



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED



2021

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

目录



编制说明	01
董事长致辞	03
董事会声明	06
责任专题一 “双奥”保险,为冰雪盛会护航	07
责任专题二 闻“汛”而动,全力做好抢险救灾和保险理赔服务	13

关于我们



公司简介	17
公司业务	17
公司战略	18
公司文化	18
荣誉与认可	19
关键绩效	21

社会责任管理



责任战略与管理	22
利益相关方沟通	23
实质性议题识别	24
人保财险与 SDGs	25

不忘初心 服务国计民生



聚焦“六大战略服务”	29
共建“一带一路”	40
服务重点项目	41
服务实体经济	42
长效疫情防控	44

砥砺前行 践行责任担当



完善公司治理	47
提供至诚服务	53
清洁低碳运营	63
携手合作共赢	68
赋能员工成长	69
传递公益温情	75

ESG 绩效	80
外部鉴证	86
指标索引	89
读者反馈	96

报告范围

报告的时间范围：2021年1月1日至2021年12月31日，根据实际需要，部分内容超出上述范围。

报告的组织范围：中国人民财产保险股份有限公司及其分公司。

报告的发布周期：本报告为年度报告。公司2020年企业社会责任报告发布时间为2021年4月。

报告参考标准

本报告主要以香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》、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。

报告汇报原则

本报告依据以下原则进行汇报：

重要性：报告参照香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》关于重要性议题的界定方式，识别重要的利益相关方，并通过利益相关方沟通、对标社会责任标准等多种方式收集、识别报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

量化：报告详细披露环境及社会范畴指标的量化目标与绩效数据，所有指标均明确统计范围或计算方式，部分指标披露连续三年绩效数据，提升数据可比性。

平衡：报告客观呈现公司表现，并避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

一致性：报告沿用上年度报告的披露统计方法，如有变化将在文中说明。

报告数据来源

本报告中的财务数据援引《中国人民财产保险股份有限公司2021年年度报告》中按香港财务报告准则编制的财务报告（该报告已经罗兵咸永道会计师事务所独立审计），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企业社会责任高度相关，并将随未来社会责任管理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。网络版可在香港联合交易所官方网站及本公司网站 <https://property.picc.com> 查阅下载。



扫描下载电子版报告

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。

释义

在本报告中，下列缩写词汇具有以下含义：

“中国人保财险”或“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“中国人保集团”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”

“三会一层”是指股东（大）会、董事会、监事会、高级管理层

董事长致辞



功崇惟志，业广惟勤。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。站在“两个一百年”历史交汇点上，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，立足“人民保险 服务人民”的初心使命，主动融入国家新发展格局，在经营业绩取得新突破的同时，推动经济、环境、社会价值协同提升，迈向全球一流财险公司的步伐更加坚定有力。

我们践行高质量发展理念，在追求卓越的道路上行稳致远。审慎研判外部形势，科学制定公司“十四五”规划，深化“新人保”企业文化建设，推进组织机制改革创新，强化能力建设和风险防范。2021年实现总保费收入4495.33亿元，经营能力持续增强，投资收益再创新高，偿付能力充足稳定，取得规模与效益双增长的经营业绩，展现出强大的发展韧性。连续13年蝉联“亚洲最佳财险公司”，穆迪信用评级A1等级（展望稳定），保持国内中资保险公司最高评级等级。

我们落实“六大战略服务”，在助力社会发展的征途上砥砺前行。服务乡村振兴，2021年承保三大主粮作物4.4亿亩、生猪2.46亿头，提供风险保障2.7万亿元。服务智慧交通，开展智能网联汽车技术创新，推广物联营运车风控模式。服务健康养老，创新健康管理服务，构建多层次医疗保障体系。服务科技创新，成立全国首个知识产权保险中心，为6341家企业提供逾29亿元知识产权风险保障。服务社会治理，创新推出“风雨保”“应急保”等保险产品，拓宽治理类保险领域。2021年，公司承担保险责任金额1480.7万亿元，是同期GDP的13倍，累计处理各类赔案8004万件。值得骄傲的是，我们为北京2022年冬奥会和冬残奥会提供了全方位保险保障，成为国内唯一一家“双奥”保险公司。

我们坚守人民保险的初心使命，在保障民生福祉的实践中彰显温度。我们广泛开展各类捐赠、志愿活动，捐赠保险提供保障逾233亿元，带动乡村消费帮扶购买农产品3885万元。公司多个单位和个人荣获党中央、国务院授予的全国脱贫攻坚先进集体和先进个人，获奖总数在保险行业位列第一。我们始终把人民群众的冷暖安危放在心上，妥善应对“7.20”河南暴雨、“烟花”台风等重大灾害；创新疫苗保险，建立突发公共卫生事件保险机制，为1.37亿人、6.1万家企事业单位提供1.52万亿元风险保障。我们全力满足客户日益增长的保险服务需求。丰富产品供给、坚持质量优先、强化科技赋能，提供承保、理赔、增值服务线上全流程服务，积极构建客户服务生态圈，持续强化消费者权益保护。2021年，公司95518客服代表服务满意率99%以上，连续14年获评“中国最佳客户联络中心”。

我们聚焦绿色可持续发展目标，在建设美好家园的蓝图中书写担当。立足保险本源，上线新能源车专属条款、创新风电、光伏等绿色保险，承保森林面积超过11.6亿亩；推出全国首单“碳汇贷”森林保险，为生态产品的价值实现提供新路径。加大绿色投资，支持清洁能源、碳减排技术等投资超195亿元。倡导低碳、节约发展理念，优化绿色运营，制定公司《服务碳达峰碳中和行动方案》，持续推进电子化办公运营，全年电子保单生成量超2.5亿单。

山积而高，泽积而长。2022年，中国人保财险将紧紧围绕“卓越保险战略”，积极践行“承保+减损+赋能+理赔”保险新逻辑，以服务构建新发展格局为核心，以深化保险供给侧结构性改革为主线，以深入推进体制机制变革为动力，在履行企业社会责任的进程中与经济共荣、与社会共享、与环境共生，奋力谱写可持续发展的新篇章。

中国人民财产保险股份有限公司
董事长

罗焘

指引披露要
 社会及管治
 交易所环境
 严格遵守上市
 董事会承诺本公
 中国人保财险

董事会声明

中国人保财险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披露要求。

公司董事会负责监管中国人保财险 ESG 关键议题的承诺和表现。公司董事会战略规划委员会负责公司整体 ESG 政策战略管理，强化董事会成员的 ESG 管治意识，监管 ESG 关键议题的承诺和表现，为董事会提供决策支持。公司专门成立企业社会责任工作组，负责统筹协调、推动、监督社会责任管理相关工作落实与执行。

公司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。公司通过多渠道多形式的沟通机制，收集整理各利益相关方的重点关切，结合对社会、经济和环境的影响程度，最终确定实质性议题，并已展开积极管理，通过定期或不定期工作会检讨监督目标执行情况，并在本报告内进行阐述。

2022 年，中国人保财险董事会将进一步完善 ESG 治理，持续加强 ESG 风险与机遇的评估、识别等，确定公司可持续发展行动策略及可持续发展目标，推动公司 ESG 治理水平不断提升。



责任专题一

“双奥”保险，为冰雪盛会护航

2019年12月5日，中国人民保险集团成为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴。自服务北京2008年奥运会后，时隔14年，中国人民保险再度携手北京2022年冬奥会和冬残奥会，成为国内唯一一家“双奥”保险公司。人保财险按照“承保+减损+赋能+理赔”的保险新逻辑，提供高标准、高质量的冬奥专属服务，助力冰雪盛会圆满成功。

传承红色基因，践行使命担当

我们自觉服务国家利益和国家需要，主动对接冬奥保险保障需求，保险期间覆盖赛前、赛中、赛后各个阶段，做到了“零风险，全覆盖”，用高度的政治自觉和行动自觉积极践行国有保险企业的责任担当。

强化组织领导

公司成立2022年冬奥会保险服务工作领导小组，建立北京冬奥会保险服务工作机制，以最精心的组织、最周密的部署，倾力为冬奥提供最可靠、最优质、有温度的保险保障服务，积极践行“人民保险 服务人民”的初心使命。

严格落地实施

公司严格按照“一刻也不能停、一步也不能错、一天也不能误”的精神要求，压实责任，建立机制，突出重点，积极稳妥推进方案制定、承保出单、理赔服务、奥运宣传等各项工作，用有力度的冬奥保险工作积极践行“为党工作、为国经营、为民保险、为人成就”的理念要求。



人保财险与北京冬奥组委沟通有关工作



强化责任担当，尽显专业本色

我们根据北京冬奥组委的实际需求，积极加强产品创新、科技创新和服务创新，精心提供人员保障、保险保障和赛时保障，全力为冬奥提供人保方案、贡献人保力量。

组建专业团队

根据冬奥各场馆风险特点以及实际保险服务人员需求，在严格遵守北京冬奥组委防疫政策前提下，公司总部连同北京、河北分公司分别成立冬奥保险专门服务团队，强化统筹协调，高效对接和保障冬奥保险服务需求。

提供专属保险

公司秉承“绿色、共享、开放、廉洁”的办奥理念，根据北京2022年冬奥会和冬残奥会《主办城市合同》要求，并结合2022年冬奥会风险分布及冬季运动会特点，为冬奥会量身定制综合责任险、财产险、车险、意外健康险等专属保险方案，全方位覆盖冬奥会赛前、赛时及赛后各个阶段风险，实现“零风险，全覆盖”的风险管理要求。



为北京2022年冬奥会和冬残奥会提供专属保险

配备团队成员	深入三大赛区
113 名	22 个场馆
4 个交通场站	
25 家定点医院	
等多处服务站点提供现场理赔服务	

责任专题一



- 2021年6月15日，正式签发冬奥财产险大保单，为北京冬奥组委所有资产提供各种情况下的保险保障。
- 2021年7月1日，正式签发冬奥责任险大保单，提供更加充足的保障额度。
- 2021年8月31日，正式签发首批车险保单。截至2021年12月30日，共有3120辆冬奥赛事车辆完成出单。
- 2021年12月31日，人身意外险和新冠肺炎疫情险顺利出单，提供专属的人身风险保障。

开展专项测试

公司安排专业团队驻场服务，开展冬奥理赔服务方案沙盘推演，倾力保障“相约北京”冬奥系列测试赛，针对每一个场景、每一个细节反复推敲、提前模拟、精心保障，针对每一个问题、每一个需求及时发现、认真完善、不留死角，确保服务保障万无一失。

案例

温暖护航 全力保障冬奥测试赛

2021年2月16日-26日，“相约北京”冬奥测试赛在张家口赛区举行。河北省张家口市分公司冬奥测试赛赛时服务小组人员落实每日晨夕会制度，前往现场实时跟进赛事进程，时刻做好服务准备，并对赛事运动难度、安全系数等情况进行评估，为公司更好部署工作、服务冬奥赛事提供参考。同时，服务小组积极主动与北京冬奥组委和场馆负责人员取得联系，介绍人保财险冬奥测试赛保险保障范围以及各项险种情况，并针对性沟通理赔问题，获得相关负责人的高度认可与感谢。



服务测试赛及测试活动期间，工作人员深夜开展场地巡视

深化服务创新，打造温暖服务体验

我们综合疫情防控要求，践行科技奥运理念，按照“服务优先、严格防疫、科技赋能、科学决策、信息保密”原则要求，全力做好冬奥保险理赔各项工作，切实加强全过程闭环管理，确保冬奥赛时向各相关方提供快捷、便利、高效、温暖的保险理赔服务。

科学制定理赔工作方案

公司制定《冬奥会保险理赔服务方案》，建立优化“统一管理、分级决策、内部会商、外部协调、应急处理、信息报送”的冬奥理赔服务六大工作机制，一体化明确理赔方案举措，扁平化实施理赔组织运行，闭环化推进赛时理赔服务。



工作人员深入场地细化服务方案

强化赛事风险防范

公司开展冬奥场馆风险踏勘，沿观众疏散路线，对场馆区域、训练场馆等进行实地风险考察，赴赛区、新闻中心、冬奥村等进行现场踏勘，通过风险调查精准识别各类风险，制定多套应急处置预案，提供防灾减损建议，将风险管控前置，降低风险事故发生概率。



工作人员开展场地风险测试

责任专题一



科技赋能服务创新

公司定制开发冬奥理赔指挥平台，实现视频指挥调度、远程判定保险责任等功能，大幅压缩理赔处理时间；开展“冬奥通”App 在线理赔，实现在线报案、上传照片、案件查询、视频理赔四大功能，确保闭环管理要求落实到位，同时开发“冬奥协赔”App，为在场馆高风险区域工作的理赔人员提供上传照片、提交理赔单证等功能支持，极大地提升理赔事故第一现场查勘效率，实现“数智理赔，温暖服务”。

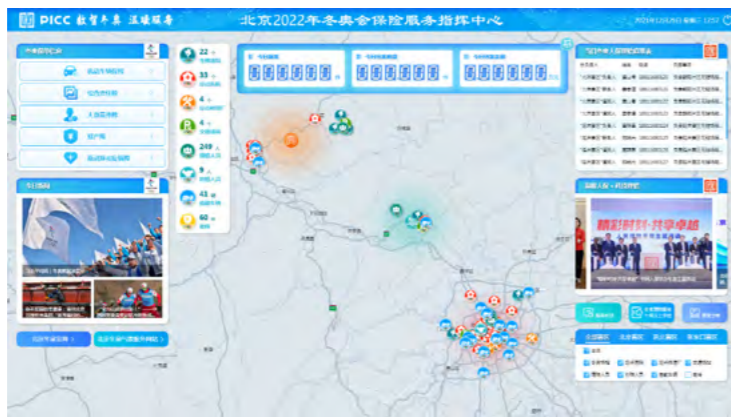
提供冬奥专属服务保障

公司提供 7*24 小时中英文双语接报案、咨询等保险服务，保障冬奥客户电话优先接入，并设置家庭坐席、组建异地应急备份团队，有效防范疫情等风险影响。同时组建车辆保障、场馆运营等专业服务保障团队，全面覆盖冬奥场馆、冬奥场站、冬奥定点医院，提供 7*24 小时理赔保障服务，113 名驻场服务人员深度融入场馆，车险及人伤服务团队 24 小时值守岗位，以最高服务标准保障冬奥会和冬残奥会。期间，冬奥客户电话 100% 接通，零投诉，客服代表服务满意率 99.99%。

案例

开展“十朵云”线上理赔，做好冬奥会保险保障服务

公司秉持科技奥运理念，充分利用 5G、大数据和人工智能等技术，创新推出“十朵云”线上理赔服务。服务依托冬奥保险服务指挥中心，通过云上指挥调度、云上语音导航、云上自助理赔、云上协同理赔、云上管家服务、云上全程托付、云上人伤调解、云上人文关怀、云上直赔服务、云上大案会商，实现视频指挥调度、远程判定保险责任、重大案件在线会商等功能，确保防疫闭环管理要求落实到位，最大限度保障北京冬奥会的顺利召开。



北京 2022 年冬奥会保险服务指挥中心

服务工作获各方赞誉

北京冬奥组委、中国银保监会、北京市政府等各级机构和各级领导，对公司各项服务工作给予一致肯定和赞扬。北京市公安局交通管理局、北医三院延庆分院、国家体育馆、首钢滑雪大跳台、北京冬奥村、国家高山滑雪中心等机构和场馆运行团队向公司发来感谢信和锦旗，肯定公司在冬奥会与冬残奥会期间所提供的优质服务。公司将积极归纳总结“奥运遗产”，助力公司各项服务能力持续提升，在“后冬奥时代”延续“双奥保险”的卓越与精彩。



责任专题二

加油河南

闻“汛”而动 全力做好抢险救灾和保险理赔服务

2021年7月17日以来，河南省遭遇极端强降雨，到7月20日连续多日的特大暴雨致使河南省内多地发生严重洪涝灾害，城区大范围被淹，造成重大人员伤亡和财产损失。灾情发生后，人保财险第一时间启动大灾应急预案，全力以赴积极做好大灾理赔救援工作，积极支援灾区恢复重建，彰显中央金融企业的责任担当。

截至2021年12月 公司接到河南暴雨相关报案	估损金额约	已支付赔款	结案率
30 万件	60.62 亿元	50.28 亿元	94%
累计发送预警信息	排查重点客户	排查低洼路段及车库	发出整改通知书
2 万余条	1034 个	151 个	93 份

快速响应，整合系统资源驰援重灾区

面对灾情，我们主动出击，迅速反应。2021年7月20日，公司连夜召开紧急会议，部署安排河南暴雨灾情应对工作，全力配合当地政府抗汛救灾，并调度河北、山东、安徽、湖北、山西等周边省份分公司第一时间驰援河南。



北京市分公司支援团队协助河南省新乡市中心分公司全面开展抗汛救灾工作，新乡市人保财险员工在工作服上书写感谢

加强组织领导

公司第一时间启动大灾理赔一级响应机制，总公司统一调度安排，相关省份分公司主要负责人亲自组织，在灾区成立前方工作组，由总公司理赔部负责人带队，财产险、车险等理赔骨干第一时间奔赴河南。

系统全面动员

公司组建41支抢险救灾和理赔工作小组，6支党员抢险救灾突击队，投入救援车辆712辆，皮划艇6台，大功率水泵41台，调派理赔业务骨干、科技和财产险理赔专家187人，争分夺秒开展定损赔付工作，支持受灾客户抗击灾情和疫情。

特事特办，全力开展救灾理赔服务

自河南进入汛期以来，我们及时推送灾害预警信息，启动95518话务大灾溢出机制，提供“无差别救援”服务，设立保险理赔“心服务站”，一站式完成理赔服务工作，最大限度便利受灾群众。

加强灾前预警提示。公司建立灾害预警信息日报制度，多渠道向社会公众宣传临灾应对举措和安全知识及出险后的理赔处理方式；在暴雨期间组织力量在低洼积水路段进行值守，引导车辆避开危险区域，保障人民生命财产安全。



加强灾前预警提示

保障报案渠道畅通。公司启动95518话务大灾溢出机制，安排1955人次参与应急溢出电话接听工作，客户来电接通率保持96%以上，同时引导客户通过“中国人保财险”“河南人保财险”微信公众号等方式线上报案，切实保障报案渠道畅通。

大灾期间 共救援客户车辆	包括非人保财险 客户车辆
37073 台	2302 台

提供“无差别救援”服务。公司主动将水淹车救援服务扩展到全部受灾居民，为重灾区域所有受灾车辆免费提供救援和检测服务。



河南省安阳市分公司理赔人员在受灾现场受理客户报案

开通理赔绿色通道。公司充分借助科技理赔力量，主动联系客户，简化管理流程，最大限度便利受灾群众，协助政府保障交通畅通、减轻社会治理压力。

责任专题二



加油河南

用心服务，护航灾区恢复重建

我们按照“先人后物，先易后难”的大灾理赔原则，通过快速统一行业标准、依托科技理赔团队、实施包干处理等措施，快速施救、快速查勘、快速定损、快速预付，夯实损失、做好沟通，帮助灾区迅速恢复生产生活。



人保财险对社会车辆实施“无差别救援”



深圳市分公司支援团队在郑州市一车库进行定损，当时电力仍未完全恢复

服务受灾车辆

公司应用科技理赔工具，快速、精准判定车辆损失，共协助当地定损涉水车辆 2 万余台。面对疫情导致部分区域封闭、汽车维修资源和备件紧张的局面，公司联合保险同业及时与相关汽车集团和主机厂总部沟通，协调资源支援灾区，并为受灾车主置换新车申请优惠政策。

支持灾区企业恢复重建

公司对具有重大影响的保险标的和重大损失项目，安排专业力量，主动介入、全程服务。大灾期间，公司调集资金向银基商城、华润燃气、新乡化纤、科隆集团等企业客户合计赔付 3.65 亿元。

协助群众重建家园

公司积极与属地社区、乡镇干部等对接，简化索赔流程，制定统一标准，协同入户查勘，做到应赔尽赔、应赔快赔、赔快赔好，切实提高人民群众的获得感、幸福感、安全感。

助力农户恢复生产生活

公司按照“不落下一个客户，不产生一笔投诉”的要求和“主动、迅速、科学、合理”的理赔原则，快处快赔，温暖服务，为广大农户恢复生产生活提供助力。大灾期间，大灾农险已赔付 1.8 亿元。

助力小微企业恢复生产经营

在处理河南郑州银基商贸城暴雨大灾期间，公司抽调 70 余人组成“党员突击队”，搭建水灾理赔服务点，克服高温、停电、商品腐烂等艰苦环境，连夜清点货物，核查损失，帮扶小微商户共渡难关，充分彰显了“人民保险 服务人民”的温度和力量。

大灾期间

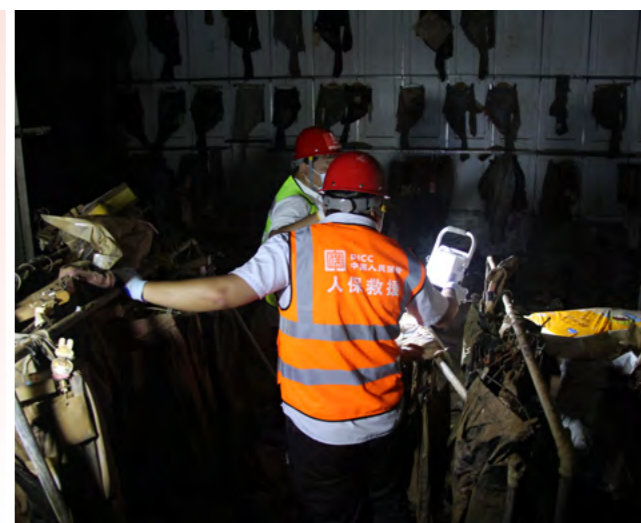
87 个县区 **470** 个乡镇 / 街道办

3131 个自然村

220816 户
居民家庭财产受损报案

截至 2021 年 12 月末
已支付综治险赔款

27951 万元



工作人员在受灾严重的河南郑州银基商贸城开展现场报案理赔工作



PICC

关于我们

公司简介

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 1 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, 2021 年美国《财富》世界“500 强”第 90 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)。2021 年, 公司总保费收入 4495.33 亿元, 总资产 6826.22 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)。

2021 年, 公司担当作为、奋发进取, 始终秉承“人民保险 服务人民”的初心使命, 在服务国家战略、民生改善等方面凸显“人保力度”, 在支援抢险救灾、帮扶受灾群众方面跑出“人保速度”, 在客户服务方面送出“人保温度”。

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 140 个国家和地区, 国际业务累计承保项目 1065 个, 累计承担风险责任金额 4.63 万亿元。此外, 公司主动融入国家发展战略, 承保业务涉及“一带一路”沿线国家 46 个, 累计承担风险责任金额 2.16 万亿元。

公司机构网点分布

36 家省级分公司

3132 家支公司

1 家航运保险运营中心

1044 家营业部

1 家再保险运营中心

9047 家营销服务部

357 家中心支公司

公司战略

中国人保财险以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导, 传承党的百年奋斗历史经验, 以服务构建新发展格局为核心, 以深化保险供给侧结构性改革为主线, 以深入推进体制机制变革为动力, 以强化党建引领为保障, 科技赋能、创新驱动, 牢牢守住风险底线, 全面落实“六大战略服务”, 更好服务实体经济发展, 奋力推进集团“卓越保险战略”, 深入打造保险业的“国之重器”。

公司文化

2021 年, 中国人民保险集团正式发布新版企业文化, 公司积极践行集团公司企业文化理念, 始终秉承“人民保险 服务人民”的初心和使命, 将“诚信、专业、创新、卓越”的企业价值观全面融入各项工作, 大力弘扬“担当、协同、清正、奉献”的企业精神, 以新文化打造新面貌、构建新格局、谱写新篇章, 为深入践行“建设全球卓越保险集团”的美好愿景、建设全球一流财险公司提供文化支持和思想保证。

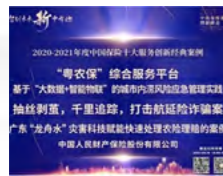


荣誉与认可



全国脱贫攻坚先进集体

2021年2月，公司在全国脱贫攻坚总结表彰大会上，荣获两个全国脱贫攻坚先进集体和1个全国脱贫攻坚先进个人。



中国保险服务创新及影响力赔案四项大奖

2021年3月，公司在《中国银行保险报》组织的2021中国保险业服务创新线上峰会上，荣获两项“服务创新经典案例”以及两项“年度中国保险影响力赔案”大奖。



中国红十字会人道勋章

2021年4月，中国红十字会向公司授予“中国红十字会人道勋章”，并颁发“博爱”牌匾，以表彰公司对红十字会新冠肺炎疫情防控工作做出的杰出贡献。



穆迪评级国内最高 A1 级

2021年9月，公司被穆迪投资者服务公司授予信用评级等级A1（展望稳定），与中国主权评级一致，为国内中资保险公司所获最高评级等级。



2021 中国金鼎奖年度卓越财产保险公司

2021年10月，公司在《每日经济新闻》主办的2021中国金融发展论坛暨第12届金鼎奖（金融）颁奖典礼上，荣获“2021中国金鼎奖年度卓越财产保险公司”奖项。



2021 金牌保险服务方舟奖

2021年10月，公司在《证券时报》发起的“2021中国保险业方舟奖”评选中，荣获“2021年度金牌保险服务方舟奖”。



2021 年度亚洲最佳财险公司

2021年11月，公司在由《21世纪经济报道》主办的21世纪亚洲金融竞争力研究案例评选中，获评“2021年度亚洲最佳财险公司”。



最佳港股通上市公司

2021年12月，公司在香港大公文汇传媒集团联合北京上市公司协会、香港中国企业协会等组织共同举办的第十一届中国证券金紫荆奖颁奖典礼上，荣获“最佳港股通上市公司”奖项。



2021 全球绿色金融奖 - 创新奖

2021年12月，在国际金融论坛（IFF）第二届“2021全球绿色金融奖”颁奖典礼上，公司林业碳汇保险项目荣获“创新奖”。



年度保险数字化创新奖

2021年12月，公司在第一财经媒体集团主办的2021第一财经金融价值榜评选中，荣获“年度保险数字化创新奖”。



中国最佳客户联络中心

2021年12月，公司95518客户服务中心被CCCS客户联络中心标准委员会授予“2020-2021年度中国最佳客户联络中心”奖。



金融科技应用创新奖

2021年12月，公司在中国人民银行《金融电子化》杂志社公布的“2021第十二届金融科技应用创新奖”评选结果中，“医审智多星”项目荣获“2021金融业新技术应用创新突出贡献奖”；“耘智保”App项目荣获“2021科技赋能金融业务发展突出贡献奖”。

关键绩效



经济绩效

注册资本：**222.42** 亿元
 总资产：**6826.22** 亿元
 机动车辆险保费收入：**2552.75** 亿元
 意外伤害及健康险保费收入：**806.92** 亿元
 企业财产险保费收入：**159.12** 亿元
 责任险保费收入：**331.34** 亿元
 货运险保费收入：**48.14** 亿元
 信用保证险保费收入：**28.40** 亿元
 农险保费收入：**427.69** 亿元
 其他险种保费收入：**140.97** 亿元
 NPS 值：**66.56%**
 客服代表服务满意率：**99%** 以上
 95518 客服中心电话接通率：**99.14%**



环境绩效

绿色投资规模：**195.09** 亿元
 环境污染责任保险提供保障：**174** 亿元
 船舶污染类保险：**7.11** 万亿元
 太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险：**121** 亿元
 风电设备产品质量保证保险：**550** 亿元



社会绩效

员工培训总学时（线上 + 线下）：**28711946.04** 小时
 员工劳动合同签订率：**100%**
 员工社会保险覆盖率：**100%**
 提供直接就业机会：**171508** 个
 对外捐赠现金：**2247** 万元
 捐赠保险保障：**233.66** 亿元
 志愿活动参与人数：**29484** 人
 志愿活动服务时长：**127089.15** 小时
 志愿活动主要服务对象与受益人数：**651221** 人



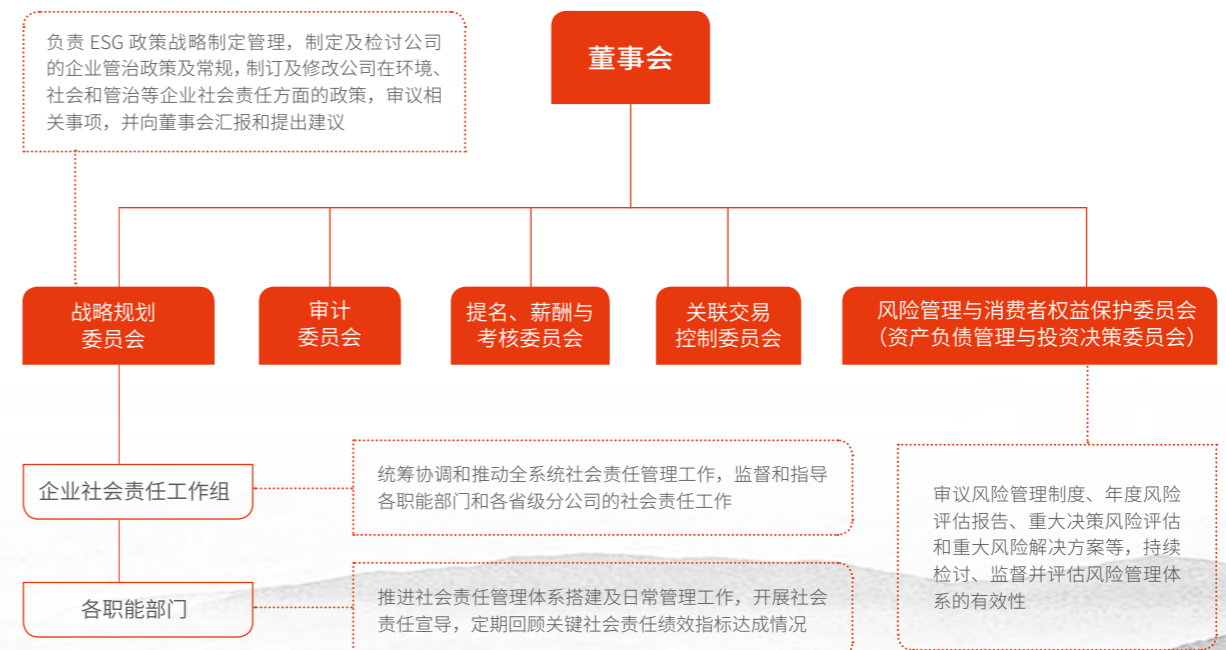
PICC

社会责任管理

我们秉持“人民保险 服务人民”的初心和使命，发挥保险保障的重要职能，理解并回应各利益相关方诉求，协同开展切实有效的责任行动，致力于成为与各利益相关方共创经济、社会和环境综合价值的实践者。

责任战略与管理

我们持续完善公司治理架构，推动社会责任管理充分融入公司治理体系。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，审批风险管理组织架构、重大风险解决方案及年度风险评估报告等事项，确定社会责任主题并定期审议社会责任报告。



利益相关方沟通

我们坚持构建有效的沟通机制，通过投资者交流、客户节、95518 全国服务专线等多种形式和渠道，充分与利益相关方进行多频次沟通，了解并积极回应利益相关方的诉求和期望，力争获得利益相关方的信任和支持，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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 丰富的保险产品 便捷优质的服务 权益保护 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 加大产品创新力度 持续提升服务能力 客户节 客户净推荐值 (NPS) 调查 微博、微信、App 等媒介 95518 等服务专线 公司官网
 员工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 职工 (代表) 大会和会员 (代表) 大会 员工座谈会 员工培训及职业发展规划 绩效管理 内部网络信息平台 互助关爱活动
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 改善民生 促进社会治理 慈善公益 	<ul style="list-style-type: none"> 保障民生项目 促进社会治理项目 志愿者活动 慈善捐助 乡村振兴
 自然环境	<ul style="list-style-type: none"> 保护环境 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

实质性议题识别

我们持续优化社会责任实质性议题分析流程，将利益相关方的期望与可持续发展背景、国情国策、行业特性、公司战略相结合，并通过与内外部利益相关方沟通和交流，了解社会责任议题对利益相关方影响的重要程度，从“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”两个维度综合分析，形成可优先纳入企业社会责任管理的实质性议题清单，从而制定议题管理与披露策略。

实质性议题列表	
可持续发展领域	实质性议题
 经济	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 科技创新 合法用工 培训与教育 服务质量与客户满意 客户隐私与保护 合规经营 供应链管理 雇佣关系 职业发展 多元化和平等机会 客户健康与安全 社区参与 乡村振兴



人保财险与 SDGs

2015年，联合国通过《2030年可持续发展议程》，设定了全球可持续发展的17个目标，确立了无贫穷、零饥饿、良好健康与福祉等全球可持续发展的优先事项，成为全球政府、企业、NGO（非政府组织）对可持续发展达成的最新共识。我们从利益相关方需求与自身经营发展实际出发，对标联合国可持续发展目标（简称“SDGs”），以特色实践加快推动目标实现。

SDGs 目标 我们的实践



- 我们丰富产品体系、完善服务职能，创新推出包含“乡村振兴保”“产业振兴保”“乡村安居保”“乡村民宿保”“社区安全保”等专属保险在内的综合方案，全方位助力乡村振兴，为推进农业高质高效、农村宜居宜业、农民富裕富足贡献人保力量。



- 我们全面参与全国12个省份三大粮食作物完全成本保险和收入保险试点，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发挥突出作用。
- 我们大力发展生猪保险，有力促进全国生猪生产有序稳步发展。



- 我们积极响应国家“健康中国”战略号召，打造“基本医保+大病保险+医疗救助+长期护理+商业补充医疗保险”一体化发展格局，满足消费者多样化的健康保障需求，提高其获得感和幸福感。



- 我们聚焦教育领域，广泛开展各类捐款、捐物、捐保险活动，并定期组织员工志愿者开展支教活动，帮助贫困学校完善教学条件，推动教育行业持续发展。



- 我们为员工提供平等的就业、培训等机会，打造平等的工作环境。

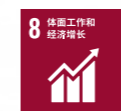


- 我们倡导节约用水，严格控制污水排放，促进减少水资源消耗。
- 我们持续强化经营场所用水管理，推进可持续用水。

SDGs 目标 我们的实践



- 我们积极推动新能源保证险业务，帮助新能源企业转嫁产品质量风险，通过产品质量保证保险为风电设备整机制造商及其上下游企业的质量风险提供550亿元保障。
- 我们通过太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险为光伏企业提供风险保障121亿元。



- 我们搭建广阔的职业发展平台，提供畅通的职业发展通道，充分激发员工活力，推动员工成长和企业发展的有机统一。



- 我们密切沟通国家知识产权局等主管部门，积极推动出台知识产权保险支持政策，并在广州成立全国首个知识产权保险中心——中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心，为17家企业提供了4725万元的海外侵权保障。
- 我们研究开发产业园区保险解决方案，制定包括保险建议书、典型经验、产品条款等在内的全套保险支持方案。
- 我们积极对接国家重大战略布局，推进航空险、航天险、石油险、核能险等，全力护航国之重器。



- 我们大力发展普惠金融，以可负担的成本为有金融服务需求的不同地区、不同阶层的群体提供适当、有效的金融服务，助力解决资源分布不均问题，促进社会和谐发展。



- 我们积极服务社会治理，创新推出“城市生命线综合保险”产品，推动完善“安全工厂”“智慧工地”“电梯卫士”三个场景平台，推动实现社会效益和经济效益双赢局面。



- 我们制定《2021年消费者权益保护工作方案》，致力于通过加强投诉管理、保护客户隐私等方式落实消费者权益保护工作，不断提升消费者权益保护工作的规范性和有效性。
- 我们致力于打造公司消费者权益保护教育宣传网络，积极开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“金融联合教育宣传活动”。



- 我们遵循绿色、低碳、循环、可持续发展的理念，定期开展气候变化重大风险识别评估，积极应对气候变化带来的风险和机遇。
- 我们建立服务碳达峰、碳中和工作协同机制，初步梳理形成公司服务碳达峰、碳中和工作举措和行动方案。
- 我们推出全国首单“碳汇贷”森林保险，助力实现碳达峰、碳中和。



- 我们恪守法律法规和商业道德，通过完善政策制度、员工培训等，建立有效、规范的管治体系，提升企业现代化治理能力。



- 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，促进行业发展。



PICC

不忘初心
服务国计民生

我们积极响应国家战略要求，在对外开放、重点项目、实体经济、疫情防控等方面发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用，为经济发展、社会稳定、国家强盛、人民幸福提供可靠保障。



们积极响应国家战略要求，在对外开放、重点项目、实体经济、疫情防控等方面发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用，为经济发展、社会稳定、国家强盛、人民幸福提供可靠保障。

关键议题：

- 聚焦“六大战略服务”
- 服务实体经济
- 共建“一带一路”
- 长效疫情防控
- 服务重点项目

聚焦“六大战略服务”

在推进集团“卓越保险战略”过程中，我们积极落实“六大战略服务”，通过服务乡村振兴、服务智慧交通、服务健康养老、服务绿色环保、服务科技创新、服务社会治理，进一步提高保险供给质量和效率，增强服务新发展格局能力，做有温度的人民保险。

服务乡村振兴

我们深刻认识从脱贫攻坚到全面推进乡村振兴的重要意义，充分发挥保险的功能作用，聚焦乡村振兴阶段全方位、多元化的风险保障需求，提供强有力的基础支撑，切实助力巩固脱贫攻坚成果与推进乡村振兴的有效衔接。

“乡村振兴保”已覆盖
1870万
乡村群众
为全社会提供逾
1752亿元
风险保障



服务乡村治理

公司加快构建多层次、广覆盖、可持续的乡村振兴保险体系，创新推出“乡村振兴保”保险，致力实现“一张保单保全村”，并配套开发“产业振兴保”“乡村民宿保”等细化方案，全面覆盖乡村振兴战略在乡村干部/驻村干部履职、乡村群众防止返贫等方面的风险保障需求。

同时，公司大力推广“乡村保”保险综合服务方案，聚焦产业、人才、文化、生态和组织“五大振兴”，涵盖多个险种和场景，为农业、农村和农民提供全面保障。



2021年
“乡村保”为
2亿户次农户
提供风险保障
47万亿元

保障农业生产

公司积极贯彻落实国家支农惠农政策，以水稻、玉米、小麦等重点险种为抓手，全面参与12个省“三大主粮”完全成本保险和收入保险试点，为429.58万农户提供364.47亿元风险保障。同时积极响应国家关于金融支持生猪稳产保供的号召，坚持生猪保险保足，有力促进农业生产发展。

2021年
承保生猪 **2.46** 亿头 为 **322.62** 万户次农户提供风险保障 **2070.74** 亿元

案例

“金农保”农业雇主责任保险，助力农业现代化



每年农产品播种、育苗、施肥、采摘期间，农户因自身劳动力紧缺，需要雇佣大量人员进行生产作业，人员雇佣存在较大风险。基于此，公司为家庭农场、种植大户、专业合作社及普通农户量身定做“金农保”农业雇主责任保险，进一步保障雇主用工责任风险。截至2021年底，“金农保”农业雇主责任保险已覆盖耕作土地面积逾5800万亩，涉及冬小麦、棉花、林果等多种农作物，累计提供逾1.84万亿元风险保障。

案例

“金猪安一键办”系统提升农险产品科技含量

养殖户投保生猪养殖保险发生理赔时，由于生猪的防疫、提交资料路途遥远等问题，给投保人和保险人双方带来不便。浙江省金华市分公司会同当地农业局研发“金猪安一键办”系统，实现生猪保险投保、理赔网上“一键通办”，管理部门“一网通管”目标。同时，依托“浙里办”“浙江省数字畜牧应用系统”和“生猪保险投保理赔系统”实现生猪保险业务办理、政府监管的全流程数字化，缩短工作流程，得到了广大养殖户和养殖企业的高度赞誉。



案例

高标准农田建设工程质量潜在缺陷责任保险推动高标准农田建设

公司创新推出高标准农田建设工程质量潜在缺陷责任保险，以农田水利、田间道路设施为主要保障对象，形成农田建设项目工程质量保险保障方案，重点保障高标准农田工程质量和建后管护，为工程提供建设期间以及建成后的全周期风险管理服务，实现“建管合一”，以实际行动助力国家全年1亿亩高标准农田建设任务完成。截至2021年底，高标准农田建设工程质量潜在缺陷责任保险已累计提供逾9.32亿元风险保障。



实现安居乐业

公司积极响应乡村生活、经营场景风险保障需求，开发“乡村安居保”“乡村乐业保”“农村建房无忧”，以及乡村振兴专属的意外险、医疗保险、重疾保险等产品，为农村客户提供全险种综合保障。同时，公司积极落实保险服务“三农”及配合地方各级政府需求，推出农房保险。

2021年为
9252 万户次农户
提供农房保险风险保障
4.33 万亿元

服务智慧交通

我们持续完善“警保联动”等交通治理服务，深入开展智能网联汽车技术创新与风险管理，前瞻研究新能源车等新兴保险产品，优化车险经营模式，助力交通风险减量管理。

升级“警保联动”

公司加强“警保联动”合作，协同交通管理部门在城市主城区、主干道、重要交通节点开展路面巡查，第一时间发现和到达事故现场，协助当事人自行协商，实现简易交通事故的快速处理、快速赔付、快速撤离现场，有效防范和减少因交通事故造成的交通拥堵。

2021年
公司“警保联动”覆盖
332 个地市
累计服务人民群众近
514 万人次



贵州省贵阳市分公司协助交管部门开展“三车治理”工作



辽宁省沈阳市分公司与交警联合搭建“交通事故线上一体化处理平台”

开展专项研究

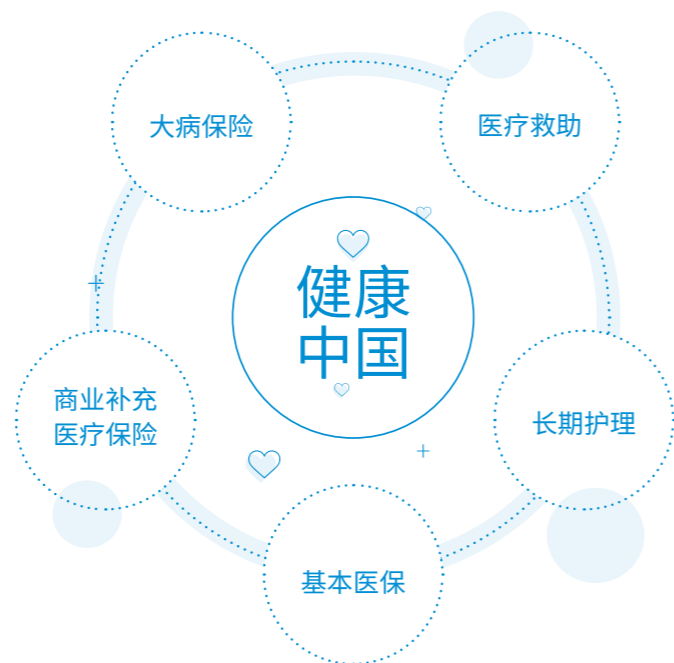
公司从汽车产业研究、保险风险研究、专属产品研究等方面扎实推进智慧交通领域专项研究。通过与“中国智能网联汽车产业创新联盟”等深入合作，对L2智能驾驶设备有效性、出险及赔付合理性等开展实证研究，为智能驾驶汽车风险定价和新产品开发奠定基础。

变革经营模式

公司加快推进车险全场景数字化建设，推出人保方舟-驾驶风险管理云平台项目，为车险业务全流程、全节点提供转型数据支撑，对车险业务开展全渠道、全场景监控，推动车险由传统车辆保险经营向用户驾驶行为管理新商业模式转型。2021年9月，人保方舟-驾驶风险管理云平台项目荣获IDC中国金融行业技术应用场景创新奖。

服务健康养老

我们积极响应国家“健康中国”战略号召，创新健康管理服务，打造“基本医保+大病保险+医疗救助+长期护理+商业补充医疗保险”一体化发展格局，深入参与国家多层次医疗保障体系建设。



2021年
承办社保项目
1566 个
覆盖 31 个省、297 个
地市承保
8.15 亿人次

承办大病保险项目 312 个 覆盖 28 个省、208 个地市	承保 4.79 亿人次	承办长期护理保险项目 111 个	覆盖 19 个省、50 个地市服务 4356 万人次
承保政策性“惠民保”项目覆盖 13 个城市 1622.10 万人		商业性惠民保项目突破 100 个	覆盖 126 个城市超 2800 万人

拓宽社会保险覆盖面

公司广泛开展大病保险、补充医疗保险、门诊慢性病保险等各类健康保险业务，充分满足人民群众重特大疾病医疗保障需求。同时，开发“安康”系列健康险新产品，细分客群和病种进行差异化升级，实现家庭全人群、全年龄健康保险产品全覆盖。

案例

“浙丽保”被浙江确定为共同富裕示范区建设重大改革项目

公司坚持普惠属性，依托社保业务先发优势，聚焦医保体系未覆盖领域和群众保障诉求，深化与政府医疗保障主管部门合作，配合打造出以“浙丽保”为代表的政策性惠民保模式，进一步解决老年、带病群众参保难的问题，切实减轻老百姓自费医药费用负担。2021年，“浙丽保”被浙江省委、省政府确定为共同富裕示范区建设重大改革项目。

应对人口老龄化挑战

公司贯彻落实国家“建立和发展长期护理保险，解决失能人员的基本护理保障需求”等要求，参与国家长期护理保险试点工作，解决失能人员长期护理保障问题，推动养老产业和健康服务业发展。

案例

四川省成都市分公司获得国际管理体系认证

四川省成都市分公司打造的长期护理保险经办服务体系通过了ISO 9001:2015、ISO 14001:2015 和 ISO 45001:2018 认证审核，成为行业第一家在长期护理保险经办服务范围获得国际管理体系认证的主体，为政府长期护理保险经办标准化建设提供了参考。



服务绿色环保

我们积极践行绿色发展理念，构建丰富的绿色保险产品体系和多样化的业务模式，深入开展环境风险监测预警服务，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，助力实现碳达峰、碳中和。

促进新能源产业发展

公司参与完成《新能源车专属示范条款》拟定，积极推进与新能源汽车产品应用相关的车联网技术应用项目，推动新能源汽车产业发展，进一步促进城市交通可持续发展。同时，积极承保风电、光伏等多个新能源项目，发展清洁能源保险，服务能源结构调整。2021年，为中海油集团全球首个深远海浮式风电海上平台供电项目设计保险保障方案，为该项目以及国内海上风电项目引入海事检验人制度，进一步提高风险控制水平。

支持节能改造

公司支持建筑、工业、煤电等领域节能改造风险保障需求，发展节能改造保险，助力企业绿色转型发展。2021年，公司在青岛落地全国首单既有建筑节能改造保险“减碳保”，为青岛蓝海大饭店（青岛）节能改造项目未来3年的节能降耗指标提供300万元保障，项目改造完成后预计年均减碳量可达542.62吨。

保护生态环境

公司创新发展林业碳汇价值保险、林业碳汇价格保险、组合型碳汇保险等，着眼于森林生长过程中的自然灾害和意外事故、林业碳汇交易收入下降等风险，稳定林业碳汇交易收入，保障林业所产生的富余价值、生态环保价值、碳排放权交易价值等，为生态环境保护和双碳目标达成贡献力量。

护航绿色建筑

公司采用“保险+服务+科技+信贷”新模式，推出全国性绿色建筑性能保险产品，全程参与施工企业绿色星标建筑的设计、施工、管理，让绿色建筑从绿色设计真正走向绿色运行。

案例

全国首单“碳汇贷”森林保险花落福建南平

2021年5月25日，福建省南平市分公司与福建省顺昌县国有林场签订全国首单林业碳汇价格损失保险。“碳汇贷”是福建首例以林业碳汇为质押物、全国首例以远期碳汇产品为标的物的约定回购融资项目，保障林木碳汇市场交易价格下跌造成客户参与碳汇交易收入下降的风险，稳定林业碳汇交易收入，从而保障林业所产生的富余价值、生态环保价值和碳排放权交易价值，以及碳汇恢复期间耗损和固碳能力修复成本支出。由于林业碳汇项目普遍存在的签发周期长、生态价值实现难等问题，福建省南平市分公司联合兴业银行、海峡股权交易中心开创“林业碳汇质押+远期碳汇融资+林业保险”的绿色金融新模式，将森林保险与碳汇质押、碳汇融资进行有机融合，把碳排放权转化为经济价值，为生态产品价值实现提供新路径。

案例

野生动物肇事公众责任保险助力减少云南象群北迁损失

云南是我国17个生物多样性关键地区之一，各类野生动物侵扰居民致损已成为困扰当地群众生产生活的难题之一。2021年，云南北迁象群引发社会广泛关注，云南省分公司积极与当地政府、林草部门等相关机构对接，通过监测象群活动、实地宣传培训、投喂食物等有效举措，努力降低野象在活动地区肇事的损失。截至2021年6月，云南省分公司已参与处理北迁象群野生动物肇事公众责任保险案件24笔，赔付金额6.71万元。

案例

“承保+减损+赋能+理赔”服务新模式助力企业环境风险管理水平提升

浙江省嘉兴市分公司在生态环境领域实行环境污染责任保险“承保+减损+赋能+理赔”服务新模式，聘请第三方服务机构为投保企业提供隐患排查、环保台账指导、突发环境风险应急培训及演练、环保知识培训、应急预案编制等服务，同时针对不同行业的企业，推出个性化服务，满足企业在环保方面的需求，进一步提升企业环境风险管理水平，获得企业高度评价。



服务科技创新

我们加大科技保险供给，积极构建完备的知识产权保险产品体系，并为产业园区保障、重大技术装备及核心技术产业发展过程中面临的风险提供综合性保险解决方案，为降低企业科技创新的“试错成本”，服务科技创新发展贡献坚实的保险力量。

知识产权保护

公司按照“政府引导、商业主导、专业运作”的工作模式，建立涵盖专利/商标被侵权、专利执行、侵犯专利权责任等的知识产权保险产品体系，提高知识产权成果转化效率，激发科技创新源动力。同时，积极推动出台知识产权保险支持政策，在广州成立全国首个知识产权保险中心——中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心。

2021年
知识产权保险为
6341家
企业的专利、商标、
地理标志等提供了逾
29亿元风险保障



全国首个知识产权保险中心——中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心正式揭牌成立

产业园区保障

公司针对产业园区内主导产业的风险特征和保障需求，推出产业园区综合保险项目，研究推广差异化保险产品和服务方案，助力产业高质量发展。

案例

中国集成电路共保体为集成电路产业客户提供风险保障

为解决集成电路领域核心技术“卡脖子”等关键环节保险保障问题，在中国银保监会的指导和上海银保监局的组织下，人保财险等 18 家财险公司组建成立集成电路共保体。公司作为中国集成电路共保体理事长单位、执行机构，切实发挥央企担当，集聚行业力量，致力于为我国集成电路产业高质量发展提供中国保险风险解决方案，支持、推动集成电路产业的自主可控进程。截至 2021 年底，中国集成电路共保体已与多家集成电路头部企业签署合作意向书，为 43 家集成电路企业提供 1734.14 亿元的财产险风险保障。



中国集成电路共保体成立大会

案例

公司推出首台（套）重大技术装备保险

重大技术装备是关系国家安全和国民经济命脉的战略产品。由于其技术复杂，价值量大，在产品质量缺陷对第三者的损害赔偿，以及退货、更换、维修及运输成本等方面存在巨大风险。为进一步契合重大技术装备制造商的保险保障需求，公司研究开发首台（套）重大技术装备保险（中央型，示范条款），并建立首台（套）重大技术装备保险专业团队，深入制造企业提供风险减量保险服务，相继承保半潜式钻井平台、大型风电机组、中车、散装船等多个重点项目。2021 年度共为约 200 家重大技术装备制造商累计提供逾 187 亿元风险保障。

服务社会治理

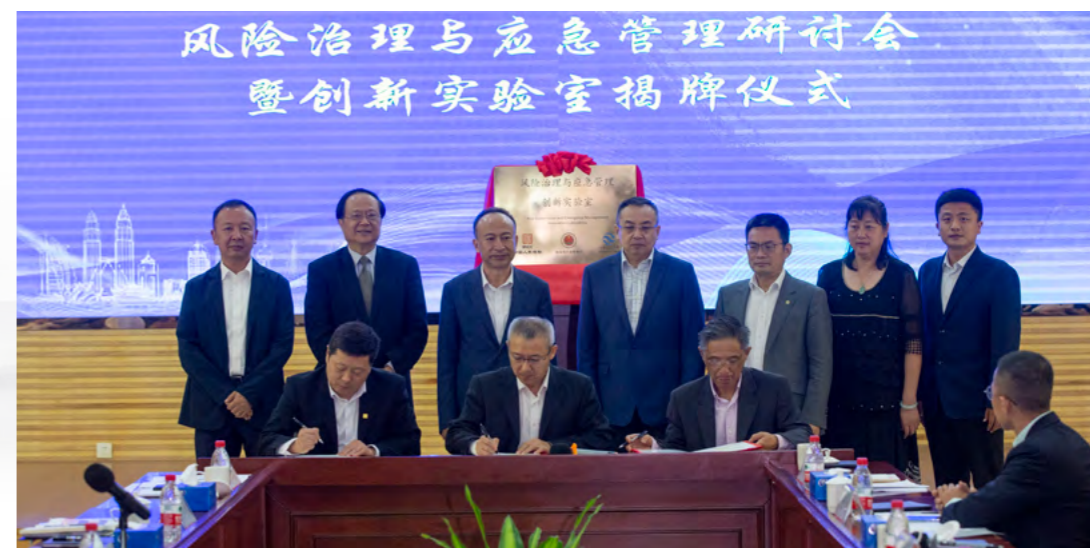
我们聚焦政府职能转变，大力发展治理类责任险，进一步助推国家治理体系和治理能力现代化进程。

完善巨灾保障

公司充分发挥保险专业优势，推动多灾因、跨险种和指数型产品创新，推出针对极端天气灾害的“风雨保”等保险产品，以风险减量管理理念为核心，实施“承保+减损+赋能+理赔”保险新逻辑，推进保险从损失补偿向全方位风险管理解决方案转变，协助政府全面构筑有保险支持的综合防灾减灾与应急管理安全屏障。



全国首个公共卫生巨灾保险项目落地广东省东莞市



海南省分公司海南省应急管理厅、中再巨灾风险管理公司建立“风险治理与应急管理创新实验室”

助力城市治理

公司以政府风险保障需求为切入点，创新设计“城市保”“城镇保”等治理保险，提供多层次、全覆盖的风险解决方案，逐步推进城市管理精细化。2021年，公司创新推出“城市生命线综合保险”产品，在安徽落地首单，构建“政府引导、险企运作、平台调度、专家参与”的多主体合作共建的新格局。



厦门市分公司成立“保险+科技+服务”集约运营中心

守护城市安全

公司充分发挥保险社会“稳定器”作用，开发安全生产责任险，创新引入安全生产风险评估、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。截至2021年底，安全生产责任险提供风险保障3.86万亿元，覆盖各类投保主体逾41万家。同时，公司积极推广住宅工程质量潜在缺陷保险机制，为住宅建设工程提供全流程质量风险管控服务，完善建筑行业监督体系；服务电动自行车安全治理，设计“充电保”示范方案，承保电动自行车在使用过程中发生火灾爆炸等车辆损失以及第三者人身伤亡或财产损失赔偿责任。

2021年
为近 **800** 万“电动自行车”提供 **1.5** 万亿风险保障

共建“一带一路”

我们以支持“一带一路”基础设施建设为重点，充分发挥专业能力、承保经验和客户资源优势，持续以优质服务为中国企业拓展海外市场保驾护航。2021年，公司承保业务涉及“一带一路”沿线国家46个，累计承担风险责任金额2.16万亿元。

支持企业向“一带一路”
130 个国家

11303 个
买家开展出口业务

承保金额
47.66 亿美元

案例

公司首席承保尼日利亚莱基港项目

2021年1月，大连市分公司签发尼日利亚莱基港工程险+延迟开工险(DSU)保单，为尼日利亚首个深水港建设提供6.91亿美元保障，公司作为首席承保人承接40%的份额。尼日利亚莱基港项目由中国港湾、拉各斯州政府、尼联邦政府港务局及新加坡Tolaram公司合资，总投资额10.43亿美元，项目建成后将成为尼日利亚第一个深水港、西非最大的深水港之一，并有望成为非洲国家的集装箱运输枢纽。



尼日利亚莱基港项目远景图

案例

公司首席承保中国港湾菲律宾马尼拉湾帕赛疏浚吹填项目



菲律宾马尼拉湾帕赛疏浚吹填项目远景图

2021年3月18日，公司成功出单承保中港菲律宾马尼拉湾帕赛疏浚吹填项目工程一切险。该项目保额7.2亿欧元，公司作为首席承保人承接46.8%的份额。中港菲律宾马尼拉湾帕赛疏浚吹填项目是菲律宾迄今规模最大的疏浚吹填工程，也是我国“一带一路”倡议和菲律宾“大建特建”计划“相向而行”的标杆工程。项目完工后将在马尼拉湾吹填形成陆域面积为396公顷的三个人工岛，有效缓解马尼拉大都会区土地紧缺局面，改善投资环境，促进区域经济发展。

服务重点项目

我们坚决履行国有骨干金融保险企业责任担当，积极对接国家京津冀协同发展、“大湾区”建设、长三角一体化等重大区域战略和经济布局，为工程建设提供全方位的风险解决方案。同时，推进航空险、航天险、石油险、核能险等国家重大项目保障，为国家重大区域战略高质量推进保驾护航。



区域发展战略

- **长三角一体化**：为中铁建杭金衢高速、鹏瑞利杭州西站枢纽等项目提供保险保障
- **粤港澳大湾区**：为广州地铁增城火车站、白云机场 T3 交通枢纽等大湾区建设项目提供保险保障



“三航”建设

- **航空**：为中国商飞量身打造航空制造商综合保险方案
- **航天**：独家承保中国首次火星探测任务保障中星 9B、风云四号 02 星的成功发射，中标自然资源部 X 米 02 星、应急管理部张衡一号 02 星项目
- **航海**：第三次独家中标国家深海基地管理中心“蛟龙号”载人潜水器保险项目



能源开发

- 承保中海油“深海一号”超深水大气田生产处理系统深度调试作业项目
- 承保恩平油田群及流花 11-1/4-1 油田二次开发项目
- 100% 首席承保国内在运核电机组
- 首席承保霞浦 2 号机组工程险

案例

公司独家承保中国首次火星探测任务

2021 年 5 月 15 日，我国第一辆火星车“祝融号”成功着陆火星。公司独家承保我国航天技术重大突破的行星探测任务，克服航天保险在承保行星探测任务方面无先例、保险方案必须与探火任务执行计划相匹配、着陆探测时间约束极强等诸多挑战，成为“中国首次火星探测任务独家保险合作伙伴”，全力支持中国航天事业发展，为建设航天强国贡献力量。



火星车“祝融号”成功驶上火星表面

2021

案例

首席承保我国首个自营超深水大气田——“深海一号”

2021 年 6 月 25 日，公司主承保的我国首个自营超深水大气田——“深海一号”大气田正式投产，公司为“深海一号”超深水大气田建造、运营期间提供不间断保险支持。该大气田投产是我国海洋石油工业实现科技自立自强的最新实践，是供给海南自贸港和粤港澳大湾区清洁能源的主力气田，每年可为粤港澳琼等地稳定供气 30 亿立方米，满足粤港澳大湾区四分之一的民生用气需求。



“深海一号”大气田

服务实体经济

我们不断优化产品供给，升级风险保障服务，积极拓展新业态、新模式，全力支持中小微企业发展，深度融入服务实体经济、服务经济社会发展大局。

服务外贸保稳提质

公司积极扩大出口信用险对中小微企业的服务覆盖面，不断提升外贸服务和支撑能力。2021 年，公司短期出口信用保险服务中小微企业超过 1.2 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 3300 个买方出口提供保障支持，承保金额超过 16 亿美元。

服务小微企业发展

公司发挥保险增信功能，通过贷款保证保险方式帮助小微企业、个体工商户等经济主体获得资金支持，推动信贷资金有效注入实体经济，服务国家经济转向内循环为主的发展模式，累计帮助 3.25 万家小微企业、个体工商户获得信贷资金超 150 亿元。

2021 年

公司短期出口信用保险服务中小微企业超过

1.2 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

3300 个买方出口提供保障支持

承保金额超过

16 亿美元

服务小店经济

公司针对小微经营户开发“经营守护宝”产品，覆盖经营类财产、雇主责任、公众责任等多项保障责任，并根据客户需求，多项责任自由组合，实现一张保单全覆盖。

案例

助力新疆私营企业发展

2021年6月18日，新疆维吾尔自治区私营经济发展服务平台成功上线。全疆所有小微企业、个体工商户均可在平台“爱心保险”模块领取由自治区财政补贴的公众责任险、财产基本险或财产综合险。该平台的“爱心保险”业务由新疆分公司主承保，为全疆15万户小微企业和个体工商户提供风险保障47.5亿元，全力增强企业抗风险能力，保障企业正常经营，助力实体经济发展。截至2021年底，已有逾2.1万户小微企业和个体工商户申领“爱心保险”，累计提供风险保障6.85亿元。



私营经济发展服务平台上线启动仪式

案例

“货款宝”保险，护航外贸企业“走出去”

市场采购贸易在义乌对外贸易中具有举足轻重的地位，针对市场采购贸易模式的特殊复杂业态，2021年，浙江省分公司联合义乌市商务局，在浙江省和义乌市政府支持和指导下，首创性推出市场采购贸易出口信用险“义乌模式”，由政府统保，为义乌所有市场采购贸易出口企业和商户提供信用险全覆盖保障，有效解决了“多品种、多批次、小批量”的外贸企业的出口风险保障难题。同时，创新推出“货款宝”保险，帮助企业分散和降低因货款拖欠、交易纠纷所导致的应收账款风险，全力为浙江出口企业提供高品质、多元化的贸易信用保险服务。



货款宝项目合作签约仪式

长效疫情防控

我们推动建立突发公共卫生事件保险机制，向公众、企事业单位等提供风险保障，服务疫苗接种推广与安全，做好疫情防控常态化的理赔服务工作，坚决打赢疫情防控硬仗，共同守护美好家园。



创新疫苗保险，为
1.37亿人
6.1万家
企事业单位提供
1.52万亿元
风险保障

案例

新冠货损险，解决冷链行业企业后顾之忧

进口冷链食品被检测出新冠病毒核酸阳性后，货物大多被无害化处理销毁，给当事企业带来巨大损失。公司充分调研市场和冷链行业情况，开发进口冷链食品新冠污染货损险，对进口冷链食品因包装、集装箱内壁含有新冠病毒而被要求销毁产生的损失及费用进行保障，有效化解食品冷链行业关注的风险隐患，解决相关企业的后顾之忧。截至2021年底，产品服务全面覆盖天津、上海、大连、青岛、深圳、广州、厦门等重点口岸城市，为冷链食品全链条流通安全筑牢堤坝。



天津市分公司与天津市肉类协会对接冷链食品新冠货损保险业务需求现场

预防接种异常反应保险，为全国抗疫再筑保障壁垒



预防接种是预防控制传染病最经济、最有效的措施，但由于疫苗固有特性及受种者个体差异等因素，仍会存在一定的异常反应风险。为共筑免疫长城，进一步提高受种者的补偿水平，2021年3月，公司开发“预防接种异常反应个人短期意外伤害保险”，覆盖接种免疫规划疫苗和非免疫规划疫苗（包括新冠疫苗）产生的异常反应或不能排除异常反应的风险，提供预防接种异常反应身故、伤残、医疗等保障责任，为新冠疫苗受种者补充了一剂“定心丸”。2021年，公司为近12万人次提供了疫苗预防接种保险保障，保障额度高达1764亿元。

突发公共卫生事件救助责任保险，为城市健康助力

2021年，宁波市分公司积极服务国家公共卫生应急管理体系建设，首创宁波市突发公共卫生事件救助责任保险，在公共卫生事件领域首次采用触发式“指数+实时”赔付模式。2021年12月7日，宁波市镇海区突发疫情，宁波市立即启动突发公共卫生事件I级应急响应。根据合同约定，公司快速启动保险理赔流程，12月13日，首笔赔付款已到位，有力支持宁波市疫情防控工作。





PICC

砥砺前行
奋进

践行责任担当

我们在确保自身持续运营的同时，积极推动与各方共同成长进步，为客户提供满意服务，为员工搭建成长平台，积极应对气候变化挑战，弘扬公益文化，广泛开展志愿服务活动，与社会分享发展机遇和资源价值，为促进社会和谐美好发展奉献人保力量。



我们在确保自身持续运营的同时，积极推动与各方共同成长进步，为客户提供满意服务，为员工搭建成长平台，积极应对气候变化挑战，弘扬公益文化，广泛开展志愿服务活动，与社会分享发展机遇和资源价值，为促进社会和谐美好发展奉献人保力量。

关键议题：

- 完善公司治理
- 携手合作共赢
- 提供至诚服务
- 赋能员工成长
- 清洁低碳运营
- 传递公益温情

完善公司治理

我们将公司治理视为提升公司价值、维护利益相关方权益的重要保障，持续健全公司治理结构，严格遵守各项法律法规，规范日常运营管理，确保企业透明合规运营。

坚持党建引领

我们深入学习贯彻党的十九大及历次全会精神，落实新时代党的建设总要求，通过加强理论武装、健强干部队伍、治理政治生态等，有力增强各级党组织的政治功能和组织力，为推动“卓越保险战略”落地见效、推动公司高质量发展提供坚强保证。

扎实开展党史学习

公司聚焦“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”总要求，扎实开展党史教育学习活动，构建公司党建专属微博、微信公众号、内网专栏、部门园地四大阵地，全面宣传公司党史教育学习动态，从党史学习教育中筑牢信仰之基、补足精神之钙。

2021年
公司党委开展理论中心组
学习研讨

12期

带动省级分公司党委开展理论中
心组学习

404次

地市级分公司党委
开展理论学习

3772次



湖南省分公司深入开展党史学习教育活动，从百年党史中汲取进取力量

提升基层党建水平

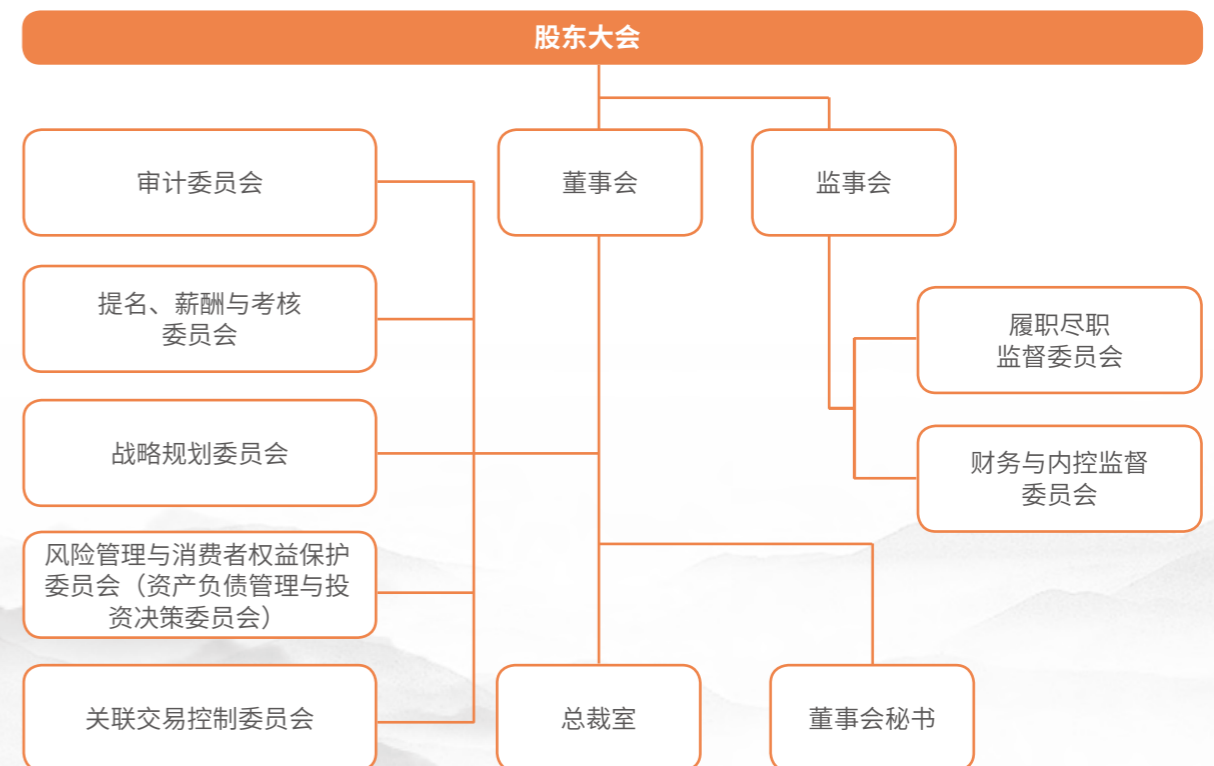
公司制定《党建工作“十四五”规划》，从顶层设计全面深化基层党建工作；扎实落实基层党建联系点制度，提升基层党建引领力；严格落实《集团基层党支部建设指引》、“三会一课”等制度规定，进一步规范基层党建工作；紧抓基层党建述职评议考核工作，坚持“一述一评”，以考核评价促进基层党建质量提升。

深化治理政治生态

公司坚定不移深化政治巡视，强化政治监督，持续整治“四风”，特别是形式主义、官僚主义，坚持服务群众、服务基层、服务一线，做好正风肃纪专项治理工作，深刻检视问题，推动全面从严治党。

完善治理架构

我们严格遵守《中华人民共和国保险法》《银行保险机构公司治理准则》等相关法律法规和监管部门要求，持续加强公司治理制度建设，修订《公司章程》《股东大会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》，明确股东大会、董事会、监事会职责权限、议事规则和工作程序，确保公司各治理主体规范、高效、充分履职，持续提升公司治理水平。



2021年			
公司董事会共有董事	其中执行董事	非执行董事	独立非执行董事
8名	2名	2名	4名
公司监事会共有监事	其中股东代表监事	职工代表监事	独立监事
5名	2名	2名	1名
董事会召集股东大会	董事会会议	监事会会议	董事会专业委员会会议
3次	9次	6次	31次
监事会专业委员会会议			
8次			

依法合规运营

我们始终遵循“合规创造价值”理念，严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《保险公司合规管理办法》等国家法律法规和监管机构各项规章制度、规范性文件以及香港联交所上市规则，制定《合规政策》及《合规管理办法》，持续夯实合规管理制度基础，健全合规管理机制流程，全面提升合规管理能力。

强化内控体系建设

公司认真贯彻落实银保监会“内控合规管理建设年”相关部署，持续开展合规巡查，深入查找内控合规管理薄弱环节及分支机构内控合规基础突出问题，并定期开展内部控制设计与运行有效性自我评价，及时发现和防范经营管理环节管控缺陷，从完善制度建设和强化流程管控两个方面，持续强化内控体系建设，有效发挥健全的内控体系对防范风险、促进管理的积极作用。

构建合规治理框架

公司完善三会一层治理架构，不断加强公司治理体系建设；全面落实国家审计、人民银行和银保监会现场检查发现问题的整改；深入开展公司授权管理督导工作，不断推进各条线产品授权权限的场景化、数字化、规范化工作，并制定重大风险业务管理整改方案，进一步提升风险管理与内部控制水平。



安徽省分公司开展“合规建设年”专题测试

加强合规文化建设

公司组织开展“合规文化宣导月”、防范非法集资等宣传活动，通过借助新媒体，综合运用微信公众号、内网宣传栏、电子屏等媒介，采用线上知识竞赛、合规技能大赛等各类形式，针对中介、财务、业务、理赔等主要环节，将合规宣导培训送到基层一线、送到业务前端，强化合规宣导培训力度，不断提高员工合规意识。

反欺诈

公司不断提升反欺诈风控能力和风控水平，积极推进反欺诈系统建设，完善前端防控（OFR）及后端稽查（CFR）核心系统建设，加强与行业、公安、监管等外部机构的数据互通，依托大数据实施理赔反欺诈风控体系，积极落实涉诈排查与整治工作，提高反欺诈减损能力。

反洗钱

公司积极贯彻落实反洗钱法律法规和监管要求，完善各项管理制度，优化反洗钱管理系统和 workflows，持续提升客户身份识别和可疑交易管理水平，全面落实各项核心义务。

强化风险防控

我们深入贯彻落实党中央防范化解重大金融风险的相关要求，围绕银保监会“偿二代”规则，以建设数字化风险管理新模式为目标，健全风险管理体制机制，升级风险管理工具，持续提升公司风险识别、评估、监控及预警能力。2021年，公司偿付能力充足，风险综合评级和偿付能力风险管理能力（SARMRA）评估得分均保持良好水平。

完善风险管理机制

公司健全全面覆盖、重点突出的风险管理体制机制，发挥风险合规委员会风险决策支持和统筹协调作用，修订完善风险管理办法，推进风险偏好体系向前台部门和分支机构传导落地，强化风险监测与排查，持续提升保险、市场、信用、操作、流动性、战略、声誉等各类风险管理水平。

提升风险管理能力

公司完善风险管理信息系统和工具，着力提升IT系统、智能技术等工具运用，提高风险识别评估、监测预警智能化水平，提升风险管理能力和风险管控效果。

建设廉洁文化

我们恪守法律法规和商业道德，严格监督执纪问责，将廉洁管理落实到每一项业务、环节和岗位之中。2021年，已审结涉及贪污行为的案件共5个，均为以前年度报送案件。

完善廉洁制度

公司强化政治监督，完善监督体系，发挥监督治理效能，持续加强党风廉政建设和反腐败斗争，构建一体推进不敢腐、不能腐、不想腐机制，同时，落实《关于鼓励实名信访举报的办法（试行）》，从提供职业保护、定期联系回访、提供奖励、惩治打击报复行为等多方面完善对实名举报人的保护机制，涵养风清气正的政治生态。

强化廉洁管理

公司持续加强重要岗位关键人员管理，实行省级分公司财务会计部主要负责人派驻和交流机制，推动理赔等关键岗位人员轮岗，同时，出台《员工违规行为处罚实施细则》等制度，加大合规考核和查处问责力度，进一步提升员工廉洁风险意识。

规范信息披露

公司严格遵守证券上市地和银保监会的监管规定，制定信息披露相关规章制度，优化信息披露工作机制，建立信息披露工作流程，推动信息披露工作规范和高效；高质量完成各项定期报告和临时报告的编制和披露，确保信息披露及时、真实、准确、完整；高度重视信息披露的有效性，坚持以投资者需求为导向，不断提升信息披露透明度，向投资者和其他利益相关方全面展示公司经营发展成果和社会履责情况，积极传递公司价值。

保护知识产权

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》等知识产权相关法律法规，强化专利、软件著作权以及商标等知识产权管理与保护，持续推动公司系统科技创新，积极履行知识产权保护责任。

加强知识产权保护

公司组建知识产权代理机构资源库，全面梳理公司内部专利和软件著作权工作流程，初步开发构建专利和软件著作权申请流程，进一步提高知识产权工作标准化、信息化水平。

完善知识产权制度体系

公司制定《中国人民财产保险股份有限公司知识产权代理机构管理办法（试行）》，进一步提升公司知识产权代理机构管理水平，更好的服务公司知识产权管理工作，增强公司知识产权保护力度。

开展知识产权教育

公司组织广东、江苏、山东、新疆、浙江、陕西6家分公司成立专项工作小组，梳理著作权案件处理经验，拟定《著作权纠纷案件工作指引（初稿）》，进一步提升员工知识产权保护意识及岗位专业技能。



商标

截至 2021 年底

累计提出商标注册申请 177 个
累计已取得注册商标 114 个

2021 年

新申请注册商标 84 个
新取得注册商标 54 个



专利

截至 2021 年底

累计提出专利申请 264 项
累计已授权专利 184 项

2021 年

新申请专利 16 项
新授权专利 22 项



软件著作权

截至 2021 年底

累计在国家版权保护中心登记
软件著作权 334 项

2021 年

新登记软件著作权 27 项



提供至诚服务

客户是企业可持续发展的重要因素。我们始终秉承“人民保险 服务人民”的重要使命，不断加强科技赋能，全力打造温暖服务界面，切实做好理赔服务，推动客户服务效率和品质提升，彰显客户服务价值。

科技赋能服务升级

我们持续深化人工智能、区块链、RPA、物联网、大数据等技术在经营管理各环节的应用，推进运营流程优化，提升经营管理数字化、智能化水平，践行“承保+减损+赋能+理赔”新逻辑。

推进智能技术应用

公司强化 95518 “AI+” 服务平台建设，增加座席端一键引导功能，同时丰富 3 类增值服务引导线上自助服务流程。试点推广 95518 智能语音报案模式，全面推广车险报案引导线上自助服务功能，持续推进智能平台功能完善并扩大应用范围，引入宠物险部识别功能、研发医疗费用明细清单 OCR 模型、打造农险智能作业模式，进一步提高客户服务效率。

加快区块链创新应用

公司建立完善再保险区块链运营管理平台，实现再保险交易全过程数据上链存证，并为再保人提供可视化查验功能；上线动物性食品溯源安全服务区块链平台，并以耳标为最小管控单元，多方参与共同认证数据，有效实现个体识别和溯源。

推进物联网技术应用

公司建设物联风控云平台，以子平台的形式整合全国已有物联风控类标杆项目，通过数据共享、业务互通，提供多行业、多险种解决方案。

2021 年
95518 客服中心电话接通率

99.14%

智能导航正确率

96%

再保险区块链运营管理平台已经支持全球超

200 家再保险公司开展线上集中再保险交易

近 3 年平台年均交易金额超

300 亿元

案例

数字风控服务平台，推动风险管理模式升级

2021 年 9 月 30 日，公司正式发布上线“数字风控服务平台（DRCP）”，以平台统一、数据共享、风控服务标准化、风控作业线上化为原则，搭建“3+N”数字风控服务平台群，面向各级机构法人业务经营管理者以及风控管理人员，提供风险查勘辅助、灾害预警、决策辅助等应用支持。通过整合部分分公司风险管理平台和网联云控风险管理平台数据，实现大屏展示风险服务和物联设备信息，进一步推动“保险+服务”风险管理模式转型升级。



数字风控服务平台

案例

“耘智保” App，推动农业保险新模式



“耘智保” App

为推进农业农村保险线上化、数字化、精准化、智慧化工作，着力提升农业农村保险核心竞争力和基本生产力，公司创新打造农险“耘智保” App，提炼全国各省业务操作实务和流程特点，实现自助投保、自助报案、移动验标、在线出单、在线缴费、移动查勘、一站式理赔等承保、理赔全流程线上化操作，通过“验标精准化、查勘标准化、管理系统化、流程无纸化”，进一步推动农业保险新模式。

优化服务体验

我们秉持“以客户为中心”的理念，打造客户体验官团队，开展内部神秘人测评，及时洞察客户需求，建立专业团队，为客户提供一站式服务。同时，开展适老化服务升级改造，完善大灾应急保障机制建设，传递有温度的保险服务。

打造客户体验官团队

公司广泛听取客户反馈，以客户心声为数据基础，分析客户兴奋点、痛点、堵点以及困惑之处，让客户拥有愉悦的服务体验。同时，组建内部神秘人测评队伍，监测公司线上线下客户触面及营业网点各服务环节中的“失温”现象，并及时督促改进，让客户充分感受到温暖服务就在身边。



贵州省黔西南分公司开设布依语保险专柜
为少数民族客户提供业务指导和帮助



广西分公司举办“客户节”活动
为客户提供便民服务

建立 95518 专属服务模式

公司组建专业服务团队，依托客户画像，细分客户群体，通过优先接入、简化导航交互、优化服务流程、配置差异化服务等举措，为客户提供全流程、一站式专属服务。

举办客户节活动

公司开展“时刻真情守护，温暖伴您同行”客户节活动主题，在“中国人保”App，总、分公司微信公众号等平台，以图文、趣味游戏等形式，举办客户节线上活动 8 场次，增强客户对公司品牌和产品的认同感。

升级适老化服务

面向 60 岁以上老人，公司实施 95518 免智能语音交互、免线上化引导、直接接入座席人工的便捷服务。并完成微信公众号首页等核心页面“长辈模式”的设计和开发，为老年人开通线上代办及授权机制，并在传统线下服务场景中开通老年人绿色通道，针对有需求的老年人提供上门理赔服务，切实传递公司对老年人的专属关爱。



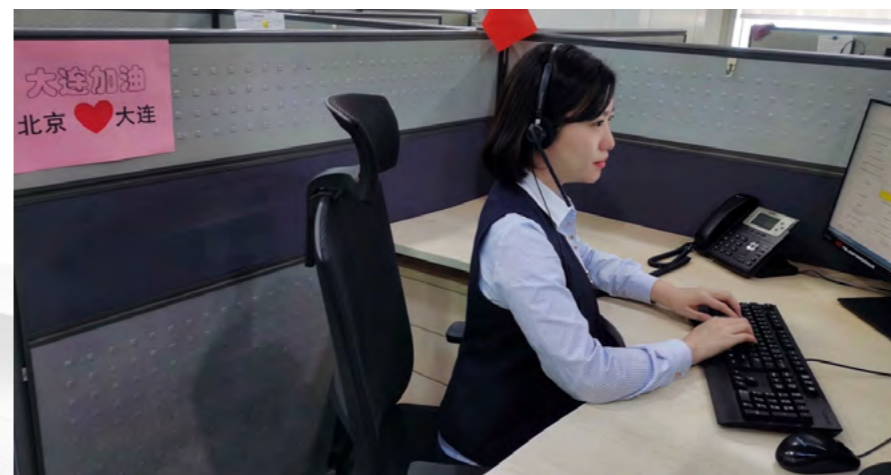
广东省分公司针对老年客户推出“柜面适老化服务”



湖北省宜昌市分公司开展助老服务，为老年群体提供便利

提供大灾应急保障

公司建立 95518 系统灾备模式，确保灾情期间受灾地区客户报案、救援需求得到及时响应。在 7.20 河南暴雨、10.1 大连雹灾、“烟花”“查帕卡”台风等灾情期间，公司紧急启动全国 95518 应急电话溢出机制，快速组建系统支援团队，灾备中心异地受理受灾地区服务电话，共同承担起服务受灾民众的责任。



北京 95518 客服中心开启大连冰雹灾害天气溢出模式，迅速响应并支援受理大连各类冰雹报案

2021 年
共受理灾区客户电话

45 万余通

拓展线上服务

我们加速全险种全领域客户线上化迁移，持续优化线上服务体系，线上服务能力稳步提升。

推动行业车险线上化项目

公司落实银保监会《关于推进财产保险业务线上化发展的指导意见》，牵头行业车险线上化项目，制订《财产保险公司车险线上化工作指引与认证认可办法（草案）》和配套《产险公司线上化认证认可指标体系》，发挥行业引领作用。

优化线上用户体验

公司优化设计公众号及小程序等多个模块，改善产品推荐模式，使产品布局更加清晰，客户应用体验持续提升。

提升线上全流程服务能力

公司不断完善销售、承保、理赔、增值服务线上全流程服务，以线上线下一体化能力，为客户提供更为有效的优质保险服务。



“中国人保”App

保护客户权益

2021年，我们加强消费者保护制度建设，审议通过《2021年消费者权益保护工作方案》《消费者权益保护工作管理办法》，并持续开展消费者权益保护审查、消费者权益保护信息披露等一系列消费者权益保护工作，贯彻落实公司投诉管理规定、投诉责任追究等制度，努力化解投诉矛盾纠纷，不断提升消费者权益保护工作的规范性和有效性。2021年，公司未发生客户隐私信息泄露的事件。



投诉管理

我们以投诉治理为重点，积极强化投诉闭环管理。通过开展“降投诉、优体验”专项行动、组织投诉溯源整改工作、落实分公司投诉“一对一”帮扶工作、完善投诉管理等举措，确保客户投诉得到及时、规范、有效的处理，进一步提高顾客满意度。

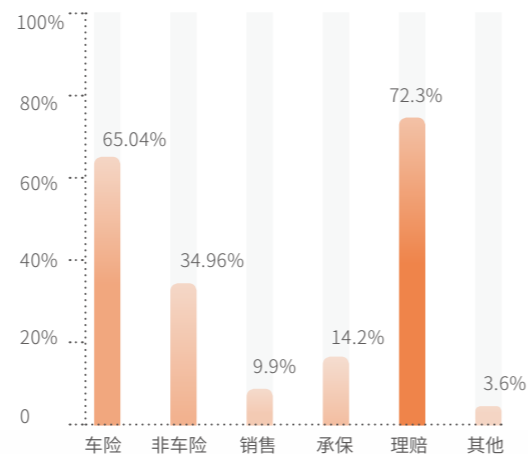
- 开展“降投诉、优体验”专项行动**
 在全系统组织开展“降投诉、优体验”专项行动，推出公司降投诉目标值和21项工作举措。
- 组织投诉溯源整改工作**
 组织开展营销扰民、美团投诉等溯源整改工作，深入分析投诉原因，推动落实整改工作。
- 落实投诉帮扶工作**
 推进落实分公司投诉“一对一”帮扶工作，帮助目标分公司采取有效降投诉措施。
- 完善投诉管理系统**
 优化完善投诉管理系统，对保单号规则进行系统限制，对责任人清单报表功能进行细化分类升级，全面提升获取数据的便利性和时效性。



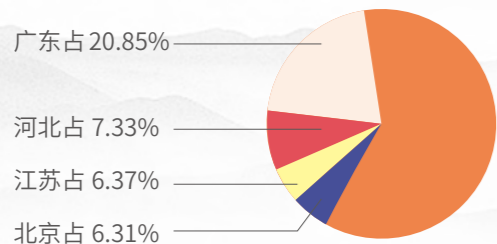
青海省分公司召开“降投诉 优体验”专项行动联席会议

公司投诉相关数据及分布情况:

2021年，公司受理的监管机构转办投诉量为2.1万件，其中车险类投诉占比为65.04%，非车险投诉占比为34.96%。从业务类型来看，销售类投诉占比约为9.9%，承保类投诉占比约为14.2%，理赔类投诉占比约为72.3%，其他类别为3.6%。



从分公司分布情况看



- 天津、辽宁、浙江、安徽、福建、吉林、湖北占比在3%至5%之间
- 广西、河南、山西、山东、新疆、深圳、湖南、内蒙古、云南、甘肃、黑龙江、贵州、江西、上海、四川占比在1%至3%之间
- 青岛、陕西、青海、大连、重庆、厦门、宁波、宁夏、海南、西藏占比均不足1%

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的保护要求，始终将个人信息安全摆在首要位置。我们根据《中华人民共和国个人信息保护法》修订完善公司《客户信息管理办法》，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。此外，我们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。我们于2012年通过并持续持有ISO 27001管理体系认证。

开展消费者权益保护宣传

我们在各营业网点设置宣传专区，在公司官网开辟宣传专栏，致力于打造公司消费者权益保护教育宣传网络。2021年，我们开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周、“金融联合教育宣传活动”系列活动1万余次，触及消费者超2亿人次。



辽宁省盘锦市分公司开展“国家安全教育日”主题宣传活动

山东省济宁市分公司开展反洗钱宣传



荣誉

2021年
公司连续第三年获得银保监会“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融联合教育宣传活动“财产险十佳优秀组织单位”表彰

深化理赔质效

我们持续创新和优化理赔服务，升级服务大众便民举措，通过提升理赔温度、增强理赔能力，持续打造卓越的理赔温暖服务新形象。

提升理赔温度

我们制定并印发《2021 年理赔“温暖工程”服务实施方案》，全面升级理赔“心服务”品牌，围绕人民群众的出行保障、理赔服务的需求期望，开展增值服务和理赔提速等，着力解决人民群众急难愁盼问题，让客户感受到人民保险的温度。

截至 2021 年 12 月
商业团体客户
理赔风险反馈率

96.74%

火灾风险排查率

237.70%



辽宁省分公司开展“心服务”活动

持续开展“心服务”系列活动

在春节、国庆等节假日与活动期间，公司与公安交管部门合作，开展“人民保险心服务、温暖伴您过大年”“线上线下载理赔夜市服务”“温暖同行迎双庆人保伴您安心游”等活动，并搭建“温暖驿站”，为客户出行保驾护航。

全面升级非车险服务

公司针对团体客户提供“一次风险评估、一封风险管理建议书”的“两个一”服务。针对个人客户提供“一个响应电话、一句现场安慰、一句跟踪交待、一次赔款确认、一次事后回访”的“五个一”服务，让客户出险理赔处处感受到尊重，真正享受购买保险产品的保障和服务。



截至 2021 年底
在全国（除港澳台地区）范围内
累计设置“温暖驿站”

2700 个

服务群众超过
120 万余人次

其中非人保客户超过
34 万人次



节假日期间，贵州省贵阳市分公司在高速路口设置“温暖驿站”



2021 年春节、五一、国庆期间，宁波市分公司于高速服务区铺设“温暖驿站”

增强理赔能力

我们秉持“防重于赔”理念，构建风险减量管理新模式。同时，强化理赔运营指挥平台应用，重构理赔核心系统，推动线上理赔，开展损余管理平台建设，持续推进理赔数字化、智能化进程。

坚持“防重于赔”

- 构建风险减量管理新模式，从人防向技防转变，通过科技帮助企业实时排除隐患，减少事故发生概率。
- 在大灾应急指挥调度平台增加重要标的、灾害预警事件等管理功能，实现台风、降雨灾害影响标的的统计及预警消息推送，支持以灾害为主线，串联预警事件、防灾举措。

强化理赔运营指挥平台应用

- 建设和使用理赔运营指挥平台，推进“智能防灾、智能指挥、智能风控、智能诊断”。
- 优化理赔反欺诈平台功能和模型，探索形成反欺诈平台+理赔核心+移动端的模型预警提示、风险事项排查和案件调查联动，广泛应用“三个画像”功能，为反欺诈一线提供有力数据支持。
- 上线可视化数据监控平台，持续优化网页版和掌上快报理赔数据功能模块，细化数据监控维度，为系统理赔管理提供及时准确的数据支撑。

开展理赔核心系统重构

- 进行新理赔业务顶层规划，从业务流程、业务板块等六大方面进行业务重构，解决理赔案量大、险种差异大、案件难易跨度大等“六大难题”，挂进理赔系统从车险、非车险向全险种、一体化处理演进，为理赔线上化运营提供技术支撑。

推广线上理赔

- 将线上运营的理念和模式覆盖至公司理赔各类场景中，逐步形成端到端的线上理赔服务供给能力，已全面建立支撑线上理赔服务的工具体系，推出面向“C 端、B 端、E 端”的线上化、移动化理赔工具，对提高案件处理效率和服务质量，节约运营成本起到积极成效。

开展损余管理平台建设

- 全面启动新一代损余管理平台建设，完成全国上线运营，构建损余管理数字化支撑发展新模式。截至 2021 年底，共 68 家拍卖公司从平台接受全损车开展拍卖处置，累计询价 53997 台，推全 19374 台，成功处置车辆 11981 台。

人保财险提升理赔能力举措

案例

开展“网上数据一体化处理”改革，有效提高服务效率

为提高道路交通事故损害赔偿纠纷的调解和诉讼效率，人保财险运用大数据推进多元化纠纷解决机制建设，深入开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革（“余杭模式”），依托道路交通事故纠纷一体化平台，配合法院、公安、司法行政部门开展事故纠纷诉前调解，实现“让数据多跑路，让群众少跑腿”，形成了法院、保险、人民群众三方受益的良好局面，有效化解了矛盾纠纷。截至 2021 年底，通过“余杭模式”累计调解案件 15.22 万件，成功调解案件 11.52 万件，调解金额 119.3 亿元。

清洁低碳运营

生态环境问题已成为全球普遍关注的问题。我们遵循绿色、低碳、循环、可持续发展的理念，积极强化绿色投资、应对气候变化、坚持绿色运营、倡导绿色生活，为共塑更加清洁、美丽的人类生态家园贡献力量。

推进绿色投资

绿色投资是绿色经济发展的必然结果，对于解决资源瓶颈和环境问题具有重要意义。公司不断探索绿色投资新路径，支持生态文明建设，促进环保、新能源、节能等领域的技术进步，推动经济社会发展全面向绿色化转型。



截至
2021 年底

公司绿色投资规模
195.09 亿元

其中债券持仓
111.43 亿元

股票持仓
18.03 亿元

存量非标产品
34.47 亿元

股权投资基金
31.16 亿元



人保财险 2021 年绿色投资方向

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。

公司积极参与灾害风险研究，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。

案例

打造大灾指挥调度平台，助力应对气候灾害

为减少极端天气现象给公司经营活动及经济、社会、环境带来的严重影响，公司综合利用物联网、空间信息技术、5G 等新技术，打造大灾应急指挥调度平台。平台基于地理信息集成台风实况及预报路径、2170 个台站逐小时降水和风速、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等信息，支持空地（无人机和查勘员等）视角受灾现场实时回传和全国范围多层级的视频远程会商机制，为灾前防灾防损、灾中应急指挥和灾后复盘反馈提供支持，形成风险减量管理闭环，让备灾更充分、预警更及时、决策更简单、调度更精准、服务更专业，为公司及社会可持续发展提供安全保障。



河南“7.20 暴雨”应用大灾指挥调度平台指导分公司工作

坚持绿色运营

我们积极践行绿色低碳运营，通过持续开展行之有效的能源管理、水资源节约、废气及废弃物管理等行动，努力将企业运营对环境的影响最小化。2021年，公司业务活动未对环境及天然资源造成重大影响。

节能减排

我们秉承对环境负责的态度，以降低资源消耗为己任，通过创新节能管理、碳排放管理等，推行高效节能、绿色环保的运营方式，以实际行动保护绿色家园。

能源管理

公司的能源以电力消耗为主，还消耗少量汽油（车辆消耗）、天然气（食堂消耗），基本上不直接使用天然资源。公司建立节能管理制度，成立了以公司总裁为组长的节能领导小组，并设立能源管理岗，专人负责公司能源及节能管理工作。同时，通过分时运行电力系统、张贴节能标识、更换节能设备等工作推动能源节约。2021年，公司制定2022年“总公司计划万元产值（收入）能耗在本年度基础上降低2%-5%”的减排目标。

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，区分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，有效避免电力资源浪费。

张贴节能标识

在办公区域电气设备开关处制作能耗节约标识，培养公司员工节能意识。

更换节能设备

开展办公楼办公区域及公共区域照明节能改造。截至2021年底，累计完成办公区域灯具改造4927支，完成公共区域灯具改造750支。

人保财险节能减排举措

碳排放管理

公司总部于2016年开始建立碳核查机制，每年聘请第三方机构对公司总部的碳排放数据进行核查，出具碳核查报告，并根据其建议开展碳减排工作。公司依据北京市生态环境局《关于做好2021年重点碳排放单位管理和碳排放权交易试点工作的通知》要求，全面落实北京市重点排放单位各项工作。同时，公司探索建立服务碳达峰碳中和工作协同机制，初步梳理形成服务碳达峰、碳中和工作举措106条，并形成公司服务碳达峰碳中和行动方案。

节约水资源

我们秉持“节约用水、点滴做起”的理念，严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》并根据各地的节水管理规定开展节水工作。北京总部的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，促进水资源的循环利用。同时，公司日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水，废水排入市政管网，经污水处理厂处理后达标排放，悬浮物、化学需氧量、氨氮等检测值均符合排放标准，不存在明显的用水、排水及水资源风险问题。

2021年
公司制定总公司中水回用
再利用水量不低于

1500 吨的目标

废气及固废管理

公司的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），对环境不直接产生重大影响。我们遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及各地的法规和相关标准要求，制定废气及固体废物分类管理制度，确保废气排放符合监管要求，对生活垃圾、建筑垃圾、餐厨废弃物及办公废弃物，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，并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。2021年，公司制定总部废气及固体废弃物增长率逐年呈下降趋势的减排目标。

2021年，公司总部开展了固体垃圾、厨余垃圾量化统计及餐厅油烟废气检测等相关工作，根据DB11/1488-2018餐饮业大气污染排放物排放标准，检测到颗粒物、饮食业油烟、非甲烷总烃浓度分别为3.0mg/m³、0.7mg/m³、3.6mg/m³，均实现达标排放。



环保拆解证明

电子化运营

公司持续推进电子化运营，印发《电子单证管理办法》，明确电子单证技术标准、管理职责、设计审批等流程。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。

2019-2021年电子保单量			
	2019年	2020年	2021年
电子保单量（万单）	12552.58	19747.82	25565.69

注：数据口径为电子保单生成量

2019-2021年增值税电子发票量			
	2019年	2020年	2021年
公司全渠道发票生成量（万张）	3204.50	3626.35	3444.90

倡导绿色生活

我们坚持企业运营与自然和谐共生，采取多种方式倡导绿色低碳的发展理念，倡导员工通过自己的行动保护环境，汇聚环保力量。



云南省楚雄市双柏支公司积极参加 2021 年义务植树活动



宁夏分公司开展“传承百年党史 同栽一片绿 共守公益林”义务植树活动

携手合作共赢

我们不断加强与合作伙伴的交流沟通，促进优势资源互补，开展长期战略合作，共同应对保险业机遇挑战，增强行业发展韧性与活力，以合作促共赢。

打造高效规范供应链

我们严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等国家相关法律法规，坚持“公开、公平、公正”的采购原则，积极识别供应链各环节风险机遇，在集中采购时优先采购节能环保产品，践行负责任采购。

供应商选择及评估

公司遴选资质完备、信誉良好、负责任的供应商入库，并通过准入、选择使用、评价分级、不良行为处理及信息档案管理等，确保供应商管理合规有效。同时，定期对供应商经营状况、资质、能力、信用、企业社会责任履行情况、价格、质量、交付及服务绩效项目进行评价，进一步提升供应商的供应服务水平，促进供应商发展。

供应商风险管理

公司建立包括供应商基本信息、提供的货物或服务信息、历史合作情况、历史评价情况及不良行为处理情况等内容的供应商管理信息库，监测供应商在准入、使用、履约等阶段的风险信息，并借助信息化手段进行动态管理，积极防范供应风险、操作风险、法律风险、道德风险、环境风险和社会风险，并对发生的风险事件进行妥当处理。

拓展外部合作

我们遵循依法合规、平等互利的原则，与各级政府部门、国有企业、金融机构、科研机构等深入开展合作，跟踪全球保险业发展动态与政策趋势，持续推进与合作伙伴资源整合和优势互补，实现互利共赢、共同发展。

学术研究

公司参与工信部国家工业信息安全发展研究中心主持的《我国网络安全保险产业发展白皮书》编写，为各界探索发展网络安全保险、培育差异化服务能力、选树示范标杆提供参考和借鉴；与中国企业联合会共同发布《应急管理保险体系》课题；作为绿金委课题组成员，参与完成《碳中和愿景下的绿色金融路线图研究》报告；与中国科学院有限公司合作完成《住宅工程质量潜在缺陷保险防水渗漏风险研究》，为住宅工程质量潜在缺陷保险投保及服务行为提供指导。

多方合作

公司积极与中国航空运输协会、中国民用航空总局、无人机联盟等加强合作，参加地区航空产业相关峰会，探讨航空保险服务新方向；参加“中国信通院网络安全保险优秀案例征集活动”，荣获中国信通院“网络安全保险优秀案例”；与东京海上保持长期合作，就智能汽车 L2 级别自动驾驶车辆与传统车辆的出险、赔付、案件形态和智能设备安装的合理性开展专项研究。



参与行业交流

我们秉持包容开放的心态，加入中国“一带一路”再保险共同体理事会、国际信用保险及保证保险协会（ICISA）、国际信用和投资保险人协会（伯尔尼协会）、中国智能网联汽车产业创新联盟、北京 MaaS 发展联盟论坛、雄安新区智能城市创新联合会等行业协会，积极与各类利益相关方开展沟通探讨和交流合作，聚合行业力量，形成携手共赢的良好生态。

赋能员工成长

员工是公司发展的动力。公司始终坚持以人为本，充分维护和保障员工各项合法权益，始终关爱员工安全、成长与健康，为公司人才畅通职业发展和晋升渠道，开展多层次、多形式、多方面的培训，关爱员工的健康与生活，积极营造有归属感、安全感和成就感的员工成长发展环境。

保障员工权利

完善的政策及系统管理是维护员工权益的基石。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》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规要求，制定完善的员工管理政策，确保每一个员工在职期间都能得到公平公正的对待，在招聘、培训、薪酬、职业成长、晋升和离职等环节坚持平等和多元化，坚决抵制歧视，保障员工基本权益。

员工雇佣

我们公平对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，完善用工制度，严格遵循自愿及双向选择原则，在平等、自愿、诚实信用的基础上依法签订劳动合同，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动。在招录过程中，对各岗位员工招录条件有明确规定，杜绝聘用小于 16 岁员工的事件发生，如发现并查实应聘人员存在违规行为，则取消应聘人员的录用资格。2021 年，公司内未发生雇佣童工及强制劳工纠纷情况，过去三年间未发生员工停工、集体罢工事件。

在选择劳务派遣公司时，我们要求参与招投标的劳务派遣公司必须符合法律、行政法规相关要求，必须具备健全和完善的党、团、工会组织，并对劳务派遣公司管理制度、工作流程、用工管理等情况进行监督。

薪酬和福利

我们为员工提供有竞争力的薪酬福利体系，实行薪酬与业绩挂钩，实现有效激励和内部公平的有机统一，并确保薪酬水平有一定竞争力。同时，为在岗员工提供五险一金、带薪休假等保障及福利，开办补充医疗、健康体检等选择性福利项目，从工作关爱、全面保障、健康关爱、生活关爱等方面优化、提高员工的福利待遇。

	男(陪产假)	女(产假)	合计
有权享受育儿假的员工数(人)	906	667	1573
休育儿假的员工总数(人)	41	63	104
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数(人)	40	52	92
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数(人)	40	52	92
2021年育儿假返岗满12个月应在职工总数(人)	46	79	125
2021年育儿假返岗满12个月仍在职工总数(人)	43	75	118
休育儿假的员工的返岗率(%)	100	100	100
休育儿假的员工的留任率(%)	93	95	94

注：数据统计范围为总部员工

民主沟通

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，积极履行员工协议，健全协商民主机制，确保将员工的知情权、参与权、表达权、监督权落到实处。

系统内集体协商制度签订情况	
签订集体合同的分公司数量	37家
签订女职工专项集体合同的分公司数量	34家
签订工资专项集体合同的分公司数量	14家
签订全辖集体合同、女职工专项集体合同和工资专项集体合同的分公司数量	3家



2021年10月29日，公司召开第三届职工代表大会第三次会议

助力员工发展

我们以人才发展为目标，持续加强公司人才队伍建设，完善人才培养机制，拓宽职业发展路径，着力建设高素质专业化干部队伍。

员工晋升

公司制定《中国人民财产保险股份有限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》，通过内部招聘、竞聘晋升、轮岗交流、挂职锻炼等方式，为员工打造开放的职业发展平台。

员工培训

公司紧扣“赋能”和“服务”，完善重点人群分级分类教育培训体系，加强员工实践锻炼，充分发挥教育培训激活赋能、育才培优作用，推动员工成长和企业发展的有机统一。



北京大学 - 人保财险 2021 年上半年度“青年干部研修班”



广东省分公司开展农业保险防灾防损培训班



人保财险线上培训班

关心员工生活

我们重视员工的健康与安全，严格执行相关法律法规，积极落实疫情防控部署，定期组织员工进行健康体检，保护员工身体健康与人身安全。同时，公司贴心关怀员工，组织丰富多彩的员工文体活动，帮助员工平衡工作与生活，营造温暖幸福的集体氛围，使员工生活充满健康和活力。

常态化疫情防控

我们坚持把常态化措施与精准化防控相结合，在认真落实定期消杀、分时就餐、佩戴口罩、减少聚集、每日报告等常态化防控措施的同时，加强对发生突发疫情分公司的分级提示和指导工作，层层压实防疫主体责任，严防聚集性、流动性疫情风险。



2021 年
总部大楼测温验码约

90 万人次

电梯消杀
2000 余次

全楼消杀
700 多次

空调滤网消杀
300 余次

公司总部组织疫苗接种
10 次

2 针接种率超过
96.1%

3 针接种率达到
91%

总公司先后向江苏等 18 个省级分公司拨划防疫专项资金
390 万元

总公司工会向甘肃、大连、内蒙古分公司划拨防疫款共计
20 万元

向总部员工每人提供
122 个口罩

1000 元防疫物品

员工健康与安全

我们建立健全员工健康安全保障体系，持续加强对重点区域和部位、重要事项和节点、重大情况和隐患的防控、跟进和应对。通过定期组织员工进行健康体检，提升员工的健康知识与安全意识，确保办公区域的安全卫生，实现对员工健康与安全的关爱与承诺。截至 2021 年底，青海省分公司、四川省成都市分公司、天津市分公司、江苏省淮安市分公司等多家分公司均已获得 ISO 45001：2018 职业健康安全管理体系认证审核。

营造安全环境

公司制定《公司总部驻京职场安全奖惩办法》《公司总部安全管理规定》等规章制度，压实各部门、各单位安全主体责任，定期区分层次、区分不同受众，有计划、有目的、有针对性地多个方面组织开展“应急救援员”、消防等安全教育培训和应急处置演练，定期在电梯轿厢、食堂、安全员微信群内播放、发布安全警示片，提升员工安全意识，进一步铸牢安全防线。

关注身心健康

公司编制印发《公司劳模管理系统用户操作手册》，组织心理咨询、健康教育讲座、中医理疗等活动，舒缓员工身心压力。2021 年，6 名劳模代表参加上级工会劳模疗休养活动。

开展关爱慰问

公司开展病困员工帮扶、节日慰问、婚育慰问等活动，进一步增强员工与企业的向心力和凝聚力。



平衡工作生活

我们以丰富员工生活，增进职工间沟通交流为目标，组织开展线上新春游艺、金秋健步走、最美中国红摄影、“三八大讲堂”等丰富多彩的主题活动，平衡员工工作与生活。



总部青年员工风采展



宁波市分公司开展“新春送福”活动



福建省分公司举办第十届篮球赛



四川省绵阳市分公司组织开展以“悦运动、悦健康”为主题的工会活动



浙江省分公司举办庆祝中国共产党成立 100 周年文艺活动



贵州省分公司开展“花样年华 魅力巾帼”插花活动

传递公益温情

企业是社会治理共同体的重要组成力量。我们在发展的同时不忘回馈社会，致力于通过开展定点帮扶工作、投身各类公益慈善与志愿服务活动，持续保障和改善民生，促进社会和谐稳定，助力构建更加温暖美好的社会。

2021年 公司对外捐赠现金	捐赠保险保费	提供保障
2247 万元	208.58 万元	233.66 亿元

描绘乡村振兴画卷

我们严格落实“四个不摘”和“三个不减”，持续强化资金捐赠、招商引资、消费帮扶、培训帮扶等工作，不断提高帮扶实效，大力发展特色优势产业，带动群众增收致富，基本形成了“一乡一业”“一村一品”特色产业发展格局，助力帮扶地区巩固拓展脱贫攻坚成果，实现“五大振兴”。



举办乡村振兴素能提升培训班

2021年
定点帮扶资金捐赠

2200万元

消费帮扶购买农产品	提供支农融资额度	培训基层干部
3885 万元	8 亿元	4082 人次

培训乡村振兴带头人	培训技术人员
2052 人次	3086 人次



案例

消费帮扶促发展，乡村振兴谱新篇

消费帮扶是培育壮大区域性特色优势产业，有力提升产品和服务的规模、质量、效益的有效手段。2021年，公司联合人保金服，创新打造以惠农助农为特色的中国人保消费帮扶平台。按照相关法律法规，逐个企业、逐个产品、逐个环节，把关到位，在确保食品安全的同时，将脱贫地区的产品供应和市场需求以“消费”的形式直接联系起来，进一步促进已脱贫摘帽地区特色产业提质升级、带动农村低收入群体增收致富，推动消费帮扶工作再上新台阶。



中国人保消费帮扶平台 PC 端网站首页

热心公益慈善

我们围绕教育、健康等领域，广泛开展各类捐款、捐物、捐保险活动，以实际行动关爱学生、环卫工人、老年人等特殊群体，积极参与无偿献血活动，向社会奉献爱心，展现保险人的公益精神。

案例

湖南省分公司为抗疫人员捐赠抗疫保险

2021年7月，湖南省张家界市突发疫情。湖南省分公司秉承“人民保险 服务人民”的使命，为全市4万余名一线抗疫人员捐赠抗疫保险，涵盖因疫情感染而发生的医疗、残疾、死亡和抗疫过程中因意外死亡、猝死等保障内容。同时，与当地住建部门一起为110多个工地送去72吨防疫物资和生活物资，充分履行国企责任担当。



“文明出行”全省巡回宣传月活动——浙江省分公司连续10年支持全省最大规模的“文明出行”公益活动



贵州省贵阳市分公司开展“情系山区，关爱儿童”公益活动 为孩子们送去节日的祝福



广东省阳江市分公司向阳东公安交警大队捐赠头盔



总部开展“PICC员工爱心日”捐款活动



江西省分公司开展“守护童心 温暖同行”活动

投身志愿服务

我们成立青年志愿者、青年先锋队等服务团队，引导员工积极投入助学扶贫、护航高考、安全教育宣传等志愿服务活动，传承志愿服务精神，为传递爱心和文明、建设美好社会添砖加瓦。

2019-2021年公司系统团委志愿者行动

	2019年	2020年	2021年
参与人数 (人)	28475	26866	29484
服务时长 (小时)	67485.5	163225.5	127089.2
主要服务对象与受益人数 (人)	440999	925746	651221

案例

广东省东莞市虎门支公司志愿者服务队开展白塔助学探访活动

2021年10月16日，广东省东莞市虎门支公司志愿者服务队联合白塔镇以“党建+志愿服务”形式，组织揭阳助学活动，为揭阳白塔镇12个贫困家庭的学生送上学习、文体用品和生活用品。在物质上帮助贫困生的同时，更在精神上给予贫困学生支持，激励他们发奋图强，学有所成，走出困境。



广东省东莞市虎门支公司志愿者服务队



福建省分公司创城志愿服务



内蒙古赤峰市喀喇沁旗支公司组织党员开展“民族团结一家亲”送温暖慰问活动



广东省广州市分公司同心战“疫”志愿服务



山东省德州市分公司社会医疗保险服务中心“青年文明号——雷锋志愿者”服务团队



贵州省黔南州分公司发起无偿献血活动



浙江省乐清支公司 PICC 爱心送考活动启动

ESG 绩效

指标名称	2021 年	2020 年	2019 年
经济绩效			
总资产 (亿元)	6826.22	6468.01	—
总保费收入 (亿元)	4495.33	4431.87	—
净利润 (亿元)	223.65	208.68	—
环境绩效			
直接 GHG 排放总量 (范畴一)			
天然气燃烧温室气体排放量 (tco ₂ e)	149.4	110.1	119
汽车油耗排放 (tco ₂ e)	37.9	41.8	58.3
间接 GHG 排放总量 (范畴二)			
电力温室气体 (tco ₂ e)	3741.1	3469.7	3220.4
外购热力温室气体 (tco ₂ e)	997.59	894.08	946.44
人均温室气体排放强度 (tco ₂ e/人)	3.61	3.51	—
无害废弃物排放			
生活垃圾排放总量 (吨)	140	—	—
人均生活垃圾排放 (吨/人)	0.05	—	—
废旧电子化设备 (台)	1662	—	—
有害废弃物排放			
灯具消耗量 (支)	4300	4050	2000
人均灯具消耗量 (支/人)	3.15	3.14	—
直接能源使用			
天然气用量 (立方米)	68335	50945	54438
人均天然气用量 (立方米)	41.02	39.58	42.36
车用汽油 (升)	17306	19080	26602
间接能源使用			
用电量 (千瓦时)	6131935	5687145	5278456
人均用电量 (千瓦时/人)	4488.97	4418.91	4107.75
外购热力 (吉焦)	9069	8128	8604
水资源使用			
自来水总用水量 (吨)	18219	16574	21375
人均自来水用水量 (吨/人)	6.96	6.44	16.63
中水用水量 (吨)	19926	16628	20088

指标名称	2021年	2020年	2019年
社会绩效			
员工雇佣情况			
在岗员工人数 (人)	159085	166213	170372
劳务派遣人数 (人)	12110	13958	15579
其他用工人员 (人)	313	445	776
男性员工人数 (人)	84997	88396	90264
女性员工人数 (人)	74088	77817	80108
31岁以下员工人数 (人)	33497	44486	53945
31-50岁员工人数 (人)	106149	103216	98281
50岁以上员工人数 (人)	19439	18511	18146
华北员工总数 (人)	28487	30151	-
东北员工总数 (人)	11822	12193	-
华东员工总数 (人)	38725	51529	-
华中员工总数 (人)	24140	20336	-
华南员工总数 (人)	21450	16061	-
西南员工总数 (人)	19440	20171	-
西北员工总数 (人)	15021	15772	-
博士学历员工人数 (人)	109	110	112
硕士学历员工人数 (人)	6834	6950	6859
学士学历员工人数 (人)	98729	100037	99050
大专学历员工人数 (人)	45385	49625	53639
其他学历员工人数 (人)	8028	9491	10712
员工流动性			
新进员工人数 (人)	2220	5426	11562
男性新进员工人数 (人)	1457	3409	-
女性新进员工人数 (人)	763	2017	-
31岁以下新进员工人数 (人)	1514	3775	-
31岁-50岁新进员工人数 (人)	705	1634	-
50岁以上新进员工人数 (人)	1	17	-
华北新进员工人数 (人)	205	-	-
东北新进员工人数 (人)	103	-	-
华东新进员工人数 (人)	662	-	-

指标名称	2021年	2020年	2019年
华中新进员工人数 (人)	534	-	-
华南新进员工人数 (人)	208	-	-
西南新进员工人数 (人)	354	-	-
西北新进员工人数 (人)	154	-	-
员工雇佣率 (%)	1.40	3.26	6.79
男性员工雇佣率 (%)	1.71	3.86	-
女性员工雇佣率 (%)	1.03	2.59	-
31岁以下员工雇佣率 (%)	4.52	8.49	-
31岁-50岁员工雇佣率 (%)	0.66	1.58	-
50岁以上员工雇佣率 (%)	0.01	0.09	-
华北员工雇佣率 (%)	0.72	-	-
东北员工雇佣率 (%)	0.87	-	-
华东员工雇佣率 (%)	1.71	-	-
华中员工雇佣率 (%)	2.21	-	-
华南员工雇佣率 (%)	0.97	-	-
西南员工雇佣率 (%)	1.82	-	-
西北员工雇佣率 (%)	1.03	-	-
员工离职人数 (人)	6337	5921	7238
男性员工离职人数 (人)	3483	3369	-
女性员工离职人数 (人)	2854	2552	-
31岁以下员工离职人数 (人)	3206	3398	-
31-50岁员工离职人数 (人)	3057	2453	-
50岁以上员工离职人数 (人)	74	70	-
华北员工离职人数 (人)	1251	-	-
东北员工离职人数 (人)	254	-	-
华东员工离职人数 (人)	1555	-	-
华中员工离职人数 (人)	886	-	-
华南员工离职人数 (人)	986	-	-
西南员工离职人数 (人)	750	-	-
西北员工离职人数 (人)	655	-	-
员工流失率 (%)	3.98	3.56	4.25
男性员工流失率 (%)	4.10	3.8	-

指标名称	2021年	2020年	2019年
女性员工流失率 (%)	3.85	3.3	—
31岁以下员工流失率 (%)	9.57	7.64	—
31-50岁员工流失率 (%)	2.88	2.38	—
50岁以上员工流失率 (%)	0.38	0.38	—
华北员工流失率 (%)	4.39	3.7	—
东北员工流失率 (%)	2.15	1.9	—
华东员工流失率 (%)	4.02	3.5	—
华中员工流失率 (%)	3.67	3.4	—
华南员工流失率 (%)	4.60	5.5	—
西南员工流失率 (%)	3.86	3.3	—
西北员工流失率 (%)	4.36	3.6	—
健康与安全			
工伤死亡数量 (人)	10	9	11
因工伤造成的死亡率 (%)	0.0059	0.0048	0.0059
工伤 (不含死亡) 数量 (人)	177	113	—
因工伤 (不含死亡) 损失工作日数 (日)	9217.5	5774.5	—
员工发展及培训			
女性员工参加培训比例 (%)	99.52	89.66	84.84
男性员工参加培训比例 (%)	98.87	89.41	85.68
公司领导参加培训比例 (%)	100.00	100.00	20.00
公司级高管参加培训比例 (%)	100.00	100.00	28.57
部门级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	98.91	99.01	69.81
处级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	99.70	99.87	92.80
基础职务序列人员参加培训比例 (%)	99.15	89.53	89.71
女性员工平均参加培训时间 (小时)	162.45	111.90	92.43
男性员工平均参加培训时间 (小时)	171.76	114.27	85.44
公司领导平均参加培训时间 (小时)	311.60	78.14	3.30
公司级高管平均参加培训时间 (小时)	244.70	73.10	9.42
部门级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	128.94	39.77	39.71
处级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	178.13	99.68	130.59
基础职务序列人员平均参加培训时间 (小时)	166.86	114.23	91.35

指标名称	2021年	2020年	2019年
员工多样化			
汉族员工人数 (人)	146431	153135	157410
少数民族员工人数 (人)	12654	13078	12962
客户服务			
监管机构转办投诉量 (万件)	2.1	1.45	0.97
反腐败			
董事接受反贪污培训人数 (人)	2	3	3
董事接受反贪污培训比例 (%)	100	100	100
员工接受反贪污培训人数 (人)	159085	180616	170372
员工接受反贪污培训比例 (%)	100	100	100
按地区划分供应商数量 (家)			
安徽	238	—	—
北京	2304	—	—
福建	499	—	—
甘肃	140	—	—
广东	1040	—	—
广西	123	—	—
贵州	110	—	—
海南	72	—	—
河北	488	—	—
河南	212	—	—
黑龙江	46	—	—
湖北	344	—	—
湖南	336	—	—
吉林	130	—	—
江苏	352	—	—
江西	186	—	—
辽宁	223	—	—
内蒙古	190	—	—
宁夏	200	—	—

指标名称	2021年	2020年	2019年
青海	51	—	—
山东	633	—	—
山西	208	—	—
陕西	365	—	—
上海	653	—	—
四川	414	—	—
天津	175	—	—
西藏	35	—	—
新疆	140	—	—
云南	132	—	—
浙江	449	—	—
重庆	273	—	—
香港	5	—	—
海外	2	—	—

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0.6101t CO₂/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。
4. 人均温室气体排放强度（tCO₂e/人）将外购热力温室气体数据纳入，并对2020年数据进行调整。
5. 外购热力温室气体计算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。
6. 用电量指人保财险大厦除租户办公区域外所有用电设备用电能耗；天然气用量、自来水用水量、中水用水量包含大楼出租区域承租方用量；车用汽油为公司总部公务用车汽油消耗量；外购热力为公司总部大楼供暖热力消耗量。
7. 公司天然气消耗主要为食堂消耗，人均天然气用量 = (公司员工就餐人次 / 员工餐厅全年就餐人次) × 天然气用量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)
8. 人均用电量 = 用电量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)
9. 2020年起，公司人均自来水用水量统计方法发生变化，以人均自来水用水量 = 自来水用水量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数 + 租区员工数量) 计算。
10. 2021年7月份人保物业开展公司总部办公楼生活垃圾数量统计（包含大楼出租区域承租方用量），连续统计22个工作日，产生垃圾总量12320公斤，平均每天产生560公斤。2021年全年共计250个工作日，按照平均值计算全年垃圾总量为：140吨。
11. 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放总量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数 + 租区员工数量)
12. 人均灯具消耗量 = 灯具消耗量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)
13. 员工流失率 = 离职员工数量 / 当年的12月31日的正式工人数
14. 员工雇佣率 = 新进员工数量 / 当年的12月31日的正式工人数
15. 董事接受反贪污培训人数中董事统计口径为公司执行董事。
16. 供应商分类依据供应商的注册地划分。

外部鉴证



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2021

查证/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企业社会责任报告2021（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和在线验证。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2021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、现场和在线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，必要时与其他分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 9001、ISO 14001审核员、ISO 45001审核员、ISO 50001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2021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2021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2021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2021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。

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。

由于受新冠疫情的影响，审验团队的部分成员采用在线的方式进行。

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
2022年3月24
WWW.SGS.COM

指标索引

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》指标索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标

索引	指标	页码
A. 环境		
	一般披露	P65-P66 坚持绿色运营
层面 A1: 排放物	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P66 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A1.2 直接（范围 1）及能源间接（范围 2）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）。	P80 ESG 绩效
	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）。	P80 ESG 绩效
	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）。	P80 ESG 绩效
	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。	P65-P66 坚持绿色运营
	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而采取的步骤。	P66 坚持绿色运营
	一般披露	P65-P66 坚持绿色运营
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）。	P80 ESG 绩效
	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）。	P80 ESG 绩效
	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。	P65 坚持绿色运营
	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。	P66 坚持绿色运营
	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

索引	指标	页码
层面 A3: 环境及天然资源	一般披露	P65-P66 坚持绿色运营
	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。	P65-P66 坚持绿色运营
层面 A4: 气候变化	一般披露	P64 应对气候变化
	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。	P64 应对气候变化
B 社会		
	一般披露	P69-P70 保障员工权利
层面 B1: 雇佣	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P81 ESG 绩效
	关键绩效指标 B1.2 按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	P82-P83 ESG 绩效
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P72-P73 关心员工生活
	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。v	P83 ESG 绩效
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P83 ESG 绩效
	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。	P73 关心员工生活
	一般披露	P71 助力员工发展
层面 B3: 发展及培训	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理者、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P83 ESG 绩效
	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。	P83 ESG 绩效
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P69 保障员工权利
	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。	P69 保障员工权利
	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。	P69 保障员工权利

索引	指标	页码
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P68 打造高效规范供应链
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P84-P85 ESG 绩效
	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，以及相关惯例的执行及监察方法。	P68 打造高效规范供应链
	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的惯例，以及相关执行及监察方法。	P68 打造高效规范供应链
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P68 打造高效规范供应链
层面 B6: 产品责任	一般披露	P53-P62 提供至诚服务
	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。	P58-P59 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。	P52 保护知识产权
	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私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P60 保护客户权益	
层面 B7: 反贪污	一般披露	P51 建设廉洁文化
	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。	P51 建设廉洁文化
	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。	P51 建设廉洁文化
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P84 ESG 绩效

索引	指标	页码
层面 B8: 社区投资	一般披露	P75 描绘乡村振兴画卷 P76 热心公益慈善 P78 投身志愿服务
	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）。	P75 描绘乡村振兴画卷 P76 热心公益慈善 P78 投身志愿服务
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P75 描绘乡村振兴画卷 P76 热心公益慈善 P78 投身志愿服务

GRI 内容索引

GRI 标准	披露项	页码	
一般披露	102-1 组织名称	P17 公司简介	
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P17 公司简介 P17 公司业务	
	102-3 总部位置	P17 公司简介	
	102-4 经营位置	P17 公司简介 P17-P18 公司业务	
	102-5 所有权及法律形式	P17 公司简介	
	102-6 服务的市场	P17-P18 公司业务	
	组织概况	102-7 组织规模	P17 公司简介 P17-P18 公司业务 P81 ESG 绩效
		102-8 关于员工和其他工作者的信息	P69 保障员工权利
		102-9 供应链	P68 打造高效规范供应链
		102-10 组织及其供应链的重大变化	无重大变化
		102-11 预警原则或方针	P51 强化风险防控
		102-12 外部倡议	P69 参与行业交流
		102-13 协会的成员资格	P69 参与行业交流

GRI 标准	披露项	页码
战略	102-14 高层决策者的声明	P3-P4 董事长致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P18 公司文化 P18 公司战略 P49 依法合规运营
管治	102-18 管制架构	P48 完善治理架构
	102-40 利益相关方群体列表	P23 利益相关方沟通
	102-41 集体谈判协议	P70 保障员工权利
利益相关方参与	102-42 识别和遴选利益相关方	P23 利益相关方沟通
	102-43 利益相关方参与方针	P23 利益相关方沟通
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P23 利益相关方沟通
	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	不适用，无合并报表的子公司和控股/参股公司
	102-46 界定报告内容和议题边界	P24 实质性议题识别
	102-47 实质性议题列表	P24 实质性议题识别
	102-48 信息重述	不适用，本次无信息重述
	102-49 报告变化	暂无重大变化
报告实践	102-50 报告期	P1 编制说明
	102-51 最近报告日期	P1 编制说明
	102-52 报告周期	P1 编制说明
	102-53 有关本报告问题的联系人信息	P96 读者反馈
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	P1 编制说明
	102-55 GRI 内容索引	P92-P95 GRI 内容索引
	102-56 外部鉴证	P86-P88 外部鉴证
经济绩效	103 管理方法披露	P17 公司简介 P17-P18 公司业务
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P21 关键绩效
间接经济影响	103 管理方法披露	P29-P39 聚焦“六大战略服务” P40 共建“一带一路” P41-P42 服务重点项目 P42-P43 服务实体经济 P63 推进绿色投资
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P29-P39 聚焦“六大战略服务” P40 共建“一带一路” P41-P42 服务重点项目 P42-P43 服务实体经济 P63 推进绿色投资

GRI 标准	披露项	页码
间接经济影响	203-2 重大间接经济影响	P29-P39 聚焦“六大战略服务” P40 共建“一带一路” P41-P42 服务重点项目 P42-P43 服务实体经济 P63 推进绿色投资
采购实践	103 管理方法披露	P68 打造高效规范供应链
反腐败	103 管理方法披露	P49-P50 依法合规运营 P51 建设廉洁文化
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P51 建设廉洁文化 P84 ESG 绩效
	103 管理方法披露	P65 坚持绿色运营
能源	302-1 组织内部的能源消耗量	P65 坚持绿色运营 P80 ESG 绩效
	302-3 能源强度	P80 ESG 绩效
水资源与污水	303-1 管理方法披露 组织与水（作为共有资源）的相互影响	P66 坚持绿色运营
	303-3 取水	P80 ESG 绩效
	103 管理方法披露	P65 坚持绿色运营
排放	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P80 ESG 绩效
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P80 ESG 绩效
	305-4 温室气体排放强度	P80 ESG 绩效
污水和废弃物	306-1 管理方法披露 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P66 坚持绿色运营
	306-3 产生的废弃物	P80 ESG 绩效
环境合规	103 管理方法披露	P65 坚持绿色运营
供应商环境评估	103 管理方法披露	P68 打造高效规范供应链
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P68 打造高效规范供应链
	103 管理方法披露	P69 保障员工权利
雇佣	401-1 新进员工和员工流动率	P81-P83 ESG 绩效
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P70 保障员工权利
	401-3 育儿假	P70 保障员工权利
	103 管理方法披露	P69-P70 保障员工权利
劳资关系	402-1 有关运营变更的最短通知期	P69-P70 保障员工权利
职业健康与安全	103 管理方法披露	P72-P73 关心员工生活
	403-6 促进工作者健康	P72-P73 关心员工生活

GRI 标准	披露项	页码
培训与教育	103 管理方法披露	P71 助力员工发展
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P83 ESG 绩效
多元化与平等机会	103 管理方法披露	P69 保障员工权利
	405-1 管治机构与员工的多元化	P69 保障员工权利 P84 ESG 绩效
反歧视	103 管理方法披露	P69 保障员工权利
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P70 保障员工权利
童工	103 管理方法披露	P69 保障员工权利
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P69 保障员工权利
当地社区	103 管理方法披露	P75-P79 传递公益温情
	103 管理方法披露	P68 打造高效规范供应链
供应商社会评估	414-1 使用社会标准评估	P68 打造高效规范供应链
	103 管理方法披露	P44 长效疫情防控
客户健康与生产	103 管理方法披露	P53-P62 提供至诚服务
营销与标识	103 管理方法披露	P60 保护客户权益
	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	P60 保护客户权益
客户隐私	103 管理方法披露	P49-P50 依法合规运营
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	P49-P50 依法合规运营

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《2021 年企业社会责任报告》。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，通过快递、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 2021 年企业社会责任报告的建议: _____

9. 您对人保财险履行社会责任的建议: _____

请填写后可邮寄至: 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



本报告采用环保纸印刷



PICC

中国人民保险

人民保险 服务人民

投保热线:4001234567

客服热线:95518

官方网站:<http://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



中国人保App



人保财险服务号



人保财险订阅号