

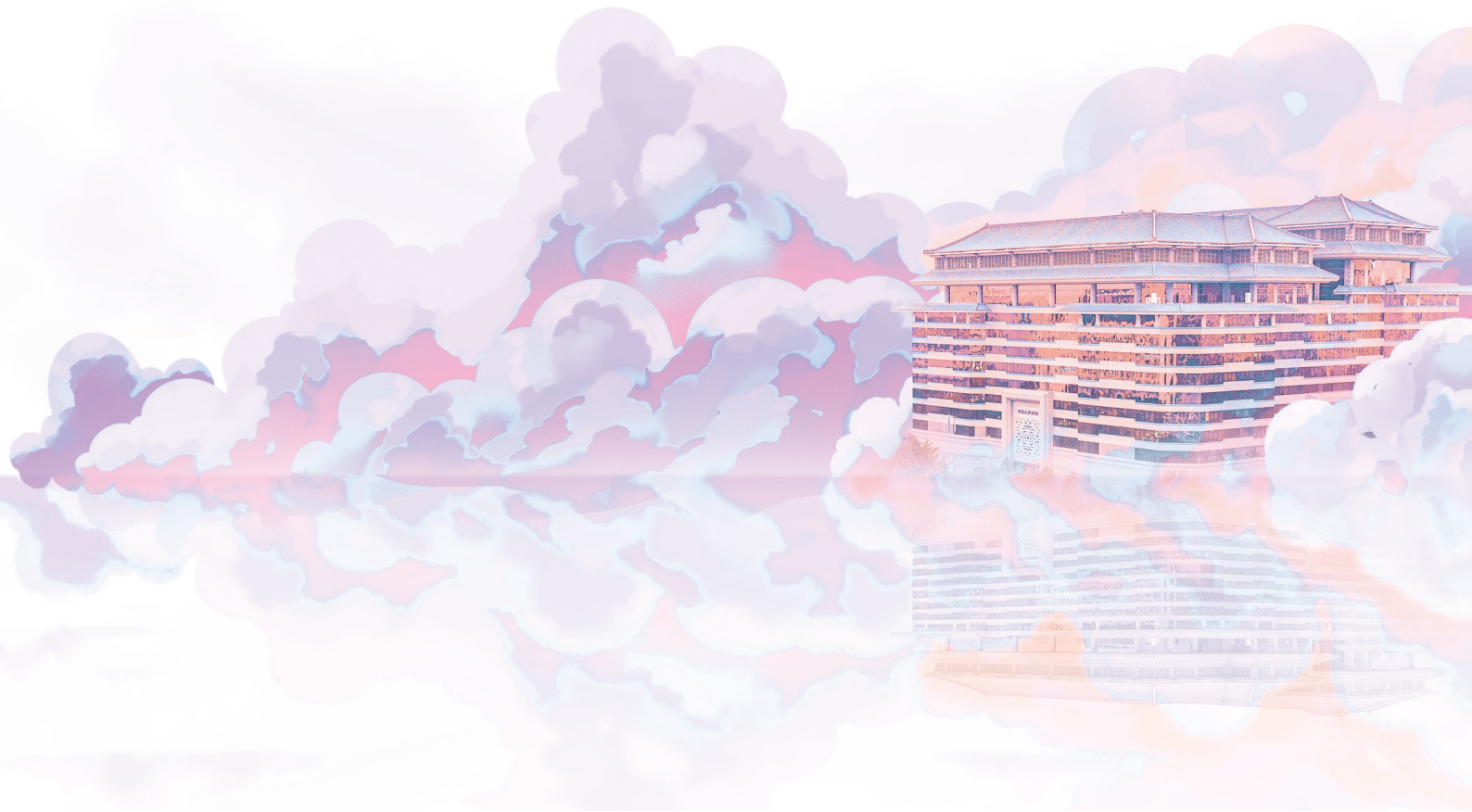


中国人民保险集团股份有限公司
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

2022

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，並通過交易所和公司官網對外發布。

本年度報告依據上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》和香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（HKEX ESG），並參照全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）的披露要求編寫。

本報告將對人保集團及子公司於2022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2022年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告（該報告已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）審計），如無特別說明，所示金額均為人民幣列示。

本公司董事會對社會責任事宜制定監管流程並予以實施，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，並委托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



歡迎掃碼
查閱網絡版報告

目錄

公司領導致辭	03
01 高質量發展的中國人保	
公司簡介	06
企業文化	07
責任績效	08
02 服務經濟社會發展大局	
支持三農發展，服務鄉村振興	12
護航實體經濟，建設科技強國	17
服務健康中國，增進民生福祉	21
踐行雙碳戰略，推動綠色轉型	24
助推區域發展，促進對外開放	27
賦能智慧交通，助力交通強國	29
保障公共安全，服務社會治理	31
03 履行企業公民責任擔當	
共贏，打造服務新體驗	36
共建，譜寫發展新篇章	41
共創，建設和諧新家園	46
共商，煥發協作新活力	52
共生，守護美麗新世界	56
共享，開創美好新未來	63
04 完善責任管理體系	
責任戰略與管理	68
利益相關方溝通	69
實質性議題識別	70
公司榮譽	71
驗證聲明	72
指標索引	75



公司領導致辭

2022年，是黨的二十大召開之年。這一年，我們踐行人民保險的政治性人民性專業性，堅持走中國特色金融發展之路，努力發揮保險的保障服務作用。

我們融入國家大局，在護航國家戰略中彰顯使命擔當。在服務中國式現代化的新徵程上，不斷強化服務國家戰略、服務實體經濟的思想和行動自覺。我們全力發展稻谷、小麥、玉米三大主糧作物完全成本和種植收入保險，夯實糧食安全保險保障基礎；創新研發制種保險、植物新品種權被侵權損失保險等新型險種，保障農業“芯片”安全；積極探索“雙碳”保險產品創新，落地全國首單“碳抵消”“碳捕集”等創新產品，提供綠色保險風險保障金額68萬億元；設立澳門分公司，為粵港澳大灣區建設注入新動力；首席承保全球首架C919大型客機，大型滅火/水上救援水陸兩栖飛機AG600，中星6D、中星19號衛星等國之重器，助力實現高水平科技自立自強。

我們情系民之所盼，在提升人民生活品質中傾情守護。老有所養、病有所醫關係民生福祉，關係每一個老百姓的切身利益。我們積極服務多層次醫療保障體系建設，承辦社保項目近1800個，覆蓋全國31個省（自治區、直轄市），服務近11億人次；門診慢特病醫療保險覆蓋10餘個省，服務人群近3600萬人；持續推進聯合醫務室建設，為企業客戶的員工及其家屬提供一站式職場醫療健康解決方案；積極參與個人養老金和商業養老金首批試點，開發新市民專屬保險服務產品，為快遞員、網約車司機等新業態人群提供更充足保障；成立養投專業子公司，打造“暖心歲悅”專屬康養服務品牌，加強養老服務能力建設。

我們堅持患難與共，在重大災害救助救援中守望相助。災難無情人有情，在東航客機墜毀事故、四川瀘定地震、長江流域重大旱災等災難發生之時，我們克服困難，第一時間馳援現場，以最快速度為受災地區提供保險理賠服務；我們牽頭成立城鄉居民住宅地震巨災保險共同體，巨災保險拓展至13個省、61

個地市，覆蓋人口2.4億人，作為境內直保公司首次發行巨災債券，完善巨災風險管理體系；我們主動採取紓困舉措，為小微企業免費延長保險期限，在全國各地搭建“溫暖驛站”近1300個，向貨車司機贈送溫暖禮包超7500次，全力保障貨運物流穩定。

我們踐行服務為本，在完善社會治理體系中深化創新。我們積極發揮保險的社會“穩定器”功能，助力政府“放管服”改革，持續推進“警保聯動”，創新“馬路學堂”“車駕管”等服務，護航群眾安心出行；創新防災減災救災技術手段，研發風險管理技術模型，打造風險減量管理服務平臺，通過“安全工廠”等智能化風控服務平臺，服務安責險客戶超15萬家，提供事故預防服務近27萬次；我們聚焦人民生產生活需要，推出“城市保”風險解決方案，打造“萬象雲平臺”，助力防範化解城市社會治理風險。2022年，中國人保共承擔保險責任金額1909萬億元，賠付支出3583億元，風險保障功能持續增強，金融央企責任擔當更加凸顯。

今年是全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年，也是“十四五”規劃實施承上啓下、向縱深推進的關鍵一年。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，堅定信心、真抓實幹，發揮好保險在推進中國式現代化中的積極作用，不斷提高服務質量和發展效率，以更優的服務、更強的實力回報全體股東、回報員工、回報社會！

01

高質量發展的 中國人保

公司簡介
企業文化
責任績效

公司簡介

中國人民保險集團股份有限公司由與共和國同生共長的中國人民保險公司發展變革而來。1949年10月1日，公司成立請示得到毛澤東等中央領導同志圈閱同意，公司被譽為“新中國保險業的長子”，是新中國保險事業的開拓者和奠基人。

歷經70多年發展，中國人保已成為綜合性保險金融集團，旗下擁有人保財險、人保壽險、人保資產、人保健康、人保養老、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保金服、人保科技等多家專業子公司，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，2022年位列《財富》世界500強第110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；2018年11月16日，中國人保在上海證券交易所登陸A股市場，成為國內第五家“A+H”股上市的保險企業。繼成功保障北京2008年奧運會之後，2022年，中國人保作為北京冬奧會和冬殘奧會官方合作伙伴，全力保障賽事順利進行，成為“雙奧保險”企業。

2022年位列《財富》世界500強

▶ 第110位

中國人保心懷“國之大者”，堅持以服務國家戰略為根本，以高質量發展為導向，以變革創新為動力，深化保險業供給側結構性改革，在中國式現代化的宏偉藍圖中把握自身定位，把握行業發展規律，努力在全面建設社會主義現代化國家新徵程中作出新的更大貢獻；牢記“人民保險 服務人民”的初心使命，把不斷滿足人民對美好生活的向往作為發展目標，以人民的保險需求為牽引優化產品供給，為人民群眾提供更貼心、更便利、更誠信的保險服務。



歡迎掃碼觀看
中國人保宣傳片《印記》



企業文化

中國人保價值理念由使命、願景、價值觀、企業精神四部分構成。



營造實幹拼搏濃厚氛圍。組織開展“感動人保十大人物”評選活動，成功舉辦集團首屆榮譽盛典，為奮鬥者點贊，對基層先進代表進行了隆重表彰，宣傳弘揚在推動公司發展中拼搏奮鬥的員工風采，激發幹事創業的內生動力。



打造紅色司史教育品牌。中國人民保險博物館以“匠心鑄重器 初心為人民”為主題，生動再現了新中國第一家國有保險企業砥礪奮進的成長歷程，被中國金融思想政治工作研究會命名為“紅色金融教育基地”，成為首批被授牌的金融單位之一。



塑造積極向上精神風貌。我們舉辦集團“喜迎二十大 建功新人保”職工書畫攝影展，評審出280幅作品參展，以不同的視角、豐富的形式、藝術的語言，禮贊偉大的黨、偉大的祖國、偉大的人民，謳歌新時代中國特色社會主義的偉大成就，展現了系統幹部員工積極進取、昂揚向上的精神風貌。



責任績效

2022年經濟績效

類型	2020年	2021年	2022年
總資產（億元）	12554.61	13764.02	15087.02
淨資產（億元）	2731.36	2967.05	3005.65
保險業務收入（億元）	5636.06	5854.23	6258.09
淨利潤（億元）	282.74	306.02	343.25
基本每股收益（元）	0.45	0.49	0.55
加權平均淨資產收益率（ROAE）	10.4%	10.3%	11.1%

2022年ESG績效

- 履行保障天職**
 - 提供風險保障金額 **1909 萬億元**
 - 支付保險賠款總額 **3583 億元**
- 關注三農發展**
 - 累計為 **6965 萬戶次**農戶提供風險保障 **2 萬億元**
 - 承保三大主糧作物 **4.2 億畝**，生豬 **2.47 億頭**，森林 **10.6 億畝**
 - 直接投入幫扶資金 **4400 萬元**，引進幫扶資金 **1600 萬元**

- 護航實體經濟**
 - 集共體累計為 **17 家**重點客戶提供風險保障金額突破 **1 萬億元**
 - 累計為 **2.3 萬個**園區的 **14.9 萬家**企業提供風險保障 **74 萬億元**
- 服務健康中國**
 - 承辦社保項目近 **1800 個**，服務近 **11 億人次**
 - 在超 **200 個**城市落地“惠民保”，服務超 **8100 萬人次**
 - 獲得個人養老金和商業養老金**首批試點資格**
- 踐行雙碳戰略**
 - 綠色保險產品共提供風險保障金額 **68 萬億元**
 - 綠色投資規模 **650 億元**
- 助推區域發展**
 - 累計為區域重大戰略投資 **4659.9 億元**
- 促進對外開放**
 - 為 **380 個**“一帶一路”項目提供風險保障 **2.54 萬億元**
 - 出口信用險為約 **13000 家**企業提供風險保障超 **5000 億元**
 - 為跨境電商、海外倉等外貿新業態提供風險保障超 **2000 億元**
- 建設交通強國**
 - 承保新能源汽車 **399.55 萬輛**，提供風險保障 **8.84 萬億元**
 - “警保聯動”服務群眾近 **532 萬人次**
 - 道路救援服務施救 **429.79 萬單**
- 保障公共安全**
 - 巨災保險覆蓋人群 **2.4 億人**
 - 發送大災預警信息超 **4600 萬條**，開展汛期風險排查近 **4 萬家**
 - 安全生產責任險提供風險保障 **5.29 萬億元**
- 優化客戶體驗**
 - “中國人保”APP 累計為客戶提供服務超 **8000 萬次**
 - 95518 客服中心電話接通率 **99%**
- 堅持以人為本**
 - 員工人數 **17.8 萬人**
 - 人保學堂舉辦線上培訓項目 **900 餘個**，線上累計近 **700 萬學時**
- 推動低碳運營**
 - 人均溫室氣體排放量 **1.87 tCO₂e/人**
 - 電子保單下載量超 **3 億件**

02

服務經濟社會 發展大局

支持三農發展，服務鄉村振興
護航實體經濟，建設科技強國
服務健康中國，增進民生福祉
踐行雙碳戰略，推動綠色轉型
助推區域發展，促進對外開放
賦能智慧交通，助力交通強國
保障公共安全，服務社會治理

支持三農發展，服務鄉村振興

中國人保服務國家糧食安全，鞏固脫貧攻堅成果，保障農業現代化建設，全力推進鄉村振興各項工作任務落地。2022年，不斷完善“鄉村保”項目產品體系，共為1.8億戶次農戶提供47.9萬億元的風險保障。

保障國家糧食安全

提高糧食和重要農產品保險保障水平。我們深入落實國家糧食安全戰略要求，全力發展稻谷、小麥、玉米三大主糧作物完全成本和種植收入保險，夯實糧食安全保險保障基礎。圍繞“菜籃子、果盤子、奶袋子、肉案子”農副產品發展要求，推出覆蓋水產、水果、肉牛、家禽等多種類型的特色農產品保險，持續完善農副產品風險保障體系。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。



2022年7月，人保財險江西省弋陽支公司員工在田間為農戶查勘理賠

落地種業行動計劃。我們支持農業“芯片”高質量發展，創新研發制種保險、植物新品種權被侵權損失保險等新型險種，在保障種業風險、實現種子安全方面發揮應有的作用。截至2022年底，制種保險覆蓋27個省（自治區、直轄市），為2.6萬戶次農戶提供32億元風險保障。



為花生種業發展提供風險保障

2022年，人保財險開封市公司與開封汴花產農業科技有限公司簽訂保險合同，標志着全國首個花生制種保險試點項目落地。該項目針對制種企業面臨自然災害等不可控因素，造成種子發芽率低、種子質量受損等問題，提供保險托底，為種業“育繁推”一體化建設提供強有力支持。



螃蟹養殖戶的“撐傘人”

2022年，人保財險江蘇分公司圍繞魚米之鄉的水產業特色，推出國內首個水產指數保險——內塘螃蟹水文指數保險。通過創新保險手段，解決了螃蟹養殖風險長期難以定損的問題。全年累計為超過160萬畝次內塘螃蟹提供超35億元風險保障，支付賠款超過1.5億元。



鞏固脫貧攻堅成果

持續提升幫扶力度。我們落實中央“四個不摘”要求，選優配強掛職幹部，構建幫扶項目庫，聚焦脫貧人口增收與規模性就業，精準引導幫扶從“輸血”向“造血”轉型。2022年，直接投入幫扶資金4400萬元，引進幫扶資金1600萬元，提供支農融資額度8億元。

大力實施消費幫扶。我們優化“中國人保消費幫扶平臺”，加大對脫貧地區農產品在儲運、銷售、客服等環節的幫助支持。2022年，全年消費幫扶金額達到6258.57萬元，其中，直接購買定點幫扶縣和其他脫貧地區農產品5538.73萬元，幫助銷售定點幫扶縣和其他脫貧地區農產品719.84萬元。在2022年中央單位定點幫扶工作考核中，中國人保連續第四年獲評最高等次“好”。





2022年11月，集團黨委副書記、總裁王廷科赴江西省樂安縣開展定點扶貧調研

着力打造鄉村人才隊伍。在培育本土人才方面，2022年累計培訓基層幹部4614人次、技術人員2292人次、鄉村振興帶頭人2349人次，通過培訓實施“志智雙扶”，增強鄉土人才創新創造創業能力。在招才引智方面，立足鄉村產業發展實際，統籌利用好涉農院校、農業科研院所等各類資源，以重點項目實施“築巢引鳳”，為鞏固脫貧攻堅成果、實現鄉村振興引入人才“活水”。



累計培訓基層幹部

4614 人次



2022年，人保財險員工在湖南、廣東等地深入田間幫助農民秋收



推動農業現代化發展

助力農業基礎設施建設。我們聚焦耕地保護等農業現代化發展重點環節，加快推廣農村水利設施專屬保險、高標準農田建設工程質量潛在缺陷責任保險（簡稱“高標準農田IDI保險”）、耕地地力指數保險等創新險種，為農業基礎設施提供更全面保障。2022年，高標準農田IDI保險覆蓋57個地市，提供風險保障55.97億元。



高標準農田IDI保險試點項目



案例

“水潤鄉村”農村水利設施專屬保險

2022年10月，人保財險浙江省麗水分公司成功落地全國首單“水潤鄉村”農業水利設施專屬保險，為遂昌縣清水源水庫引水工程提供3828萬元的風險保障，助力增強當地農村抵御乾旱洪澇的能力。



助力構建現代農業產業體系。我們立足地區資源優勢，開辦了天津小站稻、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制化的“一業一園”保險方案，促進一二三產業融合。支持發揮農業龍頭企業、專業合作社等新型農業經營主體聯農帶農作用，提升農村地區產業自我發展能力。

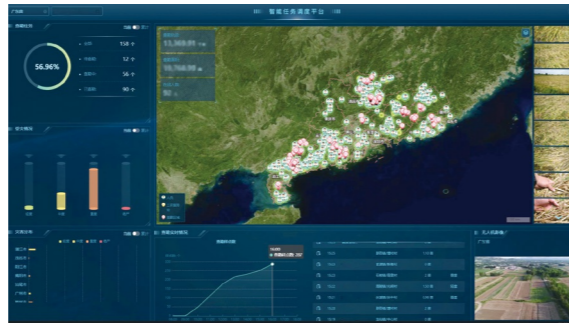


2022年，人保財險浙江省分公司利用無人機進行田畝的測量和查勘

助力提升農業防災減損能力。我們大力推進農業農村保險綫上化、數字化、精準化、智慧化工作，完成“耘智保”APP 功能優化與試點推廣，加強農業保險信息溯源查詢系統建設，利用衛星遙感、無人機、遠程監測等技術，強化農業氣象風險監測和管理能力，聯合氣象部門提供風險預警，持續開展“氣象+保險”防災減損工作。

“粵農保” 打造數字農險新模式

人保財險廣東分公司利用衛星遙感技術，開展系列標的物識別、損失面積測定的應用試點，研發數字化農險服務系統“粵農保”。該系統融合了衛星遙感數據、無人機數據以及國土數據等多種數據來源，打造了高效精準、互聯互通的農險承保理賠服務模式，通過“按圖承保”“按圖理賠”實現精準化服務，大幅度提升農險服務效率。

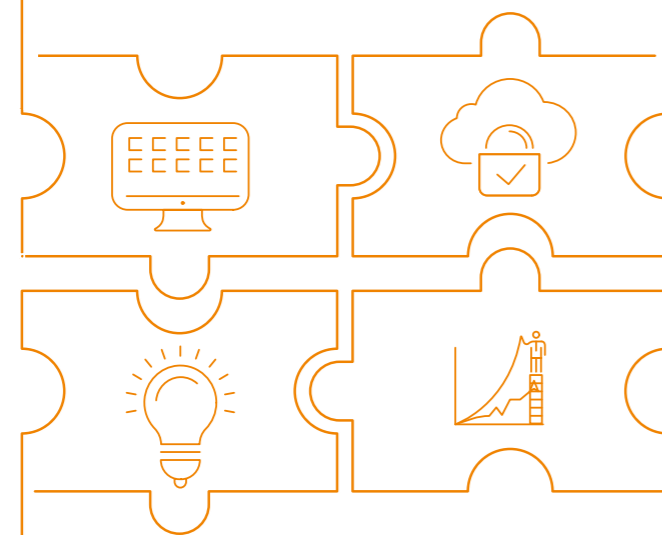


綫上化

數字化

精準化

智慧化



護航實體經濟，建設科技強國

中國人保堅持服務科技強國戰略，積極融入“科技-產業-金融”良性循環，持續優化科技金融服務，傾力保障核心科技和實體經濟發展，為實現高水平科技自立自強提供有力支撐。

保障國家戰略科技力量

服務國家重大項目建設。我們發揮專業優勢，首席承保全球首架國產大飛機 C919，大型滅火/水上救援水陸兩栖飛機 AG600，中星 6D、中星 19 號衛星，“深海一號”等國之重器，並為“中國天眼”FAST，全球最大載重噸位多用途重吊船“YONG XING”，“深海勇士”“奮鬥者號”“蛟龍號”載人潛水器等重大項目提供風險保障。



大型滅火 / 水上救援水陸兩栖飛機 AG600



中海油“深海一號”二期工程

助力國家核心技術發展。我們聚力“四個面向”，持續發展首臺（套）重大技術裝備、首批次材料和首版次軟件保險，為關鍵核心技術突破保駕護航。作為集共體首屆理事長單位及執行機構，不斷擴大集共體保障範圍，推動集成電路專屬保險產品落地升級，創新全國首單集成電路布圖設計被侵權損失保險。2022年，集共體累計為17家集成電路重點客戶提供風險保障突破1萬億元。



為集成電路布圖設計加“護盾”

2022年11月，人保財險創新推出全國首單集成電路布圖設計被侵權損失保險，並在無錫落地首單，該產品可為集成電路布圖設計提供最高100萬元的風險保障，填補了國內集成電路布圖設計知識產權保險險種的空白，是支持我國集成電路產業創新發展、解決相關企業維權後顧之憂的有益探索。

推動科技保險擴面升級

豐富科技保險產品供給。我們積極服務科技創新全流程，不斷完善科技保險產品體系，創新推出科考儀器設備保險、“創新保”科技項目研發費用損失險、專利實施失敗費用損失保險、網絡風險財產保險等險種，覆蓋企業財產、產品責任、雇主責任、關鍵人員意外傷害、貸款保證等多重風險。2022年，科技保險為企業提供3225.12億元風險保障。



2022年6月，時任集團公司黨委書記、董事長羅熹一行參觀一汽集團電子電器實驗室及中庭技術展



提升產業保險保障水平。我們堅守服務實體經濟初心使命，聚焦產業痛點難點，持續發展完善產業園區保險。2022年，組建500餘支產業園區保險專屬服務團隊，搭建園區保險營銷管理、智慧園區風控服務兩個專屬平臺，推出化工、科創、物流三套產業園區綜合保險方案，累計服務全國2.3萬個園區共14.9萬家企業，提供風險保障74萬億元。



人保財險浙江省嘉興分公司為園區企業提供安全隱患排查服務



完善知識產權保障體系。我們編制《中國知識產權保險發展白皮書（2022）》，引領行業知識產權保險發展。成立知識產權保險創新實驗室，研發並落地知識產權申請費用損失保險等多款新產品，初步構建了覆蓋知識產權創造、保護、運用、管理、服務全過程的保險產品體系。截至2022年底，累計為超過2.8萬家企業的近4.6萬件專利、商標等提供超1100億元風險保障。



為“出海”企業保駕護航

2022年6月，人保財險廣東省分公司推出全國首個知識產權海外侵權責任保險全流程服務體系，包含承保端風控服務、承保中增值服務、理賠端國內外並行專業服務等，幫助企業解決海外知識產權糾紛難題，為企業“出海”提供堅實保障。



賦能中小微企業成長

創新專精特新專屬保險產品。我們為專精特新企業制定定制化風險保障方案，開發設計“專精特新企業綜合保險條款”及配套的7個附加條款，保險責任包括財產損失、研發中斷、雇主責任、專利損失等內容，滿足企業全方位風險保障需求。截至2022年底，為專精特新企業提供超517億元風險保障。

服務中小微企業發展。我們持續發揮保險融資增信功能，推廣“政銀保”“補貸保”“碳貸保”模式，創新開發“科技貸”等解決方案，緩解中小企業融資難、融資貴的問題。同時通過資金募集、資產投資計劃等方式為新能源、半導體、人工智能等科技型中小企業提供資金支持。主動採取助企紓困舉措，為參保安責險的小微企業免費延長保險期限，支持中小企業構建可持續發展機制。2022年，為中小微實體經濟、個體工商戶累計提供5.29萬家/次保險增信融資服務，總金額達183.75億元。



服務健康中國，增進民生福祉

中國人保積極參與多層次醫療保障體系建設，打造健康管理特色模式，推動完善三支柱養老保障網絡，提升養老產業投資和專業化運營能力，滿足人民群眾日益多樣化的健康養老保障需求。

助力完善多層次醫療保障體系

服務社保運行，提升基本醫療保障效率。我們發揮專業化優勢，積極參與城鄉居民大病保險、醫療救助、長期護理保險、門診慢特病經辦管理和服務，讓人民群眾享受更高效便捷的醫保服務。2022年，公司共承辦社保項目近1800個，覆蓋全國31個省（自治區、直轄市），服務近11億人次。



中國人保承辦長期護理保險，為失能老人送去溫暖

創新商業保險，補足人民健康保障缺口。我們持續擴大惠民保項目覆蓋面，積極參與新業態人員職業傷害保險試點。推出肺結核人群專屬醫療保險產品，提升帶病群體保障水平。開發老年人意外傷害保險和意外醫療保險，滿足老年人健康醫療需求。2022年，承辦惠民保項目136個，覆蓋超200個城市，承保超8100萬人次；創新推出“安業保”職業傷害系列保險，為貨車司機、快遞員等近10萬人提供風險保障超過500億元。



設立全國首家新市民保險服務中心



新市民是我國城市建設的重要力量，做好近3億新市民的金融服務，對經濟社會健康發展具有重要意義。2022年6月，人保財險河北省廊坊分公司創新設立全國首家新市民保險服務中心，圍繞新市民的急難愁盼問題，通過專屬產品、專屬團隊、專屬服務，為新市民提供“一攬子”“一站式”的高質量保險保障，全面開啓保險服務新市民的全新模式，讓新市民能夠留得下、過得好。

深化健康管理服務布局

加強醫療健康資源整合。我們以服務人民健康為導向，打造統一的健康管理服務平臺，推進千家醫療機構合作計劃，投資同心醫療、百奧賽圖等醫療醫藥企業，與美年健康、首都兒研所等機構展開戰略合作，滿足群眾健康管理服務需求。2022年，實現商保理賠一站式結算的醫院數量2018家，較去年同期增加1131家，一站式理賠金額2.25億元，同比增長96%。新簽約三甲醫院60家，實現25家省級分公司三甲醫院醫療合作覆蓋。



中國人保整合醫療資源，為大眾提供醫療健康服務



實現商保理賠一站式結算的醫院數量

2018 家

一站式理賠金額

2.25 億元

人保健康攜手首兒所 共創兒童健康保障新模式



案例

2022年7月，人保健康與首都兒科研究所簽署戰略合作協議，雙方將在互聯網醫療、健康大數據、健康管理服務等領域深入合作，共同探索和推進多層次、多支柱的兒童健康保障機制，提高我國少年兒童的整體健康水平。在合作的基礎上，人保健康發布“好兒保”兒童健康服務方案，聚焦兒童生長發育、近視防治、心理健康、家庭養育照護四個方面，專注解決兒童健康成長焦點問題。

打造特色健康管理業務模式。持續推進聯合醫務室建設，為企業客戶的員工及其家屬提供一站式職場醫療健康解決方案。截至2022年底，累計建成15家聯合醫務室，覆蓋企業員工29.85萬人。門診慢特病醫療保險覆蓋10餘個省，服務人群近3600萬人。



企業員工在中國人保開辦的聯合醫務室接受健康管理服務



門診慢特病醫療保險覆蓋省超

10 個

服務人群近

3600 萬人

加強健康管理人才培養。我們積極推進健康管理學院建設，與復旦大學、清華大學在人才培養、課題研究等方面開展深度合作，為人民健康事業培養更多綜合性專業人才。2022年，中國人保與復旦大學簽署戰略合作協議，揭牌成立“復旦大學-中國人保健康管理研究院”。

推動養老金融發展

我們積極開展職業年金、企業年金受托和投資管理業務，創新開發科創和中小企業年金集合計劃專屬平臺，已參與30個省級單位的職業年金受托管理和33個省級單位職業年金投資管理。截至2022年底，人保養老管理資產規模4856億元。

我們積極推動第三支柱養老保險創新，持續推動專屬商業養老保險試點工作，積極探索服務新業態人群多層次養老保障需求，網約車司機養老計劃已從杭州、寧波、重慶3家試點擴展至全國60個城市，參與保障司機達到5.3萬人。2022年，我們獲得個人養老金和商業養老金首批試點資格。



案例

人保壽險入選個人養老金首批試點機構



人保壽險員工向網約車司機講解個人養老金產品

2022年11月，個人養老金惠民政策正式實施，人保壽險獲得首批試點資格，主銷產品為福壽年年專屬商業養老保險。目前，人保壽險在36個先行城市（地區）均已實現個人養老金產品順利落地。

打造養老服務生態圈

我們積極制定養老投資策略，推動“保險+產業+投資”的良性互動，確定了“城心養老、活力養老、居家社區養老相協調，線上線下相融合”的特色養老產業布局模式。我們成立養投專業子公司，打造“暖心歲悅”專屬康養服務品牌，多方位整合養老服務機構資源，打造專業化養老服務標準體系，養老服務能力覆蓋全國百餘個城市。2022年，人保投控與中國康養合作的北京懷柔養老社區項目進入實施階段。

暖心歲悅



暖心伴
機構養老



暖心居
居家養老



暖心醫
全景醫療



暖心護
健康護理



暖心游
旅居養老

踐行雙碳戰略，推動綠色轉型

中國人保努力踐行綠色發展理念，優化升級“雙碳”服務體系，為能源轉型、減污降碳等重點領域提供保險解決方案，助力“雙碳”目標實現。2022年，綠色保險產品共提供風險保障金額68萬億元。

服務能源轉型

擴大清潔能源保障範圍。我們在清潔能源保險領域持續深耕，創新開發3款海上風電專屬保險產品，提高不同場景下的風險管理服務能力，推動清潔能源產業健康發展。2022年，為風電、光伏、水電、核電等清潔能源提供風險保障2.14萬億元。

提升清潔能源承保能力。我們基于歷史數據和現有技術基礎，參與制定并發布了儲能電站風險評估指引性文件《鋰離子電池儲能電站運營期風險評估指南》，完成國內首套海上風電風控減損模型曲線的研發工作，開發行業海上風電風險管理平臺，有效提升了清潔能源的風險管理能力。



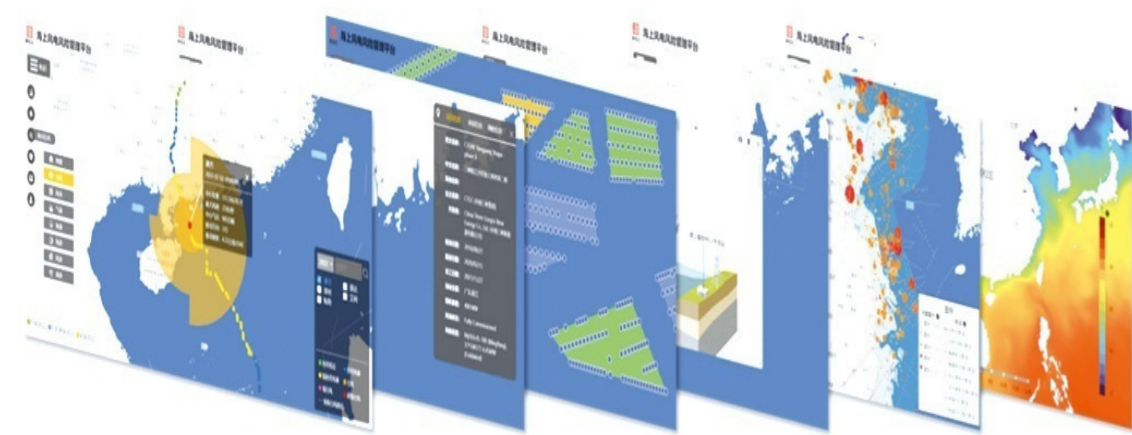
中國人保首席承保超大規模深水海上風電項目



案例

“深藍海盾”——為海上風電風險管理保駕護航

2022年，中國人保自主研發了業內首個海上風電風險管理科技平臺——“深藍海盾”，提供風場項目可視化管理、業務統計分析、災因分析、區域累計自留風險分析、地震風險分析、臺風預警等服務，有效協助客戶做好風險減量管理，全年覆蓋113個已承保風電項目，提供臺風預警服務23次。



*注：綠色保險按照中國銀保監會《綠色保險業務統計制度》進行統計，包括三方面內容：一是為環境、社會、治理風險（ESG）提供保障的保險業務，二是為綠色產業提供保障的保險業務，三是為綠色生活提供保障的保險業務。

推動減污降碳

擴大環責險覆蓋範圍。我們推動環境污染強制責任保險試點落地，持續推廣環責險“無錫模式”“衢州模式”，將事前污染防治和事後保險理賠相結合，實時開展環境污染風險監測，防範化解潛在環境風險。2022年，累計為3927家企業提供環責險風險保障服務，排查環境風險隱患30821條。



人保財險浙江省衢州分公司員工為企業開展環責險風險勘查



承保森林面積

10.6 億畝

創新碳匯保險產品。我們持續發展碳匯保險，創新紅樹林碳匯價值綜合保險、竹林碳匯價值綜合保險等多種產品，探索“碳匯+保險”模式，推動森林保險與碳匯價值、碳匯質押、碳匯融資的有機融合。2022年，承保森林面積10.6億畝，承保面積占全國森林面積的32.03%，為碳儲量和新增固碳能力提供9546億元的風險保障。



案例

守護海洋“藍碳”資源

海洋是地球上最大的碳庫，由海洋生態系統固定的碳被形象地稱為“藍碳”，其中紅樹林、鹽沼和海草床是三大典型海洋藍色碳匯。2022年12月，人保財險海南分公司簽發財政補貼型林業碳匯價值保險，為海南省臨高縣5174畝紅樹林提供風險保障。該保險將針對自然災害或病蟲害導致的紅樹林碳匯損失進行補償，支持紅樹林保護和生態修復。



案例

為海底珊瑚礁上“保險”

珊瑚礁生態系統被譽為水下“熱帶雨林”，為大量海洋生物提供了棲息地，對海洋生物多樣性保護意義重大。2022年6月，福建省漳州市東山縣人民法院與人保財險東山支公司簽訂協議，以成本共擔的方式為東山縣珊瑚礁群落投保，在全國首次為海底珊瑚礁上“保險”。根據保險協議，承保區域內海域發生事故造成海域生態破壞或環境污染，中國人保將先行墊付應急救援、生態修復產生的相關費用，避免對海底珊瑚礁的損害進一步擴大。

保障降碳減排技術。碳捕集與封存（CCS）/ 碳捕集、利用與封存（CCUS）技術可以把生產過程中排放的二氧化碳進行捕獲、提純，繼而投入到新的生產過程中進行循環再利用或封存，被認為是全球氣候解決方案的重要組成部分。針對 CCS/CCUS 技術應用中的風險，我們首創“CCS 或 CCUS 項目責任保險”和“CCS 或 CCUS 項目碳資產損失保險”，填補了國內相關保險產品的空白。



全國首單碳捕集保險落地

2022 年，人保財險江蘇分公司簽發國內首單“CCS 或 CCUS 項目碳資產損失保險”（簡稱“碳捕集保險”），為中國華電集團下屬某發電企業提供碳資產損失保障。該保險針對 CCS 或 CCUS 項目因自然災害、意外事故等致使所使用設備或相關財產遭受損壞，導致項目所捕獲的二氧化碳排放量未達到項目設計運營目標造成的損失提供保險保障，化解企業應用 CCS 或 CCUS 技術所面臨的風險，助力企業實現降碳減排目標。

助力碳市場發展。我們積極開展電力行業碳保險研發探索，響應電力行業企業綠色低碳轉型發展需求，創新性簽發了國內首單自願減排項目監測期間減排量損失保險（簡稱“碳抵消保險”），為自然災害和意外事故導致的碳減排量損失提供保險保障，助力企業控制碳市場履約成本。

助推建築業綠色低碳轉型。我們推出綠色建築性能責任保險等險種，通過“保險+風控+服務”的承保模式，參與綠色建築設計、施工、驗收全流程，以市場化手段保障綠色建築達到預定星級目標。

踐行綠色投資

我們緊跟國家政策導向，聚焦低碳清潔能源、綠色交通、節能減排改造等領域，積極開展綠色投資。2022 年，參與上饒投控光伏發電項目基礎設施債權投資計劃、中國廣核集團基礎設施債權投資計劃（一二期）等多個綠色投資項目，綠色投資規模達到 650 億元，同比增長 34%。人保資產制定《綠色投資指引》，按照“定性引導”與“定量約束”相結合的思路，進一步明確了綠色投資的制度流程，引導公司投資工作的綠色轉型。



綠色投資規模

650 億元

助推區域發展，促進對外開放

中國人保始終牢記“國之大者”，積極履行國有保險企業使命責任，對接服務國家重大區域發展戰略，保障“一帶一路”高質量發展，提升服務國內國際兩個市場的能力。



累計為國家區域重大戰略投資資金

4659.9 億元

服務國家區域重大戰略

我們深度參與國家區域發展戰略，聚焦基礎設施建設、城市更新改造、產業結構優化等領域，為澳門首顆科學衛星、“深海二號”大氣田、渤海萊州灣油田墾利 6-1、蘇州地鐵 6 號綫等區域重點大型項目提供風險保障。加快區域分公司建設，完善區域機構布局，為服務區域發展奠定堅實基礎。截至 2022 年底，累計為國家區域重大戰略投資資金 4659.9 億元。



服務粵港澳大灣區 中國人保邁出新步伐

2022 年 8 月，中國人民保險（香港）有限公司澳門分公司正式開業，進一步完善了中國人保在粵港澳三地的機構布局。分公司將結合澳門地區獨特的區位優勢，協助特區政府打造對外商貿合作服務平臺，為澳門市民和機構享受高質量保險服務打下硬件基礎，為粵港澳大灣區建設注入新動力。



服務“一帶一路”高質量發展

我們積極發揮保險保障功能，護航“一帶一路”國家基礎設施建設。截至 2022 年底，承保越南金甌潮間帶風電、秘魯聖加旺水電站、巴基斯坦胡布火電等 380 個“一帶一路”項目，提供風險保障 2.54 萬億元。推動中國東盟跨境再保險共同體正式成立，成功獲批智利保險監管注冊，扎實推進“一帶一路”保險網絡搭建，延伸海外服務觸角。



中國人保獨家承保三峽集團秘魯聖加旺水電站建設工程一切險



承保“一帶一路”項目

380 個

提供風險保障

2.54 萬億元

中國東盟跨境再保險共同體正式成立

2022 年 9 月，在第七屆中國 - 東盟保險合作與發展論壇上，中國人保與東盟主要保險機構合作組建了中國東盟跨境再保險共同體。這是首個落實《區域全面經濟伙伴關係協定》（RCEP）的中國東盟保險合作組織，旨在通過整合區域內保險行業力量，有效提升區域風險管理能力和承保供給能力，擴大跨境保險業務合作。



案例

服務高水平對外開放

支持出口企業發展。我們積極擴大出口信用保險覆蓋面，幫助企業加強出口風險管理，全年為約 13000 家企業提供風險保障超 5000 億元。聚焦市場採購、跨境電商、海外倉等外貿新業態新模式，全年提供風險保障金額超過 2000 億元，累計保障交易訂單量達 9934 萬單。

搭建境外醫療保障網絡。完善意外、醫療費用、緊急救援和住院津貼等多層次境外人員保障體系，持續提高國際業務出單、理賠、救援服務效率，為“走出去”企業和人員搭建起更加全面的保險保障網絡。截至 2022 年底，人保壽險為近 65 萬境外人員提供超 1400 億元風險保障。

賦能智慧交通，助力交通強國

中國人保牢牢把握新時代賦予央企的職責使命，立足車險專業優勢，引領新能源與智能車險變革，持續推動車險服務轉型，優化客戶體驗，為建設交通強國貢獻人保力量。

引領車險發展變革

創新車險產品服務。我們聚焦新能源車主需求，牽頭行業工作組，開發新能源車專屬保險產品，針對性解決網絡攻擊、OTA 遠程升級損失等特定風險問題。加強與新能源車、智能駕駛領域頭部企業合作，攜手寧德時代優化動力電池理賠方案。2022 年，公司承保新能源汽車 399.55 萬輛，提供風險保障 8.84 萬億元。

加強車輛風險減量管理。我們依托車聯網、大數據等技術，利用駕駛行爲、車距、胎壓胎溫等關鍵數據，實現對前端風險識別、保中安全提醒、保後事故偵測和

成因評估的全場景覆蓋，完善“車險+服務+科技+風控”模式，有效降低事故發生頻率。

助力智能網聯汽車產業發展。我們參與智能網聯汽車產業研究，完成《智能網聯汽車發展狀況與保險業應對分析》報告。發揮保險資金優勢，投資廣汽集團下屬智能純電汽車核心載體“廣汽埃安”、國內市場占有率第一的汽車數字鑰匙供應商“銀基科技”、國內領先的汽車車身電子供應商“埃泰克”等，推進智能網聯汽車產業升級。

領投廣汽埃安

2022 年 10 月，人保資本領投廣汽集團下屬子公司廣汽埃安的 A 輪融資，創下國內新能源整車行業最大單筆私募融資紀錄，融資總額高達 182.94 億元，助力企業在新產品開發、新一代電池、智能駕駛等核心技術研發和產業化領域進行持續布局，成爲世界領先的高端智能電動車科技公司。



案例

迭代升級“警保聯動”

我們助力政府“放管服”改革，持續推進“警保聯動”，深化主幹道巡查、快處快賠以及“兩站兩員”等服務，打造“車駕管”社會服務站，護航群眾安心出行。2022 年，“警保聯動”已覆蓋 4 個直轄市和 332 個地市級行政區，累計服務人民群眾近 532 萬人次。



人保財險貴州省麻江支公司依托“警保聯動”加強交通安全宣傳



人保財險遼寧省分公司建設交通事故線上一體化處理中心

深耕車生活服務生態圈

提供便捷貼心的道路救援服務。我們建設車輛統一救援平臺，整合內外部救援資源，構建“費用直付”“快速結算”等服務模式，為車主提供 24 小時在綫、快速響應的一站式道路救援服務，讓車主省事、省心、省力。2022 年，累計提供故障救援服務 429.79 萬單，日均救援 1.18 萬單。

打造用車養車服務平臺。我們打造用車養車線上平臺“車主惠”，圍繞車主需求，在洗車、保養、代駕等服務的基礎上，進一步引入新能源充電地圖、智慧停車等服務，切實解決車主保養貴、停車難等痛點。截至 2022 年底，“車主惠”平臺已鏈接中小型維修門店等 1.5 萬家，訂單數 269 萬單，累計下單人數 134 萬餘人。



2022 年 8 月，人保財險廣西省桂林分公司為車主提供道路救援服務

2022 年 9 月，人保財險江西省分公司為車主提供修車服務

研發運營低碳修復管理平臺。我們開發綫上低碳維修管理平臺——“邦修配”和損餘回收管理平臺——“邦收配”，引入自動派單、外修單位數字化評級管理等功能，實現汽車修復、配件回收的全流程數字化管理，並保障低碳修復數據與回收配件數據可監控、可回溯。2022 年，“邦修配”平臺單月低碳修復業務上綫率達 85%，外修配件數量超過 163 萬件，“邦收配”平臺已回收配件數量超過 762 萬件，回收配件原值金額超過 142 億元。

打造汽配行業數字化供應鏈。我們推出“邦邦智配”配件商 ERP 運營平臺，運用互聯網技術，將汽配供應鏈業務與保險業務相融合，實現了保險訂單對接、標準數據植入、庫存共享交易等功能，助力配件商實時接收採購訂單，並進行綫上即時報價，為小微汽配供應商降本增效提供數字化支持。



提供故障救援服務

429.79 萬單

保障公共安全，服務社會治理

中國人保積極發揮社會“穩定器”功能，以場景化為出發點，針對各類風險場景，打造全面風險管理運作平臺，參與社會巨災風險管理，助力提升全社會風險防範和治理水平。

提升社會風險管理能力

研發風險管理技術模型。我們聚焦多個行業領域，推動組建以產業工程師為主的風險研發隊伍和風控服務隊伍，創新推出房屋風險篩查等級評價模型、海上風電機組空間識別模型、屋面卷材防水工程風險等級整體評價模型等風險管理模型 11 個。

打造風險減量管理服務平臺。我們打造“安全工廠、安全工地”和“智慧城市”兩大生態圈，建設並上綫了“安全工廠”“智慧園區”“食安溯源”“智能樓宇”“房屋管家”“電梯衛士”等 8 個專業領域的風險減量管理子平臺，滿足特定領域風險管理需求。搭建並完善“萬象雲平臺”，加強氣象風險預警和管理能力。截至 2022 年底，“萬象雲平臺”累計為客戶發送氣象預警報告 44144 期，其中臺風氣象預警報告 399 期。



案例

“安全工廠”——企業安全生產的保護傘

2022 年，人保財險針對企業安全生產隱患，建立安全生產責任保險專屬風控平臺“安全工廠”，利用物聯網技術和大數據分析，提供常態化風險預警和減量服務。截至 2022 年底，“安全工廠”為超 15 萬家企業累計提供近 27 萬次服務，排查風險隱患 40.8 萬條。



建立健全巨灾保險體系

豐富巨灾保險產品供給。我們牽頭成立城鄉居民住宅地震巨灾保險共同體，累計開發 18 款巨灾保險新條款，推動巨灾保險保障範圍從地震向臺風、洪水、暴雨、泥石流等灾害類型擴展。此外，我們通過發行巨灾債券，將巨灾風險向資本市場轉移，提升巨灾風險管理與應對能力。截至 2022 年底，巨灾保險拓展至 13 個省、61 個地市，覆蓋人口 2.4 億人。



2022 年 9 月，人保財險總公司領導連夜趕赴瀘定、雅安地震災區指導理賠救援工作



境内直保公司首次發行巨灾債券

2022 年 12 月，人保財險作為發起人，在香港發行以中國地震風險為標的的巨灾債券。這是首次由境内直保公司發行的巨灾債券，是人保財險統籌發展與安全、完善巨灾風險管理體系、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。

及時響應重大灾害理賠救援。我們構建重大灾害和重大突發事故理賠應急處理機制，積極做好東航“3·21”飛行事故、南方暴雨洪澇灾害、臺風“暹芭”、長江流域重大旱灾、四川“9·5”地震等大灾大案理賠服務。依托自身風險管理平臺，提供汛期和秋冬季火灾風險減量管理，發送大灾預警信息超 4600 萬條，開展汛期風險排查近 4 萬家。



中國人保員工參與城市救援工作



震後 1 小時首筆賠款到位

2022 年 9 月，四川省甘孜州瀘定縣發生 6.8 級地震，中國人保第一時間啓動應急預案，成立應急工作領導小組，按照特事特辦、應賠盡賠的要求開展救灾理賠工作。震後一小時，完成瀘定地震首筆賠款支付。



服務社會生產生活穩定

提供城市治理一攬子解決方案。我們首創“城市保”項目，為各級地方政府提供按需定制、靈活組合的一攬子風險解決方案。聚焦城市安全隱患，大力發展電梯責任險、安全生產責任險等，拓寬工程質量潛在缺陷保險保障領域，服務保障建築施工安全。截至 2022 年底，安全生產責任險共提供風險保障 5.29 萬億元，覆蓋各類投保主體 36.5 萬家。



中國人保員工現場查勘安全風險

服務保障人民生活安定。面對人民群眾生產生活需求，我們積極推廣食品安全責任險、校園方責任險、責信險等產品，助力防範化解社會矛盾。截至 2022 年底，校園方責任險覆蓋約 1.32 億人。

03

履行企業公民 責任擔當

共贏，打造服務新體驗
共建，譜寫發展新篇章
共創，建設和諧新家園
共商，煥發協作新活力
共生，守護美麗新世界
共享，開創美好新未來

共贏，打造服務新體驗

強化科技賦能

我們打造統一開發、技術、數據和智能四大平臺，完善保險核心類、投資管理類、風險管理類、數據應用類和綜合管理類等五大類應用系統，建設統一用戶觸面體系，加快數字化轉型，完善面向客戶、面向基層的各類科技應用，讓服務更便捷、更智能、更貼心。

完善數字化治理機制。創新體制機制，成立人保科技公司，與人保金服相互支持、有效協同，切實提升集團科技治理水平和管控能力，實現從“一會一部三中心”到“一會一部兩公司”的科技體制改革目標。人保科技成為銀保監會《保險集團公司監督管理辦法》新規發布後批准設立的保險業內第一家科技公司，為打造科技服務平臺，提升數字化服務能力奠定基礎。

全面推廣線上化服務。全面推廣移動出單、智能雙錄等線上化服務，以線上化平臺工具全面支持公司業務運營、賦能客戶服務。篩選出農險移動作業流程線上化建設、保全項目線上化建設等 20 餘個重點項目進行優化提升，改善客戶體驗和基層感受。充分發揮科技支持和運營保障作用，通過線上化工具，為跨境貨車開啓綠色通道、簡化單證手續。2022 年，“中國人保”APP 累計為客戶提供服務超 8000 萬次；人保財險線上化工具輔助查勘 527.7 餘萬件，累計提供線上理賠服務近 580 萬次，在綫客服 20 秒響應率 99.4%，在綫客服服務滿意率 99.8%。

提升服務智能化水平。將人工智能廣泛應用於客戶服務，打造智能平臺，實現 AI 通用服務的快速共享和應用落地，應用語音識別、文本分析等技術，在“95518”統一客服平臺中上綫智能語音導航、報案等功能。建立客服知識庫，在集團綜合電商門戶、中國人保 APP、微信公眾號等客戶觸面，上綫智能客服機器人，自動解答客戶諮詢的問題，不斷提升經營管理的數字化、智能化水平。2022 年，人保財險“95518”電話接通率 99%。推進客戶觸面適老化改造，人保壽險 E 服務和人保壽險管家分別推出簡愛版和尊老模式，功能界面更貼近老年人使用習慣、字體更清晰、界面更簡潔。截至 2022 年底，人保壽險 E 服務已推出 28 項簡愛版功能，人保壽險管家已推出 17 項兼容尊老模式功能。



2022 年 11 月，中國人保舉辦“科技創萬象 人保致未來”科技發布會



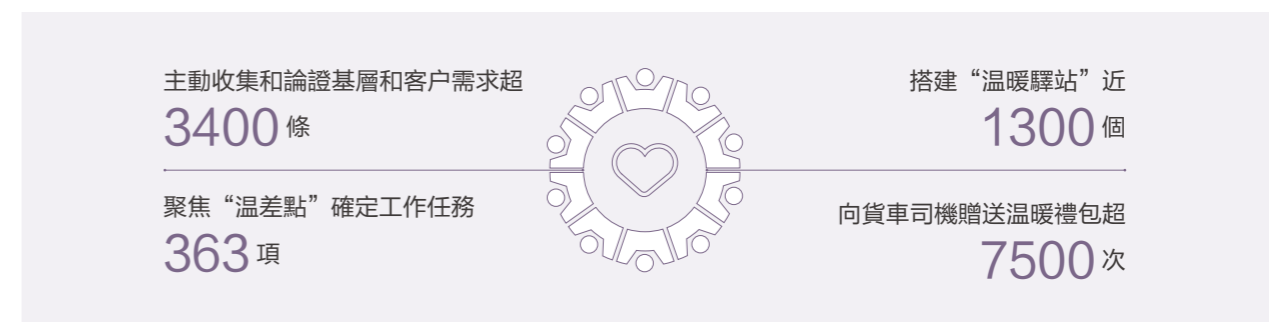
科技新軍賦能業務一綫

2022 年 2 月，人保科技公司正式成立，致力於打造集團科技資源整合管理平臺、科技服務能力支撐平臺、科技運營共享服務平臺以及科技服務價值創造平臺，將對集團科技基礎設施、軟件研發、共享運營等進行集約化管理，發揮聚合效應，推動全方位、全流程的數字化轉型。

完善服務機制

優化服務體制機制。我們進一步將客戶服務納入公司治理體系，持續發揮董事會、監事會、管理層職責作用，推動子公司完善消保審查、消保信息披露、消保教育宣傳等工作機制，切實發揮主體責任。同時，推動子公司制定消保監管評價整改方案，細化整改舉措，推進整改落地實施。人保財險配合銀保監會、行業協會制定推動《行業服務標準體系建設方案》，牽頭編寫和推動行業《車險理賠服務標準》，加強公司服務標準化體系專業性建設。

扎實推進“溫暖工程”。我們用暖心服務貼近客戶需求，聚焦產品升級、科技升級和打造高端客戶產品服務體系的“2+1”主綫，扎實推進“溫暖工程 2.0”，廣泛收集基層需求，助力產品創新升級。2022 年，主動收集和論證基層和客戶需求 3400 餘條，聚焦“溫差點”確定工作任務 363 項，服務客戶、賦能基層能力得到有效提升。在全國各地搭建“溫暖驛站”近 1300 個，向貨車司機贈送溫暖禮包超 7500 次，全力保障貨運物流穩定。



2022 年，中國人保員工為各地貨車司機贈送溫暖禮包

健全客戶評價機制。為精準發現和快速整改各類客戶痛點難點問題，我們建立健全客戶淨推薦值（NPS）機制。開展靜態客戶 NPS 調研，聯合外部第三方機構，調研公司客戶 NPS 和滿意度情況，深入分析業務環節和服務渠道表現，準確把握客戶服務領域的優勢和不足。同時推進動態客戶 NPS 監測管理系統建設，實時監測客戶滿意度變化情況，為優化客戶體驗提供指引。人保財險已連續四年獲得財險行業“3·15”十佳優秀組織單位表彰。



2022年3月，人保壽險重慶分公司舉辦客戶健步走活動

新心相印 攜手未來

2022年9月，中國人保在北京舉辦“新心相印 攜手未來”客戶節主題活動，邀請戰略伙伴和客戶朋友，共同回顧人民保險與客戶守望相助的溫暖記憶，分享相伴相隨的成長時光，深度詮釋“誠信、專業、創新、卓越”的服務價值觀，展現公司服務國家戰略有高度、服務大眾健康有溫度、服務社會治理有力度的責任擔當。



案例

維護客戶權益

消費者權益保護是中國人保踐行以人民為中心發展理念的重要抓手。2022年，我們持續提升保護消費者權益的水平和能力。

加強客戶投訴治理。我們不斷健全投訴應對機制，定期開展數據分析和專項整改活動，確保在投訴處理期限內完成投訴處理並報送處置報告。人保財險印發《關於全面推進保險消費糾紛多元化解工作的意見》，建立客戶投訴日報告、周監控、年考核機制，加大投訴過程管理與監測預警；強化投訴歸因、風險提示和溯源整改，針對車險理賠、電銷擾民等業務進行消保提示。

保險消費投訴量

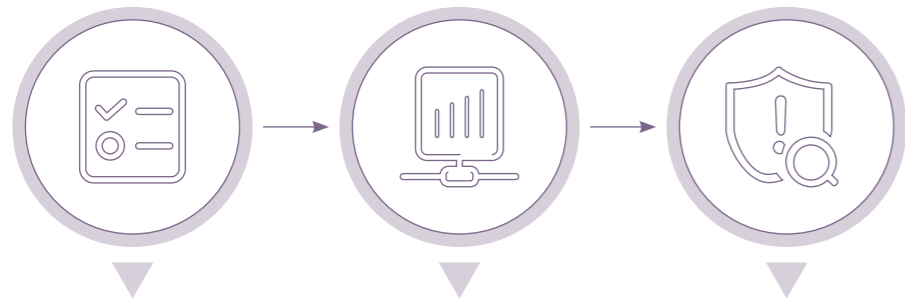
項目	億元保費投訴量（件/億元）			萬張保單投訴量（件/萬張）		
	2020年	2021年	2022年	2020年	2021年	2022年
人保財險	2.87	4.12	1.63	0.003	0.01	0.00
財產險行業中位數	5.18	7.01	3.69	0.39	0.47	0.25
行業排名	55	55	55	69	63	59
人保壽險	2.64	5.66	3.38	0.11	0.34	0.12
行業排名	37	17	16	55	35	54
人保健康	15.94	11.09	6.47	0.11	0.08	0.04
行業排名	1	4	5	56	66	75
人身險行業中位數	2.01	2.48	1.59	0.20	0.26	0.20

說明：

- 2022年數據來源於《中國銀保監會消費者權益保護局關於2022年第四季度保險消費投訴情況的通報》（銀保監消保發〔2023〕14號）；
- 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》對2020年財產險行業中位數進行了修正（銀保監消保發〔2021〕6號）。

保護信息安全和客戶隱私。我們嚴格遵守《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規、監管規定，統籌協調推進網絡安全工作，加強信息安全保護制度建設。2022年，公司出臺《個人信息保護內控合規管理指引》，梳理個人信息保護合規義務並提出內控管理要求，督導子公司納入操作規程；在獲取個人信息時明示個人信息收集使用目的、方式及範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用個人信息，主動接受外部監督。嚴格遵守個人信息安全規範，確保個人信息在收集、存儲、使用上合法、合規、安全，有效保護個人隱私和權益；在合作協議中明確第三方個人信息安全保護責任和風險管理責任，加強履約行為的監督管理。2022年，公司未發生因客戶隱私信息泄露導致的訴訟事件。人保財險、人保健康以及人保金服旗下的愛保科技獲得信息安全管理系統 ISO27001 國際認證。





在建章立制方面，結合網絡安全管理實際情況，組織修訂印發《健全統一信息安全策略》等制度規範

在技術平臺方面，完成網絡態勢感知平臺、內部數據安全平臺等安全項目建設並加快推廣，建立內部藍信辦公協作平臺

在日常管理方面，開展風險自查、技術監測和安全加固工作，為集團經營管理提供可靠技術保障

宣傳貫徹消費者保護文化。組織子公司開展“3·15”保險業消費者權益保護教育宣傳周、金融聯合教育宣傳等活動，推進消費者保護宣傳教育常態化。對員工進行消費者權益保護培訓，構建宣教培訓的長效機制。



人保財險湖南省懷化分公司舉辦消費者權益宣傳活動



共建，譜寫發展新篇章

堅持黨建引領

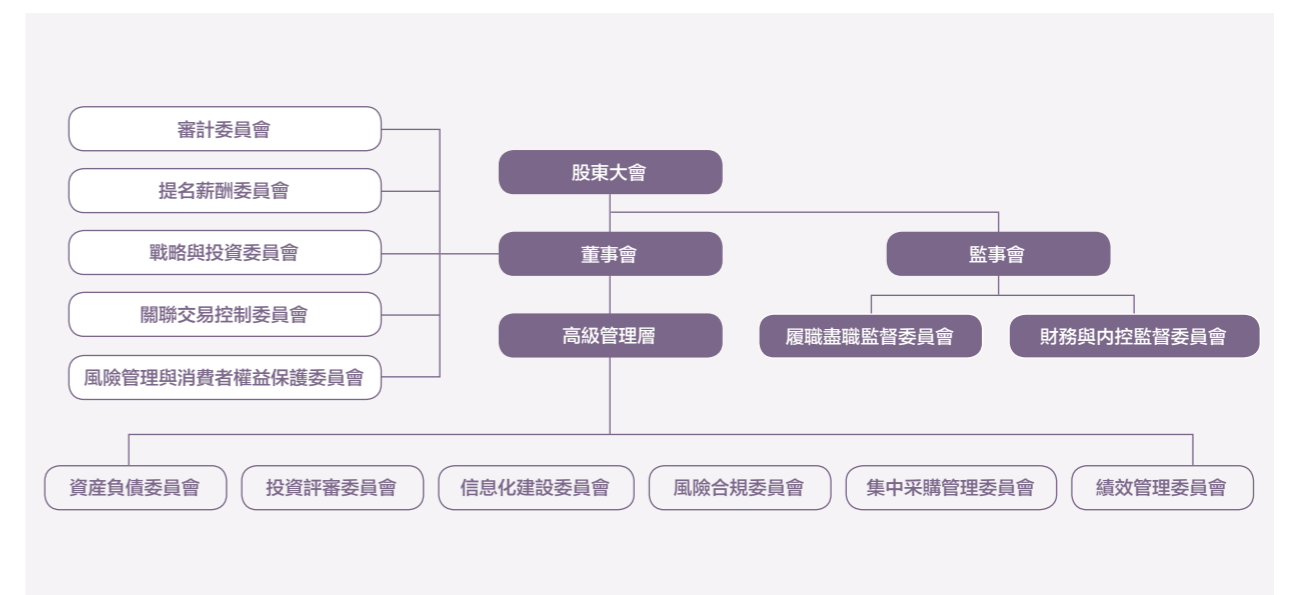
2022年是黨的二十大召開的重要之年，公司堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入學習貫徹黨的二十大精神，全面落實新時代黨的建設總要求，深入推進新時代黨的建設新的偉大工程，切實把黨的政治優勢、組織優勢轉化為發展優勢和治理效能。

深入學習貫徹黨的二十大精神。把學習貫徹黨的二十大精神作為首要政治任務，印發《學習宣傳貫徹黨的二十大精神工作方案》，開展中心組專題學習、幹部大會、專題研討班、全系統宣講，制定落實黨的二十大精神的工作舉措，迅速在全系統掀起學習宣傳貫徹的熱潮，切實把思想和行動统一到黨中央精神上來。

持續加強基層黨建。我們制定《總部機關黨支部工作規範》，修訂《集團機關黨委工作規則》，持續抓好《分公司黨委建設指引》《基層黨支部建設指引》落實。探索創新“就近吸納、掛靠支部、組織參與、積極賦能”營銷員黨建工作機制，實現在冊營銷員黨員掛靠支部“全覆蓋”，推動加強系統營銷員黨建工作。推動各級黨委班子成員建立基層黨建聯系點，積極開展對基層黨支部的幫帶指導。舉辦基層黨支部書記和基層黨務工作者示範培訓班，接受培訓人數達 240 餘人。

加強公司治理

公司嚴格遵守《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，持續完善公司治理。



2022 年董事會人員構成相關情況

項目	類別	人數 (人)	占比 (%)
性別	男	12	85.71
	女	2	14.29
年齡	≤ 30 歲	0	0.00
	31-50 歲	1	7.14
	>50 歲	13	92.86
民族	漢族	14	100.00
	少數民族	0	0.00

規範治理機制。公司堅持“兩個一以貫之”，制定《規範公司治理行動方案》，修訂完善《“三重一大”事項集體決策制度實施辦法》《黨委工作規則》等，推動完善“兩級法人、五級機構”管理模式，健全授權管理頂層設計與配套措施，在完善公司治理中不斷加強黨的全面領導。2022 年，公司召開 2 次股東大會，審議及審閱議案 14 項；召開 8 次董事會會議，審議及審閱議案 65 項；召開 25 次董事會專業委員會會議，研究討論議案 90 項；召開 7 次監事會會議，審議及審閱議案 49 項。

促進 ESG 管理提升。公司董事會始終將業務發展與社會經濟效益緊密結合。在制定公司戰略和年度經營計劃時，對 ESG 事宜在公司相關業務開展時帶來的風險和機遇進行分析研究，作為董事會制定公司戰略和年度經營計劃的重要依據。2022 年，公司董事會圍繞綠色保險開展專題調研，提出促進綠色保險高質量發展的相關政策建議。公司印發《加強投資服務國家戰略的指導意見》《集團投資促進產業布局的工作指引》，引導投資板塊服務國家戰略，加大對綠色產業等國家重點領域的投資力度。



2022 年，駐司股權董事圍繞保險服務國家戰略開展專題調研

董事會 ESG 聲明

中國人保董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所的環境、社會及管治 (ESG) 報告的披露要求。

公司董事會負責監管中國人保 ESG 關鍵議題的承諾和表現。根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》最新有關要求，公司對董事會議事規則、董事會戰略與投資委員會工作規則進行了修訂。《中國人民保險集團股份有限公司董事會戰略與投資委員會工作規則》第九條規定“戰略與投資委員會的主要職責”中包括：制訂及修改公司在環境、社會和治理等企業社會責任方面的政策，審議以下相關事項，并向董事會提出建議：

1. 公司環境、社會和治理管理體系的建設方案；
2. 對可能影響公司發展的環境、社會和治理相關因素的研究及評估；
3. 公司環境、社會和治理工作的規劃及落實情況；
4. 公司環境、社會和治理等企業社會責任披露資料。

此外，為貫徹落實中國銀保監會印發《銀行業保險業綠色金融指引》，加強綠色低碳轉型風險管理，加大對碳減排重點領域的金融支持，公司在治理、內控管理與信息披露等方面構建與綠色低碳循環發展相適應的綠色金融工作體系，建立并完善相關內部管理制度和流程，建立環境、社會、治理風險管理的政策、制度和流程。

董事會每年審議公司企業社會責任報告，參與 ESG 實質性議題的識別過程，審視識別結果，并將此作為公司風險和機遇識別的重要參考信息。對上一年度公司 ESG 事宜進行全面的評估，并對下一年度 ESG 事宜提出工作建議。公司編制《董監高通訊》，刊發 ESG 相關政策、公司及同業 ESG 工作進展。

未來，中國人保董事會將進一步完善 ESG 風險管理、信息收集、匯報制度，制定可持續發展戰略和目標，并將其融入企業日常工作中。

全面風險管控

完善風險管理架構。建立健全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、管理層及其各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構。橫向上，風險管理的“三道防線”按照各自職能分工協作。同時，持續優化風險管理體系，提升風險管理能力，組織開展風險評估，保障風險管理實施的有效性。各子公司在集團統一的風險管理體系框架下，按照集團風險管理政策和相關管理要求，建立相應風險治理機制和風險管理體系。

優化風險管理制度。建立分層式風險管理制度體系。第一層作為風險管理制度體系的總綱領，包括《中國人民保險集團全面風險管理辦法》《中國人民保險集團股份有限公司償付能力管理規定（暫行）》等；第二層為公司特有風險管理辦法與七大類專項風險管理辦法，對各專項風險管理領域進行具體規定；第三層為各細項管理辦法，覆蓋公司投資、保險、財會等各細分領域，對有關風險管理要求進一步細化與規範。同時加強并表管理，制定印發《中國人民保險集團并表管理辦法》；修訂制定集團全面風險管理辦法及七大類專項風險、集團特有風險相關制度辦法，研究完善集中度限額體系并制定印發《中國人民保險集團集中度指標限額表（2022版）》；修訂《中國人民保險集團投資評審委員會工作規則》，發揮投審會專業支持作用，并出臺覆蓋投前、投中、投後共9項制度，完善全流程投資風險管控制度體系；健全風險處置機制，印發《中國人民保險集團風險事件崗位清收管理指引》，提升風險事件處置能力。

完善內部控制體系。建立全面覆蓋、重點突出、相互制衡、適應公司實際、成本效益適當、風險導向的內部控制體系。內控體系貫穿決策、執行和監督全過程，

覆蓋集團公司及所有子公司的各種業務和事項，重點關注重要業務事項和高風險領域，在治理結構、機構設置及權責分配、業務流程等方面互相制約、互相監督，兼顧運營效率與風險管控。

深化反腐倡廉建設。着力強化正風肅紀反腐，深挖金融風險背後的腐敗問題，制定集團重大廉潔風險利益鏈防控模型，發布防控操作指引，對廉潔風險點及關鍵崗位，提出針對性防控舉措。建立領導幹部作風測評系統，升級建設全系統統一的監督平臺，增加人事、財會、黨群、風險等專業監督模塊。制定下發《開展正風肅紀常規化治理的意見》《構建“五位一體”廉潔教育體系的指導意見》《正風肅紀和違反中央八項規定精神典型案例匯編》等制度文件。通過定期批辦信訪件登記、移交、督辦以及定期評估分析，明確反腐舉報程序及執行方法。建立集團統一反洗錢風險管控制制，推動各子公司完善反洗錢制度體系建設，強化反洗錢信息系統建設。公司牽頭子公司採購反洗錢黑名單數據，并持續監測使用情況。組織子公司對高風險主體進行排查，開展和參加反洗錢相關培訓，按時向銀保監會報送反洗錢工作報告。2022年，集團公司本級無已審結的貪污訴訟案件和與洗錢相關的刑事案件。



案例

開展幹部作風測評 強化廉政監督效能

2022年9月26日至10月10日，中國人保組織開展幹部作風測評工作，全集團近3萬名幹部員工試點參與測評。與以往測評相比，本年度測評內容、方法、手段全部更新，尤其是測評問卷采用不可逆加密手段，匿名提交，有效保護幹部員工的民主權利。通過持續開展幹部作風測評，推動上下級之間、同級之間的相互監督。

加強知識產權保護。取得“中國印”註冊商標，出臺《中國人民保險集團商標管理辦法》，加強對集團商標的統一規範管理。組織召開兩次專利評審，完成集團60項專利評審工作，為“人保友氧”等系列商標註冊以及各子公司微信賬號出具授權許可，維護品牌權益。

規範信息披露

提升信息披露質量。我們嚴格遵守中國銀保監會、上海證券交易所、香港聯交所等監管機構各項信息披露監管規定，在指定網站、公司官網及《中國證券報》等平臺依法合規開展信息披露工作。建立健全《信息披露事務管理辦法》《重大信息內部報告管理辦法》等信息披露相關規章制度，梳理形成重大信息內部報告管理流程及定期報告、臨時報告等內外部信息披露流程，提升標準化流程管理水平。2020-2022年，公司連續三年獲得上交所年度信息披露工作“A”（最高等級）。

加強投資者溝通交流。2022年，公司采用線上線下相結合的發布方式，順利完成各季度業績發布及路演工作，并在多個網絡平臺進行直播，合并召開投資者會和媒體會。通過電話、網絡視頻等方式參加年度、半年度業績發布會的投資者、媒體嘉賓均突破200人，通過上證路演中心、同花順等線上平臺觀看的中小投資者均超20萬人次，并再創歷史新高。

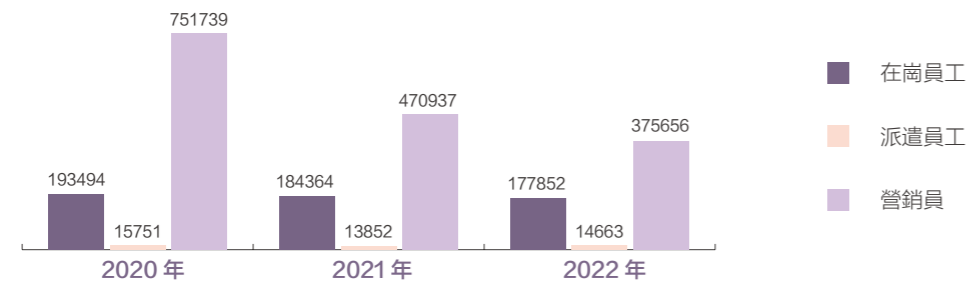


中國人保 2022 年中期業績發布會

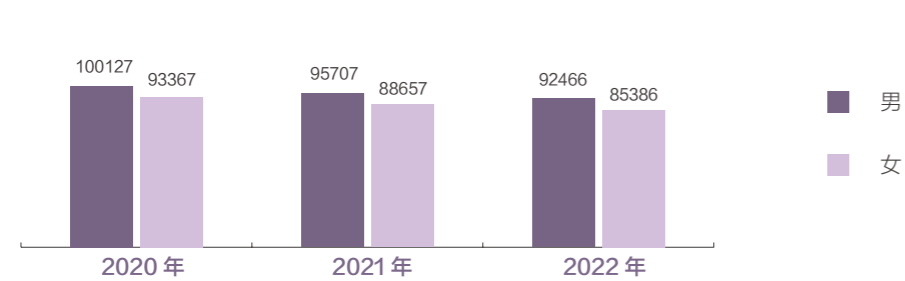
共創，建設和諧新家園

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，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，不斷完善員工招聘入職、教育培訓、績效考核、薪資福利等人力資源管理制度，積極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。過去三年間，公司未發生強制勞工、員工停工、集體罷工、員工歧視事件。

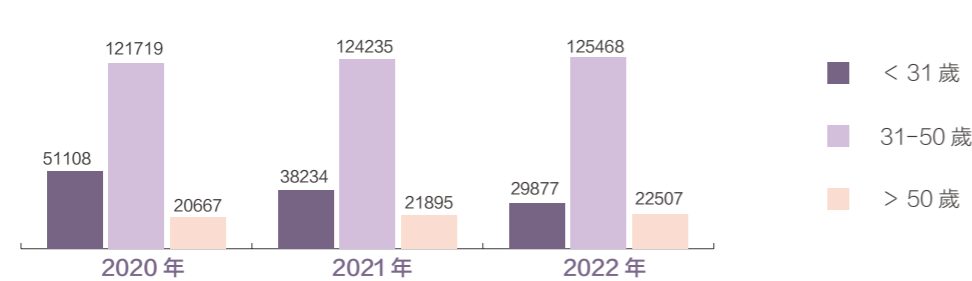
員工數量 (單位：人)



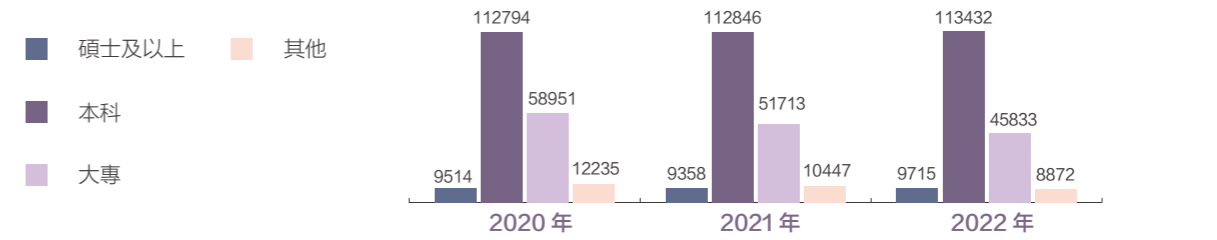
在崗員工性別構成 (單位：人)



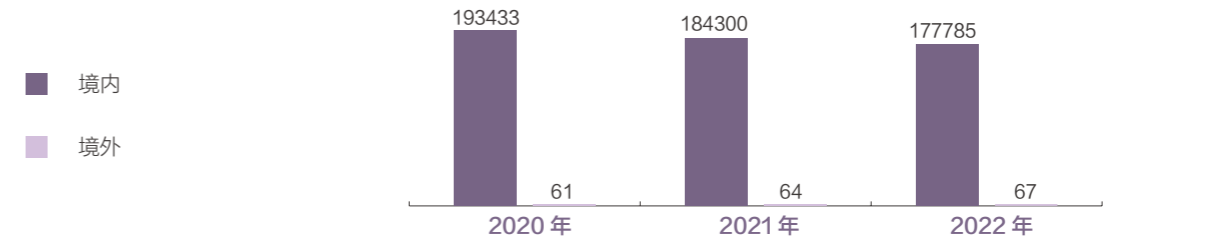
在崗員工年齡構成 (單位：人)



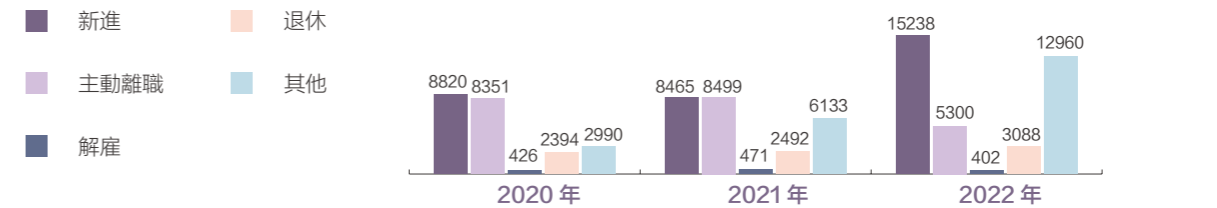
在崗員工學歷構成 (單位：人)



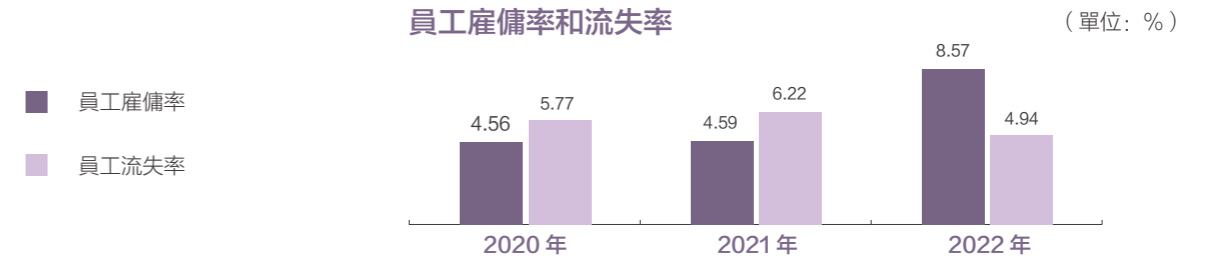
在崗員工地區構成 (單位：人)



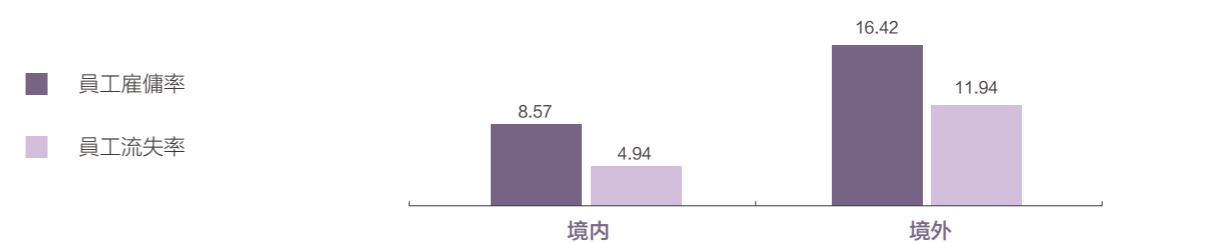
在崗員工人數變動情況 (單位：人)



員工僱傭率和流失率 (單位：%)



2022年按地區劃分的員工僱傭率和流失率 (單位：%)



說明：

1. 員工僱傭率 = 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；
3. 2022 年計算員工流失率，離職員工不包含“其他”，按此口徑對 2021 年員工流失率進行了統一。

保障員工權益

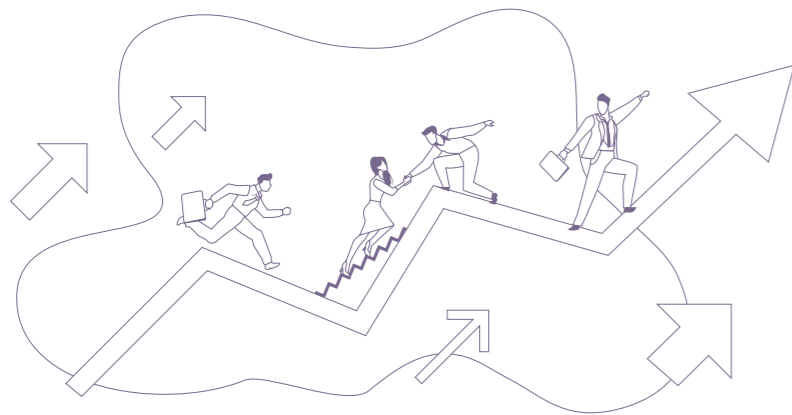
公司秉承公開、平等、競爭、擇優的招聘原則，維護員工各項基本權益。積極推動公司民主管理建設，持續完善職代會管理機制。弘揚勞模工匠精神，為員工創造展現自我的舞臺。

築牢和諧勞動關係。 聚焦引進、培養、鍛煉優化資源配置，招聘管理一貫到底、更加精準。修訂集成《集團招聘管理辦法》，優化清分招聘渠道，規範招聘流程、標準、條件。印發《關於進一步規範系統招聘工作的通知》，提出九項精準優化招聘舉措。定期開展勞工督查檢查工作，對用工情況不定時抽查，一旦發現問題，要求限期整改，確保合法用工。報告期內未發生錄用童工事件，現有政策和僱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。

重視引才留才用才。 我們聚焦戰略需要，為高端人才、科技人才、專業人才等，開辟專項招聘綠色通道。堅持注重基層實踐、實幹實績並重的用人導向，堅持嚴管和厚愛結合、激勵和約束並重，健全完善職務職級管理。2022年，人保財險研修院與所在區域幹部教育基地、特色培訓機構深入開展合作，人保健康與復旦大學合作培養公共衛生碩士專業人才，為引進專業人才構築多元平臺。

保障員工民主管理。 我們印發《關於進一步加強和規範職代會建設有關事宜的通知》，進一步規範職代會建設。組織召開總部職工代表大會，保障職工知情權、表達權、參與權和監督權，鼓勵職工代表有序參與公司治理，將職工群眾的民主管理權利落到實處。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。

創先爭優凝聚力量。 我們組織開展多種形式的創先爭優活動，隆重表彰新人保奮鬥者中的先進代表。2022年，參加上級部門工會、團委等13類評選項目，組織開展內部系列評選，共表彰先進單位35個，先進個人90名。其中，20個單位榮獲中國人保集團五一獎狀，50名個人榮獲中國人保集團五一獎章。



加強員工培訓

完善培訓管理機制。 印發《中國人民保險集團教育培訓管理辦法》，提出集團教育培訓工作指導思想和工作原則，明確集團教育培訓管理體制，對教育培訓對象內容、方式方法、保障體系、考核評估等予以規範。健全培訓項目體系、培訓資源體系和培訓管理體系，完善基層培訓管理，建立培訓部門與業務部門協作會商機制、培訓效果日常評估機制、培訓信息報送共享機制，推動基層培訓高質量開展，切實發揮培訓服務基層、賦能一線作用。

持續落實四大培訓工程。 順利舉辦“領航工程”班，培訓優秀年輕幹部100人次。“續航工程”舉辦區縣經理、地市機構負責人培訓示範班，統籌子公司組織開展投資、精算、理賠、科技等“專業能力續航”培訓。“護航工程”開展“審計實務系列培訓”“巡視巡察專項培訓”等。“啟航工程”舉辦覆蓋近4000人的集團新入司員工培訓班。完成198名晉升職務層級領導幹部任職培訓。



2022年8月30日，中國人民保險集團召開“啟航工程”2022年度新入司員工培訓班開班式



2022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	132	132	220	172	213	124	110
人保財險	144.3	147.4	133.2	167.2	165.9	155.3	145.4
人保壽險	108.9	107.9	79.5	79.5	123.5	120.8	102.9
人保資產	48.7	63.7	12.7	17.3	40.3	57.9	61.5
人保健康	108	108	109	167	197	123	96
人保養老	85	82	105	105	96	78	75
人保投控	82	89	113	85	114	104	62
人保資本	93	93	98	98	95	93	93
人保再保	95	95	137	137	120	97	88
人保香港	31	32	33	31	30	29	28
人保金服	139.3	139.3	168	-	138	125.5	125.5
人保科技	55.9	80.2	92.9	92.9	21.5	26.6	72.2

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。

2022 年接受培訓員工的占比

(單位: %)

	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	100	100	100	100	100	100	100
人保財險	92.3	91.9	87.5	100	95.8	88.6	92.2
人保壽險	92.8	96.9	100	100	100	100	92.2
人保資產	100	100	100	100	100	100	100
人保健康	100	100	100	100	100	100	100
人保養老	100	100	100	100	100	100	100
人保投控	100	100	100	100	100	100	100
人保資本	100	100	100	100	100	100	100
人保再保	100	100	100	100	100	100	100
人保香港	100	100	100	100	100	100	100
人保金服	100	100	100	-	100	100	100
人保科技	100	100	100	100	100	100	100

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。

關愛員工生活

我們不斷完善福利待遇，保障職業健康安全，關心關愛員工生活。

慰問基層員工。組織開展兩節送溫暖，慰問參加河南抗洪一線員工、新疆西藏駐村幹部等，解決其生活難題，傳遞溫暖祝福。2022 年元旦和春節期間，全系統共慰問機構網點 1355 個，慰問一線職工 21024 人，慰問勞模工匠 97 人，累計慰問 3066 人次。

幫扶困難員工。組織實施全方位多維度的員工關愛工程，發揮“關愛基金”作用，幫助地震受災員工、病困員工、特困員工渡過難關。2022 年，公司關愛慰問病困員工 378 人，發放關愛基金 608 萬元。



2022 年 6 月，人保財險開展員工羽毛球選拔賽



2022 年 3 月，人保財險江蘇省南京分公司組織女性員工瓶體彩繪培訓活動

關愛女性員工。開展家風宣傳教育工作，組織女性員工開展以“展巾幗風采，建幸福家庭，創卓越人保”為主題的系列活動，包括插花祝福活動、健康講座活動、美麗風采圖片展活動。2022 年，向金融工會申報共建女職工關愛室 14 個，獲得 14 萬元的專項經費支持基層建設。同時，結合系統內女職工的現實需求，集團工會共建女職工關愛室 13 個，撥付 13 萬元專項經費支持基層建設。

員工育兒假使用情況

	2021 年	2022 年
有權享受育兒假的員工總數(人)	2489	3187
本年度休育兒假的員工總數(人)	265	280
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數(人)	247	261
育兒假結束後在報告期內應返崗的員工總數(人)	248	261
育兒假返崗滿 12 個月應在職員工總數(人)	306	529
育兒假返崗滿 12 個月仍在職員工總數(人)	298	516
休育兒假的員工返崗率(%)	99	100
休育兒假的員工留存率(%)	95	97.54

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. 休育兒假的員工留存率 = 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。

保障職業健康與安全。根據《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》等規定，公司在運營過程中無職業健康危害崗位，持續為員工提供國家法定勞保、公司補充勞保等各類保障措施和服務項目，建設健康管理中心，提供健康監測、健康指導等服務，持續做好員工健康體檢和健康管理工作。

人保財險工傷數據

	2020 年	2021 年	2022 年
因工亡故的人數(人)	9	10	5
因工亡故的人數占比(%)	0.005	0.006	0.003
工傷人數(人)	113	177	153
因工傷損失工作日數(天)	5774.5	9217.5	8470

說明:

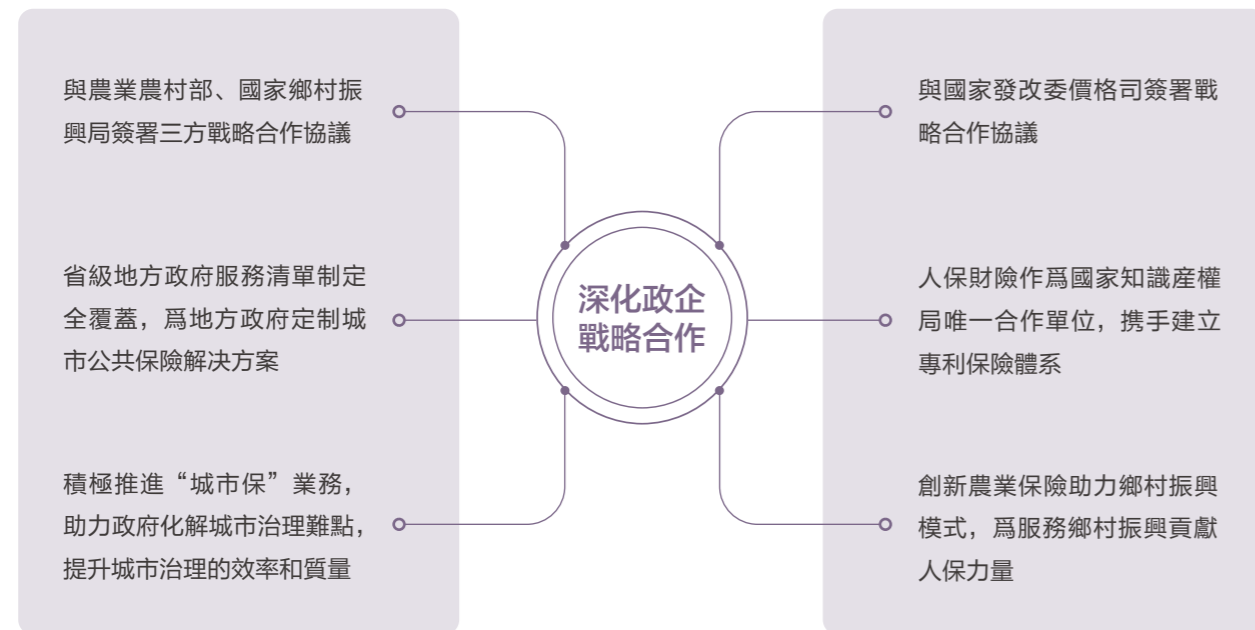
1. 數據統計範圍為人保財險全系統，包括正式員工及派遣員工;
2. 工傷造成的死亡率 = 死亡人數 / 原有人數。

共商，煥發協作新活力

中國人保始終致力於推動行業發展，與國家部委、地方政府、國內外企業、科研院所等開展密切合作，共同打造“互惠互利、共同發展”的良好格局，攜手推進行業健康發展。

攜手行業共進

深化政企戰略合作。我們全面深化與國家部委和地方政府的戰略合作，在城市治理、鄉村振興等領域加強合作。2022年，公司與遼寧、黑龍江、福建、內蒙古等省市政府建立合作關係，與中國電信集團等企業簽署戰略合作協議，與國家減災中心、光大集團、中汽研、中國礦業大學、百度、騰訊、斯凱孚等建立科創資源庫。人保財險創新提出“服務十局 人保護航”行動，針對衛健、住建、應急、水利、工信等十個政府部門發展過程中的治理問題，開發專屬產品，提供更全面、高效、優質的保險服務。



開展行業交流合作。我們牽頭承擔中國保險行業協會《中國保險科技發展報告（2022）》“保險業數字化轉型能力研究”兩項研究課題，參與中國保險行業協會指標口徑和指標字典編制工作，與國家減災中心、中國互聯網金融協會、光大健康、翔創科技等成立“中互金-人保金融科技聯合室”，探索“保險+養老”模式，對接地方機構養老資源和旅遊養老資源，其中人保壽險正式立項“智慧康養技術賦能壽險經營研究項目”。

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）	會員
亞洲金融合作協會（AFCA）	常務理事、副理事單位
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
亞非保險再保險聯合會（FAIR）	會員
國際航空航天承保人聯合會（IUAI）	會員
國際健康險協會	會員
“可持續市場倡議”中國理事會	理事單位
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
中國金融學會	副會長單位
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
中國災害防衛協會	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“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
香港中國企業協會	會董單位
香港華商保險公會	會董單位
中保保險資產登記交易系統有限公司	會員
中國國際商會	副會長單位
中國上市公司協會	會員
中國互聯網金融協會	副會長單位

中國人保與中國核工業集團開展戰略合作



案例

2022年8月4日，中國人保與中國核工業集團舉行會談，雙方共同簽署戰略合作協議，將深化知識產權、涉外業務、健康管理等方面保險業務合作，加強科技創新、投融資、企業年金合作等方面的探索，不斷鞏固和拓展戰略合作成果，傾力服務“國之大者”。



打造責任價值鏈

加強供應商管理。我們建立統一管理、動態評級的供應商管理體系，建成上鏈“人保e采”管理系統，實現採購全程可追溯，形成以資質審核、績效評價、不良行為處理為核心的供應商管理新格局。完善制度約束，修訂《集中採購管理辦法》《供應商管理辦法》《分散採購管理辦法》等制度，新訂《網上商城採購管理辦法（試行）》等制度；強化供應商監督管理機制，完成綫下項目入庫供應商信息整理工作、年度供應商入庫等工作，建立集團供應商庫，加大供應商資格審核力度；建立健全供應商評價體系，有效開展供應商年度評價工作，將企業社會責任履行情況納入中選供應商年度績效評價考核指標體系；規範採購工作，嚴格按照制度處理供應商不良行為，構建供應商處理結果反饋和公示機制，引導供應商良性競爭，督促供應商提升履約質量。

2022年，完成331家集中採購項目供應商的評價工作，其中履約供應商評價為“良好”及以上的項目651個，占比約91.17%。認定並處理1項一般不良行為，1項較大不良行為，2項重大不良行為，共計認定並納入黑名單管理供應商3家。

中國人保合作供應商類型與分布

（單位：家）

供應商地區	2021年	2022年
華北地區	458	906
華東地區	177	553
華南地區	64	255
西北地區	51	153
西南地區	23	174
華中地區	15	158
東北地區	13	122
海外地區	2	2

說明：

1. 數據口徑為人保集團集中採購中心2022年統一組織完成的集中採購項目入庫供應商數量；
2. 2022年供應商數量增加主要源于集采項目的增多。

推進綠色採購。我們嚴格按照採購制度和管要求開展採購工作，積極推進電子化招標採購系統建設及運維工作。優先採購節能環保產品，履行企業社會責任，發揮對綠色消費的推動和示範作用。

完善供應商責任管理。我們始終遵守《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，認真貫徹公平公正、誠實信用和非歧視性採購原則，依法合規開展採購活動，營造競爭性採購氛圍。集中採購項目要求供應商承諾必須堅守對道德、社會及環境保護負責任的原則，簽署《供應商行為準則承諾函》；針對競爭性磋商和競爭性談判，明確要求應答方應依法繳納稅收和社會保障資金，倡導潛在供應商履行社會責任；對於工程施工類採購項目，對供應商設置有約束力的保護措施條款，保障農民工工資發放，履行供應商社會責任，促進供應鏈公平和可持續發展。

防範採購風險。我們不斷加強規範採購，強化採購風險管理，積極推進採購風險監督平臺建設，嚴格執行《供應商入庫管理規則及流程》《供應商基礎資質要求及認定方式》《供應商不良行為認定情形》《供應商不良行為申訴及處理流程》《供應商徵集及公示公告發布管理流程》等標準化操作規範，從採購方式、流程、結果等事項進行過程管理，對供應商、採購活動等進行全方面規範和管理，有效防範和化解採購風險。

共生，守護美麗新世界

中國人保踐行《企業環境信息依法披露管理辦法》，將綠色發展理念全面融入公司戰略與運營各層面。2022年，我們成功舉辦保險業內首次服務“雙碳”發布會，發布《中國人保集團服務碳達峰碳中和戰略發展報告》，制定印發《關於做好碳達峰碳中和工作的工作方案》，繪制“雙碳”保險產品全景圖，下發《綠色保險產品指導目錄》，建立“雙碳”產品數據統計體系，加大減排工作力度，謀劃減排目標。

推進業務降碳

公司為客戶提供銷售、承保、理賠、增值服務等線上全流程、一體化服務，全面推進業務流程低碳環保。

降低業務出單碳排放。我們開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用，基於APP、微信、官網等多種互聯網載體，為用戶提供全流程線上自助承保服務，降低客戶、業務員出行頻次，減少碳足跡。2022年，人保財險車險電子保單簽發率99%，同比提升2個百分點。人保健康傳統個人業務銷售人員移動出單率99.88%，承保自動化率87.85%。



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	2020年	19748
	2021年	25566
	2022年	31901
人保壽險	2020年	1344
	2021年	1014
	2022年	682
人保健康	2020年	3478
	2021年	3499
	2022年	4677

說明：

1. 人保財險數據口徑為電子保單生成量；
2. 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；
3. 人保健康的數據口徑為電商、微信、官網、健康E家、銀保通等電子保單提供量。

減少線下理賠碳排放。完善在綫理賠流程和工具平臺，統籌區域理賠資源，為客戶提供理賠便利，有效減少公司線下查勘和客戶線下理賠的碳足跡。2022年，人保財險線上處理案件1億餘件，線上查勘定損案件數量同比增長25.76%，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%。

堅持綠色運營

我們嚴格遵守節能環保相關法規，積極踐行綠色運營理念。公司運營的主要直接能源和資源為電(電網供電)、水(市政供水)和天然氣，以及少量的汽油和柴油；主要直接排放為廢氣排放(如食堂油煙、車輛尾氣排放)，辦公生活廢水排放和固體廢棄物排放執行相應的國家和地方標準。公司不屬於高污染、高排放企業，對自然資源和環境不產生重大影響。我們積極推動辦公節能降耗，未來努力實現集團總部人均用電量總體下降。



倡導綠色辦公。推動辦公線上化，優化辦公流程，通過支持總分公司辦公流程建設、加大行政印章電子化力度、加強辦公用紙使用管理等手段，降低非必要資源消耗。將原有需要紙質審批的流程改為線上審批，有效提升流轉效率，降低用紙成本。使用集中採購壓降打印用紙成本，低級別會議與日常交流中不再打印紙質材料。完成電子文件章開發工作並進行積極推廣。2022年，人保財險通過電子用印節約郵寄、差旅等用印成本約2100餘萬元。

打造綠色建築。建設綠色數據中心，將綠色低碳和智能高效等理念貫穿數據中心建設和運營工作，規劃上海松江中心和佛山中心二期，能耗管理均達到國內領先水平。嚴格執行綠色設計及施工標準，加快推進數據中心的智能升級和節能改造工作。設計方面，五個在建項目均達到國家綠色建築標準要求，人保北方信息中心南區一期ECC和運維樓取得國家綠色建築三星及LEED銀級認證；施工方面，要求項目總包單位在施工中通過主動策劃和科學管理，實現資源節約、環境負面影響最小化。

案例

構建綠色數據中心

人保北方信息中心項目定位國際一流設施和管理標準的大型數據中心和ECC總控中心。南區一期項目獲國家A級機房認證和國際標準Uptime Tier IV設計認證；建築設計滿足國家綠色建築和綠色數據中心建設要求，達到國家綠色建築設計最高標準；機房應用了餘熱回收技術、智能節能控制技術等綠色節能和智能化技術，將設計PUE降至1.4。南區二期項目擬採用綠色低碳技術降低數據機房能耗，設計年節約電能997萬千瓦時。



*注：PUE即Power Usage Effectiveness，是評價數據中心能源效率的指標，是數據中心消耗的所有能源與IT負載消耗的能源的比值，其值大於1，越接近1表明非IT設備耗能越少，即能效水平越好。

開展節能改造。我們積極開展節能設施建設和節能改造，建立健全節能規章制度，減少資源和能源消耗。集團總部多功能廳安裝新 LED 光源 1326 套，總功率由 29.988KW 降低到 15.912KW，降幅為 46.94%；北京國貿職場更換辦公區 LED 燈具 5860 支，燈具每日的用電量同比節省約 738KW · h。

節約水資源。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，使用節能和節水型設備，並在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果，未來努力實現集團總部人均用水量總體下降。在部分辦公場所使用中水回用，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	人保壽險	人保健康	人保金服	人保香港
用電量 (千瓦時)	2020 年	4637510	5687145	1585461	707781	91808	107750
	2021 年	5006499	6131935	1885068	785970	74232	113641
	2022 年	5229521	5972730	1813183	759741	116447	96758
天然氣 (立方米)	2020 年	47478	50945	22316	15293	0	0
	2021 年	67499	68335	37118	28864	0	0
	2022 年	67790	62879	29294	23000	0	0
人均用電量 (千瓦時/人)	2020 年	4286.05	4418.91	2067.09	1601.31	1162.13	1632.58
	2021 年	3295.92	4488.97	2166.74	1935.89	1197.29	1748.32
	2022 年	3072.57	3426.70	2575.54	1830.70	2239.37	1466.03
人均天然氣使 用量 (立方米/人)	2020 年	40.72	39.58	29.09	34.60	0	0
	2021 年	44.44	41.02	42.66	71.09	0	0
	2022 年	39.83	30.41	41.61	55.42	0	0

說明：

- 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、人保再保和人保養老）的總能耗，本次調整用電數據統計邊界，對 2020、2021 年數據進行修正；
- 人保財險的總用電量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，天然氣用量包含大樓出租區域承租方用量；
- 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；
- 人保健康數據包括豐匯大廈職場和六裏橋職場數據；
- 人保金服 2022 年 4 月前在人保財險的大樓內辦公，未分攤公共設施等的用電量，2022 年 4 月後辦公地點為北新華街職場；
- 人保香港數據包括香港粵海投資大廈 13 樓和 15 樓辦公區域數據。

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	人保香港
2020 年	19080	15193	15973	688
2021 年	17306	10334	19630	987
2022 年	7688	4874	14664	706

說明：

2022 年公司加強公務用車管理，及時淘汰高耗能公務用車，因此車用汽油消耗量與往年相比下降明顯。



人保財險節水目標

「2023 年公司總部中水回用再利用水量不低於 10000 噸」

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)	2020 年	14346	16574	7483	6634
	2021 年	16917	18219	10882	7930
	2022 年	15253	15967	6862	6781
中水用水量 (噸)	2020 年	8815	16628	7362	0
	2021 年	12309	19926	11151	0
	2022 年	12282	17240	9134	0
人均用水量 (噸/人)	2020 年	12.30	6.44	9.75	15.01
	2021 年	11.14	6.96	12.51	19.53
	2022 年	8.96	4.88	9.75	16.34

說明：

- 集團總部、人保壽險、人保健康用水量為自來水與飲用水合計用水量，人保財險用水量為自來水用水量；
- 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、人保再保和人保養老）；
- 人保財險自來水用水量、中水用水量包含大樓出租區域承租方用量。

人保財險的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



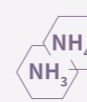
懸浮物

104 mg/L



化學需氧量

114 mg/L



氨氮

17.5 mg/L



總磷

1.83 mg/L

均實現達標排放

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，最大限度減少廢氣、固廢等污染物排放，助力深入打好藍天、碧水、淨土保衛戰。

我們制定廢棄物分類管理制度，對生活垃圾、建築垃圾、餐廚廢棄物及辦公廢棄物，在前端實行分類管理，在後端委托具有資質的廠家進行專業化處理。公司產生的有害廢棄物主要來源於大廈產生的有害垃圾、廢舊電池和廢舊燈管、辦公場所產生的電子設備廢棄物。公司合理控制有害物品採購量，設置存貯專門空間，按規定委托有資質的供應商進行處置。

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)
一般廢棄物	2020年	265.09	245.00
	2021年	223.25	146.97
	2022年	288.69	169.62
危險廢棄物	2020年	0.02	0.02
	2021年	0.03	0.02
	2022年	0.03	0.02

說明：
一般廢棄物補充統計了廚餘垃圾數據，對2020、2021年數據進行了修正。

2022年，人保財險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

 **顆粒物**
2.4 mg/m³

 **飲食業油煙**
0.7 mg/m³

 **非甲烷總烴濃度**
3.5 mg/m³

均實現達標排放

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。我們倡導公共交通，嚴格公務車輛用車申請審核，避免不必要用車，未來努力實現集團部分公司總部公務車汽油消耗總體下降。我們按相關要求安裝廚房油煙淨化裝置，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相關法律法規要求。



人保財險廢氣及廢棄物減排目標

「2023年總部廢氣及固體廢棄物增長率保持逐年下降」

部分辦公場所溫室氣體排放量

溫室氣體排放量	年份	2020年	2021年	2022年
直接排放 (範圍一)				
天然氣燃燒排放量 (tCO ₂ e)		294.13	436.36	395.60
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)		111.58	105.71	61.19
間接排放 (範圍二、範圍三)				
用電排放量 (tCO ₂ e)		7819.93	8132.46	7977.57
員工差旅 (火車及航空) 排放 (tCO ₂ e)		-	152.56	223.85
總排放量 (tCO ₂ e)		8225.64	8827.09	8658.21
人均排放量 (tCO ₂ e/人)		2.04	2.16	1.87

說明：

- 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放 (範圍一) 和間接排放 (範圍二、範圍三)，核查的溫室氣體為CO₂，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；
- 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；
- 隨着全國電力能源結構的調整，生態環境部每年公布全國電網平均排放因子。2021年電網排放因子更正為0.5810 tCO₂/MWh，因此範圍二排放與2021年社會責任報告發布數值不一致；2022年電網排放因子為0.5703 tCO₂/MWh；
- 2021年開始核算範圍三中員工差旅 (火車及航空) 排放，計算範圍為集團公司本級 (不包括審計中心)，計算方法見 www.kailaimei.com/carbonfootprint_cbeex.html；
- 總排放量計算範圍為集團總部 (含集團公司、人保資產北京辦公室、人保投控、人保資本、人保再保和人保養老)、人保財險總部、人保壽險總部、人保健康總部、人保金服、人保香港；
- 受集團總部用電數據修正、人保香港汽油數據補充核算等影響，2020、2021年汽油消耗排放量、用電排放量、總排放量數據有調整；
- 公司加強溫室氣體排放統計與核算，人均排放量計算範圍擴展至人保財險、人保壽險、人保健康、人保香港，並對2020、2021年數據進行修正。人均排放量的邊界與“部分辦公場所能源結構與使用量”的相關邊界保持一致。

應對氣候風險

氣候變化已經在陸地、淡水海洋生態系統中造成了巨大的破壞和越來越不可逆的損失，減緩和適應氣候變化刻不容緩。公司將氣候變化風險納入公司整體風險評估和管理體系，建立健全氣候管治架構。

管治。 建立完善的管治體系，公司決策層審議氣候變化相關風險，討論和審閱氣候變化特定議題，並將氣候變化減緩和適應作為相關業務部門的工作重點之一。

策略。 公司認識到氣候變化引起的物理風險、轉型風險等風險，以及產品服務、市場等機遇，可能對保險企業的業務風險狀況、承保策略和承保流程產生的影響。評估對公司帶來的潛在營運與財務影響，調整投資策略和產品策略，在低碳運營、支持清潔能源發展等方面開展相關的管理行動。公司積極參與氣候治理，開展氣候變化等領域的保險保障業務以及服務創新，開發相關風險管理方法、技術和工具，借助科技優勢打造大災應急響應平臺，創新巨災保險產品服務，探索巨災風險分散方式，服務國家防災防損體系建設。聯合外部機構，初步嘗試運用大數據、壓力測試等手段，量化評估氣候風險對投資組合樣本的負面影響，探索氣候投資機遇。

創新巨災保險產品服務



風險管理。 計劃將氣候變化相關風險納入運營風險管理。識別出物理風險、轉型風險等，考慮風險發生的可能性及對公司的相關影響。

指標及目標。 每年在社會責任報告中披露溫室氣體排放量與排放密度，以此評估公司應對氣候變化管理績效水平，制定改進方案。

共享，開創美好新未來

中國人保踐行公益慈善理念，堅持自身發展成果與社會共享，積極投身公益事業，踐行志願服務，向社會傳遞愛和溫暖，全力貢獻構建和諧社會。2022年，中國人保捐贈支出4621萬元。

投身公益事業

持續加大健康幫扶。 累計向甘肅、江西等地區捐贈13輛負壓救護車，解決當地醫院負壓救護車緊缺的困境，改善了當地醫療保障條件。

助力貧困地區教育事業發展。 向甘肅省宕昌縣教育局捐贈75.87萬，支持縣職業教育實訓室二期建設項目。



2022年12月，中國人保公益慈善基金會向良坊鎮捐贈負壓救護車

開展弱勢人群關愛行動。 向中國人口福利基金會捐款3.5萬元，向實行計劃生育的貧困母親獻愛心。



2022年3月，人保財險遼寧省大連分公司員工深入社區關愛長者健康

踐行志願服務

公司積極組織志願者開展志願服務，以青年志願服務隊和青年志願者為主體，展開助老愛幼、解危助困、救災救援、服務盛會等志願服務，用實際行動踐行初心使命。



人保財險為北京馬拉鬆提供賽事全程保障服務



中國人保員工積極參加獻血活動



中國人保組織員工參加植樹活動

志願公益活動統計

公司	服務時長 (小時)			參與人數 (人)			主要服務對象與受益人數 (人)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人保財險	163226	127089	563578	26866	29484	15767	925746	651221	1206551
人保壽險	748	532	980	150	147	159	18383	24170	21563
人保健康	13044	19403	2251	311	199	239	4245	5669	62117
總計	177018	147024	566809	27327	29830	16165	948374	681060	1290231

說明：

2022 年人保健康志願服務每小時受益人數大幅上升，主要因為服務內容包含為轄區內居民進行配送社區蔬果包、在地鐵站和城區內交通主要幹道維持交通秩序等。

做好冬奧保障

中國人保作為 2008 年北京奧運會和 2022 年北京冬奧會的“雙奧”保險合作伙伴，開展奧林匹克日活動，傳播冬奧文化，創新推出多項專屬產品，為中國成功舉辦冬奧會、冬殘奧會提供優質高效的保險保障服務。



中國人保聯合樂安縣實驗學校開展冬奧活動，傳播冬奧文化



人保財險冬奧會保險服務小組全力護航冬奧盛會

04

完善責任 管理體系

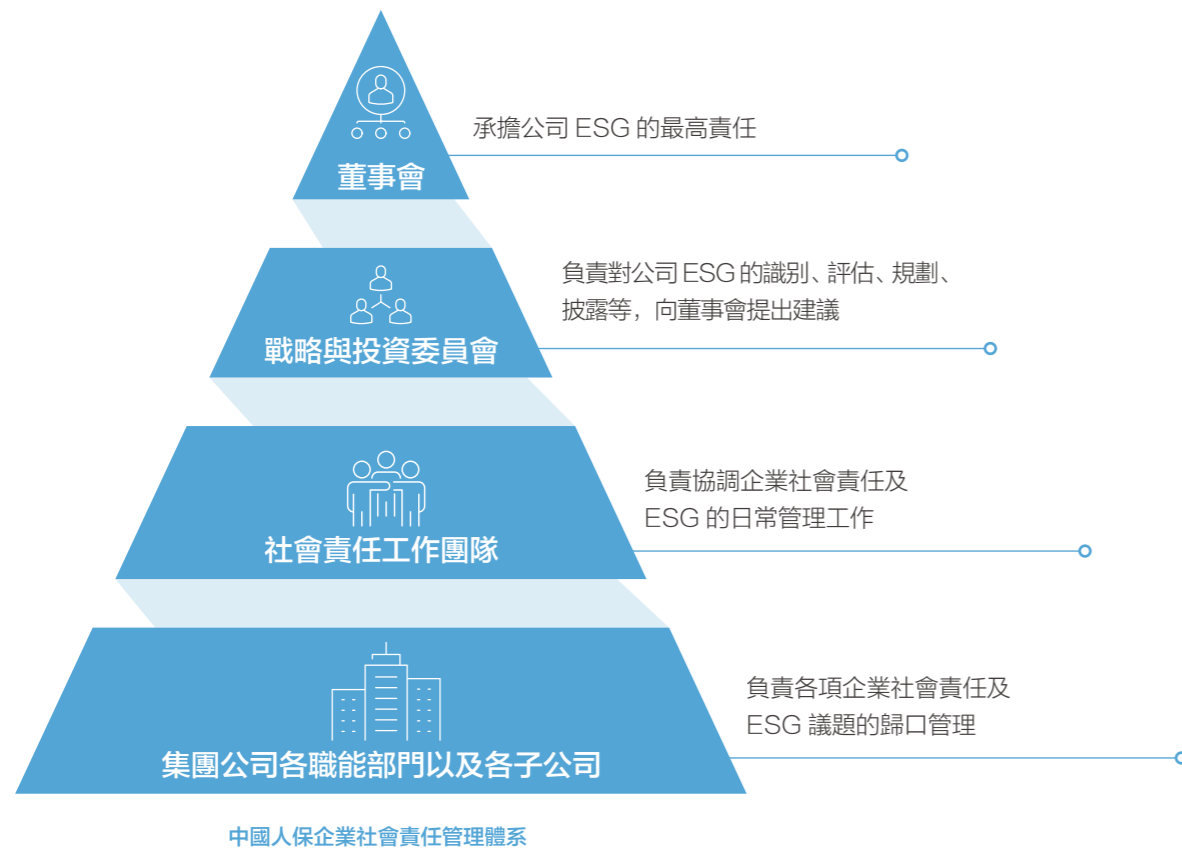
責任戰略與管理
利益相關方溝通
實質性議題識別



責任戰略與管理

中國人保推動社會責任全面融入公司發展戰略、經營決策及員工日常行爲，以追求經濟、社會、環境的綜合價值貢獻爲己任，持續推動自身與社會的可持續發展。

公司構建了職責完善、分工明確的企業社會責任管理體系，確保 ESG 可持續發展工作的承接與落地。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。



利益相關方溝通

中國人保構建了有效的利益相關方溝通機制，通過業績發布會、客戶節等溝通活動，了解不同利益相關方對公司的要求、期望及建議，與利益相關方保持緊密、真誠的對話，傾聽利益相關方的聲音及訴求，努力回應和滿足利益相關方的期望，贏得利益相關方的信任。

利益相關方列表

利益相關方	相關方期望	參與及溝通方式
股東和投資者	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 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
客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 客戶權益保護 客戶隱私保護 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
員工	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
合作伙伴	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
政府和監管機構	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	政府部門工作會議及交流 回歸保險本源，保障社會民生並定期報告 參同行業協會和學會的重大課題及政策研討
社會公眾	改善民生 促進社會管理 慈善公益	承擔政府民生項目 志願者活動 慈善捐助和定點幫扶
自然環境	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
媒體	透明信息公開	透明披露信息 提供宣傳資料

實質性議題識別

為使報告內容聚焦于公司和利益相關方關注的重要內容，提升報告的針對性和回應性，中國人保按照社會責任相關標準以及國家戰略、保險行業規範等要求，通過對標分析和利益相關方調研等識別可持續發展相關議題，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”兩個維度篩選出具有較強實質性的關鍵議題，在報告中予以重點披露，更好地回應利益相關方，為實現企業可持續發展提供依據。



經濟

- 直接和間接經濟績效
- 可持續採購
- 反腐敗
- 科技創新
- 客戶健康與安全
- 服務質量與客戶滿意
- 客戶隱私與保護
- 合規經營



環境

- 能源
- 氣候變化
- 污水和廢棄物排放
- 綠色保險
- 環境合規
- 水資源
- 廢氣排放
- 綠色金融
- 綠色公益
- 生物多樣性保護



社會

- 鄉村振興
- 和諧僱傭關係
- 職業發展
- 多元化和平等機會
- 社區參與
- 勞工實踐
- 培訓與教育

公司榮譽

人保集團

- 世界 500 強排名 110 位
- 2022 中國保險業綠色發展方舟獎
- 2022 保險業服務鄉村振興方舟獎
- 2022 年度上市公司監事會最佳實踐獎
- 2022 年度上市公司董辦最佳實踐案例
- 2021-2022 年度信息披露工作評價 A 級
- 2022 年度 ESG 綠色金融獎
- 連續四年中央單位定點幫扶工作考核評價結果為“好”

人保財險

- 2022 年全國五一勞動獎狀
- 國家區塊鏈創新應用試點單位
- 2022 年度“科創中國”中國數字普惠金融服務科技創新成果獎
- 第二屆“首都金融創新激勵項目”創新成果獎一等獎
- 《亞金協普惠金融實踐案例集（2022 年）》創新案例
- 港股上市公司最佳投資者關係獎
- 第十七屆亞洲金融年會中榮膺“2022 年度亞洲最佳財險公司”

人保壽險

- 2022 年全國工人先鋒號
- 2022 企業 ESG 杰出創新案例
- 2022 中國保險業數字化轉型優秀案例
- 2021-2022 年金融系統文化建設優秀單位
- 2022 年度杰出社會責任企業
- 2022 年 ESG 綠色公司之星

人保資產

- 第二屆中國保險業投資金牛獎“保險資產管理公司金牛獎”
- 2022 年保險資金支持實體創新方舟獎
- 2022 年投資機構軟實力排行榜——金融機構 LP TOP 20
- 第十三屆“金理財”年度企業社會責任獎

人保健康

- 2022 中國保險業數字化運營優秀案例獎
- 第十七屆人民企業社會責任獎年度案例獎

人保養老

- 2022 年第十三屆金融科技應用創新獎

人保資本

- 2022 年度醫療健康最佳戰略投資機構
- 2022 年度中國最佳私募股權投資案例

人保再保

- 2022 中國保險業創新方舟獎
- 2022 年第三屆全球保險科技案例獎

人保金服

- 2022 年低碳發展典範獎
- 2022 年度數字化轉型推動力獎



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2022年社會責任報告

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」）受中國人民保險集團股份有限公司（以下簡稱「中國人保」）的委託，對中國人民保險集團股份有限公司2022年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

本驗證聲明圖提供給所有中國人保的利益相關方。

責任聲明

中國人保的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中國人保的利益相關方，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）的相關員工和人保再保險股份有限公司的相關員工，以及位於北京市西城區太平橋大街豐匯園11 號樓南翼7-10 層的中國人民健康保險股份有限公司總部的相關員工；必要時與其他分支機構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保險集團股份有限公司集團層面、中國人民健康保險股份有限公司總部層面和人保再保險股份有限公司，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。

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、ISO14001 審核員、ISO 45001 審核員，以及SGS認可的ISO37001 審核員、SA8000審核員和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，《中國人民保險集團股份有限公司2022年社會責任報告》中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對中國人保在2022年度的企業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，中國人保提交的《中國人民保險集團股份有限公司2022年社會責任報告》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的要求。

報告原則

重要性

中國人保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

中國人保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，以便更好的幫助利益相關方對其管理績效進行評估。

平衡

中國人保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，以便讓利益相關方進行清晰的比較。

管理方法

中國人保的報告對《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

中國人保對《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

中國人保對《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，並提交給了中國人保的相關管理部門，供其持續改進的參考。

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		
	一般披露	P57 堅持綠色運營
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P60 堅持綠色運營
	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)。	P61 堅持綠色運營
層面 A1: 排放物	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)。	P60 堅持綠色運營
	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)。	P60 堅持綠色運營
	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。	P56 推進業務降碳 P61 堅持綠色運營
	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。	P61 堅持綠色運營
	一般披露	P57 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)。	P58 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)。	P59 堅持綠色運營
層面 A2: 資源使用	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。	P57 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。	P59 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

	一般披露	P57 堅持綠色運營
層面 A3： 環境及天然資源	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。	P57 堅持綠色運營
	一般披露	P62 應對氣候風險
層面 A4：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。	P62 應對氣候風險
	B. 社會	
	一般披露	P46 共創，建設和諧新家園
層面 B1：僱傭	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。	P46 共創，建設和諧新家園
	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。	P47 共創，建設和諧新家園
	一般披露	P50 關愛員工生活
層面 B2： 健康與安全	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。	P50 關愛員工生活
	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	P50 關愛員工生活
	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。	P50 關愛員工生活
	一般披露	P49 加強員工培訓
層面 B3： 發展及培訓	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。	P50 加強員工培訓
	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。	P49 加強員工培訓
	一般披露	P48 保障員工權益
層面 B4：勞工準則	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。	P48 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。	P48 保障員工權益

	一般披露	P54 打造責任價值鏈
	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P55 打造責任價值鏈
層面 B5： 供應鏈管理	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。	P55 打造責任價值鏈
	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。	P55 打造責任價值鏈
	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。	P55 打造責任價值鏈
	一般披露	P36 共贏，打造服務新體驗
	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
層面 B6：產品責任	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P38 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。	P19 推動科技保險擴面升級 P45 全面風險管控
	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。	P39 維護客戶權益
	一般披露	P41 共建，譜寫發展新篇章
層面 B7：反貪污	關鍵績效指標 B7.1 于匯報期內對發行人或其僱員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P44 全面風險管控
	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。	P44 全面風險管控
	關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P44 全面風險管控
	一般披露	P12 支持三農發展，服務鄉村振興 P63 投身公益事業 P64 踐行志願服務
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）。	P12 支持三農發展，服務鄉村振興 P63 投身公益事業 P64 踐行志願服務
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P12 支持三農發展，服務鄉村振興 P63 投身公益事業 P64 踐行志願服務

GRI 內容索引

使用說明	中國人保在 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 / 備注
適用的 GRI 行業標準		
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	組織詳細情況	P6 公司簡介
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	P6 公司簡介
2-3	報告期、報告頻率和聯系人	前言
2-4	信息重述	P58 堅持綠色運營
2-5	外部鑒證	P72 驗證聲明
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	P6 公司簡介 P52 共商，煥發協作新活力
2-7	員工	P46 共創，建設和諧新家園
2-8	員工之外的工作者	P46 共創，建設和諧新家園
2-9	管治架構和組成	P41 加強公司治理
2-10	最高管治機構的提名與遴選	P41 加強公司治理
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	P41 加強公司治理
2-16	重要關切問題的溝通	P69 利益相關方溝通
2-19	薪酬政策	P48 保障員工權益
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	P3 公司領導致辭 P43 董事會 ESG 聲明
2-26	尋求建議和提出關切的機制	P44 全面風險管控 P48 保障員工權益
2-28	協會的成員資格	P53 攜手行業共進
2-29	利益相關方參與的方法	P69 利益相關方溝通
GRI 3: 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的流程	P70 實質性議題識別
3-2	實質性議題清單	P70 實質性議題識別
3-3	實質性議題的管理	P70 實質性議題識別

經濟		
GRI201: 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	P8 責任績效
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	P62 應對氣候風險
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	P50 關愛員工生活
GRI203: 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	P17 護航實體經濟，建設科技強國
203-2	重大間接經濟影響	P17 護航實體經濟，建設科技強國
GRI205: 反腐敗 2016		
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P44 全面風險管控
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	P44 全面風險管控
環境		
GRI302: 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	P58 堅持綠色運營
302-2	組織外部的能源消耗量	P58 堅持綠色運營
302-4	減少能源消耗	P58 堅持綠色運營
302-5	產品和服務的能源需求下降	P58 堅持綠色運營
GRI303: 水資源與污水 2018		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	P59 堅持綠色運營
303-2	管理與排水相關的影響	P59 堅持綠色運營
303-3	取水	P59 堅持綠色運營
303-4	排水	P59 堅持綠色運營
303-5	耗水	P59 堅持綠色運營
GRI304: 生物多樣性 2016		
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	P25 踐行雙碳戰略，推動綠色轉型
GRI305: 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	P61 堅持綠色運營
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	P61 堅持綠色運營
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	P61 堅持綠色運營
GRI306: 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P60 堅持綠色運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	P60 堅持綠色運營
306-3	產生的廢棄物	P60 堅持綠色運營

GRI308: 供應商環境評估 2016

308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	P30 深耕車生活服務生態圈 P54 打造責任價值鏈
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	P54 打造責任價值鏈

社會

GRI401: 僱傭 2016

308-1	新進員工僱傭率和員工流動率	P47 共創，建設和諧新家園
308-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P51 關愛員工生活
401-3	育兒假	P51 關愛員工生活

GRI403: 職業健康與安全 2018

403-6	促進工作者健康	P51 關愛員工生活
403-9	工傷	P51 關愛員工生活

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	P49 加強員工培訓
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	P49 加強員工培訓

GRI405: 多元化與平等機會 2016

405-1	管治機構與員工的多元化	P42 加強公司治理 P46 共創，建設和諧新家園
-------	-------------	------------------------------

GRI406: 反歧視 2016

406-1	歧視事件及採取的糾正行動	P46 共創，建設和諧新家園
-------	--------------	----------------

GRI408: 童工 2016

408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	P46 共創，建設和諧新家園
-------	--------------------	----------------

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	P48 保障員工權益
-------	-------------------------	------------

GRI414: 供應商社會評估 2016

414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	P54 打造責任價值鏈
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	P54 打造責任價值鏈

GRI416: 客戶健康與安全 2016

416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用

GRI417: 營銷與標識 2016

417-1	對產品和服務信息與標識的要求	不適用
417-2	涉及產品和服務信息與標識的違規事件	不適用

GRI418: 客戶隱私 2016

418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	P39 維護客戶權益
-------	------------------------	------------

SDGs 內容索引

	指標	頁碼
Goal 1	無貧困	P13 鞏固脫貧攻堅成果
Goal 2	零饑餓	P12 支持三農發展，服務鄉村振興
Goal 3	良好健康與福祉	P21 服務健康中國，增進民生福祉
Goal 4	優質教育	P63 投身公益事業
Goal 5	性別平等	P46 共創，建設和諧新家園
Goal 6	清潔飲水和衛生設施	P59 堅持綠色運營
Goal 7	經濟適用的清潔能源	P58 堅持綠色運營
Goal 8	體面工作和經濟增長	P46 共創，建設和諧新家園
Goal 9	產業、創新和基礎設施	P17 護航實體經濟，建設科技強國
Goal 10	減少不平等	P46 共創，建設和諧新家園
Goal 11	可持續城市和社區	P57 堅持綠色運營
Goal 12	負責任消費和生產	P57 堅持綠色運營
Goal 13	氣候行動	P62 應對氣候風險
Goal 14	水下生物	P25 踐行雙碳戰略，推動綠色轉型
Goal 15	陸地生物	P25 踐行雙碳戰略，推動綠色轉型
Goal 16	和平、正義與強大機構	P41 加強公司治理
Goal 17	促進目標實現的伙伴關係	P52 共商，煥發協作新活力



本报告采用环保纸印刷

人民保險 服务人民

PEOPLE'S INSURANCE FOR THE PEOPLE



中國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