

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



企业社会责任报告 2019

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

2020 年 4 月

目 录

前言.....	2
第一篇 践行高质量发展理念的人保寿险.....	3
公司简介.....	3
企业文化.....	3
竞争优势.....	3
公司荣誉.....	4
第二篇 夯实保障本源 助力社会发展.....	11
发力精准扶贫，服务减贫事业.....	11
致力“健康中国”，服务国计民生.....	12
创新服务机制，融入国家战略.....	14
坚持公益慈善，奉献社会爱心.....	14
第三篇 不忘初心 成为优秀企业公民.....	16
为客户提供满意优质服务.....	16
为股东规范完善公司治理.....	18
为员工营造和谐成长氛围.....	19
为伙伴创造共赢合作关系.....	22
为环境输出低碳环保理念.....	23

前 言

本报告披露了中国人民人寿保险股份有限公司（中国人保寿险、人保寿险、公司、我们）在本报告期（2019年1月1日至12月31日）的经济、环境和社会绩效，部分内容涉及2020年。

人保寿险依据《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）编制社会责任报告，每年通过公司官网对外发布。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，确保所有信息的真实性。

本报告网络版可在本公司网站查阅下载。

第一篇 践行高质量发展理念的人保寿险

► 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”或“公司”）成立于 2005 年 11 月，注册资本金 257.61 亿元，总部设在北京，是中国人民保险集团旗下的重要成员。

截至 2019 年末，公司总资产达到 4403.64 亿元，2019 年公司实现净利润 32.13 亿元。穆迪、惠誉分别给予公司 A2、A+ 的财务实力评级。截止 2019 年底，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 294 个地市、1594 个县（市、区）设立分支机构和服务网点，为客户提供为客户提供“无忧”系列、“百万”系列、人保福等 100 多款保险产品，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。

公司主要经营人寿保险、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。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、标准化客户服务，强调合规经营、严控风险，牢牢守住 1 条不发生系统性风险的底线。

公司秉承“人民保险 服务人民”企业使命，不忘初心，牢记使命，积极参与国家健康养老产业、基础设施和民生工程建设。公司主动承担社会责任，主动助推脱贫攻坚，积极开展抗灾救灾、爱心捐助和捐建“希望工程图书室”等活动，先后荣获“2016 中国经济转型发展领军企业”“2017 年度卓越价值成长保险公司”“2018 年度亚洲卓越寿险公司”“2019 中国社会责任公益盛典社会责任杰出企业奖”等诸多奖项，受到社会各界广泛赞誉。

► 企业文化

人保寿险坚持人民至上，牢记“人民保险，服务人民”的企业使命，恪守“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的企业核心价值观，实现“做人民信赖的卓越品牌”的企业愿景。

► 竞争优势

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。

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八年入围世界 500 强，2019 年列世界 500 强第 121 位。

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。2019 年第 4 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 211%，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。

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。

健全的机构网络。公司建立了由 148202 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。

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。

► 公司荣誉

1、人保寿险荣获“2018 年度优秀金融债发行人奖”。2019 年 1 月，中国人保寿险由于在 2018 年发行资本补充债过程中表现良好，获得中央国债登记结算有限责任公司评选的“2018 年度优秀金融债发行人奖”。

2、人保寿险荣获 2018 年“年度公益卓越贡献奖”。2019 年 1 月，中国人保寿险荣获中华社会救助基金会颁发的 2018 年“年度公益卓越贡献奖”。



3、人保寿险荣获“2018 年度希望工程贡献奖”。2019 年 1 月，中国人保寿险荣获中国青少年发展基金会颁发的“2018 年度希望工程贡献奖”。



4、人寿险荣获 2018 年度“希望工程最佳活动伙伴”。2019 年 1 月，中国人寿险荣获中国青少年发展基金会颁发的 2018 年度“希望工程最佳活动伙伴”。



5、人寿险荣获“最受欢迎的保险产品”。2019 年 1 月，中国人寿险保险产品“关爱百万”荣获人民网颁发的“最受欢迎的保险产品”。

6、人寿险荣获“最受百姓信赖的保险机构”。2019 年 5 月，中国人寿险荣获半月谈杂志颁发的“最受百姓信赖的保险机构”称号。

7、人寿险荣获“爱，从一份保障开始”短视频活动“优秀创作者”称号。2019 年 7 月，在 2019 年度 7.8 全国保险公众宣传日中，中国人寿险荣获中国保险行业协会授予的“爱，从一份保障开始”短视频活动“优秀

创作者”称号。

8、人保寿险荣获“2019 银保业务综合实力奖”。2019 年 7 月，“金貔貅·2019 第二届银保合作发展（北京）高峰论坛暨保险中介新规专题研讨会”在京召开，“金貔貅奖”榜单同步公布。中国人保寿险荣获由《金融理财》杂志颁发的“2019 银保业务综合实力奖”。



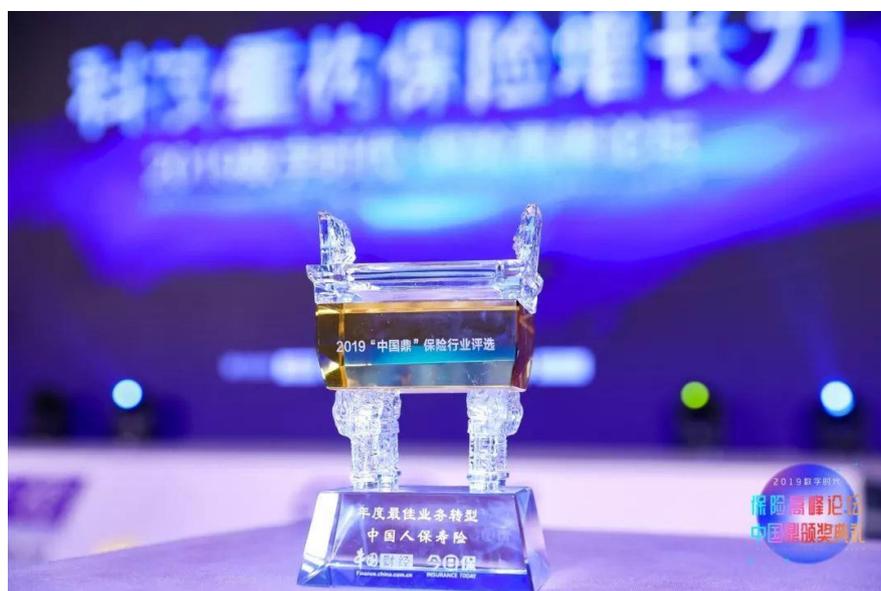
9、人保寿险荣获“2018-2019 年度影响力品牌传播案例”“2018-2019 年度保险产品传播案例”“2018-2019 年度社会责任传播案例”。2019 年 9 月，中国保险报举办 2019 第三届中国保险品牌影响力评选，经过网络投票和专家组评审，中国人保寿险《保险理赔员的故事》传播案例被评为“2018-2019 年度影响力品牌传播案例”，《税延养老，人保寿险为您服务》传播案例被评为“2018-2019 年度保险产品传播案例”，《一本书，一份爱》传播案例被评为“2018-2019 年度社会责任传播案例”。

10、人保寿险荣获“2019 中国保险企业竞争力排行榜 10 强”“2019 中国保险慈善榜 10 强”。2019 年 11 月，中国人保寿险荣获保险文化杂志社颁发的“2019 中国保险企业竞争力排行榜 10 强”“2019 中国保险慈善榜 10 强”称号。

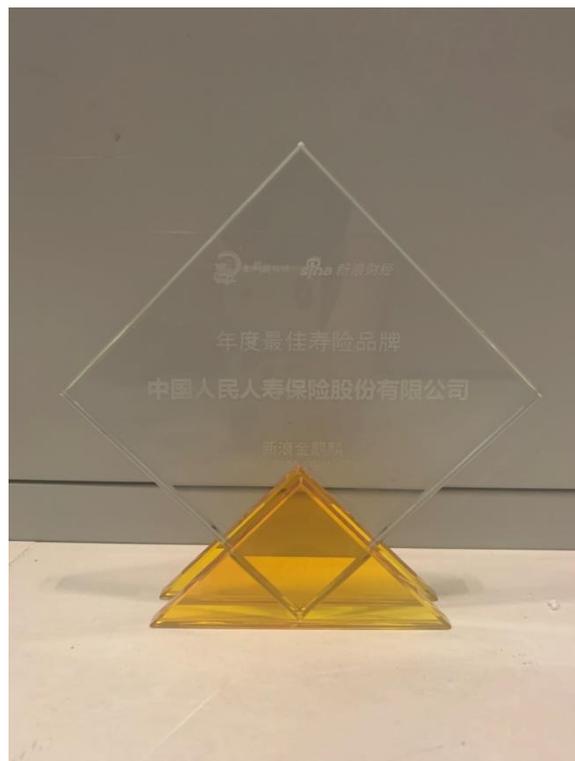
11、人保寿险荣获“金融扶贫先锋机构”。2019 年 10 月，由中国互联网新闻中心主办的 2019 年度第二届“中国网之优秀金融扶贫先锋榜”评选活动在北京举行，中国人保寿险荣获“金融扶贫先锋机构”称号。



12、人保寿险荣获“年度最佳业务转型”。11月26日，由《中国网》和新锐保险媒体《今日保》、《今日保险》杂志联合主办的“2019 数字时代·保险高峰论坛暨第四届中国鼎颁奖典礼”在京召开。中国人保寿险因业务转型成绩突出受到业内权威专家一致认可，被授予2019“年度最佳业务转型”奖项。



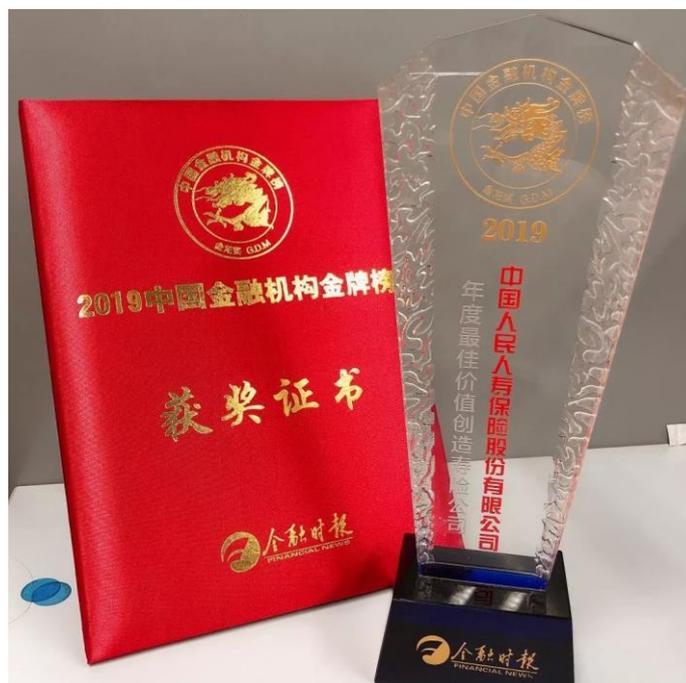
13、人保寿险荣获“年度最佳寿险品牌”。11月28日，“新浪金麒麟·2019 保险行业评选”颁奖典礼在京召开，中国人保寿险凭借突出的品牌综合实力被授予“年度最佳寿险品牌”奖。



14、人保寿险荣获“卓越金融企业 年度卓越中资人寿保险公司”。2019年11月，由经济观察报举办的观察家金融峰会暨2018-2019年度卓越金融企业盛典在京举办，中国人保寿险凭借突出的综合实力荣获“2018-2019年度卓越中资人寿保险公司”奖。



15、人保寿险荣获 2019 年度最佳价值创造寿险公司。12 月 12 日，由金融时报社主办的“2019 新时代金融发展峰会”在京举行，第十二届“中国金融机构金牌榜·金龙奖”颁奖典礼同时举行。中国人保寿险荣获“2019 年度最佳价值创造寿险公司”奖。



16、人保寿险荣获 2019 卓越竞争力寿险公司。12 月 17 日，由《中国经营报》主办 2019（第十一届）卓越竞争力金融峰会在京举行，“第十一届卓越竞争力金融机构评选”颁奖盛典同时举行。中国人保寿险荣膺“2019 卓越竞争力寿险公司”称号。



17、人保寿险荣获“2019 中国企业社会责任峰会杰出企业奖”。12月26日，由新华网主办的2019 中国社会责任公益盛典暨第十二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、人保寿险荣获“第十四届人民企业社会责任奖年度案例奖”。12月27日，由人民网主办的2019 人民企业社会责任高峰论坛暨第十四届人民企业社会责任奖颁奖典礼在京举行。中国人保寿险“全民保·终身养老金”产品荣膺“年度案例奖”。



第二篇 夯实保障本源 助力社会发展

► 发力精准扶贫，服务减贫事业

2019年，人保寿险党委高度重视脱贫攻坚工作，以习近平总书记关于脱贫攻坚系列讲话和重要指示批示精神为指引，认真落实中央、银保监会、集团公司党委的决策部署，坚持总部统筹、各级联动、全员落实，围绕集团定点扶贫和公司结对帮扶工作等重点任务，着力在建立长效机制等方面下功夫，扎实推进助推脱贫攻坚各项举措，积极履行国有保险企业的政治责任和社会责任。

定点扶贫

总公司第一时间转发并组织全系统认真学习集团公司缪建民董事长在集团2019年定点扶贫工作会议上的讲话以及集团公司《2019年定点扶贫工作计划》、《2019年帮扶资金实施方案》、《2019年消费扶贫实施方案》等文件材料。结合人保寿险实际，总公司拟定定点扶贫实施方案，明确了资金帮扶、消费扶贫、协助开展培训、推进保险扶贫等四个方面五项具体任务，逐项明确责任部门及完成时限，压紧压实定点扶贫工作任务和责任，并于9月提前完成2019年集团定点扶贫捐赠任务、定点消费扶贫任务和帮助消费扶贫任务：一是向江西省吉安县、陕西省留坝县、黑龙江省桦川县各捐赠100万元帮扶资金；二是统筹全系统力量加大消费扶贫力度，直接采购黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县和乐安县等集团定点扶贫县农产品超过770万元；三是通过积极协调第三方公司，帮助销售上述扶贫县农产品超过100万元。

产业扶贫

根据前期调研和结对帮扶点需求，为切实帮助当地建档立卡贫困户稳定脱贫，总公司2019年9月向锡勒乡捐赠扶贫资金325万元（2020年将再捐赠270万元），专项用于帮助锡勒乡150户贫困户和15个行政村购买200头奶牛。自2020年起，每年带动贫困户增收预计将超过70万元。此外，为降低奶牛养殖风险，总公司还捐赠了奶牛养殖险保费，补充奶牛养殖险保额近100万元。



人保寿险锡勒乡定点扶贫项目

健康扶贫

人保寿险在湖南等省份与地方政府加深合作，积极参与扶贫项目。立足原有扶贫经验，不断更新产品和保障方案，2019年继续开发上线了10款“特惠保”系列扶贫产品，为贫困家庭提供综合全面的保险保障，充分发挥了商业保险公司在改善民生保障方面的作用，取得了良好的社会效益。利用公司在农村市场的传统优势，为农村地区居民、进城务工人员等低收入群体，特别是低保户、五保户、留守老人、优抚对象等特困人群提供保费低廉、保障适度、保单通俗、理赔简单的小额人身保险产品，覆盖17个省208万人次。



人保寿险员工为客户介绍“特惠保”产品

民生扶贫

以省级分公司牵头，各级机构积极与当地扶贫办、卫计委、人口福利会等部门密切协作，积极促成专项扶贫保险项目的落地。人保寿险湖北省分公司通过以“女性安康保险项目”为载体，在全省贫困地区贫困妇女群里开展女性特定疾病保险业务，保额近千万元，推动商业保险与政府“两癌”查救治相结合，就建立完善全省广大女性健康保障服务体系，构建女性特定疾病查、治、救风险保障常态长效机制，进行了积极有效的探索。

► 致力“健康中国”，服务国计民生

人保寿险围绕“健康中国2030”总体规划，积极参与国家多层次社会保障体系建设，搭建全面的健康保险产品体系，构建全方位服务的保障链条，创新商业养老保险产品与服务，助推健康养老产业发展。

服务医疗保障体系

在全国31个省、自治区和直辖市范围内开展企业职工和城乡居民社保补充医疗业务。为735家企业提供补充医疗服务，保费收入32.55亿元，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。

创新养老产业模式

创新发展商业养老保险产品，支持多层次养老保障体系建设。我们积极服务三支柱养老保险体系建设，积极发展商业养老保障产品，人保寿险开发3款个人税收递延型养老保险产品。2019年，人保寿险住房反向抵押养老保险业务试点城市达到29个，已有11家试点机构承保12单业务。

多种方式兴办养老社区等服务机构，增加社会养老资源供给。人保寿险积极构建“保险+医养游”健康养老生态圈，以保险产品和养老服务为核心，为老年人客户提供全方位高水平优质精准服务。

典型案例

2019年10月25日，人保寿险大连颐园养老养生社区正式投入运营，该社区是中国人保首个养老养生社区项目。社区可提供约1100多户养老/养生单元，目前首期养老区323个养老单元投入运营，配备完善的适老化、无障碍设备设施，配置健康管理中心、才艺娱乐区、健身养生区等多种功能区，提供24小时管家、特色营养配餐等服务，使客户体验细致周到的健康、医疗、宜居等一体化养老生活。



大连颐园项目室内格局

开发多元保障产品

2019年，公司开发允许三高人群投保的老年人专属医疗险“关爱百万（孝心版）”，提供赴日医疗服务的“关爱百万（2019）”医疗险与质子重离子医疗服务的“附加质子重离子”医疗险，开发涵盖生育、住院、门急诊、意外伤害医疗保障的系列扶贫专属产品“特惠保”等。在养老保障方面，公司大力发展各种商业养老保险，除主打产品“聚财保”养老年金外，还提供“税延养老年金”系列产品、“臻享人生”养老年金等养老保障产品。2019年，公司开发“惠享人生”团体养老年金等，满足不同客户类型养老保障需求。未来，公司将进一步搭建全面、综合的保险产品体系，深度参与构建多层次社会保障体系建设，满足人民日益增长的医疗、养老等全方位保障需求。公司还与相关互联网公司就互联网保险业务的开展和推广进行了密切沟通合作，并在相关平台上架一款少儿重疾及两款终身重疾产品，累计服务7万余名线上用户，极大方便了互联网时代下

用户线上投保，为社会带来更加便捷的保险保障体验，促进互联网保险行业的健康发展。

► 创新服务机制，融入国家战略

人保寿险拓展保险服务实体经济和改善民生、创新保险行业服务机制和手段，支持和参与国家重大项目和工程建设，积极融入国家重大战略。

支持“一带一路”战略。“一带一路”是促进共同发展、实现共同繁荣的合作共赢之路，是增进理解信任、加强全方位交流的和平友谊之路。我们积极响应国家“一带一路”战略，积极参与国际枢纽机场、沿海城市港口建设及核心区域的基础设施、产业投资、资源开发等领域的投资，积极参与和助力“一带一路”建设。

积极投身强国强军战略。军民融合发展是我国国防和经济建设一贯的指导方针。为响应军民融合发展的国家战略，人保资产联合中国航天科技集团等机构发起设立了“国华军民融合产业发展基金（有限合伙）”，实现对军工集团所属生产经营活动类企事业单位改制、军工装备重大项目、军工资产证券化、军民融合项目和国企改革项目等领域的投资。为支持强国强军的国家战略，公司作为战略投资者积极认购了该基金。

服务重大民生建设工程。根据《国民经济和社会发展的第十三个五年规划纲要》，为拓展基础设施建设空间，加快完善安全高效、智能绿色、互联互通的现代基础设施网络，更好发挥对经济社会发展的支撑引领作用。我司积极响应政策号召，支持和参与国家重大项目和工程建设，投资数十亿元用于以下项目：旧城改造、保障房、棚户区改造或城市改造类项目；已落实政府收费文件经济可行的水务、垃圾处理、供热、供气、城市公共设施、节能环保等实行特许经营的城市公共事业项目；通过提供长期资金，为实体经济发展创造良好条件。

助力养老护理行业发。2019年，公司通过人保健康养老产业投资基金寻找优质投资标的，助力国家养老护理行业发展。2019年基金累计投资约4亿元，主要布局医疗健康、养老、智能制造等领域，通过对从事医疗设备影像、医疗技术研发以及人才培养的专业机构投资，助力该机构业务发展，为老人提供居家上门和社区养老护理服务。

发展普惠金融。近年来，为贯彻落实中央大力发展普惠金融，解决小微企业和“三农”融资难融资贵问题的精神。我们配合集团战略资产配置，积极参与支农支小融资业务，通过认购“中国人保支农支小债权投资计划”和“人保资本—瀚华金控资产支持计划”等金融产品，投资逾30亿元于支农支小项目，向中小微企业、涉农企业、城乡个体工商户和创业者发放小额贷款，助力三农和小微企业发展，进一步拓展保险服务实体经济的创新手段。此外，人保寿险构建“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27个省内开展贷款借款人保险业务，保费收入1.47亿元，充分发挥了商业保险支持实体经济发展的“放大器”作用。

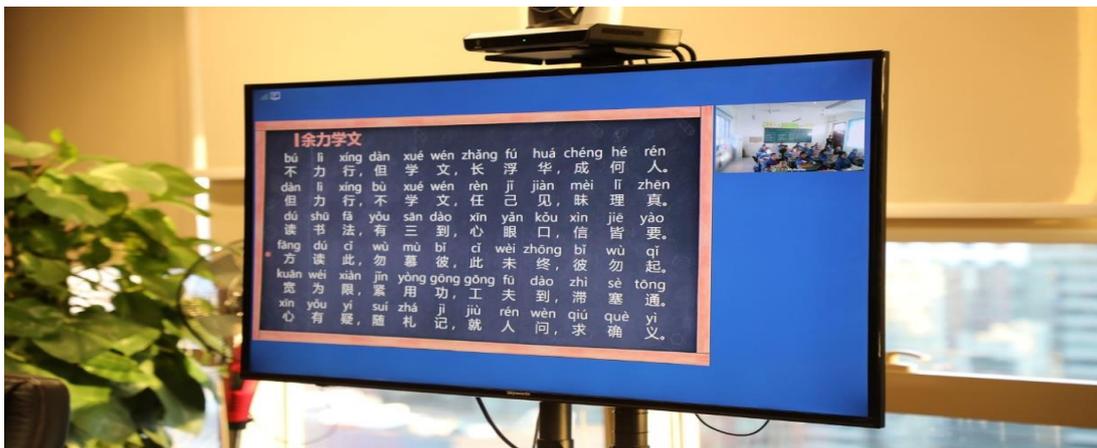
► 坚持公益慈善，奉献社会爱心

中国人保寿险秉承“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，主动承担社会责

任。2019 年，人保寿险携手中国青基会，继续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 个省国家级贫困县(区)的 100 所小学捐建 100 个“希望工程图书室”。至此，“人保寿险-希望工程图书室”已经连续三年为全国 21 个省部分贫困县（区）的小学捐建了 300 所“希望工程图书室”。该项目 2019 年捐赠金额达 98 万元。



人保寿险创新打造公益品牌，开展“空中课堂”远程线上公益支教工作，在系统内号召建立了一只由北京师范大学、中国人民大学、南开大学等国内外知名院校毕业生组成的志愿者队伍，利用公司“寿险学院”培训 APP，为陕西省多所小学开展国学、英语、儿童安全与自我保护多门课程，形成具有长期社会价值的良好帮扶关系。



第三篇 不忘初心 成为优秀企业公民

► 为客户提供满意优质服务

我们始终坚持以“人民保险服务人民”为宗旨，以客户为中心，充分满足客户的需求，不断优化服务手段，提升客户体验。

丰富服务内容，推出 VIP 增值服务体系

2019 年公司积极践行“以客户为中心”发展理念，精细化服务客户需求，推出面向全国一星到七星客户的增值服务方案，不同星级客户可以享受对应级别的服务，星级越高，享受的服务内容越丰富。具体包括免息复效、快速理赔、健康咨询、就医安排、紧急救援、体检、洁牙、生日礼遇、代驾等多项服务内容，满足客户全方位、多层次的生活及健康医疗需求。尤其在健康管理服务方面，从在线问诊到电话医生，从国内体检到二次诊疗，从重疾绿通到海外医疗，更是对客户健康的全流程管理和服务，让客户感受无微不至的专属服务。为简化客户申请服务流程，公司在“中国人民人寿 E 服务”微信平台上线星级服务功能，客户登陆即可在线一键查询 VIP 等级并申请对应级别服务内容，优化客户服务体验。



借助科技赋能，完善线上平台功能建设

为满足客户自助、互动、便捷的线上服务需求，公司紧密围绕“数字化战略”，积极推动电子化服务建设，通过多平台协同打造多维生态为一体的综合移动服务平台，打通客户服务零距离。以“中国人民人寿 E 服务”微信公众号、“人保寿险管家 APP”“中国人保 APP”三大平台为抓手，上线保单贷款、生存金/满期金领取、退保等 30 多项保单服务功能以及星级服务、赴日医疗等 20 多项健康管理服务功能，实现从投保、回访、保全、理赔及增值服务的线上服务闭环。通过微信平台 and APP 平台协同发展，优化线上服务体验，实现服务流程线上化、自动化。

提升数字化运营和客服专业水平

一是公司启动 CRM 系统建设，完善 ECIF 系统建设，盘活存量客户资源，提升数字化运营水平，以客户数据驱动公司经营能力提升。公司《人保寿险客户档案数字化管理和应用案例》荣获 2019 年国家档案局办公室全国企业档案信息资源开发利用案例一等奖。二是电话中心多措并举提升专业能力服务水平，获得中国电子商会颁发的 2019 年度中国呼叫中心行业“十佳卓越管理人奖”“卓越客户体验奖”以及在《金融客服》杂志主办的“中国金融业客服联盟 2019 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”、“最佳呼入运营经理奖”等 19 项团体及个人奖项。



举办客户节活动，感恩回馈客户

2019 年，公司积极贯彻落实集团“3411 工程”，紧密围绕“以客户为中心”发展理念及“做服务最好寿险公司”愿景目标，围绕“携手同行七十载，感恩回馈再出发”活动主题，精心策划并组织五大主题活动。本届客户节活动与公益扶贫、业务发展、数字化推广结合紧密。一是持续关注贫困地区教育事业，11 个省部分贫困县（区）的希望小学开展捐书活动，捐建 100 所“人保寿险-希望工程图书室”。二是创新扶贫方式，共建“爱心农场”，邀请客户通过平台签到、好友互动、微信步数等形式参与扶贫攻坚。三是聚焦高端客户，举办“VIP 客户主题月”活动，通过产说会、联谊会、讲座等向客户宣导增值服务方案，引导客户使用增值服务。四是倾听客户心声，深化渠道宣传，开展客户满意度调查活动和业务员服务推广抽奖活动。五是延续儿童主题，感恩回馈客户，围绕“我和我的祖国”“送给祖国的生日祝福”等主题，组织开展“小小摄影家”活动。此外，全系统各机构结合实际，借助客户节活动契机，积极筹划、因地制宜举办了丰富多彩的系列活动，包括失效保单免息复效、法人客户大拜访、健康讲座、扶贫公益跑等活动内容，增强客户粘性，感恩回馈客户。

履行服务承诺，提升理赔时效

2019 年理赔综合服务能力稳步提升，全年理赔案件超过 369.07 万件，赔款总额达到 70.08 亿元，同比增长 6.34%。公司为数以百万的个人客户和企业客户送去暖心的理赔服务，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，2019 年个人客户案件量同比增加 4.85%，赔款金额同比增加 21.19%。2019 年超过 200 万以上的大额赔付案件 90 起，同比增加 26.76%。

践行金融消费者权益保护主体责任

2019年，公司积极贯彻落实银保监会金融消费者权益保护各项工作要求，完善体制机制建设，将消费者权益保护工作融入公司治理各项环节。畅通投诉维权渠道，强化投诉溯源管理，全面提升服务质量，切实维护和保障金融消费者合法权益。公司定期通过官方微信平台发布关于反保险欺诈知识介绍、防范非法集资陷阱、保险销售误导案例警示等提示信息，开展“以消费者为中心优化服务”主题活动，宣传金融消费者依法享有的基本权利，提升消费者金融知识素养和风险防范能力。根据监管部门通报，公司2019年投诉数量1162件，同比下降32.64%，投诉相对量指标值均优于行业中位数。其中，销售纠纷投诉479件，同比下降47.19%，理赔纠纷投诉335件，同比下降20.05%。投诉数量居前三位的地区为河南、山东、吉林。

► 为股东规范完善公司治理

人保寿险持续强化公司治理，提升治理水平，依法合规做好经营与信息披露工作，坚守不发生系统性风险底线，确保公司健康发展并为股东创造更大价值。

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股东价值。

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。

投资者关系得到加强

2019年，我们借助集团年度、半年度和季度业绩发布及路演，积极与境内外投资者进行业绩沟通，并在2019年11月1日集团举办投资者开放日上，将公司发展情况对投资者进行充分说明，介绍公司在转型发展、科技创新和服务创新方面的最新项目成果。同时，通过定期向股东单位提供财务报表、投资管理报告等资料，增进股东、投资者对公司的深入了解。

坚守风险底线

强化基础合规建设，守牢风险底线。2019年，公司积极贯彻落实党中央防范化解重大风险相关精神，持续对标偿二代风险管理监管要求，做好集团和公司关于防范化解重大金融风险攻坚战、非法集资类司法案件防控等各项重要工作部署。年初，公司制定年度法律合规、风险管理工作计划，引导公司有序开展合规风控工作，结合公司机构改革和“三定”，进一步夯实全系统法律合规、风险管理工作基础，完善合规风控体系，

切实提升全系统依法治理、风险管控水平，强化反洗钱各项基础性工作，坚决守住不发生系统性风险的底线，全年风险综合评级保持 A 类评级。

开展多种形式的反腐倡廉警示教育。2019 年以来通过召开党性教育警示大会、2 次警示教育大会，组织总部相关人员参观北京市第一看守所、观看廉政微电影等形式以提高底线意识、红线意识，以案为鉴、防微杜渐。

紧盯重点时间节点，开展廉洁提示。公司纪委坚持在元旦、春节、五一、国庆、中秋等重要节点，向全系统发送廉洁短信提醒，全年共计发送 8 万余条。结合节日特点重申遵规守纪各项要求，严肃查处违规公款吃喝、公款旅游、公款娱乐健身、公款购买赠送节日礼品，公车私用、违规发放津贴补贴等问题。

加强党建引领

扎实推动“不忘初心、牢记使命”主题教育。聚焦主题教育总体要求和根本任务，结合公司转型发展实际，精心研究谋划，深入扎实推进，取得明显成效。公司党委成员聚焦 8 个专题带头深入一线调研，梳理汇总 41 个方面 209 条原汁原味的意见与建议；按照“五个对照”要求深刻检视剖析，梳理问题 16 类 84 项具体问题。采取“挂表作业、逐项销号”的办法，针对 16 类 84 项具体问题，研究提出 204 条整改措施。

努力推进基层党组织和党员队伍建设。公司先后举办三级机构负责人“两学一做”学习教育和四级机构负责人“不忘初心、牢记使命”主题教育古田培训示范班，遴选 55 名基层党支部书记和省分公司负责人，分别参加集团组织的基层党支部书记培训班、省级机构一把手政治能力提升培训班。采取选准配强支部书记、加强指导帮带等办法，严肃整治 4 个有软弱涣散现象的党组织，达到提升管理能力、业务质量和队伍素质的效果。规范发展党员程序，优化党员队伍结构，提高发展党员质量，注重从中青年业务骨干和一线的优秀职工中发展党员，全年全系统发展新党员 780 名，同比增长 12.2%。在全系统开展“两优一先”评选表彰，激励各级党组织和广大党员在公司转型发展中建功立业。

认真抓好党委宣传工作。加强理论学习，创新学习形式，引导广大干部群众向先进典型看齐。围绕方针政策、结合保险工作特点，抓住当前社会热点，学习中央、上级监管部门和集团重要批示、指示和讲话精神，教育引导党员干部加强政治历练，夯实意识形态工作基础，为服务实体经济，防范金融风险，践行“3411 工程”提供知识储备。开展丰富多彩的支部学习教育活动，让广大干部员工重温历史，配合“读原著”“学原文”“悟原理”读书活动，真正做到了“理论学习有收获，思想政治受洗礼”。以马克俭、李湘涛、李强等优秀共产党员先进典型为原型，创作《春芽》《承诺》《20 万公里的坚守》等多部专题宣传片；围绕双 70 周年庆典，统筹开展“我身边的优秀共产党员”征文活动，积极组织全系统深入挖掘党员群体中的先进榜样和典型事迹，传播人保寿险好声音。

► 为员工营造和谐成长氛围

人保寿险严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国未成年人保护法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，制定了《分支机构员工招聘录用管理办法》、《考勤假期管理暂行办法》、《劳动用工管理暂行办法》等多项人力资源管理制度，对招聘、考勤、休假和福利、晋升、多元化和平等机会、禁止童工、禁止强迫和强制劳动等内容进行了明确规定。公司致力于改善员工多样性、提供平等机会或减少歧视，女员工的福利、休假等都严格按照规定执行，保护女员工的合法权益。公司设置激励、约束并举的薪酬政策。公司严格执行工资水平不低于最低工资水平的政策，在保障员工基本收入的前提下，向奋斗者倾斜，让全系统骨干员工分享公司转型发展成果。

构建和谐职场

建立稳定劳动关系。人保寿险秉持“以人为本”的用人理念，在 2019 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，充分利用内外部平台，多渠道引进岗位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。

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，着力建设科学推进年轻干部选拔、培育、管理、使用环环相扣的全链条机制。派选两名优秀年轻干部赴乌兰察布市挂职，主力扶贫工作；逐步建立动态管理的后备干部库，为公司转型发展提供持续的队伍支持；严格干部考核，建立能上能下的干部管理机制，打造能干事、能成事、守规矩的干部队伍。

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来吸引和留住人才。

员工数量（单位：人）

类型	2017 年	2018 年	2019 年
在岗员工	26048	21240	20551
派遣人员	3079	1651	1643

说明：在岗员工是与总公司及各分支机构签订劳动合同的正式员工

在岗员工性别构成（单位：人）

性别	2017 年	2018 年	2019 年
男	9818	8117	8014
女	16590	13123	12537

在岗员工年龄构成（单位：人）

年龄	2017 年	2018 年	2019 年
< 31 岁	10717	4080	4974
31-50 岁	14647	17087	14155
> 50 岁	1044	73	1422

在岗员工学历构成（单位：人）

学历	2017 年	2018 年	2019 年
硕士及以上	763	831	920
本科	7868	11077	8393
大专	6855	7353	3742
其他	10922	1979	7496

在岗员工人数变动情况 (单位:人)

类型	2017年	2018年	2019年
新进	4167	6235	2046
离职	2786	2883	3170
解雇	14	21	0
退休	56	143	158

员工雇佣率和流失率

	2017年	2018年	2019年
员工雇佣率	15.78%	29.35%	10%
员工流失率	10.55%	13.57%	15.43%

说明:

1. 员工雇佣率=新进员工数量÷当年12月31日的正式员工人数。
2. 员工流失率=离职员工数量÷当年12月31日的正式员工人数, 其中,离职员工数量=主动离职数+解雇数+退休数。

加强人才培养

加大员工培训力度。2019年人保寿险贯彻落实干部教育培训规划, 进一步加强人才培养开发力度, 切实加强思想政治教育, 提高党员干部的整体素质, 针对各级干部特点, 组织特色化系列干部培训。深入贯彻集团“3411工程”国际化战略, 加强国际化人才培养力度, 开展国际化思维和业务技能培训。立足转型发展任务, 结合业务需求, 着力提高员工专业能力, 依托线上学习平台在全系统持续开展合规知识在线学习暨竞赛活动, 全面推进学习型组织建设, 提升企业核心竞争力。

关心爱护员工

提供全面福利保障。我们为员工按时缴纳“五险一金”, 办理商业补充医疗保险, 实施企业年金计划, 制定符合国家规定的考勤和休假制度。对女性员工贴心关怀, 为离退休人员提供支持保障。

女员工育儿假使用情况

	2019年
有权享受育儿假的人数	558
本年度休育儿假的人数	32
育儿假结束后在报告期内返岗的人数	32
育儿假结束后在报告期内应返岗的人数	32
育儿假返岗后12个月仍在职的人数	31
休育儿假员工的返岗率 (%)	100%
休育儿假员工的留任率 (%)	96.87%

► 为伙伴创造共赢合作关系

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伙伴的合作关系, 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, 致力于打造共生共赢的伙伴关系。

深化银保合作，加快渠道多元化建设

在保险回归本源的行业趋势下，中国人保寿险持续加快业务转型步伐，通过创新合作模式等方式不断深化与银行渠道的合作关系，及时了解合作渠道的发展策略、业务导向，以及同业公司的先进经验，推进产品开发、系统建设、营销企划等方面持续优化。2019年，我司积极与邮政、工行、农行、建行、民生、兴业、华夏银行开展联合业务培训、联合营销启动会等多项活动，尤其是联合建行创新举办北大培训班，效果显著。同时积极拓展地方银行，2019年实现了河北银行、浙江泰隆商业银行等地方性银行从零到有的合作，渠道多元化得到进一步发展。通过系统上下的共同努力，逐渐形成了以两邮和四大国有银行为主、股份制商业银行快速发展、地方性银行广泛合作的渠道布局。

加强对销售伙伴的支持与引导

2019年，公司开发优化各类销售支持平台和系统，全面加强科技赋能。强化销售队伍管理，通过制度、政策及奖励等方式引导业务伙伴提升客户服务质量。一是完善相关管理制度，加强业务伙伴整体素质；对业务伙伴的展业行为进行动态监控和预警，对业务伙伴加强合规教育，避免出现销售误导等问题。二是制定《“大个险”营销员分级管理办法》，利用荣誉奖励、客户资源优先服务权及核保理赔优惠等政策引导，主动提升业务品质。

发掘集团一体化资源

充分与财险、健康险公司沟通协调，牵头推进三地一体化综拓团队试点，坚决打好中心城市攻坚战。一是经过探索尝试，初步完成三地一体化综拓队伍组建、队伍建设资源投入、营销职场运营、专属产品开发、销售支持工具完善等工作，并取得一定成效。二是制定《中心城市攻坚战实施方案》及《中心城市团队管理基本法》，组织召开中心城市攻坚战启动会及培训班，全面启动中心城市攻坚战工作。2019年，中心城市业务发展及队伍建设成效初显，系统贡献度持续提升。

强化阳光采购机制建设

公司制定了《中国人民人寿保险股份有限公司采购管理办法》，办法中明确规定了除依法必须公开招标和邀请招标的项目外，各级机构对纳入集中采购范围的采购项目，原则上应优先采用公开招标或邀请招标的方式。分散采购项目中除招标（邀标）方式外，大范围采取竞争性磋商（谈判）及询价的方式进行采购。《办法》同时要求，通过单一来源方式进行的集中采购项目在呈报采购立项和实施签报前，应将采购有关信息在公司外网上进行公示，涉及国家秘密、商业秘密的内容除外，公示时间不得少于3个工作日；招标（邀标）项目的招标公告及中标结果均由招标代理公司在相关网站进行公示。同时在面向全社会公开选聘服务商的过程中，公司从未设置差别性、歧视性条款。通过上述措施，充分保证了公司采购过程的公开、透明。目前，公司编制的竞争性磋商和竞争性谈判的谈判文件模板中就应答方资质要求设置了“应答方应依法缴纳税收和社会保障资金（须在竞争性谈判应答文件中提供依法缴纳税收和社会保险承诺书并加盖应答人公章）”的要求，倡导各潜在供应商履行应尽的社会责任。

► 为环境输出低碳环保理念

人保寿险倡导“绿色办公、低碳运营”的环保理念，积极响应政府节能减排号召并采取有效措施，实现资源节约利用，打造环境友好型企业。

节约能源资源

2019年公司大力实施职场节能降耗管理，持续加大在广大员工中的宣导力度，深入开展“开源节流”活动，一是在大厦部分区域进行照明改造试点，以亮度更高、更节能的LED灯替换原有射灯；二是节假日关停冗余电梯，仅保留一部客梯及货梯正常运行，关闭办公区内的饮水机。三是对大厦外部照明方案进行进一步优化，分日、分时精准控制室外照明。四是强化节能巡查机制，每天下班后对各楼层办公区增加三次巡查，及时关闭无用照明。2019年用电量为1717196千瓦时。2019年比2018年降低2.75%。

部分办公场所能源结构及使用量

	2017年	2018年	2019年
用电量 (千万时)	1578822	1765696	1717196
天然气 (立方米)	---	26708	33425
人均用电量 (千万时/人)	2824.37	2838.74	2442.67
人均天然气使用量 (立方米/人)	---	42.94	47.55

说明：“---”表示没有获得相关数据。

严格执行公务车配置标准，五座轿车排量不超过2.0升。通过加强培训使公务车司机养成良好驾驶习惯，如长时间等候及时熄火、车上空调不低于26度等。认真填写出车记录，严防公车私用；为所有公务车配备一对一专属加油卡，杜绝用公务车加油卡为私车加油的跑冒滴漏现象。2019年公务车汽油量为20011升，2019年比2018年降低0.78%。

公司总部公务车辆汽油消耗量 (单位：升)

	2017年	2018年	2019年
	22535	20168	20011

在大厦配置废旧电池回收箱，废旧电池由专业公司进行回收。公司餐厅实施垃圾分类，目前执行中的措施为生活垃圾及厨余垃圾分别处理，再进行干、湿分离，最后由垃圾清运公司统一清运。使用完毕的办公硒鼓，委托专业公司回收处理。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。

倡导绿色办公

2019年以来，公司积极倡导绿色办公，要求分支机构购置营业办公用房对写字楼品质评价，是否获得绿色环保 LEED 认证、WELL 认证和 RESET 认证，以引导分支机构更多的关注绿色建筑的理念，逐渐营造绿色办公环境。我们积极推行无纸化办公，鼓励客户下载电子保单。

