

2015年 社会责任报告



报告说明

本报告是中华联合保险控股股份有限公司的第一份社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境持续发展的相关信息。

报告范围：

报告时间范围：2015 年 1 月至 2015 年 12 月

报告组织范围：中华联合保险控股股份有限公司及其分支机构

报告发布周期：本报告为年度报告

报告参考标准：遵循上海证券交易所《公司履行社会责任的报告》编制指引，并参考了全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南 G3.1 版等确定本报告内容。

相关内容：见同期发布的公司年报

信息来源：公司内部统计及公开报道

报告获取：中华联合保险控股股份有限公司 www.cic.cn/

目 录

第一部分	5
董事长致辞.....	5
公司概况	7
报告期内所获奖项	8
战略与管理.....	10
市场环境展望	10
集团发展战略	12
第二部分	12
对股东的责任.....	12
实现资产增值和稳定回报	12
提升公司治理水平，完善信息披露	13
加强风险管控，健全内控合规机制	16
积极履行反洗钱义务，防范金融风险.....	17
集团主要财务数据.....	18
对客户的责任.....	18
提高业务服务品质和效率	18
重视保险投诉案件处理和整改工作，提升客户服务满意度.....	20
关怀客户，送温暖，提升客户服务体验.....	21
理赔和给付	23

对员工的责任.....	28
完善员工薪酬制度，提供人性化福利待遇.....	28
为员工创造良好的职业规划空间	29
多姿多彩的文体活动，丰富职工的业余生活	29
中华保险人力资源情况.....	31
对社会的责任.....	32
积极参与社会保障体系构建	32
深耕农险，为“三农”发展提供保障服务.....	33
支持国家重点项目建设.....	34
传递社会公益力量.....	35
对环境的责任.....	39
推广环境污染责任险，支持绿色生态.....	39
倡导绿色环保理念，实践绿色办公	39
第三部分	40
索引.....	40
意见反馈	43

第一部分

董事长致辞



陈景耀

中华联合保险控股股份有限公司 董事长

2015 年，是中华保险发展史上极为重要的一年，也是具有里程碑意义的一年。面对实体经济下滑、保险业增速趋缓等多种不利因素的交互影响，我们主动适应新常态，抢抓“新国十条”政策机遇，在复杂局面中谋求自身改革，探索企业发展与社会责任紧密结合的经营道路。公司全年累计承担保险金额近 16.3 万亿元，实际赔付支出 214 亿元，充分发挥了保险的经济补偿和社会管理职能。

我们加快构建集团框架，努力提升业务经营能力。2015 年公司继续坚定不移的推进“339”战略，顺利实现万联电商和中华人寿开业，集团构架已经初现雏形。2015 年中华保险实现总保费收入 394.77

亿元，同比增长 13.12%；实现净利润 23.55 亿元，同比增长 29.96%；总资产达到 549.38 亿元，同比增长 24.78%。公司实力不断提升，品牌影响力不断扩大，连续十年入围中国品牌 500 强；中华财险公司在 2015 年亚洲保险业竞争力非寿险中国排行榜中位列第四。

我们积极贯彻国家重大战略和政策部署。举办中华保险“一带一路”高峰论坛，召开军队保险项目研讨会，推动城乡居民大病保险改革，积极参与海外合作、交通建设、钢铁能源等重大保险项目，为中国企业走出去保驾护航。

我们持续关注民生，发挥保险辅助社会治理功能。针对社会热点问题，积极发展食品安全责任险、环境污染责任险、医疗机构责任险、校方责任险等险种，为政府排忧解难，为社会化解风险。

我们加快发展“三农”保险，服务国家“三农”建设。大力铺设农险服务站，创新农险产品，开发农险技术应用，提升农险业务服务质量。农险领域的竞争优势和品牌优势进一步巩固和扩大，连续两年获评中国金融机构金牌榜“最佳农险服务保险公司”。

我们着力实施创新驱动。通过搭建“保险+小贷”和优化“银保”、“政银保”合作模式，配套精准扶贫，将传统金融与互联网金融渠道相结合，创新推动小微企业和农户贷款保证保险业务。

我们迅速应对重大社会事件。“东方之星”沉没和天津港爆炸发生后，中华财险第一时间启动应急预案，立即部署理赔工作。建立绿色通道，预付赔款，安抚家属，积极配合当地政府做好善后处理工作，有效化解了事故风险。

我们积极投身慈善公益事业，致力于普及保险知识，传递温暖奉献爱心。在中央电视台投放“中国好司机”公益广告，开展“大手牵小手，安全共童行”、“为贫困山区孩子捐本书、建中华保险爱心图书室”、“送金融知识下乡”等活动。

2016 年是国家“十三五”规划的开局之年，也是中华保险“339”战略的攻坚之年。中华保险将以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为指引，积极适应经济新常态，敏锐把握发展新机遇，科学谋划“十三五”战略规划，深入推进“339”发展战略，以庆祝建司三十周年为载体，坚持公司发展与社会责任紧密结合，在着力打造“一个客户、一个中华、多个产品、综合服务”的综合保险金融集团的同时，继续服务于社会经济发展大局，为“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”做出新的更大贡献。

公司概况

中华保险，全称中华联合保险控股股份有限公司，是全国唯一一家以“中华”冠名的保险公司，始创于 1986 年 7 月 15 日。公司旗下设有中华联合财产保险股份有限公司、中华联合人寿保险股份有限公司、万联电子商务股份有限公司和正在拟筹建的资产管理公司，初步搭建了保险业务综合经营框架。

2010 年，为了适应新的发展形势，公司总部从乌鲁木齐迁至北京。2012 年，公司引入资本实力雄厚的中国东方资产管理公司作为控股股东和战略投资者，从根本上提升了可持续发展能力，迈进了新的历

史阶段，开始谱写中华保险综合经营新篇章。截至 2015 年底，中华保险注册资本金为 153.1 亿元，总资产 549.38 亿元，偿付能力充足率 173%。

报告期内所获奖项

2015 年，我们获得的主要荣誉：

中华保险陈景耀董事长当选 “2014 中国保险年度人物”

中华保险荣获 “2015 中国广告长城奖·广告主奖” 之 “知名品牌奖”

中华财险在亚洲保险业竞争力排名中位列第四

中华财险连续 10 年入围中国 500 最具价值品牌

中华财险荣获中国金融机构金牌榜 “最佳农险服务保险公司”

中华财险荣获 2015 中国产学研合作创新成果奖

中华财险荣获 2015 年第五届零点金铃服务交互奖

中华财险荣获 2015 金融界“领航中国”、“杰出保险客户服务奖”、“杰出保险理赔奖”、“杰出消费者青睐奖”

中华财险获评 2015 年度公益践行奖

中华财险获评品牌推广卓越品牌



报告期内所获部分奖项展示

战略与管理

市场环境展望

2015 年，得益于“新国十条”营造的良好发展环境，在国家意志驱动下，各项利好政策陆续颁布，中国保险业在金融业内“一支独秀”。2015 年中国保险业原保险保费收入约为人民币 24282.52 亿元，同比增长 20.00%。其中，财产险公司原保费收入约为 8423.26 亿元，同比增长 11.65%；人身险公司原保费收入 15859.13 亿元，同比增长 24.97%。截至 2015 年底，保险业总资产约为人民币 123597.76 亿元，较年初增长 21.66%。

2016 年是我国“十三五”规划的开局之年，是步入全面建成小康社会决胜阶段的关键之年，也是推进结构性改革的攻坚之年。党的十八大五中全会和中央经济工作会议对 2016 年及未来我国经济发展做了全面的解析和部署，指出要牢固树立和贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，重点抓好“去产能、去库存、去杠杆、降成本、补短板”五大工作任务。结构性改革将进一步推进经济社会转型升级，有利于保险业进一步拓展业务发展新空间，继续保持稳中有进的良好发展势头。

经济结构升级将为保险业带来新的增长点。我国第三产业比重逐年攀升，经济结构由工业主导向服务业主导转变趋势明显，众多小微服务性企业、科技创新类企业将成为保险业新的服务对象。另外，国家着力推动“中国制造 2025”“互联网+”等行动计划，促进服务业、

先进制造业发展，扶持小微企业成长，扩大有效供给。以机器人、新能源汽车、智能电子产品为代表的新产品新技术应用成倍增长，互联网信息及文化等现代服务业发展势头强劲，这都将为保险业挖掘新的业务增长点带来新机遇。

社会结构转型将释放更多的保险需求。在人口老龄化进程加快，适龄劳动力减少，全面放开二胎生育政策的推动下，老龄人口的养老需求将得到进一步激发，商业养老保险发展潜力巨大。城镇化建设加快推进，户籍人口城镇化率不断提高，农业转移人口进一步增加，包括意外、重疾等一揽子保险保障计划，将成为这批新城市人群的迫切需求。职工基础养老金全国统筹方案、渐进式延迟退休年龄方案等重大改革举措的落地，以及机关事业单位养老保险制度改革的持续推进，为商业保险的发展提供了新机遇。

“三农”政策扩面升级进一步拓展农险的发展空间。中央已经连续 12 年发布以“三农”为主题的一号文件，“加快转变农业发展方式”也被列为 2016 年五大经济任务之一。新常态下农业的现代化步伐将继续推进，各环节对金融服务的依赖性较强，不断提高农险的保障层次和质量是推动农业现代化建设的重要手段之一。

社会治理创新为保险业提供新的业务增长点。在全面建成小康社会和全面深化改革的大背景下，国家迫切需要保险业勇挑重担，服务社会治理创新。保险将成为解决社会发展矛盾的主要方式，成为社会治理方式创新的重要参与者。富有社会管理属性的公众责任、安全责任、环境污染责任等保险将在未来迎来大发展。

“一带一路”战略全面落实，为保险业实施走出去战略带来了契机。随着“一带一路”国家战略的深入推进，保险服务国家“走出去”战略力度将加大。有利于中国保险业推进全球化战略布局，创新出口信用保险，实现保险资产全球化配置，加快保险业国际化步伐。

集团发展战略

中华保险继续积极推进公司“339”发展战略不动摇。

一个愿景	国内领先的、专业化的综合性保险金融集团
三轮驱动	财产保险公司、人寿保险公司、资产管理公司
三大战略	客户战略、机构战略、电商战略
九大举措	产险卓越工程、电网销转型、强化 IT 系统、建设共享中心、客户综合管理、人力资源改革、财务治理改革、塑造文化品牌、打造融资能力
五大保障	强化思想认识、强化专业化人才队伍、强化制度规范、强化战略推动机制、强化执行力

第二部分

对股东的责任

实现资产增值和稳定回报

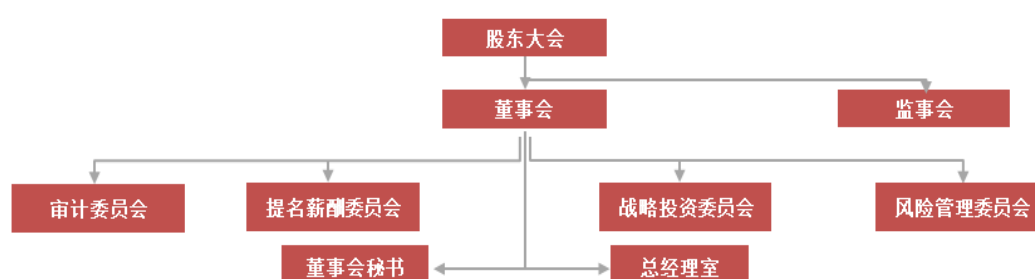
我公司在“新常态”的经济形势下，在严峻复杂的行业环境中，积极探索科学可持续的发展道路。在“339”战略的有效执行下，实

现了业务快速优质的增长，为股东提供了持续的投资回报。

本报告期内，我公司总资产为人民币 549.38 亿元，同比增长 24.78%；实现保费收入 394.77 亿元，同比增长 13.12%；每股收益为 0.15 元，同比增长 29.96%。

提升公司治理水平，完善信息披露

我们奉行完善的公司治理，严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律。忠实履行《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》和本公司章程等规章制度要求，坚守良好的企业管治原则，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值，完善公司治理结构、股东大会、董事会、监事会及高级管理层，按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，推动公司依法合规发展。



中华联合保险控股股份有限公司治理结构图

2015 年，公司董事依法履职、勤勉尽责，积极参加公司相关事项的审议，为公司发展战略、资金运用以及风险控制等工作提出有价值的意见和建议，切实维护了各方利益，对董事会的科学决策、规范运作以及内控建设都起到了积极作用。



中华保险 2014 年度董事会留影

我们不断审视公司治理的规范性和公平性、提高信息披露的及时性和透明度、提升股东价值及认同度、严格遵守法律法规及各项监管规定、进一步完善风险管理机制和内部控制制度。通过修订《公司章程》、《信息披露管理办法》，我们起草了董事会及股东大会议事规则等公司治理制度，为公司治理工作提供了重要的制度保障和基本行动指南。并严格按照法律法规、监管规定及内部管理制度，规范公司治理的运作程序，有效地发挥了董事会和股东大会的决策功能以及监事会的监督功能。



开展公司治理情况自查与整改

认真开展“两个加强、两个遏制”专项检查活动，我们对授权管理、治理制度建设、内部人控制以及关联交易等在内的公司治理情况进行了全面自查。同时，按照偿付能力风险管理要求与评估的规定，对风险管理能力中涉及公司治理的事项进行了两轮自评，并根据该制度的要求以及公司治理的需要，提出了具体整改方案。

健全审计整改机制，提升审计结果运用效能

我们组织全系统开展审计整改“回头看”工作，督促旗下财险公司各分公司认真落实审计整改工作，并要求及时汇报审计整改工作开展情况，通过现场检查和会议约谈等方式，加强对旗下子公司、分公司的指导，保证审计整改工作及时有效。

加强风险管控，健全内控合规机制

建立风险偏好体系，不断提升风险管理能力

2015 年我们制定发布并实施《全面风险管理工作三年规划（2015 - 2017）》，明确了新形势下全面风险管理工作的指引。建立管理层风险合规工作委员会会议机制，进一步完善治理体系，推动控股公司董事会、管理层双层风险管理委员会运作机制从制度设计层面进入到实体运作层面。

我们按照“偿二代”风险管理要求，编制了风险偏好陈述，建立了从风险偏好到风险限额，再到关键风险指标的风险偏好传导机制，为公司建立健全偿付能力风险管理体系提供了基本遵循。严格执行监管规则要求，逐条进行比对分析，针对公司可能面临的风险点补充修订相关制度，并完成各个风险的自评工作。选取关键风险指标，按照红、黄、绿三个阈值，进行风险监控，不断提高风险管理水平。

强化合规管理队伍建设，贯彻落实风险管控工作

我们不断加强各职能部门一道防线和风险合规部门二道防线之间的互动、沟通，建立由各部门兼职人员组成的风险合规管理员队伍，更好地推动风险合规工作落地。根据“偿二代”等监管新规，加强了关键岗位高管人员的选聘工作，完成了公司首席风险官和董事会秘书等关键岗位的聘任，进一步健全了风险管理和内控管理的组织架构。

开展风险管理学习与培训，提升全员风险管控意识

我们利用内、外部培训资源先后开展了 6 次专题培训，分别围绕：“偿二代”风险管理的规则解读、“偿二代”风险管理自评估操作技

能、如何将“偿二代”与公司目前风险管理工作相结合等相关问题。并在风险偏好体系项目的小组会议中与各部门反复沟通交流，统一各级机构对偿二代风险管理理念的认识，促进各级部门对风险管理工具、风险管理方法等的学习和掌握。

我们组织召开“偿二代”全面风险管理研讨会，并邀请专业公司的风险管理专家参与讨论、提供意见和建议。通过此次研讨，我们对保险集团特有风险和保险公司 7 大类风险的管理思路、职责分工、基本流程、报告路径等有了更加清晰的认识，为公司风险管理的整体策略和各子类风险的管理策略制定奠定了良好的基础。

积极履行反洗钱义务，防范金融风险

我们积极履行反洗监管要求，防范洗钱风险。一是建立反洗钱组织，建设由董事会领导、经营层执行、各级机构负责落实、控股公司稽核审计中心监督的反洗钱组织架构，保证反洗钱内控制度得到遵守和执行。二是完善内控制度。根据中国人民银行和保监会文件要求，对公司反洗钱规章制度进行了梳理和修订，进一步建立健全了内控制度，明确洗钱风险评估的基本原则和内部控制目标，建立洗钱风险自评估指标体系及评分表，强化洗钱风险的防范意识。三是加强反洗钱信息化建设，将反洗钱内控相关的制度，如客户风险等级划分、客户身份识别、大额和可疑交易报告等反洗钱需求进行整理，纳入到我公司信息系统建设整体规划中，通过多种客户管理工具，各种手段和措施推进客户信息的采集和管理，提高客户身份识别、客户风险等级划

分、大额交易和可疑交易报送质量和效率。

集团主要财务数据

2015 年中华保险控股主要财务数据单位（亿元，%）

主要财务指标	2015 年	2014 年度
总资产	549.38	440.26
保费收入	394.77	349.00
合并净利润	23.55	18.12
投资收益	32.39	18.72
偿付能力充足率	173%	185%
净资产收益率	18.72%	17.61%

对客户责任

提高业务服务品质和效率

高度重视保险产品合法合规性，切实维护消费者合法权益

我们加大创新力度，努力为客户提供全方位、专业化、个性化的产品及服务。积极组织诉讼责任保险、农险价格指数保险等保险产品开发和审核，通过创新产品为客户提供定制化的保险服务。

我们严格审核保险条款，维护社会公众利益。在审核过程中，保证保险合同符合保险法和保险监管规定要求，做到文字表述准确严谨，公平合理地设定保险合同权利义务，保护投保人、被保险和受益人合法权益。

我们按照诚信原则，参与保单设计和保险责任提示。为了帮助客户更好地理解保险合同，按照最大诚信原则，设计保单，提示客户重点阅读保险责任等条款。

不断夯实保险消费者权益维护工作基础

我们按照中国保监会印发的《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》（保监发〔2014〕89号）的相关要求，制定下发了《贯彻落实〈中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见〉的工作方案》、《中华联合财险2015年消费者权益保护工作重点任务分解表》和《关于做好2015年保险消费者权益保护工作的通知》。

我们对照中国保监会的相关要求，制定了《保险消费者权益保护工作手册》，内容涵盖了《保险消费者投诉管理办法》、《客户投诉考核评价办法》、《总经理室接待日》等10多个制度。

我们建立了常态化数据通报机制。每季度对监管受理投诉进行总结通报，分析投诉原因，明确下一步工作计划；对投诉指标超公司KPI的机构下发书面风险提示函；对投诉量明显攀升的机构进行视频约谈；与公司相关专业部门共同探讨降低投诉的优化措施，切实做好消费者权益保护的基础工作，从源头上降低投诉量。并召开视频培训会，贯彻落实中国保监会印发的《关于发布保险机构投诉处理规范JRT01272015 行业标准的通知》（保监发〔2015〕70号），进一步明确信访投诉标准与规范。

重视保险投诉案件处理和整改工作，提升客户服务满意度

积极开展“3·15”期间消费者权益工作

为做好“3·15”期间消费者权益保护工作，我们印发了《关于做好“3·15”期间消费者权益保护工作的通知》。从风险案件排查、总经理室带班制度、客户服务首问责任制、消费者维权宣传活动、媒体报道等方面提出了明确要求。各机构按照总公司要求认真开展“3.15”消费者权益保护工作，并按时上报了活动总结报告。据统计，“3·15”期间全系统共组织开展宣传活动 1025 场次，参与活动的消费者 11.09 万人，刊发宣传稿件 1086 件，微信、微博宣传 14978 次，总经理信访接待 1552 场次，接待人数 2121 人，反映事项 365 件，解决事项 364 件，发放宣传资料 12.57 万份，客户参与服务体验 365 人次。

全面开展信访投诉自查自纠工作

我们结合中国保监会印发的《关于开展保险机构“两个机构、两个遏制”专项检查的通知》（保监稽查〔2014〕207 号）的相关要求，以加强消费者权益保护工作为出发点，对承保、理赔、客户服务全流程进行了全面的风险排查，特别是对近两年来重大、特大群体性上访事件进行了摸底。

我们按照《中国保监会办公厅关于开展保险消费投诉处理专项自查工作的通知》（保监厅发〔2015〕65 号）的要求，对 2013 年 11 月 1 日至 2015 年 8 月 31 日期间信访投诉工作开展情况进行全面自查。此次工作，共梳理了全系统近两年所有信访投诉案件（包括有效和无效

投诉) 18795 件, 信访投诉案件处理满意率 95.84%, 投诉案件办结及时率达 96.45%; 越级投诉 754 件, 占比 4.11%; 未发生重大群体性上访事件。通过自查, 深入挖掘了投诉管理中的薄弱环节, 持续不断的整改, 有效减少了投诉数量。

经过努力, 2015 年, 中国保监会共通报中华财险投诉案件 611 件, 亿元保费投诉量 1.55 件, 低于行业平均值 1.64 件。

关怀客户, 送温暖, 提升客户服务体验

开展“迎新春、送温暖、维权益、送关怀、助力开门红”活动

我们以“元旦、春节”为契机, 组织开展了“迎新春、送温暖、维权益、送关怀、助力开门红”活动。一是围绕车险优质个人客户开展了“感恩有你、真情回馈”活动。二是围绕团体 VIP 客户开展了“知温暖, 送关怀”团体客户新春大拜访活动。通过两大活动开展, 进一步加强了公司与客户的交流。

活动一共慰问团体 VIP 客户 1291 个, 其中钻石客户 165 家、铂金客户 241 家、金卡客户 613 家, 价值客户 272 家, 搜集品牌宣传、承保、理赔等方面的建议 298 条。通过两大活动密切维护了公司与新老客户的关系。

“中华‘行’!” 车险品牌服务项目全面升级

为更加方便和便捷客户, 为客户提供全流程的便捷服务。我们对 2014 年“中华‘行’!” 车险品牌服务项目进行了升级, 推出了《“中华‘行’!” 车险品牌服务项目(2015 版)》。通过总分公司的共同努

力，“中华‘行’！”车险品牌服务项目持续深入开展，客户满意度和公司品牌认可度不断提升，成为车险业务发展的助推器。

该活动开展各类客户服务 1058.4 万人（次），其中，开展特色理赔服务 182.7 万人（次），增值服务 844.1 万人（次）；开展各类客服活动 1514 场，搜集客户信息 58.1 万条，线上线下互动客户达 21.6 万人，进一步密切了与新老客户的联系。

组建了兼职客户服务体验师队伍

我们制定下发了《关于开展客户服务体验活动的通知》，组建了由 90 名骨干员工组成的客户服务体验团队，从 95585 专线、柜台服务、承保服务、理赔服务四个方面开展客户服务体验工作，并建立了微信交流群。

创建了客户服务体验管理系统

为进一步畅通体验流程，提升体验效果，我们上线了客户服务体验管理系统，实现了客户服务体验结果的系统流转。客户服务体验活动共开展了两期，收到兼职客户服务体验师提交的问题 405 条，其中，承保服务问题 139 条，占比 34.32%；营业网点服务问题 167 条，占比 41.23%；理赔服务问题 46 条，占比 11.36%；95585 专线服务问题 45 条，占比 11.11%。兼职体验师共提出意见和建议 184 条。其中，承保服务建议 30 条，占比 16.30%；营业网点服务建议 35 条，占比 19.02%；理赔服务建议 27 条，占比 14.67%；95585 专线服务建议 67 条，占比 36.41%；系统升级优化建议 25 条，占比 13.59%。通过活动开展，公司服务水平得到有效提升，切实加强了客户满意度的提升。

理赔和给付

我们一直致力于为客户提供优质的保障服务，发挥经济补偿功能。2015 年全年承担保险金额近 16.3 万亿元，实际赔付支出 214 亿元。其中在“杜鹃”、“彩虹”台风灾害事件中赔款 5127 万元；在“8.12”天津港爆炸事故中赔款 622.1 万元；在河北旱灾中赔款 4 亿元，57.5 万农户受益。

案例一：“8.12 天津滨海特大爆炸事故”赔案

案情回顾：2015 年 8 月 12 日，天津滨海新区一处集装箱码头发生火灾并引发爆炸，造成周边人员及财产重大损失，爆炸核心区内的损失更是惨重。在我公司承保的天津港公安局，在爆炸中有 27 部车辆损毁和 13 名人员伤亡，尤其是所属跃进路派出所，办公地点距离爆炸源仅 100 米，损失状况更为惨重。



时任中华财险总经理罗海平代表公司向天津港公安局预付 200 万元车险赔款

理赔经过：2015 年 8 月 16 日，时任中华保险常务副总经理、中华财险总经理罗海平受中华保险董事长陈景耀委托，亲赴天津看望慰问事故中受损客户及一线理赔人员，并代表公司向此次事故中损失

惨重的天津港公安局预付 200 万车险赔款。

2015 年 8 月底公司顺利完成天津港公安局损失的 27 部车后续的理赔工作，在预付赔款的基础上追加 93.02 万赔款，车险累计赔偿 293.02 万元。11 月初完成了 13 名伤亡干警的身份确认，以及共计 39 万元的给付赔偿，累计赔偿天津港公安局“8.12”爆炸损失 332.02 万元，为该单位顺利开展灾后重建，抚慰亡者家人提供了有力的保险保障。

案例二：福建漳州古雷 PX 项目爆炸理赔案

案情回顾：2015 年 4 月 6 日 18 时 55 分左右，福建漳州古雷腾龙芳烃 PX 项目发生爆炸，武警福建厦门市公安消防支队奉命赶赴现场参与救援。4 月 8 日 3 时左右，在现场施救时，由于现场火势巨大，参与救援的两辆消防车未能及时撤离，导致车辆被烧毁，其中一辆车为厦门市公安消防支队所有的 WJ 闽 6360X 号消防车为我公司厦门分公司承保。



中华财险厦门分公司向事故公安局消防支队预付赔款 400 万元

理赔经过：2015 年 4 月 9 日，总公司总经理室领导、理赔部负

责人与厦门分公司总经理共赴厦门市公安局消防支队，就本次事故向厦门市公安局消防支队预付赔款 400 万。2015 年 5 月 20 日，与被保险人厦门市公安局消防支队确认车辆实际价值后，我司终认定本次古雷爆炸案造成了 532 万元的损失，并迅速支付了剩余的 132 万元赔款。

案例三：河南生物能源设备损坏赔付案

案情回顾：2014 年 10 月 12 日，河南分公司南阳中心支公司承保的中聚天冠生物能源有限公司二期核心设备，12.9MW 燃气轮机发电机组不明原因突然停止损坏。因该设备为西门子(英国)进口设备，中聚天冠公司技术人员未得到授权不得拆解，给事故定损带来极大不便。

理赔经过：我司聘请格林公估，与被保险人就设备运输回英国和后续定损、维修等事宜进行了积极协商。目前设备正在由生产商确定损失原因并维修。为避免企业重大经济损失，我司按照机器损坏险保险责任立案，并根据初步估损，于 2015 年 1 月 30 日预付 1000 万元，用于帮助受损公司快速恢复生产。

案例四：广东四会市嘉顺纺织染整有限公司火灾赔案



广东四会市嘉顺纺织染整有限公司火灾现场

案情回顾：2015 年 1 月 14 日 21 时，广东四会市嘉顺纺织染整有限公司料仓车间二楼（夹层）成品仓电气线路短路引发火灾。由于起火点隐蔽且附近纺织原材料等助燃物较多，当被保险人发现起火时，火势已无法控制，被保险人立即向当地消防部门报警。

理赔经过：2015 年 2 月 4 日，消防部门撤除封锁后我公司立即会同公估人员与被保险人代表共同对现场进行了详细的查勘，于第一时间共同确定了损失数量。其后我司积极与被保险人沟通，共同确认损失，最终一次性赔付客户 640.9 万元，以最快速度缓解灾后的损失赔付压力。

案例五： 协助河南政府处理重大交通事故



中华财险承保车辆事故现场

案情回顾：2015 年 3 月 8 日 6 时 20 分许，我公司河南分公司信阳中心支公司承保的豫 S81379 由河南商城县开往浙江萧山，在行驶至沪陕高速固始段 779 公里处，因避让前方事故车辆，驾驶员操作不当冲出高速护栏，翻入路边水塘，造成车上乘坐人员 5 人当场死亡，1 人经医院抢救无效死亡，10 人重伤、36 人轻伤的重大交通事故。

理赔经过：接到信阳市高速公路公安交通警察大队的垫付通知书后，3 月 10 日，我公司立即将 300 万的预付款支付到账，有效协助了政府部门处理事故、安抚死者家属和伤者。

对员工的责任

我们坚持以人为本、和谐发展的原则，努力为员工营造和谐的工作氛围、提供良好的发展空间。我们为员工的发展建立起了完善的引进、培养、使用、激励的人才管理机制，为员工营造良好的职业发展平台，并使员工拥有归属感和幸福感。

完善员工薪酬制度，提供人性化福利待遇

建立科学合理的薪酬管理机制——我们做到一切从保障员工权益出发，建立规范的薪酬办法，在规范职务体系的基础上，制定全系统相对统一的薪酬标准。坚持外部竞争与内部公平相结合，确保公司核心人才薪酬水平具有市场竞争力，有效吸引和保留优秀人才，充分发挥薪酬的激励与约束作用。

2015 年我们与专业咨询公司合作，根据市场价位、经营状况及战略发展的需要，为符合条件的员工进行了职级调整和薪酬调整，同时成立了韬睿薪酬套改专项小组，对员工薪酬体系做进一步的规划与调整。

提供人性化的员工福利——我们不断完善员工福利计划，在国家规定的“五险一金”外，还为员工提供各项长期的、稳定的、普适性的福利项目。各级机构也根据当地实际情况，为员工量身订制具有针对性和必要性的福利项目，包括补充医疗、补充公积金、定期体检等。下一步，公司还将积极探索中长期激励计划，为员工提供更全面、更适合的保障，充分体现“公司是家庭”的企业文化。我们还逐步开办

选择性福利项目，关注员工个性化需求，提供可选择的弹性福利计划，提高员工的福利待遇。

为员工创造良好的职业规划空间

为员工提供专业的培养——我们与大型招聘网站合作，面向全国各高校进行优秀人才招聘。成功举办两场大型校园招聘会，对于优秀的学生现场发放直通面试环节的通关卡。新入司的应届毕业生作为管理培训生，进行为期一年的下基层培养，并实施轮岗机制，轮岗机制可以帮助员工拥有不同的工作经历、积累更多的工作经验，员工可以轮换到自己更感兴趣或者更具有竞争力的岗位上工作，获得工作的新鲜感和挑战性，并提供良好的职业发展通道。

营造良好的学习和培训氛围——我们坚持“以人为本”的人才理念，为员工建立了专门的讲师团队，包括外聘讲师和内部优秀讲师，保证培训的专业性，着力满足员工成长，为员工素质提升提供全面有效的保障和有针对性的支持。

我们注重对公司后备力量的培养，选派总公司部门级、处级及分公司后备干部参加公司组织的系统中青年干部培训，着力提升干部综合素质及管理能力。

多姿多彩的文体活动，丰富职工的业余生活

为了提升职工文体生活，加强企业文化建设，增强队伍凝聚力和战斗力，我们积极组织开展了“职工踏青春游、健步走”活动、“中

华保险杯”职工乒乓球联赛、“中华财险职工运动会”、“中华保险·公仆杯”网球比赛以及“中华控股（保险）迎新春羽毛球比赛”等。活动丰富了职工的业余生活，在强身健体的同时，营造了和谐融洽的集体氛围，增进了团队凝聚力。

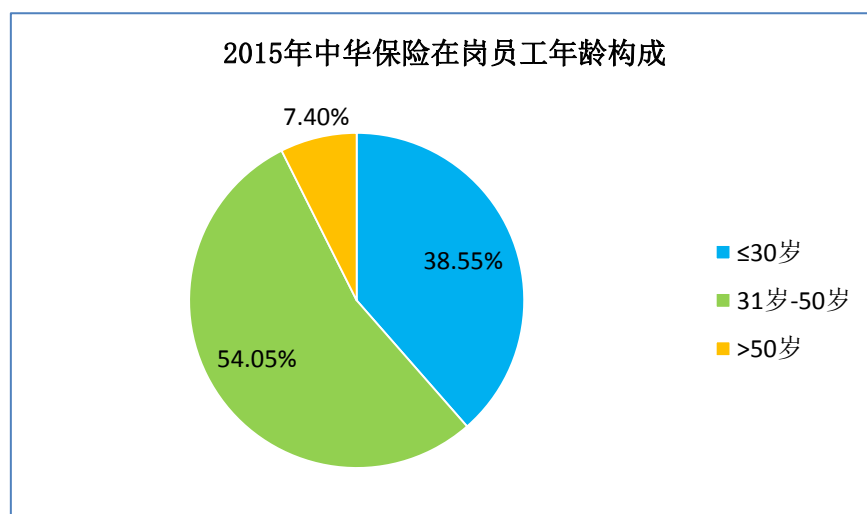
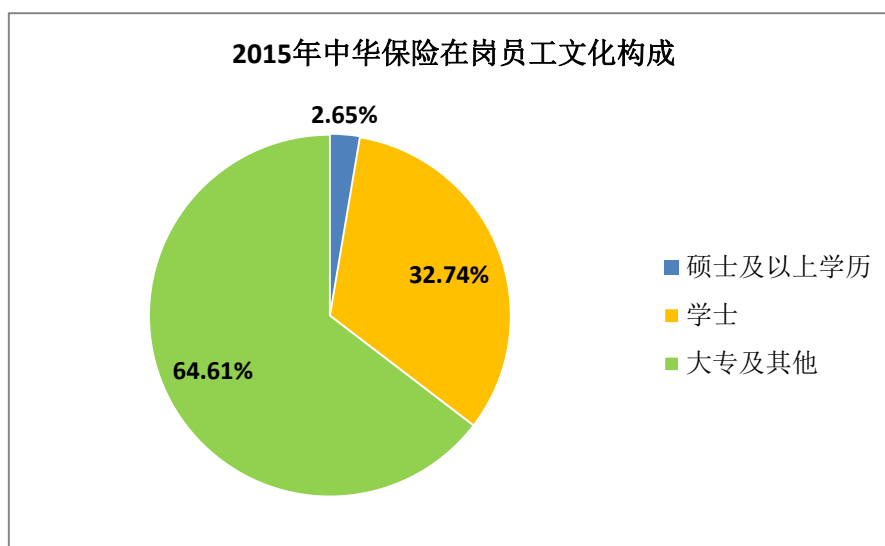
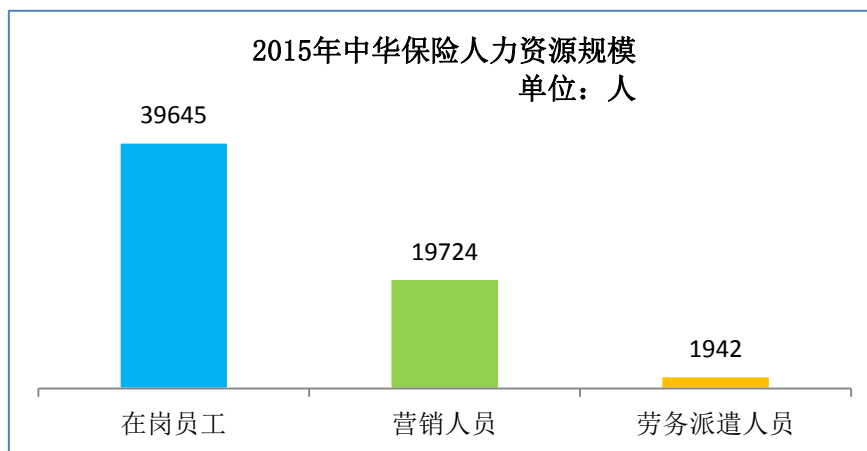


中华财险第一届职工运动会开幕留影



中华控股（保险）迎新春羽毛球比赛留影

中华保险人力资源情况



对社会的责任

积极参与社会保障体系构建

我们积极响应国家医改政策与号召，全面参与城镇职工、城镇居民、新农合、低保人员补充医疗保险和城乡居民大病保险等政策性健康险项目，为 13 个省 1.1 亿人提供了大病保险、补充医疗等健康保险保障，赢得了政府的信任和参保群众的认可。为解决各类团体客户后顾之忧，我们积极开办了工伤补充保险、中高端国际医疗保障计划、女性安康保险等一系列健康险，为团体客户提供全方位的医疗保障。

近年来，我们先后为南航集团、恒安集团、中铁十局、北新路桥、顺丰速运、中国神华神东集团等企业员工提供了累计 6700 亿元的团体人身意外险保险保障。为广东、内蒙、湖南、江苏、浙江、四川、湖北、辽宁等 8 省 1600 余万城乡居民提供了累计 6 万亿元大病保险风险保障。

2015 年保监会等 7 部委联合制定了《关于推进商业保险服务军队建设的若干意见》。我们积极抢抓政策机遇，召集相关部门和子公司，召开军队保险项目研讨会，正式启动军队保险的项目拓展。在军队保险项目中，设计专属产品方案 5 个，产品条款多达 20 余个，涉及产、寿 10 余个部门，在项目推进中召开 3 次专门会议，并实施定期沟通机制，保证内外沟通顺畅，共同推进项目前行，并快速启动了专属产品的报备和报批工作。

深耕农险，为“三农”发展提供保障服务

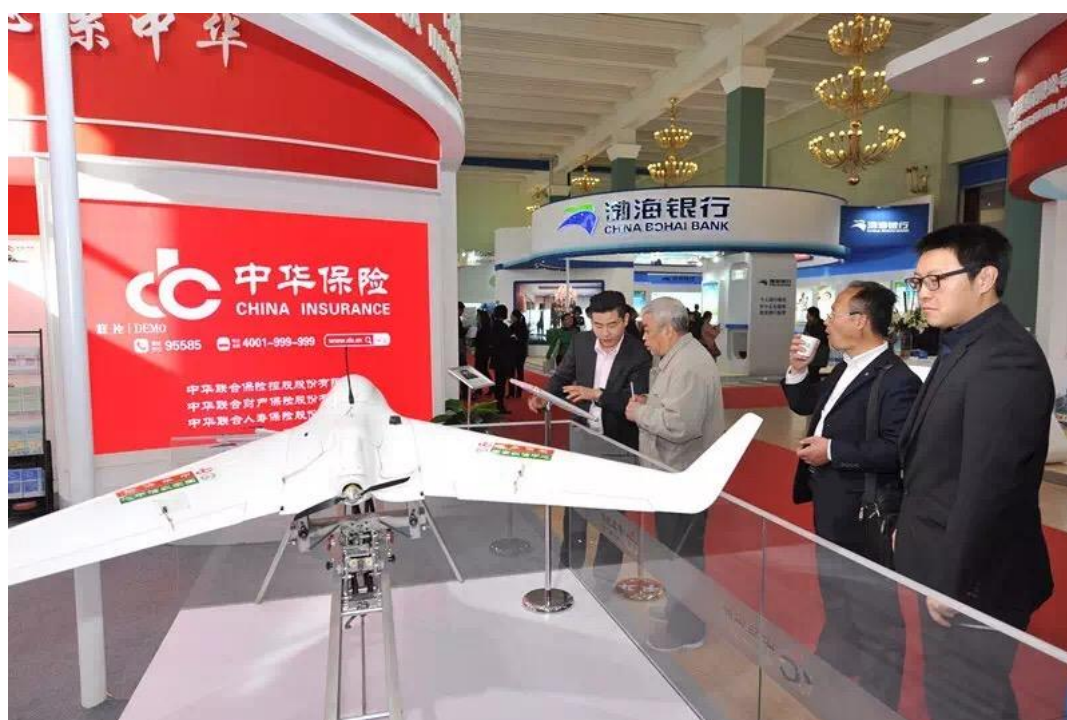
中华财险推进“星火工程”，服务“三农”发展

2015 年，我们加快实施“星火工程”，加强基层服务网点建设，将农险服务触角进一步延伸至乡、镇、村。截至年底，我们开设了 5335 个农险服务站，服务区域达 21 个省市自治区，198 个地级市、1133 个县区、6930 个乡镇、67291 行政村，实现了农村服务网点的全覆盖。农险业务承保了农、林、牧、副、渔业等 130 个农业品种，共计为 3223.6 万农户次、1.77 亿亩次农作物、2.38 亿头（只）牲畜和 3.56 亿亩森林，提供了 2960 亿元的风险保障。

坚持改革创新，全面提升农险服务水平

2015 年，我们继续坚持改革创新的指导思想，以创新驱动农险业务发展。一是坚持产品创新。我们共研发报备农险新品种 15 个，创新各类农业保险产品 168 个，实现新增创新产品保费达 1.3 亿余元。二是坚持模式创新。我们发挥典型示范辐射效应，大力推广河南济源、辽宁黑山、江苏如东农险经营模式，“以点带面、点面结合、示范带动、整体推进”，大力提升公司农险业务经营管理水平。三是坚持服务创新。通过和国家农业信息化工程技术研究中心共建“农业保险地理信息技术联合实验室”，我们建立了以 3S 技术为核心的“天、空、地”一体化应用体系。同时加快“农险通”运用，启动农险 E 键通项目，大力提升客服质量和水平。利用技术创新加速探索种植险、养殖险精确承保、精准理赔，不断提高农业保险可持续发展能力。四是坚持技术创新。我们与国家农信中心共同研制开发了适合农业保险风

险管理的天鹰系列无人机。通过无人机能快速获取灾情数据，准确判断损失程度，提高查勘效率，量化灾情数据，为确定损失提供参考依据。还自主研发了手持终端设备——“掌中宝”，该设备将田间抽样的精准数值与遥感监测值相结合，能快速修正、校验出接近实际损失的遥感分析结果。



在 2015 年第十一届北京国际金融博览会中，中华财险展示的新型无人机

支持国家重点项目建设

我们为国家重点项目提供保障服务。为兰新铁路、中南铁路、鄂渝高速、青岛地铁、广清城际等工程项目提供了累计 2000 亿元的建筑工程意外险保险保障。

在巨灾保险探索方面，我们一直走在行业前列。自 2013 年起，中华财险四川分公司独家承保的含有地震巨灾风险的农房保险模式，

在成都全辖 11 个区、县全部覆盖，为 38 万户提供 270 亿元风险保障，获央视两度专题报道和省委省政府以及监管部门高度肯定。2015 年 8 月，中华财险云南分公司、四川分公司均加入当地巨灾风险共保体，地震保额超 200 亿元。

传递社会公益力量

推出“中国好司机”公益广告，宣传文明驾驶

我们与中央电视台合作，以“文明驾驶、安全出行”为主题，共同推出“中国好司机”公益宣传广告和评选活动。活动覆盖全国 16 个省、自治区和直辖市，汇集选票 103 万张。经候选人自荐或推荐报名、公众网络投票、专家评委严格评选，最终选出 50 位“中国好司机”。该活动获得了社会的期待和公众的认可，达到了践行安全文明驾驶、倡导优良社会风尚的良好效果。



中华财险为 10 名“中国好司机”称号获得者颁奖

开展“大手牵小手，安全共童行”公益活动

我们在全中国开展“大手牵小手，安全共童行”公益活动，向社会宣传儿童乘车与道路安全，普及儿童乘车安全知识，呼吁家长、社会用实际行动为儿童安全出行护航。全年累计举办儿童交通安全教育活动 100 场，并向社会公众捐赠 2000 套儿童安全座椅。



“大手牵小手，安全共童行”公益活动现场为儿童赠送安全座椅

组织开展“为贫困山区孩子捐本书，建中华保险爱心图书室”活动。

控股公司团委在控股公司、财险公司和北京分公司范围内组织开展了“为贫困山区孩子捐本书，建中华保险爱心图书室”活动，为内蒙古自治区赤峰市喀喇沁旗小牛群镇三姓庄小学捐书。大家积极响应踊跃参与，共捐赠课外图书 991 本。控股公司团委派人专程前往三姓庄小学，与财险内蒙古赤峰中支一起参加捐赠仪式，并悬挂“中华保

险爱心图书室”牌匾。



三姓庄小学学生在新建的图书室里认真阅读

参加股东公司“送金融知识下乡”活动

中华保险控股公司团委与旗下财险公司河南分公司团委共同参加了由股东公司团委组织开展的“送金融知识下乡”活动，为河南省南阳市社旗县桥头镇中心小学捐建“东方电教室”。活动期间，财险河南分公司团委向学校捐赠了书包和篮球等文体用品。本次活动是东方公司青年志愿者协会成立以后，控股公司团委和分公司团委共同参与的一项青年志愿者服务活动，展示了中华保险良好的公益形象。



中华保险团委与河南省南阳市社旗县桥头镇中心小学领导合影留念

组织开展志愿者服务主题活动

在中华保险控股公司党委组织部的要求下，我们旗下中华财险公司中，有 8 家省级分公司成立了志愿者服务组织，并积极开展各类主题活动。

中华财险公司四川分公司团委与四川省养老产业商会联袂在三生万寿养老院开展“中华公益心 青年助老行”活动。

中华财险公司湖南分公司团委联合长沙市雨花区交警大队，在车流量大、行人多的十字路口，开展了“礼让斑马线安全你我他”文明交通宣传志愿者活动。

中华财险公司福建分公司团委赴罗源鉴江中心小学开展爱心助学活动，协助建设爱心图书室，合计捐献各类图书 400 余册及各类文体用品。

中华财险公司上海分公司积极参与由解放日报举办的第 27 届

“履行社会责任，真心服务群众”为主题的 3.15 “学雷锋”为民咨询服务志愿活动。

中华财险公司浙江湖州中支公司组织无偿献血活动。

对环境的责任

推广环境污染责任险，支持绿色生态

我们积极响应国家政策，通过保险支持环保事业。2015 年公司旗下财险子公司实现环境污染责任险保费 1235 万元，累计责任限额 8.18 亿。其中新疆、河北分公司为较多的企业提供了环境污染责任险风险保障，保费占比达 58%。新疆分公司实现环境污染责任保险保费收入 415.66 万元，承保笔数 41 笔，累计责任限额 2.3 亿元。包含各类化工、冶炼企业 9 笔，累计责任限额 4500 万元；河北分公司共为 184 家环境污染高风险企业提供了环境污染责任风险保障，风险保障金额达 1.79 亿元，保费 302 万元，同比增长 513%。

倡导绿色环保理念，实践绿色办公

我们积极响应《国民经济和社会发展的第十二个五年规划》，在修建中华保险大厦项目工作中，认真贯彻落实《关于推动丽泽金融商务区低碳生态建设的工作意见（试行）》（京建发[2012]286 号），推动《丽泽金融商务区低碳生态指标体系》的实施，将明确树立绿色、低碳发展理念，开展节能减排作为工作重点，实现建筑节能低碳生态建设目标。

第三部分

索引

编号	内容	披露程度	页码
战 略 与 分 析			
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性	完整	5-7
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	部分	15-18
机 构 名 称			
2.1	机构名称	完整	1
2.2	主要品牌、产品和服务	完整	7
2.3	机构的运营构架，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	部分	7、13
2.4	机构总部的位置	完整	7
2.5	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	未披露	
2.6	所有权的性质及法律形式	部分	7
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型）	部分	7
2.8	报告机构的规模	完整	8、13
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	部分	8、13
2.10	报告期内所获得的奖项	完整	8-9
报 告 参 数 设 置			
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度 / 日历年）	完整	2
3.2	上一份报告的日期（如有）	未披露	
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	完整	2
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完整	2
3.5	界定报告内容的过程	完整	2
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。详情参看 GRI《边界规章》	完整	2
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	完整	2
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	未披露	

3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的各种估测所依据的假设及方法	未披露	
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并 / 收购、基准年份 / 期间变化、业务性质和测量方法变化）	未披露	
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	未披露	
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	完整	40-42
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	未披露	
治理、承诺和利益相关方参与			
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	完整	12
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	未披露	
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	未披露	
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	完整	14
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	未披露	
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	部分	14
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	未披露	
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	部分	11、12
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	未披露	
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	未披露	
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	部分	15-18
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	未披露	
4.13	机构加入的协会（如行业协会）和/或全国/国际倡议组织的会籍，及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外，提供大额捐赠；或视此等会籍具有战略意义，此会籍主要指以机构名义参与的	未披露	
4.14	机构的利益相关方群体列表	未披露	
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	未披露	
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	未披露	

4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	未披露	
经 济			
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	部分	5-6 、13、18、28-29
EC2	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	未披露	
EC3	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	未披露	
EC4	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	部分	35-39
EC5	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	未披露	
环 境			
EN1	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	部分	39
劳 工 时 间 及 体 面 工 作			
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	部分	31
LA2	受集体协商协议保障的员工百分比	未披露	
LA3	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	部分	32
LA4	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	部分	29
产 品 责 任			
PR1	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	完整	18-22
PR2	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	部分	20

意见反馈

感谢您阅读本报告，欢迎您提出宝贵的意见与建议：

您对本报告的总体评价？

您对本公司履行社会责任的评价？

您还希望我们提供哪方面的信息？

您对本公司更好的履行社会责任有哪些建议？

联系方式：

电话：（010）83061060

邮箱：sd@cic.cn

地址：北京市西城区丰盛胡同 20 号丰铭国际大厦 B 座 10 层

邮编：100032