



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

2022

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目錄

編製說明	01
公司領導致辭	03
董事會聲明	05
關於我們	06
社會責任管理	13
責任專題：發揮保險保障功能，全力支持實體經濟	19

01	穩中求進 夯實發展根基	健全公司治理	25
		依法合規運營	26
		強化風險防控	27
		保護知識產權	28
		規範信息披露	28
		強化政治保障	29

02	堅守本源 服務國家大局	聚焦服務國家戰略	33
		共建「一帶一路」	47
		護航國之重器	48
		賦能區域發展	50
		助力防災減災	50

03	和衷共濟 聚力共贏共享	貼心服務客戶	57
		協同夥伴共進	64
		守護員工幸福	65

04	和諧共生 築造美好家園	堅持綠色發展	71
		傾情回饋社會	76

ESG 績效	79
外部鑒證	85
指標索引	88
讀者反饋	94

編製說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2022 年企業社會責任報告，重點披露公司經濟、環境和社會可持續發展相關信息。

報告範圍

報告的時間範圍：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，與《中國人民財產保險股份有限公司 2022 年度報告》報告期保持一致。根據實際需要，部分內容超出上述範圍。

報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。

報告的發佈週期：本報告為年度報告。公司 2021 年企業社會責任報告發佈時間為 2022 年 4 月。公司 2022 年企業社會責任報告發佈時間為 2023 年 4 月。

報告參考標準

本報告主要以香港聯交所《主板上市規則》——附錄二十七《環境、社會及管治報告指引》作為編制依據，並參照了全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準 (GRI Standards)》與聯合國可持續發展目標 (SDGs) 的相關報告要求。

報告匯報原則

本報告依據以下原則進行匯報：

重要性：報告參照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》關於重要性議題的界定方式，識別重要的利益相關方，並通過利益相關方溝通、對標社會責任標準等多種方式收集、識別報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。

量化：報告詳細披露環境及社會範疇指標的量化目標與績效數據，所有指標均明確統計範圍或計算方式，部分指標披露連續三年績效數據，提升數據可比性。

平衡：報告客觀呈現公司表現，並避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。

一致性：報告沿用上年度報告的披露統計方法，如有變化將在文中說明。

報告數據來源

本報告中的財務數據援引《中國人民財產保險股份有限公司 2022 年度報告》中按香港財務報告準則編制的財務報告（該報告已經羅兵咸永道會計師事務所獨立審計），其他數據由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與企業社會責任高度相關，並將隨未來社會責任管理工作的開展進一步調整和完善。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告獲取

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站 <https://property.picc.com> 查閱下載。



掃描下載電子版報告

報告解釋

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編製。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。

釋義

在本報告中，下列縮寫詞匯具有以下含義：

「中國人保財險」或「人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」

「中國人民保險集團」或「中國人保集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」

「銀保監會」指「中國銀行保險監督管理委員會」

「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」

「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」

「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」

「五大振興」指「鄉村產業振興、鄉村人才振興、鄉村文化振興、鄉村生態振興、鄉村組織振興」

「四個不摘」指「摘帽不摘責任、摘帽不摘政策、摘帽不摘幫扶和摘帽不摘監管」

「雙碳」指「碳達峰、碳中和」

「國家發改委」指「中華人民共和國國家發展和改革委員會」

公司領導致辭

奮鬥成就夢想，實幹鑄就偉業。2022 年是「十四五」規劃落地的關鍵一年，也是我國踏上全面建設社會主義現代化國家新征程、向第二個百年奮鬥目標進軍的重要一年。這一年，中國人保財險堅守「人民保險 服務人民」的初心和使命，始終將自身發展融入經濟、環境、社會發展大局，高質量發展轉型取得積極成效，朝著建設世界一流財險公司目標邁出堅實步伐。

我們堅持穩中求進，不斷提升發展質量與面向未來的發展能力。準確把握發展形勢，主動服務加快構建新發展格局，深入推進體制機制變革。2022 年，公司實現總保費收入 4875.33 億元，累計承擔保險責任金額 1708 萬億元，服務大局能力、客戶服務能力、風險承保能力、穩健經營能力持續提升。

我們立足保險本源，持續深化保險供給側結構性改革。服務建設農業強國，推進農險擴面、增品、提標，助力建設宜居宜業和美鄉村。服務建設交通強國，加速保險產品服務與新興科技力量的深度融合發展，為人民群眾安全出行提供便捷、快速、高效的服務。服務建設健康中國，積極參與構建多層次醫療保障體系，社保業務服務人群達 9 億人次。服務建設美麗中國，創新碳配額、碳抵消保險等「雙碳」系列保險，2022 年提供綠色保險保障 68 萬億元。服務建設科技強國，成立知識產權保險創新實驗室，為關鍵核心技術攻關企業和「專精特新」企業提供一攬子保險解決方案。服務創新社會治理，巨災保險覆蓋 13 個省 2.4 億人，通過智慧化風控服務平台為 21.8 萬家企業提供事故預防服務 33.8 萬次。

我們心繫國之大者，為服務國家大事貢獻保險智慧與力量。為 2022 年北京冬奧會、冬殘奧會提供全面保險服務，過硬的專業能力、一流的服務品質，受到北京冬奧組委、比賽地政府、各比賽場館團組的高度讚賞。承保全球首

架 C919 大型客機、金沙江白鶴灘水電站、恩平 15-1 油田群首期項目、「國信 1 號」10 萬噸級養殖工船等眾多國家標誌性重點項目，為製造強國、質量強國、航天強國等國家戰略提供有力保障。服務國家安全，完善巨災風險分散體系，成功在香港發行地震巨災債券，成為境內第一家發行巨災債券的直保公司。

我們真誠回饋社會，用心守護人民群眾對美好生活的嚮往。積極履行國有骨幹保險企業責任，傾力服務實體經濟發展。保障物流暢通，升級「溫暖驛站」和理賠快處快賠服務。積極應對四川地震、長江流域旱災等重大災害，全面做好搶險救災與理賠服務工作，以實際行動踐行「人民至上」。強化客戶服務導向，提升客戶服務質效，2022 年在線客服 20 秒響應率 99.4%，在線客服服務滿意率 99.8%。

我們追求和諧共贏，積極履行現代企業公民的使命擔當。以責立業，落實綠色低碳運營，持續推進電子化辦公運營，2022 年全年電子保單生成量超 3.1 億單。以人為本，從工作、生活、學習等多維度關愛員工，不斷提升員工的獲得感與幸福感。以誠立事，積極參與行業交流合作，為保險業高質量發展貢獻人保智慧。以善為先，廣泛開展各類捐贈、志願活動，捐贈保險提供保障 765.65 億元，消費幫扶金額 4415 萬元。

謀度於義者必得，事因於民者必成。2023 年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，也是中國人保財險加快建設世界一流財險公司的重要之年。我們將堅持走中國特色金融發展之路，完整準確全面貫徹新發展理念，圍繞國家新政策、經濟新賽道、發展新領域加快構建公司發展新格局，在奮進中國式現代化新征程上譜寫高質量發展新篇章。

董事會聲明

中國人保財險董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引披露要求，持續推動公司完善 ESG 治理體系，加強本公司董事會在 ESG 事務中的監督與參與力度，積極主動將 ESG 融入公司發展戰略、重大決策與發展經營。

公司董事會負責監管中國人保財險 ESG 關鍵議題的承諾和表現。董事會戰略規劃委員會負責制訂及修改公司在環境、社會和管治等企業社會責任方面的政策，審議相關事項，向董事會匯報和提出建議，為董事會提供決策支持。公司專門成立企業社會責任工作組，負責統籌協調、推動、監督社會責任管理相關工作落實與執行。

公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的 ESG 相關風險及機遇，納入戰略決策過程，並定期審議社會責任報告。公司通過多渠道多形式的溝通機制，收集整理各利益相關方的重點關切，結合對社會、經濟和環境的影響程度，最終確定實質性議題，展開積極管理，通過定期或不定期工作會檢討監督目標執行情況，並在本報告內進行闡述。

2023 年，中國人保財險董事會將持續加強 ESG 風險與機遇的評估、識別等，管理公司可持續發展目標進程，優化可持續發展行動策略，不斷提升公司 ESG 治理水平。

關於我們

公司簡介

中國人民財產保險股份有限公司 (PICC P&C) 的前身是 1949 年 10 月 1 日成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司 (PICC Group，2022 年美國《財富》世界「500 強」第 110 位) 的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於 2003 年 11 月 6 日在香港聯交所主板上市 (股票代碼 2328)。2022 年，公司總保費收入 4875.33 億元，總資產 7518.87 億元。

公司業務

財產損失保險、責任保險、信用保險、意外傷害保險、短期健康保險、保證保險等人民幣或外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；各類財產保險、意外傷害保險、短期健康保險及其再保險的服務與諮詢業務；代理保險機構辦理有關業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務；國家法律法規規定的或國家保險監管機構批准的其他業務。

公司機構網點和國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域。公司海外業務覆蓋 142 個國家和地區，包括「一帶一路」沿綫國家 49 個。

公司機構網點分佈 (僅包含國內)

36 家省級分公司 **3120** 家支公司

1 家航運保險運營中心 **986** 家營業部

1 家再保險運營中心 **8431** 家營銷服務部

357 家中心支公司

公司戰略

中國人保財險以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，傳承黨的百年奮鬥歷史經驗，以服務構建新發展格局為核心，以深化保險供給側結構性改革為主綫，以深入推進體制機制變革為動力，以強化黨建引領為保障，科技賦能、創新驅動，牢牢守住風險底綫，更好服務實體經濟發展，奮力推進集團「卓越保險戰略」。

公司文化

中國人保財險積極踐行集團公司企業文化理念，始終秉承「人民保險 服務人民」的初心和使命，將「誠信、專業、創新、卓越」的企業價值觀全面融入各項工作，大力弘揚「擔當、協同、清正、奉獻」的企業精神，為深入踐行「建設全球卓越保險集團」的美好願景、建設世界一流財險公司提供文化支持和思想保證。



榮譽與認可



2022年3月

公司4個集體榮獲中國金融工會「創爭金融五一巾幗標兵崗」，2名個人榮獲「創爭金融五一巾幗標兵」。



2022年4月

公司在證券時報社主辦的第十三屆中國上市公司投資者關係「天馬獎」評選中榮獲「港股上市公司最佳投資者關係獎」。



在中華全國總工會召開的2022年慶祝「五一」國際勞動節暨全國五一勞動獎和全國工人先鋒號表彰大會中，公司1個集體、1名個人分獲全國五一勞動獎狀、全國五一勞動獎章。



公司2個團組織榮獲共青團中央「全國五四紅旗團支部」榮譽稱號。





2022 年 8 月

公司「城市萬象雲平台」項目獲評「2022 IDC 中國金融行業技術應用場景創新獎」「金融風控與信息安全」類優秀案例。



2022 年 9 月

在第五屆中國數字普惠金融大會上，公司「科技貸」項目榮獲 2022 年度「科創中國」數字普惠金融服務科技創新成果獎。2022 年 12 月，該項目入選亞洲金融合作協會發布的《亞金協普惠金融實踐案例集 (2022 年)》。



公司首創開發的「知識產權專利衛士」和「海外糾紛法律費用」保險產品榮獲 2022 年中國國際服務貿易交易會「業態創新服務示範案例」獎。



2022 年 11 月

公司動物性食品溯源安全服務平台項目、「人保方舟」駕駛風險管理平台項目分別獲得 2022 年「金信通」金融科技創新應用卓越案例和優秀案例。



公司「基於區塊鏈的智能再保險交易平台」項目入選 2022 世界互聯網大會「攜手構建網絡空間命運共同體」實踐案例集。



榮譽與認可

2022 年 12 月

公司在《21 世紀經濟報道》主辦的第十七屆亞洲金融年會中榮獲「2022 年度亞洲最佳財險公司」。



公司知識產權保險項目榮獲北京金融局第二屆「首都金融創新激勵項目」創新成果獎一等獎。



公司在《證券時報》主辦的「2022 中國保險業方舟獎」評選中榮獲「2022 金牌保險服務方舟獎」。



2023 年 1 月

公司在《華夏時報》主辦的「第十六屆金蟬獎」評選中榮獲「2022 年度財險公司」獎項。



數說 2022

經濟績效

註冊資本
222.42 億元

總資產
7518.87 億元

總保費收入
4875.33 億元

機動車輛險保費收入
2711.60 億元

意外傷害及健康險保費收入
889.99 億元

企業財產險保費收入
165.53 億元

責任險保費收入
337.72 億元

貨運險保費收入
48.31 億元

信用保證險保費收入
52.94 億元

農險保費收入
520.60 億元

其他險種保費收入
148.64 億元

知識產權保險累計提供風險保障逾
1100 億元

客戶節線上線下活動覆蓋客戶近
2000 萬

在線客服 20 秒響應率
99.4%

在線客服服務滿意率
99.8%

環境績效

綠色投資規模
227.85 億元

環境污染責任保險提供保障
192 億元

太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險提供保障
166 億元

風電設備產品質量保證保險提供保障
437 億元

船舶污染損害責任風險保障
8.23 萬億元

社會績效

員工勞動合同簽訂率
100%

員工社會保險覆蓋率
100%

生育兒假的員工返崗率
100%

志願活動參與人數
15767 人

志願活動服務時長
563578.4 小時

志願活動主要服務對象與受益人數
1206551 人

公益投入及對外捐贈現金
2419 萬元

捐贈保險提供保障
765.65 億元

消費幫扶金額
4415 萬元

支農融資額度
8 億元

社會責任管理

人保財險始終秉持「人民保險 服務人民」的初心和使命，並將其轉變為企業的經營理念，融入企業戰略、生產經營和企業文化中。我們不斷推進社會責任管理，積極探索社會責任實踐，持續做好社會責任溝通，充分發揮企業在助力經濟、社會和環境可持續發展中的重要作用，為構建美好世界和美好未來貢獻力量。

責任戰略與管理

我們將社會責任管理融入公司治理體系，致力於構建職責完備、分工明確的社會責任管理體系。戰略規劃委員會負責公司整體 ESG 政策戰略制定管理，企業社會責任工作組統籌推進社會責任管理工作，各職能部門推進社會責任管理體系搭建及日常管理工作，將社會責任議題的具體要求嵌入到工作流程中，從助力社會發展、服務客戶、夥伴共建、員工關愛、綠色發展和貢獻社區等多方面履責，創造經濟、社會和環境的綜合價值，促進實現共同可持續發展。



利益相關方溝通

我們高度重視與內外部利益相關方的溝通與交流，主動拓寬溝通方式，創新溝通渠道，搭建官方網站、微信公眾號、95518 全國服務專線等溝通平台，開展投資者交流、客戶節等常態化活動，傾聽利益相關方聲音，將利益相關方關切作為企業制定可持續發展目標、戰略和行動方案的重要參考，積極傳播企業社會責任理念，履行企業社會責任實踐。

利益相關方參與		
關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東及投資者	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 有效的風險管理 及時全面的信息披露	業績發佈會 投資者交流 股東大會 定期報告和公告 響應股東和投資者的信息披露要求
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 權益保護 隱私保護	加大產品創新力度 持續提升服務能力 舉辦客戶節活動 客戶淨推薦值 (NPS) 調查 公司官網、微博、微信、APP 等媒介 95518 等服務專線
 員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 健康安全的工作條件 和諧的工作氣氛	職工(代表)大會和會員(代表)大會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授及網絡培訓 內部網絡信息平台 互助關愛活動
 合作夥伴	廉潔的商業環境 合作共贏的夥伴關係 促進行業發展和交流	簽署戰略合作協議 規範文件和評估制度 積極加入行業協會 參加分業協會和學會的重大 課題及政策研討
 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 廉潔的商業行為 依法合規經營	保障社會民生 定期內控及合規報告 反腐敗 反洗錢
 社會公眾	改善民生 促進社會治理 慈善公益	保障民生項目 促進社會治理項目 志願者活動 慈善捐助 鄉村振興
 環境	保護環境 綠色運營	綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

實質性議題識別

我們遵循實質性議題分析流程，從利益相關方的角度出發，結合公司業務發展情況、國際國內政策趨勢、同行業企業實質性議題對標等，篩選並評估企業社會責任實質性議題及其重要性程度，形成重要議題清單進行議題管理和信息披露。

實質性議題列表	
可持續發展領域	實質性議題
 經濟	直接經濟影響 間接經濟影響 採購政策 反腐敗 風險控制與合規
 社會	科技創新 僱傭關係 合法用工 職業發展 培訓與教育 多元化和平等機會 服務質量與客戶滿意 客戶健康與安全 客戶隱私與保護 社區參與 合規經營 鄉村振興 供應鏈管理
 環境	能源 水資源 氣候變化 廢氣排放 污水和廢棄物排放 綠色保險 綠色投資 環境合規

人保財險與 SDGs

聯合國《2030年可持續發展議程》設定了17個可持續發展目標(SDGs)，呼籲世界各國政府、企業和民間組織行動起來，在促進經濟繁榮的同時，共同推動全球可持續發展。我們聚焦「卓越保險戰略」，結合利益相關方需求和自身實際，在核心目標領域傾注資源、發揮優勢，以特色實踐推動可持續發展目標實現。

SDGs 目標

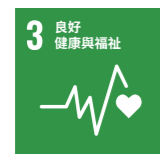
我們的實踐



- 開展防返貧保險項目，落地推廣「鄉村保」產品，並協助政府健全防止返貧動態監測和幫扶機制，為農村低收入人群做好安全保障。
- 向定點幫扶地區捐贈資金 2200 萬元，消費幫扶 4415 萬元，支農融資額度 8 億元，持續鞏固幫扶成果，促進實現共同富裕。



- 持續推動農險「提標、擴面、增品」，實現對種養林漁等農業各領域的產品全覆蓋，不斷擴大三大糧食作物完全成本保險和收入保險覆蓋面，服務保障國家糧食安全。
- 開辦農產品溯源保險、涉農物流體系保險等創新產品，為農業產業園區探索提供定制化的「一業一園」保險方案等，助力增強農業產業鏈韌性和抗衝擊能力，促進糧食減損。



- 將保險機制引入醫療救助，對最低生活保障物件等弱勢群體建立兜底保障機制，參與構建鄉鎮「15分鐘醫保服務圈」，確保人人享有可負擔的醫療保健服務。
- 依託車聯網、大數據技術，開展重載營業貨車風險減量管理工作，運用車聯數據分析車輛駕駛狀況，及時預警，減少交通事故和人員傷亡。



- 加大對欠發達地區的資源投入，鼓勵員工捐款捐物支持助學幫困活動，改善受幫扶地區教育條件。
- 開展金融知識普及活動，為當地社區創造受教育機會。



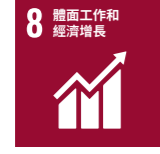
- 嚴格遵守相關法律法規要求，在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益。



- 營造良好的用水環境，確保經營場所享有安全飲用水和潔淨的衛生設施服務。
- 持續開展用水綜合管理，大力倡導節約用水，衛生潔具全部實現中水沖洗，廢水經處理達標後排放。



- 主動對接大型發電企業需求，加強對光伏、風電、水電等清潔能源項目建設運營各環節的風險保障，助力清潔能源發展。



- 為員工打造廣闊的發展平台，通過多元化發展路徑、豐富的培訓交流活動、多彩的人文生活，不斷提升員工幸福指數。

SDGs 目標

我們的實踐



- 成立知識產權保險創新實驗室，完善知識產權保險產品體系，研發集成電路布圖設計被侵權損失保險、植物新品種權被侵權損失保險等四款知識產權保險新產品，為超過 2.8 萬家企業的近 4.6 萬件專利、商標、地理標誌及集成電路布圖設計等提供風險保障逾 1100 億元。
- 研發了覆蓋科技項目研發、知識產權創造、知識產權保護、知識產權運用及科技成果轉化等科技創新活動全過程風險的「科創保」組合產品，有力地推動科技創新和知識產權保護運用。



- 發展農房保險、「和諧鄉村」家庭綜合保險、「農機無憂」保險、「騎行無憂」電動自行車保險、鄉村版意外傷害保險「惠農如意保」等產品，促進鄉村宜居宜業，縮小城鄉差距。
- 大力發展普惠金融，重點服務中小微企業、個體工商戶、三農客戶等實體小微經濟，助力解決小微企業融資難、融資貴問題，促進社會和諧發展。



- 完善新市民保險產品體系，覆蓋新市民全面風險管理需求，開發應用行業首個新市民專屬平台「新市民關愛保」，幫助新市民在城市安心工作，推動城市發展建設。
- 聚焦城市安全隱患，發展電梯責任險、安全生產責任險、校園方責任險、工程質量潛在缺陷保險等，轉移社會治安風險，化解社會矛盾，為提升社會治理效能和人民群眾美好生活助力。



- 認真開展客戶淨推薦值(NPS)調查，推行標準化客戶投訴工作流程，不斷完善客戶滿意度和投訴管理機制。
- 保護客戶信息與隱私安全，向客戶明示信息收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用，有效保護客戶隱私和權益。
- 常態化開展線上線下公益性金融知識宣傳活動，提升消費者自我保護能力與維權意識。



- 加速將綠色發展理念融入公司發展戰略和日常運營管理，探索綠色金融實踐，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。
- 持續發展環境污染保險、危化品船舶保險等保險產品，運用保險機制推動企業加強環境風險管理，開展環境風險評估標準制定，助推減污降碳協同增效。
- 簽發全國首單「碳配額保險」「碳抵消保險」和「碳捕集保險」，積極探索固碳增匯，助力「雙碳」目標落地。



- 與福建省漳州市東山縣人民法院簽訂「東山造礁石珊瑚群落司法+保險+修復協議」，每年為東山縣造礁石珊瑚群落提供 100 萬元的風險保障，助力保護海洋生態系統。



- 開辦野生動物肇事責任保險，有效緩解野生動物保護與當地群眾生產活動的矛盾，營造「人與動物和諧共生」的良好環境。



- 健全公司內控合規管理體系，持續倡導並推行合規文化，促進員工自覺、自發落實內控合規管理要求，保障公司健康、穩定運營。
- 深化反腐敗工作，加強廉政教育，讓清廉文化全方位融入公司管理和發展全過程。



- 融入構建中國「一帶一路」再保險共同體，積極推動中國式保險現代化，為推動「一帶一路」高質量發展貢獻力量。
- 編制完成國內首份《中國知識產權保險發展白皮書(2022)》，並於 2023 年 2 月聯合國家知識產權局知識產權發展研究中心正式發佈，引領行業知識產權保險發展。

責任專題

發揮保險保障功能 全力支持實體經濟

人保財險緊密圍繞中央各項穩經濟政策，充分發揮人民保險的政治性、人民性和專業性，積極開展保險產品服務創新，提升保險覆蓋廣度和深度，為實體經濟發展提供有力的保險支撐。

迅速響應，健全服務機制

我們認真落實中央關於「穩增長、穩就業、穩物價」的部署要求，高度重視、精心安排，制定並印發《關於普惠金融工作落實中央穩經濟政策專項部署的通知》，部署制定有針對性的工作舉措，在助力穩定經濟社會發展中展現人民保險的責任擔當。

多措並舉，保障中小微企業

中小微企業是國民經濟價值鏈條上數量最大、行業分佈最廣泛的群體，對實體經濟至關重要。我們認真發揮保險在融資增信、風險保障、損失補償等方面的功能，全力為中小微企業紓困解難，積極促進外貿保穩提質。

助力中小微企業發展

我們持續發揮保險融資增信功能，圍繞服務小微企業、個體工商戶等經營性客群，推動優化助貸險業務結構，探索創新政銀保業務模式，助力解決融資「難、貴、慢」問題。

2022 年

通過小微助貸險及政銀保等業務模式，

幫助 **5.29** 萬家 / 次中小微實體
企業、個體工商戶獲得貸款或融資金額

183.75 億元



寧波市分公司簽發全國首張直播電商創業護航保險保單，為寧波職業技術學院學生創業提供風險保障

促進外貿保穩提質

我們充分利用遍佈全國、直達鄉鎮的銷售和服務網絡，擴大短期出口信用險、內貿信用險覆蓋面，推廣市場採購出口信用險模式，發展工程履約保證保險等保證金替代類產品，探索「跨境電商」「綜合外貿服務平台」承保模式，創新業務流程和風控手段，為企業解決融資困難、開拓海內外市場、替代保證金提供有效支持。



2022 年

出口信用險為大約 **13000** 家企業提供風險保障超 **5000** 億元

為市場採購、跨境電商、海外倉等外貿新業態新模式承擔風險金額超過 **2000** 億元

累計保障交易訂單量達 **9934** 萬單



2022 年 3 月 10 日，浙江省分公司與義新歐貿易服務集團簽署戰略合作協議。圖為浙江省分公司工作人員深入義新歐班列現場開展服務

■ 案例 山東省出口信用險統保項目助力外貿業務提升

2022 年 3 月，山東省分公司獨家承保山東省市場採購出口信用險省級統保項目，為山東全省 800 億元的市場採購貿易出口提供信用風險保障，有效解決中小微企業「有單不敢接、有單不願接」的難題，對於提振市場採購貿易經營主體信心、助力出口儘快回穩提升具有重要意義。

產品創新，服務消費升級

我們不斷擴大保險產品服務範圍，充分發揮金融對旅遊、文化等產業的促進作用，如為導遊和旅遊客車司機量身定制「導遊安業保」和「旅遊客車司機安業保」等，助力旅遊行業復甦發展；開發迎接冬奧會的「冰雪優遊保」和「冰雪好運保」等冰雪旅遊運動保險，助力冰雪產業可持續、高質量發展。



2022 年

「安業保」累計為網約車司機、導遊、旅遊客車司機等近 **10** 萬人
提供風險保障超過 **500** 億元

■ 案例 「彝繡保」助力楚雄彝繡特色文化產業發展

2022 年 11 月，雲南省分公司與中共楚雄州委宣傳部聯合印發《中國人民財產保險「彝繡保」保障方案》，向楚雄州彝繡特色文化產業相關企業、合作社、行業主管部門推廣「彝繡保」。「彝繡保」承保楚雄彝繡特色文化產業發展中面臨的風險，保險責任涵蓋彝繡產品質量保證、彝繡產業從業人員人身意外傷害、彝繡產業經營場所安全、員工安全、員工因公感染傳染病等，為楚雄彝繡特色文化產業發展貢獻力量。



雲南省楚雄州永仁支公司工作人員前往刺繡專業合作社宣傳「彝繡保」產品



保障升級，護航產業園區

我們堅持服務實體經濟，緊扣國家產業發展政策方向，聚焦產業密集的園區，創新保險產品與服務，著力提升園區各類經濟實體防範化解風險的能力。2022 年，公司根據園區主要產業特徵，推出化工、科創、物流等綜合保險產品與風控服務方案，著力保障產業園區內的企業財產、安全生產、環境保護、產品研發、物流運輸、應收賬款等綜合風險，同時搭建智慧園區風控服務平台，在全國建立產業園區專屬服務團隊，主動對接園區風險保障與風控服務需求，全力協助產業園區提升綜合風險管理能力。



2022 年

累計為全國產業園區企業提供風險保障超過 **74** 萬億元

■ 案例 推出化工園區 HSE 一體化綜合保險，助力園區高質量發展

2022 年，浙江省嘉興市港區支公司推出化工園區 HSE 一體化綜合保險，著力保障園區安全生產、環境保護與職業健康，創新保險服務模式成效顯著。2022 年累計為嘉興港區的企業提供風險保障 66.35 億元，在園區內開展各項風控服務 140 餘次，其中各類安全隱患排查 45 次、排查出風險隱患數 165 個。



浙江省嘉興市港區支公司為企業提供風險排查服務

穩中求進 夯實發展根基

人保財險堅持黨的建設與業務發展相互融合、相互促進，實現黨的領導與公司治理有機統一，堅持合規為先，紮實推進風險管理，提高信息披露的工作質量，全面夯實公司發展基礎，以卓越治理助力「卓越保險戰略」，實現持續穩健高質量發展。

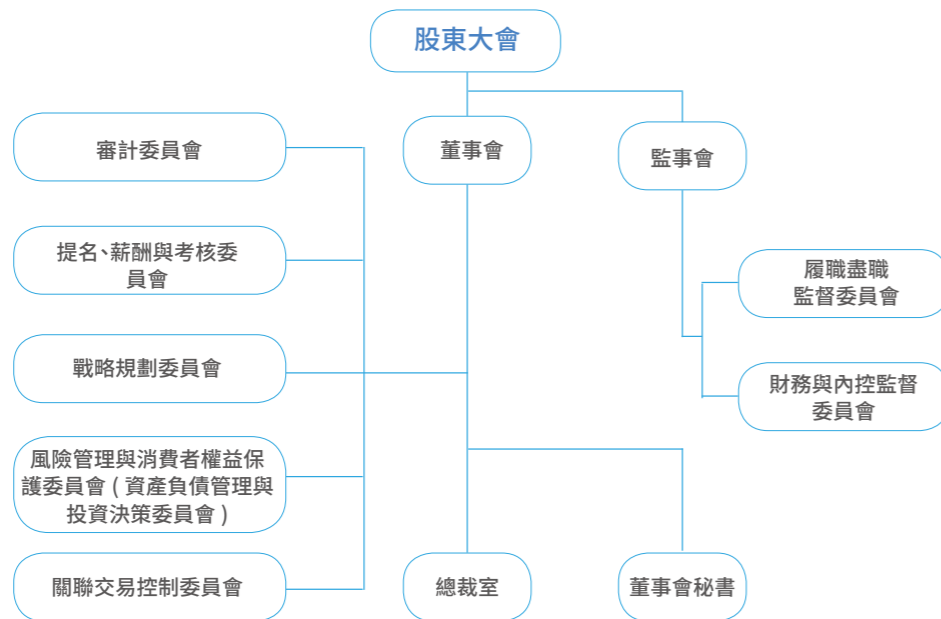
- 健全公司治理
- 依法合規運營
- 強化風險防控
- 保護知識產權
- 規範信息披露
- 強化政治保障

健全公司治理

我們嚴格遵守《中華人民共和國保險法》等相關法律法規，按照香港聯交所《上市規則》中的附錄十四《企業管治守則》，規範公司治理，修訂《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司董事會關聯交易控制委員會工作規則》等，明確股東大會、董事會、監事會職責權限、議事規則和工作程序，持續提升公司治理的科學性、穩健性和有效性。

公司董事會下設 5 個專業委員會，其中提名、薪酬與考核委員會負責審查董事及高級管理人員的選任制度、考核標準和薪酬激勵措施，關注董事和高級管理人員是否持續具備任職資格，並向董事會提出建議。

公司治理架構



2022 年

召開股東大會 **2** 次，審議通過 **15** 項議題
 董事會會議 **9** 次，審議通過 **95** 項議題
 監事會會議 **7** 次
 董事會專業委員會會議 **34** 次

截至 2022 年底

公司董事會共有董事 **9** 名，其中執行董事 **3** 名、
 非執行董事 **2** 名、獨立董事 **4** 名
 公司監事會共有監事 **3** 名，其中股東監事 **2** 名、
 職工監事無、外部監事 **1** 名

注：除上述現任監事外，1 名獨立董事的任職資格於 2023 年 1 月 12 日獲得銀保監會核准，1 名外部監事的任職資格於 2023 年 1 月 31 日獲得銀保監會核准。公司已完成增補 1 名執行董事、2 名獨立董事、1 名股東監事、2 名職工監事、1 名外部監事的公司治理程序，上述擬任監事將於獲得銀保監會任職資格核准後履職。

依法合規運營

我們始終遵循「合規創造價值」理念，依法履行納稅義務，及時修訂和完善公司合規制度，健全公司內控合規管理體系，持續倡導並推行合規文化，促進員工自覺、自發落實內控合規管理要求，保障公司健康、穩定運營。

堅持依法納稅

我們嚴格依照法律法規制定、完善公司稅務管理制度及工作流程，積極配合政府稅收政策的落地實施，依法披露稅務信息，嚴禁偷稅、漏稅行為。同時，與稅務機關建立並保持良好的溝通，不斷加強公司對稅務政策的理解與貫徹執行，自覺、規範履行納稅的責任義務。

完善合規管理

我們修訂、印發《合規管理手冊》《合規審核工作管理辦法》《內部控制管理辦法》等，不斷完善合規管理基本制度，向全系統各層級、各條綫、各崗位傳導合規紅綫底綫要求，實現內控合規管理的「管理制度化」「制度流程化」，推動內控合規管理工作轉型升級。同時，強化重點業務領域關鍵人員管控和監督檢查評價，建立健全監督制約機制。

培育合規文化

我們開展「防範非法集資宣傳月」和「合規文化宣導月」等活動，持續提升公司員工依法合規經營意識，確保公司各項紀律、制度落實到位，促進員工將內控合規內化於心、外化於行，提升公司依法合規經營管理水平。

反洗錢

我們積極貫徹落實反洗錢法律法規和監管要求，修訂完善反洗錢專項內控制度，形成《反洗錢及反恐怖融資工作管理辦法（2022 年修訂版）》，持續提升客戶身份識別和可疑交易管理水平。同時，組織開展洗錢風險自評估工作，全面評估識別公司面臨的洗錢風險隱患和管控薄弱環節，優化反洗錢資源配置，提升反洗錢工作有效性。



浙江省紹興市分公司開展「遠離非法集資，拒絕高利誘惑」金融知識宣傳活動

強化風險防控

公司堅持「經營合規、資產安全、資本充足、價值創造」的風險管理總體目標。我們紮實推進風險管理工作，深入貫徹落實黨中央防範化解重大金融風險相關要求，以建設全面風險管理平台和數字化風險管理新模式為目標，健全風險管理體制機制，升級風險管理工具手段，持續提升風險管理能力，堅守不發生系統性風險底線。2022年，公司償付能力充足，風險綜合評級和償付能力風險管理能力評估得分均保持在良好水平。

強化風險管理舉措

完善風險管理體系建設

我們建立健全全面覆蓋、重點突出的風險管理體制機制，根據銀保監會「償二代」二期工程，結合公司組織架構及職能調整，修訂完善各類風險管理辦法，持續推進風險偏好體系向業務部門和分支機構傳導落地，發揮風險合規委員會風險決策支持和統籌協調作用，持續提升保險、市場、信用、操作、流動性、戰略、聲譽等各類風險管理水平。



優化風險管理系統工具

我們繼續完善風險管理信息系統，著力提升 IT 系統、智慧技術等工具運用，提高風險識別評估、監測預警的智能化水平。



開展常態化風險排查與監測

我們加強對重點業務、重點區域的風險監測與提示，開展風險評估與分析，強化風險隱患識別防範，持續跟進風險化解成效，提升風險管理能力和風險管控效果，推動業務向高質量發展。

保護知識產權

我們嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等知識產權有關法律法規，通過體系化專利保護、強化軟件著作權登記、加強商標註冊管理等，提升知識產權保護力度。同時，積極開展自主創新活動，加強技術創新和研發成果保護，進一步提高知識產權創造和運用能力。2022年，我們印發了《中國人民財產保險股份有限公司知識產權代理機構管理辦法（2022年版）》，進一步提升公司知識產權代理機構管理水平。

商標

截至 2022 年底：累計提出商標註冊申請 **180** 個，累計取得註冊商標 **114** 個
2022 年：新申請註冊商標 **3** 個

專利

截至 2022 年底：共申請專利 **376** 項，其中發明申請 **184** 項
授權專利 **181** 項，其中授權發明 **34** 項
2022 年：新申請發明專利 **64** 項、獲得發明專利授權 **15** 項、外觀設計授權 **19** 項

軟件著作權

截至 2022 年底：累計登記軟件著作權 **519** 項
2022 年：新登記軟件著作權 **185** 項

規範信息披露

我們嚴格遵守證券上市地和銀保監會的監管規定，制定信息披露相關規章制度，優化信息披露工作機制，建立信息披露工作流程，確保信息披露及時、真實、準確、完整。同時，持續提升公司信息的披露質量，高質量完成各項定期報告和臨時報告的編制和披露，向投資者和利益相關方全面展示公司經營發展的成果和社會履責情況。

強化政治保障

我們深度傳承忠誠於黨、心繫於民的紅色基因，持之以恆深化思想理論武裝，認真學習貫徹黨的二十大精神，持續強化組織建設，豐富各項活動，增強黨組織在青年中的凝聚力，確保黨建優勢轉化為公司治理與發展優勢，厚植清廉文化，營造風清氣正的政治生態。

深化理論武裝

我們深入落實「第一議題」學習制度，以學習宣傳貫徹黨的二十大精神為主綫，圍繞中央巡視整改、全面從嚴治黨等專題，高定位、高標準、高質量保障學習，並組織專題理論培訓，認真學習貫徹黨的系列會議精神，進一步提升系統廣大黨員領導幹部和黨務工作者的理論素養、專業能力，用黨的創新理論武裝頭腦、指導實踐、推動工作，助力公司實現高質量發展。



2022年

公司黨委開展理論中心組學習	11次	基層黨支部開展集體學習	57219次
省級分公司黨委共開展中心組學習	454次	總部各黨支部共開展學習	794次
地市分公司黨委開展中心組學習	4481次	系統黨支部黨建培訓突破	1萬次

■ 案例 學習貫徹黨的二十大精神，強化理論武裝

2022年10月16日上午10時，人保財險系統5632個基層黨組織、7萬多名黨員、16萬餘名員工，通過電視、廣播、網絡等多種方式第一時間收聽收看中國共產黨第二十次全國代表大會直播盛況，聆聽習近平總書記的重要講話。公司制定印發《中國人民財產保險股份有限公司學習宣傳貫徹黨的二十大精神工作方案》，並通過

「現場培訓」+「視頻直播」的方式，組織學習培訓宣講，廣泛開展「學習二十大 建功新時代」卓越文化演講比賽，組織參加「中國夢·勞動美·金融情——喜迎二十大 建功新時代」全國金融員工演講比賽等主題活動，以員工喜聞樂見的形式加強宣傳教育，全力推動黨的二十大精神走進基層、貫通一綫。



公司總部黨員幹部集體收聽收看黨的二十大開幕會

推動基層黨建

我們建立完善基層黨建聯絡點機制，實現公司黨委班子全覆蓋，以聯絡點為牽引，推動基層黨建重點任務落細落實，嚴肅黨組織生活，推進黨員管理規範化和制度化，嚴格執行黨組織按期換屆制度，加強營銷黨員教育，精準做好黨員發展工作，推動基層黨組織建設全面進步、全面過硬。

我們推動以定點幫扶縣、國家鄉村振興重點幫扶縣和銀保監會結對幫扶旗縣為重點的所有區縣支公司黨支部開展聯學共建。2022年，系統2784個黨支部開展聯學共建，結對支部3387個，共建率達到95%以上；4個定點幫扶縣、1個銀保監會結對幫扶旗縣和160個國家鄉村振興重點幫扶縣共建完成率達到100%；系統組織聯學共建活動4097次，共建雙方溝通互訪6970次，破解發展難題1571件，辦暖心實事3309件。



遼寧省阜新市分公司黨支部前往海州區基層治理綜合服務中心開展聯合共建主題黨日活動



寧波市海曙支公司黨支部聯學共建活動走進全國首個「光伏村」——龍觀鄉李岙村

弘揚清廉文化

我們不斷建立健全清廉機制，重視反腐制度建設，加強對員工清廉意識的培養，築牢清廉思想防綫，讓清廉文化融入公司管理和發展全過程。

深化反腐敗工作

我們堅持深化體制機制改革，保持反腐敗高壓態勢，以中央巡視整改為牽引，一體推進不敢腐、不能腐、不想腐。梳理案件背後的廉潔風險點，防範化解金融風險。設立並公佈監督舉報信訪地址和網絡郵箱，接收群眾舉報綫索，堅決查處損害消費者權益的腐敗問題。2022年已審結涉及貪污行為的訴訟案件1個，為2020年報送案件。

加強廉政教育

我們不斷強化廉政警示教育系列宣教，編發《黨風廉政專刊》《廉政動態》等教育培訓材料，持續提升幹部員工法紀素養，構築拒腐防變的思想堤壩，在重要節點開展廉潔提醒，警示廣大幹部員工牢固樹立法紀意識、廉潔意識，自覺抵制不正之風。通過任前廉潔談話、日常提醒談話等多種方式，推進廉潔從業建設常態化長效化。

堅守本源 服務國家大局

人保財險深刻理解新階段、新格局中的保險新需求，積極服務國家戰略，圍繞「一帶一路」建設、區域發展、防災減災等方面持續提升保險保障的深度、廣度、力度，充分發揮保險經濟「減震器」和社會「穩定器」功能作用，為服務中國式現代化貢獻保險力量。

- 聚焦服務國家戰略
- 共建「一帶一路」
- 護航國之重器
- 賦能區域發展
- 助力防災減災

聚焦服務國家戰略

我們圍繞助力國家戰略實施與社會治理，持續深化保險供給側結構性改革，全力護航經濟社會發展與人民美好生活。

服務建設農業強國

我們聚焦「五大振興」目標，圍繞農業穩產增產、農民穩步增收、農村穩定安寧，加快建立多層次農業保險服務體系，持續提升農業保險保障水平，助力農業農村現代化與農業強國建設。

保障農產品穩定供給，服務糧食安全戰略

我們持續推動農險「提標、擴面、增品」，不斷完善農險產品體系，實現了對種養林漁等農業各領域的產品全覆蓋，加快三大糧食作物完全成本保險和收入保險發展，從覆蓋自然風險向市場風險轉變，為農戶提供全面風險保障。



截至 2022 年底

累計承保三大主糧作物 **4.2** 億畝、蔬菜 **3408** 萬畝、水果和果樹 **2523** 萬畝、

生豬 **2.47** 億頭，共計為 **6965** 萬戶次農戶提供農業風險保障 **2** 萬億元

現有各類農險產品數量 **5800** 個，承保品種超過 **300** 種

2022 年玉米大豆帶狀複合種植保險實現 **零的突破**，為 **9762** 戶次農戶提供 **1.53**

億元風險保障

制種保險為 **2.6** 萬戶次農戶提供 **32** 億元風險保障



江西省南昌市分公司農險工作人員與當地水稻農戶溝通交流



山東省濟寧市泗水支公司聯合當地農業部門專家組開展政策性小麥現場測產工作

發揮保險功能作用，促進農業高質高效

我們積極服務智慧農業、農村電商、特色小鎮、田園綜合體等現代農業新業態，開辦農產品溯源保險、涉農物流體系保險等創新產品，推出茂名荔枝專屬產業鏈保險方案，開辦天津小站稻、山東濰坊蔬菜制種、浙江台州甜瓜等數十個全產業鏈保險產品，為農業產業園區探索提供定製化的「一業一園」保險方案等，助力增強農業產業鏈韌性和抗衝擊能力。同時，主動開展防災減災工作，將防災減災環節前置，不斷引入病蟲害防控、人工干預天氣、增產增效等領域的新技術，構築農業災害防禦有效保險防線。

■ 案例 「基於聯盟區塊鏈的動物性食品溯源安全服務平台」項目入選國家區塊鏈創新應用試點名單

2022 年 1 月，公司「基於聯盟區塊鏈的動物性食品溯源安全服務平台」項目成功入選國家區塊鏈創新應用「區塊鏈+風控管理」特色領域試點名單。該項目針對食品安全溯源以及養殖險標的管理痛點問題，採用區塊鏈技術，以耳標為最小管控單元，記錄牲畜從入欄到出欄的全過程，多方參與共同認證數據，能夠有效實現個體識別和溯源，確保安全可控，同時可與供應鏈金融相結合，提供貸款增信支持，助力農業保險信用體系建設。



中央網信辦等十六部門聯合公佈國家區塊鏈創新應用試點名單



廣東省茂名市分公司派出無人機，為客戶果園提供智能化防災防損服務，助力果農穩產增收



四川省阿壩州分公司員工為牧民家中的黃金犏牛打耳標、辦保險服務，助力果農穩產增收

拓寬保險服務領域，促進鄉村宜居宜業

我們開發「惠農安康」醫療保險等系列鄉村振興版醫療保險，助力構建鄉村多層次醫療保障體系。同時，大力發展農房保險、「和諧鄉村」家庭綜合保險、「農機無憂」保險、「騎行無憂」電動自行車保險、鄉村版意外傷害保險「惠農如意保」等產品，為農村家庭生活、個人建房、農機作業、鄉村出行等場景提供風險保障，服務農村生產生活和美麗鄉村建設。



截至 2022 年底

農村意外傷害保險累計承保 **887** 萬人次，提供 **7562** 億元風險保障

農房保險提供 **5.2** 萬億元風險保障

■ 案例 「鄉村振興保險護村」為鄉村振興發展增添保障

2022年8月5日，天津市分公司在寶坻區大口屯鎮西劉舉人莊村舉辦「鄉村振興保險護村」示範村揭牌儀式，以「鄉村振興保險護村」的先行試點西劉舉人莊村為樣板，發佈「鄉村振興保險護村行動方案」，圍繞天津市100個鄉村振興示範村和800個經濟薄弱村在農業生產、農村建設、農民生活領域的實際需求，為村集體產業發展提供豐富的保險服務，將「一區一品」升級細化為「一村一品」「一村多品」，為鄉村振興提供風險屏障。



「鄉村振興保險護村」示範村揭牌儀式

持續鞏固幫扶成果，促進實現共同富裕

我們嚴格落實中央「四個不摘」要求，繼續保持定點幫扶地區幫扶力度，積極發揮保險賠款精準到戶到人優勢，加大專屬保險產品供給，開展防返貧保險項目，落地推廣「鄉村保」產品，為脫貧人群、農村低收入人群編織一張安全保障網，並協助政府健全防止返貧動態監測和幫扶機制，堅決守住不發生規模性返貧底線。



2022年

向定點幫扶地區捐贈資金 **2200** 萬元，消費幫扶 **4415** 萬元，支農融資額度 **8** 億元

累計培訓基層幹部 **4614** 人次，培訓技術人員 **2292** 人次

培訓鄉村振興帶頭人 **2349** 人次

「鄉村保」累計為 **1.8** 億戶次農戶提供風險保障 **47.9** 萬億元

服務建設交通強國

我們積極開展交通行業風險研究，加速保險產品服務與物聯網、雲運算、大數據、人工智能等新興科技力量的深度融合發展，深化落實「警保聯動」，推進「老車險」轉型升級服務「新交通」，為建設交通強國貢獻保險智慧。

完善車險產品服務供給

我們以客戶為中心，結合市場、科技的發展趨勢，開展車險產品服務創新，聚焦新能源車主需求，牽頭行業工作組開發新能源車專屬產品，加大交通工具人身意外傷害保險產品供給，覆蓋各類交通出行場景，滿足客戶多元化保險保障需求。

開展智能駕駛保險研究

我們全面追蹤產業動態，配合監管部門聯合科研單位、製造廠商針對性設計智能駕駛汽車保險方案，牽頭開展行業智能網聯汽車綜合保險產品條款撰寫。我們加入「中國智能網聯汽車產業創新聯盟」，與東京海上聯合開展智能汽車領域中自動駕駛等級為L2級別車輛與傳統車輛的出險、賠付、案件形態和智能設備安裝合理性的專項研究。

■ 案例 簽發雄安新區首單智能網聯汽車保險

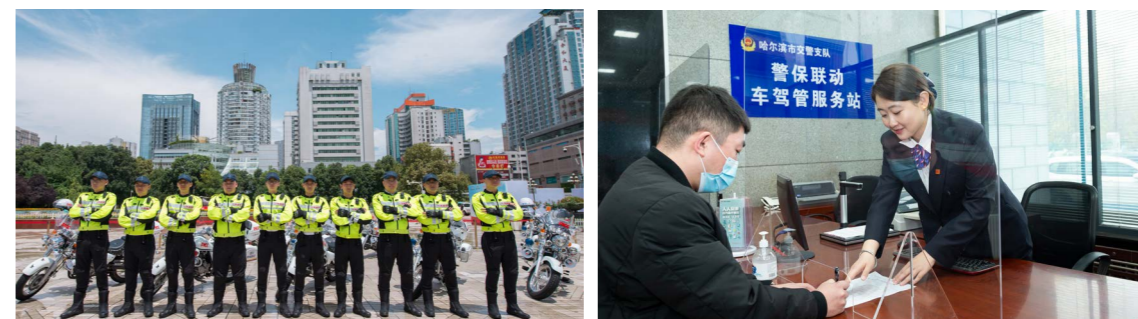
2022年10月18日，河北省雄安分公司簽發雄安新區首單智能網聯汽車保險。分公司針對現有車險產品無法為智能網聯汽車在行駛過程中提供保險保障的痛點，為智能網聯汽車設計了包括車險、意外險、責任險等相關險種在內的L5級智能網聯汽車綜合保險保障方案。



雄安新區智能網聯汽車試運營

持續加強「警保聯動」

我們與公安交管部門合作，依託保險業與公安交管部門系統數據、服務網點、人員隊伍等資源「跨界共享」，將現有交通事故處理流程和保險理賠流程進行優化融合，打造道路管理警保一體網絡化的「警保聯動」模式，為人民群眾安全出行提供便捷、快速、高效的服務。

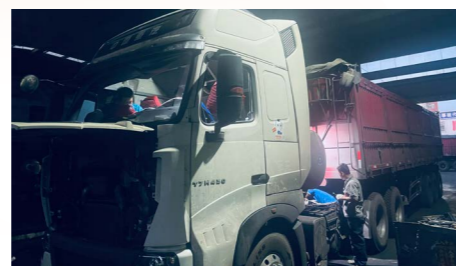


四川省分公司深化「警保聯動」，在全省21個市州獨家開展主幹道巡查、高速公路快處快賠、農村「兩站兩員」建設和「車駕管」服務

黑龍江省哈爾濱市分公司營業大廳「警保聯動」車駕管服務站工作人員為客戶提供保險辦理及六年免檢核發檢驗合格標誌服務

監控預警助力交通安全

我們將公路貨運險產品和公路貨運監控系統相結合，對已承保貨運車輛的行駛數據進行加工分析，監測記錄司機駕駛行為、車距預警、胎壓胎溫等關鍵數據。一旦發生數據異常，系統及時提醒駕駛人員採取相應措施，減少交通事故發生頻率，助力貨運物流保通保暢。2022 年度為民生物流、長久物流等客戶提供監控設備安裝和監控系統服務，監控預警 100 餘萬次。



山西省分公司聯合所合作的風控公司為合作貨車車隊安裝智能防碰撞系統設備

服務建設健康中國

我們圍繞健康中國戰略和積極應對人口老齡化國家戰略，構建以基本醫保、大病保險、醫療救助等「三重保障」為主，各類補充醫療保險、長期護理保險、意外醫療保險、補充工傷保險、惠民保為輔的健康保險業務一體化發展格局，持續滿足人民群眾日益增長的多樣化健康保障需求。



2022 年

共承辦政策性健康險項目 **1463** 個，覆蓋 **31** 個省（自治區、直轄市）、**303** 個地市，覆蓋人群達 **9** 億人次，承擔風險保額 **99.80** 萬億元



2022 年

大病保險項目 **299** 個，承保人數 **4.68** 億人次
 政策性惠民保項目 **27** 個，覆蓋城市 **36** 個，承保人數 **3208.08** 萬人
 承擔風險保額 **26.74** 萬億元
 商業性惠民保項目 **101** 個，覆蓋城市 **220** 個，承保人數 **3881** 萬人
 承擔風險保額 **90.22** 萬億元

優化醫保領域便民服務

我們堅持以人民健康為中心，積極參與基層醫療保障服務體系建設，不斷提高醫保產品服務覆蓋面，助力提升人民群眾的醫療保障水平。

■ 案例 推進醫保經辦資源下沉，為便民惠民「加速」

公司充分發揮覆蓋城鄉、貼近群眾的優勢，協助推進醫保經辦服務向基層下沉，在部分地區參與構建鄉鎮「15 分鐘醫保服務圈」，成立醫保駐點醫院服務站，打通醫保服務「最後一公里」，為參保群眾提供方便、快捷的服務。2022 年，公司與各地政府部門建立 2049 個聯合辦公平台，在 1102 家醫院設立「一站式」結算服務窗口，全國派駐服務人員 8325 人，通過優化基層醫保服務切實提升人民群眾的獲得感、幸福感和滿意度。



依託江蘇省常州市分公司鄒曲營業部建立的鄒曲鎮社區醫療保障經辦服務站

加大重點人群保障力度

我們全面構建分人群、分層次的「安康」產品矩陣，滿足慢病人群、學生等不同人群差異化健康保險需求。同時，將保險機制引入醫療救助，對最低生活保障對象、城鄉低保邊緣家庭、脫貧不穩定人口等群體建立兜底保障機制，解決好人民群眾「急難愁盼」問題。



2022 年

承辦醫療救助項目 **268** 個，承保人數 **1892.78** 萬人，
 受益人次 **377.39** 萬人次

豐富的產品體系滿足客戶多樣化健康保障需求

失能風險保障

開發職業運動員失能責任保險產品，保障職業運動員在職業生涯期間面臨的失能風險

升級開發「傳統學幼 + 百萬醫療」的「學齡安康」、長期學幼意外險等新產品，教師節開發推出「園丁保」教師意外保險

校園意外保障

男性健康保障

上綫「君享安康」男性特定疾病保險產品，有效填補男性健康保障產品空白

積極推進新領域產品創新，開發少兒齒科保險條款

少兒齒科保險

特殊人群職業傷害保障

為出行、外賣、快遞、即時配送、同城貨運等行業從業人員提供職業傷害保障

積極應對人口老齡化

我們積極探索中國特色長期護理保險運行機制，優化群眾辦理流程，增強地域政策結合，提升服務創新水平，著力解決失能人員家庭照護保障難題。同時，加快推進養老機構責任保險工作，健全完善社會養老服務體系，充分利用保險的託底作用，提升養老服務機構、殘疾人託養庇護照料機構風險防範能力。



2022年

承辦長期護理保險項目超 **100** 個，服務近 **5300** 萬人
待遇享受近 **220** 萬人次

■ 案例 參與長期護理保險縣域服務，「如皋模式」成效初顯

公司作為江蘇省如皋市基本照護保險項目主承保體，依託城鄉網點優勢，建立了「縣城—鎮區—村居」三級服務模式，以服務為中心，明確經辦流程，完善經辦制度，以優質的服務贏得社會各界好評，2022年累計服務客戶超 11 萬人次。



江蘇省南通市如皋支公司營業大廳配置兩個專櫃和兩名專員服務當地基本照護保險項目

服務建設美麗中國

我們深入落實《中共中央 國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《國務院關於印發 2030 年前碳達峰行動方案的通知》，不斷創新面向綠色低碳企業、交通、建築、設備的保險服務，構建系統化的綠色產品服務體系，充分發揮保險在建立健全綠色低碳循環發展經濟體系中的積極作用，全力探索金融賦能高質量綠色發展創新之路。

保障清潔能源發展

我們主動對接大型發電企業需求，加強對光伏、風電、水電等清潔能源項目建設運營各環節的風險保障，為經濟社會綠色低碳發展保駕護航。



2022年

為清潔能源提供財產風險保障 **2.14** 萬億元

■ 案例 首席承保三門核電二期工程

2022年6月28日，中核集團三門核電二期工程正式開工，公司首席承保二期工程的建築安裝工程一切險及第三者責任險項目。二期工程兩台機組建成投產後，三門核電總裝機容量將達到 500 萬千瓦，年發電量可達 400 億千瓦時，相當於年減排二氧化碳 3000 萬噸，為優化我國能源結構、助力「雙碳」目標實現、加快建設能源強國提供有力支撐。



三門核電二期工程

服務助推減污降碳

為服務政府推進生態文明建設、防範生態環境風險，我們持續發展環境污染保險產品、危化品船舶保險、道路危險貨物運輸承運人責任保險等保險產品，2022年開發系列附加保險條款，完成《溫室氣體自願減排項目監測期間減排量損失保險》《發電行業碳超額排放費用損失保險產品》等新產品開發，不斷完善產品體系，運用保險機制推動企業加強環境風險管理，開展環境風險評估標準制定，助力構築生態環境風險防範體系，助推減污降碳協同增效。



2022年

為企業提供 **192** 億元環境污染責任風險保障

為航運企業客戶提供 **8.23** 萬億元船舶污染損害責任風險保障

■ 案例 人保財險全國首創為造礁石珊瑚群落上保險

2022年6月，福建省漳州市東山支公司與東山縣人民法院簽訂「東山造礁石珊瑚群落司法+保險+修復協議」，全國首創為珊瑚上保險，每年為東山縣造礁石珊瑚群落提供100萬元的風險保障，保險期限3年。在保險期內，承保區域內海域發生事故造成海域生態破壞或環境污染，東山支公司除對保險損失進行賠付外，還將先行墊付應急救援、生態修復而產生的相關費用，避免對海底珊瑚礁的損害進一步擴大。



「東山造礁石珊瑚群落司法+保險+修復協議」簽訂儀式

積極探索固碳增匯

我們探索運用保險工具助力鞏固提升碳匯能力，大力發展森林草原保險，針對氣候災害及意外造成的森林損毀和森林碳儲量損失，面向杉樹、馬尾松等60個林木品種開發了傳統林業保險產品281款，通過保險工具為森林再植提供經濟補償，保障森林生態價值、保護固碳能力。同時，積極佈局前瞻性領域產品創新，開展電力等能源行業碳保險產品研發，助力加快節能降碳先進技術研發和推廣應用。



2022年

承保森林 **10.6** 億畝，承保面積佔全國森林面積的 **32.03%**

為碳儲量和新增固碳能力提供 **9546** 億元的風險保障



廣東省汕頭市分公司承保南澳縣深澳鎮森林保險



廣東省雲浮市分公司聯合雲浮市林業局舉辦政策性森林保險宣傳活動

■ 案例 簽發全國首單「碳配額保險」「碳抵消保險」和「碳捕集保險」

我們系統化開展保險服務雙碳的創新研究，響應電力行業企業綠色低碳轉型發展趨勢，分別於2022年8月、9月和11月簽發國內首單發電行業碳超額排放費用損失保險（簡稱「碳配額保險」）、溫室氣體自願減排項目監測期間減排量損失保險（簡稱「碳抵消保險」）和CCS或CCUS項目碳資產損失保險（簡稱「碳捕集保險」），為4家發電企業提供碳資產風險保障，助力企業實現降碳減排目標。

服務綠色產業發展

我們充分發揮保險產品風險分擔和損失補償功能，針對綠色企業在創新發展過程中的風險薄弱點，量身打造保險保障方案，提高綠色企業風險防範化解能力，助力綠色產業穩定發展。

■ 案例 全國首批「綠貸保」貸款保證保險項目落地湖北武漢

「綠貸保」是針對綠色能源、綠色交通、綠色建築、綠色技術等領域中小企業量身定製的專屬融資產品，通過政府、銀行和保險公司共同分擔貸款風險的方式為綠色企業融資提供貸款貼息和保費補貼，並為銀行綠色貸款建立風險分擔機制。2022年2月17日，湖北省武漢市分公司成功出具首張「綠貸保」貸款保證保險保單，為當地一家「綠色企業」提供500萬元政策性貸款融資增信支持，人保財險也率先成為落地全國首批「綠貸保」業務的保險公司，為綠色經濟發展保駕護航。

支持發展綠色建築

建築行業的綠色轉型對於實現國家碳中和目標至關重要。我們在綠色建築保險領域打造了「事前信用增進+事中風控服務+事後損失補償」的「三位一體」保險金融服務方案，為綠色建築「性能+質量」全生命週期提供保險保障。繼北京、青島試點之後，在寧波地區開展綠色金融支持綠色建築協同發展試點工作，為綠色建築高質量發展提供有力的保險保障。

服務建設科技強國

我們強化科技賦能，運用保險專業優勢服務國家創新驅動發展戰略，圍繞科技創新中研發、成果轉化、市場推廣等方面風險加快產品升級，防範化解科創企業生產經營風險，助力國家高水平科技自立自強。

強化知識產權保護

2022年，我們成立知識產權保險創新實驗室，創新研發4款保險新產品並全部落地，初步構建覆蓋知識產權創造、保護、運用等知識產權全品類的保險產品體系，有力地推動科技創新和知識產權保護運用；編制完成國內首份《中國知識產權保險發展白皮書（2022）》，並於2023年2月聯合國家知識產權局知識產權發展研究中心正式發佈，引領行業知識產權保險發展。



截至 2022 年底

知識產權保險累計為超過 **2.8** 萬家企業的近 **4.6** 萬件

專利、商標、地理標志及集成電路布圖設計等提供風險保障逾 **1100** 億元



公司與知識產權發展研究中心聯合舉辦白皮書發佈會



2022年6月，廣東省分公司發佈知識產權海外侵權責任保險服務體系

■ 案例 | 落地全國首單植物新品種權被侵權損失保險

2022年9月2日，公司與中國種子集團有限公司簽訂保險合同，為其持有的植物新品種「荃優607」「川種3A」「中種R1607」提供植物新品種權被侵權損失保險保障，這是全國首單全方位保障植物新品種權被侵權損失的專屬保險，對植物新品種權權利人因被侵權造成的調查費用、法律費用和直接經濟損失提供保險保障，助力強化種業知識產權保護。

支持科技企業發展

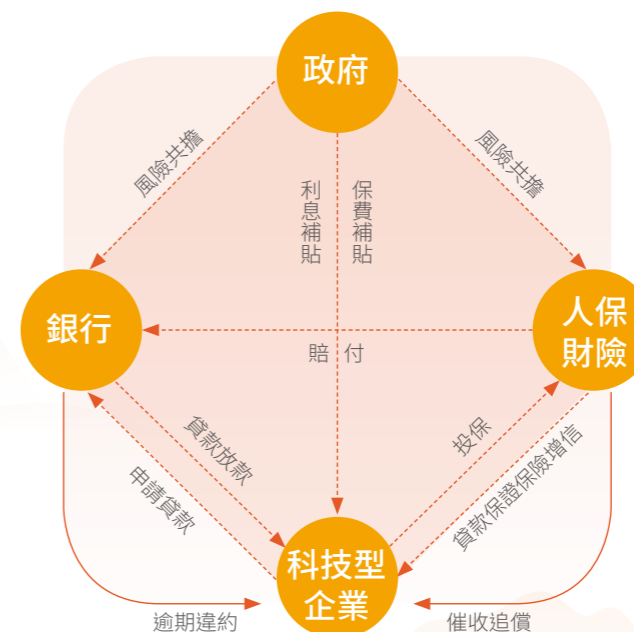
我們通過提供定製化保障和融資支持服務，提供覆蓋研發、生產、銷售等各環節的全方位保險保障服務，推出「科技貸」項目，由政府提供財政資金用於保費補貼和風險補償，銀行提供優惠低息貸款，人保財險提供貸款保證保險為科技型企業申請貸款增信，打造政府、銀行、保險公司三方參與風險分擔的創新型業務模式。



2022 年

幫助 **2764** 家科技型企業獲得融資 **66** 億元

創新業務模式



護航集成電路產業發展

我們牽頭行業成立中國集成電路共保體（簡稱集共體），作為集共體首屆理事長單位及執行機構，為集成電路產業提供精準化、定製化的風險保障方案，為我國集成電路產業自立自強高質量發展貢獻保險力量。2022年，集共體堅持服務國之大者，共承保集成電路企業客戶17家，合計提供保障金額突破1萬億元。同時，完成風險量化評估模型V1.0升級優化工作，在集共體範圍內正式發佈風險量化評估模型V2.0，助力集成電路產業風險減量管理。

■ 案例 | 落地全國首單集成電路布圖設計被侵權損失保險

公司研發推出集成電路布圖設計被侵權損失保險，保障企業集成電路布圖設計被第三方侵權後，為保護自主知識產權所產生的法律費用、調查費用，以及由第三方侵權而導致的直接經濟損失。2022年11月23日，公司為某微電子公司提供100萬元保額的集成電路布圖設計被侵權損失保障，成功填補集成電路布圖設計領域知識產權保險的空白，助力國家核心技術攻關。

服務國家戰略核心技術攻堅

我們著眼供應鏈穩定安全，通過保險增信的方式推動國產芯片推廣應用，為「芯片-整機」的產業協同機制創新提供全生命週期風險保障，以助力汽車芯片產業鏈自主可控為目標，提升產業韌性和安全性。

■ 案例 | 創新研發全行業首款汽車芯片上車應用綜合保險

為支持國產汽車芯片創新成果轉化，公司充分發揮專業技術優勢，匯聚各方力量，集思廣益、深入調研，創新設計並開發《廣東省汽車芯片上車應用綜合保險》《廣東省汽車芯片應用驗證綜合保險》等專屬保險產品。

服務創新社會治理

我們加快發展綜合治理、安全生產、食藥安全、建築質量、社區安全等與公眾利益密切相關的保險業務，通過保險機制轉移社會治安風險，化解社會矛盾，為提升社會治理效能和人民群众美好生活助力。

服務城市治理

我們積極響應政府社會治理風險保障需求，完善新市民保險產品體系，覆蓋新市民全面風險管理需求，開發應用行業首個新市民專屬平台「新市民關愛保」，提高新市民保險可得性和便利性。同時，積極發揮保險服務功能，與住建部、應急部、工信部等部門聯合開展政策研究、推動相關政策發文，並創新產品和服務方案，助力深化城市治理與政府職能轉變。



2022 年

為快遞小哥、網約車司機等新市民群體提供 **8800** 萬人次、累計 **116** 萬億元
風險保障

■ 案例 | 全國首家新市民保險服務中心落地河北廊坊

2022 年 6 月 10 日，河北省廊坊市分公司在廊坊銀保監分局指導下，創新設立全國首家新市民保險服務中心，通過專屬服務、專屬團隊、專屬產品，全面開啟保險服務新市民的全新模式，為新市民提供「一攬子」「一站式」的高質量保險服務，幫助新市民在城市站穩腳跟、踏實生活、積極創業和工作。



全國首家新市民保險服務中心落地河北省廊坊市

■ 案例 | 深化推廣「余杭模式」，有效化解道路交通糾紛

道路交通事故損害賠償糾紛「網上數據一體化處理」又稱「余杭模式」，是公司將人傷理賠專業優勢與司法實踐創新性結合，運用互聯網、大數據思維，為交通事故當事人提供在綫賠償計算、調解、應訴和保險「一鍵理賠」的一體化處理模式。2022 年，公司協同各地法院，大力推進「規則統一、調解前置、類案同判」，極大提升了矛盾糾紛化解效率，節約了司法資源，實現了「讓數據多跑路，讓群眾少跑腿」，推動理賠服務社會治理再升級。2022 年通過「余杭模式」成功調解案件 6.17 萬件，調解金額 53.44 億元。

保障城市安全

我們聚焦城市安全隱患，針對建築領域、安全生產、特殊設備等城市社會治理中的痛點、難點，大力發展電梯責任險、安全生產責任險、校園方責任險、工程質量潛在缺陷保險等，讓人民群众的生活和安全更有保障。



截至 2022 年底

安全生產責任險提供風險保障 **5.29** 萬億元，覆蓋各類投保主體 **36.5** 萬家

校園方責任險承保覆蓋約 **1.32** 億人，人群覆蓋率為 **49%**

■ 案例 | 天津市首單住宅維修資金購買電梯維修保險試點項目落地

2022 年，天津市分公司通過「保險 + 科技 + 服務」電梯維修模式，為中新生態城芙蓉北苑小區 23 台電梯提供 345 萬元風險保障。該小區是天津市首單使用住宅維修資金購買電梯維修保險的試點項目。分公司為參保電梯加裝了自主研发的 PICC 電梯衛士系統，在電梯內張貼二維碼，使小區業主可隨時查看電梯維修保養過程和記錄，實現對電梯運行風險的全方位管控，推動小區電梯管理和維護的良性循環。



工作人員定期對電梯進行全面「體檢」和監測

■ 案例 | 強化建築質量與房屋安全保險保障，守護百姓居住無憂

公司積極推廣住宅工程質量潛在缺陷保險機制，與住房和城鄉建設部住房保障司、房地產市場監管司等多個單位開展保險政策研究工作，豐富完善建築行業保險政策體系。公司「保險 + 監測」的城房保險已在寧波、浙江、江蘇、福建等地落地，保障住房 20 萬幢。



寧波市分公司工作人員通過測量、記錄外牆的裂縫、空鼓等情況，避免出現因外牆空鼓而導致的脫落事件，保障居民財產和生命安全

共建「一帶一路」

我們深度融入國家打造高水平對外開放新格局，為眾多「走出去」中資企業和人員提供保險保障，承保包括越南金甌海上風電、祕魯聖加旺水電站項目在內的多個「一帶一路」大型標誌性項目，充分發揮保險行業服務「一帶一路」主力軍的作用。



2022 年

承保 **380** 個「一帶一路」項目，提供風險保障 **2.54** 萬億元

■ 案例 | 首席承保中國電建越南金甌海上風電項目

中國電建越南金甌海上風電項目是越南乃至整個東南亞地區當前在建的最大海上風電項目，將顯著改善當地乃至整個越南南部地區電力短缺現狀。公司首席承保中國電建越南金甌 350MW 海上風電項目，同時引入第三方海事檢驗人，對施工安排、運輸路線、運輸方式進行風險評估，為客戶提供高質量的服務。

■ 案例 | 獨家承保三峽集團祕魯聖加旺水電站建設工程一切險項目

2022 年 11 月 23 日，公司獨家中標三峽集團祕魯聖加旺水電站項目工程一切險，提供風險保障超 24 億元，為護航「一帶一路」國家戰略貢獻力量。



三峽集團祕魯聖加旺水電站建設工程

護航國之重器

我們心懷「國之大者」，深化在航空、航天、航海、能源開發等特殊保險保障領域的專業研究，加快保險產品創新，提升自身承保能力，為「大國重器」撐起防護網。



航空

- 首席承保中國商飛 C919 航空製造商綜合保險項目
- 首席承保中航通飛華南飛機工業有限公司 AG600 項目科研試飛保險



航天

- 首席承保中星 6D、中星 19 號衛星
- 首席承保高分五號 01A 星
- 首席承保澳門科學一號衛星



航海

- 承保全球最大用途重吊船「YONG XING」輪
- 承保「國信 1 號」10 萬噸級養殖工船



能源開發

- 首席為「國和一號」示範項目提供風險保障
- 首席承保中海油「深海一號」二期工程建造險項目

■ 案例 | 首席承保中航通飛華南飛機工業有限公司 AG600 項目科研試飛保險

2022 年 5 月 31 日，中國自行設計研製的大型滅火 / 水上救援水陸兩棲飛機 AG600，即「鯤龍」全狀態新構型滅火機在廣東省珠海市首飛，該飛機是世界在研最大的水陸兩用飛機。公司首席護航，承保 AG600 試飛、轉場期間的機身一切險、第三者責任險和機上人員責任險，該項目是公司服務國家重大裝備製造自主創新發展、參與國家應急救援體系建設的重要標誌。



大型滅火 / 水上救援水陸兩棲飛機 AG600 成功試飛

■ 案例 | 首席承保中星 6D、中星 19 號衛星

公司首席承保的中星 6D、中星 19 號衛星分別於 2022 年 4 月和 11 月成功發射。中星 19 號衛星項目是 2022 年國內最大保額通訊衛星項目，公司以大比例首席承保該衛星發射及初始運行保險，以及衛星發射第三方責任保險。該衛星滿足了新一代衛星互聯網及通訊傳輸要求，承擔著應急和特殊領域通訊傳輸任務，在搶險救災、地震應急、北京冬奧會等重大活動安全播出等方面發揮了重要作用。

■ 案例 | 首席承保「國信 1 號」10 萬噸級養殖工船

公司首席承保全球首艘 10 萬噸級智慧漁業大型養殖工船「國信 1 號」船舶險業務，獨家承保該輪保賠險，並提供限額高達 10 億美元的船東責任風險保障。「國信 1 號」在漁業工業化養殖領域創造了具備高度自動化和信息化的首個 10 萬噸級全封閉可遊弋式大型養殖平台等多項國內外紀錄，填補了行業空白，向世界提供了深遠海養殖的「中國方案」，對拓展我國深遠海養殖空間、帶動漁業產業轉型升級具有重要的現實意義。



「國信 1 號」10 萬噸級養殖工船

■ 案例 | 首席承保中海油「深海一號」二期工程建造險項目



中海油「深海一號」二期工程

「深海一號」二期工程是我國首個深水高溫高壓氣田，建成後將融入現有的天然氣供應體系，有效帶動周邊區域經濟發展和能源結構轉型，助力「雙碳」目標早日實現。2022 年，公司獲得中海油「深海一號」二期工程建造保險的首席承保資格，為服務國家能源安全戰略保駕護航。

🗨️ 賦能區域發展

我們主動圍繞京津冀協同發展、長江經濟帶發展、長三角一體化發展、粵港澳大灣區建設等國家重大區域發展戰略，不斷增強金融服務质效，做好風險保障和投資支持，切實承擔起國有金融保險企業服務區域協調發展戰略的責任擔當。

河北省分公司深入貫徹落實京津冀協同發展戰略，全力支持北京非首都功能疏解和北京城市副中心建設，先後承保京石高速、保津高速、京津冀新建城際鐵路等一大批重點項目和企業；全力保障雄安新區建設，近三年累計為雄安新區建設發展提供了 3390 億元的風險保障。

山西省分公司服務黃河流域生態保護和高質量發展，為連接沿綫 65 個 A 級及以上景區和 153 個非 A 級重要旅遊資源點的「黃河一號旅遊公路」提供風險保障 15 億元，助力基礎設施建設。

■ 案例 | 承保甬舟高鐵西堠門公鐵兩用大橋工程險，護航世界級跨海工程

2022 年 12 月，公司首席承保甬舟高鐵西堠門公鐵兩用大橋工程險，為該世界級跨海工程提供總計達 41 億元的風險保障。甬舟高鐵正綫全長 76.4 公里，連接寧波樞紐和舟山本島。甬舟鐵路整體建成後，將是補齊浙江「市市通高鐵」的最後一塊短板，有力推動沿綫地區旅遊業發展，助力實現寧波舟山一體化、同城化，支撐長三角一體化戰略。

🗨️ 助力防災減災

我們統籌發展與安全，充分發揮巨災保險等在防災減災救災和急難險重突發公共事件處置保障工作中的作用，助力政府管理和分散災害風險，為人民生命和財產安全築固「防綫」。

完善巨災保障

我們持續構建多層次的巨災保險保障體系，不斷夯實巨災風險管理能力，升級優化巨災保險產品供給，推動完善災害民生救助保險機制，持續築牢抵禦巨災風險屏障，充分發揮巨災保險在國家應急管理體系中的重要作用。

優化巨災風險保障體系

我們不斷升級巨災保險產品供給，2022 年累計開發 18 款巨災保險新條款，保障範圍向突發公共衛生事件、企業財產損失擴展。我們推動豐富國家巨災保險制度，牽頭城鄉居民住宅地震巨災保險共同體（簡稱共同體），在銀保監會統籌下，推動在單一地震災因的巨災保險制度實施基礎上，擴展颱風、洪水、暴雨、泥石流等災害類型，並推動住宅地震保險專項準備金集中管理。



截至 2022 年底

巨災保險覆蓋 **13** 個省 **2.4** 億人

■ 案例 | 人保財險在香港成功發行地震巨災債券

2022 年 12 月 30 日，公司成功在香港發行地震巨災債券。這是首次由境內直保公司發行的巨災債券，是企業統籌發展與安全、完善巨災風險管理體系、構建再保險和保險風險證券化「雙支柱」風險分散體系的重要舉措。通過本次巨災債券發行，公司獲得了未來 3 年地震巨災風險保障，形成對現有巨災再保險安排的有力補充，進一步提升公司巨災風險管理與應對能力，服務國家巨災風險管理體系建設。

開展災害風險研究

我們積極參加國家級相關課題，研判災害風險對保險的影響並探索應對策略，協同政府和客戶做好災害應對，應用物聯網、遙感技術、空間信息科技等新技術，提升防災防損和大災應急能力。

2022 年開展的災害風險研究項目



完成世界銀行貸款「中國經濟改革促進與能力加強技術援助項目」，通過研究粵港澳大灣區典型區域洪水風險及洪災補償機制，提出粵港澳大灣區（廣東部分）居民住宅洪水巨災保險實施方案，推動洪水巨災保險的試點實施。



參加國家減災中心牽頭的科技部「十三五」國家重點研發計劃，通過多災種綜合風險防範服務產品開發與集成平台建設示範，研製信息服務集成平台，建立全鏈條、多主體、多災種綜合風險防範信息服務業務模式，提高國家災害綜合風險信息服務的完備性、時效性和科學性。



參加科技部「十三五」國家重點研發計劃，負責研究大都市區多災種重大自然災害綜合風險評估與保險技術，開展大都市區多災種重大自然災害綜合風險防範的關鍵技術研究與示範，致力於應用科技手段推動社會風險減量管理。

促進巨災保險行業發展

我們組織召開共同體成員大會和巨災保險論壇，規範共同體運行制度，並在行業協會統籌下，參與編寫《「十三五」期間保險行業巨災保險發展報告》《「十四五」中國巨災保險發展建議》，不斷擴大巨災保險影響力。

風險減量管理

我們升級全流程線上風控服務模式，推進風控服務隊伍建設，分層次建立風控服務體系，健全風控服務質量管理機制，深入開展面向客戶的風險減量管理服務。

推進風險研發中心建設

2022 年 4 月，我們設立風險研發中心，按照「場景化、標準化、智能化、項目化、產品化」的運作模式，以需求側風險變化為研發起點，對各行各業的風險進行識別，實現不同風險的識別、分析和量化，建立風險控制模型。

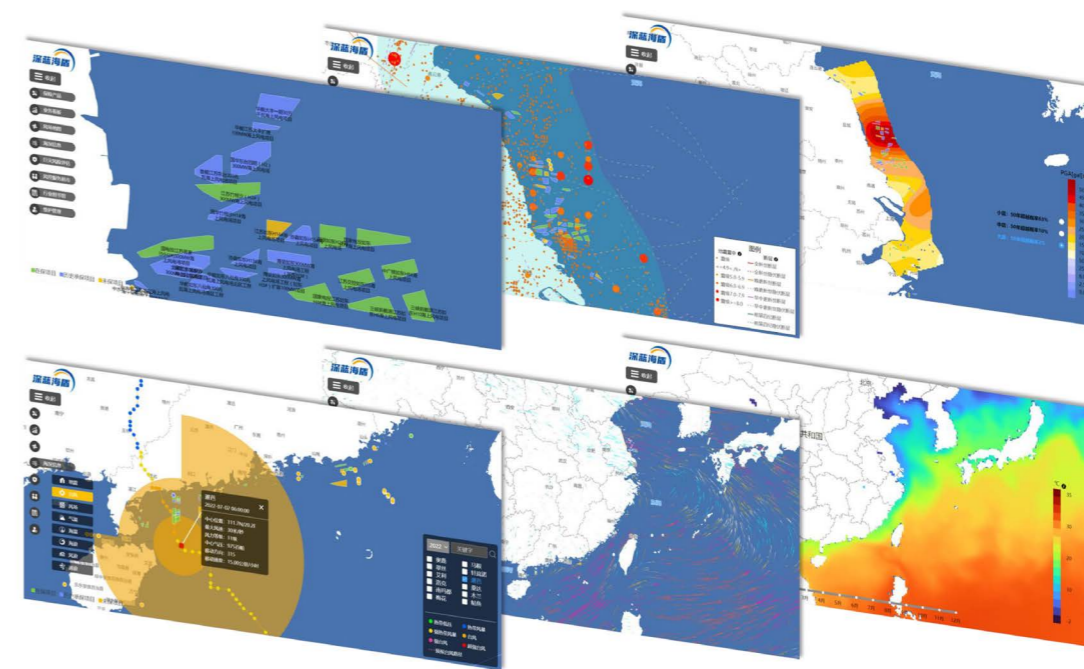


2022 年

通過智能化風控服務平台為 **21.8** 萬家企業提供事故預防服務 **33.8** 萬次

■ 案例 | 自主研發行業首個海上風電風險減量保險科技平台「深藍海盾」

公司自主研發行業首個海上風電風險減量保險科技平台「深藍海盾」，為客戶提供項目資產可視化管理、地震巨災風險諮詢、颱風災害歷史分析及實況路徑預測預警、產業鏈專業技術服務整合集成等服務，有效協助客戶做好風險減量管理，2022 年覆蓋 113 個已承保風電項目，服務集團客戶 19 個，提供颱風預警服務 23 次。



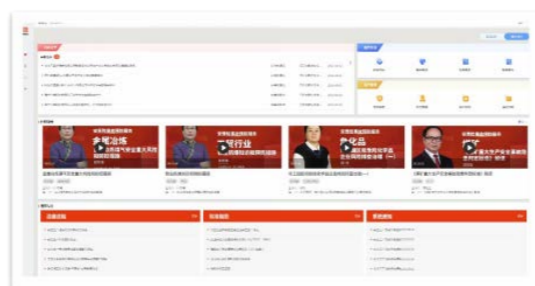
海上風電風險減量保險科技平台「深藍海盾」

完善風控服務體系和機制建設

我們推進「風險管理工程師+風險管家+專家庫」三重風控服務隊伍體系建設，提升內部服務專業能力。聚焦安責險、工程質量潛在缺陷保險(IDI)和財產險等領域，制定風控服務規章制度、操作規範和風控模板，按監管要求和客戶需要，組織開展常態化風險減量管理服務，加強服務過程和質量管控，提升服務質效。

■ 案例 | 建立安全生產責任保險專屬風控平台——「安全工廠」

公司積極構建風險預防新模式，建立安全生產責任保險專屬風控平台——「安全工廠」。該系統可實現與應急部門安責險信息管理系統的對接，規範不同客群事故預防服務的內容和形式，打造在綫視頻培訓和遠程視頻查勘2個特色功能，補充綫上化服務能力，推動全面開展安責險風控服務，幫助投保企業減少安全生產事故的發生，提升社會本質安全水平。



「安全工廠」平台



2022年7月，浙江省溫州市分公司工作人員開展防汛安全隱患排查

參與災害救助

我們不斷完善大災應急保障，統籌做好「保防救賠」工作，對東航「3.21」飛行事故、颱風「暹芭」和「梅花」、河南安陽重大火災事故、長江流域旱災等重大災害和意外事故，堅持應賠盡賠、應賠快賠、賠快賠好、精準理賠，助力災區儘快恢復生產生活。



2022年

應急處理重大自然災害超 **60** 次

在長江流域旱災、南方暴雨災害等重大災害理賠工作中累計賠付近 **120** 億元

理賠人員超 **4** 萬人次投入防災減災工作

幫助 **3.3** 萬餘名客戶進行了資產轉移或保護



2022年7月，海南省文昌支公司理賠人員查勘受颱風「暹芭」影響的橡膠林

2022年9月，颱風「梅花」逼近，浙江省紹興市嵊州支公司連夜開展安全風險隱患排查

■ 案例 | 全力應對四川地震，30分鐘內急速啟動應急預案

2022年9月5日，四川省甘孜州瀘定縣發生6.8級地震，震源深度16千米。災害發生後，公司第一時間啟動應急預案，成立應急工作領導小組，快速組建工作組趕赴災區，排查損失情況，調集系統資源，做好救災理賠服務，並在瀘定縣瀘定廣場、康定縣情歌廣場、甘孜州分公司門口設立3個臨時報案點，全力開展救災理賠工作。



四川省分公司迅速應對地震災害

■ 案例 | 啟動重大自然災害一級響應，應對歷史罕見高溫

2022年入夏以來，長江流域降雨量較常年同期偏少四成，區域性高溫事件綜合強度達1961年有完整氣象觀測記錄以來最強。面對嚴重旱情，公司啟動重大自然災害一級響應，成立專項工作組，全力做好防災防損和災後損失賠付工作，用實際行動詮釋著「人保速度」，彰顯國有骨幹保險企業的責任擔當。



江西省撫州市樂安支公司農險查勘小組深入田間地頭協助農戶抗旱

貴州省貴陽市分公司查勘員查勘遭受旱災的水稻

和衷共濟 聚力共贏共享

人保財險長期重視合作共贏，始終與客戶、夥伴、員工同心同行，全心全意服務客戶，傳遞保險溫度，為員工打造廣闊平台成就個人夢想，攜手各方共同創造價值、共促行業可持續發展。

- 貼心服務客戶
- 協同夥伴共進
- 守護員工幸福

貼心服務客戶

我們堅持以客戶為中心，從加強頂層設計、創新服務模式、推進科技賦能、優化客戶體驗、維護客戶權益、實現客戶滿意等方面出發，持續提升客戶服務能力、服務效率和服務品質，努力為客戶提供更智能、更高效、更貼心的服務體驗。

創新科技賦能

我們加快數字化轉型步伐，聚焦多元化客戶需求和各類服務場景，持續打造智慧化服務平台，以科技賦能保險全流程服務，全面提升客戶保險服務體驗。

科技賦能保險全流程服務舉措

AI+

強化「AI+95518」服務平台建設

我們持續以科技賦能人工服務，完善推廣行業首創的「安徽模式」智慧語音報案功能，實現出險地點的智能識別、全流程智能語音互動和自動化完成報案。



優化線上服務模式

我們全面推進承保、理賠、服務等核心保險交易的線上化，創新推廣「微信客服」模式，線上救援、線上理賠、禮包服務、圖文活動、短視頻直播等 9 類場景前置服務入口，提升保險服務的便利性和可得性。

研發與應用智能化工具

我們依託財險業務場景，自主研發了多項智能化工具賦能業務發展和服務，完成「耘智保」APP 功能優化與試點推廣。2022 年，使用「耘智保」移動農險查勘工具處理案件約 211 萬件，有效提升農險理賠服務效率。

■ 案例 創新研發「安徽模式」智能語音報案流程

公司聚焦車險報案場景，上線「安徽模式」智能語音報案流程，通過採取前端 Ecif 識別、語音語意定製開發、深度集成地圖產品和車牌數據庫等技術手段，實現全類別車險報案智能互動完成，服務流程智能化、極簡化，可智能識別客戶、辨識地址，最短 5 輪會話即可完成自助報案，給予客戶極佳的服務體驗。

升級服務體驗

我們不斷創新服務方式，通過優化客戶服務工作機制與打造差異化的服務模式，精準對接客戶需求，主動升級優化適老化服務，為老年人使用保險服務提供更多便利，並通過線上線下相結合的方式，開展形式多樣的客戶節主題活動，堅持「做有溫度的人民保險」。



2022 年

在綫客服 20 秒響應率 99.4%，在綫客服服務滿意率 99.8%

優化客戶體驗工作機制

我們首次組建涵蓋省、地兩級的領導幹部體驗隊伍，組織全公司 211 名領導幹部開展體驗活動並提出服務改進舉措，開展「微信公眾號在綫客服體驗」等 8 個項目，組織 6307 名客戶體驗官開展體驗活動，創新性開展服務觀測點試點工作，在北京、石家莊、瀋陽等 10 家分公司建立穿透式管理的試點，及時動態跟蹤和掌握當地客戶服務動態。

打造差異化服務模式

我們從客戶需求和基層需要出發，制定新市民、女性、青少年兒童專項服務舉措，結合不同客群的偏好，持續拓展客戶增值服務，加大視聽會員、美食餐飲、觀影服務、生活優惠、綜合折扣等服務產品的引入力度和服務水平，並結合特定時間節點和應用場景適應性調整配置服務產品，持續提升客戶滿意度。

適老化保險服務再升級

我們制定保險服務「適老化」十五項舉措，全面對接老年人保險與服務需求，優化上線適老界面、適老字體、人工客服直通、授權代辦等適老服務，健全老年人服務禁止行為清單，主動提示重點老年群體可以啟動「長者綠色通道」，大力構建人保特色「銀髮工程」新體系。



公司開發上綫老年人專屬簡潔版服務平台



浙江省溫州市鹿城支公司為老年人優先提供窗口服務

開展客戶節活動

我們圍繞「人保溫暖相隨，守護美好生活」客戶節主題，開展形式多樣的線上線下活動近 2300 場，覆蓋客戶近 2000 萬，拉近與客戶間的距離，強化客戶的獲得感與幸福感。



人保客戶節亮相中國（廣州）國際金融交易·博覽會

提升理賠質效

我們聚焦理賠職責和價值貢獻，以深化理賠改革為主綫，持續創新和優化理賠服務，推廣線上理賠，不斷提升理賠服務保障能力，力求為客戶帶來更優質的理賠體驗。



2022 年

理賠案件總量約 **9476** 萬件

夯實理賠管理基礎

我們構建統一高效的管理和運營體系，持續強化理賠基礎管理。同時，完善理賠「三師九員」制度體系，加快專業人才培育，形成理賠領域人保特色的知識圖譜，做強做優自身專業理賠隊伍。



截至 2022 年底

理賠服務人員超 **3** 萬名，專業核賠師近 **6000** 名

新能源車險專家隊伍近 **150** 人，理賠服務車超 **1.5** 萬輛

積極推廣線上理賠

我們推進線上理賠工作轉型升級，制定線上理賠省集中方案，優化客戶自助理賠體驗，針對自助報案環節的頁面和客戶互動進行優化設計。強化線上理賠案件的查勘、定損處理功能，提升線上理賠平台的一站式處理能力。推出視頻定向呼叫、移動理賠遠程電子簽名等新功能，滿足客戶理賠需求。



2022 年

線上處理案件 **1** 億餘件，理賠線上化處理率近 **97%**，

車險線上理賠 **8** 小時處理率超過 **72%**

持續開展溫暖理賠

我們持續推動「我為群眾辦實事」常態化、長效化，從客戶訴求出發，開展增值服務和理賠提速等，向客戶傳遞人民保險溫度。

■ 案例 | 圓滿完成北京冬奧會、冬殘奧會保險服務保障工作

公司為北京 2022 年冬奧會和冬殘奧會提供全方位保險保障，助力冰雪盛會圓滿成功。我們構建了「線上+線下」「前端+後台」的立體式服務體系，為客戶提供 7*24 小時中英文雙語服務及 24 小時全天候理賠服務支持，並通過「十朵雲」開展線上理賠服務。賽事期間，實現「零投訴」，結案率為 100%；服務專線 100% 接通、客服代表服務滿意率 100%，受到了北京冬奧組委、比賽地政府、各比賽場館團組的高度讚賞。



北京市分公司組建 95518 冬奧專屬服務團隊

■ 案例 保障北京馬拉松賽事

2022年11月，中國人保成為北京馬拉松賽事官方唯一指定保險服務商。北京市分公司成立專門保險理賠工作小組，為賽事定製專屬保險方案。比賽當天，派駐36人的賽事理賠服務專屬團隊，深化醫院協同合作，搭建賽時醫療直賠通道，通過賽前周密部署、賽時緊密協作，保障賽事順利舉辦。



為北京馬拉松賽事提供全程保險保障服務



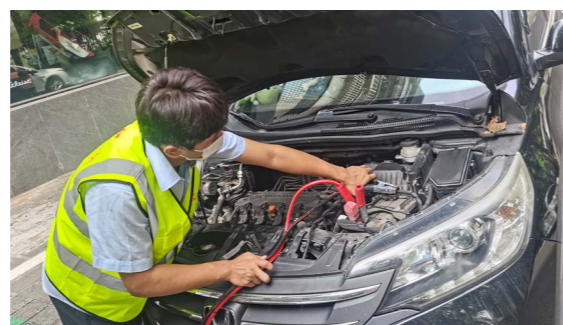
貴州省黔南州分公司開展無人機查勘



江西省萍鄉市分公司查勘員凌晨3點協助鐵道及相關部門開展應急救援和理賠服務



廣東省東莞市分公司為警車提供汽車智能檢測服務



海南省分公司工作人員為客戶提供免費搭電服務

維護客戶權益

我們以客戶投訴作為公司提升服務水平的有效途徑，不斷完善相關工作機制，嚴格保護客戶信息與隱私，持續開展常態化金融消費者權益保護宣傳活動，提升客戶權益保護水平。

完善客戶滿意度和投訴管理機制

我們實施客戶淨推薦值(NPS)閉環管理，通過發送調查問卷進行客戶NPS調查，及時發現客戶痛點問題和需求，並推進問題整改，提升客戶滿意度。在投訴處理方面，我們嚴格按照《銀行業保險業消費投訴處理管理辦法》(銀保監令〔2020〕3號)規定，積極受理消費者諮詢投訴，推行標準化的客戶投訴工作流程，建立客戶投訴應急響應機制，開發客戶投訴處理系統，從受理、轉辦、處理到反饋，加強投訴全週期管理，將質量和流程控制精細到每一個環節。2022年，公司投訴件辦結率100%，自收投訴15日辦結率99.88%。

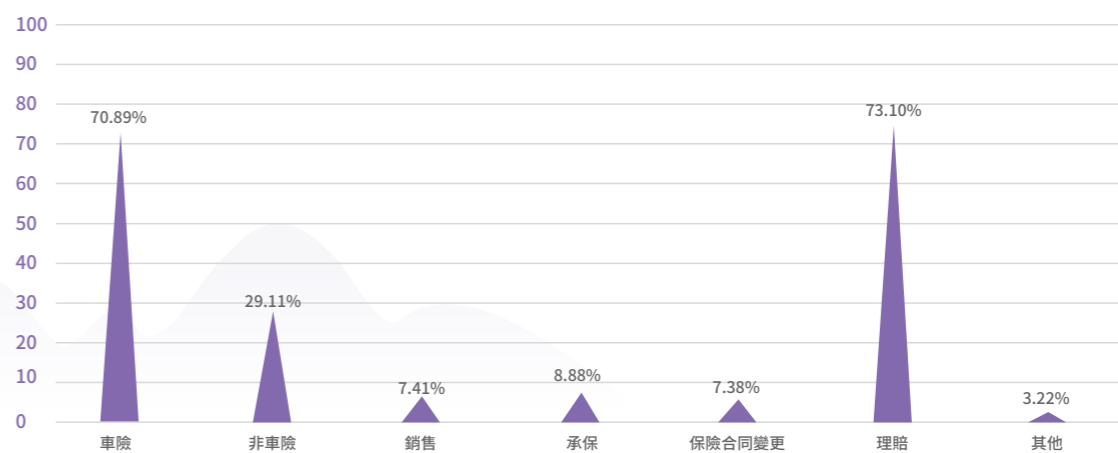
2020-2022 年客戶投訴量指標數據

年份	億元保費投訴量(件/億元)	行業排名	行業中位數(件/億元)
2020	2.87	55	5.18
2021	4.12	55	7.01
2022	1.63	55	3.69

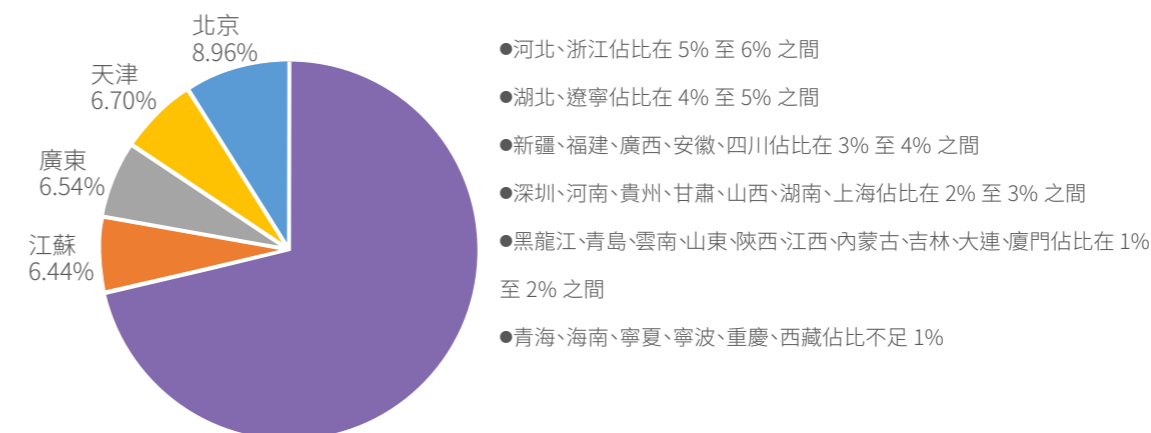
注：位次越靠後投訴相對量越低，即名次越好。根據《中國銀保監會消費者權益保護局關於2020年第四季度保險消費投訴情況的通報》(銀保監消保發〔2021〕6號)，對2020年行業中位數進行了修正。

公司投訴相關數據及分佈情況

2022年，公司受理的監管機構轉辦投訴量為1.02萬件，其中車險類投訴佔比為70.89%，非車險投訴佔比為29.11%。從業務類型來看，銷售類投訴佔比約為7.41%，承保類投訴佔比約為8.88%，保險合同變更類投訴佔比約為7.38%，理賠類投訴佔比約為73.10%，其他類別投訴佔比為3.22%。



從分公司分佈情況看



保護客戶信息與隱私安全

我們嚴格遵守國家法律、監管法規、行業規範對於個人信息保護的要求，始終將個人信息安全擺在首要位置。我們遵照《中華人民共和國個人信息保護法》更新並發布《中國人民財產保險股份有限公司客戶信息授權使用條款示範文本》《中國人民財產保險股份有限公司隱私政策示範文本》《第三方合作協議中個人信息保護條款示範文本》等有關客戶隱私保護方面的管理規範，強化技術管控，形成完善的保障體系。

我們在獲取個人信息時明示個人信息收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用個人信息。各級機構嚴格遵守個人信息安全規範，嚴守安全防線，確保個人信息在收集、儲存、使用上合法、合規、安全，有效保護個人隱私和權益。我們非常重視網絡安全、數據安全和個人信息保護工作，2022年，公司未發生客戶隱私信息洩露的事件。



2022年

組織開展「客戶信息安全保護專項行動」，與 **3.8** 萬名相關崗位人員簽訂客戶信息保密協議，
開展培訓 **2000** 次，參訓人員超過 **10** 萬人次

加強消費者宣傳

我們開展常態化線上線下公益性金融知識宣傳活動，在官方網站、營業網點金融知識宣傳專區配備以案說險、風險提示等充足宣傳資源並持續更新，組織開展「3·15」、金融知識普及月等集中宣傳活動，持續提升消費者保障自身合法權益的能力。



大連市分公司在營業廳設立「7·8全國保險公眾宣傳日」活動宣傳台



寧波市慈溪中心支公司工作人員在營業廳向客戶宣傳民生保險與金融反詐知識

協同夥伴共進

我們致力於與供應商、夥伴建立長期互惠、合作共贏的關係，持續深化採購管理，打造可持續供應鏈，同時積極深化合作機制，加強與各方交流，共同實現行業的轉型升級和高質量發展。

優化供應鏈管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等國家相關法律法規，持續推進供應商規範化管理。我們按照公司採購制度及規定，嚴格對供應商入庫、合同簽署、評價考核以及不良行為處理等方面進行管理。我們遵循公開、公平、公正原則，優先採用公開徵集等方式進行供應商尋源，定期考核評估供應商履約情況，對供應商履約、能力、信用、服務等多方面進行綜合評估，對發現的供應商經營、法律、信用等方面風險事件進行妥當處理，積極防範可能出現的履約風險，促進供應商更好地服務和支持公司業務發展。

開展多元合作

我們與各級政府部門、國有企業、金融機構、科研機構等深入開展合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，持續推進與合作伙伴資源整合和優勢互補，探索將外部知識和專業能力融入公司管理體系，實現互利共贏、共同發展。

深入開展多方合作



政府合作

2022年6月21日，人保財險與國家發展改革委價格司正式簽署戰略合作協議，推動各省發改委和人保財險省級分公司簽署戰略合作協議。
2022年9月2日，浙江省分公司與浙江省義烏市人民政府舉行戰略合作簽約儀式，雙方在貿易轉型升級、社會協同共治、城鄉融合發展等領域開展合作。



企業合作

2022年11月8日，山西省分公司與山西神農科技集團簽署戰略合作協議，雙方在農業保險和涉農保險兩個方面開展合作。
2022年12月7日，寧波市分公司與農業銀行寧波市分行簽署全面合作協議，雙方就鄉村振興合作等內容進行約定，共同建立風險防控機制。



院校合作

2022年9月16日，遼寧省分公司與遼寧大學簽署戰略合作協議，雙方開展「產學研」全方位戰略合作。
2022年11月25日，大連市分公司與大連海事大學舉辦「研究生聯合培養基地」「實習實踐基地」揭牌儀式，雙方在人才培養、創新研發等領域開展合作。

■ 案例 | 與國家發改委價格司開展戰略合作，共同保障糧食安全

2022年6月21日，公司與國家發改委價格司舉行戰略合作協議簽約儀式。雙方將通過發揮發改委農產品成本調查的數據優勢和人保財險的平台優勢，建立「農本+農險」的合作平台，共同構建起更好服務糧食安全和鄉村振興的新平台、新機制、新模式，全面提升對國家糧食安全的綜合保障能力。



人保財險與國家發改委價格司舉行戰略合作協議簽約儀式

促進行業交流

我們保持開放、學習、包容的姿態，積極加入中國智能網聯汽車產業創新聯盟、雄安新區智慧城市創新聯合會、中國金融會計學會等行業協會，並配合銀保監會、保險行業協會，制定和推動《行業服務標準體系建設方案》，共同促進行業高質量發展。

■ 案例 | 共建中國「一帶一路」再保險共同體，為「一帶一路」高質量發展保駕護航

中國「一帶一路」再保險共同體（簡稱共同體）是國內唯一專門從事「一帶一路」風險管理的行業平台，人保財險是共同體五個理事公司之一。2022年11月15日，公司參加共同體第六次成員大會。未來，公司將充分發揮表率作用，著眼整體長遠，實現協同共進，維護市場運行平穩有序，積極推動中國式保險現代化，為推動「一帶一路」高質量發展貢獻力量。

守護員工幸福

我們始終追求為員工打造公平公正的發展環境和安全的工作環境，通過提供多元化發展路徑、開展豐富的培訓交流活動，為員工長期發展提供平台。同時，重視平衡員工的工作與生活，不斷提升員工幸福指數。

保障員工權益

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規要求，在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益。

平等僱傭

我們不斷完善用工制度，明確員工招錄條件，確保在平等、自願、誠實信用的基礎上依法簽訂勞動合同，在用工招錄過程中，明確規定禁止聘用小於16歲員工，如發現並查實應聘人員存在違規行為，則取消應聘人員的錄用資格。2022年，公司內未發生僱傭童工及強制勞工糾紛情況，過去三年間未發生員工停工、集體罷工事件。

薪酬和福利

我們實行公平合理的薪酬福利管理體系，為員工提供具有市場競爭力的薪酬待遇，並提供五險一金、帶薪休假等保障及福利，開辦補充醫療、健康體檢等選擇性福利項目，努力為員工提供完善的福利保障。

	女(產假)	男(陪產假)
有權享受育兒假的員工數(人)	780	994
休育兒假的員工總數(人)	46	39
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數(人)	33	39
育兒假結束後在報告期內應返崗的員工總數(人)	33	39
2022年育兒假返崗滿12個月應在職員工總數(人)	49	40
2022年育兒假返崗滿12個月仍在職的員工總數(人)	47	38
休育兒假的員工返崗率(%)	100	100
休育兒假的員工留任率(%)	96	95

注：數據統計範圍為總部員工（不含電子商務中心）

民主溝通

我們將職工代表大會作為保障員工權利的有效載體，及時瞭解、積極回應並認真落實員工的建議與訴求。同時，不斷建立健全民主管理機制、充實和創新民主管理制度的運行模式，為更多員工參與公司民主管理提供保障，努力使得民主管理工作更高質量、更有效率。



2022年

簽訂集體協商協議的員工數量 **120680** 人

簽訂集體協商協議的女員工數量 **71719** 人

簽訂女職工保護協議的人數 **18094** 人

全轄簽訂集體合同的省級分公司數量 **22** 家

職業健康與安全

我們高度重視職場健康管理工作，在充分了解員工訴求的基礎上，不斷完善相關設施建設，通過建設職工之家，配備健身室、閱覽室等活動場所，舒緩員工身心壓力，為員工提供安全健康、舒適愉悅的工作環境。



河北省張家口市分公司升級改造職工之家

賦能員工成長

我們倡導為員工成長賦能，印發《中國人民財產保險股份有限公司職務職級管理實施辦法（試行）》，明確各級各類人員職業發展通道。同時，通過打造完善的培訓體系，為員工提供多元化的培養方案，不斷拓寬職業成長發展渠道，激發員工的活力和潛能。

完善培訓體系

我們制定印發《中國人民財產保險股份有限公司落實〈集團培訓體系建設方案〉實施方案》《2022年公司幹部教育工作要點》，修訂印發幹部教育培訓管理、培訓課程建設等制度文件，推進教育培訓工作制度化、規範化、科學化。

科學分類培訓

我們針對不同員工群體提供多元化、高水準的培訓機會，將精準施培作為員工實現持續發展的有效途徑，助力全面提升員工整體素質。

- 1

做好幹部培訓

面向選調幹部參加中央黨校兩期處級幹部培訓、大連高級經理學院培訓、中國幹部網絡學院培訓等，全面提高幹部德才素質和履職能力
- 2

抓好示範性培訓

面向關鍵崗位和重點人群，舉辦「續航工程」區縣支公司經理培訓示範班、百城機構經營管理專題培訓示範班等培訓項目，推動經營管理人員更新工作理念、提升能力素質
- 3

賦能基層員工培訓

面向廣大基層員工，我們創新培訓模式，豐富培訓資源，推動培訓與業務有效融合，不斷滿足員工的多元化培訓需求

關愛員工生活

我們每年都會為員工精心組織各項暖心活動，讓員工擁有積極良好的身心狀態，不斷增強員工職業幸福感，使員工樂享工作、健康生活。同時，我們積極開展關愛慰問活動，通過制定關愛方案、開展集中走訪慰問和「兩節」送溫暖等活動，不斷增進員工福祉。



2022年

各級工會走訪慰問一線職工 **19581** 人，發放款物 **1368.84** 萬元
 為 **256** 名病困員工及 **178** 名新疆、西藏駐村幹部申請關愛基金 **528.4** 萬元
 組織「PICC 員工愛心日」捐款共 **245.74** 萬元



內蒙古分公司邀請書法愛好者為員工現場題寫春聯和送「福」字



江蘇省南京市分公司組織開展女員工瓶體彩繪培訓活動



山東省分公司開展「迎國慶 慶司慶」職工健步走活動



黑龍江省分公司開展趣味運動會

和諧共生 築造美好家園

人保財險貫徹落實國家綠色發展理念，強化綠色投資和運營，積極推進綠色企業建設。同時，大力弘揚志願服務精神，持續開展「植樹護綠」「助學助困」等系列公益活動，與各利益相關方共同促進人與自然、人與社會和諧共生，齊心協力共創美好未來。

- 堅持綠色發展
- 傾情回饋社會

堅持綠色發展

我們積極響應國家「雙碳」戰略，遵循綠色、低碳、循環、可持續發展理念，持續投入資金、人力、設備，穩步推進綠色投資、堅持綠色運營、倡導綠色生活，推動企業綠色低碳轉型。

注重綠色投資

為貫徹落實黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，我們研究落實《2030年前碳達峰行動方案》《關於構建綠色金融體系的指導意見》《銀行業保險業綠色金融指引》等文件精神，以服務「雙碳」目標實現為導向，發揮保險資金長期投資優勢，挖掘優質綠色投資標的，推動公司綠色投資業務發展，大力支持清潔低碳能源體系建設、重點行業和領域節能、減污、推廣應用，推動經濟社會發展全面向綠色化轉型。



截至 2022 年底

公司綠色投資規模 **227.85** 億元，其中債券持倉 **116.18** 億元
 股票持倉 **12.97** 億元，存量非標產品 **89.10** 億元，股權投資基金 **9.60** 億元

■ 案例 投資我國首座生態核電示範工程，服務國家「雙碳」目標

2022年11月14日，公司成功投資中國廣核集團有限公司位於廣東省的太平嶺核電廠一期工程。太平嶺核電廠整體規劃為建造6台「華龍一號」百萬千瓦級壓水堆核電機組，是我國首座生態核電示範工程。項目全部建成後，年發電量可達500億千瓦時，每年可減少標煤消耗1512萬噸，減少二氧化碳排放4160萬噸，相當於造林11.3萬公頃，有效助力粵港澳大灣區綠色發展和國家「雙碳」目標落地。

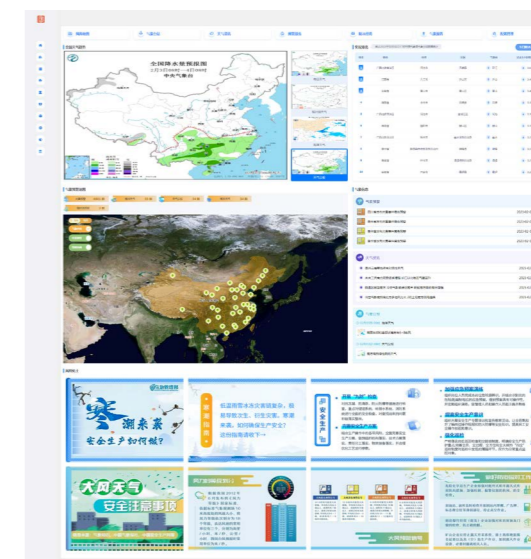
應對氣候變化

氣候變暖加劇了氣候系統的不穩定性，導致暴雨、洪澇、乾旱、颱風等極端天氣和自然災害事件頻發，這些氣候變化引起的實體風險、轉型風險等對保險公司的業務風險狀況、承保策略和承保流程都將產生重大影響。

公司主動回應政府、投資者等利益相關方應對氣候變化的訴求，識別氣候變化相關的轉型風險、實體風險以及產品服務、市場等機遇，積極參與災害風險研究，創新物聯網、空間信息科技等新技術應用，研判氣候變化對保險的影響並探索在風險預警、應急響應、災難救助、修復重建等方面的應對策略，協同政府和客戶做好極端災害事件應對，持續提升防災防損和大災應對能力。

■ 案例 建立萬象雲災害風險地圖，積極應對氣候變化

為提升重點領域和敏感行業氣候風險抗禦能力，公司強化自然災害事件監控、預測、預警和應急響應能力，建設了萬象雲災害風險地圖，為客戶提供暴雨等8類災害視覺化風險評估工具、準實時氣象風險提示、災害風險指數、歷史災情分析等服務，有效提升綜合防災減災能力。2022年共發送各類氣象預警報告44144期，為客戶提供常態化的預警服務。



萬象雲災害風險地圖

踐行低碳運營

我們將綠色發展理念融入日常經營，建立節能、節水與固體廢物分類管理制度，積極培養員工環保意識，努力降低企業運營對環境的影響。公司主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及天然資源造成重大影響。

能源管理

我們成立了以公司總裁為組長的節能工作領導小組，貫徹落實《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等相關規定，研究擬定公司能源管理、節能管理的相關制度，組織開展有效的節能改造工作。公司能源以電力消耗為主，汽油（車輛消耗）、天然氣（食堂消耗）消耗較少，基本上不直接使用天然資源。公司制定「2023年公司總部計劃萬元產值（收入）能耗在2019年度基礎上降低2%-5%」的能源管理目標。



截至 2022 年底

累計完成辦公區域燈具改造 **5775** 支
 完成公共區域燈具改造 **1015** 支



水資源管理

公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及各地的節水管理規定開展節水工作，調節沖洗水量，衛生潔具全部實現中水沖洗。2022年，我們在達成2021年制定的「公司總部中水回用再利用率不低於1500噸」目標的基礎上，重新評估並制定「2023年公司總部中水回用再利用率不低於10000噸」的目標。

公司廢水經污水處理廠處理達標後排入市政管網。2022年，公司總部開展廢水檢測工作，根據DB11/307-2013《水污染物綜合排放標準》檢測出pH值7.2、懸浮物104mg/L、化學需氧量141mg/L、氨氮17.5mg/L、總磷1.83mg/L，均實現達標排放。公司不存在明顯的用水、排水及水資源風險問題。

廢氣及固廢管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及各地的法規和相關標準要求，遵循垃圾分類處理原則，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物，在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理。為有效管理廢舊零部件，公司制定實施《總部辦公樓工程設備設施廢舊零部件報廢處理管理辦法》，嚴格規定報廢品完全無法再利用要求，規範廢舊物品報廢處置標準化流程，廢舊零部件由具有相關回收處理資質的第三方單位實施清運消納，確保廢舊零部件得到充分處置。2022年，公司制定「2023年總部廢氣及固體廢棄物增長率保持逐年下降」的減排目標。

2022年，公司總部持續開展生活垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作。根據DB11/1488-2018餐飲業大氣污染物排放標準，於員工餐廳油煙淨化器後檢測到顆粒物、飲食業油煙、非甲烷總烴濃度分別為2.4mg/m³、0.7mg/m³、3.5mg/m³，均實現達標排放。



2022年

公司總部辦公樓生活垃圾總量 **141** 噸

公司總部餐廳廚餘垃圾總量 **17** 噸

碳排放管理

我們嚴格按照《北京市生態環境局關於做好2022年本市重點碳排放單位管理和碳排放權交易試點工作的通知》《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》等要求，持續做好碳排放報告、碳排放數據核查、碳配額交易、碳排放權履約等碳排放相關工作。公司總部於2016年開始開展碳核查相關工作，每年聘請第三方機構對公司總部的碳排放數據進行核查，出具碳核查報告，並根據報告建議開展碳減排工作。

電子化運營

我們持續優化電子化運營和無紙化辦公制度，通過深化辦公平台化建設，加大行政印章電子化力度和辦公用紙使用管理，優化辦公流程，促進公司降本增效，提升整體電子化運營能力。2022年，全系統電子用印率達68%，節約郵寄、差旅等用印成本約2100餘萬元。



倡導綠色出行

我們推廣節能低碳型交通工具，制定《中國人民財產保險股份有限公司車輛管理辦法(2022版)》，加強總部公務用車管理，及時淘汰高耗能公務用車，協調物業公司為員工乘坐公交汽車、城市軌道出行、自行車停放、使用新能源交通工具提供便利，積極引導和鼓勵員工綠色低碳出行。

傳播綠色理念

我們凝聚環保共識，躬行綠色環保實踐，營造綠色節約的濃厚氛圍，做生態環境保護的倡導者和踐行者。



湖南省湘潭市湘鄉支公司與街道聯盟村開展全國文明城市「聯點共建」活動



福建省分公司開展「護河愛水 清潔家園」志願者服務活動



四川省瀘州市分公司開展公益植樹活動



雲南省德宏州分公司在駐點村安裝太陽能路燈

傾情回饋社會

我們培育和踐行社會主義核心價值觀，秉持向上向善之心，腳踏實地履行企業社會責任，將關注服務民生、增進民生福祉作為自覺行動，通過開展豐富多樣的公益活動和志願服務，持續營造積極向上、樂於奉獻的和諧氛圍，與社會共享發展成果、共享美好生活。

投身公益行動

我們大力倡導公益慈善精神，積極組織員工開展無償獻血、捐款捐物、公益助農直播、交通安全教育等公益活動，為公益事業發揮力量，展現企業責任擔當。



2022年

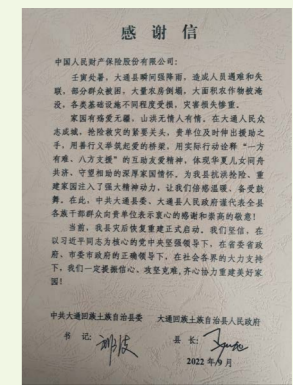
公益投入及對外捐贈現金 **2419** 萬元，捐贈保險提供保障 **765.65** 億元

■ 案例 | 人保財險工會向青海省西寧市大通縣政府捐贈賑災資金 100 萬元

2022年8月17日22時，青海省西寧市大通縣遭遇強降雨，引發山洪，造成泥石流，致使河流改道，山洪給當地百姓造成巨大災害，導致多人遇難。公司工會向青海省西寧市大通縣政府捐贈賑災資金100萬元，幫助受災群眾應對災害影響，儘快恢復正常的生活生產。



中共大通縣委、大通縣人民政府為公司送來錦旗和感謝信



■ 案例 | 捐贈抽水機等設備物資，助力農戶抗旱保收

2022年8-9月持續高溫少雨，湖南省郴州市各區縣水稻、玉米、蔬菜等不同程度受災減產。為緩解旱情給糧食生產帶來的不利影響，湖南省郴州市桂陽支公司在快速查勘定損、及時支付賠款基礎上，多方籌資向當地政府、各鄉鎮種糧大戶捐贈抽水機及配套設備等抗旱物資，幫助廣大農戶抗旱救災減損。



湖南省郴州市桂陽支公司捐贈儀式現場



重慶市分公司聯合重慶交巡警總隊共建「交通安全宣講團」走進校園



江西省分公司開展「毋忘災害 保險有愛」無償獻血活動



雲南省曲靖市分公司在新龍塊村小學開展「六一」兒童節關愛活動



海南省分公司開展海南省行業首個線上公益助農直播活動

熱心志願服務

我們堅持為群眾辦實事辦好事，發動各分公司成立青年志願者協會或志願先鋒隊，鼓勵員工利用業餘時間參與助學扶貧、環衛清潔等志願服務，用實際行動踐行「奉獻、友愛、互助、進步」的志願服務精神。



2020-2022 年公司系統團委志願者行動

	2020 年	2021 年	2022 年
參與人數(人)	26866	29484	15767
服務時長(小時)	163225.5	127089.2	563578.4
主要服務對象與受益人數(人)	925746	651221	1206551



大連市分公司開展學雷鋒志願服務活動



山西省朔州市分公司為高考考生提供接送服務



內蒙古陳旗支公司開展「五一勞動最光榮，社區環境大掃除」志願活動



貴州省黔东南州劍河支公司工作人員幫助群眾搶收水稻

ESG 績效

指標名稱	2022 年	2021 年	2020 年
經濟績效			
總資產(億元)	7518.87	6826.22	6468.01
總保費收入(億元)	4875.33	4495.33	4431.87
淨利潤(億元)	266.53	223.65	208.68
環境績效			
直接 GHG 排放總量(範疇一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量(tco ₂ e)	136.0	149.4	110.1
汽車油耗排放量(tco ₂ e)	16.8	37.9	41.8
間接 GHG 排放總量(範疇二)			
電力溫室氣體排放量(tco ₂ e)	3470.2	3741.1	3469.7
外購熱力溫室氣體排放量(tco ₂ e)	980.87	997.59	894.08
人均溫室氣體排放強度(tco ₂ e/人)	2.64	3.61	3.51
無害廢棄物排放			
生活垃圾排放總量(噸)	141	140	-
人均生活垃圾排放(噸/人)	0.04	0.05	-
有害廢棄物排放			
燈具消耗量(支)	992	4300	4050
人均燈具消耗量(支/人)	0.57	3.15	3.14
電池消耗量(節)	443	-	-
人均電池消耗量(節/人)	0.25	-	-
直接能源使用			
天然氣用量(吉焦)	2027.09	2202.98	1642.36
人均天然氣用量(吉焦/人)	0.98	1.32	1.28
專用汽油(吉焦)	238.71	537.34	592.42
間接能源使用			
用電量(吉焦)	21501.83	22074.97	20473.72
人均用電量(吉焦/人)	12.34	16.16	15.91
外購熱力(吉焦)	8917	9069	8128
水資源使用			
自來水總用水量(噸)	15967	18219	16574
人均自來水用水量(噸/人)	4.88	6.96	6.44
中水用水量(噸)	17240	19926	16628

指標名稱	2022 年	2021 年	2020 年
社會績效			
員工僱傭情況			
在崗員工人數	153003	159085	166213
勞務派遣人數(人)	13124	12110	13958
其他用工人員(人)	231	313	445
男性員工人數(人)	81491	84997	88396
女性員工人數(人)	71512	74088	77817
31 歲以下員工人數(人)	25969	33497	44486
31-50 歲員工人數(人)	107226	106149	103216
50 歲以上員工人數(人)	19808	19439	18511
華北員工總數(人)	27266	28487	30151
東北員工總數(人)	11376	11822	12193
華東員工總數(人)	37234	38725	51529
華中員工總數(人)	23246	24140	20336
華南員工總數(人)	20636	21450	16061
西南員工總數(人)	18795	19440	20171
西北員工總數(人)	14450	15021	15772
博士學歷員工人數(人)	109	109	110
碩士學歷員工人數(人)	6775	6834	6950
學士學歷員工人數(人)	98547	98729	100037
大專學歷員工人數(人)	40247	45385	49625
其他學歷員工人數(人)	7325	8028	9491
員工流動性			
新進員工人數(人)	1901	2220	5426
男性新進員工人數(人)	1011	1457	3409
女性新進員工人數(人)	890	763	2017
31 歲以下新進員工人數(人)	1615	1514	3775
31 歲 -50 歲新進員工人數(人)	286	705	1634
50 歲以上新進員工人數(人)	0	1	17
華北新進員工人數(人)	289	205	-
東北新進員工人數(人)	57	103	-
華東新進員工人數(人)	434	662	-
華中新進員工人數(人)	231	534	-
華南新進員工人數(人)	386	208	-
西南新進員工人數(人)	307	354	-

指標名稱	2022 年	2021 年	2020 年
西北新進員工人數(人)	197	154	-
員工僱傭率(%)	1.24	1.40	3.26
男性員工僱傭率(%)	1.24	1.71	3.86
女性員工僱傭率(%)	1.24	1.03	2.59
31歲以下員工僱傭率(%)	6.22	4.52	8.49
31歲-50歲員工僱傭率(%)	0.27	0.66	1.58
50歲以上員工僱傭率(%)	0.00	0.01	0.09
華北員工僱傭率(%)	1.06	0.72	-
東北員工僱傭率(%)	0.50	0.87	-
華東員工僱傭率(%)	1.17	1.71	-
華中員工僱傭率(%)	0.99	2.21	-
華南員工僱傭率(%)	1.87	0.97	-
西南員工僱傭率(%)	1.63	1.82	-
西北員工僱傭率(%)	1.36	1.03	-
員工離職人數(人)	4186	6337	5921
男性員工離職人數(人)	2295	3483	3369
女性員工離職人數(人)	1891	2854	2552
31歲以下員工離職人數(人)	1771	3206	3398
31歲-50歲員工離職人數(人)	2374	3057	2453
50歲以上員工離職人數(人)	41	74	70
華北員工離職人數(人)	856	1251	-
東北員工離職人數(人)	185	254	-
華東員工離職人數(人)	974	1555	-
華中員工離職人數(人)	609	886	-
華南員工離職人數(人)	619	986	-
西南員工離職人數(人)	506	750	-
西北員工離職人數(人)	437	655	-
員工流失率(%)	2.74	3.98	3.56
男性員工流失率(%)	2.82	4.10	3.8
女性員工流失率(%)	2.64	3.85	3.3
31歲以下員工流失率(%)	6.82	9.57	7.64
31-50歲員工流失率(%)	2.21	2.88	2.38
50歲以上員工流失率(%)	0.21	0.38	0.38
華北員工流失率(%)	3.14	4.39	3.7
東北員工流失率(%)	1.63	2.15	1.9
華東員工流失率(%)	2.62	4.02	3.5
華中員工流失率(%)	2.62	3.67	3.4
華南員工流失率(%)	3.00	4.60	5.5

指標名稱	2022 年	2021 年	2020 年
西南員工流失率(%)	2.69	3.86	3.3
西北員工流失率(%)	3.02	4.36	3.6
健康與安全			
工傷死亡數量(人)	5	10	9
因工傷造成的死亡率(%)	0.0030	0.0059	0.0048
工傷(不含死亡)數量(人)	153	177	113
因工傷(不含死亡)損失工作日數(日)	8470	9217.5	5774.5
員工發展及培訓			
女性員工參加培訓比例(%)	91.94	99.52	89.66
男性員工參加培訓比例(%)	92.32	98.87	89.41
公司領導參加培訓比例(%)	87.50	100.00	100.00
公司級高管參加培訓比例(%)	100.00	100.00	100.00
部門級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	95.84	98.91	99.01
處級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	88.60	99.70	99.87
基礎職務序列人員參加培訓比例(%)	92.24	99.15	89.53
女性員工平均參加培訓時間(小時)	147.41	162.45	111.90
男性員工平均參加培訓時間(小時)	144.34	171.76	114.27
公司領導平均參加培訓時間(小時)	133.19	311.60	78.14
公司級高管平均參加培訓時間(小時)	167.17	244.70	73.10
部門級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	165.94	128.94	39.77
處級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	155.34	178.13	99.68
基礎職務序列人員平均參加培訓時間(小時)	145.44	166.86	114.23
員工多樣化			
漢族員工人數(人)	140721	146431	153135
少數民族員工人數(人)	12282	12654	13078
客戶服務			
監管機構轉辦投訴量(萬件)	1.02	2.1	1.45
反腐敗			
董事接受反貪污培訓人數(人)	3	2	3
董事接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
員工接受反貪污培訓人數(人)	166358	159085	180616
員工接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
按地區劃分供應商數量(家)			
安徽	173	238	-
北京	2705	2304	-
福建	256	499	-
廈門	202	-	-

指標名稱	2022 年	2021 年	2020 年
甘肅	100	140	-
廣東	212	1040	-
深圳	658	-	-
廣西	110	123	-
貴州	93	110	-
海南	57	72	-
河北	323	488	-
河南	163	212	-
黑龍江	32	46	-
湖北	285	344	-
湖南	276	336	-
吉林	68	130	-
江蘇	165	352	-
江西	139	186	-
遼寧	76	223	-
大連	158	-	-
內蒙古	182	190	-
寧夏	180	200	-
青海	44	51	-
山東	384	633	-
青島	206	-	-
山西	176	208	-
陝西	225	365	-
上海	773	653	-
四川	242	414	-
天津	206	175	-
西藏	30	35	-
新疆	94	140	-
雲南	84	132	-
浙江	186	449	-
寧波	31	-	-
重慶	287	273	-
香港	3	5	-
澳門	0	-	-
台灣	0	-	-
海外	7	2	-

注：

01. 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。
02. 2022 年起電力對應的排放因子採用《企業溫室氣體排放核算方法與報告指南 發電設施(2022 年修訂版)》中的電網排放因子 0.5810tco₂/MWH。
03. 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。
04. 外購熱力溫室氣體計算參考《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南(試行)》，對應的排放因子採用 0.11tco₂/GJ。
05. 人均溫室氣體排放強度(tco₂e/人)將外購熱力溫室氣體數據納入。
06. 2022 年 7 月份人保物業開展公司總部大樓生活垃圾數量統計，連續統計 22 個工作日，產生垃圾總量 12475 公斤，平均每天產生 567 公斤。2022 年全年共計 249 個工作日，按照平均值計算全年垃圾總量為 141183 公斤，約等於 141 噸。
07. 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放總量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)。
08. 人均燈具消耗量 = 燈具消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
09. 人均電池消耗量 = 電池消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
10. 天然氣用量、自來水用水量、中水用水量包含公司總部大樓出租區域承租方用量；用電量指公司總部大樓除租戶辦公區域外所有用電設備用電能耗；車用汽油為公司總部公務車輛汽油消耗量；外購熱力為公司總部大樓供暖熱力消耗量。
11. 公司天然氣消耗主要為食堂消耗，2022 年起公司人均天然氣用量統計方法發生變化，人均天然氣用量 = (公司員工就餐人次 / 員工餐廳全年就餐人次) × 天然氣用量 / 公司總部員工數。
12. 公司 2022 年制定《車輛管理辦法》加強總部公務用車管理，及時淘汰高耗能公務用車，因此 2022 年車用汽油消耗量與往年相比下降明顯。
13. 往年報告中天然氣、車用汽油和用電量分別採用立方米、升和千瓦時單位進行披露，2022 年參考 GRI 要求，統一將上述能耗單位調整為焦耳及其倍數表示，並對往年數據進行追溯。能源換算系數參照《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)，其中天然氣採用 32238 kJ/m³；汽油採用 43124 kJ/kg，1 升汽油 = 0.72 kg；用電量採用 3.6 × 10⁶ J/kwh。
14. 人均用電量 = 用電量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
15. 人均自來水用水量 = 自來水用水量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)。
16. 公司 2021 年開展了辦公樓辦公區域及公共區域照明節能改造，因此 2022 年的燈具消耗量顯著下降。此外，2022 年公司總部職場辦公員工數量較 2021 年增長 30.50%，因此用電量、自來水用水量、燈具的人均消耗量與往年相比下降明顯。
17. 員工數量的編制方法為將當年的 12 月 31 日的數據作為整個報告期的平均值。
18. 員工流失率 = 離職員工數量 / 當年的 12 月 31 日的正式工人數。
19. 員工僱傭率 = 新進員工數量 / 當年的 12 月 31 日的正式工人數。
20. 董事接受反貪污培訓人數中董事統計口徑為公司執行董事。
21. 供應商分類依據供應商的註冊地劃分，廈門、深圳、大連、青島、寧波是城市型分公司，不歸省分公司管轄，因此單獨列出。

外部鑒證



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司社會責任管理驗證報告 - 中國人民財產保險股份有限公司提交的《中國人民財產保險股份有限公司2022年企業社會責任報告》

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」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「人保財險」）的委託，對《中國人民財產保險股份有限公司2022年企業社會責任報告》中文版（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。

驗證聲明的使用者

本驗證聲明意圖提供給所有人保財險的利益相關方。

責任聲明

人保財險的2022年度社會責任報告中的信息及報告內容由其董事會及其管理層負責。我們的責任旨在告知所有人保財險的利益相關方，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。

驗證標準、類型與驗證等級

SGS已根據國際公認標準和指南，為ESG & 可持續發展報告驗證開發了一套規章，包括：

- 全球報告倡議組織可持續發展報告標準 (GRI Standards) 中包含的原則和報告流程：
 - GRI1: 基礎 2021, 規定了報告信息質量的要求
 - GRI2: 一般披露 2021, 用於組織說明報告實踐和其他組織詳情
 - GRI3: 實質性議題 2021, 用於組織說明其確定實質性議題的過程、實質性議題清單以及每個議題的管理方法
- AA1000系列標準中的驗證等級指南

本報告的驗證依據下列審驗標準開展：

- SGS ESG & SRA 驗證規章（參照GRI原則與AA1000指南）

本報告以中級審查進行驗證。

報告標準

驗證的內容包括評估下列指定績效信息的質量、準確性和可靠性以及評估報告內容對下列報告標準的遵循情況：

報告標準	
1	香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》
2	GRI Standards 2021（參照）

驗證方法

驗證包括驗證前調研、現場採訪了位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司總部的相關員工；必要時與其他分公司的相關員工進行了文檔和記錄審查和確認。

審驗局限性

從獨立審計的財務報告中提取的財務數據，並未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。本次驗證僅限於中國人民財產保險股份有限公司總部層面，未能深入到其他分支機構。本次驗證只對相關部門的部分員工進行了訪談和相關資料的查閱，訪談並未涉及到外部利益相關方。

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，是公認的質量和誠信的基準。SGS集團是檢驗、測試和驗證領域的全球領導者，在 140 多個國家/地區開展業務，提供包括管理體系和服務認證在內的服務；質量、環境、社會和道德審核和培訓；環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明與人保財險為完全獨立之組織，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。

本次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，包括註冊於CCAA的ISO 9001 審核員、ISO 14001 審核員、ISO 45001 審核員、ISO 37001 審核員、ISO 37301 審核員和SGS認可的社會責任報告主任審核員。

查證/驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，《中國人民財產保險股份有限公司2022年企業社會責任報告》中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對人保財險在2022年度的社會責任管理活動提供了公正和中肯的陳述，在所有實質性方面都沒有出現不按照報告標準編制的情況。

結論、發現和建議

審驗團隊認為，人保財險提交的《中國人民財產保險股份有限公司2022年企業社會責任報告》遵循了《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄二十七之《環境、社會及管治報告指引》中的引言和強制性披露規定。

報告原則

重要性

人保財險在報告中闡述了利益相關方關注議題實質性調研和分析的方法論，通過重要性分析，對相關方關注的環境、社會及治理的影響，進行了重點匯報，滿足重要性原則。

量化

人保財險針對關鍵定量績效指標進行了統計和分析，並在報告中概要闡述了其影響和目的。報告對部分關鍵績效近三年的數據進行了比較，以便更好地幫助利益相關方對其管理績效進行評估。

平衡

人保財險的報告基本上滿足了匯報的平衡性原則，將環境、社會及治理議題進行了如實和不偏倚地披露。

一致性

人保財險在報告中使用了一致的方法去披露相關議題，包括關鍵定量績效指標的統計方法和統計口徑，並在報告中進行了適當的備註和解釋，以便讓利益相關方可以清晰地進行比較。

管理方法

人保財險的報告對《環境、社會及管治報告指引》中的適用議題進行了管理方法披露。

一般披露

人保財險對《環境、社會及管治報告指引》中適用議題的披露符合一般披露的要求。

關鍵績效指標披露

人保財險對《環境、社會及管治報告指引》中適用的經濟、環境和社會的關鍵績效指標進行了披露。

發現和建議

對於審驗過程中發現的良好實踐、社會責任活動及其管理過程中的建議，均在社會責任報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了人保財險的相關管理部門，供其作為持續改進的參考。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

David Xin
Sr. Director – Knowledge
北京市阜成路 73 號世紀裕惠大廈 16 層

2023年3月20日
WWW.SGS.COM

指標索引**香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》指標索引**

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
索引	指標	
A. 環境		
層面 A1: 排放物	一般披露	P72-P75 踐行低碳運營
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P73-P74 廢氣及固廢管理 P79 ESG 績效
	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)	P79 ESG 績效
	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)。	P79 ESG 績效
	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)。	P74 廢氣及固廢管理 P79 ESG 績效
	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。	P72-P74 踐行低碳運營
層面 A2: 資源使用	一般披露	P72-P75 踐行低碳運營
	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)。	P79 ESG 績效
	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)。	P79 ESG 績效
	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。	P72-P73 踐行低碳運營
	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。	P73 水資源管理
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險,並大力推行電子保單,因此不適用該指標
層面 A3: 環境及天然資源	一般披露	P72-P75 踐行低碳運營
	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。	P72-P75 踐行低碳運營
層面 A4: 氣候變化	一般披露	P71-P72 應對氣候變化
	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。	P71-P72 應對氣候變化

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
索引	指標	
B. 社會		
層面 B1: 僱傭	一般披露	P65-P66 保障員工權益
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型 (如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P80 ESG 績效
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P81-P82 ESG 績效
層面 B2: 健康與安全	一般披露	P65-P67 保障員工權益
	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。	P82 ESG 績效
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	P82 ESG 績效
	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。	P65-P67 保障員工權益
層面 B3: 發展及培訓	一般披露	P67 賦能員工成長
	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。	P82 ESG 績效
	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。	P82 ESG 績效
層面 B4: 勞工準則	一般披露	P65-P67 保障員工權益
	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。	P65-P66 保障員工權益
	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。	P66 平等僱傭
層面 B5: 供應鏈管理	一般披露	P64 優化供應鏈管理
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P82-P83 ESG 績效
	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, 以及相關執行及監察方法。	P64 優化供應鏈管理
	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。	P64 優化供應鏈管理
	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。	P64 優化供應鏈管理

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標		頁碼
索引	指標	
B. 社會		
層面 B6: 產品責任	一般披露	P57-P63 貼心服務客戶
	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。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和健康損害, 因此不適用該指標
	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。	P61-P63 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。	P28 保護知識產權
	關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險, 不存在因產品質量原因回收問題, 因此不適用該指標
層面 B7: 反貪污	一般披露	P63 保護客戶信息與隱私安全
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及隱私政策, 以及相關執行及監察方法。	
	一般披露	P30 弘揚清廉文化
層面 B8: 社區投資	關鍵績效指標 B7.1 於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P30 弘揚清廉文化
	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。	P30 弘揚清廉文化
	關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P82 ESG 績效
	一般披露	P33-P35 服務建設農業強國 P76-P77 投身公益行動 P78 熱心志願服務
層面 B8: 社區投資	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)。	P33-P35 服務建設農業強國 P76-P77 投身公益行動 P78 熱心志願服務
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源 (如金錢或時間)。	P33-P35 服務建設農業強國 P76-P77 投身公益行動 P78 熱心志願服務

GRI 內容索引

使用說明	人保財險在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日參照 GRI 標準報告了在此份 GRI 內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1:基礎 2021

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	P6 關於我們
	2-2 納入組織可持續發展報告的實體	P1 編制說明
	2-3 報告期、報告頻率和聯絡人	P1-P2 編制說明 P94 讀者反饋
	2-4 信息重述	不適用'本次無信息重述
	2-5 外部鑒證	P85-P87 外部鑒證
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	P6 關於我們 P11-P12 數說 2022
	2-7 員工	P80-P82 ESG 績效
	2-8 員工之外的工作者	P80 ESG 績效
	2-9 管治架構和組成	P25 健全公司治理
	2-10 最高管治機構的提名與遴選	P25 健全公司治理
	2-12 在管理影響方面'最高管治機構的監督作用	P5 董事會聲明 P25 健全公司治理
	2-13 為管理影響的責任授權	P14 責任戰略與管理 P25 健全公司治理
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	P5 董事會聲明 P14 責任戰略與管理
	2-16 重要關切問題的溝通	P25 健全公司治理
	2-20 確定薪酬的程序	P25 健全公司治理 P65-P66 保障員工權益
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	P3-P4 公司領導致辭
	2-23 政策承諾	P26 依法合規運營 P30 弘揚清廉文化 P65-P67 保障員工權益
	2-24 融合政策承諾	P25 健全公司治理 P26 依法合規運營 P27 強化風險防控 P30 弘揚清廉文化 P65-P67 保障員工權益
	2-26 尋求建議和提出關切的機制	P30 弘揚清廉文化
	2-28 協會的成員資格	P65 促進行業交流
2-29 利益相關方參與的方法	P15 利益相關方溝通	
2-30 集體談判協議	P66 保障員工權益	

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI 3: 實質性議題 2021	3-1 確定實質性議題的過程	P16 實質性議題識別
	3-2 實質性議題清單	P16 實質性議題識別
GRI201: 經濟績效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P11 數說 2022 P79 ESG 績效
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P71-P72 應對氣候變化
	201-3 義務性固定福利計劃和其他退休計劃	P65-P68 守護員工幸福
GRI203: 間接經濟影響 2016	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P19-P22 責任專題 P33-P46 聚焦服務國家戰略 P47 共建「一帶一路」 P48-P49 護航國之重器 P50 賦能區域發展 P71 注重綠色投資
	203-2 重大間接經濟影響	P19-P22 責任專題 P33-P46 聚焦服務國家戰略 P47 共建「一帶一路」 P48-P49 護航國之重器 P50 賦能區域發展 P71 注重綠色投資
GRI205: 反腐敗 2016	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P30 弘揚清廉文化 P82 ESG 績效
GRI207: 稅務 2019	207-1 稅務管理方法	P26 依法合規運營
	207-2 稅務治理、管控及風險管理	P26 依法合規運營
	207-4 國別報告	不適用
GRI301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或體積	不適用
	301-2 所使用的回收再利用的物料	不適用
	301-3 回收產品及其包裝材料	不適用
GRI302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	P79 ESG 績效
	302-3 能源強度	P79 ESG 績效
	302-4 減少能源消耗量	P72-P73 踐行低碳運營
	302-5 降低產品和服務的能源需求	P72-P73 踐行低碳運營
	303-2 管理與排水相關的影響	P73 水資源管理
GRI303: 水資源與污水 2018	303-3 取水	P73 水資源管理 P79 ESG 績效
	303-4 排水	P73 踐行低碳運營
	303-5 耗水	P73 水資源管理 P79 ESG 績效

GRI 標準	披露項	頁碼
GRI304: 生物多樣性 2016	304-1 組織所擁有、租賃、在位於或鄰近於保護區和保護區外生物多樣性豐富區域管理的運營點	不適用
	304-2 活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P18 人保財險與 SDGs
GRI305: 排放 2016	305-1 直接(範疇 1)溫室氣體排放	P79 ESG 績效
	305-2 能源間接(範疇 2)溫室氣體排放	P79 ESG 績效
	305-4 溫室氣體排放強度	P79 ESG 績效
	305-5 溫室氣體減排量	P79 ESG 績效
GRI306: 廢棄物 2020	306-1 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P73-P74 廢氣及固廢管理
	306-2 廢棄物相關重大影響的管理	P73 廢氣及固廢管理
	306-3 產生的廢棄物	P73-P74 廢氣及固廢管理 P79 ESG 績效
GRI401: 僱傭 2016	401-1 新進員工和員工流動率	P80-P82 ESG 績效
	401-2 提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	P65-P68 守護員工幸福
	401-3 育兒假	P66 薪酬和福利
GRI403: 職業健康安全 2018	403-3 職業健康服務	P67 職業健康與安全
	403-5 工作者職業健康安全培訓	P82 ESG 績效
	403-6 促進工作者健康	P67 職業健康與安全 P68 關愛員工生活
	403-7 預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	P67 職業健康與安全
	403-9 工傷	P82 ESG 績效
GRI404: 培訓與教育 2016	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P82 ESG 績效
	404-2 員工技能提升方案和過渡協助方案	P67 賦能員工成長
GRI405: 多元化與平等機會 2016	405-1 管治機構與員工的多元化	P80 ESG 績效
GRI407: 結社自由與集體談判 2016	407-1 結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	P66 民主溝通
GRI408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P66 平等僱傭
GRI409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	P66 平等僱傭
GRI413: 當地社區 2016	413-1 有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	P33-P35 服務建設農業強國 P76-P77 投身公益行動 P78 熱心志願服務
GRI416: 客戶健康與安全 2016	416-1 對產品和服務類別的健康與安全影響的評估	P61-P63 維護客戶權益
GRI418: 客戶隱私 2016	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	P63 保護客戶信息與隱私安全

讀者反饋

尊敬的讀者您好!

感謝您閱讀《中國人民財產保險股份有限公司 2022 年企業社會責任報告》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和此份報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高社會責任信息披露水平、推進社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真反饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見!

姓名：

所屬公司 / 機構：

聯絡電話：

電子郵箱：

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價是：

非常好 好 一般 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 否

8. 您對《中國人民財產保險股份有限公司 2022 年企業社會責任報告》的建議：

9. 您對人保財險履行社會責任的建議：

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 36 層
或電子郵件至：zgrbxx@picc.com.cn
或傳真至：010-85176028



本報告採用環保紙印刷



PICC

中國人民保險

人民保險 服務人民

投保熱綫：4001234567

客服熱綫：95518

官方網站：<http://property.picc.com>

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓



中國人保App



人保財險服務號



人保財險訂閱號