

2018

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT





前言 PREFACE

中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”，本報告中“人保集團”、“人保”、“集團”、“公司”、“PICC”、“我們”均指“中國人保”）每年發布社會責任報告，向廣大利益相關方披露中國人保的經濟、環境和社會可持續發展相關信息。本期報告是中國人保第 12 份社會責任報告，對中國人民保險集團股份有限公司及其子公司在 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的經濟、環境和社會績效進行報告。

本報告依據全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準(GRI Standards(2016))核心方案、上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》和香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG)的披露要求編制。

本報告中的財務數據援引自《中國人民保險集團股份有限公司 2018 年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告（該財務報告已經德勤華永會計師事務所（特殊普通合伙）審計），如無特別說明，所示金額均為人民幣列示。其他信息由集團各職能部門及子公司提供。

本公司董事會及全體董事保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，確保所有信息的真實性，並委托 SGS 進行獨立第三方審驗，確認所有數據的準確性和可靠性。

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發布，網絡版可在本公司網站 <http://www.picc.com> 查閱下載。

任何反饋意見，請聯系我們：

電話：86—10—69008888



掃描二維碼
查閱網絡版報告

目錄 CONTENTS

	董事長致辭	02
	可持續發展中的中國人保	04
	公司概况	06
	社會責任管理	10
	為股東： 強化治理，提升業績	12
	為客戶： 高質量轉型，客戶滿意	18
	為社會： 人民保險，服務人民	26
	為伙伴： 攜手合作，共謀發展	44
	為員工： 關愛員工，以人為本	50
	為環境： 綠色金融，可持續發展	60
	驗證聲明	69
	內容索引	72

董事長致辭 CHAIRMAN'S SPEECH

“ 2018 年是中國人民保險集團開啓新時代征程的重要一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想爲指導，堅持穩中求進工作總基調，貫徹新發展理念，推動實施集團向高質量發展轉型的“3411 工程”，在復雜多變的外部環境下，取得了來之不易的改革發展成績。我們堅守“人民保險，服務人民”的使命責任，將服務實體經濟和滿足人民美好生活作爲出發點和落腳點，立足保障、回歸本源，貫徹落實中央大政方針和政策部署，深入服務經濟社會發展，更加堅定地履行好金融央企的經濟責任、政治責任和社會責任，在服務脫貧攻堅、鄉村振興、健康中國、實體經濟等領域，持續發揮保險行業主力軍作用，實現了經濟效益和社會效益的相互促進，股東、客戶、員工、社會和環境的協同發展。

”

我們舉全系統之力，助推脫貧攻堅。健全保險扶貧工作機制，開發保險扶貧專屬產品，聯合國務院扶貧辦啓動“深貧保”項目，已在 11 個省 58 個貧困縣落地；推出業內第一款“政府扶貧救助保險”專屬產品，爲建檔立卡貧困戶和特定人群提供風險保障 1857 億元；扎實推進定點扶貧，全年僅在扶貧方面投入引進的資金和消費資金超過過去 4 年的總和，積極履行定點幫扶的政治承諾；累計派出扶貧干部超過 1100 人，涌現了許多扶貧攻堅的先進事迹和優良作風，有些被譽爲“新時代焦裕祿式”的好干部。

我們發揮行業排頭兵作用，助力推進鄉村振興。鞏固政策性農險主導地位，不斷推進新型產品服務。集團承保農作物 7.7 億畝，承保森林 11.9 億畝，承保生豬及能繁母豬 1.8 億頭，爲近 1 億戶次農戶提供 2.2 萬億元的風險保障。

我們堅持履行本源天職，支持實體經濟發展。服務企業技術轉型升級，首臺（套）重大技術裝備保險等業務承擔風險責任金額 798 億元；加大“普惠金融、支農支小”工作力度，助力三農、小微和民營經濟“降成本”，已覆蓋全國 30 個省級機構、162 個地市，包括 154 個貧困縣。

我們創新綠色保險與融資服務，助力打好污染防治攻堅戰。成立綠色保險產品創新試驗室，積極參與環境污染責任保險試點，創新綠色融資模式，環境污染責任險覆蓋 31 個省（區、市），在科技保險、環境污染責任保險方面積極而爲，爲打好防治污染攻堅戰與科技創新發揮了重要的作用。

我們積極參與社會保障體系建設，助力補強民生建設短板。集團承保各層次政策性醫療保險項目 2009 個，業務覆蓋 30 個省 315 個地市、7.4 億人群，其中大病保險業務覆蓋 4.9 億人群。人保養老成功獲批年金法人受托機構資格和賬戶管理機構資格，積極參與國家養老體系建設。

我們積極服務“一帶一路”建設，支持中資企業和人員“走出去”。集團承擔國際業務風險責任金額 11 萬億元，覆蓋海外 150 多個國家和地區。積極創新保險產品與服務，加快推進海外服務網絡建設，基本形成在全球範圍內對中資利益密集區域的服務輻射能力和對“走出去”中資企業的伴隨服務能力，橋頭堡作用逐漸顯現。

我們堅決落實監管要求，持續強化風險防控。積極貫徹銀保監會部署，扎實落實保險市場亂象整治要求，帶頭嚴格執行車險“報行合一”等規定，努力發揮行業引領作用。持續完善體制機制，修訂集團風險管理基本制度，完善風險管理信息系統，強化風險績效考核，建立起對 99 家省級機構的監督與風險防控評價模型和標準體系。強化重點風險管控，成功完成了集團和壽險次級債到期續發，有效防範集團現金流風險；加大信用風險防控，開發集團統一信用評級管理系統，嚴格交易對手管理，制定銀行業和證券業“白名單”，完成交易對手全面排查。

當前，我國保險業的發展正面臨着宏觀經濟周期、技術變革周期與行業“新周期”疊加的復雜形勢，挑戰和

機遇并存，中國人民保險集團將牢记使命、擔當作爲，更加深入地服務實體經濟發展和人民群眾美好生活。深入服務鄉村振興戰略，推進農險產品服務的供給側改革，持續提升“三農”保險保障水平。堅定服務脫貧攻堅，堅決完成好中央賦予的定點脫貧攻堅任務，推進扶貧保險產品服務創新，助力補齊全面建成小康社會的最大短板。落實好中央建設制造強國的決策部署，大力發展科技保險，助力推進制造強國建設。大力推進綠色保險發展，積極參與綠色項目融投資，助力打贏污染防治攻堅戰。積極創新保險與投資機制，圍繞降風險、增信用、引資金等領域，大力支持民營與小微企業發展。順應人民對病有所醫、老有所養的期待和向往，積極服務社會保障體系完善，加快推進健康養老產業鏈建設。

只有順應歷史潮流，積極應變，主動求變，才能與時代同行。我相信，有管理層及全體員工的拼搏奮鬥，有廣大客戶與股東的鼎力支持，公司一定能够變壓力爲堅定不移向高質量發展轉型的動力，以自身的主觀能動性克服外部環境的不確定性，抓住用好保險業發展的戰略機遇期，以更優的服務、更強的實力回報全體股東、回報員工、回報社會！

中國人民保險集團股份有限公司
黨委書記、董事長

可持續發展中的中國人保

PICC IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT

發展戰略



經濟績效

保險業務收入（億元）		總資產（億元）		淨資產（億元）	
2018	4986.11	2018	10316.90	2018	2054.26
2017	4764.44	2017	9879.73	2017	1859.59
2016	4398.13	2016	9321.82	2016	1701.52

合併淨利潤（億元）		每股收益（元）		總投資資產（億元）	
2018	194.99	2018	0.32	2018	8954.62
2017	237.69	2017	0.39	2017	8534.00
2016	208.03	2016	0.34	2016	8077.38

加權平均淨資產收益率		總投資收益率		綜合償付能力充足率	
2018	9.4%	2018	4.9%	2018	309%
2017	12.7%	2017	6.0%	2017	299%
2016	11.9%	2016	5.8%	2016	284%

精準扶貧

我們高度重視扶貧工作，充分發揮保險獨特的功能作用，通過產業扶貧、健康扶貧、民生扶貧等多種方式助力打贏精準脫貧攻堅戰。2018 年，定點幫扶吉安、樂安、樺川、留壩四縣，提供各類風險保障金額 1306.89 億元，承保返貧責任保險 91203 人，吉安縣已率先脫貧摘帽。落實支農惠農方針政策，因地制宜開發特色農業保險產品，農業保險專屬扶貧產品開發數量已達到 242 個。不斷強化基本醫保、大病醫保、醫療救助、疾病應急救助、商業健康保險及慈善救助等制度間的互補聯動，着力解決群眾因病致貧、因病返貧問題。聯合國務院扶貧辦啟動“深貧保”項目，為“三區三州”等深度貧困地區農業生產、家庭生活、意外事故等提供一攬子風險保障。創新保險資金運用，開展“支農支小”融資試點，支農融資業務累計放款 40.8 億元。



綠色金融

2018 年，環境污染責任險覆蓋 31 個省、自治區、直轄市，為服務的 6648 家企業提供 122 億元風險保障。通過發起設立股權債權投資計劃，為綠色節能建材、核電風電建設、垃圾處理、循環經濟、綠色農業、綠色交通、新能源汽車等綠色產業項目累計融資規模超過 200 億元。



公司概况

COMPANY PROFILE

公司簡介

中國人民保險集團股份有限公司創立於 1949 年 10 月 20 日，總部位於中國北京市西城區西長安街 88 號中國人保大廈，是新中國保險事業的締造者和開拓者，擁有“PICC 中國人民保險”品牌。在 70 年的改革發展征程中，中國人保始終秉承“人民保險、服務人民”的使命，憑借覆蓋城鄉的網點機構，積極服務經濟社會發展，全力保障國計民生，認真履行企業社會責任，提供了全方位、高質量的保險保障和服務，鑄就了新中國民族保險業的輝煌。中國人保目前已成長為國內領先的大型綜合性保險金融集團，在 2018 年《財富》雜誌刊發的世界 500 強中排名第 117 位。

集團分別通過中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱“人保財險”，於香港聯交所上市，股票代碼 02328，本公司持有約 68.98% 的股權）和中國人民保險（香港）有限公司（以下簡稱“人保香港”，本公司持有約 75% 的股權）在中國境內和中國香港經營財產險業務；分別通過中國人民人壽保險股份有限公司（以下簡稱“人保壽險”，本公司直接及間接持有 80% 的股權）和中國人民健康保險股份有限公司（以下簡稱“人保健康”，本公司直接及間接持有約 95.45% 的股權）經營壽險和健康險業務；通過中國人保資產管理有限公司（以下簡稱“人保資產”，本公司持有 100% 的股權）對大部分保險資金進行集中化和專業化運用管理；通過人保投資控股有限公司（以下簡稱“人保投控”，本公司持有 100% 的股權）開展以不動產投資為核心的專業化投資；通過人保資本投資管理有限公司（以下簡稱“人保資本”，本公司持有 100% 的股權）專門對集團內外的保險及非保險資金開展股權投資、債權投資等另類投資業務；通過人保金融服務有限公司（以下簡稱“人保金服”，本公司持有 100% 的股權）作為集團布局互聯網金融領域的專業化平臺；通過人保再保險股份有限公司（以下簡稱“人保再保險”，本公司直接及間接持有 100% 的股權）開展集團內外專業再保險業務；通過中國人民養老保險有限責任公司（以下簡稱“人保養老”，本公司持有 100% 的股權）開展企業年金、職業年金等業務；通過中盛國際保險經紀有限責任公司（以下簡稱“中盛國際”，本公司持有 92.71% 的股權）開展保險經紀、再保險經紀及風險諮詢業務；並在銀行、信托等非保險金融領域進行了戰略布局。

2018 年《財富》雜誌
世界 500 強排名

117 位



核心價值觀

中國人保始終秉持“人民保險，服務人民”的使命，注重營造理念立司、專業與司、創新強司、正氣治司的文化氛圍，注重培育忠誠老實、公道正派、實事求是、清正廉潔的價值觀，大力弘揚工匠精神，以持續提升企業文化的向心力和引導力、增強員工的幸福感和凝聚力為牽引，塑造健康成長的組織生態環境。



集團於 2018 年 10 月在京舉辦“改革開放 40 年暨中國人民保險成立 69 周年”主題展覽，回顧公司發展風雨歷程和取得的輝煌成就。



中國人保出版發行第 3 套司史文化系列叢書《老火花》、《老宣傳品》，展現了公司深厚、悠久的文化傳承。

發展戰略

集團立足行業競爭與市場周期變化、遵循新時代保險發展規律，提出向高質量發展轉型的“3411 工程”。其中：

3

“3”是推動3家保險公司轉型。在財產險領域，堅持做好政策性業務與商業性業務融合、商業模式變革與技術變革融合，努力實現“去中介、降成本、優體驗、強黏性”。在壽險領域，深入推進從外延型向集約型轉變、從規模驅動向價值驅動轉變、從銀保業務為主向個險業務為主轉變，堅定走以高質量期繳為核心的可持續發展之路。在健康險領域，按照專業、精干、高效、扁平的原則，大刀闊斧深化改革，走專業化、扁平化的發展道路。

4

“4”是實施創新驅動發展戰略、數字化戰略、一體化戰略和國際化戰略等4大戰略。這其中，數字化是基礎，創新驅動是保障，一體化是關鍵，國際化是延伸。

1

第一個“1”是打好1場中心城市攻堅戰和縣域市場保衛戰。在城市，以重塑地位、重塑形象、重振雄風為目標，從上海、深圳、廣州等中心城市抓起，在優化組織、激活隊伍、提高效率、創新供給、增強合力上下功夫，走出一條城市市場創新發展的路子，為集團向高質量發展轉型提供普適性的模式和經驗。在縣域，推進一體化的網點共享與隊伍建設，着力強化政策性業務與商業性業務融合，用好用活既有資源，鞏固縣域市場主導地位。

1

第二個“1”是守住1條不發生系統性風險的底綫。加固底板，全面提升集團依法合規與風險防範水平。

公司榮譽



人保集團

- 2018 年《財富》世界 500 強上榜企業（排名第 117 位）
- 2018 中國保險慈善榜十強
- 2018 年中國企業 500 強上榜企業（排名第 29 位）
- 中國婦女發展基金會感恩 30 年·特別致謝獎
- “母親健康快車”感恩 15 年特別致敬合作企業榮譽
- 中國金融思想政治工作研究會與中央和國家機關工委《紫光閣》雜誌社優秀組織獎
- 新時代內部審計的創新與發展理論研討活動組織獎

人保資產

- 2018 最具競爭力保險資產管理公司
- 2018 最佳品牌建設保險資產管理公司
- 年度卓越綜合實力保險資產管理公司、公益貢獻獎
- “金理財”年度資產管理 TOP 大獎
- 年度浦東新區經濟突出貢獻企業“經濟突出貢獻獎”
- 2018 年最受股權投資機構歡迎 LP

人保壽險

- 2018 年度中國十佳客戶體驗獎
- 17 項中國金融業客服聯盟 2018 年度客服中心優秀獎
- 2018 國際先鋒金融機構、2018 年度扶貧先鋒企業
- 2018 中國市場競爭力十佳壽險公司
- 2018 年度亞洲卓越壽險公司
- 2018 年中國社會責任杰出企業獎
- 全國老齡委“敬老文明號”
- 中國青少年發展基金會“最佳合作伙伴”
- 最值得百姓信賴的保險機構

人保養老

- 2018 年度金融科技創新突出貢獻獎—開發創新貢獻獎

人保香港

- 獲准成為香港中資企業慈善基金會成員

人保財險

- 2018 中國保險業高質量發展保險公司方舟獎
- 改革開放 40 周年·優秀財產保險公司
- 2018 年度扶貧先鋒企業大獎
- 2018 年度保險保障品牌卓越獎
- 2018 年度杰出財產險公司
- 2018 年度亞洲最佳財險公司
- 銀保監會 2018 年保險公司服務評價最高評級“AA”級
- 2018 中國年度最佳雇主 30 強
- 中華全國總工會授予“全國工人先鋒號”、“全國模範職工之家”、“全國模範職工小家”、“全國優秀工會積極分子”

人保健康

- 人民企業社會責任獎—年度企業獎
- 年度最佳健康險公司
- 中國保險行業協會保險行業公眾宣傳大比武優秀活動獎、保險脫貧攻堅獎
- 最具市場影響力保險產品、最佳互聯網保險產品、最具創新力保險產品、最佳健康保險產品

人保資本

- 中國保險資產管理業協會工具方案類二等創新作品獎

人保金服

- 互聯網實踐先鋒單位
- 杰出創新保險產品獎
- 2018 年度金融行業產品創新突出貢獻獎



中國婦女發展基金會“感恩 30 年·特別致謝”獎杯



社會責任管理

SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

利益相關方溝通

我們的利益相關方包括股東、員工、客戶、供應商、合作伙伴、保險業同行、證券交易所、政府、社會、NGO 組織、自然環境等。按照相互影響和彼此的依賴程度，我們確定了關鍵利益相關方，明確其參與公司治理、管理和決策的深度和廣度。

我們高度重視利益相關方的參與，不斷完善溝通方式和對話機制。2018 年，我們持續完善利益相關方參與機制，在日常業務溝通的基礎上，利用官網、微博、微信公眾號等新媒體平臺及時披露公司治理和運營的最新進展，提升溝通的便捷性和及時性，並積極收集各利益相關方意見，加強溝通和反饋。

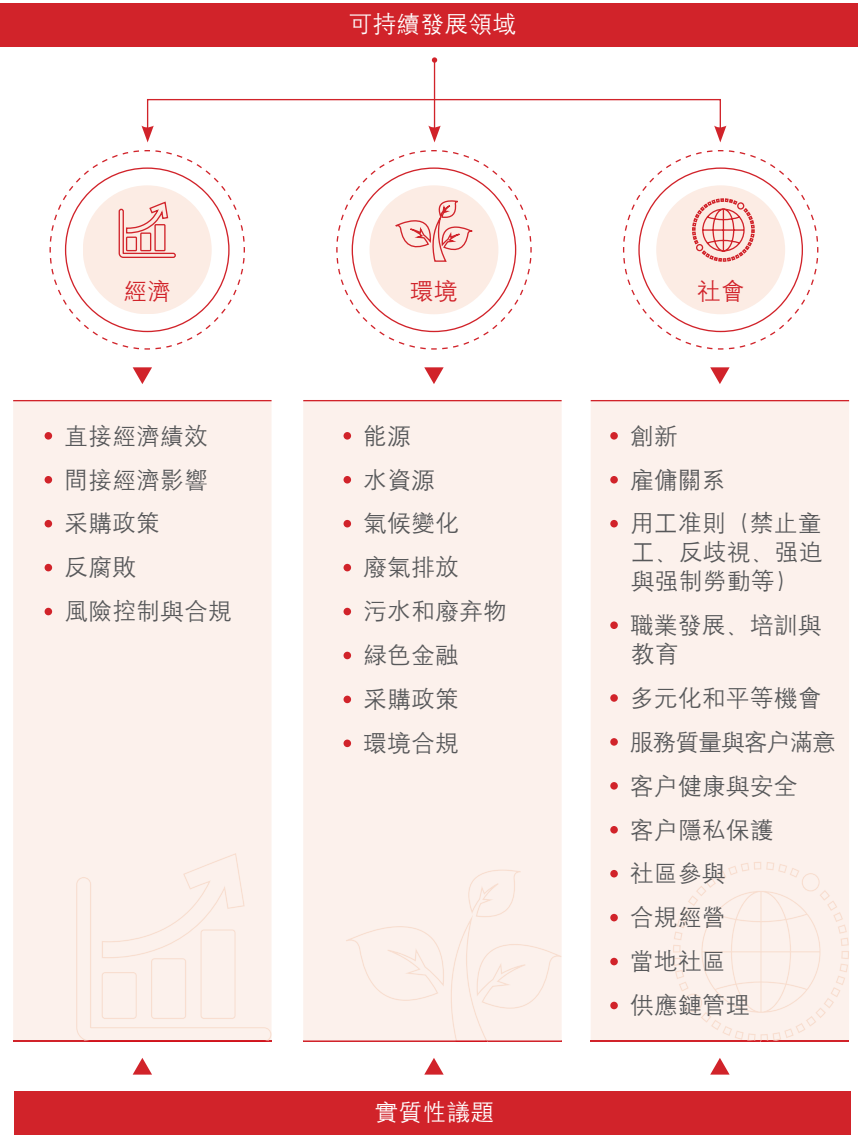
關鍵利益相關方參與

關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東和投資者	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和運營 廉潔的商業環境 健全的風險管理（包括環境、社會和治理）	響應股東和投資者的信息披露要求 股東大會 企業年報和公告 業績發布會 投資者交流
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 客戶權益保護 客戶隱私保護	客戶節 座談和回訪 專項滿意度調查 微博、微信等新媒體 熱線電話 公司網站及網上商城
 員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 職業健康安全 和諧的工作氣氛 良好的福利待遇	職代會和工會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授及網絡培訓 互助關愛活動
 合作伙伴	廉潔的商業環境 合作共贏的伙伴關係	戰略合作協議 規範和評估 行業協會
 政府和監管機構	廉潔的商業行爲 響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 促進行業發展和交流	參加行業協會和學會的重大課題及政策研討 回歸保險本源，保障社會，並定期報告
 社會公眾	改善民生 促進社會管理 慈善公益	承擔政府民生項目 志願者活動 慈善捐助和精準扶貧
 自然環境	綠色運營 保護環境	產品創新 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

實質性議題確定

通過利益相關方參與、外部專家諮詢和集團內部討論，中國人保從“利益相關方評價和決策的影響”和“對經濟、社會、環境影響的重大程度”兩個維度綜合分析，確定可持續發展實質性議題。

實質性議題列表



供應鏈管理議題覆蓋集團的採購和供應鏈範圍，其他議題覆蓋集團總部及各子公司，個別不能覆蓋全部範圍的議題將注明實際披露邊界。

為股東

強化治理，提升業績

FOR SHAREHOLDERS STRENGTHEN GOVERNANCE, IMPROVE PERFORMANCE

14 公司治理

15 經濟績效

16 信息披露

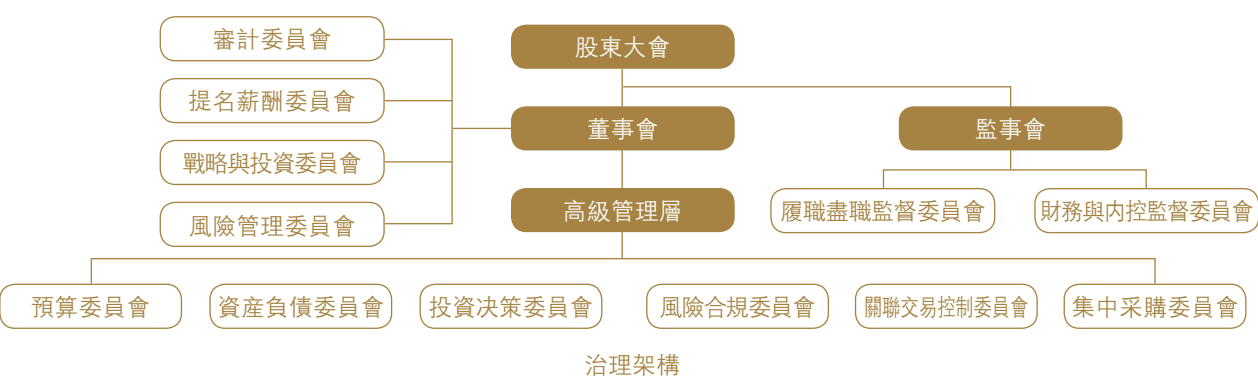
16 風險與合規管理

中國人保 601319

上海證券交易所

公司治理

中國人保嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國保險法》等相關法律、《關於規範保險公司治理結構的指導意見（試行）》等相關監管規定、上海證券交易所、香港聯交所上市規則及本公司章程等規章制度要求，不斷完善公司治理結構，提升公司治理水平，確保公司穩健發展并努力提升股東價值。股東大會、董事會、監事會及高級管理層按照本公司章程規定獨立履行各自的權利義務，依法合規決策和運營。股東大會是公司的最高權力機構，年度股東大會每年召開一次，并根據需要召開臨時會議。董事會為公司決策機構，根據《公司章程》對股東大會負責，董事會每年至少召開四次定期會議，并根據需要召開臨時會議。

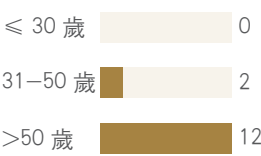


董事會人員構成相關情况

性別構成（人數）



年齡構成（人數）



民族構成（人數）



董事會下設四個專業委員會，分別為審計委員會、提名薪酬委員會、戰略與投資委員會和風險管理委員會。各委員會就各自職責範圍內的事宜向董事會提出意見和建議，專業委員會職責和運作程序均由各委員會工作規則明確規定。

監事會為公司的監督機構，對股東大會負責，根據《公司章程》，監事會每6個月召開一次定期會議，根據需要召開臨時會議。監事會依法履行監督職責，加強對董事、高級管理人員履職盡職監督和對公司財務、內控、重大風險的監督，監事會下設兩個專業委員會，分別是財務與內控監督委員會、履職盡職監督委員會。各委員會就各自職責範圍內的事宜向監事會提出意見和建議，專業委員會職責和運作程序均由各委員會工作規則明確規定。

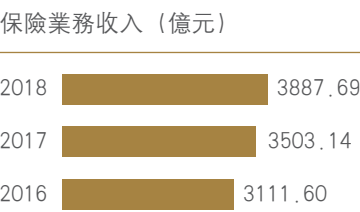
董事會的決策通過高級管理層予以執行。高級管理層下設六個專業委員會，分別為預算委員會、資產負債委員會、投資決策委員會、風險合規委員會、關聯交易控制委員會和集中採購委員會。

各治理和管理委員會在戰略制定、投資決策、風險管理、合規管理等決策和運營過程中充分融入可持續發展理念，在確保業務穩健運行、財務穩健營收的基礎上，持續改善公司在環境、社會和治理層面的管理績效。

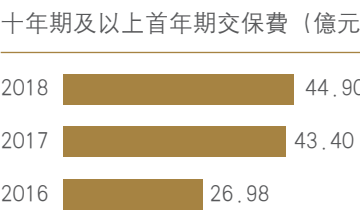
經濟績效

2018 年是中國人民保險集團開啓新時代新征程的重要一年。一年來，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩中求進工作總基調，貫徹新發展理念，推動實施集團向高質量發展轉型的“3411 工程”，在復雜多變的外部環境下，把住了“穩”的基調，突出了“進”的節奏，形成了“好”的態勢，取得了來之不易的改革發展成績。一是業務發展穩中向好。2018 年集團營業收入突破 5000 億元，達到 5037.99 億元；保險業務收入 4986.11 億元，同比增長 4.7%，增速超越市場。二是發展質量持續提升。集團實現利潤總額 278.68 億元，合并淨利潤 194.99 億元。三是轉型發展深入推進。集團不斷優化完善向高質量發展的方向路徑，明確提出并堅定實施“3411 工程”，一大批事關全局發展的核心項目已經啓動實施，長期積累的一些深層次矛盾問題逐步開始破解，全集團通過業務協同拉動保險主業規模保費 129.4 億元。

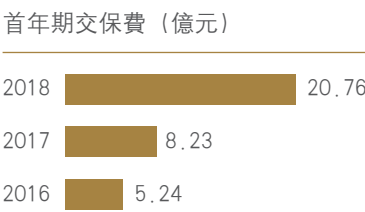
人保財險：業務保持較快增長，繼續保持市場主導地位



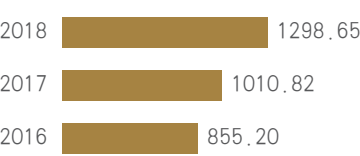
人保壽險：業務結構持續優化，向高質量發展轉型初見成效



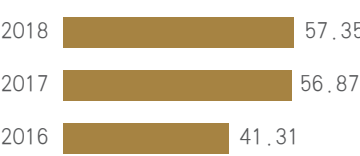
人保健康：持續深化業務轉型，新興業務較快增長



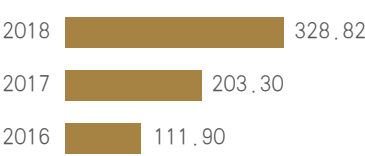
非車險保險業務收入（億元）



一年新業務價值（億元）



政府委托業務規模（億元）



中國人民保險集團股份有限公司正式登陸 A 股市場，成為國內第五家 A+H 股兩地上市的金融保險企業。上海市委副書記、市長應勇與集團公司黨委書記、董事長繆建民一起鳴鑼開市。



集團公司黨委副書記、總裁白濤代表中國人保與上交所簽訂《上市協議書》

信息披露

中國人保制定《信息披露事務管理辦法》、《重大信息內部報告管理辦法》和《信息披露暫緩與豁免管理辦法》，對信息披露制度作出規定。

- 明確集團公司信息披露工作的主要內容、各方職責、登記備案及披露流程、紀律要求等事項；
- 確定信息披露職責機構和人員，協調建立集團信息披露工作團隊；
- 建立與相關子公司、集團公司相關部門、境內外法律顧問團隊、香港公司秘書團隊的溝通協作機制；
- 梳理形成《重大信息報告及披露流程標準化文檔》，促進信息披露工作的標準化流程管理水平不斷提升；
- 積極參加監管機構及行業組織的信息披露培訓，跟進最新監管動態、提高專業技能；
- 按時發布業績公告、定期報告及一系列重大事項公告，依法合規向股東披露股價敏感信息；
- 根據香港聯交所和上海證券交易所上市規則關於信息披露的最新修訂情況，協調落實新生效條款并及時披露相關信息，確保公司定期報告披露內容符合上市規則要求。

風險與合規管理

我們嚴格落實《中華人民共和國保險法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《保險公司合規管理辦法》、《金融機構反洗錢規定》、《保險公司風險管理指引（試行）》、第二代償付能力監管規則、《企業內部控制基本規範》及其配套指引、《保險公司內部控制基本准則》及上海證券交易所和香港聯交所上市規則等風險管理與內部控制的規範要求，落實中央維護金融安全的部署，加固風險防範底板，推動向高質量發展轉型。

公司董事會對公司風險管理負最終責任，下設風險管理委員會，并搭建縱橫交織的風險管理架構。縱向上，風險管理架構貫穿董事會、經營管理層及各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構；橫向上，風險管理的“三道防綫”按照各自職能分工協作。

我們夯實合規管理基礎，扎實落實保險市場亂象整治要求，深入組織開展合規檢查及防範非法集資風險等相關工作，組織反洗錢專項檢查，完善反洗錢工作流程。強化合規文化宣導培訓，優化完善合規考核制度，加強合規風險動態監控，堅決守住不發生系統性風險的底綫。

我們持續加強風險管理與內部控制體系建設，基于 ISO 31000 國際標準，借鑒國際先進經驗，提出進一步推進一體化風險管理體系建設的總體目標，着力推動統一風險偏好、統一風險計量和統一內控體系的“三個統一”建設。

2018 年，我們修訂集團風險管理基本制度，制定風險合規委員會工作制度，優化例會機制，強化集團風險統籌、協調的管控機制。加強風險動態監測、評估、預警、應對與報告，強化重點風險管控力度，抓好流動性風險管理，加強信用風險防控。按年度編制風險偏好陳述書，同時構建風險偏好體系日常運行機制，包括風險偏好的編制與更新、傳導與執行、監測與評估、重檢與調整等機制，推進風險偏好向分支機構和業務部門的傳導和落實，使風險偏好體系能够有效落地并發揮風險約束作用。持續開展經濟資本計量與分析，編制年度“風險資本預算”，進一步推動經濟資本應用。持續完善集團風險管理與內部控制系統功能，不斷提高風險管理信息化水平。深入推進基層內控體系建設，強化關鍵崗位內控管理，開展覆蓋全集團的內控評價和內控審計工作。穩妥推進審計分類監督機制落地實施和試運行工作，建立起對 99 家省級機構的監督與風險防控評價模型和標準體系。

我們堅決貫徹執行中央部署，全面落實新時代黨的建設總要求。堅持黨的領導，加強黨的建設，全面貫徹執行黨中央方針政策和決策部署，堅定履行中管金融企業經濟責任、政治責任、社會責任。召開集團黨的建設工作會議，下發《關於堅持黨的領導加強黨的建設推動集團向高質量發展轉型的實施意見》，對集團黨建工作作出全面部署；舉辦 2018 年度基層黨支部書記示範培訓班，114 名基層黨支部書記參加培訓；探索“互聯網＋黨建”新手段，積極推進“中國人保黨建雲”建設。集團黨委理論學習中心組發揮示範引領作用，形成以上率下、上下協同的中心組學習格局。



2018 年 9 月，中國人民保險集團召開組織工作會議，全面提升新時代集團黨的建設和組織工作質量。

我們持之以恆正風肅紀，抓好黨風廉政建設與反腐敗鬥爭。2018 年全系統新出臺反腐倡廉建設制度 224 項，修訂 58 項；開展巡視巡察共 1173 次，提出意見建議 2541 條。建立節日期間緊盯“四風”問題值班常態化制度，節假日通過動漫提示、短信提醒、會議重申、廉潔提示易拉寶等方式反復強調節日紀律，系統發送廉潔提示短信 88.4 萬條。創新廉潔文化方式，集團紀委上綫試運行“清廉人保”微信公眾號，充分運用“互聯網＋紀檢監察”手段，廣泛宣導廉潔文化。2018 年，全系統共組織紀檢監察人員參加各種培訓 16426 人次；系統共開展反腐倡廉教育 5363 次，覆蓋 58.5 萬人次。



2018 年集團及部分子公司反腐敗培訓情況

	集團公司	人保資產	人保投控	人保資本	人保金服	人保再保險	人保養老
接受反腐敗培訓的人數占比	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

為客戶

高質量轉型，客戶滿意

FOR CUSTOMERS

HIGH QUALITY TRANSITION,
CUSTOMER SATISFACTION

- 20 創新服務體系
- 22 優化客戶體驗
- 24 強化客戶投訴管理
- 25 保護客戶隱私



創新服務體系

我們堅持創新驅動高質量發展，以客戶為中心，持續完善服務體系和提升客戶體驗，更好地滿足客戶的綜合保險金融服務需求。



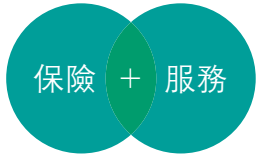
2018 年 6 月 28 日，集團公司黨委書記、董事長繆建民與客戶代表、合作伙伴、媒體代表、員工代表共同啟動創新驅動發展戰略。

探索多種“保險+”應用模式，延伸金融服務鏈。啟動“新時代 新人保 新發展”為主題的創新驅動發展戰略，提升公司整體運營的線上化、平臺化、智能化水平。全面升級保險產品供給，大力發展“保險+服務”，實現保險服務模式從提供簡單經濟補償向規劃全面風險解決方案轉變。開展跨界產業鏈整合，布局消費生活、車主、健康養老、三農四大生態圈，構建產業服務鏈。通過數字化重塑努力打造全渠道體驗、智能分析、生態系統三大關鍵能力，不斷推動“以客戶為中心”的創新與變革。

推進“智·惠人保”戰略，深化科技創新。啟動“智·惠人保”數字化戰略，利用數字化技術，充分發揮人工智能、大數據、雲計算等新技術的引領作用，賦能運營轉型與商業模式創新，充分了解與深入洞察客戶，回歸保險本源，以科技創新持續完善服務體系。

持續完善服務制度，致力成為客戶最貼心的保險服務專家。建立完善的規範產品說明書／產品介紹的機制，嚴格遵循保險產品信息披露制度，同時探索基於大數據的產品推薦系統，方便客戶準確選擇產品和服務。各子公司還制定了系列服務管理制度，建立服務質量考評體系，為客戶提供細致、貼心的服務。

繼續推進農網共建共享和社區門店一體化建設，推動農網共建共享標準化建設。2018 年，中國人保農村地區服務網絡已覆蓋全國 100% 的縣、98% 的鄉鎮和 54% 的行政村，基本實現了“鄉鄉有網點、鄉鄉有人員”的基層服務體系。人保財險開業運營門店達 617 家，覆蓋 32 個省級分公司，其中一體化社區門店為 391 家，覆蓋率達 75%，參與驗收的 331 家一體化社區門店中，A 級門店 37 家，AA 級 51 家，AAA 級 40 家，AAAA 級 16 家，AAAAA 級 10 家。



人保 e 通

案例 | CASE

“人保 e 通”通過數字化移動互聯技術，為銷售人員提供一站式移動銷售支持工具，能夠協助銷售人員為客戶的綜合化保險保障需求提供更為專業和全面的服務，助力保險業務供給側改革。“人保 e 通”是首個打通集團財產險、健康險、壽險系統的銷售支持工具。銷售人員登錄“人保 e 通”，能夠銷售集團內面向個人客戶的各類保險產品。2018 年集團全面啟動“人保 e 通”推廣工作，可銷售保險產品達到 160 多種。累計用戶數 20.2 萬人，已累計出單超過 200.7 萬筆。



可銷售保險產品達到
160 多種



累計用戶數
20.2 萬人



已累計出單超過
200.7 萬筆

統一入口功能

優先開發手機版本，搭建統一的 APP，提供 IOS 和安卓版本，銷售人員使用統一工號進行登入，入口統一。

綜合銷售功能

對接產、健、壽三家公司核心業務系統，實現了產品的報價、轉投保、提交核保、出單、繳費等功能。

產品目錄功能

通過產品目錄展示銷售產品的簡介信息，從產品介紹功能直接轉入相關產品的銷售功能。

信息查詢功能

對接集團統一客戶共享平臺，為銷售人員提供全景信息查詢功能。

個人業績查詢功能

提供對於銷售人員歷史業績的查詢和展現功能，方便銷售人員查看。

教育培訓功能

銷售人員通過手機 APP 直接學習或下載培訓材料。

優化客戶體驗

我們構建線上線下一站式解決方案，建立完善的客戶反饋機制。開通全國服務熱線，提供理賠、救援等服務。搭建中國人保官網、APP、微信公眾號、人保車險電話、V 盟等平臺，并推動“中國人保”APP 整合，制定集團綜合電商門戶網站初步方案，持續升級“人保 V 盟”，發展線上線下協同創新服務網絡，優化渠道布局，快速便捷地為客戶提供保險諮詢服務，實現零障礙溝通交流。

“中國人保”APP

案例 | CASE

“中國人保”APP 于 2018 年 12 月 28 日正式上線試運行，通過對各子公司服務功能進行深度融合，實現了統一登錄、統一個人中心、統一保單管理、綜合銷售、綜合服務、綜合理賠報案等一系列一體化重點功能，有效解決了用戶長期在人保各子公司 APP 觸面無法獲得一致性和一站式體驗的痛點。

我們以科技手段精準對接客戶需求，提供更加專業、優質的服務。人保財險拓展線上理賠服務功能，打造“心服務戰略金字塔”，建立零部件價格、通賠、反欺詐數據、第三方服務資源等全國統一的公共平臺，優化自助理賠、拇指理賠等在線理賠模式，建立網上協賠機制，推進理賠管理升級。人保健康開發人工智能管家助手，全面升級健康檔案功能，已為 1095 萬客戶建立了電子健康檔案，提供定制化健康風險解決方案。人保金服創新應用圖像智能查勘工具與微信社交平臺對接，將 70% 的小額賠案查勘定損時間從 30—50 分鐘縮短至 5 分鐘左右，大幅提高客戶服務效率。

人保“心服務”

案例 | CASE

人保財險在理賠服務方面，升級人保“心服務”，在 336 座城市推行“警保聯動”，開展行車路上有人保、理賠夜市等服務，成功對接公安交警“12123 系統”，形成“快處快賠”新模式。



人保財險南京市分公司創新“南京模式”，以服務為核心，向高質量發展轉型。



2018 年 5 月，人保財險河北省石家莊市分公司聯合市交警局共同啟動“警保聯動，服務群眾”的保險服務。



我們不斷強化質量管理，持續提升客戶體驗。以“護航新時代、保障新生活”為主題，持續開展客戶節活動，提升客戶關注度和客戶體驗。人保財險、人保健康、人保壽險相繼開展了“為愛品臻至，眾保助惠農”、“凝聚助學情，共築中國夢”、“心以人為本，情篤保民安”、“愛心保單”、升級重疾產品服務、“關注健康、暢逸生活”健康講座等系列活動，增進同客戶的溝通和交流。通過改進客戶服務質量評價關鍵指標，不斷加強客戶服務質量管理。人保壽險制定《2018 年度分公司績效考核服務質量評價指標及評分標準》、《中國人民人壽保險股份有限公司省級分公司服務質量綜合評價管理辦法》等考核制度，將保單 15 日送達率、猶豫期內電話回訪成功率、申請支付時效、出險支付時效、保全時效、億元保費投訴量、萬張保單投訴量、投訴件辦理及時率納入考核。2018 年，人保壽險保單 15 日送達率同比提升 9.10 個百分點，猶豫期內回訪成功率提升 2.25 個百分點，理賠申請支付時效縮短 0.16 天，理賠出險支付時效縮短 14.51 天，保全時效縮短 0.06 天，轉辦單及時結案率提升 2.48 個百分點。



2018 年 6 月，人保財險深圳市分公司開展愛心送考活動。



强化客户投诉管理

我們不斷強化保險消費投訴管理。制定《中國人民保險集團保險消費投訴管理暫行辦法》，以“解決問題優先、分工協作處理、投訴屬地承辦、投訴源頭預防”為原則，依法、公平、公正、便民、快速地解決保險消費投訴。加強保險消費投訴管理工作，關注監管機構的投訴考核通報，將億元保費投訴量和萬張保單投訴量、客戶服務電話接通率納入對各子公司的考核。

我們立足客戶視角，妥善處理投訴，強化保險消費投訴快速處理機制。根據客訴機制，各子公司建立并公開客訴渠道，接受客訴信息，負責具體投訴處理工作并與客戶保持溝通聯系。

人保金服客戶投訴處理機制

案例 | CASE

針對支付業務客戶投訴，人保金服制定了《麥保付平臺客戶支持中心管理辦法》，保障客戶諮詢及投訴處理的有效性和規範性，同時保障客戶對客戶服務協議條款、客戶隱私權政策解釋等方面的諮詢服務，不斷提升客戶服務及投訴處理機制的效率及質量。人保金服保險科技板塊愛保科技在客訴處理機制上，設置電話投訴、郵箱投訴等投訴入口，并安排專門的客服人員對接投訴的跟進與處理。

保險消費投訴量

項目	億元保費投訴量（件／億元）			萬張保單投訴量（件／萬張）		
年度	2016 年	2017 年	2018 年	2016 年	2017 年	2018 年
人保財險	0.77	3.35	2.41	0.02	0.08	0.03
行業排名	50	56	68	52	57	68
財險 行業均值	1.08	4.65	4.14	0.01	0.03	0.02
人保壽險	0.65	2.66	1.84	0.33	1.37	0.73
排名	18	14	30	14	9	30
人保健康	0.40	3.05	11.14	0.62	1.84	0.73
排名	28	11	2	7	4	31
人身險 行業均值	0.43	1.69	1.52	0.12	0.47	0.36

說明：表格中 2018 年數據來源于《中國銀保監會辦公廳關於 2018 年度保險消費投訴情況的通報》（銀保監發〔2019〕42 號）。

保護客戶隱私

我們落實《網絡安全法》等相關法規要求，確保客戶信息妥善保管。2018 年各子公司基本完成了主要業務單證增加客戶信息授權條款和線上平臺更新隱私政策工作。一是新舊業務單證同步切換過程中，線上環節增加授權條款的電子單證已通過系統统一部署實現全面切換；二是對相關 IT 系統進行改造并陸續上線；三是實現在系統中標記客戶信息授權結果，依法有效保護客戶隱私。

人保養老信息安全體系

案例 | CASE

人保養老建立完整的信息安全體系，制定了安全管理、系統名錄管理以及域名管理規範等管理制度；開展等級保護測評與備案，保障系統安全運行；梳理系統安全組件清單和信息，建立安全臺賬；建立項目安全實施流程和標準，控制項目整體風險；成立安全應急響應組織，開展響應演練，確保應急機制有效；完成數據備份，為全方位災難恢復做好準備。2018 年完成全部 24 個系統等級保護備案，其中已提交等保測評的 20 個系統全部通過測評，為公司信息系統安全、穩定運營奠定了堅實基礎。

為社會
人民保險，服務人民

FOR SOCIETY
PICC,
SERVE THE PEOPLE

- 28 助力精準扶貧
- 32 服務鄉村振興
- 34 服務實體經濟
- 37 服務民生健康
- 40 服務社會治理現代化
- 42 致力公益慈善



助力精准扶贫 加强顶层设计，完善工作机制



启动“深贫保”项目
省（区、市）

22 个

县

334 个

村

35862 个

2018 年是脱贫攻坚作风建设年，公司认真贯彻落实全国扶贫工作会议精神和国务院扶贫办、银保监会部署要求，制定印发 2018 年保险助推脱贫攻坚工作指导意见、定点扶贫工作实施方案，提出 2018 年保险扶贫工作重点举措，严格落实扶贫领域作风问题专项治理各项工作。集团旗下人保财险实现与各省（自治区、直辖市）扶贫办合作协议签署全覆盖，积极推动将保险纳入当地扶贫方案。人保财险与国务院扶贫办联合印发《深度贫困地区产业扶贫保险工作实施方案》，在中西部 22 省（区、市）属于深度贫困地区的 334 个县 35862 个村联合启动“深贫保”项目，提供农业生产、家庭生活、意外事故的全面保险保障，同时执行优惠费率，在一般扶贫保险业务已降低费率 20% 的基础上，再降低 10–30%，目前已在 11 个省 58 个贫困县落地。

加大定点扶贫工作力度，提升帮扶实效

自 2002 年起，集团相继定点帮扶江西吉安、乐安、黑龙江桦川、陕西留坝四县。十七年来，累计捐赠帮扶资金近 9000 万元。2018 年，无偿帮扶资金 4023.57 万元，支持产业、健康、教育、基础设施等扶贫项目 80 个；引进帮扶资金 1419.13 万元，购买农产品（含帮助销售）3466.59 万元，提供低息保险融资 5490 万元，各类保险赔款（不含车险）4509.21 万元。为四县提供各类风险保障金额 1306.89 亿元，承保返贫责任保险 91203 人，防止已脱贫人口因灾因病因学因意外等原因返贫，有力推动了四个县的脱贫攻坚进程，吉安县已率先脱贫摘帽。



2018 年 8 月，集团公司党委书记、董事长缪建民一行赴黑龙江省集团定点帮扶县——佳木斯市桦川县，就该县脱贫攻坚工作开展情况进行督导调研，并到贫困户家中了解其增收情况。



2018 年 8 月，集团公司党委副书记、总裁白涛在留坝县政府查阅扶贫档案。

创新扶贫模式，激发脱贫动力

围绕“精准扶贫 保险先行”，全面对接国家脱贫攻坚“五个一批”工程，多层面精准对接脱贫攻坚重点人群和重点任务，立足贫困地区资源优势和产业特色，不断丰富和完善扶贫专属产品和服务，切实解决贫困群众实际困难。

我们精准对接深度贫困地区产业发展需求，加大产品开发和政策倾斜力度，改善深度贫困地区发展条件。精准对接农业生产自然灾害保障需求，创新特色农业保险，因地制宜重点开发推广“肉蛋奶禽 茶菌果蔬”特色农业保险产品，在云南开展全省烤烟种植保险，在藏区开展藏系羊、藏香猪等特色保险，在内蒙古开展奶牛保险，在陕西开展设施农业保险，着力解决因灾、因价格波动致贫返贫问题。目前农业保险专属扶贫产品开发数量已达到 242 个。积极应对产业发展市场风险，创新收入保险、气象指数保险、“保险+期货”等新型农险产品，推动农险产品从“保成本”向“保价格、保收入、保质量”转变，形成以“扶贫保”、“特惠保”等“八大保”为代表的地方性扶贫组合产品 26 个，有效激活特色产业脱贫新动力。

我们创新“保险+融资”模式，发展特色农业保险同时延伸金融服务链条，打造“政府支持+融资支农+保险保障”运营方式，涌现出“合作社精准扶贫”、“‘政融保’融资扶贫”等创新模式和产品，助力构建产业扶贫机制和防止返贫机制。截至 2018 年底，集团支持定点扶贫四县 8 亿元融资额度，融资余额 5490 万元，平均融资利率 5%，带动贫困人口 5706 人（户）次。



支持定点扶贫四县
累计捐赠帮扶资金近

9000 万元



融资额度

8 亿元



融资余额

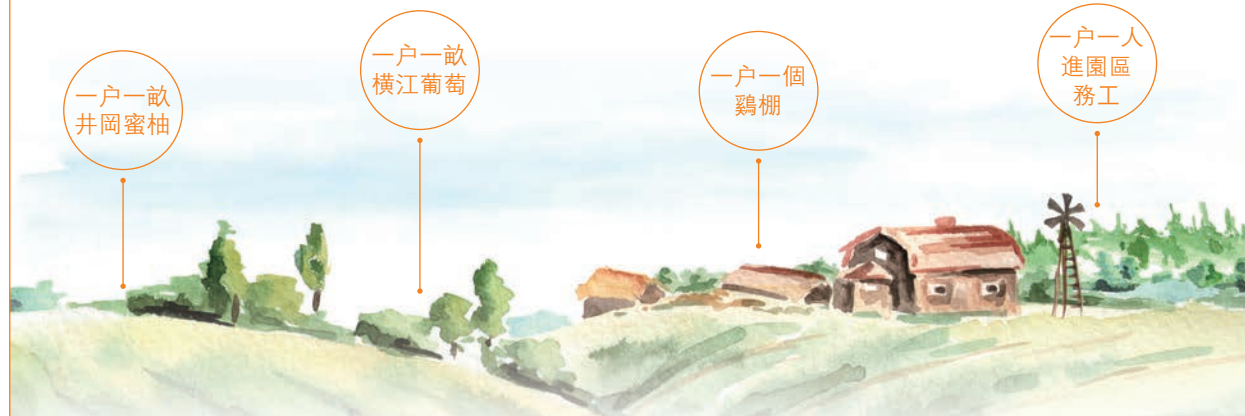
5490 万元





中國人保員工與貧困戶一起在人保出資建設的產業合作社收穫“井岡山蜜柚”

在江西吉安縣開展了“特色產業扶貧、保險扶貧、助學扶貧、金融扶貧和公益扶貧”等一系列扶貧項目。為消除產業扶貧痛點，與吉安縣政府合作，採取“保險＋產業”的扶貧模式，健全擔保貸款、貸款貼息、產業獎補、產業保險“四輪驅動”的金融扶貧機制，組織貧困戶成立“四個一”模式合作社，即一戶一畝井岡山蜜柚、一戶一畝橫江葡萄、一戶一個雞棚、一戶一人進園區務工，同時發展電商扶貧拓寬銷售渠道，緩解了困難群眾“怕風險”的心理，激活了困難群眾“敢脫貧”的動力，增強了貧困地區內生發展能力。



累計派出扶貧幹部
超過

1100 名

聯合社會力量，構建大扶貧格局

我們積極與地方政府和企業合作，通過“互聯網＋保險＋扶貧＋公益”為精準扶貧提供新手段。在長期幫扶的實踐基礎上，以建檔立卡貧困戶、貧困人口為精準扶貧對象，結合保險行業和自身優勢，優化扶貧資源配置，加大政保合作和保險引導，探索保險扶貧的有效模式，取得良好成效。

在慈善公益捐贈向深度貧困地區、貧困人口傾斜的基礎上，我們堅持選強幫扶幹部，強化黨建引領功能，在各省選派年輕後備幹部到貧困地區掛職，協助當地群眾脫貧致富，累計派出超過 1100 名扶貧幹部奔赴扶貧一線。



2018 年 8 月，集團公司黨委副書記、監事長林帆代表集團公司向吉安縣捐贈 427 萬元扶貧資金

在西藏林芝，精準對接米林縣農險、大病、民生保險和產業脫貧需求，推出“兩減（減負擔、減環節）三推（創新、醫療、幫扶）一靠（引導扶貧政策向示範縣靠攏）”模式，提供脫貧收入保險，為米林縣已脫貧的 2040 人提供 785.4 萬元的風險保障。該項目實施微信案件受理后，由農牧民直接上報，公司直接受理，並通過電腦存檔查看、電話指導，大大提高了服務的方便性和及時率。



人保基層扶貧幹部冒雨前往貧困戶家中實地考察了解幫扶需求

中國人保在江西樂安縣創新推出“返貧責任險”，為已脫貧的建檔立卡貧困戶提供綜合保障 5 億元以上，並捐贈樂安縣多個助學項目，成為“扶智扶志”工作的典型代表。在樂安縣建立由“基本醫保＋大病保險＋大病補充保險＋民政救助（社會救助）＋小額商業醫療保險”構成的“五重醫療保障”體系。



中國人保扶貧幹部在“志智雙扶課堂”上為貧困戶介紹合作社扶貧項目

服務鄉村振興 創新農險產品供給



我們積極響應《鄉村振興戰略規劃（2018—2022 年）》，充分發揮行業排頭兵作用，持續鞏固政策性農險主導地位，不斷推進新型產品服務，構建起“大農險”發展新格局，全面服務鄉村振興戰略。積極構建“中央政策性險種為主導，地方政策性險種、商業型險種和創新型險種為補充”的立體式農險產品體系。根據地方資源稟賦特點和農業發展規劃，開發推廣菜籃子、果蔬、設施農業、特種養殖等富有地方特色的系列農產品險種。2018 年，承保農作物 7.7 億畝，占全國播種面積 30% 以上，為確保我國糧食生產的穩定做出了貢獻；承保森林 11.9 億畝，承保生豬及能繁母豬 1.8 億頭，為近 1 億戶次農戶提供 2.2 萬億元的風險保障。

我們主動拓寬保險服務領域，積極創新指數保險、產量保險、農業產業化綜合保險等，構建“天空地”一體化農險服務體系、“按圖承保、按圖理賠”農險業務新模式，有力支持了農業現代化建設。截至 2018 年底，人保財險在全國各鄉鎮建立“三農”營銷服務部 7676 個，“三農”保險服務站 2.61 萬個，“三農”保險服務點 30.98 萬個，行政村級網點建設率達 55%。2018 年，中國人保在“溫比亞”、“山竹”臺風、非洲豬瘟等重大災害中快速理賠、用心服務，成為災後恢復農業生產的重要資金來源之一，促進了中央惠農政策落地，受到了涉農企業和廣大農民的歡迎。

提供多元化金融服務

我們首創保險資金支農融資新模式，在提供多樣化保險保障的同時，解決農戶和農業生產企業的融資問題。新型農村合作金融為小農戶、新型農業經營主體提供小額融資，通過一定的增信措施為農戶及農業經營主體提供融資支持，形成生產脫貧與金融供給的良性互動。



紫菜養殖互助保險

案例 | CASE

在江蘇南通，與江蘇省漁業互助保險協會正式簽訂條斑紫菜養殖互助保險共保協議，首期將為“紫菜之鄉”海安、如東的 9 個養殖企業承保紫菜養殖 2 萬畝，承擔風險 365.5 萬元，有力支持紫菜養殖戶災後自救並及時恢復生產。



中國人保紫菜養殖互助保險試點

助力美麗鄉村建設

我們積極參與農村環境問題治理，助力美麗鄉村建設。參與農村環境污染風險管理，將自然災害、意外事故給種植業、養殖業、農產品加工業和林業造成的環境污染責任納入種植或養殖綜合保險保障範圍。探索以保險工具促進農業生產方式轉變，結合“綠色興農”發展方向，加快研發綠色生態導向的農險產品，支持綠色環保生產模式和農業清潔生產方式。構建農業保險與農業面源污染防範聯動機制，促進生產清潔化、廢棄物資源化、產業模式生態化，建立覆蓋養殖、運輸、屠宰全鏈條的獸醫衛生追溯監管體系。參與農村人居環境整治機制建設，開發推出農村戶用沼氣池責任保險，引導農村居民利用清潔能源，減少秸杆焚燒；推進政策性森林保險，助力生態保護與修復。

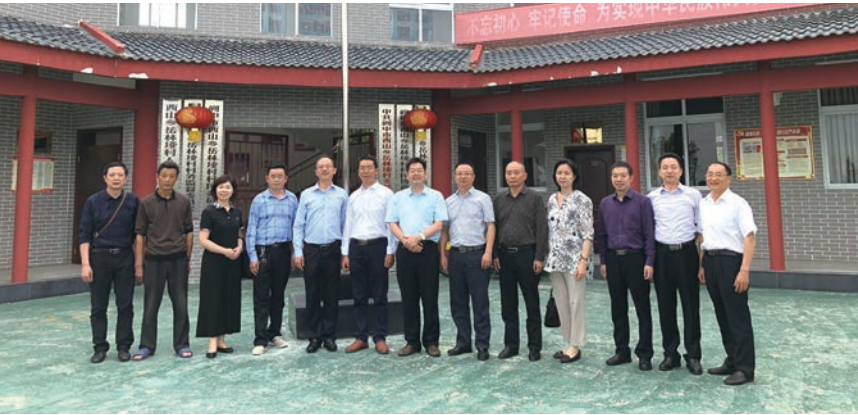
“險資直投 + 聯辦共保”隆化新模式

案例 | CASE

在河北隆化，建立“險資直投 + 聯辦共保 + 政府增信”助推新模式，通過為隆化縣肉牛產業發展提供融資和保險服務，破解融資難、融資貴及養殖經營風險難題，打通了隆化肉牛產業扶貧道路最后“一公裏”。隆化特色肉牛產業“險資直投 + 聯辦共保”模式得到了國家農業部畜牧業司和承德市人民政府的高度重視和肯定，農業部聯合人保財險召開專題會議宣導，明確支持在環京津 28 個貧困縣全面復制推廣。



中國人保“險資直投 + 聯辦共保”支持肉牛養殖項目



2018 年 5 月，集團公司駐司股權董事赴四川省閬中市西山鄉岳林垭村支部暨三農服務點調研，助力美麗鄉村建設。

服務實體經濟 積極開展“支農支小”



融資試點業務
累計放款

226 億元

服務小微企業
和個人客戶

29 萬戶（次）

我們下發《關於進一步做好支農、支持小微企業融資試點業務的通知》等文件，進一步指導各子公司開展“支農支小”業務。

積極開展“支農支小”融資試點，為“三農”、小微和民營經濟提供更加優質的“保險＋融資”綜合金融服務。自 2015 年開始，經銀保監會批准同意，集團開展支農和支持小微企業融資試點業務，試點規模 250 億元，為三農和小微企業提供融資支持。經過三年多探索實踐，形成了支農融資、支持小微企業融資和外部助投融資等三類業務模式。截至 2018 年末，融資試點業務累計放款 226 億元，服務小微企業和個人客戶 29 萬戶（次）。其中，支農融資業務累計放款規模 40.8 億元，服務農戶逾 4400 戶；支持小微企業融資業務累計放款規模 2.6 億元；外部助投累計放款 186 億元。

創新開發“品臻保”普惠金融電商扶貧模式，為貧困地區農戶提供生產資金支持、生產風險保障、產品質量控制、銷售渠道拓展的全產業鏈精準幫扶。

設立紓困股權質押風險專項產品。2018 年，人保資產設立 300 億元紓困股權質押風險專項產品，為因股票質押暫時面臨流動性風險的優質上市公司和民營企業提供融資支持，助力企業防範化解經營風險。

蘇州科技保險投資基金

案例 | CASE

人保資本 2016 年設立蘇州科技保險投資基金，立足於用信用保證保險解決增信，結合政府政策建立合理的風險分擔機制，實現投融保一體化，緩解中小企業融資難、融資貴問題。截至 2018 年，該基金已為蘇州科技企業提供融資超過 3.6 億元，投資企業共 91 家。目前，公司已開始探索將蘇州模式向武漢東湖高新區、北京中關村等地輻射。



集團公司黨委書記、董事長繆建民赴蘇州科技保險投資基金調研

寧德倉單質押項目

案例 | CASE

在寧德市首創險資支農綜合保險項目，借款主體通過質押農作物倉單，為融資項目提供增信，兜住融資風險，撬動資金投放；同時，借款主體通過購買保險產品獲得風險保障，提升抵禦風險能力，保障生產經營持續健康發展，為支農融資業務開創一種新思路。



寧德險資支農綜合保險

保障戰略新興產業和重大工程

我們對高新技術企業科技創新和重大工程的風險控制和分擔做出制度性安排。在環保領域，通過開發核電、風電、太陽能光伏發電等新能源發電設備的產品質量安全責任險促進環保產業的發展，同時為清潔生產產業提供全面風險保障。在技術創新領域，通過提供首臺（套）重大技術裝備保險、新材料首批次應用保險，服務企業技術轉型升級。2018 年承保首臺（套）重大技術裝備 8316 臺（套），提供風險保障 460 億元；承保首批次新材料 963 件，提供風險保障 145 億元。在重大工程領域，我們作為港珠澳大橋主體工程項目建築工程一切險及第三者責任險的首席承保公司，以 50% 的承保份額助力這一超級工程，並圓滿完成大橋的風險保障任務。



港珠澳大橋主體工程項目首席承保



人保財險以絕對優勢成功中標中船重工 982 平臺首臺（套）重大技術裝備綜合保險首席承保

中國民營火箭保險第一單

案例 | CASE

人保財險成功為某空間科技公司自主研制的 OS-X 系列火箭發動機簽發第三方責任保險保單，為該型火箭發射提供 2000 萬元的第三方責任保險保障。該保單是中國民營火箭保險第一單，也是重慶航天保險第一單。



“一帶一路”沿綫
開展國際業務至

52 個國家

派駐海外工作組至

12 個國家

服務支持 “一帶一路”

我們堅持以服務國家“走出去”戰略、服務實體經濟作為國際化的出發點和着力點，為中資企業和人員量身定制個性化方案，提供高效、可信賴的保險服務。統籌集團旗下財產險、人身險、再保險和投資等各個板塊，圍繞“一帶一路”沿綫中資利益密集地區開展國際化工作。人保財險已在“一帶一路”沿綫 52 個國家開展國際業務，向 12 個國家派駐海外工作組，形成了對“一帶一路”沿綫和中資利益密集區域的服務輻射能力，承保了一大批具有國際影響力的重大海外工程項目。創新設計“一帶一路”境外員工專屬團體意外醫療保險、企業人員海外安全防衛保險等特色產品，除覆蓋意外傷害身故、殘疾等主要風險外，還包括緊急醫療運送和運返、境外緊急救援、恐怖襲擊等多種風險保障，使被保險人在境外出險后能够得到迅速及時的醫療救助及經濟補償。人保健康 2018 年為 60 余家國內企業赴俄羅斯、巴基斯坦、印度尼西亞、越南、緬甸等 30 多個國家和地區提供境外人員專項保障計劃。

巴基斯坦卡拉奇核電項目

案例 | CASE

中國人保首席承保了巴基斯坦國內目前最大的在建核電項目——中核集團“巴基斯坦卡拉奇 K2/K3”項目，成為核電“走出去”風險安排的示範項目，對接企業的保險保障需求，圍繞重點領域和薄弱環節，強化工程保險、貨運險等產品與服務，為項目穩定運行提供風險管理和風險保障。



巴基斯坦卡拉奇核電項目組

服務民生健康 助力保障民生



承保各層次政策性
醫療保險項目

2009 個



項目覆蓋省

30 個

地市

315 個

人群

7.4 億人



中國人保留壩縣扶貧干部為貧困戶送達大病醫療補充保險單

我們積極對接國家養老政策，重點推進長期護理保險業務發展。積極參與國家長期護理保障制度試點，制定失能等級評定標準等 58 項服務規範。人保健康在青島、廣州、太倉等多地開展長期護理保險，提供醫院專護、護理院護理、居家護理、社區巡護等多種護理方式，提高失能老人生活質量。人保壽險獲得個人稅收遞延型商業養老保險業務經營資質，在上海、福建和蘇州工業園區試點銷售三款稅延型養老保險產品。人保養老搭建起養老金產品開發平臺。人保資本設立規模 30 億元的健康養老產業投資基金，布局健康養老股權投資。



制定失能等級評定
標準等服務規範

58 項



設立健康養老產業
投資基金規模

30 億元

青島長期護理險

案例 | CASE

2015 年，人保健康在青島開辦國內第一個長期護理保險項目，經歷多年穩定運營，累計覆蓋人群超過 270 萬人，惠及 14.47 萬人次。該項目制定了專業的長期護理保險失能等級評定標準，能够在長期護理保險制度設計、方案制定、鑒定標準建立等方面提供有益支持；開發完成具有自主知識產權的長期護理保險精算系統，并已在山東、浙江、新疆、北京等多地投入運用；建立運行涵蓋長期護理全流程的標準化制度體系，形成了一整套具有人保特色的長期護理保險服務方案。

促進健康保障

我們積極為客戶提供多元化健康保障，以全方位、全周期守護客戶健康為目標，構建線上線下相結合的健康管理服務體系。2018 年開展各類健康管理服務 8034 萬人次，“人民健康”APP 註冊用戶數達到 239 萬，健康管理服務能力不斷提升。



開展各類健康管理服務

8034 萬人次



“人民健康”APP
註冊用戶數

239 萬



建立電子健康檔案

1095 萬份

- 搭建健康醫療服務平臺，提供專家門診預約、全程陪診、在線問診、藥品配送、健康評估、遠程會診、健康檔案等服務，推進優質健康醫療資源下沉，全年服務 243.7 萬人次。
- 為企業客戶提供“企業員工健康管理綜合保障計劃”標準化服務；通過“人民健康掌上醫保”APP，為參保群眾提供社保繳費、賬戶查詢、智能審核、快速賠付等線上服務和健康管理增值服務，打造融合“社保＋商保＋健康管理服務”的開放性公共服務平臺。
- 搭建醫學科普平臺，在“人民健康”APP 和“人民健康網”開展在線專題健康講座，根據客戶需求推送權威健康資訊和科普知識，全年服務 311 萬人次。



2018 年 5 月，人保財險、人保健康西安分公司與西安家庭醫生呼叫中心簽訂戰略合作協議。

掌上社保

案例 | CASE

人保健康為社保參保群眾提供“掌上社保”服務，實現了社保繳費、賬戶查詢、智能審核、快速賠付等線上服務和實時掛號等健康管理服務，打造融合“社保＋商保＋健康管理服務”的開放性公共服務平臺。目前已在江西新余、廣東湛江等地上線，助力健康城市、智慧醫保建設。

我們大力拓展醫保系列業務和商業健康保險，不斷強化大病醫保、醫療救助、疾病應急救助、長期護理險、商業健康險及慈善救助等制度間的互補聯動，通過保險手段在“普惠制”和“特惠制”兩個層面精準對接貧困人口抵禦因病致貧、因病返貧風險的健康保障需求。在“普惠制”層面，面向困難群眾開展新農合、城鎮居民基本醫保經辦和管理服務以及大病保險服務；在“特惠制”層面，專門針對困難群眾設計提供大病補充醫療保險、醫療救助保險等保險保障服務，使扶貧保險資金更多地向疾病負擔重、經濟壓力大、救助需要迫切的對象傾斜。



中國人保樺川縣扶貧幹部到家中看望慰問因病致貧的貧困戶



服務社會治理 創新風險管理 現代化



在責任險領域向社會
提供風險保障金額

67 萬億元



綜治保險
承保戶數超過

5400 萬戶

提供風險保障超過

1.5 萬億元

我們積極參與社會治理創新，分散民事損害賠償責任風險，創新風險管理服務供給方式，服務促進國家治理體系現代化。圍繞創新社會治理，在安全生產、政府救助、司法執行、醫療衛生、電梯安全、交通出行、校園安全、環境治理等諸多領域完善產品體系，創新業務發展模式與保險品種，支持化解社會矛盾，構建社會共治新機制。2018 年，在責任險領域向社會提供風險保障金額 67 萬億元。

我們全面布局綜合治安保險，從“社會穩定”、“公共安全”、“共建共治共享”、“美好生活”四個方面入手，升級完善綜治保險產品體系，覆蓋全國 31 個省、自治區和直轄市。2018 年，綜治保險承保戶數超過 5400 萬戶，提供風險保障超過 1.5 萬億元。

貴州省醫療責任險統保項目

案例 | CASE

貴州省醫療責任險統保項目通過保險服務前置、快處快賠，積極促成糾紛及時化解，既有效保障醫患雙方的合法利益，又實現了保險理賠的高效運作，通過調解方式處理的案件占比約 92.5%，真正發揮保險緩衝醫患之間矛盾衝突的積極作用。該項目被國家衛生主管部門評價為全國四個第一，即省級統保速度及覆蓋面全國第一、縣級醫療機構全覆蓋率全國第一、附加險投保率全國第一、基層醫療機構參保率全國第一。



2018 年 1 月，人保財險寧波市分公司與寧波市江北區人民法院舉行“執行無憂”懸賞保險項目簽約儀式。

服務防災減災

我們深度參與防災減災能力建設，將保險機制嵌入社會防災減災體系，將事後被動救援轉變為事前主動風險防範，豐富和完善災前、災中、災後全覆蓋的災害管理體系，提高全社會抵禦自然災害的能力。積極開展抗災救災和查勘理賠工作，聯合政府氣象、水利等部門，借助衛星遙感、無人機、移動查勘設備等科技手段構築“天地空”一體化服務體系，開展氣象預報、災害預警和風險提示，做到風險災害的預知預防和必要的人工干預措施，為智慧城市建設和農業生產經營提供風險管理支持。創新農業氣象指數保險，提高農戶應對氣候風險開展再生產的能力。



2018 年 7 月，連日暴雨使四川廣元受災嚴重，人保員工深入抗洪一線救助受災群眾。

氣象戰略合作

案例 | CASE

中國人保與中國氣象局簽署戰略合作框架協議，在氣象預測、災害天氣預警、地質災害預報、政策性農業氣象災害保險、氣象信息與數據共享、天氣指數保險產品研發與應用等領域開展了多層級廣泛的合作。雙方將以“資源共享、協同創新、合作共贏、效益共享”為原則，強化氣象監測預報預警在保險領域的服務，加強跨行業領域合作促進創新發展，推動氣象保險領域標準體系建設，探索保險氣象服務合作新機制。



中國人保與中國氣象局簽署戰略合作框架協議



巨灾保險
提供風險保障金額
2665 億元



累計保障家庭
606 萬戶

作為中國城鄉居民住宅地震巨灾保險共同體執行機構和首席承保人，我們積極推動住宅地震巨灾保險發展，落實黨中央、國務院精神，推動建立巨灾保險制度。兩年多以來，保險制度逐步完善，巨灾運營服務體系初步形成，保障覆蓋率顯著提升，累計為 606 萬戶家庭提供超過 2665 億元的風險保障。同時，積極開展地方政府主導、居民廣泛參與的地方巨灾保險項目。寧波、四川、河北、廣東、湖南、廈門等地巨灾保險相繼落地，在推動地方災害管理、推進政府治理體系和治理能力現代化中發揮了重要作用。

廣東巨灾保險

案例 | CASE

廣東巨灾指數保險圍繞臺風、強降雨等重點災害，以觸發巨灾的參數，如連續降雨量、臺風等級等作為支付賠償的依據。在上述參數達到一定閾值時，即可快速準確完成保險賠付，充分發揮了商業保險在應對風險管理、輔助灾后重建等方面的補充作用，也是地方政府運用現代金融手段應對重大自然災害風險的有效途徑。2018 年 9 月 16 日下午 5 時，第 22 號臺風“山竹”登陸廣東江門臺山，9 月 17 日確認觸發陽江、茂名的臺風巨灾保險賠付。9 月 18 日下午，人保財險廣東省分公司向陽江、茂名市財政局支付因臺風“山竹”觸發的巨灾指數保險賠款共 7500 萬元，用于當地救災救助、灾后重建。整個流程從確定賠付金額到賠款支付不到 24 小時，極速理賠，獲得茂名、陽江兩地市政府領導的高度肯定。2018 年，人保財險廣東省分公司在臺風“艾雲尼”、“山竹”帶來的強降雨、8 月 6 日茂名暴雨和 8 月 26 日粵東暴雨等多次災害中，均第一時間賠付巨灾指數保險賠款，共計 2.28 億元，在協助當地政府開展受災群眾生活救助、受災地區災害重建、充分發揮救災資金放大效應、高效及時賠付等方面獲得了當地政府的高度贊賞。



“山竹”中的人保紅



2018 年 6 月，受臺風影響廣東香蕉種植受災嚴重。人保財險廣東湛江市分公司僅用 3 天時間就將第一筆政策性香蕉理賠款送到種植戶手中。

致力公益慈善

我們高度重視公益慈善活動，于 2008 年發起設立人保慈善基金會，2014 年更名為中國人保公益慈善基金會（以下簡稱“基金會”）。基金會秉承“人民保險，服務人民”的使命，以“彰顯保險真諦，奉獻人保愛心，致力造福于民，服務和諧社會。遵守憲法、法律、法規和國家政策，踐行社會主義核心價值觀，遵守社會道德風尚”為宗旨，通過專業化的公益慈善事業運作平臺，積極開展捐資助學、醫療援助、扶貧濟困、環境保護等系列公益慈善項目，履行企業社會責任。2018 年，基金會與中國人口福利基金會合作，開展了“關愛老人——中國人保黃手環行動”公益項目，向國家深度扶貧區甘肅臨夏州和四川涼山州患有阿爾茨海默病老人贈送黃

手環；向黑龍江樺川縣、陝西留壩縣、江西樂安縣捐贈共計 1200 萬元，用于開展教育扶貧和健康扶貧。

除基金會定向慈善項目之外，各子公司還分別發起公益項目，組織志願者團隊廣泛開展社會公益慈善活動。

基金會及子公司公益投入金額（萬元）

	2016 年	2017 年	2018 年
基金會	674.49	723.31	1255
人保財險	4557.08	8468.5	9707.61
人保資產	606.584	400	751.8
人保健康	—	—	47.2
人保壽險	376.68	680.42	942.84
人保投控	201	201.97	466.18
人保資本	—	100	200
人保再保險	—	0.47	0.69
人保香港	6.832	7.416	2.196

說明：

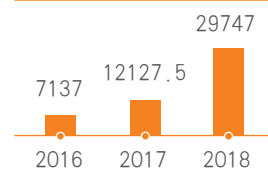
◆ “—” 表示無歷史數據。

◆ 人保財險數據為捐贈支出等公益投入（不含贊助款）；人保健康 2018 年數據為公司總部的公益投入數據；人保壽險、人保投控、人保資本統計金額均包含扶貧捐贈支出金額。人保再保險于 2017 年新成立，2017、2018 年數據為公益捐款金額。

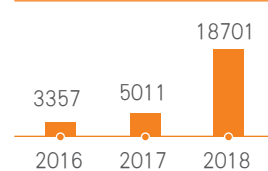
◆ 人保香港 2016、2017、2018 三年均參加了聯合國兒童基金會慈善跑活動，該項活動捐款包括公司捐款和員工自願捐款兩部分，統計單位為萬元港幣。

人保財險志願者公益活動

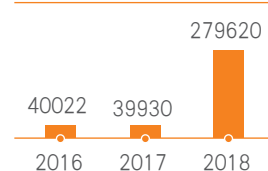
服務時長（小時）



參與人數（人）



主要服務對象與受益人數（人）



說明：

◆ 人保財險志願者服務數據包括系統團委志願者團隊數據和電子商務中心志願者團隊數據。



人保財險四川廣元蒼溪支公司員工到定點幫扶的新觀鄉星橋村幫助貧困戶插秧



中國人保志願者在中秋節前夕前往貧困村敬老院慰問孤寡老人

希望工程圖書室

案例 | CASE

2017 年、2018 年，人保壽險連續兩年攜手中國青少年發展基金會，開展“人保壽險——希望工程圖書室”公益捐贈活動，為紅軍長征途經的福建、江西、廣東、湖南、廣西、貴州、四川、雲南、青海、甘肅等省部分國家級貧困縣（區）的 100 所小學捐建 100 個“希望工程圖書室”，已捐贈希望小學圖書室 200 個。同時，每年均進行保險捐助活動，2018 年為會寧縣的 5 所受捐小學的學生捐贈 2018—2019 學年的學生平安保險，總保額 7700 萬元。

為伙伴 攜手合作，共謀發展

FOR PARTNERS

CO - WIN,
CO - DEVELOPMENT

46 供應鏈管理

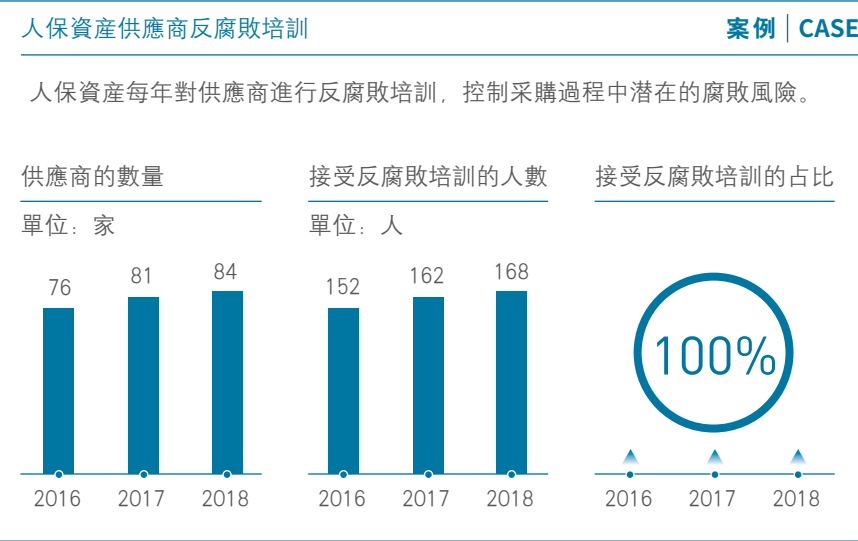
46 伙伴關係

48 多邊學術合作



供應鏈管理

我們規範集中採購管理工作，制定《中國人民保險集團股份有限公司供應商管理辦法》，將供應商社會責任管理融入集中採購管理和供應商行為准則規範。在招投標管理方面，我們對大宗物品採購及服務均通過招標、競爭性談判等方式選定供應商。在對潛在供應商資質審查時，關注環境和社會風險等指標，在選擇供應商時會綜合考慮其環境保護、尊重人權、保護職業健康安全、禁用童工、禁止強迫勞動等方面的合規狀況；在供應商行為准則方面，我們提出確保產品和服務質量、尊重知識產權、遵守商業道德、遵守環保法規和促進社會責任的要求。



多邊學術合作

我們積極參加國內外同業交流合作，及時追蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，充分發揮自身優勢，投身各項標準與行業熱點問題的研究。

在基礎性研究方面，作為全國金融標準化技術委員會綠色金融標準工作組成員單位、中國金融學會綠色金融專業委員會常務理事單位，中國人保多次承擔中國人民銀行、銀保監會、住房和城鄉建設部發起的綠色金融術語手冊、綠色金融標準編制、綠色建築發展研究、核電綠色保險等綠色保險相關基礎問題的研究論證工作；多次參加銀保監會組織的服務標準化建設項目研討會，作為財產險理賠服務標準化項目牽頭單位，發揮專業優勢形成財產險理賠服務標準化文件。

在風險管理研究方面，中國人保加強學界業界聯動，與清華大學等單位聯合研究環境風險評估標準，建立環境風險服務平臺，實現企業環境風險在線評估＋環境風險專家遠程診斷，助力企業提升風險管理水平，為政府環境治理提供決策依據；與中保研汽車技術研究院有限公司、中保信共同開展新能源汽車駕駛風險研究；與物流數據服務公司 G7 Network Limited 建立合作關係，以保險數據和物流大數據為基礎，共同研究營業性貨車的風險減量管理，幫助車隊降低事故率。人保財險的系列研究報告《道》，多年來針對社會普遍關注的風險、災害、重大改革及政策主題開展研究，幫助社會應用保險工具開展風險管理。

在金融科技應用方面，中國人保及旗下子公司分別與 IBM、華為、螞蟻金服、東軟集團、網易等公司簽署了戰略合作協議。通過調研走訪多家科技企業，對金融科技在保險業的應用成效、實際價值和潛在風險進行了深入研究，對國家如何進一步促進金融科技應用發展、提升風險防控能力提出政策建議。



中國人保已加入的部分行業組織（排名不分先后）

協會名稱	成員資格
中國海商法協會	主席單位
全球企業法律顧問協會（Association of Corporate Counsel）	會員
亞非保險再保險聯合會（FAIR）	會員
國際健康險協會	會員
國際海上保險聯盟（IUMI）	會員
國際信用和投資保險人協會（Berne）	會員
國際信用保險及保證保險協會（ICISA）	會員
全國金融標準化技術委員會	會員
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事單位
中國保險資產管理業協會	會員
中國衛生經濟學會	會員
中國保險行業協會	副會長單位
中國教育技術協會	副主任委員單位
中國內部審計協會	理事單位
中華商標協會	常務理事單位
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國金融會計學會	常務理事會員
中國道路交通安全協會	會員
公共安全科學技術學會	副理事長單位
上海航運保險協會	會長單位
中國經濟林協會	副會長單位
中國畜牧業協會	會員
中國對外承包工程商會	會員
中國教育發展戰略學會－終身學習專業委員會	常務理事
香港中資企業慈善基金會	會員
“一帶一路”保險交流促進平臺	會員
中國勞動保障全國理事會	會員
中國社會保險學會農村社會保險委員會	會員
中國證券業協會	會員
中國證券投資基金業協會	會員

為員工

關愛員工，以人為本

FOR EMPLOYEES

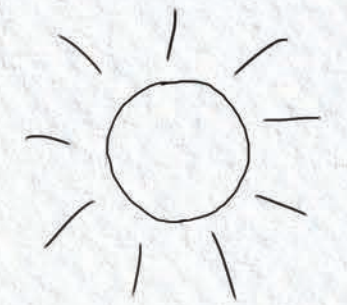
CARE FOR EMPLOYEES,
PEOPLE ORIENTED

54 人才培養

56 權益保護

57 健康安全

58 員工關愛



我們充分尊重員工的價值與貢獻，完善培養激勵機制，幫助員工提高職業技能。構建和諧勞動關係，建立公平用人制度與福利保障體系。重視員工健康安全，為員工創造良好的工作環境。關愛員工，持續提升員工幸福感。

員工數量（單位：人）

類型	2016 年	2017 年	2018 年
在崗員工	172569	188229	198457
派遣用工	32001	27133	18636
營銷員	646197	780585	818256

說明：

- ◆ “在崗員工”為與集團及各子公司直接簽訂勞動合同的正式員工。

在崗員工性別構成（單位：人）

性別	2016 年	2017 年	2018 年
男	87239	94364	100081
女	85330	93865	98376

在崗員工年齡構成（單位：人）

年齡	2016 年	2017 年	2018 年
< 31 歲	60953	64532	67220
31—50 歲	92718	104178	112174
> 50 歲	18898	19519	19063

在崗員工學歷構成（單位：人）

學歷	2016 年	2017 年	2018 年
碩士及以上	7583	7905	8720
本科	87450	98978	107961
大專	61229	65287	66658
其他	16307	16059	15118

在崗員工人數變動情況（單位：人）

類型	2016 年	2017 年	2018 年
新進	33261	30911	27942
主動離職	8334	11549	12976
解雇	285	294	347
退休	1657	1892	2065
其他	1155	1516	1785

員工僱傭率和流失率

	2016 年	2017 年	2018 年
員工僱傭率	19.27%	16.42%	14.08%
員工流失率	5.95%	7.30%	7.75%

說明：

- ◆ 員工僱傭率 = 新進員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數；
- ◆ 員工流失率 = 離職員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數。其中，離職員工數量 = 主動離職數 + 解雇數 + 退休數。

人才培養

我們不斷優化人才培養工作體制機制，加強教育培訓管理，切實提高人力資本質量，着力培養忠誠干淨擔當的高素質幹部隊伍，為集團向高質量發展轉型提供充足的人才保障。

我們制定人力資源管理“三項制度”，充分調動和激發幹部隊伍的積極性、主動性、創造性。制定《人員編制管理暫行辦法》，科學合理配置人力資源；制定《員工輪崗掛職交流管理辦法》，推動員工開展跨公司、多崗位鍛煉，提升復合素質，增長工作才干；出臺《職務序列管理辦法》，規範公司職務序列管理，建立員工職業發展通道。

我們全面貫徹全國幹部教育培訓工作會議精神，落實《2018—2022 年全國幹部教育培訓規劃》，結合集團“十三五”人才發展規劃、教育培訓發展規劃的各項部署，圍繞集團實施“3411 工程”需要，持續健全人才發展體制機制，加強人才隊伍建設，統籌培訓規劃指導，整合培訓資源，不斷開創人才培養新局面。基于新形勢新要求，豐富培訓內容，創新培訓方式手段，推進學習型組織建設，加強公司內部師資和課件共建共享，舉辦集團教育培訓峰會，推動人才培訓基地與網絡培訓平臺建設。按照《中國人民保險集團股份有限公司培訓管理暫行辦法》和《中國人民保險集團股份有限公司鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法》，組織安排員工參加各類公司內外專業培訓，支持鼓勵各條綫人才參加國際、國內專業資格培訓和考試，全方位提升員工業務能力和綜合素質。

中國人保員工每年接受培訓的平均小時數

	男	女
集團公司	34.5	21.7
人保財險	36.8	36.8
人保資產	26.90	27.27
人保健康	104	104
人保壽險	100	100
人保投控	36.2	31.9
人保資本	38	38
人保金服	> 110	> 110
人保再保險	50	50
人保養老	51	51
人保香港	16	16
中盛國際	13	13



中國人保首屆教育培訓峰會在京舉辦，集團公司黨委副書記、監事長林帆為教育培訓先進工作者頒獎。

領航工程

案例 | CASE

“領航工程”分為領導幹部班和青年幹部班，是中國人保探索實施的第一個領導幹部長期培養項目。通過開展“領航工程”精心培育后備幹部，以實際行動把年輕幹部培養選拔工作擺在戰略位置，提升參訓學員的創新性、創造性，使參訓學員能夠適應新時代集團向高質量發展轉型的新要求，切實提高中國人保的人力資本質量。



中國人保“領航工程”集中培訓班

權益保護

為促進和諧勞工關係，中國人保建立以職代會為基礎形式的企業民主管理制度，為員工提供良好的福利待遇保障，提高員工歸屬感。

我們遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國未成年人保護法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，建立涉及員工招聘錄用、培訓發展、考核獎懲、休假考勤、薪酬福利等在內的較為完備的用人制度。我們嚴格遵守適用的有關工作時間、工資福利、工作條件、職業健康和安全以及勞資關係的規定，為員工提供平等機會，堅決杜絕任何因種族、地區、性別、殘疾、國籍等引發的歧視，禁止使用童工，并切實踐行同工同酬，保障男女員工在薪酬、培訓、晉升上享有公平待遇。公司嚴格執行招聘和入職程序，未有童工入職，2018 年未發現在職員工中有未成年工。我們現有的政策和雇傭合同中可能對員工產生重大影響最短通知期限的相關要求與《中華人民共和國勞動合同法》保持一致。

我們重視職工群眾知情權、參與權、表達權、監督權，不斷改善職代會規程，涉及職工切身利益的重大問題都經過職代會審議。加強機關職代會規範化管理，充分發揮機關職代會職能作用，組織召開了機關第三屆第四次會員代表大會、第二屆第十一次和第十二次職工代表大會。推進企業民主管理制度的落實，適應公司發展新形勢，建立健全多層級職代會體系及操作規程。審批并指導子公司召開職工代表大會，對規範召開會議提出明確要求。4 家單位榮獲“全國金融系統職工代表大會示範單位”。

我們為全體在崗員工提供完善的福利待遇保障。按時繳納“五險一金”的同時，為員工辦理商業補充醫療保險，實施企業年金計劃。集團總部和各子公司工會積極推動集體合同制度建設，集體合同中包括員工福利、薪資、職業健康與安全等內容。人保健康集體合同簽訂率達到 50%。另外，我們也不斷加強女性員工權益保護，推動女職工權益報告專項合同制度建設。

2018 年員工育兒假使用情况

(單位：人)

有權享受育兒假的員工數	休育兒假的員工總數	育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數	育兒假返崗后 12 個月仍在職的員工總數	休育兒假的員工返崗率	休育兒假的員工留任率
3515	273	245	235	90%	96%

- 說明：
- ◆ 數據統計範圍為集團總部、各子公司總部。
 - ◆ 休育兒假的員工返崗率 = 育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數 / 休育兒假的員工總數。
 - ◆ 休育兒假的員工留任率 = 育兒假返崗后 12 個月仍在職的員工總數 / 育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數。

健康安全

中國人保貫徹落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，全力為員工提供健康安全的工作環境，運營中無職業健康危害崗位，并提供包含國家法定勞保、公司補充勞保等的各類保障措施和服務項目。

我們重視員工身體健康。集團工會每年定期組織員工體檢，由醫學專家對體檢結果進行解讀。舉辦員工健康講座，認真做好健康宣教工作。積極開展疾病防控、傳染病預防工作，為員工辦理流感疫苗的自主接種。

健步走活動

案例 | CASE

人保壽險工會發起了歷時 5 個月的健步走活動，干部員工參與熱情高漲。健步走活動不僅促進了員工間的交流，加強了公司的企業文化宣傳，也傳播了“綠色、低碳、環保”等科學健康的工作生活理念。

員工關愛

我們弘揚勞模精神和工匠精神，創新職工文化活動形式，激勵廣大干部員工凝心聚力實施“3411 工程”，為推動集團向高質量發展轉型貢獻力量。舉辦中國人民保險“當好主人翁、建功新時代”系列勞動和技能競賽啓動儀式暨人保壽險營銷管理技能大賽，對 100 名優秀選手予以表彰，發揮示範引領作用，切實引導一線職工立足崗位、建功人保新時代。在全系統通報表彰 10 個集團先進集體和 18 名勞動模範，榮獲全國工會先鋒號 1 個，全國金融五一勞動獎狀 1 個、獎章 10 個、先鋒號 2 個，第二屆全國金融道德模範提名獎 1 個，充分展示了廣大員工良好精神風貌。舉辦在京總部職工運動會，增強企業向心力、凝聚力，集團公司和各子公司的 12 支代表隊、3000 多人參加了運動會。

我們持續推進員工關愛工程。制定《中國人民保險員工關愛基金管理辦法》，將每年司慶日定為“PICC 員工愛心日”，以微公益方式組織員工獻愛心。對困難員工格外關愛、格外關心，千方百計地幫助他們排憂解難。開展兩節送溫暖和關愛基金幫扶慰問工作，2018 年兩節期間，集團公司領導、集團工會和系統各級工會慰問一線職工 2.04 萬余人，慰問困難職工 4080 人，做到對困難員工慰問的全覆蓋。做好新疆、西藏駐村干部慰問工作。服務離退休老干部，制定下發了《關於新形勢下進一步加強和改進中國人保離退休人員服務管理工作的指導意見》。



2018 年在京總部職工運動會



集團公司黨委書記、董事長繆建民看望慰問離退休老干部

離退休人員活動中心

案例 | CASE

2018 年 2 月 8 日，中國人保集團舉行了離退休人員活動中心揭牌儀式。集團公司黨委書記、董事長繆建民，原人保集團老領導秦道夫同志共同為離退休人員活動中心揭牌。集團公司部分在京班子成員和相關部門負責人以及 80 多位離退休老同志出席了揭牌儀式，部分在職員工代表參加並為老同志獻歌，表達對老同志的敬意。



集團成立離退休人員活動中心





為環境

綠色金融，可持續發展

FOR ENVIRONMENT

GREEN FINANCE,
SUSTAINABLE DEVELOPMENT

62 綠色保險

64 綠色投資

65 綠色運營

綠色保險

助力污染防治

我們充分發揮保險優勢，推動傳統產業綠色改造，助力打好污染防治攻堅戰。積極參與環境污染責任保險試點工作，幫助參保企業提升污染治理和環境管理水平。在提供傳統風險保障的同時，為企業進行投保前和承保中的環境風險評估和檢查服務，在業內率先制定 12 個分行業的企業環境風險評估標準，促進環境污染責任保險風險評估工作的規範化。借助科技支撐，在業內首家創建互聯網＋環境污染責任保險環境安全信息雲平臺，提升企業環境風險應急處置能力，支持政府環境風險監控。2018 年，環境污染責任險覆蓋 31 個省、自治區、直轄市，為服務的 6648 家企業提供 122 億元風險保障。

“保險＋服務＋監管＋信貸”的湖州模式

案例 | CASE

與浙江湖州市金融辦、環保局、保險行業協會建立協作機制，共同創新建立“保險＋服務＋監管＋信貸”的環境污染責任保險新模式。截至 2018 年底，累計提供風險保障 2.7 億元，為 161 家企業進行了環境風險現場勘查與評估，分析和匯總 8 大類問題，幫助企業排查出隱患問題 1615 個，提出環境安全相關建議 1803 個，助力主管部門督查以及投保企業整改。

安全生產和環境污染綜合責任保險

案例 | CASE

率先在浙江衢州推出安全生產和環境污染綜合責任保險，截至 2018 年底，承保企業 135 家，提供風險保障 120 億元。通過“安環雲”服務平臺，將政府監管部門、企業客戶、第三方風控服務機構和保險公司有機聯系在一起，為企業客戶提供安全巡查、安全培訓等專業服務，使保險從以往單一的賠償功能向“賠償＋過程管理”模式轉變和延伸，開創了保險參與企業安全生產和環境風險治理的新路徑。

共建綠色環境

我們支持綠色農業和生態農業發展，利用保險工具助力農村環境問題治理。我們推動生產系統和生活系統的循環鏈接，引導簡約適度、綠色低碳的生活方式，不斷滿足人民群眾日益增長的優美生態環境需要。

- 積極參與國家農產品質量安全追溯平臺建設和品牌質量管控，為無公害、綠色、有機、地理標志等“三品一標”農產品開辦農產品質量保證保險和責任保險等業務，建立農產品質量安全 PICC 認證目錄，從源頭保障農產品食品質量安全。
- 探索完成綠色建築效能保險產品設計，確保綠色建築各項節能環保指標落實到建築實際運營中。
- 牽頭起草新能源汽車專屬保險行業示範條款，推行車險保單電子化，研究基於 UBI 的按裏程付費保險和共享汽車保險，引導綠色出行消費理念。
- 在全國首推藥品置換責任保險，通過“互聯網＋”技術讓過期藥品回收變得更加簡單高效，既減少了回收成本，又解決了過期藥品回收難、過期藥品亂丟亂棄引起的環境污染問題。



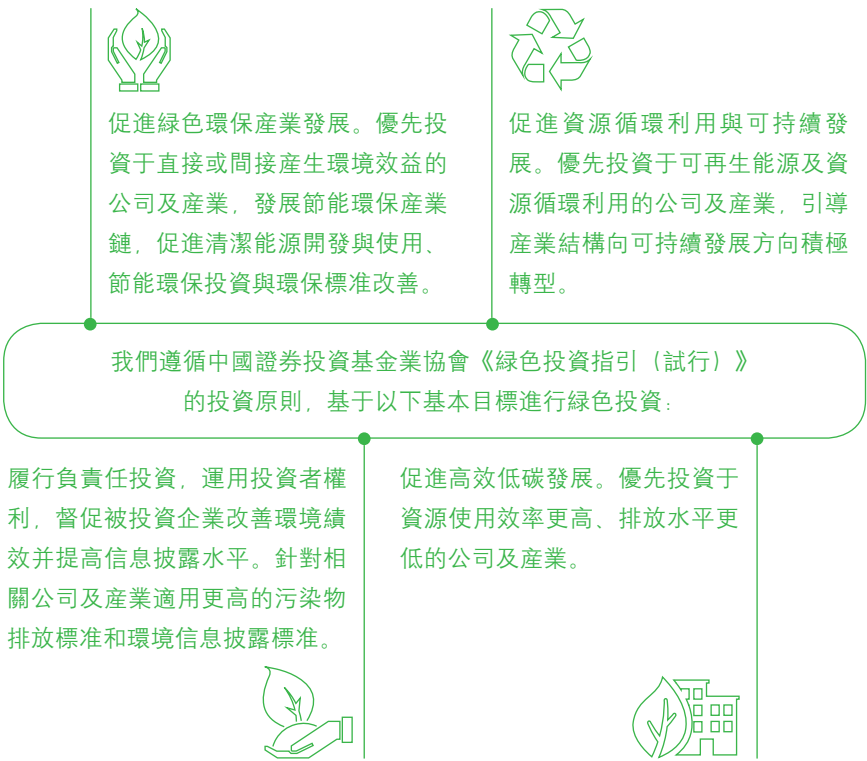
人保財險在廣州市花都區開展“創新型藥品置換責任保險”項目，在廣州綠色金融改革創新試驗區建立全國首家“創新型藥品置換保險示範店”。

我們積極參與生態環境保護社會行動體系建設。貫徹落實國務院常務會議關於在 5 省設立綠色金融改革創新試驗區的會議精神，與浙江省政府簽訂綠色金融改革創新試驗區建設戰略合作協議，成立貴安新區、贛江新區、湖州、衢州、廣州花都五家綠色保險產品創新試驗室，創新研發具有地方特色的綠色保險產品和服務。積極參與國內綠色金融領域研究，多次承擔綠色金融基礎性研究工作，與清華大學環境學院聯合發布《2017 年中國企業環境風險報告：基于環境污染責任保險視角》，與科技協會組織、綠色評估機構合作開展研究，拓寬綠色保險創新發展思路。



綠色投資

我們制定綠色投資的原則和目標，在投資決策時充分考慮投資項目對環境的影響，減少向過剩、落后和污染性產業的資源配置，引導社會資本更多地投入到清潔、綠色產業。



綠色產業項目
融資規模累計超過
200 億元

綠色資管產品
險資直投累計超過
100 億元

我們通過改變不同類型項目的融資成本與可獲得性，引導資金配置流向，緩解生態建設資金缺口，助力產業結構、能源結構、運輸結構的綠色轉型。通過發起設立股權債權投資計劃，為綠色節能建材、核電風電建設、垃圾處理、循環經濟、綠色農業、綠色交通、新能源汽車等綠色產業項目累計融資規模超過 200 億元。運用保險資金直接投資綠色債券、股權等資管產品累計達到 100 多億元。

陝西有色集團循環經濟項目債權投資計劃

案例 | CASE

人保資本大力開拓綠色金融投資領域和渠道，陝西有色集團循環經濟項目債權投資項目已完成監管注冊。擬投的該項目是陝西省貫徹落實中央關於優化產業布局、調整產業結構、發展循環經濟的標杆性項目，擁有一攬子循環利用技術，包括冶煉廢料技術、余熱利用技術等，形成了“減量化、再利用、資源化”模式，創造了“資源－產品－消費－再生資源”的物質閉環流動的綠色生態經濟。

綠色運營

我們積極響應《中共中央國務院關於加快推進生態文明建設的意見》“建設資源節約型和環境友好型社會”號召，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》、《十三五節能減排綜合工作方案》等國家及地方法律法規，推行節約資源使用、減少能源消耗政策。

公司主要能源和資源消耗為水、電、汽油、柴油、天然氣，主要排放為能耗引致的溫室氣體排放和廢氣排放、辦公生活廢水排放和固體廢棄物排放。

在水資源管理方面，我們通過使用節能和節水型用水設備，加強設備維護管理，部分辦公場所使用中水，以減少資源和能源消耗。2018 年人保財險市政中水用量為 20306 噸，人保壽險中水使用量為 10057.27 噸。日常運營過程中產生的污水全部進入市政污水管網系統。

在廢氣管理方面，我們根據國家環保部《關於進一步規範排放檢驗加強機動車環境監督管理工作的通知》規定，公司公務用車和理賠車定期實施維護保養，定期進行機動車排放檢驗，確保尾氣排放達到國家機動車排放標準及其他相關現行有效的法律法規要求。鼓勵召開視頻或電話工作會議，減少因公務出差造成的碳排放。

在固體廢物管理法方面，根據《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》，辦公活動中的廢棄物遵循分類處理原則進行管理。對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物在前端實行分類管理。餐廚垃圾依照國家和各地法規處置；定期維護和保養設施設備和桌面辦公電腦設備，對於超過使用年限且經技術人員鑒定確實不能使用的，按規定進行銷毀處理；推行無紙化辦公，鼓勵客戶下載電子保單，辦公紙張盡量雙面使用；電池類危險廢棄物，交由有資質方處置。



部分辦公場所能源結構與消耗量

	年份	集團總部	人保財險	人保健康	人保壽險	人保香港	中盛國際
用電量 (千瓦時)	2016 年	2068320	5471649	278763	2373866	59792	—
	2017 年	3530469	5765499	320122	1578821.75	71139	118688
	2018 年	4082980.89	5128340	471803.4	1765695.61	96339	83594
天然氣 (立方米)	2016 年	225199.46	61289	0	65822.78	0	0
	2017 年	61579.9	49158	0	—	0	0
	2018 年	63833.04	63036	0	68568	0	0
人均用電量 (千瓦時)	2016 年	—	4448.50	767.94	2125.22	1328.71	—
	2017 年	1636.75	4898.47	756.79	2558.87	1394.88	741.8
	2018 年	1540.17	4231.30	1067.43	1686.43	1605.65	720.64
人均天然氣 使用量 (立方米)	2016 年	—	27.9	0	58.93	0	0
	2017 年	28.55	22.86	0	—	0	0
	2018 年	24.08	23.47	0	65.49	0	0

說明：

- ◆ 近年來，我們不斷完善能源數據統計口徑，逐步擴大數據收集範圍和披露範圍，2016–2017 年數據中 “—” 表示無當年歷史數據。
- ◆ “集團總部” 數據指集團總部大樓辦公場所和公共區域數據，包含了集團公司本部以及在集團總部大樓辦公的子公司（包括人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再保險和人保養老）的總能耗。
- ◆ 2017 年人保財險人均耗電量修訂為 4898.47 千瓦時。人保財險的總用電能耗指人保財險大廈除租戶辦公區域外所有設備用電能耗；人保財險的天然氣總能耗包括了大樓出租區域承租方的能耗。
- ◆ 人保壽險數據包含人保壽險大廈辦公區域和公共區域的數據。
- ◆ 人保香港無下設機構及營業網點，辦公地點目前為香港粵海投資大廈 13 樓和 15 樓，統計數據為 13 樓和 15 樓的總用電量。



部分辦公場所溫室氣體排放量

單位：tCO₂e

溫室氣體 排放量	年份	2016 年	2017 年	2018 年
天然氣燃燒排放量		492.3	242.1	427.26
外購電力對應的排放量		2154.4	6902.43	7094.70
合計		2646.7	7144.53	7521.96

說明：

- ◆ 由于人保系統龐大，運營地點多且復雜，所以未能將全系統的能源消耗量做出完整統計，2016 年度披露的溫室氣體排放量僅為集團總部大樓；2017 年度披露的溫室氣體排放量僅包括集團總部大樓以及人保財險、人保健康、人保壽險和中盛國際四個子公司在京總部大樓；2018 年度披露的溫室氣體排放量包括集團總部大樓以及人保財險、人保健康、人保壽險、人保香港和中盛國際五個子公司總部大樓的公共建築溫室氣體排放。
- ◆ 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範疇 1）和能源的間接排放（範疇 2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
- ◆ 根據國家發改委《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和 IPCC2006 年發布系數計算，核查的溫室氣體類型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三種。
- ◆ 2016 年電力排放因子根據國家發改委公布的《2015 中國區域電網基準線排放因子》確定；2017 年和 2018 年電力排放因子採用 2015 年全國電網平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，來源于國家發改委網站：http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html。

部分辦公場所水資源消耗量

	年份	集團總部	人保財險	人保健康	人保壽險
用水量（噸）	2016 年	269.24（飲用水）	39762	—	36426
	2017 年	9566	21288	—	3320.68
	2018 年	7304.74	22371	720.25	4660.42
人均用水量（噸）	2016 年	—	18.1	—	32.61
	2017 年	4.43	9.9	—	5.38
	2018 年	2.76	8.33	1.90	4.45

說明：

- ◆ 近年來，我們不斷完善數據統計口徑，逐步擴大數據收集範圍和披露範圍，2016–2017 年數據中 “—” 表示無當年歷史數據。
- ◆ “集團總部” 數據指集團總部大樓辦公場所和公共區域數據，包含了集團公司本部以及在集團總部大樓辦公的子公司（包括人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再保險和人保養老）的水消耗量。
- ◆ 人保財險自來水用水量包含大樓出租區域承租方的用水量。
- ◆ 人保健康部分部門 2018 年 9 月搬遷至六裏橋職場，2018 年的水資源消耗量為該職場當年 9–12 月份的市政自來水和飲用桶裝水的總量。
- ◆ 人保壽險出租區及自用區未單獨安裝水表，用水量統計按照面積占比計算。人保壽險區域用水量包含辦公區域和公共區域的數據。
- ◆ 人保香港和中盛國際辦公場所暫無法單獨計算用水量。

部分子公司電子保單下載量

單位：單

公司名稱	年度	電子保單下載量
人保財險	2016 年	1897443
	2017 年	14050866
	2018 年	38011097
人保健康	2016 年	1369816
	2017 年	1931935
	2018 年	11574839
人保壽險	2016 年	8755669
	2017 年	8012247
	2018 年	19256139

說明：

- ◆ 人保財險數據口徑為 elife 電子保單系統下載量與電子單證綜合管理系統平臺生成量相加之和。
- ◆ 人保健康的數據統計口徑為“電子保單量”。
- ◆ 人保壽險 2016、2017 年數據僅限于人保壽險電子商務網銷保單量，2018 年增加遠程、直銷、E 動神州等數據統計。

職場節能措施

案例 | CASE

人保財險實施總部及在京職場清潔生產審核，建立能源管理體系，同時建立碳排放管理體系。總部辦公樓空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施分時運行措施，分為工作時間運行模式、非工作時間運行模式及節假日運行模式。辦公區域電氣設備開關制作能耗節約標識，培養員工節能意識。2018 年上半年組織實施公司總部客梯廳照明改造工作，照明設備由冷陰極燈管改為 LED 光源，改造后每年節約電能 3 萬千瓦時。2018 年人保財險完成北京市朝陽區“十三五”時期年度節能目標，獲得發改委獎勵。



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展活動報告—中國人民保險集團股份有限公司提交之中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2018）

查證／驗證的性質和範圍
SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民保險集團股份有限公司（以下簡稱「中國人保」）委託，對中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2018）（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告的驗證方法，驗證範圍包括本報告所含的文本、數據、圖表和聲明，而其他披露的數據及資料並非驗證範圍之內。我們對地址為北京市西城區西長安街88號中國人保大廈的中國人民保險集團股份有限公司（集團層面）和人保資本投資管理有限公司（附屬公司總部）以及地址為北京市西城區太平橋大街豐匯園11號豐匯時代大廈南翼9層的中國人民健康保險股份有限公司（附屬公司總部）進行實地的數據及資料驗證。

中國人保報告內的資料及介紹由其管理層以及相關職能部門負責。

我們的責任旨在告知中國人民保險集團股份有限公司的所有利益相關方，在以下規定的認證範圍內對文本、數據、圖表和聲明發表的意見。

SGS已根據國際公認標準和指引，包括全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI STANDARDS）的準確性和可靠性原則，以及AA1000系列標準中的驗證等級，就可持續發展報告驗證制訂一套規章。

- 本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：
- 評估內容的真實性；
 - 根據可持續發展報告標準（GRI Standards（2016））核心方案對有關報告作出評估。

驗證事項包括驗證前的調查及研究，實地考察地址為北京市西城區西長安街88號中國人保大廈的中國人民保險集團股份有限公司（集團層面）和人保資本投資管理有限公司（附屬公司總部）以及地址為北京市西城區太平橋大街豐匯園11號豐匯時代大廈南翼9層的中國人民健康保險股份有限公司（附屬公司總部）的相關員工，並在必要時與其他附屬公司的相關員工進行文件和記錄之審查和確認。

報告內的財務數據由其他第三方獨立審核，在驗證流程中並未與來源數據進行核對。

獨立性與能力聲明
SGS是全球領先的檢驗、鑒定、測試和認證機構，乃公認的質量和誠信基準，服務網絡遍及全球。SGS聲明與中國人民保險集團股份有限公司乃完全獨立之組織，對有關機構、其附屬機構和利益相關方並無偏見或利益衝突。

驗證團隊由具備與此項任務有關的知識、經驗和資格之人員組成，包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員、經CCAA註冊的ISO 14001主任審核員和OHSAS 18001主任審核員等。

查證／驗證意見
基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2018）所包含的資料和數據屬準確可靠，對中國人民保險集團股份有限公司在2018年度的可持續發展活動作出公正中肯的陳述。驗證團隊認為，該報告

可供報告機構的利益相關方使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇合適的符合性方案。

全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議

SGS認為，中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2018）符合GRI STANDARDS核心方案內一切有關內容和報告原則的要求。

利益相關方的參與

中國人保識別涉及其本身活動的利益相關方，考慮利益相關方的合理期望和利益，建立可供利益相關方參與的渠道和平台，並採取一定方式的溝通和交流。

可持續發展的背景

中國人保在經濟、環境與社會方面展現對可持續發展付出的努力，並且在可持續發展的環境下展現績效。

實質性

中國人保根據利益相關方關注的議題，大致反映組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露對利益相關方的評估和決策有實質影響之重要議題和指標。SGS建議結合實質性分析的結果，以考慮報告內容的詳盡程度。

完整性

中國人保的報告大致涵蓋所識別的實質層面及其範圍，反映對經濟、環境和社會的重要影響，以供利益相關方評估中國人保在報告期間的績效。

平衡性

中國人保的報告遵守平衡原則，對正面及負面資料均如實披露。

可比性

中國人保的報告已披露中國人民保險集團股份有限公司 2018 年的各項相關績效指標，而大部分績效指標就歷史數據作出披露，使利益相關方能夠直接比較及了解其可持續發展的績效。

準確性

中國人保的報告內提供的資料屬準確，藉此向利益相關方公開披露多項績效的質化和量化資料。

時效性

驗證顯示報告的數據和資料在報告週期內屬於及時和有效。中國人保每年按時刊發社會責任報告，具備妥善的時效性。

清晰性

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，讓利益相關方容易理解。SGS 建議對個別行業術語或內部縮略語進行釋義，以進一步提高其清晰性。

可靠性

中國人保建立社會責任報告的管理流程，並及時對報告中的資料及數據進行收集、記錄和分析，報告內披露的資料和數據屬真實可靠。

管理方法

中國人保的報告對所選擇的專項議題作出管理方法的披露。

一般披露

中國人保的一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

專項議題披露

中國人保對所確定的重要經濟、環境和社會的實質性議題所涉及的議題專項，按照GRI標準核心方案的規定而作出披露。

發現和建議

對於審驗過程得出的良好實務、可持續發展報告及其管理過程之建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告內說明，並提交予中國人保的相關管理部門，以作為持續改進的參考。

審驗局限性

此次審驗的局限是驗證地點限於中國人民保險集團股份有限公司（集團層面）及兩家附屬公司：人保資本投資管理有限公司（附屬公司總部）和中國人民健康保險股份有限公司（附屬公司總部）。

簽署：

代表通標標準技術服務有限公司



曾偉明

總監—中國及香港

認證及企業優化部

2019年4月30日

北京市海澱區阜成路73號世紀裕惠大廈A座16層

www.sgsgroup.com.cn

内容索引

CONTENT INDEX

GRI 内容索引

GRI 标准	披露	頁碼
一般披露		
組織概況	102–1 組織名稱	P6 公司簡介
	102–2 活動、品牌、產品與服務	P6 公司簡介
	102–3 總部位置	P6 公司簡介
	102–4 營運據點	P6 公司簡介
	102–5 所有權與法律形式	P6 公司簡介
	102–6 提供服務的市場	P6 公司簡介
	102–7 組織規模	P6 公司簡介
	102–8 員工與其他工作者的資訊	P52–53 為員工：關愛員工，以人為本
	102–9 供應鏈	P46 供應鏈管理
	102–10 組織與其供應鏈的重大改變	無變化
	102–11 預警原則或方針	P16–17 風險與合規管理
	102–12 外部倡議	無參與發起倡議
策略	102–13 公協會的會員資格	P46–47 伙伴關係 P48–49 多邊學術合作
	102–14 決策者的聲明	P2–3 董事長致辭
	102–16 價值、原則、標準及行為規範	P7 核心價值觀
	102–18 治理結構	P14 公司治理
利害關係人團體	102–40 利害關係人團體	P10 利益相關方溝通
	102–41 團體協約	P56 權益保護
	102–42 鑒別與選擇利害關係人	P10 利益相關方溝通
	102–43 與利害關係人溝通的方針	P10 利益相關方溝通
	102–44 提出之關鍵主題與關注事項	P10 利益相關方溝通
報道實務	102–45 合并財務報表中所包含的實體	P6 公司簡介
	102–46 界定報告書內容與主題邊界	P11 實質性議題確定

GRI 标准	披露	頁碼
報道實務	102–47 重大主題表列	P11 實質性議題確定
	102–48 資訊重編	P66 部分辦公場所能源結構與消耗量
	102–49 報道改變	無變化
	102–50 報道期間	P0 前言
	102–51 上一次報告書的日期	P0 前言
	102–52 報道周期	P0 前言
	102–53 可回答報告書相關問題的聯絡人	P0 前言
	102–54 依循 GRI 准則報道的宣告	P0 前言
	102–55 GRI 内容索引	P72–74 GRI 索引
	102–56 外部保證 / 確信	P69–71 SGS 驗證聲明
實質性議題		
經濟績效	103 管理方針揭露	P4–5, P15 經濟績效
	201–1 組織所產生及分配的直接經濟價值	P4–5, P15 經濟績效
市場地位	103 管理方針揭露	P26–43 為社會：人民保險，服務人民
間接經濟衝擊	103 管理方針揭露	P26–43 為社會：人民保險，服務人民
	203–1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	P26–43 為社會：人民保險，服務人民 P64 綠色投資
	203–2 顯著的間接經濟衝擊	P26–43 為社會：人民保險，服務人民
採購實務	103 管理方針揭露	P46 供應鏈管理
反貪腐	103 管理方針揭露	P16–17 風險與合規管理
	205–1 已進行貪腐風險評估的營運據點	P16–17 風險與合規管理
	205–2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P16–17 風險與合規管理
能源	103 管理方針揭露	P65–68 綠色運營
	302–1 組織內部的能源消耗量	P66 部分辦公場所能源結構與消耗量
	302–3 能源密集度	P66 部分辦公場所能源結構與消耗量
水與放流水	103 管理方針揭露	P65–68 綠色運營
	303–1 依來源劃分的取水量	P65, P67 綠色運營
排放	103 管理方針揭露	P65–68 綠色運營
	305–1 直接（範疇一）溫室氣體排放	P67 部分辦公場所溫室氣體排放量
	305–2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	P67 部分辦公場所溫室氣體排放量

GRI 标准	披露	頁碼
廢污水和廢弃物	103 管理方針揭露	P65—68 綠色運營
有關環境保護的法規遵循	103 管理方針揭露	P65—68 綠色運營
供應商環境評估	103 管理方針揭露	P46 供應鏈管理
勞雇關係	103 管理方針揭露	P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
	401—1 新進員工和離職員工	P53 為員工：關愛員工，以人為本
	401—2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P56 權益保護
	401—3 育嬰假	P56 權益保護
勞 / 資關係	103 管理方針揭露	P56 權益保護
	402—1 關於營運變化的最短預告期	P56 權益保護
職業安全衛生	103 管理方針揭露	P57 健康安全
	403—1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	P56 權益保護
	403—3 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	P57 健康安全
	403—4 工會正式協定中納入健康與安全相關議題	P56 權益保護
培訓與教育	103 管理方針揭露	P54—55 人才培養
	404—1 每名員工每年接受訓練的平均時數	P54 人才培養
員工多元化與平等機會	103 管理方法披露	P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
	405—1 治理單位與員工的多元化	P14 公司治理
不歧視	103 管理方針揭露	P56 權益保護
結社自由與團體協商	103 管理方針揭露	P56 權益保護
童工	103 管理方針揭露	P56 權益保護
強迫或強制勞動	103 管理方針揭露	P56 權益保護
當地社區	103 管理方針揭露	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
供應商社會評估	103 管理方針揭露	P46 供應鏈管理
顧客健康與安全	103 管理方針揭露	P37—39 服務民生健康
顧客健康與安全	103 管理方針揭露	P20—21 創新服務體系
客戶隱私	103 管理方針揭露	P24 強化客戶投訴管理 P25 保護客戶隱私
社會經濟法規遵循	103 管理方針揭露	P16—17 風險與合規管理

ESG 內容索引表

索引	指標	頁碼
A 環境		
層面 A1：排放物	一般披露	P65— 68 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P65—67 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P67 部分辦公場所溫室氣體排放量
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢弃物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P65 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢弃物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P65 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P65— 68 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢弃物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P65— 68 綠色運營
	一般披露	P65— 68 綠色運營
	關鍵績效指標 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）。	P66 部分辦公場所能源結構與消耗量
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P67 部分辦公場所水資源消耗量
層面 A2：資源使用	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P65—68 綠色運營
	關鍵績效指標 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得成果。	P65, P67 綠色運營
層面 A3：環境及天然資源	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	保險公司為客戶提供服務，無產品包裝材料。
	一般披露	P65— 68 綠色運營
	關鍵績效指標 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。	保險公司的運營未涉及環境和天然資源的重大消耗，未產生重大影響。

索引	指標	頁碼
B 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1：僱傭	一般披露	P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P52—53 為員工：關愛員工，以人為本
層面 B2：健康與安全	一般披露	P57 健康安全
	關鍵績效指標 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。	P57 健康安全
層面 B3：發展及培訓	一般披露	P54—55 人才培養
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P54 人才培養
層面 B4：勞工準則	一般披露	P56 權益保護
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P56 權益保護
營運慣例		
層面 B5：供應鏈管理	一般披露	P46 供應鏈管理
層面 B6：產品責任	一般披露	P24 強化客戶投訴管理 P25 保護客戶隱私
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P24 強化客戶投訴管理
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P25 保護客戶隱私
層面 B7：反貪污	一般披露	P16—17 風險與合規管理
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P16—17 風險與合規管理
社區		
層面 B8：社區投資	一般披露	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P42—43 致力公益慈善

SDGs 內容索引

	指標	頁碼
SDG 1	消除貧困	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
SDG 2	消除饑餓	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
SDG 3	良好健康與福祉	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
SDG 4	優質教育	P26—43 為社會：人民保險，服務人民 P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
SDG 5	性別平等	P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
SDG 6	清潔飲水與衛生設施	P50—59 為員工：關愛員工，以人為本 P60—68 為環境：綠色金融，可持續發展
SDG 7	廉價和清潔能源	P60—68 為環境：綠色金融，可持續發展
SDG 8	體面工作和經濟增長	P12—17 為股東：強化治理，提升業績 P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
SDG 9	工業、創新和基礎設施	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
SDG 10	縮小差距	P26—43 為社會：人民保險，服務人民 P50—59 為員工：關愛員工，以人為本
SDG 11	可持續城市和社區	P26—43 為社會：人民保險，服務人民
SDG 12	負責任的消費和生產	P60—68 為環境：綠色金融，可持續發展
SDG 13	氣候行動	P60—68 為環境：綠色金融，可持續發展
SDG 14	水下生物	不適用
SDG 15	陸地生物	不適用
SDG 16	和平、正義與強大機構	P12—17 為股東：強化治理，提升業績
SDG 17	促進目標實現的伙伴關係	P44—49 為伙伴：攜手合作，共謀發展



PICC 中国人民保险集团股份有限公司
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

地址：北京市西城區西長安街88號中國人保大廈

郵編：100031

電話：86-10-69008888

網址：www.picc.com