

民生人寿保险股份有限公司 2015 年社会责任报告

民生人寿保险股份有限公司
MINSHENG LIFE INSURANCE CO., LTD.

二〇一六年四月

报告规范

本报告期限 2015年1月至2015年12月，部分内容超出上述时间范围，并更新至本报告刊发前的最后实际可行日期

本报告界限 民生人寿保险股份有限公司及其分支机构

确定本报告内容的依据 遵循上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引及全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南第三版等确定本报告内容

信息来源 公司内部统计及公开报道

联系方式 民生人寿保险股份有限公司

邮政地址：北京市东三环北路38号民生大厦

邮政编码：100026

电话：8610-59206559;

传真：8610-59151885

【公司概况】

民生保险于 2003 年正式开业，注册资本 60 亿元，主要在中国境内经营个人意外伤害保险、个人定期死亡保险、个人两全寿险、个人终身寿险、个人年金保险、个人短期健康保险、个人长期健康保险、团体意外伤害保险、团体定期寿险、团体终身保险、团体年金保险、团体短期健康保险、团体长期健康保险、经中国保监会批准的其他人身保险业务、上述保险业务的再保险业务、经中国保监会批准的资金运用业务。

2015 年，民生保险当年保费收入超百亿，年末总资产已突破 600 亿元，各项业务指标稳健发展，业务品质持续提升，偿付能力充足率保持健康水平。公司已拥有 25 家分公司、近 800 个服务网点、4 万余名专业化的员工队伍，为 480 多万客户提供贴心、高品质的服务和保障。

民生保险以“创造受人尊敬的公司”为企业愿景，以“为民生服务”为企业使命，坚持内涵式可持续发展之路，为广大民众提供真诚体贴、专业全面的风险保障服务。在这种愿景和使命的引领下，公司一路高歌猛进，先后荣获了“最佳中资寿险公司”、“保险业最具成长性公司”、“最佳社会责任公司”、“保险业最佳雇主”“中国价值成长性十佳寿险公司”等多项荣誉。

【关键经济指标】

单位：元

项目	2015 年年末数	2014 年年末数
资产总计	60,830,280,480.22	51,742,843,835.55
注册资本	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00
项目	2015 年	2014 年
保险业务收入	9,511,961,461.17	7,976,180,639.77
营业收入	14,465,213,986.83	10,527,516,787.36
赔付支出	1,191,031,249.84	931,037,000.45
营业支出	13,063,533,819.56	10,148,361,430.04
营业利润	1,401,680,167.27	379,155,357.32
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	4,941,921,240.52	2,580,774,386.72
纳税额	562,052,244.66	149,307,163.51

【企业社会责任理念】



民生保险作为一家商业性保险公司,最基本的责任就是要准确理解和把握消费者的保险需求,通过清晰的经营战略、卓越的经营管理和系统的风险控制来实现各种资源的优化配置,为用户、员工、股东、合作伙伴等相关利益方创造理想的经济效益。公司只有切实履行好自己的基本责任,才有存在的价值和基础,才能为承担更多更大的社会责任提供基础和保障。

【为股东贡献持续稳定回报】

2015年,国内经济运行总体平稳,稳中有进,稳中向好,这为保险业又好又快发展提供了良好的环境。这一年,民生保险秉承“为民生服务,管理最基本”的总目标,按照“巩固传统渠道、夯实基础管理、产品助力销售、创新促进发展、布局服务集团”的经营举措,积极推动公司各项业务的可持续性发展,实现公司整体业务稳健成长,公司价值持续增长,为股东带来稳定的价值回报。

一、不断增长的经济效益

(一) 总资产

截至2015年底,公司总资产达到608.3亿元,实现了公司发展历程上的一个新的跨越。

(二) 所有者权益

截至2015年底,公司所有者权益108.1亿元,同比增长30.4%。

（三）利润

公司连续六年盈利，整体经营成果良好，截至 2015 年末，按新准则计算，公司实现营业收入 144.7 亿元，营业利润 14.0 亿元。

（四）偿付能力

截至 2015 年底，民生保险实际资本合计 120.9 亿元，最低资本要求 18.5 亿元，偿一代偿付能力充足率为 652%，公司偿付能力始终保持在充足、稳定的状态，确保了公司持续、快速、健康发展。

二、公司治理不断优化

2015 年，公司董事会积极履行各项职能职责，认真贯彻落实股东大会各项决议。报告期内，董事会致力于通过自身的高效运作，提高公司治理效率，提升公司经营管理水平，推动公司取得实质性发展。

（一）董事会专业高效运作

报告期内，董事会共召开了四次会议，每次会议程序合法，决议有效，决议的执行情况良好。报告期内，公司执行委员会总共召开了 6 次会议，董事会提名与薪酬委员会召开了 1 次会议，董事会审计与风控委员会召开了 2 次会议。2015 年，公司共召开了 1 次股东大会。公司董事会能够按照相关法律法规和《公司章程》的有关规定，严格在股东大会授权的范围内进行决策，勤勉地履行董事会的职责，认真执行股东大会的各项决议。

（二）加强基础管理制度建设，完善公司治理结构

根据公司实际治理需要，报告期内董事会对公司章程中涉及到股权转让、股东名称变更、管控模式等方面的内容进行了修订完善，以方便并满足公司实际的经营和管理；董事会及其相关专业委员会推荐并完成了一名独立董事的补选工作，在此基础上，董事会对其下设的审计与风控、提名与薪酬这两个专业委员会的主任委员做了调整，进一步完善了各专业委员会的人员组成，推动了各专业委员会的职能发挥和日常工作开展；在董事会的指导下，总公司进一步梳理了各部门的职能职责，对总部部分部门的名称做了调整，以更加匹配监管要求及公司实际管理需要，提高管理效率。

（三）信息披露规范有序开展

2015年，为了规范和加强公司信息披露工作的管理，保障投保人、被保险人和受益人的合法权益，公司根据《公司法》、《保险法》、《保险公司信息披露管理办法》等相关法律、法规及规章、规范性文件的要求，结合公司实际开展信息披露工作，及时、准确地向社会公众披露了经营管理相关信息，极大提高了公司透明度，强化了被保险人及社会公众对公司的监督力度，公司信息披露工作积极并有序开展。

三、稳步提升的投资管理效益

作为民生保险的全资子公司，民生通惠资产管理有限公司自2012年正式成立以来，抓住行业机遇大力拓展固定收益类及权益类投资业务。公司同时积极推进不动产、基础设施债权计划、项目资产支持计划等投资业务，管理资产突破

3000 亿人民币，实现了资产管理规模的大幅度提高。公司依靠“全面、独立、审慎、有效”的风险管理原则，领先行业的投资能力，高素质的项目管理队伍，逐渐成为一家具有优秀投资管理能力的专家级综合性金融资产管理公司。

四、全面风险管理

2015 年度，“偿二代”过渡期实施，监管由规模导向转变为风险导向；经营效果、服务水平和风险状况“三位一体”完整的保险公司监管评价体系形成；为了应对不断变化的外部监管环境，并结合公司目前的风险管理现状，公司将进行持续的偿付能力及风险管理能力建设；对机构实施合规责任制，建立实施员工违规责任追究机制；运行集中审计模式，建立了专、兼职审计人员队伍，审计覆盖、审计频度、检查力度、审计质量得到提高，基本满足外部、内部常规审计要求，顺利完成审计计划，2015 年共完成专项审计 5 个，经济责任审计 130 个，覆盖 17 家分公司。加上 2014 年审计项目，已对分公司全面覆盖，为加大分公司审计频率奠定了基础。

【为用户提供极致服务】

服务用户是企业生存的目的和根本，民生保险坚持一切以用户为中心，遵循“服务他人，精进自己”的服务理念，致力于自身队伍的专业化建设和服务水平的提升，不断塑造专业精美的寿险公司服务形象，精心呵护每一个家庭的生活品质；

一、为用户提供全面保障

民生保险以用户需求为出发点和落脚点，通过密切关注用户需求的变化，为用户量身打造多样化的保险产品，充分满足消费者个性化的保障需求。在产品种类上，公司重点发展教育、养老、医疗等与民生和消费者生活密切相关的保险产品，保障范围全面，通过细分市场，为客户提供有针对性、创新型的产品。2015年公司推出了民生如意随行保障计划、民生富贵鑫裕保险计划、民生富贵鑫圣保险计划等一系列产品特色鲜明、价格适中深受消费者欢迎的产品。

二、丰富用户服务内容，提升用户服务品质

（一）全方位、多渠道用户服务体系

民生保险在抓好常规服务的同时，创新服务思维、优化服务模式，特别成立用户体验中心，力求为广大消费者提供最好的服务体验，积极搭建面向客户的移动端服务平台，现已形成包括服务中心柜台、收展员、95596电话呼叫中心、官方网站及微信公众号等全方位、多渠道的消费者服务体系。

（二）客服节活动精彩纷呈，为客户提供增值服务

2015年民生保险第十届客户服务节以“感恩12年，从心开始”为主题，在全国范围内广泛开展公益活动和客户服务活动。

本届客服节各项活动共计举办各类活动1292场，覆盖人群241461人次。其中，四大公益活动共举办1007场，现

场参与人数 65109 人次；个性化活动 62 场，现场参与人数 2751 人次；客户体验日活动 223 场，参与人数 3160 人次；通过麦客表单，线上参与活动人数达到 120727 人次；客户服务方面，免息复效保单 4316 张，复效率 5.63%；对 15869 张保单进行了万能账户添加，添加率 45.71%；“儿童安全知识有奖问答”和“挑赞客服节”两个线上活动参与人数分别为 25919 人次和 3610 人次。

三、电子化投保流程，提升用户体验

（一）开发运用电子化承保技术，创新保险服务方式，提升用户服务水平

公司开发运用了电子投保、电子签名、电子保单、电子化回执（电子回执、微回执），实现了投保全流程电子化，目前 E 化投保率达到 98%，预收 3 日承保率高达 99.2%，保单承保时间由 3 至 5 天缩短至 30 分钟，承保效率大幅度提高。电子化投保技术既方便了客户投保，提高了承保效率，提升客户体验，同时也大幅节约公司人力成本和纸质印刷成本，仅 2015 年一年电子化承保就节约了投保单印刷所消耗的纸张 3 万余张，实现绿色运营。

（二）体验式保单服务

开发了保单管家系统。客户通过关注“微管家”，进入后可进行“保单查询”和“投保进度”实时查询，实时掌握自己的保单进展情况。

保险合同新增验真二维码。为每一份保单配备了一个二维码，客户可通过扫描二维码，非常方便地实时查询保单信

息。

保险合同新增个性化保单夹页。根据客户生日、投保日期等信息，打印个性化保单夹页，内容包含客户属相、星座、节气、诗句、生日祝福语等相关文字及相关图像，满足客户个性化的需求，提升满意度。

专用保单封套设计。公司设计了春节版和通用版保单封套、珍藏版金箔保单，提高客户体验。

【为员工创造成就梦想的机会】

民生保险倡导营造和谐、愉悦的工作氛围，为所有员工提供专业、便利和人性化的服务，努力提升员工满意度和归属感。

一、建立健全培养机制，关注员工自身发展

在人才培养和发展方面，公司按照“德才兼备、以德为先”的用人观，通过优秀人才引进和内部造血机能培养相结合的机制，逐渐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。

民生保险严格按照《劳动合同法》相关规定，建立和规范用工机制；建立和完善公司薪酬福利体系，为员工提供公平合理有竞争力的薪酬，为员工带来自我价值的实现感和被尊重的喜悦感，增加员工的归宿感以及对公司发展战略的认同和支持。

民生保险注重员工自身职业生涯的发展，从开展内外部培训、建立“图书角”、鼓励员工自助学习等多种方式为员工的成长提供支持。2015年度，总、分公司及民生通惠资产管理公司共组织员工培训354次，累计参训11573人次，基本实现内勤员工参训全覆盖。培训内容包括新员工入职培训、潜质干部骨干员工技能提升培训、员工任务型学习、专业化项目培训等制式培训和监管部门及其他外部机构培训、面向总公司部门负责人及分公司责任人的战略思想与决策培训、公司战略性专业化项目培训等。

二、开展文体活动，关爱员工健康

2015年公司以工会为抓手，积极开展群体活动，有力促进了公司和谐的文化氛围建设，增强了团队的凝聚力和向心力。工会用心组织羽毛球、篮球、足球、乒乓球、桌游俱乐部等员工喜闻乐见的健身项目，还与健身俱乐部合作，为员工集中办理了健身会员卡，受到了广大员工的广泛欢迎。

公司始终把员工体检作为重点工作来抓，切实做到从关心员工的健康出发，为员工着想。

在2015年“三八”妇女节主题活动中，公司工会将“关注女性健康”作为今年“三八”节慰问活动的重点，在3月8日—22日期间为女员工安排了女性专项健康体检，促使女员工在工作之余关心自身健康，提供健康意识，健康、快乐地投入到家庭生活和工作之中。

2015年10-12月，全体员工健康体检活动如期开展。工会及时为员工领取体检结果并发到员工手上，员工也可以通

过网络查询体检结果。通过体检指导员工采取健康的生活方式，避免疾病的发生、发展，尽量做到早发现、早预防、早治疗。让员工切实感受到了组织的温暖，增强了员工的归属感，对公司的持续稳定、和谐发展起到了积极的作用。

【为社会构建和谐安康】

作为一家具有强烈社会责任意识的全国性保险企业，民生保险积极履行企业公民责任，为国家贡献税收，为社会创造就业机会，通过保险的保障、资金融通、社会管理三大功能，积极服务于国家经济发展、改善民生及和谐社会建设。民生保险还利用自身在销售网络、营销队伍方面的优势，主动参与各种社会志愿活动中去，为打造和谐社会积极奉献自己的力量。

一、依法诚信纳税，服务民生

依法纳税是企业 and 公民的义务，是积极履行社会责任的具体表现，同时也是支持国家建设、推进社会发展的重要举措。民生保险将依法纳税作为各级公司必须恪守的基本原则，及时、准确申报和缴纳各项应交税金，树立并维护诚信纳税形象。2015年，民生保险共上缴税收近5.62亿元。

二、热心公益事业，奉献社会

作为企业公民，民生保险积极承担企业的社会责任，热心公益事业，尽己所能回馈社会。多年来，持续帮扶社会教育事业，捐助民生希望小学、持续举办员工无偿献血等公益

活动；在国家发生重大灾害时，累计捐款捐物逾千万元。在 2015 年，民生保险向爱佑慈善基金会捐赠 3370 万元，所捐款项将用于孤贫、残疾儿童的医疗救助。2015 年公司还出资 5000 万注册成立了民生人寿保险公益基金会。由民生保险的员工组成的志愿者服务队深入社区、乡村和救灾一线，积极投身天津港爆炸伤员救助、社区扶老、帮贫助教等各类公益活动之中，传递社会正能量。

民生保险 2015 年部分志愿者活动开展纪实：

2015 年 6 月，公司组织开展全系统无偿献血活动，成功献血人数共计 1218 人，献血量达 400450 毫升。

2015 年 8·12 天津港危化品仓库特别重大爆炸事故后，公司迅速成立了津京冀志愿者服务队，三地联动开展志愿服务。服务内容包括对公司客户走访，向受灾群众提供药品、口罩等应急物资。截止 9 月底，津京冀三地的志愿者分为 33 批 160 人次，为伤患家属递送午餐、晚餐近 2500 份。同时，公司还向武警天津总队滨海支队紧急捐赠了 800 套价值 23 万元的消防专业防毒面罩。志愿者活动得到了天津保监局和天津市保险行业协会的高度认可。

2015 年 11 月 11 日—18 日，公司组织开展了“送温暖献爱心”公益捐款活动，全系统共计 7508 人参加爱心捐款，累计捐款 619398.62 元。

2015 年 1 月 9 日，大连分公司将售卖捐赠的废旧纸张和书刊所募集的善款，用来救济贫困家庭的先天性心脏病、白

血病患者和开展生活紧急救援等。

2015年3月10日，在第38个植树节来临之际，湖南分公司志愿者服务队来到长沙市跳马镇，参加由长沙市人民政府主办的长沙市“两型林”全民义务植树大型公益活动。

2015年6月1日，天津分公司志愿者服务队走进了天津市金骄阳机构发展中心开展关爱孤独症儿童活动。

2015年7月9日，大连分公司的内勤伙伴带着米、面、油等出现在大连市西岗区林茂社区，到社区孤寡老人及低保户家里慰问。

2015年8月14日，陕西分公司志愿者服务队前往陕西山阳县中村镇慰问受特大山体滑坡影响的灾民。

2015年8月，辽宁分公司志愿服务队在抚顺开展捡拾垃圾环保公益活动。

2015年11月17日，广西分公司志愿者服务队前往广西平果县龙江村单柱教学点做现场捐款。

【为环境贡献一份力量】

履行环境保护责任是企业的基本要求，也是创建资源节约型社会的需要，更好地履行环保责任，是改善企业的形象，提高企业的声誉，帮助企业实现可持续发展的重要途径。

2015年，公司在加强经营管理、追求经济效益的同时，始终坚持把环境保护与节能减排工作当作企业的一项重要

任务来抓。公司在全系统积极开展节能宣传工作，不断提高全体员工节能意识，努力通过技术革新、流程优化来降低能耗，节约资源，积极参与环境保护工作。通过加强用电设备的管理，规范照明设施开启时间，全面推广集中采购、电子商务、办公自动化，减少纸质宣传品、瓶装水和纸杯使用等具体措施，有效降低能耗。

【展望】

2015年民生保险将一如既往地秉承“为民生服务”的企业使命，在促进公司业务持续健康发展的同时，进一步完善公司的社会责任管理体系，强化社会责任文化，继续积极致力于履行企业的社会责任，将企业发展与促进经济社会发展进步紧密融合，为我国的经济繁荣、社会和谐和环境改善做出更大的贡献。

民生人寿保险股份有限公司

2016年4月29日