

# PICC

## 企业社会责任报告2018

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018

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 2018

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018



### 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 2018 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：2018 年 1 月 1 日至 2018 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、社会及管治报告指引》(ESG) 及全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准 (2016)》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《可持续发展报告标准 (2016)》核心方案要求，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 2018 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](http://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”或“集团”指“中国人民保险集团股份有限公司”  
“银保监会”指“中国银行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)”  
“绿金委”指“中国金融学会绿色金融专业委员会”  
“3411 工程”指中国人民保险集团提出的公司向高质量发展转型的发展战略。其中，3 指推动财产险、寿险、健康险 3 家保险公司转型；4 指实施创新驱动发展战略、数字化战略、一体化战略和国际化战略等 4 大战略；两个 1 分别指打好 1 场中心城市攻坚战和县域市场保卫战；守住 1 条不发生系统性风险的底线，加固底板，全面提升集团依法合规与风险防范水平。





## Part 01 公司领导致辞

01/ 董事长致辞



## Part 02 公司简介

03/ 公司概况  
05/ 公司业务  
09/ 公司战略  
11/ 公司优势



## Part 07 坚持以人为本 携手幸福生活

54/ 保障员工合法权益  
59/ 助力员工职业发展  
64/ 守护员工健康安全  
66/ 丰富员工文化生活



## Part 08 践行节能环保 助力绿色发展

72/ 绿色金融  
77/ 绿色运营  
81/ 绿色公益



## Part 03 依法合规经营 创造卓越价值

14/ 完善公司治理  
15/ 党风廉政建设  
17/ 依法合规经营  
18/ 强化风险防控



## Part 04 强化责任担当 凝聚发展合力

20/ 社会责任管理机制  
21/ 利益相关方沟通  
22/ 实质性议题确定



## Part 09 携手创新发展 合作共赢未来

84/ 与合作伙伴共发展  
85/ 实施责任采购管理  
86/ 打造行业科平台



## Part 10 热心社会公益 共享发展成果

88/ 倾情慈善捐助  
90/ 倡导志愿服务  
93/ 组织公益活动



## Part 05 彰显保障功能 服务国家战略

24/ 深耕精准扶贫 助力脱贫攻坚  
28/ 倾力服务三农 助力乡村振兴  
31/ 加大普惠金融 促进民生改善  
32/ 保障国计民生 护航大国重器  
35/ 护航“一带一路” 深化国际合作  
37/ 服务健康中国 保障民生安康  
38/ 创新社会治理 助力和谐社会



## Part 06 强化科技赋能 提升服务温度

40/ 服务创新 提升客户服务体验  
43/ 产品创新 满足不同客户需求  
45/ 创新管理 打造优质高效理赔  
49/ 科技赋能 提升服务管理水平  
51/ 客户至上 全面保障客户权益

Part 11  
95/ 验证声明

Part 12  
指标索引  
98/ ESG 指标索引  
101/ GRI 指标索引  
104/ 联合国可持续发展目标对照

Part 13  
读者反馈





## 公司领导致辞 MESSAGE FROM THE LEADERS



### 董事长致辞

Message from the Chairman

2018年，中国人保财险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实中央方针政策，认真贯彻落实中国人保集团“3411工程”，充分发挥保险机制的功能作用，主动融入经济社会发展大局，积极履行国有骨干保险企业的经济责任、政治责任和社会责任，公司的社会价值、股东价值、客户价值得到进一步提升和彰显。

2018年，我们全力助推脱贫攻坚。大力推进保险扶贫、定点扶贫、消费扶贫各项工作，总省市县四级成立保险助推脱贫攻坚工作领导小组，分公司与各省扶贫办（局）均签署了合作协议。公司与国务院扶贫办联合创新推出“深贫保”项目；创新开展“百城万村”家政扶贫保险；开发扶贫保险产品超过200个。推出“五帮五扶”系列举措，实施结对帮扶、驻村帮扶“三个一”行动，深入贯彻落实定点扶贫责任，新增扶贫派驻干部近500人。创新开发“品臻保”普惠金融电商扶贫模式，为贫困地区农户提供生产资金支持、生产风险保障、产品质量控制、销售渠道拓展的全产业链精准帮扶。公司荣获“扶贫先锋企业”、“精准扶贫先锋机构”等荣誉。

2018年，我们倾力服务乡村振兴战略。积极构建“中央政策性险种为主导，地方政策性险种、商业型险种和创新型险种为补充”的立体式农险产品体系，保险品种超过250个，产品数量超过3200个。积极采取“政策性保险+商业性保险”“基本保障+补充保障”等方式提高保险保障力度，积极探索“保险+服务”模式推动农险服务升级，创新推出“险资直投+联办共保”隆化模式，创新推出的“保险+期货”模式相关农险产品实现省级全覆盖。积极探索运用先进技术，依靠科技赋能不断提升农险风险管理和理赔服务水平。公司持续保持农险市场主导地位，持续发挥保险支农惠农的主力军作用。

2018年，我们主动服务健康中国战略。主动对接服务国家多层次社会保障体系建设，不断优化完善社保服务平台，深入推动基本医保经办、大病保险、补充医疗、社保意外伤害、医疗救助、长期护理保险等社保业务一体化发展，持续提升保障能力和服务水平。2018年，

公司社保业务服务覆盖人群达到5.92亿人次。创新推出“人人安康”百万医疗、“合家安康”家庭意外伤害保险等商业性产品，积极满足市场客户多层次的健康保险保障需求。

2018年，我们扎实服务实体经济。积极支持服务民营经济和小微企业，大力发展普惠金融、小微企业贷款保证保险，深入推进“政银保”“延融保”等模式，持续扩大“支农支小”融资，助推解决小微企业“融资难”问题。大力发展双创保险、专利保险、科技保险，推动保障小微企业创新发展。大力发展关税保证保险、短期出口信用险、跨境电商保险，不断完善国际服务网络，派驻海外工作组增至12个，服务范围覆盖52个国家/地区，积极助推“走出去”战略和“一带一路”合作。

2018年，我们创新服务社会治理。聚焦安全生产、政府救助、司法执行、医疗卫生、电梯安全、交通出行、校园安全等社会治理领域，不断完善产品供给体系，大力推进“保险+服务”等创新模式，服务国家治理体系和治理能力现代化。贯彻绿色发展理念，创新推广环境污染责任险、绿色建筑性能保险、环保友好装备保险，助力打好污染防治攻坚战。创新推动“余杭模式”“警保联动”，推动优化道路交通治理。大力发展综合治安保险，充分发挥保险机制的独特作用，助推社会治安综合治理。

2018年，我们积极护航国家重大项目。承保港珠澳大桥运营期保险项目、华电金沙江上游拉哇水电站工程险项目、广州地铁18号线、13号线二期保险项目以及三门核电站、海阳核电站、台山核电站首年度运营期项目等重大工程，助推国家重大基础设施建设。承保海洋系列卫星、中星6C卫星、亚太6C卫星发射项目，C919大型客机试飞、ARJ-21冰岛大侧风、水陆AG600“鲲龙”水上试飞项目，以及“海洋石油982”半潜式钻井平台、Husky流花29-1建工、中海油海外船队项目等重大项目，大力发展首台（套）、新材料保险，积极助推“中国制造”走向“中国创造”。

2018年，我们创新升级客户服务体系。始终坚持以客户为中心，持续推动服务机制、流程、模式、产品等不断创新优化，为客户提供更智能、更便捷、更优质的保险服务。突出科技赋能，运用互联网、大数据、人工智能等新技术，大力建设科技理赔、智能服务体系，举办“护航新时代保障新生活”客户节活动，提供更高质量、更高效率、更高水平的保险服务。公司在2018年度银保监会对保险公司服务评价中，获得参评财险公司最高评级“AA”级。

2018年，我们积极开展慈善公益事业。进一步规范完善优化捐赠管理体系，系统各级机构以捐款、捐物、捐保险等多种多样的形式，积极开展各类慈善公益事业，进一步践行奉献爱心，扶危济困，回报社会，回馈公众。全系统全年累计捐赠超过9700万元。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。

2019年是新中国成立70周年，也是中国人保建司70周年，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻中国人保集团“3411工程”，深入推动技术变革与商业模式变革融合，深入推动政策性业务与商业性业务融合，服务经济社会大局，优化变革商业模式，深化质量变革、效率变革、动力变革，加快向高质量发展转型，努力以更好的经营业绩、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。

董事长





# 公司简介

## COMPANY PROFILE

### 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117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）。2018年，公司向高质量发展转型迈出坚实步伐，总保费收入突破3880亿元，总资产突破5500亿元，公司在银保监会对社会公布的保险公司服务评价结果中，再次获得“AA”级，为当年参评财险公司获得的最高评级。公司连续七年位列港股百强，穆迪投资者服务公司再次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。2018年累计承担风险保障责任974.9万亿元，全年累计处理赔案8988万件，支付赔款2133亿元。





## 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、信用保险、家庭财产保险、船舶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，国际业务覆盖 153 个国家和地区。此外，公司主动融入国家发展战略，在“一带一路”沿线共计 52 个国家开展国际业务，累计承担风险责任金额达 1 万亿元。

 机动车辆险  
**2589.04** 亿元

 企业财产险  
**134.13** 亿元

 意外伤害及健康险  
**404.44** 亿元

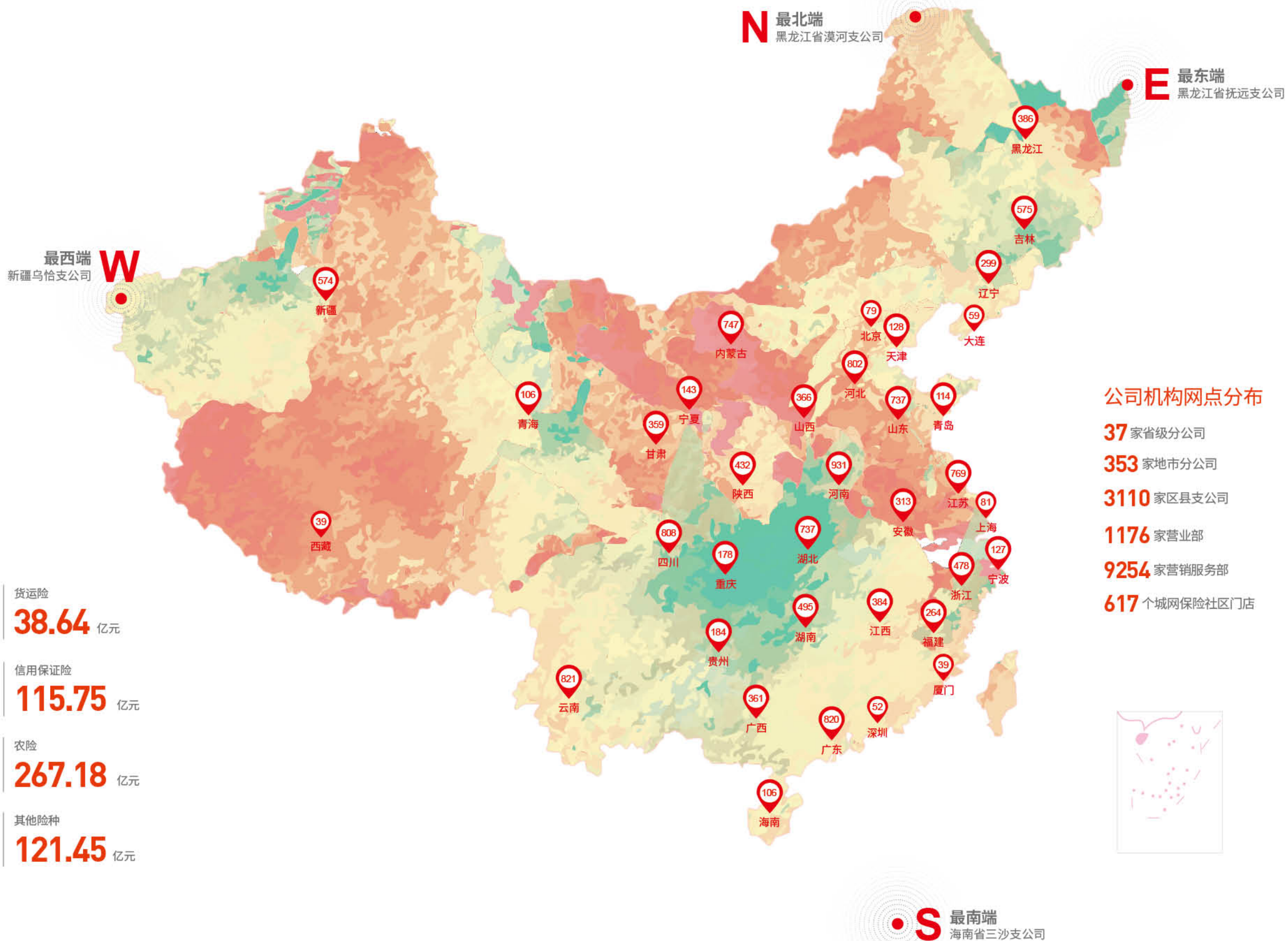
 责任险  
**217.06** 亿元

 货运险  
**38.64** 亿元

 信用保证险  
**115.75** 亿元

 农险  
**267.18** 亿元

 其他险种  
**121.45** 亿元



### 公司机构网点分布

37 家省级分公司

353 家地市分公司

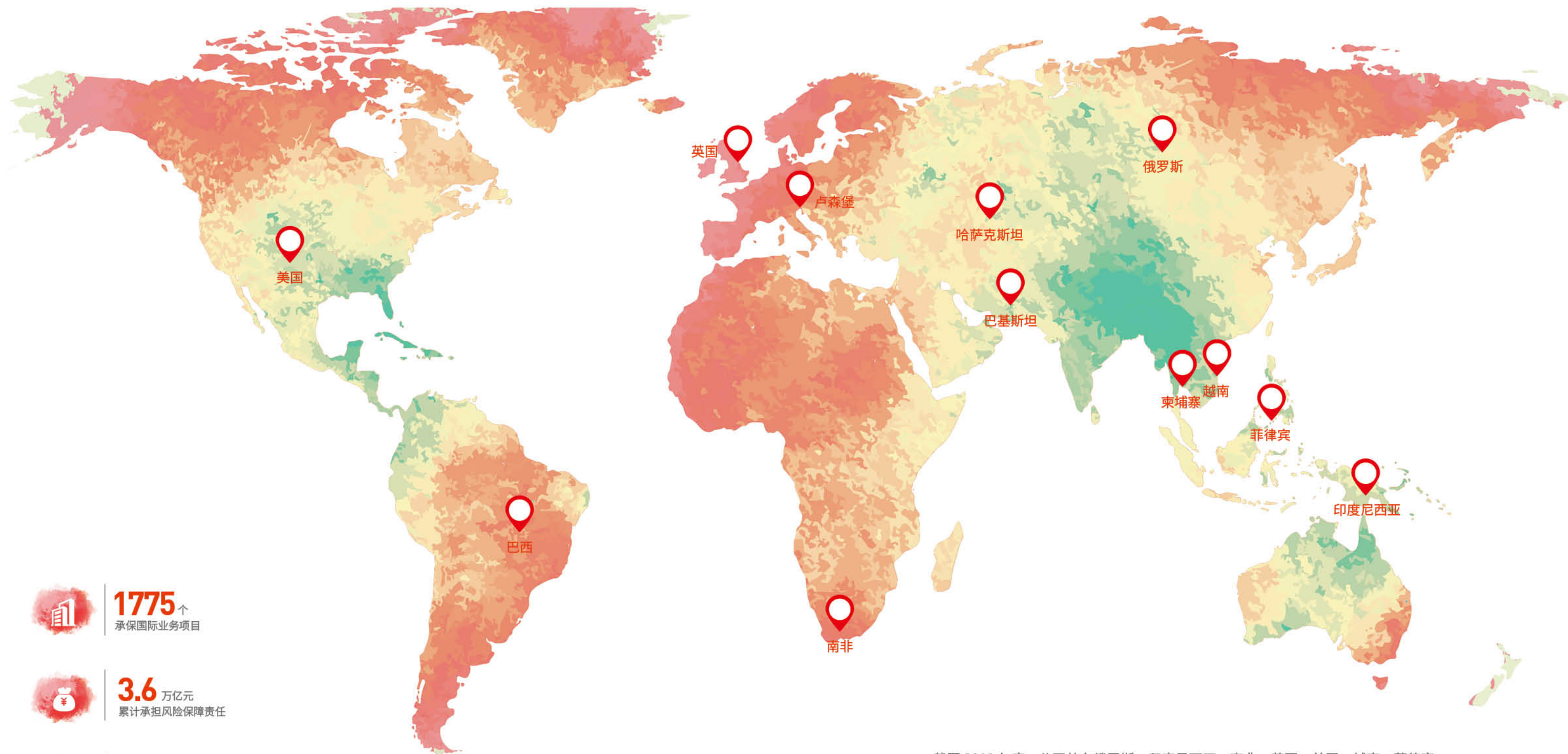
3110 家区县支公司

1176 家营业部

9254 家营销服务部

617 个城网保险社区门店





 **1775** 个  
承保国际业务项目

 **3.6** 万亿元  
累计承担风险保障责任

 **12** 个  
海外工作组

截至 2018 年底，公司共向俄罗斯、印度尼西亚、南非、英国、美国、越南、菲律宾、柬埔寨、哈萨克斯坦、巴基斯坦、巴西、卢森堡等国家派驻 12 个海外工作组，基本具备对“一带一路”沿线和中资利益密集区域的服务辐射能力。



## 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，深化政策性业务与商业性业务、技术变革与商业模式变革“两大融合”，全面贯彻集团“3411工程”，强化科技赋能，创新商业模式，做优主业、做精专业，变革公司发展质量、发展效率、发展动力，推动公司向高质量发展转型。



## 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。



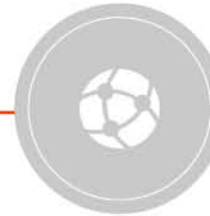
#### 技术优势

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、生物识别等，具有专业化、现代化的风险管理能力。



## 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、2018 年天津夏季达沃斯论坛等重要赛事、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。



#### 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和全天候风险保障服务。



## 报告期间所获重要荣誉



2018 年 6 月，公司在《证券时报》主办的“2018 中国保险业资产负债管理年会暨中国保险业方舟奖”评选活动中，荣获“2018 高质量发展保险公司方舟奖”奖项。



2018 年 7 月，公司在《每日经济新闻》主办的“2018（第三届）中国保险业创新与发展论坛暨 2018 年中国保险风云榜”评选活动中，荣获“改革开放 40 周年·优秀财产保险公司”奖项。



2018 年 12 月，公司在金融界主办的“第三届智能金融国际论坛暨 2018 领航中国”年度评选活动中，荣获“杰出财产险公司”奖项。



2018 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“亚洲金融竞争力排名”年度评选活动中，荣获“2018 年度亚洲最佳财险公司”称号。



2018 年 12 月，公司在上海证券报社主办的“2018 中国财富管理峰会暨第九届金理财奖”评选活动中，荣获“2018 年度保险保障品牌卓越奖”。



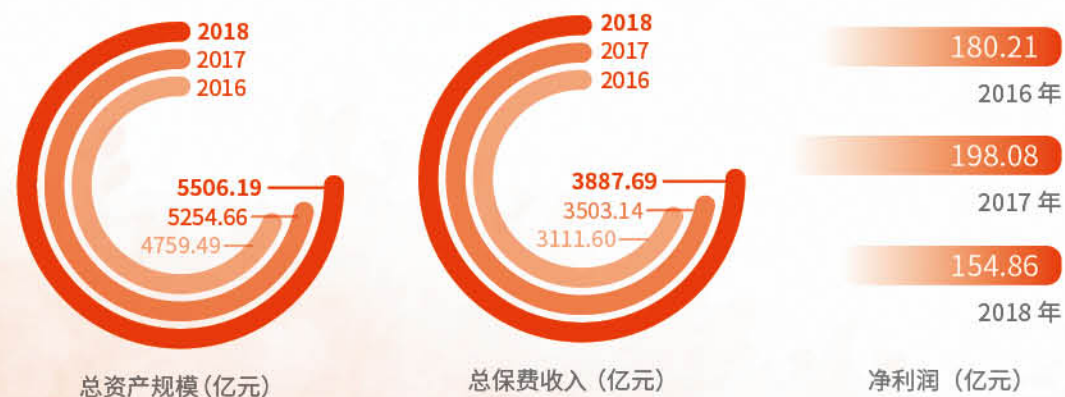
2018 年 12 月，公司在《华夏时报》、新浪财经大 V 频道等主办的“华夏机构投资者年会暨第十二届金蝉奖”评选活动中，荣获“2018 年度财险公司”奖项。



# 依法合规经营 创造卓越价值

OPERATING UNDER LAWS AND  
REGULATIONS WHILE CREATING  
REMARKABLE VALUE

我们始终将卓越的公司治理作为重要目标，不断优化公司治理架构，持续完善公司制度体系，切实提升风险管控能力，推进公司持续健康发展。

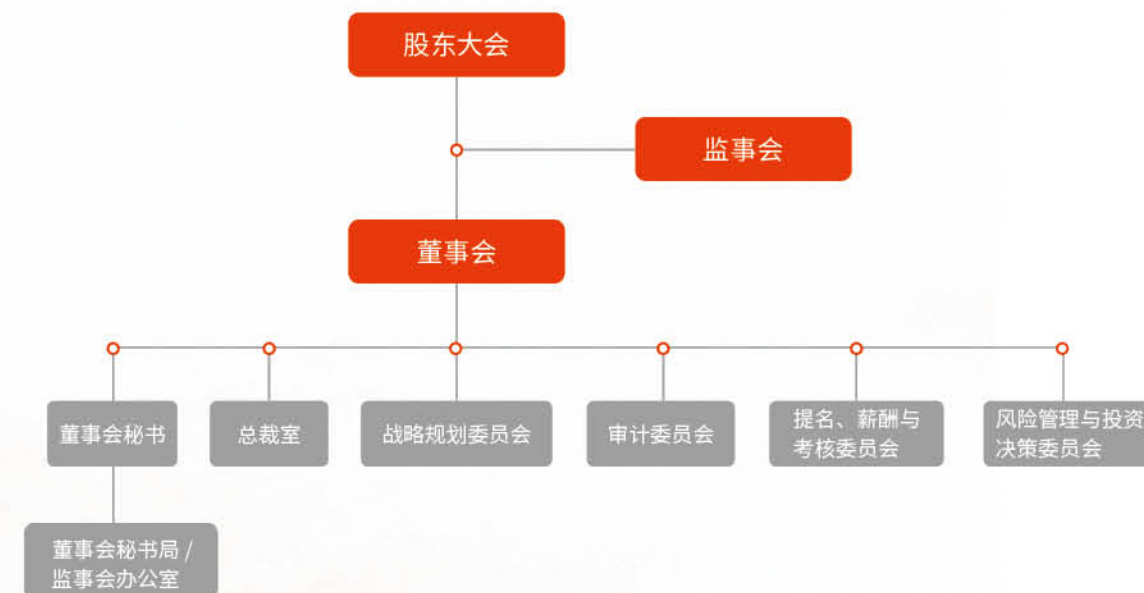


## 完善公司治理 Improving Corporate Governance

2018年，公司根据《中华人民共和国保险法》、银保监会发布的《保险公司信息披露管理办法》《保险机构内部审计工作规范》和《保险公司关联交易管理暂行办法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录十四《企业管治守则》和《证券及期货条例》（香港法例第571章）适用条文的要求，以及《公司章程》的规定，持续加强内部管控能力、监控能力和风险管理能力，完善关联交易管理制度，加强合规建设和管理。

截至2018年底，公司董事会共有董事10名，其中，执行董事2名，非执行董事2名，独立非执行董事6名；监事会共有监事4名，股东代表监事1名，职工代表监事2名，外部监事1名。2018年，召开股东大会2次，共审议17项议案，召开董事会会议13次，共审议81项议案，召开监事会会议6次，共审议15项议案。

### 公司治理结构图





## 党风廉政建设

### Building an Honest Administration

公司各级党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，把党的领导和党的建设贯穿于公司经营管理全过程。严格监督执纪问责，驰而不息正风肃纪，稳步推进巡视巡察监督，加大反腐败工作力度，不断推进全面从严治党向纵深发展。

#### 落实责任



深入抓好全面从严治党责任落实，积极推动全面从严治党“两个责任”全覆盖，逐级组织签订党委责任状，层层传导压力，督促各级党委切实落实管党治党政治责任。

#### 建章立制



修订《公司巡视工作办法》、制定《关于省级分公司党委开展巡察工作的意见》等制度，进一步完善巡视巡察制度体系，强化政治监督。

#### 廉洁文化



持续加大党纪党规宣传教育力度，开展贯彻党的十九大精神活动，组织学习新修订的《中国共产党纪律处分条例》，开展一系列警示教育和廉洁知识培训活动，不断增强系统干部员工的廉洁自律意识。

#### 内部审计



公司内部审计实现对省级分公司全覆盖，持续强化审计监督，深化审计成果应用，在完善公司内部治理、促进反腐倡廉等方面发挥了积极作用。

#### 2018 年各类廉政警示教育活动的

接受廉洁培训的人数 (人次)	45.74 万	
各级纪检监察部门开展领导干部任前廉政谈话 (人次)	3950	
培训纪检监察干部员工 (人次)	1.46 万	
重要节假日期间向干部员工发送廉洁提示短信 (条)	66.35 万	
组织开展各类警示教育活动	场 (次)	2795
	覆盖干部员工 (人次)	15.71 万
组织开展各类反腐倡廉主题教育活动	场 (次)	4326
	覆盖干部员工 (人次)	28.58 万



青岛分公司组织管理者开展党风廉政建设专题培训



西藏分公司党委书记开展集体廉政谈话



天津分公司组织全体领导干部参观天津市人民检察院警示教育基地

## 依法合规经营

### Operating under Laws and Regulations

我们一贯坚持依法合规经营的理念，遵守《中华人民共和国保险法》《中华人民共和国反洗钱法》《保险公司合规管理办法》《金融机构反洗钱规定》等国家法律、行政法规和监管部门出台的各项规章、规范性文件。通过制定和完善内部规章制度，建立依法合规经营长效机制，为公司高质量发展提供有力保障。

2018年，公司持续夯实合规管理基础，修订完善反洗钱内控制度、提升反洗钱信息系统管控功能、优化反洗钱工作流程、组织反洗钱专项检查。不断加强对法律和合规文化的宣导培训力度，创新宣导培训的方式方法，提高宣导培训的覆盖面，促进依法合规经营理念在公司系统内不断深入人心。

2018年，公司经营管理活动总体合规状况良好，合规风险管理机制运行正常，公司风险整体可控。



## 强化风险防控

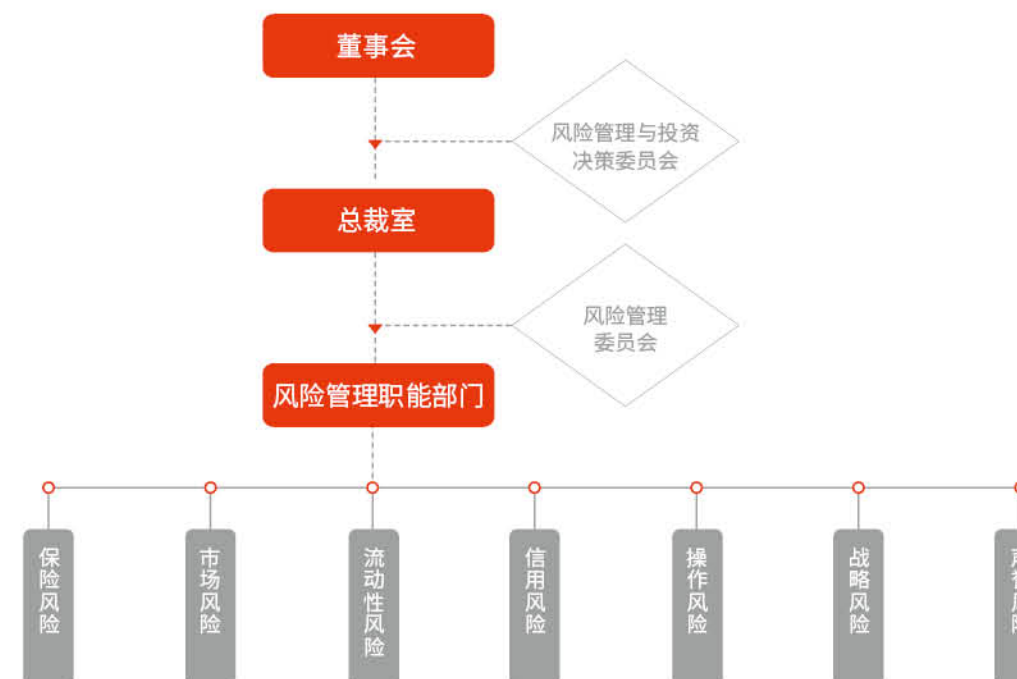
### Reinforcing Risk Control

我们制定《全面风险管理办法》，建立层次清晰、科学适用、全面覆盖的风险政策制度框架，包含风险偏好与专项风险管理政策等构成的风险管理基本政策。紧紧围绕公司整体发展战略，坚持对重大风险管理的审慎与理性，保持与业务规模和发展速度相匹配的承保能力与偿付能力。



#### 风险管理组织架构

公司持续建立健全风险防控“三道防线”工作机制及风险识别与评估、监控与预警、管理与应对、报告与披露、绩效与考核在内的闭环管理体系，着力健全各主要风险有效管理的机制流程，探索引入先进的方法工具，切实提升风险管控能力，夯实风险管理基础。







## 强化责任担当 凝聚发展合力

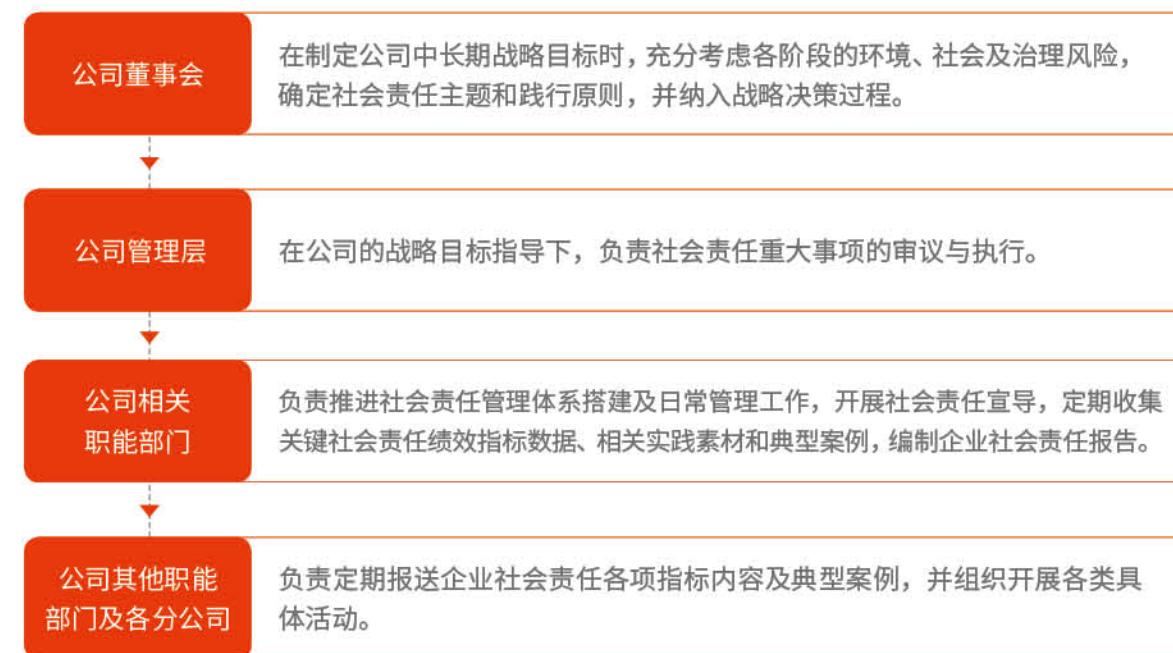
BOOSTING SENSE OF RESPONSIBILITY  
AND FORGING SYNERGIES

我们时刻牢记“人民保险 服务人民”的历史使命，依法经营、诚实守信、保护环境、回馈社会，将社会责任贯穿于经营管理始终。

# 人民保险

## 社会责任管理机制

Mechanism for Social Responsibility Management



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的和公司运营对经济、社会和环境的重要性两个维度，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。

# 服务人民



## 利益相关方沟通

### Communication with Stakeholders

我们高度重视各利益相关方的期望，根据各方需求不断搭建和完善与各界沟通交流的渠道，以诚信和负责任的态度，持续构建与各利益相关方互惠共赢的良好局面。

我们的利益相关方包括股东、员工、客户、供应商、合作伙伴、保险业同行、证券交易所、政府、社会、NGO 组织、自然环境等。按照相互影响和彼此的依赖程度，我们确定了关键利益相关方，明确了其参与公司治理、管理和决策的深度和广度。

2018 年，我们持续完善利益相关方参与机制，并积极使用公司官网、微博、微信、APP 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
 股东和投资者	稳定的价值增长 稳健的财务管理 完善的公司治理和运营 廉洁的商业环境 有效的风险管理	响应股东和投资者的信息披露要求 股东大会 定期报告和公告 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 权益保护 隐私保护	客户节 座谈和回访 客户满意度调查 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	培训和职业发展机会 民主参与的权利 职业健康安全 和谐的工作气氛	职工（代表）大会和会员（代表）大会 员工座谈会 职业发展规划 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	廉洁的商业环境 合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 行业协会
 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 廉洁的商业行为	参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨 回归保险本源，保障社会，并定期报告
 社会公众	改善民生 促进社会管理 慈善公益	保障民生项目 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 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

## 实质性议题确定

### Determination of Material Topics

基于 ESG、GRI 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，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”维度综合分析确定社会责任实质性议题。

#### 实质性议题列表

可持续发展领域	实质性议题
 经济	直接经济绩效 间接经济影响 采购政策 反腐败 风险控制与合规
 环境	能源 水资源 气候变化 废气排放 污水和废弃物 绿色金融 采购政策 环境合规
 社会	创新 雇佣关系 用工准则（禁止童工、反歧视、强迫与强制劳动等） 职业发展、培训与教育 多元化和平等机会 服务质量与客户满意 客户健康与安全 客户隐私 社区参与 精准扶贫 合规经营 当地社区 供应链管理





## 彰显保障功能 服务国家战略

SERVING THE NATIONAL  
STRATEGIES WITH FULL PLAY  
OF SECURITY FUNCTION

我们深入服务国家重大战略，将服务实体经济和满足人民保险保障需求作为出发点和落脚点，立足保障、回归本源，结合国家大政方针和政策部署，深入服务经济社会发展。2018年我们在助推脱贫攻坚、助力乡村振兴、护航“一带一路”、服务健康中国、参与社会治理等领域，持续发挥保险行业主力军作用。

### 深耕精准扶贫 助力脱贫攻坚 Furthering Targeted Poverty Alleviation in the Critical Period of Overcoming Poverty

我们积极响应“坚决打赢脱贫攻坚战”号召，提高保险扶贫精准度，推进保险扶贫创新，选派扶贫干部，全力做好定点扶贫、保险扶贫等工作。



吉安县支公司员工与贫困户一起在公司扶贫产业基地收获蜜柚





2018年11月，公司在人民日报社《国际金融报》举办的“2018中国资本市场扶贫先锋论坛”上，获得“2018年度扶贫先锋企业”奖项。

2019年1月，公司在人民网举办的“首届人民好保险推选活动”中，获得“扶贫之星”奖项。

2019年1月，公司在中国网举办的“2018年度优秀金融扶贫先锋榜评选”中，获得“精准扶贫先锋机构”奖项。

### 聚焦精准扶贫



组织领导

总省两级机构设立保险扶贫事业部  
总省市县四级机构成立保险助推脱贫攻坚工作领导小组



产品开发

农业保险专属扶贫产品开发数量达 **242** 个



派驻干部

累计选派干部超过 **1100** 人



### 持续扎实推进定点帮扶

公司制定清晰明确的实施方案，切实加大支持帮扶力度，助推人保定点帮扶的黑龙江桦川县、江西乐安县、陕西留坝县三个贫困县脱贫摘帽，进一步巩固江西吉安县脱贫成果。



贫困人口由 2017 年底的  
26248 人减少到  
**9789** 人



扶贫干部赴村入户了解贫困户需求



扶贫干部在良视村开展智志双扶培训



为贫困户送达大病医疗补充保险单



留坝县贫困群众为正在田间地头忙碌的人保扶贫干部送水表示感谢

### 2018 年定点扶贫成效

投入帮扶资金 (万元)	1188.57
引进帮扶资金 (万元)	1419.13
培训基层干部 (名)	1103
培训技术人员 (名)	962
购买贫困地区农产品 (万元)	2255.31
帮助销售贫困地区农产品 (万元)	282.94



案例

### 创新开展“深贫保”

针对深度贫困地区实际及产业化风险管理需求，公司专门设计了产业扶贫保险保障、扶贫产业综合收入保险保障和“深贫保”3+N保障方案，并执行特惠费率政策。



7月10日，公司与国务院扶贫办联合召开“深贫保”工作会议，进行全面系统部署。

### 创新开展“百城万村”家政扶贫保险

我们在商务部的指导和支持下，研究设计了保险业内首款家政扶贫保险方案。目前，在试点的7个省份为3.39万家家政工作人员累计提供风险保障78.3亿元。



提供风险保障 **78.3** 亿元

案例

### 倾力服务三农 助力乡村振兴

Dedicating to Agriculture, Rural Areas, and Rural Residents to Revive Countryside

我们服务国家乡村振兴战略，推进农险产品服务的供给侧改革。按照中央扩面增品提标的要求，加快推进农业保险业务创新；跟紧乡村振兴的重点环节，不断丰富农险产品，进一步满足农村保险需求。



河北分公司组织开展“情系三农、保险下乡”服务活动

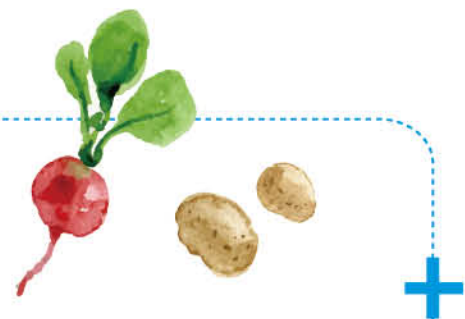
农业保险数据	2018年
提供风险保障（不含农房）（万亿元）	2.2
承保农作物（亿亩）	7.7
承保生猪及能繁母猪（亿头）	1.8
承保森林（亿亩）	11.9



案例

### 农险产品创新

积极构建“中央政策性险种为主导，地方政策性险种、商业型险种和创新型险种为补充”的立体式农险产品体系。



### 服务模式创新

采取“政策性保险+商业保险”“基本保障+补充保障”等方式提高保障金额，拓宽保险责任；积极探索“保险+服务”模式，提供附加农业生产性服务。



### 保险科技创新

利用先进技术持续提升风险和理赔管理水平，公司“天空地”一体化服务体系、移动查勘设备、理赔关键指标监控系统等项目赢得客户和市场肯定。



### “保险+期货”模式

在国内首创“保险+期货”模式，2018年实现“保险+期货”产品省级全覆盖，与大连/郑州商品交易所、上海期货交易所全面合作，涉及8个期货品种，承担风险保障责任65亿元。



公司在阳原县、桦川县开展玉米期货保险，为贫困户提供5800余万元风险保障。



## 加大普惠金融 促进民生改善

### Promoting to Improve People's Livelihood with More Efforts on Inclusive Finance

我们深入推进普惠金融政策落地实施，加大“普惠金融、支农支小”工作力度，通过政企合作、模式推广等形式，统筹推进融资和保险协同发展，助力三农、小微和民营经济降低成本。

#### 案例

#### “险资直投 + 联办共保” 隆化模式

该模式通过为隆化县肉牛产业发展提供融资和保险服务，有效破解地方产业扶贫中融资难、融资贵及养殖经营风险难题。



#### 与上林县政府签订 《保险扶贫支农融资 合作协议》

广西分公司向上林县政府提供农业项目融资授信总额1亿元，助推上林县深化农业产业链整合和价值链提升，支持带动当地农业特色产业发展，共同开启“政府 + 险资 + 企业 + 农户 + 保险”的扶贫模式。



## 保障国计民生 护航大国重器

### Escorting Strategic Programs for National Economy and People's Livelihood

我们紧密围绕国家战略和宏观经济政策，全面支持供给侧结构性改革，护航装备制造业、基础设施建设等重点行业和领域创新发展，持续为国家重点工程、民生项目和新兴产业发展提供保险保障。

#### 参与重点项目建设 保障国民经济发展



#### 重大工程

首席承保港珠澳大桥运营期保险项目  
首席承保华电金沙江上游拉哇水电站工程险项目  
首席承保广州地铁 18 号线、13 号线二期保险项目  
.....



#### 大国重器

承保三门核电站、海阳核电站、台山核电站首年度运营期项目  
承保海洋系列卫星、中星 6C 卫星、亚太 6C 卫星发射项目  
承保 C919 大型客机试验、ARJ-21 冰岛大侧风、水陆 AG600 “鲲龙” 水上试飞项目  
承保“海洋石油 982” 半潜式钻井平台、Husky 流花 29-1 建工、中海油海外船队项目  
.....



#### 民生工程

人保资本 - 支农融资专项资管产品  
人保资产 - 普惠金融支农融资专属资管产品  
人保资产 - 巴广渝高速公路债权投资计划  
.....



#### 新兴产业

承保责任保险领域首批次新材料保险  
承保首（台）套重大技术装备保险  
承保华为数字技术的逆变器项目  
.....



案例

### 持续为国家重点项目保驾护航



主承保“海洋石油982”半潜式钻井平台首台(套)项目,为国家深水钻井高端装备梯队的进一步完善贡献力量。

首席承保水陆 AG600“鲲龙”水上试飞项目,为国家应急救援航空装备体系建设的跨越式发展提供保险保障。



首席承保“海洋系列卫星”等国家空间基础设施重要项目,为国家民用空间基础设施建设规模化、业务化、产业化的标志性成果提供保险保障。



首席承保三门核电站首年度运营期保险项目,与核电业主共同努力为中国核电自主化发展作出更大贡献。

案例

### 首席承保港珠澳大桥主体工程运营期保险项目

3月23日,公司获得港珠澳大桥主体工程2018-2021年运营期保险项目首席承保资格,承保份额40%,累计承担风险保障责任约374亿元,并在承保、理赔、风险查勘与防控、技术服务等方面给予全方位支持。



承保



理赔



风险查勘



防控服务



技术服务





## 护航“一带一路” 深化国际合作

### Deepening International Cooperation by Providing Insurance Services to “Belt and Road” Initiative

我们积极响应“一带一路”倡议，主动融入国家全面开放新格局，完善海外服务网络布局，积极拓展综合化、专业化的金融产品与服务能力，助力中国企业“走出去”。大力发展短期出口信用保险、跨境电商保险，推进贸易便利化，为客户提供伴随服务。

#### 2018 年公司提供“一带一路”沿线服务情况



2018 年，公司向菲律宾、柬埔寨、巴基斯坦、哈萨克斯坦、卢森堡、巴西 6 个国家派驻第三批海外工作组。



#### 案例

### 保障国际核能合作顺利开展

巴基斯坦卡拉奇 K2/K3 核电站采用我国自主知识产权技术，是中国核电技术“走出去”的示范项目。8 月，公司派员前往项目所在地进行了多项专项保险服务，获得客户高度认可。



#### 案例

### 首席承保南美洲工程明珠——巴拿马运河第四大桥

公司首席承保中资企业在美洲取得的单体最大政府现汇项目——巴拿马运河第四大桥，涉及险种涵盖工程险、综合责任险、职业责任险，有力地支持了“一带一路”倡议在美洲的延伸。





## 服务健康中国 保障民生安康

Serving the "Healthy China" Strategy for People's Wellbeing

我们积极服务“健康中国”和国家医疗保障体系建设，拓宽大病保险覆盖面，拓展基本医保经办、长期护理保险、扶贫医疗救助保险、意外医疗保险等新领域，助力提高人民医疗保障水平。



### 案例

#### 助力织牢医疗健康防护网

黑龙江分公司与桦川县政府共同构建了“基本医保+大病保险+小额商业保险+医疗救助+综合保险”的“五重医疗保障制度”，助力织牢贫困群众的医疗健康防护网。贫困人口医疗救助保险服务该县贫困人口1.2万人，承担风险保障责任10.1亿元。



黑龙江分公司总经理看望桦川县同乐村因病致贫家庭

#### 健康扶贫保险“一站式”服务

桂林分公司与桂林市阳朔、荔浦等9个县政府主管部门，联合启动了扶贫医疗兜底“一站式”服务平台（窗口），将“五条线”变成“一个点”，实现了城乡居民基本医疗保险、大病医疗保险、民政医疗救助和医疗兜底救助的无缝对接。截至2018年底，桂林市分公司承办的健康扶贫兜底保险项目累计服务8.37万人次，赔付3286.74万元。



县域一站式服务平台（窗口）

## 创新社会治理 助力和谐社会

Innovating Social Governance for a Harmonious Society

我们围绕创新社会治理，在安全生产、政府救助、司法执行、医疗卫生、电梯安全、交通出行、校园安全、环境治理等领域不断完善产品体系，精细化产品供给，创新业务发展模式，发挥国有企业应有作用。



承担风险保障责任 **67.2** 万亿元

### 围绕社会治理开展的重点保险产品

- |          |          |          |
|----------|----------|----------|
| 政府救助保险   | 法律类保险    | 医疗责任保险   |
| 电梯安全责任保险 | 安全生产责任保险 | 养老机构责任保险 |

### 案例

#### 电动自行车第三者责任险“长兴模式”

浙江长兴支公司通过“警保合作”“警保联动”等模式创新开展电动自行车三者险，助力提高公民守法意识，降低事故发生概率。2018年该险种已覆盖31个省，承担风险保障责任3493亿元。



#### 安全生产和环境污染综合责任保险“衢州模式”

通过“安环云”服务平台，将政府监管部门、企业客户、第三方风控服务机构和保险公司有机地联系在一起，过程中为企业客户提供安全巡查、安全培训等专业服务，使保险从以往单一的赔偿功能向“赔偿+过程管理”模式转变和延伸，开创了保险参与企业安全生产和环境风险治理的新路径。







# 强化科技赋能 提升服务温度

MAGNIFYING SCIENTIFIC AND  
TECHNOLOGICAL EMPOWERMENT  
AND FURNISHING WARMER  
SERVICES

我们始终坚持以客户为中心，践行服务至上理念，结合人民群众日益增长的保险需求，持续推动服务机制、流程、模式、产品等的不断创新，运用互联网、大数据、人工智能等新技术，搭建线上智能服务体系，以更高质量的保险服务、更高效率的保险经营、更高水平的保险供给，为客户提供更智能、更便捷、更优质的保险服务。完善消费者权益保护工作管理体系，强化客户投诉监督管理，不断提升客户满意度。

## 服务创新 提升客户服务体验 Bettering Customers' Experience with Innovative Services

我们紧密结合客户需求，不断升级和创新服务模式。实施《公司 2018 年客户服务工作考核办法》，完善客户服务质量管控，强化服务质量闭环管理，为客户提供更温暖、更贴心的服务。



多家分公司上线“车驾管”车管服务，为符合条件的客户提供办理车辆年检等服务。



公司在银保监会对社会公布的保险公司服务评价结果中，再次获得“AA”级，是当年参评财险公司获得的最高评级。



公司 95518 客服中心荣获“2017-2018 年度中国最佳客户联络中心奖”。

案例

## 升级“心服务”让服务更具温度

我们在 336 座城市推行“警保联动”，开展道路巡逻、理赔夜市等服务，成功实现与公安交警“12123 系统”的无缝对接，形成“快处快赔”新模式。十一期间，各分公司在高速收费站、公路、服务区及景区设立人保财险“心服务站”，为人们安全出行提供热心服务。



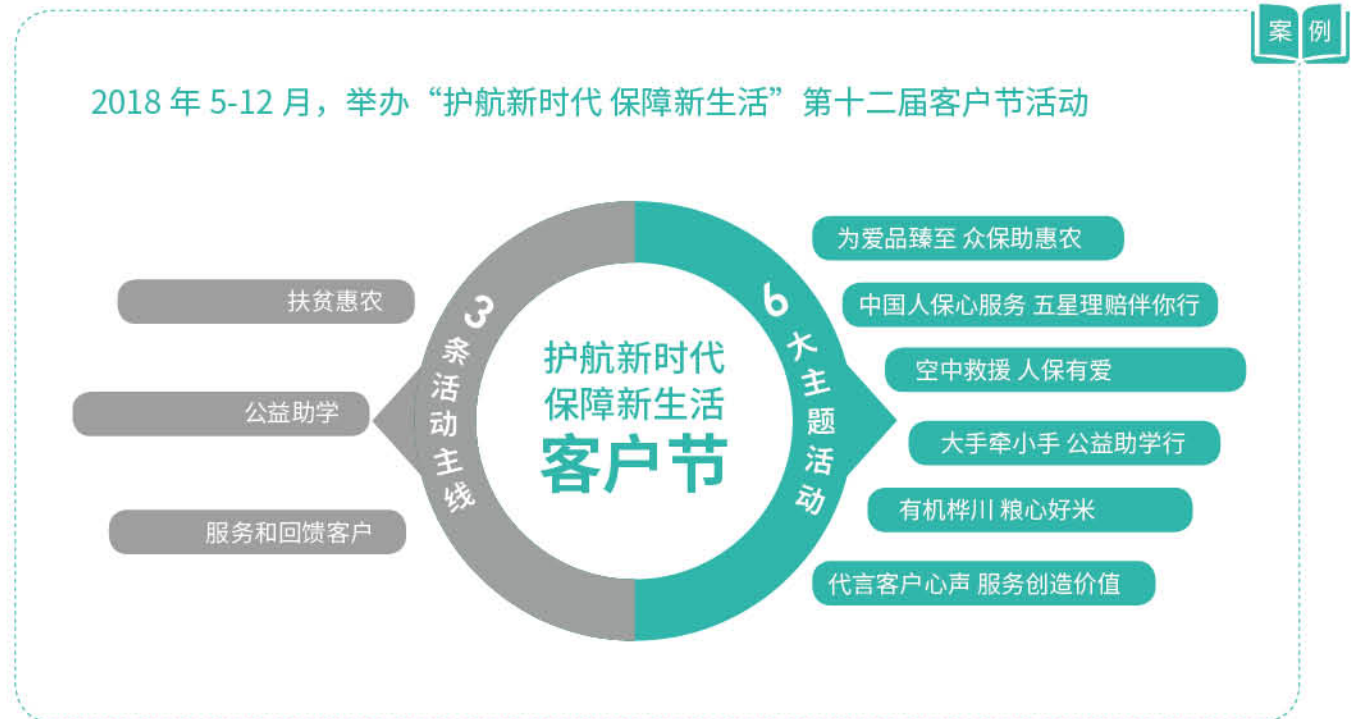
重庆分公司与重庆市交通巡警总队启动警保联动服务合作



警保联动







2018年“心服务”数据	
春节期间	1086 个心服务站 为近 18 万 客户提供服务
客户节期间	近 1000 个 服务站 为超 3 万 客户提供服务
十一期间	1062 个 心服务站 为 17.6 万 客户提供服务

2018年，“人保财险客户节”公众号再次获得中国保险行业协会评选的“最佳微信订阅号”奖项。

“人保财险客户节”公众号粉丝量呈现稳步上涨，与客户的线上互动不断增强

“人保财险客户节”公众号代表性数据



- 微信公众平台推送图文 **208** 篇
- 推送图文阅读量 **154** 万人次
- 主题活动参与人数 **31.6** 万人次
- 协助完成品臻保农产品助销 **70** 万元
- 协助公司达成扶贫助销 **2605** 万元

运用创新科技让服务更便捷

- 全面推进** 承保出单线上化、移动化
- 推广** 电子保单、电子支付、电子发票、电子回执等在线服务
- 搭建** “人工+自助+机器人”三合一智能服务体系，为客户提供一站式在线服务

案例



## 产品创新 满足不同客户需求 Meeting Diverse Needs of Customers with Innovative Products

我们积极践行创新驱动发展战略，坚持贯彻新发展理念，不断开展产品创新，以满足不同行业、区域、渠道、客户群对保险的差异化需求，让客户享有更丰富、更智慧、更完善的保险产品。



2018年10月，公司在第十一届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十三届中国保险创新大奖颁奖典礼上荣获“2018中资财产险公司综合竞争力排行榜10强（第1名）”“最具创新力保险产品（机器人系列保险产品）”“最具市场潜力保险产品（重点新材料首次应用综合保险）”“最佳信用保证保险产品（建设工程合同款支付保证保险）”等奖项。



2019年1月，公司在2018年度中国金融理财创新与发展论坛暨第九届金貔貅奖评选中荣获“年度金牌保险公司”“年度金牌市场影响力金融产品（和谐乡村组合保险）”等奖项。



## 创新管理 打造优质高效理赔

### Delivering Efficient and Quality Service of Claim Settling with Innovative Management

我们深化卓越理赔服务工程，实施理赔服务全程监督。拓展线上理赔服务功能，优化自助理赔、拇指理赔等在线理赔模式。发挥经济补偿作用，勇担抗灾救助重任。

## 积极开展抗灾救灾

针对地震、冰雹、大风、雷电、暴雨、洪涝等灾害完善保险基本保障。积极应对并妥善处理“温比亚”“山竹”台风等重大灾害事故，为经济发展、社会稳定提供了强大的保险保障。

### 妥善应对台风“艾云尼” “山竹”和暴雨灾害

广东分公司在台风“艾云尼”“山竹”台风带来的强降雨、8.6 茂名暴雨和 8.26 粤东暴雨等多次灾害中第一时间赔付巨灾指数赔款 2.28 亿元，协助当地政府开展受灾群众生活救助、受灾地区灾后重建。

“山竹”登陆前，广东分公司提前 7 天开展全省台风前防灾防损工作，为全省 4414 家客户提供上门风险排查服务，识别出风险点 2364 个，发放《灾前排查风险建议书》4651 份；“山竹”登陆后，从确定赔付到完成支付 7500 万元巨灾指数保险赔款，整个流程不到 24 小时，极速理赔获得地方政府的高度肯定和感谢。



案例

#### 江门市人民政府

##### 感谢信

中国人民财产保险股份有限公司广东分公司：  
今年第 22 号强台风“山竹”9 月 16 日 17 时登陆我市，造成严重破坏，经济损失达 27.91 亿元。面对此次强台风，贵司迅速启动应急预案，第一时间赔付巨灾指数赔款 2.28 亿元，协助当地政府开展受灾群众生活救助、受灾地区灾后重建。贵司的理赔服务，体现了贵司“人民保险服务人民”的宗旨，得到了国家和省市领导的高度重视和肯定。

江门市人民政府  
到了人民财产的损失，也体现了贵司对“人民保险服务人民”的宗旨。贵司的理赔服务，体现了贵司“人民保险服务人民”的宗旨。贵司的理赔服务，体现了贵司“人民保险服务人民”的宗旨。



江门市人民政府发至广东分公司的感谢信

### 迅速应对“11.3”金沙江白格堰塞湖泄洪灾害

11 月 14 日，金沙江干流白格堰塞湖洪峰过境，对迪庆州境内沿江乡镇群众的生命及财产造成严重损害，迪庆州分公司迅速成立了专项灾后理赔紧急处置工作领导小组，组成六个理赔查勘小组前往灾害现场。



位于洪灾前线的理赔查勘人员



洪峰过境迪庆州乡村



## 完善防范救助体系

我们聚焦社会风险管理，大力推广“保险+服务”模式，变事后损失补偿为事前风险防范，以风险减量管理提高社会风险防范能力，通过实施人员能力培训、灾害预警、风险识别管理、风险巡查、新技术应用和设备配置等一系列防灾防损措施，保护人民的生命财产安全。

案例

### 灾害预警



通过短信、微信、电话、现场警示牌等对各气象部门、媒体发布的灾害预报进行预警提醒

案例

### 应急救助综合演练

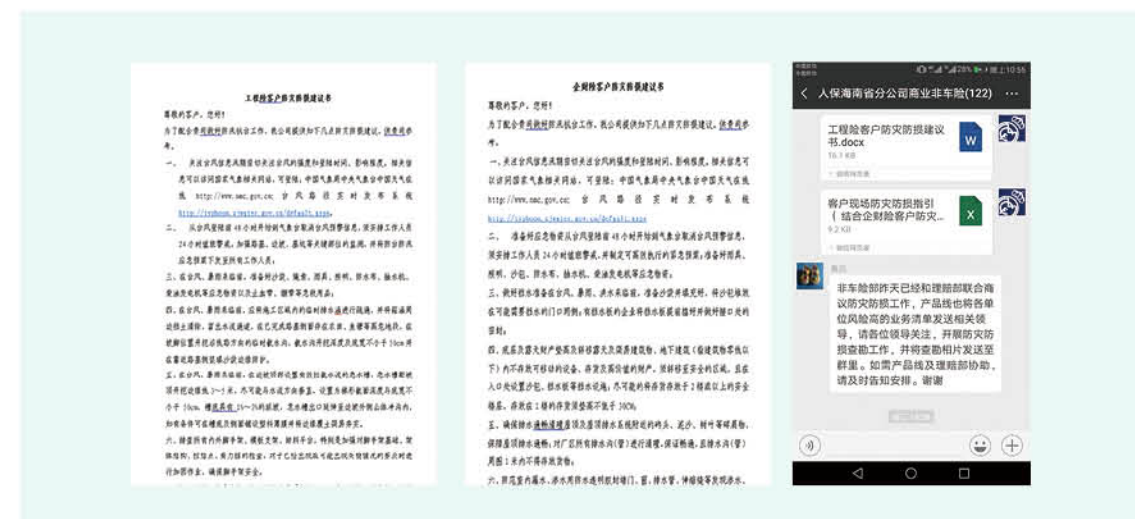


江北支公司“5·12 防灾减灾日”应急救助综合演练

案例

### 开展防灾防损检查

提前部署、制定防灾检查工作方案，汛期来临之前，联合对安徽、江西、广东、深圳等省份进行汛期防灾防损工作检查，深入实地为企业制作具有针对性的防灾防损整改建议书，并为企业制作具有针对性的防灾防损整改建议书。



提前为客户提供防范台风的措施和建议



重庆分公司开展汛期防灾防损检查工作



## 科技赋能 提升服务管理水平

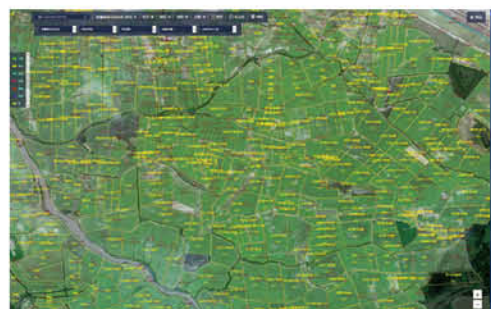
### Lifting Service Management by Scientific and Technological Empowerment

我们始终高度重视保险科技创新，探索利用先进技术持续提升服务管理水平。2018年，公司“天空地”一体化服务体系、移动查勘设备、理赔关键指标监控系统等项目不断取得丰硕的应用成果，赢得了客户和市场的肯定。

#### 案例

### 农业保险“天空地”一体化服务体系

#### 1) 丰富完善的 GIS 数据库



建立耕地地块地理信息，推动农业保险由台账式管理到空间信息化管理转变。



“粤农保”平台的 2.62 万个行政村边界演示图  
0.2 米高分辨率遥感影像数据

#### 2) 出险后快速确定损失面积



“山竹”台风理赔中，利用卫星遥感和 GIS 平台，仅 3 分钟完成某村 4030 亩水稻定损工作，取得极速理赔效果。

#### 3) 无人机三维倾斜摄影快速评估损失程度



长续航多轴无人机倾斜摄影平台    航拍使用的高速固定翼无人机系统    受灾区域倾斜航空摄影三维立体图

#### 4) 利用光谱分析快速准确获取旱灾受损面积



卫星光谱测量水稻旱灾损失面积

#### 案例

### 高清数码内窥镜

该设备成像清晰度高，同时具有照片拍摄及视频录制功能。针对发动机、变速箱、后桥、涡轮增压器等部件，无需拆解即可检测内部是否损坏，有效节省了昂贵的拆解费用，且大幅度缩短了定损时间。



#### 案例

### 上海分公司“人伤远程视频调解平台”

上海分公司搭建的“人伤远程视频调解平台”通过创新思维和先进技术，参与人伤调解的相关工作，其便民利民、高效化解事故纠纷的社会功能得到一致好评。



平台结构



人伤理赔员工与法院进行视频调解

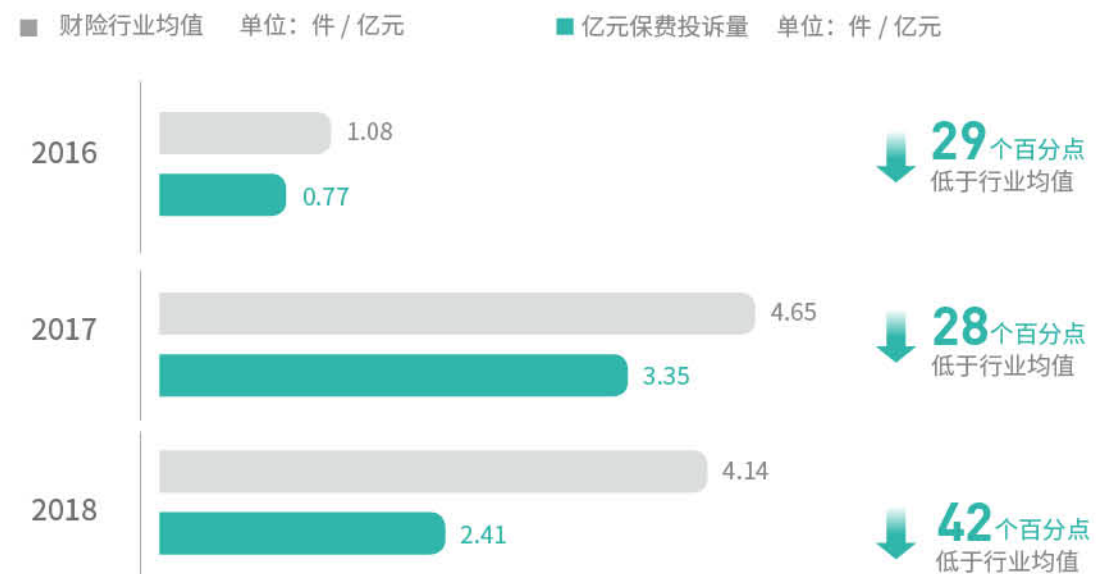


## 客户至上 全面保障客户权益

### Protecting Customers' Interests with Comprehensive Services and under the Principle of Customer First

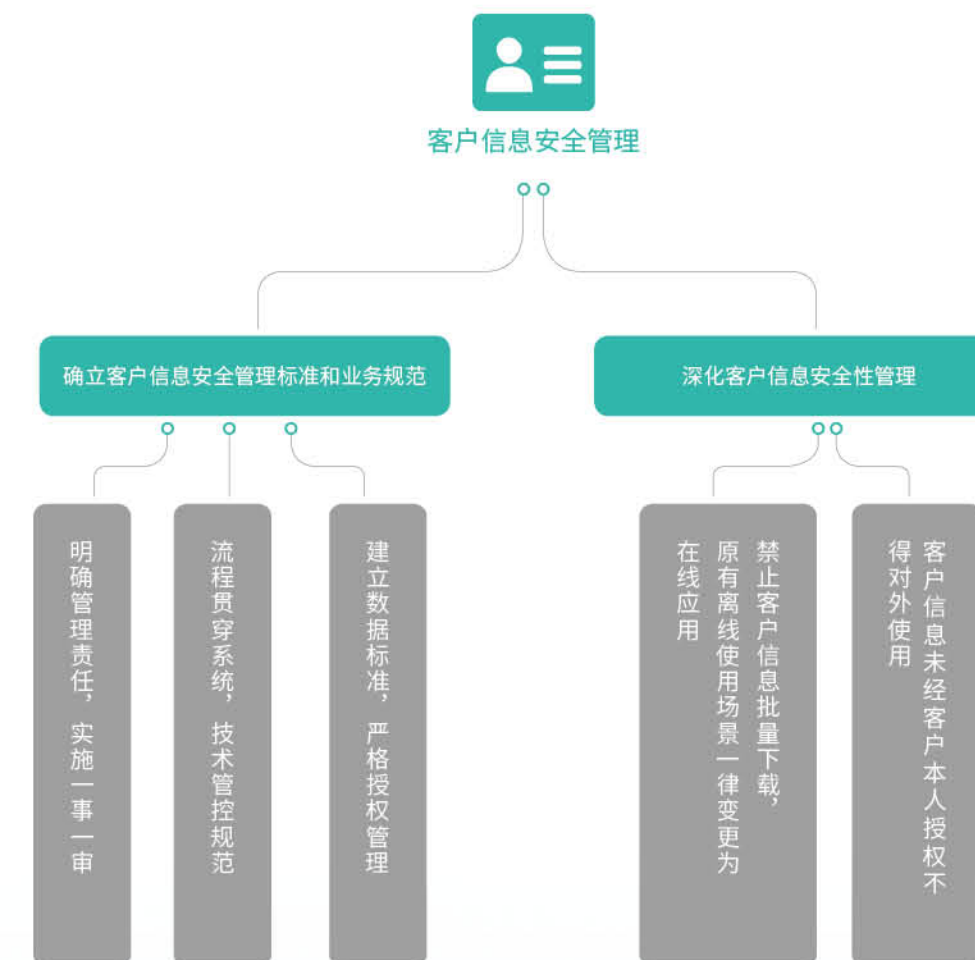
我们全面开展投诉专项治理行动，印发《投诉工作考评办法（2018版）》，多维度完善投诉处理机制，并紧抓“3·15”等热点时期开展保险消费风险提示，切实维护消费者合法权益。2018年公司亿元保费投诉量同比下降28个百分点，低于财险行业均值42个百分点。

#### 亿元保费投诉量指标数据



2018年数据来源于《中国银保监会办公厅关于2018年度保险消费投诉情况的通报（银保监发〔2019〕42号）》

我们高度重视客户个人信息和隐私保护，修订《客户信息安全管理办法》。



我们注重知识产权保护，有效维护公司知识产权合法权益。





## 坚持以人为本 携手幸福生活

ADHERING TO THE PHILOSOPHY  
OF HUMANISM FOR SATISFYING  
WORK AND LIFE

我们秉持“理念强司、专业兴司”理念，尊重人才，保护员工权益，关爱员工健康安全，营造良好工作氛围，为员工提供实现职业理想和人生目标的卓越平台。

## 保障员工合法权益 Safeguarding Rights and Interests of Employees

保障员工合法权益是企业稳定发展的基础，我们坚持以人为本，致力于为员工提供稳定的就业岗位、合理的薪酬福利，并持续完善员工保障。



2018年12月，公司在前程无忧举办的“TOP HRM 人力资源管理杰出奖评选”中荣获“2018年人力资源管理杰出奖”。



2018年11月，公司在北京大学社会调查研究中心、智联招聘联合举办的中国年度最佳雇主评选活动中第8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。



2018年12月，公司在58集团举办的“中国雇主品牌2018盛典”中荣获“中国卓越雇主百强”称号。

## 雇佣

我们构筑公开、公平、公正的人才招聘和选拔环境，为员工营造理解、信任、尊重、和谐的工作氛围，为员工提供良好的发展机会，助力实现员工的全面成长。

依照国家相关法律法规要求，公司制定下发了《用工管理暂行规定》《劳动合同管理暂行规定》等一系列用工管理制度文件，保障员工就业权。严格遵守《劳动合同法》规定，公司与员工建立规范和谐稳定的劳动用工关系，努力提高员工满意度和忠诚度，和员工共同成长。公司积极推行集体合同制度，努力构建和谐劳动关系，江苏、浙江、福建、河南、四川、新疆等10余家省、地市级机构签订了集体合同，其中新疆分公司签订全辖集体合同，员工覆盖率达100%。



员工数量 (单位: 人)

员工类型	2016年		2017年		2018年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
在岗员工	147155	29.1	156565	28.2	<b>168998</b>	<b>28.2</b>
劳务派遣用工	25304	5.0	21821	3.9	<b>16615</b>	<b>2.8</b>
营销人员	330764	65.5	375499	67.6	<b>412855</b>	<b>68.9</b>
其他用工人员	2086	-	1692	-	<b>1161</b>	-

注: 其他用工人员占比较低, 该表格不披露占比数据。

在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

员工类型	2016年	2017年	2018年
新进	26013	19029	<b>22598</b>
调出	26	45	<b>32</b>
辞退	137	190	<b>225</b>
辞职	5804	7492	<b>7931</b>
退休	1615	1816	<b>1951</b>
其他	99	76	<b>26</b>

在岗员工文化结构 (单位: 人)

员工文化程度	2016年		2017年		2018年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
博士	104	3.7	104	3.7	<b>107</b>	<b>3.9</b>
硕士	5306		5736		<b>6396</b>	
大学本科	76556	87.4	85281	88.3	<b>94645</b>	<b>88.9</b>
大学专科	52045		52996		<b>55655</b>	
中专及以下	13144	8.9	12448	8.0	<b>12195</b>	<b>7.2</b>

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

员工年龄	2016年		2017年		2018年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
30岁以下	53112	36.1	55407	35.4	<b>58853</b>	<b>34.8</b>
31-50岁	76895	52.3	83565	53.4	<b>92841</b>	<b>54.9</b>
50岁以上	17148	11.7	17593	11.2	<b>17304</b>	<b>10.2</b>

### 多元化与非歧视

我们的用工管理制度中明确规定不得对员工有任何关于年龄、民族、性别、宗教信仰等方面的歧视行为。充分尊重和保障女性员工生育权及孕期员工休产假的权利。部分分公司专门设置了“女员工关爱室”。

在岗员工性别构成 (单位: 人)

员工性别	2016年		2017年		2018年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
男	76731	52.2	81880	52.3	<b>88598</b>	<b>52.4</b>
女	70424	47.9	74685	47.7	<b>80400</b>	<b>47.6</b>

在岗员工民族构成 (单位: 人)

民族	2016年		2017年		2018年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
汉族	137107	93.2	145444	92.9	<b>156507</b>	<b>92.6</b>
少数民族	10048	6.8	11121	7.1	<b>12491</b>	<b>7.4</b>



### 2018 年董事会和监事会人员构成 (单位: 人)

董事会	性别构成	男	9
		女	1
	年龄构成	≤ 30 岁	0
		31-50 岁	0
		> 50 岁	10
监事会	性别构成	男	3
		女	1
	年龄构成	≤ 30 岁	0
		31-50 岁	1
		> 50 岁	3

### 2018 年公司总部在岗员工享受育儿假的员工情况 (单位: 人)

有权享受育儿假的员工数	男 (陪产假)	1122
	女 (产假)	835
实际休育儿假的员工数	男 (陪产假)	65
	女 (产假)	89
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数		134
育儿假返岗后 12 个月仍在岗的员工总数		138
2017 年育儿假期满返岗的员工总数		142
休育儿假的员工的返岗率		100%
休育儿假的员工的留任率		97.18%

注:

1. 实际休育儿假的员工数包括 2018 年休假结束和正在休假的员工数量
2. 以上员工计算范围是指报告期结束时的公司总部员工总数
3. 在中国, 育儿假指产假 (针对女性) 和陪产假 (针对男性)

返岗率: 休完产假、陪产假后返回工作岗位的人数比例; 返岗率 = 育儿假结束后返岗的员工总数 / 育儿假结束后应返岗的员工总数 \* 100

留任率: 休完产假、陪产假后返回工作岗位后 12 个月仍在岗的人数比例; 留任率 = 2017 年育儿假期满返岗的员工总数 / 2017 年育儿假期满返岗的员工总数 \* 100, = 138/142

### 薪酬和福利

我们具备公平且有竞争力的薪酬体系, 积极落实同工同酬政策。我们为全体在岗员工提供五险一金、企业年金、带薪休假等保障及福利, 从工作关爱、全面保障、健康关爱等方面优化和提高员工的福利待遇。



### 申诉机制

我们不断健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度, 全面规范会员代表大会制度建设, 在全系统推广工会主席民主选举制, 持续优化建言献策工作机制, 公司民主管理再上新台阶。

2018 年, 公司召开了第二届职工代表大会第二次会议; 公司总部召开了第四届职工代表大会第二次会议暨第五届会员代表大会第二次会议。



2018 年公司总部第四届职工代表大会第二次会议暨第五届会员代表大会第二次会议现场



## 助力员工职业发展

### Creating Excellent Development Platform

我们充分尊重和保护员工的积极性和创造性，尊重知识、尊重人才，不断完善人才管理、培训与教育体系，为员工打造实现人生价值的卓越平台，共同发展，共同进步。

### 员工培养和培训

我们为员工提供丰富的内训资源，并鼓励员工参与外部培训学习。2018年，我们加大培训供应，完善资源要素，完善培训机制和体系建设，形成独具特色的、覆盖线上线下的教育培训体系。公司所有员工定期接受绩效和职业发展考核。



#### 2018 年公司教育培训典型行动

	培训供应保持稳定	公司总部举办培训班 <b>583</b> 期，覆盖人天数 <b>15.4</b> 万； 系统分公司举办培训班 <b>5.44</b> 万期，覆盖人天数 <b>215.7</b> 万。
	管理者培训	举办高级管理者经营管理研修班、青年干部研修班、县域支公司经理轮训等 <b>61</b> 期管理者培训班。
	一体化销售培训	开发推广《市场营销管理者软装装备系统》培训、开发基于销售场景的产品培训模式等。
	基层人才培养模式	推进基层管理骨干特训营的试点运营，推广并完善系统销售新员工标准化培养模式等。
	品牌培训项目	以培养国际化后备人才为重点开展境外培训，不断完善总部新员工入司教育暨岗前培训班、管理者共享课堂、员工大学堂等经典培训项目。
	培训资源体系	建立全天候获取资源的培训平台，继续加强培训师队伍建设，持续推进培训教材体系及考试题库建设等。



外聘行业专家、教师，开展员工知识分享课堂。



北京 95518 客服中心开展提高员工业务技能、管理能力及综合素质的系列培训



培训情况		2017 年	2018 年
培训支出	总支出 (万元)	24857	<b>30019</b>
	人均支出 (元)	1311.5	<b>1617.3</b>
面授课程开班量 (期)		54740	<b>66738</b>
网络课程入库数 (门)		380	<b>486</b>
面授培训人次 (万人)	总人次	307.6	<b>356.7</b>
	管理类培训	7.7	<b>6.8</b>
	专业技术类培训	95.9	<b>87.2</b>
参加外部培训或教育资金支持 (总部)	销售类培训	202.1	<b>260.2</b>
	总支出 (万元)	28.3	<b>36.1</b>
	人均支出 (元)	2773.7	<b>2439.2</b>

案例

### 浙江分公司成立浙江人保财险管理学院

浙江分公司积极探索校企合作模式，通过与浙江大学的深度合作，设立教育培训实践基地，成立浙江人保财险管理学院，构建“资源整合+协同互动”教育培训一体化管理。



浙江分公司产寿险一体化全能型综合销售团队早会



河南分公司开展新进员工培训



通过举办专项业务培训增强员工专业能力



## 员工荣誉

我们的员工勤勉敬业、勇于创新。2018年，公司多个集体、多名个人在中华全国总工会、中国金融系统、保险行业等评选活动中获得表彰，以榜样的力量激发创业干事正能量。



清浦支公司荣获中华全国总工会授予的“全国工人先锋号”荣誉称号



保定分公司荣获中华全国总工会授予的“模范职工之家”荣誉称号



四川分公司 95518 客户服务中心荣获中华全国总工会授予的“模范职工小家”荣誉称号

## 守护员工健康安全

### Caring for Employee Health and Safety

我们全方位保障员工的健康安全。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保险等保障项目。

- 我们每年组织开展形式多样的健康和安全教育宣传活动。
- 公司没有职业危害岗位。
- 报告期内没有发生过重大职业伤害和安全事故。



2018年公司在总部大楼举办的消防演习活动







四川分公司邀请消防官兵开展消防安全知识专项培训



河南分公司请专业人员为员工开展健康知识讲座



浙江分公司开展为期一年的“健康同行”保健活动

## 丰富员工文化生活

### Organizing Colorful Sports and Recreational Activities

我们全面构建员工关爱体系，在身心健康、节日慰问、保险保障、学习成长、困难帮扶、工作环境等方面，不断推出人文关怀产品，着力提升员工的幸福感和获得感。

我们用温暖和真诚呵护员工，心系员工冷暖，及时了解员工在工作、学习和生活中面临的困惑，积极为员工办好事、办实事，在企业内部形成积极向上、和谐友善的良好氛围。

员工关爱活动	2017年	2018年
<b>春节元旦两节期间</b>		
系统共慰问病困员工(人)	405	447
慰问金(万元)	90	95.9
<b>各级工会开展日常慰问活动</b>		
走访网点(家)	367	427
慰问一线员工(人)	12180	12790
慰问困难员工(人)	4079	3795
慰问金(万元)	920	760
<b>“PICC员工爱心日”捐助活动</b>		
参与员工(人)	16万	17.8万
向中国人保关爱基金捐款(万元)	375	355.68

#### 四川分公司启动重大器官移植基金救助肝脏移植员工

四川分公司一名员工因病需进行异体原位肝移植手术，分公司工会迅速启动员工重大器官及骨髓移植救助基金救助审批程序，对该员工剩余的自费医疗费13.53万元全额进行救助。自该基金设立以来，已为5名器官移植员工累计发放救助金37.75万元。

累计发放救助金  
**37.75**万元



案例





西藏分公司 2018 年春节藏历新年慰问员工

天津分公司开展“PICC 员工爱心日”捐助活动现场



上海分公司庆祝“三八”国际妇女节



我们积极组织和参与形式多样的文体活动，增强员工团队意识，营造和谐氛围。

案例

### 公司代表队第 6 次蝉联集团在京总部职工运动会团体总分冠军



公司运动员方阵



颁奖典礼现场







组织开展“新征程杯”  
中国人保财险职工男子篮球赛



广东分公司邹杰代表中国金融体协参加 2018 “航空工业杯”中国职工乒乓联赛总决赛，助力代表队获得男团冠军



江西分公司郭思璇、云南分公司熊庭壁代表公司参加全国金融职工演讲比赛决赛荣获佳绩



# 践行节能环保 助力绿色发展

SERVING GREEN DEVELOPMENT WITH  
PRACTICES ON ENERGY CONSERVATION  
AND ENVIRONMENTAL PROTECTION

我们遵循绿色、低碳、循环、可持续的发展理念，充分发挥保险行业优势，践行绿色运营，投身绿色公益，发展绿色金融，积极落实国家构建绿色金融体系部署，助力推进绿色经济和生态文明建设。

## 绿色金融

Green Finance

我们积极响应“贯彻落实绿色发展理念”“坚决打好污染防治攻坚战”“发展绿色金融”等号召，努力创新绿色金融产品供给。

案例

公司获批成为全国金融标准化技术委员会绿色金融标准工作组的成员单位，为工作组中唯一保险企业。

2018年，公司受邀参加绿金委举办的全球绿色金融领导力国际研讨会、保险服务绿色“一带一路”座谈会、2018北京绿色金融国际论坛等9个重要绿色金融会议并发表演讲。

## 绿色保险

我们出台了一系列强化绿色保险发展工作文件，编制绿色保险产品目录，形成了包含首台（套）保险、环境污染责任险、过期药品处置和建筑节能领域试点保险项目等，覆盖林业、航运、种植业、养殖业、新能源、涉重金属、石化、危险化学品、危险废物处置等多个行业领域的丰富的绿色保险产品体系。贵安新区、赣江新区、湖州、衢州、广州花都成立5家绿色保险产品创新试验区。

### • 绿色金融改革创新试验区

案例

#### 广州花都绿色金融改革创新试验区服务举措

广州分公司与政府合作，积极推广“绿色保险3+2”项目，其中3为“环境污染强制性责任保险”“安全生产责任保险”“食品安全责任保险”，2为“蔬菜降雨气象指数保险”“绿色农保+”，并在碳排放权融资保证保险、绿色建筑效能保险、充电桩保险、新能源储能设备回收利用保险方面进行探索创新。

#### 绿色保险3+2

环境污染  
强制性  
责任保险

安全生产  
责任保险

食品安全  
责任保险

+

蔬菜降雨  
气象指数  
保险

绿色农保+



### • 环境污染责任险

我们积极参与环境风险治理体系建设，引入风险管理服务，建立技术标准和系统，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，帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平，最大限度地控制各类环境风险事故的发生。这一做法率先在江苏无锡推出，被称为“无锡模式”，成为行业标杆。湖州分公司进而联合湖州市金融办、环保局、保险行业协会等共同创新建立了“保险+服务+监管+信贷”的“湖州模式”。

公司在保险行业内率先开发、上线专注于环境风险管理的环境风险服务平台。



### • 环保友好装备保险

我们为清洁能源装备、环保装备制造企业提供全面的风险保障，覆盖风力发电设备、污水处理及回收利用装备、大气污染防治装备、固体废弃物处理装备等领域。

2018年，在风力发电设备领域，公司协助 **12** 家企业成功申报了 **27** 个首台（套）保险补偿项目，提供风险保障 **83** 亿元，涵盖了 2.5MW-6MW 各种类型的风力发电机组。在环保装备领域，提供风险保障 **5** 亿元。

### • 其他创新型绿色保险

我们紧跟需求变化，及时推出创新型药品置换、超低能耗建筑性能责任保险等新型保险产品。

案例

#### 推出创新型药品置换责任保险

我们在广州市绿色金融改革创新试验区建立全国首家“创新型药品置换保险示范店”，为居民在服务期内提供过期药品优惠置换服务。置换服务费用由公司承担，并将回收的过期药品交由具有资质的回收中心进行无害化处理，探索解决过期药品回收难以及乱丢乱弃引起的环境污染问题。

案例

#### 首创超低能耗建筑性能责任保险

我们在青岛市开展绿色保险支持超低能耗建筑发展试点项目，如果投保的项目在供暖年耗热量、供冷年耗冷量、气密性、室内环境场等 4 项指标方面未达到超低能耗建筑的相关性能指标要求，我们将负责赔偿项目节能整改费用，或对能耗超标进行经济补偿，最高赔偿限额达到保费的 **10** 倍，从而将项目建设单位的主体责任落到实处，充分保障房屋使用者的权益。



## 绿色投资

我们积极响应《中国证监会关于支持绿色债券发展的指导意见》《关于构建绿色金融体系的指导意见》等政策指引，2018年，通过绿色债券持仓、债权计划、绿色项目股权投资计划、股权投资基金等形式，在环境治理、基础设施建设、风电、水电、核电等清洁能源领域持续开展投资。

- 促进绿色环保产业发展
- 促进资源循环利用与可持续发展

依据中国证券投资基金业协会发布的《绿色投资指引（试行）》，明确我们的绿色投资目标

- 促进高效低碳发展
- 履行负责任投资，运用投资者权利，督促被投资企业改善环境绩效并提高信息披露水平

### 南昌水利投资债权投资计划取得良好成效

该投资计划包括江西南昌航空城防洪排涝一期工程项目、南昌市梅湖水系截污工程项目、南昌市赣东大堤风光景观工程岸线整治工程项目的建设。

南昌航空城防洪排涝一期工程建成后，满足了航空城的防洪排涝安全。历经三年的清淤疏浚、截污控源，梅湖水质得到了明显改善。赣东大堤风光带景观工程成为了城区重要滨水绿地及展示赣江独特文化内涵的“亮点区”。



赣东大堤风光带首期完工实景图

案例

## 绿色金融研究成果

完成银保监会委托的《银行保险绿色金融管理办法》中绿色保险内容的研究论证。

完成人民银行研究局和绿金委牵头的《绿色金融术语手册》（2018年版）和《中国绿色金融发展报告（2017）》中绿色保险内容的撰写。

完成住建部、人民银行、绿金委牵头的《绿色金融支持建筑节能与绿色建筑》课题中保险机制服务绿色建筑发展的研究。

2018年典型行动

完成绿色保险分类体系的研究，得到业内外认可。

完成银保监会委托的《绿色保险情况研究》报告。

围绕全球环境基金 GEF 五期项目《北京市绿色建筑金融保险机制和政策研究》，在北京市住建委项目办的支持下，与北京康居认证中心、兴业银行合作完成绿色金融保险机制支持绿色建筑发展的课题研究。



## 绿色运营 Green Operation

我们严格遵守国家相关环境法律法规，研究构建绿色运营机制，把节约资源、保护和改善生态环境的理念，贯穿于企业运营管理中。

### 绿色办公

我们在办公过程中的主要消耗为水、燃油、电力、天然气与纸张，主要排放为生活废水、废气和固体废弃物。通过建立节能、节水与固体废弃物分类管理制度，开展环保意识培养，实现节约资源、减少污染物排放。

### 能源消耗和温室气体排放

我们的主要能源消耗包括电力、天然气、汽油和柴油。公司总部及在京职场通过实施清洁生产审核，建立能源、碳排放相关管理体系，为公司进一步开展节能降耗工作提供科学依据及相关目标。



2018年，公司总部依据ISO 50001标准，率先建立能源管理体系并通过第三方认证审核，委托第三方专业机构对北京总部大楼的温室气体排放进行核查。

公司总部“十三五”节能目标	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	
能源消费总量(吨标准煤)	<b>4008</b>	3810	3858	3908	3958	<b>4008</b>
万元产值(收入)能耗 (吨标准煤/万元)	<b>11.3%</b>	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	<b>2.4%</b>

基于能源管理体系的总体战略，为实现节能目标，我们采取了以“节约能源消耗、提高能效”为主的节能管理措施，包括：

成立专门职能组	更换节能设备	电力系统分时运行
建立以公司总裁为组长的节能领导小组；设立能源管理岗，专人负责公司能源及节能管理工作。	上半年组织实施总部客梯厅照明改造工作，照明设备由冷阴极灯管改为LED光源，每年节约电能3万千瓦时。	总部办公楼空调系统、公共区域照明、电梯等设备实施工作时间与非工作、节假日分时运行措施。

张贴节能标识	减少不必要出差	规范车辆使用管理
办公区域电气设备开关制作能耗节约标识，培养公司员工节能意识。	采取有效措施减少因公务行为造成的碳排放和能耗。	规范理赔车辆的维护保养，减少车辆用油及废气排放。

2018年，公司总部完成北京市朝阳区“十三五”时期2017年度节能目标，通过能源管理体系认证并建立碳排放管理体系，均获得北京市朝阳区发改委奖励。

公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放			
	2016年	2017年	2018年
用电量(千瓦时)	5471649	5765499	<b>5128340</b>
天然气(立方米)	61289	49158	<b>63036</b>
人均用电量(千瓦时)	4448.50	4898.47	<b>4231.30</b>
人均天然气使用量(立方米)	27.9	22.86	<b>23.47</b>
天然气燃烧温室气体排放量(tCO <sub>2</sub> e)	134	107.5	<b>137.8</b>
电力温室气体排放量(tCO <sub>2</sub> e)	3338.25	3517.53	<b>3128.8</b>
温室气体量(tCO <sub>2</sub> e)	3472.24	3625	<b>3266.61</b>
人均温室气体排放强度(tCO <sub>2</sub> e/人)	2.78	3.04	<b>2.63</b>

注：

1. 天然气总能耗包括了大楼出租区域承租方的能耗(2018年人均值按照大楼实际常驻人数2686人计算)；人保财险的总用电量指人保财险大厦除租户办公区域外所有设备用电量(2018年人均值按照大楼实际常驻员工数1212人计算)；
2. 2017年人保财险人均耗电量修订为4898.5千瓦时；
3. 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CO<sub>2</sub>、CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O三种。
4. 电力排放因子采用2015年全国电网平均排放因子0.6101tCO<sub>2</sub>/MWh，来源于国家发改委网站：[http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215\\_870543.html](http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html)



## 水

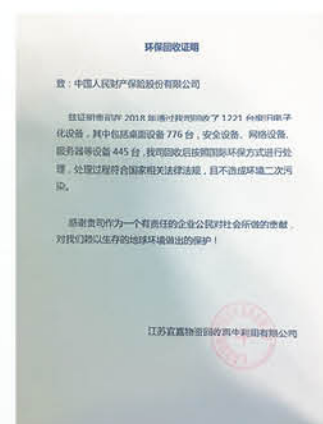
我们倡导节水理念，总部大楼（北京）使用节水器具。卫生洁具在确保正常使用的前提下可调节冲洗水量，并全部采用中水。

公司总部大楼（北京）用水量			
	2016年	2017年	2018年
自来水总用水量（吨）	39762	21288	22371
人均用水量（吨/人）	18.1	9.9	8.33
中水回用 / 再利用水量（吨）		9836	20306

注：  
用水量包含大楼出租区域承租方的用水量（人均值按照大楼实际常驻人数 2686 人计算）

## 固体废弃物

公司产生的主要固体废弃物包含生活垃圾、建筑垃圾和餐厨垃圾，我们严格遵守国家和地方的法规要求，全部垃圾经分类后由具有资质的处理商进行专业化处理。办公产生的可回收废弃物主要是纸类，公司总部每年定期进行集中销毁。各类废旧电子化设备交由专业机构进行安全处理。



江苏宜嘉物资回收再生利用有限公司出具的环保回收证明

## 电子化运营

我们践行绿色发展理念，倡导无纸化办公与双面打印，持续推进电子化支持平台建设，大力推广电子保单、电子发票和电子支付功能应用。



2016-2018 年电子保单量			
	2016年	2017年	2018年
电子保单(万单)	189.7	1405.1	3801.1

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。2018 年电子保单总量为 38011097 (4683966+33327131)。

2017-2018 年增值税电子发票量		
	2017年	2018年
公司全渠道发票生成量（万张）	1251.4	1816.7

## 绿色采购

我们致力于完善绿色供应链管理，在集中采购中倡导选择节能产品和环保标志产品，对环境合规并开展绿色经营实践的供应商采取优先选择制度。

我们在满足《集中采购管理办法》和《供应商管理办法》等要求的基础上，尽最大可能减少因物流和人力成本等带来的能源消耗和潜在环境影响。



云南分公司采购的各种办公设备均取得生态环境部授权颁发的《中国环境标志产品认证证书》



## 绿色公益 Green Social Welfare

我们大力推行绿色低碳理念，积极参与各项绿色公益活动。



黑龙江分公司组织“爱我家乡、我为家乡披绿衣”植树活动

### 开展造林植树活动 助力应对全球气候变化



大连分公司组织“让绿色看得见”公益植树活动

### 参与保护河湖活动 助力打赢碧水保卫战



普兰支公司开展“关爱母亲河-中国人保环保公益行”环保公益活动



吉安分公司参与“我是‘河小青’生态吉安行”保护河湖健康行动

### 举办旧衣回收活动 助力创建节约型社会



泉州分公司与“飞蚂蚁”合作，将经过回收处理后的爱心衣服捐赠至西藏新龙县。



湛江分公司举办“衣旧情深”旧衣回收公益活动，回收衣物 1587 件。





## 携手创新发展 合作共赢未来

JOINING HANDS WITH PARTNERS  
TO PURSUE INNOVATION AND A  
WIN-WIN FUTURE

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，我们以合作关系为纽带，与合作伙伴在相关业务板块上优势互补，建设融洽的合作关系和经营环境，努力实现合作共赢。

## 与合作伙伴共发展

Growing Together with Partners

我们致力提升与合作伙伴在客户、产品、品牌、渠道等方面的价值，共享资源、共谋发展、平等互利。

### 专业保险中介、车商

我们持续开展经代机构分类评价，促进公司经代业务的健康发展。2018年，公司与451家保险经纪公司、1354家专业代理机构开展合作。

我们积极探索销售模式的创新升级，2018年，“中国人民保险第四届购车节”举办了1626场车展，共带动28.28万台新车销售。



### 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。2018年，公司与29家全国性银行签署“总对总”合作协议（2018年有效期内）。公司联合工商银行推出了“智行天下”银行业首个线上车险业务综合服务平台，开创了银行保险车险业务合作的新模式。

工行“银保通”车险项目		
覆盖范围	二级分行	392家
	覆盖率	超90%
	出单网点数	>5700家
签发保单	1.96万笔	



## 实施责任采购管理

### Implementing Management of Responsible Procurement Practices

我们通过供应链管理助推环境和社会可持续发展，探索将供应商的社会责任绩效纳入供应商管理的可能性。在与供应商的合作协议中明确须遵守甲方制定的环境方针，并承诺在履行合同过程中，遵守国家在排污、环保等方面的相关法律法规。

我们遵循国家及集团相关采购规定，在对潜在供应商资质审查时，关注环境和社会风险等指标，在选择供应商时会综合考虑其环境保护、尊重人权、保护职业健康安全、禁用童工、禁止强迫劳动等方面的合规状况；在供应商行为准则方面，遵循“确保产品和服务质量、尊重知识产权、遵守商业道德、遵守环保法规和促进社会责任”的要求。



#### 负责任采购管理

绿色采购	优先选择提供环保产品与服务、倡导绿色企业文化的供应商
严格审核	使用国家企业信用信息公示系统对供应商进行信息核查；积极探索未来将企业“征信报告”信息纳入供应商信息核查范围及将审核结果用于集中采购的各个环节的可能性
公开招标	将公开招标作为集中采购的首选方式

## 打造行业科研平台

### Creating an Industrial Research Platform

我们设有专门部门，持续开展灾害研究，为相关领域行业发展提供参考，向社会传播风险管理理念与知识。



#### 设立灾害研究基金

	2011-2017年	2011-2018年
累计资助社会金额 (万元)	>1000	>1100
覆盖范围	高校及科研机构 (所) 学生、青年教师、科研人员 (人)	60 323
设立项目 (个)	220	243
国内外期刊公开发表论文 (篇)	75	85

#### 应用 InSAR 高科技 实现风险减量与减灾防损

引入最新 InSAR 技术 (合成孔径雷达干涉测量技术)，构建了基于 InSAR 技术的保险风险管控与客户服务模式，实现风险减量与减灾防损。通过宁波老旧房屋、温州海堤等试点的应用，将风险管理前移，防患于未然，实现风险减量与减灾防损。

2018年，我们加入了中国保险行业协会、中国保险学会、中国道路交通安全协会、中国精算师协会等各类协会、学会和组织，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。





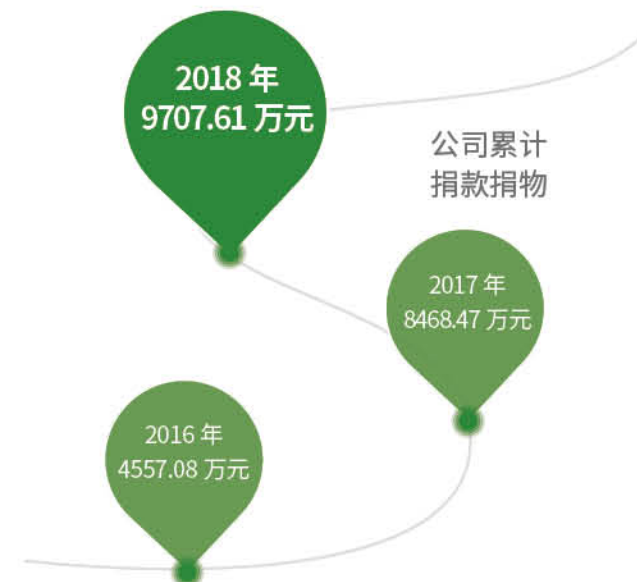
# 热心社会公益 共享发展成果

DEVOTING TO SOCIAL WELFARE  
AND SHARING OUR DEVELOPMENT  
RESULTS

我们始终铭记优秀企业公民职责，坚持不懈地致力于救助灾害、扶贫济困、公益捐赠、爱心助学、志愿者服务、帮扶弱势群体等内容丰富、形式多样的公益活动，持续向社会传递正能量。

## 倾情慈善捐助 Sincere Donations

我们持续向社会奉献爱心，以捐款、捐物、捐保险等公益捐赠形式为社会和谐稳定、人民幸福安康贡献力量。我们修订捐赠管理办法，完善捐赠管理体系，不断规范捐赠管理，提升公司履行社会责任能力。



内蒙古分公司向内蒙古赤峰市松山区慈善总会捐赠 200 万元，支持贫困区经济林建设。



黑龙江分公司向桦川县四马架镇同乐村捐助扶贫资金 22.85 万元，助力同乐村脱贫工作。



和田分公司购买 242 头母驴 (约 240 余万元) 赠送给塔提让村的 242 户贫困户。



重庆市分公司累计发放 350 万助学金助贫困学子圆大学梦，图为万州区助学金发放现场。







上海分公司长期参加随手公益爱心铅笔、爱心棉被、爱心棉鞋、书包认领等活动。



湖南分公司爱心资助定点扶贫村贫困户学子圆梦大学，图为扶贫工作人员向受资助学生递交爱心助学金。

## 倡导志愿服务 Advocating Volunteer Activities

我们积极引导员工关爱他人、关爱社会、关爱自然，用爱心传递温暖。2018年，我们开展了护航高考、助力春运、无偿献血、关爱孤独症儿童、探望敬老院老人、美化城市环境、服务下乡等一系列志愿者活动。



### 2016-2018 年公司志愿者服务数据

	2016年	2017年	2018年
参与人数 (人)	3357	5011	18701
服务时长 (小时)	7137	12127.5	29747
主要服务对象与受益人数 (人)	40022	39930	279620

注：数据包括系统团委志愿者团队数据和电子商务中心志愿者团队数据

### 案例

#### 辽宁分公司免费发放 9000 个反光书包 守护学生出行安全

12月2日，辽宁分公司联合省公安厅交通安全管理局，在丹东东港市长山镇中心学校举行了全省122“全国交通安全日”主题宣传活动暨201国道小学生反光书包发放仪式。



5月31日，台州市分公司全程支持台州市公安局交警局、台州市道路运输管理局等联合发起的第十三届“爱心助考 文明让行”大型志愿活动。





宁波分公司独家承保“美丽宁波我的家·2018‘小候鸟’快乐大篷车”系列活动，为百余名孩子赠送遮阳帽、扇子、水等防暑降温产品。



呼和浩特分公司团组织青年员工开展“PICC 人保青年在行动、精准扶贫进行时”主题扶贫活动



广东分公司组织员工公益爱心献血 4.81 万毫升



广西分公司团组织青年员工开展敬老爱老活动

案例

“守护星星的童话”六一公益主题活动

大连分公司主办了第三届“守护星星的童话”六一公益主题活动，为“星星之火”孤独症支持中心爱心基地的孩子们提前送去六一节日礼物和教育物资，向孤独症儿童们捐赠 50 份专属意外健康保险。





## 组织公益活动

### Organizing Social Public Service Activities

我们身体力行，组织和参与各类公益活动。



西藏分公司开展“爱于心 践于行 人保公益助学行”活动



湖南分公司举办“情暖童心 与爱同行”公益活动

案例

### 安全知识进校园

为推广安全教育，普及航空医疗救援知识，深圳市分公司发起了“安全知识进校园”系列活动，定期为公众提供安全知识培训。



11月30日 - 12月1日，深圳市分公司举办了第一期中国人保财险公益初级救护员培训。



# 验证声明

## 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提交的中国人民财产保险股份有限公司社会责任报告2018

##### 验证的性质和范围

SGS 通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“人保财险”）的委托，对中国人民财产保险股份有限公司社会责任报告 2018（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、数据、图表和声明。我们对位于中国北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼的中国人民财产保险股份有限公司的数据及信息进行了现场验证，其他披露的数据及信息不在验证范围之内。

人保财险报告中的信息及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 已根据国际公认标准和指南，包括全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）的准确性和可靠性原则，以及 AA1000 系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

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；
- 根据可持续发展报告标准（GRI Standards（2016））核心方案评估报告。

验证包括验证前调研、现场采访了位于中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼的中国人民财产保险股份有限公司总部的相关员工，并进行文档和记录的审查和确认。

报告中的财务数据由其他第三方独立审计，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

##### 独立性与能力声明

SGS 是国际公认的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准，拥有遍及全球的服务网络。SGS 申明与中国人民财产保险股份有限公司为完全独立之组织，对该机构、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 SGS 认可的社会责任报告主任审核员、注册于 SAI 的 SA80000 主任审核员、注册于 CCAA 的 ISO 14001 主任审核员和 OHSAS 18001 主任审核员等。

##### 查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国人民财产保险股份有限公司社会责任报告 2018 中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人民财产保险股份有限公司对 2018 年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS 相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

##### 全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS 认为，中国人民财产保险股份有限公司社会责任报告 2018 符合 GRI STANDARDS 核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

##### 利益相关方参与

人保财险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

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进行了展现。

##### 实质性

人保财险根据利益相关方的关注议题，基本反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理地披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标。

##### 完整性

人保财险的报告基本涵盖了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人保财险在报告期间的绩效。

##### 平衡性

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

人保财险的报告中披露了中国人民财产保险股份有限公司 2018 年的各项相关绩效指标，大部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其可持续发展绩效进行直观对比和了解。

##### 准确性

人保财险的报告信息准确，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。人保财险每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**

人保财险建立了社会责任报告的管理流程，并及时对报告中的信息及数据进行了收集、记录和分析，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

**管理方法**

人保财险的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

**一般披露**

人保财险对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

**专项议题披露**

人保财险对所确定的重要经济、环境和社会的实质性议题所涉及的议题专项按照GRI标准核心方案的要求进行了披露。

**发现和建议**

对于审阅过程中发现的良好实践、可持续发展报告及其管理过程中的建议，均在可持续发展报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了人保财险的相关管理部门，供其持续改进的参考。

**审阅局限性**

本次审阅局限性在于验证地点限于中国人民财产保险股份有限公司总部层面。

**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

认证及企业优化部

2019年4月30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

# 指标索引

## INDICATOR INDEX

### ESG 指标索引

#### ESG Indicator Index

ESG 指标索引		
索引	指标	页码
<b>A 环境</b>		
层面 A1: 排放物	一般披露	8.2 绿色运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	8.2.1 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）。	8.2.1 绿色办公
	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）。	8.2 绿色运营
	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）。	8.2 绿色运营
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	8.2 绿色运营
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。	8.2.1 绿色办公 8.2.2 电子化运营
	一般披露	8.2.1 绿色办公
	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）。	8.2.1 绿色办公
	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）。	8.2.1 绿色办公
	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	8.2 绿色运营



层面 A2: 资源使用	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。	8.2.1 绿色办公
	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。	公司为客户提供服务, 无产品包装材料。
层面 A3: 环境及天然 资源	一般披露	8.2.1 绿色办公
	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。	公司的运营未涉及环境和天然资源 的重大消耗, 未产生重大影响。
<b>B 社会</b>		
层面 B1: 雇佣	一般披露	7 坚持以人为本 携手幸福生活
	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。	7.1 保障员工合法权益
层面 B2: 健康与安全	一般披露	7.3 守护员工健康安全
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及监察方法。	7.3 守护员工健康安全
层面 B3: 发展及培训	一般披露	7.2 助力员工职业发展
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别 (如高级管理者、中级管理层) 划分的受训 雇员百分比	7.1.2 多元化与非歧视
层面 B4: 劳工准则	一般披露	7.1 保障员工合法权益
	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。	7.1 保障员工合法权益

<b>营运惯例</b>		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	8.2.3 绿色采购 9.2 实施责任采购管理
	一般披露	6.1 服务创新 提升客户服务体验 6.5 客户至上 全面保障客户权益
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。	6.5 客户至上 全面保障客户权益
	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。	6.5 客户至上 全面保障客户权益
层面 B7: 反贪污	一般披露	3 依法合规经营 创造卓越价值
	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。	3 依法合规经营 创造卓越价值
<b>社区</b>		
层面 B8: 社区投资	一般披露	5 彰显保障功能 服务国家战略
	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴 (如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	5 彰显保障功能 服务国家战略
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源 (如金钱或时间)。	5 彰显保障功能 服务国家战略 10 热心社会公益 共享发展成果



## GRI 指标索引

### GRI Indicator Index

GRI 标准	披露	页码
<b>一般披露</b>		
	102-1 组织名称	2.1 公司概况
	102-2 活动、品牌、产品和服务	2.1 公司概况、2.2 公司业务
	102-3 总部位置	2.1 公司概况
	102-4 经营位置	2.1 公司概况、2.2 公司业务
	102-5 所有权及法律形式	2.1 公司概况
	102-6 服务的市场	2.1 公司概况、2.2 公司业务
<b>组织概况</b>	102-7 组织规模	2.1 公司概况、2.2 公司业务、7.1.1 雇佣
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	7.1.1 雇佣、7.1.2 多元化与非歧视
	102-9 供应链	9.1 与合作伙伴共发展
	102-10 组织及其供应链的重大变化	无变化
	102-11 预警原则或方针	3.4 强化风险防控
	102-12 外部倡议	无参与发起倡议
	102-13 协会的成员资格	9.3 打造行业科研平台
<b>战略</b>	102-14 高层决策者的声明	1.1 董事长致辞
<b>道德和诚信</b>	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	2.3 公司战略 3.1 完善公司治理、 3.2 党风廉政建设、3.4 强化风险防控
<b>管治</b>	102-18 管制架构	3.1 完善公司治理
	102-40 利益相关方群体列表	4.2 利益相关方沟通
	102-41 集体谈判协议	
<b>利益相关方参与</b>	102-42 利益相关方的识别和遴选	4.2 利益相关方沟通
	102-43 利益相关方参与方针	4.2 利益相关方沟通
	102-44 提出的主要议题和关切问题	4.2 利益相关方沟通

	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	2.1 公司概况、2.2 公司业务
	102-46 界定报告内容和议题边界	4.3 实质性议题确定
	102-47 实质性议题列表	4.3 实质性议题确定
	102-48 信息重述	8.2.1 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放
	102-49 报告变化	无变化
<b>报告实践</b>	102-50 报告期	报告编制说明
	102-51 最近报告日期	报告编制说明
	102-52 报告周期	报告编制说明
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	读者反馈
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	报告编制说明
	102-55 GRI 内容索引	12.2 GRI 指标索引
	102-56 外部鉴证	SGS 验证声明
<b>实质性议题</b>		
<b>经济绩效</b>	103 管理方法披露	2.1 公司概况、3 依法合规经营 创造卓越价值
	201-1 直接产生和分配的经济价值	3 依法合规经营 创造卓越价值
<b>市场表现</b>	103 管理方法披露	5 彰显保障功能 服务国家战略
	103 管理方法披露	5 彰显保障功能 服务国家战略
<b>间接经济影响</b>	203-1 基础设施投资和支持性服务	5 彰显保障功能 服务国家战略 8.1.2 绿色投资
	203-2 重大间接经济影响	5 彰显保障功能 服务国家战略
<b>采购实践</b>	103 管理方法披露	9.1 与合作伙伴共发展 9.2 实施责任采购管理
<b>反腐败</b>	103 管理方法披露	3.2 党风廉政建设、3.3 依法合规经营、 3.4 强化风险防控
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	3.2 党风廉政建设
<b>能源</b>	103 管理方法披露	8.2 绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	8.2.1 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放
	302-3 能源强度	8.2.1 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放
<b>水</b>	103 管理方法披露	8.2.1 绿色办公
	303-1 按源头划分的取水	8.2.1 公司总部大楼（北京）用水量



	103 管理方法披露	8.2 绿色运营
排放	305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放	8.2.1 公司总部大楼 (北京) 电力、燃气用量及温室气体排放
	305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放	8.2.1 公司总部大楼 (北京) 电力、燃气用量及温室气体排放
	305-4 温室气体排放强度	8.2.1 公司总部大楼 (北京) 电力、燃气用量及温室气体排放
污水和废弃物	103 管理方法披露	8.2.1 绿色办公
环境合规	103 管理方法披露	8.2 绿色运营
供应商环境评估	103 管理方法披露	8.2.3 绿色采购
雇佣	103 管理方法披露	7 坚持以人为本 携手幸福生活
	401-2 提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	7.1.3 薪酬和福利
	401-3 育儿假	7.1.2 多元化与非歧视
劳资关系	103 管理方法披露	7.1 保障员工合法权益
职业健康与安全	103 管理方法披露	7.3 守护员工健康安全
培训与教育	103 管理方法披露	7.2 助力员工职业发展
多元化与平等机会	103 管理方法披露	7.1.2 多元化与非歧视 7.2.1 员工培养和培训
	405-1 管治机构与员工的多元化	7.1.2 多元化与非歧视
反歧视	103 管理方法披露	7.1.2 多元化与非歧视
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	7.1.1 雇佣
当地社区	103 管理方法披露	5 彰显保障功能 服务国家战略 10 热心社会公益 共享发展成果
供应商社会评估	103 管理方法披露	9.2 实施责任采购管理
客户健康与安全	103 管理方法披露	6. 强化科技赋能 提升服务温度
	103 管理方法披露	6.5 客户至上 全面保障客户权益
客户隐私	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	6.5 客户至上 全面保障客户权益
	103 管理方法披露	
社会经济合规	103 管理方法披露	3 依法合规经营 创造卓越价值

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

	指标	页码
SDG 1	消除贫困	5 彰显保障功能 服务国家战略 10 热心社会公益 共享发展成果
SDG 2	消除饥饿	5 彰显保障功能 服务国家战略 10 热心社会公益 共享发展成果
SDG 3	良好健康与福祉	5 彰显保障功能 服务国家战略
SDG 4	优质教育	10 热心社会公益 共享发展成果
SDG 5	性别平等	7.1 保障员工合法权益
SDG 6	清洁饮水与卫生设施	8 践行节能环保 助力绿色发展
SDG 7	廉价和清洁能源	8 践行节能环保 助力绿色发展
SDG 8	体面工作和经济增长	3 依法合规经营 创造卓越价值 7 坚持以人为本 携手幸福生活
SDG 9	工业、创新和基础设施	5 彰显保障功能 服务国家战略 6 强化科技赋能 提升服务温度
SDG 10	缩小差距	5 彰显保障功能 服务国家战略 7 坚持以人为本 携手幸福生活 10 热心社会公益 共享发展成果
SDG 11	可持续城市和社区	5 彰显保障功能 服务国家战略 10 热心社会公益 共享发展成果
SDG 12	负责任的消费和生产	8 践行节能环保 助力绿色发展 9 携手创新发展 合作共赢未来
SDG 13	气候行动	8 践行节能环保 助力绿色发展 9 携手创新发展 合作共赢未来
SDG 14	水下生物	不适用
SDG 15	陆地生物	不适用
SDG 16	和平、正义与强大机构	3 依法合规经营 创造卓越价值
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	7 坚持以人为本 携手幸福生活



# 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 2018》。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：

单位：

联系电话：

电子信箱：

填写后请邮递至：北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼 36 层

或电子邮件至：zhangmengmeng05@picc.com.cn

或传真至：010-85176028