

2019

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT



目录

前言	1
董事长致辞	2
专题:人民战“疫”	4



向高质量发展 转型的中国人保

公司简介	8
发展战略	8
企业文化	10



用心守护 努力成为优秀企业公民

打造智慧便捷的客户体验, 让服务更加贴心 ...	32
构建规范透明的公司治理, 让股东更加放心 ...	37
营造和谐奋进的企业氛围, 让员工更加开心 ...	42
创造共生共赢的伙伴关系, 让合作更加顺心 ...	46
坚持低碳运营的环保理念, 让环境更加舒心 ...	48
致力帮困扶弱的公益事业, 向社会奉献爱心 ...	50

公司荣誉	58
验证声明	59
内容索引	62



坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局

助力精准扶贫, 服务中国减贫事业	14
促进绿色发展, 服务建设生态文明	18
服务实体经济, 助推经济可持续发展	20
融入社会治理, 助力推进治理现代化	25
服务“健康中国”, 增进人民健康福祉	28



加强利益相关方沟通 完善社会责任管理体系

利益相关方沟通	54
实质性议题确定	55
召开社会责任报告发布会	56

前言

本报告披露了中国人民保险集团股份有限公司（中国人民保险集团、中国人保、人保集团、人保、集团、公司、PICC、我们）在本报告期（2019年1月1日至12月31日）的经济、环境和社会绩效，部分内容涉及2020年。

中国人保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）的披露要求编制社会责任报告，每年通过交易所和公司官网对外发布。

报告中的财务数据援引《中国人民保险集团股份有限公司2019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列示。

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

邮箱：csr_group@picc.com.cn



欢迎扫码查阅
网络版报告



董事长致辞

2019年是中国人民保险集团向高质量发展转型的重要一年，也是中国人保建司七十周年。一年来，我们以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定践行新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，全面推进“3411工程”，变革商业模式，优化公司治理，加快向高质量发展转型步伐；坚定履行中管金融企业经济责任、政治责任和社会责任，坚持以人民为中心，在服务脱贫攻坚、实体经济、乡村振兴、健康养老、社会治理等领域，努力发挥行业排头兵作用。

我们心系贫困群众、助力乡村振兴，服务脱贫攻坚。消除贫困、改善民生、实现共同富裕，是社会主义的本质要求，也是中国人保作为金融央企义不容辞的责任。一年来，我们坚决落实中央扶贫攻坚部署，统筹推进定点扶贫与保险扶贫，定点帮扶的四个县全部脱贫摘帽；大

力推广“深贫保”等保险扶贫项目，共为3986万建档立卡贫困人口提供保障；积极推动农业保险高质量发展，为8870万户次农户提供风险保障2.3万亿元，为精准脱贫、乡村振兴撑起保险“保护伞”。集团扶贫工作得到国务院扶贫办的充分肯定，成为唯一一家入选国务院《企业扶贫蓝皮书》的国有金融企业。

我们服务实体经济、扶助民营小微，助推经济高质量发展。我们深刻把握“金融要为实体经济服务”这个本质规律，持续推进保险供给侧结构性改革，进一步提升保险与实体经济适配性。积极对接国家重大战略，大力拓展首台套、新材料保险，累计承保国家级重大技术装备保险项目1081个，服务制造强国；保障“一带一路”，建立覆盖近200个国家和地区的海外服务网络。积极服务民营小微企业降低融资成本。2019年，我们承保中小

微企业25万家，保险金额达到75.8万亿元，其中，通过提供贷款保证保险，助力2343家小微企业获得融资支持112亿元，为民营小微企业健康发展注入“金融活水”。

我们坚守保险本源、创新产品服务，助力提升社会治理体系和治理能力现代化。回归保险保障功能，既是我们的职责所系，又是中国人保的优势所在。我们充分发挥保险功能作用，着眼服务污染防治攻坚战，积极发展绿色保险，推进绿色投资，环境污染责任险覆盖31个省，提供风险保障138.7亿元；推动建立农业保险理赔与病死牲畜无害化处理联动机制，助力解决乡村污染。着眼服务社会治理体系创新，加快安全生产、电梯保险等治理类业务，创新社会治理服务模式，“警保联动”已在330多个城市落地，提供服务330万人次。着眼提升灾害防治能力，妥善应对四川凉山州森林火灾、江苏响水“3.21”爆炸、“利奇马”台风等重大灾害事故，仅“利奇马”台风就支付赔案17万件，赔款28.8亿元。2019年，中国人保共计支付赔款2784.38亿元，居行业首位，彰显金融央企的责任担当。

我们积极融入医保体系建设、拓展健康养老服务，服务“健康中国”。我们坚持金融惠民导向，对接健康中国战略，围绕群众关心的“病有所医”等操心事、烦心事，发挥重要支持作用。积极投身多层次医保体系建设，集团累计承办各类政策性医疗保险项目1646个，覆盖31个省8.3亿人群，互联网渠道普惠型商业健康险客户达到2800万人，居民医疗保障水平大幅提升。着力增强健康养老产品服务供给能力，人保养老管理资产规模超过1200亿元，人保寿险大连颐园养老社区正式投入运营，人保健康医疗合作网络连接医院8000家，为完善构建病有所医、老有所养、弱有所扶的社会保障体系贡献人保力量。

我们加快商业模式变革、推进数字化战略，提升客户服务满意度。我们坚持以客户需求为牵引，以数字化为支撑，变革商业模式，努力构建与时代变化相适应的高质量服务体系。着力提升线上化服务能力，发布“中国人保”APP，建成集团综合电商门户网站，推动95518智能客服平台落地全国，集团线上注册客户超过4000万，有效提升客户体验。全力推进数字化运营，人保财险车险客户线上化率59.5%，人保健康、人保寿险移动出单比率分别达到85%和97.5%，客户服务效率显著提高。加快构建“保险+科技+服务”新商业模式，人保财险

引入大数据、物联网及空间信息技术，构建全国一张图的应急指挥平台，实现精准全面的企业风险画像，服务打造“保险+科技+服务”安全工厂；人保健康为客户提供健康管理服务8786万人次，为客户创造更多安全价值、健康价值。

2020年是决胜脱贫攻坚、建成全面小康的收官之年，我们将深入贯彻落实中央决策部署，深化保险供给侧结构性改革，牢牢把握金融服务实体经济天职，全力推动融合发展取得新成效。我们将聚焦打赢精准脱贫攻坚战，坚持定点扶贫标准不变、要求不降、力度不减，探索保险促脱贫防返贫长效机制，加快农业保险高质量发展。持续提升服务实体经济能力，扩大出口信用险等覆盖面，开发先进制造业一揽子解决方案，为制造业振兴提供有效保障。着力优化养老健康服务供给，提升社保服务质量，开发多样化养老年金保险产品，加快发展长期护理保险，推进“健康保险+健康管理+信息科技”新服务模式。注重服务国家治理现代化，发展环污责任险、气象保险等绿色险种，助力打赢污染防治攻坚战；持续推进“警保联动”，探索建立“应急+保险”机制，推广风险减量管理新模式落地。

2020年伊始，新冠肺炎疫情突如其来，面对疫情大考，中国人保全系统干部职工坚决贯彻落实习近平总书记重要指示精神 and 中央部署要求，与全国人民一道战疫情、保稳定、行公益、献爱心，第一时间向武汉提供紧急捐款1000万元，第一时间向武汉一线医护人员捐赠专属保险，第一时间向不幸殉职的白衣战士支付赔款，一手服务疫情防控、一手保障稳产复产，强化保险责任担当，彰显人保大爱。尽管面对复杂严峻挑战，但中国经济韧性足、潜力大，经济稳中向好、长期向好的基本趋势没有变。中国人保将胸怀大局，坚守“人民保险，服务人民”的使命，坚持从“势”上谋划、从“策”里寻机、从“变”中把握，只争朝夕，奋力前行，为决胜全面建成小康社会和“十三五”规划圆满收官，做出中国人保应有的贡献！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

专题 人民战“疫”

2020年伊始，面对突如其来的新冠肺炎疫情，中国人保坚决贯彻习近平总书记重要讲话和指示批示精神，认真落实党中央国务院决策部署，第一时间推进落实疫情防控工作，一手服务疫情防控，一手保障复工复产，强化国有金融企业责任担当，全力服务打赢疫情防控阻击战大局。

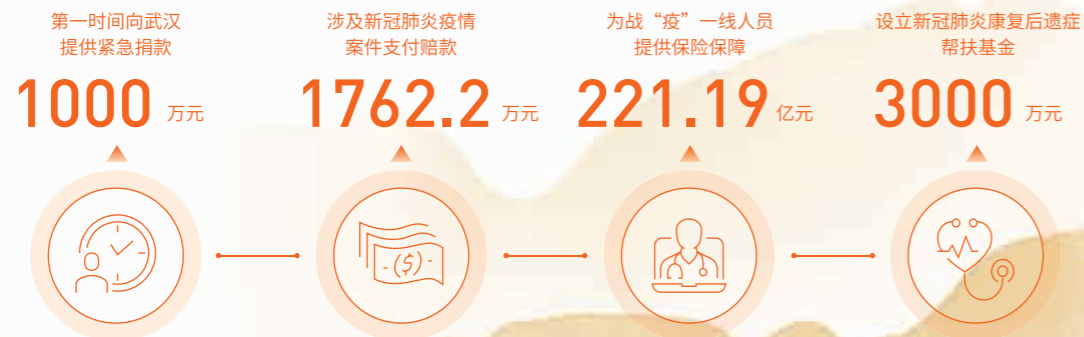
我们聚力支持疫情防控一线，强化理赔服务，努力为共抗疫情筑起坚强后盾。全系统主动融入群防群控大局，全力做好疫情理赔服务，湖北及疫情较重省份的干部员工坚守一线，多地机构向湖北提供“95518”应急服务支援，为客户免费提供“7×24小时在线问诊”、“视频医生”、专家二次诊疗等特别增值服务，“警保联动”劝导站变身乡村“防疫站”。截至2020年3月23日，集团已接报处理涉及新冠肺炎疫情案件2856件，赔付507件，支付赔款1762.2万元。



2月6日，汶川自发支援武汉的蔬菜运输车在返川途中，经过巴东县溪丘湾乡时与一辆小车发生交通事故，人保查勘员王华迅速赶赴现场查勘。据了解，小车主一再安慰货车司机。



人保财险大连分公司专门成立“95518 支援湖北应急小组”，受理湖北溢出电话超过500余通，及时响应客户需求。



我们拓展创新保险产品服务，积极支持企业复工复产，为稳定经济提供有效保障。集团立足保险保障本源，在全国推出“复工保”系列产品，复工复产企业疫情防控综合险在海南、福建等率先落地，出台“安全生产责任险十项举措”，覆盖40多万家参保企业，助力企业复工复产。创新推出营业中断险的新险种，缓解中小企业复工初期营业不稳定的后顾之忧。拓展保险责任范围，新冠肺炎保险责任已经覆盖到50多种产品。加大疫情期间投资托底力度，支持重点地区恢复生产建设、保障社会稳定。



人保财险浙江省嘉兴市分公司推出复工复产责任保险，保障企业因疫情引起的停工、员工收入等方面的损失。图为入保员工在复工企业检查有关安全情况。



人保财险浙江省杭州市分公司推出疫情专用叶菜价格指数保险，保障疫情期间“菜篮子”生产和供给稳定。

我们积极参与社会公益，强化扶弱济困的责任担当，增进同舟共济、共抗疫情的社会正能量。疫情发生后，集团第一时间向武汉提供紧急捐款1000万元，加大抗疫一线资金支持。率先向武汉医护人员捐赠保险保障，截至2020年3月23日，为战“疫”一线人员共计提供保险保障221.19亿元。在此基础上，设立总额3000万元的新冠肺炎康复后遗症帮扶基金，为失去工作能力的医务工作者提供康复救助，解决他们的后顾之忧。



人保财险浙江省湖州市分公司有着20年党龄的红十字志愿者潘海红坚守湖州高速南出口，每天工作12小时。



3月3日，人保财险湖北省襄阳市襄州支公司为省重点贫困村陈集村贫困户捐赠价值1.26万元的小麦防菌、防虫、增产农药，并利用无人机进行飞防飞控。



人保健康沈阳中心支公司为当地抗疫医护人员提供专项保险服务。



疫情期间，福建省龙岩市中心血站面临血液供应紧缺情况，人保财险福建省龙岩市分公司25人参加献血，献血量达8200毫升，为护佑生命、抗击疫情贡献爱心。



向高质量发展 转型的中国人保

08 公司简介

08 发展战略

10 企业文化

PICC

公司简介

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，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。2018年，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），成为国内第五家“A+H”股上市的金融保险企业。2019年，中国人保位列《财富》杂志刊发的世界500强第121位，显示出集团强大的整体综合实力。



2019年，中国人保位列《财富》杂志刊发的世界500强

121位

中国人保始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三、四中全会精神，增强“四个意识”，坚定“四个自信”，做到“两个维护”。中国人保坚定践行新发展理念，大力推进“3411工程”，推动集团向高质量发展转型，努力把中国人保建设成为综合实力雄厚、价值创造突出、集合效应强化、服务品质卓越的国内领先、国际一流保险金融集团。

发展战略

2019年，中国人保聚焦“风险管理+财富管理”，构建“保险+科技+服务”新商业模式，持续深入推进向高质量发展转型的“3411工程”。其中，“3”是推动财产险、寿险、健康险3家保险公司转型；“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；第一个“1”是打好1场中心城市攻坚战和县域市场保卫战；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。

向高质量发展转型的“3411”工程



构建“保险+科技+服务”商业模式

加快构建以保险为起点、以服务为终点、以科技为支撑的新商业模式，把服务打造为不可复制的核心竞争力。

一是在财产险领域，面向不同客户群体打造差异化服务模式

- 围绕财险个人、法人两大客户群体，加强顶层设计，统筹推进差异化服务模式建设。
- 在个人客户方面，围绕客户各类生活需求，构建场景化的保险服务体系。尤其是面向家用车客户群体，提供汽车金融、维修保养、救援代驾等多元化服务，逐步建立人保统一的汽车服务品牌。
- 在法人客户方面，应用互联网、物联网等科技手段，把保险服务嵌入企业的管理与生产流程中，为法人客户提供专业风险管理、过程风险预防和控制服务，从简单的“险后”补偿转向“险中”响应、“险前”预警，构建风险减量管理新模式。

二是在寿险领域，构建以养老、护理为核心的服务模式

- 坚持以“轻资产为主，轻重结合”，构建有人保特色、经济效益与社会效益相统一的可持续的养老护理服务体系，探索适应人保实际的“保险+服务”模式。

三是在健康险领域，构建以健康管理为核心的服务模式

- 把保险产品与健康管理服务相结合，构建线上线下融合的健康管理体系，将“人民健康”APP打造成行业领先的明星APP。
- 加强与医疗机构、专家团队、健康服务提供商的合作，推进“建平台、搭生态圈”，实现强特色、上规模、创价值。

2017-2019年经济绩效

	2017年	2018年	2019年
保险业务收入(亿元)	4764.44	4986.11	5552.71
总资产(亿元)	9879.73	10316.90	11327.71
净资产(亿元)	1859.59	2054.26	2468.39
合并净利润(亿元)	237.69	194.99	316.95
每股收益(元)	0.39	0.32	0.51
总投资资产(亿元)	8534.00	8954.62	9782.12
加权平均净资产收益率	12.7%	9.4%	13.4%
总投资收益率	6.0%	4.9%	5.4%
综合偿付能力充足率	299%	309%	300%

企业文化

2019年7月，中国人保正式发布企业文化价值理念体系。中国人保坚持人民至上，牢记“人民保险，服务人民”的企业使命，恪守“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的企业核心价值观，实现“做人民信赖的卓越品牌”的企业愿景。“人民保险，服务人民”的企业使命，是中国人保从诞生那一刻起就承载的使命担当。“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的核心价值观，是中国人保建司以来特别是改革开放以来历史经验的深刻总结，是新时代中国人保继续前进并永续发展的重要遵循。“做人民信赖的卓越品牌”的愿景，是新时代人保人对未来的美好憧憬和奋斗方向，蕴含了我们与客户、股东、员工、合作伙伴、社会和环境实现协同发展的不懈追求。

我们用共同的使命凝聚力量，用共同的价值观指导行动，用共同的愿景激励斗志，让全系统广大干部员工在理想信念和价值理念上凝聚共识，为公司在新征程上扬帆起航注入强大的精神动力，为集团“3411工程”落地实施，向高质量发展转型贡献力量。



中国人保企业文化价值理念体系示意



2019年12月5日，中国人保与北京冬奥组委在京举行签约仪式，正式成为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴。



2019年10月，集团在京举办《守初心 担使命——中国人民保险初创回顾纪念暨早期招贴画主题展》，生动回顾人保筚路蓝缕的创业历程。

2019年ESG绩效

履行保障天职	风险保障总额 935.2 万亿元 保险赔款总额 2784.38 亿元
助力脱贫攻坚	为 8870 万户次农户提供风险保障 2.3 万亿元 定点帮扶四县全部脱贫摘帽
服务经济社会	向定点扶贫地区投入扶贫资金 4384.09 万元 政策性医疗保险业务覆盖 8.3 亿人群 服务 25 万家中小微企业，保险金额达 75.8 万亿元 “警保联动”落地 330 多个城市，服务 330 万人次
促进绿色发展	环境污染责任险提供风险保障 138.7 亿元 人均温室气体排放量 2.04tCO ₂ e/人
提供智慧服务	线上注册客户超 4000 万 车险客户线上化率 59.5%
坚持以人为本	员工人数 19.9 万人
扩大开放合作	与 23 家机构签署战略合作协议



坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局

- 14 助力精准扶贫，服务中国减贫事业
- 18 促进绿色发展，服务建设生态文明
- 20 服务实体经济，助推经济可持续发展
- 25 融入社会治理，助力推进治理现代化
- 28 服务“健康中国”，增进人民健康福祉

PICCC

助力精准扶贫，服务中国减贫事业

当前，脱贫攻坚已进入决胜关键阶段，中国人保坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，将扶贫工作作为一项重大政治任务抓好抓实。我们统筹规划集团保险助推脱贫攻坚工作，制定《2019年定点扶贫工作计划》、《2019年帮扶资金实施方案》和《2019年消费扶贫实施方案》，探索“保险+产业”、“保险+健康”、“保险+民生”、“保险+融资”等扶贫模式，利用保险机制补齐短板，将脱贫攻坚和乡村振兴有效衔接，巩固拓展脱贫攻坚成果，积极响应联合国《2030年可持续发展议程》和《中国落实2030年可持续发展议程国别方案》，为中国减贫事业贡献力量。



定点扶贫

“精准扶贫，保险先行”，中国人保自2002年起相继定点帮扶江西吉安县、乐安县、黑龙江桦川县、陕西留坝县，签订扶贫责任书，帮助扶贫对象脱贫，并防止返贫。2019年，中国人保持续加大帮扶投入，在实现定点帮扶四县全部脱贫摘帽基础之上，进一步提升定点扶贫县内生发展能力，全面超额完成中央单位定点扶贫责任书六大指标。2019年，向定点扶贫地区投入扶贫资金4384.09万元，引进帮扶资金5294.53万元，直接购买农产品3772.27万元，帮助销售农产品750.44万元，培训基层干部3151人次，培训技术人员2297人次。



我们的扶贫工作得到国务院扶贫办、人民银行、银保监会等上级单位高度肯定。中国人保成为唯一一家入选国务院《企业扶贫蓝皮书》的国有金融企业，唯一一家入选国务院扶贫办《中国企业精准扶贫50佳案例》的国有保险企业，唯一一家在中央金融单位定点扶贫工作研讨会上介绍经验的行业代表。



欢迎扫码观看中国人保扶贫工作纪录片《大地的孩子》

产业扶贫

我们多角度推进产业扶贫，促进乡村振兴，激发贫困家庭和贫困地区脱贫致富的内生动力，探索保险服务防止返贫的长效机制。

聚焦深度贫困地区，开发专属产业扶贫产品。我们与国务院扶贫办联合设计推出“深贫保”产业扶贫方案，推出产业扶贫保险保障、产业综合收入保险保障，精准对接深度贫困地区产业发展需求，保险费率在一般扶贫保险已降低20%的基础上，特别为深度贫困地区再行下降10-30%。

持续推动农险“扩面、增品、提标”，服务乡村振兴。在“扩面”方面，种植险承保面积同比增长39%，三大粮食作物承保面积占到全国播种面积的29.5%。在“增品”方面，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，农险产品超过3800个。在“提标”方面，共有20多个中央财政补贴品种亩均保额提高，稻谷、小麦、玉米完全成本保险和收入保险试点稳步推进，已开展的完全成本保险和收入保险业务平均保额840元/亩，推动从成本保险向收入保险的转型升级。



充分发挥风险保障功能，服务农业农村稳产保收。2019年，农业保险为8870万户次农户提供风险保障2.3万亿元，为稳定农业生产、促进农户增收作出贡献。积极落实中央关于稳定生猪生产保障市场供应的要求，大力发展生猪保险，保障养猪农户积极性，全年承保生猪1.8亿头，支付生猪赔款71亿元，有力支持了农户和养殖企业恢复生产。



人保财险“光伏扶贫”项目

案例 | CASE

光伏发电是山西省脱贫攻坚战中一项重点项目，同时山西省也是扶贫光伏首批试点省份。人保财险通过光伏扶贫统保项目实现全省贫困县光伏保险全覆盖，提供120亿元保险保障，保障扶贫项目可持续发展。目前，人保财险共在9个省份参与光伏扶贫保险工作，承保电站数量近4000个，合计提供风险保障196.9亿元。



山西省太原市阳曲县杨兴乡光伏扶贫电站

人保财险 2+X “扶贫保” 项目

案例 | CASE

人保财险在宁夏省推出 2+X “扶贫保” 菜单式产品，其中“2”代表基础类，包括大病补充医疗保险和家庭意外伤害保险，“X”代表产业类，包括优势特色产业保险和扶贫小额信贷意外保险。群众根据自身条件和能力，灵活选择购买 2+X 产品，既可兜住因病因灾因意外致贫返贫底线，又为发展产业增收致富保驾护航。



人保财险宁夏省盐池支公司入村了解滩羊养殖情况

健康扶贫

我们积极参与多层次医疗保障体系建设，通过实现基本医保、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互补联动，精准对接贫困人口抵御因病致贫风险的健康保障需求。2019 年，集团大病保险业务覆盖人群 5.37 亿人，在 25 个省承办扶贫类医疗救助保险项目 499 个，覆盖人口 3653.17 万人。针对参加大病保险的贫困人口，实施“一降两提升” 特惠政策倾斜。“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，着力解决困难群众因病致贫、因病返贫问题。

人保寿险 “特惠保”

案例 | CASE

人保寿险以“低费率、宽保障、宽赔付”为目标，在“不盈利”或“适当补贴保费和赔款”基础上，搭建针对建档立卡贫困户特殊需求的人身险产品体系。2019 年，人保寿险设计开发《特惠保扶贫团体意外伤害保险》、《特惠保扶贫团体定期寿险》等 10 款扶贫专属产品，重点解决建档立卡贫困人口因意外风险、重疾风险等致贫返贫问题。



人保寿险业务员向农户介绍“特惠保”产品

人保健康远程会诊中心

案例 | CASE

为解决困难人群医疗资源稀缺问题，人保健康与新余市人民医院合作建设远程会诊中心，针对疑难病例的重症贫困患者，提供北上广知名医院专家远程会诊服务，帮助贫困患者制定经济合理的治疗方案。同时，人保健康“掌上医保”APP 为新余困难群众和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预约挂号、慢病管理等增值服务，优化群众就医理赔体验。



人保健康在江西新余市人民医院设立远程会诊中心

民生扶贫

为巩固脱贫攻坚成果，防止因病因意外致贫或返贫，我们积极承担大量政府民生保障项目，做好“两不愁三保障”相关工作，努力为贫困地区群众提供全面保障。在就业保障方面，为商务部、发改委、财政部、国务院扶贫办、全国妇联联合推出的“百城万村”家政扶贫工作量量身定制保险方案，家政扶贫保险覆盖家政服务人员近 4 万人，努力搭建保险助推家政扶贫的综合性服务平台。在教育保障方面，在宁波、重庆、江苏、新疆、甘肃、河南、云南、湖北、贵州、广东、山东、江西、福建、河北等地积极开展贫困家庭子女升学补助金保险。2019 年，为 66.71 万户提供风险保障 34.78 亿元。在农房保障方面，我们将农房保险推广到全国范围，部分地区已将农房保险作为移民搬迁脱贫工程的重要配套保障措施。2019 年，为 1.26 亿户次农户提供农房保险风险保障 4.49 万亿元。在兜底保障方面，我们开发业内首款“政府扶贫救助保险” 专属产品，解决因疾病、自然灾害、意外或子女就学等原因造成的致贫返贫问题。2019 年，为 31 个省建档立卡贫困户和特定人群，提供风险保障 7876 亿元，精准对接兜底扶贫保障。



人保财险 “扶贫 100” 项目

案例 | CASE

自 2016 年以来，人保财险在国家扶贫改革试验区江苏省宿迁市泗洪县创新探索“扶贫 100”项目，当地低收入人口按每人每年 100 元计算全部参保，即可享有子女上学、家庭财产、生病就医等多个方面保障。由于项目保障的精准性、覆盖的全面性和成效的可持续性，“扶贫 100” 迅速被省内多个地区复制推广。截至 2019 年末，“扶贫 100” 项目在全省已累计保障低收入人群 77.36 万人次，提供风险保障 230.49 亿元，赔付 2939.63 万元。



江苏泗洪“扶贫 100”项目

为扶贫干部提供风险保障

案例 | CASE

2019 年，在国务院扶贫办指导下，中国人保承保了 38 万扶贫干部的意外或健康保险，提供风险保障 2008 亿元，赔款 3385 万元，参与 5 个省份保险捐赠，切实为扶贫干部做好风险保障服务。



留坝县贫困群众为正在田间地头忙碌的中国人保扶贫干部送水表示感谢

促进绿色发展，服务建设生态文明

中国人保积极开展绿色金融创新，建立完整的绿色保险产品体系，支持传统产业绿色转型与美丽乡村建设，坚持负责任投资理念，支持低碳经济发展，助力打好污染防治攻坚战，为生态文明建设贡献力量。

发展绿色保险

中国人保编制全面系统的绿色保险产品目录，已经形成覆盖林木、航运、种植业、养殖业、新能源、涉重金属、石化、危险化学品、危险废物处置等多个行业领域的绿色保险产品体系。

参与环境风险治理体系建设，助力传统产业绿色转型。我们打造“保险+服务”的环境污染责任保险模式，帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平，2019年，公司环境污染责任险为7350家企业提供138.7亿元风险保障。我们稳步推进远洋保赔险、沿海内河保赔险、燃油污染责任险、内河危化品污染责任险、石油险、核能险等污染风险保障类产品的承保工作。2019年，承保船舶7042艘，承保总吨达到5908万吨，船舶污染类责任承保限额超过4.6万亿元。2019年，公司石油保赔保险保额8179亿元，油气田勘探开发保险保额3104亿元，核电运营期保险保额1090亿元，核电工程期保险保额250亿元，首台套（核电）保险保额55亿元。我们通过保证险增信，引导社会资本更多地投入到清洁、绿色产业。截至2019年末，通过贷款保证险帮助绿色企业获得融资2.64亿元。



支持绿色农业发展，助力美丽乡村建设。我们积极参与种植业、养殖业、农产品加工业的环境污染风险管理，根据农产品产地的环境保护与治理需求，将自然灾害、意外事故造成的环境污染责任纳入种植或养殖综合保险保障范围。积极发展森林保险，2019年承保森林面积11.58亿亩，占全国森林面积的35.09%。完善病死牲畜无害化处理机制，积极推进非洲猪瘟扑杀保险，协助政府开展疫情防控工作。

介入绿色品质管控，助力绿色生活方式。在绿色交通领域，探索基于UBI的按里程付费保险和共享汽车保险，倡导绿色出行消费理念。在绿色建筑领域，引入第三方风险管理服务机构，探索借助保险机制确保节能环保指标落实。在绿色食品领域，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，建立PICC认证目录，从源头保障农产品食品质量安全。在药品回收领域，推出“创新型药品置换责任保险”，鼓励居民主动回收过期药品，降低回收成本。

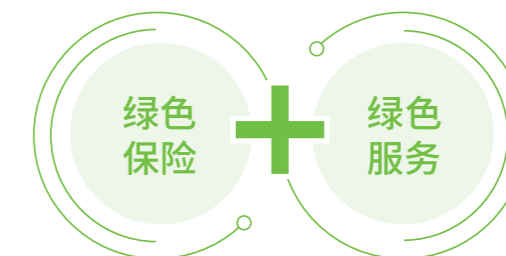
人保财险签发全国首单“绿色建筑性能责任保险”

案例 | CASE

人保财险创新研发国内首个绿色建筑性能领域的责任保险产品并落地北京市朝阳区，着力破解绿色建筑从绿色设计向绿色运行转化的难题。该产品通过引入“绿色保险+绿色服务”新模式，在项目的启动、设计、施工、运行各阶段，聘请第三方绿色建筑服务机构对重要环节进行风险防控，确保标的建筑满足绿色建筑运行评价星级要求。若建筑最终未取得合同约定的绿色运行星级标准，保险公司将采取实物修复和货币补偿的方式，保障相关方权益。



首个绿色建筑性能领域的责任保险产品落地



践行责任投资

我们以各类绿色投资原则文件为指导，在决策过程中适当纳入对环境、社会、公司治理（简称ESG）要素的投资分析，力求实现稳定的长期投资收益，促进经济社会可持续发展。通过发起设立股权债权投资计划，为清洁能源产业、节能环保产业、清洁生产产业等行业企业提供融资支持，助力低碳经济发展。截至2019年末，集团内累计共发起设立绿色金融产品9只，规模总计145.1亿元。其中，债权投资计划7只，规模110.2亿元；股权投资计划2只，规模34.9亿元。

人保资本—潞安清洁利用能源示范项目债权投资计划

案例 | CASE

2019年，人保资本完成设立规模30亿元的“潞安清洁利用能源示范项目债权投资计划”，用于山西潞安矿业公司负责的“180万吨高硫煤清洁利用油化电热一体化示范项目”的建设及替换债务，助力传统煤炭企业向清洁能源领域转型发展。该项目是山西省传统煤炭行业升级转型的标杆工程，在清洁利用能源方面具有突出的示范效应。

人保投控—天津子牙不动产债权投资计划

案例 | CASE

2019年，“人保投控—天津子牙不动产债权投资计划”继续支持天津子牙循环经济产业园区发展，投资规模7亿元。该园区是国内首家以循环经济为主导产业的国家级经济技术开发区，被国家发改委等部委命名为“国家循环经济试点园区”，重点发展废旧电子信息产品、报废汽车、橡塑加工、新能源和节能环保产业以及废弃机电产品精深加工与再制造等产业。

服务实体经济，助推经济可持续发展

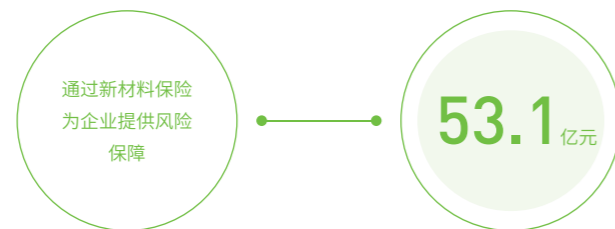
中国人保深入推进保险供给侧结构性改革，不断强化服务功能，加大产品创新力度，以“保险保障+险资直投”为核心方式，在支持国家重大战略实施、保障重大工程建设、推动战略性新兴产业发展、加大对民营、小微和科创企业融资服务等领域取得积极成效。

助力制造强国

持续保障国家重点战略工程。通过首台（套）重大技术装备保险、短期出口信用保险、建筑工程完工履约保证保险，打造契合项目风险管理需求的承保和服务机制，积极为国家重点项目提供支持。近年来，陆续承保长征五号重要载荷、中国民航联合机队、“华龙一号”三代核电机组等重大项目，累计承保国家级重大技术装备保险项目 1081 个，2019 年通过首台（套）保险为企业 provide 风险保障 569 亿元。



重点保障战略性新兴产业发展。我们为先进制造业、高新技术企业开发提供财产综合险、营业中断险、关键研发设备保险等产品，化解企业研发风险，支持创新成果产业化。新科技、新兴产业保险服务主要集中于生物与新医药、电子信息、先进制造与自动化、新材料、新能源与节能等高新技术领域。2019 年通过新材料保险为企业 provide 风险保障 53.1 亿元。



全力支持知识产权保护。我们发展知识产权保险，不断完善知识产权保险产品体系。2019 年，人保财险与国家知识产权局续签《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。我们着眼知识产权风险综合保障，开发了商标、地理标志被侵权损失保险、知识产权资产评估职业责任保险及知识产权质押融资保证保险等新产品。2019 年，知识产权保险承保业务 3864 笔，提供风险保障 158 亿元。



人保财险护航长征火箭第 300 次发射

案例 | CASE

北京时间 2019 年 3 月 10 日 0 时 28 分，由人保财险首席承保的中星 6C 在西昌卫星发射中心顺利升空，这也是长征系列火箭第 300 次飞行，发射任务取得圆满成功。作为中国航天事业坚定的支持者，中国人保已为中国航天提供了 30 余年的保险服务，累计为 68 个项目 91 颗卫星提供保险保障，累计支付赔款逾 40 亿元。



2019 年 12 月 27 日 20 时 45 分，长征五号遥三火箭搭载人保财险独家承保的中星 19A 在海南文昌卫星发射中心成功发射。

人保财险知识产权保险产品体系

案例 | CASE

自 2014 年与国家知识产权局签署战略合作协议以来，人保财险联合国内专业院校机构和劳合社等再保险公司，陆续开发完成包含责任险、信用险、保证险在内共十五款专属知识产权保险产品体系。知识产权保险已在 20 个省、86 个地市落地推广，截至 2019 年末，累计为超过 1.3 万家企业的 2.1 万件专利提供 464 亿元风险保障，有力支持国家科技创新。



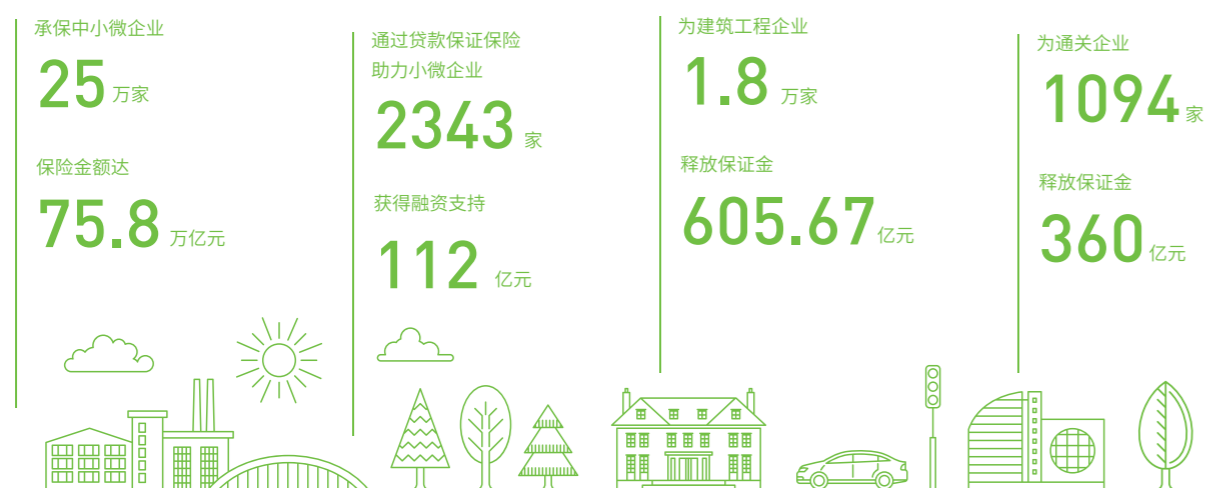
- 苏州模式**：以“保证保险+险资直投”的方式，开展知识产权质押融资，“保贷投”相结合。
- 中山模式**：在专利质押融资业务中创新引入“政府+保险+银行+评估公司”的模式，风险共担。
- 德阳模式**：将“贷款、保险和财政风险补偿”相结合，开展专利质押融资服务。

人保财险积极探索多种区域化知识产权保险服务模式

服务民营小微

我们把服务民营小微企业作为服务经济社会发展大局的重要切入点，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，多措并举，全面支持民营小微企业持续健康发展。

在保险端，我们通过贷款保证保险等产品提供信用增级服务，有效带动信贷资源投放民营企业。通过搭建政府、银行、保险三方风险共担机制，形成“政银保”等业务模式，共同扶持中小微企业和民营企业发展。2019年，承保中小微企业25万家，保险金额达到75.8万亿元，其中，通过提供贷款保证保险，助力2343家小微企业获得融资支持112亿元。探索保证创新业务模式，释放保证金占用，提升民营企业资金周转率，通过开发在建工程履约和关税保证保险，替代原有的现金保证和银行保函，有效盘活民营企业保证金资金，大幅提高资金使用效率。2019年，为1.8万家建筑工程企业释放保证金605.67亿元，为1094家通关企业释放保证金360亿元。



在投资端，我们通过股权投资、私募股权基金、专项产品以及股票、债券等多种形式，为民营小微企业提供长期低成本资金支持。在股权投资方面，参与投资多家民营企业，服务促进民营经济转型和新旧动能转换，截至2019年末，投资规模累计达73.74亿元。在私募股权基金方面，通过投资市场化的私募股权投资基金为民营企业提供融资支持，截至2019年末，投资规模累计达59.52亿元。在专项产品方面，开发了行业内规模最大的纾困基金“安稳投资系列1-6期专项产品”，规模300亿元。在创新险资运用方面，推动“支农支小”普惠金融向民营和小微企业拓展，推广苏州创投基金等模式，提供投、融、保一体化金融服务。截至2019年末，“支农支小”融资试点业务累计放款291亿元，服务小微企业和个人客户37.6万户次。其中，支农融资业务累计放款规模66.8亿元，服务客户8167户次；支持小微企业融资业务累计放款规模4亿元；外部助投累计放款219.3亿元。



人保财险“政银保”

案例 | CASE

“政银保”是以政府投入的风险基金为后盾、以银行贷款为基础、以保证保险为保障的合作贷款体系。近年来，人保财险不断优化资源配置，将更多的“政银保”资源投放至民营经济领域，重点提升民营企业融资的可获得性。2019年，通过“政银保”保险产品为民营企业提供2.56万笔，共计108.37亿元的风险保障。



人保财险浙江省湖州分公司“绿贷险”政银保项目启动仪式



“政银保”保险业务

案例 | CASE

人保资本苏州科技保险投资基金成立于2016年，探索保险资金“投资+融资+保险”直投科技小微企业，为苏州高新区内的科技小微企业提供包括财产、责任、专利等在内的一揽子科技保险服务以及保险增信服务。在此基础上，基金通过股权或债权形式将保险资金投向科技小微，为企业发展提供了全新融资渠道。截至2019年末，完成投资总计14批次，共117笔，累计金额4亿元，支持中小型科技企业98家，其中“新三板”上市企业13家，科技型制造类高新技术企业70家。



支持区域发展

我们积极对接服务国家区域协调发展战略。以京津冀协同发展、雄安新区建设、长江经济带发展、粤港澳大湾区建设、长江三角洲区域一体化等重大区域发展战略为引领，积极推动保险产品服务和商业模式变革的先行先试，打造高质量发展样板区。在参与京津冀协同发展中，我们承保和投资多个重要项目，如北京大兴新机场、城市副中心剧院、滨海新区污水管网改造、津沧、津石等多条公路建设项目和雄安新区相关建设工程（北京到雄安新区的京雄铁路客运专线、雄安高铁站房工程、京雄高速公路、京雄铁路四电改造等）。

我们积极服务“一带一路”建设。以独家或首席承保方参与众多大型基建项目，包括巴基斯坦卡西姆燃煤电站、“中柬友谊路”金港高速、阿根廷 Tambolar 水利枢纽等，助力中资企业“走出去”。不断拓展出口信用保险广度与深度，为企业提供综合性风险保障服务。建立覆盖近 200 个国家和地区的海外服务网络，截至 2019 年末，承保业务涉及“一带一路”沿线国家 59 个，累计承担风险责任金额 1.3 万亿元。



人保资产—中国铁建债权投资计划

案例 | CASE

人保资产设立 115 亿元规模的“中国铁建债权投资计划”，用于积极支持涉及国家区域经济发展战略的重点项目，包括在京津冀协同发展中起到横向串联作用的北京新机场北线高速、构成长江经济带“成渝经济区”重要城市环线的四川省德阳至简阳高速，以及位于长江经济带“中游城市群”核心地域的湖南安慈高速。

人保财险承保“巴基斯坦卡西姆燃煤电站项目”

案例 | CASE

巴基斯坦卡西姆燃煤电站项目是“中巴经济走廊”首个落地能源项目，总投资 20.85 亿美元，年均上网发电量约 90 亿度，对巴基斯坦调整国家电力结构、降低发电成本、改善民生等方面产生深远影响。人保财险作为首席承保人承接 70% 以上份额，用实际行动响应国家“一带一路”倡议，为中资企业“走出去”保驾护航。



人保财险首席承保巴基斯坦卡西姆燃煤电站项目

融入社会治理，助力推进治理现代化

中国人保构建风险减量管理新模式，推进保险从“灾后补偿”向“灾前预防”转变、从“风险等量管理”向“风险减量管理”转变，积极应对气候变化，推动巨灾保险发展，助力提升全社会风险防范能力，服务国家治理体系和治理能力现代化。

服务社会治理

大力发展综治保险，推广“警保联动”，助力政府“放管服”改革。我们着力发展治安保险、社区综合保险等险种，建立“事前预防”与“事后补偿”相衔接的新型治安防范机制，完善群防群治责任体系，助力提高基层治安防范的整体效能。2019 年，综治保险提供风险保障 3.3 万亿元。积极推广“警保联动”模式，财险 36 家省级分公司已全部与交警部门开展合作，在全国范围形成保险公司与交管部门协同共治的有效方式，缓解城市交通拥堵治理难题。不断扩大“两站两员”* 覆盖面，进一步提升农村地区道路交通管理能力，从源头防事故、化纠纷、强服务、促和谐。

人保财险“警保联动”模式

案例 | CASE

人保财险强化和公安交管等部门合作，将交通事故处理流程和保险理赔流程进行数字化融合，成功探索出“警保联动”服务合作新模式。目前，“警保联动”覆盖城市已超过 330 座，服务群众超过 330 万人次。其中，快处快赔服务群众超过 128 万人次（含非人保客户 40 万人次）；设置车驾管服务网点超过 2100 个，办理业务超过 164 万笔（含非人保客户近 50 万笔），提供爱车智能体检近 10 万次；设置近 6000 个“两站两员”服务网点，服务群众超过 32 万人次（含非人保客户超过 11 万人次）。



推广“警保联动”模式

* “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”。

大力发展责任保险，服务构建和谐社会。我们密切关注交通安全、环境污染、医疗责任、食品安全、安全生产、建筑工程质量等公众利益领域，发挥责任保险化解矛盾纠纷、维护社会和谐积极作用，完善公众权益保障和纠纷调解机制，建设 10 个安全生产责任险实验室或运营中心，为 5 万家企业提供事故预防技术服务，助力提高社会治理法治化、智能化、专业化水平。2019 年，责任保险向社会提供风险保障 168 万亿元。

人保财险电梯安全综合保险

案例 | CASE

人保财险在宁波试点开展电梯安全综合保险，通过加装 NFC 芯片，自主开发“电梯卫士”维保过程监控系统，全程参与电梯日常风险管理，建立包括事前维保质量把控、事中紧急专业救援、事后经济赔偿等在内的电梯安全一体化风控，实现电梯故障率的明显下降。2019 年，进一步强化“维保监督”及“质量巡查”，承保电梯维保完成率提升至 98%，维保时长从 35 分钟提高到 55 分钟，为数十万居民垂直出行安全保驾护航。

服务防灾减灾

深度参与国家应急管理体系建设，提升防灾减灾救灾服务能力。我们与政府相关部门开展防灾减灾、灾害预警合作，全面融入地方应急救援体系，积极配合应对各类灾害事故。台风“利奇马”过境第一天快速赔付 650 余万元，应对江苏盐城“3.21”爆炸事故紧急预付赔款 1000 万元，四川凉山州森林火灾报案 24 小时内快速赔付 180 万元。我们进一步推动住宅地震巨灾保险发展，试点公共巨灾保险，探索构建巨灾风险分担机制。2019 年，共处理各类灾害赔案 114 万件，支付灾害赔款 65 亿元。



2019 年 6 月 24 日，云南金平县金水河镇南科村暴发洪水和泥石流灾害，人保财险查勘员第一时间奔赴受灾现场，在一米多深的淤泥里查勘事故车辆。



应对四川宜宾地震，中国人保连夜在灾区搭建起便民服务点，积极协助当地政府有序做好便民服务和灾区救援工作。

人保财险应对台风“利奇马”做好临灾响应

案例 | CASE

2019 年第 9 号台风“利奇马”于 8 月 10 日在浙江省温岭市沿海登陆，人保财险第一时间对台风大灾的防灾防损和理赔处理作出部署，启动大灾应急预案，妥善处理大灾理赔服务工作。2019 年，人保财险处理台风“利奇马”赔案共计 17 余万件，支付赔款 28.8 亿元。此次防灾工作在“险后”补偿基础上重点加强“险前”预警、“险中”响应。从台风生成的 8 月 4 日开始，结合汛期前已开展的防灾防损普查情况，做好临灾预警与响应工作；将责任范围细化到具体的区域、企业、车库、低洼地带等承保标的，对照防灾防损工作任务图，确保承保标的全覆盖；理赔员工奋战一线，保持 24 小时通讯畅通，对重点区域、重点客户、重点项目进行临灾检查工作，并通过电话、短信、公司网站、微信公众号等途径，提醒和指导客户做好灾前预防工作。



迎战“利奇马”台风

提升防灾防损数字化、在线化、智能化、标准化水平。我们引入物联网、空间信息技术、大数据等新技术，构建全国一张图的应急指挥平台，支持精准全面的企业风险画像。将风险保障方案、专家风控服务、安全管理平台、物联网技术有机融合，构建“保险+科技+服务”模式的安全工厂。利用视频、雷达水位计、压力水位计、水位米尺等设备实时监测，搭建城市内涝实时监测预警体系；利用视频设备、烟感器、水系统采集器、电气火灾识别设备等终端，提升火灾物联监控与应急响应能力。开发完成移动风控 APP，2019 年为 1.3 万家重点企业提供汛期前防汛普查和冬季防火巡检服务。

持续加大科研投入，支持社会开展灾害风险研究工作。人保财险与国家减灾中心设立联合实验室，在政府应急救援、灾害保险基础、业务及标准规范等领域，开展支持国家防灾减灾专项研究。设立灾害研究基金，向全社会公开资助风险管理研究。截至 2019 年末，已投入 1100 多万元，设立研究项目 253 个，资助国内 68 所高校、科研机构的科研人员、青年教师及学生 346 人次，形成研究报告及学术论文近 300 篇。

服务“健康中国”，增进人民健康福祉

中国人保围绕“健康中国 2030”总体规划，深度参与国家多层次社会保障体系建设，2019 年集团各类政策性医疗保险业务已覆盖 31 个省 8.3 亿人群，搭建全面的健康保险产品体系，构建“基本医保 + 大病保险 + 医疗救助 + 护理保险 + 商业健康险”多领域发展、全方位服务的保障链条，创新商业养老保险产品与服务，助推健康养老产业发展。

参与医疗保障体系

积极服务基本医保、大病保险、医疗救助等保障体系，支持病有所医、医有所保。我们发挥保险公司机构队伍、专业技术等优势，通过提供费用审核、医院巡查、票据核查、分级转诊审批、精算分析等服务参与基本医保经办。通过强化医疗费用支出的稽核监控，支持规范医疗服务行为，协助控制过度医疗等滥用医疗资源、侵蚀医保基金行为，有效节省行政成本。

推动健康保险与健康管理服务融合发展，提供优质健康服务。我们创新开发覆盖全生命周期的商业健康保险产品，大力发展与基本医疗保险有序衔接的商业健康保险，开发个税优系列产品。人保财险推出“人人安康”，人保健康推出“好医保”长期医疗险等创新产品。我们与专业机构积极开展健康管理服务合作，截至 2019 年末，合作医院 8000 家、医生 60.1 万名、药店 18.2 万家。我们开发和提供疾病预防、就医绿通、健康咨询、健康体检、健康维护、慢性病管理、养生保健等健康管理服务，2019 年共为客户提供健康管理服务超过 8786 万人次，其中就医服务 18.1 万人次、健康咨询 19 万人次、健康体检 11.2 万人次、健康干预 3.1 万人次。



人保健康升级“好医保”长期医疗险

案例 | CASE

人保健康联合支付宝升级“好医保”长期医疗险，新增抗癌特药服务、重疾津贴保障，提升质子重离子医疗报销比例，使客户的重疾医疗权益“保得更好”，同时优化智能核保、健康告知等投保流程，通过不断提升医疗服务体验，持续守护客户健康。截至 2019 年末，“好医保”长期医疗险客户数达到 2600 万。



欢迎扫码了解“好医保”长期医疗险产品

人保健康“人民健康”APP

案例 | CASE

人保健康打造集诊前健康管理、诊中就医服务及诊后健康关爱为一体的综合性健康服务平台——人民健康APP，其功能模块覆盖了全生命周期健康管理服务，实现了包含医疗服务、健康服务、健康保险、健康教育、健康商城等多样化服务的大健康生态圈。截至 2019 年末，“人民健康”APP 注册用户达到 549 万人，月活跃用户超过 21 万人。



欢迎扫码了解人民健康APP

服务养老产业发展

创新发展商业养老保险产品，支持多层次养老保障体系建设。我们积极服务三支柱养老保险体系建设，参与管理基本养老保险基金，大力拓展企业（职业）年金。截至 2019 年末，人保养老管理资产规模超过 1200 亿元。我们积极发展商业养老保障产品，人保寿险开发 3 款个人税收递延型养老保险产品。2019 年，人保寿险住房反向抵押养老保险业务试点城市达到 29 个，已有 11 家试点机构承保 12 单业务。

多种方式兴办养老社区等服务机构，增加社会养老资源供给。

人保寿险积极构建“保险 + 医养游”健康养老生态圈，在大连市建成运营颐园养老养生社区，以保险产品和养老服务为核心，为老年人客户提供全方位高水平优质精准服务。

积极参与长期护理保险试点，助力国家护理保险制度建设。

2019 年，国家扩大长期护理保险制度试点范围，集团共承办长期护理险项目 74 个，覆盖 16 个省份 30 个地市，服务人群 2263.56 万人。



中国人保长护险专员到长护定点机构进行义工服务

人保寿险大连颐园养老养生社区

案例 | CASE

2019 年 10 月 25 日，人保寿险大连颐园养老养生社区正式投入运营，该社区是中国人保首个养老养生社区项目。社区可提供约 1100 多户养老 / 养生单元，目前首期养老区 323 个养老单元投入运营，配备完善的适老化、无障碍设施设备，配置健康管理中心、才艺娱乐区、健身养生区等多种功能区，提供 24 小时管家、特色营养配餐等服务，使客户体验细致周到的健康、医疗、宜居等一体化养老生活。

人保财险“高龄照护险”

案例 | CASE

2019 年 7 月，人保财险广东分公司与广州市民政局、广州市老人院、广州慈爱嘉护理站等签署合作协议，正式启动高龄重度失能照护项目。该项目为年满 80 周岁并常居广州的城乡居民医保参保人提供每人每月最高 500 元保额的照护服务，由全市 163 家定点服务机构提供专业护理服务。同时，人保财险成立了高龄照护险服务团队，并通过 95518 热线及片区网点提供咨询服务，确保符合条件的申请人享受优质的高龄照护险服务。

用心守护 努力成为优秀企业公民

32 打造智慧便捷的客户体验，让服务更加贴心

37 构建规范透明的公司治理，让股东更加放心

42 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心

46 创造共生共赢的伙伴关系，让合作更加顺心

48 坚持低碳运营的环保理念，让环境更加舒心

50 致力帮困扶弱的公益事业，向社会奉献爱心



PICC

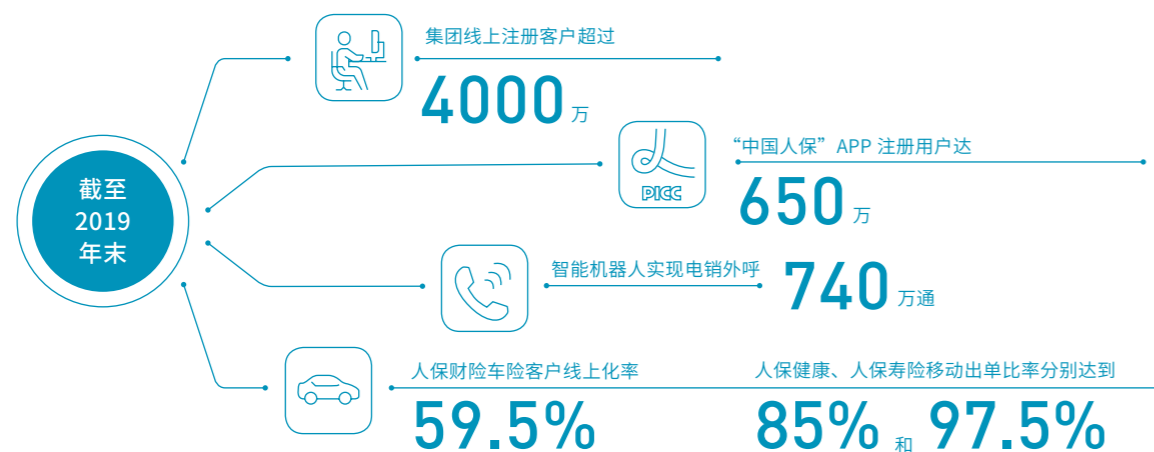
打造智慧便捷的客户体验，让服务更加贴心

中国人保坚持“以市场为导向，以客户为中心”，积极推进“保险+科技+服务”新商业模式构建，通过科技赋能和完善服务体系，持续改善客户体验，保护客户信息与合法权益，为客户提供高品质保险产品服务。

推进科技赋能

坚持以客户为中心，加快推进数字化战略，提升客户服务与数字化生活方式适配性。集团全面推进 IT 新架构建设，加快升级核心业务系统，发布“人保云”平台，建设新骨干网，推进北信息中心建设，努力构建“后台数据互联互通，中台服务灵活通用，前台展示统一规范”的 IT 新架构，为智慧运营、优化客户服务、提升客户体验奠定数字化基础。

不断优化客户触点，提升线上化、智能化运营水平。我们以“中国人保”APP 等系列客户触面和移动互联网入口建设为牵引，以电商平台、95518 智能客服平台建设和引入净推荐值（NPS）管理工具为依托，全面推进集团客户触点协同发展、客户体验统筹管理、服务资源集约共享。截至 2019 年末，“中国人保”APP 注册用户达 650 万，综合电商门户网站上线试运行，95518 智能客服基本覆盖各业务单元，智能机器人实现电销外呼 740 万通，人保财险车险客户线上化率 59.5%，人保健康、人保寿险移动出单比率分别达到 85% 和 97.5%，集团线上注册客户超过 4000 万。



大力推进科技理赔，提升理赔效率和服务能力。人保财险通过理赔智能调度、微信理赔等系统，持续推进 O2O 的智能匹配服务模式，极大提高车险理赔的响应速度和服务速度，十多分钟就能完成整个车险理赔，2019 年理赔智能调度率同比提高 11.86%，案均报案支付周期同比提速 11.55%。人保财险通过强化科技理赔工具使用，不断提升复杂赔案定损效率，一是通过在行业内首创的汽车电控系统定损设备，将电控设备定损时效由原来的 15 天缩短为 1 天，二是自主研发的“发动机连杆免拆测量工具”将涉水车发动机的定损时长从 3-5 天缩短至 30 分钟，显著提升了客户服务效率。人保健康提升互联网保险客户体验，医疗理赔时效从 2018 年的 5.95 天降至 2019 年的 1.87 天，重疾理赔时效从 28 天降至 20 天。

“中国人保”APP 正式发布

案例 | CASE

2019 年 4 月 11 日，集团在北京举办“中国人保”APP 上线发布会。“中国人保”APP 是国内金融机构中第一个全面支持 IPv6 规模化应用和 5G 网络通讯、集团第一个全面应用新一代统一技术架构和第一个支持用户查询管理在人保各公司个人保单的一体化平台，集出单、保全/批改、理赔、续期、客户服务为一体，应用云计算、人工智能、物联网、大数据、移动互联等诸多前沿科技，是中国人保致力于打造技术架构先进、用户体验优质的高品质移动互联应用的重要举措。截至 2019 年末，“中国人保”APP 平台注册用户达 650 万，月度活跃用户突破 120 万。



欢迎扫码了解中国人保 APP

95518 智能客服平台

案例 | CASE

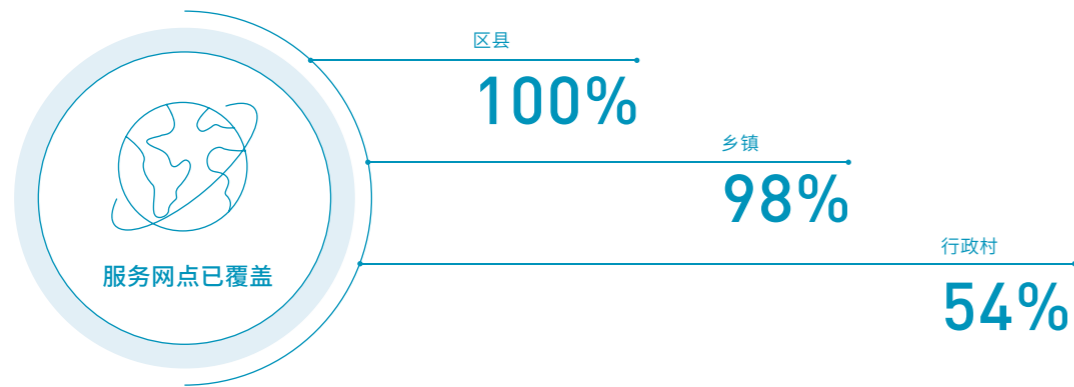
2019 年，中国人保升级启用集团统一客服号码 95518。95518 智能客服平台引入智能语音导航系统，根据客户自然语言描述，自动识别客户需求，缩短服务时长，提升服务效率。95518 智能客服平台还同时在微信端、网页端提供服务，实现单一人工客服向“智能机器人+人工服务”模式转变，24 小时随时响应，既提升客户体验，又释放人工话务资源，缓解客服中心运营压力。



人保财险重庆分公司呼叫中心利用 95518 智能客服平台，为客户提供车险报案服务

完善服务体系

不断扩展服务网络，优化客户旅程管理。我们持续完善服务网点布局，推进社区门店和农网一体化建设，中国人保的保险服务网点已覆盖 100% 的区县、98% 的乡镇和 54% 的行政村。我们通过客户旅程工作坊、研讨会、座谈会等形式，梳理与筛选客户旅程关键点，围绕关键点形成改善客户体验的优化项目，项目涵盖线上、线下两类客户触点与知晓、投保、保全、理赔、服务、续保等保险业务全流程，努力提升客户体验。



中国人保不断提升基层保险服务能力

完善工作机制，倾听客户声音。我们持续开展服务标准化建设工作，从标准制定、实施、监督检查、考核评价形成完整的流程管理机制，实现客户服务闭环式管理体系；围绕销售、理赔、咨询等方面重点问题，定期跟踪监测客户服务评价指标；委托第三方调查机构开展保险业务客户满意度调查，采用结构式问卷，通过 CATI、电话短信进行调研，并根据调查结果制定持续改进措施。2019 年，人保财险连续第三年获得银保监会组织开展的保险公司服务评价“AA”评级，为参与评价保险公司所获得的最高评级。

人保财险“心服务”系列活动

案例 | CASE

人保财险全国各理赔网点在节假日期间设置上千家“心服务”站，通过一站式“快处快赔”新模式，全面缩短理赔周期，让客户体验到“车未修，钱到账”的优质理赔服务。对于非人保公司投保客户，服务专员也积极协助完成保险理赔流程，确保车主问题能够得到尽快解决。2019 年春节、客户节和国庆节期间，公司在全国范围内共设置“心服务”站 1838 个，服务客户近 25.11 万人次（其中非人保客户 6.75 万人次）。



中国人保“心服务”

维护客户权益

健全管理机制，加强客户信息安全保护。我们依据《中华人民共和国网络安全法》、《信息安全技术个人信息安全规范》等法律法规，制定印发《集团统一信息安全策略管理办法（2019版）》、《集团信息系统架构管理办法》等管理制度，构筑客户信息安全防线。2019年，未发生客户隐私信息泄露事件。

人保财险参加2019“西湖论剑·网络安全大会”

案例 | CASE

2019年4月，以“安全：赋能数字新时代”为主题的2019“西湖论剑·网络安全大会”在浙江杭州举办，人保财险浙江分公司作为唯一受邀的保险公司参加大会，并在现场开设展位。年初，人保财险成功签发全国首张网络信息安全特殊风险保单，该保单提供了涵盖网络安全和隐私责任保障、营业中断损失、网络勒索和赎金支付、数字资产重置费用、事故响应费用等一揽子网络信息安全风险保障方案。

积极响应客户诉求，做好消费者权益保护工作。我们根据《中国人民保险集团保险消费投诉管理暂行办法》，督办保险消费投诉案件处理工作，对客户来电、来函、来访、网站、邮箱等认真分析调查处理并及时答复客户，做到“早发现、早处置、早报告”；开展“以消费者为中心优化服务”为主题的消费者权益保护教育宣传周活动，向消费者普及保险知识，畅通维权渠道，维护消费者切身利益。

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）		
	2017年	2018年	2019年	2017年	2018年	2019年
人保财险	3.35	2.41	2.35	0.08	0.03	0.01
行业排名	56	68	62	57	68	73
财险行业均值	4.65	4.14	6.21	0.03	0.02	0.58
人保寿险	2.66	1.84	1.03	1.37	0.73	0.3
排名	14	30	46	9	30	54
人保健康	3.05	11.14	6.2	1.84	0.73	0.29
排名	11	2	4	4	31	56
人身险行业均值	1.69	1.52	1.2	0.47	0.36	0.45

说明：表格中2019年数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于2019年前三季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2019〕3号）。

“携手同行70载，感恩回馈再出发”客户节

案例 | CASE

2019年，在以“携手同行70载，感恩回馈再出发”为主题的客户节中，集团组织子公司积极开展消费者权益保护宣传活动，大力强化保险消费者权益保护工作力度。通过线上线下各个触点，我们累计开展消费者权益保护系列活动17739场次，活动参与人数超过147万人次，发放宣传资料1332万份，传统媒体宣传报道606次，线上发布信息超过10万条，通过各种渠道发布消费风险提示或消费警示信息近89万条。



人保财险江苏分公司开展消费者权益保护宣传活动

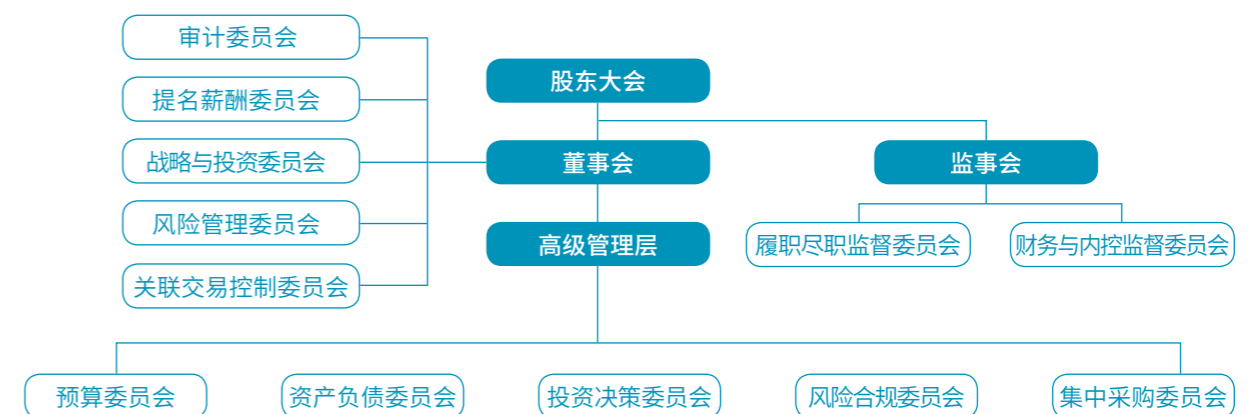
构建规范透明的公司治理，让股东更加放心

中国人保不断强化公司治理，完善治理架构与治理机制，提升治理水平，依法合规做好公司经营与信息披露工作，坚守不发生系统性风险底线，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。

强化公司治理

我们严格遵守《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上市规则及本公司章程等，结合公司实际情况，建立健全治理架构，不断完善治理机制。

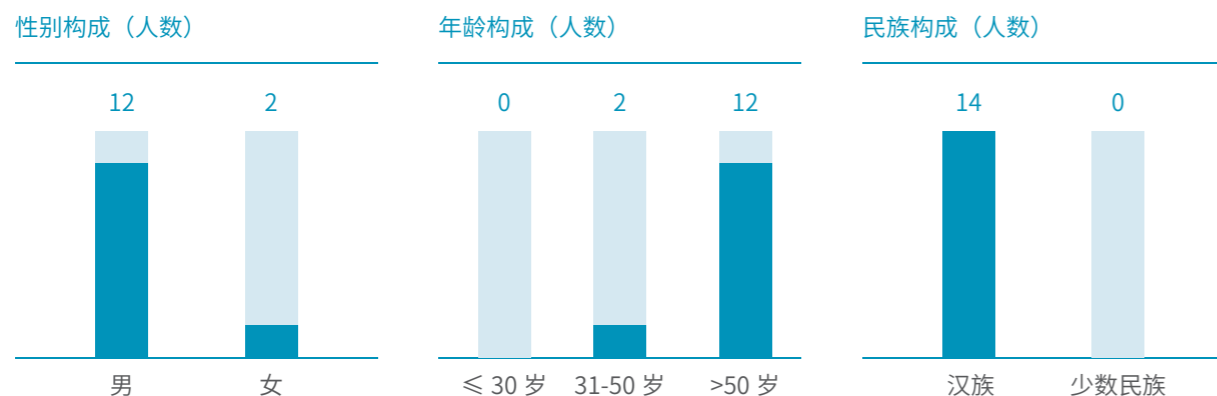
治理架构



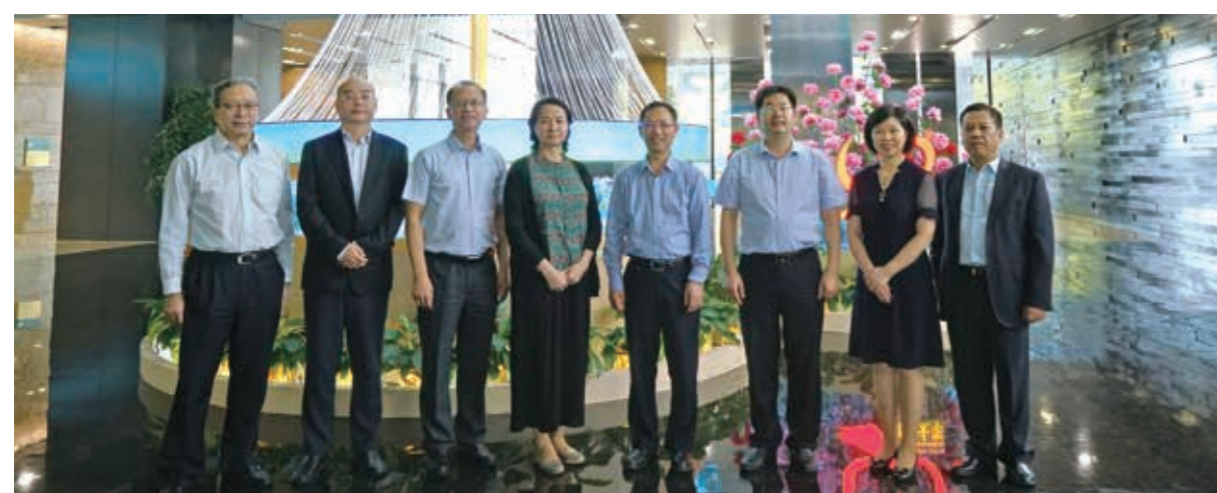
股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照本公司章程规定独立履行各自的权利义务，依法决策和合规运作。

- 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，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。下设审计委员会、提名薪酬委员会、战略与投资委员会、风险管理委员会和关联交易控制委员会。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。社会责任相关议题定期在董事会会议上进行审议。
- 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职情况及公司财务、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。

2019 年董事会人员构成相关情况



注：2020 年 1 月 20 日，因工作调动，白涛先生辞去本公司执行董事、副董事长、总裁及董事会战略与投资委员会委员职务，唐志刚先生辞去本公司执行董事、副总裁、董事会风险管理委员会主任委员、董事会关联交易控制委员会委员及董事会秘书职务。2020 年 3 月 18 日，因年龄原因，华日新女士辞去本公司非执行董事及董事会风险管理委员会委员职务。



2019 年 9 月，集团公司驻司股权董事赴深圳市调研金融同业一体化综合营销体系建设和中心城市攻坚战的经验做法，助力“3411 工程”。

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》和《信息披露暂缓与豁免管理办法》，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，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，建立信息披露标准化流程及相关工作机制，及时、公平地披露信息，并保证所披露信息的真实、准确、完整。



集团公司党委书记、董事长缪建民在投资者开放日发表主题演讲

积极加强投资者沟通。2019 年，我们在年度、半年度和季度业绩发布之后均针对境内外投资者召开业绩沟通会，并在 11 月 1 日举办投资者开放日，将公司发展情况对投资者进行充分说明。集团公司党委书记、董事长缪建民在会上发表“坚定推进‘3411 工程’，优化商业模式，持续提升价值创造能力”主题演讲，集团相关子公司介绍了在转型发展、科技创新和服务创新方面的最新项目成果。本次开放日受到市场和媒体的广泛关注，通过现场出席、电话拨入和观看视频直播方式参加的投资者、分析师和媒体数百人，共有 9 万多人点击浏览了图片直播。



投资者开放日展示了集团在科技创新方面的最新成果

严守风险底线

加强全面风险管理，坚守风险防范底线。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》、《保险公司合规管理办法》、《保险业反洗钱工作管理办法》、《保险公司风险管理指引（试行）》、《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。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。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，风险管理的“三道防线”按照各自职能分工协作。

强化风险动态监控及重点领域风险管控。我们制定集团防范化解重大金融风险攻坚战的实施方案，并持续推动工作举措落实；优化风险绩效考核，将风险合规考核覆盖至集团各部门、各子公司，压实风险管理责任；建立了动态的风险监测与评估机制，开展月度、季度、年度风险分析、评估与报告以及风险事项周报告；强化重点领域的风险排查与风险识别，提高风险管理的主动性与预见性。

进一步筑牢内控基础，推进基层内控体系建设。我们组织更新集团公司内控手册，强化关键岗位内控管理与建设，做好年度内控评价工作；积极推进集团基层内控体系建设，推动建立内控案防长效机制。

开展专项行动，夯实合规管理基础。2019年，公司落实银保监会“巩固治乱象成果 促进合规建设”工作部署，深入组织市场乱象排查整改；开展“扫雷专项行动”，进一步加强非法集资风险防控；组织多层次合规培训，开展形式多样的合规文化宣导；严格落实有关反洗钱义务，提升反洗钱管理水平；建立健全反腐败体系，开展反腐倡廉教育，增强拒腐防变能力。

2019年集团及部分子公司反腐败培训情况



中国人保“防范非法集资宣传月”

案例 | CASE

2019年5月，中国人保在全系统组织开展“防范非法集资宣传月”活动，各子公司强化“外宣内教”，通过在微信公众号、微博推送宣传材料，组织专题培训，制作警示标语，发送提示短信，设置投诉举报电话等多种方式，对公司员工、营销员和消费者分别开展有针对性的培训或宣导，着力提升非法集资风险防范意识。



人保寿险广东省分公司开展防范非法集资宣传活动

坚持党建引领

中国人保坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，积极贯彻党的十九大精神，全面落实新时代党的建设总要求和组织路线，以高质量党建推动集团高质量发展。

以政治建设为根本，抓好党中央决策部署在中国人保的贯彻落实。坚持在习近平新时代中国特色社会主义思想、中央决策部署中找准集团工作方位、思路和依据，把中央关于高质量发展、社会民生保障的决策部署，转化为中国人保深化保险供给侧结构性改革、优化商业模式的行动方案，转化为服务实体经济、人民生活的实际成效。2019年，围绕习近平总书记重要讲话、指示批示和中央重大决策部署，开展集团党委中心组学习13次，召开党委专题研究讨论相关议题超过70项。



2019年6月，集团举办为期5天的“不忘初心、牢记使命”主题教育学习研讨读书班

提高政治站位，把主题教育作为一项重大政治任务精心组织、扎实推进。2019年，我们按照中央统一部署，分两批次在全系统深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育活动。集团党委紧扣主题主线，落实“守初心、担使命，找差距、抓落实”总要求，及时动员部署推动主题教育有序开展。各级党组织和党员干部坚持在学习教育、检视问题中悟初心，在整改落实、解决问题中勇作为，集团党的领导和党的建设得到持续强化。集团共有6924个党组织、77565名党员参加主题教育，实现了所有党组织和党员全覆盖。集团党建创新成果参加中央和国家机关工委《旗帜》杂志社组织的第二届党建创新成果展示交流活动，获得了一个“十佳”、两个“百优”的优异成绩。



人保财险山西省大同市分公司新建南路营销部开展主题教育活动



宁波慈溪分支机构联合开展主题教育活动

营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心

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，建立了包括员工招聘录用、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。

打造和谐职场

规范用人制度，构建和谐稳定的劳动关系。我们制定完善员工招聘入职流程，建立集团统筹的一体化招聘体系；严格执行人力资源管理制度，为员工提供平等机会，切实践行同工同酬，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。

员工数量 (单位: 人)

类型	2017年	2018年	2019年
在岗员工	188229	198457	198951
派遣员工	27133	18636	17616
营销员	780585	818256	870032

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	2017年	2018年	2019年
男	94364	100081	101322
女	93865	98376	97629

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

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

在岗员工学历构成 (单位: 人)

学历	2017年	2018年	2019年
硕士及以上	7905	8720	9338
本科	98978	107961	112254
大专	65287	66658	63989
其他	16059	15118	13370

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

类型	2017年	2018年	2019年
新进	30911	27942	17242
主动离职	11549	12976	12109
解雇	294	347	516
退休	1892	2065	2120
其他	1516	1785	2007

员工雇佣率和流失率

	2017年	2018年	2019年
员工雇佣率	16.42%	14.08%	8.67%
员工流失率	7.30%	7.75%	7.41%

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。

充分尊重员工的知情权、参与权、表达权、监督权，维护职工合法权益。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》，建立各级工会组织近 2500 个，拥有工会会员 20 多万名，其中合同制职工入会率达 100%。我们建立以职工代表大会为基础形式的企业民主制度，涉及员工切身利益的问题均需通过职代会审议，集团公司和所辖子公司均建立了法人级职工代表大会，各级机构建立职工代表大会近 1800 个。我们积极推动集体合同制度建设，与员工签署的集体协议涵盖女职工专项保护以及劳动者职业健康安全保护等议题。至 2019 年末，推动近 50 家单位建立集体合同，近 20 家单位建立女职工专项合同，建立工会劳动争议调解组织近 600 个，推动基层一线建设女职工关爱室 211 个。

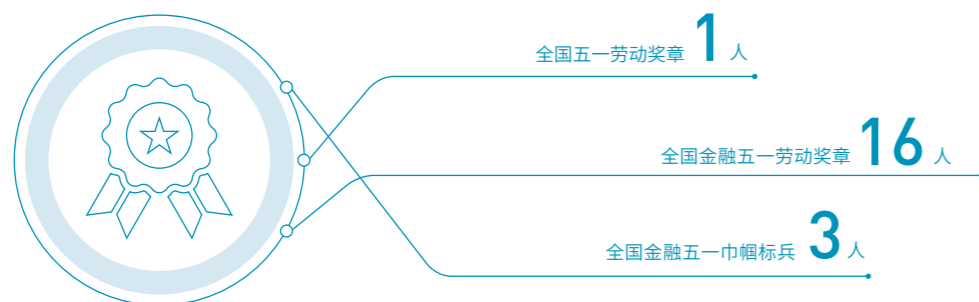


注重人才培养

完善集团教育培训工作顶层设计，推进集团教育培训工作制度化、规范化、科学化。我们制定《集团贯彻落实〈2018-2022 年全国干部教育培训规划〉的实施意见》、《集团公司教育培训管理办法》等制度，构建涵盖新员工入司培训、领导干部任职培训、后备干部成长培训、各种业务能力培训在内的培训体系，广泛运用内外部和线上线下资源，提升员工素质。

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、主动性和创造性。制定《人力编制管理暂行办法》，为科学合理配置人力资源提供指南；制定《员工轮岗挂职交流管理办法》，推动员工开展跨公司、多岗位的交流，帮助员工提升复合素质、增长工作才干；制定《职务序列管理办法》，规范职务序列管理流程，为员工职业发展建立通道。

提升集团干部队伍素质，拓宽干部成长路径。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，为干部成长创造更广阔空间。2019年，集团共1人获得全国五一劳动奖章，16人获得全国金融五一劳动奖章，3人获得全国金融五一巾帼标兵。



员工每年接受培训的平均小时数（单位：小时）

	男	女
集团公司	66	66
人保财险	85.4	92.4
人保资产	36.24	34.13
人保健康	107	107
人保寿险	137	137
人保投控	50	57
人保资本	45	45
人保金服	91.8	87.31
人保再	55	55
人保养老	70	70
人保香港	18	18

“PICC 直播课堂”

案例 | CASE

顺应移动学习趋势，中国人保有效运用先进技术工具，依托保互通综合视频系统开设“PICC 直播课堂”，内容涵盖党建、专业、销售、通用知识等四大类，逐步实现全系统优质培训课程资源跨公司、跨地域、跨层级共享。自开播以来，注册用户已超14万人，系统各级约10.2万名干部员工参训，有效拓宽了广大干部员工特别是基层员工接受高质量培训的渠道，实现优质培训资源在系统内充分共享。



“PICC 直播课堂”课程《人工智能与大数据赋能服务与管理》

关心关爱员工

提供完善的福利保障待遇。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。对女性员工贴心关怀，2019年，集团公司为孕产女职工设立“妈咪小屋”，全年共计服务女职工300余人次。为离退休人员提供支持保障，制定《离退休人员补充医疗管理办法》，健全离退休人员补充医疗管理体系和保障机制。

2019年女员工育儿假使用情况

	2018年	2019年
有权享受育儿假的人数	3515	3184
本年度休育儿假的人数	273	273
育儿假结束后在报告期内返岗的人数	245	239
育儿假结束后在报告期内应返岗的人数	245	239
育儿假返岗后12个月仍在职的人数	235	225
休育儿假的员工返岗率（%）	100	100
休育儿假的员工留存率（%）	96	94

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人数 / 育儿假结束后应返岗的人数。
 3. 休育儿假的员工留存率 = 育儿假返岗后12个月仍在职的人数 / 育儿假结束后在报告期内返岗的人数。

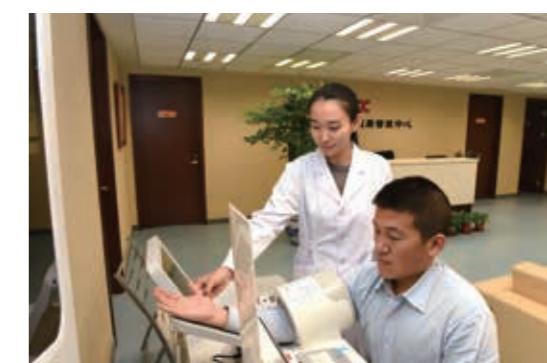
提供健康安全的工作环境。公司运营过程中无职业健康危害岗位，同时提供包含国家法定劳保、公司补充劳保等的各类保障措施和服务项目。我们积极开展健康教育、宣传和各类健康讲座，认真做好健康宣教工作，集团公司为员工提供理疗服务、中医诊疗服务和职场疾病诊疗服务等。

为困难员工及其家庭提供关爱与帮助。我们持续组织“PICC 员工爱心日”活动，2019年，以“携手献爱心，守望见真情”为主题，举办集团在京总部员工关爱基金捐款仪式，共收到爱心捐款422.25万元。

职工24小时家庭医生和慢病管理健康服务

案例 | CASE

集团公司工会积极探索24小时家庭医生和慢病管理健康服务，做好员工及家属健康管理服务。全年为在职及离退休员工体检近600人次，提供门诊、住院等就医绿色通道服务近200人次，提供理疗服务1000人次，职场疾病诊疗1000人次，中医诊疗服务600人次，医疗检测仪器检测400余人次，为员工及家属提供专家咨询服务及健康指导服务300多人次，办理各种医疗保险相关业务约50人次，为公司各项大型活动及离退休人员的活动提供医疗服务保障20余人次。



为员工提供健康管理服务

创造共生共赢的伙伴关系，让合作更加顺心

中国人保秉持“开放合作、共生共赢”理念，与政府、企业、行业、高校广泛开展合作，通过发挥保险服务专业特长，加强政企互动，推动商业合作，增进行业交流，实现互利共赢。

加强战略合作

积极推动与地方政府、国家部委、大型企业集团的战略合作。2019年，集团公司共与23家机构签署战略合作协议。合作方有9家地方政府，包括上海、四川、江西、重庆、青岛、广西、厦门、甘肃、山东；10家企业，包括腾讯、中核工业、银河证券、中国银联、三峡集团、光大集团、国家电网、浪潮集团、港中旅、招商局；4家银行，包括浦发银行、民生银行、农业银行、交通银行。

促进行业交流

积极开展行业交流合作，认真参与各项行业标准与热点问题的研究工作。我们参加国内外多个行业组织，及时追踪全球保险业发展动态与政策趋势，主动参与行业研究、规划及标准制定；加强学界业界联动，建立联合实验室，推进保险专业理论与实践创新；扩大与知名高校、科研院所学术合作，针对社会普遍关注的风险、灾害、重大改革及政策主题开展专项研究。人保财险的系列研究报告《道》，多年来研究风险管理的前沿理论与实践、新技术应用、新商业模式等，帮助社会应用保险工具开展风险管理。

合作开展《运用保险机制提升北京城市治理水平研究》课题研究

案例 | CASE

2019年，应北京市政府金融局邀请，中国社会科学院金融研究所、人保财险灾害研究中心及产、健、寿北京分公司等内外部机构共同组成课题组，深入开展《运用保险机制提升北京城市治理水平研究》课题研究。课题结合北京城市治理现状，分析北京在治理中面临的风险问题，从保险参与城市治理角度提出有针对性、可操作性的建议，并配套制定了18个保险参与北京治理的具体项目和71项保险产品名录。

共建环境保险与风险研究联合实验室

案例 | CASE

2019年5月，人保财险与清华苏州环境创新研究院在清华大学签署共建环境保险与风险研究联合实验室合作协议，国内首个环境保险校企联合实验室正式挂牌。人保财险将以联合实验室为载体，加快环境保险产品和配套服务方案的开发与设计，探索环境风险管理一揽子解决方案，积极推进环保领域“保险+科技+服务”商业模式落地。



环境保险与风险研究联合实验室签约仪式

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
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
中国保险行业协会	名誉会长
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	会员
中国灾害防御协会	发起单位、副会长单位
中国海商法协会	副会长单位
中国国债协会	常务理事
中国内部审计协会	常务理事
中国证券业协会	会员
中国上市公司协会	会员
北京上市公司协会	会员
香港中国企业协会	会员
全国金融标准化技术委员会	会员
中国对外承包工程商会	会员

优化供应商管理

完善供应商管理制度。我们根据《中华人民共和国招标投标法》、《关于加强国有金融企业集中采购管理的若干规定》等相关法律法规，参照《中华人民共和国政府采购法》有关规定，制定了一系列阳光采购管理规定，包括《中国人民保险集团股份有限公司供应商管理办法》、《中国人民保险集团股份有限公司服务供应商管理规则》等。

加强供应商考评。从合同履行情况、服务水平、服务质量、诚信信用情况及供应商准则执行情况等多个维度对合作供应商进行考核，提升供应商服务质量水平。

规范供应商采购工作。采购工作遵循“公开、公平、公正”和“诚实信用”原则，对集中采购项目优先采用招标或竞争性磋商方式选定供应商，实行供应商强制更换制度。在采购实施环节中，对不同的采购项目，综合考虑环境保护、员工职业健康安全、节能降耗、反腐败反欺诈等方面的合规情况。

坚持低碳运营的环保理念，让环境更加舒心

中国人保倡导“绿色办公、低碳运营”的环保理念，积极响应政府节能减排号召并采取有效措施，实现资源节约利用，打造环境友好型企业。

节约利用资源

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。

我们积极开展节能设施建设和节能改造，建立健全节能减排规章制度，通过采用分表统计及时了解用电情况、提高用电设备功率因数、优先选用光效高的节能光源和高效节能灯具等措施，降低能耗以减少二氧化碳排放。我们逐步扩大环境相关数据收集和披露范围，完善数据统计口径。

部分办公场所能源结构及使用量

	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)	2017年	3530469	5765499	320122	1578822	-	71139
	2018年	4082981	5128340	471803	1765696	95747	96339
	2019年	3598689	5278456	577921	1717196	129411	111275
天然气 (立方米)	2017年	61580	49158	0	-	0	0
	2018年	63833	63036	0	26708	0	0
	2019年	61064	54438	0	33425	0	0
人均用电量 (千瓦时/人)	2017年	2619.04	4898.47	825.06	2824.37	-	1394.88
	2018年	3035.67	4231.30	1084.61	2838.74	1063.86	1605.65
	2019年	3110.36	4107.75	1275.76	2442.67	1294.11	1766.27
人均天然气使用量 (立方米/人)	2017年	45.68	41.77	0	-	0	0
	2018年	47.46	52.01	0	42.94	0	0
	2019年	52.78	42.36	0	47.55	0	0

说明：1. 2017年和2018年的数据做了修订，剔除北京地区人保自有办公大楼中对外出租区域的数据影响。
2. “集团总部”数据为集团总部大厦办公场所和公共区域的能源消耗量，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. 人保健康、人保金服、人保香港数据为承租楼层的能源消耗量。
4. 表中“-”表示无相关数据。

部分公司总部公务用车汽油消耗量（单位：升）

年度	人保财险	人保健康	人保寿险
2017年	34778	43123	22535
2018年	29964	32392	20168
2019年	26602	27562	20011

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。2019年人保集团大楼中水使用量为6300吨，人保财险中水使用量为20088吨，人保寿险中水使用量为8318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。

部分办公场所水资源消耗量

年度	年度	集团总部	人保财险	人保健康	人保寿险
用水量（吨）	2017年	9629	21288	-	3380
	2018年	12260	22371	908	4739
	2019年	11664	21375	3660	5878
人均用水量（吨/人）	2017年	7.14	18.09	-	6.05
	2018年	9.12	18.46	2.09	7.62
	2019年	10.08	16.63	8.08	8.36

说明：1. 2017年和2018年的数据做了修订，剔除北京地区人保自有办公大楼中对外出租区域的数据影响。
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. 人保健康数据指承租楼层的水资源消耗量，2018年数据只包含六里桥场所9-12月水资源消耗量。
4. 表中“-”表示无相关数据。

减少废弃物排放

公司废弃物排放主要来自于办公场所和业务开展过程中车辆产生的温室气体和废气，及办公室生活废水和固体废弃物。

我们根据生态环境部《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用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。

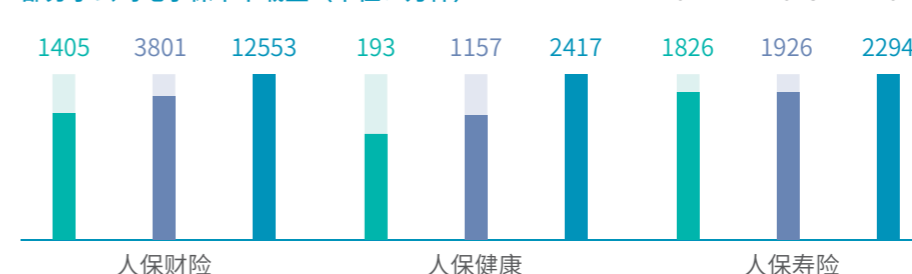
部分办公场所温室气体排放量

年度	2017年	2018年	2019年
温室气体排放量			
用电排放量 (tCO ₂ e)	6873.42	7102.12	6963.04
天然气燃烧排放量 (tCO ₂ e)	239.44	332.06	322.01
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	220.02	180.78	162.49
总排放量 (tCO ₂ e)	7332.88	7614.96	7447.54
人均排放量 (tCO ₂ e/人)	2.36	2.15	2.04

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. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 人均排放量计算范围为人保财险、人保健康、人保寿险。

我们依据《关于进一步推进公共机构生活垃圾分类工作的通知》及《北京市生活垃圾分类管理条例》，制定《人保大厦垃圾分类方案》，建立和完善垃圾分类工作运行机制，与有资质的单位签署生活垃圾、餐厨垃圾、有害垃圾的清运服务合同，基本实现生活垃圾分类投放、清运、回收等环节无缝对接；定期维护保养设施设备和桌面办公电脑设备，对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；积极推行无纸化办公，鼓励客户下载电子保单。

部分子公司电子保单下载量（单位：万件）

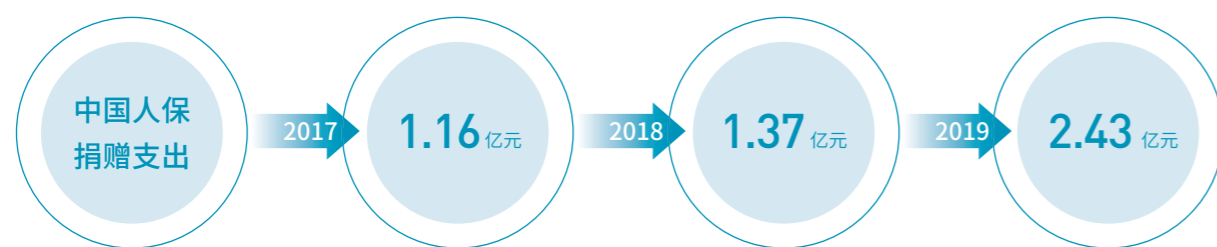


说明：1. 人保财险数据为Elife电子保单系统下载总量与电子单证综合管理平台生成量之和。
2. 人保健康数据为电子保单提供量。
3. 人保寿险数据为电子商务网销保单量与远程、直销、E动神州等数据之和，据此修订2017年数据。

致力帮困扶弱的公益事业，向社会奉献爱心

中国人保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、教育支持、抢险救灾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关注和参与志愿服务活动。

加大公益捐赠



加大扶贫捐赠，助力贫困地区脱贫摘帽。2019年，我们向黑龙江桦川、陕西留坝、江西吉安和乐安捐赠1200万元，助力提升脱贫和可持续发展能力。对江西吉安县的建档立卡贫困户危房改造等项目提供资助，为打赢脱贫攻坚战发挥积极作用。

加大健康捐赠，提高贫困地区卫生水平。我们进一步强化“母亲健康快车”公益品牌，向甘肃临夏州、云南怒江州共捐赠13辆“母亲健康快车”，通过这一公益项目为当地妇女提供健康检查、疾病救治、孕产妇卫生保健服务，帮助提高当地群众的健康意识和妇女儿童医疗卫生条件，缓解因病致贫的困境。在甘肃临夏州开展“母亲健康快车”爱心巡诊周活动，为临夏州贫困地区的群众提供直接、优质的医疗服务，直接受益人群6235人。



“母亲健康快车”



爱心巡诊周

加大教育捐赠，促进贫困地区科教发展。我们举办2019中国人保经典诵读季活动，邀请国家深度贫困地区的四川凉山州中小学生代表赴西昌市参加作品展示和相关活动，向四川凉山州教育基金会捐赠60万元，支持“凉山州贫困乡村学校安全饮水示范工程”项目建设。



中国人保经典诵读季活动

开展志愿活动

持续招募志愿者，积极开展志愿服务实践。我们组织和鼓励志愿者开展助学扶贫、社区建设、生态环保、大型赛会等志愿服务活动，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。

人保财险志愿者公益活动

	2017年	2018年	2019年
服务时长 (小时)	12128	29747	67486
参与人数 (人)	5011	18701	28475
主要服务对象与受益人数 (人)	39930	279620	440999

说明：该数据为人保财险系统团委志愿者团队统计数据。



新疆青少年“融情夏令营”



“同栽一片绿”植树活动



加强利益相关方沟通 完善社会责任管理体系

54 利益相关方沟通

55 实质性议题确定

56 召开社会责任报告发布会








PICC

利益相关方沟通

我们高度重视利益相关方的参与，不断完善沟通渠道及对话机制，以了解其合理期望以及我们的经营决策对他们的影响，共同营造与利益相关方在可持续发展方面的共赢局面。我们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进展情况，以帮助他们获取信息、进行决策。我们也在不断完善沟通渠道的便捷性和及时性，如加强官网、微博、微信公众号等新媒体平台建设，以提高沟通有效性，及时收集来自于利益相关方对公司可持续发展所关心的问题。

现阶段，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、非政府组织、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。

关键利益相关方参与及沟通

关键利益相关方	利益相关方期望	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） 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	客户节 座谈和回访 专项满意度调查 微博、微信公众号等新媒体 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 和谐的工作氛围 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	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	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

我们从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、社会、环境影响的重要性”两个维度综合分析，确定社会责任报告需要披露的实质性议题。关于“对利益相关方评价和决策影响的重要性”维度，主要是通过报告期内不同层次和角度的沟通和交流，考虑关键利益相关方的期望。关于“对经济、社会、环境影响的重要性”维度，我们在外部专业人员的参与下进行经济、环境和社会影响分析，以客观认识和确认在现有的商业模式和运行环境下所产生的外部影响。



召开社会责任报告发布会

2019年4月24日，中国人保在京召开集团2018年企业社会责任报告发布会，向社会发布我们在服务脱贫攻坚、实体经济、民生保障、社会治理等方面取得的成绩。

集团公司党委书记、董事长缪建民出席发布会并致辞。缪建民在致辞中指出，这是集团在成功回归A股之后，首次在上交所、港交所两地对外发布企业社会责任报告，报告不仅记录了中国人保一年来履行社会责任的付出和努力，更承载着中国人保70年来服务人民、回报社会的责任与担当。缪建民提出，作为金融央企，中国人保要有大的责任与担当，更加深入地推进保险供给侧结构性改革，服务实体经济发展和人民群众美好生活，切实做好服务乡村振兴战略，服务脱贫攻坚，落实好中央建设制造强国的决策部署，推进绿色保险发展，创新保险与投资机制，服务社会保障体系完善等工作，以更优的服务、更强的实力回报社会！



集团公司党委书记、董事长缪建民在企业社会责任报告发布会致辞

发布会展示环节由精准扶贫、防灾减损、公益慈善三部分构成。在“精准扶贫”环节，五位来自精准扶贫一线的同业介绍了助力脱贫攻坚的感人故事，会场还设置了“品臻保”电商扶贫特色农产品现场展陈和互动体验，展现中国人保认真贯彻党中央“打赢脱贫攻坚战”重大战略部署的实施成效。在“防灾减损”环节，来自人保财险的专家介绍，为贯彻落实中央提出的“全面提升社会的自然灾害综合防治能力”要求，中国人保在服务社会治理体系、社会巨灾管理、风险减量管理等方面不断推进创新实践。在“公益慈善”环节，中国人保公益慈善基金会介绍了近年来基金会立足保险、奉献爱心的慈善义举，来自公益慈善行动的受助方代表讲述了“中国人保母亲健康快车”给当地群众就医和生活带来的改善。



社会责任报告发布会

公司荣誉

人保集团

- 2019年《财富》世界500强上榜企业（排名第121位）
- 2019中国企业ESG“金责奖”
- 2019人民企业社会责任奖·年度扶贫奖
- 2019年度中国公益企业
- 2019年长青奖·可持续发展风控奖
- 第十三届中国上市公司价值评选中国上市公司IPO新星奖
- The HKIRA 5th Investor Relations Awards
- “关爱老人——中国人保黄手环行动”公益活动案例被评为2018-2019年度社会责任传播案例
- 金融扶贫先锋机构

人保财险

- 2019金牌保险服务方舟奖
- 2019金鼎奖年度卓越财产保险公司
- 2019年度亚洲最佳财险公司
- 2019年度最佳品牌财产险公司
- 2019年度杰出财产保险公司奖
- “全产业链融保联合助力特色产业快速发展”荣获2019年中国普惠金融服务乡村振兴典型案例

人保资产

- 年度最佳保险资产管理公司
- 2019金牌保险资产管理公司方舟奖
- 年度卓越综合实力保险资产管理公司
- 2019“金理财”年度资产管理卓越奖
- 2019中国资产管理“金贝奖”

人保健康

- 2019年度最优互联网保险产品
- 2019年度值得关注保险服务品牌
- 2019年度最佳健康险公司
- 杰出健康险产品奖

人保寿险

- 年度公益卓越贡献奖
- 希望工程最佳活动伙伴
- 优秀金融扶贫机构
- 年度最佳寿险品牌
- 2019中国保险慈善榜10强
- 2019中国保险企业竞争力排行榜10强

人保资本

- 决胜脱贫攻坚消费帮扶先锋
- 全国金融系统思想政治工作先进单位

人保金服

- 2019中国金融科技产业创新TOP30
- InsurStar 2019中国保险科技50强

人保再

- 穆迪国际评级A3
- IDC中国金融行业技术应用场景最佳创新奖
- 《金融电子化》金融科技及服务优秀奖

人保养老

- 中国信息协会、中国金融CIO联盟杰出项目奖、创新项目奖、突破项目奖
- 《金融电子化》开发创新奖

人保香港

- 贝氏国际评级A-等级



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（2019）

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（2019）（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）的数据及信息进行了现场验证，同时对位于上海市浦东新区世纪大道1198号世纪汇广场1座22层的中国人保资产管理有限公司和位于北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼的中国人保金融服务有限公司进行了数据和信息的可靠性追溯。

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GRI STANDARDS评估报告。

验证包括验证前调研、采访相关员工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），必要时与其他子公司的相关员工进行文档和记录的抽样审查和确认。

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，在全球140多个国家运作2,600多个分支机构和实验室，构成了全球性的服务网络。SGS通标标准技术服务有限公司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审核员和ISO 45001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（2019）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2019年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述，使我们感到满意。

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（2019）符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

原则

利益相关方参与

中国人保运用科学的方法论确定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和成果，并将这些绩效结合可持续发展的背景进行了展现。

实质性

中国人保根据确定的利益相关方的关注议题，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 2019 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

中国人保的报告信息准确，向利益相关方公开披露了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

对于审阅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。

审阅局限性

本次审阅局限性在于受新冠疫情(COVID-19)影响，现场验证地点仅限于中国人民保险集团股份有限公司（集团层面），针对子公司中国人保资产管理有限公司和中国人保金融服务有限公司采取网络资料确认及各相关负责人员电话沟通，对抽样数据进行溯源。

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
2020年3月25日

WWW.SGS.COM

内容索引

GRI 内容索引

GRI 标准	披露	页码
一般披露		
	102-1 组织名称	P8 公司简介
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P8-9 公司简介
	102-3 总部位置	P8 公司简介
	102-4 经营位置	P8 公司简介
	102-5 所有权及法律形式	P8 公司简介
	102-6 服务的市场	P8-9 公司简介
组织概况	102-7 组织规模	P8 公司简介
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P42-43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
	102-9 供应链	P47 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	P40 严守风险底线
	102-13 协会的成员资格	P46-47 创造共生共赢的伙伴关系，让合作更加顺心
战略	102-14 高级决策者的声明	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	P10 企业文化
管治	102-18 管治架构	P37 强化公司治理
	102-40 利益相关方群体列表	P54 利益相关方沟通
	102-41 集体谈判协议	P43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
利益相关方参与	102-42 利益相关方的识别和遴选	P54 利益相关方沟通
	102-43 利益相关方参与方针	P54 利益相关方沟通
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P55 实质性议题确定
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P8 公司简介
	102-46 界定报告内容和议题边界	P55 实质性议题确定
报告实践	102-47 实质性议题列表	P55 实质性议题确定
	102-48 信息重述	P48-P49 节约利用资源
	102-49 报告变化	无变化

	102-50 报告期	P1 前言
	102-51 最近报告日期	P1 前言
	102-52 报告周期	P1 前言
报告实践	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P1 前言
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P1 前言
	102-55 GRI 内容索引	P62-64 GRI 内容索引
	102-56 外部鉴证	P59-61 验证声明
实质性议题		
经济绩效	103 管理方法披露	P9 经济绩效
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P9 经济绩效
	103 管理方法披露	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
间接经济影响	203-1 基础设施投资和支持性服务	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
	203-2 重大间接经济影响	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
采购实践	103 管理方法披露	P47 优化供应商管理
	103 管理方法披露	P40 严守风险底线
反腐败	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	P40 严守风险底线
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P40 严守风险底线
	103 管理方法披露	P48 坚持低碳运营的环保理念， 让环境更加舒心
能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P48 节约利用资源
	302-3 能源强度	P48 节约利用资源
水资源	103 管理方法披露	P49 坚持低碳运营的环保理念， 让环境更加舒心
	303-1 按源头划分的取水	P49 节约利用资源
	103 管理方法披露	P49 坚持低碳运营的环保理念， 让环境更加舒心
排放	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P49 减少废弃物排放
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P49 减少废弃物排放
污水和废弃物	103 管理方法披露	P49 坚持低碳运营的环保理念， 让环境更加舒心
环境合规	103 管理方法披露	P48-49 坚持低碳运营的环保理念， 让环境更加舒心
供应商环境评估	103 管理方法披露	P47 优化供应商管理

	103 管理方法披露	P42-43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P45 关心关爱员工
	401-3 育儿假	P45 关心关爱员工
劳资关系	103 管理方法披露	P42 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
	402-1 有关运营变更的最短通知期	P42 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
职业健康与安全	103 管理方法披露	P45 关心关爱员工
	403-1 劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	P43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
	403-3 从事职业病高发职业或高风险职业的工作者	P45 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
	403-4 工会正式协议中的健康与安全议题	P43 营造和谐奋进的企业氛围，让员工更加开心
培训与教育	103 管理方法披露	P43 注重人才培养
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P44 注重人才培养
多元化与平等机会	103 管理方法披露	P42 打造和谐职场
	405-1 管治机构与员工的多元化	P42 打造和谐职场
反歧视	103 管理方法披露	P42 打造和谐职场
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P43 打造和谐职场
童工	103 管理方法披露	P42 打造和谐职场
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P42 打造和谐职场
当地社区	103 管理方法披露	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业， 向社会奉献爱心
供应商社会评估	103 管理方法披露	P47 优化供应商管理
客户健康与安全	103 管理方法披露	P28-29 服务“健康中国”， 增进人民健康福祉
营销与标识	103 管理方法披露	P32 打造智能便捷的客户体验， 让服务更加贴心
客户隐私	103 管理方法披露	P36 维护客户权益
社会经济合规	103 管理方法披露	P40 严守风险底线

注：103 管理方法披露，涵盖 GRI103-1,103-2,103-3.

ESG 内容索引

索引	指标	页码
A 环境		
层面 A1： 排放物	一般披露	P49 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。	P49 减少废弃物排放
	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）。	P49 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）。	P49 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）。	P49 减少废弃物排放
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P49 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、减低产生量的措施及所得成果。	P49 减少废弃物排放
	一般披露	P48-49 节约利用资源
	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）。	P48 节约利用资源
	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）。	P49 节约利用资源
层面 A2： 资源使用	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	P48-49 节约利用资源
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。	P48-49 节约利用资源	
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。	
层面 A3： 环境及天然资源	一般披露	P48-49 节约利用资源
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。	

SDGS 内容索引

指标	页码
SDG 1 消除贫困	P14-17 助力精准扶贫, 服务中国减贫事业 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业, 向社会奉献爱心
SDG 2 消除饥饿	P14-17 助力精准扶贫, 服务中国减贫事业 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业, 向社会奉献爱心
SDG 3 良好健康与福祉	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
SDG 4 优质教育	P43-44 注重人才培养
SDG 5 性别平等	P42-43 打造和谐职场
SDG 6 清洁饮水与卫生设施	P48-49 坚持低碳运营的环保理念, 让环境更加舒心
SDG 7 廉价和清洁能源	P48 坚持低碳运营的环保理念, 让环境更加舒心
SDG 8 体面工作和经济增长	P42-45 营造和谐奋进的企业氛围, 让员工更加开心 P37-41 构建规范透明的公司治理, 让股东更加放心
SDG 9 工业、创新和基础设施	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
SDG 10 缩小差距	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局 P42-45 营造和谐奋进的企业氛围, 让员工更加开心
SDG 11 可持续城市和社区	P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局
SDG 12 负责任的消费和生产	P18-19 促进绿色发展, 服务建设生态文明 P48-49 坚持低碳运营的环保理念, 让环境更加舒心
SDG 13 气候行动	P48-49 坚持低碳运营的环保理念, 让环境更加舒心
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	P37-41 构建规范透明的公司治理, 让股东更加放心
SDG 17 促进目标实现的伙伴关系	P46-47 创造共生共赢的伙伴关系 让合作更加顺心

B 社会	
雇佣及劳工常规	
层面 B1: 雇佣	一般披露 P42-43 营造和谐奋进的企业氛围, 让员工更加开心 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。 P42-43 营造和谐奋进的企业氛围, 让员工更加开心
层面 B2: 健康与安全	一般披露 P45 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。 P45 关心关爱员工
层面 B3: 发展及培训	一般披露 P43 注重人才培养 关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理层、中级管理层等) 划分的受训雇员百分比。 P44 注重人才培养
层面 B4: 劳工准则	一般披露 P42 打造和谐职场 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。 P42 打造和谐职场
营运惯例	
层面 B5: 供应链管理	一般披露 P47 优化供应商管理
层面 B6: 产品责任	一般披露 P34 完善服务体系 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。 P34 完善服务体系 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。 P36 维护客户权益
层面 B7: 反贪污	一般披露 P40 严守风险底线 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。 P40 严守风险底线
社区	
层面 B8: 社区投资	一般披露 P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业, 向社会奉献爱心 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)。 P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业, 向社会奉献爱心 关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。 P14-29 坚守保险本源 深度融入经济社会发展大局 P50-51 致力帮困扶贫的公益事业, 向社会奉献爱心



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