



2021 企业社会责任报告

MINSHENG INSURANCE
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



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

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

客服专线:95596
扫码关注民生官方微信及网站平台



 本报告采用可回收环保纸印刷

目录

Contents

	关于本报告	02			
	专题:抗击疫情 同心协力	03			
01	第一章 关于我们		03	03	
	1.1 公司简介	06			
	1.2 公司关键经济数据	09			
	1.3 社会责任理念与文化	10			
02	第二章 对股东				
	2.1 专注保险主业 实力稳步提升	12			
	2.2 高质量党建工作 引领高质量发展	13			
	2.3 完善公司治理 提升管理水平	14			
	2.4 提升风控能力 筑牢合规防线	15			
03	第三章 对用户				
	3.1 加大产品创新 提供全面保障	17			
	3.2 提升服务质量 优化用户体验	19			
	3.3 精进理赔服务 守护美好生活	20			
	3.4 创新服务活动 普及保险理念	21			
	3.5 重视用户反馈 保障用户权益	25			
04	第四章 对员工				
	4.1 重视职业发展 激发人才成长	27			
	4.2 完善培训体系 锻造行业精英	28			
	4.3 关爱员工生活 激发工作热情	30			
05	第五章 对社会				
	5.1科技赋能 引领未来	32			
	5.2 倾力公益 保障民生	34			
	5.3 绿色经营 持续发展	38			

ABOUT THE REPORT

关于本报告

报告范围说明

时间范围：2021年1月1日至2021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。

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，您可以通过<http://www.minshenglife.com/>获取查询

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”
中国银行保险监督管理委员会	简称“银保监会”
中国保险行业协会	简称“中保协”

专题 | 抗击疫情 同心协力

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

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，疫情地区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；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。

理赔服务：
贯彻落实国家及公司相关部署，持续执行“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，简化管理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。2021年已对符合理赔责任的2名用户进行了赔付，共计赔付金额109327.33元。

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，不能来公司柜面办理业务的客户可通过我司官网下载保全申请单证，或手写保全申请书，通过视频方式远程办理保全业务，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

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。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551.83万人次，资助医生72324人次，资助金额为1643.54万元。2021年该捐助帮助问诊人数超291.57万人次，资助医生24004人次，资助金额为744.39万元。



1

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 | ABOUT US

公司简介



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2万名高素质专业人员,累计服务用户超850万。截止2021年底,公司综合实力稳步提升,实现原保险保费收入122亿元,总资产超1200亿元,连续12年盈利;偿付能力充足稳定,综合偿付能力充足率保持在310%以上,核心偿付能力充足率保持在293%以上;监管体系评价结果稳步提升,公司经营评价、风险综合评级位居行业前列,风险综合评级连续十三个季度获评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。



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”是指：**
管理最根本，管理是用户基础、发展创新基实，一切基础显示提升管理，实现基础提升！
- “二个确立”是指：**
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”是指：**
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 2021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。

- 2021年9月

- 2021北京民营企业百强第22位
主办方：北京市工商联
 - 2021中国民营企业500强第424位
主办方：全国工商联
- 2021年12月

- 2021中国人身险风险管理十佳保险公司
中央财经大学中国精算研究院、北京外企科技有限公司、数字产业创新研究中心
 - 第二届“全球减贫案例征集活动”最佳减贫案例
国务院扶贫办直属机构中国国际扶贫中心联合世界银行、联合国粮农组织和中国互联网新闻中心等机构
 - 2021年度数字化运营卓越案例奖
中国银行保险报

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)	
	2021年年末	2020年年末	2021年年末	2020年年末
资产总计	157,147,465,200.29	149,675,722,737.05	121,189,784,755.51	115,316,295,898.31
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)	
	2021年	2020年	2021年	2020年
保险业务收入	12,204,021,055.87	12,530,847,635.54	12,204,021,055.87	12,530,847,635.54
投资收益 (含公允价值变动和汇兑损益)	3,901,496,937.60	8,094,526,128.97	4,310,997,153.89	7,257,430,471.72
营业收入	23,622,087,518.99	26,207,177,598.39	16,419,603,908.00	19,698,032,524.47
赔付支出	2,648,266,669.56	2,803,686,456.82	2,648,266,669.56	2,803,686,456.82
营业支出	22,950,534,076.86	22,964,453,352.41	15,042,265,564.00	16,443,103,119.06
净利润	707,501,473.33	2,326,239,828.62	1,462,634,738.29	2,415,332,461.82



1.3 | 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

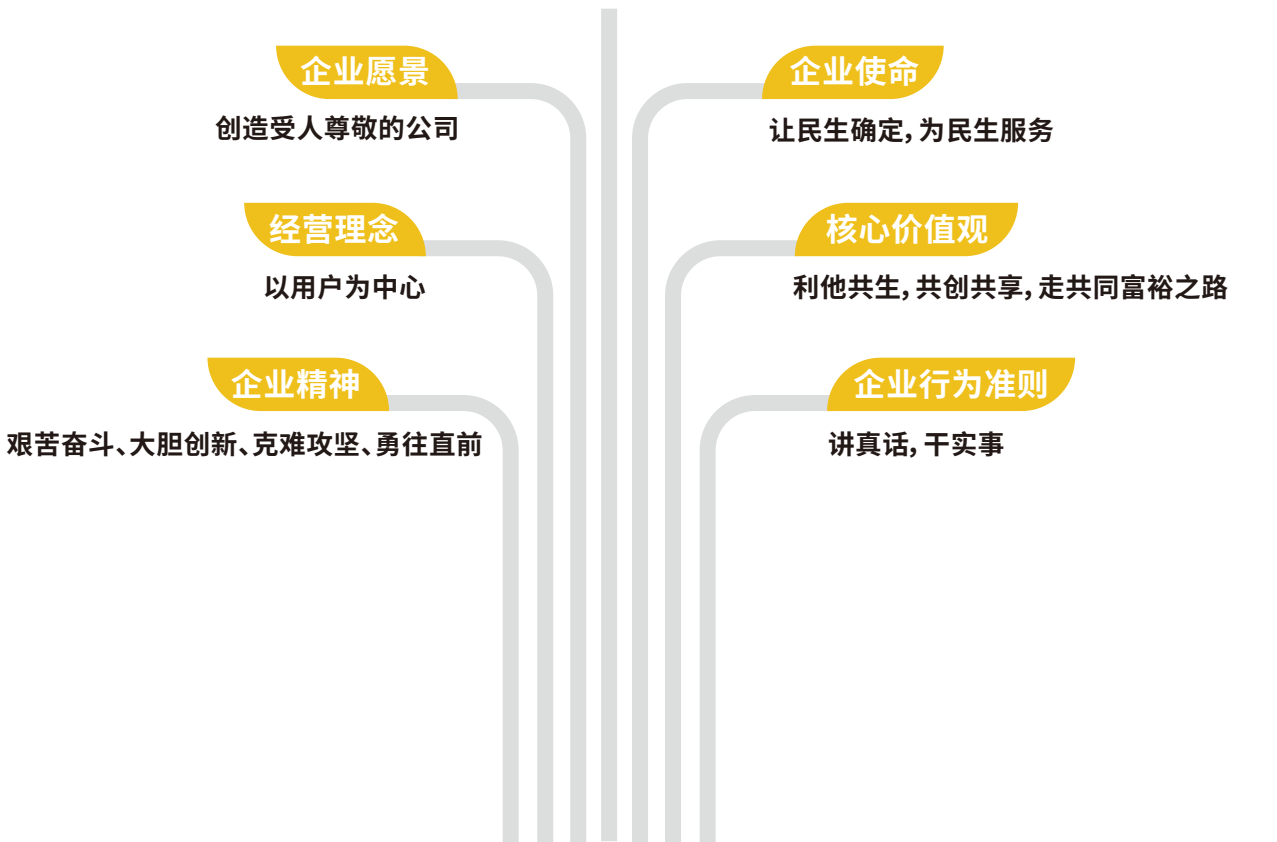
充分发挥保险公司作为风险保障者、资金融通者以及社会管理者的角色功能,切实履行在经济经营、社会民生、自然环境方面的社会责任,积极承担对股东的勤谨之德,对用户的诚信之德,对员工的涵养之德和对社会的感恩之德。



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。

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

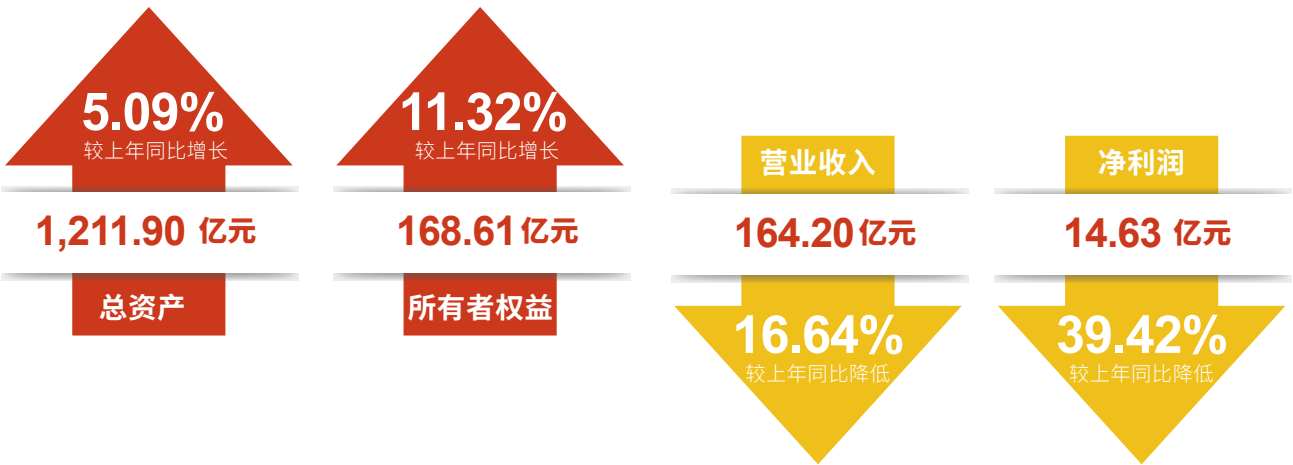
“要为用户创造价值,为员工创造前途,为股东创造利益,为社会创造繁荣。”

——民生保险董事长 鲁伟鼎

2.1 | 专注保险主业 实力稳步提升

2021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

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,全面学习贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神,坚决贯彻落实党中央和银保监会党委决策部署,全力投入参与隆重庆祝中国共产党成立一百周年、开展党史学习教育、学习贯彻落实党的十九届六中全会精神。深刻感悟“两个确立”决定性意义,始终牢记“国之大者”,立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局,把握和运用党的百年奋斗历史经验,弘扬伟大建党精神,以高质量党的建设引领公司高质量发展。

公司党委坚持加强党的领导,不断推进和完善党的建设,将党的领导融入公司治理体系。深入开展党史学习教育,广大党员干部深受政治教育、精神洗礼,淬炼政治成色、擦亮政治底色、永葆政治本色。扎实开展“我为群众办实事”实践活动,用心用情为群众解难题。深刻把握新时代党的建设总要求,坚决走实走好党的组织路线,突出政治力和组织力,着力构建上下贯通、执行有力的组织体系。紧紧围绕高质量发展的中心任务,实施“一个提升,二个确立,三个坚定”的经营方针,实现公司总资产、净资产、内含价值稳步增长。积极主动应对新冠肺炎疫情,持续支持抗击新冠肺炎公益义诊行动,2021年通过新冠肺炎实时救助平台,提供义诊服务超291万人次。大力支持乡村振兴,结合对口帮扶的内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗乌兰哈达苏木各方面实际情况,因地制宜,务求实效,实施了专项帮扶项目,帮助乌兰格嘎查、奎树村委会修缮党群活动中心,规范党建阵地建设,健全村级活动场所服务群众的功能,将新时代大抓基层党建的要求落到实处。

2.3 | 完善公司治理 提升管理水平

1 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。2021 年，公司共计召开 2 次股东大会、8 次董事会会议及 3 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。

2 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。2021 年 12 月，公司平稳完成了董事会、监事会的换届工作，聘任公司总经理、副总经理等高级管理人员，并优化相应职责分工，持续完善公司治理结构、提升治理水平。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。

3 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。2021 年度，董事会审定了 2021 年度公司风险偏好体系，推动修订《民生保险董事会议事规则》、《民生保险信息披露管理规定》、《民生保险声誉风险管理规定》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。

4 信息披露及时准确

2021 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。2021 年，公司发布了 2020 年度信息披露报告、2020 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。

2021 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，风险管理综合能力显著提升。截至 2021 年底，公司已连续十三个季度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。

2021 年，公司累计实施审计项目 150 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，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。2021年，公司深入践行保险保障本源，继续聚焦产品端创新，全面打造“如意”系列健康保障产品品牌，迭代“鑫”系列年金产品，全新推出“传世”系列产品，致力于为用户及其家庭提供多样化、可灵活选择的保险保障解决方案，保障用户家庭财富安全。

与此同时，公司持续将重疾绿通产品覆盖扩容，增额终身寿产品也可享受绿通服务。截止2021年底，重疾绿通助手服务已经涵盖22款产品计划，服务超80万名用户，着重以提高对于用户的服务质量为重，致力于守护用户美好生活。

健康保障“如意”系列产品

推出如意臻享、如意玖享以如意隽康等重疾组合为核心，满足从用户不同需求维度的重疾保障计划，致力于为用户及其家庭提供多样化、可灵活选择的保险保障解决方案。



“鑫”系列年金品牌

2021年持续迭代“鑫”系列年金产品品牌，重点推出鑫喜连诚年金保险产品计划，满足用户关于少儿教育、品质养老、家庭财务配置等家庭各生命周期的财务规划需求，保障用户家庭财富安全。



“传世”系列终身寿品牌

开发“传世”系列终身寿险产品品牌，推出传世添鑫、传世典藏终身寿险专注于家庭财富管理的实际需求，从创富、守富到传富，提供专属的资产配置解决方案，有效提升家庭财富抗风险能力，成为新时代家庭财富规划选择。

持续构建“产品服务+”

持续为用户提供优质的健康助手重疾绿通服务，这项覆盖用户“健康 - 疾病 - 康复”全需求闭环的“产品服务+”模式，为用户提供更全面、可触及的服务选择；

与此同时，公司持续将重疾绿通产品覆盖扩容，增额终身寿产品也可享受绿通服务。截止 2021 年底，重疾绿通助手服务已经涵盖 22 款产品计划，服务超 80 万名用户，着重以提高对于用户的服务质量为重心，致力于守护用户美好生活。



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。

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

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专线（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。

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

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

2021年，公司共计结案 11.1 万件，同比增长 10%；赔付金额 9.9 亿元，同比增长 19%；理赔获赔率达 99%，理赔服务时效 1.5 天，处于行业领先水平；全面使用实时支付，理赔金“秒到”，最高获赔金额超 227 万。

积极应对重大突发事件

2021年，针对4月4日沈海高速重大交通事故、7月21日河南特大暴雨等15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。

共计结案

11.1万件

同比增长10%

赔付金额

9.9亿元

同比增长19%

理赔获赔率达

99%

理赔服务时效

1.5天

3.4 | 创新服务活动 普及保险理念

2021年，公司第三届用户体验节于7月拉开帷幕，以“缔造暖心服务·守护美好生活”为主题，倾力打造“名家智囊”、“教育起航”、“服务升级”三大活动版块，历时3个月，在全国范围内开展了亲子互动、户外趣玩、金融知识宣教等各具特色暖心行动，共约1200场次，参与用户逾40万人次，线上线下双向驱动，打破地域限制，增加用户参与感及获得感。



名家大讲堂 悦听越智慧

公司采用直播形式，从用户所关心的法律、财税、健康三大领域入手，集结“名家智囊团”，旨在共同守护用户的美好生活，让其人生的下一幕更加精彩。

“法律智囊”周淑贞律师以《民法典》切入带来《民法典与生活同行》的专题讲座；“财税智囊”林昱腾教授围绕中国财富管理现状与风险进行《保险配置给财富传承上把锁》的解读；“名医智囊”武强主任医师针对后疫情时代的特点科普大众日常健康管理的要点。用户在直播间反响热烈，打Call聊天各种互动不亦乐乎，累计观看近10万人次。



北清状元堂 学霸面对面

公司以家庭为关注点，以孩子为着力点，于8月至10月重磅推出“教育起航”系列讲座，集结北清学霸讲师团，通过线上+线下的形式，为关注教育的家庭用户创造与学霸面对面交流学习心得的机会，帮助用户子女获得有效利用假期时间实现自主学习、建立良好的学习思维意识及方法等。参与活动的用户反响颇佳，纷纷表示“教育是一个永恒的话题，民生保险这次的活动实在太贴心了”。北大清华本硕博师资团队抵达九大城市，累计共惠及逾4.5万人次。



服务永相伴 共享民生年

公司坚守初心，为更好地打造“让民生在你身边”，升级用户体验。针对与公司风雨同行的老用户，特别推出了两大服务升级系列活动。一是“百万用户大走访”活动，安排专属代理人登门拜访，全面介绍民生保险的风险保障服务，倾听用户的保险需求，并以此为契机，更好地完善民生保险产品和服务体系，为用户带来更好的服务、更新的体验和更高的价值。用户体验节期间，累计成功拜访逾43万老用户，其中成功拜访近9000位缴费期满的老用户。



二是“寻找最佳保险传播达人”活动，公司拥有近4万名高素质专业人员，以专业、暖心、高效的服务赢得用户的信赖，使得用户愿意主动向身边有保险需求的人士引荐民生保险的产品和服务。用户体验节期间，在全国范围内共有618名用户主动传递保险的功能与意义，同时成功唤起658名新用户的风险保障意识。通过专业的代理人对用户保障需求进行分析，帮助用户配置相关保障，为用户撑起爱与责任的保护伞。结合保险理念传播的深度和广度，从618名用户中优选出20名用户，向其颁发“最佳保险传播达人”奖，感谢其长久以来一贯的认可及支持。

欢乐嘉年华 你我共体验

公司在全国范围内举办各类主题的特色暖心行动，充分营造欢乐嘉年华气氛，参与体验的用户反响热烈。如：福建分公司不仅为用户开设红酒鉴赏会、翡翠品鉴会，科普品鉴赏识，提升用户品鉴水平，还为用户准备了户外摩托体验活动，感受速度与激情；大连分公司以“雅颂国风”为主题邀请用户参与汉服体验活动，身穿汉服，了解汉服背后蕴藏的文化；四川分公司关注不同用户群体的健康，特邀用户参加眼科检测、糖尿病防治及关爱女性健康讲座，增强用户的健康意识；天津分公司结合“双减”政策背景开设棒球体验活动，让用户家庭感受这项被誉为“绿茵场上的国际象棋”的运动魅力；广东分公司邀请用户家庭参加手机壳DIY，尽情发挥创意，享受亲子时刻……



民生保险以“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,将在这条道路上继续披荆斩棘!



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，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。

2021年，公司通过完善消费者权益保护制度体系、强化消费者权益保护专题培训、开展教育宣传活动等进一步做好消费者权益保护工作。

完善消费者权益保护制度体系：

为进一步提升消费者权益保护工作水平，践行以人民为中心的发展思想，保护消费者合法权益，公司在2021年不断对消费者权益保护制度机制进行补充完善，制定了《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》、《民生保险消费投诉纠纷化解实施细则》、《关于进一步规范合作机构消费者权益保护监督评价工作的通知》、《民生保险重大群体消费投诉应急预案》等制度，通过各个制度的建立对消费者权益保护工作要求进行进一步规范。

强化消费者权益保护专题及投诉辅导培训：

为提升公司内外勤员工消费者权益保护意识，公司在2021年开展保险消费者权益保护专题培训，就保险消费者的基本权益、侵害消费者权益的表现形式、剖析侵害消费者的典型案例等内容进行培训，并安排了通关考试，帮助公司员工进一步巩固学习成果。同时，公司还对辽宁、河南分公司开展了投诉及消保相关的现场培训、检查、督导工作，结合当地具体情况，给出相应指导化意见，并组织召开了多次述职及辅导培训会议。总分合力，逐案剖析，理清升级原因，分享心得经验。

持续开展消费者权益保护教育宣传：

2021年，公司积极响应监管要求，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，组织各分公司开展一系列教育宣传，顺利推进，两次活动举办触及消费者人数合计超55万人次。同时，为进一步做好消费者教育宣传，公司还建立了常态化教育宣传机制，每月定期在官微转发监管部门发布的风险提示及相关法律法规、案例警示等，向消费者普及金融知识，帮助了解自身合法权益。

315 宣传周活动



金融宣传月



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，已成功举办十二期，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。2021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。

1 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。2021年,公司全面深入推进培训体系建设: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“七步成才”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培养,为各层级的专业化建设及落地提供基础保障。



2 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、组织成长等八大课程模块和三大专栏内容,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,课程、专栏累计播放96万次;行辅工具海报助手累计上架海报近400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10万次。为一线提供丰富培训支持,助力营销员个人成长。

2、底层技术迭代创新,系统改造安全升级

直播技术及搭载平台完成升级,对PC端进行重构,对APP端四大功能页面进行UI及流程优化;修复漏洞13个,关停替换老服务4个,实现安全及性能升级;优化充电保系统环境部署配置,系统运行环境扩容5倍,保证用户及公司信息资产安全,更新《隐私信息保护政策》、《用户服务协议》,紧跟监管要求:完成充电保5.0软件著作权申请,进一步保护公司知识资产。

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。

3 重构收展培训体系,助力服务营销转型

民生保险收展渠道外勤队伍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。收展渠道为了更好的践行“以用户为中心”的经营理念,应对市场的各种挑战,提升收展队伍的服务水平,在2021年全面开启了服务营销转型升级工作,对重点机构的收展核心内外勤员工进行了服务营销转型培训,帮助收展队伍从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,为了配合服务营销转型工作的顺

利开展,对收展渠道培训体系进行重构,重新开发服务营销配套培训课程与教材,目标是打造一支“精服务、善销售、会管理”的服务营销队伍。在2021年底已完成服务营销新人岗前培训课程的开发,其他系列培训课程也将会陆续开发并传承使用,将会为收展队伍的发展提供强有力的支持。

4 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。

5 开展职工职业技能竞赛

民生保险以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,贯彻落实习近平总书记对人才工作的重要

指示精神,坚持以人才为支撑加快构建新发展格局。2021年9月起,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,结合中国金融工会工作部署,在公司党委的号召下,以运营条线为重点,组织开展“运匠心·营未来”民生保险第三届“三创杯”职工职业技能竞赛暨运营技能大赛。此次大赛吸引了来自全系统3732名员工报名参赛,经过层层选拔、好中选优,最终10名选手脱颖而出,进入决赛。

公司党委周密部署,公司领导以及各分公司大力支持,经过精心酝酿和多方筹备后,此次“三创杯”决赛通过线上直播形式呈现,总部领导和各分公司运营经理共计28位线上线下评委共同组成大赛评审团出席本次活动。最终来自山东分公司的靳析霞脱颖而出,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。

此次大赛在全系统内掀起了一场比知识、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。未来,民生保险将继续深入贯彻“三创”精神,激发创新活力,点燃创造热情,提升职业技能,选树先进典型,为推动公司和行业高质量发展贡献力量!

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。

1 丰富职工业余生活 引领员工健康生活

2021年,公司结合各类节日契机,开展各类节日庆祝活动,营造浓厚的节日氛围;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、羽毛球俱乐部为抓手,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;开展无偿献血活动,奉献爱心积极践行企业社会责任。

2 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,设立新冠肺炎防控专项基金,为员工发放口罩、酒精等防疫物资,保障员工身心健康;持续做好职场消毒和检查,营造安全工作环境;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,截止至12月底,共计排摸58名困难职工,在新一年到来之前,针对困难职工开展慰问工作,将组织的送暖送到职工的心坎上。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。

3 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、“最美金融家庭”、“最美金融人”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,进一步提升“女职工关爱室”覆盖率,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,以建党100周年、“三八”节、“六一”儿童节为契机,组织开展各类活动,坚定巾帼红色初心,丰富女工文娱生活;结合上级工会安排,组织开展“三八大讲堂”、“玫瑰书香”读书活动等各类活动,提升女员工综合能力,助力女员工全方位成长。



第五章

5

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

民生保险积极探索科技赋能业务,不断优化业务场景技术,提升用户体验,积极研发新一代业务系统、统一数据平台及监管报送平台,并强化线上运营服务,综合运用人工智能、大数据等科技化手段优化运营服务体系,全面推进保险业务信息化、数据化和智能化进程。

1 建造新一代混合数据中心

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,启动民生人寿“云化之路”,有效应对新形势下业务变化对基础设施的需求。于10月份成功完成混合云模式的新一代数据中心第一阶段目标,实现基础资源的弹性扩展,并将新一代业务系统迁移至私有云,为高并发、大业务量的业务发展场景提供稳定可靠的基础支持。同时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。

2 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。

3 新一代业务系统,深化『业务』和『数据』双中台价值

完成新一代业务系统的交付,深化『业务』和『数据』双中台价值,推动业务和流程优化,提升数字化链接能力,建立数字化保险生态圈。新一代业务系统以‘业务中台’、‘数据中台’、‘产品工厂’构成标准化的能力体系,实现通用业务能力的整合和扩展能力的增强。以此为技术底座,后续会继续研发和建设AI中台、客户运营及服务平台等,赋能营销、赋能运营、赋能客户服务,为用户服务,让用户确定。

4 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。

5 探索社交化的代理人辅助助手

自2021年开始,公司积极探索并逐步打磨出新型代理人营销辅助助手——客多多。通过代理人与客户在各类场景中的交流互动,并积累及记录过程中所产生行为和动作,通过自主研发的社交化客户关系管理(SCRM)逐一将过程数据化、可视化,并通过50多个维度的标签和客户互动日志,分析客户的诉求,帮助代理人更好地触达客户,从而有效的推动代理人拓客和展业。

6 构建“健康+保险服务”价值网络

依据银保监会《关于规范保险公司健康管理服务的通知》要求,通过管理与记录健康管理服务,构建“健康+保险服务”的产品——健康管理服务平台(HMSP)。通过与健康管理机构、健康服务提供商和健康内容提供商的交互,构建全新的“健康+”服务生态,从“预约服务、服务介入到服务完成”,将客户与保司紧密结合在一起,让客户获得保险保障的同时,也获得了一系列健康管理的服务。

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1.8亿元(截止2021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。

1 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,资助一万名孤儿、一万名失学学生、一万名残疾儿童、一万名孤寡老人,推动扶贫善行,2021年捐赠总额1973.67万元,全国范围内受益的孤儿、特困生、残疾儿童、孤寡老人总数8837人;

2 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,累计帮助问诊人数超551.83万人,资助义诊医生72324人,资助金额为1643.54万元。

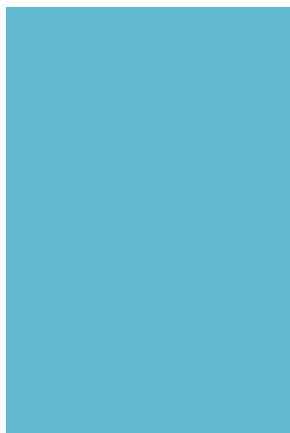
3 生态环境保护

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”。2021年,项目在千岛湖关键子流域——安阳乡上梧溪建立茶园、水稻面源污染防治综合示范基地,完成保护措施实践示范、监测评估、成效总结。

2021年4月,基金会出资100万元支持桃花源生态保护基金会开展“雪岭公益保护地”,保护地位于浙江省衢州江山市廿八都镇仙霞岭山脉,共计45平方公里。2021年11月,出资20万元用于支持桃花源生态保护基金会开展生态环保相关的公益活动。

4 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。共计2,180,000元。



5 教育领域支持

基于乡村教育及阅读推广的理念,捐赠150万元用于启动30个乡村学校桂馨书屋项目。2021年6月,其中16个书屋在青海省西宁市湟中区乡村学校落地实施。

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。2021年内,项目完成对需要资助的2021届、2020届、2019届、2018届的共计159位困难学生的资助工作,资助金额共计61万元。

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。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,借阅系统更新方便读者手机操作就能借还书。

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。2021年度,共计开展及参与志愿活动202次,共有2443人次参与,服务总时长达2805小时。其中,全系统共有1766位内外勤员工参与了爱心献血,共献血量达564980毫升。



1 疫情防控

2021年是新型冠状病毒感染肺炎疫情肆虐第二年,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。

2 爱心献血

在民生保险18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,河南分公司共有295人踊跃参加献血活动,人均献血量390毫升共捐献血液115500毫升;山东分公司共有255人成功献血,人均献血量320毫升,共捐献血液82700毫升;四川分公司凉山中支获得2021年无偿献血先进集体,分公司共有185名内外勤员工成功捐献出全血51400毫升,血小板2个治疗量,为数个家庭带去了希望的曙光。

3 定点帮扶

为不断巩固提升脱贫攻坚成效,民生保险响应党中央及银保监会号召,积极帮助乌兰格嘎查、奎树村委会规范党建阵地建设,加强党建和教育文化振兴,深化“智志双扶”的现实,助力乡村振兴建设。截至2021年底,在产业帮扶方面,民生保险向乌兰哈达苏木人民政府捐赠30万元专项资金,帮扶“修缮乌兰哈达苏木乌兰格嘎查、奎树村委会党群服务中心”,目前两个党群中心已修缮完毕,受益人数近千人。同年10月,山西连续强降雨,多地遭遇洪涝灾害,分公司高度关注灾区民生,发动员工进行保暖防寒衣物捐赠,带头担当社会责任、践行企业使命,将保暖衣物、棉被等捐赠物资送到灾民集中安置点。

4 金融公益服务

2021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。

5 关爱儿童活动

在6月“儿童节”之际,民生保险与基金会志愿者团队前往“通惠·爱佑”童乐园,陪孩子们一起开展“反转人生之童心诊所”的主题活动。志愿者们扮演“患者”,住院的孩子们穿上白大褂、拿起听诊器担当“医护人员”,用满满的童心,治愈不美好。同日,河北分公司总经理一行前往行唐县上方乡赵阳关润江希望小学,进行“六一”走访慰问关爱活动,与孩子们进行了轻松、愉快的互动,并为孩子们送上了儿童书籍与教学用品。

6 爱心捐款

2021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232683.14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9项自助服务项,目前共上线17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。



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。

2021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《2021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