
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

民生保險
社會責任報告

2017

报告规范

民生保险
MINSHENG INSURANCE

本报告期限 2017年1月至2017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
及其营业单位

确定本报告内容的依据 根据《中国保监
会关于保险业履行社会责任的指导意见》
(保监发〔2015〕123号)文件要求，参
照上海证券交易所《公司履行社会责任的
报告》编制指引及全球报告倡议组织
(Global Reporting Initiative, GRI)
可持续发展报告指南 (G3.1版) 等进行编
制

信息来源 公司内容统计及公开报道

联系方式 民生人寿保险股份有限公司
邮政地址：北京市东三环北
路38号民生大厦

上海市浦东新区陆家嘴西路

99号

邮政编码：100026 200120

电话：010-59206000

021-68371736

传真：010-59206615

021-68371650



民生保险
MINSHENG INSURANCE

目录

2017年，是民生保险持续发展的一年，总资产近950亿元，连续8年盈利，服务用户超640万……但民生保险深知，企业生存的本质是它对社会的价值，一家优秀的企业不但要拥有良好的业绩，更重要的是要赢得社会的认可和尊敬。民生保险秉持着“创造受人尊敬的公司”的企业愿景，不断开拓创新、践行公益、回馈社会！



01 关于我们

02 对股东

03 对客户

04 对员工

05 对社会



01

公司概况

03

社会责任理念与文化

02

关键经济指标

2017企业社会责任报告

关于我们

“ 所有的民生人要围绕实现伟大公司的目标，不赶时髦，不搞形式，不讲假话，走自己的路，圆自己的梦。 ”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

公司概况

民生人寿保险股份有限公司（以下简称“民生保险”）于2003年正式开业，注册资本60亿元，拥有25家分公司、近800个服务网点、4万余名专业化人才队伍。

2017年底，公司实现原保险保费收入超110亿元，总资产近950亿元，连续8年盈利，各项业务稳健发展，服务水平不断提升，偿二代核心偿付能力充足率为303%，综合偿付能力充足率为356%。



公司业务范围涵盖中国境内个人意外伤害保险、个人定期死亡保险、个人两全寿险、个人终身寿险、个人年金保险、个人短期健康保险、个人长期健康保险、团体意外伤害保险、团体定期寿险、团体终身保险、团体年金保险、团体短期健康保险、团体长期健康保险、上述保险业务的再保险业务，为超640万客户提供贴心、高效的服务与保障。

截至2017年底，公司连续六个季度被中国保监会评定为风险综合评级（分类监管）A类单位；连续两年被评定为保险公司法人机构经营评价A级单位；保险服务评价稳步提升，2016年度获BBB类评价。

2017年，公司先后荣获“正能量险企”、“2016中国保险年度服务创新”、“优质客户服务保险公司”、“2017年度值得信赖保险产品方舟奖”、“2017中国价值成长性十佳寿险公司”、“2017中国市场竞争力十佳寿险公司”等多项荣誉。

关键经济指标

单位：元

项目	2017年年末数	2016年年末数
合并资产总计	94,916,677,640.30	77,148,206,599.49
单体资产总计	85,190,642,134.59	72,990,458,050.13
注册资本	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00
项目	2017年	2016年
保险业务收入	11,098,874,679.74	12,523,169,670.89
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	3,567,413,580.49	3,043,224,139.42
营业收入	14,708,343,632.37	15,643,987,296.27
赔付支出	3,547,716,707.64	2,857,136,403.41
营业支出	13,871,302,728.63	15,018,547,331.28
净利润	609,620,282.57	603,324,546.55
纳税额	217,973,349.50	335,137,795.40

企业社会责任领域与文化



▲ 企业社会责任领域

公司秉持“为民生服务，让民生确定”的企业使命，积极承担对股东的勤谨之德，对用户的诚信之德，对员工的涵养之德和对社会的感恩之德，为经济持续发展和社会和谐进步贡献力量。

2017企业社会责任报告

对股东

01 公司实力增强

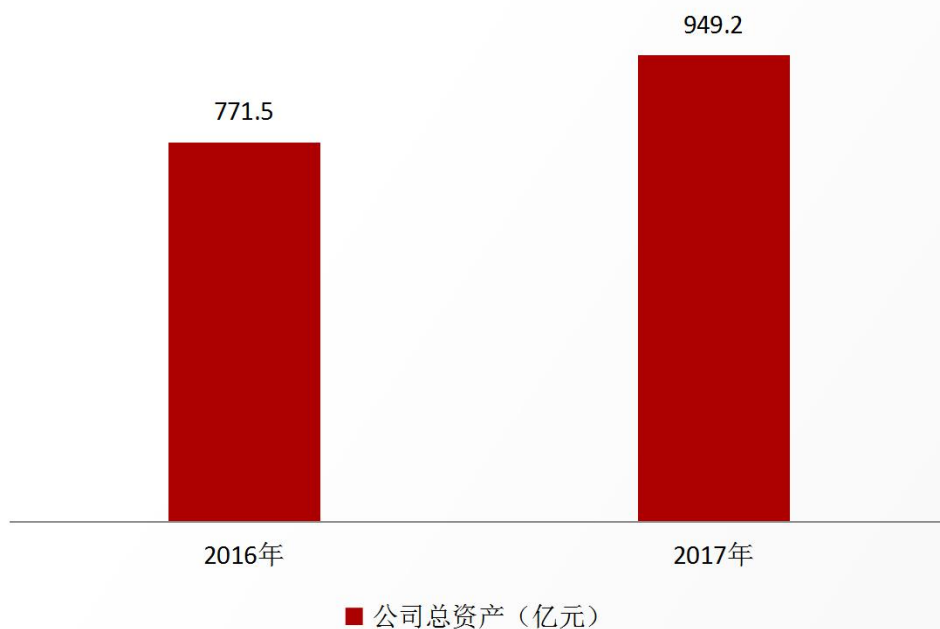
02 公司治理优化

03 全面风险管理加强

“要勇于拥抱变化，只有拥抱变化，我们才能创造一个新的未来。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

公司稳健经营 实力持续增强



949.2亿元

公司总资产



23.03%

总资产同比增长率

2017年,公司继续坚持“以用户为中心、以价值为结果、以管理为基础、以专业为抓手”,坚定不移走营销员专业化道路、坚定不移发展个人长期期缴业务,贯彻高质量发展的总要求,努力实现公司全方位的发展,为股东带来持续稳定的价值回报。



营业收入

截至2017年底，按新准则计算，公司实现营业收入147.1亿元。

净利润

截至2017年底，公司实现净利润6.1亿元，连续八年实现盈利。

偿付能力

截至2017年底，民生保险实际资本合计201.4亿元，最低资本要求56.6亿元，偿二代核心偿付能力充足率为303%，综合偿付能力充足率为356%，公司偿付能力始终保持在充足、稳定的状态，确保了公司持续、快速、健康发展。

公司治理优化

董事会专业高效运作

报告期内，董事会共召开了7次会议，每次会议程序合法，决议有效，决议的执行情况良好。报告期内，公司执行委员会共召开了4次会议，董事会提名与薪酬委员会召开了3次会议，董事会审计与风控委员会召开了4次会议。2017年，公司共召开了2次股东大会。公司董事会能够按照相关法律法规和《公司章程》的有关规定，严格在股东大会授权的范围内进行决策，勤勉地履行董事会的职责，认真执行股东大会的各项决议。

加强基础管理制度建设

根据公司实际治理需要，报告期内董事会推进了公司治理、经营发展、投资管理、制度和文化建设等内容。在董事会的决策部署和指导下，公司修订多项风险管理制度，进一步强化了公司风险管理能力，促进公司的稳健发展。在董事会的推动下，公司进一步调整组织架构，以便更好地抓住机遇，加快创新步伐，发挥协同效应，提高管理效率，优化公司业务结构，提高经营水平。

信息披露规范有序开展

2017年，公司进一步规范和加强公司信息披露工作管理，保证信息披露工作管理制度实施的有效性。公司根据相关法律法规及《民生人寿保险股份有限公司信息披露管理规定》、《关于进一步规范和加强公司信息披露管理工作的通知》、《关于印发民生保险信息披露管理规定补充规定的通知》等制度的要求，根据信息披露工作周期、内容、格式的不同，形成了定期信息披露加临时信息披露的方式，有效地保证了信息披露工作内容规范、发布及时、应披尽披，确保公司及时、准确地向社会公众披露了经营管理相关信息，极大提高了公司透明度，强化了社会公众对公司的监督力度。

2017年，公司共发布年度信息披露报告1份，季度信息披露4份，临时信息披露公告77份。



全面风险管理加强

公司一贯坚持稳健经营、合规经营。

2017年，公司进一步明确和优化风险管理组织架构和职责设置，完善风险偏好体系框架，进一步完善风险管理四级制度体系，建设并实际运用风险管理信息系统，风险管理能力得到明显提升。

截至2017年底，公司连续六个季度被中国保监会评定为风险综合评级（分类监管）A类单位。



2017企业社会责任报告

对客户

01 提供全面保障

02 创新服务体验

03 积极应对重大突发事件

“
我们的客户很重要，对客户要用
心用心。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎



提供全面保障

2017年，公司坚持“以用户为中心”的经营理念，发挥保险保障功能，不断丰富产品类型，建立起完善的产品体系。

2017年，公司先后推出民生如意相伴2017分红保障计划、民生金生无忧年金保险产品计划、民生传家福保险产品计划、民生优医保费用补偿医疗保险、民生惠康保个人税收优惠型健康保险A款（万能型）等一系列产品。公司产品体系实现涵盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多种类型，满足用户全方位、全生命周期的保险保障需求。



创新服务体验

2017年，公司分**两季**举办客服节活动。

第一季以“只为更懂你-说说我的民生保险的故事”为主题，以H5的形式展示了公司优秀代理人和用户之间的故事，吸引用户诉说和民生保险的故事。

第二季活动以”健康+,幸福家”为主题，同时开展线上、线下、体验师，用户服务以及公益活动等5个板块的活动，让更多的用户有机会参与进来，通过活动唤起用户对健康管理的重视，让用户能够从了解自己的身体状况开始，杜绝生活中导致健康问题的陋习，培养良好的生活习惯，将健康管理落到实处。

2017年“民生保险微管家”微信公众号推出“加鑫宝”服务，保障用户保费不断缴，让客户受益，该服务触达86万微信用户，受到广泛好评。同时，公司积极利用大数据技术改善服务，于6月司庆期间，推出民生保险版的“我的年度保险账单”和“智能家庭风险能力测试”，让用户精确了解自己的保险经历全貌，掌握家庭保障健康指数，帮助用户更理性、更合理的选择保险产品。



AR红包



骑行免费卡

公司积极对外跨域合作，创新用户互动模式，回馈用户。2017年春节期间通过支付宝平台，成为首批使用AR技术在新春派发红包的企业，民生保险25家分公司的374家机构网点通过AR参与红包派发，品牌触达人数3800万人，红包触达人数超过280万人。与摩拜、OFO联合发起“骑行免费领月卡”活动，覆盖全国主流骑行城市，超过30万用户成功领取月卡。





积极应对重大突发事件 灾难无情 民生有爱

面对四川茂县山体坍塌事故、四川阿坝州九寨沟地震、“8.10西汉高速陕西段重大交通事故”等一系列重大突发事件，民生保险均在第一时间启动应急预案，积极配合政府开展救援救助工作，开通快速理赔绿色通道，尽全力为受灾用户简化理赔，尽全力为用户和家庭免除后顾之忧。

据不完全统计，仅2017年公司启动10余次突发事件应急预案，在灾害现场、医院等地，全方位陪伴用户，共渡难关。



2017企业社会责任报告

对员工

- 01 人才培养和职业发展
- 02 人人实现提升
- 03 员工福利

“ 民生保险要营造的是‘人尽其才，物尽其用，钱尽其值，各显其能’的工作氛围，要让全体民生人都‘想主人事、干主人活、尽主人责、享主人乐’，全体民生人都要为使命一起来工作。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎



人才培养和职业发展

公司通过优秀人才引进和内部培养相结合，构建起公司健康的人才梯队，通过竞争、培养、激励等机制，让最优秀的人才到最适合的岗位上去；通过完善员工职业发展通道，针对公司潜力人才开展轮岗培养，逐步建立起一支德才兼备的人才队伍。

据统计，2017年，公司共举办百万新星培训两期2个班次，共306人次参训；绩优提升培训两期7个班次，共3139人次参训；卓越经理人培训两期6个班次，共有1905人次参训。



此外，2017年公司还按季度开展主管轮训授权班，合计培训19480人次。



▲ 2017年充电保平台数据

人人实现提升 创新学习平台——充电保

公司自主创新研发互联网在线学习平台“充电保”，以视、听、触三位一体的学习体验为员工提供自主学习、资料查询、在线考试、互动直播等多元化的学习方案，满足员工不同职涯阶段的个性化培训需求，为公司专业化发展助力。

2017年充电保平台访问量（UV）累计1,739,200人次，浏览量（PV）6,486,251次。

员工福利

公司相信员工的幸福感和工作激情是一家伟大公司的源动力。



民生保险
MINSHENG INSURANCE

在“共创共享”公司核心价值观的指引下，公司通过策划开展类型丰富、体验优先的文体活动，在活动中发现人才，以青年员工为主力，以兴趣爱好为引导，不断开脑洞、出新意，努力为员工创造轻松、愉快的生活和工作环境，不断提升员工的工作幸福感。

公司先后开展了：

- “我与民生共成长”主题之旅
- “讲好民生故事，传递民生声音”——“双节的美好时光”摄影活动
- “关注消防，平安你我”——全国消防日学习体验和慰问活动
- 圣诞节姜饼制作和派送活动
- “和鸟儿过圣诞”——亲子观鸟活动
- 民生保险青年派对——“爱丽丝的狂欢”

公司鼓励广大职工释放自己的青春、热情、梦想，共同展望美好明天。



01 科技引领未来

02 积极投身公益

03 促进可持续发展

2017企业社会责任报告

对社会

“我们要为客户创造价值，为员工创造前途，为股东创造利益，为社会创造繁荣。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

科技引领未来

公司坚持“创造受人尊敬的公司”的企业愿景，积极建立科技型现代保险企业，充分发挥保险创新潜力。

人工智能项目

公司开发集人工智能问答、智能搜索、可训练、可学习等功能于一体的人工智能机器人。基于智能问答引擎，用户可以采用文本形式与机器人进行交流，机器人可以回答包括产品信息，常用知识等方面的问题；内部用户通过知识分享的方式来提供经验素材，并可以通过智能问答引擎，提供给其他需要获取这一类经验知识的用户来使用。人工智能项目大大提升了服务效率、降低了服务成本，改善了用户体验并大大提高了用户满意度。

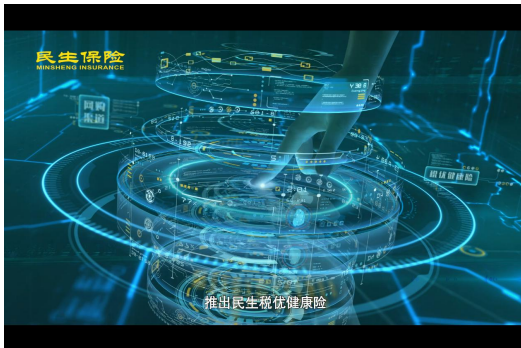
区块链探索



积分商城

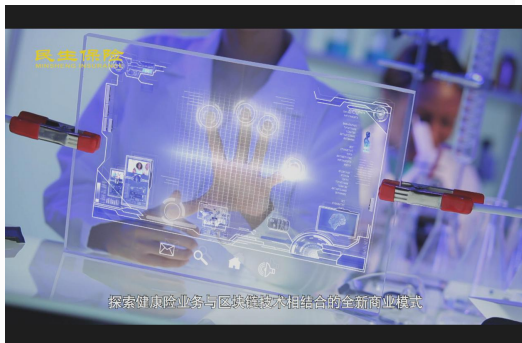
公司建立了基于以太坊

（Ethereum）私有区块链技术的内部员工积分系统，通过区块链智能合约实现积分的创建、兑换功能，打造了积分管理平台。



应用业务场景

公司成功将区块链技术应用到民生税优健康险的销售环节，把用户购买保险产品过程中的所有行为数据全部存证上链，保证了信息的不可篡改以及永久可溯。



助力行业发展

公司积极参与保交所合作联盟链，从功能、性能、安全、运维四个维度验证了区块链在保险征信方面运用的可行性，借助区块链安全性、可追溯、不可篡改等优势，致力于解决保险业在征信方面长期存在的痛点、难点。



积极投身公益

民生人寿保险公益基金会（以下简称基金会），2015年由公司出资5000万设立。同时公司每年将年度税前利润的12%捐赠给民生人寿保险公益基金会，用于符合其业务范围的公益事业。

基金会宗旨为“奉献爱心，服务民生，推动公益事业发展”，自成立以来，先后在救助灾害、救济贫困、扶助残疾人、大自然保护、提供志愿服务、推动新型城镇文化事业发展、推广全民阅读、参与公共文化事业基础建设、促进社会发展和进步的其他公益项目等方面开展各项工作。2017年，民生人寿保险公益基金会对外捐款2165.78万元，在精准扶贫、环境保护、医疗救助及阅读推广等多个领域不断探索与实践。

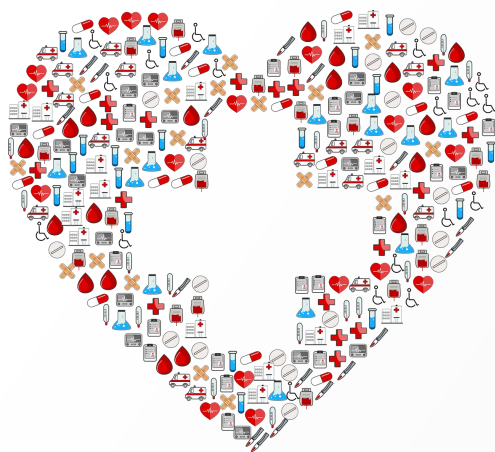
民生人寿保险
公益基金会



四个一万工程

基金会积极投入贫困人群的救助工作，在孤残儿童救治、贫困地区助学助教等多个领域开展公益扶贫实践和探索。基金会重点扶贫项目“四个一万工程”

（指资助一万名孤儿成长、一万名特困生读书、一万名残疾儿童生活、一万名孤老养老）。目前，项目累计捐款2439.72万元，受益人数10233人。



医疗服务与救助项目

2017年，基金会捐赠100万元，用于浙江商会公益基金会医疗服务与救助项目的公益支出，为特需人群提供医疗服务帮助，培养“仁心”青年医疗人才，开展高端医疗学术交流活动。



布客儿童阅读推广项目

2017年，基金会在儿童阅读推广领域的探索不断深入，目前第一家布客少儿图书馆已开馆，将为社区内3000余名0-12岁少年儿童提供专业的阅读推广服务，培养他们良好的阅读习惯和行为。

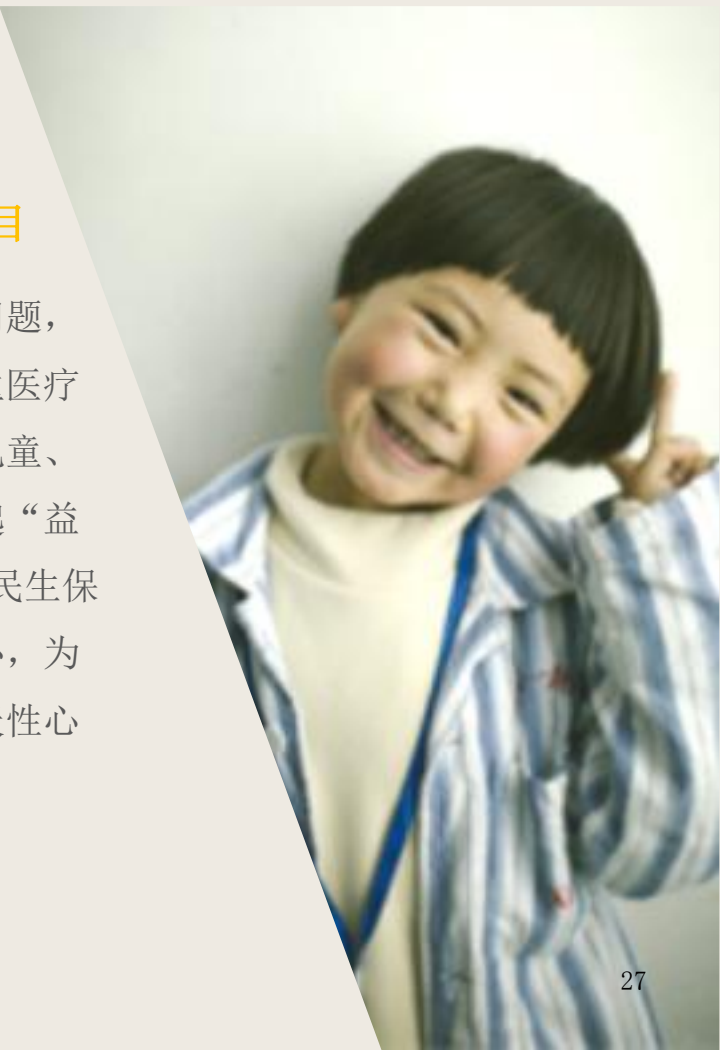


中国水源地保护慈善信托

2017年，基金会携手阿里巴巴基金会发起成立“中国水源地保护慈善信托”，万向信托为受托人。作为全国首个针对中国水源地保护的慈善信托，我们联合大自然保护协会（TNC）以环境保护为切入口，将慈善信托等金融工具深入运用到项目实地，将环保、公益、金融、三农等国家重点关注问题融合起来，形成多方合作、共同发展的新形式。

儿童医疗救助项目

基金会自成立以来，一直专注儿童健康问题，与爱佑慈善基金会合作开展困难家庭儿童医疗救助项目，包括救助家庭困难的先天性心脏病儿童、白血病儿童等。通过腾讯公益平台，发起“益行九州 爱在民生”公益捐步活动，发动民生保险志愿者、广大网友为病患儿童奉献爱心，为爱行走。该项目已累计救助了1850名先天性心脏病儿童和白血病儿童。



分公司部分公益活动集锦

1月，福建分公司11名志愿者为福州地铁提供志愿服务，助力福州地铁顺利运行。

1月，山东分公司志愿者分队前往枣庄市山亭区鳧城乡敬老院，为孤寡老人和革命老兵包饺子、清洗生活用品，捐赠床单。

2月，浙江分公司志愿者在义乌德胜岩进行志愿者活动，清洁路边垃圾，向行人宣传环保理念。

3月-4月

5月，河南分公司志愿者小组参与清洁城市，美化环境活动，打扫卫生，清除非法广告、捡拾垃圾。

5月，黑龙江分公司参与“2017年大型公益春植活动”，为保护生态贡献力量。

5月，山西分公司组织用户及员工150余人在太原市北山生态园开展义务植树活动，为青山绿水添砖加瓦。

6月，广东分公司举办关爱儿童公益活动，对小朋友进行感恩教育。

6月，天津分公司组织员工开展无偿献血活动。

7月-8月

10月，北京分公司举行以“浓浓敬老情，九九重阳节”为主题的关爱老人活动，为福利院的老人们带去了精彩的爱心义演和健康义诊。

10月，河北分公司志愿者服务队走进救助孤贫儿童的“明德家园儿童村”，为小朋友们做午饭。

10月，四川分公司先后两次前往达州宣汉县天井村小学进行志愿援助活动。

10月，江西分公司参与重阳节捐赠衣物活动，为敬老院老人换新衣。

10月，宁波分公司为宁波市鄞州区特殊教育中心开展爱心活动，为小朋友带去书本，并进行绘画讲课。

11月-12月

1月-2月

3月，江苏分公司以边登山边捡垃圾的形式，欢庆“3·8”女神节。

3月，大连分公司志愿者服务队前往西岗区林茂社区活动中心开展慰问活动。

4月，内蒙古分公司参加了植树志愿活动，为建设美丽家园贡献自己的力量。

5月-6月

7月，广西分公司开展抗洪救灾活动，为广西桂林市全州县受灾群众送去温暖和关怀。

7月，辽宁、湖北、湖南、安徽、厦门分公司积极组织、参与当地行协扶贫公益跑活动，为保险公益扶贫工作助力。

9月-10月

12月，陕西分公司组织员工清扫路面积雪，为市民出行提供便利。

上海分公司围绕“随手公益”和创客学院布客阅读空间社区志愿者服务活动定期开展公益活动。

重庆分公司开展移动图书馆线上活动，利用读书QQ群为学生推荐书单、分享读书心得。



用情推进教育扶贫

自2008年始，民生保险设立200万专项基金，援建在汶川大地震受灾的四川省阿坝州平武县百草乡“民生人寿小学”。完成灾后重建后，公司制定了长期持续的教育扶贫方案，为学校的发展建设提供长期帮扶和志愿服务。

促进可持续发展

绿色经营 建设环境友好型企业

公司将绿色经营理念全流程贯穿到经营管理过程中，推进生态文明建设，通过微信公众号推出线上投保、保全、理赔申请等服务，与用户共同保护环境，实现绿色低碳发展。

绿色办公 增强环保意识

公司积极倡导节能有德、节俭有德，鼓励员工增强责任意识和环保意识，从细节入手，珍惜用电、用水、用纸，并推广资源循环利用，形成节能减排长效机制，营造全系统节能减排降碳的良好氛围。

公司研究开发“三朵云”云办公平台，完成民生保险从传统办公网向移动办公网的体系化建设，为日常办公、会议和培训提供便利，进行绿色办公，有效节约资源。

“三朵云”：

- ◆云助理：实现企业传统应用的简单移动化接入，统一企业移动办公入口
- ◆云桌面：可跨网络、跨设备访问的桌面环境
- ◆云课堂：基于互联网技术的移动化应用，实现企业移动化知识管理，将传统知识库模式转换为社交化知识分享体系

民生保險
MINSHENG INSURANCE

2017社會責任報告