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

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
MINSHENG LIFE INSURANCE CO.,LTD.

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

官方网站　官方微信

全国统一客服热线 95596
www.minshenglife.com

民生保险
MINSHENG INSURANCE

MINSHENG INSURANCE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

民生保险 企业社会责任报告 2024

CONTENTS

关于本报告 ---------- 01

第一章 关于我们

1.1 公司概况 ---------- 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

2.1 专注保险主业 实力稳步提升 ---------- 09
2.2 坚持党建引领 凝聚发展合力 ---------- 11
2.3 完善公司治理 提升管理水平 ---------- 12
2.4 提升风控能力 筑牢合规防线 ---------- 14

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
五心服务 ---------- 19
VIP增值服务体系 ---------- 20
老年人专属服务 ---------- 21
3.3 精进理赔服务 守护美好生活 ---------- 22
3.4 创新服务活动 普及保险理念 ---------- 23
3.5 重视用户反馈 保障用户权益 ---------- 25

第四章 对员工

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

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 ---------- 40

关于本报告

ABOUT THE REPORT

报告范围说明

时间范围：2024年1月1日至2024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。

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录、误导性陈述或重大遗漏。

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。

第一章

关于我们

GUANYUWOMEN

“以‘让民生确定,为民生服务’为已任,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

1.2 公司关键经济数据

1.3 社会责任理念与文化

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、超500个服务网点、近1.5万名高素质专业人员，累计服务用户超1067万人，支付理赔款总额超85亿元。截至2024年底，公司综合实力稳步提升，实现原保险保费收入128.87亿元，总资产1404.79亿元，累计十四年盈利；偿付能力充足稳定，综合偿付能力充足率203%，核心偿付能力充足率149%；监管体系评价结果稳定，风险综合评级四个季度均维持在BBB级，公司经营评价再获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+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！

1.2 公司关键经济数据

	合并（单位:人民币元）		公司（单位:人民币元）	
项目	2024年末	2023年末	2024年末	2023年末
资产总计	178,503,818,519.77	163,121,299,311.08	140,479,147,949.42	126,804,466,678.91
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	12,887,106,893.70	11,961,107,149.31	12,887,106,893.70	11,961,107,149.31
投资收益（含公允价值变动和汇兑损益）	6,522,377,996.91	4,531,007,472.25	5,609,397,263.62	4,813,329,126.64
营业收入	26,284,290,481.86	23,751,726,646.56	18,454,047,891.24	16,710,241,411.42
赔付支出	4,513,715,618.75	2,657,724,549.89	4,513,715,618.75	2,657,724,549.89
营业支出	25,166,525,692.54	22,791,805,993.07	17,762,786,514.86	15,910,739,492.77
净利润	1,046,330,689.56	621,791,688.33	677,560,246.43	475,238,358.67

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。

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

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
DUIGUDONG

“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

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

2.1 专注保险主力 实力稳步提升

2024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

总资产	所有者权益	营业收入	净利润
1404.79 亿元	164.23 亿元	184.54 亿元	6.78 亿元
较上年同比上升 10.78%	较上年同比上升 20.86%	较上年同比上升 10.44%	较上年同比上升42.57%

偿付能力充足稳定

203%

2024年综合偿付能力充足率

149%

2024年核心偿付能力充足率

业务发展势头良好

原保险保费收入 128.87 亿元

7.74% 较上年同比上升

新业务价值 5.15 亿元

293.31 亿元 内含价值

业务结构持续优化

63.45%

个险保障型产品标准保费占比

89.42%

个险保障型产品标准件数占比

36.55%

年金产品标准保费占比

10.58%

年金产品标准件数占比

业务质量保持领先

97.3%

个险13个月继续率

90.8%

个险25个月继续率

三位一体监管评级

A

2023年度公司经营评价结果为A

B B B

2024年各季度风险综合评级均维持在BBB级

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

2024年是中华人民共和国成立75周年,是实现“十四五”规划目标任务的关键一年,也是公司三年规划落地的决胜之年,民生保险系统各级党组织和广大党员干部深入学习贯彻落实党的二十大和二十届三中全会精神,登高望远、把握大势、保持定力、坚定发展。

坚持思想领航 把稳发展航向

深入学习贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神,严格执行“第一议题”制度,发挥党委中心组示范引领作用,公司班子成员先学一步、学深一层,基层党支部坚持融入日常、抓在经常。

坚持党建赋能 增强发展动力

将党建工作与中心工作同谋划、同部署、同落实、同考核,与系统党委签署责任状,强化目标导向,全面推动落实党建工作责任制。对标党的二十届三中全会精神,制定新三年规划,明确企业发展方向。

坚持强基固本 筑牢战斗堡垒

坚持机构开设和党组织建设同步进行,动态建立党组织,确保党组织实现“应建尽”,不断营造党委引领,支部自创的良好局面。系统各级分支机构负责人同时兼任相应党组织负责人,切实建立起上下贯通执行有力的组织体系,确保上级各项决策部署在民生保险落实落地。

坚持正风肃纪 营造良好政治生态

依托党纪学习教育,整体推进廉政教育,开展纪律党课、廉洁讲座,组织全体党员观看《穿透》警示宣传片。召开系统《中国共产党纪律处分条例》专题辅导暨警示教育大会,以案释纪、以案明法,引导和告诫全体党员干部自觉筑牢拒腐防变思想堤坝。

下一步,民生保险党委将持续深入学习贯彻习近平总书记关于党的建设的重要论述精神,全面落实习总书记在民营企业座谈会上的重要讲话要求，坚决贯彻北京国资委党委的各项决策部署。充分发挥党建引领作用,聚焦“创新、转型、布局”三大关键任务,在生动实践中破解难题、狠抓落实、谋求发展,坚定不移地向“新”而行,向“高”攀登,以高质量党建推动公司高质量发展。

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》《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。2024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。

02 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。

2024年7月，《中华人民共和国公司法》正式实行，在公司治理架构、股东权利、股权管理等方面均存在较大变化，公司积极推进《公司章程》的修订工作,致力于探索与完善在公司治理架构、公司股权、公司股东权利及股东会、董事会职权等内容,健全公司治理体系，保证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。

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,2024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。

04 信息披露及时准确

2024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。2024年,公司发布了2023年度信息披露报告、2023年度企业社会责任报告等年度报告。

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。

2024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,风险综合评级各季度均维持在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。

2024年,公司累计实施审计项目114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。

第三章

对用户
DUIYONGHU

“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

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

3.1 加大产品创新 提供全面保障

2024年,公司坚定“让民生确定,为民生服务”的企业使命，恪守“以用户为中心”的经营理念，守正出奇、不断突破，丰富商业养老保险产品供给,助力银发经济发展，重点打造以“心”为主题的特色养老产品，满足用户灵活养老的需求，养老保险占比超过50%。持续打磨“百万能量”高保障产品，迭代“如意系列”健康保障产品，提供用户全面保障。

“用心”服务“心动”产品

2024年，公司在原有年金产品的基础上，更注重用户灵活养老、品质养老的生活理念和养老态度，开发上市以《民生心颐人生养老年金保险(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，助力用户实现对未来美好生活的向往。

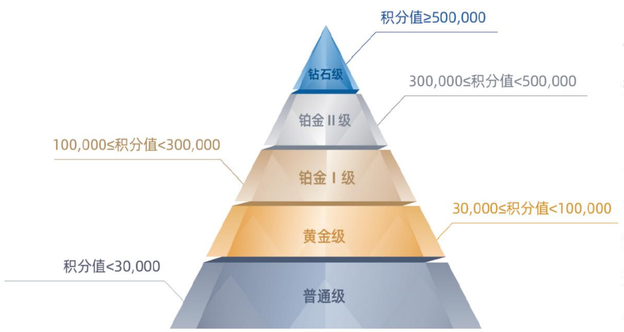
“百万能量”超乎想象

2024年,公司关注到用户对特需门诊、院外用药及视频问诊的迫切需要，开发上市《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)》两款中高端医疗保险产品，提供多元化保障、多样化选择、便捷化服务的同时，满足用户全面保障需要。

“如意”保驾 健康“勿忘”

2024年，公司于8月更新上市1款“如意”系列产品:《民生如意玖享(2024版)终身重大疾病保险》该产品形态责任与2023版保持一致,定价利率调整至2.5%。同时,考虑用户老年失能护理的需要，开发上市《民生勿忘我护理保险》让老有所依，体面生活。

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。

2024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**3级3类8项升级为4级3类11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2024年底，公司VIP用户数超4万人，累计提供服务超1.5万次，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96.5%。

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；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。

咨询热心

全国统一用户服务专线（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。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

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。

致汇健康

- **三甲医生在线问诊(图文)**
- 健康体检服务
- 专家门诊预约
- 国内二诊服务
- **检查加急服务**
- 住院/手术安排

致享生活

- 生日祝福
- 新生关爱
- 住院探视

致臻体验

- 私享法税咨询（电话）
- 保全理赔优先审核

特色2 一站式解决 搭建全周期一站式健康管理服务平台

C Consult/健康咨询

通过微医平台，为用户提供**三甲在职医生**日常健康问题和常见病问诊咨询服务。

- 三甲医生在线问诊（图文）

P Prevent/疾病预防

为用户提供**高端、定制的体检服务**，帮助用户前置风险，为健康保驾护航。

- 健康体检服务

A Aid/就医援助

整合**国内稀缺的医疗资源**，为用户的就医流程提供全面保障。

- 专家门诊预约
- 国内二诊服务
- 检查加急服务
- 住院/手术安排

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
三甲医生在线问诊(图文版) 健康体检服务 专家门诊预约 检查加急服务 住院探视	VIP用户或其父母、子女、配偶
国内二诊服务 住院/手术安排	VIP用户及被保险人
新生关爱	VIP用户或其子女、配偶
生日祝福 私享法税咨询(电话版) 保全理赔优先审核	VIP用户本人

特色4 差异化配置 精细、特色、差异的服务配置

民生保险VIP俱乐部 MINSHENG VIP CLUB

2024年 4级 11项增值服务 为用户保驾护航

黄金级5项

- 住院探视*1次
- 新生关爱*1次
- 专家门诊预约或国内二诊服务*1次
- 私享法税咨询*不限次
- 三甲医生在线问诊*不限次

铂金Ⅰ级9项

- 保全理赔优先审核*不限次
- 健康体检服务*1次
- 专家门诊预约*4次
- 生日祝福*1次
- 住院探视*1次
- 新生关爱*1次
- 国内二诊服务*1次
- 私享法税咨询*不限次
- 三甲医生在线问诊*不限次

铂金Ⅱ级9项

- 保全理赔优先审核*不限次
- 健康体检服务*1次
- 专家门诊预约*6次
- 生日祝福*1次
- 住院探视*1次
- 新生关爱*1次
- 国内二诊服务*2次
- 私享法税咨询*不限次
- 三甲医生在线问诊*不限次

钻石级11项

- 住院/手术安排*1次
- 检查加急服务*2次
- 保全理赔优先审核*不限次
- 健康体检服务*1次
- 专家门诊预约*不限次
- 生日祝福*1次
- 住院探视*1次
- 新生关爱*1次
- 国内二诊服务*2次
- 私享法税咨询*不限次
- 三甲医生在线问诊*不限次

老年人专属服务

在老年群体金融服务体验方面，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专线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，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，让用户感受到在身边的被守护感，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，为用户提供更迅捷贴心的理赔服务。

公司年度理赔数据

2024年，公司共计结案11万余件；赔付金额10亿余元；理赔服务时效1.26天；理赔获赔率达99%，处于行业领先水平；最高获赔金额超262万。

共计结案 **11万余件**

赔付金额 **10亿余元**

理赔获赔率 **99%**

最高获赔金额 **262万元**

理赔服务时效 **1.26天**

积极应对重大突发事件

2024年民生保险共启动山东泰安市东平县严重交通事故、湖南资兴特大暴雨灾害事故、山西西家塔隧道特大交通事故、河北燕郊爆燃事故、广东梅大高速路面塌方事故等理赔突发事件应急机制18次。我们即刻化作守护力量，即刻启动应急预案，第一时间开通理赔绿色通道。用无微不至的全方位服务，紧紧握住用户的手，风雨同舟，共渡难关。

3.4 创新服务活动 普及保险理念

解码银龄生活密码 开启乐龄时光密钥

随着社会老龄化进程加快，大众对健康与养老的关注已从“基础保障”向“品质提升”跨越。公司积极响应国家金融监督管理总局发布《关于银行业保险业做好金融“五篇大文章”的指导意见》，深刻践行保险行业的政治性、人民性，联合第三方养老服务商尝试将医康养服务与保险主业深度融合，特别策划以“养老选民生 民生有所依”为主题的养老体验系列活动，旨在通过场景化体验重构养老认知，即为用户提供一个直观感受现代化养老生活的契机，推动用户对未来养老规划的思考，从而将理想中的养老生活变成现实。

2024年6月至11月期间，四川、安徽、山东、辽宁等7家分公司陆续开展活动，累计举办场次约60场，吸引了近1500位用户的热情参与。

穿戴式高龄模拟设备“养老体验服”

“康养之旅”现场合影

用户体验节「六载暖心 暖意破圈」

2024年第六届用户体验节联动全国，以多元场景创新诠释服务温度，让品质体验见证爱的守护。

教育赋能

民生保险山东分公司“北清状元堂 · 学霸面对面”讲座活动覆盖500+家庭，建立教育规划与风险管理联动机制，以孩子为着力点，集结北清学霸讲师团，为用户创造与学霸零距离的交流机会，让用户真正体会到民生保险的用心与贴心。

健康守护

民生保险大连分公司“爱在三伏，‘伏’佑滨城”中医问诊活动邀请近300名用户进行诊脉贴预热贴，秉承中医“治未病”理念，帮助用户了解自身健康状况，提升用户整体健康水平，活动累计开展超过15场。

公益活动

民生保险大连分公司“大手牵小手，公益齐步走”青少年公益活动组织地铁志愿、小小摊主大大爱心、科学实验等多场主题活动，累计参与家庭100余户，通过寓学于乐的方式，不仅丰富了同学的暑期生活，同时也加强了与用户的互动和沟通，树立公司良好的品牌形象。

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。

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2024年度对消保审查管理办法进行修订，形成《民生保险消费者权益保护审查管理办法》，确保消费者权益保护审查工作有效开展。2024年参与620余个事项内容审查，130多条审查意见均得到了审查主体部门的积极采纳，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

公司积极开展“3·15金融消费者权益保护教育宣传活动”、“5.15全国投资者保护宣传日”、“7.8全国保险公众宣传日”、“金融教育宣传月”、第三届“全国个体工商户服务月”等集中教育宣传活动，并通过官微、官网开展常态化教育宣传，向消费者普及金融基础知识，提升风险防范意识，活动触及消费者人数为463.83万人次，较上年度提升52.45%。结合数字化技术手段，利用AI数字人向消费者说“法”、说“险”，帮助消费者了解更多监管政策、学习正确使用金融服务。

315
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

“金融教育宣传月”活动

强化内部培训，提升员工消费者权益保护意识

公司通过“充电保”平台上架个人信息保护培训课程，组织全系统内外勤员工学习监管侵害个人信息权益乱象专项整治发现主要问题及对应案例，培训参与人数合计8963人。同时，还将消费者权益保护纳入新人培训课程，参与内勤新员工线下授课，并录制线上培训课程，作为代理人的岗前培训课程之一；组织消保兼岗共同学习监管新发的文件，深入贯彻落实监管工作要求；组织消保条线专岗开展培训，持续提升岗位专业技能。

第四章

对员工

DUIYUANGONG

“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

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

4.1 重视职业发展 激发人才成长

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。

“闪亮雏鹰”管培生校园招聘项目

因材施教 多轨并进

创新“管理+专业+高潜”三通道发展模式，帮助管培生实现清晰的自我认知和职业发展路径。

管理通道：储备未来管理者，设置专属领导力培养和晋升路径；

专业通道：围绕保险全价值链设置精算、风控、科技等专项培养发展路径；

启明星计划：选拔顶尖学员，配备高管导师深度研习通道。

阶梯培养 厚植根基

构建长期阶段性追踪成长链路，深度融合业务需求。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。

全程赋能 责任共行

双导师护航制：业务导师全程辅导，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。

2024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。

“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。

创造先进，表彰凡事争先，追求卓越的模范先锋，代表工作成果取得突破；

创业先进，表彰持续突破的“责任经理人”精神，为经营注入复合与稳定的成长性；

创新先进，表彰从无到有，通过克难攻坚、颠覆性实践对公司持续发展产生质的影响。

公司以荣誉体系为纽带，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

2024年，民生保险以“职业化赋能、科技化支撑、体系化建设”为核心，持续深化培训体系，助力代理人队伍向职业化、精英化转型，为行业高质量发展注入动能，为社会提供更优质的保险及养老服务。

一、践行社会责任，构建养老保障体系

1、养老人才培育：引入行业知名的认证退休规划师（ChRP）培训，为行业输送了99位专业的退休规划师，助力社会大众提早规划，享受品质养老，彰显保险行业的社会价值。开发与公司养老产品匹配的《幸福养老》课程，完成全国讲师认证及标准化推广，形成养老训练的教学模型。同步开展28个养老专题研发，包括老年法律法规、养老产业趋势与政策解读等内容，向社会大众做养老知识的普及，助力幸福养老。

2.养老服务矩阵：结合公司推广的“民生勿忘我护理保险”产品，开展专项销售训练，建立"养老保险+护理"服务闭环。联合分支机构举办养老场景体验活动，让更多客户直观了解保险在养老保障中的独特价值。

二、聚焦高绩效队伍培育，驱动业务高质量发展

民生保险立足公司战略，构建“全周期+多维度”培训体系，推动代理人专业能力与服务质量双提升：

1.绩优职业进阶：通过日专栏、周案例及周刊内容供给，进行绩优职业化赋能和专业精进。全年开展月度线上、半年度线下专项认知&技能培训，推出《资产年金化》等核心课程，助力绩优代理人职业能力培养，精准服务中等收入及高净值用户群体，为用户做全生命周期的财富规划。

2.新人育成优化：构建从入职到成熟的全周期新人培养体系，通过线上学习平台与线下实践相结合的方式，帮助新人快速掌握专业知识和销售技能。通过动态追踪机制的建立，为新人成长提供精准的成长指引。持续打造、树立新人典范，培育新人绩优梯队，让新人队伍快速适应市场、服务市场。

3.师资能力升级：实施总分联动的条线人员培养、师资培育计划，开展专讲、组训赋能培训，重点培养课程研发和实战辅导能力，推动公司师资队伍的岗位胜任力提升，为团队管理注入专业化动能。

4.产品专业销售：研发专业化的销售逻辑和训练方案，形成分红险“123”销售逻辑，通过系统巡讲和实战演练，确保代理人能够准确把握产品特性，为用户提供更专业的保险规划建议，推动保险服务与用户需求深度契合。

5.用户经营赋能：围绕用户的短期、中期、长期经营，设计一套标准化用户经营工具，推动MSP先锋对用户的分类分级管理，制定年维度的用户经营计划。并通过典型案例的萃取和推广，帮助代理人不断建立、优化系统化的用户服务流程，为用户提供更贴心、更科学的服务。

三、财富管理专业赋能，驱动高净值服务能力升级

1.专业队伍培养：民生财富渠道代理人能力建设以 "职业化、专业化、社会化为导向"，通过系统化的新人、主管、技能专项培训，线上培训及线下培训的结合，提升处理中高客财富规划需求的能力，强化风险识别与方案定制能力；通过典型案例教学强化代理人风险保障意识，提升产品推荐适配度，履行保险行业社会稳定器功能。

2.协同银行赋能：构建 "银保协同" 民生服务生态，加强对于银行理财经理的技能培训，依托银行渠道资源，助力818个高净值家庭完成资产配置规划，以专业服务守护社会财富安全，切实履行保险行业服务社会民生的重要使命。

四、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：

1.线上平台建设：早间播报、保险人生等专栏、博士经典课程切片梳理，内容持续不断开发、上新、迭代，年度新增86个课程，316期专栏。研修社、直播、考试等培训服务为一线提供丰富培训支持，助力代理人个人成长。学习报表功能上线，实现内外勤数据实时追踪，提升培训管理效率。

2.数字工具应用：以对接中等收入市场为目标，以科技赋能的形式推动队伍建设、队伍市场开拓能力提升、机构基础管理能力提升。完成销售资格考试功能改造、分享功能合规改造、水印、内勤认证流程改造、充电保信创迁移及鸿蒙系统改造等总分机构需求。对充电保系统共计超过12个功能需求进行了前后台升级，响应支持机构线上内外勤培训，推进公司业务数字化建设。

未来，民生保险培训将持续以“专业赋能销售、科技驱动效率、责任引领发展”为宗旨，为行业培育高质量人才，为社会提供有温度的保险服务，助力民生保险成为客户信赖的长期守护者。

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社会责任感，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，激励职工秉承创造、创业、创新的三创精神，弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神，7月，公司开展民生保险第六届“三创杯”职工职业技能竞赛暨“奋‘技’争先”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350位选手参加。

本次职工职业技能竞赛首次采用将流程设计理念落地为实际工具应用的方式，聚焦于培养服务用户的工具化思维，以“BPM（业务流程管理工具）应用搭建”为实践路径，参赛人员覆盖更广、作品展示要求更高、呈现效果更完整。竞赛配备技术导师，全程提供技术指导，经过三轮比赛阶段，选手们对于BPM软件，从学习了解到熟练运用，从理论构想到运用实践，作品不断精进，运用场景更加清晰，充分展现了“以赛促学”“科技赋能”的创造成果。

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

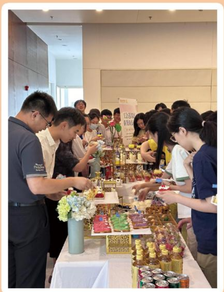
2024年，公司结合各类节日契机，开展了丰富多彩文体活动，如“其志已定 其梦已扬”青春派对活动、“奋斗其时 青春出彩”青年交流会、“共创共赢 探索创造”新员工活动、“登高望远向光行 奋楫争先谱新篇”团建活动、“新程展宏图　光影绘辉煌”中秋国庆照片征集活动等活动，营造了浓厚的节日氛围。开展“月月有祝福”生日庆祝活动，在员工生日当月为员工送上蛋糕券、开展生日茶话会，进一步增强员工对企业的向心力；在老员工即将退休之际，开展退休员工欢送会活动，向奋斗多年的老一辈员工送上组织的祝福。

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。2024年元旦春节期间，公司累计慰问41名困难职工，倾心全力为困难职工做实事、解难事。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、清凉下午茶活动，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，新建改善12个“女职工关爱室”，开展“呵护柔美　健康我先行”女性关爱讲座活动、“好沟通，好生活——亲子关系提升”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“筑梦前行　绽放新光彩”风采征集活动、“玫瑰力量 启航新征程”“三八”节活动、“二十有一 童心筑梦”“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
DUISHEHUI

“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

5.2 倾力慈善 保障民生

5.3 绿色经营 持续发展

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。

推动服务用户相关系统的智能化、自动化建设

2024年，通过客户真实性识别项目实现了对接“公安一所”外部客户信息核查平台，完成OCR服务升级并进行试运行，升级了身份证识别、银行卡识别功能，新增永居证和户口本识别功能。保全、理赔相关业务核实客户生存状态669次，核实身份证有效期9518次，国际身份校验11次。2024完成核保自动化的功能上线，旨在提升自核校验精准度、单风险件审核速度和二核规则更新效率，并可在投保端直接解决非核保问题。上线以来掌上民生触发自核规则前置校验15650次，命中规则822次，规则前置命中率5.25%；自动触发下发机构问题件2481单，无需进入人核由核保师首次下发，回复后再由核保师进行审核，减少首次审核。 2024年营销基本法项目全部上线，按照需求完成了试点版基本法的佣金、考核、增员、组织归属、报表等相关功能的开发，上线后功能运行正常，满足试点机构落地执行的需要。 截至目前福建、江西、辽宁三家试点分公司共计算佣金1440人次、考核2646人次。2024年后援集中项目实现2家分公司在后援条线管理的升级集中，并针对财务、人事、运营、合规与行政的核心关键流程的端到端打通。通过项目在试点分公司落地，让流程优化理念更加深入人心，逐渐实现组织由职能型向流程型转变，为公司数字化运营管理奠定基础。

深入开展数据平台建设

2024年搭建数据治理体系，完成数据领域模型梳理，制定数据领域建设三年规划，并开始分模块进行实施。通过数据领域统一共性化指标，采用统一领域标准规范建设后续项目，依托领域模型进行权限与分类管理，保障数据安全。基于“以用户为中心”的经营理念，为更好地支持个险渠道的数字化经营管理，以2025年开门红应用场景为试点，基于购买能力标签6个、购买意愿标签13个、购买需求标签5个，合计24个标签，共圈选228473名客户，基于用户经营的四个标准动作“定目标、列名单、客户分析、行动规划”初步实现了代理人在用户经营的全流程行为数据化，并上线了用户经营管理报表7张，便于总分机构内勤对于客户经营过程进行追踪、管理。

积极开展信创建设工作

2024年，结合监管要求和我司实际条件，完成信创云同城可用区的建设，满足了应用系统部署两地三中心的目标；完成信创云基础软硬件扩容工作，进一步提高信创应用改造的系统承载能力。

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

开展志愿服务

2024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，2024年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组织开展2024年度无偿献血活动。据统计，2024年献血成功人数753人，献血量合计237700mL、血小板4个治疗量。其中，河北分公司荣获河北省血液中心“全省无偿献血先进单位”称号，山西分公司吕梁中心支公司荣获吕梁市公民无偿献血委员会“2024年度无偿献血爱心企业”称号等。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）金融公益服务

2024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。

（三）爱心助学服务

2024年7月，内蒙古分公司走进乌兰察布市化德县白音特拉小学，开展主题竞赛，融入诚信建设，并为孩子们发放新半袖校服，增强学生安全意识。

2024年10月，大连分公司举办的“爱心助学 共筑美好未来”图书捐赠活动在瓦房店元台镇中心小学隆重举行。在民生保险大连分公司党委的领导下，李光祥将军亲临现场，为活动宣讲了“传承雷锋精神 立志报效祖国”的爱国主义教育，大连分公司员工代表等各界爱心人士也一同参与了此次图书公益捐赠仪式，本次活动共计向元台镇中心小学赠送图书1200册，足球、排球、油画棒等用品，旨在鼓励孩子们在学习之余，不断超越自我，实现全面发展。

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。2024年，公司与定点帮扶单位积极做好沟通与对接，认真对察右后旗乌兰哈达苏木帮扶项目进行评估，并结合乌兰哈达苏木和公司实际实施民生帮扶和消费帮扶。一是以民生帮扶助力养老暖人心。乌兰哈达苏木镇政府提出“煤改电”项目旨在推进当地环境生态建设、节约和保护生态资源、改善人居环境，同时改善当地幸福院老人的取暖方式，保证老人冬季取暖安全。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），民生保险投入项目资金20万元助力养老。二是以消费帮扶巩固脱贫成果促增收。公司认真做好消费帮扶，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。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。

设立公益基金会

2015年，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”）由民生保险董事长、基金会名誉理事长鲁伟鼎先生发起成立，注册资金为5000万元人民币，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2024年底，公司已累计向基金会捐款超10.79亿。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。

2024年是全面贯彻党的二十大精神的关键之年，在过去一年，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8500万元。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总局对《银行业保险业务绿色金融指引》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、社会和治理风险，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2024年末，我公司绿色投资余额总计25.27亿元，其中绿色不动产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，在经过一系列业务重组之后，聚焦光伏发电和储能两大业务方向，并重点围绕扩大光储业务规模开展工作。此外，公司于2024年12月投资浙江金七门核电项目，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可达550亿千瓦时，接近宁波市2024年全社会用电量的一半。

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。2024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。

2024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《2024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

民生保险
MINSHENG INSURANCE