

同方全球人寿保险有限公司  
环境、社会和治理信息披露报告

报告年度：2023 年度

编写单位：同方全球人寿保险有限公司

编制日期：2024 年 6 月 30 日

## 前 言

本报告披露了同方全球人寿保险有限公司（以下简称“同方全球人寿、公司、我们”）在本报告期（2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）的环境、社会和治理绩效，部分内容涉及 2022 年。

同方全球人寿依据《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》《深圳市金融机构环境信息披露指引》《绿色保险分类指引（2023 年版）》编制社会责任报告，每年通过公司官网对外发布。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，确保所有信息的真实性。

本报告关键财务数据来源于《同方全球人寿 2023 年年度报告》，其他数据来源于同方全球人寿内部文件和相关统计。

本报告网络版可在本公司网站查阅。

## 目 录

<b>第一篇 拥抱转型，交付可持续价值</b> .....	<b>4</b>
一、公司简介.....	4
二、公司战略.....	5
三、公司治理.....	7
四、公司荣誉.....	13
<b>第二篇 携手并进，共享美好新生活</b> .....	<b>15</b>
一、贴心服务客户.....	15
二、成就员工幸福.....	17
三、增进民生福祉.....	20
<b>第三篇 和谐共生，筑造绿色新家园</b> .....	<b>22</b>
一、践行绿色投资.....	22
二、应对气候变化.....	24
三、倡导绿色运营.....	27
<b>附录：关键绩效表</b> .....	<b>29</b>

# 第一篇 拥抱转型，交付可持续价值

## 一、公司简介

### （一）组织基本信息

#### 1. 公司法定名称

中文：同方全球人寿保险有限公司

中文缩写：同方全球人寿

英文：Aegon THTF Life Insurance Co.,Ltd.

#### 2. 单位性质

中外合资

#### 3. 所属行业

保险业

#### 4. 统一社会信用代码或组织机构代码

91310000749557556M

#### 5. 全球法人识别编码

3003008RJ9AE0YOVNK85

#### 6. 法定代表人

公司法定代表人：王林

#### 7. 填报负责人和联系人信息

负责人：刘奕骅

### （二）所在地

1. 总部所在地：深圳市福田区福田街道福安社区中心四路 1-1 号嘉里建设广场第三座 T3 座 4001-4002

2. 经营区域：上海市，北京市，江苏省，山东省，浙江省，广东省，天津市，河北省，湖北省，福建省，四川省

### （三）业务类型

1. 主要产品和服务：同方全球人寿经营人寿保险、健康保险和意外伤害保险等保险业务以及这些业务的再保险业务。

2. 服务的客户类型：个人客户与团体客户。

(四) 公司经营绩效

2023年，同方全球人寿总资产357.71亿元，总负债324.51亿元，所有者权益33.20亿元，原保险保费收入81.75亿元，净利润0.31亿元。同方全球人寿依法纳税，2023年缴纳税款共计0.81亿元。

## 二、公司战略

(一) 可持续发展理念

同方全球人寿2024-2026年战略发展规划指出，在规划期，一方面公司将充分践行“以客户为中心”的经营策略，提供更加完善、精准、专业的风险保障方案，帮助客户成就美好生活。公司将坚持高质量可持续发展，延续高品质业务规模化发展，优化机构建设，提升经营效率，创新发展模式，实现长期、稳健、可持续的资本增长以及各项业务的健康发展。另一方面，公司也将继续坚持严格的费用管理，审慎制定与业务发展匹配的费用投入机制，同时通过强化预算管理、整合优化资源等手段提高资源投入产出效能，落实降本增效的各项举措，助力公司价值经营。

(二) 可持续发展目标及完成情况

2023年，同方全球人寿ESG方向是完善机制，提升能力。ESG主要目标及完成情况如下所示：

序号	主要目标	完成情况
1	制定和发布《同方全球人寿保险有限公司绿色金融投资指引》	在规定时间内完成《同方全球人寿保险有限公司绿色金融投资指引》的发文，并根据最新监管检查的需要完成修订。自制度发文以来，绿色金融理念被运用在债权、信托和股权投资的投前、中、后全流程中
2	在投资工作中按照《同方全球人寿保险有限公司绿色金融投资指引》的相关规定执行	在投资工作中，通过投资绿色资产支持专项计划，减少排放二氧化碳5,321.19吨；减少排放NOX3.75吨；减少排放PM10 0.12吨
3	借势数字化媒体的发展，打造多元数字化营销工具和线上活动，减少印刷品的制作	在制作产品营销推广物料方面，主要制作数字化电子物料，减少印刷品损耗，助力绿色金融发展。在品牌宣传活动方面，借助公司直播间，充分利用数字化技术，减少线下搭建物料损耗、与会嘉宾交通损耗等，助力绿色环保节能

(三) 可持续发展中长期战略

从中长期来看，同方全球人寿ESG发展战略目标是树立绿色发展理念，夯实绿色金融投资，提升绿色金融能力，实现绿色可持续发展。战略重点分为绿

色投资、绿色文化、绿色科技、绿色办公、绿色风控五个方面。按以上五个方面，公司制定了相关的战略举措，具体如下：

**1. 绿色投资：**支持重点行业和领域的绿色低碳发展，优化资产组合。

公司将践行绿色投资理念、完善绿色投资制度。公司将以助力污染防治攻坚为导向，有序推进碳达峰、碳中和工作。积极支持重点行业和领域节能、减污、降碳、增绿、防灾，实施清洁生产，促进绿色低碳技术推广应用，落实碳排放、碳强度政策要求，加强对高碳资产的风险识别、评估和管理，在保障能源安全、产业链供应链安全的同时，渐进有序优化资产组合的碳强度。

**2. 绿色文化：**加强绿色金融理念的宣传教育，培养专业人才。

公司将夯实绿色金融文化、宣导绿色发展理念。公司将重视自身的环境、社会和治理表现，建立相关制度，加强绿色金融理念宣传教育，加强绿色金融培训，培养相关专业人才。重视发挥保险机构在推进生态文明体系建设和促进经济社会发展全面绿色转型中的作用，建立与社会共赢的可持续发展模式。

**3. 绿色科技：**利用科技手段提升绿色金融管理水平。

公司将赋能绿色金融发展、强化绿色数据治理。公司将加强绿色金融能力建设，建立健全相关业务标准和统计制度，强化对绿色金融数据的治理，完善相关管理系统，积极发展金融科技，运用科技手段，不断完善业务流程，提升绿色金融管理水平提高信息化、集约化管理和服务水平。

**4. 绿色办公：**推行节约、低碳的办公方式。

公司将加强绿色金融统筹、持续推进绿色办公，树立并推行节约、低碳、环保、可持续发展等绿色发展理念。

**5. 绿色风控：**建立绿色风控体系，有效管理环境与社会风险。

公司将搭建绿色风控体系、护航绿色稳健发展。公司将有效识别、监测、防控业务活动中的环境、社会和治理风险，将绿色金融政策和制度的执行情况纳入全面风险管理体系和内控合规检查。

同方全球人寿的绿色金融战略与公司整体战略发展规划紧密结合，相辅相成。绿色金融战略，确保公司在追求经济效益的同时，能够积极履行社会责任，促进环境的可持续性。绿色金融战略的方向和举措，为公司的高质量可持续发展提供了强有力的支撑。通过这一战略的实施，公司不仅能够提高自身的

竞争力和市场地位，还能在品牌形象、风险管理、运营效率、社会责任、长期价值创造等多方面不断提升，从而促进公司可持续健康稳健发展。

### 三、公司治理

#### （一）夯实治理基石

##### 1. 组织架构

为深入贯彻落实中央金融工作会议关于做好“五篇大文章”的决策部署，促进银行业保险业发展绿色金融，积极服务兼具环境和社会效益的各类经济活动，有序推进碳达峰、碳中和工作，深圳市政府已于2021年3月1日率先施行《深圳经济特区绿色金融条例》（以下简称《绿金条例》）。原中国银保监会于2022年6月发布了《银行业保险业绿色金融指引的通知》（银保监发〔2022〕15号）。2023年12月，中保协又下发《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》（中保协发〔2023〕38号），进一步规范保险机构进行环境、社会和治理（以下简称“ESG”）信息披露，增强行业内各机构环境、社会和治理表现绩效的可比性。同方全球人寿董事会、管理层对绿色金融相关工作高度重视，多次组织相关部门就推进绿色金融相关工作落地进行研究讨论和工作部署。

**董事会层面。**2023年3月，同方全球人寿印发《关于推进落实银行业保险业绿色金融指引的通知》（同方全球综办〔2023〕41号，下述简称《指引》），该《指引》明确公司董事会及其战略与预算委员会对绿色金融承担主体责任，负责确定公司绿色金融发展战略。

同年4月，董事会就绿色金融相关议题进行讨论并通过《同方全球人寿绿色金融战略及2023年重点工作建议案》，明确了公司绿色金融发展战略以及后续在绿色投资、绿色文化、绿色科技、绿色办公、绿色风控等方面的重点工作。

**高管层。**该《指引》同时明确公司管理层负责制定公司绿色金融发展目标，组织建立相关工作机制和制度流程，确保绿色金融相关工作部署落实到位。为保证工作落实，由公司副总经理兼董事会秘书牵头负责绿色金融相关工作，包括领导和统筹公司绿色金融相关工作的推进和落实；就工作进展及阶段

性工作成果向董事会、管理层汇报工作；统筹协调现有资源，达成公司年度绿色金融工作目标；就绿色金融执行部门的工作质效进行监督和管理；指定二级分支机构绿色金融工作的牵头负责人等。

**现有部门与环境、社会和治理相关的职责分工情况。**公司综合办公室（董事会办公室）、资产管理事业部、法律合规部、风险管理部、内部审计部、战略及数据管理部、人力资源部、信息科技部、市场部、客户服务及管理部、营运部、财务部等部门为绿色金融执行部门，各部协同配合，按照绿色金融工作方案具体推进落实各项工作。

2. 董事会、高管成员多元化情况

2023年，同方全球人寿董事会共有董事9名，其中女性董事1名，独立董事3名，董事长1名。董事会成员平均任期5.7年，均具有必备的专业知识和经验，能严格按照相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定履行职责，对本公司的公司治理、业务经营、风险管理、内部控制等多方面提出意见与建议。

董事会成员多元化情况如下：

序号	统计维度 1	统计维度 2	人数	占比
1	性别组成 (%)	男性比例	8	89.00%
		女性比例	1	11.00%
2	年龄分布 (%)	36岁-50岁	2	22.20%
		51岁-60岁	1	11.10%
		61岁以上	6	66.70%
3	专业背景 (%)	有职业资格（如经济师资格、CPA资格等）的比例	2	22%
		有管理专业背景（如MBA等）的比例	4	44%
4	类别占比 (%)	执行董事比例	1	11.10%
		独立董事比例	3	33.30%

2023年，同方全球人寿管理层成员共有11名，符合监管部门任职资格核准。高管成员多元化情况如下：

序号	统计维度 1	统计维度 2	人数	占比
1	性别组成 (%)	男性比例	8	73.00%
		女性比例	3	27.00%
2	年龄分布 (%)	36岁-50岁	7	63.64%
		51岁-60岁	4	36.36%
3	专业背景 (%)	有职业资格（如ACCA、CFA、注册会计师、律师、精算师等）的比例	5	45.45%
		有管理专业背景（如MBA、EMBA等）的比例	4	36.36%



### 3. 高管人员薪酬管理

同方全球人寿按照相关法律法规、监管有关规定，结合公司战略发展要求以及实际情况，以提高市场竞争力和实现可持续发展为导向，防范经营风险和违规行为、促进公司稳健经营和可持续发展，制定了薪酬管理、绩效考核、延期支付及追索扣回等相应的薪酬激励约束管理制度，公司高管人员的薪酬按照监管规定和公司相关制度进行管理。薪酬结构、延期支付等均符合监管规定，并严格执行延期支付及追索扣回机制。

同方全球人寿高管人员按照在公司的任职岗位及绩效考核结果领取薪酬，薪酬水平综合考虑市场行业水平、岗位职责以及个人绩效情况确定。董事会审核高管个人绩效考核指标及权重、高管考核结果和薪酬发放，以及向监管递交的薪酬相关报告等。

## （二）完善合规运营

### 1. 健全合规管理机制

同方全球人寿致力于建立健全的反贪腐、反洗钱、反垄断和打击不正当竞争制度体系，通过以下制度建设和措施，确保公司经营合规、稳健发展，为客户提供安全可靠的保险服务。

在反贪腐制度建设方面，公司建立了《同方全球人寿保险有限公司反商业贿赂管理办法》严格的内部审批流程和审批权限制度，确保每一笔交易和决策都经过合规审查。实施零容忍政策，对贪污行为进行严厉打击，设立举报渠道，保护举报人的权益。定期开展廉政教育和培训活动，提升员工的廉洁意识和职业道德水平。

在反洗钱制度建设方面，公司建立了《同方全球人寿保险有限公司洗钱和恐怖融资风险自评估管理办法》完善的客户身份识别和风险评估机制，对涉嫌洗钱风险较高的交易和客户进行特别关注。设立专门的反洗钱监测团队，定期对交易数据进行监控和分析，及时发现可疑交易行为。加强内部培训，提高员工对反洗钱法律法规的了解和遵守意识。

在反垄断制度建设方面，公司严格遵守《反垄断法》和市场竞争法规，建立了合规风险防控体系，明确了禁止垄断和不正当竞争行为的规定。定期进行市场竞争分析和行业监测，评估市场竞争格局，加强对市场行为的监督和评

估。加强对员工的法律法规培训，确保员工遵守竞争法规，维护市场公平竞争秩序。

在打击不正当竞争制度建设方面，公司建立了严格的销售行为监管制度，规范销售人员的行为规范和职业道德要求，防止不正当竞争行为的发生。设立投诉举报渠道，及时处理客户投诉和举报事件，保护客户合法权益，维护公司声誉。加强对销售活动的监督和检查，确保销售行为符合法律法规和公司规定，保障客户利益和权益。

## 2. 采取有效措施，确保合规落到实处

同方全球人寿各渠道制定了业务品质管理办法，对于违反商业道德等行为，可能损害客户利益、破坏市场秩序，公司通过将以下措施和监察方法，及时监督和纠正销售行为中违反商业道德等行为，促进行业的良性发展，保障客户利益和市场秩序的稳定。

一是严格履行监管规定：对于监管部门及行业协会的监督管理，公司各部门定期进行自查评估，加强自律管理，发现问题及时处理，对违规行为严肃处理，确保市场秩序的正常运转。同时，建立投诉举报机制，接受公众监督和投诉，及时处理违规行为。

二是加强内部监管：公司建立健全了内部监管机制，设立专门的合规部门及审计部门，负责监督公司员工的行为，发现并纠正违反商业道德的行为。定期进行内部审计和风险评估，加强对员工的培训和教育，提高员工的道德意识和合规意识。

三是加强信息披露和公开透明：公司努力加强信息披露和公开透明度，及时公布公司的经营情况、产品信息、服务内容等，让客户和公众了解公司的经营状况和服务质量，减少不当行为的发生。

四是建立奖惩机制：公司对遵守商业道德的员工和公司给予表彰，激励诚实守信，对违反商业道德的行为进行严厉惩处，提高违规成本，形成良好的行业风气。

## （三）强化风险管控

### 1. 健全风险管理机制

同方全球人寿坚持风险防控底线，持续加强公司风险管理能力建设，不断优化偿付能力风险管理体系。

同方全球人寿构建了完整的风险管理组织架构，包括董事会及下设的资产负债及投资与风险控制委员会、独立董事、监事会、公司管理层及下设的风险控制委员会、风险管理牵头部门、内部审计部以及各有关业务部门，分别履行不同层级的风险管理职责。随着公司规模不断扩大，2023年公司步入I类保险公司行列。为了加强风险管理工作，结合监管要求，公司成立了独立的风险管理部，作为公司风险管理牵头部门负责公司在风险管理领域各项决策的组织落实和执行工作。

同方全球人寿认真落实监管要求，持续优化风险管理体系。2023年公司结合监管要求和公司管理实务需要，进一步优化偿付能力风险管理制度体系。以《偿付能力风险管理办法》为总纲，以七大类风险制度（《保险风险管理办法》《市场风险管理办法》《信用风险管理办法》《操作风险管理办法》《战略风险管理办法》《声誉风险管理办法》和《流动性风险管理办法》）为抓手，各部门作为风险管理的一道防线，将风险管理流程与具体业务流程有机结合起来，细化落实风险管理各项要求。

同方全球人寿严格按照监管要求开展风险综合评级数据管理工作，以及落实年度风险管理能力自评估，同时认真分析发现的问题并积极整改完善。2023年公司风险综合评级保持良好水平，由AA提升至AAA。

## 2. 关联交易管理

同方全球人寿修订了《关联交易管理办法》，进一步优化了关联交易管理机制。公司日常加强关联交易监控、统计、分析与风险提示，提升关联交易精细化管理水平，认真履行关联交易审批、报告和披露义务，确保关联交易管理机制持续有效运行。

## 3. 风险管理策略及执行

2023年，同方全球人寿继续延续稳健偏积极的风险偏好“在风险可控的基础上，保持业务增速、提高运营效率、创新发展模式，实现长期、稳健，可持续的资本增长以及各项业务的健康发展”。为了确保公司的风险偏好的贯彻实施，公司通过设立风险容忍度对风险偏好进行细化。我司采用定性和定量分析相结合的方法，从盈利与增长、价值、资本、风险管理及合规四个维度设定风险容忍度。公司将根据内外部实际情况，确定上述指标的底线，实施动态监控，确保容忍度处于下述范围之内。公司建立了风险偏好及容忍度的监测体

系，每季度对相关指标进行监测。通过对风险的定期监控、充分评估，及时发现、报告并制定应对措施，尽可能将公司可能面临的各类风险对公司运营产生的负面影响降到最低。2023 年度末各项容忍度指标均在容忍度范围内，表明公司整体风险处在可控状态。

同方全球人寿建立了较为完善的风险管理信息系统，有效的支持公司风险偏好、容忍度及关键风险指标的监测及分析应对，实现了对风险的“早识别、早预警、早发现、早处置”，2023 年公司强化了风控系统与业务、财务等相关系统的对接，大大提升了风险管理数据质量以及风控系统的运行效率。

从行业环境来看，人身险行业面临着人口老龄化、利率下行、严监管等诸多挑战，也将迎来一系列转型与创新的发展机遇。同方全球人寿将在产品创新、资产负债管理、科技融合以及监管合规等方面进行深入探索和积极应对，以适应不断变化的市场环境和客户需求。

一是产品创新与结构调整，公司将加速产品创新，特别是分红险等产品，以适应低利率环境并减少对利差的依赖。同时，健康险和养老险产品的发展将进一步增强，以满足人口老龄化带来的需求。

二是资产负债管理（ALM）的优化，面对利率下行和资本市场波动，公司将加强资产负债管理，通过优化资产配置和负债结构，降低利差损风险，提升资本使用效率。

三是科技融合与服务创新，科技创新将被广泛应用于提升服务效率和客户体验，同时通过整合医疗资源和养老社区等，构建全生命周期的服务体系。

四是监管合规的强化，监管机构将继续引导行业健康发展，推动实施“报行合一”，公司将助力压降负债成本、提升费用可控性，改善资产负债联动。

通过这些措施，公司有望实现更加稳健和可持续的发展，为社会提供更加全面和高质量的风险保障服务。

#### 4. 深化创新驱动，强化风险管理

同方全球人寿建立了较为完善的风险管理系统，实现风险管理系统的加工，关键风险指标的计算、存储、查询和导出。同时以关键风险指标为基础，对七大类风险状况进行列示、分析和预警；风险管理牵头部门按照各关键风险指标监测频率，组织相关部门针对风险管理信息系统的各项关键风险指标进行监测和预警分析，形成风险管理报告汇报至风险管理控制委员会、资产负

债及投资与风险控制委员会及董事会，同时在分支机构层面也实现了相应的数据收集、监测、预警分析以及报告功能。风险管理系统的运用有效实现了风险容忍度和风险限额在总分层面的有效传导。2023 年公司对于关键风险指标进行了回顾梳理，实现了所有可对接指标的自动化取数，通过该项目，释放了大量的人力统计成本，提升了指标计算的准确性以及系统运行效率。

#### 四、公司的荣誉奖项



2023 大中华区卓越雇主——2023HR00T 大中华区人力资源管理卓越大奖

2023 人力先锋雇主——中国人力资源先锋评选

同方全球人寿“全+”康养服务获评“服务创新奖”——2022 中国银行业保险业服务创新优秀案例

同方全球人寿“全+”康养服务获“2023 保险业服务健康养老方舟奖”——2023 中国保险业方舟奖评选

同方全球人寿消保服务文化理念获 2023 上海保险行业年度服务大奖——2023 上海保险行业年度评选

“同方全球人寿筑梦计划”荣获“金诺·中国金融年度优秀社会责任项目奖”——2023 金诺·第七届中国金融品牌影响力传播案例评选

年度商业养老榜——2023 中国保险行业风云榜

同方全球「新康健一生」(易心安)重大疾病保险成功入选“金口碑”年度重疾险产品——“金口碑”保险产品测评榜单

同方全球「新传世荣耀 2023」荣获 2023 “上证·金理财”年度保障型保险产品奖——2023 “上证·金理财”

同方全球「臻爱 2023」互联网定期寿险获 2023 上海保险行业年度产品大奖——2023 上海保险行业年度评选

同方全球「随心盈」年金保险(分红型)产品获年度保险开拓领航产品——中国保险白象榜

多年来，同方全球人寿始终聚焦青少年营养健康和成长教育，“筑梦计划”荣获 2023 “金诺·中国金融年度优秀社会责任项目”。此外，公司因多年来对公益的持续坚持和投入，屡获嘉奖，先后获得“履行社会责任优秀保险公司奖”、“最佳公益奖”、“教育扶贫先锋企业”等诸多殊荣。

## 第二篇 携手并进，共享美好新生活

### 一、贴心服务客户

#### （一）创新科技赋能

同方全球人寿始终致力于将科技与保险业务深度融合，围绕“以客户为中心”的主旨，推进服务的“数字化转型”，进而为客户提供更精准、便捷、高效的数字化保险服务。

全球 e 家是同方全球人寿为客户打造的智能服务客户端，力求做到全场景覆盖，主要侧重保单服务及理赔功能 e 化建设。目前“全球 e 家”已实现保单生命周期所有业务线上自助办理，客户足不出户即可轻松便捷地自助办理投保、查询、回执、回访、变更、领款、理赔、交费、线上咨询等多项业务，全面应用电子化保单、批单、信函和发票，极大满足了新时代的客户服务需求。

在理赔 e 化功能方面，全球 e 家除了支持申请人亲办外，还支持亲属或业务员代办，线上理赔申请类型也覆盖到了医疗、重疾、轻症、残疾、身故等所有业务场景；同时“指定医院快赔”服务，对一定额度且就诊医院符合指定医院的客户，可免交病例资料和医疗费发票而申请理赔，极大地简化了客户办理手续。

在智能“双录”方面，系统全面升级，新增了风险语一键抄录、长短险同时投保功能，优化了证件弹屏、机构信息同步、渠道信息校验、补录提示等功能细节，提升系统操作的智能化和便捷性，为客户带来全新的投保体验。

为提升客户服务体验，公司不断完善并升级“全+”康养服务体系，同时优化客户服务管理系统。全新推出的“全+”康养服务 2.0 版，更加专注于满足客户在养老、中高端医疗等方面的需求，为客户提供全方位、多层次的康养服务。公司建立了全新的客户服务管理系统，实现了服务权益申请、审批、管理的一体化流程。客户可自主提交服务权益申请，并实时追踪服务进度，使整个服务过程更加透明、高效，极大地提升了客户体验。

2023 年，全球 e 家累计注册用户达到 495,560 人，月均活跃用户超过 50,000 人，全年服务线上客户超过 1,929,462 次，实现了在线渠道覆盖力的显著提升。

## （二）完善投诉处理机制，提高投诉处理质效

同方全球人寿持续强化投诉综合治理，2023年重新修订了《保险消费投诉管理办法》以及不断完善投诉处理各项工作机制，从拓展渠道、加强投诉事前事中事后全流程管理及多元的纠纷化解等各项机制进行完善，加强内部治理，2023年监管投诉量同比下降23%，有效防范化解风险。

一是畅通投诉渠道：建立“电、网、信、访”等多样化投诉渠道，并在我司官方网站、移动客户端、微信公众号等线上平台以及柜面服务网点显著位置公布，确保快速便捷受理客户问题。

二是加强全流程管控：明确投诉事前、事中、事后标准化管理，形成全流程工作闭环，确保客户诉求及时办理、服务到位，提升服务质效。如通过日常预警、舆情监测、风险排查、风险预估及专项预案制定等措施，进一步加强投诉管控；并针对投诉突出问题治理，积极应用数字化技术，如通过人脸识别功能，确保客户信息真实性及投保意愿等措施。

三是推动多元纠纷化解：2023年公司积极通过行业纠纷调解中心参与纠纷调解，做到应调尽调，调解执行率100%。

## （三）老年客户关爱服务

同方全球人寿持续优化线上及线下适老化金融服务的便捷性、安全性和易得性，不断提升适老化服务质量。

一是保留传统金融服务方式，网点服务方面，配置爱心专座、医药箱、“一体服务机”等丰富的适老设施，专项制定柜面服务人员的“适老化”礼仪服务系列标准，切实保障老年群体服务体验；热线服务方面，我司全国客服热线956095设置长辈关爱专线服务，2023年共接待老年客户7308位，作出“满意”及以上服务评价的老年人客户占比99.7%。

二是着力完善线上举措，助力老年人跨越“数字鸿沟”。2023年我司“全球e家”APP端上线老年人登录自动识别功能，对60岁以上老年人登录客户进行主动识别并提供“长辈关爱”选择，提升老年人客户服务体验。APP还面向老年人提供“理赔代办”功能，在老年人客户不方便亲自办理理赔申请时可以由代理人或家属在线代为办理理赔申请，2023年我司为60周岁以上的客户提供在线理赔代办服务共300件，有效方便老年人客户及时办理业务、保障权益。



#### （四）普及消保教育宣传

同方全球人寿积极践行消费者教育宣传的社会责任，秉持“预防为先、教育为主”的消费者教育宣传工作理念，将金融知识普及工作作为长期、系统性工作。建立了“常态+专项”、“线上+线下”的立体化、多渠道教育宣传体系，通过加大原创教育宣传素材制作、创新教育宣传活动形式、拓展教育宣传渠道，以生动形象、简便易得的方式积极面向社会公众开展消费者权益保护宣传，大力弘扬金融正能量，共同营造公平公正、诚信有序的金融环境。

2023 年全年开展线上线下消费者教育宣传活动 477 次（同比上年提升 174%），活动触及消费者超 300 万人次（同比上年提升 244%），发布原创教育宣传内容 326 次（同比上年提升 286%），分支机构活动网点 100%覆盖，有效助力消费者提高对保险产品和服务的认知能力及风险防范能力。

同时，我司十分注重加强“一老一少”、“新市民”等群体金融获得感及权益保护，2023 年线上及线下共开展面向特殊群体活动 263 次，其中，面向老年群体开展教育宣传活动 83 次，面向新市民群体活动 104 次，面向学校、年轻群体活动 76 次，助力特殊人群提升金融获得感。

## 二、成就员工幸福

#### （一）成就员工价值

##### 1. 员工多样性

同方全球人寿一直致力于保持员工多样性，建立了公平、公正、公开的招聘机制，坚决杜绝基于民族、性别、国籍、宗教信仰和文化背景等不同因素的歧视行为。同时，我们还特别关注弱势群体的就业问题，积极为残疾人士提供就业机会。

根据不同职业发展通道特点，公司构建了职位、职级、薪酬一体化的薪酬体系，为员工提供合理的薪酬收入和中长期激励等项目的全面薪酬计划。公司男、女员工实行同工同酬，遵循同一标准。同时，公司也设定有公正透明的晋升机制，确保员工能够根据自己的能力和表现获得晋升机会。

此外，公司为员工创造了安全舒适的工作环境和条件，提供了丰富多样的福利计划和培训机会，注重员工的身心健康和工作满意度。

截至 2023 年末，公司员工总人数 1168 人，其中男性员工 471 人，女性员工 697 人，员工平均年龄 36.2 岁。公司为残疾人提供平等就业机会，目前有 4 位残疾人工，占比 0.34%。

## 2. 员工保障

同方全球人寿招聘相关管理制度规定所有员工的录用应合法合规，依据国家法律法规及公司内部管理制度要求，公司未雇佣童工。此外，在我司与员工签订的劳动合同中明确约定将按照国家相关规定对女职工实行劳动保护，我司严格遵守执行。

公司建立了违规处罚及责任追究的相关制度，并要求所有员工进行学习。在制度中规定对于不正当性关系、性骚扰等违反法律法规和公序良俗的行为，将视为违规行为，视情节轻重给予相应处分，目前未有员工涉及上述情形。

公司积极建立开放、有效的沟通渠道和分享平台，在公司的《员工手册》中也进行了提示，鼓励员工将出现的问题及矛盾及时与自己的各级主管或人力资源部沟通，尽可能以最合适的方式来处理分歧和解决问题。

## 3. 员工福利

公司有完善的福利体系，多维度给予员工多方位的保障、关注员工的成长、认可员工的贡献，与员工共度人生重要时刻，让员工能够兼顾工作和生活的平衡，更好的实现自我价值。

公司除了法定年假外，还给给员工提供了年资假、全薪病假、亲子假、家长会家、公益假等各类假期；并在员工生日、新婚、生子等重要的时刻给予贺礼。

为了给员工提供更全面的医疗、健康保障，公司除了依法为员工缴纳社保、医保外，还给员工购买了商业医疗险、重疾险、定寿险和意外险，并定期组织员工体检；同时，公司设有补充养老金，完善多级养老保障机制，吸引和保留各类人才；并为员工提供长期服务奖励，感谢和认可长期为公司服务的员工。

## 4. 员工成长

公司建立“胜任、专业、专家”的员工培训发展体系，积极发展四大学堂（培训课堂、发展殿堂、数字云堂、文化名堂）；面向不同层级员工提供针对性的培训和学习资源，覆盖战略经营、领导管理、通识技能、企业文化等多领

域；资助员工参加保险相关专业资格考试及各类外部协会组织的专业知识课程。2023年内勤员工培训总时长43,399小时，人均培训时长39小时，培训覆盖率100%。

#### 5. 员工满意度

公司每年参加外方股东组织的全球员工调研。2023年，公司员工调查参与率97%，敬业度调研结果为81%，高于外方股东披露的全球平均水平。

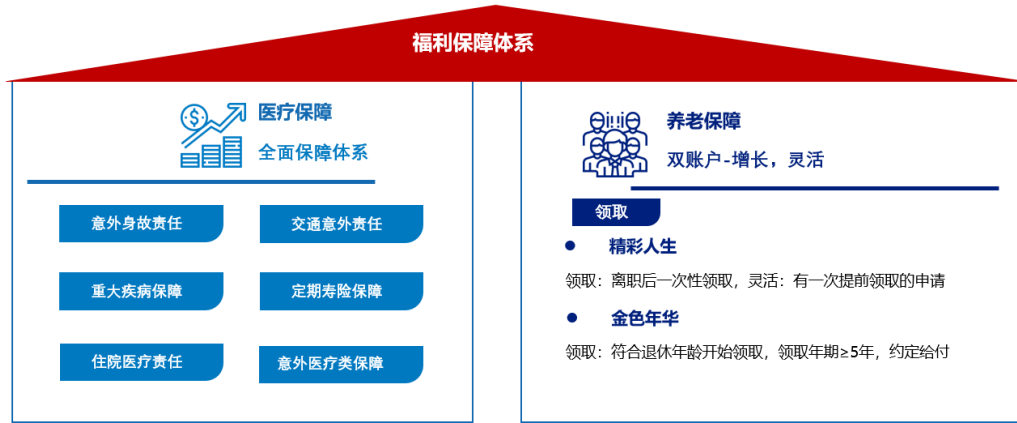
#### （二）成就代理人价值

新个险2.0「梦想+」计划是同方全球人寿实现高质量发展的强劲引擎。摒弃既往行业高度依赖的“人海战术”，以“打造更易成功的寿险创业平台”为愿景，新个险2.0「梦想+」计划有三层内涵，第一层内涵是让创业者享受创业的成果，为长期主义的代理人注入稳定性，使其拥有更多的归属感，让奋斗没有后顾之忧；第二层内涵是打造更易成功的寿险创业平台，让选择同方全球代理人渠道的伙伴更易成功，能在行业持续发展；第三层内涵是让拥有同方全球产品的客户没有后顾之忧，拥有全面保障。

新个险2.0「梦想+」计划涵盖优增、优育、优客三大平台进行体制创新，以打造FLP绩优项目为引领的培训体系，全方面提升各层级销售人员经营与销售能力。

**优增方面**，通过精准定位招募肖像，标准流程筛选，构建更易于成功的寿险创业模型；**优育方面**，打造高品质寿险精英人才的职涯培育计划，提供富有激励的利益分配机制和荣誉体系；**优客方面**，服务更优质的中高端客户群体并提供与之匹配的客户需求。

同方全球人寿推出的新个险2.0「梦想+」计划，是新时代下个险营销人员发展的新路径，具有新人成长更易、销售利益更高、组织利益更优、家族利益更稳、保障利益更全五大优势；在「梦想+」计划下构建完善的福利保障体系，通过团险福利与长服奖励解决代理人医疗与养老的问题，同时，增加父母礼遇，引入传承机制，实现三代受益。



2023年,同方全球人寿88%的营销员拥有大专及以上学历,开发培训课程946门,营销员人均学时超40小时,构建新人培育体系,新人培训覆盖率100%。

### 三、增进民生福祉

#### (一) 倾力回馈社会

同方全球人寿自2003年成立以来,在不断扩大公司业务的同时,秉承着回馈社会的公益初心,启动了同方全球人寿“筑梦计划”。该计划聚焦青少年儿童的营养健康与教育发展,并通过多项公益项目积极践行企业社会责任。截至2023年底,公司“筑梦计划”旗下“1份早餐”、“宋庆龄爱心书库”等项目已累计投入超过280万人民币公益善款,惠及万余有需要的青少年儿童。

除关注当地儿童健康营养外,同方全球人寿也在积极探索乡村振兴与经济发展策略。公司承包云南当地250亩咖啡田,并将当地产出的小粒咖啡打造成公益礼品,2023年累计采购价值超11万元的云南当地咖啡以回馈每一位因“1份早餐”项目慷慨解囊的爱心人士,此举旨在助力云南山区受助孩子们的父辈努力致富,实现地方经济的自主发展与繁荣。此外,公司巧妙地将公益项目与营销深度融合,在活动期间,推出近30款公益保险产品,每卖出1份,将向云南怒江的受助学校配捐一定数量的早餐款,实现了公益与营销的双赢联动。

2023年,同方全球人寿积极参加国家消费帮扶采购12.58万元,向赣州助农活动定点采购8.9万元,向云南助农活动定点采购0.61万元。

#### (二) 善行社会公益

##### 1. “1份早餐”项目

自 2012 年起，同方全球人寿联手第一财经公益基金会，连续多年参与“1 份早餐”项目，为云南省怒江州泸水县上江镇师生捐赠早餐款，以解决当地学生长期不吃早餐、发育不良等问题，通过物资支持、回访支教等形式助力孩子们的健康成长和教育发展。截至目前，已累计捐款超 200 万元，送出超 50 万份营养早餐，温暖师生超 6000 人次。

2023 年，项目受助学校在平安寨添富小学、旧乃山完小两所的基础上新增第三所——蛮云完小。全年度，同方全球人寿总公司及 13 家分公司积极投身相关公益活动，通过为员工分发早餐的形式号召员工们为山区孩子们捐款并正式启动“1 份早餐”项目，共计举办约 15 场募捐仪式、回访支教等志愿活动。公司志愿服务时长近 261 小时，最终参与该项目的人员多达 1159 人。

## 2. “宋庆龄爱心书库”项目

同方全球人寿于 2016 年与上海宋庆龄基金会达成合作，并在公司业务所在城市开展“宋庆龄爱心书库”项目。该项目旨在为学生传授好书的同时，培养学生爱读书、读好书的阅读习惯。目前已在 13 家分公司所在地及江西省赣州市设立了项目点搭建 68 个书架，为各地受助学校的孩子们捐赠超 18700 本书籍。此外，2023 年多家分公司因地制宜举办 11 场爱心书库回访活动，活动内容围绕“小小画家”画作评选、“美好生活·艺术+”荷兰艺术大师画作欣赏、金融知识课程等，志愿者服务总时长达 66 小时，为受助学校捐赠上千生活、学习、体育用品。

## 第三篇 和谐共生，筑造绿色新家园

### 一、践行绿色投资

#### （一）践行责任投资

同方全球人寿为推动绿色金融业务可持续发展，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，有效识别、评估、防范和管理环境、社会和治理风险，提升自身的环境、社会和治理表现，落实监管的绿色金融要求，已于2023年11月制定并修订了《绿色金融投资与评估指引》。

该制度明确了公司的绿色投资策略：坚持绿色金融战略引领，从公司治理高度推动绿色金融发展，把负责任投资、绿色发展理念和要求融入投资决策和运营管理的各个环节，持续推动环境、社会和治理风险管理在公司投资经营中的作用。

此外，该制度还明确了公司绿色投资方向：主要针对的是保险资金运用中的标准化资产，如债券、债券基金、股票等不涉及具体的实体投资项目。即重点关注保险资金运用中的非标准化资产，如债权计划、信托和股权投资中实体投资项目的融资方。如上述非标准化资产的要素基本相同，公司将优先选择投资于绿色环境、绿色技术、绿色交通、绿色农业、清洁能源、绿色建筑、污染防治等项目。

#### （二）投资内控管理

具体来说，在尽职调查阶段，该制度要求由资产管理人结合融资方及其投资项目所处行业、区域特点进行环境、社会和治理风险的调查。资产管理事业部查阅其调查结果是否全面、深入、细致。必要时可以要求其补充调查，或要求其寻求合格、独立的第三方和相关主管部门的支持。

在合规检查阶段，该制度要求由资产管理人审查融资方提交的文件和相关手续的合规性、有效性和完整性。资产管理事业部将环境、社会和治理方面纳入非标准资产的合规检查表，检查相关风险点符合实质合规要求。

在授信和投资审批阶段，该制度要求资产管理事业部将环境、社会和治理风险情况纳入非标准化资产的授信打分考量和投资。根据融资方面临的环境、

社会和治理风险的性质和严重程度，如发现其存在严重违法违规和重大风险的，资产管理事业部应当下调其授信限额的比重或严格限制对其授信和投资。

在合同订立阶段，该制度要求对涉及重大环境、社会和治理风险的融资方和投资项目，资产管理事业部应要求资产管理人明确其对融资人和投资项目的管理责任和义务，并在资产管理合同正文或附件中予以载明，包括但不限于要求融资方提交环境、社会和治理风险报告，要求融资方订立加强环境、社会和治理风险管理的声明和承诺条款，以及在管理环境、社会和治理风险方面违约时的救济条款。

在投资项目放款前，该制度要求资产管理事业部将融资方对环境、社会和治理风险的管理状况作为投资资金拨付的重要依据，如发现投资项目的设计、准备、施工、竣工、运营、关停等相关环节出现重大风险隐患的，可以按照合同约定中止直至终止资金拨付。

### （三）投资环境风控管理

同方全球人寿 2023 年 6 月制定环境、绿色金融相关政策制度以来，我们一直按照制度要求落实相关投前审查、投中检视、投后管理等一系列流程，积极推进负责任投资体系的贯彻落实。

如发现潜在重大环境、社会和治理风险的融资方，资产管理事业部应要求资产管理人与融资人和项目主体充分讨论并评估其解决方案，必要时应加强动态分析，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做出调整。

### （四）绿色投资产品

2023 年 3 月，公司投资一笔绿色资产支持专项计划，金额 2900 万元，绿色投融资余额较报告期初增加 2900 万元。该资产支持计划经过联合赤道环境评估股份有限公司的认证，基础资产属于绿色产业项目，绿色等级为 G1。该绿色资产支持专项计划的基础资产每年节约标准煤 2,493.96 吨，减少排放 CO<sub>2</sub> 5,321.19 吨，减少排放 NO<sub>x</sub> 3.75 吨，减少排放 PM<sub>10</sub> 0.12 吨。

## 二、应对气候变化

近年来中国人民银行、财政部等监管机构陆续发布了《关于构建绿色金融体系的指导意见》，明确了绿色金融的基本定位、发展目标和政策框架，提出了支持绿色发展的具体举措和措施，建立了绿色金融评价体系，包括绿色信贷、绿色债券和绿色投资等方面的评价指标和标准，帮助我司正确识别和评估绿色项目的风险。并引导我司积极遵守相关的环境保护和可持续发展法规，加强环境风险管理，确保业务运营符合法律法规的要求，后续我司将积极响应绿色金融政策，支持环保项目，努力提升公司的市场竞争力和品牌形象。

同方全球人寿深入贯彻“碳达峰、碳中和”战略，充分认识到气候变化带来的机遇，并融入日常运营管理之中。

### （一）AIT2.0

在深入研究 AI 大模型应用的过程中，公司不仅率先在智能助理、文生图、文档审核和智能标签等方向上推动效能提升，还特别关注如何将 AI 技术与绿色环保理念相结合，以推动公司的可持续发展。

1. 智能助理：整合企业规章制度和各类文档，有效提升员工获取信息的效率，并即时回复工作中的问题。这一方面不仅降低了沟通成本，还可以协助我们进行远程办公管理，减少通勤，从而降低碳排放。

2. 文生图：自动化生成图文素材的功能，降低了对专业设计服务的依赖以及制作高质量图文内容所需的成本。这不仅提升了内容生产的效率，而且减少了物质资源的消耗。

3. 文档审核：实现了外发公文敏感词的自动审核及合规性检查，自动化文档审核减少了人为疏忽造成的遗漏，提高了审核工作的准确性。减少了人工审核所需的人力、时间和资源，有助于节约成本并减少纸张打印工作，减轻对环境的影响。

4. 智能标签：通过对热线录音和企业微信沟通记录等进行标签分类和生成小结，智能标签提供了结构化的数据支持，有助于数据驱动决策、产品和服务的改进。同时，减少了对纸质文档存储的需求，促进了企业向电子文档管理的转变。



通过这些措施，我们不仅提升了公司的产品和服务质量，还积极践行绿色环保理念，为公司的可持续发展贡献力量。未来，我们将继续深化 AI 技术在绿色环保领域的应用，为实现绿色、低碳、可持续发展目标而不懈努力。

### （二）RPA 黑灯工厂

在遵循数字化转型战略规划的基础上，公司聚焦内部流程优化、作业质量提升，运用 RPA+AI 技术，打造集智能化、专业化与规模化于一体的数字化生产基地——“RPA 黑灯工厂”，加速推进公司的数字化发展蓝图，推动保险业务的智能化转型，实现效率与品质的双重提升。

RPA 技术的应用不仅为我们带来了短期的效率提升和成本节约，更重要的是，它与公司坚定的绿色发展战略高度契合。通过利用技术手段，旨在实现资源的最大化利用和污染的最小化，从而坚定不移地迈向碳达峰和碳中和的宏伟目标。截至 2023 年 12 月底，公司累计在 12 个部门成功落地了数字化员工，实现了 29 个业务场景的自动化，显著减少了人力投入。

#### 1. 电话在线复效业务场景

传统操作	公司 RPA 优化后
人工处理需时 60 分钟且依赖于纸质文件和扫描仪录入系统，这不仅效率较低，而且对环境资源造成了不必要的负担	通过自动化流程，处理时间缩短至 20 分钟，效率提升了 66%的同时，减少了纸质文档的使用，降低了办公耗材的消耗，有力地支持绿色低碳的运营模式

#### 2. 销售人员注册及注销场景

传统操作	公司 RPA 优化后
人工处理需时 10 分钟，效率有待提升	自动化流程将处理时间减半，这一改进不仅提升了工作效率，也体现了公司根植于运营全流程中的绿色基因

### （三）绿色数据中心

同方全球人寿业务迁移至云端后，我司在气候变化应对和生态保护方面取得了显著的绿色环保类措施与成效，具体概括如下：

1. 显著降低碳排放：我司充分利用腾讯云绿色数据中心的优势，有效降低了服务器、网络设备以及其他硬件的能源消耗，进而大幅减少了碳排放量，为应对全球气候变化做出了积极贡献。

2. 积极采用绿色能源资源：得益于腾讯云绿色数据中心的布局，我司能够广泛使用太阳能、风能等清洁能源，不仅降低了对传统能源的依赖，而且显著减少了温室气体排放，体现了对绿色、可持续发展的坚定承诺。

3. 显著提升资源利用率：通过精心策划与实施，我司对服务器负载进行了合理调整，并采用了智能电源管理等先进技术，有效减少了空闲资源的消耗，实现了 IT 资源的高效利用。此举不仅降低了运营成本，还显著减少了电子垃圾的产生，为环境保护和可持续发展贡献了力量。

附上数据中心电能利用效率（PUE）

PUE 统计对比												
PUE 统计	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
2023 年	1.29	1.28	1.33	1.36	1.39	1.42	1.44	1.43	1.41	1.33	1.33	1.31

#### （四）绿色承保和医疗服务

秉承同方全球人寿的 ESG 体系和承保方针，我们在承保政策上坚持绿色金融理念，以实际行动助力绿色经济发展。2023 年起，公司制定了 ESG 产品和服务策略，将“绿色保险”理念融入产品和服务的开发，为更多有需要的受众提供同方全球人寿的保障，这其中包括产品投资组合侧低碳排放、产品和服务的普惠功能以及加强产品目标保障群体的公益属性。尤其在产品供给保障企业风险方面，公司通过团险事业部开展业务为 200 余家涉及能源、电力、环保企业提供风险保障，保费约三个亿，涉及雇员二十万人。

在提供“绿色医疗服务”方面，公司依托“全+”康养服务，将产品、健康管理服务及客户体验真正融合，借助互联网大数据为客户提供电话、图文、视频等多种便捷的绿色医疗服务。2023 年，公司健康管理服务累计覆盖近 60 万保单客户，为客户提供服务近 14312 次。

与此同时，同方全球人寿积极响应国家金融监督管理总局关于构建绿色金融的号召，大力开展绿色金融相关宣传教育活动。一是体现在公司品牌介绍和产品相关的营销宣传物料上，多以电子版替代纸质，着力打造 H5、长图文、视频等便于线上阅读的物料，减少纸张不必要的浪费；二是在公益活动方面，以线上活动、捐款为主，充分利用数字化技术，尽量减少线下搭建物料的损耗等。

### 三、倡导绿色运营

#### （一）绿色销售

同方全球人寿以实际行动践行绿色金融理念，将绿色基因融入保险服务的各个环节。公司大力推进绿色销售战略，构建了高效便捷的数字化销售平台。除此之外，公司还注重加强销售人员的线上平台应用能力，不断提高其线上直接服务效率和线上无纸化签约的比例，进一步推动绿色金融的实践和发展。

同方全球人寿 2023 年绿色销售工作成果（新单环节）：个人长险无纸化投保率达 57.94%，其中长险电子保单件数达 89,605 件；新单电子化回访替代率达 81.36%，投保环节年度节约纸张超 23.80 吨。

（注：纸张重量以“个人长险保单单件 60 张纸”，“新单回访单件 2 张纸”，“单张 A4 纸重 4.366 克”测算）

#### （二）绿色服务

公司致力于构建线上智能化运营体系，加速智能化与线上绿色运营的部署进程，在诸如理赔、通知、支付等关键环节，强化低碳管理，通过运用人工智能技术，实现各环节电子化、线上化操作，不仅为客户提供更为便捷的服务，同时也在努力减少碳排放。

同方全球人寿 2023 年绿色服务工作成果：

1. 理赔环节：个人线上理赔率达 97.11%
2. 通知环节：电子信函推广率达 92.11%，年减少纸质信函使用约 1,330,903 封
3. 保全环节 e 化率达 94.82%
4. 服务环节年度节约纸张超 15.19 吨

（注：纸张重量以“个人理赔单件 6 张纸”，“信函通知单件 2 张纸”，“保全服务单件 2 张纸”，“单张 A4 纸重 4.366 克”测算）

#### （三）绿色办公

同方全球人寿积极倡导并践行绿色办公理念，通过多元化的方式营造节能环保的积极氛围，持续增强员工的节能环保意识，并倡导员工在日常工作中合理使用并节约办公用品，如减少纸质文件打印，鼓励优先使用电子化的报告和文档，节约纸张，努力营造绿色办公的文化氛围。同时，通过技术手段进一步

节约能源消耗，如在非工作时间及时关闭会议室电视机及职场内的电子大屏，以达到节能降耗要求。

在推进绿色办公的实践中，公司充分利用了现代科技手段。同方全球人寿线上会议系统，2023年累计支持19,551次线上会议室预订以及5,532次线上会议的召开。减少纸质材料消耗的同时还极大地提高了会议效率，减少了员工出差和通勤的碳排放。此外，针对部分远程办公及外包员工的日常办公需求，公司特别提供了50台云桌面设备，进一步减少了实体办公空间的占用和能源消耗。

公司内部支持性材料（例如合同、请购、采购、验收单等）已采用电子留存的形式，电子化的银行回单已采用电子留存的形式，按照监管要求《关于规范电子会计凭证报销入账归档的通知》，随着公司各系统一体化建设及发票电子化管理的深入，公司将逐步实现降低无纸办公覆盖率。

#### （四）绿色采购

同方全球人寿针对采购项目新供应商的背景调查，提倡优先引入具有环保认证资质的供应商，对涉及有环评处罚以及各类风险较高的供应商均不得引入；对职场建设项目招标评审时，我们将环保、环境管理等认证纳入综合评估。

我们对签约合作的印刷商，须通过环保评估，对保单制作打印商需持有环境ISO认证，对职场装修项目承建商除具有专业资质外，还需要具备GB/T24001-2016/ISO14001环境管理体系认证与GB/T45001-2020/ISO45001职业健康安全管理认证。

此外，我们除招标项目外，已全部采用电子化流程，从采购申请到费用结算，纸质合同与各类单证占比低于10%。公司与电商共同搭建采购平台，使得线上采购更快捷高效。

2023年，同方全球人寿签约的7家合作印刷商，签约后开展了一次培训，内容包括印刷用纸用墨、制作工艺、交付标准等培训，优先使用再生纸张，设备与用墨等材料符合环评要求。北京装修项目开工前，向供应商培训重申安全生产与施工环境安全要求。

#### （五）绿色职场

同方全球人寿一是优先承租获得绿色建筑认证的办公物业，长效推进绿色低碳办公；二是通过适当的照明改造，提高节能灯占比，降低能耗；三是日常积极开展节水、节能、节电和垃圾减量行动，提高内部宣传及指示标识，降低能源浪费、增加循环利用、减少各类垃圾产生量；四是推行公共交通的出行方式，降低公务车的使用，以此降低温室气体减排；五是已制定《环境保护管理细则》，在处置、变卖废旧物品时，应对处置单位的资质进行审核，优先选择具备相应资质的企业合作。对于电子类废旧品的报废处置，回收单位应具备有害物环保回收资质。

## 附录：关键绩效表

绩效名称	单位	2023 年	统计口径
信息科技投入费用	万元	1300	2023 年系统开发投入费用
持有著作权数量	项	6	
持有商标权数量	项	17	
社会保险缴纳率	%	100	
公益捐款	万元	54.7	市场采购咖啡 11, 1 份早餐捐款 21.6114, 爱心书库捐款 2; 国家帮扶 12.58, 向赣州助农采购 8.9, 向云南助农采购 0.61。,
员工总数	人	1168	
男性员工人数	人	471	
女性员工人数	人	697	
电子投保率	%	64	以电子载体向投保人签发的保险合同凭证数量占总保险合同凭证数量的比率
电子回执率	%	99.47	供客户确认签收保险合同电子凭证的数量与供客户确认保险合同凭证总量的比例
保全变更电子化率	%	94	统计期内线上保全变更生效件数/统计期内客户申请的所有保全变更生效件数
理赔电子化（理赔件数）率	%	97	业务流程中的电子化比率
定损/调查电子化（理赔件数）率	%	100	业务流程中的电子化比率
公务车汽油消耗	升	9520.41	总公司公务车汽油使用量
公务车总碳排放量	千克	21896.94	汽油含碳 2.3 千克/升。该标准是参考 2023 年度采购报送的碳排放数据
公务出行碳排放量	千克	307592.01	合作供应商携程商旅提供的乘坐民航数据
全国总用电量	万度	235.66	

同方全球人寿保险有限公司

人均用电量	度/年/人	638.24	
用电碳排放量	吨	1063.32	
全国总用水量	吨	17817	
人均用水量	吨/年/人	4.83	
全国总饮用水量	吨	1685	
人均饮用水量	吨/年/人	0.46	
全国一次性瓶装水消耗数量	瓶	11288	
人均职场一次性瓶装水消耗数量	瓶/年/人	3	
全国一次性纸杯消耗数量	个	29986	
人均职场一次性纸杯消耗	个/年/人	8	
全国纸张消耗数量	吨	12	
人均纸张消耗量	千克/年/人	3.26	
职场节能灯具覆盖率	%	89.25	
职场租赁绿色办公室面积	平米	15601	