

合众人寿保险股份有限公司 2024 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 2024 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：2024 年 1 月 1 日至 2024 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) 公司简介
- (二) 企业文化
- (三) 组织架构
- (四) 公司荣誉

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

三、和你在一起

- (一) 匠心服务 提升客户体验
- (二) 消保为先 捍卫客户权益
- (三) 丰富产品 提供全面保障
- (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) 员工权益与职场环境

(二) 人才培养与职业发展

(三) 员工关爱与福利保障

五、播种希望 助力乡村振兴

(一) 公共福利支持

(二) 教育帮扶行动

(三) 灾难应急救助

六、绿色发展

(一) 确立绿色金融发展战略

(二) 绿色金融发展情况

(三) 2025 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。当可持续发展成为全球共识，当高质量发展成为中国式现代化的鲜明主题，企业作为社会经济活动的重要参与者，其价值已远超商业利润本身，更深刻地体现在对环境、对社会、对未来的责任担当之中。在此背景下，合众人寿保险股份有限公司谨此发布《2024 年度社会责任报告》，旨在向社会各界坦诚汇报我们在环境、社会及治理（ESG）领域的思考、实践与成效，传递我们“合众人之力，将爱心传递”的坚定初心。

保险，天生具有扶危济困、保障民生的社会“稳定器”和“减震器”功能。合众人寿自 2005 年成立以来，便深深将这份责任基因融入企业血脉。近二十载砥砺前行，我们从一家初创公司成长为数万员工、总资产超 2000 亿元、服务网络遍布全国的综合性金融保险集团。旗下合众财险、合众资产、合众优年等成员企业的协同发展，共同构筑起涵盖保险、资产管理、养老服务等多领域的综合金融生态。然而，我们深知，规模与资产并非衡量企业价值的唯一标尺，唯有将自身发展融入国家与人民的需要，才能在时代洪流中行稳致远，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。

过去的一年，我们以“党建引领”为企业发展铸魂、塑形、护航。我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，将党的政治优势、组织优势转化为公司的治理效能和核心竞争力。通过深化党纪学习教育、完善“三会一层”现代治理机制、筑牢风控合规屏障，我们确保了公司始终沿着正确的发展方向稳健前行，为履行社会责任奠定了坚实的政治基础和制度基础。

我们始终坚信，对客户负责是企业社会责任最核心的体现。2024年，我们全面升级“和你在一起”客户服务体系，这不仅仅是一句口号，更是我们融入血液的服务理念。我们聚焦“全保单周期贴心守护”与“全生命周期健康关怀”，郑重践行“合众保险，理赔不难”的核心承诺。通过“两项承诺、创新四赔、八大服务”，我们全年完成赔付105,660.13万元，以分钟级的“闪赔”速度和理赔后的“一对一健康指导”，将冰冷的理赔条款转化为有温度的陪伴与守护。同时，我们不断完善消费者权益保护机制，强化个人信息安全防线，致力于在每一个服务触点，都让客户感受到被尊重、被保障、可托付。

员工是企业最宝贵的财富。我们致力于“关爱员工”，打造公平、安全、幸福的职场环境。从保障员工合法权益，到提供全面的补充医疗保险；从构建“三位一体”的人才培养体系，到与高校合作推出养老规划师认证，我们激发每一位员工的潜能，引领他们与公司共同成长，让企业发展成果惠及每一位奋斗者。

我们积极“播种希望”，将公益理念化为实际行动。2024年，我们的公益力量重点投向乡村振兴领域：通过“养老金融”公益项目为千余位乡村老人送去高额医疗保障，延续“安老、助残、扶孤”的走访慰问，持续开展“合众助学行”为乡村学校捐建操场、改善设施。在灾难面前，我们第一时间驰援新疆地震灾区。截至2024年末，公司累计捐赠近8600万元，我们用行动诠释着企业公民的责任与担当。

面向未来，绿色是高质量发展的鲜明底色。我们正式确立“绿色发展”战略，将绿色金融提升至公司治理层面。从践行绿色投资，保持超55亿元的绿色投资规模，到推行绿色运营、绿色办公，我们努力将低碳理念融入决策和运营的每一个环节，积极探索保险业服务“双碳”目标的新路径，为人与自然和谐共生的现代化建设贡献合众力量。

道阻且长，行则将至。发布本报告，既是对过往的总结，更是对未来的承诺。合众人寿将永葆“源于爱、传递爱”的初心，在“和合、奋发、简单”的企业文化指引下，与员工、客户、伙伴、社会同心同行，在新时代的征程中，奋力书写一家金融保险企业的责任与担当！

合众人寿保险股份有限公司

2025年11月7日

一、关于合众

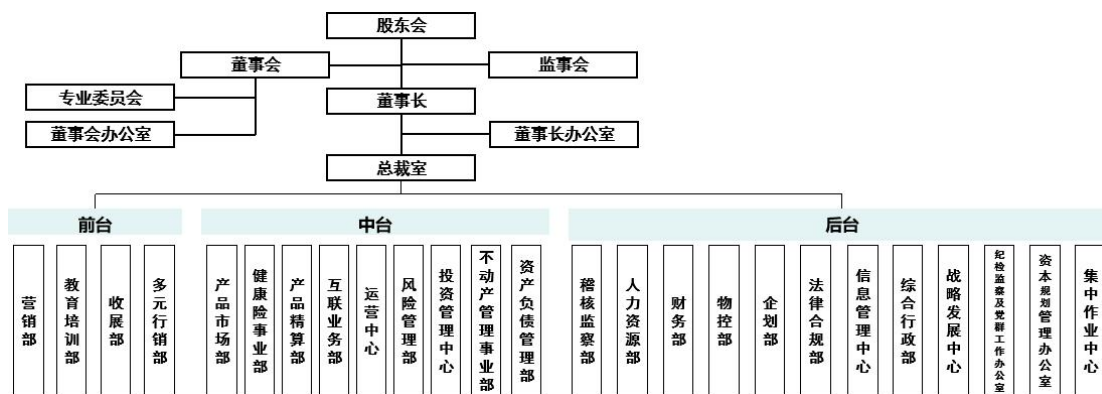
（一）公司简介

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) 公司荣誉

合众人寿自 2005 年成立以来，凭借其在综合实力、卓越服务与社会责任等方面的杰出表现，荣获了数百项权威荣誉。截至目前，合众人寿已形成涵盖客户服务、社会责任、产品创新、雇主品牌等的全维度荣誉体系，展现出了卓越的行业竞争力与社会影响力。

2024 年 1 月 13 日，以“人才赋能高质量发展”为主题的“第十八届雇主品牌促进大会”在北京成功举办。合众人寿凭借领先的人才管理与培育理念荣获“2023 年度中国区最佳雇主”荣誉称号。

2024 年 1 月 23 日，年度公益盛会“第十三届公益节”在北京举行，在本届公益节评选中，合众人寿凭借在“服务乡村振兴工作”方面的坚守与努力，荣获“2023 年度乡村振兴贡献奖”。

2024 年 1 月 29 日，由中央重点新闻网站——中国互联网新闻中心主办的“中国网 2023 年度‘中国鼎’金融业优秀案例征集”活动结果正式出炉，合众安护幼年长期护理保险（2.0 版）

荣获“2023年中国鼎金融业年度健康险优秀案例”奖项。

2024年9月14日，在2024年中国国际服务贸易交易会期间，由金融界主办的“2024服贸会·全球金融品牌大会”于北京国家会议中心隆重举行。本届大会以“新质品牌，预见未来”为主题，汇集了全球金融行业的精英，共同探讨新质生产力、科技融合、市场趋势等核心议题。大会还对表现突出的金融企业进行了表彰，合众人寿被授予“最佳品牌服务奖”。

2024年12月7日，由联办集团、和讯主办，财经中国会承办的财经中国2024年会暨第二十二届财经风云榜，推出了引领金融业向上、向善发展的标杆金融机构名单，合众人寿凭借其在理赔服务领域的卓越表现与持续创新，特别是在科技赋能、服务承诺升级及理赔后健康关怀服务方面的突出贡献，因此获得“品质服务保险公司”。

2024年12月30日，中国网财经主办的“2024年度‘中国鼎’金融业优秀案例征集”活动结果正式出炉。“合众公益助力乡村振兴”入选2024年中国鼎金融业“年度服务乡村振兴优秀案例”。

2024年12月，以“新质生产力下的人力资源管理创新与变革”为主题的“第十九届雇主品牌促进大会暨2024年度颁奖盛典”在北京举办，合众人寿此次大会中荣获“2024年度中国区最佳雇主”荣誉称号。

二、党建引领

（一）深化党建 铸魂塑形强根基

2024年，合众人寿始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，认真贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，秉持着合规经营、稳健发展的理念，严格遵循金融监管要求，积极履行社会责任，致力于为广大客户提供优质的保险服务与风险保障，推进党建与业务融合发展，为企业稳健发展筑牢根基。

1. 以政治引领为基准点，为公司发展“铸魂”

坚持政治方向引领发展方向，不断提升发展自信，将党的政治优势转化为企业稳健经营的核心竞争力。针对保险服务经济、保障民生的定位，组织党员干部深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十届三中全会精神以及习近平总书记关于金融工作的重要论述，深刻感悟理论真理与行业实践的结合点，推动党的创新理论转化为破解保险产品研发、客户服务难题的实际思路。通过“三会一课”、主题党日开展集中学习158次，专题党课31场，确保党的方针政策在公司落地见效。基层党支部先后组织前往西柏坡、红旗渠、香山革命纪念馆等地开展红色教育20次，增强党员干部党性修养。

2. 以组织引领为关键点，为公司发展“塑形”

坚持党的组织优势引领公司科学管理，不断提升管理自信。2024年4月，公司党委整建制转入江汉区常青街道党工委，圆

满完成由北京转至注册地的工作，实现属地化管理。在基层党组织建设上，按照业务板块和分支机构设置，合理调整党支部布局，通过线上线下组织生活，抓实支部主题党日活动，实现党的工作覆盖。建立健全交叉任职机制，把党性强、懂经营、会管理的党员骨干选配到党组织班子和经营决策层，更高效地凝聚力量、明确方向，以实现公司在经济效益与政治使命上的协同共进、稳健发展，党的建设成为公司可持续发展的“红色引擎”。

3. 以纪律引领为支撑点，为公司发展“护航”

坚持党的纪律引领公司合规经营，不断提升制度自信。始终依政策前行，把党纪学习教育作为纪律建设的重要举措，按照统一部署要求，扎实开展党纪学习教育，通过警示教育会、专题讲座、旁听庭审等形式组织组织学习 38 次，增强党员纪律与合规意识，推动主题教育成果转化。始终用纪律支撑，以党纪国法为准绳，对暴露出来的违纪违法案例，持续深化案件办理。积极追赃挽损，补齐制度短板，形成长效工作机制。编写宣讲材料，供分支机构开展“以案为鉴、以案促改”警示教育活动，通过支部研讨、案例剖析等形式，让党员职工深刻认识违纪违法的危害，切实筑牢廉洁从业防线，为公司高质量发展保驾护航。

（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。

2024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。

2024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，始终坚持以审慎经营、合规管理的原则推动公司业务创新发展，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

合众人寿保险股份有限公司（以下简称“合众人寿”）将反贪腐与合规管理置于企业运营的核心位置，致力于营造公正透明的商业环境。公司推行合同履行风险管理项目，不断深化管理精度，构建了全流程的闭环管控模式，特别注重舞弊风险的事前防范。在制度建设层面，公司对现有合同规范进行了全面修订，进一步明确各方权责关系，优化了签约与履约的标准流程，并建立了合同信用评估与风险控制体系。对于职务类犯罪、伪造印章等涉刑的贪腐问题，公司制定并实施了《合众人寿保险股份有限公司涉嫌刑事案件调查工作规定》《合众人寿保险股份有限公司涉嫌刑事案件工作考核评价办法（试行）》，并在总公司各会议室、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，公司还广泛开展了反舞弊与廉洁文化的全员培训活动，增强全体员工的廉洁自律意识。

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；二是系统性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

围绕公司提升价值的战略目标，以偿付能力风险管理为核心，建成与公司发展相适应的风险管理体系，实现战略与风险的有机融合，助力公司战略目标达成。

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，

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。

构建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。

同时，公司制定下发了《信访工作办法》，明确了违法违规

案件信访举报途径与处理机制，并进一步畅通投诉举报渠道，在公司内网公布投诉举报渠道和信访案件处理流程图，接受举报、监督。同时，完善处置机制，对于内部审计以及信访投诉调查检查发现的问题，按照公司《违规处罚制度》进行相应的严肃处理和责任追究等方式进行处理，做到有案必查、查实必罚。

三、和你在一起

（一）匠心服务 提升客户体验

2024年合众人寿保险股份有限公司立足整体业务发展规划，构建统一、标准、共赢的“和你在一起”客户服务体系。聚焦“两项周期关怀 一项核心承诺”服务宗旨，即全保单周期贴心守护和全生命周期健康关怀，及持续深化“合众保险 理赔不难”的服务承诺。为客户提供有温度、可信赖、能托付的保险服务。

（二）消保为先 捍卫客户权益

2024年，公司紧跟时代步伐，坚持“以人民为中心”的价值取向，在监管政策的指引下，在董事会及公司各级领导的指导下，不断完善消保制度体系、强化消保机制的执行和落实、持续深化队伍建设、提升全员消保专业素养，夯实公司消费者权益保护的坚实基础，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

1. 消费者权益保护管理工作的组织部署和履职情况

为有效夯实公司消费者权益保护主体责任，严格执行《关于

银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》和《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求，在第六届监事会第四十次会议、第四十二次会议和第六届董事会第四十二次会议上，监事、董事对高级管理层履行消费者权益保护职责进行监督，并审议通过《合众人寿保险股份有限公司2023年度消费者权益保护工作报告》及修订《合众人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》的议案，形成以消费者权益保护监管评价为核心、通过优化完善消保定性指标和定量指标为主抓路线的消保工作战略部署，旨在提升公司消费者权益保护水平。

2. 进一步完善健全消费者权益保护机制、制度体系建设

根据公司年初规划部署及各级机构监管评价意见反馈，2024年在公司高级管理层的指导下，完善、健全九项消保制度：修订下发《合众人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》和《合众人寿消费者权益保护工作委员会工作细则》，进一步完善消保机制建设要求、强化消保执行小组会议机制、细化工作职责及要求；制定下发《合众人寿合作机构消费者权益保护管理办法》，明确合作机构管理中各部门职责与分工、消保管理要求、合作协议消保条款管理等内容；制定下发《个险渠道销售人员资质分级管理实施办法》《合众人寿银保销售人员销售资质分级管理实施办法》《团险渠道销售人员资质分级管理实施办法》，对

各渠道销售人员进行分级管理，并明确各级销售人员资质申报条件、对应的产品销售权限、产品授权管理等内容；制定下发《续期收展系列人员互联网营销宣传管理办法》，从职责分工、管理要求、监督检查规定等方面加强续期收展系列人员互联网营销宣传管理；修订下发《合众人寿互联网销售行为可回溯管理办法》，进一步明确对于销售人员介入进行营销推介之后消费者从互联网渠道购买的情况的相关要求；修订下发《合众人寿重大保险消费投诉事件应急处置制度》，细化相关管理层、相关部门工作职责，增加重大消费投诉事件应急处置过程中风险的管理和要求。

3. 强化公司治理及组织架构管理

为进一步做好新形势下的保险消费者权益保护工作，不断强化公司消费者权益保护工作的主体责任，促进我司业务持续、稳健发展。将消费者权益保护工作提升至企业文化、战略高度，充分践行金融保险工作的政治性和人民性；并将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价中，同时进一步加强监事会对消费者权益保护工作的监督作用。

公司已建立组织健全、结构完整、职责明确的消保组织管理架构，董事会是消保工作的最高决策机构；高级管理层负责健全消费者权益保护管理体系并确保消保目标和政策得到有效执行。监事会负责对董事会、高级管理层消保工作履职情况进行监督。总公司运营中心下设消费者权益保护部负责统筹管理全系统消

费者权益保护工作，组织协调各相关部门开展消保监管评价专项整改等多项横向沟通协调，同时组织总、分消保系列员工参加并开展内、外部培训，从实际工作中多维度检视落实执行的效果，并不断优化，持续强化公司消保工作管理。

4. 完善机制建设及运行

(1) 个人信息保护机制

2024 年公司开展了消费者个人信息权益保护专项排查，通过排查的方式检视公司个人信息保护工作落实情况。排查覆盖总、分公司，总公司侧重管理、系统流程及处理规则的自查，分公司则关注具体执行层面的排查。排查重点围绕个人信息收集、存储与传输、查询、删除及与第三方合作等方面展开。通过排查检视个人信息保护工作有效性，充分保障消费者个人信息安全权。

(2) 消保内部培训机制

为进一步提升总、分公司内外勤员工消保意识和能力，在基础性培训基础上，引入 AI 数字人技术，推出了《强化消保意识 恪守诚信销售》课程；邀请行协和纠纷调解中心老师针对消保评价要点及注意事项、多元化解矛盾纠纷的要领进行培训，公司通过创新培训形式、拓宽培训渠道等方式强化培训质效，提升消保人员专业性。

(3) 内部审计机制

为持续强化消费者权益保护审计工作，我司于年初制定消保

审计工作计划。2024 年对总公司及 6 家分公司开展了消费者权益保护工作情况的专项审计工作。对审计发现的问题及时追踪整改，并按制度规定进行问责，通过专项审计进一步完善各项消保工作。

（4）纠纷化解机制

制定《合众人寿消费者投诉处理制度》《投诉档案管理规定》《消费者投诉作业操作指导细则》《合众人寿重大保险消费投诉事件应急处置制度》《合众人寿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，加强投诉过程管理；总、分公司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。

5. 优化操作与服务

（1）适当性管理：我司制定下发了个险、银保和团险渠道销售人员资质分级管理实施办法，明确销售人员分级、各级营销员销售产品分类、销售预授权管理等内容。同时通过投保人填写

财务告知、万能型产品风险告知问卷，明确投保人年交保费与收入的比例关系、未成年人的投保规定等方式了解产品、了解客户，向投保人销售与其匹配的产品。

（2）特殊人群金融服务：我司在做好老年人金融服务的基础上，建设完善了残障人士金融服务和外籍来华人员金融服务，制定下发了《关于规范残障人士金融服务工作的通知》，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，保障残障人士享受金融服务的权利；下发《做好外籍来华人员金融服务工作的实施方案》的通知，通过优化客服中心服务设施、对系统进行新版永居证的适配性改造升级、丰富保险产品等提升外籍来华人员涉外金融服务水平。

6. 强化消保教育宣传管理

在“常态化+集中化+自主化”的消保教育宣传基础上，着重展现“自主性强、形式多样、影响力广”的特色。在全系统范围内首次组织开展以“金融宣传进县域 消保为民守初心”为主题的县域机构金融消费者权益保护教育宣传活动，切实加强县域金融消费者金融知识普及，共计 257 个网点参与，触达 12.5 万消费者；通过健步走、制作《我的保险人生》短视频、直播、健康义诊、新闻媒体报道、官网官微发文等形式对各类金融消费者进

行消保教育宣传，提升宣传质效，扩大社会影响力。

（三）丰富产品 提供全面保障

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。

（四）智慧理赔 兑现服务承诺

2024 年度赔付总额：105660.13 万元

2024 年合众人寿推出“和你在一起”客户服务体系，聚焦两个全周期服务及“合众保险 理赔不难”的核心承诺。合众人寿以“两项承诺、创新四赔、八大服务”的理赔特色服务为基础，2024 年推出“理赔后一对一健康指导”延服务深度、拓关怀维

度，将社会责任融入理赔全流程，为万千家庭筑起有温度的保障屏障。

1. 两项承诺：筑牢客户权益“定心石”

围绕客户最关切的时效与体验，公司确立两大刚性承诺，以确定性服务化解理赔顾虑。

“7*24 小时小额受理报案”：合众人寿承诺客户服务热线 95515 全年 7*24 小时受理理赔报案，同时提供多种报案方式供客户选择。

“小额案件当日结”：针对 3000 元以下小额医疗案件，从客户提交完整材料到赔款到账，全流程严格把控在 24 小时内，若因公司原因超时，支付 100 元“理赔延滞慰问金”。

2. 创新四赔：打造高效理赔“加速器”

以科技赋能为抓手，创新推出“闪赔、直赔、快赔、预赔”四大模式，覆盖不同场景下的客户需求。

“闪赔”：合众人寿通过流程创新与优化、智能理赔、大数据应用等一系列新科技，实现从提交申请到理赔款到账，打造分钟级结案速度，让客户体验极致的“快”。2024 年，最快赔付案件从提交申请到完成支付仅 3.36 分钟，让“指尖理赔”成为常态。

“直赔”：客户出院时在医院结算窗口即可完成医保与商保的同步结算，无需自行垫付费用再申请理赔。

“快赔”：科技赋能保险，通过与第三方平台合作，打通商保与医疗机构系统，实现在指定医院住院期间即可在线理赔申请，出院后数据实时交互，线上调取被保险人的医疗数据，实现免纸质材料即可完成理赔申请的快速理赔服务。

“预赔”：初步确定客户发生保险合同约定的事故时，为有服务需求的客户提供重大疾病预赔服务，帮助客户缓解费用压力，解决“看病贵、筹款难”的困境。

3. 八大服务：延伸民生关怀 “服务链”

八大服务涵盖：自助理赔、理赔免调、慰问代办、择优理赔、重疾先赔、专家在线、重大事件、资料减免。

2024年，公司理赔流程进一步优化，客户通过官微等线上模式申请理赔越来越便捷，线上化率达86.74%，全渠道理赔体验持续提升；针对发生的重大事件，公司第一时间启动理赔应急预案，同步推出开通理赔绿色通道、简化管理申请材料等专项服务举措，确保特殊场景下客户能快速获得保障支持。合众人寿以实际行动践行“保险为民”的社会责任，助力构建更具温度的民生保障生态。

4. 理赔后一对一健康指导：搭建理赔延伸 “康护桥”

对于重疾、伤残正常赔付的部分理赔客户，合众人寿推出定制化一对一健康指导。专业的医疗团队依据客户具体病情与身体状况，精心制定包含饮食调理、康复训练、用药指导等多维度内

容的专属健康指导书。不仅如此，医师针对客户专属健康指导书进行远程视频讲解和指导，科学康复不迷茫；对于有需要的客户，还会安排上门康护，客户足不出户，康复师上门指导，家属共学照护，亲情助力康复加速度，让客户理赔后依然能感受到“合众温度”。合众人寿凭借在理赔服务创新和客户关怀方面的表现，获第二十二届财经风云榜“2024年度品质服务保险公司”。

（五）信息安全 构筑坚固防线

公司始终将信息安全视作企业发展的核心支撑，构建了覆盖信息全生命周期的安全保障体系。

在网络安全监管合规方面，公司严格依照《网络安全法》的要求，全面落实网络安全等级保护制度（等保），定期开展等保测评并完成整改工作，以确保网络架构、数据存储及传输均符合国家标准。同时，同步推进 ISO27001 信息安全管理体系建设，通过实施风险评估、优化控制措施以及建立持续改进机制，实现对信息资产的全方位防护，并维持相关证书的有效性。

在信息安全建设方面，公司制定了“外防攻击、内防泄漏”的战略方针，采用纵深防御策略推进战略落地实施。在互联网与内部各网段之间部署防火墙，拦截和审计互联网测的流量；在服务器上部署反病毒软件和主机监控系统，以实时监测主机的异常行为与活动；针对应用系统部署 WAF 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的安全管理，强制安装防

病毒工具、启用强密码策略，并启动上网行为管理。

在数据防泄漏方面，建立敏感数据分类分级机制，运用国产加密算法对存储及传输过程中的数据进行保护；部署集中日志平台，通过日志审计系统追踪异常访问行为，发现潜在风险。

人员能力建设是安全体系的关键要素，公司持续开展安全培训工作，向全体员工下发数据安全培训资料和安全意识宣传邮件，培训内容涵盖网络安全常识、网络安全重大事件、钓鱼邮件识别、终端安全、数据备份规范以及日常生活中网络安全应急响应技能等方面，显著提升了员工的安全意识。针对信息安全事件，制定标准化应急预案并定期组织演练。通过多部门、多岗位协作，成功拦截多起网络攻击，达成了数据零泄露的目标。

在网络安全方面，通过自主构建的安全检测平台，以较低成本持续对公司网络进行自动化扫描，对应用系统进行自动化渗透测试，并配合人工渗透测试，最大程度提前发现安全漏洞，及时提交流程进行追踪整改，确保各应用系统安全稳定运行。

在监管合规方面，公司安排专人负责监管工作的检查、整改、报告工作，及时完成监管下发的各项任务。

通过上述举措，公司连续多年未发生重大信息安全事件，为业务的可持续发展筑牢了坚实防线。

四、关爱员工

（一）员工权益与职场环境

截止 2024 年 12 月 31 日，在岗内勤员工 3469 人，其中男性员工 1566 人、女性员工 1903 人。公司福利包含：元旦、春节、三八、五一、端午、六一、中秋、国庆等节假日的经济与非经济性补贴。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）人才培养与职业发展

根据“三位一体”的人才培养理念，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，通过线上线下的培训相结合的方式，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 30 门，总时长 1235 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“天地人和”体系开发设计课程，旨在提升管理干部和员工理论联系实际解决问题的能力。

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：与对外经济贸易大学签署战略合作协议，推出养老规划师（CPP）等级认证培训。通过养老规划、财富管理、健康保障、医养照护四大版块专业课程的学习及考核认证，培养具备专业技能、能结合客户需求做合理规划的养老规划师。

（三）员工关爱与福利保障

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、播种希望 助力乡村振兴

作为一名负责任的企业公民，自成立以来，合众人寿就秉持“合众人之力，将爱心传递”的公益理念，2024年，其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。

（一）公共福利支持

2024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，认领了“养老金融”保险公益项目，通过该项目为共计1304位55岁以上乡村老人捐赠了总保额40.42亿元的商业医疗保险，为减轻乡村老年群体高额医疗费用负担、防止因病返贫致贫等方面贡献了保险力量；延续2015年发起的“安老、助残、扶孤”慰问活动，聚焦偏远地区的低保户、独居、残疾等

70 岁以上老人，通过下辖机构走村入户，全年累计入户 1819 户，送去了价值 103.6 万元的米面油等生活物品。

（二）教育帮扶行动

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。2024 年，“合众助学行”联合中国青少年发展基金会陆续在全国范围内的 4 所乡村地区小学捐建了希望工程操场 4 个，还在全国范围内为多所乡村小学进行了教学设施的完善以及文体物资的捐赠。同时，2024 年，合众人寿在全国组织开展“合众助学行”线下公益活动 219 场，累计投入 200 余万元，助力乡村地区教育资源的提升。

（三）灾难应急救助

2024 年初，新疆阿克苏地区乌什县发生 7.1 级地震，合众人寿立即将采购的牛羊肉等价值 5 万余元的物资送达灾区，乌什县红十字会已按照程序接收，这批物资在第一时间送到灾区群众手中，帮助受灾群众纾困解难，渡过难关。

截至 2024 年 12 月 31 日，合众人寿在持续不断的公益慈善事业中累计共捐赠近 8600 万元。

六、绿色发展

为全面贯彻党中央国务院碳达峰、碳中和重大决策部署，认真落实《关于银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》（金办发〔2025〕15号）、《国家金融监督管理总局关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》（金规〔2024〕5号）、《中国银保监会关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15号）、《合众人寿保险股份有限公司绿色金融管理规定》（合保发〔2023〕320号）等文件要求，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（以下简称“ESG”）表现，2024年公司围绕稳定与高质量发展战略，扎实推进绿色金融工作，取得一定成效。

（一）确立绿色金融发展战略

公司坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，建立健全绿色发展模式，构建合众特色的绿色金融体系，助力社会的可持续发展，为人与自然和谐发展的中国式现代化贡献力量。

2024年，公司董事会第四十五次会议和股东大会审议通过公司的绿色金融发展战略，围绕实施绿色运营、发展绿色投资、完善客户经营、保障员工发展等重要议题，倡导可持续发展文化，持续完善公司治理架构，推动形成与生态环境和谐共生，与经济社会和合共赢的发展格局，切实发挥保险稳定器和减震器作用，助力公司实现更稳健、更均衡、更可持续的高质量发展。

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，公司制定了绿色金融三大工作目标，切实助力公司降本增效、长期稳健可持续发展。

一是践行绿色投资理念，提升绿色投资能力。建立 ESG 投资体系，将绿色投资贯穿于资产配置流程中，丰富投资策略。保持绿色投资存量规模不降低，渐进有序降低资产组合的碳强度。

二是坚持绿色运营管理，将低碳理念融入公司运营。提倡绿色销售、绿色运营、绿色办公、绿色采购，持续提升公司运营服务的线上化、集约化和智能化水平。

三是健全绿色金融工作机制，将绿色金融融入管理。将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理体系，将绿色金融执行情况纳入合规检查范围，定期组织实施内部审计，建立有效的绿色金融考核评价体系，公开披露公司绿色金融发展情况。

（二）绿色金融发展情况

1. 制度及组织架构建设

2024 年，公司根据《合众人寿绿色金融管理规定》，明确了董事会承担绿色金融主体责任，董事会下设的战略发展委员会负责绿色金融工作，公司高级管理层（总裁室）在董事会的授权下负责绿色金融工作的统筹推进及具体落地，公司总裁担任绿色金融工作负责人。同时，公司建立了跨部门的绿色金融工作领导和协调机制，指定企划部和投资管理中心牵头推进绿色金融工作，

各主要业务部门均需参与公司绿色金融体系建设中。

公司产品市场部负责推进绿色保险的发展，业务渠道和企划部协同推动；投资管理中心负责推进贯彻绿色投资理念，建立健全绿色投资管理体系，资产负债管理部、风险管理部协同推动；运营中心、互联业务部和综合行政部负责推进绿色运营和绿色办公管理体系的完善，信息管理中心和物控部协同推动；风险管理部负责推进环境、社会和治理要求纳入管理流程和全面风险管理体系；法律合规部负责推进将绿色金融政策执行情况纳入内控合规检查范围；企划部和人力资源部负责建立有效的绿色金融考核评价体系；品宣部门负责绿色金融的信息披露；省级、地市级分支机构总经理室负责所辖机构的绿色金融工作。

2. 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，2024年度绿色保险业务统计均为零报告。

3. 绿色投资情况

2024年，公司持续深化绿色金融战略布局，推进相关投资纳入资金运用流程，通过优化委托投资指引，将绿色金融投资理财

念贯穿投资流程，助推经济社会绿色低碳转型。

公司延续对绿色、低碳、循环经济等方面的支持，保持绿色投资存量规模不降低。2024 年各季度绿色投资规模分别为 54.61 亿元、55.55 亿元、55.47 亿元、57.77 亿元，投资规模在合理波动范围内保持总体稳定。

公司紧扣监管部门绿色金融政策导向，动态优化绿色投资策略。公司根据监管机构对绿色金融的实行政策，适时调整投资方案并加强相关管理。在资产配置流程中，公司通过委托投资指引明确绿色投资相关重点领域的主要目标、投资方向和实施路径，加大对管理人发展绿色投资的关注力度。主要管理举措包括调整完善投资方向，在同等投资条件下优先考虑对绿色债券等金融产品的投资，积极支持清洁低碳能源体系建设，支持相关重点行业和领域等。

4. 绿色销售与绿色运营情况

绿色销售方面，公司持续推进销售渠道日常管理活动的线上化建设，完善对销售队伍全流程线上化管理，包括增员 CPT 测试（职业适应性测试）、入司管理、培训管理、考核管理、佣金管理、业务督导管理等。公司销售渠道全流程线上化管理，减少碳足迹，促进资源高效利用，同时提升了管理效率。

绿色运营方面，借助互联科技力量，不断优化升级线上智能化运营体系，注重宣传培育客户的低碳意识，以保障客户权益和

客户信息安全为前提，积极引导客户线上化完成投保、回访、保全、理赔、增值服务等保险服务内容，拓展线上服务场景、优化服务体验、提升线上化服务的覆盖率。持续深化电子化流程优化，目前已建立 e 合众和官微为核心的电子化自助业务服务体系。目前承保服务 e 化率（电子化服务完成率）100%、保全服务 e 化率 90%、理赔服务 e 化率 87%，电子化服务流程已成为公司运营服务的主要形式。远程智慧客服支持客户足不出户办理业务，同时附加理赔专家咨询、视频调查、远程调取病历，视频核保等服务。结合大数据模型精准调查方向，降低传统人工调查量。切实贯彻低碳环保的绿色理念。

5. 绿色办公与绿色采购情况

公司贯彻节能减排，可持续发展的目标，深入推进绿色办公、绿色采购。一是办公场所装修绿色化，在进行职场装修时，取消大范围吊顶的配置，减少了建筑材料的使用，如石膏板、龙骨等。生产这些材料需消耗大量能源并产生碳排放，因此减少使用量可以直接降低相关的能耗和碳足迹。同时提高空间利用率，有利于职场自然通风的设计方案，从而减少对机械通风系统的依赖，间接实现节能的效果。优化照明布局，采用更高效的照明方案，如 LED 灯，并利用反射光来增加亮度，从而减少电力消耗。二是数据中心机房建设绿色化，租赁中经云数据中心机房，该机房采用了光伏发电等绿色能源技术，通过部署光伏发电系统，数据中心

可以在一定程度上实现能源自给自足，有效降低了整体能耗。三是优化公司车辆配置，及时对使用年限久，油耗大的车辆进行报废和置换，加速淘汰高污染、低效能的老款车型，通过采购更换为更低油耗、更节能环保材料的新款车型。四是家具采购绿色化，在考察家具供应商时，重点考察了供应商的生产能力及环保标准，选用符合当地政府环保生产标准的规模化企业参与项目，制定采购需求时要求材料达到 E0 级标准，家具到货后采购人员到现场参与签收，必须达到环境合格后才能签收。五是绿化办公环境，采购环保绿植，布局绿色健康的职场办公环境。

6. 绿色金融风险管理体系建设情况

2024 年，公司将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理体系，具体体现在以下方面：

一是将绿色金融纳入公司风险偏好体系。公司于 2024 年 4 月发布风险偏好陈述书，其中战略风险容忍度要求“保持绿色金融工作稳中有进，绿色投资存量规模不降低，绿色运营融入公司运营，绿色金融工作机制融入管理流程”。

二是通过人身保险公司风险监测和监管评级指标数据报送工作，定期监测绿色金融产品业务占比情况。

三是借助操作风险控制自评估体系建设项目，识别了公司在绿色金融体系建设、投融资管理以及报告与信息披露等环节存在的潜在操作风险点，共涉及 3 项，并梳理了相关控制措施，为后

续开展风险监测、评估提供了基础。

7. 绿色金融考核情况

2024 年公司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 2024 年 KPI 绩效考核方案》将绿色金融投资额作为社会责任类指标首次纳入公司整体以及投资条线的绩效考核，并根据绿色金融投资额年内增幅情况予以奖励加分，加分上限分别是 3 分、5 分。2024 年末公司绿色金融投资 57.77 亿元，年内增长 22.6%，根据绩效考核规则，公司整体和投资条线的考核结果分别为加 2 分、加 3 分。

8. 绿色金融审计情况

2024 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，积极发挥保险在促进经济社会发展全面绿色转型中的重要作用，为碳达峰、碳中和贡献力量。

（三）2025 年绿色金融工作展望

2025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ESG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，通过扎实推进绿色金融工作，助力公司降本增效、长期稳健可持续发展。

一是进一步践行绿色投资理念，提升绿色投资能力。进一步建立健全ESG投资体系，将绿色投资贯穿于资产配置流程中，丰富投资策略。保持绿色投资存量规模不降低，渐进有序降低资产组合的碳强度。

二是持续坚持绿色运营管理，将低碳理念融入公司运营。持续提倡绿色销售、绿色运营、绿色办公等，提升公司运营服务的线上化、集约化和智能化水平。

三是进一步健全绿色金融工作机制，将绿色金融融入管理。将环境、社会、治理要求纳入全面风险管理体系，将绿色金融执行情况纳入合规检查范围，定期组织实施内部审计，建立有效的绿色金融考核评价体系，公开披露公司绿色金融发展情况。

保险公司在推动绿色金融发展方面肩负重要使命。合众人寿始终将绿色发展理念深植企业基因，以绿色金融实践诠释新时代保险企业的责任担当。公司将持续深化绿色发展与金融本质的融合创新，在资产配置中注入生态价值，在服务体系中彰显环境关怀，在治理架构中筑牢责任根基，让保险的风险管理功能与绿色

发展需求深度融合，共同谱写合众特色的绿色金融新篇章。

指标索引（GRI、保险机构环境、社会和治理信息披露指南）

报告目录		GRI 标准指引	披露页码
开篇寄语			P-5
一 关于合众	公司简介		P-8
	企业文化		P-8
	组织架构	G. 1. 2 组织架构	P-8
	公司荣誉		P-9
二 公司治理	深化党建 铸魂塑形强根基	G. 1. 1	P-11
	治理机制 现代规范提效能	战略和政策理念	P-12
	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-16
三 和你在一起	匠心服务 提升客户体验	S. 4. 1 可持续保险产品 S. 4. 2 客户关系	P-18
	消保为先 捍卫客户权益		P-18
	丰富产品 提供全面保障		P-24
	智慧理赔 兑现服务承诺		P-24
	信息安全 构筑坚固防线		P-27
四 人才发展	员工权益与职场环境	S. 1. 1 员工多样性 S. 1. 2 员工保障与福利	P-29
	人才培养与职业发展	S. 1. 3 员工职业发展 S. 2. 1 代理人发展	P-29
	员工关爱与福利保障	S. 1. 2 员工保障与福利 S. 2. 2 代理人关怀	P-30
五 合众公益	公共福利支持	S. 5. 3	P-30
	公共福利支持	乡村振兴	P-31
	灾难应急救助	S. 5. 4 社会公益参与	P-31
六 绿色发展	确立绿色金融发展战略	E. 5 绿色运营	P-32
	绿色金融发展情况		P-33
	2025 年绿色金融工作展望		P-38

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)