
国华人寿保险股份有限公司

企业社会责任报告

(2024)

目 录

第一章 国华人寿概况	1
第二章 企业社会责任理念	2
一、履行社会责任的理念	2
二、企业核心价值观	2
三、对社会责任定位	3
四、履行社会责任的行动准则	3
五、企业文化	3
第三章 对客户责任	4
一、产品保障	4
二、康养服务	5
三、客服创新	7
四、理赔服务	8
五、信息服务	10
第四章 对股东的责任	13
一、主业发展	13
二、公司治理	14
三、合规经营	16
四、风险管理	20

第五章 对员工的责任	22
一、体系培训 持续化发展	22
三、业余活动 聚力展风采	24
第六章 对社会的责任	25
一、绿色投资	25
二、国华公益	25
第七章 社会认可	29

第一章 国华人寿概况

国华人寿保险股份有限公司成立于 2007 年 11 月，总部位于上海市，注册地湖北省武汉市，是由原中国保险监督管理委员会批准设立的全国性、股份制专业寿险公司，目前注册资本为 48.4625 亿元。天茂集团作为控股股东，持有国华人寿 51%的股权。

自成立以来，国华人寿以“让每个家庭拥有保障和幸福”为使命，坚持以人民、以客户为中心的发展思路，贯彻“13210”新发展战略，以高度的责任感，坚持服务民生、服务实体经济，助力共同富裕。公司秉承信任、责任、精益、价值的核心价值观，致力于成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司。公司已形成了以银行保险、互联网为业务主渠道，其他业务渠道作为补充的差异化经营格局；搭建了基本覆盖全国的机构布局，相继在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、安徽、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳等省市开设了 18 家省级分公司，不断探索符合自身特色的新型寿险公司发展之路。

2024年，国华人寿坚持转型发展，坚定推动业务结构优化，提升经营管理能力，持续稳健经营，走高质量可持续发展之路。

*注：国华人寿“13210”新发展战略，即“1”个坚持——党建引领；“3”个发展前提——风险导向、合规底线、安全发展；“2”个发展主线——负债优化、资产提升；“10”大能力提升——战略管理能力、高质量负债能力、良好资产管理能力、资产负债匹配能力、风险合规管理能力、信息科技及安全能力、财务管理能力、客户服务能力、品牌管理能力、员工发展能力

第二章 企业社会责任理念

一、履行社会责任的理念

让每个家庭拥有保障和幸福。

二、企业核心价值观

信任：信任于人，取信于人

信任，是文本契约的重要补充，企业生存的基础。既要取信于人，也要信任于人。我们被客户信任，客户才能相信并购买我们的产品；被员工信任，员工才能与公司患难与共、共同成长。信任于人，企业才能充分授权，提升效率；员工才能通力协作，发挥潜能，积极工作，实现目标。

责任：勇于担当 责有攸归

责任，是企业经营的必需。既要有所作为的勇于担当精神，又要具备恪尽职守的责有攸归态度。我们必须具备责任意识，勇于担当，有效执行；坚守本职岗位，用责任与专业推动工作，才能担负客户的信任。我们必须坚守责任精神，及时发现客户需求，为员工创造事业平台，为股东创造持续价值回报，为社会践行管理职责，使社会幸福、繁荣。

精益：精益求精 创新进取

精益，是国华人做事的态度。以不断改善的态度精益求精；以创新进取的精神追求卓越。我们倡导精益文化，算账经营，务实高效，创新进取，挑战自我。我们坚持精益思想，迅速响应需求，不断改善流程，提升资源效率，将每件事情做得更好。

价值：创造价值 分享价值

价值，是企业经营的要求。持续创造价值，是企业经营的核心；乐于分享

价值，是企业良性运行的基础。

我们的价值：

- 为客户，提供优质的产品，便捷的服务，幸福的一生；
- 为员工，创造生活的乐园、事业的田园，精神的家园；
- 为股东，创造持续稳定回报；
- 为社会，丰富公众保障服务，使地方社会幸福、繁荣。

三、对社会责任定位

致力于成为最能为客户、员工、股东、社会创造价值的保险公司。

四、履行社会责任的行动准则

- 以人为本 信任为先
- 勇于担当 责任在肩
- 创新进取 精益求精
- 优化成长 价值共赢

五、企业文化

三园文化：让公司成为员工生活的乐园、事业的田园、精神的家园。

第三章 对客户责任

一、产品保障

作为一家保险公司，发挥好保险业的经济减震器和社会稳定器功能，为人民提供保险保障是立身之本。2024 年，国华人寿为客户承保 21 万张保单，为 22.96 万客户（包含团险客户）定下保障的承诺，日均承保 583 件。规模保费 362.21 亿元，其中，新单保费 134.84 亿元，续期保费 227.37 亿元；原保费 346.39 亿元，其中新单保费 122.24 亿元，续期保费 224.15 亿元。此外，国华还聚焦“银发需求”，拉高投保年龄限制。55 岁以上的被保险人超过 38%，年龄最大的被保险人达 78 岁。

国华人寿紧跟国家和行业政策动向，积极探索客户需求，致力于客户全生命周期规划，开发顺应时代、造福客户的多元化保险产品：

1、“国华永享福终身寿险（至尊版）”

当前市场，居民财富管理面临诸多困境，如专业知识匮乏、资产配置单一等。“国华永享福终身寿险（至尊版）”应运而生，其年度基本保险金额与现金价值稳定增长，投保年龄覆盖出生满 28 天至 75 周岁人群，缴费方式多样，还可进行财富定向传承，为客户提供稳健的财富增值与保障服务，满足不同阶段财务规划需求。

2、“国华万年青养老年金保险”

应对人口老龄化挑战，完善多层次养老保险体系，发挥商业养老保险的补充作用，缓解居民日益增大的养老压力，助力补充未来养老资金，开发了“国华万年青养老年金保险”。该产品具备诸多亮点，如：提供 3 个保险期间的保障计划，可选择按年或按月给付养老保险金，能有效应对长寿带来的风险，领取金额安全确定，助力客户缓解养老压力，促进家庭和谐稳定。

3、“国华鸿运福终身寿险（分红型）”

在利率下行、居民财富管理需求多元化背景下，国华人寿推出“国华鸿运福终身寿险（分红型）”产品。其缴费方式多样，投保年龄最高可至 76 周岁，年度

基本保险金额逐年增长，且采用现金分红，灵活度高。对居民而言，在享受确定利益的同时有机会享受分红，可进行终身财务规划、财富传承。

以上三款产品具体产品形态及责任详见产品条款。

二、康养服务

在人口老龄化加速的时代，公司顺应客户的需求、国家的号召，积极布局康养战略，发展多元化养老方式，致力于为中国长者及家庭提供高品质的长寿生活。

国华合悦家作为国华人寿布局高端康养的标杆项目，以城芯活力养老为核心定位，选址上海普陀中环核心区，毗邻桃浦中央绿地及三甲医疗中心，地铁四轨交汇。项目于2024年11月正式开业，包括259套独立养老公寓、92张护理床位，以及超过5000平方米的康养会所和1000平方米的为老服务中心，搭建了“一站式”养老的完整业态，为活力、自理、护理及认知症长者提供全周期的养老及医疗服务。

1、活力老年中心

国华合悦家突破传统养老模式，以活力社区理念重构银发生活，通过活力少年团的代际陪伴模式和丰富极具创意的活动策划，打造沪上最具活力的养老社区。

国华合悦家秉承“让长者悦享新生”的服务理念，精心策划并开设了多项活动及特色课程。目前已成立合唱团及舞蹈团，特色课程涵盖运动类、外出旅游、兴趣课程类、疗愈类、养生讲座以及多种手工和烘焙类课程。

2、高端认知症解决方案和服务中心

在专业照护领域，国华合悦家与日本认知症照护领军企业MCS美邸深度合作，引入国际领先的日式照护体系，打造沪上最高端的认知症照护专区。

认知症照护中心以“即使患病，也要过上普通生活”的服务理念，重新定义认知症长者的晚年生活。从进门的第一厘米到房间的每一处设计，每个细节都藏着对生命的尊重。

3、首家推进AI战略的养老社区

AI数智化赋能是合悦家的另一大特色，国华合悦家联合华为打造了一个全域全时的AI数智社区，将AI技术融入到社区经营的各个环节，构建了覆盖健康管理、安全防护、社群运营的智能化体系。

同时，国华合悦家以AI驱动企业组织变革，构建扁平化、智能化的管理模式，实现降本增效与决策科学化。在管理中引入AI，用AI赋能信息共享与分析，用更加科学的管理模式，减少传统管理层级中的信息延迟，和经验主义带来的主观偏差，提升决策效率与透明度。

三、客服创新

公司秉持“让每个家庭拥有保障和幸福”的使命，以客户需求为核心，持续探索创新服务举措和满足不同客群的定制化服务方案，借助行业前沿的科技手段打造更加安全高效的线上化服务平台，持续优化业务流程和专业技能强化服务能力，坚持以客户为本，切实保障消费者权益，将暖心的服务传递到千家万户。

1、“三位一体”服务体系持续夯实完善

国华人寿坚持“以客户为中心”的价值理念，不断完善和巩固“三位一体”服务体系建设，持续打造让客户满意的体验。电话服务方面在优化服务流程及技能同时辅以“敏感度提升”风险识别策略，在给予客户专业温暖服务的同时，及时发现潜在业务风险，保障客户的合法权益。在线服务方面深化“e动柜面”建设，持续升级技术应用和业务流程，降低使用难度、提高业务效率，结合视频服务对高风险业务和重点客群服务的个性化支持，让客户“足不出户”即可享受便捷的保险服务。柜面服务方不断拓宽服务人员业务领域与服务技能，推进各项服务设施完善，让客户感受到宾至如归的服务体验。

2、持续建设专业化、集中化作业中心

国华人寿重视每一位客户在不同业务场景下的体验，呼叫中心转型为作业中心，通过作业集中化的形式全面打通服务链条，实现业务效率与服务能力的全面提升。同时公司通过“专精+全技能”的人才培养模式打通作业中心人员业务技能壁垒，满足客户的不同业务需求，充分享受一站式的服务体验。

3、持续推动适老化服务优化

国华人寿重视老年客群的服务感受，通过在不同业务受理渠道增设专属服务功能为老年客户提供安全便捷的服务。

电话热线端配置老年人专属服务通道并组建老年客户专属服务团队，结合主动介入、优先服务、协助办理等方式和老年人更易接受的服务方式，减轻业务办

理负担，提高老年客户体验。在线服务端开发关怀模式充分提高老年客户操作便捷性，结合为期定制的“一点通”助老功能，帮助业务办理困难的客户直达视频服务的通道，配合专属客服全程协助客户完成各类材料的录入与审核，真正实现一站式安全无障碍的服务体验。线下各服务网点中为老年人设置的专属服务专区及定制化服务设备，让每一位老年客户感受到公司为其带来的温暖、专业的服务。

4、持续推进消费者权益保护工作全面开展

2024 年，公司持续贯彻中央“以人民为中心”的重要思想，深刻把握金融工作的政治性、人民性，践行为民办实事理念，积极构建“大消保”工作格局，形成总分联动、协同增效的一体化工作模式，将消费者权益保护工作政策要求落实到位，不断提升全公司员工消费者权益保护意识，切实维护保险消费者合法权益。

公司高效统筹开展消费者权益保护教育宣传工作，高管积极带头参与教育宣传活动，倾听消费者需求，为工作推进提供坚强组织保障。全体员工围绕“金融消保在身边 保障权益防风险”年度主题，扎实开展“3·15金融消费者权益保护宣传周”、“普惠金融推进月”、“7·8全国保险公众宣传日”、“金融教育宣传月”等集中教育宣传活动，普及金融知识，提升风险识别能力。在做好集中宣传的同时，注重激活内生动力，多维度挖掘宣传选题，通过官网及微信公众号等平台发布“以案说险”、“防范非法集资”等各类主题推文，并针对老年人、青少年、新市民等重点群体深入县域基层开展线下专场活动，通过惠民生、暖民心的宣传形式，切实增强人民群众的获得感和幸福感。

四、理赔服务

1、2024 年度十大理赔案例

2024 年，公司全年共为 11923 位客户提供了理赔服务，为客户送去理赔金 6.32 亿元。其中，十大理赔案例涉及赔款共计 4085 万元，件均赔款 408.50 万元，案件遍布全国 10 大省份，单笔最大身故赔付 717 万元。

北京 叶女士 疾病身故 获赔717万元。

四川 姜先生 疾病身故 获赔600万元。

广东 黄先生 疾病身故 获赔597万元。

河北 李先生 疾病身故 获赔500万元。

天津 王女士 疾病身故 获赔389万元。

深圳 李先生 疾病身故 获赔309万元。

浙江 池女士 疾病身故 获赔308万元。

河南 张先生 意外身故 获赔265万元。

辽宁 刘先生 意外身故 获赔200万元。

湖北 王女士 疾病身故 获赔200万元。

2、重大突发事件应急服务

- (1) 快速启动 江西新余火灾应急预案。
- (2) 快速启动 湖北冻雨暴雪极端天气理赔应急预案。
- (3) 快速启动 江苏南京2.23火灾理赔应急预案。
- (4) 快速启动 河北燕郊爆燃事故理赔应急预案。
- (5) 快速启动 3.13呼北高速西家塔隧道特大交通事故应急预案。
- (6) 快速启动 广东暴雨洪涝灾害理赔应急预案。
- (7) 快速启动 广东梅龙高速路塌方事故理赔应急预案。
- (8) 快速启动 广东梅州暴雨洪涝灾害理赔应急预案。
- (9) 快速启动 四川自贡百货大楼火灾理赔应急预案。
- (10) 快速启动 陕西、四川山洪灾害理赔应急预案。

-
- (11) 快速启动 湖南衡阳山体滑坡理赔应急预案。
 - (12) 快速启动 四川康定山洪泥石流理赔应急预案。
 - (13) 快速启动 江苏芳茂山公园凉亭坍塌理赔应急预案。
 - (14) 快速启动 台风“摩羯”灾害理赔应急预案。
 - (15) 快速启动 台风“贝碧嘉”理赔应急预案。
 - (16) 快速启动 株洲芦淞大桥交通事故理赔应急预案。
 - (17) 快速启动 成都黄门后街火灾理赔应急预案。
 - (18) 快速启动 广东珠海体育中心突发事件理赔应急预案。
 - (19) 快速启动 宜兴无锡工艺职业技术学院突发事件理赔应急预案。

五、信息服务

公司党委、董事会分别在公司党委2023年第三次会议、公司第六届董事会第十二次会议上审议并通过了《关于制定〈国华人寿数字化（科技）发展战略并建立长效管理机制〉的议案》，进一步明确了公司数字化战略，即在自主可控的前提下，信创优先，强化数字化引领战略，践行“数字国华”数字化战略目标；将数据作为关键战略资源和驱动要素，通过科技赋能、科技建设、数据驱动和科技风险防范，加强数字化建设能力和加强科技与数据安全保障能力。并在业务经营管理数字化、数据能力建设、科技能力建设，以及科技风险防范四个领域制定了明确的工作方向。同时，为了进一步保障“数字国华”战略有效落地，全面提升公司数字化建设及安全保障能力，公司同步提出了通过提升数字化战略认识、建立数字化战略委员会、完善数字化考核机制、加强数字化建设保障4个维度建立长效保障机制。公司数字化战略的制定，进一步深化并支持了公司整体的“13210”业务发展战略。

公司自成立伊始就同步开展数字化建设，先后在2013年以互联网化为目标，完成了互联网平台建设和系统微服务架构的改造，全面支撑了公司互联网业务的

发展；在2016年以全面云化为目标，完成了阿里云、腾讯云和本地私有云的混合云基础架构改造，实现了重要业务系统的全面云化；在2018年以实现数据驱动为目标，完成了大数据平台的建设并全面启用，实现了数据治理能力的全面提升；在2020年以信息科技系统全面技改为目标，完成了公司销售、运营、财务、办公等八大支持平台信息系统的智能化、中台化改造，全面推进IT生态体系建设，确立了国华3.0架构体系。在2023年以提升科技风险防范和数据治理作为目标，加强顶层设计和科技治理，完善了数字化发展战略，采取了有效管理及技术提升举措，加大资源投入，建立长效机制，并在2024年使公司的信息科技风险防范、数据治理水平显著提升。2025年，随着人工智能大模型技术的不断突破，国华人寿已将提升AI大模型应用能力作为公司数字化战略的重要组成部分，并制定了全面行动计划。

公司数字化转型和信息安全建设协同发展，为客户持续提供便捷安全的数字金融服务。公司已建成了包括覆盖前端、中台、底层系统的销售支持平台、运营支持平台、投资支持平台、财务支持平台、办公支持平台、数据支持平台、服务支持平台、基础支持平台八大支持平台的建设和可靠运行，有效推动了渠道模式变革、产品服务创新、内部经营管理和智能风控能力提升。公司在推动渠道模式变革方面，从加强互联网技术应用、数字化的行销体系、线上线下融合、以客户为中心进行了建设。在推动产品服务创新方面实现了承保服务创新、理赔服务创新、续期服务创新、客户服务创新、柜面服务创新。2024年，公司按照年度产品切换计划，已完成了公司产品的顺利切换和渠道对接；持续优化系统运行保障流程，提高运维效率；现有8大支持平台整体有序迭代，安全可靠运行。公司持续改进风险防控措施，加强消费者个人信息保护，切实提高科技风险管理能力；按监管要求完成了“两高一弱排查”“供应链风险排查”等排查工作；持续完善现有信息安全管理体系统，通过渗透测试等手段加强安全漏洞的识别与处置，确保安

全漏洞已100%及时处置，且从未发生重大安全事件；制定了业务连续性管理办法，加强了业务连续性资源建设，进一步提升了系统灾备恢复能力。公司建立了以科技风险防范为核心的三道防线管理机制，三道防线各司其职，相互制衡与协作，有效提升了内部控制有效性，更及时有效地控制信息科技风险，提升自身管理水平。

第四章 对股东的责任

一、主业发展

在业务发展方面，2024年，公司坚持转型发展，主动控制趸缴业务规模，持续推动业务结构优化，降低负债成本，加强资产负债匹配，提升经营管理能力，走高质量可持续发展之路。公司业务结构优化主要体现在：

一是价值业务发展良好。2024年，公司主力渠道银保渠道价值业务在新单中占比62%，同比提升26个百分点。

二是缴费结构有所优化。2024年，公司续期规模保费同比增长12%，续期占规模保费比例连续提升，同比提升20个百分点至63%，为可持续发展奠定良好基础。

三是控规模、调结构成效显著。公司趸缴业务同比压降63%，期缴业务占新单保费比例同比提升17个百分点至48%，业务结构显著优化。

四是坚守保险本源，做好养老金融大文章。公司始终坚守寿险本源，坚持“保险姓保、保险为民”理念，发挥好经济减震器和社会稳定器的功能，加强保障型产品发展。同时，通过放宽产品的承保年龄、推出特色养老保险产品等举措，满足不同客群养老保障需求，积极落实养老金融要求。

在机构建设方面，截至2024年底，公司已在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳、安徽等省市开设了18家省级分公司、93家省级以下分支机构，已基本覆盖中国中东部地区和主要保费大省。

同时，公司康养战略持续落地，积极建设“保险+康养”生态体系，旗下高端康养品牌“国华合悦家”深度布局养老服务产业，构建“保险产品+养老社区+医养服务”闭环。截至2024年末，公司在上海普陀与崇明两地合计规划

上千张高端养老床位，其中国华人寿普陀国际康养中心已于2024年11月正式对外营业，该项目是公司布局康养板块的首个城芯高品质养老社区。

二、公司治理

2024年，公司按照国家金融监督管理总局的要求，不断提升公司治理水平，依据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》等法律法规规定，构建了职责明晰的公司治理架构与健全完善的制度体系，确保公司依法合规运营。

公司治理架构清晰，涵盖股东会、董事会、监事会、董事会专业委员会、高级管理层、相关管理部门关键岗位人员及其他利益相关方，明确各方具体职责权限。通过合理职责分离、科学授权和审批机制，形成相互制约、有效监督的治理格局。同时，公司打造合理均衡的股权结构并持续优化，为完善治理架构筑牢根基。

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《保险公司董事会运作指引》等法律法规、监管规定以及《公司章程》的规定，制定了《国华人寿保险股份有限公司股东会议事规则》《国华人寿保险股份有限公司董事会议事规则》《国华人寿保险股份有限公司监事会议事规则》等基本制度，清晰划分股东会、董事会、监事会与管理层职责，建立有序的内部授权机制。股东会、董事会、监事会均依据《公司章程》及各自议事规则独立高效运作，会议召开、召集程序合法合规。

公司按照国家金融监督管理总局的要求和《公司章程》的有关规定，建立健全以董事会为核心的决策机制，设立了战略决策委员会、审计与风险管理委员会、提名薪酬委员会、投资决策与资产负债管理委员会、关联交易控制委员会和消费者权益保护委员会六个董事会专业委员会，各专业委员会聚焦于各自

领域的专业性事项，开展深入研究与分析。公司定期或不定期地召开专门会议，各委员与公司管理层进行充分沟通，针对公司发展中的关键问题提出具有前瞻性和可操作性的意见与建议，为董事会的科学决策提供有力参考。通过专业委员会，公司有效提高了董事会的运作效率，进一步强化了董事会在公司治理中的核心功能，为公司的稳健发展提供了坚实的保障。

公司持续优化与完善独立董事制度，独立董事在公司法人治理结构、公司发展方向与战略选择、强化内部控制制度等方面发挥了不可替代的关键作用，成为公司高质量发展的坚实保障。

三、合规经营

公司始终秉承合规经营的本心，坚持诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规的中国特色金融文化，坚持“风险导向、合规底线、安全发展”的三大发展前提，全面提升公司风险合规管理能力。

1、强化培训，提升专业技能

公司为持续贯彻落实国家金融监管总局的各项规定，推进公司各级机构合规管理文化建设，切实提高公司合规管理水平，总公司、各分支机构开展了形式多样的合规培训。

2024年，总公司根据年度培训计划，结合实际情况开展了不同主题的合规培训合计40课时，培训范围覆盖公司全体员工，培训主题不仅包含针对法律合规条线的监管新规解读、工作指导、职业技能提升、基本法律素养提升等专业培训，还包括不限于法律合规条线参加的案例分析及警示教育、反洗钱工作介绍、防范非法集资宣传月、反洗钱宣传月等相关的专题培训。培训坚持有学有考，在每次培训后不仅会收集参训人员反馈，听取各部门、各机构意见，布置接下来的培训工作，还会对相关培训进行测验总结。

2、推动法律合规宣传

为深植合规思想，力促合规建设，公司共举办了“第十七届法律法规知识竞赛”、“金点子征集活动”、“防范非法集资宣传月”、“反洗钱宣传月”、“打击电信网络诈骗犯罪集中宣传月”等5次大型合规文化建设活动，参与对象涵盖总分公司所有内外勤员工、公司客户、社会公众等，较好落实了全员合规的理念，有效提升了社会公众及公司全员的法治意识和素养。

3、加强日常合规风险管理

公司通过以下几方面，强化日常合规风险管控：

（1）合规风险排查工作

公司定期排查各类合规风险，形成相关报告向上级汇报，具体包括：每季度合规经营报告、半年度涉黑涉恶线索排查、每年度非法集资风险排查等。

（2）强化内控合规管理建设

为加强公司内部控制建设，完善公司内控管理体系，公司合规部门响应总公司各部门与分公司需求，帮助起草了一系列制度或文本模板，积极推进内控制度修订。本年度总公司、分公司所发布的内控制度，均经总公司合规部门审核，从逻辑严谨性、落实可行性、衔接流畅性等多角度为公司制度把关。

同时，为强化分公司内控合规管理建设，夯实分公司稳健合规经营的根基，公司合规部门牵头在本年度开展了分公司全面内控有效性自查活动。根据各分公司的反馈情况，合规部门持续追踪制度的起草、修订、废改、宣导等情况，督促各分公司切实做好自查、自检、自省、自改工作，完善内控合规管理建设，实现内控体系更加健全、内控效能持续提升、合规意识更加牢固、合规文化持续厚植的建设目标，逐步构筑“不敢违规、不能违规、不想违规”的有效机制，夯实分公司稳健合规经营的基础。

（3）日常合规审核工作

日常合规审核是控制公司合规风险的重要环节。规范化审核能够更进一步地从流程上、标准上保障审核质量，有效控制合规风险。公司合规部门坚持动态化、全流程的合规审核方式，避免使第二道防线的作用“孤立化”。

公司时刻关注监管动向、深入学习理解上级监管单位的各项指示与要求，严格按照法律法规规定及监管文件的要求死守合规红线，严格规范公司各项公开材料的合规审核流程，充分发挥三重责任的联动作用，严防死守经营合规风险。涉及公司产品营销宣传的材料（包括销售辅助工具、宣传海报、产品彩页、宣传视频、内外部培训课件、互联网宣传及销售页面等）需首先经总公司业务部门严格自审，后通过合规部门、产品精算、核保核赔、客户服务等部门共同邮件审核，由业务部门统一对审核意见进行汇总修改且经前述部门复审通过后，相关宣传营销材料方可上线或下发使用。

四、风险管理

2024年，公司持续贯彻“13210”发展战略，明确把风险、合规和安全作为发展的前提，突出风险导向，坚持底线思维，持续优化公司全面风险管理体系，完善风险防范及应对机制，积极缓释及化解各类风险，重点内容包括：

1、完善风险偏好体系，提升量化传导水平。公司每年度重点组织开展年度风险偏好体系检视更新工作。结合监管规定、上一年度风险偏好执行情况、公司战略规划及业务经营计划等因素，推动年度风险偏好和指标体系重检优化，确保风险与战略目标的一致性，为公司战略制定、经营计划实施、资金运用以及资源分配等提供参考。

2、加强薄弱环节管控，健全风险防控机制。公司坚持巩固偿付能力风险管理基础，进一步规范完善各大类风险管理流程、工具、机制。公司积极配合监管现场评估工作，及时跟进评估结果，并以查促改，自上而下推动制定整改计划，定期追踪整改进展，加强风险薄弱环节管控，提升整改质效，补齐管理短板。

3、强化重点领域管理，有效落实新规要求。根据监管最新规定及内部管理需求，公司对操作风险、信息科技风险、欺诈风险、数据安全等领域的风险管理现状进行全面梳理，系统开展差异分析，科学制定新规实施计划，并逐项推进相关领域管理机制的建立健全，统筹强化各类管理工具的协同运用。

4、优化风险系统功能，保障系统稳定运行。在常态化限额监测及风险预警的基础上，对偿付能力自评估、操作风险管理、指标管理等系统功能模块进行优化立项，提升公司风险管理的数字化、智能化水平。同时公司持续开展风险管理系统维护工作，保障系统具备对风险信息有效监测与精准分析的能力，有利于对各类风险的精准识别与科学应对，为风险管理体系的完善提供有力支持。

5、推动风险文化建设，强化公司风险意识。公司定期与不定期组织风险合规宣导培训，并开设风险小课定期对风险知识进行介绍，加强各级员工对公司风险合规文化的认同，增强公司整体风险意识。此外，公司及时了解监管要求及风险管理行业的最新动态，积极学习行业先进经验，打造风险管理“软实力”，助力公司高质量发展。

第五章 对员工的责任

公司秉承“三园文化”，心系员工，落实全心全意为员工服务的需要，努力将公司打造成员工事业的田园、精神的家园、生活的乐园。

一、体系培训 持续化发展

随着“13210”发展战略持续向纵深推进，围绕提升员工队伍战斗力这一目标，在“建设学习型组织，营造终身学习文化”方针的指导下，坚持以“员工成长”为核心，总、分公司紧密合作，通过创新高效的开展工作，整合资源，挖掘培训潜力，营造学习文化，驱动员工队伍战斗力提升，有效推动公司发展战略落地。

1、制定明确的培训目标

持续围绕“新阶段、新战略、新作风、新作为”要求，着重推动员工个人的工作能力和素养快速提升，打造国华人才“四新”队伍。结合员工发展需要与公司经营方针，传承企业文化、提升员工素质能力，增强员工队伍战斗力、搭建交流分享平台，增强员工归属感和凝聚力、营造积极学习氛围，促进学习习惯养成的四大培训目标，并以此为中心，合理调配培训资源，积极开展培训工作。

2、健全多元的组织管理

建立健全运营、课程、讲师三位一体的培训体系，出台制度以加强规范管理，梳理流程以提高工作效率，以适应时代发展，赋能加速“员工成长”。公司积极推动培训的组织建设，为培训学习工作保驾护航。在总公司各部门及各分公司设置培训联络人，负责在线培训平台管理、具体培训工作开展和培训信息的上传下达。

同时，根据培训需要先后建立总公司培训联络人微信群、分公司国华e学堂管理员微信群、重点项目班级微信群等，及时传递培训信息，落实培训的过程

管理。

3、促进组织能力与员工能力的共同发展

良好的组织能力可以使公司运行更顺畅，对员工的工作起到更多保障和指导。在持续推进员工能力发展的同时，关注并加强组织能力的建设，通过《跟华为学管理》、《BEST高能经验萃取》训练营等培训项目，引导管理人员注重提升组织的学习力、凝聚力、动员力等，并落实到各部门/条线内部流程优化、内部经验和案例积累等实际工作情景上，使组织运行更高效，更好地适应内外部环境变化，以最终实现组织能力与员工能力的共同发展。

4、进行务实的培训设计

围绕“解决实际问题，产生实际收益”，强调培训以终为始、贴近需求、增进交流。

（1）培训主题鲜明突出。在高级干部研修、三级机构负责人培训、青年干部培训、新员工入职培训等中，针对不同培训对象，策划了人才梯队建设、团队管理、企业文化等有针对性的培训主题。

（2）培训内容融合工作。在重点培训项目中，除安排针对性的通用管理课程外，邀请企划、银保、精算、合规等总公司部门就绩效考核、业务发展、法律合规等进行交流，体现公司阶段性经营管理重点。

（3）培训现场重视互动。培训中安排拓展活动、知识竞答、康养中心参观等环节，促进了解，相互学习，增进员工归属感和凝聚力。

二、业余活动 聚力展风采

在职工文体俱乐部建设方面，2024年总公司新增4个社团，龙舟社、K-pop舞团、八段锦社、游泳社、足球队、篮球社、羽毛球社、酷跑团、乒乓球、网球社、瑜伽社、密室桌游社、自行车骑行社、桌球社十四大文体社团，活动全面开花，给员工提供了更加丰富有趣的业余文体生活。公司工会积极引导各俱乐部实现自主管理、独立运转，营造了更加和谐、积极向上的工作氛围，加强了员工的参与度和归属感。

在员工活动组织方面，全年累计开展文体活动22场，参与人次近2000，直播观看人次约4000。其中，6月，六一儿童节活动汇聚了近50组家庭，共计123位参与者共同打卡上海天文馆，为员工及其家庭提供更多交流和成长的机会。11月，在广东举办了“羽你相约 挥拍羊城”第二届全系统员工文体比赛，实现让文体活动走出去，总公司、分公司、子公司23支队伍，共47名队员，齐聚广东奋勇拼搏，展现国华员工风采。

2024年公司工会一直陪伴着大家，充分发挥连接党和职工群众的桥梁作用；2025年的国华大家庭将会开展更多创意温暖的员工活动，一同营造温暖有爱的国华家园。

第六章 对社会的责任

一、绿色投资

国华人寿积极践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，参与推动建立保险资金绿色投资新体系。公司按照整体投资计划，严格遵守安全性、合规性原则和资产负债匹配原则，把握市场机会，主要聚焦于发达地区，聚焦长期景气方向，适时投资优质资产，积极响应国家号召，服务实体，协助企业提升创新能力，完善现代化产业链，积极参与绿色可持续投资。公司在绿色金融方面的投资主要为股票、债券、公募基金、股权及不动产债权计划。其中，股票投资主要涉及节能环保产业、清洁能源产业及清洁生产产业；债券投资主要涉及生态环境产业；公募基金投资主要涉及清洁能源产业；股权投资主要涉及节能环保产业、清洁能源产业；不动产债权计划投资主要涉及基础设施绿色升级。

2024年，公司涉及绿色发展投资产业的账面余额为19.42亿元。主要为节能环保产业股权投资0.12亿元，股票投资2.93亿元；清洁生产产业股票投资5.32亿元；清洁能源产业股票投资2.54亿元，公募基金投资0.57亿元，股权投资4.72亿元；生态环境产业债券投资1.05亿元；基础设施绿色升级不动产债权计划投资2.00亿元；绿色服务股权投资0.16亿元

二、国华公益

在长寿时代的背景下，国华人寿作为一家有责任、有担当的险企，不仅注重康养产业的布局，同时也双管齐下，从公益慈善的角度，积极回应老龄化趋势下的各种需求和困境。

秉承“老吾老以及人之老”的传统美德，国华人寿于2021年2月，发起成立了国华人寿公益基金会，关注更广泛的老年群体，聚焦解决老年议题下的社会问题。

基金会以“积极老龄化”为核心，开展多样化的公益活动和公益项目，促进老年群体的社会参与，提高老年群体的生活福祉。

同时，国华人寿还发挥保险优势和总分联动的公益网络，在乡村振兴、灾害救援等领域积极行动。2024年国华人寿及国华人寿公益基金会共计开展了22个公益项目，全年累计公益支出超过100万元。

1月，安徽分公司皖美助农行动继续走进老鸭村，聚焦乡村振兴，帮扶困难群众，以采购促进生产，旨在探索助力乡村振兴新模式。除采购价值90000元的蜂蜜外，还为四位困难老人送上了8000元的大病救助金。

2月，“国华公益·合悦梦想”行动有序推进。“国华公益·合悦梦想”行动由国华人寿公益基金会携手国华人寿旗下高端康养品牌国华·合悦家于2023年重阳节发起的一项探索性的项目。项目计划每年支持9个老人/老年群体的实现“合悦梦想”。从征集到的众多老人的梦想中，通过专家评审，项目选出了第一季入选的9个梦想。其中，五角场街道的“昙花爷爷”梦想着给自己的昙花盖一座暖房，让更多人能够观赏到这一美丽而短暂的花朵，还因此登上了2025年的央视春节联欢晚会，向全国观众传递昙花故事的浪漫。我们相信在金色的晚年，老人们依然可以怀揣梦想，照亮生活的每一个角落，从而收获更丰盈的晚年生活。

3月，深圳分公司在监管部门的指导下，开展认领种植爱心林公益活动，于3月28日，前往深圳监管局对应帮扶地区河源市紫金县参与种植爱心林公益项目活动。

5月，在第34个“全国助残日”，为推动和传播扶残助残的美德风尚，传递社会正能量，应河南省总工会、河南省文化和旅游厅邀请，河南分公司工会组织员工参与《接续奋斗 砥砺前行 爱心传递 与爱同行》——祝福郑州残疾人专题文艺演出助残活动，为郑州市残疾人提供支持和保障，积极履行社会责任，为社会的

和谐与进步贡献自己的力量，以高度的社会责任感和担当精神积极投身于慈善公益活动中。

6月，国华人寿广东分公司为加大消费帮扶力度，提高帮扶地区农产品销售收入采购甘肃省临洮县农产品47份，费用10340元。同时，6月，国华人寿北京分公司走进北京心灵之声残疾人艺术团进行“送温暖 献爱心”公益活动。此次捐赠活动，北京分公司捐赠米面粮油肉等生活物品。此外，6月，国华人寿重庆分公司根据《重庆市江北区人民政府残疾人工作委员会关于开展“雨露助残 感恩有你”关爱残疾人公益募捐活动的通知》（江北府残工委发〔2024〕5号）文件精神，开展“雨露助残 感恩有你”关爱残疾人公益募捐活动，捐赠爱心善款1万元用于为社会困难残疾人提供康复救助、大病救助等事宜，为社会公益事业贡献力量。

7月，国华人寿积极响应行业倡议，履行企业社会责任，每年夏天都有草原有个约定——消费帮扶，助力乡村振兴。本月总公司工会来自内蒙古察哈尔右翼后旗的400多份特色农产品礼盒（价值96000元），陆续抵达公司各大职场发放给工会会员。7月中旬，广东分公司积极响应上级党委广州市海珠区琶洲数字经济联合党委组织各企业参与“我为羊城添绿”社会募捐活动，配合落实相关工作，向广州市慈善会捐赠3万元，用于海珠区古树保护项目，为羊城广州、美丽中国增绿添美。

8月，国华人寿天津分公司为改善社区环境、提升街道品质，同时响应安全生产号召，向天津市红十字基金会定向捐款14000元，定向用于天津市和平区小白楼街长春道社区建设电动自行车充电车棚。

9月，国华人寿北京分公司组织开展2024年“金融教育宣传月”活动，走进心灵之声残疾人艺术团，开展了一场别开生面的金融知识宣传活动，同时为艺术团的孩子们准备了生活用品及善款，共计32500元。当月，为展现公司社会责任感与人文关怀，促进特需儿童全面发展，传递社会正能量，国华人寿广东分公司联合

大家养老、汇丰人寿、招商信诺共同开展关爱特需儿童公益活动，现场与40名特需儿童进行游戏互动、捐赠慰问品等，彰显金融保险行业积极履行社会责任、传递正能量的良好风貌。

10月，正值重阳佳节，国华人寿公益基金会在武汉市民政局、江岸区民政局和江岸区妇联的精心指导下，与百步亭社区、中国邮政武汉市分公司携手举办了一场别开生面的“有扶可享”公益捐赠活动。“有扶可享”公益项目选择湖北武汉作为首批落地城市，对符合申请条件的100户老年家庭进行适老化微改造。

11月，为落实帮扶任务，巩固脱贫攻坚成果，进一步加大对太平镇的消费帮扶力度，助力乡村振兴，广东分公司向广东金融监管局定点帮扶的太平镇采购一批农产品，共计金额16560元。

12月，国华人寿保险股份有限公司积极响应“保险，让每一步前行更有底气”年度主题，在山西落实“7.8绿色保险公益项目”。国华人寿公益基金会携手山西良友文摘文化传媒有限公司，开展金色良友老年大学“老年金融科普”公益讲座活动。“老年金融科普”公益讲座系列活动是面向老年学员金融科普课程服务，旨在推动老年人学习金融知识，提升金融素养。项目内容包括专家讲座、设计制作科普手册、优秀学员奖励、物料制作和媒体宣传等，项目覆盖人数约6000人。项目总费用预算为99141元。

未来，国华人寿将聚焦积极老龄化，发挥公益慈善的力量，围绕文化艺术、自然疗愈、老年教育、代际交流和金融社区教育等方面，持续深耕促进老年群体的社会参与，以更加积极的态度拥抱长寿时代。

第七章 社会认可

1月，第四届“今日保·中国保险白象榜”获奖榜单揭晓。“国华永享福终身寿险”荣获年度长期寿险领航产品奖。

1月，智慧保举办的“中国保险鼎峰50人论坛”上颁发了2023年度“中国保险鼎峰榜”，国华人寿保险股份有限公司荣获“康养品质卓越企业”奖项。

1月，国华人寿UCRC智能风控项目，荣获“中国鼎金融业年度数字金融优秀案例”。该评选由《中国网》主办。

5月，由《中国银行保险报》主办的第八届金诺·金融品牌影响力论坛在湖北荆州举办，“国华人寿粤悦年年社区老人金融科普公益案例”被评为“金诺·金融品牌年度社会公益项目”。

5月，国华人寿保险股份有限公司获得2024年中国客户服务节“最佳服务案例”奖。该评选由中国客服服务节组委会举办。

6月，2024陆家嘴金融城第五届龙舟赛在上海自贸区陆家嘴江段举行，国华人寿工会委员会“国华龙跃水上队”荣获该项赛事的二等奖。

8月，国华·合悦家上海普陀国际康养中心一举夺得2024年法国设计奖（French Design Awards）金奖。

9月，在2024中国500强企业高峰论坛上，中国企业联合会、中国企业家协会连续第23次向社会发布了“中国企业500强”榜单。国华人寿保险股份有限公司排名第488位。

10月，全国工商联正式发布了“2024中国民营企业500强”，国华人寿保险股份有限公司位列第250位。

10月，全国工商联发布了“中国服务民营企业100强”榜单。国华人寿保险股份有限公司荣列第55位。

10月，湖北省工商业联合会发布2024湖北民营企业100强名单，国华人寿保险股份有限公司凭借稳健的发展实力荣登“2024湖北民营企业100强”榜单第7位。

10月，湖北省工商业联合会发布2024湖北民营企业服务业100强名单，国华人寿保险股份有限公司凭借稳健的发展实力荣登“2024湖北民营企业服务业100强”第4位。

11月，国华人寿保险股份有限公司荣获“绿色保险案例”奖项。该评选由人民日报社《国际金融报》举办。

11月，国华·合悦家上海普陀国际康养中心荣获了“年度人气高品质养老社区”奖项。该奖项由《今日保》与今日保研究院联合发起。

11月，财联社公布了2024年度“绿水青山”奖项评选结果，国华人寿保险股份有限公司荣获2024年度“ESG投资实践奖”。

11月，《中国银行保险报》发布了“2024中国保险业数字化转型案例”。国华人寿保险股份有限公司凭借“客服续期‘啄木鸟’数字化服务项目”在评选中脱颖而出，荣获2024保险业数字化服务优秀案例。

11月，国华人寿工会委员会获得由上海市陆家嘴金融贸易区总工会授予颁发的2023年度“模范工会”荣誉称号。

11月，国华人寿荣获2024年第七届星跃奖“数智化人才发展最佳实践奖”。

12月，第五届中国保险鼎峰50人论坛暨“108将”盛典在北京举行。国华•合悦家荣获“鼎峰康养服务公司奖”。

12月，国华人寿保险股份有限公司获得“年度优秀客户服务保险公司”荣誉。该评选由思维财经和投资者网举办。

12月，在第二十二届财经风云榜上，国华人寿保险股份有限公司获得“2024年度企业社会责任贡献企业”奖项。该评选由联办集团、和讯网主办。

12月，《南方周末》主办2024新金融大会上，公布了年度“金标杆——新金融竞争力榜”总榜，国华人寿保险股份有限公司荣登榜单第15位。

12月，在《金融界》主办第五届全球保险科技大会暨“燕梳奖”颁奖盛典上，国华人寿保险股份有限公司荣获“全球保险科技案例奖”