

2019

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目錄

前言	1
董事長致辭	2
專題：人民戰“疫”	4



向高質量發展 轉型的中國人保

公司簡介	8
發展戰略	8
企業文化	10



用心守護 努力成爲優秀企業公民

打造智慧便捷的客戶體驗，讓服務更加貼心	32
構建規範透明的公司治理，讓股東更加放心	37
營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心	42
創造共生共贏的伙伴關係，讓合作更加順心	46
堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心	48
致力幫困扶弱的公益事業，向社會奉獻愛心	50

公司榮譽	58
驗證聲明	59
內容索引	62



堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局

助力精準扶貧，服務中國減貧事業	14
促進綠色發展，服務建設生態文明	18
服務實體經濟，助推經濟可持續發展	20
融入社會治理，助力推進治理現代化	25
服務“健康中國”，增進人民健康福祉	28



加強利益相關方溝通 完善社會責任管理體系

利益相關方溝通	54
實質性議題確定	55
召開社會責任報告發布會	56

前言

本報告披露了中國人民保險集團股份有限公司（中國人民保險集團、中國人保、人保集團、人保、集團、公司、PICC、我們）在本報告期（2019年1月1日至12月31日）的經濟、環境和社會績效，部分內容涉及2020年。

中國人保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）的披露要求編制社會責任報告，每年通過交易所和公司官網對外發布。

報告中的財務數據援引《中國人民保險集團股份有限公司2019年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告（該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，所示金額均爲人民幣列示。

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

郵箱：csr_group@picc.com.cn



歡迎掃碼查閱
網絡版報告



董事長致辭

2019年是中國人民保險集團向高質量發展轉型的重要一年，也是中國人保建司七十周年。一年來，我們以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定踐行新發展理念，堅持穩中求進工作總基調，全面推進“3411工程”，變革商業模式，優化公司治理，加快向高質量發展轉型步伐；堅定履行中管金融企業經濟責任、政治責任和社會責任，堅持以人民為中心，在服務脫貧攻堅、實體經濟、鄉村振興、健康養老、社會治理等領域，努力發揮行業排頭兵作用。

我們心系貧困群眾，助力鄉村振興，服務脫貧攻堅。消除貧困、改善民生、實現共同富裕，是社會主義的本質要求，也是中國人保作為金融央企義不容辭的責任。一年來，我們堅決落實中央扶貧攻堅部署，統籌推進定點扶貧與保險扶貧，定點幫扶的四個縣全部脫貧摘帽；大

力推廣“深貧保”等保險扶貧項目，共為3986萬建档立卡貧困人口提供保障；積極推動農業保險高質量發展，為8870萬戶次農戶提供風險保障2.3萬億元，為精準脫貧、鄉村振興撑起保險“保護傘”。集團扶貧工作得到國務院扶貧辦的充分肯定，成為唯一一家入選國務院《企業扶貧藍皮書》的國有金融企業。

我們服務實體經濟、扶助民營小微，助推經濟高質量發展。我們深刻把握“金融要為實體經濟服務”這個本質規律，持續推進保險供給側結構性改革，進一步提升保險與實體經濟適配性。積極對接國家重大戰略，大力拓展首臺套、新材料保險，累計承保國家級重大技術裝備保險項目1081個，服務制造強國；保障“一帶一路”，建立覆蓋近200個國家和地區的海外服務網絡。積極服務民營小微企業降低融資成本。2019年，我們承保中小

微企業25萬家，保險金額達到75.8萬億元，其中，通過提供貸款保證保險，助力2343家小微企業獲得融資支持112億元，為民營小微企業健康發展注入“金融活水”。

我們堅守保險本源、創新產品服務，助力提升社會治理體系和治理能力現代化。回歸保險保障功能，既是我們的職責所系，又是中國人保的優勢所在。我們充分發揮保險功能作用，着眼服務環境污染防治攻堅戰，積極發展綠色保險，推進綠色投資，環境污染責任險覆蓋31個省，提供風險保障138.7億元；推動建立農業保險理賠與病死牲畜無害化處理聯動機制，助力解決鄉村污染。着眼服務社會治理體系創新，加快安全生產、電梯保險等治理類業務，創新社會治理服務模式，“警保聯動”已在330多個城市落地，提供服務330萬人次。着眼提升災害防治能力，妥善應對四川涼山州森林火災、江蘇響水“3.21”爆炸、“利奇馬”臺風等重大災害事故，僅“利奇馬”臺風就支付賠案17萬件，賠款28.8億元。2019年，中國人保共計支付賠款2784.38億元，居行業首位，彰顯金融央企的責任擔當。

我們積極融入醫保體系建設、拓展健康養老服務，服務“健康中國”。我們堅持金融惠民導向，對接健康中國戰略，圍繞群眾關心的“病有所醫”等操心事、煩心事，發揮重要支持作用。積極投身多層次醫保體系建設，集團累計承辦各類政策性醫療保險項目1646個，覆蓋31個省8.3億人群，互聯網渠道普惠型商業健康險客戶達到2800萬人，居民醫療保障水平大幅提升。着力增強健康養老產品服務供給能力，人保養老管理資產規模超過1200億元，人保壽險大連頤園養老社區正式投入運營，人保健康醫療合作網絡連接醫院8000家，為完善構建病有所醫、老有所養、弱有所扶的社會保障體系貢獻人保力量。

我們加快商業模式變革、推進數字化戰略，提升客戶服務滿意度。我們堅持以客戶需求為牽引，以數字化為支撐，變革商業模式，努力構建與時代變化相適應的高質量服務體系。着力提升線上化服務能力，發布“中國人保”APP，建成集團綜合電商門戶網站，推動95518智能客服平臺落地全國，集團線上註冊客戶超過4000萬，有效提升客戶體驗。全力推進數字化運營，人保財險車險客戶線上化率59.5%，人保健康、人保壽險移動出單比率分別達到85%和97.5%，客戶服務效率顯著提高。加快構建“保險+科技+服務”新商業模式，人保財險

引入大數據、物聯網及空間信息技術，構建全國一張圖的應急指揮平臺，實現精準全面的企業風險畫像，服務打造“保險+科技+服務”安全工廠；人保健康為客戶提供健康管理服務8786萬人次，為客戶創造更多安全價值、健康價值。

2020年是決勝脫貧攻堅、建成全面小康的收官之年，我們將深入貫徹落實中央決策部署，深化保險供給側結構性改革，牢牢把握金融服務實體經濟天職，全力推動融合發展取得新成效。我們將聚焦打贏精準脫貧攻堅戰，堅持定點扶貧標準不變、要求不降、力度不減，探索保險促脫貧防返貧長效機制，加快農業保險高質量發展。持續提升服務實體經濟能力，擴大出口信用險等覆蓋面，開發先進製造業一攬子解決方案，為製造業振興提供有效保障。着力優化養老健康服務供給，提升社服服務質量，開發多樣化養老年金保險產品，加快發展長期護理保險，推進“健康保險+健康管理+信息科技”新服務模式。注重服務國家治理現代化，發展環污責任險、氣象保險等綠色險種，助力打贏污染防治攻堅戰；持續推進“警保聯動”，探索建立“應急+保險”機制，推廣風險減量管理新模式落地。

2020年伊始，新冠肺炎疫情突如其來，面對疫情大考，中國人保全系統幹部員工堅決貫徹落實習近平總書記重要指示精神 and 中央部署要求，與全國人民一道戰疫情、保穩定、行公益、獻愛心，第一時間向武漢提供緊急捐款1000萬元，第一時間向武漢一線醫護人員捐贈專屬保險，第一時間向不幸殉職的白衣戰士支付賠款，一手服務疫情防控、一手保障穩產復業，強化保險責任擔當，彰顯人保大愛。盡管面對複雜嚴峻挑戰，但中國經濟韌性足、潛力大，經濟穩中向好、長期向好的基本趨勢沒有變。中國人保將胸懷大局，堅守“人民保險，服務人民”的使命，堅持從“勢”上謀劃、從“策”裏尋機、從“變”中把握，只爭朝夕，奮力前行，為決勝全面建成小康社會和“十三五”規劃圓滿收官，做出中國人保應有的貢獻！

中國人民保險集團股份有限公司
黨委書記、董事長

專題 人民戰“疫”

2020年伊始，面對突如其來的新冠肺炎疫情，中國人保堅決貫徹習近平總書記重要講話和指示批示精神，認真落實黨中央國務院決策部署，第一時間推進落實疫情防控工作，一手服務疫情防控，一手保障復工復產，強化國有金融企業責任擔當，全力服務打贏疫情防控阻擊戰大局。

我們聚力支持疫情防控一線，強化理賠服務，努力為共抗疫情築起堅強后盾。全系統主動融入群防群控大局，全力做好疫情理賠服務，湖北及疫情較重省份的干部員工堅守一線，多地機構向湖北提供“95518”應急服務支援，為客戶免費提供“7×24小時在線問診”、“視頻醫生”、專家二次診療等特別增值服務，“警保聯動”勸導站變身鄉村“防疫站”。截至2020年3月23日，集團已接報處理涉及新冠肺炎疫情案件2856件，賠付507件，支付賠款1762.2萬元。



2月6日，汶川自發支援武漢的蔬菜運輸車在返川途中，經過巴東縣溪丘灣鄉時與一輛小車發生交通事故，人保查勘員王華迅速趕赴現場查勘。據了解，小車車主一再安慰貨車司機。



人保財險大連分公司專門成立“95518支援湖北應急小組”，受理湖北溢電話超過500余通，及時響應客戶需求。



我們拓展創新保險產品服務，積極支持企業復產復工，為穩定經濟提供有效保障。集團立足保險保障本源，在全國推出“復工保”系列產品，復工復產企業疫情防控綜合險在海南、福建等率先落地，出臺“安全生產責任險十項舉措”，覆蓋40多萬家參保企業，助力企業復工復產。創新推出營業中斷險的新險種，緩解中小企業復工初期營業不穩定的后顧之憂。拓展保險責任範圍，新冠肺炎保險責任已經覆蓋到50多種產品。加大疫情期間投資托底力度，支持重點地區恢復生產建設、保障社會穩定。



人保財險浙江省嘉興市分公司推出復工復產責任保險，保障企業因疫情引起的停工、員工收入等方面的損失。圖為人保員工在復工企業檢查有關安全情況。



人保財險浙江省杭州市分公司推出疫情專用葉菜價格指數保險，保障疫情期間“菜籃子”生產和供給穩定。

我們積極參與社會公益，強化扶弱濟困的責任擔當，增進同舟共濟、共抗疫情的社會正能量。疫情發生后，集團第一時間向武漢提供緊急捐款1000萬元，加大抗疫一線資金支持。率先向武漢醫護人員捐贈保險保障，截至2020年3月23日，為戰“疫”一線人員共計提供保險保障221.19億元。在此基礎上，設立總額3000萬元的新冠肺炎康復后遺症幫扶基金，為失去工作能力的醫務工作者提供康復救助，解決他們的后顧之憂。



人保財險浙江省湖州市分公司有着20年黨齡的紅十字志願者潘海紅堅守湖州高速南出口，每天工作12小時。



3月3日，人保財險湖北省襄陽市襄州支公司為省重點貧困村陳集村貧困戶捐贈價值1.26萬元的小麥防菌、防蟲、增產農藥，並利用無人機進行飛防飛控。



人保健康沈陽中心支公司為當地抗疫醫護人員提供專項保險服務。



疫情期間，福建省龍岩市中心血站面臨血液供應緊缺情況，人保財險福建省龍岩市分公司25人參加獻血，獻血量達8200毫升，為護佑生命、抗擊疫情貢獻愛心。



向高質量發展 轉型的中國人保

- 08 公司簡介
- 08 發展戰略
- 10 企業文化

PICC

公司簡介

中國人民保險集團股份有限公司成立於1949年10月20日，總部位於北京市西城區西長安街88號中國人保大廈。作為新中國第一家全國性保險公司，中國人保已成長為國內領先的大型綜合性保險金融集團，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。2018年，中國人保在上海證券交易所正式登陸A股市場（股票簡稱“中國人保”，股票代碼：601319），成為國內第五家“A+H”股上市的金融保險企業。2019年，中國人保位列《財富》雜誌刊發的世界500強第121位，顯示出集團強大的整體綜合實力。



2019年，中國人保位列《財富》雜誌刊發的世界500強

121位

中國人保始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的十九大和十九屆二中、三中、四中全會精神，增強“四個意識”，堅定“四個自信”，做到“兩個維護”。中國人保堅定踐行新發展理念，大力推進“3411工程”，推動集團向高質量發展轉型，努力把中國人保建設成為綜合實力雄厚、價值創造突出、集合效應強化、服務品質卓越的國內領先、國際一流保險金融集團。

發展戰略

2019年，中國人保聚焦“風險管理+財富管理”，構建“保險+科技+服務”新商業模式，持續深入推進向高質量發展轉型的“3411工程”。其中，“3”是推動財產險、壽險、健康險3家保險公司轉型；“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；第一個“1”是打好1場中心城市攻堅戰和縣域市場保衛戰；第二個“1”是守住1條不發生系統性風險的底線，加固底板，全面提升集團依法合規與風險防範水平。

向高質量發展轉型的“3411”工程



構建“保險+科技+服務”商業模式

加快構建以保險為起點、以服務為終點、以科技為支撐的新商業模式，把服務打造為不可復制的核心競爭力。

一是在財產險領域，面向不同客戶群體打造差异化服務模式

- 圍繞財險個人、法人兩大客戶群體，加強頂層設計，統籌推進差异化服務模式建設。
- 在個人客戶方面，圍繞客戶各類生活需求，構建場景化的保險服務體系。尤其是面向家自車客戶群體，提供汽車金融、修理保養、救援代駕等多元化服務，逐步建立人保統一的汽車服務品牌。
- 在法人客戶方面，應用互聯網、物聯網等科技手段，把保險服務嵌入企業的管理與生產流程中，為法人客戶提供專業風險管理、過程風險預防和控制服務，從簡單的“險后”補償轉向“險中”響應、“險前”預警，構建風險減量管理新模式。

二是在壽險領域，構建以養老、護理為核心的服務模式

- 堅持以“輕資產為主，輕重結合”，構建有人保特色、經濟效益與社會效益相統一的可持續的養老護理服務體系，探索適應人保實際的“保險+服務”模式。

三是在健康險領域，構建以健康管理為核心的服務模式

- 把保險產品與健康管理服務相結合，構建線上線下融合的健康管理服务體系，將“人民健康”APP打造成行業領先的明星APP。
- 加強與醫療機構、專家團隊、健康服務提供商的合作，推進“建平臺、搭生態圈”，實現強特色、上規模、創價值。

2017-2019年經濟績效

	2017年	2018年	2019年
保險業務收入（億元）	4764.44	4986.11	5552.71
總資產（億元）	9879.73	10316.90	11327.71
淨資產（億元）	1859.59	2054.26	2468.39
合併淨利潤（億元）	237.69	194.99	316.95
每股收益（元）	0.39	0.32	0.51
總投資資產（億元）	8534.00	8954.62	9782.12
加權平均淨資產收益率	12.7%	9.4%	13.4%
總投資收益率	6.0%	4.9%	5.4%
綜合償付能力充足率	299%	309%	300%

企業文化

2019年7月，中國人保正式發布企業文化價值理念體系。中國人保堅持人民至上，牢記“人民保險，服務人民”的企業使命，恪守“理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司”的企業核心價值觀，實現“做人民信賴的卓越品牌”的企業願景。“人民保險，服務人民”的企業使命，是中國人保從誕生那一刻起就承載的使命擔當。“理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司”的核心價值觀，是中國人保建司以來特別是改革開放以來歷史經驗的深刻總結，是新時代中國人保繼續前進并永續發展的重要遵循。“做人民信賴的卓越品牌”的願景，是新時代人保人對未來的美好憧憬和奮鬥方向，蘊含了我們與客戶、股東、員工、合作伙伴、社會和環境實現協同發展的不懈追求。

我們用共同的使命凝聚力量，用共同的價值觀指導行動，用共同的願景激勵鬥志，讓全系統廣大幹部員工在理想信念和價值理念上凝聚共識，為公司在新征程上揚帆起航注入強大的精神動力，為集團“3411工程”落地實施，向高質量發展轉型貢獻力量。



中國人保企業文化價值理念體系示意



2019年12月5日，中國人保與北京冬奧組委在京舉行簽約儀式，正式成為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方合作伙伴。



2019年10月，集團在京舉辦《守初心 擔使命——中國人民保險初創回顧紀念暨早期招貼畫主題展》，生動回顧人保筆路藍縷的創業歷程。

2019年ESG績效

履行保障天職	風險保障總額 935.2 萬億元 保險賠款總額 2784.38 億元
助力脫貧攻堅	為 8870 萬戶次農戶提供風險保障 2.3 萬億元 定點幫扶四縣全部脫貧摘帽 向定點扶貧地區投入扶貧資金 4384.09 萬元
服務經濟社會	政策性醫療保險業務覆蓋 8.3 億人群 服務 25 萬家中小微企業，保險金額達 75.8 萬億元 “警保聯動”落地 330 多個城市，服務 330 萬人次
促進綠色發展	環境污染責任險提供風險保障 138.7 億元 人均溫室氣體排放量 2.04tCO ₂ e/人
提供智慧服務	線上註冊客戶超 4000 萬 車險客戶線上化率 59.5%
堅持以人為本	員工人數 19.9 萬人
擴大開放合作	與 23 家機構簽署戰略合作協議



堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局

- 14 助力精準扶貧，服務中國減貧事業
- 18 促進綠色發展，服務建設生態文明
- 20 服務實體經濟，助推經濟可持續發展
- 25 融入社會治理，助力推進治理現代化
- 28 服務“健康中國”，增進人民健康福祉

PICCC

助力精準扶貧，服務中國減貧事業

當前，脫貧攻堅已進入決勝關鍵階段，中國人保堅決貫徹落實黨中央、國務院決策部署，將扶貧工作作為一項重大政治任務抓好抓實。我們統籌規劃集團保險助推脫貧攻堅工作，制定《2019年定點扶貧工作計劃》、《2019年幫扶資金實施方案》和《2019年消費扶貧實施方案》，探索“保險+產業”、“保險+健康”、“保險+民生”、“保險+融資”等扶貧模式，利用保險機制補齊短板，將脫貧攻堅和鄉村振興有效銜接，鞏固拓展脫貧攻堅成果，積極響應聯合國《2030年可持續發展議程》和《中國落實2030年可持續發展議程國別方案》，為中國減貧事業貢獻力量。



定點扶貧

“精準扶貧，保險先行”，中國人保自2002年起相繼定點幫扶江西吉安縣、樂安縣、黑龍江樺川縣、陝西留壩縣，簽訂扶貧責任書，幫助扶貧對象脫貧，並防止返貧。2019年，中國人保持續加大幫扶投入，在實現定點幫扶四縣全部脫貧摘帽基礎之上，進一步提升定點扶貧縣內生發展能力，全面超額完成中央單位定點扶貧責任書六大指標。2019年，向定點扶貧地區投入扶貧資金4384.09萬元，引進幫扶資金5294.53萬元，直接購買農產品3772.27萬元，幫助銷售農產品750.44萬元，培訓基層幹部3151人次，培訓技術人員2297人次。



我們的扶貧工作得到國務院扶貧辦、人民銀行、銀保監會等上級單位高度肯定。中國人保成爲唯一一家入選國務院《企業扶貧藍皮書》的國有金融企業，唯一一家入選國務院扶貧辦《中國企業精準扶貧50佳案例》的國有保險企業，唯一一家在中央金融單位定點扶貧工作研討會上介紹經驗的行業代表。



歡迎掃碼觀看中國人保扶貧工作紀錄片《大地的孩子》

產業扶貧

我們多角度推進產業扶貧，促進鄉村振興，激發貧困家庭和貧困地區脫貧致富的內生動力，探索保險服務防止返貧的長效機制。

聚焦深度貧困地區，開發專屬產業扶貧產品。我們與國務院扶貧辦聯合設計推出“深貧保”產業扶貧方案，推出產業扶貧保險保障、產業綜合收入保險保障，精準對接深度貧困地區產業發展需求，保險費率在一般扶貧保險已降低20%的基礎上，特別爲深度貧困地區再行下降10-30%。

持續推動農險“擴面、增品、提標”，服務鄉村振興。在“擴面”方面，種植險承保面積同比增長39%，三大糧食作物承保面積占到全國播種面積的29.5%。在“增品”方面，構建“中央政策性險種爲主導，地方政策性險種、商業型險種和創新型險種爲補充”的立體式農險產品體系，農險產品超過3800個。在“提標”方面，共有20多個中央財政補貼品種均保額提高，稻穀、小麥、玉米完全成本保險和收入保險試點穩步推進，已開展的完全成本保險和收入保險業務平均保額840元/畝，推動從成本保險向收入保險的轉型升級。



充分發揮風險保障功能，服務農業農村穩產保收。2019年，農業保險爲8870萬戶次農戶提供風險保障2.3萬億元，爲穩定農業生產、促進農戶增收作出貢獻。積極落實中央關於穩定生豬生產保障市場供應的要求，大力發展生豬保險，保障養豬農戶積極性，全年承保生豬1.8億頭，支付生豬賠款71億元，有力支持了農戶和養殖企業恢復生產。



人保財險“光伏扶貧”項目

案例 | CASE

光伏發電是山西省脫貧攻堅戰中一項重點項目，同時山西省也是扶貧光伏首批試點省份。人保財險通過光伏扶貧統保項目實現全省貧困縣光伏保險全覆蓋，提供120億元保險保障，保障扶貧項目可持續發展。目前，人保財險共在9個省份參與光伏扶貧保險工作，承保電站數量近4000個，合計提供風險保障196.9億元。



山西省太原市陽曲縣楊興鄉光伏扶貧電站

人保財險 2+X “扶貧保” 項目

案例 | CASE

人保財險在寧夏省推出 2+X “扶貧保” 菜單式產品，其中“2”代表基礎類，包括大病補充醫療保險和家庭意外傷害保險，“X”代表產業類，包括優勢特色產業保險和扶貧小額信貸意外保險。群眾根據自身條件和能力，靈活選擇購買 2+X 產品，既可兜住因病因灾因意外致貧返貧底線，又為發展產業增收致富保駕護航。



人保財險寧夏省鹽池支公司入村了解灘羊養殖情況

健康扶貧

我們積極參與多層次醫療保障體系建設，通過實現基本醫保、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互補聯動，精準對接貧困人口抵禦因病致貧風險的健康保障需求。2019 年，集團大病保險業務覆蓋人群 5.37 億人，在 25 個省承辦扶貧類醫療救助保險項目 499 個，覆蓋人口 3653.17 萬人。針對參加大病保險的貧困人口，實施“一降兩提升”特惠政策傾斜。“一降”即降低起付線，將起付線降低一半或取消起付線；“兩提升”即提升報銷比例和保險金額，報銷比例一般提高 5-10 個百分點，保險金額一般將封頂線提高 10 萬元以上，着力解決貧困群眾因病致貧、因病返貧問題。

人保壽險 “特惠保”

案例 | CASE

人保壽險以“低費率、寬保障、寬賠付”為目標，在“不盈利”或“適當補貼保費和賠款”基礎上，搭建針對建檔立卡貧困戶特殊需求的人身險產品體系。2019 年，人保壽險設計開發《特惠保扶貧團體意外傷害保險》、《特惠保扶貧團體定期壽險》等 10 款扶貧專屬產品，重點解決建檔立卡貧困人口因意外風險、重疾風險等致貧返貧問題。



人保壽險業務員向農戶介紹“特惠保”產品

人保健康遠程會診中心

案例 | CASE

為解決困難人群醫療資源稀缺問題，人保健康與新余市人民醫院合作建設遠程會診中心，針對疑難病例的重症貧困患者，提供北上廣知名醫院專家遠程會診服務，幫助貧困患者制定經濟合理的治療方案。同時，人保健康“掌上醫保”APP 為新余困難群眾和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預約掛號、慢病管理等增值服務，優化群眾就醫理賠體驗。



人保健康在江西新余市人民醫院設立遠程會診中心

民生扶貧

為鞏固脫貧攻堅成果，防止因病因意外致貧或返貧，我們積極承擔大量政府民生保障項目，做好“兩不愁三保障”相關工作，努力為貧困地區群眾提供全面保障。在就業保障方面，為商務部、發改委、財政部、國務院扶貧辦、全國婦聯聯合推出的“百城萬村”家政扶貧工作量身定制保險方案，家政扶貧保險覆蓋家政服務人員近 4 萬人，努力搭建保險助推家政扶貧的綜合性服務平臺。在教育保障方面，在寧波、重慶、江蘇、新疆、甘肅、河南、雲南、湖北、貴州、廣東、山東、江西、福建、河北等地積極開展貧困家庭子女升學補助金保險。2019 年，為 66.71 萬戶提供風險保障 34.78 億元。在農房保障方面，我們將農房保險推廣到全國範圍，部分地區已將農房保險作為移民搬遷脫貧工程的重要配套保障措施。2019 年，為 1.26 億戶次農戶提供農房保險風險保障 4.49 萬億元。在兜底保障方面，我們開發業內首款“政府扶貧救助保險”專屬產品，解決因疾病、自然災害、意外或子女就學等原因造成的致貧返貧問題。2019 年，為 31 個省建檔立卡貧困戶和特定人群，提供風險保障 7876 億元，精準對接兜底扶貧保障。



人保財險 “扶貧 100” 項目

案例 | CASE

自 2016 年以來，人保財險在國家扶貧改革試驗區江蘇省宿遷市泗洪縣創新探索“扶貧 100”項目，當地低收入人口按每人每年 100 元計算全部參保，即可享有子女上學、家庭財產、生病就醫等多個方面保障。由於項目保障的精確性、覆蓋的全面性和成效的可持續性，“扶貧 100”迅速被省內多個地區復制推廣。截至 2019 年末，“扶貧 100”項目在全省已累計保障低收入人群 77.36 萬人次，提供風險保障 230.49 億元，賠付 2939.63 萬元。



江蘇泗洪“扶貧 100”項目

為扶貧干部提供風險保障

案例 | CASE

2019 年，在國務院扶貧辦指導下，中國人保承保了 38 萬扶貧干部的意外或健康保險，提供風險保障 2008 億元，賠款 3385 萬元，參與 5 個省份保險捐贈，切實為扶貧干部做好風險保障服務。



留壩縣貧困群眾為正在田間地頭忙碌的中國人保扶貧干部送水表示感謝

促進綠色發展，服務建設生態文明

中國人保積極開展綠色金融創新，建立完整的綠色保險產品體系，支持傳統產業綠色轉型與美麗鄉村建設，堅持負責任投資理念，支持低碳經濟發展，助力打好污染防治攻堅戰，為生態文明建設貢獻力量。

發展綠色保險

中國人保編制全面系統的綠色保險產品目錄，已經形成覆蓋林木、航運、種植業、養殖業、新能源、涉重金屬、石化、危險化學品、危險廢物處置等多個行業領域的綠色保險產品體系。

參與環境風險治理體系建設，助力傳統產業綠色轉型。我們打造“保險+服務”的環境污染責任保險模式，幫助參保企業提升污染治理和環境管理水平，2019年，公司環境污染責任險為7350家企業提供138.7億元風險保障。我們穩步推進遠洋保賠險、沿海內河保賠險、燃油污染責任險、內河危化品污染責任險、石油險、核能險等污染風險保障類產品的承保工作。2019年，承保船舶7042艘，承保總噸達到5908萬噸，船舶污染類責任承保限額超過4.6萬億元。2019年，公司石油保賠保險保額8179億元，油氣田勘探開發保險保額3104億元，核電運營期保險保額1090億元，核電工程期保險保額250億元，首臺套（核電）保險保額55億元。我們通過保證險增信，引導社會資本更多地投入到清潔、綠色產業。截至2019年末，通過貸款保證險幫助綠色企業獲得融資2.64億元。



支持綠色農業發展，助力美麗鄉村建設。我們積極參與種植業、養殖業、農產品加工業的環境污染風險管理，根據農產品產地的環境保護與治理需求，將自然災害、意外事故造成的環境污染責任納入種植或養殖綜合保險保障範圍。積極發展森林保險，2019年承保森林面積11.58億畝，占全國森林面積的35.09%。完善病死牲畜無害化處理機制，積極推進非洲豬瘟撲殺保險，協助政府開展疫情防控工作。

介入綠色品質管控，助力綠色生活方式。在綠色交通領域，探索基於UBI的按里程付費保險和共享汽車保險，倡導綠色出行消費理念。在綠色建築領域，引入第三方風險管理服務機構，探索借助保險機制確保節能環保指標落實。在綠色食品領域，積極參與國家農產品質量安全追溯平臺建設和品質質量管控，建立PICC認證目錄，從源頭保障農產品食品質量安全。在藥品回收領域，推出“創新型藥品置換責任保險”，鼓勵居民主動回收過期藥品，降低回收成本。

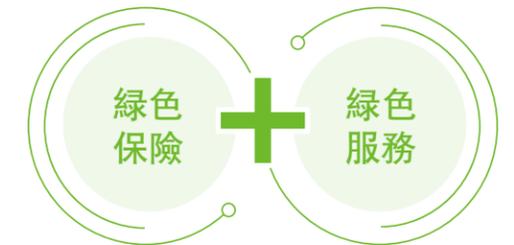
人保財險簽發全國首單“綠色建築性能責任保險”

案例 | CASE

人保財險創新研發國內首個綠色建築性能領域的責任保險產品并落地北京市朝陽區，着力破解綠色建築從綠色設計向綠色運行轉化的難題。該產品通過引入“綠色保險+綠色服務”新模式，在項目的啓動、設計、施工、運行各階段，聘請第三方綠色建築服務機構對重要環節進行風險防控，確保標的建築滿足綠色建築運行評價星級要求。若建築最終未取得合同約定的綠色運行星級標準，保險公司將採取實物修復和貨幣補償的方式，保障相關方權益。



首個綠色建築性能領域的責任保險產品落地



踐行責任投資

我們以各類綠色投資原則文件為指導，在決策過程中適當納入對環境、社會、公司治理（簡稱ESG）要素的投資分析，力求實現穩定的長期投資收益，促進經濟社會可持續發展。通過發起設立股權債權投資計劃，為清潔能源產業、節能環保產業、清潔生產產業等行業企業提供融資支持，助力低碳經濟發展。截至2019年末，集團內累計共發起設立綠色金融產品9只，規模總計145.1億元。其中，債權投資計劃7只，規模110.2億元；股權投資計劃2只，規模34.9億元。

人保資本—潞安清潔利用能源示範項目債權投資計劃

案例 | CASE

2019年，人保資本完成設立規模30億元的“潞安清潔利用能源示範項目債權投資計劃”，用于山西潞安礦業公司負責的“180萬噸高硫煤清潔利用油化電熱一體化示範項目”的建設及替換債務，助力傳統煤炭企業向清潔能源領域轉型發展。該項目是山西省傳統煤炭行業升級轉型的標杆工程，在清潔利用能源方面具有突出的示範效應。

人保投控—天津子牙不動產債權投資計劃

案例 | CASE

2019年，“人保投控—天津子牙不動產債權投資計劃”繼續支持天津子牙循環經濟產業區發展，投資規模7億元。該園區是國內首家以循環經濟為主導產業的國家級經濟技術開發區，被國家發改委等部委命名為“國家循環經濟試點園區”，重點發展廢舊電子信息產品、報廢汽車、橡塑加工、新能源和節能環保產業以及廢棄機電產品精深加工與再製造等產業。

服務實體經濟，助推經濟可持續發展

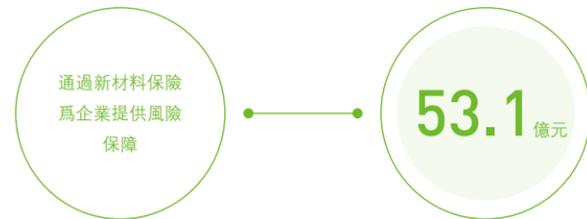
中國人保深入推進保險供給側結構性改革，不斷強化服務功能，加大產品創新力度，以“保險保障+險資直投”為核心方式，在支持國家重大戰略實施、保障重大工程建設、推動戰略性新興產業發展、加大對民營、小微和科創企業融資服務等領域取得積極成效。

助力制造強國

持續保障國家重點戰略工程。通過首臺（套）重大技術裝備保險、短期出口信用保險、建築工程完工履約保證保險，打造契合項目風險管理需求的承保和服務機制，積極為國家重點項目提供支持。近年來，陸續承保長征五號重要載荷、中國民航聯合機隊、“華龍一號”三代核電機組等重大項目，累計承保國家級重大技術裝備保險項目 1081 個，2019 年通過首臺（套）保險為企業提供風險保障 569 億元。



重點保障戰略性新興產業發展。我們為先進製造業、高新技術企業開發提供財產綜合險、營業中斷險、關鍵研發設備保險等產品，化解企業研發風險，支持創新成果產業化。新科技、新興產業保險服務主要集中于生物與新醫藥、電子信息、先進制造與自動化、新材料、新能源與節能等高新技術領域。2019 年通過新材料保險為企業提供風險保障 53.1 億元。



全力支持知識產權保護。我們發展知識產權保險，不斷完善知識產權保險產品體系。2019 年，人保財險與國家知識產權局續簽《知識產權保險戰略合作協議》，繼續在知識產權保險領域開展獨家戰略合作。我們着眼知識產權風險綜合保障，開發了商標、地理標志被侵權損失保險、知識產權資產評估職業責任保險及知識產權質押融資保證保險等新產品。2019 年，知識產權保險承保業務 3864 筆，提供風險保障 158 億元。



人保財險護航長征火箭第 300 次發射

案例 | CASE

北京時間 2019 年 3 月 10 日 0 時 28 分，由人保財險首席承保的中星 6C 在西昌衛星發射中心順利升空，這也是長征系列火箭第 300 次飛行，發射任務取得圓滿成功。作為中國航天事業堅定的支持者，中國人保已為中國航天提供了 30 余年的保險服務，累計為 68 個項目 91 顆衛星提供保險保障，累計支付賠款逾 40 億元。



2019 年 12 月 27 日 20 時 45 分，長征五號遙三火箭搭載人保財險獨家承保的中星 19A 在海南文昌衛星發射中心成功發射。

人保財險知識產權保險產品體系

案例 | CASE

自 2014 年與國家知識產權局簽署戰略合作協議以來，人保財險聯合國內專業院校機構和勞合社等再保險公司，陸續開發完成包含責任險、信用險、保證險在內共十五款專屬知識產權保險產品體系。知識產權保險已在 20 個省、86 個地市落地推廣，截至 2019 年末，累計為超過 1.3 萬家企業的 2.1 萬件專利提供 464 億元風險保障，有力支持國家科技創新。



- 蘇州模式**：以“保證保險+險資直投”的方式，開展知識產權質押融資，“保貸投”相結合。
- 中山模式**：在專利質押融資業務中創新引入“政府+保險+銀行+評估公司”的模式，風險共擔。
- 德陽模式**：將“貸款、保險和財政風險補償”相結合，開展專利質押融資服務。

人保財險積極探索多種區域化知識產權保險服務模式

服務民營小微

我們把服務民營小微企業作為服務經濟社會發展大局的重要切入點，以為民營經濟提供綜合金融服務為主線，在保險端和投資端同時發力，多措并舉，全面支持民營小微企業持續健康發展。

在保險端，我們通過貸款保證保險等產品提供信用增級服務，有效帶動信貸資源投放民營企業。通過搭建政府、銀行、保險三方風險共擔機制，形成“政銀保”等業務模式，共同扶持中小微企業和民營企業發展。2019年，承保中小微企業25萬家，保險金額達到75.8萬億元，其中，通過提供貸款保證保險，助力2343家小微企業獲得融資支持112億元。探索保證險創新業務模式，釋放保證金占用，提升民營企業資金周轉率，通過開發在建工程履約和關稅保證保險，替代原有的現金保證和銀行保函，有效盤活民營企業保證金資金，大幅提高資金使用效率。2019年，為1.8萬家建築工程企業釋放保證金605.67億元，為1094家通關企業釋放保證金360億元。



在投資端，我們通過股權投資、私募股權基金、專項產品以及股票、債券等多種形式，為民營小微企業提供長期低成本資金支持。在股權投資方面，參與投資多家民營企業，服務促進民營經濟轉型和新舊動能轉換，截至2019年末，投資規模累計達73.74億元。在私募股權基金方面，通過投資市場化的私募股權投資基金為民營企業提供融資支持，截至2019年末，投資規模累計達59.52億元。在專項產品方面，開發了行業內規模最大的紓困基金“安穩投資系列1-6期專項產品”，規模300億元。在創新險資運用方面，推動“支農支小”普惠金融向民營和小微企業拓展，推廣蘇州創投基金等模式，提供投、融、保一體化金融服務。截至2019年末，“支農支小”融資試點業務累計放款291億元，服務小微企業和個人客戶37.6萬戶次。其中，支農融資業務累計放款規模66.8億元，服務客戶8167戶次；支持小微企業融資業務累計放款規模4億元；外部助投累計放款219.3億元。



人保財險“政銀保”

案例 | CASE

“政銀保”是以政府投入的風險基金為后盾、以銀行貸款為基礎、以保證保險為保障的合作貸款體系。近年來，人保財險不斷優化資源配置，將更多的“政銀保”資源投放至民營經濟領域，重點提升民營企業融資的可獲得性。2019年，通過“政銀保”保險產品為民營企業提供2.56萬筆，共計108.37億元的風險保障。



人保財險浙江省湖州分公司“綠貸險”政銀保項目啓動儀式



“政銀保”保險業務

案例 | CASE

人保資本蘇州科技保險投資基金成立於2016年，探索保險資金“投資+融資+保險”直投科技小微企業，為蘇州高新區內的科技小微企業提供包括財產、責任、專利等在內的一攬子科技保險服務以及保險增信服務。在此基礎上，基金通過股權或債權形式將保險資金投向科技小微，為企業發展提供了全新融資渠道。截至2019年末，完成投資總計14批次，共117筆，累計金額4億元，支持中小型科技企業98家，其中“新三板”上市企業13家，科技型制造類高新技術企業70家。



支持區域發展

我們積極對接服務國家區域協調發展戰略。以京津冀協同發展、雄安新區建設、長江經濟帶發展、粵港澳大灣區建設、長江三角洲區域一體化等重大區域發展戰略為引領，積極推動保險產品服務創新和商業模式變革的先行先試，打造高質量發展樣板區。在參與京津冀協同發展中，我們承保和投資多個重要項目，如北京大興新機場、城市副中心劇院、濱海新區污水管網改造、津滄、津石等多條公路建設項目和雄安新區相關建設工程（北京到雄安新區的京雄鐵路客運專線、雄安高鐵站房工程、京雄高速公路、京雄鐵路四電改造等）。

我們積極服務“一帶一路”建設。以獨家或首席承保方參與眾多大型基建項目，包括巴基斯坦卡西姆燃煤電站、“中東友誼路”金港高速、阿根廷 Tambolar 水利樞紐等，助力中資企業“走出去”。不斷拓展出口信用保險廣度與深度，為企業提供綜合性風險保障服務。建立覆蓋近 200 個國家和地區的海外服務網絡，截至 2019 年末，承保業務涉及“一帶一路”沿線國家 59 個，累計承擔風險責任金額 1.3 萬億元。



人保資產—中國鐵建債權投資計劃

案例 | CASE

人保資產設立 115 億元規模的“中國鐵建債權投資計劃”，用于積極支持涉及國家區域經濟發展戰略的重點項目，包括在京津冀協同發展中起到橫向串聯作用的北京新機場北線高速、構成長江經濟帶“成渝經濟區”重要城市環線的四川省德陽至簡陽高速，以及位于長江經濟帶“中游城市群”核心地帶的湖南安慈高速。

人保財險承保“巴基斯坦卡西姆燃煤電站項目”

案例 | CASE

巴基斯坦卡西姆燃煤電站項目是“中巴經濟走廊”首個落地能源項目，總投資 20.85 億美元，年均上網發電量約 90 億度，對巴基斯坦調整國家電力結構、降低發電成本、改善民生等方面產生深遠影響。人保財險作為首席承保人承接 70% 以上份額，用實際行動響應國家“一帶一路”倡議，為中資企業“走出去”保駕護航。



人保財險首席承保巴基斯坦卡西姆燃煤電站項目

融入社會治理，助力推進治理現代化

中國人保構建風險減量管理新模式，推進保險從“災后補償”向“災前預防”轉變、從“風險等量管理”向“風險減量管理”轉變，積極應對氣候變化，推動巨災保險發展，助力提升全社會風險防範能力，服務國家治理體系和治理能力現代化。

服務社會治理

大力發展綜合治險，推廣“警保聯動”，助力政府“放管服”改革。我們着力發展治安保險、社區綜合保險等險種，建立“事前預防”與“事後補償”相銜接的新型治安防範機制，完善群防群治責任體系，助力提高基層治安防範的整體效能。2019 年，綜合治險提供風險保障 3.3 萬億元。積極推廣“警保聯動”模式，財險 36 家省級分公司已全部與交警部門開展合作，在全國範圍形成保險公司與交警部門協同共治的有效方式，緩解城市交通擁堵治理難題。不斷擴大“兩站兩員”* 覆蓋面，進一步提升農村地區道路交通管理能力，從源頭防事故、化糾紛、強服務、促和諧。

人保財險“警保聯動”模式

案例 | CASE

人保財險強化和公安交警等部門合作，將交通事故處理流程和保險理賠流程進行數字化融合，成功探索出“警保聯動”服務合作新模式。目前，“警保聯動”覆蓋城市已超過 330 座，服務群眾超過 330 萬人次。其中，快處快賠服務群眾超過 128 萬人次（含非人保客戶 40 萬人次）；設置車駕管服務網點超過 2100 個，辦理業務超過 164 萬筆（含非人保客戶近 50 萬筆），提供愛車智能體檢近 10 萬次；設置近 6000 個“兩站兩員”服務網點，服務群眾超過 32 萬人次（含非人保客戶超過 11 萬人次）。



推廣“警保聯動”模式

* “兩站兩員”服務，即依托人保財險在農村的網點和保險員隊伍優勢，在村口設立車駕管服務站和交通安全勸導站，擔當交通安全管理員、勸導員，協助開展交通安全的宣傳與勸導、車駕管業務代辦、交通事故協賠和保險代辦等工作。通過發揮保險優勢，將農村地區交通治理的關口前移，推動農村道路交通安全水平與保險保障水平的“雙提升”。

大力發展責任保險，服務構建和諧社會。我們密切關注交通安全、環境污染、醫療責任、食品安全、安全生產、建築工程質量等公眾利益領域，發揮責任保險化解矛盾糾紛、維護社會和諧的積極作用，完善公眾權益保障和糾紛調解機制，建設 10 個安全生產責任險實驗室或運營中心，為 5 萬家企業提供事故預防技術服務，助力提高社會治理法治化、智能化、專業化水平。2019 年，責任保險向社會提供風險保障 168 萬億元。

人保財險電梯安全綜合保險

案例 | CASE

人保財險在寧波試點開展電梯安全綜合保險，通過加裝 NFC 芯片，自主開發“電梯衛士”維保過程監控系統，全程參與電梯日常風險管理，建立包括事前維保質量把控、事中緊急專業救援、事後經濟賠償等在內的電梯安全一體化風控，實現電梯故障率的明顯下降。2019 年，進一步強化“維保監督”及“質量巡查”，承保電梯維保完成率提升至 98%，維保時長從 35 分鐘提高到 55 分鐘，為數十萬居民垂直出行安全保駕護航。

服務防災減災

深度參與國家應急管理體系建設，提升防災減災救災服務能力。我們與政府相關部門開展防災減災、災害預警合作，全面融入地方應急救援體系，積極配合應對各類災害事故。臺風“利奇馬”過境第一天快速賠付 650 余萬元，應對江蘇鹽城“3.21”爆炸事故緊急預付賠款 1000 萬元，四川涼山州森林火災報案 24 小時內快速賠付 180 萬元。我們進一步推動住宅地震巨災保險發展，試點公共巨災保險，探索構建巨災風險分擔機制。2019 年，共處理各類災害賠案 114 萬件，支付災害賠款 65 億元。



2019 年 6 月 24 日，雲南金平縣金水河鎮南科村暴發洪水和泥石流災害，人保財險查勘員第一時間奔赴受災現場，在一米多深的淤泥裏查勘事故車輛。



應對四川宜賓地震，中國人保連夜在災區搭建起便民服務點，積極協助當地政府有序做好便民服務和災區救援工作。

人保財險應對臺風“利奇馬”做好臨災響應

案例 | CASE

2019 年第 9 號臺風“利奇馬”于 8 月 10 日在浙江省溫嶺市沿海登陸，人保財險第一時間對臺風大災的防災防損和理賠處理作出部署，啓動大災應急預案，妥善處理大災理賠服務工作。2019 年，人保財險處理臺風“利奇馬”賠案共計 17 余萬件，支付賠款 28.8 億元。此次防災工作在“險后”補償基礎上重點加強“險前”預警、“險中”響應。從臺風生成的 8 月 4 日開始，結合汛期前已開展的防災防損普查情況，做好臨災預警與響應工作；將責任範圍細化到具體的區域、企業、車庫、低窪地帶等承保標的，對照防災防損工作任務圖，確保承保標的全覆蓋；理賠員工奮戰一線，保持 24 小時通訊暢通，對重點區域、重點客戶、重點項目進行臨災檢查工作，并通過電話、短信、公司網站、微信公眾號等途徑，提醒和指導客戶做好災前預防工作。



臺風“利奇馬”賠案共計

17 余萬件

支付賠款

28.8 億元



迎戰“利奇馬”臺風



提升防災防損數字化、在綫化、智能化、標準化水平。我們引入物聯網、空間信息技術、大數據等新技術，構建全國一張圖的應急指揮平臺，支持精準全面的企業風險畫像。將風險保障方案、專家風控服務、安全管理平臺、物聯網技術有機融合，構建“保險 + 科技 + 服務”模式的安全工廠。利用視頻、雷達水位計、壓力水位計、水位米尺等設備實時監測，搭建城市內澇實時監測預警體系；利用視頻設備、煙感器、水系統采集器、電氣火災識別設備等終端，提升火災物聯監控與應急響應能力。開發完成移動風控 APP，2019 年為 1.3 萬家重點企業提供汛期前防汛普查和冬季防火巡檢服務。

持續加大科研投入，支持社會開展災害風險研究工作。人保財險與國家減災中心設立聯合實驗室，在政府應急救助、災害保險基礎、業務及標準規範等領域，開展支持國家防災減災專項研究。設立災害研究基金，向全社會公開資助風險管理研究。截至 2019 年末，已投入 1100 多萬元，設立研究項目 253 個，資助國內 68 所高校、科研機構的科研人員、青年教師及學生 346 人次，形成研究報告及學術論文近 300 篇。

服務“健康中國”，增進人民健康福祉

中國人保圍繞“健康中國 2030”總體規劃，深度參與國家多層次社會保障體系建設，2019 年集團各類政策性醫療保險業務已覆蓋 31 個省 8.3 億人群，搭建全面的健康保險產品體系，構建“基本醫保 + 大病保險 + 醫療救助 + 護理保險 + 商業健康險”多領域發展、全方位服務的保障鏈條，創新商業養老保險產品與服務，助推健康養老產業發展。

參與醫療保障體系

積極服務基本醫保、大病保險、醫療救助等保障體系，支持病有所醫、醫有所保。我們發揮保險公司機構隊伍、專業技術等優勢，通過提供費用審核、醫院巡查、票據核查、分級轉診審批、精算分析等服務參與基本醫保經辦。通過強化醫療費用支出的稽核監控，支持規範醫療服務行爲，協助控制過度醫療等濫用醫療資源、侵蝕醫保基金行爲，有效節省行政成本。

推動健康保險與健康管理融合發展，提供優質健康服務。我們創新開發覆蓋全生命周期的商業健康保險產品，大力發展與基本醫療保險有序銜接的商業健康保險，開發個人稅優系列產品。人保財險推出“人人安康”，人保健康推出“好醫保”長期醫療險等創新產品。我們與專業機構積極開展健康管理服務合作，截至 2019 年末，合作醫院 8000 家、醫生 60.1 萬名、藥店 18.2 萬家。我們開發和提供疾病預防、就醫綠通、健康諮詢、健康體檢、健康維護、慢性病管理、養生保健等健康管理服務，2019 年共爲客戶提供健康管理服務超過 8786 萬人次，其中就醫服務 18.1 萬人次、健康諮詢 19 萬人次、健康體檢 11.2 萬人次、健康干預 3.1 萬人次。



人保健康升級“好醫保”長期醫療險

案例 | CASE

人保健康聯合支付寶升級“好醫保”長期醫療險，新增抗癌特藥服務、重疾津貼保障，提升質子重離子醫療報銷比例，使客戶的重疾醫療權益“保得更好”，同時優化智能核保、健康告知等投保流程，通過不斷提升醫療服務體驗，持續守護客戶健康。截至 2019 年末，“好醫保”長期醫療險客戶數達到 2600 萬。



歡迎掃碼了解“好醫保”長期醫療險產品

人保健康“人民健康”APP

案例 | CASE

人保健康打造集診前健康管理、診中就醫服務及診後健康關愛爲一體的綜合性健康服務平臺——人民健康 APP，其功能模塊覆蓋了全生命周期健康管理服務，實現了包含醫療服務、健康服務、健康保險、健康教育、健康商城等多樣化服務的大健康生態圈。截至 2019 年末，“人民健康”APP 註冊用戶達到 549 萬人，月活躍用戶超過 21 萬人。



歡迎掃碼了解人民健康 APP

服務養老產業發展

創新發展商業養老保險產品，支持多層次養老保障體系建設。我們積極服務三支柱養老保險體系建設，參與管理基本養老保險基金，大力拓展企業（職業）年金。截至 2019 年末，人保養老管理資產規模超過 1200 億元。我們積極發展商業養老保障產品，人保壽險開發 3 款個人稅收遞延型養老保險產品。2019 年，人保壽險住房反向抵押養老保險業務試點城市達到 29 個，已有 11 家試點機構承保 12 單業務。

多種方式興辦養老社區等服務機構，增加社會養老資源供給。人保壽險積極構建“保險 + 醫養游”健康養老生態圈，在大連市建成運營頤園養老養生社區，以保險產品和養老服務爲核心，爲老年人客戶提供全方位高水平優質精準服務。

積極參與長期護理保險試點，助力國家護理保險制度建設。2019 年，國家擴大長期護理保險制度試點範圍，集團共承辦長期護理險項目 74 個，覆蓋 16 個省份 30 個地市，服務人群 2263.56 萬人。



中國人保長壽險專員到長護理點機構進行義工服務

人保壽險大連頤園養老養生社區

案例 | CASE

2019 年 10 月 25 日，人保壽險大連頤園養老養生社區正式投入運營，該社區是中國人保首個養老養生社區項目。社區可提供約 1100 多戶養老 / 養生單元，目前首期養老區 323 個養老單元投入運營，配備完善的適老化、無障礙設備設施，配置健康管理中心、才藝娛樂區、健身養生區等多種功能區，提供 24 小時管家、特色營養配餐等服務，使客戶體驗細致周到的健康、醫療、宜居等一體化養老生活。

人保財險“高齡照護險”

案例 | CASE

2019 年 7 月，人保財險廣東分公司與廣州市民政局、廣州市老人院、廣州慈愛嘉護理站等簽署合作協議，正式啓動高齡重度失能照護項目。該項目爲年滿 80 周歲并常居廣州的城鄉居民醫保參保人提供每人每月最高 500 元保額的照護服務，由全市 163 家定點服務機構提供專業護理服務。同時，人保財險成立了高齡照護險服務團隊，并通過 95518 熱線及片區網點提供諮詢服務，確保符合條件的申請人享受優質的高齡照護險服務。

用心守護 努力成爲優秀企業公民

- 32 打造智慧便捷的客戶體驗，讓服務更加貼心
- 37 構建規範透明的公司治理，讓股東更加放心
- 42 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
- 46 創造共生共贏的伙伴關係，讓合作更加順心
- 48 堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心
- 50 致力幫困扶弱的公益事業，向社會奉獻愛心

PICCC



打造智慧便捷的客戶體驗，讓服務更加貼心

中國人保堅持“以市場為導向，以客戶為中心”，積極推進“保險+科技+服務”新商業模式構建，通過科技賦能和完善服務體系，持續改善客戶體驗，保護客戶信息與合法權益，為客戶提供高品質保險產品服務。

推進科技賦能

堅持以客戶為中心，加快推進數字化戰略，提升客戶服務與數字化生活方式適配性。集團全面推進 IT 新架構建設，加快升級核心業務系統，發布“人保雲”平臺，建設新骨幹網，推進北信息中心建設，努力構建“後臺數據互聯互通，中臺服務靈活通用，前臺展示統一規範”的 IT 新架構，為智慧運營、優化客戶服務、提升客戶體驗奠定數字化基礎。

不斷優化客戶觸面，提升線上化、智能化運營水平。我們以“中國人保”APP 等系列客戶觸面和移動互聯入口建設為牽引，以電商平臺、95518 智能客服平臺建設和引入淨推薦值 (NPS) 管理工具為依托，全面推進集團客戶觸面協同發展、客戶體驗統籌管理、服務資源集約共享。截至 2019 年末，“中國人保”APP 註冊用戶達 650 萬，綜合電商門戶網站上線試運行，95518 智能客服基本覆蓋各業務單元，智能機器人實現電銷外呼 740 萬通，人保財險車險客戶線上化率 59.5%，人保健康、人保壽險移動出單比率分別達到 85% 和 97.5%，集團線上註冊客戶超過 4000 萬。



大力推進科技理賠，提升理賠效率和服務能力。人保財險通過理賠智能調度、微信理賠等系統，持續推進 O2O 的智能匹配服務模式，極大提高車險理賠的響應速度和服務速度，十多分鐘就能完成整個車險理賠，2019 年理賠智能調度率同比提高 11.86%，案均報案支付周期同比提速 11.55%。人保財險通過強化科技理賠工具使用，不斷提升複雜賠案定損效率，一是通過在行業內首創的汽車電控系統定損設備，將電控設備定損時效由原來的 15 天縮短為 1 天，二是自主研發的“發動機連杆免拆測量工具”將涉水車發動機的定損時長從 3-5 天縮短至 30 分鐘，顯著提升了客戶服務效率。人保健康提升互聯網保險客戶體驗，醫療理賠時效從 2018 年的 5.95 天降至 2019 年的 1.87 天，重疾理賠時效從 28 天降至 20 天。

“中國人保”APP 正式發布

案例 | CASE

2019 年 4 月 11 日，集團在北京舉辦“中國人保”APP 上線發布會。“中國人保”APP 是國內金融機構中第一個全面支持 IPv6 規模化應用和 5G 網絡通訊、集團第一個全面應用新一代統一技術架構和第一個支持用戶查詢管理在人保各公司個人保單的一體化平臺，集出單、保全/批改、理賠、續期、客戶服務為一體，應用雲計算、人工智能、物聯網、大數據、移動互聯等諸多前沿科技，是中國人保致力於打造技術架構先進、用戶體驗優質的高品質移動互聯應用的重要舉措。截至 2019 年末，“中國人保”APP 平臺註冊用戶達 650 萬，月度活躍用戶突破 120 萬。



歡迎掃碼了解中國人保 APP

95518 智能客服平臺

案例 | CASE

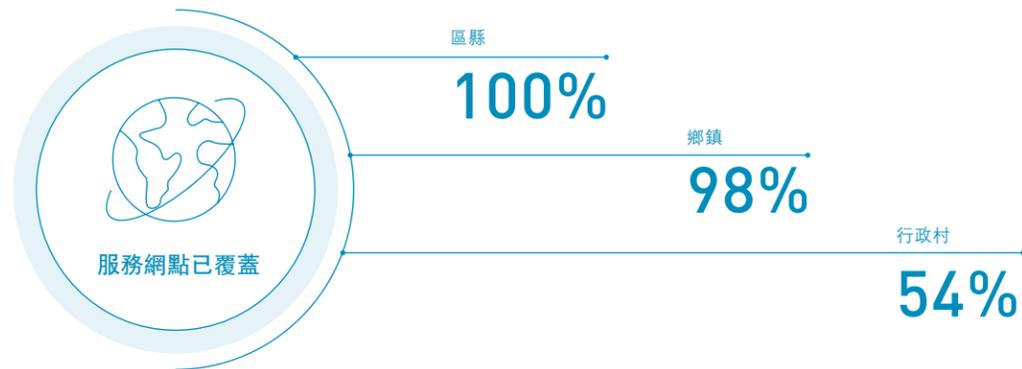
2019 年，中國人保升級啓用集團統一客服號碼 95518。95518 智能客服平臺引入智能語音導航系統，根據客戶自然語言描述，自動識別客戶需求，縮短服務時長，提升服務效率。95518 智能客服平臺還同時在微信端、網頁端提供服務，實現單一人工客服向“智能機器人+人工服務”模式轉變，24 小時隨時響應，既提升客戶體驗，又釋放人工話務資源，緩解客服中心運營壓力。



人保財險重慶分公司呼叫中心利用 95518 智能客服平臺，為客戶提供車險報案服務

完善服務體系

不斷擴展服務網絡，優化客戶旅程管理。我們持續完善服務網點布局，推進社區門店和農網一體化建設，中國人保的保險服務網點已覆蓋 100% 的區縣、98% 的鄉鎮和 54% 的行政村。我們通過客戶旅程工作坊、研討會、座談會等形式，梳理與篩選客戶旅程關鍵點，圍繞關鍵點形成改善客戶體驗的優化項目，項目涵蓋線上、線下兩類客戶觸面與知曉、投保、保全、理賠、服務、續保等保險業務全流程，努力提升客戶體驗。



中國人保不斷提升基層保險服務能力

完善工作機制，傾聽客戶聲音。我們持續開展服務標準化建設工作，從標準制定、實施、監督檢查、考核評價形成完整的流程管理機制，實現客戶服務閉環式管理體系；圍繞銷售、理賠、諮詢等方面重點問題，定期跟踪監測客戶服務評價指標；委托第三方調查機構開展保險業務客戶滿意度調查，采用結構式問卷，通過 CATI、電話短信進行調研，并根據調查結果制定持續改進措施。2019 年，人保財險連續第三年獲得銀保監會組織開展的保險公司服務評價“AA”評級，為參與評價保險公司所獲得的最高評級。

人保財險“心服務”系列活動

案例 | CASE

人保財險全國各理賠網點在節假期間設置上千家“心服務”站，通過一站式“快處快賠”新模式，全面縮短理賠周期，讓客戶體驗到“車未修，錢到賬”的優質理賠服務。對於非人保公司投保客戶，服務專員也積極協助完成保險理賠流程，確保車主問題能夠得到盡快解決。2019 年春節、客戶節和國慶節期間，公司在全國範圍內共設置“心服務”站 1838 個，服務客戶近 25.11 萬人次（其中非人保客戶 6.75 萬人次）。



中國人保“心服務”

維護客戶權益

健全管理機制，加強客戶信息安全保護。我們依據《中華人民共和國網絡安全法》、《信息安全技術個人信息安全規範》等法律法規，制定印發《集團統一信息安全策略管理辦法（2019版）》、《集團信息系統架構管理辦法》等管理制度，構築客戶信息安全防線。2019年，未發生客戶隱私信息泄露事件。

人保財險參加2019“西湖論劍·網絡安全大會”

案例 | CASE

2019年4月，以“安全：賦能數字新時代”為主題的2019“西湖論劍·網絡安全大會”在浙江杭州舉辦，人保財險浙江分公司作為唯一受邀的保險公司參加大會，並在現場開設展位。年初，人保財險成功簽發全國首張網絡信息安全特殊風險保單，該保單提供了涵蓋網絡安全和隱私責任保障、營業中斷損失、網絡勒索和贖金支付、數字資產重置費用、事故響應費用等一攬子網絡信息安全風險保障方案。

積極響應客戶訴求，做好消費者權益保護工作。我們根據《中國人民保險集團保險消費投訴管理暫行辦法》，督辦保險消費投訴案件處理工作，對客戶來電、來函、來訪、網站、郵箱等認真分析調查處理並及時答復客戶，做到“早發現、早處置、早報告”；開展“以消費者為中心優化服務”為主題的消費者權益保護教育宣傳周活動，向消費者普及保險知識，暢通維權渠道，維護消費者切身利益。

保險消費投訴量

項目	億元保費投訴量（單位：件 / 億元）			萬張保單投訴量（單位：件 / 萬張）		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
人保財險	3.35	2.41	2.35	0.08	0.03	0.01
行業排名	56	68	62	57	68	73
財險行業均值	4.65	4.14	6.21	0.03	0.02	0.58
人保壽險	2.66	1.84	1.03	1.37	0.73	0.3
排名	14	30	46	9	30	54
人保健康	3.05	11.14	6.2	1.84	0.73	0.29
排名	11	2	4	4	31	56
人身險行業均值	1.69	1.52	1.2	0.47	0.36	0.45

說明：表格中2019年數據來源於《中國銀保監會消費者權益保護局關於2019年前三季度保險消費投訴情況的通報》（銀保監消保發〔2019〕3號）。

“攜手同行70載，感恩回饋再出發”客戶節

案例 | CASE

2019年，在以“攜手同行70載，感恩回饋再出發”為主題的客戶節中，集團組織子公司積極開展消費者權益保護宣傳活動，大力強化保險消費者權益保護工作力度。通過線上線下各個觸面，我們累計開展消費者權益保護系列活動17739場次，活動參與人數超過147萬人次，發放宣傳資料1332萬份，傳統媒體宣傳報道606次，線上發布信息超過10萬條，通過各種渠道發布消費風險提示或消費警示信息近89萬條。



人保財險江蘇分公司開展消費者權益保護宣傳活動

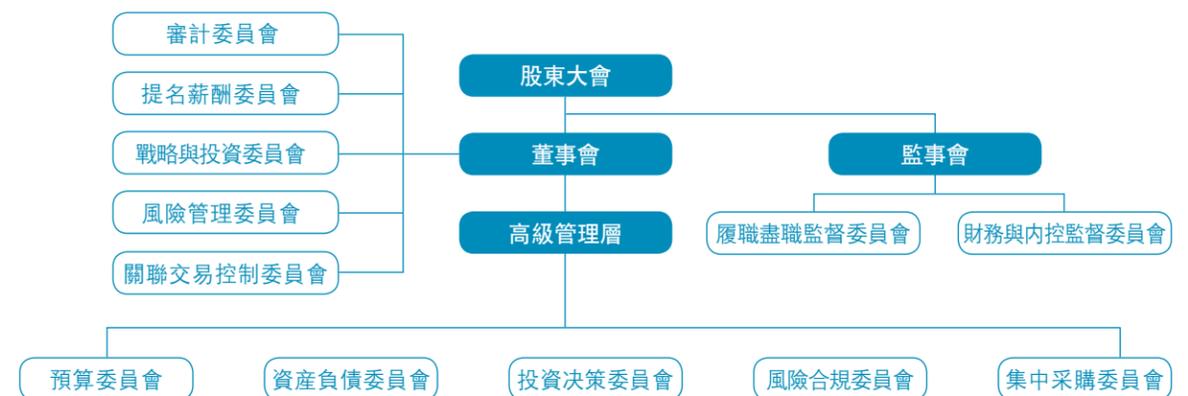
構建規範透明的公司治理，讓股東更加放心

中國人保不斷強化公司治理，完善治理架構與治理機制，提升治理水平，依法合規做好公司經營與信息披露工作，堅守不發生系統性風險底線，確保公司穩健發展並努力提升股東價值。

強化公司治理

我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國保險法》，依照銀保監會相關監管規定、上海證券交易所和香港聯交所上市規則及本公司章程等，結合公司實際情況，建立健全治理架構，不斷完善治理機制。

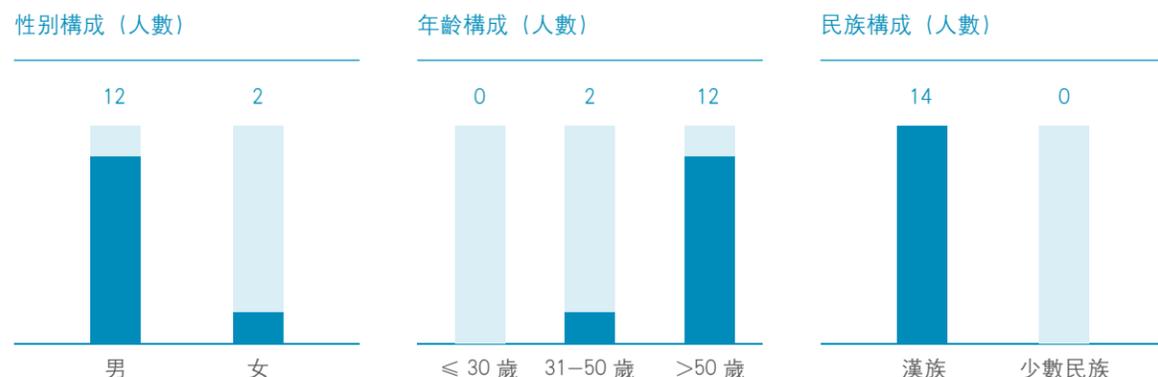
治理架構



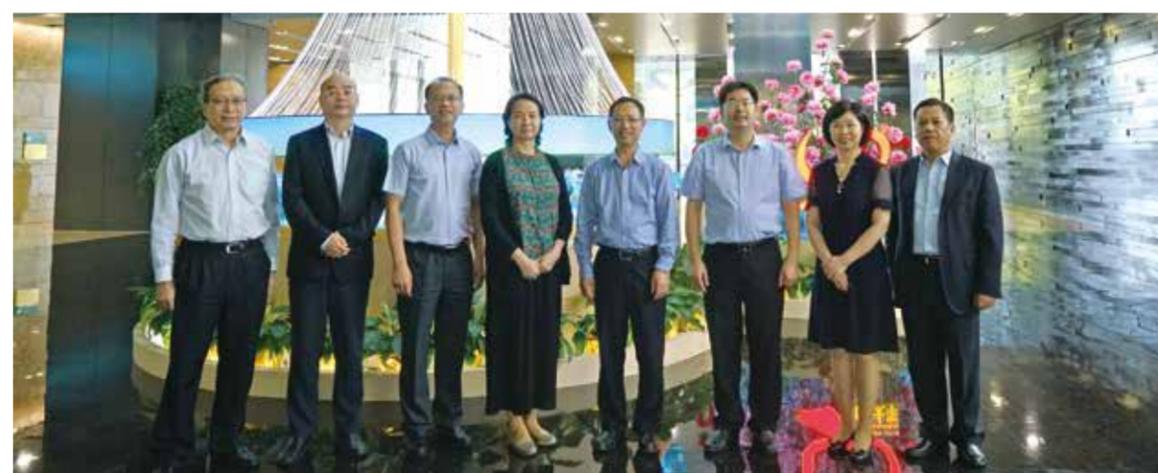
股東大會、董事會、監事會及高級管理層按照本公司章程規定獨立履行各自的權利義務，依法決策和合規運作。

- 股東大會作為公司的最高權力機構行使股東權利、履行股東義務，每年召開一次年度股東大會，並根據需要召開臨時會議。
- 董事會作為公司的決策機構對股東大會負責，執行股東大會決議，依據《公司章程》每年至少召開四次定期會議，並根據需要召開臨時會議。下設審計委員會、提名薪酬委員會、戰略與投資委員會、風險管理委員會和關聯交易控制委員會。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。社會責任相關議題定期在董事會會議上進行審議。
- 監事會作為公司的監督機構對股東大會負責，根據公司章程對董事、高級管理人員履行公司職務的行為進行監督，每6個月至少召開一次定期會議，根據需要召開臨時會議。通過下設的兩個專業委員會，對董事、高級管理人員的履職盡職情況及公司財務、內控和重大風險進行監督。
- 高級管理層依據董事會決策，通過下設的專業委員會依法合規開展業務並接受監督。

2019年董事會人員構成相關情況



注：2020年1月20日，因工作調動，白濤先生辭去本公司執行董事、副董事長、總裁及董事會戰略與投資委員會委員職務，唐志剛先生辭去本公司執行董事、副總裁、董事會風險管理委員會主任委員、董事會關聯交易控制委員會委員及董事會秘書職務。2020年3月18日，因年齡原因，華日新女士辭去本公司非執行董事及董事會風險管理委員會委員職務。



2019年9月，集團公司駐司股權董事赴深圳市調研金融同業一體化綜合營銷體系建設和中心城市攻堅戰的經驗做法，助力“3411工程”。

規範信息披露

依法合規做好信息披露工作。我們制定《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》，遵循“從多不從少、從嚴不從寬、從先不從後”的A+H信息披露原則，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，建立信息披露標準化流程及相關工作機制，及時、公平地披露信息，並保證所披露信息的真實、準確、完整。



集團公司黨委書記、董事長繆建民在投資者開放日發表主題演講

積極加強投資者溝通。2019年，我們在年度、半年度和季度業績發布之後均針對境內外投資者召開業績溝通會，並在11月1日舉辦投資者開放日，將公司發展情況對投資者進行充分說明。集團公司黨委書記、董事長繆建民在會上發表“堅定推進‘3411工程’，優化商業模式，持續提升價值創造能力”主題演講，集團相關子公司介紹了在轉型發展、科技創新和服務創新方面的最新項目成果。本次開放日受到市場和媒體的廣泛關注，通過現場出席、電話撥入和觀看視頻直播方式參加的投資者、分析師和媒體數百人，共有9萬多人點擊瀏覽了圖片直播。



投資者開放日展示了集團在科技創新方面的最新成果

嚴守風險底綫

加強全面風險管理，堅守風險防範底綫。我們嚴格遵守《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》、《保險業反洗錢工作管理辦法》、《保險公司風險管理指引（試行）》、《保險公司內部控制基本準則》及上海證券交易所和香港聯交所上市規則等各項規範要求。我們建立以《中國人民保險集團全面風險管理制度》為基本制度、以各專項風險管理辦法為補充、上下一體化的全面風險管理制度體系。我們搭建縱橫結合的風險管理架構，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。

強化風險動態監控及重點領域風險管控。我們制定集團防範化解重大金融風險攻堅戰的實施方案，并持續推動工作舉措落實；優化風險績效考核，將風險合規考核覆蓋至集團各部門、各子公司，壓實風險管理責任；建立了動態的風險監測與評估機制，開展月度、季度、年度風險分析、評估與報告以及風險事項周報告；強化重點領域的風險排查與風險識別，提高風險管理的主動性與預見性。

進一步築牢內控基礎，推進基層內控體系建設。我們組織更新集團公司內控手冊，強化關鍵崗位內控管理與建設，做好年度內控評價工作；積極推進集團基層內控體系建設，推動建立內控案防長效機制。

開展專項行動，夯實合規管理基礎。2019年，公司落實銀保監會“鞏固治亂象成果 促進合規建設”工作部署，深入組織市場亂象排查整改；開展“掃雷專項行動”，進一步加強非法集資風險防控；組織多層次合規培訓，開展形式多樣的合規文化宣導；嚴格落實有關反洗錢義務，提升反洗錢管理水平；建立健全反腐敗體系，開展反腐倡廉教育，增強拒腐防變能力。

2019年集團及部分子公司反腐敗培訓情況



中國人保“防範非法集資宣傳月”

案例 | CASE

2019年5月，中國人保在全系統組織開展“防範非法集資宣傳月”活動，各子公司強化“外宣內教”，通過在微信公眾號、微博推送宣傳材料，組織專題培訓，制作警示標語，發送提示短信，設置投訴舉報電話等多種方式，對公司員工、營銷員和消費者分別開展有針對性的培訓或宣導，着力提升非法集資風險防範意識。



人保壽險廣東省分公司開展防範非法集資宣傳活動

堅持黨建引領

中國人保堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，積極貫徹黨的十九大精神，全面落實新時代黨的建設總要求和組織路綫，以高質量黨建推動集團高質量發展。

以政治建設為根本，抓好黨中央決策部署在中國人保的貫徹落實。堅持在習近平新時代中國特色社會主義思想、中央決策部署中找準集團工作方位、思路和依據，把中央關於高質量發展、社會民生保障的決策部署，轉化為中國人保深化保險供給側結構性改革、優化商業模式的行動方案，轉化為服務實體經濟、人民生活的實際成效。2019年，圍繞習近平總書記重要講話、指示批示和中央重大決策部署，開展集團黨委中心組學習13次，召開黨委會專題研究討論相關議題超過70項。



2019年6月，集團舉辦為期5天的“不忘初心、牢記使命”主題教育學習研討讀書班

提高政治站位，把主題教育作為一項重大政治任務精心組織、扎實推進。2019年，我們按照中央統一部署，分兩批次在全系統深入開展“不忘初心、牢記使命”主題教育活動。集團黨委緊扣主題主綫，落實“守初心、擔使命，找差距、抓落實”總要求，及時動員部署推動主題教育有序開展。各級黨組織和黨員幹部堅持在學習教育、檢視問題中悟初心，在整改落實、解決問題中勇作為，集團黨的領導和黨的建設得到持續強化。集團共有6924個黨組織、77565名黨員參加主題教育，實現了所有黨組織和黨員全覆蓋。集團黨建創新成果參加中央和國家機關工委《旗幟》雜誌社組織的第二屆黨建創新成果展示交流活動，獲得了一個“十佳”、兩個“百優”的優異成績。



人保財險山西省大同市分公司新建南路營銷部開展主題教育活動



寧波慈溪分支機構聯合開展主題教育活動

營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心

中國人保嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國合同法》、《中華人民共和國未成年工保護法》、《中華人民共和國婦女權益保障法》等法律法規，建立了包括員工招聘錄用、教育培訓、績效考核、薪資福利等在內的完善的人力資源管理制度體系，堅決杜絕任何因種族、地區、性別、殘疾、國籍等引發的歧視行爲，禁止使用童工及一切形式的強迫勞動，努力爲員工創造待遇優厚、平等發展、健康安全、和諧幸福的工作環境。

打造和諧職場

規範用人制度，構建和諧穩定的勞動關係。我們制定完善員工招聘入職流程，建立集團統籌的一體化招聘體系；嚴格執行人力資源管理制度，爲員工提供平等機會，切實踐行同工同酬，未發生錄用童工事件，現有政策和僱傭合同中的最短通知期規定與《中華人民共和國勞動合同法》相關要求保持一致。

員工數量（單位：人）

類型	2017年	2018年	2019年
在崗員工	188229	198457	198951
派遣員工	27133	18636	17616
營銷員	780585	818256	870032

說明：“在崗員工”指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	2017年	2018年	2019年
男	94364	100081	101322
女	93865	98376	97629

在崗員工年齡構成（單位：人）

年齡	2017年	2018年	2019年
< 31歲	64532	67220	61884
31-50歲	104178	112174	117112
> 50歲	19519	19063	19955

在崗員工學歷構成（單位：人）

學歷	2017年	2018年	2019年
碩士及以上	7905	8720	9338
本科	98978	107961	112254
大專	65287	66658	63989
其他	16059	15118	13370

在崗員工人數變動情況（單位：人）

類型	2017年	2018年	2019年
新進	30911	27942	17242
主動離職	11549	12976	12109
解僱	294	347	516
退休	1892	2065	2120
其他	1516	1785	2007

員工僱傭率和流失率

	2017年	2018年	2019年
員工僱傭率	16.42%	14.08%	8.67%
員工流失率	7.30%	7.75%	7.41%

說明：1. 員工僱傭率 = 新進員工數量 ÷ 當年12月31日的正式員工人數。
2. 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 + 解僱數 + 退休數。

充分尊重員工的知情權、參與權、表達權、監督權，維護職工合法權益。我們依據《中華人民共和國工會法》、《中國工會章程》、《企業工會工作條例》，建立各級工會組織近2500個，擁有工會會員20多萬名，其中合同制職工入會率達100%。我們建立以職工代表大會爲基礎形式的企業民主制度，涉及員工切身利益的問題均需通過職代會審議，集團公司和所轄子公司均建立了法人級職工代表大會，各級機構建立職工代表大會近1800個。我們積極推動集體合同制度建設，與員工簽署的集體協議涵蓋女職工專項保護以及勞動者職業健康安全保護等議題。至2019年末，推動近50家單位建立集體合同，近20家單位建立女職工專項合同，建立工會勞動爭議調解組織近600個，推動基層一線建設女職工關愛室211個。

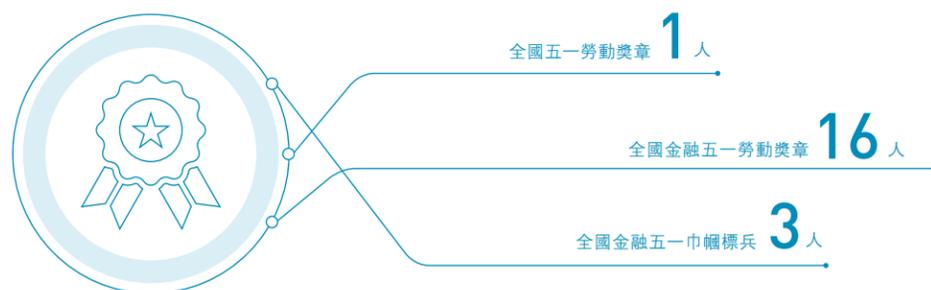


注重人才培養

完善集團教育培訓工作頂層設計，推進集團教育培訓工作制度化、規範化、科學化。我們制定《集團貫徹落實〈2018-2022年全國幹部教育培訓規劃〉的實施意見》、《集團公司教育培訓管理辦法》等制度，構建涵蓋新員工入司培訓、領導幹部任職培訓、後備幹部成長培訓、各種業務能力培訓在內的培訓體系，廣泛運用內外部和線上線下資源，提升員工素質。

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、主動性和創造性。制定《人力編制管理暫行辦法》，爲科學合理配置人力資源提供指南；制定《員工輪崗掛職交流管理辦法》，推動員工開展跨公司、多崗位的交流，幫助員工提升復合素質、增長工作才干；制定《職務序列管理辦法》，規範職務序列管理流程，爲員工職業發展建立通道。

提升集團幹部隊伍素質，拓寬幹部成長路徑。我們建立員工多渠道成長晉升和幹部實踐鍛煉、輪崗交流、任職交流、到地方政府掛職等機制，打通總部和系統幹部常態化交流通道，為幹部成長創造更廣闊空間。2019年，集團共1人獲得全國五一勞動獎章，16人獲得全國金融五一勞動獎章，3人獲得全國金融五一巾幗標兵。



員工每年接受培訓的平均小時數（單位：小時）

	男	女
集團公司	66	66
人保財險	85.4	92.4
人保資產	36.24	34.13
人保健康	107	107
人保壽險	137	137
人保投控	50	57
人保資本	45	45
人保金服	91.8	87.31
人保再	55	55
人保養老	70	70
人保香港	18	18

“PICC 直播課堂”

案例 | CASE

順應移動學習趨勢，中國人保有效運用先進技術工具，依托保互通綜合視頻系統開設“PICC 直播課堂”，內容涵蓋黨建、專業、銷售、通用知識等四大類，逐步實現全系統優質培訓課程資源跨公司、跨地域、跨層級共享。自開播以來，注冊用戶已超14萬人，系統各級約10.2萬名幹部員工參訓，有效拓寬了廣大幹部員工特別是基層員工接受高質量培訓的渠道，實現優質培訓資源在系統內充分共享。



“PICC 直播課堂”課程《人工智能與大數據賦能服務與管理》

關心關愛員工

提供完善的福利保障待遇。我們為員工按時繳納“五險一金”，辦理商業補充醫療保險，實施企業年金計劃，制定符合國家規定的考勤和休假制度。對女性員工貼心關懷，2019年，集團公司為孕產女職工設立“媽咪小屋”，全年共計服務女職工300余人次。為離退休人員提供支持與保障，制定《離退休人員補充醫療管理辦法》，健全離退休人員補充醫療管理體系和保障機制。

2019年女員工育兒假使用情況

	2018年	2019年
有權享受育兒假的人數	3515	3184
本年度休育兒假的人數	273	273
育兒假結束後在報告期內返崗的人數	245	239
育兒假結束後在報告期內應返崗的人數	245	239
育兒假返崗後12個月仍在職的人數	235	225
休育兒假的員工返崗率（%）	100	100
休育兒假的員工留任率（%）	96	94

說明：1. 數據統計範圍為集團總部、各子公司總部。
 2. 休育兒假的員工返崗率 = 育兒假結束後在報告期內返崗的人數 / 育兒假結束後應返崗的人數。
 3. 休育兒假的員工留任率 = 育兒假返崗後12個月仍在職的人數 / 育兒假結束後在報告期內返崗的人數。

提供健康安全的工作環境。公司運營過程中無職業健康危害崗位，同時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。我們積極開展健康教育、宣傳和各類健康講座，認真做好健康宣教工作，集團公司為員工提供理療服務、中醫診療服務和職場疾病診療服務等。

為困難員工及其家庭提供關愛與幫助。我們持續組織“PICC 員工愛心日”活動，2019年，以“攜手獻愛心，守望見真情”為主題，舉辦集團在京總部員工關愛基金捐款儀式，共收到愛心捐款422.25萬元。

職工24小時家庭醫生和慢病管理健康服務

案例 | CASE

集團公司工會積極探索24小時家庭醫生和慢病管理健康服務，做好員工及家屬健康管理服務。全年為在職及離退休員工體檢近600人次，提供門診、住院等就醫的綠色通道服務近200人次，提供理療服務1000人次，職場疾病診療1000人次，中醫診療服務600人次，醫療檢測儀器檢測400余人次，為員工及家屬提供專家諮詢服務及健康指導服務300多人次，辦理各種醫療保險相關業務約50人次，為公司各項大型活動及離退休人員的活動提供醫療服務保障20余人次。



為員工提供健康管理服務

創造共生共贏的伙伴關係，讓合作更加順心

中國人保秉持“開放合作、共生共贏”理念，與政府、企業、行業、高校廣泛開展合作，通過發揮保險服務專業特長，加強政企互動，推動商業合作，增進行業交流，實現互利共贏。

加強戰略合作

積極推動與地方政府、國家部委、大型企業集團的戰略合作。2019年，集團公司共與23家機構簽署戰略合作協議。合作方有9家地方政府，包括上海、四川、江西、重慶、青島、廣西、廈門、甘肅、山東；10家企業，包括騰訊、中核工業、銀河證券、中國銀聯、三峽集團、光大集團、國家電網、浪潮集團、港中旅、招商局；4家銀行，包括浦發銀行、民生銀行、農業銀行、交通銀行。

促進行業交流

積極開展行業交流合作，認真參與各項行業標準與熱點問題的研究工作。我們參加國內外多個行業組織，及時追蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，主動參與行業研究、規劃及標準制定；加強學界業界聯動，建立聯合實驗室，推進保險專業理論與實踐創新；擴大與知名高校、科研院所學術合作，針對社會普遍關注的風險、災害、重大改革及政策主題開展專項研究。人保財險的系列研究報告《道》，多年來研究風險管理的前沿理論與實踐、新技術應用、新商業模式等，幫助社會應用保險工具開展風險管理。

合作開展《運用保險機制提升北京城市治理水平研究》課題研究

案例 | CASE

2019年，應北京市政府金融局邀請，中國社會科學院金融研究所、人保財險災害研究中心及產、健、壽北京分公司等內外部機構共同組成課題組，深入開展《運用保險機制提升北京城市治理水平研究》課題研究。課題結合北京城市治理現狀，分析北京在治理中面臨的風險問題，從保險參與城市治理角度提出有針對性、可操作性的建議，並配套制定了18個保險參與北京治理的具體項目和71項保險產品名錄。

共建環境保險與風險研究聯合實驗室

案例 | CASE

2019年5月，人保財險與清華蘇州環境創新研究院在清華大學簽署共建環境保險與風險研究聯合實驗室合作協議，國內首個環境保險校企聯合實驗室正式挂牌。人保財險將以聯合實驗室為載體，加快環境保險產品和配套服務方案的開發與設計，探索環境風險管理一攬子解決方案，積極推進環保領域“保險+科技+服務”商業模式落地。



環境保險與風險研究聯合實驗室簽約儀式

中國人保已加入的部分行業組織（排名不分先後）

協會名稱	成員資格
日內瓦協會 (GA)	董事
亞洲金融合作協會 (AFCA)	常務理事
國際海上保險聯盟 (IUMI)	會員
國際信用保險和保證協會 (ICISA)	會員
國際信用和投資保險人協會 (BERNE)	會員
全球企業法律顧問協會 (ACC)	會員
亞非保險再保險聯合會 (FAIR)	會員
國際健康險協會	會員
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事
中國保險行業協會	名譽會長
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國保險資產管理業協會	會員
中國災害防禦協會	發起單位、副會長單位
中國海商法協會	副會長單位
中國國債協會	常務理事
中國內部審計協會	常務理事
中國證券業協會	會員
中國上市公司協會	會員
北京上市公司協會	會員
香港中國企業協會	會員
全國金融標準化技術委員會	會員
中國對外承包工程商會	會員

優化供應商管理

完善供應商管理制度。我們根據《中華人民共和國招標投標法》、《關於加強國有金融企業集中採購管理的若干規定》等相關法律法規，參照《中華人民共和國政府採購法》有關規定，制定了一系列陽光採購管理規定，包括《中國人民保險集團股份有限公司供應商管理辦法》、《中國人民保險集團股份有限公司服務供應商管理規則》等。

加強供應商考評。從合同履約情況、服務水平、服務質量、誠信信用情況及供應商準則執行情況等多個維度對合作供應商進行考核，提升供應商服務質量水平。

規範供應商採購工作。採購工作遵循“公開、公平、公正”和“誠實信用”原則，對集中採購項目優先採用招標或競爭性磋商方式來選定供應商，實行供應商強制更換制度。在採購實施環節中，對不同的採購項目，綜合考慮環境保護、員工職業健康安全、節能降耗、反腐敗反欺詐等方面的合規情況。

堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心

中國人保倡導“綠色辦公、低碳運營”的環保理念，積極響應政府節能減排號召並採取有效措施，實現資源節約利用，打造環境友好型企業。

節約利用資源

公司資源消耗主要來自於辦公場所使用的水、電、天然氣，業務開展過程中車輛使用的汽油、柴油。

我們積極開展節能設施建設和節能改造，建立健全節能減排規章制度，通過採用分表統計及時了解用電情況、提高用電設備功率因數、優先選用光效高的節能新光源和高效節能燈具等措施，降低能耗以減少二氧化碳排放。我們逐步擴大環境相關數據收集和披露範圍，完善數據統計口徑。

部分辦公場所能源結構及使用量

	年度	集團總部	人保財險	人保健康	人保壽險	人保金服	人保香港
用電量 (千瓦時)	2017年	3530469	5765499	320122	1578822	-	71139
	2018年	4082981	5128340	471803	1765696	95747	96339
	2019年	3598689	5278456	577921	1717196	129411	111275
天然氣 (立方米)	2017年	61580	49158	0	-	0	0
	2018年	63833	63036	0	26708	0	0
	2019年	61064	54438	0	33425	0	0
人均用電量 (千瓦時/人)	2017年	2619.04	4898.47	825.06	2824.37	-	1394.88
	2018年	3035.67	4231.30	1084.61	2838.74	1063.86	1605.65
	2019年	3110.36	4107.75	1275.76	2442.67	1294.11	1766.27
人均天然氣使 用量 (立方米/人)	2017年	45.68	41.77	0	-	0	0
	2018年	47.46	52.01	0	42.94	0	0
	2019年	52.78	42.36	0	47.55	0	0

說明：1. 2017年和2018年的數據做了修訂，剔除北京地區人保自有辦公大樓中對外出租區域的數據影響。
2. “集團總部”數據為集團總部大廈辦公場所和公共區域的能源消耗量，包括集團公司以及在集團總部大廈辦公的子公司（人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再和人保養老）。
3. 人保健康、人保金服、人保香港數據為承租樓層的能源消耗量。
4. 表中“-”表示無相關數據。

部分公司總部公務車輛汽油消耗量（單位：升）

年度	人保財險	人保健康	人保壽險
2017年	34778	43123	22535
2018年	29964	32392	20168
2019年	26602	27562	20011

我們使用節能和節水型設備，並在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果；在部分辦公場所使用中水回用，以減少資源消耗。2019年人保集團大樓中水使用量為6300噸，人保財險中水使用量為20088噸，人保壽險中水使用量為8318噸。日常運營過程中產生的生活污水全部納入市政管網系統。

部分辦公場所水資源消耗量

年度	年度	集團總部	人保財險	人保健康	人保壽險
用水量（噸）	2017年	9629	21288	-	3380
	2018年	12260	22371	908	4739
	2019年	11664	21375	3660	5878
人均用水量（噸/人）	2017年	7.14	18.09	-	6.05
	2018年	9.12	18.46	2.09	7.62
	2019年	10.08	16.63	8.08	8.36

說明：1. 2017年和2018年的數據做了修訂，剔除北京地區人保自有辦公大樓中對外出租區域的數據影響。
2. “集團總部”數據包括集團公司以及在集團總部大廈辦公的子公司（人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再和人保養老）。
3. 人保健康數據指承租樓層的水資源消耗量，2018年數據只包含六裏橋場所9-12月水資源消耗量。
4. 表中“-”表示無相關數據。

減少廢棄物排放

公司廢棄物排放主要來自於辦公場所和業務開展過程中車輛產生的溫室氣體和廢氣，及辦公室生活廢水和固體廢棄物。

我們根據生態環境部《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》相關規定，對公司公務用車和理賠用車實施定期維護保養，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；鼓勵採用視頻及電話會議進行工作交流，減少公務出差造成的碳排放。

部分辦公場所溫室氣體排放量

年度	2017年	2018年	2019年
溫室氣體排放量			
用電排放量 (tCO ₂ e)	6873.42	7102.12	6963.04
天然氣燃燒排放量 (tCO ₂ e)	239.44	332.06	322.01
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	220.02	180.78	162.49
總排放量 (tCO ₂ e)	7332.88	7614.96	7447.54
人均排放量 (tCO ₂ e/人)	2.36	2.15	2.04

說明：1. 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。
2. 電力對應的排放因子採用2015年全國電網平均排放因子0.6101tCO₂/MWh。
3. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。
4. 總排放量計算範圍為集團總部、人保財險、人保健康、人保壽險、人保金服、人保香港。
5. 人均排放量計算範圍為人保財險、人保健康、人保壽險。

我們依據《關於進一步推進公共機構生活垃圾分類工作的通知》及《北京市生活垃圾分類管理條例》，制定《人保大廈垃圾分類方案》，建立和完善垃圾分類工作運行機制，與有資質的單位簽署生活垃圾、餐廚垃圾、有害垃圾的清運服務合同，基本實現生活垃圾分類投放、清運、回收等環節無縫對接；定期維護保養設施設備和桌面辦公電腦設備，對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；積極推行無紙化辦公，鼓勵客戶下載電子保單。

部分子公司電子保單下載量（單位：萬件）



說明：1. 人保財險數據為Elife電子保單系統下載總量與電子單證綜合管理平臺生成量之和。
2. 人保健康數據為電子保單提供量。
3. 人保壽險數據為電子商務網銷保單量與遠程、直銷、E動神州等數據之和，據此修訂2017年數據。

致力幫困扶弱的公益事業，向社會奉獻愛心

中國人保以中國人保公益慈善基金會為公益慈善專業運作平臺，在扶貧資助、醫療健康、教育支持、搶險救災等多領域持續加大公益捐贈，影響并帶動系統內數十萬員工關注和參與志願服務活動。

加大公益捐贈



加大扶貧捐贈，助力貧困地區脫貧摘帽。2019年，我們向黑龍江樺川、陝西留壩、江西吉安和樂安捐贈1200萬元，助力提升脫貧和可持續發展能力。對江西吉安縣的建檔立卡貧困戶危房改造等項目提供資助，為打贏脫貧攻堅戰發揮積極作用。

加大健康捐贈，提高貧困地區衛生水平。我們進一步強化“母親健康快車”公益品牌，向甘肅臨夏州、雲南怒江州共捐贈13輛“母親健康快車”，通過這一公益項目為當地婦女提供健康檢查、疾病救治、孕產婦衛生保健服務，幫助提高當地群眾的健康意識和婦女兒童醫療衛生條件，緩解因病致貧的困境。在甘肅臨夏州開展“母親健康快車”愛心巡診周活動，為臨夏州貧困地區的群眾提供直接、優質的醫療服務，直接受益人群6235人。



“母親健康快車”



愛心巡診周

加大教育捐贈，促進貧困地區科教發展。我們舉辦2019中國人保經典誦讀季活動，邀請國家深度貧困地區的四川涼山州中小學生代表赴西昌市參加作品展示和相關活動，向四川涼山州教育基金會捐贈60萬元，支持“涼山州貧困鄉村學校安全飲水示範工程”項目建設。



中國人保經典誦讀季活動

開展志願活動

持續招募志願者，積極開展志願服務實踐。我們組織和鼓勵志願者開展助學扶貧、社區建設、生態環保、大型賽會等志願服務活動，不斷提升中國人保志願服務的影響力、感召力和吸引力，多方位、多角度為社會弱勢群體奉獻愛心。

人保財險志願者公益活動

	2017年	2018年	2019年
服務時長 (小時)	12128	29747	67486
參與人數 (人)	5011	18701	28475
主要服務對象與受益人數 (人)	39930	279620	440999

說明：該數據為人保財險系統團委志願者團隊統計數據。



新疆青少年“融情夏令營”



“同栽一片綠”植樹活動



加強利益相關方溝通 完善社會責任管理體系

54 利益相關方溝通

55 實質性議題確定

56 召開社會責任報告發布會

PICC

利益相關方溝通

我們高度重視利益相關方的參與，不斷完善溝通渠道及對話機制，以了解其合理期望以及我們的經營決策對他們的影響，共同營造與利益相關方在可持續發展方面的共贏局面。我們通過不同的方式向利益相關方傳達公司治理和運營的最新進展情況，以幫助他們獲取信息、進行決策。我們也在不斷完善溝通渠道的便捷性和及時性，如加強官網、微博、微信公眾號等新媒體平臺建設，以提高溝通有效性，及時收集來自于利益相關方對公司可持續發展所關心的問題。

現階段，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、非政府組織、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。

關鍵利益相關方參與及溝通

關鍵利益相關方	利益相關方期望	參與及溝通方式
 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） ESG 評級結果	股東大會 企業年報和公告 業績發布會 投資者開放日 回應 ESG 評級機構
 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、微信公眾號等新媒體 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 和諧的工作氛圍 良好的福利待遇及薪酬制度	職代會和工會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授和網絡培訓 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	支持國家戰略方針的推進 廉潔的商業行爲 響應國家戰略，承擔央企和上市企業社會責任 促進行業發展和交流	政府部門工作會議及交流 回歸保險本源，保障社會並定期報告 參加行業協會和學會的重大課題及政策研討
 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

我們從“對利益相關方評價和決策影響的重要性”和“對經濟、社會、環境影響的重要性”兩個維度綜合分析，確定社會責任報告需要披露的實質性議題。關於“對利益相關方評價和決策影響的重要性”維度，主要是通過報告期內不同層次和角度的溝通和交流，考慮關鍵利益相關方的期望。關於“對經濟、社會、環境影響的重要性”維度，我們在外專業人員的參與下進行經濟、環境和社會影響分析，以客觀認識和確認在現有的商業模式和運行環境下所產生的外部影響。



召開社會責任報告發布會

2019年4月24日，中國人保在京召開集團2018年企業社會責任報告發布會，向社會發布我們在服務脫貧攻堅、實體經濟、民生保障、社會治理等方面取得的成績。

集團公司黨委書記、董事長繆建民出席發布會并致辭。繆建民在致辭中指出，這是集團在成功回歸A股之后，首次在上交所、港交所兩地對外發布企業社會責任報告，報告不僅記錄了中國人保一年來履行社會責任的付出和努力，更承載着中國人保建司70年來服務人民、回報社會的責任與擔當。繆建民提出，作為金融央企，中國人保有大的責任與擔當，更加深入地推進保險供給側結構性改革，服務實體經濟發展和人民群眾美好生活，切實做好服務鄉村振興戰略，服務脫貧攻堅，落實好中央建設制造強國的決策部署，推進綠色保險發展，創新保險與投資機制，服務社會保障體系完善等工作，以更優的服務、更強的實力回報社會！



集團公司黨委書記、董事長繆建民在企業社會責任報告發布會致辭

發布會展示環節由精準扶貧、防災減損、公益慈善三部分構成。在“精準扶貧”環節，五位來自精準扶貧一線的同志介紹了助力脫貧攻堅的感人故事，會場還設置了“品臻保”電商扶貧特色農產品現場展陳和互動體驗，展現中國人保認真貫徹黨中央“打贏脫貧攻堅戰”重大戰略部署的實施成效。在“防災減損”環節，來自人保財險的專家介紹，為貫徹落實中央提出的“全面提升社會的自然災害綜合防治能力”要求，中國人保在服務社會治理體系、社會巨災管理、風險減量管理等方面不斷推進創新實踐。在“公益慈善”環節，中國人保公益慈善基金會介紹了近年來基金會立足保險、奉獻愛心的慈善義舉，來自公益慈善行動的受助方代表講述了“中國人保母親健康快車”給當地群眾就醫和生活帶來的改善。



社會責任報告發布會

公司榮譽

人保集團

2019年《財富》世界500強上榜企業（排名第121位）
 2019中國企業ESG“金責獎”
 2019人民企業社會責任獎·年度扶貧獎
 2019年度中國公益企業
 2019年長青獎·可持續發展風控獎
 第十三屆中國上市公司價值評選中國上市公司IPO新星獎
 The HKIRA 5th Investor Relations Awards
 “關愛老人——中國人保黃手環行動”公益活動案例被評為2018—2019年度社會責任傳播案例
 金融扶貧先鋒機構

人保財險

2019金牌保險服務方舟獎
 2019金鼎獎年度卓越財產保險公司
 2019年度亞洲最佳財險公司
 2019年度最佳品牌財產險公司
 2019年度杰出財產保險公司獎
 “全產業鏈鏈保聯合 助力特色產業快速發展”榮獲2019年中國普惠金融服務鄉村振興典型案例

人保資產

年度最佳保險資產管理公司
 2019金牌保險資產管理公司方舟獎
 年度卓越綜合實力保險資產管理公司
 2019“金理財”年度資產管理卓越獎
 2019中國資產管理“金貝獎”

人保健康

2019年度最優互聯網保險產品
 2019年度值得關注保險服務品牌
 2019年度最佳健康險公司
 杰出健康險產品獎

人保壽險

年度公益卓越貢獻獎
 希望工程最佳活動伙伴
 優秀金融扶貧機構
 年度最佳壽險品牌
 2019中國保險慈善榜10強
 2019中國保險企業競爭力排行榜10強

人保資本

決勝脫貧攻堅消費幫扶先鋒
 全國金融系統思想政治工作先進單位

人保金服

2019中國金融科技產業創新TOP30
 InsurStar 2019中國保險科技50強

人保再

穆迪國際評級A3
 IDC中國金融行業技術應用場景最佳創新獎
 《金融電子化》金融科技及服務優秀獎

人保養老

中國信息協會、中國金融CIO聯盟杰出項目獎、創新項目獎、突破項目獎
 《金融電子化》開發創新獎

人保香港

貝氏國際評級A-等級



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的中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2019）

查證/核證的性質和範圍

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」）的委託，對中國人民保險股份有限公司社會責任報告（2019）（以下簡稱「報告」）進行獨立核證。根據SGS可持續發展報告核證方法，核證範圍包括本報告所含文本、數據、圖示和聲明，其他披露的數據及訊息不在檢驗範圍之內。我們對位於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）的數據及訊息進行了現場核證，同時對位於上海市浦東新區世紀大道1198號世紀匯廣場1座22層的中國人保資產管理有限公司和位於北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人保金融服務有限公司進行了數據和訊息的可靠性追溯。

中國人保報告中的訊息及介紹由其管理層以及相關職能部門負責。

我們的責任旨在知會所有中國人民保險集團股份有限公司的持份者，在以下規定的認證範圍內表達對文本、數據、圖示和聲明的意見。

SGS已根據國際認證標準和指南，包括全球報告倡議組織標準（GRI STANDARDS）的準確性和可靠性原則，以及AA1000系列標準中的核證等級，為可持續發展報告核證制定一套規章。

本報告以中等審查進行核證，所用規章用於：

- 評估內容真實性；
- 根據GRI STANDARDS評估報告。

核證包括核證前調查研究、採訪相關員工位於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），必要時與其他子公司的相關員工進行文檔和記錄的抽樣審查和確認。

報告中的財務數據由其他第三方獨立審計，並未作為本核證流程的組成部份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、測試和核證機構，是公認的質素和誠信基準，在全球140多個國家營運2,600多個分支機構和實驗室，構成了全球性的服務網絡。SGS通標標準技術服務有限公司申明與中國人民保險集團股份有限公司為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和持份者不存在偏見和利益衝突。

核證團隊由具備與此項任務有關的知識、經驗和資格的人士組成，包括SGS認可的社會責任報告主任檢驗員、註冊於CCAA的ISO 14001審核員和ISO 45001審核員等。

查證/核證意見

基於上述方法論和所進行的核證，中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2019）中包含的訊息和數據是準確的、可靠的，對中國人民保險集團股份有限公司在2019年度的可持續發展活動提供了公正和中肯的陳述，使我們感到滿意。

核證團隊認為，該報告可由報告機構的持份者所使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇了適當的符合性方案。

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（2019）符合GRI STANDARDS核心方案中所有關於內容和報告原則的要求。

原則

持份者參與

中國人保運用科學的方法確定與其自身活動相關的持份者，考慮有關方面的合理期和利益，建立持份者參與的渠道和平台，並採取若干方式進行溝通和交流。

可持續發展背景

中國人保從經濟、環境與社會方面展現其在可持續發展上所作出的努力和成果，並將這些績效結合可持續發展的背景呈列。

實質性

中國人保根據確定的持份者關注議題，反映了組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露了對持份者評價和決策有實質性影響的重要議題和指標。

完整性

中國人保的報告基本涵蓋了所識別的實質性方面及其界限，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使持份者可評估中國人保在報告期間的績效。

平衡性

中國人保的報告能夠遵守平衡性原則，對正面及負面訊息都能如實披露。

可比性

中國人保的報告中披露了中國人民保險集團股份有限公司2019年的各項相關績效指標，大部份績效指標披露了歷史數據，這些數據可使持份者對其可持續發展績效進行直觀對比和瞭解。

準確性

中國人保的報告訊息準確，向持份者公開披露了多項績效的定性和定量訊息。

時效性

核證顯示報告的數據和訊息在報告週期中是及時有效的。中國人保每年按時發佈社會責任報告，具備良好的時效性。

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，並結合案例分析描述，能讓持份者易於理解。

可靠性

中國人保建立了社會責任報告的管理流程，並及時對報告中的訊息及數據進行了收集、記錄和分析，報告中披露的訊息和數據是真實可靠的。

管理方法

中國人保的報告對所選擇的專項議題進行了管理方法披露。

一般披露

中國人保對一般披露符合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、環境和社會的實質議題所涉及的議題專項按照GRI標準核心方案的要求進行了披露。

發現和建議

對於審核過程中發現的良好實踐、可持續發展報告及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告核證內部管理報告中描述，並提交予中國人保的相關管理部門，作為持續改進的參考。

檢驗局限性

本次核證局限性在於受新冠肺炎疫情（COVID-19）影響，現場核證地點僅限於中國人民保險集團股份有限公司（集團層面），針對子公司中國人保資產管理有限公司和中國人保金融服務有限公司採取網絡資料確認及各相關負責人士電話溝通。

簽署：

代表通標標準技術服務有限公司



辛斌 總監
北京市阜成路73好時機裕惠大廈16層
2020年3月25日

WWW.SGS.COM

內容索引

GRI 內容索引

GRI 標準	披露	頁碼
一般披露		
	102-1 組織名稱	P8 公司簡介
	102-2 活動、品牌、產品和服務	P8-9 公司簡介
	102-3 總部位置	P8 公司簡介
	102-4 經營位置	P8 公司簡介
	102-5 所有權及法律形式	P8 公司簡介
	102-6 服務的市場	P8-9 公司簡介
組織概況	102-7 組織規模	P8 公司簡介
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	P42-43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	102-9 供應鏈	P47 優化供應商管理
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	無變化
	102-11 預警原則或方針	P40 嚴守風險底線
	102-13 協會的成員資格	P46-47 創造共生共贏的伙伴關係，讓合作更加順心
戰略	102-14 高級決策者的聲明	P2-3 董事長致辭
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	P10 企業文化
管治	102-18 管治架構	P37 強化公司治理
	102-40 利益相關方群體列表	P54 利益相關方溝通
	102-41 集體談判協議	P43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
利益相關方參與	102-42 利益相關方的識別和遴選	P54 利益相關方溝通
	102-43 利益相關方參與方針	P54 利益相關方溝通
	102-44 提出的主要議題和關切問題	P55 實質性議題確定
	102-45 合并財務報表中所涵蓋的實體	P8 公司簡介
	102-46 界定報告內容和議題邊界	P55 實質性議題確定
報告實踐	102-47 實質性議題列表	P55 實質性議題確定
	102-48 信息重述	P48-P49 節約利用資源
	102-49 報告變化	無變化

	102-50 報告期	P1 前言
	102-51 最近報告日期	P1 前言
	102-52 報告周期	P1 前言
報告實踐	102-53 有關本報告問題的聯系人信息	P1 前言
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	P1 前言
	102-55 GRI 內容索引	P62-64 GRI 內容索引
	102-56 外部鑒證	P59-61 驗證聲明
實質性議題		
經濟績效	103 管理方法披露	P9 經濟績效
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P9 經濟績效
	103 管理方法披露	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
	203-2 重大間接經濟影響	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
採購實踐	103 管理方法披露	P47 優化供應商管理
	103 管理方法披露	P40 嚴守風險底線
反腐敗	205-1 已進行腐敗風險評估的運營點	P40 嚴守風險底線
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P40 嚴守風險底線
	103 管理方法披露	P48 堅持低碳運營的環保理念， 讓環境更加舒心
能源	302-1 組織內部的能源消耗量	P48 節約利用資源
	302-3 能源強度	P48 節約利用資源
	103 管理方法披露	P49 堅持低碳運營的環保理念， 讓環境更加舒心
水資源	303-1 按源頭劃分的取水	P49 節約利用資源
	103 管理方法披露	P49 堅持低碳運營的環保理念， 讓環境更加舒心
排放	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	P49 減少廢棄物排放
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P49 減少廢棄物排放
污水和廢棄物	103 管理方法披露	P49 堅持低碳運營的環保理念， 讓環境更加舒心
環境合規	103 管理方法披露	P48-49 堅持低碳運營的環保理念， 讓環境更加舒心
供應商環境評估	103 管理方法披露	P47 優化供應商管理

僱傭	103 管理方法披露	P42-43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	401-1 新進員工和員工流動率	P43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P45 關心關愛員工
	401-3 育兒假	P45 關心關愛員工
勞資關係	103 管理方法披露	P42 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	402-1 有關運營變更的最短通知期	P42 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
職業健康與安全	103 管理方法披露	P45 關心關愛員工
	403-1 勞資聯合健康安全委員會中的工作者代表	P43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	403-3 從事職業病高發職業或高職業病風險職業的工作者	P45 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
	403-4 工會正式協議中的健康與安全議題	P43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
培訓與教育	103 管理方法披露	P43 注重人才培養
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P44 注重人才培養
多元化與平等機會	103 管理方法披露	P42 打造和諧職場
	405-1 管治機構與員工的多元化	P42 打造和諧職場
反歧視	103 管理方法披露	P42 打造和諧職場
結社自由與集體談判	103 管理方法披露	P43 打造和諧職場
童工	103 管理方法披露	P42 打造和諧職場
強迫或強制勞動	103 管理方法披露	P42 打造和諧職場
當地社區	103 管理方法披露	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
		P50-51 致力幫困扶貧的公益事業， 向社會奉獻愛心
供應商社會評估	103 管理方法披露	P47 優化供應商管理
客戶健康與安全	103 管理方法披露	P28-29 服務“健康中國”， 增進人民健康福祉
營銷與標識	103 管理方法披露	P32 打造智能便捷的客戶體驗， 讓服務更加貼心
客戶隱私	103 管理方法披露	P36 維護客戶權益
社會經濟合規	103 管理方法披露	P40 嚴守風險底線

注：103 管理方法披露，涵蓋 GRI103-1, 103-2, 103-3。

ESG 內容索引

索引	指標	頁碼
A 環境		
層面 A1： 排放物	一般披露	P49 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P49 減少廢棄物排放
	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）。	P49 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P49 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P49 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P49 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P49 減少廢棄物排放
	一般披露	P48-49 節約利用資源
	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）。	P48 節約利用資源
	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）。	P49 節約利用資源
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。	P48-49 節約利用資源
	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。	P48-49 節約利用資源
	關鍵績效指標 A2.5 制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。
層面 A3： 環境及天然資源	一般披露	P48-49 節約利用資源
	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。

B 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1: 僱傭	一般披露 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僱員總數。	P42-43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心 P42-43 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
層面 B2: 健康與安全	一般披露 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。	P45 關心關愛員工 P45 關心關愛員工
層面 B3: 發展及培訓	一般披露 關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P43 注重人才培養 P44 注重人才培養
層面 B4: 勞工準則	一般披露 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。	P42 打造和諧職場 P42 打造和諧職場
營運慣例		
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露	P47 優化供應商管理
層面 B6: 產品責任	一般披露	P34 完善服務體系 P36 維護客戶權益
	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。 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。	P34 完善服務體系 P36 維護客戶權益
層面 B7: 反貪污	一般披露 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。	P40 嚴守風險底線 P40 嚴守風險底線
社區		
層面 B8: 社區投資	一般披露	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局 P50-51 致力幫困扶貧的公益事業，向社會奉獻愛心
	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）。	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局 P50-51 致力幫困扶貧的公益事業，向社會奉獻愛心
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局 P50-51 致力幫困扶貧的公益事業，向社會奉獻愛心

SDGS 內容索引

SDG	指標	頁碼
SDG 1	消除貧困	P14-17 助力精準扶貧，服務中國減貧事業 P50-51 致力幫困扶貧的公益事業，向社會奉獻愛心
SDG 2	消除饑餓	P14-17 助力精準扶貧，服務中國減貧事業 P50-51 致力幫困扶貧的公益事業，向社會奉獻愛心
SDG 3	良好健康與福祉	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
SDG 4	優質教育	P43-44 注重人才培養
SDG 5	性別平等	P42-43 打造和諧職場
SDG 6	清潔飲水與衛生設施	P48-49 堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心
SDG 7	廉價和清潔能源	P48 堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心
SDG 8	體面工作和經濟增長	P42-45 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心 P37-41 構建規範透明的公司治理，讓股東更加放心
SDG 9	工業、創新和基礎設施	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
SDG 10	縮小差距	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局 P42-45 營造和諧奮進的企業氛圍，讓員工更加開心
SDG 11	可持續城市和社區	P14-29 堅守保險本源 深度融入經濟社會發展大局
SDG 12	負責任的消費和生產	P18-19 促進綠色發展，服務建設生態文明 P48-49 堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心
SDG 13	氣候行動	P48-49 堅持低碳運營的環保理念，讓環境更加舒心
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	P37-41 構建規範透明的公司治理，讓股東更加放心
SDG 17	促進目標實現的伙伴關係	P46-47 創造共生共贏的伙伴關係 讓合作更加順心



本報告採用環保紙印刷

PICC 中国人民保險集團股份有限公司
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