

# 承担责任 服务社会

## ——中国人寿履行社会责任抗震救灾报告书

指针指向北京时间2013年4月20日8时2分的位置,四川省雅安芦山县发生7.0级地震。中国人寿总公司及四川省分公司第一时间启动重大突发事件应急预案,并要求雅安分公司、芦山支公司启动应急预案,共同应对灾情。这不是中国人寿第一次面对灾情,成立以来,中国人寿保险公司积极承担社会责任,为社会和人民奉献更好的服务。



中国人寿芦山的工作人员在震中的乡村进行理赔调查



地震理赔服务点检查资料准备情况



中国人寿首席运营执行官许恒平送保险赔款到客户家中

截至发稿前,中国人寿已向雅安灾区派出救灾和理赔服务人员共1048人,除在雅安设立21个地震理赔服务接报案点以外,还在成都国寿对外服务柜面、四川大学华西医院附一院、四川省人民医院设立了25个地震理赔服务接报案点。这只是缩影……

### 撒播爱心 造福社会

中国人寿保险股份有限公司是中国最大的人寿保险公司。“撒播爱心,造福社会”是中国人寿永恒的价值理念,公司积极支持社会公益事业,责无旁贷地担当起企业社会责任,立志成为优秀的企业公民。面对雅安地震灾情,中国人寿在第一时间启动重大突发事件应急预案,并要求雅安分公司、芦山县支公司启动应急预案,共同应对灾情。

时光回到2008年5月12日,汶川发生了7.8级地震,中国人寿在积极参与抗震救灾、快速进行保险理赔的同时,累计向灾区捐款约6000万元,为参加抗震救灾的12类人员提供人身意外伤害保险,为遇难直升机组烈士等赔付210万元的保险金,全面助养地震孤儿,向每个地震孤儿提供每月600元的助养金直至其18周岁。2010年4月14日晨,青海省玉树州发生了7.1级地震,中国人寿向玉树地震灾区捐款1100万元,同时宣布全面承担玉树地震致孤儿童成长至18周岁的基本生活保障。

抛开灾难来时的表现,中国人寿在发展中,始终不忘承担社会责任。如中国人寿山东省分公司承办大学生村官和第一书记保险保障,2011-2012年,为全省6359名村官和第一书记提供了高达30多亿元的保险保障。与老龄委合作实施“银铃安康”工程。2012年参保人数达406.6万人,风险保额450亿元,已累计向5.5万参保人支付了1.17亿元意外伤害赔款。与省教育厅合作持续开办学生平安保险已有28年,每年承保学生超过560万人次,近五年累计支付保险金6.25亿元。此外,积极承办新农合大病医疗保险,为超过3350万农民提供每人每年20万保额的大病保险。积极参与社会公益活动,举办各类“国寿大讲堂”,为客户提供附加增值服务。多年来,中国人寿一直在努力撒播爱心,造福社会。

### 承担责任 促进管理

“我们认为做强主业是企业最大的责任,也是全面履行社会责任的基础。”作为中国最大的人寿保险公司,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。

保险作为各种风险的统筹管理者,具有其他行业无法比拟的全局性、系统性和深刻性的制度优势,参与支持社会管理创新,是保险业推进发展转型的重要切入点,是打造保险业核心竞争力的必由之路,也是实现保险业与经济社会良性互动的重要方式。

2012年,中国人寿山东省分公司在业内掀起了一股关注保险保障功能的热潮。《谁来为我们的生命护航》、《保险是一种生活态度》两大版面见诸报端,引起了业界以及广大读者的强烈共鸣。力求重新树立广大受众对保险的信心。运用社会力量提升保险知识教育和服务管理水平。

2012版国寿康宁保险的推出,

40种大病统筹,让很多保险经纪人都心动不已。多年以来,中国人寿在系统内部,做到展业、理赔服务等各项工作的紧密衔接,不留空当;在系统外部,加强与政府金融办、民政、人社等部门的协作机制,形成工作合力;承接政府进行风险转移和社会救助的职责,有效满足政府安定社会、改善民生的管理需要。

2006年-2011年,中国人寿保险公司已捐建了“中国人寿长征小学”、“中国人寿博爱学校”、“中国人寿学校”48所,国寿博爱卫生院(站)97所,助养了1083名孤儿。中国人寿慈善基金会自2003年公司上市以来累计捐赠资金超过3亿元。如向贫困地区捐款用于小学教学楼的援建。向“中国妇女发展基金会——关爱中国女性健康专项基金”捐款,用于支持为贫困地区女性提供“两癌筛查”和重大疾病保障等。

保险也是一种责任。中国人寿,正在努力以自己的方式承担起一个大企业所应该承担的责任,为自己的股东、为客户、为员工、为合作方,乃至为整个环境与社会。

### 相知多年 值得托付

把目光回望得更加久远:在很久以前,人类大多靠天祈福,以求风调雨顺,出行平安。但自从有了保险的那一天起,生命、财产可以通过各种各样的保险形态获得切实的保障。

作为新中国历史最悠久的保险公司之一,中国人寿的历史可以追溯到成立于1949年10月20日的原中国人民保险公司所经办的自身保险业务。此后,与百废待兴的共和国一道,中国人寿作为中国保险业的探索者、开拓者和领跑者,开启了发展新纪元,并逐步成长为我国寿险市场业务规模最大、覆盖范围最广、保障人群最多、资产实力最雄厚的商业保险集团。

秉持“专业、真诚、感动、超越”的服务理念,中国人寿保险股份有限公司依托覆盖全国城乡的服务网络,以为社会最广泛的大众提供优质的保险产品和服务为己任。专业高效的95519客户服务专线,安全快捷的企业互联网站,69.3万名保险营

销员,1.6万名团险销售人员,9.6万个银行保险渠道销售代理网点及4.6万名银行保险渠道销售人员使本公司成为客户身边最近的寿险服务商。公司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。

秉承“以人为本,关爱生命、创造价值、服务社会”的公司使命,中国人寿将积极承担社会责任作为自己的核心价值观,追求企业与社会共生共荣,和谐发展,努力通过各种方式回馈社会,为社会和人民贡献更多的服务。

如今,中国人寿的品牌形象和社会影响力正不断提升。“相知多年,值得托付”,浓缩了中国人寿对亿万客户的庄严承诺;“用心经营,诚信服务”,表达了中国人寿服务社会及公众的忠诚信念。多年来,对于这份承诺的坚守,中国人寿赢得了愈益广泛的信赖,为越来越多的人群提供安全、可靠的生命及财产保障。

### 相关公益链接

2008年,在南方雨雪冰冻灾害、5.12汶川特大地震发生后,本公司、本公司员工及营销员、中国人寿慈善基金会累计捐款超过人民币6,000万元,公司为参加抗震救灾的人民解放军、公安干警等捐赠人身意外伤害保险,并宣布由中国人寿慈善基金会助养地震孤儿。

2009年8月,公司通过中国人寿慈善基金会向遭受“莫拉克”台风重创的台湾地区捐款人民币1,000万元,用于救灾及灾后重建。

2010年4月,玉树地震发生后,中国人寿慈善基金会通过民政部向玉树地震灾区捐款1000万元,并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。

2010年8月,舟曲泥石流发生后,中国人寿慈善基金会通过甘肃省红十字会捐款100万元,用于救灾和灾后重建。

2011年3月,中国人寿慈善基金会与民政部签署合作协议,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,直至其年满18周岁或被收养之日止。

2012年6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。

2012年7月向北京市公安民警抚助基金会捐款500万元用于特困公安民警家庭扶助,捐款分两年支付,2012年支付300万元。

2012年12月分别向四川省民政厅、青海省民政厅和甘肃省舟曲县民政局划拨2013年汶川地震、玉树地震和舟曲泥石流孤儿助养金总计465.84万元。

2013年4月,向雅安地震灾区捐款1000万元……

4月20日

地震发生后,中国人寿宣布将向雅安灾区捐赠人民币1000万元,中国人寿各公司员工也纷纷慷慨解囊,自愿为灾区捐款,具体金额在统计当中,届时,这些款项将一同交付灾区。中国人寿慈善基金会全面助养本次因地震不幸失去双亲的孤儿,负担每月每人600元的基本生活费用,直至年满十八周岁。同时,向参与救援的新闻工作者、医护人员、公安民警、解放军指战员和武警官兵捐赠每人20万元人身意外伤害保障。

11点48分,中国人寿雅安市天全县支公司查勘人员接到客户通过公司服务热线95519报案,称被保险人杨某因地震时房屋倒塌被当场砸死。20日下午3时左右,工作人员冒着余震将意外死亡保险金及时送到客户家属手中,给付第一例雅安地震人身保险理赔赔款。

20日晚,中国人寿首席运营官许恒平率部抵达灾区,代表总部慰问员工,查勘毁损,指导理赔。

4月21日

中国人寿总裁万峰再次主持召开紧急会议,进一步部署抗震救灾工作。会议决定着重抓好三项主要工作:一是全面做好灾后理赔和服务;二是着手开展公司财产损失清查;三是启动灾区销售人员补助工作。据不完全统计,中国人寿在雅安地区承保客户人数共85.51万人次,目前查勘人员正在扩大探查范围,相关理赔工作正在紧张进行中。

4月21日,中国人寿四川省分公司在中江县进行现场赔款,给付德阳地区第一笔“4.20”地震保险赔款。

4月22日

中国人寿本着“重合同守信用,责任范围内应赔尽赔”的原则,密集推出“主动寻找客户、多渠道受理报案、无保单原件理赔、放宽身份证明、简化报销申请资料”等20项重大理赔服务举措,全力支持灾区群众恢复生产生活、重建家园。

4月22日下午,中国人寿首席运营执行官许恒平亲手持30万元保险金和500元慰问金送到客户杜某某家属手中。

4月23日

截至4月23日中午12时,中国人寿理赔支援小组已初步确认25位公司客户在地震中遇难,41人受伤,目前已经对10人进行了赔付,总金额为45.34万元。其他相关理赔工作正在紧张进行中。据中国人寿资料,中国人寿在雅安地区承保客户85.51万人次,总保额561.84亿元。



□周爱宝

今天的中国不缺理念,不缺理论,不缺口号,缺的是实践。从汶川地震到雅安地震,越来越多的人,越来越多的企业明白了,必须脚踏实地去做力所能及的事情。爱宝这次把眼光聚焦到中国人寿这家上市6年多的公司上来,看他们如何履行社会责任。

而这家公司在抗震救灾时表现出强烈的社会责任,无愧于成人达己,服务社会的企业理念。在大灾大难面前活跃着中国人寿的身影,这家企业在灾难来临时一

## 保险用时方恨少

方面为自己的客户服务,另一方面力所能及地为非客户服务,如中国人寿慈善基金会全面助养本次雅安地震不幸失去双亲的孤儿,负担每月每人600元的基本生活费用,直至年满十八周岁。这的确体现了一个大企业的社会责任。

雅安地震生命救援工作刚告一个段落,各方面的总结反思还没有开始。就保险业来说,是个特殊行业,“保险用时方恨少”,有灾难的时候更加凸显保险的价值。保险公司虽然有钱但只能做有限的捐助,因为保险企业首先得对

客户负责,对股东负责,保险不是一个暴利行业和垄断行业,在收集的保费里面是没有这块费用的,这些捐助费用是从办公经费和员工自愿捐助的情况下归集的。有一位保险业朋友说,在美国出现灾难时只提保险损失,没有经济损失,是因为保险已经大部分覆盖了人身和企业。而我们只有一小部分人参加商业保险,保险公司对其他人是爱莫能助。

一个人要对得起自己经受的磨难,一个民族配得上自己经历的苦难。从汶川地震到雅安地震,四川人经历这么多苦难,亲人的

离去,残疾的身躯,寡寡孤独,这些苦难也是整个民族的苦难。我们会坚强,更要学会最大程度地避免苦难的再次发生,把房子盖得牢固一些,抗震级高一些。另外,充分利用保险这个分担风险的工具,如果有足够的保险额度,即使自己的生命停止,还有一个机构替自己履行好自己的责任。

宝眼看金融

Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com  
http://blog.sina.com.cn/u/1409496210