长城人寿
GREATWALL LIFE

2024 有长城 更保险

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
开篇寄语 05
走进长城人寿 07
荣誉墙 09
夯实 ESG 管理根基 11

专题一：
耐心资本赋能实体经济 15

专题二：
AI 家服务彰显保障本色 17

01
至真至诚·塑品质以铸价值之美

创新引领：科技赋能，创新驱动保险变革 23
匠心服务：精雕细琢，焕新客户服务体验 28
客户权益：坚守责任，筑牢客户权益防线 32

02
强基固本·创一流以筑基业长青

公司治理：完善架构，筑牢稳健发展基石 39
合规经营：严守底线，确保稳健合规运营 45
风险防控：精准把控，防范化解经营风险 50

03
以人为本·焕活力以圆美好梦想

员工权益：厚植关爱，构筑员工权益堡垒 57
尊重人才：搭建平台，助力员工成长发展 59
关爱员工：传递温暖，营造温馨职场氛围 62

展望·未来 81
附录 83

04
和合共生·暖人心以创和谐生活

教育助学：萌芽 100，助力教育逐梦前行 69
社会贡献：传递爱心，彰显企业责任担当 71

05
尊重自然·践初心以赴生态之约

绿色金融：深耕绿色，开启金融低碳新篇 75
绿色运营：环保先行，践行绿色发展理念 79

关于本报告

本报告是长城人寿发布的第二份年度 ESG 报告。报告的时间跨度为 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分内容超出此范围。

组织范围

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

数据说明

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

参考标准

本报告参考联合国可持续发展目标（SDGs）、全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）、中国社会科学院《中国企业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：北京市西城区平安里西大街 31 号航天金融大厦

开篇寄语

2024 年是中华人民共和国成立 75 周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。面对宏观经济形势和市场环境的复杂变化，长城人寿秉持初心，勇担使命，认真践行“防风险、保安全、稳发展”的经营策略，积极构建安全稳定的发展格局，持续深化战略转型，聚焦家庭风险保障服务体系建设，打造高质量发展新长城。

以党建为舵，锚定治理航向。长城人寿始终坚持党的全面领导，将党建工作深度融入公司治理各环节，持续完善公司治理体系与运行机制，强化合规管理与风险管控，加大反洗钱与反腐败力度，以高质量党建引领企业航向，确保公司稳健经营与可持续发展。

以民生为基，稳固幸福之厦。长城人寿积极响应国家政策号召，坚定落实“耐心资本”实践，系统性布局长期股权投资项目，战略投资优秀央企子公司及省级国有上市公司，为公司发展注入稳定动力。同时，制定落实金融“五篇大文章”专项行动方案，大力推动养老、普惠、数字金融业务，加大对科技与绿色产业的投资。此外，积极布局康养产业，已实现与全国 200 余家专业养老机构对接，建成 100 余个养老体验中心，不断提升民众的幸福感。

以客户为本，筑牢服务基石。长城人寿视客户为发展核心，以家庭风险保障为根基，坚持创新驱动，打造“AI 家服务体系”，实现“一人买保单，全家享服务”，让便捷与温暖触手可及；秉持品质为先，持续优化客户体验，以专业与专注提供高品质服务；坚守公平公正，强化全流程客户权益保障，切实维护客户合法权益。2024 年，公司累计为 8.6 万个客户家庭提供家庭风险保障服务，呼入电话满意度达 99.61%，理赔获赔率达 99.29%。

以人才为翼，驱动创新翱翔。长城人寿秉持“以人为本”的理念，视员工为企业宝贵的财富，通过完善的职业发展通道、多元化的培训体系和富有竞争力的薪酬福利，为人才成长提供广阔空间；积极开展丰富的文体活动，打造健康、安全、温暖的职场环境，增强员工的归属感与幸福感，构建企业与员工的命运共同体。2024 年，公司人均带薪年休假天数达到 11.17 天，社会保险与补充商业保险覆盖率均达 100%。

以公益为光，照亮责任征途。长城人寿积极投身教育助学与社会公益事业，持续深化“萌芽 100”爱心图书室计划，截至 2024 年年底，累计捐建图书室 151 座，捐赠图书超 45 万册，惠及学生超 46 万人，用知识为孩子们筑梦未来；广泛开展志愿服务活动，从社区义诊到助力高考，从敬老助老到应急献血，以实际行动传递长城人的大爱与担当。

以绿色为笔，绘就“双碳”蓝图。长城人寿秉持负责任投资理念，积极投身绿色金融实践，把环境、社会、治理等多元要素深度融入投资决策流程，全力支持绿色环保产业蓬勃发展。在日常运营中，持续开展绿色办公、绿色建筑、绿色采购等系列活动，稳步推进绿色转型，以扎实行动书写“绿色”篇章，助力实现人与自然和谐共生的现代化愿景。2024 年，公司线上投保率达到 98%，无纸化办公节省纸张约 12 吨。

志之所趋，无远弗届。2025 年，长城人寿将顺势而为，因势而新，以新“国十条”为指导，坚持金融为民，服务实体经济，推进战略转型升级，践行高质量发展要求，培育长期经营能力，持续打造“中国家庭保险服务商”品牌。

党委书记 董事长

走进长城人寿

企业简介

长城人寿保险股份有限公司是始建于 2005 年的全国性人寿保险公司，是北京市西城区国资委重要子企业，是北京金融街投资（集团）有限公司旗下金融板块控股公司，公司总部设于北京，注册资本金 68.39 亿元，总资产规模超 1300 亿元，已在北京、山东、四川、湖北、河南、河北、江苏、天津、广东、湖南、安徽、重庆、陕西设立 14 家分公司、73 家三级机构、124 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。2024 年，公司总保费收入 260 余亿元，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

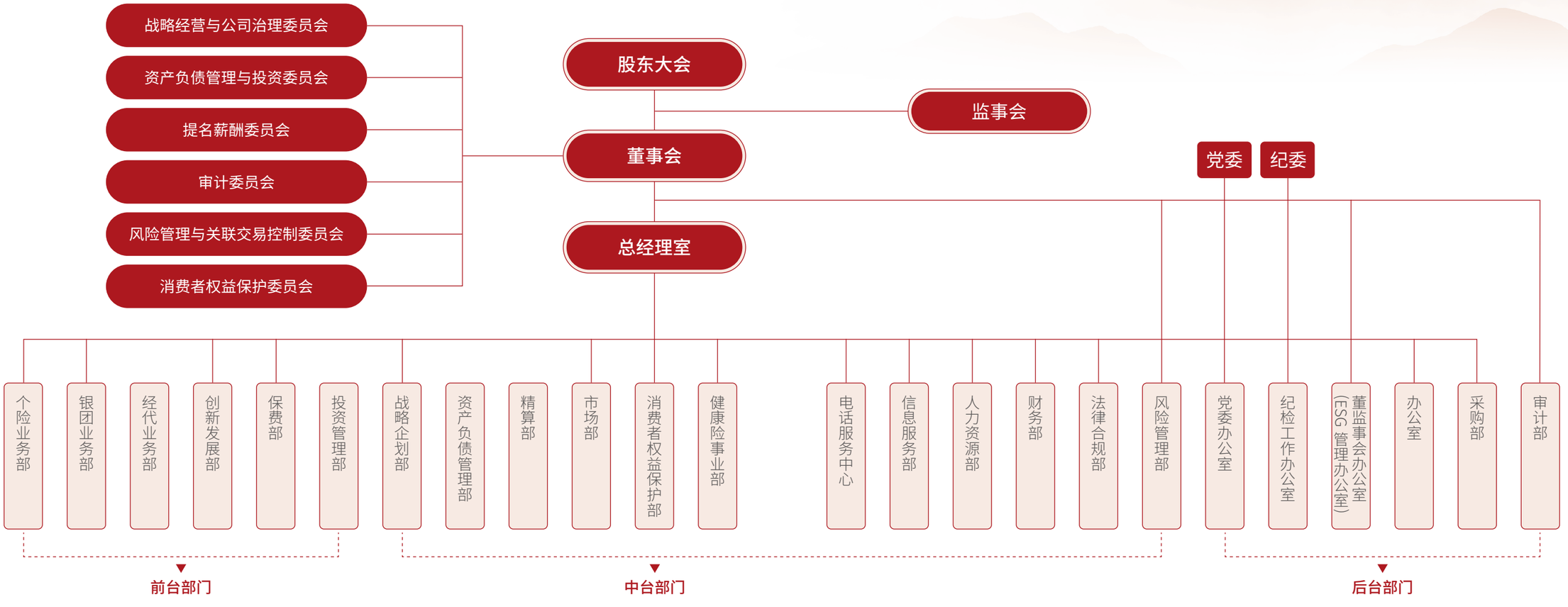
使命
为亿万中国家庭构筑保险长城

价值观
诚信 专业 进取 创新

愿景
做最值得托付的健康财富管理合作伙伴

经营理念
依法合规 客户至上 价值优增 合作共赢

组织架构



荣誉墙

1 月

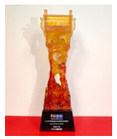
长城人寿荣获易趣财经传媒、《金融理财》杂志社授予的“年度金牌声誉风险管理保险公司”称号

1 月

长城人寿获评第十三届公益节组委会颁发的“2023 企业社会责任行业典范奖”

2 月

长城人寿“企福保重大疾病保险”获评“2023 年中国鼎金融业年度健康险优秀案例”



3 月

长城人寿荣获中国银保传媒颁发的“2023 年度金融消保与服务创新优秀案例”奖

5 月

长城人寿凭借“鹰眼智能风控模型”“智能投保小管家”分获 2024 保险科技创新大赛优秀项目金奖和银奖

5 月

长城人寿“长城安心无忧百万医疗保险（2024）”获评“2023—2024‘金口碑’年度医疗保险产品”

6 月

长城人寿凭借“鹰眼智能风控模型”荣获“金保奖·年度卓越保险数字风控奖”

9 月

长城人寿荣获 2024 第十二届中国保险产业国际峰会暨“金熠奖”颁奖典礼“年度保险战略创新奖”

9 月

长城人寿获评金貔貅 2024 年度“金牌银保创新产品奖”

9 月

长城人寿荣获金貔貅 2024 年度“金牌银保渠道创新力奖”

11 月

长城人寿数据中台项目入选今日保 2024 中国保险产业创新研究十周年案例

11 月

长城人寿“长城八达岭南山版养老年金保险（分红型）”在 2024 今日保·年度人气保险评选中荣获“年度人气商业养老保险产品”奖项

12 月

长城人寿荣获“2024 金柿奖·中国保险行业品质服务样本”奖项

12 月

长城人寿荣获新浪 2024 鼎元奖“年度高质量发展保险公司”

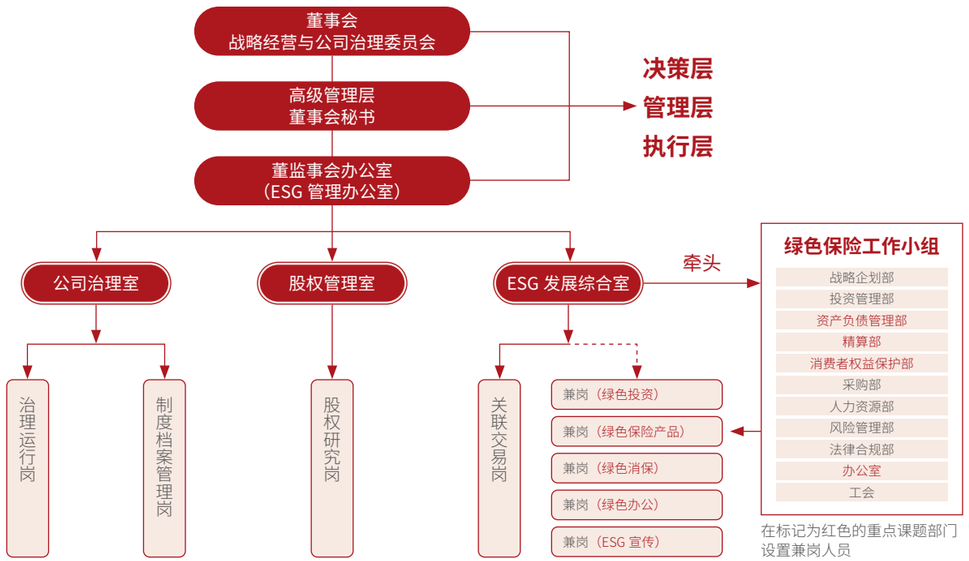
夯实 ESG 管理根基

长城人寿深刻洞察 ESG 理念对企业长远发展的深远意义，坚定不移地将其融入公司运营的每一个环节，通过完善 ESG 管理体系、精准开展实质性议题识别、加强与各方利益相关者的沟通交流、深度参与 ESG 课题研究，全方位夯实 ESG 管理根基，促进企业与环境、社会的深度融合，为行业可持续发展树立典范，引领绿色金融与社会责任共进的新潮流。

完善 ESG 治理架构

长城人寿对标全球可持续发展的前沿标准，紧密结合自身运营实际，秉持务实高效的理念，积极创新管理模式，全力构建完备的 ESG 治理体系。公司设立董事会战略经营与公司治理委员会作为决策层，全面统筹 ESG 战略方向，审慎审议重大决策，确保公司 ESG 战略与宏观发展趋势紧密契合；高级管理层董事会秘书作为管理层关键纽带，精准传达决策部署，协调资源配置，推动 ESG 理念深度融入公司运营管理各个环节；董监事会办公室担当执行层重任，凭借高效执行力，将 ESG 战略细化为具体行动。2024 年下半年，董监事会办公室下设二级部门 ESG 管理办公室合署办公，董监事会办公室综合管理室更名为 ESG 发展综合室，同时在资产负债管理部投资风险室、精算部产品开发一室、消费者权益保护部服务规划室、办公室职场安全室、办公室品牌宣传室设置兼岗，重点推进绿色投资、绿色保险产品研发、绿色消保、绿色办公及 ESG 宣传工作，并将绿色金融及 ESG 工作职责写入部门、科室及各岗位人员职责说明书中，作为招聘、考核依据，进一步压实治理层、经营层在绿色金融工作开展中的责任，形成贯穿决策层、管理层、执行层的绿色金融组织架构。

ESG 及绿色金融组织架构图

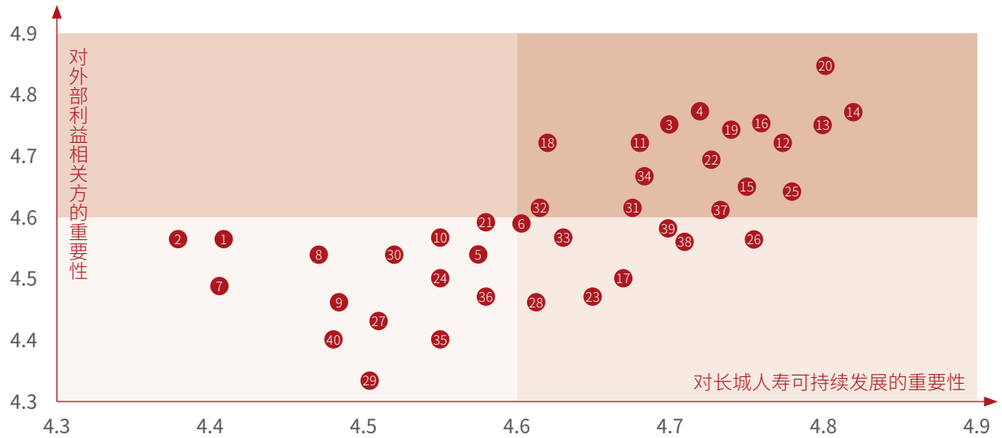


在标记为红色的重点课题部门设置兼岗人员

构建实质性议题矩阵

长城人寿高度重视实质性议题管理，深入研究国内外保险行业 ESG 发展趋势，对标行业领先企业优秀实践，结合自身长远战略、业务特性与市场定位，通过问卷调查广泛收集内外部利益相关方意见，从“对长城人寿可持续发展的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度，筛选出核心议题，构建实质性议题矩阵，明确 ESG 工作重点与方向。

- **建立议题池：**在分析国内外 ESG 发展宏观环境、研究国内外 ESG 政策指引和报告编制指南、对标标杆企业先进经验的基础上，结合公司发展战略与规划，收集和筛选出 ESG 议题 40 项。
- **议题排序：**基于问卷调研结果并结合长城人寿发展战略，以及面临的内外部发展环境，明确实质性议题的优先级顺序。
- **开展问卷调查：**编制实质性议题调查问卷，通过线上调研的方式向内外部利益相关方发放问卷，由其从自身角度对议题的重要性进行打分。
- **绘制实质性议题矩阵：**从“对长城人寿可持续发展的重要性”和“对外部利益相关方的重要性”两个维度，对议题进行排序，形成实质性议题矩阵。



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

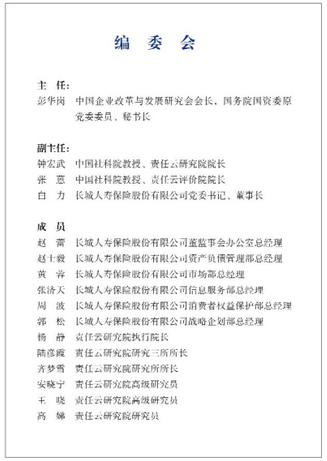
加强利益相关方沟通

长城人寿深刻认识到与内外部利益相关方密切沟通的重要性，积极搭建常态化沟通桥梁，依托公司官方网站、微信公众号等多元化传播平台，运用图文、视频、线上互动等丰富多样的形式，全方位、多层次地与内部员工、客户、股东以及监管机构等利益相关方展开深度互动，对于各方针对公司发展提出的期望与诉求，始终保持高度关注，及时、准确地给予回应，以专业、负责的态度赢得各方的信任与支持。

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

参与 ESG 行业标准研究

长城人寿聚焦保险行业 ESG 发展，积极参与《中国企业可持续发展报告指南 CASS-ESG 6.0 之保险业》编制，凭借专业积累与深入研究，为完善行业 ESG 标准提供有力支撑，推动保险行业 ESG 理念与实践的深度融合。



长城人寿参与编制《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之保险业》

长城人寿荣获

2024 责任鲸牛奖之责任新秀奖

专题一 耐心资本赋能实体经济

在国家大力推动金融服务实体经济，鼓励发展“耐心资本”的战略背景下，长城人寿积极响应政策号召，充分发挥保险资金长期投资的优势，致力于成为实体经济发展的坚实支撑，通过稳健且富有前瞻性的投资策略，将长期资金引入关键领域，推动产业升级与经济结构调整，为实体经济的高质量发展注入源源不断的动力。

债权投资：稳基建，惠民生

长城人寿通过债权投资计划，将资金投入到基础设施建设和民生改善项目中，以稳定的资金流助力实体经济的基础建设和社会民生的保障，不仅为项目提供必要的资金支持，也在一定程度上保障投资的安全性和收益的稳定性，实现金融与实体经济的良性互动。

投资基础设施建设	• 以服务国家战略为指引，聚焦基础设施建设领域，布局重大基础设施项目，助力区域协调发展	• 长城财富—P05-03 地块棚改项目基础设施债权投资计划，投资规模 12 亿元，投资期限 5 年，推动温州市滨江商务区建设 • 长城财富—湖北交投宜来高速基础设施债权投资计划，投资规模 30 亿元，投资期限 20 年，完善湖北省高速公路网络 • 长城财富—湖北交投通武高速基础设施债权投资计划，投资规模 15 亿元，投资期限 20 年，加强区域交通联系，促进沿线经济发展
助力民生改善	• 聚焦民生领域，通过债权投资计划支持保障性安居工程和棚改项目，改善居民居住条件，促进社会和谐稳定	• 长城财富－温州安居工程债权投资计划（一期、二期），投资规模共计 14.5 亿元，投资期限 9 年，助力温州市保障性安居工程建设

股权投资：促创新，谋发展

长城人寿借助股权投资，积极参与新兴科技企业的成长，通过对科技领域的投资，为实体经济注入创新活力，推动产业升级和经济结构调整，促进技术创新和市场拓展，实现金融资本与科技创新的深度融合。

通过基金投资科技企业

- 投资海光信息：支持其高端处理器研发，其产品广泛应用于数据中心、云计算等领域，为数字中国提供核心计算引擎
- 投资智谱 AI：推动其在人工智能领域的技术革新，助力教育、医疗、环保等领域应用

设立基金布局新质生产力

- 与中关村资本、建信投资共同设立北京建源中发科技创新股权投资基金（有限合伙），该基金计划重点投资成长期科技创新型企业，涵盖先进制造、新材料、清洁能源、生命健康等领域的优质项目，为新质生产力领域的发展提供资金支持和发展动力

长城人寿积极响应国家政策号召，坚定落实“耐心资本”实践，系统性布局长期股权投资项目，战略投资“赣粤高速、江南水务、城发环境、绿色动力”等优秀央企子公司及省级国有上市公司，充分发挥保险资金“长钱长投”优势，通过加大服务实体经济和产业发展的支持力度，助力金融市场稳定有序发展。

投资动态 **长城人寿通过二级市场投资绿色动力环保集团股份有限公司 >>**

长城人寿通过二级市场投资绿色动力环保集团股份有限公司，该公司在 2023 年的环境、社会及治理（ESG）实践中取得了显著成果，在环境方面，公司严格控制污染排放，实现绿色运营，废气排放数据方面，氮氧化物排放量为 5256 吨，二氧化硫排放量为 1203 吨，烟尘排放量为 139 吨，所有排放均符合国家标准，且未发生超标事件；废水处理方面，总废水排放量达 658958 吨，部分项目如惠阳、通州已实现“污水零排放”；固体废弃物管理上，固体有害废弃物总量为 429122 吨，固体无害废弃物如炉渣及纸张总量达 3382776 吨。公司通过技术改造降低能源消耗，全年垃圾焚烧发电量达到 474.4 亿度，同比增长 13.6%，综合厂用电率降至 16.24%。此外，永嘉公司通过回收技术减少了 9.96 万吨的河水取用量，在水资源节约方面成效显著。

专题二 AI 家服务彰显保障本色

长城人寿坚守“为亿万中国家庭构筑保险长城”的企业使命，积极探索和实践家庭服务体系建设路径，打造“AI 家服务体系”，深度融合保险服务与家庭生活场景，从理念构建、服务内容到实践成效，全方位为家庭提供坚实的风险保障，助力家庭抵御各类风险，实现幸福生活。

传递 AI 家理念，守护家庭港湾

长城人寿 AI 家服务体系秉持“家为根、诚为本、曦相伴”的核心理念，将守护家庭作为核心使命，融入 ESG 理念，致力于为客户家庭提供全方位保障。

AI 家核心理念

以“家”为根

专注于守护家庭，通过构建家庭账户、提供家庭服务、运用家庭风险工具、策划家趣活动，为家庭带来全方位的保障与欢乐，让家庭的爱与责任得到更好的传承与发扬

以“诚”为本

专注于以家庭为中心，运用尖端科技，为每位客户提供细致入微、专业周到的服务，给予如家般的温暖与专业保障

以“曦”相伴

打造“曦”系列生态服务品牌，围绕“构建中国家庭风险保障体系”目标，形成五大服务子品牌矩阵，帮助中国家庭构建坚实的风险防御体系

长城人寿“曦”系列产品矩阵

曦康

焕然新生，采用 DELP 技术养护心脑血管健康；健康御守，让客户不出国门即可享受国内外前沿药械；高效家医，满足客户家庭日常就医需求，全面覆盖家庭健康管理

曦园·云居

智能设备云端物联，实现 7x24 小时专人响应，确保健康安全无虞；远程关爱服务守护父母健康状况，让关爱跨越距离，实现关心更贴近；协调多项居家适老资源，助力幸福居家生活，满足需求更全面

曦园·乐居

提供专业养老私顾服务，打造机构养老服务全流程解决方案；活力养老社区、专业护理院两大机构载体，满足养老“特需”与“刚需”；多达 200 余家长居机构，覆盖长城人寿分支机构 13 省 40 地，确保服务的区域广泛性与可及性

曦乐

推出乐学项目，整合专项优质留学资源，提供一站式规划服务，全力护航留学梦想；健康文旅服务尊享核心圈高端商旅体验，畅游特色化小镇，乐见山海

曦誉

多领域覆盖，法律服务遍及八大法律领域，满足生活多方面需求；超便捷服务，线上咨询 60 秒快速连线，7x24 小时法律咨询和 7x12 小时税务咨询，不限次随问随答；强资源加持，与红圈律所、“AAAAA”级税务所合作，资深合作律师、税务师超 15000 名；高私密保障，律师“一对一”服务，隐私通话，确保客户信息安全

曦诺

推出家族信托服务，保护家庭财富；与国内 10 家知名信托机构联合，共同打造财富管理解决方案

深耕 AI 家服务，防范家庭风险

长城人寿 AI 家服务体系以科技为依托，从“家庭账户、家庭服务、家庭体验”三个维度创建全方位的家庭服务内容，按照家庭账户构建家庭的分级分类规则，搭建保单和增值服务双向驱动模式，实现长久暖心的家庭守护，推出专业贴心的保单服务与多元悉心的增值服务，打造全方位的家庭服务体验，实现“一人买保单，全家享服务”的服务模式转变，构筑家庭风险防御墙，守护家庭美好生活。

AI 家服务体系

家庭账户

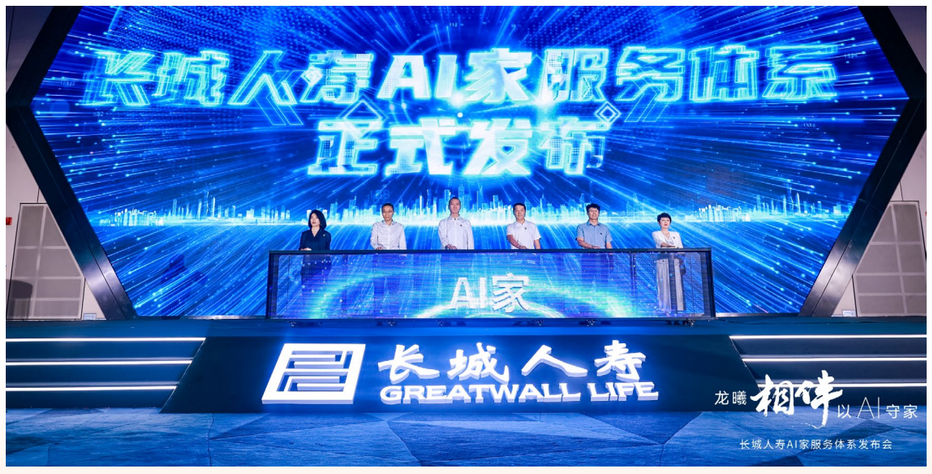
构建以投保人为中心，连接所有家庭成员关系的家庭图谱，并在此基础上设立“家庭账户”，使同一家庭账户下的家庭成员能够共享各类权益。

家庭服务

推出全家共享的健康服务权益，强调家庭成员间的关爱与支持，打造智能化家庭风险管理工具，提供全面风险管理解决方案，同时融入社会责任教育，提升家庭风险意识

家庭体验

举办系列剧游和桌游活动，融合保险教育与 ESG 理念，提升家庭保险意识，增强客户对风险的认知与定位；打造家庭权益自选商城，实现权益自主选择和家庭共享，满足多元化需求



长城人寿成功发布 AI 家服务体系

收获 AI 家成果，提升家庭福祉

长城人寿“AI 家保”系统自上线以来，在家庭风险保障方面取得显著成效，不仅提升服务的触达范围和质量，还在多个维度上强化家庭的风险抵御能力。截至 2024 年年底，已为 8.6 万个客户家庭提供家庭风险保障服务，其中托管 11 万张保单，平均每个家庭托管保单的件数约 1.2 件。

AI 家服务体系成效

广泛触达客户

公司保单基础服务、增值服务与家庭服务充分融合，统一管理，客户家庭的保障配置更加科学与完善，当前公司有效客户超过 160 万人，累计服务客户近 400 万人

优化增值服务

推动增值服务与“曦”系列服务并轨，打造 6 大服务优势，上线家庭权益自选商城，全面覆盖客户各类风险，优化资源配置，减少资源浪费

发展服销一体化

推出长城曦康·就医管家服务，打造全流程、一站式健康管理方案，优化服务流程，减少客户等待时间，提升服务效率

提升机构考核指标

家庭账户激活率显著提升，二人户及以上家庭数量大幅增长，促进保险服务与家庭生活融合，为家庭幸福贡献力量

截至 2024 年年底，已为 **8.6** 万个客户家庭提供家庭风险保障服务

公司有效客户超过 **160** 万人

累计服务客户近 **400** 万人

长城人寿“AI 家保”系统荣获“2024 年度保险业科技金融典型案例”奖

01

至 真 至 诚

塑品质以铸价值之美

长城人寿坚持客户至上，紧密围绕客户需求，通过不断革新引领服务升级；秉承匠心精神，以至臻服务提升客户满意度；切实立足责任担当，运用专业服务收获客户信赖。

我们的目标

可持续发展目标

9 产业、创新和基础设施

12 负责任消费和生产

我们的实践

创新引领：科技赋能，创新驱动保险变革 23

匠心服务：精雕细琢，焕新客户服务体验 28

客户权益：坚守责任，筑牢客户权益防线 32

创新引领：科技赋能，创新驱动保险变革

长城人寿相信企业发展的基点在于创新，秉持为客户创造价值的服务理念，持续加大产品创新和服务创新力度，探索数字化经营系统，全面推动公司经营发展再上新台阶。

引领产品创新

长城人寿深刻洞察全球老龄化加剧，养老金替代率下滑的发展趋势，积极创新养老年金保险产品，搭建多层次产品体系，推出多类型产品，打造灵活缴费与领取机制，融合服务与风控，为客户提供多元、贴心的养老保障服务。

构建多层次产品矩阵

开发传统型、分红型等多元产品形态，适配不同客户的风险偏好与收益预期。同时，提供定期年金、终身年金等领取方式，契合客户多样化退休规划。

打造灵活缴费与领取机制

设置趸缴、期缴等缴费形式，缴费期限可根据客户财务状况进行选择，养老金领取时间、频率及金额可根据客户需求个性化设计。

融合双功能产品特性

传统型产品以提供确定性养老金为主，注重风险保障功能；投资型产品（如分红型）通过投资账户实现资产增值，客户可分享资本市场收益，但需承担相应的投资风险。

整合服务拓展生态

提供健康管理、长期护理、养老社区入住等增值服务，形成“保险 + 服务”的生态闭环，与养老产业上下游企业合作，为客户提供一站式养老解决方案。

依托精算与风控优势

基于生命周期理论，通过精算模型科学定价，确保产品的长期可持续性；采用资产负债匹配管理策略，优化资金运用效率，降低利率风险与长寿风险。

2024 年长城人寿推出的养老年金保险产品

- 长城八达岭典藏版养老年金保险（2024）
- 长城附加御麟君养老年金保险（2024）
- 长城青山关养老年金保险（互联网）
- 长城明爱金彩 3.0 版养老年金保险（分红型）
- 长城八达岭南山版养老年金保险（分红型）
- 长城嘉峪关福寿版养老年金保险
- 长城明爱金彩养老年金保险（互联网）
- 长城八达岭南山版养老年金保险

另外，长城人寿围绕家庭客户风险保障需求，建立独具特色、健全完善的产品体系，贯穿客户生命周期，为家庭客户提供综合解决方案。2024 年在售的山海关系列、金麒麟系列、吉康系列、长城福系列、安心系列等产品，以其独具特色的创新设计，精准匹配客户多元化的家庭风险保障需求以及健康管理服务需求。

长城人寿家庭型产品矩阵

山海关系列产品	• 长城山海关龙腾版终身寿险（分红型） • 长城山海关龙跃版终身寿险（分红型） • 长城山海关飞龙版终身寿险（分红型）	• 长城山海关永乐版 2025 终身寿险（分红型） • 长城山海关锦绣版终身寿险 • 长城山海关幸福世家终身寿险
居庸关系列产品	• 长城居庸关如意版终身寿险（分红型）	• 长城居庸关吉庆版终身寿险（分红型）
八达岭系列产品	• 长城八达岭星汉版年金保险（分红型） • 长城八达岭南山版养老年金保险（分红型） • 长城八达岭赤兔版年金保险（分红型）	• 长城八达岭快航版年金保险 • 长城八达岭南山版养老年金保险 • 长城八达岭赤兔版甄选年金保险
金麒麟系列产品	• 长城金麒麟终身寿险（万能型） • 长城金麒麟卓越版终身寿险（万能型）	• 长城金麒麟悠享版终身寿险（万能型）
吉康系列产品	• 长城吉康人生重大疾病保险（2024）	• 长城吉康永旭防癌医疗保险
长城福系列产品	• 长城长城福（挚爱版）重大疾病保险	
安心系列产品	• 长城安心无忧百万医疗保险（2024）	• 长城安心无忧百万医疗保险

长城人寿荣膺金貔貅

“2024 年度金牌银保渠道创新力奖及创新产品奖”

驱动服务创新

长城人寿聚焦服务体系、服务内容、服务模式和增值服务四个方面，以创新理念为驱动，以客户需求为导向，为客户提供全方位、定制化、风险管控型的优质服务。

服务体系创新

行业首创以家庭为服务维度的“AI 家服务体系”，以科技为依托，从“家庭账户、家庭服务、家庭体验”三个维度创建全方位的家庭服务内容，实现“一人买保单，全家享服务”

服务内容创新

围绕客户养老需求开发《个人养老金量化配置法》，提供精准的养老金缺口测算、出具专业报告，并提供养老规划方案，实现“量身定制”服务，落实养老金融建设和实践

服务模式创新

推出“服务增量，风险减量”创新服务模式，在整体风险可控的前提下，放宽部分“非标准体”客户核保尺度，承保后通过多维度的健康管理服务，主动对健康危险因素进行定制化干预，控制疾病发生发展进程

增值服务创新

全面焕新增值服务体系，推动 AI 家增值服务与“曦”系列服务并轨，打造 6 大服务优势，为客户提供包括应对健康管理、养老风险、美好生活需要及财富保值增值风险的共计 200 余项服务，全面覆盖客户各类风险

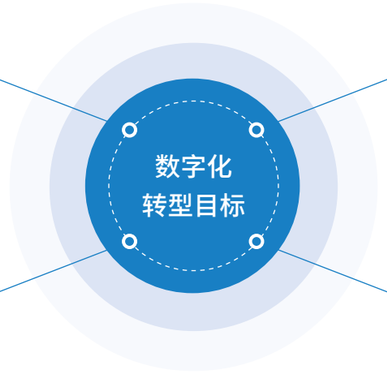
数字化建设

长城人寿依据《关于做好金融“五篇大文章”的行动方案》，加快数字金融建设工作，以科技赋能、降本增效为指导方针，以数字技术为基础支撑，以业务创新为驱动，重塑商业模式，打造具有竞争力的数字化经营和服务，更好地支持公司的发展和变革，助力公司创造新型业态。

长城人寿“3-6-4-1”数字化转型蓝图

三大目标	• 构建整合架构 • 打造柔性团队	• 赋能业务与服务
六大数字化能力	• 数字化客户洞察能力 • 数字化营销能力 • 数字化生态能力	• 数字化产品创新能力 • 数字化技术能力 • 数字化运营能力
四个数字化平台	• 基于微信生态的协同营销和服务平台 • 业务中台（核心系统）	• 数智中台（全业务流程数字化） • 技术中台（云中心）
一条路线	• 意识转变 • 优化结构	• 资源保障 • 提质增效

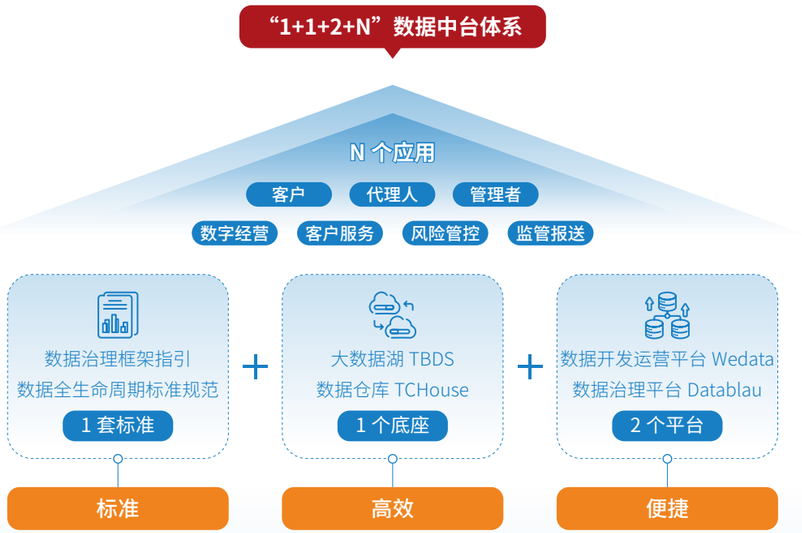
- 打造以客户为中心的数据洞察、极致服务和精准营销
- 推动公司运营 & 客服移动化、自动化、智能化



- 快速支持产品创新和渠道拓展，展业全流程电子化、移动化、智能化
- 技术与管理深度融合，数据驱动公司决策更高效、管理更精细

案例 数据中台顺利上线 >>

长城人寿持续强化“1+1+2”数据中台底座能力，拉通数据链路，拓展赋能“N”多业务应用，2024 年 8 月，数据中台顺利上线，计划试运行至 2025 年初正式对外报送使用。



长城人寿“1+1+2+N”数据中台体系

长城人寿数据中台项目获评

“2024 保险业数字化转型优秀案例、数字化运营优秀案例”

匠心服务：精雕细琢，焕新客户服务体验

长城人寿紧紧围绕客户需求，持续提升服务质量，全方位优化客户体验，积极开展客户关怀，以全方位高品质服务，为客户打造专属贴心体验，让客户切实领略长城人寿服务的卓越与温情。

提升服务质量

长城人寿秉承卓越服务理念，深化服务质量管理，通过建立服务标准规范与推进服务标准化建设，增强服务的规范性与专业性，以专业、统一的姿态，为客户提供超越期待的保险服务。

建立服务标准规范

发布《长城人寿保险股份有限公司电话服务中心质检管理细则（2024 版）》，督促呼入服务、回访服务、在线服务及相关岗位工单处理规范化操作，提高服务质量

2024 年，呼入电话满意度达 **99.61%**

推进服务标准化建设

成立消保作业中心，上收机构运营操作、审核类作业职能，通过业务流程调整及系统优化，实现承保、核保、保全及理赔作业的集中化处理，统一服务标准；推出《机构消保人员标准化作业指导手册》，从业务支持和客户经营两个维度构建标准化服务，提升业务处理效率，增强服务的规范性和专业性

优化客户体验

长城人寿始终以客户需求为出发点和落脚点，不断优化服务流程，为客户提供更加便捷、高效、个性化的服务体验，增强客户对公司的认同感和归属感。

焕新官微服务

开展官微焕新服务标准化项目，聚焦用户关注点，增加专属频道入口、增加直观选项标识，提升服务平台辨识度和便捷化，打破空间和时间束缚，提升服务处理效率和体验；提供一站式健康管理方案，为客户打造从购买、交互与响应到后期增值服务的全生命周期服务

简化服务流程

对转办单流程进行深度优化，大力做减法，有效缩短客户问题从电话服务中心到实际处理人的流转时间，同时，将转办单延伸至总公司相关部门，进一步提高转办单按时处理率。优化后，平均每件工单减少两个流转环节，大大提升客户服务的响应速度，让客户感受到更加高效的服务体验

提升服务时效

针对满期领取、生存金领取、保单借款、红利领取等付款场景推出“极速快付”服务，以最快速度解决客户资金难题，当前官微平台大部分“领款类”保全业务到账时效从 1~2 个工作日提升至实时

丰富服务渠道与方式

在“7·8 全国保险公众宣传日”等重要活动期间，通过线上线下相结合的方式，开展健步走、直播等丰富多彩的活动，为客户提供了解保险知识、体验保险服务的新途径，进一步提升客户体验

推动“客户之声”开展

开展“客户之声（VOC）”项目，通过电话服务中心收集客户反馈，共收集建议 **580 条**，评审有效 **216 条**，建议有效率 **58%**，已实现 **62 条**，优化中的建议 **154 条**，在提升业务办理时效、信息查询便捷性等方面效果显著

“客户之声”项目成效

- 在官微平台添加“产品查询”功能，将客户自助查询的时间由 5 分钟缩短至 1 分钟
- 在官微平台“服务进度”中添加搜索功能，月均咨询量由 65 通减少至 10 通

长城人寿天津分公司荣获
“用户最受欢迎的最强声音”荣誉称号

暖心关爱客户

长城人寿将关爱融入服务的每一个细节，密切关注客户需求，通过开展多样化的关爱活动，传递温暖与关怀，努力构建长期稳定、相互信任的客户关系。

关注客户健康

落地客户健康画像功能，前端增强客户参与度，后台分析记录客户健康数据，了解客户的需求和健康状况，降低客户群体疾病风险

洞察客户需求

从核保拒保延期场景、理赔报案场景及理赔结案场景出发，精准分析客户保障缺口，推送相关信息至服务人员，提供完善风险保障计划和主动理赔服务

清理“睡眠保单”

采取电话、短信、官微、线下等多种方式，完成有效提醒保单 32469 件，合同效力中止或终止的保单 31070 件，完善客户服务体系；针对保障类险种制定停效保单复效政策，给予客户更多关爱和支持，切实维护客户的利益

提供适老服务

在各级机构柜面为老年人配置血压计、老花镜、放大镜、心电监测仪等服务设备，方便老年客户使用，展现对老年客户群体的关怀；各网点推进营业网点无障碍设施改造，配备老年人适用的便民设备，设置老年人服务优先办理窗口；官方微信公众号开设老年人服务专栏，开展尊老敬老主题活动，丰富老年客户的精神文化生活，让老年客户感受到温暖与尊重

案例 **长城人寿重庆分公司组织广场舞大赛 >>**

2024 年 11 月，长城人寿重庆分公司在重庆市美瑞嘉年养老社区举办“舞动风华，绽放人生”广场舞大赛，邀请退休阿姨参与，展现青春活力，丰富退休生活，增强客户幸福感。

长城人寿重庆分公司组织广场舞大赛

长城人寿陕西分公司开展以“龙曦相伴 以 AI 守家”为主题的第十九届客服节活动

长城人寿安徽分公司举办客服节“常用急救知识”健康讲座活动

客户权益：坚守责任，筑牢客户权益防线

长城人寿将客户满意度视为重中之重，全力保障客户权益，对客户理赔诉求迅速响应，高效处理客户投诉反馈，致力于为客户营造安心、放心的服务环境。

保障客户权益

长城人寿致力于全方位保障客户权益，秉持负责任的营销理念，从充分尊重客户知情权，到严守客户隐私权红线，运用严密技术与管理手段杜绝信息泄露，以实际行动持续赢得客户的深度信赖。

客户隐私保护

多地分公司制定客户信息保护管理办法，从制度上规范客户信息处理；通过权限管理、加密处理、身份验证等技术手段，确保客户数据安全。2024 年，未发生因内部管理不善导致的客户隐私泄露事件

负责任营销

制定《长城人寿自营渠道制度汇编（2023 版）》，规范自营渠道运营，明确人员管理、培训管理、业务管理等细则，防范销售误导风险，保护消费者权益

消保宣传教育

强化消费维权意识，通过“以案说险”等形式，提示客户正确理赔流程；多地分公司开展服务信息披露和宣传教育活动，提升消费者金融素养和风险责任意识

案例 **长城人寿开展“3·15”消费者权益保护教育宣传活动 >>**

2024 年 3 月，长城人寿围绕金融消费者八项基本权利等内容，开展消费者权益保护教育宣传活动，总、分公司开展“高管讲消保”活动，各分公司举办“总经理接待日”，搭建与客户的沟通平台；线上打造“3·15”专栏，发布通俗易懂的金融知识；线下通过设置 LED 屏、张贴海报、发放宣传彩页等方式，聚焦“一老一小一新”及特殊人群，开展“五进入”活动；同时，加强对金融纠纷多元化解机制的宣传，畅通消费者维权渠道。

案例 **长城人寿北京分公司举办“金融知识宣讲团”进社区活动 >>**

2024 年 9 月，长城人寿北京分公司在昌平区某社区举办“金融知识宣讲团”进社区活动，聚焦“老少新”重点人群，宣传金融防诈知识，答疑解惑，并为老年人提供义诊服务，践行“金融为民”理念，提升群众防非反诈能力，彰显企业社会责任。

长城人寿北京分公司举办“金融知识宣讲团”进社区活动

长城人寿广东分公司开展“进企业、进校园”金融宣传教育活动

优化理赔服务

长城人寿始终坚守保险大爱，不断优化理赔服务流程，提高理赔效率和质量，致力于为客户提供好专业、好便捷、好温馨的“三好理赔”服务，为客户及家人的美好生活保驾护航。

2024 年

理赔案件数量	理赔赔付金额	理赔获赔率	理赔处理时效
6.52 万件	4.60 亿元	99.29%	1.23 天

时速好赔

对于无风险小额理赔案件，2024 年第三季度推出 **1 小时**结案服务，上线后累计服务 **10676 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。2024 年累计赔付 **466 件**，给付赔款 **7237 万元**

重疾先行赔

对符合条件的理赔案件确诊即赔付，主动协助客户收集所需理赔材料，迅速完成理赔款支付，及时缓解客户就医经济压力。2024 年累计赔付 **45 件**，给付赔款 **848 万元**

案例 **长城人寿重疾一日赔服务案例 >>**

2024 年 2 月，D 女士因罹患宫颈恶性肿瘤向长城人寿报案，理赔人员迅速响应，前往医院探视并协助申请理赔，从提交资料到 10 万元到账仅用半天时间，获客户高度赞扬，彰显长城人寿“重疾一日赔”服务的高效与便捷。

应对客户投诉

长城人寿在服务过程中注重倾听客户的心声，以《长城人寿保险股份有限公司消费者投诉处理管理办法》《长城人寿保险股份有限公司消费纠纷多元化解实施细则》为准绳，不断完善客户投诉管理体系，通过对投诉管理机制进行全面性、系统性的重塑，实行“资源支持、过程管理、强化考核”三步走策略，推动纠纷快速和就地解决，提高投诉处理效率和质量。

畅通客户投诉渠道

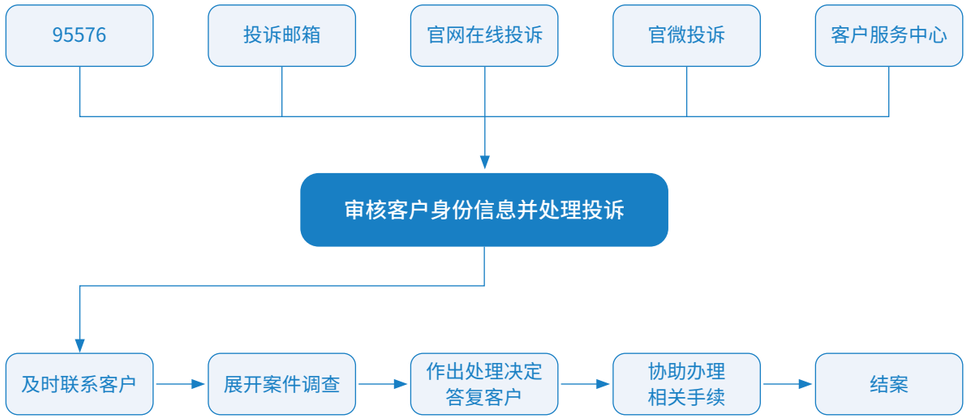
积极完善电话、官网、官微、来信和来访等投诉渠道，确保客服电话能够迅速转接至人工投诉通道，来信、来访能够快速转由专人处理，并在官方网站首页、官方微信、营业网点等醒目位置公示并及时更新投诉渠道信息、投诉流程

投诉案件精细化管理

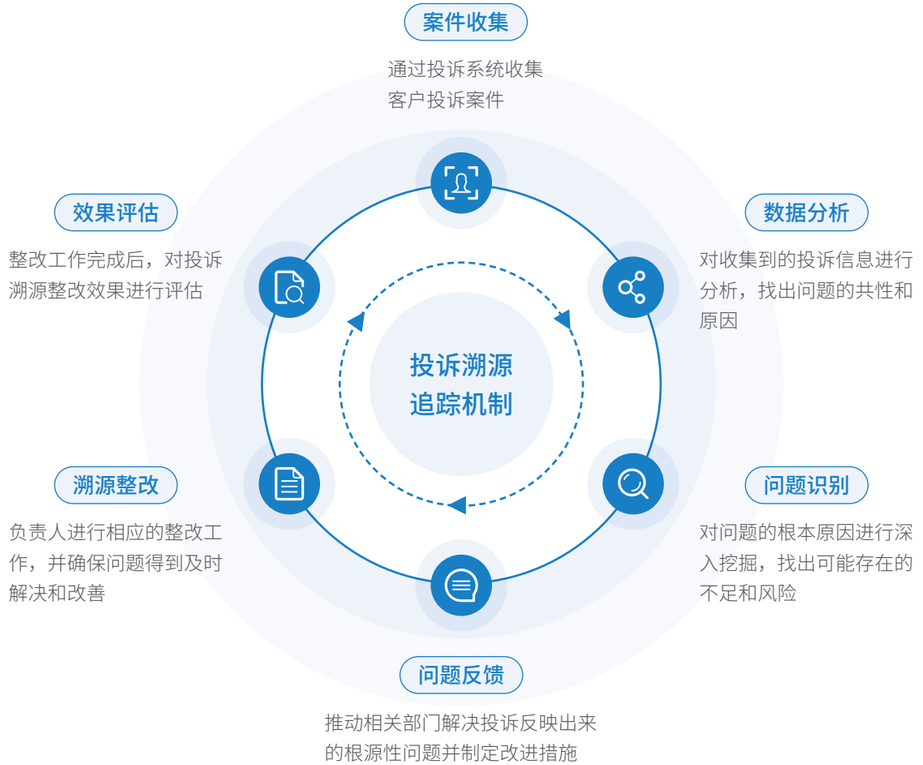
修订和完善投诉指导性制度，对客户投诉流程、案件分类、审批授权等方面制定统一且规范的标准和准则，通过投诉制度和机制建设的标准化和规范性，确保制度和机制有效衔接

精准溯源客诉风险

通过对投诉案件深入、全面的调查和分析，追溯投诉产生的根源，精准定位导致客户不满的关键因素，相关部门对发现问题进行优化、解决和反馈，有效预防投诉问题重复发生，从源头上解决客诉纠纷，形成长效管理工作机制



长城人寿投诉处理流程



长城人寿投诉溯源追踪机制

02

强基固本

创一流以筑基业长青

长城人寿深入践行高质量发展战略，以优化公司治理为发展根基，以合规经营为发展支柱，以风险防控为发展之盾，持续增强企业的核心竞争力，推动企业稳健前行，迈向长远发展之道。

我们的目标

可持续发展目标

16 和平、正义与强大机构

我们的实践

公司治理：完善架构，筑牢稳健发展基石 39

合规经营：严守底线，确保稳健合规运营 45

风险防控：精准把控，防范化解经营风险 50

公司治理：完善架构，筑牢稳健发展基石

长城人寿秉承稳健经营、积极进取的原则，持续深化党建工作，加快完善公司治理机制，切实维护股东及利益相关方合法权益，通过稳健经营实现多方共赢，为公司高质量发展筑牢根基。

坚持党建引领

长城人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和党的二十届三中全会精神，坚决落实新时代党的建设总要求，全面贯彻上级工作部署，坚持党建引领，推进党建经营深度融合，为公司高质量发展提供坚强保证。

党领航向稳落实

严格执行“三重一大”决策程序和党委议事规则，修订完善党建相关制度规定，组织 41 次党委会集体研究重大事项，发挥党委把方向、管大局、促落实的作用

党纪学习筑防线

紧紧围绕“学纪、知纪、明纪、守纪”总要求，有序抓好“六项工作”，扎实推进党纪学习教育；严格落实“三会一课”制度，开展主题党日活动；集中组织学习习近平总书记关于全面加强党的纪律建设的重要论述和“两条例一准则”等内容。2024 年，组织研讨交流 4 次，观看警示教育片 2 次

党建融合促发展

坚持“围绕经营抓党建，抓好党建促发展”工作思路持续开展“强党建、促改革”专项行动，推进“红墙先锋”工程和“双提升”工程，组织领导班子开展“学制度、研政策、促经营”专题研讨，围绕做好“五篇大文章”布局投资及保险业务，领导干部落实联点工作机制推动公司高质量发展

廉洁建设树新风

党委书记认真履行第一责任人职责，班子其他成员落实“一岗双责”，抓好职责范围的党风廉政建设；通过组织召开主题教育专题民主生活会、警示教育大会、签订主体责任清单等方式，层层传导责任、抓好工作落实。2024 年，召开警示教育大会 3 次，对 5 家分公司开展党委巡察

组织建设强根基

加强基层党组织标准化建设，进一步规范基层党组织工作；开展党群类“两优一先”评选表彰，组织年度“三评一考”工作；2024 年，组织 11 个党组织开展换届选举、补选委员，3 家子公司完成党建进章程，符合条件的班子成员进入党组织；紧抓党员教育培训，落实发展党员和预备党员转正工作，党员队伍不断壮大

案例 **长城人寿重庆分公司开展“党建领航、红心传承”主题党日活动 >>**

2024 年 6 月，长城人寿重庆分公司党支部全体党员、入党积极分子前往“816 地下核工程”开展“党建领航、红心传承”主题党日活动，通过此次活动，各位党员、入党积极分子纷纷表示，作为新时代的一员，一定要传承党的优良传统和作风，以及“艰苦创业、无私奉献、团结协作、勇于创新”的三线精神，坚定理想信念，弘扬时代精神，立足岗位，牢记初心使命，共同推进保险事业迈上新台阶，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”贡献自己的力量。

长城人寿重庆分公司开展“党建领航、红心传承”主题党日活动

案例 **长城人寿青岛分公司党支部举办“青春力量向阳而奔”CITY WALK 健步行活动**

2024 年 5 月，长城人寿青岛分公司党支部举办“青春力量向阳而奔”CITY WALK 主题党日健步行活动，以老舍故居为起点，开展健步行活动，强化党员干部党性修养和团队凝聚力，推动党的建设事业不断向前发展。

长城人寿青岛分公司党支部举办“青春力量向阳而奔”CITY WALK 健步行活动

长城人寿山东分公司党支部赴济南监狱开展警示教育活动

长城人寿河南分公司与郑州航空工业管理学院开展“党建引领聚合力，校企共建促发展”党支部共建活动

长城人寿河北分公司“爱国主义教育基地”在中国人民银行成立旧址纪念馆正式挂牌

长城人寿青岛分公司党支部荣获青岛市市南区“先进基层党组织”称号

优化治理机制

长城人寿严格按照《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》和《公司章程》的有关规定，建立结构合理、机制健全、制度严密、运转高效的治理体系，确保公司各项业务持续健康发展。

董事会运作科学有效

新选聘 2 名独立董事，进一步提升科学决策水平；将绿色金融工作相关职责纳入《战略经营与公司治理委员工作规则（2024 版）》，强化董事会决策功能，完善治理结构。结合治理需要调整董事会专门委员会架构设置，独立设置审计委员会、消费者权益保护委员会，为董事会的科学决策提供专业建议。

“三会一层”高效运转

建立股东大会、董事会、监事会、管理层的“三会一层”运行机制，各治理主体权责明确，并在《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》机制保障下高效运转；安排独立董事与公司对应的专业条线开展深入交流，进一步发挥独立董事的专业指导作用，增进独立董事对公司经营的了解。

独立董事履职尽责担当

公司独立董事人数占董事会成员总人数的二分之一以上，在董事会下设的六个专门委员会中均发挥了积极作用。针对新《公司法》变革，面向公司重要人员开展专项授课解读其对公司治理影响；在年审项目访谈中，围绕反舞弊程序与控制措施给出优化建议，强化公司反舞弊机制，全方位助力公司合规运营；针对公司年度风险偏好设置，与公司风险管理部进行深入沟通 并提出专业意见；对于消费者权益保护及客户投诉工作开展，建议提前预判投诉风险，主动优化产品设计与销售流程，减少销售误导；积极参与公司投资、战略研讨与管理工作，指导公司投资业务高质量发展。

关联交易有效管理

建立并严格执行关联交易审批流程，确保交易公平、公正、公开，通过季度披露和专项审计，强化监管比例执行，保护公司与客户利益；通过系统建设压降操作风险、通过机制建设稳固合作根基，高效应对监管部门检查，加强与独立董事及同业沟通交流，拓宽工作思路。2024 年，未发生违规关联交易行为。

信息披露公开透明

总公司实施产品和服务信息披露，覆盖售前、售中、售后各环节，通过年报、社会责任报告等渠道，公开消费者权益保护重大信息；分公司遵循工作方案，披露保单服务流程、理赔数据等关键信息，确保消费者权益得到充分保护。

长城人寿独立董事向公司中高层管理人员开展新《公司法》培训

合规经营：严守底线，确保稳健合规运营

长城人寿坚信合乎道德与法律的负责任经营是企业可持续发展的前提，遵循国家法律法规和相关部门合规管理指引，完善守法合规体系，面向全员开展守法合规培训，扎实推进反贪腐工作，持续提升依法合规经营管理水平，着力打造法治企业。

健全合规体系

长城人寿以法治为基石，致力于打造全面守法合规体系，通过严密的组织架构和制度保障，确保业务稳健运行，不断提升合规管理水平，在法治轨道上稳健前行，树立行业合规新标杆。

守法合规组织建设

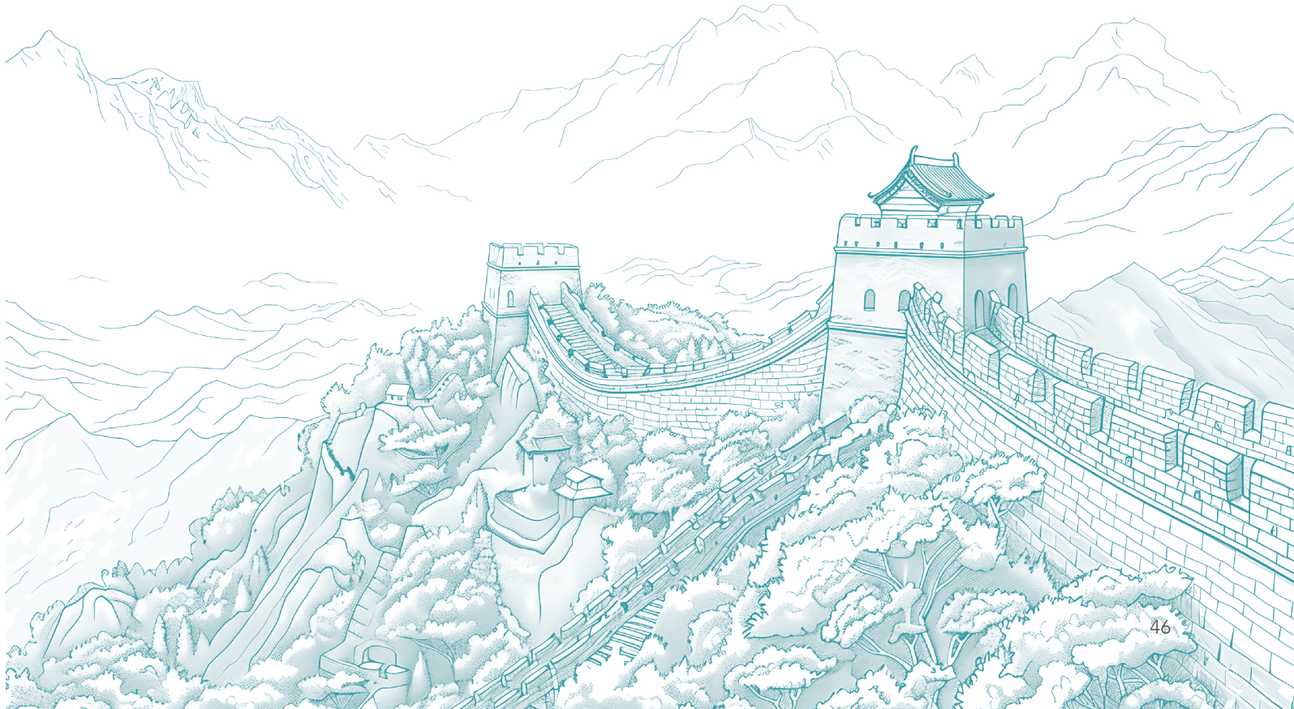
- **总公司：**设立法律合规部，下设法律事务室、合规管理室、反洗钱管理室；各部门均设置兼职合规人员，落实监管部门及总公司下达的涉及本部门的合规工作任务。截至 2024 年年末，总公司各部门兼职合规人员共计 31 人
- **分公司：**设立风险合规部，下设合规岗、法务岗、反洗钱岗及风险管理岗，牵头本机构的合规管理工作；各部门均配备兼职合规岗位，落实监管部门及总、分公司下达的涉及本条线、本部门的合规工作任务。截至 2024 年年末，分公司风险合规专职人员 32 人、兼职合规人员 205 人

守法合规制度建设

- **智能化制度管理系统：**启动建设智能化制度管理系统，推动智能型外规内化，精准落实新规及相关解读文件的培训测试；切实解决制度管理存在的问题，提升制度管理的有效性及完整性
- **风险合规制度评审：**依据《制度管理办法》相关规定，在制度发布前进行风险合规制度评审，法律合规部牵头审查制度的架构、合法合规性，风险管理部审核流程健全性、风险和控制措施准确性等
- **分类分级管理制度：**将公司制度分为十三类，各类管理制度又分为三个层级，提高制度管理效率。2024 年，共发布制度 140 个，新增制度 30 个，修订制度 110 个，废止制度 101 个

守法合规保障体系建设

- **优化合规人员队伍结构：**总、分公司大力落实兼职合规人员任职要求提升工作；总部层面，实现 100% 兼职合规人员任职要求达到 B 类以上标准；分公司要求兼职合规人员需在本单位工作 3 年以上，或者是部门骨干员工。截至 2024 年年底，分公司 C 类以上合规人员占比均超 50%，下辖 73 家三级机构均已设立专职合规人员，其平均工作年限达 4.2 年
- **构建标准化合规工具：**建立重点业务流程合规指引、总部关键岗位合规清单以及《法律合规部一本通（总部篇）》，明确业务开展要求，清晰界定关键岗位的合规义务，为机构及业务部门的规范化经营提供了制度依据，从源头上降低了合规风险
- **深化专项自查与整改工作：**积极开展多项专项自查工作，在销售人员专项治理中，业务条线及各分公司实现 100% 自查覆盖；合规部门对多项档案进行复查，除个别机构外，基本实现 100% 合规复查，发现的问题均已完成整改；在报行合一落实情况自查中，总公司重点部门完善了相关制度机制，分公司也完成了问题整改；在消保专项自查中，对消费者权益保护机制建设等方面进行全面检查，有效保障消费者的合法权益



案例 **长城人寿建立重点业务流程合规指引，总部关键岗位合规清单、《法律合规部一本通（总部篇）》>>**

长城人寿建立重点业务流程合规指引，总部关键岗位合规清单、《法律合规部一本通（总部篇）》，用以事前指导业务一线明确业务开展要求，清晰关键岗位应履行的合规义务，并为机构及业务部门规范化经营提供制度依据。

厚植合规文化

长城人寿深耕合规文化建设，推行系列合规培训，提升员工合规专业素养；创新合规知识普及形式，培育合规理念，为可持续发展注入法治活力，展现企业对合规经营的坚定承诺和前瞻视野。

2024 年

守法合规培训	守法合规培训	守法合规培训
44 次	**54887** 人次	**28.21** 小时

提升合规人员专业素养

高度重视合规队伍的能力建设，通过组织专题培训，帮助专兼职合规人员系统学习应知应会的专业知识，深入了解公司重点业务条线、重点项目的经营逻辑，实现合规工作与一线业务的紧密结合

创新合规知识普及形式

推动总分协同，提前试点总分授权体系改革，建立分级分类培训小组，推动分级分类培训工作。截至 2024 年年底，已完成十九期内容推送、四次线上测试活动，内容涵盖《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国反洗钱法》《销售行为管理办法》等内容；开通“如律令”直播栏目，结合时下社会热点问题，普及法律知识。截至 2024 年年底，已开展十一期直播，内容涵盖退保后理赔、重疾理赔、退保黑产、保单管理、睡眠保单、非法集资、离婚后保单、反洗钱等热点

案例 **长城人寿河北分公司开展“合规一刻钟”专题系列活动 >>**

2024 年 2—11 月，长城人寿河北分公司开展“合规一刻钟”专题系列活动，定期培训强化管理干部合规意识，解读监管政策，做好案例警示，提升全体管理干部合规意识及底线思维，促进合规文化深入人心，为公司的稳健经营和可持续发展提供坚实保障。

长城人寿河北分公司开展“合规一刻钟”专题系列活动

长城人寿湖南分公司风险合规部特邀外部律师作法律合规管理实务讲座

坚守商业道德

长城人寿始终遵循公平竞争、诚信经营原则，坚守商业道德底线，深入推进正风肃纪反腐和清廉金融文化建设工作，持续优化商业行为规范，为公司健康发展营造风清气正的氛围。

推进反腐工作

制定《长城人寿管理干部“十不准”》等文件，对廉洁从业、反腐败工作提出明确要求，始终坚持“严”字当头，对违纪违法行为零容忍

厚植清廉文化

将清廉金融文化建设融入警示教育中来，同安排、同部署，选取与国有企业、金融行业相关的案例和教育片等警示教育内容，全系统树立“清廉、诚信、合规、稳健、务实、为民”的清廉文化理念

案例 **长城人寿组织开展清廉金融文化建设警示教育活动 >>**

2024 年 11 月，长城人寿组织在京党员前往恭王府警示教育基地开展“以史为镜 以案为鉴”警示教育活动，进一步巩固党纪学习教育成果，增强党员干部的廉洁自律意识和规矩意识。

风险防控：精准把控，防范化解经营风险

长城人寿在经营管理中不断加强风险防控工作，致力于构建严密的风险防控体系，严防洗钱风险，持续筑牢公司风险防线，为公司稳健运营与长远发展保驾护航。

强化风险管控

长城人寿秉持稳健的风险偏好原则，精心打造多层次防御体系，健全风险管理制度，明确风险管理流程，结合信息化技术，构筑全方位风险管理新格局，进一步提高风险管理能力。

风险管理组织架构

建立完善的风险管理“三道防线”组织架构体系，第一道防线：董事会各业务委员会、总经理室为领导的各个业务条线；第二道防线：董事会下设风险管理委员会和首席风险官为领导的风险管理部；第三道防线：董事会下设审计委员会为领导的审计部

风险管理制度体系

发布涵盖股指期货、股权、不动产投资及薪酬管理等多领域的风险管理规章制度，构建全面、系统的风险防控体系

风险管理流程

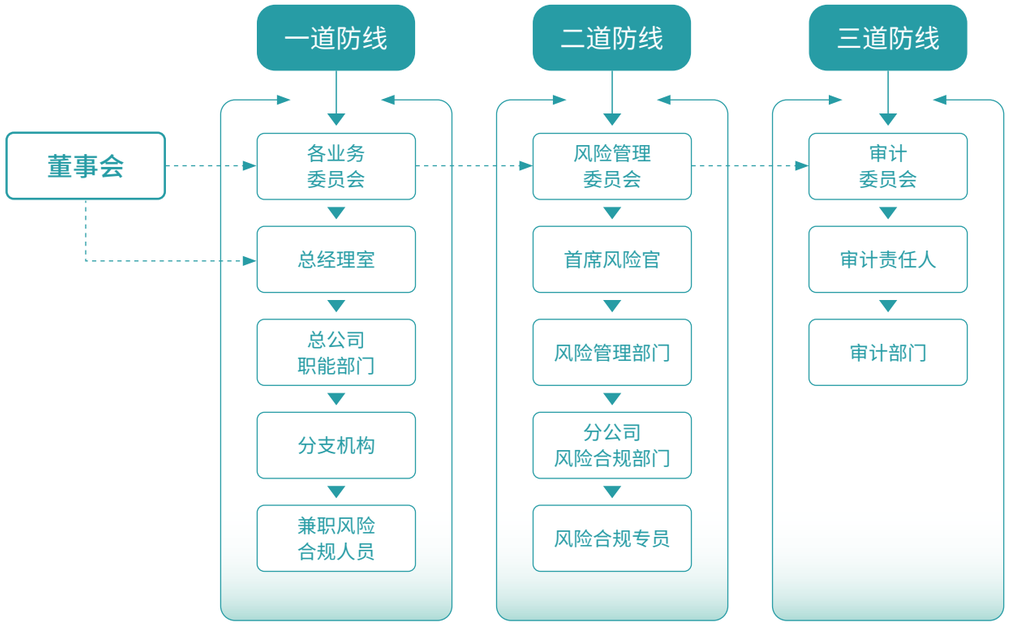
主动识别、评估、管控风险，对发现的风险进行定期监督和报告，实现风险识别、评估、计量、管控、整改、报告的闭环管理

风险管理机制

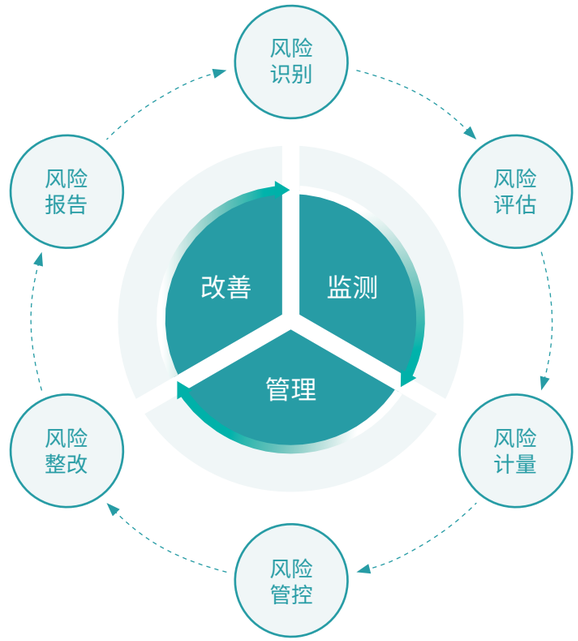
行业首创“产检分离”新模式，将合规风险识别和风险管理从业务中有效隔离，有效防控业务风险；构建“事前有要求—事中有指导—事后有考核”的闭环风险管控机制，实现风险全流程把控；以偿二代为指导，建立风险管理体系，融入公司经营管理

风险管理信息系统

将风险管理信息系统与业务、财务等系统对接，实现风险管理信息的收集、加工、分析、存档、共享等，是公司风险管理的综合平台，为公司经营决策提供有力支持



长城人寿风险管理“三道防线”组织架构



长城人寿风险管理流程

案例 **长城人寿四川分公司开展保险从业人员涉刑案件警示教育法律培训 >>**

2024 年 4—6 月，长城人寿四川分公司开启涉刑案件警示教育法律培训主题季，针对内勤员工及销售人员开展法律知识及案例警示教育，强化涉刑案件风险防控，培训共 20 场次，覆盖 320 人次，有效提高全员风险防控能力。

长城人寿四川分公司开展保险从业人员涉刑案件警示教育法律培训

加强反洗钱管理

长城人寿积极应对反洗钱监管挑战，从体系构建、技术升级、文化培育等多维度深度布局，持续优化反洗钱管理体系，以精准防控筑牢金融安全防线，为维护金融秩序稳定注入坚实力量。2024 年，长城人寿未发生洗钱风险事件、反洗钱信息泄密等违法违规情况，未因反洗钱履职不力受到监管机构处罚。

2024 年

反洗钱培训次数	反洗钱培训人次	反洗钱培训时长
24 次	12014 次	83.05 小时

向中国反洗钱监测分析中心上报	向中国反洗钱监测分析中心上报
22 份大额交易报告	93 份可疑交易报告线索

反洗钱工作机制

建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，明确多部门及各分支机构在洗钱风险管理中的职责分工，建立层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制

完善反洗钱制度

制定并实施多项反洗钱相关制度，如《长城人寿保险股份有限公司反洗钱合规检查管理细则（2024 版）》《大额交易和可疑交易报告管理细则》等，确保公司业务操作符合最新的法律法规要求，有效防控洗钱风险

升级反洗钱系统

新建反洗钱管理系统，以客户持续尽职调查为核心，集成洗钱风险评估、大额及可疑交易监测报送、客户风险等级划分等模块，并创新性开发风险地图、关系图谱、可疑交易分析助手等多项功能，为不同层级人员反洗钱履职提供支持，预计在 2025 年全面替代旧系统

强化反洗钱培训

对外安排洗钱风险管理岗位人员参加外部培训机构举办的反洗钱相关培训，提升反洗钱工作技能；对内下发反洗钱宣传通知，开通反洗钱专题培训必修课程，要求全员进行学习并完成相关测验。2024 年，对内共计培训 12014 人次

加强反洗钱宣传

开展反洗钱集中宣传、防范非法集资宣传月、“全民反诈在行动”集中宣传月等宣传活动；坚持“线上 + 线下”一体推进、“传统宣传 + 新媒体宣传”融合发力等宣传形式，多渠道宣传反洗钱、防范非法集资、防范电信诈骗等基础知识和警示案例。2024 年，共发布宣传作品 385 篇，阅读量达 6.1 万人次

03

以 人 为 本

焕活力以圆美好梦想

长城人寿牢固树立“人才是第一资源”的理念，悉心保障员工基本权益，为员工搭建广阔的成长平台和晋升通道，关心员工工作与生活，增强员工的获得感、成就感、幸福感，积极营造安全、公平、民主、和谐的工作环境，实现公司发展与员工价值的统一。

我们的目标

我们的实践

员工权益：厚植关爱，构筑员工权益堡垒 57

尊重人才：搭建平台，助力员工成长发展 59

关爱员工：传递温暖，营造温馨职场氛围 62

员工权益：厚植关爱，构筑员工权益堡垒

长城人寿高度重视员工权益保障，坚持平等雇佣、完善薪酬福利体系、深化民主管理机制，全方位保障员工权益和提升福利待遇，与员工共享企业发展成果，为员工筑牢坚实后盾，使员工能够全身心投入工作。

坚持合规雇佣

长城人寿严格遵守国家法律法规和政策规定，坚持平等雇佣原则，制定《员工招聘与录用管理办法》《履职回避管理办法》等招聘制度，杜绝针对国籍、性别、年龄、种族、宗教信仰、文化背景等的歧视行为，禁止使用童工和强制劳动，依法与员工签订劳动合同，切实保障员工合法权益。

2024 年，
长城人寿劳动合同签订率
100%

员工构成

2024 年：员工总数 1791　　单位：人

按性别划分	男	749
	女	1042
按年龄划分	30 岁以下	263
	30—39 岁	778
	40—49 岁	591
	50 岁及以上	159
按学历划分	大专及以下	224
	本科	1368
	研究生	199

长城人寿河北分公司获评
“石家庄市 2023 年劳动保障守法诚信优秀企业 A 级”称号

完善薪酬福利

长城人寿高度重视员工薪酬福利保障建设，修订《长城人寿保险股份有限公司内勤员工薪酬管理办法（2024 版）》《长城人寿保险股份有限公司员工福利管理办法（2024 版）》，持续优化薪酬管理体系，设置能够体现岗位价值的岗位工资、体现专业技能的专业津贴和体现忠诚度的司龄津贴，确保员工薪酬水平具有内部公平性与外部竞争力；主动落实员工多元化福利制度，给予员工企业年金、交通补贴、通讯补贴、误餐补贴、异地工作补贴、防暑降温补贴、商业保险、独生子女津贴、敬老补助等丰厚福利，切实解决员工后顾之忧。

长城人寿设立专职薪酬福利岗，由专职薪酬福利人员负责员工薪酬福利保障的有序落实，统一落实安排全员享受的常规性福利保障，如发放补贴、津贴，投保五险二金、补充商业保险等；一对一落实个人福利保障，做到薪酬福利及时发放、保障不留死角。2024 年，长城人寿员工社会保险覆盖率 100%，补充商业保险覆盖率 100%，人均带薪休假天数 11.17 天，且未发生不按时支付员工薪酬的情况。

2024 年，
长城人寿员工社会保险覆盖率
100%

补充商业保险覆盖率
100%

人均带薪年休假天数
11.17 天

深耕民主管理

长城人寿不断完善民主管理机制，通过召开职工代表大会，让员工参与公司决策，建立意见收集与处理机制，使员工感受到公司的尊重与关怀，提升员工满意度。

案例 **长城人寿北京分公司召开工会委员会第二次会议 >>**

2024 年 6 月，长城人寿北京分公司召开工会委员会第二次会议，17 位职工代表参会，以民主投票方式通过《长城人寿保险股份有限公司北京分公司银行保险部销售行为管理办法》，让职工切实参与到公司决策中，实现真正的民主参与。

长城人寿北京分公司召开工会委员会第二次会议

尊重人才：搭建平台，助力员工成长发展

长城人寿注重员工的职业发展与个人成长，建立高效员工培训体系，打造科学职业晋升通道，提供多元化发展机会，强化人才队伍建设，培育人才成长沃土。

加强员工培训

长城人寿高度重视员工培育工作，持续推进系列人才培养计划，完善线上线下相结合、分层分类的培训体系，积极开展各类培训活动，多途径提升员工能力素质，全力协助员工解锁更多可能，为公司高质量发展提供坚实的人才保障。

长城人寿培训体系

- **线上铺设多元赋能课程：**搭建线上培训体系，聚焦公司政策制度宣贯、新员工及新晋干部培训，以及各部门岗位技能强化等内容，助力员工快速积累知识与技能，夯实工作基础
- **线下打造分层定制平台：**依托 “长城加油站”“长城金讲台” 两大平台开展线下培训，前者服务中高层管理干部，围绕前沿主题开展交流；后者面向全体员工，普及行业知识。此外，针对不同层级员工量身定制线下培训项目，借助 “训战结合”，提升岗位胜任力

案例 **长城人寿与碧升保险联合打造“龙城计划保险金信托专家训练营”>>**

2024 年 9 月，长城人寿与碧升保险联合举行第二期“龙城计划保险金信托专家训练营”活动，课程内容包括“重塑新碧升”“保险金信托的营销方法与案例”“案例研讨与专家点评”“分红险投资策略”等，有效提升参训人员的专业素养和营销能力，为员工未来的职业发展奠定坚实的基础。

长城人寿与碧升保险联合打造“龙城计划保险金信托专家训练营”

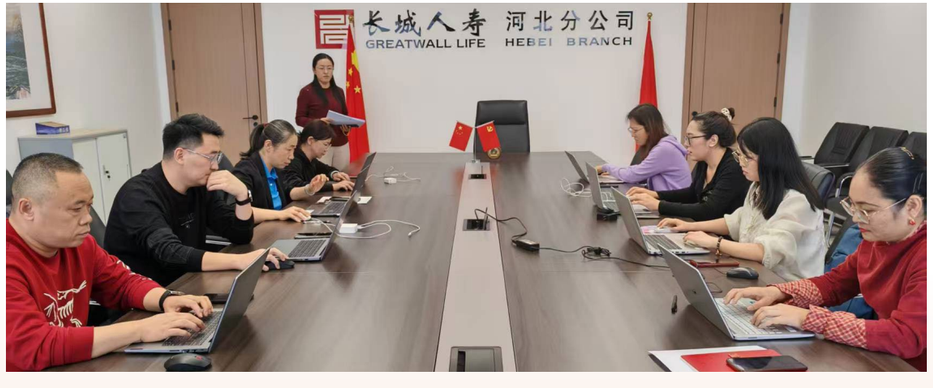
案例 **长城人寿天津分公司举办“情绪创造价值”内勤培训活动 >>**

2024 年 8 月，长城人寿天津分公司成功举办主题为“情绪创造价值”的内勤培训活动，通过系统学习、互动交流，帮助员工掌握更加高效的工作方法，加强团队间协作与沟通能力，促进员工全面发展。

长城人寿天津分公司举办“情绪创造价值”内勤培训活动

长城人寿北京分公司开展渠道经理培训活动

长城人寿河南分公司举办全省消保条线培训活动



长城人寿河北分公司举办内勤员工岗位技能认证竞赛

打通职业通道

长城人寿不断完善职级管理办法，拓宽选人用人渠道，明确晋升成长路径，畅通员工职业发展通道，给员工提供充分发展和实现价值的舞台。

长城人寿制定《长城人寿保险股份有限公司 B 类及以下人员晋升管理细则》，规范员工晋升管理机制，引导与激励员工不断提高任职能力，帮助员工在新周期下实现高质量发展。

案例 **长城人寿全面升级自营基本法 >>**

长城人寿对自营基本法进行全面升级，通过架构扁平化、团队精干化、个人绩优化和品质全面化等措施，简化职级体系，促使保全专员清晰了解职业发展路径。

案例 **长城人寿制定《职业发展导航手册（领航版）》>>**

长城人寿制定《职业发展导航手册（领航版）》，通过丰富的产品体系和政策支持，为代理人提供多元化的展业工具和晋升路径，为保险代理人提供全面的职业发展指导。

关爱员工：传递温暖，营造温馨职场氛围

长城人寿将员工关爱工作视为重中之重，持续优化工作环境，严格把控健康与安全标准，致力于打造一个让员工安心、舒心的工作空间；建立成熟完善、稳定长效的关怀机制，让员工时刻感受到公司的温暖，切实提升员工对公司的认同感和依赖感。

保障健康安全

长城人寿坚持把员工健康和安全放在首位，持续强化员工职业健康和办公安全管理工作，多措并举，全力守护员工的健康与安全。

2024 年，员工体检覆盖率
100%

关注职业健康

遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规，倡导健康的生产、生活方式，通过举办安全健康教育培训、心理健康讲座等，提高员工健康素养水平，努力打造安全、健康的工作氛围

防范办公风险

积极开展消防安全实战演练、消防知识培训、消防安全宣传等活动，全面防范安全风险、强化隐患排查治理，预防和减少消防安全事故发生

案例 **长城人寿举办“人人学急救 急救为人人”主题急救知识普及培训 >>**

2024 年 6 月，长城人寿总公司工会、办公室联合举办“人人学急救 急救为人人”主题急救知识普及培训，包含 AED 使用讲解、 心肺复苏术理论知识及实践演练、海姆立克急救法理论知识及实践演练，全面普及应急救护知识，提高员工自救互救与应急处置能力。

长城人寿举办“人人学急救 急救为人人”主题急救知识普及培训

案例 **长城人寿河南分公司组织开展心理健康讲座 >>**

2024 年 4 月，长城人寿河南分公司组织开展以“减压赋能 轻松前行”为主题的心理健康讲座，课程设置“情景想象”“压力纸飞机”环节、具体案例分析等，让员工们学习有效的心理调适方法，将压力转化为动力，持续实现自我成长。

长城人寿河南分公司组织开展心理健康讲座

案例 **长城人寿北京分公司开展消防逃生演练及消防知识培训活动 >>**

2024 年 6 月，长城人寿北京分公司开展消防逃生演练及消防知识培训活动，包括演练模拟火灾发生场景以及学习防烟面罩和灭火器的种类、用途和使用方法。通过演练培训，员工掌握逃生疏散知识，进一步熟练应急设备设施的操作，增强全员安全风险意识和自救互救能力。

长城人寿北京分公司开展消防逃生演练及消防知识培训活动

长城人寿山东分公司积极开展 2024 年消防宣传月培训与演练

长城人寿广东分公司开展内勤人员心理减压及内驱力培训

守护员工幸福

长城人寿主动关注员工对生活和工作的需求，定期举办形式多样的文体活动平衡工作生活，制定困难员工帮扶机制，照顾困难员工，让员工暖心，提升员工幸福指数。

照顾困难员工

建立困难员工帮扶制度，增强员工对公司的忠诚度和稳定性，对受伤员工实行弹性工作制度，允许员工在 8 小时内弹性上班时间，缓解员工的通勤压力

平衡工作生活

积极开展女员工节日庆祝活动、生日会、演讲比赛、体育活动、看电影等活动，丰富员工业余生活，有效提高员工幸福感和满意度

长城人寿河南分公司组织三八节活动

长城人寿北京分公司开展“我心中的长城”主题演讲比赛

长城人寿湖北分公司工会组织开展户外拓展活动

长城人寿河北分公司组织集体观影活动

04

和 合 共 生

暖人心以创和谐生活

长城人寿始终胸怀“国之大者”，在实现高质量发展的同时，致力推动发展成果与社会共享，努力推进实施教育助学计划，加大社会贡献力度，努力绘就企业与社会携手共进、互利共赢的美好画卷。

我们的目标

我们的实践

教育助学：萌芽 100，助力教育逐梦前行 69

社会贡献：传递爱心，彰显企业责任担当 71

教育助学：萌芽 100，助力教育逐梦前行

长城人寿积极履行社会责任，依托“萌芽 100”品牌公益项目，积极投身教育帮扶事业，致力于向农村地区及城镇农民工子弟小学捐建爱心图书室，以实际行动响应国家乡村振兴战略中对教育发展的号召。

2024 年，长城人寿先后在湖南省益阳市安化县乐安镇思游完小、青岛平度市蓼兰镇万家小学、河北省保定市雄县张岗乡南庄子小学捐建爱心图书室 3 座。截至 2024 年年底，长城人寿已在河南、河北、安徽、山东、江苏、湖南、湖北、四川、重庆、陕西、天津等全国 14 个省市捐建爱心图书室 151 座，累计捐赠优质少儿图书 45 万余册，受益学生超 46 万人，为推动偏远地区教育发展作出积极贡献。“萌芽 100”爱心图书室项目现已成为中国保险行业最具影响力的公益品牌之一，并两次入围“中华慈善奖”，九次蝉联“中国公益节”大奖。长城人寿也被中国青少年发展基金会评为希望工程“优秀公益合作伙伴”。

截至 2024 年年底

长城人寿已在全国捐建爱心图书室	累计捐赠优质少儿图书	受益学生超
151 座	45 万余册	46 万人

案例 长城人寿董监事赴平度万家小学参加“萌芽 100”爱心图书室授牌仪式 >>

2024 年 9 月，长城人寿“萌芽 100”爱心图书室授牌仪式在青岛平度市蓼兰镇万家小学成功举行。青岛监管局副局长，青岛团市委青年发展部副部长，公司党委书记、董事长，党委副书记、监事会主席，公司董事、监事以及青岛分公司经理班子共同出席活动。“萌芽 100”爱心图书室项目是长城人寿自主创建和实施的公益品牌项目，此次落户平度万家小学的图书室是长城人寿自成立以来捐建的第 150 座“萌芽 100”爱心图书室，由第六届董事、监事共 19 人共同捐赠近 2000 册精选图书。

长城人寿董监事赴平度万家小学参加“萌芽 100”爱心图书室授牌仪式

案例 长城人寿第 149 座爱心图书室落户湖南省益阳市安化县 >>

2024 年 9 月，长城人寿揭牌第 149 座“萌芽 100”爱心图书室，这是长城人寿在湖南捐建的第 8 座爱心图书室，包含 3600 册优质的少儿图书，总价值 4 万余元，同时员工为孩子们购买文体用品，希望孩子们通过书籍学习知识，了解世界，点燃梦想。

长城人寿第 149 座爱心图书室落户湖南省益阳市安化县

案例 长城人寿江苏分公司积极参加爱心助学活动 >>

2024 年 8 月，长城人寿江苏分公司党总支参加新街口街道“筑梦未来 爱心助学”活动，为困难学子筹集学杂费，助力全市低保及低保边缘户学子解决学习和生活困难，传递长城人寿的温暖与关爱，彰显责任担当，助力教育高质量发展，打造有温度的保险品牌形象。

长城人寿江苏分公司参加“筑梦未来 爱心助学”活动

长城人寿凭借“萌芽 100”爱心图书室项目连续三次获评**“公益品牌卓越案例”**

社会贡献：传递爱心，彰显企业责任担当

长城人寿倾心公益事业，通过参与特色志愿服务活动、组织开展公益活动等方式，以实际行动，践行公益责任，传递长城大爱。

参与志愿服务

持续发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，通过开展铲雪除冰、无偿献血、学雷锋等志愿服务活动，用爱心书写担当，用行动传递希望

开展公益活动

开展社区义诊，为居民健康助力；举办安全生产月宣传活动，增强大众安全意识；组织养老院慰问，弘扬尊老美德，用行动传递温暖，践行社会责任，为构建美好社会贡献力量

案例 长城人寿开展学雷锋志愿活动 >>

2024 年 3 月，长城人寿开展学雷锋志愿活动，志愿者通过清理卫生死角、铲除“牛皮癣”广告等环境卫生整治志愿服务，为市民提供整洁温馨的公共环境，践行雷锋精神，助力形成奉献爱心为他人的良好社会风尚，为城市治理、服务市民生活奉献力量。

长城人寿开展学雷锋志愿活动

案例 长城人寿四川分公司开展“助力高考”志愿活动 >>

2024 年 6 月，长城人寿四川分公司开展“助力高考”志愿活动，志愿者在石室中学考点附近进行文明引导、秩序维护，提醒送考的家长遵守秩序以及各商铺经营者关闭店内宣传喇叭，努力发挥凝聚青年、服务青年职责职能作用，彰显城市文明，传递城市温度。

长城人寿四川分公司开展“助力高考”志愿活动

长城人寿驰援西藏地震灾区，通过中华慈善总会捐赠爱心善款 32 万元，助力西藏受灾群众重建家园

长城人寿苏州中支关爱小组前往新狮社区走访特殊老人群体

长城人寿河南分公司南阳中支开展社区义诊活动

长城人寿河北分公司开展敬老爱老慰问活动

长城人寿荣获
“年度社会公益机构”称号

05

尊 重 自 然

践初心以赴生态之约

长城人寿秉持“绿水青山就是金山银山”的核心理念，将绿色发展深度融入企业战略与日常运营，积极创新产品与投资策略，为环保产业提供全方位金融支持，助力绿色经济腾飞；全力推进节能减排与流程优化，践行绿色运营，助力经济发展和环境保护双赢，建设人与自然和谐共生的现代化企业。

我们的目标

我们的实践

绿色金融：深耕绿色，开启金融低碳新篇 75

绿色运营：环保先行，践行绿色发展理念 79

绿色金融：深耕绿色，开启金融低碳新篇

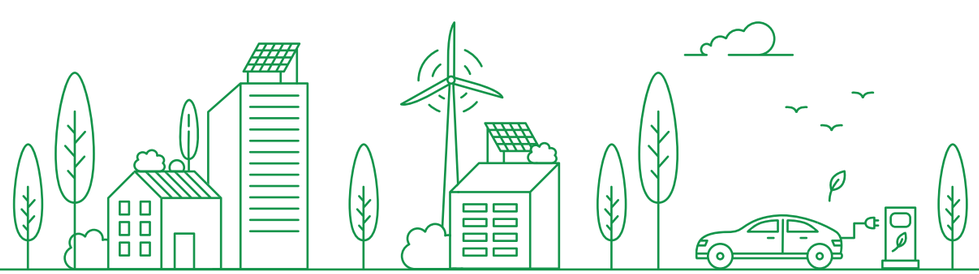
长城人寿积极践行绿色发展理念，将绿色金融作为推动经济社会可持续发展的关键举措，积极推进绿色投资，大力布局绿色保险，全方位发力，为绿色产业发展注入强大动力，助力实现“双碳”目标。

推进绿色投资

长城人寿以支持绿色发展为导向，与国家“双碳”目标和区域经济协调发展战略深度融合，积极投资清洁能源开发利用、节能环保、生态保护修复等领域，树立绿色投资典范，引领行业绿色发展潮流。

长城人寿绿色投资流程管理

- **尽职调查：**根据项目所处行业、区域特点，明确 ESG 风险尽职调查内容，确保调查全面、深入、细致
- **合规审查：**针对不同行业的项目特点，制定 ESG 方面的合规文件清单和合规风险审查清单，对相关风险点有足够的重视和有效的动态控制，符合实质合规要求
- **审批管理：**根据项目面临的 ESG 风险的性质和严重程度，确定合理的投资额度，不得投资在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的项目
- **资金拨付：**将 ESG 风险的管理状况作为资金拨付的重要依据，在已投资项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节，合理设置 ESG 风险评估关卡，对已出现严重 ESG 风险的项目，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付
- **投后管理**：对有潜在重大 ESG 风险的项目，制定并实行有针对性的管理措施，密切关注国内外法律、政策、技术、市场变化对经营状况和行业发展的影响，加强动态分析，开展情景分析和压力测试，并在资产风险分类、准备计提等方面及时作出调整

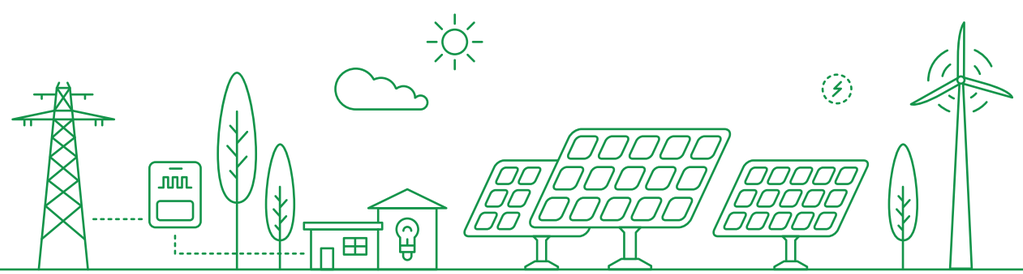


案例 中航京能光伏 REIT 投资项目 >>

长城人寿投资的中航京能光伏 REIT 项目基础资产为位于陕西榆林的光伏项目和位于湖北随州的光伏项目，榆林项目装机容量 300MW，随州项目 100MW，可以调整能源结构、推进能源转型和降低碳排放，为实现“双碳”战略发挥显著作用。2024 年 12 月，中航京能光伏 REIT 成为首批电力工程 ESG 评价试点项目。

陕西榆林光伏项目

湖北随州光伏项目



案例 **长城财富－粤海集团广州不动产债券投资计划 >>**

长城财富—粤海集团广州不动产债券投资计划，总投资 133 亿元，投资项目为广州市白云区白云新城云港城 AB2910004 号及 AB2909009 号地块项目，主要建设内容为写字楼、商务公寓、商业、停车场以及其他配套设施，投资项目符合绿色建筑设计评价标准二星要求，预计项目建成后将取得相关绿色建筑认证等，该投资计划运用保险资金投向绿色建筑领域，提高资源利用效率，推动可持续发展。

长城人寿开展长城财富—粤海集团广州不动产债券投资计划

案例 **长城财富－厦门先进制造业债权投资计划 >>**

长城财富－厦门先进制造业债权投资计划，投资规模 15 亿元，其投资项目为厦门天马光电子有限公司第 8.6 代新型显示面板生产线项目，投资资金用于投资项目资本金出资，该项目的建成将推进减污降碳的建造方式，提升工程建设行业绿色建造水平的综合评定。

长城人寿开展长城财富－厦门先进制造业债权投资计划

布局绿色保险

长城人寿制定《绿色保险管理办法（试行）》，明确绿色保险工作目标、组织管理体系、服务原则等内容，规范绿色保险业务发展，服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，助力污染防治攻坚，推进碳达峰、碳中和工作的开展。

绿色保险组织管理体系

- **董事会：**承担绿色保险主体责任，负责确定绿色保险发展战略，审批高级管理层制定的绿色保险目标和提交的绿色保险报告
- **战略经营与公司治理委员会：**负责绿色保险管理工作，履行绿色保险管理工作中董事会各项职责，并监督、评估公司绿色保险发展战略执行情况
- **公司高级管理层：**根据董事会决定，制定绿色金融目标，建立机制和流程，明确职责和权限，开展内部监督检查和考核评价，每年度报告绿色保险发展情况，并按规定对外披露绿色保险相关情况
- **绿色保险工作小组：**由董事会秘书牵头负责在经营层设立跨部门的绿色保险工作小组，包括董监事会办公室、战略企划部、投资管理部、资产负债管理部、精算部、消费者权益保护部、健康险事业部、采购部、人力资源部、风险管理部、法律合规部、办公室、工会

绿色保险工作目标

结合自身业务经营范围，积极开展环境保护、气候变化、绿色产业和技术创新等领域的保险保障业务及服务创新，开发相关风险管理方法、技术和工具，为相关领域的生产经营者提供风险管理和服务。

绿色保险服务原则

- **服务战略原则：**完整、准确、全面贯彻新发展理念，从战略高度推进，严格落实政策要求，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范 ESG 风险，提升自身的 ESG 表现，促进经济社会发展全面绿色转型
- **责任担当原则：**积极落实国有企业责任，积极践行 ESG 理念，将加快低碳转型发展作为企业的自觉行动和历史责任，切实发挥示范带动作用，全面提升企业竞争力和公司治理能力
- **渐进发展原则：**结合国家导向、监管要求、市场规律、公司战略及风险偏好等因素统筹推进绿色保险业务，完善政策制定的全面性和可操作性，综合考虑成本和收益，在做好前期规划和尽调的基础上审慎开展业务

绿色运营：环保先行，践行绿色发展理念

长城人寿将可持续发展理念融入日常运营全过程，通过优化绿色办公流程、考察绿色建筑项目、开展绿色采购等行动，全面推进绿色运营，努力实现经济效益、社会效益与环境效益的有机融合，为构建绿色低碳社会贡献力量。

推行绿色办公

长城人寿积极倡导绿色办公，通过升级业务系统、打造线上服务平台、采用电子文档、开展无纸化业务培训等措施推行保险价值链流程无纸化，减少纸质材料使用，落实低碳理念。

2024 年

线上投保率	线上回执率	节省纸张约
98%	100%	12 吨

保全线上使用率	理赔线上服务使用率
97.25%	99.82%

案例 长城人寿举办 2024 年度绿色金融主题联学联建活动 >>

2024 年 4 月，长城人寿、长城财富举办 2024 年度绿色金融主题联学联建活动，长城人寿董事长、监事会主席、董监事领导、长城财富董事长、领导班子、党员共同参加活动，为慕田峪长城栽种 30 株海棠树苗，此次联学联建活动，不仅为生态环境建设贡献力量，也生动诠释长城人寿积极推动经济社会与生态环境协调共进的决心。

长城人寿举办 2024 年度绿色金融主题联学联建活动

案例 长城人寿重庆分公司优化绿色业务流程 >>

长城人寿重庆分公司优化绿色业务流程，包括开通各渠道展业 APP、手机银行等线上投保流程，拓展线上客户办理保全途径，为客户提供多种可选择的线上回执回销方式，减少纸张使用，有效降低对环境的影响。

2024 年，长城人寿重庆分公司线上投保率已达 **97.8%**

打造绿色建筑

长城人寿积极学习绿色建筑先进技术，通过组织参观中国建筑科学研究院近零能耗示范项目，与行业专家进行交流座谈，为未来推进绿色职场建设积累经验，努力打造绿色智能建筑标杆。

案例 长城人寿领导考察中国建筑科学研究院近零能耗示范项目 >>

2024 年 1 月，长城人寿领导参观考察中国建筑科学研究院建设的近零能耗示范项目，并就楼宇节能、楼宇智能化平台、5A 级楼宇管控要点等方面与行业专家进行交流座谈，学习办公楼宇及办公区域在节能、循环建设方面的最新技术，为公司未来推进绿色职场建设工作打下基础。

长城人寿领导考察中国建筑科学研究院近零能耗示范项目

实施绿色采购

长城人寿始终遵循绿色采购原则，将绿色采购作为推动可持续发展的重要一环，在实现自身经济效益的同时，兼顾社会效益与环境效益，为构建绿色供应链贡献力量，树立行业绿色采购标杆。

夯实制度保障

制定《采购管理办法（2024 版）》，明确规定公司采购应优先采购节能环保产品，鼓励需求部门在采购时考虑合理利旧和资源再利用，减少环境污染

引导绿色发展

在采购评审标准中，将“环境管理体系认证”纳入《综合评审表》的评审得分项，引导供应商增强环保意识，积极承担环境保护社会责任，促使整个供应链朝着绿色、可持续方向发展

展望 • 未来

2025 年是“十四五”规划的收官之年，也是长城人寿“四五”战略规划的收官之年。站在新的历史起点上，长城人寿将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党中央决策部署，以“中国家庭保险服务商”为战略定位，坚定不移推进战略转型升级，充分发挥经济“减震器”和社会“稳定器”功能，为股东、客户、员工及社会创造更大价值。

绿色领航，让生态欣欣向荣。长城人寿将持续深耕绿色发展领域，不断拓宽绿色金融投资边界，加大对前沿绿色科技、新型环保产业的投入力度；持续优化绿色运营模式，坚持绿色办公，减少碳排放，提升资源利用效率，以实际行动守护地球家园。

同舟共济，让社会美美与共。长城人寿将坚持以服务社会、回馈社会为己任，持续营造公平、包容、安全的工作环境，助力员工成长；聚焦客户体验，升级线上客户满意度调查系统和“客户之声”（VOC）2.0 项目，以系统化管理优化服务品质；积极履行社会责任，深耕教育、健康与公益领域，通过多样化活动为弱势群体提供支持，助力社会和谐发展；同时，将不断完善家庭风险保障体系，推出更多创新保险产品与服务，以实际行动诠释企业担当。

善治善为，让发展熠熠生辉。长城人寿将持续优化公司治理结构，强化合规管理，确保运营透明规范；启用新一代反洗钱管理系统，以创新功能提升反洗钱质效，契合新反洗钱法要求；完善内部监督机制，提升风险管理能力，以稳健姿态应对复杂市场环境，为高质量发展筑牢根基。

风帆正悬立潮头，行稳致远启新程。展望未来，长城人寿将继续肩负保险保障与社会责任的双重使命，以专业汇聚力量，以创新驱动发展，与广大股东、客户、员工和社会各界携手同行，共同书写可持续发展的崭新篇章，为中国式现代化发展贡献长城力量。

附录

关键绩效

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
环境绩效				
天然气消耗量	立方米	19099.40	20705.27	21231.60
汽油使用量	升	4830.00	5796.13	4548.04
外购电力总量	万千瓦时	36.40	25.76	26.93
总用水量	吨	3804.0	3626.0	4165
人均用水量	吨 / 人	11.90	11.30	12.93
纸张消耗量	吨	-	26.25	21
人均纸张消耗量	吨 / 人	-	0.08	0.065
环保培训次数	次	0	1	1
环保培训人次	人次	0	70	18
环保培训时长	小时	0	3	2
社会绩效				
员工总数	人	2254	2004	1791
男性员工数	人	843	803	749
女性员工数	人	1411	1201	1042
残障员工数	人	2	1	5
30 岁以下员工数	人	269	264	263
30-39 岁员工数	人	1057	946	778
40-49 岁员工数	人	760	661	591
50 岁及以上员工数	人	168	133	159
大专及以下员工数	人	570	382	224
本科员工数	人	1499	1435	1368
研究生员工数	人	185	187	199
女性管理者数	人	155	146	168
女性管理者比例	%	7	7	9
研发人员数量	人	56	64	64
研发人员占员工总人数比例	%	2	3	4
发明专利申请数	个	-	0	2
报告期内新增就业人数	人	277	179	169
代理人总数	人	6549	3527	3133
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
管理层薪酬占总员工薪酬比例	%	4.30	3.70	3.70
人均带薪年休假天数	天	7.84	7.16	11.17
员工流失率	%	22	18	13
男性员工流失率	%	11	7	6
女性员工流失率	%	11	11	7
员工培训投入	万元	274	556	401
员工培训次数	次	90	153	139
员工培训人次	人次	22000	22496	23955
员工培训时长	小时 / 人	40	41	41
员工培训覆盖率	%	100	100	100
办公安全投入	万元	141.00	65.00	60.40

指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
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	4394	4321	3804
客户投诉解决率	%	100	100	100
客户满意度	%	93.40	-	-
公益捐赠总额	万元	67.36	40.03	18.29
乡村振兴总投入	万元	-	30438.88	24042.10
员工志愿服务次数	次	96	6	19
员工志愿服务人次	人次	1288	8	34
员工志愿服务时长	小时	-	11	35
治理绩效				
保费收入	亿元	148.53	230.34	260.79
理赔总额	亿元	16.58	29.74	30.08
利润总额	亿元	1.00	-1.93	1.61
纳税总额	亿元	1.53	1.57	1.78
资产负债率	%	93.79	94.42	94.10
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	5	7
独立董事占比	%	45.45	45.45	53.85
女性董事人数	人	2	2	2
女性董事占比	%	18.18	18.18	15.38
外部监事人数	人	2	2	2
外部监事占比	%	33.33	33.33	33.33
反腐败培训次数	次	1	5	6
反腐败培训人次	人次	1800	2100	2200
反腐败培训时长	小时 / 人次	1	8	4
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事比例	%	-	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	15	28	24
反洗钱培训人次	人次	11270	11082	12014
反洗钱培训时长	小时	61.60	51.20	83.05
守法合规培训次数	次	15	20	44
守法合规培训人次	人次	7849	13089	54887
守法合规培训时长	小时	10	15	28.21
因违反反腐政策而被处罚或解雇的员工人数	人	0	0	0
反洗钱违规处罚总额	万元	0	0	0

指标索引

本部分以列表的形式呈现报告内容对参考指南具体指标的应用与回应情况。

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	P03
开篇寄语		P2.1	P05
走进长城人寿	企业简介	P3.1/P3.3	P07
	组织架构	P3.1	P07
	企业文化	P3.2	P08
荣誉墙		-	P09
夯实 ESG 管理根基	完善 ESG 治理架构	G1.1.1	P11
	构建实质性议题矩阵	G1.1.9	P12
	加强利益相关方沟通	G1.3.2	P13
	参与 ESG 行业标准研究	-	P14
专题一：耐心资本赋能实体经济		E4.1.1/S1.2.1/S1.2.10/S1.2.14/S2.1.3	P15
专题二：AI 家服务彰显保障本色		S1.2.11/S1.2.15/S2.1.16/S2.1.17/S3.4.1/S3.4.3	P17
至真至诚 塑品质以铸价值之美	创新引领：科技赋能，创新驱动保险变革	S1.2.11/S1.2.15/S2.1.14/S2.1.16/S2.1.17	P23
	匠心服务：精雕细琢，焕新客户服务体验	S3.3.1/S3.4.1/S3.4.3	P28
	客户权益：坚守责任，筑牢客户权益防线	S1.2.9/S1.2.12/S3.3.4/S3.3.6/S3.3.9/S3.4.4	P32
强基固本 创一流以筑基业长青	公司治理：完善架构，筑牢稳健发展基石	-	P39
	合规经营：严守底线，确保稳健合规运营	G2.1.1/G2.1.2/G2.1.4	P45
	风险防控：精准把控，防范化解经营风险	S3.3.11	P50
以人为本 焕活力以圆美好梦想	员工权益：厚植关爱，构筑员工权益堡垒	S4.1.3/S4.1.5/S4.1.6/S4.1.7/S4.1.11/S4.1.12	P57
	尊重人才：搭建平台，助力员工成长发展	S4.3.2/S4.3.3	P59
	关爱员工：传递温暖，营造温馨职场氛围	S4.2.1/S4.2.4	P62
和合共生 暖人心以创和谐生活	教育助学：萌芽 100，助力教育逐梦前行	S1.1.1/S1.1.2/S1.1.4/S1.1.5	P69
	社会贡献：传递爱心，彰显企业责任担当	S1.2.1/S1.2.5	P71
尊重自然 践初心以赴生态之约	绿色金融：深耕绿色，开启金融低碳新篇	E4.1.1/S1.2.14	P75
	绿色运营：环保先行，践行绿色发展理念	S3.1.4	P79
展望 · 未来		A1	P81
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	P83
	指标索引	A3	P87
	报告评级	A5	P89
	意见反馈	A6	P90

报告评级

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

《长城人寿 2024 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 2024 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

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）之汽车制造业》暨“中国企业社会责任报告评级专家委员会”《中国企业可持续发展报告评级标准（2025）》。

二、评级过程

1. 评级小组审核确认《报告》编写组提交的《企业可持续发展报告过程性评估资料确认书》及相关证明材料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级专家委员会副主席、评级小组组长、评级小组专家共同签审评级报告。

三、评级结论

过程性（★★★★☆）

由董监事会办公室统筹报告编制工作，办公室、保费部、人力资源部等部门重点参与素材收集和报告审核；将报告定位为健全信息披露机制、强化利益相关方沟通、提升社会责任管理水平、塑造企业负责任品牌形象的重要工具，功能价值定位明确；广泛参考国内外 ESG 评级标准和报告指引，在深入分析国内外 ESG 发展宏观环境、研究国内外 ESG 政策指引和报告编制指南、对标标杆企业先进经验的基础上，结合公司发展战略与规划，筛选识别出具有较强实质性的关键议题；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》披露了绿色保险、服务国家防灾减灾救灾体系建设、金融知识教育与普及、保险产品 / 服务创新、负责任营销、数据安全与客户隐私保护等保险业关键性议题，实质性表现领先。

完整性（★★★）

《报告》主体从“至真至诚·塑品质以铸价值之美”“强基固本·创一流以筑基业长青”“以人为本·焕活力以圆美好梦想”“和合共生·暖人心以创和谐生活”“尊重自然·践初心以赴生态之约”五个维度披露了保险业核心指标的 64.38%，具有良好的完整性表现。

平衡性（★★★★★）

《报告》披露了“员工流失率”“安全事故数”“工伤 / 亡人数”“因工伤损失工作日数”“受理客户投诉数”“因违反反腐政策而被处罚或解雇的员工人数”“信息安全风险事件监管通报数”“反洗钱违规处罚总额”等负面数据信息，平衡性表现卓越。

可比性（★★★★☆）

《报告》披露了“纸张消耗量”“环保培训次数”“女性管理者比例”“报告期内新增就业人数”“代理人总数”“受理客户投诉数”“保费收入”“理赔总额”“反洗钱违规处罚总额”等 72 个关键指标连续 3 年的对比数据，可比性表现领先。

可读性（★★★★☆）

《报告》采用议题型框架结构，从五大篇章系统展示企业在客户服务、公司治理、员工责任、社会责任、环境责任等重点议题下的履责理念、实践与成效，充分回应了利益相关方的期望与诉求；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，巧妙嵌入长城元素，既生动呼应“长城人寿”的品牌内涵，又寓意企业厚植责任文化；章节跨页选用契合主题的长城实景大图，增强报告悦读性；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，可读性表现领先。

创新性（★★★★☆）

《报告》设置“耐心资本赋能实体经济”“AI 家服务彰显保障本色”两个专题，聚焦企业年度履责重点实践；参与编修《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；积极响应联合国可持续发展目标（SDGs），创新性表现领先。

综合评级（★★★★☆）

经评级小组评价，《长城人寿 2024 环境、社会及治理（ESG）报告》为四星半级，是一份领先的企业 ESG 报告。

四、改进建议

1、增加行业核心指标的披露，进一步提升报告的完整性；
2、增加企业关键绩效数据的披露，提高报告的可比性。

评级专家委员会副主席

评级小组组长　评级小组专家

出具时间：2025 年 4 月 24 日

扫码查看企业评级档案

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 2024 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

长城人寿
GREATWALL LIFE

为亿万中国家庭构筑保险长城

长城人寿保险股份有限公司
地址：北京市西城区平安里西大街 31 号航天金融大厦
电话：010-59238888
传真：010-59238880
邮编：100035

报告出版的环境考虑
纸张：采用环保纸张印刷
油墨：采用环保油墨以减少空气污染

扫码查看企业评级档案

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