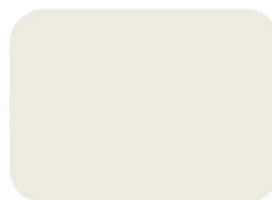


安诚财产保险股份有限公司

2017

企业社会 责任报告



目录 Contents

前言	03
董事长致辞	04
第一部分 公司概况	06
第二部分 社会责任年度回顾	07
第三部分 责任管理体系	08
第四部分 市场绩效	14
第五部分 社会绩效	20
第六部分 环境保护	27
第七部分 报告后记	29

ACIC

安诚财产保险股份有限公司
ANCHENG PROPERTY & CASUALTY INSURANCE CO.,LTD

前 言

《安诚财产保险股份有限公司 2017 年度社会责任报告》阐述了公司在 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日期间所承担的企业社会责任具体实践工作。关于本报告的披露内容，报告说明如下：

一、报告组织范围：本报告以安诚财产保险股份有限公司为主体，报告的时间范围：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。报告的发布周期：本报告为年度报告。

二、报告编制原则：本报告参照《中国企业社会责任报告编写指南 CASS-CSR3.0》，结合公司的实际情况编制，反映了 2017 年安诚保险在从事保险经营活动中，切实保障了公司股东、客户、员工等利益相关者的权益，并积极承担社会责任的有关情况。

三、报告数据说明：报告中的数据来自公司内部系统或人工整理。本报告中所涉及货币种类及金额，如无特殊说明，均以人民币为计量单位。

四、报告发布形式：报告分为印刷版和网络版，网络版可在公司官网 <http://www.e-acic.com> 查阅。

董事长致辞

时光荏苒，岁月如歌。安诚财产保险股份有限公司从 2006 年成立以来，已经走过了十一个春秋。

公司主动适应经济新常态，坚持“规模是基础，效益是根本”的经营理念，始终把控制行业风险与企业稳健发展摆在同等重要位置，坚持走科学发展、合规发展、效益发展道路；以市场为导向，以客户为中心，以“文化、制度、管理、干部”为抓手，加强内部控制，接受外部监督，努力提高内控合规经营管理能力，增强改进服务意识和水平，培养提高员工队伍整体素质；积极宣传“我为人人，人人为我”保险文化理念，让保险进入寻常百姓家，让保险变得简单，把做稳健、旷达、慈善的保险人作为我们的理想与追求。

公司坚持“以人为本”、“人才第一”的发展理念，积极培育“安全保障，诚实守信”的企业文化及价值追求，努力培养有思想、有情怀、有才能、有担当，热爱保险事业，熟悉保险业务的专业人才，倡导做“勤勉、专业、公正、守廉”的安诚人，努力实现安诚公司和安诚人的全面协调可持续发展。

心存善念，行则久远。公司一直怀抱感恩之心反哺社会，积极履行社会责任，彰显大爱无疆：热衷于社会公益事业，积极探索农村“因灾致贫”的难题，助推保险业产业精准扶贫工作；推进农业保险发展的深度和广度；积极参与重庆市城镇员工大额医

保项目，探索一条为医疗卫生体制改革、多元化的政府公共民生服务的实施路径；为农村客运保驾护航，积极构筑社会安全保障网；始终以支持经济发展为己任，聚焦重点项目，为社会经济的稳健发展撑起了“安全伞”。同时，公司还充分发挥国有企业吸纳人员就业的优势，累计提供稳定就业岗位 10000 余个。

公司在服务国民经济转型、完善社会保障体系、完善防灾减灾体系履责道路上迈出的坚实步伐，得到了中国保监会、中国社科院企业社会责任研究中心的积极关注，跻身保险公司社会责任发展指数前十名，值得鼓舞，催人奋进。公司必将承担更重的社会责任，以全新的姿态更好地服务经济社会的发展。

展望未来，公司全体员工正在以仰望星空、脚踏实地的情怀，以正视当下、心怀远方的气魄，点燃梦想，激活智慧，努力实现管理集约化、发展差异化、技术信息化、经营专业化，建设富有创造力和竞争力的全国一流保险公司，实现公司集团化战略发展和上市，实现新跨越。

第一部分 公司概况

2006 年 12 月，安诚保险在重庆注册成立，成为首家总部位于重庆的全国性财产保险公司。安诚保险的创立，是重庆市委、市政府构建地方金融体系布局的重要组成部分，对重庆社会经济发展贡献了应有的力量，同时为中国保险业发挥了应有的作用。

公司现有注册资本金 40.76 亿元，省级分公司 19 家，主要分布在长三角、珠三角、西三角及华北地区等重要经济带；设有全国性独资子公司安诚保险销售有限公司、安澜保险经纪有限公司。股东主要为地方国有大型企业、知名民营企业及世界著名金融企业韩国 DB 损害保险公司等世界著名企业。公司专业经营各类财产保险业务，同时具有农业保险、大病医疗保险等政策性保险经营资质；是中国卫星发射承保单位、中国核保险共同体成员单位之一；与劳合社、瑞再等世界著名再保险公司建立有稳定的合作关系。

安诚保险秉承“勤勉、专业、公正、守廉”的企业精神，锐意进取、精诚奉献，不断为社会提供优质保险产品的同时，严格遵守行业宗旨，认真履行社会责任，重视资源节约、环境保护和关爱员工，支持社会公益、慈善事业，依法纳税，帮助和带动地区经济发展，努力促进企业与社会、环境和谐发展。

第二部分 社会责任年度回顾

（一）股东责任

1. 责任关注：公司业务是否持续稳健提升、公司治理能力的规范及完善、是否能有效防范风险及内控。

2. 实施举措：召开股东大会、半年度/年度工作会议、日常会议、日常公司调研、邮件/电话沟通。

（二）客户责任

1. 责任关注：服务渠道和产品的创新、是否提供便捷周到的服务体验、是否提供有社会效益的金融服务。

2. 实施举措：网站等渠道平台搭建、微信商城升级、“95544”全国客服热线开通，理赔服务优化深入、客户满意度提升。

（三）员工责任

1. 责任关注：健康积极的工作氛围、便捷高效的办公渠道、合适的薪酬与福利。

2. 实施举措：完善的保障计划、个人发展平台以及晋升空间、技能培训和沟通能力。

（四）社会与环境责任

1. 责任关注：运用互联网技术的革新助力减碳环保、发挥金融杠杆作用促进环境和社会的可持续发展、精准扶贫。

2. 实施举措：互联网平台的探索运用、积极参与社会公益、社区服务活动、跨界合作及各类资源利用。

第三部分 责任管理体系

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，按照监管部门颁布的相关法规所载的原则，并结合公司实际情况，开展公司治理活动且不断完善公司治理结构。公司股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》赋予的职责，履行各自的权力、义务。

一、强化战略管理体系，全面提升公司治理水平

（一）加强股权管理，维护股东权益

2017年公司第三届董事会按照《公司章程》及《董事会议事规则》的规定，以科学严谨、审慎客观的工作态度切实履行职责，认真贯彻执行股东大会通过的各项决议，同时继续推进董事（独立董事）调研机制常态化，真实客观反映公司整体经营管理情况，研究制订公司各项重大决策，为公司决策提出专业性意见和建议，认真对管理层进行指导和监督，充分发挥了董事会在公司治理中的决策和监督作用，努力维护公司及全体股东的合法权益；加强股权管理及关联关系管理，定期更新完善股东基础信息，维护股东权利；按季度披露公司偿付能力信息，加大信息披露透明度；高质高效协助股东单位处理日常性事务工作，及时提供相关财务数据、公司风险管理情况，及时解答相关问题，提升股东关系管理的服务水平。

（二）提升信息披露透明度，维护利益人权益

结合“偿二代”信息披露工作的新要求，查漏补缺，进一步规范公司信息披露行为，提升信息披露透明度，严守信息披露工作的合规底线，确保信息披露的及时、完整、高效。通过及时准确的对公司基本信息、财务会计信息、风险管理状况、保险产品、偿付能力、关联交易、重大事项等有关信息的管理与披露，维护股东、消费者及其他利益相关人的合法权益，规范公司治理流程，助力打造公司“稳健、诚信”的品牌形象，增强公司品牌竞争力；通过对公司官网、行业平台等平台的管理，向监管机关、投资者及社会公众开放一个真实、透明的信息平台，接受社会公众对公司经营实际及风险情况的监督。

（三）公司治理决策科学性不断增强

董事会建设工作稳步推进，董事会运作专业性不断增强。董事培训工作得到强化，全年人均培训课时 143 个，人员队伍专业性和履职能力不断提升；2017 年公司召开董事会 7 次，对公司战略规划管理、偿付能力、公司内控合规、资金运用、高管考核方案和结果、薪酬标准等 37 个议案进行了审议听取，2017 年共召开专委会 10 次，审议听取议案 22 个，董事会运作实效不断加强；内部信息传递机制进一步健全，公司科学决策能力提升；信息参考及董事调研工作等内部信息传递机制进一步完善，信息透明度得到提高，公司治理决策科学性不断增强。

（四）战略规划管理工作逐步加强

健全由董事会负责的发展规划工作机制，根据保监会《保险

公司发展规划管理指引》及“偿二代”要求，结合公司总部部门调整后分工，制定公司《发展规划管理实施细则》，全面细化发展规划的起草要求、规划要素、工作机制及规划制定、实施与评估、调整、监督等方面内容，完善组织架构、明确工作职责；启动《公司 2016-2020 年发展规划纲要》的规划要素完善及规划调整工作，进一步完善业务发展规划中业务结构、渠道发展和再保险的分年度目标任务，调整机构发展规划目标，并增加战略风险分析板块。

通过制定下发年度重点任务分解表，明确年度任务分工；通过开展月度经营分析会，启用战略规划动态评估管理机制，让总、分公司及时了解市场环境、公司经营状况，明确工作方向，有力指导业务经营发展；董事会通过听取季度经营情况报告，实时跟踪监测战略规划执行情况；通过开展年度重点任务考核及战略规划评估工作，发现战略规划执行过程中出现的问题，提出解决方案，促进公司治理层科学决策，为战略规划及时调整提供思路。2017 年，公司战略引领作用持续增强，协同能力显著提升。

二、强化公司风险管理，合规运营有序

2017 年，公司不断强化风险意识，着力偿付能力风险管理能力提升，做好关键风险管控，维持了财务稳健和充足偿付能力，风险管理目标总体完成较好，风险可控。

（一）风险内控体系不断完善

继续开展风险管理能力建设等工作，通过风险偏好管理，风

险限额指标、分类监管指标监测传报等机制对公司风险进行实时监测管理，2017 年，公司完成了关键风险指标库的建设，进一步提升了风险管理机制运行的指导性；严控合规管理，制定《2017 年度合规管理计划》，全面贯彻《保险公司合规管理办法》，制定了学习贯彻中国保监会“1+4”系列文件实施方案，从公司治理、资金运用、偿付能力风险管理、保险消费者权益保护、保险产品管理、市场经营行为、理赔服务质量和效率、新型业务管理、声誉风险防范、中介机构管理等 10 个方面严格对标自查，进一步树立自觉的风险管理理念，强化依法合规经营意识，完善内部防控体系，细化业务操作规范，严格执行考核问责机制，全面提升公司风险内控管理能力。

（二）提升风险管理能力建设

扎实改进 2016 年 SARMRA 监管评估反馈问题，提出改进措施 161 项，分解到各责任部室，逐一进行改善；2017 年度监管评估一结束，即着手制定《SARMRA 评估存在问题及改进方案（2017-2018 年度）》，修改完善《SARMRA 建设任务分工（2017 年版）》，明确下一步建设思路。

印发了《公司 2017 年度风险偏好陈述》、《偿付能力风险应急管理办法》、《操作风险损失数据收集管理办法》，对《全面风险管理制度》等 8 个制度进行了修改完善，进一步完善了风险管理制度体系，增强了制度的操作性，和对“偿二代”评估项目

的契合度。

风险综合评级（分类监管）连续四个季度获得 A 类公司，充分体现了安诚保险偿付能力充足，风险控制和内控建设已内嵌到公司管理各个方面，制度建设逐步完善，制度执行相对有效，经营管理已达到了较为稳健的水平。

（三）合规管理机制进一步完善

按照公司《合规政策》要求，逐步建立三道防线的合规管理框架，尤其注重各部门和分支机构履行合规管理的第一道防线职责，明确各部门和各个分支机构对其职责范围内的合规管理负有直接和第一位的责任；2017 年新增或修订内控合规制度 5 个，公司现有内控合规制度共计 381 个，能够保证公司稳健合规发展，有效规避经营风险；反洗钱工作方面，强化制度建设，编写了《反洗钱工作手册》，加强培训宣传，在全辖举办了反洗钱、反非法集资宣传月活动。

（四）强化资金运用风险控制

根据《保险资金运用内部控制应用指引》，探索建立与保险资金运用各方之间的风险管控架构，明确各方沟通机制及监督管理机制。资金运用部作为资金运用第一道防线，对各投资主体从投前和投后两方面进行管理，积极收集相关资产的风险相关信息，主动识别及管理投资和运营中的各项风险。同时，积极配合公司资金运用第二道防线风险管理部的各项风险限额及指标的报送工作。在业务流程审批方面，严格执行公司董事会《资金运用授权

方案》，对授权方案中时效性要求不高的业务，均通过集体决策方式按照授权审议机构的权限范围进行一事一议；对分级授权、逐级审批的业务，交易金额均未超过相应审批层级的授权额度。

第四部分 市场绩效

2017 年，面对宏观经济下行压力加大、市场竞争加剧的复杂形势，公司上下认真学习全国金融工作会议精神，特别是党的十九大胜利召开之后，深入贯彻落实十九大会议精神，深刻解读“新国十条”和保险“十三五”规划，按照全国金融工作会议精神及中国保监会“1+4”系列重要监管文件精神要求，遵循公司“351、515”战略规划，围绕全年目标任务，固化“七大战略”，强化“三个意识”，深化服务能效，加强基础管理，提升发展能力，较为圆满完成了目标任务，实现了公司健康平稳的发展。

一、业务发展稳健

（一）2017 年公司经营情况

公司实现保费收入 41.03 亿元，同比增长 10.58%。车险实现保费收入 31.55 亿元，同比增长 11.9%。非车险实现保费收入 9.48 亿元，同比增长 6.42%。

（二）品质提升、资产增值

受商车费改的影响，车险市场竞争急剧白热化，单均保费下降，市场成本快速攀升，加之营改增因素，拉高了综合成本率。面对市场压力，公司大力淘汰劣质业务，严控理赔水分。2017 年，公司实现投资收益 3.19 亿元，资金运用收益率 5.39% (资金运用财务收益口径)，实现净利润 344 万元。公司资产总额由去年的

80.42 亿元变动至 80.34 亿元，4 季度末偿付能力充足率达 716.78%。

（三）机构筹建趋于合理，服务区域不断延伸

河北分公司获批开业后，公司省级分公司数量达到了 19 家的新台阶。三、四级机构筹建工作顺利进行，获保监局开业批复 26 家，撤销 2 家，获保监局批筹及开业达 32 家，为公司延伸服务区域奠定了坚实的基础。

二、市场价值更加彰显

（一）公司企业文化的发展引领

2017 年，公司围绕“351、515”的战略目标和“规模是基础，效益是根本”的经营理念，以“安全保障、诚实守信”的企业核心价值观，贯彻“管理集约化、发展特色化、信息现代化、经营专业化”的经营方针，秉承“勤勉、专业、公正、守廉”的企业精神，锐意进取、精诚奉献，进一步形成了公司发展的强大文化驱动力。

（二）公司品牌价值更加彰显

公司以健全的内控合规制度，稳定的治理结构，高效的管理能力和经营创新等优势迸发出潜力，获得相对于竞争对手所表现出来的更强的生存能力、创新能力、抵御风险能力和持续发展能力，在评选中脱颖而出，光荣获评“2017年度中国市场竞争力十佳财险公司”。

（三）公司干部人才队伍建设不断推进

注重从基层和一线选拔培养干部梯队人才，主动实施合理的人才流动策略，通过市场化方式选聘优秀人才，一年来，公司共选拔任用干部 6 人，平均年龄 45 周岁。通过选拔优秀人才到公司的关键部门和关键岗位担当重任，逐步建立和形成竞争择优、能上能下、能进能出、充满生机与活力的用人机制，逐步构建起较为科学规范、可操作的选人用人及管理工作机制。

（四）公司信息化水平不断增强

2017 年公司信息资源部集中核心力量，重点解决公司 IT 系统存在的系统风险和重大安全隐患，公司信息系统得到进一步优化，数据准确性进一步提升。先后完成公司系统建设项目 314 个，其中重点完成核心业务系统“去 Cordys”、数据库分级分类及优化、核心业务系统 V7 去虚拟化部署、公司全国热线“95544”上线、新准备金系统、全国保费集中项目等需求的开发和建设，进一步夯实信息化基础平台建设，提高基础架构可靠性、系统安全性和核心应用系统稳定性，为公司经营发展提供稳定的信息技术支持。

三、服务价值进一步提升

（一）建立保险消费者权益保护机制

根据中国保监会关于保险消费者权益保护的工作要求，公司紧紧围绕“以消费者为中心”的服务理念，成立了保险消费者权益事务委员会，明确了保险消费者权益事务委员会的工作职责。公司制订并下发了《安诚财产保险股份有限公司关于成立保险消

费者权益事务委员的通知》，要求分公司建立以机构主要负责人为第一责任人的保险消费者权益事务委员会，切实落实保护保险消费者合法权益的责任机制。

（二）完善管理制度，夯实管理基础

公司 2017 年重新修订并下发了《突发事件应急预案》及《客户投诉处理管理办法（2017 版）》，进一步明确突发事件的范围、对应指挥中心成员与工作职责，加强了公司对消费者投诉的管理力度，确保涉及保险消费者各类突发事件与投诉事宜处置及时得当；在承保理赔服务中，公司围绕中国保监会“抓服务、严监管、防风险、促发展”工作思路，着力建设投诉管理与客服评价体系，印发《投诉处理考评办法(暂行)》、《服务评价管理办法(暂行)》、《2017 年柜面服务标准化检查方案》以及《2017 年投诉专项治理方案》，服务监督范围涉及公司车险、非车险，承保、理赔、客服等各个业务环节，四个制度有机相联，通过定量指标考评和创新服务、重大负面事件评价，综合评定各分公司服务能力，提升公司整体服务水平。设立服务评价旬报预警制度，定期监控分公司服务数据，通过制度约束，突出预防为主，抓好过程监测，保证投诉和客服指标控制在监管安全范围，在中国保监会组织的 2017 年保险公司服务能力评价中获得 BBB 级，名列 58 家财产险公司前茅，我司客户服务能力得到认可。

（三）加强系统支撑，提升管理效能

2017 年公司顺利完成行业车险平台升级，运维服务效率得到

提升。在理赔自动调度系统上线的基础上，积极推动自动理算项目开发，保证自动理算结果的准确、操作的规范，有力促进理赔快速能力建设的提速。完善移动视频查勘系统功能，内置配件点选系统，进一步提高系统使用效率。万元以下案均报案支付周期 2.47 天同比下降 2.6 天，移动视频查勘系统提交率 59.2%比年初提高 9.41PT。

（四）加强保险消费者投诉管理，积极化解投诉纠纷

公司紧紧围绕“强执行、降低诉”工作思路开展投诉管理工作，要求全辖高度重视，通过提升员工服务意识、投诉管理深入基层、形成逐级报告制度、积极参与行业协会纠纷调解机制、加强投诉案例深度剖析、提升车险理赔透明度、加强对问题公司的督导管理和责任追究等工作抓手，加强监管投诉管理。

（五）积极开展保险消费者教育活动

公司于 2015 年 9 月正式开通了官方微信公众号，同时开启了公司通过微信平台服务客户，宣传公司品牌的序幕。公司微信公众号经过 2 年多的运营，现已初具规模，平台利用、信息推送效能得到不断提升，平台关注人数也持续上升。目前，微信平台累计推送图文素材 373 条，图文阅读人数 332118 次、阅读总数 451494 次，已成为了公司保险宣传的重要阵地。开展“服务在您身边”优秀微视频大赛评选活动，宣传公司“以客户为中心”的服务理念，增强员工服务意识，提升公司整体服务水平。制定各

种培训计划，开展形式多样的培训，如基础骨干专题培训、投诉培训、查勘定损培训、偿二代培训等，提高员工职业意识与素养。公司以“3·15 消费者宣传日”与“7·8 全国保险公众宣传日”为契机，搭建形式多样的保险知识传播平台、保险优质服务展示平台，宣传普及保险知识、展示行业发展成就，全面营造全社会“学保险、懂保险、用保险”的浓厚氛围。

第五部分 社会绩效

保险作为社会风险的“减震器”，社会经济的“助推器”，社会关系的“润滑剂”，其社会管理功能正逐步得到发挥。保险的背后，蕴含着保险人、保险企业对于消费者乃至社会的一份承诺与责任。无论是倡导“互助共济”的传统保险文化，还是当前“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，行业始终都要坚持以人为本的关爱与责任，特别是党的十九大胜利召开后，为行业履行社会责任提供了更为广阔的空间和舞台。

一、服务社会经济建设

（一）积极参与地方经济建设

公司积极参与支持地方基础设施建设，在服务支撑重庆地方经济建设的重大建设项目上，公司一马当先。2017年，公司为重庆市一纵线、二纵线道路工程保险，重庆轨道交通、江习高速、蔡家嘉陵江大桥建设等工程提供了保险服务，为重庆地方经济的发展保驾护航，赢得了社会的广泛关注和认同。

（二）贯彻国家惠农政策，勇担责任，心系“三农”

公司积极探索农业保险基层服务体系，加快农业保险产品创新。安诚保险在重庆 29 个区县开展了生猪、奶牛、肉（蛋）鸡、马铃薯、油菜、柑橘、渔业、育肥羊、种羊、育肥牛、能繁母猪、能繁母羊、水稻、玉米、荞麦、森林等农业保险业务，为 152573

户农户提供了 54.11 亿元的风险保障，结案 39411 件，向农户支付赔款 5313.61 万元。

（三）创新民生保障产品，为政府分忧为百姓解难

公司积极参与城乡居民大病保险等政策业务的经办工作，并建立了一套专业化组织体系、工作机制和管理服务队伍，目前在重庆南岸等 5 个区县为 70 万人提供大病医疗服务，2017 年累计赔付 19.75 万人次，累计赔付金额 3.6 亿元。

（四）积极参与地方精准扶贫工作

一年来，共为璧山、秀山等地扶贫捐款 7.9 万元，解决了贫困群众发展生产及教育资金短缺的问题。

扶贫工作关乎民生，事关国策，任重而道远。安诚保险始终以高度的责任意识和使命意识，用心用情用力助推脱贫攻坚工作。积极通过政府、银行、担保等多方参与“精准扶贫”保险项目，改“输血式”扶贫为“造血式”扶贫，改救济性帮助为资本性帮助，破解贫困群体无抵押、无担保融资的困局，引导金融资金回流农村，助推农业发展。其中重庆酉阳小额贷款保证保险项目和重庆江津农村土地经营权流转租金履约保证保险项目具有一定代表性。

（五）各分公司勇担社会责任

安诚保险作为一家全国性财产保险公司，各地分公司也在通过各种方式积极勇担社会责任。甘肃分公司助力“五·一兰州国际车展”。安徽分公司作为唯一保险赞助商；全程赞助安徽省首

届网球俱乐部公益邀请赛及奥跑中国合肥站10公里比赛；山西分公司爱心助力高考学子；广东分公司组织开展扶贫济困捐款活动；陕西分公司向陕西秦岭应急救援中心捐赠登山背包；安徽分公司工会将全体工会会员捐助的2万元送至安徽保险业扶贫点阜阳市临泉县八里坡村；陕西分公司组织“情系绥德子州、大爱无疆”爱心捐款，向榆林市绥德、子洲发生特大洪灾的灾区人民踊跃捐款，爱心捐款共计金额16520元，参与人数197人；深圳分公司组织向广东省河源市紫金县竹塘村的义务捐款活动，募集善款共7430元。

二、员工责任

公司始终坚持“以人为本”的理念，践行“人才强司战略”，努力为员工提供学习、发展、晋升的空间及机会，打造复合型人才队伍。把促进员工的全面发展作为公司发展的重要目标之一，依靠全体员工的共同奋斗，努力实现企业价值与员工价值的有机统一。

（一）加强员工培训，不断提高综合素质

1. 积极开展党建教育培训工作

公司切实做好学习宣传贯彻党的十九大精神工作，推进“两学一做”学习教育常态化制度化，制定学习宣传贯彻十九大精神工作方案、中心组学习计划、轮训培训计划，围绕党的十九大精神，推动开展“主题党日”活动、宣讲活动，组织公司各级党组

织和广大党员、干部员工结合实际全面落实好本单位学习宣传贯彻党的十九大精神的各项工作。认真组织全辖 41 名基层党组织书记，参加市委组织部组织的国企基层党支部书记培训；落实集团统一安排，组织全司开展 3 次全面从严治党压力宣讲；严格执行每月支部主题党日制度，结合“三会一课”和“两学一做”学习教育，按照上级党委每月主题党日活动要求和工作实际，长期坚持，精心组织，认真开展主题学习。

2. 开展基层骨干员工培训

落实人才强司战略，提升基层队伍管理素质及能力，联合个人渠道部开展了基层骨干人员专题培训，历时一周，学习了创新思维与能力提升、顾问式销售的策略与技巧、团队建设与领导力提升、关键客户管理等课程，提高销售系列人员的销售思维与能力。

3. 开展竞赛培训，全面提高员工素质

为激发员工的展业热情，调动员工的积极性，公司倡议各基层结合自身特点开展劳动竞赛活动，积极推动全员营销工作。结合公司战略转型,人员流动频繁的实际情况，公司工会把加强员工技能培训，培养知识型员工作为大事来抓。本着提高员工职场竞争力、适应公司战略转型为宗旨，联合基层工会，从帮助员工提升专业知识水平入手，开展分层次、有针对性的培训，让新入司员工快速掌握保险基本知识和工作流程，老员工不断提升专业水

平和市场应变能力。

（二）加强权益保护，切实维护员工合法权益

1. 推行司务公开、促进民主管理

公司工会坚持通过员工大会、员工代表大会等多种形式，组织和发动广大员工积极参与公司的经营管理、业务发展、对外宣传、文化建设等各个方面的工作，坚持把司务公开作为调动公司员工积极性和创造性的有效途径，及时通过会议、内部OA系统、QQ群等途径和方式真实有效地向员工公开公司工作要点、生产经营规划、年度计划、改革方案和涉及员工切身利益的重要情况、重大事项，保障员工的知情权、参与权、表达权和监督权，确保公司员工民主决策、民主参与、民主监督的权利得到充分发挥，促进民主管理。近年来，因员工代表退休、离职等原因导致代表人员减少，为充分发挥员工代表作用，经公司工会委员会2017年第一次会议研究决定，进行调整补选员工代表工作。共补选调整员工代表33名。各基层工会按照有关规定，规范操作，选举本单位员工代表候选人，报总公司工会，充分发挥员工代表和职代会职能作用。

2. 严格执行有关规定，切实维护员工权益

公司认真执行《劳动合同法》和《重庆市员工权益保障条例》，牢固树立以人为本、依法维权的中国特色社会主义工会维权观，切实维护好员工在劳动就业、收入分配、社会保障等方面的合法权益。解决好员工最关心、最直接、最现实的利益问题。如浙江

分公司改善低收入员工薪酬，稳定基层一线管理队伍，公司还以此为切入点，对全省各机构收入明显偏低的员工，上调了工资等级，合理的待遇投入，稳定了最基层队伍。

3. 重视女员工生活，维护女员工合法权益

公司工会高度重视、关心支持女员工工作，采取切实有效的措施，解决女员工在生产生活中遇到的各种困难和问题，同时针对女员工的特点与需要，在思想上关心，利益上维护。

（三）关注员工诉求，落实帮扶救助措施

公司工会积极协助党政解决员工最关心、最直接、最现实的问题，真心实意为员工谋利益。通过积极开展工作，实现贫有所帮、灾有所救、弱有所扶、难有所解。组织员工开展健康体检，深化“献爱心、送温暖、走访慰问”等活动。公司工会坚持做好员工生日祝福、夏日送清凉等活动，认真执行员工有困难必访，员工有病、有伤必访，员工有生育必访，员工有婚丧必访，员工有家庭纠纷必访的“五必访”制度。充分利用元旦、春节和中秋等传统节日，走访和慰问困难员工、困难党员、先进员工、复转退人员和军属，建立员工的“温暖之家”。

（四）开展文体活动，加强企业文化建设

公司工会开展各种文体活动，丰富员工生活，营造良好发展氛围。各级工会整合和共青团组织力量，密切联系团委，积极参与和组织开展员工喜闻乐见的文体活动，展现员工风采、增强员工体质。公司工会在企业文化建设上进行了有效的探索，也取得

了实实在在的效果。公司工会继续以“业余、小型、多样”为特点，开展形式多样、健康有益、喜闻乐见的群众文体活动。各基层工会结合本单位特点，在三八节、五一等节日开展各种文体活动，丰富员工业余生活，增强员工沟通交流，提高凝聚力和向心力。

2017 年，为营造迎接党的十九大召开的浓厚氛围，经公司党委研究决定，由总公司工会组织开展“迎接十九大 再创新佳绩”为主题的书画摄影比赛活动。此次比赛活动，得到了各基层工会和广大员工的积极支持。共收到作品 118 件，其中摄影作品 98 件，书法绘画刺绣作品 20 件。此次活动，活跃了员工的业余文化生活，提升了爱好情趣，为迎接十九大营造了和谐的浓厚文化氛围。

第六部分 环境保护

公司充分认识到环境保护对人类经济社会可持续发展的重要性，围绕节能降耗、防治污染、倡导绿色环保；以人为本、消除隐患、关注健康安全；遵守法规、全员参与、实现预防控制；促进了社会效益、环境效益与经济效益协调发展。

一、培育全员环境保护理念

制定了“持续改进、不断完善、提高管理绩效”的环境安全方针，加强员工教育，积极贯彻落实能源节约、污染预防等方面的规定，通过宣传、贯彻环境保护政策，把环境保护、节约能源和加强循环经济建设当作公司的重要工作来抓，实现环境保护工作体系化、流程化、标准化。

二、积极推动科技创新低碳排放

进一步提升低碳意识、降低运营能耗，加大科技化创新服务的运用，更多地借助互联网平台的新科技手段，为客户提供简单便捷的服务，简化了服务流程，提高了服务时效，降低了运营资源消耗和能耗。

三、全面优化公司职场环境

（一）公司职场使用江水源热泵集中供冷供热项目，俗称为“水空调”，按照生态新区、绿色发展的理念全面推进城市与产业的融合发展、智慧低碳绿色发展，通过水循环原理进行能量转

换，利用的是江水温度相对恒定，进而达到节能减排的效果，有利于环境保护。

（二）公司自有职场通过一系列节能减排的实践应用，开展垃圾分类、回收生活用水、节水节电改造，取得节能降耗成效。同时，我们在绿色金融领域不断创新，为金融可持续发展踏实践行。

四、贯彻落实到日常工作的每一个环节

（一）全面实施无纸化办公，降低碳排放量，减少耗材使用，纸质流转严格要求双面印制，从小事做起，加强员工环保意识。

（二）公司对办公职场产生的废弃物如电池、硒鼓、纸张等，拟报废的电子设备交由专业公司或回收公司进行处理。

（三）继续执行在同等条件下对环保产品及供应商的优先选择原则，同时，进一步加强对供应商环保制度、执行等方面的评估，根据具体项目要求适当加分。

第七部分 报告后记

以上报告,反映了公司 2017 年度在维护主要利益相关方的权益、注重环境保护、促进经济和社会可持续发展等方面所作的努力、采取的措施及取得的成效。

2018 年,公司将一如既往地履行社会责任,拓宽绿色金融业务领域,积极推动创新科技和业务服务的低碳实践,绿色金融引领行业,进一步促进企业与社会、经济、环境的和谐发展。