

2025 可持续 发展报告

守护人民美好生活





CONTENTS

目录

04	报告编制说明	08	企业文化核心理念
06	董事长致辞	09	组织与治理架构
08	关于中邮保险	10	中邮保险之歌
		12	2025年公司荣誉

16 可持续的战略引领 锚定高质量发展航标

18	可持续的企业战略
21	实质性议题分析
22	关键绩效量质齐升

24 可持续的业务生态 聚焦金融“五篇文章”

26	润泽创新沃土 陪伴科创成长
28	深耕绿色沃野 守护绿水青山
31	汇聚微芒星火 点亮普惠民生
34	应对长寿风险 服务银发经济
37	数智重塑经营 技术驱动增长
42	坚守长期初心 笃行责任投资

46 可持续的暖心社区 绘就共同富裕时代画卷

48	深耕客户服务 传递民生温度
56	助力乡村振兴 促进均衡发展
57	践行社会公益 汇聚向善力量
60	厚植品牌文化 赋能长远未来

64 可持续的透明治理 筑牢稳健经营基石

66	党建统领 筑牢发展之魂
74	善治善为 锻造现代治理
78	人才强企 厚植成长沃土
87	防线长固 严守经营底线

94 ESG关键绩效

97	指标索引
103	读者反馈

报告编制说明

本报告是中邮人寿保险股份有限公司（简称“中邮保险”“公司”或“我们”）发布的第二份可持续发展报告。中邮保险已连续5年披露企业社会责任信息。报告提供纸质版（使用环保再生纸印刷）与网络版，网络版可在公司官方网站（<https://www.chinapost-life.com/>）查阅下载。

报告范围

报告组织范围：本报告覆盖中邮保险总部及各分公司、控股子公司。

报告时间范围：2025年1月1日至12月31日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告发布周期：本报告为年度报告。上一份报告的发布时间为2025年7月。

学术支持

报告引入清华大学五道口金融学院《清华金融评论》编辑部作为学术支持单位。

编写标准

参照全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（2021年版）、国家金融监督管理总局办公厅 中国人民银行办公厅《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》、原中国银行保险监督管理委员会《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》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理披露指南》。

数据说明

报告中所包含的数据和信息均来自中邮保险内部的数据收集与统计系统，以及报告编制的访谈工作和信息收集问卷。

本报告所披露的财务数据部分来自《中邮人寿保险股份有限公司2025年年度信息披露报告》（简称“年报”）。

如无特别说明，本报告中涉及货币金额均以人民币列示。

董事长致辞

中邮保险党委书记、拟任董事长

李学军



向新而生 向实而行

——在“十五五”新征程中书写高质量发展新篇章

2025年，中邮保险深入践行“七六五五”一流险企战略体系，坚持将可持续发展理念深度融入战略规划、经营管理、风险治理与客户服务全过程，持续强化资产负债匹配管理、风险管控、数智化运营与客户经营四大核心能力建设，坚定做好高质量发展的引领者、美丽环境的保护者、美好生活的守护者、现代化治理的践行者，以更加稳健的经营、更具温度的服务与更高水平的治理，书写了高质量发展新篇章。

我们深化“七六五五”一流险企战略体系，高质量发展的战略定力更强。经过“十四五”时期的持续探索与深化，“七六五五”战略体系已经逐步成为公司统筹发展与安全、协调规模与价值、平衡短期经营与长期发展的核心战略框架。面对行业新

周期，公司更加注重从规模成长向价值成长转变，从速度导向向质量效益导向转变，从单一业务发展向资产负债联动、经营管理协同与长期价值创造并重转变，持续增强战略定力与可持续发展韧性。围绕“七六五五”战略体系，公司持续深化党建引领、专业经营、数智化转型、风险管控与企业文化建设，加快构建与新周期相适应的现代寿险经营体系，推动战略体系由“顶层设计”向“经营实践”深化落地，使“七六五五”不仅成为引领公司高质量发展的战略主线，也成为推动可持续价值创造的实践主旨。

我们夯实资产负债联动经营根基，高质量发展的韧性底盘更稳。在负债端，持续深化价值转型，2025年保费收入达到1592亿元，同比增长18%，行业排名提升至第七位；长期期

交、分红险与保障型业务占比持续提升，新业务价值突破百亿大关，达到103.3亿元，连续四年保持行业前五；续期保费占比持续提升，客户长期经营能力与业务稳定性进一步增强；利润总额达到88.5亿元，综合偿付能力充足率连续10个季度保持在150%以上。在资产端，坚持责任投资理念，持续加大对生态建设、实体经济等重点领域支持力度，在服务国家战略中实现长期价值创造；强化另类投资“压舱石”作用，围绕股权投资与不动产投资深化长期资产布局，提升跨周期经营能力与资产组合稳定性，推动资产配置体系更加稳健均衡。

我们打造清流特质与国民品牌“双高地”，高质量发展的文化底色更亮。坚持以文化塑品牌、以品牌强价值，正式发布《守护美好》——中邮保险之歌，持续拓展“保险+”品牌生态，将金融服务与健康、文旅、教育、非遗等社会文化场景深度融合，总分联动开展13个精品项目，分公司自主开展200多个特色活动，让保险更有温度、更贴近生活。中邮保险改革发展实践入选北大案例，发布首份可持续发展报告与《中国城乡健康养老白皮书（2025）》，持续输出行业洞察与中邮方案。品牌影响力、社会美誉度与行业正面声量持续提升，累计荣获“年度声誉管理优秀案例”“品牌建设领航公司”等14项品牌类荣誉。人民网大数据显示，公司在整个保险行业受关注度和正面声量双双进位第五，一流品牌建设成效显著。

我们强化服务国家战略的责任担当，高质量发展的社会价值更优。深入贯彻中央金融工

作会议精神，把做好“五篇大文章”作为服务国家战略、推动高质量发展的重要抓手，系统构建与金融强国建设相适应的服务新格局。坚持以长期资本、耐心资本赋能科技创新与绿色转型，全年向科技与绿色领域投资逾千亿元；坚持以保险温度守护民生福祉，普惠保险覆盖人群超570万人，“YOU享岁悦”全场景康养服务体系基本建成，全国3000多个健康驿站遍布城乡，服务客户超百万人次；坚持以数智创新驱动经营变革，率先接入大模型技术，推动科技转型迈向数智化新阶段。

我们完善现代化治理体系，高质量发展的治理根基更实。始终坚持和加强党的全面领导，持续深化“大党建”工作格局，将党建工作深度融入公司治理、战略决策与经营发展全过程。扎实推进“政治领航”“凝心铸魂”“强基固本”“清廉护航”“聚力赋能”等重点工程，持续强化政治建设、思想建设、组织建设与作风建设，推动党的领导与现代公司治理有机统一。坚持完善现代公司治理体系，优化董事会治理机制，强化风险合规与消费者权益保护体系建设，以数智化手段提升治理效能与风险防控能力。

向新而生，方能拥抱未来；向实而行，方能致远千里。站在“十五五”新的起点上，中邮保险将继续坚守保险本源，坚定践行长期主义，全面提升服务国家战略、服务实体经济、服务人民美好生活的能力水平，不断增强高质量发展韧性与可持续价值创造能力，在推进中国式现代化的新征程中增添务实、创新、为民的新画卷。

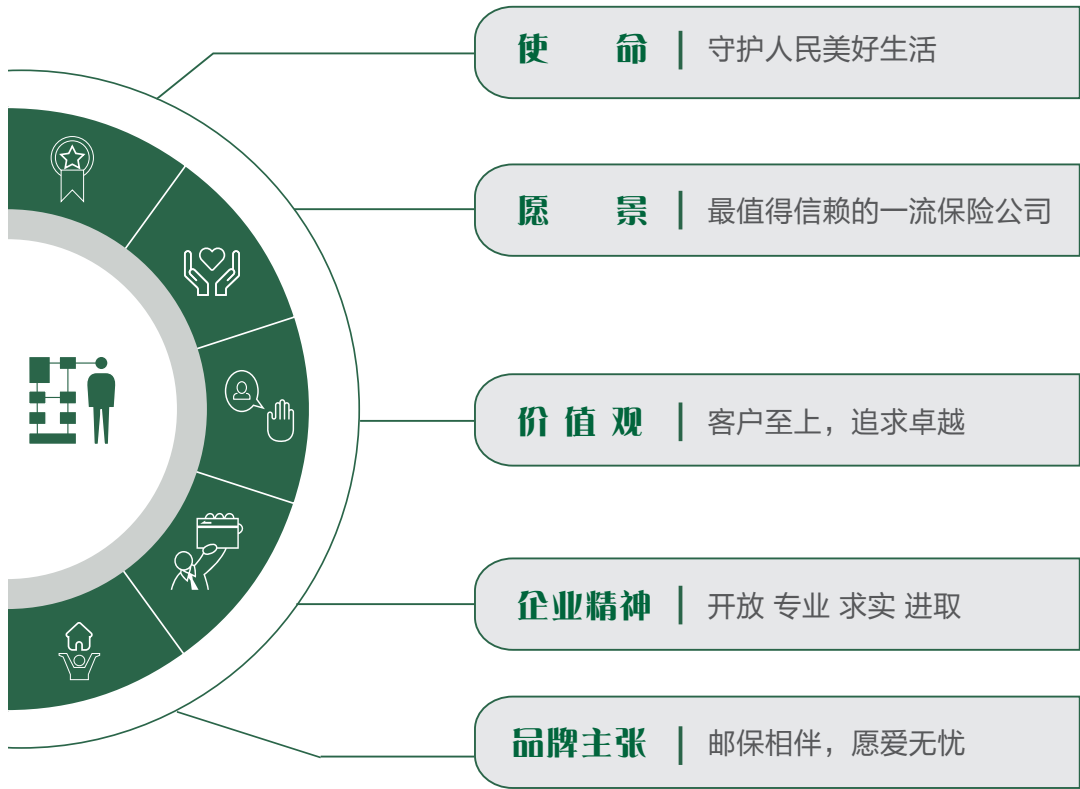
关于中邮保险

公司简介

中邮保险是中国邮政集团有限公司控股的寿险公司，总部位于北京，注册资本为326.43亿元。2009年8月4日由原中国保险监督管理委员会批准成立，2009年8月18日在国家工商总局注册登记，2009年9月9日正式挂牌开业。公司的业务范围是：人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经监管部门批准的其他业务。

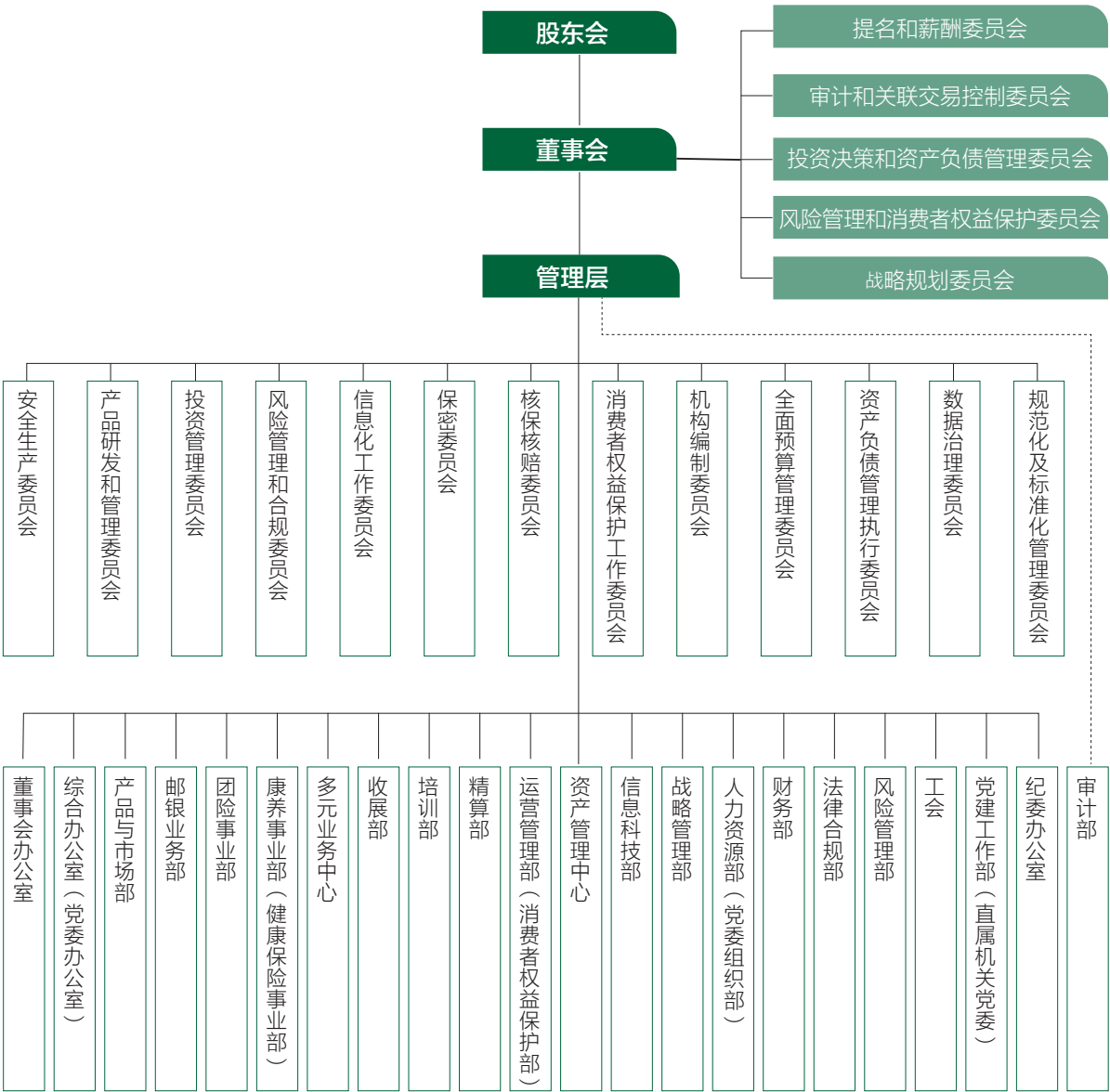
中邮保险充分依托邮政网络和资源，以“守护人民美好生活”为使命，以“服务基层、服务‘三农’”为己任，以促进城乡保险业均衡发展为着力点，全力打造一个体系现代化、服务大众化、管理规范化的政府满意、监管放心、百姓欢迎、股东认可、员工幸福的新型高效商业保险公司。目前，已在22个省（区、市）展业。

企业文化核心理念



组织与治理架构

中邮保险建立了以股东会、董事会、管理层为主体，权责清晰、分工明确的法人治理机构与组织架构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和执行机构互相制衡、有效运行的内部治理机制。现有组织架构图如下：



2025年公司荣誉

- 1月10日 第五届“今日保·中国保险白象榜”榜单揭晓，中邮保险获评“年度品牌领先保险公司”。
- 3月15日 在中国金融传媒公司举办的2025金融消保与服务创新活动中，中邮保险选送的三项案例获评“2025金融消保与服务创新优秀案例”。
- 4月18日 投中信息“投中榜2024年度榜单”正式揭晓，中邮保险获评“2024年度中国不动产产业最佳投资机构TOP10”。
- 4月18日 中邮保险领投的“博华广场”和“京东鼎晖物流资产包”两个项目位列投中榜“2024年度中国不动产产业最佳投资案例TOP3”。
- 5月 2024年度企业纳税信用等级公布，中邮保险2018-2024连续七年获评纳税信用A级企业。
- 6月 中邮保险明星产品“中邮臻享一生A款终身寿险（分红型）”入选《中国银行保险报》2024-2025“金口碑”年度寿险保险产品榜单。
- 7月10日 2024年度中国邮政新闻宣传工作评比结果揭晓，中邮保险《大国保险》普惠促进城乡融合篇获评“最佳新媒体作品奖”。
- 7月25日 在2025金融科技创新发展论坛上，“鑫智奖·第六届金融机构数智化转型优秀案例奖”正式揭晓，中邮保险新一代科技管理平台和操作风险智能联防生态搭建两项目获评优秀案例奖。
- 8月8日 在2025年中国数字金融论坛上，中邮保险《智控协同 全域联防——构建全链智能风控生态体系》荣获国际知名机构IDC颁发的权威奖项“金融行业技术应用场景创新案例奖（FIIA）”。
- 8月22日 中邮保险《基于TOGAF方法论的架构即服务平台》《基于RoCE分布式存储网络的通用数据库基础平台》获评“2025信息通信行业科技创新案例”。
- 9月16日 在2025数字生态发展大会暨铸基计划年中会议上，中邮保险智能审计系统项目获评“铸基计划”高质量数字化转型优秀案例。
- 9月25日 在2025今日保年度保险与康养服务评选中，中邮保险“YOU享岁悦”荣获“年度人气康养服务品牌”。

- 9月27日 国际数据管理协会主办2025全球数据管理峰会，《中邮保险数据安全分类分级治理》荣获“数据治理最佳实践奖”。
- 9月28日 在中国证券报主办的2025保险业、信托业高质量发展大会上，中邮资管获评“金牛保险资管公司”。
- 10月23日 在FIS中国金融数智创新峰会上，中邮保险“EAM系统项目”荣获“数金杯·年度金融ESG可持续金融卓越案例奖”。
- 11月6日 第二十一届全国邮政企业管理现代化创新成果获奖名单公布，中邮保险6项成果获奖，占集团总奖项12.5%，《面向一流险企的金融风控智能大模型协同创新与实践》获一等奖。
- 11月7日 每日经济新闻主办的2025金融发展年会在京召开，中邮保险获评金鼎奖“年度卓越人寿保险公司”。
- 11月8日 天弈TGES年度观点大会暨第二十一届天弈金融风险经理论坛在京召开，中邮保险《精准赋能：面向全员的风控“神经末梢”智能感知体系》荣获“年度优秀实践金奖”。
- 11月17日 第十六届金融“金鼎奖”评选结果正式揭晓，中邮资管荣获“年度卓越保险资管公司”。
- 11月19日 由中国金融传媒公司在深圳主办的2025金诺·金融文化与品牌建设大会上，中邮保险凭借纪录片《大国保险》普惠促进城乡融合篇获评“2025金诺·中国特色金融文化实践案例”。
- 11月20日 证券时报主办的2025中国保险资产负债管理年会暨中国保险业方舟奖颁奖典礼在深圳举行，中邮资管荣获“2025成长优势保险资管公司方舟奖”。
- 11月22日 新浪新闻保险频道主办的第二届“鼎元奖”评选结果正式揭晓，中邮保险成为获评“年度品牌传播创新奖”荣誉的两家保险公司之一。



- 11月25日 ● 中邮保险牵头完成的《银行系保险公司关联交易的特性及其治理机制研究》入选《2025金融行业关联交易治理发展报告》优秀课题并收录至行业蓝皮书，为金融业规范化发展提供了重要参考。
- 11月26日 ● 经济观察报“值得托付金融机构”案例正式发布，中邮保险获评“2025年度保险公司”。
- 11月26日 ● 经济观察报第十一届资产管理高峰论坛在京举行，中邮资管荣获“值得托付金融机构·年度保险资管公司”。
- 11月27日 ● 投中信息发布“投中榜·2025年度有限合伙人榜单”，中邮保险荣获“中国最佳私募股权投资领域有限合伙人”殊荣。
- 11月27日 ● 中邮保险获评“投中2025年度·中国最佳保险资金”称号。
- 11月28日 ● 在国际知名法律媒体《商法》主办的“CBLJ高峰论坛·上海2025”中，中邮保险凭借“智能法规平台项目”荣获“2025企业法务贡献大奖”之“企业创新管理奖”。
- 12月5日 ● “2025年度非凡盛典”在青岛举行，中邮资管获评“2025北京年度非凡雇主”。
- 12月7日 ● 和讯网主办的“财经中国2025年会暨第23届财经风云榜”评选结果揭晓，中邮保险获评“2025年度品牌影响力保险公司”。
- 12月12日 ● 第十九届华夏机构投资者年会暨华夏金融（保险）科技论坛正式揭晓“华夏时报2025年度典型案例”，中邮保险《大国保险》普惠促进城乡融合篇获评“2025年度金融赋能乡村振兴典型案例”。
- 12月12日 ● 中国交通企业管理协会正式发布2025年度交通运输文化建设成果榜单，中邮保险获评“2025年度交通运输文化建设标杆单位”。
- 12月17日 ● 中邮保险《智驭风险：金融风险智能洞察与一体化治理平台》入选国家权威机构“金信通”金融科技创新应用“智新”系列案例。
- 12月17日 ● 中国信息通信研究院“金信通”奖项评选结果揭晓，中邮资管《新筹组合类资管业务系统解决方案》荣获第五届（2025）“金信通”金融科技创新应用“智领”案例-融合发展类奖项。
- 12月17日 ● 由中保新知主办的2025年度中国保险鼎峰50人论坛在京举行，“年度中国保险鼎峰榜”正式揭晓，中邮保险首次获评“品牌建设卓越企业”。



- 12月19日 ● 2025中国年度最佳雇主颁奖盛典在海南举行，中邮保险首次获评“最具发展潜力雇主”。
- 12月19日 ● 第六届“今日保·中国保险白象榜”评选结果揭晓，中邮保险荣获“年度品牌领先”称号，经代渠道悦享盈佳系列产品荣获“年度分红型终身寿险领航产品”。
- 12月19日 ● 中邮保险两项创新应用《普惠保险智能运营平台》《智能风险内控与大模型协同的实践与成效》入选中国银行保险报《保险业数字化转型案例精编》。
- 12月19日 ● 中邮资管《基于数智驱动的投资辅助智能运营系统群建设》获评中国银行保险报“2025保险业数字化转型优秀案例”。
- 12月22日 ● 经济观察报公布了2025年度领航企业案例名单，凭借中邮保险之歌《守护美好》及“保险+”品宣创新模式等，中邮保险获评“年度品牌建设领航公司”。
- 12月23日 ● 在中国写字楼产业园发展论坛第22届年会暨2025金厦奖·中国商业地产年度评选颁奖典礼上，中邮保险北京玖安广场凭借优质的资产管理水平与良好的行业口碑，荣获“2025年度资产管理标杆写字楼”称号。
- 12月25日 ● 在瑞思研究院主办的2025年多层次REITs投资人大会上，中邮保险凭借博华广场投资基金项目，荣获“不动产私募基金年度市场标杆交易”奖项。
- 12月26日 ● 在中央新闻网站环球网主办的第六届环球趋势大会上正式揭晓“2025年度环球趋势案例”，中邮保险获评“年度声誉管理优秀案例”。
- 12月30日 ● 2025财联社第八届投资年会揭晓“年度最具影响力企业榜单”，中邮保险首次获评“最具品牌价值奖”。
- 12月 ● 中邮保险理赔案例《从1小时病房理赔到医管家守护：中邮保险跨越山河的双重温暖》荣获由中国网财经、中国社会科学院保险与经济发展研究中心评选的“2025年度十大温暖理赔案例”。
- 12月 ● 每日财报公布了2025年度“金柿奖”名单，中邮保险获评“中国保险高质量发展样本”。
- 12月 ● 凭借品牌建设与社会责任的创新和卓越表现，中邮保险荣获“2025金柿奖·中国保险值得信赖品牌样本”。

n1

Chapter 01

可持续的战略引领 锚定高质量发展航标

”

定盘星稳，方可行稳致远。唯有将可持续发展的基因植入战略内核，方能在周期波动中守住航向，在行业变革中赢得先机。中邮保险以“七六五五”一流险企战略体系为总纲，坚持高质量发展引领ESG，将环境、社会与治理因素系统性地融入顶层设计、组织保障、资源配置与考核评价全链条，以清晰的航标指引方向，以坚实的压舱石守护航程，让可持续发展成为一流险企事业最稳固的底盘。



可持续的企业战略

打造值得信赖的一流险企

召开2025年工作会议暨第一届第十次职工代表大会

2025年1月20日，中邮保险召开2025年工作会议暨第一届第十次职工代表大会，提出深入践行“七六五五”战略，加快构建适应功能定位、符合行业规律、具有自身特色的高质量发展新框架，强力开启“五大新行动”，开创一流险企事业新局面。



“七六五五”一流险企战略体系

一流险企 “七项标准”

市场化的机制、专业化的队伍、稳健的经营、领先的规模和效益、健康的企业文化、良好的社会形象、较强的行业影响力

“六个全面” 战略路径

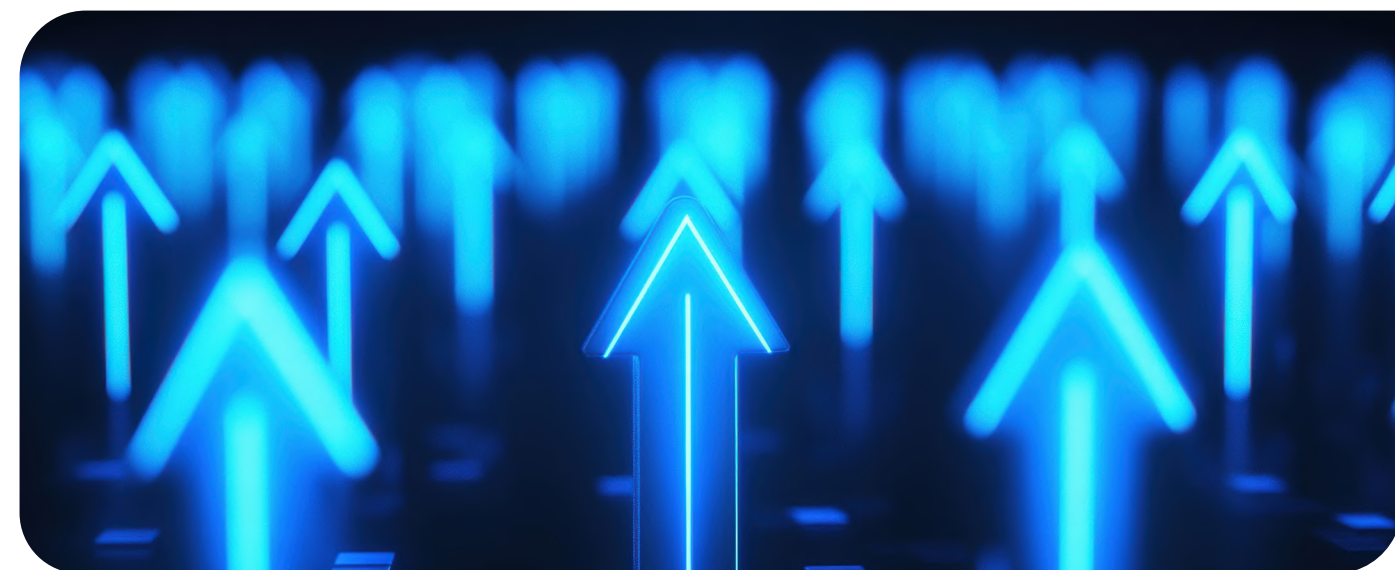
全面推进党的领导和党建工作、全面解放思想、全面深化改革、全面推进能力建设、全面推进价值创造、全面推进企业文化建设

“五大引领” 战略举措

党建引领、创新引领、专业引领、科技引领、文化引领

“五个结合” 工作方法

立当前和利长远、重经营和强管理、锻长板和补短板、强总部和优省分、防风险和谋发展



中邮保险可持续发展战略

以价值为纲，行稳致远。公司以“七六五五”一流险企战略体系为总纲，在经营底盘、价值创造与战略前瞻中协同发力，通过资负联动机制牢牢把握资产负债两端，确保偿付能力、久期管理、投资收益与赔付流动性的动态平衡，锻造穿越周期的核心能力。这一高质量发展实践，为可持续发展提供稳健的经营根基，也从ESG深耕中获取风险缓释与信任增值，形成双向赋能的良性循环。

以生态为尺，责任先行。公司以耐心资本和绿色金融为双轮驱动，深耕科创、绿色低碳、新能源、人工智能算力等新质生产力领域。不只计算投资回报率，更持续测算资金投向带来的碳减排效益与生态综合贡献。让每一笔投资既实现经济价值回报，又承载起可持续的责任与希望，为子孙后代留下绿水青山。

以保障为媒，托举生命。公司赓续百年邮政的为民底色，扎根城乡、服务基层。积极投身乡村振兴，拓展普惠保险覆盖面，让保障触达田间地头；持续开展社会公益行动，用爱心传递温暖，用责任点亮希望。理赔端，“秒级赔付”让保障抵达最偏远的角落；服务端，“YOU 享岁悦”康养品牌温暖每一个家庭。

以清流为镜，合规筑基。公司用数智化手段将合规嵌入每一个决策与流程，构建全链条、全覆盖的现代化治理体系，以透明的治理赢得长久的信任。厚植人力资源沃土，使每一位奋斗者都有舞台、每一份价值创造都获尊重。以干净底色和蓬勃活力支撑可持续未来，以现代化治理成就一家走得正、行得稳、值得托付的保险企业。

实质性议题分析

分析方法

中邮保险持续完善可持续发展议题的识别与重大性判定流程，深入分析国家大政方针，参考可持续发展报告标准（GRI Standards）、联合国可持续发展目标（SDGs）和其他外部ESG评级指标体系，对标行业发展趋势，结合自身战略规划和实际情况，分析并评估重大性议题，作为可持续发展规划检视与信息披露的重要参考，以期更好回应股东、客户、员工及合作伙伴等重要利益相关方的期望和诉求。

分析结论

通过“对中邮保险的影响”和“对利益相关方的影响”两个维度，中邮保险考虑公司核心价值观、发展策略和目标、业务方向、行业政策、运营管理、风险和机遇等内外部因素，2025年最终筛选出13个可持续发展的重大性议题。围绕这些重点议题，进一步筛选相关业务纳入可持续发展报告，以提升报告重大性。

中邮保险可持续发展重大议题矩阵





Chapter 02

可持续的业务生态 聚焦金融“五篇大文章”

”

金融报国，实干为要。做好金融“五篇大文章”，是新时代保险业服务国家战略、践行金融为民的关键落子。2025年，中邮保险深入贯彻落实中央金融工作会议精神，以做好“五篇大文章”为战略抓手，在践行金融工作政治性、人民性的实践中，以高质量投资服务国家战略，以保险为民践行初心使命，以数智创新助力金融强国建设，展现实干担当的积极作为。



润泽创新沃土 陪伴科创成长

科技金融

科技创新是发展新质生产力的核心引擎，也是推动高质量发展的关键动力。科技金融作为连接科技创新与产业发展的重要纽带，其核心使命在于发挥金融资源配置功能，促进“科技—产业—金融”良性循环，为创新链、产业链、资金链深度融合提供长期稳定支撑。科技企业普遍具有高投入、长周期、高风险、高成长的特征，从基础研究、技术攻关到成果转化、产业化应用，往往需要持续、稳定的资金支持。相比短期资金，寿险资金具有期限长、规模大、来源稳定、追求长期价值回报等特点，是服务科技创新的典型“长期资本”“耐心资本”，能够跨越经济周期，陪伴科技企业成长壮大，为培育战略性新兴产业和未来产业提供源源不断的金融动能。

2025年，中邮保险深刻把握这一战略机遇，坚持将服务国家科技创新战略作为投资布局的重要方向，持续深化“保险+资管”协同机制，推动长期资金精准投向科技创新重点领域。公司成功获批证券私募基金试点额度100亿元，成为国家第三批保险资金长期股票投资改革试点机构之一，首期投资规模100亿元，以长期资本支持科技企业成长，以耐心资本服务现代化产业体系建设。

截至2025年末

科技金融投资规模达到 **304.92** 亿元

覆盖债券、股票、股权及基金等多元资产类别，持续加大对科技创新领域的长期资金配置。



公司持续将资金投向生物科技、人工智能、高端制造、数字经济等新质生产力重点领域，充分发挥保险资金长期投资、价值投资优势，以更加稳定、更具耐心的资本力量陪伴科技企业跨越研发周期和成长周期，为实现高水平科技自立自强贡献中邮力量。



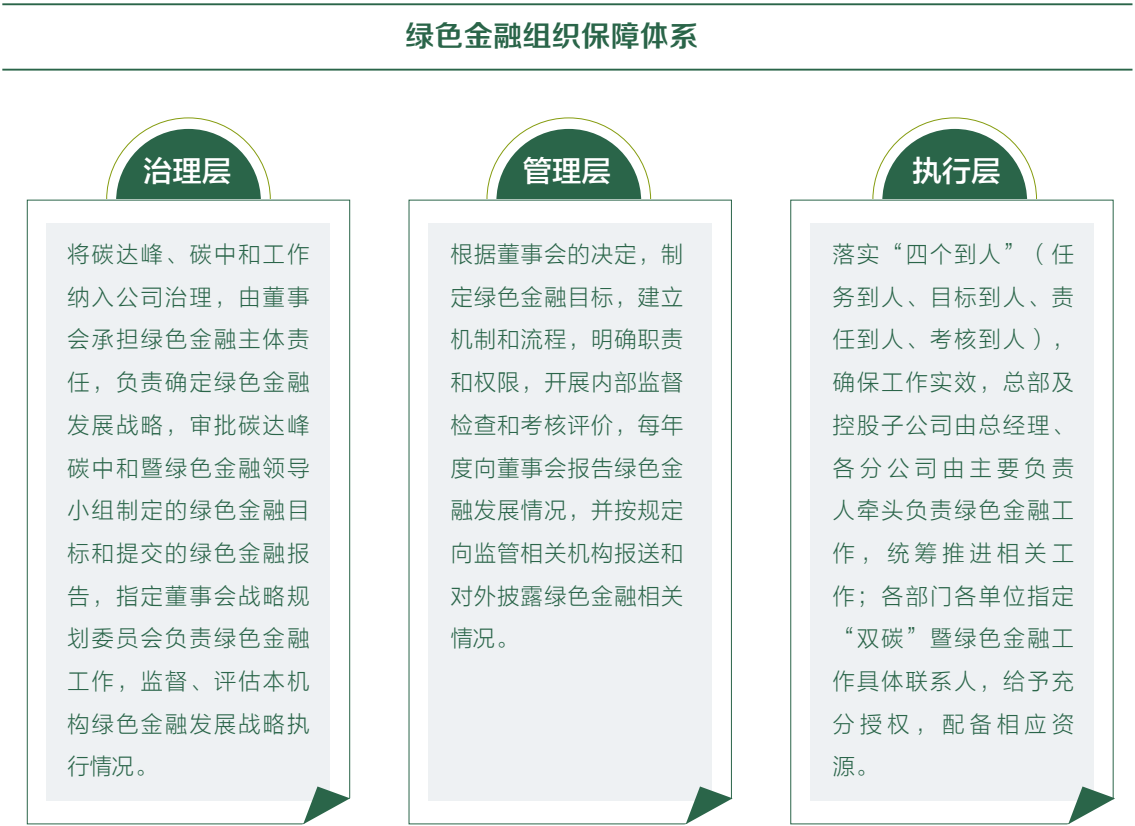
深耕绿色沃野 守护绿水青山

绿色金融

在“双碳”目标引领与金融强国战略交织的时代背景下，绿色金融已成为保险业履行社会责任、驱动可持续发展的核心命题。保险公司肩负着引导长期资本流向低碳领域、为绿色转型提供风险保障并以自身运营降碳助力“美丽中国”建设的多重责任。中邮保险以《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》为指引，系统构建覆盖产品创新、绿色投资、低碳运营、公益宣传等维度的绿色金融行动体系。2025年累计投资绿色领域554.84亿元，重点布局新能源与环保产业；线上化率超95%，实现低碳运营；并以公益品牌提升社会影响。

强化组织管理，压实绿色发展主体责任

出台《中邮人寿保险股份有限公司绿色金融高质量发展实施方案（2025年修订版）》，制定5年发展目标，从机制建设、服务能力建设、投融资管理、风险防控、经营管理能力建设等方面统筹发力，全面系统将绿色发展理念贯穿到经营管理全过程。同时，加强过程督导，制定年度绿色金融指标考核计分细则，进一步明确工作部署，压实主体责任，全力做好绿色金融工作。



健全投资体系，强化绿色投资引领

重点关注环保、新基建、新能源等领域投资机会，积极支持国家绿色发展战略，与国家碳达峰碳中和战略方向高度契合。加强研究，重点发掘支持产业结构优化升级、能源体系低碳转型、生态环境质量改善和生物多样性保护等领域的投资机遇，通过投资绿色债券、绿色资产支持证券、保险资产管理产品等形式参与绿色项目投资。采取市场化方式投资绿色发展领域的股权项目和股权基金，积极向绿色、低碳、循环经济等领域倾斜。控股子公司中邮资管加强绿色投资研究，完成绿色金融股票投资操作手册的初稿，明确绿色股票投资定义、重点支持方向，推进高碳风险识别研究。

2025年，中邮保险累计投资绿色金融领域资产规模554.84亿元，其中债券资产规模346.50亿元，股票资产规模81.09亿元。其中，投资“阳光-中节能基础设施债权投资计划”“中信信托·中国节能永续债计划”“华泰—聊城电力基础设施债权投资计划”等绿色非标项目达16亿元，精准支持央企绿色产业链升级与清洁供能示范工程。

锻造服务能力，强化绿色运营体系

持续完善“自助服务+智慧柜面”一体化服务网络，推动服务模式低碳升级。通过“中邮保险”小程序与智慧柜面高效协同，构建覆盖投保、保全、理赔、回访的全流程线上服务通道。智慧柜面创新搭载视频核保、视频保全、视频理赔及视频客服功能，使客户足不出户享受“面对面”云端服务，实现业务办理零距离、服务体验再提升。依托全链路上化服务模式，全面推行数字化、无纸化服务，将绿色理念融入运营各环节，大幅减少纸质单证使用、打印耗材与物流寄送，推动服务过程低碳化。



推进低碳管理，强化绿色办公理念

积极倡导并落实绿色低碳办公、绿色文明用餐，落实节约用纸用电。增强信息化、集约化管理能力，建立高效、低碳的服务体系，充分利用统一办公平台、财务共享平台等办公系统，提升自身运营的环境、社会和治理表现。规范经营行为，实施绿色采购、绿色出行，做到节约用水、节约用电，推行办公建筑节能、无纸化办公。建立日常节能督查机制，不定期开展绿色办公创建活动，全面营造绿色低碳发展氛围，降低日常运营碳排放强度。依托集团碳资源管理系统，建设总分碳资源管理系统填报联系人小组，推进碳排放数据量化、标准化。开展影像管理系统升级改造项目，实现文件到归档的全流程电子化和集约化，进一步降低存储成本；强化机房基础资源常态化整合，基于云计算推进技术架构升级，降低能耗，提高机房利用率。

增强品牌意识，强化绿色宣传推广

持续开展“绿色邮政、绿动未来”主题宣传活动，在中国品牌日、世界环境日、7·8保险公众宣传日、客户服务季、世界邮政日和绿色邮政宣传周等时间节点，开展绿色邮政进机关、进校园、进社区等多种活动，并持续开展“手植一棵树 绿化一片天”义务植树，进一步参与国土绿化行动，提升全体员工爱绿植绿护绿意识。充分利用电视、网络、平面等多种社会媒介与营业网点、办公场地等自有渠道，广泛宣传报道公司践行绿色发展的先进典型、优秀成效，先后受《中国环境报》《中国邮政报》等媒体报道，持续输出绿色品牌形象。



汇聚微芒星火 点亮普惠民生

普惠金融

普惠保险在服务乡村与低收入人群过程中，面临客群风险保障意识薄弱、传统渠道触达成本高、产品同质化等短期挑战。从中长期视角看，在全面推进乡村振兴、促进共同富裕的政策驱动下，通过完善线上线下融合的服务网络、强化“数字+人工”风控能力、深化综合服务链条，有望形成可持续的普惠保险品牌优势，驱动业务规模与服务覆盖面的稳健增长。

中邮保险聚焦农村及偏远地区“保障难、服务远”的痛点，依托中国邮政遍布城乡的网络资源，创新构建“线上平台引流+线下网点服务”的邮政普惠保险特色发展模式，面向广大农村和偏远地区，深入基层，触及传统保险难以覆盖的人群，切实破解“最后一公里”难题。

战略引领，确立普惠保险业务新定位

战略清晰，方能精准施策。中邮保险将普惠保险确立为战略重点，从顶层设计到考核激励全方位构建发展机制，以“协办+代理”双轮驱动，实现覆盖人群与保障服务的跨越式增长。

顶层设计持续强化。专门设立普惠保险业务部，各分公司成立由一把手挂帅的普惠保险工作推动小组，充分发挥“大党建”引领作用，推动“党建+普惠保险”生产经营深度融合。建立普惠保险发展组织领导和激励考核机制，定期向董事会和管理层全面汇报发展进展，在内部绩效考核中进一步加大对普惠保险的考核权重。

发展成效显著。2025年实现普惠保险保费8.53亿元，服务覆盖人数达577万人，同比增长79%。2023—2025年累计为1069万人次提供9.6万亿风险保额；累计赔付件数超34万件，赔款金额超5.4亿元。12月26日，发布首份《中邮普惠保险发展报告》，系统总结普惠保险发展成效与经验模式。依托“协办+代理”双轮驱动模式，服务网络拓展到全国31个省、343个市、2780个县、5.4万个乡镇，真正实现了普惠保险服务“最后一公里”畅通无阻。



创新驱动，打造邮政特色协办模式

模式创新是破解普惠难题的关键。依托邮政网络优势，中邮保险创新构建“线上平台引流+线下网点服务”特色模式，将普惠保险服务延伸至全国5.4万个乡镇，让普惠金融的阳光照进田间地头。

“线上+线下”服务模式。线上平台让客户足不出户即可完成保险产品的查询、投保、保全、理赔等全流程操作，累计完成超100次系统升级，客户仅需三步即可完成投保流程。线下依托邮政普遍服务网点，采用“线上服务+线下上门”的方式，开展承保、保全、理赔和查询等服务。通过打造普惠H5线上服务平台，建设兼具普惠产品、普惠服务、普惠生活三大功能的前端服务工具，统筹运用到客户、推广人员、管理人员等前台、中台、后台用户。

中邮保险深度参与国家“医保+商保”改革试点

2025年7月3日，作为国家医保局选定的生态合作伙伴和试点单位，中邮保险依托“医保+商保”清分结算中心试点，成功打通数据和结算壁垒，实现理赔“秒级响应、即时赔付”。



品牌建设持续深化。围绕打造普惠保险“金字招牌”，协同邮政渠道，组织开展农产品直播活动，发布普惠保险“温暖故事”视频和推文，分享普惠保险理赔故事，冠名大型赛事活动，精准触达普惠保险客群，进一步提升普惠保险的品牌影响力。

精准施策，保障普惠产品有效供给

秉持“买得起、用得好、赔得快”的服务理念，以“保障适度、保费可担、方便可达”为原则，紧紧围绕客户需求，深耕普惠保险产品供给。累计推出51款普惠保险个险产品和团险计划，切实满足普惠保险客群多元保障需求。

聚焦重点客群精准覆盖

客群	产品数量	保障成效（以下为2023—2025年累计数据）
农民和城镇低收入群体	7款个险产品	为417.3万人次提供2.58万亿元风险保障，支付理赔金额超1.4亿元
老年人群体	7款产品	为170.8万人次提供1.26万亿元风险保障，支付理赔金额超0.7亿元
儿童群体	7款个险产品	为189.7万人次提供0.74万亿元风险保障，支付理赔金额超0.6亿元
高血压等特殊人群	专属产品	为43.2万人次提供3090亿元风险保障
两新人群	10款个险+7款团险	为48.7万人次提供1.1万亿元风险保障
小微企业	7款团体意外险	为267.1万人次提供3.1万亿元风险保障，支付理赔金额超3.4亿元

首创行业属地化普惠养老年金险

2025年，中邮保险产品供给优化提能，累计推出并备案新产品53款，同比增长39%。其中，首创行业属地化普惠养老年金险，面向更广泛城乡居民提供“保费低、门槛低、保障实”的普惠型养老保障产品，获评“金口碑年度寿险保险产品”“年度分红型终身寿险领航产品”等荣誉。



应对长寿风险 服务银发经济

养老金融

人口快速老龄化、长寿时代来临与家庭结构小型化，共同催生了巨大的社会化养老服务缺口。国家政策持续加码养老金融第三支柱与普惠养老供给，居民养老观念也从“养儿防老”转向主动规划、多元配置。保险机构凭借长期资金管理与风险保障能力，迎来构建全场景康养服务体系的发展机遇。

中邮保险以此为背景，体系化推进养老金融，打造覆盖健康、居家、机构、旅居的一体化服务能力，在应对长寿风险中实现可持续发展。

服务体系全面成型，四大板块协同发力

2025年是中邮保险康养服务体系全面成型的关键一年。康养事业部正式成立，旅居养老品牌上线，发布首部康养主题白皮书，涵盖健康管理、机构养老、居家养老与旅居养老的一体化康养服务体系基本建成，具备全周期、全场景、全渠道的综合康养服务能力。

发布首份中国城乡健康养老白皮书

2025年4月9日，中邮保险发布首份《中国城乡健康养老白皮书（2025）》，提出了城乡家庭健康养老“三四五五”理论框架，为康养服务体系构建提供理论指引。



推出旅居养老服务品牌“YOU享乐”

2025年9月23日，推出旅居养老服务品牌“YOU享乐”，至此涵盖健康管理和机构、居家、旅居养老的一体化康养服务体系基本建成。

获评“年度人气康养服务品牌”

2025年9月25日，中邮保险“YOU享岁悦”全场景康养服务体系荣获今日保“年度人气康养服务品牌”，标志着公司康养服务品牌获得行业与市场双重认可。

中邮保险
“YOU享岁悦”康养服务品牌
年度人气康养服务品牌



多维赋能主业，提升康养服务可及性

在服务体系全面建成的基础上，着力推动康养服务与保险主业深度融合，通过场景化体验与专业化培训双轮驱动，让康养服务从“有”走向“好用”，让一线队伍从“知道”走向“会用”。

打造首个养老机构中邮样板间，“邮银保”多方协同试点建设首批居家养老体验场景，将抽象的康养服务转换为“看得见、摸得着、可体验”的真实场景。开展首批4条旅居线路试点，形成可复制场景模式，为客户提供优质的旅居服务体验。

统筹开展战略传导、专业认证与认知构建多层培训，将康养专业知识系统化输送至业务一线，提升为客户提供“保险+康养”一揽子综合解决方案的专业能力。



数智重塑经营 技术驱动增长 数字金融

在当前“数字中国”与“人工智能+”国家战略加速落地的背景下，AI技术正深刻重塑保险业的服务模式与运营逻辑。对保险公司而言，AI不仅能够驱动客户服务走向智能化、个性化，还能从智能投保、核保核赔到千人千面的精准营销，实现“秒级响应、零跑腿”的极致体验；更能赋能运营体系，通过自动化流程、智能风控与数据决策，显著降本增效，释放人力价值。

近年来，中邮保险主动谋划和推进实施企业级数字化转型，坚持顶层设计和快速迭代，坚持业技融合和总分协同，坚持系统建设和应用推广，构建了企业经营的数字化竞争力，实现了从观望追赶看齐并跑甚至部分领跑，整体科技能力进入行业上游。

数智化转型纵深推进

2025年数字化转型工作持续深化推广，进入数智化转型工作阶段，持续跟踪100余个项目。

公司重点项目按期完成

- 实施新一代保险核心项目。上线新一代核心-契约管理域项目，提升作业效率38%。
- 打造风控中台项目。打通内外部数据，实现全流程运营风险管理控制。
- 智能核保核赔升级。提升模型判断准确率，优化理赔流程，提高理赔效率。
- 新金融会计准则相关系统项目。推进IFRS17新会计准则建设，完成财务AI场景体系构建及规划。
- 推进数字化客户及运营。在邮银金融网点打造康养获客场景“健康驿站”。
- 新产品体系多元化。启动新产品31款，支持上线25款，新上线产品保费销售额17亿元。



赋能数字化渠道及营销。完成多渠道产品对接，智能营销触达客户超3200万人次，助力一线业务拓展。



强化数字化财务及管理。完成财务税务RPA自动化，风控与审计系统智能化升级，提升管理效率与风险防控能力。



增强数字化客户体验。持续迭代优化中邮保险小程序，提供一站式财富管理入口，邮e保app持续迭代升级。



升级智能营销服务系统。圈选客群数量585个，涉及40471万人次；累计触达策略数365个，完成3139次策略触达任务，累计触达人数3955万人；活动173场，参与人数5.6万余人。



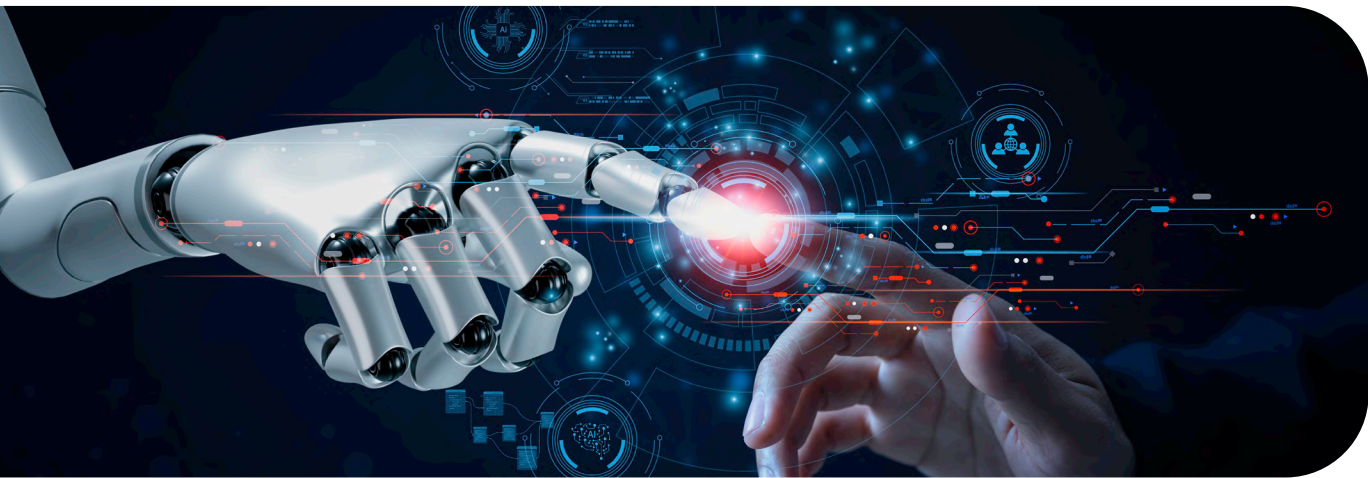
建设客户体验管理系统。月均问卷投放100多万次，回收样本约2.25万份，产生预警提示约772次。

打造科技赋能体系

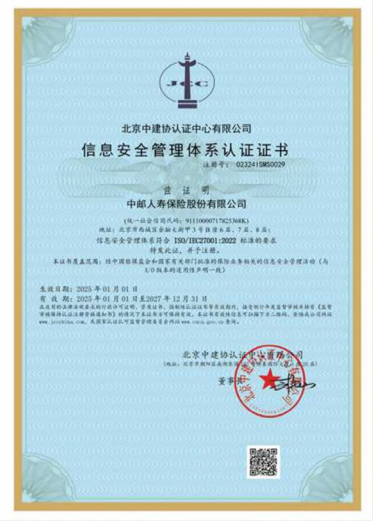
持续夯实数字化转型技术底座，从科技管理、架构治理、自研能力、质量保障四个维度构建自主可控的科技赋能体系，为数字金融发展提供坚实支撑。

健全科技管理体系

构建信息科技“五六十”管理体系，全面覆盖科技组织、资源、交付、服务、风险等管理域，推动科技管理从分散化向体系化、规范化跃升。



行业影响力持续提升。参编中国信通院《基于云计算的企业架构成熟度模型》系列标准，积极参与行业标准制定。2025年，获得EDCC“企业架构推进中心产业生态共建单位”“云上大模型安全推进方阵成员单位”等资质认可。1月通过ISO27001信息安全管理体系认证，12月通过ISO20000信息技术服务管理体系认证，标志公司信息安全管理与技术服务能力达到国际水平。



科技产出再创新高。2025年12月，成功取得5项信息系统软件著作权证书，新增申请7项信息科技发明专利和1项GUI外观专利，均创开业以来新高，自主创新能力与核心技术储备进一步强化。



提升架构管理和技术治理能力

持续深化架构治理与技术创新，为业务数字化转型提供高效、稳定、安全的技术支撑。

架构治理规范化。持续提升架构治理标准化和规范化水平，新增AI技术组件基线、基础软硬件技术规范，为技术选型与系统建设提供统一标准。

科技管理平台化。持续优化推广科技管理平台ITS2.0，整体重塑人力服务、研发运营、运维支持、质量保证、安全防护和技术治理的协作流程，打造科技管理规范化、资源服务集约化、管控流程一体化能力。

技术中台夯实底座。加速技术中台相关项目建设，启动文档平台及文档中台升级，夯实企业级非结构化数据全生命周期管理坚实底座。文档中台已对接13个业务系统，存储文档数超过400万份，为业务协同与数据治理提供有力支撑。

信创改造稳步推进。加快存量业务系统信创改造，顺利通过上年度监管信创验收，按计划推进各项信创工作，满足各项信创指标要求。

构建自主可控自研能力

坚持自主可控发展战略，持续提升系统自主研发能力，推进AI辅助开发与研发模式优化，加速交付效率与质量双提升。

自研能力显著提升。实现核心、团险、客户app等55个应用系统自主研发，自研率超过68%，系统自主可控能力显著提升，研发交付能力和质量均有明显进步。

AI辅助开发先行先试。研究AI辅助代码开发的多项实践，覆盖初始化项目脚手架、智能重构、自动生成单元测试等场景，以智能化工具提升开发效率与代码质量。

研发模式持续优化。瀑布模式与敏捷模式双态研发并存，灵活适配不同类型项目的交付需求，不断提升研发交付时效。

外包效能精细化管理。依托ITS、DevOps等系统工具，提炼人效度量指标，研究工程效能规范，加快研发数字化管理；提炼IT计价管理指标，构建以人、钱、事为核心的成本效能分析体系，推动外包管理从粗放向精细转型。

全面提升质量保障能力

打通数据屏障、实现测试数据线上化处理，拓展测试任务线上管理功能，打造统一的测试管理平台，加大自动化、性能测试覆盖范围，提升自动化，性能测试的赋能与服务能力，打造多元化的质量保障团队，保障系统运行的稳定性。

两项数字化转型成果入选《保险业数字化转型案例精编》

2025年12月，中邮保险两项创新应用《普惠保险智能运营平台》《智能风险内控与大模型协同的实践与成效》入选中国银行保险报《保险业数字化转型案例精编》，标志着公司在普惠保险智能化运营和AI大模型风控两大前沿领域的探索获得行业权威认可，为保险业数字化转型贡献了“中邮智慧”。



构建一体化网络和数据安全保障体系

坚持统筹发展与安全，不断提升数据安全管控水平，保障网络与数据安全，护航高质量发展。

安全治理与管理：党委、董事会对数据安全工作负主体责任，主要负责人为数据安全第一责任人，分管数据安全的领导为直接责任人；制定并修订了17项网络与数据安全管理制度，实现“预防为主”的全生命周期管理；严格落实网络安全等级保护制度，增强系统健壮性。

安全文化建设与培训宣传：开展安全专题会议、宣教培训考核等压实安全责任，借助多种载体开展安全宣传，引导员工树立内生安全理念、严守合规红线。

安全技术防护体系建设：构建由外到内的主动纵深防护体系，常态化开展资产测绘与暴露面排查，搭建全流量安全监测体系提升威胁感知能力，实行权限分级管控、统一身份认证与操作审计，严控越权操作风险。持续加强内生安全管理与运营，常态化开展系统安全检测与漏洞整改，严防系统带病上线，加入CNNVD、CNVD及NVDDB三个国家级漏洞平台，畅通信息获取渠道，参与信安标委、信通院等多项安全标准制修订，牵头编撰金融业商用密码应用发展报告，发挥行业引领作用。

构建综合安全管控能力：依托各类安全工具强化网络、应用开发、供应链安全及数据安全，重点关注人工智能安全；加强外包服务商和驻场外包人员的安全管理，督促落实安全规定，并定期开展敏感数据操作审计追溯；按需开展数据安全评估，保障数据流转安全合规。

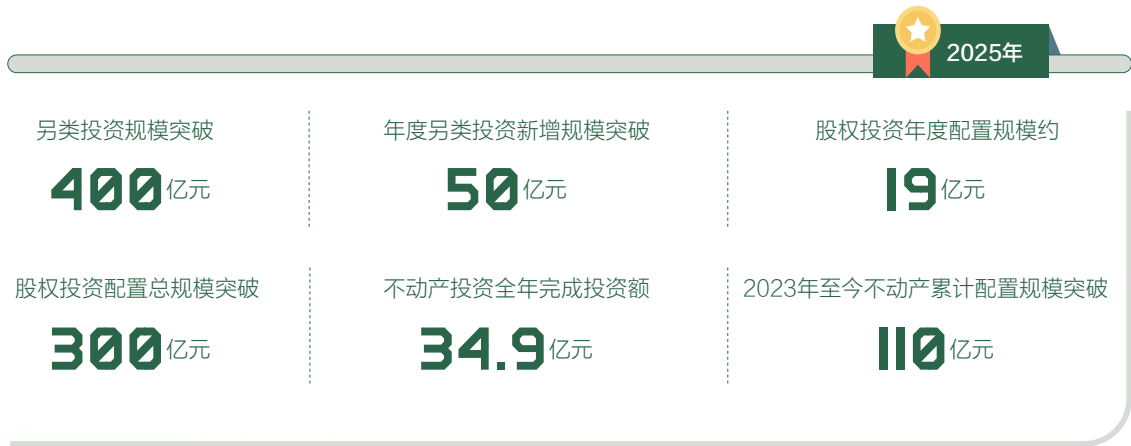
坚实长期初心 笃行责任投资

责任投资

传统投资往往聚焦短期财务回报，而责任投资将环境、社会与治理因素纳入决策框架，既能有效规避高碳、高耗能等领域的长期风险，又能主动引导资本流向科技创新、绿色低碳、民生改善等国家战略领域。对保险资管机构而言，践行责任投资不仅是响应“双碳”目标与金融强国战略的必答题，更是优化资产配置、提升抗周期能力、实现长期稳健回报的内在需要。通过以“长期资本、耐心资本”支持实体经济，能够在价值创造与社会贡献之间找到平衡支点，构筑可持续的竞争优势。

聚焦国家战略的直接投资实践

2025年紧扣“深化‘大资管’协同投资体系，锻造过硬投资能力”的重点任务，在另类投资领域持续突破。



领投大窑汽水，支持消费提振与普惠金融

投资标的是国内领先的饮料品牌商大窑，其汽水产品在中国餐饮渠道占据领先市场地位，仅次于可口可乐和百事可乐。标的公司处于高速发展阶段，具备较强盈利能力及分红能力。中邮保险通过发挥保险资金“压舱石”作用，聚焦具备自主创新能力与国民品牌基因的优质企业，助力国产消费品实现高质量发展。

投资施尔丰专项基金，以生物科技赋能乡村振兴

投资标的施尔丰国际生物科技有限公司拥有近百年菌种育种经验，是全球业务布局最广的食用菌菌种公司，客户覆盖65个国家和地区，双孢菇菌种全球市场份额约50%。标的公司具有稳定盈利能力和持续增长动能，本土工厂稳定扩产，为我国食用菌菌种本土化供应链安全提供保障，推动下游种植工厂化水平提升，对我国农业产业升级具有重要意义，符合国家乡村振兴战略导向。

投资SKP专项基金，支持消费基础设施建设

投资标的北京华联（SKP）百货是中国高端百货行业标志性品牌之一，是国内盈利性最好的轻资产商业管理及运营公司。该项投资符合国家促进消费、提振内需的政策指引方向，具有良好的收益回报预期。

投资CPE源峰基础设施基金，助力新质生产力培育

2025年6月，完成CPE源峰基础设施基金投资决策，基金在数据中心、产业园、消费基础设施及新能源等领域开展多元化布局，以优质基础设施资产赋能实体经济提质增效。



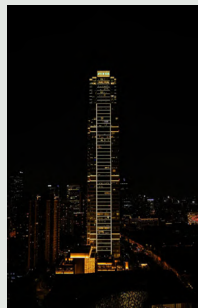
战投深圳弘毅大厦，扩容湾区核心资产

战略投资深圳弘毅大厦专项基金，实现粤港澳大湾区核心资产布局。弘毅大厦作为深圳前海地标性建筑，深度契合长期价值投资理念，进一步优化“压舱石”资产结构。



深耕不动产投资，点亮城市新地标

2025年10月23日，中邮保险logo在博华广场正式亮灯，标志着不动产投资从财务投资向品牌赋能的深度升级。



首次荣膺“中国不动产产业最佳投资机构TOP10”

2025年4月18日，“投中榜2024年度榜单”正式揭晓，中邮保险首次入围“中国不动产产业最佳投资机构TOP10”，领投的上海博华广场和京东鼎晖物流资产包占据了“最佳投资案例TOP3”的两席。

序号	项目案例	投资机构
1	博华广场	中邮保险
2	北京太古里	国寿资本
3	京东集团物流资产包	中邮保险等



以专业投资能力深化责任投资实践【中邮资管】

2025年，中邮保险全资控股子公司中邮保险资产管理有限公司（以下简称“中邮资管”）锚定一流资管目标，持续提升投资能力，市场化、专业化经营管理模式日趋成熟，体系化发展成果斐然。

“保险+资管”协同机制方面，中邮保险资产管理中心通过委托投资指引将年度资产配置目标传导至中邮资管，双方于2025年签署投资管理业务合作协议，建立投资咨询服务机制，健全战略战术配置沟通机制。在具体投资项目层面，资产管理中心股权团队发掘并投资的隐山资本旗下基金重仓的东航物流，由中邮资管完成举牌，有效契合高股息长期股权投资配置方向；围绕股权投资的电投融和企业融资需求，中邮资管完成向电投融和的非标融资，形成了“资产端发掘—专业端执行”的协同闭环。

受托执行成效方面，截至2025年底，中邮资管管理资产规模达6289亿元，较年初增长10.5%。股票类配置盘平均资金占用从2024年的140亿元上升至365亿元，同比增长162%，全年实现7%以上的财务收益率，跑赢沪深300整体股息率水平4个百分点。长期股权投资方面，东航物流项目实现财务收益超3亿元，四川路桥等项目持续推进，收益压舱石效果显著。



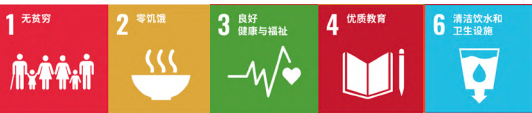


Chapter 03

可持续的暖心社区 绘就共同富裕 时代画卷

”

金融为民，温度见于初心。企业的可持续发展不仅体现在商业价值，更体现在社会价值。中邮保险始终秉持“客户至上 追求卓越”的价值观，将发展成果惠及更广泛的社会群体。从普惠保险深入乡村田间地头，到公益行动传递温暖力量；从员工关怀凝聚团队合力，到乡村振兴注入金融活水，公司以“暖心社区”为纽带，以“共同富裕”为愿景，将社会责任的涓涓细流汇聚成服务民生的磅礴之力，让保险的温度触达每一个需要的角落。



深耕客户服务 传递民生温度

保险业作为经济减震器和社会稳定器，其核心价值不仅体现在风险补偿功能上，更在于以高质量服务回应人民群众对美好生活的向往。当前，我国保险业正处于从“规模扩张”向“价值增长”转型的关键期，客户需求日益呈现分层化、多元化、个性化特征。唯有将技术势能转化为可感知的民生福祉，才能真正实现保险服务的“最后一公里”从“通”到“畅”、从“有”到“优”。

2025年，中邮保险深刻把握保险服务的人民性本质，围绕“轻运营”模式深化与升级，聚焦“全面提升客户体验、运营专业赋能业务、风险品质管控”三大主线，加快推进运营集约化模式深化，持续深化运营数字化能力建设，稳步构建“大消保”体系，不断升级优化多元化渠道运营支撑体系，以专业、高效、暖心的服务实践回应民生期待，让保险的温度传递至千家万户。

优化客户体验，温暖多元群体

客户体验持续优化

VIP服务，诚心守护。重构“邮专属、优康养、行无忧、学有道”四大权益板块，新增15项服务，建立跟踪评价闭环。上线VIP专区并发布服务手册，前置服务工具，上线VIP电子服务手册及等级试算工具。优化客户分层标准与动态审批机制，全国VIP服务使用人次超1.6万，同比增长54.2%。

客户活动，情系万家。第二届少儿邮票设计大赛吸引近50万用户参与，征集作品8.6万幅，第九届客服季开展活动超500场，触达10万余人次，新客户转化表现突出；常态化运营活动累计触达超14万人次，客户黏性持续增强。

倾听心声，务实精进。上线客户体验管理系统，覆盖5条核心旅程及16个业务场景，完成超2万份问卷回收，触发预警772次。扩展调研至邮e保、智能外呼等场景，新增7类主题问卷，协同推动59项优化。

邮爱守护，温暖万家。“邮保护”优化全流程核保体验，“邮陪伴”升级推广9项服务项目，累计覆盖超10万人次，重疾先赔、上门理赔及主动理赔服务赔付共计达6416万元，“邮消保 爱万家”开展活动1300场，触达消费者超6亿人次。

数智化运营提质增效

运营集约化提质扩面再进阶

一是深入研究大集中运营管理模式。完成中邮保险后援中心建设全面规划，全力推动项目从战略蓝图扎实迈向落地实施新阶段。二是集约化作业范围持续拓展。已实现个险基础作业、低权限两核审核及团险16项基础作业全国集中，全年运营集中作业总量785万件，同比增长23.77%，集约化向高价值、多险种、全链条纵深发展。三是集约化流程优化成效显著。上线42项平台功能并升级16项核心流程，实现个、团12项作业任务统一调度与集中管控，应用OCR与切片技术，基础作业效率提升17.32%。四是集约运营规范化水平不断提升。组建抽检团队，上线核保质检功能，修订完善运营作业标准化操作手册4项，优化派遣员工队伍，提升团队整体素质。

线上服务体验优化

前端服务

中邮保险小程序：“极简、透明、极致”；
用户规模突破310万；
日均活跃访问人数2.46万；
全流程透明化、场景化嵌入及与智慧柜面协同。

内部赋能

B端“邮E保”升级为移动赋能工具，全面集成移动作业管理和服务功能，实现全角色、全业务覆盖，有效打通了前端服务链条，提升一线服务响应效能；
A端“邮E行”新增保单服务与查询功能，实现运营与销售有效衔接。

多场景线上体验

“邮先核”预核保功能：实现贯通七大出单场景，上线个性化保单定制功能并同步推广电子化回访，为客户提供承保一体化便捷服务；
保全流程简化与收付费升级推动办理效率提升40%；理赔服务推出单证简化、业务代办等14项差异化功能。

智能化纵深推进实现全域赋能

智能两核领域成果显著。“邮保护”数智化平台实现承保全周期服务，累计完成119万件保单线上签收与回访，26万单实现秒级自动核保、实时出单，为3.58万件VIP业务开通核保绿通、1826件通过邮先核快速出单。理赔端系统同步升级，个险理赔自核率提升至32.01%，同比提升3.76个百分点。

智能风控体系持续优化。依托“大数据+专业管控”模式，构建多维数据与规则中台，实现风险精准防控。健康险长险首两年出险率有效降低17个百分点，核保识别高风险业务保额5998万元，理赔挽损1076万元。

智能服务实现多点突破。人工客服接通率达98.06%，在线智能解决率提升至80.58%，AI质检标准件率提升至45.49%（AI质检环节准确度达99%），分别提升2.51、10.45和8.88个百分点。

特殊人群关怀

中邮保险将新就业形态劳动者、老年人、残障人士、乡村居民等重点群体的服务需求纳入核心规划，通过线上线下融合的服务模式，打通民生保障“最后一公里”。着力打造系列标杆性服务品牌，其中“邮保护”优化全流程核保体验，“邮陪伴”升级推广9项服务项目，累计覆盖超10万人次，以专业、高效、暖心的服务回应民生期待。

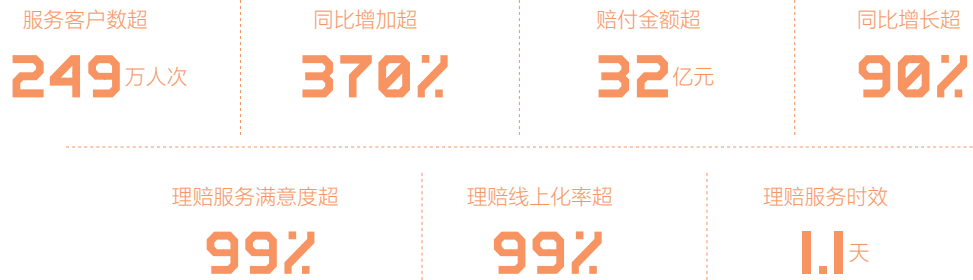


诚信相伴理赔，守护万家安康

理赔提质增效

2025年，理赔始终秉持“客户至上 追求卓越”的核心价值观，以专业赋能服务品质，以创新驱动理赔效率，以温度传递保障承诺，笃行普惠使命，守护人民美好生活。

2025年



在服务特定群体、履行社会责任方面成果亮眼。凭借在创新理赔模式、升级客户服务方面的突出实践，《心系客户，锲而不舍，“诚诺关怀”开启理赔新模式》案例，成功斩获 2025 金融消保与服务创新优秀案例·保险业年度影响力赔案荣誉，《从1小时病房理赔到医管家守护：中邮保险跨越山河的双重温暖》案例荣获由中国网财经、中国社会科学院保险与经济发展研究中心评选的“2025年度十大温暖理赔案例”。



坚守消保底线，筑牢权益屏障

夯实消保工作根基

体系化推进消保管理：将消保全面融入公司治理与企业文化，对产品与服务开展100%消保审查，审查意见采纳率高达99.8%。

创新消保宣传教育：打造“邮消保·爱万家”消保宣教品牌，推动消保宣教品牌化、体系化发展。2025年公司“中邮保险‘邮陪伴’重构理赔服务新范式——‘理赔+诊疗+康复’一体化便捷服务实践”“从‘信不过’到‘云上签’：电子签约破冰保险纠纷‘最后一公里’”宣教案例，获评“年度消保优秀案例”。



高效化解矛盾纠纷：建立“内部化解+行业调解”并行纠纷处理机制。亿元保费投诉量等指标始终保持行业较优水平。2025年公司累计受理各类消费投诉26549件，全年未发生重大消费投诉事件。

保护消费者八项权利

始终坚持“以人民为中心”的发展思想，践行金融工作政治性、人民性的根本要求，以“客户至上 追求卓越”价值观为指导，落实消费者权益保护主体责任，构建“大消保”体系，将消费者权益保护视为企业发展的生命线，融入经营发展和业务管理全流程。

保障消费者知情权

持续推进消费者权益保护审查机制纵深落地，遵循真实、准确、完整、及时的原则进行信息披露，实现审查覆盖产品设计、条款表述、流程制度、宣传物料、培训课件、服务文本、合作协议、售后环节全链路。



保障消费者自主选择权、公平交易权

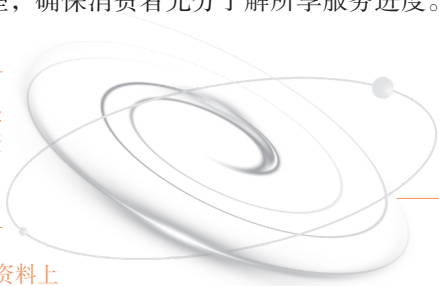
中邮保险小程序升级上线保单流程透明化功能，投保、核保、承保、保全、理赔五大流程关键节点透明可查，打破客户信息壁垒，确保消费者充分了解所享服务进度。

流程进度“看得见”

投保、核保、承保、保全、理赔30+关键节点状态实时更新，随时随地自助查询，全面掌握服务进度。

业务办理“不停留”

查询界面直接点击办理相关后续操作，资料上传、回执签收等直接操作，“边查边办”无缝衔接，客户少跑腿，员工减负担。



关键节点“主动报”

保单重点环节主动触达客户，减少客户主动查询负担，提升服务感知及时性与客户掌控感。

保障消费者财产安全权、依法求偿权

秉持勤勉尽责的职业操守，严谨高效推进核保、核赔工作，迅速响应客户理赔需求。同时，积极倾听消费者心声，构建了集多元化服务于一体的服务渠道网络，为客户打造全天候、多触点的沟通平台。2025年公司消费投诉主要涉及销售问题（占比51.85%）和理赔问题（占比26.57%）。从投诉地区分布看，主要分布在河南（占比15.19%）、山东（占比8.99%）、河北（占比6.69%）等地。

- 24小时客户服务热线与投诉电话：400-890-9999/956077
- 官方网站：www.chinapost-life.com
- 官方微信小程序（“中邮保险”）
- 官方微信公众号（“我的中邮保险”）
- 官方客户app
- 公司投诉邮箱：zybxts@chinapost.com.cn

通过官网、中邮保险小程序、app、官方微信公众号等渠道全面公示保险消费者投诉维权电话、投诉处理流程等信息，持续畅通投诉渠道。

保障消费者受教育权、受尊重权

进一步完善集中式和常态化金融教育工作机制，开展了一系列贴近生活的宣传教育活动，重点关注“一老一小”、新市民、残障人士等特殊群体，推动金融服务更加包容、更有温度。

保障消费者信息安全权

制定《中邮人寿保险股份有限公司消费者个人信息保护管理办法》，进一步规范公司消费者个人信息收集、处理等全过程管理，加强消费者个人信息保护工作，切实维护消费者权益。持续完善消费者个人信息保护制度与政策，优化格式条款，在消费者授权同意下处理个人信息。遵循“最小授权”原则分配访问权限，通过系统控制防止个人信息违规调阅、下载、传输。建立分级授权审批机制，平衡业务发展需求与个人信息保护规范。主动开展专项检查与全员培训，防范个人信息安全事件发生。同时披露了消费者行使维护其信息安全权的方式，对于消费者提出咨询、投诉或举报等事项，公司会及时处理。



智能核保与线上服务双升级

持续推进运营服务集约化、数智化，以持续的技术创新和流程优化推进更高效的服务体验。

前置服务，高效承保

“邮先核”为3580名客户提供前置核保，智能核保助手提供6万次；即时核保预测，单次评估仅需约1分钟，大幅提升投保效率与体验。

线上服务，触手可及

实现所有项服务全流程线上办理，免去线下奔波；全年应答及呼出客户电话近310万通；数字人智能回访成功率近100%。

助力乡村振兴 促进均衡发展

民族要复兴，乡村必振兴。乡村振兴是实现中华民族伟大复兴的一项重大任务，也是实现全体人民共同富裕的必然要求。2025年，中邮保险持续贯彻国家服务乡村振兴战略精神，落实服务乡村振兴战略三年行动方案（2023—2025年），持续完善普惠保险产品供给，深入推进保险与公益帮扶深度融合，筑牢防规模性返贫的民生防线。从雪域高原到偏远山村，从田间地头到农家院落，让金融活水润泽乡土中国，让共同富裕的阳光照亮每一个角落。

完善产品体系，扎根乡村沃野

完善产品体系。立足“服务基层、服务‘三农’”责任定位，持续丰富完善普惠产品供给，全年新开发5款普惠保险产品，针对农村地区特殊群体或特殊需求做出补充。

开展帮扶工作。深耕乡村振兴、筑牢民生防线，有序推进保险与公益帮扶，筑牢防规模性返贫保险防线。先后开展向河南光山、陕西北山、安徽灵璧、吉林白山、宁夏海原等地区捐赠割草机、图书角、生活必需品、活动设备等物资，为经济困难的学生、老年村民、留守儿童等特殊群体开展爱心助学、健康问诊、知识讲座等帮扶活动。



提升乡村客户服务能力。积极开展乡村地区消费者权益保护及金融知识普及活动。



践行社会公益 汇聚向善力量

公益事业是社会保障体系的重要补充，也是保险业践行“金融为民”初心的生动注脚。健康普惠、银龄关怀、儿童成长等议题日益成为社会关注的焦点，呼唤着更具系统性、持续性和品牌化的企业公益实践。2025年，中邮保险持续深耕“绿伞公益”特色品牌，让公益行动从碎片化走向体系化、从节点性走向常态化，以公益为纽带，将保险温度传递至城乡社区的末梢，以实际行动诠释“守护人民美好生活”的使命担当。

“绿伞公益”特色公益品牌

2025年，中邮保险持续建立并打造“绿伞公益”特色公益品牌，聚焦健康普惠与“一老一小”群体，不断丰富“绿伞公益”内涵，形成以“绿伞健康”“绿伞普惠”“绿伞助老”“绿伞成长”四大主题为核心的公益体系，累计开展公益活动223场，参与志愿服务1704人次，覆盖863万余人，用实实在在的行动，让守护的力量抵达每一个需要的地方。



深入滇北群山 守护山区儿童

2025年8月13日至15日，中邮保险江苏分公司携手公益伙伴深入云南东川山区，开展“绿伞公益”行动。团队跨越崎岖山路，将体育器材、学习物资及生活用品送抵山区小学。针对儿童“缺护具、短视野”困境，推出“袜护足、图启智”公益模式——捐增加厚运动棉袜缓解冻疮困扰，赠送中国地图点燃探索世界的渴望。一份物资、一张地图，用公益守护山区儿童成长之路。



7·8全国保险公众宣传日系列活动

2025年，围绕“爱和责任 保险让生活更美好”年度主题，中邮保险积极创新传播方式和活动形式，深入开展“7·8全国保险公众宣传日”系列活动，从央视对话到社区驿站，从红色教育到公益实践，用实际行动传递保险温情。

“健康驿站”连城乡 温情服务万家

依托覆盖城乡的3044个“健康驿站”，联动全国22家分公司、30000余个服务网点，举办了22场名医讲座、3000余场开放日活动，提供骨密度检测、血压测量等免费健康服务，惠及5万余人次。



银龄关爱行动 守护社区老年安康

在北京京畿道社区开展“绿伞公益”银龄主题活动。活动围绕“一次健康义诊、一次反诈宣传、一次代际互动”展开：特邀三甲医院专家为老人提供一对一健康指导；消保专家通过案例解析与情景模拟生动讲解反诈知识；组织老人与志愿者共同创作反诈主题环保帆布袋，将防范意识融入趣味互动。一份关怀、一份守护，将保险的温度传递到每一位长者心中。



赓续红色血脉 凝聚奋进力量

重庆、福建、广西、辽宁分公司赴当地革命教育基地，开展红色教育主题活动，通过实地参观学习，感受革命先辈坚守信仰、不畏牺牲的崇高精神，让红色基因在新时代焕发更强生命力。山东分公司在“七一颂红心向党，四十载初心如炬”活动中，通过合唱、舞蹈等形式，向近千名社区居民传递红色精神与保险温度。河南分公司举办红歌快闪活动，让“保险的爱与责任”随着歌声传遍城市每个角落。



深化“保险五进入” 普及保险知识

浙江分公司依托杭州河坊街南宋邮局打造文旅宣传阵地，通过“健康驿站”、宋韵评书等创新形式，实现金融知识精准触达。广东分公司以“非遗印记·邮保岭南”为主题，举办健步走活动，将醒狮、英歌舞等非遗项目与保险知识科普相结合，邀请非遗传承人现场演绎，阐释“狮阵御险=保险兜底”文化内涵。湖北分公司打造“红色文化+保险知识”沉浸式场景，用互动游戏传递风险防范理念。上海、黑龙江、陕西、宁夏分公司搭建多维度咨询展位，为群众提供金融消保全链条服务。



聚焦公益服务 践行社会责任

江苏分公司深入宿迁市宿豫区曹集乡，向当地群众捐赠意外团体险，提供风险保障达2亿元，覆盖1万人次。河北分公司创新推出“一球一公益”无人机足球挑战赛，将竞技积分转化为爱心力量，为养老院捐赠空调被、为幼儿园建立图书角。四川、湖南分公司面向投递员、户外工作者开展“夏日送清凉 反诈护安全”公益活动。北京分公司开展“文化体验+健康服务+金融科普”公益活动。



厚植品牌文化 赋能长远未来

文化是企业发展的根脉，品牌是企业价值的集中体现。高质量发展，本质上是高质量的供给、需求、配置、投入产出、收入分配与经济循环的系统统一，而品牌正是贯穿这六大维度的核心纽带与关键抓手。从供给端看，优质品牌倒逼企业从“规模扩张”转向“质量取胜”，驱动产品与服务品质跃升；从需求端看，强势品牌精准匹配人民对美好生活的多元期待，以“人找产品”的主动选择激活有效需求；从循环端看，品牌溢价与市场影响力优化资源配置效率，畅通经济循环全链条。

对于保险行业而言，品牌不仅意味着市场竞争力，更承载着守护人民美好生活、服务国家战略、践行金融为民的责任担当。中邮保险始终坚持以文化铸品牌、以品牌促发展，持续深化企业文化建设，着力构建“自信、他信、共信”相统一的品牌体系，不断将“守护人民美好生活”的价值理念转化为社会认同、客户信赖和品牌影响力。

重磅推出中邮保险之歌《守护美好》，奏响品牌强音

2025年，重磅推出中邮保险之歌《守护美好》。这首歌传承了百年邮政的优秀传统与红色基因，彰显了中国邮政的底色、情怀和精神追求，又将清流文化与国民品牌理念熔铸其中，与企业文化核心理念浑然一体。同时，歌曲映照出一流险企的生动实践与远大前景，“共创美好时代”“共享无限未来”的唱词，既让人重温自我革新的奋斗足迹，也递延出未来征程的无限精彩。整首作品兼具上乘风格与创新追求，节奏明快、配乐清透，令人回味无穷。

司歌发布以来，得到了社会各界的普遍欢迎和高度评价，在各类重大活动、职场日常、团队集会中反复唱响，流动的旋律浸润人心，激昂的节拍振奋士气。从总部到一线，从会场到赛场，歌声所至，皆是共鸣。《守护美好》已悄然融入每一位邮保人的血脉，成为大家共同的记忆符号与精神纽带，令人自豪、催人奋进。

如今，这首司歌正从企业内部的文化表达，走向更广阔的社会舞台，成为传递品牌温度、凝聚价值共识的有声名片，持续奏响中邮保险高质量发展的时代强音。

司歌《守护美好》发布仪式

7月28日上午，《守护美好》——中邮保险之歌发布仪式在陕西西安玖安广场成功举行，集团公司及公司领导共同启幕，标志着中邮保险企业文化的又一重要拼图正式落定。业务总监曹勇作主旨宣讲，详细介绍了司歌的创作历程，《守护美好》自2024年4月启动创作，历时一年多精心打磨。团队坚持系统谋划、精益求精，确立了“自主全员共创+外联定制原创”的创作模式，先后联动中央音乐学院专业老师及多个知名音乐人团队，线上线下沟通30余次，进棚录制14次，累计创作成品20余首，其中7首达到一流水准。经慎重抉择，最终确定以《守护美好》为歌名，寓意深刻、情感真挚，凝聚了全体中邮保险人守护人民美好生活的初心与使命。这首歌，既传统又现代，既抒情又共情，既有深刻情感和思想内涵，又令人耳目一新、清风扑面。



精心定制打造四大品宣项目

2025年，中邮保险打破传统短期、零散的营销宣传模式，经过系统性顶层策划，匠心打造四大长期性、专属定制化标杆品牌IP项目，实现品牌活动从单次活动向可沉淀、可延续的自有IP升级。

“中邮保险·紫荆杯”全国高校金融普及教育辩论赛

由中邮保险与清华大学五道口金融学院联合主办，2025年第二届赛事以“思辨特色金融文化，筑基国民金融素养”为主题。大赛自7月启动，吸引全国48所知名高校报名参赛，围绕数字金融、普惠金融、养老金融等议题开展51场辩论赛，逾400名辩手同台竞技。赛事以辩促学、以赛促宣，已成为中邮保险深耕金融教育普及、树立高端金融教育品牌形象的重要阵地。



“中邮保险杯”全国少儿邮票设计大赛

以“邮梦未来，童绘星河”为主题，大赛历时四个月，吸引全国23个赛区超8.6万名小朋友踊跃投稿，获近50万社会各界关注。颁奖典礼上，中邮保险向广西都安瑶族自治县初级中学1200名学生捐赠总额1.32亿元学生平安保险。大赛以邮票为媒，在青少年美育与金融素养培育中持续深耕。



中邮保险·上海博华广场重阳登高挑战赛

在上海博华广场点亮之际成功举办，赛事由世界高塔竞速协会官方授权，起点设于地面，终点直达53层，全程1247级台阶、垂直攀升209米。奥运冠军吴敏霞出席开幕并发出科学运动倡议，国内外600余名选手齐聚角逐。赛事创新融合“体育+商业+地标”，将“登高望远、健康长寿”的传统寓意与品牌温度传递紧密结合。



中邮保险·国际环泰山T60徒步大会

延续“岁末环泰山，守护万家安”核心理念，将“国泰民安”文化象征与企业使命深度融合。2025年赛事全面升级，通过国际越野跑协会（ITRA）认证并引入芯片计时系统，来自全国29个省市及6个国家的4000余名徒步爱好者齐聚泰山脚下。赛道串联齐长城遗址等历史地标，让徒步成为穿越历史、感受齐鲁文化的独特旅程。



创新总分联动模式，拓展品牌边界

除四大IP项目外，中邮保险进一步推动品牌宣传理顺体制，打造机制，探索并实践了总部统筹、分公司落地的总分贯通联动新模式。

这一模式的关键在于：总部定方向、建机制、出标准，分公司挖资源、抓执行、创亮点。总部创新推行预算分摊与激励约束机制，既统筹了有限的品宣费用资源、规范了使用流程，又充分调动了各分公司的积极性，实现了“钱花在刀刃上、劲用在关键处”。在项目落地过程中，总部统筹指导、全程赋能，分公司深入调研本地优质项目、精准策划执行，总分联动、层层递进，显著锤炼了品宣队伍的项目策划与实战执行能力。

2025年，全系统依托这一模式联动打造精品项目13个，各分公司自主开展特色活动200余场，覆盖人群超百万，形成了总部引领有力、分公司响应有方、上下同频共振的品牌活动新格局。总分贯通联动，让“守护人民美好生活”的品牌理念从传播内容走向一线实践，在一次次高质量活动中真正触达人心、赢得认同。



2025中国健身名山·第十届金佛山登山赛



独家冠名“大秦之美”秦腔短视频大赛

做强传播声量，赢得社会信赖

2025年，公司行业关注度、正面声量双双跻身整个保险业第5位；持续强化主流舆论阵地建设，举办新春媒体见面会，邀请多家中央及行业媒体参与，相关正面报道全网阅读量超过700万；自媒体矩阵粉丝总量突破112万，全年发稿量达到2023年的3倍以上；全年斩获品牌类荣誉14项，成为金融业唯一获评年度声誉管理优秀案例、保险业唯一获评品牌建设领航公司的机构，品牌影响力、行业话语权实现跨越式提升。

2025年

全年监测信息总量
90,431篇

正面信息占比
99.83%



Chapter 04

可持续的透明治理 筑牢稳健经营基石

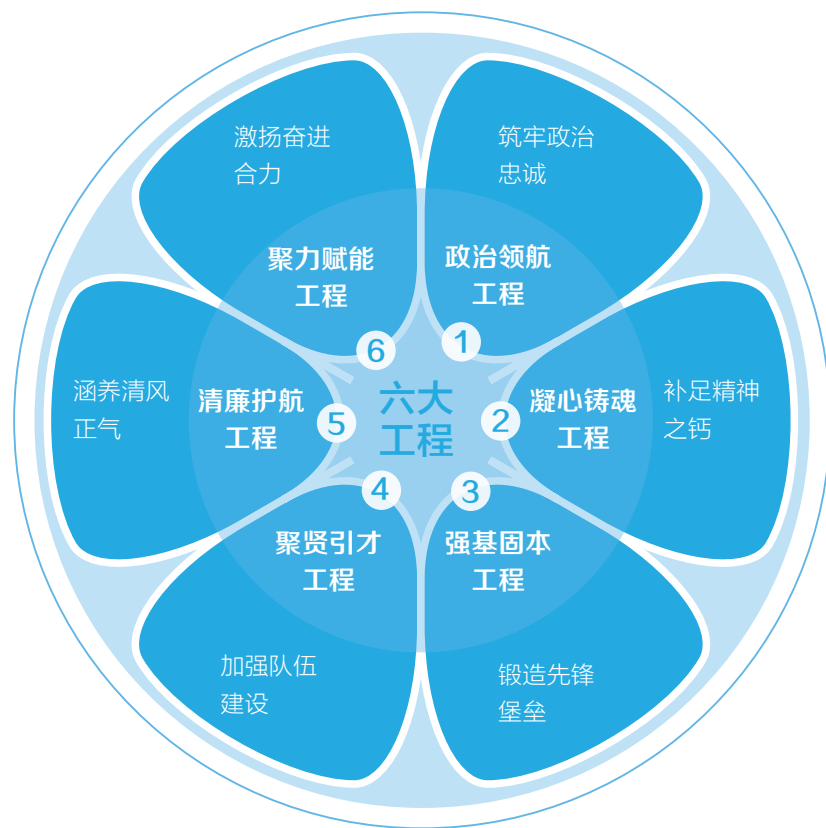
”

治理为基，透明为信。构建现代化、可持续的公司治理体系，是险企成就当下、赢得未来的核心基石。公司坚持以“大党建”为统领，将“投资于人”的理念融入治理血脉，持续构建现代化、可持续的公司治理体系。以前瞻性风险管理守住经营底线，以数智化合规筑牢安全防线，以清流文化涵养正气清风，以员工成长驱动组织韧性，以透明的信息披露回应各方关切。



党建统领 筑牢发展之魂

2025年，中邮保险始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，树牢“围绕中心抓党建、抓好党建促发展”理念，系统深化“大党建”格局，以实施“六大工程”为抓手，持续强化“六个过硬”，以党建引领保障一流险企事业取得新突破新成效。



实施“政治领航”工程，筑牢政治忠诚

政治引领持续深化。认真落实“三个第一时间”“第一议题”机制，第一时间学习贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，在研究重大决策、谋划重点工作时主动对标对表，确保方向精准、落实有力。

意识形态责任压紧压实。公司党委全年2次专题研究部署，明确6个方面12项重点任务，抓阵地建设，完善管理机制；落实季度碰头会机制，强化跟踪问效；组织各单位党委对照年度意识形态风险排查清单开展评估，选取4家单位开展专项督查，强化网络安全管控，筑牢安全防线。

实施“凝心铸魂”工程，补足精神之钙

深入贯彻中央八项规定精神学习教育有效开展。公司党委以“效、深、实、严”为着力点，认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育，精心组织系列活动，教育引导党员干部锤炼党性、提高思想觉悟，以过硬作风筑牢一流险企建设政治保障。

高“效”部署

公司党委第一时间制定方案、成立专班，逐级压实责任，形成学查改一体推进之势。

学“深”悟透

采取专家导学、领导领学、干部带学和以案促学等方式，各级党组织开展中心组学习80次、专题读书班24期、警示教育大会19次，党员干部讲授专题党课205次，深入学习领会习近平总书记关于加强党的作风建设的重要论述和中央八项规定及其实施细则精神。

从“严”整改

挂账督办、对账销号，以“点穴式”评估，对3家单位重点开展现场检查，推动学习教育招招见效、步步唯实，以优良作风奋进一流险企事业新征程。

求真务“实”

各级领导班子对照问题清单扎实开展“作风体检”，着力摸清实情、找准问题，查摆突出问题84个，制定整改措施222项。



四大着力点

党的创新理论武装不断强化。制发《进一步提高理论学习质量的指导意见》，实施理论学习提升行动，推动党员干部将终身学习理念内化于心、外化于行，带动理论学习质效迈上新台阶。巩固深化学习宣贯党的二十届三中全会精神，公司领导在干部履职能力提升培训班上开展专题授课，组织全体干部员工参加线上培训班，参训率达100%。组织开展《习近平经济文选》联学培训，三级副及以上领导干部参训并交流研讨，进一步提升理论素养，强化发展共识。

创新驱动思政工作走深向实。统筹开展思政工作案例征集活动和思政研究，征集思政工作案例42篇、政研成果28篇，编制案例汇编，形成“实践—总结—推广—提升”的良性循环。推动基层党组织灵活运用“三四五”工作法，实时了解掌握干部员工所思所想。开展干部职工思想动态调研，加强分析研判，注重靶向施治，有力推动思政工作形神兼备、量质并重。



实施“强基固本”工程，锻造先锋堡垒

夯实基础建强堡垒。按照“突出重点、全面提质、巩固深化”三步安排，全面推进基层党组织建设提质工程。



党业融合聚力增效。深入推进党业融合，研究制发《关于推动中邮保险党建工作与生产经营深度融合的实施意见》，系统明确“深融合”两大理念、“强融合”八项措施、“保融合”四项机制。



党建责任全面压实。传导压实管党治党责任，系统部署年度党的建设、党风廉政建设和反腐败工作任务，按季跟进督促。

实施“聚贤引才”工程，加强党建队伍建设

推进团队管理“四化”。推动工作体系化。坚持系统观念、谋定后动，围绕实施“六大工程”细化制定11项配套措施方案，针对细分领域创新构建工作体系，为党工团工作系统化规范化开展提供具体路径。

推动管理常态长效化。持续落实周（月）报和议事规则，全面提升工作效率。推动党建工作数字化。用好OA系统“党建中心”宣传阵地、劳动竞赛数字平台、巡察信息系统和“中邮先锋”，提升党建工作数字化水平。

推动团队专业化。采取外派培训和调查研究、支部学习和部门“善思学堂”、工作任务项目制和跨岗位交流锻炼等多种方式，努力培养“大党建”工作的“政策通”“活字典”。

召开先进集体、先进个人表彰大会

2025年9月9日上午，中邮保险在京召开先进集体、先进个人表彰大会。本次大会是中邮保险首次举行全司范围，也是规模最大、影响最广泛的表彰活动，共对21个先进集体和139名先进个人进行隆重表彰。干部职工纷纷表示，将以先进模范为榜样，汲取奋进力量，立足岗位、实干担当，为公司高质量发展贡献更大力量。



实施“清廉护航”工程，涵养清风正气

纠治“四风”持续深化。认真落实新时代廉洁文化建设意见，召开“510·我要廉”警示教育大会，组织开展以“深化‘以案四说’、强化作风建设”为主题的党风廉政警示教育月活动，持续打造“清流”文化。

巡视整改和巡察工作扎实有效。认真落实集团公司党组关于中央巡视整改工作部署，持续开展对照整改，全面完成28项整改任务、41项整改措施及3个专项检查整改落实。

实施“聚力赋能”工程，激扬奋进合力

聚力打造“文化高地”。深入贯彻集团公司“打造高效执行文化 锤炼真抓实干作风”要求，将公司“清流”文化建设重点任务融入其中，细化部署推进5个方面12项具体举措，推动企业文化走实、走新、走向未来。

获评“2025年度交通运输文化建设标杆单位”

2025年12月12日，中国交通企业管理协会正式发布2025年度交通运输文化建设成果榜单，中邮保险凭借“清流文化”建设的卓越实践与丰硕成果，荣膺“交通运输文化建设标杆单位”称号，这是公司首次获得该荣誉奖项。与此同时，广东分公司获评“交通运输党建文化建设标杆单位”，四川分公司获评“交通运输标杆廉洁文化品牌”。

群团组织的凝聚力和向心力不断提升。始终把牢群团工作正确政治方向，深入贯彻落实关于坚持党的全面领导的决策部署，积极开展庆祝中国工会成立百年系列活动。关心关爱职工，持续开展“温暖服务季”“送温暖”“送清凉”、重大节日走访慰问等关爱活动，做优做实职工心理疏导和女职工工作，精心组织职工气排球比赛、摄影大赛、网络春晚等文体活动，倡导职工文明健康生活。本部工会组织开展“百年工运路 邮保健步行”健步走活动，组织慰问公司重点项目组和生产旺季一线人员，开展职工心理咨询和健康讲座等活动，引导员工“快乐工作、幸福生活”。

第二届中邮保险职工气排球比赛成功举办

2025年3月21日至22日，第二届中邮保险职工气排球比赛在郑州举行，来自中邮保险总分的24支代表队近180名职工参加了比赛。此次比赛不仅是一次体育赛事，更是中邮保险干部职工奋发向上的精神风貌和优秀企业文化的一次集中展示。



举办“百年工运路 邮保健步行”主题活动

2025年5月10日上午，中邮保险本部工会于北京园博园组织开展了“百年工运路 邮保健步行”主题活动，来自总部机关的20个部门、中邮资管及党委巡察组的近600名员工参加。活动设置了员工热身操、部门赛歌展风采、健步走三个环节，各部门依次演唱《中邮保险之歌》《团结就是力量》《我们都是追梦人》等歌曲，在全场大合唱《没有共产党就没有新中国》的歌声中圆满结束。

深化职工岗位建功创新创业。组织开展集团级劳动竞赛1项、公司级劳动竞赛4项，搭建技能比武平台，组织开展3项技能竞赛，分别与培训部、法律合规部和信息科技部联合组织开展讲师大赛、合规知识技能竞赛、数智创新技能竞赛，用好公司劳动竞赛数字化平台强化竞赛宣传，定期更新劳动竞赛先进典型事迹121篇，2篇劳动竞赛动态信息在集团公司工会信息登载。

打造“邮保青年+”团青工作品牌。以“3项行动+1个工程”为抓手（思想筑基行动、岗位建功行动、护航赋能行动、能力提升工程），深入学习贯彻党的创新理论，总省120个青年理论学习小组累计开展学习719次，积极参加“邮政青年大讲堂”、旁听公司党委理论中心组学习，筑牢思想基础。组织青年座谈会，20余名青年围绕“改革发展攻坚战 青年怎么看怎么办”建言献策。组织开展“根在基层”“关键小事”调研，总省形成调研报告18篇。组织开展财富加“邮”站主题团日活动，帮助青年员工科学规划个人资产配置，有效应对人生风险。向88名青年干部、员工寄送廉洁家书，对新入职校招员工开展纪法教育，宣讲“清流”文化，帮助年轻干部系好廉洁从业“第一粒扣子”。



善治善为 锻造现代治理

中邮保险始终坚持党对金融工作的集中统一领导，推动党的领导与公司治理深度融合、有机统一，持续深化公司治理创新实践，不断提升公司治理体系和治理能力现代化水平。

优化治理架构，夯实制度根基

已建立起结构完整、运行有效的现代公司治理体系。严格遵循《公司法》《银行保险机构公司治理准则》等法律法规，构建了由股东会、董事会、管理层组成的治理架构，形成了权责清晰、有效制衡的协调运转机制。深入落实“两个一以贯之”，在章程中明确党建工作要求，完善“双向进入、交叉任职”领导体制，并持续落实党委前置研究程序，切实发挥党委“把方向、管大局、保落实”的领导核心作用。

完成章程重大修订，优化监督职能配置，构建更具活力的治理新格局。2025年9月，完成章程修订，核心变化包括：取消监事会，将其职责并入董事会审计和关联交易控制委员会；董事会增设1名职工董事，总人数增至10名；相应专委会组成同步调整。此举优化了监督职能配置，强化了董事会专门委员会作用，使治理架构更契合战略发展需要。此外，对《股权管理办法》《董事履职评价办法》《独立董事工作规则》等10余项关键治理制度进行了集中修订与完善，进一步夯实了制度基础，确保了各治理主体权责清晰、履职程序明确高效。

治理主体运作规范有序，治理程序合规高效，为科学决策提供坚实保障。股东会、董事会及其专门委员会的会议召集、组织、记录与决议程序，均严格遵循《公司法》与《公司章程》规定，确保了会议组织的及时性、合规性与顺畅性，有效支撑了各治理主体的决策与监督职能。



董事履职能力跃迁：强化支撑，提升决策质效。

注重董事会成员多元化与专业性，充分保障董事知情权，支撑其独立、客观判断。在董事选任中兼顾专业能力、职业操守及背景多样性。截至2025年底，董事会9名成员保险、财务、投资、精算等领域经验丰富。公司通过常态化信息报送，全面、及时地向董事提供经营管理信息，有效保障了其知情权与判断的信息基础。

持续强化董事培训，不断提升专业知识和履职能力。截至2025年底，组织公司董事参加培训10余场，培训内容涵盖行业发展、履职能力、合规建设、反洗钱等。董事履职情况良好，2025年度履职评价结果均为“称职”。

内部董事赴上海、河南、湖南等地开展调查研究10余次，充分了解邮银主渠道赋能、健康驿站建设、投资项目等情况，并针对发现的问题督促整改落实。外部董事也赴公司总部、资管公司等地开展实地调研和座谈交流，对投资管理、风险合规、审计管理、消费者权益保护、信息科技等方面提出意见建议，对公司经营管理进行指导和监督。

股东优势充分发挥



股东（大）会建立了公司与股东沟通的有效渠道，充分保障了股东对公司重大事项的知情权、参与权和表决权。

股东（大）会主要审批事项包括：

审议批准中邮人寿保险股份有限公司2025年增资扩股方案；
审议批准2024年度财务决算报告；
审议批准2025年度财务预算报告；
审议批准2024年度利润分配方案；
审议批准2025—2027年资本规划；
审议批准修订公司章程并取消监事会的议案；
审议批准董监事2024年度薪酬和任期激励有关情况的议案。

股东（大）会听取事项包括：

关于2024年度独立董事尽职报告；
关于2024年度董事监事履职情况及评价结果的报告；
关于2024年度关联交易情况的报告。

持股比例5%以上的股东及其持股情况

股东名称	持股数量（股）	持股比例
中国邮政集团有限公司	13,933,272,636	42.68%
友邦保险有限公司	8,157,471,820	24.99%
北京中邮资产管理有限公司	4,300,000,000	13.17%
中国集邮有限公司	3,493,750,000	10.70%
邮政科学研究规划院有限公司	2,758,450,000	8.45%

中国邮政集团有限公司持股42.68%，为公司控股股东；友邦保险有限公司持股24.99%，为公司战略投资者。公司股东立足自身核心优势，各司其职、协同发力，为中邮保险高质量可持续发展提供全方位支撑与专业赋能。

信息披露水平迈上新台阶

中邮保险始终坚守依法合规原则，严格遵守监管法律法规、规章制度及各项信息披露规定，持续健全覆盖全面、职责清晰、运行高效的信息披露管理制度体系和运作机制，全方位保障信息披露的及时性、准确性、真实性、完整性和有效性，确保信息披露工作规范有序运行。持续对标上市公司年报标准与规范要求，高质量完成公司2024年度信息披露报告披露工作，有效传递公司价值。同时，强化日常临时信息披露全流程管理，全年累计完成各类临时信息披露130余项，进一步提升了公司的透明度与公信力。



人才强企 厚植成长沃土

中邮保险始终视员工为最宝贵的财富，秉持“人才是第一资源”理念，持续构建平等包容、和谐友善的职场环境。不断拓宽多元职业发展通道，完善分层分类培训体系，建立科学有效的激励约束机制，助力员工在岗位实践中增长才干、实现自我价值。以“投资于人”的深度耕耘，实现从人口红利向人才红利的转型升级，让每一位员工在奋斗中收获成长、在关爱中感受温度。

战略引领人力资源布局，支撑高质量可持续发展

战略锚定人力资源顶层设计。紧扣“七六五五”战略部署，系统构建与集团战略深度协同的战略人力资源管理体系，确立人力资源管理“六者”角色定位和“三化”任务目标，以“投资于人”的战略定力，细化12个工作方向、工作原则、工作目标和核心要点，谋划“十五五”期间50项重点任务。

着力打造敏捷高效组织形态。聚焦战略实施和业务发展需要，先后设立康养事业部、消费者权益保护部，单设工会组织，撤销监事会办公室，精简总部内设机构，推进后援中心建设，打造敏捷高效、响应市场的组织形态。

精准激发核心人才内生动力。围绕科技、资管、精算、风控、多元渠道建设、产品与市场开发等领域，精准引进急需紧缺人才，占全年新进人员的86.9%。突出价值贡献，结合业务特点分类核定工资总额，推动薪酬资源向重点领域、关键岗位和核心人才倾斜，充分激发干部员工干事创业、担当作为的内生动力。



市场导向全链条管理，提升人才选用育留效能

塑造负责任雇主品牌

恪守平等包容、依法合规的雇佣原则，在传承邮政特色与文化底蕴的同时，严格遵循保险行业经营规律。以“守护人民美好生活”的企业使命为基石，塑造“有使命、有实力、有温度、有保障”的雇主品牌形象，将企业文化传播深度融入校园招聘，全面提升招聘体验，荣获2025年度“最具发展潜力雇主”奖，品牌影响力获得业界认可。

坚决反对并杜绝任何基于种族、肤色、宗教、性别、年龄及其他受法律保护状态的就业歧视行为，严禁雇用童工和强迫劳动，致力于营造规范有序、公平公正、竞争择优的用人环境。2025年底，公司女性员工占比44.8%，少数民族员工占比7.0%。



首场校园招聘宣讲会在中央财经大学成功举办

2025年9月26日，中邮保险首场校园招聘宣讲会在中央财经大学沙河校区圆满举行。此次宣讲会以“守护美好 共创未来”为主题，通过多种形式对企业文化进行宣传，吸引了百余名应届毕业生到场，现场气氛热烈，学生认真聆听宣讲内容，积极参与互动环节，展现出对中邮保险的极大兴趣和高度认可。



荣获“最具发展潜力雇主”奖

2025年12月19日，2025中国年度最佳雇主颁奖盛典于海南举行，中邮保险凭借在雇主品牌建设方面的扎实实践与积极成效，荣获“最具发展潜力雇主”奖。



锻造高素质干部队伍

坚持党管干部与市场化机制相结合，着力锻造政治过硬、能力过硬、作风过硬的高素质专业化干部队伍。大胆使用敢闯敢干、发展潜力大的优秀年轻干部，新提任党委管理领导人员中年轻干部占比达67%；动态调整年轻干部信息库，拓宽年轻干部基层锻炼渠道，各层级后备力量更加充盈。

干部“能下”常态化长效化，从严开展年度及任期考评，对不适宜担任现职的干部及时进行调整，全面启动新一轮任期管理，形成了“能者上、优者奖、庸者下、劣者汰”的良性循环。严管厚爱相结合，系统健全“大监督”工作机制，加强“一把手”和领导班子监督、选人用人监督等各项监督工作，保障干部队伍健康发展。

蹄疾步稳深化改革 赓续前行谱写新篇 ——中邮保险召开领导人员2025—2027年度任期签约仪式

深入贯彻党中央、国务院关于深化国有企业改革的决策部署，积极落实集团公司关于推行任期制和契约化管理的相关要求。2025年11月27日，中邮保险召开领导人员2025—2027年度任期签约仪式，全面总结公司首个任期管理工作的成效与经验，正式启动并部署新一轮任期签约与管理工作，为推动公司市场化改革向纵深发展奠定坚实基础。



构建系统化培养体系

坚持人才引领发展战略地位，全方位培养、用好各类人才。实施骨干人才十项培养计划，开展“蓄能筑基”主题训练营，启动三年系统化、递进式、周期性培养，落实专业资格考试和学习基金报销政策，组建150个课题组靶向攻关，推动骨干人才强优势、补短板、增活力。

建立领导人员“五力”课程体系，优化校招新员工培养机制，建设“云课堂”学习平台，分层组织领导人员履职能力提升培训班，精准开展各类专业能力提升培训，全年累计2.5万人次参训。持续畅通员工多样化职业发展路径，常态化开展专业序列职务职级调整。选派优秀人才参与重要任务、重点项目及交流锻炼，促进人才在实践中增长才干。

骨干人才“蓄能筑基”训练营顺利开营

2025年6月15日，为扎实推进公司骨干人才培养工作，持续高效为骨干人才赋能，中邮保险启动了“蓄能筑基”训练营。该训练营分为“开营集训、在岗实践、集中结营”三个阶段，是为期三年的系统性进阶式骨干人才培养计划的开篇之举。



完善市场化激励约束机制

坚持薪酬分配与经济效益同向联动、与市场价值对标对表、与业绩贡献紧密挂钩，遵循为岗位、能力、绩效付薪的分配理念，运行既有激励又有约束、既讲效率又讲公平的市场化收入分配机制，常态化推行薪酬“能增能减”。建立全员薪酬业绩对标分析模型，探索薪酬业绩“双对标”结果多点应用，试点灵活自主的薪酬分配模式，有效提升内部分配公平性。持续完善“四个到人”的绩效管理体系，实施考核结果强制分布，实现绩效管理全流程线上化闭环管理，以科学评价体系增强人才归属感与稳定性。

体系化培养淬炼专业队伍，机制化保障筑牢人才根基

2025年，中邮保险在赋能模式、管理机制上实现多维度的突破与升级。全年总部层面举办现场集中培训33个、覆盖2275人次；面向三大渠道举办新产品专项培训20期，覆盖3.7万人次；总部与分公司协同开展邮银主渠道培训1.4万场、覆盖43万人次，实现了关键岗位深度赋能。

讲师队伍

建立星级评价体系与“云享荟”学习平台，全年12期、参与近1.7万人次；成功举办讲师年会及大赛，以“以赛带训”激发内生动力。

保险规划师队伍

围绕“选育用留”强化新人专项培训，线上进阶培训2297人参训，2178人通过考核；升级16门新人班课程，优化产品解读、网点经营、营销管理三大模块。

高客与康养队伍

举办首批高客专员进阶培训，第二批专项培训及资格认证突破200人。

以赛带训，讲师大赛锻造专业人才队伍

2025年9月，中邮保险举办年度讲师大赛决赛暨讲师年会，以“以赛带训”促进讲师专业能力提升，搭建荣誉平台增强讲师队伍凝聚力，激发讲师自我成长、赋能渠道的热情与动力，助力公司高质量发展。赛后，获奖讲师赴浙江大学参加荣誉研修班，持续提升专业素养与教学能力。



强功能 铸根基 练真功——银保渠道练兵比武大赛顺利举行

2025年10月26日至31日，“强功能 铸根基 练真功”中邮保险第三届银保渠道练兵比武大赛在江苏苏州举办，来自22家分公司的200位选手凭借实战经验与专业知识，杜绝形式内卷，回归内容为王，专业展示了银保队伍化解客户风险、守护美好生活、践行社会责任的场景。



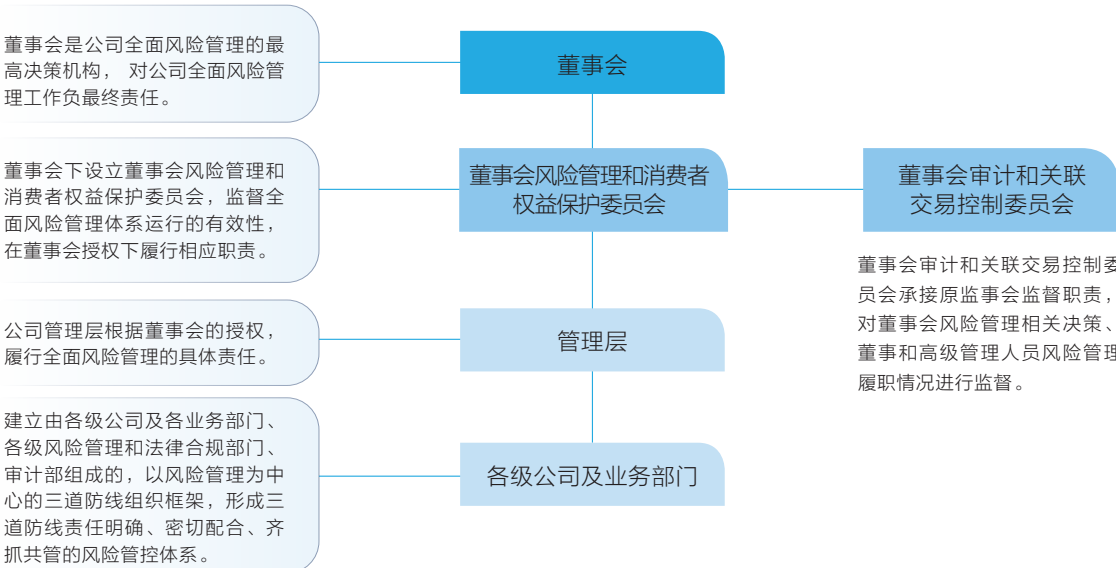


防线长固 严守经营底线

2025年，中邮保险高质量完成年度风险管理、合规经营与供应商管理各项工作，全面筑牢稳健经营防线。以两会“更加注重统筹发展和安全”精神为指引，以数智之力推动风险防控提质增效。持续升级智能风险管理（IRC）系统，以“大模型+智能生态”的协同模式完成风险管理场景落地，对公司发展过程中面临的风险隐患进行多维前置管控。凭借上述创新实践，2025年荣获全国邮政企业管理现代化创新成果一等奖、国际IDC创新案例奖、国家信通院“金信通”认证等众多行业权威认可，操作风险管理实践获行业“鑫智奖”并入选《中国银行保险报》权威案例集。合规经营方面，锚定“合规赋能业务发展”目标，持续推进合规智能化与业务流程深度融合，推动合规管理从“被动合规”向“主动赋能业务”转变。建设智能法规平台，率先实现保险行业法规智能化落地，构建制度库、罚单库及智能问答、制度体检、外规内化等丰富应用，实现全员合规知识一站通查、一问即答。该平台入选中国信通院2024年第五届IT新治理领导力论坛内控数字化转型“典型案例”，并荣获《商法》“2025企业法务贡献大奖”之“企业创新管理奖”。

中邮保险建立了权责清晰、运转有效的全面风险管理组织架构。董事会是公司全面风险管理的最高决策机构，对公司全面风险管理工作负最终责任。董事会下设风险管理和消费者权益保护委员会，在董事会授权下履行风险管理职责。2025年，伴随章程修订与监事会取消，董事会审计和关联交易控制委员会承接原监事会监督职责，进一步强化了董事会对风险管理的监督职能。管理层根据董事会授权履行全面风险管理的具体责任，下设风险管理和合规委员会，负责组织协调风险管理的总体工作，统筹推动风险管理制度落地与执行。

风险管理架构



“三道防线”风险管理与内控体系



风险管理体系

根据监管“偿二代”二期规则要求，构建了以《偿付能力风险管理办法》《风险偏好体系管理办法》为统领，以保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险七类风险制度为基础，专项风险管理实施细则及操作规范为支撑的偿付能力风险管理制度体系，并针对各主要大类风险建立相应的管理机制与管控手段。

2025年，持续优化风险管理体系，重点强化资金运用端风险管控制度建设。资产管理中心年内新增及修订资金运用相关制度21项，覆盖股权、不动产、衍生品等全投资品种，压实投前、投中、投后各环节风险管控责任。中邮资管同步将绿色金融风险管理纳入全面风险管理框架，在《风险管理政策》中增设“绿色金融风险管理指引”，明确ESG风险审查与投后管理要求，全年受托投资资产范围内未发生重大ESG风险事件。

在审计监督端，迭代升级智能审计平台，完成平台核心功能优化，聚焦业务财务、风险管控等关键领域，累积风险场景132项、审计模型87个，部署关联交易和反洗钱等项目类智能场景11个，小审问答、疑点数据分析等工具类智能场景8个。2025年，该平台在信通院“数字生态发展大会”上荣获“铸基计划”高质量数字化转型优秀案例，彰显审计数智化转型成效。

公司风险偏好体系总体执行情况良好，未发生重大风险事件、群体性事件及保险资金案件，无重大负面舆情，风险综合评级稳定在BB类及以上，偿付能力充足率持续高于150%，牢牢守住了风险底线。

扎实做好风险管理

坚持“审慎稳健、适度风险”的总体风险偏好，聚焦资本、风险与收益多目标平衡，多措并举提升风险管理实效。

持续强化偿付能力风险管理。公司管理层始终将资本管理置于战略核心位置，全面推行前置化、主动化、精细化的资本管理模式。2025年，积极对接监管政策，成功推动偿付能力充足率提升超10个百分点；构建“季、年、月、周”常态化监控节奏，对偿付能力状况实施动态追踪，年末等关键节点启动按日监控通报机制，确保风险可测可控。

着力强化资金运用风险管理。严格执行投前及投中风险审查机制，全年完成9个投资项目的投前风险审查、23个项目的投中付款审核，进一步严控投资风险，保障资金安全。制定并执行资金运用风险管理策略，新增5家中介交易对手，完成74家存量对手方回溯评估，确保风险偏好有效传导至投资决策全流程。组织开展股权、不动产业务风险合规稽核，针对投资能力建设、投决流程等操作风险关键环节自查并形成优化建议。

深度强化操作风险。修订印发操作风险三大管理工具实施细则。更新内控矩阵，累计新增16个、完善354个风险点，提升风险与控制措施的对应性。依托智能风险管理（IRC）系统实现RCSA与损失事件、关键风险指标的自动联动，上线三大工具联动看板，实现损失事件闭环管理。



合规体系建设

高度重视合规经营，严格按照监管要求并结合行业规律和自身特点，建立了横向到边、纵向到底、覆盖全面的合规管理体系，不断完善合规管理架构和管理机制，明确合规管理责任，推动合规文化建设，有效预防、识别、评估、报告和应对合规风险。

合规管理架构持续完善。2025年，董事会审议通过《合规管理办法》修订（第19次、第22次会议），进一步夯实合规制度基础。公司构建了以合规政策为基础的分级分类合规制度体系，覆盖全部业务流程和管理环节。

重点领域合规制度精准升级。

中介渠道业务

修订《中介渠道业务合规审计实施细则》（2025年8月），系统明确中介渠道业务管理制度体系建设、业务管理实施、违法违规情况、“报行合一”政策执行等审计内容，并在审计报告中专章反映“报行合一”执行及落地情况。

消费者权益保护

持续推进消保审查机制纵深落地，覆盖产品设计、条款表述、流程制度、宣传物料、培训课件、服务文本、合作协议、售后环节等全链路，消保审查覆盖率达100%，年度累计审查材料万余件。

合规文化持续厚植。持续举办四届合规知识竞赛，近一届合规知识技能竞赛首次与工会携手，近两届合规知识竞赛发动邮银保三方各级机构累计71万余人次参与，深度凝聚邮银保“合规以致远”文化共识，夯实合规思想根基，让合规文化深入人心。

合规智能化引领行业潮流。建设智能法规平台，构建智能全面、全员可用的合规知识库，整合内外规、监管处罚数据，法规检索效率提升70%，工作效率提高两倍。系统上线以来，总省平均月活登录1463人，累计提供内外规、处罚查询服务近20万人次，制度问题智能解答6495人次，显著提升合规管理效能。

制度防火墙更加牢固。自2022年推行总部制度“一杆子插到底”的管理模式以来，总部制度数量从457项增至516项，分公司从2955项降至830项，清减2125项，既筑牢了顶层设计的根基，又有效为分公司减负松绑，能够集中精力深耕主业、抓实业务。截至2025年底总省有效制度1346项，实现外规内化与总省制度连贯统一。

商标保护持续推进。致力于打造中邮保险品牌矩阵，优化商标战略布局，加强对公司无形资产的法律保护，防范商标被其他主体恶意抢注风险。已成功向商标局递交项目公司品牌“玖安”类群商标注册申请36项，其中6件商标已成功注册。

反洗钱

牢固树立反洗钱工作意识，积极践行反洗钱社会责任，持续加大反洗钱工作资源投入，夯实反洗钱管理基础。

完善反洗钱内控制度。修订印发《反洗钱内部控制管理办法》《大额交易和可疑交易报告管理办法》《客户洗钱风险等级划分管理办法》等反洗钱专项制度，优化职责分工，压实一道防线的直接责任，厘清二道防线的管理责任，强化三道防线的监督责任。

新一代反洗钱系统上线运行。新一代反洗钱系统正式上线，在行业内率先实现事中、事后尽职调查一体化闭环管理。系统全面重构客户画像、客户尽职调查、洗钱风险等级划分、大额及可疑交易报告、名单监控等核心模块，迭代上线4项大额交易监测指标、29项可疑交易监测指标及113项客户风险等级评估指标，构建起覆盖更全面、维度更精准的风险监测指标体系。首次覆盖市县代管机构，将线上尽调能力延伸至基层末梢，反洗钱管控水平、管理效率跃升新台阶。

深化反洗钱培训与宣传。

组织覆盖董监高及总省反洗钱专兼职人员的反洗钱培训，覆盖人数 **18207**

加强合作机构管理。全面梳理第三方代理机构反洗钱准入管理和持续管理要求，充分落实反洗钱义务机构在委托第三方开展客户尽职调查工作时的选任职责。



ESG关键绩效

经济绩效

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
总资产	亿元	4,905.36	6,250.26	6,829.08
保费收入	亿元	1,098.66	1,349.40	1,591.66
营业收入	亿元	153.77	317.69	347.39
净利润	亿元	11.68	89.41	85.53
所有者权益	亿元	191.91	70.72	265.58
新单保费	万元	5.6	22.20	13.3

环境绩效

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
责任投资				
负责任投资：业务规模	亿元	295.5	650.5	666
负责任投资：业务增长率	%	8	120	2.38
服务重大区域发展战略投资规模	亿元	108.81	1835.73	1821.9

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
绿色运营				
承保线上化率	%	97.40	98.70	95.58
保全线上化率	%	95.21	98.63	98.59
理赔线上化率	%	94.53	99.51	99.76

社会绩效

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
消费者权益保护				
开展金融宣传教育活动	次	1139	2472	1857
金融教育宣传活动受众	万人	3280.4	7819.66	70000

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
员工				
员工总数（总部及分公司）	人	2615	2666	2728
男性员工人数	人	1480	1482	1507
女性员工人数	人	1135	1184	1221
员工平均年龄	岁	37.1	37.6	39.1
劳动合同签订率	%	100	100	100
员工社会保险覆盖率	%	100	100	100

治理绩效

指标名称	单位	2022年	2023年	2024年	2025年
党建引领					
开展党委理论中心组集体学习	次	234	255	234	/
基层党组织	个	122	141	147	108
在册党员	名	1,414	1,474	1,589	1,475

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
公司治理				
董事会成员数量	人	9	9	9
执行董事数量	人	2	2	2
独立董事数量	人	4	4	4
男性董事数量	人	8	8	8
女性董事数量	人	1	1	1
女性董事比例	%	11.11	11.11	11.11
召开董事会次数	次	13	14	10
外部监事占监事总人数比例	%	33.33%	33.33%	已取消

指标名称	单位	2023年	2024年	2025年
风险与合规				
开展风险管理培训次数	次	1	1	1
员工参与风险管理培训人次	人次	93	92	94
风险管理培训员工覆盖率	%	100	100	100

指标索引

全球报告倡议组织

《可持续发展报告指南（GRI Standards）2021 版本》

使用说明：中邮保险在 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日（部分内容超出上述时间范围）参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。

使用的 GRI 1 GRI 1：基础 2021

行业标准	披露项	披露位置
一般披露		
GRI 2：一般披露 2021	披露项 2-1组织详细情况	关于中邮保险
	披露项 2-2纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
	披露项 2-3报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
	披露项 2-6活动、价值链和其他业务关系	可持续的企业战略
	披露项 2-7员工	人才强企 厚植成长沃土
	披露项 2-9管治架构和组成	组织与治理架构
	披露项 2-10最高管治机构的提名和遴选	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-11最高管治机构的主席	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-12在管理影响方面，最高管治机构的监督作用披露项	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-13为管理影响的责任授权	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-14最高管治机构在可持续发展报告中的作用披露项	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-16重要关切问题的沟通	董事长致辞
	披露项 2-17最高管治机构的共同知识	党建统领 筑牢发展之魂
	披露项 2-18对最高管治机构的绩效评估	善治善为 锻造现代治理
	披露项 2-19薪酬政策	参见年报
	披露项 2-20确定薪酬的程序	参见年报
	披露项 2-22关于可持续发展战略的声明	可持续的企业战略

行业标准	披露项	披露位置
	披露项 2-23政策承诺	可持续的企业战略
	披露项 2-24融合政策承诺	正文中涉及政策的部分
	披露项 2-25补救负面影响的程序	深耕客户服务 传递民生温度
	披露项 2-26寻求建议和提出关切的机制	可持续的企业战略
	披露项 2-27遵守法律法规	善治善为 锻造现代治理、防线长固 严守经营底线
	披露项 2-28协会的成员资格	2025年公司荣誉
	披露项 2-29利益相关方参与的方法	可持续的企业战略
实质性议题		
GRI 3: 实质性议题 2021	披露项 3-1 确定实质性议题的过程	实质性议题分析：分析方法
	披露项 3-2 实质性议题清单	实质性议题分析：分析结论
	披露项 3-3 实质性议题的管理	中邮保险可持续发展重大议题矩阵
经济绩效		
GRI 201: 经济绩效	披露项 201-1 直接产生和分配的经济价值	关键绩效量质齐升、ESG关键绩效
	披露项 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	深耕绿色沃野 守护绿水青山
	披露项 201-3 固定福利计划义务和其他退休计划	党建统领 筑牢发展之魂
间接经济影响		
GRI 203: 间接经济影响 2016	披露项 203-1 基础设施投资和支持性服务	责任投资实业 保险长期资本的使命
	披露项 203-2 重大间接经济影响	可持续的业务生态
物料		
GRI 301: 物料 2016	披露项 301-1 所用物料的重量或体积	ESG关键绩效
	披露项 301-2 所用循环利用的进料	ESG关键绩效
	披露项 301-3 再生产品及其包装材料	ESG关键绩效

行业标准	披露项	披露位置
供应商环境评估		
GRI 308: 供应商环境评估2016	披露项 308-2 供应商的负面环境影响以及采取的行动	防线长固 严守经营底线
雇佣		
GRI 401: 雇佣 2016	披露项 401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	人才强企 厚植成长沃土
	披露项 401-2 提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	人才强企 厚植成长沃土
劳资关系		
GRI 402: 劳资关系 2016	披露项 402-1有关运营变更的最短通知期	人才强企 厚植成长沃土
职业健康与安全		
GRI 403: 职业健康与安全 2018	披露项 403-3 职业健康服务	人才强企 厚植成长沃土
培训与教育		
GRI 404: 培训与教育 2016	披露项 404-2 员工技能提升方案和过渡援助方案	人才强企 厚植成长沃土
多元化与平等机会		
GRI 405: 多元化与平等机会 2016	披露项 405-1 管治机构与员工的多元化	人才强企 厚植成长沃土
	披露项 405-2 男女基本工资和报酬的比例	人才强企 厚植成长沃土
反歧视		
GRI 406: 反歧视 2016	披露项 406-1 歧视事件及采取的纠正行动	人才强企 厚植成长沃土
当地社区		
GRI 413: 当地社区 2016	披露项 413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	可持续的暖心社区
	披露项 413-2对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	可持续的暖心社区
公共政策		
GRI 415: 公共政策 2016	披露项 415-1 政治捐助	可持续的暖心社区

行业标准	披露项	披露位置
客户健康与安全		
GRI 416: 客户健康与安全 2016	披露项 416-1 评估产品和服务类别的健康与安全影响	深耕客户服务 传递民生温度
	披露项 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	深耕客户服务 传递民生温度
客户隐私		
GRI 418: 客户隐私 2016	披露项 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	深耕客户服务 传递民生温度

中国保险行业协会

《保险机构环境、社会 and 治理披露指南》

行业标准	披露项	披露位置
环境维度		
E.1能源消耗	E.1.2节能降耗	深耕绿色沃野 守护绿水青山
E.1能源投入	E.4.2温室气体减排	深耕绿色沃野 守护绿水青山
	E.4.2温室气体减排	深耕绿色沃野 守护绿水青山
	E.4.4环保投入	深耕绿色沃野 守护绿水青山
E.5绿色运营	E.5.1职场类	深耕绿色沃野 守护绿水青山
	E.5.2硬件设施类	深耕绿色沃野 守护绿水青山

行业标准	披露项	披露位置
社会维度		
S.1员工保障和发展	S.1.1员工多样性	人才强企 厚植成长沃土
	S.1.2员工保障与福利	人才强企 厚植成长沃土
	S.1.3员工职业发展	人才强企 厚植成长沃土
S.2代理人管理和提升	S.2.1代理人发展	人才强企 厚植成长沃土
	S.2.2代理人关怀	人才强企 厚植成长沃土
	S.4.2客户关系	深耕客户服务 传递民生温度
S.5社会责任	S.5.1负责任投资	责任投资实业 保险长期资本的使命
	S.5.2普惠投入	汇聚微芒星火 点亮普惠民生
	S.5.3乡村振兴	助力乡村振兴 促进均衡发展
	S.5.4社会公益参与	践行社会公益 汇聚向善力量
	S.5.5社区关系管理	锚定民生坐标 绘就共同富裕新画卷
治理维度		
G.1战略和政策管理	G.1.1战略和政策理念	可持续的企业战略
	G.1.2组织架构	公司组织架构
	G.1.3能力建设	可持续的企业战略
	G.1.4信息披露	ESG披露
G.2商业道德	G.2.1商业道德准则和行为规范	防线长固 严守经营底线
G.3股东（大）会	G.3.1持股情况及中小股东保护	善治善为 锻造现代治理
	G.3.2股东（大）会运作情况	善治善为 锻造现代治理
G.4董事会	G.4.1董事会多元化	善治善为 锻造现代治理
	G.4.2董事长和CEO是否独立	善治善为 锻造现代治理

读者反馈

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告。为不断改进我们的环境、社会及治理（ESG）工作，提高我们的可持续发展能力与管理水平，优化可持续发展报告编制质量，我们衷心希望您对本报告进行评价，恳请您在百忙之中提供宝贵意见与建议。

请您对以下问题进行评价：

1. 您认为本报告是否提供了您所需要了解的信息？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

2. 您认为本报告是否全面反映了中邮保险在可持续发展报告方面的表现？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

3. 您认为本报告是否全面地回应了中邮保险利益相关方的期望和诉求？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

4. 您认为本报告的定量信息披露是否客观、真实、有效？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

5. 您认为本报告的文本表述是否条理清晰、通俗易懂？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

6. 您认为本报告的版式是否有助于您对相关信息的理解？

☐ 是 ☐ 一般 ☐ 否

如您有更详细的评价和反馈，欢迎您记录下来告诉我们：



欢迎扫码反馈

您可以通过以下方式联系我们：

电话：400-890-9999

地址：北京市西城区金融大街甲3号B座6层、7层、8层

