



中国再保险(集团)股份有限公司

CHINA REINSURANCE (GROUP) CORPORATION

(于中华人民共和国注册成立的股份有限公司) 股份代码: 1508

二零一六年

# 环境、社会及管治报告



专业 让保险更保险

EMPOWER YOUR INSURANCE **BY EXPERTISE**

# 关于本报告

## 报告时间：

2016年1月1日至2016年12月31日。

## 报告周期：

中国再保险(集团)股份有限公司(以下简称“中再集团”或“集团公司”)将《环境、社会及管治报告》(以下简称“ESG报告”)确定为年度报告,本期报告为中再集团首份《ESG报告》。

## 报告范围：

除另有说明外,本报告范围包括中再集团及旗下子公司中国财产再保险有限责任公司(以下简称“中再产险”)、中国人寿再保险有限责任公司(以下简称“中再寿险”)、中国大地财产保险股份有限公司(以下简称“中国大地保险”)、中再资产管理股份有限公司(以下简称“中再资产”)及华泰经纪有限公司(以下简称“华泰经纪”)在中国境内主要办公地点的环境、社会及管治(以下简称“ESG”)表现。

## 编制标准：

主要参考香港联合交易所有限公司(以下简称“香港联交所”)发布的《环境、社会及管治报告指引》(以下简称“《ESG报告指引》”)。

## 信息来源：

主要依据中再集团管理存档文件,包括:制度文件、统计数据、文档资料等。

### 中再集团ESG报告流程

#### 报告准备

- 现状分析
- 同业对标
- 专员培训
- 素材收集

#### 报告编写

- 搭建框架
- 内容撰写
- 内容审核
- 修改完善

#### 报告发布

- 报告设计
- 报告确认
- 报告发布
- 报告总结

# 目录

---

<b>01</b>		
<b>关于中再集团</b>	董事长致辞	6
<b>02</b>		
<b>ESG管理体系</b>	ESG理念	10
	ESG管理架构	12
	利益相关方参与	13
	议题重要性评估	20
<b>03</b>		
<b>改善运营</b>	产品责任	24
	采购管理	30
	严防贪污腐败	33

# 04

## 员工关怀

员工聘用	38
绩效评估与晋升	38
福利与权益	39
员工培训	44
健康与安全	47

# 05

## 环境保护

绿色办公	52
绿色保险	57

# 06

## 社区投资

定点扶贫	60
公益活动	62

# 07

## 附录

附录：《ESG报告指引》内容索引	66
------------------	----

# 01

## 关于中再集团

中再集团是中国唯一的国有再保险集团，再保险保费规模亚洲最大、居全球第八，拥有深厚的中国文化底蕴、主导性的行业地位和广泛的品牌影响力。

### 强大的股东背景和雄厚的资本实力

中再集团由中华人民共和国财政部和中央汇金投资有限责任公司发起设立。2016年度，中再集团合并总保费收入为人民币866.77亿元，截至2016年12月31日，总资产为人民币2,112.07亿元，净资产为人民币721.40亿元。

### 中国再保险行业引领者

中再集团认真履行国家再保险职能，拥有深厚的历史积淀、强大的本土资源优势、庞大的客户基础和多元化的境内外业务渠道，长期以来在中国保险市场发挥再保险主渠道作用。

### 强大的专业实力和风险管理能力

中再集团拥有丰富的行业数据、卓越的专业技术实力和强大的产品创新能力；拥有经验丰富的管理与技术团队、高效的集团化管控、审慎的风险管理和坚实的基础管理。

### 稳健的持续发展能力

中再集团主业突出、结构完善，拥有完整的保险产业链，具备业务持续发展和盈利稳健增长的能力。连续六年保持贝氏“A”（优秀）评级，连续两年保持标准普尔“A+”评级。

### 首家在港上市的再保险集团

2015年10月26日，中再集团在香港联交所主板挂牌交易，成为首家在港上市的再保险集团，股票代码为01508.HK。

• 董事长致辞

# 关于中再集团

## 董事长致辞



中再集团目前已形成以再保险为核心，再保与直保、国内与国际、承保与投资互为补充、有机互动的业务格局。受益于当前国内直保和再保险市场巨大的发展机遇，现有业务格局有利于把握产业链上不同环节的增长和盈利机遇。

2016年，中再集团秉承“诚信、专业、责任、进取”的核心价值观，积极推动企业发展、社会进步和生态改善的融合共生，致力于建立较高水平的环境、社会及管治体系。中再集团服务国家战略，协同直保行业推动农业保险再保险共同体、核保险共同体，以及城乡居民住宅地震巨灾保险共同体建设，倡议发起“一带一路”国际保险再保险共同体，大力参与行业基础设施建设与创新实践，采取多种措施不断深化合作伙伴关系。中再集团积极树立客户服务文化，实施再保险服务前移、互联网服务平台、服务承诺升级、大客户战略等客户导向战略，客户价值持续提升，保险消费者权益得到较好维护，2016年

中国大地保险亿元保费投诉量在前十大财险公司中最低，排名第一。中再集团高度重视员工成长，在京单位推出“双百工程”，引进百名人才、培养百名人才，中国大地保险推广“千骠计划”，为人才培养和职业发展提供良好环境。中再集团亦积极支持绿色保险事业发展，倡导绿色办公，减少公车数量，鼓励员工低碳出行，为社会可持续发展做出了积极努力。中再集团一直致力于对贫困地区的帮扶，近年来累计向青海省循化县定点投入帮扶资金人民币1,400余万元，并于2016年12月14日筹建完成“中再集团精准扶贫工作联络处暨中国大地保险循化支公司”；同时，积极践行企业社会责任，2016年度公益捐款达人民币707万元。

中再集团将继续胸怀大局、不忘初心，践行社会责任，突出“中再姓再”，加快创新、协同、裂变步伐，提升公司价值，为中再集团股东创造更加良好的回报，为员工创造更加光明的事业前景，为经济发展和社会建设贡献更多的力量。

中再集团董事长

The image shows a stylized signature in black ink, which appears to be '袁伟江' (Yuan Weijiang), the Chairman of Zhongre Group. The signature is written in a cursive, calligraphic style.



# 02

## ESG 管理体系

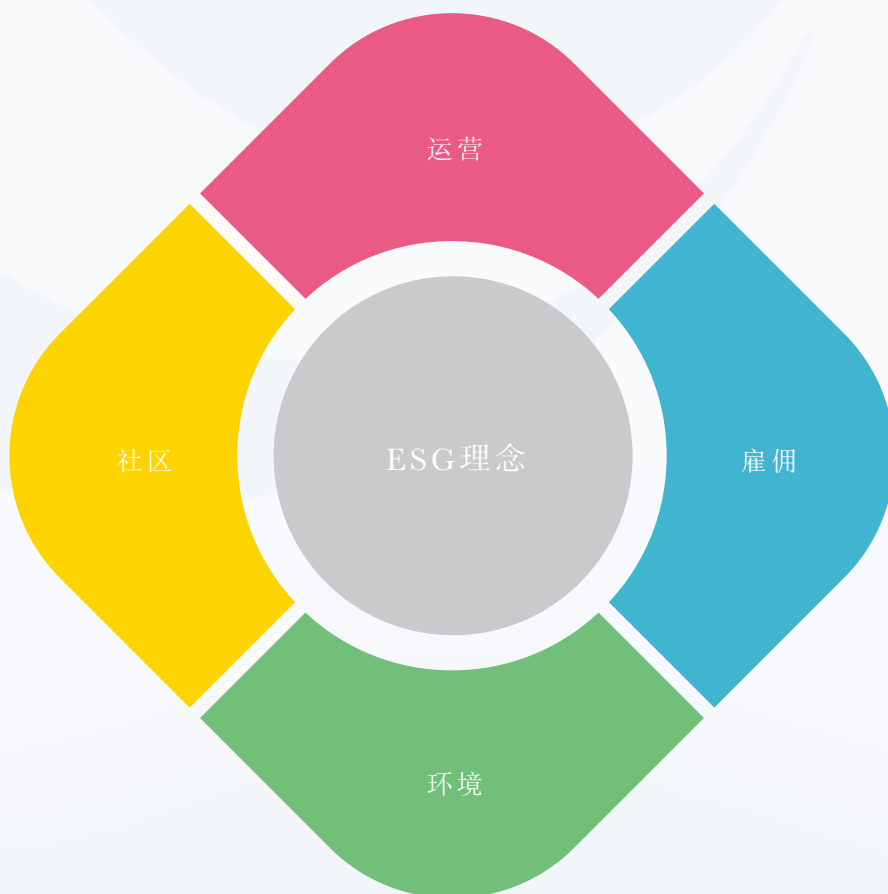
- ESG理念
- ESG管理架构
- 利益相关方参与
- 议题重要性评估

# ESG管理体系

## ESG理念

作为中国再保险市场的主力军，中再集团一直以“成为专业能力突出、品牌卓著的国际一流再保险集团”为愿景，立足于服务全球最有发展潜力的中国保险市场，并积极实践“走出去”战略，努力融入全球再保险市场。中再集团深刻意识到，作为中国再保险市场引领者，必须不断把握经济、环境和社会发展过程中的机遇，并管理相关风险。中再集团愿与同业企业携手，共同提升社会保障能力，共创和谐美好未来，帮助推动企业与社会的可持续发展。

作为负责任的企业公民，中再集团就ESG理念中运营、雇佣、环境及社区四方面明确了长远规划，每个方面均有其核心责任及目标，为中再集团在日常工作中落实ESG理念提供指引。



## 运营

中再集团始终坚持为国家战略服务、为股东创造更多回报以及推动行业发展，并根据市场需求不断创新优化服务，坚持合规、透明、廉洁运营，向主要利益相关方传达可持续发展的理念，践行市场责任，致力于促进保险及再保险市场的可持续发展。

## 雇佣

中再集团坚持公平、公正的态度，建立畅通的员工沟通渠道，保障员工的合法权益，并为员工提供多样化的培训及职业发展通道、营造优质安全的工作环境，践行雇主责任，致力于成为员工心中满意的雇主。

## 环境

中再集团始终倡导低碳、节能、环保的运营理念，正确认识并积极承担自身环境责任。通过绿色运营及绿色采购，中再集团不断努力减少对自然资源及能源的消耗，减少废弃物的产生，从而降低自身运营对环境的污染；此外，中再集团不断以业务发展为支点，助力社会环境的积极改善。

## 社区

中再集团始终心系公众，将社区发展需求融入业务的设计与发展中，并通过组织及参与多样化公益活动，鼓励员工共同践行企业社会责任。中再集团通过建立社区伙伴关系，践行公众责任，为构建可持续发展的和谐社会贡献力量。

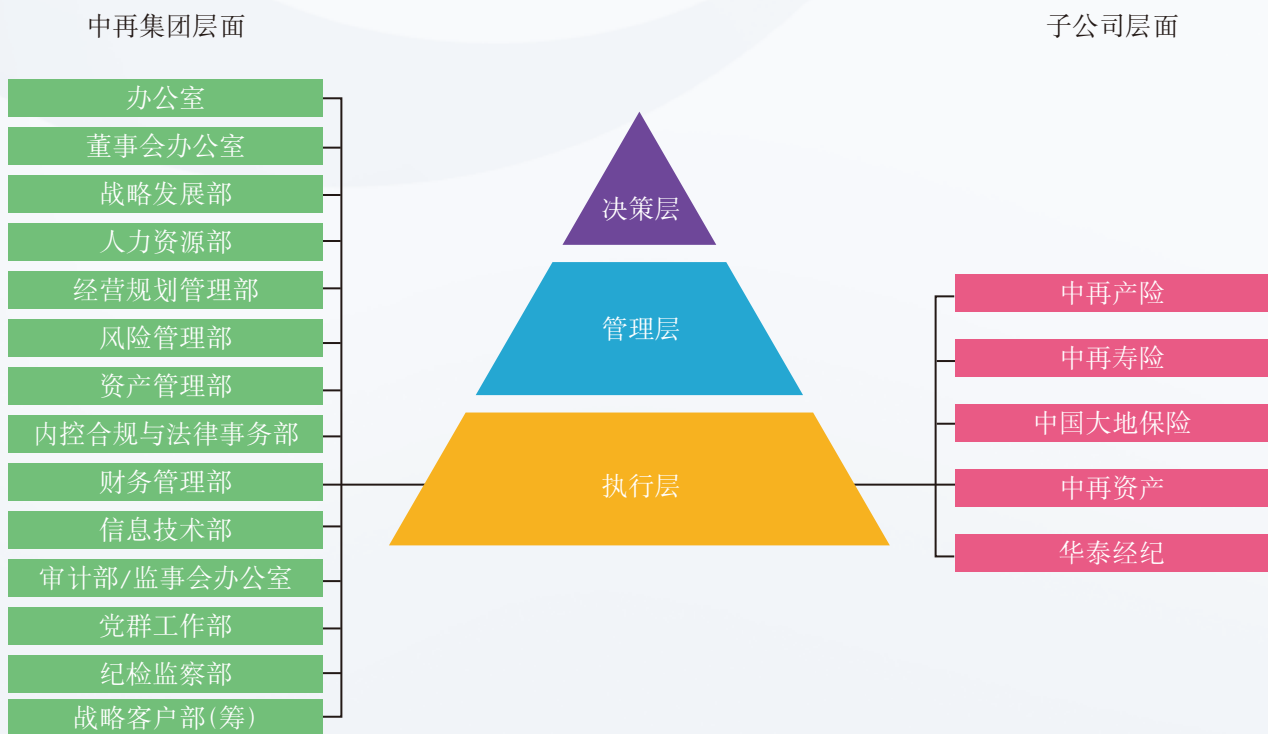
## ESG管理架构

中再集团搭建了较为完善的ESG管理组织架构：

- 决策层：中再集团高级领导层构成集团ESG管理架构的决策层，负责制定整体ESG战略。
- 管理层：中再集团层面ESG工作的主要负责团队，负责统筹实施决策层制定的ESG战略，对集团各相关部门及下属子公司ESG绩效表现进行直接管理，并最终向决策层进行工作汇报及提出建议。
- 执行层：中再集团各部门及各子公司是集团ESG战略的具体执行者，配合管理层完成相关工作任务。

明确的ESG管理架构有效地帮助中再集团推进集团战略部署，并且结合环境及社会风险管理理念，中再集团持续完善集团治理与运营体系，逐步实现管理体系多元化、功能专业化、渠道网络化、信息安全化、职责明确化的运营目标，不断提升集团整体管理水平，最终更好地履行服务国家战略、为股东创造更多回报以及推动行业发展的企业职能。

中再集团ESG管理组织架构



## 利益相关方参与

中再集团运营管理体系中，多渠道、持续有效地与利益相关方沟通是非常重要的环节。中再集团相信，只有及时、正确地认识主要利益相关方的期望和诉求，采取妥善的回应行动，才能更好地管控自身环境及社会风险，并为利益相关方创造更多价值。同时，与他们建立互信互惠关系的过程可以使业务及活动更符合其需求和期望，提高主要利益相关方对中再集团的整体满意度。

### 主要利益相关方识别及2016年主要沟通事件

根据整体业务及运营活动的特点，中再集团识别了主要利益相关方，包括：政府及监管机构、股东及投资者、员工、供应商、客户、合作伙伴、社区及公众。在ESG领域管理实践中，经过不断完善沟通机制，中再集团设立了多样化的沟通渠道，与主要利益相关方保持有效的沟通，确保中再集团的卓越服务能够满足利益相关方的真实诉求，并根据利益相关方建议不断提升自身管理水平。

利益相关方	沟通途径	关注议题
政府及监管机构	重大会议、政策咨询、情况汇报、机构考察、公文往来、信息披露	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 合规运营</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 节能减排</li> </ul>
股东及投资者	股东大会、企业年报	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 盈利能力</li> <li>• 经营策略</li> <li>• 信息披露透明度</li> </ul>
员工	员工满意度调查、员工活动、职代会、员工培训、员工手册、企业内部刊物	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 员工薪酬福利</li> <li>• 发展和培训</li> <li>• 职业健康与安全</li> </ul>
供应商	供应商考察、会议	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平合作</li> <li>• 诚信履约</li> </ul>
客户	客户拜访、满意度调查、客户投诉热线	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服务质量</li> <li>• 隐私保护</li> </ul>
合作伙伴	战略合作谈判、交流互访	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公平合作</li> <li>• 诚信履约</li> <li>• 共同发展</li> </ul>
社区及公众	公益活动、社区活动、企业招聘宣讲及实习机会	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会公益</li> <li>• 社区关系</li> <li>• 促进就业</li> </ul>



## 政府及监管机构

作为国家核心的再保险企业，中再集团始终将服务国家战略放在首要位置，深刻认识到自身肩负着“分散经济运行风险，服务行业稳健发展”的使命。

通过政策学习、工作汇报等多种方式，中再集团与政府及监管机构一直保持着顺畅的沟通和交流。

在合规运营的基础上，充分实现政府及监管机构对中再集团履行国家再保险职能的期望，切实有效分散原保险承担的风险和责任，促进保险业经济补偿、资金融通和辅助社会管理功能的发挥，努力为维护社会经济稳定和全面建成和谐社会做出积极贡献。

- 自国务院2016年5月1日全面推开“营改增”试点后，中再集团作为保险行业协会财产再保险专业委员会主任委员单位，联合再保、直保、保险经纪等多方力量，成立“营改增”工作组，对相关政策文件、专题方案等内容进行深入研究论证并形成行业共识，与监管机构、政府部门充分沟通交流，积极争取政策支持，有力地推动了再保险“营改增”政策平稳落地。
- 中再集团持续推进建筑工程潜在质量缺陷保险项目，与保监会、住建部、商务部以及多地保监局、住建部门沟通交流，主动参与课题研究。作为上海地区工作组副组长单位，承担条款费率、再保险模式设计以及管理平台搭建等核心工作，为推动项目试点在全国范围实施积累了丰富经验。



## 股东及投资者

股东及投资者是中再集团重要的利益相关方。

中再集团通过召开定期和临时股东大会，及时发布各项定期报告和临时公告，确保股东及投资者对公司经营业绩和重大事项及时了解，增进投资者与中再集团的良性互动与信息交流，建立并保持与投资者群体的良好关系，积极回应股东和投资者对投资回报及集团良好运营的期望。

- 2016年，中再集团制定了《中国再保险(集团)股份有限公司投资者关系管理暂行办法》，进一步完善维护投资者关系工作的内容与流程，加强与投资者及资本市场的沟通。
- 2016年，中再集团披露了2015年度业绩公告及2015年度报告、2016年中期业绩公告及2016年中期报告、2015年度企业社会责任报告，以及80余项上市类临时公告，20余项保监类公告。
- 2016年，中再集团积极应对市场变化，整体业务稳健增长。中再集团实现归属于母公司股东净利润人民币51.46亿元，每股盈利人民币0.12元，加权平均净资产收益率7.28%。





## 员工

中再集团始终秉承“以人为本”的员工理念，重视员工的意见反馈，建立畅通的渠道鼓励员工传达自身想法，提出建议和意见。中再集团通过举行职工代表大会、召开民主生活会、设立投诉电话等多种形式，积极聆听员工心声。

- 2016年，中再集团开展了“我为中再献一策”活动，组织员工建言献策。员工提出的内容涉及经营管理、战略定位、市场开拓、品牌宣传、党团建设、人才建设等方面。
- 2016年12月22日，中再集团工会召开第十九次职工代表大会，审议并通过了《中国再保险(集团)股份有限公司绩效考核暂行办法》。





## 供应商

为保证采购过程的公平性，中再集团向供应商发布采购需求，且确保各家供应商取得信息渠道一致、内容一致。中再集团与供应商的沟通渠道主要包括会议、电话及面对面沟通等，以此保证与供应商之间的信息传递畅通，明确供需内容和合作细节，实现互利共赢。



## 客户

为了解客户需求，跟进客户意见反馈，中再集团设立了多样化的沟通渠道。通过客户回访、组织客户培训等，中再集团就客户需求与业务创新进行深入探讨。同时，中再集团积极开展服务满意度调查，确保能够及时发现服务中需要提升和改善的领域。

- 2016年9月8日，中再集团董事长袁临江和总裁张泓一行赴上海拜访了重要政企客户，并向客户介绍了中再集团近期改革发展情况，强调中再集团将坚持再保险主业的核心地位，秉持“中再姓再”的发展理念，通过创新产品与服务，进一步深化与重要政企客户的合作关系。
- 2016年9月28日，中再产险举办“2016年度中国财产再保险市场研讨会”，围绕国内产险市场现状评估及趋势展望、再保险“营改增”实施进展情况、通航定价系统及其在承保管理中的应用、太阳能辐射发电指数保险、天津港“8·12”特大火灾爆炸事故回顾与思考、城市内涝风险评估与管理、保险创新与风险管理等主题开展交流。来自中国保险行业协会、上海保险交易所及70多家保险机构代表参加本次研讨会。
- 2016年5月，中国大地保险开展了“5·20客户服务节”，活动历时一个月，通过遍布全国的1,900多家服务网点以及“大地通保”APP、微信、微博、网站等多个互联网平台，收集客户“锦囊妙计”、升级客户服务承诺、发布理赔创新举措，实现了与客户的零距离沟通。



## 合作伙伴

加强与行业伙伴的合作是业务发展的必要条件。中再集团通过召开研讨会、商务拜访等形式，加深与行业伙伴彼此的了解、识别合作机遇、扩大合作范畴，最终实现双赢。

- 2016年4月7日，中国核保险共同体(以下简称“核共体”)“核电与核保险热点问题培训研讨会”顺利召开。作为核共体执行机构的管理公司和主席单位，中再集团通过此次研讨会加深了对核电及核保险热点问题的认识，并期望与其他成员单位共同为国家核电发展和能源建设保驾护航。
- 2016年4月和11月，中国农业保险再保险共同体(以下简称“农共体”)第四次及第五次成员大会召开。会上，中再集团作为农共体管理机构与成员公司积极探讨了如何为农业发展提供持续稳定的再保险保障支持。
- 2016年12月23日，中再集团与招商局集团签署了战略合作协议，标志着双方的合作迈入新阶段、开启新篇章。
- 2016年12月26日，在充分沟通各自业务情况和潜在合作机会的基础上，中再集团与国家开发银行签署了战略合作协议，携手为国家“走出去”战略服务。





## 社区及公众

为了更好地将企业价值与社会效应相结合，中再集团重视对社区的建设和公众的关心，通过实地考察、召开座谈会，了解切实需求，因人因地制定捐助策略，确保公益捐赠及社区投资等企业活动的精准有效。

- 2016年6月13日至17日，为了加大金融助推脱贫力度，创新精准扶贫方式，发挥企业带动作用，中再集团组织旗下五家子公司赴青海省循化县开展扶贫专题调研。调研组实地考察了当地5家企业，参观了4所学校，深入2个贫困村，走访了10户贫困家庭，详细了解贫困状况，分析致贫原因，与基层党组织负责人和群众面对面地探讨脱贫致富的路径。
- 2016年12月6日至9日，为积极探索中再集团非定点扶贫工作方式方法，认真落实助推脱贫攻坚工作任务，中再集团赴贵州省铜仁市、黔东南苗族侗族自治州台江县开展扶贫工作调研，在充分了解扶贫地点切实需求的基础上，研究制定和实施适合的扶贫政策。

## 议题重要性评估

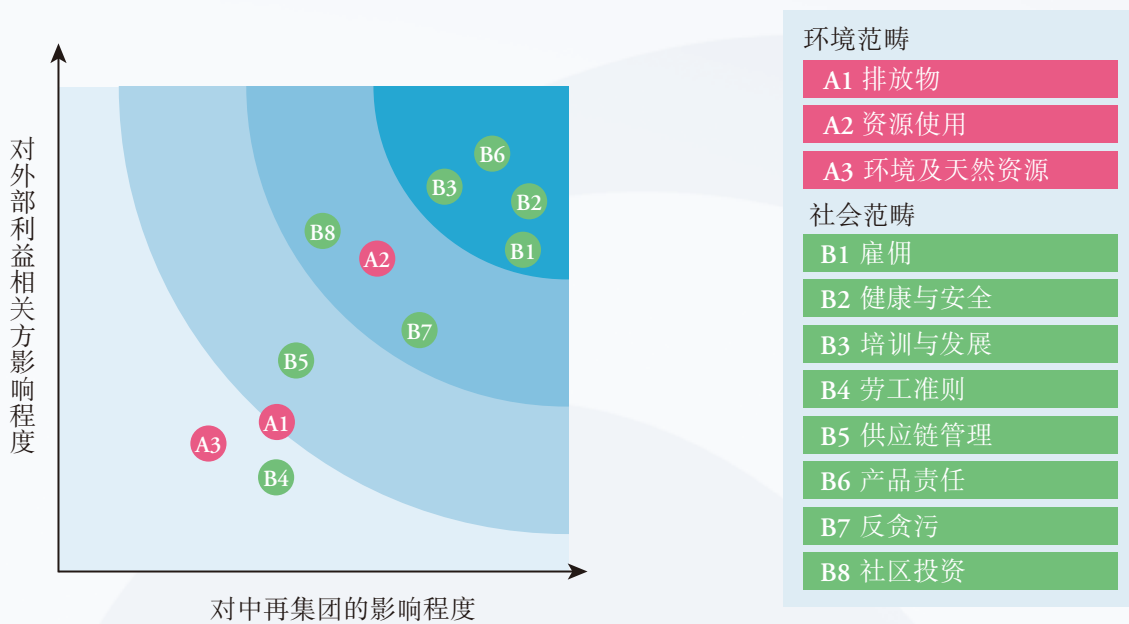
基于上文所述的多样化沟通渠道，中再集团辅助问卷调查，期望更全面地识别主要利益相关方最为关注的议题，作为ESG报告内容及未来改进行动的参考依据。

议题重要性评估流程：

- 依据利益相关方对中再集团的依赖程度与影响程度，确定内部及外部主要利益相关方范围；
- 根据香港联交所《ESG报告指引》议题内容，制定议题评估范围，涵盖2个范畴、11个层面的43项议题；
- 议题的重要性评估，内部利益相关方在进行议题重要性评估时主要考虑因素包括但不限于对集团战略、政策、流程和承诺的影响，对竞争优势和管理卓越性的影响，对集团当前和未来的财务影响；外部利益相关方在进行议题重要性评估时主要考虑因素包括但不限于对集团评价和决策的影响程度以及对利益相关方自身利益的影响程度；
- 集团管理层对识别出的议题排序进行审阅，并将结果汇报决策层，以便决策层根据主要利益相关方的重点关注内容进行战略部署及调整；
- 回顾，本报告期结束后，集团将根据自身ESG绩效表现进行总结，并针对部分ESG管理进行针对性提升和完善。

ESG议题重要性评估结果：

中再集团根据内部及外部主要利益相关方对ESG议题的最终评估意见，对2016年度ESG议题评估结果进行矩阵排列，最终得出关键议题内容，即内部及外部主要利益相关方共同重点关注的议题。由图可知，关键议题包含：雇佣、健康与安全、发展与培训以及产品责任。中再集团将针对已识别的2016年度关键议题向主要利益相关方作有针对性地回应。



# 03

## 改善运营

中再集团在2016年完成“十三五”规划编制工作，形成了“一核心、三突破、五跨越”为主要内容的“一三五”战略，突出“中再姓再”，以再保险为核心发展主线，在风险可控、保证效益的前提下，加快完善综合业务布局，积极培育新成长点；围绕战略实施保障，坚持“抓两头、放中间”的集团化管控思路，简政放权，进一步优化集团管理模式和组织架构，强化市场化考核导向，加强风险管控建设，基础管理能力再上新台阶。此外，中再集团坚持强化自身廉洁建设及供应链管理，以此树立良好的企业和品牌形象，努力争作保险及再保险行业的标杆企业。

中再集团将再接再厉，继续书写荣耀。

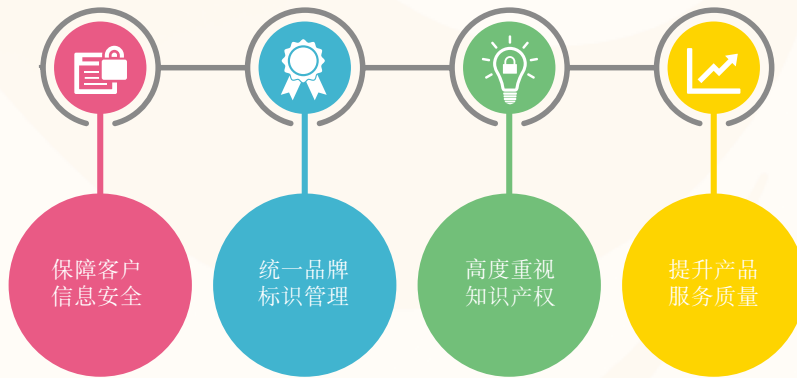
- 产品责任
- 采购管理
- 严防贪污腐败



# 改善运营

## 产品责任

中再集团始终贯彻客户至上的服务意识，以良好的信誉向社会和广大客户提供高品质的再保和直保服务。为进一步提升客户服务质量、保护保险消费者权益，中再集团主要在保障客户信息安全、统一品牌标识管理、高度重视知识产权、提升产品服务质量等几个方面严格管理，履行中再集团应尽的“品牌社会责任”，同时保障自身的合法权益。



### 保障客户信息安全

中再集团重视客户信息和隐私的保护，在中再集团《员工手册》中已经明确要求，对于通过职务行为或其他渠道获悉的公司客户或潜在客户的信息，如商业秘密、知识相关信息等，员工有义务进行保护。

在落实信息保护管理框架过程中，中再集团鼓励旗下各子公司对信息安全保护建立相关管理体系。中国大地保险建立了一套科学有效的信息安全管理体系统，并已获得ISO27001信息安全管理体系统认证。

信息安全保护管理体系涵盖以下几点重要内容：

- 根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》制定的《安全作业管理办法》和《客户信息管理办法》
- 依据集中管理、控制风险、规范一致、一户一档的原则，明确了客户信息管理的组织职责、保密要求、采集维护流程和使用要求

- 系统集中管理，定期梳理系统权限，保障信息使用安全，维护客户权益
- 建立名单屏蔽制度、电话沟通制度和配送管理系统，加强名单管理等工作，全面保护客户的隐私和合法权益，及时兑现各项承诺



## 规范品牌形象管理

品牌标识代表着一家企业的对外形象。中再集团深刻认知品牌形象是企业的重要无形资产，对企业未来发展具有重要的价值。为此，中再集团在对外宣传和品牌管理方面，一是严格遵守《中华人民共和国广告法》、《中华人民共和国商标法》、《互联网广告管理暂行办法》等相关法律法规；二是制定了《中国再保险(集团)股份有限公司品牌宣传工作管理办法》、《中国再保险(集团)股份有限公司网站管理规定》、《中国再保险(集团)股份有限公司声誉风险管理办法》等一系列品牌管理制度和《中国再保险(集团)股份有限公司新闻稿件发布管理规定》、《中国再保险(集团)股份有限公司视觉识别系统手册》等一系列管理规范，切实落实品牌形象的维护工作。

根据国家商标局的有关规定和要求，中再集团不断规范商标管理工作，持续开展商标和域名的日常监测，对近似商标及时进行商标异议或无效宣告，依法维护公司的商标权益。对于未经同意或授权，借用中再集团名义发布广告或其他宣传事项的单位，中再集团将第一时间依法追究其责任。



## 高度重视知识产权

知识产权是每一家企业立足于市场的核心竞争力。中再集团尊重和重视所有企业的知识产权，承诺严格遵守《中华人民共和国专利法》等知识产权相关法律法规要求，并制定了《中国再保险(集团)股份有限公司法律事务管理办法》等相关制度，规范知识产权管理，保护自有产权，同时充分尊重他人合法权益。

对于外购专利权、软件等知识产权，中再集团均取得所有权或使用授权的有效证明文件，并由法律事务管理部门审核有关合同、协议等法律文件，必要时聘请相关技术、专利代理、法律等专业人员提供咨询服务。同时，中再集团旗下各单位在广告投放、宣传资料制作及其他对外品牌宣传工作中，努力做好了相关版权保护工作，避免知识产权侵权现象。



## 提升产品质量

作为国家唯一的国有再保险集团，中再集团不断探索、开发及完善自有产品及服务，力争成为再保险行业的领导企业。同时，中再集团深知服务质量的提升不仅要体现在为客户提供的多元化及多样化产品上，更要体现在客户满意评价的事实中。

中再集团旗下再保险业务主要涉及向分出公司提供再保险风险保障等服务，而产品和服务投诉主要来自分出公司，基于双方友好合作，再保公司与分出公司保持充分沟通，了解客户对产品及服务的意见与建议，并及时改进产品及服务存在的不足。此外，中再集团积极组织临分业务客户进行服务需求问卷调研、满意度调查以及客户培训效果评估。





## 中再产险：满意度调查

2016年，中再产险为16家重要客户提供客户服务目录专属服务总计117项。其中定制内容占服务内容的85%，突显了精准化的服务导向。

针对最终服务评价，中再产险以公函形式统一向16家客户公司的再保部负责人寄送了《关于邀请填写2016年中再产险客户服务目录评价表的函》和《2016年客服目录评价表》。16家客户公司全部参与了评价反馈。其中，客户对提供的各项服务内容评价为“很好”或“好”的合计占比超过85%，并且所有反馈无差评。针对客户评价情况，中再产险对整体服务过程及内容进行了分析和总结，计划在后续对接和跟进过程中不断完善客户服务。



## 中再寿险：开发新系统

中再寿险为提升客户服务质量，加强对合同业务核保、定价等环节的精确管控，提高业务处理时效，专门设计开发了客户服务支持系统(CSS)。实现了对各类客户完整细致信息的采集，做出精准的客户画像，并制定与之匹配的个性化客户服务策略，合理利用公司资源，高效响应客户需求，很好地提升了客户服务水平。联系人、会议活动等信息的有效管理，将原来较为零散的信息集中化、非结构化的信息结构化，既做到将分散的信息有效串联起来，又为深度客户信息挖掘打下了基础。2016年，进行有效记录的客户活动有1607次，月均134次，及时捕捉客户的点滴诉求，深化双方的多元化合作。

2016年8月，中再寿险研发的智能核保引擎系统(CRE)通过论证和验收，该系统是中再寿险自主研发的第一款包含电子投保、规则引擎、人工核保工作台(含临分件处理)以及规则管理全流程的中文版智能核保系统，可以为直保公司提供投保、核保、临分处理全流程的解决方案，充分体现中再寿险的再保险风险管理理念。目前中再寿险已经和多家直保公司达成了CRE的合作意向，这也是中再寿险继自主研发适用于电销和网销等快捷渠道的销售辅助核保引擎(SRE)之后的又一项对外信息技术服务的创新举措，将切实有效地提升直保公司的承保效率和核保质量。



## 中国大地保险：搭建客户投诉管理体系

中国大地保险作为直保业务代表公司，针对客户投诉搭建了符合自身需求的管理体系。其中包括：

- 根据保监会《保险消费投诉处理管理办法》制定了《投诉管理办法》和《投诉处理SOP》，以此开展投诉处理工作
- 设立365天×24小时95590全国统一服务专线，全天候提供报案、咨询、投诉、承保理赔信息查询和客户回访等服务
- 针对保险消费者在办理业务和接受服务过程中对产品或服务不满意提出投诉的，按照相关制度进行受理、流转、处理、审批和结案

为确保每例投诉得到及时妥善处理，中国大地保险对投诉处理时效有严格要求：实行投诉后半小时内联系制，一般投诉事件的结案时效要求为3个工作日。针对特殊投诉事件，中国大地保险还实行重大投诉升级督办、疑难投诉协调会商等投诉跟踪处理机制，积极化解矛盾纠纷，及时解决客户诉求，真正实践中再集团“诚信、专业、责任、进取”的核心价值观。



## 中国大地保险：与时俱进，快捷理赔

2016年，中国大地保险推出车险理赔四个“时代”，让客户尊享简单、便捷、暖心理赔服务，受到了广大客户的肯定和好评。四个“时代”包括：

- 微信理赔“好友时代”
- 电话直赔“小时代”
- 简易快赔“智能时代”
- 人伤理赔“帮办时代”

2016年，中国大地保险人民币5,000元以下微信理赔率达18.2%，平均定损周期0.6天；电话直赔案件当天结案率为97.25%，平均结案周期1.55小时；简易快赔案件24小时、48小时、72小时结案率分别达到30.6%、53.3%、65.0%；人伤案件非诉调解率达42.0%，涉诉率达38.3%，同比得到大幅改善。



## 中国大地保险：投诉管理绩效

- 中国大地保险95590电话接通率98.80%
- 投诉及时联系率99.19%
- 投诉及时解决率95.77%

2016年中国大地保险亿元保费监管投诉量0.59件，行业亿元保费投诉量1.08件，在60家财险公司中排名第六，在保费规模前十大财险公司中亿元保费监管投诉量最低，排名第一。



## 中国大地保险：5·20客户服务节

中国大地保险为期一个月的“5·20客户服务节”，以提升客户服务能力、营造客户服务氛围和真情回馈客户为核心，紧密围绕“感恩有你·与爱同行”的主题，打造了一场客户服务盛宴，吸引了数百万名客户的热情关注和积极参与。通过遍布全国的1,900多家服务网点以及“大地通保”APP、微信、微博、网站等多个互联网平台，收集客户“锦囊妙计”，评选百名“爱心大使”，开展“为爱加油”关爱行动，升级客户服务承诺，发布理赔创新举措，推出“爱的护航”主题产品。



## 采购管理

中再集团建立了比较完善的采购规章制度和严格的采购操作流程，遵循公开、公平、公正、诚信、竞争和效益的原则办理采购业务，规范采购行为，加强合规管理，节约采购成本，提高采购效益。



### 规范采购行为

为了防止采购过程中出现的贪污和舞弊现象，中再集团专门制定了《中国再保险(集团)股份有限公司采购管理办法》，其中建立较为完善的机制以保障供应商选择的公开、公平及公正。在采购评审过程中，引入监督员制度，监督采购全过程。管理办法中明确规定采购活动中的禁止行为，要求纪检监察部门、审计部门对集中采购项目各环节进行监督，对采购项目实施监督审查，对采购工作中发现的违法、违纪行为按有关规定予以处理，涉嫌犯罪的，依法移交司法机关追究刑事责任。



### 中国大地保险：采购人员职业培训

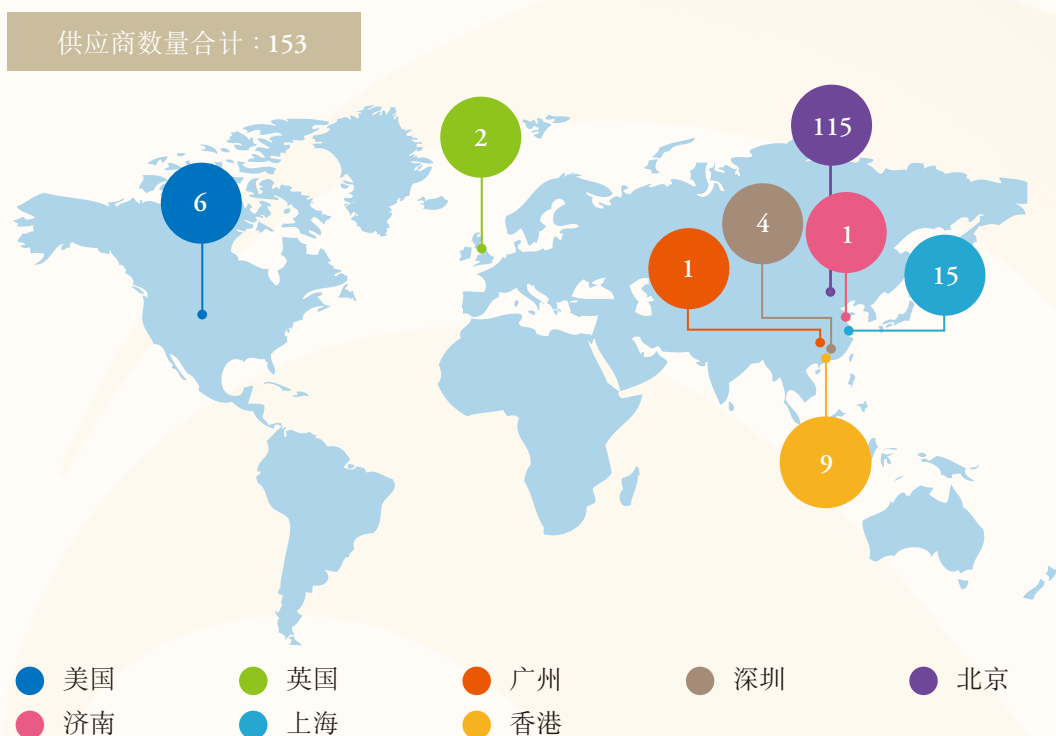
2016年，中国大地保险通过培训方式，加强对采购相关人员的职业素质培训和宣导，共计进行了2次视频会议及1次集中培训，重点对采购工作提出合规性、合法性及廉洁性要求。



## 加强供应商管理

中再集团尊重供应商的服务，也对服务质量进行严格把控，并对所选供应商进行及时的综合评价反馈，以保证双方利益。对于所有供应商，中再集团针对具体采购项目提出相应的技术指标要求，并明确要求供应商不得违反国家相关法律法规规定。

### 集团公司层面供应商数目统计表



## 环保先行：办公用房的购置与装修

办公场所的环境问题直接影响到员工的健康与安全。在选择办公用房的供应商时，中再集团首先要求供应商提供办公用房建设的环评批复文件，确认其建设符合国家相关环保规定。

2016年，中再寿险对部分办公场所进行了装修，并在装修结束后聘请北京劳动保护科学研究所对装修场所的室内空气质量进行检测。检测结果显示，室内甲醛、苯、总挥发性有机物的浓度低于国家标准限制，确保所用装修材料满足环保标准。





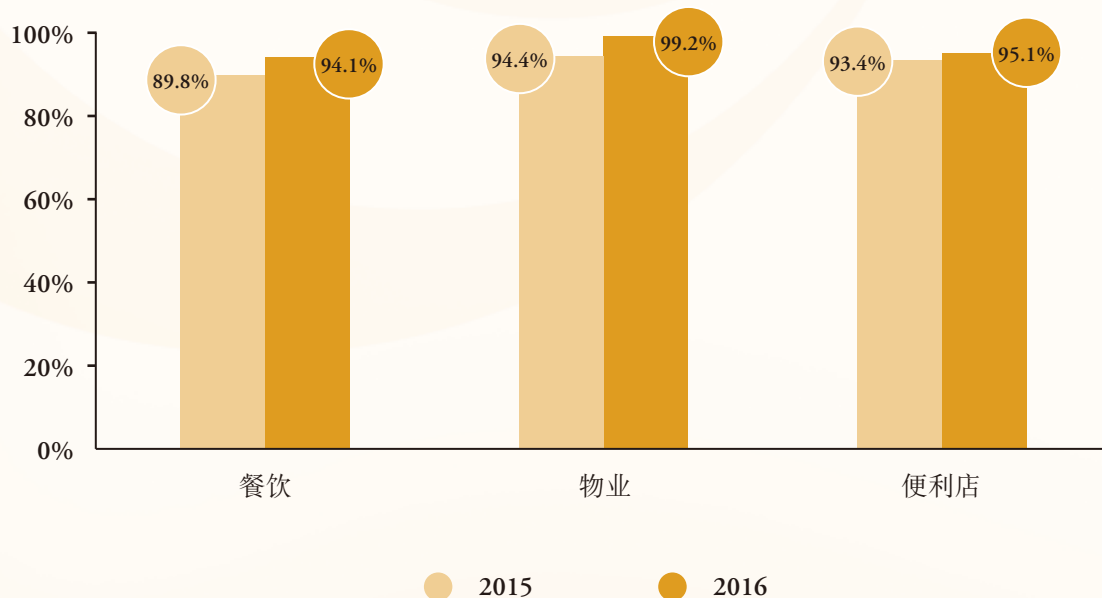
## 餐饮供应商三要素：健康、安全与环保

2016年，集团总部大厦食堂选择的餐饮供应商被中国食品企业协会社会责任年会组委会评选为“2015年中国食品企业社会责任百强企业”及“消费者信得过企业”。

在餐饮供应商的管理上，中再集团尤其关注供应商对食材的选择、从业人员的健康与安全、就餐环境以及厨余废弃物的妥善处理等。中再集团安排专人定期对食堂供应商进行监察，发现问题，及时督促餐饮供应商进行整改。

中再集团每年对集团总部大楼内的供应商进行员工满意度调查。逐年上升的满意度表明了中再集团对供应商严格要求所取得的成效：

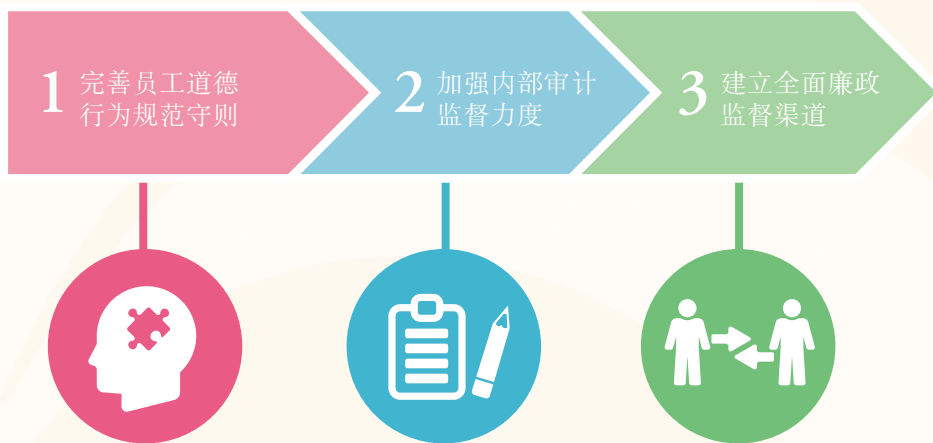
### 员工对供应商满意度调查(2015-2016)



## 严防贪污腐败

营造“以廉为荣、以贪为耻”的氛围，不仅是反腐倡廉的必然要求，也是实现企业可持续发展的必要条件。作为国家再保险行业的核心企业，中再集团尤其注重加强在反腐倡廉宣传教育领域的工作，形成“有权必有责、用权受监督、违纪必追究”的管理理念，并从完善员工道德行为规范守则、发挥党组织教育主体作用、建立全面廉政监督渠道、规范采购行为及加强供应商管理等方面落实中再集团廉洁管理工作。

2016年，中再集团未发生重大贪污诉讼案件。





## 完善员工道德行为规范守则

在认真贯彻落实《中华人民共和国反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构反洗钱监督管理办法(试行)》、《保险业反洗钱工作管理办法》、《中国共产党党内监督条例》等有关法规及条例的同时，中再集团专门制定了员工职业道德守则和行为规范等一系列规章制度，如《中国再保险(集团)股份有限公司中高级管理人员职业道德守则》、《中国再保险(集团)股份有限公司党风廉政建设责任制考核办法》、《中国再保险(集团)股份有限公司反洗钱、反恐怖融资工作管理办法》等，规范员工工作行为，遏制道德风险。

2016年，中再集团新制定了《中国再保险(集团)股份有限公司员工违纪违规行为处分暂行规定》，进一步完善员工道德行为规范守则，有效增强公司员工遵纪守法、保持自身廉洁的职业意识，让法律意识时刻牢记在每位员工心中，自觉规范自身的日常行为。



## 加强内部审计监督力度

加强内部审计监督力度，是加强风险内控管理和反贪污的重要手段和举措。中再集团通过健全的反舞弊体系、扎实有效的措施，把防止贪污、舞弊等融入到各项审计工作中，较好地发挥了审计监督在反贪污体系建设中的作用。

2016年中再集团内部审计共开展各类审计项目558项，覆盖从集团公司到各个下属子公司，包括高管审计、关联交易审计、内控审计、偿付能力审计、信息技术审计等多类审计项目，并通过审计建议、审计整改等途径，及时有效地堵塞经营管理漏洞和化解各类风险，为公司安全、稳定、健康发展打下坚实的基础。

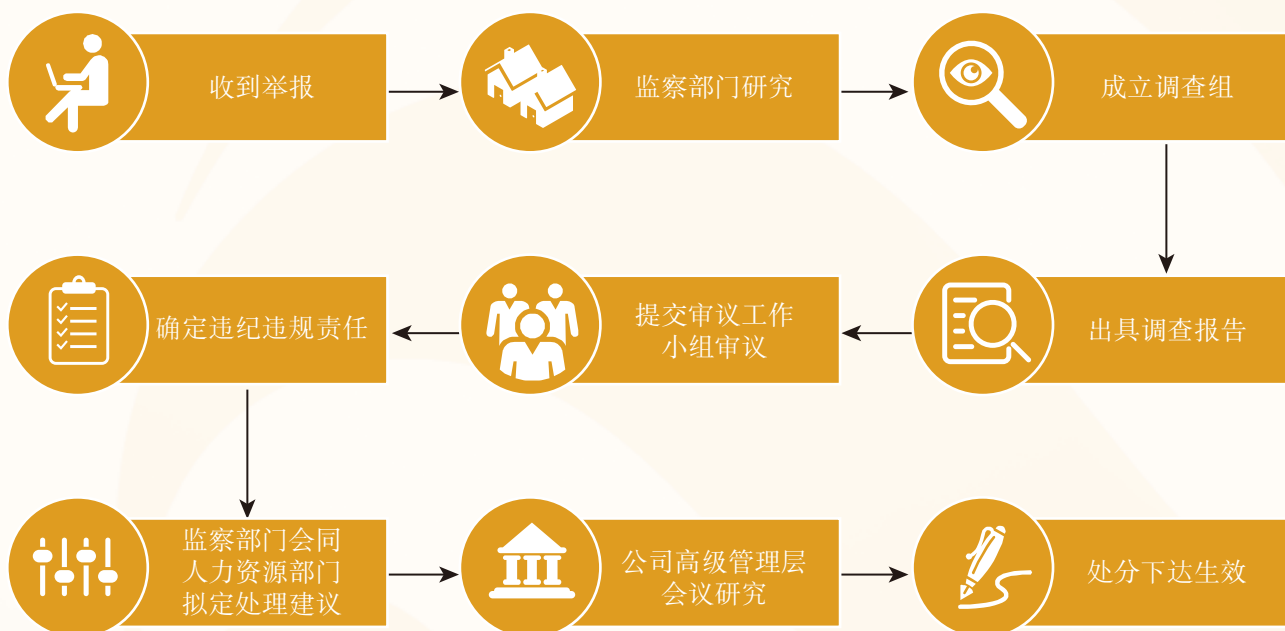


## 建立全面廉政监督渠道

中再集团建立了多渠道、多形式的监督机制，依靠党员干部及群众加强对领导干部的监督，使中再集团廉政文化建设实现制度化、经常化、有序化。

通过持续加强对员工违纪违规行为的监督检查，中再集团强化执纪问责，从而更加有效地防范员工贪污、贿赂、舞弊等行为。中再集团建立了相关管理制度，通过设立举报电话、举报信箱、接待来访、内外部调查等多种渠道，受理对员工违反国家法律、法规、政策和公司规章制度行为的检举、控告，并通过规定的程序进行调查核实，对经认定的违纪违规行为进行相应处分、处理。

2016年，通过廉洁从业教育、专项整治、巡视整改等工作，中再集团进一步提高员工守纪合规意识，加强管理工作中的薄弱环节，确保内部监督体系有效运行，为集团正常运营提供良好的保障。处分流程图如下：



# 04

## 员工关怀

员工的进步和成长是中再集团不断前进的动力。中再集团在发展过程中重视维护员工权益，并乐于与员工分享企业的收获。在以人为本、和谐发展的原则下，中再集团尽己所能为员工营造和谐的工作氛围、提供良好的发展空间，实现公司与员工的共同成长与发展。

- 员工聘用
- 绩效评估与晋升
- 福利与权益
- 员工培训
- 健康与安全

# 员工关怀

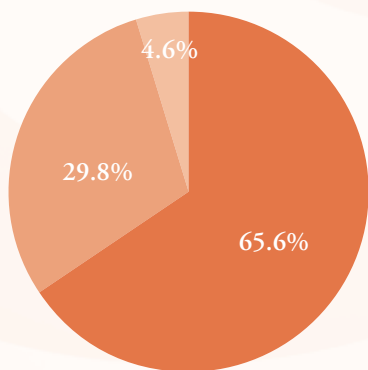
## 员工聘用

中再集团深刻认识到完善的人力资源管理是实现企业战略目标和创造企业价值的前提，也是企业未来实现可持续发展的坚实基础。

在人力资源管理过程中，中再集团严格遵守《中华人民共和国劳动法》等对集团有重大影响的相关法律法规要求，并严格落实人力资源管理有关制度，确保在招聘及录用过程中，公平、公正对待所有应聘者，反对基于性别、种族及信仰等因素的歧视，杜绝和坚决抵制雇佣童工和强制劳动的行为。

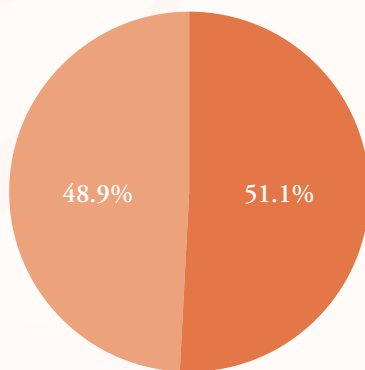
中再集团良好的企业形象和人才管理模式吸引了众多领域的专业人才。截至2016年12月31日，中再集团及旗下子公司共计员工42,045人，其中本科及以上学历员工34.1%。

中再集团员工年龄组成



- 35岁以下员工
- 35岁至50岁员工
- 50岁以上员工

中再集团员工性别组成



- 男员工
- 女员工

## 绩效评估与晋升

为帮助员工实现职业发展，中再集团实施H型晋升渠道，员工可根据自身职业发展设计及专业特长，选择管理序列、专业和职能序列两种发展方向。

为进一步规范工作程序、明确操作流程，中再集团制定了有关绩效考核、薪酬管理及选拔任用等方面的规章制度，不仅体现了中再集团在人才管理方面的新理念、新方法、新思路，而且为市场化的人才队伍建设提供了坚实的制度保障。

2016年，中再集团出台了《关于子公司2016年度绩效奖金分配的指导意见》，指导中再集团旗下子公司开展2016年员工绩效奖金分配工作，明确了2016年度绩效奖金的组成及权重、核定方式、分配主体、分配原则、发放时间等具体事项，充分体现了向前台部门、向业务一线、向核心骨干员工倾斜的分配原则，以便更好地发挥绩效奖金的激励作用。



## 福利与权益

员工是企业发展的根基，中再集团一直致力于保障员工的各项基本权益和为员工提供应有的福利。为此，中再集团建立了由基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险及住房公积金等构成的基本福利保障体系，并为员工提供补充医疗保险、企业年金等福利。同时，集团重视对员工的休假管理，严格按照《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规要求执行，针对年休假、病假、事假、婚假、生育假及丧假等进行了明确的制度规定，真正做到维护员工合法休假的权益。



此外，中再集团工会是保障职工知情权、参与权、表达权和监督权的重要平台。工会充分发挥维护职能、建设职能、参与职能和教育职能，调动员工的工作积极性和创造性，团结动员广大员工积极投身中再集团建设发展。



**维护职能** 员工入会率为100%，建立起完整的工会组织机构。



**建设职能** 积极建设模范“职工之家”为目标，2016年共设立“职工之家”42个。



**参与职能** 畅通沟通渠道，有效表达员工自身意愿，2016年共召开职工代表大会7次。



**教育职能** 注重对工会干部和员工的培训，2016年共组织工会政策、制度、女职工权益保护等相关培训3次。



## “两节”期间“送温暖”

2016年1月，中再集团对基层困难职工进行了现场慰问。“送温暖”慰问活动在中再集团及旗下子公司同时推进，各基层工会共走访网点28家，慰问一线职工、困难职工以及单亲特困女职工557人，慰问款物总额人民币25.6万元。



## 新春游艺活动

2016年1月29日，中再集团在集团总部大厦内举办了新春游艺活动。活动旨在让广大职工放松身心，以愉悦的心情迎接新春佳节。

活动设计兼顾趣味性与技巧性，充分调动了广大职工的参与热情，达到了增进交流、收获喜悦的良好效果。





## 中国大地保险：员工家庭日

2016年4月24日，中国大地保险的286个家庭556名员工及家属在上海滨江森林公园，参加了“2016我的大地，我的家”员工家庭日活动。

家庭日活动是2016年员工文化节的重点项目，也是为员工组织的最大规模家庭活动和搭建的亲子活动平台。家庭日等员工文化节系列活动的开展，有助于促进员工身心健康发展，增进公司机构之间、员工之间的沟通和交流，营造和谐、融洽的工作氛围和生活氛围，为凝聚全体员工积极投身“二次创业三步走”新征程，提供精神支持和文化保障。





## 中再产险：女职工摄影比赛

中再产险组织女职工开展《员工一家亲·留住美丽瞬间》主题摄影比赛，树立“快乐工作，健康生活”理念。



## 员工培训

企业因员工发展，员工靠企业成长。中再集团注重帮助员工提升综合能力，以科学合理的安排，每年为董事、监事、高管人员及员工提供持续专业的培训机会，由此帮助每一位员工全面发展，并根据实际表现，为每一名员工提供公平的晋升机会，实现中再集团可持续发展与员工个人职业规划的和谐统一。

为落实科学合理的培训与发展，中再集团制定了《中国再保险(集团)股份有限公司员工教育培训管理暂行办法》，规范员工培训管理，实施分层分类的培训机制，综合运用线上与线下、境内与境外、理论学习与实践锻炼等方式，积极组织各类培训，持续提高员工的综合素质和专业技能，促进企业与员工的共同发展。

中再集团的培训体系重点明确、内容丰富，包括：新员工入职培训，经营管理类培训，专业技术类培训，综合素质类培训和职业资格类培训。





## 中高级管理人员培训

2016年10月和11月，中再集团与中欧国际商学院合作在中欧国际商学院北京校区举办了两期中再集团中高级管理人员培训班。

本次培训以“培养战略思维”为主题，通过案例教学的方式，帮助中高级管理人员学习了战略管理理论知识，掌握了一系列战略分析工具，强化了战略思维，有力推动了中再集团“一三五”战略的落地实施。





## 新员工培训

2016年8月3日至6日，中再集团举办了2016年新员工培训，来自集团公司、中再产险、中再寿险、中再资产、华泰经纪及香港代表处共计40名新员工参加了此次培训。本次培训向新员工介绍了中再集团历史、发展战略，讲授了保险与再保险理论基础知识、业务经营形势及企业文化等内容，同时进行了拓展训练。本次培训帮助新员工加深了对中再集团的了解，掌握了基础业务知识，促进了新员工快速融入中再集团，为新员工顺利开展工作和提升综合素质奠定了基础。



## 产再讲堂

中再产险打造“产再讲堂”精品课程。全年完成10期培训，共有14名讲师登台演讲，培训人数达538人次。培训内容涉及核心分析系统讲解、农共体运行机制和职能分析等多个方面，吸引了中再产险及集团系统众多员工参与。“产再讲堂”已成为员工业务交流学习的重要平台。



## 中国大地保险管理提升研修班

2016年7月25日至29日，中国大地保险在中国人民大学举办2016年“分公司主要负责人管理提升研修班”。41名中国大地保险分公司主要负责人参加了培训。

此次培训内容包括宏观经济环境与金融热点、服务营销与品牌建设、创新与可持续发展战略、组织能力发展、财务与资本管理、创新企业参访等内容。培训课程由国内相关领域知名专家、教授主讲，为中国大地保险所属分公司主要负责人提升互联网+时代的管理能力、机会敏感度和创新意识，提供了前沿理论和案例借鉴。



## 健康与安全

健康的体魄和良好的精神面貌是员工最宝贵的财富，中再集团高度重视员工的健康与安全，在实际管理中严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《工伤保险条例》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国消防法》等相关法律法规。



### 安全保障

为了保障员工人身及公共财产的安全，预防火灾和杜绝各类安全事故的发生，中再集团结合集团总部大厦的实际情况，制定了《中国再保险大厦消防管理规定》。大厦消防安全管理工作接受北京市公安消防局和上级主管部门的指导、监督，并坚持“预防为主、防消结合”的方针，按照“谁主管、谁负责”的原则，实行逐级防火责任制。

为普及员工的防火安全知识，提升应急逃生技能，中再集团定期组织日常消防安全知识讲座，参观消防博物馆，组织实地消防演练、消防疏散演习等。与此同时，中再集团还积极开展自防自救工作，做到“三懂两会”，即：懂预防措施，懂防救物品性质和消防设备性能，懂防火灭火知识；会灭火战术，会使用消防设备和排除故障。





## 健康关怀

中再集团始终倡导“健康工作，快乐生活”的理念，为员工营造舒适健康的工作环境，开展形式多样的员工活动，增强集体凝聚力，激发创新工作热情。在集团总部大厦装置新风系统；每年定期组织健康知识讲座；每天开展工间操活动；提供健身房、乒乓球室等场所，及午间瑜伽课程等。



## 健步走

本着丰富员工业余生活、倡导户外锻炼、养成健康生活方式的宗旨，中再集团定期组织员工开展户外健步走活动。健步走活动丰富了员工业余生活，放松了身心，促进了相互间交流。





## 中国大地保险：健康跑

2016年9月10日，中国大地保险第二届“快乐运动、活力大地”健康跑活动在全国多个城市同步启动，近两万余名员工身着统一的运动衫在各地同时起跑，创造了公司集体活动参加人数的历史新高。健康跑活动展示了中国大地保险朝气蓬勃、积极进取的良好形象，弘扬了“幸福大地”的文化理念。



# 05

## 环境保护

全球变暖、生态环境恶化、自然资源破坏等环境及生态问题已成为全社会共同关注的问题。作为非生产型企业，中再集团认识到自身业务运营也会对环境产生一定影响，亦明白减少对环境及天然资源的影响、促进环境保护是每个社会成员的共同责任。

在遵守与环境相关的法律法规的同时，中再集团持续完善环境管理规定及措施，节约能源及其他资源，减少废弃物产生，并鼓励员工树立节能减排理念。此外，中再集团亦通过积极发展绿色保险，与合作伙伴共同推动环境保护工作。

- 绿色办公
- 绿色保险

# 环境保护

## 绿色办公

“绿色办公”目前已成为中再集团办公环境新理念。作为非生产型企业，中再集团的运营活动主要集中在办公楼宇内，对环境产生负面影响的表现主要包括：电力及机动车燃料消耗导致的温室气体及有害气体排放、办公楼生活污水排放，以及运营过程中有害及无害废弃物的产生。虽然上述行为对自然环境造成的负面影响较生产型企业微弱许多，但中再集团同样重视自身环境领域的管理，一方面通过节约用电、公车管理、珍惜水资源、减少纸张使用以及固体废弃物管理等方式降低自身行为对环境的负面影响，另一方面识别并严格遵循对企业运营有重大影响的环境领域的法律法规，如《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《国家危险废物名录》以及《中华人民共和国环境影响评价法》等，以此真正落实绿色办公与可持续发展理念。



## 节约用电

由于用电产生的间接温室气体排放是中再集团碳排放的主要来源之一，集团在各办公场所实施多种用电管理及节电措施，如：安排专人检查办公场所用电情况、减少电器待机耗电等。中再集团总部大厦2016年全年用电量约合3,795<sup>1</sup>兆瓦时，约合二氧化碳排放量2,883吨。

2016年，中再集团积极贯彻国家低碳经济及节能减排的发展规划。

在保证集团总部大厦设备设施正常运行基础上，加大对公共区域设备运行的节电管理，并取得了实质性成果：

- (1) 对公共区域部分停车场、消防楼梯间、各主要机房照明灯具进行改造，将原有的荧光筒灯更换为新型LED照明灯，共计755只，并安装声控开关。2016年，公共照明电能耗较2015年节约395,514千瓦时。

公区照明用电 <sup>2</sup>	2015年	2016年	节能测算
数据(千瓦时)	2,594,244	2,198,730	395,514

- (2) 调整了夏季空调机组运行时间，从11.5小时优化至10小时，在保障制冷效果的同时降低机组能耗。2016年，供冷机组电能耗较2015年节约58,460千瓦时。

制冷用电量 <sup>2</sup>	2015年	2016年	节能测算
数据(千瓦时)	1,832,540	1,774,080	58,460

<sup>1</sup> 该数据为中再集团根据实际电费缴纳折算。

<sup>2</sup> 数据包含中再集团办公楼宇内其他单位电量消耗。

- (3) 对供暖水泵电力控制柜增加了变频器，以降低运行电流；将热力站循环水泵频率控制在45赫兹左右，以降低功率；并根据天气温度变化合理调整循环泵运行数量及水温度。2016年，供暖机组用电较2015年节约33,000千瓦时。

供暖机组用电量 <sup>2</sup>	2015年	2016年	节能测算
数据(千瓦时)	326,160	293,160	33,000



## 公车管理

公车使用是公司业务运营对环境产生影响的另一个重要方面。中再集团严格执行公车使用的规章制度，认真落实《中国再保险(集团)股份有限公司公务车辆及交通费用管理暂行办法》，在不断减少公车数量的基础上，进一步规范公务用车，鼓励员工选择公共交通和共享用车等绿色出行方式。

公车耗油量	2015年	2016年	节能测算
数据(升)	28,718.2	20,670.06	8,048.14

同时，中再集团业务板块各子公司、分公司全部建立了远程办公及视频会议系统，从而降低因各类公务出行造成的能源消耗及其导致的污染物和温室气体排放。

2016年，中再集团、中再产险、中再寿险共召开远程视频会议615次。



## 中国大地保险：英雄城的那抹大地蓝

2016年3月，中国大地保险江西分公司斥资人民币10万余元，购买了一批电动自行车，因其小巧轻便、节能耐用，且查勘速度较之机动车更快更高效，遂成为日渐拥堵的英雄城里炙手可热的新型查勘用车，江西分公司也成为中国大地保险第一批申请并投入使用电动查勘车的分公司。

近年来，机动车数量持续快速增加，在提升市民生活质量的同时，也给本就拥堵的英雄城交通造成了更大的压力。电动查勘车的使用，是江西分公司应对道路交通压力的创举，亦是推动节能环保的举措。减少机动车公车的使用，可以有效减少机动车尾气排放造成的空气污染；以电动车代替传统燃油车，亦可减少汽车燃料消耗导致的温室气体排放。



## 珍惜水资源

中再集团的营业地点均为办公楼宇，使用市政供水，在日常运营中并未遇到任何供水问题。但中再集团深刻认识到社会存在严峻的水资源匮乏问题，保护水资源是中再集团作为负责任的企业公民必须承担的责任。

中再集团在总部大厦办公楼安装感应式出水龙头，并采用中水回用技术，整体实现保护水资源、节约用水的目标。同时，中再集团每日安排专人对公车进行检查，及时清理车身浮土，减少清洗车辆次数，从而降低因洗车造成的水资源消耗。

2016年，中再集团总部大厦用水量总计23,335吨。其中包括：8,753吨冷水，3,163吨热水，11,419吨中水。

2016年，中再集团对空调耗水和污水排放加强了管理：

定时进行空调水质化验，合理控制用水，科学减少水量消耗及污水排放。根据实际统计结果，中再集团2016年空调水耗及污水排量较2015年减少1,369吨。





## 固体废弃物管理

在坚持“减量化”原则的基础上，中再集团对各类办公废弃物进行合理处置。对于办公中所产生的硒鼓墨盒，与供应商约定采用以旧换新的形式进行回收；针对一般办公废弃物，严格控制其产生总量，且所产生的一般废弃物均交由物业统一处理。



## 减少纸张使用

中再集团在内部实行了一系列减少纸张使用的措施，采用信息化平台等电子化办公手段，推进无纸化办公；集中建立文印室，提倡双面打印；鼓励员工将打印用纸及复印用纸进行二次利用，从而减少废纸的产生。



## 绿色IT

**设备采购：**中再集团从服务器、网络交换机、存储设备到微机、打印机，均首先选用符合能源之星的产品，最大限度地降低设备能耗。

**虚拟化软件：**中再集团目前已经全面实行服务器虚拟化，并即将部署桌面虚拟化。目前共26台X86物理服务器(1200瓦)承载着417台虚拟机，减少了物理服务器的数量，达到绿色IT目的。即将部署的桌面虚拟化，将采用能耗更小的瘦客户端(15瓦)替换能耗高的PC机(280-450瓦)，亦能减少人员维护，提高数据安全性。

**桌面系统：**中再集团通过域策略，统一部署自动关机，对长时间无人操作的办公计算机每天22点自动关机，并设置自动屏保，从而减少设备能耗。

**新数据中心：**2016年中再集团开始着手规划设计新的环保的数据中心，重新计算机房所需的能耗，部署更加环保的空调电力等环境设备，力争减少数据中心能耗30%，并通过建立完备的动力环境监控机制，随时监控各系统和设备的能耗自适应调整，达到节约能源的目的。

## 绿色保险

随着环境污染及生态恶化问题加剧，污染事件对社会经济造成的负面影响愈加严重。中再集团利用业务优势，介入环境及能源管理领域，为新能源、清洁生产、环境治理、循环经济等产业提供更好的保险服务，帮助全社会有效转移风险、降低损失，进而与合作伙伴共同促进社会生态环境改善。

新世纪以来，随着能源需求量的日益增长以及环境保护的迫切需要，核能作为一种清洁、高效的能源而重新受到关注。为支持国家和平开发与利用核能，中再集团积极与合作伙伴携手，为核能源的发展提供保险、再保险服务。作为核共体执行机构的管理公司和主席单位，中再集团在2016年继续为核共体提供了有效的管理和服务，并带领核共体继续为中国核能源事业的发展保驾护航。

- 2016年4月7日，核共体在北京举办成员公司“核电与核保险热点问题培训研讨会”，就中国核应急白皮书、核电发展形势、核电“走出去”发展战略、福岛核事故等内容进行了专题讨论。
- 2016年7月18日至27日，为了持续了解和评估保险标的风险状况、为客户提供基于保险视角的防灾防损建议，也为承保提供技术支持，核共体组织安排了对中核集团秦山核电基地第三次运营期核保险风险检验工作，所提建议对于机组的持续稳定运行起到积极的促进作用。
- 2016年8月15日至17日，核共体组织完成了三门核电，即AP1000第三代核电技术全球首堆的装料前国际风险检验，提出若干防灾减损的改进建议，促进了三门核电的风险管理。

# 06

## 社区投资

中再集团多年来积极履行社会责任，充分发挥国有企业“排头兵”作用，秉承中华民族传统美德，热心公益事业，以点滴作为彰显大爱无疆。中再集团通过开展定点扶贫、捐资助学、植树造林等多项社会公益事业，充分发挥自身优势，积极参与社会热点公益项目，获得了社会各界的广泛美誉。

- 定点扶贫
- 公益活动

# 社区投资

## 定点扶贫

中再集团积极响应党和国家扶贫战略，贯彻党中央、国务院、保监会关于打赢脱贫攻坚战的一系列重大部署和要求，结合行业优势，加大金融助力脱贫力度，创新扶贫方式，履行社会责任。

自2002年起，中再集团开始对青海省循化县定点帮扶。截至2016年底，累计投入帮扶资金人民币1,400余万元，为帮扶循化县经济社会发展做出了较大贡献。



### 循化县扶贫基金

2016年，中再集团向青海省循化县划拨扶贫资金人民币210万元，主要用于建设中再电化(多媒体)教室、购置教学器材、资助贫困大学生、慰问贫困户等。其中人民币60万元用于资助100名贫困大学生每人人民币6,000元，人民币107万元用于为当地6所小学配备计算机教室计算机230台、教师机6台、电脑桌椅236套以及教师备课室计算机48台，人民币20万元用于为当地18所小学更换课桌椅1,000套，人民币20万元用于精准扶贫大数据平台开发、系统升级维护及操作培训，人民币3万元用于慰问当地建档立卡贫困户。



## 循化县定点扶贫专题调研

2016年6月和11月，中再集团先后两次赴青海省循化县开展定点扶贫专题调研。调研工作组深入村镇，了解建档立卡贫困户生活现状和现实困难；慰问了清水乡大庄村建档立卡特困家庭，代表集团公司党委和中再系统员工向贫困家庭表达了关怀与爱心；走访了中再集团帮扶过的道帷乡铁尕楞小学、清水乡中心小学、文都乡牙日小学三所学校，与师生亲切交流，了解以往教育扶贫项目实施效果；参观了城乡农业养殖、民族服饰和特色工艺美术等当地企业，与企业家们就如何将金融、文化、教育和产业相结合以实现开发式精准扶贫问题进行了广泛交流；与县领导及20余个政府部门开展座谈交流，听取了循化县扶贫开发工作情况简要汇报，观看了“循化县精准扶贫大数据平台”现场演示，研究讨论2016年定点扶贫协议落地实施方案，以及《2017-2020扶贫框架协议》规划方向，就进一步推动精准扶贫的意见和建议和深化构想进行了广泛交流。



## 循化县扶贫联络处

2016年12月14日，中再集团筹建完成“中再集团精准扶贫工作联络处暨中国大地保险循化支公司”。此举一方面是为了积极响应党中央、国务院、监管机构和股东单位号召，利用金融保险企业优势，创新精准扶贫方式；另一方面是能够有效建立扶贫联络机制，扎实推进定点扶贫工作。



## 公益活动

中再集团始终铭记“用社会给予的关怀，积极回馈社会”，并将公益捐助作为中再集团回馈社会的主要方式之一。2016年，中再集团慈善捐款及其他捐款合计约人民币707.39万元。



### 中再寿险爱心林

中再寿险倡导员工积极参与北京的绿化美化活动，每年组织员工赴北京郊区进行植树造林活动，开辟种植了“中再寿险爱心林”，以此行动呼吁全社会保护生态环境，连续6年共种植绿树千余株。



### 中国大地保险：回馈社会

中国大地保险自2013年起与中国青少年发展基金会合作，设立“中国大地保险·希望工程快乐体育基金”，共计捐款人民币600万元。2016年，使用该基金在全国50所小学实地开展“安全课堂”、趣味运动会及励志体育影片展播等活动。

同时，中国大地保险员工积极参与各类志愿者活动，如爱心献血、“高考服务车”、支教等。



## 中再资产新绿公益计划

中再资产以青海扶贫活动为契机，以员工自发为基础，于2013年成立了“中再资产新绿公益计划”，累计捐款人民币21.36万元。2016年，对青海省循化县文都乡牙日小学进行了3次帮扶活动。5月，邮寄捐赠了被褥、床单85套、单衣校服223套和课外读物50余本；6月，志愿者亲赴青海，捐赠书包225个、教学文具和文体用品若干，以及米面粮油等生活用品；12月，为解决青海天气寒冷、学生过冬衣物比较缺乏的困难，为全校师生捐赠了御寒衣物252套。



## “华泰经纪杯”保险模拟法庭大赛

中再集团关注保险及相关专业大学生的未来发展，为提升大学生对专业的认识和热爱，激发学习兴趣，2016年12月4日，华泰经纪与对外经济贸易大学、北京大学、中国人民大学等八所在京高校共同举办了第六届“华泰经纪杯”北京市大学生保险模拟法庭大赛。华泰经纪已连续6年参与举办该比赛。六年来，比赛规模逐步发展壮大，比赛形式日趋成熟，比赛内容紧跟时代变化，通过资助该类公益活动，支持保险业健康发展。



07

指引  
附录：  
《ESG报告》  
内容索引

- 附录：《ESG报告指引》内容索引

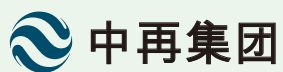
# 附录：《ESG报告指引》内容索引

范畴	议题	绩效指标	信息位置
环境	A1 排放物	一般披露：有关废气及温室气体排放、对水及土壤的排污、有害及无害废弃物的产生等的：	52
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
		A1.1 排放物种类及相关排放数据	53
		A1.2 温室气体排放量及(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	53
		A1.3 所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	—
		A1.4 所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)	—
		A1.5 描述降低排放量的措施及所取得成果	53-55
	A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法减低产生量的措施及所取得成果	56	
	A2 资源使用	一般披露：有效使用资源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	52
		A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	53、54
		A2.2 总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)	55
		A2.3 描述能源使用效益计划及所取得成果	53、54
		A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所取得成就	55
		A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量	不适用
	A3 环境及天然资源	一般披露：减低上市公司对环境及天然资源造成重大影响的政策。	52
		A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	52-56

范畴	议题	绩效指标	信息位置
社会	B1 雇佣	一般披露：有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时间、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：	38-43
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
		B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	38
	B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	—	
	B2 健康与安全	一般披露：有关提供安全工作环境及保障员工避免职业性危害的：	47、48
		(1) 政策；及	
		(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	
		B2.1 死亡人数及比率	—
	B2.2 因工伤损失工作日数	—	
	B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法	47-49	
	B3 发展与培训	一般披露：有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	44-47
		B3.1 按性别及雇员类别(如高级管理层、中级管理层)划分的受训雇员百分比	—
		B3.2 按雇员类别及性别划分，每名雇员完成受训的平均时数	—
B4 劳工准则	一般披露：有关防止童工或强制劳工的：	38	
	(1) 政策；及		
	(2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。		
	B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	38	
B4.2 描述在所发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	不适用		

范畴	议题	绩效指标	信息位置	
社会	B5 供应链管理	一般披露：供应链的环境与社会风险管理政策。	31	
		B5.1 按地区划分的供应商数目	31	
		B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目以及有关惯例的执行及监察方法	30-32	
	B6 产品责任	一般披露：有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的：	(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。	24-29
		B6.1 已售或已运送产品数量中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用	
		B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	28、29	
		B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例	25	
		B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序	不适用	
		B6.5 描述消费方资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法	24、25	
		B7 反贪污	一般披露：有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的：	(1) 政策；及 (2) 遵守对上市公司有重大影响的相关法律及规定的资料。
	B7.1 于汇报期内对上市公司或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案的数目及诉讼结果		33	
	B7.2 描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法		30-35	
	B8 社区投资	一般披露：有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。		60
		B8.1 专注贡献范围如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)		60
		B8.2 在专注范围所动用资源(如金钱或时间)		60-63

专业 让 保 险 更 保 险  
Empower your insurance by expertise



地址：北京市西城区金融大街 11 号中国再保险大厦  
邮编：100033  
电话：(8610) 6657 6880  
传真：(8610) 6657 6789  
网址：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

