

**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 温 度

2020

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL  
RESPONSIBILITY REPORT



# 前言

中國人民保險集團股份有限公司(簡稱“中國人保”,本報告中“人民保險”、“人保集團”、“集團”、“公司”、“我們”均指“中國人保”)每年發布社會責任報告,定期披露集團及其子公司在報告期內的經濟、環境和社會績效,并通過交易所和公司官網對外發布。

本報告依據全球報告倡議組織(GRI)可持續發展報告標準(GRI Standards)核心方案、上海證券交易所《上市公司環境信息披露指引》和香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(HKEx ESG)的披露要求編寫。

本報告將對人保集團及子公司于2020年1月1日至12月31日期間的經濟、環境和社會績效予以陳述。報告中的財務數據援引《中國人民保險集團股份有限公司2020年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告(該報告已經德勤華永會計師事務所(特殊普通合伙)審計),如無特別說明,所示金額均為人民幣。

本公司董事會對社會責任事宜制定監管流程并予以實施,保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏,保證所有信息的真實性,并委托SGS進行獨立第三方審驗,確認所有信息和數據的準確性和可靠性。

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

任何反饋意見,請聯系我們:  
電話:86-10-69008888  
郵箱:[csr\\_group@picc.com.cn](mailto:csr_group@picc.com.cn)



歡迎掃碼  
查閱網絡版報告

# 目錄

董事長致辭	02
<b>01 追求卓越的 的新人保</b>	新階段 新人保 ..... 06 推進卓越保險戰略 ..... 07
<b>02 有溫度的 的人民保險</b>	穩民生,同心戰疫增力度 ..... 12 助三農,減貧幫扶挖深度 ..... 17 利國家,服務發展求高度 ..... 22 惠百姓,溫暖工程獻熱度 ..... 28
<b>03 有擔當的 的企業公民</b>	與股東共治 ..... 34 與客戶共享 ..... 40 與伙伴共贏 ..... 43 與員工共進 ..... 45 與環境共生 ..... 50 與社會共建 ..... 56
<b>04 負責任的 的管理體系</b>	社會責任管理體系 ..... 62 利益相關方溝通 ..... 64 實質性議題確定 ..... 65
公司榮譽	66
驗證聲明	67
內容索引	70



## 董事長致辭

剛剛過去的 2020 年，注定會在歷史上留下難以磨滅的印迹。一年來，中國人保同我們的國家和人民一道，親身參與、共同見證了“于危機中育新機、于變局中開新局”的一個又一個時代奇跡。面對疫情、汛情、險情等三重衝擊，我們渡過艱難、逆行向前，以五中全會精神引領制定“卓越保險戰略”，在創新變革中取得規模效益均衡增長的良好業績；堅持國家所需、人保所向，更加深度地融入國家戰略、實體經濟和社會民生，努力做有溫度的人民保險。

抗擊疫情中我們同舟共濟。急疫情一線之所急，第一時間捐款捐物，率先向醫護人員及家屬贈送保險保障，廣大幹部員工積極融入群防群控大局，堅守崗位確保服務“不斷綫”；想廣大企業之所想，推出復工復產綜合險、“小微企業衛士”，助力恢復正常生產生活秩序，為統籌推進疫情防控和經濟社會發展做出自身貢獻。

脫貧攻堅中我們全力以赴。聚焦“三區三州”等深度貧困地區，以“深貧保”等扶貧保險產品，為近 4000 萬建檔立卡貧困人口提供保障，築起防止因病因災致貧返貧的保險防綫；扎實做好定點扶貧，幫扶的 4 個國家級貧困縣提前 483 天高質量脫貧摘帽。在全國扶貧攻堅表彰大會上，集團榮獲兩個先進集體和一個先進個人。

創新驅動中我們傾力保障。加快推廣科技保險，積極拓展首臺(套)、首批次和知識產權保險，為科技研發、生產、推廣提供全流程服務；加快推廣投保貸一體的蘇州創投基金模式，啓動上海科創基金，助力解決科技型民營小微企業“融資難、融資貴”難題。

社會治理中我們探索創新。助力政府職能轉變，加快拓展治理類保險，創新推廣“警保聯動”交通管理一體化新模式，覆蓋超過 330 個城市，服務群眾超過

467 萬人次；大力發展環境污染責任保險，以“保險+服務”的風險管理手段為企業賦能，降低企業污染風險、推動企業綠色發展。

人民生活中我們傾情守護。人民有期盼，保險有溫度。我們積極服務大眾健康，全面參與國家多層次醫療保障體系建設，各類政策性醫療保險項目覆蓋 8.63 億人群；努力提升養老保障水平，積極參與個人稅收遞延型商業養老保險，長期護理保險項目保障人群 4179 萬人。

凝心繪卓越，溫暖伴前行。在新的一年裏，中國人民保險將立足新發展階段、貫徹新發展理念、服務新發展格局構建，全面推進卓越保險戰略落地實施，以創新變革為動力，以改善供給為主綫，以提高質量為主題，與客戶、股東、員工攜手同心、共謀發展，確保“十四五”開好局起好步，以優異成績向建黨 100 周年獻禮！

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委書記、董事長

羅焜



# 01 追求卓越的 新人保

新階段 新人保 06

推進卓越保險戰略 07

## 新階段 新人保

中國人民保險集團股份有限公司成立於 1949 年 10 月 20 日，總部位於北京市西城區西長安街 88 號中國人保大廈。作為新中國第一家全國性保險公司，中國人保已成長為國內領先的大型綜合性保險金融集團，旗下擁有人保財險、人保資產、人保壽險、人保健康、人保投控、人保資本、人保金服、人保再、人保養老、人保香港等多家專業子公司，業務範圍覆蓋財產險、人身險、再保險、資產管理、不動產投資和另類投資、金融科技等領域，2020 年位列《財富》世界 500 強第 112 位。2012 年 12 月 7 日，中國人保在香港聯合交易所完成 H 股上市（股票代碼：1339），開創了中管保險集團海外整體上市的先河。2018 年 11 月 16 日，中國人保在上海證券交易所正式登陸 A 股市場（股票代碼：601319），成為首家“A+H”整體上市的中管保險集團。繼成功保障北京 2008 年奧運會之後，2019 年 12 月，中國人保正式簽約北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會官方合作伙伴，成為“雙奧保險”企業，為舉辦北京冬奧會、冬殘奧會保駕護航。

人民保險，為人民而生，因人民而興。在 71 年的改革發展歷程中，中國人保始終牢記人民保險為人民的初心和使命，始終陪伴在客戶、群眾、企業、員工身邊，傳遞溫暖，為愛前行。一代代人保人接續奮鬥、凱歌而行，用實際行動踐行着為民服務的初心使命，肩負起服務國家建設的責任擔當，為助力經濟社會發展、保障國計民生安穩、推進生態文明建設，提供了全方位、高質量的保險保障與金融服務。

站在兩個一百年的歷史交匯點上，新發展階段、新發展理念、新發展格局給中國人保帶來了新機遇、新挑戰，也賦予中國人保更大的責任和使命。踏上新徵程，中國人保將始終堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，認真貫徹落實黨中央決策部署，以創新變革為動力，以改善供給為主綫，以提高質量為主題，着力打造新人保，努力將公司建成具有卓越風險管理能力的全球一流金融保險集團。肩負新使命，中國人保將堅定踐行以人民為中心的發展思想，把公司發展置於國家全局中謀劃戰略定位，把國家和人民需要作為我們的首要任務，在服務實體經濟、民生福祉、科技創新、社會治理、區域發展、對外開放等領域中更好發揮行業排頭兵作用，為實現“兩個一百年”奮鬥目標、實現中華民族偉大復興的中國夢作出新的更大貢獻！



▲ 中國人民保險集團貫徹落實十九屆五中全會精神，確立了“卓越保險戰略”。圖為集團新一屆黨委班子集體合影。

## 推進卓越保險戰略

在我國即將邁入全面建設社會主義現代化國家新發展階段，開啓第二個百年奮鬥目標新徵程之際，面對百年未有之大變局，也是百年未有之發展機遇，集團新一屆黨委以黨的十九屆五中全會精神為指引，立足當前、放眼國際、面向未來，以對現實的深刻洞察、宏大的全局視野和長遠的戰略眼光，確立“卓越保險戰略”，擘畫“1+7”戰略框架，旗幟鮮明地提出“建設成為具有卓越風險管理能力的全球一流金融保險集團”的戰略願景，明確各業務板塊的戰略定位，提出切實可行的戰略行動，為中國人保發揮獨特優勢、實現發展跨越指明了方向、規劃了路徑。



建設成為具有卓越風險管理能力的  
**全球一流**  
金融保險集團

### 卓越保險戰略

#### 要點

- 🎯 聚焦主業
- 🏆 追求一流
- 💡 注重能力
- 🤝 綜合服務

#### “卓越”的內涵

- 📌 引領全球財險
- 🔥 管理各類風險
- 🌐 實施全球服務
- 🌱 構建產業生態
- 📡 運用現代技術
- 🏆 業績名列前茅

### “1+7” 戰略框架

- 始終保持人民保險的發展理念
- 履行服務國家戰略的歷史責任
- 提升財險創新驅動的市場優勢
- 打造全面風險管理的服務平臺
- 健全市場化運作的管理體制
- 建立數字化支撐的發展基礎
- 提高現代國有企業的治理能力

#### 七大舉措

2020 年經濟績效

	2020 年	2019 年	2018 年
總資產 (億元)	12554.61	11327.71	10316.90
淨資產 (億元)	2731.36	2468.39	2054.26
保險業務收入 (億元)	5636.06	5552.71	4986.11
合併淨利潤 (億元)	282.74	316.95	194.99
基本每股收益 (元)	0.45	0.51	0.32
加權平均淨資產收益率 (ROAE)	10.4%	13.4%	9.4%

2020 年 ESG 績效

履行保障天職	提供風險保障總額 <b>1446</b> 萬億元
	支付保險賠款總額 <b>2927.48</b> 億元
攜手抗擊疫情	捐贈防疫資金超 <b>3500</b> 萬元
	捐贈保險保障金額 <b>8784.3</b> 億元
助力脫貧攻堅	為包括一線醫護人員在內的承保對象賠款 <b>5850</b> 萬元
	向四個定點扶貧縣投入幫扶資金 <b>4490</b> 萬元
履行保障天職	在“三區三州”開辦扶貧專屬產品 <b>139</b> 個，覆蓋全部深貧地區
	“三區三州”網點服務縣域數量 <b>135</b> 個，覆蓋率 <b>100%</b>

支持鄉村振興	為 8607 萬戶次農戶提供 <b>2.4</b> 萬億元風險保障
	承保三大糧食作物 <b>4.3</b> 億畝
	承保生豬 <b>1.7</b> 億頭
服務實體經濟	承保森林 <b>11</b> 億畝
	首臺 (套) 重大技術裝備保險提供風險保障 <b>513</b> 億元
	科技保險提供風險保障 <b>3635</b> 億元
促進大眾健康	知識產權保險為 4295 家企業承保專利數量 <b>7580</b> 件
	“一帶一路”理賠服務網絡覆蓋 <b>186</b> 個國家地區
	承辦各類政策性健康保險項目覆蓋 <b>8.63</b> 億人群
優化客戶服務	承辦長期護理保險項目 <b>96</b> 個
	長期護理保險保障 <b>4179</b> 萬人群
	“警保聯動”服務群眾超 <b>467</b> 萬人次
共建美麗家園	“中國人保”APP 為客戶提供核心服務 <b>2482</b> 萬次
	車險客戶線上化率達 <b>88.98%</b>
	環境污染責任險提供風險保障 <b>147</b> 億元
堅持以人為本	累計發起設立 <b>10</b> 祇綠色金融產品
	電子保單下載量達 <b>2.46</b> 億件
擴大開放合作	人均溫室氣體排放量 <b>2.07</b> tCO <sub>2</sub> e/人
	員工人數 <b>19.3</b> 萬人
擴大開放合作	與 <b>8</b> 家戰略客戶簽署合作協議



## 02 有温度的 人民保险

穩民生，同心戰疫增力度 12

助三農，減貧幫扶挖深度 17

利國家，服務發展求高度 22

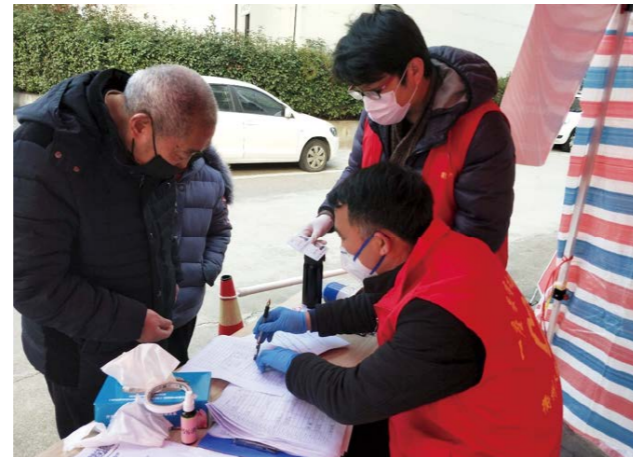
惠百姓，溫暖工程獻熱度 28

# 穩民生 同心戰疫增力度

2020年初，面對突如其來的新冠肺炎疫情，中國人保堅決貫徹黨中央、國務院有關疫情防控的各項決策部署，調動公司全國範圍內的系統資源和隊伍力量，有效統籌疫情防控、復工復產、穩定增長等各項工作，為堅決打贏疫情防控阻擊戰、維護經濟社會大局穩定提供有力保障。



▲ 2020年2月5日，人保財險江蘇省蘇州市分公司抗疫志願者突擊隊青年積極協助當地交警，為滬寧高速出入口來蘇車輛人員測體溫。



▲ 人保財險浙江省衢州市公司工作人員擔當府山街道鐘樓社區志願者，為來往車輛和進出居民提供登記服務。



▲ 人保財險浙江省南湖支公司青年志願者積極響應政府號召，化身口罩分裝工為全市網約口罩準時發貨辛勤勞作。



▲ 人保財險工作人員加緊清點某工具製造企業火災受損物品，協助企業做好殘骸清理、財產登記、地面清洗、設備修理等工作，全力保障企業復工復產。

## 保衛一線英雄，聚力抗擊風險

第一時間制定保險保障應急預案，向所有罹患新冠肺炎客戶群體提供全方位保障服務。天下之事，行之貴力，疫情爆發之始，中國人保各級黨委靠前指揮，全體黨員、幹部衝鋒在前，全系統廣大員工主動融入群防群控大局，同心聚力支持疫情防控一線，為抗擊疫情築起堅強後盾。我們以保障人民生命安全為己任，主動排查客戶出險信息，開通理賠綠色通道，簡化理賠手續，做到應賠盡賠、能賠快賠，聯合專業機構為客戶免費提供“7×24小時在線問診”、“視頻醫生”、“專家二次診療”等多項健康管理服務。

捐款捐物贈保險，最大匯集防護資源，全力支援戰疫一線英雄。我們第一時間向武漢捐款1000萬元，為所有參與疫情防控的疾控和醫務人員及家屬提供保險保障，發起設立總額3000萬元的新冠肺炎康復後遺癥幫扶基金，為感染新冠肺炎的一線醫務工作者提供康復救助，解決後顧之憂。2020年，共捐贈防疫資金超過3500萬元，捐贈保險保障金額8784.3億元，為包括赴鄂一線醫護人員在內的承保對象賠款5850萬元。

捐贈防疫資金超過

3500 萬元

捐贈保險保障金額

8784.3 億元



▲ 人保財險四川省分公司95518客戶服務中心支援湖北，保證熱線服務“不打烊”。



▲ 人保財險浙江省嘉興市分公司工作人員第一時間報名參與社區防疫工作，從大年初一開始，連續奮戰20天沒有一絲懈怠。



## 助力復工復產，服務“六穩”“六保”

圍繞疫情防控和復工復產需求，調整優化經營重點，強化保險產品供給。我們推出安全生產責任保險“十項舉措”，開發“復工復產綜合責任險”、“營業中斷險”、“小微企業衛士”等抗疫專屬保險產品，同時首創公共衛生救助保險，推動構建突發公共衛生事件巨災保險機制，助力企業統籌做好安全生產和疫情防控工作，幫助企業平穩有序復工復產。截至2020年末，包含整體覆蓋、地方試點和企事業單位三個層面的突發公共衛生事件保險保障體系初步成型，為各類人群和企業提供保障金額超過8000億元。

為各類人群和企業提供保障金額超過

 **8000** 億元

### 突發公共衛生事件保險落地起保



案例

2020年12月28日，中國人保在浙江省寧波市簽發突發公共衛生事件保險，從地方試點、企事業單位、整體覆蓋三個層面推動構建突發公共衛生事件風險保障長效機制，助力提高應對突發公共衛生事件的能力，健全公共衛生應急管理體系。截至2020年末，中國人保在地方試點開展的突發公共衛生事件應急救助保險保障已覆蓋7860萬人；在企事業單位層面開展的突發公共衛生事件商業保險，已承保企事業單位42698家，提供風險保障7953億元。

### 創新產品開發，保障就業生計



案例

外賣配送、地攤經濟、網約車……他們是城市的人間烟火氣，是千萬人創業就業的生計，也是風險保障最為薄弱的群體。中國人保為超過5000萬人次“外賣小哥”、130萬網約車司機提供意外、健康保障；首創“地攤保”組合保險，讓個體商戶安心出攤、讓顧客放心購買。



為“米袋子”“菜籃子”穩產保供提供保險保障，最大限度降低疫情對農業生產的影響。我們主動對接各級政府農產品穩產保供工作方案，圍繞疫情防控中與百姓密切相關、價格波動大、日常需求旺盛的蔬菜、肉蛋奶、糧食、林果等農產品品種，迅速開發新冠肺炎疫情期間專項農險產品，支持地方切實加大農險產品有效供給，保證疫情期間及疫情過後農產品正常生產供應。2020年，承保了全國136萬畝葉菜價格指數保險，提供風險保障35.47億元，支付賠款8737萬元。

### “雲簽約”橄欖油，破解農產品銷售難題



案例

湖北省十堰市鄖陽區是國家南水北調中線工程核心水源地，是橄欖油的黃金生產區，受疫情影響，橄欖油銷售受到了較大衝擊。2020年4月，中國人保與湖北鑫欖源油橄欖科技有限公司通過遠程視頻，在鄖陽區消費扶貧產品體驗館成功“雲簽約”100餘噸橄欖油等農副產品購銷協議，總價值2000餘萬元，一舉破解了橄欖油等農產品銷售難題，切實做到在湖北艱難時期“搭把手、拉一把”。



### 保障百姓的“米袋子”“菜籃子”



案例

自新冠肺炎疫情發生以來，不少農業企業、種植戶擔心疫情後期蔬菜價格走低。針對這一情況，人保財險浙江省分公司在各地政府和農業部門支持下，快速推出葉菜價格指數保險，保障蔬菜上市時價格低於約定價格時給予賠償。



## 適應防疫常態，保障服務質量

嚴守防疫安全底線，抓好疫情常態化防控工作。我們統籌兼顧疫情防控和精準服務，制定下發《疫情防控常態化下業務運營管理工作指引》，在各級單位職場及營業廳場所設置體溫檢測儀、防疫物品站、消毒點、安全專梯等多重防疫保障，確保為客戶提供安全、便捷、暖心服務，給員工安心，讓客戶放心。

加大業務和運營彈性，充分保障疫情防控期間服務質量。為滿足減少面對面接觸的防疫要求，我們廣泛借助微信公眾號、“中國人保”APP、拇指理賠小程序等移動工具，提供遠程查勘、遠程定損等理賠服務，簡化理賠手續，縮短理賠周期，讓數據多跑路、客戶少跑路。疫情常態化以來，“中國人保”APP及集團綜合電商門戶新上線保險產品177款，保單查詢、在綫理賠、保全續期等重點服務功能點擊累計超過2600萬次；人保財險上線25款產品，共處理線上案件156.47萬件；人保壽險上線38款產品，共處理線上案件13.73萬件；人保健康與支付寶聯合定制了好醫保·長期醫療、好醫保·終身防癌醫療險、健康福·重疾險等多款線上產品，共處理線上案件44萬件。

新上線保險產品



服務功能點擊累計超過



▲ 中國人保各營業網點嚴格做好職場消毒工作，櫃面工作人員全程佩戴口罩安全辦公。



## 助三農 減貧幫扶挖深度

2020年是全面打贏脫貧攻堅戰收官之年，我們始終保持強烈的使命感、責任感和緊迫感，全力投入到減貧幫扶、服務“三農”的事業之中，持續加大資金資源投入，不斷增強派駐幫扶力量，積極探索“保險+”扶貧模式，從產業、健康、民生等方面精準發力貧困地區的痛點、難點，激活貧困地區興旺發展的內在動力，築牢穩定脫貧長效機制。

### 壓實定點幫扶責任

自2002年起，人保集團相繼定點幫扶江西吉安、樂安，黑龍江樺川，陝西留壩四縣，不斷強化各項幫扶舉措，助力四縣提前483天全部實現高質量脫貧。2020年，我們繼續鞏固扶貧成果，幫助四縣織密“穩脫貧”的保障網，助力四縣“戰疫情、防返貧、迎小康”。

我們加大責任書指標落實力度，推動定點扶貧責任書主要指標提前超額完成。2020年，中國人保向四個定點扶貧縣投入幫扶資金4490萬元，引進幫扶資金1798.4萬元，培訓基層幹部2996人次，培訓技術人員7911人次；向貧困地區直接購買農產品6206.04萬元，幫助銷售農產品945.11萬元。

中國人保連續兩年在中央單位定點扶貧成效考核評價中獲得最高等次“好”。集團扶貧經驗入選國務院扶貧辦《中國企業精準扶貧綜合案例50佳》、《中國金融精準扶貧政策總結與評估研究》案例，消費扶貧做法入選國家發展改革委組織的全國消費扶貧優秀典型案例。在全國扶貧攻堅表彰大會上，集團榮獲兩個先進集體和一個先進個人。

助力四縣提前



向四縣投入幫扶資金



▲ 2020年9月15至17日，集團公司黨委書記、董事長羅熹赴江西調研督導中國人保定點幫扶和保險助力江西脫貧攻堅工作，看望慰問當地貧困戶。

## 決戰決勝脫貧攻堅

持續推進產業扶貧，建立穩定脫貧長效機制。我們以推動農業產業發展為着力點，在做好政策性農業保險“應保盡保”的基礎上，結合各地區特色產業發展需求，開發“肉蛋奶禽、茶菌果蔬”等特色農業保險業務，創新收入保險、氣象指數保險、“保險+期貨”等新型農險產品。同時，我們重點解決貧困地區產業發展融資難、融資貴等問題，首創保險資金支農融資新模式，穩健開展“支農支小”業務。截至2020年末，“支農支小”融資業務累計放款310.6億元，服務“三農”客戶和小微企業38.2萬戶，為貧困地區產業發展注入了源頭活水。

參與多層次醫療保障體系建設，着力解決人民群眾因病致貧、因病返貧問題。在“普惠制”層面，我們面向困難群眾開展新農合、城鎮居民基本醫保經辦和管理服務以及大病保險服務，針對參加大病保險的貧困人口，實施“一降兩提升”政策\*，切實減輕貧困群眾負擔。在“特惠制”層面，我們專門針對困難群眾設計提供大病補充醫療保險、醫療救助保險等保險保障服務，推動醫療救助、大病保險等一站式結算，為困難群眾提供切實的便利。2020年，在24個省承辦扶貧類醫療救助保險項目578個，覆蓋人口約3086萬人。

“支農支小”融資業務累計放款

 **310.6** 億元

服務“三農”客戶和小微企業

 **38.2** 萬戶

精準對接多元化民生改善需求，為困難群眾生產生活提供托底保障。我們積極承擔政府民生項目，首創“防貧保”專屬扶貧產品，承辦全國防返貧項目4000多個，努力為貧困地區群眾提供全面保障，截至2020年末，為31個省建檔立卡貧困戶和特定人群，提供風險保障2萬億元。我們持續加大對“三區三州”深度貧困地區支持力度，截至2020年末，在“三區三州”深度貧困地區共計開辦扶貧專屬產品139個，覆蓋了全部深貧地區；在“三區三州”深度貧困地區網點服務縣域數量135個，覆蓋率100%。



### 人保壽險開發小額惠農保險產品



人保壽險積極推廣農村小額人身意外險等10餘款產品，為農戶、貧困戶、進城務工人員等低收入人群提供普惠型保險保障，覆蓋全國24個省自治區直轄市，保障人數累計超過120萬人次，助力解決貧困人口因意外風險、重疾風險等致貧返貧問題。



### 為“三區三州”系牢穩定脫貧“安全帶”



中國人保大力推廣專屬扶貧產品，以保障“三區三州”貧困戶的住房、醫療、教育及飲水安全為重點，把扶貧落實到徹底解決低收入群體意外風險保障問題上，徹底“兜住”“兜實”脫貧責任。2020年，扶貧專屬產品為“三區三州”提供保障金額約1323億元，為脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶等系牢穩定脫貧“安全帶”。



\*注：“一降”即降低起付線，將起付線降低一半或取消起付線；“兩提升”即提升報銷比例和保險金額，報銷比例一般提高5-10個百分點，保險金額一般將封頂線提高10萬元以上。

## 助力推進鄉村振興

**持續推動農業保險高質量發展。**我們緊緊圍繞農業保險高質量發展這一目標，在做好“擴面、增品、提標”的基礎上，用全用足中央補貼政策，穩步擴大關係國計民生和國家糧食安全的大宗農產品保險覆蓋面，大力推動三大主糧作物大災保險、完全成本和收入保險試點落地，同時推進新型農業險種開發，加快建立多層次農業保險體系。2020年，承保三大糧食作物4.3億畝，承保生豬1.7億頭，森林11億畝，共為8607萬戶次農戶提供2.4萬億元風險保障，服務廣度深度不斷提升。

**建設完善覆蓋鄉村的農網服務體系。**我們不斷開展“兩站兩員”建設\*，優化農村地區警保合作站點布局，推動農村地區警保合作隊伍融合，豐富農網機構隊伍職能。截至2020年末，農網管轄的“兩站”達到9600多個，“兩員”達到1.3萬人。同時，我們積極探索利用互聯網、衛星遙感、遠程視頻等科技手段，開展線上承保理賠工作，提高農險數字化、智能化經營水平，推進建設多層次、廣覆蓋的農網服務網絡。截至2020年末，共建立農網機構（團隊）6891個，三農保險服務站2.76萬個、三農保險服務點15.33萬個。

農業保險保障農戶

 **8607** 萬戶次

提供風險保障

 **2.4** 萬億元

### 警保合作護畜行動

 案例

2020年10月，人保財險新疆阿勒泰地區分公司組織轄內各縣支公司及三農服務網點，在各縣、鄉鎮開展警保合作護畜行動，分組入村為牧民發放反光圈，減少牧民在轉場、夜間出行途中因牲畜與車輛碰撞導致牧民財產損失和人員傷亡情況。



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

### 稻田裏的人保紅

 案例

2020年10月，受陰雨天影響，貴州黔東南州黎平縣部分鄉鎮未收割秋稻面臨水泡、霉爛風險。人保財險黎平支公司全體黨員及骨幹人員專門赴黎平縣岩洞鎮新洞村開展“搶秋收、惜農糧、解民憂”主題黨日活動，幫助群眾共計收割稻谷6畝，累計5000餘斤。



**全力做好高效便民的農險理賠服務。**2020年汛期，長江中下游地區鄱陽湖、巢湖流域發生百年一遇的特大洪水，衆多湖泊大江持續超警戒水位，沿綫農田被淹，同時，“黑格比”、“巴威”、“美莎克”、“海神”、“浪卡”等臺風災害頻發，對多地農業生產造成重大影響。公司第一時間啓動大災應急預案，組織系統力量做好現場查勘定損工作，保障農業生產平穩有序開展。2020年，農險支付賠款249億元，其中包括賠付三大糧食作物數量5276.8萬畝、生豬數量1589.1萬頭、森林數量524.2萬畝。

賠付三大糧食作物數量

**5276.8** 萬畝

賠付生豬數量

**1589.1** 萬頭

賠付森林數量

**524.2** 萬畝

### 全力應對吉林省“三臺疊加”

 案例

2020年9月，吉林省接連受到“巴威”“美莎克”和新風王“海神”等臺風襲擊，人保財險總省市縣四級聯動，迅速制定防汛救災工作方案，第一時間啓動臺風理賠和防災防損流程，嚴陣以待應對吉林省“三臺疊加”挑戰。



# 利國家 服務發展求高度

中國人保堅持“國家所需，人保所向”，在服務國家戰略中謀求發展機遇。我們充分發揮保險的功能作用和資金特點，將金融創新與服務科技創新、實體經濟、大衆健康、區域發展、對外開放等方面相結合，支持服務一系列重大工程、重點項目，不斷提升服務國家經濟社會發展的質量和效率，爲構建新發展格局貢獻人保力量。

## 助力科技創新，服務實體經濟

大力發展“保險+服務”，助力新產業和新技術發展。在新興產業領域，針對國家重點支持的八大高新技術領域，我們研發推出首臺（套）重大技術裝備綜合保險系列產品、重點新材料首批次應用綜合保險、生命科學產品完工責任保險等行業專屬產品。在新興科技領域，我們積極應對自動駕駛、機器人、生物識別、無人機等新技術的加速發展應用和風險防範的需求，推出“雙創保”、“金福保”等保險產品，爲科技企業提供一攬子綜合風險和金融解決方案。我們大力發展航空航天保險、船舶保險、建築工程保險等產品服務，積極爲國家重大工程建設提供保障。2020年，首臺（套）重大技術裝備保險提供風險保障513億元，重點新材料首批次應用保險提供風險保障190億元，科技保險爲2155家企業提供了逾3635億元風險保障。

科技保險提供風險保障

 **3635** 億元

## “揭榜險”助力創新創造

2020年5月，金華市政府推出“揭榜掛帥”機制，用“全球大腦”解決金華發展難題。同年6月，人保財險金華市分公司配套推出了“揭榜掛帥”保險，並與浙江派尼爾科技股份有限公司簽訂全國首單，對企業因特定原因導致科研項目失敗而損失的研發費用和揭榜專家人工成本給予一定的補償。通過投保“揭榜掛帥”保險，派尼爾科技股份有限公司可享受最高保額約50萬元的保險補償，解決了研發創新的後顧之憂。



 案例

## 護航國家航空航天事業

 案例

2020年，中國人保承保“天問一號”火星探測器、亞太6D衛星、“鯤龍”AG600水陸兩栖大飛機、“中國天眼”FAST射電望遠鏡等重大工程項目，爲國家航空航天事業發展持續保駕護航。



**持續加大科創資金投入，重點支持科技企業發展。**我們加強創新資金投入的統籌協調，建立多層次創新支持基金，構建起長期性、制度性的創新投入機制。2020年3月，設立“人保上海科創基金”，重點投資于生物醫藥、新一代信息技術、集成電路、高端裝備、新材料、新能源、節能環保等科技創新領域，助力長三角區域科技企業發展。2020年6月，參與投資“國家中小企業發展基金”，爲種子期、初創期中小企業給予支持，降低科技企業融資成本，切實激勵創業創新。2020年11月，成立國內首個保險科技創新聯盟“保創聯盟”，打造“專業孵化+產業資源+創業投資”的創新孵化閉環。

**不斷完善知識產權保險產品體系，全力支持知識產權保護。**我們加強知識產權保險新產品開發，建立起包括16款創新產品，覆蓋知識產權創造、保護、運用全過程的知識產權保險產品體系。我們與國家知識產權局簽署《知識產權保險戰略合作協議》，繼續在知識產權保險領域開展獨家戰略合作。2020年，知識產權保險爲4295家企業的7580件專利、商標及地理標志提供了逾206億元的風險保障。

**創新商業模式，助力民營和小微企業提高抗風險能力。**我們以爲民營經濟提供綜合金融服務爲主綫，在保險端和投資端同時發力，充分發揮保險保障和保險資金優勢，主動對接民營企業轉型升級中釋放的金融保險需求。創新推出“政銀保”貸款保證保險業務模式，通過搭建政府、銀行、保險三方風險共擔機制，共同扶持中小微企業和民營企業發展。2020年，“政銀保”貸款保證保險助力6396家中小微企業獲得融資支持93.62億元。

知識產權保險保障企業

 **4295** 家

“政銀保”貸款保證保險服務企業

 **6396** 家

## 支持“健康中國”，增進人民福祉

積極承辦各類政策性健康保險業務，深度參與構建國家多層次醫療保障體系。我們立足服務大眾健康，堅持普惠人民，廣泛開展大病保險、補充醫療保險、扶貧醫療救助、補充工傷保險等各類政策性健康保險業務，助力國家多層次社會保障體系建設。2020年，集團承辦各類政策性健康保險項目1857個，承保8.63億人，其中，大病保險共承辦369個項目，承保5.27億人。

構建專業化健康管理服務體系，提供全生命周期的健康管理服務。我們通過“自建+第三方合作”的方式，持續完善與“醫、藥、養、護”等健康產業鏈合作，實現全國醫療和健康管理資源的廣泛布局，截至2020年末，人保健康合作醫院1萬餘家、合作藥店16.6萬家，簽約家庭醫生2000餘名以及醫學專家650餘名，合作的線上問診服務醫生10萬餘名。我們強化線上服務平臺和線下服務隊伍建設，開發提供就醫綠通、健康諮詢、健康體檢、齒科服務、心理諮詢、慢病管理等健康服務，精準對接人民群眾多樣化的健康需求，2020年，人保健康共計服務15.8萬人次，開展各類主題活動共687場次。

承辦各類政策性健康保險項目覆蓋



### 深度參與粵港澳大灣區醫療健康服務體系建設

案例

人保財險廣東省分公司深度參與粵港澳大灣區基本醫療衛生與健康服務體系建設，積極探索開發创新型跨境醫療保險產品，為跨境客戶提供便利化保險服務。2020年共承辦大病保險、補充醫療保險、醫療救助保險、長期護理保險、委託服務項目33個，承保人數超5200萬人，提供風險保障超過14萬億元。普惠型補充醫療保險“市民保”自2020年8月啓動以來已落地11個城市。



### “遠程會診中心”助力家庭醫生簽約服務再升級

案例

憑借領先的醫療資源優勢和專業服務能力，人保健康江西省分公司成功簽約新餘市家庭醫生服務項目，成為全國首家深度參與家庭醫生簽約服務管理的商業保險機構。公司通過建立並不斷擴大“遠程會診中心”覆蓋面，為廣大簽約居民提供方便快捷的“點單式”遠程會診方案。



深度參與國家“三支柱”養老保障體系建設，不斷擴大養老保險覆蓋面，提高養老保障水平。我們深度參與管理基本養老保險基金，大力拓展企業（職業）年金，截至2020年末，人保養老管理資產規模2491.8億元，同比增長106.9%。我們積極發展商業養老保險產品，截至2020年末，人保壽險在上海、福建（含廈門市）、蘇州工業園區3個試點地區開展個人稅收遞延型商業養老保險業務，住房反向抵押養老保險業務試點城市達到29個，在大連市建成運營頤園養老養生社區，着力構建“保險+醫養游”健康養老生態圈。

人保養老管理資產規模同比增長



積極參與長期護理保險試點，全力保障失能人員基本生活權益。我們成立長期護理保險業務專項領導小組和技術支持小組，統籌推進公司長期護理保險業務發展和專業化能力提升，在政策設計、標準制定、失能評定、系統建設、護理機構管理等方面發揮重要作用。2020年，共承辦長期護理保險項目96個，保障人群4179萬人。

共承辦長期護理保險項目



### 關愛空巢老人，讓空巢不空

案例

2020年10月，人保健康青島市分公司長護理評估團隊發起了“關愛空巢”行動，評估人員開展一對一幫扶，主動上門詢問老人生活照料上的需求，全力幫助老人解決困難問題。



### 助推區域發展，護航“一帶一路”

以國家重大區域發展戰略為引領，助力服務區域協調發展。我們整合集團服務資源，優化資源區域配置，承保和投資多個區域重大項目，包括北京大興國際機場財產保險、港珠澳大橋運營期保險、成都軌道交通 27 號綫一期工程、江蘇盛虹 1600 萬噸煉化一體化工程保險項目等，發起設立“人保越秀粵港澳大灣區產業投資基金”、“人保資產 - 中國鐵建債權投資計劃”等投資項目，全力支持京津冀協同發展、長江經濟帶發展、粵港澳大灣區建設等國家重大區域戰略推進實施。

緊密圍繞中資企業和人員的海外保障需求，為“一帶一路”建設提供全方位保障支持。我們主動對接“一帶一路”建設過程中的各類保障需求，不斷創新保險產品、完善服務體系，積極參與“一帶一路”再保險共同體，為“一帶一路”外部風險管理提供個性化、屬地化保險服務。截至 2020 年末，我們共向 10 個國家派駐海外工作組，與 62 家海外保險機構和 311 家理賠檢驗代理機構合作，提供覆蓋全球 186 個國家和地區的承保理賠服務網絡，承保包括巴基斯坦胡布燃煤電站、孟加拉博杜阿卡利 2x660MW 燃煤電站、斐濟楠迪機場大道工程等一批標志性項目，充分發揮服務“一帶一路”的排頭兵作用。

#### 助力長三角一體化發展



案例

作為中國人保集團另類投資領域的專業化運作平臺，人保資本圍繞長三角地區三省一市的重大基建、城市舊改、互聯網金融及科技創新等領域，累計發行 27 支產品，投放資金近 500 億元。其中，蘇州軌道、紹興交投、寧波交投、駿馬交投等交通項目的投放，加速了長三角區域交通幹綫網絡建設；蘇州科技創新基金的設立切實解決了科技型小微企業的融資需求。

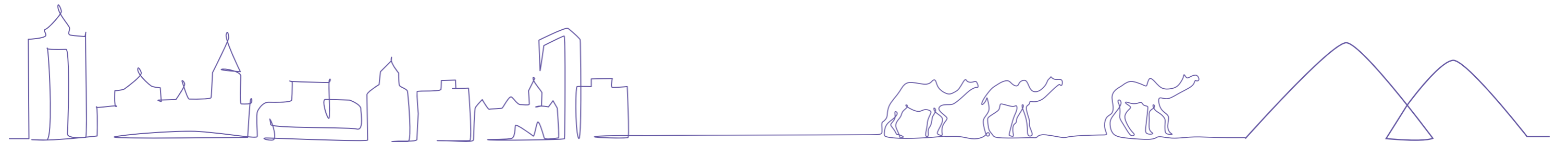
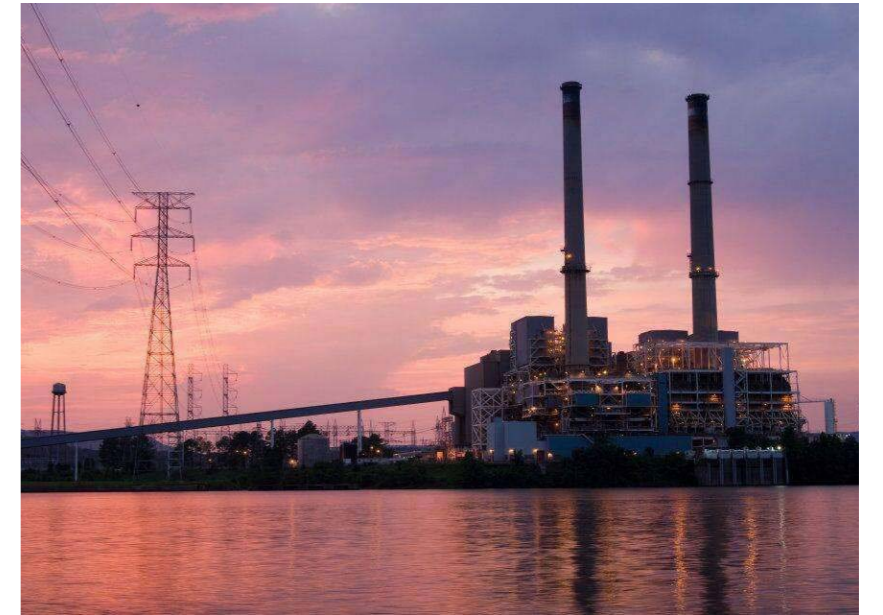


#### 首席承保巴基斯坦胡布燃煤電站項目



案例

巴基斯坦胡布燃煤電站項目是“中巴經濟走廊”優先實施項目，總投資 15 億美元，中國人保充分發揮總分支三級機構與巴基斯坦海外工作組聯動優勢，首席承保該項目，為客戶提供包括財產一切險、營業中斷保險、機器損壞保險、貨物運輸險、公眾責任險、政治暴力保險等多方面保障。



# 惠百姓 温暖工程獻熱度

為深入踐行習近平總書記“以人民為中心”的發展思想，肩負起人民保險“有高度、有溫度、有力量、有精度”的新時代使命，2020年，中國人保啟動“温暖工程”系列活動，重點圍繞客戶的痛點與難點，着力提升服務品質、本領、水平和效率，以實際行動讓客戶深刻感受到人民保險的溫度。“温暖工程”首期活動完成讓客戶和基層感受到溫度提升的實事 9801 件。

## 創新產品開發，滿足客戶需求

**主動貼近客戶，傾聽客戶心聲。**集團上下積極提升服務意識，轉變服務理念，主動貼近客戶、思考客戶、研究客戶、滿足客戶，用實際行動讓客戶享得到實惠、感受到温暖。人保財險多地機構深入開展“電動自行車安全騎行月活動”，鼓勵支持使用安全頭盔，提高廣大騎行人的安全和保障意識；人保壽險湖北省分公司組織“温暖到家”客戶活動，國慶節期間累計拜訪客戶 5.7 萬人；人保健康 21 個健康管理中心邀請客戶進行線下體驗，讓客戶真實感受到人保專業特色和服務能力。

**建立健全產品創新機制，深入推進產品創新供給。**我們不斷強化產品創新變革意識，完善創新獎勵制度並加強創新費用支持，激發全系統參與產品創新的活力和熱情，確保產品更加適應客戶需要。在全國承保農險產品數量超過 3700 個，既保大宗又保特色，讓農民朋友切實感受到穩產保供的温暖；不斷升級“好醫保”、“安康”、“無憂”等深受客戶青睞的系列人身險產品，讓百姓切實感受到健康保障的温暖；敏捷開發“復工保”、“安易行”等服務小微險種，讓自主創新企業切實感受到風險保障的溫度。



歡迎掃碼觀看中國人保年度致敬視頻《溫度》

## 健康檢測進社區



案例

2020 年 10 月，人保健康河北省分公司利用雙節假期，開展温暖進社區活動，對社區居民的體重、血壓進行測量，並對社區居民及工作人員進行健康宣傳。



## “一盔一帶”安全守護



案例



2020 年 9 月，人保財險浙江省分公司全力開展“温暖工程”系列活動，積極投入交警“一盔一帶”安全守護行動，為電動車出行者送上安全頭盔，向百姓發放交通安全常識宣傳資料，普及交通安全知識。

## 推進科技賦能，優化客戶體驗

**加快線上化改造，滿足客戶自動化和自助化的服務需求。**我們圍繞解決承保流程繁瑣、線上線下服務不便捷等客戶關心問題，梳理客戶關鍵旅程，對線下運營服務流程進行線上化改造，推動客戶服務模式從傳統的櫃面、電話、第三方機構等線下服務模式向以 APP、微信公眾號、官網等為載體的線上服務模式轉變。2020 年，人保財險車險客戶線上化率已達 88.98%，車險電子保單簽發率達到 84.1%；人保壽險和人保健康移動出單率分別達到 99.7% 和 99.61%；“中國人保”APP 為客戶提供核心服務 2482 萬次。

**推進業務流程智能化升級，着力提升客戶響應速度。**我們加快利用人工智能、大數據、雲計算等技術，推進智能產品設計、智能銷售、智能核保、智能理賠、智能客服、智能風控、智能投資等應用，實現高效的智慧運營，大幅縮短客戶諮詢、理賠辦結等服務流程時效，極大提升客戶體驗。RPA 流程優化技術在承保錄入、理賠理算、客戶服務、財務審核等領域上線近 10 個場景應用，相關流程能效提升幅度均超 50%，部分達到 100% 以上。

“中國人保”APP 為客戶提供核心服務

2482 萬次



“芯極限”一站式快處快賠



案例

“芯極限”智能理賠產品以“工具+技術+數據+服務”為核心，通過人工智能、深度學習等新興技術的應用創新，為客戶提供一鍵報案、在綫理賠、智能定責、智能定損、智能送修等全流程綫上理賠服務，小額案件平均處理時效在5分鐘以內。產品榮獲2019年首都金融創新激勵大獎，2020年入選中國金融四十人論壇“金融科技十佳創新案例”。

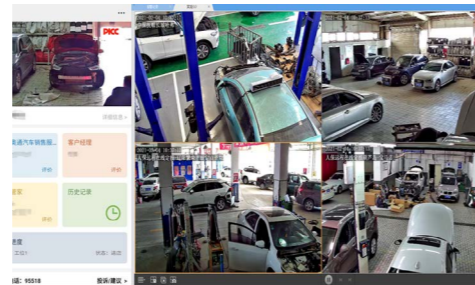


遠程可視化定損服務平臺



案例

“7×24小時不間斷的遠程監控”、“比傳統到店方式為客戶省去近一半時間”，人保財險遼寧省分公司上綫遠程可視化定損服務平臺，給客戶理賠服務帶來新變化。未來，該項目還將配套上綫自主監控功能，使客戶能在APP、公眾號上實時查看車輛維修過程，實現“透明維修”。



強化服務力量，提升客戶滿意度

**強化服務體系建設，持續提升服務質量。**我們通過建立健全客戶服務評價管理體系、豐富完善過程管理措施辦法、加強考核督導與重點領域整改、推動理賠與客服工作協同聯動等舉措，推動“電話呼入人工接通率”、“客服代表服務滿意率”、“電話呼入人工服務滿意率”等指標持續保持高位穩定。95518智能客服平臺年度電話接通率和客服代表滿意率分別為99.87%、99.99%，智能客服機器人服務實現系統全覆蓋，智能語音導航正確率達96%，客戶訴求一次解決率達83%。

**不斷增強服務隊伍力量，幫助客戶辦好每一件實事。**我們通過定制度、配硬件、強管理，着力提升櫃面溫度，讓臨櫃客戶享受到安全舒心熱情周到的服務，用“一個電話、一句安慰、一個交待、一次確認、一個回訪”，幫助客戶解決好點滴小事。我們強化服務創新，延拓服務邊界，盡力為客戶多想一點、多做一點。例如，在重要節假日設立“心服務站”，解決客戶節假日出行痛點、難點，讓客戶“堵車不堵心、行車不操心、事故不費心、服務更暖心”。

95518 溫暖服務



案例

人保財險河北省分公司95518客服中心通過分析來電語音、公眾號、APP大數據，梳理34個服務場景，進一步規範統一操作，為客戶提供溫暖提示引導，例如客戶催辦、疑難諮詢、投訴等業務，急客戶所急，想客戶所想，升級客戶體驗。2020年一次問題解決率提升了2個百分點。



“心服務”系列活動



案例

打造“心服務 芯理賠—讓服務有溫度，讓理賠更簡單”，在全國範圍內設置“心”服務站906個，投入理賠人員21641人，服務客戶156981人次（其中非人保客戶41936人次）；處理理賠案件334990件，其中綫上理賠總量107626件，為廣大車主提供諮詢服務51234人/次。





# 03 有擔當的 企業公民

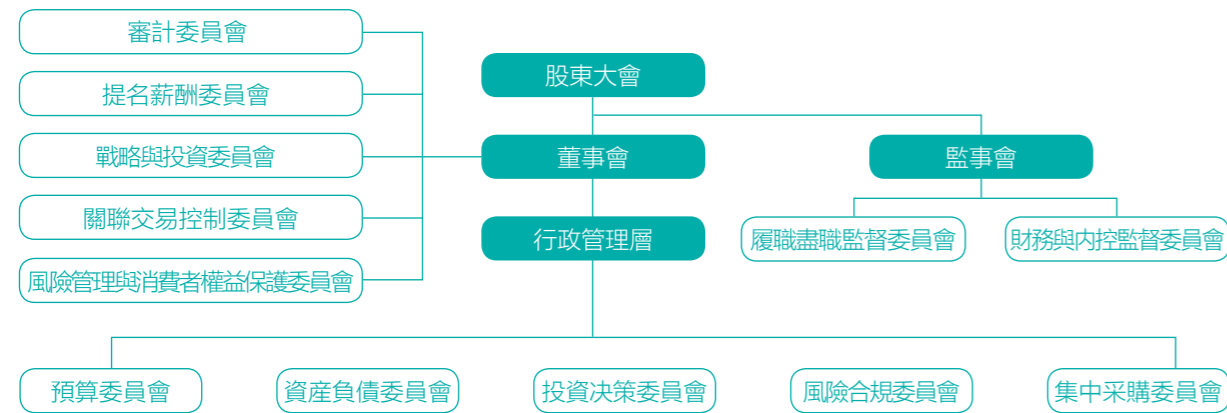
- 與股東共治 34
- 與客戶共享 40
- 與伙伴共贏 43
- 與員工共進 45
- 與環境共生 50
- 與社會共建 56

# 與股東共治

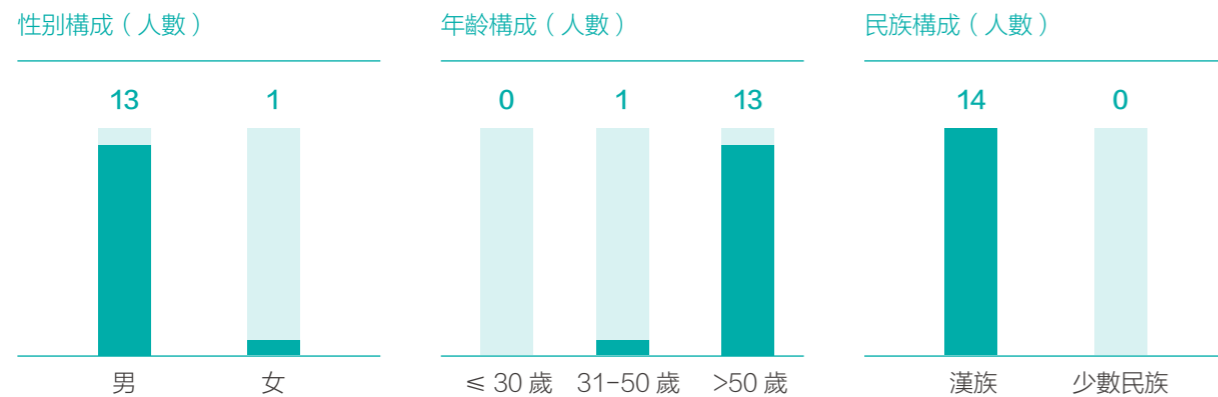
中國人保不斷強化公司治理，持續完善治理架構與治理機制，提升公司治理能力，依法合規做好公司經營與信息披露工作，切實防範各類風險，努力提升股東價值。

## 強化公司治理

我們高度重視公司治理，嚴格遵守《中華人民共和國公司法》和《中華人民共和國保險法》，依照銀保監會相關監管規定、上海證券交易所和香港聯交所最新上市規則及本公司章程等，結合公司實際情況，不斷夯實治理運作基礎，優化監督運行機制。



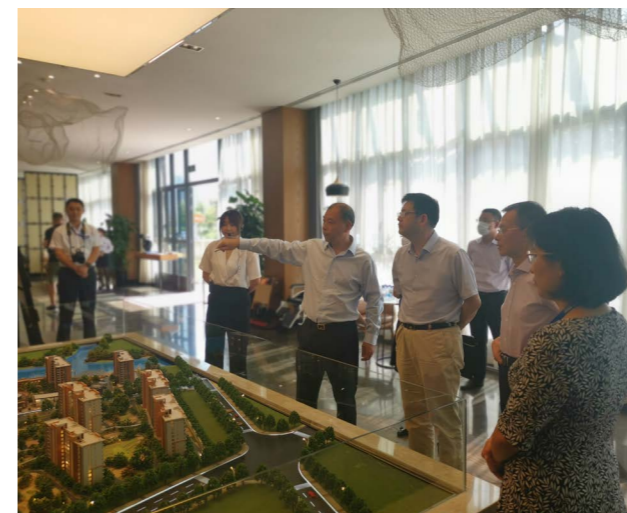
### 2020年董事會人員構成相關情況



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

- 股東大會作為公司的最高權力機構行使股東權利、履行股東義務，每年召開一次年度股東大會，並根據需要召開臨時會議。
- 董事會作為公司的決策機構對股東大會負責，執行股東大會決議，並依據《公司章程》每年至少召開四次定期會議，並根據需要召開臨時會議。董事會下設五個專業委員會，分別為審計委員會、提名薪酬委員會、戰略與投資委員會、關聯交易控制委員會和風險管理與消費者權益保護委員會。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。
- 監事會作為公司的監督機構對股東大會負責，根據公司章程對董事、高級管理人員履行公司職務的行為進行監督，每6個月至少召開一次定期會議，根據需要召開臨時會議。通過下設的兩個專業委員會，對董事、高級管理人員的履職盡職情況及公司財務、內控和重大風險進行監督。
- 高級管理層依據董事會決策，通過下設的專業委員會依法合規開展業務並接受監督。

我們嚴格按照A+H上市公司監管要求及財政部、銀保監會等有關規定，推動公司治理各項工作依法合規高效運轉，保障公司重大事項順利決策。2020年，公司組織召開3次股東大會，審議及審閱議案22項；組織召開7次董事會會議，審議及審閱議案80項；組織召開24次董事會專業委員會會議，研究討論議案90項。監事會召開6次會議，審議議案22項，聽取報告事項31項。



▲ 2020年9月，集團公司駐司股權董事分別赴上海、浙江，調研公司服務健康養老、參與社會治理等工作情況。

## 規範信息披露

**依法合規做好信息披露工作。**我們制定《信息披露事務管理辦法》、《重大信息內部報告管理辦法》、《信息披露暫緩與豁免管理辦法》、《內幕信息知情人登記備案管理辦法》和《年度報告信息披露重大差錯責任追究暫行辦法》等信息披露相關規章制度，嚴格遵循“從多不從少、從嚴不從寬、從先不從後”的A+H信息披露原則，形成重大信息內部報告管理流程、定期報告和臨時報告信息披露流程等內外部信息披露相關流程，明確信息披露工作的主要內容、各方職責、登記備案及披露流程、紀律要求等事項，建立信息披露工作的標準化管理流程和相關工作機制，依法合規向股東披露相關信息，不斷提高信息披露透明度和及時性。2020年，公司信息披露工作獲得上交所A級（優秀）年度評價。

**持續加強與投資者的溝通交流。**我們積極加強與境內外投資者溝通交流，宣導集團“卓越保險戰略”，讓投資者能夠深入了解公司的投資價值。2020年，公司順利完成了2019年度、2020年一季度、2020年中期和2020年三季度業績發布及路演工作。在做好疫情防控的同時，公司充分考慮了投資者參會便利性，採用全部線上的方式籌備2019年度業績發布會，並以“北京現場會+線上會議”方式籌備2020年中期業績發布會，兩次季度業績說明會也以電話會議方式舉辦，實現了更廣範圍的覆蓋率和參與度，讓更多投資者及時了解公司發展成果。年度會共有約80多人通過中文或英文電話撥入，3925人次點擊中文直播、458人次點擊英文直播；半年度會共有125位投資者分析師參會，現場參會媒體38家，通過中文和英文電話撥入的投資者104人，2430人次點擊中文直播、358人次點擊英文直播。

公司信息披露工作獲得上交所

**A級**

（優秀）年度評價。

## 加強風險防控

**深化全面風險管理。**我們嚴格遵守《中華人民共和國保險法》、《中華人民共和國反洗錢法》、《保險業反洗錢工作管理辦法》、《保險集團公司管理辦法（試行）》、《保險公司風險管理指引（試行）》、第二代償付能力監管規則、《保險公司內部控制基本準則》及上海證券交易所和香港聯交所上市規則等各項規範要求，持續深入貫徹落實防範化解重大金融風險攻堅戰的相關要求，守好不發生系統性風險底線。我們建立以《中國人民保險集團全面風險管理制度》為基本制度、以各專項風險管理辦法為補充、上下一體化的全面風險管理制度體系，形成以風險合規委員會為主體的風險管理工作綜合協調機制。我們搭建縱橫結合的風險管理架構，縱向上，風險管理架構貫穿董事會、經營管理層及各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構；橫向上，強化風險管理“三道防線”按照各自職能分工協作，形成完整的管理閉環。

**完善風控基礎建設。**我們全面啓動“風控合規基礎建設年”活動，着眼加強風險防控長效機制，不斷完善風控制度體系、組織體系、技術體系，夯實風險防控管理基礎。推進智能風控平臺建設，建立統一審計中心，推進經濟責任審計全覆蓋，增強內部審計監督實效。升級完善公司風險偏好體系，定期開展風險監測預警、評估和報告，強化重大風險日常管控，着力提升風險識別和處置能力。

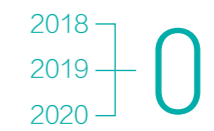
- 我們制定印發《中國人民保險集團員工違規行為處罰辦法》及實施細則，築牢築實依法合規經營內部防線；
- 制定印發《關於加強專利和軟件著作權管理的指導意見》，建立知識產權代理機構資源庫，強化自有知識產權保護；
- 制定印發《中國人民保險集團預防從業人員金融違法犯罪實施方案》，加強重點領域金融違法犯罪行為預防工作，強化內控長效機制建設，有力防控案件風險；
- 完成與外部數據供應商的洗錢反恐怖融資黑名單、外國政要及國際制裁名單數據採購工作，嚴格落實有關反洗錢義務，提升反洗錢管理水平；
- 組織全系統開展多層次合規培訓和關聯交易專題培訓，開展多樣化的合規文化宣導；
- 積極開展黨風廉政教育。

## 中國人保反腐敗培訓及相關案件情況

接受反腐敗培訓的人數占比



發生與洗錢相關的刑事案件數量（件）



▲ 2020年8月24日，人保集團和人保財險在京聯合舉行2020年中期業績發布會。

### 黨建引領發展

我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的十九大和十九屆二中、三中、四中、五中全會精神，全面落實新時代黨的建設總要求和新時代黨的組織路綫，堅定不移加強黨的全面領導，為推動集團高質量發展提供堅強政治保證。

**以政治建設為統領，持續推進全面從嚴治黨，確保黨中央重大決策部署貫徹落實到位。**我們將深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想、中央重要會議精神、黨中央重要決策部署與推進中國人保各項工作充分結合。2020年，集團黨委理論學習中心組開展12次集中學習研討，舉辦1次讀書班，每兩周系統梳理習近平總書記最新重要講話，及時安排學習。

**持續強化集團黨的建設，堅定落實“一以貫之”，將黨的領導有機融入公司治理。**加強集團派出董事、監事管理，優化子公司議案審理機制，加強集團兩級法人治理機制的相互銜接。探索建立區域工委，首批在上海等10個地區試點，以黨的垂直領導優勢整合系統區域發展，構建黨委領導下各級機構上下貫通、橫向協同的治理新格局。全面加强基層黨組織建設，黨委班子成員普遍建立基層黨支部聯繫點，鞏固深化主題教育，促進系統上下形成堅守初心使命、敢于擔當作為的濃厚氛圍。



		2	
		3	
1	4	5	6
	7	8	9

- 2020年11月24日，集團公司黨委書記、董事長羅熹赴基層黨建聯系點調研，現場指導基層黨建工作。
- 2020年11月30日至12月2日，集團公司黨委副書記、總裁王廷科看望人保財險廣西省分公司基層員工。
- 2020年10月14日，集團公司黨委副書記、監事長黃良波調研人保財險北京市分公司五方橋科技理賠中心。
- 2020年8月7日，集團公司黨委委員、副總裁謝一群赴人保財險廈門分公司調研。
- 2020年10月27日，集團公司黨委委員、中央紀委駐集團公司紀檢組組長石青峰赴人保財險雲南省昆明市東川區支公司調研。
- 2020年11月，集團公司黨委委員、副總裁李祝用在人保財險寧夏省分公司視察95518 客服專線。
- 2020年12月17日，集團公司黨委委員、副總裁肖建友調研人保壽險深圳市分公司磐石計劃落地情況。
- 2020年8月25日，集團公司黨委委員、副總裁于澤調研人保健康天津市分公司在靜海區醫院的刷卡聯網結算系統。
- 2021年3月3日，集團公司黨委委員、副總裁才智偉調研人保財險上海市分公司。

# 與客戶共享

中國人保與客戶共享價值，共享資源，共享公司成長與發展紅利，切實做好客戶理賠服務，加強消費者權益保護、客戶信息安全和隱私保護等工作，全力保障客戶合法權益。

## 做好理賠服務

**強化專業服務能力，讓客戶安心獲賠。**我們按照應賠盡賠、快處快賠的原則，簡化理賠流程，同步做好救援機構資源協調、強化科技賦能精準快速定損、開通綠色理賠通道等工作，為客戶提供優質全面的理賠服務。2020年，集團提供風險保障總額 1446 萬億元，共計支付賠款 2927.48 億元。

共計支付賠款

2927.48 億元



▲ 2020年8月18日，面對遭遇百年一遇特大洪峰，人保財險四川省分公司廣大理賠鐵軍衝鋒在前，逆洪而上守護人民生命財產安全。

**持續升級服務舉措，不斷提升理賠效率。**我們升級“中國人保”APP和統一綜合電商門戶網站保單統一管理服務，支持多險種一站式自助理賠，極大減少客戶反復提交理賠資料的麻煩。2020年，人保財險理賠線上化率達到93.15%，人保健康險理賠線上化率達到90.06%，人保壽險“理賠申請支付時效”和“小額理賠服務時效”較2019年分別下降27.65%和44.44%。

## 維護客戶權益

**做好消費者權益保護工作。**我們始終把保護消費者合法權益作為客戶管理工作的出發點和落腳點，積極構建消費者權益保護工作體系，深化開展消保審查、消保信息披露、消費糾紛化解、消費者教育宣傳、消保內部培訓、消保內部考核與審計等一系列消費者權益保護工作，推動公司在產品設計、營銷宣傳、理賠服務、合作機構管理等環節更加注重消費者合法權益保障，不斷提升消費者權益保護工作的規範性和有效性。針對近年來市場上的“假保單”“退保黑產”等市場亂象，我們落實銀保監會要求，加強內控合規管理，有效防範客戶資金受損、遭受詐騙以及個人信息泄露等風險，切實維護消費者合法權益。

**做好客訴處理。**集團印發了《中國人民保險集團股份有限公司保險消費者投訴管理暫行辦法》，對客戶在保險消費活動中的投訴處理方式、投訴處理期限和處理結果等有具體規範說明，以確保妥善處理客戶投訴。

 <p><b>工作機制</b></p>	<p>以建立內部溝通協調、信息共享、協同處理的投訴工作機制為主綫，啟動重點投訴領域溯源整改項目，制定重點領域投訴分類治理實施方案。</p>
 <p><b>投訴分析</b></p>	<p>結合業務實際對投訴數據進行整理、歸納，提取整合有效信息，深化投訴數據分析，針對投訴發生的重點地域、流程和環節，形成投訴服務痛點分析機制，從投訴源頭推動整改落實。</p>
 <p><b>專項治理</b></p>	<p>從消費者角度出發，基於消費投訴綫索及公司承保、銷售、理賠業務實際，向業務前端推送風險提示，明確投訴治理職責，從源頭推動投訴問題整改落實，跟蹤監控整改成效。</p>

## 人保財險客戶投訴處理機制



案例

2020年人保財險在標準化客戶投訴處理流程基礎上，開展訴前預防轉型，深化溯源整改，強化重點領域的投訴治理，推動業務規範經營。一是對投訴數據進行分析，提取整合有效信息，形成痛點分析機制，從源頭推動整改落實；二是選取投訴突出問題和高風險投訴問題開展溯源整改，制定專項整改治理工作方案；三是建立重點投訴領域溯源整改項目工作小組，建立聯動工作機制，明確責任，跟蹤監控整改成效。

保險消費投訴量

項目	億元保費投訴量（單位：件 / 億元）			萬張保單投訴量（單位：件 / 萬張）		
	2020年	2019年	2018年	2020年	2019年	2018年
年度						
人保財險	4.16	2.26	2.41	0.01	0.005	0.03
行業排名	52	65	68	68	75	68
財產險行業中位數	6.22	5.86	4.14	0.5	0.57	0.02
人保壽險	2.96	1.18	1.84	0.14	0.35	0.73
行業排名	35	46	30	56	60	30
人保健康	15.93	6.46	11.14	0.12	0.31	0.73
行業排名	2	3	2	62	61	31
人身險行業中位數	2.29	1.41	1.52	0.25	0.62	0.36

說明：

1. 此處對《2019 企業社會責任報告》中 2019 年前三季度投訴量數據進行了修訂，更新為全年數據；
2. 2020 年數據來源於《中國銀保監會消費者權益保護局關於 2020 年第三季度保險消費投訴情況的通報》（銀保監消保發〔2020〕12 號）。

保護信息安全和客戶隱私

**構築信息安全防線。**我們堅持底線思維，強化管理制度建設，嚴格落實信息安全相關法律規範和監管要求，人保財險和人保壽險分別於 2012 年和 2018 年取得并持續持有 ISO27001 國際認證。



**防範客戶信息泄露及非法使用。**按照“誰主管、誰負責，誰使用、誰負責，誰運維、誰負責”的原則，嚴抓制度落實，有效構築保障公司和客戶利益的防線，2020 年未發生客戶隱私泄露的事件。

與伙伴共贏

中國人保持續加強與政府部門、各類機構及商業伙伴的互動交流和資源整合，開展全方面、全方位、全領域的深度合作，積極探索創新合作模式，持續強化戰略合作關係。

中國人保已加入的部分行業組織（排名不分先後）

協會名稱	成員資格
日內瓦協會（GA）	董事
亞洲金融合作協會（AFCA）	常務理事
國際海上保險聯盟（IUMI）	會員
國際信用保險和保證協會（ICISA）	會員
國際信用和投資保險人協會（BERNE）	會員
全球企業法律顧問協會（ACC）	會員
亞非保險再保險聯合會（FAIR）	會員
航空險核保人聯合會（IUAI）	會員
國際健康險協會	會員
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事
全國金融標準化技術委員會	會員
中國保險行業協會	名譽會長
中國證券業協會	會員
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國保險資產管理業協會	常務理事、副理事長
中國災害防御協會	發起單位、副會長單位
中國海商法協會	輪值會長單位
中國國債協會	常務理事
中國內部審計協會	常務理事
中國銀行間市場交易商協會	非金融企業債務融資工具受托管理人資格
中國“一帶一路”再保險共同體	理事會主席
上海保險交易所股份有限公司	會員
中國對外承包工程商會	會員
全國工商業聯合會汽車經銷商商會	特聘副會長
香港中國企業協會	會董單位
香港華商保險公會	會董單位

## 加強合作交流

**積極推動與地方政府、大型企業集團的戰略合作。**2020年，集團公司先後與深圳市、新疆生產建設兵團、江蘇省、廣發銀行、建設銀行、中國電子集團、國家開發投資集團、招商局集團等8家戰略客戶簽署合作協議。

**積極開展行業交流，拓寬合作範圍，建立良好的合作伙伴關係。**我們加強與行業學會、科研院所深度合作，通過聯合創新促進多元化渠道轉型發展。我們參加國內外多個行業組織，追蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，積極投身行業研究及標準制定；加強與科研院所的學術合作，針對社會普遍關注的供給側改革、巨災風險開展專題研究。人保財險編寫的風險管理與保險報告《道》，致力於幫助社會應用保險工具開展風險管理，2020年先後出版《2019年災害事故綜述》和《安全生產責任風險與保險》。

## 優化供應商管理

**加強供應商管理，防範採購風險。**在供應商聘用過程中，我們加強對供應商資質、商業信譽、財務會計制度、納稅情況、違法違規情況的審核，嚴把入圍關，從源頭防範採購風險。同時，我們不斷強化供應商履約管理，2020年組織開展供應商考核工作，從供應商行為準則遵守、合同履約、服務水平、服務質量、誠信信用等多維度進行評價，強化供應商監督職責，做好過程管控。2020年集團公司共考核供應商62家，考核等次為優秀的供應商共計58個占比93.5%，考核等次為良好的供應商共計3個占比4.8%，考核等次為不合格供應商1個占比1.6%。考核等次為不合格的供應商，三年內禁止參加新的採購活動。依據《中國人民保險集團股份有限公司服務供應商管理規則》，完成7個延續性項目的供應商更換工作，防止利益捆綁，防範供應商潛在風險。

**不斷完善供應鏈社會責任要求。**依照《中華人民共和國招標投標法》和《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等要求，我們2020年啓動集中採購管理制度更新和完善計劃，進一步健全集中採購管理機制，制定、修訂和完善10項集中採購制度文件。在新的採購管理制度中，通過《中國人民保險集團供應商管理辦法》將供應商企業社會責任履行情況納入年度考核範疇，進一步加強供應商管理。年度新增入庫供應商需要提交供應商行為準則承諾書，承諾遵守相關的環境保護法律及法規，符合國家和地方的污染預防和節能降耗政策；遵守所有適用的有關工作時間、工資福利、工作條件、職業健康和安全以及勞資關係的法律及法規；遵守商業道德，反對腐敗；優先選用環保產品及服務。對於持續交易的供應商，每個合同周期提交一次行為準則承諾書。未來，我們將利用採購系統平臺加強對所有入庫供應商分級分類管理，通過連續性數據分析，加強風險防範。

考核等次為優秀的供應商占比



## 與員工共進

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

### 員工數量（單位：人）

類型	2020年	2019年	2018年
在崗員工	193494	198951	198457
派遣員工	15751	17616	18636
營銷員	751739	870032	818256

說明：“在崗員工”指與集團及各子公司直接簽訂勞動合同的正式員工。

### 在崗員工性別構成（單位：人）

性別	2020年	2019年	2018年
男	100127	101322	100081
女	93367	97629	98376

### 在崗員工年齡構成（單位：人）

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

### 在崗員工學歷構成（單位：人）

學歷	2020年	2019年	2018年
碩士及以上	9514	9338	8720
本科	112794	112254	107961
大專	58951	63989	66658
其他	12235	13370	15118



在崗員工人數變動情況 (單位: 人)

類型	2020年	2019年	2018年
新進	8820	17242	27942
主動離職	8351	12109	12976
解雇	426	516	347
退休	2394	2120	2065
其他	2990	2007	1785

員工雇傭率和流失率

	2020年	2019年	2018年
員工雇傭率	4.56%	8.67%	14.08%
員工流失率	5.77%	7.41%	7.75%

說明:  
 1. 員工雇傭率 = 新進員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數;  
 2. 員工流失率 = 離職員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數, 其中, 離職員工數量 = 主動離職數 + 解雇數 + 退休數。

打造和諧職場

**構建和諧勞動關係。**我們制定完善的員工招聘入職流程, 建立了集團統籌的一體化招聘體系; 制定完善的員工福利制度, 為員工提供綜合服務保障; 嚴格執行人力資源管理制度, 為員工提供平等機會, 切實踐行同工同酬。我們持續優化勞動合同和假期管理工作流程, 預防勞動爭議, 維護良好的勞動關係。報告期內未發生錄用童工事件, 現有政策和雇傭合同中的最短通知期規定與《中華人民共和國勞動合同法》相關要求保持一致。

**保障員工合法權益。**我們依據《中華人民共和國工會法》、《中國工會章程》、《企業工會工作條例》, 實現了工會組織全覆蓋, 各子公司、省、地市、區縣機構均設立工會組織。我們建立以職工代表大會制度為基礎形式的企業民主制度, 積極推進職代會建設, 不斷完善覆蓋各級機構的職代會制度體系, 各級職代會成為廣大員工知情權、表達權、參與權和監督權的重要制度保障。我們積極推進集體合同制度建設, 穩步推進符合條件的機構建立集體協商制度, 已簽訂的集體合同中涵蓋女職工專項保護以及勞動者職業健康安全保護等內容。

**激發員工愛崗敬業動力。**我們弘揚勞模精神、勞動精神、工匠精神, 精心組織“當好主人翁, 建功新時代”系列技能競賽, 為基層員工提供專業致勝、比拼趕超、展現自我的大舞臺, 激發廣大員工成長進步的動力和熱情。人保壽險實施“磐石計劃”, 着力打造企業家級的代理人隊伍, 全面適應客戶需求。2020年, 集團獲得全國金融五一勞動獎狀 2 個, 全國金融五一勞動獎章 8 個, 全國金融先鋒號 1 個。

集團獲得全國金融五一勞動獎狀

 2 個

全國金融五一勞動獎章

 8 個

全國金融先鋒號

 1 個

強化隊伍建設

**加大培養鍛煉力度。**我們制定員工教育培訓管理辦法, 建立新員工入司培訓、領導幹部任職培訓、後備幹部成長培訓、各種專業能力培訓等涵蓋員工全生命職業周期的培訓體系, 廣泛運用內外部培訓資源、線上線下平臺工具開展培訓, 提升員工素質。

**暢通幹部流動渠道。**我們建立員工多渠道成長晉升和幹部實踐鍛煉、輪崗交流、任職交流、到地方政府掛職等機制, 打通總部和系統幹部常態化交流通道, 突出實績實幹導向, 提高幹部交流質量, 為幹部成長創造更廣闊的空間。

**提升幹部能力素質。**我們堅持踐行黨的組織路線, 制定集團幹部選拔任用規定、管理人員任職資格管理規定, 建立常態化發現培養選拔工作機制, 按照幹部任職資格選拔任用領導幹部, 規範高管人員任職年限, 強化人才隊伍建設。

2020年員工接受培訓的平均時數 (單位: 小時)

	按性別劃分		按雇員類型劃分				
	男	女	公司領導	公司級高管	部門級管理人員	處級管理人員	基礎職務序列人員
集團公司	116	116	132	132	124	112	115
人保財險	122.6	121.9	145.14	139.1	112.75	129.7	119.9
人保資產	173.7	183.76	80.11	113.45	157.41	207.01	174.39
人保壽險	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
人保資本	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
人保養老	80	80	100	-	90	80	70
人保香港	21.7	21.7	24.37	21.7	21.7	21.7	21.7

說明:  
 1. 數據統計範圍為集團總部、各子公司總部;  
 2. “-”表示無相關雇員類型分類。

2020年接受培訓員工的占比

男	女	按雇員類型劃分				
		公司領導	公司級高管	部門級管理人員	處級管理人員	基礎職務序列人員
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

說明: 數據統計範圍為集團總部、各子公司總部。

“領航工程”第二期領導幹部班順利舉辦



案例

2020年9月中旬和11月下旬，集團“領航工程”第二期領導幹部班在北京順利舉辦，培訓包括兩次各為期10天的集中學習，來自子公司總部部門以及人保財險、人保壽險、人保健康省級分公司的37位學員參訓。



關心關愛員工

**提供完善的福利保障。**我們為員工按時繳納“五險一金”，辦理商業補充醫療保險，實施企業年金計劃，制定符合國家規定的考勤和休假制度。為女職工提供貼心關懷，2020年，向中國金融工會申報共建女職工關愛室22個，系統工會共建女職工關愛室44個。為離退休人員提供保障，落實生活福利待遇，及時走访慰问集團離退休、孤寡空巢等困難老同志。

2020年員工育兒假使用情況

有權享受育兒假的員工總數	4734
本年度休育兒假的員工總數	264
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數	229
育兒假結束後在報告期內應返崗的員工總數	229
育兒假返崗滿12個月應在職員工總數	250
育兒假返崗滿12個月仍在職員工總數	246
休育兒假的員工返崗率(%)	100
休育兒假的員工留任率(%)	98.4

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

**營造健康安全的工作環境。**公司運營過程中無職業健康危害崗位，同時我們為員工提供包含國家法定勞保、公司補充勞保等的各類保障措施和服務項目，提供健康監測、健康指導、中醫診療和職場疾病診療等服務。疫情防控期間，我們設立零感染目標，第一時間做好防疫物資保障，為員工提供必要的防疫措施，2020年，集團公司無一人感染新冠病毒肺炎。

**持續關愛困難員工及其家庭。**我們持續組織“PICC員工愛心日”活動，2020年以“攜手同行 溫暖相伴”為主題，舉辦集團在京總部員工關愛基金捐款活動。員工愛心日自2007年設立以來，共收到捐款超過3000萬元，為上千名員工提供幫扶資金約1350萬元。



▲ 2020年10月20日，集團工會組織總部員工開展“PICC員工愛心日”捐款活動。

人保財險工傷數據

	2020年	2019年	2018年
因工亡故的人數(人)	9	11	8
因工亡故的人數占比	0.0048%	0.0059%	0.0045%
工傷人數(人)	113	/	/
因工傷損失工作日數(天)	5774.5	/	/

說明：  
 1. 數據統計範圍為人保財險全系統，包括正式員工及派遣員工；  
 2. 工傷造成的死亡率 = 死亡人數 / 原有人數。

## 與環境共生

中國人保積極響應國家“碳中和”目標要求，推進開展綠色金融創新，建立完整的綠色保險產品體系，支持傳統產業綠色轉型與綠色發展，堅持負責任投資理念，支持低碳經濟發展。同時，我們積極推進從辦公運營到業務流程的環境風險管控，制定環保政策實現綠色運營，支持生態文明建設。

### 發展綠色保險

**助力綠色發展，提供各類風險保障產品服務。**我們發揮風險管理優勢，加強頂層設計與統籌規劃，完善綠色保險產品體系，共計開發 100 餘款保險產品。2020 年，風電設備產品質量保證保險提供風險保障 1108 億元，太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險提供風險保障 120 億元，環境污染責任險為 7716 家企業提供 147 億元風險保障，助力化解環境損害風險。

**深入開展研究工作，為服務綠色發展貢獻智慧力量。**我們積極參與綠色保險基礎性研究工作，向清華大學綠色金融發展研究中心和保爾森基金會綠色金融中心提供綠色保險科技案例材料，公司巨災保險遠程定損理賠系統案例入選兩家機構聯合發布的《金融科技推動中國綠色金融發展》報告；聯合清華蘇州環境創新研究院發布業內首份《化工園區綠色保險與安環風險白皮書》，在蘇州組織召開化工園區一攬子風險解決方案發布會。

開發綠色保險產品



環境污染責任險提供風險保障



### 落地全國首單“保險+服務+信貸”綠色建築性能保險

案例

人保財險在浙江省湖州市首創綠色建築性能保險“保險+服務+科技+信貸”模式，發揮財政補貼、信貸優惠、保費杠杆等機制作用，為建築企業提供事前信用增進、事中風控服務、事後損失補償的全方位保障。該模式于 2020 年 11 月 30 日榮獲由湖州市政府金融工作辦公室頒布的 2020 年度湖州市綠色金融創新案例。



### 踐行責任投資

我們積極發揮金融服務供給側改革的作用，踐行“創新、協調、綠色、開放、共享”的新發展理念，不斷探索綠色投資新路徑，創新具有保險特色的綠色投資方式，發揮保險資金優勢，面向環保、新能源、節能等領域綠色項目，為國家經濟向綠色化轉型提供融資支持。截至 2020 年末，集團內累計共發起設立綠色金融產品 10 祇，產品規模總計 205.12 億元。其中，債權投資計劃 9 祇，產品規模 160.12 億元；股權投資計劃 1 祇，產品規模 45 億元。

設立綠色金融產品



### 堅持綠色運營

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》和《中華人民共和國節約能源法》等相關法規，踐行國家節能環保政策要求，努力減少能源消耗。

公司資源消耗主要來自于辦公場所使用的水、電、天然氣，業務開展過程中車輛使用的汽油、柴油，對自然資源和環境不產生重大影響。我們努力克服疫情防控帶來的能源消耗壓力，積極開展節能設施建設和節能改造，通過拆除高耗能光源和使用 LED 節能燈等措施，降低能源消耗，實現綠色運營目標。

### 人保集團南方信息中心榮獲 2020 年數據中心科技成果獎

案例

近年來，人保集團以安全為前提，不斷開拓創新，積極推進綠色數據中心建設工作，按照國家工信部相關規劃安排，制定管理要求和標準，已逐步將數據中心 PUE (Power Usage Effectiveness) 值從 2.3 降低至 1.8 左右。2020 年，公司南方信息中心成功入選 60 家國家綠色數據中心名單，公司“數據中心基礎設施智能運維技術”榮獲 2020 年數據中心科技成果獎三等獎。



公司取水來源為市政自來水管網。我們使用節能和節水型設備，并在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果；在部分辦公場所使用中水回用，以減少資源消耗。2020年人保集團大樓中水使用量為8815噸，人保財險中水使用量為16628噸，人保壽險中水使用量為7362噸。日常運營過程中產生的生活污水全部納入市政管網系統。

部分辦公場所能源結構與使用量

	年度	集團總部	人保財險	人保健康	人保壽險	人保金服	人保香港
用電量（千瓦時）	2018年	4082981	5128340	471803	1765696	95747	96339
	2019年	3598689	5278456	577921	1717196	129411	111275
	2020年	4488406	5687145	707781	1585461	91808	107750
天然氣（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
人均用電量（千瓦時/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
人均天然氣使用量（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

說明：  
 1. “集團總部”數據指集團總部大樓辦公場所數據，包含集團公司以及在集團總部大樓辦公的子公司（包括人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再和人保養老）的總能耗；  
 2. 人保財險的總用電能耗指人保財險大廈除租戶辦公區域外所有用電設備用電能耗；人保財險的天然氣總能耗未包含大樓出租區域承租方的能耗；  
 3. 人保壽險數據包括人保壽險大廈辦公區域和公共區域的數據；  
 4. 人保香港辦公地點為香港粵海投資大廈13樓和15樓，統計數為13樓和15樓的總用電量。

部分公司總部公務車輛汽油消耗量（單位：升）

年度	人保財險	人保壽險	人保健康
2018年	29964	20168	32392
2019年	26602	20011	27562
2020年	19080	15193	15973

部分辦公場所水資源消耗量

	年度	集團總部	人保財險	人保壽險	人保健康
用水量（噸）	2018年	12260	22371	4739	908
	2019年	11664	21375	5878	3660
	2020年	14346	16574	7483	6634
人均用水量（噸/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

說明：  
 1. 近年來，我們不斷完善能源數據統計口徑，逐步擴大數據收集範圍和披露範圍，2018-2020年數據中“-”表示無當年數據；  
 2. “集團總部”數據包括集團公司以及在集團總部大廈辦公的子公司（人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再和人保養老）；  
 3. “人保財險”2020年數據包括租區及人員。

減少廢棄物排放

我們嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》、《國家危險廢物名錄》等相關要求，在達標排放的基礎上，積極探索并踐行污染物減量排放的良好實踐方法，在集團及子公司層面進行推廣，并向利益相關方傳播綠色環保理念。

固體廢棄物

公司產生的有害廢棄物來源主要來自于大廈產生的有害垃圾、廢舊電池和廢舊燈管，及辦公場所產生的電子設備廢棄物。在滿足辦公場所運營所需的前提下，持續降低固體廢棄物產生量是我們的管理目標，2020年為減少有害廢棄物的產生量，公司合理控制有害物品的採購量，設置專門場所用于存貯有害廢棄物，嚴格實行垃圾分類，并按規定委托有資質的供應商進行處置。

新版《北京市生活垃圾管理條例》于2020年5月1日起正式施行，管理條例對生活垃圾的分類提出了更高要求。我們嚴格按照管理條例要求，制定了《中國人保大廈垃圾分類方案》，認真落實垃圾分類工作，在大廈內統一配備了分類垃圾容器，并張貼了醒目標識和宣傳資料。同時，為減少生活垃圾的產生量，我們提倡減少紙杯的使用，積極推行無紙化辦公，鼓勵客戶下載電子保單，以減少資源的消耗。

為積極響應“光盤行動”號召，我們開展了“珍惜盤中餐·拒絕舌尖上的浪費”光盤行動積分活動，倡導綠色就餐、合理適量取餐，有效控制廚餘垃圾的產生量。

部分子公司電子保單下載量（單位：萬件）

公司名稱	年度	電子保單下載量
人保財險	2018年	3801
	2019年	12553
	2020年	19748
人保壽險	2018年	1926
	2019年	2294
	2020年	1344
人保健康	2018年	1157
	2019年	2417
	2020年	3478

說明：  
 人保財險數據口徑為 Elife 電子保單系統下載總量與電子單證綜合管理平臺生成量之和；  
 人保壽險數據口徑為電子商務網銷保單量與遠程、直銷、E 動神州等數據之和；  
 人保健康數據口徑為電子保單提供量。

集團大樓固體廢棄物產生量

	年度	產生總量（噸）	人均產生量（千克/人）
廚餘垃圾	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

廢氣及溫室氣體排放

公司運營過程所產生的廢氣主要來自於公務車的尾氣排放以及食堂的餐廚油煙。我們將達標排放作為管理目標，按相關要求安裝廚房油煙淨化裝置；根據生態環境部《關於進一步規範排放檢驗加強機動車環境監督管理工作的通知》相關規定，對公司公務用車和理賠車實施定期維護保養，定期進行機動車排放檢驗，確保尾氣排放達到國家機動車排放標準及其他相關現行有效的法律法規要求；鼓勵採用視頻及電話會議進行工作交流，減少公務出差造成的碳排放。

部分辦公場所溫室氣體排放量

	年份	2020年	2019年	2018年
溫室氣體排放量				
用電排放量（tCO <sub>2</sub> e）		7728.96	6963.04	7102.12
天然氣燃燒排放量（tCO <sub>2</sub> e）		294.13	322.01	332.06
汽油消耗排放量（tCO <sub>2</sub> e）		110.07	162.49	180.78
總排放量（tCO <sub>2</sub> e）		8133.16	7447.54	7614.96
人均排放量（tCO <sub>2</sub> e/人）		2.07	2.04	2.15

說明：  
 1. 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範疇1）和能源的間接排放（範疇2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內；  
 2. 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 CO<sub>2</sub>、CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O 三種；  
 3. 電力對應的排放因子採用 2015 年全國電網平均排放因子 0.6101tCO<sub>2</sub>/MWh；  
 4. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南；  
 5. 總排放量計算範圍為集團總部、人保財險、人保健康、人保壽險、人保金服、人保香港。  
 6. 人均排放量計算範圍為人保財險、人保壽險、人保健康。

# 與社會共建

中國人保聚焦政府治理痛點，發揮商業保險優勢，創新社會服務方式，着力發展綜合治保、安全生產責任險等治理類保險，積極做好大災理賠，推動完善巨災保險機制，豐富巨災保險產品，讓保險成為政府部門防範、應對、管理風險的有效手段，助力提升全社會風險防範能力。

## 參與社會治理

**創新產品服務，助力國家治理水平和治理能力現代化。**我們在公眾利益領域，全面布局綜合治安保險，充分發揮保險化解矛盾糾紛、維護社會和諧的積極作用。我們整合風險管理服務資源，創新服務社會治理模式，深入推進“警保聯動”，不斷拓展覆蓋範圍、豐富服務內容，助力解決交通擁堵治理難題。截至2020年末，“警保聯動”覆蓋超過330個城市，服務群眾超過467萬人次。

**助力安全治理，為國計民生上一把“安全鎖”。**我們密切關注企業需求，在提供保險保障的基礎上，創新引入安全生產風險評估、風險預防、過程管理、隱患整改等增值服務，幫助企業提升風險防範能力和安全管理水平，探索出“嘉興安全工廠”、“安責險佛山模式”、“湖南‘智慧工地’模式”等典型經驗做法。截至2020年末，安全生產責任險覆蓋企業近6萬家，提供風險保障4萬億元，發現風險隱患近30萬條。我們引入技術手段破解電梯維保質量難題，探索形成以寧波模式、杭州模式、廈門模式、成都模式為特色的電梯保險新業態，目前已累計在浙江、寧波、四川、廈門、天津、遼寧等地成立7個電梯安全風險實驗室。

“警保聯動”覆蓋超過330個城市，服務群眾超過



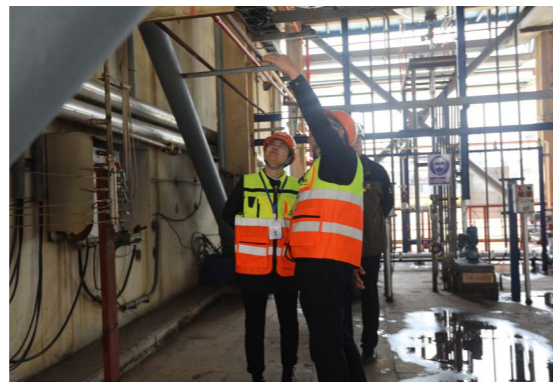
安全生產責任險覆蓋企業近



## HSE（健康、安全、環境）一體化綜合保險項目

案例

人保財險踐行“保險+科技+服務”商業模式，在嘉興推出HSE一體化綜合保險項目，一張保單融合安全生產、職業健康、火災公眾和環境污染四項保險責任，採用全領域線上管理模式，開展數據采集、監測，實現企業從入駐到退場的環境數據采集，人員從入司到離司的職業健康指標監測，設備從運行到淘汰的使用過程管理，並幫助企業建立全生命周期風險檔案。



## 智慧城市風險管理平臺

案例

人保財險江蘇常州市分公司不斷提升智慧城市風險管理平臺技術應用水平，探索試點遙感監測、行車監控等新技術，集成6個版塊18項風控功能。全年新增300餘個水淹監測點位，200餘個烟感報警裝置，近百個車載預警裝置，完成水淹、電氣、烟感、道路安全等各類風險預警跟蹤10萬餘次。



## 電梯綜合保險項目

案例

2020年12月23日，人保財險寧波市分公司電梯綜合保險項目組針對一批基礎設施較差、電梯故障易發的老舊安置小區，開展了電梯安全大檢查，重點對寒潮水管爆裂導致進水嚴重的電梯進行安全檢查，聯繫維保單位整改。



## 服務防災減損

**應對全球氣候變化，深度參與防災減災能力建設。**我們與政府、企業、科研院校等廣泛開展防災減災合作，全面融入地方應急救援體系，積極配合應對各類極端氣候事件和災害事故。我們與多家單位發起成立中國災害防禦協會災害風險保障分會，重點研究“全災種、大應急”總體要求下的災害風險保障制度，助力建設國家災害風險保障體系。人保財險自2011年設立災害研究基金至今，已資助國內70多所高校、科研機構，形成研究報告及學術論文近300篇，成果涉及眾多行業風險領域、多類風險管理技術，在服務政府、服務民生、支持學術方面發揮了獨特作用。

形成研究報告及學術論文近



**助力提高風險預警與處置能力。**我們積極開展“險前預警”和“險中響應”，依靠科技賦能為客戶提供風險減量管理的增值服務，提升綜合風險防範能力。例如，探索物聯網技術，推進“人防+技防”，針對水災和火災等重要風險，為客戶安裝物聯監測預警設備，實現對風險的實時監測；通過內澇監測與預警數據的合理應用、定制化開發，基於各類城市內澇物聯監測設備，對城市內澇易積水路段、小區、重點企業進行實時預警，降低事故發生率。2020年，利用公司自主研發的移動風控APP，為客戶提供現場水災和火災風險排查服務超5萬次，有效提高了客戶災害防禦能力。

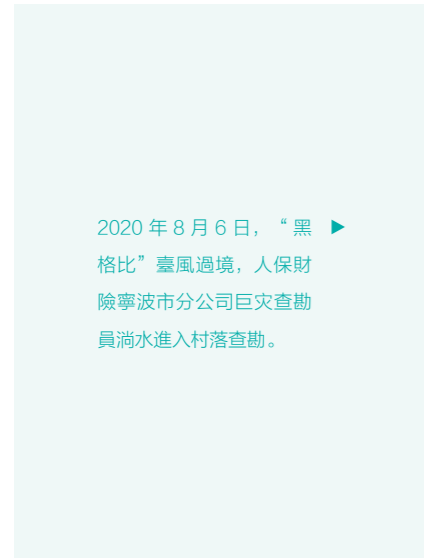
提供現場水災和火災風險排查服務超



5 萬次



◀ 2020年4月20日，內蒙古呼倫貝爾地區突顯強降溫、大風和降雪天氣，人保財險內蒙古呼倫貝爾市分公司迅速啓動應急預案，協助交警部門維護道路秩序，幫助受困群眾進行故障救援。



2020年8月6日，“黑格比”臺風過境，人保財險寧波市分公司巨災查勘員淌水進入村落查勘。



## 致力公益慈善

我們以中國人保公益慈善基金會為公益慈善專業運作平臺，在扶貧資助、醫療健康、抗疫搶險等多領域持續加大公益捐贈，影響并帶動系統內數十萬員工乃至全社會共同關注弱勢群體，一起參與志願幫扶活動，共同構建和諧溫暖的社區。2020年，中國人保共計捐贈支出0.97億元。

**聚焦健康捐助，提高公共衛生水平。**2020年，我們向西藏拉薩和貴州畢節市共20家醫院捐贈“母親健康快車”，根據高原特點特別訂制高底盤、強動力的監護型救護車，車上配備了胎兒監護儀、B超等車載醫療便捷設備；向甘南州下屬的碌曲縣郎木寺鎮、雙岔鎮、尕海鎮和阿拉鄉捐贈4輛醫療救護車，解決縣藏醫院祇有1輛救護車的困境。我們以母親健康快車為載體，開展義診、講座、培訓及入戶探訪等活動，幫助提高當地群眾健康意識，保障婦女兒童醫療衛生條件。截止2020年末，累計向新疆、甘肅、雲南、西藏和貴州捐贈121輛“母親健康快車”，開展愛心巡診周活動，捐贈金額超過2100萬元。

**持續招募志願者，積極開展志願服務實踐。**我們積極組織和鼓勵志願者開展助學扶貧、社區建設、生態環保等志願服務活動，不斷提升中國人保志願服務的影響力、感召力和吸引力，多方位、多角度為社會弱勢群體奉獻愛心。2020年“溫暖工程”實施期間，我們組織動員系統團組織開展多種形式的青年志願服務活動，積極傳遞人保溫度，弘揚青春正能量。

累計捐贈“母親健康快車”



121 輛



▲ 納雍縣的一位婦女，背着8個月的孩子趕來，她從工作人員手中接過免費發放的健康手冊。盡管雨點落在她的發間，她還是逐條查閱關於女性兒童健康知識，還不時詢問兒童健康常識，在她質樸的臉上不時露出了開心的笑容。



▲ 中國人保母親健康快車“愛心巡診周”專家團隊深入赫章縣安樂溪鄉中心小學開展眼健康篩查及科普活動。

### 人保財險志願者公益活動

	2020年	2019年	2018年
參與人數(人)	26866	28475	18701
服務時長(小時)	163225.5	67485.5	29747
主要服務對象與受益人數(人)	925746	440999	279620

注：該數據為人保財險系統團委志願者團隊統計數據。



# 04 負責任的 管理體系

社會責任管理體系 62

利益相關方溝通 64

實質性議題確定 65



# 社會責任管理體系

## 社會責任管理體系

中國人保始終堅守可持續發展理念，高度重視利益相關方訴求，通過不斷完善社會責任管理體系建設，強化責任管理，將環境、社會及管治（ESG）等方面要素全面融入集團的發展戰略、業務實踐與公司治理，更好實現公司與利益相關方的協調可持續發展。

2020年，公司構建了職責完善、分工明確的企業社會責任管理體系。公司修訂完善了董事會下設的戰略與投資委員會的工作規則，明確其關於環境、社會及管治的職責。公司董事會在決策過程中將充分考慮戰略與投資委員會關於公司環境、社會與管治的報告及建議，定期對環境、社會與管治達成情況進行評議，提出進一步加強 ESG 管理的方向及戰略安排，引導集團各職能部門以及各子公司將 ESG 理念與管理方法貫徹落實到經營實踐中，系統化提升公司的可持續發展能力。

根據《董事會戰略與投資委員會工作規則》，董事會戰略與投資委員會關於環境、社會及管治等企業社會責任方面的政策職責包括：

- 公司環境、社會和管治管理體系的建設方案，包括管治方針及策略、評估、優次排列及管理重要的環境、社會及管治相關事宜（包括業務風險）的過程等；
- 對可能影響公司發展的環境、社會和管治相關因素的研究及評估；
- 檢討公司環境、社會和管治工作的規劃及落實情況；
- 公司環境、社會和管治等企業社會責任披露資料。








在新體系下，集團董事會負責監管公司社會責任戰略規劃、目標制定和行動方案的實施，逐步將所涉及的環境、社會及管治（ESG）納入公司業務運營和長遠發展規劃，定期在董事會會議上審議社會責任相關議題。集團成立企業社會責任工作團隊，負責協調企業社會責任及 ESG 的日常管理工作，包括編制企業社會責任報告、社會責任指標收集、優秀案例徵集與分享、組織培訓宣導等。集團公司各職能部門及各子公司負責各項社會責任議題的歸口管理，定期報送相關管理舉措、績效指標及優秀案例。



# 利益相關方溝通

充分的溝通是中國人保獲取利益相關方訴求的重要渠道，我們充分認識到所有利益相關方在我們社會責任工作中的重要作用。我們高度重視與利益相關方的溝通，通過不斷健全完善溝通與對話機制，以提升溝通的便捷性和及時性；通過不同的方式向利益相關方傳達公司治理和運營的最新情況，以幫助他們獲取信息進行決策；通過積極收集利益相關方的意見建議，評估其實質性並納入管控範圍，以不斷提升公司社會責任與 ESG 績效。我們與利益相關方溝通方式包括利用官網、微信公眾號等新媒體進行產品介紹、提供諮詢平臺，利用業績發布會、客戶節等機會向股東、客戶進行業績展示，獲取他們的反饋等。

## 利益相關方列表

利益相關方	相關方期望	參與及溝通方式
 <b>股東和投資者</b>	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和運營 廉潔的商業環境 健全的風險管理（包括環境、社會和治理） 負責任的投資理念 ESG 評級結果	股東大會 企業年報和公告 業績發布會 投資者開放日 回應 ESG 評級機構
 <b>客戶</b>	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 弱勢群體服務	客戶節 座談和回訪 專項滿意度調查 微博、微信公眾號等媒體 熱線電話 公司網站及網上商城
 <b>員工</b>	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 職業健康安全 和諧健康的工作環境 良好的福利待遇及薪酬制度	職代會和工會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授和網絡培訓 互助關愛活動
 <b>合作伙伴</b>	廉潔的商業環境 合作共贏的伙伴關係	戰略合作協議 規範和評估 行業協會
 <b>政府和監管機構</b>	支持國家戰略方針的推進 廉潔的商業行爲 響應國家戰略、承擔央企和上市企業社會責任 促進行業發展和交流 透明的稅收制度	政府部門工作會議及交流 回歸保險本源，保障社會並定期報告 參同行業協會和學會的重大課題及政策研討
 <b>社會公眾</b>	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
 <b>自然環境</b>	綠色運營 保護環境 氣候變化	產品創新 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

# 實質性議題確定

實質性議題分析是中國人保開展社會責任工作的基礎和依據。我們從“對利益相關方評價和決策影響的重要性”和“對經濟、環境和社會影響的重要性”兩個維度綜合分析並進行優先程度排序，抓住結合點，確定社會責任工作的重點及方向。我們通過不同層次和角度的溝通和交流，分析對利益相關方評價和決策影響的重要性，通過諮詢外部專業人員，對經濟、環境和社會影響的重要性進行分析，以客觀認識和確定現有商業模式和運行環境所產生的內外部影響。

## 實質性議題列表



# 公司榮譽

## 人保集團

- 世界 500 强排名 112 位
- 中國企業 500 强第 30 位
- 中國百强企業獎
- 責任投資最佳保險公司獎
- “綜合實力 100 强”和“最具投資價值獎”
- “金質量”上市公司 2020 年“社會責任獎”
- 2020 年“財經長青獎 - 可持續發展效益獎”
- 2020 高質量發展保險公司方舟獎
- 2020 中國保險業抗疫先進事迹方舟獎
- 2020 中國保險業扶貧攻堅方舟獎
- 連續兩年在中央單位定點扶貧成效考核評價中獲得最高等次“好”
- 在全國扶貧攻堅表彰大會上，集團榮獲兩個先進集體和一個先進個人
- 最佳保險服務創新獎

## 人保財險

- 2020 年度亞洲最佳財險公司
- 2019-2020 年度金牌服務機構
- 2020 年度保險保障品牌卓越獎
- 2020 年度保險科技創新獎
- 2020 保險業數字化轉型成果優秀單位
- 最受客戶信賴保險公司

## 人保資產

- 2020 年度最佳保險資產管理公司
- 2020 中國財富管理機構君鼎獎
- 2020 卓越收益表現保險資產管理公司

- 2020 “金理財”年度資產管理卓越獎
- 2020 年度金融科技產品創新突出貢獻獎

## 人保壽險

- 2020 年度社會責任優秀傳播案例
- 2019-2020 年度值得托付人壽保險機構
- 2020 金牌保險服務方舟獎
- 2020 中資人身險公司綜合競爭力排行榜 10 强
- 精準扶貧先鋒機構

## 人保健康

- 保險扶貧項目“創新實踐”“貢獻奉獻”“優秀組織”典型案例
- 科技創新服務示範案例

## 人保資本

- 保險資管業定點幫扶“特別貢獻機構獎”
- “人保資本 - 山東高速發展股權投資計劃”獲得中國保險資產管理業協會“最佳創新產品推介”獎
- “人保股權 - 人保上海科創基金”獲得中國保險資產管理協會“支持‘兩新一重’建設優秀推介”獎

## 人保金服

- 2020 中國保險行業創新方舟獎
- 邦邦汽服獲“創新服務平臺”獎
- 愛保科技獲 2020 全球保險科技優秀企業獎



## 驗證聲明

### SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展活動報告 - 中國人民保險集團股份有限公司提交的中國人民保險集團股份有限公司企業社會責任報告 (2020)

#### 查證/驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司(以下簡稱“SGS”)受中國人民保險集團股份有限公司(以下簡稱“中國人保”)的委托,對中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告(2020)(以下簡稱“報告”)進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法,驗證範圍包括本報告所含文本、數據、圖表和聲明,其他披露的數據及信息不在驗證範圍之內。我們對於北京市西城區西長安街88號中國人保大廈的中國人民保險集團股份有限公司(集團層面)、人保再保險股份有限公司和中國人民養老保險有限責任公司的數據及信息進行了現場驗證。

中國人保報告中的信息由其管理層以及相關職能部門負責。

我們的責任旨在告知所有中國人民保險集團股份有限公司的利益相關方,在以下規定的驗證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

SGS已根據國際公認標準和指南,包括全球報告倡議組織可持續發展報告標準(GRI STANDARDS)的準確性和可靠性原則,以及AA1000系列標準中的驗證等級,為可持續發展報告驗證開發了一套規章。

本報告以中級審查進行驗證,所用規章用于:

- 評估內容真實性;
- 根據可持續發展報告標準(GRI Standards)核心方案評估報告。

驗證包括驗證前調研、現場採訪位於北京市西城區西長安街88號中國人保大廈的中國人民保險集團股份有限公司(集團層面)、人保再保險股份有限公司和中國人民養老保險有限責任公司的相關員工,必要時與其他子公司的相關員工進行文檔和記錄的審查和確認。

報告中的財務數據由其他第三方獨立審計,并未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。

#### 獨立性與能力聲明

SGS是全球領先的檢驗、鑒定、測試和認證機構,是公認的質量 and 誠信的基準,擁有遍及全球的服務網絡。SGS申明與中國人民保險集團股份有限公司為完全獨立之組織,對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的,包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員,注冊于CCAA的ISO 14001審核員、ISO45001審核員和ISO 50001審核員等。

**查證/驗證意見**

基于上述方法論和所進行的驗證，中國人民保險集團股份有限公司社會責任報告（2020）中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對中國人民保險集團股份有限公司在2020年度的可持續發展活動提供了公正和中肯的陳述。驗證團隊認為，該報告可由報告機構的利益相關方所使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇了適當的符合性方案。

**全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議**

SGS認為，中國人民保險集團股份有限公司企業社會責任報告（2020）符合GRI STANDARDS核心方案中所有關於內容和報告原則的要求。

**利益相關方參與**

中國人保識別了與其自身活動相關的利益相關方，考慮了利益相關方的合理期望和利益，建立了利益相關方參與的渠道和平臺，並採取了一定的方式進行溝通和交流。

**可持續發展背景**

中國人保從經濟、環境與社會方面展現了其在可持續發展上所做出的努力，並將這些績效結合可持續發展的背景進行了展現。

**實質性**

中國人保根據利益相關方的關注議題，基本反映了組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露了對利益相關方的評價和決策有實質性影響的重要議題和指標。

**完整性**

中國人保的報告基本涵蓋了所識別的實質性方面及其邊界，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使利益相關方可評估中國人保在報告期間的績效。

**平衡性**

中國人保的報告能夠遵守平衡性原則，對正面及非正面信息都能如實披露。

**可比性**

中國人保的報告中披露了中國人民保險集團股份有限公司2020年的各項相關績效指標，大部分績效指標披露了歷史數據，這些數據可使利益相關方對其可持續發展績效進行直觀對比和了解。

**準確性**

中國人保的報告中的信息是準確的，能夠向利益相關方公開披露多項績效的定性和定量信息。

**時效性**

驗證顯示報告的數據和信息在報告周期中是及時有效的。中國人保每年按時發布社會責任報告，具備良好的時效性。

**清晰性**

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，能讓利益相關方易于理解。

**可靠性**

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

**管理方法**

中國人保的報告對所選擇的專項議題進行了管理方法披露。

**一般披露**

中國人保對一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

**專項議題披露**

中國人保對所確定的重要經濟、環境和社會的實質性議題所涉及的議題專項按照GRI標準核心方案的要求進行了披露。

**發現和建議**

對於審驗過程中發現的良好實踐、可持續發展報告及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了中國人保的相關管理部門，作為其持續改進的參考。

**審驗局限性**

本次審驗局限性在於現場驗證地點限於中國人民保險集團股份有限公司（集團層面）及人保再保險股份有限公司和中國人民養老保險有限責任公司，僅對集團層面和抽樣的兩個子公司的相應數據和信息進行了溯源。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

辛斌 總監

北京市阜成路73號 世紀裕惠大廈16層

2021-3-18

WWW.SGS.COM

# 內容索引

## 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》內容索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
索引	指標	
<b>A. 環境</b>		
層面 A1: 排放物	一般披露	P53 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P53 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）	P53 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P53 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P53 減少廢棄物排放
	關鍵績效指標 A1.5 描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	P53 減少廢棄物排放
層面 A2: 資源使用	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P53 減少廢棄物排放
	一般披露	P51 堅持綠色運營
	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）。	P51 堅持綠色運營
	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）。	P51 堅持綠色運營
	關鍵績效指標 A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P51 堅持綠色運營
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P51 堅持綠色運營
	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。	不適用。保險公司為客戶提供服務，無產品包裝材料。

層面 A3: 環境及天然資源	一般披露	P50 發展綠色保險 P51 踐行責任投資
	關鍵績效指標 A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P50 發展綠色保險 P51 踐行責任投資
<b>B 社會</b>		
<b>僱傭及勞工常規</b>		
層面 B1: 僱傭	一般披露	P45 與員工共進
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P45 與員工共進
	關鍵績效指標 B1.2 按性、年齡及地區劃分的僱員流失比率。	P45 與員工共進
層面 B2: 健康與安全	一般披露	P48 關心關愛員工
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P48 關心關愛員工
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	P48 關心關愛員工
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P48 關心關愛員工
層面 B3: 發展及培訓	一般披露	P47 強化隊伍建設
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理者、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	P47 強化隊伍建設
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P47 強化隊伍建設
層面 B4: 勞工準則	一般披露	P45 與員工共進
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	P46 打造和諧職場
	關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P46 打造和諧職場
<b>營運慣例</b>		
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露	P44 優化供應商管理
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P44 優化供應商管理
	關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關慣例的執行及監察方法。	P44 優化供應商管理

層面 B5: 供應鏈管理	關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P44 優化供應商管理
	關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P44 優化供應商管理
層面 B6: 產品責任	一般披露	P40 與客戶共享
	關鍵績效指標 B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用。保險公司為客戶提供服務，無實體產品。
	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。	P41 維護客戶權益
	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。	P23 助力科技創新，服務實體經濟 P37 加強風險防控
	關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用。保險公司為客戶提供服務，無實體產品。
	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。	P42 保護信息安全和客戶隱私
層面 B7: 反貪污	一般披露	P37 加強風險防控
	關鍵績效指標 B7.1 于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P37 加強風險防控
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P37 加強風險防控
	關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P37 加強風險防控
<b>社區</b>		
層面 B8: 社區投資	一般披露	P17 助三農，減貧幫扶挖深度 P59 致力公益慈善
	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P17 助三農，減貧幫扶挖深度 P59 致力公益慈善
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P17 助三農，減貧幫扶挖深度 P59 致力公益慈善

## GRI 內容索引

GRI 標準	披露項	頁碼	
<b>一般披露</b>			
	102-1 組織名稱	P6 新階段，新人保	
	102-2 活動、品牌、產品和服務	P6 新階段，新人保	
	102-3 總部位置	P6 新階段，新人保	
	102-4 經營位置	P6 新階段，新人保	
	102-5 所有權及法律形式	P6 新階段，新人保	
	102-6 服務的市場	P6 新階段，新人保	
組織概況	102-7 組織規模	P6 新階段，新人保	
	102-8 關於員工和其他工作者的信息	P45 與員工共進	
	102-9 供應鏈	P44 優化供應商管理	
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	無變化	
	102-11 預警原則或方針	P37 加強風險防控	
	102-12 外部倡議	P44 加強合作交流	
	102-13 協會的成員資格	P43 與伙伴共贏	
	戰略	102-14 高層決策者的聲明	P2 董事長致辭
	道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	P7 推進卓越保險戰略
	管治	102-18 管制架構	P34 強化公司治理
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	P64 利益相關方溝通	
	102-41 集體談判協議	P46 打造和諧職場	
	102-42 識別和遴選利益相關方	P64 利益相關方溝通	
	102-43 利益相關方參與方針	P64 利益相關方溝通	
	102-44 提出的主要議題和關切問題	P65 實質性議題確定	
	102-45 合并財務報表中所涵蓋的實體	P6 新階段，新人保	
報告實踐	102-46 界定報告內容和議題邊界	P65 實質性議題確定	
	102-47 實質性議題列表	P65 實質性議題確定	
	102-48 信息重述	無信息重述	
	102-49 報告變化	無變化	
	102-50 報告期	前言	
	102-51 最近報告日期	前言	
	102-52 報告周期	前言	
	102-53 有關本報告問題的聯系人信息	前言	
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	前言	
	102-55 GRI 內容索引	P70 內容索引	
	102-56 外部鑒證	P67 外部鑒證	

經濟績效	103 管理方法披露	P7 推進卓越保險戰略
	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P7 推進卓越保險戰略
間接經濟影響	103 管理方法披露	P22 利國家，服務發展求高度
	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P22 利國家，服務發展求高度
	203-2 重大間接經濟影響	P22 利國家，服務發展求高度 P59 致力公益慈善
採購實踐	103 管理方法披露	P44 優化供應商管理
反腐敗	103 管理方法披露	P37 加強風險防控
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P37 加強風險防控
能源	103 管理方法披露	P51 堅持綠色運營
	302-1 組織內部的能源消耗量	P51 堅持綠色運營
	302-3 能源強度	P51 堅持綠色運營
水資源與污水	303-1 管理方法披露	P51 堅持綠色運營
	組織與水（作為共有資源）的相互影響	
	303-3 取水	P51 堅持綠色運營
排放	103 管理方法披露	P53 減少廢棄物排放
	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	P53 減少廢棄物排放
	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P53 減少廢棄物排放
	305-4 溫室氣體排放強度	P53 減少廢棄物排放
污水和廢棄物	306-1 管理方法披露	P53 減少廢棄物排放
	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	
306-3 產生的廢棄物	P53 減少廢棄物排放	
環境合規	103 管理方法披露	P51 堅持綠色運營
供應商環境評估	103 管理方法披露	P44 優化供應商管理
	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	P44 優化供應商管理
僱傭	103 管理方法披露	P45 與員工共進
	401-1 新進員工和員工流動率	P45 與員工共進
	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P48 關心關愛員工
	401-3 育兒假	P48 關心關愛員工
勞資關係	103 管理方法披露	P46 打造和諧職場
	402-1 有關運營變更的最短通知期	P46 打造和諧職場
職業健康與安全	103 管理方法披露	P48 關心關愛員工
	403-6 促進工作者健康	P48 關心關愛員工
培訓與教育	103 管理方法披露	P47 強化隊伍建設
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P47 強化隊伍建設
多元化與平等機會	103 管理方法披露	P45 與員工共進
	405-1 管治機構與員工的多元化	P45 與員工共進

反歧視	103 管理方法披露	P45 與員工共進
結社自由與集體談判	103 管理方法披露	P46 打造和諧職場
童工	103 管理方法披露	P45 與員工共進
強迫或強制勞動	103 管理方法披露	P45 與員工共進
當地社區	103 管理方法披露	P59 致力公益慈善
供應商社會評估	103 管理方法披露	P44 優化供應商管理
	414-1 使用社會標準評估	P44 優化供應商管理
客戶健康與安全	103 管理方法披露	P24 支持“健康中國”，增進人民福祉
營銷與標識	103 管理方法披露	P40 與客戶共享
客戶隱私	103 管理方法披露	P42 保護信息安全和客戶隱私
	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	P42 保護信息安全和客戶隱私
社會經濟合規	103 管理方法披露	P37 加強風險防控
	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	P37 加強風險防控

## SDG 內容索引

	指標	頁碼
SDG 1	無貧困	P17 助三農，減貧幫扶挖深度
SDG 2	零饑餓	P17 助三農，減貧幫扶挖深度
SDG 3	良好健康與福祉	P24 支持“健康中國”，增進人民福祉
SDG 4	優質教育	P47 強化隊伍建設
SDG 5	性別平等	P45 與員工共進
SDG 6	清潔飲水和衛生設施	P51 堅持綠色運營
SDG 7	經濟適用的清潔能源	P51 堅持綠色運營
SDG 8	體面工作和經濟增長	P48 關心關愛員工
SDG 9	產業、創新和基礎設施	P22 利國家，服務發展求高度
SDG 10	減少不平等	P45 與員工共進
SDG 11	可持續城市和社區	P51 堅持綠色運營
SDG 12	負責任消費和生產	P51 堅持綠色運營
SDG 13	氣候行動	P50 發展綠色保險
		P51 踐行責任投資
SDG 14	水下生物	不適用
SDG 15	陸地生物	不適用
SDG 16	和平、正義與強大機構	P34 強化公司治理
SDG 17	促進目標實現的伙伴關係	P43 與伙伴共贏



本報告採用環保紙印刷

# 人民保險 服務人民

PEOPLE'S INSURANCE FOR THE PEOPLE

**PICC 中国人民保險集團股份有限公司**  
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

地址：北京市西城區西長安街88號中國人保大廈

郵編：100031

電話：86-10-69008888

網址：[www.picc.com](http://www.picc.com)