

企业社会责任报告

2015

稳增长 重价值 强基础

公司概况

公司简介

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”），是经国务院同意，中国保险监督管理委员会批准，于2005年11月成立的全国性寿险公司，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、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。2015年实现规模保费955亿元，原保费收入894亿元，位居国内寿险公司前5名，亚洲保险竞争力排名前10强。

中国人保寿险在国内各省、自治区、直辖市及计划单列市设有分公司36家，在294个地市、1820个县（市、区）设有销售机构和服务网点，与银行建立合作网点超过11万家，拥有22万余名寿险销售人员，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。

中国人保寿险拥有完善的公司治理和专业的管理团队，实行差异化经营，精细化管理，多元化发展，适应时

代要求，积极转型创新，确定了“稳增长、强基础、重价值”九字方针，注重价值创造，注重售后服务，在市场营销、产品、运营服务等方面积极研究创新。公司以客户为中心，合规经营，防范风险，成立十多年来，业务快速发展，成本有效管控，资产迅速积累，利润提前实现，2015年总资产3571亿元，已连续六年稳居寿险市场第一军团。

中国人保寿险肩负“人民保险，服务人民”的光荣使命，服务经济社会发展，保障人民品质生活。积极参与国家的健康养老产业、基础建设以及各类民生工程，为客户提供美好生活、健康一生、无忧一生、百万身价等近二百个保险产品服务。

中国人保寿险积极参与公益事业，承担社会责任，积极回馈社会，努力奉献大众。设立“医学助学金”，帮助家庭困难的学子完成学业；启动“抗震救灾武警官兵专项计划”，向抗震救灾的武警官兵提供保险保障。面对各种灾害，积极开展抗灾救灾、保险理赔和爱心捐助，至2015年，各项赔款、给付及捐款达1422亿元。

公司简介

近年来，中国人保寿险以良好的信誉赢得了客户信赖，受到了社会各界的广泛赞誉，先后获得CCTV“新中国60周年60个杰出品牌”、CCTV“中国信用典范企业领军品牌”、“金牌竞争力寿险公司”、“文化管理创新奖”、“保险营销创新奖”、“最佳社会责任奖”、“最值得信赖保险公司”、“最佳风险控制团队”、“最佳中资保险公司”、“最具竞争力品牌奖”、“金牌综合实力寿险公司”、“最佳企业文化奖”等多个荣誉称号。2015年第三季度，被中国保监会分类监管再次评定为A类公司。



公司概况

竞争优势

竞争优势

1. 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六年入围世界500强，2015年以营业收入570.5亿美元名列世界500强第174位。

3. 雄厚的资本实力

2015年公司总资产3576亿元，截止2014年公司在保险行业总资产排名第七，已连续六年稳居寿险市场第一军团。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。近三年公司偿付能力充足率分别为202%、301%、303%，能较好地保障被保险人、投保人的利益免受损害。

4. 领先的市场地位

公司成立于2005年，十多年来迅猛发展，2006年保费收入8.5亿元，行业排名第19位，资产规模21亿元。2009年公司保费收入524亿元，位列行业第6位，同比增长76%，增速在大中型保险公司中位居第一，是近年来市场上业务发展最快、成长性最好的寿险公司。公司2015年公司总规模保费居市场第八位，原保险保费收入894.31亿，连续5年位居寿险市场第五位，亚洲保险2015年竞争力排名前10强，新单期交保费位居全行业增幅第一。

5. 清晰的战略规划

公司在新一届党委班子的领导下，适应时代要求，积极转型创新，明确“稳增长、重价值、强基础”九字方针，保持业务规模持续稳定增长，业务注重价值创造，特别是中高业务价值业务的开拓，务实转型发展基础，加快渠道、队伍建设和培训支持能力建设。注重提高售后服务水平，在市场营销、产品、运营服务等方面积极研究创新。

6. 完善的产品线和有竞争力的产品

公司主要经营人寿保险、健康保

竞争优势

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“无忧一生”“百万身价”等，保障全面、定位清晰，在同业中具有较强的价格竞争优势。

7. 健全的机构网络

2015年末全系统销售人力达到22.33万人，其中出单人力22.31万人，

有效人力12.49万人，同比增长56.14%。分支机构2143家，与银行建立合作网点超过11万家，已覆盖全国100%的省级行政区域，96%的地市，75%的县区。

公司将推进人力资源改革项目和渠道基本法升级，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. 多元化的销售渠道

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。



社会责任

对股东

对股东

1、公司价值稳健增长

2015年，公司紧紧围绕“稳增长、重价值、强基础”的九字方针，在经济下行压力加大、行业竞争加剧的严峻形势下，强化价值导向，盈利能力和经营效益显著提升。

2015年，公司实现净利润35.75亿元，同比增长81.1%；归属于母公司所有者的净利润35.86亿元，同比增长80.9%。2015年，公司实现原保险保费收入894.31亿元，同比增长13.73%，保费收入稳居市场第五位。其中首年期交保费收入58.76亿元，同比增长88.66%，对公司保费贡献达到6.57%，较上年同期提升2.61个百分点，公司业务结构进一步优化。

2、治理水平稳定提升

公司奉行完善的公司治理，相信良好的企业管治符合公司、股东和相关者的利益。公司严格遵守《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，忠实履行保监会《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》和本公司章程等规章制度要求，坚守良好的公司治理原则，不断提升公司治理水平，确保公司稳健发展并

努力提升公司价值。我们不断完善公司治理结构，股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，公司治理依法合规。

2015年，公司制定并印发了《董事会会议议案工作规则（2015版）》，进一步健全了公司治理的制度基础和制度体系，有效提高了公司合规管理的基础和水平。

3、信息披露规范进行

2015年，公司严格遵守国务院《企业信息公示暂行条例》、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《信息披露暂行规定》，按时发布年度信息披露报告和临时信息披露报告，依法合规披露公司相关信息。

4、投资者关系得到加强

2015年，公司通过半年度、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。并通过定期向公司股东单位提供财务、投资信息，向董事编发《公司治理信息参阅》，

对股东

增进其对公司的深入了解。

5、风险管控水平有效提升

2015年，公司积极推进落实“偿二代”二支柱要求，建立偿付能力风险管理制度体系，开展完成偿付能力风险管理自评估，完善风险管理机制。

公司积极推动搭建风险偏好体系框架，推进经济资本项目建设，不断完善风险管理工具。结合风险监测结果，开展季度内部风险分析报告，加强风险分析与经营管理结合力度和融入深度，提供经营决策参考和风险提示。

公司结合“两加强、两遏制”检查结果，组织开展年度系统风险排查，及时发现风险隐患，督促整改落实。加强基层内控体系建设，梳理和汇总基层内控合规主要风险点和自查要点，开发配套操作管理工具，启动机构内控体系建设试点，深入基层开展实地调研，充实和完善基层机构内控体系建设框架模型，提升内控管理水平。



社会责任

对客户

对客户

1、开发优质保险产品，满足客户多元化需求

通过客户需求挖掘和细分目标市场，从保险产品和产品附加服务两方面出发，开发覆盖储蓄、养老、健康、意外等保障和服务的产品，不断丰富产品体系，满足客户全方面的需求，提升客户体验。如：

针对购买重疾类产品的客户，在符合一定条件下，免费提供“重大疾病关爱”增值服务，包括医疗咨询、导医导诊、二次诊断等，从经济保障延伸到服务保障，满足客户的实际需求。

针对养老需求强的客户，购买指定养老保险产品，在符合一定条件下，可获得“人保人家”大连·颐园养老社区入住权和租金优惠等权利。客户在养老社区能享受到“医养结合”高品质的养老服务 and 体验，寿险与养老社区结合，老年生活更能得到完整保障。

针对老年人群体，公司克服风控和核保难题，开发了“金色重阳”老年专属产品组合，提供癌症、原位癌、特定疾病和意外骨折多种保障，且保障高、保费低，满足老年人疾病、意外保障需求。

2、妥善保管客户信息，维护客户信息安全

为做好客户信息管理，切实维护保险消费者的合法权益，公司坚持“以客户为中心”，建立了一系列合法收集、合法使用、规范管理等客户信息保护机制。在各类业务单证和合作协议中列明征求客户同意收集使用其个人信息的授权条款，明确收集、使用信息的目的、方式和范围；制定《中国人民人寿保险股份有限公司保单信息查询服务管理办法》，对查询人通过公司提供的热线电话、网站查询系统、服务柜台等途径查询保单、赔案（给付）等信息时的身份识别、查询条件、查询内容予以明确和规范。

我公司提供的查询服务包括保单信息、保全信息、赔案（给付）信息、分红险、万能险月度结算利率等新型寿险产品收益情况的查询服务。

为已投保客户提供相关保单信息查询的服务时须依据身份识别标准先对客户进行身份核实，核实无误后再向客户提供查询的信息。提供电话查询服务时，根据客户来电的需求，按照电话中心客户身份识别体系的要求，与来电客户进行关键信息的核实。

对客户

提供网络查询服务时，对客户的账户密码依一定的安全管理规则设置密码保护模式。提供柜台查询服务时，客户服务部工作人员将请客户出示符合规定的有效身份证件，进行身份识别后提供查询服务。

对于非保单相关人来电查询客户保单信息时，为保障客户信息安全，服务人员将委婉谢绝并礼貌地建议查询人请投保人或被保险人本人亲自查询。对于非保单相关人进行理赔报案且需要查询个险保险信息时，我公司会根据报案人提供的线索，通过多种渠道查询保险情况。查询结果只限于告知被保险人是否在我公司投保，保单详细信息不得透露。如初步判断该报案不符合受理条件（如不属于保险责任、保险期间或保险对象），可向报案人说明不能记录的原因。对于团险保单，如报案人属于非投保单位投保人和经办人，一概不予告知任何与保单或被保险人有关的信息，客服人员将委婉加以解释。

3、服务特殊群体，为失能老人提供长期护理保障

为贯彻落实国务院《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》，

积极响应李克强总理国务院常务会议关于加强现代保险服务业号召，为保障老年人合法权益，为居家老年人在丧失独立生活能力时提供生活照料、护理康复、精神关怀等帮助和服务，以提高老年人生活质量，减轻多方经济负担，维护社会和谐，保障民生利益，人保寿险与海淀区民政局强强联合，以海淀区为试点，合作开展“心系老年，幸福夕阳”关爱工程，并于2015年5月正式启动。

“心系老年，幸福夕阳”关爱工程是北京市海淀区民政局与中国人保联合推出的全国第一个政府主导、以服务为产品的养老护理险，这项民生工程是海淀区民政局与中国人保寿险的一次成功合作，是增强在新形势下社会管理和服务效应工作模式的一次创新。该项目通过引入商业保险，借助市场运作优势，为海淀区失能老人提供长期护理保障，从而推动海淀区建立健全政策性长期护理保险制度。

通过对欧美、日本、韩国、台湾、青岛等地区护理保险制度的研究，双方形成了海淀区护理保险的框架思路：一是政府从宏观经济利益出发，建立“政策性”护理保险制度，并给予参保人员适度的补贴；二是坚持政府推

对客户

动、政策支持、引导投保、商业化经营、社会化运作原则，创新设计专属护理保险产品，建立统筹账户和个人账相结合的缴费模式；三是强调现金转化实物给付为主，家庭责任优先的服务原则，建立项目运营服务体系和服务内容；四是完善护理保险的技术支持政策，建立一套科学、严谨、公正的政策支持体系，包括统一的管理保障组织体系，失能评估鉴定标准体系、服务机构的建设规范及服务能力和准入条件。

在国家政策及建立长期护理保险制度可行性分析的背景下，人保寿险北京市分公司与海淀区民政局结合海淀区内人口情况及现有失能老人情况进行了数据分析，并就长期护理保险试点范围、模式和投入测算进行了论证，期间邀请了行业专家学者参与论证研究，形成了一套制度办法，提出了参保人员、运营模式、保障责任和管理方式等试点方案。方案通过对失能老年人的护理需要进行评估分级，实施不同等级的支付或补贴额度，设立相应的支付项目、支付比例，重点解决失能老人的医疗护理问题，从而深化对这类老年群体的生活关怀和人文关怀，更好地履行社会责

任，进一步落实和完善对特殊人群的关爱政策和服务。

4、兑现服务承诺，保证理赔时效

2015年重大突发事件频发，从年初的上海外滩踩踏事件，到年中的东方之星沉船、天津港爆炸事件，再到年底的深圳光明新区山体滑坡事件等，中国人保寿险理赔共启动重大突发理赔事件应急预案19起，不论工作日还是节假日，白天还是晚上，人保寿险理赔都第一时间做出反应，及时对外发布服务承诺，一旦获得出险名单，立即进行排查，并指导分支机构开展各项理赔服务工作，及时对涉险客户进行快速赔付。

随着公司转型发展，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。人保寿险全年超200万以上的大额赔付案件41件，较14年增长57.7%。尤其是人保寿险的百万身价驾乘意外产品，为无数的驾乘人员送去保障，2015年累计赔付驾乘意外身故案件93件，累计保险金达1.46亿元。每一笔保险金都代表着我们能给予出险客户以及亲属的一丝慰藉，也代表着我们所承载的社会责任。

社会责任

对员工

对员工

2015年是我公司全面推进战略转型的第一年，公司围绕“稳增长、重价值、强基础”九字方针，遵循市场经济的内在规律和要求，在员工招聘录用、绩效考核、员工职业能力提升、薪酬考核、员工福利等方面贴近市场，不断完善市场化人力资源运行机制，搭建员工成长的平台，实现员工价值和发展的融合，保障员工职业健康和安全。2015年公司推进人力资源改革，制定了组织架构、薪酬绩效以及选人用人等方面的有效举措，不断激发转型发展活力，切实履行企业社会责任。

1、建立“引才”机制

倡导用工多元化。内勤采取“合同制+派遣制”，外勤采取“员工制+代理制”，保证队伍发展活力。要求“人员结构优化”，招聘时明确条件，内勤强调综合素质，外勤强调销售业绩，保证队伍的整体战斗力。

坚持公开公平公正的招聘原则。按照公开、公平、公正的原则，透明招聘信息，规范招聘程序，坦诚交流沟通，决策公开透明，并形成了相对丰富的候选人才库，而且确定了科学合理的面试程序，提高选人用人的透明度和公

信力。

进一步拓宽招聘渠道、提升招聘质量。公司充分利用各种招聘渠道，包括内部推荐、发布广告、猎头搜寻等方式，广泛招募优秀人才。

2015年11月启动的2016年度应届毕业生招聘工作，首次尝试全系统各级机构统一计划、统一发布信息、统一收集筛选简历、统一笔试面试，并根据个人志愿和分支机构需求，实现应聘者在系统内进行调剂。通过全系统统筹开展校园招聘工作，提升了公司在招聘市场上的形象、节约了招聘成本、促进各单位共享招聘资源，进一步提高了内部人才配置效率。

2015年公司共开展7次社会招聘，引进管理人才5名、外部专业技术人才3名（含1名军转干部），其中博士1名，硕士6名，具有十年以上同行业工作经历人才5名。通过校园招聘录用46名应届毕业生，其中7名本科生、39名硕士研究生（含8名海外留学生）。为公司发展提供了多元化的人才保障。

2、搭建“留才”平台

拓宽发展晋升通道。人才队伍是公司发展的宝贵财富，也是实现公司跨

对员工

越式发展的智力支撑。人力资源部在广泛征集各方意见建议的基础上，大胆进行制度机制创新，采取加强总部部门配置，增加专业技术序列设置等举措，确保员工成长通道畅通，推动公司转型发展新成效。在坚持“绩效突出、群众公认、人岗匹配、择优晋升”原则的基础上，人力资源部选拔了一批业绩突出、具备管理能力和良好群众基础的管理和技术干部员工走上新岗位，有力释放了员工的热情，激发了队伍的活力。

搭建员工成长平台。对优秀人才，公司积极提供事业成长的平台。系统上下很多机构通过竞聘上岗、严格考核等方式，一部分优秀人才涌现出来。同时，在总部人员紧张的情况下，公司对优秀人才也给予充分信任，大胆使用，同时提供有效的资源支持，使他们有施展才华的空间和保障。

加强企业文化建设。公司利用各种场合进行理念宣导，引导全系统更加深刻地认识到中国人保在品牌、网络、客户资源、行业经验等方面的突出优势，借助集团综合化经营平台和新时期的发展战略，公司未来潜力巨大，前景广阔。通过引导，广大员工激情焕发，

士气饱满，对公司的发展更加充满信心，也更加感觉个人能够在这个伟大的事业中获得发展，从而自觉主动地融入到公司发展的大潮中。

3、打造“育才”路径

在推进公司快速发展过程中，公司还非常重视理念和文化的培育和整合，重视员工的培训和自身的成长，近年来，在公司举办的几十次大规模培训中，公司总裁室领导都亲自授课，大力推进思想整合和文化统一。

统一发展理念。考虑到新公司员工来源不同和工作经历的差异，公司着力于从思想整合上入手，培育统一的发展理念和行为方式，形成整体战斗力。公司大力宣导公司发展战略、经营思路和公司所倡导的企业精神，大力推进思想整合和文化统一，使大家逐步形成统一的认识，工作中步调一致，行动统一，体现出较强的执行力。

提升员工素质。公司在员工培训方面加大投入，2015年，公司系统上下培训总支出近700万元，人均支出844元，面授课程200余门，开班量达到31期，网络课程开班82次，人均培训时间达到14小时。在总部的面授培训中，

对员工

参加的新员工共有53人，中层管理者共108人，高层管理者16人，新员工的面授覆盖率为100%，普通员工的面授覆盖率为50%，中层管理者面授覆盖率为70%，高层管理者面授覆盖率为100%。

保障员工利益。2015年，公司为正式员工投保医疗保险达到34.82万元，投保伤残保险共10万余元，还为员工提供企业年金等各项保险，保障了员工的利益，使员工充分享受到公司的发展

成果。公司工会还成立了销售人员关爱基金，为系统内重大疾病员工或其家庭成员提供协助计划。

营造和谐氛围。公司在内部积极倡导建立简单和谐的人际氛围，使广大员工不必再为复杂的人际关系所困，不为繁琐的工作程序所扰，大家心情愉悦，全身心投入到工作中，有苦练“内功”的动力而无应付“内耗”的压力，有专心谋事的成就感而无分心谋人的疲惫感。



社会责任

对合作伙伴与行业

对合作伙伴与行业

1、积极探索战略合作，创新引领合作模式

中国人民保险集团公司通过与省市政府签署战略合作协议积累了丰富的政府资源，我公司依托集团既有资源优势，积极拜访政府相关部门，深入挖掘双方合作需求，2015年在与政府的合作方面取得了良好成效。一是借助集团战略合作协议，在全国范围内推动与供销社系统的合作。2015年全年共有24家分公司与当地供销合作社完成了对接，其中12家分公司与当地供销合作社签署了省对省的战略合作协议或联合发文，全年保费收入近3600万元。二是及时跟进，与重庆市财政局、人社局、保监局等政府部门密切协作，在重庆地区建立了“医保资金个人账户余额购买商业保险”的新模式。中介业务方面，公司已与三十余家专业中介公司签订总对总合作协议，在规范经营的基础上，深化对中介业务平台的搭建，充分发挥中介公司的渠道、队伍、网络优势，打破既往中介合作产品的内部渠道界限，在经营风险可控的基础上探索建立公司全产品的代理合作网络，全面提升中介渠道对公司业务规模和新业务价值的贡献。

中国人保与供销合作社具有天然

的、历史的、现实的合作基础，双方都具有长期扎根农村、为农民服务的历史传承，我公司将继续深挖双方合作需求，推动资源共享和优势互补，构建多元合作平台，打造保险综合服务新常态。伴随各地市落实“新国十条”政策的出台，在条件成熟的地区积极推广“医保资金个人账户余额购买商业保险”模式，利用商业保险的杠杆作用最大化基本医疗保险的保障效果。

2、拓展银行合作伙伴，维护稳定合作关系

面对复杂的行业形势，中国人保寿险始终高度重视与银行渠道的合作和关系维护，定时定点做好与合作渠道的沟通联络，及时了解合作渠道的信息、动向、政策导向、合作策略，以及同业公司的渠道合作动态，有针对性地研究对策、研究产品、研究政策，渠道合作不断走向深入。截止2015年，我公司与近90家银行机构建立了稳定的合作伙伴关系，为推动银行渠道发展和银行保险业务奠定良好基础。同时积极与银行开展联合业务培训，年内先后与农行、邮政联合召开工作会议、培训班等，强化业务合作。通过系统上下的共同努力，

对合作伙伴与行业

2015年公司在工行、农行、建行、邮政四大银行均保持了最高合作等级，渠道合作的广度和深度进一步得到拓展。

3、政企合作，推动计划生育家庭及失独家庭关爱计划

北京市政府一直对特殊困难计划生育家庭和失独家庭在生产、生活、生育、养老、医疗等方面存在的问题非常重视，自2007年开始，国家有关部门或机构对独生子女夭亡家庭积极给予政策上支持、经济上帮扶、精神上鼓励的多种帮扶方式。一直以来，人保集团践行着“人民保险，服务人民”的企业宗旨，将服务民生作为肩负的企业责任和使命。自2011年10月，为进一步完善对特殊困难计划生育家庭的帮扶体系，中国人保集团与北京市政府签署了战略合作框架协议。经近8个月的前期规划、筹备，由北京市计划生育协会与中国人保寿险北京分公司合作开展的“安康计划”和“暖心计划”于2012年正式启动运行。

安康计划旨在提高计划生育家庭安全保险保障意识的同时提供基础意外伤害保险保障；暖心计划则是对已经遭遇不幸的失独家庭提供包括养老金、重

大疾病、医疗、身故丧葬和意外伤害多个方面为失独人群提供了保障服务，而且扶助标准远远高于全国其他城市。自两项计划正式启动以来，北京市卫计委与人保寿险北分不断完善相关保险的服务内容，提升保障的实用性，使之成为广大计划生育家庭最贴心的、且备受社会各界赞誉的明星惠民计划。“安康计划”和“暖心计划”的顺利落实，使我公司积累了大量服务计划生育家庭的工作经验，为今后开展更多惠民保险项目奠定了坚实基础。

“安康计划”和“暖心计划”的实施，实现了百姓、政府和保险公司的三方共赢，切实为计划生育家庭和失独家庭最现实的养老、医疗提供了有力保障。在我司为被保险人提供服务的过程中，两项计划充分发挥了抵御风险、缓解矛盾和服务民生的预期效果，老百姓在得到实惠、优质保险服务的同时也对两项计划赞誉有加。

我公司与各区县计生协在多年的合作中也建立了良好的协作，与广大计生家庭形成了亲密的合作关系。我司为两项计划的顺利实施组建了一支300余人的专业服务团队，深入到全市16个区县的各个村镇、街道。在两项计划的服务

对合作伙伴与行业

之余，服务人员积极协助计生干部协调推动国家的各项政策，帮助协调被保险人遇到的问题 and 困难，对特殊困难家庭进行慰问和关怀，请他们到公司参加联谊，与每一位被保险人都结下了深厚感情。

2015年，北京市分公司积极开展“暖心计划”养老金给付和关爱再升级工作，15家机构认真落实并以多种形式举办75场宣讲活动，接受服务的客户人数达1000余人。主要以服务为依托，深入社区、街道，向广大计生干事、工作人员及广大客户宣讲暖心计划养老金领款政策和办理手续，第一时间反馈大家的问题和需要解决的困难，扎实细致做好服务工作，为老百姓排忧解难。与此同时，深度挖掘客户需求，为

客户提供一揽子保险服务，将“保险进社区”的工作落到实处，对于顺利领取到养老金、并信赖人保的客户，做好理财规划的服务工作，为客户量身推荐符合其自身需求的产品，很多客户选择继续投保“幸福一号”、“无忧一生”等保障高、收益好的人保热销产品，不断提升客户的满意度与忠诚度。“暖心计划”工作充分发挥了中国人民保险的专业优势，为百姓造福、为政府分忧，为建设“和谐北京”做出应有贡献。



社会责任

对社会

对社会

1、构筑养老服务体系，为大众提供多样化的养老产品与服务

我国老龄人口规模及增速均居世界之首，伴随老龄化程度的不断加剧，养老保障体系的不完善将严重制约养老产业的发展。我们响应国家号召，积极布局养老产业，协助国家解决养老难题。人保人家大连养老项目已投资9.62亿元，可提供养老公寓1029套。公司通过养老保险产品与养老社区的无缝对接，用金融的财务安排协助解决老年人养老支付问题，用高品质的养老服务提升老年人的养老生活质量。项目可为活力老人、介护介助老人提供养老养生、健康管理、疗养护理等服务，项目覆盖了不同年龄结构、不同健康状态的老年客户养老需求，打造了区域性可持续养老照料基地。

2、服务医疗保障体系，积极参与个人税优健康险政策试点

十八大以来，国家出台了一系列支持并推动商业健康保险发展的文件，对个人购买商业健康保险给予税收优惠政策，并于2015年5月正式启动了试点工作。为发挥专业优势，深层次参与构建多层次的医疗保障体系，进一步减轻

广大人民群众医疗负担，公司高度关注个人税收优惠型健康保险系列相关政策，积极投入服务规划。目前公司已具备了开展税优健康险业务的基本条件，正在向监管部门申请经营资质，开发相关产品，将积极参与该业务，服务社会大众，为发挥商业保险的功能和作用做出更大贡献。

3、服务三农，保障小微企业发展

我公司与京东金融签署关于农村市场相关产品合作协议，将互联网保险产品下沉至村级单位。借助合作伙伴渠道助力公司布局农村保险市场，响应中央一号文件精神，助力三农发展。

2015年，我公司继续与合作公司深入探讨，针对小微企业发展开发“创业险”产品。探讨以创业园区为情景，以互联网为触点的合作模式。降低用户投保门槛的同时将产品碎片化，提升客户的投保体验。在“大众创业、万众创新”的政策背景下，为小微企业提供专业化的保险保障。

4、积极投身国家重点项目，服务国家战略与地区建设

我公司响应国家“一带一路”基

对社会

基础设施建设、产业振兴发展、“走出去”重大项目建设的指导思想，在资产配置中积极融入国家重大战略，致力于改善民生，拓展保险服务实体经济的创新手段。

2015年，我公司积极认购“人保资产-国家集成电路产业投资基金项目”。国家集成电路产业投资基金股份有限公司是经《国务院关于国家集成电路产业投资基金设立方案的批复》（国函[2014]48号，以下简称“48号文”）同意设立、由工信部和财政部牵头、由财政部和多家央企及地方国企等资本实力雄厚的投资主体共同出资组建，于2014年9月24日成立。该项目所投基金为国家战略项目，符合国家促进集成电路产业发展的相关政策，其运营和发展得到了国家相关部门的大力支持。基金设立目的“旨在创新投融资体制机制，吸引社会资金投入，破解集成电路融资瓶颈，带动产业链协同可持续发展；支持骨干企业突破一批关键技术，实现核心产品自主可控，保障国家信息安全。”

我公司以股权认购方式投资了“广东（人保）粤东西北振兴发展产业投资基金项目”，用于广东省政府批准

规划的粤东西北地级市（含肇庆）的新区及中心城区的扩容提质项目，重点投资新区一级土地开发及基础设施建设项目。基金首期主要投资于省政府批准规划的粤东西北地级市（含肇庆）的新区及中心城区的扩容提质项目，重点投资新区一级土地开发及基础设施建设项目。这些城市包括汕头、韶关、河源、梅州、阳江、湛江、茂名、清远、潮州、揭阳、云浮、汕尾、肇庆等13个地级市。支持城镇化和新型工业化建设，促进产城融合、土地节约集约开发，提升基础设施水平，打造新的区域发展增长极，推动粤东西北地区经济社会全面、协调、可持续发展。

我公司投资“中保投-招商局轮船股份股权投资计划”17亿元，该项目紧紧围绕国家“一带一路”战略，依托招商局国际发展的港口项目，在发展中国家布局建设产业加工园区、自由贸易区，以承接中国“国际产能”，为中国制造企业降低制造成本、物流成本，提高产品竞争力，如已经参与建设的“中白工业园”，以及正在洽谈的“吉布提自由贸易区”，“坦桑尼亚自由贸易区”。

社会责任

对环境

对环境

1、建设绿色职场

公司总部办公楼的运营管理不仅是保证总公司及楼内租户的日常办公需求，更像是一张企业名片向社会传递公司形象和社会责任。我们始终把绿色、环保的理念贯穿在办公楼的管理过程中。2015年，公司积极推行大楼节能降耗管理，首先，对大楼办公用电情况进行摸底调查，收集日常用电情况和办公区作息时间；根据实际情况制定了办公区节电方案，即楼顶过道两侧日常关闭、楼梯厅四周射灯日常关闭、一楼大厅日常开启一排顶灯措施，同时还限定关灯时间；最后，组织专人每天对大楼用电情况进行巡视，并按照规定关闭违章用电。此外利用多种手段提醒广大员工节约能源，加强节约意识，做到人走灯灭。该措施推行后使大厦每月用电量节约了18%左右，节约电费2万余元，全年节约费用近30万元。未来，我们将逐步对大楼用水及其他能源使用情况进行调查并制定相应节能方案，力争将总部大楼打造成更加智能、绿色的办公场所。

定期巡视总部各楼层，检查公司各类资产的使用状况，制定维修计划，填写《资产维修维护申请单》报请相关

领导批准。接收公司总部各部门的报修申请，报修后，资产管理视情况安排修理，可以自行完成的修理项目由资产管理修理；不能自行修理的项目由资产管理联系厂商修理，尽量做到环保技能，减少资源消耗。

2、倡导绿色办公

积极推进各级分公司办公自动化水平的提高，建设OA系统、核心业务系统、运维管理平台、报表系统等电子化平台，实行无纸化办公，减少资源的消耗。公司全年共召开大小视频会议100余次，包括每季度、月度经营情况分析会，各业务渠道组织的培训等，以减少因公务出差行为带来的碳排放和能耗。探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，减少纸质消耗。鼓励员工绿色、环保出行，降低出行带来的碳排放和能耗，践行绿色金融理念。





PICC

中国人民人寿保险股份有限公司

PICC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED

历史蕴含价值

光荣成就未来