



前言 Preface

本報告是中國人民保險集團股份有限公司（以下簡稱“中國人民保險集團”、“人保集團”、“集團”、“公司”、“PICC”、“我們”）第 11 份社會責任報告，藉此向廣大利益相關方披露人保集團 2017 年度的經濟、環境和社會可持續發展相關信息。

我們每年 4 月份發布上一年度社會責任報告，本期報告對人保集團及其子公司 2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的經濟、環境和社會績效進行報告。

公司通過利益相關方參與確定實質性議題及其邊界，依據 GRI《可持續發展報告指南》(G4) 的核心方案和香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG) 的披露要求編制本報告。

報告中的財務數據援引了《中國人民保險集團股份有限公司 2017 年年度報告》（該報告經德勤會計師事務所獨立審計），如無特別說明，所示金額均為人民幣列示。其他數據由集團各職能部門及子公司提供。

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

任何反饋意見，請聯系我們
電話：86-10-69008888
公司官網二維碼：



掃描二維碼
查閱網絡版報告

CONTENTS 目錄

Chairman's Speech

董事長致辭

06

Company Profile

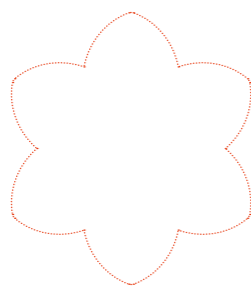
公司概況

08

Stakeholder Participation

利益相關方參與

12



Content Index

內容索引

66

為股東

提升業績，可持續增長

For Shareholders

Boost Performance,
Sustainable Growth

公司治理	16
經濟績效	17
信息披露	18
合規與風險控制	18

為客戶

創新服務，優化體驗

For Customers

Innovation Service,
Optimization Experience

創新服務機制	22
完善服務體系	23
優化客戶體驗	24
保護客戶隱私	27

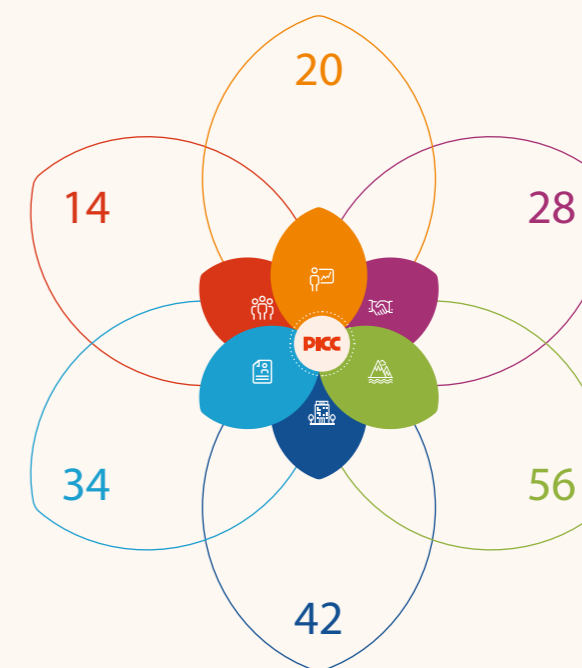
為伙伴

合作共贏，共促發展

For Partners

Co - Win, Co -
Development

供應鏈管理	30
伙伴關係	30
多邊合作	32



為員工

關愛員工，以人為本

For Employees

Care for Employees, People-
Oriented

職業發展	38
權益保護	39
健康與安全	40
員工關愛	40

為社會

融入全局，保障社會

For Society

Multi-pronged Initiatives, The
Guarantee Of The Society

加強保險扶貧攻堅力度	44
推進“三農”保險創新進程	47
推動健康養老體系建設	49
創新保險社會管理功能	50
促進實體經濟增效升級	52
助力社會公益事業發展	54

為環境

綠色運營，綠色金融

For Environment

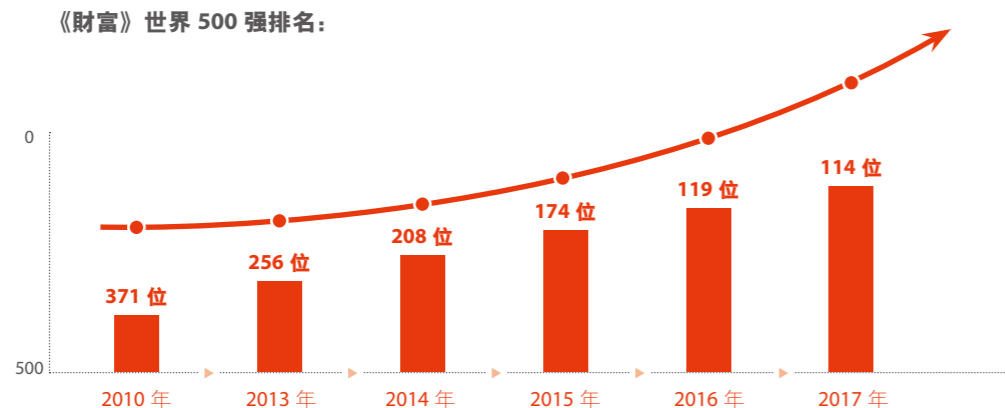
Green Operation, Green
Finance

發展綠色金融	58
倡導綠色辦公	60

發展戰略

<p>做優主業 做精專業</p> <p>緊緊圍繞質量第一、效益優先的要求，轉方式、優結構、換動能。</p>	<p>立足保障 回歸本源</p> <p>緊緊圍繞服務實體經濟、服務國家重大戰略，深入推進集團保險供給側結構性改革，拓展集團發展空間。</p>	<p>整合資源 協同發展</p> <p>緊緊圍繞集團整體利益最大化，深入推進一體化建設。</p>	<p>勇于變革 勇于创新</p> <p>緊緊圍繞創新這個引領發展的第一動力，推動實現質量變革、效率變革、動力變革。</p>	<p>重點防控 守住底線</p> <p>緊緊圍繞中央要求和公司實際，切實打好防範化解重大風險攻堅戰。</p>
--	---	---	--	---

經濟績效



總保費	億元	總資產	億元	淨資產	億元
4764.47	2017年	9879.06	2017年末	1868.81	2017年
4398.74	2016年	9321.49	2016年末	1709.94	2016年
3883.87	2015年	8434.68	2015年末	1571.95	2015年

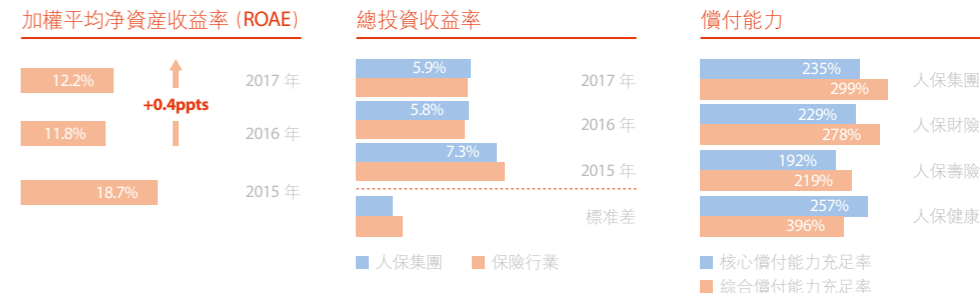
淨利潤	億元	每股收益	元	總投資資產	億元
230.51	2017年	0.38	2017年	8534.00	2017年末
160.99	2016年	0.34	2016年	8077.38	2016年末
142.45	2015年	0.46	2015年	7428.21	2015年末

▲ 歸屬淨利潤 +13.0% ▲ 總投資資產 +5.7%

■ 合併淨利潤 ■ 歸屬母公司股東淨利潤



綠色保險



2017年，環境污染責任險覆蓋 30 個省、自治區、直轄市，為服務的 5726 家企業提供 107 億元風險保障，為 1241 家企業提供環境風險“體檢”服務，累計發現風險隱患近 9124 個，提供風險改善建議 7550 條。



精準扶貧

我們堅決落實中央扶貧開發政策，構建涵蓋民生扶貧、轉移就業脫貧、教育脫貧等多元化大扶貧格局。激活產業動力，開發“普惠+特惠”的扶貧專屬農險產品 63 個，探索出以河北“政融保”等“八大保”為代表的地方性扶貧組合產品 26 個。精準托底健康保障扶貧，在河南、雲南、江西、廣東、遼寧、山西等省面向困難群眾開展補充醫療保險、醫療救助等特惠型保險，總結推廣“焦作模式”、“昭通經驗”，實現農村貧困人口疾病醫療商業補充保險項目“一站式服務”。在江西省吉安縣脫貧攻堅中，截至 2017 年 12 月 31 日，集團向吉安縣累計投入扶貧資金 1776 萬元，選派多名扶貧幹部，通過多渠道、多形式幫助吉安縣人民群眾改善生產生活條件，走出了一條具有人保特色的“特色產業扶貧、公益扶貧和保險扶貧相結合”的定點幫扶路徑。吉安縣貧困人口由 2014 年的 14453 戶 48660 人，減少到 1833 戶 4103 人，貧困發生率由 2014 年初的 12.6% 降至 1.71%。2017 年 11 月 1 日，國務院扶貧辦宣布，集團定點扶貧縣江西省吉安縣脫貧“摘帽”。





董事長
繆建民

董事長致辭 CHAIRMAN'S SPEECH



2017年，中國人民保險集團以喜迎黨的十九大勝利召開為動力，深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神，認真落實全國金融工作會議和全國國有企業黨的建設工作會議精神，牢記金融服務實體經濟的天職，以強烈的政治責任感和歷史使命感，堅定履行金融央企的經濟責任、政治責任和社會責任，緊緊圍繞服務實體經濟、服務國家重大戰略，不斷提升服務經濟社會大格局的能力，在農業保險、保險扶貧、社會醫保、責任保險等領域發揮着行業主渠道作用，實現了經濟效益和社會效益相互促進，股東、客戶、員工、社會和環境的協同發展。

我們加大保險扶貧力度，服務脫貧攻堅。堅決落實中央扶貧開發政策，持續創新保險扶貧體制機制。持續完善普惠金融、“支農支小”新模式，支農融資簽約規模202億元，服務“三農”、個人和小微企業客戶近13萬戶次。深入開展定點扶貧，創新幫扶舉措，為四個定點扶貧縣撥付扶貧資金2250萬元，成功助推江西省吉安縣脫貧摘帽。

我們推進保險產品服務創新，服務農業供給側改革。持續推進農業保險擴面、增品、提標，主動服務新型農業經營主體，實現農業保險保費收入221億元，市場份額45.6%，穩居行業第一；共為1.1億戶次農民提供農業風險保障1.7萬億元，承保農作物6.7億畝，承保森林11.5億畝，為2698萬戶次受災農民支付了176.2億元的農險賠款，促進了中央惠農政策落地。

我們推動健康養老產品和服務創新，服務醫保改革深化。加快推廣河南焦作、雲南昭通等地經驗，積極參與醫療救助、社會護理業務等新項目，創新公共服務提供和管理方式，有效防範化解因病致貧致困。大病保險業務服務人群4.6億，支付大病保險賠款151.3億元，有效緩解大病重病患者的負擔和壓力。

我們大力發展責任險業務，服務社會治理能力提升。大力發展安全生產、食品安全、環境污染等責任險業務，實現責任險保費收入170.9億元，同比增長23.4%。

我們支持區域經濟和“一帶一路”建設，服務國家重大戰略實施。成立集團服務京津冀協同發展暨雄安新區建設領導小組，人保養老成爲首家在雄安新區成立的總部型金融機構。積極服務“一帶一路”建設，向印尼、俄羅斯、南非、美國和英國派駐海外工作組，提升伴隨服務能力。

我們扶弱濟困，堅持傳遞社會公益力量。積極開展慈善公益活動，持續回報社會、回饋公眾。以中國人保公益慈善基金會爲公益事業專業運作平臺，自2014年啓動助學公益行起，已累計向全國31個省市的468所偏遠貧困地區小學捐助價值860萬元的國學書籍、服裝等助學用品。

當前，中國特色社會主義進入了新時代。中國人民保險集團將適應新時代、聚焦新目標、落實新部署，以習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神爲統領，堅定不移地踐行新發展理念，加快推動集團向高質量發展轉型。我們將立足保障，回歸本源，緊緊圍繞服務實體經濟、服務國家重大戰略，深入推進集團保險供給側結構性改革，拓展集團發展空間。堅定服務鄉村振興戰略，加快推進集團“三農”保險轉型升級。堅定服務打好精準脫貧攻堅戰，創新特色服務模式。堅定服務健康中國和社會保障體系建設，探索形成集團養老健康產業鏈建設的有效模式。堅定服務國家區域發展戰略實施，創新保險金融服務。堅定服務打好污染防治攻堅戰，加快發展綠色金融、綠色保險。

新的一年，我們將會同各利益相關方，在服務實體經濟、防範化解風險、深化改革方面取得扎實進展，在高質量發展的道路上再創輝煌，以優異成績回報全體股東、回報員工、回報社會，譜寫新時代中國人民保險集團發展新篇章！

中國人民保險集團股份有限公司
黨委書記、董事長

公司概况

COMPANY PROFILE



公司概况

中國人民保險集團股份有限公司創立於 1949 年 10 月，總部位於中國北京市西城區西長安街 88 號中國人保大廈。作為新中國第一家全國性保險公司，PICC 已成長為國內領先的大型綜合性保險金融集團，在 2017 年《財富》雜誌刊發的世界 500 強中排名第 114 位，五年來排名累計躍升 142 位，在國內保險公司範圍內，實現單年和連續五年名次提升幅度雙第一。

集團分別通過中國人民財產保險股份有限公司（「人保財險」，於香港聯交所上市，股票代碼 02328）和中國人民保險（香港）有限公司（「人保香港」）（本公司分別持有約 68.98% 和 75.0% 的股權）在中國境內和中國香港經營財產險業務；分別通過中國人民人壽保險股份有限公司（「人保壽險」）（本公司直接及間接持有 80.0% 的股權）和中國人民健康保險股份有限公司（「人保健康」）（本公司直接及間接持有約 95.45% 的股權）經營壽險和健康險業務；通過中國人保資產管理有限公司（「人保資產」）（本公司持有 100% 的股權）對大部分保險資金進行集

中化和專業化運用管理，以人保投資控股有限公司（「人保投控」）（本公司持有 100% 的股權）作為不動產投資為核心的專業化投資公司，通過人保資本投資管理有限公司（「人保資本」）（本公司持有 100% 的股權）專門對集團內外的保險及非保險資金開展直接股權投資、債權投資等非交易業務，通過人保金融服務有限公司（「人保金服」）（本公司持有 100% 的股權）作為集團布局互聯網金融領域的專業化平臺，通過人保再保險股份有限公司（「人保再保險」）（本公司直接及間接持有 100% 的股權）開展集團內外專業再保險業務；通過中國人民養老保險有限責任公司（「人保養老」）（本公司持有 100% 的股權）開展企業年金、職業年金等業務，並在銀行、信託等非保險金融領域進行了戰略布局。

集團始終秉承「人民保險，服務人民」的使命，積極履行企業社會責任，為服務經濟社會發展和保障國計民生，提供了全方位、高質量的保險保障和服務。

人保榮譽

- 世界 500 强第 114 位
 - 中國 500 强第 23 位
 - 中國婦女兒童慈善獎
 - 港股“綜合實力 100 强”和“最具投資價值”獎
 - 金諾獎
 - 2017 中國企業社會責任卓越獎優秀企業
 - 最值得百姓信賴的保險機構
 - 金融行業最佳海外形象企業
 - 年度扶貧創新企業
-
- 年度金牌保險資管公司
 - 最佳保險資產管理公司
 - 2017 最具市場影響力保險資產管理公司
 - 2017 最佳社會責任實踐資產管理機構
 - 最受歡迎股權投資機構 LP
 - “金理財”年度資產管理 TOP 大獎
 - 年度卓越綜合實力保險資產管理公司
 - 年度卓越新銳基金品牌公司
-
- 中國市場競爭力十佳人身保險公司
 - 中國保險行業協會“最佳傳播獎”、“微信投票人氣獎”
 - 2017 年度營銷創新獎
 - 2017 年度亞洲卓越壽險公司
 - 2017 年中國社會責任杰出企業獎
 - 年度最具競爭力保險公司



集團公司

人保財險

人保資產

人保健康

人保壽險

人保香港

- 2017 年度亞洲最佳財險公司
- 港股 100 强第 37 名
- 2017 年度值得信賴保險公司
- 2017 中國市場競爭力十佳財險公司
- 保監會 2017 年保險公司服務評價最高評級“AA”級
- 第八屆“金理財”年度保險保障品牌卓越獎
- 年度最佳財險公司

- 中國保險行業協會“最佳活動獎”、“7-8 公益扶貧貢獻獎”、“微信投票人氣獎”、“特別支持獎”
- 年度最佳健康保險公司
- 研究創新獎
- 管理創新貢獻獎

- 第十三屆全運會香港特別行政區代表團籌備委員“感謝狀”

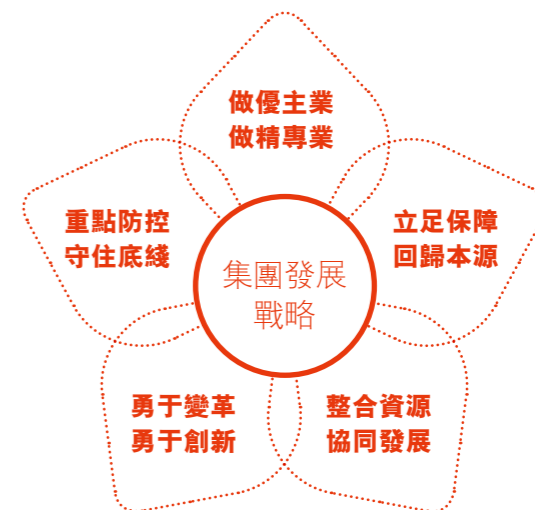
發展戰略

當前，中國特色社會主義邁入了新時代，中國經濟發展進入了高質量發展階段，保險行業正處於從舊周期向新周期轉化階段，互聯網技術特別是金融科技的快速發展，正在顛覆金融保險業的傳統競爭格局，新技術、新業態、新模式日新月異。面對新時代、新機遇和新挑戰，我們將堅守穩中求進工作總基調，堅持新發展理念，緊扣中國社會主要矛盾變化，按照高質量發展的要求，服務國家

重大戰略，服務國家供給側結構性改革，統籌推進穩增長、促改革、調結構、創價值、防風險各項工作，大力實施創新驅動發展戰略，不斷推進一體化進程，推動質量變革、效率變革、動力變革，在服務實體經濟、防範化解風險、深化改革方面取得扎實進展，努力做强做優做大中國人民保險集團，努力為股東創造更大價值。

緊緊圍繞質量第一、效益優先的要求，轉方式、優結構、換動能

緊緊圍繞中央要求和公司實際，切實打好防範化解重大風險攻堅戰



緊緊圍繞服務實體經濟、服務國家重大戰略，深入推進集團保險供給側結構性改革，拓展集團發展空間

緊緊圍繞創新這個引領發展的第一動力，推動實現質量變革、效率變革、動力變革

緊緊圍繞集團整體利益最大化，深入推進一體化建設



2017 年 12 月 23 日至 24 日，集團公司召開踐行新發展理念深入推進轉型發展座談會。集團公司黨委書記、董事長繆建民出席會議并講話。會議要求全系統要堅定不移地貫徹新發展理念，深入推進集團向高質量轉型發展。

利益相關方參與 STAKEHOLDER PARTICIPATION

利益相關方 溝通

我們的利益相關方包括股東、員工、客戶、供應商、合作伙伴、保險業同行、證券交易所、政府、社會、NGO 組織、自然環境等。按照對人保集團影響的重要性和受人保集團

影響的重要性評價，我們確定了關鍵利益相關方，明確其參與公司治理、管理和決策的深度和廣度。

關鍵利益相關方溝通和參與

關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
股東	穩定的價值增長 完善的公司治理 有效的風險管理 廉潔的商業環境	股東大會 企業年報和公告 業績發布會 投資者交流
客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 客戶權益保護 客戶隱私保護	客戶節 座談和回訪 滿意度調查 微博微信等新聞媒體 熱線電話 公司網站及網上商城
員工	民主參與的權利 職業健康安全 良好的職業發展平臺 和諧的工作氣氛	職代會和工會 員工座談會 績效管理 面授及網絡培訓 互助關愛活動
合作伙伴	合作共贏的伙伴關係	戰略合作協議 規範和評估
政府和監管機構	響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 促進行業發展和交流	參加行業協會、學會重大課題研討、政策建議回歸保險本源，保障社會，并定期報告
社會公眾	改善民生 促進社會管理 慈善公益	承擔政府民生項目 志願者活動 慈善捐助和精準扶貧
自然環境	綠色運營 保護環境	產品創新 綠色金融保險產品 節能減排 綠色公益活動

實質性議題 分析

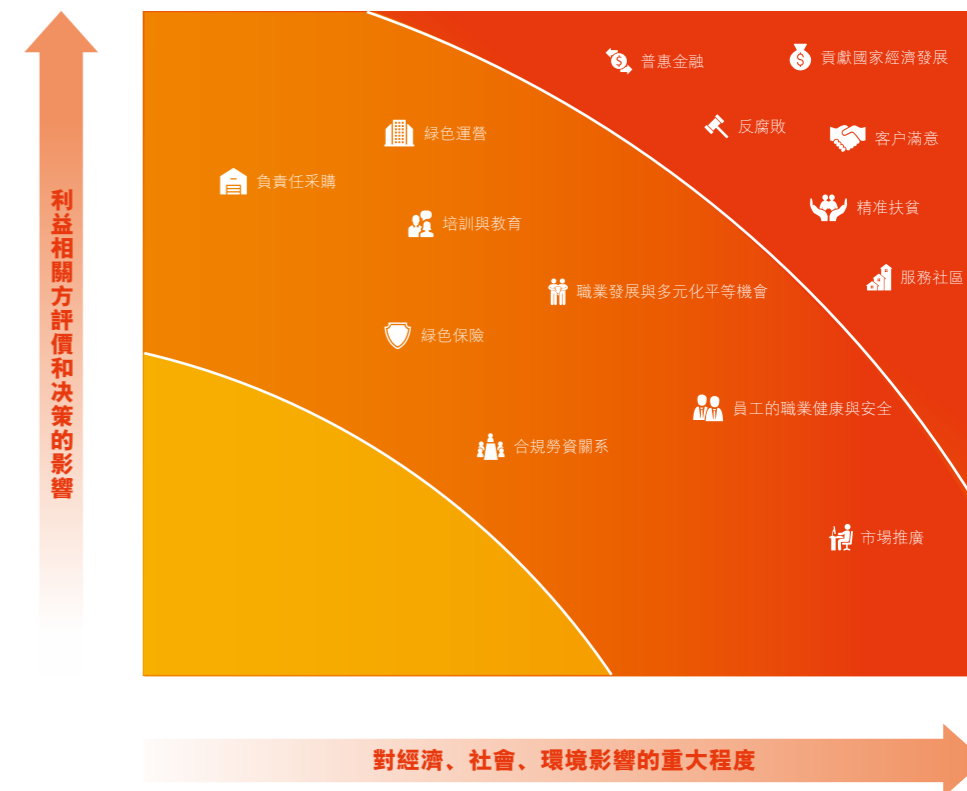
我們高度重視利益相關方的參與，不斷完善溝通方式和對話機制。2017 年，公司各職能部門繼續保持與股東、客戶、員工、社會、合作伙伴與環境等利益相關方的密切溝通，

并積極使用公司官網、微博、微信公眾號等新媒體平臺，加強溝通和反饋，提升溝通的便捷性和及時性。

通過與利益相關方參與、外部專家諮詢和團隊討論，我們從“利益相關方評價和決策的影響”維度和“對經濟、社會、環境影響的

重大程度”維度綜合分析我們的活動、產品、服務和關係，確認了本報告涉及的 GRI 可持續發展報告指南中的實質性議題。

社會責任實質性議題分析



在“社會責任實質性議題分析”二維分析圖中，我們確定了本報告的主要議題，通過為股東、為客戶、為合作伙伴、為員工、為社會和為環境等幾個模塊予以報告和闡述。



- 公司治理 16
- 經濟績效 17
- 信息披露 18
- 合規與風險控制 18



為股東

提升業績，可持續增長

For Shareholders

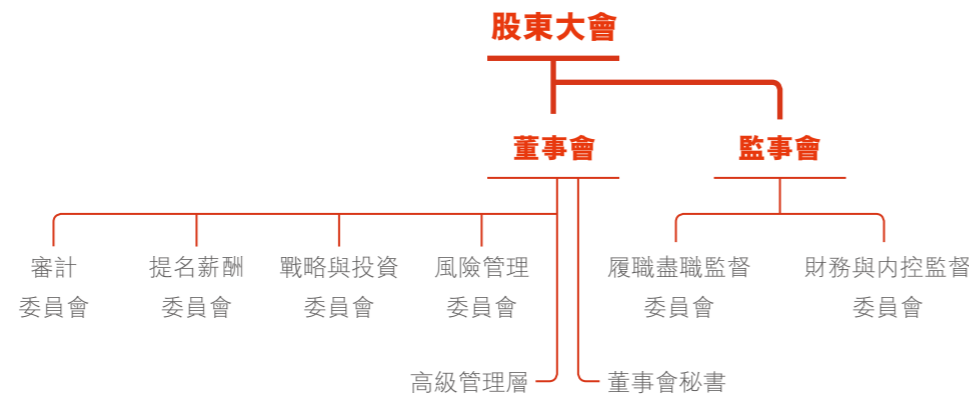
Boost Performance,
Sustainable Growth

公司治理

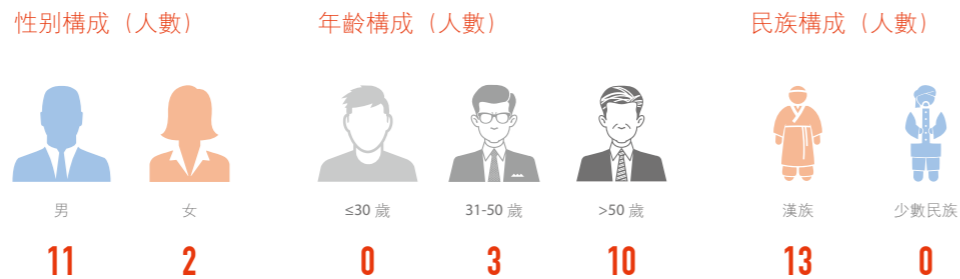
我們嚴格遵守《中華人民共和國公司法》、《中華人民共和國保險法》等相關法律，忠實履行香港聯交所上市規則、《關於規範保險公司治理結構的指導意見（試行）》、本公司章程等規章制度要求，堅守良好的企業管治原則，不斷完善公司治理結構，提升企業管治水平，確保公司穩健發展並努力提升股東價值。股東大會、董事會、監事會及高級管理層按照本公司章程規定獨立履行

各自的權利義務，依法合規。股東大會是公司的最高權力機構，年度股東大會每年召開一次，並根據需要召開臨時會議。董事會為公司決策機構，根據《公司章程》對股東大會負責，董事會每年至少召開四次定期會議，並根據需要召開臨時會議。在 2017 年初保監會開展的覆蓋全行業的保險法人機構公司治理現場評估工作中，行業排名第二。

中國人民保險集團股份有限公司治理架構圖



2017 年董事會人員構成相關情況



董事會下設四個專業委員會，分別為審計委員會、提名薪酬委員會、戰略與投資委員會和風險管理委員會。各委員會就各自職責範

圍內的事宜向董事會提出意見和建議，專業委員會職責和運作程序均由各委員會工作規則明確規定。

經濟績效

監事會依法履行監督職責，加強對董事、高級管理人員履職盡職監督和對公司財務、內控、重大風險的監督，監事會下設兩個專業委員會，分別是財務與內控監督委員會、

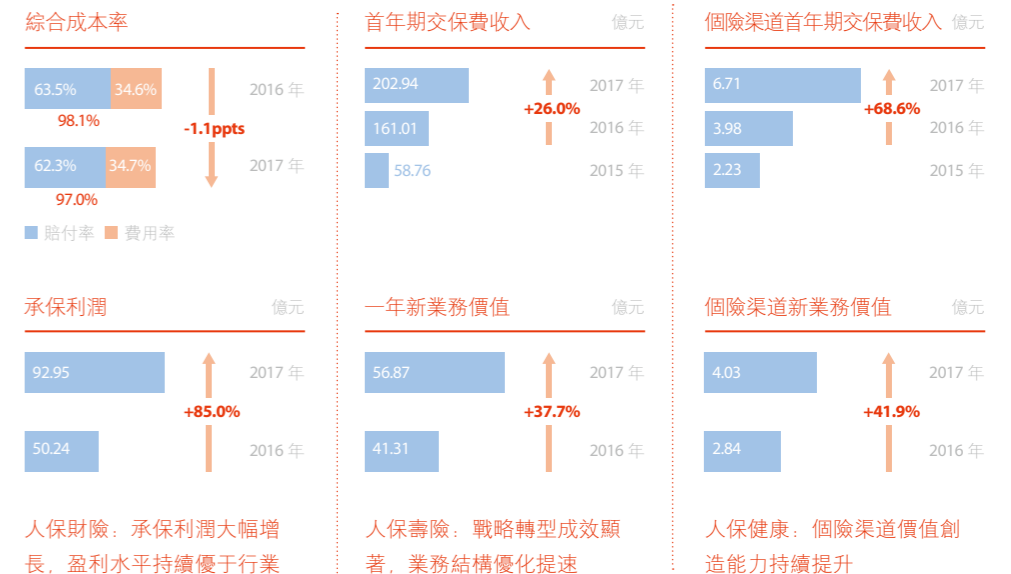
履職盡職監督委員會。各委員會就各自職責範圍內的事宜向監事會提出意見和建議，專業委員會職責和運作程序均由各委員會工作規則明確規定。

報告期內



2017 年，我們深入學習貫徹黨的十九大精神，認真落實全國金融工作會議和全國國有企業黨的建設工作會議精神，圍繞穩中求進的工作總基調，不斷加強服務實體經濟，推進改革創新，強化風險防控，各項工作取得了新的成績。一是業務穩健增長。集團實現總保費收入 4764.5 億元，同比增長 8.3%；其中，財產險、壽險分別實現總保費收入 3509 億元和 1063 億元。二是盈利能力更優。集團合并淨利潤為 230.5 億元，同比增

長 11.5%；人保財險綜合成本率為 97%，同比下降 1.1 個百分點；集團總投資收益率為 5.9%，高于行業平均水平。三是新業務價值持續增長。人保壽險一年新業務價值 56.9 億元，同比增長 37.7%；人保健康一年新業務價值 4.7 億元，同比增長 44%。四是綜合實力更雄厚。集團總資產接近萬億，較年初增長 6%；合并淨資產 1868.8 億元，較年初增長 9.3%；綜合償付能力充足率 299%，較年初提升 15 個百分點。



信息披露

集團制定《信息披露事務管理暫行辦法》、《重大信息內部報告管理暫行辦法》，對信息披露制度作出規定：

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

2017年開展兩次股東認證工作，識別公司股東，針對性地開展服務，並根據《證券及期貨條例》協助各股東披露持有權益的信息。業績公告之後，為便於投資人理解公司業績，集團在香港舉辦業績發布會，分別針對投資人/分析師和媒體作進一步溝通。並赴美國、英國、法國、日本、新加坡、中國香港等投資人聚集的國家和地區進行非交易路演，與未能參加公司業績發布會的投資人面對面交流，使

投資人更加深入了解公司的業績。靜默期之外，我們主動邀請並積極接待投資人/分析師的調研，基本覆蓋全球關注公司股票的投资人以及保險行業分析師，同時也積極參加投資銀行在全球各地舉辦的投資峰會和投資論壇，充分利用會議窗口，與參與的投資人/分析師進行面對面交流溝通。我們全年不間斷地接待和處理投資人/分析師電話和郵件，確保每一位投資人得到熱心和公平的對待。

合規與風險控制

公司依據保監會《保險公司風險管理指引（試行）》和“償二代”監管規則、香港聯交所《主板上市規則》等制度性文件開展風險和合規管理工作。

深入貫徹全國金融工作會議精神，強化風險防控，完善內控和風險管理體系：

從嚴抓全面風險管理體系建設，健全風險防範的體制機制基礎，構建統一的風險偏好管理機制，編制集團與子公司年度風險偏好陳述書，制定年度風險資本預算，深化經濟資本成果運用，形成集團統一風險政策；構建集團資產負債管理體系，建立健全流動性風險管理制度體系，建立集團對保險子公司省級分支機構審計分類監督綜合評價體系，貫穿業務、風險和審計三道防線，構建監管評級、案件評價、經營績效、風險狀況、內審評價五大管控模塊，搭建了集團綜合性、系統性監督評價省級分支機構的重要平臺。

從嚴落實監管要求，積極貫徹落實保監會風險防控工作“償二代”監管要求，集團落實保監會“1+4”文件精神，成立“加強風險防控工作領導小組”並組成36個工作小組，對全國36地保險子公司全部省級分支機構開展督導檢查，進一步提升了集團整體風險防控能力和水平；積極推動保監會“償二代”對標建設，逐項梳理監管要求及整改舉措，從體制機制、制度建設、專業技術等方面不斷完善風險管理體系。

從嚴抓風險防控，強化對重點領域和基層機構的風險隱患的防範。在財產險領域，針對農險、大病保險等政策性領域違規風險，完善經營管理流程，定期開展合規巡查，有效堵塞漏洞；在人身險領域，強化流動性風險監測預警，保障公司穩健經營；在投資領域，重點防範化解信用風險特別是交易對手風險，從銀行業交易對正面清單入手，搭建集團交易對手“白名單”機制框架，完善交易對手授信限額管理，保障投資資產安全。同時，以完善基層內控體系行“治本”之策，推動保險子公司優化基層內控框架模型，抓好省、地市和縣級機構評估定級工作。



發送廉潔提示短信

64.6 萬余條



全系統共開展反腐倡廉教育

4457 次



覆蓋

26 萬多人次



修訂并組織簽訂
《全面從嚴治黨主體責任狀》

7293 份



擬訂推動落實“兩個責任”工作舉措

58 項



分9期實現對
地市級及以上機
構紀檢監察專
兼職人員培訓

1200 多名

貫徹落實《反洗錢法》、《金融機構反洗錢規定》、《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》、《保險業反洗錢工作管理辦法》等規定，不斷完善反洗錢工作流程，優化完善反洗錢信息系統。開展有關反洗錢及反恐怖融資等專項培訓，提高各級機構和員工的合規意識、反洗錢工作意識和專業技能。推動使用“反洗錢和反恐怖融資黑名單、國際制裁和外國政要名單”，按時向監管部門報送反洗錢工作信息報告及報表。

加強反腐倡廉管理體系建設，編發《紀檢監察法規制度匯編》、《紀檢監察工作手冊》、《巡視工作手冊》等資料，並建立舉報制度，暢通舉報途徑。綜合運用微信、內網等平臺，研討會、座談會等方式，將新要求融入到各業務流程。始終把紀律挺在前面，馳而不息

正風肅紀。全系統共給予通報批評 287 人次，誡勉談話 125 人次。廣泛開展廉潔教育，緊盯關鍵時間節點，發送廉潔提示短信 64.6 萬余條。全系統共開展反腐倡廉教育 4457 次，覆蓋 26 萬多人次。

堅決貫徹落實中央部署，把學習宣傳貫徹黨的十九大精神作為當前和今後一個時期的首要政治任務，第一時間組織專題學習黨的十九大報告，把思想和行動統一到中央決策部署上來。強化黨委班子成員“一崗雙責”意識，修訂并組織簽訂《全面從嚴治黨主體責任狀》7293 份，擬訂推動落實“兩個責任”工作舉措 58 項，分 9 期實現對 1200 多名地市級及以上機構紀檢監察專兼職人員培訓全覆蓋。



全系統組織召開學習貫徹十九大精神專題培訓，集團公司黨委書記、董事長廖建民作專題黨課輔導



集團黨委理論學習中心組開展學習貫徹黨的十九大精神專題學習

- 創新服務機制 22
- 完善服務體系 23
- 優化客戶體驗 24
- 保護客戶隱私 27



為客戶

創新服務，優化體驗

For Customers

Innovation Service,

Optimization

Experience

創新服務機制

順應國家創新驅動發展戰略加快推進之勢，我們從客戶需求出發，立足于專業化、差异化、精細化，推動商業模式創新、技術創新、產品創新和營銷方式創新，持續完善產品及客戶服務體系。

我們建立了涵蓋創新項目研究、項目孵化、成果推廣、追蹤評估等創新管理閉環體系，啓動“數字化運營轉型規劃”項目，明確推

進數字化運營轉型的目標和舉措。設立集團創新基地、人保財險“二十三區四特區五室”產品創新基地，探索跨板塊、跨子公司創新合作模式，每兩年在全系統舉行創新主題活動，推動個性化創新成果迅速落地轉化成普遍化產品服務，惠及客戶。

我們利用移動互聯智能技術不斷創新智能服務模式，建立起多平臺相融通的客戶服務渠道。

試點可視化智能質檢，成功件質檢覆蓋率由原來的不足 3% 提升到 100%，質檢時效提升至 T+2 天。

實現智能客服機器人與人工服務整合，日均獨立服務客戶 200 位左右，問題解決成功率達到 98.5% 以上，日替代人力達到 7.6 人。

2017 年創新產品獲獎（部分）

獲獎主體	產品名稱	獎項名稱
人保財險	母嬰保險	年度少兒保險產品
	個人信息泄露責任保險	年度責任保險產品
	正品保證保險	年度互聯網保險產品
	城鎮住房綜合保險	年度綜合保障計劃
	阜平金融扶貧綜合保險	年度創新保險產品
	知識產權海外侵權責任保險	最具創新力保險產品
	農民工工資支付履約保證保險	最具市場潛力保險產品
	建設工程完工履約保證保險	最具市場影響力保險產品
	“幸福滿屋”家財組合保險	最佳產品組合
	貧困家庭子女升學補助全保險	最佳家庭財產保險產品
人保壽險	人保壽險無憂人生重大疾病保險	保障型保險產品卓越獎
	人保健康一卡通	年度健康保障產品獎
人保健康	雲南昭通民政醫療救助團體補充保險	保險扶貧先鋒榜
	河南焦作城鄉困難群眾大病補充保險	

完善服務體系

農村服務網點數量



33 萬多個

服務隊伍



38 萬多人

農村網點覆蓋全國鄉鎮



100%

行政村

55%

截至 2017 年 12 月底，我們共建設保險社區門店



658 家

人保財險專業理賠隊伍



33850 人

集團大力推進開發統一數據平臺、統一客戶共享平臺和統一健康管理平臺，為客戶提供全面、高效、便捷的綜合金融保險服務。創新發展黨建協調委員會這一基礎性制度平臺，開展集團一體化建設。企業年金聯合展業、代銷公募基金深入推進，強化財產險、人身險、資產管理及非保險金融等各類業務領域協同效應。

移動互聯背景下，我們積極發展線上線下協同創新服務網絡，建立基於統一客戶視圖的營銷管理平臺，並將移動互聯、社交平臺、區塊鏈等先進技術融入服務模式。平均每月有超過 15 萬銷售人員登錄營銷平臺進行車險報價、轉投保及出單工作。社交化應用——人保 V 盟實現了多渠道出單、傭金提現、管理報表、代理人線上考試等核心功能，面向分散性客戶和營銷人員，覆蓋農網、郵政等渠道。

我們充分發揮行業創新研究引領優勢，不斷創新完善產品服務體系。2017 年，人保系統創新碩果纍纍，例如推動人保金服務業務持續開

農村服務網點數量 33 萬多個，服務隊伍 38 萬多人，農村網點覆蓋全國 100% 的鄉鎮和 55% 的行政村，有效解決了保險服務農戶“最後一公里的問題”。截至 2017 年 12 月底，我們共建設保險社區門店 658 家，較上年增加 108 家，覆蓋 33 個省（自治區、直轄市、計劃單列市）、157 個城市。客戶在享受保險諮詢、銷售、協助理賠等“一站式”保險服務的同時，還可以享受門店特有的個性化增值服務，與此同時，社區門店還是集團打造的產

人保健康推進健康管理服務產品化和標準化，通過人民健康一卡通，整合醫、藥、養、護資源，集成客戶管理、就醫服務、數據互聯、一站式結算、免押金墊付和儲值消費六大功能，為客戶提供就醫服務、家庭醫生、遠程醫療、基因檢測、慢病管理等共計 85 項服務，有效改善客戶健康水平和疾病康復進程。自主研發“PICC 人民健康”APP，以健康管家對用戶進行一對一家庭醫生式服務，為用戶量身定制健康干預計劃，指導用戶保持健康的生活方式，解答用戶的日常健康諮詢，提供就醫指導、管理用戶的健康檔案等，為用戶提供專業健康管理服務。

展、發布“保險+服務+科技”安全管家系統、推出信用卡現金分期個人消費貸款保證保險、推出健康管理服務產品化和標準化的“人民健康——卡通”、“無憂人生重大疾病保險”實現對客戶全生命周期管理、打造“互聯網+健康保險+健康管理”健康養生生態圈、打造服務“三農”生態圈、依托高分影像地理信息數據庫，為農險精細化管理提供基礎性數據支持等等。



移動保險的未來引擎——指尖上的“人保 V 盟”

壽、健一體化綜合保險銷售服務平臺，客戶可以在全國 109 個城市的 350 家社區門店享受來自人保財險、壽險公司、健康險專業團隊提供的全方位健康管理及保險服務。

截止 2017 年底，人保財險擁有由 33850 人的專業理賠隊伍，20216 輛理賠服務車及擁有合作關係超過 12.09 萬個汽車專賣店和修理廠等延伸服務網絡所組成的遍布全國的理賠服務網絡。



人保健康一卡通上市首發

優化 客戶 體驗

我們建立完善的規範產品說明書/產品介紹的機制，嚴格遵循保險產品信息披露制度。

我們重視從客戶的角度研究客戶風險，通過為客戶提供培訓服務和風險檢驗、防災防損等風險管理服務，降低客戶出險概率和損失，成為客戶的風險管家。人保財險深入行業技

術基地建設，覆蓋了軌道交通、紡織、汽車、半導體及光伏等 12 個行業，主動通知客戶或委托外部機構開展災前防災防損服務，獲取或購買外部防災防損信息及專業諮詢服務，為行業內重要客戶提供了專業化風險服務，減少承保標的的災害損失，提升被保險人的風險預警能力及災害防範能力。



人保財險携和邦安全專家對嘉興市美來塗料有限公司進行為期一周的安全生產社會化服務，幫助該企業化解風險、排除隱患

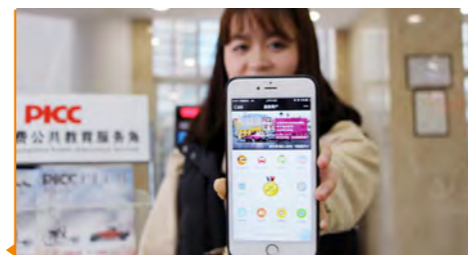
人保財險在國內首家推出直升機救援服務，用“人保速度”極速救援，在安徽合淮阜特大交通事故、廣東廣河特大交通事故、四川九寨溝地震救援等典型救援案例中，啓用直升機迅速救助傷者，有效降低事故死亡率。

人保財險配套提供全球 24 小時緊急醫療救援和旅行援助服務，為客戶在外旅行期間因意外或疾病住院等緊急情況提供溫馨而周全的援助服務。



人保財險直升機救援

人保財險在 36 家省分公司開通微信理賠公眾賬號，採用移動查勘定損系統，實現車險現場“移動理賠”一站式處理。



人保財險成為浙江省首家在總微信處理量日均量突破 30 件的公司，當日極速結案量突破 200 件，在線人員案件理賠周期平均 1.93 天

我們不斷加強客戶服務質量管理。人保壽險將“保單 15 日送達率”等七項服務評價指標列入《2017 年度分公司績效考核辦法》，並通過月度指標通報、視頻會議、現場督導、下發《風險提示函》等方式加強督導，通過服務質量管理落實保險消費者權益保護工作，優化客戶體驗。2017 年，人保壽險保單 15 日送達率同比提升 3.7 個百分點；猶豫期內

回訪成功率同比提升 4.6 個百分點；理賠時效同比縮短 1.2 天；保全時效同比縮短 0.3 天。人保財險機動車輛險業務萬元以下賠案報案周期從 2015 年的 18.19 天縮短至 2017 年的 12.25 天，非機動車輛險業務萬元以下賠案報案周期從 2015 年的 16.87 天縮短至 2017 年的 3.86 天。



我們始終將成為客戶最貼心的保險服務專家作為願景使命，繼續以“傾聽您的心聲、服務您的需求”為主題，持續開展豐富多彩的客戶節活動，增進同客戶的交流溝通。人保財險、人保健康、人保壽險等各子公司開展了逢“18”必有節、“我的理賠，我做主”、“大手牽小手”助學公益行、“百城千店、真誠體驗”、5.18 我要寶、“為愛奔跑、人保同行”、我和保單有約、延伸重疾理賠服務、“關注健康、暢逸生活”公益健

康講座等系列活動，以至誠至愛之心推動服務品質不斷升級，回饋廣大客戶和社會公眾。客戶節結束後，各子公司通過 95518 客戶服務電話、微信平臺渠道、公共外部郵箱持續加強客戶溝通，了解客戶訴求，根據業務類型直接處理或者調度業務專家辦理，根據客戶分級，為客戶提供覆蓋保單全生命周期的各項差异化服務，不斷改善便捷化服務流程，提升個性化增值服務體驗。



客戶節活動



客戶節活動

我們推進客戶滿意度調查機制標準化，持續提升客戶消費體驗和滿意程度。人保財險通過第三方客戶滿意度調查、神秘人測評及客戶體驗專項調查，加強服務監督管理。人保壽險建立完善投訴風險管理制度體系，加強問題跟蹤整改，將服務質量評價指標納入績效考核。人保健康升級優化銷售回訪和投訴管理，客戶滿意度（電話中心為客戶提供電話呼入服務結束後，對客戶進行滿意度測評）近三年來持續提升，2015-2017年客戶滿意度分別為96.65%、97.41%和97.84%。

我們按照中國保監會《保險消費投訴處理管理辦法》（保監會令2013年第8號）等投訴管理制度文件要求，建立了完善的投訴管理工作制度體系，從制度層面保證投訴管理處理工作有效開展。同時加強理賠案件作業管理，提升理賠時效，優化管理流程，加大對疑難賠案、重大賠案、久議未決賠案理賠處理的推進力度。不斷加強客戶投訴管控工作，提升95518運營管理平臺服務水平。加強疑難投訴案件處理，加強投訴業務分析整改，完善反饋機制。

保險消費投訴

項目	億元保費投訴量（件/億元）			萬張保單投訴量（件/萬張）		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
年度						
人保財險	3.35	0.77	1.32	0.08	0.02	0.23
行業排名	56	50	42	57	52	36
財險行業均值	4.65	1.08	1.75	0.03	0.01	0.04
人保壽險	2.66	0.65	0.79	1.37	0.33	0.33
排名	14	18	45	9	14	43
人保健康	3.05	0.40	0.47	1.84	0.62	0.63
排名	11	28	53	4	7	22
人身險行業均值	1.69	0.43	0.97	0.47	0.12	0.21

說明：

- 數據來源《中國保監會關於2017年度保險消費投訴情況的通報》保監消保〔2018〕54號
- 保監會自2017年起調整了消費者投訴的統計口徑，將之前沒有計入的撤訴件、重復投訴件等都納入了統計範疇，各子公司保持與保監會統計口徑一致，因此投訴量較2016年、2015年有所上升。

保護客戶 隱私

我們高度重視客戶個人信息和隱私保護，始終將維護客戶信息安全作為公司信息安全工作的着重點，所有業務開展均嚴格按照《中華人民共和國保險法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法律法規要求，印發了《中國人民保險集團統一信息安全策略管理辦法（2017版）》。2017年，為更好地維護客戶信息安全，在技術層面，我們將核心業務系統、理賠業務系統、95518系統、電子商務系統、營銷管理平臺等一線業務人員使用的業務系統中，涉及客戶身份信息、聯

系方式、資金賬號等敏感信息做屏蔽處理；在制度方面，人保財險印發《中國人民財產保險股份有限公司客戶信息管理辦法（2017年修訂版）》；人保健康制定並下發了《客戶信息真實性管理暫行辦法》；人保壽險印發了《中國人民人壽保險股份有限公司客戶信息管理暫行辦法》。對維護客戶信息安全方面作出了明確規定，對違反信息安全規定的人員及組織依法進行責任追究。2017年，人保財險、人保健康均未發生客戶信息洩漏事件。



人保財險獲2016-2017年度中國最佳客戶聯絡中心獎



供應鏈管理 30

伙伴關係 30

多邊合作 32

為伙伴

合作共贏，共促發展

For Partners

Co-Win, Co-Development



供應鏈管理

我們根據《政府採購法》、《招標投標法》及實施條例、財政部《關於加強國有金融企業集中採購管理的若干規定》等有關法規和政策，制定公司採購管理制度，對採購工作進行規範管理。採購活動遵循公開、公平、公正、競爭充分和效益優先的原則，來實施採購的審批權限和流程管理。採購活動均通過招標、競爭性談判等國家法定採購方式選定供應商，並根據國家財政部有關規定進行報告。

我們在採購過程中關注供應商的社會責任合規履行，例如人保財險在供應商准入時充分關注供應商社會責任履行情況，要求入庫供應商需要提供“簽約三年以上的員工數量和構成”、“最近年度職工社會保險金繳納情況介紹”等材料，作為入庫審核的參考指標。鼓勵供應商在擴大就業、保障職工權益方面做出積極努力。

伙伴關係

健康多元的合作伙伴關係是我們發展的重要推動力之一。

保險中介

根據《中華人民共和國保險法》、《保險專業代理機構監管規定》、《保險經紀機構監管規定》、《保險兼業代理管理暫行辦法》、《保險公司中介業務違法行為處罰辦法》等法律法規以及保險監督管理部門其他相關規定建立中介業務管理機制，各子公司積極與專業保險中介機構通過多種形式開展合作，在履行社會責任中共同提升業務拓展能力。

2017年，人保財險新發布《關於下發〈經紀代理渠道線上業務合作管理辦法（暫行）〉補充規定的通知》、《關於做好保險專業中介機構自營網絡平臺互聯網業務合作相關管理工作的通知》、《經紀渠道合作標準化操作手冊（暫行）》、《關於在經紀渠道開展區域協同試點的通知》、《關於印發〈經紀渠道合作標準化操作手冊（暫行）〉及〈經紀渠道適銷產品目錄（2017版）〉的通知》，建立長效機制，進一步規範渠道合作流程，加強合規管控。截至2017年12月

31日，人保財險與1368家專業代理機構（法人）建立合作關係，同比增加9家。公司與426家經紀公司（法人）建立合作關係，同比增加5家。2017年，人保財險總公司層面，沒有發生因為中介違規終止合作協議的情況。

人保健康建立了《合作機構、供應商管理辦法》和《對專業保險中介的規範和管理制度》，2017年有效合作的中介機構共854家。

人保壽險出臺《中國人民人壽保險股份有限公司互聯網保險業務暫行管理辦法》、《中國人民人壽保險股份有限公司電話銷售代理業務投訴處理程序》等管理辦法，對合作方進行規範和管理。人保壽險團險業務已與330家中介機構開展業務合作，其中專業代理公司235家，經紀公司95家，包括與78家保險經紀公司、保險代理公司及技術服務公司建立起電子商務渠道的合作。



2017年，人保財險網絡支付賬戶資金損失保險保費收入



8659^{萬元}

累計保單數量



682352^單

截至2017年底，人保健康合作醫院數量



2865^家

合作藥店



73310^家

合作體檢機構



843^家

車商渠道

人保財險加強和深化總對總合作，進一步擴大車商合作覆蓋面和業務範圍，印發《汽車廠商總對總項目開展機制（試行）》、《汽車經銷商集團總對總項目評價辦法（2017版）》、《乘用車廠商總對總項目管理辦法（2017版）》和《自主品牌乘用車廠商總對總項目管理評價辦法（試行）》。至2017年12月，人保財險與47家汽車廠商、28家經銷商集團、10個全國性品牌維修連鎖企業開展了總對總合作。

醫療機構

人保健康與外部優質醫療資源開展深度合作，印發《中國人民健康保險股份有限公司定點醫療機構管理辦法》和《中國人民健康保險股份有限公司健康管理第三方合作機構管理辦法》，規範和管理與醫院、藥店、體檢機構的合作，為客戶提供各類健康管理和理賠服務。2017年，人保健康高度重視健康管理保險業務發展，積極搭平臺、建生態圈，布局綫下醫療網絡資源，截至2017年底，人保健康合作醫院數量2865家，其中人民醫院502家，中醫醫院324家，腫瘤醫院52家，口腔醫院65家，婦產兒童醫院203家，康復及骨科醫院48家，眼科醫院50家，其他綜合醫院1621家，較2016年1818家合作醫院增加1047家；合作藥店73310家，合作體檢機構843家。人保財險積極構建社保業務服務平臺建設，與醫保管理部門開展聯合辦公，積極推進“一站式”結算，在為廣大參保人提供優質快捷服務的同時，有效解決了政府經辦部門的人力配備、網絡建設等問題，有效降低基本醫保基金壓力和經辦成本，促進了社會醫療資源配置效率的提高。

金融機構

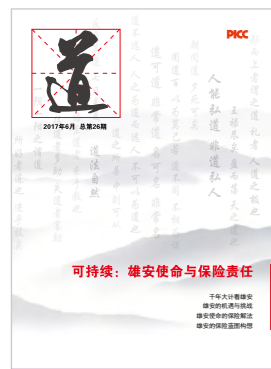
我們與全國大型國有銀行、政策性銀行、股份制商業銀行建立起多層次多方位的業務合作關係。截至2017年12月底，集團與國家開發銀行、中國農業銀行、農業發展銀行、交通銀行、中國銀行、中國工商銀行、建設銀行、浦發銀行、興業銀行、華夏銀行等10家銀行簽署了全面戰略合作協議。我們全面對接京東、支付寶等互聯網主流金融平臺。人保財險為公眾提供保額高、保費低、投保理賠便捷的網絡賬戶資金安全保險產品。2017年，人保財險網絡支付賬戶資金損失保險保費收入達8659萬元（見費口徑，不含稅），累計保單數量682352。

人保財險與招商銀行在信用保證方面展開了關稅履約保證保險合作，簽訂“關稅履約保證保險業務合作協議”，為企業增信，減免企業提供的保證金或反擔保，從而大幅度降低了企業的占壓資金。“銀關保”合作模式使更多中小企業享受到海關“先放後稅”的稅收擔保征管理模式，實現了企業報關單即報即走，貨物通關時間大幅縮短，運營效率大幅提升。

多邊合作

我們積極參加國內外同業交流合作，及時追蹤全球保險業發展動態，加強與戰略合作伙伴溝通互動，在產品設計、資金投放、公司管理等層面不斷吸收和借鑒優秀經驗，密切合作聯系。2017年承擔保監會部級課題《保險服務實體經濟方式及路徑研究》和保險學會年度研究課題《保險業服務供給側結構性改革研究》。人保財險創辦的我國保險企業首份專業風險研究期刊《道》，針對社會普遍關注的風險、災害、重大改革及政策主題

開展研究，為國家各部委、保監會、各地保監局、地方政府、高校及科研機構、保險客戶等提供專業研究服務，幫助應用保險工具開展風險管理，傳播風險管理的前沿理論與實踐、新技術應用、新商業模式等。2017年，《道》雜誌形成《敬畏自然 敬畏生命 不平凡的一年——2016年災害事故總數》、《可持續：雄安使命與保險責任》、《軍民融合中的保險作用》等研究成果。



《道》雜誌

中國人民保險集團 參加的部分行業組織

(排名不分先后)

		全球企業法律顧問協會
		公認反洗錢師協會
		中國保險經紀行業協會
	中國精算師協會	中國銀行間市場交易商協會
	中國監察協會金融分會	中國互聯網金融協會
	中國國際另類投資協會	中國證券業協會
國際保險監督官協會	中國人力資源社會保障理事會	中國海商法協會
亞洲金融合作協會	中國國債協會	中華商標協會
中國保險行業協會	金融標準化技術委員會	保險標準化技術委員會
中國國際商會	中國證券投資基金業協會	日內瓦協會
中國內部審計協會	中國保險學會	亞非保險人和再保險人協會
中國保險資產管理業協會	中國勞動保障全國理事會	
中保協團體標準專業委員會		
中國勞動學會		
金融會計學會		



- 職業發展 38
- 權益保護 39
- 健康與安全 40
- 員工關愛 40



為員工

關愛員工，以人為本

For Employees

Care for Employees,
People-Oriented

職業發展

至 2017 年底，
僅人保財險系統
已有兼職培訓師



4600^人

集團培訓部執行
的人均受訓時間為



37.3^{學時}

我們為員工建立起管理序列、職業序列、技術序列等多元化的職位晉升通道，推動員工在不同層級、專業和部門的多向交流和進步。在職員工百分百接受定期績效考評。

我們圍繞員工能力提升需求，綜合運用各類優質培訓資源，不斷創新培訓方式方法，全方位提升員工業務能力和綜合素質。集團制定了“十三五”人才發展規劃綱要、“十三五”教育培訓發展規劃綱要，落實教育培訓規章制度建設，制定並印發了培訓管理暫行辦法及實施細則、鼓勵員工參加專業資格考試管理辦法等，推動系統教育培訓條線制定經費管理辦法、師資管理辦法、員工培訓積分管理辦法等制度。與國家級教育培訓體系平臺深入合作，開展高質量選學項目。持續推進省級聯合巡回講師團培訓機制，提升基層培訓的標準化、規範化水平。

開展系統內優質培訓項目資源共建共享，搭建形成集團內、外部師資信息庫，集團培訓部為集團總部員工執行的人均受訓時間為 37.3 學時。截至 2017 年底，僅人保財險系統已有兼職培訓師 4600 人。人保壽險、人保健康均為保險營銷員提供銷售和管理職業發展軌道，並提供系統、持續的培訓，為每位見習營銷員提供包括保險業務理論、客戶開拓和產品營銷等制式化培訓，並由資深營銷員提供廣泛的現場實踐培訓，以此不斷提高保險營銷員的業務產能和專業化水平。

我們鼓勵員工參加職業資格考試、專題培訓和優質境外培訓項目，提升員工業務能力。以建功立業競賽為平臺，組織開展勞動競賽和崗位練兵活動，為廣大員工搭建發揮聰明才智的舞臺。



新員工入司培訓



集團舉辦 PICC 大講堂專題培訓

權益保護

職工民主參與

我們建立了以職代會為基本形式的民主管理機制，職代會基於《集團公司機關職工代表大會操作規程（試行）》運作。充分發揮職代會職能作用，把員工對公司改革發展的知情權、參與權、表達權、選舉權、監督權落到實處。



集團公司“勞動美·人保情”職工書畫攝影

職工權益保護

集團和各子公司制定了一系列人事制度，嚴格遵守國家勞動法律法規，杜絕童工及強迫勞動和強迫勞動，堅持同工同酬，為員工提供多元化、平等的職業發展平臺。以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度、集體合同和集體協商制度充分保障了員工權益。勞務派遣員工的管理按照國家《勞務派遣暫行規定》執行，對派遣方實施嚴格審核，確保勞務派遣員工的權益得到充分保護。

我們認真貫徹執行國家有關法律法規，保障員工的基本權益。為全體在崗員工繳納社會保險及住房公積金，提供完善的福利待遇保障。認真貫徹執行國家有關勞動時間、年休假、勞動保護、計劃生育等方面的法律法規，保障員工享有國家法定休息休假權益。集團現有的政策和僱傭合同中的可能對員工產生重大影響最短通知期限的相關要求與《中華人民共和國勞動合同法》保持一致。

健康與安全

我們貫徹落實《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》、《中華人民共和國安全生產法》等法律法規，全力為員工提供健康安全的工作環境。公司運營中無職業健康危害崗位，我們根據員工任職崗位特征，向員工提供適宜的勞動保護，並組織開展形式多樣的安全教育宣傳活動和應急演練，提高員工安全意識和技能水平。公司關

注員工身體健康，每年定期組織員工進行健康體檢，並逐步推進員工健康管理服務，建立健康檔案，開展綠色就醫、健康管家、用藥膳食、中醫理療等服務。公司關注員工工作與生活平衡，探索實施 EAP (Employee Assistance Program) 項目，集團總部及子公司的員工享受產假和陪產假后 12 個月仍在職的比例為 100%。

員工關愛

我們以工會和職代會為核心，建設健康、積極向上的企業文化。2017 年，人保全系統榮獲全國五一勞動獎狀 1 個、工人先鋒號 1 個、獎章 1 個；全國金融五一勞動獎狀 2 個、獎章 10 個和先鋒號 1 個，展示了新時期人保人的良好精神風貌。

工會”新型工會服務模式，打造線上線下相互促進、有機融合的職工之家。

2017 年，集團公司大力推進線上線下職工之家建設，加強基層職工之家建設，利用互聯網技術和信息化手段推進工會工作活動上網、宣傳上網、服務上網，探索“互聯網+

在基本社會保障的基礎上，集團為員工籌劃商業補充醫療保險計劃，為員工工作期間的人身安全提供保障。《中國人民保險員工關愛基金管理辦法》規定，除對員工的重大疾病給予資助外，員工直系親屬大病自付 10 萬元以上時也給予資助。確定每年司慶日為“PICC 員工愛心日”，以微公益方式組織員工獻愛心。



集團公司黨委書記、董事長繆建民參加“PICC 員工愛心日”募捐儀式



集團公司黨委書記、董事長繆建民走訪慰問離退休老干部



集團公司召開離退休老干部座談會



- 加強保險扶貧攻堅力度 44
- 推進“三農”保險創新進程 47
- 推動健康養老體系建設 49
- 創新保險社會管理功能 50
- 促進實體經濟增效升級 52
- 助力社會公益事業發展 54



為社會
融入全局，保障社會

For Society
Multi-pronged
Initiatives, The
Guarantee of the
Society

加強 保險扶貧 攻堅力度



人保財險精準扶貧宣傳牌

我們持續完善助推脫貧攻堅機制。深入開展定點扶貧，創新幫扶舉措，為四個定點扶貧縣撥付扶貧資金 2250 萬元。構建集團、子公司總部、省、市、縣五級組織推動機制，率先成立保險扶貧事業部和普惠金融事業部，不斷完善精準扶貧的保險產品體系、服務體系和保障體系。主動加強與政府溝通，與河北、遼寧、江西等 29 個省（自治區、直轄市）扶貧辦簽署合作協議，持續推廣“財政扶持撬動+保險融資帶動+保險保障全面”的普惠金融發展模式，有效搭建綜合服務平臺，明確農業保險、涉農保險、民生保險、巨災保險、大病保險、醫療救助、健康扶貧、支農融資、公益與定點扶貧等重點工作。全力推動貧困地區保險精準扶貧到村到戶、貧困人口“願保盡保”。

我們堅決落實中央扶貧開發政策，構建涵蓋民生扶貧、轉移就業脫貧、教育脫貧等多元化大扶貧格局。激活產業動力，開發“普惠+特惠”的扶貧專屬農險產品 63 個，探索出以河北“政融保”等“八大保”為代表的地方性扶貧組合產品 26 個。精準托底健康保障扶貧，在河南、雲南、江西、廣東、遼寧、山西等省面向困難群眾開展補充醫療保險、醫療救助等特惠型保險，總結推廣“焦作模式”、“昭通經驗”，實現農村貧困人口疾病醫療商業補充保險項目“一站式服務”。



最美扶貧任務獎和企業扶貧優秀案例



人保與河南政府合作簽署國內首個特惠制補充醫療項目



雲南昭通為救助對象在醫院門口設立民政醫療救助窗口

在江西省吉安縣脫貧攻堅中，截至 2017 年 12 月 31 日，集團向吉安縣累計投入扶貧資金 1776 萬元，選派多名扶貧幹部，通過多渠道、多形式幫助吉安縣人民群眾改善生產生活條件，走出了一條具有人保特色的“特色產業扶貧、公益扶貧和保險扶貧相結合”的定點幫扶路徑。吉安縣貧困人口由 2014 年的 14453 戶 48660 人，減少到 1833 戶 4103 人，貧困發生率由 2014 年初的 12.6% 降至 1.71%。2017 年 11 月 1 日，國務院扶貧辦宣布，集團定點扶貧縣江西省吉安縣脫貧“摘帽”。



人保財險在四川涼山“懸崖村”開展精準扶貧

專欄

2017年初，在大理州，人保健康承保 89264 戶、323264 人建檔立卡貧困人口的補充醫療保險、意外傷殘保險責任。項目運行一年來，已累計完成賠付 16048 人次，賠付醫療費用 1661.91 萬元，人次均賠付為 1035.59 元，實現了參保困難群眾個人合規醫療費用的 100% 補償，同時將全口徑醫療費用(含全自費部分)報銷比例由原來的 69.45% 提升至 94.82%，有效解決了貧困人口因貧看不起病、因病加劇貧困的問題。



中央媒體團深入大理採訪人保健康貧困人口保險項目

廣西河池“龍頭企業+農戶”模式。人保財險在廣西河池市都安瑤族自治縣設立了“中國人保財險都安縣保險精準扶貧基金”，用於都安縣開展“貸牛還牛”產業扶貧項目。按照“政府扶持、企業牽頭、農戶代養、貸牛還牛、還牛再貸、滾動發展”的運營模式，基金提供牛犢，貧困戶進行養殖，企業負責收購，公司提供保險，預計貧困戶每頭牛可賺 5000-6000 元，形成貸牛、養牛、還牛、續貸的良性循環，幫助當地建檔立卡貧困戶實現產業脫貧。



河池市人民政府與人保財險廣西分公司在南寧簽訂農業扶貧產業項目合作框架協議，開啓“政府+險資+企業+農戶+保險”的“五位一體”保險扶貧工作新模式。



貧困戶免費領到牛開始養牛

推進“三農”保險創新進程

2017年，人保財險開發報備創新類農險產品

187 款

已開辦各類農業保險產品超過

2300 個

農民工資支付履約保證保險，保障金額

9522 萬元



2017年11月，集團公司黨委書記、董事長廖建民赴江西省樂安縣稠溪移民新村就三農保險進行調研

我們召開貫徹落實中央農村工作會議和中央一號文件精神的專題會議，下發農村保險指導意見，不斷完善農網建設，促進國家惠農政策落地。2017年承保農作物 6.7 億畝，承保能繁母猪及生豬 1.3 億頭、牛 974 萬頭、羊 1414 萬只、森林 11.5 億畝，為 1.09 億戶次農民提供農業風險保障 1.69 萬億元，為 2698 萬戶次受災農民支付了 176.2 億元的農險賠款，處理農險賠案 408 萬件。截止 2017 年底，在 27 個省、自治區、直轄市建成 692 家標準化共建共享農網點，設立“三農”營銷服務部 7290 個、“三農”保險服務站 2.56 萬個、“三農”保險服務點 30.2 萬個，網點覆蓋全國 100% 的鄉鎮和 55% 的行政村，建成了一支 38 萬人的農村保險服務隊伍。

我們持續推進多層次、普惠性農業保險體系建設，創新升級涉農產品，提標、增品、擴面，構建“大農險”發展格局，服務農業農村現代化。

踐行“政府引導、市場運作、自主自願、協同推進”的經營理念，將政府臨時性的救災行為轉化為制度化、規範化的救災應對機制。2017年，人保財險開發報備 187 款創新類農險產品，已開辦各類農業保險產品超過 2300 個，位居行業第一。首創業內海水養殖風力指數保險、草原牧區牛羊天氣指數保險、水稻暴雨指數保險。探索開展土地收益抵押貸款保證險、玉米產值綜合保險等创新型涉農保證保險業務。在四川、新疆、江蘇等省區開展農村土地流轉履約保證保險試點，承保 8.1 萬畝土地。打造特色農險“一縣一品、一品一策”，在四川內江開辦“周蘿卜”保險，在內蒙古開展奶牛保險，在貴州開辦獼猴桃經果林種植保險，在涉藏區開辦藏牛+藏羊+青稞綜合保險。繼續推進“保險+期貨”，開發期貨價格保險產品 54 個，涉及 10 種農產品。探索開展農民工資支付履約保證保險，保障金額 9522 萬元。



中國人保通過產品創新和機制創新助力貧困地區和貧困戶加快產業脫貧步伐



中國人保在新疆試點實施的首個「政融保」惠民融資項目正式落地



吉林人保深入農村開展春節慰問活動

我們堅定服務農業供給側結構性改革戰略，在彌補農業生產風險損失，提供一體化、綜合化保險服務的同時，強化資金支持，把普惠金融重點放在農村，致力於更好滿足鄉村振興過程中多樣化的金融需求。設立人保資產——普惠金融支農融資專屬資管產品、人保資產——廣墾農業小貸公司股權投資計劃。自 2015 年，由集團公司統籌，依托人保財險、人保資產等子公司，在全國唯一試點支農支小融資業務，初期試點規模 50 億元，并于 2017 年將試點規模擴大到 250 億元。截至 2017 年底，我們發起設立 10 支農支小專屬資管產品，業務覆蓋 32 個省，162 個地市（區）級機構，與各級地方政府簽訂支農融資合作協議 69 個，合作金額 198 億元；支農融資產品余額 11.4 億元。

累計放款金額 12.7 億元；服務農戶、小微企業超過 12.7 萬戶。

我們積極探索利用新技術手段提升農險風險管理水平，不斷優化農險服務模式。結合「互聯網+現代農業」發展趨勢，把保險服務嵌入農村電子商務產業鏈，從生產環節向加工、儲存、流通、貿易直到終端消費等產業鏈上下游的各個環節延伸，深度服務現代農業產業體系、生產體系、經營體系構建。全面啓動農險綜合信息平臺建設，集成地塊信息、災害損失和承保理賠數據。在青島、四川、廣東、廣西、福建、江西、江蘇等地試點養殖業保險移動查勘定損系統，全面推進養殖險小額案件「一站式」理賠模式。



推動 健康養老 體系建設



人保健康參與的青島長期護理保險項目獲中國政府創新最佳實踐

2017 年，大病保險業務服務人群



支付大病保險賠款



我們主動對接「健康中國」戰略發展需求，參與國家多層次醫療保障體系建設。逐步打造「基本醫保經辦+大病保險+補充醫療+社保意外傷害+醫療救助+長期護理保險」的一體化醫療保障服務格局，提供保障

水平更高、風險管控模式更強、運營成本更低、服務質量更高的可持續醫保管理解決方案。2017 年，大病保險業務服務人群 4.6 億，支付大病保險賠款 151.3 億元，有效緩解大病重病患者的負擔和壓力。



接受長期護理的老人在看報



青島長護理老人在接受康復訓練

為客戶建立健康檔案



共開展各類健康管理服務



我們大力發展商業健康保險，提供多樣化的健康保障和健康管理服務。人保健康承保國內第一個長期護理保險項目——青島市職工長期醫療護理保險項目，截至 2017 年底，為全市 270 萬名城鎮職工提供醫療護理保險保障。在成都、上饒、齊齊哈爾、河北巨鹿、山東煙臺等城市積極拓展社會長期護理保險，並與「一號護工」等互聯網平臺合作，探索「互聯網+長期護理險」模式。通過健康保險+健康管理融合，積極改善客戶健康狀況。截至 2017 年底，人保健康為客戶建立健康檔案 3241 萬份，2017 年人保健康共開展各類健康管理服務 3217 萬人次。人保健康天津市分公司通過開發數據採集系統，與當地醫院 HIS 系統數據實時對接傳輸，實現了天津市靜海區全部醫院的門診、門診特殊病及住院醫療費實現聯網結算的「理賠直賠」新模式。

我們積極響應國務院辦公廳印發的《關於加快發展商業養老保險的若干意見》，主動對接國家健康養老政策需求，推動健康養老產品和服務創新。作為集團養老資產管理專業平臺，人保養老積極服務和促進企業年金、職業年金市場發展，開展受托、賬戶管理、投資管理三項服務，已成立 31 家省級中心。2017 年，企業年金投資業績居行業前三。加大老年人群體的產品供給，開發了老年人意外保險、中老年人骨折保險等多款老年人專屬意外保險產品。人保財險提供養老機構責任險，保障養老機構健康穩定發展，2017 年為養老機構提供風險保障 531 億元。

創新 保險社會 管理功能

安全生產責任險覆蓋省、
自治區、直轄市



31 個

安全生產責任險提供
風險保障



6455 億元

同比上升



17%

我們充分利用保險機制創新公共服務的供給方式，提升公共服務資源的配置效率，完善運作機制，化解社會矛盾糾紛，服務構建共治共享的社會治理格局。在生態環境、食品安全、安全生產、醫療衛生等領域廣泛開展

責任保險，化解社會糾紛，維護群眾權益，提升民生保障。2017年，安全生產責任險覆蓋 31 個省、自治區、直轄市，提供風險保障 6455 億元，同比上升 17%。

專欄

電梯安全責任險“寧波模式”

自 2017 年起，人保財險在全國推動電梯責任險，為 33 萬余部電梯提供風險保障 1.2 萬億元。在提供保險產品的同時，創新引入“PICC 電梯衛士”系統，進行電梯維保實時監控，實現保險保障與維修保養一體化運行模式，顯著提升電梯維保質量水平，有效降低電梯風險，全面保障電梯安全。

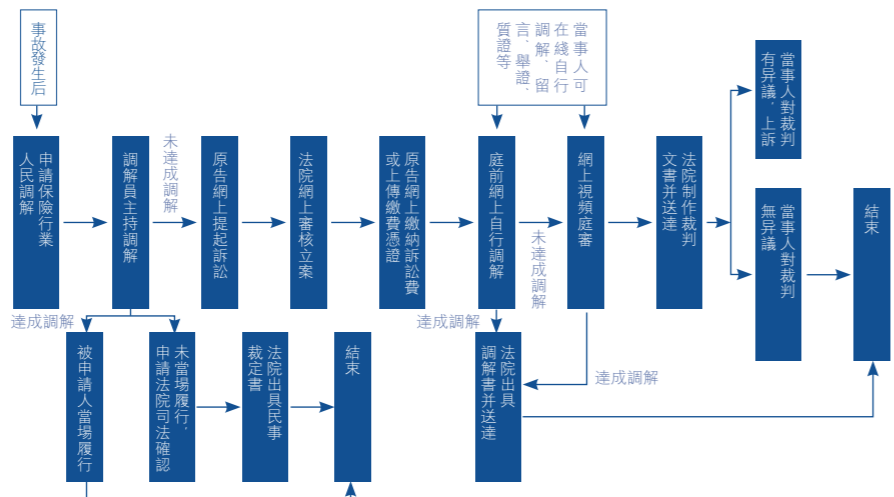


“余杭模式”調解工作場景

交通事故處理“余杭模式”——互聯網時代下新型多元化糾紛解決機制

“余杭模式”連通交通事故處理所涉及的各個職能部門和單位，通過參與道路交通事故人傷案件處理的各相關單位的流程對接、系統對接和數據共享，為交通事故當事人提供在綫人身損害賠償計算、賠償調節、立案應訴和保險賠付一體化處理，利用互聯網技術真正做到了“數據多跑路，客戶、傷者少跑路”。2017 年，人保財險在余杭地區實現調節機動車輛人傷案件 1566 件，調解成功率達 95% 以上；人保財險余杭支公司人傷案件平均理賠周期從 2016 年的 62.78 天縮短至 2017 年的 55.7 天。目前，“余杭模式”已在 18 家省級分公司落地，成功調解案件 5535 件，累計與各省高級人民法院面對面溝通 75 次，與各中級人民法院面對面溝通 516 次，與各基層人民法院面對面溝通 1700 次。

余杭道路交通事故糾紛“網上數據一體化處理”流程



2017 年，人保財險
處理大災賠案



18 萬件

賠案涉及金額



76 億元

我們服務完善災害防範救助體系，針對頻發的極端氣候和氣候變化，開發了針對地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火災等巨災災害險和天氣指數保險，持續推動建立巨災保險制度，完善巨災保險頂層制度設計，大力推進地方試點，不斷提升公司巨災保險服務水平。人保財險為客戶提供氣象水文預警信息服務，降低客戶出險率及賠付水平；探索基于物聯網的城市內澇實時監控，開展實時預警和防災防損服務；利用先進技術展開災害研究，引入衛星遙感和地理信息系統，開展

災害監測預警和災情評估，為實時預警和客戶服務等提供參考；及時啓動應急機制，組建大災理賠專業團隊支援災害一線，暢通大災理賠綠色通道。面對重大災害及突發事件如南方和吉林暴雨、陝西榆林洪水、阿壩九寨溝地震、“天鴿”臺風等多起重大自然災害，我們始終堅守承諾，發揮保險補償作用，以高度的責任感和使命感，積極開展抗災救災和查勘理賠工作，為國家和人民排憂解難。2017 年，人保財險處理大災賠案 18 萬件，賠案涉及金額 76 億元。

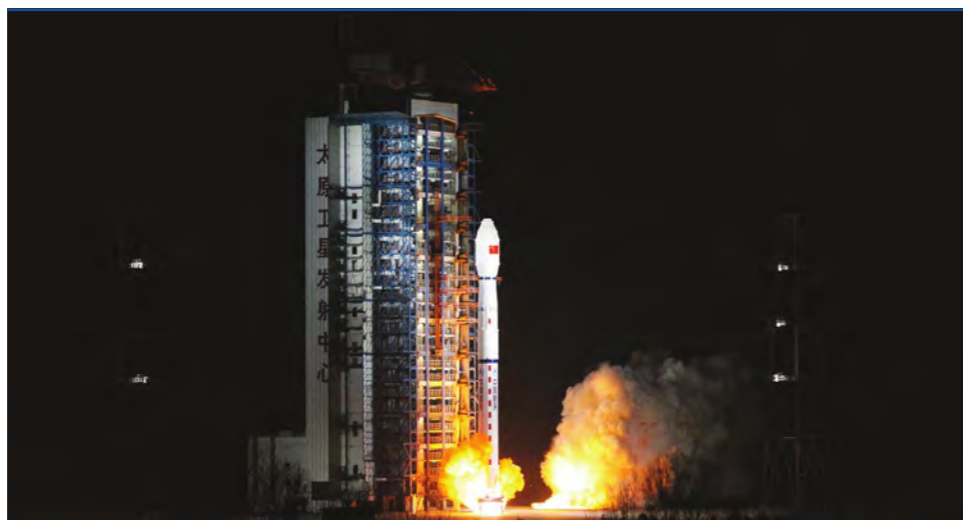


2017 年 5 月 11 日，新疆塔什庫爾干縣發生裏氏 5.5 級地震，人保財險喀什地區分公司立即啓動重大突發事件應急預案，第一時間趕往救災現場，開展災後查勘、救援工作。

促進 實體經濟 增效升級

我們貫徹全國金融工作會議精神，落實《中國保監會關於保險業支持實體經濟發展的指導意見》（保監發【2017】42號）文件要求，在保監會“1+4”系列文件指導下，更好地服務實體經濟發展。我們構築實體經濟風險保障體系，為企業提供財產保險、工程保險、責任保險、意外傷害保險的綜合保障。2017年，人保財險提供風險保障金額387萬億元，積極承保工程險、民生工程重大項目，創新風險管理服務提供方式。獨家承保我國首款大型滅火/水上救援水陸兩栖飛機AG600“鯤龍”在珠海金灣機場成功首飛；為“中星十六號”衛星量身定制了國內首個“高通量衛星”保險條款，服務我國衛星通信進入高通量時代；首席承保風雲三號D氣象衛星發射保險及發射第三方責任保險；積極推進工程險大項目全景式項目管理，2017年39條地鐵投標中，首席承保天津濱海軌道交通B1線、烏魯木齊2號線一期等26條。

我們支持“一帶一路”建設和區域協調發展戰略，推進保險資金服務供給側結構性改革。大力發展出口信用保險，服務中小企業“走出去”，人保財險為中國企業在“一帶一路”沿綫67個國家的3771個出口買家提供了15.6億美元的貿易賒銷授信，並且以再保險和巨災險等業務模式不斷創新服務模式，為中國海外工程及裝備製造等高新技術領域提供最優風險保障方案。人保財險以首席再保的形式承保我國核電整體“走出去”的首個標志性項目——巴基斯坦卡拉奇K2/K3核電項目。積極承保“一帶一路”沿綫項目，首席承保葛洲壩集團巴基斯坦達蘇水電站項目，中國交建承建馬來西亞東部沿海鐵路項目，中國電力建設集團有限公司承建巴基斯坦卡西姆火電站等“一帶一路”旗艦項目。與美國安達保險集團赴天津鋼管集團股份有限公司等重要客戶進行工程險和SPPI專項培訓，為“走出去”中資企業客戶直接提供防災防損服務。



中國人民保險首席承保風雲3D衛星

在實體經濟的服務中，我們堅持“普惠金融，支農支小”的原則，建立起“規模化對接、專業化經營、集約化管理”的中小企業服務模式。2017年，中小微企業專屬保險產品為34305家企業提供逾833.9億元的風險保障金額。我們通過提供助貸險，幫助31個

省市自治區20余萬人員獲得上百億融資資金。人保財險全年為國內17713家小微企業的出口貿易提供了貿易信用險保障，所服務的小微企業數量同比增長76.83%，支持小微企業出口貿易金額達到1188億元。



集團與中國商飛簽署戰略合作協議

提供貿易信用險
保障的小微企業



17713^家

所服務的小微企業
數量同比增長



76.83%

支持小微企業
出口貿易金額達到



1188^{億元}

助力 社會公益 事業發展

我們一直積極開展慈善公益活動，集團以中國人保公益慈善基金會為公益事業專業運作平臺，長期關注兒童婦女健康發展，各子公司已建立本系統內的公益服務管理體系。

2017年，中國人保公益慈善基金會捐贈金額總計 723 萬元。人保財險全系統 2017 年總計捐贈金額 8468.5 萬元。



參加「中國人民保險國學夏令營」的學生將自己制作的繪畫贈送給中國人民保險

中國人保公益慈善基金會
捐贈金額總計



723 萬元

2017 年人保財險
全系統總計捐贈



8468.5 萬元

人保財險志願者公益活動

年份	2015 年	2016 年	2017 年
服務時長 (小時)	4794.5	6497	11307.5
參與人數 (人)	2966	3202	4826
主要服務對象 與受益人數 (人)	可統計人數約 19368	可統計人數約 39372	可統計人數約 39280

我們開展了豐富多彩的公益活動，如：中國人民保險國學夏令營，邀請地處中西部 4 省區、涵蓋 8 個民族的近百名優秀小學生代表和老師參加國學研修系列活動；向北京師範大學「百年有園」基金捐款，用于北師大幼兒園教師的支教資助和幼師的素質提升，以及給在北師大幼兒園上學的見義勇為烈士子女或特殊困難家庭子女給予資助；向中國兒童少年基金會「民族孤兒救助專項基金」捐款，支持雲南麗江民族孤兒學校辦學，援助其面向接收的來自四川地震災區、新疆、西藏、雲南等地孤兒開展的免費教育；向北京新四軍研究會捐款，支持舉辦「中國人民解放軍

建軍 90 周年、新四軍建軍 80 周年紀念大會」、慰問新四軍老戰士等系列活動，弘揚抗戰精神，以實際行動表達中國人保擁軍愛黨之情；開展關愛留守兒童、助殘、貧困幫扶、關愛單身母親、關愛孤寡老人、關愛自閉症兒童康復和環境保護等各類小額微公益活動；慰問雲南麗江民族孤兒學校學生，贈送生活中急需的多功能行李箱等。

我們的公益活動多次獲獎，如「2017 年度中國公益企業」、「2017 中國企業社會責任卓越獎優秀企業」、「中國婦女兒童慈善獎」、「金諾獎」、「年度杰出社會責任傳播獎」等。



「中國人民保險國學希望教室」圖書櫃



國學一堂課



發展綠色金融 58

倡導綠色辦公 60



為環境

綠色運營，綠色金融

For Environment
Green Operation,
Green Finance

發展 綠色金融

綠色保險

我們響應國家“十三五”綠色發展理念，積極參與綠色金融體制機制創新，致力於推動建立綠色保險制度，開展業務創新實踐，在環境污染責任保險、綠色建築保險、環保技術裝備保險、綠色企業貸款保證險、綠色農業保險等方面進行了有益的探索。人保財險在保險行業內率先開發上線專注于環境風險管理的環境風險服務平臺。積極提供環境風險評估服務，為石油天然氣開采、煤礦和非煤礦山開采、化工、重金屬、機械制造等行業提供環境風險保障，幫助企業提升環境風險管理水平及防災防損能力。2017年，環境污染責任險覆蓋30個省、自治區、直轄市，為服務的5726家企業提供107億元風險保障，為1241家企業提供環境風險“體檢”服務，累計發現風險隱患近9124個，提供風險改善建議7550條。

2017年，我們第一時間赴浙江、江西、廣東、貴州、新疆5個國家新設立的綠色金融改革創新試驗區調研，并與當地政府溝通，支持綠色經濟轉型升級。與浙江省政府簽署《推進綠色金融改革創新試驗區建設戰略合作協議》。此外，還積極與廣東省政府對接，目前雙方綠色金融改革創新試驗區建設戰略合作協議文本已商洽一致并將擇機簽署。集團還與中國保險學會和保爾森基金會共同開展綠色保險試點和課題研究，積極探索和推動利用保險機制助力解決綠色發展面臨的突出問題。

人保財險環境污染責任保險“無錫模式”

自2009年起，人保財險無錫市分公司試行開展環境污染責任保險工作，創新引入第三方環境風險管理專家為企業進行投保前和承保中的環境風險評估和檢查服務，有效幫助參保企業提升污染治理和環境管理水平，切實把各類環境風險消滅在萌芽狀態，最大限度地控制各類風險事故的發生。試點以來，人保財險為4500多家企業進行了環境風險現場勘查與評估，出具評估報告4500余份，匯總14大類、118小類問題，幫助企業排查出較大環境污染安全隱患6500個，發現問題28290個，提出環境安全相關建議32851個，為企業安保人員進行風險防範培訓4500多人次。截至2017年年底，無錫市累計參保企業6309家，目前在保企業1090家，累計提供風險保障59億元。



人保財險安全環境責任險“衢州模式”

在衢州，我們服務全國綠色金融改革創新試驗區，落地“安全生產和環境污染綜合責任保險”全國第一單，包含安全生產、環境污染以及危化品運輸三大保險責任，創新保險參與綠色金融發展。通過引入第三方安全環境服務機構，重點為投保企業開展風險評級、安全巡查、安全培訓等服務，實現了從“賠償”向“保險+服務”的模式轉型和延伸。



人保財險浙江衢州分公司、清華大學環評所人員赴浙江創基有機硅材料有限公司進行風險評估

人保財險生豬保險“龍游模式”

在衢州，人保財險對原生豬保險條款進行改造，通過生豬統保與無害化處理相結合的模式，從根本上解決了病死豬亂扔和死豬肉上餐桌的環境污染和食品安全問題。



人保財險龍游支公司就全國率先推出的生豬統保與無害化處理的龍游模式接受媒體採訪

綠色投資

我們有效服務綠色產業發展中的保障與融資需求，探索推進綠色投資，對清潔能源、節能環保、循環經濟等領域進行投資，全方位助力打好污染防治攻堅戰是人保集團投資的指導原則。

我們充分考慮環境因素，避免保險資金投入“兩高一剩”行業。集中關注新能源領域，通過基礎設施債權計劃、股權計劃、項目資產支持計劃等形式，在風電、水電、核電等清潔能源領域加大投資。

人保—三峽新能源風電債權投資計劃：本投資計劃正式成立於 2013 年 3 月 29 日，募集保險資金人民幣 12 億元，以債權方式投向江蘇響水風電場項目、內蒙古化德二至四期風電場項目建設。

人保資產—中節能新材料環保產業基金股權投資計劃：本股權計劃正式成立於 2016 年 4 月 19 日，募集合格投資者資金 10 億元人民幣，

我們倡導綠色辦公，積極推進集團及各級分支機構提高辦公自動化水平，利用電子郵件等通訊工具溝通交流，推進無紙化辦公、雙面打印，減少對紙張的消耗。建設并運營應用系統中心、自動化辦公系統、財務處理、核心業務系統、客戶平臺、運維管理平臺、報表系統、交叉銷售等四十餘個應用系統，

認購寧波華禹新能投資合伙企業（有限合夥）的 LP 份額，對中節能新材料投資公司增資擴股，最終投資於新材料公司負責的節能環保建設項目。

人保資產—前海母基金股權投資計劃：本股權計劃正式成立於 2016 年 8 月 16 日，首期募集合格投資者資金 2 億元人民幣，通過前海母基金間接投資新興戰略產業基金、創業投資基金等，最終投向生物技術與健康、新能源與節能環保、互聯網與新媒體、信息技術、新材料與化工等新興產業。

人保—華電新能源項目債權投資計劃：本投資計劃正式成立於 2014 年 9 月 26 日，募集保險資金人民幣 20 億元，以債權方式投向華電烏套海風電項目、華電街基二期—富裕風電場項目、華電鐵嶺李家屯風電項目、依蘭華富二期風電項目和華電輝騰錫勒風力發電庫倫一期項目等。

機房、網絡等 IT 基礎設施以及服務器、存儲、辦公電腦等 IT 設備完善，運行安全穩定，有效支撐了電子化運營。持續推進電子化支持平臺建設，加快電子保單、電子發票等數字化工具應用，打造全流程電子化產品銷售服務模式，有效提升保險技術服務水平，降低運營成本，節能減耗。

部分子公司電子保單下載量

單位：單

年度	人保財險	人保壽險	人保健康
2015	886114	23887536	2032056
2016	1897443	8755669	1369816
2017	14050866	8012247	1931935

注：人保財險 2016 年電子單證綜合管理平臺上線，故 2016 年和 2017 年電子保單下載量口徑採用 elife 電子保單系統下載量 + 電子單證綜合管理系統平臺生成量口徑。

公司主要排放包括電、天然氣、汽油、柴油等能源消耗導致的溫室氣體排放和廢氣排放、辦公生活廢水排放和固體廢棄物排放。2017 年集團北京部分辦公場所（集團辦公大樓、人保財險、人保壽險、人保健康和中盛國際辦公場所）的能源消耗量為 45040097408 千焦。

2017 年集團和部分子公司在京總部辦公場所能源結構與消耗量

	集團總部大樓	人保財險	人保壽險	人保健康	中盛國際
用電量（千瓦時）	3530469	5765499	1578821.75	320122	118688
天然氣（立方米）	61579.9	49158	—	—	—
員工數量（人）	2157	2150	617	423	160
人均用電量（千瓦時）	1636.75	2460.92	2558.87	756.79	741.80
人均天然氣使用量（立方米）	28.55	22.86	—	—	—

說明：1. “—”表示無消耗。

2. 集團總部大樓中的辦公人員包括了集團公司本部、人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再保險、人保養老的辦公人員。
3. 集團總部大樓、財險和人保壽險的耗電量都包括了公共區域用電，所以人均耗電量較高。
4. 計算總能耗時使用轉換系數：1 千瓦時 = 3600 千焦，1 立方米天然氣的低位發熱量為 38931 千焦。

2017 年集團和部分子公司在京總部辦公場所溫室氣體排放量

單位：tCO₂e

類別	數量
天然氣燃燒排放量	242.1
外購電力對應的排放量	6902.427464

注：1. 由於人保系統龐大，運營地點多且複雜，所以未能將全系統的能源消耗量做出完整統計，本年度披露的溫室氣體排放量僅包括集團總部大樓以及人保健康、人保壽險、中盛國際和人保財險四個子公司在京總部大樓的公共建築溫室氣體排放。
2. 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範疇 1）和能源的間接排放（範疇 2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
3. 根據國家發改委《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和 IPCC2006 年發布系數計算核查的溫室氣體類型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三種。
4. 電力排放因子採用 2015 年全國電網平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，來源於國家發改委網站：http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html

倡導 綠色辦公

2017年集團部分辦公場所水資源消耗量

	集團總部大樓	人保財險	人保壽險
用水量 (噸)	9566	21288	3320.68
員工數量 (人)	2157	2150	617
人均用水量 (噸)	4.43	9.9	5.38

注：集團總部大樓、人保財險和人保壽險的用水量指辦公大樓市政新水的取水量，未包括中水使用量和桶裝水量。

日常運營過程中產生的污水全部進入市政污水管網系統，按規定繳納市政污水處理費用。部分辦公室使用市政統一處理和供應的中水系統。根據國家環保部《關於進一步規範排放檢驗加強機動車環境監督管理工作的通知》規定，公司公務用車和理賠車定期實施維護保養，開展機動車排放檢驗，確保尾氣排放達到國家機動車排放標準及其他相關現行有效的法律法規要求。考慮發動機機型和耗油量，按規定及時淘汰老舊汽車。鼓勵召開視頻或電話工作會議，減少因公務出差造成的碳排放。

辦公活動中的廢棄物遵循分類處理原則進行管理。對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物

在前端實行分類管理，在後端由具有資質的廠家進行專業化處理，確保符合國家法規要求。由於人保系統龐大，運營地點多且複雜，所以未能將全系統的廢棄物總量做出完整統計。

經技術人員鑒定確實不能使用的信息設備和桌面辦公電腦設備，經公司內部流程審批通過後交由指定機構進行銷毀處理。

在車險定損理賠流程中，全面推廣低碳維修，逐步搭建總、省兩級低碳維修網絡，開發信息系統配套管控功能。維修中產生的危險廢棄物按要求交由環保部門指定的具有處理危險廢棄物資質的部門處理。



验证声明

SGS 通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 - 中国人民保险集团股份有限公司《2017 社会责任报告》

验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司 经中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险”）授权，对其《2017 社会责任报告》（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以及附随表格中的数据。并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，位于北京市建国门外大街2号院2号楼的中国人民财产保险股份有限公司和位于北京市朝阳区朝阳门北大街18号中国人保寿险大厦的中国人民人寿保险股份有限公司的数据及信息进行现场验证，其他披露的数据及信息不在验证流程范围之内。

中国人民保险的报告中的信息和介绍由其管理层以及相关职能部门负责。

我们的责任是在规定的范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见，旨在告知所有中国人民保险的利益相关方。

《SGS可持续发展报告验证程序》基于国际认可的导则，包括全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南的准确性和可靠性准则，以及AA1000系列标准中的验证水平。

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；以及
- 根据《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（2013）》评估报告。

验证过程包括验证前调研、现场审验、访谈相关领导与员工，以及对相关文件和记录进行核实。

本次验证未包含对独立审计的财务信息的溯源及验证。

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。提供的服务包括管理系统和服务认证；质量、

环境、社会和道德审计及培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与中国人民保险为完全独立的组织，对该组织及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，包括社会责任报告主任审核员，SAI注册的SA 8000主任审核员，CCAA注册ISO 14001主任审核员、CCAA注册OHSAS 18001主任审核员等。

验证意见

基于描述的方法和进行的验证，中国人民保险中所包含的信息和数据基本准确。验证团队认为，该报告可由中国人民保险的利益相关方使用。

SGS认为，该组织已选择了合适的报告方案。

结论、发现和建议

利益相关方参与

中国人民保险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，并通过一定的方式进行沟通和交流。

可持续发展背景

中国人民保险从经济、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展现。

实质性

中国人民保险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影响的议题和指标。

完整性

中国人民保险的报告基本涵盖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民保险在报告期间的绩效。

平衡性

中国人民保险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

中国人民保险的报告中披露了中国人民保险 2017 年各项绩效指标，相关绩效指标亦披露了历史数据，这些数据可使利益相关方了解其逐年的改进绩效。

准确性

中国人民保险的报告内信息较为准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时有效的。中国人民保险以后每一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

通过中国人民保险对报告中信息及数据的及时收集、记录并进行分析并建立了披露方式的管理流程，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司



总监，中国及香港
认证及企业优化
2018年4月18日

北京市海淀区阜成路73号世纪裕惠大厦A座16层
WWW.CN.SGS.COM

CONTENT INDEX

內容索引

GRI 內容索引

一般標準披露項

一般標準披露項	頁碼
戰略與分析	
G4-1 機構最高決策者就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	P6-7 董事長致辭
G4-2 機構概況	
G4-3 機構名稱	P9 公司概況
G4-4 主要品牌、產品和服務	P9 公司概況
G4-5 機構總部的地址	P9 公司概況
G4-6 機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的可持續發展事宜特別相關。	P9 公司概況
G4-7 所有權的性質及法律形式	P9 公司概況
G4-8 機構所服務的市場（包括地區細分、所服務的行業、客戶/受益者的類型）。	P9 公司概況
G4-9 報告機構的規模：員工人數、運營地點、淨銷售額（私營機構使用）或淨收入（公共機構適用）、按債務及權益細分的總市值（私營機構適用）、所提供產品或服務的數量。	P17 經濟績效 P36 為員工： 關愛員工，以人為本
G4-10 a 按僱傭合同和性別劃分的員工總數；b 按僱傭類型和性別劃分的固定員工總數；c 按正式員工、非正式員工和性別劃分的員工總數；d 按地區和性別劃分的員工總數；e 機構的工作是否有一大部分由法律上認定為自雇的人員承擔，或由非員工及非正式員工的個人（包括承包商的員工及非正式員工）承擔；f 僱傭人數的重大變化（如旅遊或農業僱傭人數的季節變動）。	P36 為員工： 關愛員工，以人為本
G4-11 集體談判協議涵蓋的員工總數百分比	P39 權益保護
G4-12 描述機構的供應鏈情況	P30 供應鏈管理
G4-13 報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈的重要變化，包括：運營地點或業務轉變、股本架構、供應商所在地、供應鏈結構、與供應商關係的改變。	無變化
G4-14 機構是否及如何按預警方針及原則行事	P60 綠色投資
G4-15 機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。	無參與發起倡議
G4-16 機構加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議機構。	P33 參加的部分 行業組織
確定的實質性方面	
G4-17 列出機構的合并財務報表或同等文件中包括的所有實體。說明在合并財務報表或同等文件包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。機構可引述公開的合并財務報表或相當的文件中的信息，來報告本標準披露項。	P9 公司概況
G4-18 說明界定報告內容和方面邊界的過程。說明機構如何應用“界定報告內容的報告原則”。	P13 實質性議題確定
G4-19 列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。	P13 實質性議題確定
G4-20 對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。	P13 實質性議題確定
G4-21 對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。	P13 實質性議題確定
G4-22 說明重訂前期報告所載信息的影響，以及重訂的原因。	無重訂
G4-23 說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。	無重大變化

一般標準披露項	頁碼	
利益相關方參與		
G4-24 機構的利益相關方列表	P12 利益相關方溝通	
G4-25 就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	P12 利益相關方溝通	
G4-26 利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編制報告而進行。	P12 利益相關方溝通	
G4-27 利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	P12 利益相關方溝通	
G4-28 所提供信息的報告期	P2 前言	
G4-29 上一份報告的日期（如有）	P2 前言	
G4-30 報告周期（如每年一次、兩年一次）	P2 前言	
G4-31 關於報告或報告內容的聯絡人	P2 前言	
G4-32 GRI 內容索引	P66-72 內容索引	
G4-33 a 機構為報告尋求外部鑒證的政策和目前的做法；b 如未在可持續發展報告附帶的鑒證報告中列出，則需說明已提供的供任何外部鑒證的範圍及根據；c 說明報告機構與鑒證服務方之間的關係；d 說明最高治理機構或高級管理人員是否參與為可持續發展報告尋求鑒證。	P63-65 SGS 審驗聲明	
治理		
G4-34 機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。說明負責經濟、環境、社會影響決策的委員會。	P16 公司治理	
商業倫理與誠信		
G4-56 說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。	P11 發展戰略	
經濟		
經濟績效	DMA G4-EC1 機構產生及分配的直接經濟價值 (EVG&D)	P17 經濟績效 P17 經濟績效
間接經濟影響	DMA G4-EC7 開展基礎設施投資與支持性服務的情況及其影響	P44-55 為社會： 融入全局，保障社會 P44-55 為社會： 融入全局，保障社會

具體標準披露項

實質性方面	DMA 和指標	頁碼
環境		
能源	DMA	P60 倡導綠色辦公
	G4-EN3 機構內部的能源消耗	P61 倡導綠色辦公
	G4-EN5 能源強度	P61 倡導綠色辦公
水	DMA	P60 倡導綠色辦公
	G4-EN8 按源頭說明的總耗水量	P61 倡導綠色辦公
廢氣排放	DMA	P62 倡導綠色辦公
	G4-EN15 直接溫室氣體排放量（範疇一）	P61 倡導綠色辦公
	G4-EN16 能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	P61 倡導綠色辦公
污水和廢棄物	DMA	P61-62 倡導綠色辦公
供應商環境評估	G4-EN32 使用環境標準篩選的新供應商的比例	P30 供應鏈管理
社會——勞工實踐和體面工作		
僱傭	DMA	P36 為員工： 關愛員工，以人為本
	G4-LA1 按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	P36-37 為員工： 關愛員工，以人為本
職業健康與安全	DMA	P40 健康與安全
培訓與教育	DMA	P38 職業發展
	G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	P38 職業發展
供應商勞工實踐評估	DMA	P30 供應鏈管理
勞工問題申訴機制	DMA	P39 權益保護
社會——人權		
結社自由與集體談判	DMA	P39 權益保護
	G4-HR4 已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體談判的運營點或供應商，以及保障這些權利的行動。	P39 權益保護
童工	DMA	P39 權益保護
強迫勞動與強制勞動	DMA	P39 權益保護
供應商人權評估	DMA	P30 供應鏈管理
社會——社會		
反腐敗	DMA	P18-19 合規與風險控制
	G4-SO4 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P18-19 合規與風險控制
合規	DMA	P18-19 合規與風險控制
供應商社會影響評估	DMA	P30 供應鏈管理
社會——產品責任		
產品及服務標識	DMA	P24-25 優化客戶體驗
	G4-PR5 客戶滿意度調查的結果	P24-26 優化客戶體驗

ESG 內容索引表

ESG 指標索引

索引	指標	頁碼
環境 A		
層面 A1： 排放物	一般披露	P60-62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P61 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P62 倡導綠色辦公
	一般披露	P60-62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及/或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P60-62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P61 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升水效益計劃及所得成果。	P62 倡導綠色辦公
關鍵績效指標 A2.5 制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	P60 倡導綠色辦公	
層面 A3： 環境及天然資源	一般披露	P60-62 倡導綠色辦公
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P60-62 倡導綠色辦公
B 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1： 僱傭	一般披露	P36-39 為員工： 關愛員工，以人為本
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	P36-37 為員工： 關愛員工，以人為本
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	P36-37 為員工： 關愛員工，以人為本

索引	指標	頁碼
層面 B2: 健康與安全	一般披露	P40 健康與安全
	一般披露	P38 職業發展
層面 B3: 發展及培訓	關鍵績效指標 B3.1 按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	P38 職業發展
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	P38 職業發展
層面 B4: 勞工準則	一般披露	P39 職工權益保護
營運慣例		
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露	P30 供應鏈管理
	一般披露	P24-25 優化客戶體驗
層面 B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P24-25 優化客戶體驗
	關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P24-25 優化客戶體驗
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P27 保護客戶隱私
層面 B7: 反貪污	一般披露	P18-19 合規與風險控制
社區		
層面 B8: 社區投資	一般披露	P54-55 助力社會 公益事業發展
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P54-55 助力社會 公益事業發展