



中华保险
CHINA INSURANCE

中华保险 2017 年社会责任报告

2018 年 4 月



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”）的第三份社会责任报告，重点披露公司在开展金融保险服务的基础上，助力经济、社会和环境协调发展的相关信息。

报告时间范围：2017 年 1 月至 2017 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下属机构

报告周期：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官网（www.cic.cn）

目录

I. 关于我们.....	1
一、总经理致辞.....	1
二、集团简介.....	2
三、报告期内所获荣誉.....	3
II. 企业公民责任.....	4
一、公司经营管理与文化道德价值.....	4
（一）认真履行治理责任，用心服务公司股东.....	4
（二）全面依法合规经营，严控公司各类风险.....	7
（三）多措并举从严执纪，主动落实监督责任.....	8
（四）开展文化品牌建设，树立良好社会形象.....	8
二、服务经济社会发展，撑起社会发展保护伞.....	9
（一）支持三农发展，服务三农能力显著提升.....	9
（二）注重精准施策，积极开展脱贫攻坚工作.....	12
（三）立足国家战略，主动参与“一带一路”建设.....	15
（四）服务实体经济，积极参与重点项目建设.....	16
（五）紧扣时代主题，创新开发保险产品服务.....	18
（六）传递社会关爱，持续推进爱心公益活动.....	19
三、提供全面员工关怀，打造中华“家”文化.....	21
（一）加强人才队伍建设，重视青年员工培养.....	22
（二）科学健全薪酬体系，保障员工基本利益.....	22
（三）积极举办各式培训，帮助员工自身进步.....	23
（四）积极开展评优活动，遴选优秀模范典型.....	24
（五）组织内部关怀慰问，传递温暖以及关爱.....	24
（六）开展多彩文娱活动，提高员工的幸福感.....	24
四、践行环境保理念，建设绿色生态家园.....	26
（一）开发绿色保险产品，助力绿色发展.....	26
（二）大力倡导绿色运营，实现降本增效.....	27
（三）树立绿色环保理念，开展植树活动.....	27
五、始终坚持客户至上，不断升级服务体验.....	27

（一）创新服务模式与机制，提高保险服务水平.....	28
（二）加强投诉与信息管理的，保障客户合法权益.....	29
（三）勇担社会责任和义务，保险理赔及时赔付.....	31
六、广泛开展战略合作，真诚互信携手共赢.....	37
III.报告索引.....	39

I. 关于我们

一、总经理致辞

2017 年，中华保险顺应时代趋势要求，不忘价值发展初心，牢记企业责任担当，坚决贯彻执行党中央各项决策部署，创新发展模式，全面启动战略转型，以七大战略项目为重点，注入发展新动能，夯实前进基础，实现经济效益与社会效益双提升，促进股东、客户、员工、社会和环境的和谐发展。

这一年，中华保险认真组织学习贯彻党的十九大精神，以“党建”统领各项工作。通过专题党课、专家辅导、党支部集中学习等形式，将全体党员干部思想统一到十九大精神上来，基本完成了全系统所有标准化党支部创建工作和支部建设达标活动，对 597 名党支部书记进行了轮训，夯实了基层党建的领导基础，全系统政治站位明显提高。

这一年，中华保险全面贯彻中央决策部署，坚决打赢脱贫攻坚战。充分发挥农业保险特色优势，逐步探索形成了产业扶贫、民生扶贫和金融扶贫三项内容为重点的扶贫工作体系。同时，专项制定了农业保险精准扶贫联动方案，并将农业保险扶贫联动纳入农业保险考核，引导分公司加大扶贫攻坚的投入力度，取得良好效果，中华财险新疆分公司被国家部委评为“倾注三农决胜小康”十佳典型先进单位。

这一年，中华保险坚决落实中央一号文件精神，为农业农村发展新动能的培育提高助力。依托农网和农村区域优势，深化行业龙头与农户合作，打造“信贷+保险+农业产业链”服务模式。新疆棉花价格保险及涉农环责险，辽宁玉米“保险+期货”等产品，在取得收益的同时，践行社会价值，提升了品牌影响。

这一年，中华保险紧跟政策导向，全力助推“一带一路”、“中国制造 2025”等国家战略的实施。以资金带动和支持实体经济发展，持续为国家教育、能源、交通等重要领域的发展保驾护航。在“一带一路”沿线的 19 个国家开展了海外业务，包括进出口货运险，建筑安装工程一切险等，累计提供风险保障 90 亿元。积极参与大型建设工程、民生工程重大项目，全年累计提供风险保障 2367 亿元。

这一年，中华保险紧扣时代热点，创新社会医疗保险。丰富和优化产品结构，

打造以疾病、养老、医疗、意外等保障型产品为核心的产品体系，参与构建多层次的社会保障体系。研发了专属保险产品——城乡居民精准扶贫医疗保险，业务共覆盖山东、湖南等 6 个省、33 个地市、102 个县区 210.62 万人，累计提供风险保障 7168 亿元。

这一年，中华保险坚持以人为本，坚持价值发展为方向，持续推进“四有”价值型保险集团建设。组织“走基层”、“送温暖”等系列活动，慰问、关怀员工及家庭。开展中华保险首届“十大杰出青年”评选活动，与广大员工实现成长分享。与共青团中央青年发展部共同创建精准扶贫公益品牌“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”，回报社会。

“新故相推，日生不滞”。2018 年是中华保险战略调整和转型之路的开局之年，也是夯实基础、修炼内功的重要一年，更是实现复兴、重新步入良性发展的关键一年。中华保险将强化使命担当，以《中华保险 2020 年发展纲要》为统领，坚持问题导向，从战略层面去把控方向、从机制层面去解决障碍、从落实层面去推动执行，共同书写新时代中华保险的壮丽篇章，为决胜全面建成小康社会提供多元动力、多级支撑，实现更有温度、更有质量的发展。

二、集团简介

中华保险，全称为中华联合保险集团股份有限公司，是全国唯一一家以“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、富邦人寿保险股份有限公司等。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、农联中鑫科技股份有限公司，目前正在申请筹建资产管理公司、农险公司。

2017 年，中华保险系统累计实现保险业务收入 394.02 亿元，截至 2017 年 12 月底，公司总资产为 732.53 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，员工队伍近四万人。

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，始终坚持“客户第一”的服务理念，打造“一个客户、一个中华、多个产品、综合服

务”的保险金融生态圈。到 2020 年将中华保险打造为有差异化经营特色，有可持续发展能力，有精细化运营基础，有现代企业治理机制的价值型领先保险集团。

三、报告期内所获荣誉

中华保险集团入围“2017 中国企业 500 强”榜单，“7.8 公益跑”活动荣获中保协“最佳组织奖”和“公益扶贫贡献奖”，“中华保险”微信公众号荣获中保协新媒体“优秀编辑奖”和“优秀视觉效果奖”等。



中华财险荣获 2017 年度值得信赖保险公司方舟奖、2017 年度消费者点赞优胜品牌奖、腾讯 2017 年度优秀企业微信奖项、2017 年保险行业公众宣传大比武最佳活动奖、“我和我的笑脸”保险扶贫摄影作品二等奖等。中华人寿新疆分公司在 2017 年获得新疆保协下发的“突出贡献奖”。



图：中华财险荣获 2017 年度值得信赖保险公司方舟奖



图：中华财险荣获腾讯 2017 年度优秀企业微信奖项



图：中华人寿新疆分公司获得新疆保协下发的“2017 年 7.8 保险公众宣传日活动突出贡献奖”

II. 企业公民责任

一、公司经营管理与文化道德价值

2017 年，在集团新一届党委班子的领导下，公司开展战略评估，诊断经营现状，梳理发展脉络，研判行业趋势，科学制定了《2020 年发展纲要》，各项工作有序推进，集团基本实现经营目标，股东下达的利润目标圆满完成；中华财险守住了业务不负增长、承保不亏损两条底线；中华人寿适应回归本源的要求，稳步开疆辟土，构建发展基础；资产管理中心优化资产配置结构，投资收益较上年增长较大。在新的战略指引下，及新的文化感召下，系统上下士气高涨，信心倍增，新的发展动能逐步生成，新的发展势能日渐累积，公司正朝着可持续发展的轨道加快前行。

（一）认真履行治理责任，用心服务公司股东

1. 主要股东持股情况

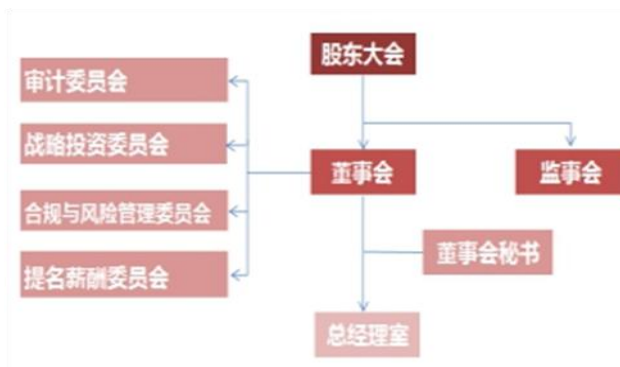
中华保险前五大股东

（按照股东期末持股比例降序填列，单位：万元）

股东名称	股东性质	期末持股数量	期末持股比例
中国东方资产管理股份有限公司	国有法人	781,000	51.01%

辽宁成大股份有限公司	社会法人	300,000	19.60%
中国中车股份有限公司	国有法人	200,000	13.06%
富邦人寿保险股份有限公司	社会法人	100,000	6.53%
中国保险保障基金有限责任公司	国有法人	86,248	5.63%

按照《公司法》、《保险法》等相关法律法规，适应现代企业制度的需要，中华保险实行股东大会、董事会、监事会和经营管理层（即“三会一层”）的治理模式和运作架构。2017 年，中华保险根据中央和国务院相关文件的精神，努力促使公司治理与党建的有效契合，力求做到分工明确，各司其职，保证决策的民主化、科学化。公司全系统逐步渗透“全面、依法、从严”的监管理念，努力承担社会责任和企业使命，不断优化公司治理结构。



图：中华保险“三会一层”治理模式

2.落实监管要求，规范法人治理

公司治理评估检查是监管部门 2017 年首项重点工作，公司全面部署，统筹协调，顺利完成现场检查的各项工作，并有力督促治理整改。一是组织监管检查，开展全面评估，整体检查工作得到中国保监会评估组的肯定。二是督促治理整改，有效防控风险。按照要求向监管部门、股东单位和公司领导汇报和沟通，切实协调相关部门督促落实整改，确保各项问题整改到位，持续做好公司治理工作。三是完善社会公开监督，依法信息披露。按照监管规定，年度内共审核并披露 14 篇信息公告，涉及公司基本情况、关联交易、资金运用、偿付能力、非保险子公司等事项；加强集团内部对信息披露监管规范的学习与梳理，制定集团内信息披

露工作的制度手册，确保信息披露零差错，确保公司信息公开、透明，保障社会公众知情权。

3.2017 年召开重要股东大会、董事会等会议情况

2017 年公司召开股东大会、董事会、监事会召开各项会议 37 次，先后审议议案 133 项，议案通过率为 100%，听取 8 项报告事项。会后，积极做好跟踪督促，各项议案已全部得到贯彻落实。

2017 年公司年度股东大会对公司预算方案、决算方案、利润分配、董事会和监事会工作报告、董事和监事尽职评价报告等进行了认真审议，并听取了上一年度公司股东大会和董事会有关决议执行情况。



图：中华保险集团召开 2017 年度股东大会

公司第四届董事会第 11 次会议，审议通过了 2020 年发展纲要、关联交易、推选独立董事、高管绩效考核和公司组织架构调整等议案，公司董事勤勉尽职，提供高效专业的决策和指导意义，明确了公司未来的发展方向和路径，促进公司组织管理架构与公司发展阶段相适应，提高执行效率，进一步强化了公司治理及内部风险控制，促进了公司持续健康发展。



图：中华保险集团召开第四届董事会第 11 次会议

（二）全面依法合规经营，严控公司各类风险

2017 年，公司在风险合规方面履行社会责任主要体现在推动全系统主动合规经营、严控各类风险维护市场稳定、做好反欺诈、反洗钱和防范非法集资维护良好金融秩序等方面。

1.依法合规经营，严控各类风险

深入学习并贯彻落实保监会“1+4”系列监管文件，完善公司内控制度和流程，夯实内控管理基础。同时，积极开展合规教育培训，培育合规文化；强化合规考核和问责，提高各级管理层和员工的合规意识；加强风险排查、监督检查并推动问题整改，堵塞管理漏洞。全系统不断强化公司依法合规经营，严守合规底线。



图：公司开展线上风险合规教育培训

2.做好反欺诈、反洗钱和防范非法集资工作

2017 年，中华财险加大了打假力度，全年共查处了 100 余件虚假理赔案件，打掉了一批保险诈骗团伙，维护了金融市场的稳定。全系统不断强化反洗钱制度建设和信息系统建设，加大培训宣传力度，有效防范洗钱风险。积极开展非法集资风险排查、宣传教育等活动，防控非法集资案件发生。为维护良好的金融市场秩序作出了应有的贡献。

3.以风险防控为着力点，有效履行审计职责

进一步健全全面质量管理体系，完善风险预警体系，为强化内部管理、提高工作质量奠定坚实基础。坚持以问题导向，加大审计监督力度，深入剖析经营和内控管理中存在的问题，促进合规经营和风险防范，发挥审计保障公司健康运行的“免疫系统”功能和完善公司治理的重要作用，促进公司内部监督形成合力。



图：公司召开内部审计联席会议

（三）多措并举从严执纪，主动落实监督责任

纪检监察方面，公司主要积极开展反腐倡廉教育、加强党风廉政建设、定期组织相关主题教育活动、加强纪律审查等内容。紧紧围绕上级党委、纪委要求，结合公司机构点多、面广、线长的特点，找准方向、抓好管控，促进公司党风廉政建设水平不断提高；在“讲守严”、“尊守严”学习教育成果的基础上，开展了“做表率守党规严党纪”专题教育；落实中央八项规定，认真推进专项整治各项工作，持之以恒改进作风；采用指导、自查、督查等方式，抓早抓小、抓长抓常，做好纪律审查工作，真正把纪律和规矩挺在前面。

（四）开展文化品牌建设，树立良好社会形象

为提升凝聚力，打造公司核心竞争优势，为 2020 发展战略提供坚实的文化保障，公司全面开展文化活动、文化宣导，选树文化楷模。

1. 开展“7.8 公益跑·凝聚中华心”大型文化活动，实现全方位融合。这是集团首次组织的将集团和各子公司总部融于一体的大型文化活动，充分践行“中华是我家，我是中华人”的融合文化理念。



图：中华保险集团开展“7.8 公益跑·凝聚中华心”大型文化活动

2.开展中华读书会活动，营造学习氛围。创建融合文化，促进思想统一，打造学习交流平台，线上线下同步组织开展读书活动，掀起读书热潮。

3.召开集团首次新闻发布会，极大提升公司对外形象。11月24日，在保监会召开“中华保险不忘初心，服务三农，全面贯彻落实十九大精神”新闻发布会。新华社、中国保险报、中国网等40多家中央、行业主流媒体参加并报道。



图：保监会召开“中华保险不忘初心，服务三农，全面贯彻落实十九大精神”新闻发布会

二、服务经济社会发展，撑起社会发展保护伞

公司努力践行“保险姓保”的价值发展理念，主动对接国家战略，在服务“三农”、精准扶贫、服务“一带一路”建设等方面勇担责任，在保障民生、服务经济方面做出了重要贡献。公司热心公益，时刻不忘传递希望与温暖，不断播撒爱的种子。

（一）支持三农发展，服务三农能力显著提升

作为国有保险集团公司，中华保险始终以发挥保险保障功能，推动社会经济发展为己任，积极贯彻党中央、国务院和保监会要求，为服务实体经济发展，特别是为服务“三农”发展做出了应有贡献。

以农业保险为例，2017年，中华财险农险条线以“创新驱动”为主线，以“业务发展”为核心，以“三联三创”为抓手，以“地方特色农险业务”为切入点，实现保费收入71.8亿元，同比增长3.4%，开办农险业务的区域达到25个省（自治区、直辖市、计划单列市）、208个地市、1128个县区、7794个乡镇和56043个行政村。业务覆盖2.0亿亩土地、3.6亿头牲畜、4.0亿亩森林，为1999.8万种植户、102.6万养殖户、290.1万林户提供了3016亿元的风险保障，保险产品达到1138

个。同时，农险补偿作用也日益彰显，共计为农牧产业承担损失金额 53.6 亿元，户均赔款 878.7 元，其中一些重大赔案在行业内以及全社会产生了重大影响，如内蒙古地区发生大面积旱灾，中华财险及时支付赔款 2.2 亿元，惠及 26.4 万农户及 170.0 万亩土地，本次灾害还入选了财产险行业 2017 年度“十大风险管理案例”。随着保险杠杆撬动理赔金额逐步提升，也带动农户对风险保障需求和保险意识不断提高，为服务我国农业现代化发展、分散转移生产风险提供了强力支撑。

1. 贯彻落实政府文件及会议精神，努力提高农业保险服务水平。一是，围绕中央一号文件、中办国办《关于加快构建政策体系培育新型农业经营主体的意见》等文件精神，因地制宜开发试点适应地方特色农业发展需求的农险产品，如河南能繁母牛保险、安徽白芍种植保险、湖北莲子种植保险等；同时积极推进与大中型种养企业、合作社等新型农业经营主体签订保险合作协议，如山东环山集团等，针对多元化的保险需求，提供多档次保障水平、可组合保险责任的农业保险产品，满足新型农业经营主体的风险保障需求。二是，围绕保监会、国务院扶贫办《关于做好保险业助推脱贫攻坚工作的意见》文件要求，及保监会保险业助推脱贫攻坚领导小组全体会议的有关部署，积极与地方政策及相关部门开展扶贫工作联动开发扶贫农险产品。如在山东聊城，制定了全国范围内首个黑毛驴养殖特色保险条款，为活体抵押物申请贷款提供风险保障，缓解畜牧业融资难。2017 年，共承保存栏黑驴 17338 头，提供风险保障 1.02 亿元，同时与多家银行开展合作，累计为 40 余户养殖户、养殖企业发放贷款 13.21 亿元，购买驴驹近 3 万头，有效地发挥了保险的增信保障功能。



图：中华财险员工开展黑驴养殖特色保险调研

三是，围绕财政部《关于在粮食主产省开展农业大灾保险试点的通知》要求，

积极与地方政府沟通对接，主动参与制定保险方案并推动在湖南、河南、山东、辽宁、江苏、湖北、河北等地落地实施。四是，围绕农业部《关于开展 2017 年度金融支农服务创新试点的通知》，积极参与农业部开展的金融支农创新试点，开展农产品价格（指数）保险、收入保险，如辽宁和黑龙江的玉米价格和收入保险、湖南和新疆等地棉花价格保险、广东的天然橡胶价格保险、湖南和四川等地生猪价格指数保险等，共计提供农业保险风险保障 38.87 亿元，有力支持了当地农业产业的发展。

2.深化创新驱动发展机制，推动农业现代化发展。一是，探索“保险+期货”，完善农业风险保障体系。为积极响应国家号召，完善农业风险保障体系和农产品价格形成机制，中华财险积极开展“保险+期货”试点。2017 年，成功在辽宁、大连、黑龙江、湖南、广东、新疆开展了玉米、棉花、天然橡胶及鸡蛋等品种的“保险+期货”价格保险和收入保险，为农户提供了更高水准的风险保障。



图：中华财险辽宁分公司参加辽宁省鸡蛋价格“保险+期货”黑山推进会暨签约仪式



图：中华财险召开北镇市玉米收入“保险+期货”理赔兑现会

二是，加大新技术运用创新，助力提高农险服务质量和效率。建立了种植险“天空地”多遥感协同采集及辅助决策平台和“农险 E 键通”养殖险“前中后”一体化

互联网+云服务平台，配备无人机近百架、手持终端设备 3000 多部、农险专用查勘车辆 700 余辆，为广大投保农户提供了全面、立体、高效的服务。通过技术创新转化服务能力升级，切实维护参保农户利益，提高了公司农业保险的服务水平。



图：在河北冬小麦受灾现场，理赔人员操作无人机查勘定损

3.创新支农融资方式，为“三农”产业提供资金支持。在农村金融领域，通过深入挖掘农业保险经营优势、机构优势，创新开展农村金融保险服务，在传统“政银保”、“财银保”、“农险+保证保险+贷款”的业务基础上加快转型升级，推动“互联网+融资+保险+农业产业链”一体化服务新模式，撬动优质农产品上行和品质农资下行，助力现代化农业发展，是当前农业供给侧结构性改革的有益尝试。2017 年，中华财险承保的农贷业务投放金额达 87 亿元，农贷业务保费收入位居行业前列，资金来源也呈现多元化的趋势。

（二）注重精准施策，积极开展脱贫攻坚工作

2017 年，公司深入学习贯彻习近平总书记扶贫开发战略思想，认真落实保监会扶贫工作要求，突出农业保险优势，创新扶贫体制机制，积极开展扶贫工作。8 月 31 日，保险业助推脱贫攻坚工作领导小组全体会议在内蒙古乌兰察布市召开，会议现场中华保险签署了三份协议，分别是：中华财险内蒙古分公司与乌兰察布市人民政府签署了金融扶贫战略合作框架协议，与察右中旗人民政府、农联中鑫科技股份有限公司签署了保险助推精准扶贫合作协议，中华财险乌兰察布中心支公司与察右中旗人民政府、新疆军垦天汇食品有限责任公司签署了保险助推精准扶贫合作协议。按照东方资产的统一部署，在定点帮扶湖南邵阳县 100 万扶贫款项的基础上，中华保险全系统干部员工向邵阳县捐款 110 余万元。

一是建立产业扶贫机制，解决融资增信问题。公司探索建立了“精准扶贫+财银保”模式，支持当地新型经营主体及扶贫产业发展，为贫困户脱贫致富提供源源不断的金融“活水”，提高贫困人口获取信贷资金发展生产能力。目前，已经在湖南、河南、河北和内蒙古等地开展多项业务，成效显著。如在湖南，公司与东方邦信、京东金融、蚂蚁金服等金融机构建立合作，试点开展了“精准扶贫新型农业经营主体贷款保证保险”业务，目前在湖南省的51个贫困县开展，以创新的方式将政府、银行、保险、新型农业经营主体有机结合。同时，围绕贫困地区政府规划、金融支持新型农业经营主体、农户发展等，积极开展现代保险创新扶贫工作。

13

华财险浙江、四川、湖北、湖南、广东等分公司，承建了一批新农村居民建房意外险业务。在森林防火抢险保险领域，公司的《森林火灾扑救人员团体人员意外险》产品在 15 个县为森林火灾扑救人员和防护员提供了 9.8 亿元的风险保障。

三是建立创业扶贫机制，解决工作就业问题。公司积极参与国家“双创”行动，帮助政府解决贫困人口就业难题，通过支持创业、提供就业来提高贫困人口收入，帮助贫困人口脱贫。2017 年 5 月，中华财险贵州分公司与贵阳市政府签订了战略合作协议，积极推进华南（贵阳）电销中心的落地和发展，并将以此为契机，充分发挥电销中心在吸纳就业、人才培养等方面的优势，助推精准扶贫。一方面，与贵阳市政府紧密配合，深入贫困地区开展就业宣传，在贵州全省范围内的贫困县公开招聘用工，力争解决 3000 个贫困家庭学生的就业岗位。另一方面，对政府认定的贫困大中专院校学生、贫困待业青年等适当放宽条件进行录用，并在食宿方面给予一定补助。



图：中华财险向贵阳市捐赠人民币 20 万元用于支持当地扶贫事业

四是探索“互联网+融资+保险+农业产业链”一体化综合服务与精准扶贫有效结合。通过政府引导、市场化运作方式，协助解决金融保险精准扶贫工作中存在的难题，努力实现多方共赢。该业务模式由农联中鑫优选示范和带动效应明显的扶贫项目，推荐核心龙头企业投资建设种养殖基地，创造本土就业机会，扶持产业上游种养殖户的生产经营，带动有致富愿望、发展潜力和贷款意愿的建档立卡贫困户生产经营，通过实施“农资下行、农产品上行”农村电商战略，全力推动整合农业产业链上下游优质资源，激发经济增长的内生动力，变“输血”为“造血”，有效解决金融保险精准扶贫、精准脱贫工作中存在的难题。2017 年，农联中鑫携手生态伙伴与蒙羊集团的深度合作，针对与蒙羊集团建立肉羊供需关系的养殖

户，提供综合金融服务。蒙羊集团与养殖户预先建立合作关系，中华财险为养殖户提供信用保证保险增信服务，蚂蚁金服则基于对全流程的审核为养殖户发放贷款。通过与农联中鑫的创新互联网金融合作，蒙羊既帮助农牧民解决了贷款难、养羊难等问题，又完善了蒙羊产品的可追溯体系，确保了蒙羊羊源与羊肉的高品质，从而真正形成农牧民、消费者、企业、金融机构多方共赢的全新发展模式。

（三）立足国家战略，主动参与“一带一路”建设

1.公司资产管理中心参与“一带一路”建设，投资若干重大项目

2017 年公司资产管理中心以资金带动和支持实体经济发展，参与国家重点项目“一带一路”建设的工作，主要体现在以下四个重大项目。

一是投资光大永明-珠海横琴中国华融大厦不动产债权投资计划。标的项目中国华融大厦位于珠海横琴口岸服务区，作为粤港澳大湾区特色型超大型口岸综合体，是华融置业依托中国华融优质资源按照“立足港澳、内外联动、对接一带一路发展”战略打造的标杆产品，通过发挥其粤港澳产业聚集载体功能，推动“一带一路”沿海战略部署和外向型实体经济建设。

二是投资太平国发之水股权投资企业（有限合伙）支持教育行业。太平国发之水主要将募集资金用于认购启辰教育股权投资合伙企业（有限合伙）（以下简称“启辰教育基金”）的 LP 份额。启辰教育基金主要投资于应用技术型高等学历院校、K12 阶段民办学校、私立国际学校等教育领域的优质资产，后续将持续在 K12 教育、高等民办教育领域进行拓展投资，以品牌、资金及管理支持教育行业发展。

三是投资山东能源债权计划项目。2017 年 12 月 14 日，公司投资了光大永明-山东能源龙口矿业基础设施债权投资计划，有助于大型国有能源公司调整财务结构，降低债务负担，支持了实体企业和经济的发展。

四是投资冀中能源债权计划项目。2017 年 12 月 15 日，公司投资了中英益利-山西冀中能源基础设施债权投资计划，有力支持了山西省煤炭行业结构调整，促进了当地煤炭工业健康发展。

2.主动对接风险保障需求，提供全方位保险服务

为落实《中国保监会关于保险业服务“一带一路”建设的指导意见》提出的推

动保险业全方位服务和保障“一带一路”建设的总体要求，公司积极响应，延伸保险服务触角，主动对接“一带一路”建设中的风险保障需求，不断创新保险产品服务，增强对“一带一路”的服务和保障能力，为“一带一路”重大项目建设提供一站式、全方位的金融保险服务。如中华财险为对外贸易和企业海外经营投资保驾护航，在“一带一路”沿线的 19 个国家开展了海外业务，包括进出口货运险，建筑安装工程一切险等，累计提供风险保障 90 亿元；再如中华财险先后承保了前往巴基斯坦、东南亚、非洲等地的出国务工人员意外险，使用专属《出境人员意外伤害保险》、《出境人员医疗补偿险》条款承保，为出境务工人员、海外公司提供风险保单，解除了海外公司、出境人员的安全后顾之忧。2017 年公司共承保 30 万人次出境务工人员、商务技术人员，提供了 40 多亿的风险保障。

（四）服务实体经济，积极参与重点项目建设

为贯彻落实保监会《关于保险业支持实体经济发展的指导意见》，推动保险业充分发挥风险管理与保障功能，促进保险业持续向振兴实体经济发力、聚力，提升保险业服务实体经济的质量和效率，公司深入发掘，大胆创新，积极参与国家重点工程、项目建设，将企业战略与国家重大发展战略相融合，不断强化自身的保险服务能力、创新能力和市场竞争力，努力提高保险保障水平和质量，以更好地服务于我国经济社会转型。

1. 财产险方面，积极参与大型建设工程、民生工程重大项目，2017 年，累计提供风险保障 2367 亿元，包括乌鲁木齐、合肥、佛山、成都等 17 个城市轨道交通建设项目、贵州剑榕高速项目、新疆 G575 线巴哈公路项目等重点建设工程。



图：中华财险成功获得乌鲁木齐市轨道交通 3 号线保险项目首席承保资格

2. 意健险方面，广泛地与中铁集团、中交建集团等旗下建筑集团合作，为其承建的大型基建项目提供建筑施工人员团体意外伤害保险，如新建广州南沙港铁路站前工程、渝怀铁路复线工程、广佛肇城际铁路工程，青岛、宁波、西安、广州等多个城市地铁工程以及四川省黄石盘水库枢纽工程等多个重大项目，有力支持了施工单位的人身意外伤害风险。2017 年，承保建筑施工人员团体意外伤害保险 38749 笔，提供风险保障 9023 亿元。同时，公司意健险产品不断完善，根据支持实体经济发展需求，除了有常规的团体人身意外险、补充医疗保险和重大疾病保险外，又细分人群，开发了高新技术和关键核心人员团体人身意外险以及附加险。2017 年，公司承保团体人员意外险 66957 笔，承担的风险保障 15178 亿元，保险保障与社会发展相适应，解除企业后顾之忧，公司意外险保额与工伤保险基本保持一致，解决企业用人风险。

3. 在城市金融领域，运用保险增信融资功能，支持小微企业、实体经济发展，促进经济提质增效升级。公司积极与银行、小贷公司等资金合作方合作，通过政银保、政采贷、供应链金融等合作模式，采取地方政府风险分担、合作银行风险分担、项目资金封闭运行、核心企业提供信用支持等风险控制措施，有效支持了地方中小微企业，一定程度上解决了中小微企业经营性融资问题，较好地推动和巩固了公司与地方政府的良好合作关系。其中，与光大银行合作的政采贷、药采贷项目已放款 4 亿余元。同时，积极开展汽车金融服务，为汽车经销商、商用车运营商、二手车商、汽车消费者提供相关信用保证保险支持，为汽车经销商、二手车商提供库存车融资业务，与第三方合作商用车以租代售业务，通过严格的征信手段和风控模型构建，以及高效的售后管理和追偿合作，为消费者提供了车抵贷业务，有效拉动了乘用车和商用车的销售，也支持了当地运营商的发展。例如，与交银租赁合作的商用车以租代售项目已惠及用户 2.6 万户，2017 年承保 2 万余笔，两年累计承保金额达 36 亿元。

在工程保函、诉讼财产保全等创新型的非融资性保证保险领域，公司探索出了一条切实为中小企业减负的道路。在工程保函方面，为保障建设工程项目招标人的利益，减轻建设工程投标人或中标人的资金压力，助推国内建设工程市场规范和健康发展，公司经过对建设工程行业的深入研究，推出了涵盖投标责任、履约责任、支付责任的建设工程施工合同履约保证保险产品，为建设工程相关方提

供保险保障。2017 年，公司在四川、浙江、福建、云南等地累计承保了 4 万笔业务，共为 2496 家施工企业释放超过 116 亿元流动资金规模，切实落实了中央为建筑企业减负的政策精神，全年承保 2.7 万余笔，释放 60.15 亿元资金。

（五）紧扣时代主题，创新开发保险产品服务

公司切实贯彻保监会关于保险产品开发的各项要求，坚持以消费者需求为中心的原则，积极保障客户利益，创新开发具有社会效益的产品和服务，为客户搭建更加完善的保障产品体系。

1. 中华财险注重社会效益，倾情服务我国国计民生

中华财险创新开发具有社会效益的产品和服务，彰显保险服务在履行社会责任方面的职能，增强保险行业独特的竞争优势。产品创新方面，一是开发扶贫专属产品，助力精准脱贫攻坚战，2017 年新开发“城乡居民精准扶贫医疗保险”，业务共覆盖山东、湖南等 6 个省 33 个地市 102 个县区 210.62 万人，累计提供风险保障 7168 亿元，赔付支出 6063 万元，46701 人次受益；二是在湖南分公司开展“精准扶贫新型农业经营主体贷款保证保险”业务，在全省 51 个贫困县累计审批通过贷款 1.85 亿元，银行放款 1.59 亿元，推动产业脱贫工作的落地发展；三是积极开展巨灾保险，助力防范化解重大风险攻坚战。四川分公司独家承办成都农房巨灾保险，湖南积极开展全省农房统保业务、并成功入围湖南省巨灾保险；四是积极创新风险管理服务提供方式，联合宁波国家高新技术产业开发区管委会合作推出全国首个“创客宝”项目，为投资失败的创客团队提供生活补助补偿。

宁波国家保险创新综合试验区实施领导小组办公室

宁波市重大保险创新项目立项结果通知书

2017 年 2 号

中华联合财产保险宁波分公司：

贵公司申报的创业项目费用损失保险项目（项目编号为 2017-3 号总第 3 号），经宁波市重大保险创新项目评审会议评定和网上公示，现予以立项。项目保护期三年，保护期从 2017 年 10 月 27 日起计算。

宁波国家保险创新综合试验区实施领导小组办公室

2017 年 11 月 27 日

图：中华财险“创客保”项目被列为宁波市首批重大保险创新项目

服务模式创新方面，积极探索推进政企合作、银企合作、“保险+信贷”及“互联网+融资+保险”等模式创新，在“政府+银行+保险”的模式基础上，积极探索金融资源的有效配置，创新开展农村及农业产业链金融服务，取得了良好的社会效益和经济效益。2017 年公司参与“政银保”项目已累计达到 30 多个，贷款支持金额近 9 亿元，业务覆盖河南、河北、四川、新疆、湖北、湖南、山东、新疆、甘肃等多个地区。

2. 中华人寿创新产品开发，提供全面风险保障

2017 年，中华人寿共新开发 33 款保险产品，包括 4 款寿险、13 款健康险、7 款意外险和 12 款年金保险。围绕人民群众在健康、医疗和养老等方面的保障需求，逐步丰富和优化产品结构，打造以疾病、养老、医疗、意外等保障型产品为核心的产品体系，参与构建多层次的社会保障体系。还针对特定客户群体开发专属保险保障产品，如针对在校学生开发了 8 款产品，在疾病、医疗、意外等多方面为学生群体提供全面保障。

为响应 2016 年 9 月国务院发布的《关于促进创业投资持续健康发展的若干意见》中关于进一步鼓励创业资金进入创业企业，实现技术、资本、人才、管理等创新要素与创业企业的有效结合，加快形成有利于创业投资发展的良好氛围和“创业、创新+创投”的协同互动发展格局的要求，中华人寿研发并推出“中华关键人定期寿险”，为创业者和创投基金提供保险保障。

2017 年 6 月和 10 月分别推出“中华怡康终身重疾保险”和“中华怡和百万医疗保险”。其中，“中华怡康终身重疾保险”含 110 种重大疾病+50 种高发轻症保障，并含身故、全残及疾病终末期等全方位保障，且保费低廉，是一款结合用户需求、精心测算，将用户利益最大化的保险精品；“中华怡和百万医疗保险”产品的设计初衷则是为解决当前因罹患恶性肿瘤等重大疾病致贫的“医疗刚需”痛点，帮助广大客户以几百元的保费支出撬动高达百万的医疗费用保障，实现“远离贫困从一份保障开始”的目标。上述两款产品共提供风险保障约 34 亿元，切实满足了消费者的保险需求。

（六）传递社会关爱，持续推进爱心公益活动

公司大力倡导“引领行业发展，造福中华百姓”的使命，积极践行中华保险核

心价值观，全面履行国企社会责任，持续推进公益事业，取得了良好的社会反响。

1.今年7月7日上午，在美丽的北京园博园，中华保险旗下大家庭齐聚一堂，组织举办“7.8 公益跑，凝聚中华心”7.8 公里保险扶贫公益跑活动。公司党委书记在启动仪式上致辞时表示，中华保险作为国有保险集团，开展保险扶贫是公司义不容辞的责任。通过健步走、健步跑，捐赠里程并认领保险扶贫项目的形式，公司将向东方资产公司扶贫联系点湖南邵阳定向扶贫，这项活动的意义充分体现了公司的社会责任担当。

300 余名中华保险人在烈日骄阳下的奔跑、健走，挥洒汗水、奉献爱心。中华保险 7.8 公里保险扶贫公益跑活动现场捐赠公益里程 2360 公里，认领东方公司对口扶贫的湖南省保险扶贫项目，全系统共为湖南省邵阳县塘渡口镇 30000 贫困人口提供农户房屋保险 2300 万元保障金额。



图：中华人寿总公司开展“7.8 公益跑凝聚中华心”活动

2.积极开展“中华情·保险美”公益项目。公司与共青团中央青年发展部共同创建精准扶贫公益品牌“中华保险为贫困地区青年创业扬帆护航”，计划实现捐助 100 名贫困地区青年创业、成长、致富，目前已完成山西省石楼县 10 个青年创业项目的落地，捐赠创业资金 50 万元；内蒙古乌兰察布地区 7 家中小型创新企业帮扶项目已签署合作协议，湖南省邵阳县 10 个青年创业项目已完成评审，各项工作正在扎实有序推进。

3.开展“大手牵小手，安全共‘童’行”公益活动。2017 年，由中华财险总公司整体策划，总分公司联动，在北京、辽宁、四川、山西、安徽、新疆、湖南、贵州等 8 个分公司联合当地交管局组织了共计 10 场“大手牵小手，安全共‘童’行”公益活动。从 6 月至 11 月，利用暑期、开学季、122 安全教育日等时间节点组

织进校园活动。指定分公司参与热情高涨，各分公司办公室和客服部密切配合，把所有活动计划全部执行落地，直接受益客户及青少年儿童人数达到近万人。“大手牵小手、安全共‘童’行”公益活动利用公司网点广、人员多的优势，将交通安全公益活动延伸到贫困地区，为贫困地区的少年儿童送去交通安全知识。



图：中华财险辽宁分公司在沈阳市南十二路小学举办 2017 年交通安全体验课公益活动，并向学校捐赠“交通安全魔法箱”和儿童安全读本



图：中华财险伊犁分公司尼勒克县支公司与县第二小学联合举办“大手牵小手，安全共‘童’行”公益活动

三、提供全面员工关怀，打造中华“家”文化

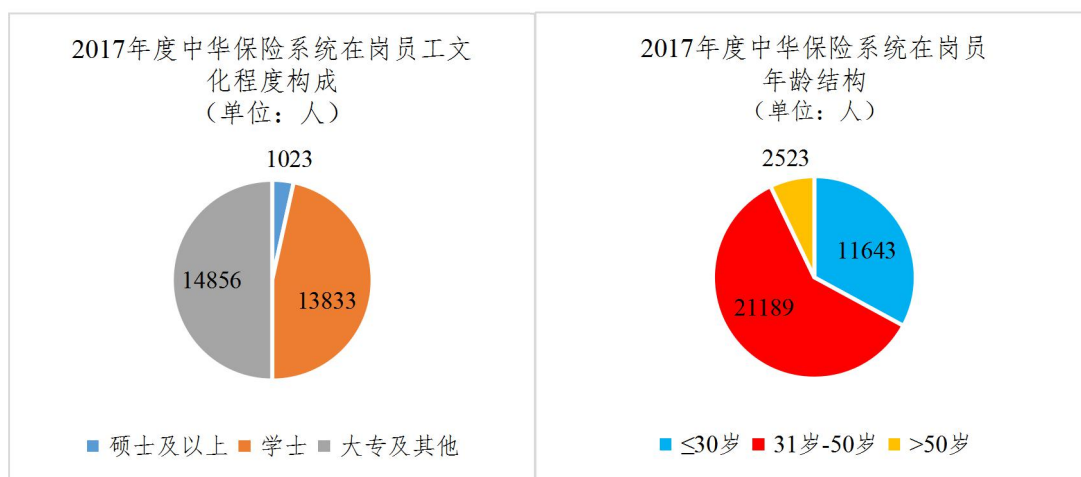
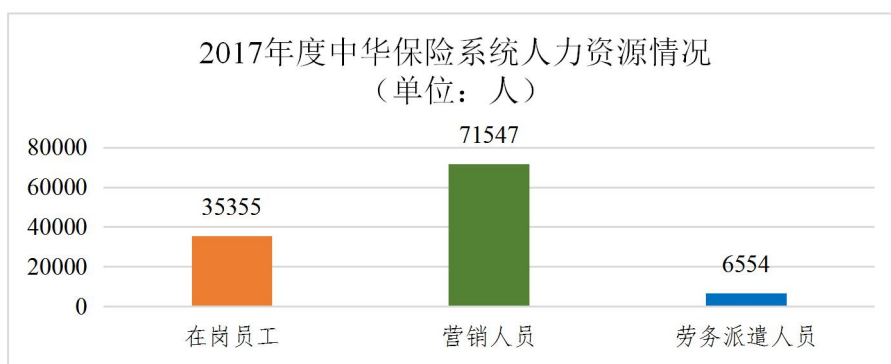
公司致力于打造“家有中华，中华有家”的“家”文化，通过构建科学的薪酬体系、通畅的晋升通道、完善的福利保障，以及举办多姿多彩的文娱活动，全力营

造温馨、积极向上的工作氛围与和谐友爱的员工关系。

（一）加强人才队伍建设，重视青年员工培养

公司坚持民主、公开、择优原则，加强人才队伍建设，与部分大型招聘网站、高等院校合作，多渠道、多方式面向全国延揽优秀人才。中华财险人才队伍建设紧紧围绕“专业化、知识化、年轻化”的总体方针，盘活核心人才资源、强化人才梯队建设，开展“栋梁计划”“春苗计划”人才选拔，保障人才持续供给；实行应届毕业生管培计划，为期半年的基层锻炼，使新员工更快更好地了解公司业务发展。

2017年度中华保险系统人力资源情况：



（二）科学健全薪酬体系，保障员工基本利益

1.薪酬管理方面，公司聘请国际知名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，形成公平、公正、公开的分配机制，使员工的利益受到最大程度的保护。在薪酬定位上，公司的薪酬水平、激励机制参照行业中位水平，与市场同类

主体接轨。同时，定期开展薪酬水平定位审视，确保员工薪酬水平的竞争力。

2.公司不断完善员工福利计划，增强员工对公司的归属感与认同感。除国家规定的“五险一金”法定福利外，公司还为员工提供各项长期、稳定、普适性的福利项目，涵盖误餐、交通、通讯、高温补助、采暖补贴等各个方面，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，包括补充医疗保险、意外险、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，充分体现公司人文关怀。

3.在规范薪酬管理的同时，不断优化绩效考核体系，致力于建设权责清晰、导向明确、奖罚对等的绩效考核机制，将员工薪酬、晋升与公司、团队和个人的业绩表现相关联，让员工分享公司发展成果，实现员工价值与公司发展的融合，激励员工更好的为公司业绩提升而努力，鼓励团队协作，共同分享成功。

（三）积极举办各式培训，帮助员工自身进步

公司坚持“以人为本”人才理念，通过线上爱知网与线下讲师授课进行多样式培训，营造良好的学习和培训氛围。

2017 年，公司举办了多期学习培训班及系列讲座，如“中华保险学院第一期中心支公司负责人培训班”、“中华保险 2017 年工会骨干培训班”、“中华保险中高层管理干部领导力提升复旦大学培训班”、“中华保险中高层管理干部领导力提升北京大学培训班”和“中华保险 2017 年度入党积极分子培训班”以及内部审计人员高级研修班等。培训担负着宣导战略、统一思想、传授知识、提升能力、团结队伍的重任，为公司战略、决策、策略、执行和服务提供了独特而多元的舞台。



图：中华保险集团机关举办专题学习讲座

（四）积极开展评优活动，遴选优秀模范典型

为表彰和宣传在中华保险事业建设和发展中做出显著业绩和突出贡献的杰出青年典型,使优秀青年脱颖而出，塑造中华保险青年员工新形象，2017年，集团公司开展中华保险首届“十大杰出青年”评选活动。通过召开全系统启动大会，并在各级机构评选推荐，层层选拔，遴选出20位候选人，随后在全系统开展微信投票，引起强烈反响，实现典型引领，达到了以评促建、评建并举、激励员工、鼓舞士气的目的。

中华财险开展第五届“十佳百优”金牌服务窗口、金牌服务明星评选活动，树立学习标杆，弘扬优良工作作风，在全系统形成“比、学、赶、帮、超”的良好学习氛围，推进公司标准化服务建设。

（五）组织内部关怀慰问，传递温暖以及关爱

集团各级工会、党组织积极开展“走基层”、“送温暖”等系列职工关怀慰问工作，如元旦春节期间开展走访慰问生活困难党员、老党员和老干部活动；开展专项帮扶活动，关怀慰问公司内部生活困难党员、因公牺牲党员的家属和因病致贫的特困群众；在建军90周年之际，慰问公司内部复转军人。

（六）开展多彩文娱活动，提高员工的幸福感

1.为提高职工身体素质，弘扬团结协作精神，各级工会不定期举办户外健身活动，如开展“中华寻宝”、春季健步走和秋季“扬帆远航”户外健身活动，丰富了员工生活，增强了公司凝聚力。



图：集团工会成功举办2017年“扬帆远航”秋季户外健身活动

2. 在三八国际妇女节来临之际，集团各级工会策划组织了“三八妇女节”系列活动，包括充满情谊的送玫瑰花活动、充满绿色的插花教学活动以及充满欢笑的观话剧活动等，受到女员工高度好评，增强了公司的凝聚力和向心力。



图：中华财险新疆分公司举办“秀巾帼魅力，展时代风采”朗诵会

3. 为给员工提供展示才华的舞台，公司积极参加东方资产公司“爱我中华，爱我东方”书画摄影评比活动，报送、获奖作品数量都在东方资产公司系统名列榜首。共报送书画类作品 40 件、摄影类作品 24 件，占活动作品总数的 20%，并斩获书法类一等奖 2 名，摄影类一等奖 3 名，书法、美术、摄影类作品二等奖和三等奖各 12 名，获奖作品占总获奖作品的 46%。



图：中华保险“爱我中华，爱我东方”书画摄影比赛获奖作品——中华欢乐颂

四、践行环境保理念，建设绿色生态家园

中华保险人积极践行绿色发展理念，推行绿色保险，努力将生产经营活动对环境的影响降到最低，在工作和生活中用行动为改善环境贡献力量。

（一）开发绿色保险产品，助力绿色发展

1.公司围绕绿色农险主题，加快推进病死畜禽无害化处理与养殖业保险联动机制建设，目前已形成了“济源模式”、“黑山模式”、“如东模式”及“平山模式”等。“平山模式”通过“畜禽防疫专标—平台线上承保—无害化集中处理—理赔“闪赔”到户的闭环流程管理，着力解决了病死畜禽无害化处理“主动报案难、收集运输难、规范处理难”的三难问题，为从根本上解决食品安全问题提供了有力保障，该模式得到了政府畜牧等部门的充分肯定，为保障食品安全和生态环境安全做出了非常有益的探索。



图：农业部畜牧兽医局调研组赴河北省调研“平山模式”，并给予充分肯定

2.运用互联网手段为客户提供更加完善贴心的服务是公司持之以恒的追求，为此，万联电商设计孵化了客户版 App（原名“绿驾”，现名“中华好服务”）。该平台以倡导公益为切入点，引导客户少开车、多绿色出行，为环保做贡献，既可获得更多更好的服务，又能降低赔付风险，一举两得。2017 年 6 月 16 日，在中国第二届互联网保险大会上，绿驾 App 获颁“2016 互联网保险年度平台”奖；11 月，“绿驾 App 助力保险业建设绿色中国”案例入选中国保险学会《中国保险科技发展白皮书》的“中国保险科技应用案例”章节。

（二）大力倡导绿色运营，实现降本增效

1.公司大力倡导绿色节能的理念，不断提升办公用品、用电、用水等日常生产资源的使用效率，严格把控各类办公费用的支出，节能减排、降本增效。

2.引入手写数字签名、电子回执、OCR 和人脸识别等创新技术，突破“无纸化承保”的最后一公里，实现承保全流程在线操作，支持推送电子保单，省去签署纸质单证、取送保单、寄送回执等繁琐过程，打造“绿色运营、科技运营”，降低运营成本，提升运营效率，推进运营服务模式变革。

（三）树立绿色环保理念，开展植树活动

公司开展了“绿色中华行，助力蓝天梦”春季植树活动，用实际行动树立绿色生态理念，践行“绿水青山就是金山银山”的生态文明发展理念，让我们生活的土地更绿，天空更蓝。



图：“绿色中华行，助力蓝天梦”春季植树活动

五、始终坚持客户至上，不断升级服务体验

公司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、客服热线及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。

（一）创新服务模式与机制，提高保险服务水平

1. 为提升公司客户服务水平，改善客户体验，一是启动了服务品质监督管理项目及“神秘人”客户体验项目，对公司服务流程、规范进行体验和检查，及时改进和优化服务；二是对客户服务标准与规范落实情况、服务明星、服务窗口进行重新排查和体检，落实公司的客户服务标准与规范。

2. 为增强公司车险核心竞争力，促进公司车险业务发展，提升客户体验，让客户投保更简单、理赔更容易、服务中华行，进一步加强中华车险服务品牌建设，2017年，中华财险全面升级车险品牌服务项目，推出“好车险、中华行”车险品牌服务项目（2017版）。全年开展各类“好车险，中华行”车险品牌服务项目944万件次，道路救援、代驾代办年检等增值服务16万件；开展“五进入”活动2053场，互动客户约19万人，客户体验取得新的进步，公司知名度持续提升。



图：中华财险青岛分公司开展“好车险中华行”活动

3. 为解决增值服务手工统计复杂、效果跟踪难的问题，加强增值服务费用的跟单管理，实现客户服务费用的精准配置，中华财险引入增值服务管理系统，有效提升了增值服务的管理水平与客户体验。引入了服务覆盖面广、服务体系完善的全国车辆增值服务商，为客户提供优质、便捷、高效的增值服务，完善增值服务网络。

4. 2017年，中华财险推动以“诚信销售、主动理赔、依法维权”为核心的“三大服务保证”、“二快三全四免”9项服务承诺，加大“二快三全四免”集团服务承诺

的落地监督与管控，全面达成服务承诺履约 245.76 万件，总体成效良好。

5. 创新服务模式，加强与客户的互动交流。中华财险充分发挥微信的自媒体功能，通过定期发送微信软文，开展微信营销活动等加大微信的宣传和推广力度，加强与客户的沟通交流。如开展“新春感恩中华有礼”春节营销活动、“你晒萌宝，我送大礼-最美亲子瞬间大赛”、“教师节”微信留言点赞活动、“月满中秋，情溢中华”等四大微信营销活动。

月满中秋庆国庆，千元座椅护家人
——过节啦，又双叒叕免费送啦！

2017-09-30 中华财险



图：“中华财险”微信公众号开展“月满中秋，情溢中华”微信营销活动

6. 中华人寿初探“保险+健康”模式，建设“健康小屋”加强客户分级与增值服务管理、客户服务活动的组织管理和客户信息管理。

7. 万联电商引入人工智能技术，构建智能客服系统。利用机器自学习能力，客服回答准确率可随“学习”量的增加而增长，知识点沉淀在公司系统内部，且这一增长没有天花板，无限接近于人类的智慧，将“重复的、可自助解决的问题”交给智能客服自动回答，可有效解决客户规模扩大而客服反应速度慢等问题。

（二）加强投诉与信息管理，保障客户合法权益

1. 针对保险消费者投诉等，妥善处理消费者提出的投诉和建议，切实保护消

费者权益。另外，为进一步规范公司客户投诉管理工作，有效处理客户投诉，切实维护客户的合法权益，公司修订并履行相关制度，加强投诉过程管控，加大投诉追责和考核力度，提升公司服务质量及客户满意度。中华人寿投诉案件处理平均时效为 3 个工作日，投诉处理及时率 100%，未发生保险消费者重大及群体性上访事件和保险合同诉讼（仲裁）案件。

在“3·15 消费者权益保护活动日”，公司紧紧围绕“品质时代，诚信保险”活动主题，积极组织机构开展消费者维活动，其中，中华财险共开展教育普及活动数量 765 场，参与活动的消费者数量达 7.5 万人。



图：中华财险四川、北京分公司开展 3.15 消费者权益保护日活动

2. 中华车险加大理赔打假力度，有效遏制了虚假骗赔案件出现。截至 2017 年 12 月 31 日，中华财险共受理举报案件 91 件，稽查案件 8262 件，通过打假挽回直接经济损失 830.64 万元，按照“三个一律”原则对相关人员进行问责。



图：客户获中华财险车险理赔举报打假奖励金

3.加强客户信息安全管理，确保消费者信息安全。公司加强客户信息安全保密管理，升级改造报表系统，整合业务系统与短信管理系统，保证数据查询、分析提取、操作应用规范，各操作岗位专人管控，数据准确传输，有效防范客户信息泄露风险，强化客户信息风险管控。

（三）勇担社会责任和义务，保险理赔及时赔付

中华保险始终秉承“感受同身，服务至诚”的服务理念，与全国同胞“同血脉，共冷暖”，践行“承诺在心，时刻同行！”的服务信念，倾注真情服务客户，发挥经济补偿功能，让中华保险成就中华之美。2017 年，中华财险全险种保费收入 389.44 亿元，全险种赔付支出 237.28 亿元；中华人寿实现保费收入 4.51 亿元，总赔付金额为 2815 万，赔付金额同比增长 191%。

1. 广东台风“天鸽”案

案情回顾

2017 年最强台风“天鸽”于 8 月 23 日 12 时 50 分前后在珠海登陆，登陆时中心最大风力达到 14 级，广东多地受灾严重。据统计，广东分公司受理“天鸽”台风报案损失预估超过 3.8 亿。其中车险报案 2486 件，估损 2066.71 万，非车险报案 443 件（含销案），估损 3.61 亿。

理赔情况

中华财险总公司成立了专案支援小组，并从深圳、湖北等分公司抽调精干力量支援广东，广东分公司从省公司本部及省内多家机构抽调数十人，并联系了合作的公估机构及救援拖车等十余家单位，第一时间赶赴受灾现场。台风期间，中华财险在珠海投入抢险救援及灾后理赔人员超过 200 人，为大灾工作注入强有力的力量。面对灾情，全体理赔人员任劳任怨，共完成查勘案件 2929 宗，查勘率为 100%，其中车险查勘率达 100%；已结案 2470 宗，结案率为 99.36%；已支付车险赔款 2057.27 万元，非车险赔款 5703.5 万。

9 月 1 日上午，公司向受损的洪鹤大桥项目预付赔款人民币 100 万元，珠海交通集团副总经理罗雄华对公司在灾情发生后的理赔服务表示支持与肯定；珠海香洲区白玫瑰花园地下车库海水倒灌没顶，一车主为抢救车辆造成人员伤亡，公司当天预付涉及人身死亡赔款，随即现场预付车辆损失赔款 48 万元，车主家属

动情地说：“在我家最悲痛、最难过的时候，中华财险第一时间主动联系我们，第一时间支付赔款，我们真的很感动”。在场的街道办负责人也对中华财险主动迅速的理赔和国企的担当表示感谢和赞赏。



图：中华财险支付台风“天鸽”最大预付赔款 2500 万元

2. 张家口风力发电机爆炸起火案件

案情回顾

2017 年 6 月 1 日接到被保险人报案，称在 2017 年 5 月 31 日由于张家口博德神龙风能开发有限公司 2 期风力发电机在运行时发生爆炸起火事故，齿轮箱烧毁。

理赔情况

2017 年 5 月 31 日爆炸事故后，天津分公司理赔部立刻成立应急小组，启动应急预案。2017 年 6 月 13 日，对现场进行实地复勘，并与被保险人对案件损失情况进行沟通。2017 年 9 月 5 日，在收到公安消防大队出具的《火灾事故认定书》，认定此次事故为变频器故障引燃周围可燃物造成的火灾事故，在收集齐全客户理赔材料后于 2017 年 9 月末为客户划出赔付款项 495 万元。此案短时间赔付刷新了天津分公司重大非车险理赔案件最快结案记录，拉近了公司与客户的距离。

3. 衡水刑警英雄因公殉职案

案情回顾

2017 年 12 月 9 日，河北省衡水市冀州区公安局刑警大队四中队民警常群勇在抓捕犯罪嫌疑人秦某时，被秦某随身携带的匕首刺伤胸部牺牲，该事件迅速受

到了社会高度关注。

理赔情况

刑警大队在中华财险衡水支公司投保了团体意外险，获悉常群勇同志牺牲的消息后，中华财险衡水支公司高度重视，立即组织经验丰富的理赔管理干部和技术人员成立了专案处理小组。一方面，全力帮助英雄家属做好现场抚恤和善后工作；另一方面，主动收集理赔手续并开启绿色理赔通道，简化理赔流程，缩短结案时间。2017 年 12 月 24 日，仅用了 5 天时间中华财险衡水支公司便将 12 万赔款交给了英雄家属。

4. 吉林特大暴雨案

案情回顾

2017 年 7 月 13 日至 7 月 20 日，吉林省遭遇 350 年不遇的暴雨，吉林省气象台连续发布暴雨橙色预警，长春、吉林、延边多地有 40-60 毫米降水。吉林省吉林市永吉县爆发洪水，峰值水量 3350 立方米/秒，水深最高达 5 米，全域水、电、通讯、交通大部分中断，低洼地段小区住宅被淹，大量汽车被洪水浸泡，水灾严重。



图：中华保险积极赔付因吉林特大暴雨受灾的客户

理赔情况

因暴雨导致的车险事故赔付共 64 台，中华财险吉林分公司赔付金额 190 万元，其中，推定全损车辆 25 台、赔付金额 153 万元。中华保险吉林分公司为行业内首家对此次洪灾全损车辆赔付的保险公司，让受灾群众在最快时间得到中华财险的补偿，并向灾区人民捐款捐物近 7 万元，受到当地城乡居民及社会各界的广泛好评。

5.江苏工厂仓库失火案

案情回顾

2017年11月10日，江苏一被保险人仓库着火，造成设备厂房及存货棉花受损，报损803万。

理赔情况

案件发生后，中华财险江苏分公司随即派员随同中华财险总公司财险部派驻专员紧急赶往案发地进行查勘，并在第一时间锁定了被保险人财务账册。随即聘请广东泛华公估师参与评估核定理赔金额，于2017年12月31日前将赔款218万汇入了被保险人账户。

理赔过程中，理赔人员积极与被保险人沟通，同时深刻体会被保险人资金困难、急于恢复生产、减少被保险人间接损失的心理。被保险人为表达对感激之情，特亲自登门道谢，并赠送锦旗，展现了公司良好的服务形象。

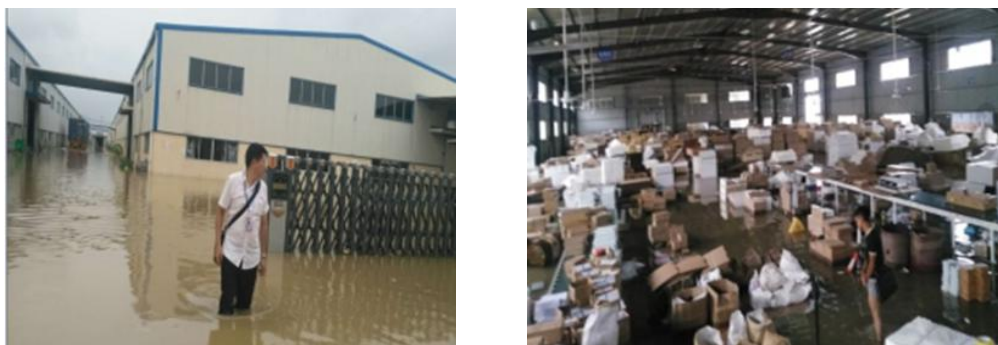


图：中华财险获客户赠送锦旗

6.福建双台风自然灾害案

案情回顾

2017年以来福建地区先后发生07月30日9号“纳沙”台风、7月31日10号“海棠”台风等重大自然灾害带来较大财产损失。公司共受理全险种报案76件，总估损金额611.46万元，涉及险种主要有车险、企业财产险、工程险、家财险及农险等险种。



图：查勘员正在查勘因灾受损情况

理赔情况

中华财险福建分公司快速响应，迅速行动，全力以赴快速做好灾后救援和理赔服务工作，积极履行社会责任，调集公司各方力量，第一时间组织人力、物力投入理赔服务。据统计，双台风灾害期间，福建省共接到报案 76 件，其中车险 52 件，非车财险 24 件，全险种已结案 73 件，已决赔款 375.06 万元。中华财险全省系统共出动理赔工作组 7 个，查勘车辆 25 辆，投入理赔人员 40 人次。

7.湖南洪涝灾害案

案情回顾

2017 年 6-7 月份湖南省大部分地区发生持续性强降雨，最终形成了湘江流域性特大洪水，资水及沅水、洞庭湖区大洪水。

理赔情况

汛期期间，中华财险湖南分公司车险接报案 457 件，初步估损金额约 1750 万元，前期预付车险赔款约 470 多万元，经各理赔线条的工作人员努力，将损失车辆及时报价、询残、与修理厂及时协商赔付，大大降低了公司的损失，后期赔付约 1100 多万元。7 月 6 日，“中华保险 7.1 洪灾车险现场赔付会”在宁乡召开，现场共计兑现赔付 201 万余元。



图：翻山越岭，中华财险理赔人长途跋涉，深入大山腹地查勘定损

8.云南大理州漾濞地震案件

案情回顾

2017年3月27日07时40分，云南大理州漾濞县发生4.7级地震；7时55分大理州洱源县附近发生4.8级左右地震；7时55分大理州漾濞县发生5.1级地震；9时10分在大理州漾濞县发生4.3级地震，各地农房受损严重，中华财险云南分公司在本次地震中承保(082A)震级触发型农房地震指数保险。

理赔情况

为帮助灾区人民尽快恢复生产生活秩序，中华财险云南分公司按照大理州人民政府、诚泰财险、人保财险、平安财险、大地财险、中华财险等多方《战略合作框架协议》和《大理白族自治州政策性农房地震保险合作协议》内容，及时向大理白族自治州民政局赔款140万元，地震赔款的快速支付，对灾区尽快恢复正常生产生活秩序起到积极的促进作用。

9.“5.15”嘉兴某用品有限公司特大火灾案件

案情回顾

2017年5月15日11时31分许，被保险人嘉兴某某用品有限公司厂区内车间发生特大火灾，经消防部门近22个小时的扑救，火势才得到有效控制。



图：中华财险查勘员进行受损建筑查勘

理赔情况

中华财险浙江分公司成立“5.15特大火灾案件”专案组及现场办公小组，建立与被保险人之间的绿色联络通道，聘请第三方保险公估公司参与查勘定损理赔工

作，认真清理现场，清点计算损失。鉴于案情重大，中华财险总公司指派财险部领导多次亲临现场研究指导和部署理赔工作，最终与被保险人友好协商达成赔付协议，一次性支付保险理赔金 3450 万元。此案历时 4 个月，经与被保险人友好协商，在被保险人律师的见证下达成赔付协议，顺利帮助企业完成灾后重建，被保险人赠予写有“雪中送炭，保驾护航”的锦旗。



图：中华财险浙江分公司获得客户锦旗

10.触电身故赔付案

案情回顾

2017 年 12 月，中华人寿接到报案，客户余先生在帮亲戚家盖房时，不慎触碰到高压电线，导致身故。

理赔情况

接到报案后，中华人寿没有坐等客户递交理赔申请，而是立即派专人赶赴 500 公里外的事发地点了解情况，上门告知客户如何填写理赔申请书，如何准备身故所需的各项理赔申请资料，帮助客户进行复印，并在理赔资料收集齐全后 2 个小时内快速结案，赔付身故保险金 7 万元。公司这种雪中送炭、主动快速赔付的行为得到客户的一再感谢，凸显了中华人寿主动承担社会责任、践行保障职责，坚持以客户为中心的服务理念，不断改善客户对理赔的体验。

六、广泛开展战略合作，真诚互信携手共赢

2017 年，公司秉承“相知相伴，携手共赢”的合作理念，与中国中车股份有限公司、北京京东金融科技控股有限公司、交通银行股份有限公司、辽宁成大股份有限公司、富邦人寿保险股份有限公司签署战略合作协议，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。

其中，通过首台套政策性保险等保障方案，已在湖南、江苏、河北、青岛、北京、河南等多地为中国中车提供风险保障方案，为中国中车在“一带一路”建设保驾护航；发挥公司农村市场优势，以“京东金融小站”为载体，与京东金融开展农村金融合作、通过农村市场潜力开发，不断满足农村日益增长的金融服务需求。



图：中华保险集团领导拜访中国中车洽谈合作

III.报告索引

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	2
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	部分	2
机构概况			
2.1	机构名称	完整	2、3
2.2	主要品牌、产品和/或服务	完整	2
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	2、3
2.4	机构总部的地点	完整	43
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	2、4、5
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	2、10
2.8	报告机构的规模	完整	2
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	3、4
2.10	报告期内所获得的奖项	完整	3、4
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	1
3.4	查询报告或报告内容的联络点	完整	43
3.5	界定报告内容的过程	完整	iii、iv
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资	完整	2

	企业、供应商)。详情参看 GRI《边界规章》		
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	
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	39-42
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	4、5
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	5、6
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	4-8
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	部分	4-8

	济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况		
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	6-8
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	9
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	2、10
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	8、9、20、21

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	10-19
环境			
EN1	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	部分	26-27
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	22
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	24
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	7、24
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	8、18-19、28-29
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	27



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）83061047

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