

承担责任 服务社会

The Annual Report of Corporate Social Responsibility
of Insurance Industry



保险行业企业社会责任 年度报告

(2010辑)



法律出版社
LAW PRESS • CHINA

承担责任 服务社会

The Annual Report of Corporate Social Responsibility
of Insurance Industry



保险行业企业社会责任 年度报告 (2010辑)



法律出版社

www.lawpress.com.cn

法律门
Access To



www.falvm.com.cn

图书在版编目(CIP)数据

保险行业企业社会责任年度报告(2010 辑) / 中国保险行业协会编. 余勋盛主编. —北京: 法律出版社, 2010. 9

ISBN 978 - 7 - 5118 - 1165 - 3

I. ①保… II. ①中… III. ①保险业—企业—社会—
职责—研究报告—中国 IV. ①F842. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 172251 号

保险行业企业社会责任年度报告(2010 辑)

中国保险行业协会 编
余勋盛 主编

责任编辑 潘洪兴
装帧设计 李 瞻

© 法律出版社·中国

开本 787×1092 毫米 1/16

版本 2010 年 10 月第 1 版

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

印刷 世纪千禧印刷(北京)有限公司

印张 42 字数 700 千

印次 2010 年 10 月第 1 次印刷

编辑统筹 独立项目策划部

经销 新华书店

责任印制 张宇东

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号: ISBN 978 - 7 - 5118 - 1165 - 3

定价: 80.00 元

(如有缺页或倒装, 中国法律图书有限公司负责退换)

《保险行业企业社会责任年度报告(2010 辑)》

编 委 会

主 任:金坚强

副主任:伊 生

委 员(以姓氏笔画为序):

王 宏	王国言	王国根	王险峰	乌日乐	田嘉铭
丛 光	冯菱君	尧金仁	吕 丹	任惊雷	伊 生
刘 彤	孙 冬	孙环民	杨美瑛	李久丽	李志强
李建忠	李政明	李晓峰	吴敏华	何世光	何绍铭
余勋盛	汪明芳	沈 薇	张玉来	张 杰	张 珏
张响贤	张 胜	范盛斌	林 帆	金坚强	周 欢
周 旻	周恩龙	郑文旭	郑景文	赵小京	赵 健
柏学行	胥 剑	姚 兵	姚 珏	秦 燕	耿雅卿
贾玉增	贾 怡	徐书锋	徐晴波	陶 阳	黄光荣
黄 星	盛和泰	蒋春明	韩立文	韩晓强	傅 卫
裘 强	熊文军	熊艳萍	横田嘉英		薛庆林

主编:余勋盛

前 言

企业是社会的细胞,企业的发展离不开社会的支持和培养,履行应尽的社会责任是社会对企业的合理要求与期望,也是企业义不容辞的职责。

近年来,企业社会责任问题越来越受到国际国内社会的广泛关注。国际上,联合国于2000年正式启动“全球契约”计划。国际标准化组织于2004年启动社会责任标准 ISO 26000 制定工作,且于2005年3月正式成立社会责任国际标准工作组。至2010年6月,该工作组共召开八次全体会议,并已完成社会责任标准 ISO 26000 草案。该草案经国际标准化组织全体成员投票通过后将作为规范企业社会责任行为的指导性文件。

我国亦越来越重视企业履行社会责任工作。党的十六届六中全会明确提出:“广泛开展和谐创建活动,形成人人促进和谐的局面。着眼于增强公民、企业、各种组织的社会责任”。《中华人民共和国公司法》第五条明确要求:“公司从事经营活动,必须遵守法律、行政法规,遵守社会公德、商业道德,诚实守信,接受政府和社会公众的监督,承担社会责任”。2008年11月22日,针对国际金融危机对全球企业的巨大冲击,胡锦涛主席向全球企业界发出呼吁:“企业应该树立全球责任观念,自觉将社会责任纳入经营战略,遵守所在国法律和国际通行的商业习惯,追求经济效益与社会效益的统一。各国政府应该为企业自觉履行社会责任创造好的环境。”进入新世纪以来,企业履行社会责任已经成为党和国家的新要求,人民群众的新期望。推动企业履行社会责任已成为社会的广泛共识。

履行社会责任对保险行业企业尤为重要。保险是市场经济条件下风险管理的基本手段,具有经济补偿、资金融通和社会管理功能。保险通过建立市场化的灾害事故补偿机制,在防损减灾和灾害事故处置中发挥重要作用,可以有效地防范和化解各种风险,增强全社会抵御风险的能力,促进经济社会稳定运行。分散社会风险是保险行业企业的天职。

与其他种类企业不同,保险行业企业的利益相关方,不仅包括股东、员工、债权人,而且还有广大投保人、被保险人和受益人。为了保障投保人、被保险人和受益人利益,《中华人民共和国保险法》明确规定保险行业企业应承担的各项义务。因此,保险行业企业更应强化社会责任,平衡相关主体利益,确保企业持续健康发展。

承担好应尽的社会责任是保险行业企业实现科学发展的内在要求。保险行业企业履行社会责任主要有以下基本要求。第一,要按照发展是第一要义的要求,承担经济责任。保险行业企业要依法合规经营,坚持科学发展,防范化解风险,营造公开、公平、公正和安全、稳定的行业竞争秩序,以优质的专业服务,持续为国家、股东、员工、客户和社会公众创造经济价值,为社会创造财富。深入贯彻落实科学发展观,保持偿付能力充足,坚持健康可持续发展是保险行业企业最主要的社会责任。第二,要按照构建和谐社会的要,承担社会责任。保险行业企业要以符合社会道德和公益要求经营理念为指导,积极维护客户、员工和社区大众的社会公共利益;承担慈善责任,投身社会公益活动,构建社会和谐,促进社会发展。保险行业企业既要讲经济效益也要讲社会效益,要实现企业利润最大化和社会效益最大化的有机统一。第三,要按照可持续发展要求,承担起环境责任。保险行业企业要支持国家产业政策和环保政策,节约资源,保护和改善自然生态环境,支持社会可持续发展。我国资源短缺,要提高资源利用效率,大力发展循环经济和环保经济。因此,保险行业企业不仅要承担环保义务,改善生态环境,还要通过开发新产品,提高企业竞争力,通过开展业务支持客户节约资源与保护环境。

2009年,保险业认真贯彻落实党中央、国务院应对金融危机的各项政策措施,积极应对各种严峻挑战,战胜种种困难,各方面工作取得显著成绩。一是保险业务发展好于预期。保费收入首次突破1万亿元,达到11,137.3亿元,同比增长13.8%。财产险业务继续保持较快增长,保费收入2875.8亿元,同比增长23.1%。人身险业务保费收入8261.5亿元,在上年增速较高的基础上同比增长10.9%。全年赔付3125.5亿元。二是行业风险得到有效防范。截至2009年年底,偿付能力不达标的保险公司8家,比年初减少5家,不达标公司的偿付能力关键指标较年初有明显改善。人身险公司退保率3.54%,退保情况总体稳定。保险公司现金流保持充裕。保险资产配置较好实现了安全性、流动性和收益性的平衡。风险跨境传递得到有效控制。三是结构调整取得积极进展。从财产险看,农业险、信用险、工程险等非车险业务分别同比增长21%、91.3%和31.6%;

非寿险投资型产品投资资金余额 506.4 亿元,较上年年末减少 426.5 亿元。从人身险看,标准保费同比增长 19.5%,增速高于规模保费 8.6 个百分点;新单业务中,期交保费占比 25.2%,同比上升 5.4 个百分点,其中 10 年期及以上保费占新单业务比重上升 1.7 个百分点;个人代理业务占比 43.8%,同比上升 1.8 个百分点,银邮代理业务占比 47.7%,同比下降 1.2 个百分点。从保险投资看,资产配置结构不断优化,投资管理水平逐步提高。就收益来源看,固定收益资产实现收益 1029.5 亿元,占比 48.1%,权益资产实现收益 1035.8 亿元,占比 48.4%,两个方面的收益基本相当,收益结构更加均衡。四是市场秩序逐步好转。财产险保费批退率 5%,同比下降 2.3 个百分点。应收保费率 3.1%,同比下降 2.9 个百分点,其中车险应收保费率 0.25%,同比下降 3.17 个百分点。现金流净流入增加 206.9 亿元,保险公司的业务和财务数据真实性进一步提高。人身险公司销售行为逐步规范,销售误导一定程度上得到遏制。五是经营效益大幅提升。保险公司利润总额达到 530.6 亿元。财产险公司扭亏为盈,实现利润 35.1 亿元。人身险公司实现利润 434.6 亿元,业务价值显著提升。全行业实现投资收益 2141.7 亿元,收益率 6.41%,比上年提高 4.5 个百分点,共有 22 家保险公司的资金运用收益率超过 8%。六是整体实力明显增强。截至 2009 年年底,保险公司总资产突破 4 万亿元,达到 4.1 万亿元。净资产 3904.6 亿元,比上年年末增加 1097.4 亿元。保险资金运用余额 3.7 万亿元。保险公司改革稳步推进,中国人民保险集团股份有限公司整体改制,中国太平洋保险(集团)股份有限公司在香港发行 H 股。商业银行投资保险公司试点启动。

2009 年,保险业干本行、想全局,全力服务“保增长、保民生、保稳定”。一是围绕服务“保增长”,充分发挥保险“经济助推器”的作用。贯彻落实国务院关于稳定外需的政策措施,大力发展出口信用保险。短期出口信用险累计承保额 902.7 亿美元,同比增长 122.6%,超额完成国务院部署的 840 亿美元承保任务。主动服务国家十大重点产业调整振兴规划,积极推动新型车贷保险、小额贷款保证保险和科技保险试点。二是围绕服务“保民生”,积极服务“三农”和参与社会保障体系建设。大力发展农业保险,保费收入 133.9 亿元;提供风险保障 3812 亿元,同比增长 59%;参保农户 1.33 亿户,同比增长 48%。贯彻落实《中共中央国务院关于深化医药卫生体制改革的意见》,推动保险业参与社会医疗保障体系建设。争取相关部门支持,推动上海市个人税延型养老保险试点。稳步推进小额保险试点,截至 2009 年年底,小额保险保费收入 2.3 亿元,为 871 万人提供风险保障 1364 亿元。三是围绕服务“保稳定”,切实发挥社会风险管理功能。大

力推动医疗、交通、教育以及环保等领域的责任保险发展,环境污染责任保险在 8 个省市试点,医疗责任保险在 16 个省区市的 56 个地市启动。医疗责任保险成为中央综治办建立平安医院的重要措施,在化解医患事故纠纷、分担医疗责任风险方面发挥了积极作用。指导有关公司做好婴幼儿奶粉事件患儿医疗赔偿基金管理工作。积极应对东北地区旱灾和部分地区雪灾,做好理赔服务。

2009 年,保险行业企业积极参加社会公益活动,自觉履行社会责任,得到了社会各界的普遍认可,取得了良好的社会效益。面对突如其来的自然灾害,保险行业企业履行社会责任成效显著。在 2008 年年初的我国南方低温雨雪冰冻灾害中,保险业共接到雨雪灾害保险报案 85.1 万件,支付赔款 10.4 亿元。全行业积极履行社会责任,开展了形式多样的社会救助活动,共向灾区捐款 4000 多万元。保险业发扬“勇担责任、服务大局、团结协作、为民分忧”的行业精神,积极开展抗灾救灾活动,努力为受灾群众排忧解难,认真配合地方政府开展工作,为稳定灾区人民生活发挥了重要作用。在“5·12”四川汶川大地震后,保险业共接到地震灾区客户报案 12.4 万件,主动联系客户 14.9 万件,涉及被保险人死亡 1.19 万人,伤残 214 人,医疗 3316 人,结案 16.5 万件,赔付保险金 6.1 亿元。保险业在做好抗震救灾、理赔服务的同时,踊跃向灾区捐款捐物,支援抗震救灾和灾后重建,全行业共向地震灾区捐款 4.53 亿元。在 2010 年 4 月 14 日玉树地震后,保险行业更是迅速理赔,积极捐款,履行社会责任。

保险行业企业履行社会责任任重而道远。随着人民群众物质文化生活水平的不断提高,全社会对保险行业企业履行社会责任有着更高的期待。保险行业企业一定要按照“转方式、调结构、防风险、促发展”的总体要求,深入贯彻落实科学发展观,进一步增强忧患意识和责任意识,勇于创新,锐意进取,稳健经营,奋发有为,切实转变发展方式,不断增强服务能力,自觉履行社会责任,为建设和谐社会做出更大的贡献。

《保险行业企业社会责任年度报告》编委会

二〇一〇年七月

目
录**中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告** 1

- 一、中国人保发展概况 1
- 二、中国人保企业理念体系 7
- 三、2009 年中国人保社会责任实践 8
- 四、2009 年中国人保社会责任获奖 28
- 五、2010 年中国人保社会责任工作指引 29

◆ 中国人民财产保险股份有限公司社会责任报告 31

- 一、依法合规稳健经营,承担企业经济责任 31
- 二、积极履行社会责任,服务社会发展 32
- 三、可持续性发展,承担环境责任 33

◆ 中国人民健康保险股份有限公司社会责任报告 35

- 一、深化对健康保险经营规律和发展模式的研究,坚持科学
发展、稳健经营 36
- 二、探索建立与政府部门的专业化合作模式,积极参与国家医疗
保障体系建设,促进社会和谐发展 38
- 三、不断提升专业化的服务能力和服务质量,努力为客户创造价值 41
- 四、努力建设和谐企业,促进公司员工与公司共成长 42
- 五、积极参与公益事业 43
- 六、公司荣誉 44

中国人寿保险(集团)公司社会责任报告 46

- 一、社会责任理念 47

二、坚定不移推动科学发展	49
三、认真履行经济社会责任	53
四、促进利益各方共同成长	62
五、大力支持公益慈善事业	69
六、展望未来	77
七、近两年获得的主要荣誉	78
◆ 中国人寿养老保险股份有限公司社会责任报告	80
一、公司履行经济责任情况	80
二、公司履行社会责任情况	82
三、公司履行环境责任情况	83
中国再保险(集团)股份有限公司社会责任报告	85
一、战略与管理	86
二、经济责任	86
三、社会责任	89
四、环境责任	91
◆ 中国财产再保险股份有限公司社会责任报告	93
一、及时缴纳税款和残疾人就业保障金	93
二、公开向社会招聘、录用员工	93
三、配合国家经济建设的需要,加大基础建设项目的承保力度	93
四、优化业务结构,加强过程管控,促进承保理赔质量的提高	94
◆ 中国人寿再保险股份有限公司社会责任报告	95
一、关注主业,稳健经营,为股东实现稳定投资回报	95
二、认真做好以客户为导向的优质服务	95
三、认真做到企业自律,自觉与监管方一道促进行业健康有序发展	96
四、关心广大干部员工,与员工实现共同成长	97
五、倡导环保意识,积极推行低碳办公	98
◆ 中国大地财产保险股份有限公司社会责任报告	99
一、大地保险履行社会责任的理念	99
二、积极参与重大项目承保	100

三、及时提供理赔服务,积极参与社会主义新农村建设	102
四、全面提高服务质量,竭诚为客户创造价值	103
五、关注员工成长,实现共同发展	105
六、积极开展社会公益慈善事业	106
七、公司荣誉	106

中国太平保险集团公司社会责任报告

一、科学发展 认真履行经济责任	109
二、回报社会 勇于承担社会责任	112
三、厉行节约 积极落实环境责任	116
四、中国太平 2009 年获得的来自社会的认可	118

◆ 太平人寿保险有限公司社会责任报告

一、提供优质保险产品或服务,全面履行风险保障职能,发挥 “社会稳定器”作用	120
二、提升服务水平,“太平全国通,服务通全国”,极大方便了客户, 提升了满意度	121
三、积极发挥资金融通功能,支援国家建设	122
四、深入贯彻科学发展观,树“保险行业专业经营典范”,促进保险 行业健康快速发展	122
五、始终坚持以人为本,专业化人才成长软价值成效显著	123
六、热心公益事业,回馈社会“义不容辞”	124

◆ 太平财产保险有限公司社会责任报告

一、对股东负责	126
二、对社会负责	127
三、对客户负责	131
四、对员工负责	133

◆ 太平养老保险股份有限公司社会责任报告

一、经济责任履行情况	136
二、社会责任履行情况	138
三、环境责任履行情况	140

◆ 民安保险(中国)有限公司社会责任报告	141
一、经济责任履行情况	141
二、社会责任履行情况	143
三、公司荣誉	147
◆ 太平资产管理有限公司社会责任报告	148
一、2009 年经营情况	148
二、经济责任	150
三、员工责任	151
四、社会责任	154
五、愿景	155
中国平安保险(集团)股份有限公司社会责任报告	157
一、战略与管理	159
二、对股东负责:稳定回报,资产增值	162
三、对客户负责:服务至上,诚信保障	166
四、对员工负责:生涯规划,安居乐业	171
五、对环境和社会负责:回馈社会,建设国家	182
六、合作伙伴:互惠互利,实现共赢	189
七、公司荣誉	193
八、GRI 指标对照表	195
九、指标附录	199
中国太平洋保险(集团)股份有限公司社会责任报告	206
一、公司概况	206
二、责任与管理	207
三、股东:实现稳定投资回报	210
四、客户:客户为本的保险服务	215
五、监管与合作伙伴:和谐共赢	222
六、员工:实现共成长	225
七、政府与社区:助力民生和谐进步	228
八、环境:积极应对气候变化	234

九、展望未来	237
十、企业社会责任建设重要事项(2009)	238
GRI 索引	239

阳光保险集团股份有限公司社会责任报告

一、社会责任履行成果	247
二、阳光保险两年志愿者协会	248
三、经济责任:诚信合规、科学发展	250
四、社会责任:投身公益、构建和谐	254
五、环境责任:节约能源、主动环保	258
六、社会责任管理	260
七、展望未来	261



华泰财产保险股份有限公司社会责任报告

一、对股东负责——创造价值是企业最大的社会责任	263
二、对客户负责——满足保险需求,优化理赔服务	264
三、对员工负责——保障公益,助力职业发展	266
四、对社会负责——服务社会,设立公益基金	267
五、对环境负责——发展绿色保险,提倡节约能源	269
六、公司荣誉	271

中华联合财产保险股份有限公司社会责任报告

一、依法合规经营情况	273
二、诚信建设方面	273
三、依法纳税方面	274
四、保险保障方面	274
五、股东和员工、客户权益保护方面	276
六、社会公益事业方面	278

天安保险股份有限公司社会责任报告 281

- 一、社会责任观 281
- 二、股东权益保护 281
- 三、客户权益保护 283
- 四、国家权益保护 283
- 五、员工权益保护 284
- 六、社会责任 285
- 七、环境保护和可持续发展 286
- 八、未来工作目标 287

大众保险股份有限公司社会责任报告 288

- 一、对国家的责任 288
- 二、对股东的责任 289
- 三、对客户的责任 289
- 四、对员工的责任 290
- 五、对社会的责任 290
- 六、公司荣誉 291

永安财产保险股份有限公司社会责任报告 292

- 一、支持社会经济建设 293
- 二、发挥保险保障功能 293
- 三、为客户提供至诚服务 294
- 四、热心公益事业,积极回馈社会 295
- 五、对员工负责 296
- 六、环境责任 298

华安财产保险股份有限公司社会责任报告 299

- 一、华安保险的责任文化 299
- 二、坚持规范经营,切实履行社会职责 300
- 三、持续创新,勇担社会责任 302

四、精细管理,服务民生,创造价值	304
五、关注员工,让华安人与华安共成长	307
六、热心公益,体现华安拳拳爱心	309
七、公司荣誉	312

永诚财产保险股份有限公司社会责任报告 314

一、引进海外战略投资,进一步增强公司经营实力	314
二、采取各种措施,搭建服务平台,提升客户服务能力	315
三、积极推进新《保险法》的贯彻落实,进一步提升内控合规管理水平 ...	315
四、构建公平合理的激励约束机制	316
五、通过各种宣传手段,进行保险基础知识传导,提高客户 风险管理技术水平	316
六、积极履行社会责任,投身社会公益活动	317
七、永诚财险在安全生产与环保方面的做法	318

安信农业保险股份有限公司社会责任报告 320

一、履行经济责任情况	320
二、履行社会责任情况	320

安邦财产保险股份有限公司社会责任报告 325

一、企业文化	325
二、服务大局,助推经济	326
三、保护环境,促进和谐	327
四、创造价值,回馈社会	327
五、扶弱助贫,慈善为本	328
六、媒体关注	329

都邦财产保险股份有限公司社会责任报告 331

一、提供风险保障,促进社会和谐	331
二、提倡以人为本,公司与员工共同发展	334

三、坚持科学发展和稳健经营,关注股东长期利益	336
四、热心社会公益事业,积极回馈社会	337
五、坚持可持续发展路线,积极倡导环境保护	340

安华农业保险股份有限公司社会责任报告

一、战略与概况	342
二、立足合规发展,公司经营稳步推进	344
三、勇担社会责任,积极参与和谐社会建设	347
四、提高环境责任意识,积极做环保践行者	351
五、展望未来	352

阳光农业相互保险公司社会责任报告

一、公司理念	354
二、保护会员利益,做好防灾减灾损工作	354
三、发挥保障作用,稳定农民生产生活	355
四、用好财政政策,降低农民保费负担	356
五、注重人才培养,积极维护员工权益	356
六、加强再保业务,提升化解风险能力	357
七、支持公共事业,扶贫济困奉献爱心	357
八、爱护环境,植树造林,节能减排降耗,提倡环保造福社会	358
九、重视安全管理,积极维护社会稳定	359
十、未来规划	359

中银保险有限公司社会责任报告

一、公司概况	360
二、支持经济发展	362
三、保护员工权益	364
四、环境保护措施	364
五、积极回馈社会	365

安诚财产保险股份有限公司社会责任报告 366

- 一、企业社会责任的理念 366
- 二、经济责任 367
- 三、社会责任 375
- 四、环境责任 382
- 五、2010 年安诚保险对企业社会责任的履行管理 383
- 六、公司荣誉 383

长安责任保险股份有限公司社会责任报告 384

- 一、对股东负责 385
- 二、对客户负责 387
- 三、对员工负责 389
- 四、对社会负责 391
- 五、展望未来 393

东京海上日动火灾保险(中国)有限公司社会责任报告 395

- 一、公司简介 395
- 二、社会责任履行情况 395

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司社会责任报告 398

- 一、关心弱者奉献爱心 399
- 二、关爱员工 400
- 三、用专业知识贡献社会 401
- 四、贯彻低碳环保理念 403

日本财产保险(中国)有限公司社会责任报告 405

- 一、积极履行经济责任 405
- 二、坚持不懈地承担社会责任 408
- 三、努力践行环境责任 410
- 四、公司荣誉 411