

中国人民人寿保险股份有限公司

2017 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。2017 年，公司实现规模保费 1168 亿元，总资产达 3818 亿元。穆迪和惠誉分别给予公司“A2”和“A+”的保险公司财务实力评级。

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 296 个地市、1907 个县（市、区）设立分支机构和服务网点，与银行建立合作网点近 13 万家，拥有 36 万余名销售人员，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。

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，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、鑫盈人生、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。截至 2017 年，公司各项赔款、给付及捐款达 1920 亿元。

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、中国信用典范企业领军品牌、中国经济转型发展领军企业、亚洲卓越寿险公司、亚洲寿险竞争力排名前 10 强、社会责任杰出企业奖、最值得百姓信赖的保险机构等多个荣誉称号。

二、获奖情况

（一）2017 年 1 月 7 日，中国人民人寿保险荣获 CCTV“2016 中国经济转型发展领军企业”大奖。

（二）2017 年 3 月 7 日，中国人民人寿保险报送的“百万驾

乘险”优秀赔案在由中国保险报主办的“2016 中国保险年度影响力十大赔案暨年度服务创新影响活动”中，成功入选“2016 中国保险年度影响力十大赔案”年度荣誉。

（三）2017 年 3 月 17 日，中国人民人寿保险股份有限公司河北保定徐水县支公司和江苏南通如皋支公司经理谢晶同志，分别荣获“全国金融五一巾帼标兵岗”和“全国金融五一巾帼标兵”称号。

（四）2017 年 4 月 18 日，陕西省宝鸡市分公司总经理项能庆、山西省运城市中心支公司总经理负随军和甘肃省分公司个人保险部副总经理刘斌荣获“全国金融五一劳动奖章”荣誉称号。四川省成都市金牛区支公司荣获“全国金融先锋号”荣誉称号。

（五）2017 年 5 月 5 日，四川省绵阳中心支公司工会主席王丽荣获“全国金融系统优秀工会干部”荣誉称号。

（六）2017 年 10 月 13 日，中国人民人寿保险股份有限公司在“第三届中国保险市场发展圆桌论坛”中获得 2016 年度中国市场竞争力十佳人身保险公司。

（七）2017 年 11 月 22 日，中国保险行业协会在京举办了 2017 年保险行业公众宣传大比武，人保寿险获得最佳传播奖、微信投票人气奖两项大奖。

（八）2017 年 11 月 17 日，在第十二届中国保险创新大奖颁奖盛典中，中国人民人寿保险荣获“2017 年度营销创新奖”

大奖。

（九）2017 年 12 月 6 日，第十二届 21 世纪亚洲金融年会在北京隆重举行，中国人民人寿保险荣获“2017 年度亚洲卓越寿险公司”大奖。

（十）2017 年 12 月 6 日，由新华网和中国社科院企业社会责任研究中心等单位联合主办的 2017 中国社会责任公益盛典在北京开幕。中国人民人寿保险股份有限公司荣膺“2017 年中国社会责任杰出企业奖”。本次入选的优秀案例将编入《中国企业社会责任年鉴（2017）》。

（十一）2017 年 12 月 7 日，由上海证券报社主办的“2017 中国财富管理峰会”第八届“金理财”奖颁奖典礼举行，中国人民人寿保险“无忧人生重大疾病保险”荣获 2017 “金理财”年度保障型保险产品卓越奖。

（十二）2017 年 12 月 14 日，由国际金融报社主办的“2017 年度保险保障先锋论坛暨颁奖典礼”在上海召开，中国人民人寿保险凭借突出的公司实力荣获综合类“年度保障品牌大奖”。

（十三）2017 年 12 月 15 日，由每日经济新闻主办的“2017 中国金融发展论坛暨第八届金鼎奖”在北京召开。中国人民人寿保险股份有限公司荣获“卓越价值成长保险公司”奖。

（十四）2017 年 12 月 22 日，由金融时报社主办的 2017 金融时报年会在北京举行，中国人民人寿保险荣获 2017 中国

金融机构金牌榜“年度最具竞争力保险公司”大奖。

（十五）2017年12月22日，“2017中国社会发展高峰会暨2018社会蓝皮书发布”在北京召开，中国人民人寿保险股份有限公司荣获“最值得百姓信赖的保险机构”奖项。

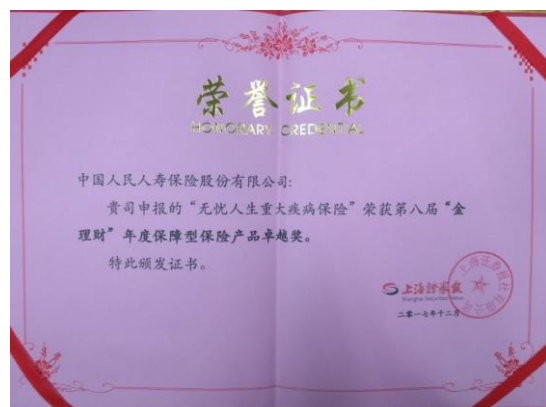
附获奖图片：











三、竞争优势

（一）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，是新中国历史最久、知名度最高的保险品牌之一。

（二）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，2017 年列世界 500 强第 114 位。

（三）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。2017 年末公司综合偿付能力充足率为 219%，核心偿付能力充足率为 192%，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。

（四）领先的市场地位

公司成立于 2005 年，十余年来迅猛发展，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。2017 年，公司实现规模保

费 1168 亿元，总资产达 3818 亿元，亚洲寿险竞争力排名前 10 强。

（五）清晰的战略规划

公司积极贯彻“人民保险服务人民”的理念，适应时代要求，切实推进转型创新，明确“稳增长、重价值、强基础”的转型发展战略，做优主业，做精专业，紧紧围绕质量第一、效益优先的要求，转方式、优结构、换动能。不断夯实转型发展基础，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。

（六）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“无忧系列”“百万系列”等，保障全面、定位清晰，在同业中具有较强的竞争优势。

（七）健全的机构网络

2017 年末全系统销售人力达到 36 万人，其中个险渠道规模人力达到 25.59 万人，同比增长 34.96%。分支机构超过 1900 家，建立了由 24,831 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。

（八）专业的销售渠道

公司拥有个险、团险、银邮、电话、网络、收展等多个销售渠道，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

（一）公司价值稳健增长

我们围绕“稳增长、重价值、强基础”的转型发展战略，在经济增长下行压力加大、行业竞争加剧的严峻形势下，转型发展成效显著。2017 年，公司原保险保费收入 1062.35 亿元，其中首年期交原保险保费收入达到 202.94 亿元，实现新业务价值 56.87 亿元，同比增长 37.7%，公司业务结构进

一步优化，业务价值持续改善。

（二）治理水平稳定提升

我们持续优化公司治理，以优良的企业治理服务于股东利益。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，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，坚守规范的公司治理原则，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，依法合规。

（三）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》、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。

（四）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》，增进投资者对公司的深入了解。

（五）风险管控水平持续提升

我们以加强风险防控能力为宗旨，持续强化“三会一层”的风险管理职责，系统上下全面梳理风险管理制度体系，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。

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，完善关键风险指标库，优化风险偏好指标监测体系，推动风险偏好体系与经营的融合，全面推进风险管理信息化建设。

我们以推进内部控制体系建设为目标，逐步完善内部控制工作机制。增加内部控制评价验收环节，提高内控缺陷的识别和内控缺陷的整改效果。将内部控制要求融入基层日常经营管理，推进公司基层内控体系建设进程。

经过不断努力，公司整体风险管理及内控管理水平均进一步提升。根据监管最新公布的数据，2017 年三、四季度，公司偿二代风险综合评级结果均达到 A，2017 年度偿付能力风险管理能力评估得分（SARMRA）达到 80.35 分。

二、对客户

（一）丰富产品体系，满足客户需求

我们通过客户需求挖掘和细分市场，从保险产品和产品附加服务两方面出发，开发储蓄、养老、健康、意外等保障和服务的产品，不断丰富产品体系，创新保险供给侧改革，

全方位满足客户的需求，提升客户体验。

1. 大力推进税收优惠型健康保险业务发展

税收优惠型健康险是国家、监管高度重视的商业健康险产品，是一项惠民工程，具有可带病投保、保证续保、保障范围广、赔付比例高等特点，可极大减轻人们的医药负担压力。公司积极响应国家号召、勇担社会责任，大力推动个人税优健康险业务，并根据国家最新政策，于 2017 年 7 月 1 日起将个人税优健康险业务由试点推广至全国。2017 年全年，公司共承保个人税优健康险 4816 件，实收规模保费 949.14 万元，使更多客户享受到更加全面的医疗保障和周到的健康管理服务。

专属健康管理服务

1 服务项目

服务项目	服务内容	服务方式
健康档案	整理完善健康档案信息并定期更新, 供被保险人查询和使用。	网络 ✓ 电话 ✓ 客户服务中心
健康咨询	可向营养师健康及亚健康指导等方面的问题, 包括饮食营养及建议性指导, 不构成医疗行为或医疗建议。	网络 ✓ 电话 ✓ 客户服务中心
健康评估	根据被保险人个人的健康资料及配套体检与健康管理方案, 提供个性化健康建议, 量身定制饮食及运动健康指导方案。	网络 ✓ 电话 ✓ 客户服务中心

说明: 保险期间内(15天权益使用期), 在被保险人同意的前提下, 中国保寿向个人投保客户个人税收优惠型健康保险(万能型)(A/B款): 被保险人提供专属健康管理服务。

2 服务方式

1) 微信公众账号专属服务

通过微信“扫一扫”右侧二维码搜索微信公众号“人保寿险微信”, 添加关注, 在“贴心服务”-“个人中心”, 中心将完善个人真实信息, 在提交“惠众”客户身份后, 即可获取“惠众健康”专属健康管理服务。

2) 健康咨询热线专线

拨打400889518惠众服务专线, 核实“惠众”客户身份后, 将转接至“贴心健康”客服专线。“贴心健康”客服专线咨询时间为每日09:00-17:00(包含周六及法定节假日)。

公司简介

人民保险 服务人民

中国人民人寿保险股份有限公司, 经国务院同意, 中国保险监督管理委员会批准, 由中国人民财产保险股份有限公司为中国社会发起成立的全国性寿险公司。公司总部设在北京, 注册资本257.61亿元, 2015年底公司资产总额257.4亿元。主要险种: 寿险、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。

品牌·中国领风

中国人民保险是中国公众对保险的第一联想, 是中国保险业在国际上的杰出品牌形象代表。
● 2008年北京奥运会国内保险合作伙伴
● 2010年上海世博会全球保险合作伙伴
● 2010年广州亚运会全球保险合作伙伴
● 2016年, 中国人民保险集团连续7年入选美国《财富》杂志“世界500强”企业, 排名第119位

荣誉·值得信赖

中央电视台“新中国60周年60个杰出品牌”
● 第五届中国保险创新奖“2010年度中国保险企业创新领军奖”
● 第四届中国理财杂志“2010—2011年度金融品牌”
● 2012年第三届全国金牌理财TOP10总评金牌颁奖“年度金牌竞争力寿险公司”
● 2012中国品牌年企业品牌榜“行业领军品牌大奖”
● CCTV2013中国信用企业发布“信用典范企业”
● 2015年第三季度, 被中国保监会分类监管再次提升为A类公司。

服务·全面便捷

遍布全国的服务网络
公司拥有健全的分支机构和服务网络, 在36个省市自治区、294个地市、1820个市区县都设有面向客户的销售和售后服务机构, 可以满足广大客户全方位的保险需求。11万多家银行网点代理中国人民保险的产品, 构成了覆盖全国城乡的代理销售网络, 进一步延伸了对客户的服务链条。

● 全面完善的服务体系

公司通过个人保险、银邮代理、团体保险、互动业务、电子商务、400889518客户服务专线、短信平台、门户网站、官方微博、微信公众平台、客户服务门店、保单服务中心等多渠道服务网络体系, 向广大客户提供全面、便捷、高效的服务。

公益·勇担责任

中国人民保险积极履行企业社会责任, 开展了广泛的慈善公益活动, 赢得了较大的社会关注度 and 影响力, 先后赢得了“中华慈善奖”、“中国公益50强”、“中国民生行动先锋”、“人民社会责任奖”、“金融行业标准贡献奖”、“第五届中国优秀企业公民”、“志愿服务贡献奖”、“金融社会责任奖”等荣誉称号。

税优新政 惠及国民 健康保险 众里寻它

人保寿险惠众个人税收优惠型健康保险(万能型)(A/B款)

该产品为万能险, 红利分配通过保证书的形式分配至保单账户。

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

人民保险 服务人民

400889518 人保寿险官方微信

2. 积极理顺住房反向抵押养老保险业务流程

2017 年，我们针对创新开发的“安居乐”住房反向抵押

养老保险产品，积极理顺业务流程，力争为客户提供个性化、差异化养老保障服务。该产品将住房反向抵押贷款与养老保险创新性的结合在一起，除提供终身按月领取的年金外，创造性设置信用额度供被保险人随时支取，满足客户对生活的改善、医疗等消费支出，为有房产但养老资金不足的老年人增加了一种养老选择，满足了老年人希望“居家养老”和“增加养老收入”的两大核心养老需求。住房反向抵押养老保险试点是贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》和《关于加快发展现代保险服务业的若干意见》的重要举措，为具有养老需求的老年人群探索出一条养老融资的新道路，是我们作为保险业服务于社会养老保障体系供给侧改革的重要创新。

3. 量身定制精准扶贫人身险保障方案

创新保险业务发展是保险精准扶贫的重要抓手。人保寿险始终秉承“人民保险服务人民”的企业宗旨，把助推脱贫攻坚作为义不容辞的责任，积极开展精准扶贫工作。北京“暖心计划”和“安欣计划”、吉林“护工补贴·亲情援助”行动、宁夏“安宁保”项目等持续落地，为失独、患病、孤儿、低保人群提供关爱和保障。此外，公司还加强人身险产品创新与服务创新，分类开发、量身定制精准扶贫人身险产品与服务。推动政府创新精准扶贫管理创新，拓展贫困人口保费来源渠道，激发贫困人群保险意识与参保发展动力。

案例：

人保寿险青海省分公司联合青海省卫计委启动青海省特殊家庭父母住院陪护保险，消除特殊家庭住院无人照料的顾虑，有效减轻计生特殊家庭的经济负担，深入关爱民生，全面推进保险“精准扶贫”工作。青海分公司独家承保全省计划生育特别扶助对象住院陪护险项目，将其定位成“精准扶贫”和普惠地方特殊群体的民心工程。为全省 2719 位参保人每人提供一万元保额的意外伤害保险；住院定额给付 150 元/天，累计最高 60 天；重症监护病房治疗陪护费用每日 300 元的风险保障。

（二）加强信息安全，维护客户隐私

2017 年，公司在维护客户隐私权方面制定方案措施，未收到经查实的有关客户信息泄露的有效投诉。一是在制度方面，印发了《中国人民人寿保险股份有限公司客户信息管理暂行办法》，对客户信息质量和使用安全作出相关规定，明确了公司客户信息分类及其重要性分级、客户信息管理职责分工、客户信息质量管理、客户信息安全管理、客户信息使用审批与授权以及客户信息管理处罚措施，在《客户信息真实性管理暂行办法》注重信息质量的基础上，新增客户信息保存和使用的工作要求，进一步规范公司客户信息管理。二是在系统方面，对报表平台及 ECIF 系统进行数据脱敏处理，特别是 ECIF 系统中对客户的证件号码、银行账户和联系方

式均进行加密处理，传到其他系统的所有以上三类客户信息同时加密。对涉及客户关键信息的报表清单进行梳理，缩小可查询客户信息的人员权限范围，限制批量下载未脱敏的客户信息。增强了客户信息安全性，降低了由于客户信息不真实引发的欺诈风险和投诉风险。三是在信息收集授权声明方面，公司在投保单证、电子商务网站和微信平台均有“声明授权”，告知客户同意并授权后，公司方可将其信息用于指定用途。

（三）改善服务模式，提升客户体验

为深入践行全员服务理念，维护客户合法权益，改进服务短板，公司推出业务办理“大提速”、满期服务“走出去”、重大投诉“零发生”等活动。各分公司以客户节为契机和抓手，通过电话回访、上门拜访、客户联谊会等活动形式，积极倾听客户心声，改善客户服务体验，有效提升服务质量考评和投诉处理考评指标。

持续探索客户保单在线服务模式，实现在线续期、在线保全、保险合同签收、保单下载等功能的线上化，同时正在积极开展在线回访的线上化工作。客户通过注册登录保险箱完成认证后即可查询并绑定客户在我公司的所有保单，完成身份认证的客户可以实现对长险保单进行在线续期缴费和在线保全等功能。线上客户服务的新模式为客户的保单管理突破了时间和空间的限制，完成了以客户为中心的新型服务

模式的创新。

（四）健康管理特色服务，解决客户实际需求

结合公司重疾险产品销售，公司推出重疾绿通、高端海外医疗、健康测评、健康讲座等健康管理内容，切实解决客户“看病难、住院难、手术难”的实际就医需求。客户节期间，共有 64200 人关注健康问卷服务，线上完成 71,535 份健康测评问卷。各机构紧密围绕“关注健康、畅逸生活”主题，邀请医院知名专家，共举办近 600 场健康公益讲座，超过 2 万名客户积极参与，加快深入健康领域服务与客户转化。

（五）传播健康生活理念，开展公众宣传教育

我们以传播国民健康生活理念为己任，积极倡导“保险让生活更美好”，2017 年，人保寿险根据集团统一部署，结合保监会服务评价工作及公司体系化转型发展要求，紧密围绕“以客户为中心”服务理念，积极践行“人民保险、服务人民”服务宗旨，精心策划并扎实开展了一系列倾听客户心声、服务客户需求、惠及广大客户、促进业务转型发展的客户节活动。采取线上与线下联动方式，通过活动的有效开展，既增强客户黏性、提升服务水平，又助推业务转型发展，宣传“人民保险”品牌，取得了良好效果。

案例：

1. 湖南省分公司客户节期间紧密围绕“倾听您的心声，服务您的需求”主题，开展系列活动。一是各级机构以个人客户

为重点，召开“星派会”、“防癌筛查会”、“答谢会”、“产说会”等形式的会议营销超过 1500 场，公司期交业务达到 1.14 亿元；二是通过“保单复效抽大奖”活动，办理保单复效业务 397 笔，复效金额 294.14 万元，有效提升了继续率指标；三是通过“移动出单有好礼”活动，出单 5460 笔，占比达到 42.43%，有效推广移动出单平台；四是联合中国邮政集团公司湖南省分公司开展“关爱留守儿童”公益捐助活动，搭建学生逐梦平台；五是积极应对暴雨洪灾，开辟理赔“绿色通道”，简化服务流程，提升中国人民保险品牌形象。

2. 在儿童节期间，江苏省分公司积极响应总公司公益活动，组织分公司本部及下辖机构内外勤员工、客户募集儿童读物 4000 余册，联合当地 9 所小学组织开展了 10 余场“书香有情”公益捐赠活动，践行人保寿险公益之心，彰显国企社会责任。保险公众宣传日期间，为进一步了解客户保险需求和消费体验，江苏省分公司围绕“倾听您的心声、服务您的需求”主题，在全辖开展了“我和人保的故事”演讲比赛。通过比赛，构建了与客户沟通的平台，进一步提升服务质量，优化服务流程。

3. 7 月 7 日，借助 7.8 全国保险公众宣传日为契机，以“远离贫困，从一份保障开始”为主题，总公司联合北京分公司共同举办“7.8 公里保险扶贫公益跑”活动，通过邀请广大客户朋友捐赠跑步里程、公司认领扶贫项目、向贫困人口捐

助保险等形式，向贫困地区传递爱心。中国保险行业协会商敬国秘书长、北京保险行业协会李枫副秘书长，人保寿险余龙华副总裁、陈志刚副总裁、鹭尾彰一副总裁等一行与人保寿险 200 余名客户及员工代表参加了此次公益跑活动，助力保险扶贫。

附：客户节相关活动图片





（六）兑现服务承诺，保证理赔时效

2017 年理赔综合服务能力稳步提升，全年理赔案件超过 360 万件，赔款总额达到 60.58 亿元，同比增长 21.43%。作为人民的保险企业，切实贯彻服务人民的根本理念，第一时间对灾害与事故做出反应，及时对外发布服务承诺，开展各项理赔服务工作。2017 年我们共启动处理重大突发理赔事件应急预案 44 起，死亡客户 26 人，受伤 42 人，应急赔付金额 699.87 万元。

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。我们 2017 年全年超 200 万以上的大额赔付案件 85 件，较 2016 年增长 30.77%。我们全面践行“保险姓保”和“人民保险，服务人民”的理念，一张张的保险赔款单，体现着我们对客户的承诺与对社会的责任担当。

2017 年理赔大事记：

- 1 月 24 日，我公司团体意外伤害产品客户冯某在境外乘坐大巴车遭遇车祸身故。公司快速给付受益人保险金 353 万元。
- 5 月 2 日，贵州成贵铁路发生瓦斯爆炸重特大安全事故，我司紧急启动重大突发事件应急处理，经核实死亡客户 12 人，受伤 16 人，累计支付赔款 391 万元。
- 8 月 18 日，我司团体定期寿险产品客户朱某，突发心肌

梗塞，抢救无效身故，我司依约给付受益人保险金 450 万元。

- 10 月 28 日，我司百万身价惠民两全保险客户刘某，驾驶车辆坠入水库，不幸溺亡，经核实赔付受益人自驾车意外身故保险金 518 万元。

三、对员工

我们保障员工的合法权益，积极落实工会有关福利政策。公司工会建立了销售人员关爱基金，为系统内重大疾病员工或家庭成员提供协助计划。

组织三八节、母亲节、元旦、春节、端午节、中秋节、员工生日慰问活动，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。人保爱心日期间，组织全系统员工捐款，2.6 万员工捐赠关爱基金 45 余万元；对全系统 130 余名病患和特困员工、销售人员，进行关爱救助和送温暖慰问。

我们关注员工身体健康，邀请健康管理方面专家，为员工进行《妇女常见疾病预防与健康保健》、《防治亚健康》知识讲座；组织全体员工健康体检，增加肿瘤筛查等体检项目，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

（一）深化银行业务合作，推进渠道专业化建设

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 2017 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。通过系统上下的共同努力，2017 年公司在工行、农行、建行、中行、邮政五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。

（二）借助网络数据平台，创新业务发展模式

我司与阿里巴巴旗下的蚂蚁金服进行合作，实现在支付宝平台销售我司年金产品，借助互联网平台的流量优势开展网销业务。通过与互联网金融服务平台的合作，打开了互联网业务借助普惠金融平台流量优势的新型业务增长模式。同时我司积极拓展新业务，实现与微民保代在微信支付九宫格中针对保险产品的对接，与业内知名互联网保险平台 i 云保达成战略共识，实现互联网保险业务合作对接。

（三）深化供销全面合作，支持普惠金融建设

2017 年，我们不断扩大与供销社系统合作的广度和深度。积极参与供销社“供销金融服务超市”改革创新试点项目，向金融超市直接派驻驻点服务人员。支持供销社进行基层机构改革，在地市成立“供销-人保”三农服务办公室，在乡镇成立“供销-人保”三农服务工作站，通过共建服务网点拓宽双方在农村市场的服务范围。丰富双方合作产品，利用公司的专业优势和供销社的资源优势不断提升为农村居民提供风险保障的服务能力。我司深入挖掘农信社可利用资源，大力支持农村普惠金融建设。农信社作为扎根农村市场，主要面向农业、农民和农村经济的金融机构，是加快构建多层次、广覆盖、可持续的农村金融服务体系，降低农村融资成本的重要市场主体；同时也是公司拓展农村保险，参与农村普惠金融服务链条建设的重要合作伙伴。发挥公司与农信社在县域范围特别是农村地区的网点覆盖优势，建立“银行+保险”合作模式，帮助缺乏抵押和担保的农户、新型农业经营主体方便快捷地获得低成本融资，解决农户贷款难的问题。在 2016 年快速推进渠道合作的基础上，将继续大力拓展涉农银行机构渠道合作，扩大与相关渠道合作的广度和深度，切实将保险服务传送到农村的各个角落。

（四）发掘一体化资源，实现互动资源整合

借助中国人民保险集团一体化战略资源，我们持续与人保财险、人保健康开展业务互动，并依托各省级分公司交叉

互动业务平台，大力发展保险销售队伍，加大对财产险法人客户、自然人客户人身险保险需求的发掘力度，推进集团内交叉销售业务的快速发展。2017 年共实现产代寿业务 48.87 亿元、寿代产业务 22.67 亿元，互动业务 119.57 亿元，为重要合作伙伴提供了维系客户关系、丰富客户服务内容的良好手段。

五、对社会

（一）积极探索老龄化背景下的国民养老解决方案

作为具有社会担当的国有大型保险企业，我们积极应对中国老龄化到来的严峻社会现实，努力为构建多层次的养老保障体系贡献自己的力量。

2017 年，我们为了在现有大连养老公寓项目的基础上提供优质服务，以招标的形式引入国内先进养老服务运营机构进行咨询，针对物业的功能以及服务内容进行设计，拟引入并改良生活类、健康类、快乐类三大类 99 项目服务内容，还将提供特色的秘书式管理、“体检+养生套餐+健康管理”、中医养生理疗、休身养性之旅、老友俱乐部及特色餐饮等面向活力老人群体的全方位养老服务，力求打造一个充满活力、安全舒心的养老环境，能为活力老人群体提供全方位的养老服务。与此同时，为了能够全方位的为全国半介助/半介护老人、介助/介护老人的多层次需求提供连续性的养老服务，我们调研 60 余家行业内先进公司，实地考察 20 个国内外优

质养老项目，参与养老业界重要活动（展会、峰会）4 次，最终形成一个覆盖全国的养老产业全面战略发展规划方案。

我们立项开发与养老社区对接的保险产品，发挥保险公司的理财优势，为社会大众提供一种全新的养老方式，使年轻时能为年老时储备养老资源，年轻人能为老年人提供养老场所，为普遍存在的“四二一”家庭养老难题提供了有效的解决方案。

（二）积极参与社会保障体系建设

税优健康险相关政策是我们国家出台的第一个税收优惠保险政策，是一项惠民工程，因此，国家和监管部门高度重视税优健康险业务发展。人保寿险积极参与，力求为人民群众提供多样化的健康保障和健康管理服务。

2016 年人保寿险获准经营个人税优健康险，推出“惠众个人税收优惠型健康保险（万能型）（A/B 款）”产品，各级机构采用报纸、广播电台、移动电视等方式多次进行政策及产品宣传；开发多种支持工具，使投保更便捷、更简单、更透明；公司积极开展与东软熙康的合作，为惠众税优健康险客户提供舒心的健康管理服务，做到人民保险，服务人民。

除税优健康险之外，我司为 1313 家企业共 223.9 万人提供长期补充医疗服务，保费收入 68.9 亿元，助力企业提高员工福利待遇。在全国 31 个省 123 个县域范围内开展城镇职工和城乡居民社保补充医疗业务，覆盖群体 310 万人，

理赔服务人次 9.89 万人，累计赔付金额 1.01 亿元。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。

（三）积极开展公益活动

我们积极参与人保集团设立的中国人保公益慈善基金，并组织开展各项公益活动，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. 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，人保寿险组织开展了“7.8 公里保险扶贫公益跑”活动。中国保险行业协会商敬国秘书长、北京保险行业协会李枫副秘书长，人保寿险余龙华副总裁、陈志刚副总裁、鹭尾彰一副总裁，人保寿险北京市分公司玄海静总经理等一行与人保寿险 200 余名客户及员工代表参加了本次公益跑活动，用实际行动向贫困地区群众传递爱心，助力保险扶贫。

2. 在 2017 年的客户节活动中，人保寿险延续集团希望工程公益活动，为红军长征途径的福建、江西、广东、湖南、广西、贵州、四川、云南、甘肃、陕西 10 个省部分贫困县（区）的希望小学建设 100 个“希望工程图书室”，共计捐赠 100 万元。人保寿险希望通过此次捐助活动，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。

（四）全力支持雄安新区建设

雄安新区的设立是党中央作出的一项重大的历史性战略选择，是继深圳经济特区和上海浦东新区之后又一具有全国意义的新区，是千年大计、国家大事。对于集中疏解北京非首都功能，探索人口经济密集地区优化开发新模式，调整优化京津冀城市布局 and 空间结构，培育创新驱动发展新引擎，具有重大现实意义和深远历史意义。中国人民人寿保险股份有限公司积极践行央企责任担当，迅速响应并坚决贯彻落实中央决策部署，主动参与和支持雄安新区建设。未来，我们将在保持现有业务快速发展的同时，加快保险产品与服务的转型升级，有效对接新区建设的保险保障需求。大力发展建工险及意外伤害保险等短期业务，提高理赔时效；促进商业保险与实体经济融合，利用保险手段保障战略性新兴产业、现代服务业、传统优势产业发展和重点项目建设；发挥商业保险补充功能，服务城乡社会保障体系建设，推进社会管理模式创新，为雄安新区建设保驾护航。

（五）积极参与支农支小融资业务

2017 年，为贯彻落实中央关于解决小微企业和“三农”融资难融资贵问题的精神，我们继续积极参与支农支小融资业务，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 30 个省开展贷款借款人保险业务，充分发挥了商业保险支持实体经济发展的“放大器”作用。

六、对环境

（一）倡导公司电子化运营

我们倡导公司经营管理电子化运作，不断完善公司信息化建设相关制度，提升公司信息建设水平，实行无纸化办公，降低资源消耗，提高办公效率。公司全年共召开大小视频会议近 200 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。

1. 数据平台类建设

为支持电子化运营，数据平台 2017 年度开发和改造了多张报表。实现了移动驾驶舱，在移动端实现业绩指标追踪、数据分析、查询统计等功能。并为集团 ECIF 系统开发了多个接口，并及时完成了保单登记平台建设工作的。

2. 业务系统类建设

核心系统方面完成了多个开发和运维任务，在产品、新契约、保全、理赔等方面较好地支持了公司业务发展的需要。并在 2017 年年底上线了双录系统和 ECIF 平台。

3. 渠道类系统建设

电商及渠道整合平台方面，2017 年电商平台完成多款短险组合开发及多家新第三方对接及出单权限控制等功能优化。渠道平台对接微信支付，新增单笔实时代扣接口，结束了欠费承保的模式。

4. 移动销售系统建设

微信平台方面 2017 年完成了新一代微信在线销售系统的建设和上线。E 动神州移动销售平台 2017 年在持续开发新产品的同时，上线了需求分析与活动量管理功能。目前已具有移动投保、契约进度查询、客户管理、系统设置等功能模块。

5. 办公类系统建设

2017 年，信息技术部配合办公室对信息报送等九大模块以及廉洁从业教育模块进行了调研工作。在 OA 系统上完成了因公外事、信息报送、信访管理、车辆管理等四个模块的开发和试运行以及 OA 系统密码国产化。支持了公司信息的报送、采编与统计，支持了总部信访管理岗人员信访事项的发起、查询、催办及相关承办部门/省公司的信访事项办理以及总部人员因公出国(境)相关事项申请及备案，包括事前公示、人员备案、执行情况公示、人员附件管理、证照管理等，为总公司车辆和车位的电子化管理提供了技术支撑。同时完成了办公影音系统的开发，完成了移动 OA 系统的建设、

试运行以及在总公司和分公司推广使用等工作，为公司干部员工及时办理待办事务、提高办公效率提供了技术保障。

（二）建立绿色办公环境

我们以绿色、环保的理念进行办公职场管理。长期以来，公司积极推行办公场所节能降耗管理，我们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時間，根据实际情况制定了办公区节电方案，并限定关灯时间以减少资源消耗。我们组织专人例行对大楼用电情况进行巡视，并严格管控违章电器，确保办公场所不存在安全隐患。我们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。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，努力将公司办公楼打造成更加智能、绿色的办公场所。