

民生人寿保险股份有限公司 2012 年社会责任报告

民生人寿保险股份有限公司
MINSHENG LIFE INSURANCE CO., LTD.

二〇一三年六月

报告规范

本报告期限 2012年1月至2012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市场企划部

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：8610-59206552；

传真：8610-59206615

董事长致辞

2012年，民生保险秉承“为民生服务”的企业使命，围绕“以客户为中心”的经营理念，按照保险承担风险的本质属性要求，强化产品研发，规范销售行为，完善后援建设，向客户提供保障全面的产品和真诚贴心的服务，努力提升客户的消费体验，为人们的幸福安康保驾护航，为社会的和谐进步贡献力量。

“利他共生、共他共享”是民生保险奉行的发展原则。在服务民生的道路上，我们收获了自身的成长，服务社会、国家经济建设的能力进一步增强。截至2012年底，公司已拥有23家分公司，近700个服务网点，基本形成全国性服务网络；公司总资产突破423亿元，并实现了连续三年盈利，客户数量超过400万人，累计为客户提供风险保障的总保额超过4万亿元，2012年全年赔付支出和保单红利支出共计逾20亿元。

固本强基 价值成长

2012年，公司继续沿着以客户为中心，以保障型产品为重点，可持续、有价值成长的经营方针，克服经济环境及寿险市场环境中存在的不利因素，不断强化企业文化、深化渠道转型、优化产品结构、完善管理平台、创新服务举措、防范经营风险，取得了标志性的成果。至2012年底，连续三年盈利、资产规模持续增长、期交保费占比超过76%……。同时，民生通惠资产管理有限公司获准开业以及股权、不动

产投资资格的相继取得，标志着公司投资管理迈上了新的台阶。

这些成果，为公司更好地履行社会责任奠定了坚实的基础。

真诚销售 规范服务

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。2012年，民生保险推出了涵盖各主要销售渠道、从销售理念到销售过程的全程监控体系，规范销售行为，避免误导客户，切实维护广大客户的利益。

为有效提升民生保险服务质量，公司推出“真诚(Sincerity)、简单(Simplicity)、快捷(Speediness)、标准(Standardization)、体贴(Sympathy)”的5S服务理念，在提升运营服务质量与效率的同时，为客户提供更加满意和周到的服务。同时，民生保险推出小额理赔业务与一柜通业务，提升服务效率；启用全国集中呼叫中心，提供高效、标准化的客户服务。

“两袋”投入 关爱员工

民生保险视人才为公司最宝贵的资源，注重员工“两袋投入”，使员工身心与物质受益。在保证员工享有法定权益的基础上，公司建立完善、具有自身特色的薪酬福利制度、绩效管理制度及人才培养机制，不断完善组织架构、人力编制、岗位设置、岗位职责，理顺管理流程，努力实现人尽其才、物尽其用、钱尽其值、各尽其能的管理目标，为员工提

供良好的职业发展平台。2012年，公司已建立了由6000余名员工和近40000名代理人组织的专业化的管理和销售队伍。

同时，我们不断改善办公条件和环境，组织开展丰富多彩的员工活动，实施员工关爱工程，为员工创造“健康、快乐、温馨”的良好工作环境，为员工送上公司的关爱，让员工感受到家的温暖。

投身公益 回报社会

公司的发展得益于社会各界的支持。民生保险在现实自身发展的同时，结合自身能力，尽己所能参与社会公益，回报社会对公司的关注和支持。组织员工无偿献血、持续支援希望小学、援助最美女教师张莉莉、帮扶贫困村……这些都充分体现了民生保险回馈社会的拳拳之心。

2013年，民生保险将迎来十岁的生日。站在新的起点上，我们将深入贯彻落实保险“讲诚信、担风险、重服务、合规规范”的行业核心价值理念，继续秉承“为民生服务”的企业使命和“创造受人尊敬公司”的伟大愿景，专注保障、真诚服务、创新进取、科学发展，为伟大祖国的繁荣富强、为十三亿中国人的梦想而持续努力！

民生保险董事长



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	23
诚信纳税责任	24
员工保障与发展责任	25
保险教育责任	32
爱心公益责任	33
环境友好责任	36
展望与反馈	37

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60亿元。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。

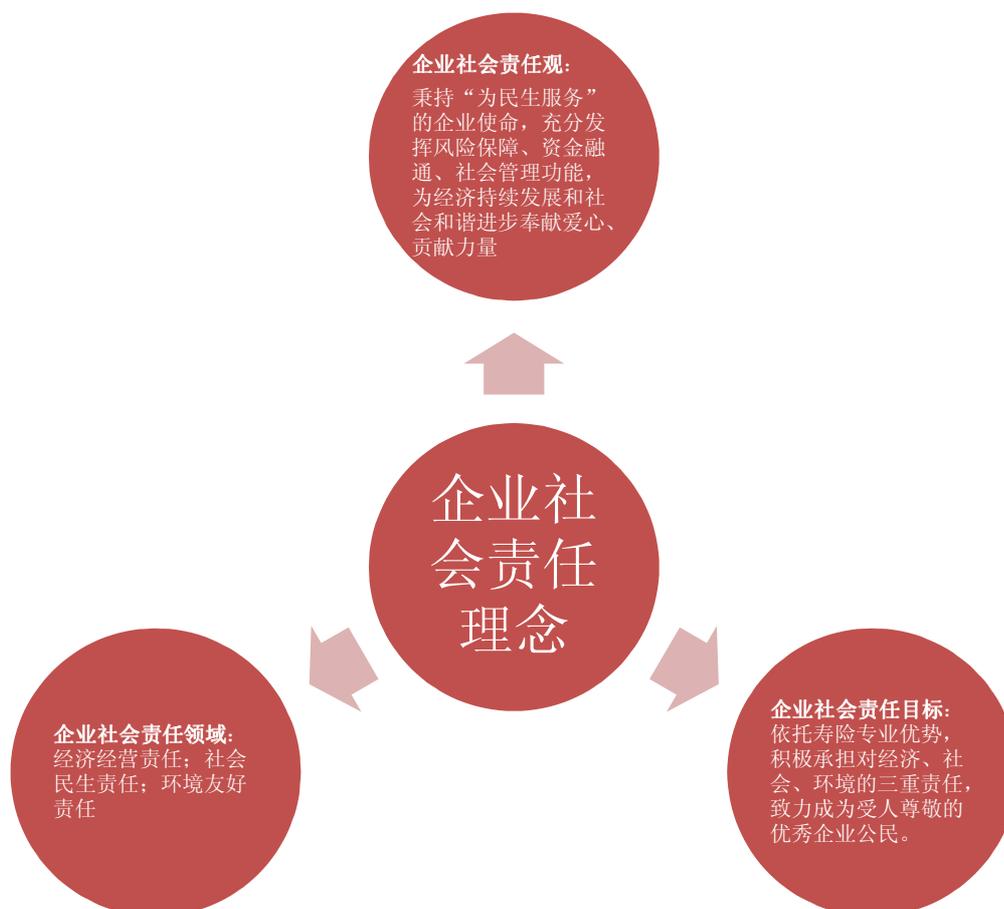
民生保险自成立以来，始终坚持科学管理、稳健发展的理念，持续推动公司又好又快发展。截至2012年底，公司总资产突破423亿元，各项业务指标在同类公司中名列前茅，业务品质指标达到国内先进水平，偿付能力充足率始终保持健康水平。公司服务客户超过400万，承担各类人身风险超过4万亿元。2012年全年赔付支出和保单红利支出共计逾20亿元。2012年当年缴纳税费1.8亿元（包括代扣代缴员工、代理人的个人营业税、所得税）。截至2012年底，公司已在全国23个省市设立了近700个服务网点，拥有员工队伍6000余人，代理人近40000人。

关键经济指标

单位：元

项目	2012 年年末数	2011 年年末数
资产总计	42,389,685,736.30	30,023,863,874.24
注册资本	6,000,000,000	4,000,000,000
项目	2012 年	2011 年
保险业务收入	8,905,678,242.58	9,768,744,727.94
营业收入	10,678,476,861.11	10,826,370,481.40
赔付支出	1,779,094,897.98	571,622,392.22
营业支出	10,630,419,636.73	10,797,149,510.57
营业利润	48,057,224.38	29,220,970.83
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	1,850,715,508.10	1,144,133,177.55
纳税额	182,020,447.80	183,940,807.50

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。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 2012 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。

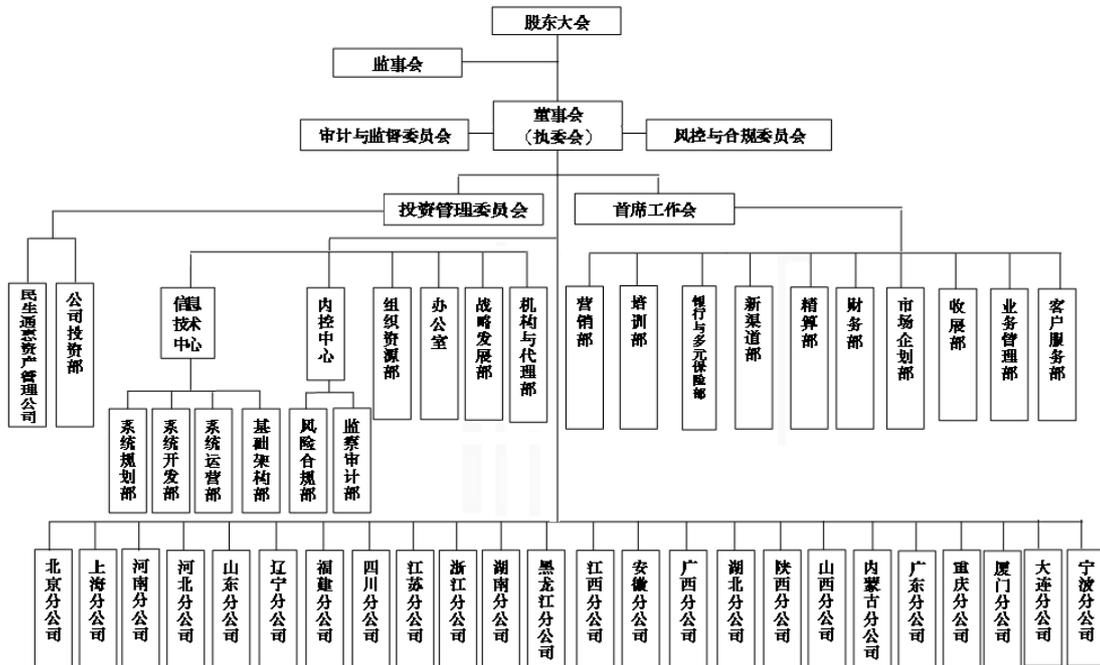
主要股东及其持股数量

股东名称	持有股份数(股)	持股比例
中国万向控股有限公司	1,208,180,112.00	20.14%
通联资本管理有限公司	1,055,203,353.00	17.59%
万向三农集团有限公司	1,031,078,436.00	17.18%
海鑫钢铁集团有限公司	788,816,578.00	13.15%
江西汇仁集团医药科研营销有限公司	419,470,000.00	6.99%
上海冠鼎泽有限公司	391,460,288.00	6.52%
中国有色金属建设股份有限公司	370,200,000.00	6.17%

注：以上为公司持股 5%以上的股东持股情况

公司治理结构

民生人寿保险股份有限公司组织架构图



2012 年公司治理实践

年度内，公司召开了三次董事会，审议议题 28 项，董事会会议符合法律、法规和《公司章程》的规定。

2012 年是保险市场形势严峻、挑战巨大、经营十分艰难的一年。2012 年我国保险业务增速首次降至个位数，与近 20 年来超 20% 的平均增速形成了明显反差，其中，寿险业务同比仅增长 2.4%。

面对如此局面，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，带领公司全体员工在头绪繁多的工作中突击重点，认真贯彻落实股东大会各项决议，深化业务转型，积极调整业务结构，使得公司业务价值进一步提升，核心文化体系更加统一，管理平台大幅提升。2012 年，公司资产管理公司核准开业，注册资本增至 60 亿，总资产突破四百亿，实现了开业以来的连续第三年盈利，公司正以发展的正能量迎接即将到来的第二个十年。

健全风险防范和内控体系

2012 年公司进一步健全了风险防范和内控体系。通过开展风险识别与评估，完善风险管理指标体系及风险报告制度、加大现场检查力度、落实合规责任制等举措，实现了对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，在风险指标监测、风险案件的监控、报告质量与时效等都得到了加强与提升。全年业务收入稳步增长，业务结构更加优化，业务品质良好、偿付能

力充足，可基本控制常规风险，公司风险状况整体正常。

完善公司风险管理组织体系

公司建立了决策、执行和监督分工负责的全面风险管理组织架构。董事会是最高决策机构，主要职责包括审批公司风险管理总体目标、风险偏好、风险管理策略和重大风险解决方案，以及风险管理组织机构设置及其职责等。董事会下设风控与合规委员会。风控与合规委员会负责领导、组织开展风险合规管理及风险防范工作，审议风险合规管理的重大事项。公司管理层负责推进落实风险管理各项工作，执行经董事会审定的风险管理策略、审批公司风险限额、建立公司

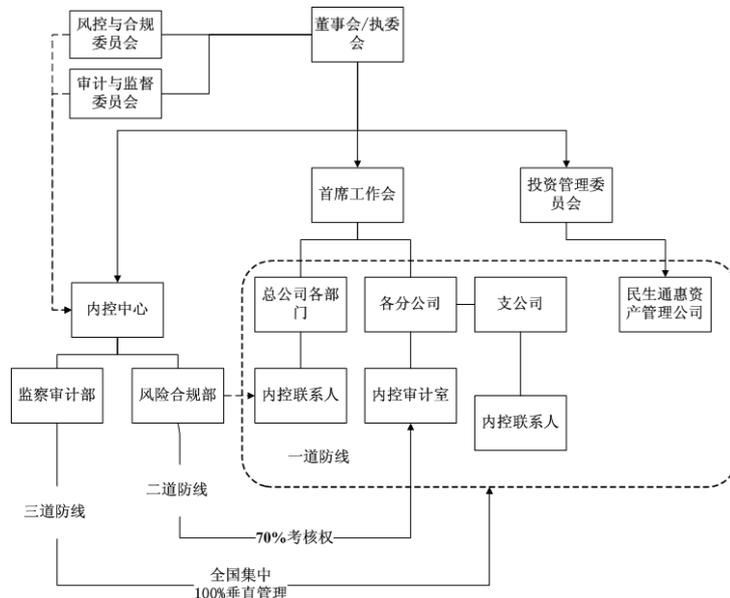


内部风险责任机制、建立公司内部重大风险应急机制、推动公司风险管理文化的建设。公司内控中心下设风险合规部和监察审计部，主要担负公司全面风险管理、内控基础建设、合规管理、监察审计、违规处罚等工作职责。中心独立于销售、财务、投资、精算等职能部门，在日常经营中参与公司的重大决策。

公司各职能部门及各级机构负责对日常工作中本单位的业务风险进行识别、分析、监控和防范，是公司风险管理

的第一道防线。内控中心风险合规部主要负责风险识别、风险预警、风险排查、风险报告与风险应对等，是公司风险管理的第二道防线。内控中心审计监察部主要负责对公司内部控制体系和风险管理体系的健全性、合理性、有效性进行监督、检查和评价，对各项经营管理活动和财务活动的真实性、合规性进行监督、检查和评价，对经营效益等事项进行专项审计，对管理人员开展经济责任审计，是公司风险管理的第三道防线。

公司风险管理组织架构图：



建立标准业务操作流程

2012 年公司在全系统推行《二级机构管理手册》。手册在对二级机构现有作业流程进行梳理、优化的基础上，建立的公司级岗位操作标准。手册制定时参照 ISO9000 质量管理体系文件编写范式和要求，以工作流为主线将各项管理要求分解细化到各个岗位、环节的具体操作中，形成标准、统一的运营操作规范体系。手册的推广从岗位职责、操作流程、

风险点控制等方面，规范了各岗位人员的操作行为、作业标准和管理要求，全面提升了公司的管理和风控水平。

持续性监督，推进审计事项集中管理

2012 年公司完善了由风险合规部门、各业务部门、审计部门构成了事前、事中、事后的监督体系，对业务环节和经营管理进行了持续的监督。通过风险管理和合规检查，对各种风险进行事前识别和评估；通过现场及非现场检查及时发现经营中的风险；通过专项审计、经济责任审计、后续审计、信访举报核查及年度内部控制自我评估，对内控制度的健全性、合理性及有效性进行检查、分析，提出整改建议，并对缺陷整改的有效性进行后续检查和评价。

2012 年实行审计项目集中管理，统筹管理审计计划、人员、项目、整改、处罚等环节的工作。提高了审计时效以及发现问题的数量和质量。

民生通惠资产管理公司开业

2012 年，民生通惠资产管理有限公司获准开业以及股权、不动产投资资格的相继取得，标志着公司投资管理迈上了新的台阶。

民生通惠资产管理有限公司目前业务涵盖固定收益类投资及权益类投资，根据公司经营发展规划，公司业务领域将由目前的固定收益类投资及权益类投资逐步拓展至不动产投资、基础设施债权计划投资、项目资产支持计划投资以及政策允许的其他范围投资。

目前公司下设固定收益部、权益投资部、交易管理部、项目管理部、渠道业务部、机构业务部、风险管理与合规部、信用评估部、信息技术与运营部、财务部及综合管理部等 11 个部门，现有员工 52 人，本科及以上学历人数占比 92%，高级管理人员平均从业年限近 20 年，均在基金公司、证券公司、银行等金融机构担任过高级管理人员。

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 回归保障

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。



2012年11月，由《理财周报》主办的“2012中国百万中产家庭首选保险产品品牌榜”评选中，民生保险荣获“2012年度最佳服务保险公司”奖。同时，“民生如意鸿康终身重大疾病保险”荣获“2012年度最佳重疾产品”奖。

2012年12月22日，中国保险行业信息化技术峰会在京召开，民生保险《两个中心建设项目》获得“中国保险行业信息化杰出项目奖”。

2012年，在《中国保险报》主办的“2012年度保险产品评选”中，民生如意相伴健康理财保障计划、幸福360少儿两全保险（分红型）保障计划两款产品分别荣获“年度健康保险产品”、“年度少儿保险产品”奖项。

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、综合开拓、团险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。

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 实现标准化、规范化

为了推动客服运作标准化、规范化，提升公司服务形象、服务效率，控制全系统运营服务成本。公司在 2012 年度实施了一柜通工作项目，一柜通是把新契约受理、理赔受理和录入、保全受理和操作、咨询投诉等工作内容统一整合，在同一个岗位完成相关申请的作业方式。

初步实现了以下目标：（1）一站式受理，提升客户服务感受；（2）柜面服务流程和处理方式标准化；（3）提升了客服专员业务技能，成为业务多面手；（4）提升了柜面工作服务效率，降低运营成本；（5）实现省级理赔逻辑集中。

为有效提升民生保险服务质量，打造保险行业品牌形象，同时全面提升服务满意度，民生保险 400 余名客服专员统一了着装。统一后的服装以藏蓝色为主，给人一种严谨专业的感觉；领带、丝巾设计以民生金、民生红为主色调，与民生保险的品牌色彩相结合，在为客户服务的过程中进一步宣传了民生保险的品牌形象。



2012 年，客服专员以标准化的工作准则，秉承“真诚

(Sincerity)、简单 (Simplicity)、快捷 (Speediness)、标准 (Standardization)、体贴 (Sympathy)”的 5S 服务理念，在提升运营服务质量与效率的同时，为客户提供更加满意和周到的服务。

承保 核保

加强承保时效和质量

为了贯彻落实保监会下发的《人身保险业务基本服务规定》，给客户id提供快捷高效的承保服务，业务管理部制定并下发了《关于印发<2012 年度分公司运营管理（业管部分）指标>的通知》，对端对端承保时效、保险合同 15 日送达率等时效指标和新契约问题件占比、成品保单差错率等质量指标设定管控值，并每周追踪各项指标的管控情况。

为进一步加强承保时效和质量追踪，每月制作并下发月度承保分析报告，对各项关键指标和监控指标进行追踪和点评，督导机构提升承保时效和质量，为客户提供优质的承保服务。

通过对各项指标的管控，承保时效和质量不断提升，端对端承保时效由 2011 年的 8.5 天降低为 2012 年的 7.7 天，成品保单差错率由 0.42‰降低至 0.14‰，承保时效和质量的改善能够为客户提供快速高效、高品质的承保服务。

对承保相关制度进行合理修订

为确保承保工作的合法合规执行，为客户提供放心的服务，业务管理部 2012 年上半年结合市场现状、监管要求以

及公司目前的风险控制情况，对《个人人身保险投保规则》及《差异化核保管理办法》进行了修订。两个文件已于 2012 年 6 月初发文落实。

通过对制度的合理修订，进一步加强了对销售误导、不如实告知等损害客户群体利益行为的打击力度，鼓励和倡导诚信展业。

提供标准化的承保服务

2012 年，运营条线启动了 ISO9001 质量体系认证项目，业管部将对部门及条线相关制度、流程等进行全面清理，形成统一、明确的承保流程，为客户提供更加标准的承保服务。目前项目正在进展中。

保单保全

保单保全是客户在投保后最常使用的服务项目，民生保险秉承着“真诚、简单、快捷、标准、体贴”的 5S 服务理念，加强时效管理，简化业务流程，努力为客户提供优质、高效服务。

2012 年全年，全系统累计处理保全业务近 70 万件，平均 5 日结案率达 99.88%。

同时，针对 2012 年开始出现的银保满期给付业务，我公司建立了相应的应对预案，通过预先短信提醒、简化办理手续等方式，提高满期给付的服务质量与时效，尽最大努力提升客户服务体验。

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。2012 年，全系统保单回访数量接近 39 万件，采用 3 天 5 访的方式，最大限度保证客户权益。

建立 95596 全国集中呼叫中心



为统一客户服务水平，2012 年年初开始筹建全国集中呼叫中心并于 2012 年 7 月正式上线运营，服务地址位于成都。95596 秉承“为民生服务”的企业使命，实现全面精细化管理，以“真诚、简单、快捷、标准、体贴”的 5S 服务理念，向民生保险客户提供高标准、高质量、高效率的专业一条龙服务。公司制定了各环节的服务标准及考核标准，最大限度对客户负责。主要受理客户咨询、查询、报案、保全、投诉等内容，提供 7*24 电话服务，2012 年，全系统共受理人工咨询接近 48 万件，能高效快捷解决客户问题。

快速理赔、兑现保单承诺

民生保险恪守保险服务承诺，积极做好理赔工作。2012

年，民生保险推出小额理赔业务即时定案服务，承诺客户赔款金额在 1000 元（含）以下的小额理赔业务即时定案；超 1000 元（不含），小于 10 万元（含）的非团险理赔业务在 10 个工作日内结案。2012 年全年，累计履行赔付案件 5 万余件，累计金额 2.5 亿元，10 日平均结案率达到 99.58%。

2012 年系统建设方面，将案件扫描驱动改为事前扫描，理赔作业流程实行前、后台分开，案件受理后由前台柜面客服专员进行登记扫描，后台理赔人员进行立案审核操作，确保案件处理准确性、真实性，简化了理赔流程，提高了理赔时效。

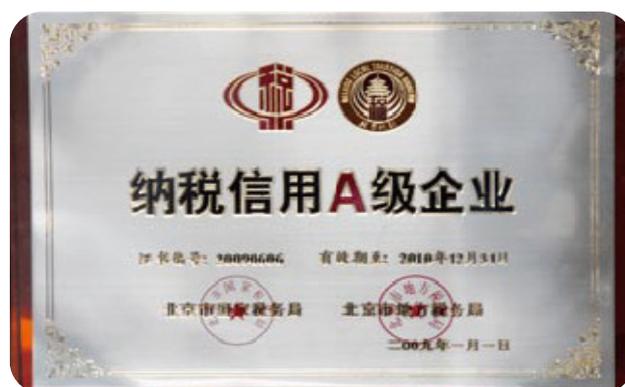
在快速理赔服务方面，民生保险在行业内率先推出“非常 6+1”服务，受到客户和业务人员的广泛好评。

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，在为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。

诚信纳税责任

依法纳税是企业 and 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。2012年，民生保险共缴纳税费1.8亿元；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



“七定”工作全系统培训



新人军事化育成培训

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，2012 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。2012 年度，总公司、23 家分公司及民生通惠资产管理公司共组织员工培训 259 次，累计参训 5816 人次，占员工总数的 92%；培训内容包括新人入职培训、员工任务型学习、专业及项目性培训、总公司相约周三经理人沙龙等制式培训和监管系统及其他外部培训、面对总公司部门责任人及分公司责任人的战略思维与决策培训等非制式培训。

截至 2012 年底，民生保险内勤员工 6300 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。

实现党群共建 提升员工综合素质

开展党组织活动，加强党员党性锻炼，提高党员党性修养。

为了发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用，2012年，各级党组织在公司党委的指导下，开展了丰富的党员活动。

按照保监会和公司党委的要求和部署，2012年1月至4月，公司各级党组织开展了十八大等各级党代表推荐提名工作。2011年下半年至2012年上半年，公司在全系统开展了“为民服务，创先争优”活动。通过落实金点子、难题等主题实践活动成果，落实“改进服务”和“节约成本”两个项目，落实“秋攻”、“开门红”、“百团大战”三大战役，实现党建工作与公司重点工作相结合，“围绕业务抓党建，抓好党建促发展”。通过创先争优活动的深入开展，创先争优成果不断显现，全体员工“创在本职，争在平时”，涌现出一批先进集体和个人：广西分公司廖文勇同志被保监会党委评为“2010-2012年保

监会系统创先争优优秀共产党员”；江苏分公司南通中支党支部荣获中国保监会党委“2010-2012 年保监会系统创先争优先进基层党组织”称号；此外，还有多名优秀共产党员、优秀党务工作者和多个先进基层党组织的获得总分公司党委的表彰。



此外，总分公司各级党组织还分别组织党员开展了观看红色电影、举办红歌比赛、组织党员赴革命圣地参观、学习十八大精神等主题党日活动，党组织凝聚力进一步提升，党员素质和精神面貌明显提升。

积极开展员工主题活动，提升员工凝聚力，推进我司“家园文化”建设蓬勃发展。2012 年度，总公司、23 家分公司及民生通惠资产管理公司共组织主题员工活动 49 次，包括新年联欢活动、三八妇女节活动、员工春季踏青活动、植树活动、读书活动、学雷锋活动、员工运动会、歌唱比赛等文体活动。

大力开展员工健身活动，重点扶持优势项目，屡创佳绩争荣誉。

公司倡导“健康在于运动、组织在于活动”的理念。为了使全民健身活动长期稳定地开展下去，增强员工参与各项

活动的积极性，实现文体活动参与者自我管理，我公司于2011年12月制定了《民生保险工会文体俱乐部管理办法》，根据员工的活动兴趣，组建各种文体俱乐部。经过1年的时间，我以俱乐部活动为主体，在活动的形式和活动的种类上都有了创新和突破，员工参与活动的热情越来越高。

俱乐部定期组织成员进行训练和活动，成员水平进步明显，在业内、外的比赛中曾多次获奖。其中总公司乒乓球俱乐部成员代表公司参加了2012年保监会“第七届保险界在京单位乒乓球比赛”，获得了男双第一名，混双第三，女子单打第二名，男子团体第五的佳绩；在“第二届北京国际中心·CBRE杯乒乓球赛”中，获得了男女混合团体冠军、女子单打冠军、男子单打季军和团体最佳奋进奖等奖项。总公司足球俱乐部在今年的6场对外友谊赛中，始终保持不败战绩；羽毛球俱乐部第一次组队，参加了今年金融体协主办的“全国金融系统羽毛球赛”预赛和网络赛。



开展“送温暖”活动，关心职工生活，为困难职工排忧解难。



公司工会把关心职工冷暖作为建立和谐“家园文化”的重要一环，今在以往关爱帮扶工作的基础上，对全系统困难职工情况进行动态管理，要求分公司工会在员工突发因病致困、因灾致困情况时，及时了解情况、第一时间上报总公司工会，便于总公司开展帮扶和送温暖活动，使职工在最困难的时候能够感受到来自公司的关怀与温暖。在2012年元旦、春节期间，各分公司工会干部代表公司共看望、慰问全系统困难职工12人次，送达慰问款累计达16000元。

此外，春节、元宵节、端午节、中秋节等中华民族传统佳节，公司还会普遍开展对全系统员工及其家属的节日慰问活动，让员工和家属感受到民生大家庭的温暖。

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。

2012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者、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。

2012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。



沧州贫困生学生接受民生保险助学金捐款



公司领导看望民生小学学生并捐赠学习用具和助学金

在教育事业上，公司也是不遗余力给予支持和帮助。2012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。

2012年，民生保险山西分公司来到晋中福利院看望孩子们，为他们送上生活用品。

2012年，民生保险河北分公司为帮助沧县部分品学兼优的在校贫困学生继续完成学业，为200名贫困生送去助学金。

2012年，民生保险广东分公司发起“人人奉献爱心，共建幸福家园”的扶贫捐款活动，为清远市连山县小三江镇中和村筹集捐款上万元。

2012年，民生保险着重关注公众的健康问题并通过第七届“客服节”在全国18家机构统一举办大型健康专家巡讲活动，总公司及各分公司对活动的宣传到位，参与活动的客户较多，受益客户近8000人，为客户带去了实用、健康的生活知识，一定程度上帮助客户提升了健康生活品质，受到了一线伙伴和客户的一致好评。为了更好的服务客户，由我司策划、专业咨询公司编辑完成了夏日健康养生手册，手册

通俗易懂，实用性好，受到广大客户好评。

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。

2012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！