



2015 **企业社会责任报告**  
Corporate Social Responsibility Report

**PICC**

**中国人民财产保险股份有限公司**

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED



# 目 录

## 第一部分

【 总裁致辞 】 .....	4
【 公司概况 】 .....	10
【 战略与管理 】 .....	16

## 第二部分

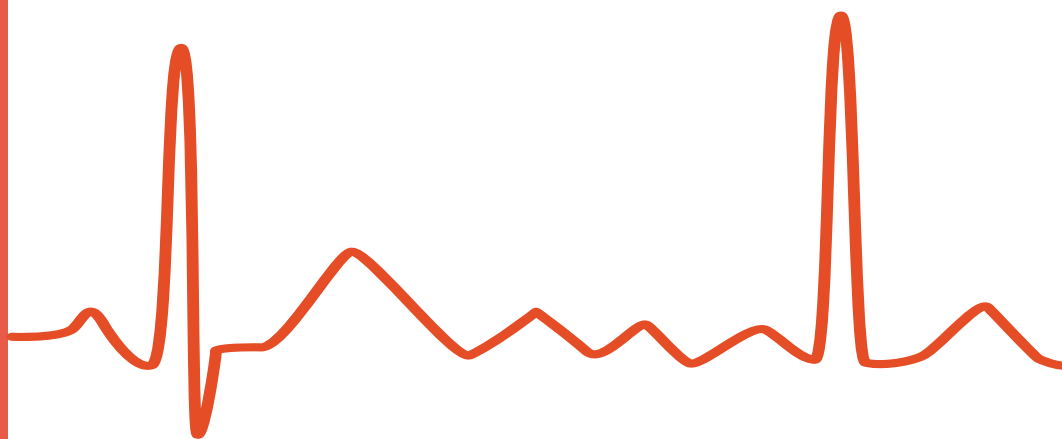
【 对股东 】 .....	20
【 对客户 】 .....	26
【 对员工 】 .....	36
【 对合作伙伴和行业 】 .....	44
【 对社会 】 .....	50
【 对环境 】 .....	68

## 第三部分

【 关于本报告 】 .....	72
-----------------	----

# 总裁致辞

Message from  
the President







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 总裁致辞

---



郭生臣

中国人民财产保险股份有限公司党委书记、总裁

2015年是中国人保财险取得辉煌成绩的一年，也是企业社会责任充分彰显的一年。我们始终坚持党的领导，秉承“人民保险、服务人民”的企业宗旨，胸怀“做人民满意的保险公司”的共同愿景，心系民生、服务大局，与时俱进、开拓创新，实现了客户、股东、员工和社会价值同步提升。公司总保费收入 2,816.98 亿元，同比增加 11.3%，市场份额为中国财产保险市场的 33.4%。公司荣获“亚洲最佳财险公司”等多项荣誉。

我们坚持以服务经济社会发展大局为己任，创新产品服务，拓宽服务领域，充分发挥保险在促进经济发展、保障民生改善、参与社会管理等方面的作用。倾力支持国家重大项目，独家承保或主承保中国商用飞机、中国铁建、首都机场等重大工程项目，为国家重点项目建设保驾护航；加快发展出口信用保险，创新科技、文化等新领域保险，牵头组建首台（套）重大技术装备保险共保体，助力国家产业结构调整 and “走出去” 战略；深耕“三农”保险，探索保险扶贫，全力服务新农村建设；大力发展大病保险，全力支持国家民生保障改善；深入推广环境污染、医疗、食品安全等公共服务领域责任险，发起成立中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体和中国农业保险再保险共同体，助推国家治理体系和治理能力现代化。公司累计承担保险责任金额 247.98 万亿元，积极应对东北、华北旱灾，



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

“彩虹”“灿鸿”台风等自然灾害，及时妥善处理“东方之星”客轮倾覆、天津滨海爆炸等重大事故，处理各类赔案 2575 万件，支付赔款 1486 亿元。

我们坚持以客户为中心，深化信息技术运用，创新服务平台，优化服务界面，提高服务效能，着力满足客户多样化的保险需求。启动互联网战略布局，推出微信公众服务号，完善线上线下服务平台；整合公司内外部资源，开设积分商城，创新增值服务，推送服务直达客户；持续优化业务流程，上线智能调度系统，开通微信理赔，推广电子保单，为客户带来更优质便捷的服务体验，公司已构建起“一个客户、多个产品、线上线下相融合”的一站式销售服务平台。

我们坚持以价值增长为导向，深化市场对标，完善经营机制，创新管理模式，加快转型升级，为公司持续发展和价值增长注入新的活力。倡导绿色发展，推进电网销转型升级，创新销售模式，让客户以更低的成本获取更高品质的服务；实施成本领先战略，优化资源配置，调整业务结构，深化运营变革，降低运营成本，公司价值创造能力持续增强。公司上缴利税突破 200 亿元，同比增长 17.7%，国有资产保值增值率达 137.56%，实现了国有资产的保值增值。

我们坚持以人为本，加强党的建设，传播优秀文化，加强教育培训，完善激励机制，着力打造幸福企业。深化企业文化建设，开展“感动中国人保财险·年度人物评选”表彰活动，以高绩效的企业文化传递正能量；加强学习型组织建设，积极创新各类学习和办公平台，着力提升岗位技能；深化薪酬体系改革，规范用工管理，完善激励约束机制，激发员工干事创业热情；丰富员工生活，保障员工切身利益，持续开展员工幸福感工程和员工关爱工程，深入推进职工之家创建工作，员工幸福指数稳步提升。系统员工幸福感测评指数 85.6，同比提升 1.2 个百分点。

我们坚持“奉献爱心、回馈社会”，持续开展社会公益活动和志愿服务，树立国有企业“讲责任、重担当”的良好社会形象。深化定点扶贫、对口援疆工作，全力支持贫困边疆地区脱贫致富；关注贫困及孤残儿童教育、安全健康成长，开展“人保财险公益行”送温暖、“同一片蓝天”等系列公益活动，为当地儿童送去温暖；积极组建志愿者服务队伍，搭建社会公益事业平台，开展多种主题和形式的公益志愿服务。

2016 年是“十三五”开局之年，中国人保财险将恪尽职守、以行践诺，以坚定的信念和执着的追求，共创美好明天，共筑美丽中国梦。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## Message from the President

---

---



Guo Shengchen

Secretary of CPC Committee, President of PICC  
Property and Casualty Company Limited

The year 2015 was one that PICC P&C (“the Company”) made brilliant achievements and fully demonstrated its corporate social responsibilities. We upheld the leadership of the CPC, adhered to the mission of “People’s Insurance for the People”, and pursued the shared vision of “To Be An Insurance Company for the People”. We cared for the people’s livelihood, served the overall society, and advanced with the time to explore and innovate, realizing value enhancement for our clients, shareholders, employees and the society. The Company achieved a turnover of 281.698 billion Yuan in total, which was an 11.3% growth year on year, with a market share of 33.4% in the Chinese property insurance market. It was awarded with various honors such as “The Best Property Insurer in Asia”.

We continued to take serving social and economic development as our duty. We innovated our products and service, extended the service scope, and gave full play to the role of insurance in promoting economic development, guaranteeing the improvement of people’s livelihood as well as participating in the social management. We vigorously supported major national projects, and served as the exclusive or leading underwriter for key projects such as China commercial aircrafts, China railway construction, and Beijing Capital International Airport, protecting the construction of these important projects. We speeded up the development of export credit insurance, promoted innovation in science & technology and culture insurance, and took the initiative in setting up the insurance pool for the first set(s) of major technological equipment, so as to support national industry re-structuring and the “Go global” strategy. We made great efforts to develop agricultural insurance, explored poverty relief by insurance, and spared no efforts in serving the development of new countryside. We strived to develop critical illness insurance, and fully supported the improvement of people’s livelihood. We further promoted liability insurance in the public service area, such as environmental pollution, health care, food safety, etc., sponsored the establishment of the earthquake catastrophe insurance pool for Chinese urban and rural residential houses as well as the reinsurance pool of agriculture insurance in China, so as to support the modernization of national governance system and capability. The sum insured by the Company totaled 247.98 trillion Yuan in 2015. The Company actively responded to the draught in Northeastern and Northern China, together with other natural disasters such as Typhoon Mujigae and Chan-hom, and properly handled grave accidents of the ship “Eastern Star” and the explosion in Tianjin. The Company



settled 25.75 million claim cases in this year and made loss payment of 148.6 billion Yuan.

We adhered to the customer-centric approach with further IT application, promoted innovation in service platform, optimized service interfaces and improved service efficiency to meet diversified insurance demands of our clients. The Company launched its Internet strategy, opened the WeChat public service account, and improved online and offline service platform; it also integrated the internal and external resources, set up an online shopping mall for reward points, provided innovated value-added service, and sent notification service to clients directly. We continued to optimize our business process, launched intelligent dispatch system, opened claim settlement service via WeChat, and promoted electronic insurance policies, so as to provide better customer experience with more convenience. The Company now has built a one-stop sales service platform of “One client, multiple products, and integration of online and offline services”.

We adhered to the orientation of value growth, strengthened market benchmarking, optimized operation mechanism, innovated management model, and accelerated transformation and upgrade of the Company, to introduce new vitality to the sustainable development and value growth of the Company. We advocated the green development, pressed ahead the upgrade of telephone marketing and Internet sales, innovated the sales model to provide higher-quality service to clients with lower costs. We implemented a strategy that prioritize the cost, optimized resources allocation, adjusted business structure, deepened operation reform, reduced operation costs, and constantly enhance the value creation capability of the Company. The Company contributed over 20 billion Yuan in tax, with a growth rate of 17.7% compared to the previous year. The state-owned assets of the Company has increased to 137.56%, which reflects a good maintenance and increase in the value.

We adhered to the people-oriented approach, reinforced the construction of the Party, spread excellent culture, strengthened the education and training, and improved incentive mechanism to build a happy enterprise. We deepened corporate culture construction, launched the awarding activity of “Touching PICC P&C-Employee of the Year” to pass on positive energy in a corporate culture that values high performance; we enhanced the construction of a learning organization, actively innovated the learning and working platform in various ways to improve relevant occupational skills; we deepened remuneration system reform, standardized human resources management, improved incentive and restraint mechanism to stimulate staffs’ enthusiasm. We enriched the life of employees, and protected employees’ utmost interests; we continued to carry out the Employee Well-being Project and Employee Care Project, further pressed ahead the construction of “Staffs’ Home”, with employee well-being index growing constantly. Well-being index of employees in the Company in 2015 stood at 85.6, up 1.2% compared with the previous year.

We adhered to the spirit of “devoting loving heart, and contributing to the society” and continued to carry out charity activities and volunteer services to build the positive image of a state-owned enterprise that values its responsibility. We made great efforts in poverty relief and assistance to Xinjiang, to fully support the poverty relief in poverty-stricken areas and border areas; we cared for the education and healthy and safe growth of orphaned and disabled children, and provided care to local children by carrying out a series of charity activities such as “PICC P&C Charity Tour” and “the Same Blue Sky”; we actively built volunteer service team and public welfare platform, so as to carry out public welfare volunteer service in various themes and forms.

2016 is the first year of “the 13th Five-Year Plan”. With firm belief and persistent effort, PICC P&C will strictly observe its duty and fulfill its commitments to create jointly a better tomorrow and the brilliant Chinese Dream.

Guo Shengchen



## 公司概况

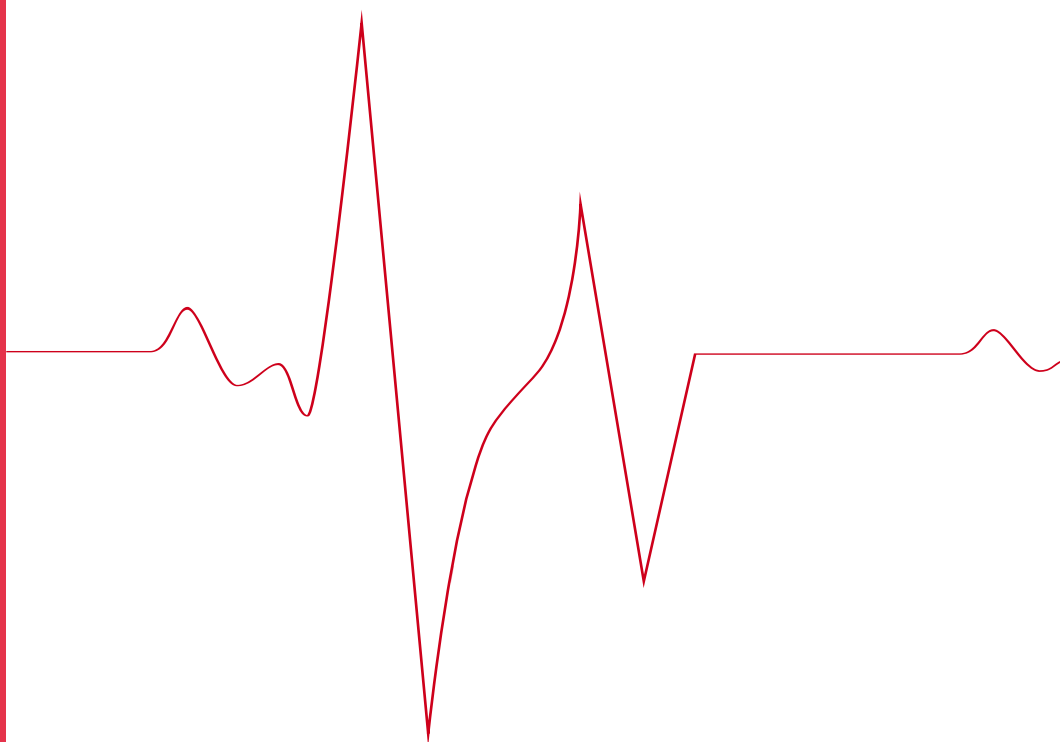
Company Profile

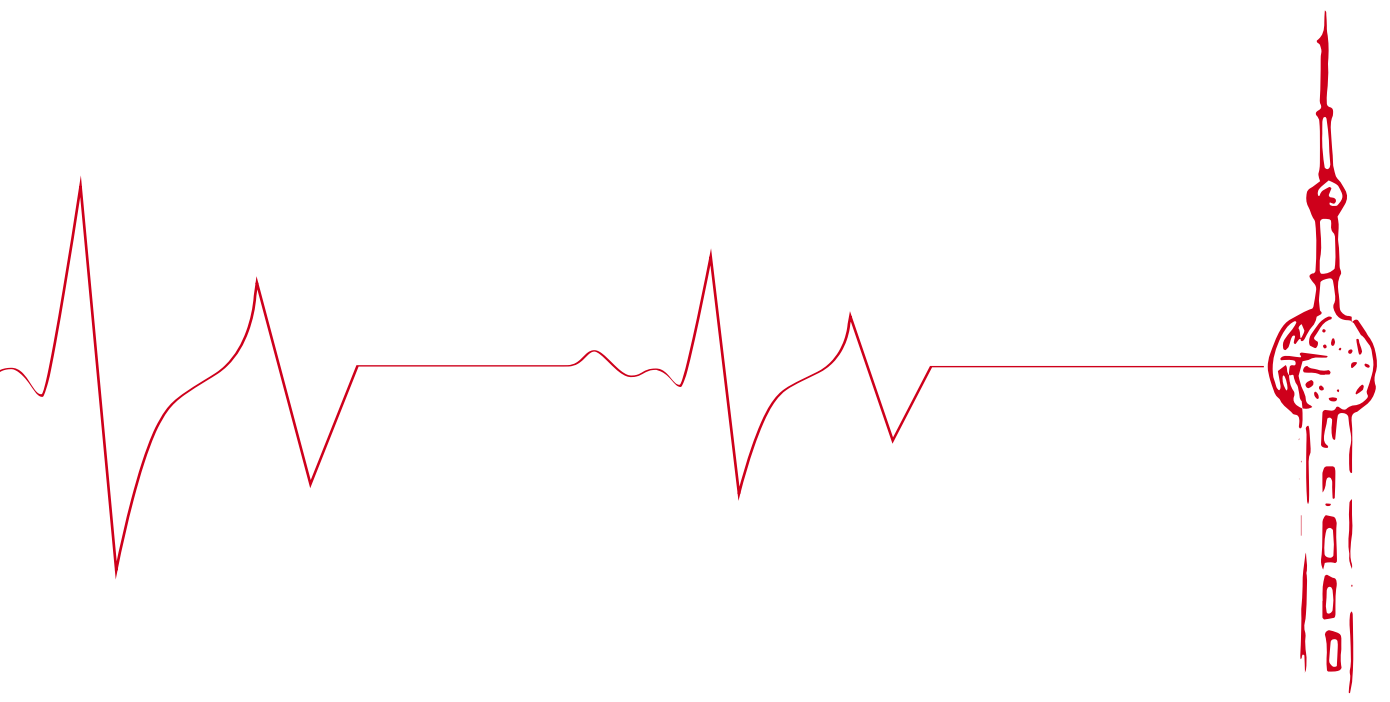
## 竞争优势

Competitive  
Excellence

报告期间  
所获主要奖项

Awards







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 公司概况 Company Profile

---

公司名称：中国人民财产保险股份有限公司  
成立时间：2003年7月由中国人民保险集团独家发起设立  
总部地址：中国北京市建国门外大街2号院2号楼  
注册资本：148.28510202亿元  
总资产：4,204.20亿元  
雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：167709人  
向国家缴纳的税额总额：205.49亿元

中国人民财产保险股份有限公司（PICC P&C，以下简称“中国人保财险”）的前身是1949年成立的中国人民保险公司，是“世界500强”中国人民保险集团股份有限公司（PICC）的核心成员和标志性主业，是国内历史悠久、业务规模大、综合实力强的大型国有财产保险公司，保费规模居亚洲财险市场前列。

2003年11月6日，中国人保财险在香港联交所主板成功挂牌上市（股票代码2328）。2015年，中国人保财险全面深化以客户为中心转型，加快推进打造人保财险升级版，全面深化以客户为中心转型，讲责任顾大局，强服务严合规，圆满完成了各项目标任务，在实现业务快速发展、经营业绩再创历史新高的同时，承担起更多的社会责任，有力提升了服务经济社会发展能力，进一步彰显了大型国有保险企业良好的精神风貌和优秀企业公民形象。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 竞争优势 Competitive Excellence

---

在服务经济社会发展全局和广大客户的实践中，中国人保财险在主营业务方面不断取得突破，承保领域不断拓宽，几乎涉及社会生产和人民生活的各个领域，社会稳定器和经济助推器的功能不断得到加强，在国内财险市场上形成了难以复制的公司核心竞争优势。

我们与共和国同生共长，用诚信、责任、专业、价值塑造了享誉国内外的优势品牌。

我们拥有能够为客户提供高质量和多样化的保险服务、了解国情、经验丰富的人才队伍。

我们拥有覆盖国民经济与人民生活的各个领域的产品体系，以及强大的专业技术和研发能力。

我们拥有北起漠河、南至西沙、遍布全国的销售服务体系和庞大的客户基础。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 报告期间所获主要奖项 Awards

---

公司保险财务实力评级 (IFSR) 被穆迪投资者服务公司从 A1 上调至 Aa3，评级展望为稳定。<sup>1</sup>

公司荣获“2015 年度最具影响力保险品牌”<sup>2</sup>

公司荣获“2015 年度财险公司”<sup>3</sup>

公司荣获“2015 中国最佳客户体验奖”<sup>4</sup>

公司荣获“2015 年度亚洲最佳财险公司”<sup>5</sup>

公司荣获“2015 卓越竞争力财险公司”<sup>6</sup>

公司荣获“年度最佳财险公司”<sup>7</sup>

公司入选“2015 中国年度最佳雇主”十强榜单<sup>8</sup>

公司荣获“2015 全球最佳创新管理”<sup>9</sup>

<sup>1</sup>2015 年 6 月，穆迪投资者服务公司正式将中国人保财险的保险财务实力评级 (IFSR) 从 A1 上调至 Aa3，评级展望为稳定。

<sup>2</sup>2015 年 11 月，中国人保财险在“第八届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十届中国保险创新大奖颁奖盛典”活动上，揽获“2015 年度最具影响力保险品牌”等 16 项大奖。

<sup>3</sup>2015 年 12 月，中国人保财险在由知名财经媒体《华夏时报》发起的“金蝉奖”评选中，获评“2015 年度财险公司”。

<sup>4</sup>2015 年 11 月，由 Loyalty China 忠诚度营销研究院主办的中国客户忠诚计划高峰论坛暨客户忠诚计划大奖颁奖仪式在京举行，中国人保财险电子商务平台斩获“2015 中国最佳客户体验大奖”。

<sup>5</sup>2015 年 11 月，21 世纪亚洲金融年会暨 2015 亚洲银行 / 保险竞争力排名研究报告发布仪式在京举行。中国人保财险在 2015 年“亚洲保险竞争力排名”中名列榜首，荣获“2015 年度亚洲最佳财险公司”大奖。

<sup>6</sup>2015 年 12 月，中国人保财险在《中国经营报》组织的“2015 卓越竞争力金融机构”评选中荣获“2015 卓越竞争力财险公司”大奖。

<sup>7</sup>2015 年 12 月，中国人保财险在由《金融时报》与中国社会科学院金融研究所联合举办的“2015 中国金融机构金牌榜”评选活动中获得“年度最佳财险公司”大奖。

<sup>8</sup>2015 年 12 月，中国人保财险入选“2015 中国年度最佳雇主”十强榜单。截至 2015 年，公司已连续五年入围全国百强、连续两年入选全国十强雇主。“中国年度最佳雇主”评选是智联招聘联合北京大学企业社会责任与雇主品牌传播研究中心共同发起的一项最佳雇主调查活动。

<sup>9</sup>2015 年 12 月，由国际管理咨询公司科尔尼与欧洲创新管理学院联合举办的全球创新企业评选大赛颁奖典礼在土耳其举行，中国人保财险荣获“2015 全球最佳创新管理”大奖。



# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED



# 战略与管理

Strategy & Management

## 公司发展战略

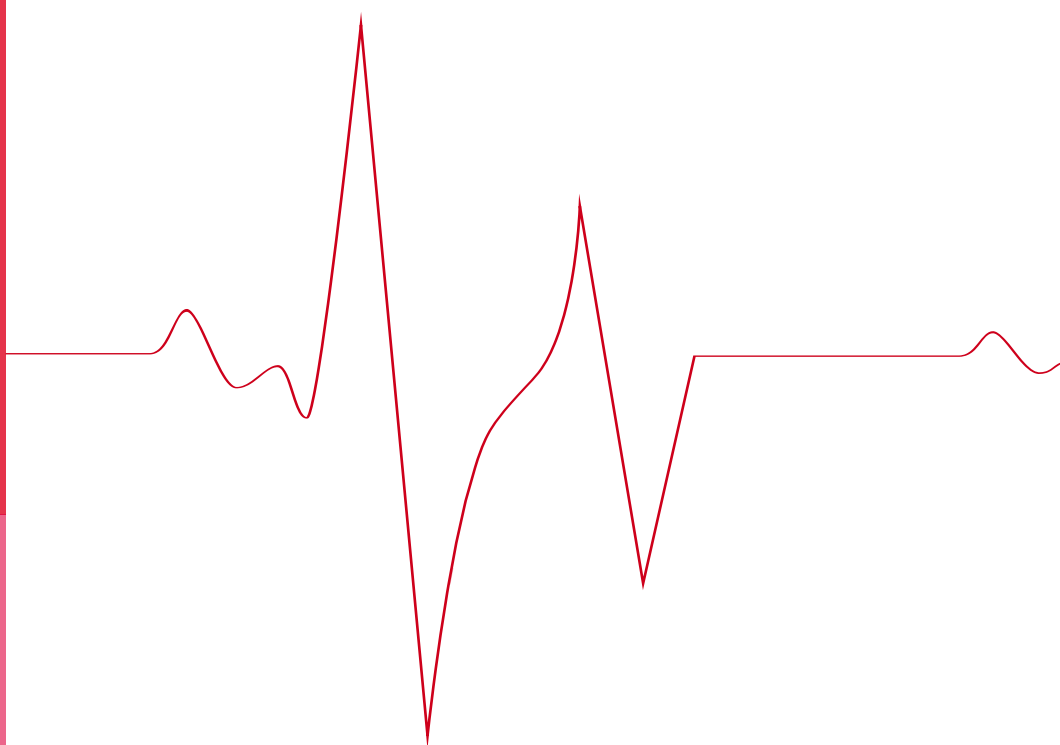
Development  
Strategy

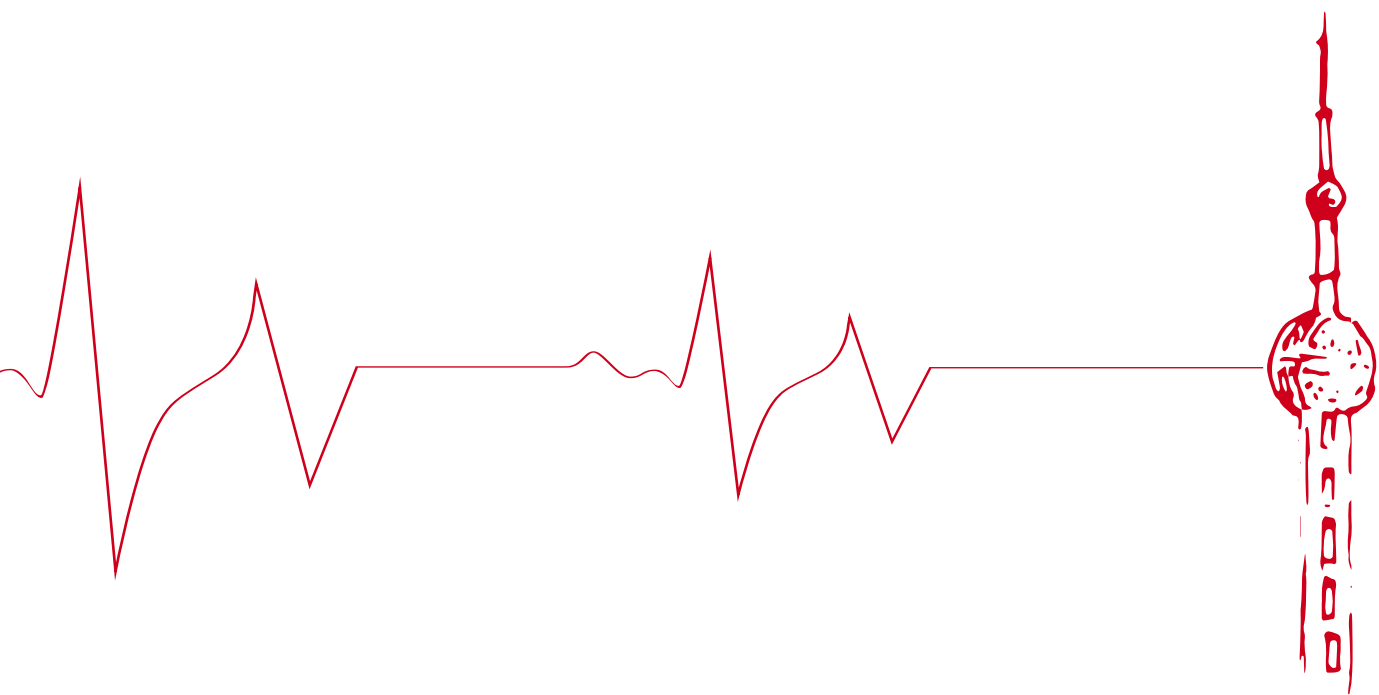
## 社会责任管理

Social  
Responsibility  
Management

## 利益相关方沟通

Stakeholder  
Engagement









中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

# 战略与管理 Strategy & Management

---

使命：人民保险 服务人民

共同愿景：做人民满意的保险公司

核心价值观：风雨同行 至爱至诚

# 公司发展战略

## Development Strategy

---

“十三五”期间，中国人保财险发展的**指导思想**是：

深入贯彻党的十八届五中全会精神，以五大发展理念为指引，以加强党的建设为核心，以发展现代保险服务业为方向，以管理模式、经营模式和商业模式创新升级为路径，坚持服务大局，坚持改革创新，将公司打造成为文化先进、战略领先、机制科学、队伍一流的全球领先财险公司，服务集团新的发展战略，为我国全面建成小康社会保驾护航。

**五大发展理念：**根据党的十八届五中全会提出的创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，我们将全会精神内化于心、外化于行，转化为公司发展的强大动力。**坚持创新是引领发展的根本动力。**要将创新融入公司文化基因，以创新为驱动，全面升级公司管理模式，提高公司管理效率；整合公司内外部资源，创新经营模式和商业模式，拓宽服务领域，提升公司价值创造能力。**坚持协调是科学发展的内在需要。**要将协调融入公司管理文化，从战略全局出发，把握发展与盈利、短期与长期的关系，强化区域、产品线、渠道内部协同和整体合力，实现公司整体最优。**坚持绿色是永续发展的必然要求。**要发展绿色保险，服务绿色经济；从降低保险服务成本出发，走集约高效、内涵发展道路，实施精益管理，降低运营成本，减少利益漏损，更好回报客户和社会。**坚持开放是壮大发展的必由之路。**要统筹国际国内两个市场、两种资源，服务国家走出去发展战略，开拓公司新的发展空间；突破产业边界，低成本整合公司内外部资源，构筑公司新的发展平台，为客户和社会创造更大价值。**坚持共享是全面发展的本质要求。**要深化共享发展，促进包容成长，加强保险供给，更好地服务社会发展；推进服务升级，更好地满足客户需求；提升公司价值，更好回报股东利益；打造幸福企业，更好地增进员工福祉。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

# 社会责任管理

## Social Responsibility Management

---

我们始终践行“人民保险 服务人民”的历史使命，专注于价值创造，积极履行保障经济、稳定社会、服务人民的职责，在服务经济社会发展与社会主义和谐社会建设过程中，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。

我们始终将自身发展融入经济社会发展全局。积极响应中央号召，投身农村保险事业，有力服务了社会主义新农村建设；服务“一带一路”项目建设；主导参与区域巨灾保险项目；积极参与社会风险管理和社会保障体系建设，重点推进环境污染、食品安全、医疗责任、校园安全、安全生产等与公众利益关系密切的责任保险；大力发展与人民群众生活息息相关的新农合和健康保险等，参与多层次医疗保障体系建设；积极应对重大事故，及时开通大灾理赔通道，抢险救助、抗灾理赔；始终铭记优秀企业公民的神圣职责，积极投身社会公益事业，扶危济困、奉献爱心，为社会和谐稳定、人民幸福安康尽心竭力。2015年，我们累计承担保险责任金额 247.98 万亿元，在服务社会经济发展大局中发挥了重要作用。

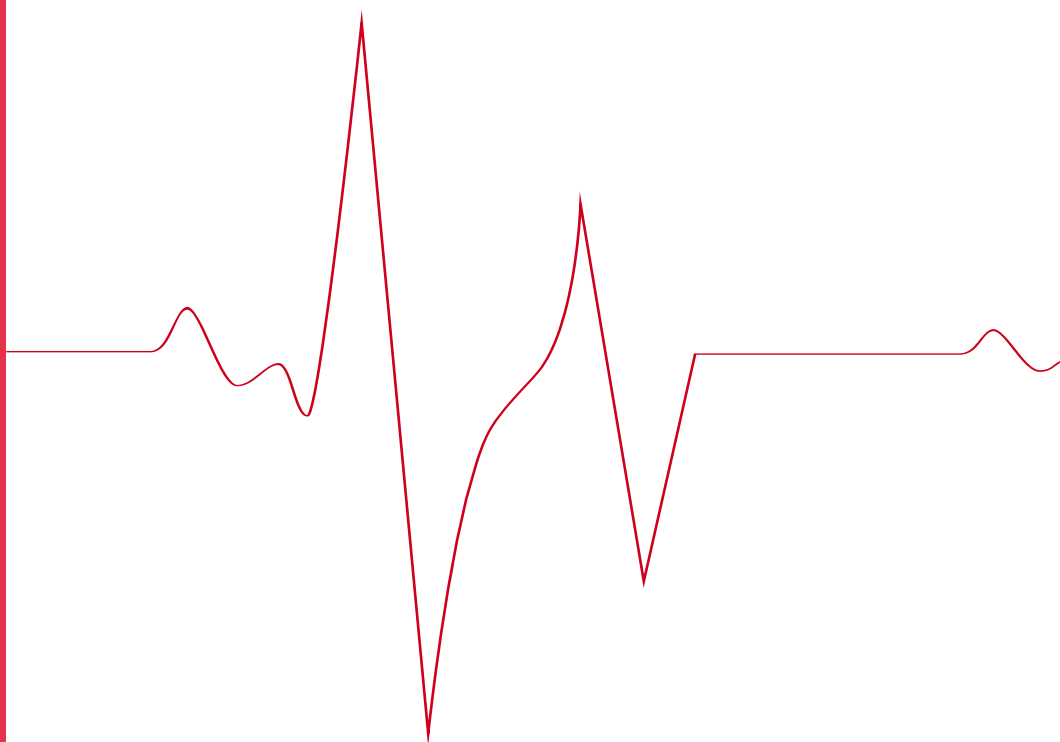
# 利益相关方沟通

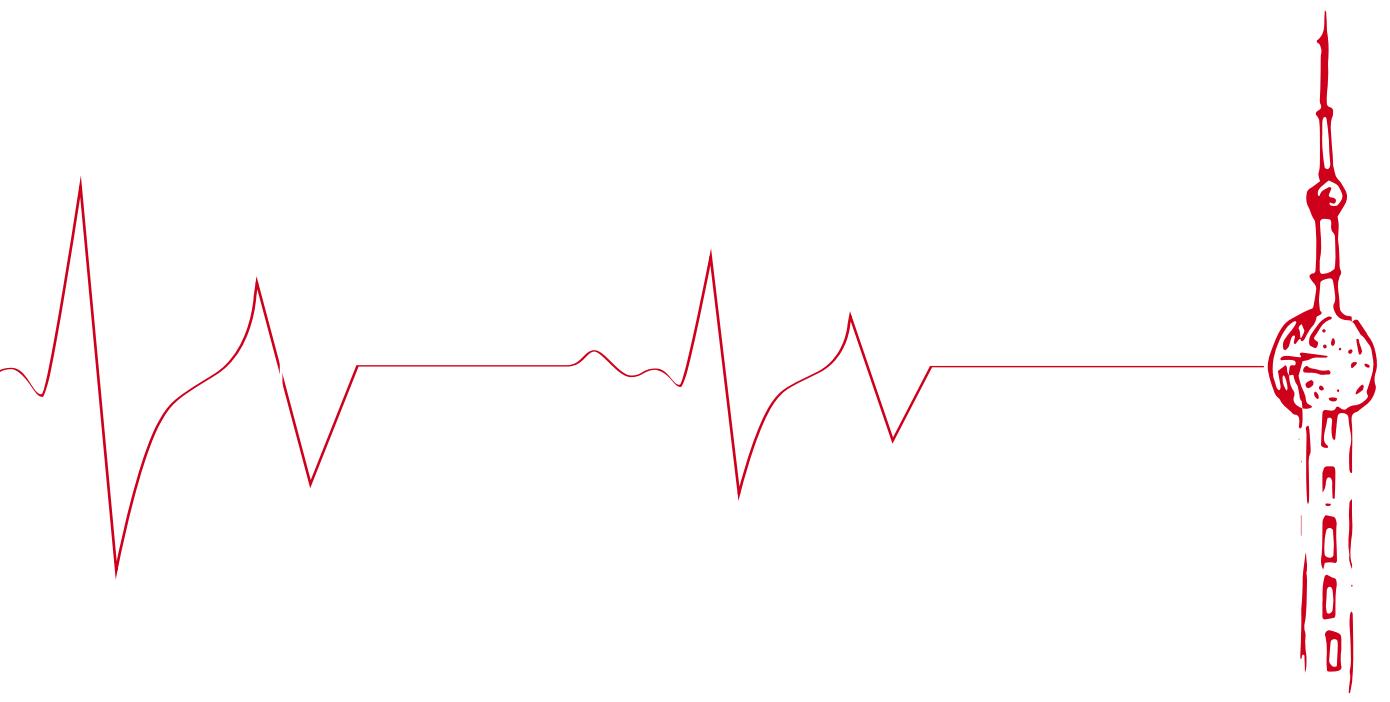
## Stakeholder Engagement

我们高度重视利益相关方的期望，不断完善沟通方式和对话机制，期望通过我们积极的努力和回应，不断提高公司治理水平，并实现利益相关方的合作共赢。2015年，公司继续保持与股东、客户、员工、合作伙伴和行业、社会与环境等利益相关方的密切沟通。

利益相关方	相关方期待	沟通渠道
股东	稳定的价值增长 完善的公司治理 有效的风险管理 廉洁的商业环境	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者交流
客户	丰富的保险产品体系 便捷优质的服务 客户权益保护 满足多样化需求	客户节 座谈和回访 满意度调查 微博、微信等新媒体 服务专线 95518 www.epicc.com.cn 4001234567 电话销售专线
员工	民主参与的权利 职业健康安全 良好的职业发展平台 和谐的工作氛围	职代会 工会 员工座谈会 绩效管理 面授及网络培训 内部网络信息平台互动交流 互助关爱
合作伙伴和行业	合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 参加行业协会、学会 重大课题探讨、政策建议
社会	改善民生 促进社会管理 慈善公益 履行社会责任	与政府、企业合作 志愿者活动 慈善捐助 定点扶贫
环境	绿色金融保险 绿色运营 绿色公益	产品、技术创新 节能减排

**对股东**  
**To the**  
**Shareholders**







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 注重价值创造，实现资产增值和稳定回报 Focusing on value creation to gain asset appreciation and stable returns

2015年，我们面对宏观经济下行压力持续加大的复杂形势，顶住市场竞争持续加剧的巨大挑战，对标市场、攻坚克难，公司业务发展稳中有进。

我们推进改革转型，释放资源潜能，围绕提升业务获取能力，深化销售体系改革，促进区域协同发展，提升县域市场竞争力，持续激发公司内生增长动力，助推加速打造人保财险升级版。

我们持续深化基层建设，抓重点、打基础、利长远，强化网点改造，推进“三农”建设，规范基层用工，加强基层队伍建设，加大支持基层力度，建立基层机构需求定期传导及反馈解决机制，激发基层发展活力。

我们注重价值创造，整体盈利连创新优成绩，利润总额和净利润双创突破性新高，增速市场比值创股改上市以来历史最高，市场份额持续保持稳定，业务收入稳定增长，业务结构不断优化，综合实力稳定提升。







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

**持续提升管治水平，  
完善信息披露及与投资者沟通**  
**Constantly enhancing corporate governance,  
improving information disclosure and  
communication with investors**

我们奉行完善的公司治理，相信维持良好的企业管治符合本公司、股东及相关者的利益。严格遵守《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国公司法》等相关法律，忠实履行《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》和本公司章程的规定，不断提高企业管治水平。2015年，我们坚守良好的企业管治原则，持续加强内部管控能力、监控能力和风险管理能力，完善关联交易管理制度，加强合规建设和管理。

我们注重维护良好的投资者关系，通过多种渠道与投资者保持有效的沟通。2014年度及2015年中期业绩公布后，我们通过举行业绩发布会及路演等方式及时与投资者就本公司的经营业绩和业务发展趋势进行沟通，加强与投资者的交流，增进投资者对本公司的了解。还通过接受投资者拜访、召开电话会议、参加大型投资论坛、电话和电邮等方式与投资者保持良好的沟通，并积极通过本公司网站提供投资者关系信息，以建立并保持良好的投资者关系。

我们严格遵守香港《证券及期货条例》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《保险公司信息披露管理办法》等有关法律法规，按照真实、准确、完整、及时、有效的原则，依法合规开展香港、国内和日本三地的信息披露工作。我们制定了信息披露管理规定，建立了信息披露工作流程，并定期举办信息披露培训，在公司树立依法合规开展信息披露的意识，做好信息披露风险防范和管控。



## 依法合规经营，增强风险管控 Ensuring compliance management and strengthening risk control

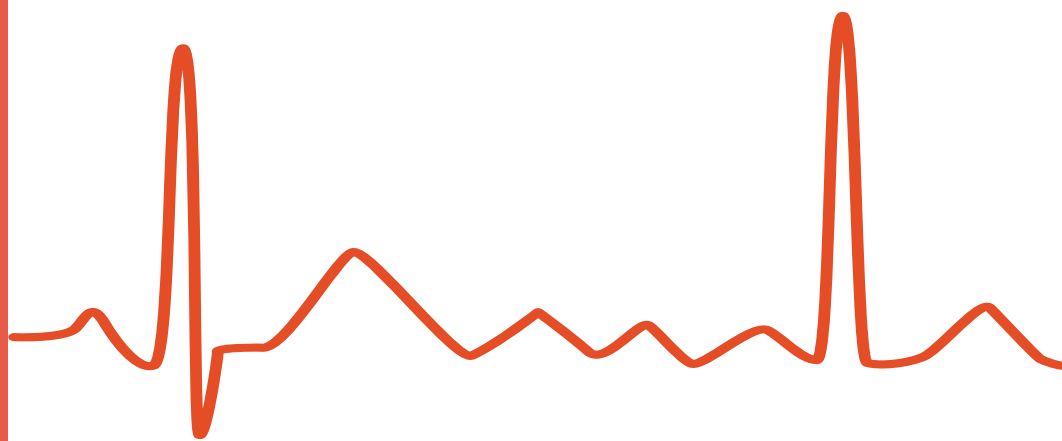
我们持续强化合规管理，遵循并积极宣导“合规是企业的生命线”理念，实现合规与发展两促进。2015年，我们积极配合外部检查，全面开展系统自查整改，规范经营行为。深化全面风险管理体系建设，构建风险管理长效机制，切实加强对承保、理赔、客户服务、公司治理等流程的内控测评和整改力度，有效维护了客户和投资者的合法权益。

强化风险管控，提升风险控制能力。我们持续推进全面风险管理体系建设，制定发布风险偏好框架，深入推进风险偏好体系建设。持续开展重点领域、重点环节风险监控预警，加强对重大风险事项的专项评估。全面推进“偿二代”落地实施，对标监管要求，积极推动控制风险改进。

加强流程管控，维护客户合法权益。开展重点领域风险排查和检查，建立合规巡查机制，在政策性业务、中介、理赔、财务数据真实性、反洗钱等领域开展各类风险排查，及时推送风险提示信息。积极创新监控方式方法，开展内部洗钱风险评估，优化反洗钱及反恐怖融资信息系统管控，推进业务系统功能改造升级，切实提高反洗钱工作有效性。初步搭建风险事件数据库，提升操作风险识别能力。

加强教育宣导，有效提升合规条线专业技能。加强重点领域合规知识输出，积极开展送培训下基层活动，建立公司合规培训素材库，逐步形成多位一体的合规培训体系。开展合规上岗资格考试，举办“合规课堂”培训，督促条线人员提升专业能力。

对客户  
To the Customers







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

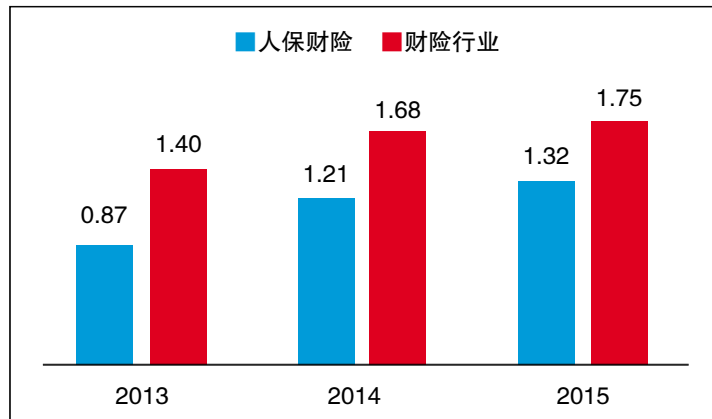
## 坚持以客户为中心，持续提升服务能力 Persistence in the customer-centric principle, and building up the capability to serve

我们坚持以客户为中心，深化信息技术运用，创新服务平台，优化服务界面，提高服务效能，强化服务升级，以高品质服务吸引客户，客户满意度持续提升，服务能力和国有企业责任担当充分彰显。

启动互联网战略布局，完善线上线下服务平台，销售效率持续提升。深化车联网项目试点，建立车险客户全量数据库，为细分客户、提高车险精细化管理奠定基础。推出新版微信、APP等移动互联应用，推进积分平台建设，开通微信理赔，提供自主理赔服务。

推送服务直达客户，着力提高客户黏性。持续加强客户信息管理，全面推广基于统一客户视图的营销管理系统。整合各环节服务内容，推进服务产品化、柜面一体化工程，将服务与销售绑定，探索服务产品与客户分级对接机制，推送服务直达客户。扩大第三方合作，完成微信全产品支付平台构建，通过i保养项目整合第三方服务资源，丰富增值服务。

持续优化业务流程，不断提升客户体验。我们深入开展客户接触领域流程优化项目，上线理算工厂、智能调度系统，持续优化理赔流程。建立跨部门、跨领域、跨区域的软件开发协同机制，提高系统兼容性、友好性和便捷性，客户体验持续改善。



中国人保财险亿元保费投诉量与行业均值对比（单位：件/亿元）



2015年3月15日，中国人保财险黑龙江分公司广泛开展“明明白白买保险，清清楚楚办理赔”国际消费者权益保护日主题宣传活动

On March 15, 2015, Heilongjiang Branch's insurance marketing event of "Buy smart, Claim smart" to celebrate the World Consumer Rights Protection Day



# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 中国人保财险 2015 年客户数量<sup>10</sup>

客户数据	个人客户数	5463 万个	+9.46%
	机构客户数	224 万个	+7.96%

## 中国人保财险 2013 年 -2015 年客户满意度<sup>11</sup>

		2013 年	2014 年	2015 年
客户满意度	整体满意度	70.71 分	70.86 分	71.30 分
	公司形象	70.53 分	71.32 分	72.24 分
	电话中心	70.72 分	70.74 分	72.29 分
	销售服务	69.34 分	69.52 分	69.63 分
	理赔服务	66.29 分	67.32 分	69.94 分
	保险产品	80.16 分	80.23 分	81.67 分

## 中国人保财险 2014 年 -2015 年客户节数据

相关数据		2014 年	2015 年
客户节	举办活动数量	1.8 万场次	1.9 万场次
	参与人数	42 万人	51 万人

<sup>10</sup> 中国人保财险 2015 年客户数量数据来自于客户分析应用系统 (ACRM)。

<sup>11</sup> 中国人保财险 2013 年 -2015 年客户满意度数据来自于公司委托尼尔森公司做的客户满意度调查项目。



## 持续推动保险创新，满足多样化保险需求 Promoting insurance innovation to meet diversified demands

2015年，我们依托政策优势，开展商业模式创新。在团体商业保险领域，根据行业特点提供专业化产品和全面风险管理，并不断将产品创新延伸到产业链的上下游，逐步提高企业保险深度，将企业商业保险向产业链风险管理方案升级；在个人客户保险领域，加快跟进信息技术和互联网生态的快速发展变化，全面改造个人客户产品创新和商业模式，开展个人客户量化研究和生活场景化设计，规划公司的个人保险产品全新体系。

我们针对小微企业面临的融资难题以及风险分散、抗风险能力弱的特点，提供中小企业贷款保证保险等业务，充分发挥保险在融资增信、风险保障、损失补偿等方面的功能，通过“规模化对接、专业化经营、集约化管理”，逐步形成了具有中国人保财险特色的小微企业服务模式，全年为企业累计提供保险保障金额 719.77 亿元。

我们保护科技企业和文化企业的有形资产和无形资产，依托政府授予的试点资格，推动开发完成多款保险产品。全年为科技企业累计提供保险保障金额 1345.59 亿元，为科技企业在遭遇风险事故后的重建和恢复提供了有力的支援。为文化企业累计提供保险保障金额 294.08 亿元，累计为 2822 件专利提供风险保障 25.05 亿元，以高度的社会责任感和行业使命感积极推动文化产业保险工作。

我们注重探索新兴行业产品创新，在网络科技、生命科技、光伏产业和汽车产业等新兴领域行业取得了新进展，保障企业应对较高且复杂的风险，助力社会的转型发展。





中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 打造高效产品服务体系，满足客户高品质需求 Constructing effective product service system to satisfy customers with high quality service

我们紧密围绕市场热点和客户需求，将产品与服务深度对接，扩展产品开发内涵，努力打造高效的产品服务体系，提高产品研发和定价能力。

我们持续深入研究和分析客户消费需求的多样性，设立产品创新试验区和创新实验室，开发产品创新引擎，打造高效产品服务体系，不断满足广大人民群众日益增长的保险需求。我们拥有全行业门类齐全、数量众多的在售产品种类，建立了分险种、分渠道、分客户群的立体式产品体系，业务范围从农业生产、交通运输、对外贸易等经济社会重要领域，到关系百姓的机动车辆、“菜篮子”“米袋子”等，覆盖国民经济与人民生活的各个领域，为广大客户提供全方位、高质量的保险保障服务。

在第八届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十届中国保险创新大奖活动中，我们推送的创业保组合保险产品、云计算服务责任保险、机动车延长保修保险、“家全宝”储金型家庭综合保险、短期出口信用险、海南省分公司橡胶树风灾气象指数保险等保险产品获得“最具创新力保险产品”“最佳财产保险产品”“最佳责任保险产品”等共计 10 项产品大奖，以及产品行销、主顾开拓、客户服务等 5 项营销企划拓普奖。



在第八届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十届中国保险创新大奖活动中获奖产品<sup>12</sup>

	奖项	产品
1	PICC - 人保财险	年度最具影响力保险品牌
2	太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险	最具市场潜力保险产品
3	创业保组合保险产品	最具创新力保险产品
4	北美旅游保险	最佳产品组合
5	中小企财险保险产品：安福保、安业保	最佳财产保险产品
6	“家全宝”储金型家庭综合保险	最佳财产保险产品
7	云计算服务责任保险	最佳责任保险产品
8	机动车延长保修保险	最具市场潜力保险产品
9	短期出口信用险	最具市场影响力保险产品
10	海南省分公司橡胶树风灾气象指数保险	最佳农村保险产品
11	河北阜平系列农险产品	最佳农村保险产品
12	双十二特惠方案	产品行销类
13	广发 - 人保“捷算通”联名卡合作项目	产品行销类
14	人保财险“i 保养”项目	客户服务类
15	交保通宝	主顾开拓类
16	“春运险”创意营销	主顾开拓类

在《中国保险报》主办的“2015 年度保险产品评选”中获奖产品<sup>13</sup>

	奖项	产品
1	年度综合保障计划	创业保组合保险产品
2	年度意外保险产品	介入诊疗意外伤害保险
3	年度责任保险产品	云计算服务责任保险
4	年度机动车辆保险产品及服务	车联网客户一体化服务
5	年度互联网保险产品	酒店取消保险

<sup>12</sup>2015年11月7日，由《保险文化》杂志社主办的第八届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十届中国保险创新大奖活动中，中国人保财险荣获“年度最具影响力保险品牌”等16项大奖。

<sup>13</sup>2015年12月28日，由《中国保险报》发起，联合中保网、新浪财经共同主办的“2015年度保险产品评选”活动进行公示。中国人保财险选送的5项产品获奖。



# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

在《金融理财》主办的“金貔貅奖”评选中获奖产品<sup>14</sup>

	奖项	产品
1	年度金牌保险产品组合	北美旅游保险
2	年度金牌市场影响力保险产品	深圳巨灾救助保险产品
3	年度金牌网销保险产品	创业保组合保险产品
4	年度金牌创新力保险产品	创业保组合保险产品
5	年度金牌创新力保险产品	汽车产品三包质量保证保险
6	年度金牌创新力保险产品	账户安全责任保险

## 中国人保财险部分获奖奖牌

PICC P&C was awarded the Best Insurance Products in different categories



<sup>14</sup>2016年1月15日，由《金融理财》杂志社主办的2016年度中国金融理财创新与发展论坛暨2015年度金貔貅奖评选活动中，中国人保财险选送的保险产品荣获6个奖项。



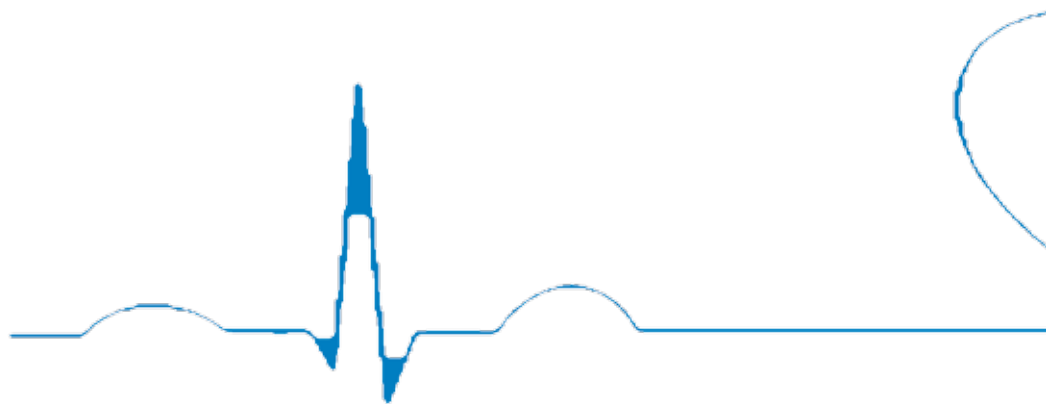
## 强化信息安全，维护客户隐私 Strengthening information security, and protecting customer privacy

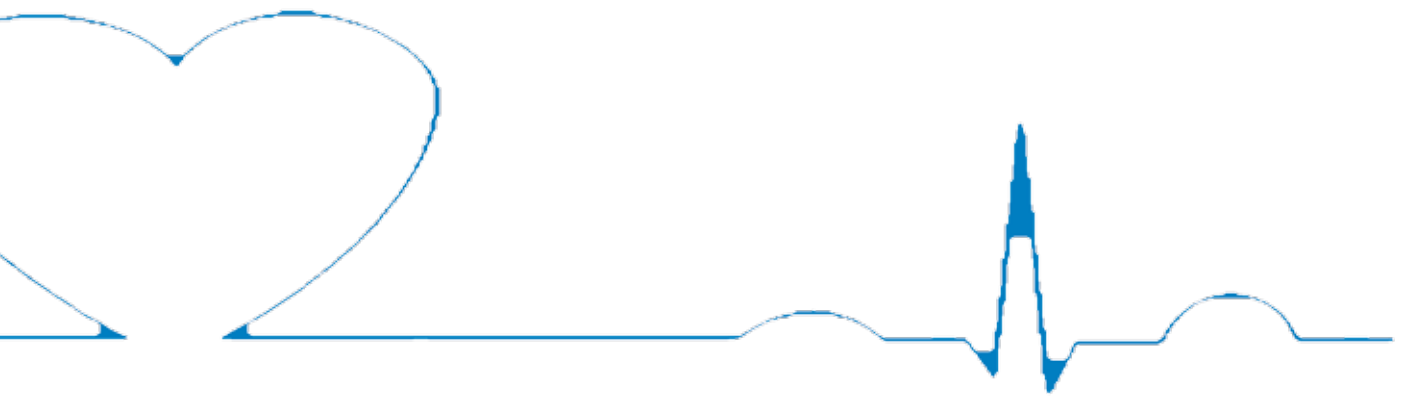
我们高度重视客户个人信息和隐私保护。在档案管理层面，通过公司客户信息管理系统，对公司客户信息档案进行统一管理，遵循“一户一档”原则，客户信息长期有效。

在制度层面，规范客户信息使用，分级管理信息，确定客户信息使用“最小授权原则”（即在客户信息使用时仅授予使用者必不可少的权限，在确保业务正常运转的基础上，最大化保证客户信息安全），严格遵循制度规则，防范信息违规使用。

在系统层面，最大化保护客户信息对内、对外均不泄露，对涉及客户身份信息、联系方式、资金账号等敏感信息做屏蔽处理，保障客户隐私安全。

**对员工**  
**To the Employees**







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 关爱员工发展，保障员工权益 Caring for the professional development of employees, and safeguarding their rights and interests

我们深入践行以人为本、和谐奋进的理念，尊重员工，关爱员工，打造高绩效企业文化，保障员工切身利益，推进提升员工幸福感工程，开展健康向上的活动，积极营造健康、和谐、民主的工作环境，与员工共享公司发展成果。

我们积极推进完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，保障员工在公司面临重大运营变化时的知情权、参与权、表达权、监督权。

我们着力规范用工管理，深化 HR 系统和职业牵引系统应用，推进岗位与薪酬体系优化项目，根据员工任职岗位特征，设置劳动保护专项科目，根据公司用工管理制度文件，保障员工就业权。

我们感谢员工长期以来为公司改革发展所作出的贡献，连续四年在公司开展“感动中国人保财险·年度人物评选”表彰活动，典型人物的精神力量成为传承公司优良传统、弘扬企业精神的正能量，为公司转型发展注入精神动力。

我们围绕薪酬福利、工作环境、身心健康、人际关系、职业发展、民主管理六个维度，持续开展实施提升员工幸福感工程，2015年，员工平均幸福指数稳中有升。



“感动中国人保财险·年度人物评选”活动图片

Profile photos of “Touching PICC P&C · Person of the Year” award winners





中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 提高员工技能，关注员工职业发展 Enhancing professional skills of employees, and helping with their career development

我们聚焦员工职业发展，科学定制员工成长举措及职业发展规划，进一步精细化全系统的岗位序列、职务体系设置，针对不同岗位群体的职责定位，设置差异化的激励方案。持续推进理赔、销售队伍人力资源改革，完善核保师、核赔师、精算师制度建设，持续推进青年人才培养发展计划，持续加强学习型组织建设，深化“千人工程”“引才计划”和“晨曦计划”，持续加大培训力度，通过面授培训、网络培训、考试认证等多种形式提高员工技能，促进员工成长成才。

我们着眼员工综合能力提升，开发建设知识管理平台，为全系统员工提供内部沟通和学习分享平台，收集总结业务实践、典型案例等知识并进行推广，邀请内部专家解答工作业务问题和疑惑，使知识在系统最大范围分享并应用于实践，解决工作中的实际问题，切实推动个人与组织的共同成长。

我们注重员工专业能力培养。针对新入司员工举办入司培训，使新员工尽快融入公司文化、熟悉公司业务、提高工作技能；针对公司重点业务举办各层级的管理者培训，提高管理技能与水平；依据工作职责举办各类专业技术培训，员工可根据需求参加；激励员工技能水平提升，形成涵盖“承保、理赔、销售、客服、综合、财务、用工”等岗位的考试体系。

我们重点开展销售类培训。面向销售管理者、培训师、组训、专职销售人员、渠道客户等人员开展有关销售知识、技能和服务类的培训，引进、开发“销售人员个人软装备系统”课程，扎实有效地在基层一线试点、落地，提升销售人员的理念知识装备水平、方法工具应用水平和话术技能实战水平。



2015 年中国人保财险培训情况

相关数据		2015 年
培训支出	总支出(万元)	25167.32 (公司培训管理系统提数)
	人均支出(元)	1492.26 (总人数以公司 HR 系统中人数计算)
面授课程	入库数(门) 开班量(期)	39826 期 2015 年共有面授课程 39736 门
网络课程入库数(门)		403 门。网络学习完成人次: 4041586 人次 网络学习小时数: 914894 小时
人均培训时间		人均培训时间: 10.8 天 (总人数以公司 HR 系统中人数计算)
面授培训人次 / 面授覆盖率 (%)		1,801,613 人次 其中管理类培训人次: 75,679 专业技术类培训人次: 823,305 销售类培训人次: 884,202
对外部培训或教育的资金支持		2015 年总部员工共列支约 56 万元 人均支出约 1470 元 系统内各分公司费用由各分公司具体掌握
兼职讲师数量(人)		约 4432 人



2015 年, 中国人保财险入选  
“2015 中国年度最佳雇主” 十强榜单  
PICC P&C was named one of the top  
10 Best Employers in China for 2015



2015 年 4 月, 中国人保财险广西分公司  
举办基层管理者培训班  
In April, 2015, PICC P&C Guangxi branch  
held training programs for local managers



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 关注员工身心健康，重视工作与生活平衡 Caring for employees' physical and mental health, and valuing their work-life balance

我们积极为员工提供健康安全的工作环境，坚持以人为本、和谐发展的原则，适时开办补充医疗、健康体检等选择性福利项目，从工作关爱、全面保障、健康关爱、生活关爱等方面优化、提高员工的福利待遇。

我们认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，保障员工享有国家法定休息休假权益。定期足额为全体在岗员工缴纳基本社会保险及住房公积金。持续为员工开办商业补充医疗保险计划、雇主责任险计划、团体意外及重大疾病保险等计划，为员工工作期间的人身健康和安全提供保障。

我们组织开展丰富多彩的文体活动，繁荣员工文化建设，鼓励员工发挥特长、展示风采。举办公司员工运动会、足球比赛、篮球比赛、英语风采大赛等文体活动，参加金融系统乒乓球、排舞大赛等多项赛事，组织全员读书活动，全员健走活动，丰富员工业余文化生活。



中国人保财险舞蹈队代表中国人保集团公司参加 2015 年全国金融系统第一届职工排舞大赛，荣获大赛一等奖

PICC P&C Dance Team, representing the PICC Group, won the first place in the First Dancing Competition of the National Financial System in 2015



中国人保财险总部开展员工英语风采大赛  
English speech contest at PICC P&C headquarter



中国人保财险总部开展员工篮球比赛  
PICC P&C headquarter basketball match



中国人保财险厦门分公司举办“相约美丽·魅力人保”职业淡妆讲座  
PICC P&C Xiamen Branch hosted a seminar of “Meeting with beauty · Charming  
PICC” about light make-up in professional occasions

# 对合作伙伴 和行业

To Cooperation  
Partners & the Industry







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

公司长久以来的卓越发展，与合作伙伴的共同努力、保险行业机制的完善休戚相关，中介机构、车商、银行、医院等是连结我们与客户的重要纽带，我们与合作伙伴共享资源、共谋发展，形成平等互利的战略合作关系。我们持续追逐研究行业发展，与监管部门和同业机构共同努力，深化发展共识，共建健康发展的保险市场。

## **规范供应商管理，完善招标采购合作** **Regulating suppliers management, and optimizing** **bidding & procurement process**

我们严格遵守国家政策法规，强化供应商的规范管理，严格按照规定开展供应商准入、评估、选取等相关工作。在招投标方面，均严格遵守国家法律、法规的规定，依法合规开展采购工作。

2015年公司总部统一管理供应商537家。在做好采购项目的同时，建设中国人保财险内部网上商城，探索推进“互联网+阳光采购”，并明确在集中采购中，宜采购节能产品、环保标志产品。



## 有序对接渠道供应商，共同提升盈利能力 Emphasizing on the orderly interface with suppliers, and collaborating to enhance profitability

我们与价值链合作伙伴开展多种形式的合作，共同推进业务发展。进一步拓宽总对总业务合作广度，进一步丰富合作关系内涵，提高资源整合力度，并持续加强产品研发与渠道的分类研究。

我们重视对渠道的规范管理，2015年制定印发涉及车行分类资源配置及调控管理、总对总合作品牌维修连锁授权管理、加强车商渠道合规经营、经纪代理渠道线上业务合作指导意见等，印发《经纪代理渠道经营管理合规手册（2015版）》，全系统经营机构均严格按照相关管理办法的要求与合作机构开展业务，持续深化合作。

我们重视服务民生经济，服务“一带一路”项目建设以及地方基础设施建设、棚户区改造等民生项目，与商业银行、政策性银行携手，共同为项目的推动与落地提供保障。



2015年初，按照中国人民保险集团公司的统一部署，中国人保财险与农行双方拓展了“三农”领域的合作内容，通过网点共建、客户资源共享、“银行+保险”等方式开展深入合作，放大强农惠农财政投入效应，切实解决农民“融资难、融资贵”的问题。





# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

2015年，我们与30家主机厂、29家汽车经销商、7家汽车维修连锁企业和11家专业保险中介建立合作关系，基本实现市场主流合资品牌车厂商总对总全覆盖。与399家保险经纪公司（法人）建立合作关系，与1243家专业代理机构（法人）建立合作关系，整体上合作的保险经纪公司和专业代理公司法人单位数量保持稳中有增。与全国300余家各级医保定点医院合作，设立了服务窗口及驻点人员。我们“总对总”签约合作银行27家，覆盖全部政策性银行、国有银行、全国性股份制银行以及部分全国布点的地方性商业银行，全系统的签约合作银行数量达到194家，银保业务合作广度逐步扩大。

2015年11月6日，公司代售车项目在2015年中国汽车流通行业年会中荣获2015中国汽车流通行业“汽车金融服务创新奖”。与会汽车流通企业及金融机构对公司代售车项目给予了高度评价，认为代售车项目是在当前新车销售放缓形势下，整合金融服务平台，创新汽车销售渠道的有益探索，对于推动汽车产业健康发展，增强客户购车、用车的便利性和满意度，具有积极意义。



中国人保财险代售车项目获“汽车金融服务创新奖”  
PICC P&C was awarded “Innovation Award in Auto Financing Service”

2015年11月，在“2015（第六届）中国汽车金融年会暨2015中国汽车「金引擎」奖颁奖典礼”中，公司“人保保险·i保养”被评为“2015最佳汽车保险产品”。



中国人保财险“i保养”项目获评“2015最佳汽车保险产品”

PICC P&C “iMaintenance” product was awarded “the Best Auto Insurance Product 2015”



## 与同业密切合作，促进行业健康发展 Working closely with the peers, and promoting healthy development of the industry

我们充分认识保险作为现代服务业服务国民经济的角色，利用建言献策平台、同业交流活动、专题研究等形式为发挥保险机制作用及相关政策落地建言献策。

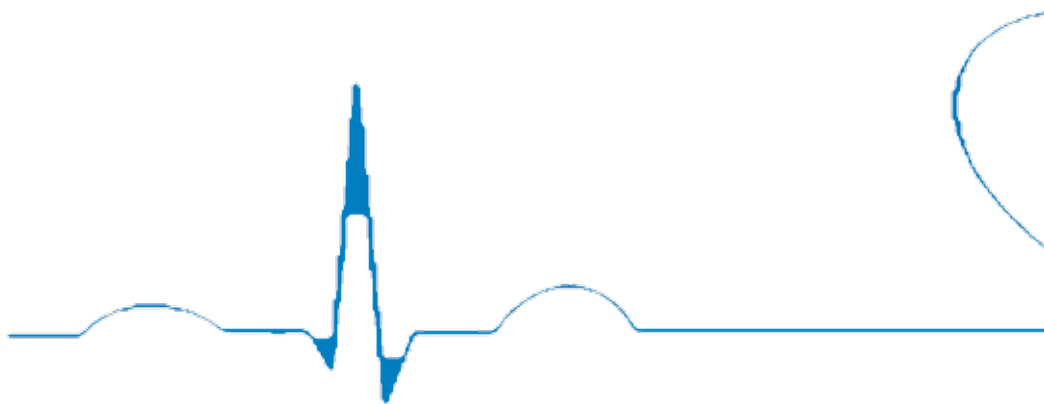
2015年中国人保财险参加的部分行业组织（排名不分先后）

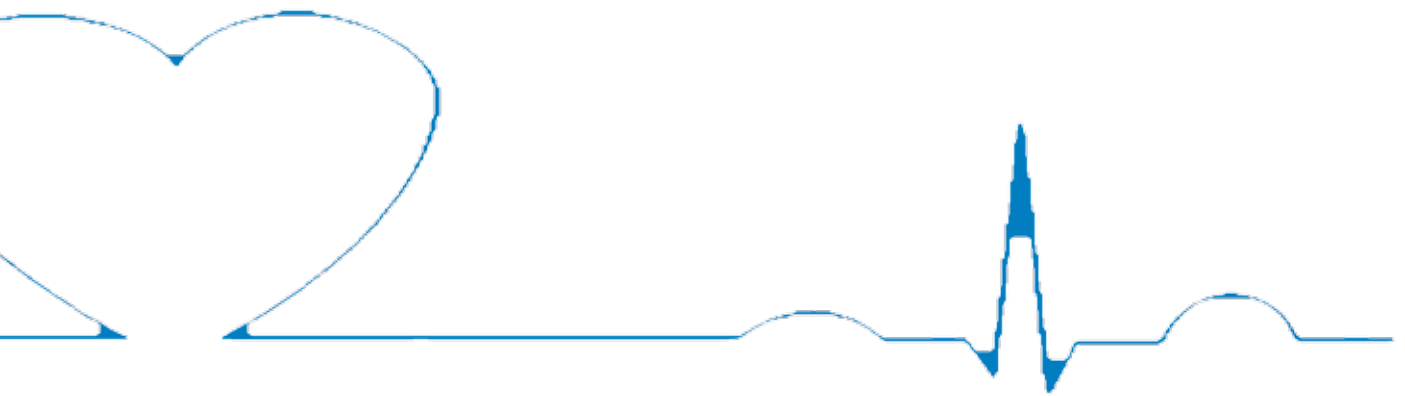
国际信用保险及保证保险协会（ICISA）	南开大学农业保险研究中心
亚非保险人和再保险人协会（FAIR）	上海国际航运研究中心理事会
中国保险学会	保险资产管理业协会
中国保险行业协会	中国精算师协会
中国国际公共关系协会	中国汽车流通协会
北京中外企业人力资源协会	公共安全科学技术学会
中国金融会计学会	保险标准化委员会
中国物流与采购联合会汽车物流分会	中国种子协会
中国家用电器维修协会延保专委会	上海航运保险协会
中国汽车维修行业协会汽车维修配件工作委员会	中国教育技术协会金融教育技术专业委员会

2015年8月5日，公司参加中国保险监督管理委员会《关于保险业履行社会责任的指导意见》（讨论稿）研讨会并发表意见建议，助力推动保险行业及公司积极履行企业社会责任。

公司联合农业部、财政部、人民银行、银监会、保监会等部委和其他10家金融保险机构，联合发布了《金融支持新型农业经营主体共同行动计划》。面向新型经营主体提供农业产业链保险服务。设计涵盖农产品生产、加工、储存、流通、贸易全过程的组合保险产品，在此基础上推进涉农保险与涉农信贷联动。

**对社会**  
To the Society







# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

我们充分发挥专业技术和服务优势，利用保险市场化的风险转移机制、社会互助与管理机制，参与社会治理，保障经济发展，促进社会和谐，履行国有保险企业的社会责任。

2015年，我们积极构建社会保障的多元参与机制，持续关注“三农”，大力推进保险进社区、进厂矿、进学校，加快推进各类社保补充、大病保险等社会医疗保险业务，独家或首席承保国家重点建设项目，支持国家出口信用风险保险保障，助推企业“走出去”，完善重大灾害响应机制，牵头组建首台（套）重大技术装备保险共保体，发起成立中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体和中国农业保险再保险共同体，持续关注弱势群体、广泛开展扶贫帮困及慈善公益行动，行业引领地位更加突出，公司服务社会保障经济的能力持续提高。



2015年4月22日-25日，首台（套）重大技术装备保险补偿机制试点工作北方片区项目对接会在京召开

From April 22 to 25, 2015, the conference about the pilot program in Northern China for the first set of major technical equipment insurance was held in Beijing

## 为三农发展提供风险保障，支持保障新农村建设 Protecting the development of agriculture, rural areas and farmers, and supporting the construction of the new countryside

我们以服务经济社会发展为己任，积极响应国家扶持“三农”政策，以发展农村保险作为支持服务新农村建设的着力点，精耕细作、挖潜拓新，不断拓宽农业保险服务领域，完善农村保险服务体系，抓好农险经营管理，重点推进农网建设。

我们在国内农险市场的份额始终保持在 50% 以上，长期发挥中国保险业支农、惠农、强农、富农的主渠道作用。2015 年，我们承保农田占我国播种面积的 31.46%；承保森林占我国森林面积的 40.5%；承保生猪及能繁母猪占全国存栏量的 39.6%。全年为 1.22 亿户次农民提供了 1.07 万亿元农业风险保障，为 8356 万户农户提供了 1.39 万亿元的农村房屋保险保障，有力服务了社会主义新农村建设。



中国人保财险认真贯彻落实国家支农惠农政策方针大力开办政策农业保险

PICC P&C actively implements the national agriculture policy to support and benefit the agricultural development by providing policy-related agricultural insurance





## 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

我们深入贯彻落实“新国十条”，积极开展“三农”保险产品创新，重点围绕特色农业、产量产值、目标价格、气象指数等新兴领域，以及种养大户、家庭农场等新型主体，加大产品研发创新力度。创新推广粮食作物产量保险、农产品价格保险、天气指数保险，加快推进农险综合信息平台建设，持续扩大农险竞争新优势，推出了涵盖生猪、蔬菜、粮食作物、中药材、畜禽、水产养殖等领域的创新型农险，截至2015年底，我们在全国20个省（区、市）开发推出了创新型农险产品58个，农险产品总数量超过1000个。

2015年8月31日，内蒙古自治区草原牧区牛、羊天气指数保险启动暨签单仪式在内蒙古锡林郭勒盟乌拉盖管理区举行。



草原牧区牛、羊天气指数保险在内蒙古锡林郭勒盟签单落地

Signing ceremony held in Xilingol, Inner Mongolia, of weather index insurance for cattle and sheep in pasture



我们重视建立健全农村基层服务网络，打通保险服务农户的“最后一公里”。截至 2015 年底，我们建立的三农保险营销服务部、三农保险服务站、三农保险服务点覆盖了全国农村地区 96.28% 的乡镇和 56% 的行政村，三农保险销售服务队伍达到 32.7 万人。持续推进三农营销服务部标准化建设，有力支撑了农业保险承保理赔到户。

我们积极开展技术创新，提升农险专业化、精细化管理水平。开展农险综合信息平台项目建设，构建新型农险标的库和新一代农险承保理赔相结合的一体化业务处理系统。扩大无人机航空遥感项目县域试点工作，提升农业保险查勘定损和理赔服务能力。推动 RFID、DNA 等识别技术在养殖险业务中的应用。

与中国烟草、兴业银行合作启动“兴E融”项目，联合为烟农提供风险保障和信贷支持。

与爱种网、奇虎 360 等互联网企业开展“互联网 + 农业保险”项目合作。





中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 大力发展民生类责任保险，助推和谐社会建设 Vigorously developing liability insurance that concerns people's livelihood, and promoting the construction of a harmonious society

我们积极支持政府职能转换，主动参与社会治理，分散民事损害赔偿责任风险，创新风险管理服务供给方式，在医患纠纷、安全生产、食品安全、政府救助、养老服务等诸多领域广泛开展相关责任保险，受到政府部门及社会媒体的广泛认可与好评。随着政府利用商业保险强化社会治理的需求日益增长，我们开发研究将政府的公共安全管理、社会救济、市政建设责任等纳入保障范围，切实履行企业社会责任。

自然灾害公众责任险自中国人保财险福建龙岩分公司开展以来，近年来被快速复制，需求内容越来越多元化，涉及领域越来越广泛，已成为政府采购的主要责任保险服务。2015年，我们以自然灾害公众责任险、见义勇为责任险为主要险种的民生保险业务覆盖了全国约364个县市，约2亿人群，承担责任限额5.5万亿元。



中国人保财险厦门分公司连续5年为市民承保自然灾害公众责任险

For 5 consecutive years, PICC P&C Xiamen branch has been protecting the people with Public Liability Insurance for natural disasters.

2015年，我们在责任保险领域，向社会各界共计提供33.7万亿元的责任风险保障，同比增长23.39%，社会效益不断彰显。



## 创新医疗保险模式，深入百姓保障民生 Innovating the model of medical insurance, and providing comprehensive protection for the people's livelihood

我们参与深化国家医疗保障体系改革，引入商业保险承办大病保险，并按照中国人民保险集团公司统一部署要求，设立社会医疗保险服务中心，强化专管专营，扩大承保覆盖面，积极推进医疗保障体制改革和社会医疗保障体系的日趋完善，助力医疗卫生体制改革、深化民生保障和维护社会稳定。

为切实解决人民群众“因病致贫”“因病返贫”的问题，我们重点开展城乡居民大病保险、各类社保补充医疗保险、意外伤害医疗保险、民政救助等社会医疗保险业务。2015年，全年共承办大病保险项目214个，覆盖28个省、174个地市、1105个县/区，承保人数约3亿。减轻人民群众大病医疗费用负担，心系全民健康福祉，助力医疗卫生体制改革。

随着各地大病保险工作的深入推进，我们结合多年来开办社保补充类健康险业务的成功经验，通过不断探索和创新，树立了中国人保财险良好的服务形象，尤其是在新疆、青海、宁夏等少数民族地区，我们积极发挥保险的社会管理功能，宣传惠民政策，落实行业维稳责任，进一步为更好服务国计民生发挥积极作用。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 参与国家重点项目建设，保障国民经济健康发展 Participating in the construction of national key projects, and ensuring the healthy development of national economy

我们持续为国家航空、航天、石油、核能、铁路等重要领域的发展保驾护航，依靠专业的技术和优质的风险管理服务于国家经济社会发展大局。

2015年，公司首席承保川藏线拉萨至林芝段保险项目、南昌至赣州铁路客运专线、首都第二机场工程保险项目、苏洼龙水电站工程保险项目、淮南-南京-上海1000千伏交流特高压输变电工程、西气东输三线中段输气管道工程、成都-贵阳客运专线、金沙江下游巨型水电工程、云南省蒙文砚/嵩昆/宣曲高速公路工程等多项关系国计民生，具有重大政治、经济、社会和环保意义的国家重点工程，为国家重要基础设施建设提供支持，助力中国经济发展。



## 关注弱势群体，切实保障人民福祉 Caring for the well-being of the disadvantaged group, and safeguarding people's welfare

我们关注弱势群体和低收入人群。为保障弱势群体利益开发了一系列创新产品，提供多样化的服务。

我们设计提供精神病人监护人责任保险，为居家治疗休养的精神病人，在不能辨认或者不能控制自己行为造成的第三者人身伤亡或财产损失，全年承担责任限额近3亿元。

我们设计提供养老机构责任险，为老年人口服务、服务老龄化社会，全年承担责任限额317亿元。

我们设计提供安全生产责任保险，为安全生产事故发生后，落实赔偿责任、保障员工和第三者等弱势群体的利益，全年承担责任限额3964亿元，为8.7万余家企业提供风险保障。

我们设计提供医疗责任保险，为日益突出的医患纠纷问题、保障患者和医疗机构利益，全年承担责任限额253亿元，截至2015年底，全国所有省（区、市）均开展了医疗责任保险业务，覆盖200多个地、市、州的3000多家医疗机构，投保医疗机构从三级医院延伸到乡村卫生院。



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 勇担抗灾救灾重任，全力为民排忧解难 Shouldering the responsibility of disaster relief, and saving the people from trouble and pain

面对重大自然灾害，我们始终坚守承诺，发挥保险补偿作用，以高度的责任感和使命感，为国家和人民排忧解难。同时积极开展抗灾救灾和查勘理赔工作，为维护灾区稳定、帮助灾区恢复生产生活秩序做出了积极的贡献。

维护社会稳定，提升抗灾救灾能力。我们参与社会风险管理，启动全国理赔风险数据管控中心、区域性和省级查勘指挥调度中心以及理算工厂建设，实现理赔前后台一体化操作，构建提升理赔服务水平长效机制，以优质、快捷的理赔服务提高公司抗灾救灾能力。通过遥感技术应用，更加有针对性地提供风险管理增值服务，提升客户的风险管理能力，减轻灾害损失，并为国家及时准确地制定救灾救助决策提供支撑，采取相应的应急减灾措施。立足客户防灾防损服务，在灾害预警信息服务、风险排查服务方面建立了持续的运行机制，提供风险预警信息，强化临灾指导，组织开展客户风险排查服务，为减少灾害导致的财产损失起到了积极作用。

提供高效理赔服务，全力支援抗灾救灾。我们以高度的政治责任感和使命感，开辟绿色服务通道，提供高效理赔服务，积极为稳定灾区群众生产生活和支持灾后重建作贡献。灾害发生后及时抽调业务和技术专家支援灾害一线。近几年，我们开展了无人机航空遥感研究，利用无人机在高空获得了高分辨率影像，为灾后理赔提供精准的数据支持。

中国人保财险在天津港爆炸事故中利用无人机助力快速理赔

PICC P&C used drones to accelerate the claim process in the Tianjing Port Explosion

天津“812”爆炸事故后设置无人机遥感影像



天津“812”爆炸事故后无人机遥感影像



2015年8月12日,天津港爆炸事故发生后,我们第一时间跨区调度深圳、广州、广西、北京、大连、厦门等十余家分公司专家,与天津分公司共同成立了成品车、企财险、货运险、车险等10余个专项工作组,有效推进大灾理赔工作。我们迅速组织了2支航拍队伍,于12小时内到达现场待命。在获得允许进入后,深入爆炸核心区完成了核心区的全覆盖航拍和承保标的的近距离旋翼航拍,此次航拍共计飞行2个架次,航拍面积11.65平方公里。同时,获取了爆炸区域灾前灾后的多时相多分辨率的卫星遥感影像,包括高分二号、资源三号、SPOT等高分辨率卫星影像,并基于保险遥感支撑平台自动检测了灾前灾后影像变化,从时间上重现爆炸事故发生和变化过程,从空间上确定爆炸区域总体受损情况,为快速理赔提供了数据支撑,更好地支持灾后的恢复重建工作。





## 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

及时支付赔款，帮助灾区恢复秩序。2015年，我们积极应对东北、华北旱灾，“彩虹”“灿鸿”台风等自然灾害，及时妥善处理“东方之星”客轮倾覆、天津滨海爆炸等重大事故，处理各类赔案 2575 万件，累计支付赔款 1486 亿元。



中国人保财险在福建察看苏迪罗受灾情况

PICC P&C staff surveying the disaster-stricken areas in Fujian after Tropical Storm “Soudelor”



中国人保财险西藏分公司对受尼泊尔地震影响的日喀则地区 40302 户农牧民进行逐一查勘定损  
PICC P&C Tibet branch respectively assessed the damages to 40302 farmers and herders families in Shigatse which were affected by the Nepal earthquake



## 积极回馈社会，传递社会公益正能量 Benefiting the society actively, and delivering positive energy to the public

我们积极投身慈善事业，搭建社会公益事业平台，组建志愿者服务队伍，开展绿色公益活动，扎实推进扶贫工作，通过多种形式和途径奉献爱心、回馈社会，受到广泛肯定和赞誉。

我们高度重视定点扶贫工作，始终把定点扶贫定位为做好扶贫攻坚和构建和谐社会的一项重要政治任务来抓。按照有关规定成立扶贫机构，完善扶贫制度，确保各项扶贫工作落到实处。自2002年起，公司已连续13年开展定点扶贫工作，并圆满完成扶贫各项任务，曾被国务院扶贫开发领导小组授予“全国扶贫开发先进集体”荣誉称号。2015年，公司积极响应中央号召，扎实落实公司扶贫工作部署，一方面选派优秀干部赴江西省乐安县、江西省吉安县、黑龙江省桦川县和陕西省留坝县开展了定点扶贫工作，另一方面通过持续实施特色产业扶贫、公益扶贫和保险扶贫等项目，不断探索具有中国人保特色的扶贫之路，与当地政府建立了良好的合作关系，进一步密切了公司与当地人民的血肉联系，带动当地群众更好地实现自我发展、参与发展、共享发展。



中国人保财险定点扶贫项目

PICC P&C poverty alleviation project



留坝县致谢函

Appreciation letter from Liuba County

河北省阜平积极探索“保险+贷款”的金融扶贫模式：我们积极参与制度设计，完善县乡村三级金融服务网络，与阜平县地方政府采用“联办共保”的农业保险经营模式，开发推广特色农业保险和成本价格损失保险，通过扶贫专项资金直接补贴贫困农户购买农业保险，有效发挥传统扶贫资金以小撬大、定向保障的作用，增强扶贫对象的“造血能力”，成为阜平促进农业产业发展、实施精准扶贫的助推器。2014-2015年，阜平金融扶贫示范县综合保险项目累计提供风险保障152亿元。其中专为阜平县开发的6款特色农险覆盖县域5.9万农户，农户平安险已覆盖全县。截至2015年，该县大枣、核桃种植规模比2012年分别增加2.5万亩、5.37万亩，肉牛肉羊饲养量比2012年增加3600头、14.5万只，“两种两养”共计增收6700万元以上；贫困人口从2012年的10.8万人减少到7.05万人。





# 中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

我们深化开展志愿服务，组织开展了宣传保险知识、敬老助残、无偿献血、植树造林、低碳行走、文明交通、结对助学、美化环境、应急救护和爱心捐助等各种形式的公益志愿服务。



中国人保财险厦门分公司大力支持“义务交警队”组建工作，积极组织员工报名加入“义务交警队”

PICC P&C Xiamen branch supported the building of voluntary traffic police team, organizing PICC employees to be actively involved



中国人保财险电子商务南方运营中心长期坚持开展“木棉花志愿者服务队”的志愿服务活动，秉承志愿服务助力员工成长的理念，持续开展关爱自闭症儿童、独居老人、弱老人士以及关心社区发展的社会服务，如南海桂城创益中心关爱颁奖典礼、独居老人探访活动、公益学校汇报演出、社区老人生日会等数十次活动，员工在服务中收获感动，在感动中收获成长。2015年，南中心“木棉花”志愿者累计服务时数490多小时，累计参与志愿者110人次。

我们始终铭记优秀企业公民的神圣职责，积极投身社会公益事业，扶危济困，奉献爱心，为社会和谐稳定、人民幸福安康尽心竭力。2015 年公司总部及全系统自主开展了爱心助学、绿色出行、义务献血、公益环保、慰问孤寡老人、关爱弱势群体等内容丰富、形式多样的上千余次的慈善公益类活动，其中，“人保财险公益行”送温暖公益活动、“同一片蓝天”六一主题活动、“最美夕阳红”系列敬老活动、“明天的太阳”走进太阳村公益活动等品牌公益活动以各种形式传递着保险正能量，社会影响力和传播力持续扩大。



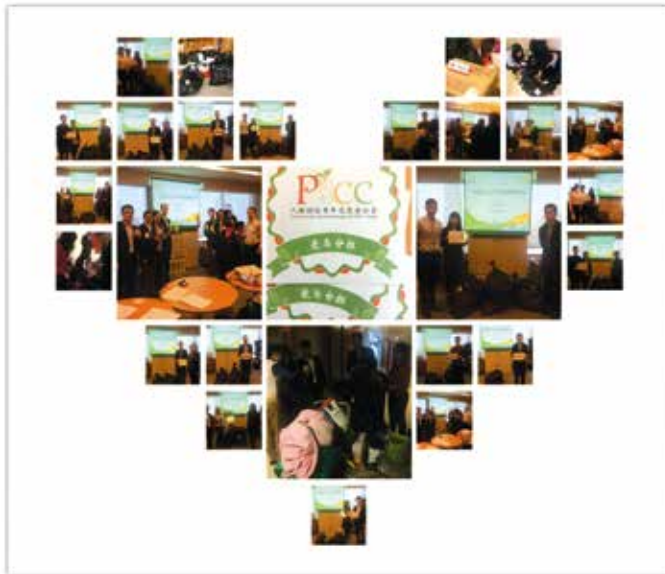
公司出资援建的西藏自治区山南地区曲松县五保集中供养中心落成

The Company funded the construction of the nursing home for the “Five Guarantees Families” in Qusong County, Shannan District, Tibet



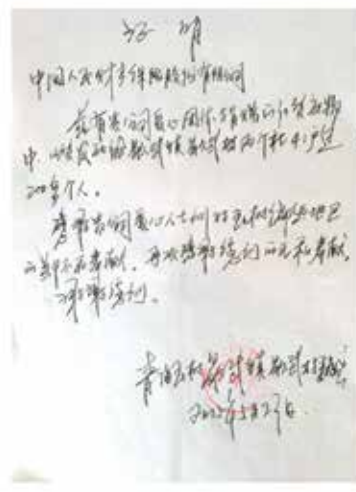
中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED



中国人保财险总部“衣暖人心”旧衣捐助活动

PICC P&C headquarter event “To warm people’s heart by donating clothes”



活动捐助证明函

Receipt letter of the donation



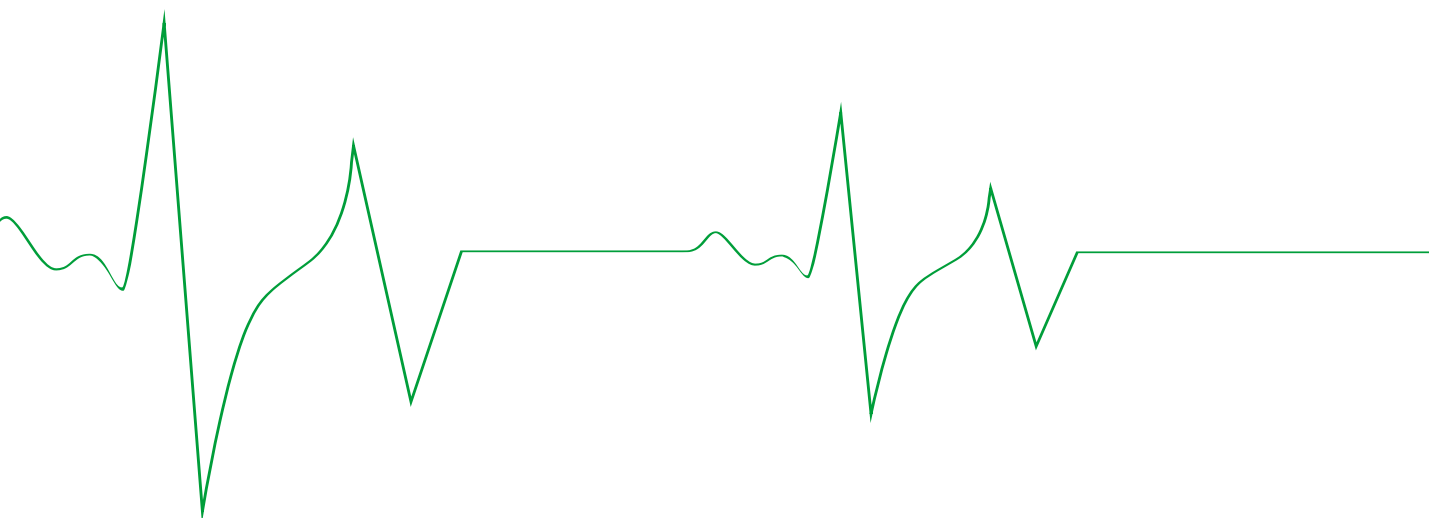
中国人保财险总部“衣暖人心”旧衣捐助活动。活动得到了总部各级领导干部和青年员工的大力支持，共收到总部 33 个部门，超过 320 名员工参与捐助的棉衣、外套、裤子、文具书包等近 3500 件。收集到的 500 公斤旧衣物捐至具有实际需求的青海省玉树州称多县歇武镇、四川甘孜州石渠县贫困人群。

中国人保财险四川分公司护航第九届残疾人运动会暨第六届特殊奥林匹克运动会。以全程赞助公众责任险和雇主责任险的方式成为该赛事的“十大爱心伙伴”，为盛会提供保险保障、专业服务和志愿者服务。

对环境

To the Environment









中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 开发绿色保险产品 Developing green insurance products

我们积极参与生态文明建设，为节能环保事业发展提供风险保障。近年来，带领行业研究和开发环境污染责任保险系列产品，建设环境风险评估和管理体系，创新服务模式。2015年，我们累计为5000多家企业提供了95亿元的风险保障，涉及企业类型主要包括化工企业、重金属企业、机械制造企业、精密仪器等，全国30多个省级分公司开展了环境污染责任保险业务，探索环境风险分级和评估体系建设，强化风险管控，为企业提供及时充足的风险保障，确保企业履行赔偿责任，提升了企业防灾防损能力。



2015年3月27日，中国人保财险在江苏扬州召开环境污染责任保险推动会暨《2014年度中国企业环境风险报告》发布会

On March 27, 2015, PICC P&C held a conference in Yangzhou, Jiangsu, on the promotion of Environmental Impairment Liability insurance, as well as a press-release conference on “the 2014 Report on the Environmental Risks for the Chinese Corporations”

## 绿色公益活动

### Green public welfare activities

我们积极推广和宣传绿色环保理念，参与绿色公益活动，支持绿色公益事业。2015年，公司全系统开展了“我动手 - 环境改变”“我参与 - 陋习不见”“我出彩 - 风景呈现”、浒苔清理公益环保活动、珍珠湾海边开展捡垃圾 / 护环保 / 倡导绿色出行活动、美化人生义务植树活动、“别让记忆里的天空，永远只有灰色”植树节活动等一系列绿色公益项目。

## 实行绿色办公

### Bringing green office into reality

我们在日常经营管理中，倡导绿色环保，引导员工践行节能减排、低碳办公、节约环保等各种低碳行为，降低能耗消耗量，厉行节约，在采购电脑设备、打印机时，设置了功耗要求，并且在设备选型时，将能耗计入5年使用成本来选择设备，优先选择能耗低的设备型号。

我们持续推进电子化支持平台，着力打造电子商务电子化全流程的保险产品销售服务模式，具体包括电子保单、电子支付等功能，近三年共产生电子保单36,272,685张。

我们委托具有相关资质的专业机构对无法维修或无维修价值的废旧电子设备进行回收。通过硬盘现场打孔破坏方式对废旧设备进行数据安全处理，回收后按照国家环保标准进行无害化处置。



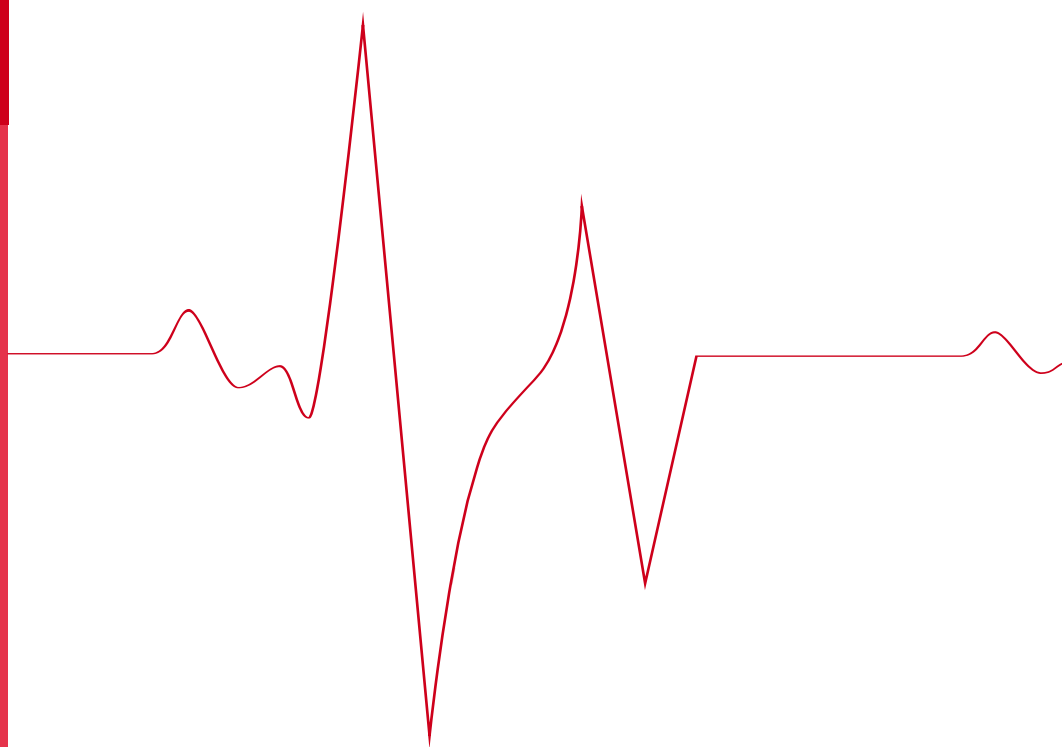
联想出具的绿色环保处置证明

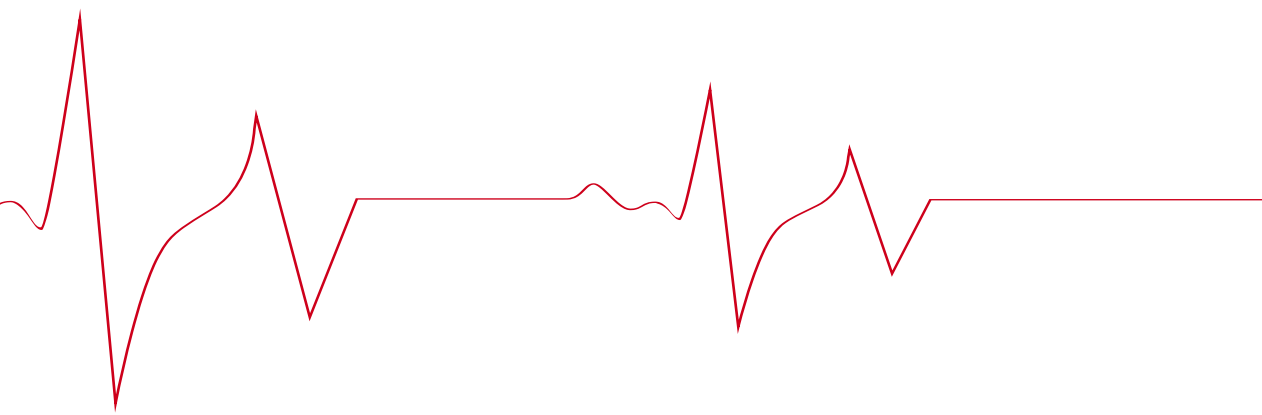
Certificate of Eco-friendly Disposal of Assets issued by Lenovo



# 关于本报告

About this Report







中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

## 关于本报告

---

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的 2015 年企业社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。

### 报告范围 Scope of the Report

报告的时间范围：2015 年 1 月至 2015 年 12 月。

报告的组织范围：中国人民财产保险股份有限公司及其分公司。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

### 报告参考标准 References & standards

重点参考的报告编制标准包括：香港联交所《环境、社会及管治汇报指引》（ESG）及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4.0）》。

### 报告内容及边界 Contents of the Report and its boundary

参考 G4.0 报告编写所遵循的利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性原则，通过管理层建议、向各分公司和外部利益相关方收集、对标社会责任报告等多种方式收集报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

### 报告数据说明 Data declaration

本报告的财务数据来自《中国人民财产保险股份有限公司 2015 年度报告》，该报告经德勤·关黄陈方会计师事务所独立审计，其他数据由公司总部及各分公司收集而来。本报告所披露的数据指标与企业社会责任高度相关，并将随未来社会责任工作的开展进一步调整和完善。

### 货币 Currency

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

### 报告获取方式及延展阅读 Access

本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在本公司网站 [www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn) 查阅下载。

### 致谢 Acknowledgement

本报告采用了中国人民财产保险股份有限公司员工的摄影作品，谨向作者表示感谢。



**中国人民财产保险股份有限公司**

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

地址：中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼

邮编：100022

网址：[www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn)

客服热线：95518

投保热线：400-1234567