

 本报告采用可回收环保纸印刷

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
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



官方网站



官方微信

民生保险
MINSHENG INSURANCE

民生保险 企业社会责任报告 2023

MINSHENG INSURANCE
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

CONTENTS

目录

关于本报告	01
第一章 关于我们	02
1.1 公司简介	03
1.2 公司关键经济数据	05
1.3 社会责任理念与文化	06
第二章 对股东	07
2.1 专注保险主业 实力稳步提升	08
2.2 高质量党建工作 引领高质量发展	10
2.3 完善公司治理 提升管理水平	11
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	14
3.2 提升服务质量 优化用户体验	15
五心服务	15
VIP增值服务体系	16
老年人专属服务	17
3.3 精进理赔服务 守护美好生活	18
3.4 创新服务活动 普及保险理念	19
3.5 重视用户反馈 保障用户权益	24
第四章 对员工	26
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
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:2023年1月1日至2023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。

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

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

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家分公司**、**近600个服务网点**、**近1.5万名高素质专业人员**,累计服务用户**超1064万**。截至2023年底,公司综合实力稳步提升,实现原保险保费收入**119.61亿元**,总资产1268.04亿元,累积13年盈利;偿付能力充足稳定,综合偿付能力充足率保持在**202%**,核心偿付能力充足率保持在**143%**;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+能源”模式。

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）	
	2023年	2022年	2023年	2022年
资产总计	163,121,299,311.08	155,614,131,505.90	126,804,466,678.91	119,649,732,519.81
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	11,961,107,149.31	11,820,902,302.97	11,961,107,149.31	11,820,902,302.97
投资收益 (含公允价值变动和汇兑损益)	4,531,007,472.25	854,687,247.51	4,813,329,126.64	3,602,831,567.44
营业收入	23,751,726,646.56	20,068,827,407.14	16,710,241,411.42	15,340,338,660.99
赔付支出	2,543,870,888.85	2,415,179,487.14	2,543,870,888.85	2,415,179,487.14
营业支出	22,791,805,993.07	21,231,900,304.96	15,910,739,492.77	16,530,769,487.04
净利润	621,791,688.33	-46,891,741.44	475,238,358.67	-96,235,697.44

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。

一个提升...
二个确立...
三个坚定

三个坚定

一、坚定有用用户确定，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！

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

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

2023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,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。

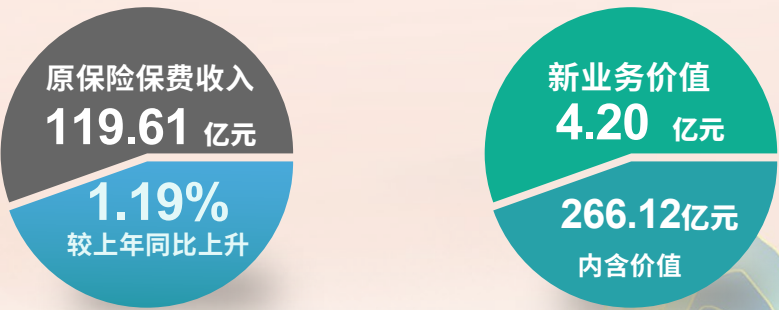
综合实力稳步提升(财务)



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



2.2 高质量党建工作 引领高质量发展

2023年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，是实施“十四五”规划的关键一年，也是公司开业20周年。公司党委紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，在国家金融监督管理总局党委的坚强指导下，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，贯彻落实上级党委重大决策部署，坚定拥护“两个确立”，坚决做到“两个维护”。

坚持以政治建设为统领。充分发挥公司党委把方向、管大局、保落实作用，始终在思想政治行动上与党中央保持高度一致，当好中国式现代化建设的坚定执行者、行动派、实干家。把思想建设放在首要位置。系统、全面开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，推动系统各级党组织和全体党员干部“学思想、强党性、重实践、建新功”。以组织建设为基础。发挥基层党组织战斗堡垒作用，不断强化各级党组织政治功能和组织功能。以廉政建设为保障。树牢党员干部纪律和规矩意识，强化清廉文化建设，保持风清气正政治生态。以党建引领发展为结合点。深入学习贯彻中央金融工作会议精神，围绕金融工作“五篇大文章”，谋定发展路径、锚定前进航向。公司开业至今，始终践行保险行业政治性、人民性，增加民生福祉，坚持以实际行动，坚定不移走中国特色金融发展之路，为中国式现代化贡献自身力量。

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。2023年，公司共计召开2次股东大会、5次董事会会议及4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。为进一步夯实管控基础，完善、强化风险管控机制，2023年，董事会审定了年度公司风险偏好体系，并推动对公司风险管理及内部控制的相关办法和细则的修订，让公司的风险管理水平得到了进一步的提升。

四、信息披露及时准确

2023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。2023年，公司发布了2022年度信息披露报告、2022年度企业社会责任报告等年度报告，并就2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。

2023年，公司持续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，风险综合评级连续四季度维持在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。

2023年，公司累计实施审计项目127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，全面保障用户、员工、股东的切身权益。



- 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 重视用户反馈 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

2023年,公司紧紧围绕“一个提升,二个确立,三个坚定”的经营方针,以中等收入用户群体需求为根本出发点,以攻破中心城区“城墙口”为主要方向,持续打造储蓄类、保障类两大类,“鑫系列”年金产品、“传世系列”终身寿险产品、“如意系列”健康保障产品、“百万能量”高保障产品四大系列产品,形成具有民生特色、有竞争力的产品体系。创新研发面对少儿、老人、差旅人士等特定客群的服务用户型产品,同时积极探索适合互联网渠道销售的网销专属产品。继续丰富完善“产品服务+”,进一步丰富完善健康管理服务生态。

“鑫”系列 年金不断迭代

2023年,公司开发上市“鑫”系列相关产品:《民生鑫喜连恒年金保险》。公司在《民生鑫喜连盛年金保险》的基础上,迭代升级“鑫”系列产品,开发上市《民生鑫喜连恒年金保险》,产品交费更灵活的同时也提供更多保险期间选择,产品市场竞争力进一步提升。



“传世”系列 终身寿推陈出新

2023年,公司共开发上市2款“传世”系列相关产品:《民生传世金樽(庆享版)终身寿险(分红型)》、《民生传世稳赢终身寿险》。公司于7月推出新款增额终身寿险《民生传世金樽(庆享版)终身寿险(分红型)》,新增第二投保人功能,在满足用户需求的同时为中等收入群体提供财务规划的新选择。同时,为满足客户确定的日常财富管理需求,推出《民生传世稳赢终身寿险》。



“如意”系列 健康保障产品更新完善

2023年,公司更新上市1款“如意”系列产品:《民生如意玖享(2023版)终身重大疾病保险》。公司于8月更新重疾产品《民生如意玖享(2023版)终身重大疾病保险》,该产品相对以往产品,产品形态责任与之前保持一致,定价利率调整至3.0%。



“百万能量”系列产品隆重上市

2023年,公司新增加聚焦投入低、额度高的“百万能量”产品系列,新增产品《民生百万能量少儿医疗保险》和《民生附加百万能量少儿医疗保险(费率可调)》,计划保障全面,选择多样化,理赔更快捷,并为客户提供便捷的产品服务。



“产品服务+”体系持续构建

2023年,“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、挂号小秘书等服务,累计覆盖1093446件保单。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,为用户提供更全面的可触及的服务选择。



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。

2023年,公司在之前推出的3级3类8项VIP增值服务体系基础上,通过一站式的服务平台和端到端的服务流程,让VIP增值服务得以良性稳定发展。截至2023年底,公司VIP用户数超5万人,累计提供服务超1.4万次,解决了9000多位用户的就医难题和生活之需;线上线下融合,为VIP用户打造了全新的优质服务体验,服务满意率98.3%。

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,搭建空中客服平台,为线上申请提供更好的服务支持,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;提供理赔MSP/VIP服务通道;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。

回访贴心

持续优化回访服务,全面推广电子回访,为MSP/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,为用户提供随时随地回访的体验,提供更贴心的回访服务。

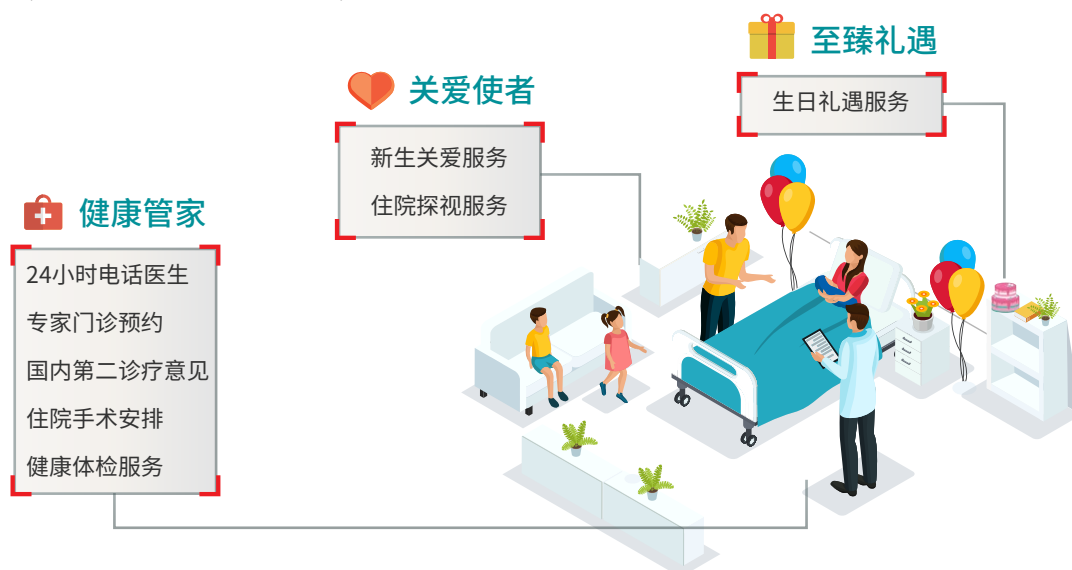
咨询热心

全国统一客户服务专线(95596)与“民生保险”微信公众号,为用户提供“电话+官微”的多触点专业化咨询服务。建立MSP/VIP/老年人专属服务方案,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

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 差异化配置 精细、特色、差异的服务配置

2022-2023年
3级8项

增值服务为用户保驾护航

黄金级4项

- ☒ 住院探视服务*1次
- ☒ 新生关爱服务*1次
- ☒ 国内二诊服务*1次
- ☒ 24小时电话医生*不限次

铂金级7项

- ☒ 健康体检服务*1次
- ☒ 生日礼遇服务*1次
- ☒ 专家门诊预约*4次
- ☒ 住院探视服务*1次
- ☒ 新生关爱服务*1次
- ☒ 国内二诊服务*1次
- ☒ 24小时电话医生*不限次

钻石级8项

- ☒ 住院手术服务*1次
- ☒ 健康体检服务*3次
- ☒ 生日礼遇服务*1次
- ☒ 专家门诊预约*不限次
- ☒ 住院探视服务*1次
- ☒ 新生关爱服务*1次
- ☒ 国内二诊服务*1次
- ☒ 24小时电话医生*不限次



民生保险VIP俱乐部
MINSHENG VIP CLUB

老年人专属服务

在老年群体金融服务体验方面，2023年，公司出台多项便民举措，开通绿色通道，安排专人提供服务，并配备爱心座椅、老花镜、放大镜等适老化设施，让每一位临柜的银发用户都能够感受到公司的暖心服务；公司还在全国统一用户服务热线95596 IVR语音播报中新增了老年人专属服务语音提示及按键功能，并设置老年用户专属客服坐席，对于拨打客服热线的老年用户通过该功能可一键直接转入人工服务，享受专属客服服务。

3.3 精进理赔服务 守护美好生活

公司秉持“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，进一步完善推广“小民立刻赔”服务，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

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；推出MSP/VIP理赔通道，为用户提供更迅捷贴心的理赔服务。

公司年度理赔数据

2023年，公司共计结案12万余件；赔付金额10亿余元；豁免保费1.26亿余元；理赔服务时效1.4天；理赔获赔率达99%，处于行业领先水平；最高获赔金额超119万。



96%用户

微信自助
申请理赔



12万件

共计结案



10亿元

赔付金额



99%

理赔获赔率



119万

最高获
赔金额

积极应对重大突发事件

2023年民生保险共启动北京长峰医院火灾事故、四川金口河山体塌方事故、齐齐哈尔体育馆坍塌事故、河北特大暴雨、甘肃地震等理赔突发事件应急机制17次。在重大灾害、公共事故发生时快速响应，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。

3.4 创新服务活动 普及保险理念

第五届用户体验节



秉承“以用户为中心”的经营理念，在公司开业20周年之际，2023年的第五届用户体验节以“廿载璀璨 感恩相伴”为主题，于全国各地举办各类精彩纷呈的特色活动，内容涵盖：中医健康讲座活动、“唤醒睡眠保单”活动、参观医学中心、举办财富讲座、亲子教育讲座、少儿绘画比赛以及读书会等活动。用实际行动向用户传达爱的守护，接力延续温暖，期间累计举办超200余场活动，公司还围绕VIP增值服务体系，在全国范围内开展VIP体验官、VIP用户专场体检活动、倾听用户声音等活动，全年活动累计覆盖人次超7万。



“中医润养，通达健康”活动



“唤醒睡眠保单，民生为您服务”活动



“科普促健康，携手向未来”活动



“共话财智，家业长青”活动



“VIP特色体检，健康护航”活动



“以书为媒，以读凝心”活动



“民生小画家，消保记心间”活动

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。

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》（民保办[2021]109号），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，2023年参与300余个事项内容审查，筑牢消费者权益保护第一道防线。

持续开展教育宣传活动，普及金融保险知识

公司在2023年拓宽教育宣传渠道，并通过制作视频、线上有奖问答、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”、“金融宣传月”等集中教育宣传活动，公司各级机构通过进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈等多样化的宣传形式，提示广大消费者高息诱惑、代理维权、个人信息保护等各类风险，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304.24万人次，较上一年度增加239.7万人次。



金融宣传月



强化内部培训,提升员工消费者权益保护意识

公司在2023年3月上架防范“代理退保”黑产专题培训,通过充电保APP,组织公司员工了解“代理退保”黑产概念,熟悉“代理退保”的具体表现形式,总结“代理退保”的特征及主要危害,并为“代理退保”的应对提供建议举措,此次培训覆盖内外勤人员合计16717人;8月,公司在四川成都组织开展了消费者权益保护培训暨运营条线技能培训,以线下培训的形式,从消保文件解读、投诉处理应对技巧、承保、核保、保全、理赔、回访、增值服务、公司流程优化等方面入手进行业务介绍及相关问题交流解答,帮助参训学员提升专业技能。

优化投诉处理流程,提升投诉处理效率

公司在2023年持续开展投诉流程优化工作,规范公司投诉处理工作,查找服务薄弱环节和风险隐患,增强消费者体验感和满意度,强化投诉源头管控,切实保护保险消费者的合法权益。

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战略级人才发展项目,自2010年启动至今,已成功举办十四期,为公司培育了一批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,帮助管培生实现清晰的自我认知和职业发展路径。

长期培育

采用123培养体系,1个核心、2个导师、3个成长目标,通过部门轮岗、机构锻炼等体系化的培训流程,助力其成长为高素质的专业型、复合型人才。

重点关注

以个人发展计划为核心,贯穿培养全流程,逐步将管培生培养成为民生保险的中坚力量。

“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。2023年,公司脚踏实地、求实创新,以科技赋能成长平台,实现了培训线上赋能、线下提优,帮助员工快速成长,致力于锻造一批高绩效行业精英。

一、聚焦培养高绩效代理人队伍,助力发展高质量业务

公司以高质量发展为指引,落地公司年度战略规划,聚焦高绩效代理人的培养,提升代理人整体专业水平和市场竞争力。

2023年,绩优代理人的培养持续坚持专业化的方式,始终围绕着提升代理人的基础专业能力、风险管理能力、财富管理能力、用户经营能力进行全方位培养,开展了包含法律法规基础、法商等多种培训。并通过线上线下的方式进行培训赋能,有序推进各类培训项目,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,包括优质新人育成体系、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,为用户提供更优质的保险产品和服务。同时加强工作督导及人员管理,提升师资条线人员岗位胜任力,问题解决能力,服务于公司发展、业务队伍培养及成长需求。

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,涵盖新人成长、绩优成长、组织成长等九大课程模块和十大专栏内容,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,量化培训效果指标,不断完善系统培训体系,为公司专业化发展助力。

(一) 海量课程迭代生长,培训行辅工具升级

充电小站、保险人生、AI说保险等专栏,先锋课程主题推荐,充电live秀等优质课程持续不断开发、上新、迭代,年度新增81个课程256个选集,138期专栏,用户累计线上学习15.4万小时。研修社、直播、考试等培训服务累计提供数百次,覆盖用户逾30万次,为一线提供丰富培训支持,助力代理人个人成长。

(二) 科技赋能队伍管理,强化营销工具支持

深化创新科技服务,推动代理人流程管理数字化、线上化进程。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,一站式的集合MSP形象、业务数据、权益及荣誉的展现,并在全年进行从个人到分公司的每日数据更新,营造绩优氛围,给予总分机构绩优推动管理有效的工具支持。

三、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。

四、开展职工职业技能竞赛

8月,公司以“为用户创造价值”为主题,开展了民生保险第五届“三创杯”职工职业技能竞赛暨“流程优化”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,共吸引了全系统645位选手参加。

此次大赛紧密结合公司“流程优化”工作,以“强规则、短流程、高授权、大监督”为目标,重点推动全体人员关注末级流程,设置预赛、复赛(两场)、复活赛及决赛多个赛段,期间开展近10次流程相关培训,推动全员关注流程理念并将其融入工作中,助力公司持续高效发展。此次大赛充分调动了职工“学技能、用技能、强技能”的积极性、主动性,掀起了一场比知识、比技能、比干劲的热潮,为实现公司战略目标提供人才支撑。



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

2023年,公司结合开业二十周年以及各类节日契机,公司开展了丰富多彩文体活动,如“二十向阳 和光绽放”青春派对活动、“峥嵘二十载 健康向光行”健步活动、“风华廿势 因势而新”团建活动、“回望廿载风华 童心共迎未来”儿童节活动等,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

结合疫情常态化防控要求,公司为员工发放口罩、酒精、泡腾片等物资,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。2023年元旦春节期间,公司累计慰问45名困难职工,倾尽全力为困难职工办实事、解难事。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

公司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8个“女职工关爱室”。进一步满足女员工精神文化需求,组织开展各类活动,如“二十向阳·奋进新征程”活动、纪念“三八”妇女节系列庆祝活动、“金融关爱,会牵良缘”联系交友等活动。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

2023年,公司积极探索科技赋能,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

2023年,公司从用户基础服务到用户进阶服务,再到用户增值服务,全面提升用户体验。一是基础服务实现函件电子化并增加预核保的功能,提升核保效率,促进业务发展;二是针对MSP代理人名下的用户提供预核保服务。继续推动续期自动化,提升续期的服务和质量管理能力;三是以“自动化理算+智能化审核”指导逐步完成自动化理赔建设;四是官微保全线上化项目开发减少人工操作,提升线上服务能力;五是增值服务以用户权益管理平台建设和个人养老金业务赋能为目标,加强用户权益平台系统建设,完善系统功能,实现端到端一站式全流程闭环管理,全面推动系统智能化、自动化建设。

二、深入开展数据平台建设

2023年,公司加强数据平台建设,一是加快数据采集共享,强化大数据建设,常态化推进数据归集;二是构建数据共享应用机制,各应用模块可以共享数据;三是加强数据模型的优化和迭代,通过参数调优和逻辑优化等举措,不断优化和迭代数据模型;四是提升数据安全防护能力,建立大数据平台权限划分体系,筑牢数据安全防护线,加强数据安全和隐私保护力度;五是加大数据开放力度及深化数据开发利用。截止目前,公司大数据平台应用已覆盖经营分析、监管报送、用户权益、业财核对、掌上民生、智能品控、用户家庭、至尊宝盒等多场景的应用,为公司经营分析提供有力支持。

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、开展志愿服务

2023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,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2023年度无偿献血活动。据统计,2023年无偿献血活动全系统累计开展127场,献血成功人数802人,献血量合计258700ml、血小板6个治疗量。其中,河南分公司荣获河南省红十字血液中心“无偿献血优秀合作单位”,陕西分公司荣获西安市卫生健康委员会、西安市红十字会“西安市团体献血先进单位”,大连分公司荣获大连市献血办公室“无偿献血优秀团队”。其中,河南分公司荣获河南省红十字血液中心颁发的“无偿献血优秀合作单位”荣誉,陕西分公司荣获西安市卫生健康委员会、西安市红十字会颁发的“西安市团体献血先进单位”荣誉,大连分公司荣获大连市献血办公室颁发的“无偿献血优秀团队”荣誉。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）定点帮扶

公司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及上级党组织乡村振兴和定点帮扶有关文件精神。2023年，定点帮扶工作小组就帮扶工作前往乌兰哈达苏木开展专项调研，并结合乌兰哈达苏木和公司实际开展了消费帮扶和民生帮扶。一是以消费帮扶巩固脱贫成果促增收。一方面公司认真做好消费帮扶宣传，在公司交流平台“民生圈”和“工作群”对内蒙古察右中旗、察右后旗，甘肃和政县、临洮县四个地区的电子商务平台进行推广宣传，凝聚各方力量，鼓励各单位/个人以自愿为原则开展消费帮扶。另一方面公司结合公司内部工会活动采购帮扶农产品作为奖品进行发放，共计采购5万元二是以民生帮扶为民解忧暖人心。乌兰哈达苏木镇政府结合老人吃饭难的问题修建了幸福食堂，为老人提供就餐服务，不过幸福院老人年事已高，且多为孤寡，基本没有收入来源，公司结合公司基金会“四个一万”工程项目（即资助100名孤儿成长，100名特困学生读书，100名残疾儿童生活，100名孤寡老人养老）为老人提供就餐补助，捐赠金额20万元，并联合乌兰哈达苏木镇政府推出“3块钱吃饱一餐饭”项目，让老人吃的开心、暖心，帮扶对象直接受益，也切实提升老人就餐幸福感，真真正正将帮扶落到实处。



（三）金融公益服务

2023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。

（四）“书”送希望进学校

大连分公司联合普兰店团区委在大连八一希望小学举行“爱助未来”图书捐赠仪式。普兰店团区委、大连市保险行业协会、大连分公司总经理及员工代表，一同参加了图书捐赠仪式。

本次活动共向希望小学“书”送图书1755册，所有书籍均在民生保险大连分公司的倡议及组织下，由公司员工及社会各界爱心人士捐赠所得，希望这些图书能够成为孩子们人生中的一把火、一束光，照亮孩子们的人生路。除捐赠图书外，民生保险大连分公司同时为10名学习成绩优异的学生代表赠送书包、书籍等学习用品，鼓励孩子们不断超越自我，更加刻苦学习。

（五）爱心捐款

2023年，民生保险“送温暖献爱心”员工捐款活动，继续召集民生保险全系统员工参与，最后全系统共筹集到了175251.71元，捐赠给民生通惠基金会，支持其开展各项公益项目。

二、设立公益基金会

2015年，由名誉理事长公司董事长鲁伟鼎先生发起注册资金5000万元成立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”），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2023年底，公司已累计向公益基金会捐款10.79亿元。

多年来，基金会社会公信力及治理水平稳步提升，曾获评“全国性3A级社会组织”称号。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，基金会铆足干劲，积极进取，在受益人数量、支出规模、公益个数、辐射范围等方面都更进一步。这一年，基金会公益支出7869万元，年末净资产109,023万元。目前，基金会正持续开展的公益项目有九个，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

公司为贯彻落实党中央、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,制定了绿色金融相关管理办法,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。从战略高度推进绿色金融,加大对绿色、低碳、循环经济的支持,防范环境、社会 and 治理风险,有效的提升了公司对自身环境,社会治理,并一定程度上促进经济社会发展全面绿色转型。根据该管理办法,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、动态的管理风险敞口;截至2023年末,我公司绿色投资余额总计260033万元,其中股权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2021年度的一系列业务重组之后,聚焦光伏发电和储能两大业务方向,并在2022年重点围绕扩大光储业务规模开展工作。

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。自2020年开始,公司建立了智能双录、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;扩大了线上自助服务业务范围,增加了红利领取、减保、补充告知、保单复效等,共上线17项自助服务项,大大提高了线上自助服务能力。2023年,部分理赔案件无需提供实体申请材料,同时,代理人自助化项目新增了线上代理人管理模块和自助上岗功能模块,保全线上化新增了投保人变更、减保保全项、职业变更优化等功能模块,有效的提高了线上服务能力,也进一步减少了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。

2023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《2023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!

选择性问答(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

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
期待您的反馈意见