

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

人 民 有 期 盼
保 險 有 溫 度

2020

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



前言

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”，本报告中“人民保险”、“人保集团”、“集团”、“公司”、“我们”均指“中国人保”）每年发布社会责任报告，定期披露集团及其子公司在报告期内的经济、环境和社会绩效，并通过交易所和公司官网对外发布。

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）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）的披露要求编写。

本报告将对人保集团及子公司于2020年1月1日至12月31日期间的经济、环境和社会绩效予以陈述。报告中的财务数据援引《中国人民保险集团股份有限公司2020年年度报告》中按中国企业会计准则编制的财务报告（该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。

本公司董事会对社会责任事宜制定监管流程并予以实施，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，保证所有信息的真实性，并委托SGS进行独立第三方审验，确认所有信息和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
邮箱：csr_group@picc.com.cn



欢迎扫码
查阅网络版报告

目录

董事长致辞.....	02
01 追求卓越的新人保	
新阶段 新人保	06
推进卓越保险战略	07
02 有温度的人民保险	
稳民生, 同心战疫增力度	12
助三农, 减贫帮扶挖深度	17
利国家, 服务发展求高度	22
惠百姓, 温暖工程献热度	28
03 有担当的企业公民	
与股东共治	34
与客户共享	40
与伙伴共赢	43
与员工共进	45
与环境共生	50
与社会共建	56
04 负责的管理体系	
社会责任管理体系	62
利益相关方沟通	64
实质性议题确定	65
公司荣誉	66
验证声明	67
内容索引	70



董事长致辞

刚刚过去的2020年，注定会在历史上留下难以磨灭的印迹。一年来，中国人保同我们的国家和人民一道，亲身参与、共同见证了“于危机中育新机、于变局中开新局”的一个又一个时代奇迹。面对疫情、汛情、险情等三重冲击，我们渡过艰难、逆行向前，以五中全会精神引领制定“卓越保险战略”，在创新变革中取得规模效益均衡增长的良好业绩；坚持国家所需、人保所向，更加深度地融入国家战略、实体经济和社会民生，努力做有温度的人民保险。

抗击疫情中我们同舟共济。急疫情一线之所急，第一时间捐款捐物，率先向医护人员及家属赠送保险保障，广大干部职工积极融入群防群控大局，坚守岗位确保服务“不断线”；想广大企业之所想，推出复工复产综合险、“小微企业卫士”，助力恢复正常生产生活秩序，为统筹推进疫情防控和经济社会发展做出自身贡献。

脱贫攻坚中我们全力以赴。聚焦“三区三州”等深度贫困地区，以“深贫保”等扶贫保险产品，为近4000万建档立卡贫困人口提供保障，筑起防止因病因灾致贫返贫的保险防线；扎实做好定点扶贫，帮扶的4个国家级贫困县提前483天高质量脱贫摘帽。在全国脱贫攻坚表彰大会上，集团荣获两个先进集体和一个先进个人。

创新驱动中我们倾力保障。加快推广科技保险，积极拓展首台（套）、首批次和知识产权保险，为科技研发、生产、推广提供全流程服务；加快推广投保贷一体的苏州创投基金模式，启动上海科创基金，助力解决科技型民营企业“融资难、融资贵”难题。

社会治理中我们探索创新。助力政府职能转变，加快拓展治理类保险，创新推广“警保联动”交通管理一体化新模式，覆盖超过330个城市，服务群众超过467

万人次；大力发展环境污染责任保险，以“保险+服务”的风险管理手段为企业赋能，降低企业污染风险、推动企业绿色发展。

人民生活中我们倾情守护。人民有期盼，保险有温度。我们积极服务大众健康，全面参与国家多层次医疗保障体系建设，各类政策性医疗保险项目覆盖8.63亿人群；努力提升养老保障水平，积极参与个人税收递延型商业养老保险，长期护理保险项目保障人群4179万人。

凝心绘卓越，温暖伴前行。在新的一年里，中国人民保险将立足新发展阶段、贯彻新发展理念、服务新发展格局构建，全面推进卓越保险战略落地实施，以创新变革为动力，以改善供给为主线，以提高质量为主题，与客户、股东、员工携手同心、共谋发展，确保“十四五”开好局起好步，以优异成绩向建党100周年献礼！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

罗焘



01 追求卓越的 新人保

新阶段 新人保 06

推进卓越保险战略 07

新阶段 新人保

中国人民保险集团股份有限公司成立于1949年10月20日，总部位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦。作为新中国第一家全国性保险公司，中国人保已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，旗下拥有人保财险、人保资产、人保寿险、人保健康、人保投控、人保资本、人保金服、人保再、人保养老、人保香港等多家专业子公司，业务范围覆盖财产险、人身险、再保险、资产管理、不动产投资和另类投资、金融科技等领域，2020年位列《财富》世界500强第112位。2012年12月7日，中国人保在香港联合交易所完成H股上市（股票代码：1339），开创了中管保险集团海外整体上市的先河。2018年11月16日，中国人保在上海证券交易所正式登陆A股市场（股票代码：601319），成为首家“A+H”整体上市的中管保险集团。继成功保障北京2008年奥运会之后，2019年12月，中国人保正式签约北京2022年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴，成为“双奥保险”企业，为举办北京冬奥会、冬残奥会保驾护航。

人民保险，为人民而生，因人民而兴。在71年的改革发展历程中，中国人保始终牢记人民保险为人民的初心和使命，始终陪伴在客户、群众、企业、员工身边，传递温暖，为爱前行。一代代人保人接续奋斗、凯歌而行，用实际行动践行着为民服务的初心使命，肩负起服务国家建设的责任担当，为助力经济社会发展、保障国计民生安稳、推进生态文明建设，提供了全方位、高质量的保险保障与金融服务。

站在两个一百年的历史交汇点上，新发展阶段、新发展理念、新发展格局给中国人保带来了新机遇、新挑战，也赋予中国人保更大的责任和使命。踏上新征程，中国人保将始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党中央决策部署，以创新变革为动力，以改善供给为主线，以提高质量为主题，着力打造新人保，努力将公司建成具有卓越风险管理能力的全球一流金融保险集团。肩负新使命，中国人保将坚定践行以人民为中心的发展思想，把公司发展置于国家全局中谋划战略定位，把国家和人民需要作为我们的首要任务，在服务实体经济、民生福祉、科技创新、社会治理、区域发展、对外开放等领域中更好发挥行业排头兵作用，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出新的更大贡献！



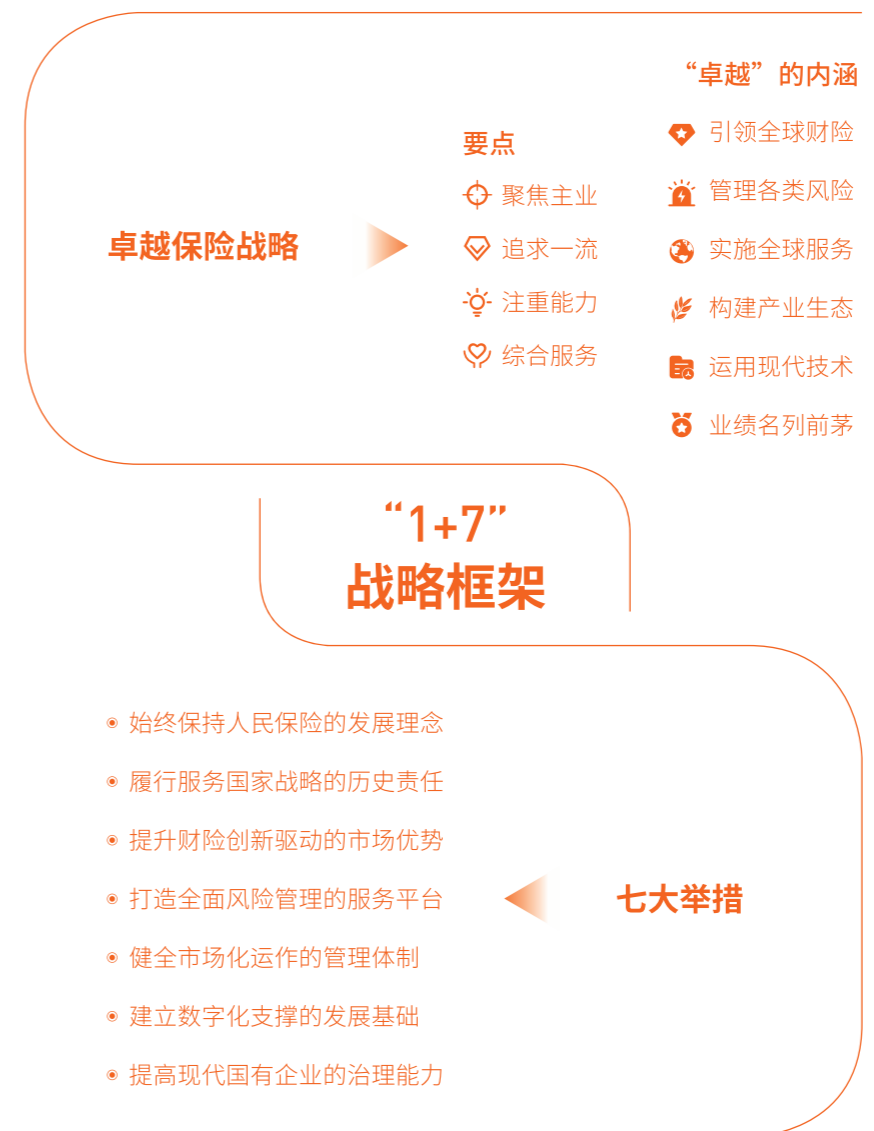
▲ 中国人民保险集团贯彻落实十九届五中全会精神，确立了“卓越保险战略”。图为集团新一届党委班子集体合影。

推进卓越保险战略

在我国即将迈入全面建设社会主义现代化国家新发展阶段，开启第二个百年奋斗目标新征程之际，面对百年未有之大变局，也是百年未有之发展机遇，集团新一届党委以党的十九届五中全会精神为指引，立足当前、放眼国际、面向未来，以对现实的深刻洞察、宏大的全局视野和长远的战略眼光，确立“卓越保险战略”，擘画“1+7”战略框架，旗帜鲜明地提出“建设成为具有卓越风险管理能力的全球一流金融保险集团”的战略愿景，明确各业务板块的战略定位，提出切实可行的战略行动，为中国人保发挥独特优势、实现发展跨越指明了方向、规划了路径。



建设成为具有卓越风险管理能力的
全球一流
金融保险集团




2020 年经济绩效

	2020 年	2019 年	2018 年
总资产 (亿元)	12554.61	11327.71	10316.90
净资产 (亿元)	2731.36	2468.39	2054.26
保险业务收入 (亿元)	5636.06	5552.71	4986.11
合并净利润 (亿元)	282.74	316.95	194.99
基本每股收益 (元)	0.45	0.51	0.32
加权平均净资产收益率 (ROAE)	10.4%	13.4%	9.4%

2020 年 ESG 绩效

履行保障天职	提供风险保障总额 1446 万亿元 支付保险赔款总额 2927.48 亿元
携手抗击疫情	捐赠防疫资金超 3500 万元 捐赠保险保障金额 8784.3 亿元 为包括一线医护人员在内的承保对象赔款 5850 万元
助力脱贫攻坚	向四个定点扶贫县投入帮扶资金 4490 万元 在“三区三州”开办扶贫专属产品 139 个，覆盖全部深贫地区 “三区三州”网点服务县域数量 135 个，覆盖率 100%

支持乡村振兴	为 8607 万户次农户提供 2.4 万亿元风险保障 承保三大粮食作物 4.3 亿亩 承保生猪 1.7 亿头 承保森林 11 亿亩
服务实体经济	首台 (套) 重大技术装备保险提供风险保障 513 亿元 科技保险提供风险保障 3635 亿元 知识产权保险为 4295 家企业承保专利数量 7580 件 “一带一路”理赔服务网络覆盖 186 个国家地区
促进大众健康	承办各类政策性健康保险项目覆盖 8.63 亿人群 承办长期护理保险项目 96 个 长期护理保险保障 4179 万人群 “警保联动”服务群众超 467 万人次
优化客户服务	“中国人保”APP 为客户提供核心服务 2482 万次 车险客户线上化率达 88.98%
共建美丽家园	环境污染责任险提供风险保障 147 亿元 累计发起设立 10 只绿色金融产品 电子保单下载量达 2.46 亿件 人均温室气体排放量 2.07 tCO ₂ e/ 人
坚持以人为本	员工人数 19.3 万人
扩大开放合作	与 8 家战略客户签署合作协议



02 有温度的 人民保险

稳民生, 同心战疫增力度 12

助三农, 减贫帮扶挖深度 17

利国家, 服务发展求高度 22

惠百姓, 温暖工程献热度 28

稳民生 同心战疫增力度

2020年初，面对突如其来的新冠肺炎疫情，中国人保坚决贯彻党中央、国务院有关疫情防控的各项决策部署，调动公司全国范围内的系统资源和队伍力量，有效统筹疫情防控、复工复产、稳定增长等各项工作，为坚决打赢疫情防控阻击战、维护经济社会大局稳定提供有力保障。



▲ 2020年2月5日，人保财险江苏省苏州市分公司抗疫志愿者突击队青年积极协助当地交警，为沪宁高速出入口来苏车辆人员测体温。



▲ 人保财险浙江省衢州市公司工作人员担当府山街道钟楼社区志愿者，为来往车辆和进出居民提供登记服务。



▲ 人保财险浙江省南湖支公司青年志愿者积极响应政府号召，化身口罩分装工为全市网约口罩准时发货辛勤劳作。



▲ 人保财险工作人员加紧清点某工具制造企业火灾受损物品，协助企业做好残骸清理、财产登记、地面清洗、设备修理等工作，全力保障企业复工复产。

保卫一线英雄，聚力抗击风险

第一时间制定保险保障应急预案，向所有罹患新冠肺炎客户群体提供全方位保障服务。天下之事，行之贵力，疫情爆发之始，中国人保各级党委靠前指挥，全体党员、干部冲锋在前，全系统广大员工主动融入群防群控大局，同心聚力支持疫情防控一线，为抗击疫情筑起坚强后盾。我们以保障人民生命安全为己任，主动排查客户出险信息，开通理赔绿色通道，简化管理手续，做到应赔尽赔、能赔快赔，联合专业机构为客户免费提供“7×24小时在线问诊”、“视频医生”、“专家二次诊疗”等多项健康管理服务。

捐款捐物赠保险，最大汇集防护资源，全力支援战疫一线英雄。我们第一时间向武汉捐款1000万元，为所有参与疫情防控的疾控和医务人员及家属提供保险保障，发起设立总额3000万元的新冠肺炎康复后遗症帮扶基金，为感染新冠肺炎的一线医务工作者提供康复救助，解决后顾之忧。2020年，共捐赠防疫资金超过3500万元，捐赠保险保障金额8784.3亿元，为包括赴鄂一线医护人员在内的承保对象赔款5850万元。

捐赠防疫资金超过



捐赠保险保障金额



▲ 人保财险四川省分公司95518客服中心支援湖北，保证热线服务“不打烊”。



▲ 人保财险浙江省嘉兴市分公司工作人员第一时间报名参与社区防疫工作，从大年初一开始，连续奋战20天没有一丝懈怠。

助力复工复产，服务“六稳”“六保”

围绕疫情防控和复工复产需求，调整优化经营重点，强化保险产品供给。我们推出安全生产责任保险“十项举措”，开发“复工复产综合责任险”、“营业中断险”、“小微企业卫士”等抗疫专属保险产品，同时首创公共卫生救助保险，推动构建突发公共卫生事件巨灾保险机制，助力企业统筹做好安全生产和疫情防控工作，帮助企业平稳有序复工复产。截至2020年末，包含整体覆盖、地方试点和企事业单位三个层面的突发公共卫生事件保险保障体系初步成型，为各类人群和企业提供保障金额超过8000亿元。



突发公共卫生事件保险落地起保



2020年12月28日，中国人保在浙江省宁波市签发突发公共卫生事件保险，从地方试点、企事业单位、整体覆盖三个层面推动构建突发公共卫生事件风险保障长效机制，助力提高应对突发公共卫生事件的能力，健全公共卫生应急管理体系。截至2020年末，中国人保在地方试点开展的突发公共卫生事件应急救助保险保障已覆盖7860万人；在企事业单位层面开展的突发公共卫生事件商业保险，已承保企事业单位42698家，提供风险保障7953亿元。

创新产品开发，保障就业生计



外卖配送、地摊经济、网约车……他们是城市的人间烟火气，是千万人创业就业的生计，也是风险保障最为薄弱的群体。中国人保为超过5000万人次“外卖小哥”、130万网约车司机提供意外、健康保障；首创“地摊保”组合保险，让个体商户安心出摊、让顾客放心购买。



为“米袋子”“菜篮子”稳产保供提供保险保障，最大限度降低疫情对农业生产的影响。我们主动对接各级政府农产品稳产保供工作方案，围绕疫情防控中与百姓密切相关、价格波动大、日常需求旺盛的蔬菜、肉蛋奶、粮食、林果等农产品品种，迅速开发新冠肺炎疫情防控期间专项农险产品，支持地方切实加大农险产品有效供给，保证疫情期间及疫情过后农产品正常生产供应。2020年，承保了全国136万亩叶菜价格指数保险，提供风险保障35.47亿元，支付赔款8737万元。

“云签约”橄榄油，破解农产品销售难题



湖北省十堰市郧阳区是国家南水北调中线工程核心水源地，是橄榄油的黄金生产区，受疫情影响，橄榄油销售受到了较大冲击。2020年4月，中国人保与湖北鑫榄源油橄榄科技有限公司通过远程视频，在郧阳区消费扶贫产品体验馆成功“云签约”100余吨橄榄油等农副产品购销协议，总价值2000余万元，一举破解了橄榄油等农产品销售难题，切实做到在湖北艰难时期“搭把手、拉一把”。



保障百姓的“米袋子”“菜篮子”



自新冠肺炎疫情发生以来，不少农业企业、种植户担心疫情后期蔬菜价格走低。针对这一情况，人保财险浙江省分公司在各地政府和农业部门支持下，快速推出叶菜价格指数保险，保障蔬菜上市时价格低于约定价格时给予赔偿。



适应防疫常态，保障服务质量

严守防疫安全底线，抓好疫情常态化防控工作。我们统筹兼顾疫情防控和精准服务，制定下发《疫情防控常态化下业务运营管理工作指引》，在各级单位职场及营业厅场所设置体温检测仪、防疫物品站、消毒点、安全专梯等多重防疫保障，确保为客户提供安全、便捷、暖心服务，给员工安心，让客户放心。

加大业务和运营弹性，充分保障疫情防控期间服务质量。为满足减少面对面接触的防疫要求，我们广泛借助微信公众号、“中国人保”APP、拇指理赔小程序等移动工具，提供远程查勘、远程定损等理赔服务，简化管理手续，缩短理赔周期，让数据多跑路、客户少跑路。疫情常态化以来，“中国人保”APP及集团综合电商门户新上线保险产品177款，保单查询、在线理赔、保全续期等重点服务功能点击累计超过2600万次；人保财险上线25款产品，共处理线上案件156.47万件；人保寿险上线38款产品，共处理线上案件13.73万件；人保健康与支付宝联合定制了好医保·长期医疗、好医保·终身防癌医疗险、健康福·重疾险等多款线上产品，共处理线上案件44万件。



▲ 中国人保各营业网点严格做好职场消毒工作，柜面工作人员全程佩戴口罩安全办公。



助三农 减贫帮扶挖深度

2020年是全面打赢脱贫攻坚战收官之年，我们始终保持强烈的使命感、责任感和紧迫感，全力投入到减贫帮扶、服务“三农”的事业之中，持续加大资金资源投入，不断增强派驻帮扶力量，积极探索“保险+”扶贫模式，从产业、健康、民生等方面精准发力贫困地区的痛点、难点，激活贫困地区兴旺发展的内在动力，筑牢稳定脱贫长效机制。

压实定点帮扶责任

自2002年起，人保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，不断强化各项帮扶举措，助力四县提前483天全部实现高质量脱贫。2020年，我们继续巩固扶贫成果，帮助四县织密“稳脱贫”的保障网，助力四县“战疫情、防返贫、迎小康”。

我们加大责任书指标落实力度，推动定点扶贫责任书主要指标提前超额完成。2020年，中国人保向四个定点扶贫县投入帮扶资金4490万元，引进帮扶资金1798.4万元，培训基层干部2996人次，培训技术人员7911人次；向贫困地区直接购买农产品6206.04万元，帮助销售农产品945.11万元。

中国人保连续两年在中央单位定点扶贫成效考核评价中获得最高等次“好”。集团扶贫经验入选国务院扶贫办《中国企业精准扶贫综合案例50佳》、《中国金融精准扶贫政策总结与评估研究》案例，消费扶贫做法入选国家发展改革委组织的全国消费扶贫优秀典型案例。在全国扶贫攻坚表彰大会上，集团荣获两个先进集体和一个先进个人。



▲ 2020年9月15至17日，集团公司党委书记、董事长罗熹赴江西调研督导中国人保定点帮扶和保险助力江西脱贫攻坚工作，看望慰问当地贫困户。

决战决胜脱贫攻坚

持续推进产业扶贫，建立稳定脱贫长效机制。我们以推动农业产业发展为着力点，在做好政策性农业保险“应保尽保”的基础上，结合各地区特色产业发展需求，开发“肉蛋奶禽、茶菌果蔬”等特色农业保险业务，创新收入保险、气象指数保险、“保险+期货”等新型农险产品。同时，我们重点解决贫困地区产业发展融资难、融资贵等问题，首创保险资金支农融资新模式，稳健开展“支农支小”业务。截至2020年末，“支农支小”融资业务累计放款310.6亿元，服务“三农”客户和小微企业38.2万户，为贫困地区产业发展注入了源头活水。

参与多层次医疗保障体系建设，着力解决人民群众因病致贫、因病返贫问题。在“普惠制”层面，我们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，针对参加大病保险的贫困人口，实施“一降两提升”政策*，切实减轻贫困群众负担。在“特惠制”层面，我们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，推动医疗救助、大病保险等一站式结算，为困难群众提供切实的便利。2020年，在24个省承办扶贫类医疗救助保险项目578个，覆盖人口约3086万人。



精准对接多元化民生改善需求，为困难群众生产生活提供托底保障。我们积极承担政府民生项目，首创“防贫保”专属扶贫产品，承办全国防返贫项目4000多个，努力为贫困地区群众提供全面保障，截至2020年末，为31个省建档立卡贫困户和特定人群，提供风险保障2万亿元。我们持续加大对“三区三州”深度贫困地区支持力度，截至2020年末，在“三区三州”深度贫困地区共计开办扶贫专属产品139个，覆盖了全部深贫地区；在“三区三州”深度贫困地区网点服务县域数量135个，覆盖率100%。



人保寿险开发小额惠农保险产品



人保寿险积极推广农村小额人身意外险等10余款产品，为农户、贫困户、进城务工人员等低收入人群提供普惠型保险保障，覆盖全国24个省自治区直辖市，保障人数累计超过120万人次，助力解决贫困人口因意外风险、重疾风险等致贫返贫问题。



为“三区三州”系牢稳定脱贫“安全带”



中国人保大力推广专属扶贫产品，以保障“三区三州”贫困户的住房、医疗、教育及饮水安全为重点，把扶贫落实到彻底解决低收入群体意外风险保障问题上，彻底“兜住”“兜实”脱贫责任。2020年，扶贫专属产品为“三区三州”提供保障金额约1323亿元，为脱贫不稳定户、边缘易致贫户等系牢稳定脱贫“安全带”。



*注：“一降”即降低起付线，将起付线降低一半或取消起付线；“两提升”即提升报销比例和保险金额，报销比例一般提高5-10个百分点，保险金额一般将封顶线提高10万元以上。

助力推进乡村振兴

持续推动农业保险高质量发展。我们紧紧围绕农业保险高质量发展这一目标，在做好“扩面、增品、提标”的基础上，用全用足中央补贴政策，稳步扩大关系国计民生和国家粮食安全的大宗农产品保险覆盖面，大力推动三大主粮作物大灾保险、完全成本和收入保险试点落地，同时推进新型农业险种开发，加快建立多层次农业保险体系。2020年，承保三大粮食作物4.3亿亩，承保生猪1.7亿头，森林11亿亩，共为8607万户次农户提供2.4万亿元风险保障，服务广度深度不断提升。

建设完善覆盖乡村的农网服务体系。我们不断开展“两站两员”建设*，优化农村地区警保合作站点布局，推动农村地区警保合作队伍融合，丰富农网机构队伍职能。截至2020年末，农网管辖的“两站”达到9600多个，“两员”达到1.3万人。同时，我们积极探索利用互联网、卫星遥感、远程视频等科技手段，开展线上承保理赔工作，提高农险数字化、智能化经营水平，推进建设多层次、广覆盖的农网服务网络。截至2020年末，共建立农网机构（团队）6891个，三农保险服务站2.76万个、三农保险服务点15.33万个。

农业保险保障农户



提供风险保障



警保合作护畜行动



2020年10月，人保财险新疆阿勒泰地区分公司组织辖内各县支公司及三农服务网点，在各县、乡镇开展警保合作护畜行动，分组进村为牧民发放反光圈，减少牧民在转场、夜间出行途中因牲畜与车辆碰撞导致牧民财产损失和人员伤亡情况。



*注：“两站两员”服务，即依托人保财险在农村的网点和保险员队伍优势，在村口设立车驾管服务站和交通安全劝导站，担当交通安全管理员、劝导员，协助开展交通安全的宣传与劝导、车驾管业务代办、交通事故协赔和保险代办等工作。通过发挥保险优势，将农村地区交通治理的关口前移，推动农村道路交通安全水平与保险保障水平的“双提升”。

稻田里的人保红



2020年10月，受阴雨天影响，贵州黔东南州黎平县部分乡镇未收割秋稻面临水泡、霉烂风险。人保财险黎平支公司全体党员及骨干人员专门赴黎平县岩洞镇新洞村开展“抢秋收、惜农粮、解民忧”主题党日活动，帮助群众共计收割稻谷6亩，累计5000余斤。



全力做好高效便民的农险理赔服务。2020年汛期，长江中下游地区鄱阳湖、巢湖流域发生百年一遇的特大洪水，众多湖泊大江持续超警戒水位，沿线农田被淹，同时，“黑格比”、“巴威”、“美莎克”、“海神”、“浪卡”等台风灾害频发，对多地农业生产造成重大影响。公司第一时间启动大灾应急预案，组织系统力量做好现场查勘定损工作，保障农业生产平稳有序开展。2020年，农险支付赔款249亿元，其中包括赔付三大粮食作物数量5276.8万亩、生猪数量1589.1万头、森林数量524.2万亩。

赔付三大粮食作物数量



赔付生猪数量



赔付森林数量



全力应对吉林省“三台叠加”



2020年9月，吉林省接连受到“巴威”“美莎克”和新风王“海神”等台风袭击，人保财险总省市县四级联动，迅速制定防汛救灾工作方案，第一时间启动台风理赔和防灾防损流程，严阵以待应对吉林省“三台叠加”挑战。



利国家 服务发展求高度

中国人保坚持“国家所需，人保所向”，在服务国家战略中谋求发展机遇。我们充分发挥保险的功能作用和资金特点，将金融创新与服务科技创新、实体经济、大众健康、区域发展、对外开放等方面相结合，支持服务一系列重大工程、重点项目，不断提升服务国家经济社会发展的质量和效率，为构建新发展格局贡献人保力量。

助力科技创新，服务实体经济

大力发展“保险+服务”，助力新产业和新技术发展。在新兴产业领域，针对国家重点支持的八大高新技术领域，我们研发推出首台（套）重大技术装备综合保险系列产品、重点新材料首批次应用综合保险、生命科学产品完工责任保险等行业专属产品。在新兴科技领域，我们积极应对自动驾驶、机器人、生物识别、无人机等新技术的加速发展应用和风险防范的需求，推出“双创保”、“金福保”等保险产品，为科技企业提供一揽子综合风险和金融解决方案。我们大力发展航空航天保险、船舶保险、建筑工程保险等产品服务，积极为国家重大工程建设提供保障。2020年，首台（套）重大技术装备保险提供风险保障513亿元，重点新材料首批次应用保险提供风险保障190亿元，科技保险为2155家企业提供了逾3635亿元风险保障。

科技保险提供风险保障



“揭榜险”助力创新创造

2020年5月，金华市政府推出“揭榜挂帅”机制，用“全球大脑”解决金华发展难题。同年6月，人保财险金华市分公司配套推出了“揭榜挂帅”保险，并与浙江派尼尔科技股份有限公司签订全国首单，对企业因特定原因导致科研项目失败而损失的研发费用和揭榜专家人工成本给予一定的补偿。通过投保“揭榜挂帅”保险，派尼尔科技股份有限公司可享受最高保额约50万元的保险补偿，解决了研发创新的后顾之忧。



案例

护航国家航空航天事业

案例

2020年，中国人保承保“天问一号”火星探测器、亚太6D卫星、“鲲龙”AG600水陆两栖大飞机、“中国天眼”FAST射电望远镜等重大工程项目，为国家航空航天事业发展持续保驾护航。



持续加大科创资金投入，重点支持科技企业发展。我们加强创新资金投入的统筹协调，建立多层次创新支持基金，构建起长期性、制度性的创新投入机制。2020年3月，设立“人保上海科创基金”，重点投资于生物医药、新一代信息技术、集成电路、高端装备、新材料、新能源、节能环保等科技创新领域，助力长三角区域科技企业发展。2020年6月，参与投资“国家中小企业发展基金”，为种子期、初创期中小企业给予支持，降低科技企业融资成本，切实激励创业创新。2020年11月，成立国内首个保险科技创新联盟“保创联盟”，打造“专业孵化+产业资源+创业投资”的创新孵化闭环。

不断完善知识产权保险产品体系，全力支持知识产权保护。我们加强知识产权保险新产品开发，建立起包括16款创新产品，覆盖知识产权创造、保护、运用全过程的知识产权保险产品体系。我们与国家知识产权局签署《知识产权保险战略合作协议》，继续在知识产权保险领域开展独家战略合作。2020年，知识产权保险为4295家企业的7580件专利、商标及地理标志提供了逾206亿元的风险保障。

创新商业模式，助力民营和小微企业提高抗风险能力。我们以为民营经济提供综合金融服务为主线，在保险端和投资端同时发力，充分发挥保险保障和保险资金优势，主动对接民营企业转型升级中释放的金融保险需求。创新推出“政银保”贷款保证保险业务模式，通过搭建政府、银行、保险三方风险共担机制，共同扶持中小微企业和民营企业发展。2020年，“政银保”贷款保证保险助力6396家中小微企业获得融资支持93.62亿元。

知识产权保险保障企业



“政银保”贷款保证保险服务企业



支持“健康中国”，增进人民福祉

积极承办各类政策性健康保险业务，深度参与构建国家多层次医疗保障体系。我们立足服务大众健康，坚持普惠人民，广泛开展大病保险、补充医疗保险、扶贫医疗救助、补充工伤保险等各类政策性健康保险业务，助力国家多层次社会保障体系建设。2020年，集团承办各类政策性健康保险项目1857个，承保8.63亿人，其中，大病保险共承办369个项目，承保5.27亿人。

构建专业化健康管理服务体系，提供全生命周期的健康管理服务。我们通过“自建+第三方合作”的方式，持续完善与“医、药、养、护”等健康产业链合作，实现全国医疗和健康管理资源的广泛布局，截至2020年末，人保健康合作医院1万余家、合作药店16.6万家，签约家庭医生2000余名以及医学专家650余名，合作的线上问诊服务医生10万余名。我们强化线上服务平台和线下服务队伍建设，开发提供就医绿通、健康咨询、健康体检、齿科服务、心理咨询、慢病管理等健康服务，精准对接人民群众多样化的健康需求，2020年，人保健康共计服务15.8万人次，开展各类主题活动共687场次。

承办各类政策性健康保险项目覆盖



案例

深度参与粤港澳大湾区医疗健康服务体系建设

人保财险广东省分公司深度参与粤港澳大湾区基本医疗卫生与健康服务体系建设，积极探索开发创新型跨境医疗保险产品，为跨境客户提供便利化保险服务。2020年共承办大病保险、补充医疗保险、医疗救助保险、长期护理保险、委托服务项目33个，承保人数超5200万人，提供风险保障超过14万亿元。普惠型补充医疗保险“市民保”自2020年8月启动以来已落地11个城市。



“远程会诊中心”助力家庭医生签约服务再升级

案例

凭借领先的医疗资源优势和专业服务能力，人保健康江西省分公司成功签约新余市家庭医生服务项目，成为全国首家深度参与家庭医生签约服务管理的商业保险机构。公司通过建立并不断扩大“远程会诊中心”覆盖面，为广大签约居民提供方便快捷的“点单式”远程会诊方案。



深度参与国家“三支柱”养老保障体系建设，不断扩大养老保险覆盖面，提高养老保障水平。我们深度参与管理基本养老保险基金，大力拓展企业（职业）年金，截至2020年末，人保养老管理资产规模2491.8亿元，同比增长106.9%。我们积极发展商业养老保险产品，截至2020年末，人保寿险在上海、福建（含厦门市）、苏州工业园区3个试点地区开展个人税收递延型商业养老保险业务，住房反向抵押养老保险业务试点城市达到29个，在大连市建成运营颐园养老养生社区，着力构建“保险+医养游”健康养老生态圈。

人保养老管理资产规模同比增长



积极参与长期护理保险试点，全力保障失能人员基本生活权益。我们成立长期护理保险业务专项领导小组和技术支持小组，统筹推进公司长期护理保险业务发展和专业化能力提升，在政策设计、标准制定、失能评定、系统建设、护理机构管理等方面发挥重要作用。2020年，共承办长期护理保险项目96个，保障人群4179万人。

共承办长期护理保险项目



关爱空巢老人，让空巢不空

案例

2020年10月，人保健康青岛市分公司长护险评估团队发起了“关爱空巢”行动，评估人员开展一对一帮扶，主动上门询问老人生活照料上的需求，全力帮助老人解决困难问题。



助推区域发展，护航“一带一路”

以国家重大区域发展战略为引领，助力服务区域协调发展。我们整合集团服务资源，优化资源区域配置，承保和投资多个区域重大项目，包括北京大兴国际机场财产保险、港珠澳大桥运营期保险、成都轨道交通27号线一期工程、江苏盛虹1600万吨炼化一体化工程保险项目等，发起设立“人保越秀粤港澳大湾区产业投资基金”、“人保资产-中国铁建债权投资计划”等投资项目，全力支持京津冀协同发展、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设等国家重大区域战略推进实施。

紧密围绕中资企业和人员的海外保障需求，为“一带一路”建设提供全方位保障支持。我们主动对接“一带一路”建设过程中的各类保障需求，不断创新保险产品、完善服务体系，积极参与“一带一路”再保险共同体，为“一带一路”外部风险管理提供个性化、属地化保险服务。截至2020年末，我们共向10个国家派驻海外工作组，与62家海外保险机构和311家理赔检验代理机构合作，提供覆盖全球186个国家和地区的承保理赔服务网络，承保包括巴基斯坦胡布燃煤电站、孟加拉博杜阿卡利2x660MW燃煤电站、斐济楠迪机场大道工程等一批标志性项目，充分发挥服务“一带一路”的排头兵作用。

助力长三角一体化发展



案例

作为中国人保集团另类投资领域的专业化运作平台，人保资本围绕长三角地区三省一市的重大基建、城市旧改、互联网金融及科技创新等领域，累计发行27支产品，投放资金近500亿元。其中，苏州轨道、绍兴交投、宁波交投、骏马交投等交通项目的投放，加速了长三角区域交通干线网络建设；苏州科技创新基金的设立切实解决了科技型小微企业的融资需求。

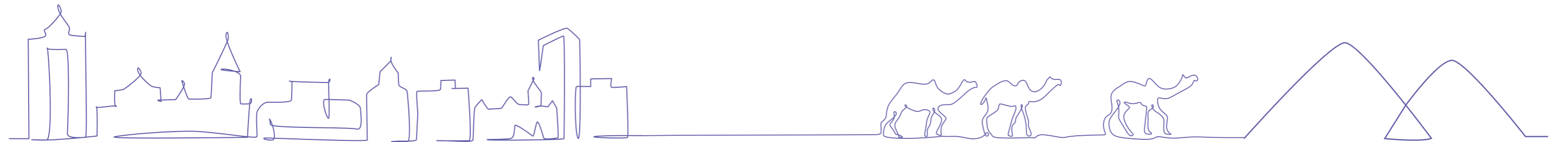


首席承保巴基斯坦胡布燃煤电站项目



案例

巴基斯坦胡布燃煤电站项目是“中巴经济走廊”优先实施项目，总投资15亿美元，中国人保充分发挥总分支三级机构与巴基斯坦海外工作组联动优势，首席承保该项目，为客户提供包括财产一切险、营业中断保险、机器损坏保险、货物运输险、公众责任险、政治暴力保险等多方面保障。



惠百姓 温暖工程献热度

为深入践行习近平总书记“以人民为中心”的发展思想，肩负起人民保险“有高度、有温度、有力量、有精度”的新时代使命，2020年，中国人保启动“温暖工程”系列活动，重点围绕客户的痛点与难点，着力提升服务品质、本领、水平和效率，以实际行动让客户深刻感受到人民保险的温度。“温暖工程”首期活动完成让客户和基层感受到温度提升的实事9801件。

创新产品开发，满足客户需求

主动贴近客户，倾听客户心声。集团上下积极提升服务意识，转变服务理念，主动贴近客户、思考客户、研究客户、满足客户，用实际行动让客户享得到实惠、感受到温暖。人保财险多地机构深入开展“电动自行车安全骑行月活动”，鼓励支持使用安全头盔，提高广大骑行人的安全和保障意识；人保寿险湖北省分公司组织“温暖到家”客户活动，国庆节期间累计拜访客户5.7万人；人保健康21个健康管理中心邀请客户进行线下体验，让客户真实感受到人保专业特色和服务能力。

建立健全产品创新机制，深入推进产品创新供给。我们不断强化产品创新变革意识，完善创新奖励制度并加强创新费用支持，激发全系统参与产品创新的活力和热情，确保产品更加适应客户需要。在全国承保农险产品数量超过3700个，既保大宗又保特色，让农民朋友切实感受到稳产保供的温暖；不断升级“好医保”、“安康”、“无忧”等深受客户青睐的系列人身险产品，让百姓切实感受到健康保障的温暖；敏捷开发“复工保”、“安易行”等服务小微险种，让自主创新企业切实感受到风险保障的温度。



欢迎扫码观看中国人保年度致敬视频《温度》

健康检测进社区



案例

2020年10月，人保健康河北省分公司利用双节假期，开展温暖进社区活动，对社区居民的体重、血压进行测量，并对社区居民及工作人员进行健康宣传。



“一盔一带”安全守护



案例



2020年9月，人保财险浙江省分公司全力开展“温暖工程”系列活动，积极投入交警“一盔一带”安全守护行动，为电动车出行者送上安全头盔，向百姓发放交通安全常识宣传资料，普及交通安全知识。

推进科技赋能，优化客户体验

加快线上化改造，满足客户自动化和自助化的服务需求。我们围绕解决承保流程繁琐、线上线下服务不便捷等客户关心问题，梳理客户关键旅程，对线下运营服务流程进行线上化改造，推动客户服务模式从传统的柜面、电话、第三方机构等线下服务模式向以APP、微信公众号、官网等为载体的线上服务模式转变。2020年，人保财险车险客户线上化率已达88.98%，车险电子保单签发率达到84.1%；人保寿险和人保健康移动出单率分别达到99.7%和99.61%；“中国人保”APP为客户提供核心服务2482万次。

推进业务流程智能化升级，着力提升客户响应速度。我们加快利用人工智能、大数据、云计算等技术，推进智能产品设计、智能销售、智能核保、智能理赔、智能客服、智能风控、智能投资等应用，实现高效的智慧运营，大幅缩短客户咨询、理赔办结等服务流程时效，极大提升客户体验。RPA流程优化技术在承保录入、理赔理算、客户服务、财务审核等领域上线近10个场景应用，相关流程能效提升幅度均超50%，部分达到100%以上。

“中国人保”APP为客户提供核心服务

 **2482** 万次

“芯极限”一站式快处快赔



案例

“芯极限”智能理赔产品以“工具+技术+数据+服务”为核心，通过人工智能、深度学习等新兴技术的应用创新，为客户提供一键报案、在线理赔、智能定责、智能定损、智能送修等全流程线上理赔服务，小额案件平均处理时效在5分钟以内。产品荣获2019年首都金融创新激励大奖，2020年入选中国金融四十人论坛“金融科技十佳创新案例”。



远程可视化定损服务平台



案例

“7×24小时不间断的远程监控”、“比传统到店方式为客户省去近一半时间”，人保财险辽宁省分公司上线远程可视化定损服务平台，给客户理赔服务带来新变化。未来，该项目还将配套上线自主监控功能，使客户能在APP、公众号上实时查看车辆维修过程，实现“透明维修”。



强化服务力量，提升客户满意度

强化服务体系建设，持续提升服务质量。我们通过建立健全客户服务评价管理体系、丰富完善过程管理措施办法、加强考核督导与重点领域整改、推动理赔与客服工作协同联动等举措，推动“电话呼入人工接通率”、“客服代表服务满意率”、“电话呼入人工服务满意率”等指标持续保持高位稳定。95518智能客服平台年度电话接通率和客服代表满意率分别为99.87%、99.99%，智能客服机器人服务实现系统全覆盖，智能语音导航正确率达96%，客户诉求一次解决率达83%。

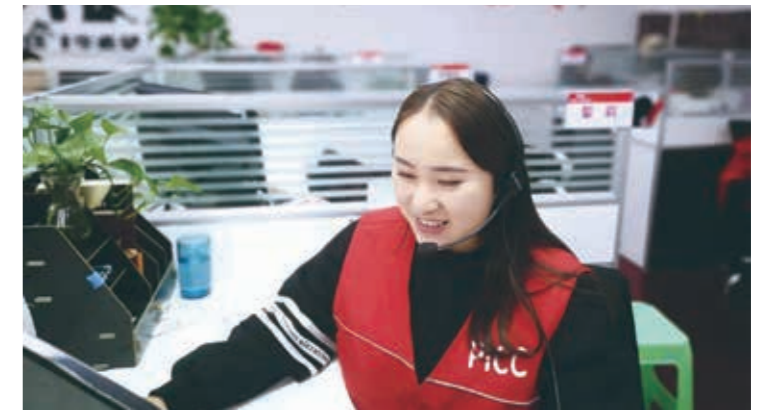
不断增强服务队伍力量，帮助客户办好每一件实事。我们通过定制度、配硬件、强管理，着力提升柜面温度，让临柜客户享受到安全舒心热情周到的服务，用“一个电话、一句安慰、一个交待、一次确认、一个回访”，帮助客户解决好点滴小事。我们强化服务创新，延拓服务边界，尽力为客户多想一点、多做一点。例如，在重要节假日设立“心服务站”，解决客户节假日出行痛点、难点，让客户“堵车不堵心、行车不操心、事故不费心、服务更暖心”。

95518 温暖服务



案例

人保财险河北省分公司95518客服中心通过分析来电语音、公众号、APP大数据，梳理34个服务场景，进一步规范统一操作，为客户提供温暖提示引导，例如客户催办、疑难咨询、投诉等业务，急客户所急，想客户所想，升级客户体验。2020年一次问题解决率提升了2个百分点。



“心服务”系列活动



案例

打造“心服务 芯理赔—让服务有温度，让理赔更简单”，在全国范围内设置“心”服务站906个，投入理赔人员21641人，服务客户156981人次（其中非人保客户41936人次）；处理理赔案件334990件，其中线上理赔总量107626件，为广大车主提供咨询服务51234人/次。





03 有担当的 企业公民

与股东共治 34

与客户共享 40

与伙伴共赢 43

与员工共进 45

与环境共生 50

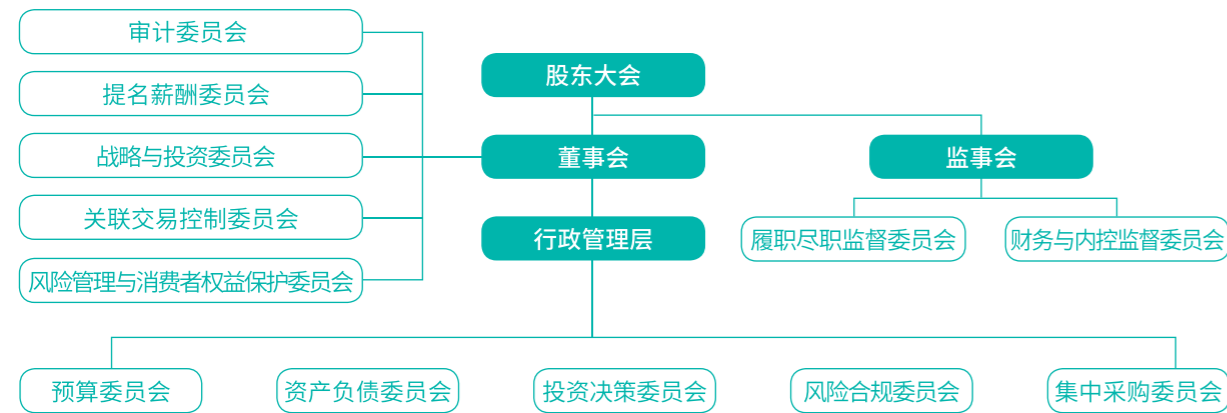
与社会共建 56

与股东共治

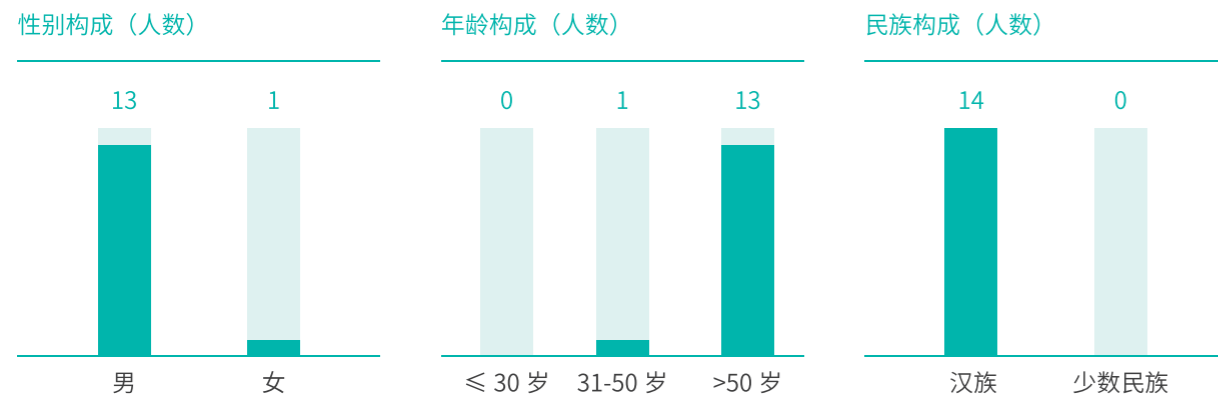
中国人保不断强化公司治理，持续完善治理架构与治理机制，提升公司治理能力，依法合规做好公司经营与信息披露工作，切实防范各类风险，努力提升股东价值。

强化公司治理

我们高度重视公司治理，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》，依照银保监会相关监管规定、上海证券交易所和香港联交所最新上市规则及本公司章程等，结合公司实际情况，不断夯实治理运作基础，优化监督运行机制。



2020年董事会人员构成相关情况



股东大会、董事会、监事会及最高管理层按照本公司章程规定独立履行各自的权利义务，依法决策和合规运作。

- 股东大会作为公司的最高权力机构行使股东权利、履行股东义务，每年召开一次年度股东大会，并根据需要召开临时会议。
- 董事会作为公司的决策机构对股东大会负责，执行股东大会决议，并依据《公司章程》每年至少召开四次定期会议，并根据需要召开临时会议。董事会下设五个专业委员会，分别为审计委员会、提名薪酬委员会、战略与投资委员会、关联交易控制委员会和 risk 管理与消费者权益保护委员会。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。
- 监事会作为公司的监督机构对股东大会负责，根据公司章程对董事、高级管理人员履行公司职务的行为进行监督，每6个月至少召开一次定期会议，根据需要召开临时会议。通过下设的两个专业委员会，对董事、高级管理人员的履职尽责情况及公司财务、内控和重大风险进行监督。
- 高级管理层依据董事会决策，通过下设的专业委员会依法合规开展业务并接受监督。

我们严格按照 A+H 上市公司监管要求及财政部、银保监会等有关规定，推动公司治理各项工作依法合规高效运转，保障公司重大事项顺利决策。2020年，公司组织召开3次股东大会，审议及审阅议案22项；组织召开7次董事会会议，审议及审阅议案80项；组织召开24次董事会专业委员会会议，研究讨论议案90项。监事会召开6次会议，审议议案22项，听取报告事项31项。

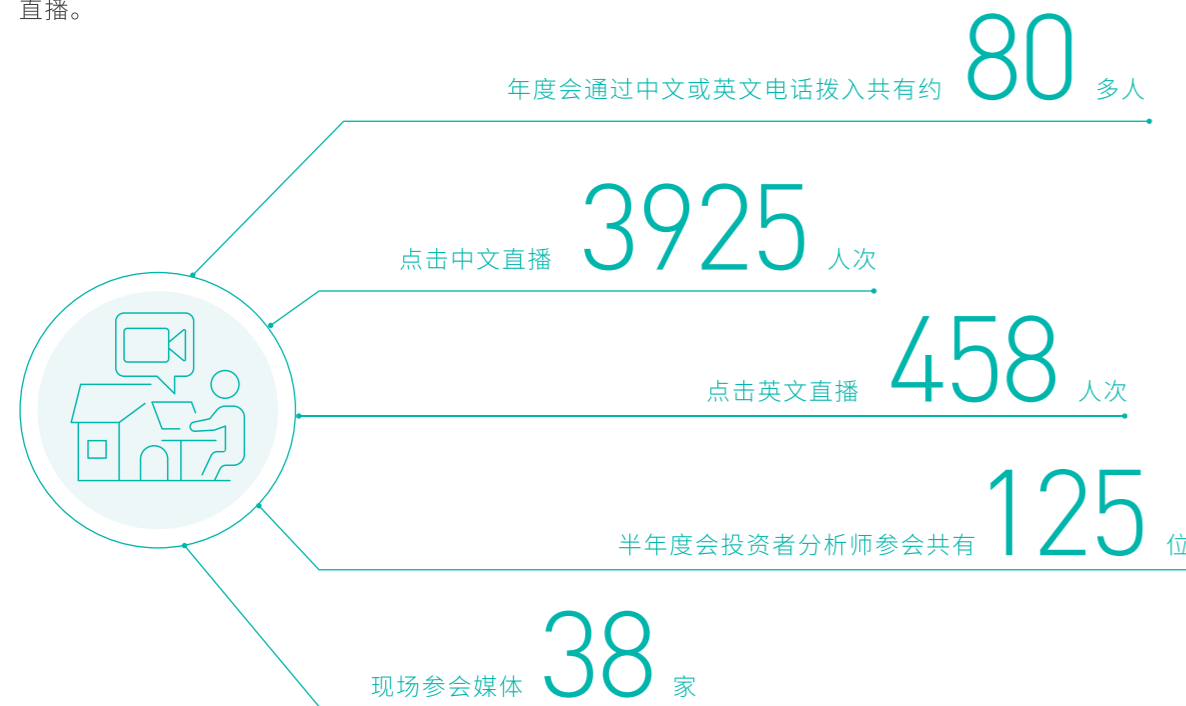


▲ 2020年9月，集团公司驻司股权董事分别赴上海、浙江，调研公司服务健康养老、参与社会治理等工作情况。

规范信息披露

依法合规做好信息披露工作。我们制定《信息披露事务管理办法》、《重大信息内部报告管理办法》、《信息披露暂缓与豁免管理办法》、《内幕信息知情人登记备案管理办法》和《年度报告信息披露重大差错责任追究暂行办法》等信息披露相关规章制度，严格遵循“从多不从少、从严不从宽、从先不从后”的A+H信息披露原则，形成重大信息内部报告管理流程、定期报告和临时报告信息披露流程等内外部信息披露相关流程，明确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，建立信息披露工作的标准化管理流程和相关工作机制，依法合规向股东披露相关信息，不断提高信息披露透明度和及时性。2020年，公司信息披露工作获得上交所A级（优秀）年度评价。

持续加强与投资者的沟通交流。我们积极加强与境内外投资者沟通交流，宣导集团“卓越保险战略”，让投资者能够深入了解公司的投资价值。2020年，公司顺利完成了2019年度、2020年一季度、2020年中期和2020年三季度业绩发布及路演工作。在做好疫情防控的同时，公司充分考虑了投资者参会便利性，采用全部线上的方式筹备2019年度业绩发布会，并以“北京现场会+线上会议”方式筹备2020年中期业绩发布会，两次季度业绩说明会也以电话会议方式举办，实现了更广范围的覆盖率和参与度，让更多投资者及时了解公司发展成果。年度会共有约80多人通过中文或英文电话拨入，3925人次点击中文直播、458人次点击英文直播；半年度会共有125位投资者分析师参会，现场参会媒体38家，通过中文和英文电话拨入的投资者104人，2430人次点击中文直播、358人次点击英文直播。



公司信息披露工作获得上交所

A级

（优秀）年度评价。

加强风险防控

深化全面风险管理。我们严格遵守《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国反洗钱法》、《保险业反洗钱工作管理办法》、《保险集团公司管理办法（试行）》、《保险公司风险管理指引（试行）》、第二代偿付能力监管规则、《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各项规范要求，持续深入贯彻落实防范化解重大金融风险攻坚战的相关要求，守好不发生系统性风险底线。我们建立以《中国人民保险集团全面风险管理制度》为基本制度、以各专项风险管理办法为补充、上下一体化的全面风险管理制度体系，形成以风险合规委员会为主体的风险管理工作综合协调机制。我们搭建纵横结合的风险管理架构，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，强化风险管理“三道防线”按照各自职能分工协作，形成完整的管理闭环。

完善风控基础建设。我们全面启动“风控合规基础建设年”活动，着眼加强风险防控长效机制，不断完善风控制度体系、组织体系、技术体系，夯实风险防控管理基础。推进智能风控平台建设，建立统一审计中心，推进经济责任审计全覆盖，增强内部审计监督实效。升级完善公司风险偏好体系，定期开展风险监测预警、评估和报告，强化重大风险日常管控，着力提升风险识别和处置能力。

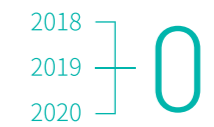
- 我们制定印发《中国人民保险集团员工违规行为处罚办法》及实施细则，筑牢筑实依法合规经营内部防线；
- 制定印发《关于加强专利和软件著作权管理的指导意见》，建立知识产权代理机构资源库，强化自有知识产权保护；
- 制定印发《中国人民保险集团预防从业人员金融违法犯罪实施方案》，加强重点领域金融违法犯罪行为预防工作，强化内控长效机制建设，有力防控案件风险；
- 完成与外部数据供应商的反洗钱反恐怖融资黑名单、外国政要及国际制裁名单数据采购工作，严格落实有关反洗钱义务，提升反洗钱管理水平；
- 组织全系统开展多层次合规培训和关联交易专题培训，开展多样化的合规文化宣导；
- 积极开展党风廉政教育。

中国人保反腐败培训及相关案件情况

接受反腐败培训的人数占比



发生与洗钱相关的刑事案件数量（件）



党建引领发展

我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，全面落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，坚定不移加强党的全面领导，为推动集团高质量发展提供坚强政治保证。

以政治建设为统领，持续推进全面从严治党，确保党中央重大决策部署贯彻落实到位。我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想、中央重要会议精神、党中央重要决策部署与推进中国人保各项工作充分结合。2020年，集团党委理论学习中心组开展12次集中学习研讨，举办1次读书班，每两周系统梳理习近平总书记最新重要讲话，及时安排学习。

持续强化集团党的建设，坚定落实“一以贯之”，将党的领导有机融入公司治理。加强集团派出董事、监事管理，优化子公司议案审理机制，加强集团两级法人治理机制的相互衔接。探索建立区域工委，首批在上海等10个地区试点，以党的垂直领导优势整合系统区域发展，构建党委领导下各级机构上下贯通、横向协同的治理新格局。全面加强基层党组织建设，党委班子成员普遍建立基层党支部联系点，巩固深化主题教育，促进系统上下形成坚守初心使命、敢于担当作为的浓厚氛围。



		2	
		3	
1	4	5	6
	7	8	9

- 2020年11月24日，集团公司党委书记、董事长罗熹赴基层党建联系点调研，现场指导基层党建工作。
- 2020年11月30日至12月2日，集团公司党委副书记、总裁王廷科看望人保财险广西省分公司基层员工。
- 2020年10月14日，集团公司党委副书记、监事长黄良波调研人保财险北京市分公司五方桥科技理赔中心。
- 2020年8月7日，集团公司党委委员、副总裁谢一群赴人保财险厦门市分公司调研。
- 2020年10月27日，集团公司党委委员、中央纪委驻集团公司纪检组组长石青峰赴人保财险云南省昆明市东川区支公司调研。
- 2020年11月，集团公司党委委员、副总裁李祝用在人保财险宁夏省分公司视察95518客服专线。
- 2020年12月17日，集团公司党委委员、副总裁肖建友调研人保寿险深圳市分公司磐石计划落地情况。
- 2020年8月25日，集团公司党委委员、副总裁于泽调研人保健康天津市分公司在静海区医院的刷卡联网结算系统。
- 2021年3月3日，集团公司党委委员、副总裁才智伟调研人保财险上海市分公司。

与客户共享

中国人保与客户共享价值，共享资源，共享公司成长与发展红利，切实做好客户理赔服务，加强消费者权益保护、客户信息安全和隐私保护等工作，全力保障客户合法权益。

做好理赔服务

强化专业服务能力，让客户安心获赔。我们按照应赔尽赔、快处快赔的原则，简化管理流程，同步做好救援机构资源协调、强化科技赋能精准快速定损、开通绿色理赔通道等工作，为客户提供优质全面的理赔服务。2020年，集团提供风险保障总额1446万亿元，共计支付赔款2927.48亿元。

共计支付赔款

2927.48 亿元



▲ 2020年8月18日，面对遭遇百年一遇特大洪峰，人保财险四川省分公司广大理赔铁军冲锋在前，逆洪而上守护人民生命财产安全。

持续升级服务举措，不断提升理赔效率。我们升级“中国人保”APP和统一综合电商门户网站保单统一管理服务，支持多险种一站式自助理赔，极大减少客户反复提交理赔资料的麻烦。2020年，人保财险理赔线上化率达到93.15%，人保健康个险理赔线上化率达到90.06%，人保寿险“理赔申请支付时效”和“小额理赔服务时效”较2019年分别下降27.65%和44.44%。

维护客户权益

做好消费者权益保护工作。我们始终把保护消费者合法权益作为客户管理工作的出发点和落脚点，积极构建消费者权益保护工作体系，深化开展消保审查、消保信息披露、消费纠纷化解、消费者教育宣传、消保内部培训、消保内部考核与审计等一系列消费者权益保护工作，推动公司在产品设计、营销宣传、理赔服务、合作机构管理等环节更加注重消费者合法权益保障，不断提升消费者权益保护工作的规范性和有效性。针对近年来市场上的“假保单”“退保黑产”等市场乱象，我们落实银保监会要求，加强内控合规管理，有效防范客户资金受损、遭受诈骗以及个人信息泄露等风险，切实维护消费者合法权益。

做好客诉处理。集团印发了《中国人民保险集团股份有限公司保险消费者投诉管理暂行办法》，对客户在保险消费活动中的投诉处理方式、投诉处理期限和处理结果等有具体规范说明，以确保妥善处理客户投诉。

 <p>工作机制</p>	<p>以建立内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉工作机制为主线，启动重点投诉领域溯源整改项目，制定重点领域投诉分类治理实施方案。</p>
 <p>投诉分析</p>	<p>结合业务实际对投诉数据进行整理、归纳，提取整合有效信息，深化投诉数据分析，针对投诉发生的重点地域、流程和环节，形成投诉服务痛点分析机制，从投诉源头推动整改落实。</p>
 <p>专项治理</p>	<p>从消费者角度出发，基于消费投诉线索及公司承保、销售、理赔业务实际，向业务前端推送风险提示，明确投诉治理职责，从源头推动投诉问题整改落实，跟踪监控整改成效。</p>

人保财险客户投诉处理机制



案例

2020年人保财险在标准化客户投诉处理流程基础上，开展诉前预防转型，深化溯源整改，强化重点领域的投诉治理，推动业务规范经营。一是对投诉数据进行分析，提取整合有效信息，形成痛点分析机制，从源头推动整改落实；二是选取投诉突出问题和高风险投诉问题开展溯源整改，制定专项整改治理工作方案；三是建立重点投诉领域溯源整改项目工作小组，建立联动工作机制，明确责任，跟踪监控整改成效。

保险消费投诉量

项目	亿元保费投诉量 (单位: 件 / 亿元)			万张保单投诉量 (单位: 件 / 万张)		
	2020 年	2019 年	2018 年	2020 年	2019 年	2018 年
人保财险	4.16	2.26	2.41	0.01	0.005	0.03
行业排名	52	65	68	68	75	68
财产险行业中位数	6.22	5.86	4.14	0.5	0.57	0.02
人保寿险	2.96	1.18	1.84	0.14	0.35	0.73
行业排名	35	46	30	56	60	30
人保健康	15.93	6.46	11.14	0.12	0.31	0.73
行业排名	2	3	2	62	61	31
人身险行业中位数	2.29	1.41	1.52	0.25	0.62	0.36

说明:

1. 此处对《2019 企业社会责任报告》中 2019 年前三季度投诉量数据进行了修订, 更新为全年数据;
2. 2020 年数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于 2020 年第三季度保险消费投诉情况的通报》(银保监消保发〔2020〕12 号)。

保护信息安全和客户隐私

构筑信息安全防线。我们坚持底线思维, 强化管理制度建设, 严格落实信息安全相关法律法规和监管要求, 人保财险和人保寿险分别于 2012 年和 2018 年取得并持续持有 ISO27001 国际认证。



防范客户信息泄露及非法使用。按照“谁主管、谁负责, 谁使用、谁负责, 谁运维、谁负责”的原则, 严抓制度落实, 有效构筑保障公司和客户利益的防线, 2020 年未发生客户隐私泄露的事件。

与伙伴共赢

中国人保持续加强与政府部门、各类机构及商业伙伴的互动交流和资源整合, 开展全方面、全方位、全领域的深度合作, 积极探索创新合作模式, 持续强化战略合作关系。

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
日内瓦协会 (GA)	董事
亚洲金融合作协会 (AFCA)	常务理事
国际海上保险联盟 (IUMI)	会员
国际信用保险和保证协会 (ICISA)	会员
国际信用和投资保险人协会 (BERNE)	会员
全球企业法律顾问协会 (ACC)	会员
亚非保险再保险联合会 (FAIR)	会员
航空险核保人联合会 (IUAI)	会员
国际健康险协会	会员
中国金融学会绿色金融专业委员会	常务理事
全国金融标准化技术委员会	会员
中国保险行业协会	名誉会长
中国证券业协会	会员
中国保险学会	副会长单位
中国精算师协会	会员
中国保险资产管理业协会	常务理事、副理事长
中国灾害防御协会	发起单位、副会长单位
中国海商法协会	轮值会长单位
中国国债协会	常务理事
中国内部审计协会	常务理事
中国银行间市场交易商协会	非金融企业债务融资工具受托管理人资格
中国“一带一路”再保险共同体	理事会主席
上海保险交易所股份有限公司	会员
中国对外承包工程商会	会员
全国工商业联合会汽车经销商商会	特聘副会长
香港中国企业协会	会董单位
香港华商保险公会	会董单位

加强合作交流

积极推动与地方政府、大型企业集团的战略合作。2020年，集团公司先后与深圳市、新疆生产建设兵团、江苏省、广发银行、建设银行、中国电子集团、国家开发投资集团、招商局集团等8家战略客户签署合作协议。

积极开展行业交流，拓宽合作范围，建立良好的合作伙伴关系。我们加强与行业学会、科研院所深度合作，通过联合创新促进多元化渠道转型发展。我们参加国内外多个行业组织，追踪全球保险业发展动态与政策趋势，积极投身行业研究及标准制定；加强与科研院所的学术合作，针对社会普遍关注的供给侧改革、巨灾风险开展专题研究。人保财险编写的《风险管理》与《保险报告》（道），致力于帮助社会应用保险工具开展风险管理，2020年先后出版《2019年灾害事故综述》和《安全生产责任风险与保险》。

优化供应商管理

加强供应商管理，防范采购风险。在供应商聘用过程中，我们加强对供应商资质、商业信誉、财务会计制度、纳税情况、违法违规情况的审核，严把入围关，从源头防范采购风险。同时，我们不断强化供应商履约管理，2020年组织开展供应商考核工作，从供应商行为准则遵守、合同履行、服务水平、服务质量、诚信信用等多维度进行评价，强化供应商监督职责，做好过程管控。2020年集团公司共考核供应商62家，考核等次为优秀的供应商共计58个占比93.5%，考核等次为良好的供应商共计3个占比4.8%，考核等次为不合格供应商1个占比1.6%。考核等次为不合格的供应商，三年内禁止参加新的采购活动。依据《中国人民保险集团股份有限公司服务供应商管理规则》，完成7个延续性项目的供应商更换工作，防止利益捆绑，防范供应商潜在风险。

不断完善供应链社会责任要求。依照《中华人民共和国招标投标法》和《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等要求，我们2020年启动集中采购管理制度更新和完善计划，进一步健全集中采购管理机制，制定、修订和完善10项集中采购制度文件。在新的采购管理制度中，通过《中国人民保险集团供应商管理办法》将供应商企业社会责任履行情况纳入年度考核范畴，进一步加强供应商管理。年度新增入库供应商需要提交供应商行为准则承诺书，承诺遵守相关的环境保护法律及法规，符合国家和地方的污染防治和节能降耗政策；遵守所有适用的有关工作时间、工资福利、工作条件、职业健康和安全以及劳资关系的法律及法规；遵守商业道德，反对腐败；优先选用环保产品及服务。对于持续交易的供应商，每个合同周期提交一次行为准则承诺书。未来，我们将利用采购系统平台加强对所有入库供应商分级分类管理，通过连续性数据分析，加强风险防范。

考核等次为优秀的供应商占比



与员工共进

中国人保严格遵守《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》等相关法律法规，建立了包括员工招聘入职、教育培训、绩效考核、薪资福利等在内的完善的人力资源管理制度体系，坚决杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，努力为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境。

员工数量（单位：人）

类型	2020年	2019年	2018年
在岗员工	193494	198951	198457
派遣员工	15751	17616	18636
营销员	751739	870032	818256

说明：“在岗员工”指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	2020年	2019年	2018年
男	100127	101322	100081
女	93367	97629	98376

在岗员工年龄构成（单位：人）

年龄	2020年	2019年	2018年
< 31岁	51108	61884	67220
31-50岁	121719	117112	112174
> 50岁	20667	19955	19063

在岗员工学历构成（单位：人）

学历	2020年	2019年	2018年
硕士及以上	9514	9338	8720
本科	112794	112254	107961
大专	58951	63989	66658
其他	12235	13370	15118

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

类型	2020年	2019年	2018年
新进	8820	17242	27942
主动离职	8351	12109	12976
解雇	426	516	347
退休	2394	2120	2065
其他	2990	2007	1785

员工雇佣率和流失率

	2020年	2019年	2018年
员工雇佣率	4.56%	8.67%	14.08%
员工流失率	5.77%	7.41%	7.75%

说明:

1. 员工雇佣率 = 新进员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数;
2. 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。

打造和谐职场

构建和谐劳动关系。我们制定完善的员工招聘入职流程, 建立了集团统筹的一体化招聘体系; 制定完善的员工福利制度, 为员工提供综合服务保障; 严格执行人力资源管理制度, 为员工提供平等机会, 切实履行同工同酬。我们持续优化劳动合同和假期管理工作流程, 预防劳动争议, 维护良好的劳动关系。报告期内未发生录用童工事件, 现有政策和雇佣合同中的最短通知期规定与《中华人民共和国劳动合同法》相关要求保持一致。

保障员工合法权益。我们依据《中华人民共和国工会法》、《中国工会章程》、《企业工会工作条例》, 实现了工会组织全覆盖, 各子公司、省、地市、区县机构均设立工会组织。我们建立以职工代表大会制度为基础形式的企业民主制度, 积极推进职代会建设, 不断完善覆盖各级机构的职代会制度体系, 各级职代会成为广大员工知情权、表达权、参与权和监督权的重要制度保障。我们积极推进集体合同制度建设, 稳步推进符合条件的机构建立集体协商制度, 已签订的集体合同中涵盖女职工专项保护以及劳动者职业健康安全保护等内容。

激发员工爱岗敬业动力。我们弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神, 精心组织“当好主人翁, 建功新时代”系列技能竞赛, 为基层员工提供专业致胜、比拼赶超、展现自我的大舞台, 激发广大员工成长进步的动力和热情。人保寿险实施“磐石计划”, 着力打造企业家级的代理人队伍, 全面适应客户需求。2020年, 集团获得全国金融五一劳动奖状2个, 全国金融五一劳动奖章8个, 全国金融先锋号1个。

集团获得全国金融五一劳动奖状



2

↑

全国金融五一劳动奖章



8

↑

全国金融先锋号



1

↑

强化队伍建设

加大培养锻炼力度。我们制定员工教育培训管理办法, 建立新员工入职培训、领导干部任职培训、后备干部成长培训、各种专业能力培训等涵盖员工全生命职业周期的培训体系, 广泛运用内外部培训资源、线上线下平台工具开展培训, 提升员工素质。

畅通干部流动渠道。我们建立员工多渠道成长晋升和干部实践锻炼、轮岗交流、任职交流、到地方政府挂职等机制, 打通总部和系统干部常态化交流通道, 突出实绩实干导向, 提高干部交流质量, 为干部成长创造更广阔的空间。

提升干部能力素质。我们坚持践行党的组织路线, 制定集团干部选拔任用规定、管理人员任职资格管理规定, 建立常态化发现培养选拔工作机制, 按照干部任职资格选拔任用领导干部, 规范高管人员任职年限, 强化人才队伍建设。

2020年员工接受培训的平均时数 (单位: 小时)

	按性别划分		按雇员类型划分				
	男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
集团公司	116	116	132	132	124	112	115
人保财险	122.6	121.9	145.14	139.1	112.75	129.7	119.9
人保资产	173.7	183.76	80.11	113.45	157.41	207.01	174.39
人保寿险	120	120	85.5	75	85	85	85
人保健康	83.1	83.1	120	120	120	120	110
人保投控	57	45	108	108	97	50	56
人保资本	30	30	40	-	40	30	30
人保金服	92	93	93	-	93	93	92
人保再	60	60	105	105	105	49	49
人保养老	80	80	100	-	90	80	70
人保香港	21.7	21.7	24.37	21.7	21.7	21.7	21.7

说明:

1. 数据统计范围为集团总部、各子公司总部;
2. “-”表示无相关雇员类型分类。

2020年接受培训员工的占比

按性别划分		按雇员类型划分				
男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

说明: 数据统计范围为集团总部、各子公司总部。

“领航工程”第二期领导干部班顺利举办



案例

2020年9月中旬和11月下旬，集团“领航工程”第二期领导干部班在北京顺利举办，培训包括两次各为期10天的集中学习，来自子公司总部部门以及人保财险、人保寿险、人保健康省级分公司的37位学员参训。



关心关爱员工

提供完善的福利保障。我们为员工按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，制定符合国家规定的考勤和休假制度。为女职工提供贴心关怀，2020年，向中国金融工会申报共建女职工关爱室22个，系统工会共建女职工关爱室44个。为离退休人员提供保障，落实生活福利待遇，及时走访慰问集团离退休、孤寡空巢等困难老同志。

2020年员工育儿假使用情况

有权享受育儿假的员工总数	4734
本年度休育儿假的员工总数	264
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数	229
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数	229
育儿假返岗满12个月应在职工总数	250
育儿假返岗满12个月仍在职工总数	246
休育儿假的员工返岗率(%)	100
休育儿假的员工留任率(%)	98.4

说明：

1. 数据统计范围为集团总部、各子公司总部；
2. 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 / 育儿假结束后应返岗的员工总数；
3. 休育儿假的员工留任率 = 育儿假返岗满12个月仍在职工总数 / 育儿假返岗满12个月应在职工总数。

营造健康安全的工作环境。公司运营过程中无职业健康危害岗位，同时我们为员工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，提供健康监测、健康指导、中医诊疗和职场疾病诊疗等服务。疫情防控期间，我们设立零感染目标，第一时间做好防疫物资保障，为员工提供必要的防疫措施，2020年，集团公司无一人感染新冠病毒肺炎。

持续关爱困难员工及其家庭。我们持续组织“PICC员工爱心日”活动，2020年以“携手同行 温暖相伴”为主题，举办集团在京总部员工关爱基金捐款活动。员工爱心日自2007年设立以来，共收到捐款超过3000万元，为上千名员工提供帮扶资金约1350万元。



▲ 2020年10月20日，集团工会组织总部员工开展“PICC员工爱心日”捐款活动。

人保财险工伤数据

	2020年	2019年	2018年
因工亡故的人数(人)	9	11	8
因工亡故的人数占比	0.0048%	0.0059%	0.0045%
工伤人数(人)	113	/	/
因工伤损失工作日数(天)	5774.5	/	/

说明：

1. 数据统计范围为人保财险全系统，包括正式员工及派遣员工；
2. 工伤造成的死亡率 = 死亡人数 / 原有人数。

与环境共生

中国人保积极响应国家“碳中和”目标要求，推进开展绿色金融创新，建立完整的绿色保险产品体系，支持传统产业绿色转型与绿色发展，坚持负责任投资理念，支持低碳经济发展。同时，我们积极推进从办公运营到业务流程的环境风险管控，制定环保政策实现绿色运营，支持生态文明建设。

发展绿色保险

助力绿色发展，提供各类风险保障产品服务。我们发挥风险管理优势，加强顶层设计与统筹规划，完善绿色保险产品体系，共计开发 100 余款保险产品。2020 年，风电设备产品质量保证保险提供风险保障 1108 亿元，太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险提供风险保障 120 亿元，环境污染责任险为 7716 家企业提供 147 亿元风险保障，助力化解环境损害风险。

深入开展研究工作，为服务绿色发展贡献智慧力量。我们积极参与绿色保险基础性研究工作，向清华大学绿色金融发展研究中心和保尔森基金会绿色金融中心提供绿色保险科技案例材料，公司巨灾保险远程定损理赔系统案例入选两家机构联合发布的《金融科技推动中国绿色金融发展》报告；联合清华苏州环境创新研究院发布业内首份《化工园区绿色保险与安环风险白皮书》，在苏州组织召开化工园区一揽子风险解决方案发布会。

开发绿色保险产品



环境污染责任险提供风险保障



落地全国首单“保险+服务+信贷”绿色建筑性能保险

案例

人保财险在浙江省湖州市首创绿色建筑性能保险“保险+服务+科技+信贷”模式，发挥财政补贴、信贷优惠、保费杠杆等机制作用，为建筑企业提供事前信用增进、事中风控服务、事后损失补偿的全方位保障。该模式于 2020 年 11 月 30 日荣获由湖州市政府金融工作办公室颁布的 2020 年度湖州市绿色金融创新案例。



践行责任投资

我们积极发挥金融服务供给侧改革的作用，践行“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，不断探索绿色投资新路径，创新具有保险特色的绿色投资方式，发挥保险资金优势，面向环保、新能源、节能等领域绿色项目，为国家经济向绿色化转型提供融资支持。截至 2020 年末，集团内累计共发起设立绿色金融产品 10 只，产品规模总计 205.12 亿元。其中，债权投资计划 9 只，产品规模 160.12 亿元；股权投资计划 1 只，产品规模 45 亿元。

设立绿色金融产品



坚持绿色运营

我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》和《中华人民共和国节约能源法》等相关法规，践行国家节能环保政策要求，努力减少能源消耗。

公司资源消耗主要来自于办公场所使用的水、电、天然气，业务开展过程中车辆使用的汽油、柴油，对自然资源和环境不产生重大影响。我们努力克服疫情防控带来的能源消耗压力，积极开展节能设施建设和节能改造，通过拆除高耗能光源和使用 LED 节能灯等措施，降低能源消耗，实现绿色运营目标。

人保集团南方信息中心荣获 2020 年数据中心科技成果奖

案例

近年来，人保集团以安全为前提，不断开拓创新，积极推进绿色数据中心建设工作，按照国家工信部相关规划安排，制定管理要求和标准，已逐步将数据中心 PUE (Power Usage Effectiveness) 值从 2.3 降低至 1.8 左右。2020 年，公司南方信息中心成功入选 60 家国家绿色数据中心名单，公司“数据中心基础设施智能运维技术”荣获 2020 年数据中心科技成果奖三等奖。



公司取水来源为市政自来水管网。我们使用节能和节水型设备，并在使用过程中加强设备完好性管理以确保实现节水效果；在部分办公场所使用中水回用，以减少资源消耗。2020年人保集团大楼中水使用量为8815吨，人保财险中水使用量为16628吨，人保寿险中水使用量为7362吨。日常运营过程中产生的生活污水全部纳入市政管网系统。

部分办公场所能源结构与使用量

	年度	集团总部	人保财险	人保健康	人保寿险	人保金服	人保香港
用电量（千瓦时）	2018年	4082981	5128340	471803	1765696	95747	96339
	2019年	3598689	5278456	577921	1717196	129411	111275
	2020年	4488406	5687145	707781	1585461	91808	107750
天然气（立方米）	2018年	63833	63036	0	26708	0	0
	2019年	61064	54438	0	33425	0	0
	2020年	47478	50945	15293	22316	0	0
人均用电量（千瓦时/人）	2018年	3035.67	4231.30	1084.61	2838.74	1063.86	1606
	2019年	3110.36	4107.75	1275.76	2442.67	1294.11	1766
	2020年	3849.40	4418.91	1601.31	2067.09	1162.13	1633
人均天然气使用量（立方米/人）	2018年	47.46	52.01	0	42.94	0	0
	2019年	52.78	42.36	0	47.55	0	0
	2020年	40.72	39.58	34.60	29.09	0	0

说明：
 1. “集团总部”数据指集团总部大楼办公场所数据，包含集团公司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、人保再和人保养老）的总能耗；
 2. 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用电设备用电量；人保财险的天然气总能耗未包含大楼出租区域承租方的能耗；
 3. 人保寿险数据包括人保寿险大厦办公区域和公共区域的数据；
 4. 人保香港办公地点为香港粤海投资大厦13楼和15楼，统计数为13楼和15楼的总用电量。

部分公司总部公务用车汽油消耗量（单位：升）

年度	人保财险	人保寿险	人保健康
2018年	29964	20168	32392
2019年	26602	20011	27562
2020年	19080	15193	15973

部分办公场所水资源消耗量

	年度	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康
用水量（吨）	2018年	12260	22371	4739	908
	2019年	11664	21375	5878	3660
	2020年	14346	16574	7483	6634
人均用水量（吨/人）	2018年	9.12	18.46	7.62	2.09
	2019年	10.08	16.63	8.36	8.08
	2020年	12.30	6.44	9.75	15.01

说明：
 1. 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，2018-2020年数据中“-”表示无当年数据；
 2. “集团总部”数据包括集团公司以及在集团总部大厦办公的子公司（人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再和人保养老）；
 3. “人保财险”2020年数据包括租区及人员。

减少废弃物排放

我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《国家危险废物名录》等相关要求，在达标排放的基础上，积极探索并践行污染物减量排放的良好实践方法，在集团及子公司层面进行推广，并向利益相关方传播绿色环保理念。

固体废弃物

公司产生的有害废弃物来源主要来自于大厦产生的有害垃圾、废旧电池和废旧灯管，及办公场所产生的电子设备废弃物。在满足办公场所运营所需的前提下，持续降低固体废弃物产生量是我们的管理目标，2020年为减少有害废弃物的产生量，公司合理控制有害物品的采购量，设置专门场所用于存贮有害废弃物，严格实行垃圾分类，并按规定委托有资质的供应商进行处置。

新版《北京市生活垃圾管理条例》于2020年5月1日起正式施行，管理条例对生活垃圾的分类提出了更高要求。我们严格按照管理条例要求，制定了《中国人保大厦垃圾分类方案》，认真落实垃圾分类工作，在大厦内统一配备了分类垃圾容器，并张贴了醒目标识和宣传资料。同时，为减少生活垃圾的产生量，我们提倡减少纸杯的使用，积极推行无纸化办公，鼓励客户下载电子保单，以减少资源的消耗。

为积极响应“光盘行动”号召，我们开展了“珍惜盘中餐·拒绝舌尖上的浪费”光盘行动积分活动，倡导绿色就餐、合理适量取餐，有效控制厨余垃圾的产生量。

部分子公司电子保单下载量 (单位: 万件)

公司名称	年度	电子保单下载量
人保财险	2018年	3801
	2019年	12553
	2020年	19748
人保寿险	2018年	1926
	2019年	2294
	2020年	1344
人保健康	2018年	1157
	2019年	2417
	2020年	3478

说明:

1. 人保财险数据口径为 Elife 电子保单系统下载总量与电子单证综合管理平台生成量之和;
2. 人保寿险数据口径为电子商务网销保单量与远程、直销、E 动神州等数据之和;
3. 人保健康数据口径为电子保单提供量。

集团大楼固体废弃物产生量

	年度	产生总量 (吨)	人均产生量 (千克 / 人)
厨余垃圾	2018年	55.44	41.22
	2019年	55.44	47.92
	2020年	39.6	33.96
可回收物	2018年	10.95	8.14
	2019年	11.68	10.1
	2020年	12.41	10.64
其他垃圾	2018年	73	54.28
	2019年	76	65.69
	2020年	77	66.04
有害垃圾	2018年	0	0
	2019年	0.2	0.18
	2020年	0.1	0.09

废气及温室气体排放

公司运营过程所产生的废气主要来自于公务车的尾气排放以及食堂的餐厨油烟。我们将达标排放作为管理目标, 按相关要求安装厨房油烟净化装置; 根据生态环境部《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》相关规定, 对公司公务用车和理赔车实施定期维护保养, 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; 鼓励采用视频及电话会议进行工作交流, 减少公务出差造成的碳排放。

部分办公场所温室气体排放量

	年份	2020年	2019年	2018年
温室气体排放量				
用电排放量 (tCO ₂ e)		7728.96	6963.04	7102.12
天然气燃烧排放量 (tCO ₂ e)		294.13	322.01	332.06
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)		110.07	162.49	180.78
总排放量 (tCO ₂ e)		8133.16	7447.54	7614.96
人均排放量 (tCO ₂ e/ 人)		2.07	2.04	2.15

说明:

1. 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;
2. 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;
3. 电力对应的排放因子采用 2015 年全国电网平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh;
4. 温室气体计算参考北京市企业 (单位) 二氧化碳核算和报告指南;
5. 总排放量计算范围为集团总部、人保财险、人保健康、人保寿险、人保金服、人保香港;
6. 人均排放量计算范围为人保财险、人保寿险、人保健康。

与社会共建

中国人保聚焦政府治理痛点，发挥商业保险优势，创新社会服务方式，着力发展综治保险、安全生产责任险等治理类保险，积极做好大灾理赔，推动完善巨灾保险机制，丰富巨灾保险产品，让保险成为政府部门防范、应对、管理风险的有效手段，助力提升全社会风险防范能力。

参与社会治理

创新产品服务，助力国家治理水平和治理能力现代化。我们在公众利益领域，全面布局综合治安保险，充分发挥保险化解矛盾纠纷、维护社会和谐积极作用。我们整合风险管理服务资源，创新服务社会治理模式，深入推进“警保联动”，不断拓展覆盖范围、丰富服务内容，助力解决交通拥堵治理难题。截至2020年末，“警保联动”覆盖超过330个城市，服务群众超过467万人次。

助力安全治理，为国计民生上一把“安全锁”。我们密切关注企业需求，在提供保险保障的基础上，创新引入安全生产风险评估、风险预防、过程管理、隐患整改等增值服务，帮助企业提升风险防范能力和安全管理水平，探索出“嘉兴安全工厂”、“安责险佛山模式”、“湖南‘智慧工地’模式”等典型经验做法。截至2020年末，安全生产责任险覆盖企业近6万家，提供风险保障4万亿元，发现风险隐患近30万条。我们引入技术手段破解电梯维保质量难题，探索形成以宁波模式、杭州模式、厦门模式、成都模式为特色的电梯保险新业态，目前已累计在浙江、宁波、四川、厦门、天津、辽宁等地成立7个电梯安全风险实验室。

“警保联动”覆盖超过330个城市，服务群众超过



安全生产责任险覆盖企业近



HSE（健康、安全、环境）一体化综合保险项目

案例

人保财险践行“保险+科技+服务”商业模式，在嘉兴推出HSE一体化综合保险项目，一张保单融合安全生产、职业健康、火灾公众和环境污染四项保险责任，采用全领域线上管理模式，开展数据采集、监测，实现企业从入驻到退场的环境数据采集，人员从入司到离司的职业健康指标监测，设备从运行到淘汰的使用过程管理，并帮助企业建立全生命周期风险档案。



智慧城市风险管理平台

案例

人保财险江苏常州市分公司不断提升智慧城市风险管理平台技术应用水平，探索试点遥感监测、行车监控等新技术，集成6个版块18项风控功能。全年新增300余个水淹监测点位，200余个烟感报警装置，近百个车载预警装置，完成水淹、电气、烟感、道路安全等各类风险预警跟踪10万余次。



电梯综合保险项目

案例

2020年12月23日，人保财险宁波市分公司电梯综合保险项目组针对一批基础设施较差、电梯故障易发的老旧安置小区，开展了电梯安全大检查，重点对寒潮水管爆裂导致进水严重的电梯进行安全检查，联系维保单位整改。



服务防灾减损

应对全球气候变化，深度参与防灾减灾能力建设。我们与政府、企业、科研院校等广泛开展防灾减灾合作，全面融入地方应急救援体系，积极配合应对各类极端气候事件和灾害事故。我们与多家单位发起成立中国灾害防御协会灾害风险保障分会，重点研究“全灾种、大应急”总体要求下的灾害风险保障制度，助力建设国家灾害风险保障体系。人保财险自2011年设立灾害研究基金至今，已资助国内70多所高校、科研机构，形成研究报告及学术论文近300篇，成果涉及众多行业风险领域、多类风险管理技术，在服务政府、服务民生、支持学术方面发挥了独特作用。

形成研究报告及学术论文近



助力提高风险预警与处置能力。我们积极开展“险前预警”和“险中响应”，依靠科技赋能为客户提供风险减量管理的增值服务，提升综合风险防范能力。例如，探索物联网技术，推进“人防+技防”，针对水灾和火灾等重要风险，为客户安装物联监测预警设备，实现对风险的实时监测；通过内涝监测与预警数据的合理应用、定制化开发，基于各类城市内涝物联监测设备，对城市内涝易积水路段、小区、重点企业进行实时预警，降低事故发生率。2020年，利用公司自主研发的移动风控APP，为客户提供现场水灾和火灾风险排查服务超5万次，有效提高了客户灾害防御能力。

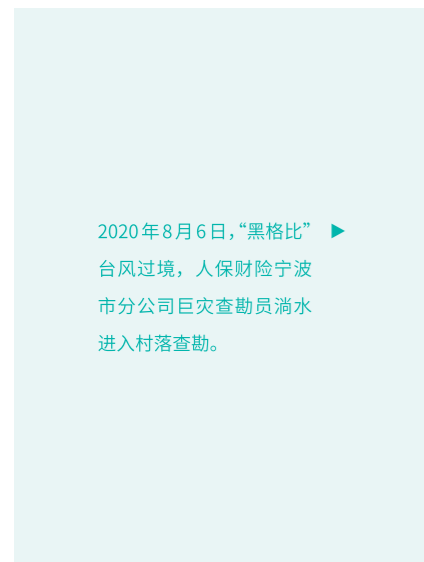
提供现场水灾和火灾风险排查服务超



5 万次



◀ 2020年4月20日，内蒙古呼伦贝尔地区突显强降温、大风和降雪天气，人保财险内蒙古呼伦贝尔市分公司迅速启动应急预案，协助交警部门维护道路秩序，帮助受困群众进行故障救援。



2020年8月6日，“黑格比”台风过境，人保财险宁波市分公司巨灾查勘员淌水进入村落查勘。



致力公益慈善

我们以中国人保公益慈善基金会为公益慈善专业运作平台，在扶贫资助、医疗健康、抗疫抢险等多领域持续加大公益捐赠，影响并带动系统内数十万员工乃至全社会共同关注弱势群体，一起参与志愿帮扶活动，共同构建和谐温暖的社区。2020年，中国人保共计捐赠支出0.97亿元。

聚焦健康捐助，提高公共卫生水平。2020年，我们向西藏拉萨和贵州毕节市共20家医院捐赠“母亲健康快车”，根据高原特点特别订制高底盘、强动力的监护型救护车，车上配备了胎儿监护仪、B超等车载医疗设备；向甘南州下属的碌曲县郎木寺镇、双岔镇、尕海镇和阿拉乡捐赠4辆医疗救护车，解决县藏医院只有1辆救护车的困境。我们以母亲健康快车为载体，开展义诊、讲座、培训及入户探访等活动，帮助提高当地群众健康意识，保障妇女儿童医疗卫生条件。截止2020年末，累计向新疆、甘肃、云南、西藏和贵州捐赠121辆“母亲健康快车”，开展爱心巡诊周活动，捐赠金额超过2100万元。

持续招募志愿者，积极开展志愿服务实践。我们积极组织和鼓励志愿者开展助学扶贫、社区建设、生态环保等志愿服务活动，不断提升中国人保志愿服务的影响力、感召力和吸引力，多方位、多角度为社会弱势群体奉献爱心。2020年“温暖工程”实施期间，我们组织动员系统团组织开展多种形式的青年志愿服务活动，积极传递人保温度，弘扬青春正能量。

累计捐赠“母亲健康快车”



121 辆



▲ 纳雍县的一位妇女，背着8个月的孩子赶来，她从工作人员手中接过免费发放的健康手册。尽管雨点落在她的发间，她还是逐条查阅关于女性儿童健康知识，还不时询问儿童健康常识，在她质朴的脸上不时露出了开心的笑容。



▲ 中国人保母亲健康快车“爱心巡诊周”专家团队深入赫章县安乐溪乡中心小学开展眼健康筛查及科普活动。

人保财险志愿者公益活动

	2020年	2019年	2018年
参与人数(人)	26866	28475	18701
服务时长(小时)	163225.5	67485.5	29747
主要服务对象与受益人数(人)	925746	440999	279620

说明：该数据为人保财险系统团委志愿者团队统计数据。



04 负责任的 管理体系

社会责任管理体系 62

利益相关方沟通 64

实质性议题确定 65

社会责任管理体系

社会责任管理体系

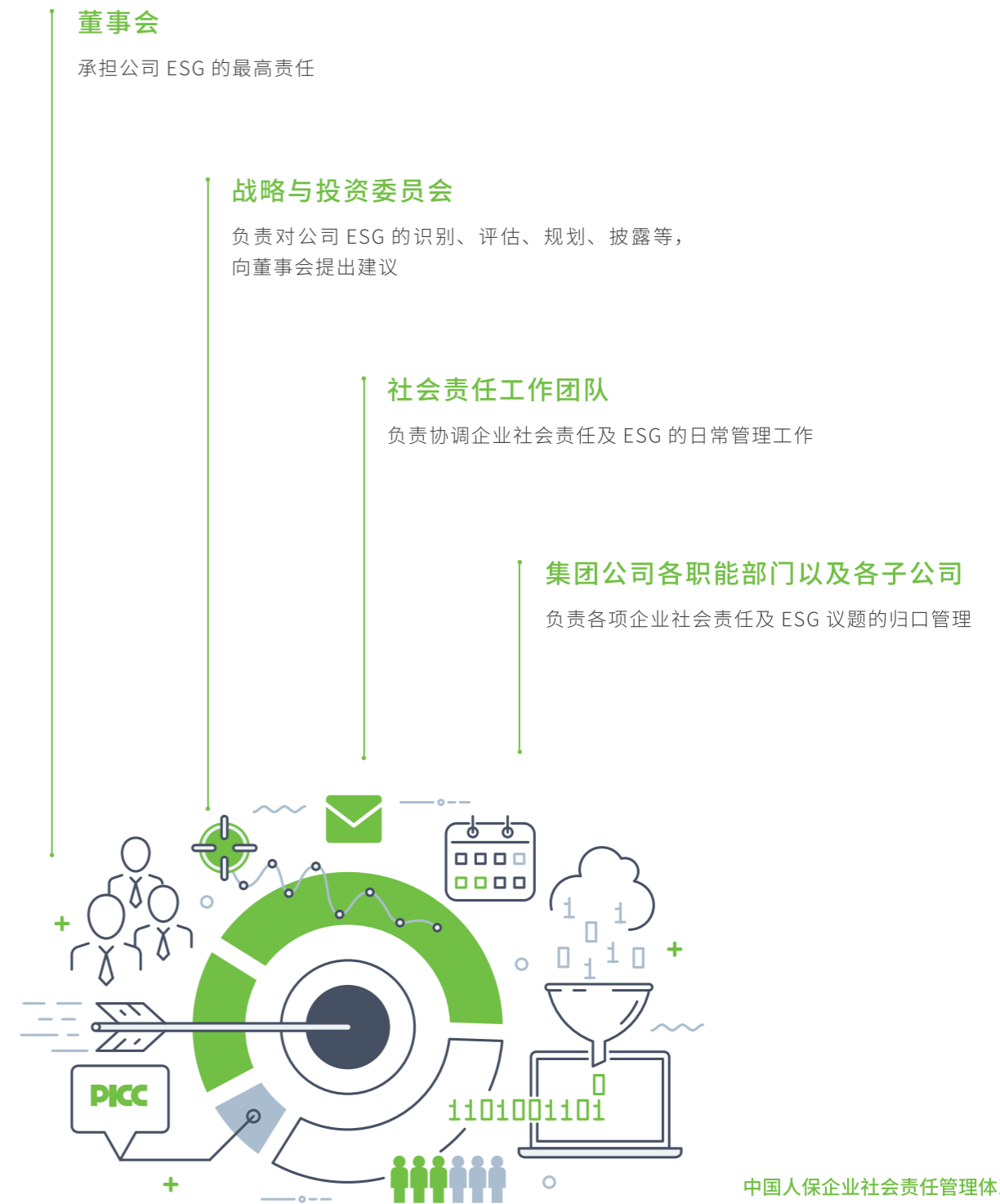
中国人保始终坚守可持续发展理念，高度重视利益相关方诉求，通过不断完善社会责任管理体系建设，强化责任管理，将环境、社会及管治（ESG）等方面要素全面融入集团的发展战略、业务实践与公司治理，更好实现公司与利益相关方的协调可持续发展。

2020年，公司构建了职责完善、分工明确的企业社会责任管理体系。公司修订完善了董事会下设的战略与投资委员会的工作规则，明确其关于环境、社会及管治的职责。公司董事会在决策过程中将充分考虑战略与投资委员会关于公司环境、社会与管治的报告及建议，定期对环境、社会与管治达成情况进行评议，提出进一步加强 ESG 管理的方向及战略安排，引导集团各职能部门以及各子公司将 ESG 理念与管理方法贯彻落实到经营实践中，系统化提升公司的可持续发展能力。

根据《董事会战略与投资委员会工作规则》，董事会战略与投资委员会关于环境、社会及管治等企业社会责任方面的政策职责包括：

- 公司环境、社会和管治管理体系的建设方案，包括管治方针及策略、评估、优次排列及管理重要的环境、社会及管治相关事宜（包括业务风险）的过程等；
- 对可能影响公司发展的环境、社会和管治相关因素的研究及评估；
- 检讨公司环境、社会和管治工作的规划及落实情况；
- 公司环境、社会和管治等企业社会责任披露资料。








在新体系下，集团董事会负责监管公司社会责任战略规划、目标制定和行动方案的实施，逐步将所涉及的环境、社会及管治（ESG）纳入公司业务运营和长远发展规划，定期在董事会会议上审议社会责任相关议题。集团成立企业社会责任工作团队，负责协调企业社会责任及 ESG 的日常管理工作，包括编制企业社会责任报告、社会责任指标收集、优秀案例征集与分享、组织培训宣导等。集团公司各职能部门及各子公司负责各项社会责任议题的归口管理，定期报送相关管理举措、绩效指标及优秀案例。



利益相关方沟通

充分的沟通是中国人保获取利益相关方诉求的重要渠道，我们充分认识到所有利益相关方在我们社会责任工作中的重要作用。我们高度重视与利益相关方的沟通，通过不断健全完善沟通与对话机制，以提升沟通的便捷性和及时性；通过不同的方式向利益相关方传达公司治理和运营的最新情况，以帮助他们获取信息进行决策；通过积极收集利益相关方的意见建议，评估其实质性并纳入管控范围，以不断提升公司社会责任与 ESG 绩效。我们与利益相关方沟通方式包括利用官网、微信公众号等新媒体进行产品介绍、提供咨询平台，利用业绩发布会、客户节等机会向股东、客户进行业绩展示，获取他们的反馈等。

利益相关方列表

利益相关方	相关方期望	参与及沟通方式
 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） 负责任的投资理念 ESG 评级结果	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者开放日 回应 ESG 评级机构
 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 弱势群体服务	客户节 座谈和回访 专项满意度调查 微博、微信公众号等媒体 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 和谐健康的工作环境 良好的福利待遇及薪酬制度	职代会和工会 员工座谈会 职业发展规划 绩效管理 面授和网络培训 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	支持国家战略方针的推进 廉洁的商业行为 响应国家战略、承担央企和上市企业社会责任 促进行业发展和交流 透明的税收制度	政府部门工作会议及交流 回归保险本源，保障社会并定期报告 参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨
 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 气候变化	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

实质性议题分析是中国人保开展社会责任工作的基础和依据。我们从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、环境和社会影响的重要性”两个维度综合分析并进行优先程度排序，抓住结合点，确定社会责任工作的重点及方向。我们通过不同层次和角度的沟通和交流，分析对利益相关方评价和决策影响的重要性，通过咨询外部专业人员，对经济、环境和社会影响的重要性进行分析，以客观认识和确定现有商业模式和运行环境所产生的内外部影响。

实质性议题列表



公司荣誉

人保集团

- 世界 500 强排名 112 位
- 中国企业 500 强第 30 位
- 中国百强企业奖
- 责任投资最佳保险公司奖
- “综合实力 100 强”和“最具投资价值奖”
- “金质量”上市公司 2020 年“社会责任奖”
- 2020 年“财经长青奖 - 可持续发展效益奖”
- 2020 高质量发展保险公司方舟奖
- 2020 中国保险业抗疫先进事迹方舟奖
- 2020 中国保险业扶贫攻坚方舟奖
- 连续两年在中央单位定点扶贫成效考核评价中获得最高等次“好”
- 在全国扶贫攻坚表彰大会上，集团荣获两个先进集体和一个先进个人
- 最佳保险服务创新奖

人保财险

- 2020 年度亚洲最佳财险公司
- 2019-2020 年度金牌服务机构
- 2020 年度保险保障品牌卓越奖
- 2020 年度保险科技创新奖
- 2020 保险业数字化转型成果优秀单位
- 最受客户信赖保险公司

人保资产

- 2020 年度最佳保险资产管理公司
- 2020 中国财富管理机构君鼎奖
- 2020 卓越收益表现保险资产管理公司

- 2020 “金理财”年度资产管理卓越奖
- 2020 年度金融科技产品创新突出贡献奖

人保寿险

- 2020 年度社会责任优秀传播案例
- 2019-2020 年度值得托付人寿保险机构
- 2020 金牌保险服务方舟奖
- 2020 中资人身险公司综合竞争力排行榜 10 强
- 精准扶贫先锋机构

人保健康

- 保险扶贫项目“创新实践”“贡献奉献”“优秀组织”典型案例
- 科技创新服务示范案例

人保资本

- 保险资管业定点帮扶“特别贡献机构奖”
- “人保资本 - 山东高速发展股权投资计划”获得中国保险资产管理业协会“最佳创新产品推介”奖
- “人保股权 - 人保上海科创基金”获得中国保险资产管理业协会“支持‘两新一重’建设优秀推介”奖

人保金服

- 2020 中国保险行业创新方舟奖
- 邦邦汽服获“创新服务平台”奖
- 爱保科技获 2020 全球保险科技优秀企业奖



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企业社会责任报告（2020）

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（2020）（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）、人保再保险股份有限公司和中国人民养老保险有限责任公司的数据及信息进行了现场验证。

中国人保报告中的信息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，在以下规定的验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）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）、人保再保险股份有限公司和中国人民养老保险有限责任公司的相关员工，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审核员、ISO45001审核员和ISO 50001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（2020）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2020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企业社会责任报告（2020）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。

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，对正面及非正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 2020 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

中国人保的报告中的信息是准确的，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。

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，作为其持续改进的参考。

审验局限性

本次审验局限性在于现场验证地点限于中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）及人保再保险股份有限公司和中国人民养老保险有限责任公司，仅对集团层面和抽样的两个子公司的相应数据和信息进行了溯源。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监

北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层

2021-3-18

WWW.SGS.COM

内容索引

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》内容索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
索引	指标	
A. 环境		
层面 A1: 排放物	一般披露	P53 减少废弃物排放
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P53 减少废弃物排放
	关键绩效指标 A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）	P53 减少废弃物排放
	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）。	P53 减少废弃物排放
	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）。	P53 减少废弃物排放
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤	P53 减少废弃物排放
	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P53 减少废弃物排放
	一般披露	P51 坚持绿色运营
	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）。	P51 坚持绿色运营
	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）。	P51 坚持绿色运营
层面 A2: 资源使用	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P51 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P51 坚持绿色运营
	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。	不适用。保险公司为客户提供服务，无产品包装材料。

层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	P50 发展绿色保险 P51 践行责任投资
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P50 发展绿色保险 P51 践行责任投资
B 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P45 与员工共进
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P45 与员工共进
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P45 与员工共进
	一般披露	P48 关心关爱员工
层面 B2: 健康与安全	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P48 关心关爱员工
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P48 关心关爱员工
	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。	P48 关心关爱员工
层面 B3: 发展及培训	一般披露	P47 强化队伍建设
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理者、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P47 强化队伍建设
	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。	P47 强化队伍建设
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P45 与员工共进
	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。	P46 打造和谐职场
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P46 打造和谐职场
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P44 优化供应商管理
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P44 优化供应商管理
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关惯例的执行及监察方法。	P44 优化供应商管理

层面 B5: 供应链管理	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例， 以及相关执行及监察方法。	P44 优化供应商管理
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P44 优化供应商管理
层面 B6: 产品责任	一般披露	P40 与客户共享
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用。保险公司为客户提供服务， 无实体产品。
	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。	P41 维护客户权益
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P23 助力科技创新，服务实体经济 P37 加强风险防控
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用。保险公司为客户提供服务， 无实体产品。
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P42 保护信息安全和客户隐私
层面 B7: 反贪污	一般披露	P37 加强风险防控
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P37 加强风险防控
	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。	P37 加强风险防控
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P37 加强风险防控
社区		
层面 B8: 社区投资	一般披露	P17 助三农，减贫帮扶挖深度 P59 致力公益慈善
	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）。	P17 助三农，减贫帮扶挖深度 P59 致力公益慈善
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P17 助三农，减贫帮扶挖深度 P59 致力公益慈善

GRI 内容索引

GRI 标准	披露项	页码	
一般披露			
	102-1 组织名称	P6 新阶段，新人保	
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P6 新阶段，新人保	
	102-3 总部位置	P6 新阶段，新人保	
	102-4 经营位置	P6 新阶段，新人保	
	102-5 所有权及法律形式	P6 新阶段，新人保	
	102-6 服务的市场	P6 新阶段，新人保	
组织概况	102-7 组织规模	P6 新阶段，新人保	
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P45 与员工共进	
	102-9 供应链	P44 优化供应商管理	
	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	P37 加强风险防控	
	102-12 外部倡议	P44 加强合作交流	
	102-13 协会的成员资格	P43 与伙伴共赢	
	战略	102-14 高层决策者的声明	P2 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 推进卓越保险战略
	管治	102-18 管制架构	P34 强化公司治理
	利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	P64 利益相关方沟通
		102-41 集体谈判协议	P46 打造和谐职场
		102-42 识别和遴选利益相关方	P64 利益相关方沟通
102-43 利益相关方参与方针		P64 利益相关方沟通	
102-44 提出的主要议题和关切问题		P65 实质性议题确定	
102-45 合并财务报表中所涵盖的实体		P6 新阶段，新人保	
102-46 界定报告内容和议题边界		P65 实质性议题确定	
102-47 实质性议题列表		P65 实质性议题确定	
报告实践	102-48 信息重述	无信息重述	
	102-49 报告变化	无变化	
	102-50 报告期	前言	
	102-51 最近报告日期	前言	
	102-52 报告周期	前言	
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	前言	
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	前言	
	102-55 GRI 内容索引	P70 内容索引	
	102-56 外部鉴证	P67 外部鉴证	

经济绩效	103 管理方法披露	P7 推进卓越保险战略
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P7 推进卓越保险战略
间接经济影响	103 管理方法披露	P22 利国家，服务发展求高度
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P22 利国家，服务发展求高度
	203-2 重大间接经济影响	P22 利国家，服务发展求高度 P59 致力公益慈善
采购实践	103 管理方法披露	P44 优化供应商管理
反腐败	103 管理方法披露	P37 加强风险防控
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P37 加强风险防控
能源	103 管理方法披露	P51 坚持绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	P51 坚持绿色运营
	302-3 能源强度	P51 坚持绿色运营
水资源与污水	303-1 管理方法披露	P51 坚持绿色运营
	组织与水（作为共有资源）的相互影响	
	303-3 取水	P51 坚持绿色运营
排放	103 管理方法披露	P53 减少废弃物排放
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P53 减少废弃物排放
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P53 减少废弃物排放
	305-4 温室气体排放强度	P53 减少废弃物排放
污水和废弃物	306-1 管理方法披露	P53 减少废弃物排放
	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	
	306-3 产生的废弃物	P53 减少废弃物排放
环境合规	103 管理方法披露	P51 坚持绿色运营
供应商环境评估	103 管理方法披露	P44 优化供应商管理
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P44 优化供应商管理
雇佣	103 管理方法披露	P45 与员工共进
	401-1 新进员工和员工流动率	P45 与员工共进
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P48 关心关爱员工的福利
	401-3 育儿假	P48 关心关爱员工
劳资关系	103 管理方法披露	P46 打造和谐职场
	402-1 有关运营变更的最短通知期	P46 打造和谐职场
职业健康与安全	103 管理方法披露	P48 关心关爱员工
	403-6 促进工作者健康	P48 关心关爱员工
培训与教育	103 管理方法披露	P47 强化队伍建设
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P47 强化队伍建设
多元化与平等机会	103 管理方法披露	P45 与员工共进
	405-1 管治机构与员工的多元化	P45 与员工共进

反歧视	103 管理方法披露	P45 与员工共进
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P46 打造和谐职场
童工	103 管理方法披露	P45 与员工共进
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P45 与员工共进
当地社区	103 管理方法披露	P59 致力公益慈善
供应商社会评估	103 管理方法披露	P44 优化供应商管理
	414-1 使用社会标准评估	P44 优化供应商管理
客户健康与安全	103 管理方法披露	P24 支持“健康中国”，增进人民福祉
营销与标识	103 管理方法披露	P40 与客户共享
客户隐私	103 管理方法披露	P42 保护信息安全和客户隐私
	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P42 保护信息安全和客户隐私
社会经济合规	103 管理方法披露	P37 加强风险防控
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	P37 加强风险防控

SDG 内容索引

	指标	页码
SDG 1	无贫困	P17 助三农，减贫帮扶挖深度
SDG 2	零饥饿	P17 助三农，减贫帮扶挖深度
SDG 3	良好健康与福祉	P24 支持“健康中国”，增进人民福祉
SDG 4	优质教育	P47 强化队伍建设
SDG 5	性别平等	P45 与员工共进
SDG 6	清洁饮水和卫生设施	P51 坚持绿色运营
SDG 7	经济适用的清洁能源	P51 坚持绿色运营
SDG 8	体面工作和经济增长	P48 关心关爱员工
SDG 9	产业、创新和基础设施	P22 利国家，服务发展求高度
SDG 10	减少不平等	P45 与员工共进
SDG 11	可持续城市和社区	P51 坚持绿色运营
SDG 12	负责任消费和生产	P51 坚持绿色运营
SDG 13	气候行动	P50 发展绿色保险 P51 践行责任投资
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	P34 强化公司治理
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	P43 与伙伴共赢



本报告采用环保纸印刷

人民保险 服务人民

PEOPLE'S INSURANCE FOR THE PEOPLE

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