



中国人寿保险股份有限公司
China Life Insurance Company Limited

专注民生保障 力促社会和谐

2010 年社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

中国人寿保险股份有限公司

2011 年 3 月

目 录

一、报告规范	3
二、报告概要	4
三、公司介绍	6
（一）领导致辞	6
（二）历史悠久	7
（三）专业领先	8
（四）品牌卓越	9
（五）战略联盟与战略合作	9
四、中国人寿社会责任战略	11
五、科学发展 稳健经营	12
（一）促进经济发展，保障经济稳定	12
（二）完善公司治理，规范信息披露	13
（三）健全风险防范和内控体系	17
（四）创造就业，培养人才	20
（五）依法纳税，支援国家建设	24
六、服务社会 和谐共进	24
（一）丰富产品	25
（二）诚信展业	26
（三）迅速理赔和给付	27
（四）“国寿 1+N”优质服务	28
（五）积极参与重大责任承保	31
（六）以创新推动政策性业务	32
七、支持公益 回馈社会	34
（一）通过基金会持续开展公益事业	35
（二）通过公司志愿者进行志愿服务	41
（三）通过分支机构服务社区	42
（四）鼓励员工和营销员参与公益	44
八、优化流程 节能降耗	45
九、未来展望	47
十、社会评价	48
十一、意见反馈	49

一、报告规范

本报告期限：2010年1月至2010年12月，部分资料更新至本报告刊发前的最后实际可行日期。

本报告界限：中国人寿保险股份有限公司及其分支机构。

前一次的报告日期：2009年1月至2009年12月。

前一次的报告界限：中国人寿保险股份有限公司及其分支机构。

报告周期：每年一次，与公司年报同时发布。

确定本报告内容的依据：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第三版等确定本报告内容。

相关内容：见同期发布的公司年报及内部控制评价报告。

信息来源：公司内部统计及公开报道。

报告下载：上海证券交易所 www.sse.com.cn

中国人寿保险股份有限公司www.e-chinalife.com

意见反馈：

电话：(010) 63631217

传真：(010) 66575112

邮箱：dangjun@e-chinalife.com

地址：北京市西城区金融街16号中国人寿广场A座12层

邮编：100033

二、报告概要

2010 年，中国人寿以科学发展观为统领，坚持执行“加快结构调整，加强基础建设，持续推进公司发展方式转变”的工作思路，努力化挑战为机遇，成功战胜各种困难，实现了业务稳定发展、结构持续优化、管控切实加强、效益稳步提升，朝着建设国际一流寿险公司的宏伟目标扎实前进。

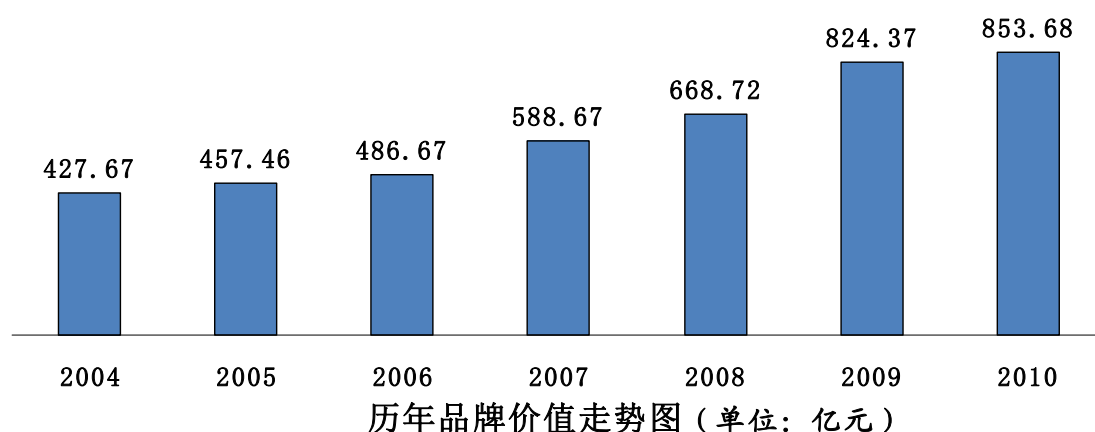
截至 2010 年底，本公司营业收入达 3887.91 亿元，同比增长 13.7%；归属于公司股东的净利润达 336.26 亿元，同比增长 2.3%，经营效益不断改善。

在做强主业的同时，本公司兼顾社会经济效益，积极履行社会责任，大力拓展农村小额保险业务，承保范围扩大到 24 个省市，全年承保 1380 万人，稳居行业主导地位。经办的四川德阳、江苏宜兴新农保成为行业典范。新农合业务经办范围扩大到 16 个省市，城镇居民基本医疗保险业务经办范围扩大到 10 个省市，实际参保人数超过 2700 万人，河南省洛阳市、广东省广州市新农合业务被卫生部、保监会列为新农合国家级重点联系地区。

本公司积极参与公益慈善事业，全年累计对外捐款 5675 万元，并通过中国人寿慈善基金会支持云、贵抗旱救灾，青海玉树和甘肃舟曲救灾重建等项目，新承诺助养 459 名玉树和舟曲灾区孤儿，举办了汶川地震孤儿摄影展和爱心夏令营等活动。

中国人寿以爱心创造价值，充分发挥保险经济补偿、资金融通和社会管理三大功能，探索建立自身成长与贡献社会兼具的商业模式，将社会责任融入企业战略、组织结构和业务流程中，坚持不懈地实施可持续发展战略，在完善社会保障体系、服务社会主义新农村建设、支持资本市场改革和发展、扶危济困帮助社会弱势群体、宣传和普及保险知识等方面都发挥了积极的作用。

中国人寿连续第七年入选《福布斯》“全球上市公司2000强”，位列第90位；入选《金融时报》“全球五百强企业”，位列第41位，位居中国上榜企业第7位；入选《亚洲金融》“亚洲利润最高100名企业”，位居上榜保险公司第1位；以本公司为核心成员的中国人寿保险（集团）公司入选《财富》“世界500强”，位列第118位。中国人寿品牌连续入选世界品牌实验室发布的“世界品牌500强”，位居2010年中国500最具价值品牌排行榜的第5位。



数据来源：世界品牌实验室

三、公司介绍



中国人寿保险股份有限公司是国内最大的寿险公司，总部位于北京。作为《财富》世界 500 强和世界品牌 500 强企业——中国人寿保险（集团）公司的核心成员，公司以悠久的历史、雄厚的实力、专业领先的竞争优势及世界知名的品牌赢得了社会最广泛客户的信赖，始终占据国内保险市场领导者的地位，被誉为中国保险业的“中流砥柱”。

（一）领导致辞



杨超董事长致辞

寿险事业是播撒爱心、造福社会的事业，中国人寿致力于建设“实力雄厚、管治先进、

制度健全、内控严密、技术领先、队伍一流、服务优良、品牌杰出、发展和谐”的国际一流寿险公司，努力实现又好又快发展，更好地服务于全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的需要，为客户和股东创造卓越价值。



万峰总裁致辞

公司全体同仁同心同德，秉持“以人为本，关爱生命，创造价值，服务社会”的企业使命，坚持走有中国人寿特色的寿险发展道路，在人身保险领域全面满足客户需求，立志成为倍受社会尊重和业界推崇的国际一流寿险公司。

（二）历史悠久

中国人寿与中华人民共和国同龄，是国内最早经营保险业务的企业之一，肩负中国寿险业探索者和开拓者的重任，走过了长达半个多世纪的发展历程，深谙国内寿险市场经营之道。

- 2007 年 1 月 9 日，中国人寿保险股份有限公司回归国内 A 股上市，自此公司成为国内首家“三地上市”的金融保险企业。
- 2003 年 12 月 17 和 18 日，中国人寿保险股份有限公司分别在纽约和香港上市，并创造当年全球最大规模的

IPO。

- 2003 年 6 月 30 日，中国人寿保险公司加快了改革发展的步伐，组建中国人寿保险（集团）公司，并独家发起设立中国人寿保险股份有限公司。
- 1999 年 1 月，经国务院批准成立中国人寿保险公司。
- 1996 年，中保人寿保险有限公司成立，中国人寿开始迈入人身保险业务专业化经营时代。
- 1949 年 10 月，中央政府批准组建了国内唯一的保险公司，由此开启了中国人寿的发展元年。

（三）专业领先

中国人寿在寿险行业始终保持专业领先的竞争优势。本公司拥有强大的产品研发与创新能力，不断丰富保险产品和服务的内涵。本公司的投资运作高度专业化，是国内最大的机构投资者之一。本公司厚积薄发的竞争优势在市场上占据先机，市场份额连年第一。

- 本公司长期积累的寿险经验及精英荟萃的专业精算队伍，使得中国人寿在产品研发和创新方面始终走在市场的前列，许多创新产品填补了国内市场的空白，深化了保险产品的内涵。
- 本公司致力于构建新一代信息技术体系，通过北京、上海两地建设国际领先的研发中心和数据中心，打造公司

核心竞争能力，依托先进 IT 技术培育公司一流的经营管理能力、风险管控能力和客户服务能力。

- 本公司率先建立起契合保险资金特性的投资管理体系，推动保险资金运用朝着专业化、规范化的方向发展。公司专业投资能力突出，投资业绩卓著。

（四）品牌卓越

通过长期持续的品牌建设，中国人寿跻身世界知名品牌行列，品牌价值和品牌影响力不断提升。中国人寿积极推进“行业品牌向社会品牌”、“国内品牌向国际品牌”、“知名品牌向杰出品牌”转变的品牌战略，致力于打造世界一流的金融保险品牌。

- 中国人寿被评为国内最具价值的保险品牌，据世界品牌实验室 (World Brand Lab) 评估，品牌价值高达 853.68 亿元。
- 本公司注重品牌内涵的丰富与多元化，注重服务领域的品牌建设，在保险业率先推出“国寿 1+N”服务品牌，并向广大客户发放“国寿鹤卡”，落实以客户为导向的经营战略。

（五）战略联盟与战略合作

中国人寿积极参与金融、基础设施等领域的投资管理与

资本运作，对外开展广泛的战略合作，为公司的长期可持续发展积累了丰富的战略性资源。

- 本公司积极入股金融企业，成为广东发展银行并列第一大股东、中信证券第二大股东、民生银行第二大股东以及杭州银行第八大股东。
- 本公司参与发起设立国内首支产业投资基金——渤海产业投资基金，开创了国内保险资金产业投资的先河。
- 本公司控股的中国人寿资产管理公司与富兰克林邓普顿战略投资公司等在香港合资成立中国人寿富兰克林资产管理公司，积极探索推进海外投资。
- 本公司与云南、深圳等省、市、自治区人民政府签署战略合作协议，积极服务和融入地方经济建设。
- 本公司与中国联通、新华网等机构建立战略合作关系，实现产业价值链和地域的延伸发展，携手开拓市场。
- 本公司与中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行和中国邮政储蓄银行，以及交通银行、招商银行和光大银行等股份制银行签订全面业务合作协议，积极实现强强联合。
- 与俄罗斯世界无国界组织签署中俄旅游保险合作协议、与瑞士人寿签署国际共保业务合作协议。

四、中国人寿社会责任战略

中国人寿秉承“以人为本，关爱生命，创造价值，服务社会”的使命，致力于建设“实力雄厚、管治先进、制度健全、内控严密、技术领先、队伍一流、服务优良、品牌杰出、发展和谐”的国际一流寿险公司。

我们认为做好主业是企业最大的责任，也是全面履行社会责任的基础。中国人寿将依托专业和规模优势，充分发挥保险经济补偿、资金融通和社会管理三大功能，实现资源合理配置，增强核心竞争力，建立自身成长与贡献社会兼具的商业模式，促进社会可持续发展。

在经济方面，中国人寿大力促进经济发展，保障经济稳定运行，为国家创造税收和就业机会，努力引领行业发展，树立良好社会形象，确保国有资产保值增值，实现股东利益最大化；在社会方面，中国人寿致力于提高全社会保障水平，不断满足客户需求并提供优质服务，促进员工和营销员共同成长并保障其合法权益，大力支持公益慈善事业，积极回馈社会，促进社会繁荣和谐；在环境方面，中国人寿厉行节约，优化流程，减少资源消耗，促进可持续发展。

为了实现社会责任战略目标，中国人寿不但设立了专门的机构，还在金融行业首家发起成立了中国人寿慈善基金会，在全系统组织了志愿者协会。中国人寿履行社会责任可以从 1+N 个角度来理解。其中 1 是保险主业，N 是从公司总

部、中国人寿慈善基金会、中国人寿志愿者协会、分支机构、员工和营销员个人等角度全面服务社会。

中国人寿1+N社会责任实践

公司总部	慈善基金会	志愿者协会	分支机构	员工伙伴
●风险管理 ●资金融通 ●普遍服务 ●政策业务 ●活动赞助 ●保险捐赠 ●现金捐赠	●直接捐赠 ●间接捐赠 ●受托执行 ●合作募款	●急难救助 ●爱心帮扶 ●受托执行	●社会管理 ●扶贫济困 ●保险捐赠 ●服务捐赠 ●现金捐赠	●志愿服务 ●现金捐赠

五、科学发展 稳健经营

中国人寿认真践行科学发展观，积极探索中国人寿特色的科学发展道路，不断创新思路、深化改革、加快发展，努力实现国有资产保值增值和股东利益最大化，不断增强服务经济社会发展的能力。

（一）促进经济发展，保障经济稳定

截至本报告期末，本公司总资产达人民币 14105.79 亿元，同比增长 15%，是我国唯一一家总资产过万亿元的寿险公司。

截至 2010 年底，本公司投资资产为 13361.61 亿元，是中国资本市场最大的机构投资者之一，长期发挥着资金融

通、稳定市场的重要作用。

中国人寿以稳定的盈利能力为投资者创造了丰厚的回报，共派发 2009 年度股息 197.85 亿元。

（二）完善公司治理，规范信息披露

作为一家在香港、纽约和上海三地上市的公司，中国人寿一直把建立结构合理、机制健全、制度严密、运转高效的公司治理作为重要目标，在实践中致力于遵循三地监管规则，特别是严格遵循香港联交所《企业管治常规守则》和美国萨班斯法案 404 条款的要求，学习借鉴国际最佳实践，逐步形成了具有自身鲜明特色的公司治理体系：一是建立了规范的股东大会、董事会、监事会和管理层各负其责、协调运转、有效制衡的治理结构；二是独立董事在董事会、各专门委员会的运作中发挥了重要作用；三是公司治理实践按照最高的标准来协调和适应三地的监管要求；四是公司治理实践有一套规章和制度作保障；五是公司治理实践有较强的服务支持平台。

经过几年努力，中国人寿的公司治理取得了明显的成效：一是建立了以董事会为核心的决策机制；二是确立了以股东利益为根本、经营效益为中心的经营模式；三是制定了明确的发展战略和目标；三是信息披露水平明显提高；四是风险管理、内部控制和合规工作明显加强；五是对关联交易

的管理逐步规范；六是加强了对股东的服务和投资者关系的管理。

规范有效的公司治理保障了中国人寿利益相关方的合法权益，促进了公司沿着既定的战略目标持续发展，实现了公司与社会共生共荣与和谐发展。

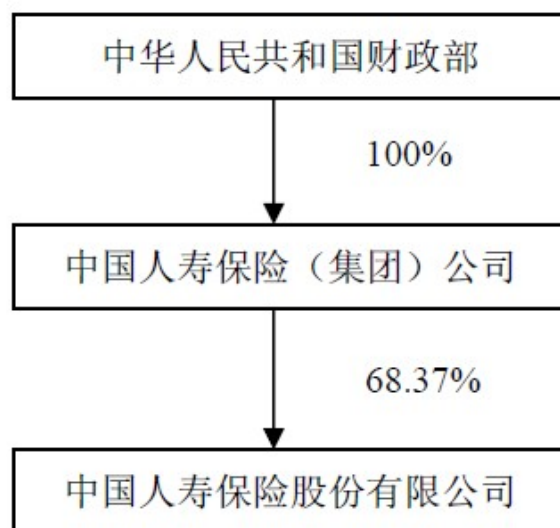
1. 控股股东及实际控制人情况

本公司控股股东为中国人寿保险（集团）公司，相关情况如下：

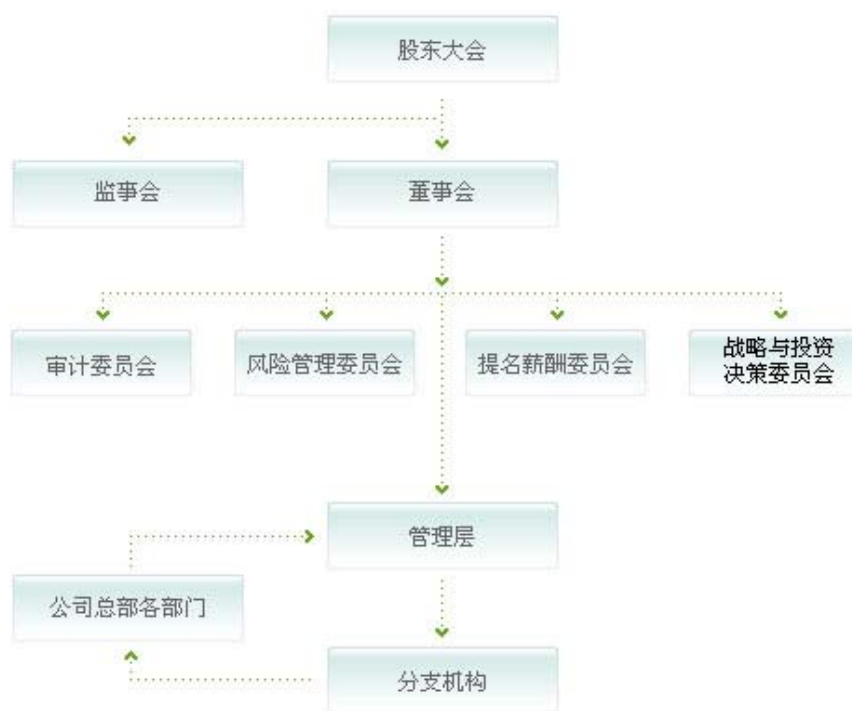
名称	法定 代表人	注册 资本	成立日期	主营业务
中国人寿保险 （集团）公司 ^注	杨超	46 亿元	2003 年 7 月 21 日	主要从事人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；人身保险的再保险业务；国家法律、法规允许的或国务院批准的资金运用业务；各类人身保险服务、咨询和代理业务；国家保险监管部门批准的其他业务等业务。

注：中国人寿保险（集团）公司的前身是 1999 年 1 月经国务院批准组建的中国人寿保险公司。2003 年经保监会批准，中国人寿保险公司进行重组，变更为中国人寿保险（集团）公司。

本公司实际控制人为中华人民共和国财政部。本公司与实际控制人之间的产权及控制关系如下：



2. 公司治理结构



3. 公司治理实践

2010 年本公司召开了六次董事会、六次监事会、三次董事会临时会议、十二次专业委员会会议。为充分发挥专业委员会的职能作用，加强对保险资金运用管理，根据保监会有关监管规定，在战略委员会的基础上，董事会成立了战略与

投资决策委员会，进一步提升了董事会科学决策能力。

本公司全年于上交所/联交所/SEC发布了9份定期报告，136份临时公告，积极应对监管机构要求，保持日常沟通联系。通过非交易路演、参加境内外投资者会议，接待分析师、投资人来访220余批，800余人次，与数百家机构投资者进行了沟通和交流，广泛推介了公司战略、文化和经营理念，增强了投资人对公司的了解。

本公司在行业内率先披露了《企业会计准则解释第2号》实施下的会计信息并追溯三年调整，提升了公司信息披露质量。完成新会计政策/会计准则下A/H股年报、中报内容的整合统一，框架体例更为合理，披露内容更为丰富，条理逻辑更为清晰。完成20-F表格（美国年报）的精简优化以及与A/H股年报的有效衔接。

本公司始终致力于提升公司透明度，搭建起与投资者和媒体交流沟通的广泛平台，投资者关系网站荣获《证券时报》颁发的“最佳信息披露上市公司网站”奖。2007年至2010年中国人寿已经先后在广西、江苏、甘肃、福建和四川成功举办了全球开放日，均受到了分析师、投资者及境内外媒体的广泛认同，受到资本市场的关注，已经成为了中国人寿加深与分析师、投资者和媒体联系、沟通、交流的重要桥梁。“2010年中国人寿全球开放日”以销售策略及社会责任为主题，会议期间，参加开放日的境内外媒体代表还参观了中国人寿慈

善基金会援建的成都大邑县北街中国人寿博爱小学。



2010年9月9日，公司在成都举办“全球开放日”活动

（三）健全风险防范和内控体系

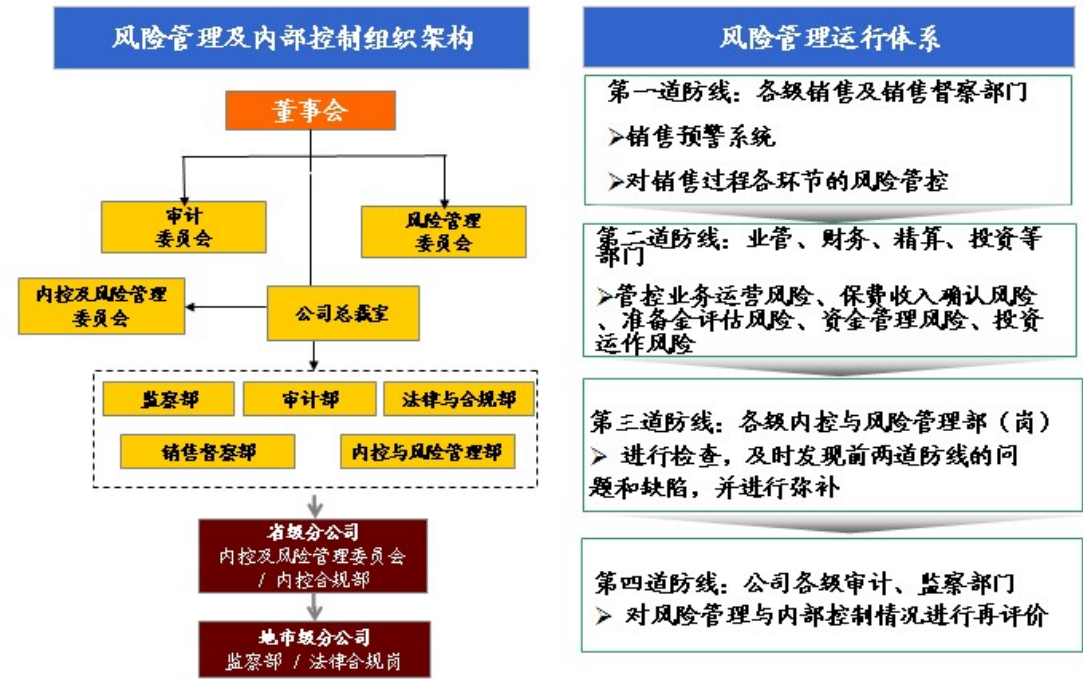
风险管理是保险公司的核心业务，作为一家大型金融企业，稳健发展的重要性已经超越了企业自身，成为关乎社会稳定的大问题。中国人寿在保险企业当中业务规模最大、机构网络最全、队伍数量最多，防范风险的任务无疑也最为艰巨。本公司通过加强集中管理，专业化经营，在地市以下单位推动展管分离改革，真正实现销售和管理相互制约，从而强化风险管控和依法合规经营。

本公司拥有高效的内部监控、监督、风险管理以及内外部审核程序，藉以最大程度地减少欺诈、贪污及其他不当行为。

1. 健全风险管理组织体系

组织开展风险预警及分级管理工作，完善公司全面风险

管理体系。建立了全员内控承诺机制，将控制措施分解到四级机构 10 万多名员工手中开展对比执行工作，3300 余家经营单位开展了内控标准培训，为公司健康持续发展提供保障。完成关键岗位检查系统（KPIMS）建设及上线运行，扎实开展反洗钱工作，推动公司内控体系不断完善。





公司召开依法合规工作会议

2. 全面实施新的审计体制

配合公司经营管理体系改革推进，提前完成审计职能上收工作，实现了内部审计的集中管理。非现场监控覆盖面达到 100%，切实发挥内部审计监督、评价和建议职能。



六大区域审计中心

（四）创造就业，培养人才

中国人寿推行“机制引才、制度用才、培训育才、环境留才”的人才强司战略，坚持“以人为本”的用人理念，着力培养素质优良、与国际一流寿险公司需要相匹配的员工队伍。

本公司拥有在人寿保险、金融和投资等领域具有丰富经验的专家型经营管理团队，致力于为客户和股东创造卓越价值。

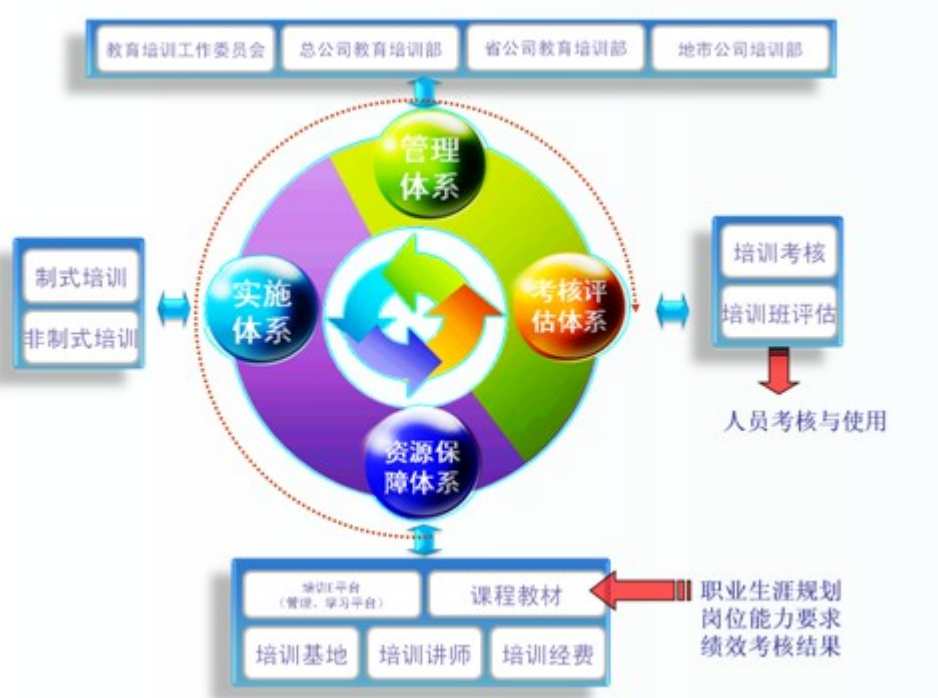
本公司人力资源管理机制不断创新，2010 年研究制定了专业技术职务相关管理办法、系统分公司员工管理办法和市场化用人退出机制，不断加强后备干部队伍建设，试点招聘大学生“村官”，积极拓宽引才渠道，广大干部员工的工作积极性、主动性和创造性进一步提高。

截至 2010 年底，本公司保险营销员总数达 70.6 万人；团险销售人员达 1.42 万人；银行保险渠道销售代理网点达 9.7 万个，销售人员共计 4.4 万人。员工 103220 人，本科以上学历水平占比为 41.65%，人才结构不断优化，素质水平不断提升。

1. 不断加强教育培训工作

中国人寿建立了系统的职业发展支持计划，积极为员工成长进步创造条件，同时十分重视营销员队伍的建设和培养，力求实现公司、员工和营销员共同发展。

本公司 2010 年投入 6 亿元经费保障教育培训工作开展，总公司共举办培训班 110 期，培训 8000 余人次；全系统专职讲师达 1100 余人；基本完成销售类制式课程和教材开发；成都、上海和北京保险研修院建设顺利推进，各省级培训中心建设也在推进过程中。



中国人寿教育培训体系

2. 维护和保障员工的合法权益

本公司认真按照《劳动合同法》的规定，通过开展集中的规范用工工作，进一步确立和增强了依法用工、规范管理的观念，完善了规范劳动用工管理的长效机制，促进了公司和员工的和谐发展。

本公司建立了职工代表大会制度，充分发挥职工在民主管理、民主决策和民主监督中的重要作用，广泛调动员工的积极

性、创造性。健全困难职工日常帮扶机制，完善公司系统困难职工帮扶档案。

本公司十分重视员工对涉及自身利益的知情权、选择权与申诉权，在员工管理、绩效管理的制度体系和具体操作流程中对保证员工的知情权、选择权与申诉权进行了特别的规定。如在员工的晋升、提聘方面，本公司采取了任前公示、设立专门的信箱和电子邮箱等措施，在日常绩效管理工作中，建立了上下级之间的沟通、反馈机制，下级被评估者如对绩效结果存有异议，可以提出申诉，如申诉被认可，公司也会及时改正其绩效评估结果。

本公司十分注重促进员工工作与生活平衡，在员工充分发挥个人才能的同时，公司精心为员工创造良好的工作环境，充分满足员工需求，体现“以员工为本”的管理理念。通过实施以岗位为基础，以绩效为导向，以市场为参考的绩效激励体系，建立了具有内部公平性和外部竞争力的薪酬制度，充分发挥薪酬机制的激励与约束作用，同时不断完善员工福利计划。公司员工除拥有国家规定的养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、住房公积金等各项法定福利外，还享有带薪休假、企业年金、补充医疗保险、定期体检等公司福利。本公司重视对员工休息休假的权益保障，积极贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，通过研究建立考勤休假管理制度，积极创造条件，鼓励员工在确保完成工作

任务的同时，科学安排休息休假，充分体现了公司对员工的人文关怀，促使员工合理保持工作与生活的平衡，拥有健康的体魄和旺盛的精力。



公司总部 2011 年新年联欢会

2010 年本公司组织召开了一届二次职工代表大会和首届系统团代会，积极开展职工之家建设，开展多种形式的员工业余文体活动，营造了和谐向上的内部发展氛围。2010 年，本公司系统共有 4 人、13 个集体荣获省部级以上单位授予的相关荣誉称号，其中两人被评为“全国劳动模范”。



公司召开第一届职工代表大会第二次会议

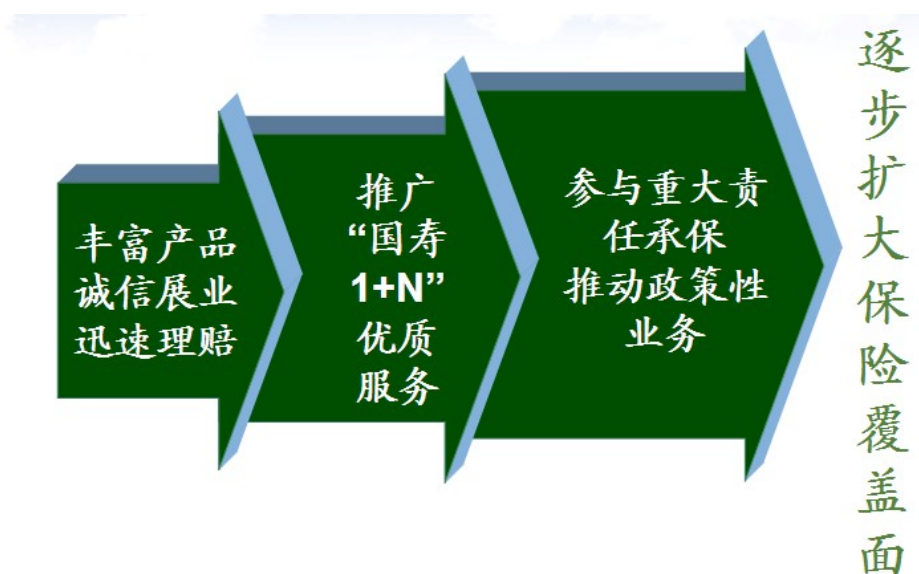
（五）依法纳税，支援国家建设

依法纳税是每个企业应尽的义务，也是承担社会责任的重要方面。本公司作为独立的纳税主体，一直高度重视内部税务管理工作，强化各级公司的依法纳税意识，不断提高纳税实务水平，严格按照税法规定及时、准确计算、申报和缴纳各项应缴税金，树立了诚信纳税形象。

本公司 2010 年共缴纳各项税款超过 150 亿元。近几年，本公司总部一直被北京市国税局、北京市地税局评为“纳税信用 A 级企业”。

六、服务社会 和谐共进

中国人寿在实现企业自身可持续发展的同时，追求与社会和谐共成长。通过丰富产品、诚信展业、迅速理赔；推广“国寿 1+N”优质服务；参与重大责任承保、推动政策性业务，逐步扩大保险覆盖面，不断促进社会和谐。



（一）丰富产品

中国人寿向个人及团体提供人寿、意外和健康保险产品，涵盖生存、养老、疾病、医疗、身故、残疾等多种保障范围，全面满足客户在人身保险领域的保险保障和投资理财需求。

- 健康保障类保险，对客户因疾病、医疗、护理、失能等原因导致的损失提供保障。
- 意外保障类保险，对客户因意外伤害导致身故、残疾或医疗费损失时给予赔付。
- 少儿类保险，提供未成年人在教育金储蓄、健康和意外等方面的保障。
- 养老类保险，为客户养老生活提前储蓄，保障老年生活品质。
- 分红、万能、投资连结等投资理财类保险，让客户在拥有保障的同时，分享专家理财的投资收益。
- 团体保险业务，为各类企业、社团及政府机关等提供各类团体保险服务，帮助投保团体制定全面的员工福利计划。

中国人寿在服务好城市的同时，把为农村提供保险服务作为履行社会责任的重要方面，因地制宜开发保费低廉、保障适度的产品。

2010年，本公司编制完成的重大疾病经验发生率表，填

补了国内寿险行业的空白。

2010 年，本公司共开发 26 款新产品，满足了市场需求。

（二）诚信展业

本公司开展了第三届“诚信我为先”活动，大力弘扬诚信文化，营造了良好的诚信氛围。2010 年，本公司在总、省、市、县四级机构全面推广营销员信用评估系统，完成了对全系统营销员进行了首次信用评估，并启动了营销员信用分级管理工作；同时，本公司进一步加强了对销售过程的风险监控，推行预警回访质量管理，预警监控效能大幅提升。信用评级与预警监控工作的开展，有效构建了公司销售领域诚信体系建设的两大支柱，丰富了公司诚信体系建设的内涵。在中国人寿“9·16 诚信合规日”前夕，本公司在全系统范围内广泛开展销售人员诚信征集、优秀征文评选，以及销售人员诚信事迹报告活动，在销售团队中形成了积极的影响。广大销售团队学习诚信楷模、争当诚信先锋，公司上下诚信风貌焕然一新。此外，本公司持续开展风险点教育，广泛传唱“销售人员三大纪律八项注意歌”，建立“职场诚信墙”，开展“一把手”进职场讲诚信活动，通过持续、有计划、分步骤的诚信教育宣传，有效提升了销售人员的诚信信念和合规展业水平，促进了公司诚信建设工作不断走向深入。

（三）迅速理赔和给付

中国人寿信守保险承诺，积极做好理赔服务工作，尤其是在重大灾害事故发生后第一时间快速理赔，为稳定受灾群众的生产生活秩序做出了应有的贡献，树立了保险企业的良好社会责任形象，保障了人民群众生活稳定和社会和谐。

为了优化理赔流程，提供更简便的理赔服务，本公司首创“医保通系统”，通过信息化手段，搭建与医疗机构之间的信息平台，实现理赔金额实时赔付。

2010年，本公司一如既往，积极参与突发和重大案件理赔处理：

3·23 陆续发生的多起幼儿园、校园伤害。

3·28 山西王家岭煤矿透水。

4·14 青海玉树地震。

8·7 甘肃舟曲泥石流。

8·24 黑龙江伊春空难。

10·21 台湾“鲇鱼”台风致游客失踪。

11·15 上海胶州路火灾。

.....

2010年度重大赔付

广东省某客户	赔付金额 710.42 万元
甘肃舟曲泥石流遇难客户	赔付金额 466.75 万元

广东省某客户	赔付金额 374.54 万元
重庆市某客户	赔付金额 334.00 万元
江苏省某客户	赔付金额 322.72 万元
浙江省某客户	赔付金额 318.60 万元
北京市某客户	赔付金额 281.39 万元
浙江省 7.25 特大交通事故伤亡客户	赔付金额 254.21 万元
四川省某客户	赔付金额 253.00 万元
重庆市某客户	赔付金额 251.14 万元

（四）“国寿 1+N” 优质服务

中国人寿秉持“专业、真诚、感动、超越”的服务理念，依托覆盖全国城乡的服务网络，致力于为社会最广泛的大众提供优质的保险产品和服务。

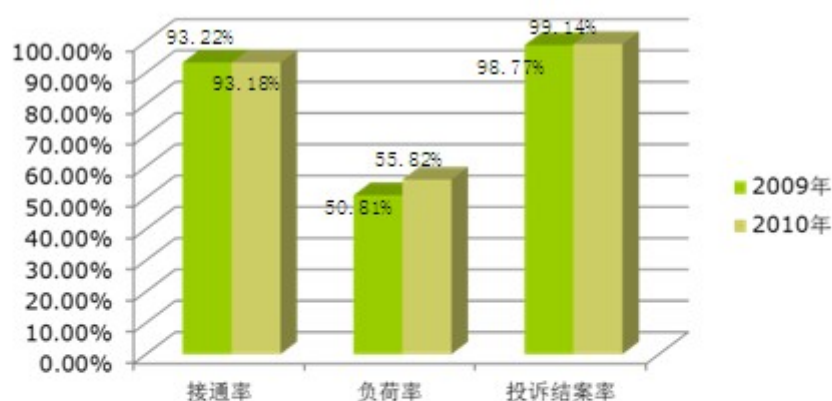
为不断丰富服务内容，整合资源，中国人寿推出了“国寿 1+N”服务品牌，即一位客户，多种服务，包括多种保单服务以及不断推出的丰富多彩的附加增值服务。鹤卡是客户享受服务的有形载体，截至 2010 年底，全国客户平均持有率达 90%，签约商家 16500 余家。

中国人寿是第一家覆盖大陆所有省份的寿险公司，拥有由两万多个分支机构，70多万名营销员以及专业和兼业代理机构组成的中国最广泛的分销网络。截至2010年底，本公司个人投保人总数为1.88亿，个人客户数达3.1亿。

中国人寿运用国际领先的信息技术，拓展电话、网络、邮件等电子化销售渠道，满足了客户对保险产品多渠道的购买需求。

2010年“牵手”及“国寿客户节”活动倡导健康生活理念，全国联动，共举办了3617场客户服务活动，开展宣传活动6290次，参与客户超过149万人。

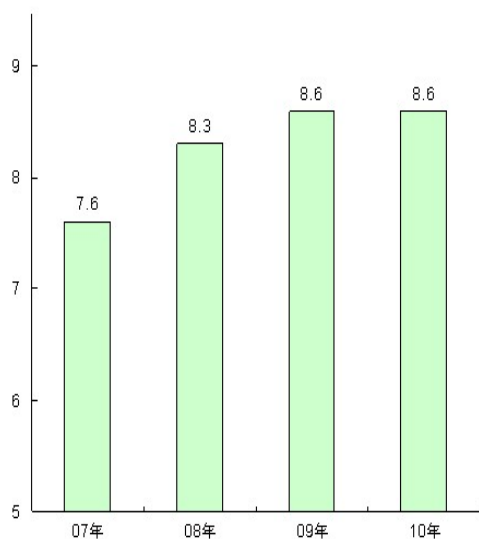
95519客服电话2010年接通率保持平稳，负荷率和投诉结案率再创新高。



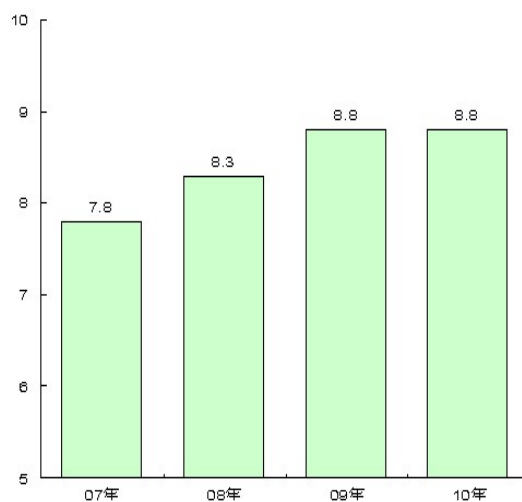
	接通率	负荷率	投诉结案率
2009年全年	93.2%	50.8%	98.7%
2010年全年	93.2%	55.98%	99.1%

客户忠诚度和满意度保持在较高水平。

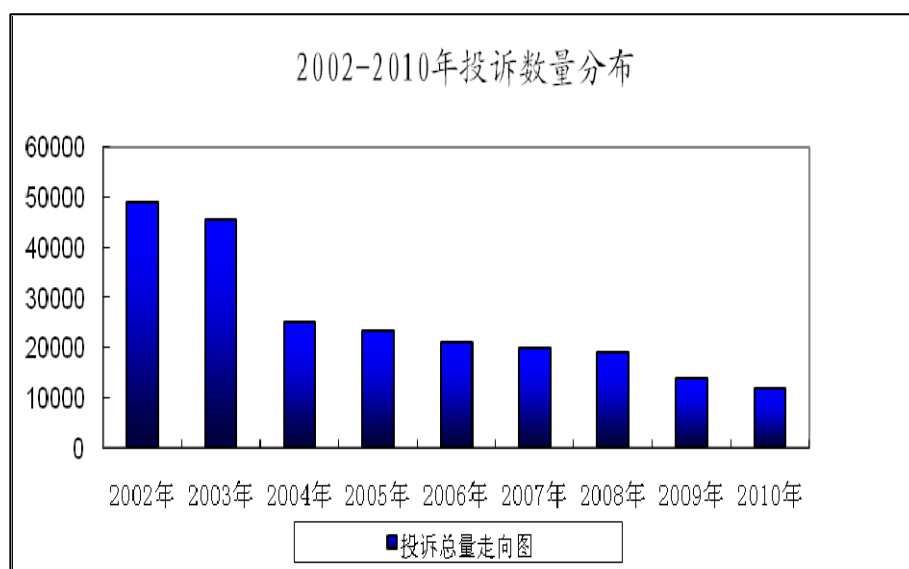
客户对总体忠诚度评价情况



客户对总体满意度评价情况



在公司高度重视投诉问题的情况下，各项服务品质逐步提升，全公司投诉总量呈现逐年下降趋势，截至 12 月底，较去年同期减少 16%。



客户满意的直接表现就是长期续保，2010 年本公司续期保费在总保费中的占比突破 40%，不断增强的续期拉动效应是公司可持续发展的基础。

（五）积极参与重大责任承保

承保重大责任不但是对保险公司综合实力的考验，也是对保险公司社会责任意识的考验。多年来，中国人寿凭借自身优势，积极提供重大责任领域的风险保障，展示了企业实力，树立了良好的社会责任形象，获得了社会各界的广泛好评。

自 2003 年以来，中国人寿连续承保了航天员及其家属的团体人身险，提供了“神五”、“神六”执行任务期间航天员的人身意外险，并成为“中国航天员中心保险合作伙伴”、“中国航天员中心指定保险供应商”、“神舟七号航天员独家保险供应商”。

中国人寿从 2008 年开始，连续三年独家承保“北京国际铁人三项洲际杯系列赛”赛会期间所有运动员和工作人员的意外伤害和医疗保险。

2010 年 7 月，中国人寿为环青海湖国际公路自行车赛提供保障用车和工作人员人身意外保险。

中国人寿作为中国网球公开赛首家保险类白金赞助商，为工作人员及到场观众提供了总保额达人民币 1.5 亿元的保险。

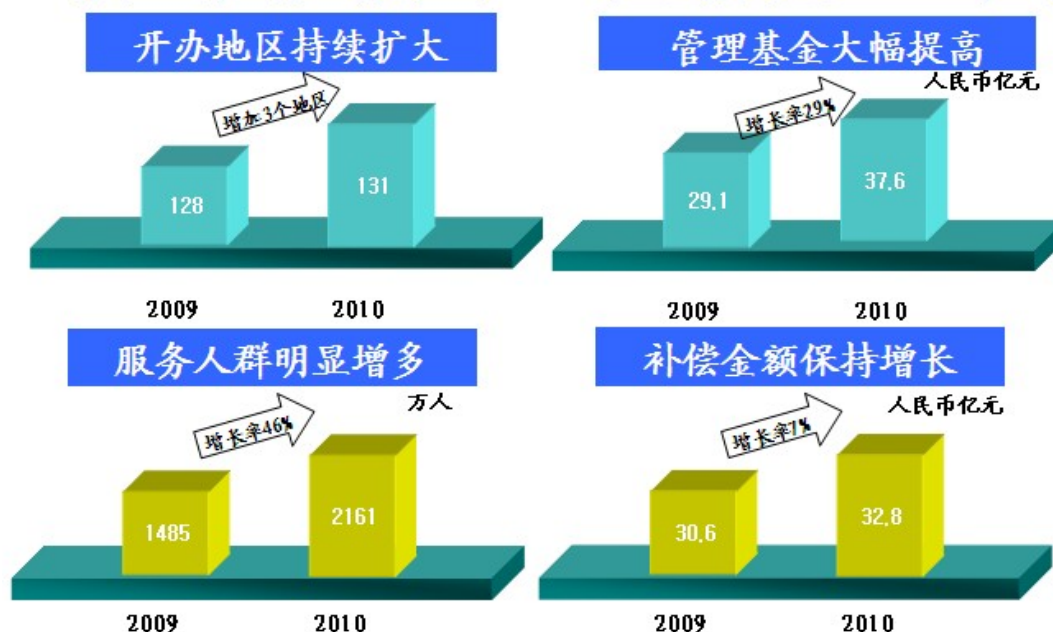


中国人寿赞助中国网球公开赛签约仪式

（六）以创新推动政策性业务

作为行业的引领者，中国人寿在提供普遍服务的同时，率先开办了新农合、新农保等政策性业务，创造了新农合新乡、洛阳模式，新农保德阳、宜兴模式等成功经验；首推新简易人身保险，服务新农村建设；开创小额保险业务，被国际保险业誉为“中国样本”。

政策性医疗经办业务行业占比80%，继续占据保险业主导地位



中国人寿参与河南新乡市的新农合业务后,使该市从事新农合的政府人员从 519 人减少到 56 人,政府管理费从每年 1000 万元减少到 300 万元,被称为“新乡模式”,在此基础上本公司又创立了“番禺模式”、“洛阳模式”,牵头洛阳社保异地报销支付工作,利用网络优势,在业内率先实现洛阳社保在北京、天津、重庆、广州四个城市异地就医和外转看病医疗费用报销的同步结算,拓展了医疗经办业务的合作领域,方便患者,降低成本。本公司据此提交的《保险企业医疗保险服务统一平台建设》获第十七届国家级企业管理现代化创新成果二等奖。

本公司积极参与新型农村社会养老保险试点工作。德阳新农保业务开创了行业先河,衢州新农保得到社会好评,“宜兴模式”受到保监会高度关注,多家中央新闻媒体深度报道。宜兴 5 年的实践证明,充分借助商业保险公司现有的服务网络、基础设施、管理团队和专业技术,可以大大降低行政成本,节省财政支出,提升工作效率和服务水平,并从制度上降低挪用、截留基金的风险,实现新农保“政府购买服务、企业专业运作、农民安心养老”的多赢社保模式。

农村小额人身保险是面向低收入人群提供人身保险产品的总称,是金融服务工作的重要组成部分,也是一种有效的金融扶贫手段。中国人寿以小额保险推动小额贷款发展,解决农民贷款难题。本公司申报的《大型保险企业农村小额

保险业务开拓与管理》，被审定为“国家级企业管理现代化创新成果”，荣获第十六届全国企业管理现代化创新成果二等奖。

“奶粉事件”发生后，本公司受托管理奶粉事件的医疗赔偿金，具体办理奶粉事件患儿医疗费用给付手续，2010年赔偿支付工作开展顺利，无一例纠纷发生，较好保护了奶粉患儿合法权益，维护了社会稳定。

中国人寿与中国计生协联合推广“计划生育家庭意外伤害保险”，已有25个省、自治区、直辖市的部分地区参与该项工作，累计投保保费8794万元，惠及百万计划生育家庭。



中国人寿与中国计划生育协会战略合作协议签约仪式

七、支持公益 回馈社会

多年来，中国人寿在不断完善保险服务，努力为社会大众提供风险保障的同时，一直坚持不懈地致力于救灾、助学、

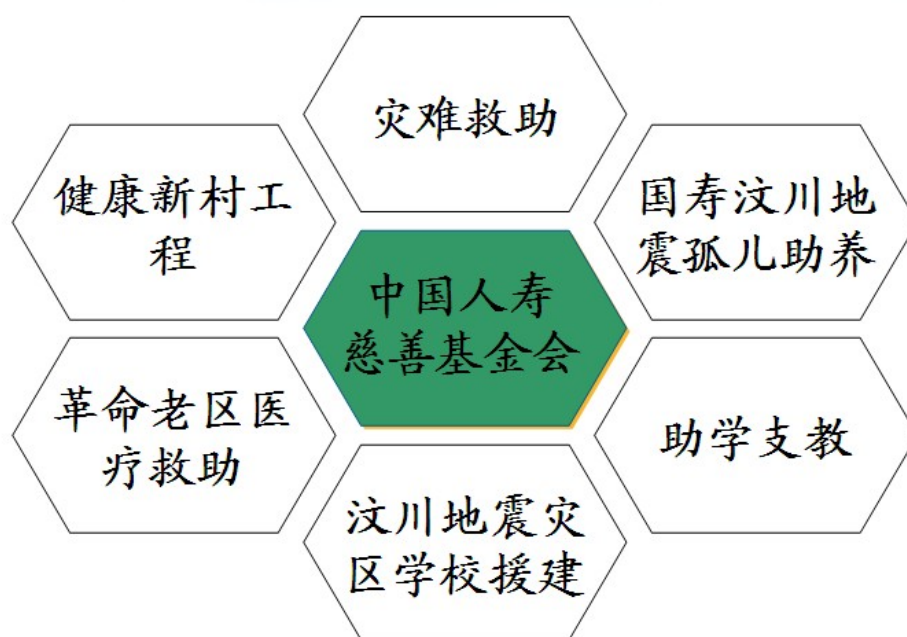
扶贫、志愿服务等活动，累计投入资金超过两亿元，还提供了大量实物和服务捐赠，取得了良好的社会效果。

为了专业可持续地支持公益事业，中国人寿在金融行业首家发起了在民政部登记注册的非公募基金会——中国人寿慈善基金会。切实发挥自身网络、人才、专业等优势，以规范的项目调研、立项、评估、测试、执行、监控等流程不断提高善款的使用效率。

（一）通过基金会持续开展公益事业

为了统筹开展公益慈善事业，更专业、更具持续性地执行公益理念及计划，2007年6月16日，本公司发起成立了中国人寿慈善基金会，这是国内金融业发起设立、并在民政部登记注册的第一个非公募基金会。截至2010年底，中国人寿慈善基金会累计捐赠支出已超过9000万元，其中2010年捐赠支出为2049.5万元。

2010年本公司向中国人寿慈善基金会提供持续性捐赠3000万元。中国人寿慈善基金会的规范运营继续得到监管部门认可，顺利通过年检，荣获3A等级，是首批获得公益性捐赠税前扣除资格的社会团体。



中国人寿慈善基金会成立伊始即捐款 1000 万元作为启动资金，与中国红十字基金会联合发起“健康新村工程”大型公益项目，重点关注关系 9 亿农民生命与健康的医疗保障问题，通过在贫困地区农村援建卫生院（站）、开展乡村医生培训、大病救助等项目，探索医疗救助与新农合有机结合的创新模式，致力于推动拥有充分医疗资源和完善医疗保障体系的社会主义新农村建设。截至 2010 年底，已立项援建了 97 所国寿博爱卫生院（站），培训了 300 名来自全国各地的乡村医生，对特殊贫病家庭的 30 多位大病患者提供了医疗救助。

2008 年 11 月，民政部与中国人寿慈善基金会签署了“汶川地震孤儿助养项目”合作协议，承担孩子们每人每月 600 元的基本生活保障直至其年满 18 周岁或被收养之日止。此后，在民政部的指导和支持下，中国人寿秉承对孩子、对社

会的责任,认真履行助养承诺,已支付自 2008 年 12 月至 2011 年全年助养金总计 1236.54 万元。在给予孩子们物质帮助的同时,努力提供更多精神上的关爱,先后在北京和上海举办了两期中国人寿爱心夏令营,举办了汶川地震孤儿摄影展,还通过中国人寿志愿者与地震孤儿一对一帮扶行动等进行定期探访、慰问,使孩子们得到长期、持续的生活和心灵关怀。

2010 年 5 月 6 日,在汶川地震发生两周年前夕,由民政部指导、中国人寿慈善基金会主办的“晨光里的孩子——汶川地震孤儿摄影展”在北京金融街举行揭幕仪式。本次影展展出了廖岑等 6 位受中国人寿资助的地震孤儿拍摄的 60 多幅记录震后日常学习、生活的摄影作品。从孩子的视角反映了灾区的小伙伴们在灾后重建进程中的生活、学习情况,尤其是在党和政府关怀以及社会各界帮助下逐渐走出地震阴影,重返新校园、新家园的一个个感人瞬间,鲜明地突出了“晨光里的孩子”这一影展主题。此次摄影展还在民政部机关及其在京直属单位和世博园区公众参与馆进行了巡展。



汶川地震孤儿摄影展

2010年8月4日至10日，第二期中国人寿爱心夏令营在上海举办，46名来自四川成都、德阳、绵阳、广元、泸州的地震孤儿代表，在中国人寿志愿者的陪同下，畅游世博园中国国家馆、法国馆、挪威馆、爱尔兰馆、美国馆和英国馆；在中共“一大”会址感受革命先辈的坚定信念和不懈追求；在上海科技馆探索科技的奥秘；参观中国规模最大的美术电影制片厂，亲临卡通形象“葫芦娃”、“黑猫警长”的诞生地；参观商用飞机组装厂、游览外滩、观看马戏表演，并与中国人寿的志愿者们交流联欢。孩子们度过了一次拓展视野、获

取知识、享受乐趣的夏令营。



第二期中国人寿爱心夏令营

2011年3月1日，民政部与中国人寿慈善基金会在京签署了“中国人寿玉树地震孤儿助养项目”和“中国人寿舟曲泥石流孤儿助养项目”合作协议。中国人寿慈善基金会将从灾害发生之日起，为403名玉树地震致孤儿童和56名舟曲泥石流致孤儿童每人每月资助600元爱心助养金，直至每一名孤儿年满18周岁或被收养之日止。



中国人寿玉树地震和舟曲泥石流孤儿助养项目签约仪式

2010年，中国人寿慈善基金会重要捐赠包括：

1. 2010 年 1 月，向云南省丽江市玉龙县捐款 100 万元，(改)扩建白沙中学为“玉龙纳西族自治县白沙乡中国人寿中学”。

2. 2010 年 3 月，向“中国妇女发展基金会——关爱中国女性健康专项基金”捐款 100 万元，用于支持为贫困地区女性提供“两癌筛查”和重大疾病保障。

3. 2010 年 4 月，通过中国扶贫基金会向遭受严重旱灾的云南省和贵州省捐款 200 万元，用于解决当地贫困家庭的饮水及生活问题。

4. 2010 年 4 月，玉树地震发生后，通过民政部向玉树地震灾区捐款 1000 万元用于援建杂多县儿童福利院；通过青海省慈善总会向灾区捐款 100 万元，用于救灾和灾后重建。



4 月 15 日，在震中区玉树结古镇，中国人寿救援小组冒着余震现场勘查



2010年4月，
向青海省慈善总会捐款100万元用于玉树救灾



2010年4月，
向玉树地震灾区捐款1000万元

向玉树地震灾区捐款

5. 2010年4月，宣布助养玉树地震孤儿，承担玉树地震致孤儿童成长至18周岁的基本生活保障。

6. 2010年5月，举办“晨光里的孩子——汶川地震孤儿摄影展”，并受邀在民政部、世博园等地巡展。

7. 2010年6月，向吉林省白山市靖宇县、白城市通榆县、延边朝鲜族自治州敦化市、松原市前郭尔罗斯蒙古族自治县和通化市通化县等革命老区和贫困地区捐款100万元用于援建5所中国人寿小学。

8. 2010年8月，在上海举办第二期中国人寿爱心夏令营。

9. 2010年8月，舟曲泥石流发生后，通过甘肃省红十字会捐款100万元，用于救灾和灾后重建。

10. 2010年12月，向民政部划拨了2011年汶川地震孤儿爱心助养金共计349.5万元。

（二）通过公司志愿者进行志愿服务

本公司鼓励和支持各级分公司员工和营销员积极参与

地震孤儿长期爱心帮扶等各个领域的志愿活动，如环境保护、扶弱助残、赈济贫困、救灾抢险、社区建设和大型活动等，用爱与奉献的高尚精神帮助他人、服务社会。

2010 年，继续开展中国人寿志愿者一对一帮扶行动，通过对地震孤儿进行探访、慰问等，跟踪、落实地震孤儿助养情况，对地震孤儿进行生活和心灵关怀。2010 年共有 500 多名志愿者对 500 多名地震孤儿进行了探访和慰问。

云南、贵州两省中国人寿志愿者应邀为中国扶贫基金会的救灾和捐款、捐物的发放提供了大量志愿服务。

江西、福建等地纷纷成立“中国人寿青年志愿者服务队”，投身到受灾最严重的地区开展志愿者服务，帮助民众做好灾后家园清理工作。

中国人寿宁波市分公司志愿者走访民工子弟学校、福利院、孤儿院等共计 15 家，送去各类慰问品、书籍等折合人民币 8 万多元，覆盖 3000 多人。

（三）通过分支机构服务社区

中国人寿拥有遍布全国的分支机构，在提供保险保障的同时，通过扶贫、助学、救灾等活动，努力回馈社会。

上海

自 2000 年开始，中国人寿上海市分公司配合市综治办开展见义勇为奖励和保护工作，极大地保障了见义勇为人员

因受伤、致残乃至牺牲后所应得的利益，解除了他们的后顾之忧。截至 2010 年 12 月，中国人寿上海市分公司已为 84 名市级见义勇为人员理赔 625 万元。

作为上海平安志愿者人身保险的独家供应商，中国人寿上海市分公司为所有参加世博会的平安志愿者赠送了全部的服装、袖章等标识装备，涉及人次达 65 万。

2010 年 4 月 16 日，上海市分公司在黄浦江畔隆重举办“牵手国寿·相约世博”中国人寿世博游船首航暨向上海世博会公安武警捐赠保险仪式，向参与上海世博会安保工作的上海全市公安消防、边防、武警战士赠送意外险，个人保额高达 40 万元，为奋战在世博一线的公安武警等安保人员送去了坚实的保障。

上海市分公司作为独家保险赞助商，为 2010 国际田联钻石联赛上海站参赛运动员和赛事工作人员提供了保额 70 万元/每人的意外伤害保险保障。

连续三年为上海市参加“西部计划”的志愿者赠送了人身意外伤害保险，为其提供了 50 万元/人的意外伤害保障。

自 2002 年起，陆续为上海支援贫困地区的干部赠送了人身意外伤害保险。

冠名赞助了 2010 年上海市学生阳光体育大联赛“千校万班”乒乓球比赛。

天津

中国人寿天津市分公司在当地慈善会设立“国寿爱心生命基金”，每销售 1 万元的保险产品，都将以客户和营销员的名义向“国寿爱心生命基金”注入 60 元善款，帮助白血病患者战胜病魔，获得新生。目前已捐出 70 多万元，救助白血病患者 22 名，其中 16 名受助患儿经过精心治疗基本恢复了健康，形成一个奉献爱心的长效机制。

江西

中国人寿江西省分公司帮助社下村修建村级公路，捐资支持大桥村等地新农村建设。为挂点扶持的田候路社区改善办公条件、建立规章制度，慰问特困户家庭。参与大病救助。为涂家小学贫困学生捐赠学习用品。

其他

2010 年 1 月，重庆分公司向重庆市教育发展基金会捐款 100 万元，开展“大爱无垠”助学支教大型公益活动。

2010 年 8 月，江西、福建、吉林和陕西省分公司捐款逾 100 万元救助洪涝灾区。

2010 年 10 月，海南省分公司捐款 100 万元支持海南强降雨灾区重建。

（四）鼓励员工和营销员参与公益

很多中国人寿员工和营销员平时默默奉献，关键时刻挺身而出，参与见义勇为、献血、捐赠、孤儿助养、大病救助

等公益活动，仅玉树地震时公司员工和营销员捐款就达921.19万元，大量先进人物和先进事迹彰显了中国人寿广大员工和营销员的爱心。

2010年8月1日，正在山上走访客户的中国人寿绥江县支公司营销员代建军看到山洪暴发，冒险骑摩托车通知下游避让，救了河边几百个人。代建军的义举被《昭通日报》、云南电视台、云南保监局等多次表彰。

2010年10月16日晚，镇江市丹阳市有歹徒持刀抢劫，中国人寿丹阳支公司银保客户经理杨忠兴挺身而出，在被歹徒刺伤腰背部的情况下，仍追出600多米与其他群众一起擒获歹徒，被授予见义勇为荣誉称号。

云南旱灾时，个旧支公司营销员陈惠兰，自己购买了30吨饮用水和2400瓶矿泉水，送到江荣小学的师生手中。

八、优化流程 节能降耗

虽然作为金融企业，中国人寿的经营活动对环境的影响甚微，但本公司仍努力通过技术革新、优化流程、使用新型环保材料，降低能耗，节约资源，积极参与环境保护工作。

本公司贯彻可持续发展理念，鼓励客户在网上购买保险，省去大量中间环节，享受优惠和便捷，促进节能环保。已在20家分公司正式启动电子信函发送工作，并将节约的资金用于公益。网上客户自助服务系统注册用户已达30万

人，新增短信激活、批量激活方式，便利客户同时有效缓解基层服务压力。95519 人工激活比例已从 09 年的 15.7% 下降到今年的 4%，减少 35822 个小时的通话时长，折合成本 500 万元（以通话次数计）。

本公司贯彻节约就是环保的理念，坚持勤俭办企业，有效控制成本。全年召开视频会议 100 多次，节约了大量差旅费用，提高了工作效率。本公司全面推广集中采购、电子商务、办公自动化、试点网络弹性办公，推行双面打印、使用再生纸张，减少纸质宣传品、瓶装水和纸杯等的使用，促进节约型社会建设。本公司在征得投资人同意后，大幅减少了纸质年报的印刷和投递。其中，社会责任报告只发布电子版。

本公司通过强化非现金支付、电子商务、电话销售、加强培训等方式，提高销售效率，减少出行次数，降低营销员和客户成本，节能减排。

结合行业特点，本公司建设了集中化的运营服务体系，通过在北京建立研发中心、在上海建立数据中心，实现研发和运维的集中化、服务标准化，提升了效率、降低了成本和排放。

2010 年 3 月 27 日，本公司倡议参与的“地球一小时活动”（即 3 月 27 日晚 8:30-9:30 关闭公司办公场所非必须用灯）得到公司各级机构和员工、营销员、客户的广泛关注和大力支持。

九、未来展望

今后，中国人寿将一如既往地履行好社会责任，将公司业务发展与促进经济社会发展紧密结合，不断提高主动服务社会的能力，深度挖掘传统业务潜在空间，大力培育新的业务增长点，不断扩大保险覆盖面。同时，我们将采取系统规划、专业执行、科学管理、坚持不懈的战略，将社会责任战略纳入中国人寿整体战略，逐步建立起企业社会责任管理体系，做更为积极和成功的企业社会责任实践者，争取为构建社会主义和谐社会做出更大的贡献。具体来说，就是要做到五个坚持：

坚持既服务城市、又服务农村，统筹城乡业务发展，参与社区建设，扩大保险覆盖面，进一步发挥保险业在服务社会主义和谐社会和新农村建设中的积极作用。

坚持既追求效益、又促进公平，促进经济效益与社会效益的平衡，不仅为逐渐富起来的人民群众提供全面的保障和理财服务，更要重视对弱势群体的保险服务和平等保护，使社会进步的成果能够让最广大的人民分享。

坚持既服务好股东、又服务好客户和员工，妥善兼顾各利益相关者的利益，通过深化改革、锐意创新、实现新一轮跨越式发展，促进股东、客户和员工利益共同成长，努力实现“效益最好、形象最佳、回报最大”。

坚持既服务保险市场、又服务资本市场，作为资本市场

最有影响力的长期机构投资者，中国人寿将在不断提高资金运用专业化管理水平、完善资产管理功能、增强风险防范能力的前提下，继续为资本市场的稳定做出贡献，发挥保险对金融资源配置的功能和作用，促进保险市场和资本市场的协调发展。

坚持既建设和谐队伍、又建设诚信文化，在打造一支和谐、高素质的人才队伍的同时，牢固树立诚实守信的道德规范和职业操守，把诚信建设贯穿到公司经营管理活动的全过程，为建设社会主义核心价值体系做出积极贡献。

十、社会评价

《福布斯》(《Forbes》)	2010 年“全球上市公司 2000 强”第 90 位
英国《金融时报》	“全球 500 强企业”第 41 位
《亚洲金融》(《FinanceAsia》)	2010 年度“最佳公司治理奖”、“亚洲利润最高 100 名企业”
《财富》中文版	“中国上市公司 500 强排行榜”第 6 位
2010 年度中国“信誉企业”认证	“最高荣誉大奖”
《21 世纪经济报道》	“亚洲保险业竞争力排名”(不含日本、马来西亚)第 1 名，“亚洲最佳保险公司奖”
新浪金麒麟论坛	“年度最佳保险公司大奖”
“2010 年第七届中国最佳企业公民评选”	“中国最佳企业公民奖”

十一、意见反馈

您的姓名：

您的联系方式：

您的意见与建议：

1. 您对本报告的总体评价？
2. 您对本公司履行社会责任的评价？
3. 您还希望我们提供哪方面的信息？
4. 您最希望本公司参与哪方面的公益活动？
5. 您对本公司履行社会责任有何建议？

感谢您的支持！