



2018-2019 社会责任报告

相约北京系列冬季体育赛事黄金合作伙伴

北京人寿保险股份有限公司

关于本报告

About The Report

报告范围：

报告的时间范围：2018年2月14日至2019年12月31日

报告的组织范围：北京人寿保险股份有限公司

报告的参考标准：

本报告参照全球报告倡议组织 (Global Reporting Initiative, GRI) 的可持续发展报告指南 (G4) 进行编制。

报告信息及数据说明：

本报告中的信息及数据来自于公司内部统计及公开报道。

本报告严格按照利益相关方参与、真实、完整、可持续的原则选择社会责任内容，所披露信息及数据不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式：

北京人寿官方网站<https://www.beijinglife.com.cn/>

目录

CONTENTS

第一部分 关于我们

一、董事长致辞	03
二、公司介绍	04
三、发展战略与企业文化	05
四、机构布局与渠道发展	06
五、党建工作	07
六、品牌荣誉	08

第二部分 对客户 诚信服务 身边亲人

一、创新产品研发, 满足客户需求	10
二、运用创新技术, 打造便捷服务	11
三、维护客户权益, 提供诚信服务	11

第三部分 对行业 合作共赢 勇于担当

一、汇聚万家智慧, 实现合作共赢	14
二、勇于担当, 推动行业健康发展	16

第四部分 对社会 助力民生 践行公益

一、响应政府号召, 参与民生建设	20
二、热心公益, 服务经济社会发展	21

第五部分 对股东 稳健经营 创造价值

一、公司价值稳健增长	24
二、治理水平稳步提升	24
三、风险管控能力增强	25

第六部分 对员工 尊重关爱 共同成长

一、保障员工权益	27
二、关爱员工生活	28
三、促进员工成长	29

第一部分

关于我们

ABOUT US



C 董事长致辞 Chairman's Message

北京人寿保险股份有限公司（简称“北京人寿”）作为一家以“北京”命名的人身保险公司，立足首都，面向全国，放眼世界，充分发挥北京的政策优势、服务优势、科技创新优势，以服务新型城镇化的社会保障体系建设为基础，坚持科技领先、专业支撑、资源整合、品牌服务，实现商业性业务与政策性业务均衡发展，企业价值与社会价值持续提升，将建成一家科技引领、创新驱动的新型保险公司，努力打造优质、强大、持久的保险品牌。

北京人寿公司名称中的“北京”两个字注定了这家公司的与众不同：

她赋予了公司沉甸甸的责任：作为一家以“北京”命名的、注册地在北京市的人身保险公司，为北京建设国际一流的和谐宜居之都首善之区做贡献是公司义不容辞的属地责任；立足新型城镇化、深耕保险市场，不断完善社会保障体系，推动保险扶贫，为建设高水平小康社会和民生保障体系服务是公司必须承担的社会责任；作为一家用首都所在城市命名的保险公司，踏踏实实做好保险主业、规范经营行为、为保险行业规范经营做表率、不辱“北京”之名，是公司特殊的政治责任。

她寄托了公司的理想：北京是祖国的心脏，作为中国四大古都，有一千余年的建都史，这赋予了北京首善之区的文化基因。正因如此，北京人寿把“首善人生”作为自己的愿景目标。所谓首善，突出表率作用，是最优秀的、最好的含义；“人生”二字涵盖了人的生命全过程，“首善人生”即“最好的人生”，这四个字准确诠释了北京人寿的理想追求和人文关怀，彰显了公司致力于以保险事业为客户打造和守护完美人生的坚定信念，为社会大众倡导并营造善心、善活、善乐的人生状态，体现北京人寿决心为客户生命健康保驾护航的美好愿景和崇高理想。

她确定了公司的基本经营战略：“北京”代表着传统与包容，作为历史文化名城，三千余年建城历史，多元文化的交流碰撞，孕育了北京深厚的人文底蕴和开放包容的文化传统；“北京”又代表着创新与活力，作为全国的科技创新中心，北京近年来正加快推进“三城一区”建设，将于2020年初步建成具有全球影响力的科技创新中心；“北京”还意味着品质与保障，作为全国医疗资源最集中、医疗水平最高的城市，具有发展医疗、健康、养老产业的先天优势。未来的北京人寿，将从北京深厚的历史文化汲取营养，打造开放包容的企业文化；将依托首都的科技创新优势，探索富有活力的互联网化、智能化、移动化、科技化保险企业的路径；将充分依托北京的医养产业优势，推动保险服务向医疗产业延伸，逐步形成高品质、重保障、有特色的产品服务品牌。

当前保险业正经历着深刻的调整，这对于北京人寿这样一家致力于深耕保险市场，以“走稳、走好、走远”为公司发展基本理念的保险公司而言，是挑战，但更多的是机遇！中国保险市场依然潜力巨大，中国保险的未来足以容下所有踏实做好保险主业的保险机构的梦想！

当前的时代，对于真正的脚踏实地者和开拓创新者而言，是一个最好的时代。“只有奋斗的人生才称得上幸福的人生”，北京人寿将不忘初心，时刻保持创业者心态，敬畏规则、抓住机遇、开拓创新，为客户、股东和员工创造价值，开创公司的美好未来，不辜负这个伟大的时代！

北京人寿
BEIJING LIFE



C 公司介绍 Corporate Profile

北京人寿是一家全国性人寿保险公司，2018年2月14日正式开业，注册资本人民币28.6亿元，注册地：北京市。公司资本充足，资金实力雄厚，客户数量突破43万，共计承担风险保额3290亿元。偿付能力充足，已披露各季度风险综合评级结果均为A类。

公司业务范围：普通型保险（包括人寿保险和年金保险）、健康保险、意外伤害保险、分红型保险、万能型保险；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；中国银行保险监督管理委员会批准的其他业务。



北京人寿的股东单位包括北京顺鑫控股集团有限公司、北京供销社投资管理中心、北京韩建集团有限公司、华新世纪投资集团有限公司、北京草桥实业总公司、朗森汽车产业园开发有限公司、乐普（北京）医疗器械股份有限公司、恒有源投资管理有限公司、北京鹏康投资有限公司等九家知名企业，为北京市各个领域优秀的国有企业、集体企业和民营企业，股东资源丰富，实力雄厚。股东经营范围涵盖农业、医疗、健康、食品、医药、地产、建筑、大数据、汽车、能源、投资等各领域，均是北京著名集体企业和相关产业的领军企业或佼佼者。各股东价值理念相同，对“服务新型城镇化，完善社会保障”的理念高度契合，均立志于长期投资保险业、更好地服务于城乡社会保障事业，为我国保险市场发展做出应有的贡献。

北京人寿本着“诚信、敬业、专业、创新”的核心价值观，以“北京人寿 首善人生 Beijing Life Best Life”为愿景目标，以更高的诚信和专业水准，深度回归保险保障功能，将“保险业姓保”更好的付诸于实践，以良好的品牌形象参与保险市场建设和发展，努力实现客户价值最大化和股东价值持续增长，争创首善卓越、受人尊敬的优秀保险企业。

D 发展战略与企业文化

development strategy and corporate culture

1 发展战略 | “1236”的整体发展战略

总体战略	价值成长 创新发展		
战略路径	保险主业发展路径 康养产业发展路径 公司将设立北京人寿康养科技管理有限公司，布局健康养老产业链，与保险主业形成相辅相成的创新发展机制。		
战略抓手	科技创新资源 走一条覆盖生命全周期，富有活力的智能化、科技化保险企业发展新路径。	医养资源 推动保险服务向养老、健康和医疗产业延伸，逐步形成高品质、重保障、有特色的产品服务品牌。	金融资源 积极服务经济建设和民生发展，为建设高水平小康社会和民生保障体系服务。
发展策略	产品服务策略 组织成长策略	科技引领策略 风控合规策略	康养协同策略 品牌文化策略



2 企业文化

北京人寿 首善人生
—Beijing Life Best Life—

——核心价值观——
诚信 | 敬业 | 专业 | 创新

真诚为本、信用至上的诚信品德，恪尽职守、勤勉工作的敬业态度，科学严谨、精益求精的专业精神，勇于探索、锐意改革的创新思维。

——发展理念——
走稳 | 走好 | 走远

——服务宗旨——
北京人寿 身边亲人

首善人生

“首善人生”高度浓缩了企业的性质、文化、宗旨和目的。首善的“首”，是第一个，“善”是最好的意思，“首善”突出表率作用，是最优秀的、最好的含义；“人生”二字涵盖了人的生命全过程。“首善人生”即“最好的人生”，这四个字准确诠释了北京人寿的理想追求和人文关怀，彰显了公司致力于以保险事业为客户打造和守护完美人生的坚定信念，为社会大众倡导并营造善心、善活、善乐的人生状态，体现北京人寿决心为客户生命健康保驾护航的美好愿景和崇高理想。

“首善”最早出于《汉书·儒林传序》：“教化之行也，建首善，自京师始。”故“首善”二字言出有典，契合了中国的传统美德与首都精神，暗喻北京人寿将秉承“首善之区”精神，立足首都，面向全国，放眼世界，心系国家发展和民族命运，以诚信的品德、敬业的态度、专业的精神、创新的思维，践行首善人生的崇高理念，争创首善卓越、受人尊敬的优秀保险企业。

首善人生——善心 善活 善乐

善心、善活、善乐，是“首善人生”之愿景目标的内涵扩展，是以善为本、以保险事业之真谛，倾心为客户打造完美人生的出发点和落脚点。

善心 指善良的心意。人之初，性本善，保险的本质是大家帮助大家，是北京人寿“保险姓保”的初心，努力为客户打造完美人生的动力源泉。

善活 指活得真，活得好，有善于生活、从容生活之意。保险事业以提升客户全方位人身保障为己任和使命，北京人寿致力于为客户订制全生命周期的优质保险服务，为人生保驾护航，帮助客户善于生活、从容生活。

善乐 乐是喜悦、愉快的情绪。从容生活，才能乐于生活，才能追求人生的更高品质，北京人寿致力于为客户打造完美人生，最终实现快乐人生的最高境界。

机构布局、渠道发展 organization layout and marketing net development

1 机构布局

2018年10月，北京分公司及朝阳支公司、海淀支公司获批开业。
2019年12月，获得河北省跨区域经营备案许可。
2020年1月，天津分公司获批开业。
2020年将走出京津冀，布局全国。

2 渠道发展

采取个险、银保、团险、中介与互联网多元化布局的渠道发展策略，为公司长远发展、塑造“百年老店”打下良好根基。

个	个险渠道针对代理人群体进行统一的管理和差异化经营，借助科技手段赋能代理人队伍，助力提升队伍产能，逐步培养一批绩优人力。
团	团险渠道为服务重大项目的主力渠道，与公交集团、环卫集团等大企业客户建立良好合作关系，做好城镇化项目落地实施。
银	银保业务深耕重点银行渠道，突出价值型业务导向，形成与民生银行、农业银行、工商银行、兴业银行、建设银行、邮储银行和交通银行等合作的良好局面。
中	中介渠道注重重点合作渠道培育，精准把握市场业务节奏，已与多家机构奠定了持续合作基础。
网	互联网渠道运用电子商务平台，围绕渠道、产品、服务三方面进行创新尝试，打造互联网保险销售新模式。



P 党建工作 arty Building

1 中国共产党北京人寿保险股份有限公司委员会成立

充分发挥党组织的领航作用，以党建工作为统领，用党建之“魂”引领企业发展，形成了效果鲜明的混合所有制金融企业党建新模式。

经中共北京市顺义区委北京临空经济核心区工委批准，2017年9月28日成立临时党委。

2018年7月3日，中共北京人寿保险股份有限公司委员会正式成立，下设六个党支部。

2019年7月31日，召开党委党员大会选举产生党委班子。



郭光磊同志被推选为北京市党代表参加北京市第十二次党代会



重温入党誓词



党委党员大会



2019年中绩效检视暨组织生活会

2 开展“不忘初心、牢记使命”主题教育系列活动

2019年10月起，开展“不忘初心、牢记使命”主题教育系列活动。



2019年10月21日，公司召开“不忘初心、牢记使命”主题教育



党委书记郭光磊同志讲话

B 品牌荣誉 Brand Honor

产品篇



2018年荣获“年度综合保障计划——京康源重大疾病保障计划”及“年度终身寿险产品——京福传家终身寿险”奖项；
2019年荣获“年度终身寿险产品——北京人寿京福传家终身寿险（尊享版）”及“年度创新保险产品——北京人寿京富瑞年年金保险”；“年度最具影响力产品——北京人寿京富一生B款年金保险”。

公益篇



2018年度卓越竞争力精准扶贫贡献保险公司
2018年度最佳保险公益扶贫保险公司
2019年度社会责任保险公司
2019年度金牌公益扶贫奖

2019年荣登中国保险行业协会“保险扶贫好事记”爱心榜

北京人寿“首善之约贫困青少年大病保险项目”成功入选国务院扶贫办社会扶贫司“企业精准扶贫专项50佳案例”

服务篇



2018年度金牌服务创新保险公司（授予《北京人寿保险产品使用说明书》）

2019年度服务升级示范奖

综合篇



2018年度新锐成长进步品牌奖

2018年度新锐保险公司

2019年度寿险公司

2019中国年度优选雇主

2019年北京民营企业社会责任百强

北京市市级行政事业单位2018-2020年人寿保险定点服务单位



第二部分

对客户 诚信服务 身边亲人

SERVICE CUSTOMERS AS FAMILY MEMBERS

北京人寿“以客户需求为中心”，整合社会资源，形成“保险+养老+健康管理+医疗+药品服务+紧急救援”的全方位客户服务体系，给客户亲人般的全方位健康呵护，构建以保险为起点、以服务为终点、以科技为支撑的场景化新商业模式，把服务打造为不可复制的核心竞争力，从而塑造行业一流的服务口碑和北京人寿的品牌价值。

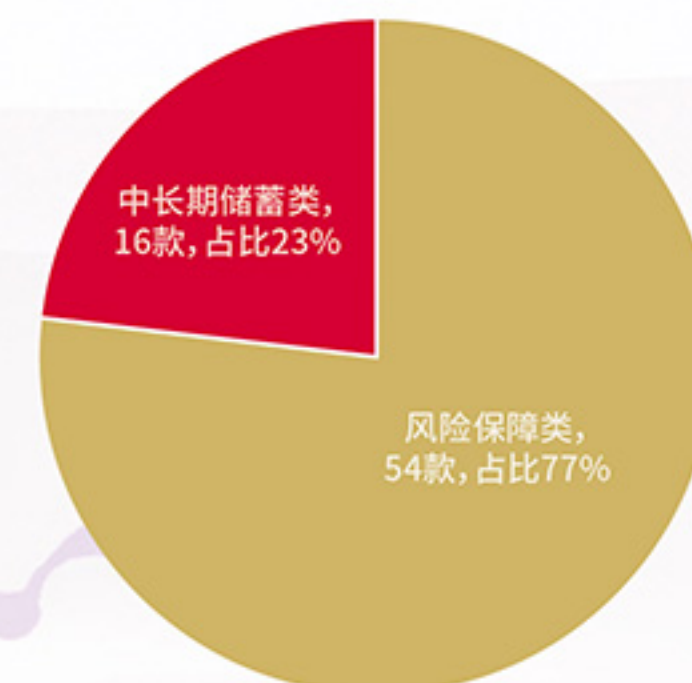
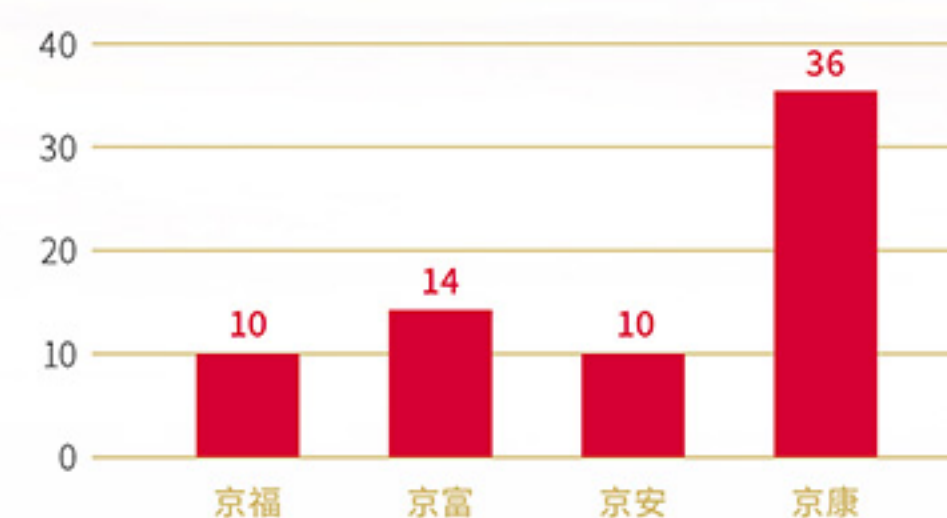
D 创新产品研发, 满足客户需求

develop new products to meet customers' needs

坚持保险本源, 以风险保障和长期储蓄类产品为主, 结合城镇化城乡居民保险保障需求, 建立富有北京人寿特色的京福(年金)、京福(养老)、京安(意外)、京康(健康)四大产品系列, 满足不同区域、渠道的客户在人生各个阶段对意外、疾病、医疗、养老、教育、财富传承等方面的保障需求。

京福 京富 京安 京康

四大系列产品数量



开发70款产品, 其中风险保障类产品54款, 占比77%; 中长期储蓄类产品16款, 占比23%。新产品开发凸显风险保障及长期储蓄功能。

1

开发特定疾病保险、恶性肿瘤特药保险, 引入特色健康管理服务, 为客户提供多层次、多维度、全方位的保障体验。与乐普医疗合作, 开发京康臻心特定心脑血管疾病保险系列产品, 配套覆盖预防、治疗、康复等各阶段的心脑血管健康管理服务。与思派健康合作, 完成癌症特药产品开发, 客户将享受癌症特药、疾病管理、药品配送等系列贴心服务。

2

通过整合智能手环等智能穿戴设备和智慧医疗技术, 切入客户生活及健康场景, 帮助用户及早发现风险、预防疾病, 并对慢性病患者进行一定的数据管理。未来希望能够以客户健康数据为基础, 建立客户画像, 为客户提供定制化保险产品, 差异化定价策略以及个性化健康管理计划等更为专业、周到的综合服务保障。

3

为客户着想, 与河北一洲肿瘤医院合作, 引入国内先进的质子治疗技术, 确立“预先垫付”方案, 解决客户高治疗费用的燃眉之急。在业内较早引入该技术, 解决客户前端支付的同时, 打通后端服务链条, 解决客户“看病难、看病贵”问题。

4

开发京福传家终身寿险系列产品, 与金手杖养老社区合作, 打造“养老+社区”服务模式。

P 运用创新技术,打造便捷服务

rovide prompt services by innovative technology

围绕“北京人寿,身边亲人”的服务宗旨,建立“线上为主、线下为辅、双轨并行”的共享服务运营体系,以新技术应用驱动服务创新,满足客户需求、提升客户体验、创造客户价值。建立紫金荟贵宾俱乐部,涵盖医、行、乐、用四大模块的21项服务项目,给予客户更多保障,为增加客户粘性,最终形成客户满意、提升品牌、服务营销的良性循环,实现服务创造价值。

1 智能理赔服务创新

从线上理赔、小额闪赔、智能理赔三个理赔服务创新方面解决保险行业的痛点、客户反映的热点、保险监管的关注点。



利用官微京保通服务号,实现客户线上报案、资料上传、服务查询。借助新技术手段确保服务透明,通过建设中的移动终端,让客户清楚知悉每一个理赔步骤和理赔明细,随时查询扣费明细,清楚每一分钱来龙去脉。



客户在线报案基础上,提升小额理赔案件处理时效,3000元以下的小额理赔案件秒赔(1分钟内)。



采用创新流程,打破传统理赔服务,打造行业领先理赔作业模式,通过引入人工智能,实现医疗票据的智能分类、智能识别、智能理算等功能,极大缩短大批量医疗险案件全流程(从收单至结案付款)作业时效至4个工作日,提升60%的工作效率,大幅提升理赔业务时效及准确性,节省运营成本,提升服务品牌优势。

2 发力人工智能应用,实现APP、官微、第三方平台、自助终端、手机银行等互联网载体的服务功能建设

引入OCR识别、人脸识别(活体检测+身份认证)、电子签名(手写签名+数字认证)、银联鉴证,形成完整证据链。依靠强大的技术支撑实现客户在APP、微信平台的在线投保、微回访、微回执、在线保全、在线理赔和健康管理等环节,目前北京人寿多渠道线上投保业务、保全业务、理赔业务、回访任务、回执签署等均可通过官微实现。客户可以在任意位置任意时间按自己的意愿实现极致体验。

3 科技驱动创新,打造互联网保险生态圈

北京人寿在追求服务品质的同时,也注重科技赋能保险业务,构建智慧北京人寿,打造专业的互联网寿险产品及服务,优化和重构保险价值链,构建北京人寿产品设计、风险控制、运营管理等核心竞争力。在信息系统建设、科技赋能智慧营销、人工智能平台、智慧服务平台构建等方面,贯彻落实“数据、连接、生态”战略,通过科技赋能驱动北京人寿向“数字化、线上化、生态化”转型,打造互联网保险生态圈,为客户提供极致尊享体验和服务。

P 维护客户权益,提供诚信服务

rotect the rights and interests of customers as a credible market player

- 1 严格落实双录政策。
采用行业统一的双录平台,确保影像资料、质检结果顺利传递,各类数据及时准确传输,确保信息安全。
- 2 加强消费者权益保护,避免销售误导。
建立销售误导及新契约回访定量评价体系,建立数量分析和趋势分析体系,监控各级机构的销售误导现状及发展趋势,加强风险预警,做好风险防范。
- 3 制定反保险欺诈制度,开展反保险欺诈培训和宣传,加强部门联动,采取了部门自评、查阅资料、穿行测试、排查梳理多种措施加强内部控制,防范保险欺诈风险。

业内首创产品使用说明书——“助力行业转型,使保险不再高冷”

在业内首创《北京人寿保险产品使用说明书》,重点解决行业当前存在的保险合同条款晦涩难懂,保险理赔、给付、保全和续期等服务流程繁琐冗长,“销后不管、售后不问”、销售和服务相分离等问题,把销售端和客户服务端有机衔接起来,更好地保障客户利益,提升客户体验,得到广泛好评。

第一位收到北京人寿《产品使用说明书》的客户,赵女士称赞:
“北京人寿非常人性化,是真正为客户着想的保险公司!”



第三部分

对行业

合作共赢 勇于担责

OPERATE BUSINESS BASED ON WIN-WIN COOPERATION
AS A RESPONSIBLE MEMBER IN THE INDUSTRY

S 汇聚万家智慧,实现合作共赢

trive for business success through joint efforts and shared knowledge

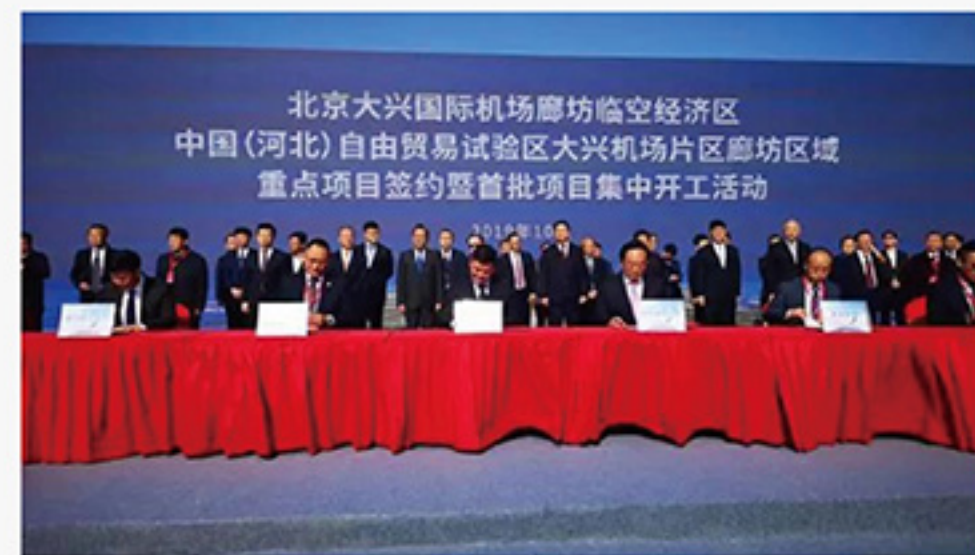
北京人寿先后与90余家政府及社会组织、企业集团、金融机构、医疗康养单位和科技创新单位达成了多层次、多领域的战略合作,共同为客户提供优质完善的保险金融和健康养老服务,更好地服务经济社会发展。

通过相互支持、相互促进、资源共享,北京人寿协同多方力量、汇聚万家智慧,拓展行业公共服务领域,为政府排忧解难,为建设高水平小康社会和民生保障体系服务,为保险业发展、为新型城镇化建设,为国家经济社会进步做出自身应有的贡献!



1 北京人寿国际医疗健康产业中心签约落户廊坊临空经济区

廊坊临空经济区项目建设迈出坚实第一步,临空经济发展掀启崭新篇章,作为首批集中开工的6个重点项目和此次签约的6个项目之一,起点高、前景好,临空特征突出,将成为廊坊临空经济“腾飞”最先启动的引擎。



廊坊临空经济区项目

2 开展“养老保险+养老社区”项目

北京人寿推进“养老保险+养老社区”布局和创新养老模式,配套京福传家终身寿险,与北京金手杖养老股份有限公司在养老资金规划、养老资源匹配、养老服务保障方面建立多层次、多维度的业务合作,为客户提供更为优质、全面的养老服务体验,契合当前大众对于科学养老的需求,为广大客户的晚年幸福生活保驾护航。



金手杖项目启动仪式

3 建立“普惠航空医疗救援保险”体系

北京人寿与华彬天星在“高端航空救援服务+普惠型保险产品”跨界合作,通过建立“普惠航空医疗救援保险”体系,让航空救援真正惠及大众,实现“首善人生,共享安康”。双方还将进一步联合卫生部门、空管部门及各大医院,共同搭建起可保障全生命流程的救援体系,持续推动“救保联动”的有效落地,确保地面救护车与空中救援直升机同时实施同时救援,为生命延续赢得宝贵时间。



4 与“河北一洲肿瘤医院”建立战略合作,提供优质医疗服务

北京人寿积极搭建“保险+”平台,通过战略合作等多种方式进入医疗服务和健康管理领域,与河北一洲肿瘤医院开展战略合作,通过“京康乐享医疗保险”产品对接国际先进的质子医疗服务,共联,共建,共享医、养、药、护等上下游产业资源,构建线上线下相结合的服务体系,为客户提供国际领先、国内一流的肿瘤质子治疗。



P 勇担责任,推动行业健康发展

promote the sustainable development of the industry as a responsible player in the market.

1 为国庆献礼,深度参与“精彩十月”国庆70周年庆祝活动保险项目

北京人寿积极参与国庆庆典保障,为国庆联欢活动演职人员和指挥部专家提供保险保障,为数十人进行了理赔服务,服务首都重点项目。公司专门成立了“70周年国庆保险保障项目小组”,为活动参与人员量身设计了“保障全面、适用度高”的专属保险保障方案,提供7*24小时全天候线上线下载岗服务,随时处理突发紧急事件,为各项庆祝活动的顺利进行奠定坚实的保障基础。



国庆庆典保险保障要求高、难度大

一是保障人数多。

北京人寿承保的北京市及各区参与庆典联欢活动人员数量较多,覆盖率已超过全部参与人员的60%。公司在承保过程中有效克服了投保人分布区域广、投保工作繁杂的困难。

二是保障方案全。

为每位参与活动人员提供了包括意外伤害、急性病身故、意外伤害医疗、急性病医疗、食物中毒、意外住院津贴在内的总保额高达140亿元的综合保险方案。

三是保障时间长。

此次国庆庆典联欢活动筹备期较长,为确保在全部过程中保险保障到位,保险周期全面覆盖各单位训练、彩排、演出等环节,活动单位和参加人员可全身心投入庆典准备工作,切实免除了后顾之忧。



2 助力援派力量,支持扶贫攻坚

在北京市市委组织部及北京市扶贫协助和支援合作工作领导小组办公室的指导下,北京人寿成立了专项小组,拿出最优质的保险保障资源及服务,形成了“北京对口支援干部人才保险保障计划”,为确保北京援派干部人才无后顾之忧,全身心的投入到“扶贫攻坚战”当中去,北京人寿义无反顾,坚决当好坚强后盾。

北京人寿为北京援派干部提供人身意外伤害保险、重大疾病保险和定期寿险保险保障方案,赠送了丰富的保险保障附加服务。已为700家北京市政府及事业单位派出的1594位援派干部人才提供保险保障服务,分别为:北京市对口支援新疆和田、兵团第十四师、乌鲁木齐市,西藏拉萨、青海玉树、湖北巴东的援派干部人才;对口帮扶内蒙古、河北的援派干部人才;对口协作河南、湖北的援派干部人才;对口合作沈阳的援派干部人才,共涉及8省(区)89个县(市、旗、区),其中有扶贫任务的72个县(市、旗、区)。

700家
北京市政府及事业单位

1594位
援派干部人才

8
省(区)

72
县(市、旗、区)



3 发力普惠养老,提供全面保障

为提高老年人出行的安全感、获得感、幸福感,北京人寿建立覆盖全市的“紧急联系人呼叫及意外伤害保险服务平台”。保障计划由救命手环、CallCenter呼叫平台、老年人意外险三部分构成,包括硬件、软件、服务及云端系统,补足了现有北京老年人意外伤害险的服务短板,使老年人在发生意外后有人敢救、及时救,科学施救、不乱救。

救命手环是一款老年人可随身携带的手环式药盒,利用药盒存放一定数量的老人个人急救所需药丸,运用云计算将手环背面的ID号与老人身份信息关联,老年人可在发生意外时第一时间先进行自救,最大程度挽救生命。当老人发生意外时,热心人士或救助人员可拨打手环上印制的40081-96677,由北京人寿呼叫中心完成协助呼叫救护车、呼叫家人的一站式调度。

同时,结合老年人出行经常发生走失、事故、突发身体意外等得不到及时救助的情况,设计老人可随身携带的“救命手环+救生药盒+服务卡片”套装,降低老人出行的安全风险。目前平台注册用户和投保人数均已超万人。



4 为北京市“暖心计划”提供专项保险保障

由北京市卫生健康委员会和北京市计划生育协会主导,北京人寿承保的“暖心计划”失独老人专项保障项目,旨在为全市失独老人提供专项保险保障,帮助失独家庭抵御风险,实现“老有所养,病有所医”。北京人寿为“暖心计划”项目设计了暖心卡、开辟了“暖心计划”专线、组建了“暖心计划”服务团队,竭尽所能让首都失独老人感受到“北京人寿 身边亲人”的服务品质。

“暖心计划”不仅是北京市在特殊家庭帮扶模式探索中的重要实践,也是北京人寿成为北京市政府采购人寿保险服务供应商后承接的首个大型项目,极大地保障了老人的健康和安



暖心保险计划

序号	保险内容	保险金额	保险期间
1	养老金	2900元/人	至合同履行完毕
2	疾病身故保险金	5000元	一年
3	意外伤害保险金	60000元	
4	意外伤害医疗保险金	3000元 社会医疗保险报销 范围外100%赔付	

暖心保险计划由北京市卫生健康委员会、北京市计划生育协会联合推出,2019-2020年度保险责任由北京人寿保险股份有限公司承担。

5 为多家企业提供保险保障，服务首都经济社会发展

北京人寿始终坚持深耕细作北京市场，以服务市属大中型国有企业为重点，在北京市属国有一级企业中服务覆盖率已达20%，主要法人客户有：北京公共交通控股（集团）有限公司、北京环境卫生工程集团有限公司、北京时尚控股有限责任公司、北京祥龙资产经营有限责任公司、北京金融控股集团有限公司等多家市属国有大中型企业，覆盖行业包括公共交通、文化传媒、纺织服装、科创电子等多个行业。

以优质的保险服务助力首都公共交通建设发展

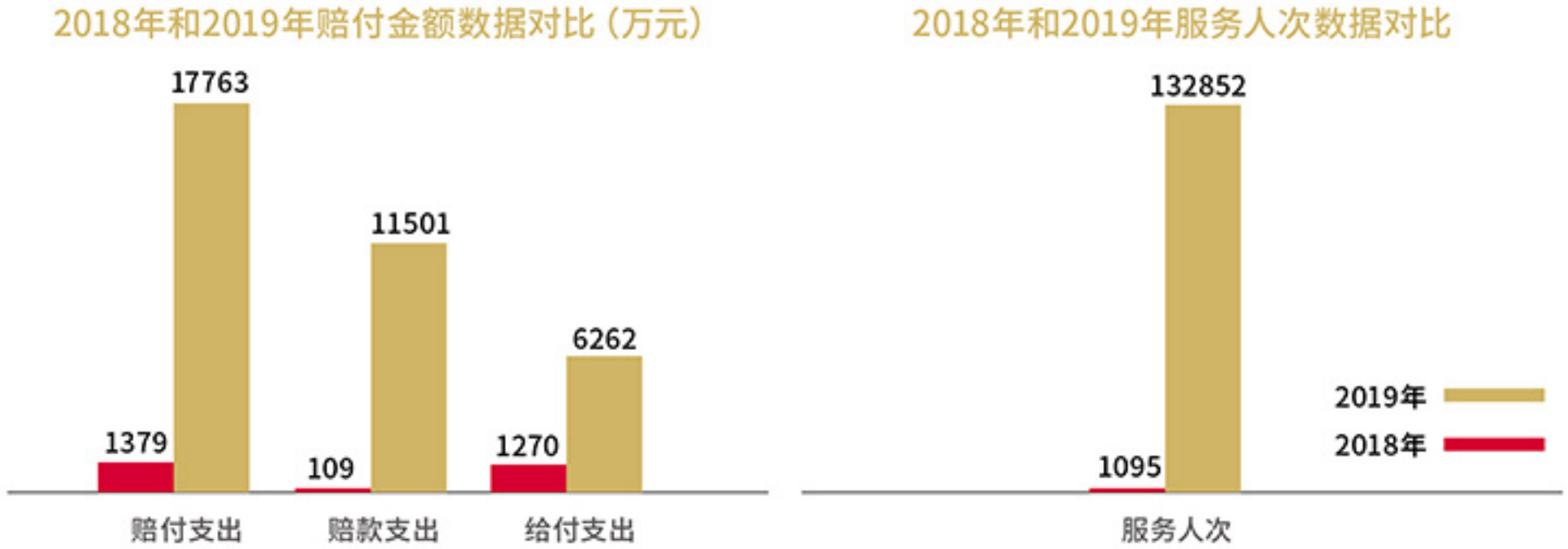
作为公交集团的战略合作伙伴，北京人寿先后为公交集团18多万名公交员工及其家属建立了补充医疗保险保障方案，为近10万一线员工提供健康体检服务，并不断优化升级健康保障计划，新增普惠重大疾病、超高额医疗二次报销服务，同时开通微信端自助查询功能，随时随地查询报销进度和获赔明细，全方位优质高效的服务得到了公交集团员工一致的认可与好评。在提供优质服务的同时，北京人寿持续关注着公交员工的健康与家庭状况，在医疗保险保障方面也努力做出了大量的服务提升工作，结合北京公交集团员工整体的健康状况，量体裁衣定制了《京康好运重大疾病保险》，努力满足公交集团员工对长期健康保险保障的需求。



未来北京人寿还将继续以更高效的服务、更专业的水准与北京公交集团一起努力为公交职工提供身边亲人般的保险服务，助力首都公共交通建设更好发展，为首都建设贡献力量。

6 公司开业以来的整体赔付情况

开业以来，北京人寿立足首都、面向全国，为43.5万客户提供保险保障服务，累计保障金额达3290亿余元，累计赔付支出19142万元，赔款支出11610万元，给付支付7532万元。本着“北京人寿 身边亲人”的服务宗旨，始终以客户为中心，坚持客户利益至上，提供专业化理赔服务。



1 创新理赔机制

为提升服务品质，特开发智能理赔服务功能。通过将保险公司的核心业务系统与手机移动端进行对接，客户从移动端便捷上传理赔申请资料，公司后台通过智能理赔系统人工智能技术支持，对每个案件的医疗资料进行智能分类、自动识别、自动理算，相比传统理赔模式，无需人工进行资料扫描、影像分类、票据录入、手工理算等环节，实现作业效率大幅提升、赔付时效大幅缩减，同时方便客户办理、提升客户服务感受。

2 应对重大突发事件应急服务举措

积极应对重大突发事件，共计启动重大突发事件应急预案12次，坚决落实企业社会责任。如在“利奇马”台风、四川宜宾地震、江苏盐城爆炸等对百姓民生有重大影响的灾害、事故面前，北京人寿一直本着首善精神，即刻启动应急预案，开通如下服务举措：

1、开通理赔绿色通道排查 开启理赔绿色通道专线：01068303359，24小时接受报案服务咨询、医疗救援等需求，同时可拨打400-81-96677进行咨询。	2、主动排查出险客户 通过投保单位等多渠道获取伤亡人员名单，排查可能出险客户信息，提供理赔绿色通道服务。
3、简化流程，先行赔付 一经确认公司客户，主动联系家属，当日赔付，简化流程手续。	4、理赔上门服务 提供上门办理服务，主动上门收集理赔资料，免除客户柜面申请。
5、取消定点医疗机构限制 不受定点医院限制，可随时根据就诊需求进行就诊。	6、取消医保医疗费用限制 不受医保范围内药品、就诊类别限制。
7、提供医疗费用垫付服务 医疗费用预先垫付服务，免除客户就诊医疗费用负担。	8、提供就诊医院转运服务 提供转诊服务，支持就诊需要。

第四部分

对社会 助力民生 践行公益

HELP TO IMPROVE THE LIVELIHOOD OF
THE PEOPLE AS A RESPONSIBLE MEMBER OF THE SOCIETY

T 响应政府号召,参与民生建设

ake an active part in improving the livelihood of the people in response to the call of the government

把响应政府号召和满足民生保障需求作为出发点和落脚点,立足保障本源,结合大政方针政策,助力经济发展。融入社区和新农村建设,积极参与政府购买社会服务项目,成为北京市市级行政事业单位2018-2020年人寿保险定点服务单位;2019年在定点扶贫、对口帮扶、保障援派干部人才等方面,积极顺应经济与行业转型发展,参与民生建设。

服务民营企业,助力实体经济发展。

发挥保险资金“期限长”的独特优势,肩负保险公司助力社会稳定和实体经济发展的责任,支持优质小微民营企业做大做强和疏解企业短期经营困境。



一是通过专项金融产品的形式,向民营上市公司大股东“输血”,缓解其短期经营困境,帮助企业度过难关,保险专项(纾困)金融产品占比总资产5.8%。



二是通过直接投资的形式,以保险债权投资计划和集合资金信托计划为主要标的,向多个行业、领域和企业投放资金。

T 热心公益，服务经济社会发展

ake an active part in public service to promote economic and social development

1 成立“首善基金”，开拓“保险+扶贫”新模式

北京人寿不忘肩负的社会责任，响应习近平总书记在中央扶贫开发工作会议中“坚决打赢脱贫攻坚战”的指示，率先开拓“保险+健康扶贫”新模式，积极构建乡村儿童大病保障平台，响应国家政策号召，有效地将保险这一金融工具引入到脱贫工作中，助推当地打赢脱贫攻坚战方面作出了较大贡献。



北京人寿联合北京青少年发展基金会共同展开建立青少年儿童商业保险普惠体系的战略合作，并联合发起“首善之约贫困青少年大病保险项目”。

首善之约贫困青少年大病基金项目，为对口支援的贫困地区0-16周岁的儿童提供全病种报销、无等待期、可带病参保、可跨区域就医的30万元保额的普惠化健康保障。已与青海玉树、新疆和田、河北张家口、承德等9个北京对口支援扶贫地区达成战略合作协议，免费为6052名建档立卡贫困青少年提供大病保险，携手多家战略合作企业完成价值18.156亿元保额的捐赠。

北京人寿开拓“保险+公益扶贫”新模式，搭建贫困地区青少年医疗救助新通道，“首善之约贫困青少年大病保险项目”成功入选国务院扶贫办社会扶贫司“企业精准扶贫专项50佳案例”。

一旦发生疾病，患儿家庭无需再向社会进行公开求助，只需向当地社保或新农合提交申请及住院资料，即可享受到北京人寿的保险理赔服务。目前，已经帮助身患急性淋巴细胞性白血病和系统性红斑狼疮的多名贫困儿童完成医疗理赔。

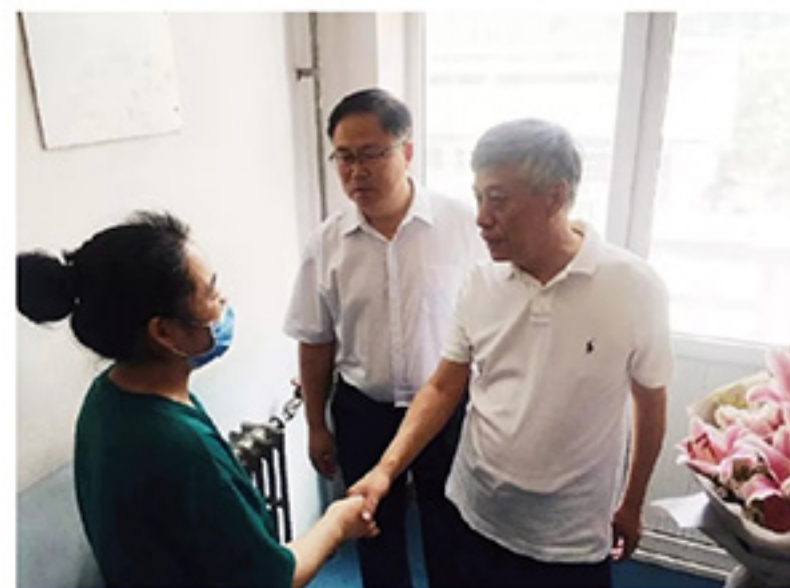
2013年，年仅4岁的硕硕被诊断出急性淋巴细胞性白血病，这对于一个本就贫困的家庭来说可谓是晴天霹雳，原本结实可爱的小男孩也已被病魔折磨地骨瘦如柴。2019年，在与病魔争斗的第6个年头，硕硕被纳入“首善基金”的保障范围，也是“首善基金”河北滦平地区的首个受益患儿。北京人寿知悉后前往医院探望，并快速为孩子办理了理赔，为贫困儿童后续治疗提供了保障。

在社会医疗保险与大病保险的共同支持下，小硕硕一共70余万的治疗费用总报销比例高达94%，极大地缓解了这个不幸家庭的经济负担。

北京人寿也将持续通过首善基金项目，秉持为人民打造“善心、善活、善乐”的生活状态，投身慈善事业，广撒首善之光，持续扩大保障覆盖范围，让更多像硕硕一样的深陷疾病深渊的贫困家庭重拾希望之火，为这些患病儿童筑起一道爱的保护伞，让北京人寿做这些家庭的“身边亲人”。



生病前的硕硕



北京人寿领导前往医院探望硕硕

2 赠送环卫集团意外险,为环卫工人筑起坚实后盾

北京人寿自成立之初就将服务首都城市功能定位,以保险助力环境建设、扶贫攻坚发展作为义不容辞的责任和使命。

北京人寿积极为环卫集团七万余名京内及外阜员工免费赠送了为期一年的意外伤害保险,保额总计逾70亿元,为解除“晴天一身土,雨天一身泥”的首都环卫工人在生活、医疗、养老等方面的困难和忧虑,提供“专心、专业、专家”式的一站式、高品质的保险服务,力争为推动和实现北京市打造国际一流的和谐宜居之都做出积极贡献。

3 举办定点帮扶新疆克孜勒苏柯尔克孜州阿图什市的克孜勒苏小学爱心募捐活动

定点帮扶北京市对口支援地区及贫困地区,为克孜勒苏的孩子们举办爱心募捐活动。新疆克孜勒苏柯尔克孜自治州阿图什市的克孜勒苏小学学习环境较差,学生课桌椅及教师的办公设备异常破旧。全体干部职工积极响应,纷纷伸出援助之手,共捐款50808元、捐赠衣物100余件、捐赠图书491本。捐款用于购买教学设备,改善克孜勒苏小学学习条件,帮助孩子们成就坚持学习的梦想!



4 开展党员助老敬老志愿公益活动

公司党员在诚和敬社区养老服务驿站开展了“党员助老敬老”志愿公益活动。

	与老人亲切话家常,了解老人们的生活和身体状况。
	为老人做好事办实事,提供测血压、书画辅助、美化驿站环境、老年病预防知识讲解等志愿服务。
	为服务老人建机制,与养老驿站建立了沟通、协作及服务机制,后续将为老人持续提供保险保障、健康讲座、扶老敬老志愿服务。



5 工会采购贫困地区产品108500元,响应国家精准扶贫号召



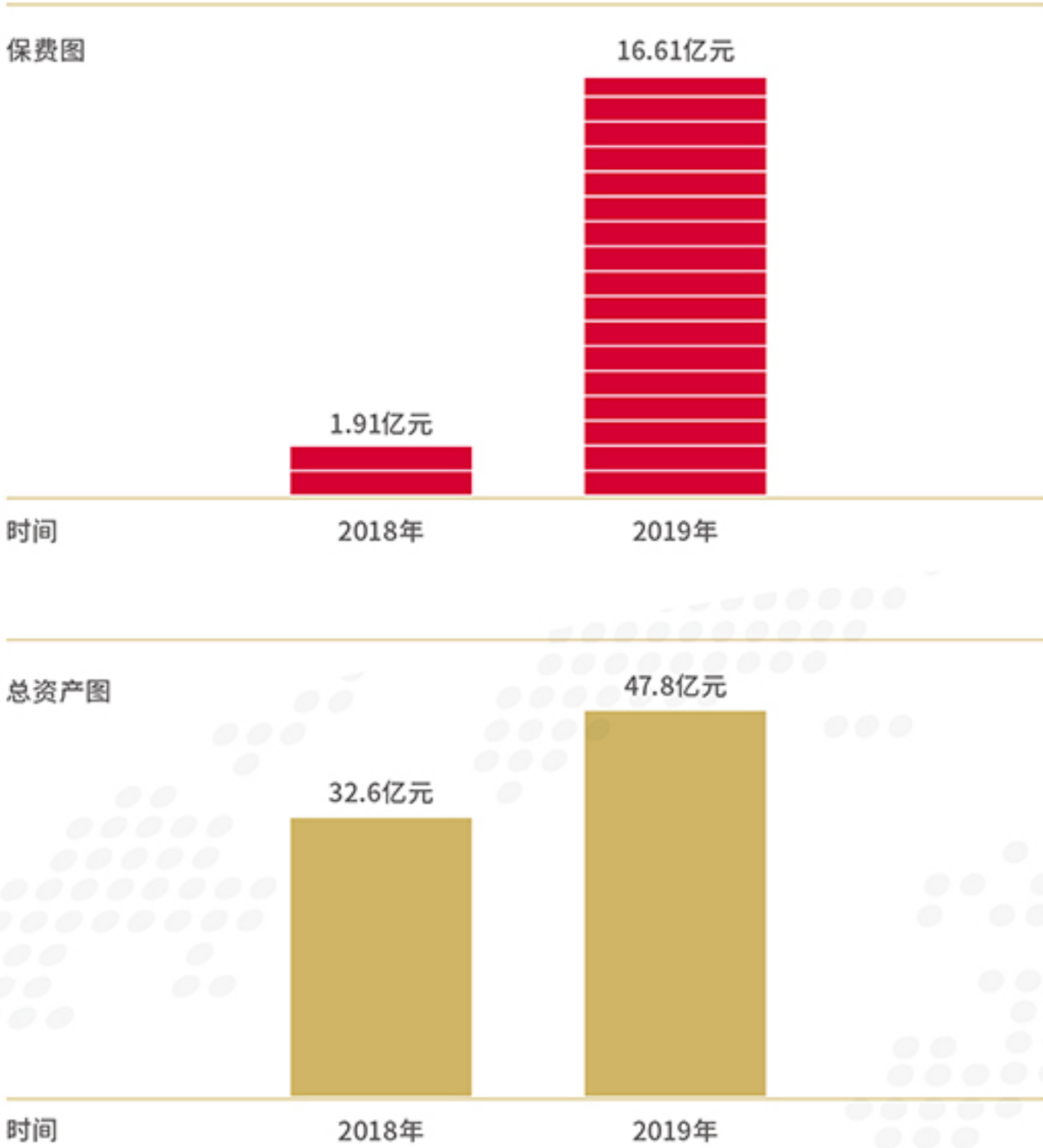
第五部分

对股东 稳健经营 创造价值

CREATE VALUE
FOR THE SHAREHOLDERS BY ROBUST OPERATION

S 公司价值稳健增长
steady growth of company value

公司秉承“价值成长、创新发展”的战略，将“保险业姓保”更好的付诸于实践，实现客户价值最大化、股东价值持续增长。2019年末公司总资产达47.8亿元，2019年实现规模保费16.61亿元，同比增长近8倍；年化综合投资收益率6.30%，远超行业平均收益率水平。2019年四季度公司偿付能力充足率为696%。开业以来，共计承担风险保额3290亿元，客户数量突破43万，经营业绩优异。



S 治理水平稳步提升
steady improvement of governance

公司积极沟通，协助股东、董事和监事行使权利、履行职责，自2018年2月开业以来，共组织召开股东大会、董事会、监事会及各专业委员会61次。公司积极建章立制并严格遵循，确保信息披露的合规性和有效性，已完成180余份临时披露文件和60余份定期报告的编制和披露工作，公司严格按照规范运作流程，遵循信息披露的充分性、及时性、合规性的原则，披露实现“零差错”。公司努力提升董事会办公室团队专业能力素质，用良好的职业面貌塑造北京人寿负责、专业的市场形象。

公司不忘初心，以提高公司治理水平为主要目标，助力公司形成各司其职、各负其责、协调运转、有效制衡的治理体系，积极创新投资者沟通机制，保持和投资者的良性互动，为公司稳定持续发展提供坚实保障。



E 风险管控能力增强

Enhanced risk management

1 建立健全内控体系

2019年,有序推进制度流程完善,建立了涵盖公司经营管理各方面的体例规范、层次分明的规章制度体系,形成内部控制手册等流程管理工具,前、中、后台部门职责清晰,日常业务操作流程规范。

2 加强合规文化建设

通过多种形式积极引导各层级人员对公司经营理念及合规文化的深度认同,切实将监管要求及管理制度渗透至经营管理全过程,使之成为员工自觉遵循的行为准则;及时通过内部刊物发布合规管理及内部监督信息,积极营造良好的合规文化氛围。

3 强化风险管控机制

通过对组织架构和岗位设置的调整优化,逐步形成高效运转的经营体系;各职能部门及分支机构积极履行“第一道防线”管控职责,防范违规经营风险;通过加强风险监测、开展内部审计和推动问题整改,有效推进二、三道防线工作联动机制,强化监督效能;加强大类风险管控,不断完善公司全面风险管理体系。已披露的公司各季度风险综合评级结果均为A类,风险管理能力得到监管肯定。

4 强化洗钱风险管理

持续健全洗钱风险管理架构,强化反洗钱工作的制度保障,完善信息系统功能,强化培训宣传,推进反洗钱沟通协作机制,切实履行反洗钱法定义务,有效防范洗钱风险。



第六部分

对员工
尊重关爱 共同成长

DEVELOP THE BUSINESS
BY PEOPLE-ORIENTED MANAGEMENT

P 保障员工权益

protect the rights and interests of employees

1 严格规范招聘, 合理合法用工

- 坚持市场导向、专业优质的招聘原则, 吸引市场优秀人才加盟公司。公司内外勤队伍不断壮大, 其中内勤员工210人, 员工平均年龄35.5岁。本科及以上学历占比98.6%, 其中博士研究生10人, 硕士研究生68人, 形成了年轻化、专业化的员工队伍, 整体素质较高, 有利于沟通协作。
- 员工入职后, 公司严格遵照《劳动合同法》规定及监管要求, 规范劳动用工程序, 切实履行用工责任。



2019校园招聘



招聘会

2 丰富薪酬福利, 提升市场竞争力



公司坚持绩效导向, 建立了固定薪资和绩效薪资相结合的薪酬体系, 制定多元化薪酬激励方案。



公司高度重视员工保障, 为全体内勤员工及员工家属承保了补充保险, 保障范围涵盖定期寿险、重大疾病保险、意外保险、医疗保险等四大类别。



行政和工会联动, 丰富员工福利体系。在为员工足额缴纳五险一金等法定福利之外, 公司还提供用餐补助、交通补助、通讯补助、年度体检、统一工装、年节福利、生日祝福、婚丧嫁娶及生病慰问、困难帮扶、职工教育经费支持、员工团建、购房政策支持等。

3 发挥工会职能, 参与公司管理

2018年5月公司成立了工会组织, 成立职工代表大会和工会会员代表大会。工会积极发挥维护职工合法权益的职能, 保护、调动广大职工的积极性。



工会第一届会员代表大会



选举产生工会委员会和工会经费审查委员会



工会委员会及工会经费审查委员会召开全体会议



职工代表审议公司部分岗位及人员实行不定时工作制

C 关爱员工生活 are for employees' life

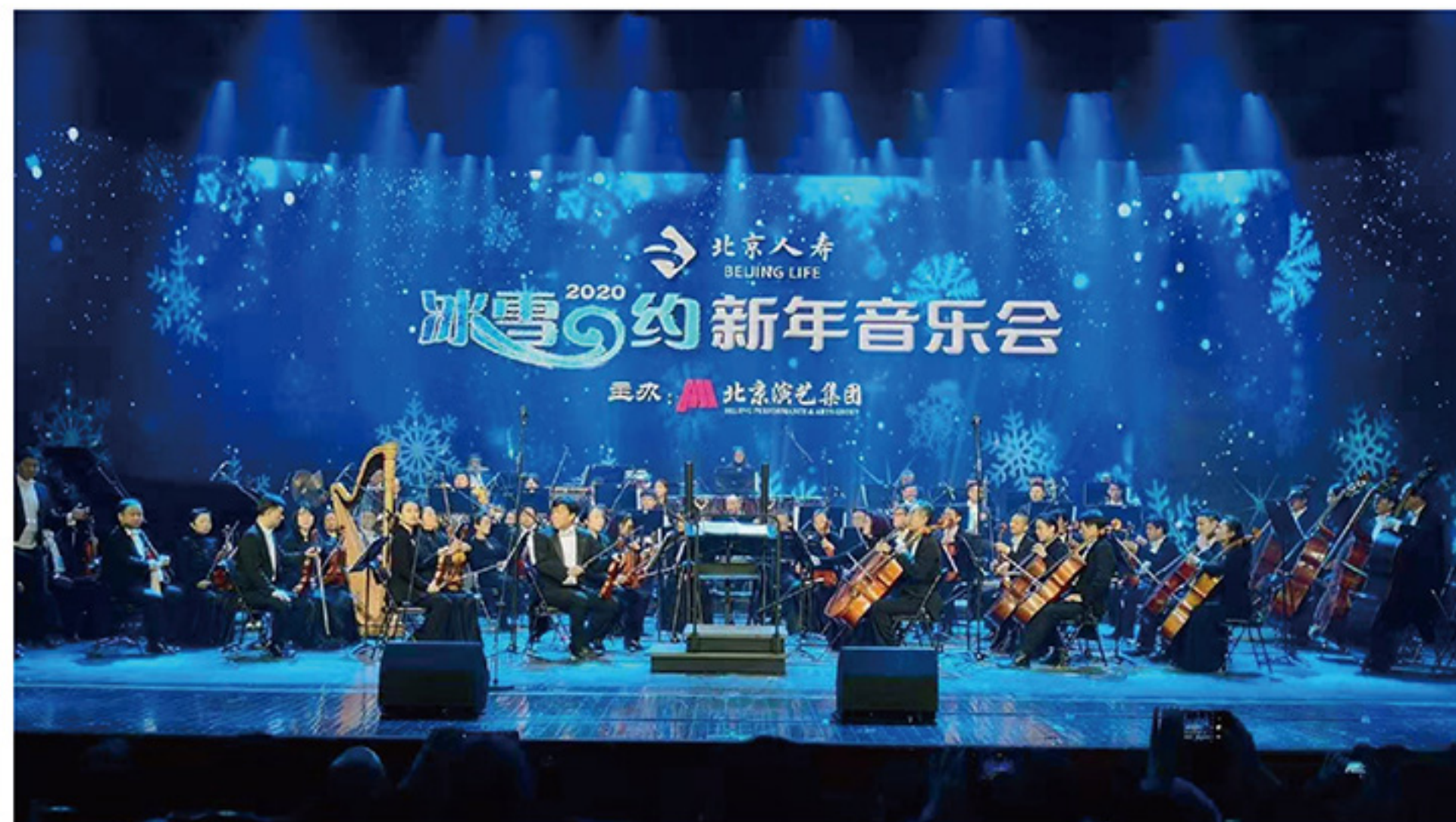
1 三位一体, 关爱员工生活

公司党委、工会、人力资源部三位一体共同做好员工关爱工作。在日常工作中, 倡导员工关爱理念, 倾听员工心声, 尊重每一位员工的价值, 鼓励全体员工、工会积极分子等为员工关爱工作建言献策。

2 节日活动, 传承传统文化

在重大节日组织活动, 发放节日福利, 在特殊节日关爱特殊群体, 例如关爱女性员工, 在女神节举办女性专题讲座、发放节日慰问品, 在建军节向专业军人致以节日祝福, 在儿童节组织员工和孩子共同参与绘画活动、发放节日慰问品等。全年累计组织30余场全员关爱活动。

2019年12月31日, 由北京人寿独家冠名、北京演艺集团主办、京演文化传媒出品的《北京人寿·冰雪之约新年音乐会》在京演民族文化宫大剧院隆重举行。



3 文体活动, 倡导劳逸结合

1 倡导劳逸结合, 组织多种活动。

工会建立职工之家、母婴活动室和暖心驿站, 为员工提供休息、娱乐和体育锻炼的场所

组织免费健康问诊, 关心员工健康

租赁健身房、篮球场地、羽毛球场地等, 为员工定期开展体育活动提供保障

组织摄影比赛、篮球比赛等丰富员工的业余生活

2 积极传播正能量, 丰富员工精神生活。

为热烈庆祝新中国成立70周年, 弘扬爱国主义精神, 激发爱党爱国热情, 结合“不忘初心、牢记使命”主题教育活动安排, 公司组织全体员工集体观看献礼影片《我和我的祖国》、《小巷管家》等爱国电影, 共同见证祖国的光辉历程。



4 全员团建, 增强团结凝聚





P 促进员工成长

remote individual development of employees

1 搭建职业发展体系, 建立多元化发展路径

设置管理职与专业职双通道发展路径, 鼓励员工根据岗位职责和素质能力选择符合自身发展的职业道路, 为培养认同公司企业文化、助力公司经营发展的优秀员工提供基础。

2 坚持绩效导向, 鼓励员工发展

将绩效考核与员工发展相结合, 做好绩效结果在激励员工发展中的导向与预筛选作用。通过定期绩效检视, 多形式、多渠道发现高潜干部, 建立干部发展与继任计划, 为公司发展源源不断地提供人才支撑。



3 构建培训体系, 促进员工全面发展

- 1 强调内训传帮带, 加速培训成果转化;
- 2 外训适当补充, 拓展员工视野;
- 3 丰富培训平台, 调动参训积极性;
- 4 加强内部兼职讲师培训, 促进企业文化建设;
- 5 注重应届生培训, 培养传承公司基因的后备力量。



员工培训

4 搭建荣誉体系，鼓励创优争先

- 1 建立了行政、党务、工会三位一体的荣誉体系，全面推动评优表彰工作。
通过立先进、树典型，对优秀集体与个人进行表彰奖励的系列活动，营造出人人争先的良性发展氛围，通过激发员工创先争优的热情，提高了员工的自我发展动力。
- 2 评优奖项设置合理，充分调动员工积极性，鼓励在某一方面或某一项目表现优异的团队或个人。

行政评优	党务评优	工会评优
优秀部门 优秀经理 优秀员工	先进党组织 优秀党员 优秀党务工作者	四小星 优秀工会工作者 工会积极分子



北京人寿 首善人生

—Beijing Life Best Life—



北京人寿保险股份有限公司

北京市东城区朝阳门内大街南竹竿胡同一号

电话:010-65129188 | 传真:010-6526 9168

www.beijinglife.com.cn

全国服务热线:400-81-96677