

PICC

企业社会责任报告2017

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2017

人民保险 服务人民
People's Insurance for the People



中国人保APP 中国人保微信

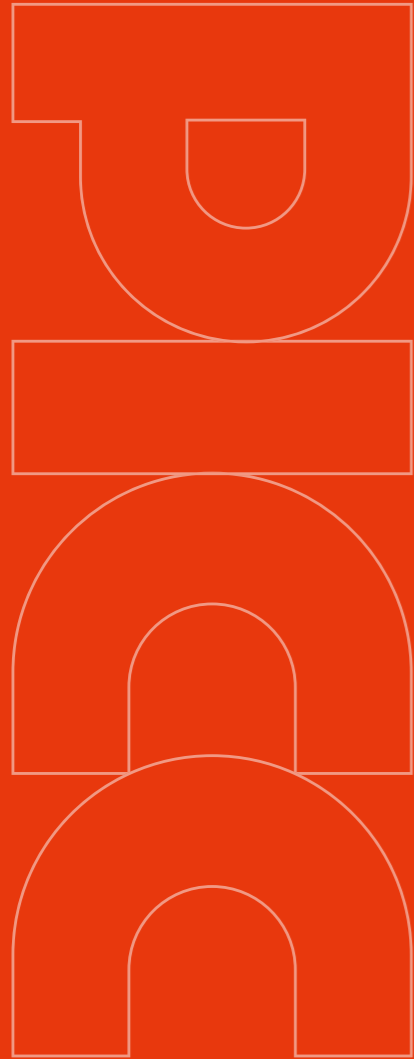
投保热线:4001234567

客服热线:95518

官方网站: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





企业社会责任报告 2017

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2017

报告编制说明

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的 2017 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：2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。
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：每年于公司年度报告披露后的三个月之内，发布上一年度的公司社会责任报告。

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（2013）》（G4）核心方案作为编制依据，并参考了联合国可持续发展目标（SDGs）的相关报告要求。

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《可持续发展报告指南》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。

报告数据来源

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 2017 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

本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在香港联交所官方网站及本公司网站 www.epicc.com.cn 查阅下载。

报告解释

本报告以简体中文、繁体中文和英文三种语言编制。如不同语言版本发生分歧，以简体中文版为准。

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！

释义

在本报告内，下列缩写词汇具有以下含义：
“中国人保财险”或“公司”或“我们”指“中国人民财产保险股份有限公司”
“中国人民保险集团”或“人保”指“中国人民保险集团股份有限公司”
“保监会”指“中国保险监督管理委员会”
“香港联交所”指“香港联合交易所有限公司”
“偿二代”指“中国风险导向的偿付能力体系”
“首台套”指“首台（套）重大技术装备”
“省”指“中国省级行政区（包括省、自治区、直辖市）”

Part 01

公司领导致辞

01 / 董事长致辞
03 / 总裁致辞

Part 02

公司简介

06 / 公司概况
07 / 公司业务
09 / 公司战略
11 / 公司优势

Part 03

诚信合规 创造价值

13 / 公司治理
14 / 合规经营
15 / 经济绩效

Part 04

始于责任 进于合作

16 / 社会责任管理
17 / 利益相关方沟通
18 / 实质性议题确定

Part 05

倾情社会民生 服务国家战略

20 / 服务乡村振兴战略
23 / 服务国家重大项目建设
25 / 深入开展精准扶贫
28 / 参与社会治理建设
31 / 支持“一带一路”建设
33 / 对接健康中国战略
36 / 大力发展普惠金融

Part 06

升级客户服务 打造卓越体验

40 / 提供多样优质的服务产品
43 / 提升理赔服务的效率和质量
47 / 强化防灾防损的服务能力
49 / 增强保险服务的科技创新
54 / 切实维护客户的合法权益

Part 07

持续关爱员工 提供广阔平台

56 / 保障员工权益
61 / 打造卓越成长平台
64 / 关注员工健康安全
65 / 关怀员工，提升幸福感

Part 08

坚持绿色发展 共建美丽家园

70 / 绿色运营
74 / 绿色金融

Part 09

携手合作伙伴 共襄未来发展

78 / 合作伙伴管理
79 / 供应商管理
79 / 加强行业研究

Part 10

传递社会关爱 同筑美好家园

82 / 对外捐赠
83 / 志愿者行动
84 / 组织开展各类社会公益活动

Part 11

85 / SGS 审验声明

Part 12

87 / ESG 指标索引

90 / GRI 指标索引

94 / 联合国可持续发展目标对照

Part 13

读者反馈



Part 01 公司领导致辞 MESSAGE FROM THE LEADERS

董事长致辞 Message from the Chairman



这一年，我们坚守本源，服务实体经济和“一带一路”建设。
这一年，我们支农惠农，服务乡村振兴战略和精准扶贫战略。
这一年，我们聚焦民生，服务健康中国战略。
这一年，我们勇于创新，服务国家治理体系和治理能力现代化。
这一年，我们扶危济困，积极开展慈善公益事业。
这一年，我们砥砺奋进，取得了优异经营业绩，实现了良好的股东回报。

牢记使命履责任，勇于担当谱新篇。2017年，在中国人民保险集团党委和公司董事会的领导下，公司深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实全国金融工作会议、全国国有企业党的建设工作会议和中国人民保险集团年度工作会议精神，坚持“人民保险 服务人民”，融入国家战略，服务实体经济，积极保障民生，公司的社会价值、股东价值、客户价值持续提升。

这一年，我们坚守本源，服务实体经济和“一带一路”建设。对接“中国制造2025”和“双创”战略，大力发展首台套、新材料、科技保险、专利保险等业务，助推供给侧结构性改革。发挥保险保障功能，为国产大飞机C919等国家战略项目保驾护航，为京津冀协同、雄安新区建设等区域发展服务助力。积极响应“一带一路”建设，加快实施全球化战略，派驻海外工作组，提高伴随服务能力，助推中国企业“走出去”。

这一年，我们支农惠农，服务乡村振兴战略和精准扶贫战略。大力发展三农保险，农险市场份额稳居行业第一，

“支农融资”覆盖面持续扩大。在行业内率先成立保险扶贫事业部，大力开展保险扶贫，开发扶贫专属产品，创新保险扶贫模式，加大扶贫资金投入，深入推进定点扶贫，助推江西吉安脱贫摘帽。

这一年，我们聚焦民生，服务健康中国战略。充分发挥商业保险机构专业技术优势，积极打造“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”的社保业务一体化发展格局，深入拓展大病保险，公司大病保险覆盖29个省、194个地市，服务4亿人次。

这一年，我们勇于创新，服务国家治理体系和治理能力现代化。将保险创新与服务国家治理有机结合，积极参与公共治理的共治共享，创新“保险+服务”模式，大力发展安全责任险、医疗责任险、政府救助保险、法律类保险、电梯保险等治理类责任保险以及治安保险、巨灾保险等；积极响应国家构建绿色金融体系部署，大力发展环境污染责任险等绿色保险。

这一年，我们升级服务，推动客户服务更快速度、更有温度。升级保险产品供给，积极满足客户创造美好生活的保险保障需求。加快构建完善“线下+线上”的立体化、一体化服务网络体系，在财险行业内首推直升机救援服务，推出“心服务·芯理赔”。发挥国有保险骨干企业作用，全力做好九寨沟地震、“天鸽”台风、南方暴雨等大灾救援和理赔服务。

这一年，我们扶危济困，积极开展慈善公益事业。践行国有企业社会责任，公司各级机构积极开展各类慈善公益事业，奉献爱心，扶危济困，回报社会，回馈公众。全系统年度累计捐赠超过8000万元。组织和鼓励广大员工积极参与志愿者服务活动，弘扬优秀传统美德，传递社会正能量。

这一年，我们砥砺奋进，取得了优异经营业绩，实现了良好的股东回报。总保费收入突破3500亿元，大陆市场份额保持在三分之一，继续保持行业领先；综合成本率持续优于行业，总资产突破5000亿元，股本回报率继续

保持全球同业领先水平，实现了发展与盈利双优，公司连续六年位列港股百强。

风劲帆满图新志，砥砺奋斗正当时。2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年，是决胜全面建成小康社会、实施“十三五”规划承上启下的关键一年。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，认真贯彻落实新发展理念和中国人民保险集团发展战略，坚持理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司，推动质量变革、效率变革、动力变革，加快向高质量发展转型，以更好的经营业绩、更优的服务品质、更强的责任担当，回馈社会、回馈股东、回馈客户。

缪建民
中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

Part 01 公司领导致辞 MESSAGE FROM THE LEADERS

总裁致辞 Message from the President



服务大局，共谱时代新篇。普惠民生，共建全面小康。
升级服务，共筑美好生活。进军海外，共谋全球布局。
以人为本，共享发展成果。

2017年是中国人保财险极不平凡的一年，取得许多历史性突破，迎来重大历史性变化。过去的一年，我们以党的十九大精神为统领，服务大局、关注民生、共襄发展，扎实推进“十三五”规划，实施“卓越2020”行动计划，强化市场对标，完善经营机制，深化运营变革，以强劲的发展和领先的盈利能力，确保国有资产保值增值，更好地履行国有企业的社会责任，实现价值共享、和谐共赢，充分彰显了国有保险骨干企业的引领地位和责任担当。2017年，公司实现总保费收入3503.1亿元，保费规模稳居全球财险市场第三、亚洲第一，大陆市场份额保持在三分之一，盈利能力持续引领行业，股本回报率保持全球同业领先水平，穆迪投资者服务公司授予公司保险财务实力评级（A1，展望稳定）为中国内地最高评级，荣获“亚洲最佳财险公司”“年度最佳财险公司”等多项荣誉，社会影响力持续提升。

服务大局，共谱时代新篇。我们坚持以服务经济社会发展大局为己任，首席承保国产大飞机C919、独家承保AG600“鲲龙”、护航国家可燃冰开采及“华龙一号”等重大项目，圆满完成2017年北京“一带一路”国际合作高峰论坛保险合作伙伴和厦门金砖国家首脑会晤保险服

务提供商风险保障任务；紧紧围绕服务实体经济，对接“双创”、京津冀协同发展、绿色金融等国家重大战略部署，推广“双创保”保险，大力发展绿色保险，战略性拓展首台套、助贷险、电梯责任、互联网保险等，持续深化政企互动，助推供给侧结构性改革；妥善处理“天鸽”台风、南方暴雨等重大灾害事故，全力开展抢险救灾救助和理赔服务工作，全年承担风险保障责任387.1万亿元，处理各类赔案6480.4万件，支付赔款1925.2亿元。

普惠民生，共建全面小康。我们聚焦服务三农，加强农网建设，加快发展特色农险，创新发展指数类保险，大力拓展农村商业险，全力支持乡村振兴；聚焦服务脱贫攻坚，设立保险扶贫事业部及普惠金融部，与国务院扶贫办联合开展“联动攻坚年”，探索开发“扶贫保”“惠农保”等一系列扶贫特色产品及保险扶贫典型模式，推广“政融保”“河池模式”等，全年支农融资资金投放覆盖全国154个贫困县；聚焦民生保障改善，积极对接多层次社会保障体系建设，大力发展大病保险，加快拓展基本医保经办、社保护理、社保扶贫等新领域，创新推广“保险+服务”模式，大力发展民生、治理保险，充分发挥保险在保障民生改善、参与社会管理等方面的积极作用。

升级服务，共筑美好生活。我们加快实施价值链移动互联网化，打造移动电商平台和移动作业平台，推广完善“中国人保”APP和微信公众平台，为客户提供一站式在线服务；依托“科技理赔”新模式，推出“心服务·芯理赔”服务，首推直升机空中救援，率行业之先打造“地空结合、多方联动”立体救援网络，加快服务升级，全面提升客户体验；建立保险消费投诉安抚制度，进一步完善投诉处理机制，公司监管亿元保费投诉量持续低于财险行业均值。2017年，公司在保险公司服务评价中荣获行业最高评级AA级。

进军海外，共谋全球布局。我们积极参与“一带一路”建设，加快实施全球化战略，设立国际业务部，实现国际业务专业经营，为国家“走出去”提供全方位风险保障；优化国际业务工作模式，健全管理制度体系，初步建立起海外业务管理平台；组建海外理赔专业团队，加快全球化人才培养，派出首批赴俄罗斯、印度尼西亚和南非海外工作组，积极筹备派驻英国、美国海外工作组，海外布局取得新进展，全年参与承保海外项目2228个。

以人为本，共享发展成果。我们全面加强党的建设，充分发挥党的核心领导作用，牢固树立“四个意识”，不断增强“四个自信”，以强大的自豪感和高度的责任感履行“人

民保险 服务人民”神圣使命；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，加大资源向基层倾斜力度，为员工成长成才营造良好氛围，着力打造幸福企业；热心公益事业，深化定点扶贫、对口援疆工作，持续开展慈善公益活动和志愿服务，组织“人保在行动”等系列公益活动，全年累计捐赠8468.5万元。

2018年，站在新时代新的起点上，我们整装再出发。中国人保财险将不忘初心、牢记使命，紧密团结在以习近平同志为核心的党中央周围，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以满足人民日益增长的美好生活需要为目标追求，全面推动向高质量发展转型，加快建设全球领先财险公司，为决胜全面建成小康社会、夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利作出新的更大贡献。

林智勇

林智勇
中国人民财产保险股份有限公司
党委书记、总裁

Part 02 公司简介 COMPANY PROFILE



注册资本
148.3 亿元



总资产
5245.7 亿元



提供直接就业机会
18 万人



向国家缴纳的税额总额
243 亿元



对外捐赠
8468.5 万元



服务客户数量
7080.9 万个



机构网点乡镇覆盖率
98%

公司概况 Company Profile

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，总部设在北京，是中国人民保险集团股份有限公司（PICC Group，美国《财富》“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，保费规模居全球财险市场前列。公司于2003年11月6日在香港联交所主板上市（股票代码2328）。2017年，公司实现发展新跨越，总保费收入突破3500亿元，总资产突破5000亿元，连续六年位列港股百强，穆迪投资者服务公司授予公司保险财务实力评级（A1，展望稳定）为中国内地最高评级。

作为与共和国同生共长的国有保险公司，我们始终坚持党的领导，始终坚决贯彻落实党的大政方针和国家各项决策部署，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、社会稳定提供了强大的保险保障。2017年累计承担风险保障责任387.1万亿元，处理各类赔案6480.4万件，支付赔款1925.2亿元。

公司业务 Company Business

机动车辆保险、企业财产保险、货物运输保险、责任保险、意外伤害保险、短期健康保险、农业保险、家庭财产保险、船舶保险、保证保险等人民币及外币保险业务；与上述业务相关的再保险业务；国家法律法规允许的投资和资金运用业务。

公司国内业务基本遍布全国所有城乡地域，国际业务涉及亚洲、非洲、南美洲、北美洲、大洋洲等五大洲 100 余个国家，累计承担风险保障责任近 4 万亿元。此外，公司主动融入国家发展战略，在“一带一路”沿线共计 40 余个国家开展国际业务。



三农保险服务站 **2.56** 万个
三农保险服务点 **30.2** 万个
城网保险社区门店 **658** 个

最西端 W
新疆乌恰支公司

最北端 N
黑龙江省漠河支公司

最东端 E
黑龙江省抚远支公司

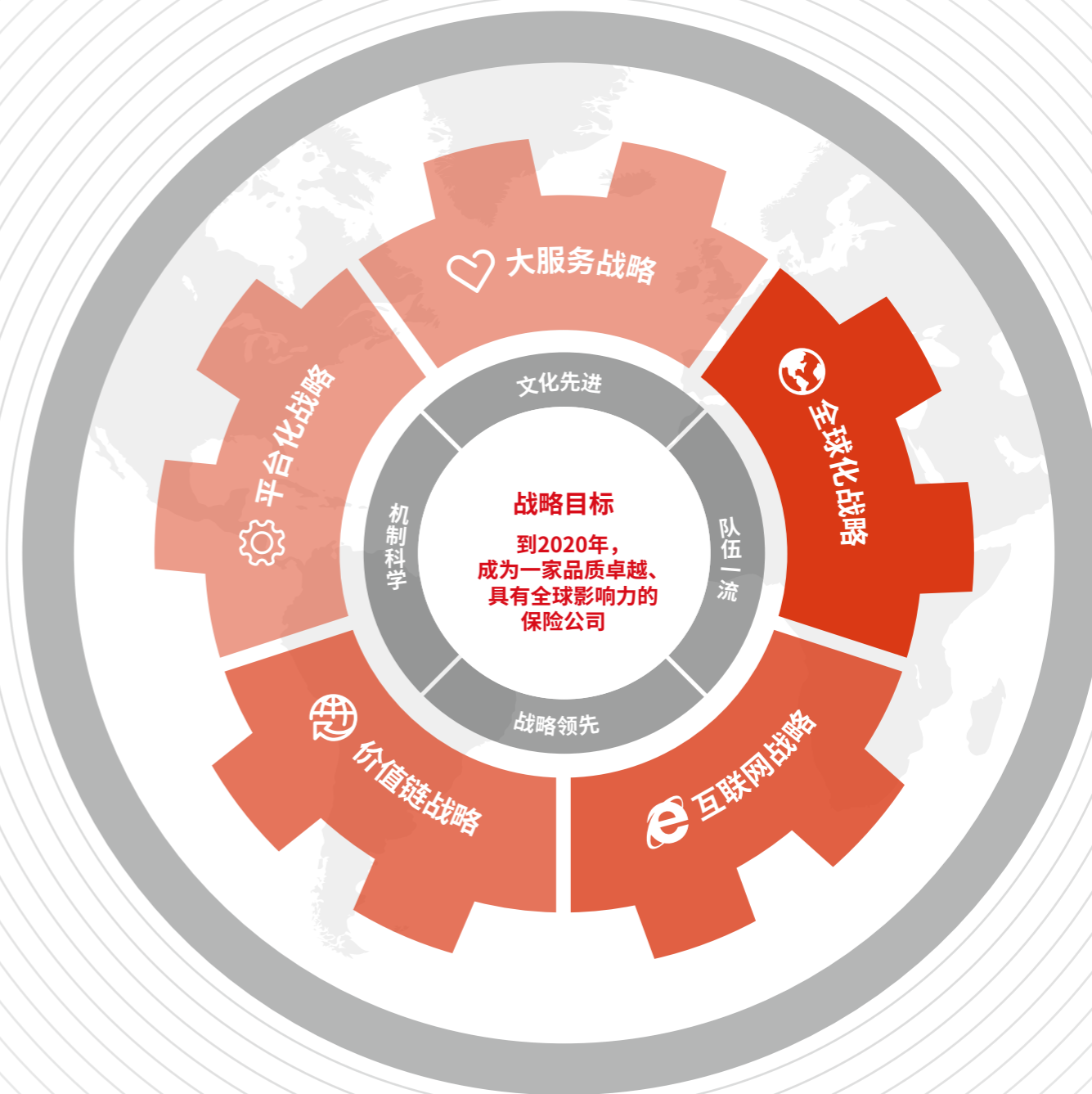
最南端 S
海南省三沙支公司

公司机构网点分布图

36 家省级分公司
1.4 万个机构网点
(其中，营销服务部 9314 个)

公司战略 Corporate Strategy

公司深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，以创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念为指引，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，推进九大转型，加快质量变革、效率变革、动力变革，推动公司高质量发展。



公司优势 Company Advantages

政治优势

我们是新中国保险业发展的培育者与亲历者，是大型国有保险骨干企业，充分发挥经济补偿、资金融通和社会管理职能，积极维护社会稳定、促进经济运行、保障民生改善、完善社会治理，有力彰显了国有保险企业在服务经济社会发展大局中的责任担当和主渠道作用。



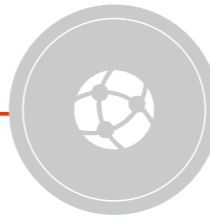
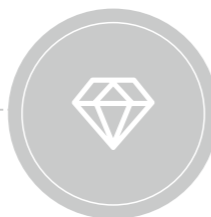
服务优势

我们开通了 95518 全国服务专线、4001234567 电话销售专线、www.epicc.com.cn 官网直销平台、移动互联网平台和“中国人保”APP 及微信公众平台，随时随地为客户提供包括承保、理赔在内的一站式在线服务；在财险行业首推直升机救援，提供地空一体的全天候风险保障服务。



品牌优势

我们不忘初心，牢记使命，用诚信、责任、专业、价值塑造了享誉国内外的优势品牌。公司相继成为 2008 年北京奥运会、2010 年上海世博会、广州亚运会、2016 年 G20 杭州峰会、2017 年北京“一带一路”国际合作高峰论坛等重要赛事、重大活动的保险合作伙伴。



网络优势

我们拥有遍及全国城乡约 1.4 万个分支机构和服务网点，北起漠河、南至三沙，乡镇级服务网络覆盖超过 98%，构建了线上线下互动、城网农网结合的立体化销售服务网络。



人才优势

我们拥有高素质的管理团队和遍及财险核心业务领域的专业技术人才，打造了一支了解国情、经验丰富、能够在保险各领域为客户提供高品质和多样化保险服务的高素质人才队伍。



技术优势

我们拥有强大的产品体系、专业技术，产品覆盖国计民生、人民生活各个领域，满足客户多样化、高品质保险需求。开展“天空地”一体化保险遥感技术应用、城市内涝风险管理、地震遥感调查评估、移动化承保理赔等，具有专业化、现代化的风险管理能力。

报告期间所获重要荣誉



2017 年 12 月，公司在《21 世纪经济报道》和 21 世纪研究院金融研究中心主办的“亚洲保险竞争力排名”中排名第一，并荣获“2017 年度亚洲最佳财险公司”奖项。

2017 年 12 月，公司在《金融时报》主办的“中国最佳金融机构排行榜”评选活动中荣获“年度最佳财险公司”称号。



2018 年 1 月，由澎湃新闻主办的“新金融·新发展 2018 金融发展高峰论坛”上，“2017 中国 TOP 金融榜”榜单揭晓，公司荣获“年度财险品牌”奖项。



2017 年 7 月，公司在《证券时报》、中国保险资产管理业协会联合主办的“2017 年中国保险业方舟奖”评选活动中荣获“2017 年度值得信赖保险公司”奖项。

2018 年 1 月，公司在《华夏时报》、新浪财经联合主办的第 11 届“金蝉奖”评选活动中荣获“2017 年度财险公司”奖项。

Part 03 诚信合规 创造价值

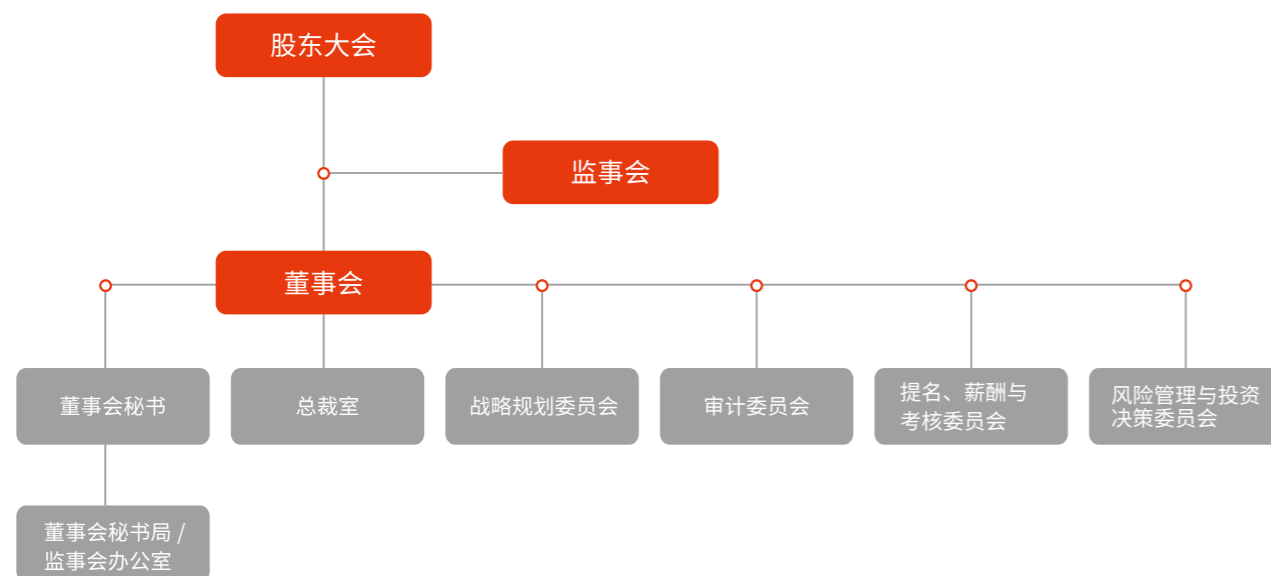
CREATING VALUE WITH INTEGRITY
AND COMPLIANCE

公司治理 Corporate Governance

我们严格遵守国家《公司法》《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，努力提升股东价值。

我们将加强党的领导和完善公司治理统一起来，凝聚思想共识、优化组织体系、完善制度机制，服务中国人保集团一体化建设，推进公司以客户为中心转型。

公司管治结构图



合规经营 Compliance Operation

合规经营是公司改革发展的生命线，我们严格遵守国家政策法规和党规党纪要求，始终坚守依法合规的底线不动摇。

我们持续推进全面风险管理体系建设，构建风险管理长效机制，包括完善风险管理信息系统、开展金融风险防控自查整改、持续开展重点领域、重点环节风险监控预警和推动“偿二代”落地实施。我们严格落实反洗钱监管要求，有效防范洗钱犯罪活动发生。持续开展防范非法集资宣传教育活动。

2017年，依据国家政策和香港联交所合规要求，我们修订《合规政策》和《合规管理办法》，落实监管要求，继续加强内部管控能力、监控能力和风险管理能力，有效识别并主动防范、化解合规风险，全面提升公司依法合规经营水平，确保公司合规稳健经营。我们倡导合规文化，制定了“廉洁自律、依法合规、诚实守信”的合规基本行为准则。

我们强化反腐倡廉制度建设，印发了《对违法违规责任人处理的暂行规定》和《案件责任追究暂行办法》

及相关实施细则，不断扎紧制度的笼子。各级党委书记签订《全面从严治党责任状》，纪委书记签订《纪委书记监督责任状》；组织新提任干部开展任前谈话、签订《廉洁自律承诺书》，督促强化廉洁自律意识。

2017年，我们进一步推进反腐倡廉建设，深入开展反腐倡廉宣传教育。



·开展各类警示教育

2017年各类警示教育活动

各级纪检监察部门开展领导干部任前廉政谈话（人次）	3355	
培训纪检监察干部员工（人次）	9933	
重要节假日期间向干部员工发送廉洁提示短信（条）	49.9万	
组织开展各类警示教育活动	场（次）	3212
	覆盖干部员工（人次）	14.4万
组织开展各类反腐倡廉主题教育活动	场（次）	3733
	覆盖干部员工（人次）	17.7万

经济绩效 Economic Performance

创造经济价值，积极履行纳税义务，是企业的基本社会责任，也是我们为实现可持续发展目标做出贡献的基本形式。

2015-2017 年公司基本财务数据

■ 2015年 ■ 2016年 ■ 2017年



Part 04 始于责任 进于合作

PROMOTING COOPERATION
BASED ON RESPONSIBILITY

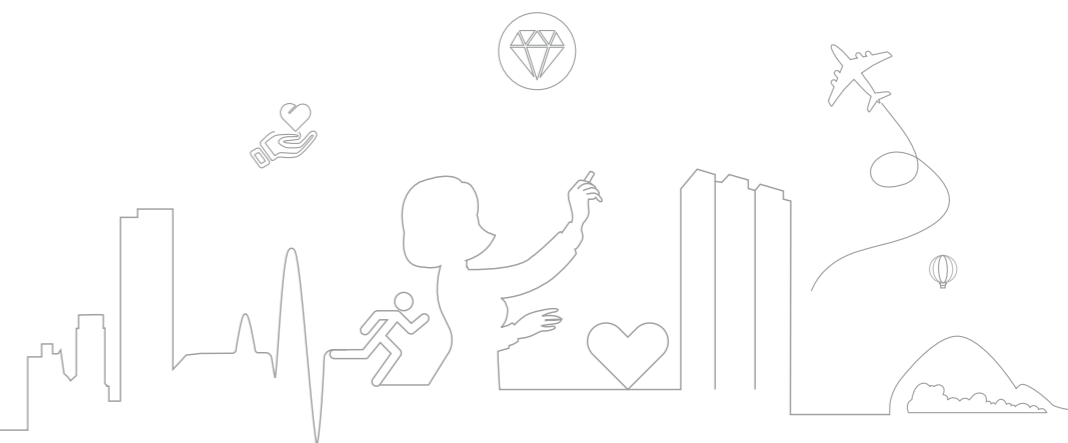
社会责任管理 Social Responsibility Management

“人民保险 服务人民”是我们的历史使命，践行社会责任是我们的基本经营理念之一，我们始终将社会责任贯穿于经营管理始终。

我们的社会责任管理机制：公司董事会及其相关专业委员会在制定公司中长期战略目标时，充分考虑各阶段的环境、社会及治理风险，确定社会责任主题，纳入战略决策过程。在公司的战略目标指导下，公司管理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体系搭建及日常管理工作，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。我们通过社会

责任报告机制，从对利益相关方决策的重要性和自身对经济、社会和环境带来的影响的重要性两个维度对公司的社会责任战略、目标、行动和绩效进行闭环的策划、实施、监控和回顾，以实现螺旋式上升的持续改进。

我们充分发挥专业和服务优势，利用保险市场化的风险转移机制、社会互助与管理机制，助力经济发展和服务民生改善，促进社会和谐，认真履行优秀企业公民的社会责任，并在保险服务社会管理等领域不断推出独具特色的创新产品和服务。在定期的战略规划回顾、内部监察审计、考核以及社会责任报告过程中，公司董事会、管理层、各职能部门在不同的层级评审风险管理的有效性以及践行社会责任所获得的绩效，及时做出调整和改进决策。



利益相关方沟通 Communication with Stakeholders

利益相关方参与是我们建立社会责任管理体系的基本实践，我们高度重视利益相关方的参与，不断完善沟通方式和对话机制。

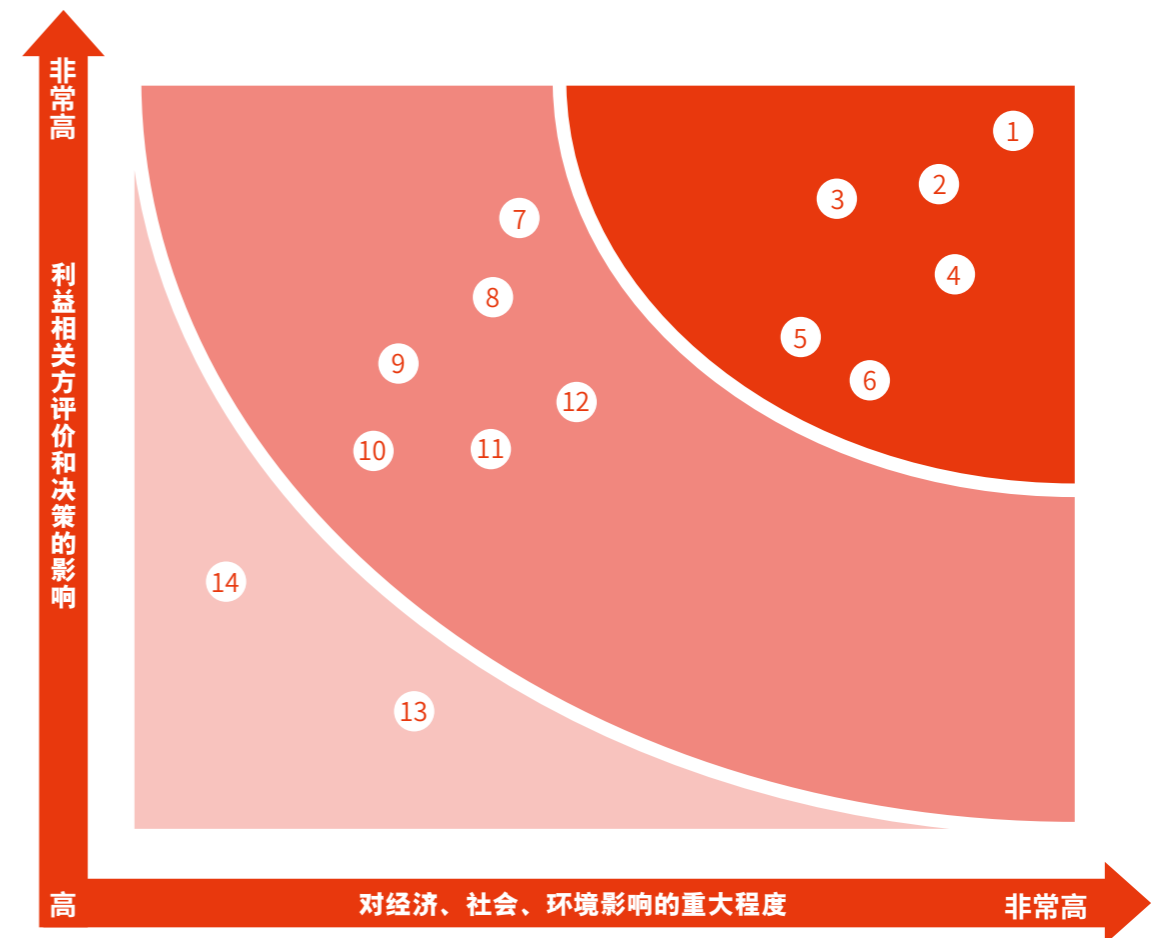
我们的利益相关方包括股东、客户、员工、合作伙伴、供应商、保险业同行、证券交易所、NGO 组织、政府、社会、自然环境等。按照对公司影响的重要性的评价，我们确定了关键利益相关方，明确其参与公司治理、管理和决策的深度和广度。

2017 年，公司继续保持与各利益相关方的密切沟通，并积极使用公司官网、微博、微信公众平台等媒介，加强沟通和反馈，提升沟通的便捷性和及时性。

关键利益相关方参与		
关键利益相关方	相关方期望	参与及回应方式
 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 便捷优质的服务 客户权益保护 客户隐私保护	客户节 座谈和回访 满意度调查 微博、微信、APP 等媒介 95518 服务专线 4001234567 电话销售专线 www.epicc.com.cn
 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	职代会和会员代表大会 员工座谈会 绩效管理 面授及网络培训 内部网络信息平台 互助关爱活动
 合作伙伴	合作共赢的伙伴关系	战略合作协议 规范和评估
 政府和监管机构	响应国家战略，承担央企和上市公司 社会责任 促进行业发展和交流	提供保险保障，服务经济社会发展大局 参加行业协会、学会 重大课题研讨、政策建议 定期汇报沟通
 公众社会	改善民生 促进社会管理 慈善公益	保障政府、企业民生项目 志愿者活动 慈善捐助 精准扶贫
 自然环境	绿色运营 保护环境	产品创新 绿色金融保险产品 节能减排 绿色公益活动

实质性议题确定 Determination of Material Topics

基于 ESG、GRI (G4) 和 SDGs，我们通过与利益相关方参与、专家咨询和团队讨论、同业对标研究等方式，我们从“利益相关方评价和决策的影响”维度和“对经济、社会、环境影响的重大程度”维度综合分析我们的活动、产品、服务和与之相关的各种关系，确认了本报告涉及的社会责任实质性议题，并将这些议题相关信息在报告中予以披露和阐述。



- ① 贡献国家经济发展
- ② 客户满意
- ③ 合规经营
- ④ 服务社区
- ⑤ 精准扶贫
- ⑥ 普惠金融
- ⑦ 绿色运营
- ⑧ 绿色保险
- ⑨ 保障员工权益
- ⑩ 和谐劳资关系
- ⑪ 多元化平等机会
- ⑫ 负责任采购
- ⑬ 教育与发展
- ⑭ 市场推广

Part 05

倾情社会民生 服务国家战略

SERVING THE NATIONAL STRATEGIES WITH ENGAGEMENT IN SOCIETY AND PEOPLE'S LIVELIHOODS

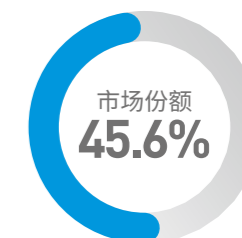
我们立足保障，回归本源，将服务实体经济、服务国家重大战略作为出发点，助推供给侧结构性改革，以创新机制积极参与社会管理。结合国家“十三五”规划、“一带一路”建设相关政策及监管要求，2017年我们在服务乡村振兴战略、保障国家重大项目建设、深入开展精准扶贫、对接健康中国战略、发展普惠金融等领域贡献力量，将服务“一带一路”建设与公司国际化发展有机结合。



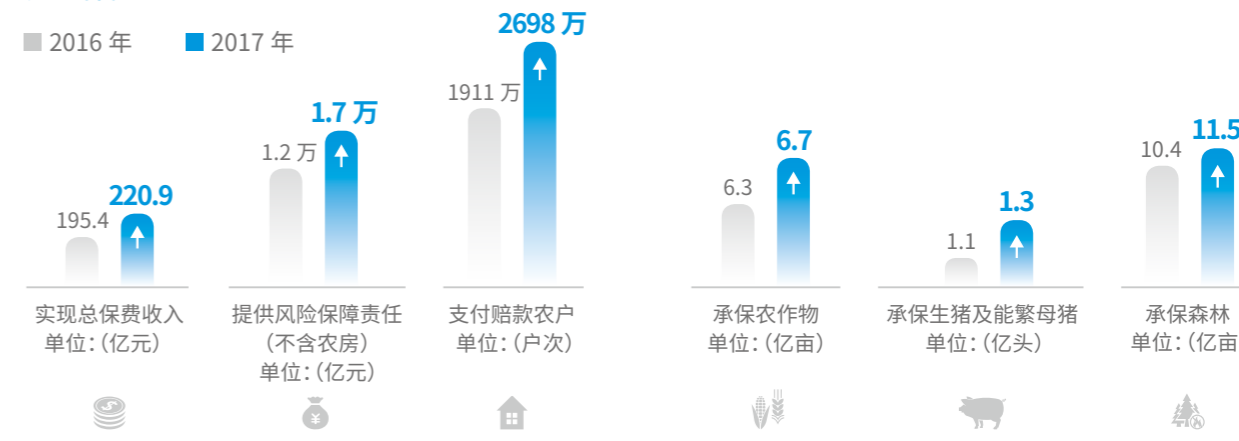
·使用无人机开展农险航拍查勘

服务乡村振兴战略 Serving the Rural Revitalization Strategy

我们深入贯彻国家乡村振兴战略，聚焦服务“三农”，大力开发三农保险，为健全农业风险保障体系、促进农业和农村经济发展、实现农民增收保驾护航。我们的市场份额和承担风险保障责任总额始终保持行业领先。



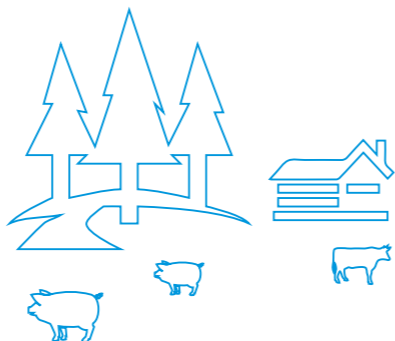
农业保险



我们的三农保险



保险领域广泛
涵盖农业、林业、畜牧业、渔业等众多产业。



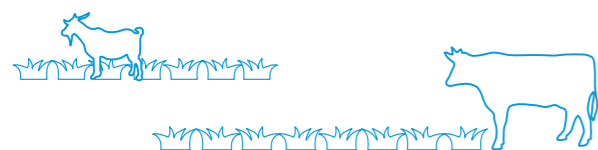
服务网点便捷

深入扎根农村一线，服务网络覆盖全国**98%**的乡镇和**55%**的行政村，拥有一只约**38**万人的农村保险服务队伍。



产品服务多样

产品供给力度持续增强，农险产品累计达**2300**余个。



推动产品创新

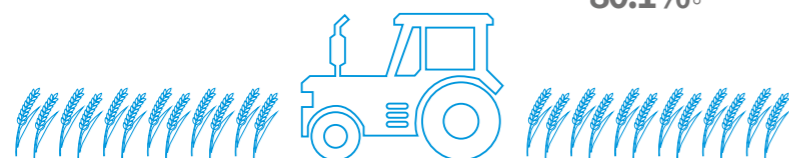
2017年开发报备**187**款创新类农险产品。其中，开发期货价格保险产品54个，涉及10种农产品。

形成“政融保”“扶贫保”“特惠保”“惠农保”等**25**个地方性扶贫组合产品。



引领行业发展

在全国已启动农业大灾保险试点的152个县中，独家或参与承保的县有**122**个，占**80.1%**。



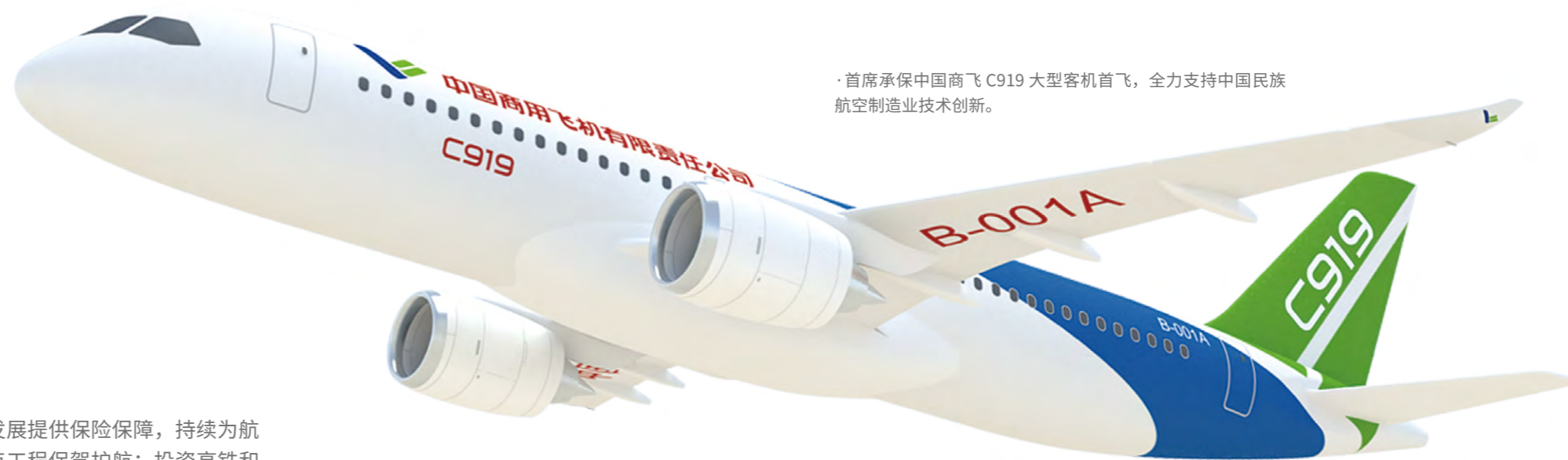
·深入受灾农田开展查勘



·晋中分公司实施推广政策性扶贫保险，为养殖户生产经营兜底



·西藏分公司收到当地农户送来的锦旗



·首席承保中国商飞 C919 大型客机首飞，全力支持中国民族航空制造业技术创新。

服务国家重大项目建设 Serving the Construction of Major National Projects

我们积极服务国家经济社会发展，为国家重点工程、民生工程及新兴产业发展提供保险保障，持续为航空、航天、石油、核电等具有重大政治、经济、社会和环境意义的国家重点工程保驾护航；投资高铁和高速公路建设、水利工程、保障房建设、棚户区改造等多项关系国计民生的重要基础设施建设；护航“中国制造 2025”战略，为新装备、新材料、新能源等新兴产业提供风险保障。

服务国家重大项目的典型行动

民生工程

- 合众芜湖公共租赁住房债权投资计划
- 人保投控 - 中信国安棉花片危改项目不动产债权投资计划
- 长江养老 - 上海地产三林棚户区改造债券计划
- 新华 - 贵州省发改委 3 号地块棚改项目 1 期债权投资计划
-

重大工程

- 安邦山西中南部铁路通道债权投资计划
- 中天合创鄂尔多斯煤炭深加工示范项目
- 华电集团拉哇水电站工程保险项目
- 中意天津临港项目债权投资计划
- 泰康 - 广东高速公路债权投资计划
- 人保 - 广东高速公路项目债权投资计划
-

新兴产业

- 承保首台套重大技术装备 3075 台套，提供责任保险风险保障责任 447 亿元
- 承保首批次新材料 458 件，提供责任保险风险保障责任 59 亿元
- 三峡新能源公司 2017-2020 年海上风电保险项目
- 为华为提供进出口货运保险服务
-



·独家承保中国首款大型灭火 / 水上救援水陆两栖飞机 AG600 “鲲龙”首飞，助力国家应急救援航空装备体系建设的跨越式发展。



·从作业安全、环保等多角度设计风险解决方案，独家为我国南海首次可燃冰试采提供全方位保险服务，助力中国引领的新一轮“天然气水合物革命”顺利前行。



·首席承保中国气象局风云三号 D 气象卫星发射保险及发射第三方责任保险，保障中国气象局风云三号 D 气象卫星顺利升空。



·首席承保核电“华龙一号”，是核电保险标志性海外业务，更是中国保险业以首席身份为中国核电“走出去”护航的历史里程碑项目。

深入开展精准扶贫 Furthering Targeted Poverty Alleviation

我们积极响应中央打赢脱贫攻坚战号召，深耕保险“精准扶贫”，在行业内率先成立保险扶贫事业部和普惠金融事业部，采取政企合作、协同推进、派驻干部、模式推广等形式，统筹推进保险助推脱贫攻坚工作。深入开展定点扶贫，成功助推江西省吉安县脱贫摘帽。

精准扶贫典型行动

 政企合作	29 家分公司与各省扶贫部门签署保险助推脱贫攻坚合作协议
 协同推进	业务扶贫、定点扶贫、产业扶贫、党建扶贫多领域协同推进，形成助推脱贫攻坚“十二有”模式
 派驻干部	26 家分公司选派 818 名优秀干部到贫困地区挂职，其中，贫困村驻村 805 人，贫困县 / 乡挂职 13 人
 模式推广	探索形成了河北“政融保”、宁夏“扶贫保”、陕西“助农保”等八大“保”模式，以及江西会昌、广西河池、贵州剑河等保险扶贫典型模式



·湖北分公司驻村扶贫队向贫困户发放猪苗及饲料。

案例

公司 23 个优秀案例荣登中国保险行业协会“保险扶贫先锋榜”

公司保险产品 / 项目	荣登“保险扶贫先锋榜” 板块	上榜数量
四川凉山惠农保 广西百色精准扶贫“一揽子保险计划” 云南龙陵县地方特色产业保险等	产品先锋榜	12
云南姚安精准扶贫农产品目标价格保险 河北省阜平县“政融保”金融精准扶贫项目等	精准扶贫先锋榜	6
江西乐安贫困人口脱贫后返贫责任保险 江西会昌农村贫困人口疾病医疗商业补充保险“一站式”服务等	服务先锋榜	3
赣黑陕三省四县长期定点帮扶项目等	帮扶先锋榜	2

案例

吉林厚德食品有限公司项目

9月27日，吉林分公司向吉林厚德食品有限公司发放融资款项8000万元。截至2017年末，该企业已经通过养殖合作社为贫困户进行分红，助力当地350名建档立卡贫困户实现脱贫。



·吉林分公司与辽源市政府建立战略合作关系，向当地企业提供融资支持。

案例

赣黑陕三省四县长期定点帮扶

按照中国人保集团公司的部署，公司长期对江西省吉安县、乐安县、黑龙江省桦川县、陕西省留坝县开展定点帮扶。15年来，公司累计投入约4000万元，先后选派16名扶贫挂职干部，支持当地实施扶贫项目，走出了一条“特色产业扶贫、公益扶贫和保险扶贫相结合”的定点帮扶路径。



·乐安县南村乡稠溪移民新村基础设施建设项目

·留坝县基础设施建设帮扶项目



·吉安县良视村专合社示范区项目

案例

河北阜平创新老年人扶贫模式

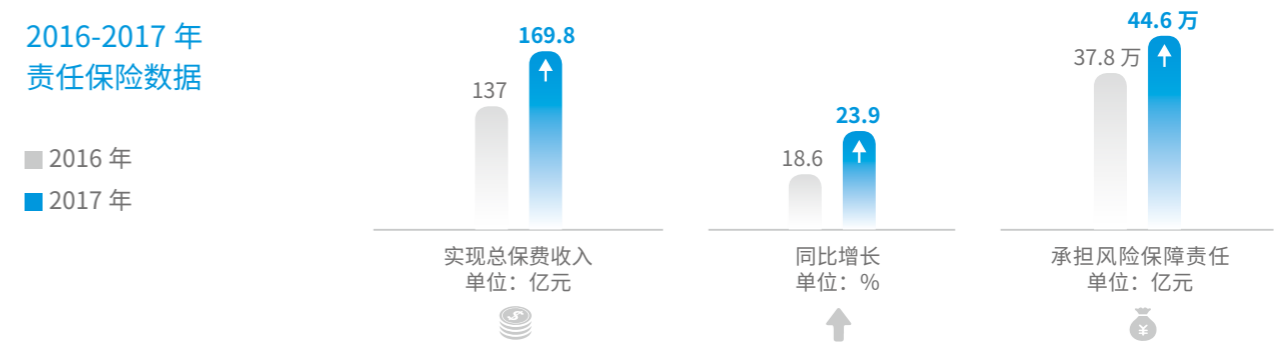
通过63岁以上无劳动能力的建档立卡特困户入股合作社的形式，突破常规金融机构对贷款人的年龄限制，进一步扩大扶贫融资对象，为解决阜平县整体脱贫、实现脱贫工作“一个也不能少”贡献力量，为阜平县1713个贫困农户提供了近1.7亿元的资金支持。



参与社会治理建设 Participating in Social Governance Construction

我们积极参与国家治理能力现代化建设，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、诉讼保全、科技文化、建筑工程、新材料等诸多领域开展责任保险，聚焦服务实体经济、助力转型升级、化解社会纠纷、维护群众权益、提升民生保障，受到了政府部门及社会媒体的广泛认可与好评。

2016-2017年 责任保险数据



2017年各类责任保险数据

保险类别	覆盖范围	2017年
政府救助保险	覆盖范围	30个省
	承担风险保障责任 (亿元)	6.3万
法律类保险	覆盖范围	31个省
	承担风险保障责任 (亿元)	3000
医疗责任保险	覆盖医疗机构数量 (个)	6.2万
	承担风险保障责任 (亿元)	534
电梯安全责任保险	服务数量 (部)	>33万
	承担风险保障责任 (亿元)	1.2万
安全生产责任保险	覆盖范围	31个省
	承担风险保障责任 (亿元)	6455
养老机构责任险	覆盖范围	29个省
	承担风险保障责任 (亿元)	531

案例



·上海分公司人身伤害赔偿联合调解中心一站解决交通人伤案件



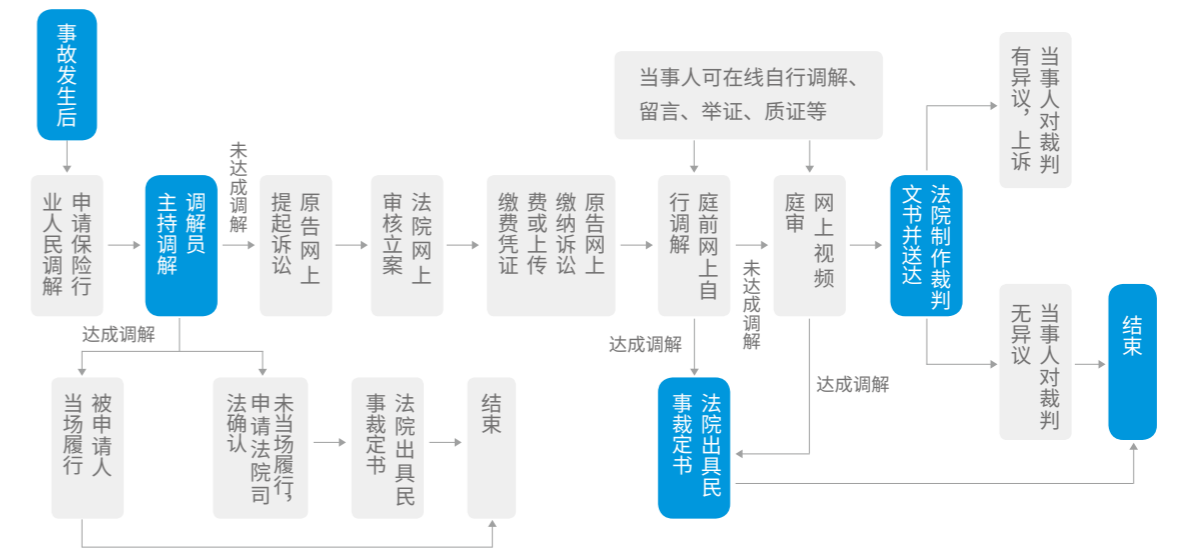
·深圳分公司携手深圳市罗湖区人民法院、司法局，构建网上案件处理平台。

全面推广“余杭模式”

“余杭模式”是保监会、保险行业协会、中国人保财险配合最高人民法院、浙江省高院、杭州市中院、余杭区法院在道路交通事故人伤案件处理上的一项重大制度创新。该模式在传统交通事故处理的基础上，通过流程对接、系统对接和数据共享，以“调解前置、规则统一”和“信息系统运行”为核心，为交通事故当事人提供在线人身损害赔偿计算、赔偿调解、立案应诉和保险赔付的一体化处理。

2017年，公司“余杭模式”在18家省级分公司落地，成功调解案件6842件，累计与各省高级人民法院面对面沟通77次，与各中级人民法院面对面沟通524次，与各基层人民法院面对面沟通1758次。

道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”及流程



·公司派驻人员所在的交通事故调解委办公室

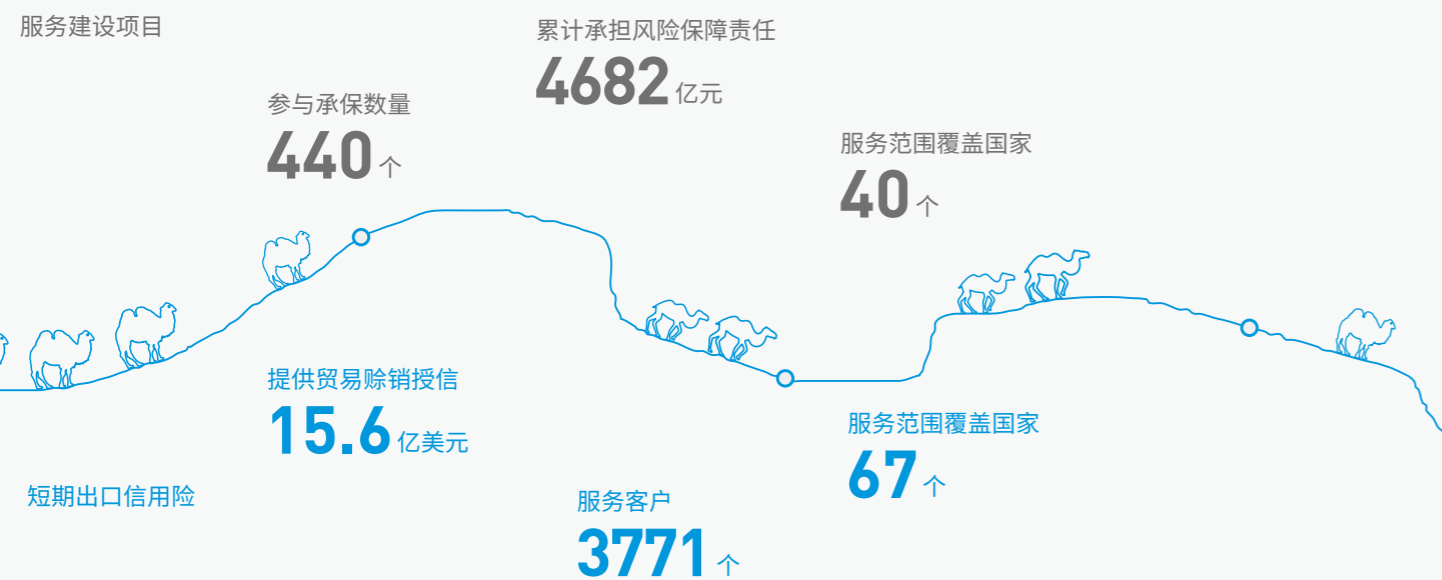
支持“一带一路”建设 Supporting the “Belt and Road” Construction

我们主动融入国家发展战略，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，致力于为“走出去”和“一带一路”沿线的广大客户提供专业化、国际化的保险保障和一站式、全流程的保险服务。先后向俄罗斯、印尼、南非、英国、美国派驻海外工作组，为“走出去”的中国企业提供伴随式风险保障服务。



· 公司成为北京“一带一路”国际合作高峰论坛官方指定保险服务商

2017年，公司提供“一带一路”沿线服务情况



2017年“一带一路”沿线参与承保的代表项目	承担风险保障责任 (亿美元)
首席承保中国交建承建马来西亚东部沿海铁路项目	130
参与承保中国中铁等中资企业共同承建的中老铁路项目	70
独家承保中国交通建设集团股份有限公司承建肯尼亚蒙巴萨—内罗毕铁路项目	28
首席承保葛洲坝集团巴基斯坦达苏水电站项目	25
首席承保中国电力建设集团有限公司承建巴基斯坦卡西姆火电站项目	20.9



· 公司承保的巴基斯坦卡西姆电站工程险项目

对接健康中国战略 Serving the "Healthy China" Strategy

我们积极融入“健康中国”战略大局，充分发挥自身专业优势，深化政企合作，积极参与国家覆盖城乡居民的多层次医疗保障体系建设，支持多支柱养老保险保障体系建设，创新社会医疗保险，降低基本医保基金压力和经办成本，促进提高社会医疗资源配置效率，为“促改革、保民生”持续发挥重要作用。

代表性行动

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

在重庆、厦门等地参与基本医疗保险的稽核工作

加快拓展各类社会医疗保险业务，并与基本医保衔接

大力拓展医疗救助等扶贫保险业务和意外伤害医疗保险等业务，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

积极构建社保业务服务平台建设，与医保管理部门开展联合办公，积极推进“一站式”结算

2016-2017 年社会医疗保险和大病保险

■ 2016年 ■ 2017年

社会医疗保险



大病保险



2017年度山西保险业
消费者满意度评选活动
明星产品
中国人保财险大病保险产品

·大病保险产品荣获山西保险业消费者满意度评选活动“明星产品”



·2017年，广西分公司大病医疗保险业务保障南宁、柳州、梧州、贵港4个地市共计1638万人。



·新疆和田分公司收到写有“感谢中国PICC和田地区分公司及时报销医疗费用”的锦旗。

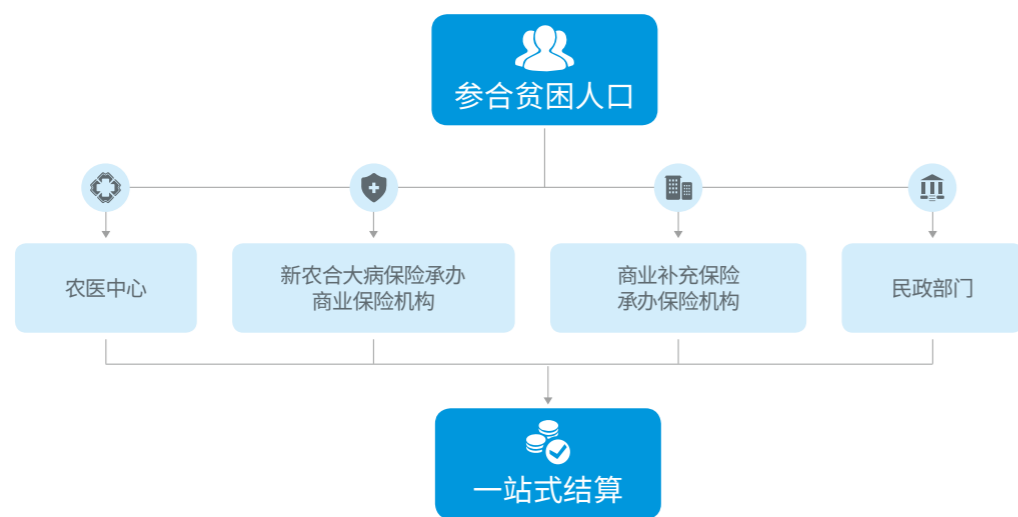


·黄冈分公司与黄冈市医保局共同构建“新农合+大病保险+民政救助+补充医疗保险”四位一体健康精准扶贫模式。

案例

创新推出“会昌模式”

江西分公司在赣州市会昌县实现贫困人口疾病医疗保险“一站式”结算，将以往老百姓需要跑四个部门，开四个证明，花两三天时间报销，变为十几分钟就能办好所有保险项目的费用补偿流程，得到了当地老百姓的一致好评。



大力发展普惠金融 Vigorously Developing Inclusive Finance

我们积极落实中央大力发展普惠金融要求，组建普惠金融专业团队，加大探索创新力度，开展支农融资等普惠业务服务实体经济发展，着力解决“三农”和中小微企业以及城镇中低收入群体融资难、融资贵的问题，为农户、新型农村经营主体和中小微企业提供综合金融服务。

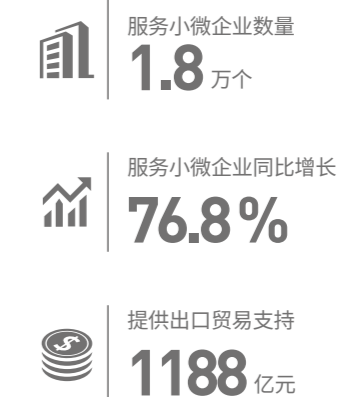
代表性行动

<p>城市</p>	帮助 31 个省 20 余万人员获得上百亿融资资金 提供中小微企业专属保险产品，累计为 3 万多家企业提供风险保障责任 833.9 亿元
<p>农村</p>	携手各级政府共同发力，支农融资资金投放覆盖全国 154 个贫困县，带动贫困户数十万户 支持实体，聚焦乡村，探索“龙头企业+合作社+农户”“生产+加工+销售”等多种现代农业产业模式

2017 年支农融资业务



2017 年出口贸易信用险

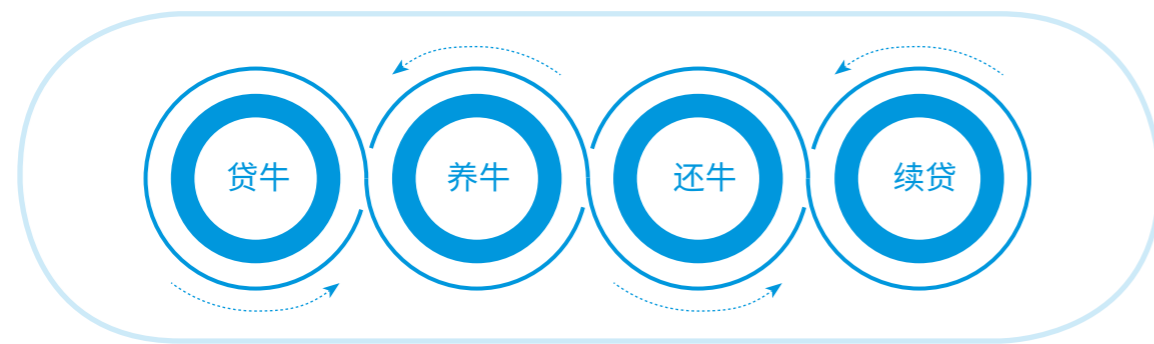


案例

都安县“贷牛还牛”产业扶贫项目

按照“政府扶持、企业牵头、农户代养、贷牛还牛、还牛再贷、滚动发展”的运营模式，由“中国人保财险都安县保险精准扶贫基金”提供牛犊，贫困户进行养殖，企业负责收购，公司提供保险，预计贫困户每头牛可赚 5000-6000 元，形成贷牛、养牛、还牛、续贷的良性循环，帮助当地建档立卡贫困户实现依靠自身劳动脱贫。


预计贫困户每头牛可赚
5000-6000元



案例

河南“政融保”模式

我们与河南省政府相关部门对接，将“政融保”项目纳入“河南省直机关百万工程助力脱贫计划”，创新“干部推荐+融资支农+保险保障+财政贴息”模式，以河南省直工委“百千万”工程为平台，以全省驻村第一书记为抓手，积极为广大贫困户和带动脱贫的涉农企业、农业合作社等新型农业经营主体提供综合金融服务，助推农村经济发展。



案例

在内蒙古首创产业链扶贫模式

我们在兴安盟科尔沁右翼前旗落地“内蒙古荷马糖业——产业链扶贫融资项目”，授信额度 1 亿元。该项目首创产业链扶贫融资模式，通过政府和龙头企业共同推荐客户、共同提供增信、担保公司承担比例担保、公司提供保险产品保障风险和支农融资款项的方式，形成四方权责明晰的整体融资支持方案，支持种植大户及合作社生产。


授信额度 **1 亿元**



Part 06

升级客户服务 打造卓越体验

BRINGING SATISFYING
CUSTOMER EXPERIENCES
WITH UPGRADED SERVICES

我们始终坚持以客户为中心，践行服务至上理念。在当前的社会经济和科技发展水平下，我们主动对接客户在产品类型和服务质量方面的多元化需求，创新多样优质的保险产品和服务，为客户提供防灾防损的保障服务，并借助服务体系的更新升级和高科技的广泛应用，为客户提供高效高质的理赔服务。

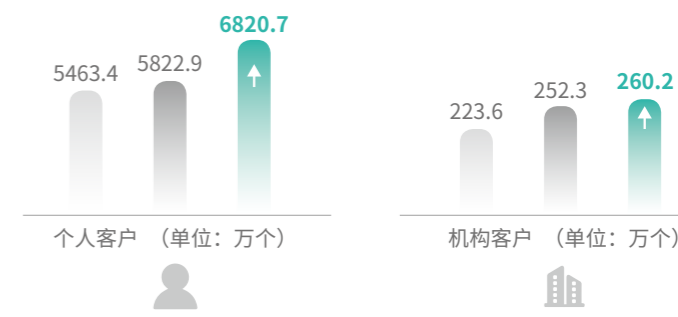


提供多样优质的服务产品 Offering Diversified and High-quality Services and Products

我们围绕客户需求，不断升级客户服务，推动保险产品创新，以更高价值的保险服务、更高效率的保险运营、更高水平的保险供给，不断满足人民日益增长的美好生活需要。2017年，我们的创新产品荣获了多项大奖。

2015-2017 年服务客户数量

■ 2015年 ■ 2016年 ■ 2017年



案例

公司在保监会首次对社会公布的保险公司服务评价结果中，
获得服务评价最高评级“AA”级。






·2017年11月17日，公司在第十届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十二届中国保险创新大奖颁奖典礼上荣获“年度最具影响力保险品牌”等多项大奖

·2018年1月9日，公司在2017年度中国金融理财“金貔貅奖”评选中荣获“年度金牌创新力金融产品奖”

·2017年10月13日，公司荣获“2016-2017年度中国最佳客户联络中心奖”

2017 年创新保险产品

	2017 年	
 科技保险	服务科技型企业 (家)	1136
	承担风险保障责任 (亿元)	2230.9
 专利保险	覆盖范围	18 个省 71 个地市
	服务企业 (家)	2350
	服务专利项目 (件)	3630
	承担风险保障责任 (亿元)	74
 文化保险	服务数量 (笔)	11.3 万
	承担风险保障责任 (亿元)	610

“倾听您的心声，服务您的需求”客户节活动进一步与客户建立了良性互动，增进了同客户间的交流沟通，全员的服务意识和水平得到了明显提升。



我们重点加强了与客户的线上互动，在第十一届客户节期间（2017年5月-10月），“人保财险客户节”微信公众平台粉丝量获得成倍增长。

“人保财险客户节”微信公众平台粉丝量



“人保财险客户节”代表性数据

微信公众平台推送图文阅读量
121.3 万人次

有奖活动覆盖面
1600 万人次

有奖活动数
214 万人次

车险小额快速处理案件
122.8 万件

快速处理案件报案支付周期
0.9 天



·上海市分公司客户节活动期间组织客户自驾游徒步游



·福建分公司助学公益行走进乡镇小学

提升理赔服务的效率和质量 Improving Efficiency and Quality of Claim Services

我们始终肩负国有保险骨干企业的使命担当，深入推进卓越理赔服务工程，妥善处理“天鸽”台风、南方暴雨等重大灾害事故，为经济发展、社会稳定提供了强大的保险保障。全年累计处理各类赔案 6480.4 万件。

全年累计处理各类赔案
6480.4 万件



·协助施救



·收到客户送来的“洪水无情、人保有情”锦旗

公司获得客户“星海逐梦，人保护航”赞誉

公司首席承保的“中星 9A”出现发射异常，公司 20 天完成赔案处理，足额支付赔款，助力中国“星坚强”。中星 9A 卫星专门设计的南海波束，将彻底解决南海海域、岛礁的政府、军队、人民群众收看广播电视节目的难题，确保了我国主权地区的直播卫星覆盖。

案例

案例

打造地空一体救援服务

2017 年，我们逐步在全国范围内部署直升机救援，为社会公众提供紧急生命救助服务，并与各地合作医院设立绿色通道，确保伤者得到最及时有效的医疗救治。



我们还开展了“行车路上有人保”便民服务，提供零距离有温度的理赔。在部分中心城市实现机动车、电动车团队“布防”城区无死角，采用地面部队和直升机部队一体化，空地对接，确保第一时间抵达事故现场。



全年累计处理大灾赔案
18 万件

赔案涉及金额
76 亿元

我们积极应对、妥善处理重大灾害事故，汛期到来前，根据气象预警，提前部署抗灾理赔工作；面对灾情，及时启动应急机制，组建大灾理赔专业团队支援灾害一线，畅通大灾理赔绿色通道。2017年，处理大灾赔案 18 万件，赔案涉及金额 76 亿元。

案例

妥善处理“天鸽”台风 37383 件报案

8月23日，第13号台风“天鸽”在广东珠海登陆，公司系统上下快速反应，立即启动应急预案，全力组织救灾理赔各项工作，处理“天鸽”台风 37383 件报案，已支付赔款 9.6 亿元。



·奋战在“天鸽”台风前线的查勘员



·珠海分公司推出“客户代步车”服务，为因台风导致车辆全损的 382 名客户提供 10 天免费代步车辆使用。

案例

紧急应对“8.8”九寨沟七级地震

8月8日21时19分，四川省阿坝州九寨沟县（北纬33.2度，东经103.82度）发生7.0级地震。公司当晚立即启动抗震救灾工作，多支应急救援队伍凌晨即奔赴受灾区域，紧急开展救灾和查勘理赔工作。



·救援和查勘理赔现场



·畅通大灾理赔绿色通道

·人保救援直升机深入九寨沟地震灾区现场进行空中查勘

案例

九寨沟地震遥感调查评估

获悉地震灾情后，我们迅速成立地震灾害评估小组，通过综合共享成果，并应用国家发改委卫星及应用产业化项目成果与遥感评估新技术进行自主分析，开展地震灾情评估，形成“8.8”九寨沟地震灾害影响分析报告，为灾后理赔提供支持。



·漳扎镇 3D 遥感影像

强化防灾防损的服务能力 Reinforcing Service Capability of Disaster and Damage Prevention

我们积极参与社会风险管理，在灾害研究、人员防灾防损服务能力培训、年度防灾防损服务项目识别管理、新技术应用和设备配置等方面不断完善灾害、事故防范救助体系，提升防灾减灾管理水平。



· 调置预警路牌、路面值守，防范风险



· 雪中车辆遇险悬空，河北分公司理赔人员紧急救援



· 开展“建设安全家园：远离灾害，减少损失”主题社区宣传活动

大灾“防重于赔”成效显现

湖南分公司建立防灾防损预警机制减损，7月暴雨期间，提前出动理赔、产品线、三农保险服务人员，调配理赔服务车辆，驻守低洼地段，挽救3500多台车辆免于水淹风险。

案例

为客户提供多样化防灾防损服务

案例



· 前往某化工企业现场开展安全生产隐患排查

电梯安全责任保险引入技术手段破解电梯维保质量难题

案例

宁波市分公司创新引入“PICC 电梯卫士”系统，实现保险保障与维修保养一体化运行模式，有效降低电梯风险，全面保障电梯安全。累计为试点的1100多部电梯监督维保服务15306次，发现维保工作不符合合同要求，发回重做147次。据物业反馈，平均电梯故障率比去年同期下降40%以上。



增强保险服务的科技创新 Increasing Technical Innovations of Insurance Service

我们积极拥抱新技术革新，研究探索移动互联、大数据、人工智能、区块链等新技术在保险行业的应用，成立移动互联运营管理委员会，完善“中国人保”APP和微信公众平台，打造移动电商平台和移动作业平台，全面推广营销管理系统，为客户提供一站式在线服务。



·5月10日，青岛分公司在中国五大车展之一的青岛国际车展上推出“驾享生活，人保护航”主题项目



·山西首台保险自助柜员机在太原市分公司营业大厅正式揭幕亮相



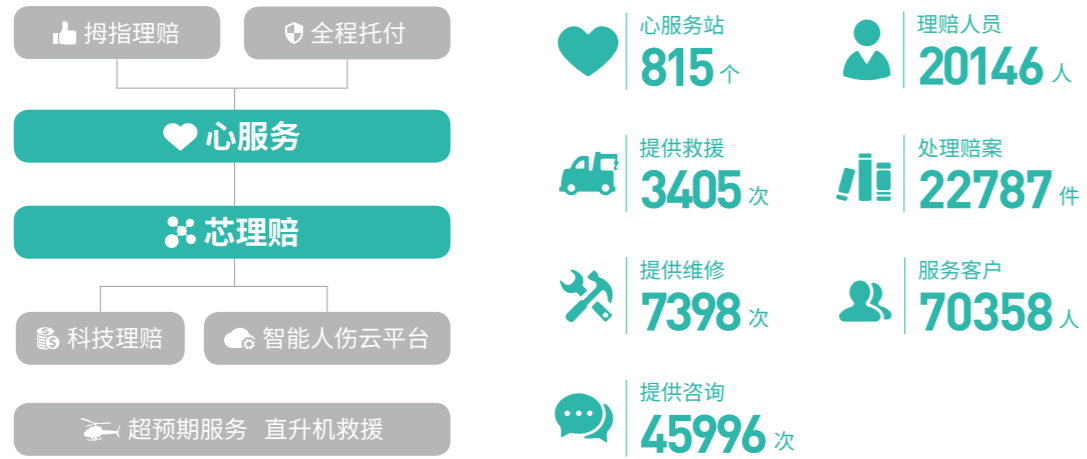
·各分公司陆续开启直升机救援服务



案例

推出“心服务·芯理赔”服务

8月31日，公司在京推出“心服务·芯理赔”服务，力求“让服务有温度，让理赔更简单”。十一期间，各分公司在收费站、车站、交通枢纽、景点等设立人保财险“心服务站”，受到了广泛好评。



利用先进技术提升风险和理赔管理水平

针对农业保险“定损难、理赔难、管控难”特点，我们积极探索利用生物识别、区块链、移动互联、无人机、水下探测、远程查勘等先进技术手段，为农业承保理赔和业务管理提供支持。

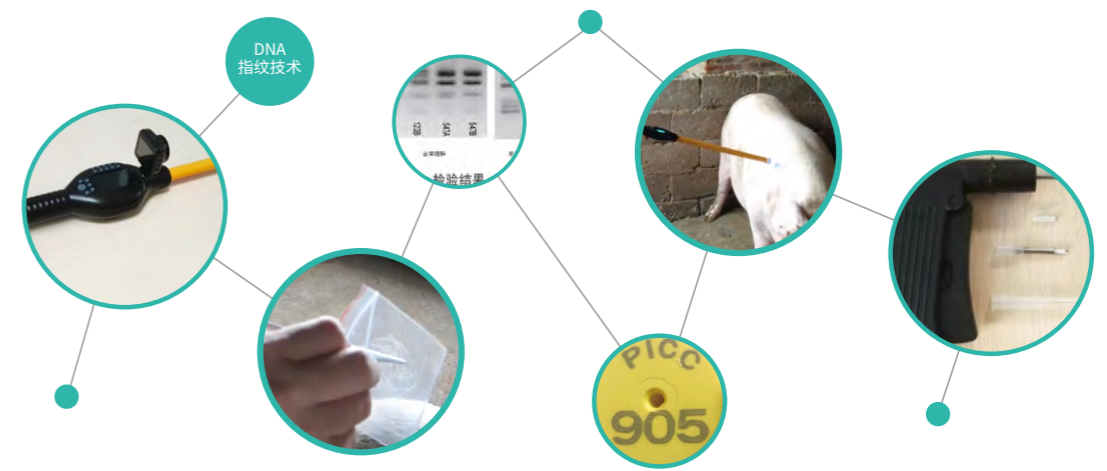


·使用移动查勘定损系统

案例

引入生物技术

开发应用能繁母猪专用耳标和专用档案管理系统，引进DNA指纹技术和RFID（射频识别）电子标签，用于养殖险全流程风险管理。



案例

引入卫星遥感和地理信息系统

·利用卫星遥感和地理信息系统，开展灾害监测预警和灾情评估，探索“按图承保”和“按图理赔”的农业保险承保理赔新模式。



截至 2017 年，“天空地”一体化农险承保理赔服务体系数据

 无人机遥感	覆盖范围	25 个省
	无人机基地 (个)	56
	无人机操控手队伍 (人)	173
 农险移动调查终端	覆盖范围	5 个省 17 个县
	终端数量 (台)	90

切实维护客户的合法权益 Safeguarding Legitimate Rights and Interests of Customers

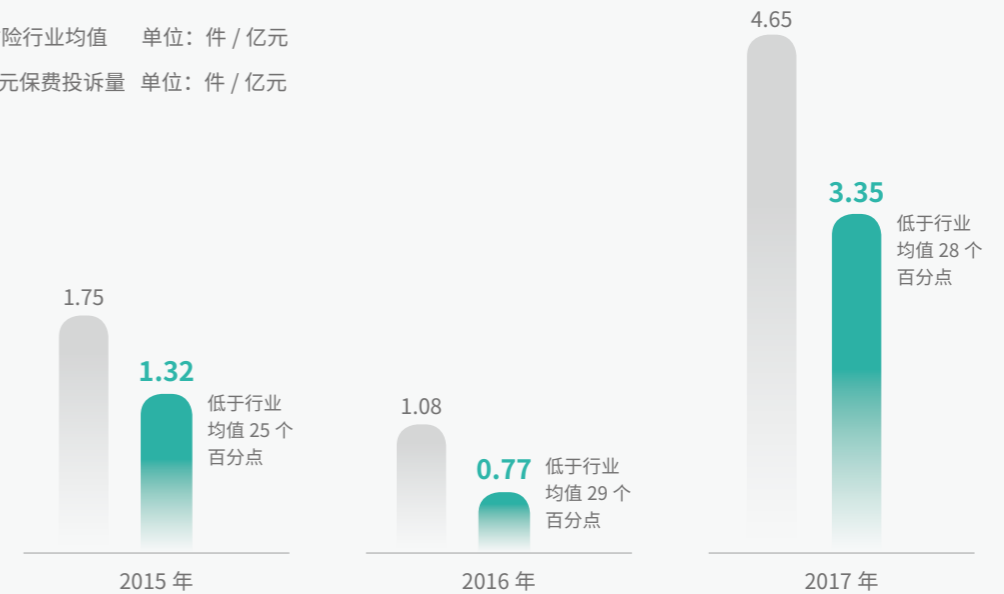
我们多维度完善投诉处理机制，强化重大投诉防控，建立联动工作机制，切实维护客户合法权益。2017 年公司监管机构亿元保费投诉量低于财险行业均值 28 个百分点。

我们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。公司建立了客户信息管理系统，对客户信息实施集中管理。公司制定了客户信息安全管理制度和内部操作流程，严控客户信息使用管理和审批，确保客户信息安全。最大化保护客户信息不泄露，涉及客户敏感信息做屏蔽处理，禁止第三方系统查询公司客户信息。

2017 年，未发生因违反客户信息管理制度而受到监管处罚的情况。此外，我们注重知识产权保护，有效维护公司知识产权合法权益。

亿元保费投诉量指标数据

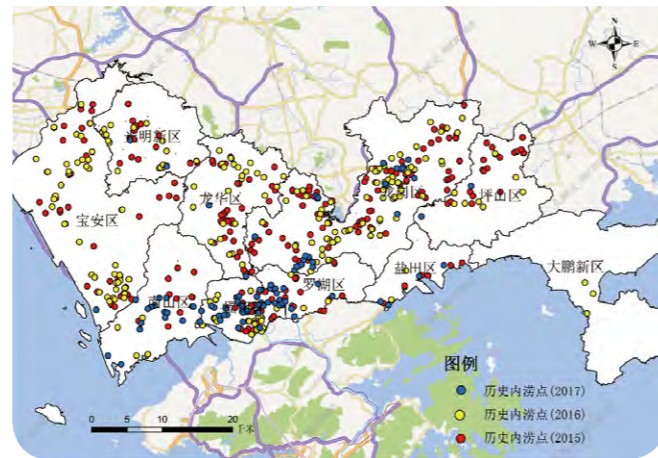
■ 财险行业均值 单位：件 / 亿元
■ 亿元保费投诉量 单位：件 / 亿元



案例

城市内涝风险管理

基于城市内涝历史调查数据、模型模拟数据和保险损失数据开展城市内涝风险分析，构建了深圳市城市内涝风险图谱，为承保风险管控提供理论依据与数据支持，为实时预警和客户服务等提供参考。



·深圳历史积涝点分布图

Part 07

持续关爱员工 提供广阔平台

PROVIDING BROAD PLATFORMS
WITH CONTINUOUS CARE FOR
EMPLOYEES

我们坚持以人为本，关爱公司最珍贵的财富——员工。我们尊重人才、吸引人才，提供多元发展平台和权益保障；我们创建和谐的劳动关系，关爱员工及其家人的健康安全。



保障员工权益 Safeguarding Rights and Interests of Employees

雇佣

·2017年，公司第7次荣获“中国年度最佳雇主”称号，在“中国年度最佳雇主30强”榜单中位列第6。



我们尊重劳动、尊重知识、尊重人才，营造理解、信任、尊重、和谐的氛围，为员工提供一流的成长平台与发展机遇，使公司成为员工实现职业理想和人生目标的舞台。

依据《劳动法》和《劳动合同法》等国家法规，公司制定下发了一系列用工管理制度文件，保障员工的就业权利，杜绝雇佣童工，消除一切形式的强迫或强制劳动。此外，公司积极推进集体合同制度，新疆、宁夏等省级分公司及保定、苏州等地市级分公司签订了集体合同。

员工数量 (单位: 人)

员工类型	2015 年		2016 年		2017 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
在岗员工	128823	32.9	147155	29.1	156565	28.2
劳务派遣用工	36394	9.3	25304	5	21821	3.9
其他用工人员	2492	0.6	2086	0.4	1692	0.3
营销人员	223602	57.2	330764	65.5	375499	67.6

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

员工类型	2015 年	2016 年	2017 年
新进	33893	26013	19029
调出	33	26	45
辞退	151	137	190
辞职	3027	5804	7492
退休	1808	1615	1816
其他	800	99	76

在岗员工文化结构 (单位: 人)

员工文化程度	2015 年		2016 年		2017 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
博士生	108	3.9	104	3.7	104	3.7
研究生	4841		5306		5736	
大学本科	65096	86.5	76556	87.4	85281	88.3
大学专科	46322		52045		52996	
中专及以下	12456	9.7	13144	8.9	12448	8

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

员工年龄	2015 年		2016 年		2017 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
30 岁以下	44431	34.5	53112	36.1	55407	35.4
31-50 岁	68137	52.9	76895	52.3	83565	53.4
50 岁以上	16255	12.6	17148	11.7	17593	11.2

多元化与非歧视

我们的用工管理制度明确提出了劳动者就业不会因民族、种族、性别、宗教信仰不同等因素而受到歧视，注重保护女性员工生育权，充分尊重并保障孕期员工休产假的权利。部分分公司设置了母婴室，为相关女性员工提供满足特殊需求的工作环境。

在岗员工性别构成 (单位: 人)

员工性别	2015 年		2016 年		2017 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
男	68633	53.3	76731	52.2	81880	52.3
女	60190	46.7	70424	47.9	74685	47.7

在岗员工民族构成 (单位: 人)

民族	2015 年		2016 年		2017 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
汉族	120509	93.6	137107	93.2	145444	92.9
少数民族	8314	6.5	10048	6.8	11121	7.1

董事会和监事会人员构成 (单位: 人)

董事会	性别构成	男	9
		女	2
	年龄构成	≤ 30 岁	0
		> 30 岁	11
监事会	性别构成	男	5
		女	1
	年龄构成	≤ 30 岁	0
		> 30 岁	5

注: 为 2017 年 12 月 31 日数据



2017 年公司总部享受产假、陪产假的员工情况 (单位: 人)

实际享受产假、陪产假的员工总数	男	67
	女	117
2016 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	男	69
	女	59
休完产假回到工作岗位的员工比率 (%)		100%

注: 1. 统计范围为 2017 年总公司 1922 人。

2. 实际享受产假、陪产假口径: 2017 年休完产假或正在休产假 (陪产假) 的人数。

3. 休完产假、陪产假回岗 12 个月在职口径: 2016 年休完产假 (陪产假) 且 2017 年 12 月 31 日仍然在岗的人数。

薪酬和福利

我们设计并制定了公平且有竞争力的薪酬体系。按照国家及地方相关规定, 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、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。

公司通过为员工办理补充医疗保险, 减轻员工医疗费用负担, 为员工工作期间的人身健康和安全生产提供保障。

按照国家有关劳动时间、年休假、劳动保护等方面的法规要求, 公司制定了内部管理制度, 对员工享有的假期、待遇及福利等做出了明确规定, 并采取措促使员工更好地平衡工作和生活。

2017 年公司总部带薪休假执行情况 (单位: 人)

带薪休假情况	员工人数	员工比例 (%)
全休	416	22.41
已休部分	1057	57.99
未休	382	20.6

注: 统计范围为 2017 年总公司享受法定带薪休假的 1855 位员工

申诉机制

我们坚持以职工代表大会为基本形式进行民主管理, 并稳步推广会员代表大会制度。2017 年, 宁波等 21 家省级分公司召开了职工代表大会, 广西等 12 家省级分公司召开了会员代表大会, 保证了广大会员的知情权、参与权、表达权、监督权。



·3 月 13 日, 重庆市分公司召开了第二届第一次职工代表大会暨第四届第一次工会会员代表大会。



·12 月 20 日, 宁波分公司第五届二次职工代表大会的职工代表向大会提交了 12 份提案, 会员代表大会通过不记名的方式选举产生了新一届系统工会委员会。

打造卓越成长平台 Creating Excellent Development Platform

培训与教育

为员工提供学习和提升机会，是公司持续保持人才优势、实现战略目标的重要保障。我们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。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。



多样化的培训与教育活动

举办各项针对性培训

开展新员工、基层销售人员、各层级管理者等各类专业技术培训

举办和支持员工参加其他类型培训

针对业界热点问题举办员工共享课堂；为员工参加社会类培训、专业资格考试提供经费支持

为员工持续提供培训资源

积极开展培训师队伍建设和课程体系建设；创新推广载体萃取系统优秀成果供学习

举办各级各类资格考试

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

		2017年
培训支出	总支出 (万元)	24857
	每人支出 (元)	1311.5
面授课程开班量 (期)		54740
网络课程入库数 (门)		380
培训课时数 (人课时)	反腐败培训	154505
	职业健康和安全教育	52368
面授培训人次 (万人)	总人次	307.6
	管理类培训	7.7
	专业技术类培训	95.9
	销售类培训	202.1
对外培训或教育资金支持	总支出 (万元)	28.3
	每人支出 (元)	2773.7



·宁波开展“理赔铁军”培训



·广东分公司开展“青春绽放 17 翱翔”新员工岗前培训



·广东分公司开展蒲公英内训师选拔培训



·福建分公司开展岗位练兵竞赛活动

员工荣誉

我们的员工具有实干创业的精神追求、勤勉敬业的职业操守和认真负责的道德品质，多名员工和单位在国家行业先进评选中获得殊荣。公司连续 6 年开展“感动中国人保财险·年度人物”评选表彰活动，通过典型人物的精神力量弘扬公司优良传统、企业精神，为公司转型发展注入精神动力。



·衢州分公司被中华全国总工会授予“全国五一劳动奖状”



·“感动中国人保财险·2017 年度人物”表彰对象代表：南京分公司电动车巡查党员突击队

中国人保财险 2017 年先进个人

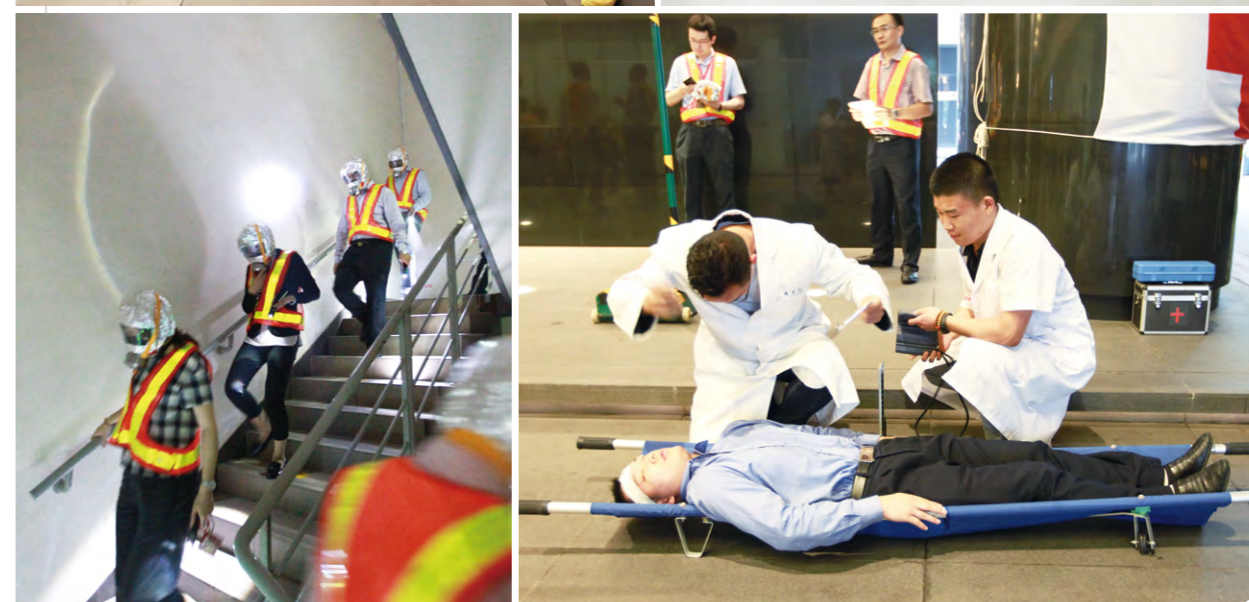
	全国五一劳动奖章	
	雷宇	四川眉山市彭山区支公司经理
	2017 年第十一届中国青年志愿者优秀个人	
	吴文苑	电子商务南方运营中心
	2017 年全国金融青年服务明星	
	陈秀红	北京市海淀支公司销售团队副经理
	丁佳驹	江苏省南通市分公司信息技术部经理助理
	2017 年全国金融青年岗位能手	
	陈伟青	广东省揭阳市分公司总经理助理
	刘勇	浙江省衢州市衢江支公司经理
	林玲	湖南省张家界市慈利支公司车商部经理
	王帅	大连市分公司理赔管理部副经理
	贾倩云	山西分公司 95518 客户服务中心组长
	林飞	浙江义乌商城支公司

关注员工健康安全

Caring for Employee Health and Safety

我们高度关注员工的健康和安全，全力为员工提供健康安全的工作环境。公司运营中无职业危害岗位，我们每年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保险等员工保障项目，为员工工作期间的人身健康和生命安全提供保障。

我们每年组织开展形式多样的健康和安全教育宣传活动。2017 年，公司未发生重大职业伤害和安全事故。



·2017 年公司在总部大楼（北京）举办的消防演习活动

关怀员工，提升幸福感

Promoting the Employee Well-being through Care

长期开展为员工送温暖活动

以“让员工生活更美好”为目标，所有省级分公司均独立设置了工会，建设有创新、有活力、有品质的幸福职工之家，不断提升员工的归属感和幸福感。

2017 年公司员工关爱活动

🗣️	春节元旦两节期间	
	系统共慰问病困员工 (人)	405
	慰问金 (万元)	90
🤝	各级工会开展日常慰问活动	
	走访网点 (家)	367
	慰问一线员工 (人)	12180
	慰问困难员工 (人)	4079
	慰问金 (万元)	920
❤️	“PICC 员工爱心日”捐助活动	
	参与员工 (人)	16 万
	向中国人保关爱基金捐款 (万元)	375



·河源市分公司慰问春节坚守岗位一线员工



·漳州分公司为年仅 7 岁却不幸罹患白血病的患儿捐款



·广东肇庆市分公司开展母亲节关爱员工活动



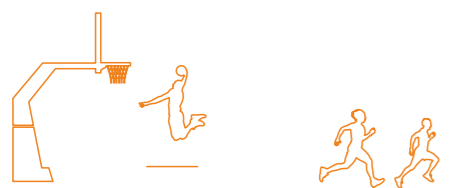
·河南分公司工会多项举措关爱孕期女职工



·台州市分公司慰问生病住院的退休员工

组织丰富多彩的文体活动

我们经常组织开展各类文体活动，繁荣员工文化生活，最大限度地为广大员工提供发挥特长和展示风采的舞台。



·公司遵循节俭文明过节的原则，举办了集“游艺竞技比赛、贺岁节目表演、手工制作元宵、品味传统小吃”于一体的新春游艺活动



·福建分公司篮球队勇夺全国金融系统第三届职工运动会篮球总决赛桂冠



·组织开展中国人保财险第一届气排球比赛



·青岛分公司组织开展“人保驻青机构职工运动会”



·组织开展总部员工“金秋健步走，欢庆十九大”主题竞赛活动



·青海分公司足球队勇夺青海保险行业六人制足球赛冠军



·宁波分公司组织开展第十二届员工篮球联赛



·公司员工代表参加中国金融舞蹈家协会第二届（华融杯）“金舞飞扬”中国金融舞蹈大赛载誉而归

Part 08

坚持绿色发展 共建美丽家园

JOINTLY BUILDING A
BEAUTIFUL HOME BY
ADHERING TO GREEN
DEVELOPMENT

我们认真落实环境保护基本国策和“绿水青山就是金山银山”理念，积极响应国家构建绿色金融体系的部署，并顺应可持续发展需要，明晰了绿色金融的发展方向，包括绿色运营、绿色办公、为客户提供绿色保险产品和负责任的绿色投资。



绿色运营 Green Operation

在内部管理过程中，我们针对办公活动和采购活动建设了绿色运营机制，力争做到节约资源和能源、减少污染物排放，为减缓气候变化做出贡献。

绿色办公

我们在办公过程中主要消耗水、燃油、电能、纸张等能源资源，排放生活废水、固体废弃物和废气。秉承绿色办公的理念，我们制定了节能降耗的管理制度，以尽量减少温室气体排放和能源资源浪费、提高利用效率；我们制定了废弃物分类要求，将废弃物分类存放和处置；我们规范管理理赔车辆的维护保养，对理赔人员加强良好驾驶习惯和环保意识教育，以减少车辆用油及废气排放（含温室气体）。

水

公司用水全部为办公生活用水。除在日常工作中加强员工节水教育外，总部大楼（北京）全部采用节水型卫生洁具，并实现了中水冲洗。

2017 年公司总部大楼（北京）用水量

项目	总用水量 (吨/年)	人数 (人)	人均用水量 (吨/年·人)
自来水	21288	2150	9.9
中水	9836	2150	4.6

注：根据公司总部大楼楼层使用情况（公司总部员工使用面积占比 70%，租户使用面积占比 30%），核算出以上数据。



能源消耗和温室气体排放

公司能耗分为办公能耗、食堂能耗和业务能耗，能源类型包括外购电、天然气、液化石油气、煤气、汽油和柴油。

2017 年公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放

年外购电量 (kwh/年)	年燃气用量 (立方米)	合计能量消耗 (千焦)	区域内办公 总人数 (人)	年人均用电量 (kwh/年·人)	年人均用气量 (立方米·人)	温室气体量 (tCO ₂ e)	人均温室气体排放 强度 (tCO ₂ e/人)
5765499	49158	22669566498	2150	2681.6	22.9	3625	1.69

1. 电量计算方式为总部大楼总电量减去租户电量；
2. 燃气计算方式是根据 2017 年公司总部就餐员工数量情况（公司总部员工占比 70%，租户员工占比 30%），核算出以上数据。
3. 计算总能耗时使用转换系数：1 千瓦时 = 3600 千焦，1 立方米天然气的低位发热量为 38931 千焦。
4. 温室气体排放根据国家发改委《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》和 IPCC2006 年发布系数计算，核查的温室气体类型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三种。
5. 电力排放因子采用 2015 年全国电网平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，来源于国家发改委网站：http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html

废弃物

公司遵循垃圾分类处理原则，并将该原则在全国系统机构普及推广。由于公司系统网点多，分布广，我们正在逐步建立可靠的废弃物数据收集系统。

公司总部大楼（北京）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，严格遵守国家及北京市相关环保标准。办公产生的可回收废弃物主要是纸类，公司总部每年针对内部文件、杂志、公文等纸张进行两次集中销毁，每次约两吨。考虑信息安全的目的，电子废弃物统一交由联想公司安全处置。其他危险废弃物由各地物业进行合法处置。



· 废旧电子设备委托联想公司安全处置

绿色采购

我们贯彻绿色采购价值理念，在年度《集中采购目录和限额标准》中倡导“采购节能产品、环境标志产品”。在供应商选择时，我们优先选择同样推崇绿色运营的合作伙伴。

在确保满足其他采购要求的基础上，我们坚持尽量就近采购的原则，尽量缩短物品的运输距离和运输量，减少运输过程带来的环境影响。



绿色低碳

办公节能

公司大力实施职场节能降耗管理，降低设备运营成本及相关资源消耗；持续加强员工节能教育，对办公区域电气设备开关设置能耗节约标识，养成随手关灯、下班关闭电脑、控制夏季空调温度等节能习惯。

公司总部大楼（北京）持续加强节能管理，设专人负责节能降耗管理，明确节能降耗考核目标。我们对空调系统、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。今后公司将继续深入开展节能降耗相关工作，实施公司总部大楼及在京职场的清洁生产审核工作，为公司进一步开展节能降耗工作提供科学依据和目标。

公司总部大楼（北京）已纳入“北京市区级考核重点用能单位”清单，2017 年 12 月 20 日，北京市朝阳区发展和改革委员会发出考核结果，我们顺利完成朝阳区“十三五”节能减碳目标任务，在年度考核中获评为“良好”。

电子化运营

我们积极参与减缓气候变化行动，倡导电子化运营和无纸化办公。积极推进电子保单、电子发票和电子支付。2017年，在公司系统内部试点商业车险电子保单，为未来各地交强险电子保单推广打下坚实技术和管理基础。同时，在全国范围内加大了非车险产品电子化推广应用的力度，使得2017年的电子保单量大幅度增长。据统计，2017年公司电子保单量已达1405.1万单。

2016-2017年电子保单量

年度	电子保单 (单)
2016	189.7万
2017	1405.1万

注：数据口径为 elife 电子保单系统下载量与电子单证综合管理系统平台生成量相加之和。

即：2016年电子保单总量为1897443（1866791+30652）单；2017年电子保单总量为14050866（3040974+11009892）单。

2017年增值税电子发票量

公司官网电子发票平均查询点击量 (次/日)	8879
公司全渠道发票生成量 (万张)	1251.4

我们不断优化办公运营管理要求。据不完全统计，2017年公司总部及各省级分公司使用电话和视频会议的次数超过8000次，在提高工作效率的同时，大量减少了频繁差旅所致的温室气体排放。另外，基于统一客户视图的营销管理平台的建立也大幅降低了因人力操作产生的碳排放。

开展义务植树等绿色公益活动

在秉持“低碳办公”原则的同时，我们积极参与植树造林等活动，从碳中和的角度为减缓气候变化做出贡献。北京、河北等多家分公司开展了植树造林等绿色公益活动。



·北京分公司开展义务植树暨登高比赛活动

绿色金融

Green Finance

绿色保险

我们积极响应国家关于“建设美丽中国、推进绿色发展、发展绿色金融”的号召，服务供给侧改革，大力发展绿色保险。浙江、江西、广东、贵州、新疆5省积极贯彻落实国家“设立绿色金融改革创新试验区”相关要求。围绕巨灾险、环境污染责任险、气象灾害险等开发了一系列绿色保险产品。

生猪统保和无害化处理相结合的生猪保险“龙游模式”

案例

指导养殖户配备相应容积的病死动物收集冷柜或冷库，各乡镇根据生猪养殖量统一规划建设病死动物收集点，及时收集清理病死动物。



选调聘用了10多个专职查勘、理赔、核赔人员，4名查勘人员跟随无害化处理中心病死动物收集车辆，将保险查勘与定点清收转运工作统一结合。

病死动物无害化处理中心参照“统一收集、集中处理”模式，对病死动物收集和无害化处理建立收集、处理台帐。每日做好“日收集台帐”整理。

·衢州分公司通过生猪统保与无害化处理相结合的模式，可从根本上解决病死猪乱扔和死猪肉上餐桌的环境污染和食品安全问题。

环境污染责任保险

积极提供环境风险评估服务，为石油天然气开采、煤矿和非煤矿山开采、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。其中，无锡分公司创新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，最大限度地控制各类风险事故的发生。

2017 年环境污染责任险



与自然灾害相关的保险

我们开发了针对病虫害、地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等自然灾害、巨灾的保险和天气指数保险等，有效补偿农民因受灾造成的损失。开展灾前防灾防损服务，建设防灾防损工程，并通过 95518 短信、微信平台等媒介对气象部门的灾害预报做进一步的预警提醒，告知客户及时抢收和转移财产。



·协助转移客户物品



·向客户发送预警短信

地震巨灾保险

提供风险保障责任 (亿元)	914
服务家庭 (万户)	240
其中，为四川绵阳、甘孜、宜宾、眉山、自贡、广元、乐山、雅安等 8 个地州提供风险保障责任 (亿元)	223



·2017 年上半年，内蒙古分公司牛羊天气指数保险为阿巴嘎旗遭受旱灾的 1027 户牧民提供保障，支付赔款 685 万元。

广东遭遇三台风袭击公司支付赔款近 10 亿元

8 月 23 日-9 月 6 日，广东遭遇罕见的三台风“天鸽”“帕卡”“玛娃”连续袭击，广东地区遭受重大损失。公司迅速启动应急预案，快速查勘，迅速赔付，为企业和个人恢复生产生活提供有力保障。

4 月 30 日、5 月 2 日、5 月 17 日，内蒙古大兴安岭地区相继发生重大森林火灾，公司第一时间启动大灾应急预案，并于 5 月 5 日率先预付赔款 4200 万元，得到被保险人、自治区保监局相关领导的高度评价。

绿色投资

保监会《关于保险资金投资有关金融产品的通知》明确规定，保险资金投资金融产品，募集资金投资方向应当符合国家宏观政策、产业政策和监管政策。公司在投资决策时充分考虑投资项目对环境的影响，避免在“两高一剩”行业进行投资，在绿色领域的投资主要集中在新能源领域。

截至 2017 年末，公司通过基础设施债权计划、股权计划、项目资产支持计划等形式，在风电、水电、核电等清洁能源领域投资额达 25.6 亿元。

Part 09

携手合作伙伴
共襄未来发展JOINING HANDS WITH
PARTNERS TO PURSUE
FUTURE DEVELOPMENT

我们深知公司的经营成果与各合作伙伴的共同努力密切相关。合作共享，也是公司社会责任践行成效最佳化和可持续发展目标达成最优化的必要条件。我们携手价值链上各环节的合作伙伴，共同建设融洽的合作关系和经营环境，共襄未来发展。

合作伙伴管理

Partner Management

多年来，我们与合作伙伴良性互动，相互合作，在产品、服务、品牌等方面形成了共享资源、共谋发展、平等互利的合作关系。

专业保险中介、车商

2017年，我们出台了一系列管理办法，进一步规范渠道合作对接流程，建立长效机制，促进公司经纪代理业务的健康发展。开展经代机构分类评价，督促条线提高风险意识、加强合规管控。

购车更**实惠** 用车更**满意** 截至2017年底，“中国人民保险第三届购车节”举办**1812**场车展，共带动**27.7**万台新车销售。

出行更**安全** 服务更**贴心**

车商渠道合作伙伴

		2016年	2017年
数量(家)	主机厂	30	47
	汽车维修连锁企业	8	10
	汽车经销商	29	28

保险专业中介渠道合作伙伴

		2016年	2017年
数量(家)	保险经纪公司(法人)合作	421	426
	专业代理机构(法人)合作	1359	1368

合作银行

我们与大型国有银行、政策性银行、股份制商业银行建立了多层次多方位的业务合作关系，银保业务合作广度逐步扩大。目前，与28家银行签署了“总对总”协议。

合作医院

我们积极构建社保业务服务平台，与医保管理部门开展联合办公，积极推进“一站式”结算，在为广大参保人提供优质快捷服务的同时，有效缓解了政府经办部门的人力配备、网络建设等问题，有效降低了基本医保基金压力和经办成本，促进了社会医疗资源配置效率的提高。

供应商管理 Supplier Management

我们通过供应链管理助推环境和社会可持续发展，将供应商的社会责任绩效纳入供应商管理。

负责任采购

贯彻绿色采购价值理念	关注供应商的社会责任	推动采购工作公开、公平、公正
在年度《集中采购目录和限额标准》倡导“采购节能产品、环境标志产品”	将“签约三年以上的员工数量和构成”“最近年度职工社会保险金缴纳情况介绍”等作为入库供应商审核的参考指标	将公开招标作为公司集中采购的首选方式，对于未采用公开招标的竞争性项目，一律通过公开征集的方式实施
		2017年，公司实施公开招标项目95个，覆盖预算18.2亿元，公开招标项目金额占比75.18%

加强行业研究 Strengthening Industry Study

我们组建了专门研究机构，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参考。

创立全流程、数字化的再保险运营管理平台



平台体现与国际再保人平等、互利的合作原则，有效促进再保交易流程标准化，助推保险中介机构服务模式的转型升级。其功能涵盖再保险合同订立及合同管理全流程，提高了再保险交易数字化、标准化及透明度，为有效降低管理成本和风险成本提供了最佳解决方案。

案例

持续开展灾害研究，创办专业风险研究期刊

公司灾害研究中心创办的《道》杂志，针对社会普遍关注的风险、灾害、重大改革及政策主题开展研究，帮助应用保险工具开展风险管理，2017年向社会免费发放1800册。



案例

公司设立灾害研究基金（2011-2017年）

累计资助社会金额（万元）	>1000	
覆盖范围	高校及科研机构（所）	60
	学生、青年教师、科研人员（人）	323
设立项目（个）	220	
国内外期刊公开发表论文（篇）	75	

案例

2017年，公司被选举为中国核保险共同体核保险应急与赔偿委员会主任委员单位，负责核损害应急方案制定与实施相关工作。

案例

公司2017年参加的各类协会和组织（排名不分前后）

中国国际公共关系协会	保险学会
中国物流与采购联合会汽车物流分会	中国保险行业协会
中国家用电器维修协会延保专委会	中国金融会计学会
国际信用保险及保证保险协会 ICISA	道路交通安全协会
国际信用和投资保险人协会（Berne）	中国汽车工业协会
中国兽医协会（常务理事单位）	中国渔业协会（副会长）
中国畜牧业协会（副会长）	中国经济林协会
中国汽车维修行业协会汽车维修配件工作委员会	保险资产管理业协会
保险交易所	中国精算师协会
公共安全科学技术学会	中国汽车流通协会
上海航运保险协会	FAIR
上海市企业法律顾问协会	ISO
中国汽车维修行业协会事故汽车维修工作委员会	公认反洗钱师协会
中国汽车维修行业协会（常务理事单位）	中国内部审计协会
中国教育技术协会金融教育技术专业委员会	

Part 10

传递社会关爱 同筑美好家园

JOINTLY BUILDING A
BEAUTIFUL HOME WITH
CARE FOR SOCIETY

我们始终铭记优秀企业公民的神圣职责，持续组织开展各类公益活动，向社会传递更多关爱。通过发起各项公益项目，开展公益捐赠和帮扶；通过组织志愿者行动，服务弱势群体，向社会传递正能量，与各界共同建设美好家园。

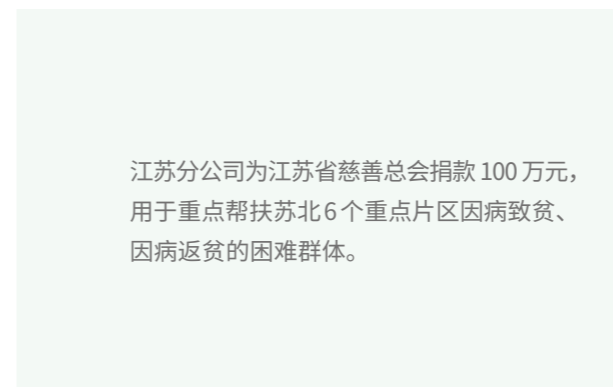


对外捐赠 Donations

我们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、人民幸福安康贡献力量。



贵州分公司累计捐赠 150 万元，冠名设立“中央财办-中国人保剑河县教育扶贫基金”，为剑河县高中（含职中）优秀贫困生提供奖学金。



江苏分公司为江苏省慈善总会捐款 100 万元，用于重点帮扶苏北 6 个重点片区因病致贫、因病返贫的困难群体。



在北京市平谷区镇罗营中心小学开展“中国人民保险国学希望教室”公益助学捐赠活动。

志愿者行动 Volunteer Activities

公司员工积极参与无偿献血、交通志愿者、孤寡老人探望等一系列志愿者服务活动，弘扬中华优秀传统美德，传递社会正能量。

2015-2017 年公司系统团委志愿者行动

年份	2015 年	2016 年	2017 年
参与人数 (人)	2966	3202	4826
服务时长 (小时)	4794.5	6497	11307.5
主要服务对象与受益人数 (人)	19368	39372	39280

2015-2017 年公司电子商务中心志愿者活动

年份	2015 年	2016 年	2017 年
服务时长 (小时)	480	640	820
参与人数 (人)	120	155	185
主要服务对象与受益人数 (人)	650	650	650



·北京朝阳支公司开展“关爱儿童成长 奉献一份爱心”公益活动



·福建分公司的共享单车“帮搬侠”在行动

组织开展各类社会公益活动 Carrying out Social Public-service Activities

浙江分公司和浙江省文明办、浙江省公安厅交警局等共同组织“2017 中国人保‘文明出行’全省巡回宣传月大型公益活动”



·智能机器人走上街头倡导“斑马线前礼让行人”



·7月20-25日，青海分公司带领来自海东市乐都区寿乐镇土官口中心学校和海西州都兰县夏日哈学校的2名老师和20名学生参加2017“中国人民保险国学夏令营”系列活动



·宁波分公司开展“7.8 保险扶贫公益跑”活动

案例

Part 11

SGS 审验声明

SGS ASSURANCE STATEMENT



验证声明

SGS 通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 - 中国人民财产保险股份有限公司《企业社会责任报告（2017）》

验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（SGS）经中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“中国人保财险”）授权，对《企业社会责任报告（2017）》（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本以及附表表格中的数据。并对位于北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼PICC大厦的中国人民财产保险股份有限公司总部数据及信息进行现场验证，其它披露的数据及信息不在验证流程范围之内。

中国人保财险的报告中的信息和介绍由其管理层以及相关职能部门负责。

我们的责任是在规定的范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见，旨在告知所有中国人保财险的利益相关方。

《SGS可持续发展报告验证程序》基于国际认可的准则，包括全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南的准确性和可靠性准则，以及AA1000系列标准中的验证水平。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；以及
- 根据《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（2013）》（GRI G4）评估报告。

验证过程包括验证前调研、现场审验、访谈相关领导与员工，以及对相关文件和记录进行核实。

本次验证未包含对独立审计的财务信息的溯源及验证。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构。提供的服务包括管理系统和服务认证；质量、环境、社会和道德审计及培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与中国人保财险为完全独立的组织，对该组织及其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括社会责任报告主任审验员，SAI注册的SA 8000主任审核员，CCAA注册ISO 14001主任审核员、CCAA注册OHSAS 18001主任审核员，GRI认可的审验员等。

验证意见

基于描述的方法和进行的验证，中国人保财险报告中所包含的信息和数据基本准确。验证团队认为，该报告可由中国人保财险的利益相关方使用。

SGS认为，该组织已选择了合适的报告方案。

《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（2013）》（GRI G4）结论、发现和建议

利益相关方参与

中国人保财险按内部策划的方法识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合

理期望和利益，建立了利益相关方参与的渠道和平台，并采取了一定的方式进行沟通和交流。

可持续发展背景

中国人保财险从经济、环境与社会方面展现了其在可持续发展上所做出的努力，并将这些绩效结合可持续发展的背景展现。

实质性

中国人保财险根据利益相关方的重点关注议题，反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理的披露了对利益相关方的评价和决策有实质影响的议题和指标。

完整性

中国人保财险的报告基本涵盖所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可评估中国人保财险在报告期间的绩效。

平衡性

中国人保财险的报告能够遵守平衡性原则，对正面及负面信息都能如实披露。

可比性

中国人保财险的报告中披露了中国人保财险 2017 年各项绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方了解其逐年的改进绩效。

准确性

中国人保财险的报告内信息是准确的，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时有效的。中国人保财险以后每一年按时发布社会责任报告，具备良好的时效性。

清晰性

报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。

可靠性

通过中国人保财险对报告中信息及数据的及时收集、记录并进行分析并建立了披露方式的管理流程，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

曾伟明
总监，中国及香港
认证及企业优化
2018年6月13日

北京市海淀区阜成路73号世纪裕惠大厦A座16层
WWW.SGSGROUP.COM.CN

Part 12

指标索引

INDICATOR INDEX

ESG 指标索引

ESG Indicator Index

ESG 内容索引		
索引	指标	页码
A 环境		
层面 A1: 排放物	一般披露	P70 绿色运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P70 绿色办公
	关键绩效指标 A1.2 温室气体总排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P71 能源消耗和温室气体排放
	关键绩效指标 A1.3 所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P71 废弃物
	关键绩效指标 A1.4 所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P71 废弃物
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P71 废弃物
层面 A2: 资源使用	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。	P71 废弃物
	一般披露	P70 水 P71 能源消耗和温室气体排放物
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P71 能源消耗和温室气体排放物
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P70 水

层面 A2: 资源使用	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	P72 办公节能
	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。	P70 水
	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	P73 电子化运营
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	P70 绿色运营 P74 绿色保险 P76 绿色投资
	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。	P70 绿色运营 P74 绿色保险 P76 绿色投资
B 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P56 雇佣
	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。	P57 雇佣
	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。	P57 雇佣
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P64 关注员工健康安全
	一般披露	P61 培训与教育
层面 B3: 发展及培训	关键绩效指标 B3.1 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。	P61 培训与教育
	关键绩效指标 B3.2 按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	P61 培训与教育
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P56 雇佣
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P79 供应商管理

	一般披露	P33 对接健康中国战略 P39 升级客户服务 打造卓越体验
层面 B6: 产品责任	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。	P54 切实维护客户的合法权益
	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。	P54 切实维护客户的合法权益
	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。	P54 切实维护客户的合法权益
层面 B7: 反贪污	一般披露	P14 合规经营
社区		
	一般披露	P81 传递社会关爱 同筑美好家园
层面 B8: 社区投资	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P82 对外捐赠 P83 志愿者行动 P84 组织开展各类社会公益活动

GRI 指标索引 GRI Indicator Index

一般标准披露项

一般标准披露项	页码
战略与分析	
G4-1 机构最高决策者就可持续发展与机构的相关性及机构可持续发展战略的声明。	P1 公司领导致辞
机构概况	
G4-3 机构名称	P6 公司概况
G4-4 主要品牌、产品和服务	P7 公司业务
G4-5 机构总部的地点	P6 公司概况
G4-6 机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或哪些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关。	P7 公司业务
G4-7 所有权的性质及法律形式	P6 公司概况
G4-8 机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户 / 受益者的类型）。	P7 公司业务
G4-9 报告机构的规模：员工人数、运营地点、净销售额（私营机构使用）或净收入（公共机构适用）、按债务及权益细分的总市值（私营机构适用）、所提供产品或服务的数量。	P7 公司业务 P57 雇佣
G4-10 a 按雇佣合同和性别划分的员工总数；b 按雇佣类型和性别划分的固定员工总数；c 按正式员工、非正式员工和性别划分的员工总数；d 按地区和性别划分的员工总数；e 机构的工作是否有一大部分由法律上认定为自雇的人员承担，或由非员工及非正式员工的个人（包括承包商的员工及非正式员工）承担；f 雇佣人数的重大变化（如旅游或农业雇佣人数的季节变动）。	P57 雇佣
G4-11 集体谈判协议涵盖的员工总数百分比。	P57 雇佣
G4-12 描述机构的供应链情况。	P79 供应商管理
G4-13 报告期内，机构规模、架构、所有权或供应链的重要变化，包括：运营地点或业务转变、股本架构、供应商所在地、供应链结构、与供应商关系的改变。	无变化
G4-14 机构是否及如何按预警方针及原则行事。	P76 绿色投资
G4-15 机构参与或支持的外界发起的经济、环境、社会公约、原则或其他倡议。	无
G4-16 机构加入的协会（如行业协会）和国家或国际性倡议机构，并且：在治理机构占有席位、参与项目或委员会、除定期缴纳会费外提供的大额资助、视成员资格具有战略意义。主要指以机构名义保持的成员资格。	P79 加强行业研究

确定的实质性方面

G4-17 列出机构的合并财务报表或同等文件中包括的所有实体。说明在合并财务报表或同等文件包括的任何实体中，是否有未纳入可持续发展报告的实体。机构可引述公开的合并财务报表或相当的文件中的信息，来报告本标准披露项。	P6 公司概况
G4-18 说明界定报告内容和方面边界的过程。说明机构如何应用“界定报告内容的报告原则”。	P18 实质性议题确定
G4-19 列出在界定报告内容的过程中确定的所有实质性方面。	P18 实质性议题确定
G4-20 对于每个实质性方面，说明机构内方面的边界。	P18 实质性议题确定
G4-21 对于每个实质性方面，说明机构范围外方面的边界。	P18 实质性议题确定
G4-22 说明重订前期报告所载信息的影响，以及重订的原因。	P18 实质性议题确定
G4-23 说明范围、方面边界与此前报告期间的重大变动。	无重大变化

利益相关方参与

G4-24 机构的利益相关方列表	P17 利益相关方沟通
G4-25 就所选定的利益相关方，说明识别和选择的根据。	P17 利益相关方沟通
G4-26 利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的参与频率，并指明是否有任何参与是专为编制报告而进行。	P17 利益相关方沟通
G4-27 利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式，包括以报告回应。说明提出了每个关键主题及顾虑的利益相关方组别。	P17 利益相关方沟通
G4-28 所提供信息的报告期。	报告编制说明
G4-29 上一份报告的日期（如有）。	报告编制说明
G4-30 报告周期（如每年一次、两年一次）。	报告编制说明
G4-31 关于报告或报告内容的联络人。	P95 读者反馈
G4-32 GRI 内容索引。a 说明机构选择的“符合”方案（核心或全面）；b 说明针对所选方案的 GRI 内容索引；c 如报告经过外部鉴证，引述外部鉴证报告。	P87 内容索引

G4-33 a 机构为报告寻求外部鉴证的政策和目前的做法；b 如未在可持续发展报告附带的鉴证报告中列出，则需说明已提供的供任何外部鉴证的范围及根据；c 说明报告机构与鉴证服务方之间的关系；d 说明最高治理机构或高级管理人员是否参与为可持续发展报告寻求鉴证。	P85 SGS 审验声明
--	--------------

治理

G4-34 机构的治理架构，包括最高治理机构下的各个委员会。说明负责经济、环境、社会影响决策的委员会。	P13 公司治理 P16 社会责任管理
---	------------------------

商业伦理与诚信

G4-56 说明机构的价值观、原则、标准和行为规范，如行为准则和道德准则。	P9 公司战略 P13 公司治理
---------------------------------------	---------------------

具体标准披露项

实质性方面	DMA 和指标	页码
经济		
经济绩效	DMA	P15 经济绩效
	G4-EC1 机构产生及分配的直接经济价值 (EVG&D)	P15 经济绩效
环境		
能源	DMA	P70 绿色办公 P72 绿色低碳
	G4-EN3 机构内部的能源消耗	P71 能源消耗和温室气体排放
	G4-EN5 能源强度	P71 能源消耗和温室气体排放
水	DMA	P70 水
	G4-EN8 按源头说明的总耗水量	P70 水
废气排放	DMA	P70 绿色办公 P72 绿色低碳
	G4-EN15 直接温室气体排放量（范畴一）	P71 能源消耗和温室气体排放
	G4-EN16 能源间接温室气体排放量（范畴二）	P71 能源消耗和温室气体排放
污水和废弃物	DMA	P70 水 P71 废弃物
供应商环境评估	DMA	P79 供应商管理
社会—劳工实践和体面工作		
雇佣	DMA	P56 雇佣
	G4-LA1 按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和离职员工总数及比例	P56 雇佣
职业健康与安全	DMA	P64 关注员工健康安全
培训与教育	DMA	P61 培训与教育
	G4-LA9 按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均小时数	P61 培训与教育
	G4-LA11 按性别和员工类别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工的百分比	P61 培训与教育

供应商劳工实践评估	DMA	P79 供应商管理
劳工问题申诉机制	DMA	P60 申诉机制
社会—人权		
童工	DMA	P56 雇佣
	DMA	P56 雇佣 P58 多元化与非歧视
强迫劳动与强制劳动	G4-HR6 已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施	P56 雇佣 P58 多元化与非歧视
社会—社会		
反腐败	DMA	P14 合规经营
	G4-SO4 反腐败政策和程序的传达及培训。	P14 合规经营
合规	DMA	P14 合规经营
供应商社会影响评估	DMA	P79 供应商管理
社会—产品责任		
产品及服务标识	DMA	P54 切实维护客户的合法权益
	G4-PR5 客户满意度调查的结果。	P54 切实维护客户的合法权益

联合国可持续发展目标对照 Reference to UN Sustainable Development Goals (SDGs)

	可持续发展目标	页码
目标 1	在全世界消除一切形式的贫困	P25 深入开展精准扶贫
目标 2	消除饥饿，实现粮食安全，改善营养状况和促进可持续农业	P25 深入开展精准扶贫
目标 3	确保健康的生活方式，促进各年龄段人群的福祉	P33 对接健康中国战略
目标 4	确保包容和公平的优质教育，让全民终身享有学习机会	P81 传递社会关爱 同筑美好家园
目标 5	实现性别平等，增强所有妇女和女童的权能	P55 持续关爱员工 提供广阔平台
目标 6	为所有人提供水和环境卫生并对其进行可持续管理	NA
目标 7	确保人人获得负担得起的、可靠和可持续的现代能源	NA
目标 8	促进持久、包容和可持续的经济增长，促进充分的生产性就业和人人获得体面工作	P13 诚信合规 创造价值
目标 9	建造具备抵御灾害能力的基础设施，促进具有包容性的可持续工业化，推动创新	P19 倾情社会民生 服务国家战略
目标 10	减少国家内部和国家之间的不平等	P25 深入开展精准扶贫
目标 11	建设包容、安全、有抵御灾害能力和可持续的城市和人类住区	NA
目标 12	采用可持续的消费和生产模式	P69 坚持绿色发展 共建美丽家园
目标 13	采取紧急行动应对气候变化及其影响	P69 坚持绿色发展 共建美丽家园
目标 14	保护和可持续利用海洋和海洋资源以促进可持续发展	NA
目标 15	保护、恢复和促进可持续利用陆地生态系统，可持续管理森林，防治荒漠化，制止和扭转土地退化，遏制生物多样性的丧失	NA
目标 16	创建和平、包容的社会以促进可持续发展，让所有人都能诉诸司法，在各级建立有效、负责和包容的机构	P14 合规经营
目标 17	加强执行手段，重振可持续发展全球伙伴关系	P77 携手合作伙伴 共襄未来发展

读者反馈

Reader Feedback

尊敬的读者您好！

感谢您阅读中国人民财产保险股份有限公司《企业社会责任报告 2017》。我们非常重视并期望聆听您对我们社会责任工作和此份报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高社会责任信息披露水平、推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可以填写下表，通过邮递、电子邮件或传真反馈给我们，我们热诚欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见！

1. 您对人保财险履行社会责任的总体评价是：

非常好 好 一般 差

2. 您对本报告的总体评价是：

非常好 好 一般 差

3. 您认为人保财险在利益相关方沟通方面做得如何？

非常好 好 一般 差

4. 您认为人保财险在履行经济责任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

5. 您认为人保财险在履行环境责任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

6. 您认为人保财险在履行社会责任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读？

是 否

8. 您对人保财险企业社会责任报告的建议：

9. 您对人保财险履行企业社会责任的建议：

姓名：

请填写后可邮递至：北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼 36 层

单位：

或电子邮件至：zhangmengmeng05@picc.com.cn

联系电话：

或传真至：010-85176028

电子信箱：