

长城人寿 2021 年社会责任报告

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 55.31 亿元，总资产近 600 亿元，全国有 13 家分公司，机构总数超过 230 家，旗下拥有长城财富保险资产管理股份有限公司等四家控股子公司。

长期以来，长城人寿坚持稳健发展原则，强调保费规模、价值贡献、利润增长均衡发展，不断提高保险服务和资金运用能力，不断推进线上化、数字化、智能化转型，提升科学化、精细化管理能力，持续强化风险管控，稳健经营，实现高质量发展。

长城人寿秉持“客户至上”的服务理念，全力为客户提供专业化的产品和持续的贴心陪伴，不断提升长城人寿的品牌价值与市场影响力。长城人寿不仅要实现自身的价值增长，还将不断加强团队建设、提升协作能力，致力于与客户、股东、合作伙伴实现合作共赢，驱动长城人寿健康、稳定、持续发展，实现基业长青。

长城人肩负着“为亿万中国家庭构筑保险长城”这一崇高企业使命，以“诚信、专业、进取、创新”为价值观，秉持“依法合规、客户至上、价值优增、合作共赢”的经营理念，坚决落实监管“保险姓保”政策要求，以实际行动践行“传递爱与责任”，向着“做最值得托付的健康财富管理合

作伙伴”的愿景奋进。

一、对客户：便捷高效 温暖守护

（一）深化“产品+服务”模式，满足客户多元需求

2021年，长城人寿确定四五战略发展规划蓝图，明确“C2F”客户经营策略，初步建立并持续完善覆盖人身保障、健康保障、养老保障、财富保障的完整的产品推广体系，高效赋能销售队伍。

截至2021年年末，长城人寿提供的期末有效保险金额为7,632.8亿元，其中，健康险占比74.6%，寿险占比15.9%，意外险占比9.5%，从保险保障方面服务社会民生，充分发挥社会稳定器作用。

长城人寿积极响应国家号召，为应对人口老龄化问题，探索养老产业发展模式，丰富商业养老保险产品供给，在2021年开发“长城嘉峪关养老年金保险”“长城八达岭养老年金保险”“长城臻爱一生年金保险”“长城雁门关护理保险”等具有符合老年群体需求的保障型产品，进一步丰富公司产品线。

长城人寿遵循银保监会的“保险姓保，回归主业”的监管思路，优化销售渠道布局，合理调配公司资源，开启头部中介渠道产品定制化供给的新纪元。2021年与泛华合作定制开发“长城华城守护1号重大疾病保险”，与微保定制开发“长城白马关两全保险(互联网专属)”，与众安定制开发“长

城烽火台定额给付医疗保险(互联网专属)”，其中“烽火台”以医保赔付额为条件，五年累计、高额赔付，开创了行业健康险新品类的尝试。

长城人寿紧随人身险行业数字化发展步伐，积极与互联网医院合作，开发互联网问诊保险产品“长城特定疾病药品费用医疗保险”，为客户提供一站式服务，推动公司“产品+服务”正式落地。

（二）打造智能化服务平台，持续提升服务质效

1. 打造智能化服务平台

开发基于人工智能的智能外呼系统，该系统以拟人化的方式与客户进行实时交互，通过人机协同，有效应用于公司各外呼场景。2021年相继优化客户身份验证方式、开发上线续期40天提醒等回访场景，既提升了客户体验，又为公司节省了人力成本。

开发基于人工智能的座席辅助系统。该系统基于智能语音识别、语义理解等智能技术，辅助实现座席对客户咨诉问题的精准秒速响应，实现智能流程提示、实时质检和知识推送以及智能工单填写等功能，从而有效缩短了客户在线等待时长，进一步提升了服务水平和客户满意度。

2. 不断提升服务品质和服务效率

长城人寿始终秉承“以客户为中心”的服务原则，不断优化内部服务体系，提升客户服务体验，提高公司服务品质。

(1) 为了满足与日俱增的客户服务需求，极大地提升服务响应速度及客户服务感知，呼叫中心人工服务与智能服务协同，为客户提供高效率、全天候便捷服务，在工作效率、服务质量方面提供更极致服务体验。2021 年电话呼入转人工率达成 99.67%，该指标再创历史新高，同时也为客户带来了更加便捷的服务感受。

(2) 根据银保监会发布的《中国银保监会办公厅关于推广人身保险电子化回访工作的通知》，长城人寿积极探索推进电子化回访的优化升级，相继实现实时抽档、优化人脸识别、合并展示问卷以及在多节点增设回访入口等功能，以进一步提升客户自助回访的使用意愿和便捷感受。

(三) 创新理赔服务模式，积极履行保险责任

1. 智能理赔，缩短理赔服务时长。

通过搭建智能理赔体系，小额案件受理后无需人工干预，实现智能识别录入信息、自动理赔，2021 年智能理赔通过率已达 78.2%，有效提升了理赔服务时效。

2. 提升 e 化，优化线上理赔服务流程。

为提升客户体验，让客户足不出户就能感受便捷的服务，2021 年进一步扩大线上自助服务范围，对理赔线上服务端的运营流程进行了重构和优化，使操作更简单、更便捷，理赔 e 化达 85.63%。

3. 上线就医指导，提供重疾赔后关怀。

配合重疾类产品，为客户提供理赔后线上专家就医指导服务，三甲名医视频面对面提供病历资料梳理、检查报告解读、康复治疗方案、用药购药指南等咨询服务，解读客户就医疑问。

4. 住院垫付，开启理赔服务新模式。

打破了理赔时间滞后性的壁垒，推出住院垫付服务，押金垫付新型理赔模式。在客户住院时就为客户垫付押金，出院即结算，真正做到理赔 0 等待，2021 年共实现住院垫付 29 笔，垫付金额 48.7 万。

（四）强化科技信息系统支撑，提升客户服务能力

2021 年，长城人寿加快了公司数字化转型工作，通过保险科技的运用，强化新技术的应用与创新，赋能公司经营管理全流程，打造具有竞争力的数字化、智能化、自助化的保险和服务，公司在产品开发、市场营销、客户服务、风险管理、行政办公、信息化管理等 7 大个价值链环节建设了 20 个相关项目，有效支撑了现阶段公司业务转型发展，同时也不断提升了客户服务能力。

公司智能营销服务平台完成了智能建议书、活动量管理、智能营销预测模型三大模块建设上线，以便更好地服务于客户；完成了移动理赔调查平台搭建和一期上线，依靠小程序载体，实现调查地点打卡、调查影像资料实时回传、调查报告在线提交、用户身份验真等功能，提升理赔电子化程度，

提高理赔时效；完成智能核保医学引擎升级，扩充疾病知识库，同时完成健康管理平台上线，全流程管理客户体检预约、下单、体检结果结构化和非结构化数据存储分析，为客户提供更加快速、便捷的服务。

公司基于智能语义理解和语音识别技术，完成智能坐席辅助平台上线，系统实现实时转译通话语音；实时识别客户意图，自动提示标准产品知识信息展示给坐席；自动提示全业务流程导航，并实时质检坐席是否遗漏关键流；规范新手坐席服务，减少培训成本快速上岗；主管可实时监控坐席服务，有效提升呼入人工服务质量，提升客户满意度及行业竞争力。

（五）完善体制机制建设，强化客户权益保护

2021年，长城人寿始终坚持以人民为中心的发展思想，坚持“客户至上”服务理念，将消费者权益保护融入公司治理体系，持续强化消保审查、消费者教育宣传、营销宣传管理等各项工作机制，推动消费者权益保护工作深化提升，切实保护消费者合法权益。

1. 客户信息协调管理方面

公司建立了客户信息协调机制，确保消费者权益保护工作各部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制有效运行，通过建立客户问题分析改进制度，构建内外协调的客户问题解决机制，及时传递客户心声。

2. 客户信息和隐私保护方面

为加强客户信息管理，维护客户信息安全，公司根据相关法律法规及监管制度，在《电话咨询服务标准化手册》、《电话咨询服务标准化手册》、《新契约回访管理办法》中对咨询、回访客户身份进行核对，避免客户信息泄露，提高客户信息安全。

3. 消费者教育宣传

公司将消费者教育宣传纳入常态化工作体系，通过在公司官网开设消保守护专区、在营业网点设立宣教区域等方式，提升公众金融素养和消费风险意识。同时积极响应监管机构的号召，开展了“3·15”教育宣传周、“7·8 保险公众宣传日”等金融知识宣传教育活动，加深消费者对金融知识的认识和了解，提升社会公众的金融安全意识和风险识别能力。

4. 消费者权益保护审查

公司将消费者权益保护纳入机构风险管理及内部控制体系，制定了《消费者权益保护审查管理细则（2021版）》，审查要点覆盖了对面向消费者提供的产品和服务，对相关风险进行识别和提示，并提出消费者权益保护措施或意见。

5. 及时对外信息披露

公司按时在官网、官微等渠道对产品和服务信息进行披露，覆盖售前、售中、售后全流程，有利于消费者在接受产品和服务前充分了解其特点和风险，更好地为消费者服务，

保障了消费者知情权和自主选择权。

二、对股东:稳健经营 创造价值

(一) 企业价值实现稳健增长

长城人寿自 2005 年成立以来, 坚定追求“规模、价值、利润”的平衡发展, 坚持“依法合规、客户至上、价值优增、合作共赢”的经营理念, 均衡价值与品质优先, 速度与质量并重, 当前与长远兼顾, 坚守企业稳健成长与社会责任贡献的和谐统一。

公司治理监管评级达到 B 级, 综合风险评级连续八个季度风险综合评级均为“A”类, 多年来公司经营评价均为 B, 公司治理水平完善、风险管理状况良好, 偿付能力充足率稳定, 监管评级在同等规模保险公司中位列前茅。

截至 2021 年底, 公司总资产规模近 600 亿元, 年度总保费收入稳定跨上百亿平台。在负债端业务方面, 业务结构持续优化, 新业务价值稳定增长, 公司不断提升客户洞察和产品创新能力, 推动“C2F”及产品+服务+品牌策略落地; 投资端业务方面, 公司继续坚持“长期投资、价值投资、稳健投资”的理念, 遵循“安全性、流动性、收益性”统一的原则, 在保证资产安全性的前提下, 兼顾流动性, 追求长期稳定的投资收益, 致力于保险资产的长期稳定增值。

(二) 公司治理水平稳步提升

长城人寿致力于不断优化完善治理顶层设计，根据《公司法》《保险法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规的要求，按照“依法合规、权责明晰、决策科学、有效制衡”的原则，建立了以股东大会、董事会、监事会和经营管理层为主体的公司治理组织架构，以《公司章程》、“三会”议事规则、《董事会授权授信体系及审批流程细则》为基础的公司治理制度体系，形成了“三会一层”各司其职、有效制衡、协调运作的公司治理机制，有力地推动了公司稳健持续发展和管理效率的提升，从治理层面保证了运作规范和决策程序依法合规。

（三）风险管控能力不断增强

长城人寿建立了完善的风险偏好管理体系。长城人寿实行稳健的风险偏好，通过主动识别、评估、管控风险，将风险损失控制在容忍度以内，寻求风险与收益的平衡，确保偿付能力充足率始终满足公司发展需要，实现股东风险回报和公司价值的最大化。长城人寿以偿二代为指导，建立健全全面风险管理体系，将风险管理融入到公司的经营管理之中，对各类风险进行有效管理，支撑公司战略目标的实现。

长城人寿实行严格的闭环管理。长城人寿具备完善的偏好体系与传导机制，每年制定《风险偏好陈述书》和关键风险指标并持续监测，运用风险管理工具，如智能核保、大数据筛查、压力测试、系统监测等进行事前、事中、事后的风险

管理，建立了完善的应急管理机制并定期进行演练。同时，公司定期编写全面风险管理报告、各子类风险报告、关键风险指标监测报告，并根据制度要求向董事会、管理层报告。

长城人寿充分运用监管评价指导风险管理工作。长城人寿对 SARMRA 评估、风险综合评级等要求进行细化，研究评估结果、锁定缺陷并持续督导整改，将相关要求融入日常工作，包括制度编制、重大事项审批、授权流程等方面，促进公司风险管理水平的提升。

（四）合规管理体系持续完善

长城人寿高度重视合规管理，视合规风控管理为公司的“生命线”，始终秉持着“合规从高层做起”“主动合规”“合规创造价值”“合规人人有责”的合规文化理念，始终贯彻“依法合规”的工作准则，严格落实合规管控。

在日常经营管理中，长城人寿严格遵守《保险公司合规管理办法》等法律法规，制定了《公司合规政策》。公司建立健全了以合规监测、合规宣传培训、合规风险评估、合规检查整改、合规考核问责为闭环的合规管理体系，保证公司合法、合规、稳健运营。2021 年公司建立了合规谈话机制、分公司风险合规评级体系，持续完善合规管理制度及违法违规处罚制度，进一步细化了合规管理工具，提升了公司合规管理能力。

三、对员工:尊重关爱 共同成长

(一) 构建和谐劳动关系，保障员工权益

为保障员工合法权益，体现公司“以人为本”的管理理念，2021年，长城人寿通过以下四个方面工作，为构建“和谐长城”打下了坚实的基础。

一是继续规范用工管理，加强对劳动合同和薪资福利的监督和审核，减少用工风险。

二是保障员工福利，2021年人力资源部积极推进员工休假福利，根据国家有关政策，在公司原有带薪年假、事假、病假、工伤假、婚假、丧假、计生类假、民族假、家长会假、特殊奖励假的基础上再增加育儿假、看护假等。

三是薪酬管理方面更加透明，效益和奖励比例更加明确，2021年根据最新行业薪酬报告，提高了应届生薪酬。

四是倾听员工意见，重塑公司企业文化，改善公司形象，提高公司竞争力，提升员工活力。

(二) 构建统筹联动机制，促进员工成长

长城人寿高度重视人才的培养和发展，致力于为公司打造一支整体素质好、综合能力俱佳、战斗实力过硬的优秀团队。公司根据各层级员工需求，量身定做培养计划，让员工找到定位，明确发展方向，获得成长空间。

为了优化培训形式、课程内容和讲师资源，让培训更贴近业务、更贴近专业，推进公司经营业绩的提升，促进员工

个人的成长，2021年长城人寿培训工作持续强化“2+2+N”的培训体系，即2个线上培训平台-长城网络学院和保险网络大学，2个线下培训平台-长城加油站和长城金讲台，N个分类分级培训。2021年，公司共组织开展长城加油站7期，长城金讲台11期，分类分级培训线下29期、线上26期。

2021年为结合公司新“四五规划”战略，加速员工思维转变，激发员工自主学习意识，打造自主型学习组织，公司在原有线上培训体系中，新推出“轻学堂”APP，为员工开通了丰富的职场能力提升等相关课程，全面实现了总、分公司培训工作相互促进统筹联动；同时，为促进员工成长，公司努力为员工营造发展平台，给员工自由发挥的空间，由员工自由组成多个专业项目组，让员工成为专业项目的主人。

（三）关爱员工生活，提升员工幸福指数

长城人寿始终把关心关爱员工身心健康摆在首位，全面做好疫情防控工作，提高员工身体素质和心理健康水平，提升员工的幸福感、获得感和安全感。

统一接种疫苗。为做好新冠疫苗接种工作，推进疫苗接种进度，切实保障员工身体健康和生命安全，针对员工自行接种疫苗需要提前预约、长时间排队等待的现状，公司按照“应接尽接”原则，一方面持续强化宣传引导，强化疫苗接种的必要性和安全性教育，减少员工不必要的担忧；另一方面多次主动与街道卫生服务中心对接沟通，邀请医务工作者

上门统一为员工集中接种疫苗，受到员工一致好评。

改进体检模式。公司对现有的健康体检模式和体检标准进行优化调整。选用专业体检机构为员工开展更专业更优质的体检服务，并增加心脏彩超、甲功三项等多个检测项目，提高员工职业健康体检标准。

成立兴趣小组。公司成立羽毛球、篮球、合唱团等多个兴趣小组，公司工会提供全方位支持，引导员工参与文体活动，鼓励员工在紧张工作之余，利用业余时间积极参与体育锻炼，既缓解了员工的工作压力，丰富了员工的业余文化生活，又增强了员工之间的凝聚力和向心力。

四、对社会： 助力民生 笃行公益

（一）响应国家政策，参与民生建设

2021 年是国家“十四五”规划发展的起航之年。根据国家的顶层设计，“共同富裕”成为“十四五”期间的发展主题。保险是家庭风险、财务管理的重要工具，本质是扶危济困，与共同富裕的理念同出一辙。

长城人寿积极响应国家号召，坚守保险产品的保障本质，坚持“客户至上、保险姓保”的经营理念，致力于发挥商业保险作在第三支柱养老和多层次社会保障体系的重要作用。公司从社会民众的需求出发，不断丰富保障类产品和服务供给，探索将长期护理责任，立足长期健康保障，提高重大疾

病保险保障水平，支持健康保险产品和健康管理服务融合发展，提供更便捷更有温度的保障服务。2016-2020 年期间公司共承保风险保额 14508 亿元，承保保单件数 530 万件，为广大客户提供保险保障。

（二）热心扶贫公益，积极回馈社会

长城人寿自成立以来，时刻不忘回馈社会，主动履行社会责任，响应国家号召，积极投身各项公益事业，踊跃参与公益项目和扶贫活动，让爱心根植于每个长城人的心中，以实际行动传递保险从业者的爱与责任。

“萌芽 100”爱心图书室是长城人寿于 2009 年开始自主创建、实施的公益项目和倾力打造的公益品牌，致力于向农村贫困地区及城镇农民工子弟小学捐建可持久使用的爱心图书室，希望“以百分百的真诚和奉献，为孩子提供百分百的温暖与关爱”。

2021 年，长城人寿持续开展“萌芽 100”爱心图书室公益项目，完成重庆黔江区黑溪中心小学、四川巴中市南江县桥亭镇九年义务教育学校 2 座爱心图书室捐建及 45 所学校深度回访，捐赠价值近 18 万元的优质图书。截至 2021 年底，长城人寿已在全国捐建爱心图书室 142 座，累计捐赠全新图书近 40 万册，受益学生逾 45 万人，为推动乡村教育发展做出了积极贡献。

为公益事业做出积极贡献的长城人寿，先后荣获诸多荣

誉和奖项。2021年，长城人寿在中国公益节上荣获“2020年度责任品牌奖”，第六次蝉联该奖项。

五、对环保:低碳办公 绿色发展（ESG）

（一）践行绿色发展

长城人寿认真贯彻党中央、国务院、监管部门的工作部署和相关要求，坚持可持续发展理念，积极推进绿色金融、绿色保险工作，加强产品创新和专业能力建设，持续优化绿色运营能力，聚焦绿色保障和绿色投资，积极探索符合绿色产业客户需求的绿色保险发展道路，实现公司高质量发展战略与国家绿色金融战略的统一，践行企业责任，履行社会担当。

2021年，公司制定了2021—2025年的四五战略规划，从战略上确立了坚持“线上化、数字化、智能化”，积极拥抱变化的战略导向，加强绿色保险、绿色金融的支撑服务能力。结合公司四五战略规划，以优化客户体验，通过技术赋能为业务流程做“减法”的服务理念，逐步落实客户服务全面线上化，为客户提供安全、便捷、高效服务。

在负债端业务方面，公司不断加强产品的创新和研发能力，聚焦低碳产业，致力于提供事前风险方案制定、事中风控服务、事后损失补偿的全方位保障。

在保险资金运用方面，公司积极探索推动绿色投资，更

多投向对环境友好、承担社会责任和好的公司治理的企业，探索利用保险的长期资金优势，积极投入绿色能源替代和温室气体减排事业。

（二）发展 ESG 绿色投资

长城人寿子公司长城财富保险资产管理股份有限公司（简称“长城财富”）积极响应国家政策，挖掘绿色投资项目支持绿色发展，积极支持国家“碳达峰”与“碳中和”战略目标，拓宽保险资金投资领域，以金融支持实体经济，全面助力国家绿色金融体系建设和绿色经济转型。

1. 双碳绿色金融支持

2021年，长城财富通过债权投资完成中国华润集团全行业首单保险资金债权计划合作，这也是长城财富首单碳中和绿色金融保险债权计划；长城财富加大绿色金融支持，投资国电云南电力有限公司下属的三座水力发电站项目，该投资项目有助于加速推进清洁能源开发利用，助力绿色低碳发展；

2. 环保生产企业支持

长城财富投资中国五矿集团下属车用锂电正极材料产业化环保技改项目，推动动力电池正极材料行业发展，支持新能源汽车产业发展。

经统计，2021年长城财富支持国家“双碳”战略相关投融资项目规模达75.5亿元。

（三）坚持绿色运营

1. 全面推广电子保单，打造绿色环保服务模式。

客户可通过邮件、官微等方式查询或下载电子保单，不仅低碳环保，而且不会因丢失等原因影响客户业务办理，2021年节约用纸70余吨。

2. 持续优化线上自助服务，简化操作流程，提升客户服务体验。

(1) 长城人寿线上推出了微信保单还款、保单借款、受益人变更等26项微信保全服务，提升了保全作业效率的同时客户体验感大幅提升。2021年保全e化实现87.33%，较去年提升了14个百分点。

(2) 进一步优化微信理赔，客户用手机即可完成报案、资料提交、理赔进度查询、定点医院查询、报案电话查询等自助理赔服务。2021年通过重塑报案界面和优化理赔线上服务流程，理赔e化实现85.63%。

3. 注重节能效益，推进低碳绿色办公。

在日常经营中，长城人寿十分关注办公场所的节能效益，秉承绿色办公的理念，积极向员工宣传节能环保的行为习惯。一是在全系统开展节约行动。倡导全员节约用电，公司鼓励员工科学使用空调，在夏季时，室内空调温度不得低于26摄氏度，养成随手关灯和关闭计算机等好习惯；在节约用水方面，鼓励员工节约用水，珍惜每一滴水资源。二是推行办公线上化、无纸化。长城人寿属于低耗能、低污染的金融行业，日常运营过程中对环境及天然资源产生重大影响的主要为

纸张的使用。为了有效减少对纸张的消耗，公司鼓励员工无纸化办公，有效提高了办公效率，节省大量办公开支。同时，疫情期间，公司将线下会议转移至线上召开，提升视频会议系统使用率，有效降低会议成本。三是提升办公数据分析能力。提取 OA 审批时效等关键数据进行定期可视化展示，深入解决数字背后存在的管理与时效问题，持续提升办公效能，节约运营成本。