

# 工银安盛人寿 2015 年社会责任报告

工银安盛人寿的使命是秉承服务客户，回报股东，成就员工，回馈社会的理念，深耕保险，帮助人们安享健康、幸福、美满的生活。2015年，工银安盛人寿(下面简称“我司”)通过开展一系列社会责任活动践行公司使命，下面就我司2015年企业社会责任管理情况进行汇报:

## 一、 企业社会责任管理情况

### (一) 社会责任工作规划。

自2014年起，我司开展了“爱立方”持续公益活动，以集中资源，形成“同一主题，覆盖全国”的公益活动品牌效应。2015年，围绕“爱立方”这一主题，下设“爱立方-爱心图书室”、“爱立方-爱心义卖”、“爱立方-爱心志愿者活动”三个公益项目。

首批三所“爱立方-爱心图书室”于2015年年初在河南、河北和四川三省落成。“爱立方-爱心义卖”公益活动于2015年10月在全司范围内展开，共筹集善款225,340元，为“爱立方-爱心图书室”所在小学的孩子们购置爱心美术包。

根据“爱立方”设立初衷，2016年我司将继续在三个展业省份挑选三所贫困小学，为其各援建一个“爱立方-爱心图书室”，并围绕我司自2014年起援建的共六个爱心图书室，由总公司和各相关分公司开展“爱立方-爱心志愿者活动”。

## （二）社会责任的管理

公益活动由我司总公司办公室统一管理，指导各机构在每年年初制定详细的工作计划；并指导各分公司将活动开展情况进行对外媒体、对内网讯报道。

## （三）从事社会责任工作的专/兼职人员数量。

我司从事社会责任工作的兼职人员为：总公司1人，各分公司1人，总计17人。

## （四）当年社会责任工作的经费投入。

2015年“工银安盛人寿高中生自强班”项目费用30万。

## （五）所获奖项

2015年4月9日，我司连续第二年获得“扶贫爱心”奖。

（六）在社会责任工作中遇到的问题与挑战，相应的解决思路，以及对集团社会责任建设工作的思考与建议。

我司虽已初步建立起社会责任管理框架，总分各相关部门及机构对社会责任的重视也不断加强，但制度建设、流程规范等方面仍需进一步提升。希望在今后的社会责任管理工作中，能够有更多的机会参与到工总行对于社会责任的培训体系中，能够得到总行更多的指导及帮助。

## 二、社会责任履行实践

### （一）关爱员工篇

#### 1. 高管直通车

活动背景：2015年全年，高管直通车活动组织了10场，我司

高管轮流参与接待了来访人员共计16人。来访内容涵盖了员工对我司规章制度的咨询、对所在机构业务开展模式的想法、对提升我司业务流程优化的意见，以及员工自身个人职业发展方面的困惑等各个方面。

2. 建立荣誉激励体系，表彰我司年度先进集体和个人

活动内容：2015年7月24日，我司召开了荣誉表彰大会。



孙持平董事长为获奖代表颁奖

3. 加强员工培训

活动背景：我司针对不同岗位、不同梯队、不同能力的员工，实施针对性的职业设计，制定系统化的培训培养体系，为员工成长提供坚实的支撑。2015年，我司组织内勤培训近54,000小时，人均培训小时数约34.7小时，人均参训课程数（人次覆盖率）为13.7次。

#### 4. 2015年职工代表大会暨工会代表大会

活动内容：2015年12月9日，我司召开了2015年职工代表大会暨工会代表大会。



#### 5. 建立工银安盛企业年金

活动内容：根据国家相关政策，在工商银行集团统一的年金方案框架内，我司于2015年12月建立了《工银安盛企业年金方案》。我司年金方案遵循国家所倡导的“保障与激励相结合”、“公平与效率相结合”两项原则，以保障为主，着眼长期激励，鼓励员工在我司长期服务，从而提高退休后的待遇水平。同时兼顾效率与公平，将企业年金分配与工作年限、岗位价值、绩效贡献挂钩，实现保障和激励的有机结合。

#### 6. 患重病员工捐款行动

活动背景：4月中旬，我司四川德阳中支员工刘晓查出罹患

癌症，让这位员工原本不富裕的家庭雪上加霜。一人有难、八方支援，德阳中支立即组织了捐款行动，共计募集爱心捐款23000元。员工用丝丝爱心和行动帮助刘晓减少病魔折磨的爱心正能量，彰显了我司大家庭的爱心与责任。



## (二) 关爱客户篇

### 1. “御立方三号”保障计划（MCCIG3）创新

活动内容：重疾保障型产品的同质化现象加剧，人们健康保障意识不断增强，轻症、极早期重疾等保障责任开始受到越来越多客户的关注。我司2015年开发了“御立方三号”不仅保障责任升级，同时价格优势升级，充分利用费改政策，以更有竞争力的费率回馈客户。



工银安盛人寿  
御立方三号保障计划

## 2. 创新营销——微信营销

活动内容：2015年，我司成功在微信平台上线“爱我宝贝少儿重大疾病保险”等合计5款保障型产品，实现了客户在线投保和续保功能，同时还推出了微信保费试算功能。便于客户自主了解产品利益，便于销售人员为客户量身推荐适合的产品，更加直观向客户展示我司产品优势。

工银安盛人寿官微

旅行  
是让你带上更好的自己

年龄: 30周岁

保险期间: 3天

生效日期: 2015-10-01

保险终止日期: 2015-10-04

保障金额: 10万

购买份数: 1份

试算价格: 2.28元

我已阅读《工银安盛人寿 e+安行境内旅游意外伤害保险条款》、《工银安盛人寿附加境内旅游意外住院津贴医疗保险条款》和《投保人声明》

立即购买

工银安盛人寿官微

工银安盛人寿e+安行航空意外伤害保险

- 价格低——最低仅需**35元**  
每天不足**1毛钱**，可获全年**50万元**的保险保障，高性价比；
- 保额高——最高**1000万元**保障  
**50万至1000万元**保险金额灵活可选，超高额保障与您尊贵的身份相得益彰；
- 双保障——**意外身故、残疾**全保障  
涵盖航空意外身故和航空意外残疾双保障，尽享安心出行；
- 无限次——全年**不限乘坐次数**  
保险期间内**不限国内外航班及乘坐次数**，一路为您保驾护航。
- 投保提示
  - ★ 保险期间：1天、7天、30天、90天、180天、365天
  - ★ 被保险人年龄：出生满30天-70周岁

产品试算

### 3. “康至惠选”、“康至臻选”上市

活动内容：我司于2015年11月开发了我司首款中端医疗保险产品“康至惠选”、“康至臻选”。该产品保障范围突破医保目录，涵盖进口药品；突破异地就医限制，有无医保均可投保；其中“康至臻选”的医院范围更是涵盖了公立医院特需部及国际部。两款产品完善了我司健康医疗保险产品体系，响应国家大力发展健康险的号召，为满足人们日益增长的健康保障需求提供更多选择。

### 4. 成功组织实施我司第二届客户服务节

活动内容：2015年7月1日至8月31日，我司举办第二届“健康幸福有约·工银安盛同行”客服节，活动参与人次近18万人，同期我司微信关注、认证等数据大幅提升。

#### 客服节活动花絮：



乐山中支客户服务节“幸福约定，你我同行”亲子活动现场



四川分公司绵阳中支“亲近自然，绿色采摘”客服节活动



四川都江堰营销服务部客服节亲子健步行活动

### 5. “羊年争做领头羊”活动

活动时间：2015年3月1日至5月31日

活动内容：我司首次尝试通过微信平台，开展“羊年争做领



头羊，吉祥如意送大礼”线上活动。以比拼和抽奖作为引，以转发和吸赞为体，集趣味性和知识性于一身，活动转发量超过10万次，共计17万人参与活动，宣传效果卓著。



#### 6. 我司线上自助服务创新

活动内容：2015年3月起，我司陆续在网站及微信渠道上线了多项自助办理项目，包含变更个人投资账户比例、领取账户价值等在内的客户自助项目广受客户好评，进一步丰富了我司线上服务体系。

#### 7. 重视3.15权益维护，推动投诉系统保障建设

活动内容：我司客户服务平台投诉管理模块4月正式上线，实现了录入、处理、审批、回复、结案和归档的单独界面管理，并支持多个协办子工单同时处理和多部门同时会签的功能，提升了投诉处理和审批时效；增加了销售误导转品管功能，使投诉和品管处罚相互关联，加强了投诉管理功能。

#### 8. 湖北分公司客户大走访

活动时间：2015年7月1日—8月31日

活动内容：湖北分公司于七月份举行了“客户大走访”活动，对重点业务渠道、涉及的重点产品、相关客户人群开展走访活动。通过自我检查，查漏补缺，排查潜在风险，听取保险消费者的意见和诉求，对不断提升我司内控管理水平，完善客户服务机制，提高我司经营的专业程度和水平起到积极的推动作用。

#### 9. 天津分公司重大事故后多笔现金预赔付上门送爱心

活动时间：2015年8月17日

活动背景：天津爆炸事件后，我司启动绿色通道，迅速将预赔付款项送到受伤客户手中。



### （三） 关爱环境篇

#### 1. 践行绿色金融，推进保险业务全流程无纸化

活动内容：2015年依托移动互联网、先进的信息技术和安全认证手段，我司搭建了Pad移动展业平台，实现了从客户投

保、承保直至寄送保险合同、签署回执的业务全流程电子化，在提高服务效率的同时，大量减少了传统保险业务办理过程中的纸质单据和合同凭证消耗，并节约了往返物流，在推进无纸化金融服务方面发挥了重要作用。截至2015年底，Pad移动展业已经在全国14家分公司完成推广，在我司业务发展中发挥越来越重要的作用。

展望：2016年，我司将继续走好绿色金融发展之路，把绿色金融作为践行社会责任的一项重要举措来抓，着力加快数字化服务模式的创新，为客户提供更为便捷高效、绿色低碳的卓越现代金融服务。



绿色金融实践-Pad 移动展业系统平台展示

## 2. 学习雷锋 环保从我行

活动时间：2015年3月29日

活动内容：我司辽宁分公司团支部联合分公司工会共同组织

青年员工参加了由沈阳爱心中转站发起的主题为“学习雷锋 环保从我行”大型公益环保活动。活动当天青年志愿者们携带了垃圾袋、一次性手套等工具，从五里河公园出发对浑河沿岸的草坪、河堤进行了垃圾清捡及环保宣传活动。



### 3. 宣传环保徒步春游活动

活动时间：2015年4月11日

活动背景：湖北分公司举办名为“共享绿色 同心同行”的宣传环保徒步春游活动。

活动内容：本次徒步活动以分组比赛形式开展，以徒步途中收集的“环保小举动”的数量为标准进行评比，历时2个多小时。此外，我司员工还针对不同年龄段的游客进行了环保意识宣传，很多游客都积极参与到活动中。

#### (四) 公益篇（暨“爱立方”持续公益项目）

2015年，我司共计在全国范围内开展了40场志愿者活动，通过爱心义卖、送温暖帮困助学等多样形式，向弱势群体小朋友、贫困学校、福利院老人、社区街道等奉献爱心、给予帮助，参与人数达3,000人次。

##### 1. “爱立方-爱心图书室”落成

2015年3月27日，我司首批“爱立方-爱心图书室”在河南、四川、河北省的三所贫困学校正式落成，为孩子们创造了图书小天地。每间爱心图书室配置有7个书架、10张书桌、40张椅子和4000本图书。此外，河南、四川和河北分公司还为受助学校的孩子们准备了书包、文具盒等学习用品，受到了孩子们的热烈欢迎。



四川爱心小学落成典礼



## 2. “爱立方-爱心义卖”活动

2015年10月，我司在全司范围内开展了“爱立方-爱心义卖”活动。全司16家分公司和直属中支、1000多名员工积极参与到爱心义卖活动中，总计筹得善款225,340元。

总公司义卖现场花絮





各分公司义卖现场花絮



广东分公司义卖宣导会



北京分公司义卖现场



上海分公司义卖现场





山东潍坊中支义卖现场



河北分公司义卖现场



福建分公司义卖现场



四川分公司义卖现场



四川绵阳中支义卖合影



辽宁分公司义卖现场



陕西分公司义卖现场



湖北分公司义卖现场



深圳中支义卖现场



山西分公司义卖现场



天津分公司义卖现场

### 3. “爱立方-爱心志愿者”活动

#### 1) 广东分公司

##### a) 赞助绩优贫困学生参观广州名校

活动背景：2015年广东分公司开展了面向清远市连山县福堂镇读楼村，赞助绩优贫困学生参观广州名校的爱心公益活动。

活动的目的—是让绩优贫困学生开拓眼界，增长见闻，更有

努力学习的动力；二是让常年在外打工的家长有机会与子女相处，增进父母与子女的感情。

活动内容：2015年6月23日，我司广东分公司组织员工开展爱心捐款，共筹得活动资金2.7万元。8月14至16日，广东分公司员工前往清远市连山县福堂镇读楼村，接到了5名贫困学生和其家长来到广州，向贫困学生捐赠了总值5000元的学习物资，随后带领学生和其家长参观了中山大学、广东科技中心、黄花岗烈士陵园、博物馆等景点。

#### b) 广州中心支公司保险专业知识普及进社区的活动

活动背景：为了让保险服务社区、普及保险知识，同时提升我司个险团队开拓能力，业务综合营销能力，广州个险携手广州市越秀区共青团举行了保险专业知识普及活动。



## 2) 北京分公司

### a) 全员爱心奉献脑瘫患儿，内外勤两场爱心义卖捐款

活动背景：北京分公司组织全体员工积极参加爱心义卖活动，于2015年10月16日、10月19日分别举办两场爱心义卖捐款，义卖活动共收到各类物品近200件，义卖善款37810元，活动所得全部捐赠北京市晨光脑瘫儿童康复中心，用于购买康复训练及生活所用物资。

展望：此次捐赠活动受到了康复中心及老师们的由衷感谢，并表达了希望同我司建立长期稳定帮扶关系的意愿。

尊敬的工银安盛人寿的叔叔阿姨：

衷心感谢你们的慷慨解囊和无私帮助，我们怀着无比激动的心情，给您们写信，但愿这小小的感谢信，能带去我们满腔的谢意和深深的祝愿。

我们都是些不会走的孩子，为了早日康复，能象普通的孩子一样坐在宽敞明亮的教室里学习，我们每天都要做六个小时的康复训练，每天除了训练就是学习，训练环境非常艰苦。正当我们渴望一份关爱和温暖时，是您们无私的帮助及凝聚在捐赠里的温情在我们小小的心上开了一扇幸福的窗，像一道阳光直射我们的心田，让我们明白在我们身边还有那么多热心的人在关注着我们。

手捧着您们送来的爱心，我们这些不会走的孩子沐浴在爱的阳光里，感受着如同亲人般的温暖，我们想：以后的日子即使再苦、再累也不怕，因为还有您们的爱和我们一路同行。

再次感谢您们伸出温暖的双手，我们一定会努力学习刻苦训练，不辜负您们对我们这些特殊孩子的殷切期望，我们会珍惜这来之不易的美好时光，坚持锻炼早日康复，做一个对社会有用的人！

祝福您们：身体健康、幸福平安！

北京市朝阳区晨光脑瘫儿童康复中心

学生：林林

## b) 走进北京市晨光脑瘫儿童康复中心

活动内容：2015年12月23日我司北分一行人来到晨光脑瘫儿童康复中心送去圣诞慰问，给孩子们带去了圣诞蛋糕、水果、玩具等，并于孩子们一起开展爱心互动活动。



### 3) 天津分公司

#### a) 天分参加3.5学雷锋义卖活动

天津分公司在3月5日开展募捐活动，共筹集资金2000余元。

#### b) 一份血-万份情公益献血活动

2015年8月14日，天津分公司组织6人进行成份血无偿献血。



#### c) 天津分公司捐赠救灾急需物资

活动时间：2015年8月26日



活动内容：我司划拨10万元采购了大批对讲机、防毒口罩等物资捐赠给武警滨海支队，为救援贡献一份力。



#### d) 天津分公司员工集体捐款

活动内容：8.12爆炸事故后，我司天分员工通过募捐，筹集善款1万余元，通过天津市接收救灾扶贫捐赠工作站直接捐助牺牲战士家属。



#### 4) 四川分公司

a) 开展7.8全国保险公众宣传日活动

活动背景：为进一步加强保险公众宣传工作，不断提高公众保险意识，提升行业形象，按照四川保监局、四川省行业协会要求和总公司的统一部署，我司四川分公司组织落实了保险公众宣传日系列活动。

活动内容：7月8日，我司四川分公司各业务渠道及运营人员在现场展台开展保险咨询活动，向现场群众普及保险知识，解答保险问题。



b) “月牙为美，你我相随”乐山中支关爱残疾儿童公益活动  
活动背景：2015年6月4日，乐山中支发起“月牙为美，你我相随”公益活动，与乐山市特殊教育学校六二班的智残儿童度过了愉快的一天。



c) 乐山中支“冬日暖阳”进社区慰问活动

活动背景：2015年12月9日，我司乐山中心支公司走进四川省乐山市柏杨街道牛咭桥社区，开展以“冬日暖阳”为主题的关爱社区孤寡老人慰问活动。



d) 冠名并参与第四届南充百里徒步大赛

活动背景：2015年3月28日，第四届南充百里徒步大赛成功举办，我司南充中支作为大赛唯一保险赞助商全程参与。

活动内容：四届南充百里徒步大赛活动范围从南充市西山广

场到西充县纪信广场，全程共 84 里，3000 多名户外运动爱好者参加了这次比赛。南充中支作为唯一保险赞助商，全程提供保障服务工作。不仅积极参加选手报名、登记注册、场地安排等前期准备工作；同时，在活动中，积极参加志愿者服务、发放保险业务宣传单、讲解保险业务知识等项目，宣传了我司的保险理念和服务客户的业务宗旨。



#### e) “六.一”儿童节爱心募捐活动

活动背景：2015年6月1日四川绵阳中支召开“六.一”儿童节特别晨会，组织我司内外勤伙伴积极为残障儿童捐款。



f) “勿忘初心，爱在身边” 公益活动

活动内容：2015年6月13日，我司志愿者们前往绵阳市游仙区特殊教育学校，满载着慰问礼物来看望这群可爱的孩子们。陪他们游戏、聊天，与他们分享快乐，传递温暖。



g) “关爱老人” 志愿者活动

活动时间：2015年9月15日

活动内容：敬老院大多老人儿女不常在身边，生活孤独、无助，缺乏关心。我司四川绵阳志愿者们去到绵阳郊县的石板敬老院，看望住在这里的老人，为他们带去了糕点、毛巾、杯子、袜子等日常生活用品。为他们打扫卫生，做饭洗碗，陪他们聊天。



#### h) 德阳中支捐衣行动

活动内容：2015年9月23日，我司德阳中支积极响应德阳市蒲江街道办发起的“爱心捐衣”行动，共募得围巾、袜子、毛衣、毛裤、棉衣、秋衣、秋裤及春秋季节衣物共计150斤。



#### 5) 江苏分公司

##### a) “点滴爱心，助力血库”

活动背景：9月4日，泰州市血库储血量严重不足，我司泰州机构发起号召，积极向机构内外勤员工宣导，鼓励大家献血。

#### b) “走进社区，服务于民”

活动内容：2015年6月，我司在常州花东新村等社区设“投保指南”、“理赔指南”、“常见问题问答”咨询台，现场指导客户保险金领取需要提供所需资料的准备，并帮助居民做家庭保险需求的全面分析，让他们全面理解保险在家庭财务配置的重要性。



#### 6) 湖北分公司

##### a) 保险业服务民生行活动

活动内容：4月25日，我司湖北分公司参加湖北日报社区大篷车暨保险业服务民生行活动。



### b) 无偿献血公益活动

活动时间：2015年6月30日

活动背景：在7.8公众保险宣传日来临前夕，为展现保险业立足诚信、服务民生的社会形象，用实际行动诠释保险人奉献社会的责任，湖北分公司组织员工前往献血，深获过往群众赞赏与支持。



### c) 助贫捐赠活动



2015 年 11 月份湖北分公司积极响应湖北保监《关于做好 2015 年“扶贫日”募捐活动的通知》，发动全司上下募捐了善款 3000 元，捐赠于湖北省慈善总会，用以干部驻村扶贫帮扶工作。