

# 企业社会责任报告 2016

Corporate Social Responsibility Report

# PICC



投保热线: 4001234567

客服热线: 95518

官方网站: [www.epicc.com.cn](http://www.epicc.com.cn)

总部地址: 中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼



**PICC** 中国人民财产保险股份有限公司  
PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

# 企业社会责任报告 2016

Corporate Social Responsibility Report

---

PICC

# 01

## MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

董事长致辞

## MESSAGE FROM THE PRESIDENT

总裁致辞

# 02

## COMPANY PROFILE

公司简介

# 03

## COMPANY ADVANTAGES

公司优势

# 04

## COMPANY DEVELOPMENT STRATEGY

公司发展战略

# 05

## CORPORATE CITIZENSHIP

企业公民责任

支农惠农强农富农，推动农险升级扩面 --- 19  
创新社会医疗保险，保障百姓健康福祉 --- 23  
着力推进责任保险，服务完善社会治理 --- 25  
大力发展保险扶贫，积极助力脱贫攻坚 --- 27  
服务社会经济转型，逐步推进普惠金融 --- 29  
参与重点项目建设，保障国民经济发展 --- 31  
发挥经济补偿作用，勇担抗灾救助重任 --- 33  
铭记企业公民职责，坚持传递社会关爱 --- 37

# 06

## CORPORATE SUSTAINABLE DEVELOPMENT

企业可持续发展

坚持以客户为中心，创新优化服务供给 --- 45  
建立良好规范合作，共享资源共谋发展 --- 52  
完善员工权益保障，持续关爱员工发展 --- 57  
持续强化公司管治，整体实力稳步增强 --- 65  
贯彻低碳环保理念，推动绿色金融建设 --- 67

# 07

## SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

社会责任管理

实质性议题确定 ----- 73  
利益相关方沟通 ----- 74  
未来环境展望 ----- 75  
社会责任管理绩效指标 ----- 76  
指标索引 ----- 81  
报告编制说明 ----- 88  
读者反馈 ----- 89

CONTENTS  
目录

PICC



吴焰

中国人民保险集团股份有限公司  
党委书记、董事长

Wu Yan

Secretary of the Party Committee, Chairman of The  
People's Insurance Company (Group) of China Limited

# 01

## MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

### 董事长致辞

2016 年是“十三五”开局之年，也是全面深化改革的攻坚之年。这一年，中国人保财险深入贯彻新发展理念，紧紧围绕“五位一体”总体布局和“四个全面”战略布局，不断强化“四个意识”，提高政治站位，牢记中管金融企业的责任担当，恪守“人民保险 服务人民”的神圣使命，坚决执行党中央各项决策部署，锐意进取、积极创新，实现经济效益和社会效益的相互促进，股东、客户、员工、社会和环境的融合发展。

这一年，我们坚决贯彻中央脱贫攻坚部署，为实现全面小康保驾护航。与国务院扶贫办开展保险扶贫合作，持续开展精准扶贫保险产品创新，探索出河北阜平“金融扶贫、保险先行”模式、宁夏盐池“脱贫保”等可复制推广的经验做法，积极推进“支农支小”“政融保”等普惠金融试点，发起设立 10 只“支农支小”专属资管产品，支持农户、小微企业 5.6 万多户，业务覆盖全国 27 个省，既兜住贫困人群因病因灾致贫返贫底线，又引入金融“活水”激发扶贫内生动力。

这一年，我们坚决落实中央一号文件精神，坚定推动国家支农惠农政策落地。连续十年贯彻落实中央农村工作会议和中央一号文件精神，顺应农业集约化、规模化和产业化趋势，深耕“三农”保险，创新升级农险产品，大力探索价格保险、气象指数保险、“保险+期货”等新型农险，积极服务现代农业发展。全年实现农业保险保费收入 195.35 亿元，提供农业风险保障 2.81 万亿元。

这一年，我们坚决服从中央加快推进供给侧结构性改革的决策部署，助力经济转型升级。充分发挥行业主导作用，大力发展助贷险、出口信用保险、首台（套）重大技术装备保险，创新开发中小企业保险和互联网保险产品，全力助推国家“一带一路”倡议、“中国制造 2025”“大众创业、万众创新”等重大战略实施。

这一年，我们坚决支持国家治理体系和治理能力现代化建设，维护国家长治久安。积极参与矛盾纠纷多元化化解机制构建，在生态环境、食品安全、安全生产、医疗卫生、

交通运输、旅游服务、校园安全、职业责任、政府救助、养老服务、首台（套）装备、诉讼保全、科技文化、建筑工程等诸多领域广泛开展相关责任保险，全年实现责任保险保费收入 137.03 亿元，同比增长 18.56%。

这一年，我们坚决融入中央完善社会保障体系建设，助力民生保障短板补强。大力发展大病保险，助推社会保障体系完善，大病保险已覆盖全国 31 个省、264 个地市、4.37 亿人，实现保费收入 130.2 亿元，同比增长 32%。这一年，我们发挥经济补偿行业主力军作用，服务完善灾害防范救助体系。积极应对年初寒灾，年中长江流域、华北地区暴雨，江苏盐城龙卷风，“莫兰蒂”“鲑鱼”“海马”台风等重大自然灾害，及时妥善处理江西丰城电厂冷却塔坍塌等重大安全事故，在灾害救助和灾后重建等方面发挥积极作用。

这一年，我们坚持以人为本理念，持续推进和谐企业建设。开展“不忘初心、再创辉煌”建司 67 周年活动，向在公司服务满 25 周年的员工颁发纪念章，积极实施企业年金制度，与广大员工共享发展改革成果；坚持扶弱济困、回报社会，积极开展慈善公益事业，持续推进定点扶贫派驻工作，开展对口援疆，深化捐助助学，广泛开展志愿者活动，扶弱济困、传递爱心。

2017 年是中国人保财险开启新长征路的起步之年，也是实现高起点上新跨越的重要一年。我们将牢固树立“四个意识”，强化使命担当，以“十三五”规划为统领，坚持稳增长、优结构、创价值、防风险，加大改革创新力度，推进大服务战略、全球化战略、互联网战略、价值链战略和平台化战略，谱写好“中国梦”人保财险崭新篇章，以优异的成绩向党的十九大献礼。

吴焰



## MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

2016 is the first year of the "13th Five-Year Plan", and a crucial year in deepening reform comprehensively. During this year, PICC P&C applied the new development concept in all respects, strictly followed the general layout of "Five in One" and the strategic deployment of "Four Comprehensives", constantly enhanced "Four Consciousness", improved the political stance, and undertook the responsibilities of a state-owned financial enterprise. We adhered to the mission of "People's Insurance for the People", carried out decisions and arrangements made by the CPC Central Committee resolutely, and further carried out the concept of innovation, coordination, greenness, openness and sharing in development. We achieved mutual promotion between economic benefits and social benefits, and integrated the development of our shareholders, clients, employees, society and environment.

During this year, we resolutely implemented the poverty alleviation deployment of central government to achieve the general goal of building China into a country of moderate prosperity in all respects. We cooperated with the Poverty Relief Office of the State Council on poverty alleviation by insurance. We continued to innovate targeted poverty alleviation insurance products, and explored the model of "financial poverty relief initiated by insurance" in Fuping, Hebei, and "poverty relief insurance" in Yanchi, Ningxia, which experiences can be copied and promoted in other places. We actively pressed ahead the pilot program of inclusive finance, and set up 10 exclusive asset management products to support agriculture and small enterprises to cover over 56,000 of the farm households, small and micro enterprises in 27 provinces in China. It not only held the bottom line

of poverty caused by illness or disaster for poor people, but also invigorated poverty relief by introducing finance measures.

During this year, we resolutely implemented the policy in the No. 1 Central Document on rural issues, and firmly implemented the national policies that support and benefit agricultural development. For 10 consecutive years, we implemented the resolution determined in the annual CPC Agricultural Meeting and the No. 1 Central Document on rural issues, and followed the trends of intensification, large scale and industrialization in agriculture, made great efforts to develop rural insurance, innovated and upgraded agricultural insurance products. We also explored new types of agricultural insurance such as price insurance, meteorological index insurance, "insurance + futures", etc. to serve the development of modern agriculture. In 2016, PICC P&C achieved premium income of RMB 19.535 billion from agricultural insurance, providing risk protection of RMB 2.81 trillion totally.

During this year, we resolutely conformed to the decisions and arrangements made by the central government on accelerating the supply side structural reform, and assisted in economic upgrade and transformation. We gave full play to our leading role in the industry, and made great efforts on loan assistance insurance, export credit insurance, first set of major technological equipment insurance, innovative development of SME insurance and cyber insurance products. We fully supported the implementation of major national strategies such as "Belt and Road Initiative", "Made in China 2025" and "Mass Entrepreneurship and Innovation", etc.

During this year, we resolutely supported the construction of state governance system and governance capacity modernization, and protected the country's long-term stability and security. We actively participated in constructing a diversified conflicts and disputes resolving mechanism, and had launched liability insurance widely on ecological environment, food safety, safety production, health care, transportation, tourism service, campus safety, professional liabilities, government rescue, elderly care, first set of major equipment, litigation preservation, science and technology, culture, and construction, etc. In 2016, the Company achieved premium income of RMB 13.7 billion from liability insurance, an increase of 18.56% compared to the previous year.

During this year, we resolutely integrated in improving social security system construction of the central government, and helped to perfect the social security system. We strived to develop critical illness insurance to help perfect our social security system, which covered 437 million people in 264 cities of 31 provinces, achieving premium income of RMB 13.02 billion, an increase of 32% compared to the previous year. During this year, we played the role of economic compensation as the major player in the industry, and served to improve disaster prevention and aid system. We actively responded to major natural disasters, such as the low temperature damages in early 2016, the torrential rain in Yangtze River basin and north China, and tornado in Yancheng, Jiangsu, as well as Typhoon Meranti, Megi, and Haima during the year. We handled major safety incidents such as the collapse of cooling tower of a power plant in Fengcheng, Jiangxi actively and properly. We played an active role in disaster relief and post-disaster reconstruction.

During this year, we adhered to the people-centered concept, and persisted in advancing the development of a harmonious enterprise. In launching the company's 67th anniversary event "stay true to the mission, and create the glories again", we awarded medals to the employees who have been working for the company over 25 years. We actively carried out the enterprise pension system, and shared the result of reform with employees. We continued to help the people in difficulty and poverty to repay the society, engaged in charity activities, and continued to make efforts in targeted poverty relief and assistance to border areas. We passed on our caring to those in difficulty by philanthropic education aid, volunteer activities on a wide range.

2017 is a year for PICC P&C to begin the new Long March, and an important year of achieving new breakthrough on a high start point. We will firmly bear in mind "Four Consciousness", and enhance our sense of responsibility. Guided by the "13th Five-Year Plan", we will continue to stabilize growth, optimize structure, create value and prevent risks. We will make more efforts on reform and innovation, press ahead the big service strategy, globalization strategy, Internet strategy, value chain strategy as well as platform strategy. By writing a new chapter of "Chinese Dream" within PICC P&C, we will greet the 19th National Congress of the CPC with excellent performance.

Wu Yan



林智勇

中国人民财产保险股份有限公司  
党委书记、总裁

Lin Zhiyong

Secretary of the Party Committee, President of PICC  
Property and Casualty Company Limited

## MESSAGE FROM THE PRESIDENT 总裁致辞

2016 年，中国人保财险积极履行社会责任，全心助力中华民族伟大复兴的“中国梦”，实现总保费收入 3111.6 亿元，成为中国和亚洲首家迈入 3000 亿量级的财险公司。公司在为股东和社会创造更多财富的同时，更加关注支持国家治理现代化和供给侧结构性改革，更加关注做好扶贫攻坚，更加关注保护环境，更加关注基层员工。2016 年，公司荣获“中国社会责任杰出企业”“最佳上市公司”“最佳雇主”等多项荣誉。

致力改革发展，引领行业潮流。面对经济发展进入新常态、市场竞争加剧带来的严峻挑战，公司坚持以新发展理念为指引，确立“抓党建、促同心，抓创新、促发展，抓基层、促合力，抓管理、促转型，抓成本、促效益，抓平台、促民生，抓机遇、促升级”的“七抓七促”总体部署，提出强化“政治意识、大局意识、担当意识、管理意识、看齐意识、服务意识、廉洁意识”的“七种意识”，锐意改革、创新发展，加快转型升级，实现发展与盈利全面领先市场的优异成绩。全年累计承担风险保障责任 291 万亿元，处理各类赔案 2969 万件，支付赔款 1599 亿元。

服从国家战略，融入发展全局。公司坚决贯彻“互联网+”“中国制造 2025”、西部大开发、京津冀协同发展等重大战略，大力发展科技保险、互联网保险，加快区域协调发展，推进战略有效落地；积极响应国家“一带一路”倡议，大力发展出口信用保险、首台（套）重大技术装备保险，创新拓展自贸区保险，推进海外布局，服务中国企业“走出去”；主动融入国家航空航天发展战略，首席承保中国商飞 C919 试飞险及中国商飞 ARJ21 首台（套）项目，独家承保我国新一代重型运载火箭长征五号项目，助力建设航空航天强国；主动服务军民融合发展战略，创新军队保险，助推强军兴军。

支持实体经济，助力供给升级。公司把服务实体经济，助推供给侧结构性改革作为根本出发点和落脚点，主动对接“三去一降一补”“大众创业、万众创新”等，大力发展助贷险、贷款保证保险、创新开发小微企业保险，探索创新产业保险，助力产业结构升级，支持新经济发展；持续加大对基础设施和保障房建设、棚户区改造等重点工程的保险资金支持，在促进国家经济发展和民生建设方面，充分彰显大型国有保险企业的责任担当。

创新支农支小，聚力扶贫攻坚。公司坚决听从中央“脱贫攻坚”号令和国务院推进普惠金融发展的决策部署，单独

设立农村保险事业部 / 农村普惠金融事业部，以“创新农村金融服务，助推国家脱贫攻坚”为目标，深化与各级政府扶贫部门合作，巩固扩大“三农”保险发展成果，创新保险扶贫产品，涌现出河北阜平“金融扶贫、保险先行”、宁夏“脱贫保”、四川凉山“惠农保”等一大批保险扶贫新模式，探索建立产业扶贫新机制；开展支农支小试点，拓展普惠金融，发起设立 10 只“支农支小”专属资管产品，支持农户、小微企业 5.6 万多户。

聚焦全面小康，增进社会福祉。“没有健康就没有小康”。公司主动承接“健康中国”战略部署，积极对接多层次社会保障体系建设，大力发展大病保险，社保业务共覆盖全国 31 个省、264 个地市、4.37 亿人；深度服务国家治理现代化，积极发展巨灾保险、环境污染责任险、综合治安等治理保险，在公共服务领域创新“保险+服务”模式，将保险深入渗透到千家万户，充分发挥保险在保障改善民生、参与社会管理等方面的积极作用。

倡导绿色发展，共建美丽中国。公司积极发展绿色保险，支持绿色产业发展，实施风险减量管理，降低社会运行成本；坚持成本领先战略，创新服务销售模式，加快移动互联网建设，上线“中国人保”APP，开展电子保单、电子发票和承保档案电子化试点，打造智慧理赔、拇指理赔和极速理赔，为客户降低成本、为社会节约资源，为实现永续发展、建设美丽中国做出不懈努力。

共享发展成果，回馈社会大众。公司始终牢记“人民保险服务人民”，热心公益事业，持续开展社会公益活动和志愿服务，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，为社会和谐稳定、人民幸福安康做出积极贡献；公司始终坚持以人为本，将关爱员工作为最直接的社会责任，为员工成长成才营造良好氛围，与广大员工共享发展改革成果，着力打造幸福企业。

展望 2017 年，不忘初心，继续前行。中国人保财险将秉承历史使命，强化政治意识、大局意识、核心意识、看齐意识，在新长征路上奋勇前进，在支持和见证国家发展、社会进步和人民幸福的大格局中，谱写好“中国梦”人保财险崭新篇章。

林智勇



## MESSAGE FROM THE PRESIDENT

In 2016, PICC P&C ("the Company") actively fulfilled social responsibility and fully supported the Chinese dream of great rejuvenation. The Company's premium income achieved 311.16 billion yuan in total, making us the first P&C insurance company in China as well as in Asia that the premium income exceeded 300 billion yuan. While creating wealth for shareholders and the society, the Company also attached more importance on supporting modernization of state governance capability as well as carrying out structural reform of the supply side. Besides, PICC P&C continuously paid attention to poverty relief, environment protection and grass-roots employees. The Company was awarded with various honors in 2016, such as "Outstanding Chinese Enterprises with Corporate Social Responsibilities", "Best Listed Companies" and "Best Employer of the Year", etc.

Striving to reform and develop, and leading the industry trend. While facing the new normal of Chinese economy and the fierce competition in the market, the Company adhered to innovative guide of development concept, established the general arrangements of "Seven Strengthening and Seven Promoting" which include seven keynotes i.e. strengthen party construction and promote concerted effort, strengthen innovation and promote development, strengthen grass-roots construction and promote joint effort, strengthen management and promote transition, strengthen cost saving and promote efficiency & benefits, strengthen platform construction and promote the improvements of people's livelihood, seize opportunities and promote the upgrades. We also proposed to raise the "Seven Awarenesses" i.e. maintaining political integrity, being aware of the bigger picture, being aware of the responsibility, being aware of the well management, acting in accordance with CPC Central Committee policies, providing excellent service and being aware of the incorruption. According to the above directions, PICC P&C has urged reform and innovative development while speeding up the upgrade and transition of the Company, so as to achieve the goal of leading the market in terms of development situation and profit. The coverage insured by the Company totaled 291 trillion yuan in 2016, and settled 29.69 million claim cases and paid 159.9 billion yuan to settle claims.

PICC P&C's development strategy is subordinate to the national strategies and integrated in the overall development. The Company resolutely carried out "Internet +", "Made in China 2025", large-scale development of the western region, coordinated development of Beijing, Tianjin and Hebei, and other major national strategies. PICC P&C made great efforts on the development of science and technology insurance, Internet insurance, as well as promoting balanced development between regions, and pressing ahead effective implementation of the strategies. The Company actively responded to the "Belt and Road Initiative" and made great efforts on export credit insurance, first set of major technological equipment insurance, innovative development of free trade zone insurance, and pressed ahead the layout overseas to serve the goal of Chinese enterprise "going global". The Company actively integrated in the national aviation and aerospace development strategy. PICC P&C is the leading underwriter in the COMAC projects of the C919 maiden flight and the ARJ21 first set of major technological equipment insurance, also the exclusive underwriter of the new generation of heavy-lift Long March 5 carrier rocket to help build a strong nation in aviation and aerospace. In addition, the Company actively served the civil-military integration development strategy, innovated military insurance to boost the development of the military.

Supporting the real economy and supply upgrades. PICC P&C set its ultimate object as serving real economy and helping advance supply-side structural reform, and actively docked "five priority tasks" and "Mass Entrepreneurship and Innovation", etc. The Company made great efforts on loan assistance insurance, loan guarantee insurance, and innovative development of small and micro enterprise insurance. In addition, the Company actively explored innovative industry insurance, fully supported industry structure upgrade and the development of new economy. We continuously contributed insurance funds to those key projects including infrastructure construction, low income housing and shanty area rebuilding, etc. The Company as a large state-owned insurance enterprise fully demonstrated its responsibility in promoting the national economic development and improving people's livelihood.

Supporting the development of agriculture and small enterprises, focusing on poverty alleviation. The Company resolutely obeyed the order of the central government on "poverty relief" and the deployment of the State Council on advancing the development of inclusive finance, set up the Department of Rural Insurance/Rural Inclusive Finance, aiming to "innovate rural financial services, and assist in poverty alleviation", which deepened the cooperation with local governments, and expand the fruits of agriculture insurance development. The Company innovated insurance products on poverty alleviation, and emerged a great number of new models such as "financial poverty relief initiated by insurance" in Fuping, Hebei, "poverty relief insurance" in Yanchi, Ningxia, and "rural beneficial insurance" in Liangshan, Sichuan, and explored a new mechanism to reduce poverty by industry. We launched the pilot program to support agriculture and small enterprises, explored inclusive finance, and set up 10 exclusive asset management products to support agriculture and small enterprises to cover over 56,000 of the farm households, small and micro enterprises in China.

Focusing on all-round goal of moderately prosperous society, and promoting social welfare. "There is no society with wealth, if there is no health". The Company actively undertook the strategic deployment of "healthy China", and vigorously integrated the multi-level social security system, strived to develop critical illness insurance, and social security service helped 437 million people in 264 cities of 31 provinces. To serve the modernization of state governance, we actively developed catastrophe insurance, environmental pollution liability insurance, public order insurance, etc., promoted the innovation of "insurance + service" in public service areas, so as to benefit each family with insurance, play its full role on the improvement of people's livelihood and the participation in social management.

Advocating green development, and building brilliant China. PICC P&C actively developed green insurance, supported green industry, implemented risk reduction management and reduced operation cost of the society. We adhered to the cost optimization strategy,

promoted the innovation in service and sales, speeded up the construction of mobile Internet. Besides, we launched PICC App and the pilot programs on e-policy, e-invoice and e-underwriting file, created "smart claim settlement", "thumb claim settlement" and "instant claim settlement". In a word, we made great efforts on the sustainable development and construction of the beautiful nation by reducing customer costs as well as saving social resources.

Sharing development achievements, and contributing to the public. The Company adhered to the mission of "People's Insurance for the People", continuously carried out public welfare activities and volunteer services. We made great efforts in poverty relief and assistance to Xinjiang, to fully support the poverty relief in poverty-stricken areas and frontier areas, so as to make contribution to the people's life and a stable and harmonious society. We adhered to the people-oriented approach, regarded the spirit of caring for staffs as the most direct social responsibility. To be a eudaemonic enterprise, the Company created a positive atmosphere for employees to develop and shared the benefits of reform and development.

Let us stay true to the mission and keep moving forward in the upcoming 2017. PICC P&C will strictly adhere to the historic mission, enhance the awareness of maintaining political integrity, keeping in mind the bigger picture, following the CPC as the core of the Chinese leadership and acting in accordance with CPC Central Committee policies, and take the new Long March road. With the great vision of supporting and witnessing national development, social progress and people's life, the Company will definitely write a new chapter of PICC P&C's "Chinese Dream".

Lin Zhiyong





# 02

## COMPANY PROFILE 公司简介



总资产  
**4759.49** 亿元



向国家缴纳的税额总额  
**240.66** 亿元



提供直接就业机会  
**174545** 个



服务客户数量  
**6075.24** 万个

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 10 月 20 日成立的中国人民保险公司，是中国人民保险集团股份有限公司（PICC，“世界 500 强”第 114 位）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。公司于 2003 年 11 月 6 日在香港联交所主板上市（股票代码 2328）。2016 年，公司实现发展新跨越，保费收入突破 3000 亿元，成为国内和亚洲首家迈上 3000 亿量级的财险公司。

作为与共和国同生共长的公司，始终践行“人民保险 服务人民”的历史使命，坚持以市场为导向、以客户为中心，积极履行优秀企业公民责任，为经济发展、社会稳定、国家强盛、人民幸福提供了强大的保险保障。同时，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，在国内财险市场上形成了独特的、具有鲜明特色的公司核心竞争优势。



# 03

## COMPANY ADVANTAGES

### 公司优势



### 人才优势

公司拥有经验丰富、富有洞察力的管理团队和遍及财险各核心业务领域的专业技术人才，打造了一支能够在保险各环节为客户提供高品质和多样化保险服务的高素质人才队伍；



### 服务优势

公司拥有强大的服务网络和庞大的客户基础，开通了365天24小时全国服务专线95518、www.epicc.com.cn直销平台、4001234567电话销售专线、移动互联平台、柜面一体化和“中国人保”APP，实现了可以与客户“点对点”快速对接，并提供相关增值服务；



### 展望未来

公司秉承新中国发奋图强的国家意志，以追求基业长青的抱负与志向，始终保持行业引领，传承创新，与时俱进。

### 机构网点

公司拥有北起漠河、南至三沙遍布全国的机构和服务网点，包括1万多个机构网点，超过300个地（市）级承保、理赔/客服和财务中心，2.5万个乡镇保险服务站和近30万个村级保险服务点，构建了保持业务快速发展和盈利稳定增长的基础；

#### 报告期内所获部分荣誉



2016 年度亚洲最佳财险公司



2016 中国社会责任杰出企业奖



2016 年度财险公司



最佳上市公司



2016 年度最具传播力保险公司



年度保险公司（财险）



### 政治优势

公司是民族保险业发展的见证者与亲历者，持续发挥国有骨干保险企业，在服务经济社会发展大局中的保障作用，长期与政府和人民建立了牢固的信任关系，用诚信、责任、专业、价值塑造了享誉国内外的优势品牌；



### 技术优势

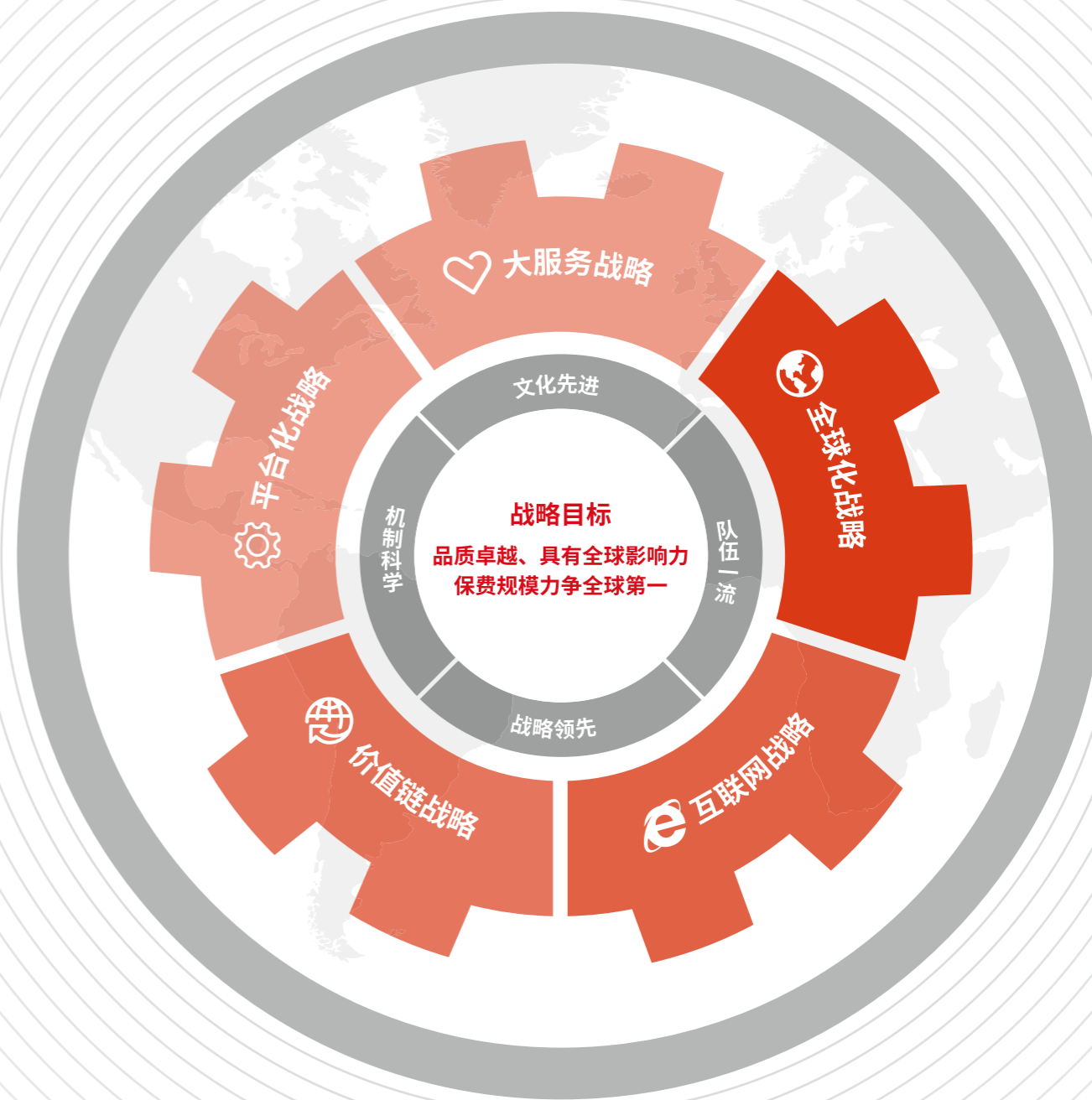
公司拥有强大的专业技术和研发能力，在民生保障、社会治理、灾害救助、经济转型升级、“三农”保险、服务企业“走出去”和互联网保险等领域全面推进产品创新突破，在用条款1万多个，搭建了能够覆盖国民经济与人民生活各个领域的产品体系；



# 04

## COMPANY DEVELOPMENT STRATEGY 公司发展战略

“十三五”期间，深入贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，以创新、协调、绿色、开放、共享的新的发展理念为指引，以升级保险供给为主线，以发展现代保险服务业为方向，坚持服务大局，坚持改革创新，坚持发展为先、效益至上、合规经营，全面加强党的建设，全面落实国家、行业、集团“十三五”规划，全面推进管理模式、经营模式和商业模式创新升级，全面实施五大战略，破解发展难题，增强发展动力，构筑发展优势。到2020年，保费规模力争全球第一，股本回报率保持国际同业前列，成为一家品质卓越、具有全球影响力的保险公司。





# 05

## CORPORATE CITIZENSHIP 企业公民责任

公司积极参与社会风险管理和社会保障体系建设，不断创新保险机制服务社会管理，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，保障经济发展，促进社会和谐，认真履行优秀企业公民的社会责任。



累计处理各类赔案  
**2969**万件

支付赔款  
**1599**亿元

承担风险保障责任  
**291**万亿元

2016年，公司积极探索创新保险扶贫新路径，着力推进与公众利益关系密切的责任保险，升级与人民群众生活息息相关的“三农”保险和大病保险等，积极参与服务普惠金融及国家重大发展战略，大力推进“保险进社区”城网战略，独家或首席承保国家重点建设项目，推出保障特定群体利益的产品及综合服务，构建多层次社会保障体系建设，完善重大自然灾害和突发事件响应机制，帮助受灾贫困地区居民重建家园，持续开展公益帮扶、传递社会关爱。倡导企业绿色发展，在服务社会经济发展大局中发挥了重要作用，充分发挥了保险“经济补偿和社会风险管理”职能。

2016年公司承担风险保障责任与国家GDP之比较





## 支农惠农强农富农，推动农险升级扩面

Supporting agriculture, benefiting farmers, strengthening agriculture, raising rural living standards, and promoting a comprehensive upgrade of agricultural insurance



公司积极适应国家“三农”改革趋势，把握新常态下城乡协调发展机遇，加强创新实践，大力发展农产品价格、气象指数等创新型农险，致力扩面提质增品，进一步对接农村多元化风险保障需求，持续发挥中国保险业支农、惠农、强农、富农的主渠道作用。

### 2016 年公司农业保险情况

	市场份额 <b>46.4%</b>
	实现保费收入 <b>195.35</b> 亿元
	提供风险保障(含农房) <b>2.8</b> 万亿元

### 承保数量

	生猪及能繁母猪 <b>1.08</b> 亿头
	承保农田 <b>6.32</b> 亿亩
	承保农户 <b>1.06</b> 亿户次
	森林 <b>10.44</b> 亿亩

### 已支付赔款情况

	支付赔款农户 <b>1911</b> 万人次
	支付农险赔款 <b>129.09</b> 亿元

增长  
**66%**

全年开发农险产品

**554** 个

包含条款

**572** 个

公司大力推动中央惠农政策落地生根，加大农险产品创新力度，产品研发不断向普惠金融、精准扶贫、新型农业经营主体、农业产业链、金融互动等新领域和新技术延伸，持续呈现产品供给力度增强、创新动力十足的良好态势。各地围绕粮食作物产值(收入)保险，特色水果、茶叶、水产、牧区牲畜等气象指数保险以及生猪、蔬菜、瓜果等价格指数保险等领域，积极开展农业保险产品创新。围绕中央一号文件稳步扩大“保险+期货”试点精神，推动大连、北京、辽宁、吉林、江苏、重庆、青岛等地开发了 11 款农产品期货价格指数保险。



实地勘查玉米损失情况





公司重视建立健全农村基层服务网络，将农业保险业务真正扎根农村一线，全面打通保险服务农民“最后一公里”，有力支撑了农业保险承保理赔到户。同时，持续推进三农营销服务部标准化建设，开展为三农保险基层服务网点配置专用服务车工作，继续开展农网培训下乡，有力提升了农险响应速度和服务能力。

公司积极推进技术创新，提升农险科学决策及承保理赔风险管控能力。加快推动农险综合信息平台建设，以有效解决农险存在的数据采集难、信息不对称、合规风险大等问题。扩大无人机航空遥感技术应用，提升农业保险查勘定损、服务社会和服务农业现代化的能力。继续推动 RFID、DNA 等识别技术在养殖险业务中的应用，提升农险专业化、精细化管理水平。



现场查勘



现场损失确认





## 创新社会医疗保险，保障百姓健康福祉

Innovating social medical insurance, and ensuring people's health and happiness

公司积极参与深化国家医疗保障体系改革，立足于服务“促改革、保民生”的大局，完善专管专营，推进信息平台建设，逐步打造“基本医保经办+大病保险+补充医疗+社保意外伤害+医疗救助+长期护理保险”的一体化发展格局。加快推进各类社保补充、大病保险等社会医疗保险业务，与基本医保衔接构建多层次医疗保障体系，助力医疗保障体制改革和社会医疗保障体系的日趋完善，在服务国计民生、深化民生保障、维护社会稳定等方面持续发挥重要作用。

为切实解决人民群众“因病致贫”“因病返贫”的问题，公司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，显著提高医疗保障水平，使城乡居民广泛受益。

### 2016 年，公司社会医疗保险情况

承办项目	覆盖地域	承保人次
755 个	31 个省 264 个地市	4.37 亿

### 大病保险

承办项目	覆盖地域	承保人次
246 个	29 个省 192 个地市	3.56 亿

公司充分发挥自身专业优势，深化政企合作，逐步发挥保险的社会公共管理职能作用。深入推进基本医疗保险经办服务，在安徽、青海等地中标基本医保经办项目并逐步实现管理移交。引入商业保险承办大病保险，有效解决了政府经办部门的人力配备、网络建设等问题，在降低基本医保基金压力和经办成本的同时，提高了承保理赔风险防控和服务质量，更好地满足人民群众的医疗健康需求。



创新医疗，参与完善社会治理体系



## 着力推进责任保险，服务完善社会治理

Developing liability insurance considerably, and improving social governance continuously

实现责任保险保费收入  
**137** 亿元

同比增长  
**18.56%**

承担风险保障责任  
**37.83** 万亿元

公司积极支持政府职能转换，主动参与社会治理创新，分散民事损害赔偿风险，创新风险管理服务供给方式，服务促进国家治理体系现代化。在生态环境、食品安全、安全生产、医疗卫生、交通运输、旅游服务、校园安全、职业责任、政府救助、养老服务、首台（套）装备、诉讼保全、科技文化、建筑工程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。

随着政府运用商业保险强化社会治理的需求日益增长，公司持续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，发挥责任保险化解社会矛盾纠纷的功能作用，降低政府处理社会风险事故成本，保障人民群众合法权益。

为促进“中国制造2025”和国家产业转型升级提供有力支撑

民生类责任保险

承保首台套重大技术装备  
**1000** 余台（套）

承担风险保障责任  
**234** 亿元

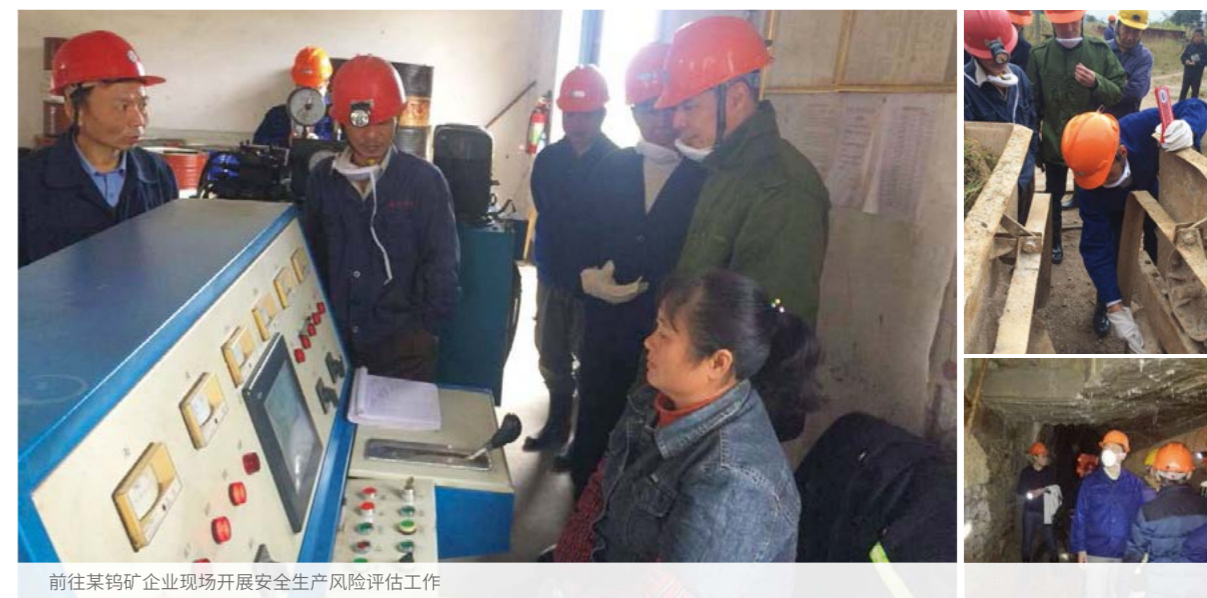
为高危行业提供的  
风险保障责任  
**4567** 亿元

为 40 余万部电梯提供  
的风险保障责任  
**4000** 亿元

为养老机构提供的  
风险保障责任  
**436** 亿元



专门设置防灾防损专员和风控专员，引进先进风险检测器材和风控设备，强化对企业环境风险的监控和科学治理





前往某钨矿企业现场开展安全生产风险评估工作

  
政府救助保险覆盖  
**30** 余个省

  
承担风险保障责任  
**6.2** 万亿元

公司设计提供政府救助系列保险产品，保障群体因自然灾害、见义勇为、火灾爆炸、拥挤踩踏、高空坠物、恐怖活动、重大恶性案件伤害、精神病人伤人、道路交通事故、野生动物伤害等原因造成的人身伤亡，地方政府履行的行政救助责任。

  
医疗责任保险覆盖  
近 **6** 万家医疗机构

  
承担风险保障责任  
**423** 亿元

公司设计提供医疗责任保险，缓解医患纠纷问题，保障患者和医疗机构利益，医疗责任保险业务目前已实现全国所有省（市、区）全覆盖，投保医疗机构从三级医院延伸到乡村卫生院等基层医疗机构。



## 大力发展保险扶贫，积极助力脱贫攻坚

Making great efforts on poverty relief by insurance, and working vigorously on getting rid of absolute poverty



6月28日，中国人民保险集团与阜平县人民政府举行“政融保”金融扶贫项目合作签约仪式，河北阜平农户代表与中国人保财险河北阜平支公司代表签约

公司积极响应国家“脱贫攻坚”号召，强化组织领导，制定方案举措，有步骤地探索“金融扶贫、保险先行”模式，助力国家精准扶贫、精准脱贫工作。不断强化政府沟通，以保险机制链接社会扶贫力量，助力构建产业扶贫机制和防止返贫机制。开展扶贫保险试点，涌现出河北阜平、福建龙岩、宁夏“脱贫宝”、四川凉山“惠农保”等一批各具特色、可复制可推广的成功模式。



同困难群众调研小杂粮生长状况

2016年，公司将保险扶贫作为重大政治任务，成立保险助推脱贫攻坚工作领导小组，制定《人保财险开展保险助推脱贫攻坚工作实施方案》，加快全方位推进保险扶贫工作步伐。在广西、四川等5省开展“重点区域、重点项目”保险扶贫工作试点。投资认购5000万中保投资扶贫产业基金份额，支持国家扶贫项目。在安徽、甘肃、湖北、吉林、江苏、江西、内蒙古、山西、新疆、云南、浙江、重庆等12个省份开展低保救助扶贫补充医疗保险项目，承办项目共57个，参保人数超过363万。



针对大樱桃产业降水裂果风险，推出大樱桃降水指数保险

公司主动对接脱贫攻坚多元化的保险需求，大力推动扶贫保险产品研发工作，在河北、宁夏等地共开发报备了39款扶贫专属产品。积极推动扶贫民生保险业务，为城乡低保户、五保户、农村孤儿、重点优抚对象、失独老人等特困人群和家庭提供扶贫小额人身保险。研发保障适度、保单通俗易懂的扶贫小额借款人意外险产品，助力打造借款农户的信用与人身风险全方位保障。设计提供扶贫小额贷款保证保险，对金融机构为建档立卡单户贫困户或扶贫经济组织的贷款提供保障，支持贫困地区群众发展生产，为国家扶贫攻坚提供更多保险保障方案。



### 中国人保财险河北阜平支公司深入山区农户开展宣传

中国人保财险河北阜平支公司的员工们深入偏远山区开展保险宣讲，为农户发放“农险明白纸”、《河北省阜平县联办共保保险工作手册》，对阜平县联办共保模式、农业保险承保理赔流程进行介绍，特别针对农户们关心的大枣成本价格保险进行详细解释。



### 宁夏“脱贫宝”模式入选中国保险报主办的保险扶贫图片展

中国人保财险宁夏区市县三级经营机构对辖内各县区细化制定了“一对一”保险扶贫方案。2016年，为建档立卡贫困人口的特色产业提供了1.3亿元的风险保障，为贫困地区709所学校、50.8万名学生提供风险保障。



#### 宁夏：“脱贫宝”为贫困人口兜底

2016年4月，宁夏回族自治区扶贫办和宁夏保监局联合下发文件，“脱贫宝”开始施行。“脱贫宝”主要涵盖家庭成员意外伤害保险、大病补充医疗保险、借款人意外伤害保险、优势特色产业保险等四类保险。截至2016年10月底，宁夏四大类“脱贫宝”产品覆盖了全区73%的建档立卡户和68%的建档立卡人口，累计提供风险保障425亿元，支付赔款482万元。



建档立卡贫困户户主和妻子



建档立卡贫困户户主在田间劳作，饲养山羊



### 江西赣州市“金信保”扶贫贷款保证保险项目介绍

项目通过赣州市人民政府设立10亿元风险基金、中国人保财险提供贷款保证保险增信的方式撬动银行信贷，用于发展蔬菜、刺葡萄、茶叶、白莲、烟叶、生态鱼、甜叶菊、芳香苗木等地域特色明显、见效快、可持续的种植养殖业及其他扶贫效果好的产业，带动贫困户脱贫致富。

为赣州市地区

**36** 户贫困户

提供贷款融资支持

**77** 万元





## 服务社会经济转型，逐步推进普惠金融

Serving the social economic transformation, and gradually promoting inclusive finance

公司积极贯彻落实中央要求，服务实体经济发展，支持国家经济转型，着力解决“三农”和中小微企业融资难、融资贵问题，加快探索创新力度，为新型农村经营主体、中小微企业和农户等提供融资服务。

为农户 	资金支持 <b>9477</b> 万元		
	提供融资服务 <b>143</b> 笔	覆盖农业领域 <b>14</b> 个	
为小微企业 	融资金额支持 <b>89.15</b> 亿元		
	提供融资服务 <b>2.15</b> 万笔	支付信用保证保险赔款 <b>1.15</b> 亿元	

公司充分运用“保险+融资”的独特优势，为中小微企业发展及农业生产提供保险保障和资金支持。

针对中小微企业融资难题，强化与各地政府的沟通与合作，助力提升信用水平。针对农户自有资金缺乏、抵押物不足、融资渠道少、生产周期性强的特点，通过“融资+农业保险+信用保证保险/第三方担保”的模式创新，打通农村金融服务的全链条，协助贫困人口更便利地获得优惠利率的资金。

公司注重发挥保险公司社会管理职能，深化和政府的合作，优化金融资源配置。在服务农村业务方面，在河北阜平开创“政融保”模式，由政府提供专项政策支持和增信措施，以农业收入保险全覆盖为突破口，创新“农业保险+融资”联动机制，通过自身信贷资金投放和撬动其他金融机构资金投放两种方式，为农村产业发展引入金融“活水”。该模式运行不到1年，已带动金融机构定向支持贫困县产业扶贫投入资金近8亿元，有力撬动金融资源向农村投放，提升农村金融服务可得性。



### 2016年，中国保监会批准中国人保财险为全国首家试点普惠金融的财产保险公司



中国人保财险向河池市政府产业发展平台投放3亿元融资额度，提供农业生产的风险保障，带动并确保贫困户依靠自身劳动实现脱贫致富，助力打造“政府+险资+企业+农户+保险”扶贫工作新模式。

公司积极探索保险资金支持农业产业发展的新途径和新模式。通过着力扶持代表农村先进生产力的龙头企业发展，推广“龙头企业+农户”的产业扶贫方式，使贫困户能够打破资源的桎梏，获得劳动的机会及技能，并分享产业收益，鼓励农户参与建设，脱贫致富。通过有引导性地发挥龙头企业带动作用，加快产业融合，统筹布局产业链，实现产业专业化、标准化、集约化生产，推动农业全环节升级、全链条增值，实现农业供给侧结构性改革。

认购中国人保支农支小专属资管产品（中安信业）

**2** 亿元

认购中保投资扶贫产业基金

**0.5** 亿元

通过委托资产认购中国人保支农支小债权投资计划（中和农信）

**2** 亿元

通过委托资产认购赣州小贷产品优先级

**0.4** 亿元

公司通过投资专项资管产品方式，运用保险资金支持“三农”和中小微企业发展，通过集团公司投资平台发行的支农支小专项资管产品提供融资资金，支农支小融资利率均遵循保本微利原则，低于当地金融机构的平均融资利率水平。





中国人保财险竞得中国商飞 C919 飞机试验试飞保险第一承保公司席位，  
全力助力“民航强国”战略

中国首次自主研发的国产大飞机，承载着中国几十年航空人的梦想。该项目将保障 6 架 C919 大型客机及机载设备在未来三年科研试验过程中的试飞风险。公司首席承保、全力护航商飞项目发展，助力民族航空制造业技术创新，为实施“民航强国”战略尽职尽责。

## 参与重点项目建设，保障国民经济发展

Participating in the construction of national key projects, and ensuring the development of national economy

公司持续为国家航空、航天、石油、核能、铁路等重要领域的发展保驾护航，为多项关系国计民生，具有重大政治、经济、社会和环保意义的国家重点工程和重要基础设施建设提供支持，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。

2016 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保险项目、成都—贵阳客运专线保险项目、北京兴延高速公路保险项目、云南省蒙文砚、嵩昆、宣曲高速公路工程保险项目，助力完善区域路网布局，增强交通运输保障能力；首席承保西气东输三线中段输气管道工程保险项目，成功中标三峡水利枢纽营运资产保险项目，保障国家重点工程实施；主要承保白俄罗斯通信卫星一号成功发射，践行了保险业支持中国航天事业的崇高责任；独家承保招商重工 CJ50 自升式钻井平台、JU2000E 自升式钻井平台等石油类首台（套）重大技术装备保险项目，为国家能源战略的跨越发展保驾护航。



作为高级赞助商和指定保险服务商，以优质服务护航 G20 峰会



中国人保财险持续为三峡集团提供更优风险管理服务

### 航天险

已累计为 50 余个卫星项目提供了涵盖发射活动全过程的保障服务，代表中国保险业践行了支持中国航天事业的崇高责任。



### 航空险

自 1974 年开始为中国民航提供飞机险保障开始，已为国内 42 家航空公司的民航机队保险提供了风险保障。



### 石油险

自 1982 年开始为中国海油提供保险服务，为国家能源战略的跨越发展保驾护航。



### 核能险

自 1986 年开始为国家的核电事业保驾护航，为我国核电“走出去”奠定了良好基础。



公司通过加大对地区基础设施建设的金融支持力度，增强区域发展后劲。2016 年，公司投资广东高速公路、上海三林棚户区改造、天津滨海新区交通枢纽、无锡太湖治理等多个国家和地方的重点工程建设。追加投资认购 1 亿元人保资产 - 国家集成电路基金项目股权投资计划，支持国家重点产业建设；认购中保投资基金（一期）7.2 亿元，该基金募集资金投向上海浦东地区的基础设施开发，支持地方城市建设；认购中保投资基金（二期）5 亿元，该基金通过投资认购中保投双创上海城市发展股权投资基金的有限合伙份额，支持上海基础设施建设。





基层理赔员现场查勘小麦灾情



2月20日，贵州省黔东南州剑河县岑松镇温泉村发生寨火造成120人受灾，60余栋房屋烧毁，公司积极支持恢复重建。



奋战在“尼伯特”台风最前线的查勘员

## 发挥经济补偿作用，勇担抗灾救助重任

Playing the role of economic compensation, and fulfilling the responsibility in disaster relief

累计处理各类赔案  
**2969** 万件

处理大灾赔案  
**33** 万件

面对重大灾害及突发事件，公司始终坚守承诺，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。及时对外发布服务承诺，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。

公司积极参与社会风险管理，不断服务完善灾害防范救助体系。在25个省部署56台无人机，在3省15个县配置100套移动终端，构建了卫星遥感、无人机遥感和地面调查相结合的“天空地”一体化的立体服务体系，为灾后理赔提供精准的数据支持，在暴雨洪涝灾害及“海马”“莎莉嘉”台风灾害等大灾处理中取得了较好社会效益；探索利用基于物联网的城市内涝实时监测数据开展实时预警和防灾防损服务，在南京、济南等城市开展了城市内涝风险图研究与示范，利用历史调查法和动力学模型研制城市内涝风险图，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。

中国人保财险应用无人机遥感新技术，《遥感技术应用案例》成功入选国家发改委主办的2016年中国“互联网+”行动百佳实践



开展卫星、无人机和地面调查相结合的“天空地”一体化的保险遥感应用

保险标的	灾害类型	覆盖地域
<b>16</b> 种	<b>13</b> 种	<b>26</b> 个省 <b>2</b> 个计划单列市

无人机航拍

架次	面积	卫星影像面积
<b>300</b> 个	<b>5000</b> 平方公里	<b>20</b> 多万平方公里



公司积极应对长江流域暴雨、华北暴雨、江苏盐城龙卷风、“莫兰蒂”台风、“鲇鱼”台风、“海马”台风等多个重大自然灾害，以优质、快捷的理赔服务提高公司抗灾救灾能力。根据 2016 年强厄尔尼诺预警，提前周密部署抗灾理赔工作；面对灾情，及时启动应急处理机制，抽调业务和技术专家支援灾害一线，畅通大灾理赔绿色通道，科学调度理赔资源，快速响应，及时决策，按照“先人后物，先易后难，小案件快，大案件准”的原则，力争用最快的速度把赔款送到受灾企业和群众手中，帮助灾区恢复秩序。

### 公司积极应对 6·23 盐城特大龙卷风灾害



### 中国人保财险提供高效理赔服务，全力支持抗灾救灾

9月15日，第14号台风“莫兰蒂”在福建厦门登陆，福建、浙江等地区社会财产遭受重大损失。面对历史罕见的灾情，公司系统上下快速反应、全力以赴，积极组织救灾理赔各项工作。公司全年共接“莫兰蒂”台风报案61306件，已支付赔款9.64亿元。



### 中国人保财险及时妥善处理江西省丰城电厂特别重大事故

11月24日，江西省丰城电厂三期建工程D标段的冷却塔吊桥倒塌，致施工人员73人死亡、2人受伤。事故发生后，公司立即启动突发事件应急预案，第一时间派出工作组赶赴事故现场，开展事故应急处理和理赔服务。在事故发生后的三天之内，将此案涉及的6570万元保险赔款赔付完毕，2名伤者在雇主责任险项下进行了医疗费赔付。事后，江西省政府对公司的一系列积极、主动和高效的理赔举措给予了高度评价和感谢。



公司创新性探索以市场化机制应对灾害事故风险，分担政府财政的灾害损失补偿压力。根据地方灾害风险与经济发展特点，探索建立多层次风险分担机制，寻求针对滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等灾害的有效保障模式，积极推动地方性巨灾保险的试点项目工作，宁波、云南分公司顺利完成巨灾保险项目续保，广东分公司完成巨灾保险项目10个试点地市落地出单，指导湖南等分公司拟定巨灾保险方案；开展四川和河北区域性地震巨灾保险方案与共同体项目方案并轨衔接工作；牵头推进中国城乡居民住宅地震巨灾保险制度落地实施，建立集中出单、统一运营的巨灾平台，构建由住宅地震共同体、再保险公司、专项准备金、财政支持逐层承担损失的制度设计，聚行业之力建设中国巨灾风险分散机制。7月1日，中国城乡居民住宅地震巨灾保险在全国开始销售，我国巨灾保险制度从无到有、由理论向实践迈出了重要一步。



### 中国人保财险牵头推进中国城乡居民住宅地震巨灾保险制度落地实施

5月12日，中国保监会、财政部联合印发《建立城乡居民住宅地震巨灾保险制度实施方案》，以中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体（以下简称“住宅地震共同体”）为平台，在建立我国巨灾保险制度方面开展实践探索。中国人保财险作为住宅地震共同体执行机构，牵头41家直保成员公司和5家再保成员公司，着力推进制度落地、产品销售、平台上线、机制建设。



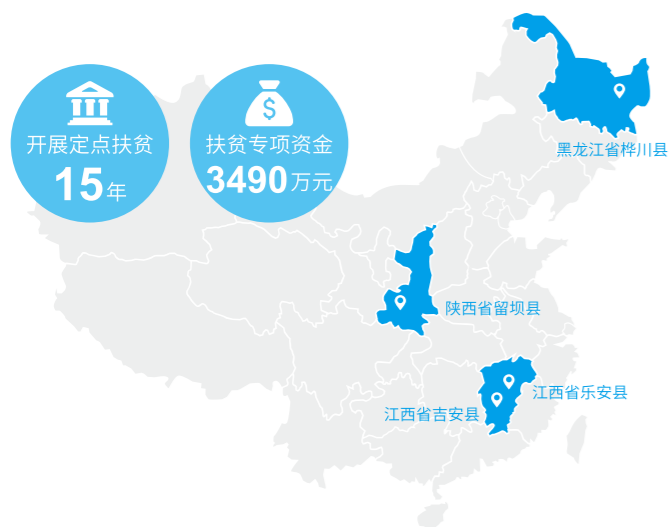


## 铭记企业公民职责，坚持传递社会关爱

Keeping the corporate citizenship in mind, and sticking to social care



公司始终铭记优秀企业公民的神圣职责，扎实做好定点扶贫工作，稳步推进“保险进社区”，积极投身社会公益事业，开展慈善公益活动，组建志愿者服务队伍，通过多种形式和途径扶危济困、奉献爱心、回馈社会，为社会和谐稳定、人民幸福安康尽心竭力，受到广泛肯定和赞誉。



开展定点扶贫是党中央、国务院新时期扶贫开发战略部署的重要组成部分。公司坚决响应国家号召，始终高度重视定点扶贫工作。

2016年，公司持续动真情、扶真贫，选派4名优秀党员干部分别赴贫困县挂职开展工作；通过实施特色产业扶贫、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；借助考察调研、互动交流，深入到村镇，将温暖真正送到最需要关注和支持的农民朋友中。

公司已连续5年推行城网战略，为社区居民提供“好邻居”式全方位的保险服务的同时，为社区客户提供人保“车管家”服务、保险相关法律咨询、理赔协助咨询、车辆保养及驾车安全常识宣传、代收代缴水电生活费、代收快递等多元化的增值服务。

2016年，公司系统上下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慈善公益类活动，其中，“大手牵小手”助学公益行、“心系留守儿童”走进太阳村、“爱心助力高考”等品牌公益活动以各种形式传递正能量，社会影响力和传播力持续扩大。





### 中国人保财险总部开展定点扶贫县桦川大米电商扶贫活动



10月17日是我国第3个扶贫日，公司扶贫办联合桦川县政府，创新探索精准扶贫新模式，在公司总部开展了桦川县电商扶贫专题活动，主推当地特色农产品——大米。

此次活动仅当日新米销售成交金额就达8678.2元，一周内的电商平台综合访问量达3000余人次。总部广大干部员工也积极响应，主动微信朋友圈转发宣传桦川电商平台和购买大米，集体参与了本次创新帮扶行动。

10月17日是我国第**3**个扶贫日

当日新米销售成交金额就达**8678.2**元

一周内的电商平台综合访问量**3000**余人次



### 中国人保财险连续五年开展“大手牵小手”助学公益行活动

2016年客户节期间，公司携手北京市美疆助学基金会，在公司全系统发出倡议，号召员工自愿报名捐助新疆地区贫困学童，得到员工们的积极响应，由47名维族和柯尔克孜学童组成的“人保美疆班”于11月正式成立。



### 中国人保财险关心慰问驻村干部

11月9日，公司慰问小组赴温泉县昆得仑牧场阿日夏特队实地看望慰问博州分公司“访惠聚”驻村工作组，针对驻村干部文化活动少等特点，为他们送上专门购买的ipad，以及大米、面粉和食用油等日常用品。



组织开展“情系‘三农’、保险下乡、真诚服务”保险知识宣传活动



组织开展“保险爱心书香小屋”公益捐书活动

广西梧州市分公司连续13年爱心献血，累计献血总量达3万毫升





中国人保财险浙江分公司连续 5 年全力支持“文明出行”活动开展



中国人保财险浙江分公司与浙江省文明办、浙江省公安厅交管局、浙江广电集团一起，持续 5 年开展“文明出行”全省巡回宣传月大型公益活动，通过微信等新媒体组织开展“文明出行赢大奖”互动等活动，阅读和参与活动人数超过百万，用行动推动文明理念深入人心。

城市广场主题演出 <b>118</b> 场	总行程 <b>20</b> 多万公里	“文明劝导”现场服务 <b>110</b> 多场
高速服务区咨询互动 <b>81</b> 场	发放手册、警示光碟等资料 <b>30</b> 多万份	走访慰问交警（支队） <b>300</b> 次
直接参与各类现场活动和接受服务者 <b>280</b> 多万人		

公司深化开展志愿服务，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、应急救援和爱心捐助等各种形式的公益志愿服务。组织公司员工为有特殊困难以及需要帮助的社会公众提供志愿服务，在温州，赴特殊学校对孩子们进行慰问，为他们送去学习设备、礼物及学幼险；在北京，电子商务北方运营中心的爱心服务团队连续 5 年陪伴福利中心的孤残儿童过节，持续组织员工参加“走进太阳村”公益活动，定期探望和关爱太阳村留守儿童，帮助太阳村村民销售产品，并开展其他各类关爱活动。



走进福利中心开展爱心活动



“心系留守儿童”走进太阳村活动



在养老机构开展敬老活动



公司青年志愿者开展文明交通劝导活动







低碳环保理念



以客户为中心



共享资源 共谋发展



关爱员工发展



强化公司管制



# 06

## CORPORATE SUSTAINABLE DEVELOPMENT 企业可持续发展





海拔五千多米  
唐古拉山口，  
**还好 我有人保**

## 坚持以客户为中心，创新优化服务供给

Adhering to customer-centric principle, and promoting innovation in optimization of service provision

公司坚持以客户为中心，持续推进客户和销售资源整合，不断优化和提升客户服务品质，为客户提供更完善的保险产品及更便捷的服务。加快移动互联、柜面一体化、客户俱乐部等服务平台建设，上线“中国人保”APP，打造智慧理赔、拇指理赔和极速理赔，提供风险检验或防灾防损等风险管理服务及培训，加强客户投诉管理，做好客户风险管家，客户满意度稳步提高。

**拇指理赔 一键搞定**

报案、理赔、到账全搞定！2000元以下车事事故在线闪速赔付

**电子化管理 随时查阅**

电子保单 电子发票 养车用车管理 随时随地轻松查阅

**掌上车生活 一手新鲜**

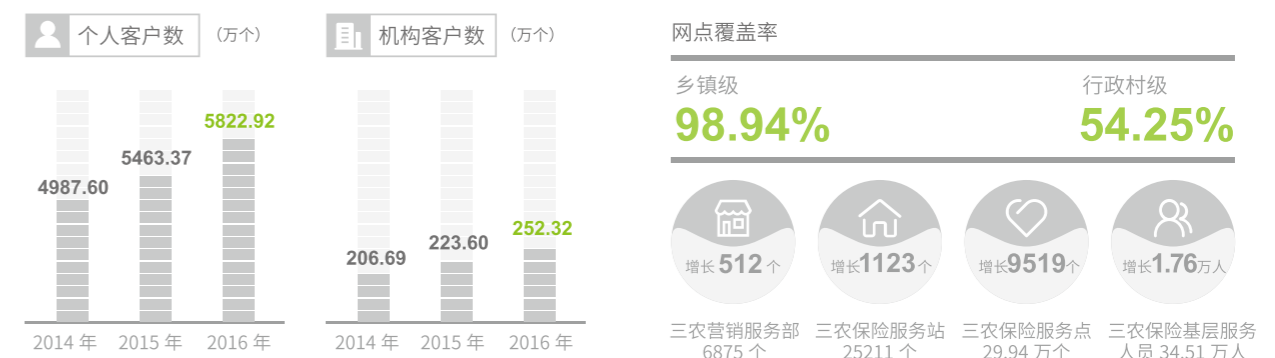
车保养贴心奉上、车服务免费兑换、i驾驶护航、全国地市专享礼不停

**指尖寻宝 天天有礼**

驾驶赢积分、打卡签到礼，积分抽大奖、完善信息领现金

“中国人保”APP

公司构建了城网农网共建共享、线上线下结合的立体化销售服务网络，为客户提供更便捷的服务。2016年，继续推进城网战略，“保险进社区”增至550家门店，累计为112万人次社区客户提供保险服务；继续健全农村基层服务网络，建立三农保险服务点29.94万个，三农保险基层服务人员达34.51万人。公司服务客户数量持续提升，拥有客户数量6075.24万个。







荣获“2016 中国最佳客户体验奖”



荣获“2015-2016 年度中国最佳客户联络中心奖”及“2015-2016 年度中国最佳在线客服服务奖”



### 中国人保财险举办“反盗刷日”活动

11月8日，中国人保财险以“抵制盗刷、安心去花”为主题，推出个人账户资金安全险免费领取活动。活动一经上线，被中国新闻网、中国财经网等20多家权威新闻媒体报道，2万余人参与互动，6000人成功获赠账户安全保险。



公司持续推动保险创新，满足多样化、高品质的保险需求，不断完善产品体系，提供保障全面、灵活多变的产品。开展专利保险、网络风险保险、生命科学保险等新兴产业领域产品创新和推广工作。对接政策需求，为科技创新、文化产业、小微企业提供优质产品，在服务治理现代化中开辟政策保险新空间。

公司支持国家创新驱动发展战略和知识产权强国战略的实施，注重探索服务科技企业类保险产品创新，相关产品累计为5326家科技企业提供逾9500亿元风险保障，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。专利保险累计为4450家科技企业的10346件专利提供逾93.83亿元风险保障。公司保护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。公司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，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。

#### 2016 年服务科技企业类保险

服务企业 **907** 家  
风险保障 **1624** 亿元

#### 专利保险

服务企业 **1343** 家  
保障专利数 **2845** 件  
风险保障 **36** 亿元

#### 文化保险

服务企业 **2492** 家  
风险保障 **454** 亿元

#### 中小微企业保险产品创新重点推广项目

服务企业 **17605** 家  
风险保障 **760** 亿元

2016年，公司创新推出直升机救援费用补偿保险、“保游天下”等旅游险项目，拓展旅游保险业务及自动化平台开发；针对市场母婴保险产品匮乏现状，与三星火灾公司合作开发完成十个母婴育儿风险特色的附加险条款；开发完成“保福满屋”城市家庭框架式组合保险产品，以满足城市居民日益增长的居家生活全方位风险保障的需求；从慕尼黑再保险公司引进开发家庭成员责任保险，初步搭建高端客户群产品体系，满足更多高品质的保险需求。

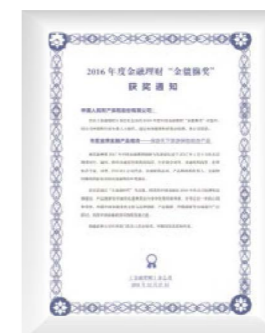
### 中国人保财险首届个人生活场景化产品创意大赛

4月，中国人保财险成功举办了公司首届个人生活场景化产品创意大赛，初步确定了用车、出行、育儿、医疗等10大个人生活场景，为梳理和建立个人生活场景风险全景化视图奠定了扎实基础。

### 2016年中国人保财险产品创新获奖情况



10月22日，在第九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12项大奖，继续蝉联财产保险公司获奖榜首。



2017年1月6日，在2017年中国金融理财创新与发展论坛暨第七届“金貔貅奖”颁奖盛典中，中国人保财险荣获“年度金牌保险公司”“年度金牌金融产品组合”“年度金牌市场影响力金融产品”“年度金牌创新力金融产品”4项大奖，获奖数量居财产保险公司首位。





公司重视从客户的角度研究客户风险，提出专业管理建议，在灾害预警、风险排查方面建立了持续的运行机制，提供预警信息服务，强化系统临灾指导，组织开展多种形式的客户风险排查服务项目。在数据监测、实时预警方面探索利用基于物联网的城市内涝实时监测数据，开展实时预警和防灾防损服务。



公司已持续举办了十届客户节活动。2016年，在全国各地广泛开展了逢“18”必有节、“拇指理赔·极速理赔”、“大手牵小手”助学公益行、人保财险车神决战、与国安老男孩鏖战紫禁城、人保伴我行 APP、“十一”黄金周客户自驾游服务活动等主题服务活动，与客户建立良性互动，增进同客户的交流沟通，提升公司全员服务意识及水平。



20 位全国各地的客户来京参加为期 4 天的“人保财险车神决战”活动

### 中国人保财险组织专家组为客户提供保险相关业务培训交流



### 中国人保财险在客户节推出“拇指理赔·极速理赔”活动





公司注重服务品质，不断提升客户体验，2016年，公司在线客服共服务31.5万个客户，接线率95.13%，同比提升2.15个百分点，满意度96.34%，同比提升0.41个百分点。

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)



天津分公司在“3·15”消费者权益保护日开展“总经理接待日”活动，在线接听投诉，了解客户诉求。

公司高度重视客户个人信息和隐私保护，强化信息安全保障，尊重、维护客户隐私。通过公司客户信息管理系统，统一公司客户信息档案管理，遵循“一户一档”原则，保障客户信息长期有效。对客户信息实施集中管理，公司客户信息管理部门和技术部门会定期评估客户数据泄露风险，并实施必要管理措施，包括管理要求和可行的技术管控手段等。

在制度层面，严格遵循制度规则，防范信息违规使用，建立客户信息安全管理制度体系和内部操作流程，进一步明确公司客户信息使用规则、使用流程，明确各层级机构、渠道、人员使用权限，严格保证“谁使用，谁负责”；进一步加强客户信息使用管理审批，按照业务部门实际应用需求，在确保数据安全基础上，按照“最小授权”原则一事一审，授权应用数据，保障客户信息在规范有序的基础上运行，切实维护保险消费者合法权益。

在技术层面，最大化保护客户信息对内、对外均不泄露，将核心业务系统、理赔业务系统、95518系统、电子商务系统、营销管理平台等一线业务人员使用的业务系统中，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。对于因业务需要，公司系统须与第三方系统对接的，均在最大限度保障公司客户信息安全基础上开展合作，禁止第三方系统查询公司客户信息，避免客户隐私泄露。



举办公司第八届95518技能大赛

## 建立良好规范合作，共享资源共谋发展

Establishing perfect standards in collaboration, and sharing resources with partners for common development

公司长久以来的卓越发展，与各级政府的战略合作、国内外合作伙伴的共同努力、保险行业机制的完善休戚相关，车商、银行、医院等是连结公司与客户的重要纽带，公司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。公司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。

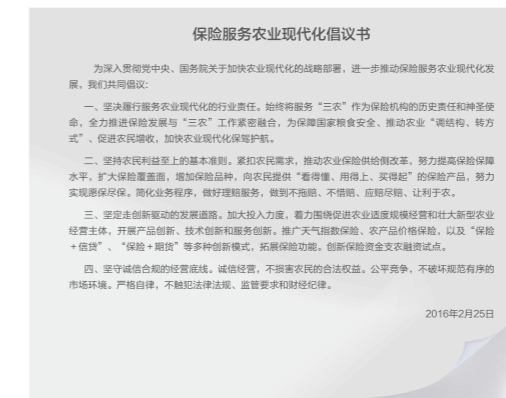
公司积极融入国家发展战略，构建国际业务集中化、专业化的经营管理平台，推进海外服务网络建设，致力于“走出去”和“一带一路”沿线的中资客户及其他具有全球属性的客户，提供专业化、国际化的保险保障和一站式、全流程的保险服务。

2013年至2016年

公司在“一带一路”沿线的**40**个国家开展了海外业务参与承保建设项目共计**457**个  
累计承担风险保障责任**10760**亿元

公司以保险服务经济社会发展为己任，在农业保险、民生保险、支农融资保险等领域与各级政府达成合作共识、展开广泛合作，积极发挥助推器、稳定器的作用，助力加快地方建设步伐，扩大保险保障范围，助推国家社会经济快速健康平稳发展。

### 中国人保财险代表保险机构宣读《保险服务农业现代化倡议书》



2月25日上午，在由农业部和保监会联合召开的保险服务农业现代化建设座谈会上，中国人保财险代表保险机构宣读《保险服务农业现代化倡议书》，并进行经验交流分享。

### 中国人保财险独家参与农业部农交会论坛金融创新宣传

11月5日，由农业部、云南省人民政府主办的第十四届中国国际农产品交易会首次设置“农村金融创新”展区，宣传展示农业信贷、保险、期货等金融工具在助推农业现代化、服务社会主义新农村建设中的重要功能，公司作为唯一保险公司参与其中“保险”分展区的展览。







中国人保财险携手中国通用航空领域的标杆企业——金汇通航，以“服务产品化”的思路，推出直升机救援保障卡

12月15日，中国人保财险携手上海金汇通用航空股份有限公司正式发布《直升机救援费用补偿保险》，双方将在直升机医疗救援领域开展战略合作。该项目针对7大类34种险情请求直升机救援而发生的费用进行补偿。一旦发生紧急情况，可以拨打人保客服电话95518或金汇救援专线4009120999呼叫救援。

公司与价值链合作伙伴开展多种形式的合作，共同提升双方在客户、产品、品牌、渠道、业务等各方面的价值。拓宽总对总业务合作广度，进一步丰富和创新合作内涵，提高资源整合力度，强化统筹规划管理，并持续加强产品研发与渠道的分类研究。

车商渠道		
主机厂	汽车维修连锁企业	汽车经销商
<b>30</b> 家	<b>8</b> 家	<b>29</b> 家

保险经纪渠道	
保险经纪公司（法人）合作	专业代理机构（法人）合作
<b>421</b> 家	<b>1359</b> 家

银行渠道	
合作银行总数（一级法人）	签署“总对总”合作协议
<b>318</b> 家	<b>28</b> 家

2016年，公司基本实现市场主流合资品牌车厂商总对总全覆盖。公司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。公司与全国360余家各级医保定点医院合作，开展巡查、稽核工作，设立了服务窗口及驻点人员。公司与全部大型国有银行、政策性银行、股份制商业银行建立起多层次全方位的业务合作关系，重点合作银行覆盖率超过73%，银保业务合作广度逐步扩大。

公司持续加强与战略合作伙伴沟通互动，与AIG、KBRU、安联保险、慕尼黑再保险、奥德赛再保险等国际机构保持密切沟通，持续加大对海外业务合作渠道的维护力度，联合劳合社保险（中国）、Tokio Marine Kiln公司举办知识产权海外侵权责任保险产品培训会，与韩国三星火灾海上保险（株）联合开发个人信息泄露责任保险产品，合作范围和内涵不断扩大。

公司充分认识到保险作为现代服务业服务国民经济的角色，积极参与行业热点问题的研究与交流，密切同业交流合作，助力行业健康发展。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。2016年，参加第22届海峡两岸及港澳保险业交流与合作会议、国际海上保险联盟（IUMI）第142届年会、2016全球互联网保险创新论坛、2016年中国财险行业CEO圆桌会、2016上海航运保险国际论坛、中国风电保险创新论坛等活动。



应邀参加中国工商银行“共享 共赢 共发展”2016年同业业务研讨会





承办“人保集团与信利集团国际业务研讨会”，邀请中国石油、中国石化、中国交建等重要客户共商未来发展。

2016 年中国人保财险参加的部分行业组织（排名不分前后）

北京中外企业人力资源协会	ISO 协会
北京金融会计协会	保险资产管理业协会
中国道路交通安全协会	中国精算师协会
中国汽车工业协会	中国汽车流通协会
中国物流与采购联合会汽车物流分会	保险标准化委员会
中国家用电器维修协会延保专委会	中国内部审计协会
国际信用保险及保证保险协会（ICISA）	国际信用和投资保险人协会（BERNE）
中国教育技术协会金融教育技术专业委员会	中国汽车维修行业协会汽车维修配件工作委员会
中国渔业协会	上海航运保险协会
中国经济林协会	上海国际航运研究中心理事会
南开大学农业保险研究中心协会	中国国际公共关系协会
中国保险行业协会	保险学会
亚非保险人和再保险人协会（FAIR）	

公司组建专门研究机构，广泛开展多领域的基础和实务研究工作，为相关领域的政策制定和行业发展提供资源借鉴和参考。承办保监会课题项目，撰写《保险在国家精准扶贫中的功能作用研究》《利用保险机制防范化解网络风险可行性研究》；出版《微言论道——中国人保财险灾害研究基金项目成果汇编（2014）》《中国财产保险重大灾因分析报告（2014）》；汇编《风险减量管理理论及技术》《服务国家“一带一路”战略 实现保险强国梦》《巨灾风险管理：技术与实践》《大病风险与保险》等研究成果，编制《道（2015 合订本）》。



同环境保护部联合翻译出版《保险与环境风险管理》

通过灾害研究基金，中国人保财险积极向社会传播灾害防范、风险管理理论与实践知识技能，提升公民灾害风险意识和应对能力，研究成果应用于社会各行业风险管理工作，减少风险，化解风险，有力促进了社会防灾减灾，提升社会风险管理水平。

截至 2016 年，中国人保财险灾害研究基金





## 完善员工权益保障，持续关爱员工发展

Protecting employee rights and interests, and caring for employee growth and development

公司深入践行“以人为本、和谐奋进”的企业文化，尊重员工，关爱员工，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，完善员工切身权益保障，推进提升员工幸福感工程，为员工提供一流的成长平台与发展机遇，开展各类健康向上的活动，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。



中国人保财险第6次荣获“中国年度最佳雇主”称号，在30强中位列第5。



10月30日，中国人保财险第二届职工代表大会第一次会议召开

公司高度重视职工民主管理，积极推进并持续完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，保障员工在公司经营管理中的知情权、参与权、表达权、监督权。召开第二届职工代表大会第一次会议，大会审议通过了总裁工作报告、《公司企业年金方案实施细则（草案）》《关于公司企业年金资产规范整改的报告（草案）》《公司假期管理办法（修订版草案）》《职工提案落实情况报告（草案）》和大会决议等一系列涉及员工切身利益的规章制度和重要事项。督促指导各分公司职代会建设，召开职代会，审议通过涉及员工切身利益的相关制度，全系统省级分公司职工代表大会建制率达100%。

公司尊崇干事创业的精神追求、勤勉敬业的职业操守和勇于负责的道德品质，感谢员工长期以来为公司改革发展所作出的贡献，连续5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。通报表彰全系统先进集体及劳动模范，激励广大干部员工爱岗敬业，努力为公司价值稳健增长作出贡献。

### 中国人保财险 2016 年部分先进集体及先进个人

#### 2016年部分先进个人

广东分公司理赔事业部冯长溪获得“全国五一劳动奖章”

常德分公司理赔中心农险分部欧阳桔、江西分公司许少军、江苏宿迁分公司沈玮等9人获得“全国金融五一劳动奖章”

福建泉州分公司伍朝晖、湖南分公司营业部重点客户七部李以旭、江西分宜支公司营销业务部张兰珍等7人获得“全国金融五一劳动奖章（集团劳动模范）”

江苏省分公司工会办公室管学军获得“全国优秀工会干部”

#### 2016年部分先进集体

河北保定定州支公司、浙江衢州衢江支公司获得“全国金融五一劳动奖章（集团劳动模范）”

江苏淮安清浦支公司获得“全国金融先锋号（集团先进集体）”

福建省龙岩市分公司、湖北省十堰市分公司工会获得“全国模范职工之家”

宁波市鄞州支公司、宁夏自治区银川市丽景支公司工会获得“全国模范职工小家”

福建省龙岩市分公司、湖北省十堰市分公司工会获得“全国模范职工之家”





举办管理岗晋升、竞聘工作大会

公司尊重知识、尊重人才、尊重创造。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，提高员工技能，激励员工成长。进一步精细化全系统的岗位序列、职务体系设置，针对不同岗位设置差异化的激励方案，畅通员工成长通道，建立起多序列的职位晋升通道，推动员工在不同层级、专业和部门的多向交流，为各类人才快速成长创造条件。组织开展全系统各级职称评审工作。深化基层薪酬体系改革，完善基层干部员工培养，充实一线销售队伍。

公司注重员工专业能力和综合能力的培养，推动培训工作制度化、规范化、科学化发展，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。



2016年“青年干部研修班”开班典礼



举办2016年度PICC海外业务培训班

在专业能力提升方面，针对新入司员工举办入司培训；针对公司重点业务举办各层级的管理者培训；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。在综合能力提升方面，运用各类优质培训资源，持续加强学习。打造“共享课堂”系列讲座、青年知识分享沙龙、“课件共享中心”等精品和示范性培训项目；组织员工积极参加外部优质培训；充分发挥公司知识管理平台作用，收集并推广业务实践、先进经验、典型案例等知识，邀请内外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，公司全系统已累计千万人次点击，切实推动个人与组织的共同成长。



中国人保财险总部“青年分享沙龙”培训现场

相关数据		2016年
培训支出	总支出(万元)	28614
	人均支出(元)	1492.26
面授课程	入库数(门)	40306
	开班量(期)	43060
网络课程入库数(门)		251
人均培训时间(课时)		92.22
面授培训	总人次(人次)	3,138,944
	管理类培训人次(人次)	88,085
	专业技术类培训人次(人次)	895,947
	销售类培训人次(人次)	1,506,957
对外部培训或教育的资金支持(中国人保财险总部)	总列支费用(万元)	约56
	人均支出(元)	1470

相关数据说明:

- 2016年入库面授课程数已计入网络课程入库数;
- 对外部培训方面主要是报销员工参加社会化培训费用及继续教育费用。

\* 上述数据来自公司培训管理系统





### 中国人保财险打造千人培训师队伍

十年间，公司紧密围绕业务发展需求，以高素质、专业化为导向，持续推进培训师队伍条线建设。公司各级培训师扎根基层，服务一线，为公司加强培训保障和推动业务发展做出了重要贡献。

中国人保财险全系统				
兼职培训师 约 <b>4500</b> 人		专职培训师 约 <b>38</b> 人		
总公司级 <b>785</b> 人	省级 约 <b>1400</b> 人	地市级 约 <b>2300</b> 人	总公司讲师团 专职讲师 <b>2</b> 人	各省、地市分公司专职 培训师岗人员 <b>36</b> 人

\* 上述数据统计截至 2016 年 9 月 10 日（教师节）



11 月 10 日，公司荣获由中国保险行业协会颁发的 2016 年度中国保险业“人才发展最佳实践案例特等奖”和“远程学习实践组织奖”。

公司高度关注员工身心健康，持续推进公司文化建设，全力为员工提供健康安全的工作环境。持续优化员工医疗保障水平，解除员工后顾之忧。组织开展形式多样的安全教育宣传活动，关注员工安全意识内在化培养。积极营造理解、信任、尊重、和谐的氛围，助力使公司成为员工实现职业理想和人生目标的舞台。

公司关注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检，并根据实际情况对员工体检标准和内容进行优化。持续为员工开办商业补充医疗、雇主责任险等保险计划，为员工工作期间的人身健康和生命安全提供保障。



举办健康讲座，邀请专家向员工解读体检报告及报告中异常情况的预防和治疗

公司科学布局安全管理，定期开展应急演练。总部大楼先后举办了大型防灾减灾培训及演习 6 次，反恐演练 12 次，2256 人次参与。上线运行“公司总部大楼来访流程”，持续完善安防体系。定期查看消防设备设施运转情况，抽测温感、烟感设备，接受驻地消防工作站的突击检查，持续高压态势管控及保障楼宇安全。



中国人保财险总部大楼消防演习现场







开展“走向健康、走向快乐”职工健步走活动



中国人保财险总部代表队蝉联中国人民保险集团总部职工运动会团体总分第一

公司关注员工工作与生活平衡，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。增设因公负伤假、孕期女员工红色雾霾预警假，对哺乳期的女员工和身体欠佳的生病员工实行弹性工作安排，因工作需要需要在非工作日工作可申请调休，协助员工兼顾家庭和工作双重责任。

公司长期组织开展丰富多彩的文体活动，繁荣职工文化，构建和谐企业，最大限度地为广大员工提供发挥特长和展示风采的舞台。系统广泛开展员工生日慰问、“读文化经典、做学习先锋”全员阅读、全员健走、健康沙龙等活动，并因地制宜举办员工运动会、足球比赛、篮球比赛等体育活动，组队参加金融系统、保险行业乒乓球、网球、篮球等多项赛事，丰富员工业余文化生活，营造健康、和谐、快乐的工作氛围。



举办 2016 年总部员工“暑期快乐亲子日”活动



举办中国人保财险第四届羽毛球比赛，诠释“健康生活、快乐工作”的全员健身理念



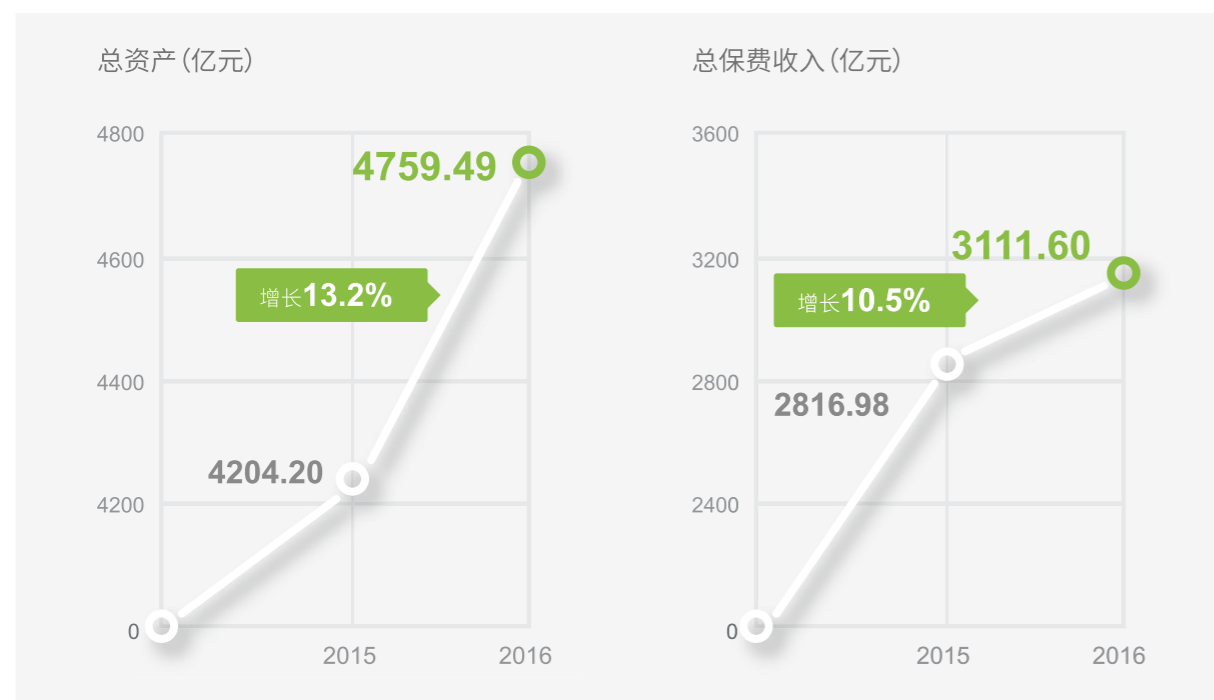
2016 年中国人保财险“迎司庆、爱人保”全系统司歌排舞大赛风采展示



## 持续强化公司管治，整体实力稳步增强

Strengthening management capability continuously, and making great progress on comprehensive strength

2016 年，公司主动适应新常态，深化改革转型，层层落实价值创造理念，顶住市场竞争加剧带来的严峻挑战，有效应对商车费改和“营改增”带来的重大考验，对标市场、攻坚克难，取得发展与盈利“双超双优”的历史最好成绩，实现资产增值和稳定回报，实现“十三五”良好开局，盈利能力优于市场，领先优势持续扩大，公司整体实力稳步增强。



公司科学谋划，统筹布局，积极推进“十三五”规划。深化成本领先，优化资源配置，以精细化管理提升价值创造能力。组织开展“县域长青”和“一对一”，提升中西部竞争能力和县域发展能力，推动东中西协调发展、城乡一体化发展。不断健全和创新经营企划机制，细化战略实施路径，确保经营企划与战略规划的有效对接，推动战略落地执行和公司经营目标任务的全面实现。

公司持续强化公司管治，继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。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。依法合规开展信息披露工作，并做好信息披露风险防范和管控。

### 中国人保财险五度蝉联「港股 100 强」主榜

2016 年，公司业务发展和盈利水平双超市场，市场主导地位持续巩固。2017 年 4 月 18 日，2016 年度「港股 100 强」获奖名单在香港揭晓。中国人保财险连续五年成功荣登「港股 100 强」「综合实力 100 强」主榜单，排名第 37 名，并首次荣登“最具投资价值奖”子榜单，位列榜首，体现了香港资本市场对公司经营业绩和投资价值的充分肯定。



2016 年，公司持续宣导并遵循“合规经营是底线”的理念，强化合规管理，积极配合外部检查，围绕重点业务组织开展自查自纠，规范经营行为，实现合规与发展两促进。持续推进全面风险管理体系建设，构建风险管理长效机制，更新完善风险偏好体系建设。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。推动“偿二代”落地实施。持续提升内部控制水平，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，有效维护保险消费者合法权益。组织开展合规巡查和各类风险排查，提前发现和防范合规风险。加强反洗钱宣传力度，持续建立健全反洗钱各项内控制度，提升反洗钱信息系统管控水平，夯实反洗钱工作基础，有效防范洗钱犯罪活动发生。

公司严格遵守国家法律法规，认真贯彻落实中央反腐败工作部署，持续深入推进内外部反腐败工作，取得较好的工作成效。重点加大对公司员工涉嫌贪污贿赂、职务侵占、失职渎职、集资诈骗等案件的查处力度，严肃惩治腐败分子，切实维护党纪国法严肃性，维护公司经营管理秩序。加强内部管控和风险防范工作，强化与公安部门、行业协会等机构的协作，建立协同联动机制，严厉打击保险欺诈犯罪行为，推动建设健康有序的保险市场环境。



## 贯彻低碳环保理念，推动绿色金融建设

Carrying out the concept of low carbon and environmental protection, and promoting the construction of green finance

公司致力于推动绿色金融服务建设，将绿色环保理念融入公司日常经营管理，促进社会的可持续发展。积极开发、推广绿色金融保险产品，支持绿色环保型项目及基础设施的投资，为低碳环保产业发展、传统企业节能改造和环境污染治理等提供保险金融支持和风险管理评估，服务生态文明建设，助力国家环境治理。

公司大力发展环境污染责任保险，积极提供环境风险评估服务，为化工、重金属、机械制造等行业提供环境风险保障，帮助企业提升环境风险管理水平及防灾防损能力。顺利上线了保险行业内专注于环境风险管理的环境风险服务平台。

2016 年，环境污染责任保险			环境风险“体验”服务		
覆盖省份	提供风险保障	服务企业	服务企业	累计发现风险隐患	提供风险改善建议
31 个	92 亿元	5000 余家	1810 家	近 2 万个	16000 余个



### 中国人保财险环境污染责任保险“无锡模式”

自 2009 年起，中国人保财险无锡市分公司试行开展环境污染责任保险工作，创新的引入第三方环境风险管理专家为企业进行投保前和承保中的环境风险评估和检查服务，有效帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平，切实把各类环境风险消灭在萌芽状态，最大限度地控制各类风险事故的发生。



公司充分发挥保险资金在资源配置中的作用，支持国家重点环保以及绿色能源项目建设。大力拓展绿色投资，直接或间接参与多个国家大型新能源领域项目的投资建设，2016 年，公司投资认购 3 亿元中广核三期产业投资基金；投资认购 3 亿元海峡晨阳清洁能源产业基金。



作为黑龙江“绿博会”参展单位，积极推介公司绿色保险产品

公司针对气候变化实际情况不断探索补充推出更具针对性的保险产品和服务。开发天气指数保险，保险标的涵盖橡胶、茶叶、牛羊、水产品、水稻等农产品，有效补偿农民因天气灾害造成的损失。加强农险理赔与病死禽无害化处理相结合等关键环节管控，助力生态化建设。

公司紧抓国家强农惠农政策有利机遇，对接林业生产经营者风险管理需求，大力推动森林保险业务发展，并积极参与森林保险防灾减灾体系建设。目前，已在 35 家分公司开展森林保险业务，其中，在 27 个省（区市）和计划单列市的 30 家分公司启动中央财政补贴的政策性森林保险业务，其余 5 家分公司根据地方林业产业发展需要，开展了苗木保险、经济林（油茶林）保险、林权抵押贷款保险等商业性森林保险业务，保障林业再生产顺利进行、推动林业产业发展、促进林农效益持续增长。

### 截止 2016 年底，森林保险累计

	服务农户 <b>8827</b> 万户次
	承保森林 <b>48.21</b> 亿亩
	提供风险保障 <b>23981</b> 亿元
	保费收入 <b>80.19</b> 亿元



公司倡导绿色发展理念，大力推行绿色办公，致力于在保险行业树立绿色低碳环保的典范。积极推行电子化平台建设，逐步构建绿色职场，推行节能、减排、降耗管理，合理控制办公成本，树立绿色采购理念，提倡员工绿色、环保出行。

减排管理方面，持续关注节约能源消耗、提高能效，通过节能管理实现温室气体减排。鼓励召开视频或电话工作会议，有效减少因公出差行为造成的碳排放和能耗。对公司总部公共区域电气设备开关制作能耗节约标识，培养员工节能意识。根据北京市环保局、北京市交管局相关规定，停驶国一、国二标准的老旧车辆；逐步进行报废更新，减少因机动车排放带来的大气污染。

废弃物管理方面，遵循分类处理原则进行管理。遵循垃圾分类处理原则，对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物在前端实行分类管理，在后端由物业委托具有资质的厂家进行专业化处理，严格遵守国家相关环保标准。对于无法维修或无维修价值的废旧电子设备，公司总部委托具有相关资质的专业机构进行回收。针对日常运营产生的废纸、废旧电子设备，涉密类集中管理、统一销毁。针对非涉密文件办公用纸，回收循环利用。根据利旧原则，废旧的笔记本电脑设备通过专业数据擦除软件进行硬盘数据擦除后，捐献给相关对口援建单位；保留部分退还设备，作为短期借用设备使用；调拨部分退还设备到基层公司，用于培训基地建设。

### 中国人保财险总部 IT 报废设备处理方式



废旧电子设备若处置不当会带来环境污染，中国人保财险总部委托联想公司进行废旧设备处置，通过硬盘现场打孔破坏方式进行数据安全处理，并按照国家环保标准进行无害化处置。2016 年，公司处置的废旧电子化设备包括桌面设备和网络设备共计 585 台。其中，桌面设备 424 台，网络设备 161 台。

废旧电子化设备

**585** 台

桌面设备

**424** 台

网络设备

**161** 台

公司大力推行实施职场节能降耗管理，降低物业运营成本及相关资源的消耗助力，进一步构建绿色职场。在公司总部大厦，设专人负责大厦节能降耗管理，明确节能降耗考核目标。对空调系统、公共区域照明、电梯设备运行等实施分时运行措施，分为正常运行时段和非办公时间运行时段，遇有特殊事件根据实际情况进行调控。水资源利用方面，在确保卫生洁具正常使用的前提下，调节冲洗水量，卫生洁具用水基本实现中水冲洗。公司总部大厦自 2014 年起，对大厦楼宇自控设备系统实施严格的科学管理措施，当年电力消费与上年相比实现节约电费 100 万元，该措施已列为大厦设备日常运行管理制度。

公司持续推进公司各级分支机构提高办公自动化水平，减少纸张消耗。建设自动化办公系统、核心业务系统、运维管理平台、报表系统等电子化平台，推行无纸化办公；探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，在提高办公效率的同时减少办公用纸消耗；推行纸张双面打印和复印。

### 中国人保财险日常经营电子化程度

相关指标	2016 年	
总部视频会议数量	176 次	
利用综合信息网（办公运营门户） 节约效率数据	登录次数	1275.6 万余次
	发起办公流程次数	17 万余次
	较原办公处理方式 共节约办公时间	31.8 万余天 (去除节假日)
电子行政印章管理系统应用申请用印数量	36 万余次	

公司持续推进电子化支持平台建设，加快电子保单、电子发票等数字化工具应用，打造全流程电子化产品销售服务模式，有效提升保险技术服务水平，降低运营成本，节能减耗。树立绿色采购理念，设置功耗要求，在采购电脑、打印和复印设备时，优先选择低能耗设备型号，在把握采购产品性价比最优的前提下，重点关注环境友好产品。2016 年，“营改增”电子发票项目已在全国 35 家分公司成功上线，实现电网销、移动 WAP、柜面等出单方式下全险种业务具备开具增值税电子普通发票的功能，有效提高了公司财务管理效能和客户服务能力。

### 中国人保财险搭建基于统一客户视图的营销管理平台

2016 年，月均超过 12 万中国人保财险销售人员登录并使用“基于统一客户视图的营销管理平台”进行车险报价、转投保及出单工作。通过保单服务经理清分，落实分单到人，精准管理，大幅减少公司各层级的管理及沟通成本。

2016 年，公司全系统开展了“做环保卫士”“又和苗阜来种树”“爱护环境，从我做起”公益环保行动、“热爱母亲河，我们在行动”公益徒步活动、“森林文山”义务植树活动、慈善健康活动为困难单亲家庭筹款等一系列绿色公益项目。



在青岛市五四广场开展“人保彩虹跑”活动

公司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。



# 07

## SOCIAL RESPONSIBILITY MANAGEMENT

### 社会责任管理

公司始终践行“人民保险 服务人民”的历史使命，将自身发展融入经济社会发展全局。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。

公司领导层负责社会责任重大事项的审议与决策；公司相关职能部门负责推进社会责任管理日常工作，开展社会责任宣导，定期收集关键社会责任绩效指标数据、相关实践素材和基层典型案例，编制企业社会责任报告；公司其他职能部门及各分公司负责定期报送企业社会责任各项指标内容及典型案例，并组织开展各类具体活动。

人民保险 服务人民



稳定社会



保障民生





## 实质性议题确定

Confirmation of substantive issues

### 1. 识别:

立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过开展宏观经济、金融市场及行业发展环境研究，结合公司改革创新的发展战略、根据对公司改革发展产生影响的程度和性质来识别和整理关键社会责任议题清单。

### 2. 评估:

通过利益相关方调查、高层管理者访谈、行业背景分析、同业对标研究等方式，对于初选的议题清单进行定性分析、定量评估和讨论，筛选出能够充分反映公司经营管理绩效对经济、环境和社会产生重大影响、或者对利益相关方评价和决策有实质影响的议题。

### 3. 筛选:

对于议题的实质性使用排序矩阵进行分析，筛选出具有较强实质性影响的议题，根据编制参考标准的要求形成报告进行披露。



## 利益相关方沟通

Communication between stakeholders

公司高度重视利益相关者的期望，不断完善沟通方式和对话机制，期望通过公司积极的努力和回应，不断提高公司治理水平，并实现利益相关方的合作共赢。2016 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，并积极使用新媒体平台，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期待	沟通渠道
股东	<ul style="list-style-type: none"> <li>稳定的价值增长</li> <li>完善的公司治理</li> <li>有效的风险管理</li> <li>廉洁的商业环境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股东大会</li> <li>企业年报和公告</li> <li>业绩发布会</li> <li>投资者交流</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>丰富的保险产品</li> <li>便捷优质的服务</li> <li>客户权益保护</li> <li>满足多样化需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户节</li> <li>座谈和回访</li> <li>满意度调查</li> <li>微博、微信等新媒体</li> <li>服务专线 95518</li> <li>www.epicc.com.cn</li> <li>4001234567 电话销售专线</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>民主参与的权利</li> <li>职业健康安全</li> <li>良好的职业发展平台</li> <li>和谐的工作氛围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>职代会 工会</li> <li>员工座谈会</li> <li>绩效管理</li> <li>面授及网络培训</li> <li>内部网络信息平台互动交流</li> <li>互助关爱</li> </ul>
合作伙伴和行业	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作共赢的伙伴关系</li> <li>促进行业发展和交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>战略合作协议</li> <li>规范和评估</li> <li>参加行业协会、学会</li> <li>重大课题探讨、政策建议</li> </ul>
社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善民生</li> <li>促进社会管理</li> <li>慈善公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与政府、企业合作</li> <li>志愿者活动</li> <li>慈善捐助</li> <li>定点扶贫</li> </ul>
环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>绿色金融保险产品</li> <li>绿色运营</li> <li>绿色公益活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>产品、技术创新</li> <li>节能减排</li> </ul>



## 未来环境展望

Outlook of future environment

2016 年，我国财产险市场总体运行平稳，保险业务持续稳定增长，业务结构不断优化，服务国家“一带一路”倡议和保障民生能力增强，但受综合费用率快速上升和非车险业务整体亏损的影响，行业承保利润、经营效益有所下降，利润形成主要依赖投资收益。“偿二代”正式实施以来，行业整体偿付能力保持充足稳定，公司资本实力逐步提高，抵御风险能力不断增强。根据中国保监会公布的数据，2016 年我国财产险业务原保险保费收入 8724.50 亿元，同比增长 9.12%；赔款 4726.18 亿元，同比增长 12.68%。截至 2016 年底，我国产险公司总资产为 23744.14 亿元，较年初增长 28.48%。

2017 年是实施“十三五”规划的关键一年，也是供给侧结构性改革深化之年。站在 3000 亿的新起点上，公司正处于三个接续升级的关键转换期。

### 一是中国经济处于新旧动能接续升级关键期。

一方面，宏观经济下行压力依然存在，传统产业转型升级任重道远；另一方面，国家治理现代化加快推进，新经济蓬勃发展，经济结构持续优化，传统产能转换与供给侧结构性改革深化并存接续，公司面临升级传统保险供给与创新保险需求的双重任务。

### 二是市场格局处于新旧态势接续升级关键期。

从险种发展看，受汽车消费需求提前释放、商车费改持续深化、市场竞争不断加剧等因素影响，车险面临增速回落与盈利下降的双重压力；“三去一降一补”持续深化、国家治理现代化全面推进，商业非车险面临传统领域发展乏力与新兴市场快速成长的双重挑战；面对市场放开和加强规范的双重诉求、传统领域发展

遭遇瓶颈和新的需求不断涌现的双重趋势、市场竞争加剧与盈利能力下降的双重考验，农险、社保等政策性业务面临经营模式再创新、再调整的艰巨任务。从区域格局看，中国经济梯度发展，国家城乡统筹和区域协调发展力度持续加大，推动市场增长的驱动因素从城市向县域转移，从东部向中西部转移，行业增长点和竞争焦点也逐步向县域和中西部市场延伸。从渠道格局看，市场变化和消费习惯改变推动渠道加速回归本源，电商、车商、综拓等高效率渠道快速发展，传统渠道将借助新模式、新工具、新技术提高销售效能，渠道结构持续优化。

### 三是竞争方式处于新旧模式接续升级关键期。

一方面，市场化改革深入推进，行业加快向以客户为中心转型，以资源投入和能力提升为核心的保险传统发展方式和竞争模式持续深化；另一方面，产业资本持续进军保险业，跨界竞争凸显，以新的经营模式和商业模式为主导的供给升级竞争将加速形成，行业承保盈利下降，新发展方式与传统竞争手段并存接续。

## 社会责任管理绩效指标

KPI of social responsibility management

### 经济绩效

公司各项财务数据：

	2014	2015	2016
总资产规模 (亿元)	3,661.30	4,204.20	4,759.49
总保费收入 (亿元)	2,530.37	2,816.98	3,111.60
净利润 (亿元)	151.15	218.47	180.21
归属于母公司股东的基本每股收益 (元)	1.061	1.473	1.215
总权益 (亿元)	857.75	1,089.51	1,193.12
投资资产规模 (亿元)	2,951.28	3,440.25	3,799.76
偿付能力充足率 (%)	238.60%	225.60%	286.90%

注：2015 年及以前年份偿付能力充足率在偿一代标准下计算，从 2016 年起启用偿二代标准计算。

### 公司管治

本公司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《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》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）》《公司章程》等规章制度要求，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。

本公司通过举行业绩发布会及路演等方式及时与投资者就公司经营业绩和业务发展趋势进行沟通，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。

本公司严格遵守香港《证券及期货条例》《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。制定信息披露管理规定，建立信息披露工作流程，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。



## 环境绩效

**排放物：**本公司主要排放包括电力消费、汽油消费、柴油消费、天然气消费产生的排放，因此减排管理的重点在于节约能源消耗、提高能效，通过节能管理实现温室气体减排。采取有效措施减少因公务行为造成的碳排放和能耗，推行无纸化办公和电子保单。各类废弃物遵循分类处理原则进行专业化处理，严格遵守国家相关环保标准。

**资源使用：**本公司践行环境友好、绿色节能的运营管理，努力减少水、电、天然气等资源消耗。

### 2016 年中国人保财险总部办公区能耗数据

项目	用电	用水	天然气
消费总量	5471649KW	39762T	61289Nm <sup>3</sup>
员工数量	1230 人 (公司)	2197 人 (含租户)	2197 人 (含租户)
人均使用量	4448KW	18 T	28Nm <sup>3</sup>

注：总部办公楼办公人数为 1123 人 (包括总版 1044 人，中心版 25 人，劳务派遣 54 人)，另有借调人员 107 人；楼内租户 967 人。

**环境及天然资源：**本公司严格遵守国家相关环境法律法规，2016 年，本公司并无发生环境污染事故，亦未因环境污染或违反环境法规受到投诉、罚款或制裁。

**贯彻绿色采购理念、维护公平市场环境：**本公司在企业采购管理过程中，关注绿色发展，贯彻绿色采购理念，在采购实际工作中鼓励采购“节能产品、环保标志产品”。同时，贯彻公开、公平、公正的市场化理念，着力加大公开招标适用力度，2016 年，总部集中采购层面公开招标项目金额占比达 82.24%，为维护市场公平竞争、扩大企业采购信息公开范围作出了努力。

## 社会绩效

**雇佣：**本公司着力规范用工管理，坚持同工同酬，为员工提供平等的职业发展路径平台。本公司现有的政策和雇佣合同中可能对员工产生重大影响最短通知期限的相关要求与《劳动合同法》保持一致。依据公司用工管理制度，致力于创造平等、多元化及公平的就业机会，为员工创造优越的发展环境。定期足额为全体在岗员工缴纳基本养老保险及住房公积金，适时开办补充医疗等选择性福利项目。

在薪酬与解雇、招聘与晋升方面，为吸引及激励最优秀的人才，已合理制定了一套招聘方案，并提供具有市场竞争力的薪酬方案。致力于为员工创造优越的发展环境，目前已建立了一系列鼓励员工学习、成长并成功的晋升制度。就违反公司规定或不能胜任的员工，严格遵守《劳动法》及《劳动合同法》相关要求，合理制定了一套终止雇佣合约的程序。

在工作时数、假期、其他待遇及福利方面，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。本公司制定了内部管理规定，对员工的假期、待遇及福利方面进行了规定。认真贯彻执行国家有关法律法规，为全体在岗员工缴纳基本养老保险及住房公积金，提供完善的福利待遇保障。

本公司致力于创造平等、多元化及公平的就业机会。执行招聘计划时，不会因性别、残疾、怀孕、家庭状况、国籍、性取向等因素歧视员工。

### 员工数量 (按雇佣类型列示) (单位：人)

	2014	2015	2016
在岗员工	100749	128823	147155
劳务派遣人员	57142	36394	25304
其他用工人员	3419	2492	2086
营销人员	166340	223602	330764

### 在岗员工人数变动情况 (单位：人)

	2014	2015	2016
新进	17826	33893	26013
调出	27	33	26
辞退	92	151	137
辞职	1957	3027	5804
退休	1715	1808	1615
其他	1169	800	99

### 在岗员工文化结构 (单位：人)

	2014	2015	2016
博士	109	108	104
硕士	4349	4841	5306
学士	50908	65096	76556
大专	34238	46322	52045
其他	11145	12456	13144

### 在岗员工年龄构成 (单位：人)

	2014	2015	2016
≤ 30 岁	29123	44431	53112
31-50 岁	56460	68137	76895
>50 岁	15166	16255	17148



在岗员工性别构成 (单位: 人)

	2014	2015	2016
男	56770	88633	76731
女	43979	40190	70424

在岗员工民族构成 (单位: 人)

	2014	2015	2016
汉族	94309	120509	137107
少数民族	6440	8314	10048

2016 年公司总部享受产假、陪产假的员工情况 (单位: 人)

有权享受产假、陪产假的员工总数	男	52
	女	64
已享受产假、陪产假的员工总数	男	52
	女	64
2016 年休完产假、陪产假回到工作岗位的员工人数		116
2016 年休完产假、陪产假回到工作岗位的员工比率 (%)		100
2015 年休完产假、陪产假回到工作岗位后 12 个月仍然在职的员工人数		108
2015 年生育假后返回工作的员工人数		115
保持率 (休完产假回到工作岗位后 12 个月仍然在职的员工人数 / 上个报告期内生育假后返回工作的员工总数)		97.2%

2016 年公司总部带薪休假执行情况 (单位: 人)

		员工人数	员工比率
15 天年假人员休假情况	全休	26	8.36%
	已休部分	135	43.41%
	未休	150	48.23%
10 天年假人员休假情况	全休	101	17.24%
	已休部分	259	44.20%
	未休	226	38.57%
5 天年假人员休假情况	全休	282	31.86%
	已休部分	224	25.31%
	未休	379	42.82%

注: 以公司总部 1875 人为计, 其中 311 人享有 15 天年假, 586 人享有 10 天年假, 885 人享有 5 天年假, 82 人没有年假, 11 人为退休、调离人员

**健康与安全:** 本公司关注员工身心健康, 贯彻落实《劳动法》等国家和地方有关政策规定, 组织安全教育活动, 为员工提供健康安全的工作环境, 每年定期组织员工进行健康体检, 关注员工工作与生活平衡。

**发展与培训:** 本公司不断完善员工培训教育体系, 帮助员工持续提升职业技能水平。

**劳工准则:** 本公司严格遵守现行有效的国家劳动法律法规, 无童工及强制劳工现象。为防止童工或强制劳工产生, 公司严格人员招聘管理, 所有人员招聘均通过 HR 系统上报总公司统一审批。

**供应链管理:** 本公司严格遵守国家政策法规, 制定供应商管理、采购管理等制度, 持续完善供应链管理, 与供应商建立良好规范的合作关系。严格按照规定开展供应商准入、评估、选取等相关工作, 通过招标或竞争性谈判等方式选定供应商, 依法合规开展采购工作。2016 年, 公司总部统一管理供应商 609 家。积极推进公司内部网上商城二期建设工作及内部网上商城在省分公司层面的试点工作。

本公司重视对经纪代理渠道的规范管理, 2016 年制定印发涉及经纪代理渠道线上业务合作、合同管理、关联交易管理、经营管理合规手册等方面的制度文件, 进一步健全渠道管理制度体系, 提升渠道内控管理水平及依法合规经营能力。

**产品责任:** 本公司持续推动保险创新, 不断探索社会风险管理和矛盾化解新机制、新途径, 支持国家创新驱动发展战略和知识产权强国战略的实施。严格遵守现行有效的国家政策法规, 积极治理销售误导。严格遵循保险产品信息披露制度, 持续推进保险条款通俗化、简单化和标准化。制定《广告和宣传作品法律风险审核指引》, 强化公司在通信和发行媒体播放、分发广告宣传作品的审核。积极治理销售误导, 不断优化理赔流程, 提升服务响应速度与客户满意度; 出台系列管理措施, 维护客户隐私。

**反贪污:** 本公司严格遵守国家法律法规, 严守合规, 坚决杜绝贿赂、勒索及欺诈现象, 将反洗钱、反垄断培训及专项合规检查制度化。积极配合上级机构开展自查, 对问题立行立改、即知即改, 加大违法违规违纪行为查处力度。

**社区投资:** 本公司关注运营行为对社区产生的外溢性影响, 积极投身社区建设, 开展系列公益活动和志愿者活动, 在社区教育、环境、健康、文化、体育诸多方面发挥正能量。



## 指标索引

Index

### 《环境、社会及管治汇报指引》指标索引

指标			披露位置 (页码)
A: 环境			
层面 A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	67-70, 77
	关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据	77
	关键绩效指标 A1.2	温室气体总排放量及（如适用）密度	69,77
	关键绩效指标 A1.3	所产生有害废弃物总量及（如适用）密度	69,77
	关键绩效指标 A1.4	所产生无害废弃物总量及（如适用）密度	69,77
	关键绩效指标 A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果	67-70, 77
	关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果	67-70, 77
层面 A2: 资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策	69,77
	关键绩效指标 A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源总耗量及密度	69,77
	关键绩效指标 A2.2	总耗水量及密度	77
	关键绩效指标 A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果	67-70,77
	关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果	69,77
	关键绩效指标 A2.5	制成品所用包装材料的总量及（如适用）每生产单位占量	不适用
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策	67-70,77
	关键绩效指标 A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动	67-70,77

指标			披露位置 (页码)
B: 社会			
雇佣及劳工常规			
层面 B1: 雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	57-64 77-80
	关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	78-79
	关键绩效指标 B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率	78-79
层面 B2: 健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	62-64,80
	关键绩效指标 B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率	参见集团 2016 年社会责任报告
	关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数	参见集团 2016 年社会责任报告
层面 B3: 发展及培训	一般披露	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及检查方法	62-63, 77,80
	关键绩效指标 B3.1	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动	59-61
	关键绩效指标 B3.2	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比	60
层面 B4: 劳工准则	一般披露	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数	60
	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	77-78,80
	关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工	77-78,80
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤	80	



营运惯例			
层面 B5: 供应链管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策	80
	关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目	52-53,80
	关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目、以及有关惯例的执行及监察方法	80
层面 B6: 产品责任	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料	45-51,80
	关键绩效指标 B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比	不适用
	关键绩效指标 B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法	45-51,80
	关键绩效指标 B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例	80
	关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序	不适用
	关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法	51
	层面 B7: 反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的: (a) 政策; 及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料
	关键绩效指标 B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果	66
	关键绩效指标 B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法	66,80
社区			
层面 B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策	05-12, 37-42, 80
	关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴	37-42,80
	关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源	37-38,41

## GRI4.0 索引

指标	披露页码		
一般标准披露项			
战略与分析	G4-1	05-12,15-16,75	
	G4-2	75	
机构概况	G4-3	12	
	G4-4	13-14	
	G4-5	12, 封底	
	G4-6	12-16,52	
	G4-7	12	
	G4-8	12-14	
	G4-9	12-14,46-47,76	
	G4-10	12,78-79	
	G4-11	58	
	G4-12	53,80	
	G4-13	12,52-53	
	G4-14	33-36,49,56,65-66,68	
	G4-15	52,54-56	
	G4-16	55	
	确定的实质性方面和边界	G4-17	12,76
G4-18		73	
G4-19		73	
G4-20		73	
G4-21		73	
G4-22		无重订	
G4-23		73,88	
利益相关方参与		G4-24	74
		G4-25	74
		G4-26	74
	G4-27	45,52,57,65,67,74	
	报告概况	G4-28	88
G4-29		88	
G4-30		88	
G4-31		89	
G4-32		81-87	
G4-33		未涉及	



治理	G4-34	12,65-66,71,76	
	G4-35	71	
	G4-36	71	
	G4-37	71	
	G4-38	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-39	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-40	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-41	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-42	71	
	G4-43	65-66,71,76	
	G4-44	65-66,71,76	
	G4-45	71	
	G4-46	65-66,71	
	G4-47	65-66,71	
	G4-48	71	
	G4-49	71	
	G4-50	71	
	G4-51	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-52	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-53	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-54	未披露	
	G4-55	未披露	
	商业伦理与诚信	G4-56	12,15-16,51,71
		G4-57	51
		G4-58	51,66
	具体标准披露项		
经济	G4-EC1	37-41,76,80	
	G4-EC2	33-36,65-68	
	G4-EC3	62-63,77	
	G4-EC4	25,28,30,68	
	G4-EC5	未披露	
	G4-EC6	参见公司 2016 年年度报告	
	G4-EC7	32,37-42,68	
	G4-EC8	33-42,52-54,65-66	
环境	G4-EC9	12,80	
	G4-EN1	69-70,77	
	G4-EN2	69-70,77	
	G4-EN3	69-70,77	
	G4-EN4	67-70	
	G4-EN5	67-70,77	
	G4-EN6	67-70,77	

劳工实践和 体面工作	G4-EN7	67-70,77
	G4-EN8	77
	G4-EN9	77
	G4-EN10	77
	G4-EN11	未涉及
	G4-EN12	未涉及
	G4-EN13	未涉及
	G4-EN14	未涉及
	G4-EN15	69-70,77
	G4-EN16	77
	G4-EN17	69-70,77
	G4-EN18	77
	G4-EN19	69-70,77
	G4-EN20	未涉及
	G4-EN21	77
	G4-EN22	69,77
	G4-EN23	69-70,77
	G4-EN24	未涉及
	G4-EN25	未涉及
	G4-EN26	未涉及
	G4-EN27	67-68
	G4-EN28	未涉及
	G4-EN29	77
	G4-EN30	77
	G4-EN31	69
	G4-EN32	77
	G4-EN33	77
	G4-EN34	77
	G4-LA1	78-79
	G4-LA2	62-64,77-80
	G4-LA3	79
	G4-LA4	58,77
	G4-LA5	58,60,80
G4-LA6	参见集团 2016 年社会责任报告	
G4-LA7	未涉及	
G4-LA8	58,60,80	
G4-LA9	60	
G4-LA10	59-61,80	
G4-LA11	60	
G4-LA12	78-79	
G4-LA13	77	



人权	G4-LA14	80
	G4-LA15	80
	G4-LA16	未涉及
	G4-HR1	57-58,63,77,80
	G4-HR2	60
	G4-HR3	77-78
	G4-HR4	58
	G4-HR5	80
	G4-HR6	77-80
	G4-HR7	未涉及
	G4-HR8	未涉及
	G4-HR9	未涉及
	G4-HR10	未涉及
G4-HR11	未涉及	
G4-HR12	未涉及	
社会	G4-SO1	37-42,46,80
	G4-SO2	未涉及
	G4-SO3	66,80
	G4-SO4	66,80
	G4-SO5	66,80
	G4-SO6	未涉及
	G4-SO7	未涉及
	G4-SO8	66
	G4-SO9	52-53
	G4-SO10	52-53,77,80
	G4-SO11	未涉及
产品责任	G4-PR1	47-51,80
	G4-PR2	未涉及
	G4-PR3	47-51,80
	G4-PR4	未涉及
	G4-PR5	51
	G4-PR6	未披露
	G4-PR7	80
	G4-PR8	51
	G4-PR9	66

## 报告编制说明

### Specification

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的 2016 年企业社会责任报告，重点披露公司经济、环境和社会可持续发展相关信息。

### 报告范围

报告的时间范围：2016 年 1 月至 2016 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

本报告主要以香港联交所《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）》作为编制参考标准，并参考了中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》的相关编写要求。

### 报告内容及边界

遵循 ESG 要求的重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则，以及 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、向各分公司收集和向外部利益相关方收集、对标社会责任标准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

本报告中的财务数据来源于《中国人民财产保险股份有限公司 2016 年年度报告》，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

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

### 报告获取方式及延伸阅读

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

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！



## 读者反馈

Feedback

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告，以及对我公司社会责任建设的支持。我们诚挚地希望您在百忙之中提供宝贵的意见和建议，以帮助我们持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

电话：010-63156688

电子邮箱：[zhangmengmeng05@picc.com.cn](mailto:zhangmengmeng05@picc.com.cn)

如需报告印刷版，欢迎您与我们联系。