

2018

社會責任報告



目錄

董事長致辭	4
關於我們	6
公司簡介	6
企業文化	7
責任榮譽	8
公司治理	10
風險管控與合規運營	12
守住風險底線	12
加強合規運營	13
責任管理	14
社會責任理念	14
實質性議題識別	15
利益相關方溝通	16

服務經濟 回歸本源

我們的機遇挑戰	19
我們的策略行動	19
落實國家戰略	20
打造科技國壽	22
引領行業發展	23

不忘初心 回饋社會

我們的機遇挑戰	31
我們的策略行動	31
落實脫貧攻堅	32
增進民生福祉	36
開展公益活動	40

以人為本 成就未來

我們的機遇挑戰	51
我們的策略行動	51
保障員工權益	52
促進員工成長	54
重視員工關懷	56

誠實守信 客戶至上

我們的機遇挑戰	25
我們的策略行動	25
推動服務升級	26
優化客戶體驗	27
保護消費者權益	29

生態文明 綠色發展

我們的機遇挑戰	43
我們的策略行動	43
堅持綠色運營	46
實施電子化服務	48

關鍵績效表	58
中國人壽 2018 年精準 扶貧工作情況統計表	60
報告指標索引	62
報告說明	69
意見反饋表	70



董事長 致辭



春意盎然，生機勃發。又是一年報告發佈期，我謹代表董事會向各位股東和社會各界對中國人壽履行社會責任的實踐，報告如下：

剛剛過去的一年是貫徹黨的十九大精神的開局之年，是我國改革開放四十周年，也是中國經濟發展極不平凡的一年，在以習近平同志為核心的黨中央堅強領導下，中國經濟邁上了高質量發展新征程。剛剛過去的一年也是中國人壽發展史上極不平凡的一年，這一年面對複雜的外部環境，中國人壽穩中求進，砥礪前行，積極作為，不僅保持了穩定發展的大局，也在高質量發展道路上邁出了堅實的步伐。中國人壽以責任為基、以民生為念，在服務國家戰略、參與社會管理方面，敢於擔當、積極作為。

深化改革創新，推進高質量發展

作為國內首家「三地上市」的壽險公司，中國人壽不斷優化公司治理結構，推動高質量發展，為股東、客戶、員工、合作夥伴等利益相關方創造更多價值。這一年，我們始終堅持「重價值、強隊伍、優結構、穩增長、防風險」的經營方針，公司總資產突破3萬億大關，實現總保費收入5358.26億元，擁有覆蓋全國的2萬多個分支機構及網點、10萬多名員工和各渠道銷售人員177.2萬人。截至2018年底，擁有2.85億份有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、長期健康險及長期意外傷害保險保單，同時亦提供個人、團體意外險和短期健康險保單和服務，為5億多客戶提供各種保險保障，承擔風險保額約25萬億元。公司良好的經營管理受到社會各界及資本市場的高度認可，蟬聯世界品牌實驗室（World Brand Lab）

「2018年（第十五屆）中國500最具價值品牌」，排行第5位¹。榮獲「2018高質量發展保險公司方舟獎」「2018亞洲最受尊敬公司」；品牌價值不斷提升，上榜2018年《福布斯》全球上市公司2000強，位列第35位。

服務經濟發展，保障美好生活

作為中國壽險行業的探索者、開拓者，中國人壽始終將自身發展置身於經濟社會發展的大局之中，把握時代內涵，助力實現老有所養、病有所醫、弱有所扶、學有所教的美好生活。這一年，我們堅持「保險姓保」，發揮保險的經濟「減震器」和社會「穩定器」作用，推動中國保險業與經濟社會的良性循環和協調發展，切實守住不發生系統性風險的底線，綜合償付能力充足率250.56%。這一年，我們不忘初心、堅守本源、做強主業，響應國家推進供給側結構性改革的號召，服務

新型城鎮化建設，支持國家區域發展戰略和國家產業佈局，為生態環保建設及其他與國計民生密切相關的領域提供保險保障，創造了多項業內服務實體經濟的「第一單」，成為踐行「金融服務實體經濟」的生力軍。

彰顯責任擔當，增進民生福祉

作為國內壽險行業的龍頭企業，中國人壽主動承擔社會責任，發揮保險優勢，健全民生保障，積極探索金融扶貧的有效路徑。堅持精準性、持續性、可複製性的原則，深度參與扶貧工作，為全面建成小康社會提供有力支持。這一年，我們響應中央精準扶貧號召，實施產品扶貧、產業扶貧、電商扶貧、公益扶貧。截至2018年底，31個省級分公司開展了240多個大病保險項目，覆蓋4億多城鄉居民，累計為2800多萬人次支付賠款600多億元。2018年，公司在售扶貧保險產品37款，形成了扶貧保系列、兩保一孤系列、美好生活系列、小額保險系列等4個扶貧保險系列；捐贈3650萬元，助力湖北鄖西縣、湖北丹江口市、廣西天等縣、廣西龍州縣、內蒙古烏蘭察布市的脫貧攻堅；派出扶貧駐村幹部600餘名，幫助貧困地區脫貧致富。我們不忘初心，積極開展扶貧濟困、賑災助殘等公益慈善救助活動，2018年，公司累計對外捐贈達1.93億元。我們持續十年助養1104名因災致孤兒童，截至2018年底，已支付助養金4700餘萬元；我們連續九屆舉辦「愛心夏令營活動」，為這些孤兒提供精神撫慰與呵護。中國人壽十年如一日，默默踐行，播散愛心，造福社會。

打造數字國壽，提升客戶體驗

作為服務億萬客戶的壽險企業，中國人壽始終秉承「相知多年，值得託付」的承諾，堅持以客戶為中心，不斷

改進服務水平，提升客戶體驗，滿足客戶美好生活的保險需求。這一年，我們推進產品創新、服務創新、科技創新，將互聯網、大數據、人工智能等新技術與公司經營管理深度融合，讓客戶享受科技發展帶來的便利。我們立足客戶需求，為客戶設計開發多層次、系列化的保險保障產品，滿足客戶健康、意外、養老等多種保險保障需求，用實際行動踐行「誠實守信、客戶至上」的服務理念。2018年，新增鋪設互聯網線路1.57萬條，配備智能設備6.6萬台（套），建成了2萬多個適應多場景、智能化、整體無線互聯的數字化服務網點和3475個實時互動的服務指揮調度中心；截至2018年底，中國人壽壽險APP²、官網累計註冊用戶數同比增長62.9%。積極運用雲計算、大數據、人工智能等技術構建「產品+電話+互聯網」服務線，通過中國人壽壽險APP、官方微信公眾號等實現公司用戶、客戶服務、產品協同聯動。高度重視消費者權益保護，2018年，客戶服務滿意度同比提升1.44%，客戶忠誠度同比提升3.60%。

強化人才驅動，打造高素質隊伍

中國人壽將人力資本作為企業最寶貴的財富，重視人才培養，創造有利於人才成長的環境。這一年我們切實保障員工權益，關愛員工生活，為員工成長賦能，努力建設高素質管理隊伍，提高組織活力和管理效率，營造公平、

和諧、健康的人才發展環境。重視員工的工作和生活平衡，開展豐富多彩的娛樂活動和體育活動，將「激情國壽」活動推廣到全系統，激發員工活力，以飽滿的熱情投入到中國人壽高質量發展進程之中。

凡是過去，皆為序章。2019年，我們將迎來共和國成立七十周年和決勝全面建成小康社會關鍵之年，保險行業也迎來了全新的發展環境。中國人壽將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神為指導，以高質量發展為根本要求，堅持發展第一要務，加快變革轉型，走中國人壽特色壽險發展之路，守護人民美好生活，努力建設國際一流的壽險公司。

志之所向，無堅不摧。中國人壽將繼續用奮鬥尋找答案、用激情點燃夢想，凝聚百萬國壽將士的磅礴力量，團結一致加油幹，重振國壽再出發，以優異成績向祖國七十華誕獻禮！

中國人壽保險股份有限公司
董事長

¹ 獎項由中國人壽保險（集團）公司獲得，中國人壽保險股份有限公司是中國人壽保險（集團）公司的核心成員單位
² 2019年2月28日，國壽e寶正式更名為中國人壽壽險APP

關於公司

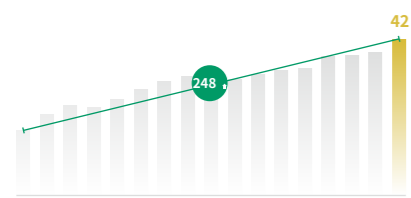
公司簡介

中國人壽保險股份有限公司（以下簡稱「中國人壽」或「我們」）是根據《公司法》《保險法》於2003年6月30日在中國北京註冊成立，並於2003年12月17日、18日及2007年1月9日分別在紐約、香港和上海三地上市的人壽保險公司，是國內首家「三地上市」的金融保險企業。

2018年，中國人壽保險股份有限公司實現保費收入5358.26億元，市場份額穩居國內壽險行業首位，擁有覆蓋全國2萬多個分支機構及網點、10萬多名員工和各渠道銷售人員177.2萬人。截至2018年底，公司總資產達3.25萬億元，為5億多客戶提供各種保險保障，擁有2.85億份有效長期個人和團體人壽保險單、年金合同、長期健康險及長期意外傷害保險保單，同時提供個人、團體意外險和短期健康險保單和服務。

中國人壽始終不忘初心，牢記使命，在改革開放中砥礪前行，公司經營管理受到資本市場的高度認可，先後

榮獲2018年亞洲最佳壽險公司、優秀人壽保險公司、高質量發展保險公司方舟獎、傑出品牌獎、精準扶貧先鋒機構等榮譽。中國人壽品牌還上榜2018年《福布斯》全球上市公司2000強，位列第35位。這是中國人壽第十五次入選該榜單。美國《財富》雜誌發佈2018年「世界500強」³ 排行榜，中國人壽品牌位列第42位，較上年上升9位，在入選的中國企業中排名第11位，這是中國人壽連續第十六次入選該榜單，成為連續入選次數最多的中國保險企業。世界品牌實驗室2018年度（第十五屆）《世界品牌500強》³ 排行榜，中國人壽品牌位列第139位，較上年上升4位，這是中國人壽連續十二年入選該榜單，在國內保險業排名第一。在世界品牌實驗室發佈的2018年（第十五屆）「中國500最具價值品牌」³ 排行榜，中國人壽品牌繼續位列該排行榜第5位，品牌價值高達人民幣3253.72億元，比上年增長382.16億元，在所有入選的保險企業中排名第一。



美國《財富》雜誌
發佈2018年「世界500強」
16年間
排名躍升
42位



2018年度
《世界品牌500強》
12年間
排名躍升
139位

企業文化



2018年

保費收入
5358.26 億元

理賠案件
1400 餘萬件

賠付支出
1744.39 億元

滿期給付客戶人數
2449816 人

滿期給付金額
747.38 億元

截至2018年底

總資產
3.25 億元

保單件數
2.85 億份

服務客戶人數
5 億多人

覆蓋全國的分支機構及網點數⁴
20586 個

有效承保風險保額（截至2018年底）
250000 億元

³ 獎項由中國人壽保險（集團）公司獲得，中國人壽保險股份有限公司是中國人壽保險（集團）公司的核心成員單位

⁴ 包括總公司、省分公司、中心支公司、支公司、營業部、營銷服務部

責任榮譽

《福布斯》（Forbes）

“2018 年《福布斯》全球上市公司 2000 強”

第 35 位

《財富》雜誌

2018《財富》“世界 500 強”

第 42 位⁵

世界品牌實驗室

2018 年《世界品牌 500 強》

第 139 位⁵

世界品牌實驗室

“2018 年（第十五屆）中國 500 最具價值品牌”

第 5 位⁵

WPP 與凱度華通明略聯合發佈

“2018 年 BrandZ 全球最具價值品牌 100 強排行榜”

第 79 位⁵

《21 世紀經濟報導》

“21 世紀亞洲金融競爭力評選”

2018 年亞洲最佳壽險公司

《中國互聯網新聞中心》

2018 年度中國網優秀金融扶貧先鋒榜評選

精準扶貧先鋒機構

《金融時報》

中國金融機構金牌榜

2018 金龍獎年度最佳壽險公司

清華大學中國企業研究中心

與《每日經濟新聞》聯合發佈

“2018 年中國上市公司品牌價值榜 TOP100”

第 26 位

“2018 中國上市公司品牌價值榜金融榜 TOP25”

第 6 位

《證券時報》

2018 高質量發展保險公司方舟獎

《每日經濟新聞》

2018 中國保險風雲榜

優秀人壽保險公司

《上海證券報》

2018 年度“金理財”

保險保障品牌卓越獎

《投資者報》

2018 保險先鋒榜

保險實力先鋒獎

《中國消費者報》

2018 踐行消費者至上傑出企業

《金融界》

2018 領航中國年度評選

傑出品牌獎

《和訊網》

第 16 屆中國財經風雲榜

2018 年度保險扶貧先鋒

《中國財經》與《今日保》聯合發佈

2018 “中國鼎”保險行業評選

年度最佳保險品牌

CCCS 客戶聯絡中心標準委員會

2017-2018 年度中國最佳客戶聯絡中心獎

中國保險年度排行榜評選委員會與

《保險文化雜誌社》聯合發佈

2018 中資人身險公司綜合競爭力排行榜

10 強、年度最具價值保險品牌

《人民日報社》、《中國經濟週刊》、 中國經濟研究院、經濟網

改革開放 40 年中國自主品牌公眾滿意度調查

TOP100

《每日經濟新聞》、北京保險研究院、 德勤（中國）、波士頓諮詢（BGG）

改革開放 40 周年中國保險風雲榜

優秀人壽保險公司

中國企業管理研究會

可持續品牌傳播卓越企業獎

中國保險行業協會

2018 年保險行業公眾宣傳大比武保險扶貧攻堅獎、

2018 年保險行業公眾宣傳大比武最佳活動獎

《中國財富網》

2018 年中國保險“金燕獎”

汶川地震十周年傑出貢獻獎、年度最佳人氣獎

《一點資訊》

2018 年金融品牌有溫度

精準扶貧實踐獎

第八屆中國公益節組委會

2018 年度公益集體獎、公益項目獎

《人民網》

首屆人民好保險推選活動

2018 年度最受歡迎疾病保險——國壽福（臻享版）、

2018 年度最受歡迎人壽保險——鑫享金生（B 款）

《金融理財雜誌》

第九屆“金貔貅獎”

年度金牌市場影響力金融產品——

國壽福（臻享版）

中國紅十字會

中國人壽慈善基金會 - 中國紅十字博愛獎章

⁵ 獎項由中國人壽保險（集團）公司獲得，中國人壽保險股份有限公司是中國人壽保險（集團）公司的核心成員單位

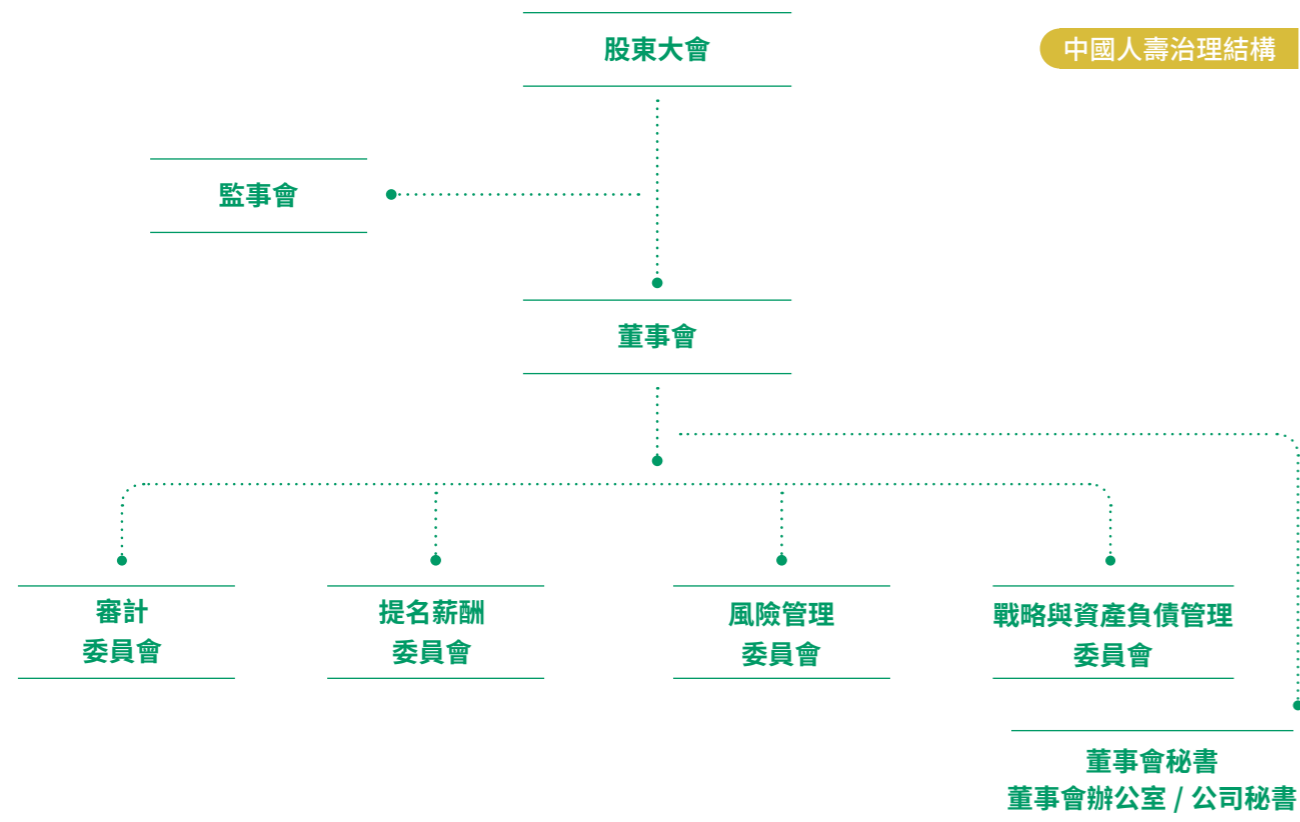
公司 治理

作為一家在紐約、香港和上海三地上市的公司，中國人壽以建立結構合理、機制健全、制度嚴密、運轉高效的公司治理體系為核心目標，不斷推進公司治理建設，嚴格履行信息披露，持續提高公司透明度，積極服務廣大資本市場受眾，形成了具有自身鮮明特色的公司治理體系。

注：上述相關會議決議公告刊登於《中國證券報》《上海證券報》《證券時報》，以及上交所網站、香港交易及結算所有限公司「披露易」網站和公司網站。）

公司嚴格遵守上市地監管規定和上市規則，採取有效措施，提高董事會運作效率，加強與資本市場受眾的溝通交流，規範和完善信息披露的制度、流程，提升公司運作的透明度，保證投資者特別是中小投資者平等獲得公司信息的權利，股東大會、董事會、監事會嚴格按照相關議事規則運作。2018年，榮獲中國上市公司協會評選的「2017年度最受投資者尊重的上市公司」稱號；以及監事會制度理論研究「優秀專題研究獎」。2018年，股東大會召開2次會議，董事會召開17次會議，監事會召開6次會議。

中國人壽治理結構



我們始終嚴格按照監管要求，提升公司治理水平，致力於通過不斷豐富信息披露內容、渠道與投資者關係交流形式，加強與投資者及潛在投資者的互動溝通，增進投資者對公司的瞭解和認同，提高公司透明度。

拓展創新投資者關係管理。公司制定了《投資者關係管理規定》《投資者關係頻道管理辦法》，不斷完善投資者關係管理制度體系。創新溝通渠道，通過投資者關係微信公眾號及微信小程序，豐富投資者通過手機獲取公司公告、業績發佈會等信息渠道，2018年，微信公眾號共計發佈近256篇公告。在上交所網站網上路演專區舉辦網上投資者接待日，舉辦中小投資者走進上市公司活動，組織投資者、分析師赴分公司調研，開展網上路演，持續加強與投資者、分析師的溝通，全年與投資者、分析師共召開各種會議超過500場。

2018年，公司榮獲美國權威金融雜誌《機構投資者 (Institutional Investor)》「2018亞洲最受尊敬公司」獎項，榮獲《證券時報》2018「金翼獎」、2018年中國上市公司百強獎項等。其中「2018亞洲最受尊敬公司」獎項，是公司首次獲得此項榮譽，也是保險行業中唯一一家獲獎的國有企業，代表了資本市場對公司投資者關係工作的高度認可。



不斷完善信息披露體系建設。2018年，公司持續加強信息披露制度體系建設，切實執行信息披露各項監管規定；持續推進信息披露質量提升，從有利於資本市場受眾特別是中小投資者深入瞭解公司的發展策略、業務發展情況及重大事項的角度，積極研究改善核心信息的披露形式，優化定期報告版塊佈局，採用圖表、圖片等形式提高定期報告的可視性，並增加報告期內經營亮點及年度臨時公告索引，使資本市場受眾更加清晰直觀瞭解公司

經營業績和經營情況；豐富定期報告和臨時報告的披露內容、深化相關分析，以確保投資者及時準確地獲取影響其決策的相關信息；同時，修訂完善信息披露基礎制度，並在公司內部定期組織與信息披露工作相關的培訓，及時研究並宣導境內外上市地監管新規，解讀信息披露重點難點工作；嚴格執行內幕信息知情人登記備案工作，強化公司內幕信息保密工作，保護投資者的合法權益，維護公司信息披露的公平、公正、公開。

本節內容更多請參閱《中國人壽保險股份有限公司2018年年度報告》

風險管控與 合規運營

中國人壽認真貫徹黨的十九大和全國金融工作會議及銀保監會系列監管文件精神，順應監管新形勢，持續加強風險合規體系建設，全面貫徹風險管理的戰略、政策和制度，落實全面風險管理架構，梳理和完善風險管理制度，多措并举守住風險底線，堅持依法合規運營，推進反腐倡廉工作，為企業發展提供牢固的政治基礎。

守住風險底線

黨的十九大報告指出，要堅決打好防範化解重大風險的攻堅戰，要堅決守住不發生系統性金融風險的底線。作為三地上市的保險公司，中國人壽十分重視風險防控，始終認真貫徹國家政策要求，將防範系統性風險作為首要任務，以更高標準嚴格依法合規經營，妥善應對滿期給付等一系列挑戰，深入開展各類風險排查防範化解經營風險，推進風險防控從「治已病」向「治未病」轉變，綜合償付能力充足250.56%，被譽為保險業的「壓艙石」「定海針」。

投資風險管理。高度重視防範投資風險，堅決貫徹執行監管要求，秉持長期價值投資理念，投資風格穩健，發揮保險行業投資穩定器的作用，在加強保險資金運用管理、防範金融行業系統性風險、維護資本市場長期穩定等方面努力提供行業最佳實踐。

信用風險管理。在信用類交易對手、國別、行業投資信用風險限額的基礎上，研究並制定了地區信用風險限額，在滿足外部監管的同時，也為公司規範風險管理機制和實現風險管理目標提供了保障。

反欺詐風險管理。修訂《中國人壽保險股份有限公司反保險欺詐管理辦法》，明確保險欺詐的管控類型，完善欺詐風險管理組織體系，優化欺詐風險數據分析和信息報送等相關要求，有效防範化解保險欺詐風險，維護客戶合法權益。創建了壽險行業首個應用領域的重疾險人工智能欺詐風險評估模型，提升欺詐風險識別的精度和效率，推動壽險欺詐風險控制向智能化、自動化的跨越。在2018年大數據產業峰會中，本系統榮獲大數據星河獎；9月，本項目獲得「2018年中國保險行業信息化建設典型案例優選活動」一等獎。



加強合規運營

我們堅決落實黨中央關於全面從嚴治黨的各項決策部署，始終將紀律和規矩擺在前面，強化監督執紀問責，馳而不息糾正「四風」，不斷提升系統黨風廉政建設水平，促進公司持續健康發展。同時，不斷強化紀檢監察隊伍建設，2018年共計抽調各分公司紀檢監察人員125人次（共計1478天）參加巡視、核查、檢查等相關工作，在實戰中鍛煉紀檢監察幹部隊伍。

加強知識財產權保護。根據《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規制定了《中國人壽保險有限公司知識產權管理辦法》，建立健全中國人壽系統內知識產權管理與保護工作機制，切實保護公司知識產權成果，促進公司知識產權保護與管理走向專業化、科學化和規範化的發展方向。

加強審計整改。根據《國務院關於加強審計工作的意見》《保險機構內部審計工作規範》等相關制度、要求，樹立「風險即生命，合規創價值」的合規理念，健全紀檢監察、監事會、風險合規、稽核審計「四位一體」的綜合監督機制，推動各級公司不斷提高依法合規經營管理水平。

反洗錢舉措

制定管理制度 建立以《反洗錢工作管理辦法》為中心的洗錢風險防控制度體系。制度內容涵蓋洗錢風險評估和分類管理，客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存，大額交易和可疑交易的識別與報送，重大洗錢案件應急處理等

完善管理體系 完善反洗錢工作職責、管理措施、評估標準、追責機制等內容，升級反洗錢信息系統功能

提高防範意識 展反洗錢宣傳教育工作，提高全員洗錢風險防範意識

履行日常義務 做好客戶身份識別、客戶身份資料及交易記錄保存工作以及風險評級工作，對於洗錢高風險客戶加強控制，及時向監管部門報送大額交易和可疑交易信息。設置舉報郵箱及舉報電話，由專人負責受理，並對舉報內容進行保密

開展排查整改 開展內部洗錢風險排查，配合接受人民銀行的檢查和走訪，從內控機制建設、洗錢風險評估與管理等方面查漏補缺，提升反洗錢工作水平

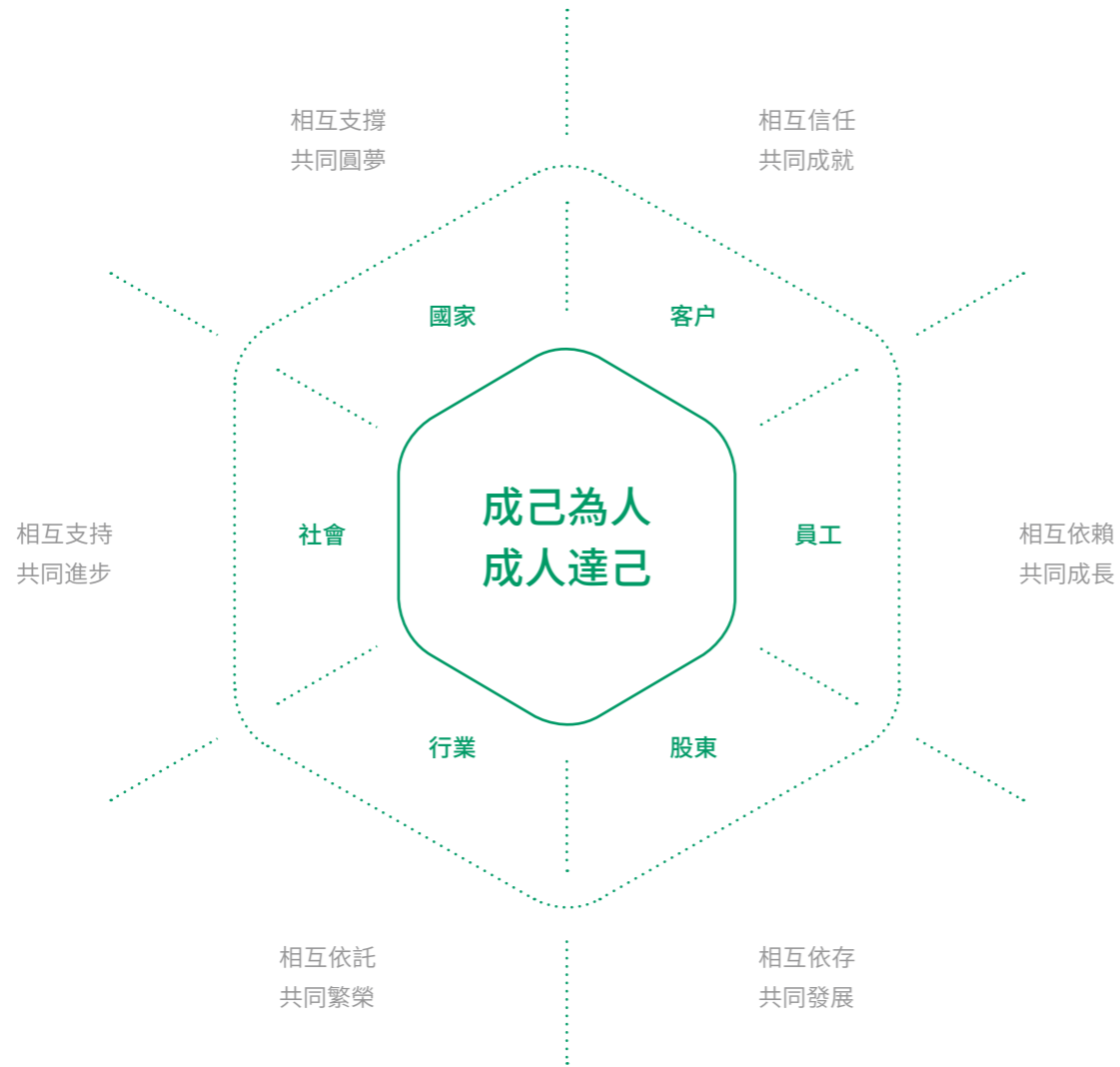
本節內容更多請參閱《中國人壽保險股份有限公司2018年年度報告》

責任管理

中國人壽一直秉持「成己為人 成人達己」的企業文化核心理念，高度重視社會責任管理工作，積極探索建立自身成長與貢獻社會兼具的商業模式，在老有所養、病有所醫、弱有所扶、學有所教方面，助力補齊民生短板、促進社會公平正義，在實現公司高質量發展的同時，為國民經濟和社會發展做出貢獻。

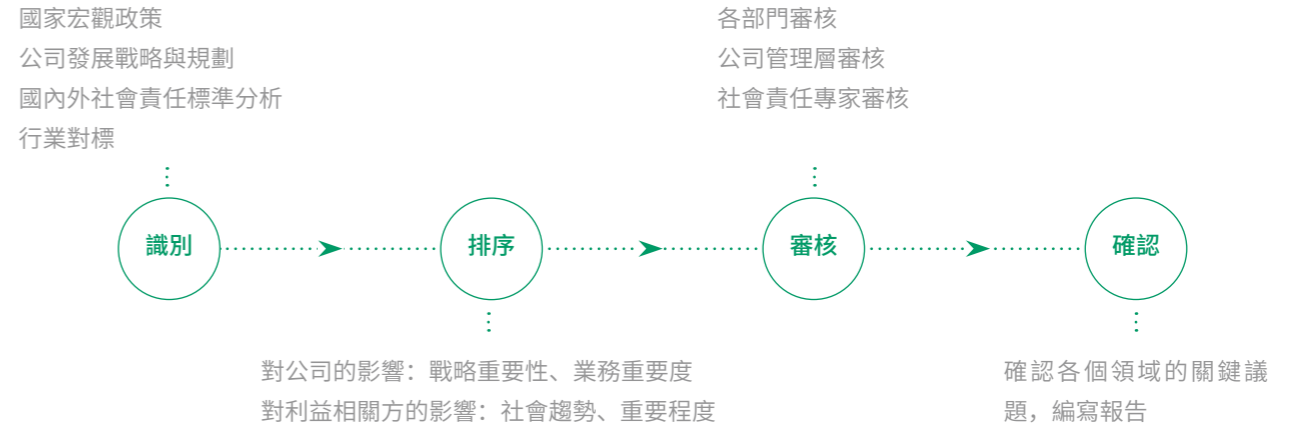
社會責任理念

企業社會責任理念：“以人為本、關愛生命、創造價值、服務社會”。



實質性議題識別

本報告針對利益相關方關注的焦點和需求，基於對國家宏觀政策研究、國內外社會責任標準分析、公司發展實際戰略與規劃、行業對標、利益相關方訪談調研等多種渠道，從「利益相關方關注程度」和「對公司發展的重要程度」兩個方面綜合考慮，識別出中國人壽社會責任核心議題。



利益相關方關注程度	非常高	合作夥伴共贏	公司治理	穩健的收入	服務實體經濟
		信息安全保護	綠色運營	服務升級 產品創新	擁抱金融科技
		開展社會公益	精準扶貧 普惠金融	保障員工權益 助力員工發展 職業健康安全	應對氣候風險
	高	供應鏈管理	消費者權益保護 金融知識教育	引領行業發展	依法合規 風險防控
		對公司發展的重要程度		非常高	
		中國人壽實質性議題矩陣			

利益相關方溝通



利益相關方	政府與監管機構	股東	客戶	員工	合作夥伴	環境	社區與公眾
期望與訴求	<ul style="list-style-type: none"> • 守法合規經營 • 依法納稅 • 創造就業機會 • 服務國家戰略 • 防範風險 	<ul style="list-style-type: none"> • 創造穩健回報 • 完善公司治理 • 加強投資者關係管理 • 及時準確全面披露信息 	<ul style="list-style-type: none"> • 誠信優質服務 • 滿意的客戶體驗 • 豐富的保險產品 • 保護合法權益 	<ul style="list-style-type: none"> • 保障基本權益 • 薪酬福利保障 • 職業健康與安全 • 職業晉升與發展 • 員工關愛 	<ul style="list-style-type: none"> • 公平競爭 • 誠信互惠 	<ul style="list-style-type: none"> • 氣候變化 • 節能減排 • 資源綜合利用 • 綠色辦公 	<ul style="list-style-type: none"> • 促進當地就業 • 參與社會公益 • 帶動社區經濟 • 精準扶貧 • 服務民生
溝通方式	<ul style="list-style-type: none"> • 工作匯報與溝通 • 參加會議和重大活動匯報文件與專題報告 • 接受監管 	<ul style="list-style-type: none"> • 股東大會 • 定期公告、路演 • 新聞發佈會 • 分析師會 • 安排投資者和分析師到分支機構調研 	<ul style="list-style-type: none"> • 智能化服務流程 • 需求 / 滿意度調查 • 產品說明會 • 服務熱線電話 • 客戶投訴處理 • 特色客戶活動與增值服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 及時足額發放工資 • 職工代表大會 • 員工座談會 • 員工培訓 • 幫扶困難員工 • 總裁信箱 • 開展員工需求和滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常非正式溝通 • 簽訂合作協定 • 營銷員晨會、座談會 • 專題調研、講座 • 相關方調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 環保宣傳 • 環境信息披露 • 環保公益活動 • 綠色建築 • 服務流程電子化 	<ul style="list-style-type: none"> • 社區溝通與調研 • 開展公益活動 • 志願服務 • 災害救助 • 保險扶貧、電商扶貧、醫療捐贈 • 發展健康保險、普惠保險



服務經濟 回歸本源

我們的機遇挑戰



目標 8：體面工作和經濟增長。
促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作



目標 9：產業、創新和基礎設施。
基礎設施投資對實現可持續發展至關重要

我們的策略行動

- 發揮保險優勢，支持「一帶一路」建設，服務區域協調發展，按照高質量發展要求服務經濟發展
- 加大科技創新所需資源投入，助推「科技國壽」戰略發展
- 開展行業研究，引導行業加強風險管控力度，力爭實現更快更好的經濟發展

“發展是解決我國一切問題的基礎和關鍵，發展必須是科學發展，必須堅定不移貫徹創新、協調、綠色、開放、共享的發展理念。”

——中國共產黨第十九次全國代表大會

落實 國家戰略

我們積極服務國家實體經濟發展，持續投入資金支持長江三角洲區域協調一體化、粵港澳大灣區建設等重大國家戰略，通過債權投資計畫、股權投資計畫、項目資產支持計畫、信託計畫、私募基金等多種模式參與國家重點基礎設施項目和民生工程建設，致力成為服務國家重大戰略的重要金融力量。

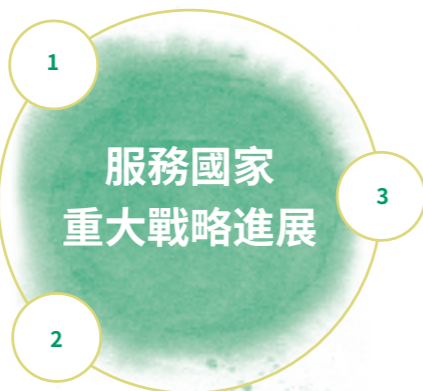


支持長江三角洲區域一體化發展

參與發起設立了蘇州基金、無錫基金、嘉定基金，為地方基礎設施建設探索新模式新方法

支持粵港澳大灣區建設

開展廣州城投項目、廣開項目，設立廣州基金用於支持廣州地方基礎設施建設和高新技術產業發展



支持重大項目及工程建設

通過發起設立債權、股權投資計劃等方式，在地方基礎設施建設、新型城鎮化建設、棚戶區改造等方面加大投資力度。地方基礎設施建設方面，支持河西走廊清潔能源發展，發起設立國壽投資——甘肅電投債權投資計畫，重點配套支持新能源外送，有效促進河西走廊能源綜合開發利用。棚改區改造方面，支持北京、武漢、長沙等政府棚改項目，成立債權投資計畫，促進地方棚戶區改造

與甘肅省公路航空旅遊投資公司合作投資基礎設施項目

中國人壽與甘肅省公路航空旅遊投資集團有限公司達成兩期投資合作，投資規模超過 40 億元，投資資金用於支持蘭州至海口國家高速公路（G75）渭源（路園）至武都（兩水）段建設。項目是國家高速公路網的重要組成部分，也是連結西北省份與西南地區的重要紐帶。中國人壽投資該項目建設，是發揮綜合金融優勢，積極服務實體經濟、促進社會保障和民生事業發展、支持「一帶一路」建設的重要舉措。

助力山東省新舊動能轉換重大工程

2018 年，中國人壽助力山東省新舊動能轉換重大工程，擬通過私募股權投資基金的形式，開展資金募集、投資管理等業務，推動山東省經濟轉型升級發展，基金預計總額約 50 億元。該基金將重點關注山東省「十強」產業，包括新一代信息技術、高端裝備製造等戰略新興產業及旅遊休閒文化、現代金融等山東省優勢和重點發展產業。

落地首單集合保險行業資金服務實體經濟項目

招商局輪船股份公司是中國航運業的重要龍頭企業，是國家「一帶一路」和國際產能合作的先行者。中國人壽認購中保投發起設立的招商輪船股權投資計畫，投資規模超過 10 億元，間接投資於該公司附特定分配條款的股權，在整個航運市場低迷的大環境下為該公司提供了權益性資金。本項目是首單集合保險行業資金服務實體企業的案例，探索了保險機構和實體企業進行產融合作、支持「一帶一路」建設的新路徑。

擁抱 科技變革

2018年，我們始終秉承「誠實守信、客戶至上」的服務理念，聚焦公司多年積累的線下優勢持續發力，努力打造中國人壽特色的科技金融生態，形成線上線下一體、前後端有效聯動、實時智能個性的服務模式，致力為客戶提供更先進、更靈活、更高效的服務體驗，推動保險惠及更廣泛的社會公眾。

數字化取得的成效

全面互聯

- 緊跟科技發展大勢，將物聯網技術運用到線下服務場所的數字化建設中，新增鋪設互聯網線路 1.57 萬條，配備智能設備 6.6 萬台套，建成了 2 萬多個適應多場景、智能化、整體無線互聯的數字化服務網點和 3475 個實時互動的服務指揮調度中心，為 5 億多客戶提供就近、便捷、貼心的服務。

數字平台

- 建成全面開放、線上線下一體的企業級數字平台，向客戶及服務人員快速供給各類創新型線上工具，提供全方位的客戶保障服務。應用大數據更好地分析客戶需求，為客戶設計開發多層次系列化的保險保障產品；建立營銷員線上社交名片，清晰展示服務人員的服務年限、服務客戶數量及服務品質，強化與客戶的信任及互動。此外，通過平台聚合合作夥伴及服務資源，共同構築數字生態，當前匯集了各類服務 3000 餘個，無縫銜接醫療機構超過 5000 家，實現了醫療費用自動結算、出院秒賠，提供理賠直付服務。

智能服務

- 將大數據、實時計算、人臉識別、語音識別等新技術深度融入各個服務環節，使服務效率和客戶體驗有效提升。推出異地電子簽名功能，打破時空限制，快速完成投保，全流程最快僅需 5 分鐘；構建強大的智能理算引擎，實現全流程智能化作業，理賠保險金可秒級到賬；引入智能電子快捷支付，可輕鬆完成線上借款，借款金實時到賬，提供隨時隨地、隨借隨還、實時到賬的個人資金服務，全年為 209 萬名

客戶解決資金燃眉之急，借、還款共 1300 余萬筆，金額達 1900 餘億元；運用智能語音技術，電話接通率同比提升 9.77 個百分點，並在 13 個重點城市「上崗」智能機器人，實現自動問答與智能引導，使電話及網點服務更高效、更便捷；深化智能運維，通過數據分析、機器學習等模型算法，實施異常檢測、故障定位，為客戶提供持續穩定的服務保障。

智能重疾險風險評估模型榮獲保險業信息化建設典型案例一等獎

2018年，中國人壽推出重疾險風險評估人工智能模型，應用大數據、人工智能技術打破了壽險理賠依靠人工經驗的局限性，實現壽險風控的智能化、自動化。通過風險評估模型對重疾險理賠案件進行全業務風險掃描，精準識別關鍵風險，進而優化了理賠服務流程，提升了客戶理賠服務時效。如客戶因重大疾病住院治療，出院後在線提交資料齊全，一天之內就能完成理賠審核，保險金秒級到賬。

嘉興市秀洲區王店鎮的鄒先生因腸胃不適住院治療，出院當天下午，鄒先生提出報案申請理賠，並在線提交了住院相關資料。僅一頓飯時間，鄒先生理賠款就已到賬。



引領 行業發展

我們積極發揮行業先鋒作用，在加強自身發展的同時，秉持開放發展的理念，充分發揮行業帶頭作用，引領行業發展，參與國家層面制度建設，提出保險行業規範建議，牽頭修訂保險行業風控管理制度標準，促進保險行業健康有序發展。

積極引領行業償付能力風險管理

中國人壽積極參與償二代二期工程建設，牽頭修訂《保險公司償付能力監管規則第 1 號：實際資本》《保險公司償付能力監管規則第 3 號：壽險合同負債評估》《保險公司償付能力監管規則第 16 號：償付能力報告》規則，參與修訂《保險公司償付能力監管規則第 7 號：市場風險最低資本》《保險公司償付能力監管規則第 13 號：償付能力信息公開披露》《保險公司償付能力監管規則第 14 號：償付能力信息交流》《保險公司償付能力監管規則第 15 號：保險公司信用評級》規則，發揮大型國有金融機構在保險行業風險管理方面的企業社會責任。



誠實守信 客戶至上

我們的機遇挑戰



目標 12：負責任消費和生產。
產業、創新和基礎設施

我們的策略行動

- 以客戶為中心，提升系統的智能水平，為客戶提供簡單、快速、便捷的服務
- 加強產品創新，滿足不同客戶的多元化需求
- 加強消費者權益保護，開展客戶回訪，全面提高客戶滿意度

“伴隨金融科技迅猛發展，科技已經成為衡量金融保險服務水平的關鍵因素。從某種意義上講，科技決定服務，科技就是服務，我們要迅速改變傳統金融保險思維，踏准科技變革浪潮，讓科技成為中國人壽高質量發展的重要驅動力。”

——中國人壽保險股份有限公司董事長 王濱

推動 服務升級

中國人壽一直以客戶為中心，以客戶需求為導向，以價值實現為目標，以改革創新為突破口，強化服務體系頂層設計，推進科技國壽建設，提升科技服務能力，運用移動互聯、大數據、雲計算、人工智能等技術，為客戶提供全天候、一站式、智能化服務，提升客戶服務效能和體驗感知。

2018年，持續優化國壽e店、中國人壽壽險APP兩個移動互聯網平台，使公司與更多的客戶在線上連接；加強體驗官隊伍建設，強化體驗思維，聚焦痛點問題解決，2018年度終端用戶對應用產品的滿意度整體評分較去年進一步提升。



完善 95519 客戶聯絡中心服務進展

社會認可

- 95519 客戶聯絡中心連續 15 年蟬聯“中國最佳客戶聯絡中心”稱號，並榮獲“中國客戶聯絡中心最佳創新實踐”等 7 個獎項
- 95519 不斷以新科技賦能客戶聯絡服務，重塑服務體系與運營模式，順利通過中國信息化推進聯盟客戶關係管理專業委員會和 CCCS 客戶聯絡中心標準委員會嚴格選拔和現場評審
- “中國最佳客戶聯絡中心獎” 中國客戶聯絡中心最佳創新實踐獎” “中國客戶聯絡中心最佳服務體驗獎” “中國客戶聯絡中心最佳智能解決方案獎” “第 29 屆奧林匹克運動會奧運觀眾呼叫中心十周年紀念獎”

中國人壽 95519 用心服務 首屆進口博覽會

2018年，首屆中國國際進口博覽會在國家會展中心（上海）舉辦。中國人壽作為進口博覽會獨家人身保險支持企業，於博覽會舉辦期間，全程為參展商、參展觀眾、媒體人員、現場工作人員和志願者提供國家會展中心場館內的人身意外傷害保險保障。中國人壽為支持國家戰略，做好活動期間人身意外險服務工作，通過上海95519客戶服務專線，提供「中英文智能語音導航+人工坐席」雙語服務，滿足國內外客戶隨時隨地的諮詢服務訴求。

不斷升級的轉型管理	進行“差異化”人員管理，強化各基層崗位人員對於“統一作業台”等AI自動化作業的培訓，製作推廣內含技能“工具包”及共享微課堂等材料 加強智能語音導航、智能客服知識運維及宣導，將客戶聯絡服務由線下人工向線上自助遷移
不斷創新的服務	形成“電話+互聯網”“在線機器人+在線人工”和“語音自助+語音機器人+語音人工”多媒體聯絡佈局 支持電話、中國人壽壽險APP、官微等多觸點專業一體化服務
不斷提升的服務效能	自主設計“統一作業台”，整合26個業務系統，建立省級共享標準作業、任務智能調度，實現銷售、服務和作業的大融合 2018年9月，面對超強“山竹”颱風災情，中國人壽95519合理調配話務及人員資源，確保電話服務24小時不間斷
不斷改進的視窗服務	開展95519崗位人員服務意識與專業技能學習，全面提升服務水平和技能 2018年，95519電話呼入量達4982.52萬通，電話人工接通率達97.10%，同比提升9.77bp，完成新單回訪3390餘萬件，新單猶豫期內回訪成功率達99.99%，同比提升7bp，服務效能大幅提升；提供近18億次保單業務信息通知服務，同比提升50%，大幅拓展e化通知能力，e化率達28.7%；話後滿意度達99.95%，同比提升4bp，服務質量再創新高

優化 客戶體驗

客戶服務

我們始終以客戶為中心，傾力為客戶創造更大的保險價值，以產品、流程、渠道為依靠，用實際行動踐行「誠實守信、客戶至上」的服務理念，為客戶提供有情感、有溫度的服務，不斷提升客戶優質、高效的服務體驗，滿足客戶美好生活的保險需求。



2018年《客戶e化通知服務》項目榮獲「2018年度中國保險行業信息化建設典型案例優選示範活動」優秀獎

我們不斷完善金融服務需求場景，牢固樹立「誠實守信、客戶至上」的服務理念，完善智能化服務網絡，搭建平台建設，優化通知服務，建立健全

優化客戶服務進展

優化智能服務。完成「電話+互聯網」聯絡佈局，搭建雲化AI作業台、智能知識庫等基礎平台，貫通線上線下7大通知渠道，運用聯絡中心智能機器人、智能語音導航、e化通知等多項智能服務，實現聯絡中心服務效能顯著提升。截至2018年底，聯絡中心服務量達18.83億次，78%客戶使用智能語音導航，智能語音導航自助服務量52.95萬，智能客服交互量857.63萬次优化平台

優化平台建設。中國人壽壽險APP、e店平台互聯互通，有效打通公司、銷售人員和客戶的線上連接，提升用戶體驗。截至2018年底，中國人壽壽險APP、官微、官網累計註冊用戶數同比增長62.9%。

“更好、更快、更可信”的運營服務體系，優化運營服務流程，全方位提升客戶體驗。

優化通知服務。為客戶提供各類及時、貼心的通知服務，覆蓋客戶保單生命週期，提供短信、官微、中國人壽壽險APP、雲助理（未來e店）等多種通知方式，輕鬆獲取服務信息。截至2018年底，已有26個通知項目開通了微信通知，18個通知項目開通了中國人壽壽險APP通知，e化通知總量3.8億條

優化體驗分析。形成《中國人壽保險股份有限公司應用產品體驗設計指引》，基於簡單易用、清晰一致、尊重與關懷、安全可控等原則明確了細化的體驗標準；深化產品上線評估，通過開展滿意度評價和專項體驗評估，多視角檢視產品體驗水平，直通一線獲取用戶對產品質量的評價和痛點，提升應用產品可用性、易用性

產品創新

我們結合當前市場熱點，細分客戶需求，在滿足監管合規要求的基礎上，進行產品開發，深耕保障市場，擴大產品涵蓋領域，滿足不同客戶的多样化需求。

針對健康需求，開發了「國壽福（臻享版）」系列產品，並將公司深受大眾喜愛的原有的品牌產品「康寧」系列升級為「康寧終身（至尊版）」產品，引入輕症多次給付以及重疾分組多次給付的保險責任設計。針對保障需求，開發了「財富傳家」分紅型終身壽險，進一步豐富了客戶的投保選擇。此外，還開發了全家福系列產品，創新性引入了共享重疾和醫療保額的概念。

在首屆人民好保險推選活動中，國壽福（臻享版）獲選 2018 年度最受歡迎的疾病保險，鑫享金生（B 款）獲選最受歡迎的人壽保險。



開展以「牽手國壽，共創未來」為主題的第八屆「國壽小畫家」少兒繪畫活動

豐富增值服務

我們不斷優化服務內容，創新服務活動，持續開展豐富多彩的增值服務活動，為客戶提供差異化的增值服務，

增進同客戶的交流溝通，以至誠至愛之心推動服務品質不斷升級，回饋廣大客戶和社會公眾。

創新增值服務舉措



升級打造主題為「為健康相聚，向未來出發」的「國壽 700 健跑」活動



積極參與中國人壽第十二屆「牽手國壽·共創未來」客戶節主題日活動

保護消費者權益

我們認真貫徹落實監管機構對消費者權益保護工作的要求，建立消費者權益保護制度體系，將消費者權益保護相關內容納入公司「十三五」規劃大綱，完善並落實保險消費者權益保護各項制度。通過開展客戶回訪、滿意度調查、加強投訴管理、消費者教育宣傳活動等方式，切實維護消費者的正當權益。

開展電子化回訪服務進展

需求：客戶不斷變化的聯絡交互習慣和快捷服務需求
痛點：不斷有客戶反饋語音回訪過程冗長、不夠靈活

採用微信關聯綁定、OCR 識別、人臉比對、電子簽名、影像存儲調閱等技術手段，不斷提升客戶體驗，強化風險管控



回訪服務成效

- 2018 年，已有 32 個分公司開展了新單客戶電子化回訪服務，全系統電子化回訪占比 67.31%
- 2018 年，客戶自主回訪系統入選《中國保險報》2017 年服務創新案例，並獲邀參加服務創新高峰論壇



客戶自主回訪系統入選《中國保險報》2017 年服務創新案例

客戶滿意度調查

自 2007 年開展第三方機構客戶滿意度調查，已持續開展 12 年，客戶滿意度調查內容包括銷售、承保、保全、理賠、電話服務、短信服務、VIP 服務及客戶投訴服務等。全面涵蓋公司各個服務觸點，各條線不斷加強服務管理，對客戶調查不滿意的環節進行深入追蹤，採取措施不斷改善。2018 年度客戶總體滿意度同比提升 1.44%，取得了十二年來客戶滿意度調查最高的評價得分。

狠抓客戶投訴治理

新建客戶投訴管理系統，制定下發《客戶投訴綜合治理方案》，按照「誰失責，誰負責」和「屬地管理」原則，強化追蹤預警。2018 年，客戶投訴總量同比降低 35.71%。億元保費投訴量行業排名向好 17 位；萬張保單投訴量行業排名向好 17 位，萬人次投訴量行業排名向好 9 位。



不忘初心 回饋社會

我們的機遇挑戰



目標 1：無貧窮。

在全世界消除一切形式的貧困



目標 3：良好健康與福祉。

確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉



目標 4：優質教育。

確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會



目標 11：可持續城市和社區。

建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區

" 加強保障和改善民生。要完善制度、守住底線，精心做好各項民生工作。要把穩就業擺在突出位置，重點解决好高校畢業生、農民工、退役軍人等群體就業。要增加對學前教育、農村貧困地區兒童早期發展、職業教育等的投入。要完善養老護理體系，努力解決大城市養老難問題。要深化社會保障制度改革，在加快省級統籌的基礎上推進養老保險全國統籌，把更多救命救急的好藥納入醫保。"

——全國金融工作會議

我們的策略行動

- 完善脫貧攻堅保障體系，加大脫貧攻堅支持力度，助力打贏脫貧攻堅戰
- 創新保險扶貧產品，擴大扶貧產品支持領域，共建可持續發展的社區
- 積極響應「健康中國」戰略，構建健康管理服務體系，完善大健康平台建設，為群眾帶來便利及健康生活
- 持續開展公益活動，立足社會需求，不斷推進和諧社區建設

落實 脫貧攻堅

我們積極貫徹黨的十九大「堅決打贏脫貧攻堅戰」的戰略，牢牢把握「精準扶貧、精準脫貧」的主線，以精準性、時效性、持續性、可複製性四個維度，深度參與扶貧工作，以滿足貧困地區日益增長的多元化保險需求為出發點，創新保險產品、創新扶貧模式，對接建檔立卡貧困人口的保險需求，助力社會醫療保障制度的建立和完善，為助力國家打贏脫貧攻堅戰、全面建成小康社會貢獻力量。

精準扶貧概要。認真貫徹落實《中國保監會 國務院扶貧開發領導小組辦公室關於做好保險業助推脫貧攻堅工作的意見》，繼續秉持高度的社會責任感，加強組織領導，加大資金投入，充分發揮保險業主業優勢，助力金融扶貧攻堅戰。

扶貧階段性進展。2018年，精準扶貧投入資金459468萬元。其中，針對貧困人口的大病保險賠付總金額超300000萬元；為建檔立卡貧困戶賠付金額152000萬元；系統分支機構聯繫點扶貧投入資金3795萬元；中國人壽慈善基金會對五個定點扶貧縣（鎮）捐贈資金3650萬元；總公司機關黨委對內蒙古結對幫扶點黨費捐贈23萬元。派出扶貧駐村幹部600余名。

完善組織保障體系

精準扶貧組織架構

成立了由總裁擔任組長、所有副總裁任副組長的扶貧工作領導小組。領導小組下設辦公室，主任由副總裁兼任，副主任由綜合金融部總經理和辦公室主任擔任，成員包括各部門主要負責人，公司的業務扶貧工作由綜合金融部牽頭，定點扶貧工作由辦公室牽頭。成立了相對應的扶貧工作領導小組和辦公室，全系統各條線基本形成由上至下、縱橫相連的扶貧工作體系。

精準扶貧規劃

進一步加大扶貧保險業務拓展和推廣力度，同時在行業內首家對外發佈《中國人壽健康保險扶貧白皮書》，系統總結公司近年來通過健康保險積極助力脫貧攻堅工作的探索、實踐和經驗，介紹了貴州、四川、青海、雲南等省級機構健康保險扶貧成效和典型案例。大力推動大病保險助推扶貧工作，積極響應部分省市地方政府政策，優化大病保險制度設計，提高貧困人

群的醫療保障水平，充分發揮企業的社會責任。此外，在發揮主業優勢做好業務扶貧基礎上，及時響應當地政府的部署，下移扶貧重心，通過對扶貧聯繫點積極捐資助學、捐贈救助等，加大與各級政府扶貧工作合作力度，為精準扶貧、精準脫貧做出積極貢獻。



開發扶貧保險產品

我們立足扶貧需求，不斷完善扶貧產品開發工作，截至2018年底，公司在售扶貧保險產品37款，形成了扶貧保系列、兩保一孤系列、美好生活系列、小額保險系列等4個扶貧保險系列，涵蓋壽險、意外傷害、傷殘、疾病、醫療等多種風險保障，具有投保簡單、費率優惠、理賠方便、覆蓋面廣等特點，較好體現了扶貧的社會效益。

扶貧保險系列產品

保險名稱	扶貧對象	保險保障
「扶貧保」系列	針對各地建檔立卡貧困人口	<ul style="list-style-type: none"> • 聚焦貧困戶主要勞動力、留守老人和留守兒童頻發的意外風險以及由此引發的醫療費用負擔，提供意外傷害身故、意外傷害身殘、意外傷害門急診醫療、意外傷害住院醫療等保障責任 • 聚焦建檔立卡貧困人口的身故風險、重大疾病風險和高額醫療費用支出風險，提供對應的保障責任
「兩保一孤」系列	針對甘肅地區建檔立卡扶貧對象中農村一、二類低保戶，農村五保戶和農村孤兒	<ul style="list-style-type: none"> • 針對留守老人、失獨老人、殘疾人和留守兒童為主的特定貧困人群，專屬產品提供涵蓋意外身故、意外傷殘、疾病身故、重大疾病的風險保障
「美好生活」系列	針對建檔立卡的貧困人口，或符合國家扶貧政策規定的貧困人口	<ul style="list-style-type: none"> • 針對貧困人口因意外或疾病在指定醫療服務機構接受診療、或發生符合約定範圍內的醫療費用，提供保障責任，進一步提高貧困人口醫療保障水平
「小額保險」系列	針對貧困人口、扶貧貸款人、貧困家庭等特定群體	<ul style="list-style-type: none"> • 提供意外身故、意外傷殘、疾病身故、意外醫療、補充醫療、特定疾病等風險保障

創新精準扶貧舉措

不斷創新扶貧舉措，將黨中央、國務院的各項扶貧要求落到實處，通過創新電商扶貧、金融扶貧、教育扶貧、公益扶貧等多種方式。2018年，公司團險渠道為1997.3萬人次建檔立卡貧困戶提供風險保障3.47萬億元，為94.05萬人次建檔立卡貧困戶提供保險賠付，累計賠付金額11.3億元；公司健康險渠道2018年為470萬人次建檔立卡貧困戶提供扶貧保險保障，累計賠付金額3.9億元。

全面對接廣西天等縣、龍州縣，湖北鄖西縣、丹江口市，內蒙古烏蘭察布市察右後旗大六號鎮五個定點扶貧縣（鎮）的脫貧攻堅工作，並參與設立國壽（鄖西）教育扶貧基金，全力助力當地的脫貧攻堅工作。截至2018年底，累計在五個縣（鎮）投入扶貧資金8865.28萬元。



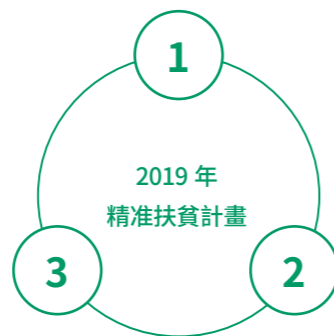
教育扶貧

2018年4月，國壽（鄖西）教育扶貧基金在北京成立，中國人壽慈善基金會向該基金捐助500萬元。基金運用所得收益將全部用於精準資助鄖西縣就讀普通高中階段建檔立卡貧困家庭學生，助力解決貧困家庭學生生活和學習費用。

保險扶貧

丹江口是國家扶貧重點縣市，為全面提高該市建檔立卡貧困人口的保險保障水平，自2016年起，中國人壽每年安排近200萬元為全市建檔立卡貧困人員辦理人身意外傷害保險和大病補充保險，人均保費20元，綜合保險金額7.2萬元。該項目有效緩解了貧困人口因意外更貧返貧和因大病更貧返貧的問題，是中國人壽對口幫扶丹江口的創新模式，得到丹江口市政府和貧困群眾的廣泛歡迎。

進一步精準對接脫貧攻堅多元化的保險需求



進一步發揮保險機構助推脫貧攻堅主體作用

進一步擴大扶貧保險覆蓋面

千萬捐贈助力 烏蘭察布脫貧攻堅

2018年中國人壽慈善基金會與內蒙古自治區烏蘭察布市察右後旗大六號鎮簽訂扶貧捐贈協議，投入1550.28萬元，惠及大六號鎮的64個自然村，7038戶，17775人，其中建檔貧困戶674戶，1445人，助力烏蘭察布大六號鎮脫貧攻堅。公司明確了「統籌規劃、分步實施、先急後緩、持續推進」的幫扶工作思路，按照幫扶項目資金和舉措向深度貧困地區和人口傾斜的原則，通過村容村貌整治、改善醫療設施、保險健康扶貧等方式，加快推進幫扶舉措落地實施。

• 整治村容村貌，改善群眾生活環境。

捐贈資金1224.63萬元，拆除破舊土房、圍牆，硬化村內道路，對部分房屋進行修整等

• 完善醫療設施，提高群眾健康水平。

向大六號鎮衛生院捐贈201萬元，購置醫療設備，衛生院將每年為建檔立卡貧困人員提供一次免費體檢

• 提供保險保障，緩解群眾看病壓力。

全鎮常住居民將獲得一份一年期團體重大疾病保險保障，全鎮建檔立卡貧困戶和非建檔立卡貧困戶還將分別獲得對應額度的保險保障。全鎮4010名非建檔立卡人員將獲得一份一年期團體意外及團體補充醫療保險保障

• 完善黨建陣地配套，強化基層黨建基礎。

向大六號鎮黨委捐贈黨費23萬元，用於完善村黨建陣地配套設施



總裁蘇恒軒（右）向內蒙古自治區烏蘭察布市察右後旗大六號鎮捐贈村容村貌改造項目資金

增進 民生福祉

夯實民生保障

我們積始終 堅持在自身發展過程中保障和改善民生福祉，在人民群眾病有所醫、老有所養、弱有所扶、學有所教、客有所尊等方面，助力補齊民生短板，促進社會公平正義，持續推進民生工程建設，積極參與社會管理，助推社會和諧發展。

我們始終堅持民生優先，多措並舉夯實民生保障網絡，構建覆蓋全民、城鄉統籌、保障適度、可持續的多層次社會保障體系，通過參與城鄉居民大病保險、長期護理保險、基本醫療經辦服務、新農合跨省結算等舉措落實民生保障，築牢人民美好生活的幸福之基。

截至 2018 年底，31 個省級分公司開展了 240 多個大病保險項目，覆蓋 4 億多城鄉居民，累計為 2800 多萬人次支付賠款 600 多億元；公司已有 70% 的大病保險項目中設置了扶貧傾斜責任，2018 年，針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 30 億元。

持續參與基本醫療經辦管理

截至 2018 年底，在 26 個省級分公司開展 540 多個醫療經辦項目，年度覆蓋人數約 1 億人，管理資金 80 多億元。累計為約 5 億人次提供醫療費用支付服務。

積極參與國家長期護理試點

截至 2018 年底，累計在 11 個省級分公司開展 22 個長期護理保險試點項目，覆蓋 900 多萬人，業務規模達到 9 億元。國家長期護理保險制度出臺後，公司快速響應，積極協助地方醫保部門樹立典型，形成了長期護理保險的“成都模式”。

積極參與新農合跨省結算

與國家新農合異地就醫結算管理中心合作，助推新農合異地就醫結算工作。截至 2018 年底，累計實現新農合跨省結報 2.2 萬人次。同時，2018 年擴展跨省結報業務範圍，在遼寧、貴州兩省啟動新農合大病保險跨省結報試點，形成「基本醫保 + 大病保險」的保障合力，切實減少患者墊付資金壓力。

• 通過「基本醫保普惠 + 大病保險特惠」的保障設計，使醫療費用負擔較高的參保人得到更多保障，有效避免「因病致貧、因病返貧」

• 採用下基層、走村居、入門戶等形式深入百姓生活宣導老齡保險知識、介紹理賠案例
• 利用報刊、互聯網、電視、廣播等媒體渠道強化宣傳
• 通過與當地老齡辦聯合舉辦老年春晚、老年人博覽會、孝文化建設、專家健康講座等愛老敬老活動，推廣老齡保險理念



• 以「政府主導，專業運作，保本微利，長期經營」為宗旨，積極參與國家長期保險護理試點工作

• 參與和投身女性保障和愛心捐贈活動
• 截至 2018 年底，總公司累計捐贈 800 萬元，定向用於全國貧困女性「兩癌」保險保障和專項救助

實現她脫貧·她就業·她健康

為提升女性綜合素質，消除貧困女性，增強城鄉婦女就業創業創富能力，關愛女性健康，中國人壽成都市分公司與成都市婦聯合作，深入實施「蓉城女性精準扶貧攻堅行動」，創新策劃並實施「指尖的愛·四送」活動（即：送技能、送崗位、送健康、送保險），為成都 200 多萬女性同胞謀福祉、造福音。「四送」得到了廣大婦女、基層黨委政府的認可，成為成都市婦女工作一張亮麗的名片。



四川省成都市分公司舉辦「指尖的愛·四送」活動



舉辦第六屆「中國人壽杯」老年春節晚會

01
02 | 03



廣東省清遠分公司向市計生協捐贈計生困難家庭慰問款



浙江省分公司與浙江省老齡辦聯合開展「孝行為善——關懷特殊困難老人」活動啟動儀式

推進「大健康」建設

我們積極貫徹黨中央、國務院印發的《「健康中國 2030」規劃綱要》，優化健康服務、完善健康保障、建設健康環境，搭建大健康服務平台，致力於把健康的生活方式帶給每個人。截至 2018 年底，「國壽大健康」平台實名註冊用戶突破 600 萬。

推進「大健康」建設進展

構建管理服務體系

整合線上線下優質健康管理服務資源，持續推進聚焦健康的專業化平台——「國壽大健康」平台建設

擴大健康醫療投資

通過國壽大健康基金，專注于醫療健康產業投資，涵蓋醫療服務和技術、醫療信息化、大健康延伸產業等多個領域。截至 2018 年底，累計投資規模超過 50 億元

加大服務網絡建設

推進已投企業與保險主業積極互動，佈局健康管理中心網絡與部分醫院合作，為保險客戶提供就醫綠通等健康增值服務

打造一流健康養老產業鏈

2018 年 3 月 15 日，中國人壽與遠洋養老運營管理有限公司（以下簡稱「遠洋養老」）舉行框架合作協定簽約儀式，雙方志在打造國內一流的養老護理產業鏈，在中國人壽市場先發、專業管理、機構網絡、信息技術、養護服務等優勢基礎上，結合遠洋養老在評估鑒定、失智照護、養護機構運營等專業技術領域的經驗，全力支持地方政府長期護理保險制度試點工作，共同參與國家長期護理保險制度試點工作，切實將「老有所養、病有所醫」的民生工程做實、做好，為國家長期護理保險制度的實施貢獻中國人壽的一份力量。

助力客戶母親擺脫疾病折磨

新疆一位元客戶的母親在 2018 年 6 月查出心臟關閉不全，該客戶通過大健康平台的專家預約功能，聯繫了北京協和醫院的專家，專家在看了病歷之後，幫助該患者聯繫轉院、安排對口醫生、安排住院。最後客戶母親成功手術。因為大健康平台，客戶母親擺脫了疾病的折磨，客戶和家人也免去了就醫轉診過程中一系列花銷和未知的困難。



支持體育事業發展

我們持續重視關注體育事業發展，通過舉辦中國人壽·NYBO 青少年籃球公開賽、助力中網球童成長、贊助中國男子職業籃球賽等活動形式，多措並舉推動中國體育事業發展，用心傳遞體育帶來的正能量。

中國人壽·NYBO 青少年籃球公開賽

中國人壽·NYBO 青少年籃球公開賽（2018-2019 CHINA LIFE NATIONAL YOUTH BASKETBALL OPEN）作為唯一面向全國 4-14 歲青少年的籃球比賽，以標準化、高頻次、週期性為特色，旨在搭建一個廣泛參與、持續全年、豐富多彩的賽事與體育文化交流平台，以籃球為載體，助力青少年全面發展，以賽事為依託，匯集籃球參與人群，擴大中國籃球金字塔塔基。在北京、上海、濟南、昆明、貴陽、呼和浩特等 40 個城市開展。NYBO 還將搭建業餘籃球等級體系，為青少年運動員提供專業的體測考評和數據統計，基層教練員、裁判員提供賽事實踐平台，注重體育行業基層人才的培養和輸出。

贊助中國男子職業籃球聯賽（CBA）

中國人壽充分落實全民健身國家戰略，關注全民健康、支持體育事業蓬勃發展，成為 CBA 三個賽季的官方主贊助商。CBA 項目 2017-2018 賽季賽事舉辦地涉及北京市、天津市、上海市、山西省、遼寧省、吉林省、江蘇省 16 個省市平均上座率為 52%，季後賽為 80%，總決賽達到 92%，到場觀眾總人數近 194 萬，比上賽季提升 12%，場均到場觀眾 4650 人。



總裁蘇恒軒為男子職業籃球賽開球

中網球童成長計畫

中網球童成長計畫是由中國網球公開賽和中國宋慶齡基金會共同發起的大型青少年網球普及活動，集運動、交流、公益於一身，是專為孩子打造的成長平台。中國人壽獨家冠名，並作為活動唯一報名及選拔通道，通過與中網組委會共同舉辦球童選拔訓練營及營銷推廣活動，甄選優秀青少年參加中網球童夏令營、中網賽事服務及大滿貫國際交流。活動以「菁英夢想 託付由我」為主題，已在北京、石家莊、廣州、成都、長沙、上海等 10 個大中城市舉辦球童選拔訓練營。參與活動的孩子們不僅可以學習球童技能和網球知識，接觸專注嚴謹的訓練態度和協作意識，更可以收穫同齡人之間的交流和友誼，是一次體質、意志、責任和友情的全方位錘煉。



球童選拔訓練營

開展 公益活動

「撒播愛心、造福社會」是我們永恆的價值理念，我們一直以「支持公益慈善事業，促進社會和諧與發展」為宗旨，積極承擔社會責任，努力回報社會，建立健全公益捐贈管理制度，結合行業優勢，開展濟困、扶貧、賑災、助殘等公益慈善救助活動，在多個領域開展公益慈善活動，促進公益事業持續發展。



《中國人壽志願者協會章程》

中國人壽志願者協會是由中國人壽保險股份有限公司員工和營銷員自願組成的非營利性的內部團體。宗旨是通過組織和指導全系統的志願服務活動，鼓勵員工和營銷員為社會提供志願服務，推動社會主義精神文明建設，促進企業和社會和諧與進步。

100 萬元

支持貧困婦女發展

2018年，中國人壽慈善基金會向中國婦女發展基金會捐贈100萬元，聚焦貧困婦女的健康需求，有針對性地開展精準慈善工作，對建檔立卡及其他貧困婦女中患病群體進行專項救助，緩解因病致貧、因病返貧的問題

1000 萬元

關注特殊家庭救助

2018年，中國人壽慈善基金會向中國計劃生育協會捐款1000萬元，用於計劃生育特殊家庭（失獨家庭）救助等生育關懷項目

356.82 萬元

助力兒童健康成長

2018年，中國人壽慈善基金會向因災致孤兒童撥付助養金206.82萬元；向中國兒童少年基金會捐贈150萬元，開展2018年度中國人壽母嬰健康項目，助力兒童健康成長

3650.28 萬元

助推脫貧攻堅工作

2018年，中國人壽慈善基金會向湖北鄖西縣、湖北丹江口市、廣西天等縣、廣西龍州縣、內蒙古烏蘭察布市察右後旗大六號鎮捐贈扶貧資金3650.28萬元

「公益映山紅」 志願服務進社區項目

2018年，上海菊園新村社區志願服務中心攜手中國人壽嘉定支公司共同開展了「公益映山紅」志願服務進社區項目啟動儀式暨志願服務團隊業務培訓活動。為了保障志願者的人身安全，嘉定區為網上實名註冊志願者提供了中國人壽贈送保險（上

海市）+中國人壽承保保險（嘉定區）的保險模式，在培訓環節，邀請中國人壽嘉定支公司工作人員，為轄區志願團隊負責人深度講解志願者保險理賠的保險內容、申請流程、注意事項等。



慈善十年
初心·大愛

2007

十年間我們的公益路

中國人壽健康新村項目：2007年，中國人壽慈善基金會向中國紅十字基金會捐款1075萬元，在中西部貧困地區立項援建了97所國壽博愛衛生院（站），2個國壽健康新村，培訓了300名來自全國各地的鄉村醫生，對特殊貧病家庭的45名大病患者提供了醫療救助等

重大災害捐助項目：2008年起，中國人壽慈善基金會向遭受重大自然災害地區進行捐贈，累計超過8000萬元

中國人壽助養孤兒項目：2008年，民政部與中國人壽慈善基金會共同發起「汶川地震孤兒助養項目」，之後陸續開展了「玉樹地震、舟曲泥石流、魯甸地震孤兒助養項目」，向1104名孤兒提供每月600元的愛心助養金直至其年滿18周歲。截至2018年底，共計捐贈4700萬元

中國人壽愛心夏令營活動：2009年至2017年，在北京、上海、西安、大連、廈門、深圳、江西、北戴河、長沙舉辦了九期中國人壽愛心夏令營，來自汶川、玉樹、舟曲、魯甸的災區孤兒在中國人壽志願者的陪伴下度過了愉快時光

中國人壽小學捐建項目：自2009年起，中國人壽慈善基金會向貧困地區捐建中國人壽小學，累計捐贈2337萬元

關愛女性生殖健康保障計畫：截至2018年底，中國人壽慈善基金會向中國婦女發展基金會共計捐贈700萬元，用於向貧困地區女性提供「兩癌」預防、檢查、治療「一站式」保障

計劃生育特殊家庭救助關懷項目：截至2018年底，向中國計劃生育協會捐款5200萬元，用於計劃生育特殊家庭救助關懷項目

希望小學籃球季項目：2013年起，中國人壽慈善基金會向中國青少年發展基金會「姚基金」累計捐贈200餘萬元，參與希望小學籃球季活動

中國人壽定點扶貧項目：截至2018年底，中國人壽慈善基金會向湖北鄖西縣、湖北丹江口市、廣西天等縣、廣西龍州縣開展精準扶貧公益項目，累計捐贈7345萬元。2018年，中國人壽慈善基金會將向內蒙古烏蘭察布市察右後旗大六號鎮扶貧捐贈1550.28萬元

2018

2008年汶川5.12大地震，中國人壽慈善基金會第一時間對社會宣佈助養所有汶川地震孤兒。之後，基金會先後助養了包括汶川地震、玉樹地震、舟曲泥石流、魯甸地震在內的因災致孤兒童1104名，承擔每個孩子每月600元的基本生活保障直至其年滿18周歲。截至2018年底，基金會已支付助養金4700餘萬元。

中國人壽愛心夏令營是助養災區孤兒愛心行動的重要內容之一，已成功舉辦九期，近400名小朋友，先後在北京、上海、西安、大連、廈門、深圳等地度過了愉快而難忘的美好時光。

2018年，是汶川地震10周年，也是中國人壽慈善基金會助養地震孤兒10周年。基金會舉辦了「初心·大愛」——中國人壽「助養孤兒項目」暨「愛心夏令營活動」十周年回顧活動，總結10年孤兒助養公益路，向公眾展示項目成果與價值，傳遞中國人壽播撒愛心、造福社會的價值理念。



舉辦中國人壽「孤兒助養項目」暨「愛心夏令營活動」十周年回顧活動



生態文明 綠色發展

我們的機遇挑戰



目標 6：清潔飲水和衛生設施。
為所有人提供水和環境衛生並對其進行可持續管理



目標 7：經濟適用的清潔能源。
確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源

我們的策略行動

- 堅持綠色運營，力求降低 CO2 排放量
- 培養和提升員工綠色環保意識，做到環保從我做起
- 開展電子化辦公，節能能源資源

「我們要建設的現代化是人與自然和諧共生的現代化，既要創造更多物質財富和精神財富以滿足人民日益增長的美好生活需要，也要提供更多優質生態產品以滿足人民日益增長的優美生態環境需要。必須堅持節約優先、保護優先、自然恢復為主的方針，形成節約資源和保護環境的空間格局、產業結構、生產方式、生活方式，還自然以寧靜、和諧、美麗」。

——中國共產黨第十九次全國代表大會

環境指標數據一覽表

環境數據披露說明：

(1) 2018 年與 2017 年的披露數據不具有可比性：2017 年披露總部和 9 家自有物業的相關數；2018 年披露總部和 21 家自有物業的相關數據。

(2) 人均消耗量數據計畫在 2019 年披露總部和 36 家省級分公司的總體數據後，再進行披露。

(3) 「全系統每平方米燃氣消耗量」「全系統辦公場所每平米辦公用水量」兩個資料不繼續披露：因房屋產權變更導致辦公面積下降，統計資料與往年無可比性。

能源消耗

車隊汽油消耗量

2057733.789 升

車隊消耗汽油產生二氧化碳

626.08 噸

燃氣消耗量

2170248.16 立方米

消耗燃氣產生的二氧化碳

4692.49 噸

電力消耗量

186825432.8 千瓦時

消耗電力產生二氧化碳

112842.56 噸

紙張消耗

辦公用紙總量

1146.80 噸

用水量

辦公用水總量

2206760.62 噸

溫室氣體排放

直接溫室氣體排放

(包括所有燃料燃燒的溫室氣體排放)

4692.91 噸

間接溫室氣體排放

(包括自用的採購電力產生的溫室氣體排放)

112842.56 噸

溫室氣體排放總量

117535.47 噸

電子廢棄物

傳真機廢棄總量

10 台

筆記型電腦廢棄總量

0 台

碎紙機廢棄總量

33 台

堅持 綠色運營

我們嚴格遵守《中國人壽保險股份有限公司節能減排管理暫行辦法》等環保規章制度，以「全員參與、愛護使用、專業主導、低碳環保、控制成本、節約增效」為原則，規範能源使用，持續推廣綠色環保文化，推進綠色建築、綠色採購，努力降低運營過程中資源消耗對環境的影響。

有害廢棄物減排

- 制定《設備管理辦法》，明確設備管理遵循倡導節能環保的原則，對設備處置基本條件、處置方式、處置流程等均有明確規定
- 制定《信息技術資產管理細則》，明確 IT 資產報廢處理流程
- 總部日常辦公產生的廢棄硒鼓、墨盒等耗材通過原有供應商進行回收處理，達到一定使用年限的辦公電腦設備通過公司慈善活動捐贈給貧困地區的學校以幫扶其教學工作
- 總部在辦公樓內設置廢舊電池回收桶，由物業管理、收集並交第三方機構機構集中處理
- 總部辦公樓內的廢棄螢光燈管由物業管理、收集並交第三方機構機構進行處理

電腦捐贈數據

- 將到達一定使用年限的電腦捐贈給邊遠地區，助力扶貧。2014 年以來，向湖北鄖西縣、廣西龍州縣和天等縣、貴州天柱縣等公司定點扶貧單位捐贈電腦 100 台，幫助貧困地區群眾解決實際困難；向河北省張家口市懷安縣教育系統援助電腦 100 台，幫助解決當地教學電腦不足問題；向雲南省西雙版納州捐贈電腦 50 台，為當地政府建立金融服務站提供了有力支持

無害廢棄物減排

- 我們屬於低能耗、輕污染、非生產性的金融保險企業，廢棄物排放主要以辦公樓宇為主，經營行為中不涉及向水、土地直接排污事項，總部日常辦公中產生的廢棄紙張、塑膠瓶等可回收物已交由具備相關回收資質的第三方機構進行處理

打造綠色建築

- 數據中心的卡園機房和科技園的地下數據機房均按照國際最高 T4 標準（美國標準 TIA-942）建設，在滿足數據中心高安全可靠性的同時更綠色、更節能。科技園數據機房獲得了美國 UPTIME 頒發的 T4 認證證書，是我國第一個獲得 T4 認證的地下數據機房

- 對金融街中國人壽廣場的辦公區域及地下停車場實施樓宇自控系統升級改造工作，解決了根據辦公區域和公共區域的實際需求變化情況控制照明系統的開關、按照樓內人員的實際辦公需求開關新增 VRV 空調機組等問題，提升了系統對建築物內溫度、送排風和照明的控制穩定性，提高了冷水機組和輸配系統的使用效率，在保證建築物內環境舒適度的同時降低了電能消耗和熱力消耗



搭建管理體系

- 成立能源管理工作委員會，全面部署節能減排工作總體規劃
- 明確公司內部節能減排工作的組織架構及各自職責，明確公司內部的能來源數據統計、分析和上報流程，確定各單位的主要負責人為本單位節能減排工作的第一責任人，對本單位節能減排工作負領導責任

健全節能措施

- 規範各單位水、電、氣、熱等計量器具的配備、使用、維修和報廢
- 細化用電管理、用水管理、燃油管理、辦公耗材管理等各項措施
- 更換採用節能伺服器，與之前相比，單台伺服器耗電量由每小時耗電 10 度降至 0.7 度，同等計算能力下耗電量單機能耗僅為原能耗的 1.4%
- 定期開展節能減排宣傳教育活動，針對各單位節能減排管理工作的完成情況規定獎懲方法

採購政策

- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購工作流程管理規定》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購評審人員管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司供應商管理辦法》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購目錄及採購權限》
- 《中國人壽保險股份有限公司集中採購委員會議事規則》



規範用水環節

- 強化用水管理。選用節水型用水設備，加強用水設備的日常維護管理，定期對供水設施進行檢修
- 強化節水意識。切實控制水龍頭流量，用後隨手關閉，避免長流水，減少飲用瓶裝水
- 規範用水行為。禁止用桶裝礦泉水洗茶具、洗手、澆灌花木

無紙化辦公

- 儘量使用電子公文，減少紙質資料，倡導雙面打印，節約紙張使用
- 推廣移動學習平台、開展線上培訓、實行培訓班線上簽到和課件無紙化。2018 年，全國各級公司易學堂線上開班數達到 20.7 萬期，平均每天開班 575 期，降低了辦公資源和成本的消耗。同時，為線下培訓班學員提供可重複使用的消毒環保水杯，大幅節約培訓班運營過程中的用具消耗

供應商准入條件

- 屬於具有完全民事行為能力的法人、自然人或其他組織
- 法人和其他組織應提供真實有效的統一社會信用代碼的營業執照，自然人應具有居民身份證等有效身份證明
- 法人和其他組織應提供商業信譽、經營狀況良好，且近三年內無重大違規違法記錄的承諾函
- 有意向參加公司的集中採購項目並承諾遵守公司關於供應商管理的制度規定，且簽署供應商聲明



實施 電子化服務

我們致力於新技術的開發應用，不斷加大智能化、移動化服務網絡佈局，拓展線上服務渠道，大力開展電子化、無紙化綠色辦公，降低運營資源消耗，全力改變傳統保險業務流程耗費大量紙張的現象，在無紙化運營方面取得了良好的進展。

電子化服務數據一覽

無紙化投保

截至 2018 年底，
無紙化投保

1389 萬件



估算節省用紙

485 噸



自助保全服務

截至 2018 年底，
線上保全業務量

3754 萬件



53.7% 的業務
已轉移至線上辦理

通過發展線上服務，減少臨櫃受理單打印用紙，估算節省用紙

320 噸



移動理賠

截至 2018 年底，
通過移動理賠受理理賠案件近

356 萬件



減少臨櫃提交紙質資料，
估算節省用紙

155.43 噸



電子化服務進展

服務領域	創新舉措	成效
無紙化投保	推出空中簽名功能，支持客戶通過中國人壽壽險 APP 在線自助完成身份識別、證件掃描、電子簽名	<ul style="list-style-type: none"> 突破傳統投保客戶需在現場進行操作的限制，滿足客戶對線上投保的需求 投保流程更加便捷，減少客戶投保的操作手續和時間投入
智能化保全	推出「隨心借」業務	<ul style="list-style-type: none"> 支持客戶名下多張保單一次辦理 操作便捷友好，僅需 3 步輕鬆完成客戶自助借款操作 系統自動審核，支持 10 萬以下借款資金秒級到賬 截至 2018 年底，98.6% 的借款是通過線上「隨心借」客戶自助辦理
移動化櫃面	全面推廣「國壽 e 櫃」智能服務，融合技術、流程、場景，實現一個 PAD 就是一個櫃檯，推動櫃面服務方式逐步由「坐等客戶」到「移動服務」轉變	<ul style="list-style-type: none"> 多保單數據一鍵查詢，權益信息掃碼可見 多保單借款一次辦理，服務時長縮短至 5 分鐘 截至 2018 年底，國壽 e 櫃服務應用達 934 萬次，櫃檯服務替代率達 30%
移動化理賠	移動理賠引入了 OCR 智能識別客戶證件和銀行卡、微信轉發實現空中簽名、電子回單實現客戶申請信息的自動展現和下載支持	<ul style="list-style-type: none"> 移動化的理賠服務實現了不受場景限制，不受時間限制的無紙化移動化智能化的理賠服務



以人為本 成就未來

我們的機遇挑戰



目標 5：性別平等。

性別平等不僅是一項基本人權，而且是和平、繁榮和可持續世界的基石



目標 8：體面工作和經濟增長。

促進持久、包容和可持續經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作

我們的策略行動

- 保障員工的平等、民主、健康等權益
- 注重員工的工作和生活平衡，開展豐富多彩的娛樂活動
- 重視員工關懷，完善困難員工救助體系，加強困難員工幫扶

保障 員工權益

員工權益保護舉措

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》，保障員工基本權益。建立「效率優先、兼顧公平」的統一薪酬體系，堅持和完善民主管理制度，按時繳納各類法定保險，通過健康體檢、帶薪年休假和健身活動等措施，保護員工身心健康。杜絕使用童工，堅持男女平等，做到同工同酬，充分尊重員工的宗教信仰，創造和諧的工作氛圍。

員工招聘

- 組織開展集中校園招聘、社會招聘等招聘項目及「千帆競發」「展翼計畫」等專項招聘項目
- 對應聘到西部欠發達地區的人員予以重點關注，向西藏自治區黨委發函，啟動西藏籍人員專項社會招聘，定向招聘引進西藏籍員工 16 人
- 出台海南專項人才支持政策，多種渠道積極引進高素質年輕人才
- 對通過社會招聘、校園招聘、大學生村官引進並分配到基層縣（區）支公司的新員工，提供有競爭力的津貼支持

勞動薪酬

- 分類建立員工薪酬管理制度，並優化完善員工薪酬管理體系，突出績效優先導向，採取一系列舉措持續向銷售傾斜、向基層傾斜、向關鍵崗位傾斜等，不斷提升員工薪酬導向指引與激勵約束效應
- 薪酬標準以崗位價值及職務職級為基礎，兼顧內部公平性和外部競爭力，薪酬水平與公司經營效益和個人績效表現緊密聯繫

員工福利

- 除法定福利外，另提供企業年金、帶薪休假、補充商業保險、工作支持類
 - 補貼等
- 假期管理制度遵循國家相關法律法規的規定，除國家法定休假日和公休日外，員工還可休年休假、病假、工傷假、計劃生育假、探親假等假期

舉行中國人壽保險股份有限公司工會第一屆會員代表大會第一次會議，首次選舉產生公司工會第一屆三個委員會，是工會從任命制到選舉制的一次重大轉變

員工晉升

- 搭建涵蓋銷售管理條線、職能條線、專業技術條線的三大職業發展通道
- 印發《總部員工績效管理辦法》《分支機構員工績效管理辦法》，對績效申訴渠道進行詳細規定，被評者如對績效結果存有異議，可以向上級進行申訴

職業健康

- 每年組織總部機關全體員工全面體檢、女性專項補充體檢和 40 歲以上男性補充體檢
- 與員工簽署的勞動合同中明確「甲方應根據國家規定和工作需要，為乙方提供必要的工作條件和辦公設備，建立健全操作規程和勞動安全衛生制度」



促進 員工成長

為確保公司所有員工獲得公平均等的培訓機會，鼓勵員工成長和自我實現，我們不斷創新人才建設機制，構建引、育、用、留一體化的機制體系，依據員工成長和崗位需要配置員工培訓課程，打造線上、線下相結合的員工培訓體系，關注各級各類員工成長動態，提升人才質量，促進員工與企業發展的融合。

員工培訓舉措

打造易學堂移動學習平台

移動化在線學習

易學堂（移動學習系統）方便全系統員工隨時、隨地進行在線學習。2018年易學堂平台線上開班數達到20.7萬期，平均每天開班575期

平台化服務理念

提供微課專欄、直播等各類培訓服務工具，讓各級公司、各業務部門都能夠在系統上發佈各類培訓資源，促進培訓與業務的融合，豐富員工學習內容

多樣化學習形式

通過豐富多樣、互動性強的學習形式，改善員工的學習興趣，進一步豐富員工學習內容，更加針對崗位工作需求，逐步提高員工人均培訓課時

創新《實戰項目管理（沙盤）》課程

實戰化培訓操作

針對各渠道工作中存在的大量複雜、快速變化的項目運作問題，從實戰出發，將全案例教學、工具化實操、沙盤模擬融為一體，提升員工的執行力、思維力和整合力以及項目運營成效

場景化培訓模擬

打造專屬各條線的真實工作場景案例，通過翻轉課堂、實際運用、體驗反思、實戰模擬、工具實踐的「訓練結合五部曲」，幫助員工掌握項目管理核心關鍵技能

員工分層分類培訓舉措

基層管理幹部培訓

針對縣（區）支公司班子成員後備人才，開展為期3個月的縣支公司經理基地培養項目，通過「集中學習賦能+基地跟隨見習+關鍵任務佈置+線上分享總結+每週心得梳理反饋+總結研討提升」多種形式，系統性提升基層管理幹部的專業運作和管理能力

新員工培訓

通過封閉式集中培訓和定制化基層實習鍛煉，幫助新員工儘快融入公司、發揮才能

青年英才 O2O 學習項目

針對基層優秀年輕人才，通過「線上知識點微課學習+線下聚焦問題面授交流+線上訓後學習成效轉化追蹤」多種形式，強化學員基本認知模式



經理人角色定位培訓班

針對初任初中級管理者，通過「課前作業安排收集管理困惑問題+研討+角色扮演+測試+訓後崗位實踐提煉」多種形式，明確管理者角色定位、提升三維溝通技能、清晰基本管理職責等基本管理方法

开展优秀大学生 暑期实践项目

為進一步豐富在校學生社會實習經歷，中國人壽已連續兩年開展暑期實習生招募工作，為實習學生提供20餘個部門、多個條線（行政、銷售、技術等）的實習鍛煉機會。2018年，總公司牽頭組織了2018年度分支機構大學生實習計畫，共有20多家分公司招聘實習生700餘人。實習期間，不僅為學生安排專業導師對其工作進行指導，引航學生的職業生涯發展；也為學生提供了豐厚的實習福利保障——實習補助、人身意外保障保險、工作日免費早午餐等。表現優秀的實習生，經考核擇優選拔，更有機會獲得第二年校園招聘直通車資格。

重視 員工關懷

我們積極推動員工關懷工作，重視員工生活，想員工之所想，急員工之所急，結合實際情況關懷困難員工、關懷女性員工、關懷離退休員工等，通過保障員工身心健康、幫扶困難員工、開展文娛活動等舉措，讓員工安心工作、快樂生活。

員工幫扶

國壽溫暖送回家。完善總公司級困難職工、單親特困女職工、特困勞模檔案，健全了分級幫扶機制。建立困難員工、老少邊窮地區困難補助機制。截至 2018 年底，總公司工會補助困難職工 300 人，特困職工 100 人，合計 100 萬元；補助老少邊窮地區 30 萬元。上半年公司系統各級工會春節元旦期間共慰問困難職工 3600 餘人，發放慰問金近 900 萬元。

關愛女性員工。開展了一系列活動，如，三八節組織全系統女工「健康·魅力·幸福」營養健康專題視頻講座；組織女工文體俱樂部，藝術、健美、文化生活等活動；節日和重要紀念日開展女職工集體活動，提高女工身心健康和幸福指數，提升藝術修養；徵集和宣傳女職工先進人物事蹟，推崇昂揚向上、自信自強的國壽女工形象。不斷促進女性職工的身心健康、家庭建設和職業發展。

洪梅代表中國人壽系統出席中國婦女十二大

中國婦女第十二次全國代表大會於 2018 年 10 月 29 日在北京召開。中國人壽戰略與市場部副總經理洪梅同志成為中國人壽系統首位婦女代表出席本次大會。



洪梅代表中國人壽出席中國婦女十二大



舉辦女工花藝活動

提升工作活力

我們將工作與生活平衡的理念融入員工管理工作中，搭建交流平台幫助員工發展業餘興趣愛好，鼓勵員工參與到豐富的文娛活動中，豐富員工緊張工作之餘的娛樂生活，有效提升員工凝聚力，培育和諧團結的文化氛圍。

「爭創國壽工匠 助力公司發展」

為服務公司高質量發展，鼓勵廣大員工提升工作技能，在全系統倡導和發揚工匠精神，人人爭創國壽工匠是鼓勵基層員工對照本條線的工匠標準不斷自我提升與完善。廣泛開展技能競賽，推廣創新工作室，通過自下而上的方式，在全系統創立一批勞模和工匠人才創新工作室。

2018 年，爭創工匠共 20 個條線制定了工匠標準，各省級公司均有實施方案。技能競賽共 31 家省級公司申報的競賽 61 項，經公司黨委批准立項了 8 項。創新工作室共 22 家省級公司工會報送的創設計畫 98 個，涉及 14 個條線。

開展讀書活動，傳承家國文化

為傳承家國情懷，宣傳國壽企業文化，2018 年，中國人壽啟動了「閱讀——與國壽共成長」讀書活動，號召廣大職工以學益智、以學修身、以學增才。明確了必讀書籍，各級工會還結合當前形勢選擇推薦書籍供廣大職工閱讀。開展了形式多樣的讀書活動，如經典誦讀、讀後感徵文、一封家書、主題演講等，激發員工讀書熱情。搭建學習分享平台，各級工會創新讀書形式，開辦線上閱覽室，鼓勵大家堅持每月讀一本書，撰寫讀書體會等，活動受到了員工的一致好評。



舉辦首屆以「我運動、我精彩、我超越」為主題的「激情國壽」乒乓球比賽



開展黨建活動



舉辦好聲音技能大賽

關鍵績效表

經濟績效 ⁶	2016年	2017年	2018年
保費收入 (億元)	4304.98	5119.66	5358.26
總資產 (萬億元)	2.7	2.9	3.25
每股收益 (基本與稀釋) (元)	0.66	1.13	0.39
歸屬於母公司股東的淨利潤 (億元)	191.27	322.5	113.9
理賠服務人次 (萬人次)	863	1112	1429
賠付支出 (百萬元)	205143	198088	174439
滿期給付客戶人數 (人)	4598624	4022910	2449816
滿期給付金額 (億元)	1351.16	1120.93	747.38
環境績效 ⁷	2016年	2017年	2018年
車隊汽油消耗量 (升)	-	320462.18	2057733.79
電力消耗量 (度)	-	26658946.07	186825432.8
辦公用紙總量 (噸)	-	237.26	1146.80
辦公用水總量 (噸)	-	605681.29	2206760.62
天然氣消耗量 (立方米)	-	-	2170248.16
溫室氣體排放總量 (噸)	-	17113.07	117535.47

⁶ 更多經濟類績效指標請參見《中國人壽保險股份有限公司 2018 年年度報告》

⁷ 2018 年與 2017 年的披露數據不具有可比性：2017 年披露總部和 9 家自有物業的相關資料，2018 年披露總部和 21 家自有物業的相關資料。更多環境類績效指標請參見「生態文明 綠色發展」章節

社會績效	2016年	2017年	2018年
理賠服務滿意度 (%)	8.86	9.04	9.17
億元保費投訴量	0.80	2.26 ⁸	1.39
萬張保單投訴 (件 / 萬張)	0.16	0.41	0.26
萬人次投訴量 (件 / 萬人次)	/	0.05	0.04
新產品研發 (款)	34	130 ⁹	231 ¹⁰
參與集中採購的供應商數量 (個)	-	-	8569
銷售人員 (萬人)	181.4	202.5	176.2
員工總數 (人)	98505	100920	101335
35 歲及以下員工占比 (%)	42.74	42.92	41.94
女員工占比 (%)	57.46	57.50	57.01
新員工入職培訓覆蓋率 (%)	96	96	100
員工培訓覆蓋率 (%)	92	97.53	100
高級管理人員培訓覆蓋率 (%)	100	98.86	100
員工培訓平均時長 (小時)	101.5	126.88	122.28
高中級管理層培訓時長 (小時)	151.7	147.58	149.6
普通員工培訓時長 (小時)	116	125.26	138.5
系統專職講師數量 (人)	1712	2053	2189
系統兼職講師數量 (人)	72615	169684	179121
網絡課件 (件)	801	1165	3261
在線學習人次 (萬人次)	768.93	544.91	703.4
在線考試人次 (萬人次)	100.16	134.39	80.5
社會保險繳納率 ¹¹ (%)	100	100	100
精準扶貧投入 (萬元)	-	9440	459468 ¹²
中國人壽慈善基金會對外捐贈 (萬元)	3472.74	4013.78	5344.82
慈善捐贈總額 (億元)	1.42	1.66	1.93
孤兒助養金 (萬元) ¹³	347.16	233.49	206.82

⁸ 2017 年中國保監會調整了投訴通報口徑，2017 年億元保費投訴量為保監會按新口徑統計通報數據

⁹ 為 2017 年開發新產品及合規性改造產品合計數

¹⁰ 為 2018 年新開發產品及合規性改造產品合計數量

¹¹ 為勞動合同制員工的數據

¹² 含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 300000 萬元、為建檔立卡貧困戶賠付金額 152000 萬元、系統分支機構聯繫點扶貧投入資金 3795 萬元、中國人壽慈善基金會對五個定點扶貧縣 (鎮) 捐贈資金 3650 萬元、總公司機關黨委對內蒙古結對幫扶點黨費捐贈 23 萬元

¹³ 中國人壽慈善基金會先後資助了汶川地震、玉樹地震、舟曲泥石流、魯甸地震 1104 名孤兒直至 18 周歲成年。隨著時間的推移，助養孤兒成年，資助金額會逐年減少

中國人壽

2018 年精準扶貧工作情況統計表

單位：萬元 幣種：人民幣

指標	數量及開展情況
一、總體情況	
其中：1. 資金	459468 ¹⁴
2. 物資折款	859
3. 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數（人）	29931
二、分項投入	
1. 產業發展脫貧	
	<input checked="" type="checkbox"/> 農林產業扶貧 <input type="checkbox"/> 旅遊扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 電商扶貧 <input type="checkbox"/> 資產收益扶貧 <input type="checkbox"/> 科技扶貧 <input checked="" type="checkbox"/> 其他
其中：1.1 產業扶貧項目類型	
1.2 產業扶貧項目個數（個）	302
1.3 產業扶貧項目投入金額	1467
1.4 幫助建檔立卡貧困人口脫貧數（人）	15921
2. 轉移就業脫貧	
其中：2.1 職業技能培訓投入金額	34.94
2.2 職業技能培訓人數（人/次）	3855
2.3 幫助建檔立卡貧困戶實現就業人數（人）	1085
3. 教育脫貧	
其中：3.1 資助貧困學生投入金額	670
3.2 資助貧困學生人數（人）	2185
3.3 改善貧困地區教育資源投入金額	103
4. 健康扶貧	
其中：4.1 貧困地區醫療衛生資源投入金額	201
5. 社會扶貧	
其中：5.1 定點扶貧工作投入金額	3650

14 含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 300000 萬元、為建檔立卡貧困戶賠付金額 152000 萬元、系統分支機構聯繫點扶貧投入資金 3795 萬元、中國人壽慈善基金會對五個定點扶貧縣（鎮）捐贈資金 3650 萬元、總公司機關黨委對內蒙古結對幫扶點黨費捐贈 23 萬元

指標	數量及開展情況
6. 其他項目	
其中：6.1 投入金額	452000 ¹⁵
<p>中國人壽甘肅“兩保一孤”和寧夏扶貧保項目成功入選中國保險行業協會 2018 年首屆“全國保險業助推脫貧攻堅十大典型”。</p> <p>中國人壽在《中國互聯網新聞中心》2018 年度中國網優秀金融扶貧先鋒榜評選中榮獲精準扶貧先鋒機構。</p>	
三、所獲獎項（內容、級別）	

15 含針對貧困人口的大病保險賠付總金額超 300000 萬元、為建檔立卡貧困戶賠付金額 152000 萬元

報告指標索引

GRI 可持續發展報告標準 (GRI Standards) 索引

編號	GRI 標準內容	備註
102-1	組織名稱	關於我們
102-2	活動、品牌、產品和服務	關於我們
102-3	總部位置	關於我們
102-4	經營位置	關於我們
102-5	所有權與法律形式	關於我們
102-6	服務的市場	關於我們
102-7	組織規模	關於我們
102-8	關於員工和其他工作者的信息	關於我們
102-9	供應鏈	堅持綠色運營
102-10	組織及其供應鏈的重大變化	堅持綠色運營
102-11	預警原則或方針	風險管控與合規經營
102-12	外部倡議	聯合國可持續發展目標
102-13	協會成員資格	責任榮譽
102-14	高級決策者的聲明	董事長致辭
102-15	關鍵影響、風險和機遇	董事長致辭
102-16	價值觀、原則、標準和行為規範	責任管理
102-17	關於道德的建議和關切問題的機制	責任管理
102-18	管制架構	公司治理
102-19	授權	公司治理
102-20	行政管理層對於經濟、環境和社會議題的責任	公司治理
102-21	就經濟、環境和社會議題與利益相關方進行磋商	實質性議題識別 利益相關方溝通
102-22	最高管治機構及其委員會的組成	公司治理
102-23	最高管治機構的主席	公司治理
102-24	最高管治機構的提名和甄選	參見年報
102-25	利益衝突	參見年報
102-26	最高管治機構在制定宗旨、價值觀和戰略方面的作用	公司治理
102-27	最高管治機構的集體認識	社會責任理念
102-28	最高管治機構的績效評估	參見年報
102-29	經濟、環境和社會影響的識別和管理	實質性議題識別
102-30	風險管理流程的效果	公司治理
102-31	經濟、環境和社會議題的評審	實質性議題識別
102-32	最高管治機構在可持續發展報告方面的作用	公司治理
102-33	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
102-34	重要關切問題的性質和總數	實質性議題識別
102-35	報酬政策	參見年報
102-36	決定報酬的過程	參見年報
102-37	利益相關方對報酬決定過程的參與	參見年報
102-38	年度總薪酬比率	參見年報

編號	GRI 標準內容	備註
102-39	年度總薪酬增幅比率	參見年報
102-40	利益相關方群體列表	利益相關方溝通
102-41	集體談判協議	尚未披露
102-42	識別和遴選利益相關方	利益相關方溝通
102-43	利益相關方參與方針	利益相關方溝通
102-44	提出的主要議題和關切問題	利益相關方溝通
102-45	合併財務報表中所涵蓋的實體	參見公司年報
102-46	界定報告內容和議題邊界	實質性議題識別
102-47	實質性議題列表	實質性議題識別
102-48	信息重述	報告說明
102-49	報告變化	報告說明
102-50	報告期	報告說明
102-51	最近報告的日期	報告說明
102-52	報告週期	報告說明
102-53	可回答報告相關的問題的聯絡人信息	意見回饋表
102-54	符合 GRI 標準進行報告的聲明	報告說明
102-55	GRI 內容索引	GRI 索引
102-56	外部鑒證	無
103-1	對實質性議題及其邊界的說明	實質性議題識別
103-2	管理方法及其組成部分	實質性議題識別
103-3	管理方法的評估	實質性議題識別
103-4	直接產生和分配的經濟價值	關鍵績效表
201-1	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	堅持綠色運營
201-2	義務性固定福利計畫和其他退休計畫	保障員工權益
201-3	政府給予的財政補貼	尚未披露
201-4	按性別的標準起薪水平工資與當地最低工資之比	尚未披露
202-1	從當地社區僱傭高管的比例	尚未披露
203-1	基礎設施投資和支持性服務	落實國家戰略
203-2	重大間接經濟影響	經濟績效
204-1	向當地供應商採購支出的比例	社會績效
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	尚未披露
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	風險管控與合規運營
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	尚未披露
206-1	針對不當競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	不適用
301-1	所用物料的重量或體積	環境績效
301-2	所使用的回收進料	不適用
301-3	回收產品及其包裝材料	不適用
302-1	組織內部的能源消耗量	環境績效

編號	GRI 標準內容	備註
302-2	組織外部的能源消耗量	環境績效
302-3	能源強度	環境績效
302-4	減少能源消耗量	環境績效
302-5	降低產品和服務的能源需求	實施電子化服務
303-1	按源頭劃分的取水	不適用
303-2	因取水而受重大影響的水源	不適用
303-3	水循環與再利用	堅持綠色運營
304-1	組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	堅持綠色運營
304-3	受保護或經修復的棲息地	不適用
304-4	受運營影響的棲息地中已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名冊的物種	不適用
305-1	直接（範疇 1）溫室氣體排放	環境績效
305-2	能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	環境績效
305-3	其他間接（範疇 3）溫室氣體排放	環境績效
305-4	溫室氣體排放強度	尚未披露
305-5	溫室氣體減排量	環境績效
305-6	臭氧消耗物質（ODS）的排放	尚未披露
305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大氣體排放	尚未披露
306-1	按水質及排放目的地分類的排水總量	不適用
306-2	按類別及處理方法分類的廢棄物總量	堅持綠色運營
306-3	重大洩漏	不適用
306-4	危險廢物運輸	不適用
306-5	受排水和 / 或徑流影響的水體	不適用
307-1	違反環境法律法規	不適用
308-1	使用環境標準篩選的新供應商	堅持綠色運營
308-2	供應鏈對環境的負面影響以及採取的行動	堅持綠色運營
401-1	新進員工和員工流動率	保障員工權益
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	保障員工權益
401-3	育兒假	保障員工權益
402-1	有關運營變更的最短通知期	尚未披露
403-1	勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	尚未披露
403-2	工傷類別，工傷、職業病、損失工作日、缺勤等比率	尚未披露
403-3	從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	不適用
403-4	工會正式協議中的健康與安全議題	保障員工權益
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	促進員工成長
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	促進員工成長
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	促進員工成長

編號	GRI 標準內容	備註
405-1	管治機構與員工的多元化	保障員工權益
405-2	男女基本工資和報酬的比例	保障員工權益
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	不適用
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	不適用
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	不適用
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	不適用
410-1	接受過人權政策或程序的培訓的安保人員	尚未披露
411-1	涉及侵犯原住民權利的事件	不適用
412-1	接受人權審查或影響評估的運營點	尚未披露
412-2	人權政策或程序方面的員工培訓	尚未披露
412-3	包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議和合約	尚未披露
413-1	有當地社區參與影響評估和發展計畫的運營點	尚未披露
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
414-1	使用社會標準篩選的新供應商	堅持綠色運營
414-2	供應鏈對社會的負面影響以及採取的行動	堅持綠色運營
415-1	政治捐贈	尚未披露
416-1	對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全的違規事件	不適用
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	尚未披露
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	尚未披露
417-3	涉及市場行銷的違規事件	尚未披露
418-1	與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	保護消費者權益
419-1	違反社會與經濟領域的法律和法規	無

《環境、社會及管治報告指引》 (ESG) 索引

環境層面	指標編號	內容	備註
排放物	A1	一般披露 有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汗、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	生態文明 綠色發展
	A1.1	排放物種類及相關排放資料。	環境指標數據一覽表
	A1.2	溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境指標數據一覽表
	A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境指標數據一覽表
	A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境指標數據一覽表
	A1.5	描述減低排放量的措施及所得成果。	生態文明 綠色發展
能源使用	A2	一般披露 有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	生態文明 綠色發展
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境指標數據一覽表
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境指標數據一覽表
	A2.3	描述能源使用效益計畫及所得成果。	生態文明 綠色發展
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計畫及所得成果。	不適用
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用
環境和天然氣	A3	一般披露 減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	生態文明 綠色發展
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	生態文明 綠色發展

環境層面	指標編號	內容	備註
僱傭	B1	一般披露 有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	關鍵績效表
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	目前公司雇員流失率整體較低，尚未有關於按年齡、性別、地區劃分的雇員流失比率統計
健康與安全	B2	一般披露 有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
	B2.1	因工作關係而死亡的人數及比率。	本公司為金融服務型企業，因工作關係死亡人數較少，尚未有因工作關係死亡人數及比率統計
	B2.2	因工傷損失工作日數。	公司為金融服務型企業，工傷人數較少，尚未有因工傷損失工作日數統計
發展及培訓	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	保障員工權益
	B3	一般披露 有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	促進員工成長
	B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	關鍵績效表
勞工準則	B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	關鍵績效表
	B4	一般披露 有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	不適用

報告說明

報告時間範圍

2018年1月1日-12月31日，部分內容有所延伸。

本報告為年度報告，這是中國人壽保險股份有限公司發布的第12本社會責任報告。

報告組織範圍

中國人壽保險股份有限公司及其所屬分支機構。

報告數據說明

報告中的財務數據來源於經過審計的《中國人壽2018年年度報告》，其他數據來源於中國人壽內部文件和相關統計。部分內容、數據適當追溯以前年份。

報告參照標準

中國保監會《關於保險業履行社會責任的指導意見》

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引（2016）》

國際標準化組織 ISO26000《社會責任指南（2010）》

全球報告倡議組織可持續發展報告指南（GRI4.0）

GB/T 36001-2015《社會責任報告編寫指南》

中國社會科學院《中國企業社會責任報告編制指南》（CASS-CSR3.0）

報告稱謂說明

為便於表述，在報告中「中國人壽保險股份有限公司」以「中國人壽」「我們」「公司」表示。

報告語言版本

本報告有中文簡體、中文繁體、英文3種版本，若內容理解不一致，請以中文簡體版本為準。

報告獲取方式

報告以印刷版和網絡版兩種形式發佈，網絡版查詢及下載位址：公司官網（www.e-chinalife.com）、上海證券交易所網站（www.sse.com.cn）和香港聯合交易所網站（www.hkex.com.hk）。

環境層面	指標編號	內容	備註
供應鏈管理	B5	一般披露 管理供應鏈的環境及社會風險政策。	堅持綠色運營
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	關鍵績效表
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目、以及有關慣例的執行及監察方法。	堅持綠色運營
產品責任	B6	一般披露 有關所提供產品和服務的健 康與安全、廣告、標籤及私 隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影 響的相關法律及規例的資料。	保護消費者權益
	B6.1	已售或已運送產品總數中因 安全與健康理由而須回收的 百分比。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴 數目以及應對方法。	保護消費者權益
	B6.3	描述與維護及保障智慧財產 權有關的慣例。	加強合規運營
	B6.4	描述品質檢定過程及產品回 收程式。	不適用
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱 政策，以及相關執行及監察 方法。	保護消費者權益
反貪污	B7	一般披露 有關防止賄賂、勒索、欺詐 及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影 響的相關法律及規例的資料。	加強合規運營
	B7.1	于彙報期內對發行人或其雇 員提出並已審結的貪污訴訟 案件的數目及訴訟結果。	未披露
	B7.2	描述防範措施及舉報程式， 以及相關執行及監察方法。	風險管控與合規運營
社區投資	B8	一般披露 有關以社區參與來瞭解營運 所在社區需要和確保其業務 活動會考慮社區利益的政策。	不忘初心 回饋社會
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境 事宜、勞工需求、健康、文化、 體育）。	不忘初心 回饋社會
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如 金錢或時間）。	中國人壽2018年精準 扶貧工作情況統計表

意見反饋表

尊敬的讀者：

您好！

感謝您閱讀本報告。我們真誠地期待您對本報告進行評價，提出寶貴意見以便我們持續改進社會責任工作，提高履行社會責任工作的能力和水平！

選擇性問題（請在相應位置打「✓」）

1. 對於中國人壽，您的身份是？

- 政府 投資者 員工 客戶 供應商 / 承包商 合作夥伴
同行 社區和公眾 媒體 非政府組織 其他（請注明）

2. 您認為中國人壽履行社會責任表現：

- 很好 較好 一般 較差

3. 您對報告的總體印象是：

- 很好 較好 一般 較差

4. 您認為報告中所披露的社會責任信息質量：

- 很好 較好 一般 較差

5. 您認為報告結構：

- 很合理 較合理 一般 較不合理

6. 您認為報告版式設計和表現形式：

- 很好 較好 一般 較差

開放性問題

您對中國人壽履行社會責任有何建議？

您可以選擇以下方式反饋您的意見

電話：+86-10-63631221

傳真：+86-10-66575112

郵箱：shenhuiying@e-chinalife.com

地址：北京市西城區金融大街 16 號中國人壽廣場 A 座 12 層

郵編：100033