



本报告采用可回收环保纸印刷

民生人寿保险股份有限公司 上海总部

地址:上海市浦东新区陆家嘴西路99号18层

电话:021-68371736

邮编:200120

传真:(021) 68371650

民生人寿保险股份有限公司 北京总部

地址:北京市朝阳区东三环北路38号民生大厦

电话:010-59206000

邮编:100026

传真:(010) 59151885

全国统一客服热线: 95596

扫码关注民生保险官方网站及微信平台



官方网站



官方微信



民生保险
MINSHENG INSURANCE

20
2003-2023
让民生安定, 为民生服务

民生保险 企业社会责任报告 2022

MINSHENG INSURANCE
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



CONTENTS

目录

关于本报告	01	第三章 对用户	15
专题:共抗疫情 众志成城	02	3.1 加大产品创新 提供全面保障	16
第一章 关于我们	04	3.2 提升服务质量 优化用户体验	17
1.1 公司概况	05	3.3 精进理赔服务 守护美好生活	20
1.2 公司关键经济数据	07	3.4 创新服务活动 普及保险理念	21
1.3 社会责任理念与文化	08	3.5 重视用户反馈 保障用户权益	24
第二章 对股东	09	第四章 对员工	25
2.1 专注保险主业 实力稳步提升	10	4.1 重视职业发展 激发人才成长	27
2.2 高质量党建工作 引领高质量发展	12	4.2 完善培训体系 锻造行业精英	28
2.3 完善公司治理 提升管理水平	13	4.3 关爱员工生活 激发工作热情	31
2.4 提升风控能力 筑牢合规防线	14	第五章 对社会	32
		5.1 科技赋能 引领未来	33
		5.2 倾力公益 保障民生	34
		5.3 绿色经营 持续发展	36

ABOUT THE REPORT

关于本报告

报告范围说明

时间范围:2022年1月1日至2022年12月31日,部分内容超出上述时间范围,并更新至本报告刊发的最后实际可行日期。

组织范围:本报告以民生人寿保险股份有限公司为主体,涵盖旗下各营业单位。

发布周期:本报告为年度报告。

报告参考标准

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)、《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》(银保监发〔2019〕38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(G4版)进行编制。

报告获取方式

报告以印刷版和电子版两种形式发布,为了保护环境。我们推荐您阅读电子版报告,您可通过<http://www.minshenglife.com/>获取查询。

报告信息来源

本报告中的详细数据来自于公司内部统计及公开报道,所涉及货币种类及金额,如无特殊说明,均以人民币为计量单位。

本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容,所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

机构简称表	
机构名称	简称
民生人寿保险股份有限公司	简称“民生保险”或“公司”或“我们”
民生通惠公益基金会	简称“民生通惠基金会”或“基金会”
国家金融监督管理总局	简称“金管局”
中国保险行业协会	简称“中保协”

专题 共抗疫情 众志成城

民生保险认真学习贯彻习近平总书记关于疫情防控工作的重要批示精神，全面落实中央及银保监会党委的决策部署，坚持疫情防控和经营管理工作两手抓，扎实有序推进各项工作，构筑群防群控严密防线。

01 成立防控小组 科学精准施策

公司成立了新型冠状病毒感染的疫情防控工作小组，公司党委负责人担任组长，统一领导部署协调疫情防控工作，制定应急预案，建立应急机制，切实担负起疫情防控工作的主体责任。按照“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的防控要求，总、分公司上下联动，扎实部署，采取多项措施做好疫情防控工作，建立健全疫情防控协调机制、监督问责等多项工作机制。各基层党组织主动承担起疫情防控“第一道防线”责任，发挥政治引领优势。党员干部在疫情防控工作中听号令、当先锋、打头阵，切实做到了守土有责、守土担责、守土尽责，不断凝聚起落实疫情防控、推动复工复产的“硬核”力量。

02 多措并举 助力疫情防控

公司始终把维护员工生命安全和身心健康放在首位，充分利用工会系统组织优势，形成工作合力，将公司各项疫情防控举措做实做细。一方面积极筹措防疫物资，为员工发放物资暖心包，慰问人次近600人次，慰问金额达22.73万元，积极彰显“娘家人”担当，把组织的温暖送到员工的心坎上。另一方面为安全复工创造条件，做好体温计、医疗口罩、消毒水、洗手液等疫情防控相关物资储备及分发，助力公司有序复工。



共抗疫情
众志成城



03 优化服务流程 调整运营规则

理赔服务：贯彻落实国家及公司相关部署，开通24小时理赔报案绿色通道，指定专人服务跟进，用户可通过官方服务热线95596及官方微信、官微等渠道进行24小时报案，取消定点医院、医院级别的限制，简化管理流程及理赔申请资料，开通无保单理赔服务，为用户提供有温度、便捷的理赔服务。2022年已对符合理赔责任的3名用户进行了赔付，共计赔付金额21200元。

承保服务：实行电子签单，为用户远程投保提供便利；开启电话、微信视频契约调查，避免相互接触感染；调整体检规则，疫情地区体检资料有效期延长至一年；对需要体检、生调的用户，可以延期至疫情结束后进行；对于疫情期间体检医院无法检查的项目，根据实际情况予以适当免体检。

保全服务：简化保全手续，推广线上保全服务，方便用户线上办理业务；疫情期间用户可通过视频方式预约远程保全服务，如保单失效可在失效之日起60天内办理简易复效；保单首次补发或换发免收工本费，保护用户权益。

04 助力义诊医生 勇担社会责任

2022年3月，新一轮的疫情向全国扑面而来，公司涌现出一批又一批的志愿者服务队，他们坚守战疫关口，主动下沉支援社区抗疫，以自身行动践行着“让民生确定，为民生服务”的企业使命，化身“大白”、“大蓝”加入到街道、居委、社区的志愿者服务中，参与协助宣传引导、分发物资、社区巡逻等志愿服务，累计志愿者服务人数140余人，先后提供志愿服务超过700次，其中核酸采样检测扫码约1.32万人次，协助登记人员信息约1.39万人次，送核酸检测样本试管2100余次，入户发放抗原检测试纸600余次，与社区基层工作者并肩作战，用实际行动诠释初心和使命，为广大居民坚守重要关口，在疫情防控一线贡献一份力量。

公司在细化落实各项防控举措、全力做好疫情防控工作的同时，不忘初心，牢记使命，勇担社会责任。民生通惠公益基金会（原“民生人寿保险公益基金会”）通过捐助医生义诊补贴，支持微医互联网总医院在线开展抗击新冠公益义诊活动，免费为老百姓提供线上咨询问诊，有效的解决新冠疫情引起的线下医疗资源紧张的问题，为参与的医生提供医疗补贴。2020年公司捐款总金额达3000万元人民币。自2020年2月成立以来，已帮助问诊人数超658.3万人次，资助义诊医生106661人次，资助金额为2146.35万元。2022年该捐助帮助问诊人数超106.47万人次，资助医生60615人次，资助金额为502.8万元。



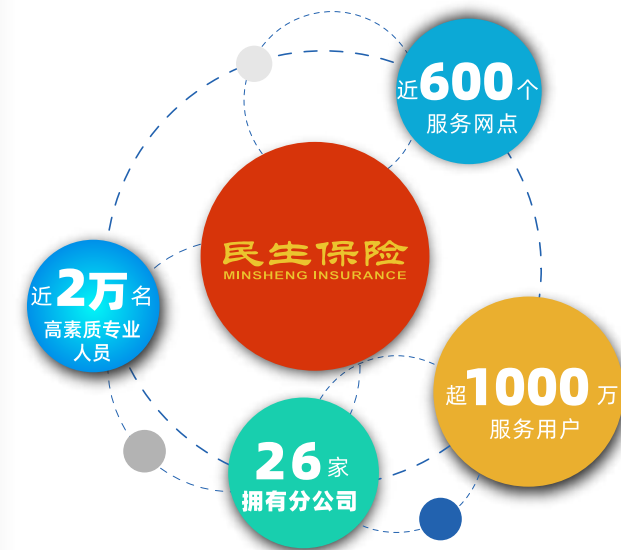
第一章

关于我们

- 1.1 公司概况
- 1.2 公司关键经济数据
- 1.3 社会责任理念与文化

公司概况 1.1

综合实力



民生人寿保险股份有限公司(简称“民生保险”)2003年6月18日正式开业,注册资本金60亿元,总部位于上海,建立了覆盖全国重点省市区域的机构服务网络,拥有**26家公司、近600个服务网点、近2万名高素质专业人员,累计服务用户超1000万**。截至2022年底,公司综合实力稳步提升,实现原保险保费收入118.21亿元,总资产1199.31亿元,连续**13年盈利**;偿付能力充足稳定,综合偿付能力充足率保持在235%,核心偿付能力充足率保持在169%;监管体系评价结果稳步提升,风险综合评级连续四个季度维持在**BBB级**。

近年来,公司在立足发展保险主业的基础上,从用户多方位金融需求出发,积极稳妥布局资产管理、康养旅、基金管理及支付服务等相关领域,拥有民生通惠资产管理有限公司、通惠康养旅股份公司、通联支付网络服务股份有限公司等子公司,逐步构建具有民生特色的“**保险+**”业务模式。

“以‘让民生确定,为民生服务’为己任,为人民群众过上美好生活提供最好的服务、最好的体验、最好的产品,一辈子干成一件真正有价值的事情。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

经营方针

在历史基础、优势资源渠道、实在业务前提下，创造、创业、创新的体现-“一个提升，二个确立，三个坚定”。

一个提升

管理最根本，管理是用户基础、发展创新基实，一切基础先是提升管理，实现基础提升！

二个确立

- 一、确立以用户为中心、守正创新；
- 二、确立让用户确定、有民生服务。

三个坚定

- 一、坚定有用户确定，仅向中等用户群体提供服务保障，集中一切资源，向用户为中心的一个城墙口前进！
- 二、坚定引领先进至上，科技引领的先行公司！
- 三、坚定投资持续性，赋能投资，投资赋能，增强综合实力！

责任荣誉

2022年，民生保险凭借稳健的市场表现、真诚的用户服务及热忱的社会贡献，赢得了社会各界好评，续写着新的荣誉篇章。

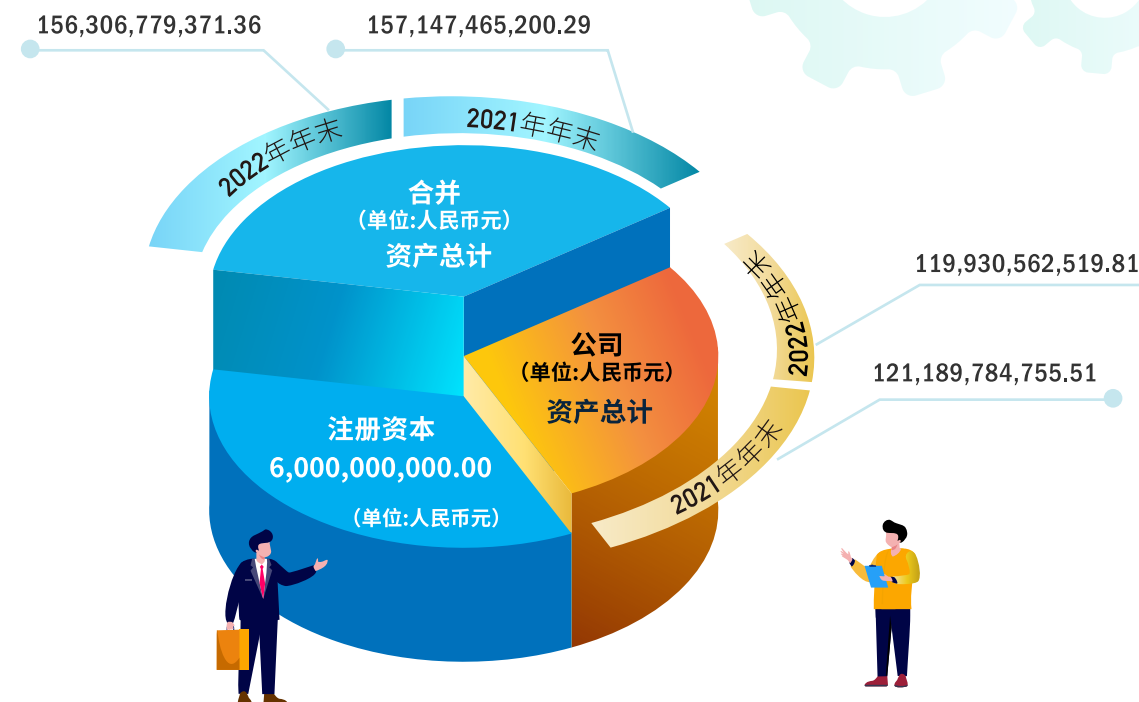
2022年1月“金口碑”终身重疾险称号

主办方:中国银行保险报联合复旦大学 中国保险与社会安全研究中心

2022年12月 2022年中国保险业“数字化转型十佳机构”

主办方:中国银行保险报

公司关键经济数据 1.2



项目	合并（单位:人民币元）		公司（单位:人民币元）	
	2022年	2021年	2022年	2021年
保险业务收入	11,820,902,302.97	12,204,021,055.87	11,820,902,302.97	12,204,021,055.87
投资收益 (含公允价值变动和汇兑损益)	854,687,247.51	3,901,496,937.60	3,602,831,567.44	4,310,997,153.89
营业收入	20,068,827,407.14	23,622,087,518.99	15,340,338,660.99	16,419,603,908.00
赔付支出	2,532,467,569.92	2,648,266,669.56	2,532,467,569.92	2,648,266,669.56
营业支出	20,917,460,304.96	22,950,534,076.86	16,156,329,487.04	15,042,265,564.00
净利润	173,938,258.56	707,501,473.33	184,594,302.56	1,462,634,738.29

1.3 社会责任理念与文化

社会责任理念

民生保险将企业社会责任内化为企业文化的精神内核,始终秉持“让民生确定,为民生服务”的企业使命,坚守“以用户为中心”的经营理念,践行“艰苦奋斗、大胆创新、克难攻坚、勇往直前”的企业精神及“利他共生,共创共享,共同富裕,大同富裕”核心价值观,为公司的可持续发展注入动力。

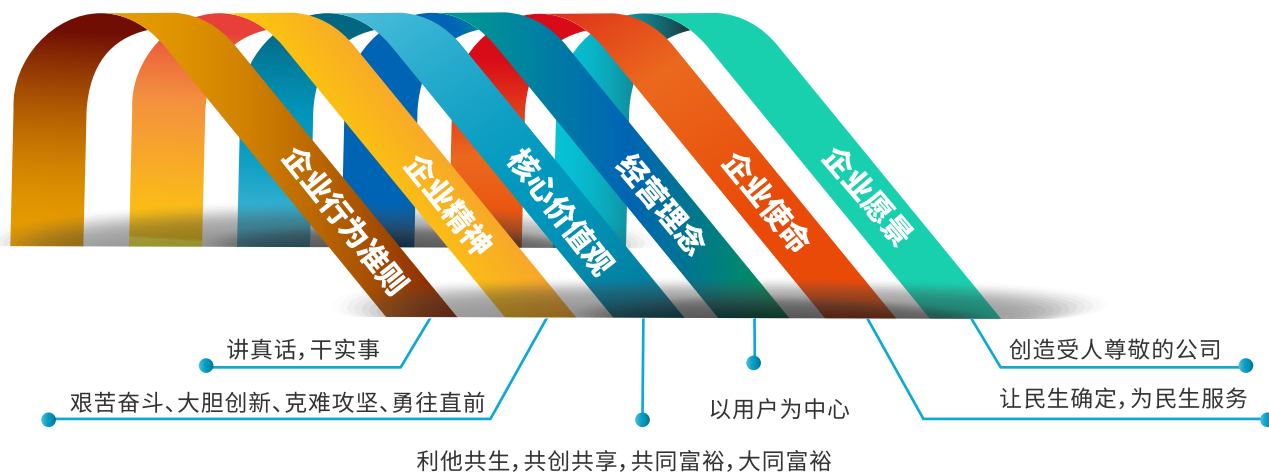


充分发挥保险公司作为风险保障者、资金融通者以及社会管理者的角色功能,切实履行在经济经营、社会民生、自然环境方面的社会责任,积极承担对股东的勤谨之德,对用户的诚信之德,对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。

为经济持续发展和社会和谐进步贡献力量,为实现“创造受人尊敬的公司”的企业愿景而矢志不渝地奋斗。



企业文化



第二章

对 股 东

- 2.1 专注保险主业 实力稳步提升
- 2.2 高质量党建 引领高质量发展
- 2.3 完善公司治理 提升管理水平
- 2.4 提升风控能力 筑牢合规防线



“要为用户创造价值,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

2.1 专注保险主业 实力稳步提升

2022年,公司综合实力稳步提升,偿付能力充足稳定,个险业务势头发展良好,业务结构持续优化,业务质量保持领先,获得了良好的监管评价和行业口碑。

综合实力稳步提升(财务)



偿付能力充足稳定(财务)



业务发展势头良好(财务)



业务结构持续优化



业务质量保持领先



三位一体监管评级



备注:数据统计口径为公司口径

2.2 高质量党建工作 引领高质量发展

2022年是十四五规划的关键之年，也是党的二十大召开之年。公司党委在银保监会党委的正确领导下，以党的政治建设为统领，深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，贯彻落实党的十九届历次全会精神 and 党的二十大精神，加强党建工作与业务工作深度融合，全面开展“五提升”活动，紧紧围绕“一个提升，二个确立，三个坚定”的经营方针，充分发挥党建引领和价值创造，圆满完成了公司党的建设全年工作任务。

公司党委始终坚持党管金融、党管保险，把坚持党的领导、加强党的建设作为优良传统和政治本色。强化履职能力，党委主要负责人带头履行第一责任人责任，班子成员落实“一岗双责”，不断增强捍卫“两个确立”的思想自觉政治自觉行动自觉。认真做好党的二十大精神学习宣传贯彻工作，专题研究制定方案，依托党委理论中心组、三会一课、主题党日及专题讲座等形式，推动党员深刻领悟会议精神，对标对表贯彻落实。坚持将党的领导融入公司治理各个环节，实现将党的政治优势、组织优势转化为推进公司高质量发展的治理优势。充分发挥典型示范引领作用，在系统内开展“两优一先”先进表彰。高质量推进系统清廉金融文化建设，一体构建不敢腐、不能腐、不想腐的廉洁从业生态，为促进公司高质量发展提供了坚强保障。

2.3 完善公司治理 提升管理水平

一、三会运作有序合规

根据《中华人民共和国公司法》、《民生人寿保险股份有限公司章程》等法规规章，公司建立了以股东大会为权力机构、董事会为经营决策机构、监事会为监督机构的治理架构。2022年，公司共计召开2次股东大会、6次董事会会议及2次监事会会议。

公司股东大会、董事会、监事会能够认真履行《中华人民共和国公司法》和《民生人寿保险股份有限公司章程》等法律规章所赋予的职责，运作规范有序。在股东大会的领导下，公司董事会贯彻落实股东大会决议，持续关注公司经营管理状况及发展规划执行情况，推进公司治理、风险管理、信息系统建设等重要工作，各项经营管理决策科学有效，切实保障了公司稳健经营、稳步发展。公司监事会对公司依法运作情况、董事会运作情况、经营管理层履职情况及公司财务状况等进行有效的监督，切实维护各股东方、公司及消费者合法权益。

二、公司治理结构优化

根据《中华人民共和国公司法》、《民生人寿保险股份有限公司章程》和相关法规的规定，董事会下设提名与薪酬委员会、审计与风控委员会、资产负债管理委员会、关联交易控制与消费者权益保护委员会四个专业委员会以及董事会休会期间的日常决策机构执行委员会，为董事会决策提供支持。

公司一直致力于探索建立良好的治理结构，保障董事会科学决策。公司治理架构的科学设置以及高效运转为公司持续合规、稳健经营提供支撑。

三、强化全面风险管理

作为经营风险的保险企业，公司董事会高度重视全面风险管理工作。2022年度，董事会审定了2022年度公司风险偏好体系，推动修订《民生保险偿付能力风险管理规定》、《民生保险信用风险管理规定》、《民生保险操作风险管理规定》、《民生保险市场风险管理规定》、《民生保险战略风险管理规定》、《民生保险保险风险管理规定》、《民生保险流动性风险管理规定》等多项管理制度，夯实管控基础，完善、强化风险管控机制，不断提升公司风险管理水平。

四、信息披露及时准确

2022年，民生保险在规范和强化信息披露管控机制流程的基础上，及时、准确地披露了法定披露事项，确保消费者与社会公众及时了解公司经营情况、重大事项等信息。2022年，公司发布了2021年度信息披露报告、2021年度企业社会责任报告等年度报告，并就1笔重大关联交易（统一交易协议）发布了临时信息披露报告。

2.4 提升风控能力 筑牢合规防线

公司一贯坚持稳健经营、合规经营，恪守各项法律法规、监管规定及公司管理制度，不断完善全面风险管理体系，提升合规文化与内控执行力建设，培育全体员工及代理人合规意识，促进公司持续健康发展。

强化风险管理能力

公司坚持审慎稳健的风险偏好，全面落实稳健、合规的经营理念，持续健全全面风险管理体系，完善风险治理架构，强化各类风险管理制度建设，优化风险管理方法和工具，推进实施偿付能力风险管理框架，提升全面风险管理能力，为公司高质量发展保驾护航。

2022年，公司重点加强内部控制管理和流程优化，应用多项风险管理工具，夯实风险管理基础，提升风险防范能力。2022年四个季度公司风险综合评级均维持在BBB级。

提升内审监督水平

内部审计工作在公司董事长、董事会审计与风控委员会的领导下，在管理层的大力支持下，紧扣“监督、执纪、问责”的工作定位，充分运用监察、审计两大手段，持续揭示公司内控与舞弊风险，促进公司组织完善治理、增加价值和实现目标。持续保持执纪问责高压态势，加大问责力度，同时加强司法运用，建立审计威慑。致力于揭示风险、修复缺陷，全力保障公司稳健、价值成长，切实发挥了最后一道防线作用。

2022年，公司累计实施审计项目137个，计划实施率100%，通过对公司进行全方位的监督，揭示了包括职务侵占、徇私舞弊、损害消费者权益、违法违纪等在内的一系列重大问题，并通过司法、诉讼、行政等各种手段，全面保障客户、员工、股东的切身利益。

第三章

对用户

- 3.1 加大产品创新 提供全面保障
- 3.2 提升服务质量 优化用户体验
- 3.3 精进理赔服务 守护美好生活
- 3.4 创新服务活动 普及保险理念
- 3.5 重视客户反馈 保障用户权益

“我们要的主线很明确，一条主线就是以用户为中心，就是专业化地以用户为中心，完全要挖掘出用户的专业需求。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

3.1 加大产品创新 提供全面保障

公司秉持“让民生确定，为民生服务”的企业使命，围绕用户家庭全生命周期，从多场景、多维度需求出发，不断完善以“鑫”年金系列、“传世”终身寿系列、“如意”重疾系列为代表的产品体系，持续打造储蓄类、保障类两大产品类别，致力为用户提供更加全方位的保险产品适配方案，切实满足用户家庭多样化的保障需求。

与此同时，公司持续构建具有民生特色的“产品服务+”体系，从用户健康-疾病-康复各健康状态需求闭环出发，提供覆盖治疗前、中、后全流程的就医协助服务，致力于守护用户美好生活。

“鑫”系列 年金不断迭代

2022年，公司持续迭代“鑫”系列年金产品，集中优质资源重点推出《民生鑫喜连盛年金保险》，提供多种交费期限与保险期间选择，以更好满足用户家庭全生命周期的财务规划需求，坚实守护用户家庭财富安全。



“传世”系列 终身寿推陈出新

公司推出《民生传世金典终身寿险》等新产品，根据用户家庭创富、守富和传富的需求提供专属的资产配置解决方案，在满足用户身价保障的同时提供了财务规划的新选择。



“如意”系列 健康保障产品更新完善

公司以如意玖享和如意臻享为核心，从用户不同维度的健康保障需求出发，继续为用户及其家庭提供全面、灵活的风险保障解决方案。



“产品服务+”体系持续构建

公司始终坚持“以用户为中心”的经营理念，持续构建具有民生特色的“产品服务+”体系，形成“预防-诊断-治疗-药物-康复”服务闭环，为用户提供更全面的产品增值服务。截至2022年底，“产品服务+”体系涵盖健康咨询、就医服务、慢病管理、核保服务四大模块，电话医生、重疾绿通、住院垫付、挂号小秘书、特药服务等七大服务，健康管理服务累计覆盖人数约100万人，其中重疾绿通覆盖人数约93.72万人，较2021年同比增长约17%。



3.2 提升服务质量 优化用户体验

公司恪守“以用户为中心”的经营理念，致力于为用户提供承保安心、保全省心、理赔暖心、咨询热心、回访贴心的“五心服务”，坚持以善良之心温暖用户，与用户共创共享美好生活。2022年，公司推出3级3类8项VIP增值服务体系，以服务用户及其家庭为核心，全面解决家庭健康、家庭礼遇等服务需求，打造全方位守护、一站式解决、全家人共享、差异化配置四大亮点，让VIP用户在民生享受全面、专属、专业、权威、便捷的增值服务。

承保安心

引进新双录系统，实现智能语音播报、智能辅助质检及远程双录等功能，充分保障用户知情权，提升用户承保体验；持续改进线上化投保体验，完善后端审核流程，提升核保效率。

保全省心

梳理保全业务流程和规则，推进保全全面线上化申请，更新现有前后端系统，对线上申请提供更好的支持，并引入、应用以人脸识别为代表的智能身份识别技术，持续推进和优化线上保全业务。

回访贴心

持续优化回访服务，全面推广电子回访，开展VIP坐席回访，为用户提供95596回访预约服务，用户可享受预约优先回访，为用户提供随时随地回访的体验，为用户提供更贴心的回访服务。

理赔暖心

持续优化理赔服务，对理赔单证进行改版，合并相关单证，减少用户填写内容；提供垫付服务，理赔更快一步；更新理赔审议制度，优化理赔模块及与其他作业模块间的交互环节，进一步提升理赔服务水平。

咨询热心

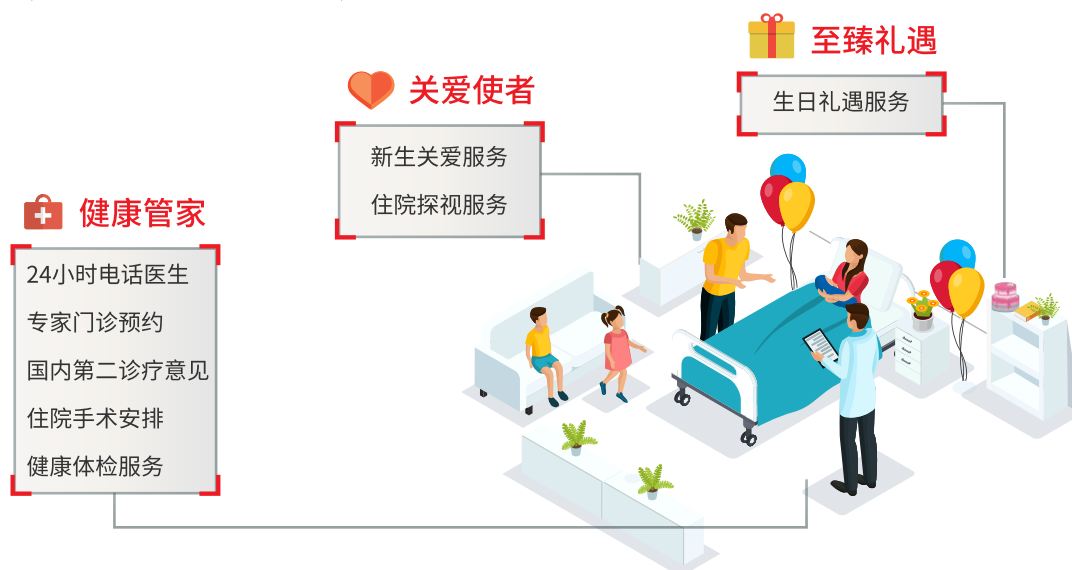
“民生保险”微信公众号在线机器人“小民”、在线人工客服与全国统一用户服务热线(95596)人工客服相辅相成，为用户提供“电话+官微”的多触点专业化咨询服务。



VIP增值服务体系

特色1 全方位守护 三位一体全面守护美好生活

搭建多样化的服务体系，三位一体守护用户的美好生活。未来，公司也将持续拓展服务类别，通过更全面更完整的服务体系，提升用户服务体验。



特色2 一站式解决 搭建全周期一站式健康管理服务平台



特色3 差异化配置 服务人群覆盖家庭成员

聚焦家庭关爱，部分服务内容全面覆盖至用户及其家庭成员，与家人同时享受专属服务权益，全面解决家庭健康问题，成为您值得托付的家庭健康管家。

服务项目	服务对象
24小时电话医生 专家门诊预约 健康体检服务 住院探视服务	投保人 或其父母、 子女、配偶
国内第二诊疗意见 住院手术安排	投保人及被保险人
新生关爱服务	投保人或其子女、配偶
生日礼遇服务	投保人本人



特色4 全家人共享 精细、特色、差异的服务配置



3.3 精进理赔服务 守护美好生活

公司秉持“服务他人，精进自己”的服务理念，在行业内率先推出“非常6+1”快速理赔服务，并持续升级，进一步推出“小民立刻赔”服务理念，为用户提供以“关怀慰问，协助指导，专业建议，赔款速达”为中心指导思想的特色理赔服务，让用户感受到“小民就在您身边”的被守护感，为用户提供有温度有情感的理赔服务。



理赔服务持续提升

进一步推广微信理赔服务，用户可通过官微自助完成理赔报案、材料提交、在线签名，足不出户即可完成理赔申请；同时对理赔材料进行简化，用户可随时收到理赔报案、立案、结案、财务到账等流程实时通知，实现理赔流程透明化，提高用户满意度。

公司年度理赔数据

2022年，公司共计结案10.2万件；赔付金额9.1亿元；理赔获赔率达99%，处于行业领先水平；超96%的用户通过微信自助申请理赔，超98%的赔案通过实时支付给付赔款，理赔金“秒到”，最高获赔金额超276万。

积极应对重大突发事件

2022年，针对3月21日东航客机事故、6月1日四川芦县地震等10起突发事件，立即启动重大突发事件应急预案，成立理赔应急处理小组，开通理赔绿色通道，全方位服务用户，共渡难关。



96%用户
微信自助
申请理赔



10.2万件
共计结案



9.1亿元
赔付金额



99%
理赔获赔率



276万
最高获
赔金额

3.4 创新服务活动 普及保险理念



秉承“以用户为中心”的经营理念，公司升级推出的特色服务品牌“用户体验节”在2022年已进入第四个年头，本届体验节倾情打造“爱·智慧”、“爱·公益”、“爱·运动”、“爱·体验”四大板块活动，线上线下双向联动，共吸引约30余万人次参与，覆盖新老用户，让他们真真切切感受到民生保险传递的爱与温暖。

爱·智慧

结合用户时下关心的热点需求，“星耀19载 名家有话”第二届民家讲坛系列活动持续发力，覆盖亲子教育、法税科普、健康管理多个领域，全国共开展30多场讲座。特邀20多位名家与多个城市的用户面对面交流分享优质知识，5000多位用户参与活动，纷纷表示受益匪浅，一致给予好评。



山东枣庄



江西上高



陕西西安



广西南宁

爱·公益

为增加国内AED(自动体外除颤仪)设备的投放总数及普及急救知识,提高特定区域内发生院外心脏骤停患者的生存概率,提高全社会对心脏急救的关注、认识程度,公司与民生通惠公益基金会联合推出“AED守护心计划”公益急救系列活动。

1. 线上游戏:“AED守护心计划”公益急救跑酷活动

通过动画、互动跑酷等形式,让用户沉浸式体验地铁场景下的AED急救时刻的紧迫感,了解“急救神器”AED的正确使用方法。本次活动受到广泛关注,活动曝光量超24万,活动参与超14万人次,其中约2.4万位用户获得电子爱心证书及“AED急救知识科普大使”荣誉称号,累计获得约4000万爱心积分。公司将根据用户获得的爱心积分向民生通惠公益基金会进行配捐,助力“AED守护心计划”,持续投入国内AED设备,普及国人急救知识。

2. 线下活动:“Get新技能‘救’在身边”公益急救科普讲座

公司陆续在北京、厦门、广州等9座城市开展“Get新技能‘救’在身边”线下公益急救科普讲座。专业急救培训师以“案例讲解”+“现场实操”的授课形式,让用户了解了急救基础知识,并在专业指导下进行了模拟实操。累计超200位用户参与并掌握自救互救的基本知识与技能,深刻体会急救的重要性。



厦门



宁波



大连



广州

爱·运动

为积极响应“双减”政策,重磅推出城市探索系列活动,让用户及家庭用自己的脚步丈量世界,感受城市的别样魅力,同时享受运动带来的汗水及快乐。

1. 线上游戏:“探索城事 运动打卡”云健步探索活动

通过5条特色探索线路,串联起26家民生保险分公司所在城市。用户每天健步运动,并手机同步每日步数用于云路线打卡及解锁当地纪念品。另,设置团队赛模式,由团长发起团战PK,增添活动趣味性,促进形成每日运动的习惯,方能更好地享受生活。活动参与人次超12万,累计行走步数超4亿步,600多支团队云集线上PK,火力全开。

2. 线下活动:“城市探索 发现美好”城市定向探索活动

我司黑龙江和安徽分公司开展了城市定向探索活动,带领150余位用户从不一样的视角,探索所在城市的传统印记及现代文化的交互碰撞,体验这项全新运动的魅力。黑龙江站,用户身着定制服装,相聚在哈尔滨中东铁路公园,开启这条充满历史底蕴的定向路线。在路线探索、集齐打卡贴等游戏环节,用户时而驻足观赏,时而欢歌笑语,感受城市的别样魅力;安徽站,以“拾秋·蜀山行”为题,采用“上山打卡+下山游戏”趣味互动形式,团队内的用户和小朋友互相配合,沉浸于趣味运动的氛围中,留下欢乐的美好瞬间。

爱·体验

在本届用户体验节期间,服务温度持续提升。疫情无情,民生有爱,推出保单免息复效活动,唤醒6000余张保单,惠及超5000个家庭,让爱与守护不中断。为提升金融知识教育宣传活动覆盖面和消费者触达率,公司在官网开辟“用户权益保护”模块,转发监管部门各类风险提示,发布原创宣教文章、视频等,以提高广大消费者及特定人群的风险防范意识。

公司秉持“让民生确定,为民生服务”的企业使命,集中优势资源与力量,实现公司在用户、科技、投资、管理方面的全面突破与提升,更好地服务于广大用户的保险保障需求和新时代经济社会发展大局,为实现“创造受人尊敬的公司”的企业愿景而矢志不渝地奋斗。



3.5 重视用户反馈 保障用户权益

公司高度重视消费者权益保护,认真贯彻落实监管机构对消费者权益保护工作的相关要求,恪守“以用户为中心”的经营理念,将消费者权益保护充分体现在公司治理及发展战略中的各个方面。

持续开展教育宣传活动,普及金融保险知识

公司在2022年拓宽教育宣传渠道,并通过制作视频、三折页、采购宣教书籍、提高推文发布数量等方式进行金融宣教,保障消费者受教育权。其中,对于监管部门发起的“315宣传周”、“金融知识进万家”等集中教育宣传活动,公司各级机构通过进社区、进校园、进农村、进企业等多样化的宣传形式,提示广大消费者代理退保、养老诈骗等各类风险,谨防受骗,将金融知识惠及“千家万户”,两次活动触及消费者人数为64.54万人次,较上一年度增加9.54万人次。

315

宣传活动周



落实消保审查管理机制,加大消保审查力度

为切实保护消费者合法权益,公司在2021年已制定《民生人寿保险股份有限公司消费者权益保护审查管理办法》,并严格落实消保审查管理机制,积极开展消费者权益保护审查,2022年参与450余个新增的产品和服务事项审查,筑牢消费者权益保护第一道防线。

强化内部培训,提升员工消费者权益保护意识

公司在2022年上架两期消费者权益保护专题培训课程,通过充电保APP,组织公司员工对公司新制定的消保制度文件、外部政策、侵害消费者权益的案例分析等,进行宣导、解读及学习。两次培训参与的内外勤人数合计12527人。

优化投诉处理流程,调整投诉处理权限,提升投诉处理效率

公司在2022年通过重新调整流程架构、新增内控缺陷评估职能、重新分级投诉案件、明确总分各岗位的定位和要求、建立优秀/失败投诉案例索引数据库等,对原有投诉处理流程进行梳理、优化,并调整总分投诉案件人员的案件审批权限金额,缩短整体案件流转时效,有效提升用户体验。

第四章

对员工

- 4.1 重视职业发展 激发人才成长
- 4.2 完善培训体系 锻造行业精英
- 4.3 关爱员工生活 激发工作热情



“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

4.1 重视职业发展 激发人才成长

公司始终将高素质的人才队伍视为公司专业化经营与稳健发展的有力保障。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,逐步建立一支德才兼备的人才队伍;通过树立“创造、创业、创新”精神的典型模范,激发了大批优秀人才成长。



“闪亮雏鹰”管培生校园招聘项目

“闪亮雏鹰”管培生校招项目是公司长期人才战略的重要布局,自2010年启动至今,已成功举办十三期,为公司培育了优秀的专业人员和核心管理干部。

因材施教

具备管理通道与技术通道双路径成长模式,帮助应届毕业生实现清晰的自我认知和职业发展路径。

长期培育

具备完善的团队实践、专业培训、轮岗学习、调岗窗口等长跟踪培育体系,助力其成长为高素质的专业型、复合型人才。

重点关注

打造年轻人才新星,培育成长为民生保险下一代中坚力量。

“创造、创业、创新”三创荣誉体系

公司建立了“创造、创业、创新”三创荣誉体系,以表彰各公司在各条战线出来的创造先进、创业先进和创新先进,充分发挥先锋模范作用,带动全体员工履职尽责创先进、立足岗位争优秀,传承保险行业和公司价值观,促进个人与公司共同发展。





4.2 完善培训体系 锻造行业精英

二十一世纪，人力资源是第一资源，员工对企业而言是最宝贵的财富。2022年，公司脚踏实地、求实创新，以科技赋能成长平台，实现了线下培训的线上赋能，开展职工职业技能大赛，帮助员工快速成长，致力于锻造一批行业精英。

一、持续开展立体式培训

公司从聚焦业务、服务营销出发，坚持以人为本，坚持专业化培养，针对内外勤营销队伍持续开展立体式培训。2022年，公司全面深入推进培训体系化建设：首先，通过线上线下融合学习的方式进行培训赋能，有序推进内外勤各类培训项目，为业务发展和队伍成长注入动力；其次，继续深入推进各层级代理人的培养，包括具有民生特色的新人育成体系、绩优和业务主管等核心层级的专业化进阶培训，以提升销售队伍的综合素养和核心竞争力，进而不断改善绩效；其三，进一步加强师资队伍建设，在培养高阶讲师的同时，兼顾基层营业单位师资力量的培养，为各层级的专业化建设及落地提供基础保障。

二、科技赋能成长平台，数据驱动助力培训

民生保险的科技平台“充电保”，以成长赋能和人才培养为核心，提供丰富的课程资源，涵盖金融、绩优成长、组织成长等九大课程模块和七大专栏内容，累计逾三千节的海量音/视频课程。同时以行辅培训为抓手，提供智能便利的多样化科技工具，对海量用户行为数据智能分析，记录个性化偏好及成长路径，培训效果指标量化，不断完善系统培训体系，为公司专业化发展助力。

1. 海量课程迭代生长，培训行辅工具升级

充电小站专栏、总经理大讲堂、新人成长日、新版新人90天课程等优质课程持续不断开发、上新、迭代，年度新增206个课程，课程、专栏累计播放45万次；行辅工具海报助手累计上架海报368张，研修社、直播、考试等培训服务累计提供数百次服务，覆盖用户逾30万次。为一线提供丰富培训支持，助力营销员个人成长。

2. 科技赋能队伍管理，强化营销工具支持。

以对接中等收入市场为目标，以科技赋能的形式推动队伍建设、营销队伍市场开拓能力的提升、机构基础管理能力的提升。

1) 科技赋能增员招募、学习培训、自主经营。AI智能训辅平台项目完成了筹备调研、内容生产、试点探索及MSP专项支持等工作，累计共有7家分公司参与试点，1066人参与使用。通过项目实施，积累丰富的产品运营、内容开发经验。因产品缺陷、机构参与反馈不理想等原因未续期；在增员招募环节中，对接中保信业务员信息查验功能，在增员选材环节降低经营风险；在学习培训中，制作《充电保平台使用指南》（2022版），为代理人持续输出优质内容，打造T字型人才。同时，对研修社（线上培训任务系统）进行了前后台升级，支持机构线上内外勤培训。

2) 推动业务员展业模式创新，推动营销渠道、流程管理和客户运营各个环节的数字化、线上化进程。完成对新一代项目的支持，如数据上下游关联系统（CMS、BI、监管报送）数据推送逻辑、交互方式的变更与验证；对接EHR系统，规范内勤信息管理；完成飞书平台的系统集成及应用。通过进一步完善充电保平台上下游系统对接，推进公司业务数字化建设。

3) 以科技手段不断强化个险队伍的专业化建设，推进学习型团队的建立与发展。围绕年度重点荣誉及培训项目MSP先锋会开发MSP学习专区，上线学员勋章、会员勋章，MSP专

属排行榜，名人堂等功能。营造绩优氛围，实时跟踪数据，给予总分机构绩优推动管理有效的工具支持。

3. 深化创新科技服务，研发多样智能工具

1) 智能训辅：AI人机对练培训工具，为销售人员提供模拟真实客户场景的训练。游戏化学习闯关、实战化智能实训24小时陪练、学习数据实时追踪等培训管理支持，为公司培训痛点提供解决方案，赋能机构基础管理，实现人才培养与业务增长双向赋能。

2) 智慧招募：全面优化代理人增员招募流程，初步建设代理人生存力模型，降低无效增员带来的增员、培育成本投入，招募培养合格者成为优秀者，辅以相应的招募活动量管理及增员辅助功能，达成组织发展的良性循环，对未来新增政策进行优化，提升队伍建设效率、降低无效培育成本，推动机构自主经营效能提升、公司经营管理效益提升。

3) 公司系统集成：协同人管系统、印章系统、掌上民生完成电子用印需求开发，优化业务员电子化入司及两证入库流程；结合飞书系统优势和充电保自身定位，探索更多高效的学习赋能和管理赋能实现路径。



三、服务营销顺利转型,升级服务专员培训课程

民生保险收展渠道代理人是公司专属的客户服务队伍,是陪伴客户一生的专属保险服务人员,力求为每一个客户家庭提供高品质的保险服务,并能根据客户家庭情况的变化提供科学合理的风险保障规划。收展渠道为了深入践行“以用户为中心”的经营理念,提升收展队伍的服务水平,自2021年启动服务营销转型,已于2022年完成渠道各机构核心内外勤服务营销转型培训,引导收展队伍从以业务为导向型转变为以客户需求为导向型的专业化服务队伍,专注为客户提供高品质的保险保障服务。同时,收展渠道外勤队伍培训课程同步升级,配套开发了服务营销服务专员系列培训课程与教材,目标是将服务专员培养成为一名“精服务、善销售”的服务营销人才。

四、强化内勤队伍培养

公司坚持以人才培养为核心,以业务为牵引,在未来将分层级、分阶段、分体系落实人才培养发展战略。通过混合式培训,借助多样的学习资源、学习工具,以提升各岗位序列内勤员工的专业技能、职业素养;基于人才梯队的打造,完善内勤管理干部的培养体系,强化战略、文化、领导力、团队管理等维度的培训,同时通过训练、实战、评估、转化一系列的培养模式,强化人才质量,以保障公司的经营指标落地;建设全系统内勤讲师队伍,通过建立选拔、培养、认证、

考核机制,从内勤管理干部中锻造出一批民生讲师团队,将优秀的岗位经验进行沉淀,不断传播、良性复制人才,满足内勤员工对技能提升的需求,完善人才发展体系。

五、开展职工职业技能竞赛

为进一步调动民生保险广大职工对行业的热情和活力,激励职工积极秉承创造、创业、创新精神,弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,本着“强化技能、提升水平”的大赛原则,使职工技能大赛在发现、培养、选拔和激励人才等方面发挥最大功效,为实现公司战略目标提供人才支撑,民生保险于2022年7月起举办第四届“三创杯”职工职业技能竞赛暨“真‘财’实干”技能大赛。此次大赛共吸引了全系统5200人次关注,经过3个月的激烈角逐,10名选手突出重围,闯入总决赛。9月22日,总决赛在上海主会场、各分公司分会场隆重举行。决赛选手围绕“价值型财务管理”主题,通过现场分享的方式总结并推广经验,充分传达构建价值型财务管理的理念。最终来自财务管理部的王聪敏脱颖而出,获得竞赛一等奖,中国金融工会批复同意授予其“全国金融五一劳动奖章”荣誉称号。本次技能大赛在全系统范围内掀起了“比知识、比技能、比干劲”的热潮,充分调动了民生保险人“学技能、用技能、强技能”的积极性、主动性。



4.3 关爱员工生活 激发工作热情

为了积极响应员工对美好生活的新期待,公司以各类活动为抓手,做实做细各项关爱举措,凝心聚力,开拓创新,将组织的关爱与温暖及时传递给员工,团结带领广大员工为推动公司发展做出更大贡献。

一、丰富职工业余生活,引领员工健康生活

2022年,公司结合党的二十大召开以及各类节日契机,开展丰富多彩文体活动,如“喜迎二十大,‘民’宝献真情”“六一”儿童节亲子短视频征集、“中国梦 劳动美 金融情——喜迎二十大 建功新时代”演讲比赛、“喜迎二十大 幸福向未来”国庆照片征集等活动,营造浓厚的节日氛围,以实际行动向党的二十大献礼;在员工生日当月,开展“月月有祝福”生日庆祝活动,为员工送上蛋糕券、开展生日茶话会,进一步增强员工对企业的向心力;以员工健身为抓手,鼓励员工积极参与线下活动,不断提升身体素质;在老员工即将退休之际,开展退休员工欢送会活动,向奋斗多年的老一辈员工送上组织的祝福。



二、深化“贴心”关怀服务,构建精准帮扶机制

结合疫情常态化防控要求,设立新冠防控专项基金,为员工发放口罩、酒精、泡腾片等防疫物资,保障员工身心健康;持续做好春节等重大节日的送温暖活动,切实做好生病住院、结婚生育等员工慰问工作。定期更新公司困难员工档

案,在2022年元旦春节期间,累计慰问58名困难职工,并为近300名员工送上金融书协的新春祝福,倾尽全力为困难职工办实事、解难事。做好职工防暑降温工作。各级工会积极组织、认真落实,在炎炎夏日为员工送上娘家人的一抹清凉。每年组织体检,关心职工身体健康状况,做精做实“日常帮扶、困难帮扶、专项帮扶”等各项工作,落实面向困难员工的常态化、精准性服务。

三、做细“爱心”女工服务,温馨呵护绽放巾帼风采

为女员工建功立业搭建展示舞台,以金融系统巾帼建功标兵、“金融玫瑰大讲堂”等先进典型创建申报为抓手,通过风采展示等多种形式,激励女员工凝聚智慧、建功立业,奉献巾帼慧心。持续做好女员工“四期”关怀,新建9个“女职工关爱室”,进一步提升关爱力度,温馨呵护女工,凝聚幸福暖心。进一步满足女员工精神文化需求,组织开展各类活动,如“迎难而上·凝聚巾帼力量”纪念“三八”妇女节系列庆祝活动、“金融关爱 会牵良缘”联系交友活动,坚定巾帼红色初心,丰富女工文娱生活。结合上级工会安排开展“三八大讲堂”、“玫瑰书香 悦读畅享”读书活动,引领广大女员工在“书香”中汲取智慧,提升女员工综合能力,助力女员工全方位成长。



第五章 对社会

- 5.1 科技赋能 引领未来
- 5.2 倾力慈善 保障民生
- 5.3 绿色经营 持续发展



“要处处去试行我们‘让民生确定，为民生服务’的公司使命，以保险行业核心价值理念为指引，在完善社会管理体系中有所作为，实现保险，让生活更美好。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎



5.1 科技赋能 引领未来

2022年是民生保险数字化转型的关键年度和决战年度。民生保险积极探索科技赋能，研发新一代“云”数据中心，打造新一代业务系统，构建数据中心、云计算、大数据一体化的新型算力网络体系。一是完成所有系统含业务核心系统、业务周边系统、办公系统成功迁移上云；二是完成新一代核心系统项目，业务中台、数据中台上线投产；三是构建基于ARM架构的全栈信创云环境，并具备大规模横向/纵向扩展、一云多芯部署的能力。在网络与信息安全保障体系下，为全面推进公司信息化、数字化、智能化建设，夯实基础、明确方向，全面落实科学发展观，大力提高信息产业自主创新能力，实现真正依托创新模式创造高附加值，为核心业务赋能，为公司未来长远发展提供坚实保障。

新一代业务系统数字化转型探索实践

在深入贯彻推进数字化经济建设，全面推进金融业数字化转型，推动金融高质量发展，优化科技金融服务的大背景下，民生保险为更好的满足客户多元化需求，全面提升风险管理水平，打造的新一代寿险业务处理系统率先成功上线，融合分布式、微服务、云原生特性的新一代业务系统不仅能满足保险业应对数字经济时代多元化、精准化、场景化的业务创新和数据洞察等需求，支持业务长期有序增长。新一代业务系统打破传统寿险系统的技术瓶颈，解决老核心系统过度沉重复杂、业务迭代周期长、系统高度耦合、难以拓展等问题为全面推进业务经营数字化和智能化进程，构建具有民生特色的“保险+”业务模式提供强有力的引擎。

新一代云数据中心落成

为支持保险业务快速发展，IT系统规划整体架构升级，民生保险开启了一场快节奏、深层次的数字化转型，计划在三年内，完成混合云的全面建设和系统迁移。以加快构建更加先进高效、动态灵活的云数据中心为目标，全力打造新一代混合云数据中心，启动“云化之路”，有效应对新形势下业务变化对基础设施的需求。2022，按照两地三中心规划，建设完成了同城双活中心，取得阶段性进展。民生保险混合云数

据中心的方案，满足各级监管要求，保证了数据主权的完全控制，结合公有云和私有云的优势，制定了两地三中心的高可用拓扑结构，且在技术上采用成熟解决方案兼顾成本和风险，紧跟新技术和架构发展的趋势，同时以国产化设备为主，响应国家信创的要求。

信创云平台数字化转型探索及实施方案落地

民生保险数字化转型从2019年启动，采用比较先进的混合云基础架构和云原生的业务架构。基于云原生的天然能力，通过云平台实现了符合金融监管要求的“两地三中心”的高可用方案，通过上海的双IDC和双金融专区实现了同城双活，北京金融云作为数据级灾备中心提供异地容灾的能力。一步到位地实现了两地三中心、同城双活、灾备，到投产上线、存量迁移，总共只花费3年时间，创造了一个行业里少见的案例。信创云平台对部分生产业务系统做了信创改造和搬迁，民生保险的弹性、稳定的信创云原生方案也为未来信创业务的长远规划铺平道路。

未来，数字技术的不断突破升级将带来产品、服务、运营模式乃至商业模式的不断革新，对民生保险来说，数字化是一个可持续、不断演进的发展过程，未来数字化变革将成为常态，智能化运营更加深入，技术协同业务共同发展。

5.2 倾力公益 保障民生

一、民生通惠公益基金会

2015年,公司出资5000万设立了民生通惠公益基金会(原:民生人寿保险公益基金会),并此后每年将年度税前利润的12%捐赠给民生通惠公益基金会(以下简称基金会),用于符合其业务范围的公益事业。自成立以来,基金会累计对外捐款2.3亿元(截止2022年12月31日)。同时,基金会社会公信力及治理水平再上新的台阶,获评“全国性3A级社会组织”称号。

(一)乡村振兴:基金会重点项目“四个一万工程”持续开展乡村振兴工作,资助一万名孤儿、一万名困难学生、一万名残疾儿童、一万名孤寡老人,推动扶贫善行,2022年捐赠总额1509.64万元,全国范围内受益的孤儿、特困生、残疾儿童、孤寡老人总数6990人;

(二)生态环境保护:基金会开展“江河荟·浙江翠”,专注于浙江省内森林、淡水、海洋等重要生态系统的研究和保护。旨在通过科学研究、实地保护,追求人与自然和谐共生,推动乡村振兴。以“探索、保护、连接”为核心打造非营利性的自然保护体验地,开展生态保护和生物多样性恢复。目前已在萧山建设山之博物馆,在淳安建设姜山植物园,启动姥山生态科研岛的筹备规划。2022年度总支出为2394.72万元。各项目地组织在地公益活动30余场,直接参与活动1000人次,通过传播带动超5万人次关注“生物多样性”。2022年,“江河荟·浙江翠”荣获“浙江省生态环境系统共同富裕最佳实践名单”、“萧山区打造新时代共同富裕新标杆首批试点名单”等。当地政府评估山之博物馆项目已助力当地村集体、村民增收超过1000万元。



(三)AED守护心计划:购入AED设备并落实安装在城市人流密集的心脏骤停高发区域(商场、写字楼)中,同时打造专业化的“民生城市急救”志愿队伍,确保每一台基金会捐赠的AED设备周边,都有经过专业急救培训认证的志愿者为群众提供帮助和服务。2021年完成了首批100台AED设备的投放及急救培训。覆盖城市有上海、北京、广州、深圳、天津、宁波、大连、厦门、重庆、杭州。2022年,启动二期项目,增加投放210台AED设备,共计4175000元。



(四)教育领域支持:为弘扬鲁冠球“心无旁骛的攻坚精神、履中蹈和的正道精神、久久为功的创造精神、荣辱不惊的乐观精神、厚德弘毅”的大同精神,基金会于2020年设立鲁冠球教育奖,在浙江萧山、淳安等地实施。2022年,鲁冠球教育奖共奖励师生2564人次,支持7个教研项目,总额807.38万元。

基金会成立民生严克强高教奖学金,帮助广西壮族自治区崇左市龙州县响水镇的贫困大学生,由当地乡镇人民政府协助开展相关项目工作,初步审核困难学生家庭情况,以及到突发困难户宣传民生严克强高教奖学金项目等。2022年内项目共资助贫困大学生共计229人,资助金额共计72.1万元。



二、开展志愿服务

公司积极倡导与鼓励全体员工关心公益事业、用于承担社会责任,体现个人及公司无私奉献和助人为乐的高贵品质。2022年度,共计开展及参与志愿活动614次,共有1608人次参与,服务总时长达2830小时。其中,全系统共有1370位内外勤员工参与了爱心献血,共献血量达416520毫升。

(一)疫情防控

2022年是新型冠状病毒疫情肆虐第三年,打赢疫情防控需要千千万万的志愿者。在民生保险,越来越多的人加入到志愿服务行列,有一分热,发一分光,哪里有需要就奔向哪里。在有疫情的地方,民生志愿者们挺身而出,积极增援社区防控,组织员工参与捐助防疫物资活动,并在柜面场所投放口罩、消毒洗手液等便利物资,以实际行动诠释了民生保险人的责任和担当。

(二)爱心献血

在民生保险19周年之际,各家分公司“迎司庆·献爱心”无偿献血活动再次起航,其中,山东分公司共有206人踊跃参加献血活动,人均献血量291毫升,共捐献血液,60000毫升;河南分公司洛阳中支获得无偿献血爱心企业,分公司共有180人成功献血,人均献血量318毫升,共捐献血液57300毫升,血小板4个治疗量;四川分公司凉山中支获得2022年年无偿献血先进集体,分公司共有155名内外勤员工成功捐献出全血41300毫升,血小板8个治疗量,为数个家庭带去了希望的曙光。

(三)定点帮扶

民生保险落实党中央和银保监会工作部署,自2018银保监会召开帮扶动员会以来一直结对帮扶乌兰察布市察右后旗乌兰哈达苏木。截至2022年底,民生保险先后投入89.9万

元,实施完成了民生帮扶(为当地配置垃圾清运车,提升村村貌)、产业帮扶(扶持当地居民养鸡)及党建帮扶(帮助丁木其沟嘎查修缮党群服务中心)三个帮扶项目。

此外,内蒙古分公司于今年4月份为分公司扶贫对象化德县白音特拉中心校捐赠抗“疫”口罩6000个,并向防疫一线交警捐赠多箱矿泉水、方便面等物资,为疫情防控贡献了民生力量;大连分公司积极响应乡村振兴号召,联合普兰店区委和大荒村村委会在普兰店大荒村建立了一个图书馆,捐赠图书2400余本,书籍涵盖了绘本、儿童文学、少儿英语、科普百科四大类图书,图书馆已于今年6月11日进行正式揭牌。

(四)金融公益服务

2022年,各分公司积极参与金融服务志愿宣传活动,通过组织内外勤员工主动进社区、进广场、进校园进行公益宣传,向广大群众宣传金融基础知识、风险防范技能、投资理财技能等,提升广大群众的金融素养和风险责任意识,树立公司良好的形象。

(五)关爱儿童活动

在“儿童节”和“端午节”双节来临之际,民生保险开展关爱儿童活动,其中山西分公司临汾支公司一行带着温暖与爱心,走进临汾市特殊教育学校,与孩子们共同欢庆六一。这些孩子虽然有着困难,但他们内心坚强,勇敢地接受了生活给他们的挑战,并在一次次磨砺中得到了成长,同行人员无不为孩子们积极向上的乐观精神感动,并为孩子们送上捐赠物资。

(六)爱心捐款

2022年的民生保险“送温暖献爱心”员工捐款活动,依旧召集了民生保险全系统员工的参与,全系统共筹集了213730.02元,捐赠给民生通惠基金会,支持其开展各项公益项目。



5.3 绿色经营 持续发展

绿色业务

公司致力于新技术的开发应用,不断加大智能化、移动化服网络布局,拓展线上服务渠道。2020年,公司建立智能双录、电子回访等智能化、线上化服务功能,对理赔申请书进行改版,合并单证;2021年,线上自助服务增加红利领取、减保、补充告知、保单复效等共上线17项自助服务项;2022年,扩大了线上自助服务业务范围,其中新单服务4项、资金服务10项、信息变更7项、权益变更6项、理赔专区7项等共计上线34项自助服务项,大大提高线上自助服务能力,代理人端增加电子化合同等模块,缩减所需提供的纸质材料,进一步减少传统保险业务流程耗费的纸张。

绿色办公

公司研究开发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。此外,通过OA办公系统、公司云盘和邮件系统等信息化系统的升级建设,努力降低办公过程中资源消耗对环境的影响。与此同时,为了响应国家低碳办公的号召,提倡无纸化办公,总部职场实行回收打印纸后再利用,如:发票粘贴单,定点设置公共办公用品区、办公用品公用,降低办公用品使用量约50%,减少办公用品浪费。

绿色环境

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。

2022年,公司上海总部积极响应《上海市生活垃圾管理条例》,通过在职场内放置干垃圾、湿垃圾、可回收垃圾、有害垃圾垃圾收集容器,宣导垃圾分类知识,设置奖惩处理办法,积极引导员工落实垃圾分类。

意见反馈表

尊敬的读者:

您好!感谢您阅读民生保险《2022企业社会责任报告》。我们非常重视并真诚地期待您对我们社会责任工作和此报告的反馈意见。您的宝贵意见,有助于我们持续提高社会责任信息披露水平,改进社会责任管理和实践工作,提高履行社会责任工作的能力和水平。

我们热诚欢迎并由衷感谢您提出的宝贵意见!

选择性问题的(请在相应位置打“√”)

1. 对于民生保险,您的身份是:

☐ 政府 ☐ 投资者 ☐ 员工 ☐ 客户 ☐ 供应商/承包商 ☐ 合作伙伴 ☐ 同行 ☐ 社区和公众 ☐ 媒体

☐ 非政府组织 ☐ 其他(请注明)

2. 您认为民生保险履行社会责任表现:

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

3. 您对报告的总体印象是:

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

4. 您认为报告中所披露的社会责任信息质量:

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

5. 您认为报告结构:

☐ 很合理 ☐ 较合理 ☐ 一般 ☐ 较不合理

6. 您认为报告版式设计和表现形式:

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差

开放性问题

您对民生保险履行社会责任有何建议?

您可以选择以下方式反馈您的意见

地址:上海市浦东新区陆家嘴西路99号18层

电话:021-68371736

邮编:200120

传真:(021) 68371650

期待您的反馈意见