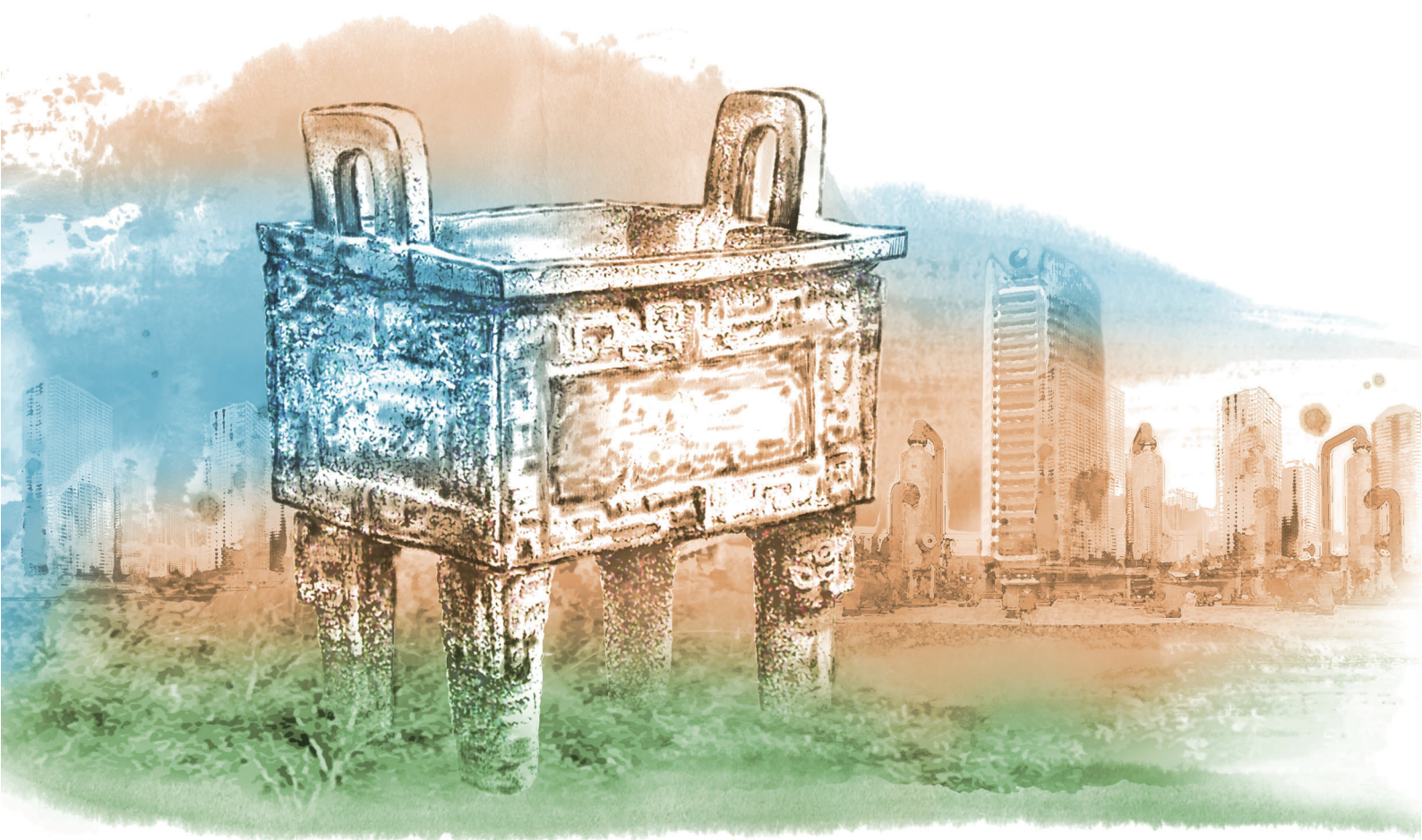


2017

社会责任报告



目 录

董事长致辞	1
关于我们	4
责任聚焦：美好生活，人寿相伴	6
责任管理	10
（一）社会责任理念	10
（二）实质性议题识别	10
（三）利益相关方沟通	11
（四）责任荣誉	13
一、经济增长，共促繁荣	16
（一）创造持续价值	16
（二）优化公司治理	21
（三）坚持道德运营	23
二、客户服务，共享智慧	27
（一）推动服务升级	27
（二）优化客户体验	28
（三）保护消费者权益	33
三、社会和谐，共建家园	35
（一）践行生态文明	35
（二）落实精准扶贫	44
（三）促进社区繁荣	49
四、员工关怀，共同成长	58
（一）保障员工权益	58
（二）实现职业梦想	60
（三）关爱员工生活	65
五、伙伴互利，共赢合作	68
（一）携手伙伴成长	68
（二）推动行业发展	70
关键绩效表	73
中国人寿 2017 年精准扶贫工作情况统计表	76
报告指标索引	79
《可持续发展报告指南》（G4）指标索引	79
《环境、社会及管治报告指引》（ESG）索引	80
报告说明	85
意见反馈表	86

董事长致辞

牢记使命，勇担责任，阔步迈进新时代

2017年，是中国特色社会主义事业砥砺奋进、再创辉煌的一年。党的十九大胜利召开，吹响了开启全面建设社会主义现代化强国新征程的号角，标志着中国特色社会主义进入了新时代。这一年，全国金融工作会议和中央经济工作会议先后召开，提出了推动经济高质量发展的根本要求和“服务实体经济、防范金融风险、深化金融改革”三大任务，确定了当前和今后一个时期经济金融发展的根本方向，对于中国人寿而言，更是呼唤了使命担当，奠定了发展基调，指明了行动方向。

秉诚为基，以信而立，因责而重

我们将公司发展置于国家经济社会发展的大局中，始终把满足人民群众美好生活需求作为出发点，把助推实体经济发展作为切入点，把专注主业、做精专业作为落脚点，通过提供更加符合百姓需求的保险产品和服务，为全面建成小康社会构筑安全保障网。这一年，我们开拓创新、砥砺奋进，成功应对市场重重挑战，公司实现了大发展、大调整、大突破、大改善，总保费站上5000亿平台，再次在中国人寿乃至中国保险业的发展史上谱写了盛世华章。这一年，我们服务国家战略，加大基础设施和创新项目投资，彰显责任担当；这一年，我们打造科技国寿，推进国寿e宝、e店智能平台，优化客户体验；这一年，我们发展民生保险，推广小额普惠金融保险，增进大众福祉；这一年，我们推进节能环保，深入践行持续发展理念，助力绿色生态……众多领域，我们实现了历史性、开创性、全方位的突破，焕发出了前所未有的强大生机与活力。

以职责为念，发挥行业担当

作为国家重大战略稳步推进的“压舱石”，我们始终站在服务国家经济社会发展的高度，创新驱动、转型升级、防控风险、增强动能，推进价值成长。公司充分发挥保险资金融通功能，参与国家重点项目建设，服务供给侧结构性改革，助推实体经济发展，使保险业发展成果惠及更广泛的人民群众。我们优先围绕京津冀协同发展、“一带一路”、长江经济带等项目开展投资，成为服务国家重大战略的重要金融力量。截至2017年底，公司投资资产规模超过2.7万亿元人民币，通过公开市场股权、债权投资，向企业提供直接融资超过6000亿元，通过项目

融资方式投向实体经济的资金超过 3000 亿元。五年来，公司累计实现净利润超千亿元，市值稳居全球上市寿险公司首位，成为 2017 年“全球企业市值 100 强”唯一入选的中国保险公司。经营管理受到了资本市场的高度认可，先后荣获恒生指数成份股主板公司类别“公司管治卓越奖”、最具投资价值上市公司、亚洲最佳寿险公司等荣誉。公司还上榜 2017 年《福布斯》全球上市公司 2000 强，位列第 52 位。

以民生为念，彰显普惠关怀

我们以“增进民生福祉、让更多人民拥有更多获得感”为己任，着力打造民生保障的安全屏障，与国家共建扶贫攻坚战相适应的保险服务机制，发挥保险业在提升社会治理水平方面的作用。我们在全中国 31 个省级分公司开展 260 多个大病保险项目，覆盖 4.2 亿多人，累计为 1700 多万人次支付大病赔款 400 多亿元；开展医疗经办项目 400 多个，为 6800 多万人次提供医疗保障服务；大力发展商业健康保险，长险重疾有效保单件数达到 6443 万件，提供风险保障 4 万亿元；为个人和家庭提供多样化养老保障选择，年金保险业务承保人数共有 4725 万人。我们还积极响应中央精准扶贫号召，实施产品创新、产业扶持、公益扶贫，在行业内带头开展扶贫工作。年内已为 2200 余万建档立卡贫困人口提供 2.4 万亿的保险保障；派出扶贫驻村干部 2000 余名；中国人寿慈善基金会累计对外捐赠超过 3.2 亿元。

以客户为念，打造智能服务

我们秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，依托覆盖全国城乡的服务网络，在提供基础保单服务的同时，持续深耕客户需求，为 5 亿多客户提供保险保障，将社会责任融入服务中。聚焦新一代综合业务处理系统建设，运用移动互联、大数据、云计算、人工智能等技术，随时随地为客户提供全天候、一站式的服务。以客户为中心，我们倾力为客户创造更大的保险价值，提供有情感、有温度的服务，用实际行动践行“亲切、专业、理解、感动”的服务理念。截至 2017 年底，客户自主回访 1916.04 万件，替代率达到 50.33%；全面推广移动理赔、全流程无纸化投保和微回执；微回执 1598 万件，使用率 86%；国寿 e 宝得到用户欢迎，年新注册用户 2401 万，公司 95% 的保单服务量支持客户在线办理。

以生态为念，构建环保企业

生态环境关乎民族未来、百姓福祉。我们遵循绿色发展理念，根据自身能耗特点，努力通过全流程电子化办公、技术革新、使用新型环保材料等手段，降低运营环节的能源消耗和碳排放。2017年，中国人寿总部综合能耗1441.94吨标准煤，万元产值能耗下降11.63%。新建成的中国人寿科技园应用多种节能降耗技术和措施，预计可比同类型普通建筑节省20-30%的运行费用。我们采取多项举措降低能耗，改善环境质量，为广大人民群众共享蓝天白云做出积极努力。

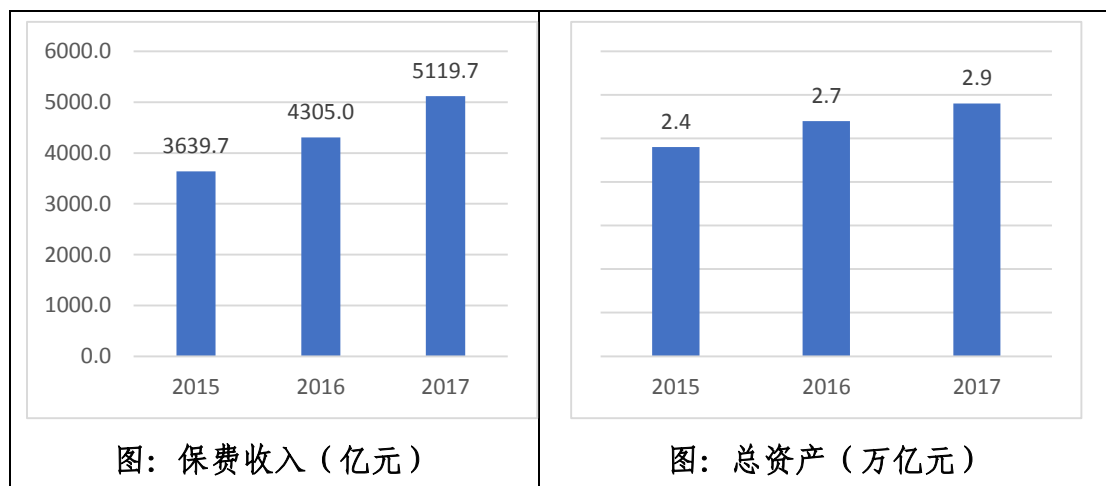
新时代、新使命、新征程。2018年，是全面贯彻党的十九大和全国金融工作会议精神的开局之年，也是改革开放40周年。我们将继续以党中央和监管部门的部署要求为指针，以人民为中心，以5000亿保费平台为新起点，深刻领会新时代赋予我们的新使命，坚守保险保障本源，加快发展、转型升级、防控风险，推进中国人寿走上高质量发展之路，为客户提供更优服务，为员工搭建更高平台，为股东创造更多价值，为行业做出更好表率，为社会担负更大责任，为决胜建设国际一流寿险公司打下坚实基础，不断满足人民对美好生活的保险需求，携手广大人民群众阔步迈进新时代！

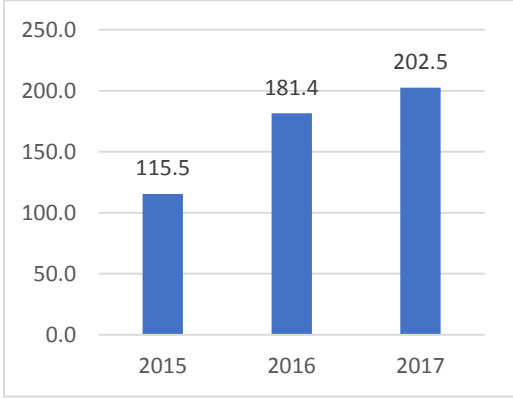
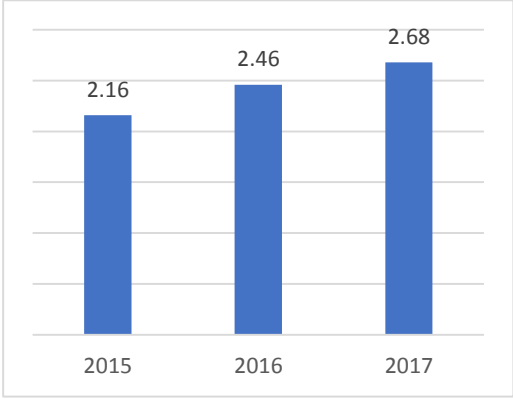
关于我们

中国人寿保险股份有限公司是根据《公司法》《保险法》于 2003 年 6 月 30 日在中国北京注册成立，并于 2003 年 12 月 17 日、18 日及 2007 年 1 月 9 日分别在纽约、香港和上海三地上市的人寿保险公司。

截至 2017 年底，中国人寿保险股份有限公司总资产达 2.9 万亿元，位居国内寿险行业榜首，2017 年实现保费收入 5119.7 亿元，为 5 亿多客户提供了各种保险保障，拥有覆盖全国的 20921 个分支机构及网点、10 万多名员工和各渠道销售人员 202.5 万人，拥有约 2.68 亿份有效的长期个人和团体人寿保险单、年金合同及长期健康险保单，同时亦提供个人、团体意外险和短期健康险保单和服务。

公司以悠久的历史、雄厚的实力、专业领先的竞争优势及世界知名的品牌赢得了社会广泛客户的信赖，始终占据国内寿险市场领导者的地位，被誉为中国保险业的“压舱石”。截至 2017 年 12 月 31 日，中国人寿品牌连续 11 年入选世界品牌实验室（World Brand Lab）发布的“世界品牌 500 强”，并蝉联世界品牌实验室（World Brand Lab）2017 年（第十四届）《中国 500 最具价值品牌》排行榜第 4 位，连续 14 年入选“2017 年《福布斯》全球上市公司 2000 强”并位列第 52 位。



 图：销售人员（万人）		 图：保单件数（亿份）	
服务客户人数		5 亿多	
覆盖全国的分支机构及网点数		20921 个	
2013 年以来	理赔服务服务人次	4300 万	
	赔款支出	1100 亿元	
	满期给付	5053 亿元	

责任聚焦：美好生活，人寿相伴

“回归本源，服从服务于经济社会发展。金融要把为实体经济服务作为出发点和落脚点，全面提升服务效率和水平，把更多金融资源配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节，更好满足人民群众和实体经济多样化的金融需求。”

——第五次全国金融工作会议

保险是现代经济的重要产业和风险管理的基本手段，对满足人民美好生活需求具备天然职责，更肩负必然使命。中国人寿保险股份有限公司作为国内寿险行业的龙头企业，坚持“重价值、强队伍、优结构、稳增长、防风险”的经营方针，把握“保险姓保”发展方向，深化改革创新，加快转型升级，经营效益持续改善，服务城乡客户，完善社会保障体系，在全面建设小康社会的征程中贡献力量。

1. 服务国家战略，护航实体经济

我们坚持服务国家发展战略，支持供给侧结构性改革、国企改革、重大基础设施建设、新型城镇化建设、国家区域战略、国家产业布局、生态环保建设等与国计民生密切相关的领域，通过公开市场股权、债权投资，向企业提供直接融资超过 6000 亿元，通过项目融资方式投向实体经济的资金超过 3000 亿元，累计投资项目近 300 个，创造多项业内服务实体经济“第一单”，成为践行“金融服务实体经济”的领跑者。

推动经济社会 优化布局	● 参与招商轮船、中远海运等项目，助力“一带一路”布局 ● 支持雄安新区、粤港澳大湾区、上海浦东新区等新区建设 ● 入股京能电力，参与大唐集团债权融资等项目，支持京津冀协同
促进供给侧结 构性改革	● 加大对战略性新兴产业、国企改革领域的投资力度 ● 控股子公司资产管理公司利用保险资金，主导陕煤债转股基金项目、参与中船重工债转股项目，落实改革要求 ● 投资 217 亿元参与中国联通混改，服务国企改革
支持基础设施 建设，培育经 济增长新动能	● 通过发起设立债权股权投资计划等多种方式，在地方基础设施建设、新型城镇化建设、棚户区改造等方面加大投入 ● 支持舟山跨海大桥、国家电网、西气东输等重大工程建设 ● 截至 2017 年底，公司参与投资以基础设施为投资标的各

	类产品累计规模超过 980 亿元
	

2. 创新驱动发展，推进客有所尊

我们推进“网上国寿”、“智慧国寿”、“数字国寿”升级步伐，在流程再造的基础上，实现新一代主要架构、主要平台、主要功能、主要产品落地，投放 200 余个产品，让客户享受到有效率、有温度的服务，为 5 亿多客户提供了各种保险保障，综合偿付能力充足率 277.65%。

“云端国寿”实现保险与客户零距离	● 建成全网互联环境，将遍布城乡的服务网点优势转化为网络优势 ● 按照国际最高标准建成中国人寿科技园和数据中心，自主设计建成国寿云平台 and 大数据平台，构成安全、稳定、高效的国寿 IT 大后台
以客户为中心建设“新一代”系统	● 构建涵盖产品、服务、销售、运营、风控、支持等六大领域的“新一代”核心业务处理系统 ● 在国内金融行业率先落地层次完整的云架构，为用户提供高效便利的服务
搭建移动化、智能化、有情感的客户服务体系	● “国寿 e 店”、“国寿 e 宝”作为互联网上的销售人员之家和客户之家，通过互联互通，有力支持客户经营与销售队伍管理，为客户提供保单服务、产品购买等多项应用功能 ● 年内为 1100 余万人次提供超 300 亿元的理赔服务 ● 提供“想你所想，知你未知”的个性化、智慧化服务 ● 推出柜面智能机器人和 95519 智能语音客服等智能服务 ● 推出智能预约为客户提供线上预约服务 ● 为 7000 万长险客户提供紧急救援、健康咨询等服务



图：提供智能化、有情感的客户服务体系

3. 提供民生保障，参与社会管理

我们坚持推进民生工程，参与社会管理，在人民群众病有所医、老有所养、弱有所扶、学有所教等方面做了大量扎实工作，取得了明显成效。

推进病有所医 落实健康中国 战略	● 开展城乡居民大病保险，覆盖 4.2 亿人，约占中国总人口 30%
	● 参与基本医保经办项目，覆盖 9300 多万参保人
	● 发展商业健康保险，长险重疾有效保单件数达到 6443 万件
推进老有所养 完善养老保障 体系	● 截至 2017 年末，公司年金保险业务承保人数共有 4725 万人
	● 老年人意外伤害保险为全国近 4800 万老龄人口提供了近 9600 亿元的保险保障
	● 开展长期护理保险试点，覆盖 500 万人
	● 创设国内规模最大的大健康产业股权投资基金
推进弱有所扶 助力打赢脱贫 攻坚战	● 开展商业扶贫保险，发挥保险扶贫功能，为 2200 余万建档立卡贫困人口提供 2.4 万亿的保险保障
	● 投入 9440 余万元，落实精准扶贫
	● 仅中国人寿慈善基金会就在湖北郧西县、湖北丹江口市、广西龙州县、广西天等县开展 19 个扶贫项目，投入 1630 万元
	● 开展定点扶贫，累计完成 980 个专项扶贫项目，派出扶贫驻村干部 2000 余名

	● 推进公益扶贫，中国人寿慈善基金会累计对外捐赠超过 3.2 亿元
推进学有所教 服务教育优先 发展	● 为 8000 余万在校学生提供约 8.8 万亿元的风险保障
	● 支付汶川、玉树、鲁甸地震及舟曲泥石流孤儿助养金总计 3900 余万元，连续 9 年举办“爱心夏令营”开展心灵关怀
	● 推动“保险进校园”活动，开展相关活动近 10 万场次
	● 每年为 2 万多名大学生提供实习机会
 惠及民生的典范	

图：惠及民生的典范

4. 坚守风险底线，维护行业稳定

作为三地上市公司，我们始终将合规诚信经营、防控风险作为公司的生命线，严格遵循《中国第二代偿付能力监管制度体系建设规划》（简称“偿二代”）等各上市地监管规则及其法律法规，完善公司治理，构建风险管理五级组织架构和三道防线，健全资产负债管理机制，合理控制负债成本。防范重点风险，深入开展专项排查和治理。我们在行业首次风险管理能力监管评估，以及中资保险法人机构公司治理评价中，均名列行业前茅，被誉为行业稳定的“压舱石”。



图：加强风险防控

责任管理

（一）社会责任理念

企业愿景：“建设国际一流寿险公司”

企业文化核心理念：“成己为人，成人达己”

企业社会责任理念：“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”

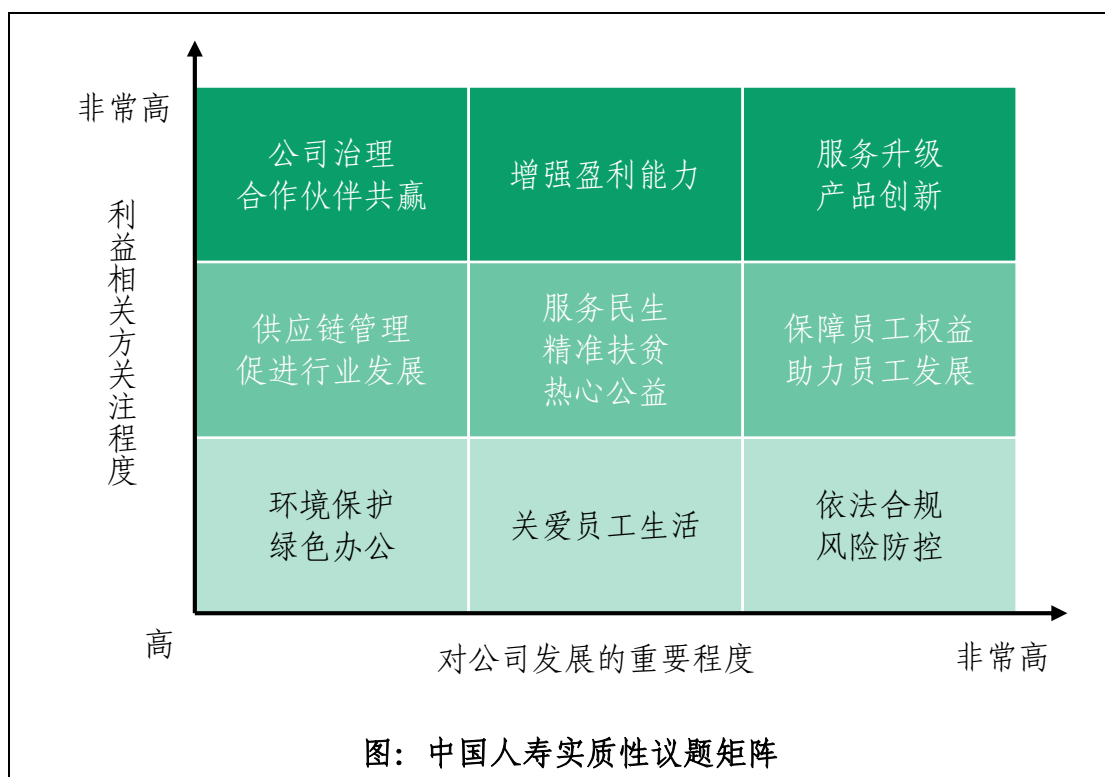


（二）实质性议题识别

本报告基于对国家宏观政策研究、国内外社会责任标准分析、公司发展战略与规划、行业对标等多种渠道，从“利益相关方关注程度”和“对公司发展的重要程度”两个方面综合考虑，识别出中国人寿社会责任核心议题。

识别	● 国家宏观政策 ● 公司发展战略与规划 ● 国内外社会责任标准分析 ● 行业对标
排序	● 对公司的影响：战略重要性、业务重要度 ● 对利益相关方的影响：社会趋势、重要程度
审核	● 各部门审核 ● 公司管理层审核

	● 社会责任专家审核
确认	● 确认各个领域的关键议题，编写报告



（三）利益相关方沟通

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
政府与监管机构	● 守法合规经营 ● 依法纳税 ● 创造就业机会 ● 服务国家战略 ● 防范风险	● 工作汇报与沟通 ● 参加会议和重大活动汇报文件与专题报告 ● 接受监管
股东	● 创造稳健回报 ● 完善公司治理 ● 加强投资者关系管理 ● 及时准确全面披露信息	● 股东大会 ● 定期公告、路演 ● 新闻发布会 ● 分析师会 ● 安排投资者和分析师到分支机构调研

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
客户	● 诚信优质服务 ● 满意的客户体验 ● 丰富的保险产品 ● 保护合法权益	● 智能化服务流程 ● 需求/满意度调查 ● 产品说明会 ● 服务热线电话 ● 客户投诉处理 ● 特色客户活动与增值服务
员工	● 保障基本权益 ● 薪酬福利保障 ● 职业健康与安全 ● 职业晋升与发展 ● 员工关爱	● 及时足额发放工资 ● 职工代表大会 ● 员工座谈会 ● 员工培训 ● 帮扶困难员工 ● 总裁信箱 ● 开展员工需求和满意度调查
合作伙伴	● 公平竞争 ● 诚信互惠	● 日常非正式沟通 ● 签订合作协议 ● 营销员晨会、座谈会 ● 专题调研、讲座 ● 相关方调查
环境	● 气候变化 ● 节能减排 ● 资源综合利用 ● 绿色办公	● 环保宣传 ● 环境信息披露 ● 环保公益活动 ● 绿色建筑 ● 服务流程电子化
社区与公众	● 促进当地就业 ● 参与社会公益 ● 带动社区经济 ● 精准扶贫 ● 服务民生	● 社区沟通与调研 ● 开展公益活动 ● 7.8 全国保险公众宣传日 ● 志愿服务 ● 灾害救助

利益相关方	期望与诉求	沟通方式
		● 保险扶贫、电商扶贫、医疗捐赠 ● 发展健康保险、普惠保险

（四）责任荣誉

评奖组织	奖项名称
《财富》	“2017 年世界 500 强” 排行榜第 51 位 ¹
世界品牌实验室	“中国 500 最具价值品牌” 排行榜第 4 位 ²
《福布斯》	“2017 年全球上市公司 2000 强” 第 52 位
《砺石商业评论》	“2017 全球企业市值 100 强” 第 84 位
香港大公文汇传媒集团联合北京上市公司协会、香港中国企业协会、香港中国金融协会、香港中资证券业协会、香港特许秘书公会、香港证券学会	“2017 中国证券金紫荆奖——最具投资价值上市公司”
香港上市公司商会和香港浸会大学公司管治与金融政策研究中心	“香港公司管治卓越奖（主板公司——恒生指数成份股公司）”
中国妇女发展基金会、中国儿童少年基金会、中华社会救助基金会、腾讯公益慈善基金会、中社社会工作发展基金会、中国扶贫基金会、中华少年儿童慈善救助基金会、中国华侨公益基金会、河仁慈善基金会、公益时报社等单位	“2016 年度责任品牌奖”

¹ 该奖项由中国人寿保险（集团）公司获得，中国人寿保险股份有限公司是中国人寿保险（集团）公司的核心成员单位。

² 该奖项由中国人寿保险（集团）公司获得，中国人寿保险股份有限公司是中国人寿保险（集团）公司的核心成员单位。

评奖组织	奖项名称
《21 世纪经济报道》	“2016 年度中国寿险竞争力排名十强”
清华大学中国企业研究中心、《每日经济新闻》	“2017 中国上市公司品牌价值榜”第 12 位
国家版权局	“全国版权示范单位（软件正版化）”
《金融时报》	“2016 年度卓越价值金融品牌”
《金融时报》	“金龙奖 2017 年度最佳寿险公司”
《第一财经》	“2017 年度影响力品牌”
《上海证券报》	“2017 金理财年度保险保障品牌卓越奖”
《每日经济新闻》	“2017 中国保险风云榜——公共关系与品牌建设优秀保险公司”
《证券时报》	“2017 年度值得信赖保险公司方舟奖”
中央财经大学中国精算研究院、保险学院、中国保险报	“2017 中国市场竞争力十佳保险公司”
《21 世纪经济报道》	“2017 年度亚洲最佳寿险公司”
中国质量万里行促进会	“2016 年度诚信服务突出贡献奖”
中华全国妇女联合会	“2015-2016 年度中国妇女儿童慈善奖”
《每日经济新闻》	“2017 年度最具社会责任保险公司”
《WTO 经济导刊》	“金蜜蜂奖——领袖型企业”

评奖组织	奖项名称
 最具投资价值上市公司 搜狐金融盛典年度企业	 中国十大最佳保险公司 最具品牌影响力保险公司 最具投资价值  最具投资价值奖——金紫荆 亚洲最佳寿险公司

一、经济增长，共促繁荣

我们的机遇挑战

- 保险业回归保障本源，做强主业，在行业发展和防范风险之间找到平衡点
- 国家重大战略推进、经济社会转型以及人民群众生产生活方式转变，发现新机遇

我们的策略行动

- 坚持“重价值、强队伍、优结构、稳增长、防风险”的经营方针，服务国家战略
- 严格遵循上市地监管规定和上市规则，推进治理建设，提高透明度
- 坚持道德运营，创新构建风险预警管理体系、智能化风控体系
- 服务实体经济，支持供给侧结构性改革、“一带一路”战略，助力发展国家重点区域、产业、行业
- 聚焦新一代综合业务处理系统建设，加强大数据应用，升级移动互联网平台

（一） 创造持续价值

“未来，我们紧紧围绕‘一带一路’建设、京津冀协同发展、长江经济带建设等重大区域战略和供给侧改革，进一步加大对新兴产业和基础设施的投资力度，加强投资能力建设，追求稳定合理的回报，积极服务实体经济。”

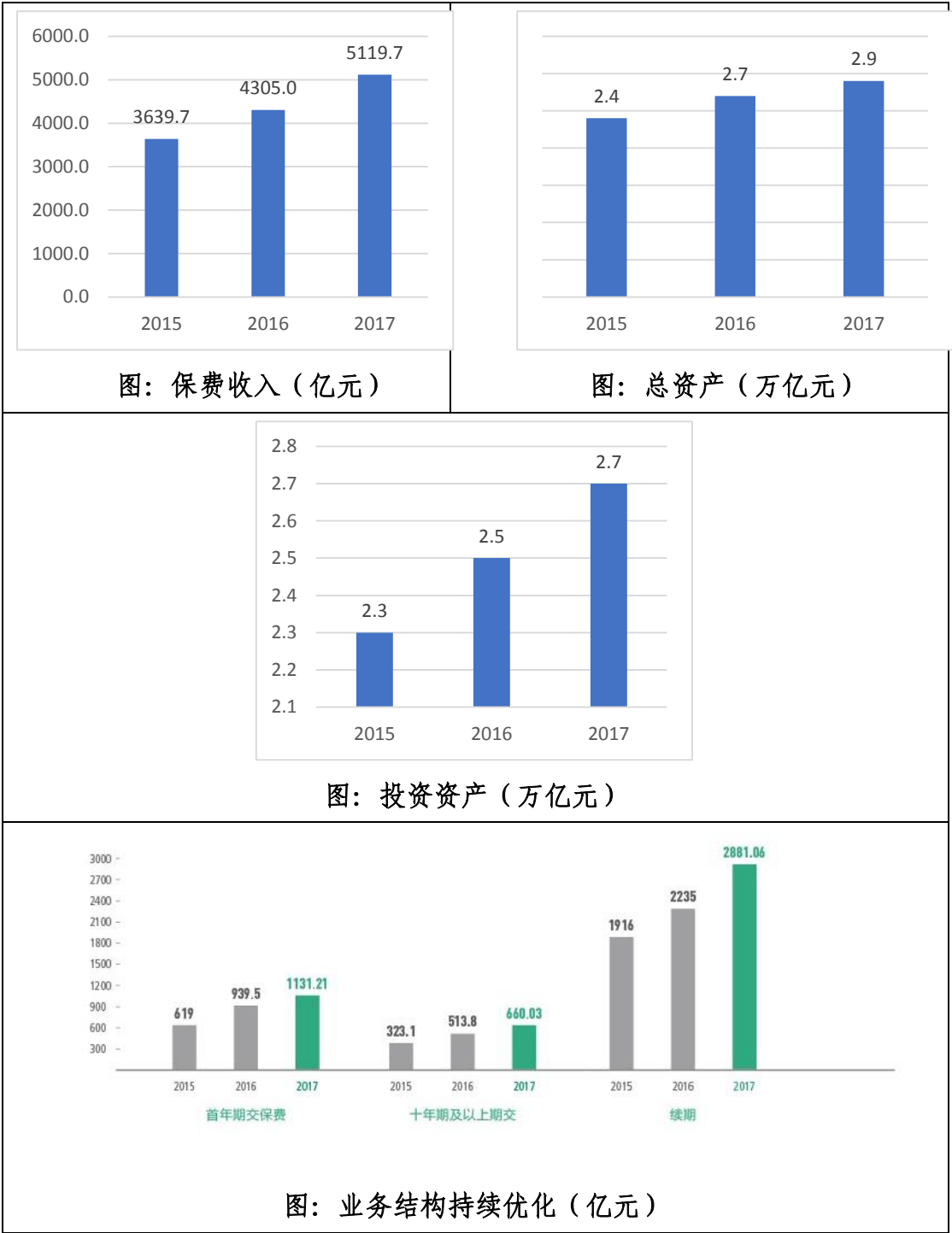
——中国人寿保险股份有限公司总裁林岱仁

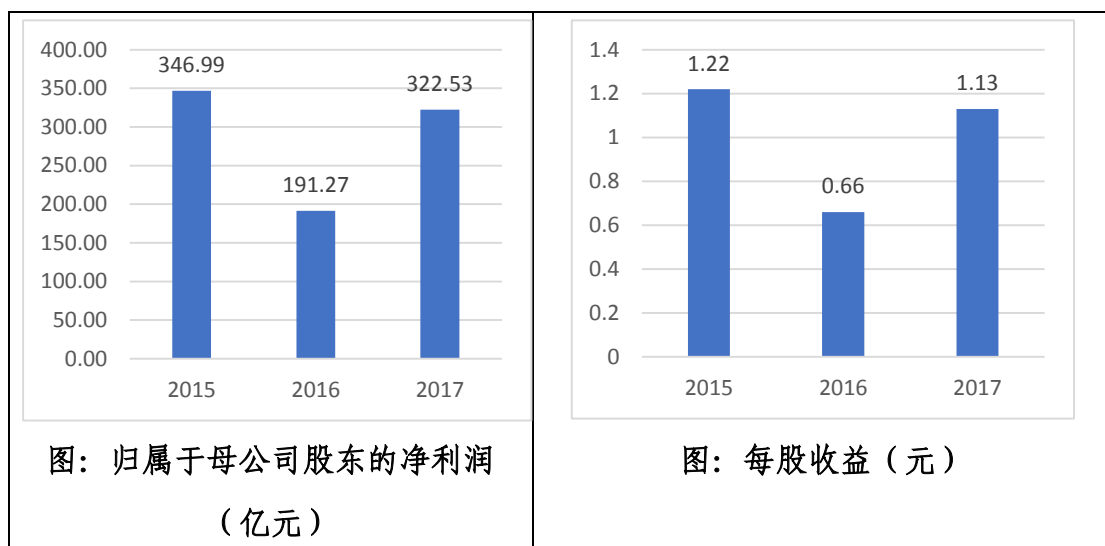
中国人寿站在国家经济和社会发展的高度，实施创新驱动发展总战略，在服务客户中提升价值，在改革创新中增强动能，在转型升级中持续发展，在防控风险中“强身健体”，发挥保险业的风险保障和资金融通功能，服务实体经济，使保险业发展成果惠及更广大的人民群众。

1. 增强综合实力

我们坚持价值导向，以创新驱动发展战略为统领，保持战略定力和战术灵活，总体运行安全稳健，经营效益增长较快，市场领先地位保持平稳，结构进一步优化，综合实力不断壮大。截至 2017 年底，总资产 2.9 万亿元，投资资产规模超过 2.7 万亿元，位居国内寿险行业榜首，2017 年实现保费收入 5119.7 亿元，市

值稳居全球上市寿险公司首位。《中国 500 最具价值品牌》品牌价值达人民币 2871.56 亿元。





2. 助力实体经济

通过公开市场股权、债权投资，向企业提供直接融资超过 6000 亿元，通过项目融资方式投向实体经济的资金超过 3000 亿元，累计投资项目近 300 个，创造多项业内服务实体经济“第一单”，成为践行“金融服务实体经济”的领跑者。

表：中国人寿服务实体经济布局

一个核心	紧密围绕国家战略 积极服务实体经济
六种模式	● 债权投资计划 ● 股权投资计划 ● 项目资产支持计划 ● 集合资金信托计划 ● 股权投资基金 ● 直接股权投资等方式为实体经济提供融资
八大主题	● 服务供给侧结构性改革，重点参与“降杠杆” ● 服务国企改革，参与混合所有制改革 ● 服务重大基础设施建设，培育增长新动能 ● 服务新型城镇化建设，助力城市综合承载能力提升及城乡协调发展 ● 服务国家区域战略，推动经济社会优化布局 ● 服务国家产业布局，助推经济转型升级 ● 服务 PPP 融资创新，增强政府融资能力

	● 服务生态环保建设，践行绿色金融
--	-------------------

表：中国人寿服务实体经济领域

医疗健康	战略投资上海联影医疗科技有限公司
绿色发展	参与北控国寿水务基金投资
电力供应	投资北京京能电力股份有限公司（京能电力）股票（30 亿元资金独家全额认购）
能源行业	入股中石化川气东送天然气管道有限公司
通讯行业	投资中国联合网络通信股份有限公司（中国联通）股票
基础设施	参与北京国寿中交城市发展投资基金投资
京津冀协同	投资国寿天津滨海新区城市发展产业信托计划

案例：携手北控水务 引领环境治理

京津冀面临水资源稀缺和水污染问题。为响应国家关于绿色金融的号召，落实京津冀协同发展战略，中国人寿携手北控水务集团有限公司设立国寿北控水务基金，实现产融结合的 PPP 投资新模式的重大突破，引领区域水生态环境治理提升、城市水生态文明建设。截至 2017 年底，该基金入库及储备 6 个水环境治理类 PPP 项目，覆盖京津冀、长三角等区域。

案例：债权投资 助力企业转型升级

为响应保险资金支持供给侧结构性改革、金融“脱虚向实”支持实体经济的国家战略，中国人寿向中国铝业股份有限公司提供 100 亿元债权投资，期限 6 年，资金主要用于支持中铝股份及其旗下企业供给侧改革电厂类项目、资源类项目及配套类项目，改善债务久期结构，助力其推动转型升级。

案例：善意投资 助力企业“降杠杆”

北京京能电力股份有限公司是面向北京、天津、河北等“环首都经济圈”的电力供应龙头企业。中国人寿以“善意财务投资人”身份，投入 30 亿元入股京能电力。双方的友好握手重塑市场对保险行业认识，降低了京能电力的资产负债率，帮助企业“降杠杆”，助力国家建设“雄安新区”能源供给。

3. 建设科技国寿

建设百年老店，要坚守保险本质，也要创新求变。公司加快“科技国寿”建

设步伐，围绕“以客户为中心、以互联网和人工智能为特征，敏捷响应、安全可靠”的建设目标，基本建成新一代综合业务处理系统，强力助推公司经营管理转型升级。建成先进的业务架构、再造业务流程，实现流程端到端贯通、场景化设计；自主设计建成全面开放的云架构，资源、应用、服务全面云化；完成互联网布局，实现公司服务、销售、办公、管理线上化，基于国寿 e 店、国寿 e 宝，销售人员正在成为移动的百万销售中心、百万服务中心，公司 95% 的保单服务量支持客户在线办理；推进智能集约运营转型，运营迈向总部集约管理、分公司作业共享的创新模式；打造数字化销售支持工具，支撑销售模式转型；建成智能语音、人脸识别、深度学习等五大平台，开启智能化服务。

案例：全网互联

按照“大外网、小内网”的网络布局，中国人寿建成了行业内最大、覆盖最广的互联网环境。广大客户、销售服务人员和员工能够通过手机、PAD、电脑等多类型的终端设备登录平台，随时随地享受公司的信息化服务。

数据高铁	通过互联网将全国 2.5 万个服务网点直连数据中心，形成了公司直通一线的信息高速公路
移动交付	通过公司云桌面、云助理、云标牌、国寿 e 店、国寿 e 宝等前端平台型产品，实现公司创新应用和传统服务全部以移动互联方式对外交付
安全可靠	用反向思维解决安全和效率的矛盾

（二） 优化公司治理

“作为现代金融业的重要支柱和市场化的风险管理手段，保险业应牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，牢牢把握难得的发展机遇，加快发展现代保险服务业，努力实现由保险大国向保险强国转变的宏伟目标，更好地服务国家经济社会发展。”

——中国人寿保险股份有限公司董事长杨明生

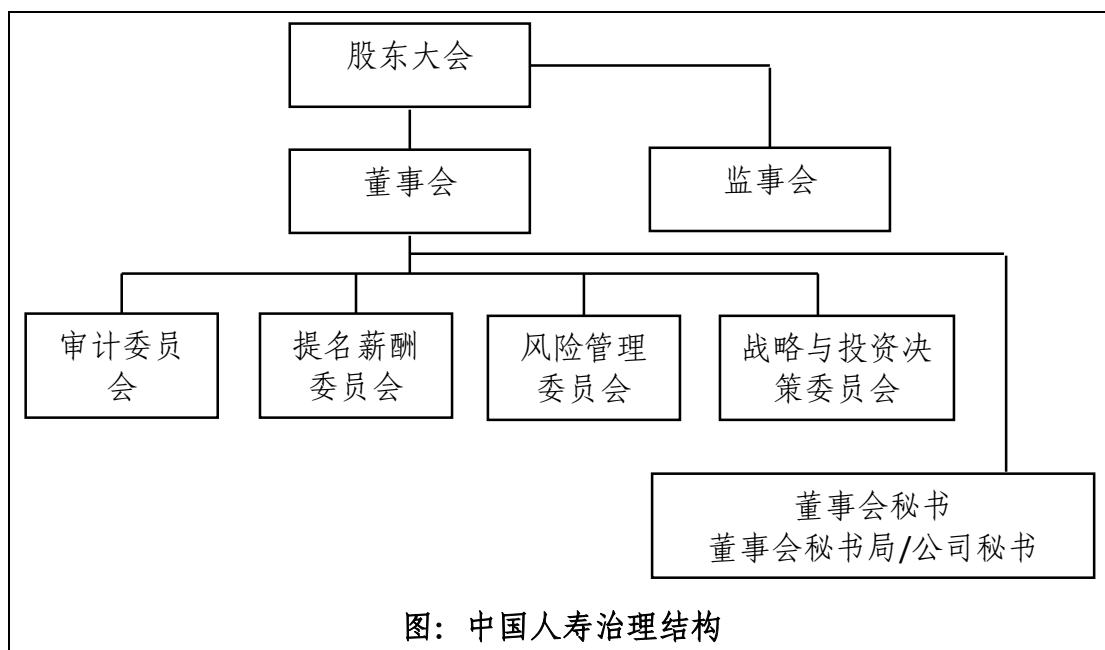
金融活，经济活；金融稳，经济稳。中国人寿贯彻落实保监会“1+4”系列文件³，坚决守住不发生系统性风险底线，服务实体经济，维护国家金融安全。作为一家在纽约、香港和上海三地上市公司，中国人寿以建立结构合理、机制健全、制度严密、运转高效的公司治理体系为核心目标，不断推进公司治理建设，严格履行信息披露，持续提高公司透明度，积极服务广大投资者，形成了具有自身鲜明特色的公司治理体系。

1. 优化治理机制

我们严格遵循上市地监管规定和上市规则，采取有效措施，提高董事会运作效率，加强与投资者的沟通交流，规范和完善信息披露的制度、流程，提升公司运作的透明度，保证投资者特别是中小投资者平等获得公司信息权利，股东大会、董事会、监事会严格按照相关议事规则运作。2017年，中国人寿在保监会公司治理现场评估中获评“优质类”公司，并在由香港上市公司商会和香港浸会大学公司管治与金融政策研究中心共同主办的“2017年度香港公司管治卓越奖”评选活动中，荣获“香港公司管治卓越奖（主板公司—恒生指数成份股公司）”奖项。2017年，董事会召开6次定期会议、6次临时会议，监事会召开5次定期会议。

（注：上述相关会议决议公告刊登于《中国证券报》《上海证券报》《证券时报》，以及上交所网站、香港交易及结算所有限公司“披露易”网站和公司网站。）

³ “1+4”系列文件：《中国保监会关于进一步加强保险监管 维护保险业稳定健康发展的通知》《中国保监会关于保险业支持实体经济发展的指导意见》《中国保监会关于弥补监管短板构建严密有效保险监管体系的通知》《中国保监会关于进一步加强保险业风险防控工作的通知》《中国保监会关于强化保险监管 打击违法违规行为 整治市场乱象的通知》



2. 维护投资者关系

我们以“从投资者出发，为投资者服务”为立足点，多渠道与投资者进行沟通、交流，严格按照相关监管要求及公司《投资者关系工作管理规定》规范投资者关系活动的开展，提升公司治理水平，保持公司诚信、公正、透明的对外形象，实现股东利益最大化。

公司积极加强与资本市场受众的持续交流。2017 年，顺利实施业绩发布及非交易路演。年度、半年度和季度业绩发布会共有 938 位分析师、投资者参加；共进行了 59 场非交易路演，拜访 133 名重要股东和潜在机构投资者。参加境内外券商大会 29 次，拓展与投资者面对面的交流机会。做好日常投资者/分析师的会访，与到访的投资者、分析师召开 140 次会议，约 1200 人次。

在创新交流渠道和形式方面，打造便捷高效的移动平台。2017 年，我们创建了投资者关系官方微信公众账号，投资者等相关方可在手机端获取最新消息、参加电话会议、在线路演等。目前公众号关注数超过 1600 人。业绩发布会的直播回放，累计观看 4551 人次；4 篇 H5 页面推介文章累计点击量达 7396 人次。

中国人寿荣获香港大公文汇传媒集团“2017 中国证券金紫荆奖——最具投资价值上市公司”，被国际权威投资者关系杂志（IR Magazine）提名为“最佳投资者关系典范之多媒体应用奖”。中国人寿及管理层分获由金融界主办的“2017 年上市公司价值评选”的“杰出股东回报奖”、“杰出管理团队奖”，在由中国经济网、价值线杂志主办的 A 股最佳上市公司评选中获“行业冠军奖”；在由经济

观察报举办的 2017 年度中国资本市场金诚奖评选中，凭借 2017 年度高质量的披露和投资者关系服务，获“投关之星奖”。

2017 年，加强信息披露制度体系建设，以监管制度合规为底线，确保信息披露及时、公平、真实、准确、完整；推进信息披露质量提升，采用图表、图片等形式提高定期报告可读性；丰富披露内容，确保投资者及时准确地获取影响其决策的相关信息；定期组织信息披露工作相关培训，研究宣导境内外上市地监管新规；严格执行内幕信息知情人登记备案工作，保护投资者的合法权益。中国人寿在上海证券交易所于 2017 年开展的信息披露工作评价中获得最高等级 A 级。

（三） 坚持道德运营

“党中央国务院历来高度重视金融风险防控，习近平总书记强调，要把防控金融风险放到更加重要的位置，强化统筹协调，及时弥补监管短板，坚决治理市场乱象，提升金融服务实体经济的质量和水平。”

——《中国保监会关于进一步加强保险监管 维护保险业稳定健康发展的通知》

中国人寿依法合规经营，坚持“重价值、强队伍、优结构、稳增长、防风险”的经营方针，完善内控管理体系，加强诚信建设，坚持问题导向，综合治理销售误导、理赔难等市场乱象，严守风险底线，自觉维护国家金融安全。深入推进“两学一做”学习教育常态化制度化，持续强化公司党风廉政建设和作风建设，推动公司系统全面从严治党向纵深发展。

1. 依法合规经营

我们坚持以“防范法律风险、促进合规经营、支持业务发展”为中心，2017 年积极落实中国保监会的要求，全面修订作为合规纲领性文件的公司《合规管理办法》，探索建立三道防线的合规管理框架；密切监测、评估法律法规，为公司依法合规经营和管理提供支持；开展多层次、多维度的合规宣传和培训工作，帮助并推动公司全体保险从业人员从思想上筑牢依法合规的经营理念等。

我们践行创新驱动发展战略，切实保护公司知识产权成果，促进公司知识产权保护与管理走向专业化、科学化和规范化的发展方向，根据《中华人民共和国商标法》等 4 项法律法规制定了《中国人寿保险有限公司知识产权管理办法》，针对公司各类知识产权成果，实行统一管理、分工协作。截至 2017 年底，未发

生知识产权涉诉案件。

表：2017 年中国人寿践行知识产权责任举措

知识产权申报申请工作	● 对符合要求的知识产权成果提交相关机构进行权属申报 ● 历年累计已成功申报 100 余件计算机软件著作权
培育知识产权保护意识	● 不定期举办侧重点不同的知识产权专业化培训
健全公司知识产权体系	● 探索公司自有品牌的保护与管理机制 ● 推进重要业务软件系统申请发明专利的创新性研究
加强全系统知识产权管理	● 对知识产权相关法律问题进行分析、提示，提出明确工作要求 ● 指导各级机构应对各类知识产权纠纷

2. 落实反腐倡廉

我们重视反腐倡廉工作，依据党纪党规和国家相关法律法规，制定《贯彻落实中央八项规定精神实施方案》《国内公务接待管理办法》《企业负责人履职待遇和业务支出实施细则》等多项政策制度，建立领导干部廉洁档案，加强廉政教育，紧盯“四风”和违反中央八项规定精神问题开展监督检查，坚决查处腐败和违反党内廉洁纪律的行为，保持拒腐防变警钟长鸣。2017 年，总部监察部组织反腐培训 3 次，共 579 人次参加。

表：2017 年中国人寿监督执纪问责

加强巡视工作力度	以 5 年内实现对下级机构的巡视全覆盖为目标，紧盯领导班子和主要负责人，监督尽职履责情况，检查重要党纪司规执行效果
持续开展廉政检查	以“四风”和违反中央八项规定精神问题为重点，坚决查处违规违纪行为
落实案件责任追究	根据制度规定追究案件直接责任和间接责任，依据问责条例对相关主体责任和监督责任落实不力问题进行问责

3. 强化风险管理

2017 年金融风险提升到国家安全高度，金融行业监管全面升级。我们持续推进全面风险管理体系建设，并以落实“偿二代”和外部检查整改为抓手，聚焦监管关注风险，全面开展综合治理，提升系统风险防控能力。

构建风险预警管理体系。利用大数据和模型,提高风险管理意识和预警水平,化被动为主动,化事后分析为事前风险预测,及时指导分公司在监管风险评级和处罚前采取针对性整改措施。

表：中国人寿风险管理三道防线

第一道防线	各级公司、各职能部门	在业务前端识别、评估、应对、监控与报告风险
第二道防线	董事会风险管理委员会、风险管理委员会、风险管理部门	综合协调制定各类风险制度、标准和限额,提出应对建议
第三道防线	董事会审计委员会和内部审计、监察部门	针对已经建立的风险管理流程和各项风险的控制程序和活动进行监督

表：中国人寿智能化风险控制体系

承保	● 全流程无纸化投保精准识别客户,使用光学字符识别(OCR)获取客户信息、人脸比对识别身份等 ● 启用新一代契约(团险)平台前置校验规则,将风险控制前置 ● 开展反洗钱工作,业务系统对客户信息进行黑名单校验等
保全	● 事前:通过短信验证、人脸识别,确保客户受理前端真实性 ● 事中:通过拍摄客户头像等新技术,管控业务办理中真实性风险 ● 事后:通过开展事后作业监督审核工作,规范基层作业行为
理赔	● 理赔平台中嵌入风险控制因子与校验规则,实现智能风险识别

精准防范保险欺诈。严格遵守《中华人民共和国保险法》等法律法规,制定《中国人寿保险股份有限公司反保险欺诈管理暂行办法》《中国人寿保险股份有限公司反保险欺诈奖励暂行办法》,防范化解保险欺诈,维护客户合法权益。

高度重视反洗钱、反逃税。严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》等5项法律法规,制定《中国人寿保险股份有限公司反洗钱工作管理办法》等反洗钱内控管理制度;识别评估洗钱风险,对客户实施分类管理,采用新一代反洗钱系统等技术手段记录反洗钱履行情况;我们严格遵守《非居民金融账户涉税信息尽职调查管理办法》,制定《CRS遵循工作指导意见》《客户声明文件填写指南》等一系列配套文件,贯彻落实《非居民金融账户涉税信息尽职

调查管理办法》，制订了对新开账户的涉税信息尽职调查指引，并按照监管要求自 2017 年 7 月 1 日起执行尽职调查流程。

表：中国人寿反洗钱举措

反洗钱宣传培训	● 举办 2 次反洗钱专项培训班、3 次视频培训 ● 对 70 余名反洗钱岗位、70 余名高级管理人员、500 余名其他条线人员开展知识和技能培训 ● 在“国寿 e 学”中对员工进行培训和考试
普及反洗钱知识	● 开展人民银行“3 号令”专项宣传月活动 ● 发放宣传材料 40 余万份

二、客户服务，共享智慧

我们的机遇挑战

- 满足客户高情感诉求、多样化需求
- 保护客户合法权益，推进保险消费风险提示工作

我们的策略行动

- 服务理念：诚实守信，客户至上
- 产品涵盖生存、养老、疾病、医疗等多种保障范围
- 优化客户承保、保全、理赔全流程服务
- 利用互联网、人工智能、大数据等技术推动服务升级
- 丰富保障型产品条线，创新开发产品
- 专业高效的 95519 客户服务专线，加强投诉管理，保护消费者权益

（一）推动服务升级

“产品和服务供给更优。多层次、个性化保险需求得到基本满足，保险服务品质大幅改善……科技与保险深度融合。有利于创新的体制机制初步形成，创新要素配置更加高效。”

——《中国保险业发展“十三五”规划纲要》

中国人寿始终秉持“诚实守信、客户至上”的服务理念，依托覆盖全国城乡的服务网络，在提供基础保单服务的同时，持续深耕客户需求，完善服务管理体系，优化全流程服务，在对客户进行充分需求分析、数据调研的基础上，针对细分客群的需求特点，提供有情感、有温度的服务，为 5 亿多客户提供了各种保险保障，综合偿付能力充足率 277.65%，理赔服务满意度 9.04 分，持续为客户创造价值。

坚持以客户为中心，着眼客户诉求，推进服务体验与对标，同时开发服务体验管理系统，提高服务管理的实效；探索智能柜面服务，提高承保效率创新理赔模式，畅通服务节点，提升服务品质。

表：2017 年中国人寿完善服务管理体系举措

服务流程标准化	● 进行全员、全渠道、全业务服务对标
服务体验个性化	● 细化需求，定制化体验项目

窗口服务智能化	● 创新推动智能柜面、智能服务
满意度调查深入化	● 调查涵盖主要服务触点深入追踪

表：2017 年中国人寿优化全流程服务举措

	服务目标	服务举措
承保	高效专业	● 启用全流程无纸化投保模式 ● 使用光学字符识别（OCR）精准识别客户、准确获取信息 ● 客户身份信息登记、统一保存
保全	简单便捷	● 线上与线下保全服务高度融合，多渠道、多点受理 ● 升级保单借款等 2 项保全线上服务功能 ● 放宽优化业务规则，扩大在线办理业务范围 ● 引入智能风险识别和智能审核风险规则，提升系统自动审核通过率
理赔	行业领先	● 实行全国跨省异地理赔服务 ● 推广销售人员理赔受理、移动理赔、智能理赔服务 ● 推广“一站式”理赔直付服务，简化手续 ● 申请金额 1 万元以下且风险较低的线上受理、免提交纸质资料

（二） 优化客户体验

“以社会公众的保险服务需求和保险行业的经营管理需求为导向,按照‘公司化、市场化、专业化’原则,建设创新型、智慧型的保险综合服务平台和保险运营基础平台,提升中国保险行业的服务能力、创新能力和管理能力。”

——《中国保险业发展“十三五”规划纲要》

中国人寿关注客户体验,加大对“服务养客”的资源投入,建设线上线下一体化的智能服务平台,创新保险产品,持续开展增值服务活动,提供智慧生活服务,打造便捷服务,为客户提供一站式高情感互动的服务体验。

1. 提升服务能力

我们重视移动互联时代客户的智能、便捷服务需求,利用互联网和人工智能技术,提高智能化服务水平,拓宽服务渠道,打造智能柜面。提高前端业务能力,

加强中后台技术与业务紧密度，支持全渠道接入远程智慧型服务运营，智能语音导航、智能客服先后上线，客户满意度持续上升。

表：2017 年中国人寿提升服务能力举措

服务渠道	
网点	● 增加农村市场网点建设 ● 扩充营销团队人员
APP	● 国寿 e 店：投保、理赔、借款、查询等便捷服务 ● 国寿 e 宝：管理保单、自主回访、财富、健康、养老信息、智能客服机器人、自助查询
微信	● 自助保全、自主回访、智能客服机器人 ● 理赔申请、资料上传、进度查询
柜面	● 国寿 e 柜：云预约、e 柜通、e 柜销、e 快印等智能柜面服务 ● 智能柜面：打造国寿“智能体验店”
电话	● 查询、咨询、预约、挂失、投诉、回访、通知
智能化应用	
柜面服务	● 打造“智联、智能、智享”的智能柜面，搭建前置预约服务、现场洞察服务、多渠道分流服务、柜台综合服务 ● 柜面智能机器人服务，应用语音识别、语义理解、大数据、人脸识别、光学字符识别（OCR）、知识库等 6 类智能技术
窗口服务	● 全渠道接入，智能路由，集中管理，云化部署调度坐席资源的全媒体客户联络中心平台 ● 分级响应服务需求、智能语音导航，运用智能自助服务，分流人工服务压力 ● 智能工单、智能排班应用，实现工单、作业高效管理 ● 推进智能客服，提供智能、快捷、高效、一致性服务
核保理赔	● 全流程智能化的新一代核保平台、理赔平台 ● 任务调度平台实现全国任务统一智能调度，技术上支持“睿运营”模式
大数据应用	

- 新一代产品平台险种集中管理、快速发布
- 新一代契约平台海量数据处理能力大幅提升
- 金字塔大数据平台建设快速推进，数据及标签大幅增长，数据量达到 134TB，指标总数达到 1998 个
- “金山海豚客户资源管理平台强化客户信息管理，分析挖掘数据价值，测算客户保障缺口”



2. 推进产品创新

我们满足客户多样化需求，加大产品研发力度，丰富保障型产品线。为持续推动期交业务发展提供产品支持；对现有产品升级改造，适应监管新规；支持销售渠道创新，设计开发电子商务渠道长期保险产品；加大对扶贫保险产品、医保类产品、银保渠道产品的升级开发。2017 年，新产品研发和合规性改造 130 款。

表：2017 年中国人寿多样化产品

扶贫保险	
扶贫保险产品	● “扶贫保” 保险 ● 两保一孤保险 ● 小额保险 ● 高原保险

医疗健康	
疾病医疗产品	● “康宁定期”（优享版）保险组合计划 ● “吉祥护理” 保险组合计划 ● “福瑞安康” 保险组合计划
医保账户产品	● “医保账户” 系列保险产品
多年龄段	
少儿保险产品	● “少儿国寿福（至尊版）” 保险组合计划 ● “康宁少儿” 保险组合计划
养老年金保险产品	● “盛世延年”
终身保险	● “盛世传家” ● “鑫悦一生”
多种渠道	
电销渠道产品	● “鸿康嘉保”（A款）/（B款） ● “鑫福E生” ● “富满今生”（普通型/分红型）
网销渠道产品	● “如E贝贝” 保险组合计划 ● “康爱E生” ● “E术贴” 保险组合计划 ● “如E康悦”（A款）/（B款）/（C款） ● “如E保”
银保渠道产品	● “鑫禧宝年金” 保险组合计划 ● “鑫福稳赢年金”

3. 丰富增值服务

我们充分调研细分客群的需求特点，提供基础保险服务的基础上，应用先进的信息科技手段，持续开发和丰富一系列增值服务，满足客户的差异化需求。

表：中国人寿增值服务

主题客户节	● 每年6月16日举办不同主题的客户节活动
特色客户活动	● 围绕少儿、教育、亲子、健康、运动等多个领域，开展“国寿小画家”“要跑700”等活动

案例：“牵手国寿·智慧生活”主题客户节

2017年6月16日，主题为“牵手国寿·智慧生活”的中国人寿第十一届客户节系列活动在北京开幕。中国人寿在人工智能、移动互联网应用等领域的最新成果纷纷亮相，向社会各界展示了“车生活”“人生活”“金融生活”三大领域的智慧生活服务内容。

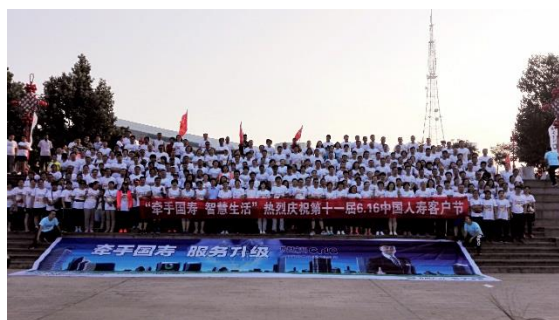
柜面智能机器人全新发布。中国人寿保险股份有限公司董事长杨明生体验柜面智能机器人，总裁林岱仁发布柜面智能机器人。柜面智能服务机器人应用语音识别、语义理解、大数据、人脸识别、OCR识别、知识库等6类智能技术，实现“听、说、查、动、销、印”6类业务场景。



图：柜面智能机器人发布现场

活动内容：

- 颁发首批“智慧生活服务体验官”聘书
- 展出26项科技创新成果



图：中国人寿客户节

案例：牵手 SOS 提供医疗服务

中国人寿与国际 SOS 救援中心合作，为客户提供医疗服务，通过解读客户的问题及期望，为客户提供全面医疗解决方案。2017年10月2日下午，美国

拉斯维加斯市曼德勒海湾酒店附近发生枪击事件，造成导致至少 58 人死亡，500 多人受伤。中国人寿第一时间响应，启动重大灾难应急预案，联手国际 SOS，面向所有中国同胞提供全天候 7×24 小时的紧急救援服务。

表：中国人寿与国际 SOS 救援中心合作

合作领域	● 全球医疗援助 ● 国际旅行援助
合作成效	● 国际医疗援助 455 件 ● 国内医疗援助 222 件 ● 健康咨询服务 10279 件 ● 贵宾礼遇服务 1683 件



图：“国寿小画家”颁奖仪式——2017 年，中国人寿持续关注少儿成长发展，为广大少年儿童搭建启迪心智、放飞梦想的成长舞台，举办第七届“国寿小画家”全国少年儿童绘画活动，惠及超过 350 万个家庭

“感谢中国人寿给予孩子们展示个人才华、展现书画天分的机会，这将成为他们一生的财富。”

——参加活动的小朋友家长

（三） 保护消费者权益

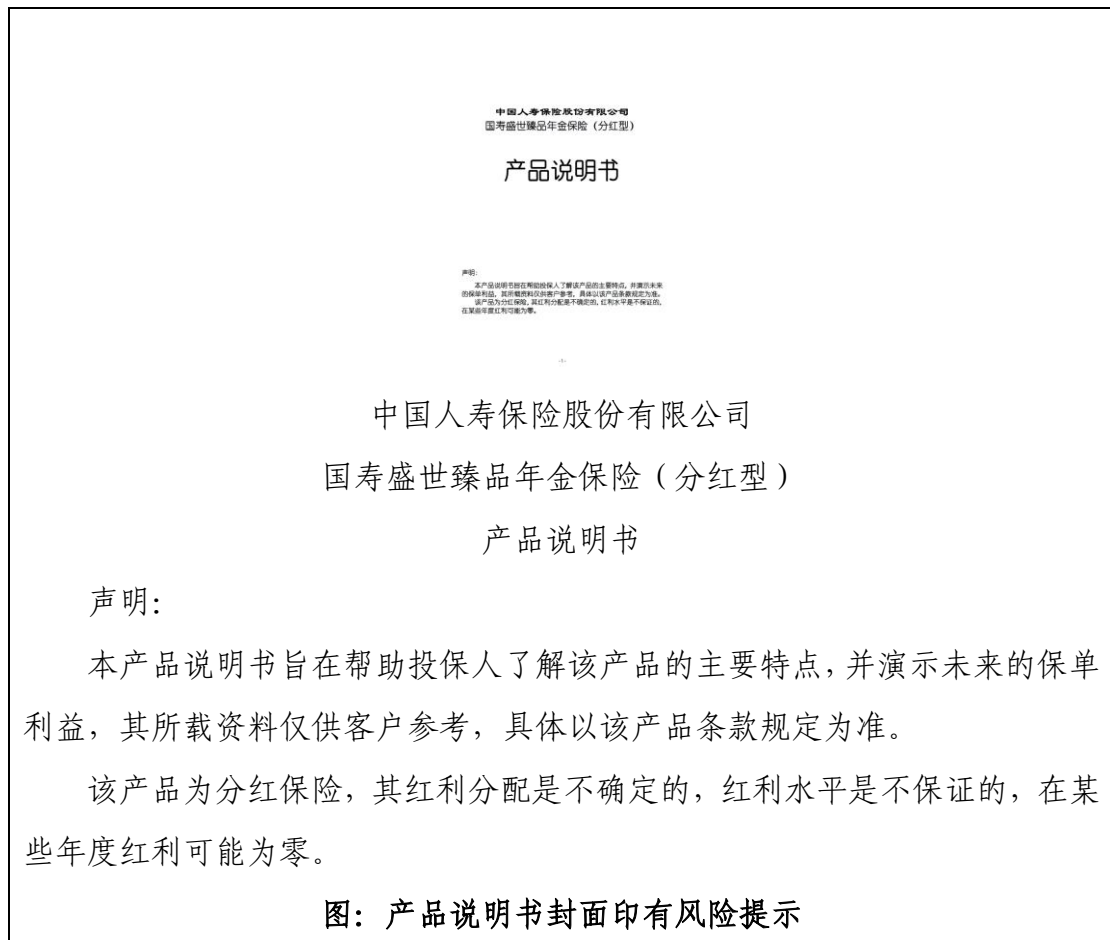
“消费者满意度普遍提高。理赔难、销售误导等突出问题得到有效化解，消费者投诉率大幅下降，保险纠纷多元化解机制基本完善，消费者合法权益得到有效保护。保险服务手段更加丰富，服务效率和质量进一步提高，行业赢得全社会的广泛认可。”

——《中国保险业发展“十三五”规划纲要》

中国人寿高度重视消费者权益保护工作，重视消费者信息安全保护，尊重消费者知情权，提示客户规避风险，不断加强客户投诉管理等消费者权益保护工作。

表：2017 年中国人寿消费者权益保护举措

客户信息管理	● 实现全国客户唯一性识别 ● 完成客户及家庭统一视图数据基础，保障客户信息安全 ● 建立客户信息质量管理闭环，提升客户信息质量
风险提示	● 产品说明书封面对分红情况与万能险情况进行说明
投诉管理	● 持续落实《客户投诉管理办法（2016 年修订）》 ● 完善相关制度和规定，进一步健全工作机制 ● 提升对保险消费者权益保护的重视，加强投诉管理工作
客户满意度调查	● 内容涵盖主要服务触点 ● 深入追踪客户调查不满意环节并采取措施改善



三、社会和谐，共建家园

我们的机遇挑战

- 节能减排，促进生态可持续
- 落实健康中国战略，以保险服务民生
- 助力打赢脱贫攻坚战，持续精准扶贫
- 开展公益慈善活动回馈社会

我们的策略行动

- 电子化办公、使用新技术等减低能源消耗和碳排放
- 持续开展公益捐助、保险扶贫、产业扶贫、电商扶贫
- 积极发展健康保险、养老保险、普惠保险
- 积极参与各类公益活动、关爱地震孤儿

（一） 践行生态文明

“必须坚持节约优先、保护优先、自然恢复为主的方针，形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式，还自然以宁静、和谐、美丽。”

——习近平总书记代表第十八届中央委员会向党的十九大作报告

生态环境关乎民族未来、百姓福祉。中国人寿依据自身能耗特点，努力通过全流程电子化办公、技术革新、使用新型环保材料等手段，降低运营环节的能源消耗和碳排放；积极宣传和落实勤俭节约的精神，提高员工自觉践行节能工作的意识，推动生态文明体制改革，助力建设美丽中国。

1. 营造绿色环境

我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《“十三五”节能减排综合工作方案》等 15 项国家及地方法律法规，制定《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理暂行办法》，以“强化效益意识、成本意识”为出发点，确立公司能源管理工作委员会的组织机构和职责，全面部署公司节能减排工作的总体规划。2017 年，中国人寿总部综合能耗 1441.94 吨标准煤，万元产值能耗下降 11.63%⁴。

信息技术在绿色节能环保方面的贡献卓越，通过采用节能降耗、标准通用的

⁴ 中国人寿属于金融服务型企业，经营行为中不涉及求取适用水资源，以及向水、土地直接排污事项。

新型电子化设备，全年节约电能 1.645 亿度；通过采用电子保单，全年节约纸张 14.2 亿页。

能源消耗	
总部车队汽油消耗量	30068.64 升
总部人均车队汽油消耗量	35.71 升/人
总部车队消耗汽油产生二氧化碳	91.49 吨
全系统车队汽油消耗量	320462.18 升
全系统电力消耗量	26658946.07 千瓦时
总部电力消耗量	7472094.04 千瓦时
总部人均电力消耗量	8874.22 千瓦时/人
总部消耗电力产生二氧化碳	4513.14 吨
全系统人均办公用电量	264.16 千瓦时/人
全系统燃气消耗量	467570.6 立方米
全系统每平方米燃气消耗量	0.037 立方米/平方米
全系统人均燃气消耗量	4.63 立方米/人
用水量	
全系统办公用水总量	605681.29 吨
全系统人均办公用水量	6.00 吨/人
全系统办公场所每平米办公用水量	0.05 吨/平方米
纸张消耗	
全系统办公用纸总量	237.26 吨
全系统人均办公用纸量	0.06 吨/人
电子废弃物	
全系统电子废弃物总量（碎纸机）	12 台
全系统电子废弃物总量（传真机）	1 台
全系统电子废弃物总量（笔记本电脑）	544 台
全系统人均产生的电子废弃物量	0.0055 台
温室气体排放⁵	

⁵数据计算方法依据《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》《北京市企业（单

直接温室气体排放（包括全系统所有燃料燃烧的温室气体排放）	1011.07 吨
间接温室气体排放（包括自用的采购电力产生的温室气体排放）	16102.00 吨
温室气体排放总量	17113.07 吨
全系统人均温室气体排放量	0.17 吨/人

*全系统：总部和 9 家自有物业；全系统办公人数：100920 人；办公面积：12584720.51 平方米。

《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理暂行办法》 ● 定期开展节能减排宣传教育活动 ● 规范能源数据统计、分析和上报流程，确定“各单位的主要负责人为本单位节能减排工作的第一责任人，对本单位节能减排工作负领导责任” ● 规范各单位水、电、气、热等计量器具的配备、使用、维修和报废的管理 ● 细化用电、用水、燃油、办公耗材管理等各项措施 ● 针对各单位节能减排管理工作的完成情况规定奖惩方法	
--	--

表：2017 年中国人寿节能减排举措⁶

温室气体排放	● 降低电、燃油等能源损失和浪费，减少二氧化碳间接排放 ● 比对北京市相关规定，定期开展对各项能源消耗情况的统计和监督检查 ● 设立北京研发中心和上海数据中心，建立集中化运营服务体系以降低碳排放
水资源利用	● 强化用水管理：选用节水型用水设备，加强用水设备日常维护，定期检修供水设施，杜绝跑冒滴漏现象 ● 宣导节水意识：宣导员工控制水龙头的流量，用后随手关闭，随身携带水杯

位）二氧化碳排放核算和报告指南（2017 年版）》使用的温室气体排放因子为汽油、天然气和电力，其参考来源如下：

汽油、天然气：《省级温室气体清单编制指南》（国家发展和改革委员会应对气候变化司 2011）

电力：国家发改委发布《2015 年中国区域电网基准线排放因子》

⁶ 内容披露范围为中国人寿位于北京的总部办公楼。

	● 规范用水行为：禁止用桶装矿泉水洗茶具洗手、浇灌花木
电子废弃物处理	● 淘汰计算机整机或配件，捐赠给贫困地区的学校以帮扶其教学工作 ● 日常办公中产生的废弃硒鼓、墨盒等耗材通过原有供应商进行回收处理 ● 在办公楼内设置废旧电池回收桶，由物业管理、收集并交第三方机构集中处理废旧电池 ● 废弃荧光灯管由物业管理、收集并交第三方机构进行回收处理
有害或无害废弃物处理	● 全面推行办公自动化，节约用纸 ● 日常办公中产生的废弃纸张、塑料瓶等可回收物交由具备相关回收资质的第三方机构进行回收处理

2. 打造绿色建筑

中国人寿科技园集数据处理、研发办公、科技创新、灾备中心、教育培训功能于一体，自 2009 年开工建设，采用美国绿色建筑协会（USGBC）推荐的绿色建筑标准——LEED 标准进行设计，并申请该协会进行认证，2017 年 9 月 20 日中国人寿科技园主体工程落成，未来将面向社会各界和同业机构提供科技云服务，打造开放领先的金融科技创新云基地。

该建筑项目作为北京市绿色节能建筑的典范，应用储能空调系统、地源热泵、太阳能光伏发电系统、太阳能集热系统、雨水收集系统，中水处理系统、LED 照明灯具和控制、自然采光、种植式屋面等多种节能降耗技术和措施，并且建筑大量使用绿色环保型材料，最大化降低后期的运营费用，预计可比同类型普通建筑节省 20-30% 的运行费用。

中国人寿科技园建筑荣誉

- 中国建设工程鲁班奖（国家优质工程）
- 地下数据机房获美国 UPTIME 颁发的 Tier IV 认证证书
- 全国建筑业绿色施工示范工程
- 预计 2018 年年初可获得 LEED 铂金奖

表：中国人寿科技园绿色建筑节能降耗技术应用

(屋顶)			
太阳能光电和光热系统（一期） ● 多晶硅电池板年均发电量 14.7 万千瓦小时 ● 671 台太阳能集热器供应大楼日常生活热水		超过 40%的绿化面积（一期） ● 限制城市热岛效应 ● 降低建筑室内温度 ● 延长屋顶建材寿命	
(地上建筑)			
公共区域智能照明控制装置（一期） ● 实现在有人/无人时自动控制照明的开关 ● 实时测量照度值，自然光线亮度满足日常办公时不启动灯光 ● 综合节能效果可达 60%	超大旋转玻璃遮阳百叶 ● 贯通 3-4 层 ● 根据日照光线从 0-90 度灵活旋转 ● 充分利用自然光调节室温 ● 预计可实现经济效益 1419 万元	蓄能空调系统（一期 B 座） ● 冷热源采用地源热泵+冰蓄冷+水储能系统 ● 提供良好的室内气候环境控制、提高室内空气品质 ● 预计每年可节约标准煤 1526 吨，节约能耗约 30%	节水器具 ● 低流量具备感应控制的水龙头和小便器 ● 设置中水处理系统培训中心废水，处理后用于冲厕、绿地浇灌及地板清洁 ● 预计可减少超过 70%的年生活用水量

(建筑园区)

雨水收集系统（一期 B 座）

- 湿生植物、植草砖、卵石等粗糙表面铺装
- 控制雨水径流速度，增加雨水渗透量
- 设置 8 个雨水渗透池，充分利用水资源并突发暴雨提供保障

太阳能路灯

地源热泵系统（一期 B 座）

- 利用地下土壤衡温性以及其与周边环境较大的温差来降低空调系统能耗

数据机房自然冷源（一期 C 座）

- 通过自然冷却、地板送风、冷热通道隔离等方式为数据机房降温，节省数据机房内精密制冷空调的电力消耗；同时通过冰蓄冷的方式降低电费消耗



图：中国人寿科技园带有中国元素“玉印”的设计概念，表达诚信与保障

3. 服务流程电子化

我们推行电子化办公，远程审阅议案、处理会议事务、查询会议档案，全面上线增值税电子普通发票；打造电子化服务平台，便利客户的同时尽可能压缩纸质宣传品、纸杯等耗材的使用，大幅减少纸质材料的消耗。截至 2017 年底，已累计开具电子发票超过 1.3 亿张；电子化服务节约纸张约 1453.25 吨，电子化服务率 46.97%。

开具电子发票超过 1.3 亿张	电子化服务节约纸张约 1453.25 吨
-----------------	----------------------

表：中国人寿全流程电子化服务

承保	
电子化投保+短险电子保单	
特点	● 直接获取客户信息及投保资料 ● 省去身份证件、银行卡纸质复印件及传统纸质投保单证 ● 一件全流程无纸化新单承保件平均可节约 5 张纸
成效	● 通过电子化投保新单超 26 万件 ● 采用电子保单的短险业务达到 22575 万件 ● 合计节约纸张用量共 22705 万张，约 991.30 吨⁷
保全	
线上渠道自助保全服务	
渠道	“国寿 e 宝” APP、网页、微信、电话
优化过程	● 优化升级保单借款在内两项保全线上服务功能 ● 将线上客户办理借款额度由 10 万升级至 30 万元，扩大线上办理业务范围
成效	● 实现保全服务线下、线上分流，47%的保全业务转移至线上办理 ● 为客户线上渠道办理保全业务 2713 余万笔，同比增加 82%

⁷ 计算方法：

1. 以 70 克 A4 纸为例：70 克即每平方米纸有 70 克重，一张 A4 纸的规格为 210×297，面积为 0.06237 平方米，重量为 4.366 克。

2. 2017 年契约节省纸张总量=契约项目节约纸张总数量×1 张 A4 纸张重量=227050000 张×4.366 克=991.30 吨

	● 减少临柜受理单打印用纸，估算节省纸张 355.35 余吨 ⁸
理赔 线上渠道自助理赔服务	
渠道	“国寿 e 宝” App、网页、微信、电话
优化过程	● 持续推进移动理赔服务，客户通过手机等移动端自助报案、上传资料和查询进度 ● 对线上理赔申请，申请金额在 1 万元以下且风险较低赔案，无需提供纸质资料 ● 积极推广理赔直付服务，直接从医院等第三方获取客户医疗电子数据，客户无需再提交纸质资料
成效	● 一件理赔案件平均可节省近 10 张纸 ● 通过线上理赔、理赔直付受理的案件总数量近 246 万件，节约纸张约 107.4 吨⁹

（注：以上数据截至 2017 年底）

案例：实现服务无纸高效模式

“国寿 e 宝”是中国人寿倾力打造的智能服务平台，拥有网页版、手机 APP 版和微信版 3 大自助服务平台。该系统利用互联网特性，为客户提供便捷的线上服务，目前已经实现的功能有 5 类 28 项服务功能，涵盖保单服务、非保单服务、产品销售等服务模块，几乎囊括了 90% 的保单后续服务功能，客户足不出户，动动手指就能办理相关保险业务。

（二） 落实精准扶贫

“重点攻克深度贫困地区脱贫任务，确保到二〇二〇年我国现行标准下农村贫困人口实现脱贫，贫困县全部摘帽，解决区域性整体贫困，做到脱真贫、真脱贫。”

——习近平总书记代表第十八届中央委员会向党的十九大作报告

中国人寿贯彻《中国保监会 国务院扶贫开发领导小组办公室关于做好保险

⁸ 计算方法：2713 万 × 3 × 4.366 克 = 355.35 吨，按照每笔保全业务少用 3 张 A4 纸计算。

⁹ 计算方法：节省纸张总量 = 平均每件理赔案件节省纸张数量 × 理赔案件总数 × 1 张 A4 纸张重量 = 10 张 × 2460000 件 × 4.366 克 = 107.4 吨

业助推脱贫攻坚工作的意见》，制定《国寿人险团〔2017〕142号 关于进一步做好扶贫保险业务的通知》，发挥保险扶贫优势，助力金融扶贫攻坚战，与国家共建扶贫攻坚相适应的保险服务机制，以实际行动践行“弱有所扶”的社会责任。

1. 落实扶贫规划

中国人寿积极落实中央扶贫开发工作会议精神，将保险扶贫作为一项光荣而重大的政治任务。我们牢牢把握“精准扶贫、精准脱贫”这条主线，立足公司寿险主营业务特点，发挥保险杠杆作用，放大资金使用效率，把大病保险、商业扶贫保险作为脱贫攻坚战的重点领域，参与医疗经办服务，扩大保险供给，丰富创新扶贫方式方法。

扶贫工作的主要方向：

聚焦重点领域，开展大病保险和医疗救助经办服务，缓解因病致贫返贫问题；

聚焦群众痛点，提升管理效能和服务品质，用服务提供精准扶贫；

聚焦特惠原则，推广商业扶贫保险，增强贫困人口抵御风险能力；

聚焦责任担当，丰富创新扶贫举措，助力扶贫攻坚工作有效落实。

2. 开发扶贫产品

我们精准定位扶贫保险产品。自2008年以来，针对贫困人口累计开发35款保险产品，定期寿险6款、意外伤害保险13款、疾病保险4款、医疗保险12款，涵盖寿险、意外伤害、伤残、疾病、医疗等风险保障，形成了4个扶贫保险系列。截至2017年底，28家省级分公司与当地扶贫办签署扶贫保险合作协议，累计提供2.4万亿的保险保障。

表：中国人寿4个扶贫保险系列

产品名称	扶贫对象	保险保障
“扶贫保”系列保险	● 各地建档立卡贫困人口	● 意外身故、重大疾病和高额医疗费用支出 ● 缓解贫困人口“因病致贫、因病返贫”现象
小额保险	● 贫困人口、扶贫贷款人、贫困家庭等特定群体	● 意外身故、意外伤残、疾病身故、意外医疗、补充医疗和特定疾病等

两保一孤保险	● 甘肃地区建档立卡扶贫对象中的特定贫困人群,包括农村一、二类低保户、农村五保户和农村孤儿	● 意外身故、意外伤残、疾病身故、重大疾病的保障
高原保险	● 西藏等高原地区	● 高原特定疾病医疗和救援

3. 完善组织保障

我们成立了由公司党委书记、总裁担任组长,分管办公室和品牌宣传部的副总裁担任副组长,同时在定点扶贫工作领导小组下设办公室;分支机构成立了以主要负责人为组长的扶贫工作领导小组和办公室,形成了横纵相连、从上至下的扶贫组织保障体系,确保扶贫工作有效运行和机制畅通。同时,派出扶贫驻村干部 2000 余人,帮助贫困村带动贫困户脱贫致富,为村民办实事。

4. 创新扶贫举措

我们创新扶贫举措,为贫困地区定制扶贫方案,通过教育扶贫、医疗扶贫、产业扶贫等举措,让贫困地区形成自身“造血”能力。2017 年,帮扶了 1200 余个贫困点,累计完成 980 个专项扶贫项目,为他们解决了贫困难题。

表：中国人寿创新扶贫举措的最新进展

创新举措		成效影响
教育扶贫	● 加大对贫困地区教育培训的支持力度 ● 扩大贫困地区保险宣传推广,促进贫困地区群众保险意识的提升	● 培养更多更好的合格人才 ● 保障贫困地区保险消费者合法权益,为当地百姓提供更多的保险保障和更优的保险服务
医疗扶贫	● 加强大病保险扶贫力度,减轻贫困人口的医疗费用负担 ● 承接地方扶贫补充医疗险	● 大病保险覆盖 2200 多万贫困人口 ● 承办河南大病保险及大病补充保险,承接山西多个地市扶贫补充医疗险 ● 承办山东等地医疗扶贫经办项目

产业扶贫	● 支持贫困地区重点产业发展，为贫困地区产业、基础设施建设、民生工程带去效益 ● 参与投资产业基金，支持贫困地区经济社会发展，增加就业	● 贫困地区重点产业总计投入资金超 41 亿元 ● 投资产业基金 40 余亿人民币
电商扶贫	● 开发定点贫困县农副产品网上销售平台 ● 5000 家分支机构、10 余万职工和 100 多万销售人员参与电商扶贫	● 通过电商平台，购买 996 万元扶贫产品 ● 解决 4 个定点扶贫县特产的销售问题
公益扶贫	● “健康新村工程”，援建国寿博爱卫生院（站）、国寿健康新村 ● 捐赠医疗设备	● 向甘肃、吉林等地捐助 904 万元医疗设备 ● 向西藏拉萨卫生局捐赠 200 万元来购买医疗救护车辆

（注：以上数据截至 2017 年底）

表：宁夏扶贫保“2+X”菜单式扶贫模式

提供贫困家庭成员意外伤害保险、贫困家庭成员大病补充医疗保险等一揽子 保险计划		
政府+银行+保险+担保+个人		
模式		特点
“2”	建档立卡贫困户基本险	报销之后可再次投保
“X”	可供建档立卡贫困户选择的保险	
用保险堵住贫困的窟窿		

案例：保险扶贫让贫困群众看病无忧

夏某是陕西省西安市周至县马召镇辛口村的普通村民，患支气管扩张。2017 年，夏某需要进行肺移植手术，费用约 70 万，使得其负债累累。中国人寿周至支公司了解情况后，通过“四重保障”对其近 70 万医疗费全额报销。

表：“四重保障”实现 100%报销

新农合报销	约 23 万元
城乡居民大病报销	约 16 万元
扶贫保险理赔	约 15 万元
城乡居民医疗救助	约 15 万元

“在这里我实实在在地看到了健康扶贫保险带给贫困人口的希望，看到了‘一站式’结算服务的方便快捷，感受到商业保险加入的优势，能真正做到贫困群众看病不花钱”。

——西安市卫计委副主任王红艳

案例：圆古稀老人的脱贫梦

尉氏县朱曲镇黄湖村村民张某年逾七十，家中孙子因病丧失劳动能力，重孙子年仅五岁。三口之家，全靠流转二亩土地的收入 1000 元支撑，艰难岁月压弯了她的腰。中国人寿开封分公司成立精准扶贫工作领导小组，扶贫驻村工作队队长杨志勇和队员走村入户落实情况，制定扶贫计划和帮扶措施。

表：帮扶举措

农村建设 2 万元	● 基本建设 ● 道路硬化
特困户 3 万元	● 改善居住环境，改建厨房、厕所，重修院墙、填整院子 ● 购置电视 ● 赠送 10 只小羊 ● 赠送重孙中国人寿英才少儿险 1 份

在张某的精心饲养下，10 只羊茁壮成长。母羊生下小羊羔后，不仅可以卖钱增加收入，还可以扩大生产，实现可持续扶贫，让她的脱贫步子更加轻松。



图：保险扶贫点亮幸福笑脸



图：中国人寿烟台分公司捐助 5 户贫困户，给每户送去慰问金和生活物资

表：2018 年中国人寿扶贫计划

进一步精准对接脱贫攻坚多元化的保险需求	● 加大健康保险扶贫力度，持续推进大病保险扶贫工作 ● 提升健康扶贫服务水平 ● 创新扶贫专属保险产品
进一步发挥助推脱贫攻坚主体作用	● 加大网点覆盖面 ● 加大网点信息化推进力度 ● 加大保险技术支持及人才培养
进一步完善精准扶贫保险支持保障措施	● 深化与各级扶贫办的合作 ● 深化慈善基金会对扶贫工作的投入及倾斜 ● 深化贫困地区保险教育

（三） 促进社区繁荣

“增进民生福祉是发展的根本目的。必须多谋民生之利、多解民生之忧，

在发展中补齐民生短板、促进社会公平正义，在幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、弱有所扶上不断取得新进展。”

——习近平总书记代表第十八届中央委员会向党的十九大作报告

中国人寿充分发挥保险行业优势，积极布局“大健康”“大养老”战略，加强与政府合作，发展商业健康保险，完善养老保障体系，创新服务民生方式，满足人民美好生活需求；在做好保险服务的同时，持续开展公益慈善活动，将爱与温暖带给需要帮助的人，促进社会的繁荣与和谐。

1. 构建民生保障安全网

我们以“增进民生福祉、让更多人民拥有更多获得感”为己任，打造民生保障的安全屏障，助力民生保障体系完善，发挥保障民生的“安全网”和社会运行的“稳定器”作用；加强与政府的合作，创新公共服务供给方式，提升公共服务资源的配置效能，努力让保险成为政府改进公共服务、加强社会管理的有效工具，发挥保险业在提升社会治理水平方面的作用。

（1）健康医疗

我们落实“健康中国”战略，围绕客户健康需求，推进“保险+医疗”模式，完善健康保险产品体系，开发了 57 款疾病保险产品，打造服务客户全生命周期的健康产业综合生态圈，为不同人群提供多元化、全方位的养老医疗健康保障。截至 2017 年底，大病保险覆盖 4.2 亿多人。积极推动实时结算，异地结算，成效明显，被誉为“病有所医”的样板、惠及民生的典范。

表：医疗健康便民服务

大病保险	● 在全国 5 万多家医院实现“一站式”即时结算服务 ● 累计在全国 31 个省级分公司开展 260 多个项目 ● 2013 年以来，覆盖 4.2 亿多人，累计为 1700 多万人次支付大病赔款 400 多亿元
医疗经办	● 在 22 个省承办 400 多个医疗经办项目 ● 多年来累计为 4 亿多人次提供各类医疗保障服务
国家长期护理保险试点	● 承办 8 个长期护理保险试点城市项目，管理基金规模 4.3 亿元 ● 覆盖 500 万人，居行业前列

新农合跨省就医联网结报	自 2017 年 4 月至 2017 年底，完成 9 期周转金拨付，服务参合农民 3200 多人次
-------------	---

（注：以上数据截至 2017 年底）

表：中国人寿“大健康”战略

一大愿景	致力成为中国最大最好健康养老产业服务提供商			
两大融通	线上线下融通		内部外部融通	
三大平台	健康管理和服务平台	健康信息系统平台		医疗服务支撑平台
四大板块	健康保险	健康管理	医疗服务	医养护理
两大目标	- 显著提升客户满意度 - 更好服务社会民生			
亮点举措	- 整合优质健康医疗资源，推进健康管理服务体系建设 - 探索健康保险及服务融合发展模式，满足客户多样化需求 - 发布“国寿大健康”平台			
重要进展	- 健康保险业务管理能力不断提升，风控体系逐步搭建 - 对标国内外先进经验，搭建健康服务平台			

案例：“国寿大健康”平台为民众提供便捷医疗服务

2017 年“国寿大健康”平台围绕“打造专业能力、整合多方资源、服务保障”目标，打造“健康档案类、健康指导类、医疗服务类”3 大类服务项目。

案例：保险缓解失能家庭后顾之忧

2017 年，中国人寿承办成都市长期照护保险，配合政府部门解决长期失能人员基本生活照料和日常护理等问题。成都谢先生家中有 3 名重度失能老人，自申请了成都市长期照护保险后，每月 3000 多元的费用解决了基本生活开销。

“太感谢了，3 个老人都申请到长期照护保险，这下能给他们提供更优质的照护了，之前抱着试一试的态度，没想到真的申请到了。”

——谢先生



图：被誉为“病有所医”的样板、惠及民生的典范

（2）老有所养

我们积极应对人口老龄化，大力推进“大养老、大健康”战略落地，延伸服务价值链，加快“三点一线、四季常青”养老养生战略布局。“国寿嘉园”系列的实践，为我国保险行业参与解决“老有所养”提供了一份国寿样本。截至 2017 年底，已为全国近 4800 万老龄人口提供了近 9600 亿元的保险保障，助力老龄事业和产业发展。

表：“国寿嘉园”——中国人寿旗下健康养老品牌

品牌定位	大健康的引领者，值得托付的健康养老服务商
品牌核心价值	从容，享生活之美
品牌使命	守护品质人生
养老模式	“保单+养老服务”模式
	《中国人寿养老社区入住资格确认书》对接保单明确 5 大权利： 保证入住权、优先入住权、费用减免权、体验入住权等
城市布局	北京、天津、苏州、深圳、三亚
品牌目标	一揽子解决客户养老问题

专栏：广东“银龄安康行动”

“银龄安康行动”通过商业保险与老龄工作的结合，将政府、保险公司和社会力量吸纳到行动中来。广东省民政厅、广东省老龄办联合中国人寿广东省分公司于 2014 年 4 月起在全省启动的老年人意外伤害综合保险项目，项目运行已满三年，取得积极成效。2016 年，中国人寿广东省分公司与广东省老龄办、广东省社会组织总会共同签署战略合作协议。2017 年，与广东省老年人文

化协会双方签署战略合作协议，深化广东省“银龄安康行动”，扩大社会影响力。

表：银龄安康行动模式

迎接一大挑战	应对中国人口老龄化，加强养老保障，构筑老年人风险防范体系
搭建三大平台	● 政府显关爱 ● 企业献爱心 ● 子女尽孝心
突破养老模式	部分让利，突破商业保险不能覆盖 65 岁以上老年人的局限
实现三大作用	● 弥补社保、基本医疗在保障范围、保障程度、护理补贴方面的不足 ● 提升老年人抵御风险能力 ● 减轻了个人、家庭和政府的负担

广东地区成果

- 截至 2017 年底，广东省累计 1005 万人次享受意外伤害综合保险保障，覆盖老年人口的 76%；累计理赔 11 万多人次，赔付金额逾 1.5 亿元。
- 被评为“最受消费者信赖”的金融品牌。
- 老年人意外伤害保险正式被写入《广东省老年人权益保障条例》。
- 被国家发展改革委、民政部、全国老龄办评为全国范围内遴选 75 个“养老服务业发展典型案例”之一。
- 国家民政部向中央电视台社会与法频道《夕阳红》栏推荐在两会期间报道广东“银龄安康行动”民生工程。
- 中央电视台、经济日报、金融日报等 10 余家中央媒体到广东实地采访报道。



图：广东省“银龄安康行动”

（3）普惠保险

我们将保险服务扩展到社会各个层面，尤其是对于妇女、儿童、老年人、建档立卡贫困户、计生家庭、城镇低收入群体等广大弱势群体，开拓专属保险业务。截至 2017 年底，小额保险已承保 9827 万人，提供了 25759 万亿元保额的保障，理赔 803335 万人次，支付理赔金额 159111 亿元。

表：普惠保险体系

“三农”保险	从 2012 年开始，中国人寿与各地政府合作，围绕服务新农村建设、保障与改善民生，开展了农村小额保险
妇女保险	“两癌”保险项目已惠及 51 万贫困妇女，各地开展的女性健康保险使近 400 万女性受益
计生保险	● 计生家庭意外伤害保险为 1400 万户计生家庭提供 5000 亿元的风险保障额度 ● 36 家分公司与当地计生协全部对接，保费同比增长 5% ● 33 家分公司与当地计生协联合发文或签署了计生保险业务合作协议
小额保险	● 全国首批开展农村小额保险业务的保险公司 ● 截至 2017 年底，小额保险已承保 9827 万人，提供了 25759 万亿元保额的保障，理赔 803335 万人次，支付理赔金额 159111 亿元

（注：以上数据截至 2017 年底）

案例：向贫困妇女捐赠“两癌”保险

2017 年 9 月 6-7 日，中国人寿与全国妇联共同向全国妇联定点扶贫县甘肃漳县与西和县 6.9 万建档立卡贫困女性捐赠“两癌”保险。本次捐赠是支持全国妇联“巾帼脱贫行动”和健康扶贫工作、落实中国妇女发展基金会与中国人寿共同开展的“关爱女性生殖健康保险保障计划”公益项目的重要举措，为农村妇女“两癌”预防、检查、治疗提供“一站式”保障。



图：全国妇联宋秀岩副主席向贫困妇女代表发放保险凭证



图：中国人寿向全国妇联定点扶贫县建档立卡贫困妇女捐赠“两癌”保险

案例：为大学生村官解决后顾之忧

2011 年，中国人寿在全国开展大学生村官保险，构建符合大学生村官群体特点和需求的保险保障。这是中国人寿在行业内率先为大学生村官特殊群体提供特定的保险保障服务，用商业保险的市场化机制为政府排忧解难，有效解决了大学生村官的后顾之忧。

2. 热心公益慈善

我们始终热心公益事业，在创造经济价值的同时，真诚回馈社会，充分运用资金和人才，系统化推进公益慈善工作，支持健康、教育事业，积极参与灾难救助，并对因灾致孤儿童进行长期、持续的生活救助和心灵关怀。2017 年，中国人寿累计对外捐赠 1.66 亿元。

表：中国人寿慈善基金会开展的公益项目

捐资助学	● 在革命老区和老少边穷地区捐建“国寿希望小学”近百所 ● 与姚明名下基金会合作捐建篮球场等校园运动设施
助养地震孤儿	● 设立“助养地震孤儿”慈善公益项目，对在四川汶川、云南鲁甸、青海玉树地震和甘肃舟曲泥石流灾害中失去双亲的 1111 名孩子提供成长至 18 周岁的基本生活保障 ● 截至 2017 年底，已支付助养金总计 3926 余万元，连续 9 年举办“爱心夏令营”开展心灵关怀
扶贫救助	● 2017 年，向定点扶贫县，即湖北郧西县、丹江口市、广西天等县、龙州县捐赠扶贫资金合计 1630 万元，用于当地涉及保险扶贫、产业扶持方面的 19 个重点扶贫项目 ● 2017 年，向 21 个甘肃省重点贫困县捐赠 21 辆配备装有专业有源冷藏设备的疫苗运输车辆，总价值 504 万元
案例：“为爱健走，将爱传递”万人公益健走活动 2017 年 5 月至 7 月，中国人寿江苏省分公司与江苏省扶贫办、共青团江苏省委、新华报业传媒集团、江苏省体育总会和江苏省青少年发展基金会联合主办“为爱健走，将爱传递”万人公益健走活动。活动期间，共组织健走活动 84 场，吸引近 9 万人参加，捐助 60 万元善款用于支持经济薄弱地区和资助农村留守儿童，营造了全社会共同关注、参与、支持公益慈善事业的良好氛围。	
	
图：2017 万人公益健走活动现场	



图：中国人寿·2017 要跑 24 小时城市接力赛

案例：爱心陪伴成长 中国人寿爱心夏令营相会长沙

2017 年 7 月 25 日至 27 日，由中国人寿慈善基金会主办的“第九期中国人寿爱心夏令营”在湖南进行。21 名来自汶川、玉树、鲁甸地震灾区的孤儿受邀参加，先后游览长沙著名景点，在给予孩子们物质帮助的同时，更带来精神上的关怀。

表：关爱地震孤儿举措

物质帮助	● 累计助养金 3926 万元
精神关爱	● 定期探访、慰问 ● 举办汶川地震孤儿摄影展 ● 主办大型公益活动如“爱心接力·梦想启航——圆梦地震孤儿”



图：第九期中国人寿爱心夏令营

四、员工关怀，共同成长

我们的机遇挑战

- 员工需求多元化
- 青年员工个性鲜明，人才流动性加大

我们的策略行动

- 优化薪酬、福利、假期、合同管理等政策
- 开展高管人员“珠峰计划”
- 推动青年人才培养“星火计划”
- 关注工作与生活平衡，帮助困难员工

（一）保障员工权益

“到2020年，亿元国内生产总值生产安全事故死亡率比2015年下降30%。
维护劳动者劳动报酬、休息休假、社会保险等正当权益。”

——《中国落实2030可持续发展议程国别方案》

中国人寿坚持以人为本，严格遵守《劳动法》《劳动合同法》的有关规定，坚持公平雇佣原则，建立有竞争力的薪酬福利体系，重视员工民主管理，保证畅通的员工绩效申诉渠道，构建和谐劳动关系。

1. 坚持平等雇佣

我们鼓励多元化、平等的用人机制，在人才招聘过程中，坚持男女平等、汉族与少数民族一视同仁的原则，并坚持亲属回避制度。同工同酬，避免聘用童工，反对强迫劳动。2017年，我们加大对藏族等少数民族的专项招聘力度，少数民族员工数量达到5775人，引进专业人才、招聘优秀大学生2885人，员工总人数达到100920人。

表：2017年员工性别结构（单位：人）

指标名称	女	男
员工性别结构	58031	42889

表：2017年员工学历结构（单位：人）

指标名称	博士	硕士	本科	大专	其他
学历结构	56	3424	59209	31824	6407

表：2017 年员工年龄结构（单位：人）

指标名称	35 岁以下	35-50 岁	50 岁以上
员工年龄结构	43315	45684	11921

表：2017 年员工民族结构（单位：人）

指标名称	汉族	少数民族
员工民族结构	95145	5775

表：2017 年员工户籍分布结构（单位：人）

指标名称	外籍	港澳台	内地
员工户籍分布	1	5	100914

2. 优化薪酬福利

我们致力于构建多元化的薪酬福利体系，严格按国家规定为员工缴纳社会保险、住房公积金，五险一金全员覆盖，员工还享有货币性福利、带薪休假、健康体检等福利项目。倡导业绩优先、实事求是、客观公正的绩效文化，提升员工的工作积极性。2017 年，制定《中国人寿保险股份有限公司集体合同实施办法（试行）》《中国人寿保险股份有限公司集体合同范本》，依法保障员工的劳动者权益。

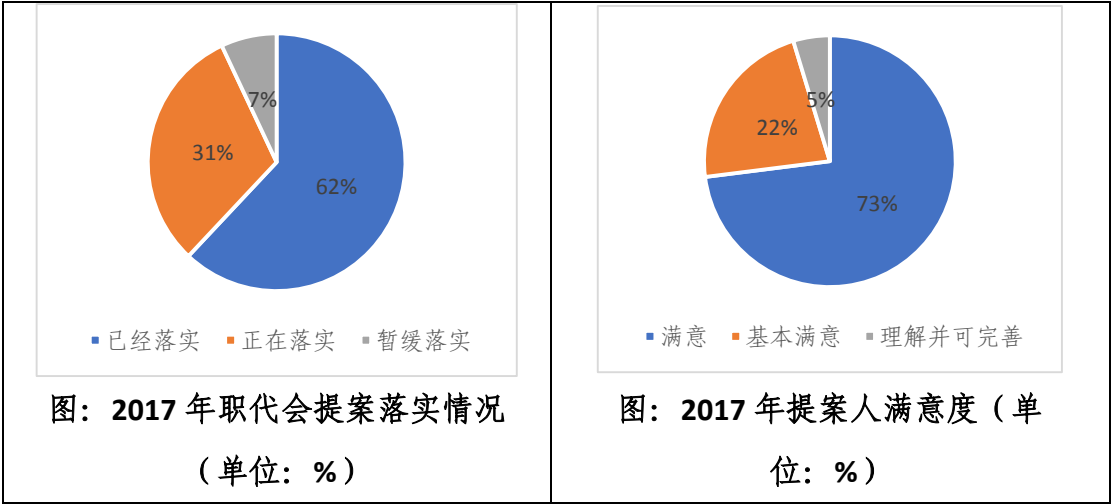
表：中国人寿多元薪酬福利体系

薪酬	● 制定《总部员工薪酬管理办法》《董事、监事和高管人员薪酬管理办法》《省级分公司高管人员薪酬管理实施方案（暂行）》等文件 ● 优化薪酬结构，规范薪酬调整规则，理顺利益分配关系
福利	● 国家法定福利：社会保险、住房公积金 ● 公司福利：补充商业保险、带薪休假、定期体检、货币性福利
企业年金	● 制定《企业年金方案实施细则》 ● 完善企业年金制度，提高员工退休待遇水平

3. 注重民主管理

我们高度重视员工民主管理，完善员工申诉机制，畅通员工申诉渠道，定期召开职工代表大会，保障员工的知情权和参与权。2017 年，我们充分利用各级工

会，在第二届二次职代会会前，广泛征集提案，并实现 100% 书面答复。



(二) 实现职业梦想

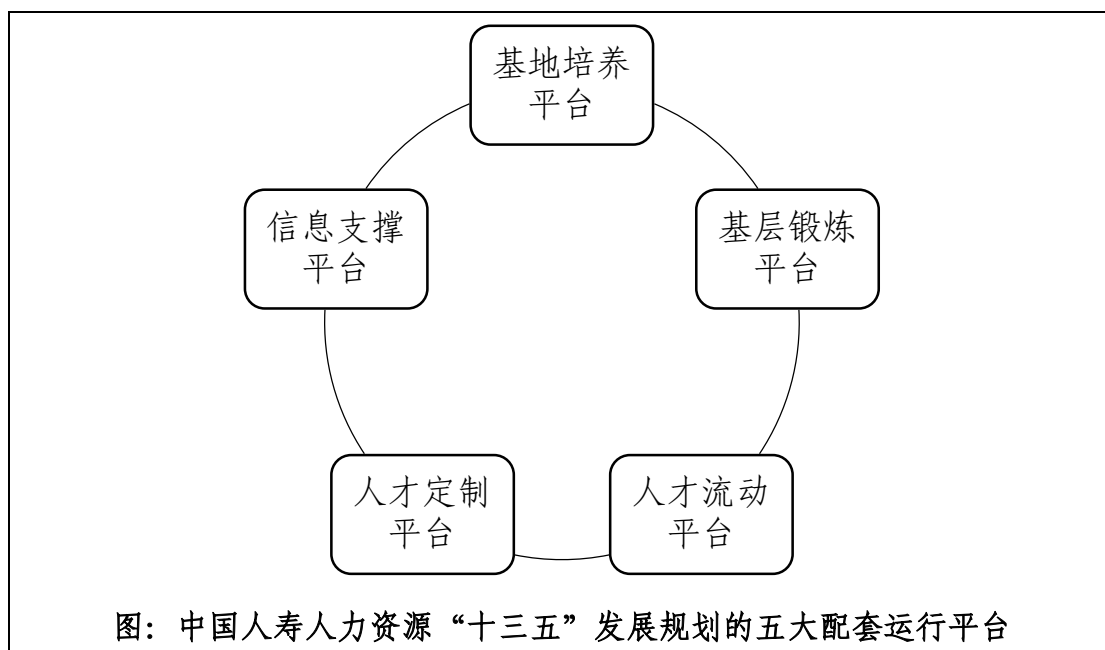
中国人寿坚持人力资源是第一资源的原则，制定人力资源“十三五”规划，全面规划人力资源管理体系，建立完善的引进、培养、使用、激励的人才管理机制，搭建良好的职业发展平台及展现个人价值的舞台。

1. 助力职业发展

我们坚持科学人才观，运用公开竞聘、能上能下、能进能出的竞争机制，激发员工的潜能和创造力，给人才以成长的条件、价值的提升。截至 2017 年底，提拔任用省级分公司各类高管人员 81 人。

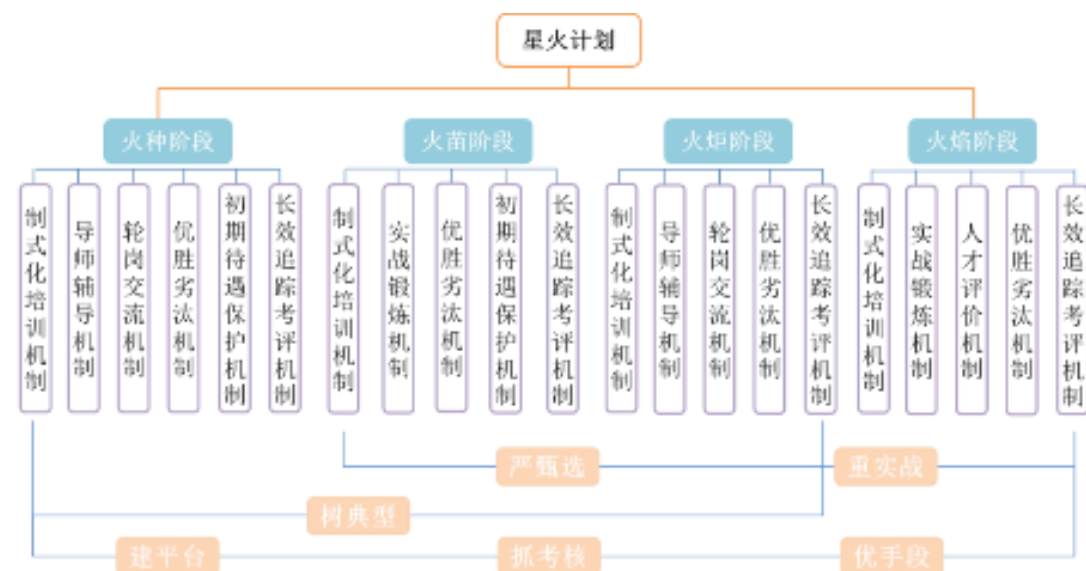
表：“六位一体”的中国人寿人力资源“战车体系”

加强精神引领 增强文化牵引力	合理配置资源 扩展价值创造力	优化考评体系 提高评价承载力
完善选用机制 打造竞争驱动力	盘活分配机制 释放激励驱动力	持续关注成长 做实育才源动力



案例：青年人才 星火计划

中国人寿根据人才成长规律，制定青年人才培养“星火计划”，将青年员工成长阶段划分为火种、火苗、火炬、火焰四个阶段，配备相应的制式化培训、导师辅导、轮岗交流等 8 大培养机制，通过严甄选、树典型、建平台、抓考核、重实战、优手段 6 大有效抓手，进行人才的精细化培养。



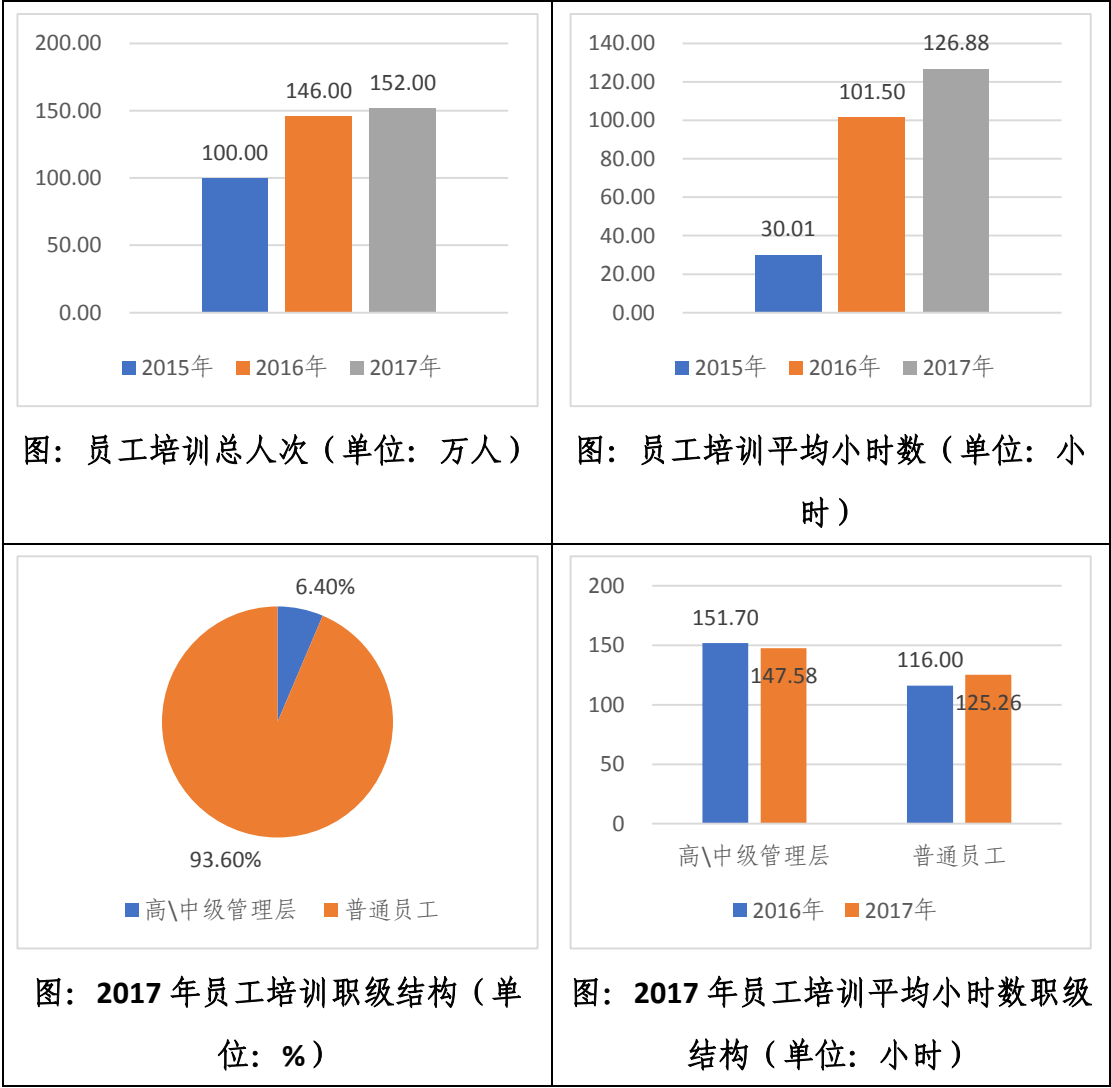
2. 员工培训体系化

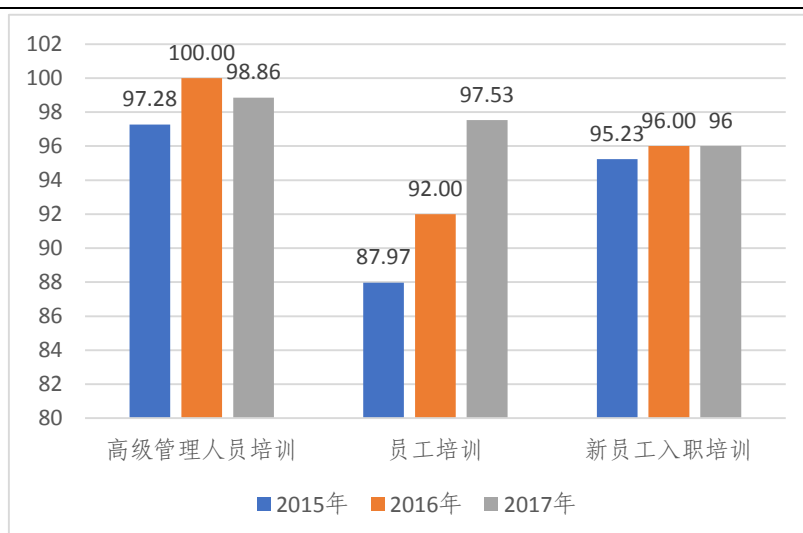
我们重视员工培训，按照“贴近一线、贴近实战、贴近时代”的教育培训方

针，以新技术、大平台为支撑，针对员工队伍中不同职级、不同岗位人员的岗位技能要求，建立以制式培训为基础，非制式培训为补充的分级分类、覆盖全员的培训实施体系，使员工真正学有所获。2017 年，参与培训员工 152 万人次，员工受培训平均 126.88 小时。

表：2017 年中国人寿员工培训情况

线下课程	线上课程
● 系统专职讲师 2053 人 ● 系统兼职讲师 169684 人 ● 教材 21 门 ● 课件 334 件	● 网络课件 1165 件 ● 在线学习 544.91 万人次 ● 在线考试 134.39 万人次

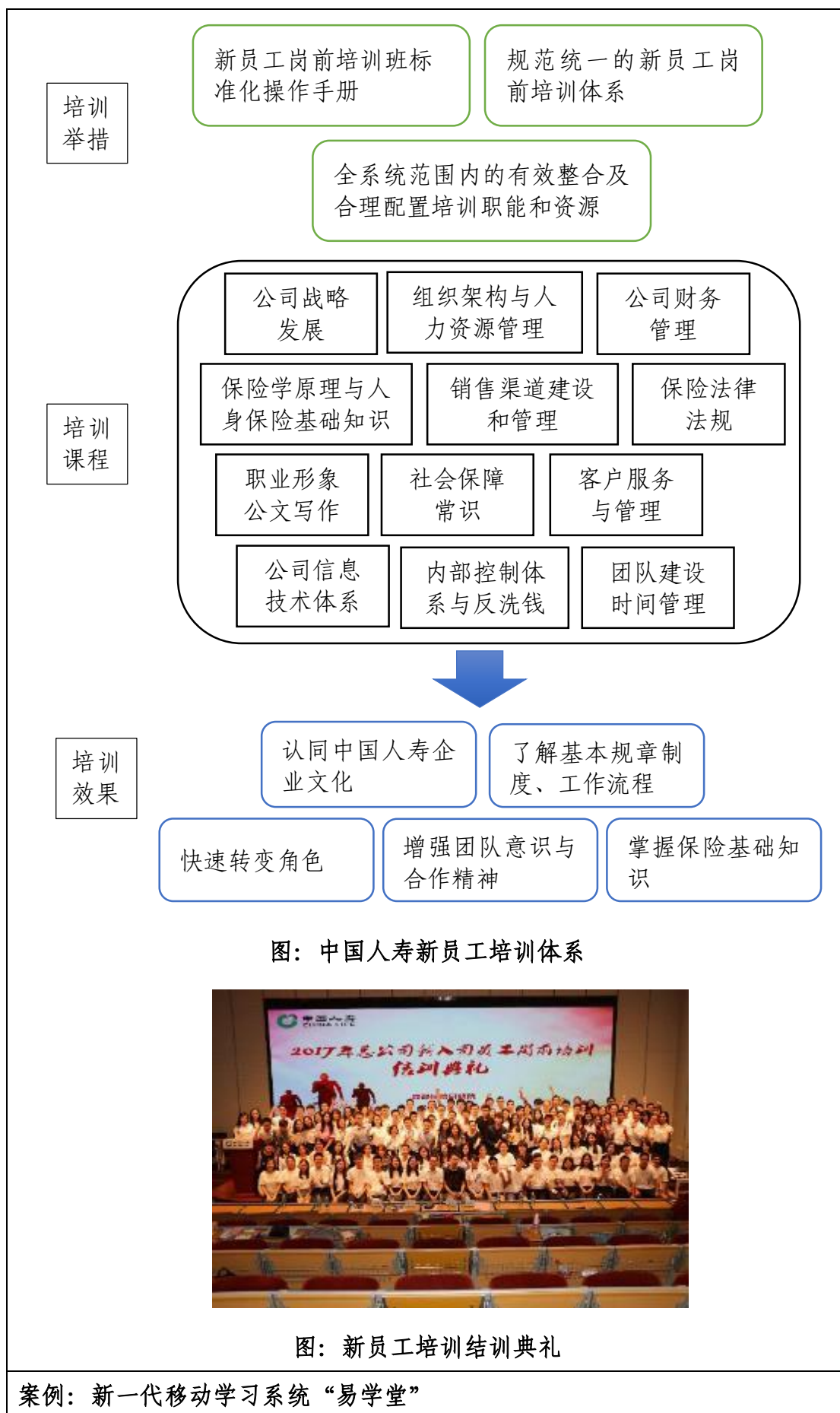




图：员工培训覆盖率（单位：%）

案例：新员工培训

新员工岗前培训是新员工进入中国人寿后的第一步，通过 15 天的封闭式集中培训，帮助新员工尽快融入团队，在自身岗位上发挥才能，推动企业发展。2017 年分别在上海和成都研修院举办了 8 期培训班，培训新员工 875 人。



为满足员工与销售队伍多元化的个性培训需求，中国人寿通过移动互联技术与新型培训技术的有机融合，打造新一代移动学习系统“易学堂”，为不同对象、不同岗位、不同职级的员工提供体系化、标准化、信息化学习服务平台。

表：中国人寿“易学堂”

目标	● 提升培训效率与质量 ● 降低培训成本 ● 贴近一线、贴近实战、贴近时代
手段	● “互联网+”平台
学习资源生态体系	● 我的学习 ● 培训动态 ● 学习之家 ● 精品荟萃



（三）关爱员工生活

中国人寿关注员工身心健康，创造良好的办公环境，倡导工作与生活平衡，加强文化建设，加大困难员工帮扶力度，组织各项文体活动，缓解员工工作压力，促进员工与企业共同发展，增强员工的归属感和凝聚力。

1. 关注身心健康

我们重视员工职业安全健康，完善劳动安全与卫生管理制度，组织全体员工

积极开展健康体检，注意防暑降温、防寒保暖，为员工提供健康、安全、舒适的工作环境，尊重关爱退休老员工，丰富退休生活。持续推进职工之家建设，各省级公司制定了实施细则，让员工切实感受到“家”的温馨。截至 2017 年底，共有 23 个省公司级温暖之家达标；76 个地市分公司级温暖之家达标。

表：2017 年中国人寿职业安全健康举措

健康体检	● 据社会上主要病种的变化优化体检涵盖范围 ● 提供 2 个以上的体检地点供员工自主选择 ● 总部员工体检覆盖率 100%
办公饮水	● 更换楼内各楼层开水饮水机
全楼禁烟	● 落实《北京市控制吸烟条例》 ● 建立总公司办公大楼的控制吸烟巡检机制 ● 设立大楼内控烟举报专线电话+86-10-63631230
消防演习	● 每年举办大楼消防演习 ● 邀请消防部门现场演示



图：女职工哺乳室



图：青年员工关爱



图：退休员工春游

2. 平衡工作与生活

我们注重员工工作与生活平衡，在充分发挥员工个人才能的同时，鼓励员工参与类型多样、健康向上的各类文体活动，丰富员工生活、缓解员工压力，营造团结、健康的氛围。



图：2017年“激情国寿”长走比赛



图：2017年“激情国寿”文艺比赛



图：中国人寿河南省分公司运动会



图：2017年“激情国寿”文艺比赛

3. 帮助困难员工

我们深入帮助困难员工，建立分层级困难员工救助体系，完善困难员工档案，明确困难员工帮扶条件与标准，结合重大节日做好定期走访慰问、开展结对子日常帮扶活动。



中国人寿领导看望困难员工（广西）



中国人寿领导看望困难员工（河南）

五、伙伴互利，共赢合作

我们的机遇挑战

- 各行业、领域寻求跨界合作机会
- 保险行业发展不平衡、不协调

我们的策略行动

- 建立良好、稳定的伙伴关系，加强与健康医疗行业合作
- 助力营销员成长
- 促进保险行业交流与标准制定

（一） 携手伙伴成长

中国人寿注重内外部伙伴资源的良性互动，充分发挥自身优势，拓展合作内容，推进同行业、跨行业深度合作，增强价值创造的能力和水平；拓展合作渠道，积极将自身优势与经济社会发展需求相结合，推动全面合作在新时代迈向新征程。

1. 供应商管理

我们严格遵守国家相关法律法规和公司相关集中采购制度规定，健全集中采购管理制度体系，优化采购管理系统，加强审核把关，做到“事前把关、事中控制、事后追踪”，实现全模块升级、覆盖及全方位监管。2017年，实施3076个项目，采购预算56.1亿元，采购节余7.37亿元，参与集中采购的供应商219家，实现采购效率和采购效益双提升。

采购政策

- 《中国人寿保险股份有限公司集中采购管理办法》
- 《中国人寿保险股份有限公司集中采购工作流程管理规定》
- 《中国人寿保险股份有限公司集中采购评审人员管理办法》
- 《中国人寿保险股份有限公司供应商管理办法》
- 《中国人寿保险股份有限公司集中采购目录及采购权限》
- 《中国人寿保险股份有限公司集中采购委员会议事规则》

供应商准入条件 ● 依法注册成立、具有独立运作能力（包括运营、财务、组织、管理、市场等状况）并能够独立承担法律责任的法人和其他组织 ● 自然人应当具有居民身份证等有效身份证明 ● 遵守国家法律法规，具有良好的商业信誉和财务记录，未出现重大违法违规行为 ● 提供的货物、工程或服务符合国家、行业标准及公司要求 ● 有能力且愿意为公司提供货物、工程或服务，并接受公司对合作履约过程中的监督管理 ● 履行采购合同所必需的财务实力、专业技术能力、经验和信誉 ● 采购项目所必需的或公司确定的其他条件

2. 助力营销员成长

我们始终将营销员作为最重要的业务合作伙伴，充分提供各类支持，努力保障其权益、关心其成长。截至 2017 年底，销售人员达 202.5 万人。总部合计完成内外勤队伍培训班 38 期，全年累计培训时间达 200 天，累计培训人次超 10000 人次，从技能和项目等方面极大提升内外勤队伍的综合战斗力。

个险渠道：销售人员 157.8 余万人	银保渠道：销售人员 33.9 余万人	团险渠道：销售人员 10.4 余万人
------------------------	-----------------------	-----------------------

产品支持	● 为销售员提供全方位的产品，以产品优势助力职业发展 ● 构建“2+1”多元化产品体系，推进储蓄型、保障型、获客型产品协调发展，如鑫福赢家等储蓄型产品，百万如意行等保障型产品，E 康悦等获客型产品
权益保障	● 自 2015 年实施《保险销售人员保障制度》（2015 修订）以来，扩大营销员养老保障的覆盖人群 ● 提高营销员意外及医疗保障额度，提升收入，解除后顾之忧
导师队伍	● 规范个险导师管理流程、完善导师管理配套系统、追踪导师培育体系落地 ● 截至 2017 年底，个险导师数量达 131886 人，较年初增长

	170% ● 制式培训、非制式培训以及职场日常经营活动中累积授课时间为 269 万课时
 图：中国人寿销售渠道优秀兼职讲师奖	

（二） 推动行业发展

中国人寿秉承开放发展的理念，在实现自身发展的同时，充分发挥带头作用，主办和参与行业内的交流活动，通过分享经验、交流心得，相互取长补短；参与各项行业标准的讨论与制定，走在行业前沿，带动行业进步，推动行业发展成熟；推动保险公众宣传，为市民普及保险知识，为保险行业的发展营造良好市场环境。

表：推动行业交流和标准制定

行业交流 ● 联合兴业证券举办 2018 年度投资策略会 ● 协助中国保险资产管理业协会举办保险资金委受托业务年度工作交流会
标准制定 ● 参与保监会资产负债管理监管标准的讨论与制定 ● 开展《国际财务报告准则第 17 号—保险合同》（IFRS17）的研究和应对工作 ● 配合中国保险资产管理业协会牵头制定《保险资金业外受托投资管理人评价办法》及评价体系

案例：媒体沟通会和行业新闻发布会

举办上市公司巡礼媒体沟通会，12 家主流媒体参加

在证监会组织开展的上市公司巡礼活动中，中国人寿被列入“行业龙头上

市公司”名单，接受中国经营报、经济观察报、新华通讯社中国财富网、每日经济报、证券日报、中国证券报和上海证券报等 12 家媒体采访。

在 2017 年 10 月 16 日，举办的上市公司巡礼媒体沟通会上，总裁向媒体介绍了十八大以来的改革发展情况，并作《新理念引领国寿新发展 勇担当当好行业排头兵》的主旨发言。管理层就投资管理、创新驱动、业务发展、科技国寿等方面接受媒体采访，双方进行了深入沟通。

中国保监会举办中国人寿专场新闻发布会，40 家主流媒体参加

2017 年 11 月 2 日，中国保监会举办中国人寿专场新闻发布会。总裁林岱仁做了《不忘初心、勇于担当，为满足人民美好生活需求保驾护航》的主旨发言，全面介绍了公司服务国家实体经济发展、防控风险、社会管理和深化改革的情况，并介绍了中国人寿学习贯彻党的十九大会议精神的工作规划。



图：中国保监会举办中国人寿专场新闻发布会

案例：勇做保险行业扶贫攻坚的模范先锋

为响应中央扶贫工作号召，宣传保险扶贫成效，中国保险行业协会于 2017 年起，组织“保险扶贫先锋榜”发布工作，面向行业征集保险扶贫的优秀案例、特色产品、创新服务等材料，形成“保险精准扶贫先锋榜”、“保险扶贫产品先锋榜”等榜单，向社会公开发布。截至 2017 年底，在四期扶贫先锋榜评选中，中国人寿报送扶贫材料 38 件，14 个优秀项目入选，发挥了行业模范引领作用。

《宁夏“扶贫保”项目》	“全国保险扶贫产品先锋榜”
《甘肃“两保一孤”精准扶贫》	“全国保险扶贫帮扶先锋榜”
《内蒙古“减贫保”》	“全国保险扶贫服务先锋榜”
《崇左精准扶贫系列项目》	“全国保险精准扶贫先锋榜”

案例：保险公众宣传日“保险为生活添色彩”

2017 年 7 月 8 日保险公众宣传日，中国人寿大力宣传、传播保险文化，各级分支机构在公司客户服务大厅、营业厅、办公楼等场所内制作并摆放了大型填色墙，并印制了填色卡，组织公司员工及前来办理业务的客户和小朋友们参与填色活动。在 2017 年“保险行业公众宣传大比武”中，中国人寿共获得“最佳活动奖”等 5 项大奖，为全行业获奖最多的公司。

案例：“国寿演说家”为行业代言为时代发声

2017 年 8 月 8 日，“国寿演说家”全系统总决赛在北京举办，通过引导广大员工和销售人员立足自身岗位，讲述自己的“国寿梦”、“中国梦”，弘扬社会主旋律，积极传播正能量。来自寿险深圳市分公司的金媛曦以一篇题为《莫让唏嘘惜别天》的演说打动现场评委嘉宾，并以“智慧”为题发表即兴演讲，成功获得一等奖。



图：“国寿演说家”活动

关键绩效表

经济绩效			
	2015 年	2016 年	2017 年
保费收入（亿元）	3639.71	4304.98	5119.7
总资产（万亿元）	2.4	2.7	2.9
投资资产（万亿元）	2.3	2.5	2.7
每股收益（基本与稀释）（元）	1.22	0.66	1.13
归属于公司股东的净利润（亿元）	346.99	191.27	322.5
理赔服务人次（万人次）	868	863	1112
赔付支出（百万元）	134491	205143	198088
满期给付客户人数（人）	3094313	4598624	4022910
满期给付金额（亿元）	842.63	1351.16	1120.93
环境绩效			
	2015 年	2016 年	2017 年
e 门店等渠道电子承保（万份）	-	1178.27	1666.77
总部车队汽油消耗量（升）	-	31459.98	30068.64
总部人均车队汽油消耗量（升/人）	-	39.32 ¹⁰	35.71 ¹¹
全系统 ¹² 车队汽油消耗量（升）	-	-	320462.18
全系统电力消耗量（度）	-	-	26658946.07
全系统人均办公用电量（度/人）	-	-	264.16
总部电力消耗量（度）	-	7245122.08	7472094.04
总部人均电力消耗量（度/人）	-	5638.23 ¹³	8874.22
全系统办公用纸总量（吨）	-	-	237.26
全系统办公用水总量（吨）	-	-	605681.29
全系统人均办公用水量（吨/人）	-	-	6.00
全系统办公场所每平米办公用水量（吨/平	-	-	0.05

¹⁰ 公司总部 2016 年在编员工 800 人

¹¹ 2017 年全系统办公人数：100920 人

¹² 全系统：总部和 9 家自有物业

¹³ 公司总部 2016 年在编员工 800 人，研发中心为 485 人，其中含食堂用电

方米)			
直接温室气体排放(包括全系统燃料燃烧的温室气体排放)(吨)	-	-	1011.07
间接温室气体排放(包括自用的采购电力产生的温室气体排放)(吨)	-	-	16102.00
温室气体排放总量(吨)	-	-	17113.07
全系统人均温室气体排放量(吨/人)	-	-	0.17
社会绩效			
	2015 年	2016 年	2017 年
理赔服务满意度(分)	8.76	8.86	9.04
亿元保费投诉量	0.94	0.80	2.26 ¹⁴
新产品研发(款)	-	34	130 ¹⁵
参与集中采购的供应商数量(个)	-	630	219
销售人员(万人)	115.5	181.4	202.5
员工总数(人)	97607	98505	100920
35岁及以下员工占比(%)	43.09%	42.74%	42.92%
女员工占比(%)	57.34%	57.46%	57.50%
新员工入职培训覆盖率(%)	95.23%	96%	96%
员工培训覆盖率(%)	87.97%	92%	97.53%
高级管理人员培训覆盖率(%)	97.28%	100%	98.86%
员工培训平均时长(小时)	30.01	101.5	126.88
系统专职讲师数量(人)	3260	1712	2053
系统兼职讲师数量(人)	45411	72615	169684
教材(件)	21	21	21
课件(件)	264	264	334
网络课件(件)	712	801	1165
在线学习人次(万人次)	165.04	768.93	544.91

¹⁴ 2017 年中国保监会调整了投诉通报口径, 2017 年亿元保费投诉量为保监会按新口径统计通报数据

¹⁵ 为 2017 年新产品开发及合规性改造产品合计数

在线考试人次（万人次）	50.85	100.16	134.39
社会保险缴纳率（%）	-	100%	100% ¹⁶
精准扶贫投入（万元）	-	-	9440
中国人寿慈善基金会对外捐赠（万元）	-	3472.74	4013.78
慈善捐赠总额（亿元）	-	1.42	1.66
孤儿助养金（万元）	-	347.16	233.49 ¹⁷

¹⁶ 为劳动合同制员工的数据

¹⁷ 中国人寿慈善基金会先后资助了汶川地震、玉树地震、舟曲泥石流、鲁甸地震 1111 名孤儿直至 18 周岁成年。随着时间的推移，助养孤儿成年，资助金额会逐年减少。

中国人寿 2017 年精准扶贫工作情况统计表

单位: 万元 币种: 人民币

指 标	数量及开展情况
一、总体情况	
其中: 1.资金	9440
2.物资折款	19.2
3.帮助建档立卡贫困人口脱贫数(人)	54531
二、分项投入	
1.产业发展脱贫	
其中: 1.1 产业扶贫项目类型	☒ 农林产业扶贫 ☐ 旅游扶贫 ☒ 电商扶贫 ☐ 资产收益扶贫 ☐ 科技扶贫 ☐ 其他
1.2 产业扶贫项目个数(个)	13
1.3 产业扶贫项目投入金额	770
1.4 帮助建档立卡贫困人口脱贫数(人)	9689
2.转移就业脱贫	
其中: 2.1 职业技能培训投入金额	0
2.2 职业技能培训人数(人/次)	0
2.3 帮助建档立卡贫困户实现就业人数(人)	35
3.易地搬迁脱贫	未涉及
其中: 3.1 帮助搬迁户就业人数(人)	未涉及
4.教育脱贫	未涉及
其中: 4.1 资助贫困学生投入金额	未涉及
4.2 资助贫困学生人数(人)	未涉及
4.3 改善贫困地区教育资源投入金额	未涉及

5.健康扶贫	未涉及
其中： 5.1 贫困地区医疗卫生资源投入金额	未涉及
6.生态保护扶贫	未涉及
其中： 6.1 项目名称	☐ 开展生态保护与建设 ☐ 建立生态保护补偿方式 ☐ 设立生态公益岗位 ☐ 其他
6.2 投入金额	未涉及
7.兜底保障	未涉及
其中： 7.1 帮助“三留守”人员投入金额	未涉及
7.2 帮助“三留守”人员数（人）	未涉及
7.3 帮助贫困残疾人投入金额	未涉及
7.4 帮助贫困残疾人数（人）	未涉及
8.社会扶贫	未涉及
其中： 8.1 东西部扶贫协作投入金额	未涉及
8.2 定点扶贫工作投入金额	未涉及
8.3 扶贫公益基金	未涉及
9.其他项目	
其中： 9.1 项目个数（个）	6
9.2 投入金额	860
9.3 帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	未涉及
9.4 其他项目说明	扶贫人身保险及大病补充保险及农房财产保险
三、所获奖项（内容、级别）	无

填写说明：

1. 产业发展脱贫包括农林产业扶贫、旅游扶贫、电商扶贫、资产收益扶贫、科技扶贫等。
2. 转移就业脱贫包括开展职业培训以及通过各种方式促进贫困人口实现稳

定就业和转移就业等。

3. 易地搬迁脱贫主要是指对贫困地区人口稳妥实施搬迁安置以及在安置后促进搬迁群众脱贫等。

4. 教育脱贫包括通过多种措施帮助提升贫困地区基础教育水平和资助贫困家庭学生等。

5. 健康扶贫主要是指采取各项措施改善贫困地区医疗卫生机构条件，帮助贫困人口及时得到大病和慢性病救治，并有效解决贫困人口因病致贫返贫等。

6. 生态保护扶贫主要是指加强贫困地区生态环境保护与治理修复，帮助提升贫困地区可持续发展能力，同时逐步扩大对贫困地区和贫困人口的生态保护补偿等。

7. 公司应当充分说明在开展社会扶贫方面取得的成效。

8. 相关填写项目如不适用，公司可在导出年报披露文件后对表格内容进行适当删减。

报告指标索引

《可持续发展报告指南》（G4）指标索引

报告目录	全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（G4）
董事长致辞	G4-1
关于我们	G4-3/G4-4/G4-5/G4-7/G4-8/G4-9/G4-13
责任聚焦	G4-SO1
责任管理	
社会责任理念	G4-56
实质性议题识别	G4-25/G4-26/G4-18/G4-19
利益相关方沟通	G4-24/G4-27
责任荣誉	
经济增长，共促繁荣	
优化公司治理	G4-14/G4-42/G4-43
坚持道德运营	G4-45/G4-46/G4-56/G4-57/G4-SO3/G4-SO4/G4-SO5
创造持续价值	G4-EC1/G4-EC7
客户服务，共享智慧	
推动服务升级	G4-PR5/G4-PR8
优化客户体验	G4-PR2/G4-PR3/G4-PR5
保护消费者权益	G4-PR8
社会和谐，共建家园	
践行生态文明	G4-EN1/G4-EN3/G4-EN4/G4-EN5/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN8/G4-EN16/G4-EN17/G4-EN18/G4-EN27
深耕精准扶贫	G4-EC8/G4-SO1
促进社区繁荣	G4-EC3/G4-SO1
员工关怀，共商成长	
保障员工权益	G4-LA2/G4-LA2/G4-LA12/G4-LA16/G4-HR5/G4-HR6
实现职业梦想	G4-LA9/G4-LA10/G4-HR2
关爱员工生活	G4-LA8
伙伴互利，共赢合作	
携手伙伴成长	G4-12/G4-SO9/G4-SO10
推动行业发展	G4-16
关键绩效表	G4-EN1/G4-EN3/G4-EN4/G4-EN6/G4-EN7/G4-EN8/G4-EN27/G4-LA12/G4-LA10/G4-HR2/G4-PR5/G4-PR8
中国人寿 2017 年精准扶贫工作情况统计表	G4-EC8
报告指标索引	G4-32
报告说明	G4-23/G4-28/G4-29/G4-30/G4-31/G4-32/G4-33
意见反馈表	G4-31

《环境、社会及管治报告指引》（ESG）索引

主要范畴	内容	页码索引
A1	一般披露 有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	35
A1.1	排放物种类及相关排放数据。	35-36
A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	35-36
A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	35-36
A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	35-36
A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	37-38
A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	37-38
A2	一般披露 有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	35
A2.1	按类型划分的直接及／或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	35-36
A2.2	总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	35-36
A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	37-38
A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	不适用，本公司为金融服务型企业，经营

主要范畴	内容	页码索引
		行为中不涉及相关事项
A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用，本公司为金融服务型企业，经营行为中不涉及相关事项
A3	一般披露 减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	35-38
A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	35-38
B1	一般披露 有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	58-60
B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	58-59
B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	目前公司雇员流失率整体较低，尚未有关于按年龄、性别、地区划分的雇员流失比率统计
B2	一般披露有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：	65-66

主要范畴	内容	页码索引
	(a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	本公司为金融 服务型企业， 因工作关系死 亡人数较少， 尚未有因工作 关系死亡人数 及比率统计
B2.2	因工伤损失工作日数。	公司为金融服 务型企业，工 伤人数较少， 尚未有因工伤 损失工作日数 统计
B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	65-66
B3	一般披露 有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	61-62
B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	62-63
B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	62-63
B4	一般披露有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及	58

主要范畴	内容	页码索引
	(b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	
B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	58
B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	58
B5	一般披露 管理供应链的环境及社会风险政策。	68-69
B5.1	按地区划分的供应商数目。	68
B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法。	68-69
B6	一般披露 有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	33-34
B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用，本公司为金融服务型企业，经营行为中不涉及相关事项
B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	33-34, 74
B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	23-24
B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用，本公司为金融服务型企业，经营

主要范畴	内容	页码索引
		行为中不涉及 相关事项
B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	33-34
B7	一般披露有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	24
B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	未发生此类案件
B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	24
B8	一般披露 有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	44-49, 55-57
B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	55-57
B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	55-56

报告说明

报告时间范围

2017 年 1 月 1 日-12 月 31 日，部分内容有所延伸。

本报告为年度报告，这是中国人寿保险股份有限公司发布的第 10 本社会责任报告。

报告组织范围

中国人寿保险股份有限公司及其所属分支机构。

报告数据说明

本报告中的财务数据来源于经过审计的《中国人寿 2017 年年度报告》，其他数据来源于中国人寿内部文件和相关统计。部分内容、数据适当追溯以前年份。

报告参照标准

上海证券交易所《公司履行社会责任的报告编制指引》

中国保监会《关于保险业履行社会责任的指导意见》

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引（2016）》

国际标准化组织 ISO26000《社会责任指南（2010）》

全球报告倡议组织可持续发展报告指南（GRI4.0）

GB/T 36001-2015《社会责任报告编写指南》

中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》（CASS-CSR3.0）

报告称谓说明

为便于表述，在报告中“中国人寿保险股份有限公司”以“中国人寿”“我们”“公司”表示。

报告语言版本

本报告有中文简体、中文繁体、英文 3 种版本，若内容理解不一致，请以中文简体版本为准。

报告获取方式

报告以印刷版和网络版两种形式发布，网络版查询及下载地址：公司官网（www.e-chinalife.com）、上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和香港联合交易所网站（www.hkex.com.hk）。

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您阅读本报告。我们真诚地期待您对本报告进行评价，提出宝贵意见以便我们持续改进社会责任工作，提高履行社会责任工作的能力和水平！

选择性问题（请在相应位置打“√”）

1. 对于中国人寿，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. 您认为中国人寿履行社会责任表现：

☐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

您对中国人寿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

电话：+86-10-63631221

传真：+86-10-66575112

邮箱：shenhuiying@e-chinalife.com

地址：北京市西城区金融大街 16 号中国人寿广场 A 座 12 层

邮编：100033