

合众人寿保险股份有限公司 2025 年度社会责任报告

关于本报告

本报告是合众人寿保险股份有限公司发布的 2025 年度企业环境、社会及治理（ESG）暨社会责任报告。报告可在公司官网（www.unionlife.com.cn）查阅下载。

报告范围

报告时间范围：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

报告组织范围：合众人寿保险股份有限公司

报告的发布周期：本报告为年度报告

编制标准

本报告编制力求符合业界通行的社会责任报告编制标准，参考了国际标准化组织《ISO26000：社会责任指南》，全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI）2021 版》，中国保险行业协会《保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南》等标准规范进行编写。

数据来源

报告中所使用的数据与信息均来自企业内部统计收集。

报告称谓

为了便于表述和阅读，在本报告中，“合众人寿保险股份有限公司”也以“合众人寿”“合众”“公司”“我们”来表述。

目 录

开篇寄语

一、关于合众

- （一）公司概况
- （二）企业文化
- （三）组织架构
- （四）年度荣誉

二、党建引领

- （一）深化党建 铸魂塑形强根基
- （二）治理机制 现代规范提效能
- （三）商业道德 廉洁公平树正气
- （四）风险管控 稳健保障守底线
- （五）合规强基 建章立制筑防线

三、和你在一起

- （一）消保先行 捍卫客户权益
- （二）完善机制 提升服务质效
- （三）丰富产品 满足多元需求
- （四）智慧理赔 兑现服务承诺
- （五）信息安全 构筑坚固防线

四、关爱员工

- （一）权益保障 营造公平职场
- （二）人才培养 畅通发展通道
- （三）福利关怀 提升幸福指数

五、合众公益

- （一）公共福利 守护民生温度
- （二）教育助学 点亮乡村希望
- （三）应急救助 传递温暖力量

六、绿色发展

- （一）绿色保险情况
- （二）绿色投资情况
- （三）绿色销售情况
- （四）绿色运营情况
- （五）绿色金融风险管理体系建设情况
- （六）绿色金融考核情况
- （七）绿色金融审计情况
- （八）2026 年绿色金融工作展望

指标索引

意见反馈表

开篇寄语

时代奔涌，责任在肩。2025 年是“十四五”收官与“十五五”展望的交汇之年，也是合众人寿成立二十周年的重要里程碑。站在这一承前启后的节点，我们正式发布《合众人寿 2025 年度社会责任报告》，向社会各界坦诚汇报过去一年在环境、社会及治理（ESG）领域的实践与思考。

二十年，是一个节点，更是一次回望与再出发。自 2005 年成立以来，合众人寿始终将“源于爱、传递爱”的初心融入企业血脉，从一家初创公司成长为总资产超 2000 亿元、服务网络覆盖全国 27 家省级分公司、600 余家分支机构的综合性保险企业。我们深知，规模的增长并非终点，唯有将自身发展融入国家战略与民生需要，才能真正实现“成为专注于科技、保险、养老服务的综合金融保险集团”的愿景。

2025 年，我们以“党建引领”为企业发展铸魂，将党的政治优势转化为治理效能。通过深化党纪学习教育、完善“三会一层”治理机制、筑牢风控合规底线，确保公司在复杂环境中始终沿着正确方向稳健前行。

我们以“合众保险，理赔不难”为服务信条，将承诺化为行动。全年赔付超 10 亿元，以“闪赔”“智赔”刷新服务效率，以“理赔后

持续健康关怀"延伸服务温度,让每一次理赔都成为守护的延续。

我们以"关爱员工"为发展基石,打造公平、安全、有温度的职场。从"三位一体"人才培养体系到养老规划师等级认证,从全面福利保障到职业成长通道,让每一位奋斗者与企业同心同行、共成长。

我们以"播种希望"回应社会期盼,将公益力量聚焦乡村振兴。截至 2025 年,"合众助学行"已累计开展活动超 2100 场、投入近 800 万元,捐建希望小学 11 所、操场 15 个,让教育的光芒照亮更多角落。全系统累计公益捐赠超 8800 万元,用行动诠释企业公民的责任与担当。

我们以"绿色发展"锚定未来方向,正式将 ESG 纳入公司治理。保持超 55 亿元绿色投资规模,持续推进绿色运营与低碳转型,以保险力量助力"双碳"目标实现。

道阻且长,行则将至。站在二十周年的新起点上,合众人寿将继续秉持"和合、奋发、简单"的文化精神,以更加务实的行动回应时代命题,在服务国家战略、守护人民美好生活的征程中,书写下一个二十年的责任篇章。

合众人寿保险股份有限公司

2026 年 6 月

一、关于合众

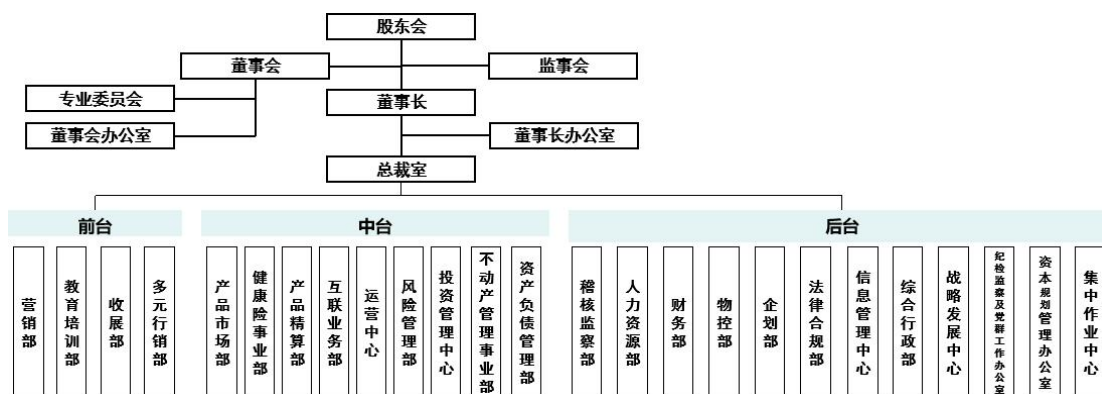
（一）公司概况

合众人寿保险股份有限公司，简称“合众人寿”，成立于2005年，至今已发展成为一家拥有27家省级分公司、600余家分支机构、超2000亿元总资产的全国性保险公司。合众人寿旗下投资有合众财险、合众资产、合众优年、盛世合众等公司，共同为客户提供涵盖保险、资产管理、养老等多领域的综合服务，并最终实现“成为专注于科技、保险、养老服务的综合金融保险集团”的愿景目标。

（二）企业文化

合众人寿的企业文化以“和合、奋发、简单”为核心价值观：“和合”是共生共赢的协作观，以相互尊重、整体发展为基，推倒部门壁垒、求同存异兼收并蓄；“奋发”是进取向上的精神魂，以精气神为内驱，创新创意、乐观担当，锚定“想干、能干成事”；“简单”是高效务实的行动纲，组织人事效率优先，管理沟通“减冗余、重结果”，让简单成为发展底色。三者相互支撑、协同发力，为企业发展注入精神内核与行动指引。

（三）组织架构



(四) 年度荣誉

2025 年 1 月 9 日，年度公益盛会“第十四届公益节”在北京举行，在本届公益节评选中，合众人寿第二次蝉联“2024 年度乡村振兴贡献奖”。

2025 年 9 月 13 日，在金融界举办的“2025 全球金融品牌大会”暨“燕梳奖”年度评选中，合众人寿凭借以制度革新、科技赋能、精准服务的“三维一体”消费者权益保护创新实践脱颖而出，荣获“金融消费权益保护优秀机构奖”。

2025 年 10 月 23 日，在 FIS 2025 中国金融数智创新峰会“数金杯”评选中，合众人寿保险股份有限公司凭借“众擎”人工智能大模型应用项目脱颖而出，成功斩获 2025 年度“人工智能产品创新奖”。

2025 年 12 月 7 日，由联办集团、和讯联合主办，财经中国会承办的“财经中国 2025 年会暨第 23 届财经风云榜”，以“寻找中国经济破局之路”为主题，推出了引领金融业向上、向善发展的标杆金融机构名单，合众众盈金生(2026)养老年金保险(分红型)获得“2025 年度值得关注养老险产品”。

2025年12月17日，由《保险文化》杂志主办的第二十届“中国保险创新大奖”评选结果揭晓。该奖项旨在表彰保险领域在经营发展、产品创新、品牌建设等方面表现突出的机构与成果。此次评选中，合众众盈金生（2026）养老年金保险（分红型）凭借卓越的产品设计与客户信赖，荣获“年度客户信赖典范产品”殊荣。

二、党建引领

合众人寿坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢牢把握金融工作政治性、人民性，紧扣“围绕发展抓党建、抓好党建促发展”主线，把党的领导融入公司治理各环节，把党建优势转化为发展优势、服务优势、风控优势、社区经营优势，为公司合规经营、稳健发展、扎根社区、服务民生提供坚强政治保证。

（一）深化党建 铸魂塑形强根基

1、政治建设 锤炼全员素养

总、分公司两级班子严格对标党委部署要求，创新构建“线上+线下”“集中学+自主学”融合学习体系，组织党政班子成员深学细悟习近平新时代中国特色社会主义思想，深入领会党的二十届三中、四中全会精神，严格贯彻中央八项规定及其实施细则精神。学习聚焦金融行业核心使命，深度对接党中央关于金融工作的“五篇大文章”“六个坚持”要求与中国特色金融文化建设

部署，重点探索党的新发展理念与公司经营实践的融合路径。通过系统学习，引导中高层干部不断提升政治判断力、政治领悟力、政治执行力，自觉从政治视角分析经营难题、以政治方法破解发展瓶颈，既精准把握政策导向“上接天线”，又紧密结合业务实际“下接地气”，深入探讨“十五五”期间，公司如何以自身优势有机融入我国分工合作的金融机构体系，成为中国金融市场体系不可或缺的一分子。

在普通干部党员学习教育层面，公司党委坚持分类施教，筑牢全员思想根基。充分利用全公司统一的每周一例行晨会，播放政治理论专题学习视频，实现学习覆盖。针对所辖基层党支部及全体党员，全面落实武汉市江汉区委主导的“5+N”主题党日模式，严格规范规定动作执行标准，精心设计贴合金融业务、贴近党员需求的自选动作，确保学习教育不走过场、取得实效。在党委统筹引领与各支部狠抓落实的协同发力下，各类学习教育计划高效落地，为公司年度经营目标圆满达成筑牢政治保障、凝聚奋进力量。

2、班子建设 推进交叉任职

公司党委层面，完成委员改选补选工作，目前 9 名党委委员中，4 名来自经营班子，实现党建与经营核心力量深度融合。分公司层面，经营班子与党组织组织班子交叉任职工作稳步推进，2025 年已有 13 家分公司达成班子交叉任职，较 2024 年新增 2

家；另有福建、安徽、大连三家分公司班子成员转正已满一年，已符合党组织书记任职条件，2026 年可实现交叉任职。同时，公司党委注重梯队培育，2025 年 7 月已发展 3 名分公司一把手成为预备党员，待其转正满一年后，2027 年有望新增 3 家分公司实现交叉任职；另有近 20 名分公司班子成员及总公司部门经理以上职级人员作为入党申请人，正接受组织培养考察。到 2028 年，分公司层面可望实现 100%交叉任职，为党建全面深入融入公司治理和经营管理提供提供坚实的组织保障。

3、制度建设 落实前置决策

公司党委出台了《合众人寿关于党组织参与公司治理及党组织班子和经营班子交叉任职的实施意见（试行）》，戴浩董事长签发了《合众人寿关于党组织参与公司治理及党组织班子和经营班子交叉任职的备忘录》，自 2025 年 7 月起，公司严格落实相关制度要求，以制度执行强化党建引领，推动经营决策规范化。期间，公司党委会精准履行前置讨论和审议职责，先后规范审议通过重大项目安排议案 1 项、重要人事任免议案 3 项、重大决策议案 1 项，确保重大事项决策合法合规、科学审慎。为进一步提升党委会决策质效，公司党委双管齐下强化能力建设：一方面，补选现有党员班子成员进入党委班子，夯实党建与经营融合的组织基础；另一方面，常态化开展学习交流，累计组织集体学习 3 次、党政联席学习交流 1 次，特别邀请经营班子成员专题解读公

司战略及经营计划，有效促进党建与经营团队信息互通、优势互补，实现党建工作与经营发展同频共振、互促共进。

4、清廉建设 护航企业发展

在清廉金融建设方面，公司党委多措并举筑牢风险防线，推动合规经营走深走实。夯实清廉金融文化建设根基。紧扣党中央建设金融强国战略部署，公司党委以培育中国特色金融文化为核心使命，牢牢把握“诚实守信、不逾底线，以义取利、不唯利是图，稳健审慎、不急功近利，守正创新、不脱实向虚，依法合规、不胡作非为”的价值导向，大力推动清廉合规教育常态化开展。鼓励各基层单位以微课堂、清廉合规教育日为载体，紧盯新员工入职、发展对象入党、干部晋升等关键节点开展精准教育，持续巩固清廉金融文化建设基础，不断强化全员清廉从业、合规展业意识，有效防范各类经营风险，切实保障公司稳健运营与客户合法权益。

5、融入经营 赋能社区治理

结合 2025 年公司个险系列社区经营系统发展战略，公司党委鼓励各个基层党支部充分发挥联建共建优势，前后线党员充分发挥先锋模范作用，党群合力坚守“保险下沉、扎根社区、服务到家”理念，将社区经营作为党建工作重要阵地和民生服务窗口。2025 年累计共建社区近 1600 个，组织党员和业务骨干开展反诈宣传、特殊群体关爱、便民服务等基层治理活动超 15000 场，惠

及居民 32 万余人次，有效打通保险服务的“最后一公里”。通过推动党建工作与业务发展深度有机融合，将党组织的政治优势转化为经营发展优势，把丰富的党建资源转化为持续稳定的业务来源，实现了党建引领业务、业务反哺党建的良性循环。

（二）治理机制 现代规范提效能

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等法律法规及监管要求，建立了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的“三会一层”公司治理架构，组织权责清晰、运作规范。董事会下设战略发展委员会、风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会、提名薪酬委员会、关联交易控制委员会和资产负债管理委员会六个专业委员会，为董事会科学决策提供专业支持。

2025 年公司董事会及全体董事勤勉尽责，全面履行《公司章程》中规定的各项职责，认真审议董事会各项议案，积极参与重大事项决策，对股东大会负责，承担公司经营管理的最终责任，并接受监事会的监督，切实保护股东的合法权益。公司监事会和全体监事认真履行监督职责，列席了全部董事会现场会议，对董事会及其成员履职行为进行了监督，并听取管理层对于公司经营、风险、投资、偿付能力管理相关各项议案的汇报，对其履职进行了监督，推动公司治理机制有效落实。公司高度重视董事监事的专业知识技能培训工作，积极为公司董事监事提供系统培训，培

训内容涵盖监管法规形势变化、保险行业发展整体趋势及反洗钱政策法规等多个与公司经营管理切实相关的专题，不断提升董事监事履职所需的专业素养。

2025 年，公司持续完善公司治理制度体系建设，不断创新工作机制和工作方法，同时深化绿色金融体系建设，积极探索保险业服务经济社会绿色低碳转型的有效路径。公司始终坚持以审慎经营、合规管理的原则推动业务创新发展，进一步完善公司治理运行机制，保障公司合规、稳健经营，加强风险防控，夯实公司可持续健康发展的治理基础。

（三）商业道德 廉洁公平树正气

1. 深化反腐倡廉，保障廉洁底线

合众人寿严厉打击侵害公司利益的职务类犯罪、合同诈骗犯罪等涉刑的贪腐问题。

（1）持续加强制度建设，扎紧不能腐的笼子

制定并实施了《合众人寿保险股份有限公司涉嫌刑事犯罪案件调查工作规定》《合众人寿保险股份有限公司涉嫌刑事犯罪案件工作考核评价办法（试行）》，发挥制度管长远、管预期的优势，切实用制度管权管事管人。

（2）不断夯实精神根基，增强不想腐的自觉

打造矩阵式、立体化宣传模式，在总公司各会议室、以及各分支机构悬挂“廉洁温馨提示牌”，开通职务犯罪举报平台，广

泛开展了反舞弊与廉洁文化的全员培训活动，针对关键少数，由公司纪委书记讲授廉洁合规课，增强全体员工的廉洁自律意识。

（3）着力深化案件办理，强化不敢腐的震慑

对针对公司的违法犯罪行为保持高压态势。坚持“发现一起，查处一起，移送一起”的原则，严厉查办刑事犯罪案件。同时，强化统筹协调，建立“1+X”办案模式，一揽子解决追赃挽损、息诉罢访、警示教育等问题。

2. 维护公平竞争，构建健康市场

合众人寿保险股份有限公司（以下简称“合众人寿”）将反垄断及不正当竞争的合规管理置于公司治理的重要位置，严格遵循《反垄断法》《反不正当竞争法》及相关法律法规与监管要求，致力于不断提升反垄断及不正当竞争合规管理水平和风险防控能力。一是构建并完善内部反垄断及不正当竞争合规管理制度体系，增强对潜在垄断行为的敏感度和事前预防能力；二是系统地建立反垄断及不正当竞争审查机制，对各类合作协议、行业自律规范，以及保险销售政策、采购招投标、投资并购等重大经营活动进行合规审查，从决策源头杜绝垄断风险；三是通过组织专项培训和宣传教育活动，持续跟踪反垄断领域、不正当竞争领域的立法更新、执法案例及司法进展，全面提升员工的合规意识和行为自觉；四是注重与执法机构及行业主管部门的沟通交流，积极参与政策解读和行业研讨，助力优化反垄断及不正当竞争的法

律与政策实施环境。

3. 恪守商业道德，规范从业行为

（1）加强制度建设形成长效机制

构建全面风险管理制度体系，明确规定了在营销宣传、核保理赔、资金运用、中介合作、供应商选择等关键业务环节中禁止的行为，如虚假宣传、销售误导、恶意拒赔、商业贿赂、利益输送、内幕交易等，为全体员工提供了清晰的行为指南。

（2）常态化教育培训

将商业道德与合规培训纳入全员必修课及新员工入职培训体系。通过案例教学、政策解读、线上课程等多种形式，持续提升员工的合规意识与道德水准，使其深刻理解违反商业道德的后果与危害。

（3）畅通举报与调查渠道

设立并广泛宣传多元化的举报渠道（包括匿名举报邮箱、热线电话、微信举报平台等），鼓励利益相关方举报疑似违规行为。由稽核监察和纪检监察受理投诉举报，并确保进行及时、客观、公正的调查与反馈，严格保护举报人隐私与安全。

（4）明确的问责与惩戒机制

建立并严格执行违规行为问责制度，对经查实的任何违反商业道德的行为，不论涉及人员层级高低，均依据制度规定予以相应纪律处分，包括但不限于警告、降级、解除劳动合同、追索经

济赔偿等；涉嫌犯罪的，坚决移送司法机关处理。

（四）风险管控 稳健保障守底线

1. 风险管理目标：战略引领与风险融合

紧扣公司价值提升战略目标，立足高质量稳健发展导向，以偿付能力风险管理为核心，建立与公司经营发展相适应的全面风险管理体系，推动战略落地、业务发展与风险管控有效融合，保障公司战略落地见效、夯实稳健经营根基。

2. 风险管理组织架构：层级分明与协同联动

公司建立了以董事会负最终责任，董事会风险管理与消费者权益保护委员会履行偿付能力风险管理职责，经营层风险管理执行委员会负责组织实施偿付能力风险管理工作，首席风险官负责公司风险管理工作，风险管理职能部门牵头公司偿付能力风险管理工作，七大类风险管理牵头部门按照分工开展相关风险管理工作，各部门配合的风险管理组织架构。同时，公司构建了三道防线管理体系，三道防线之间各司其职，相互协作，共同筑牢风险防线。

3. 风险管理制度体系：监管契合与管理适配

以外部监管要求为基础，结合公司管理实际，建立了一套涵盖偿付能力风险管理指引、风险偏好体系管理办法、七大类风险管理办法及细则、偿付能力风险应急管理办法等在内的较为全面的风险管理制度体系，为风险管理提供坚实的制度保障。

4. 风险管理工作体系：多维管控与文化赋能

根据公司的发展战略、目标及实际经营情况，从资本、流动性等不同维度确定风险偏好和风险容忍度，进而确定风险限额和关键风险指标。运用指标监控、损失事件、操作风险控制自评估等手段，强化落实风险识别、评估、预警及处置机制，实现风险全流程闭环管理。

以风险管理信息系统为依托，结合日常经营及风险排查情况，实现信息的采集、统计分析，推动内控缺陷整改，提升经营管理效能。

落实长效汇报与沟通机制，确保管理信息自上而下精准传达，风险状况自上而下的高效汇报；完善风险问题与风险管理信息共享机制，强化前中后台协同联动。

建设全员参与的风险管理文化，运用培训、考试、考核等多样化手段，增强风险管理意识，落实风险管理责任。

（五）合规强基 建章立制筑防线

公司严格执行《金融机构合规管理办法》以及公司《合规管理办法》的相关要求，持续完善合规管理组织架构。目前，已基本建立起自上而下相对完备的合规管理组织体系。

总公司层面，董事会对公司合规管理的有效性负最终责任，监事会、高级管理层各自负有相应的合规管理责任。合规负责人为公司高级管理人员，全面履行公司合规管理职责，未兼管业务

部门、财务部门、资金运用部门和稽核监察部门等。总公司法律合规部作为公司的合规管理部门，独立于公司其他部门，全面牵头负责公司的日常合规风险管理，承担推进合规管理制度贯彻执行，组织开展合规风险监测、识别、评估和报告，开展法律合规审查，积极推进合规宣传培训，组织或者参与实施合规考核，保持与监管机构日常工作联系等工作职责。

分公司层面，在省级分公司设立合规官，作为本级机构的高级管理人员，全面统筹区域内合规管理工作；并设立风险合规部，下设合规管理相关岗位，在总公司法律合规部的业务管理和指导下履行合规管理职责，负责组织推进分支机构合规管理相关工作，以提升分支机构合规风险管控能力。

此外，公司在总、分公司合规管理部门以外的其他部门以及下辖三四级分支机构统一设置合规管理兼岗，为全系统协调推进合规管理工作奠定了基础。

三、和你在一起

2025 年，我司继续坚守“以人民为中心”的根本立场，深入贯彻国家金融监管新要求，在董事会及公司领导层的统筹引领下，进一步优化消费者权益保护制度架构，推动消保工作机制落地见效，持续提升金融服务温度与安全感。

（一）消保先行 捍卫客户权益

1. 消费者权益保护管理工作的组织部署和履职情况

公司立足顶层设计，将消费者权益保护深度融入公司治理，构建了从董事会、消费者权益保护委员会到各职能部门的立体化消费者权益保护工作组织保障体系。董事、监事及消委会分别在第六届董事会第五十七次会议、第六届董事会风险管理与消费者权益保护委员会第四十次会议、第六届第五十五次监事会上听取高管层对《合众人寿保险股份有限公司 2024 年度消费者权益保护工作报告》，并审议通过。董事列席公司消保工作执行小组会议，听取高管层对消保工作的汇报，通过现场交流，深入了解消保工作进展，提出指导意见和建议。切实履行规划、监督、指导消保工作职责，为公司消费者权益保护工作开展指明方向。

2. 进一步完善健全消费者权益保护机制、制度体系建设

2025 年，在公司高级管理层的指导下，结合最新监管政策导向及自身发展实际，系统推进消保制度体系建设，制定或修订了涵盖营销宣传、内部考核、消保审查、纠纷化解、合作机构、适当性管理、信息安全等方面的 12 项消费者权益保护相关制度，持续不断的完善消保制度机制，夯实消保工作基础。

同时，将消费者权益保护要求嵌入产品与服务全生命周期管理，建立起“事前审查防范、事中管控披露、事后服务保障”的全流程管控机制，在产品的设计、信息披露、营销推介、协议订立、投诉处理等关键环节全面落实消保要求，实现消费者权益保护与

经营管理的深度融合。构建了完善的消费者权益保护管理体系，为金融消费者建立了全方位立体式保护网。

（二）完善机制 提升服务质效

1. 强化公司治理及组织架构管理

公司立足长远发展战略，已将消费者权益保护工作深度融入公司治理体系与企业文化建设全过程，并构建起权责清晰、运行高效的全层级消保组织架构。成立由总经理担任组长的消保工作委员会，形成董事会最高决策、风险管理与消费者权益保护委员会专业指导、监事会全程监督、消保工作领导小组统筹部署、消保执行小组具体落实、消费者权益保护部牵头协调、各职能部门协同联动的闭环管理机制，实现责任层层传导、工作全面落地。

2. 完善机制建设及运行

（1）适当性管理

为贯彻落实《金融机构产品适当性管理办法》要求，推动“将适当的产品通过适当的渠道销售给适合的客户”原则落地。制定了《合众人寿消费者适当性管理办法（暂行）》《合众人寿产品分类分级管理办法（暂行）》《合众人寿银保渠道产品分类分级管理办法（暂行）》等相关制度，明确了适当性管理工作要求。并搭建了适当性管理信息系统，从制度与系统两个维度协同发力，全面构建产品分类分级、客户评估、适当性匹配的适当性管理体系。

（2）营销行为管理

为切实保护金融消费者合法权益，公司对营销宣传、信息披露、销售行为、合作机构管理四个关键领域，实施了“制度+系统+监督”三位一体的管理模式。通过管理制度将合规要求嵌入业务流程；运用科技系统进行质检管控与留痕追溯；辅以常态化监督检查，形成管理闭环，确保各项业务在规范的轨道上稳健运行。

（3）消费者服务

2025 年，公司在保留传统服务的基础上，持续优化面向老年人、残障人士、军人、外籍来华人员等特殊群体的服务措施，2025 年推出养老年金、长期护理保险等 5 款适老化金融产品，同时为符合要求的客户搭配适老化居家康养服务。在互联网应用方面通过视频服务、双录语音播报老年人模式、官网无障碍浏览模式、官微关怀模式等特殊服务举措，为老年人提供更加便捷的服务；制定下发《关于规范残障人士金融服务工作的通知》，要求有条件的机构为残障人士提供无障碍通道、配备盲文服务指南/手册、指定专人为残障人士提供“陪同式”服务、提供文字交流服务、上门服务、运用远程智慧客服协助残障客户办理业务等服务；对于军人，则推出优先服务窗口/通道、上门服务、优先咨询解答等服务举措；在新契约回访、95515 热线服务方面进一步提升：在新契约电子回访时跳过人脸识别验证通过短信验

证码进行验证；95515 热线系统跳过 IVR 语音播报直接进入人工服务；

同时，公司深入推进“安老、助残、扶孤”慰问活动、“合众助学行”、捐赠商业医疗保险、7*24 小时受理报案、小额案件当日赔、预赔、直赔、闪赔、快赔等多项便民服务举措，深入践行“金融为民”服务理念。为应对突发事件和声誉风险建立多项应急处置及舆情管理机制，确保在各类突发情况下能够迅速、有序响应，全力保障金融服务连续稳定，切实维护客户权益与金融安全。

（4）金融教育

公司打破传统金融宣教模式，积极探索“金融+健康运动”“金融+传统文化”“金融+亲子研学”“金融+社区公益”等跨界融合宣教新模式，打造沉浸式、互动式金融知识体验场景，让金融知识普及更具趣味性与吸引力。同时，深化多方协同合作，与各地监管局、行业协会、社区、主流媒体及公益组织合作，全方位、多角度普及金融知识，有效提升社会公众金融风险识别与防范能力，筑牢群众金融安全防线。

2025 年公司在全系统组织开展了主题为“廿载守护心相随，金融特色爱相伴”的二十周年教育特色服务行动。本次行动累计获得外部媒体报道近 500 次，超 29 场活动获监管部门现场指导。全系统超 3,600 名员工深入参与，覆盖全国超 620 个区域，开展

活动 860 场，直接触达与服务公众超 80 万人次。活动获得传统媒体报道 195 次，网络传播曝光量超 48 万次，直接教育及服务人数达 1.1 万人。

（5）个人信息保护

公司通过完善制度建设、严格员工行为管理、强化系统安全防护、规范授权机制及明确合作方协议约束等多项举措保护客户个人信息安全，覆盖了个人信息的收集、存储、查阅、复制、使用、安全、授权、数据提取、合作方个人信息获取等各个环节。同时，公司每年组织开展专项排查，持续评估并优化个人信息保护措施，切实保障客户信息安全。

（6）纠纷化解制度机制建设

制定《合众人寿消费者投诉处理制度》《消费者投诉作业操作指导细则》《投诉档案管理规定》《合众人寿重大保险消费投诉事件应急处置制度》《合众人寿保险消费纠纷多元化解管理办法》，明确投诉案件受理要求、投诉处理时效要求、投诉登记及案件处理流程、内部沟通协调、信息共享、协同处理机制、统计分析要求、信息披露要求、溯源整改机制、考核管理要求及责任追究要求、投诉档案管理要求、重大消费投诉应急处置等内容，同时建立通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系。

不断优化投诉处理系统，搭建独立的投诉分析及预警管理平台，以数据为依托实现投诉数据多维度自动化集成分析，支持对

重点领域投诉、投诉升级等分析监测；实现投诉管理异常预警，包括时效预警、投诉指标超标预警，定位预警高风险投诉隐患的业务员或业务单位等；为总分公司各级投诉管理人员靶向施策、提升投诉工作管理效能的重要工具；建立重大保险消费投诉突发事件应急处置机制，总、分公司每年组织开展重大保险消费投诉突发事件应急处置预案演练活动，积累重大投诉应急处置的宝贵经验，提升公司各级人员对金融消费者重大突发事件的处置和应对能力。

（三）丰富产品 满足多元需求

合众人寿始于“和合”文化，忠于“源于爱、传递爱”的初心使命，致力于“客户有效需求”的满足。秉承着“买得值、保得全、服务更贴心”的产品价值主张，以满足客户全生命周期的保险需求为使命，构建了涵盖“众、爱、优年”三大系列的产品体系，分别适配客户财富管理、风险保障、养老护理三大核心需求。

三大产品系列，核心保障功能清晰明确并各有侧重：众系列，包括年金险、增额寿、万能险等财富管理型产品，聚焦客户家庭财富安全与资产传承的需求；爱系列，包括重疾险、寿险、医疗险、意外险等风险保障型产品，为客户因疾病、意外、身故引发的家庭经济压力提供支撑，及社保外的医疗费用支出提供保障；优年系列，包括养老年金、护理险等养老护理型产品，满足客户

提高养老品质，抵御长寿风险和护理风险的需求。

面对利率下行、产品同质化等行业现状，合众人寿始终锚定客户需求，持续深耕产品创新升级。在现有产品体系的基础上，不断丰富养老险、长期护理险、重疾险、医疗险等核心保障型产品，并形成分红型与传统型互补的产品布局。坚持产品、服务双轮驱动，持续优化业务结构、提升业务价值，以差异化产品供给助力公司高质量稳健发展。

（四）智慧理赔 兑现服务承诺

合众人寿始终秉承“合众保险 理赔不难”的初心，持续创新理赔服务模式。2025 年，公司在“两项承诺、创新四赔、八大服务”的基础上，全新推出“理赔后持续健康关怀”系列服务，将关怀延伸至理赔之后。

该系列服务包含四大举措：一是针对重疾或伤残客户，提供一对一定制“健康指导书”，并支持专业医师远程视频指导及康复师上门康护服务；二是理赔报案或结案后，理赔专属服务管家主动进行慰问，传递陪伴与温暖；三是为住院理赔客户提供出院专车送服务，周全守护，确保归途安心；四是为重大疾病和伤残赔付后的客户提供理赔后专属健康服务，包含电话医生、在线医生、药品配送、指定医院门诊预约四项内容，全方位护航理赔客户，让关怀延续。

2025 年，合众人寿创新推出理赔“智赔”功能，采用 AI+OCR

模式，实时解析并自动生成出险信息，实现理赔申请从“录入式”向“交互式”的跨越式发展，客户申请理赔的效率更高、操作更简单，与传统流程相比，平均操作时长缩短 2 分钟，效率提升 40%。合众“智赔”与“理赔后持续健康关怀服务”共同构建了“快速、简单、温暖”的服务新生态，前者以科技确保“速度与精准”，后者以人文延伸“深度与温度”。未来，我们将继续践行“合众保险 理赔不难”理念，致力于为客户提供全生命周期的安心守护。

2025 年累计赔付金额 10.94 亿元。

（五）信息安全 构筑坚固防线

公司始终将信息安全视为支撑企业发展的核心基石，严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等国家法律法规，构建了覆盖全面、运行高效的信息安全保障体系。

公司全面贯彻落实网络安全等级保护制度，依法开展等级保护测评及整改工作，确保所有信息系统持续处于合规运行状态。同时持续完善 ISO27001 信息安全管理体系建设作为公司开展安全管理的重要依据，并始终保持相关认证证书的有效性。公司严格履行数据安全保护及个人信息保护法定义务，对关键应用程序实施备案管理，依托安全平台建设、漏洞扫描与渗透测试、安全风险评估与追踪整改、控制措施优化及持续改进机制，实现对信息资产、数据及个人信息的全方位合规管控。

公司制定并实施“外防攻击、内防泄漏”的战略方针，采取纵深防御策略，推动各项安全举措落地。持续监测互联网网络系统的运行状态，实时检测内容合规性及安全漏洞。在互联网与内部网段之间部署防火墙，对互联网侧流量实施精准拦截与审计；在服务器端部署反病毒软件及主机监控系统，实时监测主机异常行为及活动；在互联网出口部署 Web 应用防火墙，实时监控业务流量并阻断恶意攻击；对终端设备实施统一安全管理，标准化安装防病毒工具、启用强密码策略并实施上网行为管理。同时，公司部署态势感知平台，通过深度分析网络流量全面监测网络攻击行为，主动发现潜在脆弱面及安全漏洞，并推动整改落实，形成“主动监测、主动发现、及时整改”的闭环管理能力。公司自主构建的安全检测平台，持续对内部网络开展自动化扫描，对应用系统执行自动化渗透测试，并辅以人工渗透测试，最大限度提前发现并修复安全漏洞，切实保障各应用系统的安全稳定运行。

公司积极推动数据安全建设工作，成立数据安全领导小组及数据安全执行小组，聚焦制度建设、自查自纠、分类分级、加密、水印及脱敏等关键环节。修订并完善数据安全相关制度，系统梳理数据资产，实施数据分类分级管理，对敏感数据执行加密保护，对测试环境数据执行脱敏处理，并在用户报表、下载、展示等环节加入动态脱敏及水印功能，同时对数据存储与传输过程进行加密保护。通过部署集中日志平台，利用日志审计系统追踪

异常访问行为，及时识别潜在风险并推动整改。已全面建成数据中心异地灾备系统并投入运行。上述措施有效防范了数据泄露与违规使用风险，显著提升了数据安全治理能力。

公司持续开展常态化安全培训，面向全体员工下发数据安全培训资料及安全意识宣传邮件。培训内容涵盖网络安全常识、重大安全事件警示、钓鱼邮件识别、终端安全规范、数据备份要求及日常网络安全应急响应技能，切实提升全员安全意识和防范能力。同时，公司针对信息安全事件制定了标准化应急预案，并定期组织演练。通过多部门、多岗位的紧密协作，公司成功拦截多起网络攻击，始终保持数据零泄露的卓越记录。

公司安排专人负责监管收发文、监督检查、消费者保护、网络安全和数据安全自查、文件上报等，完成监管合规的检查、整改及报告工作，及时响应并高质量完成监管机构下达的各项任务，确保合规要求落地无偏差、无遗漏，目前各项监管工作均有序推进、按时报送。

通过体系化、常态化、实战化的安全治理举措，公司连续多年未发生任何重大信息安全事件，信息安全防线日益巩固，合规水平稳步提升，网络与数据安全保障能力得到充分验证，为业务的可持续高质量发展提供了坚实的保障。

四、关爱员工

（一）权益保障 营造公平职场

2025年12月31日在岗内勤员工3381人，其中男性员工1539人、女性员工1842人。公司福利包含：元旦、春节、三八、五一、端午、六一、中秋、国庆等节假日的现金与非现金补贴。同时在员工假期与慰问费方面，除享受上述法定假期外，还遵循国家及地方政府规定的其他法定节日假期，并且员工还享受年休假、婚假、丧假、产假、哺乳假、看护假、育儿假及独生子女护理假等相关假期和相关补贴。

（二）人才培养 畅通发展通道

根据“三位一体”的人才培养理念和领导力建设模型，公司按年开展人才发展培训计划。培训对象分为高级管理干部、中层管理干部、基层管理干部、骨干员工、众星学员、新入职员工六大类，通过线上线下培训相结合的方式，打造学习型组织文化。

线上培训方面，公司为各层级管理干部和员工推出领导力课程、通用技能课程、应知应会和职业化素养课程，共计42门，总时长1080分钟。线下培训方面，公司开展了多元化、分层次、体系化的员工培训，围绕“政策、商业、组织、文化”四大维度设计课程资源，共计61门，总时长2575分钟。

专业培育体系：以队伍建设为根，以人为本，通过教育+培训+实践案例的组合方式，打造适应新人、绩优、主管全职业周期的三条成长路径。教育和影响每一位伙伴热爱生活、热爱保险，

让生活更美好；培养和训练每一位伙伴有专业和技能，吸引人才，创造客户价值，让个人和收入更成长。

专业等级认证：依托与对外经济贸易大学达成的战略合作，落地养老规划师（CPP）等级认证培训项目。围绕价值使命、招募选任、专属课程、成长地图、认证管理、权益激励、品牌宣传七大维度搭建体系，培育职业化、专业化养老规划师队伍，精准匹配客户健康保障、养老规划、医养照护、财富管理综合服务需求。

（三）福利关怀 提升幸福指数

公司为员工提供团体综合保障，内容包括：意外伤害、意外医疗、定期寿险、重大疾病等补充医疗保险。

五、合众公益

作为一名负责任的企业公民，从创业之初，合众人寿就秉承“和合各方利益，实现多赢共好”的企业价值理念，通过各类公益活动回馈社会，努力践行企业公民职责，因此获得了广泛的公众认同和社会荣誉。

成立二十年来，合众人寿始终秉持“合众人之力，将爱心传递”的公益理念，公益行为主要围绕教育支援、灾难救助、公共福利等方面展开。近年来，在抗击新冠、精准扶贫、乡村振兴等方面，合众也积极履行企业公民责任，留下了公益的足迹。

（一）公共福利 守护民生温度

2025 年，合众人寿在本年度的“7.8 全国保险公众宣传日”行业活动中，为共计 1200 位新市民群体捐赠了总保额 1.06 亿元的商业医疗保险，另投入 8 万余元，用于部分共建社区适老化设施的改造、以及为残疾人捐赠冬季保暖衣物等，受益人群 2000 余人。截至 2025 年 12 月 31 日，累计走访 15267 户，足迹踏遍全国 15 个省，超过 50 个市（地区），送去了总价值 708.7 万元的米面油等生活物品。

（二）教育助学 点亮乡村希望

在开展乡村振兴工作以来，合众人寿积极调整了旗帜性公益项目“合众助学行”的实施重点，以政策覆盖地区作为主要活动开展范围，以“乡村振兴 播种希望”为主题，开展助学行系列活动。2018 年至 2025 年，“合众助学行”联合中国青少年发展基金会陆续在国家政策覆盖地区捐建希望小学 11 所、阅览室 8 间、操场 19 个、科技实验室及多媒体教室 5 间、食堂 3 个、留守儿童阅览室 1 间，出资组建乡村小学足球队 8 支并为足球队配备了训练物资。此外，还在全国范围内为多所乡村小学进行了校舍的修缮及教学设施的完善。截至 2025 年 12 月 31 日，“合众助学行”这一平台，共开展公益活动 2100 余场，总计投入近 850 万元。

（三）应急救援 传递温暖力量

保险业是危难救助的行业，合众人寿始终将灾难应急救援视为企业公民的重要职责。自成立以来，公司便建立起重大灾害快

速响应机制，从南方雪灾、汶川地震、玉树地震、雅安地震，到南方洪涝、新疆阿克苏地震等历次重大自然灾害，均在第一时间启动应急预案，开通绿色理赔通道，调配救灾物资驰援一线。

2025 年，公司持续完善应急管理体系，确保在大灾大难面前响应有速度、救助有温度，以实际行动守护人民群众生命财产安全。截至 2025 年 12 月 31 日，合众人寿在二十年持续不断的公益慈善事业中共捐赠 8800 余万元。

六、绿色发展

为深入贯彻国家关于推动绿色发展的战略部署，全面落实金融监管部门关于加快绿色金融发展的政策要求，合众人寿（以下简称“公司”）紧紧围绕“双碳”目标，持续深化绿色金融体系建设，稳步推进绿色投资、绿色运营、绿色销售等重点领域工作，不断完善相关管理机制与风险防控，积极探索保险业服务经济社会绿色低碳转型的有效路径。现将本公司 2025 年度绿色金融发展情况报告如下：

（一）绿色保险情况

公司结合自身经营范围，为开展环境保护、气候变化、绿色产业和技术等领域的生产经营者，提供人寿保险服务。

根据《中国银保监会办公厅关于印发绿色保险业务统计制度的通知》（银保监办发〔2022〕103 号），公司按月向国家金融监督管理总局报送《绿色保险业务统计表》。按照文件统计口径，

2025 年度绿色保险业务统计均为零报告。

另外，公司依据监管相关指引，结合自身经营实际，持续健全完善绿色金融相关业务统计标准，进一步优化对团险新单业务流程中“绿色产业”客户的识别，截至 2025 年底，已完成相关系统的优化支撑工作。自 2026 年 1 月起，公司将正式按照优化后的口径和逻辑报送。

（二）绿色投资情况

2025 年，公司持续深化绿色金融战略布局，将绿色、低碳、循环经济等领域作为资金运用的重要方向，通过优化委托投资指引，将绿色投资理念贯穿投资流程，积极助推经济社会绿色低碳转型。

公司坚持对绿色领域的稳健支持，保持绿色投资存量规模总体稳中有升。全年各季度绿色投资规模分别为 59.42 亿元、59.48 亿元、58.55 亿元和 59.75 亿元，在合理波动中体现了规模的稳定。

公司紧密围绕监管部门政策导向，持续优化绿色投资策略与管理机制。通过委托投资指引明确绿色投资的重点领域、目标与路径，并加强对管理人在绿色投资方面的关注与引导。在资产配置中，公司注重发挥保险资金长期优势，在风险可控的前提下，稳步加大绿色债券及相关产业投资力度，积极运用保险资管产品等工具，逐步提升绿色低碳资产的配置比例，努力实现经济效益、

环境效益与社会效益的有机统一。

（三）绿色销售情况

在绿色销售方面，公司持续深化销售渠道全流程线上化管理，将绿色低碳理念全面融入销售队伍日常管理各环节。通过互联科技赋能，公司不断完善以线上化为核心的智能管理体系，涵盖增员 CPT 测试、入司电子签约、线上培训与考核、佣金数字化查询、业务督导线上化、新人赋能清单及年度成长笔记等全流程。该体系不仅显著提升了管理效率与队伍专业化水平，而且通过无纸化操作、线上资源共享、流程电子化等方式，有效减少了纸质消耗与运营碳足迹，推动了销售模式向绿色、可持续方向的扎实转型，为实现公司绿色发展目标提供了有力支撑。

（四）绿色运营情况

绿色运营方面，积极践行低碳发展理念，充分运用金融科技手段，持续优化升级线上化、智能化运营体系。高度重视客户低碳意识的培育与引导，在切实保障客户合法权益与信息安全的前提下，积极推动保险服务全流程线上化办理，涵盖投保、回访、保全、理赔及增值服务等环节，不断拓展线上服务场景，优化客户体验，有效提升线上服务覆盖水平。持续深化电子化流程建设与优化，已构建以“e 合众”及官方微信为核心载体的电子化自助业务服务体系。2025 年，承保服务电子化率达 100%，保全服务电子化率达 92%，理赔服务电子化率达 86.64%，电子化服务已

成为日常运营的主要形式。通过远程智慧客服体系，客户可足不出户办理多项业务，并享有理赔专家咨询、视频调查、远程病历调取、视频核保等配套服务。同时，公司依托大数据模型精准定位调查方向，有效减少了传统人工调查频次，进一步降低了运营中的资源消耗。

（五）绿色金融风险管理体系建设情况

2025 年，公司持续推进绿色金融风险管理体系建设，将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理体系。一是将绿色金融纳入公司风险偏好体系。公司于 2025 年 3 月发布风险偏好陈述书，其中战略风险容忍度要求“公司绿色金融方面不应较计划出现较大偏离”。二是制度层面，重点审核是否将绿色金融相关要求融入相关业务与管理制度、流程中，确保转化为公司内部管理要求。三是持续定期监测绿色金融产品业务占比情况，并通过人身保险公司风险监测和监管评级指标数据向监管报送。四是风险评估方面，在 2025 年操作风险控制自评估工作中，对绿色金融体系建设、投融资管理以及报告与信息披露等环节存在的相关操作风险进行了评估。经评估，相关控制措施基本执行到位，剩余风险水平平均控制在低及以下，风险发生概率及潜在影响均处于可控范围内。

（六）绿色金融考核情况

2025 年，公司进一步完善绿色金融考核评价体系。一是公

司层面，持续将绿色金融纳入公司考核评价体系。结合公司实际业务特征，《合众人寿 2025 年 KPI 绩效考核方案》将绿色投资占比作为社会责任类指标纳入公司整体以及投资条线的绩效考核，并根据绿色投资占比同比增幅情况予以奖励加分，加分上限分别是 3 分、5 分。2025 年末公司绿色投资占比 2.74%，同比提升 0.1 个百分点，根据绩效考核规则，公司整体和投资条线的考核结果各加 1 分。二是部门层面，推动绿色金融相关职能部门在制定 2025 年部门负责人绩效目标书时，设置与绿色金融相关的关键工作目标（GS），进一步健全绿色金融管理机制。

（七）绿色金融审计情况

2025 年，公司开展了绿色金融政策执行情况专项审计，重点对公司绿色金融的组织管理、政策制度及能力建设、投资流程管理、内部控制与信息披露等方面的管理情况进行了审计。专项审计建议公司进一步完善绿色金融相关管理制度及流程，参考行业标准明确绿色运营等相关统计口径，进一步完善全面风险管理体系中绿色金融相关内容，将绿色金融纳入合规检查范围，完善绿色金融考核评价体系，加强绿色金融信息披露管理，及时向董事会报告公司绿色金融工作开展情况。

（八）2026 年绿色金融工作展望

2026 年，公司从战略高度推进绿色金融，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，提升自身的环境、社会和治理表现，根据

绿色金融战略，遵循实事求是原则，充分结合公司当前的实际情况，目标导向、注重实效、适度前瞻，绿色金融工作重点围绕以下三大目标展开，切实助力公司降本增效与可持续发展：

一是深化绿色投资体系建设，稳步提升绿色资产配置能力。完善 ESG 投资管理机制，将绿色投资理念全面融入资产配置流程，不断丰富绿色投资策略。在保持绿色投资存量规模基本稳定的基础上，逐步降低资产组合碳强度，推动投资结构绿色转型。

二是持续推进绿色运营，将低碳理念融入日常经营各环节。深化绿色销售、绿色办公、绿色运营实践，不断提升业务流程的线上化、集约化和智能化水平，降低运营碳足迹。

三是健全绿色金融管理机制，将 ESG 要求融入全面风险管理。将绿色金融工作开展情况纳入合规检查与内部审计范围，建立有效的考核评价体系，并按规定公开披露绿色金融发展进展，提升透明度和公信力。

展望未来，本公司将继续秉持可持续发展理念，将服务国家“双碳”目标深度融入公司经营发展全局，持续完善绿色金融治理体系与管理机制，稳步拓展绿色投资与绿色运营实践，不断强化环境与社会风险管理，积极探索创新绿色保险产品与服务模式。我们将以更加务实的态度、更加系统的举措，稳步推动绿色金融各项工作迈向深入，努力提升自身环境、社会与治理表现，切实履行企业公民责任，为经济社会全面绿色转型和高质量发展贡献

专业、稳健的保险力量。

指标索引（GRI、保险机构环境、社会 and 治理信息披露指南）

报告目录		GRI 标准指引	页码
开篇寄语			P-5
一 关于合众	公司概况		P-7
	企业文化		P-7
	组织架构	G. 1. 2 组织架构	P-8
	年度荣誉		P-8
二 党建引领	深化党建 铸魂塑形强根基	G. 1. 1 战略和政策理念	P-9
	治理机制 现代规范提效能		P-13
	商业道德 廉洁公平树正气	G. 2. 1 商业道德准则和行为规范	P-14
	风险管控 稳健保障守底线	G. 7 风险管理	P-17
	合规强基 建章立制筑防线		P-18
三 和你在一起	消保先行 捍卫客户权益	S. 4. 1 可持续保险产品 S. 4. 2 客户关系	P-19
	完善机制 提升服务质效		P-21
	丰富产品 满足多元需求		P-25
	智慧理赔 兑现服务承诺		P-26
	信息安全 构筑坚固防线		P-27
四 关爱员工	权益保障 营造公平职场	S. 1. 1 员工多样性 S. 1. 2 员工保障与福利	P-30
	人才培养 畅通发展通道	S. 1. 3 员工职业发展 S. 2. 1 代理人发展	P-30
	福利关怀 提升幸福指数	S. 1. 2 员工保障与福利 S. 2. 2 代理人关怀	P-31
五 合众公益	公共福利 守护民生温度	S. 5. 3 乡村振兴	P-31
	教育助学 点亮乡村希望	S. 5. 4 社会公益参与	P-32
	应急救助 传递温暖力量	S. 5. 5 社区关系管理	P-32
六 绿色发展	绿色保险情况	E. 5 绿色运营	P-33
	绿色投资情况		P-34
	绿色销售情况		P-35
	绿色运营情况		P-35
	绿色金融风险管理体系建设情况		P-36
	绿色金融考核情况		P-36
	绿色金融审计情况		P-37
	2026 年绿色金融工作展望		P-37

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告。为了更好地满足您的需求，向您提供更有价值的信息，我们真诚地期待您对本报告进行评价、提出宝贵意见，以便我们持续改进工作，提高履行社会责任的能力和水平！

1. 对于合众人寿，您的身份是：

☐政府与监管 ☐投资者 ☐客户 ☐员工
☐社区与公众 ☐同业 ☐媒体 ☐其他

2. 您对本报告的总体评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

3. 您对合众人寿在社会责任履行方面的评价是：

☐很好 ☐较好 ☐一般

4. 您认为报告中披露的信息质量：

☐很好 ☐较好 ☐一般

5. 您认为报告版式设计和表现形式：

☐很好 ☐较好 ☐一般

6. 您对合众人寿社会责任报告和社会责任工作有哪些意见和建议？

感谢您对合众人寿的关心和支持！

地址：

湖北省武汉市江汉区常青街道青年路 556 号青洲盛汇写字楼 34-36 楼

北京市海淀区杏石口路 9 号合众大厦

邮编：430000（武汉） 100195（北京）

电话：027-85481688（武汉） 010-59949999（北京）