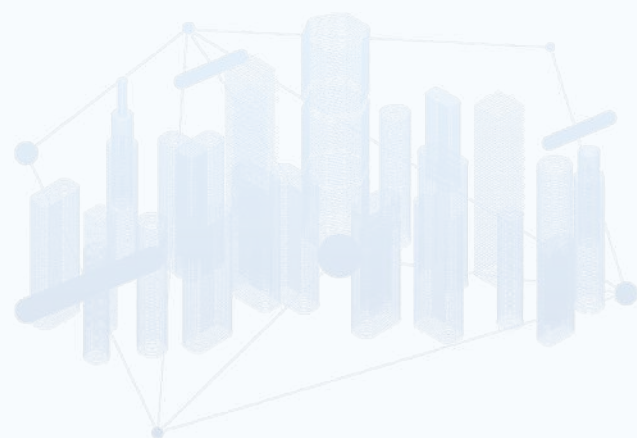


2020

企业社会责任报告

Minsheng Insurance Social Responsibility Report



扫码关注民生保险官方网站及微信平台



官方网站



微信平台

客服专线: 95596

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

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: 021-68371700
邮编: 200120
传真: (021) 68371650

关于报告

ABOUT THE REPORT

报告范围说明

时间范围：2020年1月1日至2020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

民生人寿保险股份有限公司
民生通惠公益基金会
中国银行保险监督管理委员会
中国保险行业协会

简称

简称“民生保险”或“公司”或“我们”
简称“民生通惠基金会”或“基金会”
简称“银保监会”
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

CONTENT 目录

专题

抗击疫情 共克时艰

02

对股东

11

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

04

对员工

25

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

01

关于我们

07

公司简介
公司关键经济数据
社会责任理念与文化

03

对用户

17

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

05

对社会

33

科技赋能 引领未来
倾力公益 保障民生
绿色经营 持续发展

专题 抗击疫情 共克时艰

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肺炎疫情防控工作领导小组，公司党委负责人担任组长，统一领导部署协调新型肺炎疫情防控工作，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 细化防控举措 筑牢复工基础

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，为全体员工安全复工创造条件、筑牢基础。一方面积极筹措防疫物资，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，并下拨疫情防控专项补助，用于保障隔离职工的生活必需和慰问疫情一线工作的职工。另一方面关注员工心理健康，开设了多场心理健康讲座，帮助员工缓解疫情带来的心理压力，为稳定员工队伍方面发挥积极作用。

03 优化服务流程 调整运营规则

理赔服务：

认真贯彻落实国家及公司相关部署，于1月20日启动紧急预案，制定“应对新型冠状病毒感染肺炎十项服务举措”，并落实公司“新冠病毒肺炎的保险责任拓展”方案，开通24小时理赔报案绿色通道，主动排查联系用户，提供专人全程理赔指导服务，取消定点医院、医院级别、自付自费药品及诊疗项目、医疗险等待期及医疗险免赔额的限制，简化理赔手续及理赔申请资料，开通无保单理赔服务，为用户提供有温度、便捷的理赔服务。2020年已对符合理赔责任的13名用户进行了赔付，共计赔付金额335710.39元。

承保服务：

实行电子签单（无需面访），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，体检资料有效期延长至二年；对需要体检、生调的用户，可以延期至疫情结束后进行。

保全服务：

简化保全手续，推广线上保全服务，方便用户办理；疫情期间，保单挂失补发或换发免收工本费，保单犹豫期延长至30天，保护用户权益。
专属关怀服务：建立总分运营用户服务群，发现用户确诊或疑似感染新冠肺炎，公司指定专属服务责任人进行了一对一的服务，与客户或其家人保持沟通联系，及时送去公司的关怀与问候，并在力所能及的范围内尽量为客户提供支持与帮助，同时进行全程理赔服务指导。

04 捐赠3000万元 助力义诊医生

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肺炎公益义诊活动，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。预计捐款总金额达3000万元人民币，目前已支付医生义诊津贴376万元。



05 党员自发捐赠 善举温暖一线

疫情防控工作牵动着公司全体党员干部的心，广大党员干部在坚决守住疫情防控底线、全力恢复生产生活秩序的同时，踊跃捐款支持新冠肺炎疫情防控工作，全系统820名党员为疫情防控捐赠了121479.13元。有多名党员自发参与了各地防控自愿服务工作，用初心扛起责任、用善举温暖一线，汇集起打赢疫情防控阻击战的磅礴力量。



关于我们

ABOUT US

- 公司概况
- 公司关键经济数据
- 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

公司简介 Company Profile

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，总部设立于上海，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700个服务网点、近4万名高素质专业人员，累计服务用户超850万。截至2020年底，公司综合实力稳步提升，实现原保险保费收入125亿元，总资产1153亿元，连续十一年盈利；偿付能力充足稳定，综合偿付能力充足率309%，核心偿付能力充足率292%；监管体系评价结果稳步提升，公司经营评价再获A级、风险综合评级连续九个季度获评A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、通惠康养游股份公司等子公司，逐步构建具有民生特色的“保险+”业务模式。

125 亿元
原保险保费收入

60 亿元
注册资本

1153 亿元
总资产

850 多万
服务客户数量

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-“三个突破，一个提升”。

“三个突破”是指：

仅为中等收入群体，仅为保障用户确定服务，集中一切资源，集中火力攻一个城墙口；做科技先进的公司，引领科技，做科技的先行者；投资持续性，赋能投资，投资赋能，增强综合实力。

“一个提升”是指：

全面提升管理，管理是基础，管理最根本，一切的基础就是管理。

责任荣誉

2020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。



“3.15” 教育宣传周优秀组织单位

主办方
中国银行保险监督管理委员会消保局



2020最具成长价值奖

主办方
2020年第九届中国财经峰会



2020数字普惠金融卓越创新奖

主办方
《当代金融家》杂志社、中国科技金融促进会、
金融科技与共享金融100人论坛（FSF100）



保险科技应用创新奖

主办方
2020年第九届保险科技峰会

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）	
	2019年年末	2018年年末	2019年年末	2018年年末
资产总计	149,675,722,737.05	112,853,914,440.14	115,316,295,898.31	105,547,686,684.11
注册资本	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00	6,000,000,000.00

项目	合并（单位:人民币元）		公司（单位:人民币元）	
	2019年年末	2018年年末	2019年年末	2018年年末
保险业务收入	12,530,847,635.54	12,333,402,575.06	12,530,847,635.54	12,333,402,575.06
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	8,094,526,128.97	5,734,158,461.12	7,257,430,471.72	5,195,055,223.73
营业收入	26,207,177,598.39	18,670,302,209.35	19,698,032,524.47	17,446,502,601.79
赔付支出	2,803,686,456.82	2,345,316,410.07	2,803,686,456.82	2,345,316,410.07
营业支出	22,964,453,352.41	16,250,854,791.69	16,443,103,119.06	15,528,045,867.08
净利润	2,326,239,828.62	1,871,330,018.45	2,415,332,461.82	1,459,840,485.75



社会责任理念与文化

**企业社会责任观**

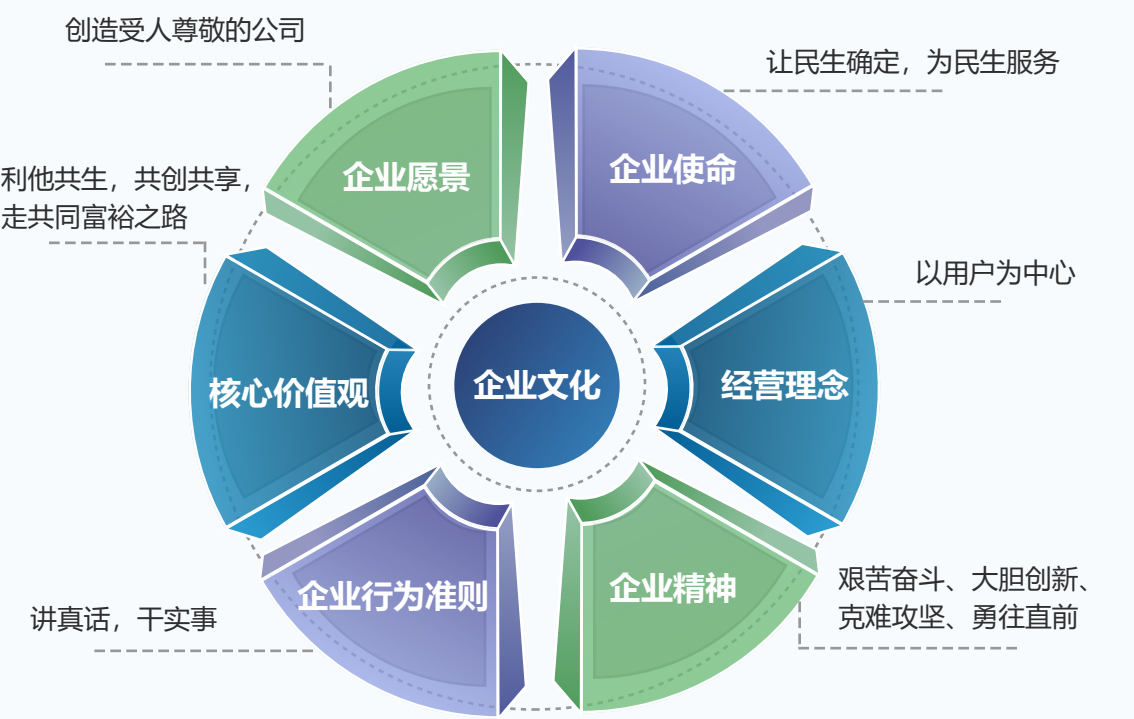
民生保险将企业社会责任内化为企业文化的精神内核，始终秉持“让民生确定，为民生服务”的企业使命，坚守“以用户为中心”的经营理念，践行“艰苦奋斗、大胆创新、克难攻坚、勇往直前”的企业精神及“利他共生，共创共享，走共同富裕之路”核心价值观，为公司的可持续发展注入动力。

**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。

**企业社会责任目标**

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。



对股东 TO SHAREHOLDERS

- 专注保险主业 实力稳步提升
- 高质量党建 引领高质量发展
- 完善公司治理 提升管理水平
- 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

专注保险主业 实力稳步提升

2020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

总资产1,153.16亿元，较上年同比增长9.26%



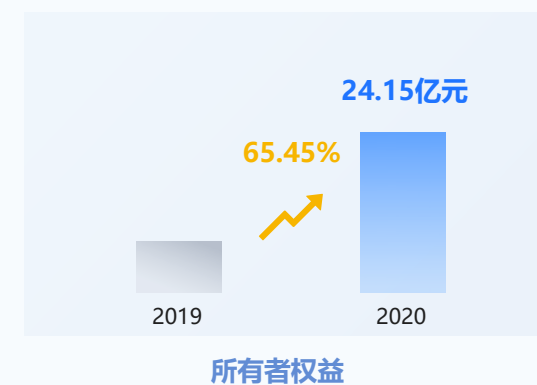
所有者权益151.46亿元，较上年同比增长17.58%



总资产1,153.16亿元，较上年同比增长9.26%



所有者权益151.46亿元，较上年同比增长17.58%



偿付能力充足稳定

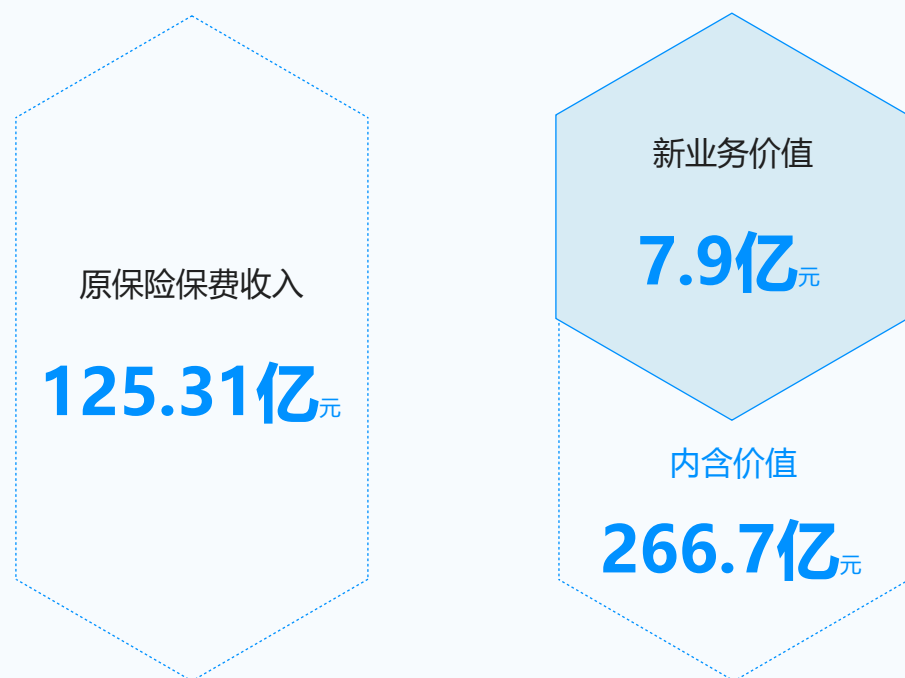
2020年核心偿付能力充足率

292.49%

2020年综合偿付能力充足率

308.78%

业务发展势头良好



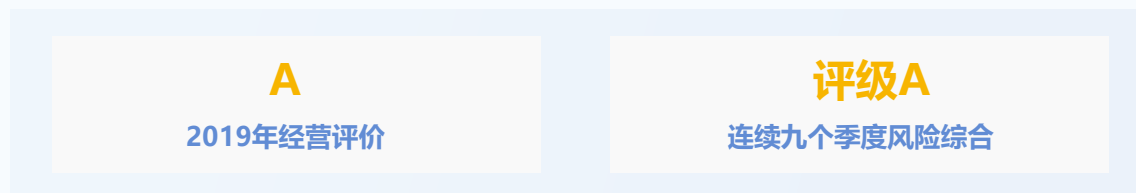
业务结构持续优化



业务质量保持领先



监管评价



高质量党建工作 引领高质量发展

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，认真落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，以党的政治建设为统领，以着力深化理论武装、着力优化党建工作体制机制、着力夯实基层党建工作基础、着力推进正风肃纪为主要内容，实现基层党建工作全面进步，为推动高质量党的建设引领公司事业高质量发展提供坚强保证。



公司党委着力在打牢基础、补齐短板上下功夫，全面推进实施党支部规范化标准化建设，在全系统行成上下贯通、执行有力的严密组织体系，做到了“横向到边、纵向到底”。紧紧围绕高质量发展的中心任务，遵循“以用户为中心”的经营理念，实施“三个突破、一个提升”的经营方针，持续构建具有民生特色的“产品服务+”体系，形成全生命周期、多场景产品框架，为用户提供更全面的、可触及的服务选择。总资产、净资产、内含价值稳步增长，净利润较去年有所增长，经营评价结果提升至A级，有效促进党建工作与生产经营双融合、双促进、双提升。围绕党中央和会党委关于精准扶贫与结对帮扶的决策部署，我司共计投入60万元在乌兰察布市乌兰哈达苏木实施了产业扶贫、民生扶贫及党建扶贫三个帮扶项目，帮助他们顺利脱贫摘帽。

完善公司治理 提升管理水平

三会运作有序合规 01

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。2020年，公司共计召开1次股东大会、5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》等法律法规所赋予的职责，

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。

公司治理结构优化 02

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，2020年度，在疫情突发的严峻考验下，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，且全系统没有发生一例病例。

强化全面风险管理 03

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。2020年度，董事会审定了2020年度公司风险偏好体系，推动修订《民生保险关联交易管理办法》、《民生保险突发事件应急管理规定》、《民生保险反欺诈管理规定》等多项风险管理制度，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。

信息披露及时准确 04

2020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。2020年，公司发布了2019年度信息披露报告、2019年度企业社会责任报告等年度报告，并就3笔重大关联交易及3次重大事项发布了临时信息披露报告。

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。

2020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，提升了风险管理系统实用性，风险管理综合能力显著提升。近年来，公司多次被中国银保监会评定为风险综合评级A类单位。

提升内审监督水平

内部审计工作在公司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。

2020年，公司累计实施审计项目159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、股东的切身权益。

审计项目



159 ↑

对用户

TO CUSTOMER

- 加大产品创新 提供全面保障
- 提升服务质量 优化用户体验
- 精进理赔服务 守护美好生活
- 创新服务活动 普及保险理念
- 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

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，建立了完善的产品体系，涵盖人寿保险、年金保险、健康保险、意外伤害保险等多种类型，满足用户全方位、全生命周期的保险保障需求。2020年，公司继续丰富完善健康保障“如意”及年金“鑫”系列两大产品主线，构建“产品服务+”，利用智能风控等科技手段赋能产品创新。

健康保障“如意”系列产品

以如意隼康重疾组合为核心，从用户不同需求维度推出了可灵活搭配的保障类细分产品。从功能性保障角度推出术乐保（手术保障）、医乐保（住院保障）、菁选长期意外险（出行保障）；从家庭成员保障角度推出附加优加保特定疾病险，对家庭中少儿、男性、女性分类施策，精准匹配特定疾病保障。



“鑫”系列年金品牌

2020年在既有终身年金、养老年金、保至88周岁等长期年金基础上，开发上市最长可提供30年保险期间的鑫喜连鸿年金保险，产品提供了祝福金、生存金、满期金及身故金多项责任。在利率下行情况下，为用户锁定利率并给与确定的生存利益，满足用户关于少儿教育、品质养老、家庭财务配置等中期财务规划需求。

“鑫”系列年金品牌



持续构建“产品服务+”

从用户健康-疾病-康复各健康状态需求闭环出发，提供从预防、诊断、治疗、药物、康复等覆盖治疗前、中、后的整体就医协助服务，2020年新增包括住院医疗垫付、绿通扩展外延至家庭，为用户提供更全面的可触及的服务选择。

持续构建“产品服务+”、科技赋能产品



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。



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。

理赔暖心：

持续完善理赔服务，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，进一步提升复杂案件审核效率。

咨询热心：

建立“民生保险”微信公众号智能客服平台，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。

回访贴心：

持续拓展和优化回访服务，设计建立电子回访系统，开展VIP坐席分类回访，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。

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。



赔付金额
8.4亿元
同比增长17%

理赔获赔率达
99%

理赔服务时效
1.4天

理赔服务持续提升

全面推广微信理赔服务，用户可在微信端自助完成理赔申请，提交理赔材料，完成电子签名，实现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

2020年，公司共计结案10.1万件，同比增长3%；赔付金额8.4亿元，同比增长17%；理赔获赔率达99%，理赔服务时效1.4天，处于行业领先水平；超98%的用户通过微信自助申请理赔，超96%的用户使用实时支付，理赔金“秒到”，最高获赔金额超201万。

积极应对重大突发事件

2020年，针对3月7日福建泉州酒店坍塌事件、8月11日“黑格比”台风事件等14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。



创新服务活动 普及保险理念

2020年，民生保险第二届用户体验节于八月拉开帷幕，本着“传播保险知识，传递爱与责任”的主题精神，全国25家分公司，近4万名员工为广大用户送上为期三个月内容丰富、形式多样的特色保险主题活动。

线上活动

线上开展答题活动，宣传保险知识。为增加活动趣味性，公司为参与用户设置了“答题优胜奖”、“保险知识传播奖”、“保险大师奖”终极大奖，支持和鼓励用户可通过答题闯关或转发线上答题活动获得积分与抽奖机会，既激发了用户的激情，又有效的增进了所有参与答题用户对保险产品与服务的了解。此次答题共吸引超11万名用户参与。



线下活动

线下开展一系列主题活动，邀请用户共同参与。通过用户与公司之间的互动，加深用户对公司的了解，拉近了公司与用户的距离，充分让用户感知民生的家园文化，提升用户的服务体验度，进一步推广了保险的基础知识，提升用户对保险的认知。



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，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设中，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。

2020年，公司不断完善完善顶层制度建设、强化日常经营管理，持续加强投诉管理培训、开展宣传教育活动，因受疫情及第三方代理投诉影响，本年度投诉量较去年虽有所上浮，但指标值仍保持在行业较低水平。2020年，公司接监管转办投诉138件，主要集中在销售和保全方面，集中在河北、江苏和江西分公司。



完善顶层制度建设

将消费者权益保护写入公司章程，将对消费者权益保护的重视与关注融入公司顶层制度设计，并在公司治理和日常经营活动中贯彻落实。经公司第五届董事会第六次会议审议通过，《民生保险董事会关联交易控制与消费者权益保护委员会议事规则》于2020年发文施行，规范并加强了公司用户权益保护工作。

强化日常经营管理

为进一步深化各级机构对用户权益保护工作的重视，提高服务水平，公司于2020年上半年制定了《民生保险用户权益保护管理办法》，该办法对用户权益包含的内容、各级机构的工作职责、用户权益保护工作的具体流程以及罚则等均进行了明确的规定。公司严格按照该办法的要求，追踪与消费者权益保护相关问题的整改结果及处罚情况，进一步强化公司内部的服务意识，切实维护消费者权益不受侵害。

加强投诉管理培训及指导

不定期对各机构运营部负责人及投诉处理人员就投诉管理办法及投诉相关文件进行宣导、培训。针对当前投诉现状，通过日常电话沟通、视频培训等方式对机构进行帮扶指导，一方面要求产生监管投诉案件的机构述职，对案件进行复盘、检视，找出问题存在原因，制定改进措施；另一方面，总、分合力，共同剖析案件升级原因，提出防范举措，将用户问题化解在公司层面。

开展宣传教育活动

积极响应中国银保监会的文件精神，对于监管部门组织发起的“315宣传周”、“金融知识进万家”等各项金融知识宣传活动，均按要求积极开展，并取得了较好的成效，在2020年全国银行业保险业“3.15”消费者权益保护教育先传周活动中我司被评为“3.15”教育宣传周优秀组织单位。

对员工 TO STAFF

- 重视职业发展 激发人才成长
- 完善培训体系 锻造行业精英
- 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

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,已成功举办十一期,为公司培育了优秀的专业人才和核心管理干部。

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、调岗窗口等长期跟踪培育体系,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

“新锐2000” 人才招聘及培养计划

公司深入推进“新锐2.0”人才招聘及培养计划，旨在招募和选拔一批青春活力、有梦想有追求、具有经营意识和管理潜能的优秀人才，助力他们实现收入和事业双丰收，实现自我价值。本项目实施以来，新晋主管中35岁以下占比达40%，较项目实施前提升了12个百分点，年轻主管不断填充组织架构，在全力打造一支对接中等收入群体的专业化营销服务队伍进程中，焕发新生。



“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，充分发挥先锋模范带头作用，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。

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。2020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。

01 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。2020年，公司审时度势，快速反应，在上半年快速推出线下与线上相结合的培训模式，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，实现了线下培训的线上赋能。与此同时，继续深入推进民生特色的“七步成才”训练体系，为新人的成长和发展保驾护航；深入推动业务主管、绩优等核心层级的专业化高阶培训，提升销售队伍的核心竞争力。

年度数据

37.8w人 总用户量
年度新增用户48017人，同比增长提升29%

79.1w人次 月平均启动
月平均启动启动79.1w人次，同比增长73.6%

8大功能 新增模块
112子功能点

02 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、组织成长等七大模块，累计数千门的海量音/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。

28288人 月平均活跃
同比增长17.2%

8次 APP发版
后台发版64次

41.4万
课程累计播放量

亮点特色

01 系统设计培训课程，知识图谱智能推荐

2020年，充电保进行全面改版。课程模块架构重新设计，3233门选集重新归类，构建系统知识图谱，配合精准标签体系，算法自动推荐学习课程。个人学习数据全面记录，用数据算法帮助营销员分析个人偏好和弱点，并针对性改善和不断成长。

02 一站式培训系统升级，丰富行辅工具支持

“充电保培训管理系统”全新升级，运用尖端科技，进行学习体验创新，开发智能行辅工具。通过移动打卡助力营销队伍管理，制定配套“营销渠道代理人早夕会参训管理办法”，提升管理效率，实现精准化管理。开发海报助手工具，为营销员朋友圈更新提供素材，趣味传播保险知识及个性化内容。

03 底层技术迭代创新，系统改造安全升级

响应监管、公安部要求，“充电保”按照等保三级进行备案，完成从代码端到服务器环境的改造升级，保证数据安全性，避免用户及公司信息资产损失。

04 提供更强大的培训内容和活动支持

04-1 充电小站栏目

《充电小站》为平台自主策划、研发的全新栏目，让用户“聊天有内容、发言有观点”，范围涵盖金融、民生、健康、子女教育等各类领域，累计播放量超六万。为一线提供与客户交流的内容，助力营销员个人成长。

04-2 疫情专题课程

推出若干疫情期线上学习内容。包括《学完即用、线上营销技巧大公开》、《十天疫期进修》等近十多门课程，累计学习近十万次，用新方法帮助营销员在疫情期间应对新场景、新问题，在疫情期间灵活应对，助力业务发展。

04-4 新锐创造营节目

推出民生新锐创造营，以圆桌访谈的形式邀请全系统绩优代表及新锐力量分享和交流一线经营经验，分享并解决真实的一线问题，将提问变成生产力，以提问助力营销员成长。

04-5 重启人生主题活动

推出重启人生招募活动，以真人和漫画相结合的形式，生动形象的阐述保险让生活更加美好。相关视频嵌入“我要增员”功能，以优秀营销员代表的精彩故事，助力组织发展。

04-3 云峰会直播

推出民生保险云峰会，以线上直播的创新形式持续推动高峰体系和绩优文化，直播及回看累计近万次，持续激发营销员荣誉感，激励营销员再创高峰。

围绕需求完善培训体系

为贯彻落实“三个突破，一个提升”经营方针，公司针对在用户、科技、投资、管理方面实现全面突破与提升的目标要求，不断完善培训体系，在全系统组织召开了用户体验培训班、管理培训班、专业条线培训班等专项学习班，实现员工与公司的共同成长。

开展职工职业技能竞赛

2020年9月组织了第二届“三创杯”职工职业技能竞赛。本次技能竞赛历时近三个月，共吸引3771名员工报名参赛。预赛由理论知识竞赛及实操竞赛两部分构成。理论知识竞赛以电子化考试形式进行，题目由总公司工会通过充电保平台统一发布。实操竞赛由各分公司按照竞赛总体要求自行组织。经层层选拔，最终选出10名选手晋级决赛。决赛在上海总部举行。参赛选手同台竞技、尽展风采，决赛现场精彩纷呈、高潮迭起，近8000人次通过在线直播观看本次比赛，线上互动点赞达5000余次。最终来自山西分公司的程秦炜脱颖而出，获得竞赛一等奖，中国金融工会批复同意授予程秦炜“全国金融五一劳动奖章”荣誉称号。

此次技能竞赛，动员员工立足岗位创新创业创优，调动了广大职工干事创业的热情和活力，激励职工积极秉承“三创”精神，对于职工职业素质的提升、业务中心工作的推进起到了一定的推动作用。



关爱员工生活 激发工作热情

2020年是特殊的一年，在抵抗疫情的同时我们见证了祖国的不断强大，公司员工们的齐心协力。

“克难攻坚，勇往直前”，在确保员工安全减少聚集的前提下，公司通过开展各项线上活动增强大家的凝聚力，关爱员工，重视员工，让员工真真切切感受到温暖，使得员工以饱满的热情投入到工作中去。

开展员工文体活动

2020年，公司先后开展青春派对、三八妇女节主题活动全系统无偿献血活动、金融系统女职工“悦读畅享”读书征文等活动；与此同时，员工羽毛球俱乐部、健身俱乐部活动持续开展，并积极参加了万向控股有限公司组织的“歌王争霸赛”，多人取得优异成绩。



为员工发放防疫物品

公司在2020年为员工购买了防护口罩、消毒用品等防疫卫生用品，定期有序发放，并做好职场消毒和检查，为职场工作的员工带来安心舒心。



做好日常关怀慰问及困难帮扶工作

公司每月定期为生日员工发放生日券；为结婚生子的员工发放礼金等。公司建立了全系统困难职工档案，内容详实，实施动态跟踪管理，每年更新，有见证材料。公司在全面深入调研、摸底困难职工工作、生活状况的基础上，按照单亲家庭、患病家庭、特殊家庭分类维护更新困难职工帮扶档案，截止到12月底，共有36名困难职工。公司以关心员工生活为已任，维护员工切身利益，增强企业凝聚力。2020年，公司持续做好春节等重大节日的送温暖活动，让职工感受到公司的关爱，营造和谐温暖的家园文化氛围；切实做好生病住院职工、家庭特殊困难职工等走访慰问工作；每年组织体检，关心职工身体健康状况，将温暖送到职工心坎上。

筹建第二批“女职工关爱室”

为进一步增强基层一线女职工幸福感，切实做好关心、关爱、服务基层一线女职工工作，民生保险筹建了第二批“女职工关爱室”，为“准妈妈”、“背奶妈妈”等女职工创造一个温馨、舒适、安全的空间。2020年，公司新建了7个职场的“女职工关爱室”，现共有13个“女职工关爱室”，为女职工们提供了便利。



对社会 FOR SOCIETY

- 科技赋能 引领未来
- 倾力慈善 保障民生
- 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

科技赋能 引领未来

建造新一代混合“云”数据中心；大数据及人工智能技术应用；保障数据安全；探索非接触式保险服务创新；区块链技术在保险业务场景的应用。

倾力公益 保障民生

1. 民生人寿保险公益基金会：贫困人群帮扶；新冠肺炎公益义诊；生态环境保护；AED守护心计划；教育领域支持；全民阅读推广。
2. 开展志愿服务：疫情防控；爱心献血；贫困帮扶；金融公益服务；世界读书日活动；爱心捐款。

绿色经营 持续发展

绿色业务；绿色办公；绿色环境。



科技赋能 未来



倾力慈善 保障民生



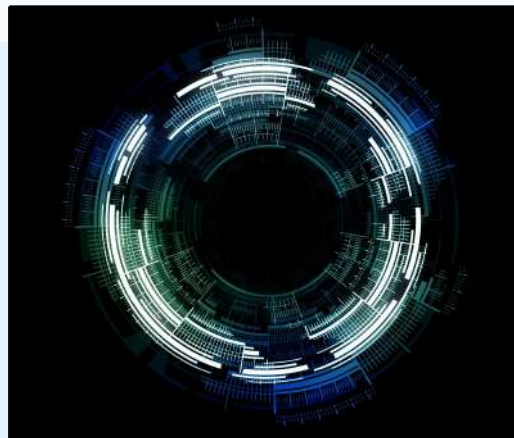
绿色经营 持续发展

科技赋能 引领未来

面对互联网和新科技带来的挑战与机遇，民生保险以“安全、稳定、精准、创新”为金融科技假设工作的方针，以提升用户体验为工作目标，在移动应用、大数据、云计算、IT治理等领域不断努力并取得突破，全面推进保险业务信息化、数据化和智能化进程。

01 建造新一代混合“云”数据中心

以切实保障IT生产环境平稳运行为目的，通过建造新一代混合数据中心，打造两地三中心的基础架构布局，全面提升IT基础资源的可用性和可靠性，保障应用及数据安全，防范重大灾害和系统性风险导致的业务中断和数据丢失。完成公有云数据中心建设，实现两套公有云环境稳定运行，形成两地三中心的基础架构布局，为各个业务提供了云服务器、数据库、存储、网络等多项资源。



02 大数据及人工智能技术应用

基于知识图谱进行客户数据的分析和挖掘，建立用户统一视图，提供全天候、多形式的用户服务体系；利用关系图谱推理家庭关系，通过对用户线上和线下行为及家庭关系进行深度洞察，构建全面、精准、多维的用户画像体系，为企业提供丰富的用户画像数据以及实时的场景识别能力，全面支持市场营销、运营服务和管理决策。

03 保障数据安全

建立统一监控平台，统一日志分析系统，自动化运维体系，自动化发布、代码检查、自动化测试等，使得系统运行可视化，问题处理自动化，提高处理效率，减少人为差错。建立数据库审计及网络流量监控等专业化的监控管理工具，提升基础架构环境和数据安全。



04 探索非接触式保险服务创新

在2020年疫情期间，为更好地服务用户，提供优质的保险服务体验，探索非接触式保险咨询的业务可能性；通过搭建深度定制的1对1通话平台，实践用户从“预约、咨询、分析、洞察、触达、出单”的全流程业务场景，并初步形成一套适用于现阶段业务的客户服务流程和人才培养的方式方法，打造出一支小规模非接触式保险咨询服务团队。



05 区块链技术在保险业务场景的应用

公司基于区块链不可篡改、不可复制等技术特性，依据银保监会《互联网销售可回溯管理办法》关于互联网保险销售的相关要求，积极探索并构建“区块链”与“用户购买行为”可回溯相结合的应用场景，并在公司自营网络平台，实现用户购买行为追踪及回溯的功能。



倾力公益 保障民生

民生人寿保险公益基金会

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1.32亿元（截止2020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。

5000万

出资 5000 万设立民生通惠公益基金会

原：民生人寿保险公益基金会

12 %

每年捐赠年度税前利润的 12%

捐赠给民生通惠公益基金会

1.32亿元

累计对外捐款1.32亿元

截止2020年12月31日

3A级

全国性3A级社会组织

基金会社会公信力及治理水平再上新的台阶



贫困人群帮扶

基金会重点精准扶贫项目“四个一万工程”持续开展贫困人群的救助工作，推动扶贫善行，累计捐赠8004.69万元，全国范围内受益的孤儿、特困生、残疾儿童、孤寡老人总数近3.5万人。

8004.69万

累计捐赠8004.69万元

近3.5万人

全国范围内受益人总数近3.5万人

新冠肺炎公益义诊

基金会支持抗击新冠肺炎公益义诊行动，缓解线下医疗压力，为参与的医生提供医疗补贴，累计帮助问诊人数2,602,596人，资质义诊医生近5万人。

2,602,596人

累计帮助问诊人数2,602,596人

近5万人

资质义诊医生近5万人

生态环境保护

基金会携手阿里巴巴基金会各出资500万元发起成立的中国首个水源地保护慈善信托-“中国水源地保护慈善信托”，千岛湖水基金项目参加2020年第八届中国公益慈善项目大赛，荣获第8届全国公益慈善大赛银奖第一名。

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。已完成投放10城100台AED设备，共计2,180,000元。



教育领域支持

北京桂馨慈善基金会发起“一起捐图书公益项目”，捐赠1,500,000元启动30所乡村学校桂馨书屋项目；捐赠300,000元参与99公益日“一起捐图书计划公益项目”的配捐。

捐赠1,500,000元

启动30所乡村学校桂馨书屋项目

捐赠300,000元

参与99公益日



全民阅读推广

基金会与上海闵行区莘庄镇“春申邻里中心”合作建设的首家“布客少儿图书馆”于2018年4月正式对外运营。2020年布客少儿图书馆馆内童书册数约4500本，积累读者数量近800个儿童家庭，共服务12000余人次，转化读者为志愿者参与图书馆共建共享约180人（成人约50人，青少年、儿童约130人），举办阅读活动60余场，2020年12月完成借阅系统更新，方便读者，手机操作就能借还书。



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。2020年度，共计开展及参与志愿活动136次，共有4830人次参与，服务总时长达8385小时。其中，全系统共有1603位内外勤员工参与了爱心献血，共献血量达524650毫升。

136次 4830人次

开展及参与志愿活动136次，4830人次参与

8385小时

服务总时长达8385小时

1603位员工

全系统共1603位内外勤员工参与了爱心献血

524,650毫升

献血量达524650毫升

疫情防控

2020年初新型冠状病毒感染肺炎疫情肆虐，打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，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。疫情期间，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及捐款活动。



爱心献血

在民生保险17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，江苏分公司共有107人成功献血，人均献血量300毫升，被南京红十字血液中心授予为“无偿献血爱心单位”。四川分公司共有193名内外勤员工成功捐献出全血54100ml，血小板2个治疗量，为数个家庭带去了希望的曙光。



贫困帮扶

为不断巩固提升脱贫攻坚成效，民生保险安徽分公司响应省金融监督管理局号召，积极参加全省金融系统9月份“消费扶贫月”扶贫产品推广活动。

同年7月，安徽普降暴雨，多地遭遇洪涝灾害，分公司党委高度关注灾区民生，带头担当社会责任、践行企业使命，全省7家机构奔赴7个受灾严重地区进行赈灾慰问。

同年10月，凉山德昌南山傈僳寨突发暴雨，出现山体滑坡，大量房屋受损，机构负责人第一时间带领员工，来到南山傈僳滑坡灾民安置点开展公益捐赠活动。



金融公益服务

2020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。

爱心捐款

2020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255424.8元，捐赠给民生通惠公益基金会，支持其开展各项公益项目。

全系统员工参与

民生保险全系统员工参与捐款

世界读书日活动

在4月“世界读书日”之际，发起“一书一世界——民生保险阅读接龙活动”：共有9995人参与活动，共收获了1841份民生人的阅读音频，音频点赞量共12290个，同时在6-8月，民生保险全系统共募集了近4000册精美的少儿图书，并以“民生保险”的名义分别捐往了贵州、湖南的山村学校及辽宁的贫困户儿童手中。

255424.8元

全系统筹集255424.8元

绿色经营 持续发展

01 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，缩减所提供的纸质材料，进一步减少传统保险业务流程耗费的纸张。



02 绿色办公

公司研究开发“三朵云”云办公平台，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。

云助理：实现企业传统应用的简单移动化接入，统一企业移动办公入口；云桌面：可跨网络、跨设备远程访问的桌面环境；云课堂：基于互联网技术的移动化应用，实现企业移动化知识管理，将传统知识库模式转换为社交化知识分享体系。

03 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。

2020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《2020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！

意见反馈表

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：021-68371700

邮编：200120

传真：（021）68371650

期待您的反馈意见