

 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
地址:上海市浦东新区陆家嘴西路99号18层
电话:021-68371700
邮编:200120
传真:(021)68371650

民生人寿保险股份有限公司 北京
地址:北京市朝阳区东三环北路38号民生大厦
电话:010-59206966
邮编:100026
传真:(010)59206988

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

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

MINSHENG INSURANCE
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

民生保险 企业社会责任报告 2025

CONTENTS

目录

关于本报告

第一章 关于我们 01

- 1.1 公司概况 03
- 1.2 公司关键经济数据 04
- 1.3 社会责任理念与文化 04

第二章 对股东 05

- 2.1 专注保险主业 实力稳步提升 07
- 2.2 坚持党建引领 凝聚发展合力 09
- 2.3 完善公司治理 提升管理水平 10
- 2.4 提升风控能力 筑牢合规防线 12

第三章 对用户 13

- 3.1 加大产品创新 提供全面保障 15
- 3.2 提升服务质量 优化用户体验 17
- 3.3 精进理赔服务 守护美好生活 20
- 3.4 重视用户反馈 保障用户权益 21
- 3.5 融汇渠道力量 全心服务用户 25

第四章 对员工 27

- 4.1 重视职业发展 激发人才成长 29
- 4.2 完善培训体系 锻造行业精英 30
- 4.3 关爱员工生活 激发工作热情 33

第五章 对社会 35

- 5.1 科技赋能 引领未来 37
- 5.2 倾力公益 保障民生 38
- 5.3 绿色经营 持续发展 43

ABOUT THE REPORT

关于本报告

报告范围说明

时间范围：2025年1月1日至2025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”

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，参照中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则(试行)》、中国保险行业协会《保险机构环境、社会和治理信息披露指南》等标准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

为了保护环境，本报告以电子版形式发布，电子报告可在本公司网站(<http://www.minshenglife.com/>)获取查阅。

1 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

“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。”

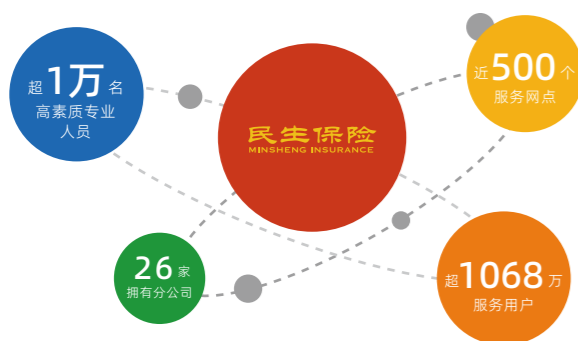
——民生保险董事长 鲁伟鼎



1.1 公司概况

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家分公司、近500个服务网点、超1万名高素质专业人员,累计服务用户超1068万。公司综合实力稳步提升,截止2025年底,实现原保险保费收入124.86亿元,总资产1451.71亿元,累计15年盈利;综合偿付能力充足率保持在174%,核心偿付能力充足率保持在137%;监管体系评价结果稳定,风险综合评级维持在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、通惠自能(鄞善)实业有限公司等子公司,逐步构建具有民生特色的“保险+能源”模式。

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!

一个提升
二个确立
三个坚定

1.2 公司关键经济数据

项目	合并 (单位:人民币元)		公司 (单位:人民币元)	
	2025 年末	2024 年末	2025 年末	2024 年末
资产总计	162,581,700,449.27	178,503,818,519.77	145,170,695,201.88	140,479,147,949.42
注册资本	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00
保险业务收入	12,486,403,163.27	12,887,106,893.70	12,486,403,163.27	12,887,106,893.70
投资收益 (含公允价值变动和汇兑损益)	5,918,204,398.33	6,522,377,996.91	5,496,661,351.94	5,609,397,263.62
营业收入	24,986,255,919.91	26,284,290,481.86	17,898,300,830.04	18,454,047,891.24
赔付支出	4,083,263,080.76	4,513,715,618.75	4,083,263,080.76	4,513,715,618.75
营业支出	24,056,394,634.80	25,166,525,692.54	17,169,733,373.16	17,762,786,514.86
净利润	1,138,354,866.06	1,046,330,689.56	900,581,957.59	677,560,246.43

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,大同福裕”核心价值观,为公司的可持续发展注入动力。

企业社会
责任观

企业社会
责任领域

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。

企业社会
责任目标

企业文化

企业愿景: 创造受人尊敬的公司

企业使命: 让民生确定,为民生服务

经营理念: 以用户为中心

核心价值观: 利他共生,共创共享,共同富裕,大同福裕

企业精神: 艰苦奋斗、大胆创新、克难攻坚、勇往直前

企业行为准则: 讲真话,干实事;能思考,会解决

第二章

对股东

- 2.1 专注保险主业 实力稳步提升
- 2.2 坚持党建引领 凝聚发展合力
- 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

2025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,业务质量扎实稳健,积极与投资者分享经营红利,获得了良好的内外部评价和行业口碑。

综合实力稳步提升



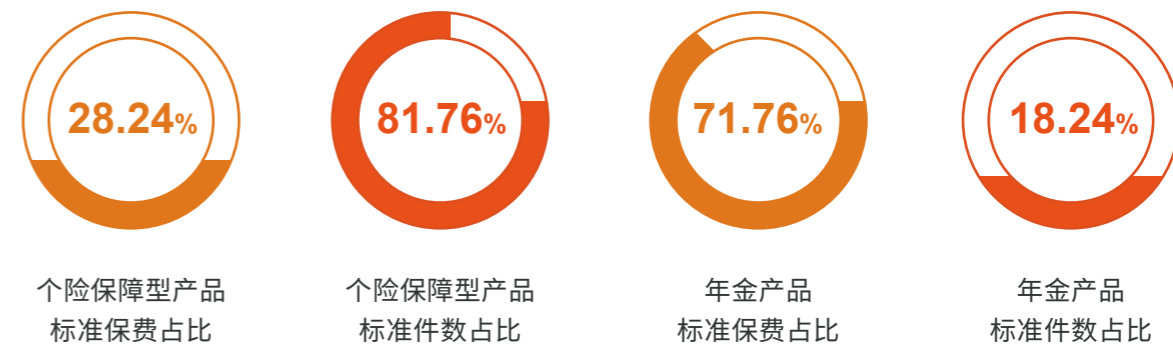
偿付能力充足稳定



业务发展势头良好



业务结构持续优化



业务质量扎实稳健



备注:数据统计口径为公司口径



2.2 坚持党建引领 凝聚发展合力

2025年,民生保险党委始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻党的二十大及历次全会精神,深入落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线,锚定“党建引领企业高质量发展”核心目标,统筹推进政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设和制度建设,以高质量党建为公司发展提供了坚实政治保障和组织支撑。

深化理论武装,凝聚发展共识

严格执行“第一议题”制度,将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务,把党的二十大及历次全会精神、习近平总书记关于金融领域改革发展和党的建设重要论述等纳入党委理论学习中心组核心学习内容。

压实意识形态责任,守牢安全防线

建立健全意识形态工作责任制,明确党委主体责任、书记第一责任、班子成员“一岗双责”的责任链条,将意识形态工作纳入党建工作年度考核体系。

健全责任体系,推动党建与经营同频共振

持续优化党建工作考核机制,进一步提升党建考核在中层管理人员、基层负责人考核中的权重,将考核结果与评优评先、职务晋升挂钩,形成“党建与经营业绩并重”的鲜明导向,推动党建工作与经营管理同部署、同落实、同检查、同考核。

强化政治把关,确保发展方向

严格执行“三重一大”决策制度,将企业发展战略、重大投资项目、重要人事任免、大额资金使用等重大决策事项全部纳入党委前置研究范围。

2.3 完善公司治理 提升管理水平

01 三会运作有序合规

根据《中华人民共和国公司法》等法律及监管规定,《民生人寿保险股份有限公司章程》等公司制度,公司建立了以股东会为权力机构、董事会为经营决策机构、监事会为监督机构的治理架构。2025年,公司共计召开2次股东会、7次董事会会议及5次监事会会议。

公司股东会、董事会、监事会能够认真履行《中华人民共和国公司法》等法律、监管规定,以及《民生人寿保险股份有限公司章程》等公司制度所赋予的职责,运作规范有序。在股东会的领导下,公司董事会贯彻落实股东会决议,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、公司及消费者合法权益。

02 公司治理结构优化

根据《中华人民共和国公司法》等法律及监管规定,《民生人寿保险股份有限公司章程》等公司制度,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、关联交易与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决策执行委员会,为董事会决策提供支持。

2025年,结合《国家金融监督管理总局关于公司治理监管规定与公司法衔接有关事项的通知》,公司持续探索公司治理架构优化的方案,充分讨论、研究调整公司治理架构所导致的人员结构及职责的变化,同步持续完善董事会、审计与风控委员会等相关议事规则,确保公司治理架构调整后各职能的无缝衔接与强化,以期形成更为精简、专业、高效的治理体系。

03 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。为进一步夯实管控基础，完善、强化风险管控机制，2025年公司依据监管规范及制度要求持续强化全面风险管理工作，并推动了公司多项方面的管理规定的修订，包括声誉风险、流动性风险、操作风险、市场风险、战略风险以及洗钱和控股融资风险等方面的多项制度，例如《民生保险流动性风险管理规定》《民生保险操作风险管理规定》等，让公司的风险管理水平得到了全方位的提升。

04 信息披露及时准确

2025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。2025年，公司发布了2024年度信息披露报告、企业社会责任报告，并在官网对重大事项和重大关联交易进行临时报告。

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。

2025年，公司持续进行内部控制管理和流程优化，开展多次风险评估工作，搭建并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。

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。

2025年，公司累计实施审计项目160个，计划实施率100%，通过对公司进行全方位的监督，揭示重大问题风险，并通过司法、诉讼、行政等各种手段，全面保障客户、员工、股东的切身权益。



3 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 重视用户反馈 保障用户权益
- 3.5 融汇渠道力量 全心服务用户

“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



Q.1 加大产品创新 提供全面保障

2025年,公司以服务国家发展大局作为业务发展的重点方向,坚守“让民生确定,为民生服务”的企业使命,守正出奇、不断突破,围绕“一个提升,二个确立,三个坚定”经营方针,形成具有民生特色、有竞争力的产品体系。重点发展保障型业务及长期养老型业务,迭代升级“心”系列养老年金、“如意”系列重疾险、“优医”系列医疗险等产品。积极探索养老金融新的领域,开发了税延养老产品、税优护理产品,满足满足用户多样化需求。



2025年,公司在原有养老年金产品的基础上,结合新养老政策,持续优化产品形态,满足用户日常财富管理、灵活养老、品质养老等多样化养老需求,开发上市以《民生心裕人生养老年金保险(分红型)》为代表的养老年金产品。产品保证领取30年,兼顾分红收益,并可在自女性50岁或男性60岁起任一年度灵活领取,助力用户实现退休养老的美好生活。



2025年随着DRG改革落地及药品药械集采政策全面推行,用户就医路径从“院内治疗”向“全周期健康管理”延伸,公司根据用户就医痛点及需求,对优医保2.0的医疗资源、费用补偿、就医体验进行全方位升级,推出产品《民生优医保3.0费用补偿医疗保险》,满足用户全面保障需要。



2025年公司积极响应国家个人养老金政策,对接个人养老金平台,满足中心城区中等收入群体未来的品质养老需求和当下的节税需求,开发上市个人养老金产品《民生穗享先锋养老年金保险》,支持一次性领取或终身至领取(保证领取30年),进一步丰富公司中等收入用户群体储蓄类产品体系。

同时,为了完善我司养老生态圈供给,在个人税收优惠型健康保险领域持续发力,公司持续迭代上市《民生勿忘我(惠享版2025)护理保险》,让老有所依,为健康护航。



2.2 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。

五心服务

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

持续优化保全业务办理流程与规则，全面推进保全业务线上化办理，升级前后台业务系统，依托官方微信公众号与空中客服平台，强化线上服务支撑；加快数智柜面建设应用，创新业务办理模式，提升线下服务效能；推广人脸识别等智能身份核验技术，以数字化、智能化赋能服务升级，不断迭代完善保全业务体系，构建高效、便捷、智能的保全服务新格局。



回访贴心

持续优化回访服务，全面推广电子回访，为VIP/老年人用户提供专属坐席回访；同时95596提供回访预约服务，用户可享受预约优先回访，随时随地为用户提供贴心的回访服务。

理赔暖心

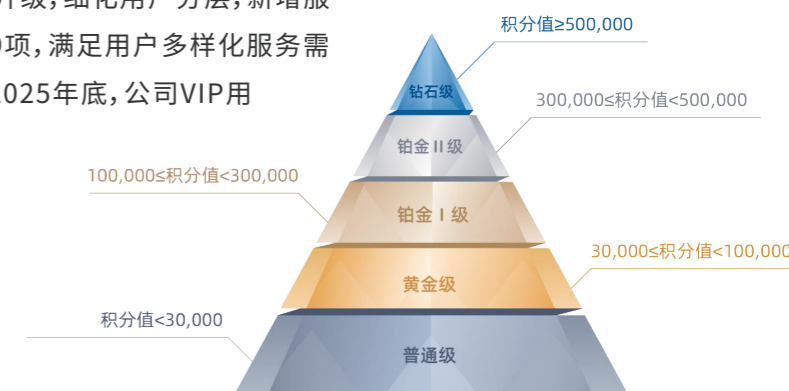
持续优化理赔服务，对理赔单证进行优化、合并，实现部分理赔案件无纸化服务；提供垫付服务，理赔更快一步；更新理赔审议制度，优化理赔模块及与其他作业模块间的交互环节，进一步提升理赔服务水平。

咨询热心

全国统一用户服务专线(95596)与“民生保险”微信服务号，为用户提供“电话+官微”的多触点专业化咨询服务。提供VIP/老年人专属服务，呼入环节自动识别用户身份，致力于提供更快捷、更优质的服务体验。

VIP增值服务体系

2025年进行VIP增值服务体系焕新升级，细化用户分层，新增服务项目，由4级3类11项升级为4级3类19项，满足用户多样化服务需求，增加服务场景，提高用户粘性。截至2025年底，公司VIP用户数超4万人，已累计为VIP客户提供服务超3.8万次，解决了14000多位用户的就医难题和健康之需；线上线下一体化，为VIP用户打造了全新的优质服务体验，累计服务满意率96.1%。



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 全家人共享 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VIP用户本人及其保单被保险人，与亲人同时享受专属服务权益，全面解决家庭健康问题，成为用户值得托付的家庭健康管家。



服务项目	服务对象
健康体检服务 住院/手术安排 院内护理服务	VIP用户或被保险人
专家门诊预约 国内二诊服务 检查加急服务	VIP用户及被保险人
重疾伤残上门	VIP用户名下有效保单的被保险人
三甲医生问诊(电话版) 三甲名医点诊(电话版) 私享法税咨询(电话版) 合同审查服务 除重疾伤残上门外的8项基础服务	VIP用户本人

特色4 差异化配置 精细、特色、差异的服务配置



Q3 精进理赔服务 守护美好生活

公司始终秉持“以用户为中心”的经营理念，在行业内率先推出“非常6+1”快速理赔服务，并持续升级。2025年3月，完成“小民立刻赔”服务品牌焕新，正式升级为“小生立刻赔”，始终围绕“关怀慰问、协助指导、专业建议、赔款速达”的中心指导思想，并借助数字化力量深度赋能，全方位为用户打造更优质、高效的理赔服务体验。

理赔服务持续提升

优化微信理赔服务，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，为用户提供更迅捷贴心的理赔服务。

公司年度理赔数据

2025年，公司共计结案10万余件；赔付金额10亿余元；理赔服务时效1.23天；理赔获赔率达99.32%，处于行业领先水平；最高获赔金额超221万。



积极应对重大突发事件

2025年民生保险共启动四川宜宾市筠连县山体滑坡事故、河北承德隆化县一养老院火灾事故、辽宁辽阳市白塔区一饭店火灾事故、贵州黔西市游船倾覆事故等理赔突发事件应急机制11次。以高效响应、暖心服务，为受灾群众送去及时的理赔保障，用实际行动助力灾后生产生活有序重启。



3.4 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工作，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，将消费者权益保护全面融入公司治理、企业文化建设与经营发展全过程，始终恪守“以用户为中心”的经营理念，切实将消费者权益保护贯穿于公司治理及发展战略的各环节、各领域。

落实消保审查，强化审查管控效能

公司严格落实消费者权益保护审查管理机制，持续加大消保审查力度。2025年，公司全面规范开展消费者权益保护审查工作，针对当年度新增产品及服务，由消费者权益保护职能部门对涉及消费者权益的政策制度、投保/保全/理赔业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等内容开展全流程评估审查，审查范围覆盖产品条款、产品说明书、产品建议书、产品停售通知、行销辅助品、短信文案、服务方案、宣传物料、培训课件、内部制度及合同协议等各类材料，对可能侵害消费者合法权益的风险点进行精准识别与风险提示，依规出具消保审查意见并建立消保审查台账。

2025年，公司累计完成消保审查756项次，实现产品与服务审查覆盖率100%，出具审查意见235条，相关意见均得到主体部门积极采纳，意见采纳率100%。

深化宣传教育，普及金融保险知识

公司坚持常态化宣教与专项宣教相结合，持续面向金融消费者开展金融保险知识普及与教育宣传活动。线上渠道方面，在公司官网、官方微信、掌上民生APP均设立“消费者权益保护”专栏，定期发布消费风险提示、以案说险案例、保险知识科普内容及宣教视频。线下渠道方面，各营业网点均设置独立的公益性金融知识宣教专区，全年为到店客户提供常态化面对面宣教服务；各分公司严格响应属地监管工作部署，深入开展“进社区、进农村、进学校、进商圈、进企业”等基层宣教活动，推动金融知识下沉普及、贴近群众。同时，公司积极响应监管号召，扎实开展“3·15”消费者权益保护教育宣传、金融教育宣传周、“7·8全国保险公众宣传日”、防范非法集资宣传月等集中宣教活动，切实提升消费者风险防范意识与保险认知水平。

2025年，公司累计开展线上线下宣教活动5730次，员工参与率99.79%，营业网点参与率100%，累计触达金融消费者331.5万人次，全年创作原创宣传作品1600份，消费者权益保护宣传教育工作成效显著。

“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动



“7.8全国保险公众宣传日”活动



“金融教育宣传周”活动



强化内部培训, 筑牢员工消保根基

公司始终将消保能力建设作为重要基础工作,持续强化内部培训体系建设,着力提升全员消费者权益保护意识与专业履职能力,切实将消保工作要求融入业务全流程、各岗位。

线上依托公司“充电保”培训平台,上线金融纠纷多元化解机制建设专项课程,组织全系统内外勤员工深入学习国家金融监督管理总局相关文件精神,引导员工充分认识畅通金融消费者权利救济渠道、防范化解金融风险的重要意义,全系统参与学习人数达7499人;线下聚焦消费者权益保护岗位及运营条线核心人员,常态化开展现场专业培训,持续强化关键岗位业务技能与合规素养,确保消费者权益保护工作要求不折不扣落实到日常经营管理各环节。

同时,公司不断完善消保培训全链条覆盖体系,将消费者权益保护内容全面纳入新人培养体系:一方面面向内勤新员工开展线下专项授课,另一方面录制线上专属课程,纳入保险代理人岗前必修内容。针对中、高级管理人员,专门开设消保履职专项培训,推动高管人员切实履行消费者权益保护主体责任,准确把握新形势下监管要求与履职重点,切实发挥“头雁效应”。

2025年度总分公司累计组织开展消保培训2902次,实现全体人员培训覆盖率93.58%;员工参与率94.76%,全员消保意识与专业能力得到持续巩固提升。

强化信息防护, 坚守消费者权益底线

公司高度重视消费者个人信息保护工作,严格遵照国家法律法规及监管规定,先后制定了《民生保险消费者个人信息保护管理办法》《民生保险数据安全管理办法》《民生保险数据分类分级实施细则》等管理制度以及《民生人寿保险股份有限公司隐私政策》,严格遵循合法、合理、正当、透明、必要、诚信和最小化的原则,将个人信息保护、未成年人网络保护等工作要求全面嵌入业务全流程,在个人信息收集、存储、传输、查询、使用、提供、删除及第三方合作等关键环节严格规范管理,切实保障消费者个人信息权益不受侵害。

2025年,公司内部组织开展个人信息保护专项自查工作,对涉及消费者个人信息处理的经营行为与管理情况进行全面排查整改;同时面向全系统内外勤员工开展个人信息保护政策及监管要求专项培训,强化全员信息安全意识,有效防范信息泄露、滥用及不当使用风险,从源头筑牢消费者权益保护防线。公司还通过官网、官方微信等渠道持续发布个人信息保护风险提示,引导消费者提升个人信息安全防范意识与自我保护能力。

截止2025年,公司未发生因客户隐私泄露导致的行政处罚案件。

规范适当性管理, 保护消费者合法权益

为加强销售行为适当性管理,公司制定了建立了销售能力资质管理体系,以理论知识、销售能力、诚信水平、品行状况为主要标准,将业务人员分为四级,并明确一至四级分别对应可销售的产品分级类型,同时设计开发了对应的四个等级的分级培训课程。业务人员需每年参加公司统一组织的年度销售能力资质培训学习,并通过相关考试,若未按要求在规定时限内完成,业务人员销售能力资质等级则予以降级一级。

公司严格遵循“了解产品、了解客户、适当销售”的原则,在投保环节设置《人身保险需求分析问卷》问卷测评流程,全面评估消费者的风险认知、承受能力及实际需求,确保将合适的产品或服务匹配给合适的消费者,进一步强化适当性管理,筑牢消费者权益保护防线。

3.5 融汇渠道力量 全心服务用户

赋能营销卓越经营

公司始终坚持以用户需求为导向，深度融汇四大平台力量，构建覆盖全流程、多场景的服务体系，致力于将渠道合力转化为用户可感知的温暖与价值。

1 经营管理平台

公司持续优化服务管理机制，重构标准用户经营流程，健全覆盖不同场景的服务流程。通过数字化的系统建设与能力提升，确保服务响应的高效性与稳定性，为用户提供可靠、顺畅的服务保障。

2 活动运作平台

公司围绕用户多元需求，搭建主题丰富、形式多样的互动载体。通过策划有温度、有品质的服务活动，营造开放包容的交流氛围，让用户在参与中感受公司的用心陪伴。

3 产服增值平台

公司不断完善服务权益与产品支持体系，以用户价值为导向，持续优化服务配置。通过精准匹配用户需求，让每一位用户都能在多维度服务中收获持续的价值回馈。

4 经营支持平台

公司整合内外部专业资源，构建协同高效的服务支撑体系。通过资源统筹与能力共享，强化服务保障能力，为提升服务品质与用户体验提供坚实后盾。

深化银保合作项目

在银行合作领域，民生保险持续开拓创新、锐意进取，已与中国银行、工商银行、浙商银行等金融巨头建立了稳固的深度合作关系。凭借多元化的产品体系，为中等及以上收入人群量身打造并赋予多种专属尊享权益，全力构建覆盖客户全生命周期的一站式金融保险服务体系。

1 系统深度对接与线上平台构建

民生保险积极推动公司与银行系统的深度互联与智慧融合，精心打造线上保险服务平台，赋能保险服务人员高效获取产品资讯与精准营销支持。通过专业、暖心的数字化服务，致力于为银行客户提供覆盖风险管理、资产配置的一站式金融保险解决方案，匠心打造卓越的尊享服务体验，共创合作价值新高度。

2 创新体验项目与高端养老权益定制

民生保险携手银行，聚焦中、高端客户群体，共同开展创新体验项目。针对此类客户对高品质养老生活的需求，精心推出定制化的高端养老权益方案。同时，配套开展一系列丰富多样的康养服务活动体验，巧妙融合当下流行的养生理念、国风文化元素，并依托子公司通惠康养旅股份公司旗下高端酒店的优质的康养服务资源，让客户在尊享全流程康养之旅的过程中，获得身心的深度放松与心灵疗愈。



2025年

开展**60余场**银行大小型活动

约2倍创福渠道新业务价值同比增加

5家银行合作伙伴数量

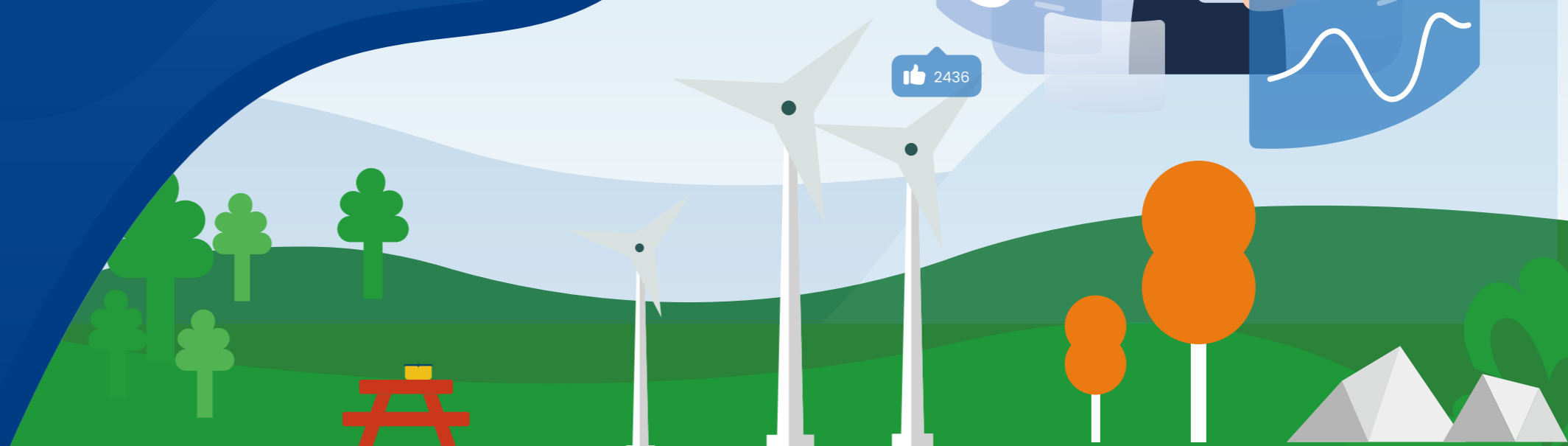
76%物理网点数增加

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 精进理赔服务 守护美好生活

企业始终将人才发展视为组织发展的核心驱动力，通过构建全周期职业发展体系与创新性成长机制，持续激发人才内生动力。

在成长机制方面，公司打造了立体化职业发展通道，将专业深度、管理广度、项目维度有机结合，为不同特质人才定制专属发展路径。通过实施轮岗培养，推动高潜力人才在多个关键岗位跨界历练，已培养出多位复合型业务骨干。

在人才激活方面，公司依托数字化学习平台“充电保”构建的在线培训知识库，为员工提供便捷的、个性化的培训进阶路径，通过树立“创造、创业、创新”精神的典型模范，支持人才在本领域开展探索与创新，实现“让有为者有位，让价值创造者增值”的生态，已逐步建立了一支德才兼备的人才队伍。

“雏鹰”计划——管培生校园招聘项目



全程赋能

导师+带教人护航制：业务带教人全程辅导，专业成长导师定期校准成长曲线；
长效追踪机制：以员工个人发展计划为核心，贯穿培养全流程。
2025年校招吸引超大量应届生投递，为公司高质量发展持续注入新生力量。

总分协同

通过总公司与分公司协同培养，快速融入民生并成长为公司的中坚力量。

岗位成长

在主岗与主岗工作相关的岗位进行岗位工作和锻炼，在实际工作中锻炼和成长，全面掌握岗位工作技能的深度和广度。培养对象定岗后，在岗位上深度工作，在各项评价较好的情况下，可以进行全面能力培养，也就是跨层级轮岗，分公司到总部轮岗，总部到分公司轮岗，培养经营管理的全面能力。

专属计划

根据应届毕业生个人的实际工作情况和发展潜力，提供个性化的生涯建议和发展机会；建立应届毕业生在公司的成长档案，全生命周期关注生涯成长过程。

“创造、创业、创新”三创荣誉体系

公司持续推进建设“创造、创业、创新”三创荣誉体系，表彰公司在各条战线涌现出来的创造先进、创业先进和创新先进。充分发挥先锋的模范作用，推动个人价值与企业使命深度融合，带动全体员工履职尽责创先进、立足岗位争优秀，传承“利他共生、共创共享、共同富裕、大同福裕”的公司价值观，锚定新目标、找准关键处，以知促行、以行践知，真正做到知行合一，促进员工与公司共同发展。

4.2 完善培训体系 锻造行业精英

2025年，民生保险深入贯彻国家“金融强国”战略与“做好养老金融大文章”的部署要求，立足“养老+”战略，聚焦头部绩优培养、新人体系革新、产品专业赋能与科技平台建设，推动代理人队伍向专业化、职业化、精英化转型，为国家养老服务体系输送实战型人才，为保险行业服务新质生产力发展注入动能。

一、服务国家养老战略，培育养老金融实战人才

民生保险积极响应“积极应对人口老龄化”国家战略，2025年将养老金融人才培育作为培训体系的核心方向之一，通过课程研发、场景体验、实战训练等方式，助力代理人成为用户养老规划的专业顾问。

1.养老专题内容与工具研发：全年累计研发养老/法商等专题内容61期，涵盖老年法律法规、养老产业趋势、财富传承等热点，面向队伍及社会普及养老知识。开发并推广养老销售逻辑与分红型年金销售逻辑，在全国机构开展专项通关演练，提升代理人养老资产配置与场景化销售能力。

2.养老场景体验服务：利用公司康养资源与社会成熟养老社区场地，组织养老社区参观及场景体验活动，让用户直观了解“养老保险+养老服务”的闭环价值。同步支持机构举办老年生活展望、年金保险知识讲座，推动社会大众提升养老规划意识。

3.创福渠道养老赋能：在创福渠道，围绕“夯实基础、强化期缴”核心，开发中高端用户赋能课程、养老主题沙龙主讲课件，全年开展线上线下培训，有效提升队伍服务老年客群、提供长期养老保障的能力。

二、赋能新质生产力，锻造高绩效金融服务队伍

2025年，民生保险以培训赋能一线、专业驱动绩效，构建覆盖新人、绩优、主管、师资的全周期培养体系，推动代理人队伍成为服务中等收入群体、

支持实体经济的“新质生产力”代表。

1.绩优人才深度培养：全年开展MSP150培训4期、绩优进阶培训2期、绩优成长日4期，助力绩优代理人职业能力和专业能力培养，精准服务中等收入及中高端用户群体，为用户做全生命周期的财务规划。

2.新人育成体系革新：按监管要求并执行公司战略，完成新人岗前80小时课程改革及代理人分级分类认证课程，推出“新法新军”课程体系。专项支持“U创”新人培养项目，搭建专属培训规划与岗前课程，推动新人向绩优方向快速成长。

3.主管与师资能力升级：开展明星主管培训，实施组训养成班（半军事化管理、实战通关），开展覆盖基层组训&讲师的授课比武，选拔总公司级分红讲师标兵，发挥主管及师资队伍的先鋒效用。

4.产品专业能力建设：研发并推广分红险“123”销售逻辑（1个工具、2个逻辑、3套课件），在全国开展现场巡讲与实战演练，提升代理人产品适配能力与用户服务水平。

三、科技赋能教育训练，推动培训数智化转型

2025年，民生保险持续升级“充电保”线上学习平台，构建数据驱动、智能高效的培训新基建，为队伍建设提供科技支撑，助力行业培训效率与服务能力的双重提升。

1.平台内容与功能建设：全年更新专栏200期、培训课程244集、绩优风采视频40集、法规课程3000

分钟、海报50张。完成代理人全生命周期培训档案、岗前80小时流程优化等7个系统功能开发，提升培训管理与合规效率。全年支持学习任务32个、考试26个、直播58场，飞书审批执行700余次。

2.AI训辅项目试点:启动“智能学习推荐”与“AI拟真对练”两大功能，推动培训从“知识传授”向“模拟实战”转型，提升代理人应对复杂用户场景的能力。

3.内容获客新路径探索:开展“IP星创训练营”2期，帮助学员实现从0到1的内容创作，通过短视频引流实现签单，验证“内容—获客—转化”新模式，为代理人提供数字化时代的展业新工具。

四、服务实体经济，助力中高端家庭保险规划

2025年，民生保险继续深化财富管理人才培养，推动服务中高端用户、支持实体经济的能力提升：

1.中高端用户服务能力建设:围绕法商、信托、财富传承等专题，开展系统化培训与实战陪谈。全年支持重点机构实现大额保单突破，帮助用户实现资产隔离、婚姻规划、财富传承等多元化需求。

2.创福协同赋能:构建“创福协同”服务生态，全年完成61场银行外训支持，覆盖61家银行总行/核心分行，培训行方理财经理1516人次，助力银行渠道提升保险专业服务能力，共同服务中高端家庭的资产配置需求。

展望2026，民生保险将继续以“专业赋能销售、科技驱动效率、责任引领发展”为宗旨，聚焦养老金融、新质生产力、数智化转型等国家战略方向，持续深化培训体系建设，打造一支懂养老、善经营、有温度的专业服务队伍，助力公司成为用户信赖的长期守护者，为社会民生贡献更大力量。

五、强化内勤队伍培养

公司始终秉持“以用户为中心”的经营理念，将人才培养作为推动可持续发展的核心驱动力，致力于构建与业务战略深度融合的人才发展体系，为员工成长赋能、为组织能力筑基、为企业愿景实现提供坚实保障。

围绕“分层级、分阶段、分体系”的导向，公司系统性规划人才培养路径，针对性提升内勤员工的专业技能与职业素养，确保岗位能力与业务发展同频共振；聚焦内勤管理干部的“战略解码、文化践行、团队领导”等核心能力，打造“训练-实战-评估-转化”闭环培养机制，强化人才质量与战略目标的高效衔接，保障经营指标精准落地。

通过内部授课、跨部门交流、数字化学习平台“充电保”等多渠道传播知识、经验，实现技能提升覆盖全员，助力员工职业发展，推动个体优势转化为组织竞争力。

公司始终将人才发展与履行社会责任紧密结合，以个性化培养方案支持员工职业规划，提升职场幸福

感与归属感；通过开放培训资源、共享管理实践，为保险行业培养高素质专业人才，助力行业健康发展；强化员工合规意识与责任感，将人才培养成果转化为服务客户、回馈社会的优质能力，践行金融企业的公民担当。

未来，公司持续深化人才发展战略，以更完善的培养机制、更开放的知识生态、更具责任感的人才文化，为员工创造价值成长空间，为企业高质量发展注入动能，为行业与社会贡献民生力量。

六、开展职工职业技能竞赛

为积极响应国家关于技能人才队伍建设的号召，深入贯彻新发展理念，进一步调动广大职工对行业的热情和活力，公司于7月举办了第七届职工职业技能竞赛暨“‘七’遇AI-共创保险新未来”技能大赛。大赛面向26家分公司及总公司各部门不同条线的员工，自启动以来，得到了公司上下的广泛关注和积极响应。来自总部各部门、各分公司的432名业务骨干和技术精英踊跃报名、积极参与。

本次大赛以“科技赋能保险，AI驱动创新”为核心主题，以人工智能深度应用为主线，聚焦智能核保、理赔自动化、风控模型等十大业务场景，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，为公司加速数字化转型、实现高质量发展注入强劲动力，也为保险行业探索智能化升级贡献“民生”实践。



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

2025年，公司结合各类节日契机，开展了丰富多彩文体活动，如“风正潮起，扬帆领航”青春派对活动、“青春潮涌 乘风远航”青年交流会、“聚势民生 驭浪前行”团建活动、“月满华诞 家国同庆”中秋国庆照片征集活动、“感恩同行 焕新出发”等活动，营造了浓厚的节日氛围。开展“月月有祝福”生日庆祝活动，在员工生日当月为员工送上蛋糕券、开展生日茶话会，进一步增强员工对企业的向心力；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

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。2025年元旦春节期间，公司累计慰问45名困难职工，倾心全力为困难职工办实事、解难事。开展“心向春光 幸福共生”心理游园会活动，以“沉浸式自然疗愈+趣味心理互动”为载体，以轻松有趣的互动形式普及心理健康知识，舒缓员工工作与生活压力。落实防暑降温工作，夏季开展“工会送清凉、防暑保安康”系列活动，以夏季养生讲座、中医现场问诊咨询等活动，切实维护广大职工劳动安全健康权益。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

持续做好女员工“四期”关怀，开展“绽放自我健康同行 共筑女性专属健康”女性关爱讲座活动、“培养孩子的情绪管理能力”亲子关爱讲座，推动女职工关注身体健康、提升身体素质，进一步构建和谐家庭、传承优良家风。进一步满足女员工精神文化需求，组织开展各类活动，如灼灼芳华融春意 熠熠光芒启新程“三八”节系列活动、“廿二风华照童心 粽享艾香赴新章”“六一”儿童节活动等。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。



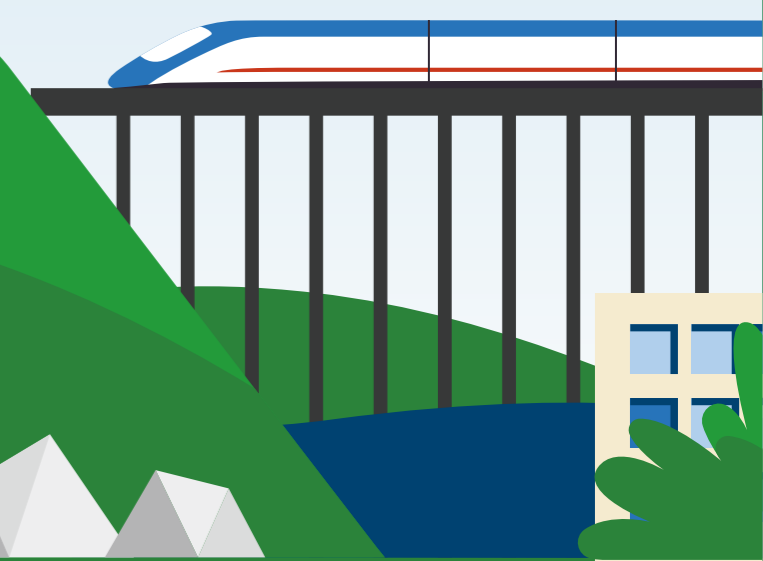
第五章

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

“要处处去实行我们‘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

民生保险持续积极探索科技赋能,为全面推进公司信息化、数字化、智能化建设夯实基础,大力提高信息产业自主创新能力,为核心业务赋能,为公司未来长远发展提供坚实保障。

一、推动服务用户相关系统的智能化、自动化建设

2025年坚持科技创新引领,将保险科技应用于各业务流程和服务环节,丰富智能金融场景,提升服务质效。通过开展“数智化柜面”项目对智能设备、流程优化及系统改造,实现保险业务办理的高效化、线上化、无纸化及移动化。数智柜面项目已完成16个保全项上线,并在124家机构进行试点。通过省去单证填写、外包录入、人工审核3个环节,显著提升了人员的工作效率,累计节省超2316人天。客户业务办理时间从平均每单约40分钟缩短至5分钟以内,极大改善了客户的业务体验。目前累计办理超过31773单业务,全程实现无纸化操作,有效节约了纸质材料的存储、运输及管理成本,无纸化率达到90%以上。9月完成了新军基本法的系统建设,助力为公司打造一支高学历、年轻化、专业力突出的新队伍,帮助代理人队伍转型成“以用户为中心,围绕需求创新服务”的模式,深耕用户市场,聚焦万亿GDP城市,组建高知精英团队,精准触达中等收入群体,坚定不移走高质量发展之路。

二、深入开展数据平台建设

2025年,以数字化转型为核心战略导向,围绕“湖仓一体数据架构”与“企业级数据治理体系”两大战略支柱,实施了一项系统性、多维度的数据基础设施升级与治理优化工程。旨在从根本上提升公司的数据供给能力、数据资产质量和数据应用水平,为公司在数字经济时代的竞争优势奠定坚实基础。2025年完成用户、销售和产品三个领域的建设,使整体数据覆盖率 $\geq 95\%$ 。经过2025年的建设,三个领域模型表已完成120个,数据项完成4124个,其中包括统一指标项332个,数据覆盖率已达到99%。公司整体数据质量达成年度既定目标,数据准确率达到99.63%,超过99.5%的年度目标值。数据治理赋能管理决策和用户经营,通过指标体系建设和可视化看板,支持多渠道业绩准实时查看,关键功能使用率达69.75%,通过“经斗云”实现用户信息一体化管理、服务过程标准化、经营决策数字化,助力代理人端效能提升与客户资源沉淀,MSP周均活跃度达75%。

三、积极开展信创建设工作

2025年,结合监管要求和我司实际条件,坚持以信创私有云及容器化部署的统一技术路线,完成5个应用系统信创改造单轨运行,进一步提高公司信创应用系统改造率。

5.2 倾力公益 保障民生

一、开展志愿服务

2025年,公司积极倡导与鼓励全体员工关心公益事业,勇于承担社会责任,体现公司及个人无私奉献和助人为乐的高贵品质。

(一) 爱心献血

为积极践行“让民生确定,为民生服务”企业使命,向公司司庆献礼,结合公司历年传统,7月,由党委统一领导、各级党委为第一责任主体,全系统各级工会积极开展2025年度无偿献血活动。据统计,2025年献血成功人数661人,献血量合计187260ml、血小板7个治疗量。其中,河北分公司荣获河北省血液中心“无偿献血爱心单位”称号,辽宁分公司荣获辽宁省血液中心、沈阳中心血站“热血传情、感恩有您”感谢状,山东分公司临沂中心支公司荣获“山东省无偿献血表现突出单位”等。在活动中,民生保险人积极展现着服务他人的志愿精神,滴滴热血融汇爱心,殷殷真情民生先行。



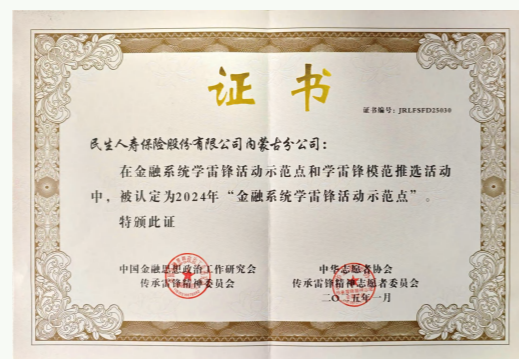
(二) 公益活动

2025年,民生保险以国家乡村振兴战略与金融为民理念为指引,将社会责任履行与消费者权益保护、志愿服务、产业帮扶等深度融合,深入乡村、社区、学校、福利院、养老院等场所,开展了一系列形式多样的公益活动,展现公司在服务民生保障、助力乡村振兴中的责任担当。

1月,江苏分公司积极响应市委社会工作部“百会兴港城——牵手‘第一书记’助力乡村振兴”工作部署,组织10名机构员工深入乡村开展帮扶活动。活动期间,工作人员逐户走访贫困家庭,面对面了解其生活状况与实际困难,为贫困百姓送去生活物资,并致以新春问候与祝福。在传递温暖的同时,工作人员还积极向村民宣传保险知识,增强其风险防范意识,将保险服务延伸至基层末梢。



3月,内蒙古分公司为积极传承弘扬雷锋精神,组织党员及入党积极分子开展志愿服务活动。志愿者在呼和浩特市新华大街周边规范非机动车停放、清理路面垃圾、卫生死角及杂物,维护公共秩序与城市环境,以实际行动践行社会主义核心价值观,并获得由中国金融思想政治工作研究会颁发的“学雷锋活动示范点”证书。



7月,黑龙江分公司根据黑龙江省保险行业协会在推动建设行业“保险温暖驿站”。公司客户服务中心被批准成为黑龙江省保险业首批“保险温暖驿站”。



5月,内蒙古分公司应邀参与呼和浩特市新城区文明办组织的公益活动,赴金语艺术团,作为爱心企业向乌兰察布卓资县巴音锡勒镇学校学生捐赠书包等学习用品,以实际行动关爱乡村教育,切实履行社会责任,助力青少年健康成长。

9月,内蒙古分公司组织30余名志愿者赴内蒙古武川县小西滩村开展助农秋收,协助农户收获马铃薯3000余斤,并通过现场采收、集中采购、以购代帮助力拓宽销路。活动同步开展金融知识宣传,提升农户反诈防风险意识,以“助农+护农”模式践行金融为民。公司切实服务“五篇大文章”与乡村振兴战略,彰显保险机构责任与担当。



5月18日,第三十五个全国助残日当天,福建分公司联合人助残志愿者服务中心、宁德市肢残人协会,在福建省残疾人体育中心举办残疾人旱地冰壶友谊赛,主题为“弘扬自强与助残精神,凝聚团结奋进力量”。省残联相关领导到场参与。活动现场,分公司获授“积善献爱情暖人间”爱心牌匾。公司设立金融知识科普专区,围绕防范非法代理退保、消费者八大权益、理性投资等内容开展宣教,增强运动员风险防范意识。同时,员工积极参与志愿服务与裁判工作。此次活动实现了体育竞技、金融消保与助残公益的深度融合。



9月,锦州中心支公司紧扣监管“为民办实事”要求,积极履行社会责任,于9月17日下午走进锦州市儿童福利院,开展“守护‘童’行·金融护航”主题金融教育活动。活动面向福利院儿童与工作人员双向开展。针对儿童认知特点,工作人员用图文手册开展趣味宣教,帮助孩子们树立基础金融认知、安全意识与科学消费观念,并送上慰问品。同时,结合真实案例为福利院工作人员开展金融风险防范培训,讲解诈骗常见手段、话术及应对技巧,提升其防护能力。

7月,福建分公司参与由福建省保险行业协会、福建省保险学会主办,池园镇人民政府等协办的“情系桑榆·保险助老暖乡村”公益行活动。工作人员用通俗语言向村民讲解保险保障、消费者权益保护等知识,并送上米、油、牛奶等生活物资,现场气氛热烈。活动是保险行业服务乡村振兴的生动实践,展现为民办实事、解难题的责任担当。



12月,福建分公司联合福建华南女子职业学院、福建省血液中心,举办“热血青春 奉献有我”无偿献血暨金融知识普及公益活动,将生命关爱与金融教育相融合。活动累计献血167人,总量达33440毫升。公司通过主题班会、微信公众号等广泛宣传,营造积极氛围;工作人员协助维持秩序,提供营养补给,保障献血安全有序。现场还设立金融知识专区,通过案例讲解、趣味问答等形式,普及理性借贷、防范电信诈骗、保护个人信息等知识,提升学生风险防范能力。



12月,锦州中心支公司在锦州市舒心养老院(一部)开展“银发守护·消保同行”老年群体金融安全专题宣教活动。活动现场,公司消保宣教专员身着统一服装,结合典型案例,向老人及工作人员讲解金融诈骗、非法“代理维权”等常见风险,普及金融消费者“八大权益”与“三适当”原则,帮助老年人树立理性消费观念,提升风险防范意识。同时,活动设置爱心慰问环节,专员与老人亲切交流、倾听需求,并向养老院赠送生活物资,传递温暖关怀。此次活动获得养老院老人及工作人员一致好评。

2025年,安徽分公司聚焦阜阳市颍东区北照村产业振兴,以消费帮扶赋能乡村发展。公司主动采购该村特色农产品,包括花菇、花菇牛肉酱、干辣椒、芝麻油、红薯粉丝等优质山珍,以及北照古陶非遗文创产品,以实际订单助力村集体合作社拓宽销路、稳定增收。本次帮扶既支持当地菌菇种植、非遗传承等特色产业可持续发展,也带动村民就业增收,切实履行企业社会责任,为巩固脱贫攻坚成果、全面推进乡村振兴贡献力量。

二、定点帮扶

民生保险坚持党管金融、党管保险,始终以习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记重要讲话精神作为企业发展指引,积极贯彻落实党中央乡村振兴和定点帮扶有关文件精神,将习近平总书记关于“三农”工作的重要论述、中央农村会议精神和中央一号文件精神纳入党委理论中心组学习,提高认识,领会政策,扎实推进定点帮扶工作。2025年,公司与定点帮扶单位积极做好沟通与对接,结合公司内部工会活动采购定点帮扶单位察右后旗的农产品作为奖品进行发放,共计采购5万元,以消费帮扶巩固脱贫成果促增收。同时在公司民生圈和工作群进行推广宣传,鼓励各单位/个人以自愿为原则开展消费帮扶。内蒙古分公司聚焦乌兰察布市乡村振兴重点帮扶旗县,自购63箱零添加香糯玉米,以实际行动拓宽农产品销路。

三、民生通惠公益基金会

2015年,公司董事长鲁伟鼎先生发起成立了民生通惠公益基金会(以下简称“基金会”,原:民生人寿保险公益基金会),注册资金5000万元人民币,基金会获评“全国性3A级社会组织”称号。公司持续多年将年度税前利润的12%捐赠给基金会,用于符合其业务范围的公益事业。截至2025年底,公司已累计向基金会捐款超10.79亿元。

2025年基金会笃行不怠、锐意进取,聚焦新时代基金会工作高质量发展,全年公益支出超8600万元。目前持续开展的公益项目涵盖乡村振兴、教育发展、扶贫济困、生物多样性保护、公共卫生和急救等领域。



5.3 绿色经营 持续发展

绿色金融

公司积极响应国家关于生态文明建设、实现“碳达峰、碳中和”目标的号召，将绿色发展理念全面融入公司战略与运营各层面。为深入贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，促进绿色金融发展，结合国家金融监督管理局对《银行业保险业绿色金融指引》要求，公司制定《民生保险绿色金融管理规定》，切实明确了公司的绿色金融管理目标，各部门协同明确职责分工和有效内控和问责。

根据该管理规定，公司投资部门完善投资指引，明确绿色金融的支持方向和重点领域，有差别、动态地管理风险敞口。截至2025年末，公司绿色投资余额总计24.37亿元，其中绿色基础设施投资项目普星聚能以“提供高效清洁能源和服务，建设人类美好健康生活”为愿景，在经过一系列业务整合之后，重点聚焦清洁能源（光伏发电、储能）两大业务方向，并重点围绕扩大清洁能源业务规模开展工作。此外公司继续围绕清洁能源（核电）领域的投资配置，2025年度公司根据金七门核电项目建设资金需求，及时落实注册资本金拨付事宜，为项目建设提供资金保障。核电作为高效低碳的清洁能源，对于我国实现“双碳”目标具有重要意义。金七门核电位于宁波象山，厂址规划6台“华龙一号”百万千瓦级压水堆核电机组，装机约720万千瓦，全部建成后年发电量将达550亿千瓦时，不仅能有效满足浙江省及长三角地区的能源电力需求，还将为区域绿色低碳转型提供强大助力。

绿色业务

2025年，公司持续加大智能化、移动化服务网络布局，拓展线上服务能力，全面提升公司“绿色业务”能力。

1、智能双录持续优化

通过调整字体大小、语音播报速度及文件自动翻阅等细节，提升客户操作体验。同时，通过新增事中抽检开关、事后复检、增加“每日”抽检维度、驳回补录后支持对原视频其他环节下发驳回等功能，助力审核员高效品控。

2、保全服务全面升级

聚焦临柜业务痛点，全面启动“数智柜面”建设，已完成20项临柜保全业务的系统升级改造工作，实现临柜业务流程向智能化、线上化、无纸化方向转型。同时，持续深化保全线上自助服务平台建设，客户权益类通知书已全面实现电子化覆盖。

3、电子化覆盖持续扩大

理赔协议书、续保拒保通知书等均已全面实现电子化，现业务流程更加安全、高效，进一步减少传统保险业务流程中的纸张消耗。

4、官微保单签收智能化

优化原保单查找下载繁琐、异常提示不清晰问题，实现一键发起签收、系统自动校验引导、异常原因明确提示，简化操作路径，提升线上签收效率。

5、掌上民生必读事项自动化

解决客户逐项操作易漏读、跳转繁琐问题，实现自动跳转阅读、全程连贯完成，确保无遗漏，节约操作时间成本。

6、理赔VIP服务建设

聚焦VIP客户服务升级与理赔时效提速，通过线上、线下流程重构优化，实现理赔服务提质增效。

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、办公用品公用等，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。

2025年，公司上海总部继续积极响应《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2025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（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：021-68371700

邮编：200120

传真：(021) 68371650

期待您的反馈意见



民生保險
MINSHENG INSURANCE