
2016 企业社会责任报告

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



| 关于本报告

本报告反映了阳光保险2016年度履行企业社会责任的理念、践行及成效，本着客观、规范、全面、透明的原则，重点对公司2016年度在经济、环境、社会等方面的履责情况进行披露。

- **报告时间范围**

2016年1月1日至2016年12月31日。

- **报告组织范围**

阳光保险集团股份有限公司及其子公司。

- **报告周期**

本报告为年度报告。

- **参照标准**

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南》（GRI G4）；
中国保监会《中国保监会关于保险业履行社会责任的指导意见》。

- **数据来源**

报告中所使用的数据均来自公司或外部正式发布的文件和报告。

- **报告获取方式及延伸阅读**

本报告网络版可在公司网站www.sinosig.com查阅下载。

目录

第一部分

董事长致辞	05
公司概况	07
责任战略与管理	09

对客户
诚心细心 客户至上

第二部分

一、完善服务体系，优化服务流程	13
二、创新产品研发，满足客户需求	14
三、运用创新技术，打造阳光服务	15
四、保护客户信息，提供诚信服务	15
五、注重投诉监测，维护客户权益	16

对股东
稳健经营 创造价值

第三部分

一、集团价值实现稳健增长	18
二、公司治理水平稳步提升	19
三、增强依法合规经营能力	20
四、持续完善信息披露制度	21

对员工
尊重关爱 共同成长

第四部分

- 一、保障员工权益 23
- 二、促进员工发展 26
- 三、关爱员工生活 26

对行业
合作共赢 勇于担当

第五部分

- 一、与合作伙伴实现共赢 29
- 二、勇于担当，推动行业健康发展 30

对社会
助力民生 笃行公益

第六部分

- 一、响应国家政策，参与民生建设 32
- 二、热心公益，回馈社会 33

对环保
低碳办公 绿色发展

第七部分

- 一、贯彻环保理念 36
- 二、坚持绿色办公，力行环保节约 36
- 三、施行绿色采购 38
- GRI索引 39
- 意见反馈表 41

1

第一部分

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



董事长致辞

| 把握人性是企业社会责任的根本

有一种情结一直积蓄在心里，这种情结在2016年成为一种基因注入到了阳光融和医院的创办过程中，这种基因就是：人性。

阳光融和医院开诊之后，社会各界对她评价最高的就是符合人性。我想这是非常高的一种评价，超过企业经营过程中所有的东西：利润、管理、知名度等等所有。我们经常讲人本，我们在企业创办之初就开始讲人文，其实落在实处就是人性、人性化。一个企业存在的价值就是把人作为终极目标，把对人性的维护作为自身最重要的责任。保险行业从诞生的那一天起，就是围绕对人的保险保障所开展的一项重要人类活动，而以人为目标的行业责任则是在这一过程中与每一份保险所共生的。把握了人性，就保有了了一份责任，就把握住了这个行业的根本，就不会在前行的道路上产生偏差。这应该成为这个行业从业者最根本的行业训诫。

中国经济以及中国社会正在进入一个以民生作为转型基本出发点的时代，就注定了人文和人性追求是每一个转型时期的金融公司，特别是保险公司首先要考虑的问题。保险公司的本质是为人们解决他们可能遇到的危机。所以把服务做好是保险公司为客户所做的第一要务，是它最重要的责任。

把客户利益永远放在第一位是保险公司的关键。阳光保险的员工正是有了这样的意识，才会将“打造符合人性与最具活力的金融保险集团”确立为公司愿景，才可以做到不断迭代的快速赔付服务，比如倾力打造“一键赔”理赔服务平台，开创人伤理赔新模式，推出“阳光自由‘PAY’”，开通“微信投保”，开设客服体验店；做到第一时间在事发现场接触客户，做到“三个一”工程对客户的关爱，做到每年的“客户服务节”都扎实有效。在服务行业当中，一定是要将人放在中心点的。

在社会责任的履行方面喊再多的“社会责任”口号没有意义。企业经营的最高理念就是能够引导和满足人性善的一方面，以及远离和改造恶的一方面。解决了企业对于“社会责任”理解和践行的真实性问题，本质上是解决企业对人性认识的真实性问题——唯其如此，企业才可以“从心出发”。

阳光保险经历了一个快速成长期，从单一的产险公司，成长为综合性的金融集团，恰恰以独特的阳光文化展示了一个高速发展公司的完美历程。我曾经不止一次地讲过，公司发展的推动力，第一是以人为本。我们在2016年提出了“农民心态、工匠精神”，也是期待以高度的责任感去踏实做好每一件事。

5月8日，是阳光融和医院正式开张一周年。在这一年中，形式上是我们收到了许多感谢信和锦旗，在本质上是客户、是患者及家属对公司人性管理的点赞。我想说，仅从这一点看的话，阳光高追求社会责任的履行——人性管理的探索与实践，已经开始……



公司概况

I 关于阳光

阳光保险集团股份有限公司是中国500强企业、中国服务业100强企业。成立3年跻身七大保险集团，5年超越了与其同期成立的71家保险主体，9年同时布局互联网金融及不动产海外投资领域，10年成功进军医疗健康产业，成为全球市场化企业中成长最快的公司之一。集团注册地为深圳，并在北京设有办公总部，目前拥有阳光财产保险、阳光人寿保险、阳光信用保证保险、阳光资产管理、阳光融和医院等多家专业子公司，逐渐成为保险行业变革发展的中坚力量。

依托集团优势，以人文、科技为驱动，阳光保险集团有效整合旗下资源，持续研发满足客户需求的产品，不断升级以“闪赔”、“直赔”为特色的服务，着力打造强大的市场拓展能力、卓越的客户服务能力、杰出的风险管控能力和专业的资产管理能力，实现了健康、持续、快速的发展。

公司进入第二个十年之际，启动“一身四翼”的发展新战略，即在做大做强保险主业的基础上，打造“数据阳光、金融阳光、健康阳光、海外阳光”四个新阳光，使公司具有更多以商业解决社会问题的能力，为阳光的客户提供更多的金融保险服务。

阳光保险将致力于打造符合人性与最具活力的金融保险服务集团，围绕“一切为了客户”的追求，发扬“战胜自我、拥抱变革”的企业精神，创造价值，共同成长，从而“让人们拥有更多的阳光”。

| 报告期内，我们获得的主要荣誉包括：

发起单位	评选活动	所获荣誉
中国合作贸易企业协会、 中国企业改革与发展研究会	中国企业信用500强评选	中国企业信用500强
世界品牌实验室	2016年（第十三届）中国500 最具价值品牌排行榜	中国500最具价值品牌第256位
全国工商联	中国民营企业500强	中国民营企业500强第42名
全国工商联	中国民营企业服务业100强	中国民营企业服务业100强第17名
界面	中国臻善年会	2016臻善企业奖
中国企业联合会、中国企业家协会	中国企业500强	中国企业500强（213名）
中国企业联合会、中国企业家协会	中国服务业企业500强	中国服务业企业500强（77名）
金融界	2016领航中国年度评选	杰出品牌奖
经济观察报	2016-2016中国卓越金融将	年度卓越雇主
中国经营报	2016卓越竞争力金融机构评选	卓越本土保险公司奖
新浪网	波特菲勒奖	2016最佳品牌形象保险公司
东方财富网	2016东方财富风云榜评选	最具社会责任保险公司
华夏时报	第十届金蝉奖	2016年度（集团）保险公司

责任战略与管理

| 公司战略

面向未来，阳光保险将在坚定不移地做大做强保险主业的基础上，着力打造“数据、金融、健康、海外”四个新阳光。

“数据阳光”是通过数据的获取、积累、分析、分类，运用强大的数据后台，为客户提供针对性、个性化的产品和服务；

“金融阳光”是要积极拓展非保险金融领域，打通业务板块间的联动通道，满足客户多样化的金融服务需求；“健康阳光”是要发展医院等实体平台以及互联网形态的健康管理平台，创新适合国情的医疗、健康金融保险产品，打造健康养老生态圈；“海外阳光”是按照“结构多元，全球配置”的原则，致力于寻找优质的海外资产及支持阳光整体发展的投资标的，提升阳光客户的海外服务能力



| 阳光文化

阳光文化核心理念

- **公司使命：**让人们拥有更多的阳光
- **公司愿景：**打造符合人性与最具活力的金融保险服务集团
- **核心价值观：**一个追求：一切为了客户

两个根本：创造价值 共同成长

三个统一：激情与理性、速度与品质、灵活与专注

- **文化定位：**责任 进步

| 社会责任观

阳光坚持“农民心态、工匠精神”：世界上没有不劳而获的成果。农民懂得一分耕耘一分收获；农民践行脚踏实地、埋头苦干；农民知道敬畏自然、尊重规律；农民从来都是心地善良、感恩土地。阳光崇尚勤劳、踏实、善良的农民心态，像农民种庄稼一样扎扎实实的工作，像农民对土地的感情一样热爱我们从事的事业，用勤劳的双手去收获奋斗者的成果。

世界上没有一蹴而就的成功，没有努力之外的捷径。只有不忘初心、精益求精，像匠人一样心无旁骛、专心致志，才能打造精湛的产品，创新非凡的服务，成就伟大的公司。阳光倡导工匠精神，追求长久持续、行稳致远，打造百年品牌老店。

阳光提倡客户、员工、股东、伙伴、社会五个方面的共同成长：阳光致力于为客户创造价值、提供有意义的服务，帮助客户实现价值最大化；使员工富有成就，企业不但要让员工尽快成长，而且还要使员工富有成就；让股东获得厚报，给股东带来良好的回报是阳光责无旁贷的工作；与伙伴实现共赢，阳光致力于构建和谐共赢的生态环境；为社会营造和谐，对于社会，阳光充分认识到身上的责任感与使命感，在作为保险企业起到经济补偿、社会稳定作用的同时，阳光还积极投身于对社会的人文关怀，增加社会的和谐度。

I 利益相关方责任沟通体系

阳光在发展过程中高度重视与各利益相关方的沟通交流，通过不断完善沟通机制，积极回应相关方期望，通过不断提高公司治理水平，与各利益相关方实现共赢。

利益相关方	沟通主题	沟通方式
政府与监管机构	遵纪守法、响应号召； 依法纳税、合规经营； 严格执行、稳健发展。	认真学习法律法规文件； 积极响应政策、执行要求； 勇于创新，紧跟时代发展等。
股东	公司价值稳步提升； 不断完善的内部管理； 及时全面的信息披露。	股东大会； 新闻发布会及媒体报道； 多种形式的信息披露等。
客户	诚信、便捷的服务； 多样化的产品； 消费者权益保护。	客户服务节及满意度调查； 客户投诉处理； 产品说明会； 电话、网络客服即时响应； 客户座谈及回访等。
员工	稳定的就业； 薪酬和福利待遇； 职业发展与个人增值； 人文关爱的工作氛围。	职工代表大会； 员工座谈会； 绩效、薪酬管理，激励机制； 培训体系； 工会关爱、文体活动等。
合作伙伴	平等协商、诚实守信 积极合作、优势互补 互惠互利、多方共赢	交流访问、商务沟通 座谈研讨、联合调研 签订协议、深入合作
行业	交流协作、共同发展	同业交流互访、参与行业协会、 学会活动； 专题经验交流分享； 参与行业标准、规范的制定等
社会公益	积极开展公益活动； 组建公益团体	阳光保险青年志愿者协会； 阳光保险爱心基金会； 全国性主题公益活动； 各地分公司开展爱心活动。

第二部分

对客户
诚心细心 客户至上

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



一、完善服务体系，优化服务流程

我们秉承“一切为了客户”的核心价值追求，坚持践行“让我们的服务成为客户选择阳光的理由”的服务格言，坚持以改善客户体验为落脚点，持续提升服务质量，不断强化服务体系建设。2016年，以“互联互通 阳光与您零距离”为主题启动了第七届客户服务节活动，开展形式多样、丰富多彩的互联网线上与线下活动回馈客户，并通过线上微调研的方式聆听客户心声、洞察客户需求。同时，我们着力于线下门店升级建设，打造专业高效的阳光4C星级柜面服务体系，为客户营造温暖舒适的客户服务环境。客服中心作为COPC高绩效标准国际认证中国区用户委员会轮值主席机构，持续推进标准化体系融合，并运用大数据技术，实现对来电客户联络历史的实时弹屏功能，进一步提升了来电客户的服务体验，始终保持高标准服务品质。



图：阳光保险第七届客户服务节活动照片

二、创新产品研发，满足客户需求



以客户的人性需求
为导向

阳光保险产品研发始终秉承“以客户的人性需求为导向”，以“创新、变革”为驱动，以客户痛点作为切入口进行产品研发与创新，打造以客户为核心的产品服务体系。针对个人客户，不断完善现有产品体系，为客户提供人身、财产、责任等全方面的保障。针对团体客户，运用保险公司的专业技术指导客户防灾防损，为客户提供整体风险管理和风险保障方案。

我们创新推出的“老板安心”系列产品，是行业首款以责任险为主打，服务中小微企业的定制化产品。截至2016年底，累计为中小微企业提供各项法律责任风险保障54.52亿元，有效支持中小微企业的稳定经营和健康发展。在重庆市忠县推出的柑橘种植收入保险，为柑橘种植农户同时提供生产风险保障和市场风险保障，为当地发展特色农业保驾护航，受到当地政府和农户的欢迎和肯定。

为贯彻落实国家快速发展商业健康保险、提高国民医疗保障水平的精神，响应国家对个人购买商业健康险给予税收优惠的政策，履行社会责任，自国家推出个人税收优惠型健康保险政策伊始，公司便积极响应，紧跟监管思路和行业动态，推进个人税收优惠型健康保险项目。我们在产品开发各方面工作进展始终处于行业领先地位，并成为首批获准销售税优健康险的三家人身险公司之一。我们的税优健康险在保监会示范条款的基础上产品设计有多处创新，相比同业公司拥有更多特色，推出后得到了市场与监管部门的一致认可，年度保费规模稳居业内前三。

三、运用创新技术，打造阳光服务



2016年，我们全面推进互联网战略，积极推行互联网新技术在服务领域的应用，为客户提供多渠道、多途径的便捷高效服务。我们实现了投保、回访、理赔、续期、退保等运营全流程接触的互联网化，如车险电子保单、微信回访、“阳光自由PAY”、微信自助理赔线上服务，并将人脸识别技术应用于微信端受理保全服务。同时，我们搭建了客户接触历史管理平台（CCH），以打破渠道壁垒，快速响应客户服务需求，为客户带去全新的服务体验。为使理赔更加便捷高效，我们开发应用了“一键赔APP”，无需现场查勘，客户与后台一键赔专家通过视频连线即可进行自助理赔，真正实现理赔流程去中间化，大大提升了理赔时效，获得了客户的高度认可。

四、保护客户信息，提供诚信服务



在保护客户隐私方面，我们从制度建设、信息使用流程、队伍管理等多方面着手，全面依法依规保护客户信息，严格执行监管部门关于客户信息管理具体要求，并将客户信息科学合理地应用到各项服务工作中。我们把客户信息安全管理作为公司数据阳光建设的核心工作之一，公司与客户信息接触人员签订安全保密协议，对客户信息安全违规行为有处罚规则；严格规范客户信息的采集、录入、使用等各项工作，2016年公司建设了“玻璃房”，针对操作数据的管理人员实现了“进不来、看不到、带不走、可追溯”，有效应对了“黑色产业链”下对客户信息安全带来的威胁，为阳光的客户数据安全保驾护航。



五、注重投诉监测，维护客户权益

在维护消费者合法权益方面，我们从制度建设、监督检查、行为管控、消费者教育与风险提示等多方面入手，防范和化解损害消费者合法权益问题，切实保护好消费者的合法权益。2016年，我们修订了《客户投诉管理工作指引》，大力推行投诉快速处理机制，缩短投诉处理时效，及时有效解决了消费投诉问题；为妥善处理客户风险事件、规范客户风险管理工作制定了《客户风险管理工作指引》，为客户风险事件处理提供制度和流程依据。同时，投诉管理中注重追本溯源，对重点投诉进行专项治理。2016年，阳光财险亿元保费投诉量是0.66件，投诉处理考评得分89.59分，以上各项数据均优于行业均值，客户满意度调查达到98.66%；阳光人寿亿元保费投诉量是0.30件，投诉处理考评得分88.80分，以上各项数据均优于行业均值，客户满意度调查达到97.50%。

第三部分

对股东
稳健经营 创造价值

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine

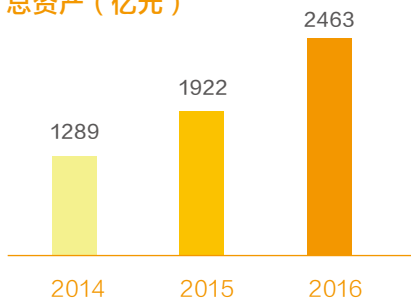


一、集团价值实现稳健增长

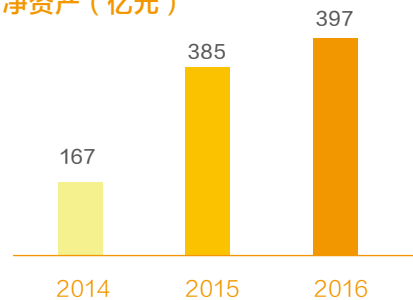
2016年是“十三五”开局之年，中国经济“L”型底部企稳，但仍存在较大下行压力；同时，保险行业整体增长势头强劲，但非理性公司粗放扩张现象加剧，市场监管政策日趋严格，面对复杂的内外部环境，我们坚持价值发展不动摇，大力推进集团的战略转型与升级，业务结构持续优化，价值创造能力显著提升，为社会和股东持续、稳定创造收益。

2016年，集团总保费收入728.87亿元，同比增长28.23%；集团总资产达到2463.48亿元，同比增长28.19%；集团净资产为397.46亿元，同比增长3.14%；集团实现净利润26.65亿元，各项经营指标均优于公司年初预期，实现了稳定的价值增长。

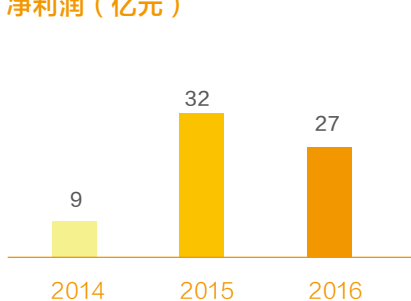
总资产（亿元）



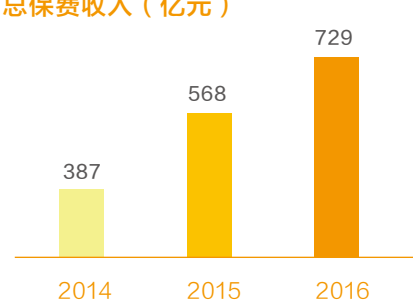
净资产（亿元）



净利润（亿元）



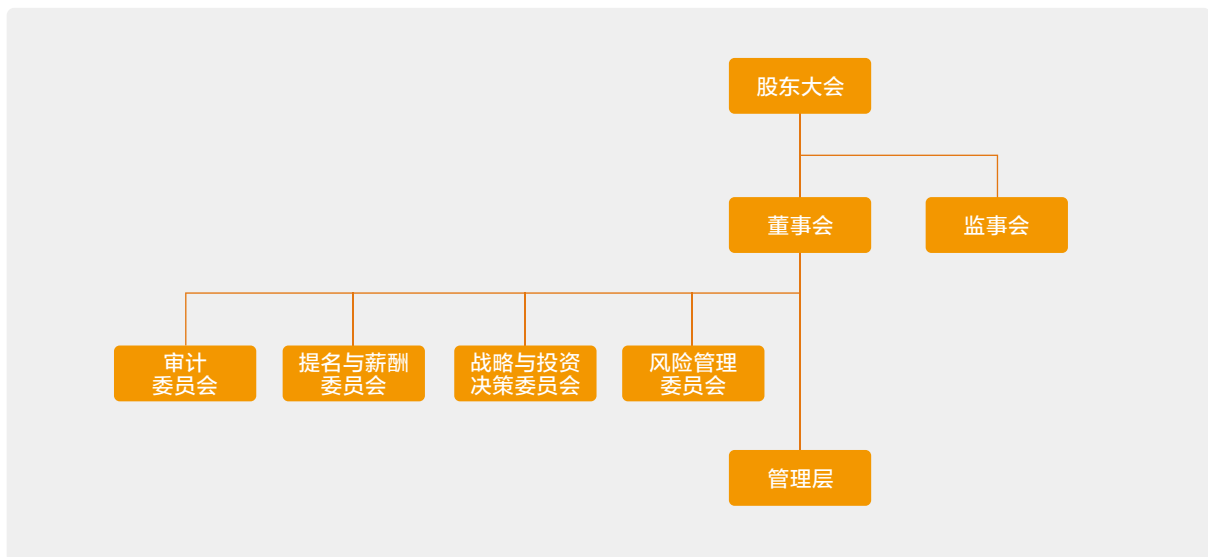
总保费收入（亿元）



二、公司治理水平稳步提升

2016年，我们严格遵循《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等法律、法规、监管规定及公司章程和各议事规则的要求，认真履行各项公司治理程序，坚守良好的企业管治原则，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。年度股东大会审议董事会、监事会报告、利润分配方案等议案；董事会运作高效，科学决策，董事会专门委员会履行重要职责，分别在公司财务、审计，提名与薪酬、战略与投资、风险管理等重要方面有效发挥专业作用；监事会积极履行职责，监事会成员出席股东大会和监事会会议，列席董事会会议，了解董事会决策执行情况，认真履行其监督职能。股东大会、董事会、监事会及高级管理层均按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，确保依法合规经营。

为进一步增强公司治理工作的系统化、清晰化，2016年度我们围绕文件框架体系梳理，并结合公司管理实际，成立了专项公司治理标准化工作小组。工作小组对治理方面文件的编制、定稿、修订、废止等全流程管理工作进行了全面梳理，并制定《董事会办公室标准化文件管理工作指引》，为公司治理标准化管理体系的有效运行提供了依据和保障。



三、增强依法合规经营能力

（一）完善风险管理体系建设

我们已基本形成由董事会负最终责任，管理层直接领导，首席风险官具体负责，以风险管理部为依托，相关职能部门密切配合，覆盖集团公司、子公司所有业务单位的风险管理组织体系。2016年，我们进一步完善风险管理组织架构体系，在管理层成立风险管理委员会，强化董事会风险管理目标和风险管理战略的落实。

与此同时，我们建立全面风险管理体系，制定全面风险管理指引以及市场风险、流动性风险、声誉风险等多个专项风险管理制度；完善风险偏好体系，制定风险偏好管理指引，强化风险偏好传导；提升偿付能力风险管理体系建设，推动“偿二代”监管规则的对接与落地；建立风险报告体系，定期总结评估各类风险状况并报监管机构、董事会和管理层。

（二）依法合规经营举措

2016年，公司全面开启“一身四翼”新时期发展战略，进一步强化了合规管理在公司“三五规划”中的重要作用，合规管理工作目标明确、体系健全、流程规范，有效识别并积极主动防范合规风险，确保公司稳健运营。

2016年，为提升合规管理水平，我们主要从以下四个方面入手：一是继续完善合规制度建设，制定颁布了《阳光保险集团合规积分管理暂行办法》，修订完善了《阳光保险集团中高级管理人员合规考试管理办法》、《阳光保险集团合规审查管理办法》、《阳光保险集团保密工作管理办法》等制度；二是充分发挥二道防线的作用，全面开展合规审查、合规咨询、合规检查、合规评估等工作，对重要业务事项和高风险领域实施重点合规监测，及时进行合规风险提示、采取控制措施，确保依法合规稳健经营；三是着力开展“两个加强、两个遏制”回头看自查工作、“保险机构风险防控有效性专项检查”、“保险机构部分投资业务内部控制管理专项检查”等重大专项自查，促进公司规范经营；四是继续组织中高级管理人员接受合规培训和考试、新员工合规知识专门培训，更新了“保险资金运用类法规及监管规定汇编”、“财产保险法律法规及监管规定汇编”、“人身保险法律法规及监管规定汇编”，编纂发布了“反洗钱法规及监管规定汇编”、“互联网金融法规及监管规定汇编”，进一步增强了各级管理人员的主动合规意识及能力。

（三）加强内控建设

公司已搭建起由集团稽核监察部、区域稽核中心和地区稽核分部组成的目标明确、层次分明、分工协作的三级内审管理体系，实现了“集团管控、独立客观、垂直管理、下查一级”。

2016年稽核制度建设暨标准化工作有序落实，正式发布了稽核标准化系列文件，共包含管理总则文件1部，管理办法文件6部，工作指引、规范类文件17部。

内审工作治理方面，集团董事会下设审计委员会、集团设置审计总监，统筹规划集团及各子公司的内部审计工作方针、政策和计划。集团稽核监察部是内部审计各项工作的执行部门，向审计委员会和审计总监汇报工作，检视公司内控制度的健全、适用及执行情况，对公司及各部门的业务、财务、会计及其他经营管理活动进行检查监督和稽核评价。

（四）多举措打击违法违规

2016年我们实现了对集团主要专业子公司总部及非保险领域稽核覆盖率100%；产、寿险二级机构覆盖率100%等工作目标。

车险理赔打假专项稽核效果显著，对检查发现的内部人员参与制作虚假赔案、查勘人员严重失职等问题进行了责任追究，对涉嫌保险诈骗的外部人员移送司法机关处理，有效规范了公司的经营秩序。

违法违规举报调查工作持续开展，保持举报渠道畅通，根据举报线索开展信访举报调查项目，打击违法违规行为，震慑不法分子。

2016年根据保监会“两个加强、两个遏制”回头看工作的要求，积极开展“两个加强、两个遏制”回头看专项稽核，并牵头开展风险防控有效性专项自查工作。

四、持续完善信息披露制度

2016年，我们不断规范信息披露事务管理，优化官网信息披露专栏设置，加强对子公司公开信息披露工作的统筹协同、督导检视，有效提升公司信息披露事务管理水平。公司遵循充分性、及时性、真实性、公平性原则，根据监管要求积极开展形式多样的信息披露工作，以便利监管机构、客户、投资者等相关方获取公司信息。我们通过公司官网对基本信息、关联交易、非保险子公司情况等事项进行自主披露，同时通过召开股东大会、接待投资者来访、媒体报道、开展股东或相关方调研、配合股东调阅资料等形式，向投资者披露公司信息。

第四部分

对员工
尊重关爱 共同成长

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



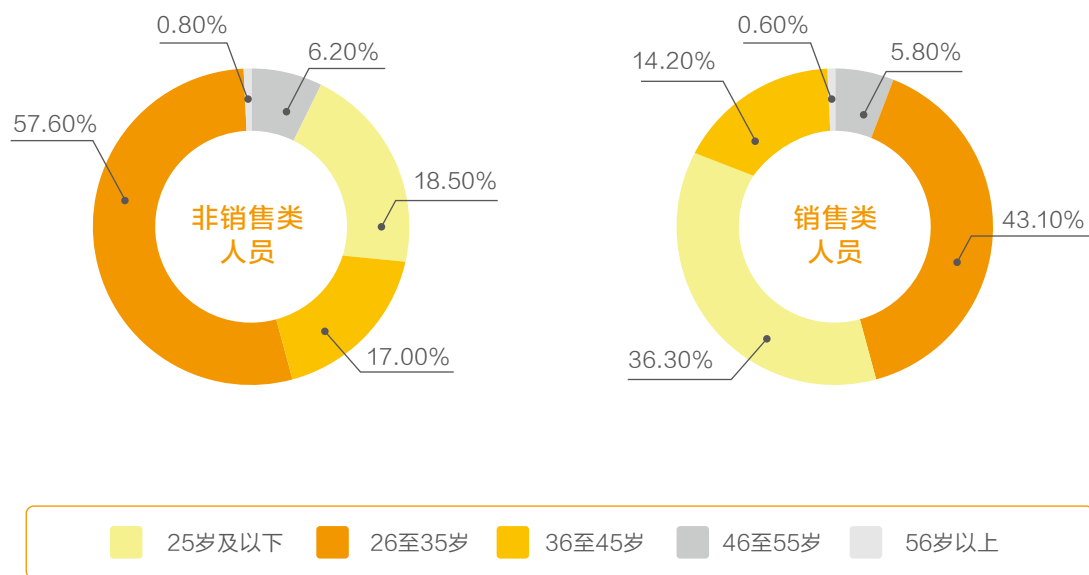
一、保障员工权益

我们在“打造符合人性与最具活力的金融保险服务集团”的伟大征程中始终致力于管理理念的人性化思考与探索，努力成为具有人文精神和人性关怀的企业。我们将员工视为公司最大的财富，重视员工关爱，切实保障员工的权益，一切从心出发，实现员工与公司共同成长。

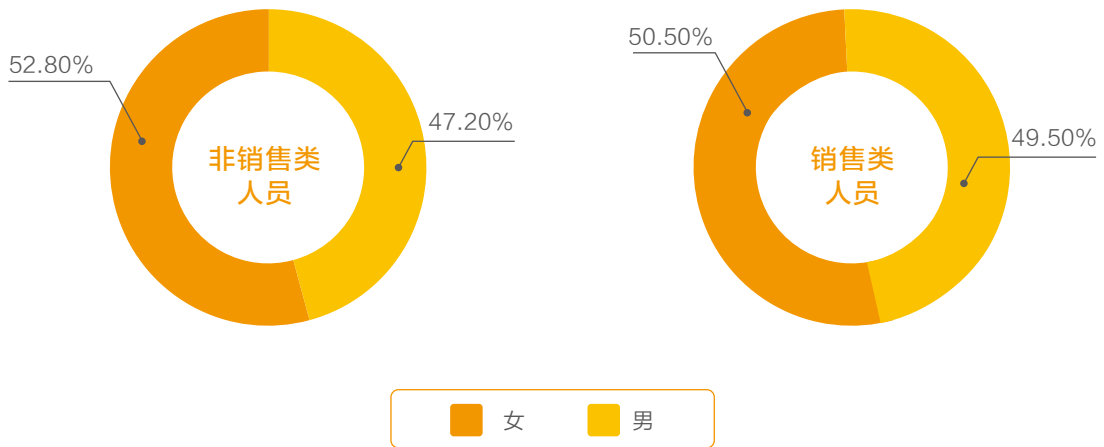
（一）员工结构

截至2016年底，公司员工数量达到**229788人**，其中非销售类员工**27750人**，销售类员工**40159人**，代理人**161879人**。

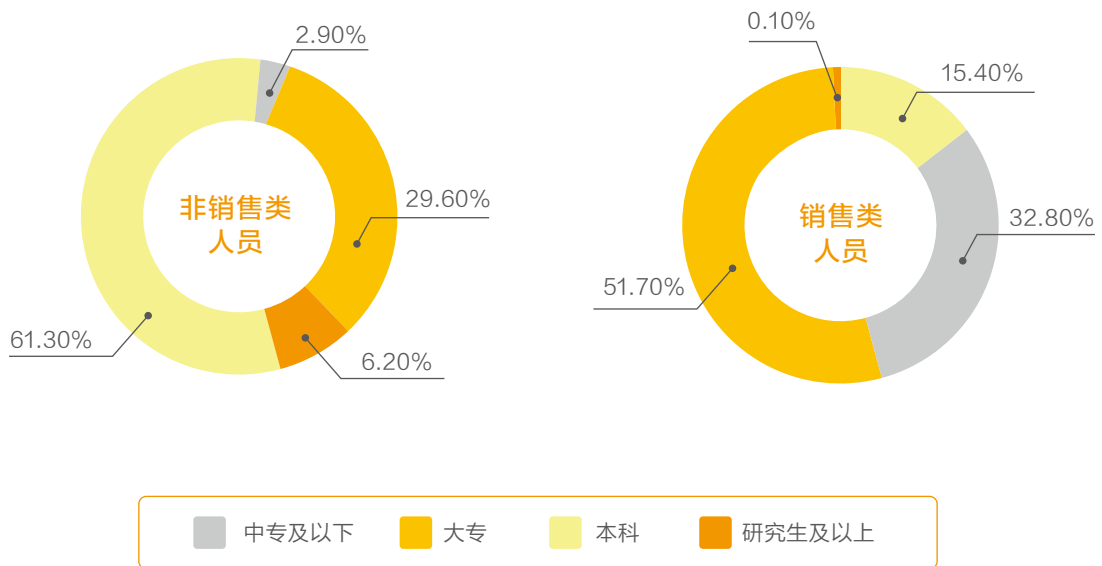
员工年龄结构



员工性别结构



员工学历结构



（二）员工权益

1. 权益制度

我们严格遵守法律规章制度，规范、合法用工。我们积极完善职代会制度，成立各级工会委员会，促进民主管理，公司已印发《阳光保险集团股份有限公司职工代表大会条例》和《阳光保险集团股份有限公司职工代表大会操作规程》，从制度上保障员工的参与权、知情权、监督权。

2. 薪酬与福利

我们坚持绩效导向的分配原则，在公司成长的基础上，提供能够反映员工实际价值，并在行业内具有一定竞争力的薪酬。员工的薪酬根据个人绩效、团队绩效、公司经营与区域状况以及人力资本市场变化等因素合理变动。

我们提供的工资、奖金、福利、职位、荣誉和机会，都是对员工所做贡献的合理回报，也是激励员工成长的重要方式。阳光的所有回报与激励将毫不动摇地向做出突出贡献的员工倾斜。

公司按照国家规定为员工缴纳五险一金，包括养老、医疗、工伤、失业、生育五种社会保险以及住房公积金。除此之外公司还会向员工发放过节费、午餐补贴、交通补贴、通讯补贴、防暑降温取暖费。

3. 假期福利

根据国家法律法规，员工享有公休假、法定节假日、年休假、婚假、产检假、产假和计划生育假、工伤假、丧假等法定休假。除此之外员工可以享受阳光特色假期福利：父母祝寿假、家长会假、春节探亲假、异地交流人员探亲假、贡献家、司龄假、特殊岗位考试假等。

（三）职业安全健康

我们重视员工的安全与健康，用心为员工的安全和健康创造良好的工作环境。在员工充分发挥个人才能的同时，重视对员工休息时间的权益保障，积极贯彻执行国家有关劳动时间、劳动条件、劳动保护、计划生育等方面的法律法规。

二、促进员工成长

“培训是员工最大的福利”，这一直是阳光保险在对待员工培训和发展方面的价值理念，是阳光人的共识。我们一直致力于“关爱培养、成长激励”员工队伍，把员工培养和发展作为企业发展的重要支撑。

2016年，阳光大学秉承“吸引人、凝聚人、培训人”的办学理念，助力员工发展，助推组织变革，年度全系统组织各类培训21180期，累计培训培养712298人次。移动学习平台累计上线自主开发课程6331门，课程总播放量3万余次，注册用户月活率达到27.3%。阳光内部社群化学习平台——阳光夜校，年度直播70期，分享主题104个，涉及听众人数77509人次，搭建三家省级阳光夜校机构分校，阳光夜校获得2016年度CSTD创新项目银奖，最佳企业实践等荣誉。

培训和培养人才是实现公司战略的重要举措之一，我们对全员实施全方位的培训，实现全员、全人力的文化培训，在全体员工中构筑阳光核心价值观，增强阳光文化认同度，培养良好的行为规范，使员工能够自觉地按阳光文化指引去工作，从而形成良好、融洽的工作氛围。通过培训，增强员工对组织的认同感，增强员工与员工、员工与管理人员之间的凝聚力及团队精神。

通过整合集团内部培训资源，协同各子公司制定全员、全过程的培训规划，坚持集中培训与在岗培训、传统培训与在线学习的混合式培训方式，充分利用阳光兜行APP、阳光夜校、微信学习公众号等，建立起骨干培训与全员培训、文化培训与技能培训相结合、培训、轮岗、基层锻炼相结合的多元培训体系，保证员工综合素质的持续提高，通过建立企业发展人才高地，有力助推企业实现各项发展目标。

三、关爱员工生活

我们始终视员工为家人，用心关爱员工及员工家属的健康与幸福，重视员工的精神健康与关爱，采取各种措施丰富员工文体生活。

（一）阳光敬老

1.父母赡养津贴：员工在阳光工作满3年。非销售员工最近一次考核为良好及以上；销售员工达到本渠道条线可享受赡养津贴的职级，且产能最近半年连续达到可享受赡养津贴最低职级的定级标准。且父母有一方年满60周岁，即有资格申请父母赡养津贴。截至2016年12月底，我们已累计发放父母津贴9778.36万余元。

2.父母贺寿金：员工父母亲60周岁以上（含）逢五、逢十大寿，即60周岁、65周岁、70周岁、75周岁、80周岁等，公司会送去祝寿礼金。

（二）阳光爱子

- 1.怀孕关怀：员工怀孕时，公司工会给员工发放防辐射服费用。
- 2.生子贺金：员工喜得贵子，公司工会送去员工生子贺金。
- 3.儿童节祝贺：公司为家有子女（年满14周岁以下）的员工发放节日礼品。

（三）阳光慰问

- 1.开门利是慰问：春节假期后的第一个工作日，公司领导将给员工发放红包表示慰问。
- 2.特困员工慰问：对于公司特困员工，公司将给予一定的生活补助。
- 3.住院慰问：员工因重病住院，公司将送去鲜花和慰问金。
- 4.丧葬慰问：员工本人父母或配偶不幸去世，公司将送去慰问金。

（四）阳光祝福

- 1.节日祝贺：每逢春节、元宵节、端午节、中秋节、三八妇女节，公司给员工发放节日礼品。
- 2.婚庆祝贺：遇员工结婚大喜，公司给予新婚贺金。
- 3.生日祝福：公司为员工定制生日礼品。

（五）阳光健康活动

- 1.年度体检：为保障员工的身心健康，公司每年会进行一次例行体检。
- 2.健身活动：每位员工每年均有户外郊游的机会。
- 3.文体俱乐部：公司鼓励员工积极组建各种球队及健身爱好小组，开展丰富多彩的体育活动，对于各项业余爱好小组活动，公司工会将给予一定的经费支持。目前已成立乒乓球、足球、羽毛球、游泳、瑜伽、摄影等活动小组。

第五部分

对行业
合作共赢 勇于担当

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



一、与合作伙伴实现共赢

在公司总体发展战略指引下，我们始终秉持“创造价值 共同发展”的核心价值理念，积极开展广泛且深入的战略合作，基于“优势互补、资源共享、合作共赢、共谋发展”的原则，与具有共同价值追求的政府、良好社会口碑的企业、优秀科研能力的学术机构达成多层次、宽领域的战略合作，致力于构建阳光、和谐、共赢的生态环境，实现合作双方的“共同成长”。

（一）政府合作

我们努力践行保险使命，积极发挥社会管理职能，主动与各级政府推进战略合作，目前已与贵州省政府、宁波市政府、潍坊市政府、重庆市政府、广州市政府、贵阳市政府、西藏自治区政府等政府机构达成战略合作伙伴关系，在基础设施及大型重点项目建设投资、政策性保障业务、医疗风险分担（重庆市城镇职工大额医保项目）、医疗机构改革、养老健康等领域，发挥重要作用。

（二）企业合作

我们持之以恒秉承开放理念，努力推动与知名企业开展深度合作，目前已与中国银行、中国建设银行、招商银行、广发银行、阿里云、海南银行、三星火灾海上保险、北京城建集团、中经社控股、徽商银行等单位达成战略合作或全面合作关系，借助合作双方在各自领域内的专业优势和品牌美誉度，深度对接、务实合作，共拓社会公益事业。

（三）科研机构合作

我们非常重视科学研究与合作，积极拓展与科研机构的战略合作，依托双方优势资源，围绕行业重点专题，促进创新研究成果转化。如公司与清华大学五道口金融学院共同成立了互联网金融创新研究中心，专注于互联网金融的基础研究和创新研发，积极推动互联网金融的研究及成果转化、落地。

二、勇于担当，推动行业健康发展

2016年，中国第二代偿付能力监管体系全面实施。为保证相关工作的顺利执行，我们积极抽调业务骨干进入保监会相关项目组开展支持、协助工作；同时，公司内部组织相关部门提前做好全面准备，准确、高效的完成监管要求的相关工作。另外，我们还积极同保监会开展行业性课题研究工作，为新的监管政策在行业中的实践应用提供支持。

我们还积极参加各类行业组织，认真履责，为各种行业条款出台和行业活动举办献策出力，推动保险行业整体向前发展。2016年，我们同中国保险资产管理行业协会、行业大中型保险公司、中国金融会计学会等机构进行了深入合作，针对低利率环境下保险公司的投资策略、保险公司风险管理、偿二代下预算管理及资本考核等课题进行了深处探讨，结合行业实际及自身经验，提出合理意见，并形成相应的研究成果发布，促进保险行业前沿性发展策略前沿性研究的深入和完善。

第六部分

对社会
助力民生 笃行公益

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



一、响应国家政策，参与民生建设

我们长期注重促进社会资源优化配置，响应国家“构筑保险民生保障网，完善多层次社会保障体系”的号召，积极参与政府购买社会服务项目及多层次的社会保障体系构建，发挥保险社会“稳定器”和经济“助推器”的作用，在巨灾类保险、政府社保补充业务、大病保险、家庭财产保险和劳动力意外伤害保险等领域开展了大量工作，并紧紧围绕人民群众健康、医疗、养老等方面的保险需求进行了探索和思考。

2016年7月5日，保监会印发了《中国保监会办公厅关于贯彻落实〈中国保监会国务院扶贫办关于做好保险业助推脱贫攻坚工作的意见〉有关政策措施分工的通知》（保监厅发[2016]49号）。为响应通知精神，我们精心组织，迅速成立领导小组统筹协调，各相关部门按照部署要求和工作职责认真抓好各项分工任务的落实，针对制度建设层面积极研究、完善制度，提出方案；针对项目及实施制定具体落实方案，并追踪进展情况。截至2016年底我们累计承保大病项目2个，累计保费规模5241.57万元。自2009年之初我们便开始承接经办各地的政府社保补充业务，其中湖北襄阳市的城镇居民大病补充医疗保险业务，在当地政府的大力支持下，通过精心组织、专业化经营，逐步实现了统一征缴、统一政策、统一人员调配、统一系统管理、统一医疗管理、统一支付标准等六个统一，被誉为保险行业内政府项目经办的八大模式之一。为襄城区、樊城区及高新区136名贫困人员解决了上百万医疗费用问题，其中大病保险直接赔付近二十万元，有效减轻了贫困人员的医疗费用压力，减少“因病致贫、因病返贫”现象发生。在“襄阳模式”基础上，我们还积极拓展政府业务类型，在“襄阳模式”基础上，我们还积极拓展政府业务类型，在湖北、河北、天津、重庆、山东、安徽、四川、宁波等省市承接了包括职工大额、居民大病、大病互助、工伤经办、全民意外等类型多个政府项目，覆盖人群800余万人，2016年保费规模约5.2亿元。

同时，我们还积极承保云南、宁波、河北、浙江4省/市共30个由政府职能部门主导的农房家财险项目，惠及27.07万户农村家庭。另外，由阳光承保的山东临沂、辽宁沈阳、浙江杭州等地的残疾人小额意外保险，为近4万名残疾人员提供意外伤害、意外医疗保险。

二、热心公益，回馈社会

自成立以来，我们在一系列重大事件中发挥了金融保险企业的社会责任。截至2016年12月31日，阳光保险累计承担社会风险超过207万亿元，累计支付各类赔款超过879亿元，创造就业机会超过22.9万个，上缴税收突破264亿元，累计为2.4亿客户提供保险保障，在各项公益慈善事业中累计投入超过1.3亿元。

2016年，阳光公益依托“阳光保险爱心基金会”、“阳光保险青年志愿者协会”两大平台，深耕乡村教育，在全国开展各项志愿者活动，传递着阳光橙色温度。同时，为大型活动赛事及NGO志愿者提供免费保险，为爱心志愿服务保驾护航。

（一）深耕乡村教育

阳光保险自2008年起，在全国范围内开展贫困地区小学的援建和共建活动。截至2016年底，我们已在贵州、四川、山东、福建、湖南、西藏、云南、广西、甘肃、重庆及辽宁等地捐建阳光保险博爱学校37所，惠及在校师生超过1.3万名。



图：“一路阳光，助爱飞翔”阳光保险助力2016年乡村教师培训



图：阳光保险第31所博爱学校在河北承德山子后小学落成

2016年，我们从关注贫困地区学校硬件设施到更关注综合软实力的提升，携手永源公益基金会“爱飞翔·乡村教师培训”项目，共同推进教育资源欠缺地域乡村教育探索发展。

（二）橙色温度，扎根全国



图：阳光保险志愿者与阳光博爱小学同学们迎接新学期

2009年3月,我们率先在行业内成立了全国性青年志愿者组织“阳光保险青年志愿者协会”,现已拥有超过1.2万名志愿者,活跃在全国各城市传递温暖关爱,开展义务献血、爱心支教、捐资助学、社区服务、环保宣传、抗灾救灾等活动,用实际行动践行着“我是一缕阳光,温暖整个世界”的阳光志愿精神。

2016年新学期开学之际,100名“阳光橙”走进北京同心实验学校,与500名“快乐橙”一起迎接新学期,共同庆祝教师节。

（三）特色公益产品，为爱心护航

2016年9月,我国《慈善法》颁布实施后,志愿者保险成为志愿服务活动的必需品。我们早在2011年推出了针对志愿者这一特殊群体的专属意外险——“阳光志愿者关爱计划”保险,利用自身行业优势为志愿者的爱心行动保驾护航。截至2016年底,我们为世界大学生运动会、达沃斯经济论坛等大型活动赛事及中国民间志愿者服务联盟机构等共超过5万名志愿者提供了免费保障,累计为志愿者活动承担风险超过250亿元。

第七部分

对环保 低碳办公 绿色发展

让人们拥有更多的阳光
Enjoy more sunshine



一、贯彻环保理念

阳光始终自觉贯彻国家的环保理念，积极投身于环保建设。立足险企，致力于开发环境保护类保险产品，积极承担环境责任风险。

从内部管理方面，我们对员工倡导绿色无纸化办公、注重节水节电；从业务运营方面，对客户积极推广电子保单、为客户提供多项网上服务，通过互联网新技术节能减排；从社会支持方面，阳光保险通过志愿者协会及爱心基金会还在全国多地认养古树、绿地，经常开展植树造林活动、并为多个大型绿色环保活动提供支持。

二、坚持绿色办公，力行环保节约

艰苦朴素、勤俭节约是中华民族的传统美德。养成节约习惯既是每一位公民应尽的社会责任，更是每家企业义不容辞的社会责任。在国家实行“节能减排、绿色低碳”战略方针的当下，阳光保险致力于创建节约型企业，积极倡导员工从自身做起、从日常做起、从点滴做起，身体力行开展节能减排行动，携手打造绿色办公环境。

2016年，公司全面营造绿色低碳办公模式。集团在全系统内发起了“0.28”节约行动倡议，鼓励全员从点滴做起，每天为公司节约0.28元，扩大低碳绿色办公成果，如节约半支签字笔笔芯；及时关闭空调、电脑、电源等，通过每人每天节约0.28元的工程，每人每年为公司节约100元。具体举措包括八个方面：



一、节约用电

白天办公室内尽量减少使用照明灯具，充分使用自然光源；下班即关掉电脑、打印机、复印机等办公设备电源；空调温度设置夏季不低于26℃，冬季不高于20℃，避免空调设备室内无人空转。以下班关闭电脑电源为例，通过技术手段对员工办公电脑显示器关闭电源情况进行检查，绝大多数分支机构通过远程检查和现场抽查的方式狠抓落实，广大员工养成了良好的工作习惯。



二、减少用纸

推行电子政务，尽量使用电子文档、电子邮件、企业微信等方式代替纸质办公；全面搭建和升级OA平台，通过PC、手机等终端设备，整合办公平台资源，积极推广移动办公模式，实现实时在线处理OA待办等工作流程，无纸化办公模式取得积极成效；如确需使用纸张，尽可能采用双面打印或复印，并在不影响工作的情况下，采用较小字体，减少纸张及墨粉的使用；合理订阅纸质报刊，过期报刊分类回收；尽量减少使用一次性纸制品，如纸杯、纸巾等。



三、节制用水

尽量饮用楼层热水设备中的水，减少桶装水和纯净水的饮用量；洗手、清洗茶杯、餐具时尽量做到“细水短流”；尽量使用无磷洗涤剂、可降解清洁用品等。



四、节省办公用品

开会、培训自带笔记本和笔；减少使用一次性签字笔，多使用可更换笔芯的笔。



五、合理使用办公电话

能够通过网上沟通的尽量不使用电话；积极开展电话局域网建设，扩大跨地市免费通话覆盖率，控制长途电话的用量；尽量减少传真使用次数和大批量发送传真。



六、坚持绿色出行

鼓励员工上班及办公出行尽量使用汽车、地铁等公共交通工具及共享自行车，减少私家车及公车的使用次数。



七、提倡技术创新

通州及成都阳光金融城等办公建筑均实现了智能化，积极推进办公职场的节能减排工作，以适应节能减排、绿色社会的需求。



八、推行远程办公

利用科技手段创新会议培训模式，全面部署公有云视频会议系统，积极推进远程异地办公及会议模式，视频会议、电话会议在会务活动中得到广泛应用，使得会议成本大幅降低、会议效率大幅提升。

三、施行绿色采购

大到基建材料，小到一支笔、一张纸，在同等条件下，我们在对外采购时始终选择符合国家环保要求的绿色产品。同时，我们还在采购流程中下功夫，将绿色采购坚持到底。2016年阳光保险招标采购平台正式上线，从招标需求的发起、投标文件的反馈、开标、评标、定标等整个工作流程，均通过该平台完成，大大增强了信息透明度。通过网络信息技术，将招投标环节电子化、数字化，从而实现资源共享、规范运作，使招投标交易行为实现了由分散、杂乱向集中、规范转变，各类操作留有痕迹和日志，更有利于事后的监督检查和最大程度地实现阳光交易。通过招采平台，实现了对供应商的更规范管理，确保了招标过程的严谨性和数据的准确性；同时大幅提高了工作效率，显著降低了投标成本、管理成本、时间成本等交易成本。

实践证明，招采平台可以降低直接成本和办公费用，推动绿色招标采购，逐渐实现无纸化交易，降低交易成本，节约社会资源，贯彻节能减排，保护生态环境。

GRI索引

一般披露事项	GRI对标	页码
关于本报告	G4-28/G4-30	01
第一部分		
董事长致辞	G4-1/G4-2	05
公司概况	G4-3/G4-4/G4-5/G4-6/ G4-8/G4-13/G4-56	07
责任战略与管理	G4-24/G4-26/G4-27/G4-56	09
第二部分 对客户—诚心细心 客户至上		
完善服务体系，优化服务流程	G4-PR1	13
创新产品研发，满足客户需求	G4-PR1	14
运用创新技术，打造阳光服务	G4-PR3	15
保护客户信息，提供诚信服务	G4-PR8	15
注重投诉监测，维护客户权益	G4-PR5	16
第三部分 对股东—稳健经营 创造价值		
集团价值实现稳健增长	G4-9/G4-EC1	18
公司治理水平稳步提升	G4-34/G4-35/G4-38/ G4-39/G4-44	19
增强依法合规经营能力	G4-SO4/G4-SO5/G4-SO8/ G4-PR9	20
持续完善信息披露制度	G4-27	21

第四部分 对员工—尊重关爱 共同成长		
保障员工权益	G4-9/G4-10/G4-11/G4-LA1/ G4-LA12/G4-LA13	23
促进员工发展	G4-LA10	26
关爱员工生活	G4-LA7/G4-LA8	26
第五部分 对行业—合作共赢 勇于担当		
与合作伙伴实现共赢	G4-SO9/G4-SO10	29
勇于担当，推动行业健康发展	G4-15/G4-16	30
第六部分 对社会—助力民生 笃行公益		
响应国家政策，参与民生建设	G4-EC7/G4-EC8/G4-SO1	32
热心公益，回馈社会	G4-EC1/G4-EC8/G4-SO6	33
第七部分 对环保—低碳办公 绿色发展		
贯彻环保理念	G4-EN27/G4-EN31	36
坚持绿色办公，力行环保节约	G4-EN27/G4-EN31/G4-PR3	36
施行绿色采购	G4-EN32/G4-EN33/G4-LA8	38
意见反馈表	G4-31	41

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您能抽出宝贵时间阅读本报告。报告在编制过程中难免存在瑕疵和疏漏之处，为了不断提高报告质量，同时向您和其他利益相关方提供更完善、更专业的社会责任信息，我们诚恳希望能够听到来自您的反馈声音，请您不吝赐教。

1、请谈谈您对本报告的总体印象。


2、您认为我们对社会责任履行情况的披露是否完整？

3、您还希望我们更多的披露哪方面的信息？


4、您对本报告的整体设计有哪些建议？

5、您对我们的社会责任履行情况有哪些建议？

您可以选择以下方式告知我们您的宝贵意见：

 010-58289999

 010-58289688

 北京市朝阳区朝外大街乙12号1号楼昆泰国际大厦

 100020