### 提供保险保障

向493名困难群众赠送总保额1500万元的保险产品，并提供意外伤害住院津贴，为避免当地群众因病返贫、因病致贫提供保障。



#### 培育乡村产业

帮助打造140亩“金荞麦”中草药种植园区，支持打造林下中药材示范带，提升改造“王家贡米”标准化生产线，支持当地培育7个规模化家庭养殖农场和3个家庭种植农场，支持发展跑山鸡养殖产业，建成规模养殖场3个、养殖大棚44个，年出栏土鸡15万羽。



#### 改善基础设施

支持修建第四批入户路（总长度2.751公里），协助当地整治提升山坪塘，硬化维护灌溉渠系1000余米。



#### 实施消费帮扶

签订年度定向采购协议，通过工会集中采购、动员干部职工认购等方式，全年累计采购农特产品11.8万元。



#### 开展结对帮扶

加强防返贫动态监测，根协调当地卫生院对全村特殊人群和60岁以上老年人进行免费体检，推动辍学问题动态清零。



#### 促进乡风文明

派出党建指导组开展支部共建，开展感恩奋进教育，弘扬风清气正、文明节俭社会新风尚。

## 助力双城建设

公司积极融入国家发展大局，深度服务成渝地区双城经济圈建设，在机构布局、保险保障与服务体系建设方面取得显著成效。

### 完善布局，为西部金融中心共建提供机构支撑

积极响应“万达开川渝统筹发展示范区”建设，努力筹备开设万州中心支公司，2024年12月19日收到万州金融监管分局《关于筹建国宝人寿股份有限公司万州中心支公司的批复》，重庆万州中心支公司是国宝人寿筹建的首家省外中心支公司，也是深入推进成渝双城经济圈建设的重要战略举措。

#### 国家金融监督管理总局万州监管分局文件

万州金管复〔2024〕82号

#### 国家金融监督管理总局万州监管分局 关于筹建国宝人寿股份有限公司 万州中心支公司的批复

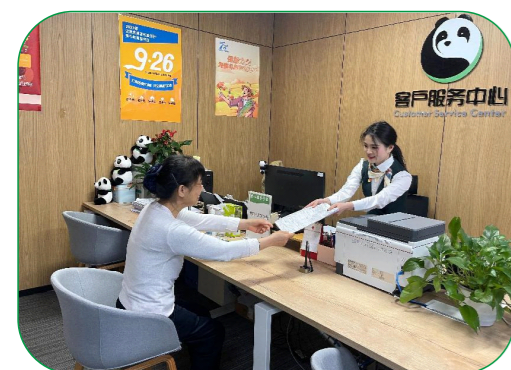
国宝人寿保险股份有限公司重庆分公司：  
《国宝人寿关于筹建国宝人寿股份有限公司万州中心支公司的请示》（国宝寿渝〔2024〕40号）收悉。经审核，现批复如下：

- 一、同意筹建国宝人寿股份有限公司万州中心支公司。
- 二、你公司应严格按照有关法律法规要求办理筹建事宜，自批复之日起6个月完成筹建工作。
- 三、筹建期间接受万州金融监管分局的监督管理，不得从事金融业务活动。

### 发挥作用，为西部金融中心共建提供保险支撑

积极践行企业责任，持续聚焦普惠金融，向重庆市江北区低保边缘人群赠送保险，覆盖人群782人，实现100%覆盖，提供风险保障860.2万元，填补重庆市民政系统低边人群保障的空白。秉持“险资入渝”“险资留渝”的理念，在重庆市吸纳的保险收入，全部回用、反哺于全市经济社会发展。截至2024年12月，国宝人寿在重庆地区投资余额约4.2亿元。

### 构建体系，为西部金融中心共建提供服务支撑



为实现客户一体化服务，便利成渝地区双城经济圈人员往来，国宝人寿为成渝地区客户开展理赔服务通赔、保全服务通办服务；加入成渝地区金融纠纷非诉调解机制，通过权威机构高效处理成渝地区保险消费者纠纷，切实维护保险消费者合法权益。

截至2024年底，实现理赔申请、保单贷款、联系信息变更等47余项运营服务项目线上办理，线上服务使用率达90%，为成渝两地客户提供了足不出户的保单服务，真正实现了将服务送到了客户的指尖上。

## 健全保险保障

### 产品开发策略

公司产品开发在做好“利率切换”、“降本增效”工作的基础上，遵循“需求导向、突出保障、积极创新”的原则，进一步开发差异化产品，从未尽责任、健康医疗和尊严养老三方面丰富各渠道产品体系，包括第三方定制化产品、项目投标产品、升级迭代类产品等，满足客户疾病、医疗、养老、定期寿险、终身寿险、两全、意外等多个方面的保障需求，为更好服务民生保障和经济社会发展做出贡献。

### 产品框架体系

公司产品体系框架基本健全，满足客户重大疾病、医疗、养老、定期寿险、终身寿险、两全、意外保障等多个方面的保障及储蓄需求，助力公司战略实施。

2024年，新备案产品34款，累计可售产品69款

#### 从产品类型角度看

人寿保险11款  
健康保险36款  
意外伤害保险16款  
年金保险6款

#### 从设计类型角度看

万能型产品4款  
分红型产品3款  
普通型产品62款  
以普通型产品为主

#### 从产品类型角度看

银保、团险、个险、中介等  
渠道在售产品较为丰富  
产品可灵活多样搭配

### 特色保障产品

公司始终以人民为中心，深耕保障需求，持续推动产品创新与普惠供给，通过丰富多元化的特色保险产品，践行社会责任，更好地服务民生和实体经济发展。

### 创新健康与养老保障，满足多元医疗与养老需求

为积极响应国家健康中国战略及多层次社会保障体系建设要求，公司持续丰富健康类产品供给，面向不同群体推出多项创新型保险计划，切实助力民生保障。

#### 健康类 保险

“至享逸生”、“至享一生”重疾保险产品：支持客户灵活配置保险责任，并可搭配“附加E款/F款投保人豁免保险费重大疾病保险”，增强家庭抗风险能力，进一步健全疾病保险产品线。

“至享相伴”病程管理门诊医疗保险线下版及网销版：聚焦被保险人确诊特定恶性肿瘤等重大疾病后的门诊病程管理，报销在四川大学华西医院进行病程管理的门诊费用，助力被保险人的慢病管理与疾病康复，填补了市场在这一领域的空白。

“至享安心”百万医疗保险：拓展承保特需医疗与国际医疗，响应DRG医疗改革下群众多元就医需求，提供更全面、高端的医疗费用补偿。

#### 养老类 保险

“国宝人寿宝福袋A款养老年金保险（万能型）”、“国宝人寿宝福禄C款养老年金保险”、“国宝人寿宝利赢年金保险”等年金产品：收益稳健、形态多样，支持个性化组合，满足不同客户的养老储蓄与领取需求。

“国宝人寿A款团体养老年金保险”、“国宝人寿团体B款养老年金保险（万能型）”等团体养老年金产品：助力企业完善员工养老福利，减轻社会养老压力，促进养老保障体系可持续发展。

### 聚焦特定群体普惠保障，扩大保障覆盖范围

公司积极履行社会责任，关注农村、老年人、学生、新业态从业者等群体的保障需求，开发真正普惠实用的保险产品。

#### 学龄人群 保险

“国宝人寿学生儿童综合意外伤害保险”、“国宝人寿附加学生儿童住院医疗保险”、“国宝人寿附加学生儿童定期寿险”：全面覆盖意外伤害、住院医疗和身故保障，助力青少年健康成长。

新业态就业人群保险“国宝人寿同安心意外伤害保险（互联网）”：提供意外身故、伤残及医疗保障，突破传统承保限制，有效弥补该群体社会保障不足，切实维护劳动者权益。

#### 上班人群 保险

“国宝人寿旺福宝A款两全保险”：涵盖驾乘车、公共交通、自然灾害等多种意外场景，提供身故及意外全残保障，保险期满未出险还可返还保费，实现“保障+储蓄”双重功能，满足上班人群的出行安全与家庭抚养需求。

#### 参与普惠型 医疗 保险项目

公司加入成都市“惠蓉保”、乐山市“惠嘉保”、宜宾市“惠宜保”等城市惠民保障项目：突破年龄与健康状况限制，拓宽基本医保的保障范围和额度，切实助力构建多层次医疗保障体系。

截止到2024年底，“惠蓉保”“惠嘉保”“惠宜保”等普惠商业健康保险惠及群众超286万人次，保障金额达82544亿元。

## 支持实体经济

国寿人壽积极响应国家政策与监管要求，把服务实体经济作为高质量发展的出发点和落脚点，发挥综合金融优势，当好服务实体经济的主力军和维护金融稳定的压舱石。



### 发挥耐心资本优势，注入保险资金活水

深入贯彻落实四川省委省政府“险资留川、引资入川”战略部署，将履行企业社会责任融入资金运用全过程，推动保险资金投向实体经济，尤其注重支持四川省内重点区域与重大项目建设，支持地方经济发展。

截至2024年12月末，公司投资资金运用余额147.95亿元，通过保险资管产品债权投资计划、集合资金信托和信用债等方式支持实体经济，提供资金支持的余额约70.99亿元，其中川内投资余额约63.99亿元，占比90.14%，主要投向区域包含成都、宜宾、绵阳、眉山、凉山、内江等。

2024年，公司向实体经济和重点领域新增融资32.7亿元，其中给予川内企业融资达31.2亿元，投资项目包含双流西航港片区和郫都区保障性租赁住房项目、四川大学眉山校区项目等。

公司为实体经济和重点领域提供融资的本金余额70.99亿元，其中，投资不动产类资产本金余额合计32.97亿元（主要为不动产债权投资计划和基础设施债权投资计划），其他金融资产本金余额合计23.57亿元（主要为集合资金信托计划、资产支持专项计划），固定收益类资产本金余额合计14.45亿元（主要为信用债券类等）。

### 突出保障功能，助力企业完善员工福利

积极开发服务实体经济的保险产品，满足企业员工各类保障需求。

“国寿人壽B款团体重大疾病保险”：扩展重大疾病覆盖种类，与企业原有团体意外、定寿及医疗保险形成有效互补，有效补充企业员工福利保障体系，提升员工归属感与企业凝聚力，实现社会稳定与和谐发展。



## 致力公益慈善

国寿人壽自成立以来，积极投身于公益慈善、志愿服务等，践行企业社会责任。

### 保险扶贫

2024年，为充分发挥保险保障优势，国寿人壽科学确定符合动态监测人口需要的保险保障方案，将公司定点帮扶点广元市昭化区柏林沟镇双龙村返贫动态监测人口共493名群众纳入保险保障范围，通过意外伤害（行标）、意外伤害医疗（有社保）（免赔额100元,100%赔付），提供了总保额1500万元的保险保障。同时，还为493名群众按照30元/天的标准，提供了意外伤害住院津贴，防止因病返贫、因病致贫。



服务老年群体



老年人金融服务

北京分公司在北京朝阳区垡头街道一区社区，针对老年群体开展金融反诈、消费者权益保护等主题宣传，加强老年人金融消费者权益保护，提高老年人的风险防范意识。

开展“敬老月”进社区慰问活动

宜宾中支开展“孝亲敬老情暖夕阳”进社区慰问最低生活保障对象活动，通过一系列温馨、贴心的服务，让社区的老人们感受到来自社会和国宝大家庭的温暖与关怀。

北京分公司与海淀区万泉庄北社区携手合作，共同举办以“坚持以老年人中心，构建老年友好型社会”为主题的敬老月重阳节活动。



爱心捐赠

关爱流动儿童、留守儿童群体

2024年7月2日，重庆分公司走进江北区石马河街道来鹿寺社区，开展慈善捐赠活动，为社区内的流动儿童、留守儿童送去学习用品，以实际行动践行社会责任，传递保险大爱。



举办残疾人手工艺品义卖及物资捐赠活动

北京分公司与交道口街道残联联合举办残疾人手工艺品义卖及防寒送温暖活动，还为北京昌平小桔灯儿童康复中心捐赠一批教学及日用品物资。



### 向达州市红十字捐赠办公家具

2024年7月16日，达州中支向达州市红十字会捐赠一批办公家具，以实际行动支持当地公益事业，彰显了国寿人壽秉承弘扬人道、博爱、奉献的公益理念，积极承担社会责任的企业担当。



### 志愿者服务

#### “爱心送考”志愿服务

高考期间，内江中支开展“爱心送考”志愿者服务，在指定接送考点为广大考生提供无偿送考服务，保证考生准时到达、离开考场。现场还免费提供饮用水，为莘莘学子加油鼓劲。



#### “夏日送清凉”志愿活动

达州、内江中支开展“夏日高温送清凉”志愿活动，为环卫工人送去矿泉水和水杯，让他们在炎热的夏天感受到一丝凉意和关怀。



# 04

## 真情服务客户

国宝人寿秉承“客户至上 简便安心”的服务宗旨，用心用情做好客户服务工作。

- ◎ 消费者权益保护
- ◎ 智慧化服务
- ◎ 理赔服务
- ◎ 增值服务
- ◎ 客户服务活动

### 参与行业共建

2024年，国宝人寿参与多项行业及监管调研，包括“行业生命表调研”“金融产品查询平台调研”“人身险司关于征求信息公开事宜有关意见的函”等。为进一步贯彻落实银邮代理渠道保险产品“报行合一”的监管要求，在国家金融监督管理总局四川监管局的指导下，四川省保险行业协会成立了人身险银邮专业工作委员会。国宝人寿作为银邮专委会副主任单位，牵头与小组成员共同制定《人身险银邮专业工作委员会银保业务“主销产品”报送机制（暂行）》，并编写银保业务“主销产品”报送机制工作简报，助力四川保险业银保业务高质量发展。



## 消费者权益保护

公司高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理的各环节。

### 消费者权益保护制度体系建设

在董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，指导和督促消费者权益保护工作的顺利开展；成立以高级管理人员组成的总公司消费者事务委员会及分公司消费者事务委员会，定期召开消费者事务委员会工作会议，保障消费者权益保护工作的独立性、权威性和专业性；总公司高级管理人员分管消费者权益保护工作，对全公司消费者权益保护工作负责。

建立了18项消费者权益保护相关制度，2024年新建立了《投诉案件提级处理与包案管理工作指引》，并对《消费者事务委员会议事规则》《消费者权益保护审查工作指引》和《消费者纠纷调解工作指引》3项制度进行了修订，持续完善消费者权益保护制度体系。

### 建立健全消费者权益保护工作机制

建立健全消费者权益保护工作机制，从产品、营销推介、服务和制度协议四个方面持续开展消费者权益保护审查，保护消费者合法权益；将消费者权益保护工作专项审计纳入公司年度审计范畴，确保消费者权益保护审计工作的常态化、规范化。建立了金融知识宣传教育工作机制，确保消费者金融知识宣传教育工作的顺利开展，同时通过视频动画、消保专刊、电台等外媒多样化进行消费者权益保护宣传，提升消费者风险防范能力与金融素养，主动预防和化解潜在矛盾。

2024年度公司畅通客户投诉渠道，提供客服热线、营业场所、电子邮箱、官方网站、官方微信服务号等多种方式为客户提供意见反馈途径，建立金融机构投诉处理、行业组织开展调解、监管部门指导督导、人民法院诉调对接“四位一体”的纠纷多元化解机制，及时了解客户诉求，在最短时间内解决客户纠纷。2024年投诉案件均妥善处理，未发生群诉及重大突发事件。

## 智慧化服务

国宝人寿全面推进“科技赋能”战略，将创新技术深度融入核心业务流程，通过打造“国宝E服务”、“团险通”、“国宝E行销”等一系列微信服务号、小程序及网页应用，构建了多元高效、安全便捷的线上业务办理渠道，提升客户体验与运营效率。

在客户服务与理赔领域，成功上线“国宝E行销”项目，通过移动端赋能业务人员高效协助客户办理业务，显著提升服务效率与渠道覆盖能力。

针对团体保险客户，开发了“团险通”业务模块，支持投保单位通过国宝人寿官网便捷完成增员、减员及人员替换等基本操作，替代原有纸质邮递申请模式，实现流程无纸化、操作线上化。

持续加强“国宝E服务”官微平台建设，新增自助领取保单红利、满期金等功能，同样依托人脸识别技术，为客户提供7×24小时无障碍自助服务，在确保交易安全与隐私保护的前提下，自助业务办理。

### 截至2024年底

“国宝E服务”累计注册用户数突破20万

认证客户数达162,463人

较2023年末增长116.5%

该平台累计提供服务430,965人次

较2023年末增长23.56%

提供47项线上服务

涵盖保单查询、保全、理赔、续期交费、增值服务查询及在线客服等多个方面

## 理赔服务

国宝人寿坚持为客户提供优质的理赔服务，创新服务模式，不断提升理赔服务效率和服务体验。

### 坚守承诺 应赔尽赔

2024年累计赔付46498件

为17253名客户提供理赔服务

赔付金额8343.31万元

理赔获赔率99.74%

理赔时效1.84天

其中小额理赔平均索赔支付周期0.54天



### 线上理赔 畅享便捷

科技赋能理赔，让服务更加便捷。国宝人寿的线上理赔服务涵盖了理赔报案、理赔申请、理赔进度查询、理赔决定通知书查询以及理赔指南等全方位功能。客户足不出户即可线上提交理赔，实现理赔服务“不打烊”。

2024年，线上理赔使用率超85%，这一高比例充分证明了客户对线上理赔便捷性的认可，也体现了国宝人寿在数字化服务道路上的不懈努力与显著成效，真正让理赔变得简单、快捷。

### 住院垫付 安心治疗

为购买“百万医疗保险”的客户，根据需要提供住院医疗费用垫付服务，充足的住院费用保障，让客户安心治疗。

### 理赔绿色通道

针对重大事故、自然灾害事件、公共卫生事件等，建立了应急响应机制，开通理赔绿色通道，妥善处理，提供包括24小时报案服务、主动理赔服务、简化管理申请资料、取消定点医院限制、取消自费限制、理赔金预先赔付、提供心理辅导等服务举措，积极主动寻找客户，承担公司的社会责任。

### 就医支持 专业高效

就医支持服务覆盖了全国31个省份，超过1722家国内三甲医院，包括四川华西、北京协和、上海瑞金、武汉同济等，让客户在需要就医时能够享受到便利和快捷的服务，省去了繁琐的医疗预约和等待时间。

### “疾速赔”服务 贴心快捷

为购买“重大疾病保险”的客户，在罹患重大疾病住院期间，提供主动慰问探视，协助办理理赔申请，开通理赔绿色通道，专家进行理赔审核等贴心、快捷的理赔服务。



### 理赔服务案例

#### 理赔案例1 绿通服务照亮就医之路 暖心理赔彰显国宝服务

客户X先生从2018年开始陆续为自己及家人配置了《国宝人寿巴适一生终身重大疾病保险》、《国宝人寿安逸一生重大疾病保险》，年缴保费16000余元。2024年9月，X先生因身体不适，前往医院就诊，初步诊断为神经内分泌肿瘤，医生建议需要尽快前往专科医院进行深入诊断与治疗。然而，X先生经过多方查询了解，也未能挂上专家号。为此，一家人既焦虑又迷茫。

X先生回想起投保的安逸一生重大疾病保险含有增值服务，向国宝人寿申请专家门诊预约服务。收到客户申请后，国宝人寿工作人员2小时内迅速响应，为客户预约到5日后全国排名前三的复旦大学附属肿瘤医院神经内分泌肿瘤中心的指定专家号，为客户开辟一条畅通无阻的就医之路。

经过系统治疗，客户病情好转，2024年11月向国宝人寿提出理赔申请，国宝人寿快速处理，不到一周作出理赔决定，赔付客户重疾保险金35万元，轻症保险金7.5万元，并豁免余下各期保费约24.5万元。同时豁免X先生为家属购买的重疾险剩余保费共计6.5万元。



#### 理赔案例2 保险护航，293万理赔金守护家人未来

Z先生经营一家建筑公司，收入丰厚且具有很强的保险意识。2019年，Z先生购买了《国宝人寿鑫如意两全保险（万能型）》，旨在为自己的未来提供更坚实的保障，同时也期待让自己的财富能够稳健增值。

然而，命运有时并不如人所愿。2024年1月底，Z先生因心脏病导致持续心累、气紧，被家人紧急送

往医院治疗。但不幸的是，2024年2月3日，他的病情未能得到控制持续加重，经医生全力抢救后，Z先生还是不幸离世。

国宝人寿接到Z先生家属的报案电话后，迅速行动，积极协助Z先生家属办理理赔事宜，快速赔付身故保险金293万余元。这一笔理赔金，如同Z先生生命的延续，将一直陪伴并守护他的家人。

## 增值服务▶▶

2024年，公司继续提供贴心、准确、便捷、专业的增值服务，不断检视和完善服务流程，确保服务质量。

### “重疾管家就医支持”产品专享服务

为被保险人提供诊前的健康护航、诊中的精准诊疗及诊后的关怀服务，共计三大板块12项服务，包括线上问诊、门诊预约、住院绿通、就医陪诊、二次诊疗等。服务范围覆盖全国31个省份，超过1722家国内三甲医院，包括四川华西、北京协和、上海瑞金、武汉同济等知名医院，满足客户实际就医需求，提升客户就医体验。



### “保康伴住院垫付”产品专享服务

住院后24小时内立即垫付相关医疗费用，解决住院资金难题，缓解客户经济压力，让治疗过程更安心、更省心。

### “爱享家”客户分级服务

为贵宾客户特别打造的全维增值服务计划。通过整合“医-健-护”优质资源，提供从日常健康管理、病前预防筛查、病中诊治协助、愈后随访康复的全周期健康服务，以及法律咨询、生活资讯等多领域服务内容，使客户获得一站式高品质服务体验，帮助客户持续改进健康状况。同时引入“1+2家庭共享”计划，使客户的家人也能享受国宝人寿的优质服务，实现家庭整体的健康管理理念。

### 案例 你的保单可能也藏着“就医快捷键”

在医疗资源紧张的当下，漫长的就医等待往往成为患者和家庭的沉重负担。就医绿色通道服务，即可解决该问题。

X女士的父亲因前列腺疾病急需在华西医院接受手术，常规入院流程显示需排队等待约90天。获悉后我司为客户启动了就医绿色通道服务，原本需要数月的等待被压缩至10天，老人顺利入院接受治疗。从90天到10天，缩短的不仅是等待时间，更是一个家庭的焦

虑周期，也降低了疾病持续加重的风险。本次客户的经历并非个例，在医疗资源供需矛盾依然突出的今天，就医绿色通道正成为无数家庭的“就医快捷键”。

国宝人寿的重大疾病保险都附带有增值服务权益，提前了解权益内容，明确权益使用条件，才能在需要时激活这些“就医快捷键”。

就医绿色通道，让医疗之路少一些等待，多一份安心。

## 客户服务活动▶▶

持续深入开展多元客户服务活动，通过精准匹配客户需求的内容设计与形式创新，活动赢得客户一致好评，有效提升品牌认可度。

### 线上活动：节日融合场景，形式创新多元

紧扣春节、端午节、中秋节等重要节日节点，打造“节日+服务”特色活动矩阵。通过游戏互动、知识问答、留言征集、照片分享等经典形式，以沉浸式、互动式体验让客户在参与中感受品牌温度，活动参与热度与客户好评度持续攀升。

### 线下活动：总分联动发力，系列体验升级

以“总-分”联动机制为支撑，聚焦不同客户群体兴趣与需求，打造多主题系列线下活动。成功推出多场核心系列活动：“探秘国宝少年行”暑期青少年系列（含国宝主题研学、非遗文化体验、文物复刻体验等）、“寻踪国宝乐游奇境”熊猫基地专属活动（含熊猫科普课堂、熊猫摄影大赛、自然生态打卡等）、“健康‘宝’养‘保’享人生”健康养生系列（含中医讲座、义诊体检、户外徒步、运动健康沙龙等）；同时穿插城市生存挑战、少儿财商课堂、主题观影等特色场次，活动覆盖全年龄段客户群体，凭借优质体验获得广泛好评，切实增强客户粘性与品牌好感度。



# 05 成就员工幸福

国宝人寿通过权益保障、成长支持与人文关怀，全方位构建员工幸福体系，成就员工幸福。

- ◎ 保障员工权益
- ◎ 助力员工成长
- ◎ 关爱员工生活
- ◎ 代理人发展与保障



## 保障员工权益 ▶▶▶

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障员工各项权益。

### 平等雇佣：

遵循《员工劳动合同管理办法》，坚持平等雇佣原则。

公司内勤员工**388人**

女性员工**225人**  
占比58%

男性员工**163人**  
占比42%

年龄结构

40岁以下**242人**  
占比62%

40岁及以上**146人**  
占比38%

民族分布少数民族员工**13人**，占比**3.4%**



### 薪酬福利：

修订完善《绩效管理制度》制度，保障员工的劳动权益。2024年持续开展全员绩效考核工作，激励员工不断成长。薪酬福利包括五险一金、员工补充医疗保险、休假福利、教育培训资助、节假日工会慰问、每年定期体检等。

### 休假制度：

公司严格遵守国家关于员工休假的政策，对产假及陪产假等也积极遵循员工所在地政策。

## 助力员工成长 ▶▶▶

公司根据《员工教育培训管理办法》，鼓励员工持续深造，营造良好的学习氛围。

对新入职员工开展新员工培训，并定期或不定期开展相关专业培训，提升员工岗位专业能力。2024年培训总学时超过2415学时，内容包括合规、反洗钱、反欺诈、反恐怖融资等监管要求以及资产负债、核保核赔等专业课程，选派42人次干部参加党建相关专题培训。2024年共有员工2人，通过继续教育获取相应的奖励补贴；14人次通过专业资格考试获取奖励。2024年开展校招，引进15名应届生，制定专项培养方案，采取集中培训、轮岗锻炼等方式进行培养，解决应届生就业问题，同时储备后备人才。

### 国寿人壽召开新入职应届生轮岗交流会

2024年12月3日，国寿人壽组织召开2024年入职应届毕业生轮岗交流会。会议指出，公司党委高度重视人才培养，将轮岗锻炼作为一项制度性安排来抓，旨在为想干事、能干事、干成事的应届生提供良好发展空间。应届生是国寿人壽的新生力量，是公司发展的希望所在，一要珍惜机会、志存高远；二要勤学善思、提升本领；三要勇于担当、踏实工作；四要团结协作、同心奋进；五要修身明德、坚守底线。



## 关爱员工生活

公司重视员工身心健康，常态化开展与员工的谈心谈话，倾听员工诉求，增进员工对公司的认同感，提升员工的获得感和归属感。

2024年2月，公司领导带队慰问分支机构困难职工、困难党员等，传达公司对分支机构和困难职工的关心关爱。为进一步做好女职工关爱服务工作，公司为困难女职工等群体常态化提供“温暖关爱”，公司工会按要求开展慰问女职工关爱行动。

继承和弘扬中华优秀传统文化，积极塑造公司企业文化，总公司于2024年2月举办了新春游园会活动。





2024年3月，为选树典型、宣传先进，激励广大干部职工奋力担当作为，公司工会在2024年“三八”国际妇女节期间评选表彰“三八红旗集体”“三八红旗手”。组织开展“感恩奋进巾帼风采”妇女节主题团建活动。

2024年10月，公司工会篮球兴趣小组组队参加上级工会举办的2024年四川金融系统职工篮球比赛。



为弘扬爱国主义，丰富职工文化生活，促进企业文化建设，2024年12月，国寿人壽工会开展了“映像祖国·光影华章”主题摄影大赛。

## 代理人发展与保障 >>>

公司重视保险代理人权益，在职业规划发展、福利保障等方面给予关爱，引领代理人队伍向专业化、综合化转型。截至2024年底，公司销售人员为555人，培训学时超过27361学时。

在代理人保障方面，公司根据代理人不同职级，予以20万-50万不等的团体意外伤害保险、10万-30万不等的团体定期寿险、1000-6000元不等的团体医疗补偿保险、1万-6万不等的团体住院补偿保险保障。

个险业务部立足代理人长期职业规划，创新发展。一是制度及体制创新，完成个险基本法修订，重塑个险代理人队伍组织架构及业务报酬体系。二是培训提质创新，在原有新人培养体系中增加“新人陪跑计划”，细化新人培育流程。组织开展“养老规划训练营”等时下热点话题的专项培训，以帮助代理人提升质效。制定并发布“营销员专业资格认证财务支持计划”（“瑚琏计划”），帮助代理人提升专业素养。三是营销模式创新，在成都试点“团险赔后客户服务项目”，先后进驻15家企业进行赔后项目服务，累计服务对象1145人。

银保业务部为加强代理人队伍的专业建设，鼓励代理人参与《中国银行寿险规划师》考试，对考试费用进行报销，共计20人通过CICE中国银行寿险规划师-中级的认证考试。



# 06

## 健全公司治理

- 提升公司治理水平
- 筑牢全面风险管理
- 健全内控合规管理
- 强化审计监督管理



### 提升公司治理水平



2024年，在监管部门的指导与支持下，国寿人寿持续完善公司治理结构，不断提升治理效能，各方面工作取得积极成效，为公司稳健经营和高质量发展奠定了坚实基础。

#### 公司治理结构与机制持续完善

公司始终坚持现代企业治理方向，构建了以党委为核心、“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作的治理架构。党委切实发挥“把方向、管大局、保落实”的领导作用；股东大会、董事会、监事会和经营管理层权责清晰、运作规范；董事会下设五个专业委员会辅助决策，持续提升公司治理的科学性和有效性。

#### 股东权益保护与沟通机制健全

公司高度重视股东权益保护，严格执行信息报告制度，定期向股东、董事和监事报送公司重要经营信息。2024年共召开三次股东大会，审议修订公司章程、制定三年发展规划、选举独立董事等重大事项，会议程序合规、决策高效，切实发挥了股东大会的最高决策作用。

### 董事会与监事会构成多元、专业高效

公司董事会及监事会成员结构多元，专业背景丰富，符合监管要求。截至2024年末：董事会共11人，包括执行董事2人、非执行董事5人、独立董事4人，独立董事占比超过三分之一；监事会共3人，包括职工监事、股东监事和外部监事各1人；董事及监事年龄多在40-60岁之间，平均任期超4年，具备丰富的行业经验和履职能力。

### 董事会、监事会运作规范高效

2024年，董事会召开会议9次，审议议案九十余项，涵盖战略规划、人事任免、重大项目及投资等内容；监事会召开会议7次，审议议案五十余项，涵盖财务报告、风险管理、董监事履职评价等重要事项。会议程序严谨，审议表决规范，未出现越权或缺位情形，决策过程专业、独立，切实维护了公司和消费者利益。

### 信息披露与关联交易管理严格规范

公司严格执行信息披露制度，及时披露年度、季度信息及重大临时信息，保障公众知情权。关联交易管理体系健全，设立关联交易控制委员会及管理办公室，定期完成识别、报告、披露及更新工作，确保合规运作。

### 激励约束机制科学有效

公司建立并实施科学的薪酬与绩效管理制度，设置风险调整、合规管理等指标，实行绩效薪酬延期支付和追索扣回机制。风险管理指标纳入公司及部门考核，并实行“一票否决”，强化风险导向的激励约束。



## 健全内控合规管理

### 内控管理机制

一是完善内部制度体系，科学优化流程体系，推动管理制度化、流程化，严防管理漏洞，提高公司经营管理水平。2024年开展公司制度流程重检工作，修订完善规章制度252项，现行有效434项规章制度，构建起基本健全、合理、有效的内部控制体系，并推动全辖262次制度宣导，保障公司管理要求传达至每位员工，促进内部规范的有效贯彻落实。

二是健全内控合规管理体系，明确合规管理职责，形成了以各部门和分支机构为第一道防线，以法律合规部和合规岗位为第二道防线，以审计稽核部为第三道防线的全面覆盖、各司其职、协同联动的合规管理三道防线。

### 内控合规管理体系

公司高度重视内控合规管理，始终将其作为高质量发展的生命线。

#### 夯实内控合规基础

公司严格落实合规规范，坚持目标导向和问题导向，聚焦重点领域和关键环节，细化合规管理举措，开展合规审查、合规检查、合规风险监测、合规考核以及合规培训等实施合规管理工作，预防、识别、评估、报告和应对合规风险，为有效实施内部控制和风险预防夯实基础。

#### 加强涉刑案件风险防控

健全案件风险防控及处置工作制度体系，梳理案件风险重点领域，持续完善案件风险防控重点措施，开展案防培训、评估等工作，切实将案件风险防控要求嵌入内部管理和业务操作流程。

#### 常态化推进防范非法集资工作

公司扎实做好防范非法集资相关工作，明确内部组织架构，加强非法集资风险监测预警，建立常态化非法集资风险排查机制。

#### 深化合规文化建设

抓好合规从高层做起，扎实推进全员合规教育，编制发布《监管风向标》《政策法规摘编》等学习资料，开展合规培训，持续强化遵纪守法意识。2024年公司全辖组织开展非法集资宣传教育活动、全民禁毒宣传月活动、中国公平竞争政策宣传周等活动58项，广泛开展宣传教育，助力社会公众提高风险防范意识和能力，同时加强保险从业人员教育，严防保险业务领域违法犯罪行为。

### 反洗钱和反恐怖融资工作

公司高度重视反洗钱和反恐怖融资工作，切实履行保险公司反洗钱义务。

一是建立完善反洗钱工作制度体系和组织架构，梳理反洗钱工作流程，明确工作程序和职责。

二是结合监管规定及公司实际有计划有重点地优化和完善反洗钱系统，不断提高反洗钱工作信息化程度。

三是贯彻落实监管规定及公司制度，夯实客户身份识别、大额交易和可疑交易报告、客户身份资料及交易记录保存管理等反洗钱基础工作。

四是加强宣传培训教育，组织开展全民禁毒宣传月及各类反洗钱专题培训等，不断提高全员反洗钱意识。

五是开展反洗钱专项评估，开展洗钱和恐怖融资风险自评估、年度可疑交易监测指标评估、洗钱内部风险评估，配合开展洗钱风险监管评估，并充分运用评估结果，不断完善反洗钱工作的各项举措。

六是开展反洗钱专项检查，积极落实反洗钱监管走访整改工作，并督促机构积极落实发现问题的整改工作。

七是建立与监管单位的联系机制，报送课题调研文章《关于保险金信托业务中客户尽职调查工作的探析》，入选2024年四川省反洗钱课题调研优秀文章。





## 筑牢全面风险管理

公司建立了由董事会承担最终责任，董事会风险管理与消费者权益保护委员会发挥决策支持功能，高级管理层领导执行，首席风险官牵头主抓，风险管理部统筹协调，各部门、分支机构各司其职，全体员工共同参与，覆盖所有业务单位的全面风险管理组织体系。

第一道防线	第二道防线	第三道防线
各部门、分支机构	董事会风险管理与消费者权益保护委员会和风险管理部	董事会审计委员会和审计稽核部
在自身职责范围内，对各项风险进行识别、评估、监测、应对与报告。	综合协调制定公司风险管理政策、风险管理制度、风险管理限额等，提出应对建议。	针对公司已经建立的风险管理流程和各项风险的控制程序和活动进行监督。

## 风险管理制度建设

建立了以《全面风险管理办法》为主线，涵盖保险、市场、信用、操作、战略、声誉、流动性共七大类风险管理办法的“1+7+N”基础制度体系。各条线依据风险管理基础制度，分别建立了操作层级的管理制度、操作规程、实施细则等。目前，公司的管理制度已覆盖公司销售、承保、理赔、再保险等保险业务，以及资金运用、公司治理、信息系统、财务管理、案件管理等条线的内部操作流程，为公司各项管理活动提供制度依据。

## 风险监测与预警

围绕风险容忍度细分设置了130余项风险监测指标和限额，并根据不同风险的特征，建立了分级分类监测及预警机制；定期对重点行业、地区进行跟踪分析，持续加强重点区域、重点交易对手和潜在风险交易对手的分析研判和风险管理，细化管控措施；持续加强对不良资产、频繁下调资产分类的资产等资产的关注，动态监测风险变动趋势，深入分析风险成因，充足计提资产减值准备，及时采取风险防范及处置措施。

## 风险管理目标与策略

每年制订《风险偏好陈述书》，作为董事会及高级管理层对经营风险的整体认识和倾向，是公司在战略规划编制与实施、财务预算编制与控制、资产负债管理、资本管理、偿付能力管理、保险业务及投资业务实施与控制等方面进行风险评估及风险管理的重要依据。

2024年公司继续以“稳健审慎”的风险偏好对待经营中面临的各类风险

并建立资本、盈利、价值、流动性、监管评价、声誉六个维度的风险容忍度作为公司稳健经营的六大支撑



## 风险应对与处置

持续完善各类应急管理制度，组织开展各类应急演练，覆盖偿付能力、资金运用、流动性风险、声誉风险、重大上访及群体事件、信息系统应急、非正常给付与退保以及重大消费投诉处理等重要领域，充分检视应急预案的适应性，持续完善重点领域内跨部门的风险事件的应对处置能力。

## 风险管理能力评估

01

公司每年开展SARMRA年度自评估，逐一对偿二代第12号规则规定的九大板块188个评估项开展自评，持续查找风险管理中存在的问题和需要改进的地方，形成问题清单，并明确责任部门、责任人及整改时限，不断提高公司偿付能力风险管理能力。

02

公司通过全面排查与持续推动监管问题整改，内容覆盖公司治理、资金运用、偿付能力、资产负债、信息科技等重点领域，以问题为导向，持续推动问题整改追踪，不断提升风险管理质效。

## 资产负债风险管理

切实规范和遵循资产负债管理机制，持续提高公司资产负债管理能力评估水平，从期限结构匹配、成本收益匹配、现金流匹配三个方面加强资产负债管理。

01

加强期限  
结构匹配

提升资产负债精细化管理，负债端在考虑投资能力的情况下制定更加细化的产品期限结构规划，资产端根据负债约束、监管规定、市场条件等因素执行相匹配的投资策略，控制和管理期限错配带来的不利影响，实现公司的长期价值目标。

02

改善持续  
盈利能力

负债端优化产品销售策略，控制未来负债成本支出；关注业务结构，调整业务规划，合理降低负债资金成本率。资产端优化投资组合，逐步改善投资收益率，以覆盖不同情景下的负债保证成本率，防范利差损风险。

03

维持流动  
性充足

公司通过实施适当的现金流管理，加强对退保、理赔和费用等业务现金流的监测和预测，保证能够通过资产负债结构的有效协调，满足未来满期给付、退保等负债现金流出的需求。

## 强化审计监督管理

公司在董事会下设审计委员会，现有董事三名（含两名独立董事），均未在公司担任除董事和董事会专业委员会委员以外的其他职务，主任委员由其中一名独立董事担任。审计责任人由董事长提名，董事会聘任，对董事会负责，定期向董事会审计委员会报告工作，同时负责与管理层沟通、通报审计结果。

公司内部审计实行集中化管理，审计稽核部设在总公司，负责公司内部审计工作，不受其他部门干预影响。审计稽核部拟定公司内部审计制度，编制年度内部审计计划、内部审计预算和人力资源计划，组织实施各项内部审计活动、跟踪整改情况，保证公司内部审计工作有效开展，充分发挥内部审计监督职能。



公司现行有效内部审计制度 14 项

内部审计人员持证占比 100%  
包括注册内部审计师、注册会计师、注册信息系统审计师等

审计稽核部：年度《内部审计工作报告》提交董事会审议；年度向董事会报告专项审计、高管离任、任中审计等报告；季度向董事会审计委员会、独立董事报告内部审计工作情况；及时向董事长和经营管理层报告审计发现问题及整改情况。

# 07

## 践行可持续发展

国寿人壽深入践行绿色发展理念，坚持绿色低碳运营，秉承国企使命，推动企业可持续发展。

绿色投资

节能减排





## 绿色投资



积极践行绿色投资理念，在环境资源保护、绿色产业等领域提供资金支持，发挥保险资金促进经济社会绿色转型的关键作用。

### 新能源汽车及零部件产业园基础设施一期项目

自2019年起，公司与多家险资共同投资宜宾市新能源汽车及零部件产业园基础设施一期项目，投资资金主要用于建设绿色标准厂房。截至2024年末，项目已落成，由凯翼汽车租赁使用，已实现整车生产。园区围绕新能源汽车产业特性，助力构建低碳生产体系，以实际行动响应“双碳”目标，降低产业发展对生态环境的影响。项目吸引了超20家配套企业入驻，通过推动汽车核心部件本地化生产，有效缩短物流运输里程，从产业链源头减少运输环节的碳排放。



### 科技先导城建设项目

2024年，公司通过“国华兴益-科技先导城基础设施债权投资计划”，投资眉山市科技先导城建设项目（一期）（即四川大学眉山校区）2.7亿元。该项目作为完善眉山区域科技创新的重大基础设施建设项目，总占地面积约1504721㎡（合约2257.08亩），总建筑面积约2007347㎡，建设主要内容包括：一期1035.51亩校区建设、二期304.94亩和三期916.63亩的开发用地建设。项目建成后，将促进区域科技创新能力发展，吸引更多的多元化的发展因素向眉山本地聚集，优化当地的产业结构和投资环境，推动经济发展进入良性循环，实现可持续发展。



## 节能减排

大力提倡绿色办公理念，通过搭建信息化建设平台，推动无纸化办公，节能降耗系列举措，为公司绿色发展提供了有力的保障。

### 数字化办公

公司利用OA协同办公系统、文档中台、企业微信等线上工具平台处理各类业务流程，实现无纸化移动办公。

2024年，线上处理相关文件**11956**件  
累计节约**60000**余万张纸  
重量接近**4.2**吨  
有效减少了因用纸对自然资源的消耗

通过OA协同办公系统  
实现线上收发文件**3245**余份  
各类请示**2356**份  
实现1.8万余人次线上向HR提交申请及审批

支持公司视频端会议  
总计约**1000**余次  
会议总时长为**138860**分钟



## 数字化运营

公司积极推进线上客户服务系统的推广使用，开发线上投保和理赔，加大电子保单推广应用。

### 2024年全年

保全线上化  
服务率  
达96.95%

理赔线上化  
服务率  
达85.3%

在线回访线上化  
服务率  
达90.98%

在线回执线上化  
服务率  
达85.63%

整体线上化  
服务率  
达89.72%

客户可足不出户办理各项业务  
切实享受到**高效便捷、安心可靠**的全流程线上服务体验  
不仅方便了客户及业务发展，更减少了对纸张的消耗

## 绿色能耗



在能耗消耗方面整个办公职场均要求选用节能照明灯具，并要求控制空调温度不低（高）于26°C，严格执行、检查人走断电。



所使用的数据中心均为国家绿色数据中心，2024年运行PUE指标低于1.5。



通过减少用电消耗，实现低碳办公，减少因能源大量消耗造成对环境的不利影响。

## 绿色出行

公司以办公最低实现要求购置及使用车辆，鼓励、提倡全体员工采用公交、地铁、自行车等绿色公共交通方式低碳出行，以此有效减少对能源的消耗。

## 绿色职场

职场租赁方面，优先考虑租赁使用具备低碳技术的环保建筑，职场装修选用绿色、健康环保的装修材料。

## 绿色采购

参照政府采购，将节能环保的绿色产品列为优先采购项目，通过绿色采购助力低碳发展。修订《采购管理办法》，成立了采购管理委员会，共组织采购管理委员会会议9次，共计提交审议议题35个，合法合规组织37个采购项目，未出现违法违纪违规行为，切实维护公司利益。



## 全球报告倡议组织(GRI)对标索引

GRI 指标	相关解释	报告位置
GRI2一般披露2021		
<b>组织及其报告做法</b>		
2-1	组织详细情况	P02、P06
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
2-4	信息重述	不涉及
2-5	外部鉴证	—
<b>活动和工作者</b>		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P02、P07-P08
2-7	员工	P45-P50
2-8	员工之外的工作者	—
<b>管治</b>		
2-9	管治架构和组成	P06、P52-P54
2-10	最高管治机构的提名和遴选	P52
2-11	最高管治机构的主席	—
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P52-P61
2-13	为管理影响的责任授权	—
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P52-P54
2-15	利益冲突	—
2-16	重要关切问题的沟通	P07
2-17	最高管治机构的共同知识	P52-P54
2-18	对最高管治机构的绩效评估	—
2-19	薪酬政策	P45
2-20	确定薪酬的程序	—
2-21	年度总薪酬比率	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
<b>战略、政策和实践</b>		
2-22	关于可持续发展战略的声明	关于本报告
2-23	政策承诺	P67
2-24	融合政策承诺	—
2-25	补救负面影响的程序	P07、P39-P44
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P07-P08
2-27	遵守法律法规	P20-P21
2-28	协会的成员资格	P09
<b>利益相关方参与</b>		
2-29	利益相关方参与的方法	P07
2-30	集体谈判协议	—
<b>GRI3实质性议题2021</b>		
3-1	确定实质性议题的过程	P8
3-2	实质性议题清单	P8
3-3	实质性议题的管理	P8
<b>GRI201经济绩效2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P02
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	—
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P46-P50
201-4	政府给予的财政补贴	—
<b>GRI202市场表现2016</b>		
202-1	按性别标准起薪水平工资与当地最低工资之比	—
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	—
<b>GRI203间接经济影响2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P02、P31-P32、P63-P64
203-2	重大间接经济影响	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
<b>GRI204采购实践2016</b>		
204-1	向当地供应商采购支出的比例	—
<b>活动和工作者</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	P20-P21
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P20-P21
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	—
<b>GRI206反竞争行为2016</b>		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	—
<b>GRI207税务2019</b>		
207-1	税务方针	—
207-2	税务治理、控制及风险管理	—
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	—
207-4	国别报告	—
<b>GRI301物料2016</b>		
301-1	所用物料的重量或体积	P64
301-2	所用循环利用的进料	—
301-3	再生产品及其包装材料	—
<b>GRI302能源2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	P62-P63
302-2	组织外部的能源消耗量	—
302-3	能源强度	P65
302-4	降低能源消耗量	P64-P66
302-5	降低产品和服务的能源需求量	P40-P44、P65
<b>GRI303水资源和污水2018</b>		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	—
303-2	管理与排水相关的影响	—
GRI 指标	相关解释	
303-3	取水	—
303-4	排水	—
303-5	耗水	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
<b>GRI304生物多样性2016</b>		
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	—
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	—
304-3	受保护或经修复的栖息地	—
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟 (IUCN) 红色名录及国家保护名册的物种	—
<b>GRI305排放2016</b>		
305-1	直接 (范围1) 温室气体排放	—
305-2	能源间接 (范围2) 温室气体排放	—
305-3	其他间接 (范围3) 温室气体排放	—
305-4	温室气体排放强度	—
305-5	温室气体减排量	—
305-6	臭氧消耗物质 (ODS) 的排放	—
305-7	氮氧化物 (NOX)、硫氧化物 (SOX) 和其他重大气体排放	—
<b>GRI306废弃物2020</b>		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	—
306-2	废弃物相关重大影响的管理	—
306-3	产生的废弃物	—
306-4	从处置中转移的废弃物	—
306-5	进入处置的废弃物	—
<b>GRI308供应商环境评估2016</b>		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	P66
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	P7
<b>GRI308供应商环境评估2016</b>		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P46
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	P46
401-3	育儿假	P46
<b>GRI402劳资关系2016</b>		
402-1	有关运营变更的最短通知期	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
<b>GRI403职业健康与安全2018</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	—
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	—
403-3	职业健康服务	P46
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	P07
403-5	工作者职业健康安全培训	—
403-6	促进工作者健康	P46-P49
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	—
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	—
403-9	工伤	P46
403-10	工作相关的健康问题	—
<b>GRI404培训与教育2016</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	P46
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	P46-P47
404-3	接受定期绩效和职业发展考核的员工百分比	—
<b>GRI405多元化与平等机会2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	P07、P46
405-2	男女基本工资和报酬的比例	—
<b>GRI406反歧视2016</b>		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	—
<b>GRI407结社自由与集体谈判2016</b>		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	—
<b>GRI408童工2016</b>		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	—
<b>GRI409强迫或强制劳动2016</b>		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	—
<b>GRI410安保实践2016</b>		
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	—

GRI 指标	相关解释	报告位置
<b>GRI411原住民权利2016</b>		
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	—
<b>GRI413当地社区2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	—
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	—
<b>GRI414供应商社会评估2016</b>		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	—
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	—
<b>GRI415公共政策2016</b>		
415-1	政治捐助	P32
<b>GRI416客户健康与安全2016</b>		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	—
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	—
<b>GRI417营销与标识2016</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	—
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	—
417-3	涉及营销传播的违规事件	—
<b>GRI418客户隐私2016</b>		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	不涉及

## 联合国可持续发展目标 (SDGs) 对标索引

SDGs	对应章节
1 无贫穷	履行社会责任 (落实帮扶工作 健全保险保障 致力公益慈善)
2 零饥饿	履行社会责任 (落实帮扶工作 致力公益慈善)
3 良好健康与福祉	履行社会责任 (落实帮扶工作 健全保险保障 致力公益慈善) 真情服务客户 (智慧化服务 理赔服务 增值服务 客户服务活动) 成就员工幸福 (保障员工权益 助力员工成长 关爱员工生活 代理人发展与保障)
4 优质教育	优化客户服务 (消费者权益保护) 成就员工幸福 (助力员工成长 代理人发展与保障) 健全公司治理 (健全内控合规管理 筑牢全面风险管理)
5 性别平等	履行社会责任 (落实帮扶工作 健全保险保障 致力公益慈善) 真情服务客户 (智慧化服务 理赔服务 增值服务 客户服务活动) 成就员工幸福 (保障员工权益 助力员工成长 关爱员工生活 代理人发展与保障)
6 清洁饮水和卫生设施	履行社会责任 (落实帮扶工作)
7 经济适用的清洁能源	践行可持续发展 (节能减排)
8 体面工作和经济增长	履行社会责任 (落实帮扶工作 助力双城建设 健全保险保障 支持实体经济 致力公益慈善) 成就员工幸福 (保障员工权益 助力员工成长 关爱员工生活 代理人发展与保障) 践行可持续发展 (绿色投资)
9 产业、创新和基础设施	履行社会责任 (落实帮扶工作 助力双城建设 健全保险保障 支持实体经济) 真情服务客户 (智慧化服务 理赔服务 增值服务 客户服务活动) 践行可持续发展 (绿色投资)

SDGs	对应章节
10 减少不平等	履行社会责任 (落实帮扶工作 助力双城建设 健全保险保障 支持实体经济 致力公益慈善) 真情服务客户 (消费者权益保护) 成就员工幸福 (保障员工权益 助力员工成长 关爱员工生活 代理人发展与保障)
11 可持续城市和社区	履行社会责任 (落实帮扶工作 助力双城建设 健全保险保障 支持实体经济 致力公益慈善 参与行业共建) 践行可持续发展 (绿色投资 节能减排)
12 负责任消费和生产	履行社会责任 (健全保险保障) 真情服务客户 (智慧化服务 理赔服务 增值服务 客户服务活动) 健全公司治理 (提升公司治理水平 健全内控合规管理 筑牢全面风险管理 强化审计监督管理) 践行可持续发展 (绿色投资 节能减排)
13 气候行动	践行可持续发展 (绿色投资 绿色办公 节能降耗)
14 水下生物	无
15 陆地生物	无
16 和平、正义与强大机构	坚持党建引领 (党的建设 工作 党风廉政建设) 真情服务客户 (消费者权益保护) 成就员工幸福 (保障员工权益 助力员工成长 关爱员工生活 代理人发展与保障) 健全公司治理 (提升公司治理水平 健全内控合规管理 筑牢全面风险管理 强化审计监督管理)
17 促进目标实现的伙伴关系	关于我们 (利益相关方沟通) 践行可持续发展 (绿色投资)

## 香港联交所《环境、社会及管治报告守则》索引

主要范畴	层面	关键绩效指标	采用情况
环境	A1排放物	一般披露 A1.1 排放物种类及相关排放数据 A1.2 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算) A1.3 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算) A1.4 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤 A1.5 描述处理有害及无害废弃物的方法及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤	绿色投资、节能减排
	A2资源使用	一般披露 A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算) A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算) A2.3 描述能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。 A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	绿色投资、节能减排
	A3环境及天然资源	一般披露 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	未披露

主要范畴	层面	关键绩效指标	采用情况
社会	B1雇佣	一般披露 B1.1 按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	保障员工权益
	B2 健康与安全	一般披露 B2.1 过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率 B2.2 因工伤损失工作日数 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法	保障员工权益
	B3 发展及培训	一般披露 B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层等)划分的受训雇员百分比 B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数	保障员工权益
	B4 劳工准则	一般披露 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	保障员工权益
	B5 供应链管理	一般披露 B5.1 按地区划分的供应商数目 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及相关执行及监察方法 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例, 以及相关执行及监察方法。 B5.4 描述在挑选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	节能减排
	B6 产品责任	一般披露 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序 B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法	健全保险保障、消费者权益保护
	B7 反贪污	一般披露 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果 B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训	党风廉政建设
	B8 社区投资	一般披露 B8.1 专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育) B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)	未披露

# 意见反馈表

尊敬的读者：

非常感谢您在百忙之中阅读本报告。我们期待倾听您对于我们环境、社会、公司治理报告及ESG工作的意见建议，以便我们更好地改进提升。

1.您对国保人寿ESG报告的总体评价是：

---

---

2.报告中哪部分内容是您感兴趣的：

---

---

3.您认为报告中还需要补充的内容是：

---

---

4.您对国保人寿ESG工作有何建议：

---

---

如果愿意，请告诉我们您的信息：

称呼：\_\_\_\_\_ 机构：\_\_\_\_\_ 与国保人寿的关系：\_\_\_\_\_

邮箱：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_

## 我们的联系方式

通讯地址：中国四川省成都市高新区剑南大道中段716号2栋（四川能投集团大厦）9楼、10楼

邮 编：610093 联系电话：028-67099666



