

长江养老 2023 年社会责任报告

关于公司

长江养老保险股份有限公司（以下简称“长江养老”或“公司”）是中国太平洋保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国太保”）旗下的养老金融专业子公司。公司成立于 2007 年 5 月，由 11 家大型央企和上海国资企业共同发起设立，总部位于上海。

长江养老始终以养老金融服务为核心，秉持“专业、可信赖、有情怀”的服务理念，全面服务养老保障三支柱资金的管理运营，经营地域覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市，管理资产规模约 1.2 万亿元。2021-2023 年，公司连续三次上榜权威媒体“欧洲养老金与投资 (IPE)”评选的全球资管公司 500 强。

2023 年，长江养老以人民为中心，以高质量发展为主线，紧跟中国太保“服务国之大者、守护美好生活”的高站位，坚定服务国家养老战略和社会民生，助力金融强国建设和实体经济发展，不断深化可持续发展的牵引力、价值力、责任感、协同力、内驱力，将“五力”汇聚成可持续发展的不竭动力，积极打造备受社会尊重的一流养老金融专业机构，努力实现股东、客户、员工和社会等利益相关方的价值共赢。

一、夯基固本，强化可持续发展内核

（一）坚持党建引领

长江养老党委以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育为工作主线，以落实清廉文化建设三年行动方案为重要抓手，坚定不移推进全面从严治党，坚持不懈促进党建与经营工作相融合。2023年，公司党员占比达47%，投研党支部、北方市场党支部荣获“中国太保五星党支部”，年金投资部荣获2023年度上海金融系统职工主题立功竞赛先进集体。

求真务实，主题教育活动有成效。第一时间召开主题教育启动会，全面落实“第一议题”和每周述学制度，累计开展读书班、党委中心组述学、专题研讨各14次。公司领导班子结合主题教育学习体会和实际工作讲授专题党课9次，深入一线开展实地调研61次。全体党员100%完成主题教育在线培训，“太保学习”平台人均学习时长60.8小时。

联学共建，党建创新实践建基地。践行“党建促协同、党建促服务、党建促发展”宗旨，与客户单位、合作伙伴举办联学共建活动，持续推进党建和业务深度融合。以投研、市场、受托等横跨前中台的党支部为联合体，打造“领航先锋，服务客户”党建创新实践基地。

四责协同，廉洁文化建设强作风。公司党委深入贯彻落实全面从严治党“四责协同”机制，强化对“一把手”和领导班子等“关键少数”的责任传导，组织党员干部学习《领导人员“七个

不得”廉洁从业规定》和《中国太保干部员工廉洁从业负面清单》并签订《廉洁承诺书》。制定清廉文化建设行动方案，召开警示教育大会，赴浦东新区党风廉政教育基地学习，开展清廉文化月主题活动及清廉书画展。

（二）完善公司治理

根据国家法律法规的要求，公司构建由股东大会、董事会、监事会和经营管理层组成的公司治理体系，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制。2023年，公司连续第三次在金融监管部门组织的公司治理监管评估中获评B级。

党的领导与公司治理有机融合。公司将党的领导写入公司章程，制定党委研究讨论“前置程序”以及贯彻落实“三重一大”决策制度的有关制度，重大经营管理事项经党委研究讨论后再提交董事会或经营层。

相对集中且适度分散的股权结构。公司股权结构呈现相对集中与适度分散的特点，独立董事在董事会的占比1/3，有利于保护中小股东利益以及保证重大经营决策的独立性。

“3+3”风控合规体系。公司构建全面风险管理体系以及“纵向三个层次+横向三道防线”的矩阵式风险管理组织架构：纵向建立董事会、经营层、业务层自上而下逐级授权、自下而上逐级审批的三层风险管理体系；横向建立业务部门自查、合规风控部门全程监控、审计部门定期审计督查的三道防线。公司从部

门岗位设置、业务流程、系统权限等维度着手，形成不同业务角色之间以及不同类型资金管理业务之间的防火墙机制，完善公平交易规则，公平对待不同客户的资金，避免风险传递。

企业文化建设成为完善公司治理的精神力量。公司提出“德奉天下，爱寄晚晴”的核心价值观，体现出从事养老金融事业的公益性与普惠性。公司坚持客户需求导向，秉持“专业、可信赖、有情怀”的服务理念，将“受益人利益至上”条款写入章程，从公司治理的顶层设计角度体现养老金管理的经营特质。近年来，公司获评“全国文明单位”“上海市文明单位”“上海市五一劳动奖状”“上海市国资委系统先进基层党组织”等称号。

二、深耕主业，服务养老金融大文章

（一）促进养老财富增长

长江养老承接管理第一支柱基本养老保险基金，第二支柱企业年金和职业年金基金，以及第三支柱个人养老金保险资金以及其他以养老为目的的资金，为扩大全社会养老财富储备做出积极努力。截至 2023 年底，公司管理的上述养老金资产规模超过 6,800 亿元，较年初增长 15%。

（二）保障养老财富增值

长江养老深刻理解养老金作为“养老钱”“保命钱”的本质，努力实现长期与短期、绝对与相对、收益与风险的平衡，追求绝对收益基础上的相对收益，投资风格与养老金的资金属性与特点

高度匹配。2012年以来，公司企业年金投资业绩的风险调整后收益一直位居行业前列，即使面对市场震荡的极端情况也均保持总体正收益的表现。

2022-2023年，公司的企业年金单一固收与集合固收的业绩连续两年稳居行业第1位和第2位，含权组合累计业绩也超越行业平均水平。截至2023年底，公司累计为客户创造2,800亿元的投资回报。

（三）助力养老政策研究

2023年，长江养老继续担任中国保险资产管理业协会养老金专委会主任委员，以及上海金融业联合会养老金融专委会主任委员，持续关注企业年金扩面提质、个人养老金制度优化、养老金融产品创新等关键议题，与外部智库合作发布《养老金发展报告2023》《长江养老·全球养老金管理前沿译丛》《长三角养老金融生态融合发展报告》等，为养老金融政策研究建言献策。

（四）协同提供康养服务

依托中国太保大健康战略以及“保险+健康+养老”生态圈布局，长江养老着力搭建面向企业客户以及广大职工的个人养老金综合服务平台，提供个人养老金产品、企业员工健康管理、对接“太保家园”养老社区等增值服务，努力提供“产品+服务”的一站式养老金融解决方案。

三、迎新谋变，拥抱绿色转型新趋势

（一）优化 ESG 治理结构

公司成立绿色金融发展委员会及 ESG 工作小组，自上而下构建“董事会-管理层-执行层”的 ESG 治理架构，将绿色金融工作要求融入公司治理和日常经营的管理过程。

（二）完善 ESG 投资管理

坚持中国太保“长期投资、价值投资、稳健投资、责任投资”的投资原则。优化 ESG 投资决策体系，加强 ESG 研究和投资能力，制定 ESG 风险管理制度，优化投研系统的 ESG 评价功能，将 ESG 因子纳入风险评估流程。积极参与新能源、环保、清洁生产等领域的绿色投资项目，2023 年底公司绿色金融产品持仓规模约 400 亿元。

（三）推进绿色低碳运营

推行运营服务无纸化。历经两年建设，正式上线面向客户的新一代网上服务平台——“卓尔 e+ 委托人服务平台”，实现运营服务无纸化、100% 业务类型全受理。公司年金业务的网上办理率超过 95%，位居行业前列。

推广绿色差旅低碳化。依托中国太保的集约化差旅预定平台，打造“绿色出行，节能先行”差旅新生态。

倡导绿色办公轻量化。组织上海金融业联合会养老金融专委会双碳行动座谈会并发布“双碳行动”倡议书，汇聚行业力量践行绿色理念。

（四）打造绿色公益品牌

长江养老持续将公司首款 ESG 资管产品的部分管理费收入定向捐赠上海陆家嘴金融城发展基金会，专项支持“绿色天际线”项目。目前已落地完成“正大广场零碳停车场”“上海东方艺术中心户外 LED 屏节能改造”“浦东美术馆空调改造”等 3 个公益项目。该公益项目获评 2023 年浦东新区十大社会组织品牌项目、2023 年澎湃新闻年度责任践行公益项目、2023 年陆家嘴金融城发展基金会最佳品牌。

四、向善而为，打好乡村振兴漂亮仗

（一）定点帮扶

长江养老连续四年定向支持内蒙古乌兰哈达苏木地区的老年人公益事业。2023 年，公司捐资参与当地幸福院修缮项目，为 200 多位空巢老人和困难家庭提供适宜的生活和就餐条件，有效提升老年人群的幸福指数。

发动全体员工参与 ESG 图书漂流公益活动，为青海省果洛自治州久治县民族寄宿制中学近 1,000 名学生提供爱心图书，为乡村教育添砖加瓦。

（二）消费帮扶

在尊重市场规律的前提下，积极采购帮销欠发达地区的特色农副产品，既支持农户增收和农业产业升级，也助力国内消费恢复和扩大，2023 年全年消费帮扶支出 30 余万元。

（三）金融帮扶

发挥养老金等长期资金的投资优势，为支农支小、新型城镇化棚户区改造、乡村基础设施工程建设等项目累计提供超过 100 亿元的资金支持。

五、服务为先，落实消保工作一盘棋

（一）丰富场景提升服务覆盖度

开展客户走访计划，全面提升客户服务触达率。开展客户走访计划，全面提升客户服务触达率。2023 年开展客户服务走访 2 万余人次，覆盖 3,500 多家企业单位。举办公司第二届客户服务节，聚焦养老健康主题开展 30 余场客户交流，不断拉近与客户的距离。

“走出去”与“请进来”相结合，陪伴客户共同成长。2023 年 4-6 月，公司克服某企业年金计划合并过程中的复杂历史情况，在上海、北京、武汉、大连、广州等地举行七场专题培训会，覆盖 300 余名该企业的年金经办人员，助力该企业年金计划如期顺利完成合并。2023 年 4-9 月，公司还邀请某企业客户的经办人员分三批驻点公司职场，全方位进行面对面的学习交流。

加强投资者教育，培育养老金融意识。开展“3·15 消费者权益保护教育宣传周”“7.8 全国保险公众宣传日”“金融消费者权益保护教育宣传月”“防范非法集资宣传月”等专项宣传活动，制作发布金融宣教材料 70 余份，触达消费者 508 万人次。

（二）优化机制提升消保专业度

优化消保委工作机制，调整委员会成员构成并设立专项工作小组处理重大疑难投诉，针对客户投诉进行分级响应及处置，将投诉溯源整改机制纳入管理闭环，积极化解潜在投诉，有效解决客户诉求。2023 年度公司投诉案件办结率 100%，投诉案件 15 日结案率达 98.08%。

（三）科技赋能提升服务便捷度

上线新一代养老金运营管理平台。新系统集成运营、服务、管理、风控于一体，向上万家政府与机构客户以及数百万企业年金受益人提供线上化、系统化的养老金融专业服务。

切换卓尔 e+委托人服务平台。平稳完成近 8,000 家客户的数据迁移以及新旧服务平台切换。

改版个人服务线上平台。整合个人账户查询、报表报告、业务办理、咨询获取等功能，进一步加强系统平台间的信息互通及业务互联，有效提升个人客户使用体验。

优化智能电话客服功能。持续优化电话服务平台的“智能+人工”相结合服务体系。2023 年，公司客服电话的人工服务接通率 98.98%，服务满意度 99.73%，智能语音导航功能的用户意图识别率达到 93%以上。

六、美美与共，共绘幸福生活新画卷

（一）热情护航上海马拉松

2023年11月，长江养老首度参与支持上海马拉松赛事，汇聚150余名志愿者全过程、全线路提供温情服务，助力打造属于上海城市的“奔跑节日”。公司与万千跑者一起发出“爱明天，跑未来”的响亮口号，以马拉松赛事的不懈坚持诠释养老金管理的长期价值以及长江养老与客户的长情相伴。

（二）热力推荐年度金融书籍

2023年11月，长江养老联合第一财经揭晓“2023第一财经·长江养老年度金融书籍”榜单。公司官方微信号还会定期向公众推荐金融书籍，持续做好养老金融投教，激发公众阅读热情。

（三）热心参与三江源公益活动

2023年5月，长江养老前往青海省共和县第二寄宿制小学共同参与亚运会主题班会、亚运歌曲教唱、小型亚运会等形式多样的支教活动，并在中国太保三江源生态公益林见证“太保亚运林”揭牌仪式，让亚运文化和体育精神在三江源生根发芽。

七、以人为本，赋能全体员工共成长

（一）加强员工关怀

2023年，公司发布《员工关怀管理办法》，添置职场文娱设施，改造运动场所，建立员工紧急医疗服务通道，开设“女职工服务专用信箱”，多措并举建设多层次立体式的员工关怀体系。

开展司庆月企业文化大讨论、职工趣味运动会、退休职工重阳节慰问活动、金点子暨立功竞赛活动、转业军人慰问活动等各类主题活动，在文化建设、服务资源、助力业务、关爱职工等方面走深走实，共同绘就广大员工团结奋进的“最大同心圆”。

（二）关注员工发展

公司持续聚焦核心能力建设领域的人才队伍建设，通过文化、队伍、机制、培养、考核等多措并举，完善各类人才“选、用、育、留”的全流程，促进优秀人才与公司共同成长。

2023年，公司按照“客户导向、价值导向、能力导向”进一步优化考核及激励约束机制，积极落实“干部能上能下、员工能进能出、收入能增能减”的“三能机制”，畅通人员晋升通道，构建人才成长平台。

全年组织员工参加内外部培训项目近40项，员工的参训覆盖率100%。设计开发投资经理及投服人员营销沟通能力专项培训以及“对外沟通与汇报”专题培训，以实战应用型培训促进投研、市场的双向奔赴，提升跨条线服务客户的综合能力。