

民生人寿保险股份有限公司 2011 年社会责任报告

二〇一二年六月

报告规范

本报告期限 2011年1月至2011年12月，部分内容超出上述时间范围，并更新至本报告刊发前的最后实际可行日期

本报告界限 民生人寿保险股份有限公司及其分支机构

确定本报告内容的依据 遵循上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引及全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南第三版等确定本报告内容

信息来源 公司内部统计及公开报道

联系方式 民生人寿保险股份有限公司战略与创新管理部

邮政地址：北京市东三环北路38号民生大厦

邮政编码：100026

电话：8610-59206562；

传真：8610-59206615

董事长致辞

2011年，面对复杂严峻的市场环境，我们秉持“为民生服务”的企业使命以及“利他共生、共创共享、共同富裕”的企业价值观，积极应对、改革创新、稳健发展，实现了核心业务的超行业发展，服务客户近400万人，承担各类人身风险超过3万亿元，累积给付赔款和支付保单红利逾15亿元。公司连续第二年保持盈利，总资产突破300亿元。在业务取得可持续、有价值增长的同时，我们积极致力于和客户、政府、合作伙伴等相关利益方的协作共赢和共同成长，致力于促进经济社会的发展进步和环境的持续改善，以多维度的价值创造更好地履行企业的社会责任。

持续完善公司治理结构，强化企业文化建设，促进公司高效、可持续发展，实现资产增值、稳定回报。2011年，我们按照以客户为中心，以保障型产品为重点，可持续、有价值的经营方针，不断强化企业文化、加强人才队伍建设、推动营销模式转型、优化产品结构、改造运营流程、健全风险控制体系，并取得了显著的成效。截至2011年底，公司营业收入超过108亿元，同比增长近30%；新契约保费复合增长率约40%，超过行业水平；个险13个月继续率稳定在84%以上，处于行业领先水平。公司总资产突破300亿，并在市场环境异常困难的情况下继续保持盈利。在业绩稳健提升的同时，公司的客户服务水平、经营管理基础等可持续发展能力稳步提升，为公司更好地履行社会责任奠定了坚实的基

础。

坚持“客户为中心”的经营理念，真诚销售，提升服务，为客户提供一流的服务体验。2011年，民生保险积极致力于服务品质的优化升级。在核保方面，我们利用国内外先进的核保技术，提升核保效率，降低核保成本。在理赔给付和业务办理方面，我们优化作业流程、规范业务标准，为客户提供简便、快捷、专业、真诚的理赔服务。公司积极倡导“真诚销售、规范展业”，严格遵守法律法规，为客户提供高质量的保险规划服务，充分保障客户的人身风险和财务安全。此外，民生保险为了感恩回馈客户，定期举办家庭财务规划、保险知识、保健养生等专题讲座，普及保险知识，传播保险理念，帮助客户更好地了解保险的价值与功能。

悉心关爱员工，注重人才培养与员工发展，努力实现公司与员工的共同发展。公司坚持“人尽其才”、“两袋投入”（即在帮助员工提高才干的“脑袋”方面的投入和帮助员工提高福利待遇的“口袋”方面的投入）等人力资源管理原则，积极推广“家园文化”，致力于为所有员工的成长、发展和实现自我价值提供最佳的环境。2011年，公司共为6000余名员工和近40000名代理人提供了成长发展的舞台。公司建立了针对不同岗位员工的系统的培训计划，投入充分资源，有层次地组织对各层级员工和销售人员的专业培训，提高员工的专业技能。公司不断改善办公条件和环境，组织开展丰富多彩的员工活动，为员工创造“健康、快乐、温馨”的良好工作环境。

积极投身教育、环保、灾难救助等公益事业，为社会奉献爱心，为文明进步承担责任。民生保险秉持“为民生服务”的企业使命，积极倡导节能环保，投身重大灾难援助，帮扶社会教育事业，尽己所能回馈社会。公司倡导的“关爱民生、无偿献血”得到了各基层员工的积极响应，部分机构还自发组织了“无偿献血志愿者服务队”走进社区开展献爱心活动，宣传公益事业。在教育方面，公司先后开展对多家希望小学的捐赠活动，致力于改善学生的学习条件，丰富学生的文化生活，促进学生们德、智、体、美、劳全面发展。

2012年，我们将继续秉承“为民生服务”的企业使命，持续增强企业的价值创造能力，全力以赴，与客户、员工、股东、合作伙伴、政府和社会共同进步、共同成长，为了我们更加美好的明天而不懈努力！

希望公众通过此报告了解民生保险在履行企业社会责任方面所做出的积极努力，在我们前进的道路上给予更多的帮助和支持。

目录

公司概况	6
经济经营责任	8
稳健经营、科学发展责任	9
满足客户需求、真诚服务责任	16
社会民生责任	21
利益相关方	22
诚信纳税责任	23
员工保障与发展责任	24
保险教育责任	27
爱心公益责任	29
环境友好责任	32
展望与反馈	33

公司概况

民生人寿保险股份有限公司（以下简称“民生保险”）2003年正式开业，注册资本40亿元。公司经营范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险和上述保险业务的再保险业务。

民生保险自成立以来，始终坚持科学管理、稳健发展的理念，持续推动公司又好又快发展。截至2011年底，公司总资产突破300亿元，各项业务指标在同类公司中名列前茅，业务品质指标达到国内先进水平，偿付能力充足率始终保持健康水平。公司服务客户接近400万，承担各类人身风险超过3万亿元。2011年当年给付的各类保险金（含赔款和生存金）和保单红利共计逾6.5亿元，截至2011年累计年给付的各类保险金（含赔款和生存金）和保单红利逾15亿元。2011年当年上缴税收（包括企业的税收和员工的所得税）近1.9亿元。截至2011年底，公司已在全国22个省市设立了600多家分支机构，拥有员工队伍6000余人，代理人近40000人。

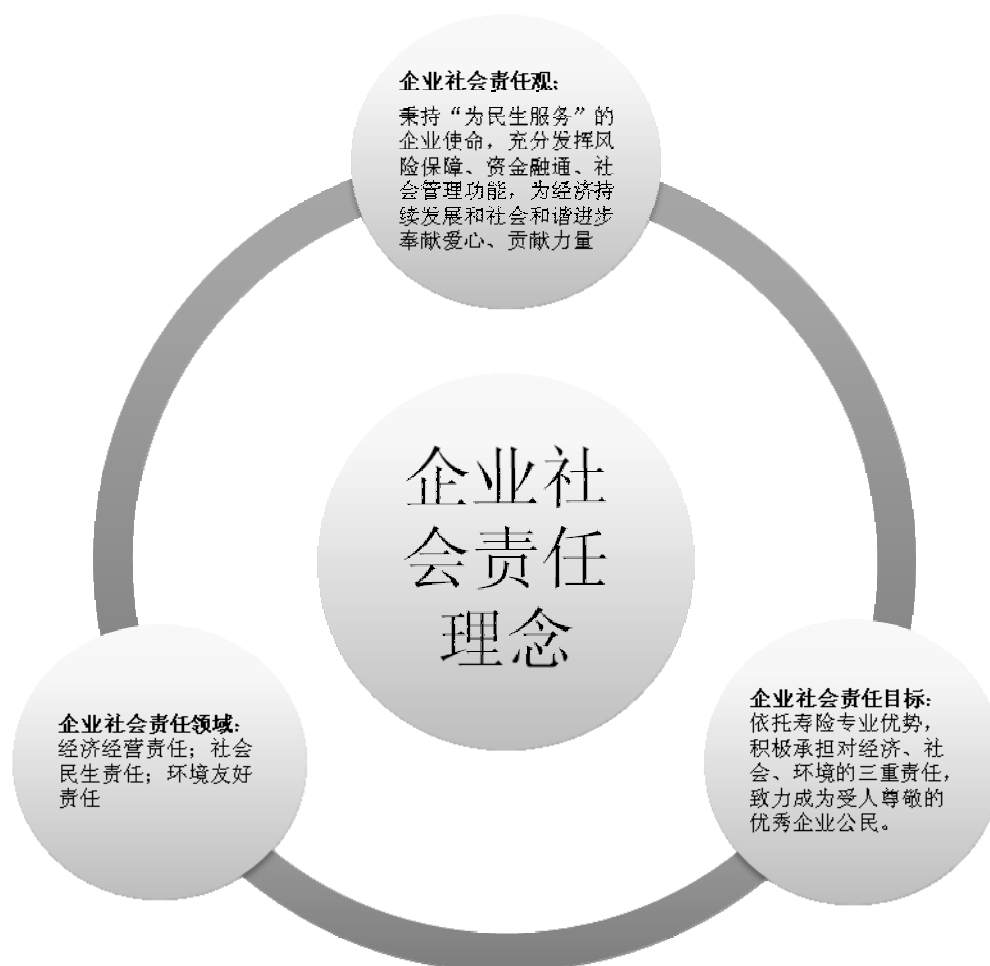


关键经济指标

单位：元

项目	年末数	年初数
资产总计	30,023,863,874.24	21,527,084,900.96
注册资本	4,000,000,000	2,700,000,000
项目	2011年累计数	2010累计数
保险业务收入	9,768,744,727.94	7,933,477,293.01
营业收入	10,826,370,481.40	8,565,824,928.69
赔付支出	571,622,392.22	476,724,569.35
营业支出	10,797,149,510.57	8,516,343,215.1
营业利润	29,220,970.83	49,481,713.59
投资收益	1,144,133,177.55	699,477,085.49
纳税额	183,940,807.50	113,198,294.24

企业社会责任理念



经济经营责任

民生保险作为一家商业性保险公司,最基本的责任就是要准确理解和把握消费者的保险需求,通过清晰的经营战略、卓越的经营管理和系统的风险控制来实现各种资源的优化配置,为客户、员工、股东、合作伙伴等相关利益方创造理想的经济效益。公司只有切实履行好自己的基本责任,才有存在的价值和基础,才能为承担更多更大的社会责任提供基础和保障。

稳健经营 科学发展责任

从长期来看，全球化、城镇化、老龄化、气候变化和我国经济的持续较高增长等大趋势为我国的人寿保险提供了巨大的发展空间。从短期来看，2011年，受欧洲债务危机和美国经济衰退的影响，我国的经济形势更加复杂多变，保险业持续了多年的高速增长开始放缓，保险业的盈利能力和可持续发展面临较为严峻的考验。面对行业发展的机遇与挑战，民生保险结合公司的具体情况，制定了新的五年发展规划，确定了超市场、可持续、有价值的总体发展思路，加强企业文化建设，积极转变发展方式，不断优化业务结构，持续提升盈利能力，严密控制经营风险，系统强化可持续发展能力。

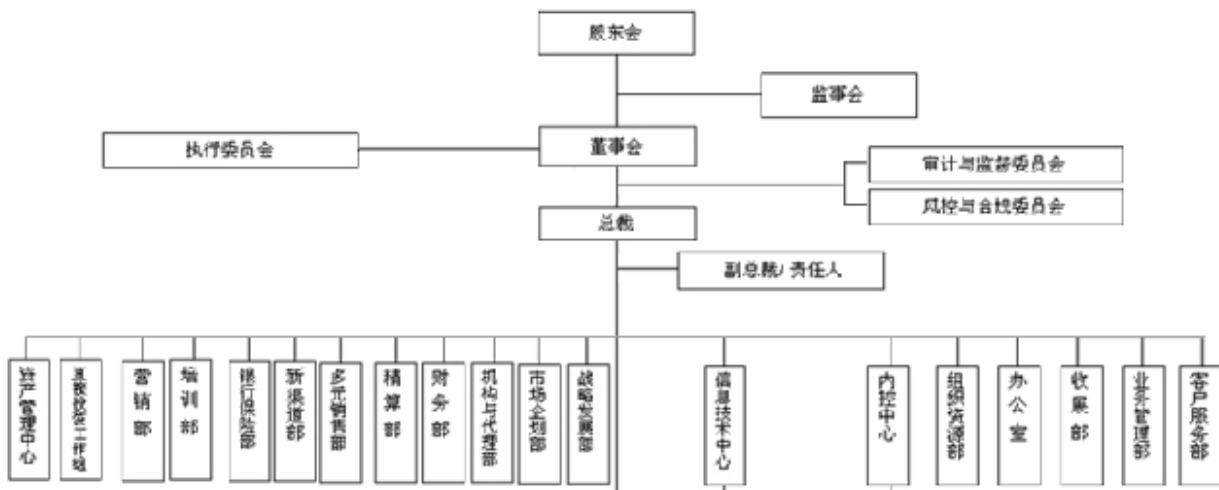
在文化建设方面，公司以“为民生服务”的企业使命为指引，建立民生保险企业文化的核心价值观和基本理念，为业务的持续健康发展提供了强大的精神动力。在转变发展方式方面，公司深入推动从以外延式向内涵式发展的转变，全面推动效率、品质和专业水平的提升；在业务结构方面，以医疗、教育、养老等长期保障型产品为核心，持续提高产品的市场竞争力和业务品质；在盈利能力方面，公司不断提高经营管理效率，严格控制运营成本，提高投资管理能力，取得了显著成效；在风险控制方面，公司建立了覆盖偿付能力、战略、投资、业务等各个方面的全面风险管理体系，为公司保持财务稳健和持续盈利提供了有效的保障。经过2011年的不懈努力，公司的可持续发展和责任管理能力得到进一步

强化。

主要股东及其持股数量

序号	股东名称	持股数量（股）	持股比例
1	中国万向控股有限公司	800,000,000	20.00%
2	海鑫钢铁集团有限公司	623,522,461	15.59%
3	通联资本管理有限公司	614,038,651	15.35%
4	浙江航民实业集团有限公司	600,000,000	15.00%
5	中国有色金属建设股份有限公司	370,200,000	9.26%
6	江西汇仁集团医药科研营销有限公司	299,470,000	7.49%
7	上海东沪投资有限公司	254,410,000	6.36%
8	新希望六和股份有限公司	203,520,000	5.09%

公司治理结构



2011 年公司治理实践

2011 年，公司董事会切实履行《公司法》、《保险法》等法律法规和公司章程所赋予的职责，带领公司全体员工认真贯彻落实股东大会各项决议，努力完善公司治理结构，加强董事会专业委员会建设，制定五年规划滚动调整方案，积极转变增长模式，继续推动渠道转型，公司实现开业以来的连续第二年盈利，业务增长，成本优化，业务价值进一步提升。

年度内，公司召开了两次董事会、两次监事会、七次执行委员会会议。为进一步完善和加强董事会在经营决策中的作用，健全和改善公司治理结构，结合公司实际，董事会在设置公司执行委员会的基础上，设置了公司审计与监督委员会和公司风控与合规委员会，有力提升了董事会的科学决策能力和决策效率。

2011 年，公司全体董事忠实勤勉，认真履行职责，积极参与会议，主动发表意见和建议，深入及时了解公司的经营管理情况和可能产生的经营风险，对公司信息披露的情况进行监督、检查，为公司的治理结构、战略发展、财务审计、业务管理等方面提供了多项建设性意见和建议，在充分了解情况并表达意见的基础上，做出了适当的决策，切实维护了公司、被保险人和全体股东的合法权益，保证了公司的持续、协调、健康发展。

健全风险防范和内控体系

保险公司是经营风险的企业，风险管理格外重要。作为以为民众提供保险保障服务为主业的金融企业，稳健发展、合规经营不仅仅关乎企业自身的健康成长，同时涉及社会和谐稳定。民生保险始终将风险防范放在核心位置，建立健全风险管理体系。

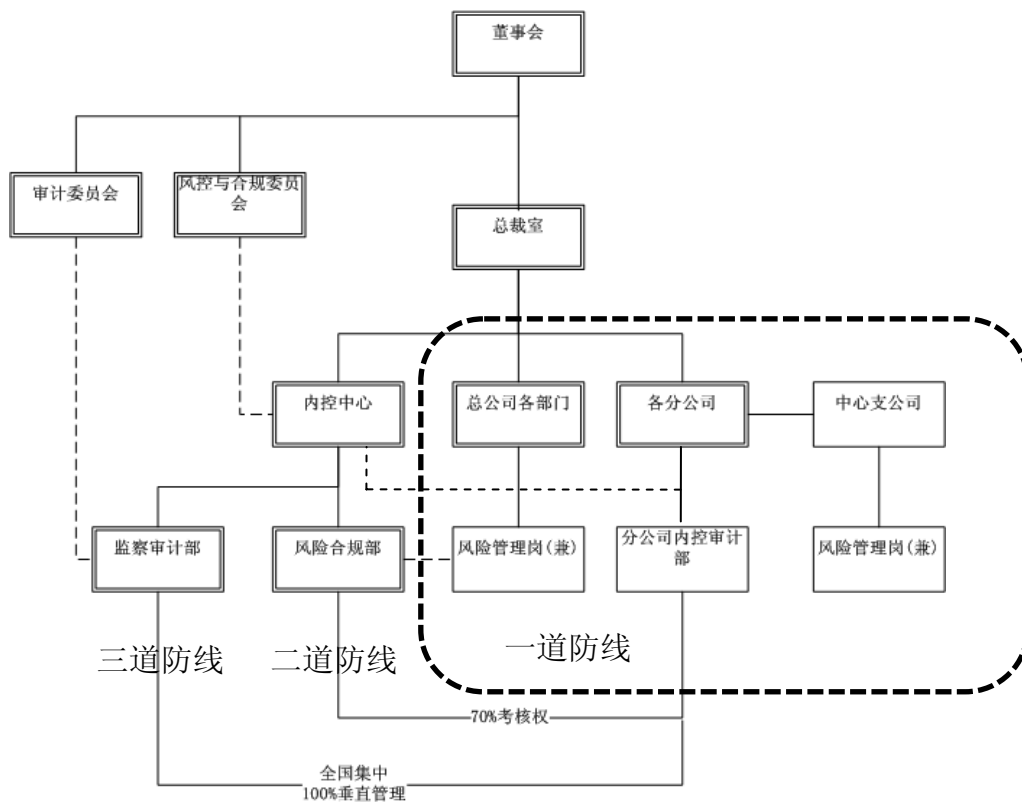
民生保险坚持稳健经营发展战略，全面强化风险管理，致力于建立一个高效的，与企业发展相匹配的全面的风险管理体系。

2011年公司风险管理系统运行良好，各个功能模块运行稳定，并进行持续的升级和完善。在合规管理、法律制度、风险监控、系统建设及人员岗位设置上，民生保险遵循合理、有效的原则，通过健全指标体系、完善报告制度、加大现场检查、落实合规责任制等举措，进一步实现了对总分公司重要风险的日常监控，逐步树立起“事事讲风险管控、人人担风险责任”的风险管理理念，积极推动公司风险和内控体系的建设。

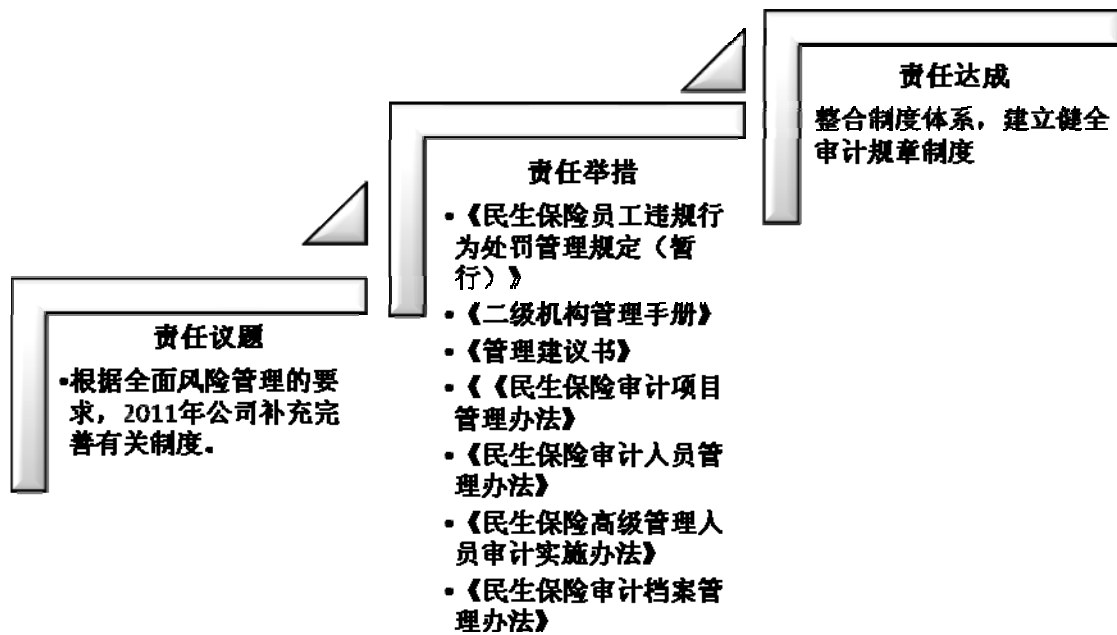
完善公司全面风险管理组织体系

进一步完善风险管理组织体系，强化内控中心全面风险管理、内控基础建设、合规管理、稽核监察、内部审计、违规处罚等工作职责。内控中心独立于销售、财务、投资、精算等职能部门，在日常经营中参与公司的重大决策。

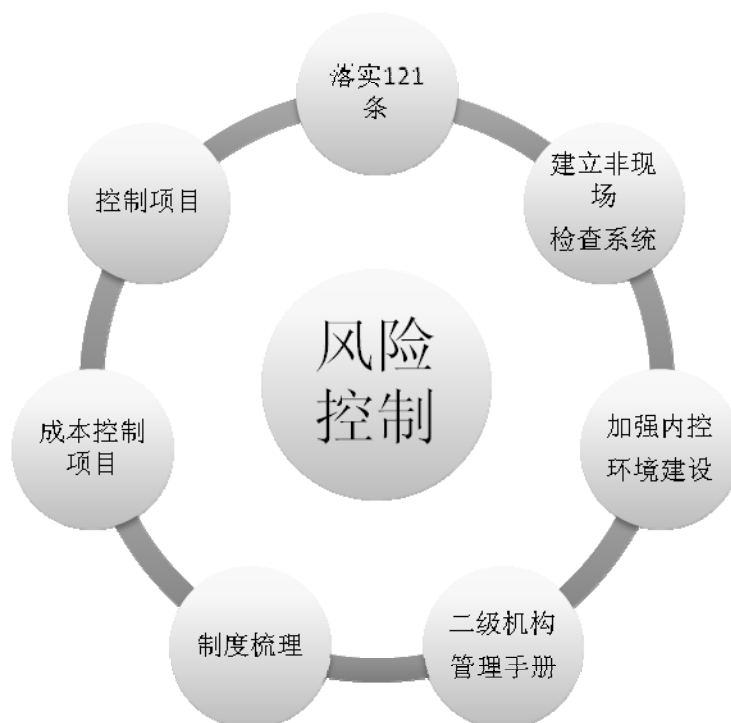
2011 年公司明确了各级机构和部门的风险责任：



进一步健全风险管理制度



不断提升风险防范能力



优化配置 科学投资

2011年，公司投资综合收益率保持行业领先水平。优秀的业绩，得益于一套科学合理的投资决策程序和投资管理流程。

目前民生保险投资体系完备，资产管理中心现设有权益投资部、固定收益部、信用评估部、风险管理部、运营管理部等部门。投资决策机制、风险管理、约束激励机制健全，投资管理专业，有效地适应了公司业务规模不断增长、负债结构日益复杂、资金运用渠道不断丰富、投资品种越来越多的新形势。

组织架构按监管要求构成了前、中、后台分离，相互制约、相互制衡的资金运用管理模式。通过岗位职责和绩效考核目标明确了投资研究人员的权责。

在投资流程方面，实行分级授权机制。公司对传统、分红、万能三个账户内的股票投资实行分账户管理，在各个账户配备专门的股票投资经理，实行专人专户管理。账户之间建立良好的防火墙机制，严格执行集中交易制度和公平交易制度。

满足客户需求 真诚服务责任

公司明确提出“一切以客户为中心”的经营理念，在侧重产品保障功能的同时持续强化客户服务系统建设，不断深化服务意识、创新服务领域、拓宽服务渠道、优化服务流程，尽最大可能向客户提供简便、快捷、专业、真诚的服务体验。

产品开发 量身定制

民生保险产品开发始终以客户需求为出发点和落脚点，通过密切关注客户需求的变化，为客户量身打造多样化的保险产品，充分满足消费者个性化的保障需求。在产品种类上，公司重点发展教育、养老、医疗等与民生和消费者生活密切相关的保险产品，推出了一系列适应消费者需求和深受消费者欢迎的产品。



在 2011 年度中国最具影响力保险产品的评选——“2011 年度保险产品评选”活动中，民生保险载誉而归。该评选活动由中国保险报、中保网和新浪财经共同举办，重点考察参评产品市场表现、客户评价、公司服务水平和社会效益等多

个方面，兼顾社会公众和专家学者意见。“民生富贵金生两全保险(分红型)”、“民生富贵年丰两全保险(分红型)”、“民生富贵齐添新型保障DIY计划”分别荣获“年度分红型养老保险产品”、“年度分红型两全保险产品”、“年度综合保障计划”三项大奖。

真诚销售 为客户带来一流的服务体验

“真诚”为立司之本，“责任”为发展之基，民生保险以“受人尊敬的公司”为企业愿景，竭诚为广大客户提供简便、快捷、专业、真诚的服务。

在“真诚销售”方面，民生保险推出了涵盖个人代理、收展、银行保险、中介、综合开拓、团险、电销等各主要销售渠道的多项举措，对销售理念、销售资料、培训内容、销售过程均提出了明确和高标准的要求，一方面确保准确把握客户保障需求，为客户量身定制最合适的保障计划，另一方面避免销售环节产生的客户误导等风险。

<p>个人代理渠道 方面</p>	<p>加强对销售人员法律法规和专业技能培训，提高销售队伍专业化水平。民生保险为每一位业务员制作统一标准的展业夹，规范业务员所使用的展业资料，并制定业务员产品说明标准规范用语；制定《个人营销渠道销售误导自查自纠执行方案》。</p>
<p>收展渠道 方面</p>	<p>加强销售人员培训和过程管理。不定期与后援部门共同研究业务流程中的品质管控，指导机构品质管理工作。</p>
<p>银保渠道 方面</p>	<p>加强合作渠道、网点的培训和销售过程管理。建立了自查制度，主动对各销售环节进行明察暗访，寻找问题，解决问题，切实维护广大客户利益。</p>
<p>电销渠道 方面</p>	<p>加强对所有成交业务进行100%质检，确保销售品质。</p>

为了充分保护消费者利益，为客户提供诚信、专业、高品质的保险建议，更好履行保险业的社会责任，民生保险提出业务人员诚信宣言：客户至上、诚信为本；专业自律、珍惜信誉；杜绝误导、真诚销售；感恩保险、服务民生。

不断提升服务时效与质量

2011年，公司建立从展业、核保到理赔等售后服务的全过程服务管控体系，有效提高服务效率与服务质量。2011年公司进一步强化柜面标准化建设，完善《柜面标准服务规范》、《柜面标准制度规范》、《柜面标准作业流程规范》、《柜面中心标准化形象建设规范》等相关制度，通过建立统一的柜面服务标准强化客户服务质量。

为了提高运营案件流转效率、缩短柜面接待时间、增强案件完成时效，通过“客户资料简化”和“申请书整合”两项优化设计，在保证公司专业性的前提下，使客户可以更快地办理案件；同时为了保证更好地将各类通知书送达到客户手中，民生保险进行多渠道、高效率的通知书送达整合。

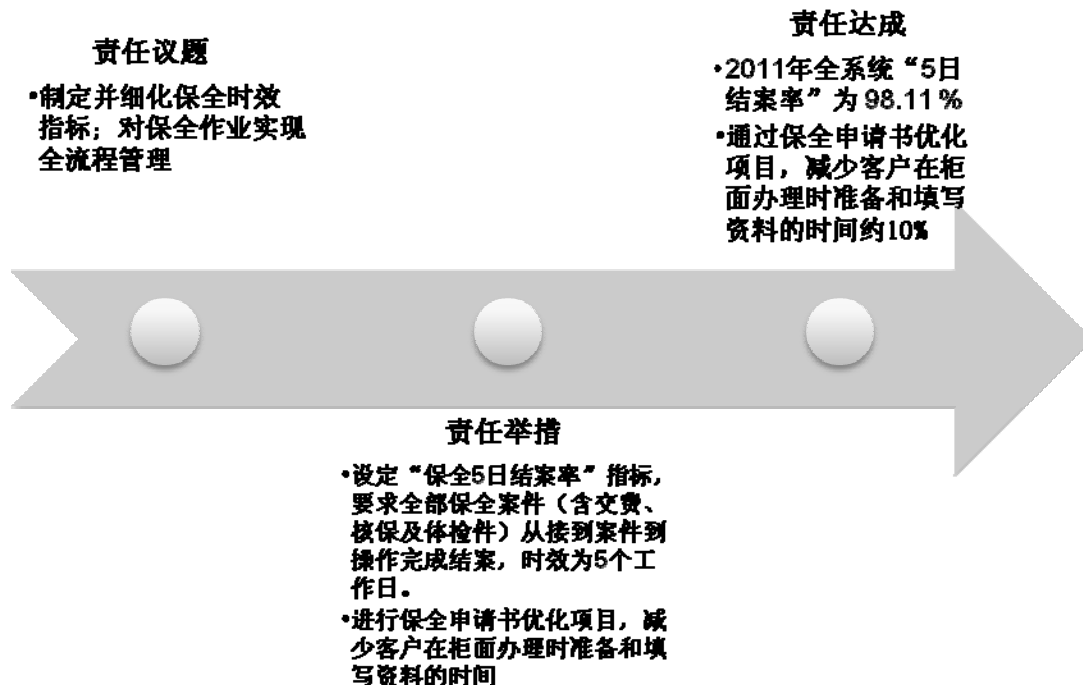
承保、核保

责任议题	责任举措	责任达成
优化核保流程	利用 ATLAS 项目，全面优化核保流程、控制核保风险、提高核保效率、降低核保成本	全面提升核保管理水平
贯彻落实《人身保险业务基本服务规定》	1. 制定下发《关于加强新契约承保时效与流程管理》，明确交单、扫描、核保、问题件处理、保险合同打印及送达各环节流程及时效 2. 制定并下发《2011年度分公司运营管理关键指标》，要求各分公司运营部围绕这些指标做好运营管理工作	满足《人身保险业务基本服务规定》要求，进一步提高了客户满意度，增强了市场竞争力

	3. 每日对各环节时效进行系统监控，每月通过《承保分析报告》对监控结果予以通报	
为一线展业提供优质服务	开通问题件下发及转账未成功短信提醒。该项目于2011年5月上线运行至今，共发送了38.6万多条提醒短信	使代理人能及时了解投保单进展情况，与客户就保单问题进行沟通，提高承保时效。
实施流程优化与改造	优化扫描、问题件发放与回复、客户号合并、自动核保、人工核保等一系列操作流程，引入规则引擎	进一步提高了系统的业务处理时效

保单保全

保单保全是客户在投保后最常使用的服务项目，为了保证保全服务的简单、快捷，民生保险加强时效管理，为客户提供高效服务。



客户回访

为了及时了解销售过程的服务品质，切实保证客户权益，公司对所签发的个人新契约保单进 100%电话回访。2011 年，全系统保单回访数量超过 55 万件。

迅速理赔

民生保险恪守保险服务承诺，积极做好理赔工作，截至 2011 年底，累计履行赔付案件 23 万余件，5 日平均结案率为 98.11%，10 日平均结案率为 95.08%。

在快速理赔服务方面，民生保险在行业内率先推出“非常 6+1”服务，受到客户和业务人员的广泛好评。2011 年我公司共实施简易案件即时给付涉及赔付金额近 400 万元。

针对重大突发事件，我公司建立了相应应急预案，预案涵盖简化管理流程、上门赔款、小额保险金现场垫付等。

社会民生责任

民生保险作为社会公民，为相关利益主体承担广泛的责任，使公司在谋求商业目的的同时，能够通过自己负责任的行为，倡导并履行主流的社会价值观念和道德规范，在社会创造价值的同时，承担企业社会责任。民生保险致力于为利益相关方创造最大价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。同时，积极开展、参与社会公益活动，维护和增进社会和谐，实现公司与社会共生发展。

利益相关方

国家之间、社区之间、企业之间、人与人之间，只有建立在双赢基础上的关系才能持续长久。民生保险致力于建设有效的利益相关方参与机制，我们致力于与客户建立持久信任的伙伴关系，保障客户的财务安全和生活品质；与股东建立互利共赢的良好关系，并通过彼此的真诚合作和协同努力创造理想的经济效益；与优秀员工分享公司发展的成果，帮助员工拥有成功、高品质的生活；积极参与社会公益事业、履行企业社会责任，为改善民众的生活质量、促进社会文明进步贡献应有的力量，最终达到为顾客创造价值，为股东创造利益，为员工创造前途，为社会创造繁荣的目的。



诚信纳税责任

依法纳税是企业和公民的义务，是积极履行社会责任的具体表现，同时也是支持国家建设、推进社会发展的重要举措。民生保险将依法纳税作为各级公司必须恪守的基本原则，及时、准确申报和缴纳各项应交税金，树立并维护诚信纳税形象。2011年，民生保险共上缴税收近1.9亿元；总公司被北京市国税局、地税局评为纳税信用A级企业。



员工保障与发展责任

以人为本，对员工负责，重视每一位员工的利益，依法保障员工的基本权利，注重员工发展，为员工提供人尽其才、各尽其能、快乐工作、实现理想的最佳平台，是民生保险对员工应尽的责任。



员工春游踏青活动



战略思维与决策培训



新人育成培训

创造就业岗位 培养保险专业人才

在人才招聘与引进方面，公司在加大对行业内外拥有丰富实践经验的优秀人才引进的同时，积极与北大、清华等院校合作，引进具有良好潜质的 MBA 和相关专业应届毕业生，为公司未来发展储备力量。

在员工培训方面，2011 年，以新人育成为出发点，公司加强了对代理人的岗前教育力度，培训内容涵盖了保险法、行业操守、代理人资格考试辅导、正确的行业观教育及产品知识和专业化销售流程。在常规教育的基础上，我们还特别关注对业务一线人员的培养。针对当前增员难、留存难的行业现状，推出了在全系统统一执行的新人育成“两封一集中”的培训模式，全面覆盖新人入职上岗前和业绩有效后的两个关键时点，有力地提升了新人的综合素质和销售能力，促进了销售人员的有效留存；有计划地组织一线主管系列培训，全力提升各级主管的自主经营能力和基础管理水平，全面培养适应行业和公司发展需要的综合性营销管理人才。同时，公司建立了针对不同岗位内勤员工的培训体系，有计划地组织有层次的系列培训，如针对高管组织的北大“战略思维与决策培训班”、经理人沙龙等活动，针对普通内勤员工开展“雏鹰培训计划”等培训方案，提升各级员工的专业技能和管理团队的管理水平。

截至 2011 年底，民生保险内勤员工 6000 余人，保险代理人在册人员近 40000 人。

维护员工权益 关注员工发展

民生保险严格执行《劳动合同法》的规定，建立了规范劳动用工的长效机制，促进公司和员工的和谐发展。

建立完善具有企业特色的薪酬福利制度，包括基本工资、岗位收入、各系列奖金制度、专项奖金、法定福利、公司福利、休假制度等。

员工除享有国家规定的养老、医疗、失业、工伤等社会保险、住房公积金等各项法定福利外，还享有公司提供的补充医疗保险、定期体检等公司福利。

民生保险注重员工自身职业生涯的发展，从开展企业培训、鼓励员工自主学习等多方面对员工成长提供支持。

在人才的培养与发展方面，按照“人尽其才”的用人观，启动了全系统“七定”工作，提高人才与岗位的匹配度，充分发挥员工才能和潜质。

另外公司积极开展各种文体活动，组织员工春季踏青、乒乓球比赛等活动，丰富员工文娱活动，提高员工生活品质。



民生保险员工参加保险业在京单位乒乓球赛

保险教育责任

针对社会公众保险专业知识欠缺、保险知识普及度不高的现状，民生保险致力于将保险教育放在塑造形象、打造品牌的战略高度，自觉投入相应的人力、财力，推动企业做好保险教育工作。我们积极通过主办、参与培训、宣讲等多种形式，面向社区、企业、校园等各类保险消费群体，开展公众保险教育活动，普及金融理财特别是保险专业知识，帮助公众提高风险意识及综合理财能力。

公司通过在全系统举办客服节等活动，向公众进行保险知识普及、保险产品案例解析讲座，帮助民众树立科学保险消费观念，进而使其提升家庭财务规划技能，充分利用寿险产品和服务，实现个人和家庭生活的全面、协调、可持续发展。



公司通过与新闻媒体合作，开设专栏开展保险理财教育。公司还充分利用《民生保险》、《客户服务》等自有刊物和宣传资料，通过翔实、客观的分析、丰富的案例向公众进行保险知识教育。



责任议题：宣传普及保险知识，提升公众保险意识

责任举措：与40余家专业财经类媒体、网站及各地方媒体开展不定期理财知识普及合作、各机构开展相关活动对公众进行保险教育

责任达成：通过具有知名度与公信力的大众媒体平台，传播金融保险知识。通过各种讲座、活动帮助公众掌握保险知识，了解自己的保险需求

爱心公益责任

民生保险成长发展的每一步都得益于我国经济社会的持续快速发展和良好的政策及市场环境，公司始终认为回馈社会是我们应尽的义务。

2011年，公司积极组织企业文化大讨论活动，形成了以服务民生、回报社会为出发点和落脚点的企业文化体系。

服务于社会，与经济社会相互理解、真诚合作、协同努力、共同创造，才可能创造更大的价值和成就。

民生保险积极秉持“为民生服务”的企业使命，勇于承担企业社会责任，积极倡导节能环保，投身重大灾难援助，帮扶社会教育事业，尽己所能回馈社会。几年来，先后投身援助白血病患儿、赞助“北京好人基金”、资助群众歌咏活动等公益活动。在国家发生重大灾害时，公司与灾区人民共渡时艰，累计捐款捐物逾千万元，充分彰显了一家寿险企业回报社会的赤诚之心。

2011年，民生保险部分机构还组织了“无偿献血志愿者服务队”走进社区开展献爱心活动，宣传公益事业。其中，涌现出以多次荣获“国家无偿献血金奖”的大连中支员工谭锡博为代表的一批爱心公益典型。



秦皇岛三间房小学学生接受民生保险捐赠图书



民生保险大连员工谭锡博无偿献血

在教育事业上，公司也是不遗余力给予支持和帮助。2011年，公司先后开展对多家希望小学进行捐赠活动，致力于改善学生课余文化生活，让学生们德、智、体、美、劳全方面发展。

2011年，民生保险北京分公司与黄松峪小学喜结“手拉手共建单位”；向阳希望小学捐赠教学用电脑、各类文体、生活用品400余件；民生保险秦皇岛中支向秦皇岛青龙满族自治县“三间房小学校”爱心捐赠图书，并设立“民生保险爱心图书室”。

2011年，民生保险着重关注公众的安全问题并提出“防灾减灾，安全出行”的宣传口号，并与中国灾害防御协会联合举办“民生保险第六届客户服务嘉年华”活动，向社会大众广泛宣传科学防灾和综合减灾知识，免费赠送22万册《家庭防灾减灾手册》。此外，民生保险还免费为20余万名民生客户提供短期交通意外伤害保险，为广大民生客户交通出行提供充足的风险保障，免除后顾之忧。

民生保险认为社会公益行为并不是一时之举，而应作为

一个重要理念及制度计划植入公司经营发展环节。每年度，公司都会在财务预算中安排专项资金，用于开展公益事业，以保证公益事业的执行力及持续性。

环境友好责任

从环境友好，到环境保护，再到环境管理，民生保险积极探索环境和谐之道，将环境友善作为公司发展目标之一，尝试通过降耗节能以及减少经营活动中每个环节的资源浪费来为改善环境贡献自己的力量。

2011年，公司努力通过技术革新、优化流程、使用新型环保材料，降低能耗，节约资源，积极参与环境保护工作。通过加强用电设备的管理，规范照明设施开启时间，全面推广集中采购、电子商务、办公自动化，减少纸质宣传品、瓶装水和纸杯使用等具体措施，有效降低能耗。

展望与反馈

2012年民生保险将一如既往地秉承“为民生服务”的企业使命，按照“利他共生、共创共享、共同富裕”的核心价值观，在促进公司业务持续健康发展的同时，进一步完善公司的社会责任管理体系，强化社会责任文化，继续积极致力于履行企业的社会责任，将企业发展与促进经济社会发展进步紧密融合，为我国的经济繁荣、社会和谐和环境改善做出更大的贡献。

意见反馈

为加强对我们企业社会责任履行情况的监督和指导，提高公司履行社会责任的能力和水平，我们诚挚地期待您的意见与建议：

1. 您对民生保险 2011 社会责任报告的总体评价：

好 较好 一般 不好

2. 您认为本报告中披露的信息、数据、指标是否清晰、准确、完整：

是 否

3. 您对本报告中民生保险在承担经济经营责任方面的评价：

好 较好 一般 不好

4. 您对本报告中民生保险在承担社会民生责任方面的评价：

好 较好 一般 不好

5. 您对本报告中民生保险在承担环境友好责任方面的评价：

好 较好 一般 不好

6. 您认为本报告的内容安排、版式设计是否方便阅读：

是 否

7. 您对本公司履行社会责任有何建议：

感谢您的支持！