



中國再保險(集團)股份有限公司  
CHINA REINSURANCE (GROUP) CORPORATION

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司) 股份代號：1508

二零一六年

# 環境、社會及管治報告



專業 讓保險更保險  
EMPOWER YOUR INSURANCE **BY EXPERTISE**

# 關於本報告

## 報告時間：

2016年1月1日至2016年12月31日。

## 報告周期：

中國再保險(集團)股份有限公司(以下簡稱「中再集團」或「集團公司」)將《環境、社會及管治報告》(以下簡稱「ESG報告」)確定為年度報告，本期報告為中再集團首份《ESG報告》。

## 報告範圍：

除另有說明外，本報告範圍包括中再集團及旗下子公司中國財產再保險有限責任公司(以下簡稱「中再產險」)、中國人壽再保險有限責任公司(以下簡稱「中再壽險」)、中國大地財產保險股份有限公司(以下簡稱「中國大地保險」)、中再資產管理股份有限公司(以下簡稱「中再資產」)及華泰經紀有限公司(以下簡稱「華泰經紀」)在中國境內主要辦公地點的環境、社會及管治(以下簡稱「ESG」)表現。

## 編製標準：

主要參考香港聯合交易所有限公司(以下簡稱「香港聯交所」)發佈的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「《ESG報告指引》」)。

## 信息來源：

主要依據中再集團管理存檔文件，包括：制度文件、統計數據、文檔資料等。

### 中再集團ESG報告流程

#### 報告準備

- 現狀分析
- 同業對標
- 專員培訓
- 素材收集

#### 報告編寫

- 搭建框架
- 內容撰寫
- 內容審核
- 修改完善

#### 報告發佈

- 報告設計
- 報告確認
- 報告發佈
- 報告總結

# 目錄

---

<b>01</b>		
<b>關於中再集團</b>	董事長致辭	6
<b>02</b>		
<b>ESG管理體系</b>	ESG理念	10
	ESG管理架構	12
	利益相關方參與	13
	議題重要性評估	20
<b>03</b>		
<b>改善運營</b>	產品責任	24
	採購管理	30
	嚴防貪污腐敗	33

---

## 04

### 員工關懷

員工聘用	38
績效評估與晉升	38
福利與權益	39
員工培訓	44
健康與安全	47

## 05

### 環境保護

綠色辦公	52
綠色保險	57

## 06

### 社區投資

定點扶貧	60
公益活動	62

## 07

### 附錄

附錄：《ESG報告指引》內容索引	66
------------------	----



# 01

## 關於中再集團

中再集團是中國唯一的國有再保險集團，再保險保費規模亞洲最大、居全球第八，擁有深厚的中國文化底蘊、主導性的行業地位和廣泛的品牌影響力。

### 強大的股東背景和雄厚的資本實力

中再集團由中華人民共和國財政部和中央匯金投資有限責任公司發起設立。2016年度，中再集團合併總保費收入為人民幣866.77億元，截至2016年12月31日，總資產為人民幣2,112.07億元，淨資產為人民幣721.40億元。

### 中國再保險行業引領者

中再集團認真履行國家再保險職能，擁有深厚的歷史積澱、強大的本土資源優勢、龐大的客戶基礎和多元化的境內外業務渠道，長期以來在中國保險市場發揮再保險主渠道作用。

### 強大的專業實力和風險管理能力

中再集團擁有豐富的行業數據、卓越的專業技術實力和強大的產品創新能力；擁有經驗豐富的管理與技術團隊、高效的集團化管控、審慎的風險管理和堅實的基礎管理。

### 穩健的持續發展能力

中再集團主業突出、結構完善，擁有完整的保險產業鏈，具備業務持續發展和盈利穩健增長的能力。連續六年保持貝氏「A」(優秀)評級，連續兩年保持標準普爾「A+」評級。

### 首家在港上市的再保險集團

2015年10月26日，中再集團在香港聯交所主板掛牌交易，成為首家在港上市的再保險集團，股票代碼為01508.HK。

• 董事長致辭

# 關於中再集團

## 董事長致辭



中再集團目前已形成以再保險為核心，再保與直保、國內與國際、承保與投資互為補充、有機互動的業務格局。受益於當前國內直保和再保險市場巨大的發展機遇，現有業務格局有利於把握產業鏈上不同環節的增長和盈利機遇。

2016年，中再集團秉承「誠信、專業、責任、進取」的核心價值觀，積極推動企業發展、社會進步和生態改善的融合共生，致力於建立較高水平的環境、社會及管治體系。中再集團服務國家戰略，協同直保行業推動農業保險再保險共同體、核保險共同體，以及城鄉居民住宅地震巨災保險共同體建設，倡議發起「一帶一路」國際保險再保險共同體，大力參與行業基礎設施建設與創新實踐，採取多種措施不斷深化合作夥伴關係。中再集團積極樹立客戶服務文化，實施再保險服務前移、互聯網服務平台、服務承諾升級、大客戶戰略等客戶導向戰略，客戶價值持續提升，保險消費者權益得到較好維護，2016年

中國大地保險億元保費投訴量在前十大財險公司中最低，排名第一。中再集團高度重視員工成長，在京單位推出「雙百工程」，引進百名人才、培養百名人才，中國大地保險推廣「千人計劃」，為人才培養和職業發展提供良好環境。中再集團亦積極支持綠色保險事業發展，倡導綠色辦公，減少公車數量，鼓勵員工低碳出行，為社會可持續發展做出了積極努力。中再集團一直致力於對貧困地區的幫扶，近年來累計向青海省循化縣定點投入幫扶資金人民幣1,400餘萬元，並於2016年12月14日籌建完成「中再集團精準扶貧工作聯絡處暨中國大地保險循化支公司」；同時，積極踐行企業社會責任，2016年度公益捐款達人民幣707萬元。

中再集團將繼續胸懷大局、不忘初心，踐行社會責任，突出「中再姓再」，加快創新、協同、裂變步伐，提升公司價值，為中再集團股東創造更加良好的回報，為員工創造更加光明的事業前景，為經濟發展和社會建設貢獻更多的力量。

中再集團董事長



02

ESG 管理體系

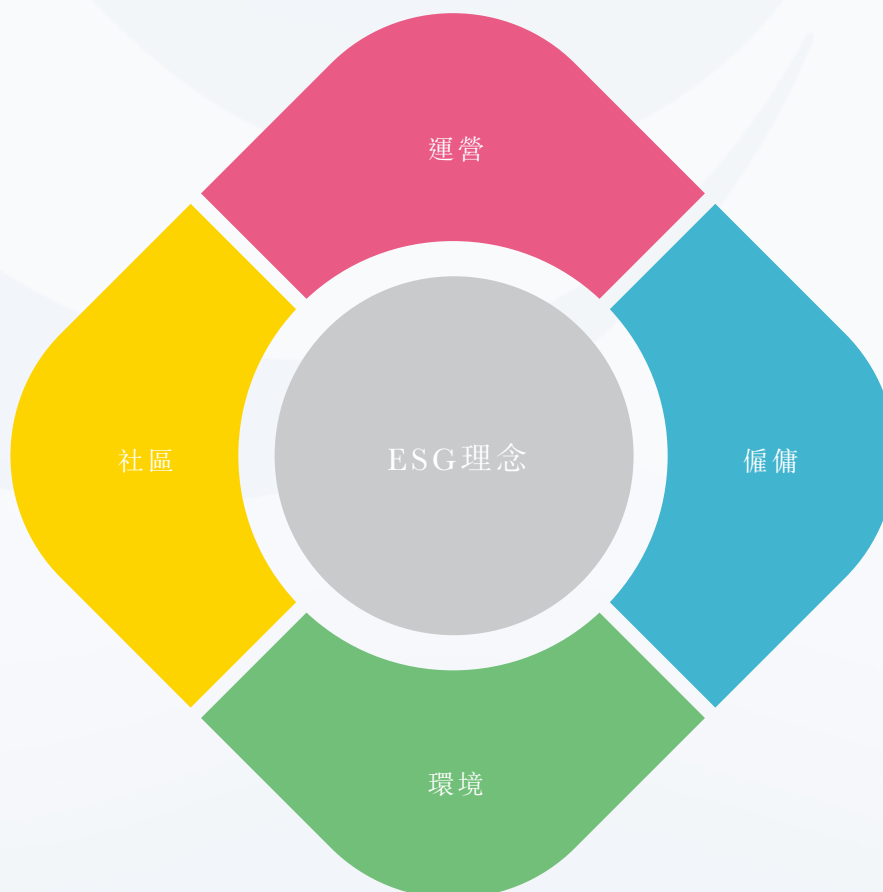
- ESG理念
- ESG管理架構
- 利益相關方參與
- 議題重要性評估

# ESG管理體系

## ESG理念

作為中國再保險市場的主力軍，中再集團一直以「成為專業能力突出、品牌卓著的國際一流再保險集團」為願景，立足於服務全球最有發展潛力的中國保險市場，並積極實踐「走出去」戰略，努力融入全球再保險市場。中再集團深刻意識到，作為中國再保險市場引領者，必須不斷把握經濟、環境和社會發展過程中的機遇，並管理相關風險。中再集團願與同業企業攜手，共同提升社會保障能力，共創和諧美好未來，幫助推動企業與社會的可持續發展。

作為負責任的企業公民，中再集團就ESG理念中運營、僱傭、環境及社區四方面明確了長遠規劃，每個方面均有其核心責任及目標，為中再集團在日常工作中落實ESG理念提供指引。



## 運營

中再集團始終堅持為國家戰略服務、為股東創造更多回報以及推動行業發展，並根據市場需求不斷創新優化服務，堅持合規、透明、廉潔運營，向主要利益相關方傳達可持續發展的理念，踐行市場責任，致力於促進保險及再保險市場的可持續發展。

## 僱傭

中再集團堅持公平、公正的態度，建立暢通的員工溝通渠道，保障員工的合法權益，並為員工提供多樣化的培訓及職業發展通道、營造優質安全的工作環境，踐行僱主責任，致力於成為員工心中滿意的僱主。

## 環境

中再集團始終倡導低碳、節能、環保的運營理念，正確認識並積極承擔自身環境責任。通過綠色運營及綠色採購，中再集團不斷努力減少對自然資源及能源的消耗，減少廢棄物的產生，從而降低自身運營對環境的污染；此外，中再集團不斷以業務發展為支點，助力社會環境的積極改善。

## 社區

中再集團始終心繫公眾，將社區發展需求融入業務的設計與發展中，並通過組織及參與多樣化公益活動，鼓勵員工共同踐行企業社會責任。中再集團通過建立社區夥伴關係，踐行公眾責任，為構建可持續發展的和諧社會貢獻力量。



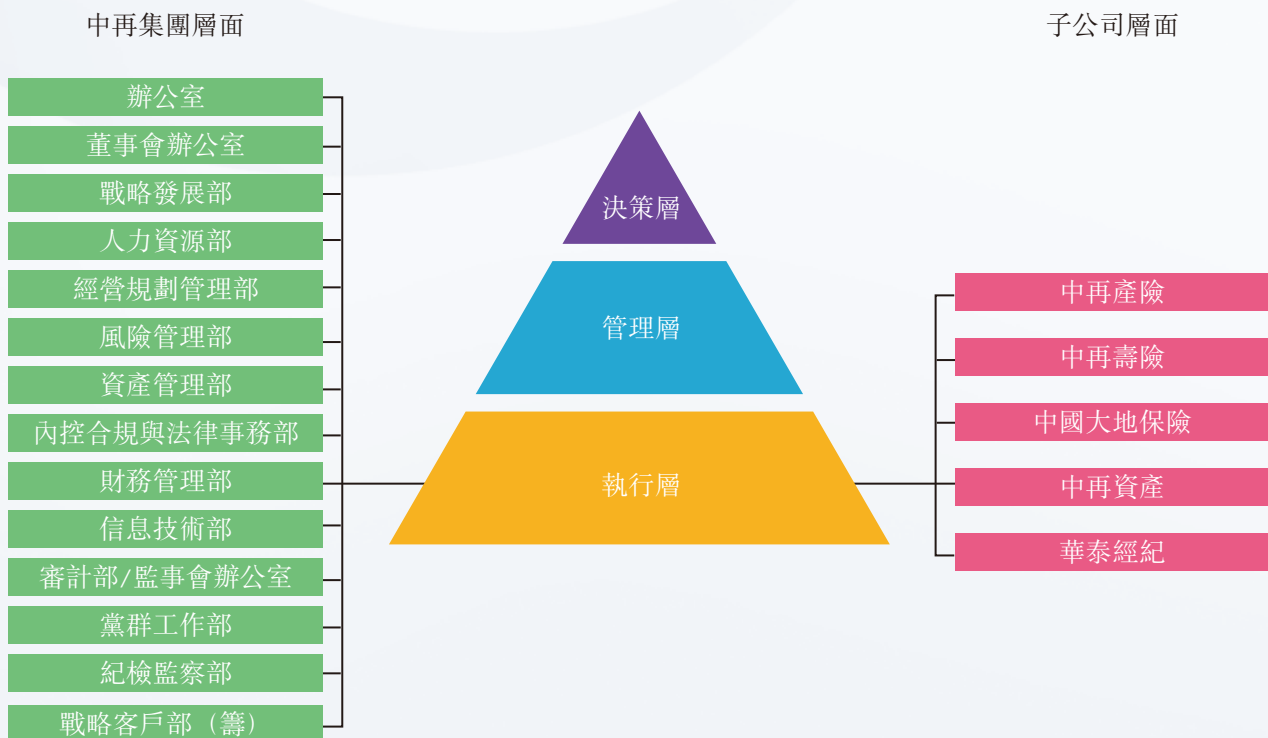
## ESG管理架構

中再集團搭建了較為完善的ESG管理組織架構：

- 決策層：中再集團高級領導層構成集團ESG管理架構的決策層，負責制定整體ESG戰略。
- 管理層：中再集團層面ESG工作的主要負責團隊，負責統籌實施決策層制定的ESG戰略，對集團各相關部門及下屬子公司ESG績效表現進行直接管理，並最終向決策層進行工作匯報及提出建議。
- 執行層：中再集團各部門及各子公司是集團ESG戰略的具體執行者，配合管理層完成相關工作任務。

明確的ESG管理架構有效地幫助中再集團推進集團戰略部署，並且結合環境及社會風險管理理念，中再集團持續完善集團治理與運營體系，逐步實現管理體系多元化、功能專業化、渠道網絡化、信息安全化、職責明確化的運營目標，不斷提升集團整體管理水平，最終更好地履行服務國家戰略、為股東創造更多回報以及推動行業發展的企業職能。

中再集團ESG管理組織架構



## 利益相關方參與

中再集團運營管理體系中，多渠道、持續有效地與利益相關方溝通是非常重要的環節。中再集團相信，只有及時、正確地認識主要利益相關方的期望和訴求，採取妥善的回應行動，才能更好地管控自身環境及社會風險，並為利益相關方創造更多價值。同時，與他們建立互信互惠關係的過程可以使業務及活動更符合其需求和期望，提高主要利益相關方對中再集團的整體滿意度。

### 主要利益相關方識別及2016年主要溝通事件

根據整體業務及運營活動的特點，中再集團識別了主要利益相關方，包括：政府及監管機構、股東及投資者、員工、供應商、客戶、合作夥伴、社區及公眾。在ESG領域管理實踐中，經過不斷完善溝通機制，中再集團設立了多樣化的溝通渠道，與主要利益相關方保持有效的溝通，確保中再集團的卓越服務能夠滿足利益相關方的真實訴求，並根據利益相關方建議不斷提升自身管理水平。

利益相關方	溝通途徑	關注議題
政府及監管機構	重大會議、政策諮詢、情況匯報、機構考察、公文往來、信息披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合規運營</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 節能減排</li> </ul>
股東及投資者	股東大會、企業年報	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 盈利能力</li> <li>• 經營策略</li> <li>• 信息披露透明度</li> </ul>
員工	員工滿意度調查、員工活動、職代會、員工培訓、員工手冊、企業內部刊物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 員工薪酬福利</li> <li>• 發展和培訓</li> <li>• 職業健康與安全</li> </ul>
供應商	供應商考察、會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平合作</li> <li>• 誠信履約</li> </ul>
客戶	客戶拜訪、滿意度調查、客戶投訴熱線	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務質量</li> <li>• 隱私保護</li> </ul>
合作夥伴	戰略合作談判、交流互訪	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平合作</li> <li>• 誠信履約</li> <li>• 共同發展</li> </ul>
社區及公眾	公益活動、社區活動、企業招聘宣講及實習機會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會公益</li> <li>• 社區關係</li> <li>• 促進就業</li> </ul>



## 政府及監管機構

作為國家核心的再保險企業，中再集團始終將服務國家戰略放在首要位置，深刻認識到自身肩負着「分散經濟運行風險，服務行業穩健發展」的使命。

通過政策學習、工作匯報等多種方式，中再集團與政府及監管機構一直保持着順暢的溝通和交流。

在合規運營的基礎上，充分實現政府及監管機構對中再集團履行國家再保險職能的期望，切實有效分散原保險承擔的風險和責任，促進保險業經濟補償、資金融通和輔助社會管理功能的發揮，努力為維護社會經濟穩定和全面建成和諧社會做出積極貢獻。

- 自國務院2016年5月1日全面推開「營改增」試點後，中再集團作為保險行業協會財產再保險專業委員會主任委員單位，聯合再保、直保、保險經紀等多方力量，成立「營改增」工作組，對相關政策文件、專題方案等內容進行深入研究論證並形成行業共識，與監管機構、政府部門充分溝通交流，積極爭取政策支持，有力地推動了再保險「營改增」政策平穩落地。
- 中再集團持續推進建築工程潛在質量缺陷保險項目，與保監會、住建部、商務部以及多地保監局、住建部門溝通交流，主動參與課題研究。作為上海地區工作組副組長單位，承擔條款費率、再保險模式設計以及管理平台搭建等核心工作，為推動項目試點在全國範圍實施積累了豐富經驗。



## 股東及投資者

股東及投資者是中再集團重要的利益相關方。

中再集團通過召開定期和臨時股東大會，及時發佈各項定期報告和臨時公告，確保股東及投資者對公司經營業績和重大事項及時了解，增進投資者與中再集團的良性互動與信息交流，建立並保持與投資者群體的良好關係，積極回應股東和投資者對投資回報及集團良好運營的期望。

- 2016年，中再集團制定了《中國再保險(集團)股份有限公司投資者關係管理暫行辦法》，進一步完善維護投資者關係工作的內容與流程，加強與投資者及資本市場的溝通。
- 2016年，中再集團披露了2015年度業績公告及2015年度報告、2016年中期業績公告及2016年中期報告、2015年度企業社會責任報告，以及80餘項上市類臨時公告，20餘項保監類公告。
- 2016年，中再集團積極應對市場變化，整體業務穩健增長。中再集團實現歸屬於母公司股東淨利潤人民幣51.46億元，每股盈利人民幣0.12元，加權平均淨資產收益率7.28%。



## 員工

中再集團始終秉承「以人為本」的員工理念，重視員工的意見反饋，建立暢通的渠道鼓勵員工傳達自身想法，提出建議和意見。中再集團通過舉行職工代表大會、召開民主生活會、設立投訴電話等多種形式，積極聆聽員工心聲。

- 2016年，中再集團開展了「我為中再獻一策」活動，組織員工建言獻策。員工提出的內容涉及經營管理、戰略定位、市場開拓、品牌宣傳、黨團建設、人才建設等方面。
- 2016年12月22日，中再集團工會召開第十九次職工代表大會，審議並通過了《中國再保險(集團)股份有限公司績效考核暫行辦法》。





## 供應商

為保證採購過程的公平性，中再集團向供應商發佈採購需求，且確保各家供應商取得信息渠道一致、內容一致。中再集團與供應商的溝通渠道主要包括會議、電話及面對面溝通等，以此保證與供應商之間的信息傳遞暢通，明確供需內容和合作細節，實現互利共贏。



## 客戶

為了解客戶需求，跟進客戶意見反饋，中再集團設立了多樣化的溝通渠道。通過客戶回訪、組織客戶培訓等，中再集團就客戶需求與業務創新進行深入探討。同時，中再集團積極開展服務滿意度調查，確保能夠及時發現在服務中需要提升和改善的領域。

- 2016年9月8日，中再集團董事長袁臨江和總裁張泓一行赴上海拜訪了重要政企客戶，並向客戶介紹了中再集團近期改革發展情況，強調中再集團將堅持再保險主業的核心地位，秉持「中再姓再」的發展理念，通過創新產品與服務，進一步深化與重要政企客戶的合作關係。
- 2016年9月28日，中再產險舉辦「2016年度中國財產再保險市場研討會」，圍繞國內產險市場現狀評估及趨勢展望、再保險「營改增」實施進展情況、通航定價系統及其在承保管理中的應用、太陽能輻射發電指數保險、天津港「8·12」特大火災爆炸事故回顧與思考、城市內澇風險評估與管理、保險創新與風險管理等主題開展交流。來自中國保險行業協會、上海保險交易所及70多家保險機構代表參加本次研討會。
- 2016年5月，中國大地保險開展了「5·20客戶服務節」，活動歷時一個月，通過遍佈全國的1,900多家服務網點以及「大地通保」APP、微信、微博、網站等多個互聯網平台，收集客戶「錦囊妙計」、升級客戶服務承諾、發佈理賠創新舉措，實現了與客戶的零距離溝通。





## 合作夥伴

加強與行業夥伴的合作是業務發展的必要條件。中再集團通過召開研討會、商務拜訪等形式，加深與行業夥伴彼此的了解、識別合作機遇、擴大合作範疇，最終實現雙贏。

- 2016年4月7日，中國核保險共同體(以下簡稱「核共體」)「核電與核保險熱點問題培訓研討會」順利召開。作為核共體執行機構的管理公司和主席單位，中再集團通過此次研討會加深了對核電及核保險熱點問題的認識，並期望與其他成員單位共同為國家核電發展和能源建設保駕護航。
- 2016年4月和11月，中國農業保險再保險共同體(以下簡稱「農共體」)第四次及第五次成員大會召開。會上，中再集團作為農共體管理機構與成員公司積極探討了如何為農業發展提供持續穩定的再保險保障支持。
- 2016年12月23日，中再集團與招商局集團簽署了戰略合作協議，標誌着雙方的合作邁入新階段、開啓新篇章。
- 2016年12月26日，在充分溝通各自業務情況和潛在合作機會的基礎上，中再集團與國家開發銀行簽署了戰略合作協議，攜手為國家「走出去」戰略服務。





## 社區及公眾

為了更好地將企業價值與社會效應相結合，中再集團重視對社區的建設和公眾的關心，通過實地考察、召開座談會，了解切實需求，因人因地制定捐助策略，確保公益捐贈及社區投資等企業活動的精準有效。

- 2016年6月13日至17日，為了加大金融助推脫貧力度，創新精準扶貧方式，發揮企業帶動作用，中再集團組織旗下五家子公司赴青海省循化縣開展扶貧專題調研。調研組實地考察了當地5家企業，參觀了4所學校，深入2個貧困村，走訪了10戶貧困家庭，詳細了解貧困狀況，分析致貧原因，與基層黨組織負責人和群眾面對面地探討脫貧致富的路徑。
- 2016年12月6日至9日，為積極探索中再集團非定點扶貧工作方式方法，認真落實助推脫貧攻堅工作任務，中再集團赴貴州省銅仁市、黔東南苗族侗族自治州台江縣開展扶貧工作調研，在充分了解扶貧地點切實需求的基礎上，研究制定和實施適合的扶貧政策。



## 議題重要性評估

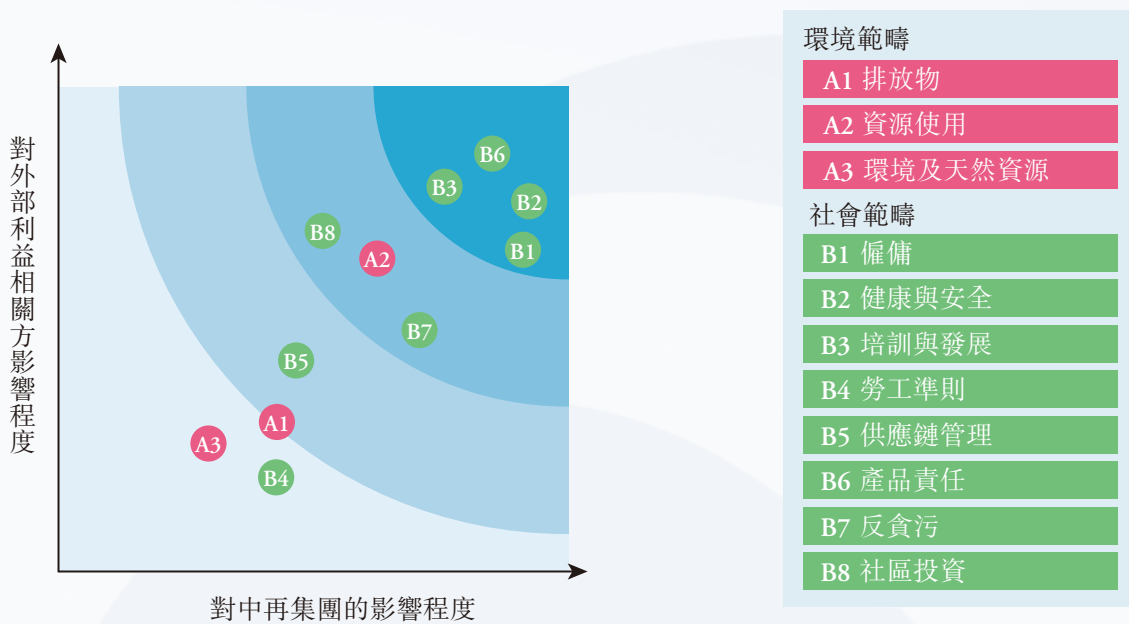
基於上文所述的多樣化溝通渠道，中再集團輔助問卷調查，期望更全面地識別主要利益相關方最為關注的議題，作為ESG報告內容及未來改進行動的參考依據。

議題重要性評估流程：

- 依據利益相關方對中再集團的依賴程度與影響程度，確定內部及外部主要利益相關方範圍；
- 根據香港聯交所《ESG報告指引》議題內容，制定議題評估範圍，涵蓋2個範疇、11個層面的43項議題；
- 議題的重要性評估，內部利益相關方在進行議題重要性評估時主要考慮因素包括但不限於對集團戰略、政策、流程和承諾的影響，對競爭優勢和管理卓越性的影響，對集團當前和未來的財務影響；外部利益相關方在進行議題重要性評估時主要考慮因素包括但不限於對集團評價和決策的影響程度以及對利益相關方自身利益的影響程度；
- 集團管理層對識別出的議題排序進行審閱，並將結果匯報決策層，以便決策層根據主要利益相關方的重點關注內容進行戰略部署及調整；
- 回顧，本報告期結束後，集團將根據自身ESG績效表現進行總結，並針對部分ESG管理進行針對性提升和完善。

ESG議題重要性評估結果：

中再集團根據內部及外部主要利益相關方對ESG議題的最終評估意見，對2016年度ESG議題評估結果進行矩陣排列，最終得出關鍵議題內容，即內部及外部主要利益相關方共同重點關注的議題。由圖可知，關鍵議題包含：僱傭、健康與安全、發展與培訓以及產品責任。中再集團將針對已識別的2016年度關鍵議題向主要利益相關方作有針對性地回應。



# 03

## 改善運營

中再集團在2016年完成「十三五」規劃編製工作，形成了「一核心、三突破、五跨越」為主要內容的「一三五」戰略，突出「中再姓再」，以再保險為核心發展主線，在風險可控、保證效益的前提下，加快完善綜合業務佈局，積極培育新成長點；圍繞戰略實施保障，堅持「抓兩頭、放中間」的集團化管控思路，簡政放權，進一步優化集團管理模式和組織架構，強化市場化考核導向，加強風險管控建設，基礎管理能力再上新台階。此外，中再集團堅持強化自身廉潔建設及供應鏈管理，以此樹立良好的企業和品牌形象，努力爭作保險及再保險行業的標桿企業。

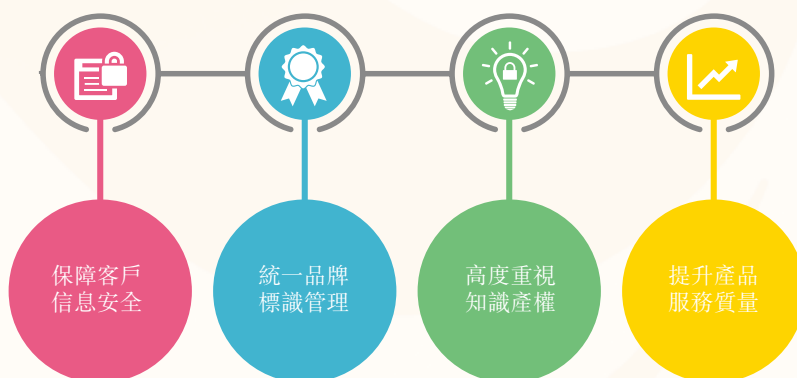
中再集團將再接再厲，繼續書寫榮耀。

- 產品責任
- 採購管理
- 嚴防貪污腐敗

# 改善運營

## 產品責任

中再集團始終貫徹客戶至上的服務意識，以良好的信譽向社會和廣大客戶提供高品質的再保和直保服務。為進一步提升客戶服務質量、保護保險消費者權益，中再集團主要在保障客戶信息安全、統一品牌標識管理、高度重視知識產權、提升產品服務質量等幾個方面嚴格管理，履行中再集團應盡的「品牌社會責任」，同時保障自身的合法權益。



## 保障客戶信息安全

中再集團重視客戶信息和隱私的保護，在中再集團《員工手冊》中已經明確要求，對於通過職務行為或其他渠道獲悉的公司客戶或潛在客戶的信息，如商業秘密、知識相關信息等，員工有義務進行保護。

在落實信息保護管理框架過程中，中再集團鼓勵旗下各子公司對信息安全保護建立相關管理體系。中國大地保險建立了一套科學有效的信息安全管理體系，並已獲得ISO27001信息安全管理體系認證。

信息安全保護管理體系涵蓋以下幾點重要內容：

- 根據《中華人民共和國計算機信息系統安全保護條例》制定的《安全作業管理辦法》和《客戶信息管理辦法》
- 依據集中管理、控制風險、規範一致、一戶一檔的原則，明確了客戶信息管理的組織職責、保密要求、採集維護流程和使用要求

- 系統集中管理，定期梳理系統權限，保障信息使用安全，維護客戶權益
- 建立名單屏蔽制度、電話溝通制度和配送管理系統，加強名單管理等工作，全面保護客戶的隱私和合法權益，及時兌現各項承諾



## 規範品牌形象管理

品牌標識代表着一家企業的對外形象。中再集團深刻認知品牌形象是企業的重要無形資產，對企業未來發展具有重要的價值。為此，中再集團在對外宣傳和品牌管理方面，一是嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》、《中華人民共和國商標法》、《互聯網廣告管理暫行辦法》等相關法律法規；二是制定了《中國再保險(集團)股份有限公司品牌宣傳工作管理辦法》、《中國再保險(集團)股份有限公司網站管理規定》、《中國再保險(集團)股份有限公司聲譽風險管理辦法》等一系列品牌管理制度和《中國再保險(集團)股份有限公司新聞稿件發佈管理規定》、《中國再保險(集團)股份有限公司視覺識別系統手冊》等一系列管理規範，切實落實品牌形象的維護工作。

根據國家商標局的有關規定和要求，中再集團不斷規範商標管理工作，持續開展商標和域名的日常監測，對近似商標及時進行商標異議或無效宣告，依法維護公司的商標權益。對於未經同意或授權，借用中再集團名義發佈廣告或其他宣傳事項的單位，中再集團將第一時間依法追究其責任。



## 高度重視知識產權

知識產權是每一家企業立足於市場的核心競爭力。中再集團尊重和重視所有企業的知識產權，承諾嚴格遵守《中華人民共和國專利法》等知識產權相關法律法規要求，並制定了《中國再保險(集團)股份有限公司法律事務管理辦法》等相關制度，規範知識產權管理，保護自有產權，同時充分尊重他人合法權益。

對於外購專利權、軟件等知識產權，中再集團均取得所有權或使用授權的有效證明文件，並由法律事務管理部門審核有關合同、協議等法律文件，必要時聘請相關技術、專利代理、法律等專業人員提供諮詢服務。同時，中再集團旗下各單位在廣告投放、宣傳資料製作及其他對外品牌宣傳工作中，努力做好了相關版權保護工作，避免知識產權侵權現象。



## 提升產品服務質量

作為國家唯一的國有再保險集團，中再集團不斷探索、開發及完善自有產品及服務，力爭成為再保險行業的領導企業。同時，中再集團深知服務質量的提升不僅要體現在為客戶提供的多元化及多樣化產品上，更要體現在客戶滿意評價的事實中。

中再集團旗下再保險業務主要涉及向分出公司提供再保險風險保障等服務，而產品和服務投訴主要來自分出公司，基於雙方友好合作，再保公司與分出公司保持充分溝通，了解客戶對產品及服務的意見與建議，並及時改進產品及服務存在的不足。此外，中再集團積極組織臨分業務客戶進行服務需求問卷調研、滿意度調查以及客戶培訓效果評估。







## 中再產險：滿意度調查

2016年，中再產險為16家重要客戶提供客戶服務目錄專屬服務總計117項。其中定制內容佔服務內容項的85%，突顯了精準化的服務導向。

針對最終服務評價，中再產險以公函形式統一向16家客戶公司的再保部負責人寄送了《關於邀請填寫2016年中再產險客戶服務目錄評價表的函》和《2016年客服目錄評價表》。16家客戶公司全部參與了評價反饋。其中，客戶對提供的各項服務內容評價為「很好」或「好」的合計佔比超過85%，並且所有反饋無差評。針對客戶評價情況，中再產險對整體服務過程及內容進行了分析和總結，計劃在後續對接和跟進過程中不斷完善客戶服務。



## 中再壽險：開發新系統

中再壽險為提升客戶服務質量，加強對合同業務核保、定價等環節的精確管控，提高業務處理時效，專門設計開發了客戶服務支持系統(CSS)。實現了對各類客戶完整細緻信息的採集，做出精準的客戶畫像，並制定與之匹配的個性化客戶服務策略，合理利用公司資源，高效響應客戶需求，很好地提升了客戶服務水平。聯繫人、會議活動等信息的有效管理，將原來較為零散的信息集中化、非結構化的信息結構化，既做到將分散的信息有效串聯起來，又為深度客戶信息挖掘打下了基礎。2016年，進行有效記錄的客戶活動有1607次，月均134次，及時捕捉客戶的點滴訴求，深化雙方的多元化合作。

2016年8月，中再壽險研發的智能核保引擎系統(CRE)通過論證和驗收，該系統是中再壽險自主研發的第一款包含電子投保、規則引擎、人工核保工作台(含臨分件處理)以及規則管理全流程的中文版智能核保系統，可以為直保公司提供投保、核保、臨分處理全流程的解決方案，充分體現中再壽險的再保險風險管理理念。目前中再壽險已經和多家直保公司達成了CRE的合作意向，這也是中再壽險繼自主研發適用於電銷和網銷等快捷渠道的銷售輔助核保引擎(SRE)之後的又一項對外信息技術服務的創新舉措，將切實有效地提升直保公司的承保效率和核保質量。





## 中國大地保險：搭建客戶投訴管理體系

中國大地保險作為直保業務代表公司，針對客戶投訴搭建了符合自身需求的管理體系。其中包括：

- 根據保監會《保險消費投訴處理管理辦法》制定了《投訴管理辦法》和《投訴處理SOP》，以此開展投訴處理工作
- 設立365天×24小時95590全國統一服務專線，全天候提供報案、諮詢、投訴、承保理賠信息查詢和客戶回訪等服務
- 針對保險消費者在辦理業務和接受服務過程中對產品或服務不滿意提出投訴的，按照相關制度進行受理、流轉、處理、審批和結案

為確保每例投訴得到及時妥善處理，中國大地保險對投訴處理時效有嚴格要求：實行投訴後半小時內聯繫制，一般投訴事件的結案時效要求為3個工作日。針對特殊投訴事件，中國大地保險還實行重大投訴升級督辦、疑難投訴協調會商等投訴跟蹤處理機制，積極化解矛盾糾紛，及時解決客戶訴求，真正實踐中再集團「誠信、專業、責任、進取」的核心價值觀。



## 中國大地保險：與時俱進，快捷理賠

2016年，中國大地保險推出車險理賠四個「時代」，讓客戶尊享簡單、便捷、暖心理賠服務，受到了廣大客戶的肯定和好評。四個「時代」包括：

- 微信理賠「好友時代」
- 電話直賠「小時代」
- 簡易快賠「智能時代」
- 人傷理賠「幫辦時代」

2016年，中國大地保險人民幣5,000元以下微信理賠率達18.2%，平均定損周期0.6天；電話直賠案件當天結案率為97.25%，平均結案周期1.55小時；簡易快賠案件24小時、48小時、72小時結案率分別達到30.6%、53.3%、65.0%；人傷案件非訴調解率達42.0%，涉訴率達38.3%，同比得到大幅改善。



## 中國大地保險：投訴管理績效

- 中國大地保險95590電話接通率98.80%
- 投訴及時聯繫率99.19%
- 投訴及時解決率95.77%

2016年中國大地保險億元保費監管投訴量0.59件，行業億元保費投訴量1.08件，在60家財險公司中排名第六，在保費規模前十大財險公司中億元保費監管投訴量最低，排名第一。



## 中國大地保險：5•20客戶服務節

中國大地保險為期一個月的「5•20客戶服務節」，以提升客戶服務能力、營造客戶服務氛圍和真情回饋客戶為核心，緊密圍繞「感恩有你•與愛同行」的主題，打造了一場客戶服務盛宴，吸引了數百萬名客戶的熱情關注和積極參與。通過遍佈全國的1,900多家服務網點以及「大地通保」APP、微信、微博、網站等多個互聯網平台，收集客戶「錦囊妙計」，評選百名「愛心大使」，開展「為愛加油」關愛行動，升級客戶服務承諾，發佈理賠創新舉措，推出「愛的護航」主題產品。



## 採購管理

中再集團建立了比較完善的採購規章制度和嚴格的採購操作流程，遵循公開、公平、公正、誠信、競爭和效益的原則辦理採購業務，規範採購行為，加強合規管理，節約採購成本，提高採購效益。



### 規範採購行為

為了防止採購過程中出現的貪污和舞弊現象，中再集團專門制定了《中國再保險(集團)股份有限公司採購管理辦法》，其中建立較為完善的機制以保障供應商選擇的公開、公平及公正。在採購評審過程中，引入監督員制度，監督採購全過程。管理辦法中明確規定採購活動中的禁止行為，要求紀檢監察部門、審計部門對集中採購項目各環節進行監督，對採購項目實施監督審查，對採購工作中發現的違法、違紀行為按有關規定予以處理，涉嫌犯罪的，依法移交司法機關追究刑事責任。



### 中國大地保險：採購人員職業培訓

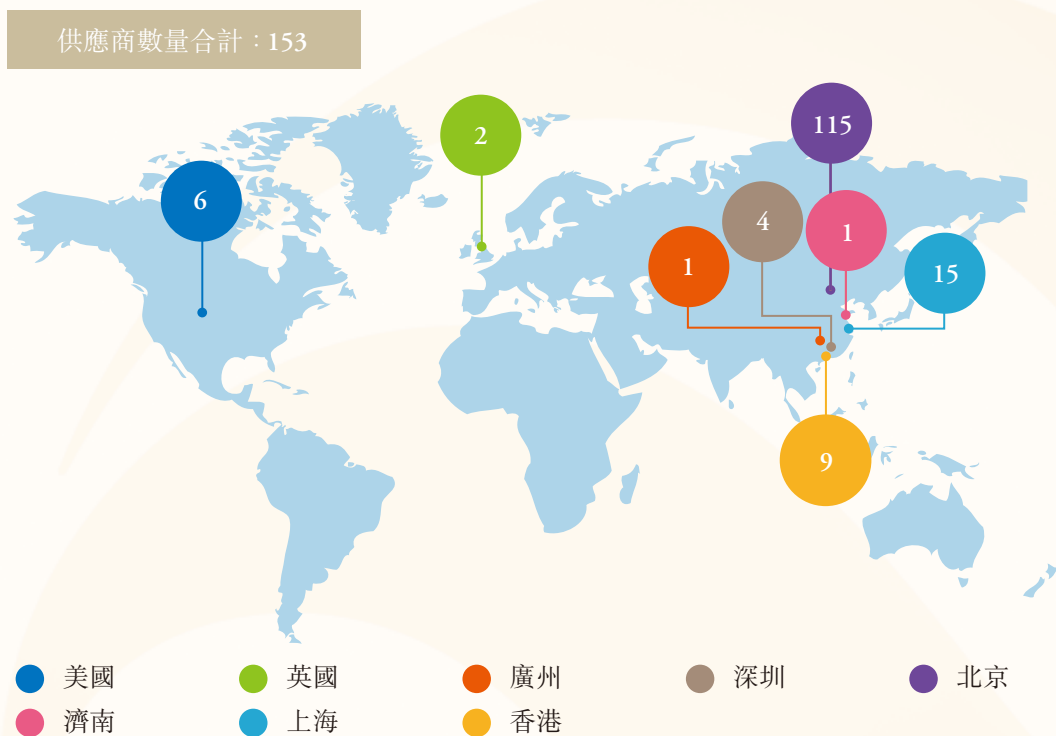
2016年，中國大地保險通過培訓方式，加強對採購相關人員的職業素質培訓和宣導，共計進行了2次視頻會議及1次集中培訓，重點對採購工作提出合規性、合法性及廉潔性要求。



## 加強供應商管理

中再集團尊重供應商的服務，也對服務質量進行嚴格把控，並對所選供應商進行及時的綜合評價反饋，以保證雙方利益。對於所有供應商，中再集團針對具體採購項目提出相應的技術指標要求，並明確要求供應商不得違反國家相關法律法規規定。

### 集團公司層面供應商數目統計表



## 環保先行：辦公用房的購置與裝修

辦公場所的環境問題直接影響到員工的健康與安全。在選擇辦公用房的供應商時，中再集團首先要求供應商提供辦公用房建設的環評批覆文件，確認其建設符合國家相關環保規定。

2016年，中再壽險對部分辦公場所進行了裝修，並在裝修結束後聘請北京勞動保護科學研究所對裝修場所的室內空氣質量進行檢測。檢測結果顯示，室內甲醛、苯、總揮發性有機物的濃度低於國家標準限制，確保所用裝修材料滿足環保標準。



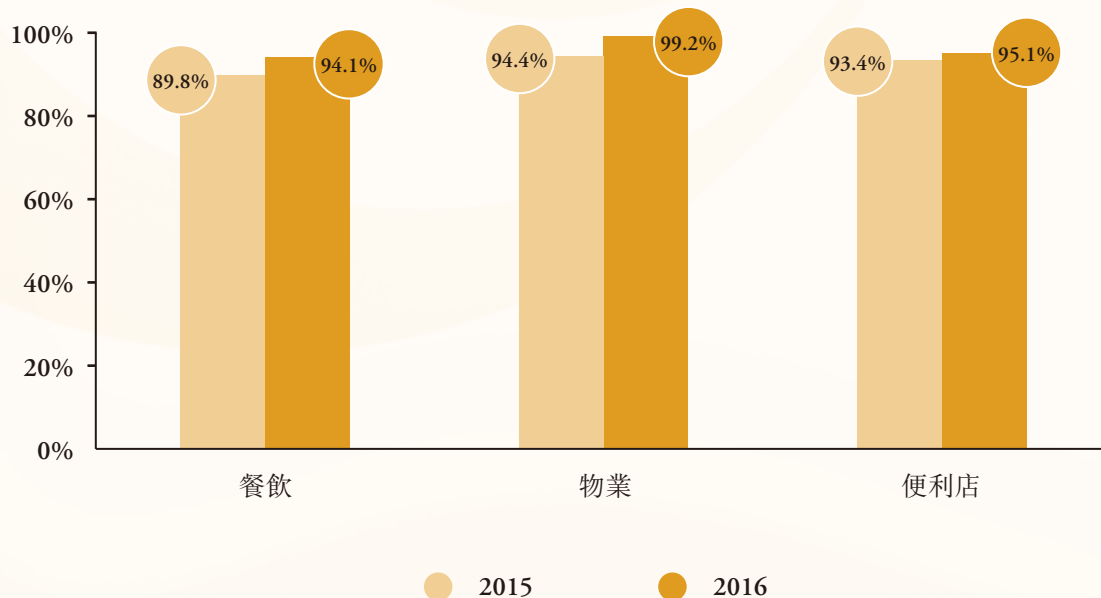
## 餐飲供應商三要素：健康、安全與環保

2016年，集團總部大廈食堂選擇的餐飲供應商被中國食品企業協會社會責任年會組委會評選為「2015年中國食品企業社會責任百強企業」及「消費者信得過企業」。

在餐飲供應商的管理上，中再集團尤其關注供應商對食材的選擇、從業人員的健康與安全管理、就餐環境以及廚餘廢棄物的妥善處理等。中再集團安排專人定期對食堂供應商進行監察，發現問題，及時督促餐飲供應商進行整改。

中再集團每年對集團總部大樓內的供應商進行員工滿意度調查。逐年上升的滿意度表明了中再集團對供應商嚴格要求所取得的成效：

### 員工對供應商滿意度調查(2015-2016)



## 嚴防貪污腐敗

營造「以廉為榮、以貪為耻」的氛圍，不僅是反腐倡廉的必然要求，也是實現企業可持續發展的必要條件。作為國家再保險行業的核心企業，中再集團尤其注重加強在反腐倡廉宣傳教育領域的工作，形成「有權必有責、用權受監督、違紀必追究」的管理理念，並從完善員工道德行為規範守則、發揮黨組織教育主體作用、建立全面廉政監督渠道、規範採購行為及加強供應商管理等方面落實中再集團廉潔管理工作。

2016年，中再集團未發生重大貪污訴訟案件。





## 完善員工道德行為規範守則

在認真貫徹落實《中華人民共和國反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構反洗錢監督管理辦法(試行)》、《保險業反洗錢工作管理辦法》、《中國共產黨黨內監督條例》等有關法規及條例的同時，中再集團專門制定了員工職業道德守則和行為規範等一系列規章制度，如《中國再保險(集團)股份有限公司中高級管理人員職業道德守則》、《中國再保險(集團)股份有限公司黨風廉政建設責任制考核辦法》、《中國再保險(集團)股份有限公司反洗錢、反恐怖融資工作管理辦法》等，規範員工工作行為，遏制道德風險。

2016年，中再集團新制定了《中國再保險(集團)股份有限公司員工違紀違規行為處分暫行規定》，進一步完善員工道德行為規範守則，有效增強公司員工遵紀守法、保持自身廉潔的職業意識，讓法律意識時刻牢記在每位員工心中，自覺規範自身的日常行為。



## 加強內部審計監督力度

加強內部審計監督力度，是加強風險內控管理和反貪污的重要手段和舉措。中再集團通過健全的反舞弊體系、紮實有效的措施，把防止貪污、舞弊等融入到各項審計工作中，較好地發揮了審計監督在反貪污體系建設中的作用。

2016年中再集團內部審計共開展各類審計項目558項，覆蓋從集團公司到各個下屬子公司，包括高管審計、關聯交易審計、內控審計、償付能力審計、信息技術審計等多類審計項目，並通過審計建議、審計整改等途徑，及時有效地堵塞經營管理漏洞和化解各類風險，為公司安全、穩定、健康發展打下堅實的基礎。





## 建立全面廉政監督渠道

中再集團建立了多渠道、多形式的監督機制，依靠黨員幹部及群眾加強對領導幹部的監督，使中再集團廉政文化建設實現制度化、經常化、有序化。

通過持續加強對員工違紀違規行為的監督檢查，中再集團強化執紀問責，從而更加有效地防範員工貪污、賄賂、舞弊等行為。中再集團建立了相關管理制度，通過設立舉報電話、舉報信箱、接待來訪、內外部調查等多種渠道，受理對員工違反國家法律、法規、政策和公司規章制度行為的檢舉、控告，並通過規定的程序進行調查核實，對經認定的違紀違規行為進行相應處分、處理。

2016年，通過廉潔從業教育、專項整治、巡視整改等工作，中再集團進一步提高員工守紀合規意識，加強管理工作中的薄弱環節，確保內部監督體系有效運行，為集團正常運營提供良好的保障。處分流程圖如下：





# 04

## 員工關懷

員工的進步和成長是中再集團不斷前進的動力。中再集團在發展過程中重視維護員工權益，並樂於與員工分享企業的收穫。在以人為本、和諧發展的原則下，中再集團盡己所能為員工營造和諧的工作氛圍、提供良好的發展空間，實現公司與員工的共同成長與發展。

- 員工聘用
- 績效評估與晉升
- 福利與權益
- 員工培訓
- 健康與安全

# 員工關懷

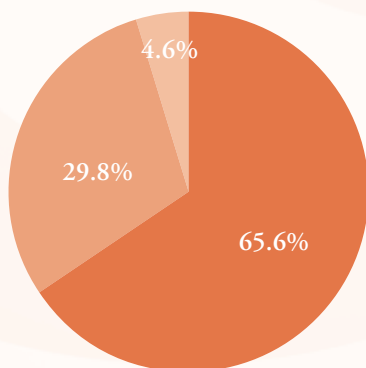
## 員工聘用

中再集團深刻認識到完善的人力資源管理是實現企業戰略目標和創造企業價值的前提，也是企業未來實現可持續發展的堅實基礎。

在人力資源管理過程中，中再集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等對集團有重大影響的相關法律法規要求，並嚴格落實人力資源管理有關制度，確保在招聘及錄用過程中，公平、公正對待所有應聘者，反對基於性別、種族及信仰等因素的歧視，杜絕和堅決抵制僱傭童工和強制勞動的行為。

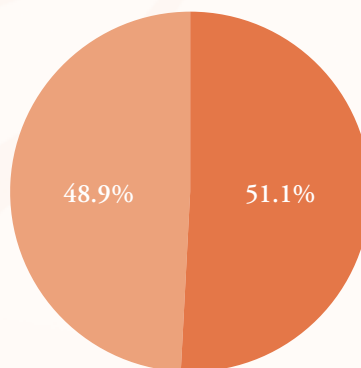
中再集團良好的企業形象和人才管理模式吸引了眾多領域的專業人才。截至2016年12月31日，中再集團及旗下子公司共計員工42,045人，其中本科及以上學歷員工34.1%。

中再集團員工年齡組成



- 35歲以下員工
- 35歲至50歲員工
- 50歲以上員工

中再集團員工性別組成



- 男員工
- 女員工

## 績效評估與晉升

為幫助員工實現職業發展，中再集團實施H型晉升渠道，員工可根據自身職業發展設計及專業特長，選擇管理序列、專業和職能序列兩種發展方向。

為進一步規範工作程序、明確操作流程，中再集團制定了有關績效考核、薪酬管理及選拔任用等方面的規章制度，不僅體現了中再集團在人才管理方面的新理念、新方法、新思路，而且為市場化的人才隊伍建設提供了堅實的制度保障。

2016年，中再集團出台了《關於子公司2016年度績效獎金分配的指導意見》，指導中再集團旗下子公司開展2016年員工績效獎金分配工作，明確了2016年度績效獎金的組成及權重、核定方式、分配主體、分配原則、發放時間等具體事項，充分體現了向前台部門、向業務一線、向核心骨幹員工傾斜的分配原則，以便更好地發揮績效獎金的激勵作用。



## 福利與權益

員工是企業發展的根基，中再集團一直致力於保障員工的各項基本權益和為員工提供應有的福利。為此，中再集團建立了由基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險及住房公積金等構成的基本福利保障體系，並為員工提供補充醫療保險、企業年金等福利。同時，集團重視對員工的休假管理，嚴格按照《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規要求執行，針對年休假、病假、事假、婚假、生育假及喪假等進行了明確的制度規定，真正做到維護員工合法休假的權益。

此外，中再集團工會是保障職工知情權、參與權、表達權和監督權的重要平台。工會充分發揮維護職能、建設職能、參與職能和教育職能，調動員工的工作積極性和創造性，團結動員廣大員工積極投身中再集團建設發展。



**維護職能** 員工入會率為100%，建立起完整的工會組織機構。



**建設職能** 積極建設模範「職工之家」，2016年共設立「職工之家」42個。



**參與職能** 暢通溝通渠道，有效表達員工自身意願，2016年共召開職工代表大會7次。



**教育職能** 注重對工會幹部和員工的培訓，2016年共組織工會政策、制度、女職工權益保護等相關培訓3次。



## 「兩節」期間「送溫暖」

2016年1月，中再集團對基層困難職工進行了現場慰問。「送溫暖」慰問活動在中再集團及旗下子公司同時推進，各基層工會共走訪網點28家，慰問一線職工、困難職工以及單親特困女職工557人，慰問款物總額人民幣25.6萬元。



## 新春遊藝活動

2016年1月29日，中再集團在集團總部大廈內舉辦了新春遊藝活動。活動旨在讓廣大職工放鬆身心，以愉悅的心情迎接新春佳節。

活動設計兼顧趣味性與技巧性，充分調動了廣大職工的參與熱情，達到了增進交流、收穫喜悅的良好效果。







## 中國大地保險：員工家庭日

2016年4月24日，中國大地保險的286個家庭556名員工及家屬在上海濱江森林公園，參加了「2016我的大地，我的家」員工家庭日活動。

家庭日活動是2016年員工文化節的重點項目，也是為員工組織的最大規模家庭活動和搭建的親子活動平台。家庭日等員工文化節系列活動的開展，有助於促進員工身心健康發展，增進公司機構之間、員工之間的溝通和交流，營造和諧、融洽的工作氛圍和生活氛圍，為凝聚全體員工積極投身「二次創業三步走」新征程，提供精神支持和文化保障。





## 中再產險：女職工攝影比賽

中再產險組織女職工開展《員工一家親・留住美麗瞬間》主題攝影比賽，樹立「快樂工作，健康生活」理念。



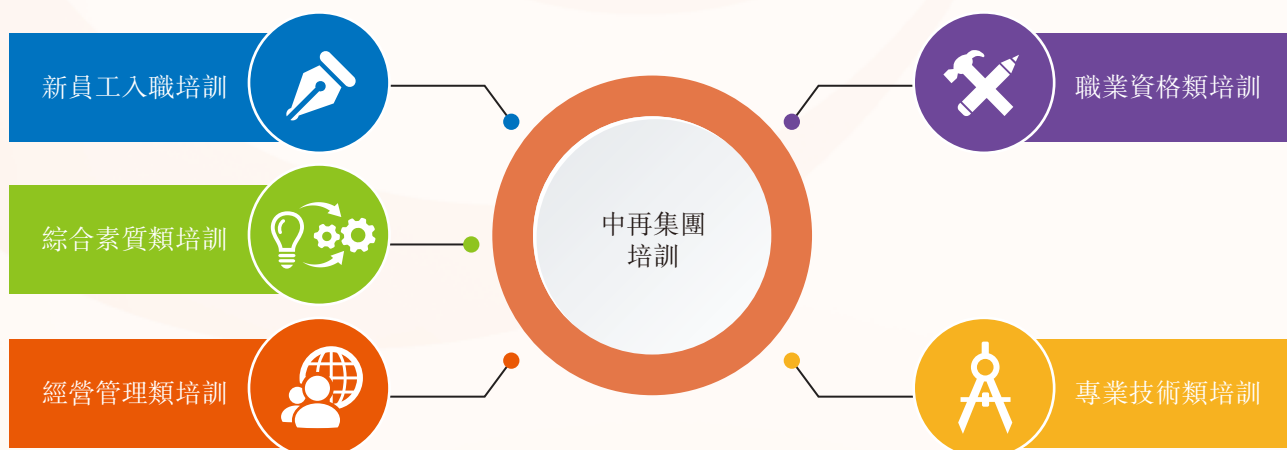


## 員工培訓

企業因員工發展，員工靠企業成長。中再集團注重幫助員工提升綜合能力，以科學合理的安排，每年為董事、監事、高管人員及員工提供持續專業的培訓機會，由此幫助每一位員工全面發展，並根據實際表現，為每一名員工提供公平的晉升機會，實現中再集團可持續發展與員工個人職業規劃的和諧統一。

為落實科學合理的培訓與發展，中再集團制定了《中國再保險(集團)股份有限公司員工教育培訓管理暫行辦法》，規範員工培訓管理，實施分層分類的培訓機制，綜合運用線上與線下、境內與境外、理論學習與實踐鍛煉等方式，積極組織各類培訓，持續提高員工的綜合素質和專業技能，促進企業與員工的共同發展。

中再集團的培訓體系重點明確、內容豐富，包括：新員工入職培訓，經營管理類培訓，專業技術類培訓，綜合素質類培訓和職業資格類培訓。





## 中高級管理人員培訓

2016年10月和11月，中再集團與中歐國際商學院合作在中歐國際商學院北京校區舉辦了兩期中再集團中高級管理人員培訓班。

本次培訓以「培養戰略思維」為主題，通過案例教學的方式，幫助中高級管理人員學習了戰略管理理論知識，掌握了一系列戰略分析工具，強化了戰略思維，有力推動了中再集團「一三五」戰略的落地實施。





## 新員工培訓

2016年8月3日至6日，中再集團舉辦了2016年新員工培訓，來自集團公司、中再產險、中再壽險、中再資產、華泰經紀及香港代表處共計40名新員工參加了此次培訓。本次培訓向新員工介紹了中再集團歷史、發展戰略，講授了保險與再保險理論基礎知識、業務經營形勢及企業文化等內容，同時進行了拓展訓練。本次培訓幫助新員工加深了對中再集團的了解，掌握了基礎業務知識，促進了新員工快速融入中再集團，為新員工順利開展工作和提升綜合素質奠定了基礎。



## 產再講堂

中再產險打造「產再講堂」精品課程。全年完成10期培訓，共有14名講師登台演講，培訓人數達538人次。培訓內容涉及核心分析系統講解、農共體運行機制和職能分析等多個方面，吸引了中再產險及集團系統眾多員工參與。「產再講堂」已成為員工業務交流學習的重要平台。



## 中國大地保險管理提升研修班

2016年7月25日至29日，中國大地保險在中國人民大學舉辦2016年「分公司主要負責人管理提升研修班」。41名中國大地保險分公司主要負責人參加了培訓。

此次培訓內容包括宏觀經濟環境與金融熱點、服務營銷與品牌建設、創新與可持續發展戰略、組織能力發展、財務與資本管理、創新企業參訪等內容。培訓課程由國內相關領域知名專家、教授主講，為中國大地保險所屬分公司主要負責人提升互聯網+時代的管理能力、機會敏感度和創新意識，提供了前沿理論和案例借鑒。



## 健康與安全

健康的體魄和良好的精神面貌是員工最寶貴的財富，中再集團高度重視員工的健康與安全，在實際管理中嚴格遵守《中國人民共和國勞動法》、《工傷保險條例》、《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國消防法》等相關法律法規。



### 安全保障

為了保障員工人身及公共財產的安全，預防火災和杜絕各類安全事故的發生，中再集團結合集團總部大廈的實際情況，制定了《中國再保險大廈消防管理規定》。大廈消防安全管理工作接受北京市公安消防局和上級主管部門的指導、監督，並堅持「預防為主、防消結合」的方針，按照「誰主管、誰負責」的原則，實行逐級防火責任制。

為普及員工的防火安全知識，提升應急逃生技能，中再集團定期組織日常消防安全知識講座，參觀消防博物館，組織實地消防演練、消防疏散演習等。與此同時，中再集團還積極開展自防自救工作，做到「三懂兩會」，即：懂預防措施，懂防救物品性質和消防設備性能，懂防火滅火知識；會滅火戰術，會使用消防設備和排除故障。



## 健康關懷

中再集團始終倡導「健康工作，快樂生活」的理念，為員工營造舒適健康的工作環境，開展形式多樣的員工活動，增強集體凝聚力，激發創新工作熱情。在集團總部大廈裝置新風系統；每年定期組織健康知識講座；每天開展工間操活動；提供健身房、乒乓球室等場所，及午間瑜伽課程等。

## 健步走

本着豐富員工業餘生活、倡導戶外鍛煉、養成健康生活方式的宗旨，中再集團定期組織員工開展戶外健步走活動。健步走活動豐富了員工業餘生活，放鬆了身心，促進了相互間交流。





## 中國大地保險：健康跑

2016年9月10日，中國大地保險第二屆「快樂運動、活力大地」健康跑活動在全國多個城市同步啓動，近兩萬餘名員工身著統一的運動衫在各地同時起跑，創造了公司集體活動參加人數的歷史新高。健康跑活動展示了中國大地保險朝氣蓬勃、積極進取的良好形象，弘揚了「幸福大地」的文化理念。



# 05

## 環境保護

全球變暖、生態環境惡化、自然資源破壞等環境及生態問題已成為全社會共同關注的問題。作為非生產型企業，中再集團認識到自身業務運營也會對環境產生一定影響，亦明白減少對環境及天然資源的影響、促進環境保護是每個社會成員的共同責任。

在遵守與環境相關的法律法規的同時，中再集團持續完善環境管理規定及措施，節約能源及其他資源，減少廢棄物產生，並鼓勵員工樹立節能減排理念。此外，中再集團亦通過積極發展綠色保險，與合作夥伴共同推動環境保護工作。

- 綠色辦公
- 綠色保險



# 環境保護

## 綠色辦公

「綠色辦公」目前已成為中再集團辦公環境新理念。作為非生產型企業，中再集團的運營活動主要集中在辦公樓宇內，對環境產生負面影響的表現主要包括：電力及機動車燃料消耗導致的溫室氣體及有害廢氣排放、辦公樓生活污水排放，以及運營過程中有害及無害廢棄物的產生。雖然上述行為對自然環境造成的負面影響較生產型企業微弱許多，但中再集團同樣重視自身環境領域的管理，一方面通過節約用電、公車管理、珍惜水資源、減少紙張使用以及固體廢棄物管理等方式降低自身行為對環境的負面影響，另一方面識別並嚴格遵循對企業運營有重大影響的環境領域的法律法規，如《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《國家危險廢物名錄》以及《中華人民共和國環境影響評價法》等，以此真正落實綠色辦公與可持續發展理念。



## 節約用電

由於用電產生的間接溫室氣體排放是中再集團碳排放的主要來源之一，集團在各辦公場所實施多種用電管理及節電措施，如：安排專人檢查辦公場所用電情況、減少電器待機耗電等。中再集團總部大廈2016年全年用電量約合3,795<sup>1</sup>兆瓦時，約合二氧化碳排放量2,883噸。

2016年，中再集團積極貫徹國家低碳經濟及節能減排的發展規劃。

在保證集團總部大廈設備設施正常運行基礎上，加大對公共區域設備運行的節電管理，並取得了實質性成果：

- (1) 對公共區域部分停車場、消防樓梯間、各主要機房照明燈具進行改造，將原有的熒光筒燈更換為新型LED照明燈，共計755隻，並安裝聲控開關。2016年，公共照明電能耗較2015年節約395,514千瓦時。

公區照明用電 <sup>2</sup>	2015年	2016年	節能測算
數據(千瓦時)	2,594,244	2,198,730	395,514

- (2) 調整了夏季空調機組運行時間，從11.5小時優化至10小時，在保障製冷效果的同時降低機組能耗。2016年，供冷機組電能耗較2015年節約58,460千瓦時。

製冷用電量 <sup>2</sup>	2015年	2016年	節能測算
數據(千瓦時)	1,832,540	1,774,080	58,460

<sup>1</sup> 該數據為中再集團根據實際電費繳納折算。

<sup>2</sup> 數據包含中再集團辦公樓宇內其他單位電量消耗。

- (3) 對供暖水泵電力控制櫃增加了變頻器，以降低運行電流；將熱力站循環水泵頻率控制在45赫茲左右，以降低功率；並根據天氣溫度變化合理調整循環泵運行數量及水溫度。2016年，供暖機組用電較2015年節約33,000千瓦時。

供暖機組用電量 <sup>2</sup>	2015年	2016年	節能測算
數據(千瓦時)	326,160	293,160	33,000



## 公車管理

公車使用是公司業務運營對環境產生影響的另一個重要方面。中再集團嚴格執行公車使用的規章制度，認真落實《中國再保險(集團)股份有限公司公務車輛及交通費用管理暫行辦法》，在不斷減少公車數量的基礎上，進一步規範公務用車，鼓勵員工選擇公共交通和共享用車等綠色出行方式。

公車耗油量	2015年	2016年	節能測算
數據(升)	28,718.2	20,670.06	8,048.14

同時，中再集團業務板塊各子公司、分公司全部建立了遠程辦公及視頻會議系統，從而降低因各類公務出行造成的能源消耗及其導致的污染物和溫室氣體排放。

2016年，中再集團、中再產險、中再壽險共召開遠程視頻會議615次。



## 中國大地保險：英雄城的那抹大地藍

2016年3月，中國大地保險江西分公司斥資人民幣10萬餘元，購買了一批電動自行車，因其小巧輕便、節能耐用，且查勘速度較之機動車更快更高效，遂成為日漸擁堵的英雄城裏炙手可熱的新型查勘用車，江西分公司也成為中國大地保險第一批申請並投入使用電動查勘車的分公司。

近年來，機動車數量持續快速增加，在提升市民生活質量的同時，也給本就擁堵的英雄城交通造成了更大的壓力。電動查勘車的使用，是江西分公司應對道路交通壓力的創舉，亦是推動節能環保的舉措。減少機動車公車的使用，可以有效減少機動車尾氣排放造成的空氣污染；以電動車代替傳統燃油車，亦可減少汽車燃料消耗導致的溫室氣體排放。



## 珍惜水資源

中再集團的營業地點均為辦公樓宇，使用市政供水，在日常運營中並未遇到任何供水問題。但中再集團深刻認識到社會存在嚴峻的水資源匱乏問題，保護水資源是中再集團作為負責任的企業公民必須承擔的責任。

中再集團在總部大廈辦公樓安裝感應式出水龍頭，並採用中水回用技術，整體實現保護水資源、節約用水的目標。同時，中再集團每日安排專人對公車進行檢查，及時清理車身浮土，減少清洗車輛次數，從而降低因洗車造成的水資源消耗。

2016年，中再集團總部大廈用水量總計23,335噸。其中包括：8,753噸冷水，3,163噸熱水，11,419噸中水。

2016年，中再集團對空調耗水和污水排放加強了管理：

定時進行空調水質化驗，合理控制用水，科學減少水量消耗及污水排放。根據實際統計結果，中再集團2016年空調水耗及污水排量較2015年減少1,369噸。



## 固體廢棄物管理

在堅持「減量化」原則的基礎上，中再集團對各類辦公廢棄物進行合理處置。對於辦公中所產生的硒鼓墨盒，與供應商約定採用以舊換新的形式進行回收；針對一般辦公廢棄物，嚴格控制其產生總量，且所產生的一般廢棄物均交由物業統一處理。



## 減少紙張使用

中再集團在內部實行了一系列減少紙張使用的措施，採用信息化平台等電子化辦公手段，推進無紙化辦公；集中建立文印室，提倡雙面打印；鼓勵員工將打印用紙及複印用紙進行二次利用，從而減少廢紙的產生。



## 綠色IT

**設備採購：**中再集團從服務器、網絡交換機、存儲設備到微機、打印機，均首先選用符合能源之星的產品，最大限度地降低設備能耗。

**虛擬化軟件：**中再集團目前已經全面實行服務器虛擬化，並即將部署桌面虛擬化。目前共26台X86物理服務器(1200瓦)承載着417台虛擬機，減少了物理服務器的數量，達到綠色IT目的。即將部署的桌面虛擬化，將採用能耗更小的瘦客戶端(15瓦)替換能耗高的PC機(280-450瓦)，亦能減少人員維護，提高數據安全性。

**桌面系統：**中再集團通過域策略，統一部署自動關機，對長時間無人操作的辦公計算機每天22點自動關機，並設置自動屏保，從而減少設備能耗。

**新數據中心：**2016年中再集團開始着手規劃設計新的環保的數據中心，重新計算機房所需的能耗，部署更加環保的空調電力等環境設備，力爭減少數據中心能耗30%，並通過建立完備的動力環境監控機制，隨時監控各系統和設備的能耗自適應調整，達到節約能源的目的。

## 綠色保險

隨着環境污染及生態惡化問題加劇，污染事件對社會經濟造成的負面影響愈加嚴重。中再集團利用業務優勢，介入環境及能源管理領域，為新能源、清潔生產、環境治理、循環經濟等產業提供更好的保險服務，幫助全社會有效轉移風險、降低損失，進而與合作夥伴共同促進社會生態環境改善。

新世紀以來，隨着能源需求量的日益增長以及環境保護的迫切需要，核能作為一種清潔、高效的能源而重新受到關注。為支持國家和平開發與利用核能，中再集團積極與合作夥伴攜手，為核能源的發展提供保險、再保險服務。作為核共體執行機構的管理公司和主席單位，中再集團在2016年繼續為核共體提供了有效的管理和服務，並帶領核共體繼續為中國核能源事業的發展保駕護航。

- 2016年4月7日，核共體在北京舉辦成員公司「核電與核保險熱點問題培訓研討會」，就中國核應急白皮書、核電發展形勢、核電「走出去」發展戰略、福島核事故等內容進行了專題討論。
- 2016年7月18日至27日，為了持續了解和評估保險標的風險狀況、為客戶提供基於保險視角的防災損建議，也為承保提供技術支持，核共體組織安排了對中核集團秦山核電基地第三次運營期核保險風險檢驗工作，所提建議對於機組的持續穩定運行起到積極的促進作用。
- 2016年8月15日至17日，核共體組織完成了三門核電，即AP1000第三代核電技術全球首堆的裝料前國際風險檢驗，提出若干防災減損的改進建議，促進了三門核電的風險管理。

# 06

## 社區投資

中再集團多年來積極履行社會責任，充分發揮國有企業「排頭兵」作用，秉承中華民族傳統美德，熱心公益事業，以點滴作為彰顯大愛無疆。中再集團通過開展定點扶貧、捐資助學、植樹造林等多項社會公益事業，充分發揮自身優勢，積極參與社會熱點公益項目，獲得了社會各界的廣泛美譽。

- 定點扶貧
- 公益活動



# 社區投資

## 定點扶貧

中再集團積極響應黨和國家扶貧戰略，貫徹黨中央、國務院、保監會關於打贏脫貧攻堅戰的一系列重大部署和要求，結合行業優勢，加大金融助力脫貧力度，創新扶貧方式，履行社會責任。

自2002年起，中再集團開始對青海省循化縣定點幫扶。截至2016年底，累計投入幫扶資金人民幣1,400餘萬元，為幫扶循化縣經濟社會發展做出了較大貢獻。



### 循化縣扶貧基金

---

2016年，中再集團向青海省循化縣劃撥扶貧資金人民幣210萬元，主要用於建設中再電化(多媒體)教室、購置教學器材、資助貧困大學生、慰問貧困戶等。其中人民幣60萬元用於資助100名貧困大學生每人人民幣6,000元，人民幣107萬元用於為當地6所小學配備計算機教室計算機230台、教師機6台、電腦桌椅236套以及教師備課室計算機48台，人民幣20萬元用於為當地18所小學更換課桌椅1,000套，人民幣20萬元用於精準扶貧大數據平台開發、系統升級維護及操作培訓，人民幣3萬元用於慰問當地建檔立卡貧困戶。



## 循化縣定點扶貧專題調研

2016年6月和11月，中再集團先後兩次赴青海省循化縣開展定點扶貧專題調研。調研工作組深入村鎮，了解建檔立卡貧困戶生活現狀和現實困難；慰問了清水鄉大莊村建檔立卡特困家庭，代表集團公司黨委和中再系統員工向貧困家庭表達了關懷與愛心；走訪了中再集團幫扶過的道帷鄉鐵尕楞小學、清水鄉中心小學、文都鄉牙日小學三所學校，與師生親切交流，了解以往教育扶貧項目實施效果；參觀了城鄉農業養殖、民族服飾和特色工藝美術等當地企業，與企業家們就如何將金融、文化、教育和產業相結合以實現開發式精準扶貧問題進行了廣泛交流；與縣領導及20餘個政府部門開展座談交流，聽取了循化縣扶貧開發工作情況簡要匯報，觀看了「循化縣精準扶貧大數據平台」現場演示，研究討論2016年定點扶貧協議落地實施方案，以及《2017-2020扶貧框架協議》規劃方向，就進一步推動精準扶貧的意見建議和深化構想進行了廣泛交流。



## 循化縣扶貧聯絡處

2016年12月14日，中再集團籌建完成「中再集團精準扶貧工作聯絡處暨中國大地保險循化支公司」。此舉一方面是為了積極響應黨中央、國務院、監管機構和股東單位號召，利用金融保險企業優勢，創新精準扶貧方式；另一方面是能夠有效建立扶貧聯絡機制，紮實推進定點扶貧工作。



## 公益活動

中再集團始終銘記「用社會給予的關懷，積極回饋社會」，並將公益捐助作為中再集團回饋社會的主要方式之一。2016年，中再集團慈善捐款及其他捐款合計約人民幣707.39萬元。



### 中再壽險愛心林

中再壽險倡導員工積極參與北京的綠化美化活動，每年組織員工赴北京郊區進行植樹造林活動，開闢種植了「中再壽險愛心林」，以此行動呼籲全社會保護生態環境，連續6年共種植綠樹千餘株。



### 中國大地保險：回饋社會

中國大地保險自2013年起與中國青少年發展基金會合作，設立「中國大地保險·希望工程快樂體育基金」，共計捐款人民幣600萬元。2016年，使用該基金在全國50所小學實地開展「安全課堂」、趣味運動會及勵志體育影片展播等活動。

同時，中國大地保險員工積極參與各類志願者活動，如愛心獻血、「高考服務車」、支教等。



## 中再資產新綠公益計劃

中再資產以青海扶貧活動為契機，以員工自發為基礎，於2013年成立了「中再資產新綠公益計劃」，累計捐款人民幣21.36萬元。2016年，對青海省循化縣文都鄉牙日小學進行了3次幫扶活動。5月，郵寄捐贈了被褥、床單85套、單衣校服223套和課外讀物50餘本；6月，志願者親赴青海，捐贈書包225個、教學文具和文體用品若干，以及米麵糧油等生活用品；12月，為解決青海天氣寒冷、學生過冬衣物比較缺乏的困難，為全校師生捐贈了禦寒衣物252套。



## 「華泰經紀杯」保險模擬法庭大賽

中再集團關注保險及相關專業大學生的未來發展，為提升大學生對專業的認識和熱愛，激發學習興趣，2016年12月4日，華泰經紀與對外經濟貿易大學、北京大學、中國人民大學等八所在京高校共同舉辦了第六屆「華泰經紀杯」北京市大學生保險模擬法庭大賽。華泰經紀已連續6年參與舉辦該比賽。六年來，比賽規模逐步發展壯大，比賽形式日趨成熟，比賽內容緊跟時代變化，通過資助該類公益活動，支持保險業健康發展。

07

附錄：《ESG報告》  
《指引》內容索引

- 附錄：《ESG報告指引》內容索引



# 附錄：《ESG報告指引》內容索引

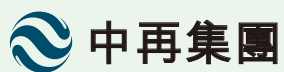
範疇	議題	績效指標	信息位置
環境	A1 排放物	一般披露：有關廢氣及溫室氣體排放、對水及土壤的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	52
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		A1.1 排放物種類及相關排放數據	53
		A1.2 溫室氣體排放量及(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	53
		A1.3 所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	—
		A1.4 所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)	—
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	53-55
	A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法減低產生量的措施及所取得成果	56	
	A2 資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	52
		A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	53、54
		A2.2 總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)	55
		A2.3 描述能源使用效益計劃及所取得成果	53、54
		A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所取得成就	55
	A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位估量	不適用	
A3 環境及天然資源	一般披露：減低上市公司對環境及天然資源造成重大影響的政策。	52	
	A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	52-56	



範疇	議題	績效指標	信息位置
社會	B1 僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	38-43
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	38
	B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	—	
	B2 健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障員工避免職業性危害的：	47、48
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。	
		B2.1 死亡人數及比率	—
	B2.2 因工傷損失工作日數	—	
	B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	47-49	
	B3 發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	44-47
		B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比	—
		B3.2 按僱員類別及性別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	—
B4 勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：	38	
	(1) 政策；及		
	(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。		
	B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	38	
B4.2 描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	不適用		

範疇	議題	績效指標	信息位置	
社會	B5 供應鏈管理	一般披露：供應鏈的環境與社會風險管理政策。	31	
		B5.1 按地區劃分的供應商數目	31	
		B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目以及有關慣例的執行及監察方法	30-32	
	B6 產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	(1) 政策；及	24-29
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。		
		B6.1 已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比		不適用
		B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法		28、29
		B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例		25
		B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序		不適用
		B6.5 描述消費方資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法		24、25
	B7 反貪污	一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：	(1) 政策；及	33-35
		(2) 遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規定的資料。		
		B7.1 於匯報期內對上市公司或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案的數目及訴訟結果		33
		B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法		30-35
	B8 社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。		60
		B8.1 專注貢獻範圍如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)		60
		B8.2 在專注範圍所動用資源(如金錢或時間)		60-63

專業 讓 保險 更 保險  
Empower your insurance by expertise



地址：北京市西城區金融大街 11 號中國再保險大廈  
郵編：100033  
電話：(8610) 6657 6880  
傳真：(8610) 6657 6789  
網址：www.chinare.com.cn  
Address：China Re Building, No. 11 Jinrong Avenue,  
Xicheng District, Beijing, China  
Post Code：100033  
Tel：(8610) 6657 6880  
Fax：(8610) 6657 6789  
Website：www.chinare.com.cn

