



中华保险
CHINA INSURANCE

2016年

中华保险社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report



中华联合保险集团股份有限公司
CHINA UNITED INSURANCE GROUP COMPANY LIMITED

关于本报告

本报告是中华联合保险集团股份有限公司（以下简称“中华保险”）的第二份社会责任报告，重点披露公司发展、社会和环境持续发展的相关信息。

报告范围：

报告时间范围：2016年1月至2016年12月

报告组织范围：中华联合保险集团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：中华联合保险集团股份有限公司 www.cic.cn/

目录

1 第一部分

董事长致辞	03
公司介绍	06
公司发展历史	07
报告期所获奖项	08
中华保险数据	09

2 第二部分

对股东	10
对客户	17
对员工	33
对合作伙伴	47
对社会	49
对环境	58

3 第三部分

索引及声明

董事长致辞



陈景耀

中华联合保险集团股份有限公司 董事长

2016年，是国家“十三五”规划的开局之 所未有的严峻挑战。全年累计实现保险业务收入 年，是保险行业全面实施偿二代管理体系的第一 388.29亿元，实现净利润8.52亿元；截至2016年 年，是中国东方资产管理股份有限公司（以下简 12月底，公司总资产为643.07亿元，较年初增长 称“东方资产”）改革元年，也是中华保险极不 17.05%；净资产为155.43亿元，较年初增长 平凡的一年。一年来，在宏观经济持续下行、资 13.44%。公司的行业地位和品牌影响力在2016年 本市场继续低迷、商车费改全面推进的大背景 持续增强，中华联合保险集团名列2016年中国企 业500强，中华财险荣获2016年值得信赖保险公 司方舟奖以及2016年中国500最具价值品牌、 受了巨大的压力，全体中华保险人都感受到了前 2016年度非寿险竞争力排名十强。

中华保险坚守价值发展的底线，我们对各方的认可。

界投资者负责。2016年，公司在“稳健永续、价值发展”原则的引领下，不断优化公司治理结构，全面提升科学管理水平，积极落实“偿二代”监管要求、加强关联交易信息披露，确保各项工作合法合规。

中华保险树立服务为先的意识，我们对广大客户负责。我们始终践行以客户为中心、以客户需求为导向的服务理念，系统优化服务流程、全面提升服务品质，着力从承保、理赔、投诉等多个环节改善服务体验。2016年7月15日，中华

中华保险追求互利共赢的局面，我们对合作伙伴负责。2016年我们确立了包括政府、央企、行业领先企业等多家机构作为中华保险的重点合作对象，合作范围涵盖了金融投资、基础设施、装备制造、服装饰品、汽车销售等行业。同时，在金融领域内部，中华保险积极拓展渠道合作，与多家金融机构共建营销渠道、创新合作模式。我们践行了公司提出的“相知相伴、携手共赢”的合作理念，与各界搭建起了牢固稳定的合作框架。

保险启动了以“中华保险、服务中华”为主题的客户服务节暨30周年司庆活动，充分融入“中华有家 家有中华”特色服务文化元素，从而进一步提升客户体验，让客户充分感受到中华保险带来的温馨和亲情。在《中国保监会关于2016年保险消费投诉情况的通报》中，中华人寿投诉考评得分100分，与同业其他八家人身保险公司排名并列第一。

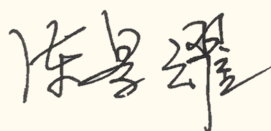
中华保险秉承绿色和谐的理念，我们对生态环境负责。2016年，公司积极拓展环境污染责任险，配合环保部门开展环境污染责任保险试点工作，提供1711亿元风险保障。在北京丽泽商务区中华保险大厦的施工中，我们全方位、大幅度降低污染，环保工作获得了当地政府和周边居民

中华保险怀有公益慈善的爱心，我们对社会负责。公司在2016年举办了“关爱贫困儿童中华与你同行”的爱心捐赠活动，并在中华保险全系统范围内组织开展了中华情之“三个一”爱心捐献公益活动。全系统共捐书25675本、捐衣35782件、捐款548613元。为实施精准扶贫，公司与共青团中央推出了“中华情-保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”公益

品牌方案，帮助贫困地区青年创业、致富。

中华保险不忘全体员工的付出，我们对员工负责。公司不断构建科学合理的薪酬激励体系，强化员工教育培训工作，举办各类文体活动，关心员工生活、关爱困难员工，营造积极向上的工作氛围，打造中华保险家文化。2016年上半年，公司在全系统组织了近4万名员工参与的“百名最美员工”大型评选活动，对评选出的“突出贡献者”、“最美查勘员”、“最美营销员”等近百位获奖员工予以表彰。

2017年是中华保险集团元年，我们将积极助力供给侧结构性改革，主动参与“一带一路”战略，合理发挥自身优势助力行业发展，尽己所能承担更多社会责任，坚定信心、奋发有为，以更加饱满的热情和干劲，撸起袖子加油干，以优异的经营业绩迎接党的十九大胜利召开！



公司介绍

中华保险，全称为中华联合保险集团股份有限公司，全国唯一一家以“中华”冠名的保险集团公司，始创于1986年7月15日，是我国成立的第二家具有独立法人资格的国有控股保险集团。目前，中华保险主要股东有中国东方资产管理股份有限公司、辽宁成大股份有限公司、中国中车股份有限公司等。集团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，正在申请筹建资产管理公司、农险公司和与蚂蚁金服合资的农联中鑫科技股份有限公司。

至2016年12月，集团公司保费规模达388.29亿元，总资产达643.07亿元；中华财险在全国共设立了32家分公司，营业网点超过2500个，机构数量在财险行业内排名第二，员工队伍达四万人。公司连续十一年入围中国品牌500强；在2016年中国保监会首次组织开展的保险法人机构公司治理综合评价中被评为“优质类”公司，旗下子公司中华财险监管评级为A类；国际评级机构惠誉对中华财险的国际信用评级确认为“A-级”，长期展望为稳定。

站在集团化发展的新起点，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，把中华保险做强、做实、做优，形成“一个客户、一个中华、多个产品、综合服务”的经营格局，努力将中华保险打造成国内领先的、专业化的综合保险金融集团。

公司发展历史



2013.12.30

中华保险未来五年战略发展规划
经董事会、股东大会审议通过

2014.12.31

中华财险2014年保费收入348.87亿元，位居财险市场前五名，同比增长17.29%，超过行业平均水平；综合成本率97.69%，低于行业平均水平，实现了双超目标

2013.12.3

中华保险大厦奠基

2015.1.23

中国保监会下发筹建许可，正式批准中华联合保险控股股份有限公司和中华联合财产保险股份有限公司共同发起筹建中华联合人寿保险股份有限公司

2015.7.8

旗下万联电子商务股份有限公司成立，同年7月29日开业

2015.11.20

旗下中华联合人寿保险股份有限公司成立，同年12月18日开业

2016.2.4

中华联合保险控股股份有限公司股东变更事项获中国保监会批复，辽宁成大股份有限公司、中国中车股份有限公司和富邦人寿保险股份有限公司分别购入中国保险保障基金有限责任公司所持股份，成为中华联合保险控股股份有限公司新加入股东

「辉煌历程」

2012.8.28

中华联合保险控股股份有限公司与中国东方资产管理公司签署战略合作协议。9月6日，东方资产以债转股形式向中华保险注资78.1亿元，中华保险注册资本金增加至153.1亿元

2012.3

中国保险保障基金有限责任公司向中华保险注入资金60亿，公司注册资本金增加至75亿元人民币

2010.12.17

中华保险总部从乌鲁木齐迁至北京

2006.5.30

经保监会批准，中华联合保险控股股份有限公司获准开业。同年9月6日，中华联合财产保险股份有限公司开业

2004.9.20

经中国保监会批准，公司改建为“中华联合保险控股股份有限公司”，下设财险公司和寿险公司

2002.9.20

公司更名为“中华联合财产保险公司”

2001.11.28

经中国保监会批准，新疆兵团财产保险公司获准在上海、北京、广州、南京、杭州、西安、成都、重庆、大连等九地设立分公司，业务经营区域扩大到全国

2000.7.21

公司更名为“新疆兵团财产保险公司”，业务经营范围扩大到新疆维吾尔自治区

1993.2.15

公司更名为“新疆兵团保险公司”，业务经营范围扩大到兵团范围内的人身和财产保险业务

1986.7.15

中华保险前身新疆生产建设兵团农牧业生产保险公司成立，是国家财政部、农业部最早开展农业保险试点单位

报告期内所获奖项

2016年我们获得的主要荣誉：

中华保险集团荣誉——2016中国企业500强

2016年“3.15”保险知识有奖竞赛最佳组织奖



中华财险荣誉——2016年值得信赖保险公司方舟奖

2016年社会责任典范奖

2016年7.8全国保险公众宣传金牌优胜单位

2016年度非寿险竞争力排名十强

保险公司法人机构经营评价A级

国际信用评级为A-

中国金融500强

2016年中国500最具价值品牌



中华保险数据





对股东：科学管理，保值增值

2016年，我们以“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，坚持“稳健永续、价值发展”，各项业务取得了较快增长，为股东提供了持续的投资回报。

• 股东情况

2016年中华联合保险集团股份有限公司的股权发生过两次转让，一次是中国保险保障基金有限责任公司为有序退出，将其所持有的60亿股（约占总股比39.1901%）股份进行了转让，受让方分别是辽宁成大股份有限公司、中国中车股份有限公司和富邦人寿保险股份有限公司。第二次是新疆生产建设兵团第一师国有资产监督管理委员会为便于对其所辖各机构向我公司的出资进行管理，同意我公司股东新疆生产建设兵团农一师七团等7家股东将其所持我公司1,350万股股份转让给一师国资委所辖全资子公司阿拉尔统众国有资产经营有限责任公司。

2016年中华保险主要股东情况

序号	股东全称	持股数量（股）	持股比例
1	中国东方资产管理股份有限公司	7,810,000,000	51.0124%
2	辽宁成大股份有限公司	3,000,000,000	19.5950%
3	中国中车股份有限公司	2,000,000,000	13.0633%
4	富邦人寿保险股份有限公司	1,000,000,000	6.5317%
5	中国保险保障基金有限责任公司	862,482,603	5.6335%

股东回报

截至2016年底，公司注册资本为153.10亿元，总资产643.07亿元，净资产155.43亿元，2016年中华保险全年实现保费收入388.29亿元。

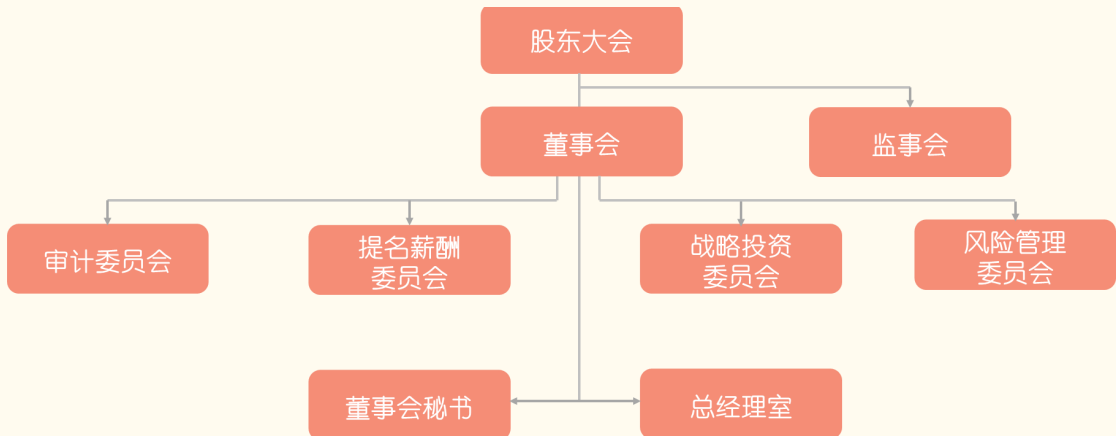
- 优化公司治理结构，持续推进全面风险管理体系建设
- 健全董事会、监事会及管理层的治理架构，全面提升科学管理水平

2016年，我们进一步完善公司风险偏好体系模型，并结合2016年全面预算，对风险偏好体系相关数据进行测算，确定集团风险偏好、风险限额以及关键风险指标阈值。通过建立风险偏好体系运行及监测机制，推动风险偏好体系良性运行。为推动日常风险管理工作的开展，公司在管理层下设风险合规工作委员会，通过定期召开管理层风险合规工作委员会会议，监督、协调、推动风险管理决策及相关工作的贯彻落实。通过双层风险管理委员会的有效运作，促进公司的风险管控水平不断提升。

2016年，公司完成了保险保障基金的有序退出和三家新投资者的加入，通过积极沟通，保障了新旧股东的平稳衔接，为公司发展营造了和谐畅通的内外部关系。顺利完成了董事会、监事会的换届选举，稳步推进了新老一届董事会、监事会的顺利交接，完善了公司治理架构。我们从健全公司治理机制、完善授权管理体系、规范“三会”工作规程、规范子公司议案审理等方面积极开展工作，确保三会运行依法合规、务实高效。为持续提高公司治理水平，提升董监事履职能

力，我们组织公司董事、监事参加保监会组织举办的2016年新任董监高培训班。通过培训，新任董监高对“新国十条”、“偿二代”、“营改增”等政策影响有了进一步理解和认识，同时明确了新任董监高的履职要求，提高了履职能力。

2016年，财险公司按照《保险公司董事会运作指引》等监管规定，顺利完成了董事会换届工作，经董事会审议通过，财险公司设立了审计委员会、提名薪酬委员会、战略投资委员会、风险管理委员会四个专业委员会，并制定了各董事会专业委员会工作细则。为协助财险公司管理层有效执行股东大会、董事会的决议，提升管理层的工作效率，财险公司管理层下的投资决策委员会、风险合规工作委员会、预算委员会、信息工作委员会就提交管理层决策的事项出具专业意见，形成科学合理的决策机制。



中华联合保险集团股份有限公司治理结构图

员会、提名薪酬委员会、战略投资与发展规划委员会、风险管理委员会四个专业委员会，并制定了各董事会专业委员会工作细则。为协助财险公司管理层有效执行股东大会、董事会的决议，提升管理层的工作效率，财险公司管理层下的投资决策委员会、风险合规工作委员会、预算委员会、信息工作委员会就提交管理层决策的事项出具专业意见，形成科学合理的决策机制。

1



2016年5月20日在中华保险在湖南召开控股2016年年度股东大会。董事长陈景耀主持会议，中华控股股东代表、董事出席会议，中华控股监事列席会议。会议审议通过了《关于中华控股2015年度董事会工作报告的议案》、《关于中华控股2015年度决算报告的议案》等项议题。

2



2016年12月27日, 中华控股召开第三届监事会。会议审议通过了《关于制定〈中华控股监事会财务监督暂行办法〉的议案》、《关于制定〈中华控股监事会对董事会、高级管理层及其成员履职监督暂行办法〉的议案》等议题, 并听取了《关于规范股东、董事、监事信息报送暂行办法》报告事项。

• 认真学习“偿二代”监管内容，积极落实“偿二代”监管要求

2016年，为推动落实监管要求，我们组织各子公司召开风险管理工作研讨会、按季度收集各子公司关键风险指标等工作，推动整个集团风险管理体系的落地。全系统全年共召开风险管理研讨会8次，偿二代特有风险培训1次。

为进一步研究偿二代对中华保险在产品配

置、资产配置、资产负债管理等方面的影响，有效提升公司资本使用效率，我们组织公司各相关部门和各子公司联合开展了“偿二代对中华保险的影响及对策研究”课题研究。目前，课题报告已经完成，课题研究过程中根据“风险与收益相平衡”原则建立的产品配置评估模型将运用到2017年全面预算管理工作中，并将在运用过程中进一步优化完善。

• 加强关联交易及信息披露工作，确保各项工作合法合规

2016年，我们及时披露了涉及关联交易、资金运用、偿付能力等信息公告3篇。按照《企业信息公示暂行条例》的规定，按时完成企业信息公示工作。按照偿付能力监管规则的要求，研究学习偿二代体系下保险集团信息披露的相关规定，确保信息披露工作的合法合规开展。

2016年，我们作为牵头单位，负责保险行业协会主导的《保险公司信息披露实务指南》课题工作。在中保协的信任和支持下，通过商定提纲、拟定初稿、征询意见等多轮工作稳步推进课题开展，最终形成《保险公司信息披露工作手册》。该手册从信息披露的内容、形式、要求、模板等方面归纳了涉及保险公司信息披露的24项法律法规和相关文件，适用于保险集团、专业保险公司及上市保险公司等不同主体。该项课题成

果已于10月10日在第十届保险公司董事会秘书联席会议暨公司治理专委会2016年年会上进行汇报并由中保协最终印发给行业公司。

2016年，财险公司重点加强了关联交易方面的信息披露工作，并根据监管要求下发了《关于进一步做好关联交易报告及信息披露工作的通知》（中华财险发〔2016〕1070号），对关联交易的识别、报告、信息披露和法律责任等方面予以明确和规范，扩大了信息披露的范围，细化了披露内容，对重大关联交易认定的范围也进一步扩大，并严格按照监管要求在公司官网和中保协网及时全面披露各项信息。



对客户：重言守信，不负重托

我们积极践行以客户为中心、以客户需求为导向的服务理念，注重规范服务流程、做好完善制度、健全机制工作，在切实维护客户合法权益的同时，努力探索互联网思维下的客户服务模式和内容创新，通过官方网站、客户服务中心、客服热线、微信平台等多种途径，将传统服务、多媒体网络以及移动互联服务有效融合，为客户提供全生命周期、高效、便捷、专业的服务，努力打造有市场竞争力的客户体验。

• 客户服务节精彩纷呈、中华保险情暖大地、

2016年7月15日，中华保险在北京职工之家启动了以“中华保险、服务中华”为主题的客户服务节暨30周年司庆活动，以“中华行、中华情、中华美、中华梦”四大系列活动为载体，充分融入“中华有家 家有中华”特色服务文化元素，从而进一步提升客户体验，让客户充分感受到中华保险带来的温馨和亲情。

活动期间，控股公司李迎春总经理代表中华

控股及三家子公司向社会公开服务承诺，推出一系列创新服务举措，评选了“最美客户”，并邀请了30年来与公司长期合作、在国内具有社会影响力和处于行业领先地位的，具有广泛代表性的近百名客户参加此次客户服务节，共享丰收喜悦，共叙合作情谊，共谱发展新篇。同时，也正式拉开了“中华好车主”评选活动，“大手牵小手，安全共童行”公益活动以及“中华情-保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”公益品牌方案等活动的大幕。



2016年7月15日，中华联合保险控股股份有限公司（下称“中华保险”）在北京职工之家启动了2016年以“中华保险、服务中华”为主题的客户服务节，活动以“中华行、中华情、中华美、中华梦”四大系列活动为载体，充分融入“中华有家 家有中华”特色服务文化元素，从而进一步提升客户体验，让客户充分感受到中华保险带来的温馨和亲情。



2



恰逢中华保险成立30周年之际，中华保险集团董事长陈景耀、东方资产党委书记、董事长吴跃、中国保险行业协会副秘书长王敏在现场发表了讲话，对中华保险的未来寄予厚望。

3

“中华美”客户评选活动

经财险、寿险、电商3家子公司及资产管理公司（筹）层层审核，选取了与公司业务合作意愿强、关系紧密的政府、央企或在国内具有社会影响力，处于行业领先地位的企业计48名团体客户，客户范围涵盖了金融投资、能源水利、装备制造、交通运输、公共事业、服装饰品、汽车销售等绝大部分行业，具有一定的代表性；选取了财险、寿险、电商公司第一单客户7名代表，并盛情邀请出席公司客户节现场活动，受到客户好评和衷心祝福。财险新疆分公司、浙江分公司通过翻阅历史档案、经办人员确认回访，通过不懈努力成功找到了公司1986年开业和东进南扩时期的第一张个人（团体）保单，并邀请客户代表参加了7.15客户服务节启动仪式。客户代表在会上充满感情地回忆了与中华保险的第一次交往，领到第一张保单的情形，更是在现场发出“天有不测风云、我有中华保险”的由衷赞叹。



图片说明：中华保险董事长陈景耀与最美客户代合影。

4



图片说明：中华保险董事长陈景耀与共青团中央赵宝东副部长共同签署了公益项目共建协议。

关爱客户、心系家国、情系民安是中华保险矢志不移的追求。会上，陈景耀董事长发布了“中华情-保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”公益品牌方案，现场与共青团中央赵宝东副部长共同签署了公益项目共建协议，希望通过五年的共同努力，实现捐助100名贫困地区青年创业、成长、致富，切实将中华保险建设成为“心系三农，心怀公益，心中有责，心有大爱”的“四心”企业！

以客户为中心进行流程优化，服务品质全面提升

• 简化承保流程，提升投保体验

2016年，我们持续优化承保业务流程。搭建了手机官网平台，实现了保险产品的手机端购买与查询；开通微信公众号，实现了微信号与官网账号在不同平台的保单、收益查询功能。2016年，我们不断简化核保流程，实现快速承保。在标准化核保规则的基础上，结合不同产品特性，

针对不同渠道、不同人群、不同地区、不同年龄，制定了不同的投保、体检、财务、承调规则。对于线上投保客户，我们通过“在线预核保”和“电话核保”，实现了“实时承保即时保障”的服务承诺。同时，还通过电话、短信、网站、柜面等多种渠道，为客户提供便捷保单服务。

• 优化理赔流程，提升理赔效率

2016年，我们持续优化承保业务流程。搭建了手机官网平台，实现了保险产品的手机端购买与查询；开通微信公众号，实现了微信号与官网账号在不同平台的保单、收益查询功能。2016年，我们不断简化核保流程，实现快速承保。在标准化核保规则的基础上，结合不同产品特性，

针对不同渠道、不同人群、不同地区、不同年龄，制定了不同的投保、体检、财务、承调规则。对于线上投保客户，我们通过“在线预核保”和“电话核保”，实现了“实时承保即时保障”的服务承诺。同时，还通过电话、短信、网站、柜面等多种渠道，为客户提供便捷保单服务。

• 服务承诺落地有声， 差异化服务异彩纷呈

2016年，我们的财险、寿险、电商子公司同时发布了2016年度升级版客户服务承诺，在做到“言必行、行必果”的同时，推进了服务承诺的转型升级，并为客户提供了人性化、个性化和亲情化的差异服务。

中华财险积极试点了“一键快赔”APP移动自助理赔客户端、微信自助理赔和远程查勘技术等一系列新技术、新手段，提升了客户体验。大连、宁波、广西等分公司进一步拓宽了非事故车辆道路救援服务条件、增加了救援次数，部分分公司开展了酒后代驾、代办年检、代办违章、免

费洗车等多种多样的增值服务。

中华寿险公司通过引入智能化信息管理技术，将传统服务、多媒体网络以及移动互联服务进行有效融合，为客户提供更为高效、便捷、规范、专业的服务。在承保方面，推行线上业务“实时承保、即时保障”、实施“在线预核保”和“电话核保”，更好体现客户利益最大化，有效解决全国人工核保服务的难题。启动了账户医疗基金线上理赔直付项目和账户医疗连锁药店直付项目，努力实现“零时差”理赔服务。

万联电商“400电话呼入人工接通率”指标，由活动开始前的95.50%，提高至目前的98.70%，环比提高3.2个百分点。

• 一分耕耘一分收获，服务品质广受好评

财险广东中山中心支公司获得2016年度中山保险行业服务满意度“最佳金融机构”和“最具创新服务保险公司”荣誉称号；



甘肃天水中心支公司荣获“十佳金融服务机构”，成为当地唯一一家获奖的财险公司；



湖南分公司在湖南保监局车险理赔服务质量测评中获得90.37分，仅次于人保和平安，在湖南省位列第三名；

新疆分公司石河子、伊犁支公司分别获得当地车险理赔服务质量实务指标测评第一名、第二名；



山西分公司被评为“2016年山西消费者最满意财险公司”。

以客户为中心进行流程优化，服务品质全面提升

• 建立健全保险消费投诉制度，加强保险投诉基础管理

为夯实保险消费投诉管理基础，财险公司自2015年开始，对现有的保险消费投诉管理制度进行了修订和完善，制定了《保险消费者权益保护工作手册》（以下简称《手册》），并于2016年2月份印发了全系统。《手册》包括保险消费者权益保护有关的政策法规、公司管理制度以及处理信访投诉的技巧和方法、保险消费者知识普及教育四大部分，内容涵盖了9个制度。为使机构员工便于使用和翻阅《手册》，将《手册》印刷成册，据统计，全系统共征订《手册》8645本，确保了《手册》中的相关内容落地执行。

中国保险监督管理委员会文件		
保监消保〔2017〕48号		
中国保监会关于2016年 保险公司投诉处理考评情况的通报		
附件2		
2016年人身保险公司投诉处理考评表		
公司名称	总分	排名
安邦泰老	100.00	1
德华安顺	100.00	1
东兴人寿	100.00	1
国联人寿	100.00	1
恒安唯同泰	100.00	1
太平洋健康	100.00	1
中财人寿	100.00	1
新华人寿	100.00	1
中融人寿	100.00	1

保监会2016年保险公司投诉处理考评通报。

• 加强日常管控，不断提升消费者满意度

建立月通报机制，根据监管部门下发的投诉通报和投诉清单，对投诉数据每月进行通报和分析，加强日常投诉监控。加强投诉考核，将投诉相关指标纳入各分公司经营指标以及条线的考核当中，强化考核结果的运营，与相关部门、人员的绩效薪酬挂钩。开展投诉回溯问责，对因公司工作人员服务态度、违法违规引发的投诉开展回溯问责。对KPI超行业、超公司考核目标的分公司，加强日常督促和检查，有效控制投诉量的攀升。以“3.15国际消费者权益保护工作日”、“7.8保险公众宣传日”为契机，积极开展各类消费者维权活动，普及保险知识，加强与保险消费者的沟通交流。

2016年，在《中国保监会关于2016年保险消费投诉情况的通报》中，寿险公司投诉考评得分为100分，与同业其他八家人身保险公司排名并列第一。其中，亿元保费投诉量（件）和千张保单投诉量（件）均为0件；投诉件办理及时

• 强化制度的落实执行，提升员工投诉纠纷化解能力

为进一步加强投诉管理制度的应用和执行，通过现场培训、视频培训等多种方式，强化保险消费者权益保护有关的制度落实，2016年，共开展各类保险消费投诉有关制度培训187场，培训人数达7026人。

勇于担当，积极赔付，贴心服务获得广泛好评

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。2016年，中华财险承担保险金额近21.4万亿，实际赔付支出达230.97亿元。其中，在“莫兰蒂”、“鲶鱼”等台风灾害事件中赔款3211万元；在南方水灾事故中赔款2.7亿元。

• 新疆生产建设兵团第五师2016年特大雹灾案

棉花20.71万亩、玉米5.37万亩、小麦3.3万亩、葡萄2.68万亩等多种作物遭受严重损失。

案情回顾：

2016年6月19日下午19点40分到20点15分，新疆生产建设兵团第五师出现短时强对流天气，第五师84、86、87、89、90五个团场遭受50年未遇的特大冰雹灾害。严峻的雹灾灾情引起兵团、五师、团场各级政府的关注，中华联合财产保险股份有限公司新疆分公司博尔塔拉蒙古自治州分公司（以下简称“中华保险博州分公司”）承保的第五师种植业32.8万亩农田受损，其中主要是



图片描述：风暴潮来袭，大片农田即将受灾

理赔经过：

接到报案后，中华保险博州分公司各团场支公司负责人、农险专管员会同团农业生产部门领导、技术员等专家人员第一时间赶赴现场进行初步查勘，并成立由我公司农险部人员会同农业专家、连队干部、农民代表共同组成的联合查勘核灾小组，负责对受灾情况具体分析和灾情统计工作。在查勘时，充分发挥连队农业保险服务站、协保员的作用，深入一线，逐户逐块，现场查勘。通过联合调查组96个人，为期3天科学、公平、公正、全面、透明地调查，得出了真实的数

据。调查结果赢得广大农户的认可，所有受灾农



图片说明：农险查勘员正在查勘田地受灾情况

户当场签字确认，为后续的理赔奠定了良好的基础。



图片描述：农险查勘员正在查勘田地受灾情况

经过为期不低于1周的结果公示，无疑问、无问题反馈、投诉事件，系统内做理算结案并打卡支付到受灾农户个人银行账户。本案的最终定损金额为11241.13万元。为进一步确保证赔的真实性、公正性、客观性及理赔资金无二次分配情况的存在，以打款一周为时限进行理赔回访，通过回访进行再一次核对受灾面积、理赔金额，真正实现依法合规经营农业保险的原则。

• 孝感市特大洪涝灾害案

案情回顾：

2016年7月21日，孝感市发生特大洪涝灾害，孝感市东山头工业园共有16家企业在中华财险投保。

理赔经过：

在洪水还没有退却的情况下，公司迅速成立理赔工作专班，从全省抽调75人分派到16个工作小组，同时进驻公司承保的16家企业开展查勘工作，尽最大努力、用最快速度帮助企业做好理赔



图片描述：红杉木业厂房受灾严重，查勘员第一时间赶赴现场查勘。



图片描述：孝感市遭受特大洪水灾害，厂房被洪水淹没。

工作。8月9日，灾后第19天，中华财险就分别向武汉红杉木业有限公司、湖北润东环保材料有限公司支付理赔款440万元、282.05万元。8月18日

图片描述：此次抗灾抢险中华财险荣获孝感市抗洪救灾“集体二等功”，是孝感乃至湖北保险史上获得最高的一次殊荣。

至23日，在灾情发生后的一个月內，陆续向12家企业支付了共计2055万元预付赔款。到8月底，中华财险承保的东山头工业园区16家企业中已有12家结案，共计收到理赔款4167.38万元。至9月22日中华财险公司已全部完成东山头工业园区16家受灾企业赔付工作，赔款高达6573.37万元。



• 唐山市某化工厂储存车间火灾案

案情回顾：

2016年10月18日，唐山市某化工厂储存车间发生火灾事故，火灾造成厂房、存货及设备严重受损。

理赔经过：

中华财险河北分公司立即启动事故应急预案，迅速调遣公司理赔骨干赴现场协助客户处理事故，并收集理赔资料。在被保险人的配合下，保险公司在较短时间内完成了568万元赔款支付。

• “5.20”江华县富华水电站案

案情回顾：

2016年5月20号，永州市江华县降下特大暴雨，凌晨4点，位于永州市江华县码市镇涔天河附近的富华水电站，由于雷击造成电站外围35KV高压输电线路中断、电站内设备受损，导致大坝闸门无法正常开启泄洪，涔天河上游水位迅速上涨，不到1小时洪水漫过大坝将整座电站全部淹没。

理赔经过：

事故发生后，分公司立即启动大灾应急预案，成立富华水电站理赔专案组，负责该案件跟进落实。在接到可以进场的通知后，我司即聘请上海恒量保险公估公司与被保险人一同前往现场对损失进行详细查勘。为了更好的确定被保险人的损失，在被保险人将水轮机组清洗烘干后，我司又聘请了湖南大学司法鉴定中心的专家，对此次洪水受损的水轮机、励磁变、电缆等设备进行了仔细的检测，最终我司根据鉴定中心出具的检测报告和 market 价值，赔付被保险人420万元。

• 湖北省通山县某超市水淹事故案

案情回顾：

2016年6月26日起湖北省大部分地区普降大到暴雨。受暴雨影响，河水倒灌，位于湖北省通山县某超市5000平米的营业场所全部被淹，水淹深度接近2米。在此次灾害中，湖北某超市的建筑、设备和各类存货等受到了严重的损失，根据初步自检结果提出索赔要求，申请保险赔付金额逾500万元。

理赔经过：

接到报案后，分公司立即启动3级紧急预案，当天下午就抽调了18个人成立理赔工作专班进驻超市，分别负责现场清点、电力及外援协调、财务对帐、后勤保障等工作，面对大到日用百货，小到一盒牙签，5800平方米的面积，6层高的货架，29000余种商品，查勘员每天工作14小时以上，终于在7月4日完成商品现场清理及核实，并将水淹食品等可能影响安全的商品按要求全部销毁。7月5日即向被保险人预付了赔款100万元帮助其恢复生产生活。

• 内蒙古工程车辆侧翻事故案

案情回顾：

2016年7月5日，赵某某驾驶工程车辆由驻地满族屯乡乌兰敖都嘎查149KM前往施工现场（138KM）由北向南行驶至新S203线140KM+200（巴勒根达板隧道南侧150米）处时，因车辆制动失效，驾驶员采取紧急避险措施，将车辆行驶至行驶方向左侧内蒙路桥二分部拌合站施工区域内，导致车辆侧翻，事故造成车上人员四死五伤。

理赔经过：

中华财险迅速成立重大案件应急响应工作小组，抽调具有建筑工程团体人身意外经验的骨干查勘员立即赶往现场。在理赔过程中，积极联系死者家属。由于死者均为河南外出务工人员，且居住在河南农村，路途较远，经济能力有限，没有精力、财力长时间在内蒙古居住办理理赔事宜。我公司主动介入调解工作，协助死者家属办理各项索赔手续，对伤者方面开通绿色通道，最终赔偿共计105万元整。

• “双龙”号游船白龙湖景区翻沉案 • 309省道广河县曾家村地段五菱客车交通肇事案

案情回顾：

2016年6月4日“双龙”号游船在广元白龙湖景区发生翻沉，船上18人有4人获救，一名小孩抢救无效罹难，其余14人下落不明。

理赔经过：

事故发生后，中华保险迅即启动应急机制，火速对接投保单位，密切关注事故动态，发挥保险职能，积极协助地方政府善后。6月20日和10月9日，中华保险先后两次共计赔付254.30万元。

案情回顾：

2016年9月6日，被保险人马尤奴思驾驶由中华保险临夏州中心支公司承保的甘N55170号五菱客车行驶至309省道广河县曾家村地段时，不慎撞倒路边一名小孩，致其当场死亡。

理赔经过：

此次赔付涉及第三者医疗费用、死亡赔偿费用共计306283.25元。事故发生后，公司高度重视，迅速组织相关人员进入查勘、定损、理赔环节。在各方的积极努力下，案件得以快速结案，事故双方对我公司整体的服务形象，理赔人员专业、及时的服务给予了高度称赞。

• 河南新乡特大暴雨案

案情回顾：

2016年7月9日凌晨开始，河南新乡突降暴雨，仅6小时降雨量就达345.3毫米，造成重大人员伤亡和财产损失。据初步统计，截至当日18时，新乡市受灾人口达32.88万人，农作物受灾2.2万公顷，成灾面积0.84万公顷，倒塌房屋187间，转移安置1929人，直接经济损失23071万元。

理赔经过：

灾情发生后，财险公司迅速成立应急指挥工作组，先后组织郑州、濮阳、安阳、鹤壁、焦作五家机构的30余名查勘人员、10辆查勘车、15辆救援车，赶赴新乡投入到抢险救援的第一线。截至到13日晚18点，累计接到报案257起，完成救援事故车40台次，累计定损事故车110件，累计结案金额19.55万元。

• “7.4”东风自卸汽车与普通客车追尾案

案情回顾：

2016年7月4日，定西市支公司临洮县支公司承保的甘J28039号东风DFL3120B1自卸汽车，沿省道311线行驶至甘南州临潭县羊沙乡下河村附近时，与甘南州卓尼县大峪沟风景区运输有限责任公司的甘P59920小型普通客车发生追尾，事故已造成5人死亡，5人受伤。

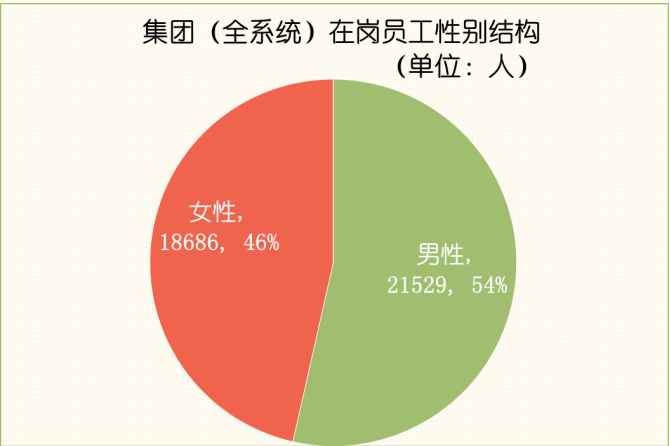
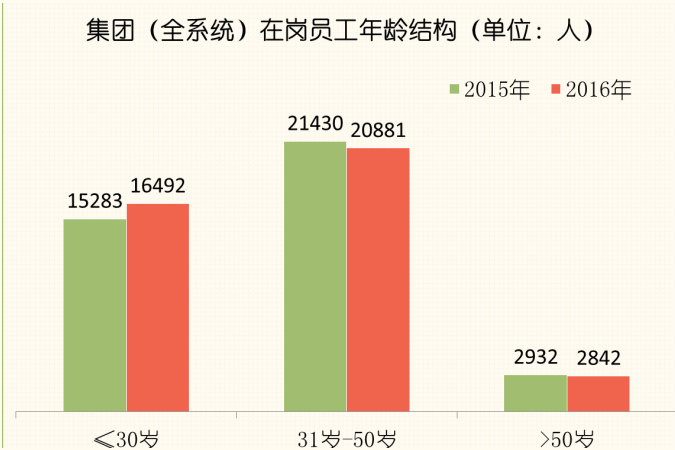
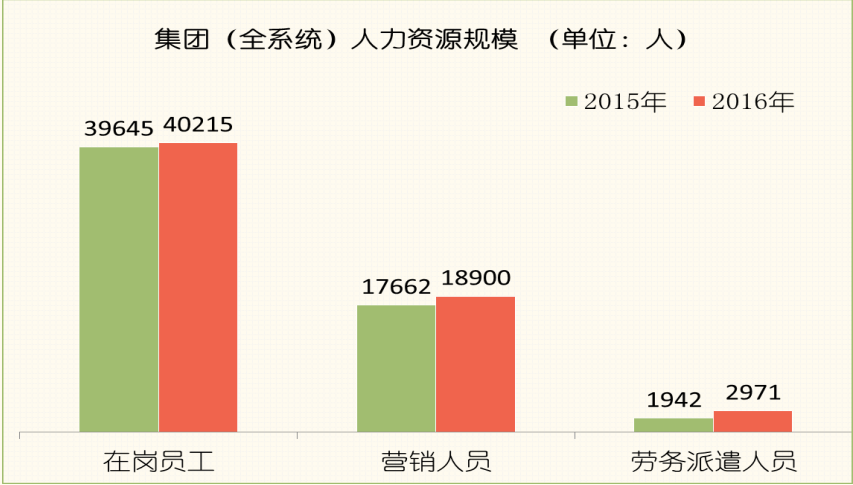
理赔经过：

“7.4”交通事故发生后，中华保险甘肃分公司总经理室高度重视、迅速行动，即时启动道路交通事故重大案件理赔应急预案，从现场散落物中，仔细搜集能够核实身份信息物品，对死亡人员的身份进行识别，多途径联系受害人家属。并主动、快速启动了理赔赔付流程，于7月6日向临潭县交警大队支付交强险赔款12.2万元，用于本次事故的各项善后工作。



对员工：倾心相待，风雨同舟

我们积极打造“家有中华，中华有家”的“家”文化，通过构建科学的薪酬体系、通畅的晋升通道、完善的福利保障，以及举办多姿多彩的文娱活动，全力营造温馨、有爱、积极向上的工作氛围。



集团（全系统）在岗员工文化结构（单位：人）

学历	2015年	2016年
博士	29	26
硕士	1022	1028
学士	12979	14577
大专	25615	24584

• 分步推进人力资源改革，构建科学合理的薪酬激励体系

2016年，我们建立了科学有效的薪酬激励体系。前期，我们聘请了国际知名的咨询机构为公司把脉，在全系统范围内分步推进人力资源改革，自上而下规范薪酬理念、薪酬结构、薪酬标准和薪酬支付等内容，使员工的利益得到最大程度的保护。目前，我们已完成薪酬体系的新旧对接，统一了薪酬结构和薪酬标准，形成公平、合

理的内部分配机制。子公司及分公司的人力资源改革也正在稳步推进。在薪酬激励方面，我们坚持绩效导向、兼顾公平的原则。强化绩效考核导向，对绩效考核结果优异、关键岗位员工、公司稀缺人才加大薪酬倾斜力度，同时兼顾公平，确保薪酬核定和调整科学合理。同时，为保持公司在人才引进和核心员工管理中的竞争力，公司的薪酬水平、激励机制将参照行业平均水平，与市场同类主体接轨。

• 积极开展评先创优，营造积极向上的工作氛围

2016年，我们在全系统组织了近4万名员工参与的“百名最美员工”大型评选活动。经过宣传发动、民主推荐、审查遴选、投票审定和表彰宣传五个阶段，最终从376名候选人中评选出吴疆等10名“突出贡献者”、包超云等30名“最美查勘员”、于树玲等30名“最美营销员”和李喜云等30名“工作在基层、服务在基层、奉献在基层”的典型“最美员工”予以表



彰。并通过公司官网、官微对“最美员工”的优秀事迹进行广泛宣传报道，充分发挥了获奖者的先锋模范作用。



100名受表彰员工盛装出席了7.15活动，良好的精神风貌赢得了现场所有与会人员的赞誉。

图片描述：东方资产领导、中华保险集团领导与获得“最美员工”荣誉称号的员工一起合影。



为切实发挥评先创优活动“树立榜样、奖励先进、激励全员”导向作用，提升公司评先创优活动的协同效应，体现人本文化，营造良好氛围，凝聚强大动能，我们开展了“2016年度评先创优活动”。经各公司及相关部门民主评议，并经公司党委研究决定，最终产生了2016年度“劳动竞赛先进集体”、“劳动竞赛先进工作者”等10个奖项75名获奖者。本次评选保持了中华保险评先创优的传统和特色，在东方公司原有的评选名额基础上增加了“花木兰先进集体”、“花木兰先进工作者”、“五好家庭”三类奖项。评选结果得到了全系统广大职工的一致认可和好评，取得了预期效果。

在工会评先创优活动的激励下，各基层工

会组织竞相开展各类劳动竞赛，并向系统工会推荐先进劳动者。其中，中华财险福建分公司南平建瓯支公司承保员工刘娟，获得了全国金融系统银行证券保险综合业务技能竞赛一等奖以及全国金融五一劳动奖章；山东分公司承保中心员工乔娟，荣获了金融工会全国委员会主办的首届全国金融系统银行证券保险综合业务技能竞赛“优秀中奖”，并被山东省金融工会授予“山东金融五一劳动奖章”；厦门分公司理赔部荣获厦门市总工会颁发的市级“工人先锋号”荣誉称号；宁波分公司客服理赔部获得了2016年度“浙江省财贸系统工人先锋号”荣誉称号等等。据不完全统计，各基层单位共获得省、市级工会系统荣誉11项，全国性工会系统荣誉2项。



图片描述：厦门市总工会为中华保险厦门分公司颁发“工人先锋号”牌匾。



图片描述：中华保险福建分公司刘娟荣获全国金融系统银行证券保险综合业务技能竞赛一等奖以及全国金融五一劳动奖章。

• 积极举办各类文体活动，凝心聚力提振士气

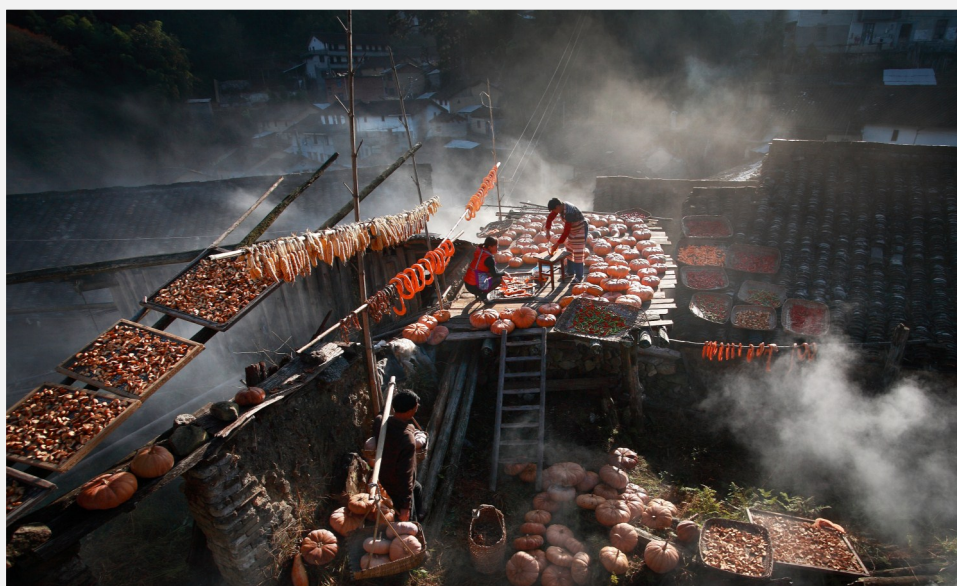
* 举办首届系统工会书画、摄影大赛。

为丰富职工精神生活，展现职工精神风貌，向中华保险建司30周年献礼，系统工会举办了“首届中华保险系统工会暨迎司庆30周年书画、摄影大赛”。本次书画摄影大赛是系统工会举办的第一次全辖范围的文体竞赛活动，受到了公司领导的高度重视和全体干部职工的热烈响应，所有参赛作品充分展示了中华保险系统广大职工热爱中华、献身中华的深厚情怀，立足岗位、建功立业的忠诚担当以及健康向上、追求卓越的精神风貌。本届书画摄影大赛共收到作品524件，系

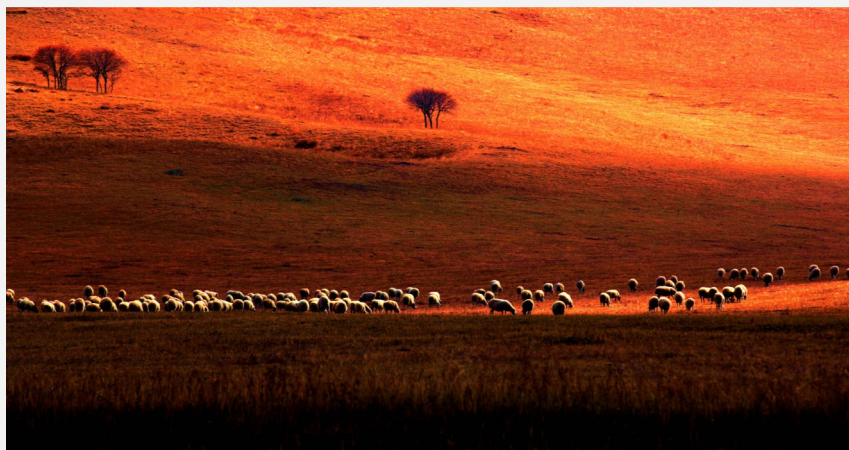
统工会邀请书法及摄影方面的知名专家以及各子公司相关代表共同组成评选委员会，对参赛作品进行了两轮评选，最终评定出书法类、绘画类摄影及其他类获奖作品35件，集体组织奖3名，系统工会对获奖单位及个人均进行了表彰。



图片描述：获得三等奖的摄影作品，来自新疆分公司晏文慧《和谐之美》。



图片描述：获得一等奖的摄影作品，来自福建分公司谢伟明《丰收时节》。



图片描述：获得二等奖的摄影作品，来自浙江分公司吕鸿滨《牧秋》。

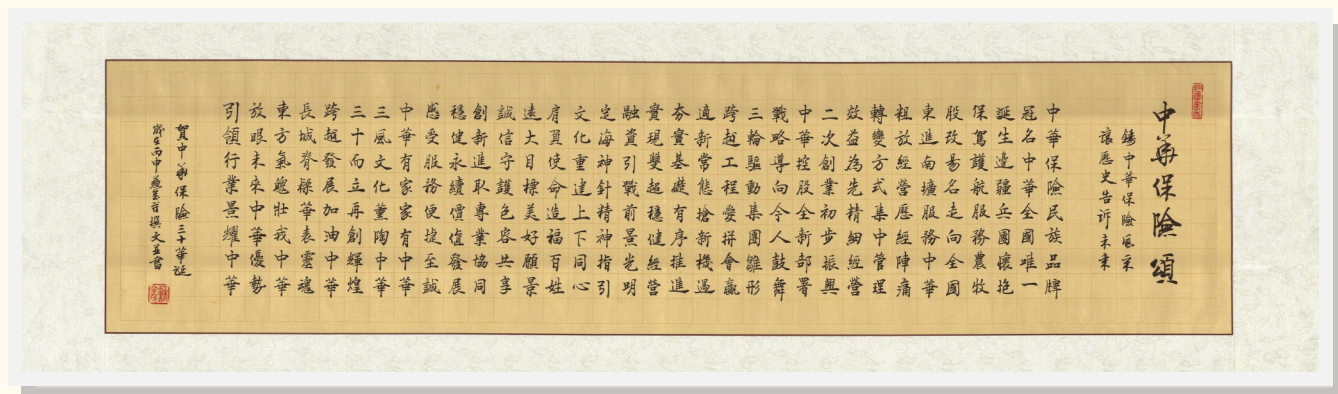


图片描述（左）：
获得一等奖的书法作品，来自山东分公司周扬《李白诗 行路难》。

图片描述（右）：
获得二等奖的书法作品，来自福建分公司贺延然《壮哉中华》。



图片描述（右）：
获得一等奖的绘画作品，浙江分公司叶云飞《山居图》



图片描述：获得三等奖的书法作品，来自厦门分公司苏金茂《中华保险颂》。

* 举办系列拓展训练活动

踏青春游以及健步走户外拓展系列活动始终是工会举办的传统特色活动。2016年集团公司工会在延续活动传统的基础上，为配合公司司庆30周年及客户服务节，先后举行了“接龙中华梦”司旗签名、“最美职工”拓展训练、“金秋中华行”等系列活动。中华财险公司工会、中华寿险公司工会也先后举办了“感恩中华共同成长—中华财险30周年司庆踏春寻宝暨司旗传签活动”和“感恩中华、共同成长”拓展暨司旗传递签名活动。工会组织在2016年举办的一系列司旗签名及拓展活动掀起了司庆30周年系列活动的第一个高潮，提振了精神，鼓舞了士气，得到了公司领导和广大职工的一致好评。



图片描述：中华保险集团员工共庆中华保险30岁生日。



图片描述：中华保险集团员工在“金秋中华行”健步走活动中留影。

图片描述：以李迎春总经理为代表的集团干部队伍在“金秋中华行”健步走活动中阔步前行。

* 参加东方全辖乒乓球联谊赛



图片描述：东方公司全辖区参赛代表队伍正在进行检录。

2016年11月12至13日，东方公司工会工作委员会举办了“中国东方杯”集团全辖职工乒乓球联谊赛。系统工会在公司党委的指导和部署下，精心组织、广泛动员、勤奋备战，全系统共派出中华保险集团、中华财险、中华财险北分三支队伍参赛，共计21名运动员，分别参加了团体赛、领导组单打、领导组双打、职工组男子单打和女子单打5个项目比赛。经过两天紧张激烈的角逐，中华保险三支队伍分别获

得了团体冠、亚军，男子领导组单打亚军，领导组双打冠、亚军，职工男子组单打冠、季军，职工女子组单打冠军的优异成绩。继2015年在东方资产集团全辖职工乒乓球比赛中获得佳绩后，中华保险乒乓球队2016年再创新的辉煌战绩。本次乒乓球比赛充分展现出了中华保险职工拼搏进取、追求卓越、团结协作的精神面貌。并在东方公司系统内展示了良好的公司形象，宣传了公司品牌、提升了公司地位。



图片描述：“中国东方杯”男单比赛。



图片描述：东方资产党委书记、董事长吴跃、中华保险集团总经理李迎春与中华保险参赛的员工选手合影留念。

* 参加东方资产演讲比赛

2016年12月13日，东方资产举办了“情系东方新长征”集团全辖职工演讲比赛，中华保险共选派三位优秀选手参加本次演讲比赛。经过激烈角逐，集团公司崔智娟和中华财险辽宁分公司张闯获得二等奖，中华财险河北分公司王丁获得优秀奖和最佳形象奖。本次比赛是东方资产改制

后举办的第一次全系统范围的演讲比赛，中华保险的优秀选手在演讲比赛中充分表达出了对东方资产改制，踏上新征程的美好祝愿，突出体现了中华保险职工积极向上、勇于争先的进取精神，激发了广大职工将自己的人生理想与公司成长紧密相连，为中华保险、东方资产的发展而努力拼搏的坚定信念。



图片描述：东方集团副总裁、工委主任陈建雄委获奖选手颁奖。



图片描述：参赛选手正在声情并茂的演讲。



图片描述：东方集团及旗下子公司领导与参赛选手合影。



图片描述：“中华保险杯”2016年“一带一路”国际乒乓球邀请赛新闻发布会现场。



* 组建体育活动小组，加强全员体育锻炼

为进一步发展全员健身活动，提高职工身体素质，弘扬团结协作精神，中华保险各级工会均组建了足球队、羽毛球队等体育活动小组，并定期开展活动，为喜欢体育运动的职工提供了相互切磋交流球技的平台，丰富了广大职工的业余文化生活。其中，中华财险总公司机关工会于1月9日组织机关羽毛球和乒乓球爱好者赴天津分公司，参加“首府杯”乒羽比赛，取得了优异成绩。中华财险新疆分公司9月份赞助了“一带一路”国际乒乓球邀请赛，本次赛事邀请了“一带一路”路沿线国内外20多个国家和省份参加，借助体育比赛有效提高了公司的国内外知名度。

图片描述：中华财险副总、新疆分公司总经理梁英辉与参赛选手、工作人员合影。



图片描述：参加“中华保险杯”2016年“一带一路”国际乒乓球邀请赛的选手正在检录。

• 举办业务技能提升竞赛活动

为提升员工业务技能，中华寿险公司组织“爱中华、荐中华、后援齐比拼”产品演讲比赛。比赛要求参赛选手在限时18分钟之内完成对中华人寿主推产品的介绍，在最短的时间内将产品的优势、特色和公司倡导的服务理念介绍给目标客户。



图片描述：中华寿险举办“爱中华、荐中华、后援齐比拼”产品演讲比赛现场。



图片描述：在比赛中表现突出的获奖员工合影留念。

参加演讲比赛的6位选手都是后援条线的员工，比赛采取产品推荐、销售模拟等新颖而又有趣的宣导方式，六组选手分别就福瑞一生、安佑定期寿、好保宝少儿重疾、安康100重疾等产品进行了竞赛演讲。



图片描述：中华保险党校、中华保险学院揭牌仪式。

* 强化教育培训工作，积极构建学习型组织

我们始终致力于构建“多层次、宽领域、广覆盖、立体化”教育培训体系。2016年，中华保险党校与中华保险学院在西安挂牌成立。此举标志着中华保险“建立学习型组织”宏伟战略工程的落地，也为全体中华保险人建立了第一个学习文化的家园。

* 加强专业技能培训工作

为进一步提升全体员工专业技能，强化创新意识，我们针对行业经营热点、内部管理痛点、创新型爆发点，组织专业类学习活动9期，近万人次通过现场及视频会议形式参与，主要有：“新国十条”专题学习、学习东方资产与中华保险集团全年工作会议精神交流会、“互联网+保险”集体学习活动、“偿二代”专题培训、“营改增”专题培训、中华财险第二期车商渠道精英团队培训班等。同时，我们与西南财经大学、延安干部培训学院、中国人民大学、西安交通大学经济与金融学院等四家院校



建立起战略合作关系。协调新任董事、监事及高级管理人员共计4期10人次参加保监会培训中心培训；组织机关员工56人次参加了46次外部培训机构学习活动。

* 加强党建培训工作

2016年，为充分发挥党员干部的先锋模范作用，提高党员自身修养，中华保险利用线上线下两种途径，举办了各种形式的培训班和专题学习活动。其中线下举办“中华保险首期基层党委书记培训班”与“中华保险纪检监察及党务工作培训班”等3期160人次参与的培训课程。线上举办了“两学一做”、“遵守严”、“永远在路上”等三期党建学习专题，共计组织13577人次参训。

• 重视员工福利待遇改善，提升员工归属感

为提高员工生活质量和对公司的满意度，根据行业特点和企业文化，我们不断完善多层次、多角度的员工福利体系，保障员工的健康和安全。除按照国家、地方法律法规和政策要求，按月足额为员工缴纳社会保险及住房公积金外，还为员工提供各项长期的、稳定的、普适性的福利项目，涵盖午餐、交通、通讯等各个方面，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、定期体检等。

维护职工健康——定期组织职工进行体检，并举办了健康讲座，保障职工的身体健

康工作中，为体现对职工的关怀，夏天发放防暑物品，冬天发放取暖补贴，做到夏送清凉，冬送温暖。同时，在秋冬雾霾季，为职工购买防霾口罩、移动肺保，并在职场购置了111台空气净化器，保护职工身体健康。

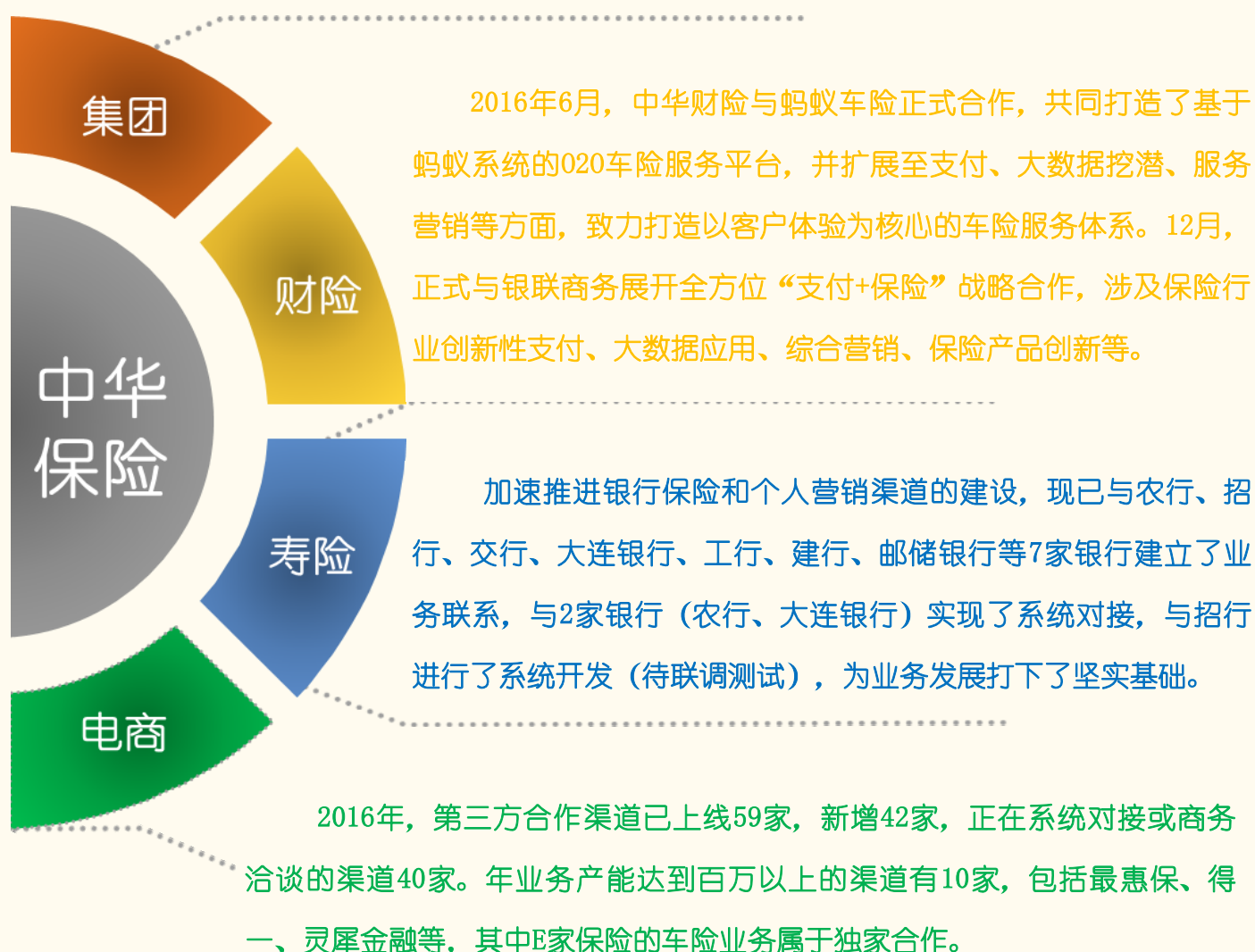
关心困难群体——对困难职工及困难家庭实行动态管理，收集并整理了全系统内部生活困难及单亲家庭资料，建立了相关家庭档案。尤其是在2016年湖南622重大交通肇事事故后，工会迅速为我司牺牲员工组织捐款并协助处理善后事宜，据不完全统计中华财险总公司机关、江西分公司、河北分公司员工捐款已达14万元，为其家属及时送上了慰问与关怀，体现了公司对员工的关爱与温暖。



对合作伙伴:相知相伴，携手共赢

我们秉持“相知相伴，携手共赢”的合作理念，与合作伙伴建立了高度互信且长期稳定的合作关系，在共同携手为客户提供优质、便捷、高效、全面服务的同时，实现了互利共赢。

积极推进与股东、兄弟公司以及外部合作伙伴关系。2016年中华保险集团共签订战略合作协议9项，其中与浙江蚂蚁小微金融服务集团的合作已经获得阶段性成果，农联中鑫科技股份有限公司的落地将成为服务协议双方，共谋长远发展的核心动力。



同时，积极寻找异业合作伙伴，与10余家互联网平台建立了独家合作关系。如惠民网的车险业务合作、微贷网的借款人意外险业务合作、好贷网的车险业务合作、小麦公社的车险业务合作、闺蜜圈的母婴类保险业务合作、中富民信的车险业务合作、三岛中融的车险业务合作等，为公司异业合作模式的探索和场景化保险产品的设计积累了经验。



对社会：身体力行，勇于担当

我们努力践行“保险姓保”的价值发展理念，主动对接国家战略，在服务“三农”、服务“一带一路”建设、精准扶贫等方面积极拓展，在保障民生、服务经济方面做出了重要贡献。我们热心公益，努力将中华保险建设成为“心系三农，心怀公益，心中有责，心有大爱”的“四心”企业。

• 积极献言献策，助力行业健康发展

我们积极参与保监会、行业协会等组织的法规条文的撰写及制定。2016年，根据中国保监会法规部安排，由中国保险行业协会组织人保、国寿、太保、平安、中华保险五家保险集团成立《保险公司合规管理指引》（以下称《指引》）修订工作组，负责《指引》修订工作。我们积极参加现场研讨和行业调研，并按照分工认真撰写。经过工作组多轮讨论修订，形成了最终修订意见稿呈报保监会法规部。目前保监会已发布实施《保险公司合规管理办法》。

中华财险公司积极参与最高人民法院《保险法》司法解释（四）的起草讨论工作。我们广泛征求各部门意见，针对保险利益、理赔诉讼等实务中的问题和焦点提出诉求，并形成书面意见和建议，促进司法解释（四）相关条文的完善。

全力服务“三农”，促进“三农”工作稳步推进

* 畜禽无害化处理与保险联动工作取得重大进展 * 农业保险支农信贷融资有效开展

中华财险公司积极探索畜禽无害化处理与保险联动工作，参与到当地社会管理中。自河南“济源模式”基础上，陆续形成江苏“如东经验”、辽宁“黑山经验”、河北“平山模式”等特色模式，形成了承保与畜牧防疫工作相结合，理赔与无害化处理工作相结合的机制，对化解农户经营风险，保障公共食品安全、促进畜牧业健康发展起到了重要作用。

2016年，中华财险公司围绕供给侧结构性改革，坚持创新驱动理念，积极探索推进政企合作、银企合作、保险+信贷等模式创新，充分发挥公司农业保险、信用保险、信贷等综合保险金融服务的优势，有效支持新型农户扩大再生产，提高农业保险服务的广度、深度和密度，建立保险扶贫长效机制，扶植地方特色农业产业化发展，扎实助推贫困地区脱贫攻坚工作。目前已在河南、河北、四川、新疆、湖北、湖南、山东、新疆、甘肃等多个地区进行试点。

• 彰显责任与爱心，公益项目精准到位

为体现公司的社会责任意识，充分发挥保险行业扶贫帮困的行业优势，提升广大职工的社会责任感，我们积极组织各类爱心公益活动。

我们举办了“关爱贫困儿童 中华与你同行”的爱心捐赠活动，并在中华保险全系统范围内组织开展了中华情之“三个一”爱心捐献公益活动。全系统共捐书25675本、捐衣35782件、捐款548613元。



中华保险常务副总经理、中华财险董事长罗海平介绍了中华保险积极践行社会责任，发起的“中华好车主”和“大手牵小手”公益活动的情况。中国保险行业学会副会长姚飞，公安部交管局宣传教育处处长张明、人民网公益频道主编初梓瑞、中国扶贫基金会企业合作处处长朱峰、中华保险总经理李迎春、中华财险董事长罗海平、中华财险副总经理孙明共同开启“中华好车主”评选活动“大手牵小手，安全共童行”公益活动的大幕！



活动组织了在校小学生进行“交通安全”绘画比赛，学生们踊跃参加，作品丰富，极大的宣传了安全出行的理念，使孩子们更好的参与活动，体会安全出行的重要意义。



中华财险“大手牵小手 安全共‘童’行”公益活动深入全国各地乡村小学与打工子弟小学，为2000余名学子发放专属定制的交通安书包，并开展多场交通安全知识讲座，为孩子们的安全出行与健康成长保驾护航。

我们推出了“中华情-保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”公益品牌方案，在7.15启动仪式现场与共青团中央共同签署了公益项目共建协议，希望通过五年的共同努力，实现捐助100名贫困地区青年创业、成长、致富，切实将中华保险建设成为“心系三农，心怀公益，心中有责，心有大爱”的“四心”企业。

中华财险与中国扶贫基金会“Let me see you”交通安全书包项目共同开展“大手牵小

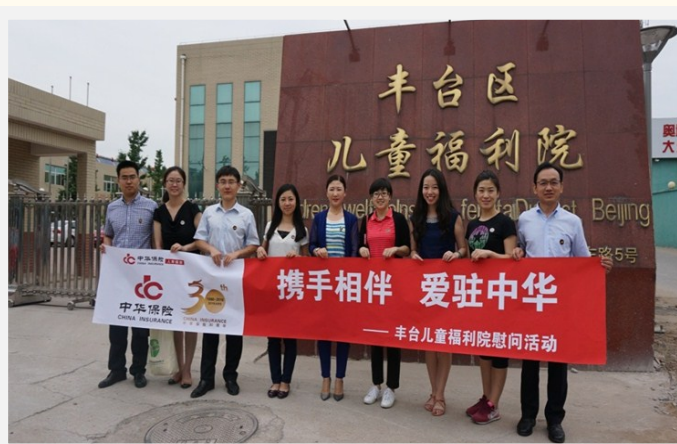


图片描述：中华保险员工向小学生们发放儿童安全书包。

手，安全共‘童’行”儿童道路交通安全公益活动。历经4个月，通过走进城市打工子弟小学和边远地区小学，共在全国15个省份（直辖市）开展现场活动15场，共赠送儿童安全书包近3000套，赠送小学生道路安全读本、文具、学习用品约1500件，为当地所在小学捐款20000元，总计捐赠物资约30万元；同时通过网易、新浪、人民

网等44家全国主流新闻媒体进行了广泛宣传，宣传覆盖人群约500万人。在4个月时间里，共吸引来自全国25个省（直辖市、自治区）近3000名车主踊跃报名，甄选出100名“中华好车主”荣誉获得者和入围者，全国主流媒体发稿26篇，公众阅读量约2000万次，新浪微博平台发布的“中华好车主”微话题关注量5000万人次，公众参与“中华好车主”候选人评选投票近40万张。

中华寿险自成立以来，一直热心公益事业，主动履行社会责任，用实际行动践行了中华保险“回报社会、用心做公益”的宗旨和理念。中华寿险工会组织公司职工代表赴北京丰台儿童福利院看望孤残儿童，为孩子们带去中华保险的慰问和关怀，并和院方达成长期合作的意向。积极参加团队公益跑活动，共同倡导绿色环保的“无纸



图片描述：中华寿险工会组织公司职工代表赴北京丰台儿童福利院看望孤残儿童。

化办公”方式，还为通州立华学校学生捐出900本新华字典。

• 全力实施精准扶贫，助力国家扶贫攻坚战略稳步推进

我们坚持保险姓保的使命担当，切实履行对口帮扶责任，聚焦农业保险、大病保险、信用保险、保险村落建设和综合金融开拓等五个方面精准发力，从“保险侧”打出精准扶贫“组合拳”，全力支持国家扶贫攻坚战略的稳步推进。

对口湖南邵阳精准扶贫。

2016年5月5日，受中华保险集团陈景耀董事长的委托，李迎春总经理到湖南邵阳金桃村调研指导对口精准扶贫工作，因地制宜谋划保险与扶贫对接方案。在金桃村活动中心，李迎春总经理与村支两委负责人和村民代表拉家常、话脱贫，详细询问全村人口、土地、经济作物、交通状况、人均年收入等情况，集思广



图片描述：中华保险集团李迎春总经理向金桃村支委员了解当地情况。

益“会诊”金桃村困难症结所在，倾听大家关于村子建设发展的意见建议，实地查看了村民们种植的葡萄园和正在建设的进城公路。在邵阳县人民政府，李迎春总经理与当地政府沟通扶贫工作有关情况，了解当地政府对口扶贫的需求和建议，围绕村级和家庭两个光伏发电扶贫项目的保险配套进行座谈。

* 创新险种精准扶贫赢赞赏。

2016年10月24日，山东聊城金融扶贫工作推进会召开。在此次会议上，中华财险山东分公司聊城中支创新推出黑毛驴养殖保险业务助推农户脱贫致富。该险种为全国范围内唯一一款针对黑毛驴养殖的保险条款，并在聊城各县、区顺利开展，为养殖户



图片描述：聊城市金融扶贫工作推进会。

提供了黑毛驴在饲养过程中因疾病或意外死亡的损失保障，为贷款银行提供了因抵押物灭失而价值降低的保障。广大农户可以通过发展养驴业脱贫致富，为实现金融精准扶贫进行了初步尝试。



图片描述：中华保险向石楼县贫困青年创业基金捐款。

* 支持贫困县青年创业。

2016年，中华保险与共青团中央青年发展部共创精准扶贫公益项目——“中华情●保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”，

资助贫困地区青年创业，首期战略合作期为五年，计划捐助550万元，帮助100名贫困地区青年创业、成长和致富。

2016年12月1日，中华保险总经理李迎春赴山西省石楼县义碛镇，与共青团中央书记处书记汪鸿雁、青年发展部副部长赵宝东等相关领导共同参加了石楼县贫困青年创业座谈会暨“中华情

●保险美”之“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”创业基金捐赠仪式。李迎春总经理代表中华保险全体员工为石楼县创业贫困青年捐赠人民币50万元，支持青年们积极创业。

• 积极对接国家战略，为“一带一路”建设保驾护航

2016年，我们在服务“一带一路”战略方面做了很多积极有效的探索，在基础设施建设、海外工程财产保险、责任保险、信用保险等方面取得了较大成效。在保险资金运用方面，我们积极响应国家号召，充分发挥资本和专业优势，积极服务于国家“一带一路”建设，通过认购集合资金信托计划、基础设施债权投资计划等方式，在轨道交通、高速公路等基础设施领域进行投资，并为积极实施“一带一路”战略的主体提供融资服务。

截至目前，我们与“一带一路”建设相关的资金运用金额达26.8亿元，其中存续金额26.4亿元。在保险保障方面，财险公司积极承保海外项目，为中国企业产能输出、海外工程建设保驾护航。截止到2016年底，公司承保海外项目120个，合计提供了超过558亿元风险保障，合计保费收入超过8000万元。



对环境：绿色发展，义不容辞

我们积极践行绿色发展理念，努力将生产经营活动对环境的影响降到最低。
我们积极推行绿色保险，帮助企业提高环境保护意识，提升风险管理水平。

• 全面实行绿色施工，确保与生态环境和谐共生

中华保险大厦项目的实施改善区域面貌和生活环境，对周围的生态环境的建设也起到了积极的影响。同时，在工程施工期间，我们要求施工单位增加洒水频率，减少扬尘污染，降低施工噪音，加强场地覆盖，施工垃圾定点堆放、及时清运，项目的绿色施工建设获得了政府各部门、丽泽商务区和周围居民的好评。

* 积极推动环责险试点，为环境保护不遗余力

2016年，中华财险责任险部积极拓展环境污染责任险，已经在湖南、河北省配合当地环保部门开展了环境污染责任保险试点工作。自2011年起，承保数百家的企业，主要为制药业、重金属制造、电镀业、蓄电池制造、危险化学品化学品制造业等。

2016年，在全国共承保环境污染责任险530笔，保费收入约790万，提供约1711亿元的风险



图片描述：中华保险大厦施工现场

保障。在环境污染责任保险长达四年的试点过程中，我们表现出来的服务水平和服务能力得到了当地环保厅、保监局等有关部门及社会的一致好评，也积累了丰富的服务经验。

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	部分	5
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	部分	5
机 构 概 况			
2.1	机构名称	完整	1
2.2	主要品牌、产品和/或服务	完整	3
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	6
2.4	机构总部的地点	完整	1
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	1、6
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受患者的类型）	部分	1、6
2.8	报告机构的规模	完整	9
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	6
2.10	报告期内所获得的奖项	完整	8
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	1
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	1
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完整	1
3.5	界定报告内容的过程	完整	1
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	1
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	完整	1
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	

索引

编号	内容	披露程度	页码
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	60-62
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	13、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	13
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	13、14
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
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	部分	50
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	

索引

编号	内容	披露程度	页码
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	9、54、56、57
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	52-55
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	部分	51
环境			
EN1	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	部分	59
劳工实践及体面工作			
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	34
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	36、46
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	35、42-45
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	21-25
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	24、25

• 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？



中华保险
CHINA INSURANCE

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

