

新华保险 2013年企业社会责任报告

2013 NCI CSR REPORT

A 股代码: 601336 H 股代码: 1336

95567
全国统一客服电话
www.newchinalife.com

新华人寿保险股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE CO., LTD.
总公司行政管理部监制 2014年3月

北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦
New China Insurance Tower, No. Jia 12 Jianguomenwai
Street Chaoyang District, Beijing 100022
Tel: +86 10 85210000 Fax: +86 10 85210101
www.newchinalife.com

 **NCI 新华保险**
关爱人生每一天

关于本报告：

本报告披露的所有内容和数据，已经新华人寿保险股份有限公司第五届董事会第十七次会议审议通过。

本报告中，新华人寿保险股份有限公司简称“新华保险”或“公司”，新华资产管理股份有限公司简称“新华资产管理公司”或“新华资产”。

报告时间范围：2013年1月至2013年12月，部分资料涵盖了此前的特定项目。

报告组织范围：新华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。

信息来源：公司内部统计及公开报道。

发布形式：在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和新华保险网站（www.newchinalife.com）发布网络版，可供查阅下载。

目录/Contents

01 关于新华保险

02 公司概况

03 公司战略与文化

03 企业社会责任沟通体系

02 为客户提供幸福生活的保障

05 强大的产品创新能力

06 全方位的产品服务渠道

07 高效规范的营销与承保

09 功能完善的客户服务

13 更快、更易、更便捷的理赔服务

03 为股东贡献稳定持续的回报

15 打造强有力的竞争优势

16 不断提升的风险管理水平

16 效益良好的资产管理业务

16 日臻完善的信息披露制度

04 为员工创造成就自我的机会

18 保障员工权益

19 打造员工发展平台

20 关爱员工生活

05 为社会增添和谐安宁的力量

23 依法经营，贡献社会

24 努力建设和谐社会

06 探索行业健康发展之道

30 促进行业健康发展，
推动保险文化繁荣

33 与合作伙伴共赢

34 同业交流

07 积极投身环境保护

36 环保理念

37 进行企业信息化建设，
营造健康工作氛围

38 积极参与环保活动

08 公司荣誉

42 总公司所获荣誉

43 分支机构所获荣誉



关于新华保险

- 公司概况
- 公司战略与文化
- 企业社会责任沟通体系

关于新华保险

一 公司概况

新华人寿保险股份有限公司（简称“新华保险”）成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家大型寿险企业，目前拥有新华资产管理股份有限公司、新华家园养老企业管理（北京）有限公司和新华卓越健康投资管理有限公司等子公司。2011年，新华保险在香港联合交易所和上海证券交易所同步上市，A股代码为601336，H股代码为1336。

新华保险拥有强大的寿险销售人员队伍及约5.5万名正式员工，全国各级分支机构约1600家，为约2976.9万名个人寿险客户和约6.2万名机构客户提供了各类人寿保险、健康保险、人身意外伤害保险及养老保险服务。

2013年公司实现保险业务收入人民币1036.4亿元，公司总资产规模达到5658.49亿元，实现保费收入正增长，继续保持行业三甲地位。

（注：以上数据均截至2013年12月31日）



新华保险总公司地址：北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦

二 公司战略与文化

公司愿景：中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团。

公司战略：以客户为中心，坚持现有业务持续稳定增长，坚持变革创新，坚持价值和回归保险本原，抓住城镇化和老龄化历史机遇。

公司使命：为客户提供幸福生活的保障；为股东贡献稳定持续的回报；为员工创造成就自我的机会；为社会增添和谐安宁的力量。

公司价值观：诚信 责任 公平 创新 进取

经营理念：创造价值 稳健持续

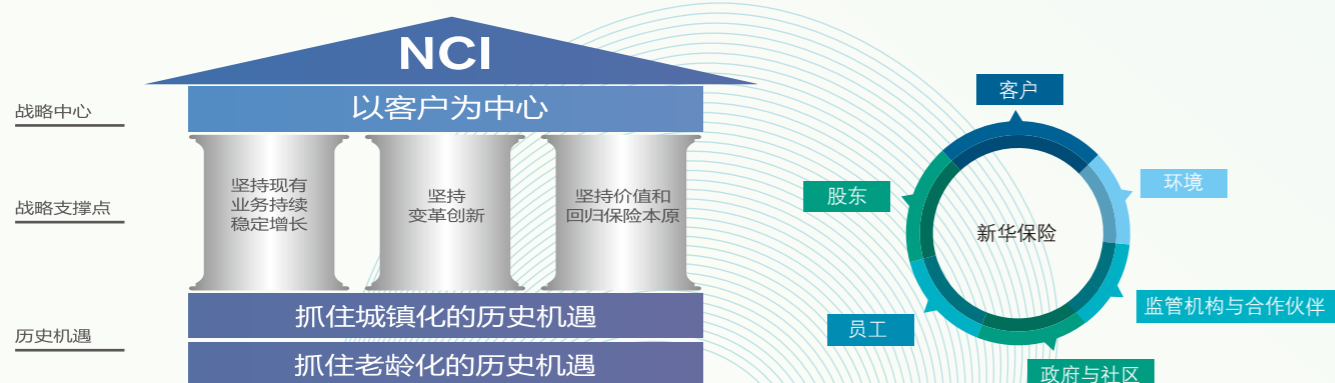
工作原则：简单 客观 协作 责任

三 企业社会责任沟通体系

2013年是新华保险A股和H股同步上市后的第二年。这一年，本公司更加清晰地认识到自己的使命和责任，在致力于为股东创造价值的同时，亦为更好地履行企业社会责任付出了更多努力。公司深入学习国际、国内先进企业在企业社会责任管理方面的经验和做法，积极与各利益相关者（本公司的利益相关者包括：客户、股东、员工、政府与社区、监管机构与合作伙伴、环境等）沟通，充分了解诉求，并结合自身业务与运营特点，深入分析，搭建了一套完整的企业社会责任沟通体系。

为客户提供幸福生活的保障

- 一 强大的产品创新能力
- 二 全方位的产品服务渠道
- 三 高效规范的营销与承保
- 四 功能完善的客户服务
- 五 更快、更易、更便捷的理赔服务



为客户提供幸福生活的保障



2013年，新华保险继续深入推进“以客户为中心”的转型。公司战略转型的核心目标是创造极致的客户体验，和客户之间建立相识、相知、相信、相依的全新客户关系。打造责任清晰、持续连贯、全方位的、覆盖客户全生命周期的服务是我们走上全新的客户关系的必由之路。为此，我们不断细化和推进各项“以客户为中心”的经营举措，为客户提供全方位的、覆盖全生命周期的保险保障和理财服务，让生活更美好。

一 强大的产品创新能力

强大的产品创新能力是新华保险的核心竞争优势。公司坚持“以客户为中心”的产品开发理念，深入研究人生不同阶段的保障需求，通过调整产品结构，构建了特色鲜明、功能完善、品类齐全的养老、健康、储蓄、理财四大产品体系，涵盖普通型保险产品和新型人身保险产品，可充分满足人生各个阶段对于意外风险防范、健康、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求。

其中，普通型保险产品专注于为客户提供意外、医疗与健康保障；分红型产品以及万能、投连产品具有较强的规划功能，能满足客户人生规划及保险理财需求。同时，公司紧密结合保险市场发展和经济形势，抓住资本市场有利时机，创新性地推出资产导向型产品、费率市场化产品、老客户专项产品等，为客户创造更多价值。

二 全方位的产品服务渠道

新华保险通过公司营销代理人、合作银行、合作机构、公司官网及合作网站等多渠道向客户提供丰富的人生保障计划。

通过营销代理人渠道，公司先后推出“健康福星增额重大疾病保险”、“祥和万家两全保险（分红型）”、“康健吉顺定期防癌疾病保险”等热销产品，利益丰富、长期规划性强，满足客户风险防范与人生规划需求。为加强客户经营，体现对公司老客户的关爱，公司推出首款老客户回馈产品“祥和万家特享款”，将产品创新和营销创新进行了有机结合。

在银行代理渠道，除颇具知名度的“红双喜”系列产品外，我们还力推以“康爱无忧防癌保障计划”、“乐行无忧两全保险”为代表的“无忧”系列高保障产品；在保险行业费率市场化政策出台之后，公司快速反应，推出费率市场化产品“惠福宝两全保险”，该产品形态明确，责任清晰，受到了广泛好评，在合作渠道和客户中确立了品牌效应，有力推动了公司战略转型。

公司法人业务渠道可为机关、企事业单位和社会团体在职员工及其配偶、子女提供全面医疗保障，以“员工福利系列团体医疗保险”为代表的产品体系能够灵活满足各种个性化需求。

同时，新华保险还积极开拓全新的保险营销方式，通过公司官网等平台销售电子商务专属产品，覆盖少儿、意外、理财、健康等方面的保障方案，特色鲜明、投保便捷，初步构建了完善的电商产品体系。

案例

新华保险“健康福星增额重大疾病保险”

产品特点：

重疾保障病种宽：重大疾病保障病种覆盖几百种，处业内领先水平。

健康身价齐增长：重疾保障与身价保障每年自动提升，长至终身。

保障养老两相宜：66周岁起可选择转换养老年金，一份保障多重功能。

三 高效规范的营销与承保

◎ 以客户为导向的营销管理

新华保险旨在成为一个遵守商业道德、严格合规经营、注重可持续发展的优秀企业。公司努力提高员工合规意识，通过不断完善、更新制度体系，确保公司经营适应市场发展、符合合规要求，对公司经营管理流程中的风险点进行定期梳理和及时完善，对于不负责任、违规甚至违法操作的行为严惩不贷。

2013年，公司出台了《关于印发<新华人寿保险股份有限公司财富管理业务销售人员基本管理办法（2013版）>的通知》、《关于认真落实中国保监会<关于贯彻实施<保险销售从业人员监管办法>有关事项的通知>的通知》及《关于印发<新华人寿保险股份有限公司违规行为责任追究办法>、<新华人寿保险股份有限公司案件责任追究办法>、<新华人寿保险股份有限公司销售误导责任追究办法>的通知》等一系列文件，并进一步加强对销售人员的系统培训，努力提高诚信度、责任感和合规意识。

公司通过督导追踪体系、新人培育体系、培训管理体系、团队经营体系的建设，使营销管理追踪的督导、企划、人管、培训等各条线实现清晰的管理脉络和责权划分，规范管理流程，同时通过可量化、可实施、可考核的指标管理追踪体系，实现了管理过程和绩效目标的有效结合，做到了营销过程管理的高效、规范、公开、透明。

◎ 新华保险的承保流程

为了提高承保时效、控制业务风险，新华保险就个人业务及法人业务分别制定了高效、严谨、完善的承保流程。同时，通过规范投保单证、保险条款、投保提示、核保规则等手段，确保核保运营的高效、规范、公开、透明。

个人业务承保流程

在传统承保模式基础上，大力推进依托PC、PAD平台的移动展业新型模式，整个投保过程缩短至十分钟，向客户提供更为便捷的承保服务；同步引入第三方认证的电子保单，实现了保单加密、实时发送、短信提醒、网站验真等多种配套功能，使客户在完成投保的同时即可获得高效、安全、便捷的保险合同；移动展业与电子保单的无缝衔接，向建设“绿色金融”、承担更多社会责任迈出了坚实的步伐。

核保环节开发了先进的自动核保规则引擎，实现了人工核保与自动核保的有效结合，通过高效、精确地设置自核规则有效提高核保时效、节约核保人力成本、提升风险管控能力。在全国35家二级机构，实现以“流程集中、管理集中、服务前置”为原则的集中核保作业模式，全面建成渠道共享、运作规范、风险可控的集中核保运营平台。同时，通过落实移动承保、远程生调、体检数据自动传输等创新项目，积极构建数字化承保体系，全力支持业务发展，提升客户体验。

保单缮制实施全国集中管控、区域布点的全流程外包制单，通过专业外包服务公司的引进，利用其先进技术、设备和管理经验，降低成本、提升品质、提高运营效率，并在模式创新、流程精益、单证管控、物流递送等诸多方面取得行业领先。

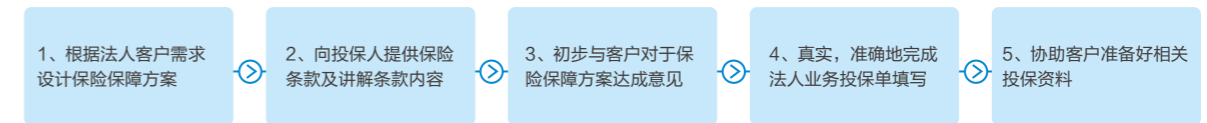
法人业务承保流程

在投保环节，新华保险法人业务人员会与投保单位就不同层级参保人员的保险保障需求进行反复沟通，并将保险公司条款向投保单位进行解释，最终确定保险方案。公司设有统一的法人业务承保平台，支持法人客户差异化的保险保障计划定制、保险保障选择。

核保环节通过自核规则设置大幅提高标准化业务的出单时效，满足合作渠道对于操作简便、即时出单的需求，同时也建立了集财务、业务、核保等多项参数设定、多方用户操作、工作流智能引擎、法人核保业务管理与询价于一体的核保报价平台，为大型客户、复杂业务开辟快捷通道。

保单缮制过程将逐步采取分区集中打印保单，保单通过法人业务人员交接至投保单位。接收到保险合同后，投保单位需要对保险合同内容进行最终确认。

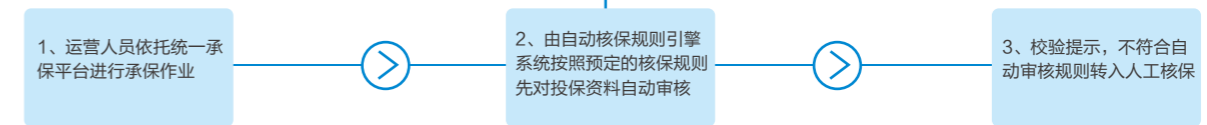
1、法人业务人员销售作业



2、法人业务核保风险评估



3、法人业务承保作业



法人业务承保流程图

四 功能完善的客户服务

◎ “以客户为中心”的服务理念

新华保险紧密围绕“以客户为中心”的经营战略，以客户需求为导向，坚持以“客户满意”为唯一评价标准，不断提升和扩充服务能力，逐步打造集中高效、协同共享的客户服务平台和以客户价值为核心的客户服务体系，致力于为广大客户提供覆盖保单全生命周期的360°最佳服务体验。

2013年，公司以全方位提升客户体验为宗旨，通过服务创新和流程精益不断提升服务能力，电话服务、柜面服务和E服务平台功能和服务体验不断升级，客户服务活动社会影响力持续扩张，客户权益也得到全方位保障。新华保险优质、高效、人性化的服务获得了客户和社会各界的广泛认可，客户满意度不断提升，并持续保持行业领先。

新华保险客户服务体系所获奖项

时 间	奖 项
2005年	当选2005年中国企业客户关怀80强
2006年	荣获“维护消费者权益诚信服务满意单位”称号
2007年	在“搜狐财经2007金融理财网络盛典”活动中，荣获“服务最好的内资寿险公司”大奖
2008年	在搜狐网评选中，荣获“寿险理赔最迅速的保险公司”荣誉奖项
2009&2010年	荣获中国保护消费者基金会颁发的“保护消费者权益3·15信用单位”称号和“中国质量万里行”颁发的优秀会员单位称号
2011年	荣获中国质量万里行促进会颁发的“产品售后（公众公共）服务质量优秀企业”荣誉称号
2012年	荣获中国质量万里行促进会颁发的“产品售后（公众公共）服务质量优秀企业”荣誉称号
	95567客户联络中心荣获《客户世界》主办的金耳唛杯“中国最佳呼叫中心”称号
2013年	95567客户联络中心荣获中华全国总工会颁发的“全国五一巾帼标兵岗”称号

◎ 高效、协同共享的客户服务平台

新华保险恪守“创造价值、稳健持续”的经营理念，不断完善服务平台建设，涵盖服务柜台、网络平台、新技术手段的综合性服务平台，为客户提供了多维度、多形式的服务通道，使得客户服务手段日益多元化、个性化、便利化。

- 1300余家标准化客户服务中心遍布全国，覆盖公司所有机构网点，为客户提供便捷、贴心、专业的一站式服务。
- 95567全国统一客户联络中心可以为全国客户提供7X24小时全年无休的投保咨询及理财顾问预约、理赔报案、保单查询、单证补发、联系信息修改、回访等服务。
- 新华保险官网www.newchinalife.com、掌上新华移动服务平台为全球客户提供在线保单自助服务；手机短信、电子邮件通知提供覆盖保险业务全流程的消息提醒、温馨慰问、账单信函服务。
- 推出道路紧急救援、12小时家庭医生、中医养生和客户服务节系列活动等附加服务，使客户感受到新华保险贴心的关爱。



◎ 丰富多彩的客户服务活动

一直以来，新华保险都非常重视通过各种类型的客户服务活动与客户开展面对面的沟通。2013年，公司客户服务活动愈加丰富多彩，更好地满足了不同类型客户的需求。

3·15主题客户服务活动

作为一家负责任的全国性大型保险企业和公众公司，新华保险从运作机制、管理体系等多维度搭建了诚信服务客户的综合管理体系。

为提升消费者依法维权的意识、普及保险知识，每年3·15来临之际，新华保险各地分公司都会举办形式多样的主题客户服务活动。2013年，公司各分支机构分别举行了“十大服务承诺”发布、服务质量监督员聘任及座谈、社会公益宣传等各种形式的主题活动。

五 更快、更易、更便捷的理赔服务

截至2013年12月31日，新华保险当年累计给付金额32.05亿元，完成理赔案件数84.88万件，理赔满意度持续显著提升。2013年公司累计启动理赔突发应急响应176起，其中：Ⅰ级40起，Ⅱ级14起，Ⅲ级42起，Ⅳ级80起，累计排查6829人次，慰问160人次，识别保户184人，共计赔付122人。合计给付各类保险金716.54万元，其中身故保险金657.17万元，医疗赔付59.37万元，豁免保费53.51万元。其中，在青岛爆燃事故等案件理赔服务的快速响应，全面赢得社会各界的认可。

为了完善理赔服务，公司在2013年对190家理赔服务星级认证机构中的55家进行星级复检，通过率为100%。公司始终从客户需求出发，不断提升理赔服务水平，致力于打造更快、更易、更关怀的理赔服务。理赔时效：40%的理赔1小时简易结案；52%的理赔时效不超过3天；8%的复杂疑难理赔确保不超过30天。

同时，为向客户提供更加方便、快捷的理赔服务，新华保险还推出了保单一号通、保单无障碍迁移、保全免单服务、保全失单服务、保全失单保障、3G移动理赔、理赔款预付、全球化人身风险服务管理方案、理赔星级标准管理模式、理赔关怀公益活动等一系列创新举措。

案例

案例：黄岛爆燃事故，新华保险累计赔付106.38万元

2013年11月22日10时30分，青岛经济技术开发区(即黄岛区)中石化东黄输油管线发生泄漏爆燃事故。该事故发生后，新华保险第一时间启动重大紧急事件处理预案，并开通理赔绿色通道，全面排查涉及事故人员168人，共寻访公司客户21人，其中身故客户8人，意外医疗客户1人，银发无忧受伤客户12人，累计赔付106.38万元，并豁免了身故客户任某家属尊贵人生命后续投保保费7.83万元。从事故发生到理赔给付，新华保险凭借对重大案件的应急响应措施，通过行动承载了新华保险“更快、更易、更关怀”的理赔服务理念，让保险凝聚爱心、弘扬大爱的功用深入到每个新华客户的心中。公司不仅获得了行业及媒体的充分肯定，更在老百姓心目中树立了良好口碑。

案例

案例：新华保险完成行业内首例业务人员移动理赔

2013年3月12日，新华保险绩优业务员王凤荣成为中国寿险行业销售人员运用pad为客户即时办理移动理赔的第一人。两天前，王凤荣接到客户陈女士的电话，称自己不久前因病住院，身体尚未复原，希望王凤荣协助处理理赔事务。王凤荣按照约定准时到达客户家中，材料验收、单证填写、材料拍照上传……王凤荣用公司配发的pad完成了一系列理赔前期申请工作。起初客户心里还有重重疑问，后来在她俩闲聊时，陈女士接到新华保险结案通知短信。便利的服务令陈女士十分满意，她由衷地向王凤荣表达谢意。3G移动理赔是新华保险2011年推出的全新理赔服务模式。2013年3月起，公司开始为绩优业务明星配备移动设备，同时进行多层次理赔技能培训，在全国范围内将118位5星级绩优业务明星充实至移动理赔服务队伍中，王凤荣便是众多绩优明星中的一员，移动理赔由此覆盖更多客户。

案例

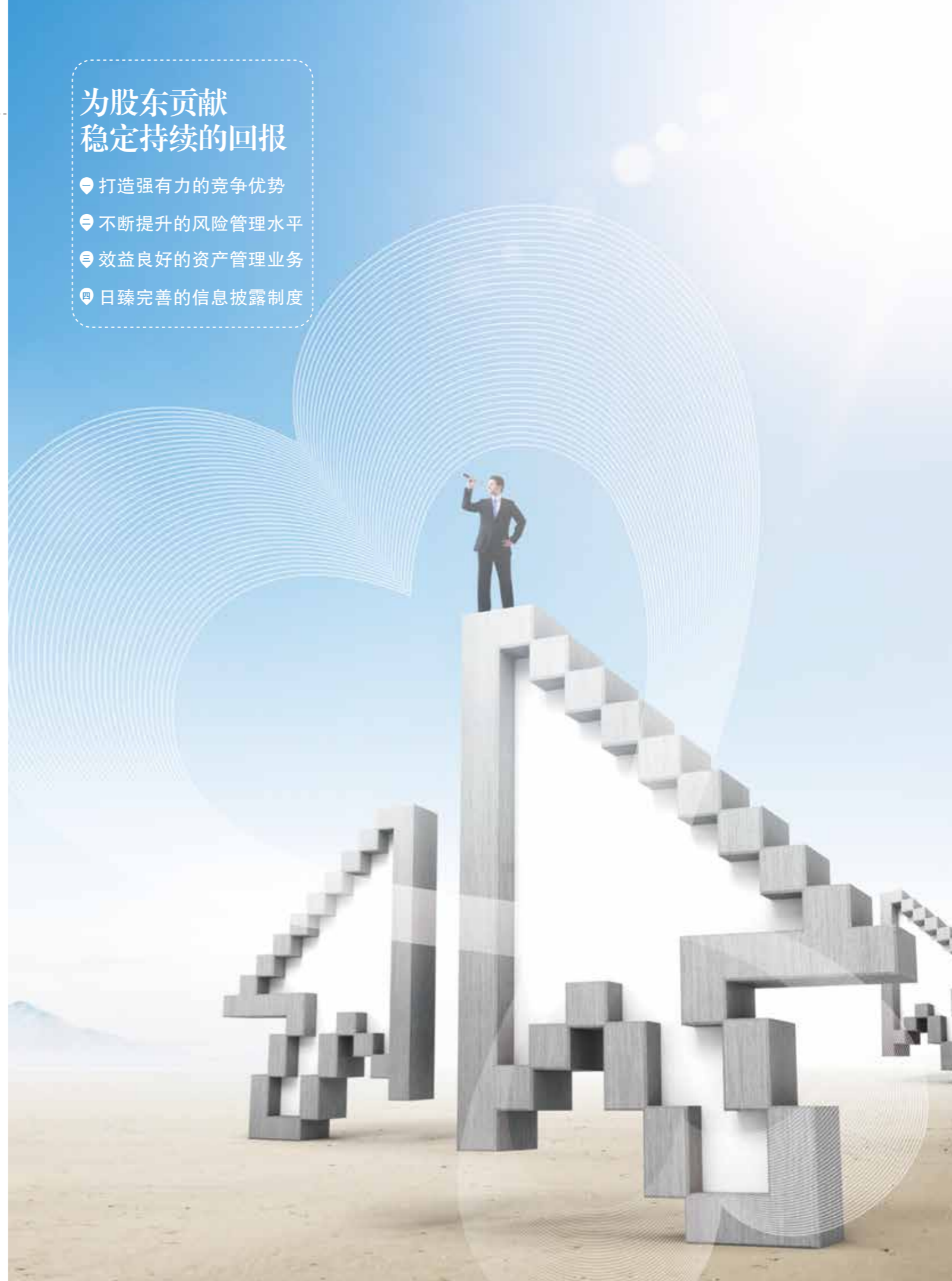
案例：湖南分公司开展2013年“同在蓝天下，携手共成长”理赔志愿关怀活动

新华保险湖南分公司为进一步延伸理赔服务价值，更好地向社会各界传递正能量，持续秉承“更快、更易、更关怀”的理赔服务理念，于2013年7月至8月，以“快乐暑假”为契机，为全省既往已获理赔、失亲（失去单亲或双亲）的56名儿童组织开展了理赔服务爱心公益活动。“遨游天际、我心飞翔”参观活动通过组织参观科技馆、航天馆、博物馆、烈士陵园、英雄纪念碑等地，使孩子们感受科学的力量，树立正确的人生观、价值观；“童年有爱、温暖一生”上门拜访活动为孩子们送上各类书籍、文具，让遭遇不幸的儿童感受到关爱，度过一个有意义的假期。



为股东贡献 稳定持续的回报

- 一 打造强有力的竞争优势
- 二 不断提升的风险管理水平
- 三 效益良好的资产管理业务
- 四 日臻完善的信息披露制度



为股东贡献稳定持续的回报



一 打造强有力的竞争优势

新华保险坚持“创造价值、稳健持续”的经营理念，在公司经营目标和绩效考核中，始终把价值作为重要的指标。自成立以来，公司实现了保费的快速增长，打造了强有力的竞争优势。

◎ 保费快速增长，占据市场领先地位

自1996年成立以来，新华保险一直保持着保费的快速增长，根据中国保监会的统计数据，公司在2013年全年保费规模达到1036.4亿元，继续保持行业三甲地位。

◎ 勇于创新，战略规划与执行能力行业领先

在发展过程中，新华保险勇于创新，多次在关键时刻准确制定发展战略并顺利实施，为获得市场领先地位奠定了基础。在充分考虑当前市场情况、中国寿险行业发展规律和自身优势的情况下，公司制定了新的五年发展战略，并积极推进实施。

◎ 优质的业务结构和完善的产品体系

以价值为导向，把销售长期期交产品、优化业务结构作为首要目标，并长期致力于满足客户需求的产品创新。针对客户的差异化需求，新华保险建立了完善的产品体系，涵盖普通型保险产品 and 新型人身保险产品，可充分满足人生各个阶段对于意外风险防范、健康、医疗、养老、子女教育、家庭理财等方面的需求。

◎ 广泛高效的多渠道分销网络

截至2013年12月31日，新华保险的营销员总数约为20.1万人，分销网络已经覆盖了全国绝大部分省级行政区（港澳台和西藏除外）。公司通过中国最主要的商业银行销售银行保险产品，合作伙伴包括五家大型商业银行和邮政储蓄银行等。此外，公司还设立了续收业务专职团队，专门负责有效保单的期交保费收取及督导工作，有效维持了客户关系。

◎ 广阔的客户基础和知名的中国寿险品牌

截至2013年12月31日，新华保险拥有约2976.9万名个人客户和约6.2万名机构客户，在中国保险行业享有较高的市场认知度和良好的品牌形象。

◎ 高瞻远瞩的管理团队和境内外股东强有力的支持

新华保险的高级管理团队在保险和金融相关领域拥有平均超过十五年的管理经验。他们具有高瞻远瞩和锐意进取的品质，能根据客户需求和市场状况做出及时的战略与业务调整。本公司的中层管理团队，包括分公司总经理和总公司部门总经理，拥有扎实推进公司战略的执行能力，他们中的绝大多数已在寿险行业耕耘十年以上。本公司的子公司新华资产的核心人员也具备丰富的投资管理经验。本公司拥有良好的股权结构，主要股东在各自领域均享有较高声誉，为本公司完善治理结构、提升经营管理水平提供了良好的行业经验和专业技能。



二 不断提升的风险管理水平

2013年，新华保险不断深化全面风险管理体系建设，风险管理水平进一步提升。

“强化内控合规管理，服务公司战略转型”：公司大力开展全面风险排查及内控评估工作，持续改善内控状况；加强合规监测和考核，进一步健全问责管理体系，严防增量风险，为“以客户为中心”的公司战略提供保障。

“完善审计体系建设，加强非现场监督管理”：公司将审计职能上收至总公司，建立起垂直独立的审计体系，提升审计资源管理效率，厘清前、中、后台管理职责，同时完成非现场审计分析系统上线，推动公司审计监督水平进一步提升。

“优化风险管理工具，提升风险管理专业化”：公司开发建设风险管理信息系统，持续优化风险计量模型，加强风险监测，完善风险评估手段，不断提升风险管理专业化水平。

三 效益良好的资产管理业务

寿险业务和资产管理业务是新华保险实现腾飞的两翼。除了做大、做强寿险业务外，新华保险通过旗下控股的“新华资产管理股份有限公司”实现资产管理业务的提升和超越。

新华资产管理公司于2006年7月正式挂牌成立，汇聚了来自金融业的专业精英人士，培养出一支熟谙资本市场，精通金融、证券、财务和企业管理的复合型人才队伍。

新华资产管理公司坚持以价值投资为核心，追求长期稳定投资收益，确保获得长期稳定增长的投资业绩。

新华资产管理（香港）有限公司于2013年3月26日在香港注册成立，12月12日正式开业，致力于成为新华保险境外核心资产管理平台。

四 日臻完善的信息披露制度

作为一家上市企业，新华保险不仅不断提升业务品质，优化管理平台和业务发展模式，努力提高核心竞争力，同时还严格按照各级政府部门、监管机构制定的信息披露制度，建立了完备的公司信息披露制度和良好的投资者关系，按规定及时披露年报、半年报、季报及主要财务数据、风险管理状况、保险产品经营、偿付能力等相关信息，准确完整地向市场传递公司经营信息，有效增进投资者对公司的了解和认同，树立良好的公司形象。同时，公司还不断加强与监管机构的主动沟通，及时通报经营中的重大事项。

为员工创造 成就自我的机会

- 保障员工权益
- 打造员工发展平台
- 关爱员工生活

为员工创造成就自我的机会



优秀的员工队伍是新华保险的发展之本、强盛之基。公司始终恪守“诚信、责任、公平、创新、进取”的价值观和“惟德才兼备者有用”的用人原则，高度重视员工的权益和发展，努力为员工提供良好的工作环境、完善的薪酬福利、系统的发展规划，促进内外勤员工的不断成长。

2013年，公司实现新的职位体系、职业发展体系、薪酬体系的高效运转，并继续秉承公正公平、科学合理、高效规范、开拓创新、激励业绩的人力资源管理和用人文化。

一 保障员工权益

◎ 遵守劳动法规，依法签订劳动合同

新华保险严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障和维护员工的合法权益，构建和发展和谐稳定的劳动关系。在劳动用工中，公司坚持男女平等，同工同酬，依法向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。

公司通过企业文化理念的引领，通过薪酬福利、职业发展、培训等目标导向行为，创造良好的工作环境和人际氛围，积极引导员工的个人行为与公司的组织行为相契合，铸造公司的团队精神，加强组织的亲和力和凝聚力。

◎ 依法建立健全工会组织

新华人寿保险股份有限公司工会成立于1997年，经过十余年的发展与壮大，现共辖总公司机关工会、各地分公司工会及新华资产管理股份有限公司工会、新华家园养老企业管理（北京）有限公司工会和新华卓越健康投资管理有限公司工会等39个二级工会组织，拥有工会会员22960人（截至2013年12月31日）。

在上级工会组织和公司党委的领导下，公司工会认真履行工会组织的各项职能，充分发挥自身的群众工作优势，在促进公司经营发展，引导员工成长成才，营造和谐稳定的内部环境等方面发挥着积极的促进作用。

2013年，公司工会以“五个一”活动为全年工作主线：抓好一条“主线”，倡导并鼓励广大工会会员自觉有为地投身公司战略转型的各项工作，推出“双赢先行人物”；建设一个“家园”，以形式丰富的文体生活，提振广大会员的精神风貌，增强公司凝聚力；建设一支“队伍”，加强专兼职工会干部队伍建设，提高工会专业化运作水平；守好一份“家业”，规范工会经费的管理和使用，用制度坚守会员的权益；办好一个网站，加强工会宣传阵地建设，扩大工会工作影响力。

站在新的起点，面对新的形势，公司工会将不断拓宽工作思路，完善工作方法，紧密围绕公司战略转型等企业发展目标，广泛调动广大工会会员的工作积极性，围绕中心，服务大局，在引导员工成长成才，促进公司经营发展等方面发挥重要的促进作用，继续推动公司工会工作迈上新的台阶。

多元化的福利保障体系

新华保险以中国保险行业薪酬水平作为目标薪酬依据，建立具有市场竞争力的薪酬管理体系和多元化的福利保障体系，吸引广大优秀人才，并有效激励员工队伍。

打造员工发展平台

用人理念

公司恪守“公平、公正、公开”和“唯德才兼备者为用”的用人理念，尊重员工个性和创造力，关注员工成长，致力于在公司内部营造健康、积极、充满活力的氛围，凝聚和培养优秀的人才和团队。

人才选拔

在人才选拔方面，公司坚持民主、公开、择优原则，多渠道、多方式延揽人才。通过云帆校园计划的深入开展，补充优质潜力人才；优化内部选拔程序，形成公平、规范、高效的选人用人机制；持续推动挂职交流活动，盘活干部队伍。建设后备队伍体系，保障人才的持续供给。

绩效管理

在绩效管理方面，公司构建并完善基于战略导向的以“全面覆盖、全程管控、全员参与”为特征的全面绩效管理体系。通过组织绩效管理和个人绩效管理，覆盖各级机构和全体员工，传导战略导向，关注战略重点，落实战略任务，促进绩效达成。构建并持续深化“以价值为核心、促进价值与规模均衡发展”的考核激励体系。以“价值提升、均衡发展”为目标，并实现价值目标的有效传导，促进公司战略目标达成。

员工培训

在员工培训方面，公司全力做到总分联动、稳步推进“5+X”培训体系（源动力、赢动力、核动力、E动力、集体学习+各类专业培训），分阶段实施各个培训项目，全面覆盖从员工到中高级管理者成长需求，推进全系统干部员工的培养工作，促进各层级干部员工能力提升。



荣誉盛典

除常规培训外，公司还建立了一套相对完整的荣誉体系，激励员工及合作伙伴融入、分享保险事业带给他们的荣耀和辉煌。

案例

公司级年度表彰盛典

为表彰各个团队及个人对公司做出的贡献，鼓舞士气，振奋精神，新华保险每年都会举行隆重的公司级表彰盛典，对全公司各条战线、各个序列涌现出来的优秀团队和先进个人进行表彰。这是新华保险最高级别的荣誉，激励着更多的同事及伙伴为新华保险的可持续健康发展建功立业。

案例

新华保险高峰会

高峰会是新华保险为促进销售体系建设搭建的学习交流平台，是新华保险销售精英们的顶级荣誉盛典。2013年5月，新华保险第十二届高峰会荣耀盛典在新加坡隆重举行。



康典董事长为新华保险第十二届高峰会会长颁奖

关爱员工生活

注重人文关怀

新华保险形成了“以人为本”的文化传统，关心关爱员工工作和生活，注重营造“新华大家庭”氛围，增强员工的归属感和凝聚力。多年来，新华保险完善了员工生日祝福、节日祝福慰问、生活便利服务、充足的保险保障等制度、措施和福利项目，还将根据员工需要，提供心理辅导服务，为困难家庭提供生活上的帮助等。

提供丰富的文化生活

为丰富员工业余文化生活，展示员工风采，引导广大员工培养和拓展积极向上的情趣和爱好，弘扬中国传统文化，提升艺术修养，努力构建文化型企业，推进全新华文化的落地，公司成立了摄影爱好者协会、书画爱好者协会等群众性团体，并邀请专家开展相关讲座交流活动。此外，公司还因地制宜地组织员工参加篮球、足球等球类项目和游泳、瑜伽、健身操、太极拳等健身俱乐部的活动，同时还通过组织员工运动会，举办羽毛球赛、乒乓球赛等赛事，增强员工的体魄，活跃员工的业余文体生活。



总公司党员赴狼牙山爱国主义教育基地开展先进性教育活动

案例

新华保险总公司机关工会举办 第六届“新华保险杯”职工羽毛球赛

为了丰富广大职工的文化生活，缓解工作压力，展示精神风貌，营造团队精神，努力建设一支适应公司发展、富有朝气的职工队伍，新华保险总公司机关工会于2013年11月21—22日在北京朝阳体育馆举办“新华保险杯”第六届职工羽毛球赛。本次比赛得到各单位的高度重视和积极参与，运动员们在比赛中充分发扬了新华保险顽强拼搏的进取精神，通过本次比赛，员工之间增进了相互间的了解和友谊，促进了公司企业文化建设的发展。



◎ 搭建多样化文化交流平台

为给全体内外勤员工提供交流、学习的平台，公司创办了《新华保险》报、《新华客服报》、《新华营销》和《新华家园》两报两刊，2013年两报两刊共编辑、发行800余万本/份，发行范围覆盖了全系统所有分支机构，有力地支持了公司的业务发展。

新华保险交响乐团于2008年2月由新华人寿保险股份有限公司全资组建。该乐团是国内唯一由金融保险企业投资组建的专业交响乐团。2014年1月，乐团正式注册并更名为北京新华交响乐团。乐团由国内几十位知名的优秀音乐家和毕业于国内外著名音乐院校的学子组成，其中包括多名曾在北京各乐团担任过首席的演奏家。乐团常任指挥是国家一级指挥高伟春先生。乐团首席是我国著名小提琴演奏家向泽沛先生。新华交响乐团自建团以来，一直活跃在全国各地的音乐舞台上，先后在湖北、河南、吉林、四川、黑龙江、浙江、广东、辽宁、湖南、广西、山东、陕西、青海、深圳、云南等23个省、60多个城市演出超过200场，行程近20万公里，观众达40万人次。新华交响乐团的音乐家们以积极的工作态度、精湛的艺术水准，把世界及中国经典的音乐作品完美地展现给观众。通过艺术家对音乐作品的完美演绎，使广大客户和社会各界感受到高雅艺术的无穷魅力。



为社会增添
和谐安宁的力量

- ◎ 依法经营，贡献社会
- ◎ 努力建设和谐社会

为社会增添和谐安宁的力量



作为一家具有强烈社会责任意识的全国性保险企业，新华保险积极履行企业公民责任，为国家贡献税收，为社会创造就业机会，通过保险的保障、资金融通、社会管理三大功能，积极服务于国家经济发展、改善民生及和谐社会建设。此外，新华保险还利用自身在销售网络、营销队伍方面的优势，积极开发具有公益价值的保险产品、普及保险知识，主动参与到社区养老、文化建设之中，为打造和谐社会积极奉献自己的力量。

一 依法经营，贡献社会

◎ 积极纳税、创造就业

自成立以来，新华保险严格履行纳税人义务，依法积极纳税，连续多年被评为“纳税A级企业”。随着营业收入的持续、快速增长，新华保险为国家的税收贡献持续提高。

新华保险的快速发展还在全国范围内创造了大量就业岗位，吸引了众多高校毕业生及社会各层次人才从事管理和销售工作，在满足企业发展需要的同时，也为全体员工提供实现自我提升和人生价值的舞台。截至2013年12月31日，新华保险已拥有约5.5万名正式员工及20.1万名保险营销业务员。

◎ 普及保险知识，推动“保险下乡”

作为国内优秀的寿险公司，新华保险除了为消费者提供各类保险产品外，还通过各种形式的活动、宣讲、材料发放等方式，积极普及保险知识，提高人们的保险意识。2013年，新华保险35家二级机构纷纷举行各类保险知识普及活动，取得了明显的社会效果，得到了诸多好评。

除了在城镇居民中积极普及保险知识外，为充分响应国务院和保监会提出的保险机构要服务“三农”、支持西部大开发的号召，新华保险还相应推出了独具特色的“新华保险村”等保险推广新模式。“新华保险村”模式不仅是要把保险产品推广出去，更强调要把先进的保险保障意识带到农村地区。为普及、强化保险理念，新华保险将自身企业公民社会责任行为与保险业务拓展有机结合，积极参与到村寨建设中，把每一个“新华保险村”，当成一个新农村村寨建设试点，努力促进当地经济社会发展，为探索商业保险与新农村建设的结合提供了经验和借鉴。

案例

莆田中心支公司举办保险下乡宣传会

2013年10月2日，适逢国庆长假，新华保险福建分公司莆田中心支公司工作人员在莆田涵江石亭村举办保险下乡宣传会。通过开设保险咨询台、摆设展板、发放宣传资料、抽奖问答、观看宣传片等多种形式，积极宣传金融安全知识及保险行业核心价值理念，努力营造建设和谐乡村的浓厚氛围，增添了欢乐祥和的文化气氛，也大大提高了当地村民对保险行业的了解与认知。



案例

河南分公司积极开展农村消费者教育工作

2013年，根据河南省保监局相关要求，新华保险河南分公司积极开展农村消费者教育工作。河南分公司为此特别成立专项领导小组，由专人负责阶段性工作进展情况督促和上报，结合当地及分公司实际情况，在全省18个地市、153家营业区开展了声势浩大的农村消费者教育宣传、推广活动，积极落实，取得了较好的效果。

二 努力建设和谐社会

作为金融业重要支柱之一，保险业在建设和谐社会方面肩负着重要的使命，承担着特殊的责任。新华保险充分发挥保险保障和参与社会管理的重要职能，为社区养老服务、助推精神文明建设方面起着积极作用。

除通过开发专属产品为建设和谐社区提供支持外，新华保险还积极投身于各项公益事业，通过参与当地经济建设、环境卫生建设、帮助弱势群体、倡导健康的生活方式等形式，为创造和谐社会贡献自己的力量。

◎ 助力社区养老服务

目前，老年人对经济供养、医疗保健、生活服务和精神文化等方面的需求日益增长，现有的福利性养老机构不能满足全社会老年人养老的需要，社区养老正在成为我国养老新趋势。作为国内领先的专业保险公司，新华保险十分重视商业保险在城镇社区建设工作中的基本保障功能和补充作用，不仅积极响应政府和社区需求，着力开发公益性的保险产品，紧抓中国当前城镇化和老龄化两大历史机遇，成立新华家园养老企业管理（北京）有限公司，建立和完善社区养老服务体系，还举办了各类宣传养老、敬老的公益活动，大力支持养老社区建设。

案例

安徽分公司开展“关爱老人、关爱健康”金秋送温暖活动

2013年10月13日，即农历九月初九，是中国的传统节日重阳节，也是中华民族的敬老节。新华保险安徽分公司在安徽省保险行业协会的联合安排下，与另外两家同业公司共同来到九久夕阳红养老院，开展“关爱老人、关爱健康”金秋送温暖活动，为当月过生日的寿星送上生日的祝福，并为孤寡老人送去了棉被、粮油等生活必需品。



◎ 关爱青少年成长

青少年是国家未来的希望。长期以来，新华保险一直关注青少年的健康成长，无论是产品开发方面，还是客户服务方面，都深深体现出对青少年的重视和关爱。公司还通过各类形式的宣传推广活动，引领青少年培养健康的生活习惯。

为弱势儿童奉献爱心更是新华保险义不容辞的责任。2013年，北京、辽宁、福建、广西、安徽、河北、山西等二级机构纷纷开展关爱弱势儿童的公益活动。新华保险呼吁全社会爱心人士共同关注弱势儿童这一特殊社会群体，用关爱播下种子，放飞孩子们梦的希望。

案例

北京分公司公益捐赠关爱学校

伴随着新华保险第十三届客户服务节“圆梦100”爱心帮扶计划在全国的持续开展，新华保险北京分公司为北京流浪儿童学校——关爱学校的三名学子送去了帮助，为孩子们捐赠了电脑等学习用具。北京分公司希望通过该计划为孩子们铺设一条通向梦想的爱心大道，帮助孩子们实现自己完成学业、回报社会的梦想。同学们对前来探望的新华员工感激地说道：“谢谢叔叔阿姨，我们一定会好好学习，报效祖国！”北京分公司的爱心同仁们表示，与孩子们在一起不仅是作为志愿者的付出，更能体会到作为保险企业对公益的关注和为传递正能量所做出的努力。



案例

沈阳中心支公司员工代表看望沈阳市儿童福利院孤残儿童

2013年9月30日，新华保险沈阳中心支公司组织和平支公司内外勤员工到沈阳市儿童福利院，探望孤残儿童，并为他们送上国庆节礼物。本次爱心公益活动共有17位新华员工代表参加，体现了全体新华人对这里400名孤残儿童的关爱，为社会传递着正能量和真善美，孩子们一张张纯真的笑脸就是新华人最大的欣慰。



案例

福建分公司组织志愿者为闽侯县隐惠园残障儿童之家送去特别关爱

2013年9月，为迎接即将到来的中秋佳节，新华保险福建分公司组织志愿者前往闽侯县隐惠园残障儿童之家，给那里的孩子们送去月饼、生活用品和来自新华保险的特别关爱，让他们充分感受到新华保险的温情和社会大家庭的温暖，大家共同度过了一个温馨、美好的中秋节。



案例

广西分公司组织党员赴谨汤村希望小学看望留守儿童

2013年10月31日，新华保险广西分公司积极组织党员代表赴位于中越边境的崇左市大新县谨汤村希望小学，看望当地留守儿童，为其捐赠“新华保险爱心书屋”，并与孩子们一起举行保护母亲河投放鱼苗活动。本次助学活动除捐赠大量图书外，还捐赠了书架、电子化教室等，丰富了该学校的教学环境，提高了学校的硬件水平，同时也为新华保险在当地树立了更加良好的品牌形象。

案例

蚌埠中心支公司前往蚌埠市特殊教育中心探望学生

2013年5月19日，新华保险蚌埠中心支公司来到蚌埠市特殊教育中心看望孩子们，并参加该校庆祝第23次全国助残日暨公益手语培训揭牌仪式。操场上座无虚席，为了展示特教师生的风采，32名聋哑学生在老师的指挥下，用手中的鼓棒敲出铿锵有力的旋律；新华保险的营销员们用手语舞《怒放的生命》来展示对特教学生乐观向上的生活态度和自尊、自信、自强、自立的精神风貌的钦佩，赢得现场阵阵掌声。蚌埠中心支公司还为该校学生捐赠了水杯，活动结束后，近百名聋哑学生用自己的绘画作品回赠新华保险员工。



案例

河北分公司在东丈联合小学开展捐资助学活动

无极县东丈联合小学是由附近三个小学合并而成的学校，共有学生646人，教师23人。2013年9月1日，师生们刚刚从破旧的砖瓦房搬进由附近村民集资建成的新校舍，但由于集资款项有限，老师、学生们依然使用着原来破旧不堪的课桌椅，更不必说文体用品、图书室。得知此情况后，10月10日，新华保险河北分公司在无极县东丈联合小学举行爱心捐助活动，为该校捐助了崭新的课桌椅、图书、文体用品等，并建起“新华保险爱心图书室”，改善了孩子们的学习环境。



案例

山西分公司开展“新暖心”关怀100%行动

自2010年始，新华保险山西分公司启动了“新暖心”关怀100%行动，面对100名身患重疾、残疾、慢性病及身故客户的遗孤，开展定期上门慰问、捐赠及帮扶活动。2013年，山西分公司先后组织了“义拍义买”、“今冬有爱就暖洋洋”、“捐资助学”等多种形式的慰问活动，累计捐赠金额达5万元。

◎ 推动社区文化建设

除了通过产品、服务等各类活动积极为创建和谐社会贡献力量外，新华保险还投入大量人力、物力，通过与文化机构联合开展活动、组建新华交响乐团并到全国各地巡演等形式，开展社区文化建设，倡导尊老爱幼、文明礼让等中华民族传统美德，提升社区的精神文化生活品质。

案例

云南分公司开展新华保险杯“中国梦 我的梦”市民梦想征集大赛

2013年10月至12月，新华保险杯“中国梦 我的梦”市民梦想征集大赛在云南开展。本次活动由云南省文明办、昆明市文明办、五华区文明办联合作为指导单位，新华保险云南分公司、都市时报（报媒）、彩龙社区（网媒）共同主办。活动主题紧密围绕“中国梦”，以昆明市为活动主体，覆盖全省，影响面大，公信力强，辐射面广，市民可以通过热线电话、微博、信件等多种途径参与活动，活动设置“最萌的梦想”、“最科幻的梦想”、“最搞怪的梦想”及“最美新华梦”等十大类奖项。云南分公司通过本次活动唤起大家内心的梦想，让广大客户了解新华保险始终为梦想保驾护航，让大家通过自己的智慧、勤奋实现梦想，倡导一种积极向上的价值观。云南主流媒体对该活动进行了跟踪报道，取得了广泛热烈的社会反响。

案例

江苏分公司捐赠保险知识普及丛书

新华保险江苏分公司已经连续三年积极响应保险学会的号召，购买保险知识普及丛书向学校、社区、新老客户进行捐赠。主要捐赠对象有淮安市金湖县银集镇中心希望小学、南京审计学院金融学院、南京理工大学经济管理学院、河海大学商学院，以及江苏分公司驻地的洪武路街道武学园社区、南京中心支公司驻地的华侨路街道广州路社区等。赠送活动得到了相关单位和人员的热烈欢迎和高度赞许，为丰富广大市民及新老客户的保险知识贡献了一己之力。

案例

内蒙古分公司参与当地知名作家新书发布会

2013年11月，新华保险内蒙古分公司参与了当地知名作家张阿泉的新书发布会，其间，内蒙古各届文化名人均有出席，自治区各大知名媒体及记者到场。内蒙古分公司在本次活动中展示了公司的发展成果及企业文化，提高了新华保险的社会知名度，建立了良好的媒体关系，弘扬了地方本土文化。

案例

陕西分公司举行“关爱人生每一天”大型爱心音乐会

2013年12月11日，新华保险陕西分公司在西安音乐厅举行“关爱人生每一天”大型爱心音乐会，来自金融界、新闻界、文化界以及社会各界的嘉宾共千余人受邀参加此次盛会。此次大型爱心音乐会是陕西分公司积极响应省委省政府提出的“文化强省”战略所做的一次有益的尝试。随后，新华交响乐团还前往宝鸡、咸阳、渭南进行三场巡演。

◎ 致力公益慈善事业

多年来，新华保险始终致力于公益慈善事业，广泛参与捐资助学、扶危济困、健康医疗、环境保护、体育事业等公益慈善项目，为改善民生、建设和谐社会做出了积极的贡献。

时间	公益慈善项目
2006年	2006年以来，新华保险向甘肃、内蒙等严重缺水地区捐款1000万元，建设1万口“母亲水窖”，受益户数为11333户，受益人口达53421人。
2007年	2007年在四川省16个地市捐资兴建100所“新华保险——四川留守学生之家”，关爱农民工留守在家的孩子。
2008年	2008年，在南方雨雪冰冻灾害和“5·12”汶川地震中，新华保险均第一时间行动起来，寻找客户，主动理赔，以各种方式举全公司之力抗灾救灾。在汶川地震中，公司和员工捐款1500多万元用于救灾和灾后重建，为赴灾区救援的13000多名消防官兵赠送总保额35亿元的意外伤害保险。
2010年	2010年，在青海玉树地震中，新华保险快速反应，发起“一个也不能少”寻找灾区客户行动，公司和员工向灾区捐款超过600万元。
2011年	2011年，新华保险全年共捐赠约人民币412万元，以及衣物、书本等大量物资，广泛参与了教育、环保、体育等方面的公益活动。
2012年	2012年，新华保险在全系统内组织实施“母亲邮包寄深情·新华大爱暖万家”大型公益慈善项目，1500多家机构的内外勤员工自愿捐款，尽己所能，共为“母亲邮包”项目捐款超过308万元，惠及17个区/县/旗，259个乡镇，1975个村/社区的25800个贫困母亲家庭。
2013年	2013年，新华保险特别设立“新华保险妇女儿童关爱基金”，并于4月20日四川雅安芦山发生地震后，第一时间启动应急预案，向地震灾区捐款500万元，并通过该专项基金开展雅安校园安全饮水公益项目。

探索行业 健康发展之道

- 促进行业健康发展，
推动保险文化繁荣
- 与合作伙伴共赢
- 同业交流

探索行业健康发展之道



新华保险积极配合各级监管机构的工作，积极参与行业文化建设，规范行业秩序，促进行业健康有序发展。同时，积极探索创新发展之道，努力拓展与合作伙伴合作的深度与广度，实现与合作伙伴的互惠互利、和谐共赢。

一 促进行业健康发展，推动保险文化繁荣

公司积极配合中国保监会、中国保险行业协会、中国保险学会等监管机构的工作，严格遵守各项法律、法规及相关政策，积极参与行业文化建设，规范行业秩序，发挥自身在产品创新、管理创新、渠道创新等方面的优势，积极探索促进保险行业健康发展、推动保险文化进一步繁荣的新思路、新途径。

公司始终走在时代的前列，勇于开拓创新，积极参与监管机构的各类活动，积极推动行业前沿理论的探讨与建设，积极参加保监会组织的各类关于行业发展的主题研究与讨论，并积极参与行业书籍编写、征文、问卷调查等活动。

2013年，不仅新华保险总公司积极参与保监会、行业协会、学会的各类活动，各地的分支机构也非常踊跃地参与到当地保监局、行业协会、学会的各类活动当中，旨在提高分支机构的业务水平并增加行业的影响力。

案例

新华保险积极开展“全国保险公众宣传日”系列活动

2013年7月8日是中国保监会确定的首个“全国保险公众宣传日”，为积极响应上级监管机构的号召，办好第一个公众宣传日活动，新华保险在第一时间启动了相关工作，在全系统内下发了《全国保险公众宣传日活动安排指导意见》的通知。通知下发后，新华保险全系统内均积极响应，总分联动，全面推进该次宣传。各二级机构按照当地监管机构的要求，纷纷积极开展各种形式的保险宣传活动，向公众展示保险业服务民生、促进经济发展的功能和作用，传递“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值理念，提高全社会保险意识，拉近与公众的距离。



新华保险北京分公司员工代表与客户代表参加“全国保险公众宣传日”启动仪式



新华保险天津分公司举办全国保险公众宣传日主题晨会



新华保险开展的“媒体开放日”暨地方媒体走进新华总部活动得到与会媒体的一致好评

案例

安徽分公司开展保险法律知识“进社区、进农村”活动

新华保险安徽分公司各机构开展保险法律知识“进社区、进农村”活动，分公司内勤人员及营业区工作人员全程参与。2013年12月4日活动当天，工作人员摆放宣传桌，围绕“大力弘扬法治精神，共筑伟大中国梦”的主题进行宣传，在服务群众的同时教育群众，普及金融知识，提高金融法制意识。

案例

湖北分公司在全省开展反洗钱宣传月活动

2013年11月，中国人民银行总行反洗钱局在全国范围内开展以“警惕洗钱陷阱”为主题的反洗钱宣传月活动。新华保险湖北分公司根据反洗钱促进会下发的《关于开展“警惕洗钱陷阱”主题宣传月活动的通知》(鄂反促会字[2013]7号文)，对该项活动进行全面动员和部署，积极配合中国人民银行武汉分行在全省开展反洗钱宣传月活动。湖北分公司在各层级职场及客服营业大厅悬挂反洗钱标语，向社会公众开展反洗钱宣传活动，让社会公众树立“反洗钱人人有责”的意识。各机构客服柜面开设反洗钱咨询台，同时向客户公示反洗钱举报电话。部分机构还开展大型户外活动，向客户发放反洗钱宣传折页，讲解反洗钱相关知识，营造反洗钱宣传氛围。

与合作伙伴共赢

与银行渠道的合作

作为银保合作的开拓者，新华保险一直坚持“以长期、稳定、双赢和战略的高度”来开展银保合作，主要从“加强对银行的培训服务”、“通过专业化经营提升合作水平”和“强化合规经营”三个主要思路提升银保合作的深度、广度与专业度，形成了业务渗透、优势互补、互利互惠、共同发展的银保合作新格局。

案例

黑龙江分公司与中国建设银行黑龙江分行联合召开银保业务启动大会

2013年1月17日至18日，新华保险黑龙江分公司与中国建设银行黑龙江分行联合召开银保业务启动大会。会议对双方合作进行了回顾和展望，对现阶段任务达成情况进行宣导，并提出下一阶段任务目标。此次会议促进双方进一步加强合作，强强联手，将双方保险业务再次推向一个新高度。本次会议的召开，标志着建设银行与新华保险的合作又迈上了一个新的台阶，必将开创双方合作的崭新局面。



案例

江西分公司携手中国光大银行南昌分行联合推出“阳光新华理财卡”

2013年9月16日，新华保险江西分公司携手中国光大银行南昌分行联合推出的“阳光新华理财卡”在南昌举办发卡仪式，“阳光新华理财卡”在众人的期待和掌声中揭开神秘面纱。江西分公司与中国光大银行南昌分行在发卡仪式上还签署了战略合作协议。“阳光新华理财卡”的发行有利于完善和丰富银保双方的服务手段和功能，也是银保双方合作新模式的尝试。

案例

绵阳中心支公司与五大银行共同召开理财沙龙

2013年1月18日，新华保险四川分公司绵阳中心支公司召开以“喜迎金蛇年，理财新思路”为主题的理财沙龙，在工、农、中、建、交五大银行的全力配合下，邀请客户约60人参与本次活动。此次沙龙不仅促进了银保合作，更为客户提供了健康的保障，送去了理财知识，也从而提升了公司的知名度，得到了在场客户的一致好评。

与保险中介的合作

为了及时了解中介合作机构与新华保险在合作过程中的问题和期望，新华保险相关部门定期组织座谈会、专题研讨会等形式的沟通活动，邀请合作伙伴共同参与，探讨合作的方式方法、模式创新等问题。

同业交流

新华保险总公司建立了行业发展、渠道发展等方面的同业定期交流机制，共同探讨行业发展、渠道发展策略。同时，在分公司层面也积极开展同业交流活动。

案例

吉林分公司组织召开第58届吉林省寿险公司同业交流会

2013年7月，新华保险吉林分公司组织召开第58届吉林省寿险公司同业交流会，各寿险公司相关人员参会。吉林分公司相关负责人透过近年来影响吉林省寿险发展的重大事件，指出吉林寿险市场目前处于发展瓶颈期，需要各公司集思广益，利用各种资源，共同努力，共同研究，协力突破当前的瓶颈期，为吉林寿险的发展做出应有的贡献。吉林分公司统计人员分别从整体和各渠道等方面，对近期吉林寿险业数据进行了回顾，并对关键指标进行分析与交流。参会公司就各自近期经营策略进行分享，各公司均围绕达成半年任务进行展开，提出一系列问题和举措，就各公司重点关注问题展开热烈讨论。



积极投身 环境保护

- 环保理念
- 进行企业信息化建设，营造健康工作氛围
- 积极参与环保活动

积极投身环境保护



新华保险始终将保护环境视作关乎自身发展的战略问题，“建设环境友好型企业”一直是公司企业运营的理念和目标。2013年，公司除了继续强化员工的环保意识，还积极组织相关活动吸引客户及合作伙伴共同参与，进一步降低碳排放。

一 环保理念

公司认为，每一个具有责任感的企业都应该关注节能环保事业，都应该尽可能地减少经营活动对环境的负面影响；每一名员工都有责任从自己做起，从细节做起，践行环保理念；每一名员工都是环保宣传员，都应该多宣传、倡导、影响更多的人加入到节能环保的行列中来。

在企业经营过程以及全体员工的日常生活中，通过改善办公环境，倡导员工绿色出行、绿色消费，营造绿色生活的氛围，传递环保理念，从我做起，从细节做起，保护环境。



第十三届客户服务节少儿书画大赛获奖作品《和谐社会》



第十三届客户服务节少儿书画大赛获奖作品《我的中国梦》



第十三届客户服务节少儿书画大赛获奖作品《梦想中的美丽家园》

进行企业信息化建设，营造健康工作氛围

2013年，公司投入大量资金进行企业信息化建设，开发了掌上新华等客户服务体验工具，电子化服务手段不断完善，给客户带来了贴心、便捷的全方位服务，提高了客户服务的品质；与此同时，公司通过现代化、信息化的办公手段，逐步减少对纸张、硒鼓等打印耗材的使用；通过引入节能环保设备，降低能源消耗；办公场所全面禁烟，营造健康工作氛围；另一方面，公司还进一步强化了微信、短信、彩信、呼叫中心的功能，进一步降低客户服务的环保成本。

积极参与环保活动

公司不仅致力于尽量少地消耗能源、资源，还致力于通过植树造林，冲减企业经营过程中的碳排放量。2013年植树节期间，公司各地员工均自发参与、组织各类植树活动，并发动客户、合作伙伴加入，最大限度地参与到植树造林的行动中来，同时，还积极主动参与政府绿化工作，履行义务。



案例

海南分公司积极参与“绿化宝岛捐款活动”

2013年6月13日，新华保险海南分公司积极参与由海南省政府举办的“绿化宝岛捐款活动”，为绿化宝岛献出一份力量，塑造了公司的良好品牌形象，加强了公司的品牌影响力。“绿化宝岛”大行动是海南省委践行科学发展观，实现海南绿色崛起的战略性决策，以“建设海南国际旅游岛、打造田园城市、构建幸福海南”的发展目标，坚持统筹城乡绿化、保护绿水青山的生态发展观，并提出“一人一棵树、一年百万棵”的目标，来改善居住环境，建设中外游客的度假天堂和海南百姓的幸福家园。

案例

河北分公司开展“文明出行，从我做起”宣传活动

为履行企业公民的社会责任，倡导大家度过一个文明、低碳的“十一”黄金周假期，新华保险河北分公司制作了相关宣传资料和小礼品，在长假期间，发动员工走向街头，在人流汇集的公共场所进行“文明出行，从我做起”的宣传活动，向广大市民、客户发出倡议。本次活动的目的是通过新华保险员工自身的文明行为和积极宣传，带动身边的人杜绝不文明的行为，为创建和谐、文明、健康的社会环境贡献一份力量。

案例

四川分公司举办“微绿行动”主题公益活动

2013年3月，新华保险四川分公司与成都电台“经典946”合作举办“微绿行动”主题公益活动。活动正式启动后，通过电话+微博+微信的组合渠道，征集电台听众领取“微绿盆栽”进行种植，并在微博和微信上晒出自己的健康盆栽，以实际行动爱护环境，保护绿色植物，倡导环保理念。



案例

新疆分公司开展“新华服务您体验”大型环保行活动

2013年，新华保险新疆分公司在乌鲁木齐、伊犁两地开展“新华服务您体验”大型环保行活动。新疆分公司邀请客户利用周末时间参与户外环保活动，让广大客户们呼吸到大自然的新鲜空气。这项公益活动不仅是公司与客户联系、沟通的纽带与桥梁，加深了客户对新华保险的了解和信任，更是对新华保险绿色环保理念的最好宣传。



案例

青岛分公司举办“和谐保险林”大型植树活动

2013年，新华保险青岛分公司举办了“和谐保险林”大型植树活动。本次活动以发扬新华文化、为社会尽一份力量为导索，进一步提升服务意识，宣扬环保理念，全面阐释环保的意义与功用。活动现场，每位参与者纷纷抒发各自对环保的见解和认识，共同表达作为一线员工应为社会尽自己的一份力，真正让客户体验到公司“关爱人生每一天”的理念。凡参与本次活动的员工，都为自己所种植的树木许下一个愿望，也希望社会各界能够积极倡导环保理念，增强环保意识，为社会、为大自然贡献一份力量。

案例

宁夏分公司举办“美丽宁夏·环保随我行”公益系列活动

2013年，宁夏分公司联合自治区多个政府部门和大型媒体，举办“美丽宁夏·环保随我行”公益系列活动。活动贯穿全年，陆续在全省开展“万人健步行”、“环保公益万人签名”、“爱护水源·爱护土地——废旧电池回收大行动”等主题活动。宁夏分公司为“营造绿色生态环境，建设和谐富裕新宁夏”的目标贡献了一己之力，这一目标将不仅仅停留在语言，而是成为一股强大的力量推动我们的环境不断地变好。

公司荣誉

- 总公司所获荣誉
- 分支机构所获荣誉

公司荣誉

一 总公司所获荣誉

时间	奖项
2013年4月	在中国网主办的“中国财富管理‘金手指奖’评选”中，公司获“年度最佳财富管理保险公司”奖。
2013年6月	在由中国妇女发展基金会、中民慈善捐助信息中心、中国公益研究院等共同主办的第二届“中华女性公益慈善典范”评选中，公司获“十大关爱女性企业”奖。
2013年6月	在世界品牌实验室(World Brand Lab)评选的2013年(第十届)《中国500最具价值品牌》排行榜中，公司位居榜单第93名。
2013年10月	在《半月谈》及《中国品牌》举办的第四届“品牌生活榜”2013金融榜评选中，公司获“最值得百姓信赖的保险机构”奖。
2013年11月	在《理财周报》举办的“2013年中国百万中产家庭首选保险品牌榜”评选中，公司获“2013年中国十大年度保险公司”奖，“祥和万家两全保险(分红型)”获“2013年中国十大年度保险产品”奖。
2013年11月	在《保险文化》举办的“第八届中国保险创新大奖”评选活动中，公司获“2013年度最受客户关注保险品牌”奖，“成长系列少儿保险”获“最佳少儿保险产品”奖，“康健华瑞终身重大疾病保险”获“最佳健康保险产品”奖，“尊贵一生终身年金保险(分红型)”获“最佳理财保险产品”奖，“i她女性特定疾病保险”获“最佳女性保险产品”奖，“新华产品通”获“营销企划拓普奖(产品行销类)”，“荣逸人生终身年金保险(分红型)”获“最佳养老保险产品”奖。
2013年11月	在《中国经营报》举办的2013卓越竞争力金融机构评选中，公司获“2013卓越竞争力本土保险公司”奖。
2013年12月	在《21世纪经济报道》主办的第八届亚洲金融年会上，公司获“2013年度社会公益贡献奖”。
2013年12月	在《华夏时报》主办的第七届“金蝉奖”评选中，公司获“2013最受投保人信赖的保险公司”奖。
2013年12月	在中国网主办的“远见2014：改革驱动未来”财经峰会暨“大国远见”年度颁奖盛典中，公司获“公众满意奖”。
2013年12月	公司荣获中国社工协会企业公民委员会颁发的“2013中国优秀企业公民”奖。
2013年12月	在东方财富网主办的“2013东方财富风云榜”评选中，公司获“2013最佳寿险品牌奖”。
2014年1月	在金融界主办的“领航中国·2013金融行业年度评选”中，公司获“最佳客户服务奖”。
2014年1月	在和讯网主办的“第十一届财经风云榜”中，公司获“2013年年度最受信赖寿险公司”奖。

二 分支机构所获荣誉

时间	奖项
2013年1月	新华保险山东分公司获山东大众网颁发的“山东最佳诚信服务保险公司”奖。
2013年1月	新华保险潍坊中心支公司获潍坊市保险行业协会授予的“2012年度潍坊保险业宣传先进单位”称号。
2013年1月	新华保险四川分公司获《成都商报》社颁发的“2013中国（成都）金融理财节年度最优客户服务保险公司”奖。
2013年2月	新华保险重庆分公司获重庆市人民政府颁发的“2012年度金融贡献奖优秀奖”。
2013年2月	新华保险青岛分公司获青岛市国家税务局、青岛市地方税务局授予的青岛市“A级纳税信用等级单位”称号。
2013年2月	新华保险大连分公司客户服务部获中国保监会大连监管局、大连市保险行业协会授予的“大连市优质服务窗口”称号。
2013年3月	新华保险天津分公司获《天津日报》社、天津网授予的“消费者最信赖的保险公司”称号。
2013年3月	新华保险江苏分公司获南京市消费者协会颁发的“2012年度南京市民满意保险机构”奖。
2013年3月	新华保险宁夏分公司获宁夏日报报业集团授予的“宁夏安全放心消费品牌企业”称号。
2013年3月	新华保险山西分公司获山西省保险行业协会授予的“人身险数据交流先进单位”称号和“年度信息报送工作先进单位”称号。
2013年3月	新华保险烟台中心支公司获烟台日报传媒集团颁发的“2012年度最受好评保险公司”奖及“2012年度最佳服务保险公司”奖。
2013年3月	新华保险甘肃分公司计划财务部获中国保监会甘肃监管局授予的“2012年保险统计工作先进单位”称号。
2013年3月	新华保险福建分公司获《福州日报》社颁发的“福州诚信金融品牌暨2012-2013年度最受市民信赖寿险公司”奖。
2013年4月	新华保险青海分公司在中国人民银行西宁中心支行主办的青海省金融机构反洗钱工作联席会议中，被授予“2012年度青海省金融机构反洗钱工作A级单位”称号。
2013年4月	新华保险浙江分公司在杭州报业集团联合浙江省银行行业协会、浙江省保险行业协会主办的“都市快报·春季投资理财高峰论坛暨2013年浙江金融理财大奖颁奖典礼”中，获“年度保险产品价值榜”和“年度寿险理赔服务奖”两项大奖。
2013年4月	新华保险东莞中心支公司获中国人民银行东莞市中心支行授予的“2012年度东莞市金融机构反洗钱工作先进单位”称号。
2013年6月	新华保险广西分公司获广西日报传媒集团授予的“2013年广西南宁儿童用品博览会消费者信赖品牌企业”称号。
2013年6月	新华保险河北分公司获河北新闻网授予的“河北网民最信赖保险品牌”称号。
2013年6月	新华保险江西分公司获江西省社会管理综合治理委员会授予的“全省综治目标管理达标单位”称号。
2013年8月	新华保险厦门分公司获厦门电视台颁发的“金鼎·创新先锋奖”。
2013年9月	新华保险广东分公司获《新快报》颁发的“2013年度社会公益服务奖”。
2013年10月	新华保险佛山中心支公司获《南方都市报》颁发的“佛山保险业最具影响力奖”。
2013年10月	新华保险湖南分公司获湖南省第三届金融博览会组委会颁发的“最受消费者信赖的保险公司”奖。
2013年11月	新华保险湖北分公司获湖北省政府、中国人民银行、中国银监会、中国证监会、中国保监会等单位共同授予的“十佳优质服务文明服务金融机构”称号。
2013年11月	新华保险深圳分公司在《深圳都市报》主办的“2013年深度金融品牌价值榜”活动中，获“最具创新价值保险机构”奖。

2013年11月	新华保险云南分公司在云南省人民政府金融办公室、云南日报报业集团主办的2013年第三届春城金融博览会上，获“2013年度云南省最佳寿险公司”奖及“2013年度云南省最具社会责任金融机构”奖。
2013年12月	新华保险吉林分公司在《城市晚报》主办的“2013年金融大典”活动中，获“年度最值得信赖的保险公司”奖。
2013年12月	新华保险辽宁分公司在《辽沈晚报》社主办的“2013金融总评榜”活动中，获“年度最受信赖保险公司”奖。
2013年12月	新华保险上海分公司获《理财周刊》社颁发的“2013上海保险行业稳健提升客户价值机构年度大奖”。
2013年12月	新华保险内蒙古分公司获新华社内蒙古分社、内蒙古社会科学院、内蒙古保险行业协会、《金融世界》杂志社共同授予的“金融行业服务内蒙古实体经济二十佳”称号。
2013年12月	新华保险陕西分公司获《华商报》社授予的“2013年度陕西地区优质服务保险机构”称号。
2013年12月	新华保险新疆分公司获《都市消费晨报》颁发的“年度最放心保险机构”奖。
2013年12月	新华保险黑龙江分公司在中国（黑龙江）理财总评榜评选中，获“2013年度市民最满意保险理赔团队”奖。
2013年12月	新华保险河南分公司获《河南商报》社颁发的“2013年度最佳服务公司”奖。
2013年12月	新华保险北京分公司获《新京报》颁发的“北京保险行业服务满意度企业奖”。
2014年1月	新华保险安徽分公司在合肥报业传媒集团《江淮晨报》主办的“2013优质生活金融榜”评选中，获“最佳寿险服务机构”奖。

