

中国人民人寿保险股份有限公司

2018 年度企业社会责任报告

第一部分 公司概况

一、公司简介

中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人保寿险”“公司”）成立于 2005 年 11 月，注册资本金 257.61 亿元，总部设在北京。

中国人保寿险是中国人民保险集团旗下的重要成员，主要经营人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务。

公司在全国 31 个省、自治区、直辖市及 5 个计划单列市设立 36 个省级分公司，在总公司设立了 1 个营业部，在 292 个地市、1594 个县（市、区）设立分支机构和服务网点，通过柜面、电话、微信、APP、互联网等多种方式为客户提供全面服务体验。

为践行新发展理念，实现高质量发展，更好地服务经济社会发展，满足人民美好生活需要，公司积极响应行业“回归本源、回归保障”要求，积极贯彻中国人民保险集团向高质量发展转型的“3411 工程”，稳增长、重价值、强基础，转方式、优结构、换动能，坚持以客户为中心的经营理念，发展成效受到股东、客户、同业和社会各界的普遍认可。公

公司拥有完善的公司治理和专业的管理团队，实施差异化经营、精细化管理，强调合规经营、严控风险。

公司秉承“人民保险 服务人民”宗旨，不忘初心，牢记使命，坚持以人民为中心，积极参与国家健康养老产业、基础设施和民生工程建设，为客户提供无忧人生、百万身价 B 款、人保福等 100 多款保险产品服务。公司主动承担社会责任，在贫困地区开展捐建“希望工程图书室”活动，积极助推脱贫攻坚，开展抗灾救灾、保险理赔和爱心捐助活动，受到了社会各界的广泛赞誉。

二、获奖情况

1. 2018 年 2 月，中国青少年发展基金会授予中国人保寿险“最佳合作伙伴”称号，对 2017 年人保寿险携手中国青基会开展“公益筑梦活动”，捐赠 100 万元，为红军长征经过的 10 个省份的 100 所希望小学建立“人保寿险-希望工程图书室”表示充分肯定。

2. 2018 年 5 月，中国保险报开展了 2017 年度保险产品评比。中国人保寿险花开富贵年金保险、尊赢人生年金保险（分红型）荣获 2017“年度创新保险产品”；健康相伴计划（家庭版）荣获 2017“年度健康保险产品”；福寿双全年金保险荣获 2017“年度养老保险产品”；人保福终身寿险及附加险荣获 2017“年度综合保障计划”奖。

3. 2018 年 6 月，由《国际金融报》举办的 2018 国际先

锋理财机构评选结果在沪揭晓，该评选经过量化数据指标评估、专家评委团评审和网络投票三大环节，评选出真正具有“先锋精神”的优秀金融机构，中国人保寿险荣获“2018 国际先锋金融机构”奖。

4. 2018 年 8 月，中国金融思想政治工作研究会与中央和国家机关工委《紫光阁》杂志社联合举办 2018 年度“牢记使命 奋进新时代——全国金融系统党建创新成果微视频展示活动”，四川省分公司、浙江省分公司获“优秀提名奖”奖项；重庆分公司获“百优案例”殊荣。

5. 2018 年 7 月保险公众宣传日期间，人保寿险在《每日经济新闻》主办的 2018（第三届）中国保险业创新与发展论坛上荣获“优秀人寿保险公司”奖。

6. 2018 年 6 月，荣获“2018 年 7.8 全国保险公众宣传日‘给 7.8 点个赞’手指舞优秀表演者”称号。

7. 2018 年 9 月，第十四届呼叫中心产业国际领航者峰会暨年度颁奖典礼在京召开，人保寿险客户服务部客服中心荣获“2018 年度中国十佳客户体验奖”，客服中心培训经理马良荣获“2018 年度中国呼叫中心十佳卓越管理人奖”。

8. 2018 年 9 月，由中国保险行业协会主办的 2018 年保险行业协会信息化典型案例评选揭晓评选结果，中国人保寿险的渠道整合平台、E 动神州移动销售平台荣誉上榜，均荣获 2018 年保险行业协会信息化典型案例二等奖。

9. 2018年10月，“2018保险新闻及品宣业务研修班”暨保险业优秀新媒体作品评选活动在云南举行，由中国人民人寿保险股份有限公司（简称：人保寿险）报送的《理赔微电影：保险理赔员的故事》荣获“保险业十佳新媒体作品”奖。

10. 2018年11月2日至3日，“第十一届中国保险文化与品牌创新论坛”暨“第十三届中国保险创新大奖颁奖盛典”在云南举行，中国人民人寿保险股份有限公司（简称：人保寿险）荣获“2018中资人身险公司综合竞争力排行榜10强”、“2018年度销售支持创新奖”两项大奖。

11. 2018年11月，由中国保险报主办，中央财经大学中国精算研究院等高校及科研学术机构专家“保险蓝皮书”课题组评选的“2018中国市场竞争力十佳保险公司”榜单揭晓，中国人保寿险荣誉上榜。

12. 2018年11月16日，由《国际金融报》主办的“2018中国资本市场扶贫先锋论坛”在北京人民日报社举行。中国人保寿险荣获“2018年度扶贫先锋企业”“2018年度产业扶贫先锋企业”奖。

13. 2018年12月11-12日，第十三届21世纪亚洲金融年会中，中国人民人寿保险股份有限公司在21世纪亚洲金融竞争力评选环节中荣获“2018年度亚洲卓越寿险公司”荣誉大奖。

14. 2018年12月26日，中国人民人寿保险股份有限公司在今年“7.8全国保险公众宣传日”活动中荣获“优秀活动奖”、“保险脱贫攻坚奖”。湖南省涟源市义溪村第一书记李湘涛、新疆莎车县喀拉亚尕其村驻村干部黄晓峰荣获“全国保险扶贫好事迹先锋榜”。

15. 2018年12月，中国人保寿险荣获新华社半月谈杂志第九届品牌生活榜2018金融榜“最值得百姓信赖的保险机构”。

16. 2018年12月，中国人保寿险在由中国网和媒体《今日保》联合主办的“2018中国保险转型发展高峰论坛”上被授予2018“年度最佳业务转型”大奖。

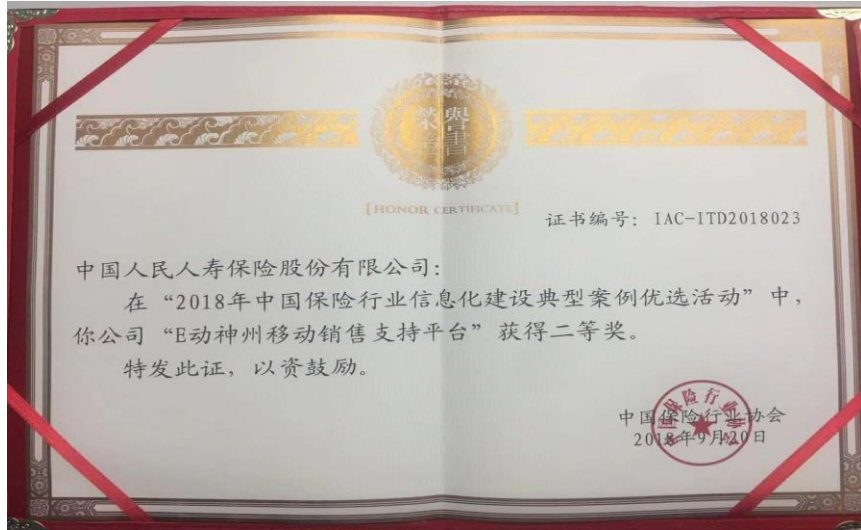
17. 2018年12月，2018中国社会责任公益盛典暨第十一届中国企业社会责任峰会在京举行。中国人民人寿保险股份有限公司在本届中国企业社会责任峰会上获得“杰出企业奖”。

18. 2018年12月，中国人保寿险客服中心在《金融电子化》杂志社主办的“中国金融业客服联盟2018年度客服中心优秀奖”评选中荣获“综合业务支持精英团队奖”、“最佳呼出运营经理奖”等17项团体及个人奖项。

附获奖图片：

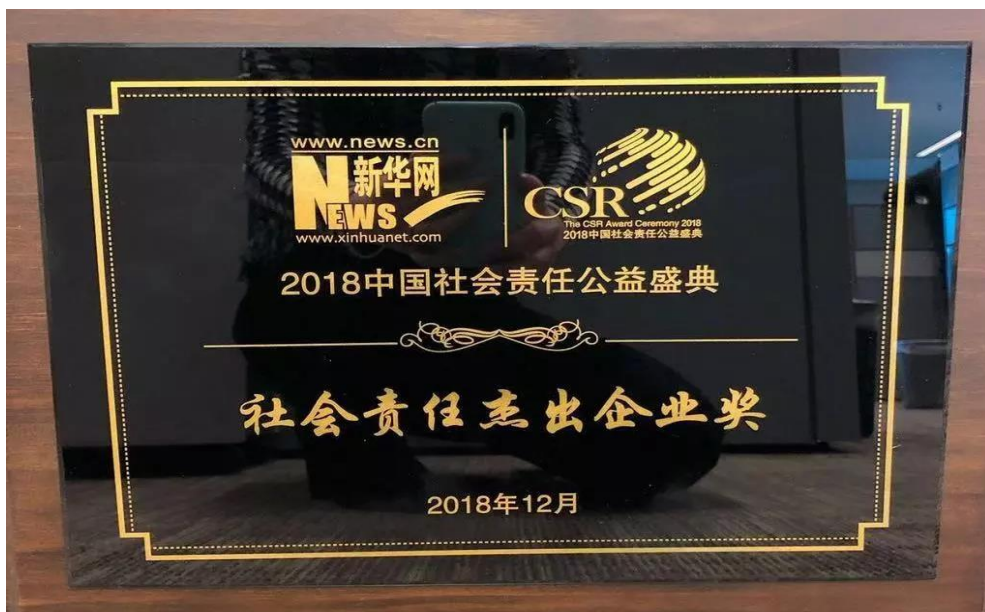












三、竞争优势

1. 卓越的品牌优势

1949年10月20日，中国人民保险公司伴随着新中国的诞生而成立，与共和国同生共长，是新中国历史最悠久、知名度最高的保险品牌之一。

2. 强大的股东背景

公司控股方为中国人民保险集团，持股比例达到80%。2012年12月7日，中国人民保险集团股份有限公司在香港H股成功上市，中国人民人寿股份有限公司是集团上市的亮点，也是机构投资者的主要关注点。中国人民保险集团连续七年入围世界500强，2018年列世界500强第117位。

3. 雄厚的资本实力

公司注册资本257.61亿元，集团强大的融资、注资能力保障了公司快速稳定的发展。2018年四季度末公司综合偿付能力充足率为244%，核心偿付能力充足率为201%，均满足监管要求，能有效保障被保险人、投保人的利益免受损害。

4. 稳固的市场地位

2018年，公司实现规模保费996亿元，合并总资产达3916.61亿元，同比增长2.58%。2018年，公司连续两年原保费收入位列市场第8位，十年期及以上价值型期交业务增速领先主要同业及行业平均水平。

5. 清晰的战略规划

为践行新发展理念，实现高质量发展，更好地服务经济社会发展，满足人民美好生活需要，公司积极响应行业“回归本源、回归保障”要求，积极贯彻中国人民保险集团向高质量发展转型的“3411工程”，坚定不移“转方式、优结构、换动能”，坚定不移“稳增长、重价值、强基础”，努力实现“三个转变”，加快推进“大个险”战略，统一“大个险”管理，聚焦标准保费，抓实抓牢“大个险”干部队伍建设和有效人力队伍建设，全力推进中心城市攻坚战和县域市场保卫战取得实质性突破，加强渠道专业化建设，加强销售支持、培训、IT系统、风险管控等后援保障体系建设，高度重视产品创新和服务能力提升，严守不发生系统性风险的底线。

6. 完善的产品体系

公司主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等保险业务及上述业务的再保险业务，产品涵盖终身寿险、定期寿险、两全保险、年金保险、养老年金保险、疾病保险、医疗保险、护理保险、失能收入损失保险以及意外伤害保险等各业务领域的人身保险产品，产品线齐全，种类丰富、体系完善。同时积极探索互联网保险产品新形态，开发保险业与养老、医疗和健康服务业相融合的保险产品。

公司产品市场化程度高，竞争力强。主打产品有“无忧系列”、“百万系列”、“人保福系列”及“团体长期重疾系列”等，保障全面、定位清晰，在同业中具有较强的竞争优势。

7. 健全的机构网络

2018 年末全系统销售人力达到 37.6 万人,同比增长 3%,其中个险渠道规模人力达到 24.56 万人。截至 2018 年底,分支机构超过 1900 家,其中,省级机构 36 个,实现 100%覆盖;地市机构 290 个,覆盖率超 85%;县区机构 1594 个。建立了由 137135 家商业银行分支机构、农信社和邮政储蓄网点组成的银行保险销售网络,已覆盖全国 100%的省级行政区域,96%的地市,75%的县区。公司将持续推进渠道基本法升级,强化销售队伍建设,优化队伍结构,促进机构发展,进一步健全公司机构网络。

8. 多元的销售渠道

公司拥有个险、团险、银邮、电话、网络、收展等多元化的销售渠道,为客户提供包括柜面、电话、互联网、移动 APP 及客户端等多种保险服务体验。公司依托人保集团,积极推进集团一体化进程,加强内部资源整合和互补,促进寿代产、产代寿业务的发展。

第二部分 社会责任

一、对股东

1、公司价值稳健增长

2018 年在寿险回归保险本源、行业竞争加剧的严峻形势下,我们认真贯彻落实集团“3411 工程”战略部署,坚定不移“转方式、优结构、换动能”,坚定不移“稳增长、重价值、

强基础”，聚焦价值期缴，转型发展效果显著。2018年，公司原保险保费收入937.17亿元，其中首年期缴规模保费169.1亿元，期缴（含续期）同比增长17.7%，实现新业务价值57.35亿元，同比增长0.8%，公司业务结构进一步优化，价值创造能力持续提升。

2、治理水平稳步提升

我们不断完善公司治理结构，持续优化公司治理水平，股东大会、董事会、监事会及高级管理层工作依法合规，切实维护股东利益。我们严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律法规，认真执行银保监会《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》和本公司章程等规定和要求，坚守规范、高效的公司治理原则，优化公司治理制度体系，提高经营管理的决策效率，确保公司稳健发展并努力提升公司价值。

3、信息披露依法合规

我们严格遵守国务院《企业信息公示暂行条例》、银保监会《保险公司信息披露管理办法》等信息披露相关制度和《公司信息披露事务管理暂行办法》、《公司偿付能力信息披露管理办法》，优化信息披露系统建设，加强信息披露时效的监测追踪，依法合规地发布年度信息披露报告和临时信息披露报告，保证信息披露的准确、完整和及时。

4、投资者关系得到加强

我们通过半年度、年度业绩发布路演，积极参加投资银行在境内举办的投资峰会和投资论坛等方式，与资本市场保持密切沟通。并通过定期向股东单位提供财务报表、投资管理报告等资料，向董事、监事编发《公司治理信息参阅》，增进股东、投资者对公司的深入了解。

5、风险管控水平持续提升

公司持续贯彻落实党中央防范化解重大风险相关精神，积极对标银保监会风险防控要求，深入推进集团“3411工程”落地实施，坚定不移“转方式、优结构、换动能”，全面提升风险管控能力，保障和促进公司持续健康发展。

我们以加强风险防控能力为宗旨，进一步强化“三会一层”的风险管理监督职能，细化各项偿付能力风险管理具体工作流程。系统上下全面梳理风险管理制度体系，提升制度的可操作性，进一步完善专项风险管理机制，形成分类指导、自上而下的风险管理制度体系，层层压实风险管理责任。同时，结合监管要求，全面开展整体性风险排查和各重点风险专项排查，通过风险排查、内控管理、对标整改、固化成果四大步骤，初步形成各大类风险常态化、长效化工作机制。

我们以提升风险管理技术水平为抓手，不断健全风险偏好体系运行机制，丰富指标监测体系，完善指标预警超限处置机制，加强统筹协调，多方加固风险底板，持续推进风险偏好切实融入经营决策。同时，全面提升风险管理信息化水

平。完成 SARMRA 及风险综合评级信息系统建设，促进风险管理分析、对标提升工作初步自动化、规范化、日常化；完善自身数据报表平台风险管理板块，实现分支机构数据共享；全面启动公司风险管理整体平台建设，让决策层、一道防线、基层公司能便捷了解自身风险动态。

我们以促进公司健康可持续发展为目标，不断强化各级机构内部控制。持续开展基层机构内控体系建设，不断推动监管要求下沉；推进公司关键岗位内控管理建设，促进内控岗位化管理；优化公司整体内控自我评价整体机制，推动内部控制组织体系第三道防线发挥内部控制监督职能；加大内控缺陷的督导力度和督导频率，促进相关领域不断完善。

经过系统上下不断努力，公司整体风险管理及内控管理水平均进一步提升。2018 年度偿付能力风险管理能力评估整改有效，根据监管最新公布的数据，2018 年四季度，公司偿二代风险综合评级结果达 A，为公司成功完成战略转型保驾护航。

二、对客户

1、开发满足客户多样化需求、服务国计民生的保险产品

我们始终坚持以“人民保险服务人民”为宗旨，以客户为中心，通过挖掘客户需求和细分市场，从保险产品和产品附加服务两方面出发，提供了无忧人生、人保福组合、百万身价和税延养老等涵盖健康、意外、养老等全方位的保险产品

品。我们致力于不断丰富产品体系，充分满足客户的需求，提升客户体验。

公司积极参与个人税收递延型商业养老保险试点。2018年7月6日，经银保监会批准，公司正式获得税延养老保险业务经营资质。7月16日，三款税延养老保险产品获得银保监会批准，于上海市、福建省（含厦门市）和苏州工业园区同步开展试点销售。2018年，公司共服务税延养老客户184位，保费收入共计45.7万元。

01 产品特色

- 1. 个人税收递延**
国家支持、享受政策福利，在职时保费计入税前列支不缴纳个税，退休时按照个人税收递延型商业养老金收入的7.5%缴纳个税。
- 2. 账户选择自由**
支持在收益确定型、收益保底型账户中灵活选择和分配比例。
- 3. 月缴的交费方式**
每个月的缴费压力小，符合现代人群的消费观。
- 4. 养老保障**
除了特殊情况外，不允许退保，为个人养老提供资金支持。

如何享受税收递延？

STEP 01 第一步 个人购买税延养老保险

STEP 02 第二步 在中保信平台下载《税延养老保险扣除凭证》

STEP 03 第三步 将《税延养老保险扣除凭证》及时提供给单位 HR（如果是工薪一族），或者直接提供给税务机关（如果是个体经营者等）。

个人税收递延 品质养老
人保寿险个人税收递延型养老年金保险

产品特点
个人税收递延 月缴方式交费 账户选择自由 提供养老保障

PICC 中国人民人寿保险股份有限公司
PICC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED

人民保险 服务人民 4008895518 www.picclife.com

老年人住房反向抵押养老保险是国家高度重视的创新

型商业养老保险业务，是一项民生工程。公司积极响应国家号召，承担社会责任，按照监管最新政策，于 2018 年将业务试点由北京推广至全国 29 个地区。

为确保老年客户得到最专业的服务，公司成立住房反向抵押养老保险专项工作小组、选拔销售专员、开展培训考核、理顺业务流程，积极推进业务向全国范围扩展，为有房产但养老资金不足的老年人提供了多样化养老选择，满足了老年群体“居家养老”和“增加养老收入”的两大核心养老需求，也是公司坚持以人民为中心，推动国家多层次养老保障体系建设的重要创新。

2、强化投诉管理，提升服务质量

公司贯彻落实向高质量发展转型的工作要求，多措并举有效提升服务质量。2018 年，公司制定考核方案，强化追踪督导，加强销售人员品质管理，全面贯彻落实中国银保监会服务评价工作，建立科学的服务指标综合管理体系，提升综合服务质量水平。同时强化投诉管理，坚持问题导向、标本兼治的工作原则，落实分公司投诉处理主体责任，拓宽保险消费者的诉求渠道，通过电话、在线等渠道，及时、妥善处理客户投诉。2018 年银保监会公布的公司投诉案件数量较 2017 年下降 38.92%，在 2018 年银保监会公布的保险行业服务评价结果中，公司各项服务评价指标持续提升，获得 BBB 类服务评级结果。

3、升级重疾产品服务，丰富创新服务形式

为满足客户保险保障需要和就医需求，公司推出“重疾产品服务升级”活动，放宽重疾投保规则，延伸客户理赔服务，全方位服务客户需求。对老客户投保“人保福综合保障计划”、“无忧人生重大疾病保险”限时实行优惠投保规则，满足客户保障需求。进一步拓宽“重疾就医绿色通道”服务范围，帮助更多客户解决挂号难、住院难、手术难的就医问题。2018年，公司充分利用客户节契机，传播健康管理理念，围绕“关注健康、畅逸生活”主题，邀请当地医疗专家为客户讲解健康知识。全国共举办1800多场健康讲座，超过5万名客户参与。此外，健康讲座环节，公司积极邀请客户免费体验基因检测服务，受到客户好评。

4、加强电子化服务能力，优化服务体验

2018年，公司积极响应集团数字化战略，利用数字化技术，赋能运营转型与商业模式创新，推出定位于客户服务的“中国人民人寿E服务”微信平台。重点从自助服务、销售支持等方面积极探索创新发展，借助微信邀请客户全程参与体验线上热点活动、保单基础服务和增值服务。目前，微信平台上线重疾绿通、海外医疗在线申请服务功能及保单基础服务30多项功能，为客户打造方便快捷的在线自助服务体验。

围绕微信和E动神州等移动平台，开发上线驾乘险、学

平险、中小企业微团单等业务，实现团体期交主打产品团体长期重疾 E 款法人团单、职团开拓、分散型业务等各种场景的线上销售支持工具，在简化投保流程的同时为客户提供更多元的保障服务、更便捷的投保体验。

5、倾听客户心声，开展满意度调查活动

为加快向“做服务最好寿险公司”的目标迈进，深入了解客户需求及对公司产品、服务等方面的评价情况，完善客户体验管理体系，聚焦问题，加快提升公司客户服务质量，2018 年，公司针对产品、承保、基础服务、理赔、增值服务、投诉、触点服务等方面开展了客户满意度调查活动。其中，共有 2 万多名客户参与调查，公司总体客户满意度得分为 87.8 分，整体表现良好。

6、持续改进客户服务工具，提升客户体验。

深化客户服务方面，公司建立了大数据平台、ECIF 平台等客户数据分析与需求挖掘平台，进一步挖掘客户信息，深化客户服务。2018 年，人保寿险大数据平台的基础数据平台建设完成，系统为多个前端系统提供数据支持，包括客户画像、家庭画像等诸多功能，为公司精准化运营提供平台支持，进一步挖掘信息，深化客户服务。

客户体验提升方面，建立了客户自服务平台，通过该平台统一触客端客户体验。推进了“人民保险大师”、“人保微+”等微信公众号等触客前端的建设，进一步满足客户在线操

作的各类需求。

运营服务建设方面，全线铺开了核心业务系统升级改造工作，提升了核心业务系统的性能、灵活度、交互性；建设了一体化销售支持平台，通过其服务各前端销售系统，信息技术赋能运营，提升运营服务的客户体验。渠道创新方面，与蚂蚁金服合作，优化了渠道接入平台，并搭建了蚂蚁渠道平台，实现了公司与蚂蚁金服多个业务场景的对接，为后续业务处理提供了良好的技术支撑。赋能金融科技应用方面，推进了人脸识别技术、大数据技术、AI技术的应用探索，已实现通过人脸识别和活体检测技术完成客户身份认证，运用技术创新保险服务方式。

人保寿险在人脸识别、机器学习等领域展开探索研究，就客户身份认证、核保结论预测、咨询问题响应等问题进行深入探讨，并取得了重大突破。在人脸识别方面，通过人脸识别和活体检测技术完成客户身份认证，并将该技术应用于微信公众号等触客前端的建设。在机器学习方面，通过随机森林算法实现了部分险种人工核保结论的预测，并将预测模型对接至核心业务系统。人保寿险将继续探索智能技术的服务于产品推介、诚信评价、反欺诈等场景，进一步驱动智能化运营，提升客户服务体验。对外发布的《人保寿险积极落实“3411工程”，开发打造保险黑科技》新闻稿件，被搜狐、新浪、网易、腾讯、中国保险网等38家媒体编撰刊登，同时

该活动已成功入选 2018 年保险行业大事记。

7、履行服务承诺，提升理赔时效

2018 年理赔综合服务能力稳步提升，全年理赔案件超过 403.31 万件，同比增加 9.77%，赔款总额达到 65.90 亿元，同比增长 8.78%。公司为数以百万的个人客户和企业客户送去暖心的服务，积极承担企业责任，回馈客户，回报社会。随着公司转型工作推进，个人期缴客户逐渐增加，风险保障型产品占比逐年增高，个人客户理赔服务意识和效率也逐年提高。2018 年超过 200 万以上的大额赔付案件 71 起。

人保寿险始终践行“人民保险，服务人民”的企业使命，坚持以客户为中心，积极主动服务客户，勇于承担社会责任。第一时间对灾害事故做出反应，及时对外发布服务承诺，开展各项理赔服务工作。2018 年我们共启动重大突发事件应急预案 46 起，死亡客户 51 人，受伤客户 18 人，应急赔付金额约 3069.74 万元。

2018 年大额赔付案例：

客户张先生，投保百万惠民险种，驾车时不慎与半挂车相撞，当场身故，家属获赔身故保险金 500 万元。

客户吕女士，投保百万惠民险种，驾车时追尾前方货车，经抢救无效不幸身故，家属获赔身故保险金 400 万元。

客户张先生，投保百万惠民险种，驾车时发生意外撞上路边护栏，不幸当场身故，获赔保险金 300 万元。

客户张先生，投保健康一生、百万惠民等险种，驾车时发生意外与前方货车相撞，经抢救无效身故，家属获赔身故保险金 291.76 万元。

客户景先生，投保飞行员团体失能收入损失保险，因疾病导致永久停飞，景先生获赔永久丧失飞行能力保险金 254 万元。

三、对员工

人保寿险秉持人才是最大竞争力原则，以开放包容的心态在 2018 年积极开展人才引进工作。按照“市场化选聘、契约化管理、差异化薪酬、市场化退出”原则，通过不同渠道及平台，加快引进急需的专业人才和关键人才。坚持以专业化为导向，持续提升干部员工队伍质量。大力弘扬“忠诚、专业、创新、高效、规范”的企业文化。

公司目前设立管理序列和专业序列双职业发展通道，双通道之间设立转换机制，满足员工多样化的职业发展需求。以集团公司“领航工程”为契机，完善优秀年轻干部常态化发现、培养和选拔、任用工作机制，进一步创新理念、创新思路、创新模式，以大力发现培养为基础，以强化实践锻炼为重点，以确保选准用好为根本，以从严管理监督为保障，健全年轻干部选拔、培育、管理、使用环环相扣又统筹推进的全链条机制。

2018 年人保寿险继续加强干部员工培训开发力度，寿险

网络学院线上学习平台已上线，目前已基本实现线上内勤培训的全员覆盖。在制式培训和条线专业培训的正常开展外，针对干部队伍，组织高级管理干部培训班、优秀经理人培训班等，全面推进学习型组织建设，提升企业核心竞争力。

在薪酬分配方面，人保寿险向奋斗者倾斜，向创造效益多的基层单位和关键岗位倾斜。除基本薪酬与当地市场水平及生活成本紧密关联外，绩效薪酬主要与经营单位的业绩表现、员工的工作表现挂钩，通过业绩导向型分配机制吸引和留住人才，使员工珍惜岗位，充满干劲，乐于创新。

公司保障员工的合法权益，积极落实工会有关福利政策。2018年组织员工生日慰问活动，三八节、儿童节、“七一”和建军节活动，并于国家法定节日发放节日福利，开展“两节送温暖”活动，对部分大病和家庭困难员工进行关爱慰问。

2018年公司工会组织全系统员工在中国人保爱心日捐款捐赠关爱基金40.37万元；为37人次申请集团关爱基金60余万元，为100名特困职工和200名困难职工发放困难补助100万元。

公司关注员工身体健康，邀请健康管理方面专家，为员工进行知识讲座；组织全体员工健康体检，针对不同年龄设计不同的体检方案，增加如癌细胞筛查、血管硬化检查等，并为体检指标异常人员，提供复检服务；坚持慰问因病住院员工。

四、对合作伙伴和企业

1、深化银行业务合作，推进渠道多元化建设

面对回归本源的发展形势和严格规范的监管政策，中国人保寿险不断深化与银行渠道的合作关系，充分了解合作渠道的政策导向、合作策略，以及同业公司的发展动态，有针对性地研究政策、产品和销售模式，大力发展网银、自助终端、手机银行等电子渠道。截止 2018 年，我公司与百余家银行机构建立了稳定的合作关系，不断拓展农商行农信社等新的银行合作渠道，推进渠道多元化建设，为银行保险业务发展奠定良好基础。同时积极与银行开展联合业务培训，年内先后与农行、两邮、中行、工行、华夏银行召开培训班等，强化业务合作。另外，在年内，我司与兴业银行和华夏银行开展了联合启动会，成功的开启了股权银行的业务发展，两家银行的业务发展取得了跨越式的突破。通过系统上下的共同努力，2018 年公司在工行、农行、建行、中行、邮政、兴业、华夏七大银行均保持了最高合作等级，全国性股份制银行发展进一步加快，渠道合作的广度和深度进一步得到拓展。

2、拓宽合作边界，提升业务拓展能力

2018 年在全国范围共服务 2.9 万家企业客户，市场范围覆盖金融、通信、能源、制造等行业，与 3087 个政府机关、事业单位合作开展社保补充、老年人意外、女性安康等民生项目，为 1.9 万个家庭提供重疾和意外保障。

在与保险中介共同履行社会责任的同时共同提升业务拓展能力。合作渠道不断拓宽，与 398 家中介机构开展业务合作，其中专业代理公司 276 家，经纪公司 122 家。合作平台不断扩大，与 5 家中介机构新签订总对总合作协议。

3、协同网络平台，创新业务发展

在保险回归本源的行业趋势下，中国人保寿险加大力度发展养老险等保障型产品，与此同时，也借助互联网来寻找新的增长点。2018 年 8 月，我司与支付宝蚂蚁金服合作的全民保产品正式上线。为营造适合互联网保险业务快速、健康发展的市场环境，我司各部门协力同行，攻克难关。截止 2018 年 12 月，全民保单产品贡献规模保费 5.1 亿元。随着“互联网+”的渗透，较高的科技水平和巨大的流量会催生出更多的保险产品创新，提升保险业渗透率，创造新的业态与模式。

2018 年，人保寿险联合蚂蚁金服，推出创新型养老保险全民保。全民保产品打破传统定期定额的投保方式，将用户起保金额降低至 1 元，且不设保费缴纳时间和次数限制，让用户可以根据自身资金情况和需求，随时随地投保。不同于传统养老险年度分红、线下领取的方式，全民保首次实现了按月分红，复利生息，可通过支付宝快速查询、在线提取。全民保低门槛和碎片化的投保方式，有利于广大民众灵活储备养老金，提升退休后生活品质。

4、发掘集团一体化资源，融入集团战略

在交叉互动业务方面，互动渠道上下一心，紧紧围绕集团公司党委和总公司党委的各项工作要求，紧跟集团一体化战略目标，全面推进总公司“稳增长、重价值、强基础”的转型发展战略，开创互动业务发展新局面。充分与财险各级分支机构沟通协调，以全面推动全渠道“寿代产”业务发展为着力点，以增加资源投放、全力支持“产代寿”业务转型为落脚点，不断提升业务协同的内在价值和战略价值。2018年共实现寿代产代理业务保费25.19亿元，同比增长10.95%，计划达成率100.77%；实现产健代寿代理业务保费17.14亿元，年度计划达成率131.85%；实现产健代寿新单期交保费6.66亿元，同比增长4.4%。

按照集团一体化战略发展要求，与人保健康开展税优健康险的业务协同及健康管理的服务合作，发掘资源优势，实现互动资源的整合，为客户提供优质全面的保险保障及健康管理服务。

五、对社会

1、积极探索健康养老产业发展路径

2018年，我司坚持以提高人民健康养老获得感为核心，以“保险+养老（服务）”为特色，着力健康养老产业，为国家健康养老事业发展作出了人保贡献。按照中国人民保险集团“3411工程”，我司重点拓展广州等中心城市，与广州市人民政府、广州市金融局、天河区人民政府等政府部门建立

了长期稳定的合作，双方多次会谈沟通，建立专人负责定期联络机制，广州方面多次引导资源，深化共赢发展。目前已将落实集团健康养老产业规划、构建健康养老生态圈、服务我司战略转型的重要平台——人保健康养老管理（广州）有限公司作为重点项目，在广州方面的大力支持下，2018年8月20日于广州天河正式领取了营业执照，顺利开业。

在大连养老社区主推以“强化整合现有医疗服务、养老服务及旅游资源”的医养游概念和以“一碗汤理念多代居社区，提高老年人晚年生活质量”为核心的全代际理念，通过养老与养生分区，在养老区试行专业照顾和持久健康养老管理；在养生区充分用生活配套，提供各种便利，实现各物业互相促进，兼具养老及养生功能，最终将“颐园”整体打造为大连首席养老养生新社区，为保单客户、大连地区居民提供优惠优质服务。该项目养老区将由专业机构江苏九如城养老运营，首批334套养老公寓即将投入市场，将在今年下半年提供养老及大健康综合服务。

按照集团发展健康养老产业的相关要求，我们同多家国内外知名先进健康养老公司进行了深入沟通，达成了初步合作意向，近期将与目标战略合作伙伴进入到实质谈判阶段，力争尽早取得成果。同时我司首个健康养老综合体项目方案业已成型，我们有信心将其打造为该地区乃至东北亚地区养老的标杆项目，在业内形成来自我们人保寿险的响亮声音，

为我司健康养老品牌的树立奠定基础。

未来我司将坚定践行“人民保险，服务人民”使命，构建人保健康养老生态圈和中国人保健康养老一揽子解决方案，推动健康养老创新发展，满足客户高质量的健康养老服务需求，提升广大人民群众健康养老获得感。

2、积极参与社会保障体系建设

借助集团一体化资源优势，助力推进健康中国建设。利用微信公众号发表 20 期八大主题的健康资讯，多维度加强对人民群众的医疗及健康理念教育，普及健康生活；为客户提供健康档案、健康咨询及健康评估等优质高效的健康管理服务并不断探索，优化健康服务，完善健康保障；研讨规划公司健康管理平台，助力集团医疗大数据建设，推动健康服务新业态的发展与创新。

2018 年公司在全国 28 个省 122 个县域范围内开展企业职工和城乡居民社保补充医疗业务。为 1021 家企业提供长期补充医疗服务，保费收入 40.5 亿元，助力企业提高员工福利待遇。在发挥商业保险改善民生保障的支撑作用、完善社保体系的补充作用、转变政府职能的衔接作用方面取得了积极成效。

3、支持实体经济，建设普惠金融

构建“政府+银行+保险”的三位一体模式，重点为缺乏抵押和担保的新型农业经营主体、小微企业、急需资金的小

型创业公司提供低成本融资，有效缓解此类企业“融资难、融资贵”的问题。在全国 25 个省内开展贷款借款人保险业务，保费收入 8085 万元，充分发挥了商业保险支持实体经济发展的“放大器”作用。

4、积极开展公益活动

我们积极开展各项公益活动，充分体现人民保险在服务人民、回馈社会中的社会价值。

案例：

1. 2017 年、2018 年，中国人民人寿保险股份有限公司连续两年携手中国青少年发展基金会，开展 100 个“人保寿险——希望工程图书室”公益捐赠活动，为红军长征途径的福建、江西、广东、湖南、广西、贵州、四川、云南、青海、甘肃 10 个省部分国家级贫困县（区）的 100 所小学捐建 100 个“希望工程图书室”，已捐赠希望小学图书室 200 所。同时，每年均进行保险捐助活动，2018 年为会宁县的 5 所受捐小学的学生捐赠 2018-2019 学年的学生平安保险，总保额 7700 万元。人保寿险希望通过该活动，缓解这些地区学校图书严重不足的困难，为贫困地区的教育事业贡献力量。

2. 2018 年 9 月，中国人民人寿保险股份有限公司与中华社会救助基金会签署捐赠协议，为“寒门学子”项目捐赠近 120 万元，资助 145 名考上大学而又无法支付学费的建档立卡家庭学子圆梦。

5、认真落实扶贫工作

2018年，人保寿险按照党中央统一部署，积极助力脱贫攻坚工作。

一是认真做好集团定点扶贫工作。认真贯彻落实集团党委关于定点扶贫工作的安排部署，认真落实《定点扶贫责任书》，2018年向江西省吉安县捐赠200万元帮扶资金，通过公司采购、协调第三方公司采购以及发动系统员工自主选购等形式，购买超过367万元集团定点扶贫县农产品。

二是积极开展结对帮扶。根据银保监会、人保集团有关结对帮扶的工作要求，结对帮扶内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗锡勒乡。认真贯彻落实银保监会内蒙古乌兰察布市察右后旗察右中旗结对帮扶工作动员会议精神，党委专门听取汇报，研究落实会议精神和黄洪副主席的讲话精神，迅速成立结对帮扶领导小组，傅安平同志亲自带队开展结对帮扶调研。目前正在实地调研的基础上加快制定《结对帮扶工作实施方案》，已拟订包括帮助购买奶牛、捐赠制氧机等10个项目在内的13项具体帮扶举措。

三是积极开展政策性惠民保险服务。以农村小额团体意外伤害保险等10款产品为抓手，2018年累计风险保额近713亿元，覆盖全国23个省自治区直辖市，保障人数累计超过228万人次。

四是积极开发扶贫专属保险。为进一步完善公司内部精

准扶贫工作机制、提升人身险扶贫覆盖面，搭建针对建档立卡贫困户的人身险产品体系，开发设计包括《特惠保扶贫团体意外伤害保险》、《特惠保扶贫团体定期寿险》在内的十款产品。

五是全力推动政府扶贫项目合作。全力推动“扶贫保”等政府合作项目在贫困地区的覆盖。湖南省分公司统筹各县域支公司与当地县域扶贫办签订协议，承包“扶贫特惠保”业务，服务 62.29 万贫困人口，保险金额 311.47 亿元。四川省分公司与 5 个贫困地区共同签署《扶贫保险战略合作协议》，共承保“扶贫保” 15200 户，保额共计 16.14 亿。

六是助力提供增信支持。助力解决贫困地区农民创业融资难的问题。黑龙江省分公司为当地 2051 名贫困人口提供超过 2 亿保额的意外风险保障。陕西省分公司与农信社渠道合作，为办理扶贫贷款的农户公益性赠送借意险业务。涉及三级机构 6 家，合作出单网点约 179 个，涉及扶贫贷款量约 6 亿元。

七是推动产业扶贫。2018 年，总公司组织各级机构开展扶贫产品专项调研，统筹推动贫困地区扶贫产业发展。湖南省分公司通过“合作社+农户”的形式，帮助结对帮扶村义溪村组建股份制农村生产合作社。合作社每年种植双季稻 200 亩，增产粮食 6 万斤，粮食产量和贫困户收入得到显著提升。吉林省分公司帮助定点扶贫村长白县马鹿沟镇十八道

沟村引进了 13 万棒木耳种植扶贫项目。总公司扶贫部门帮助解决了该项目 6500 斤黑木耳的销路问题，销售额达到 33 万元。

案例：

为贯彻落实中国保监会、中国保险行业协会“7.8 全国保险公众宣传日”活动精神，加大保险知识普及力度、倾听公众心声、提升服务品质，7·8 全国保险公众宣传日期间，中国人保寿险积极开展了一系列丰富多彩、亮点纷呈的活动。一是举办扶贫健步走活动，通过微信捐赠活动步数向贫困地区建档、立卡贫困人口，定向捐赠保险保障，用运动传递爱心，用保险助力扶贫。二是积极认领新疆、四川两地的保险扶贫项目，定向捐赠保险保额 3000 万；三是拍摄几十余支“我为 7.8 点个赞”主题手指舞活动，展现保险业、保险人的“新形象”；四是与中国保险报合作推出《一张保单背后的故事》微视频，展示保险理赔员无私、奉献的形象；五是组织“公众开放日”活动，举办“金色前程·少年儿童摄影大赛”，邀请社会公众来司参观互动。

六、对环境

1、夯实信息化基础保障建设

2018 年，公司从信息化基础资源管理、信息系统应急响应能力提升、信息系统灾备能力提升、信息化安全管控能力提升、信息化数据备份建设等方面夯实信息化基础保障建设，

提高信息系统的响应速度和运行稳定性。一是在应急响应方面，建立了 IT 系统监控保障指挥中心，为重要保护时期提供信息系统运行的实时监控与后援保障。二是在基础设施资源管理方面，建设了私有云平台，实现了基础设施资源的集中统一管理和自动化配额部署。三是在灾备能力建设方面，完成了数十个业务系统的数据级建设，并完成了 E 动神州移动销售平台的应用级灾备建设，并完成了多个重要系统的年度灾备演练。四是在数据备份方面，实现了数据库备份的全覆盖。五是在信息化安全方面，完成了全部业务系统的信息安全等级保护备案工作，并取得了 ISO27001 安全体系认证，增强了网络安全管理能力，确保了系统和网络安全稳定运行。

案例：27001 体系建设

2018 年，人保寿险公司启动项目从公司信息安全现状入手，通过现状访谈、差距分析等方法明确公司信息安全管理现状及建设目标，并从安全策略、管理制度、操作规程、记录表单设计多层面逐级地推，完成了信息安全管理体的设计及试运行，并取得了 ISO27001:2013 标准的 UKAS（英国皇家认可委员会）和 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）的双认证证书。公司不断增强网络安全管理，着眼长远，不断完善信息安全规划、不断加快安全建设、确保系统和网络安全的稳定运行。

2、建立绿色办公环境

公司大力实施职场节能降耗管理，深入开展“开源节流”活动，持续加强员工节能教育。推广使用节能 LED 条形灯具，提升照明度的同时减少照明设施电耗；客梯改造引进 PORT 系统，智能化调配提高电梯运力；根据大楼实际用电情况制定办公区节电方案，限定关灯时间；同时，每日例行检查用水管路设施，预防跑、漏、滴现象存在，杜绝长流水。

2018 年以来，公司积极推行绿色办公，不设置碎纸机，所有废弃纸类物品采用统一回收销毁方式，并送至指定地点进行化浆再造纸，2018 年累计共销毁约 960 公斤纸介质。公司联合餐饮公司积极倡导“光盘行动”，适量备餐，既满足员工正常餐饮需求，又倡议厉行节约，反对铺张浪费，并多次组织巡查，对于浪费行为进行通报。

公司加强安全管理，组织专人例行对大楼情况进行巡视，严格管控违章电器，确保办公场所不存在安全隐患；开展安全培训教育宣传活动，通过消防讲座、应急模拟演练等方式，使每一位员工时刻把安全牢记心中，打造安全、舒心、无隐患的办公环境。