

PICC

社会责任报告2020

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2020

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



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 2020 年社会责任报告，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	<ul style="list-style-type: none">※ 报告的时间范围：2020 年 1 月 1 日至 2020 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 5 月 31 日前，发布上一年度的社会责任报告。
报告参考标准	<ul style="list-style-type: none">※ 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（GRI Standards）》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	<ul style="list-style-type: none">※ 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（GRI Standards）》核心方案要求，通过管理层建议、向各分公司收集和向内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	<ul style="list-style-type: none">※ 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 2020 年年度报告》，该报告经德勤·关黄陈方会计师行独立审计。其他数据由公司总部及分公司收集而来。本报告所披露的数据指标与社会责任高度相关。
货币	<ul style="list-style-type: none">※ 如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。
报告获取	<ul style="list-style-type: none">※ 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 https://property.picc.com/ 查阅下载。
报告解释	<ul style="list-style-type: none">※ 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	<ul style="list-style-type: none">※ 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	<ul style="list-style-type: none">※ 在本报告中，下列缩写词汇具有以下含义：<ul style="list-style-type: none">“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”

目录

CONTENTS

董事长致辞	01
年度专题	03
关于我们	11
社会责任管理	15



公司管治

完善公司治理	20
党风廉政建设	21
内部审计监督	23
强化风险防控	24
依法合规经营	25
知识产权保护	26



牢记使命 服务国计民生

服务重点项目	28
服务实体经济	29
护航“一带一路”	31
服务大众健康	33
服务社会治理	35



温暖服务 专业铸就价值

优化服务体验	38
提升服务能力	41
提高理赔效率	44
保护客户权益	47
保障信息安全	50



绿色发展 守护生态家园

发展绿色金融	52
推进绿色运营	55
传递绿色理念	59



以人为本 打造温馨职场

保障员工权益	62
构筑发展平台	68
打造幸福家园	71



伙伴合作 携手共进共赢

外部合作	76
阳光采购	77
行业交流	78



回馈社会 虔心惠泽民生

公益慈善	80
志愿活动	81

验证声明	83
指标索引	86
读者反馈	97

董事长致辞



董事长：罗熹

惟其艰难，方显勇毅；惟其笃行，方显珍贵。2020年是极不平凡的一年，突发新冠疫情自年初起肆虐全球，各类汛情、险情接连不断，车险市场重大改革启动实施，面对前所未有的困难与挑战，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，深入贯彻新发展理念，坚守人民保险的初心使命，坚定落实“卓越保险战略”，开启了建设世界一流财险公司的新征程。

这一年，我们迎难而上，坚持疫情防控与经营发展“两手抓、两手硬”。新冠疫情发生后，第一时间扩展保险责任、延长保险期限、降低保险费率、开通理赔绿色通道、组织抗疫捐赠，免费为含湖北在内的25个省区的医务人员、疾控人员提供近百亿元的保险保障；围绕复工复产加快开发财产损失、营业中断、员工安全等保险产品，为各行各业恢复正常生产经营秩序，走出疫情阴霾保驾护航，复工复产综合险承保企业约3.2万家，获评金融业“年度最佳服务六稳六保保险公司”。与此同时，公司全力推进自身向高质量发展转型，扎实推进能力建设和风险防范，取得了规模与效益双增长的经营业绩，连续12年蝉联“亚洲保险竞争力”非寿险公司榜首，在纷繁的不确定性中展示出强大的经营韧性。

这一年，我们不忘初心，全力服务国家战略和民生福祉。服务脱贫攻坚，在“三区三州”等深度贫困地区推出专属扶贫保险产品，全国开办各类扶贫专属产品385个。深入推进农业保险“扩面、增品、提标”，为8607万户次农户提供2.4万亿元风险保障，向2084万受灾农户支付249亿元农险赔款，是行业唯一连续两年获国务院扶贫办最高评级的中央企业，江西乐安支公司、农业保险部/保险扶贫部保险扶贫处及江苏泗洪支公司主管杨海玲荣获全国脱贫攻坚先进表彰。服务大众健康，扩大大病保险覆盖面，社保业务服务覆盖人群达7.31亿人次；大力发展普惠型“城市保”项目，覆盖全国31个城市。服务社会治理，率先推动构建突发公共卫生事件巨灾保险机制，首创公共卫生应急救助保险，保障覆盖7860万人。服务科技创新，完善首台套、科技保险、专利保险、知识产权保险产品体系，共提供4536亿元风险保障。服务对外开放，为中国企业走出去保驾护航，国际保险业务覆盖逾50个“一带一路”沿线国家。

这一年，我们牢记使命，坚持以客户为中心，打造“有温度的人民保险”。持续完善消费者保护体系，在董事会下设立“消费者权益保护、风险管理与投资决策委员会”，进一步完善消费者权益保护体制机制。深入实施“温暖工程”，优化流程、提升能力，从实事和小事做起，解决客户的难事和心事。强化科技赋能，着力打造智慧化“线上+线下”服务模式，为客户提供暖心周到便捷的服务体验。

这一年，我们着眼长远，围绕人与自然的和谐共生，力求经济效益与社会价值相统一。明确董事会相关专业委员会的ESG管理职责，从公司治理层面进一步完善ESG管理体制。积极推动绿色运营、绿色办公，公司制定的《电子保单服务规范》入选2020年度金融领域企业标准“领跑者”榜单。持续丰富绿色保险产品，“保险+服务”的环境污染责任保险模式为7716家企业提供146.87亿元风险保障，森林保险承保面积超过11亿亩，上线国内首款台风洪水的巨灾保险产品，落地全国首单政策性天然草原保险，首创绿色建筑性能保险“保险+服务+科技+信贷”模式，加快推进新能源车保险产品研究及开发等。另外，公司推出的野生动物肇事责任险在西藏、云南、四川、浙江等多个地区落地，为保护脆弱的生态多样性提供保险力量。

这一年，我们以人为本，将关心关爱员工落到实处。新冠疫情发生后，系统上下迅速采取措施加强防疫抗疫，维护员工健康安全。我们构建和谐劳动关系，为员工提供民主的管理氛围和多元的职业发展路径，构筑公开、公平、公正的人才聘用及晋升制度，促进员工成长与企业发展相统一，激发广大员工活力、动力、创造力，提升广大员工的幸福感、获得感。

风正时济，自当扬帆破浪；任重道远，更需策马扬鞭。2021年是“十四五”的开局之年，也是中国人民保险“卓越保险战略”全面实施的起步之年。新时代带来新机遇，新目标蕴含新挑战，我们将始终秉持“人民保险”的新时代使命和内涵，坚持立足服务国家战略这一大局，持续提升保险服务供给的质量和效率，在服务双循环发展新格局的进程中追求经济、环境、社会的综合价值最大化，在促进社会责任和愿景目标有机统一的过程中实现自身持续健康发展。

年度专题

专题一 齐心协力 打赢疫情防控阻击战

2020年，面对突如其来的新冠肺炎疫情，我们以高度的政治站位和强烈的使命担当，坚决贯彻党中央、国务院关于疫情防控和复工复产的决策部署。在做好自身防疫抗疫工作，维护员工健康安全的同时，全力做好各项保险保障服务，深入践行“人民保险，服务人民”的初心使命，为坚决打赢疫情防控阻击战贡献力量。

周密部署 做好保险服务保障

公司总分协同、部门联动、齐心协力，广大员工坚守一线包括疫情最严重的地区，保障保险服务的稳定运行，在疫情之中为客户提供暖心、可靠的保险保障，充分展示了金融央企的责任担当。



疫情发生后，第一时间成立疫情防控领导小组，启动紧急预案，印发疫情防控总体方案和20多个专项方案积极应对疫情。

35家省分公司设立“95518湖北支援应急小组”，接听湖北报案，及时响应客户需求。仅1月23日10时至24时，共接起湖北溢出电话5000余通，接通率99.56%，保障了湖北地区95518热线的正常服务。



扩展保险责任，升级产品供给。将新冠肺炎纳入保险保障范围，完成雇主、承运人、校（园）方三款通用传染病附加险条款开发。延长营运车险、安全生产责任险、农民工工资支付履约保证保险、关税保证保险等保险期限。适当降低保险费率，允许保费分期或暂缓缴付，最大限度为客户提供风险保障。

启动绿色通道，升级理赔服务。取消医疗险免赔等5项限制性条款，简化管理单证和流程，全力配合政府做好医保经办服务及异地就医保障工作，做到应赔尽赔、应赔快赔。在病例发生地区成立理赔应急工作组，主动与卫生防疫部门沟通，实时关注疫情变化，通过合作医院主动排查出险客户情况。



科技赋能线上，升级服务能力。我们立足科技赋能，加快推进服务线上化。大力发展电网销、人保APP、人保V盟、人保E通、95518专线等非接触式渠道，推广移动出单，优化承保理赔流程，完善在线咨询、查勘、定损等服务功能。升级“拇指理赔”，推广“互碰快赔”。打造“人工+自助+机器人”三合一线上服务体系，做到疫情期间服务不断档。免费开通“7*24小时在线问诊”“视频医生”、心理测评等线上增值服务。

创新产品 全力支持复工复产

我们认真落实中央复工复产要求，重点围绕“六稳六保”，开发抗疫保险产品，升级服务举措，助力复工复产达产，推动经济社会秩序加速恢复，为社会经济发展提供全面保险保障。



服务保就业稳生产。创新抗疫相关责任险产品，为非全日制、季节性、弹性工作等新就业形态人员及用工单位提供职业伤害及传染病保险保障；定制推出“小微E保”专属雇主责任保险方案，为小微企业复工复产保驾护航。

创新推出法定传染病保险。分别针对医护人员及其家属、政府公务人员等一线防疫人员、企事业单位员工、学生群体以及其他分散性个人客户制定了“复工保”“复学保”“安易保”等一系列“约定法定传染病保险产品”保障方案。截至2020年12月末，承担风险保障超过10000亿元。

创新推出首张复工复产企业疫情防控综合保险。截至2020年4月中旬，累计承保企业逾13000家，承担营业中断及传染病责任逾26亿元。



服务稳外贸扩内需。针对内外贸、小微企业面临的资金、产销问题，推出“稳外贸扩内需六项措施”，扩大贸易信用险、关税保证保险、投标保证保险等产品供给，积极发展助贷险、科技贷、人保基金贷等贷款保证项目，纾缓企业资金压力。



服务农产品稳产保供。落实中央春耕春种和稳产保供工作要求，提标扩面增品，发展特色农险、产量保险、价格保险、收入保险，发挥农业保险贷和支农融资优势，满足农户融资需求，保障春耕生产。

案例

主动参与国家公共卫生应急管理体系建设

我们深入贯彻刘鹤副总理批示要求，创新发展公共卫生应急救助保险，特别是在推动构建突发公共卫生安全事件巨灾保险机制方面，率行业之先迈出第一步。自公司3月14日在湖南永州市新田县签发全国首单突发公共卫生事件应急救助保险之后，陆续在全国推广，截至2020年底，突发公共卫生事件保险保障体系初步成型，为各类人群和企业提供保障金额约8000亿元。

案例

公司为香港版“火神山”医院（香港大屿山竹篙湾建设的临时防疫隔离中心）提供工程险、职业责任险、雇主责任险等多项保险保障



江西省分公司与赣江新区签订江西省首张复工复产保单

海南省分公司向受疫情影响的农户赔付蔬菜价格保险赔款



中国人保财险 2020 年抗疫保险服务时间线

- 1月23日，公司启动《新冠肺炎疫情 95518 应急保障方案》，并就全面做好新型冠状病毒感染肺炎理赔服务做出工作部署，保证 7*24 小时客户热线 95518 和医疗救援热线 4008989595 畅通，开通绿色理赔通道，真心暖心服务人民群众不打烊。
- 2月5日，公司分别致信团体客户和个人客户，承诺全力做好各项保险服务保障工作。
- 2月7日，公司推出法定传染病健康险产品，在全国多地推广“复工保”健康险产品，为全国复工复产提供保障。
- 2月13日，公司印发《关于新冠肺炎疫情防控期间做好“菜篮子”稳产保供相关农险工作的通知》，要求从产品、技术、服务、宣传等方面积极创新，为最大限度降低疫情对农业生产的影响贡献保险力量。

- 2月13日，公司在官网发布《关于中国人民财产保险股份有限公司产品责任扩展的公告》，对公司重大疾病保险条款（2009 版）的客户，拓展承保新冠肺炎责任。
- 2月15日，公司推出安全生产责任险十项举措，为复工复产企业纾困解难，助力企业平稳有序复工复产。
- 2月16日，公司在海南签出首张复工复产企业疫情防控综合保险保单。截至 4 月中旬，累计承保企业逾 13000 家，承担营业中断及传染病责任逾 26 亿元。
- 2月27日，公司发布“中国人保稳外贸扩内需六项措施”，充分发挥信用保证保险功能作用，全力以赴支持内外外贸企业复工复产。
- 2月27日，公司在浙江丽水签发全国首个针对乡村民宿复工的保险——“丽水山居”复工安居畅游保险。
- 2月底，公司针对多地复学的防控需求，先后在广东、江苏、江西、浙江、福建等地签发当地复学保险第一单。
- 3月4日，公司在官网发布《关于中国人民财产保险股份有限公司机动车驾乘类意外险保险责任扩展的公告》，为购买驾意险的车险客户免费扩展指定法定传染病保险责任。
- 3月10日，公司向非车险企业客户推出 10 大理赔及防灾防损举措，支持复工复产。
- 3月13日，公司在江苏南京签出全国首单餐饮复业保障组合险种“康保保”，助力餐饮企业复工复产。
- 3月14日，公司在湖南永州市新田县签发全国首单突发公共卫生事件应急救助保险。
- 3月21日，公司助力疫情核心区复工复产，首席承保的位于武汉市蔡甸区、新洲区、东湖高新区的“长江大保护”3 个项目正式开工建设。这是疫情期间武汉市除未停工的民生类（水电气等）项目之外首批开工项目。
- 4月4日，公司印发《关于人保财险服务经济社会全面复工复产的指导意见》，就全力做好复工复产保险保障和服务工作做出部署。
- 4月29日，公司向系统员工发出号召，鼓励员工积极购买湖北十堰橄榄油，为当地橄榄油种植农户及相关企业战胜疫情、走出困境加油。



宁夏分公司助力银川市公安特警支队疫情防控

奉献爱心 第一时间组织抗疫捐赠

公司第一时间向武汉市红十字会捐赠 1000 万元，向抗疫一线医护人员、疾控人员及家属捐赠专属保险，累计承担保险责任金额超过 95 亿元，组织全系统党员捐款超过 809 万元。

各级机构在做好自身疫情防控，全心做好疫情期间保险服务各项工作的同时，还组建党员突击队、志愿服务队、警保联动服务点和扶贫村防控点，主动参与政府联防联控。湖北武汉江夏支公司卢青、河北石家庄分公司唐莹、江苏南京分公司吴洋、浙江杭州分公司叶轩伾被授予“全国金融系统抗击新冠肺炎疫情青年志愿服务先进个人”荣誉称号。

案例

第一时间开展捐赠

疫情发生后，公司第一时间向武汉红十字会捐款 1000 万元。图为 2020 年 3 月，武汉红十字会向公司颁发荣誉证书，感谢公司对武汉市新冠肺炎疫情防控工作的关心和帮助。



广东省分公司在各地成立党员先锋队志愿支援疫情防控



让逆行者无后顾之忧

疫情爆发以来，江西省分公司为全省 14280 名参与疫情救治的医护、疾控人员及其家庭成员捐赠每人 50 万元保险保障，并先后为 9 批赴鄂支援的 1271 名医护人员及家庭成员捐赠每人 50 万元保险保障，帮助他们解决后顾之忧。此外，全省各级机构还踊跃向当地医院、学校、社区等一线防疫单位捐赠口罩、消毒液等防疫物资，为抗击疫情贡献力量。



专题二 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚

2020 年是脱贫攻坚的决胜之年。一年来，我们积极发挥金融央企创新示范效应，着力加强保险机制与扶贫工作的对接，深化“保险+产业”“保险+健康”“保险+民生”“保险+融资”等“保险+”扶贫模式，开发具有人保品牌特色的扶贫专属产品，构建可持续扶贫脱贫的长效机制，全力推动保险扶贫向纵深发展。落实人保集团有关部署，圆满完成定点扶贫任务，成为行业唯一连续两年获国务院扶贫办最高评级的中央企业。

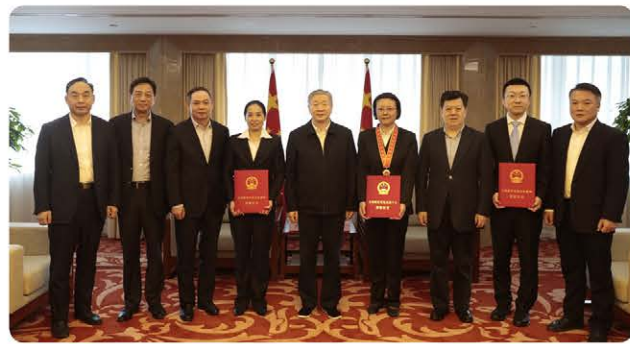
我们聚焦脱贫攻坚与乡村振兴的紧密衔接，落实中央关于农业保险“扩面、增品、提标”要求，不断提高政策性农险覆盖面，大力发展地方特色农险、价格保险、收入保险、“保险+期货”等创新型农险，持续提高农业、农民抗风险能力，全年为 8607 万户次农户提供风险保障 2.4 万亿元，向 2084 万受灾农户支付 249 亿元农险赔款。有效巩固脱贫成果。推进农险数字化建设，提高承保理赔信息化水平，有效解决服务农户“最后一公里”的效率和成本问题，不断提升服务“三农”质效，助力农业农村现代化。

公司扶贫经验入选国务院扶贫办《中国企业精准扶贫综合案例 50 佳》《中国企业精准扶贫专项案例 50 佳》《中国金融精准扶贫政策总结与评估研究》案例及“脱贫攻坚网络展”，15 个案例入选中国保险行业协会全国保险业助力脱贫攻坚典型案例。在 2021 年 2 月 25 日的全国脱贫攻坚总结表彰大会上，公司农业保险部 / 保险扶贫部保险扶贫处和江西乐安支公司荣获全国脱贫攻坚先进集体，江苏泗洪支公司主管杨海玲荣获全国脱贫攻坚先进个人。

2020 年



案例



罗熹董事长等集团领导接见获全国脱贫攻坚先进表彰代表

创新“保险+扶贫”新模式为贫困人群撑起“保护伞”

为解决低收入家庭常因家庭变故致贫、脱贫不稳定户因“病、灾、学”返贫等难题。江西乐安支公司以“首吃螃蟹”勇气，创新“保险+扶贫”模式，推出“返贫责任险”，升级“精准防贫险”，推广“扶贫产业险”，有效构建起防止返贫致贫长效机制，让全县 119 例遇困脱贫户、227 户返贫致贫风险户、1886 户受灾受损农户直接受益。



罗熹董事长在江西省乐安县调研扶贫工作

倾情扶贫留坝县

为保障陕西省汉中市留坝县贫困人口饮水安全、住房保障、教育保障和医疗健康保障，2020 年，陕西省分公司捐赠 70 万元建设 2 处河堤工程并采购净水设备，解决贫困人口饮水问题；捐赠 21.9 万元为贫困人口免费办理农房保险，保障群众住房安全，助力留坝县实现“两不愁三保障”。



案例

推动农业保险从“保成本”到“保收入”转型

公司积极贯彻落实党中央和国务院支农惠农政策，全面参与 6 个省完全成本保险和收入保险试点，在全国 24 个试点县独家承办 12 个，为 56.25 万农户提供 62.2 亿元风险保障，进一步提高了农业抗风险能力，切实调动了农户生产积极性。与传统种植保险相比，三大粮食作物完全成本保险和收入保险赔付金额均实现翻番，在保障粮食种植农户收入、灾后恢复生产、维护种植积极性等方面起到了突出作用，有力推动农业保险从“保成本”到“保收入”转型，保障程度显著提高，有效解决农户农业生产的后顾之忧。



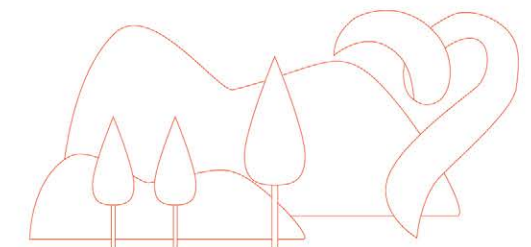
全国首个“险资直投+生猪活体抵押”保险模式落地



2020 年 3 月 13 日，江苏徐州分公司向睢宁某养殖大户发放全国首笔“险资直投+生猪活体抵押”融资款 10 万元。“险资直投+生猪活体抵押”融资模式，利用国务院特批“险资直投”资源，通过追加生猪活体抵押作为增信方式，降低农户融资门槛和资金成本，融资额度从 10 万元至 300 万元，融资成本率为 4.992%，为保险资金支持生猪养殖业快速复产提供了积极示范。

聚焦“三区三州”扶贫工作

2020 年，公司专门针对“三区三州”深度贫困地区部署保险扶贫工作，在“三区三州”深度贫困地区开办扶贫专属产品 139 个，覆盖了全部深贫地区，扶贫专属产品提供保障金额约 1323 亿元。



关于我们

公司概况

中国人民财产保险股份有限公司（PICC P&C）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，2020 年美国《财富》杂志“世界 500 强”第 112 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）。2020 年，公司总保费收入 4331.87 亿元，总资产 6468.01 亿元。穆迪投资者服务公司再次授予公司保险财务实力评级 A1（评级展望：稳定）。

2020 年，公司聚焦“人民保险，服务人民”的新时代使命和内涵，以实施“卓越保险战略”为指引，以建设世界一流财险公司为目标，加快推动公司高质量发展，积极服务实体经济、服务民生福祉、服务科技创新、服务社会治理、服务区域发展、服务对外开放，彰显金融央企责任担当，深度参与国家多层次社会保障体系建设，并积极投身社会公益事业，努力践行社会责任，为促进改革、保障经济、稳定社会、造福人民提供了强大的保险保障。2020 年全年理赔已决案件 7123 万件，赔款 2603.2 亿元。

 <p>注册资本 222.42 亿元</p>	 <p>总资产 6468.01 亿元</p>	
 <p>提供直接就业机会 18.06 万人</p>	 <p>对外捐赠 6962.15 万元</p>	 <p>机构网点乡镇覆盖率 98%</p>

公司业务

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、保证保险、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，公司国际业务项目覆盖 160 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 54 个国家开展国际业务，累计承担风险责任金额达 1.27 万亿元人民币。2020 年，公司共计派出 10 支海外工作组以及欧洲服务公司（筹），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。

公司各险种总保费收入

 <p>机动车辆险 2656.51 亿元</p>	 <p>企业财产险 149.57 亿元</p>
 <p>意外伤害及健康险 661.87 亿元</p>	 <p>责任险 284.67 亿元</p>
 <p>货运险 38.07 亿元</p>	 <p>信用保证险 52.83 亿元</p>
 <p>农险 361.21 亿元</p>	 <p>其他险种 127.14 亿元</p>

公司机构网点分布

36 家省级分公司	1 家航运保险运营中心	356 家中心支公司
3126 家区县支公司	1145 家营业部	9204 家营销服务部
383 个城网保险社区门店		

公司战略

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻十九届五中全会精神，以党建为统领，全面落实集团“卓越保险战略”，对标世界一流，以客户为中心，科技赋能、创新驱动，打造现代科技型风险管理公司，铸就诚信、先进、专业、价值，做有温度的人民保险，引领全球财险市场发展，以高质量发展更好服务国家战略、服务大众健康、服务社会治理、服务创新驱动，为实现集团战略目标，为全面建设社会主义现代化国家做出新的更大贡献。

公司优势

★ 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。

🎓 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专业服务的高素质人才队伍。

🔧 技术优势

我们拥有完备的产品体系、强大的专业技术，产品覆盖服务实体经济、服务民生福祉、服务科技创新、服务社会治理、服务区域发展、服务对外开放各个方面，能够满足政府、法人、个人客户多样化、高品质保险需求。强化科技赋能，打造行业领先的科技能力，运用人工智能、大数据、区块链等现代技术，构建智能承保、理赔、客服、风控体系，实现客户服务能力、产品创新能力、风险管理能力的全面提升。

🎯 品牌优势

我们不忘初心，牢记使命，用诚信、先进、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、2019 年世界军人运动会、2019 年北京世园会、2022 年北京冬奥会等重要赛事、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，机构网点乡镇覆盖率超过 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。

👤 服务优势

我们开通了 95518 全国服务专线、4001234567 电话销售专线、<https://www.picc.com/> 官网直销平台、“中国人保”APP 及微信公众号、“中国人保财险”微信平台及小程序，随时随地为客户提供包括承保、理赔、咨询等在内的一站式在线服务和全天候风险保障服务。

荣誉和认可



2020 年 12 月 21 日，第八届「港股 100 强」榜单揭晓，公司连续第八年荣登「港股 100 强」“综合实力 100 强”主榜单，排名第 31 位。



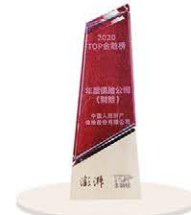
2020 年 8 月，公司在《证券时报》主办的“2020 中国保险业方舟奖”评选活动中，荣获“2020 中国保险行业创新方舟奖”。



2020 年 11 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“2020 年度亚洲最佳财险公司”称号，是连续 12 年蝉联“亚洲保险竞争力”排名第一的非寿险公司。



2020 年 11 月，公司在《上海证券报》主办的第十一届“金理财”奖评选活动中，荣获“年度保险保障品牌卓越奖”。



2020 年 11 月，公司在澎湃新闻主办的“2020TOP 金融榜评选”活动中，荣获“年度保险公司（财险）”称号。



2020 年 12 月，公司在中国经济传媒协会和华夏日报社共同主办的“首届华夏企业公益财经百强榜”评选活动中，荣获“2020 年度精准扶贫贡献奖”。



2020 年 12 月，公司在《金融时报》主办的“2020 中国金融机构金牌榜”评选活动中，荣获年度“最佳服务六稳六保保险公司”奖项。



2020 年 12 月，由上海第一财经传媒有限公司主办的 2020 第一财经金融价值榜揭晓，公司荣获“年度保险科技创新奖”。



2020 年 12 月，公司“智能中心”在《金融电子化》杂志社主办的“2020 金融业科技及服务优秀创新奖”评选活动中，荣获“2020 年度金融科技创新突出贡献奖——开发创新贡献奖”。

社会责任管理

我们时刻牢记“人民保险，服务人民”的初心使命，完善社会责任治理和沟通机制，将社会责任理念与公司运营实践相结合，持续创造“经济、社会、环境”综合价值。

社会责任战略与管理

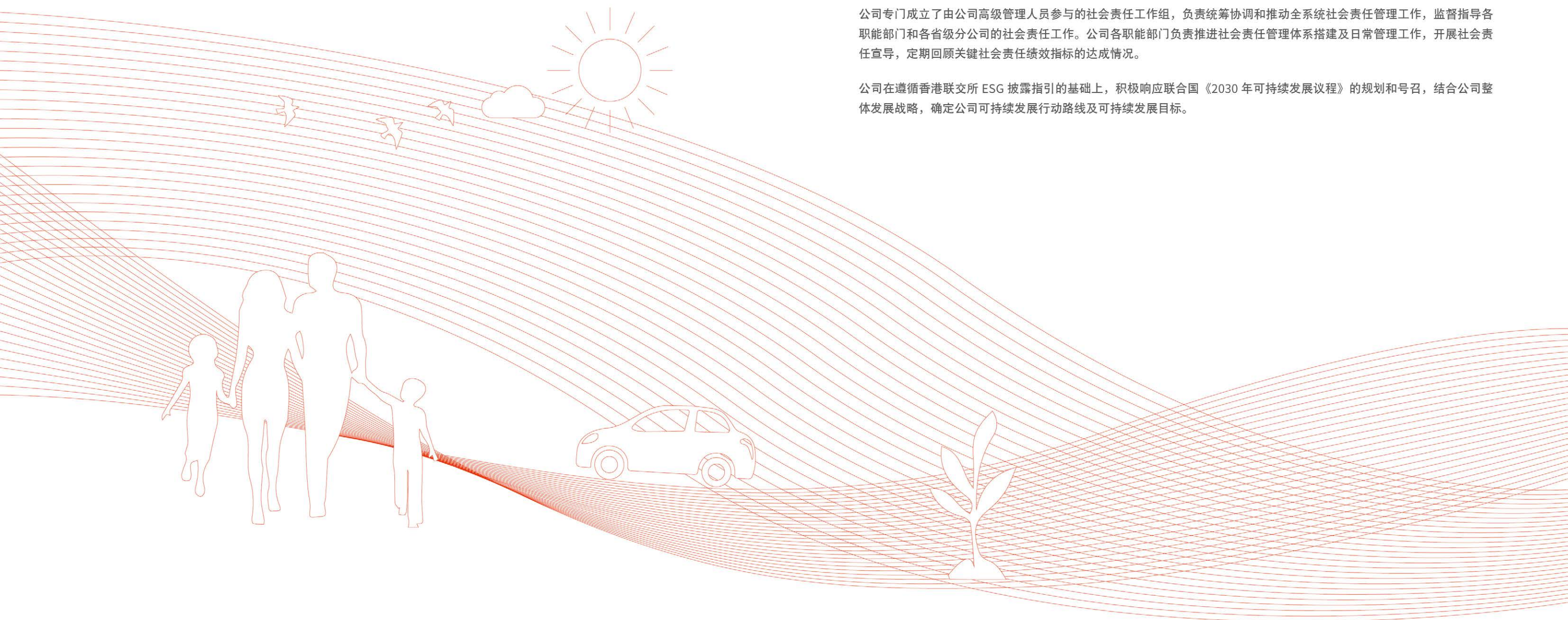
董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告指引的披露要求。

董事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，并定期审议社会责任报告。

公司加强社会责任管理顶层设计，完善管治架构，在战略规划委员会的职责中增加环境、社会和管治（即 ESG）有关职责，将社会责任管理纳入公司治理体系；提高董事会成员的 ESG 管治意识，加强 ESG 政策战略制定管理，监管 ESG 关键议题的承诺和表现，为董事会提供决策支持。

公司专门成立了由公司高级管理人员参与的社会责任工作组，负责统筹协调和推动全系统社会责任管理工作，监督指导各职能部门和各省级分公司的社会责任工作。公司各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，定期回顾关键社会责任绩效指标的达成情况。

公司在遵循香港联交所 ESG 披露指引的基础上，积极响应联合国《2030 年可持续发展议程》的规划和号召，结合公司整体发展战略，确定公司可持续发展行动路线及可持续发展目标。



利益相关方交流

我们建立与利益相关方常态化沟通机制，通过多渠道、多形式的沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求、期望及建议，努力获得利益相关方的理解、认可和支持，并将利益相关方的反馈作为制定可持续发展战略和行动计划、对外信息披露等的重要参考。

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 及时全面的信息披露	业绩发布会 投资者交流 股东大会 定期报告和公告 响应股东和投资者的信息披露要求
 客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 权益保护 隐私保护	加大产品创新力度 持续提升服务能力 加强消费者权益保护 客户满意度调查 客户节 座谈和回访 微博、微信、APP 等媒介 热线电话 公司网站
 员工	培训和职业发展机会 民主参与的权利 健康安全的工作条件 和谐的工作气氛	制定员工职业发展方案 提供多元化培训 绩效管理 职代会和工会 员工座谈会 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 规范文件和评估制度 积极加入行业组织
 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 依法合规经营	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，保障社会民生，并定期报告 定期内控及合规报告
 社会公众	改善民生 促进社会治理 慈善公益	保障民生项目 促进社会治理项目 志愿者活动 慈善捐助 精准扶贫
 自然环境	保护环境 绿色运营	绿色运营 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

实质性议题分析

我们综合考虑“对利益相关方评估和决策的影响程度”和“对社会、经济和环境的影响程度”，确定公司社会责任管理的实质性议题。

实质性议题列表

可持续发展领域	实质性议题
 经济	直接经济影响 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 污水和废弃物排放 绿色保险 绿色投资 环境合规
 社会	科技创新 雇佣关系 合法用工 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 客户隐私与保护 社区参与 精准扶贫 合规经营 当地社区 供应链管理

1

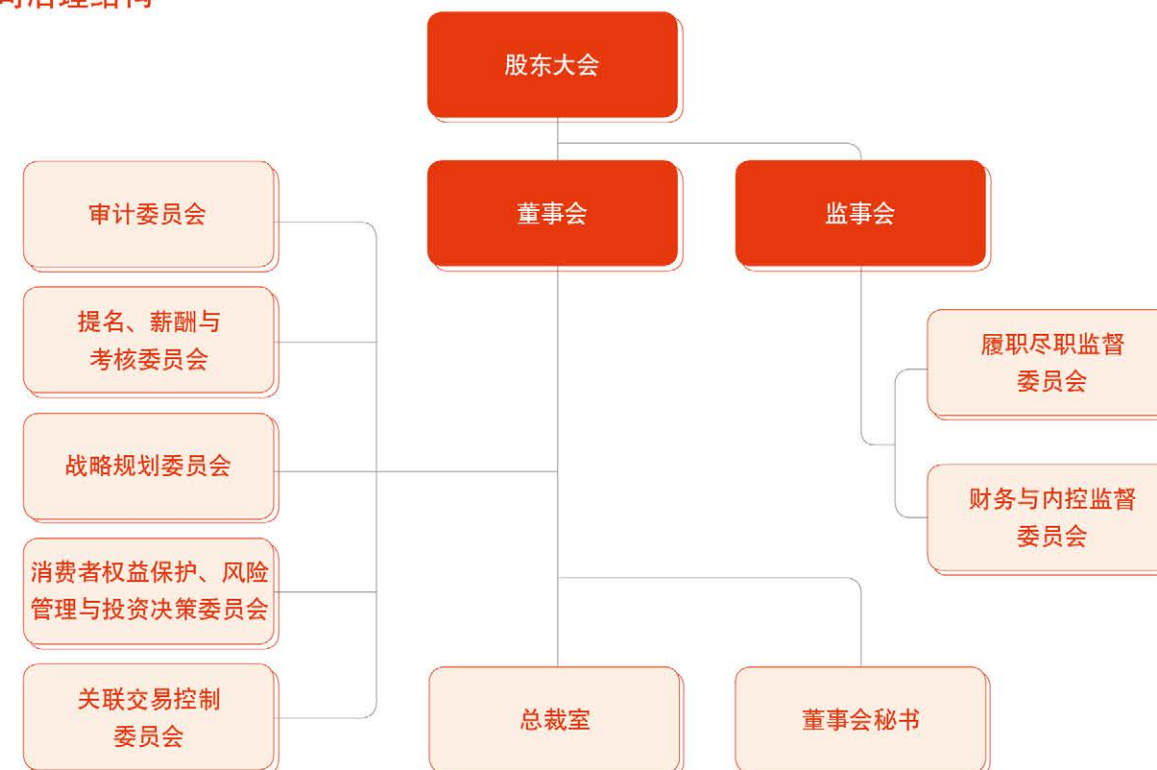
公司治理

我们高度重视公司治理,不断提高治理水平,严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》《保险公司信息披露管理办法》《保险机构内部审计工作规范》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》等法律法规及监管要求,持续完善公司治理体系,构建起各司其职、协调运转、有效制衡的公司治理机制,不断提升风险管控能力,促进公司健康可持续发展。

完善公司治理

我们坚持规范运作,根据公司发展战略,优化公司法人治理结构,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,持续规范董事会的运作,提高企业管治水平,有力支撑业务的持续增长。

公司治理结构



截至 2020 年底

公司董事会共有董事

9 名

其中执行董事 3 名 非执行董事 1 名 独立非执行董事 5 名

公司监事会共有监事

5 名

股东代表监事 2 名 职工代表监事 2 名 独立监事 1 名

2020 年

董事会召集股东大会 2 次,召开董事会会议 11 次

监事会会议 5 次,审议议案 22 项

战略规划委员会召开会议 7 次

审计委员会召开会议 9 次

提名、薪酬与考核委员会召开会议 4 次

消费者权益保护、风险管理与投资决策委员会召开会议 7 次

关联交易控制委员会召开会议 7 次

党风廉政建设

我们加强反商业贿赂管理，深入贯彻新时代党的建设总要求和党的组织路线，充分发挥国有企业治理优势，把党的领导贯穿公司经营管理全过程。持续加大党风廉政建设和反腐败工作力度，一体推进“不敢腐、不能腐、不想腐”制度建设，构建“鼓励实名、澄清正名、严查诬名”的全链条信访举报工作机制，为公司高质量发展提供强有力的纪律保障。2020年已审结涉及贪污行为的案件共有2个，均为2019年报送案件。2020年报送的涉刑案件为立案阶段，暂无定性为贪污的案件。

类别	接受反贪污培训的人数	培训次数	接受反贪污培训的人数占比
董事	3	3	100%
员工	180616	3886	100%

注：董事统计口径为公司执行董事

加强顶层设计，压实主体责任。成立党的建设领导小组及办公室，制定《公司党委落实全面从严治党主体责任清单》。

突出政治建设，强化政治担当。树牢“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚决贯彻执行党中央和集团重大决策部署。



加强理论武装，提升精神文明。巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果，各级党委累计开展中心组学习4200余次，系统2家单位荣获第六届“全国文明单位”荣誉称号。

狠抓基层党建，夯实组织基础。实施基层党建联系点制度，开展党委书记抓基层党建工作述职评议考核，推进基层党支部标准化建设，创新智慧党建模式，全面实现公司客户接触界面全体党员亮身份上岗。

案例



总公司召开2020年党风廉政建设和反腐败工作会议



天津市分公司参加保险业廉洁自律公约签署仪式



广东省分公司举办清廉金融文化优秀作品展览暨清廉承诺活动



广西分公司定期召开全区系统警示教育大会

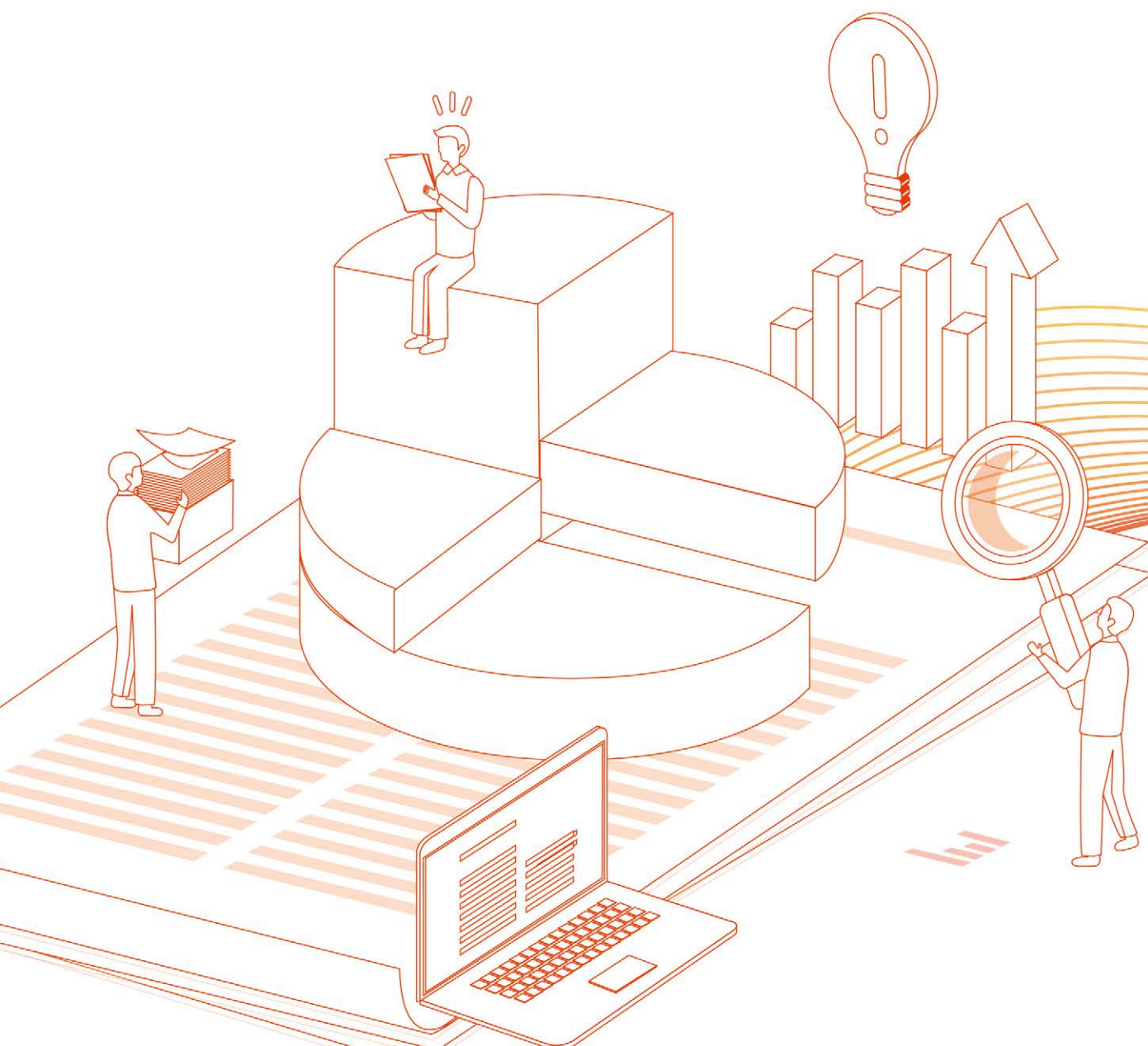


重庆市分公司召开纪检工作培训会

内部审计监督

我们依据《企业内部控制基本规范》《保险公司内部控制基本准则》，以合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整、提高经营效率和效果、促进发展战略实现为目标，持续健全内部控制体系建设，建立并不断完善税务管理制度、规范税务管理流程、加强税务政策和公司税务管理规范的培训和宣导，构建起集中统一、全面覆盖、权威高效的审计监督体系，加大对关键领域、关键项目和关键环节的审计力度，强化审计整改闭环机制，为高质量发展保驾护航。

2020年共组织开展经济责任审计、专项审计、专项督办等各类项目918个，发现审计问题9051条，提出整改建议5679条。



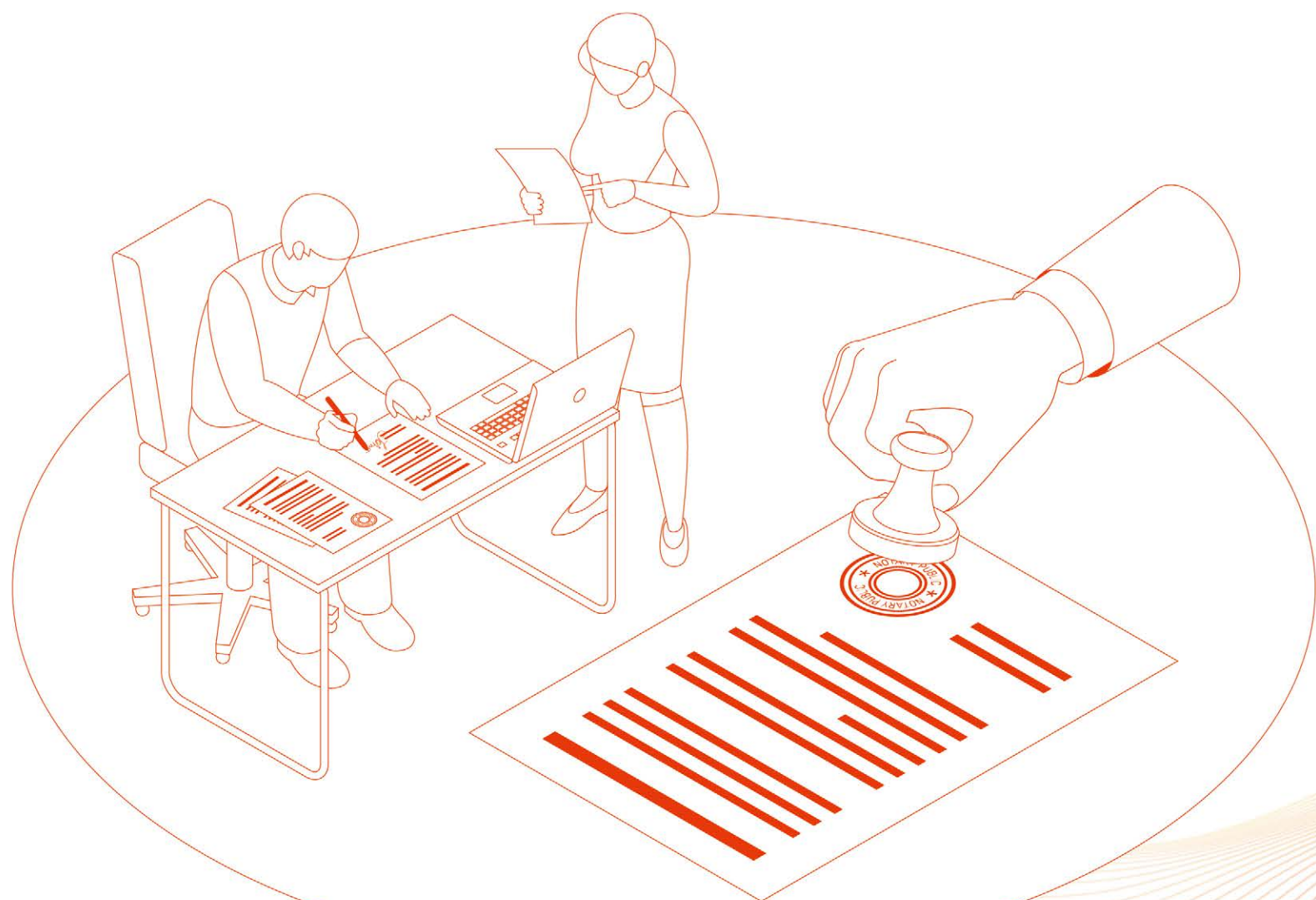
强化风险防控

我们遵循“全面覆盖、突出重点、分工协作、闭环管理”的风险管理基本原则，坚持“经营合规、管控有效、资产安全、资本充足”的风险管理目标，健全风险防控机制体制，优化风险管控系统工具，持续完善“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，着力健全各类主要风险管理机制流程，持续推进风险偏好在业务条线与各级机构传导，夯实风险管理基础，切实提升风险防控能力。2020年，公司业务稳步发展，偿付能力充足，风险综合评级维持在较好水平，未发生影响正常经营的系统性风险。



依法合规经营

我们始终遵循“合规创造价值”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》等国家法律、行政法规和监管部门出台的各项规章、规范性文件以及香港联交所上市规则。公司围绕“管住人、看住钱、扎牢制度防火墙”总要求，制定《合规政策》《合规管理办法》等制度，建立健全依法合规经营长效机制，为全面落实“卓越保险战略”，守住不发生系统性风险底线提供有力保障。



知识产权保护

我们严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，强化专利、软件著作权知识产权保护，保护自主研发及创新成果。2020年公司修订并印发《中国人民财产保险股份有限公司专利及软件著作权管理暂行办法》，进一步加强专利及软件著作权管理，增强核心竞争力。

商标

累计提出商标注册申请	累计已取得注册商标	2020年新申请注册	2020年新取得注册商标
93个	21个	23个	4个

专利

累计提出专利申请	累计已授权	2020年新申请	2020年新授权
243项	162项	49项	38项

软件著作权

累计在国家版权保护中心登记软件著作权	2020年新登记
307项	110项

2

牢记使命 服务国计民生

我们深刻践行新时代人民保险的使命内涵，积极发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用，做全面建设小康社会的推动者，做国家治理和社会管理的参与者，为经济发展、社会稳定、国家强盛、人民幸福提供可靠的保险保障，做有温度的人民保险。

服务重点项目

我们主动对接国家区域协调发展和经济布局，充分发挥公司专业优势，为国家重大区域战略高质量推进保驾护航，为科技、装备制造、交通领域、能源等重点项目平稳运营提供足额风险保障，助力我国经济持续健康快速发展，人民群众生活品质不断提高。

区域发展战略	<p>长江经济带：为四川省交通投资集团有限责任公司工程险项目提供保险保障</p> <p>粤港澳大湾区：为东莞市轨道交通 1 号线工程项目提供保险保障</p> <p>长三角一体化：为国网浙江省电力有限公司企财险项目提供保险保障</p> <p>京津冀协同发展：为天津地铁 4 号线 PPP 项目提供保险保障</p>
战略性新兴产业	<p>承保首台（套）重大技术装备保险</p> <p>承保重点新材料首次应用保险</p>
航空航天	<p>首席承保中国首个自主研发的新支线客机 ARJ21 的全部航空保险</p> <p>首席承保中国首个具有自主知识产权的大型喷气式民用飞机 C919 的全部航空保险</p> <p>首席承保中国首颗分辨率优于 0.5 米并具有多种成像模式的综合光学遥感卫星高分多模卫星项目</p> <p>首席承保中国首颗民用高分辨率光学立体测绘卫星资源三号 03 星项目</p>
核能利用	<p>首席承保中国首个自主研发的三代核电技术项目——福清“华龙一号”核电项目</p> <p>首席承保全球首个 AP1000 核电项目——三门核电项目</p>

案例



公司成功中标澳门澳氹第四条跨海大桥建造工程项目



公司首席承保的海洋一号 D 星发射成功



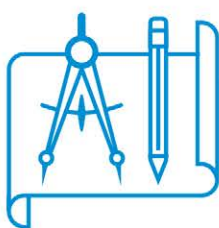
公司独家承保的大型灭火 / 水上救援水陆两栖飞机“鲲龙”AG600 在山东青岛附近海域圆满完成海上起飞

2020 年 12 月，公司开发的首个大湾区专属重疾保险产品上线，提供 28 种基础重疾保障，并对大湾区高发疾病给予 200% 基本保额赔付。

服务实体经济

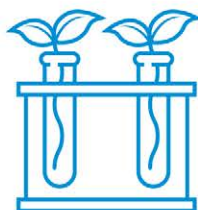
我们积极响应中央推动复工复产和经济社会发展有关要求，紧扣经济发展主脉搏，全面落实“六稳六保”，坚守保险本源，创新保险供给，增强保障功能，拓展服务能力，不断提升服务实体经济的质效，努力当好经济发展护航主力军，发挥好现代经济发展的“助推器”作用。

助力创新驱动发展



- 助推先进制造业转型升级。积极拓展首台（套）、新材料保险，大力发展与“两新一重”相关的工程险、工程物流保险、工程履约保证保险等业务，创新推广产业保险。
- 建立知识产权产品体系。积极开展知识产权保险产品研发推广，构建了涵盖专利、商标和地理标志的16款产品的大知识产权保险产品体系，用专业的风险管理工具降低、分散和补偿科技创新风险。商标被侵权损失保险、地理标志被侵权损失保险及知识产权海外侵权责任保险相继落地。2020年，知识产权保险为4295家企业的7580件专利、商标及地理标志提供了逾206亿元的风险保障；科技保险为2155家企业提供了逾3635亿元风险保障。
- 发展文化产业保险。积极促进文化产业保险新领域、新业务、新产品的发展。围绕文物、版权、体育等重点领域展开产品创新和推广，公司文化体育产业保险囊括艺术品文物、演艺、展会、动漫游戏、影视、旅游、体育等多个子行业，构建起完善的产品体系。
- 推出国家技术创新支持类保险。陆续探索出“揭榜险”“人才创业险”“科技企业研发费用损失保险”“保险+服务”等保险保障模式，为科技企业提供超过亿元的风险保障。

服务保障中小微企业



- 出台“稳外贸扩内需六项措施”，扩大短期出口信用险、内贸信用险覆盖面，推广工程履约保证保险、关税保证保险、进口预付款信用保险等产品，为企业解决融资困难、开拓海外市场提供有效支持。2020年，公司短期出口信用险服务中小微企业超过1.3万家；为国内贸易商向巴西、俄罗斯、印度、南非4个新兴市场近3000个买家出口提供保障支持，承保金额超过12亿美元。
- 强化中小微企业专属产品设计开发，建立数字化线上保险服务平台，实现小微企业风险咨询、保险询价、投保方案选择、理赔报案、单证材料申报、小额快赔等项目的网络化自主操作处理，最大限度简化投保和事故理赔流程手续，以服务渠道和模式优化升级，为中小微企业稳健经营保驾护航。推广“小微企业卫士”“小微E保”等中小企业保险服务项目。

案例

“政银保”贷款保证保险业务

为推动信贷资金有效注入实体经济，公司紧密结合地方政策，持续贴近市场需求，不断优化“政银保”贷款保证保险业务模式，迭代风险管控措施，切实护航小微企业复工复产。2020年，公司通过“政银保”保险产品累计为6396家中小微企业获得93.62亿元融资，为2372家小微企业的33.65亿元融资规模提供延期、展期及减免保费等服务。

公司创新推出“揭榜险”为科技创新保驾护航

7月11日，公司创新推出的“揭榜险”为浙江金华等地科技企业和研发人员开展科研攻关提供保险保障。图为央视新闻频道《24小时》栏目深度报道相关情况。



中小微企业创新创业服务保障项目亮相“双创周”

公司创新项目“人保财险中小微企业创新创业服务保障计划”亮相2020年全国大众创业、万众创新活动周，成为“双创周”自设立以来首个入选的保险行业项目。



“保险+小贷”一站式风险解决方案让小微经营户更踏实

公司向小微经营户提供“保险+小贷”一站式风险解决方案，服务小微企业，发挥保险公司支持实体经济、稳定就业、鼓励创业的功能；开发并推出小微经营户综合保险；响应国家地摊经济的号召，推出“地摊保”保险产品，全力支持复工复产，助力恢复经营发展活力，积极履行央企社会责任和担当。



护航“一带一路”

我们以支持“一带一路”基础设施建设为重点，全力推进基础设施互联互通，充分发挥保险市场化的跨国风险管理机制作用，加快构建与国家海外利益相匹配的海外保险服务体系，健全国际业务出单、理赔、救援服务网络，切实深化“走出去”企业的国际产能合作，以优质服务为中国企业拓展海外市场保驾护航。

截至 2020 年底

国际业务累计承保项目

1237 个

累计承担风险责任金额

4.28 万亿元

承保业务涉及“一带一路”沿线国家

54 个

累计承担风险责任金额

1.27 万亿元

承保业务涉及与中国签署共建“一带一路”合作文件 138 个国家中的

118 个

累计承担风险责任金额

1.95 万亿元

案例

中铁建铜冠厄瓜多尔米拉多铜矿项目

公司中标中铁建铜冠厄瓜多尔米拉多铜矿运营期保险项目首席承保人资格。米拉多铜矿项目位于厄瓜多尔东南部，2010 年中铁建铜冠投资有限公司（由铜陵有色集团与中国铁建投资集团共同投资建立）完成了对该项目的投资收购，2017 年该项目进入建设期，公司首席承保工程一切险；2020 年 4 月公司又首席中标铜矿财产一切险、营业中断保险、机器损坏保险、第三者责任险、环境责任险等一揽子险种。该项目建工期和运营期均由公司提供首席保障，体现了客户对公司国际业务整体实力及服务能力的高度认可，成为公司助力央企及安徽地方企业“走出去”的经典案例。



巴西比亚迪萨尔瓦多“云轨”工程险项目

巴西比亚迪萨尔瓦多“云轨”项目是中资企业在巴西的标志性工程之一。2020 年 6 月，公司联合当地合作伙伴顺利承保萨尔瓦多“云轨”工程险项目 100% 份额，项目总保额 29 亿巴西雷亚（约 38 亿人民币）。项目建成后不仅可以解决城市拥堵问题，改善当地基础设施，也将增加就业机会，促进当地旅游业的发展。



案例

柬埔寨金边“The Peak”项目

公司获得我国“一带一路”对外承包工程在柬埔寨的示范项目——柬埔寨金边“The Peak”工程险的独家承保资格，保额超过 3 亿美元。



柬埔寨电网项目

柬埔寨电网有限公司运营的金边西-菩萨-马德望输变电工程是中国电力企业在柬投资以 BOT 模式建设的电压等级最高、输电里程最长的电网工程。2020 年 11 月，公司独家承保柬埔寨电网有限公司（中资）财产一切险、机器损坏险、公众责任险，切实保障中资企业在柬利益。



服务大众健康

我们秉承“人民保险”的红色基因，坚持人民最担忧什么，我们就做什么。我们持续创新健康保险供给，扩大大病保险覆盖面，构筑“基本医保经办+大病保险+补充医疗+医疗救助+长期护理+商业健康险”一体化发展格局，有力服务健康中国建设，满足人民群众健康保障需求。

我们立足于服务“健康中国”战略，坚持普惠人民，积极履行国有保险骨干企业的责任担当。接受各级政府委托，广泛开展大病保险、补充医疗保险、扶贫医疗救助、长期护理保险、补充工伤保险等各类政策性健康保险业务，助力多层次医疗保障体系建设，提高基本医保参保人医疗保障水平。2020年公司共承办各类社保项目1639个，覆盖31个省（包括直辖市、自治区）、296个地市，承保7.31亿人次，受益人次达到3536.46万。其中，大病保险共承办314个项目，覆盖28个省（包括直辖市、自治区）、206个地市，承保4.45亿人，1927.08万人次受益。

为积极应对人口老龄化挑战，保障失能人员基本生活权益，我们积极参与长期护理保险试点，在政策设计、标准制定、失能评定、系统建设、护理机构管理等方面发挥重要作用。2020年，公司长期护理保险业务覆盖山东、江苏、河北、四川等17个省，为3660.08万人提供保障，让失能老人能够有尊严地安享晚年，实现老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安。

健康保险产品

创新推出法定传染病保险

新冠疫情发生后，针对一线防疫人员、企事业单位员工、学生群体以及其他分散性个人客户制定了“复工保”“复学保”“安易保”等一系列“约定法定传染病保险产品”保障方案，满足一线防疫人员的迫切保障需求，为企事业单位复工复产解决后顾之忧，为社会各界提供充足的风险保障。截至2020年底，承担风险保障超过10000亿元。

承担风险保障超过
10000亿元

丰富商业健康保险

承保企事业单位补充医疗保险，深入推动健康险产品“保险+服务”模式，提供多项增值健康服务，面向不同人群、不同区域提供差异化产品，积极拓展普惠式商业补充医疗保险（城市保）业务。截至2020年底，上线“城市保”项目31个，覆盖67个地市，累计投保人数近1000万人。

累计投保人数近
1000万人

稳妥发展民生意外健康险

积极推进老年人、残疾人、志愿者、特岗人员等民生重点人群意外健康险承保。深入拓展应急特岗人员，成功续保公安部全国公安民警人身意外伤害保险项目，累计为63万公安干警提供超9100亿元意外风险保障。

意外风险保障
9100亿元

公司积极承办各类政策性健康保险业务，参与构建国家多层次医疗保障体系，在助力医疗卫生体制改革、深化民生保障、维护社会稳定等方面发挥重要作用。通过参与基本医保经办、护理保险经办等各类社保经办服务业务，管理基金规模超过196亿元，提升医保机构经办效率，防范基金风险，降低行政成本；深度参与基本医保基金监管，在湖南、安徽等多个省份参与当地医疗保障部门“飞行检查”和医保专项稽核等工作，有力打击了欺诈骗保行为，维护医保基金安全；配合当地医保部门开展医保支付方式改革、职工医保个人账户改革，创新门诊慢性病管理模式，促进完善医疗保障制度。

案例

青海格尔木分公司在排查中发现辖内某患者因在外地就医结算，对当地医疗救助报销政策不了解，未申请医疗救助补偿金。社保部服务人员主动联系该患者，向其支付赔款共计27万余元。患者和家属十分感动，向公司赠送了锦旗。



长期护理保险失能评估

2020年9月，甘肃甘南州城镇职工长期护理保险失能评估工作正式启动。公司组织评定专家前往失能人员家中，对申请人进行全面体查，并提供相关护理建议。



服务社会治理

我们全力服务社会治理现代化，聚焦政府治理痛点，将保险机制深度融入国家治理体系建设，大力发展综治保险、电梯责任险、医疗责任险、安全生产责任险、校园方责任险、工程质量潜在缺陷保险、绿色保险等治理类保险，围绕“三个转变”，即“风险等量转移”向“风险减量管理”转变、“保险事后赔偿”向“全生命周期保障”转变、“单一风险保障”向“一揽子风险综合解决方案”转变，统筹解决地方政府在安全生产、环境保护、建筑质量、巨灾等领域的治理难点，形成整体化的“保险城市”解决方案，让人民群众的生活和安全更有保障。

在安全生产领域，公司从企业的现实需求出发，创新引入安全生产风险评估、风险预防、过程管理、隐患整改等增值服务，帮助企业提升风险防范能力和安全管理水平，得到各级政府和企业的认可。截至2020年底，安全生产责任险覆盖31个省、自治区、直辖市，提供风险保障4万亿元，共29家分公司为投保企业提供事故预防技术服务，覆盖企业近6万家，发现风险隐患近30万条。

服务国家公共卫生应急管理体系建设，首创公共卫生应急救助保险，率行业之先推动构建突发公共卫生事件巨灾保险机制，上线国内首款含台风洪水的巨灾保险产品，进一步扩展从地震到台风、洪水的巨灾产品供给，助力提高全社会自然灾害防治能力。

案例

HSE一体化综合保险落地嘉兴

公司采用“保险+科技+服务”模式，在浙江嘉兴推出HSE一体化综合保险项目，一张保单融合安全生产、职业健康、火灾公众和环境污染四项保险责任，同时采用全领域线上管理模式，实现企业从入驻到退场的环境数据采集，人员从入司到离司的职业健康指标监测，设备从运行到淘汰的使用过程管理，帮助企业建立全生命周期风险档案。同时，整合教育培训资源，开设在线直播课堂、开展园区应急救援演练，强化员工安全意识。



工作人员在客户企业开展风险排查



案例

试点推出“加梯保”电梯安全管理方案

针对老旧小区加装电梯产生的加装建筑工程安全生产、加装工程质量、加装后的安全管理等方面存在的安全隐患问题，2020年6月，公司在杭州试点推出“加梯保”电梯安全管理方案，将乘梯人员人身财产损失赔偿、滞留、雇员责任等纳入保障范围，还将保障范围扩展至连廊、幕墙、井道、底坑等加装建筑的潜在质量缺陷。截至2020年底，杭州市已试点承保加装电梯近百台。



杭州市拱墅区大关街道加装电梯保险签约仪式

开展电动自行车安全骑行月活动

围绕公安部在全国范围内部署的“一盔一带”安全守护行动，公司推出主题为“头等大事，幸盔有你；安全骑行，人保相伴”的电动自行车安全骑行月活动。活动为期2个月，期间通过交通安全知识宣讲、发放宣传材料、现场劝导等形式，倡导安全出行，全面提高电动自行车骑乘人员骑乘风险意识和安全防护水平，营造更加和谐、稳定、安全的道路交通环境。



开展防灾科普宣传，助力“平安中国”建设

在5.12全国防灾减灾日来临之际，公司在全国各地积极开展多种形式的防灾减灾科普宣传，展出防灾减灾图片、防灾减灾科普挂图，制作各种防灾减灾知识展板、发放宣传资料、设立咨询台、开展线上活动等。同时，公司还联合应急管理、消防等外部单位，共同开展“5.12防灾减灾日超级英雄训练营”、全国防震减灾科普讲解大赛、“5.12”防灾减灾安全知识科普晚会、2020年防震减灾千场科普讲座等活动，向广大群众普及宣传防灾减灾意识，助力“平安中国”建设。



积极参与当地政府组织的宣传

3

温暖服务 专业铸就价值

公司以“卓越保险战略”为指引，坚持以客户为中心，深入实施“温暖工程”，聚焦客户的心事、小事、实事，查问题、择重点、办实事，梳理出客户最关心、最现实的问题，努力以看得到的变化回应客户期盼，让客户感知人民保险的服务温度。加强创新统筹推动，在强化落实客户服务管理、消费者权益保护等基础上，着力提升客户服务能力，以更快的响应、更简的流程、更优的体验，持续提升客户获得感和幸福感。2020年，95518全国服务专线连续第12年获评“中国最佳客户联络中心”。

优化服务体验

我们坚持以客户为中心，通过升级线上化服务、开展客户旅程优化以及完善俱乐部系统等举措，以客户视角推进公司运营流程优化，着力提升客户服务能力和一致化客户体验。

客户服务优化举措



升级线上化场景服务能力，推广智能机器人坐席和人工客服家庭坐席模式，实现“人工+智能”7*24小时管家式客户服务模式全系统100%覆盖。2020年，共计线上服务500万人次，服务满意度99%以上，使客户足不出户即可享受全方位保险服务。



应用客户旅程地图工具，以客户净推荐值（NPS）指标为指引，依据客户反馈意见进行回访，了解分析客户服务痛点难点，推动客户服务流程不断优化。2020年，公司启动流程优化和再造项目180余项，其中服务流程优化51项，不断提升客户服务体验。



依托俱乐部系统构建统一客户服务资源管理平台，从平台支撑能力、服务商对接、服务资源管理、服务配置及线上活动配置等方面全面升级改造，持续推动客户服务标准和质量管理优化升级，进一步提升客户满意度。

客户满意是我们最大的责任

自2009年以来，公司积极与第三方专业调查公司合作，持续开展第三方客户满意度调查，监测和追踪公司及行业客户体验数据，分析客户体验中存在的主要痛点问题，并制定改进措施，建立起“评价-反馈-改进”的长效闭环机制，进一步提升客户服务体验。2020年，公司委托益普索（中国）咨询有限公司开展第三方NPS及客户满意度调研。

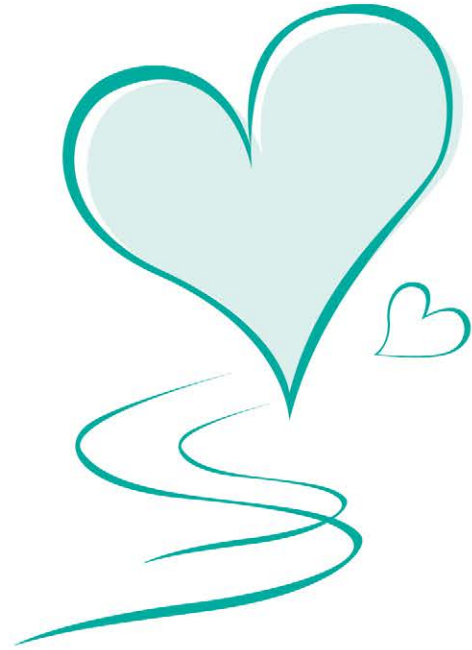


2020年6月，在《中国银行保险报》主办的“2020中国保险服务创新峰会”上，公司荣获“2019-2020年度金牌服务机构”。

案例

客户节 致可爱的你

2020年5月18日，公司第14届客户节拉开帷幕。作为2022年北京冬奥会保险合作伙伴，公司推出冬季奥运主题在线有奖互动游戏，让客户在感受冬奥氛围的同时，感知人保财险全面便捷的线上服务功能，切实感受更有广度、深度与温度的优质服务，同时积极听取客户意见反馈，进一步提升公司服务质量。



足不出户 享受便捷保险服务

公司优化客户线上化服务平台，通过数字化和线上化等方式关怀客户权益、挖掘客户诉求、优化客户体验，为客户构建有温度的保险服务生态圈。客户可通过手机快速实现投保、消费、服务、售后、投续保等服务的在线获取，足不出户享受到高效便捷的一站式保险服务。



案例

“心服务”



公司服务专员为人保客户免费提供爱车检测服务



江西抚州市分公司打造医疗保险一站式服务



云南省分公司设立“心服务站”，为驾驶员提供矿泉水、方便面、口罩等物资。

提升服务能力

我们面对数字科技时代变局，积极推进数字化转型，聚焦风险减量管理，通过科技赋能，打造“保险+科技+服务”的服务模式，为客户提供贴心、专业的风险保障服务。

服务能力提升举措



升级保险服务方式，将新技术融合创新与跨界应用作为重要工具，通过前置的专业风险管理，不仅做好“险后”补偿，而且做好“险中”响应、险前“预警”，从风险等量管理向风险减量管理转变，提供防赔并重的风险管理，做专业的风险减量管理者。



创新保险商业模式，以提高效率、优化客户体验作为出发点和落脚点，构建“保险+科技+服务”商业模式，以保险为起点、以科技为桥梁和平台、以服务为终点，不断提升“产品、技术和模式”水平。



着力防灾减损，推进防灾防损体系建设，搭建大灾应急指挥调度平台，建立汛期预警响应机制，全力做好风险排查、临灾响应、转移施救等防灾防损工作，最大程度避免和降低客户损失。

2020年，公司利用自主研发的移动风控APP，为客户提供现场水灾和火灾风险排查服务超5万次，有效提高了客户灾害防御能力。针对易燃易爆事故高发的制造、化工等行业，与国内权威机构和专家合作，为客户提供专业培训，查找事故隐患，协助企业整改。



为客户提供消防安全隐患排查服务



公司与气象、水利、消防等部门沟通和合作，实时掌握台风、城市内涝、火灾监测等灾害预报预警信息，第一时间向客户提示相关风险。针对车险24小时巡防易涝路段、地下车库，提醒客户及时转移，防范水淹事故风险；针对财产险，做好临灾重点风险排查，协助企业做好财产的防护及转移。



台风登陆前提醒车主加强防范，并设立应急报案点

案例

四川省凉山州是全国重要的战略性优质烟叶生产基地，当地烟农们一直以来靠天吃饭。为了解民之忧、助农增收，凉山人保人深化政企合作，加大技术创新，闯出了一条“保险+智慧气象”的防灾减损新道路，一步步地开启了凉山烟叶种植少冰雹、无冰雹的好日子，守住了烟叶生产丰收的好时候。



案例

让预警更及时 让服务更温暖

公司积极开发大灾应急指挥调度平台,应用物联网、空间信息技术、5G 等新技术, 汇聚地理信息集成台风实况及预报路径、24 小时预报和实况降水(面)、4 大类 76 种国家突发事件预警信息以及地震等灾害风险数据和保险信息,以“一张图”的模式,全流程、多维度呈现灾害发生、发展、影响和保险防灾防损、理赔进展、人车在线情况,支持灾前防灾防损、灾中应急指挥和灾后回溯分析。2020 年利用平台开展“海神”台风、南方暴雨洪涝灾害等线上会商调度 11 次,让预警更及时,让调度更精准,让服务更温暖。



为应对“海神”台风等灾害,公司第一时间利用大灾应急指挥调度平台开展线上会商调度,有效提升大灾应对能力。

应用物联网技术 推进“人防+技防”

针对水灾和火灾等重要风险,为客户安装物联监测预警设备,实现对风险的实时监测,公司防灾防损负责人收到灾害预警信息后,将第一时间与客户联系,协助客户及时采取防灾措施,降低损失风险。



水浸物联监测平台,提高城市内涝物联监测预警和应急响应能力

辽宁省分公司对企业开展安全生产风险监测



智能风控 为企业财产保驾护航

广东省分公司应用物联网技术,研发基于识别、防范、控制及管理一体化的智能风控系统。系统可依靠前端烟感设备、温感设备、可燃气体、水压水位、电压波动监测、摄像头、特殊气体监测、电器防火等感知设备收集企业风险数据,并通过大数据平台分析企业各项监控指标,人工智能自动识别异常、自动预警,实现企业风险动态实时管控,以“保险+科技+服务”的新模式,帮助企业降低与规避财产风险。



广东省分公司走进企业开展风险隐患排查

提高理赔效率

理赔作为保险服务的重要环节之一,是客户直观感受保险服务的重要窗口。我们完善总、省、市三级个险理赔岗位设置,大力推广在线理赔,提高理赔时效,推动理赔服务向智能化、便捷化转变。2020 年,公司理赔线上化率 93.15%。

理赔智能化举措



升级理赔运营指挥平台,实现基于位置的查勘员、查勘车、案件地点的关联性监控,以高度可视化的图表模式,为总、省、地、县四级理赔管理者提供科学、直观的决策管理工具。



实现车险与商业非车险理赔处理整合,贯通省内自赔与省间通赔流程,支持理赔全流程互联网化操作,升级风控体系,搭建理赔指挥中心,有力支持和推动数字理赔落地。



小微理赔增加互联网超量案件自动理赔能力,公司与阿里、字节跳动等公司完成了近 90 个互联网保险项目的对接。2020 年,共自动处理近 5000 万笔赔案,赔款近 80 亿元。(注:本数据未包含在理赔已决案件之中)

案例

积极应对南方暴雨冰雹灾害

2020 年,我国南方多地遭遇暴雨及洪涝灾害,广东、江西、安徽、湖北等多地经济财产蒙受严重损失。公司第一时间成立理赔工作组赶赴受灾严重地区,指导现场理赔,积极开辟理赔绿色通道,加快民生案件和小额案件的查勘、定损和赔付速度,帮助灾区群众迅速恢复生产生活,为国家防汛抗灾贡献保险力量。2020 年汛期,公司共为 3 万多家客户提供水灾风险排查服务,处理案件超过 30 万件。

长江第五号洪峰和嘉陵江第二号洪峰叠加抵达重庆市主城区,重庆分公司迅速组织干部员工开展抗洪救灾工作,督促并帮助客户开展施救工作。



四川省分公司闻“汛”而动,逆“洪”而上,不舍昼夜、连续奋战,短短 20 天定损水淹车 8222 件,占报案总量的 80%。



重庆铜梁支公司现场查勘受灾水稻

案例

广东江门分公司理赔员查勘受灾水稻



在雪域高原上查勘理赔

2020年5月底，西藏昌都芒康县昂多乡因连续强降雪导致牦牛和羊冻死、饿死。由于地处高原深处，西藏昌都分公司第一时间派出农险查勘员骑马深入事发地查勘。



案例

福建省分公司积极应对“米克拉”台风



查勘员现场查勘受灾情况

贵州省分公司上线“人伤理赔线上化调解平台”，进一步做好交通事故人伤调解服务工作，提升理赔效率，全面保障当事人合法权益。



河北石家庄分公司通过科技航拍技术，快速确定“318”风灾温室大棚受灾数量和受损亩数，大大提高理赔时效。



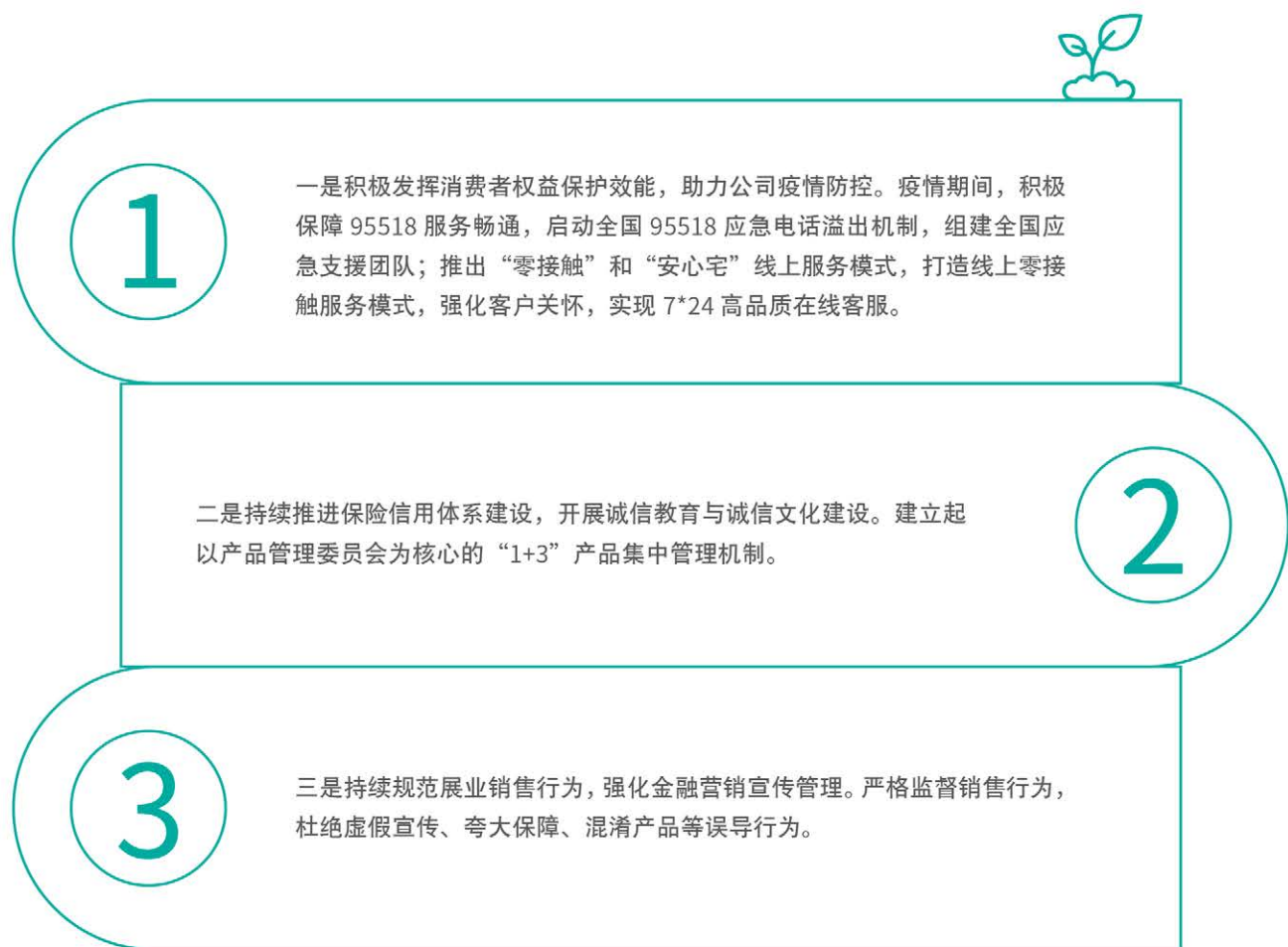
内蒙古分公司首创理赔线上一体化处理中心，进一步提高理赔效率。



保护客户权益

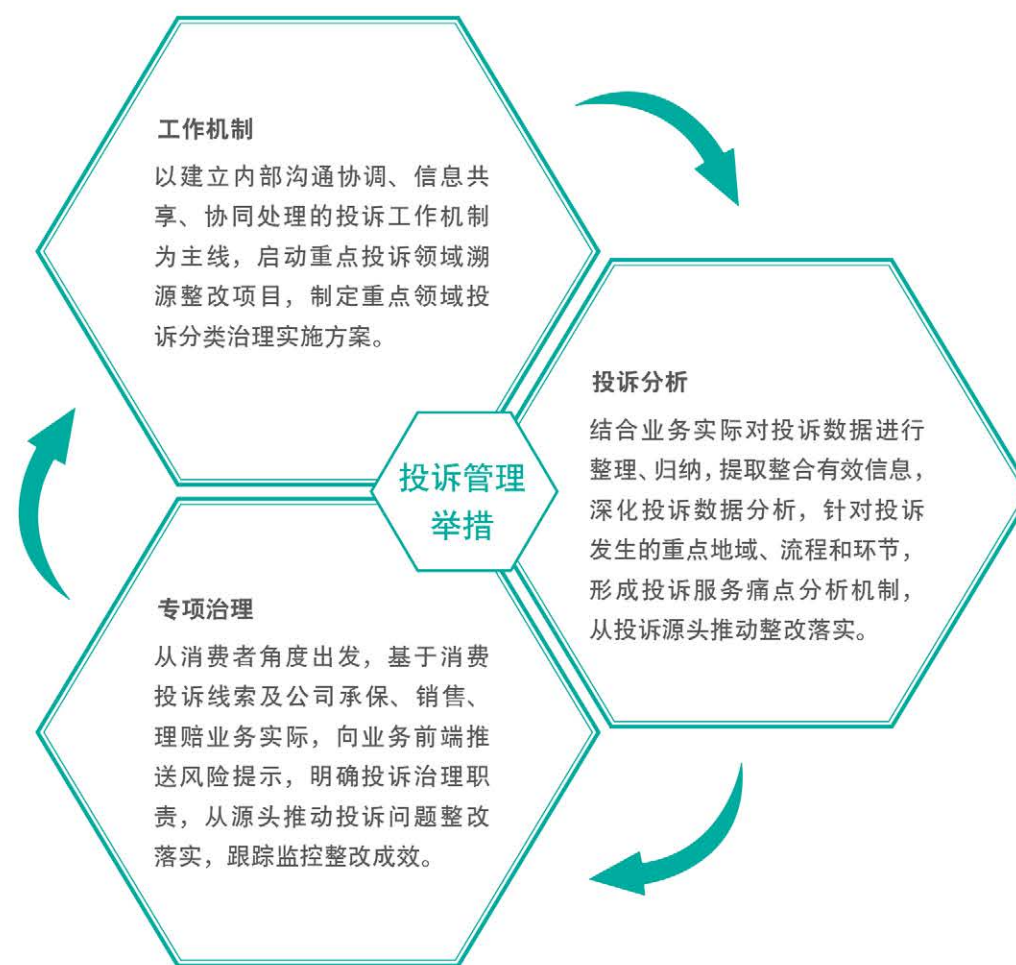
我们始终保护好消费者合法权益作为各项服务工作的出发点和落脚点，切实履行主体责任，持续健全消费者权益保护体制机制，不断提升消费者权益保护工作的规范性和有效性。

2020年，根据银保监会《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》要求，公司进一步加强消费者权益保护工作顶层设计，在董事会下设立消费者权益保护、风险管理与投资决策委员会，将消保工作纳入公司治理体系；印发《消费者权益保护审查制度》《消费者权益保护信息披露管理办法》《消费者教育宣传工作制度》等制度，持续夯实消费者权益保护工作制度基础；全面修订完善投诉管理相关12项制度，加强投诉处理内部流程管控，优化升级新版投诉系统，提升投诉处理规范化水平，切实保护消费者合法权益。2020年，公司未发生客户隐私信息泄露的事件。



投诉管理

我们扎实开展投诉管理，依据“统一管理，归口承办，依责解决”的总体思路，搭建从受理、转办、处理到反馈的全流程工作标准，并建立客户投诉应急响应机制，真心实意帮助客户解决问题，将客户的投诉转化为努力进取的动力，为客户带来更多优质满意的服务。



投诉相关数据及分布情况

2020年，公司受理的监管机构转办投诉量为1.45万件，其中车险类投诉案件占比为63.41%，非车险投诉案件占比为36.59%，非车险投诉同比上升17.39%。从业务类型来看，涉及销售业务的投诉案件占比约为21.21%；涉及承保业务的投诉案件占比约为15.86%；涉及理赔业务的投诉案件占比约为60.42%，较2019年理赔类投诉占比略有下降，销售、承保类有所上升。

从地区分布情况看，广东占18.81%，安徽占8.58%，吉林占5.28%，辽宁占5.06%，甘肃、北京占比在4%至5%之间，江苏、山东、广西、河北、新疆占比在3%至4%之间，福建、天津、河南、深圳、山西、黑龙江占比在2%至3%之间，上海、四川、云南、湖南、贵州、厦门、江西、大连、内蒙古、陕西、湖北占比在1%至2%之间，浙江、重庆、青岛、宁夏、海南、西藏、宁波、青海占比均不足1%。

亿元保费投诉量指标数据

类别	2020年
亿元保费投诉量（件/亿元）	4.16
财险行业均值/行业中位数（件/亿元）	6.22
行业比值	67%

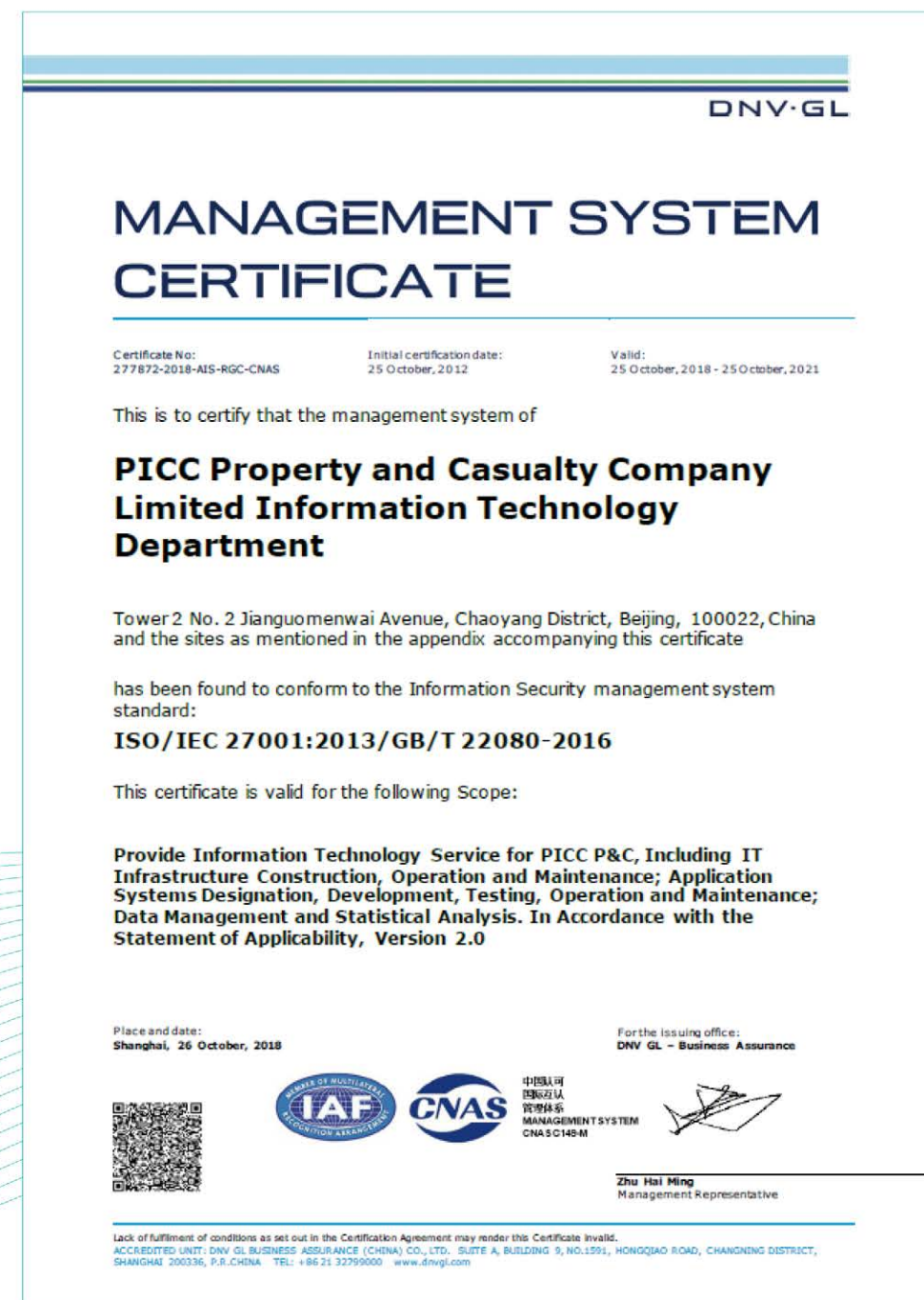
注：2020年数据来源为2020年监管第三季度投诉通报

客户隐私保护

我们严格遵守国家法律、监管法规、行业规范对于个人信息安全保护要求，始终将个人信息安全摆在首要位置。我们制定了《客户信息管理办法》《客户信息安全管理办法》等管理制度，强化技术管控，形成了完善的保障体系。在获取个人信息时明示个人信息收集、使用的目的、方式和范围，获得客户授权，并严格按照授权范围使用个人信息。各级机构严格遵守个人信息安全规范，严守安全防线，确保个人信息在收集、存储、使用上合法、合规、安全，有效保护个人隐私和权益。

保障信息安全

我们高度重视信息安全工作，积极开展风险防范与管理，不断完善信息安全管理体系，2012年通过并持续持有ISO27001国际认证。2020年，我们修订并印发了《网络安全管理制度》等信息安全制度规范。



ISO27001 国际认证证书

4

绿色发展 守护生态家园

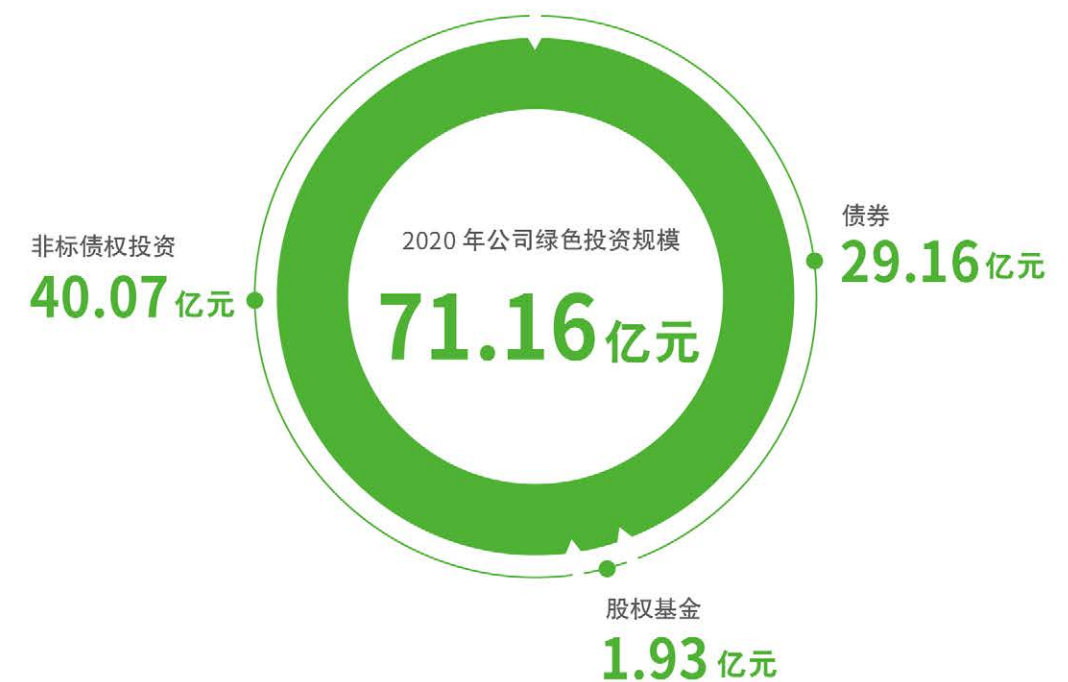
我们遵循绿色、低碳、循环、可持续发展的理念，在持续降低自身运营对环境造成影响的同时，积极落实国家构建绿色金融体系部署，创新绿色金融服务，助力产业和城市的绿色低碳发展，携手各方共同守护绿色家园。

发展绿色金融

我们通过提供风险保障和开展保险资金运用，加快推动绿色保险支持绿色发展，为经济社会绿色低碳发展保驾护航。

绿色投资

我们在投资决策时充分考虑项目对环境的影响，避免在“两高一剩”行业进行投资，助力产业结构向资源节约型和环境友好型方向转变。



绿色保险

我们积极践行绿色发展理念，围绕促进环境污染防治、保护绿色资源和生态环境、保障绿色产业发展、提升应对气候变化能力、鼓励实施环境友好行为，形成丰富的绿色保险产品体系和多样化的业务模式，助力生态文明建设。

绿色产业有关保险	累计提供保障
环境污染责任保险	146.87 亿元
太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险	120 亿元
风电设备产品质量保证保险	1108 亿元
首台（套）保险	81.55 亿元
船舶污染类保险	5.21 万亿元

案例

首创绿色建筑性能保险“保险+服务+科技+信贷”模式

公司在浙江省湖州市首创绿色建筑性能保险“保险+服务+科技+信贷”模式，积极发挥财政补贴、信贷优惠、保费杠杆等市场经济作用，为建筑企业提供事前信用增进、事中风控服务、事后损失补偿的全方位保障，营造有利于绿色建筑发展的环境，让绿色建筑从绿色设计真正走向绿色运行。



湖州市绿色建筑性能保险签约仪式

全国首个政策性天然草原保险项目落地内蒙古

2020年11月，公司签发全国首单政策性天然草原保险，为内蒙古100余万亩草原提供火灾、旱灾、沙尘暴、病虫害等保险保障，保障额度2000余万元。



绿色金融研究

我们在行业内积极推动绿色保险的基础研究，多次承担并圆满完成人民银行、住建部、科技部、银保监会、绿金委以及地方政府发起的绿色保险基础性研究工作。

公司创新提出界定绿色保险的“3-3-7”框架

服务三大方向：绿色保险作为服务绿色发展的保险解决方案，致力于支持环境改善、应对气候变化和促进资源节约高效利用。

3

囊括三个板块：绿色保险产品、绿色保险服务和保险资金的绿色运用。

3

七类绿色保险产品：环境损害风险保障类、绿色资源风险保障类、绿色产业风险保障类、绿色金融信用风险保障类、巨灾或天气风险保障类、鼓励实施环境友好行为类、促进资源节约高效利用类。

7

- 就人民银行征求绿色金融“十四五”规划意见，通过绿金委反馈关于绿色保险的相关建议
- 作为保险业唯一代表，在中国绿色金融改革创新研讨会上汇报公司绿色保险工作情况及支持绿色金融改革创新试验区建设的成果
- 参与论证《深圳经济特区绿色金融条例》《兰州新区绿色金融五年发展规划》《青岛市绿色城市发展试点方案》
- 与湖州市政府签署《共建湖州长三角绿色保险创新实验室战略合作协议》
- 参与重庆市政府《重庆市支持绿色低碳发展目标的绿色金融路线图》课题研究
- 参与科技部课题《构建支持绿色技术创新的金融服务体系》课题研究
- 研究编写《中国风电叶片质量与保险研究白皮书》
- 与住房和城乡建设部科技与产业化发展中心签署《保险支持城乡建设绿色发展战略合作协议》
- 依托公司与清华苏州环境创新研究院建立的环境保险与风险研究联合实验室，发布业内首份《化工园区绿色保险与安环风险白皮书》及化工园区一揽子风险解决方案

推进绿色运营

我们将绿色低碳环保理念融入公司的日常运营，建立多部门相互协作的环境管理体系，减少温室气体排放，持续推进节能减排工作的开展，加大环保投入，追求绿色发展、生态发展。

绿色办公

我们的运营过程以办公活动为主，公司的能源以电力消耗为主，还消耗少量水（生活用水、循环冷却水）、汽油（车辆消耗）、天然气（食堂消耗），以及纸张等办公用品，基本上不直接使用天然资源，主要排放物为生活废水、废气和固体废弃物（含办公固废和生活垃圾），公司的运营活动对环境不直接产生重大影响。

公司通过建立节能、节水与固体废物分类管理制度，以及开展环保意识培养，实现节约资源、减少污染物排放。公司总部超额完成北京市朝阳区“十三五”时期年度节能目标，2017年—2019年度连续三年节能责任目标考评结果为优秀，获得朝阳区发改委的奖励。

公司总部于2016年开始建立了碳核查机制，每年聘请第三方机构对公司总部的碳排放情况进行核查，出具碳核查报告，并根据其建议开展碳减排工作。



能源消耗

总公司计划万元产值（收入）能耗（吨标准煤/万元）降低约2%，中水回用/再利用水量（吨）不低于1500吨。

成立专门职能组	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
电力系统分时运行	公司总部办公楼空调系统、公共区域照明、电梯等设备实施分时运行措施，分为工作时间运行模式和非工作时间运行模式、节假日运行模式
张贴节能标识	公司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
更换节能设备	开展LED灯具节能改造，2020年完成LED灯具节能改造570支，预计年节能14000KWH。2020-2022年计划改造9300支日光灯，完成改造后预计年节能300000KWH
节约用水	卫生洁具在确保正常使用的前提下调节冲洗水量，卫生洁具用水全部实现中水冲洗

公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放

	2018年	2019年	2020年
用电量（千瓦时）	5128340	5278456	5687145
天然气（立方米）	63036	54438	50945
人均用电量（千瓦时）	4231.30	4107.75	4418.91
人均天然气使用量（立方米）	52.01	42.36	39.58
天然气燃烧温室气体排放量 (tCO2e)	137.8	119.0	110.1
电力温室气体量 (tCO2e)	3128.8	3220.4	3469.7
汽车油耗排放量 (tCO2e)	65.6	58.3	41.8
人均温室气体排放强度 (tCO2e/人)	2.63	2.55	2.81

注：
 1. 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范畴1）和能源的间接排放（范畴2），其他的间接排放不包括在本次报告的温室气体披露范围内。
 2. 电力对应的排放因子采用2015年全国电网平均排放因子0.6101tCO2/MWh。
 3. 温室气体计算参考北京市企业（单位）二氧化碳核算和报告指南。

总部公务车辆汽油消耗量（单位：升）

	2018年	2019年	2020年
车用汽油（升）	29964	26602	19080

我们倡导“节约用水，点滴做起”的理念。在水资源利用方面，总公司所使用的卫生洁具用水全面采用中水，实现资源的循环利用。

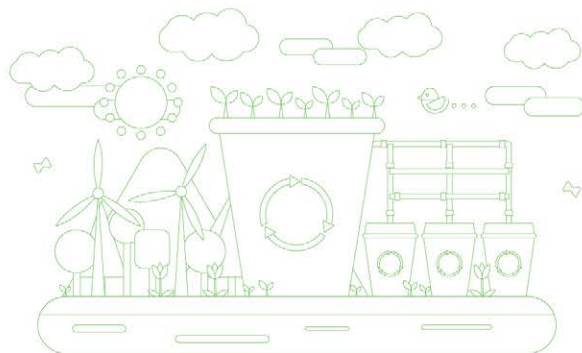
公司总部大楼（北京）用水量

	2018年	2019年	2020年
自来水总用水量（吨）	22371	21375	16574
人均用水量（吨/人）	18.46	16.63	6.44
中水回用/再利用水量（吨）	20306	20088	16628
废水排放量（吨）	17896.8	17100	13259.2

注：1. 2020年统计口径包含租区及人员 2. 废水排放量 = 自来水总用水量 * 0.8

固体废弃物

公司遵循垃圾分类处理原则，对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物在前端实行分类管理，在后端由物业委托具有资质的厂家进行专业化处理，严格遵守国家及北京市相关环保标准。选择符合资质要求的供应商对废旧设备按照国家环保标准进行无害化处置。公司总部计划 2021 年开展固体垃圾、厨余垃圾量化统计及餐厅油烟废气检测等相关工作。



环保拆解证明

电子化运营

我们推进电子化运营，制定产品线上运营保障机制，大力推广电子保单、电子发票和电子支付功能应用。2020 年，我们进一步夯实数据管理应用基础，《电子保单服务规范》系列标准入选人民银行、银保监会、证监会组织开展的 2020 年度金融领域企业标准“领跑者”榜单。

2018-2020 年电子保单量

	2018 年	2019 年	2020 年
电子保单 (万单)	3801.10	12552.58	19747.82

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

2018—2020 年增值税电子发票量

	2018 年	2019 年	2020 年
公司全渠道发票生成量 (万张)	1816.70	3204.50	3626.35



应对气候变化

全球气候变化不仅带来各种极端天气现象，更严重影响到各类经济及社会活动。公司积极回应政府、投资者等利益相关方应对气候变化的诉求，识别气候变化相关的风险及机遇，并依据结果不断完善管理。

公司秉承“防重于赔”的理念，积极参与和资助灾害风险研究，研判气候变化对保险的影响并探索应对策略，协同政府和客户做好极端灾害事件应对，创新物联网、空间信息技术等新技术应用提升防灾防损和大灾应急能力。公司大力支持光伏、风电产业发展及清洁能源发展，为新能源企业提供充分的保险保障，积极配合保险行业协会开发新能源汽车示范条款。

案例

哈萨克斯坦当地单体最大的光伏电站项目

2020 年 11 月，公司独家承保上海寰泰能源公司 100 兆瓦光伏项目，份额内保费约 107 万元，该项目是中哈产能合作重点项目清单项目之一，是哈萨克斯坦当地单体最大的光伏电站，每年将给当地居民带来 1.4 亿度清洁电力，减少 15 万吨碳排放，助力当地社会经济绿色发展。





传递绿色理念

我们奉行“人与自然和谐共生”的绿色环保理念，通过多种方式开展环保宣传交流和公益活动，将环保理念内化于心、外化于行，以自身行动传递绿色理念，倡导全社会共同为守卫绿色家园贡献力量。

案例



西藏山南分公司公益植树



内蒙古鄂尔多斯市达拉特旗支公司员工参加植树造林

案例



甘肃省分公司在兰州新区开展人保公益造林项目，为支持地方经济社会发展、支持地方生态建设做出积极贡献。



山东省临沂市分公司参与放鱼公益活动，保护沂河生态环境。

5

以人为本 打造温馨职场

我们坚持以人为本,切实保障员工合法权益,满足员工合理诉求,关爱员工健康安全,致力于提供实现职业理想和人生目标的卓越平台,持续提升员工的幸福感、获得感。

保障员工权益

我们构筑公开、公平、公正的人才聘用及晋升制度,持续为员工营造平等、安全和受尊重的工作氛围。

员工雇佣

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等国家相关法律法规,制订《劳动合同管理暂行规定》《总部考勤管理办法》等一系列管理制度,充分尊重每一位劳动者的工作权利,根据工作需要和员工情况,安排适当岗位,控制劳动强度在合理范围,保障劳动时间符合劳动法要求。明确各岗位员工招录条件,杜绝聘用小于16岁员工,报告期内未发生雇佣童工及强迫劳动事件。依法推进集体合同制度,以集体合同为载体,保障员工合法权益。



员工数量 (单位: 人)

员工类型	2018年		2019年		2020年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
在岗员工	168998	90.48	170372	91.24	166213	92.03
劳务派遣用工	16615	8.9	15579	8.34	13958	7.73
其他用工人员	1161	0.62	776	0.42	445	0.24



2020年在岗员工人数变动情况 (单位: 人)

新进员工					离职员工				
性别		年龄			性别		年龄		
男	女	< 31岁	31-50岁	> 50岁	男	女	< 31岁	31-50岁	> 50岁
3409	2017	3775	1634	17	3369	2552	3398	2453	70

在岗员工文化结构 (单位: 人)						
员工文化程度	2018年		2019年		2020年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
博士生	107	3.9	112	4.1	110	4.3
研究生	6396		6859		6950	
大学本科	94645	88.9	99050	89.6	100037	90
大学专科	55655		53639		49625	
中专及以下	12195	7.2	10712	6.3	9491	5.7

在岗员工年龄构成 (单位: 人)						
员工年龄	2018年		2019年		2020年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
30岁以下	58853	34.8	53945	31.6	44486	26.8
31-50岁	92841	54.9	98281	57.7	103216	62.1
50岁以上	17304	10.2	18146	10.7	18511	11.1

各地区员工数量	
华北地区	30151
东北地区	12193
华东地区	51529
华中地区	20336
华南地区	16061
西南地区	20171
西北地区	15772

各地区员工流失率	
华北地区	3.7%
东北地区	1.9%
华东地区	3.5%
华中地区	3.4%
华南地区	5.5%
西南地区	3.3%
西北地区	3.6%

按性别统计的员工流失率	
男	女
3.8%	3.3%

平等机会、多元化和反歧视

我们严格按照《劳动法》规定和联合国 2030 可持续发展目标 (SDGs) 相关要求, 明确禁止在就业及晋升过程中有任何对员工关于年龄、民族、性别、宗教信仰、国籍等方面的歧视行为, 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。部分分公司还签订了女职工保护专项集体协议, 专门设置了女职工关爱室, 满足孕期、哺乳期女员工的特殊需要。

在岗员工性别构成 (单位: 人)

员工性别	2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
男	88598	52.4	90264	53.0	88396	53.2
女	80400	47.6	80108	47.0	77817	46.8

在岗员工民族构成 (单位: 人)

民族	2018 年		2019 年		2020 年	
	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)	人数	占比 (%)
汉族	156507	92.6	157410	92.4	153135	92.1
少数民族	12491	7.4	12962	7.6	13078	7.9

董事会和监事会人员构成 (单位: 人)

年份		2019 年	2020 年	
董事会	性别构成	男	8	7
		女	2	2
	年龄构成	≤ 30 岁	0	0
		31-50 岁	0	0
		> 50 岁	10	9
	性别构成	男	4	3
女		1	2	
监事会	年龄构成	≤ 30 岁	0	0
		31-50 岁	1	1
	> 50 岁	4	4	

薪酬和福利

我们提供有竞争力的薪酬福利体系, 积极落实同工同酬政策。为在岗员工提供五险一金、带薪休假等保障及福利, 提供企业年金、补充医疗保险等选择性福利。从工作关爱、全面保障、健康关爱等方面优化、提高员工的福利待遇。

沟通机制

我们全面推进以职工代表大会为基本形式的民主管理，稳步推广会员代表大会制度，健全协商民主机制，将员工的知情权、参与权、表达权、监督权落到实处。

2020年11月6日，公司第三届职工代表大会第一次会议暨第一届会员代表大会第一次会议以视频网络形式圆满召开，系统357名“两会”代表相聚“云端”，审议通过总裁工作报告、公司假期管理办法（2020版）（草案）等一系列涉及员工切身利益的规章制度和重要事项，无记名差额民主选举产生公司第一届工会委员会和经费审查委员会。



构筑发展平台

我们积极促进复合型人才的培养，注重员工个人职业发展与企业发展相一致，积极培养创新型人才，持续提升员工的政治能力、专业能力、创新能力和执行能力。

2020年，我们组织实施了“总部人力资本提升项目”“新员工岗前培训”等项目，并推荐选调各级干部参加中央党校、中国大连高级经理学院、中国干部网络学院、集团“领航工程”领导干部班等重点班次学习，通过培训帮助干部员工拓宽思路、提升素质、增强能力。

我们根据中央、集团公司有关规定，结合公司实际制定员工职业发展方案，制定《公司总部员工基层锻炼管理暂行办法》《员工轮岗挂职交流管理暂行办法》，不断完善人才甄选机制流程，为员工提供畅通的职业发展路径，让优秀的员工在适当的发展通道上脱颖而出。

按性别划分员工 2020 年接受培训的平均小时数（单位：小时）		
时间	男	女
2018 年	86	81.4
2019 年	85.4	92.4
2020 年	114.3	111.9

系统内集体协商制度签订情况	
签订集体协议的分公司数量	系统内 31 家单位
签订女职工保护专项集体协议的分公司数量	系统内 23 家单位
签订薪酬保障专项集体协议的分公司数量	系统内 8 家单位
签订全辖集体协议、女职工保护专项集体协议和薪酬保障专项集体协议的分公司数量	2 家省级分公司（新疆和深圳）

按职级划分员工 2020 年接受培训的平均小时数（单位：小时）					
时间	公司领导	公司级高管	部门级管理人员 (含专业序列)	处级管理人员 (含专业序列)	基础职务序列人员
2018 年	7.93	43.89	69.27	78.06	84.25
2019 年	3.30	9.42	39.71	130.59	91.35
2020 年	78.14	73.1	39.77	99.68	114.23

按性别划分员工 2020 年接受培训占比

时间	男	女
2018 年	86.94%	85.75%
2019 年	85.68%	84.84%
2020 年	89.41%	89.66%

按职级划分员工 2020 年接受培训占比

时间	公司领导	公司级高管	部门级管理人员 (含专业序列)	处级管理人员 (含专业序列)	基础职务序列人员
2018 年	81.82%	83.33%	94.77%	98.53%	95.40%
2019 年	20.00%	28.57%	69.81%	92.80%	89.71%
2020 年	100.00%	100.00%	99.01%	99.87%	89.53%

创新总部新员工培训方式

“总部新员工培训项目”采用“线上+线下”培训方式，京内学员在主会场参训，京外学员通过视频方式线上参训。培训内容采用“面授课程+网络课程+参观公司企业文化展室+小组讨论”等多模块设置，提升学习的互动性、参与度与体验感，帮助 63 名新员工学员迅速了解公司、融入职场。



案例



北京市分公司举办“深化赋能 综拓转型”培训



贵州省分公司举办新员工岗前培训班

打造幸福家园

我们持续构建员工关爱体系，围绕员工身心健康、工作环境、学习成长、困难帮扶、保险保障等方面，加强人文关怀，着力提升员工的幸福感、获得感和安全感。

员工关爱活动	2018年	2019年	2020年
春节元旦两节期间			
系统共慰问病困员工 (人)	447	489	568
慰问金 (万元)	95.9	119	127.6
“PICC 员工爱心日” 捐助活动			
参与员工 (人)	17.8 万	18 万	>18 万
向中国人保关爱基金捐款 (万元)	355.68	362	298.6
注：参与员工统计口径包含退休人员及营销人员			

我们建立健全员工健康安全保障体系，总公司制定《公司总部安全管理规定》等制度，进一步健全安全管理机制，完善安全责任制，确保各项工作稳定有序运转，全方位保障员工健康安全。公司认真执行劳动保护法律法规，加强职场安全保卫工作，为员工提供安全的工作环境，每年组织检查工作场所，杜绝安全隐患。公司定期开展职业健康与安全知识培训，举办消防演练。

公司为员工办理社会保险、补充医疗等保险保障，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。2020年，面对新型冠状病毒肺炎疫情，公司扎实做好疫情防控和复工复产保障工作，有力保障员工健康安全。

员工工伤情况

年度	工伤死亡数量	因工伤造成的死亡率	工伤 (不含死亡) 数量	因工伤 (不含死亡) 损失工作日数
2018	8	0.0045%	—	—
2019	11	0.0059%	—	—
2020	9	0.0048%	113	5774.5

注：
 员工统计口径为正式工及派遣工
 工伤造成的死亡率 = 死亡人数 / 原有人数
 原有人数 = 上一年度年末在岗人数 + 劳务派遣人数

公司配备健身室、阅览室等活动场所，丰富员工业余生活。北京、天津、内蒙古等多家分公司还组织了健康徒步、读书分享、爱国观影、书画摄影等线上线下丰富文化活动，舒缓员工身心压力。

公司注重员工精神健康，强化职工思想政治引领，大力弘扬劳模工匠精神，持续建设幸福职工之家，推动系统普惠服务全新升级，组织开展丰富多彩主题活动，落实员工关爱举措。



福建泉州分公司员工包饺子活动



吉林省分公司开展“迎新春增春联，送万福进万家”主题活动



贵州省黔南州分公司举办“凝心聚力 再创辉煌”职工趣味运动会



山东省分公司开展“庆司庆 迎冬奥”主题健步走活动



黑龙江省分公司组织健身操活动



大连市分公司组织“初心凝聚力量 使命筑牢担当”员工趣味运动会



海南省分公司组织员工参加羽毛球比赛



宁波市分公司开展艺术插花活动

6

伙伴合作 携手共进共赢

公司的经营成果与各合作伙伴的共同努力密切相关,我们遵循平等互利的原则,协力营造融洽的合作关系与优良的营商环境,推动价值链各环节的合作伙伴构建责任共担、价值共享的业务生态圈,积极发挥保险服务保障功能,努力实现合作共赢。

外部合作

我们遵循依法合规、平等互利的原则,与各级政府部门、中央企业、地方国有企业、中介机构、金融机构等深入开展合作,努力为各类合作伙伴带来新的发展机遇。

深入实施战略合作

我们积极推动与国家部委、地方政府、大型企业集团的战略合作,积极发挥保险服务保障功能,加强政企互动,推动商业合作,努力实现互利共赢的局面。2020年,公司与国家发改委、江苏、新疆、深圳、广州等政府部门,招商局集团、中国信息电子产业集团等中央企业建立战略合作关系。

全面开展中介机构合作

我们积极与具备专业价值、行业优势的经纪机构开展合作,共同为法人及个人客户提供优质的风险管理服务。截至2020年底,已与全国460家经纪法人机构建立合作关系。

我们持续完善公司代理渠道管理,修订专兼业代理渠道业务管理办法、标准合同文本和合规经营手册,对兼业代理机构数据核对、专业代理机构自营平台合作等事项予以进一步规范。2020年,我们与1232家专业代理机构开展合作。

立体推进金融机构合作

我们与大型国有银行、政策性银行、股份制商业银行及部分省份农信社等建立起从总部到分公司多层次、多形式的业务合作关系。选择具有保险代理资质且专业能力较强的银行机构,在依法合规的前提下开展保险代理业务合作,为银行渠道法人及个人客户提供优质的保险产品和服务。截至2020年12月底,与全国539家银行金融机构法人建立代理业务合作关系。

阳光采购

我们严格遵守国家及集团相关采购规定，坚持“公开、公平、公正”的采购原则，遴选资质完备、信誉良好、负责的供应商入库，优先考虑采购节能产品、环境标志产品。截至 2020 年底，纳入公司供应商库统一管理的供应商合计约 4400 家，建成供应品类齐全、服务区域广泛、企业类型和规模较为均衡的供应商体系。

我们视供应商为重要的合作伙伴，在供应商中传递负责的理念和要求，积极推进负责的供应链建设。引入专业第三方机构，对 220 家成交供应商的服务质量、履约能力、服务能力、价格水平、应标能力、经营情况等内容共同开展考核；探索建立供应商管理“大数据”体系和采购前供应商风险调查机制。



行业交流

我们积极开展与国内外同行同业、科研机构的交流合作，跟踪全球保险业发展动态与政策趋势。

公司自 2011 年开始设立灾害研究基金，面向全社会公开资助风险管理研究。截至 2020 年，资助国内 70 多所高校、科研机构的科研人员、青年教师及学生逾 360 人次，资助金额超 1500 万元，形成研究报告及学术论文近 300 篇。

案例

多边学术合作

推进科技部十三五国家重点研发计划“大都市区多灾种重大自然灾害风险综合防范关键技术研究示范”和“多灾种综合风险防范服务产品开发与集成平台研制示范”，开展保险应用示范，开展城市内涝和 InSAR 技术相关标准制定，为保险参与大都市区综合风险防范和风险信息服务提供支撑。

与广东省水利水电科学研究院共同开展“粤港澳大湾区洪水风险与巨灾保险政策研究”项目，提出粤港澳大湾区（广东部分）居民住宅洪水巨灾保险实施方案建议。

外部交流

我们积极参与中国保险行业协会、中国内部审计协会、中国互联网金融协会、中国通信标准化协会、中国“一带一路”再保险共同体理事会等协会、外部倡议及相关组织，主动开展互动交流，共同推动行业持续健康发展。

7

回馈社会 虔心惠泽民生

我们牢记央企责任，积极关注社会民生问题，通过公益捐赠、爱心助学、志愿者服务等形式多样的公益活动，促进民生改善，持续向社会传递正能量。

公益慈善

我们以捐款、捐物、捐保险等多种形式奉献爱心，为社会和谐稳定、人民幸福安康贡献力量。

年份	2018年	2019年	2020年
累计捐款捐物（万元）	9707.61	9024.24	6962.15

注：本数据统计口径不含商业赞助

案例



2020年公司总部开展“PICC员工爱心日”捐款活动



2020年12月，广东省分公司开展教育扶贫捐赠活动



广东省分公司向玉林市兴业县旧城村捐赠扶贫资金



山东省分公司组织关爱孤独症儿童爱心公益健步行活动

志愿活动

我们热心参与社会公益，鼓励和支持员工参与志愿者活动，用自身的力量向社会传递更多关怀和温暖。2020年，我们成立青年志愿者、青年先锋队等服务团队，开展多种类型的爱心志愿活动，弘扬传统美德。

2018-2020 年公司系统团委志愿者行动			
	2018 年	2019 年	2020 年
参与人数 (人)	18701	28475	26866
服务时长 (小时)	29747.0	67485.5	163225.5
主要服务对象与受益人数 (人)	279620	440999	925746



公司志愿者积极协助当地政府开展社区防控、交通疏导、环境消杀、蔬菜供应等服务，以实际行动展现新时代人保财险青年的温度和担当。



江苏省分公司志愿者投身疫情防控第一线



广西分公司开展“热血青春，不悔奋斗”无偿献血活动



江西省分公司为广大高考考生及家长无偿提供矿泉水、考试用具、防暑物品，并进行流动送考，帮助考生安全、快捷、准时抵达考场。



新疆昌吉分公司志愿者到社区开展交通劝导、小区环境整治等活动。



验证声明

SGS通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2020

查证/验证的性质和范围

SGS通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企业社会责任报告2020（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随附表格中的数据。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。其它披露的数据及信息不在验证流程范围之内。

人保财险的2020年度企业社会责任报告中的信息由其管理层及相关职能部门负责。

我们的责任旨在告知所有中国人民财产保险股份有限公司的利益相关方，在以下规定的认证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括全球报告倡议组织标准（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）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，必要时与其他子公司的相关员工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，并拥有全球性服务网络。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验员，注册于CCAA的ISO 14001审核员、ISO 45001审核员和SAAS认可的SA8000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企业社会责任报告2020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在2020年度的企业社会责任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企业社会责任报告2020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，采取了一定的方式与利益相关方进行沟通和交流。

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，使利益相关方可以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，如实披露了正面和部分非正面的绩效。

可比性

人保财险的报告披露了2020年的各项相关绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其企业社会责任绩效进行直观对比和了解。SGS建议进一步扩展经济和社会方面的数据对比性。

准确性

人保财险的报告内容信息准确，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，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

对于审验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。

审验局限性

本次审验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

辛斌 总监
北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层
2021-3-18
WWW.SGS.COM

指标索引

ESG指标索引

索引	指标	页码
环境 A		
	一般披露	P55 推进绿色运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P55 推进绿色运营
	关键绩效指标 A1.2 直接（范围一）及能源间接（范围二）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放
层面 A1: 排放物	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）。	P57 推进绿色运营 - 固体废弃物
	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）。	P57 推进绿色运营 - 固体废弃物
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标，以及为达到这些目标而采取的步骤。	P55 推进绿色运营
	关键绩效指标 A1.6 描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P55 推进绿色运营
	一般披露	P55 推进绿色运营
层面 A2: 资源使用	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）。	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放

索引	指标	页码
层面 A2: 资源使用	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)。	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼 (北京) 用水量
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P55 推进绿色运营
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题, 以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼 (北京) 用水量
	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。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险, 并大力推行电子保单, 因此不适用该指标
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	P55 推进绿色运营
	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。	P56 推进绿色运营
层面 A4: 气候变化	一般披露	P58 推进绿色运营
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜, 及应对行动。	P58 推进绿色运营
社会 B		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P62 保障员工权益
	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。	P62-P64 保障员工权益
	关键绩效指标 B1.2 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P62-P64 保障员工权益

索引	指标	页码
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P71 打造幸福家园
	关键绩效指标 B2.1 过去三年 (包括汇报年度) 每年因工亡故的人数及比率。	P72 打造幸福家园
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P72 打造幸福家园
	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。	P71-P72 打造幸福家园
层面 B3: 发展及培训	一般披露	P68 构筑发展平台
	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。	P69 构筑发展平台
	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。	P68 构筑发展平台
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P62 保障员工权益
	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。	P62 保障员工权益
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P62 保障员工权益
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P77 阳光采购
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P77 阳光采购
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及有关惯例的执行及监察方法。	P77 阳光采购

索引	指标	页码
层面 B5: 供应链管理	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险惯例, 以及相关执行及监察方法。	P77 阳光采购
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环境产品服务的惯例, 以及相关执行及监察方法。	P77 阳光采购
	一般披露	P37-50 温暖服务 专业铸就价值
层面 B6: 产品责任	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	本公司提供的产品不会对消费者造成人身伤害和健康损害, 因此不适用该指标
	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。	P47-49 保护客户权益
	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。	P26 知识产权保护
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险, 不存在因产品质量原因回收的问题, 因此不适用该指标
	关键绩效指标 B6.5 描述消费者资料保障及隐私政策, 以及相关执行及监察方法。	P49 保护客户权益 - 客户隐私保护 P50 保障信息安全
层面 B7: 反贪污	一般披露	P21 党风廉政建设
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P21 党风廉政建设
	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。	P21 党风廉政建设
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P21 党风廉政建设

索引	指标	页码
社区	一般披露	P3-7 齐心协力 打赢疫情防控阻击战 P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚 P79-82 回馈社会 虔心惠泽民生
	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)。	P3-7 齐心协力 打赢疫情防控阻击战 P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚 P80 公益慈善 P81-82 志愿活动
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)。	P3-7 齐心协力 打赢疫情防控阻击战 P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚 P80 公益慈善 P81 志愿活动

GRI 指标索引

GRI 标准	披露	页码
一般披露		
	102-1 组织名称	P11 公司概况
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P11 公司概况 P11 公司业务
	102-3 总部位置	P11 公司概况
	102-4 经营位置	P11 公司概况 P11 公司业务
	102-5 所有权及法律形式	P11 公司概况
	102-6 服务的市场	P11 公司业务
组织概况	102-7 组织规模	P11 公司概况 P11 公司业务 P62 保障员工权益 - 员工雇佣
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P62 保障员工权益 - 员工雇佣 / 平等机会、多元化和反歧视
	102-9 供应链	P77 阳光采购
	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	P24 强化风险防控
	102-12 外部倡议	P78 行业交流
	102-13 协会的成员资格	P78 行业交流
战略	102-14 高层决策者的声明	P1 董事长致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P12 公司战略 P25 依法合规经营
管治	102-18 管制架构	P20 完善公司治理

GRI 标准	披露	页码
	102-40 利益相关方群体列表	P17 利益相关方交流
	102-41 集体谈判协议	P67 保障员工权益 - 沟通机制
利益相关方参与	102-42 利益相关方的识别和遴选	P17 利益相关方交流
	102-43 利益相关方参与方针	P17 利益相关方交流
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P17 利益相关方交流
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P11 公司概况 P11 公司业务
	102-46 界定报告内容和议题边界	P18 实质性议题分析
	102-47 实质性议题列表	P18 实质性议题分析
	102-48 信息重述	P55 推进绿色运营
	102-49 报告变化	无变化
报告实践	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	P97 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	P91 GRI 指标索引
	102-56 外部鉴证	P83 SGS 验证声明

GRI 标准	披露	页码
经济绩效	103 管理方法披露	P11 公司概况 P11 公司业务
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P11 公司概况 P11 公司业务
市场表现	103 管理方法披露	P28 服务重点项目
间接经济影响	103 管理方法披露	P28 服务重点项目 P52 发展绿色金融
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P28 服务重点项目 P52 发展绿色金融
	203-2 重大间接经济影响	P28 服务重点项目 P52 发展绿色金融
采购实践	103 管理方法披露	P77 阳光采购
反腐败	103 管理方法披露	P21 党风廉政建设
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P21 党风廉政建设
能源	103 管理方法披露	P55 推进绿色运营
	302-1 组织内部的能源消耗量	P56 推进绿色运营 - 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	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放
水资源	303-1 组织与水（作为共有资源）的相互影响	P55 推进绿色运营
	303-2 管理与排水相关的影响	P56 推进绿色运营
排放	103 管理方法披露	P55 推进绿色运营
	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P56 推进绿色运营 - 公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放

GRI 标准	披露	页码
排放	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P56 推进绿色运营 - 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	P56 推进绿色运营 - 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	P55 推进绿色运营
环境合规	103 管理方法披露	P55 推进绿色运营
供应商环境评估	103 管理方法披露	P77 阳光采购
雇佣	103 管理方法披露	P62 保障员工权益
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P66 薪酬和福利 P71 打造幸福家园
	401-3 育儿假	P65 保障员工权益 - 平等机会、多元化和反歧视
劳资关系	103 管理方法披露	P67 沟通机制
职业健康与安全	403-1 职业健康安全管理体系	P71 打造幸福家园
	403-3 职业健康服务	P71 打造幸福家园
培训与教育	103 管理方法披露	P68 构筑发展平台
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P68 构筑发展平台
多元化与平等机会	103 管理方法披露	P65 保障员工权益 - 平等机会、多元化和反歧视
	405-1 管治机构与员工的多元化	P65 保障员工权益 - 平等机会、多元化和反歧视
反歧视	103 管理方法披露	P65 保障员工权益 - 平等机会、多元化和反歧视

GRI 标准	披露	页码
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P62 保障员工权益
童工	103 管理方法披露	P62 保障员工权益
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P62 保障员工权益
当地社区	103 管理方法披露	P3-7 齐心协力 打赢疫情防控阻击战 P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚 P80 公益慈善 P81 志愿活动
供应商社会评估	103 管理方法披露	P77 阳光采购
客户健康与安全	103 管理方法披露	P33 服务大众健康
客户隐私	103 管理方法披露	P49 保障客户权益 客户隐私保护 P50 保障信息安全
	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	P48-49 保障客户权益
社会经济合规	103 管理方法披露	P25 依法合规经营

联合国可持续发展目标

指标		页码
SDG 1	无贫穷	P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚
SDG 2	零饥饿	P8-10 全力以赴 助力决胜脱贫攻坚
SDG 3	良好健康与福祉	P27 牢记使命 服务国计民生
SDG 4	优质教育	P68 构筑发展平台
SDG 5	性别平等	P62 保障员工权益
SDG 6	清洁饮水与卫生设施	P55 推进绿色运营
SDG 7	经济适用的清洁能源	P55 推进绿色运营
SDG 8	体面工作和经济增长	P61 以人为本 打造温馨职场
SDG 9	产业、创新和基础设施	P27 牢记使命 服务国计民生
SDG 10	减少不平等	P27 牢记使命 服务国计民生 P61 以人为本 打造温馨职场
SDG 11	可持续城市和社区	P55 推进绿色运营
SDG 12	负责任的生产	P55 推进绿色运营
SDG 13	气候行动	P55 推进绿色运营
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	P19 公司管治
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	P31 护航“一带一路”

读者反馈

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《社会责任报告 2020》。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!

姓名: _____

单位: _____

联系电话: _____

电子信箱: _____

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. 您对人保财险社会责任报告 2020 的建议:

9. 您对人保财险履行社会责任的建议:

请填写后可邮递至: 中国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: zgrbxx@picc.com.cn

或传真至: 010-85176028



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: <https://property.picc.com>

总部地址:中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼