

2018 企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目录

CONTENTS

前言

PREFACE

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”，本报告中“人保集团”、“人保”、“集团”、“公司”、“PICC”、“我们”均指“中国人保”）每年发布社会责任报告，向广大利益相关方披露中国人保的经济、环境和社会可持续发展相关信息。本期报告是中国人保第 12 份社会责任报告，对中国人民保险集团股份有限公司及其子公司在 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间的经济、环境和社会绩效进行报告。

本报告依据全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准（GRI Standards（2016））核心方案、上海证券交易所《上市公司环境信息披露指引》和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HKEx ESG）的披露要求编制。

本报告中的财务数据援引自《中国人民保险集团股份有限公司 2018 年年度报告》中按中国企业会计准则编制的财务报告（该财务报告已经德勤华永会计师事务所（特殊普通合伙）审计），如无特别说明，所示金额均为人民币列示。其他信息由集团各职能部门及子公司提供。

本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，确保所有信息的真实性，并委托 SGS 进行独立第三方审验，确认所有数据的准确性和可靠性。

本报告以印刷版和网络版两种方式发布，网络版可在本公司网站 <http://www.picc.com> 查阅下载。

任何反馈意见，请联系我们：

电话：86-10-69008888



扫描二维码
查阅网络版报告

董事长致辞	02
可持续发展中的中国人保	04
公司概况	06
社会责任管理	10



为股东： 强化治理，提升业绩	12
--------------------------	-----------



为客户： 高质量转型，客户满意	18
---------------------------	-----------



为社会： 人民保险，服务人民	26
--------------------------	-----------



为伙伴： 携手合作，共谋发展	44
--------------------------	-----------



为员工： 关爱员工，以人为本	50
--------------------------	-----------



为环境： 绿色金融，可持续发展	60
---------------------------	-----------

验证声明	69
------	----

内容索引	72
------	----



董事长致辞 CHAIRMAN'S SPEECH

“ 2018年是中国人民保险集团开启新时代征程的重要一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，推动实施集团向高质量发展转型的“3411工程”，在复杂多变的外部环境下，取得了来之不易的改革成绩。我们坚守“人民保险，服务人民”的使命责任，将服务实体经济和满足人民美好生活作为出发点和落脚点，立足保障、回归本源，贯彻落实中央大政方针和政策部署，深入服务经济社会发展，更加坚定地履行好金融央企的经济责任、政治责任和社会责任，在服务脱贫攻坚、乡村振兴、健康中国、实体经济等领域，持续发挥保险行业主力军作用，实现了经济效益和社会效益的相互促进，股东、客户、员工、社会和环境的协同发展。

”

我们举全系统之力，助推脱贫攻坚。健全保险扶贫工作机制，开发保险扶贫专属产品，联合国务院扶贫办启动“深贫保”项目，已在11个省58个贫困县落地；推出业内第一款“政府扶贫救助保险”专属产品，为建档立卡贫困户和特定人群提供风险保障1857亿元；扎实推进定点扶贫，全年仅在扶贫方面投入引进的资金和消费资金超过过去4年的总和，积极履行定点帮扶的政治承诺；累计派出扶贫干部超过1100人，涌现了许多扶贫攻坚的先进事迹和优良作风，有些被誉为“新时代焦裕禄式”的好干部。

我们发挥行业排头兵作用，助力推进乡村振兴。巩固政策性农险主导地位，不断推进新型产品服务。集团承保农作物7.7亿亩，承保森林11.9亿亩，承保生猪及能繁母猪1.8亿头，为近1亿户次农户提供2.2万亿元的风险保障。

我们坚持履行本源天职，支持实体经济发展。服务企业技术转型升级，首台（套）重大技术装备保险等业务承担风险责任金额798亿元；加大“普惠金融、支农支小”工作力度，助力三农、小微和民营经济“降成本”，已覆盖全国30个省级机构、162个地市，包括154个贫困县。

我们创新绿色保险与融资服务，助力打好污染防治攻坚战。成立绿色保险产品创新实验室，积极参与环境污染责任保险试点，创新绿色融资模式，环境污染责任险覆盖31个省（区、市），在科技保险、环境污染责任保险方面积极而为，为打好污染防治攻坚战与科技创新发挥了重要的作用。

我们积极参与社会保障体系建设，助力补强民生建设短板。集团承保各层次政策性医疗保险项目2009个，业务覆盖30个省315个地市、7.4亿人群，其中大病保险业务覆盖4.9亿人群。人保养老成功获批年金法人受托机构资格和账户管理机构资格，积极参与国家养老体系建设。

我们积极服务“一带一路”建设，支持中资企业和人员“走出去”。集团承担国际业务风险责任金额11万亿元，覆盖海外150多个国家和地区。积极创新保险产品与服务，加快推进海外服务网络建设，基本形成在全球范围内对中资利益密集区域的服务辐射能力和对“走出去”中资企业的伴随服务能力，桥头堡作用逐渐显现。

我们坚决落实监管要求，持续强化风险防控。积极贯彻银保监会部署，扎实落实保险市场乱象整治要求，带头严格执行车险“报行合一”等规定，努力发挥行业引领作用。持续完善体制机制，修订集团风险管理基本制度，完善风险管理信息系统，强化风险绩效考核，建立起对99家省级机构的监督与风险防控评价模型和标准体系。强化重点风险管控，成功完成了集团和寿险次级债到期续发，有效防范集团现金流风险；加大信用风险防控，开发集团统一信用评级管理系统，严格交易对手管理，制定银行业和证券业“白名单”，完成交易对手全面排查。

当前，我国保险业的发展正面临着宏观经济周期、技术变革周期与行业“新周期”叠加的复杂形势，挑战和

机遇并存，中国人民保险集团将牢记使命、担当作为，更加深入地服务实体经济发展和人民群众美好生活。深入服务乡村振兴战略，推进农险产品服务的供给侧改革，持续提升“三农”保险保障水平。坚定服务脱贫攻坚，坚决完成好中央赋予的定点脱贫攻坚任务，推进扶贫保险产品服务创新，助力补齐全面建成小康社会的最大短板。落实好中央建设制造强国的决策部署，大力发展科技保险，助力推进制造强国建设。大力推进绿色保险发展，积极参与绿色项目融投资，助力打赢污染防治攻坚战。积极创新保险与投资机制，围绕降风险、增信用、引资金等领域，大力支持民营与小微企业发展。顺应人民对病有所医、老有所养的期待和向往，积极服务社会保障体系完善，加快推进健康养老产业链建设。

只有顺应历史潮流，积极应变，主动求变，才能与时代同行。我相信，有管理层及全体员工的拼搏奋斗，有广大客户与股东的鼎力支持，公司一定能够变压力为坚定不移向高质量发展转型的动力，以自身的主观能动性克服外部环境的不确定性，抓住用好保险业发展的战略机遇期，以更优的服务、更强的实力回报全体股东、回报员工、回报社会！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

可持续发展中的中国人保

PICC IN SUSTAINABLE DEVELOPMENT

发展战略



经济绩效

保险业务收入 (亿元)	总资产 (亿元)	净资产 (亿元)
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

合并净利润 (亿元)	每股收益 (元)	总投资资产 (亿元)
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

加权平均净资产收益率	总投资收益率	综合偿付能力充足率
2018 9.4%	2018 4.9%	2018 309%
2017 12.7%	2017 6.0%	2017 299%
2016 11.9%	2016 5.8%	2016 284%

精准扶贫

我们高度重视扶贫工作，充分发挥保险独特的功能作用，通过产业扶贫、健康扶贫、民生扶贫等多种方式助力打赢精准脱贫攻坚战。2018年，定点帮扶吉安、乐安、桦川、留坝四县，提供各类风险保障金额 1306.89 亿元，承保返贫责任保险 91203 人，吉安县已率先脱贫摘帽。落实支农惠农方针政策，因地制宜开发特色农业保险产品，农业保险专属扶贫产品开发数量已达到 242 个。不断强化基本医保、大病医保、医疗救助、疾病应急救助、商业健康保险及慈善救助等制度间的互补联动，着力解决群众因病致贫、因病返贫问题。联合国务院扶贫办启动“深贫保”项目，为“三区三州”等深度贫困地区农业生产、家庭生活、意外事故等提供一揽子风险保障。创新保险资金运用，开展“支农支小”融资试点，支农融资业务累计放款 40.8 亿元。



绿色金融

2018年，环境污染责任险覆盖 31 个省、自治区、直辖市，为服务的 6648 家企业提供 122 亿元风险保障。通过发起设立股权债权投资计划，为绿色节能建材、核电风电建设、垃圾处理、循环经济、绿色农业、绿色交通、新能源汽车等绿色产业项目累计融资规模超过 200 亿元。



公司概况

COMPANY PROFILE

公司简介

中国人民保险集团股份有限公司创立于1949年10月20日，总部位于中国北京市西城区西长安街88号中国人保大厦，是新中国保险事业的缔造者和开拓者，拥有“PICC 中国人民保险”品牌。在70年的改革发展征程中，中国人保始终秉承“人民保险、服务人民”的使命，凭借覆盖城乡的网点机构，积极服务经济社会发展，全力保障国计民生，认真履行企业社会责任，提供了全方位、高质量的保险保障和服务，铸就了新中国民族保险业的辉煌。中国人保目前已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，在2018年《财富》杂志刊发的世界500强中排名第117位。

集团分别通过中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“人保财险”，于香港联交所上市，股票代码02328，本公司持有约68.98%的股权）和中国人民保险（香港）有限公司（以下简称“人保香港”，本公司持有约75%的股权）在中国境内和中国香港经营财产险业务；分别通过中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”，本公司直接及间接持有80%的股权）和中国人民健康保险股份有限公司（以下简称“人保健康”，本公司直接及间接持有约95.45%的股权）经营寿险和健康险业务；通过中国人保资产管理有限公司（以下简称“人保资产”，本公司持有100%的股权）对大部分保险资金进行集中化和专业化运用管理；通过人保投资控股有限公司（以下简称“人保投控”，本公司持有100%的股权）开展以不动产投资为核心的专业化投资；通过人保资本投资管理有限公司（以下简称“人保资本”，本公司持有100%的股权）专门对集团内外的保险及非保险资金开展股权投资、债权投资等另类投资业务；通过人保金融服务有限公司（以下简称“人保金服”，本公司持有100%的股权）作为集团布局互联网金融领域的专业化平台；通过人保再保险股份有限公司（以下简称“人保再保险”，本公司直接及间接持有100%的股权）开展集团内外专业再保险业务；通过中国人民养老保险有限责任公司（以下简称“人保养老”，本公司持有100%的股权）开展企业年金、职业年金等业务；通过中盛国际保险经纪有限责任公司（以下简称“中盛国际”，本公司持有92.71%的股权）开展保险经纪、再保险经纪及风险咨询业务；并在银行、信托等非保险金融领域进行了战略布局。

2018年《财富》杂志
世界500强排名

117位



核心价值观

中国人保始终秉持“人民保险，服务人民”的使命，注重营造理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司的文化氛围，注重培育忠诚老实、公道正派、实事求是、清正廉洁的价值观，大力弘扬工匠精神，以持续提升企业文化的向心力和引导力、增强员工的幸福感和凝聚力为牵引，塑造健康成长的组织生态环境。



集团于2018年10月在京举办“改革开放40年暨中国人民保险成立69周年”主题展览，回顾公司发展风雨历程和取得的辉煌成就。



中国人保出版发行第3套司史文化系列丛书《老火花》、《老宣传品》，展现了公司深厚、悠久的文化传承。

发展战略

集团立足行业竞争与市场周期变化、遵循新时代保险发展规律，提出向高质量发展转型的“3411工程”。其中：

3

“3”是推动3家保险公司转型。在财产险领域，坚持做好政策性业务与商业性业务融合、商业模式变革与技术变革融合，努力实现“去中介、降成本、优体验、强黏性”。在寿险领域，深入推进从外延型向集约型转变、从规模驱动向价值驱动转变、从银保业务为主向个险业务为主转变，坚定走以高质量期缴为核心的可持续发展之路。在健康险领域，按照专业、精干、高效、扁平的原则，大刀阔斧深化改革，走专业化、扁平化的发展道路。

4

“4”是实施创新驱动发展战略、数字化战略、一体化战略和国际化战略等4大战略。这其中，数字化是基础，创新驱动是保障，一体化是关键，国际化是延伸。

1

第一个“1”是打好1场中心城市攻坚战和县域市场保卫战。在城市，以重塑地位、重塑形象、重振雄风为目标，从上海、深圳、广州等中心城市抓起，在优化组织、激活队伍、提高效率、创新供给、增强合力上下功夫，走出一条城市市场创新发展的路子，为集团向高质量发展转型提供普适性的模式和经验。在县域，推进一体化的网点共享与队伍建设，着力强化政策性业务与商业性业务融合，用好用活既有资源，巩固县域市场主导地位。

1

第二个“1”是守住1条不发生系统性风险的底线。加固底板，全面提升集团依法合规与风险防范水平。

公司荣誉



人保集团

- 2018年《财富》世界500强上榜企业（排名第117位）
- 2018中国保险慈善榜十强
- 2018年中国企业500强上榜企业（排名第29位）
- 中国妇女发展基金会感恩30年·特别致敬奖
- “母亲健康快车”感恩15年特别致敬合作企业荣誉
- 中国金融思想政治工作研究会与中央和国家机关工委《紫光阁》杂志社优秀组织奖
- 新时代内部审计的创新与发展理论研讨活动组织奖

人保资产

- 2018最具竞争力保险资产管理公司
- 2018最佳品牌建设保险资产管理公司
- 年度卓越综合实力保险资产管理公司、公益贡献奖
- “金理财”年度资产管理TOP大奖
- 年度浦东新区经济突出贡献企业“经济突出贡献奖”
- 2018年最受股权投资机构欢迎LP

人保寿险

- 2018年度中国十佳客户体验奖
- 17项中国金融业客服联盟2018年度客服中心优秀奖
- 2018国际先锋金融机构、2018年度扶贫先锋企业
- 2018中国市场竞争力十佳寿险公司
- 2018年度亚洲卓越寿险公司
- 2018年中国社会责任杰出企业奖
- 全国老龄委“敬老文明号”
- 中国青少年发展基金会“最佳合作伙伴”
- 最值得百姓信赖的保险机构

人保养老

- 2018年度金融科技创新突出贡献奖—开发创新贡献奖

人保香港

- 获准成为香港中资企业慈善基金会成员

人保财险

- 2018中国保险业高质量发展保险公司方舟奖
- 改革开放40周年·优秀财产保险公司
- 2018年度扶贫先锋企业大奖
- 2018年度保险保障品牌卓越奖
- 2018年度杰出财产险公司
- 2018年度亚洲最佳财险公司
- 银保监会2018年保险公司服务评价最高评级“AA”级
- 2018中国年度最佳雇主30强
- 中华全国总工会授予“全国工人先锋号”、“全国模范职工之家”、“全国模范职工小家”、“全国优秀工会积极分子”

人保健康

- 人民企业社会责任奖—年度企业奖
- 年度最佳健康险公司
- 中国保险行业协会保险行业公众宣传大比武优秀活动奖、保险脱贫攻坚奖
- 最具市场影响力保险产品、最佳互联网保险产品、最具创新力保险产品、最佳健康保险产品

人保资本

- 中国保险资产管理业协会工具方案类二等创新作品奖

人保金服

- 互联网实践先锋单位
- 杰出创新保险产品奖
- 2018年度金融行业产品创新突出贡献奖



中国妇女发展基金会“感恩30年·特别致敬”奖杯



社会责任管理

SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

利益相关方沟通

我们的利益相关方包括股东、员工、客户、供应商、合作伙伴、保险业同行、证券交易所、政府、社会、NGO 组织、自然环境等。按照相互影响和彼此的依赖程度，我们确定了关键利益相关方，明确其参与公司治理、管理和决策的深度和广度。

我们高度重视利益相关方的参与，不断完善沟通方式和对话机制。2018 年，我们持续完善利益相关方参与机制，在日常业务沟通的基础上，利用官网、微博、微信公众号等新媒体平台及时披露公司治理和运营的最新进展，提升沟通的便捷性和及时性，并积极收集各利益相关方意见，加强沟通和反馈。

关键利益相关方参与

关键利益相关方	相关方期望	参与及回应方式
 股东和投资者	稳定的价值增长 稳健的财务管理 完善的公司治理和运营 廉洁的商业环境 健全的风险管理（包括环境、社会和治理）	响应股东和投资者的信息披露要求 股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者交流
 客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护 客户隐私保护	客户节 座谈和回访 专项满意度调查 微博、微信等新媒体 热线电话 公司网站及网上商城
 员工	培训和职业发展机会 民主参与的权利 职业健康安全 和谐的工作气氛 良好的福利待遇	职代会和工会 员工座谈会 职业发展规划 绩效管理 面授及网络培训 互助关爱活动
 合作伙伴	廉洁的商业环境 合作共赢的伙伴关系	战略合作协议 规范和评估 行业协会
 政府和监管机构	廉洁的商业行为 响应国家战略，承担央企和上市公司社会责任 促进行业发展和交流	参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨 回归保险本源，保障社会，并定期报告
 社会公众	改善民生 促进社会管理 慈善公益	承担政府民生项目 志愿者活动 慈善捐助和精准扶贫
 自然环境	绿色运营 保护环境	产品创新 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

实质性议题确定

通过利益相关方参与、外部专家咨询和集团内部讨论，中国人保从“利益相关方评价和决策的影响”和“对经济、社会、环境影响的重大程度”两个维度综合分析，确定可持续发展实质性议题。

实质性议题列表



供应链管理议题覆盖集团的采购和供应链范围，其他议题覆盖集团总部及各子公司，个别不能覆盖全部范围的议题将注明实际披露边界。

为股东

强化治理，提升业绩

FOR SHAREHOLDERS
STRENGTHEN GOVERNANCE,
IMPROVE PERFORMANCE

14 公司治理

15 经济绩效

16 信息披露

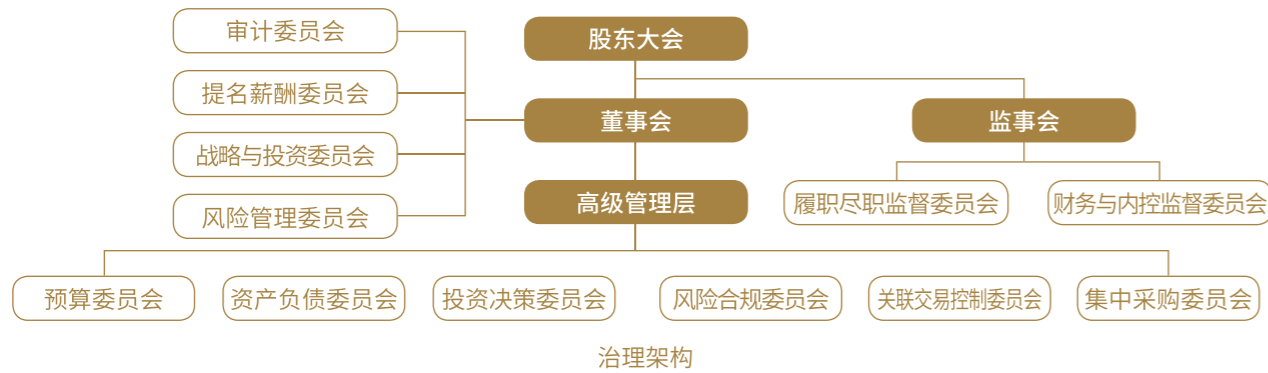
16 风险与合规管理

中国人保 601319

上海證券交易所

公司治理

中国人保严格遵守《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国保险法》等相关法律、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》等相关监管规定、上海证券交易所、香港联交所上市规则及本公司章程等规章制度要求，不断完善公司治理结构，提升公司治理水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照本公司章程规定独立履行各自的权利义务，依法合规决策和运营。股东大会是公司的最高权力机构，年度股东大会每年召开一次，并根据需要召开临时会议。董事会为公司决策机构，根据《公司章程》对股东大会负责，董事会每年至少召开四次定期会议，并根据需要召开临时会议。

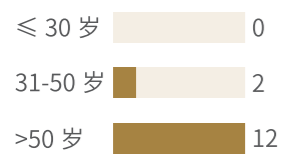


董事会人员构成相关情况

性别构成 (人数)



年龄构成 (人数)



民族构成 (人数)



董事会下设四个专业委员会，分别为审计委员会、提名薪酬委员会、战略与投资委员会和风险管理委员会。各委员会就各自职责范围内的事宜向董事会提出意见和建议，专业委员会职责和运作程序均由各委员会工作规则明确规定。

监事会为公司的监督机构，对股东大会负责，根据《公司章程》，监事会每6个月召开一次定期会议，根据需要召开临时会议。监事会依法履行监督职责，加强对董事、高级管理人员履职尽职监督和对公司财务、内控、重大风险的监督，监事会下设两个专业委员会，分别是财务与内控监督委员会、履职尽职监督委员会。各委员会就各自职责范围内的事宜向监事会提出意见和建议，专业委员会职责和运作程序均由各委员会工作规则明确规定。

董事会的决策通过高级管理层予以执行。高级管理层下设六个专业委员会，分别为预算委员会、资产负债委员会、投资决策委员会、风险合规委员会、关联交易控制委员会和集中采购委员会。

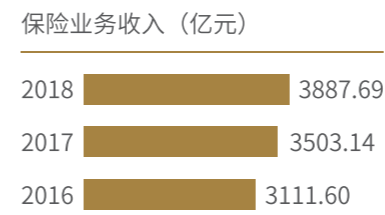
各治理和管理委员会在战略制定、投资决策、风险管理、合规管理等决策和运营过程中充分融入可持续发展理念，在确保业务稳健运行、财务稳健营收的基础上，持续改善公司在环境、社会和治理层面的管理绩效。



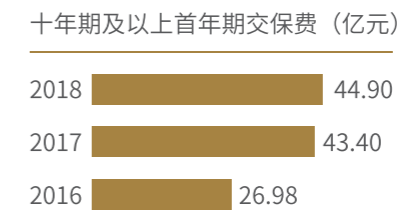
经济绩效

2018年是中国人民保险集团开启新时代新征程的重要一年。一年来，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持稳中求进工作总基调，贯彻新发展理念，推动实施集团向高质量发展转型的“3411工程”，在复杂多变的外部环境下，把住了“稳”的基调，突出了“进”的节奏，形成了“好”的态势，取得了来之不易的改革成绩。一是业务发展稳中向好。2018年集团营业收入突破5000亿元，达到5037.99亿元；保险业务收入4986.11亿元，同比增长4.7%，增速超越市场。二是发展质量持续提升。集团实现利润总额278.68亿元，合并净利润194.99亿元。三是转型发展深入推进。集团不断优化完善向高质量发展的方向路径，明确提出并坚定实施“3411工程”，一大批事关全局发展的核心项目已经启动实施，长期积累的一些深层次矛盾问题逐步开始破解，全集团通过业务协同拉动保险主业规模保费129.4亿元。

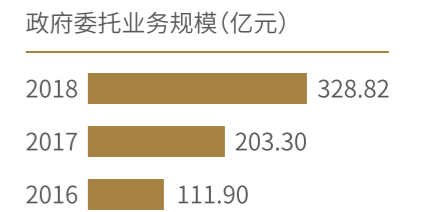
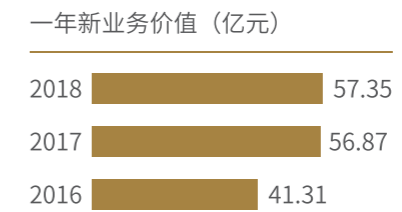
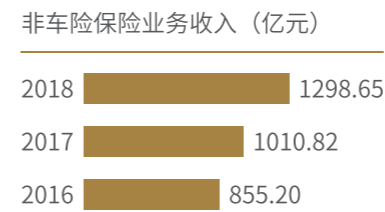
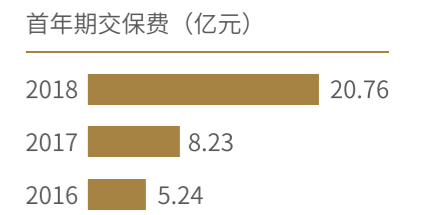
人保财险：业务保持较快增长，继续保持市场主导地位



人保寿险：业务结构持续优化，向高质量发展转型初见成效



人保健康：持续深化业务转型，新兴业务较快增长



信息披露

中国人保制定《信息披露事务管理办法》、《重大信息内部报告管理办法》和《信息披露暂缓与豁免管理办法》，对信息披露制度作出规定。

- 明确集团公司信息披露工作的主要内容、各方职责、登记备案及披露流程、纪律要求等事项；
- 确定信息披露职责机构和人员，协调建立集团信息披露工作团队；
- 建立与相关子公司、集团公司相关部门、境内外法律顾问团队、香港公司秘书团队的沟通协作机制；
- 梳理形成《重大信息报告及披露流程标准化文档》，促进信息披露工作的标准化流程管理水平不断提升；
- 积极参加监管机构及行业组织的信息披露培训，跟进最新监管动态、提高专业技能；
- 按时发布业绩公告、定期报告及一系列重大事项公告，依法合规向股东披露股价敏感信息；
- 根据香港联交所和上海证券交易所上市规则关于信息披露的最新修订情况，协调落实新生效条款并及时披露相关信息，确保公司定期报告披露内容符合上市规则要求。

风险与合规管理

我们严格落实《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《保险公司合规管理办法》、《金融机构反洗钱规定》、《保险公司风险管理指引（试行）》、第二代偿付能力监管规则、《企业内部控制基本规范》及其配套指引、《保险公司内部控制基本准则》及上海证券交易所和香港联交所上市规则等风险管理与内部控制的规范要求，落实中央维护金融安全的部署，加固风险防范底板，推动向高质量发展转型。

公司董事会对公司风险管理负最终责任，下设风险管理委员会，并搭建纵横交织的风险管理架构。纵向上，风险管理架构贯穿董事会、经营管理层及各职能部门，覆盖集团各业务板块和各级分支机构；横向上，风险管理的“三道防线”按照各自职能分工协作。

我们夯实合规管理基础，扎实落实保险市场乱象整治要求，深入组织开展合规检查及防范非法集资风险等相关工作，组织反洗钱专项检查，完善反洗钱工作流程。强化合规文化宣导培训，优化完善合规考核制度，加强合规风险动态监控，坚决守住不发生系统性风险的底线。

我们持续加强风险管理与内部控制体系建设，基于 ISO 31000 国际标准，借鉴国际先进经验，提出进一步推进一体化风险管理体系建设的总体目标，着力推动统一风险偏好、统一风险计量和统一内控体系的“三个统一”建设。

2018 年，我们修订集团风险管理基本制度，制定风险合规委员会工作制度，优化例会机制，强化集团风险统筹、协调的管控机制。加强风险动态监测、评估、预警、应对与报告，强化重点风险管控力度，抓好流动性风险管理，加强信用风险防控。按年度编制风险偏好陈述书，同时构建风险偏好体系日常运行机制，包括风险偏好的编制与更新、传导与执行、监测与评估、重检与调整等机制，推进风险偏好向分支机构和业务部门的传导和落实，使风险偏好体系能够有效落地并发挥风险约束作用。持续开展经济资本计量与分析，编制年度“风险资本预算”，进一步推动经济资本应用。持续完善集团风险管理与内部控制系统功能，不断提高风险管理信息化水平。深入推进基层内控体系建设，强化关键岗位内控管理，开展覆盖全集团的内控评价和内控审计工作。稳妥推进审计分类监督机制落地实施和试运行工作，建立起对 99 家省级机构的监督与风险防控评价模型和标准体系。

我们坚决贯彻执行中央部署，全面落实新时代党的建设总要求。坚持党的领导，加强党的建设，全面贯彻执行政党中央方针政策和决策部署，坚定履行中管金融企业经济责任、政治责任、社会责任。召开集团党的建设工作会议，下发《关于坚持党的领导加强党的建设推动集团向高质量发展转型的实施意见》，对集团党建工作作出全面部署；举办 2018 年度基层党支部书记示范培训班，114 名基层党支部书记参加培训；探索“互联网+党建”新手段，积极推进“中国人保党建云”建设。集团党委理论学习中心组发挥示范引领作用，形成以上率下、上下协同的中心组学习格局。



2018 年 9 月，中国人民保险集团召开组织工作会议，全面提升新时代集团党的建设和组织工作质量。

我们持之以恒正风肃纪，抓好党风廉政建设与反腐败斗争。2018 年全系统新出台反腐倡廉建设制度 224 项，修订 58 项；开展巡视巡察共 1173 次，提出意见建议 2541 条。建立节日期间紧盯“四风”问题值班常态化制度，节假日通过动漫提示、短信提醒、会议重申、廉洁提示易拉宝等方式反复强调节日纪律，系统发送廉洁提示短信 88.4 万条。创新廉洁文化方式，集团纪委上线试运行“清廉人保”微信公众号，充分运用“互联网+纪检监察”手段，广泛宣导廉洁文化。2018 年，全系统共组织纪检监察人员参加各种培训 16426 人次；系统共开展反腐倡廉教育 5363 次，覆盖 58.5 万人次。



2018 年集团及部分子公司反腐败培训情况

	集团公司	人保资产	人保投控	人保资本	人保金服	人保再保险	人保养老
接受反腐败培训的人数占比	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



为客户

高质量转型，客户满意

FOR CUSTOMERS

HIGH QUALITY TRANSITION, CUSTOMER SATISFACTION

20 创新服务体系

22 优化客户体验

24 强化客户投诉管理

25 保护客户隐私



创新服务体系

我们坚持创新驱动高质量发展，以客户为中心，持续完善服务体系和提升客户体验，更好地满足客户的综合保险金融服务需求。



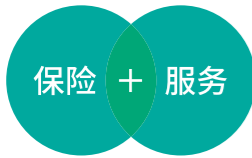
2018年6月28日，集团公司党委书记、董事长缪建民与客户代表、合作伙伴、媒体代表、员工代表共同启动创新驱动发展战略。

探索多种“保险+”应用模式，延伸金融服务链。启动“新时代 新人保 新发展”为主题的创新驱动发展战略，提升公司整体运营的线上化、平台化、智能化水平。全面升级保险产品供给，大力发展“保险+服务”，实现保险服务模式从提供简单经济补偿向规划全面风险解决方案转变。开展跨界产业链整合，布局消费生活、车主、健康养老、三农四大生态圈，构建产业服务链。通过数字化重塑努力打造全渠道体验、智能分析、生态系统三大关键能力，不断推动“以客户为中心”的创新与变革。

推进“智·惠人保”战略，深化科技创新。启动“智·惠人保”数字化战略，利用数字化技术，充分发挥人工智能、大数据、云计算等新技术的引领作用，赋能运营转型与商业模式创新，充分了解与深入洞察客户，回归保险本源，以科技创新持续完善服务体系。

持续完善服务制度，致力成为客户最贴心的保险服务专家。建立完善的规范产品说明书/产品介绍的机制，严格遵循保险产品信息披露制度，同时探索基于大数据的产品推荐系统，方便客户准确选择产品和服务。各子公司还制定了系列服务管理制度，建立服务质量考评体系，为客户提供细致、贴心的服务。

继续推进农网共建共享和社区门店一体化建设，推动农网共建共享标准化建设。2018年，中国人保农村地区服务网络已覆盖全国100%的县、98%的乡镇和54%的行政村，基本实现了“乡乡有网点、乡乡有人员”的基层服务体系。人保财险开业运营门店达617家，覆盖32个省级分公司，其中一体化社区门店为391家，覆盖率达75%，参与验收的331家一体化社区门店中，A级门店37家，AA级51家，AAA级40家，AAAA级16家，AAAAA级10家。



人保e通

案例 | CASE

“人保e通”通过数字化移动互联技术，为销售人员提供一站式移动销售支持工具，能够协助销售人员为客户的综合化保险保障需求提供更为专业和全面的服务，助力保险业务供给侧改革。“人保e通”是首个打通集团财产险、健康险、寿险系统的销售支持工具。销售人员登录“人保e通”，能够销售集团内面向个人客户的各类保险产品。2018年集团全面启动“人保e通”推广工作，可销售保险产品达到160多种。累计用户数20.2万人，已累计出单超过200.7万笔。



统一入口功能

优先开发手机版本，搭建统一的APP，提供IOS和安卓版本，销售人员使用统一工号进行登入，入口统一。

综合销售功能

对接产、健、寿三家公司核心业务系统，实现了产品的报价、转投保、提交核保、出单、缴费等功能。

产品目录功能

通过产品目录展示销售产品的简介信息，从产品介绍功能直接转入相关产品的销售功能。

信息查询功能

对接集团统一客户共享平台，为销售人员提供全景信息查询功能。

个人业绩查询功能

提供对于销售人员历史业绩的查询和展现功能，方便销售人员查看。

教育培训功能

销售人员通过手机APP直接学习和下载培训材料。

优化客户体验

我们构建线上线下一站式解决方案，建立完善的客户反馈机制。开通全国服务热线，提供理赔、救援等服务。搭建中国人保官网、APP、微信公众号、人保车险电话、V盟等平台，并推动“中国人保”APP整合，制定集团综合电商门户网站初步方案，持续升级“人保V盟”，发展线上线下协同创新服务网络，优化渠道布局，快速便捷地为客户提供保险咨询服务，实现零障碍沟通交流。

“中国人保”APP

案例 | CASE

“中国人保”APP于2018年12月28日正式上线试运行，通过对各子公司服务功能进行深度融合，实现了统一登录、统一个人中心、统一保单管理、综合销售、综合服务、综合理赔报案等一系列一体化重点功能，有效解决了用户长期在人保各子公司APP触点无法获得一致性和一站式体验的痛点。

我们以科技手段精准对接客户需求，提供更加专业、优质的服务。人保财险拓展线上理赔服务功能，打造“心服务战略金字塔”，建立零部件价格、通赔、反欺诈数据、第三方服务资源等全国统一的公共平台，优化自助理赔、拇指理赔等在线理赔模式，建立网上协赔机制，推进理赔管理升级。人保健康开发人工智能管家助手，全面升级健康档案功能，已为1095万客户建立了电子健康档案，提供定制化健康风险解决方案。人保金服创新应用图像智能查勘工具与微信社交平台对接，将70%的小额赔案查勘定损时间从30-50分钟缩短至5分钟左右，大幅提高客户服务效率。

人保“心服务”

案例 | CASE

人保财险在理赔服务方面，升级人保“心服务”，在336座城市推行“警保联动”，开展行车路上有人保、理赔夜市等服务，成功对接公安交警“12123系统”，形成“快处快赔”新模式。



人保财险南京市分公司创新“南京模式”，以服务为核心，向高质量发展转型。



2018年5月，人保财险河北省石家庄市分公司联合市交警共同启动“警保联动，服务群众”的保险服务。



人保寿险提升服务质量
保单15日送达率
提升

9.10 个百分点



犹豫期内回访成功率
提升

2.25 个百分点



理赔申请支付时效
缩短

0.16 天



理赔出险支付时效
缩短

14.51 天



保全时效
缩短

0.06 天



转办单及时结案率
提升

2.48 个百分点

我们不断强化质量管理，持续提升客户体验。以“护航新时代、保障新生活”为主题，持续开展客户节活动，提升客户关注度和客户体验。人保财险、人保健康、人保寿险相继开展了“为爱品臻至，众保助惠农”、“凝聚助学情，共筑中国梦”、“心以人为本，情笃保民安”、“爱心保单”、升级重疾产品服务、“关注健康、畅逸生活”健康讲座等系列活动，增进同客户的沟通和交流。通过改进客户服务质量评价关键指标，不断加强客户服务质量管理。人保寿险制定《2018年度分公司绩效考核服务质量评价指标及评分标准》、《中国人民人寿保险股份有限公司省级分公司服务质量综合评价管理办法》等考核制度，将保单15日送达率、犹豫期内电话回访成功率、申请支付时效、出险支付时效、保全时效、亿元保费投诉量、万张保单投诉量、投诉件办理及时率纳入考核。2018年，人保寿险保单15日送达率同比提升9.10个百分点，犹豫期内回访成功率提升2.25个百分点，理赔申请支付时效缩短0.16天，理赔出险支付时效缩短14.51天，保全时效缩短0.06天，转办单及时结案率提升2.48个百分点。



2018年6月，人保财险深圳市分公司开展爱心送考活动。



强化客户投诉管理

我们不断强化保险消费投诉管理。制定《中国人民保险集团保险消费投诉管理暂行办法》，以“解决问题优先、分工协作处理、投诉属地承办、投诉源头预防”为原则，依法、公平、公正、便民、快速地解决保险消费投诉。加强保险消费投诉管理工作，关注监管机构的投诉考核通报，将亿元保费投诉量和万张保单投诉量、客户服务电话接通率纳入对各子公司的考核。

我们立足客户视角，妥善处理投诉，强化保险消费投诉快速处理机制。根据客诉机制，各子公司建立并公开客诉渠道，接受客诉信息，负责具体投诉处理工作并与客户保持沟通联系。

人保金服客户投诉处理机制

案例 | CASE

针对支付业务客户投诉，人保金服制定了《麦保付平台客户支持中心管理办法》，保障客户咨询及投诉处理的有效性和规范性，同时保障客户对客户服务协议条款、客户隐私权政策解释等方面的咨询服务，不断提升客户服务及投诉处理机制的效率及质量。人保金服保险科技板块爱保科技在客诉处理机制上，设置电话投诉、邮箱投诉等投诉入口，并安排专门的客服人员对接投诉的跟进与处理。

保险消费投诉量

项目	亿元保费投诉量 (件 / 亿元)			万张保单投诉量 (件 / 万张)		
	2016年	2017年	2018年	2016年	2017年	2018年
人保财险	0.77	3.35	2.41	0.02	0.08	0.03
行业排名	50	56	68	52	57	68
财险行业均值	1.08	4.65	4.14	0.01	0.03	0.02
人保寿险	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
人身险行业均值	0.43	1.69	1.52	0.12	0.47	0.36

说明：表格中 2018 年数据来源于《中国银保监会办公厅关于 2018 年度保险消费投诉情况的通报》（银保监发〔2019〕42 号）。

保护客户隐私

我们落实《网络安全法》等相关法规要求，确保客户信息妥善保管。2018 年各子公司基本完成了主要业务单证增加客户信息授权条款和线上平台更新隐私政策工作。一是新旧业务单证同步切换过程中，线上环节增加授权条款的电子单证已通过系统统一部署实现全面切换；二是对相关 IT 系统进行改造并陆续上线；三是实现在系统中标记客户信息授权结果，依法有效保护客户隐私。

人保养老信息安全体系

案例 | CASE

人保养老建立完整的信息安全体系，制定了安全管理、系统名录管理以及域名管理规范等管理制度；开展等级保护测评与备案，保障系统安全运行；梳理系统安全组件清单和信息，建立安全台账；建立项目安全实施流程和标准，控制项目整体风险；成立安全应急响应组织，开展响应演练，确保应急机制有效；完成数据备份，为全方位灾难恢复做好准备。2018 年完成全部 24 个系统等级保护备案，其中已提交等保测评的 20 个系统全部通过测评，为公司信息系统安全、稳定运营奠定了坚实基础。



为社会

人民保险，服务人民

FOR SOCIETY

PICC,
SERVE THE PEOPLE

28 助力精准扶贫

32 服务乡村振兴

34 服务实体经济

37 服务民生健康

40 服务社会治理现代化

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，累积捐赠帮扶资金近 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，集团支持定点帮扶四县 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
累积捐赠帮扶资金近

9000 万元



融资额度

8 亿元



融资余额

5490 万元



江西吉安“保险+产业”扶贫

案例 | CASE



中国人保员工与贫困户一起在人保出资建设的产业合作社收获“井冈山蜜柚”

在江西吉安县开展了“特色产业扶贫、保险扶贫、助学扶贫、金融扶贫和公益扶贫”等一系列扶贫项目。为消除产业扶贫痛点，与吉安县政府合作，采取“保险+产业”的扶贫模式，健全担保贷款、贷款贴息、产业奖补、产业保险“四轮驱动”的金融扶贫机制，组织贫困户成立“四个一”模式合作社，即一户一亩井冈蜜柚、一户一亩横江葡萄、一户一个鸡棚、一户一人进园区务工，同时发展电商扶贫拓宽销售渠道，缓解了困难群众“怕风险”的心理，激活了困难群众“敢脱贫”的动力，增强了贫困地区内生发展能力。



累计派出扶贫干部超过

1100 名

西藏林芝保险扶贫

案例 | CASE

在西藏林芝，精准对接米林县农险、大病、民生保险和产业脱贫需求，推出“两减（减负担、减环节）三推（创新、医疗、帮扶）一靠（引导扶贫政策向示范县靠拢）”模式，提供脱贫收入保险，为米林县已脱贫的 2040 人提供 785.4 万元的风险保障。该项目实施微信案件受理后，由农牧民直接上报，公司直接受理，并通过电脑存档查看、电话指导，大大提高了服务的方便性和及时率。

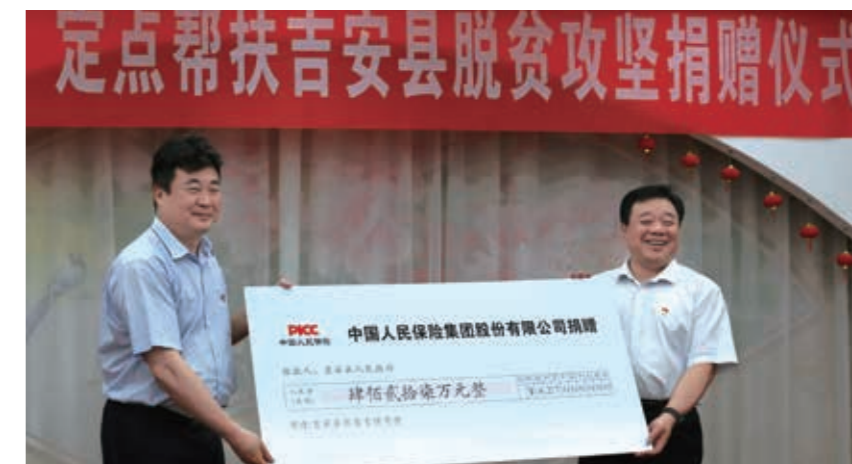


人保基层扶贫干部冒雨前往贫困户家中实地考察了解帮扶需求

联合社会力量，构建大扶贫格局

我们积极与地方政府和企业合作，通过“互联网+保险+扶贫+公益”为精准扶贫提供新手段。在长期帮扶的实践基础上，以建档立卡贫困户、贫困人口为精准扶贫对象，结合保险行业和自身优势，优化扶贫资源配置，加大政保合作和保险引导，探索保险扶贫的有效模式，取得良好成效。

在慈善公益捐赠向深度贫困地区、贫困人口倾斜的基础上，我们坚持选强帮扶干部，强化党建引领功能，在各省选派年轻后备干部到贫困地区挂职，协助当地群众脱贫致富，累计派出超过 1100 名扶贫干部奔赴扶贫一线。



2018 年 8 月，集团公司党委副书记、监事长林帆代表集团公司向吉安县捐赠 427 万元扶贫资金

返贫责任险

案例 | CASE

中国人保在江西乐安县创新推出“返贫责任险”，为已脱贫的建档立卡贫困户提供综合保障 5 亿元以上，并捐赠乐安县多个助学项目，成为“扶智扶志”工作的典型代表。在乐安县建立由“基本医保+大病保险+大病补充保险+民政救助（社会救助）+小额商业医疗保险”构成的“五重医疗保障”体系。



中国人保扶贫干部在“志智双扶课堂”上为贫困户介绍合作社扶贫项目

服务乡村振兴 创新农险产品供给



我们积极响应《乡村振兴战略规划（2018—2022年）》，充分发挥行业排头兵作用，持续巩固政策性农险主导地位，不断推进新型产品服务，构建起“大农险”发展新格局，全面服务乡村振兴战略。积极构建“中央政策性险种为主导，地方政策性险种、商业型险种和创新型险种为补充”的立体式农险产品体系。根据地方资源禀赋特点和农业发展规划，开发推广菜篮子、果蔬、设施农业、特种养殖等富有地方特色的系列农产品险种。2018年，承保农作物7.7亿亩，占全国播种面积30%以上，为确保我国粮食生产的稳定做出了贡献；承保森林11.9亿亩，承保生猪及能繁母猪1.8亿头，为近1亿户次农户提供2.2万亿元的风险保障。

我们主动拓宽保险服务领域，积极创新指数保险、产量保险、农业产业化综合保险等，构建“天空地”一体化农险服务体系、“按图承保、按图理赔”农险业务新模式，有力支持了农业现代化建设。截至2018年底，人保财险在全国各乡镇建立“三农”营销服务部7676个，“三农”保险服务站2.61万个，“三农”保险服务点30.98万个，行政村级网点建设率达55%。2018年，中国人保在“温比亚”、“山竹”台风、非洲猪瘟等重大灾害中快速理赔、用心服务，成为灾后恢复农业生产的重要资金来源之一，促进了中央惠农政策落地，受到了涉农企业和广大农民欢迎。

提供多元化金融服务

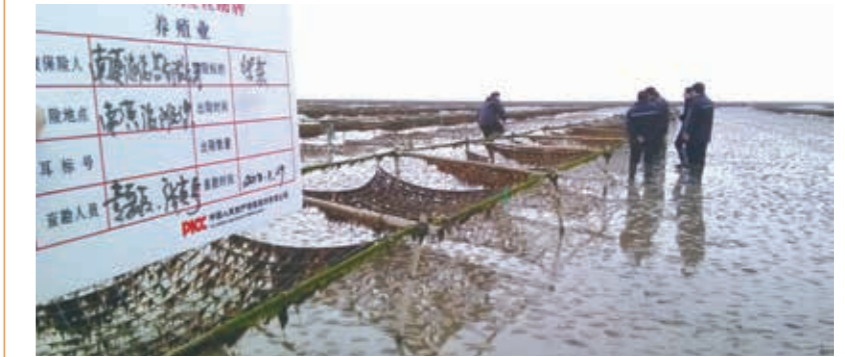
我们首创保险资金支农融资新模式，在提供多样化保险保障的同时，解决农户和农业生产企业的融资问题。新型农村合作金融为小农户、新型农业经营主体提供小额融资，通过一定的增信措施为农户及农业经营主体提供融资支持，形成生产脱贫与金融供给的良性互动。



紫菜养殖互助保险

案例 | CASE

在江苏南通，与江苏省渔业互助保险协会正式签订条斑紫菜养殖互助保险共保协议，首期将为“紫菜之乡”海安、如东的9个养殖企业承保紫菜养殖2万亩，承担风险365.5万元，有力支持紫菜养殖户灾后自救并及时恢复生产。



中国人保紫菜养殖互助保险试点

助力美丽乡村建设

我们积极参与农村环境问题治理，助力美丽乡村建设。参与农村环境污染风险管理，将自然灾害、意外事故给种植业、养殖业、农产品加工业和林业造成的环境污染责任纳入种植或养殖综合保险保障范围。探索以保险工具促进农业生产方式转变，结合“绿色兴农”发展方向，加快研发绿色生态导向的农险产品，支持绿色环保生产模式和农业清洁生产方式。构建农业保险与农业面源污染防治联动机制，促进生产清洁化、废弃物资源化、产业模式生态化，建立覆盖养殖、运输、屠宰全链条的兽医卫生追溯监管体系。参与农村人居环境整治机制建设，开发推出农村户用沼气池责任保险，引导农村居民利用清洁能源，减少秸秆焚烧；推进政策性森林保险，助力生态保护与修复。

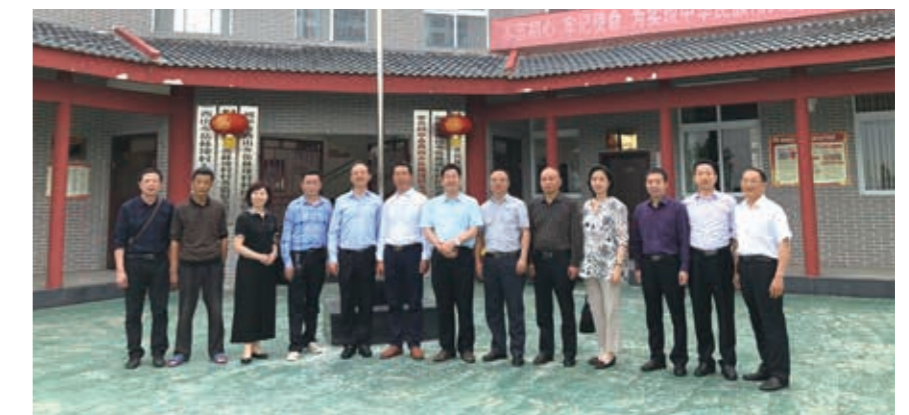
“险资直投+联办共保”隆化新模式

案例 | CASE

在河北隆化，建立“险资直投+联办共保+政府增信”助推新模式，通过为隆化县肉牛产业发展提供融资和保险服务，破解融资难、融资贵及养殖经营风险难题，打通了隆化肉牛产业扶贫道路最后“一公里”。隆化特色肉牛产业“险资直投+联办共保”模式得到了国家农业部畜牧业司和承德市人民政府的高度重视和肯定，农业部联合人保财险召开专题会议宣导，明确支持在环京津28个贫困县全面复制推广。



中国人保“险资直投+联办共保”支持肉牛养殖项目



2018年5月，集团公司驻司股权董事赴四川省阆中市西山乡岳林垭村支部暨三农服务点调研，助力美丽乡村建设。

服务实体经济 积极开展“支农支小”



融资试点业务
累计放款

226 亿元

服务小微企业
和个人客户

29 万户（次）

我们下发《关于进一步做好支农、支持小微企业融资试点业务的通知》等文件，进一步指导各子公司开展“支农支小”业务。

积极开展“支农支小”融资试点，为“三农”、小微和民营经济提供更加优质的“保险+融资”综合金融服务。自 2015 年开始，经银保监会批准同意，集团开展支农和支持小微企业融资试点业务，试点规模 250 亿元，为三农和小微企业提供融资支持。经过三年多探索实践，形成了支农融资、支持小微企业融资和外部助投融资等三类业务模式。截至 2018 年末，融资试点业务累计放款 226 亿元，服务小微企业和个人客户 29 万户（次）。其中，支农融资业务累计放款规模 40.8 亿元，服务农户逾 4400 户；支持小微企业融资业务累计放款规模 2.6 亿元；外部助投累计放款 186 亿元。

创新开发“品臻保”普惠金融电商扶贫模式，为贫困地区农户提供生产资金支持、生产风险保障、产品质量控制、销售渠道拓展的全产业链精准帮扶。

设立纾困股权质押风险专项产品。2018 年，人保资产设立 300 亿元纾困股权质押风险专项产品，为因股票质押暂时面临流动性风险的优质上市公司和民营企业提供融资支持，助力企业防范化解经营风险。

苏州科技保险投资基金

案例 | CASE

人保资本 2016 年设立苏州科技保险投资基金，立足于用信用保证保险解决增信，结合政府政策建立合理的风险分担机制，实现投融资一体化，缓解中小企业融资难、融资贵问题。截至 2018 年，该基金已为苏州科技企业提供融资超过 3.6 亿元，投资企业共 91 家。目前，公司已开始探索将苏州模式向武汉东湖高新区、北京中关村等地辐射。



集团公司党委书记、董事长缪建民赴苏州科技保险投资基金调研

宁德仓单质押项目

案例 | CASE

在宁德市首创险资支农综合保险项目，借款主体通过质押农作物仓单，为融资项目提供增信，兜住融资风险，撬动资金投放；同时，借款主体通过购买保险产品获得风险保障，提升抵御风险能力，保障生产经营持续健康发展，为支农融资业务开创一种新思路。



宁德险资支农综合保险

保障战略新兴产业和重大工程

我们对高新技术企业科技创新和重大工程的风险控制和分担做出制度性安排。在环保领域，通过开发核电、风电、太阳能光伏发电等新能源发电设备的产品质量安全责任险促进环保产业的发展，同时为清洁生产产业提供全面风险保障。在技术创新领域，通过提供首台（套）重大技术装备保险、新材料首次应用保险，服务企业技术转型升级。2018 年承保首台（套）重大技术装备 8316 台（套），提供风险保障 460 亿元；承保首批次新材料 963 件，提供风险保障 145 亿元。在重大工程领域，我们作为港珠澳大桥主体工程项目建筑工程一切险及第三者责任险的首席承保公司，以 50% 的承保份额助力这一超级工程，并圆满完成大桥的风险保障任务。



承保首台（套）
重大技术装备

8316 台（套）



承保首批次新材料

963 件



港珠澳大桥主体工程项目首席承保



人保财险以绝对优势成功中标中船重工 982 平台首台（套）重大技术装备综合保险首席承保

中国民营火箭保险第一单

案例 | CASE

人保财险成功为某空间科技公司自主研发的 OS-X 系列火箭发动机签发第三方责任保险保单，为该型火箭发射提供 2000 万元的第三方责任保险保障。该保单是中国民营火箭保险第一单，也是重庆航天保险第一单。



“一带一路”沿线
开展国际业务至

52个国家

派驻海外工作组至

12个国家

服务支持“一带一路”

我们坚持以服务国家“走出去”战略、服务实体经济作为国际化的出发点和着力点，为中资企业和人员量身定制个性化方案，提供高效、可信赖的保险服务。统筹集团旗下财产险、人身险、再保险和投资等各个板块，围绕“一带一路”沿线中资利益密集地区开展国际化工作。人保财险已在“一带一路”沿线52个国家开展国际业务，向12个国家派驻海外工作组，形成了对“一带一路”沿线和中资利益密集区域的服务辐射能力，承保了一大批具有国际影响力的重大海外工程项目。创新设计“一带一路”境外员工专属团体意外医疗保险、企业人员海外安全防护保险等特色产品，除覆盖意外伤害身故、残疾等主要风险外，还包括紧急医疗运送和运返、境外紧急救援、恐怖袭击等多种风险保障，使被保险人在境外出险后能够得到迅速及时的医疗救助及经济补偿。人保健康2018年为60余家国内企业赴俄罗斯、巴基斯坦、印度尼西亚、越南、缅甸等30多个国家和地区提供境外人员专项保障计划。

巴基斯坦卡拉奇核电项目

案例 | CASE

中国人保首席承保了巴基斯坦国内目前最大的在建核电项目——中核集团“巴基斯坦卡拉奇K2/K3”项目，成为核电“走出去”风险安排的示范项目，对接企业的保险保障需求，围绕重点领域和薄弱环节，强化工程保险、货运险等产品与服务，为项目稳定运行提供风险管理和风险保障。



巴基斯坦卡拉奇核电项目组

服务民生健康 助力保障民生

我们聚焦民生保障，构建起“基本医保+大病保险+医疗救助+护理保险”多领域发展、全方位服务的保障链条。2018年，集团承保各层次政策性医疗保险项目2009个，覆盖30个省315个地市7.4亿人群。其中，承办大病保险业务项目329个，服务范围覆盖4.9亿人群，切实减轻了人民群众医疗费用负担；承办医疗救助保险项目547个，覆盖26个省152个地市，承保人数超过3500万人。



承保各层次政策性
医疗保险项目

2009个



项目覆盖省

30个

地市

315个

人群

7.4亿人



中国人保留坝县扶贫干部为贫困户送达大病医疗补充保险保单

我们积极对接国家养老政策，重点推进长期护理保险业务发展。积极参与国家长期护理保障制度试点，制定失能等级评定标准等58项服务规范。人保健康在青岛、广州、太仓等多地开展长期护理保险，提供医院专护、护理院护理、居家护理、社区巡护等多种护理方式，提高失能老人生活质量。人保寿险获得个人税收递延型商业养老保险业务经营资质，在上海、福建和苏州工业园区试点销售三款税延型养老保险产品。人保养老搭建起养老金产品开发平台。人保资本设立规模30亿元的健康养老产业投资基金，布局健康养老股权投资。



制定失能等级评定
标准等服务规范

58项



设立健康养老产业
投资基金规模

30亿元

青岛长期护理险

案例 | CASE

2015年，人保健康在青岛开办国内第一个长期护理保险项目，经历多年稳定运营，累计覆盖人群超过270万人，惠及14.47万人次。该项目制定了专业的长期护理保险失能等级评定标准，能够在长期护理保险制度设计、方案制定、鉴定标准建立等方面提供有益支持；开发完成具有自主知识产权的长期护理保险精算系统，并已在山东、浙江、新疆、北京等多地投入运用；建立运行涵盖长期护理全流程的标准化制度体系，形成了一套具有人保特色的长期护理保险服务方案。

促进健康保障

我们积极为客户提供多元化健康保障，以全方位、全周期守护客户健康为目标，构建线上线下相结合的健康管理服务体系。2018 年开展各类健康管理服务 8034 万人次，“人民健康”APP 注册用户数达到 239 万，健康管理服务能力不断提升。



开展各类健康管理服务

8034 万人次



“人民健康”APP
注册用户数

239 万



建立电子健康档案

1095 万份

- 搭建健康医疗服务平台，提供专家门诊预约、全程陪诊、在线问诊、药品配送、健康评估、远程会诊、健康档案等服务，推进优质健康医疗资源下沉，全年服务 243.7 万人次。
- 为企业客户提供“企业员工健康管理综合保障计划”标准化服务；通过“人民健康掌上医保”APP，为参保群众提供社保缴费、账户查询、智能审核、快速赔付等线上服务和健康管理增值服务，打造融合“社保+商保+健康管理服务”的开放性公共服务平台。
- 搭建医学科普平台，在“人民健康”APP 和“人民健康网”开展在线专题健康讲座，根据客户需求推送权威健康资讯和科普知识，全年服务 311 万人次。



2018 年 5 月，人保财险、人保健康西安分公司与西安家庭医生呼叫中心签订战略合作协议。

掌上社保

案例 | CASE

人保健康为社保参保群众提供“掌上社保”服务，实现了社保缴费、账户查询、智能审核、快速赔付等线上服务和实时挂号等健康管理服务，打造融合“社保+商保+健康管理服务”的开放性公共服务平台。目前已在江西新余、广东湛江等地上线，助力健康城市、智慧医保建设。

我们大力拓展医保系列业务和商业健康保险，不断强化大病医保、医疗救助、疾病应急救助、长期护理险、商业健康险及慈善救助等制度间的互补联动，通过保险手段在“普惠制”和“特惠制”两个层面精准对接贫困人口抵御因病致贫、因病返贫风险的健康保障需求。在“普惠制”层面，面向困难群众开展新农合、城镇居民基本医保经办和管理服务以及大病保险服务；在“特惠制”层面，专门针对困难群众设计提供大病补充医疗保险、医疗救助保险等保险保障服务，使扶贫保险资金更多地向疾病负担重、经济压力大、救助需要迫切的对象倾斜。



中国人保梓川县扶贫干部到家中看望慰问因病致贫的贫困户



服务社会治理 创新风险管理 现代化

我们积极参与社会治理创新，分散民事损害赔偿责任风险，创新风险管理服务供给方式，服务促进国家治理体系现代化。围绕创新社会治理，在安全生产、政府救助、司法执行、医疗卫生、电梯安全、交通出行、校园安全、环境治理等诸多领域完善产品体系，创新业务发展模式与保险品种，支持化解社会矛盾，构建社会共治新机制。2018年，在责任险领域向社会提供风险保障金额67万亿元。

我们全面布局综合治安保险，从“社会稳定”、“公共安全”、“共建共治共享”、“美好生活”四个方面入手，升级完善综治保险产品体系，覆盖全国31个省、自治区和直辖市。2018年，综治保险承保户数超过5400万户，提供风险保障超过1.5万亿元。



在责任险领域向社会提供风险保障金额

67 万亿元



综治保险承保户数超过

5400 万户

提供风险保障超过

1.5 万亿元

贵州省医疗责任险统保项目

案例 | CASE

贵州省医疗责任险统保项目通过保险服务前置、快处快赔，积极促成纠纷及时化解，既有效保障医患双方的合法权益，又实现了保险理赔的高效运作，通过调解方式处理的案件占比约92.5%，真正发挥保险缓冲医患之间矛盾冲突的积极作用。该项目被国家卫生主管部门评价为全国四个第一，即省级统保速度及覆盖面全国第一、县级医疗机构全覆盖率全国第一、附加险投保率全国第一、基层医疗机构参保率全国第一。



2018年1月，人保财险宁波市分公司与宁波市江北区人民法院举行“执行无忧”悬赏保险项目签约仪式。

服务防灾减灾

我们深度参与防灾减灾能力建设，将保险机制嵌入社会防灾减灾体系，将事后被动救援转变为事前主动风险防范，丰富和完善灾前、灾中、灾后全覆盖的灾害管理体系，提高全社会抵御自然灾害的能力。积极开展抗灾救灾和查勘理赔工作，联合政府气象、水利等部门，借助卫星遥感、无人机、移动查勘设备等科技手段构筑“天地空”一体化服务体系，开展气象预报、灾害预警和风险提示，做到风险灾害的预知预防和必要的人工干预措施，为智慧城市建设和农业生产经营提供风险管理支持。创新农业气象指数保险，提高农户应对气候风险开展再生产的能力。



2018年7月，连日暴雨使四川广元受灾严重，人保员工深入抗洪一线救助受灾群众。

气象战略合作

案例 | CASE

中国人保与中国气象局签署战略合作框架协议，在气象预测、灾害天气预警、地质灾害预报、政策性农业气象灾害保险、气象信息与数据共享、天气指数保险产品研发与应用等领域开展了多层次广泛的合作。双方将以“资源共享、协同创新、合作共赢、效益共享”为原则，强化气象监测预报预警在保险领域的服务，加强跨行业领域合作促进创新发展，推动气象保险领域标准体系建设，探索保险气象服务合作新机制。



中国人保与中国气象局签署战略合作框架协议



巨灾保险
提供风险保障金额

2665 亿元



累计保障家庭

606 万户

作为中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体执行机构和首席承保人，我们积极推动住宅地震巨灾保险发展，落实党中央、国务院精神，推动建立巨灾保险制度。两年多以来，保险制度逐步完善，巨灾运营服务体系初步形成，保障覆盖率显著提升，累计为 606 万户家庭提供超过 2665 亿元的风险保障。同时，积极开展地方政府主导、居民广泛参与的地方巨灾保险项目。宁波、四川、河北、广东、湖南、厦门等地巨灾保险相继落地，在推动地方灾害管理、推进政府治理体系和治理能力现代化中发挥了重要作用。

广东巨灾保险

案例 | CASE

广东巨灾指数保险围绕台风、强降雨等重点灾害，以触发巨灾的参数，如连续降雨量、台风等级等作为支付赔偿的依据。在上述参数达到一定阈值时，即可快速准确完成保险赔付，充分发挥了商业保险在应对风险管理、辅助灾后重建等方面的补充作用，也是地方政府运用现代金融手段应对重大自然灾害风险的有效途径。2018 年 9 月 16 日下午 5 时，第 22 号台风“山竹”登陆广东江门台山，9 月 17 日确认触发阳江、茂名的台风巨灾保险赔付。9 月 18 日下午，人保财险广东省分公司向阳江、茂名市财政局支付因台风“山竹”触发的巨灾指数保险赔款共 7500 万元，用于当地救灾救助、灾后重建。整个流程从确定赔付金额到赔款支付不到 24 小时，极速理赔，获得茂名、阳江两地市政府领导的高度肯定。2018 年，人保财险广东省分公司在台风“艾云尼”、“山竹”带来的强降雨、8 月 6 日茂名暴雨和 8 月 26 日粤东暴雨等多次灾害中，均第一时间赔付巨灾指数保险赔款，共计 2.28 亿元，在协助当地政府开展受灾群众生活救助、受灾地区灾害重建、充分发挥救灾资金放大效应、高效及时赔付等方面获得了当地政府的高度赞赏。



“山竹”中的人保红



2018 年 6 月，受台风影响广东香蕉种植受灾严重。人保财险广东湛江市分公司仅用 3 天时间就将第一笔政策性香蕉理赔款送到种植户手中。

致力公益慈善

我们高度重视公益慈善活动，于 2008 年发起设立人保慈善基金会，2014 年更名为中国人保公益慈善基金会（以下简称“基金会”）。基金会秉承“人民保险，服务人民”的使命，以“彰显保险真谛，奉献人保爱心，致力造福于民，服务和谐社会。遵守宪法、法律、法规和国家政策，践行社会主义核心价值观，遵守社会道德风尚”为宗旨，通过专业化的公益慈善事业运作平台，积极开展捐资助学、医疗援助、扶贫济困、环境保护等系列公益慈善项目，履行企业社会责任。2018 年，基金会与中国人口福利基金会合作，开展了“关爱老人——中国人保黄手环行动”公益项目，向国家深度扶贫区甘肃临夏州和四川凉山州患有阿尔茨海默病老人赠

送黄手环；向黑龙江桦川县、陕西留坝县、江西乐安县捐赠共计 1200 万元，用于开展教育扶贫和健康扶贫。

除基金会定向慈善项目之外，各子公司还分别发起公益项目，组织志愿者团队广泛开展社会公益慈善活动。

基金会及子公司公益投入金额（万元）

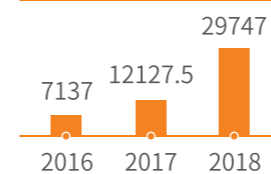
	2016 年	2017 年	2018 年
基金会	674.49	723.31	1255
人保财险	4557.08	8468.5	9707.61
人保资产	606.584	400	751.8
人保健康	-	-	47.2
人保寿险	376.68	680.42	942.84
人保投控	201	201.97	466.18
人保资本	-	100	200
人保再保险	-	0.47	0.69
人保香港	6.832	7.416	2.196

说明：

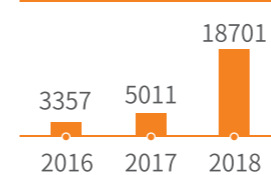
- ◆“-”表示无历史数据。
- ◆人保财险数据为捐赠支出等公益投入（不含赞助款）；人保健康 2018 年数据为公司总部的公益投入数据；人保寿险、人保投控、人保资本统计金额均包含扶贫捐赠支出金额。人保再保险于 2017 年新成立，2017、2018 年数据为公益捐款金额。
- ◆人保香港 2016、2017、2018 三年均参加了联合国儿童基金会慈善跑活动，该项活动捐款包括公司捐款和员工自愿捐款两部分，统计单位为万元港币。

人保财险志愿者公益活动

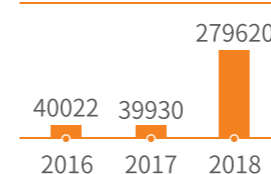
服务时长（小时）



参与人数（人）



主要服务对象与受益人数（人）



说明：

- ◆人保财险志愿者服务数据包括系统团委志愿者团队数据和电子商务中心志愿者团队数据。



人保财险四川广元苍溪支公司员工到定点帮扶的新观乡星桥村帮助贫困户插秧



中国人保志愿者在中秋节前夕前往贫困村敬老院慰问孤寡老人

希望工程图书室

案例 | CASE

2017 年、2018 年，人保寿险连续两年携手中国青少年发展基金会，开展“人保寿险——希望工程图书室”公益捐赠活动，为红军长征途经的福建、江西、广东、湖南、广西、贵州、四川、云南、青海、甘肃等省部分国家级贫困县（区）的 100 所小学捐建 100 个“希望工程图书室”，已捐赠希望小学图书室 200 个。同时，每年均进行保险捐助活动，2018 年为会宁县的 5 所受捐小学的学生捐赠 2018-2019 学年的学生平安保险，总保额 7700 万元。

为伙伴

携手合作，共谋发展

FOR PARTNERS

CO - WIN,
CO - DEVELOPMENT

46 供应链管理

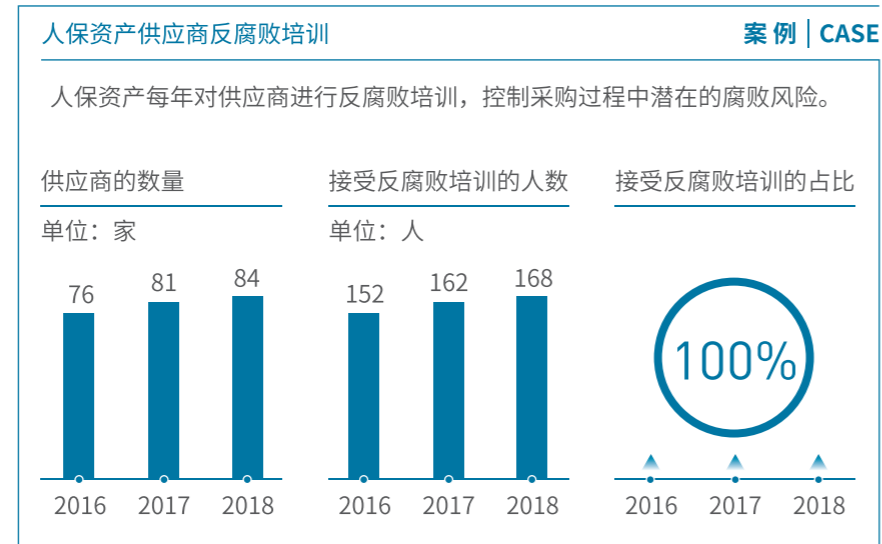
46 伙伴关系

48 多边学术合作



供应链管理

我们规范集中采购管理工作，制定《中国人民保险集团股份有限公司供应商管理办法》，将供应商社会责任管理融入集中采购管理和供应商行为准则规范。在招标投标管理方面，我们对大宗物品采购及服务均通过招标、竞争性谈判等方式选定供应商。在对潜在供应商资质审查时，关注环境和社会风险等指标，在选择供应商时会综合考虑其环境保护、尊重人权、保护职业健康安全、禁用童工、禁止强迫劳动等方面的合规状况；在供应商行为准则方面，我们提出确保产品和服务质量、尊重知识产权、遵守商业道德、遵守环保法规和促进社会责任的要求。



伙伴关系

我们强化对外战略合作，积极推动与政府机构、国内外大型企业集团、保险中介、银行、医院、大客户等建立合作关系，共同实现“人民保险，服务人民”。

为拓宽对外战略合作领域，2018年集团共对接40多家机构，与包括26个省、自治区、直辖市政府领导、19家银行及法人客户的高层会晤或工作会谈，与包括天津、山西、新疆、中国工商银行、中国移动、航天科技等22家政府机构、17家重要客户签署了战略合作协议。

为服务健康中国战略，我们与医疗机构合作开展便捷服务，其中人保寿险与重疾绿通服务供应商合作，为客户提供600多所三甲医院的“重疾就医绿色通道”服务，包括快速门诊预约、快速住院安排、快速手术安排等服务项目。人保健康加强健康医疗服务资源的共联共建共享，与6415家医疗机构、44万名医生（其中副主任级以上医生26万名）、15万家药店建立了合作关系；建设健康管理中心37家，在知名医院建成VIP诊疗室（商保室）107家，健康管理队伍2149人。

合作医疗机构
6415家

医生
44万名

药店
15万家

为提升保险服务能力，我们积极与专业保险中介机构通过多种形式开展合作，并根据《中华人民共和国保险法》、《保险专业代理机构监管规定》、《保险经纪机构监管规定》、《保险兼业代理管理暂行办法》、《保险公司中介业务违法行为处罚办法》等法律法规及监管规定建立中介业务管理机制。至2018年底，人保财险与451家保险经纪公司、1354家专业代理机构展开合作。人保寿险团险业务与398家中介机构开展业务合作，其中专业代理公司276家，经纪公司122家。

“新车险·芯服务”战略合作

案例 | CASE

中国人保与中国工商银行达成“新车险·芯服务”战略合作，通过共用新技术、共创新模式，共同推出“智行天下”车主服务平台，以此打造创新型银行保险新业态。通过车险产品、金融服务和用车服务的有机结合，“智行天下”为车主提供更加安心、便捷、实惠的一站式综合化服务。此次合作是双方积极拥抱技术变革、创新金融服务生态，更好满足移动互联网时代客户需求的重要战略举措。



2018年7月，中国人保与中国工商银行在北京宣布达成“新车险·芯服务”战略合作，共同推出“智行天下”车主服务平台。

多边学术合作

我们积极参加国内外同业交流合作，及时追踪全球保险业发展动态与政策趋势，充分发挥自身优势，投身各项标准与行业热点问题的研究。

在基础性研究方面，作为全国金融标准化技术委员会绿色金融标准工作组成员单位、中国金融学会绿色金融专业委员会常务理事单位，中国人保多次承担中国人民银行、银保监会、住房和城乡建设部发起的绿色金融术语手册、绿色金融标准编制、绿色建筑发展研究、核电绿色保险等绿色保险相关基础问题的研究论证工作；多次参加银保监会组织的服务标准化建设项目研讨会，作为财产险理赔服务标准化项目牵头单位，发挥专业优势形成财产险理赔服务标准化文件。

在风险管理研究方面，中国人保加强学界业界联动，与清华大学等单位联合研究环境风险评估标准，建立环境风险服务平台，实现企业环境风险在线评估+环境风险专家远程诊断，助力企业提升风险管理水平，为政府环境治理提供决策依据；与中保研汽车技术研究院有限公司、中保信共同开展新能源汽车驾驶风险研究；与物流数据服务公司 G7 Network Limited 建立合作关系，以保险数据和物流大数据为基础，共同研究营业性货车的风险减量管理，帮助车队降低事故率。人保财险的系列研究报告《道》，多年来针对社会普遍关注的风险、灾害、重大改革及政策主题开展研究，帮助社会应用保险工具开展风险管理。

在金融科技应用方面，中国人保及旗下子公司分别与 IBM、华为、蚂蚁金服、东软集团、网易等公司签署了战略合作协议。通过调研走访多家科技企业，对金融科技在保险业的应用成效、实际价值和潜在风险进行了深入研究，对国家如何进一步促进金融科技应用发展、提升风险防控能力提出政策建议。



中国人保已加入的部分行业组织（排名不分先后）

协会名称	成员资格
中国海商法协会	主席单位
全球企业法律顾问协会 (Association of Corporate Counsel)	会员
亚非保险再保险联合会 (FAIR)	会员
国际健康险协会	会员
国际海上保险联盟 (IUMI)	会员
国际信用和投资保险人协会 (Berne)	会员
国际信用保险及保证保险协会 (ICISA)	会员
全国金融标准化技术委员会	会员
中国金融学会绿色金融专业委员会	常务理事单位
中国保险资产管理业协会	会员
中国卫生经济学会	会员
中国保险行业协会	副会长单位
中国教育技术协会	副主任委员单位
中国内部审计协会	理事单位
中华商标协会	常务理事单位
中国保险学会	副会长单位
中国精算师协会	会员
中国金融会计学会	常务理事会员
中国道路交通安全协会	会员
公共安全科学技术学会	副理事长单位
上海航运保险协会	会长单位
中国经济林协会	副会长单位
中国畜牧业协会	会员
中国对外承包工程商会	会员
中国教育发展战略学会 - 终身学习专业委员会	常务理事
香港中资企业慈善基金会	会员
“一带一路”保险交流促进平台	会员
中国劳动保障全国理事会	会员
中国社会保险学会农村社会保险委员会	会员
中国证券业协会	会员
中国证券投资基金业协会	会员

为员工

关爱员工，以人为本

FOR EMPLOYEES

CARE FOR EMPLOYEES,
PEOPLE ORIENTED

54 人才培养

56 权益保护

57 健康安全

58 员工关爱



我们充分尊重员工的价值与贡献，完善培养激励机制，帮助员工提高职业技能。构建和谐劳动关系，建立公平用人制度与福利保障体系。重视员工健康安全，为员工创造良好的工作环境。关爱员工，持续提升员工幸福感。

员工数量 (单位: 人)

类型	2016年	2017年	2018年
在岗员工	172569	188229	198457
派遣用工	32001	27133	18636
营销员	646197	780585	818256

说明:

- ◆ “在岗员工”为与集团及各子公司直接签订劳动合同的正式员工。

在岗员工性别构成 (单位: 人)

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

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

年龄	2016年	2017年	2018年
< 31岁	60953	64532	67220
31-50岁	92718	104178	112174
> 50岁	18898	19519	19063

在岗员工学历构成 (单位: 人)

学历	2016年	2017年	2018年
硕士及以上	7583	7905	8720
本科	87450	98978	107961
大专	61229	65287	66658
其他	16307	16059	15118

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

类型	2016年	2017年	2018年
新进	33261	30911	27942
主动离职	8334	11549	12976
解雇	285	294	347
退休	1657	1892	2065
其他	1155	1516	1785

员工雇佣率和流失率

	2016年	2017年	2018年
员工雇佣率	19.27%	16.42%	14.08%
员工流失率	5.95%	7.30%	7.75%

说明:

- ◆ 员工雇佣率 = 新进员工数量 ÷ 当年12月31日的正式员工人数;
- ◆ 员工流失率 = 离职员工数量 ÷ 当年12月31日的正式员工人数。其中, 离职员工数量 = 主动离职数 + 解雇数 + 退休数。

人才培养

我们不断优化人才培养工作机制，加强教育培训管理，切实提高人力资本质量，着力培养忠诚干净担当的高素质干部队伍，为集团向高质量发展转型提供充足的人才保障。

我们制定人力资源管理“三项制度”，充分调动和激发干部队伍的积极性、主动性、创造性。制定《人员编制管理暂行办法》，科学合理配置人力资源；制定《员工轮岗挂职交流管理办法》，推动员工开展跨公司、多岗位锻炼，提升复合素质，增长工作才干；出台《职务序列管理办法》，规范公司职务序列管理，建立员工职业发展通道。

我们全面贯彻全国干部教育培训工作会议精神，落实《2018-2022年全国干部教育培训规划》，结合集团“十三五”人才发展规划、教育培训发展规划的各项部署，围绕集团实施“3411工程”需要，持续健全人才发展体制机制，加强人才队伍建设，统筹培训规划指导，整合培训资源，不断开创人才培养新局面。基于新形势新要求，丰富培训内容，创新培训方式手段，推进学习型组织建设，加强公司内部师资和课件共建共享，举办集团教育培训峰会，推动人才培训基地与网络培训平台建设。按照《中国人民保险集团股份有限公司培训管理暂行办法》和《中国人民保险集团股份有限公司鼓励员工参加专业资格考试管理办法》，组织安排员工参加各类公司内外专业培训，支持鼓励各条线人才参加国际、国内专业资格培训和考试，全方位提升员工业务能力和综合素质。

中国人保员工每年接受培训的平均小时数

	男	女
集团公司	34.5	21.7
人保财险	36.8	36.8
人保资产	26.90	27.27
人保健康	104	104
人保寿险	100	100
人保投控	36.2	31.9
人保资本	38	38
人保金服	> 110	> 110
人保再保险	50	50
人保养老	51	51
人保香港	16	16
中盛国际	13	13



中国人保首届教育培训峰会在京举办，集团公司党委副书记、监事长林帆为教育培训先进工作者颁奖。

领航工程

案例 | CASE

“领航工程”分为领导干部班和青年干部班，是中国人保探索实施的第一个领导干部长期培养项目。通过开展“领航工程”精心培育后备干部，以实际行动把年轻干部培养选拔工作摆在战略位置，提升参训学员的创新性、创造性，使参训学员能够适应新时代集团向高质量发展转型的新要求，切实提高中国人保的人力资本质量。



中国人保“领航工程”集中培训班

权益保护

为促进和谐劳动关系，中国人保建立以职代会为基础形式的企业民主管理制度，为员工提供良好的福利待遇保障，提高员工归属感。

我们遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国未成年人保护法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规，建立涉及员工招聘录用、培训发展、考核奖惩、休假考勤、薪酬福利等在内的较为完备的用人制度。我们严格遵守适用的有关工作时间、工资福利、工作条件、职业健康和安全生产以及劳资关系的规定，为员工提供平等机会，坚决杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视，禁止使用童工，并切实履行同工同酬，保障男女员工在薪酬、培训、晋升上享有公平待遇。公司严格执行招聘和入职程序，未有童工入职，2018 年未发现在职员工中有未成年工。我们现有的政策和雇佣合同中可能对员工产生重大影响最短通知期限的相关要求与《中华人民共和国劳动合同法》保持一致。

我们重视职工群众知情权、参与权、表达权、监督权，不断改善职代会规程，涉及职工切身利益的重大问题都经过职代会审议。加强机关职代会规范化管理，充分发挥机关职代会职能作用，组织召开了机关第三届第四次会员代表大会、第二届第十一次和第十二次职工代表大会。推进企业民主管理制度的落实，适应公司发展新形势，建立健全多层次职代会体系及操作规程。审批并指导子公司召开职工代表大会，对规范召开会议提出明确要求。4 家单位荣获“全国金融系统职工代表大会示范单位”。

我们为全体在岗员工提供完善的福利待遇保障。按时缴纳“五险一金”的同时，为员工办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划。集团总部和各子公司工会积极推动集体合同制度建设，集体合同中包括员工福利、薪资、职业健康与安全等内容。人保健康集体合同签订率达到 50%。另外，我们也不断加强女性员工权益保护，推动女职工权益报告专项合同制度建设。

2018 年员工育儿假使用情况

(单位：人)

有权享受育儿假的员工数	休育儿假的员工总数	育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	育儿假返岗后 12 个月仍在岗的员工总数	休育儿假的员工返岗率	休育儿假的员工留任率
3515	273	245	235	90%	96%

说明：

- ◆ 数据统计范围为集团总部、各子公司总部。
- ◆ 休育儿假的员工返岗率 = 育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数 / 休育儿假的员工总数。
- ◆ 休育儿假的员工留任率 = 育儿假返岗后 12 个月仍在岗的员工总数 / 育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数。

健康安全

中国人保贯彻落实《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国安全生产法》等法律法规，全力为员工提供健康安全的工作环境，运营中无职业健康危害岗位，并提供包含国家法定劳保、公司补充劳保等的各类保障措施和服务项目。

我们重视员工身体健康。集团工会每年定期组织员工体检，由医学专家对体检结果进行解读。举办员工健康讲座，认真做好健康宣教工作。积极开展疾病防控、传染病预防工作，为员工办理流感疫苗的自主接种。

健步走活动

案例 | CASE

人保寿险工会发起了历时 5 个月的健步走活动，干部员工参与热情高涨。健步走活动不仅促进了员工间的交流，加强了公司的企业文化宣传，也传播了“绿色、低碳、环保”等科学健康的工作生活理念。

员工关爱

我们弘扬劳模精神和工匠精神，创新职工文化活动形式，激励广大干部员工凝心聚力实施“3411工程”，为推动集团向高质量发展转型贡献力量。举办中国人民保险“当好主人翁、建功新时代”系列劳动和技能竞赛启动仪式暨人保寿险营销管理技能大赛，对100名优秀选手予以表彰，发挥示范引领作用，切实引导一线职工立足岗位、建功人保新时代。在全系统通报表彰10个集团先进集体和18名劳动模范，荣获全国工会先锋号1个，全国金融五一劳动奖状1个、奖章10个、先锋号2个，第二届全国金融道德模范提名奖1个，充分展示了广大员工良好精神风貌。举办在京总部职工运动会，增强企业向心力、凝聚力，集团公司和各子公司的12支代表队、3000多人参加了运动会。

我们持续推进员工关爱工程。制定《中国人民保险员工关爱基金管理办法》，将每年司庆日定为“PICC员工爱心日”，以微公益方式组织员工献爱心。对困难员工格外关爱、格外关心，千方百计地帮助他们排忧解难。开展两节送温暖和关爱基金帮扶慰问工作，2018年两节期间，集团公司领导、集团工会和系统各级工会慰问一线职工2.04万余人，慰问困难职工4080人，做到对困难员工慰问的全覆盖。做好新疆、西藏驻村干部慰问工作。服务离退休老干部，制定下发了《关于新形势下进一步加强和改进中国人保离退休人员服务管理工作的指导意见》。



2018年在北京总部职工运动会



集团公司党委书记、董事长缪建民看望慰问离退休老干部

离退休人员活动中心

案例 | CASE

2018年2月8日，中国人保集团举行了离退休人员活动中心揭牌仪式。集团公司党委书记、董事长缪建民，原人保集团老领导秦道夫同志共同为离退休人员活动中心揭牌。集团公司部分在京班子成员和相关部门负责人以及80多位离退休老同志出席了揭牌仪式，部分在职员工代表参加并为老同志献歌，表达对老同志的敬意。



集团成立离退休人员活动中心



为环境

绿色金融，可持续发展

FOR ENVIRONMENT

GREEN FINANCE, SUSTAINABLE DEVELOPMENT

62 绿色保险

64 绿色投资

65 绿色运营

The logo for PICC (People's Insurance Company of China) is rendered in a 3D, textured style where the letters are filled with green grass. The letters are 'P', 'I', 'C', and 'C'. The background of the entire slide is a soft-focus landscape painting featuring rolling green hills, a calm blue lake reflecting the sky, and a few stylized white clouds. The overall aesthetic is clean, natural, and environmentally friendly.

绿色保险

助力污染防治

我们充分发挥保险优势，推动传统产业绿色改造，助力打好污染防治攻坚战。积极参与环境污染责任保险试点工作，帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平。在提供传统风险保障的同时，为企业进行投保前和承保中的环境风险评估和检查服务，在业内率先制定 12 个分行业的企业环境风险评估标准，促进环境污染责任保险风险评估工作的规范化。借助科技支撑，在业内首家创建互联网+环境污染责任保险环境安全信息云平台，提升企业环境风险应急处置能力，支持政府环境风险监控。2018 年，环境污染责任险覆盖 31 个省、自治区、直辖市，为服务的 6648 家企业提供 122 亿元风险保障。

“保险+服务+监管+信贷”的湖州模式

案例 | CASE

与浙江湖州市金融办、环保局、保险行业协会建立协作机制，共同创新建立“保险+服务+监管+信贷”的环境污染责任保险新模式。截至 2018 年底，累计提供风险保障 2.7 亿元，为 161 家企业进行了环境风险现场勘查与评估，分析和汇总 8 大类问题，帮助企业排查出隐患问题 1615 个，提出环境安全相关建议 1803 个，助力主管部门督查以及投保企业整改。

安全生产和环境污染综合责任保险

案例 | CASE

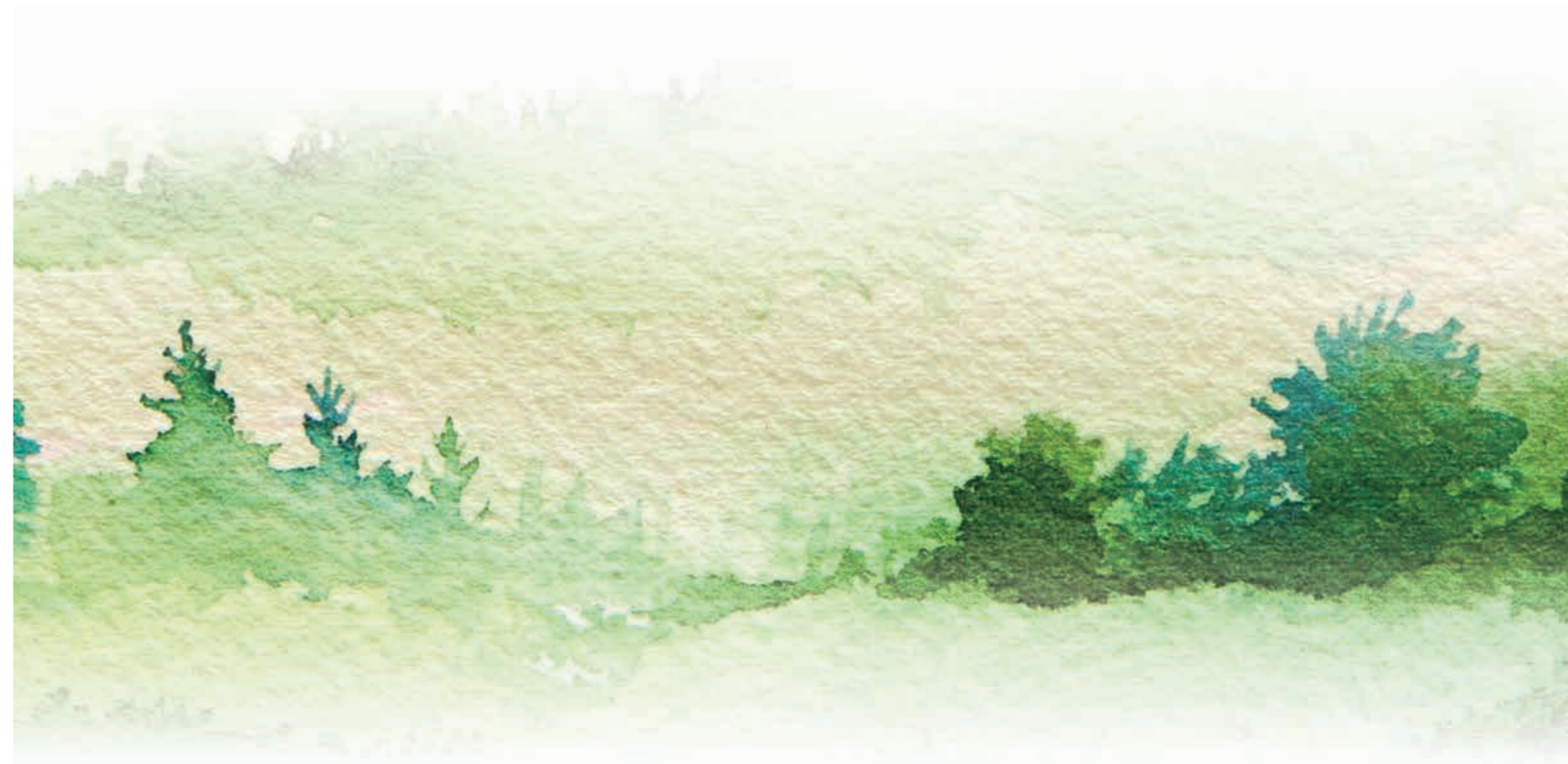
率先在浙江衢州推出安全生产和环境污染综合责任保险，截至 2018 年底，承保企业 135 家，提供风险保障 120 亿元。通过“安环云”服务平台，将政府监管部门、企业客户、第三方风控服务机构和保险公司有机联系在一起，为企业客户提供安全巡查、安全培训等专业服务，使保险从以往单一的赔偿功能向“赔偿+过程管理”模式转变和延伸，开创了保险参与企业安全生产和环境风险治理的新路径。

共建绿色环境

我们支持绿色农业和生态农业发展，利用保险工具助力农村环境问题治理。我们推动生产系统和生活系统的循环链接，引导简约适度、绿色低碳的生活方式，不断满足人民群众日益增长的优美生态环境需要。

- 积极参与国家农产品质量安全追溯平台建设和品牌质量管控，为无公害、绿色、有机、地理标志等“三品一标”农产品开办农产品质量保证保险和责任保险等业务，建立农产品质量安全 PICC 认证目录，从源头保障农产品食品质量安全。
- 探索完成绿色建筑效能保险产品的设计，确保绿色建筑各项节能环保指标落实到建筑实际运营中。
- 牵头起草新能源汽车专属保险行业示范条款，推行车险保单电子化，研究基于 UBI 的按里程付费保险和共享汽车保险，引导绿色出行消费理念。
- 在全国首推药品置换责任保险，通过“互联网+”技术让过期药品回收变得更加简单高效，既减少了回收成本，又解决了过期药品回收难、过期药品乱丢乱弃引起的环境污染问题。

我们积极参与生态环境保护社会行动体系建设。贯彻落实国务院常务会议关于在 5 省设立绿色金融改革创新试验区的会议精神，与浙江省政府签订绿色金融改革创新试验区建设战略合作协议，成立贵安新区、赣江新区、湖州、衢州、广州花都五家绿色保险产品创新实验室，创新研发具有地方特色的绿色保险产品和服务。积极参与国内绿色金融领域研究，多次承担绿色金融基础性研究工作，与清华大学环境学院联合发布《2017 年中国企业环境风险报告：基于环境污染责任保险视角》，与科技协会组织、绿色评估机构合作开展研究，拓宽绿色保险创新发展思路。



绿色投资

我们制定绿色投资的原则和目标，在投资决策时充分考虑投资项目对环境的影响，减少向过剩、落后和污染性产业的资源配置，引导社会资本更多地投入到清洁、绿色产业。



促进绿色环保产业发展。优先投资于直接或间接产生环境效益的公司及产业，发展节能环保产业链，促进清洁能源开发与使用、节能环保投资与环保标准改善。



促进资源循环利用与可持续发展。优先投资于可再生能源及资源循环利用的公司及产业，引导产业结构向可持续发展方向积极转型。

我们遵循中国证券投资基金业协会《绿色投资指引（试行）》的投资原则，基于以下基本目标进行绿色投资：

履行负责任投资，运用投资者权利，督促被投资企业改善环境绩效并提高信息披露水平。针对相关公司及产业适用更高的污染物排放标准和环境信息披露标准。



促进高效低碳发展。优先投资于资源使用效率更高、排放水平更低的公司及产业。



绿色产业项目
融资规模累计超过
200 亿元



绿色资管产品
险资直投累计超过
100 亿元

我们通过改变不同类型项目的融资成本与可获得性，引导资金配置流向，缓解生态建设资金缺口，助力产业结构、能源结构、运输结构的绿色转型。通过发起设立股权债权投资计划，为绿色节能建材、核电风电建设、垃圾处理、循环经济、绿色农业、绿色交通、新能源汽车等绿色产业项目累计融资规模超过 200 亿元。运用保险资金直接投资绿色债券、股权等资管产品累计达到 100 多亿元。

陕西有色集团循环经济项目债权投资计划

案例 | CASE

人保资本大力开拓绿色金融投资领域和渠道，陕西有色集团循环经济项目债权投资项目已完成监管注册。拟投的该项目是陕西省贯彻落实中央关于优化产业布局、调整产业结构、发展循环经济的标杆性项目，拥有一揽子循环利用技术，包括冶炼废料技术、余热利用技术等，形成了“减量化、再利用、资源化”模式，创造了“资源 - 产品 - 消费 - 再生资源”的物质闭环流动的绿色生态经济。

绿色运营

我们积极响应《中共中央国务院关于加快推进生态文明建设的意见》“建设资源节约型和环境友好型社会”号召，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》、《十三五节能减排综合工作方案》等国家及地方法律法规，推行节约资源使用、减少能源消耗政策。

公司主要能源和资源消耗为水、电、汽油、柴油、天然气，主要排放为能耗引致的温室气体排放和废气排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放。

在水资源管理方面，我们通过使用节能和节水型用水设备，加强设备维护管理，部分办公场所使用中水，以减少资源和能源消耗。2018 年人保财险市政中水用量为 20306 吨，人保寿险中水使用量为 10057.27 吨。日常运营过程中产生的污水全部进入市政污水管网系统。

在废气管理方面，我们根据国家环保部《关于进一步规范排放检验加强机动车环境监督管理工作的通知》规定，公司公务用车和理赔车定期实施维护保养，定期进行机动车排放检验，确保尾气排放达到国家机动车排放标准及其他相关现行有效的法律法规要求。鼓励召开视频或电话工作会议，减少因公务出差造成的碳排放。

在固体废物管理法方面，根据《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，办公活动中的废弃物遵循分类处理原则进行管理。对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物在前端实行分类管理。餐厨垃圾依照国家和各地法规处置；定期维护和保养设施设备和桌面办公电脑设备，对于超过使用年限且经技术人员鉴定确实不能使用的，按规定进行销毁处理；推行无纸化办公，鼓励客户下载电子保单，办公纸张尽量双面使用；电池类危险废弃物，交由有资质方处置。



部分办公场所能源结构与消耗量

	年份	集团总部	人保财险	人保健康	人保寿险	人保香港	中盛国际
用电量 (千瓦时)	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
天然气 (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
人均用电量 (千瓦时)	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
人均天然气 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

说明:

- ◆ 近年来,我们不断完善能源数据统计口径,逐步扩大数据收集范围和披露范围,2016-2017年数据中“-”表示无当年历史数据。
- ◆ “集团总部”数据指集团总部大楼办公场所和公共区域数据,包含了集团公司本部以及在集团总部大楼办公的子公司(包括人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保险和人保养老)的总能耗。
- ◆ 2017年人保财险人均耗电量修订为4898.47千瓦时。人保财险的总用电量指人保财险大厦除租户办公区域外所有设备用电能耗;人保财险的天然气总能耗包括了大楼出租区域承租方的能耗。
- ◆ 人保寿险数据包含人保寿险大厦办公区域和公共区域的数据。
- ◆ 人保香港无下设机构及营业网点,办公地点目前为香港粤海投资大厦13楼和15楼,统计数据为13楼和15楼的总用电量。



部分办公场所温室气体排放量

单位: tCO₂e

温室气体排放量	年份	2016年	2017年	2018年
天然气燃烧排放量		492.3	242.1	427.26
外购电力对应的排放量		2154.4	6902.43	7094.70
合计		2646.7	7144.53	7521.96

说明:

- ◆ 由于人保系统庞大,运营地点多且复杂,所以未能将全系统的能源消耗量做出完整统计,2016年度披露的温室气体排放量仅为集团总部大楼;2017年度披露的温室气体排放量仅包括集团总部大楼以及人保财险、人保健康、人保寿险和中盛国际四个子公司在京总部大楼;2018年度披露的温室气体排放量包括集团总部大楼以及人保财险、人保健康、人保寿险、人保香港和中盛国际五个子公司总部大楼的公共建筑温室气体排放。
- ◆ 公司温室气体排放运营边界包括直接排放(范畴1)和能源的间接排放(范畴2),其他的间接排放不包括在本次报告的温室气体披露范围内。
- ◆ 根据国家发改委《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法与报告指南(试行)》和IPCC2006年发布系数计算,核查的温室气体类型包括CO₂、CH₄、N₂O三种。
- ◆ 2016年电力排放因子根据国家发改委公布的《2015中国区域电网基准线排放因子》确定;2017年和2018年电力排放因子采用2015年全国电网平均排放因子0.6101tCO₂/MWh,来源于国家发改委网站:http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html。

部分办公场所水资源消耗量

	年份	集团总部	人保财险	人保健康	人保寿险
用水量(吨)	2016年	269.24(饮用水)	39762	-	36426
	2017年	9566	21288	-	3320.68
	2018年	7304.74	22371	720.25	4660.42
人均用水量(吨)	2016年	-	18.1	-	32.61
	2017年	4.43	9.9	-	5.38
	2018年	2.76	8.33	1.90	4.45

说明:

- ◆ 近年来,我们不断完善数据统计口径,逐步扩大数据收集范围和披露范围,2016-2017年数据中“-”表示无当年历史数据。
- ◆ “集团总部”数据指集团总部大楼办公场所和公共区域数据,包含了集团公司本部以及在集团总部大楼办公的子公司(包括人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保险和人保养老)的水消耗量。
- ◆ 人保财险自来水用水量包含大楼出租区域承租方的用水量。
- ◆ 人保健康部分部门2018年9月搬迁至六里桥职场,2018年的水资源消耗量为该职场当年9-12月份的市政自来水和饮用桶装水的总量。
- ◆ 人保寿险出租区及自用区未单独安装水表,用水量统计按照面积占比计算。人保寿险区域用水量包含办公区域和公共区域的数据。
- ◆ 人保香港和中盛国际办公场所暂无法单独计算用水量。

公司名称	年度	电子保单下载量
人保财险	2016年	1897443
	2017年	14050866
	2018年	38011097
人保健康	2016年	1369816
	2017年	1931935
	2018年	11574839
人保寿险	2016年	8755669
	2017年	8012247
	2018年	19256139

说明：

- ◆ 人保财险数据口径为 elife 电子保单系统下载量与电子单证综合管理系统平台生成量相加之和。
- ◆ 人保健康的数据统计口径为“电子保单量”。
- ◆ 人保寿险 2016、2017 年数据仅限于人保寿险电子商务网销保单量，2018 年增加远程、直销、E 动神州等数据统计。

职场节能措施

案例 | CASE

人保财险实施总部及在京职场清洁生产审核，建立能源管理体系，同时建立碳排放管理体系。总部办公楼空调系统、公共区域照明、电梯等设备实施分时运行措施，分为工作时间运行模式、非工作时间运行模式及节假日运行模式。办公区域电气设备开关制作能耗节约标识，培养员工节能意识。2018 年上半年组织实施公司总部客梯厅照明改造工作，照明设备由冷阴极灯管改为 LED 光源，改造后每年节约电能 3 万千瓦时。2018 年人保财险完成北京市朝阳区“十三五”时期年度节能目标，获得发改委奖励。



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告-中国人民保险集团股份有限公司提交的中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告（2018）

查证/验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人保”）的委托，对中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告（2018）（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本、数据、图表和声明，其他披露的数据及信息不在验证范围之内。我们对位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦的中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）和人保资本投资管理有限公司（子公司总部）以及位于北京市西城区太平桥大街丰汇园11号丰汇时代大厦南翼9层的中国人民健康保险股份有限公司（子公司总部）的数据及信息进行了现场验证。

中国人保报告中的信息及介绍由其管理层以及相关职能部门负责。

我们的责任旨在告知所有中国人民保险集团股份有限公司的利益相关方，在以下规定的认证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）的准确性和可靠性原则，以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据可持续发展报告标准（GRI Standards（2016））核心方案评估报告。

验证包括验证前调研，现场采访位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦的中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）和人保资本投资管理有限公司（子公司总部）以及位于北京市西城区太平桥大街丰汇园11号丰汇时代大厦南翼9层的中国人民健康保险股份有限公司（子公司总部）的相关员工，必要时与其他子公司的相关员工进行文档和记录的审查和确认。

报告中的财务数据由其他第三方独立审计，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准，拥有遍及全球的服务网络。SGS申明与中国人民保险集团股份有限公司为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括SGS认可的社会责任报告主任审验员，注册于CCAA的ISO 14001主任审核员和OHSAS 18001主任审核员等。

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告（2018）中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人民保险集团股份有限公司在2018年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告（2018）符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

利益相关方参与

中国人保识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合理期望和利益，建立了利益相关方参与的渠道和平台，并采取了一定的方式进行沟通和交流。

可持续发展背景

中国人保从经济、环境与社会方面展现了其在可持续发展上所做出的努力，并将这些绩效结合可持续发展的背景进行了展现。

实质性

中国人保根据利益相关方的关注议题，基本反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理地披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标。SGS建议结合实质性分析的结果考虑报告内容的详略程度。

完整性

中国人保的报告基本涵盖了所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可评估中国人保在报告期间的绩效。

平衡性

中国人保的报告能够遵守平衡性原则，对正面及负面信息都能如实披露。

可比性

中国人保的报告中披露了中国人民保险集团股份有限公司 2018 年的各项相关绩效指标，大部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其可持续发展绩效进行直观对比和了解。

准确性

中国人保的报告内信息准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时有效的。中国人保每年按时发布社会责任报告，具备良好的时效性。

清晰性

报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。SGS 建议对个别行业术语或内部缩略语进行释义以进一步提高其清晰性。

可靠性

中国人保建立了社会责任报告的管理流程，并及时对报告中的信息及数据进行了收集、记录和分析，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

管理方法

中国人保的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

一般披露

中国人保对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

专项议题披露

中国人保对所确定的重要经济、环境和社会的实质性议题所涉及的议题专项按照GRI标准核心方案的要求进行了披露。

发现和建议

对于审验过程中发现的良好实践、可持续发展报告及其管理过程中的建议，均在可持续发展报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了中国人保的相关管理部门，供其持续改进的参考。

审验局限性

本次审验局限性在于验证地点限于中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）及两个子公司：人保资本投资管理有限公司（子公司总部）和中国人民健康保险股份有限公司（子公司总部）。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司



曾伟明

高级总监，中国及香港

认证及企业优化部

2019年3月10日

北京市海淀区阜成路73号世纪裕惠大厦A座16层

www.sgsgroup.com.cn

内容索引

CONTENT INDEX

GRI 内容索引

GRI 标准	披露	页码
一般披露		
组织概况	102-1 组织名称	P6 公司简介
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P6 公司简介
	102-3 总部位置	P6 公司简介
	102-4 经营位置	P6 公司简介
	102-5 所有权及法律形式	P6 公司简介
	102-6 服务的市场	P6 公司简介
	102-7 组织规模	P6 公司简介
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P52-53 为员工：关爱员工，以人为本
	102-9 供应链	P46 供应链管理
	102-10 组织及其供应链的重大变化	无变化
	102-11 预警原则或方针	P16-17 风险与合规管理
	102-12 外部倡议	无参与发起倡议
战略	102-13 协会的成员资格	P46-47 伙伴关系 P48-49 多边学术合作
	102-14 高层决策者的声明	P2-3 董事长致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P7 核心价值观
管治	102-18 管治架构	P14 公司治理
利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	P10 利益相关方沟通
	102-41 集体谈判协议	P56 权益保护
	102-42 利益相关方的识别和遴选	P10 利益相关方沟通
	102-43 利益相关方参与方针	P10 利益相关方沟通
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P10 利益相关方沟通
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P6 公司简介
	102-46 界定报告内容和议题边界	P11 实质性议题确定

GRI 标准	披露	页码
报告实践	102-47 实质性议题列表	P11 实质性议题确定
	102-48 信息重述	P66 部分办公场所能源结构与消耗量
	102-49 报告变化	无变化
	102-50 报告期	P0 前言
	102-51 最近报告日期	P0 前言
	102-52 报告周期	P0 前言
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P0 前言
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P0 前言
	102-55 GRI 内容索引	P72-74 GRI 索引
	102-56 外部鉴证	P69-71 SGS 验证声明
实质性议题		
经济绩效	103 管理方法披露	P4-5, P15 经济绩效
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P4-5, P15 经济绩效
市场表现	103 管理方法披露	P26-43 为社会：人民保险，服务人民
	103 管理方法披露	P26-43 为社会：人民保险，服务人民
间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P26-43 为社会：人民保险，服务人民 P64 绿色投资
	203-2 重大间接经济影响	P26-43 为社会：人民保险，服务人民
采购实践	103 管理方法披露	P46 供应链管理
	103 管理方法披露	P16-17 风险与合规管理
反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P16-17 风险与合规管理
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P16-17 风险与合规管理
能源	103 管理方法披露	P65-68 绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	P66 部分办公场所能源结构与消耗量
	302-3 能源强度	P66 部分办公场所能源结构与消耗量
水资源	103 管理方法披露	P65-68 绿色运营
	303-1 按源头划分的取水	P65, P67 绿色运营
排放	103 管理方法披露	P65-68 绿色运营
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P67 部分办公场所温室气体排放量
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P67 部分办公场所温室气体排放量

GRI 标准	披露	页码
污水和废弃物	103 管理方法披露	P65-68 绿色运营
环境合规	103 管理方法披露	P65-68 绿色运营
供应商环境评估	103 管理方法披露	P46 供应链管理
雇佣	103 管理方法披露	P50-59 为员工：关爱员工，以人为本
	401-1 新进员工和员工流动率	P53 为员工：关爱员工，以人为本
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P56 权益保护
	401-3 育儿假	P56 权益保护
劳资关系	103 管理方法披露	P56 权益保护
	402-1 有关运营变更的最短通知期	P56 权益保护
职业健康与安全	103 管理方法披露	P57 健康安全
	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	P56 权益保护
	403-3 从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	P57 健康安全
	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题	P56 权益保护
培训与教育	103 管理方法披露	P54-55 人才培养
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P54 人才培养
多元化与平等机会	103 管理方法披露	P50-59 为员工：关爱员工，以人为本
	405-1 管治机构与员工的多元化	P14 公司治理
反歧视	103 管理方法披露	P56 权益保护
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P56 权益保护
童工	103 管理方法披露	P56 权益保护
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P56 权益保护
当地社区	103 管理方法披露	P26-43 为社会：人民保险，服务人民
供应商社会评估	103 管理方法披露	P46 供应链管理
客户健康与安全	103 管理方法披露	P37-39 服务民生健康
营销与标识	103 管理方法披露	P20-21 创新服务体系
客户隐私	103 管理方法披露	P24 强化客户投诉管理 P25 保护客户隐私
社会经济合规	103 管理方法披露	P16-17 风险与合规管理

ESG 内容索引表

索引	指标	页码
A 环境	一般披露	P65- 68 绿色运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P65-67 绿色运营
	关键绩效指标 A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P67 部分办公场所温室气体排放量
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P65 绿色运营
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P65 绿色运营
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P65- 68 绿色运营
层面 A1：排放物	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	P65- 68 绿色运营
	一般披露	P65- 68 绿色运营
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P66 部分办公场所能源结构与消耗量
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P67 部分办公场所水资源消耗量
	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	P65-68 绿色运营
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	P65, P67 绿色运营
层面 A2：资源使用	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	保险公司为客户提供服务，无产品包装材料。
	一般披露	P65- 68 绿色运营
层面 A3：环境及天然资源	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	保险公司的运营未涉及环境和天然资源的重大消耗，未产生重大影响。

索引	指标	页码
B 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P52-53 为员工: 关爱员工, 以人为本
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P57 健康安全
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	P57 健康安全
层面 B3: 发展及培训	一般披露	P54-55 人才培养
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。	P54 人才培养
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P56 权益保护
	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P56 权益保护
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P46 供应链管理
层面 B6: 产品责任	一般披露	P24 强化客户投诉管理 P25 保护客户隐私
	关键绩效指标 B6.2 接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	P24 强化客户投诉管理
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法。	P25 保护客户隐私
层面 B7: 反贪污	一般披露	P16-17 风险与合规管理
	关键绩效指标 B7.2 描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。	P16-17 风险与合规管理
社区		
层面 B8: 社区投资	一般披露	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	P42-43 致力公益慈善

SDGs 内容索引

	指标	页码
SDG 1	消除贫困	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
SDG 2	消除饥饿	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
SDG 3	良好健康与福祉	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
SDG 4	优质教育	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民 P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本
SDG 5	性别平等	P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本
SDG 6	清洁饮水与卫生设施	P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本 P60-68 为环境: 绿色金融, 可持续发展
SDG 7	廉价和清洁能源	P60-68 为环境: 绿色金融, 可持续发展
SDG 8	体面工作和经济增长	P12-17 为股东: 强化治理, 提升业绩 P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本
SDG 9	工业、创新和基础设施	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
SDG 10	缩小差距	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民 P50-59 为员工: 关爱员工, 以人为本
SDG 11	可持续城市和社区	P26-43 为社会: 人民保险, 服务人民
SDG 12	负责任的生产	P60-68 为环境: 绿色金融, 可持续发展
SDG 13	气候行动	P60-68 为环境: 绿色金融, 可持续发展
SDG 14	水下生物	不适用
SDG 15	陆地生物	不适用
SDG 16	和平、正义与强大机构	P12-17 为股东: 强化治理, 提升业绩
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	P44-49 为伙伴: 携手合作, 共谋发展



本报告采用环保纸印刷

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：北京市西城区西长安街 88 号中国人保大厦

邮编：100031

电话：86-10-69008888

网址：www.picc.com