

2018

社会责任报告



目录

董事长致辞	4
关于我们	6
公司简介	6
企业文化	7
责任荣誉	8

公司治理	10
风险管控与合规运营	12
守住风险底线	12
加强合规运营	13

责任管理	14
社会责任理念	14
实质性议题识别	15
利益相关方沟通	16

服务经济 回归本源

我们的机遇挑战	19
我们的策略行动	19
落实国家战略	20
拥抱科技变革	22
引领行业发展	23

不忘初心 回馈社会

我们的机遇挑战	31
我们的策略行动	31
落实脱贫攻坚	32
增进民生福祉	36
开展公益活动	40

以人为本 成就未来

我们的机遇挑战	51
我们的策略行动	51
保障员工权益	52
促进员工成长	54
重视员工关怀	56

诚实守信 客户至上

我们的机遇挑战	25
我们的策略行动	25
推动服务升级	26
优化客户体验	27
保护消费者权益	29

生态文明 绿色发展

我们的机遇挑战	43
我们的策略行动	43
坚持绿色运营	46
实施电子化服务	48

关键绩效表	58
中国人寿 2018 年精准扶贫工作情况统计表	60
报告指标索引	62
报告说明	69
意见反馈表	70

董事长 致辞



春意盎然，生机勃勃。又是一年报告发布期，我谨代表董事会向各位股东和社会各界对中国人寿履行社会责任的实践，报告如下：

刚刚过去的一年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是我国改革开放四十周年，也是中国经济发展极不平凡的一年，在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下，中国经济迈上了高质量发展新征程。刚刚过去的一年也是中国人寿发展史上极不平凡的一年，这一年面对复杂的外部环境，中国人寿稳中求进，砥砺前行，积极作为，不仅保持了稳定发展的大局，也在高质量发展道路上迈出了坚实的步伐。中国人寿以责任为基、以民生为念，在服务国家战略、参与社会管理方面，敢于担当、积极作为。

深化改革创新 推进高质量发展

作为国内首家“三地上市”的寿险公司，中国人寿不断优化公司治理结构，推动高质量发展，为股东、客户、员工、合作伙伴等利益相关方创造更多价值。这一年，我们始终坚持“重价值、强队伍、优结构、稳增长、防风险”的经营方针，公司总资产突破3万亿大关，实现总保费收入5358.26亿元，拥有覆盖全国的2万多个分支机构及网点、10万多名员工和各渠道销售人员177.2万人。截至2018年底，拥有2.85亿份有效长期个人和团体人寿保险单、年金合同、长期健康险及长期意外伤害保险保单，同时亦提供个人、团体意外险和短期健康险保单和服务，为5亿多客户提供各种保险保障，承担风险保额约25万亿元。公司良好的经营管理受到社会各界及资本市场的高度认可，蝉联世界品牌实验室（World Brand Lab）“2018

年（第十五届）中国500最具价值品牌”，排行第5位¹。荣获“2018高质量发展保险公司方舟奖”“2018亚洲最受尊敬公司”；品牌价值不断提升，上榜2018年《福布斯》全球上市公司2000强，位列第35位。

服务经济发展 保障美好生活

作为中国寿险行业的探索者、开拓者，中国人寿始终将自身发展置身于经济社会发展的大局之中，把握时代内涵，助力实现老有所养、病有所医、弱有所扶、学有所教的美好生活。这一年，我们坚持“保险姓保”，发挥保险的经济“减震器”和社会“稳定器”作用，推动中国保险业与经济社会的良性循环和协调发展，切实守住不发生系统性风险的底线，综合偿付能力充足率250.56%。这一年，我们不忘初心、坚守本源、做强主业，响应国家推进供给侧结构性改革的号召，服务新型

城镇化建设，支持国家区域发展战略和国家产业布局，为生态环保建设及其他与国计民生密切相关的领域提供保险保障，创造了多项业内服务实体经济的“第一单”，成为践行“金融服务实体经济”的生力军。

彰显责任担当 增进民生福祉

作为国内寿险行业的龙头企业，中国人寿主动承担社会责任，发挥保险优势，健全民生保障，积极探索金融扶贫的有效路径。坚持精准性、持续性、可复制性的原则，深度参与扶贫工作，为全面建成小康社会提供有力支持。这一年，我们响应中央精准扶贫号召，实施产品扶贫、产业扶贫、电商扶贫、公益扶贫。截至2018年底，31个省级分公司开展了240多个大病保险项目，覆盖4亿多城乡居民，累计为2800多万人次支付赔款600多亿元；2018年，公司在售扶贫保险产品37款，形成了扶贫保系列、两保一孤系列、美好生活系列、小额保险系列等4个扶贫保险系列；捐赠3650万元，助力湖北郧西县、湖北丹江口市、广西天等县、广西龙州县、内蒙古乌兰察布市的脱贫攻坚；派出扶贫驻村干部600余名，帮助贫困地区脱贫致富。我们不忘初心，积极开展扶贫济困、赈灾助残等公益慈善救助活动，2018年，公司累计对外捐赠达1.93亿元。我们持续十年助养1104名因灾致孤儿童，截至2018年底，已支付助养金4700余万元；我们连续九届举办“爱心夏令营活动”，为这些孤儿提供精神抚慰与呵护。中国人寿十年如一日，默默践行，播散爱心，造福社会。

打造数字国寿 提升客户体验

作为服务亿万客户的寿险企业，中国人寿始终秉承“相知多年，值得托付”

的承诺，坚持以客户为中心，不断改进服务水平，提升客户体验，满足客户美好生活的保险需求。这一年，我们推进产品创新、服务创新、科技创新，将互联网、大数据、人工智能等新技术与公司经营管理深度融合，让客户享受科技发展带来的便利。我们立足客户需求，为客户设计开发多层次、系列化的保险保障产品，满足客户健康、意外、养老等多种保险保障需求，用实际行动践行“诚实守信、客户至上”的服务理念。2018年，新增铺设互联网线路1.57万条，配备智能设备6.6万台（套），建成了2万多个适应多场景、智能化、整体无线互联的数字化服务网点和3475个实时互动的服务指挥调度中心；截至2018年底，中国人寿寿险APP²、官网累计注册用户数同比增62.9%。积极运用云计算、大数据、人工智能等技术构建“产品+电话+互联网”服务线，通过中国人寿寿险APP、官方微信公众号等实现公司用户、客户服务、产品协同联动。高度重视消费者权益保护，2018年，客户服务满意度同比提升1.44%，客户忠诚度同比提升3.60%。

强化人才驱动 打造高素质队伍

中国人寿将人力资本作为企业最宝贵的财富，重视人才培养，创造有利于人才成长的环境。这一年我们切实保障员工权益，关爱员工生活，为员工成长赋能，努力建设高素质管理队伍，提高组织活力和管理效率，营造公平、和谐、健康的人才发展环境。重视员

工的工作和生活平衡，开展丰富多彩的娱乐活动和体育活动，将“激情国寿”活动推广到全系统，激发员工活力，以饱满的热情投入到中国人寿高质量发展进程之中。

凡是过去，皆为序章。2019年，我们将迎来共和国成立七十周年和决胜全面建成小康社会关键之年，保险行业也迎来了全新的发展环境。中国人寿将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神为指导，以高质量发展为根本要求，坚持发展第一要务，加快变革转型，走中国人寿特色寿险发展之路，守护人民美好生活，努力建设国际一流的寿险公司。

志之所向，无坚不摧。中国人寿将继续用奋斗寻找答案、用激情点燃梦想，凝聚百万国寿将士的磅礴力量，团结一致加油干，重振国寿再出发，以优异成绩向祖国七十华诞献礼！

中国人寿保险股份有限公司
董事长

¹ 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 2019年2月28日，国寿e宝正式更名为中国人寿寿险APP

关于公司

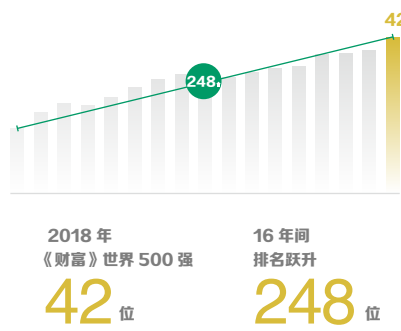
公司简介

中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿”“我们”）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，是国内首家“三地上市”的金融保险企业。

2018年，中国人寿保险股份有限公司实现保费收入5358.26亿元，市场份额稳居国内寿险行业首位，拥有覆盖全国的2万多个分支机构及网点、10万多名员工和各渠道销售人员177.2万人。截至2018年底，公司总资产达3.25万亿元，为5亿多客户提供各种保险保障，拥有2.85亿份有效长期个人和团体人寿保险单、年金合同、长期健康险及长期意外伤害保险保单，同时提供个人、团体意外险和短期健康险保单和服务。

中国人寿始终不忘初心，牢记使命，在改革开放中砥砺前行，公司经营管理受到资本市场的高度认可，先后

荣获2018年亚洲最佳寿险公司、优秀人寿保险公司、高质量发展保险公司方舟奖、杰出品牌奖、精准扶贫先锋机构等荣誉。中国人寿品牌还上榜2018年《福布斯》全球上市公司2000强，位列第35位。这是中国人寿第十五年入选该榜单。美国《财富》杂志发布2018年“世界500强”³排行榜，中国人寿品牌位列第42位，较上年上升9位，在入选的中国企业中排名第11位，这是中国人寿连续第十六年入选该榜单，成为连续入选次数最多的中国保险企业。世界品牌实验室2018年度（第十五届）《世界品牌500强》³排行榜，中国人寿品牌位列第139位，较上年上升4位，这是中国人寿连续十二年入选该榜单，在国内保险业排名第一。在世界品牌实验室发布的2018年（第十五届）“中国500最具价值品牌”³排行榜，中国人寿品牌继续位列该排行榜第5位，品牌价值高达人民币3253.72亿元，比上年增长382.16亿元，在所有入选的保险企业中排名第一位。



³ 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

⁴ 包括总公司、省分公司、中心支公司、支公司、营业部、营销服务部

企业文化



责任荣誉

《福布斯》(“Forbes”) “2018年《福布斯》全球上市公司2000强”
 第 35 位

《财富》杂志 2018《财富》“世界500强”
 第 42 位⁵

世界品牌实验室 2018年《世界品牌500强》
 第 139 位⁵

世界品牌实验室 “2018年(第十五届)中国500最具价值品牌”
 第 5 位⁵

WPP与凯度华通明略联合发布 “2018年BrandZ全球最具价值品牌100强排行榜”
 第 79 位⁵

《21世纪经济报道》 “21世纪亚洲金融竞争力评选”
 2018年亚洲最佳寿险公司

《中国互联网新闻中心》 2018年度中国网优秀金融扶贫先锋榜评选
 精准扶贫先锋机构

《金融时报》 中国金融机构金牌榜
 2018金龙奖年度最佳寿险公司

清华大学中国企业研究中心与《每日经济新闻》联合发布 “2018年中国上市公司品牌价值榜TOP100”
 第 26 位

“2018中国上市公司品牌价值榜金融榜TOP25”
 第 6 位

《证券时报》 2018高质量发展保险公司方舟奖

《每日经济新闻》 2018中国保险风云榜
 优秀人寿保险公司

《上海证券报》 2018年度“金理财”
 保险保障品牌卓越奖

《投资者报》 2018保险先锋榜
 保险实力先锋奖

《中国消费者报》 2018践行消费者至上杰出企业

《金融界》 2018领航中国年度评选
 杰出品牌奖

《和讯网》 第16届中国财经风云榜
 2018年度保险扶贫先锋

《中国财经》与《今日保》联合发布 2018“中国鼎”保险行业评选
 年度最佳保险品牌

CCCS客户联络中心标准委员会 2017-2018年度中国最佳客户联络中心奖

中国保险年度排行榜评选委员会与《保险文化杂志社》联合发布 2018中资人身险公司综合竞争力排行榜
 10强、年度最具价值保险品牌

《人民日报社》、《中国经济周刊》 中国经济研究院、经济网
 改革开放40年中国自主品牌公众满意度调查
 TOP100

《每日经济新闻》、北京保险研究院、德勤(中国)、波士顿咨询(BGG)
 改革开放40周年中国保险风云榜
 优秀人寿保险公司

中国企业管理研究会
 可持续品牌传播卓越企业奖

中国保险行业协会 2018年保险行业公众宣传大比武保险扶贫攻坚奖
 2018年保险行业公众宣传大比武最佳活动奖

《中国财富网》 2018年中国保险“金燕奖”
 汶川地震十周年杰出贡献奖、年度最佳人气奖

《一点资讯》 2018年金融品牌有温度
 精准扶贫实践奖

第八届中国公益节组委会 2018年度公益集体奖、公益项目奖

《人民网》 首届人民好保险推选活动
 2018年度最受欢迎疾病保险——国寿福(臻享版)
 2018年度最受欢迎人寿保险——鑫享金生(B款)

《金融理财杂志》 第九届“金貔貅奖”
 年度金牌市场影响力金融产品——国寿福(臻享版)

中国红十字会
 中国人寿慈善基金会-中国红十字博爱奖章

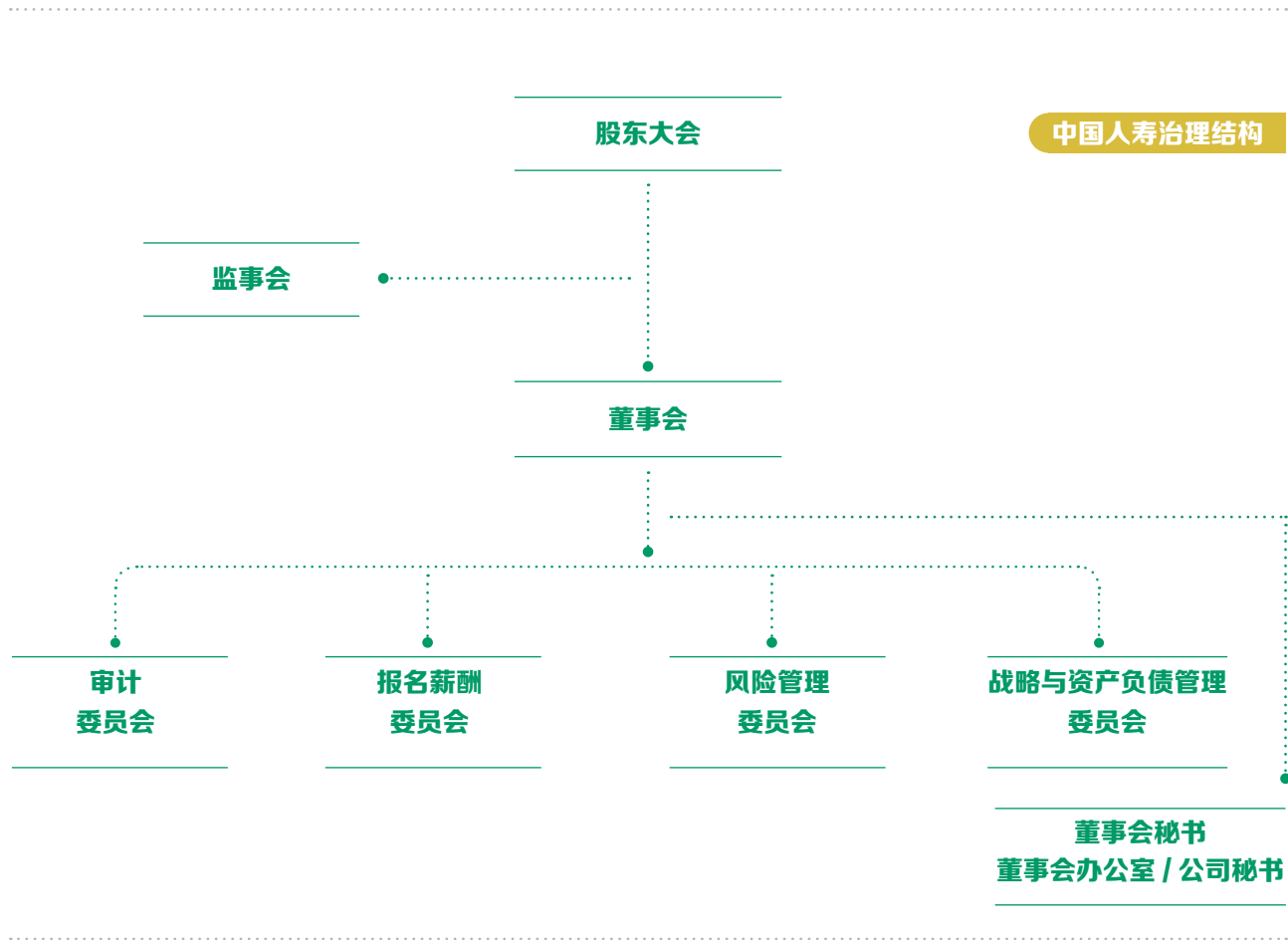
⁵ 奖项由中国人寿保险(集团)公司获得,中国人寿保险股份有限公司是中国人寿保险(集团)公司的核心成员单位

公司治理

作为一家在纽约、香港和上海三地上市的公司，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，积极服务广大资本市场受众，形成了具有自身鲜明特色的公司治理体系。

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。

公司严格遵守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，加强与资本市场受众的沟通交流，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。2018年，荣获中国上市公司协会评选的“2017年度最受投资者尊重的上市公司”称号；以及监事会制度理论研究“优秀专题研究奖”。2018年，股东大会召开2次会议，董事会召开17次会议，监事会召开6次会议。



我们始终严格按照监管要求，提升公司治理水平，致力于通过不断丰富信息披露内容、渠道与投资者关系交流形式，加强与投资者及潜在投资者的互动沟通，增进投资者对公司的了解和认同，提高公司透明度。

拓展创新投资者关系管理。公司制定了《投资者关系管理规定》《投资者关系频道管理办法》，不断完善投资者关系管理制度体系。创新沟通渠道，通过投资者关系微信公众号及微信小程序，丰富投资者通过手机获取公司公告、业绩发布会等信息渠道，2018年，微信公众号共计发布256篇公告。在上交所网站网上路演专区举办网上投资者接待日，举办中小投资者走进上市公司活动，组织投资者、分析师赴分公司调研，开展网上路演，持续加强与投资者、分析师的沟通，全年与投资者、分析师共召开各种会议超过500场。

2018年，公司荣获美国权威金融杂志《机构投资者（Institutional Investor）》“2018亚洲最受尊敬公司”奖项，荣获《证券时报》2018“金翼奖”、2018年中国上市公司百强奖项等。其中“2018亚洲最受尊敬公司”奖项，是公司首次获得此项荣誉，也是保险行业中唯一一家获奖的国有企业，代表了资本市场对公司投资者关系工作的高度认可。



不断完善信息披露体系建设。2018年，公司持续加强信息披露制度体系建设，切实执行信息披露各项监管规定；持续推进信息披露质量提升，从有利于资本市场受众特别是中小投资者深入了解公司的发展策略、业务发展情况及重大事项的角度，积极研究改善核心信息的披露形式，优化定期报告版块布局，采用图表、图片等形式提高定期报告的可视性，并增加报告期内经营亮点及年度临时公告索引，使资本市场受众更加清晰直观了解公司

经营业绩和经营情况；丰富定期报告和临时报告的披露内容、深化相关分析，以确保投资者及时准确地获取影响其决策的相关信息；同时，修订完善信息披露基础制度，并在公司内部定期组织与信息披露工作相关的培训，及时研究并宣导境内外上市地监管新规，解读信息披露重点难点工作；严格执行内幕信息知情人登记备案工作，强化公司内幕信息保密工作，保护投资者的合法权益，维护公司信息披露的公平、公正、公开。

本节内容更多请参阅《中国人寿保险股份有限公司2018年年度报告》

风险管控 与合规运营

中国人寿认真贯彻党的十九大和全国金融工作会议及银保监会系列监管文件精神，顺应监管新形势，持续加强风险合规体系建设，全面贯彻风险管理的战略、政策和制度，落实全面风险管理架构，梳理和完善风险管理制度，多措并举守住风险底线，坚持依法合规运营，推进反腐倡廉工作，为企业发展提供牢固的政治基础。

守住风险底线

党的十九大报告指出，要坚决打好防范化解重大风险的攻坚战，要坚决守住不发生系统性金融风险的底线。作为三地上市的保险公司，中国人寿十分重视风险防控，始终认真贯彻国家政策要求，将防范系统性风险作为首要任务，以更高标准严格依法合规经营，妥善应对满期给付等一系列挑战，深入开展各类风险排查防范化解经营风险，推进风险防控从“治已病”向“治未病”转变，综合偿付能力充足率 250.56%，被誉为保险业的“压舱石”“定海针”。

投资风险管理。高度重视防范投资风险，坚决贯彻执行监管要求，秉持长期价值投资理念，投资风格稳健，发挥保险行业投资稳定器的作用，在加强保险资金运用管理、防范金融行业系统性风险、维护资本市场长期稳定等方面努力提供行业最佳实践。

信用风险管理。在信用类交易对手、国别、行业投资信用风险限额的基础上，研究并制定了地区信用风险限额，在满足外部监管的同时，也为公司规范风险管理机制和实现风险管理目标提供了保障。

反欺诈风险管理。修订《中国人寿保险股份有限公司反保险欺诈管理办法》，明确保险欺诈的管控类型，完善欺诈风险管理组织体系，优化欺诈风险数据分析和信息报送等相关要求，有效防范化解保险欺诈风险，维护客户合法权益。创建了寿险行业首个应用领域的重疾险人工智能欺诈风险评估模型，提升欺诈风险识别的精准度和效率，推动寿险欺诈风险控制向智能化、自动化的跨越。在 2018 年大数据产业峰会中，本系统荣获大数据星河奖；9 月，本项目获得“2018 年中国保险行业信息化建设典型案例优选活动”一等奖。



加强合规运营

我们坚决落实党中央关于全面从严治党的各项决策部署，始终将纪律和规矩摆在前面，强化监督执纪问责，驰而不息纠正“四风”，不断提升系统党风廉政建设水平，促进公司持续健康发展。同时，不断强化纪检监察队伍建设，2018 年共计抽调各分公司纪检监察人员 125 人次（共计 1478 天）参加巡视、核查、检查等相关工作，在实战中锻炼纪检监察干部队伍。

加强知识产权保护。根据《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国专利法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规制定了《中国人寿保险有限公司知识产权管理办法》，建立健全中国人寿系统内知识产权管理与保护工作机制，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。

加强审计整改。根据《国务院关于加强审计工作的意见》《保险机构内部审计工作规范》等相关制度、要求，树立“风险即生命，合规创价值”的合规理念，健全纪检监察、监事会、风险合规、稽核审计“四位一体”的综合监督机制，推动各级公司不断提高依法合规经营管理水平。

反洗钱举措

制定管理制度

建立以《反洗钱工作管理办法》为中心的洗钱风险防控制度体系。制度内容涵盖洗钱风险评估和分类管理，客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存，大额交易和可疑交易的识别与报送，重大洗钱案件应急处理等

完善管理体系

完善反洗钱工作职责、管理措施、评估标准、追责机制等内容，升级反洗钱信息系统功能

提高防范意识

开展反洗钱宣传教育工作，提高全员洗钱风险防范意识

履行日常义务

做好客户身份识别、客户身份资料及交易记录保存工作以及风险评级工作，对于洗钱高风险客户加强控制，及时向监管部门报送大额交易和可疑交易信息。设置举报邮箱及举报电话，由专人负责受理，并对举报内容进行保密

开展排查整改

开展内部洗钱风险排查，配合接受中国人民银行的检查和走访，从内控机制建设、洗钱风险评估与管理等方面查漏补缺，提升反洗钱工作水平

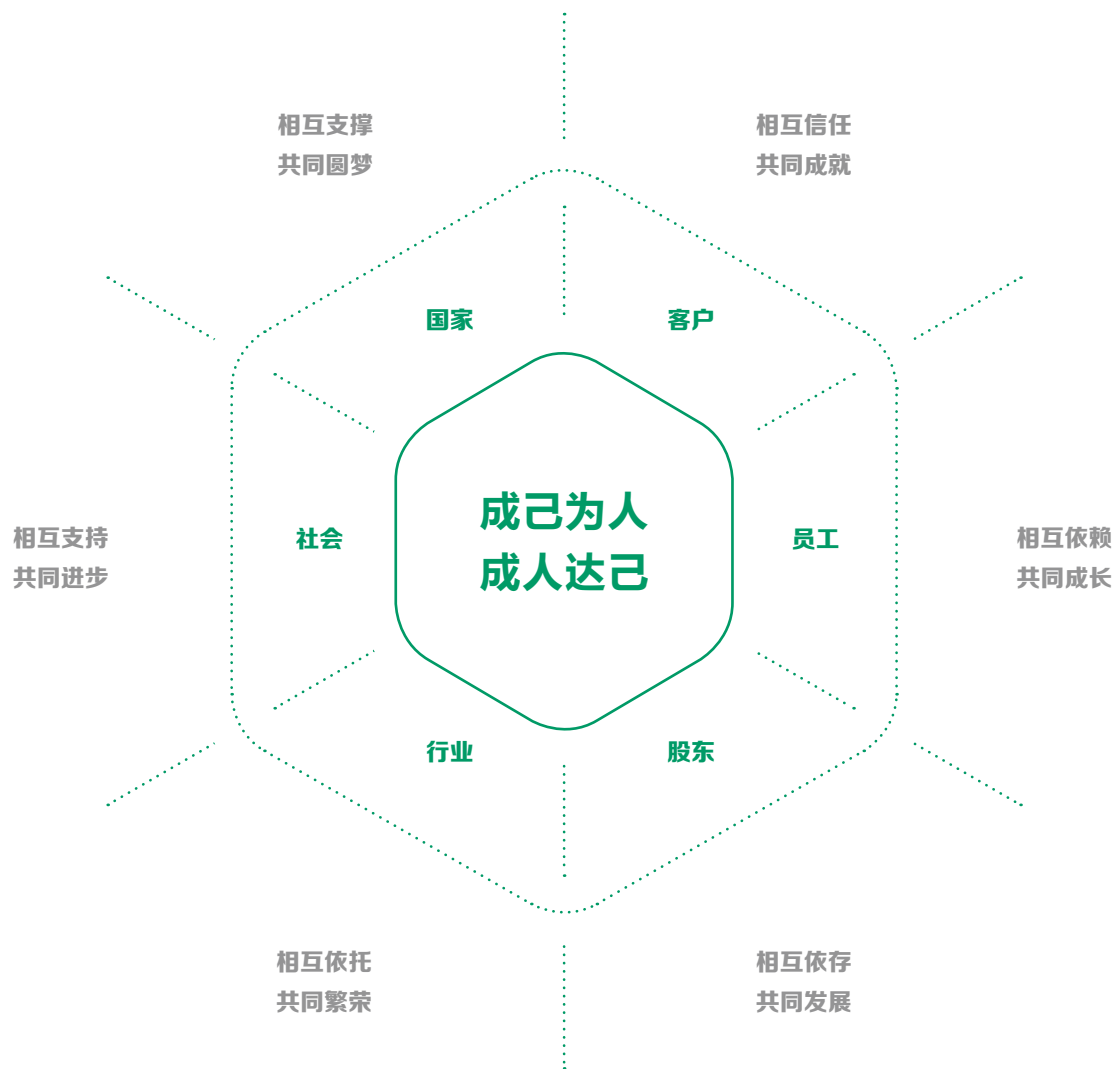
本节内容更多请参阅《中国人寿保险股份有限公司 2018 年年度报告》

责任管理

中国人寿一直秉持“成己为人 成人达己”的企业文化核心理念，高度重视社会责任管理工作，积极探索建立自身成长与贡献社会兼具的商业模式，在老有所养、病有所医、弱有所扶、学有所教方面，助力补齐民生短板、促进社会公平正义，在实现公司高质量发展的同时，为国民经济和社会发展做出贡献。

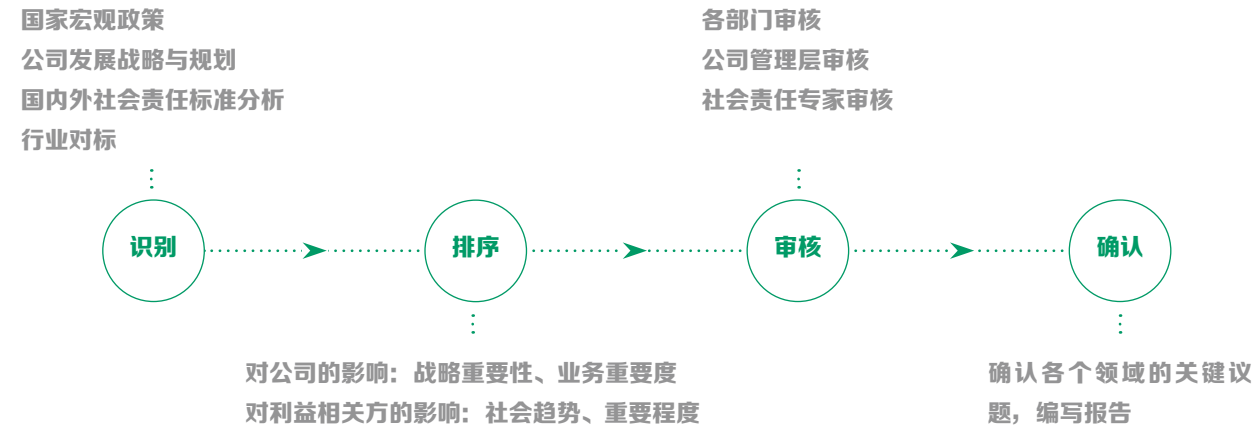
社会责任理念

企业社会责任理念：“以人为本、关爱生命、创造价值、服务社会”。



实质性议题识别

本报告针对利益相关方关注的焦点和需求，基于对国家宏观政策研究、国内外社会责任标准分析、公司发展实际战略与规划、行业对标、利益相关方访谈调研等多种渠道，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。



利益相关方沟通



利益相关方	政府与监管机构	股东	客户	员工	合作伙伴	环境	社区与公众
期望与诉求	• 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	• 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	• 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	• 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	• 公平竞争 • 诚信互惠	• 气候变 • 节能减排 • 资源综合利用 • 绿色办公	• 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
沟通方式	• 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	• 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	• 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	• 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	• 社区沟通与调研 • 开展公益活动 • 志愿服务 • 灾害救助 • 保险扶贫、电商扶贫、医疗捐赠 • 发展健康保险、普惠保险



服务经济 回归本源

我们的机遇挑战



目标 8：体面工作和经济增长。
促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作



目标 9：产业、创新和基础设施。
基础设施投资对实现可持续发展至关重要

我们的策略行动

- 发挥保险优势，支持“一带一路”建设，服务区域协调发展，按照高质量发展要求服务经济发展
- 加大科技创新所需资源投入，助推“科技国寿”战略发展
- 开展行业研究，引导行业加强风险管控力度，力争实现更快更好的经济发展

“发展是解决我国一切问题的基础和关键，发展必须是科学发展，必须坚定不移贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念。”

——中国共产党第十九次全国代表大会

落实 国家战略

我们积极服务国家实体经济发展，持续投入资金支持长江三角洲区域协调一体化、粤港澳大湾区建设等重大国家战略，通过债权投资计划、股权投资计划、项目资产支持计划、信托计划、私募基金等多种模式参与国家重点基础设施项目和民生工程建设，致力成为服务国家重大战略的重要金融力量。



支持长江三角洲区域一体化发展

参与发起设立了苏州基金、无锡基金、嘉定基金，为地方基础设施建设探索新模式新方法

支持粤港澳大湾区建设

开展广州城投项目、广开项目，设立广州基金用于支持广州地方基础设施建设和高新技术产业发展



支持重大项目及工程建设

通过发起设立债权、股权投资计划等方式，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资力度。地方基础设施建设方面，支持河西走廊清洁能源发展，发起设立国寿投资——甘肃电投债权投资计划，重点配套支持新能源外送，有效促进河西走廊能源综合开发利用。棚改区改造方面，支持北京、武汉、长沙等政府棚改项目，成立债权投资计划，促进地方棚户区改造

与甘肃省公路航空旅游投资公司合作投资基础设施项目

中国人寿与甘肃省公路航空旅游投资集团有限公司达成两期投资合作，投资规模超过 40 亿，投资资金用于支持兰州至海口国家高速公路（G75）渭源（路园）至武都（两水）段建设。项目是国家高速公路网的重要组成部分，也是连结西北省份与西南地区的重要纽带。中国人寿投资该项目建设，是发挥综合金融优势，积极服务实体经济、促进社会保障和民生事业发展、支持“一带一路”建设的重要举措。

助力山东省新旧动能转换重大工程

2018 年，中国人寿助力山东省新旧动能转换重大工程，拟通过私募股权投资基金的形式，开展资金募集、投资管理等业务，推动山东省经济转型升级发展，基金预计总额约 50 亿元。该基金将重点关注山东省“十强”产业，包括新一代信息技术、高端装备制造等战略新兴产业及旅游休闲文化、现代金融等山东省优势和重点发展产业。

落地首单集合保险行业资金服务实体经济项目

招商局轮船股份有限公司是我国航运业的重要龙头企业，是国家“一带一路”和国际产能合作的先行者。中国人寿认购中保投发起设立的招商轮船股权投资计划，投资规模超过 10 亿元，间接投资于该公司附特定分配条款的股权，在整个航运市场低迷的大环境下为该公司提供了权益性资金。本项目是首单集合保险行业资金服务实体企业的案例，探索了保险机构和实体企业进行产融合作、支持“一带一路”建设的新路径。

拥抱 科技变革

2018 年，我们始终秉承“诚实守信、客户至上”的服务理念，聚焦公司多年积累的线下优势持续发力，努力打造中国人寿特色的科技金融生态，形成线上线下一体、前后端有效联动、实时智能个性的服务模式，致力为客户提供更先进、更灵活、更高效的服务体验，推动保险惠及更广泛的社会公众。

数字化取得的成效

全面互联

- 紧跟科技发展大势，将物联网技术运用到线下服务场所的数字化建设中，新增铺设互联网线路 1.57 万条，配备智能设备 6.6 万台（套），建成了 2 万多个适应多场景、智能化、整体无线互联的数字化服务网点和 3475 个实时互动的服务指挥调度中心，为 5 亿多客户提供就近、便捷、贴心的服务。

数字平台

- 建成全面开放、线上线下一体的企业级数字平台，向客户及服务人员快速供给各类创新型线上工具，提供全方位的客户保障服务。应用大数据更好地分析客户需求，为客户设计开发多层次、系列化的保险保障产品；建立营销员线上社交名片，清晰展示服务人员的服务年限、服务客户数量及服务品质，强化与客户的信任及互动。此外，通过平台聚合合作伙伴及服务资源，共同构筑数字生态，当前汇集了各类服务 3000 余个，无缝衔接医疗机构超过 5000 家，实现了医疗费用自动结算、出院秒赔，提供理赔直付服务。

智能服务

- 将大数据、实时计算、人脸识别、语音识别等新技术深度融入各个服务环节，使服务效率和客户体验有效提升。推出异地电子签名功能，打破时空限制快速完成投保，全流程最快仅需 5 分钟；构建强大的智能理算引擎，实现全流程智能化作业，理赔保险金可秒级到账；引入智能电子快捷支付，仅需 3 步就可轻松完成线上借款，借款金分钟内实时到账，提供随时随地、随借随还、实时

到账的个人资金服务，全年为 209 万名客户解决资金燃眉之急，借、还款共 1300 余万笔，金额达 1900 余亿元；运用智能语音技术，电话接通率同比提升 9.77 个百分点，并在 13 个重点城市“上岗”智能机器人，实现自动问答与智能引导，使电话及网点服务更高效、更便捷；深化智能运维，通过数据分析、机器学习等模型算法，实施异常检测、故障定位，为客户提供持续稳定的服务保障。



引领 行业发展

我们积极发挥行业先锋作用，在加强自身发展的同时，秉持开放发展的理念，充分发挥行业带头作用，引领行业发展，参与国家层面制度建设，提出保险行业规范建议，牵头修订保险行业风控管理制度标准，促进保险行业健康有序发展。

智能重疾险风险评估模型荣获保险业信息化建设典型案例一等奖

2018 年，中国人寿推出重疾险风险评估人工智能模型，应用大数据、人工智能技术打破了寿险理赔依靠人工经验的局限性，实现寿险风控的智能化、自动化。通过风险评估模型对重疾险理赔案件进行全业务风险扫描，精准识别关键风险，进而优化了理赔服务流程，提升了客户理赔服务时效。如客户因重大疾病住院治疗，出院后在线提交资料齐全，一天之内就能完成理赔审核，保险金秒级到账。

嘉兴市秀洲区王店镇的邬先生因肠胃不适住院治疗。出院当天下午，邬先生提出报案申请理赔，并在线提交了住院相关资料，仅一顿饭的时间，邬先生理赔款就已到账。

积极引领行业偿付能力风险管理

中国人寿积极参与偿二代二期工程建设，牵头修订《保险公司偿付能力监管规则第 1 号：实际资本》《保险公司偿付能力监管规则第 3 号：寿险合同负债评估》《保险公司偿付能力监管规则第 16 号：偿付能力报告》规则，参与修订《保险公司偿付能力监管规则第 7 号：市场风险最低资本》《保险公司偿付能力监管规则第 13 号：偿付能力信息披露》《保险公司偿付能力监管规则第 14 号：偿付能力信息交流》《保险公司偿付能力监管规则第 15 号：保险公司信用评级》规则，发挥大型国有金融机构在保险行业风险管理方面的企业社会责任。



诚实守信 客户至上

我们的机遇挑战



目标 12：负责任消费和生产。

产业、创新和基础设施

我们的策略行动

- 以客户为中心，提升系统的智能化水平，为客户提供简单、快速、便捷的服务
- 加强产品创新，满足不同客户的多元化需求
- 加强消费者权益保护，开展客户回访，全面提高客户满意度

“伴随金融科技迅猛发展，科技已经成为衡量金融保险服务水平的关键因素。从某种意义上讲，科技决定服务，科技就是服务，我们要迅速改变传统金融保险思维，踏准科技变革浪潮，让科技成为中国人寿高质量发展的重要驱动力。”

——中国人寿保险股份有限公司董事长 王滨

推动服务升级

中国人寿一直以客户为中心，以客户需求为导向，以价值实现为目标，以改革创新为突破口，强化服务体系顶层设计，推进科技国寿建设，提升科技服务能力，运用移动互联、大数据、云计算、人工智能等技术，为客户提供全天候、一站式、智能化服务，提升客户服务效能和体验感知。

2018 年，持续优化国寿 e 店、中国人寿寿险 APP 两个移动互联网平台，使公司与更多的客户在线上连接；加强体验官队伍建设，强化体验思维，聚焦痛点问题解决，2018 年度终端用户对应用产品的满意度整体评分较去年进一步提升。



完善 95519 客户联络中心服务进展

社会认可

- 95519 客户联络中心连续 15 年蝉联“中国最佳客户联络中心”称号，并荣获“中国客户联络中心最佳创新实践”等 7 个奖项
- 95519 不断以新科技赋能客户联络服务，重塑服务体系与运营模式，顺利通过中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会和 CCCS 客户联络中心标准委员会严格选拔和现场评审
- “中国最佳客户联络中心奖”、“中国客户联络中心最佳创新实践奖”、“中国客户联络中心最佳服务体验奖”、“中国客户联络中心最佳智能解决方案奖”、“第 29 届奥林匹克运动会奥运观众呼叫中心十周年纪念奖”

中国人寿 95519 用心服务 首届进口博览会

2018 年，首届中国国际进口博览会在国家会展中心（上海）举办。中国人寿作为进口博览会独家人身保险支持企业，于博览会举办期间，全程为参展商、参展观众、媒体人员、现场工作人员和志愿者提供国家会展中心场馆内的人身意外伤害保险保障。中国人寿为支持国家战略，做好活动期间人身意外险服务工作，通过上海 95519 客户服务专线，提供“中英文智能语音导航 + 人工坐席”双语服务，满足国内外客户随时随地的咨询服务诉求。

不断升级的 转型管理	进行“差异化”人员管理，强化各基层岗位人员对于“统一作业台”等 AI 自动化作业的培训，制作推广内含技能“工具包”及共享微课堂等材料
	加强智能语音导航、智能客服知识运维及宣导，将客户联络服务由线下人工向线上自助迁移
不断创新的 服务模式	形成“电话 + 互联网”“在线机器人 + 在线人工”和“语音自助 + 语音机器人 + 语音人工”多媒体联络布局
	支持电话、中国人寿寿险 APP 官微等多触点专业一体化服务
不断提升的 服务效能	自主设计“统一作业台”，整合 26 个业务系统，建立省级共享标准作业、任务智能调度，实现销售、服务和作业的大融合
	2018 年 9 月，面对超强“山竹”台风灾情，中国人寿 95519 合理调配话务及人员资源，确保电话服务 24 小时不间断
不断改进的 窗口服务	开展 95519 岗位人员服务意识与专业技能学习，全面提升服务水平和技能
	2018 年，95519 电话呼入量达 4982.52 万通，电话人工接通率达 97.10%，同比提升 9.77bp，完成新单回访 3390 余万件，新单犹豫期内回访成功率达 99.99%，同比提升 7bp，服务效能大幅提升；提供近 18 亿次保单业务信息通知服务，同比提升 50%，大幅拓展 e 化通知能力，e 化率达 28.7%；话后满意度达 99.95%，同比提升 4bp，服务质量再创新高

优化客户体验

客户服务

我们始终以客户为中心，倾力为客户创造更大的保险价值，以产品、流程、渠道为抓手，用实际行动践行“诚实守信、客户至上”的服务理念，为客户提供有情感、有温度的服务，不断提升客户优质、高效的服务体验，满足客户美好生活的保险需求。



2018 年《客户 e 化通知服务》项目荣获“2018 年度中国保险行业信息化建设典型案例评选示范活动”优秀奖

我们不断完善金融服务需求场景，牢固树立“诚实守信、客户至上”的服务理念，完善智能化服务网络，搭建平台建设，优化通知服务，建立健全“更

优化客户服务进展

优化智能服务。完成“电话 + 互联网”联络布局，搭建云化 AI 作业台、智能知识库等基础平台，贯通线上线下 7 大通知渠道，运用联络中心智能机器人、智能语音导航、e 化通知等多项智能服务，实现联络中心服务效能显著提升。截至 2018 年底，联络中心服务量达 18.83 亿次，78% 客户使用智能语音导航，智能语音导航自助服务量 52.95 万，智能客服交互量 857.63 万次

优化平台建设。中国人寿寿险 APP、e 店平台互联互通，有效打通公司、销售人员和服务人员的线上连接，提升用户体验。截至 2018 年底，中国人寿寿险 APP、官微、官网累计注册用户数同比增长 62.9%

好、更快、更可信”的运营服务体系，优化运营服务流程，全方位提升客户体验。

优化通知服务。为客户提供各类及时、贴心的通知服务，覆盖客户保单生命周期，提供短信、官微、中国人寿寿险 APP、云助理（未来 e 店）等多种通知方式，轻松获取服务信息。截至 2018 年底，已有 26 个通知项目开通了微信通知，18 个通知项目开通了中国人寿寿险 APP 通知，e 化通知总量 3.8 亿条

优化体验分析。形成《中国人寿保险股份有限公司应用产品体验设计指引》，基于简单易用、清晰一致、尊重与关怀、安全可控等原则明确了细化的体验标准；深化产品上线评估，通过开展满意度评价和专项体验评估，多视角检视产品体验水平，直通一线获取用户对产品质量的评价和痛点，提升应用产品可用性、易用性

产品创新

我们结合当前市场热点，细分客户需求，在满足监管合规要求的基础上，进行产品开发，深耕保障市场，扩大产品涵盖领域，满足不同客户的多样化需求。

针对健康需求，开发了“国寿福（臻享版）”系列产品，并将公司深受大众喜爱的原有的品牌产品“康宁”系列升级为“康宁终身（至尊版）”产品，引入轻症多次给付以及重疾分组多次给付的保险责任设计。针对保障需求，开发了“财富传家”分红型终身寿险，进一步丰富了客户的投保选择。此外，还开发了全家福系列产品，创新性引入了共享重疾和医疗保额的概念。

在首届人民好保险推选活动中，国寿福（臻享版）获选 2018 年度最受欢迎的疾病保险，鑫享金生（B 款）获选最受欢迎的人寿保险。



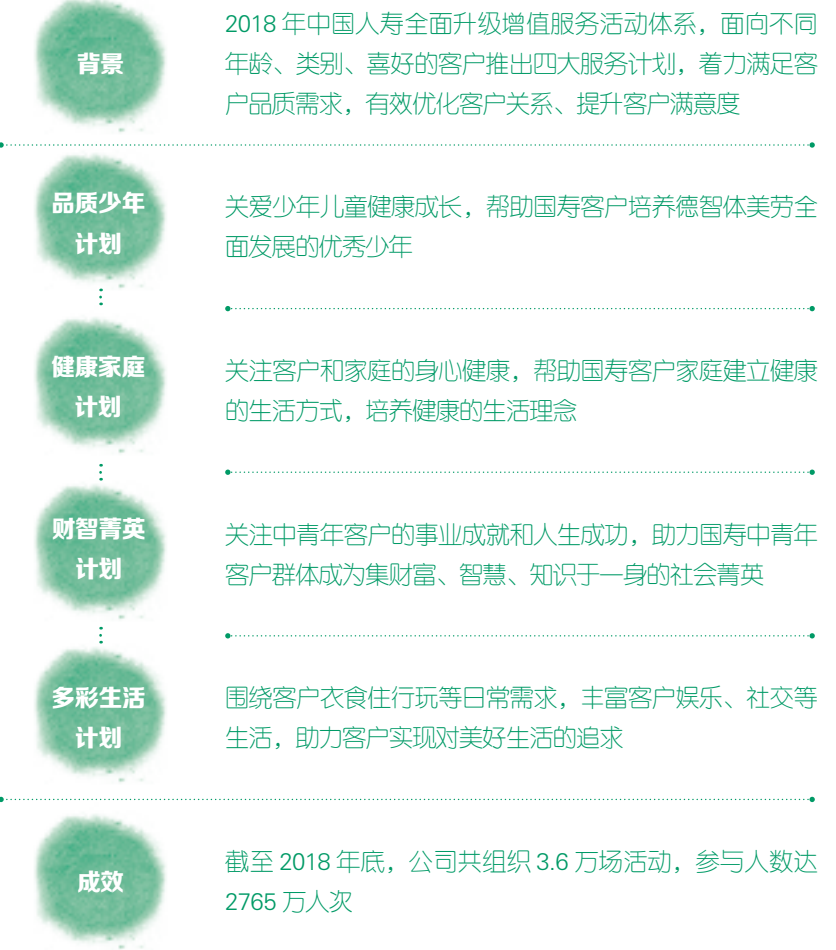
开展以“牵手国寿，共创未来”为主题的第八届“国寿小画家”少儿绘画活动

丰富增值服务

我们不断优化服务内容，创新服务活动，持续开展丰富多彩的增值服务活动，为客户提供差异化的增值服务，

增进同客户的交流沟通，以至诚至爱之心推动服务品质不断升级，回馈广大客户和社会公众。

创新增值服务举措



升级打造主题为“为健康相聚，向未来出发”的“国寿 700 健跑”活动



积极参与中国人寿第十二届“牵手国寿·共创未来”客户节主题日活动

保护消费者权益

我们认真贯彻落实监管机构对消费者权益保护工作的要求，建立消费者权益保护制度体系，将消费者权益保护相关内容纳入公司“十三五”规划大纲，完善并落实保险消费者权益保护各项制度。通过开展客户回访、满意度调查、加强投诉管理、消费者教育宣传活动等方式，切实维护消费者的正当权益。

开展电子化回访服务进展



回访服务成效

- 2018 年，已有 32 个分公司开展了新单客户电子化回访服务，全系统电子化回访占比 67.31%
- 2018 年，客户自主回访系统入选《中国保险报》2017 年服务创新案例，并获邀参加服务创新高峰论坛



客户自主回访系统入选《中国保险报》2017 年服务创新案例

客户满意度调查

自 2007 年开展第三方客户满意度调查，已持续开展 12 年，客户满意度调查内容包括销售、承保、保全、理赔、电话服务、短信服务、VIP 服务及客户投诉服务等。全面涵盖公司各个服务触点，各条线不断加强服务管理，对客户调查不满意的环节进行深入追踪，采取措施不断改善。2018 年度客户总体满意度同比提升 1.44%，取得了十二年来客户满意度调查最高的评价得分。

狠抓客户投诉治理

新建客户投诉管理系统，制定下发《客户投诉综合治理方案》，按照“谁失责，谁负责”和“属地管理”原则，强化追踪预警。2018 年，客户投诉总量同比降低 35.71%，亿元保费投诉量行业排名向好 17 位，万张保单投诉量行业排名向好 17 位，万人次投诉量行业排名向好 9 位。



中国人寿入选由人民日报社《中国经济周刊》等联合发起的“改革开放 40 年中国自主品牌公众满意度调查 TOP100”榜单



“加强保障和改善民生。要完善制度、守住底线，精心做好各项民生工作。要把稳就业摆在突出位置，重点解决好高校毕业生、农民工、退役军人等群体就业。要增加对学前教育、农村贫困地区儿童早期发展、职业教育等的投入。要完善养老护理体系，努力解决大城市养老难问题。要深化社会保障制度改革，在加快省级统筹的基础上推进养老保险全国统筹，把更多救命救急的好药纳入医保。”
——全国金融工作会议

不忘初心 回馈社会

我们的机遇挑战



目标 1：无贫穷。
在全世界消除一切形式的贫困



目标 3：良好健康与福祉。
确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉



目标 4：优质教育。
确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会



目标 11：可持续城市和社区。
建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区

我们的策略行动

- 完善脱贫攻坚保障体系，加大脱贫攻坚支持力度，助力打赢脱贫攻坚战
- 创新保险扶贫产品，扩大扶贫产品支持领域，共建可持续发展的社区
- 积极响应“健康中国”战略，构建健康管理服务体系，完善大健康平台建设，为群众带来便利及健康生活
- 持续开展公益活动，立足社会需求，不断推进和谐社区建设

落实脱贫攻坚

我们积极贯彻党的十九大“坚决打赢脱贫攻坚战”的战略，牢牢把握“精准扶贫、精准脱贫”的主线，以精准性、时效性、持续性、可复制性四个维度，深度参与扶贫工作，以满足贫困地区日益增长的多元化保险需求为出发点，创新保险产品、创新扶贫模式，对接建档立卡贫困人口保险需求，助力社会医疗保障制度的建立和完善，为助力国家打赢脱贫攻坚战、全面建成小康社会贡献力量。

精准扶贫概要。认真贯彻落实《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业助推脱贫攻坚工作的意见》，继续秉持高度的社会责任感，加强组织领导，加大资金投入，充分发挥保险业主业优势，助力金融扶贫攻坚战。

扶贫阶段性进展。2018 年，精准扶贫投入资金 459468 万元。其中，针对贫困人口的大病保险赔付总金额超 300000 万元；为建档立卡贫困户赔付金额 152000 万元；系统分支机构联系点扶贫投入资金 3795 万元；通过中国人寿慈善基金会五个定点扶贫县（镇）捐赠资金 3650 万元；总公司机关党委对内蒙古结对帮扶点党费捐赠 23 万元。派出扶贫驻村干部 600 余名。

完善组织保障体系

精准扶贫组织架构

成立了由总裁担任组长、所有副总裁任副组长的扶贫工作领导小组。领导小组下设办公室，主任由副总裁兼任，副主任由综合金融部总经理和办公室主任担任，成员包括各部门主要负责人，公司的业务扶贫工作由综合金融部牵头，定点扶贫工作由办公室牵头。成立了相对应的扶贫工作领导小组和办公室，全系统各条线基本形成由上至下、纵横相连的扶贫工作体系。

精准扶贫规划

进一步加大扶贫保险业务拓展和推广力度，同时在行业内首家对外发布《中国人寿健康保险扶贫白皮书》，系统总结公司近年来通过健康保险积极助力脱贫攻坚工作的探索、实践和经验，介绍了贵州、四川、青海、云南等省级机构健康保险扶贫成效和典型案例。大力推动大病保险助推扶贫工作，积极响应部分省市地方政府政策，优化大病保险制度设计，提高贫困人

群的医疗保障水平，充分发挥企业的社会责任。此外，在发挥主业优势做好业务扶贫基础上，及时响应当地政府的部署，下移扶贫重心，通过对扶贫联系点积极捐资助学、捐赠救助等，加大与各级政府扶贫工作合作力度，为精准扶贫、精准脱贫做出积极贡献。

开发扶贫保险产品

我们立足扶贫需求，不断完善扶贫产品开发工作，截至 2018 年底，公司在售扶贫保险产品 37 款，形成了扶贫保系列、两保一孤系列、美好生活系列、小额保险系列等 4 个扶贫保险系列，涵盖寿险、意外伤害、伤残、疾病、医疗等多种风险保障，具有投保简单、费率优惠、理赔方便、覆盖面广等特点，较好体现了扶贫的社会效益。

扶贫保险系列产品

保险名称	扶贫对象	保险保障
“扶贫保”系列	针对各地建档立卡贫困人口	- 聚焦贫困户主要劳动力、留守老人和留守儿童频发的意外风险以及由此引发的医疗费用负担，提供意外伤害身故、意外伤害身残、意外伤害门急诊医疗、意外伤害住院医疗等保障责任 - 聚焦建档立卡贫困人口的身故风险、重大疾病风险和高额医疗费用支出风险，提供对应的保障责任
“两保一孤”系列	针对甘肃地区建档立卡扶贫对象中的农村一、二类低保户，农村五保户和农村孤儿	针对留守老人、失独老人、残疾人和留守儿童为主的特定贫困人群，专属产品提供涵盖意外身故、意外伤残、疾病身故、重大疾病的风险保障
“美好生活”系列	针对建档立卡的贫困人口，或符合国家扶贫政策规定的贫困人口	针对贫困人口因意外或疾病在指定医疗服务机构接受诊疗、或发生符合约定范围内的医疗费用，提供保障责任，进一步提高贫困人口医疗保障水平
“小额保险”系列	针对贫困人口、扶贫贷款人、贫困家庭等特定群体	提供意外身故、意外伤残、疾病身故、意外医疗、补充医疗、特定疾病等风险保障

创新精准扶贫举措

不断创新扶贫举措,将党中央、国务院的各项扶贫要求落到实处,通过创新电商扶贫、金融扶贫、教育扶贫、公益扶贫等多种方式。2018年,公司团险渠道为1997.3万人次建档立卡贫困户提供风险保障3.47万亿元,为94.05万人次建档立卡贫困户提供保险赔付,累计赔付金额11.3亿元;公司健康险渠道2018年为470万人次建档立卡贫困户提供扶贫保险保障,累计赔付金额3.9亿元。

全面对接广西天等县、龙州县,湖北郧西县、丹江口市,内蒙古乌兰察布市察右后旗大六号镇五个定点扶贫县(镇)的脱贫攻坚工作,并参与设立国寿(郧西)教育扶贫基金,全面助力当地脱贫攻坚工作。截至2018年底,累计在五个县(镇)投入扶贫资金8865.28万元。



教育扶贫

2018年4月,国寿(郧西)教育扶贫基金在北京成立,中国人寿慈善基金会向该基金捐助500万元。基金运用所得收益将全部用于精准资助郧西县就读普通高中阶段建档立卡贫困家庭学生,助力解决贫困家庭学生生活和学习费用。

保险扶贫

丹江口是国家扶贫重点县市,为全面提高该市建档立卡贫困人口保险保障水平,自2016年起,中国人寿每年安排近200万元为全市建档立卡贫困人口办理人身意外伤害保险和大病补充保险,人均保费20元,综合保险金额7.2万元。该项目有效缓解了贫困人口因意外更贫返贫和因大病更贫返贫的问题,是中国人寿对口帮扶丹江口的创新模式,得到丹江口市政府和贫困群众的广泛欢迎。



千万捐赠助力
乌兰察布脱贫攻坚

2018年中国人寿慈善基金会与内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗大六号镇签订扶贫捐赠协议,投入1550.28万元,惠及大六号镇的64个自然村,7038户,17775人,其中建档立卡贫困户674户,1445人,助力乌兰察布大六号镇脱贫攻坚。公司明确了“统筹规划、分步实施、先急后缓、持续推进”的帮扶工作思路,按照帮扶项目资金和举措向深度贫困地区和人口倾斜的原则,通过村容村貌整治、改善医疗设施、保险健康扶贫等方式,加快推进帮扶举措落地实施。

- 整治村容村貌,改善群众生活环境。**
捐赠资金1224.63万元,拆除破旧土房、围墙,硬化村内道路,对部分房屋进行修整等
- 完善医疗设施,提高群众健康水平。**
向大六号镇卫生院捐赠201万元,购置医疗设备,卫生院将每年为建档立卡贫困人口提供一次免费体检
- 提供保险保障,缓解群众看病压力。**
全镇常住居民将获得一份一年期团体重大疾病保险保障,全镇建档立卡贫困户和非建档立卡贫困户还将分别获得对应额度的保险保障。全镇4010名非建档立卡人员将获得一份一年期团体意外及团体补充医疗保险保障
- 完善党建阵地配套,强化基层党建基础。**
向大六号镇党委捐赠党费23万元,用于完善村党建阵地配套设施



总裁苏恒轩(右)向内蒙古自治区乌兰察布市察右后旗大六号镇捐赠村容村貌改造项目资金

增进民生福祉

夯实民生保障

我们始终坚持以自身发展过程中保障和改善民生福祉，在人民群众病有所医、老有所养、弱有所扶、学有所教、客有所尊等方面，助力补齐民生短板，促进社会公平正义，持续推进民生工程建设，积极参与社会管理，助推社会和谐发展。

我们始终坚持以民生优先，多措并举夯实民生保障网络，构建覆盖全民、城乡统筹、保障适度、可持续的多层次社会保障体系，通过参与城乡居民大病保险、长期护理保险、基本医疗经办服务、新农合跨省结算等举措落实民生保障，筑牢人民美好生活的幸福之基。

截至 2018 年底，31 个省级分公司开展了 240 多个大病保险项目，覆盖 4 亿多城乡居民，累计为 2800 多万人次支付赔款 600 多亿元；公司已有 70% 的大病保险项目中设置了扶贫倾斜责任，2018 年，针对贫困人口的大病保险赔付总金额超 30 亿元。

持续参与基本医疗经办管理

截至 2018 年底，在 26 个省级分公司开展 540 多个医疗经办项目，年度覆盖人数约 1 亿人，管理资金 80 多亿元。累计为约 5 亿人次提供医疗费用支付服务。

积极参与国家长期护理试点

截至 2018 年底，累计在 11 个省级分公司开展 22 个长期护理保险试点项目，覆盖 900 多万人，业务规模达到 9 亿元。国家长期护理保险制度出台后，公司快速响应，积极协助地方医保部门树立典型，形成了长期护理保险的“成都模式”。

积极参与新农合跨省结算

与国家新农合异地就医结算管理中心合作，助推新农合异地就医结算工作。截至 2018 年底，累计实现新农合跨省结报 2.2 万人次。同时，2018 年扩展跨省结报业务范围，在辽宁、贵州两省启动新农合大病保险跨省结报试点，形成“基本医保 + 大病保险”的保障合力，切实减少患者垫付资金压力。

• 通过“基本医保普惠 + 大病保险特惠”的保障设计，使医疗费用负担较高的参保人得到更多保障，有效避免“因病致贫、因病返贫”

• 采用下基层、走村居、入门户等形式深入百姓生活宣导老龄保险知识、介绍理赔案例
• 利用报刊、互联网、电视、广播等媒体渠道强化宣传
• 通过与当地老龄办联合举办老年春晚、老年人博览会、孝文化建设、专家健康讲座等爱老敬老活动，推广老龄保险理念



实现她脱贫·她就业·她健康

为提升女性综合素质，消除贫困女性，增强城乡妇女就业创业创富能力，关爱女性健康，中国人寿成都市分公司与成都市妇联合作，深入实施“蓉城女性精准扶贫攻坚行动”，创新策划并实施“指尖的爱·四送”活动（即：送技能、送岗位、送健康、送保险），为成都 200 多万女性同胞谋福祉、造福音。“四送”得到了广大妇女、基层党委政府的认可，成为成都市妇女工作一张亮丽的名片。



四川省成都市分公司举办“指尖的爱·四送”活动



01
02 | 03

江苏省举办第六届“中国人寿杯”老年春节晚会



广东省清远分公司向市计生协捐赠计生困难家庭慰问款



浙江省分公司与浙江省老龄办联合开展“孝行为善——关怀特殊困难老人”活动启动仪式

推进“大健康”建设

我们积极贯彻党中央、国务院印发的《“健康中国 2030”规划纲要》，优化健康服务、完善健康保障、建设健康环境，搭建大健康服务平台，致力于把健康的生活方式带给每个人。截至 2018 年底，“国寿大健康”平台实名认证用户突破 600 万。

推进“大健康”建设进展

构建管理体系

整合线上线下优质健康管理服务资源，持续推进聚焦健康的专业化平台——“国寿大健康”平台建设

扩大健康医疗投资

通过国寿大健康基金，专注于医疗健康产业投资，涵盖医疗服务和技术、医疗信息化、大健康延伸产业等多个领域。截至 2018 年底，累计投资规模超过 50 亿元

加大服务网络建设

推进已投企业与保险主业积极互动，布局健康管理中心网络与部分医院合作，为保险客户提供就医绿通等健康增值服务

打造一流健康养老产业链

2018 年 3 月 15 日，中国人寿与远洋养老运营管理有限公司（以下简称“远洋养老”）举行框架合作协议签约仪式，双方志在打造国内一流的养老护理产业链，在中国人寿市场先发、专业管理、机构网络、信息技术、养护服务等优势基础上，结合远洋养老在评估鉴定、失智照护、养护机构运营等专业技术领域的经验，全力支持地方政府长期护理保险制度试点工作，共同参与国家长期护理保险制度试点工作，切实将“老有所养、病有所医”的民生工程做实、做好，为国家长期护理保险制度的实施贡献中国人寿的一份力量。

助力客户母亲摆脱疾病折磨

新疆一位客户的母亲在 2018 年 6 月查出心脏关闭不全，该客户通过大健康平台的专家预约功能，联系了北京协和医院的专家，专家在看了病历之后，帮助该患者联系转院、安排对口医生、安排住院。最后客户母亲成功手术。因为大健康平台，客户母亲摆脱了疾病的折磨，客户和家人也免去了就医转诊过程中一系列花销和未知的困难。



支持体育事业发展

我们持续重视关注体育事业发展，通过举办中国人寿·NYBO 青少年篮球公开赛、助力中网球童成长、赞助中国男子职业篮球赛等活动形式，多措并举推动中国体育事业发展，用心传递体育带来的正能量。

中国人寿·NYBO 青少年篮球公开赛

中国人寿·NYBO 青少年篮球公开赛（2018–2019 CHINA LIFE NATIONAL YOUTH BASKETBALL OPEN）作为唯一面向全国 4–14 岁青少年的篮球比赛，以标准化、高频次、周期性为特色，旨在搭建一个广泛参与、持续全年、丰富多彩的赛事与体育文化交流平台，以篮球为载体，助力青少年全面发展，以赛事为依托，汇集篮球参与人群，扩大中国篮球金字塔塔基。在北京、上海、济南、昆明、贵阳、呼和浩特等 40 个城市开展。NYBO 还将搭建业余篮球等级体系，为青少年运动员提供专业的体测考评和数据统计，基层教练员、裁判员提供赛事实践平台，注重体育行业基层人才的培养和输出。

赞助中国男子职业篮球联赛（CBA）

中国人寿充分落实全民健身国家战略，关注全民健康、支持体育事业蓬勃发展，成为 CBA 三个赛季的官方主赞助商。CBA 项目 2017–2018 赛季赛事举办地涉及北京市、天津市、上海市、山西省、辽宁省、吉林省、江苏省等 16 个省市，平均上座率为 52%，季后赛为 80%，总决赛达到 92%，到场观众总人数近 194 万，比上赛季提升 12%，场均到场观众 4650 人。



总裁苏恒轩为男子职业篮球赛开球

中网球童成长计划

中网球童成长计划是由中国网球公开赛和中国宋庆龄基金会共同发起的大型青少年网球普及活动，集运动、交流、公益于一身，是专为孩子打造的成长平台。中国人寿独家冠名，并作为活动唯一报名及选拔通道，通过与中网组委会共同举办球童选拔训练营及营销推广活动，甄选优秀青少年参加中网球童夏令营、中网赛事服务及大满贯国际交流。活动以“菁英梦想 托付由我”为主题，已在北京、石家庄、广州、成都、长沙、上海等 10 个大中城市举办球童选拔训练营。参与活动的孩子们不仅可以学习球童技能和网球知识，接触专注严谨的训练态度和协作意识，可以收获同龄人之间的交流和友谊，是一次体质、意志、责任和友情的全方位锤炼。

球童选拔训练营

开展公益活动

“撒播爱心、造福社会”是我们永恒的价值理念，我们一直以“支持公益慈善事业，促进社会和谐与发展”为宗旨，积极承担社会责任，努力回报社会，建立健全公益捐赠管理制度，规范捐赠行为，结合行业优势，开展济困、扶贫、赈灾、助残等公益慈善救助活动，在多个领域开展公益慈善活动，促进公益事业持续发展。

《中国人寿志愿者协会章程》

中国人寿志愿者协会是由中国人寿保险股份有限公司员工和营销员自愿组成的非营利性的内部团体。宗旨是通过组织和指导全系统的志愿服务活动，鼓励员工和营销员为社会提供志愿服务，推动社会主义精神文明建设，促进企业和社会和谐与进步。

100

万元

支持贫困妇女发展

2018年，中国人寿慈善基金会向中国妇女发展基金会捐赠100万元，聚焦贫困妇女的健康需求，有针对性地开展精准慈善工作，对建档立卡及其他贫困妇女中患病群体进行专项救助，缓解因病致贫、因病返贫的问题

1000

万元

关注特殊家庭救助

2018年，中国人寿慈善基金会向中国计划生育协会捐款1000万元，用于计划生育特殊家庭（失独家庭）救助等生育关怀项目

356.82

万元

呵护儿童健康成长

2018年，中国人寿慈善基金会向因灾致孤儿童拨付助养金206.82万元；向中国儿童少年基金会捐赠150万元，开展2018年度中国人寿母婴健康项目，呵护儿童健康成长

3650.28

万元

助力脱贫攻坚工作

2018年，中国人寿慈善基金会向湖北郧西县、湖北丹江口市、广西天等县、广西龙州县、内蒙古乌兰察布市察右后旗大六号镇捐赠扶贫资金3650.28万元

“公益映山红”志愿服务进社区项目

2018年，上海菊园新村社区志愿服务中心携手中国人寿嘉定支公司共同开展了“公益映山红”志愿服务进社区项目启动仪式暨志愿服务团队业务培训活动。为了保障志愿者的人身安全，嘉定区为网上实名注册志愿者提供了中国人寿赠送保险（上海市）+中国人寿承保保险

（嘉定区）的保险模式，在培训环节，邀请中国人寿嘉定支公司工作人员，为辖区志愿团队负责人深度讲解志愿者保险理赔的保险内容、申请流程、注意事项等。



慈善十年 初心·大爱

2008年汶川5.12大地震，中国人寿慈善基金会第一时间对社会宣布助养所有汶川地震孤儿。之后，基金会先后助养了包括汶川地震、玉树地震、舟曲泥石流、鲁甸地震在内的因灾致孤儿童1104名，承担每个孩子每月600元的基本生活保障直至其年满18周岁。截至2018年底，基金会已支付助养金4700余万元。

中国人寿爱心夏令营是助养灾区孤儿爱心行动的重要内容之一，已成功举办九期，近400名小朋友，先后在北京、上海、西安、大连、厦门、深圳等地度过了愉快而难忘的美好时光。

2018年，是汶川地震10周年，也是中国人寿慈善基金会助养地震孤儿10周年。基金会举办了“初心·大爱”——中国人寿“助养孤儿项目”暨“爱心夏令营活动”十周年回顾活动，总结10年孤儿助养公益路，向公众展示项目成果与价值，传递中国人寿播撒爱心、造福社会的价值理念。



“初心·大爱”中国人寿“孤儿助养项目”暨“爱心夏令营活动”十周年回顾活动现场

2007

十年间我们的公益路

中国人寿健康新村项目：2007年，中国人寿慈善基金会向中国红十字基金会捐款1075万元，在中西部贫困地区立项援建了97所国寿博爱卫生院（站），2个国寿健康新村，培训了300名来自全国各地的乡村医生，对特殊贫病家庭的45名大病患者提供了医疗救助等

重大灾害捐助项目：2008年起，中国人寿慈善基金会向遭受重大自然灾害地区进行捐赠，累计超过8000万元

中国人寿助养孤儿项目：2008年，民政部与中国人寿慈善基金会共同发起“汶川地震孤儿助养项目”，之后陆续开展了“玉树地震、舟曲泥石流、鲁甸地震孤儿助养项目”，向1104名孤儿提供每月600元的爱心助养金直至其年满18周岁。截至2018年底，共计捐赠4700万元

中国人寿爱心夏令营活动：2009年至2017年，在北京、上海、西安、大连、厦门、深圳、江西、北戴河、长沙举办了九期中国人寿爱心夏令营，来自汶川、玉树、舟曲、鲁甸的灾区孤儿在中国人寿志愿者的陪伴下度过了愉快时光

中国人寿小学捐建项目：自2009年起，中国人寿慈善基金会向贫困地区捐建中国人寿小学，累计捐赠2337万元

关爱女性生殖健康保障计划：截至2018年底，中国人寿慈善基金会向中国妇女发展基金会共计捐赠700万元，用于向贫困地区女性提供“两癌”预防、检查、治疗“一站式”保障

计划生育特殊家庭救助关怀项目：截至2018年底，向中国计划生育协会捐款5200万元，用于计划生育特殊家庭救助关怀项目

希望小学篮球季项目：2013年起，中国人寿慈善基金会向中国青少年发展基金会“姚基金”累计捐赠200余万元，参与希望小学篮球季活动

中国人寿定点扶贫项目：截至2018年底，中国人寿慈善基金会向湖北郧西县、湖北丹江口市、广西天等县、广西龙州县开展精准扶贫公益项目，累计捐赠7345万元。2018年，中国人寿慈善基金会将向内蒙古乌兰察布市察右后旗大六号镇扶贫捐赠1550.28万元

2018



生态文明 绿色发展

我们的机遇挑战



目标 6：清洁饮水和卫生设施。
为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理



目标 7：经济适用的清洁能源。
确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源

我们的策略行动

- 坚持绿色运营，力求降低 CO₂ 排放量
- 培养和提升员工绿色环保意识，做到环保从我做起
- 开展电子化办公，节能能源资源

“我们要建设的现代化是人与自然和谐共生的现代化，既要创造更多物质财富和精神财富以满足人民日益增长的美好生活需要，也要提供更多优质生态产品以满足人民日益增长的优美生态环境需要。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”。

——中国共产党第十九次全国代表大会

环境指标数据一览

环境数据披露说明：

（1）2018 年与 2017 年的披露数据不具有可比性：2017 年披露总部和 9 家自有物业的相关数据，2018 年披露总部和 21 家自有物业的相关数据。

（2）人均消耗量数据计划在 2019 年披露总部和 36 家省级分公司的总体数据后，再进行披露。

（3）“全系统每平方米燃气消耗量”“全系统办公场所每平米办公用水量”两个数据不继续披露：因房屋产权变更导致办公面积下降，统计数据与往年无可比性。

能源消耗

车队汽油消耗量

2057733.789 升

车队消耗汽油产生二氧化碳

626.08 吨

电力消耗量

186825432.8 千瓦时

消耗电力产生二氧化碳

112842.56 吨

燃气消耗量

2170248.16 立方米

消耗燃气产生的二氧化碳

4692.49 吨

纸张消耗

办公用纸总量

1146.80 吨

用水量

办公用水总量

2206760.62 吨

温室气体排放

直接温室气体排放
（包括所有燃料燃烧的温室气体排放）

4692.91 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）

112842.56 吨

温室气体排放总量

117535.47 吨

电子废弃物

传真机废弃总量

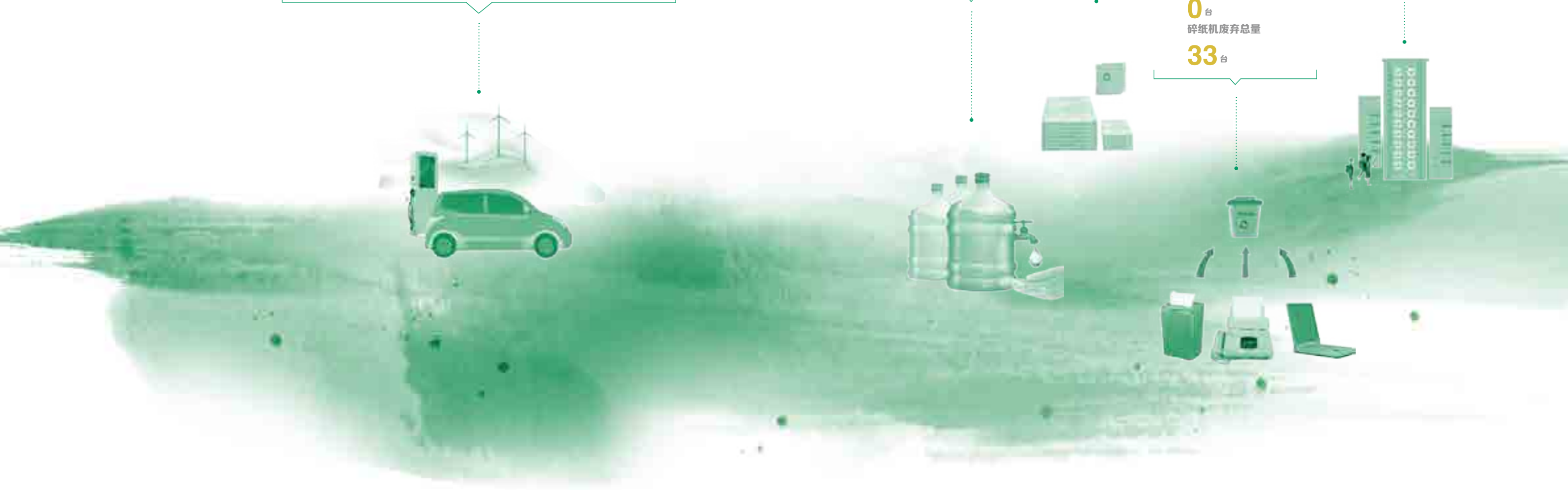
10 台

笔记本电脑废弃总量

0 台

碎纸机废弃总量

33 台



坚持绿色运营

我们严格遵守《中国人寿保险股份有限公司节能减排管理暂行办法》等环保规章制度，以“全员参与、爱护使用、专业主导、低碳环保、控制成本、节约增效”为原则，规范能源使用，持续推广绿色环保文化，推进绿色建筑、绿色采购，努力降低运营过程中资源消耗对环境的影响。

无害废弃物减排

- 我们属于低能耗、轻污染、非生产性的金融保险企业，废弃物排放主要以办公楼宇为主，经营行为中不涉及向水、土地直接排污事项，总部日常办公中产生的废弃纸张、塑料瓶等可回收物已交由具备相关回收资质的第三方机构进行处理



有害废弃物减排

- 制定《设备管理办法》，明确设备管理遵循倡导节能环保的原则，对设备处置基本条件、处置方式、处置流程等均有明确规定
- 制定《信息技术资产管理细则》，明确 IT 资产报废处理流程
- 总部日常办公产生的废弃硒鼓、墨盒等耗材通过原有供应商进行回收处理，达到一定使用年限的办公电脑设备通过公司慈善活动捐赠给贫困地区的学校以帮扶其教学工作
- 总部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
- 总部办公楼内的废弃荧光灯管由物业管理、收集并交第三方机构进行处理

打造绿色建筑

- 数据中心的卡园机房和科技园的地下数据机房均按照国际最高 T4 标准（美国标准 TIA-942）建设，在满足数据中心高安全可靠性的同时更绿色、更节能。科技园数据机房获得了美国 UPTIME 颁发的 T4 认证证书，是我国第一个获得 T4 认证的地下数据机房

电脑捐赠数据

- 将到达一定使用年限的电脑捐赠给边远地区，助力扶贫：2014 年以来，向湖北郧西县、广西龙州县和天等县、贵州天柱县等公司定点扶贫单位捐赠电脑 100 台，帮助贫困地区群众解决实际困难；向河北省张家口市怀安县教育系统援助电脑 100 台，帮助解决当地教学电脑不足问题；向云南省西双版纳州捐赠电脑 50 台，为当地政府建立金融服务站提供了有力支持

- 对金融街中国人寿广场的办公区域及地下停车场实施楼宇自控系统升级改造工作，解决了根据办公区域和公共区域的实际需求变化情况控制照明系统的开关、按照楼内人员的实际办公需求开关新增 VRV 空调机组等问题，提升了系统对建筑物内温度、送排风和照明的控制稳定性，提高了冷水机组和输配系统的使用效率，在保证建筑物内环境舒适度的同时降低了电能消耗和热力消耗

搭建管理体系

- 成立能源管理工作委员会，全面部署节能减排工作总体规划
- 明确公司内部节能减排工作的组织架构及各自职责，明确公司内部的能源数据统计、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

健全节能措施

- 规范各单位水、电、气、热等计量器具的配备、使用、维修和报废
- 细化用电管理、用水管理、燃油管理、办公耗材管理等各项措施
- 更换采用节能服务器，与之前相比，单台服务器耗电量由每小时耗电 10 度降至 0.7 度，同等计算能力下耗电量单机能耗仅为原能耗的 1.4%
- 定期开展节能减排宣传教育活动，针对各单位节能减排管理工作的完成情况规定奖惩方法

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》



规范用水环节

- 强化用水管理。选用节水型用水设备，加强用水设备的日常维护管理，定期对供水设施进行检修
- 强化节水意识。切实控制水龙头流量，用后随手关闭，避免长流水，减少饮用瓶装水
- 规范用水行为。禁止用桶装矿泉水洗茶具、洗手、浇灌花木

无纸化办公

- 尽量使用电子公文，减少纸质资料，倡导双面打印，节约纸张使用
- 推广移动学习平台、开展线上培训、实行培训班线上签到和课件无纸化。2018 年，全国各级公司易学堂线上开班数达到 20.7 万期，平均每天开班 575 期，降低了办公资源和成本的消耗。同时，为线下培训班学员提供可重复使用的消毒环保水杯，大幅节约培训班运营过程中的用具消耗

供应商准入条件

- 属于具有完全民事行为能力的法人、自然人或其他组织
- 法人和其他组织应提供真实有效的统一社会信用代码的营业执照，自然人应具有居民身份证等有效身份证明
- 法人和其他组织应提供商业信誉、经营状况良好，且近三年内无重大违法违规记录的承诺函
- 有意向参加公司的集中采购项目并承诺遵守公司关于供应商管理的制度规定，且签署供应商声明



实施 电子化服务

我们致力于新技术的开发应用，不断加大智能化、移动化服务网络布局，拓展线上服务渠道，大力开展电子化、无纸化绿色办公，降低运营资源消耗，全力改变传统保险业务流程耗费大量纸张的现象，在无纸化运营方面取得了良好的进展。

电子化服务数据一览

无纸化投保

截至 2018 年底，
无纸化投保

1389 万件



估算节省用纸

485 吨



自助保全服务

截至 2018 年底，
线上保全业务量

3754 万件



53.7% 的业务
已转移至线上办理

通过发展线上服务，减少临柜受理单打印用纸，估算节省用纸

320 吨



移动理赔

截至 2018 年底，
通过移动理赔受理理赔案件近

356 万件



减少临柜提交纸质资料，
估算节省用纸

155.43 吨



电子化服务进展

服务领域	创新举措	成效
无纸化投保	推出空中签名功能，支持客户通过中国人寿寿险APP在线自助完成身份识别、证件扫描、电子签名	- 突破传统投保客户需在现场进行操作的限制，满足客户对线上投保的需求 - 投保流程更加便捷，减少客户投保的操作手续和时间投入
智能化保全	推出“随心借”业务	- 支持客户名下多张保单一次办理 - 操作便捷友好，仅需 3 步轻松完成客户自助借款操作 - 系统自动审核，支持 10 万以下借款资金秒级到账 - 截至 2018 年底，98.6% 的借款通过线上“随心借”客户自助办理
移动化柜面	全面推广“国寿 e 柜”智能服务，融合技术、流程、场景，实现一个 PAD 就是一个柜台，推动柜面服务方式逐步由“坐等客户”到“移动服务”转变	- 多保单数据一键查询，权益信息扫码可见 - 多保单借款一次办理，服务时长缩短至 5 分钟 - 截至 2018 年底，国寿 e 柜服务应用达 934 万次，柜台服务替代率达 30%
移动化理赔	移动理赔引入了 OCR 智能识别客户证件和银行卡、微信转发实现空中签名、电子回单实现客户申请信息的自动展现和下载支持	移动化的理赔服务实现了不受场景限制，不受时间限制的无纸化移动化智能化的理赔服务



以人为本 成就未来

我们的机遇挑战



目标 5：性别平等。

性别平等不仅是一项基本人权，而且是和平、繁荣和可持续世界的基石



目标 8：体面工作和经济增长。

促进持久、包容和可持续经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作

我们的策略行动

- 保障员工的平等、民主、健康等权益
- 注重员工的工作和生活平衡，开展丰富多彩的娱乐活动
- 重视员工关怀，完善困难员工救助体系，加强困难员工帮扶

保障 员工权益

员工权益保护举措

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》，保障员工基本权益。建立“效率优先、兼顾公平”的统一薪酬体系，坚持和完善民主管理制度，按时缴纳各类法定保险，通过健康体检、带薪年休假和健身活动等措施，保护员工身心健康。杜绝使用童工，坚持男女平等，做到同工同酬，充分尊重员工的宗教信仰，创造和谐的工作氛围。

员工招聘

- 组织开展集中校园招聘、社会招聘等招聘项目及“千帆竞发”“展翼计划”等专项招聘项目
- 对应聘到西部欠发达地区的人员予以重点关注，向西藏自治区党委发函，启动西藏籍人员专项社会招聘，定向招聘引进西藏籍员工16人
- 出台海南专项人才支持政策，多种渠道积极引进高素质年轻人才
- 对通过社会招聘、校园招聘、大学生村官引进并分配到基层县（区）支公司的新员工，提供有竞争力的津贴支持

劳动薪酬

- 分类建立员工薪酬管理制度，并优化完善员工薪酬管理体系，突出绩效优先导向，采取一系列举措持续向销售倾斜、向基层倾斜、向关键岗位倾斜等，不断提升员工薪酬导向指引与激励约束效应
- 薪酬标准以岗位价值及职务职级为基础，兼顾内部公平性和外部竞争力，薪酬水平与公司经营效益和个人绩效表现紧密联系

员工福利

- 除法定福利外，另提供企业年金、带薪休假、补充商业保险、工作支持类补贴等
- 假期管理制度遵循国家相关法律法规的规定，除国家法定休假日和公休日外，员工还可休年休假、病假、工伤假、计划生育假、探亲假等假期

员工晋升

- 搭建涵盖销售管理条线、职能条线、专业技术条线的三大职业发展通道
- 印发《总部员工绩效管理办法》《分支机构员工绩效管理办法》，对绩效申诉渠道进行详细规定，被考评者如对绩效结果存有异议，可以向上级进行申诉

职业健康

- 每年组织总部机关全体员工全面体检、女性专项补充体检和40岁以上男性补充体检
- 与员工签署的劳动合同中明确“甲方应根据国家规定和工作需要，为乙方提供必要的工作条件和办公设备，建立健全操作规程和劳动安全卫生制度”

中国人寿保险股份有限公司工会第一届会员代表大会第一次会议，首次选举产生公司工会第一届三个委员会，是工会从任命制到选举制的一次重大转变



促进 员工成长

为确保公司所有员工获得公平均等的培训机会，鼓励员工成长和自我实现，我们不断创新人才建设机制，构建引、育、用、留一体化的机制体系，依据员工成长和岗位需要配置员工培训课程，打造线上、线下相结合的员工培训体系，关注各级各类员工成长动态，提升人才质量，促进员工与企业发展的融合。

员工培训举措

打造易学堂移动学习平台		
移动化在线学习	平台化服务理念	多样化学习形式
易学堂（移动学习系统）方便全系统员工随时、随地进行在线学习。2018 年易学堂平台线上开班数达到 20.7 万期，平均每天开班 575 期	提供微课专栏、直播等各类培训服务工具，让各级公司、各业务部门都能够在系统上发布各类培训资源，促进培训与业务的融合，丰富员工学习内容	通过丰富多样、互动性强的学习形式，改善员工的学习兴趣，进一步丰富员工学习内容，更加针对岗位工作需求，逐步提高员工年人均培训课时
创新《实战项目管理（沙盘）》课程		
实战化培训操作	场景化培训模拟	
针对各渠道工作中存在的大量复杂、快速变化的项目运作问题，从实战出发，将全案例教学、工具化实操、沙盘模拟融为一体，提升员工的执行力、思维力和整合力以及项目运营成效	打造专属各条线的真实工作场景案例，通过翻转课堂、实际运用、体验反思、实战模拟、工具实践的“训战结合五部曲”，帮助员工掌握项目管理核心关键技能	

员工分层分类培训举措

基层管理干部培训

针对县（区）支公司班子成员后备人才，开展为期 3 个月的县支公司经理基地培养项目，通过“集中学习赋能 + 基地跟随见习 + 关键任务布置 + 线上分享总结 + 每周心得梳理反馈 + 总结研讨提升”多种形式，系统性提升基层管理干部的专业运作和管理能力

新员工培训

通过封闭式集中培训和定制化基层实习锻炼，帮助新员工尽快融入公司、发挥才能

青年英才 O2O 学习项目

针对基层优秀年轻人才，通过“线上知识点微课学习 + 线下聚焦问题面授交流 + 线上训后学习成效转化追踪”多种形式，强化学员基本认知模式



经理人角色定位培训班

针对初任初中级管理者，通过“课前作业安排收集管理困惑问题 + 研讨 + 角色扮演 + 测试 + 训后岗位实践提炼”多种形式，明确管理者角色定位、提升三维沟通技能、清晰基本管理职责等基本管理方法

开展优秀大学生 暑期实践项目

为进一步丰富在校学生社会实习经历，中国人寿已连续两年开展暑期实习生招募工作，为实习学生提供 20 余个部门、多个条线（行政、销售、技术等）的实习锻炼机会。2018 年，总公司牵头组织了 2018 年度分支机构大学生实习计划，共有 20 多家分公司招聘实习生 700 余人。实习期间，不仅为学生安排专业导师对其工作进行指导，导航学生的职业生涯发展；也为学生提供了丰厚的实习福利保障——实习补助、人身意外保障保险、工作日免费早午餐等。表现优秀的实习生，经考核择优选拔，更有机会获得第二年校园招聘直通车资格。

重视 员工关怀

我们积极推动员工关怀工作，重视员工生活，想员工之所想，急员工之所急，结合实际情况关怀困难员工、关怀女性员工、关怀离退休员工等，通过保障员工身心健康、帮扶困难员工、开展文娱活动等举措，让员工安心工作、快乐生活。

员工帮扶

国寿温暖送回家。完善总公司级困难职工、单亲特困女职工、特困劳模档案，健全了分级帮扶机制。建立困难员工、老少边穷地区困难补助机制。截至 2018 年底，总公司工会补助困难职工 300 人，特困职工 100 人，合计 100 万元；补助老少边穷地区 30 万元。上半年公司系统各级工会春节元旦期间共慰问困难职工 3600 余人，发放慰问金近 900 万元。

关爱女性员工。开展了一系列活动，如，三八节组织全系统女工“健康·魅力·幸福”营养健康专题视频讲座；组织女工文体俱乐部，艺术、健美、文化生活等活动；节日和重要纪念日开展女职工集体活动，提高女工身心健康和幸福指数，提升艺术修养；征集和宣传女职工先进人物事迹，推崇昂扬向上、自信自强的国寿女工形象。不断促进女性职工的身心健康、家庭建设和职业发展。

洪梅代表中国人寿系统出席中国妇女十二大

中国妇女第十二次全国代表大会于 2018 年 10 月 29 日在北京召开。中国人寿战略与市场部副总经理洪梅同志成为中国人寿系统首位妇女代表出席本次大会。



洪梅代表中国人寿出席中国妇女十二大



举办女工花艺活动

提升工作活力

我们将工作与生活平衡的理念融入员工管理工作中，搭建交流平台帮助员工发展业余兴趣爱好，鼓励员工参与到丰富的文娱活动中，丰富员工紧张工作之余的娱乐生活，有效提升员工凝聚力，培育和谐团结的文化氛围。

“争创国寿工匠助力公司发展”

为服务公司高质量发展，鼓励广大员工提升工作技能，在全系统倡导和发扬工匠精神，人人争创国寿工匠是鼓励基层员工对照本条线的工匠标准不断自我提升与完善。广泛开展技能竞赛，推广创新工作室，通过自下而上的方式，在全系统创立一批劳模和工匠人才创新工作室。

2018 年，争创工匠共 20 个条线制定了工匠标准，各省级公司均有实施方案。技能竞赛共 31 家省级公司申报的竞赛 61 项，经公司党委批准立项了 8 项。创新工作室共 22 家省级公司工会报送的创建计划 98 个，涉及 14 个条线。

开展读书活动，传承家国文化

为传承家国情怀，宣传国寿企业文化，2018 年，中国人寿启动了“阅读——与国寿共成长”读书活动，号召广大职工以学益智、以学修身、以学增才。明确了必读书籍，各级工会还结合当前形势选择推荐书籍供广大职工阅读。开展了形式多样的读书活动，如经典诵读、读后感征文、一封家书、主题演讲等，激发员工读书热情。搭建学习分享平台，各级工会创新读书形式，开办线上阅览室，鼓励大家坚持每月读一本书，撰写读书体会等，活动受到了员工的一致好评。



首届以“我运动、我精彩、我超越”为主题的“激情国寿”乒乓球比赛



开展党建活动



好声音技能大赛颁奖现场

关键绩效表

经济绩效⁶

	2016 年	2017 年	2018 年
保费收入（亿元）	4304.98	5119.66	5358.26
总资产（万亿元）	2.7	2.9	3.25
每股收益（基本与稀释）（元）	0.66	1.13	0.39
归属于母公司股东的净利润（亿元）	191.27	322.5	113.9
理赔服务人次（万人次）	863	1112	1429
赔付支出（百万元）	205143	198088	174439
满期给付客户人数（人）	4598624	4022910	2449816
满期给付金额（亿元）	1351.16	1120.93	747.38

环境绩效⁷

	2016 年	2017 年	2018 年
车队汽油消耗量（升）	-	320462.18	2057733.79
电力消耗量（度）	-	26658946.07	186825432.8
办公用纸总量（吨）	-	237.26	1146.80
办公用水总量（吨）	-	605681.29	2206760.62
天然气消耗量（立方米）	-	-	2170248.16
温室气体排放总量（吨）	-	17113.07	117535.47

⁶ 更多经济类绩效指标请参见《中国人寿保险股份有限公司 2018 年年度报告》
⁷ 2018 年与 2017 年的披露数据不具有可比性：2017 年披露总部和 9 家自有物业的相关数据，2018 年披露总部和 21 家自有物业的相关数据。更多环境类绩效指标请参见“生态文明 绿色发展”章节

社会绩效

	2016 年	2017 年	2018 年
客户服务满意度（%）	8.86	9.04	9.17
亿元保费投诉量	0.80	2.26 ⁸	1.39
万张保单投诉（件 / 万张）	0.16	0.41	0.26
万人次投诉量（件 / 万人次）	-	0.05	0.04
新产品研发（款）	34	130 ⁹	231 ¹⁰
参与集中采购的供应商数量（个）	-	-	8569
销售人员（万人）	181.4	202.5	177.2
员工总数（人）	98505	100920	101335
35 岁及以下员工占比（%）	42.74	42.92	41.94
女员工占比（%）	57.46	57.50	57.01
新员工入职培训覆盖率（%）	96	96	100
员工培训覆盖率（%）	92	97.53	100
高级管理人员培训覆盖率（%）	100	98.86	100
员工培训平均时长（小时）	101.5	126.88	122.28
高中级管理层培训时长（小时）	151.7	147.58	149.6
普通员工培训时长（小时）	116	125.26	138.5
系统专职讲师数量（人）	1712	2053	2189
系统兼职讲师数量（人）	72615	169684	179121
网络课件（件）	801	1165	3261
在线学习人次（万人次）	768.93	544.91	703.4
在线考试人次（万人次）	100.16	134.39	80.5
社会保险缴纳率 ¹¹ （%）	100	100	100
精准扶贫投入（万元）	-	9440	459468 ¹²
中国人寿慈善基金会对外捐赠（万元）	3472.74	4013.78	5344.82
慈善捐赠总额（亿元）	1.42	1.66	1.93
孤儿助养金（万元） ¹³	347.16	233.49	206.82

⁸ 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
⁹ 为 2017 年开发新产品及合规性改造产品合计数
¹⁰ 为 2018 年新开发产品及合规性改造产品合计数
¹¹ 为劳动合同制员工的数据
¹² 含针对贫困人口的大病保险赔付总金额超 300000 万元、为建档立卡贫困户赔付金额 152000 万元、系统分支机构联系点扶贫投入资金 3795 万元、中国人寿慈善基金会对五个定点扶贫县（镇）捐赠资金 3650 万元、总公司机关党委对内蒙古结对帮扶点党务捐赠 23 万元
¹³ 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 1104 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

2018 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	459468 ¹⁴
2. 物资折款	859
3. 帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	29931
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）	302
1.3 产业扶贫项目投入金额	1467
1.4 帮助建档立卡贫困人口脱贫数（人）	15921
2. 转移就业脱贫	
其中： 2.1 职业技能培训投入金额	34.94
2.2 职业技能培训人数（人 / 次）	3855
2.3 帮助建档立卡贫困户实现就业人数（人）	1085
3. 教育脱贫	
其中： 3.1 资助贫困学生投入金额	670
3.2 资助贫困学生人数（人）	2185
3.3 改善贫困地区教育资源投入金额	103
4. 健康扶贫	
其中 :4.1 贫困地区医疗卫生资源投入金额	201
5. 社会扶贫	
其中 :5.1 定点扶贫工作投入金额	3650

¹⁴ 含针对贫困人口的大病保险赔付总金额超 300000 万元、为建档立卡贫困户赔付金额 152000 万元、系统分支机构联系点扶贫投入资金 3795 万元、中国人寿慈善基金会对五个定点扶贫县（镇）捐赠资金 3650 万元、总公司机关党委对内蒙古结对帮扶点党费捐赠 23 万元

指标	数量及开展情况
6. 其他项目	
其中： 6.1 投入金额	452000 ¹⁵
三、所获奖项（内容、级别）	
中国人寿甘肃“两保一孤”和宁夏扶贫保项目成功入选中国保险行业协会 2018 年首届 “全国保险业助推脱贫攻坚十大典型”。 中国人寿在《中国互联网新闻中心》2018 年度中国网优秀金融扶贫先锋榜评选中荣获精准扶贫先锋机构。	

¹⁵ 含针对贫困人口的大病保险赔付总金额超 300000 万元、为建档立卡贫困户赔付金额 152000 万元

报告指标索引

GRI 可持续发展报告标准（GRI Standards）索引

编号	GRI 标准内容	备注
102-1	组织名称	关于我们
102-2	活动、品牌、产品和服务	关于我们
102-3	总部位置	关于我们
102-4	经营位置	关于我们
102-5	所有权与法律形式	关于我们
102-6	服务的市场	关于我们
102-7	组织规模	关于我们
102-8	关于员工和其他工作者的信息	关于我们
102-9	供应链	坚持绿色运营
102-10	组织及其供应链的重大变化	坚持绿色运营
102-11	预警原则或方针	风险管控与合规经营
102-12	外部倡议	联合国可持续发展目标
102-13	协会成员资格	责任荣誉
102-14	高级决策者的声明	董事长致辞
102-15	关键影响、风险和机遇	董事长致辞
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	责任管理
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	责任管理
102-18	管制架构	公司治理
102-19	授权	公司治理
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	公司治理
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行磋商	实质性议题识别 利益相关方沟通
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	公司治理
102-23	最高管治机构的主席	公司治理
102-24	最高管治机构的提名和甄选	参见年报
102-25	利益冲突	参见年报
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	公司治理
102-27	最高管治机构的集体认识	社会责任理念
102-28	最高管治机构的绩效评估	参见年报
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	实质性议题识别
102-30	风险管理流程的效果	公司治理
102-31	经济、环境和社会议题的评审	实质性议题识别
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	公司治理
102-33	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
102-34	重要关切问题的性质和总数	实质性议题识别
102-35	报酬政策	参见年报
102-36	决定报酬的过程	参见年报
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	参见年报
102-38	年度总薪酬比率	参见年报

编号	GRI 标准内容	备注
102-39	年度总薪酬增幅比率	参见年报
102-40	利益相关方群体列表	利益相关方沟通
102-41	集体谈判协议	尚未披露
102-42	识别和遴选利益相关方	利益相关方沟通
102-43	利益相关方参与方针	利益相关方沟通
102-44	提出的主要议题和关切问题	利益相关方沟通
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	参见公司年报
102-46	界定报告内容和议题边界	实质性议题识别
102-47	实质性议题列表	实质性议题识别
102-48	信息重述	报告说明
102-49	报告变化	报告说明
102-50	报告期	报告说明
102-51	最近报告的日期	报告说明
102-52	报告周期	报告说明
102-53	可回答报告相关的问题的联系人信息	意见反馈表
102-54	符合 GRI 标准进行报告的声明	报告说明
102-55	GRI 内容索引	GRI 索引
102-56	外部鉴证	无
103-1	对实质性议题及其边界的说明	实质性议题识别
103-2	管理方法及其组成部分	实质性议题识别
103-3	管理方法的评估	实质性议题识别
201-1	直接产生和分配的经济价值	关键绩效表
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	坚持绿色运营
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	保障员工权益
201-4	政府给予的财政补贴	尚未披露
202-1	按性别的标准起薪水平工资与当地最低工资之比	尚未披露
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	尚未披露
203-1	基础设施投资和支持性服务	落实国家战略
203-2	重大间接经济影响	经济绩效
204-1	向当地供应商采购支出的比例	社会绩效
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	尚未披露
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	风险管控与合规运营
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	尚未披露
206-1	针对不当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	不适用
301-1	所用物料的重量或体积	环境绩效
301-2	所使用的回收进料	不适用
301-3	回收产品及其包装材料	不适用
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效

编号	GRI 标准内容	备注
302-2	组织外部的能源消耗量	环境绩效
302-3	能源强度	环境绩效
302-4	减少能源消耗量	环境绩效
302-5	降低产品和服务的能源需求	实施电子化服务
303-1	按源头划分的取水	不适用
303-2	因取水而受重大影响的水源	不适用
303-3	水循环与再利用	坚持绿色运营
304-1	组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	坚持绿色运营
304-3	受保护或经修复的栖息地	不适用
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种	不适用
305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	环境绩效
305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	环境绩效
305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	环境绩效
305-4	温室气体排放强度	尚未披露
305-5	温室气体减排量	环境绩效
305-6	臭氧消耗物质（ODS）的排放	尚未披露
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	尚未披露
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	不适用
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	坚持绿色运营
306-3	重大泄漏	不适用
306-4	危险废物运输	不适用
306-5	受排水和 / 或径流影响的水体	不适用
307-1	违反环境法律法规	不适用
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	坚持绿色运营
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	坚持绿色运营
401-1	新进员工和员工流动率	保障员工权益
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	保障员工权益
401-3	育儿假	保障员工权益
402-1	有关运营变更的最短通知期	尚未披露
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	尚未披露
403-2	工伤类别，工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	尚未披露
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	不适用
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	保障员工权益
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	促进员工成长
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	促进员工成长
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	促进员工成长

编号	GRI 标准内容	备注
405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益
405-2	男女基本工资和报酬的比例	保障员工权益
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	不适用
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	不适用
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	不适用
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应	不适用
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	不适用
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	尚未披露
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	尚未披露
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	尚未披露
413-1	有当地社区参与影响评估和发展计划的运营点	尚未披露
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	坚持绿色运营
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	坚持绿色运营
415-1	政治捐赠	尚未披露
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全的违规事件	不适用
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	尚未披露
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	尚未披露
417-3	涉及市场营销的违规事件	尚未披露
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	保护消费者权益
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	无

《环境、社会及管治报告指引》（ESG）索引

环境层面	指标编号	指标内容	备注
排放物	A1	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	生态文明 绿色发展
	A1.1	排放物种类及相关排放数据	环境指标数据一览表
	A1.2	温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度	环境指标数据一览表
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度	环境指标数据一览表
	A1.4	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	环境指标数据一览表
	A1.5	描述减低放量的措施及所得成果	生态文明 绿色发展
能源使用	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	生态文明 绿色发展
	A2	有效使用资源（包括能源，水及其他原材料）的政策	生态文明 绿色发展
	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	环境指标数据一览表
	A2.2	总耗水量及密度	环境指标数据一览表
	A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	生态文明 绿色发展
	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
环境和天然气	A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	不适用
	A3	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	生态文明 绿色发展
	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	生态文明 绿色发展

社会层面	指标编号	指标内容	备注
雇佣	B1	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：（一）政策；及（二）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	保障员工权益
	B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	关键绩效表
	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
健康与安全	B2	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：（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。	保障员工权益
	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	保障员工权益
发展及培训	B3	要求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	促进员工成长
	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	关键绩效表
	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	关键绩效表
劳工准则	B4	有关防止童工或强制劳工的：（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	保障员工权益
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	保障员工权益
	B4.2	描述在发现违规情况时消除童工及强制劳工情况所采取的步骤	不适用

报告说明

报告时间范围

2018 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 12 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 2018 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

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）。

社会层面	指标编号	指标内容	备注
供应链管理	B5	管理供应链的环境及社会风险政策	坚持绿色运营
	B5.1	按地区划分的供货商数目	关键绩效表
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	坚持绿色运营
产品责任	B6	提供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	保障员工权益
	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
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	保护消费者权益
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	加强合规运营
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
	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	保护消费者权益
	B7	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	加强合规运营
反贪污	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	未披露
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法	风险管控与合规运营
社区投资	B8	有关以小区参与来了解运营所在小区需要和确保其业务活动会考虑小区利益的政策	不忘初心 回馈社会
	B8.1	专注贡献范畴	不忘初心 回馈社会
	B8.2	在专注范畴所动用资源	中国人寿 2018 年精准扶贫工作情况统计表

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