



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED



2021

企業社會責任報告

CORPORATE SOCIAL
RESPONSIBILITY REPORT

目錄



編製說明	01
董事長致辭	03
董事會聲明	06
責任專題一 「雙奧」保險，為冰雪盛會護航	07
責任專題二 聞「汛」而動，全力做好搶險救災和保險理賠服務	13

● 關於我們

公司概況	17
公司業務	17
公司戰略	18
公司文化	18
榮譽與認可	19
關鍵績效	21

● 社會責任管理

責任戰略與管理	22
利益相關方溝通	23
實質性議題識別	24
人保財險與 SDGs	25

● 不忘初心 服務國計民生

聚焦「六大戰略服務」	29
共建「一帶一路」	40
服務重點項目	41
服務實體經濟	42
長效疫情防控	44

● 砥礪奮進 踐行責任擔當

完善公司治理	47
提供至誠服務	53
清潔低碳營運	63
攜手合作共贏	68
賦能員工成長	69
傳遞公益溫情	75

ESG 績效	80
外部鑒證	86
指標索引	89
讀者反饋	96

報告範圍

報告的時間範圍：2021年1月1日至2021年12月31日，根據實際需要，部分內容超出上述範圍。

報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。

報告的發佈周期：本報告為年度報告。公司2020年企業社會責任報告發佈時間為2021年4月。

報告參考標準

本報告主要以香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》核心方案作為編製依據，並參考了聯合國可持續發展目標（SDGs）的相關報告要求。

報告匯報原則

本報告依據以下原則進行匯報：

重要性：報告參照香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》關於重要性議題的界定方式，識別重要的利益相關方，並通過利益相關方溝通、對標社會責任標準等多種方式收集、識別報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。

量化：報告詳細披露環境及社會範疇指標的量化目標與績效數據，所有指標均明確統計範圍或計算方式，部分指標披露連續三年績效數據，提升數據可比性。

平衡：報告客觀呈現公司表現，並避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。

一致性：報告沿用上年度報告的披露統計方法，如有變化將在文中說明。

報告數據來源

本報告中的財務數據援引《中國人民財產保險股份有限公司2021年年度報告》中按香港財務報告準則編製的財務報告（該報告已經羅兵咸永道會計師事務所獨立審計），其他數據由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與企業社會責任高度相關，並將隨未來社會責任管理工作的開展進一步調整和完善。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告獲取

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯合交易所官方網站及本公司網站 <https://property.picc.com> 查閱下載。

報告解釋

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編製。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。

釋義

在本報告中，下列縮寫詞彙具有以下含義：

「中國人保財險」或「人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」

「中國人民保險集團」或「中國人保集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」

「銀保監會」指「中國銀行保險監督管理委員會」

「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」

「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」

「首台（套）」指「首台（套）重大技術裝備」

「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」

「綠金委」指「中國金融學會綠色金融專業委員會」

「三會一層」是指股東（大）會、董事會、監事會、高級管理層

董事長致辭



功崇惟志，業廣惟勤。2021年是「十四五」的開局之年，也是中國人民保險「卓越保險戰略」全面實施的起步之年。站在「兩個一百年」歷史交匯點上，中國人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，立足「人民保險 服務人民」的初心使命，主動融入國家新發展格局，在經營業績取得新突破的同時，推動經濟、環境、社會價值協同提升，邁向全球一流財險公司的步伐更加堅定有力。

我們踐行高質量發展理念，在追求卓越的道路上行穩致遠。審慎研判外部形勢，科學製定公司「十四五」規劃，深化「新人保」企業文化建設，推進組織機製改革創新，強化能力建設和風險防範。2021年實現總保費收入4495.33億元，經營能力持續增強，投資收益再創新高，償付能力充足穩定，取得規模與效益雙增長的經營業績，展現出強大的發展韌性。連續13年蟬聯「亞洲最佳財險公司」，穆迪信用評級A1等級（展望穩定），保持國內中資保險公司最高評級等級。

我們落實「六大戰略服務」，在助力社會發展的征途上砥礪奮進。服務鄉村振興，2021年承保三大主糧作物4.4億畝、生豬2.46億隻，提供風險保障2.7萬億元。服務智慧交通，開展智能網聯汽車技術創新，推廣物聯營運車風控模式。服務健康養老，創新健康管理服務，構建多層次醫療保障體系。服務科技創新，成立全國首個知識產權保險中心，為6341家企業提供逾29億元知識產權風險保障。服務社會治理，創新推出「風雨保」「應急保」等保險產品，拓寬治理類保險領域。2021年，公司承擔保險責任金額1480.7萬億元，是同期GDP的13倍，累計處理各類賠案8004萬件。值得驕傲的是，我們為北京2022年冬奧會和冬殘奧會提供了全方位保險保障，成為國內唯一一家「雙奧」保險公司。

我們堅守人民保險的初心使命，在保障民生福祉的實踐中彰顯溫度。我們廣泛開展各類捐贈、志願活動，捐贈保險提供保障逾233億元，帶動鄉村消費幫扶購買農產品3885萬元。公司多個單位和個人榮獲黨中央、國務院授予的全國脫貧攻堅先進集體和先進個人，獲獎總數在保險行業位列第一。我們始終把群眾的冷暖安危放在心上，妥善應對「7.20」河南暴雨、「烟花」台風等重大災害；創新疫苗保險，建立突發公共衛生事件保險機製，為1.37億人、6.1萬家企事業單位提供1.52萬億元風險保障。我們全力滿足客戶日益增長的保險服務需求。豐富產品供給、堅持質量優先、強化科技賦能，提供承保、理賠、增值服務等線上全流程服務，積極構建客戶服務生態圈，持續強化消費者權益保護。2021年，公司95518客服代表服務滿意率99%以上，連續14年獲評「中國最佳客戶聯絡中心」。

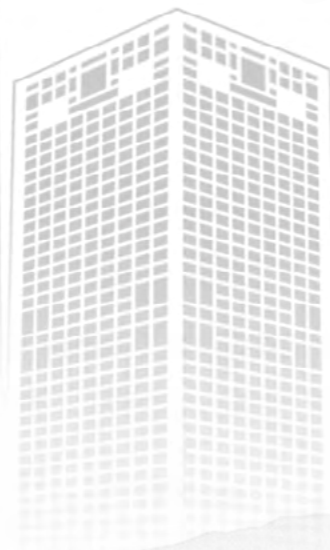
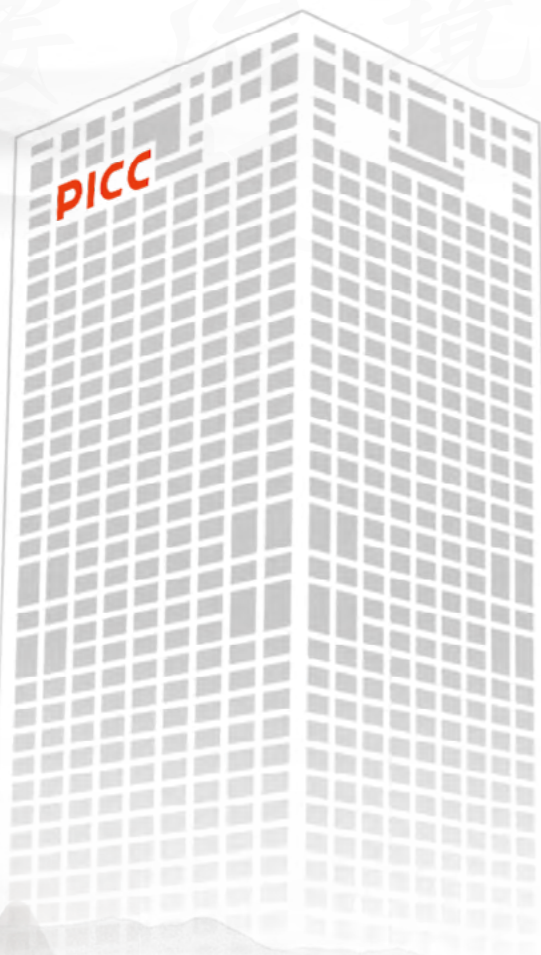
我們聚焦綠色可持續發展目標，在建設美好家園的藍圖中書寫擔當。立足保險本源，上線新能源車專屬條款、創新風電、光伏等綠色保險，承保森林面積超過11.6億畝；推出全國首單「碳匯貸」森林保險，為生態產品的價值實現提供新路徑。加大綠色投資，支持清潔能源、碳減排技術等投資超195億元。倡導低碳、節約發展理念，優化綠色營運，製定公司《服務碳達峰碳中和行動方案》，持續推進電子化辦公營運，全年電子保單生成量超2.5億單。

山積而高，澤積而長。2022年，中國人保財險將緊緊圍繞「卓越保險戰略」，積極踐行「承保+減損+賦能+理賠」保險新邏輯，以服務構建新發展格局為核心，以深化保險供給側結構性改革為主線，以深入推進體製機製變革為動力，在履行企業社會責任的進程中與經濟共榮、與社會共享、與環境共生，奮力譜寫可持續發展的新篇章。

中國人民財產保險股份有限公司
董事長

羅焜

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



董事會聲明

中國人保財險董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引披露要求。

公司董事會負責監管中國人保財險 ESG 關鍵議題的承諾和表現。公司董事會戰略規劃委員會負責公司整體 ESG 政策戰略管理，強化董事會成員的 ESG 管治意識，監管 ESG 關鍵議題的承諾和表現，為董事會提供決策支持。公司專門成立企業社會責任工作組，負責統籌協調、推動、監督社會責任管理相關工作落實與執行。

公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的環境、社會及治理風險，確定社會責任主題，納入戰略決策過程，並定期審議社會責任報告。公司通過多渠道多形式的溝通機制，收集整理各利益相關方的重點關切，結合對社會、經濟和環境的影響程度，最終確定實質性議題，並已展開積極管理，通過定期或不定期工作會檢討監督目標執行情況，並在本報告內進行闡述。

2022 年，中國人保財險董事會將進一步完善 ESG 治理，持續加強 ESG 風險與機遇的評估、識別等，確定公司可持續發展行動策略及可持續發展目標，推動公司 ESG 治理水平不斷提升。



「雙奧」保險，為冰雪盛會護航

2019年12月5日，中國人民保險集團成為北京2022年冬奧會和冬殘奧會官方合作夥伴。自服務北京2008年奧運會後，時隔14年，中國人民保險再度攜手北京2022年冬奧會和冬殘奧會，成為國內唯一一家「雙奧」保險公司。人保財險按照「承保+減損+賦能+理賠」的保險新邏輯，提供高標準、高質量的冬奧專屬服務，助力冰雪盛會圓滿成功。

傳承紅色基因，踐行使命擔當

我們自覺服務國家利益和國家需要，主動對接冬奧保險保障需求，保險期間覆蓋賽前、賽中、賽後各個階段，做到了「零風險，全覆蓋」，用高度的政治自覺和行動自覺積極踐行國有保險企業的責任擔當。

強化組織領導

公司成立2022年冬奧會保險服務工作領導小組，建立北京冬奧會保險服務工作機制，以最精心的組織、最周密的部署，傾力為冬奧提供最可靠、最優質、有溫度的保險保障服務，積極踐行「人民保險 服務人民」的初心使命。

嚴格落地實施

公司嚴格按照「一刻也不能停、一步也不能錯、一天也不能誤」的精神要求，壓實責任，建立機制，突出重點，積極穩妥推進方案製定、承保出單、理賠服務、奧運宣傳等各項工作，用有力度的冬奧保險工作積極踐行「為黨工作、為國經營、為民保險、為人成就」的理念要求。



人保財險與北京冬奧組委溝通有關工作



強化責任擔當，盡顯專業本色

我們根據北京冬奧組委的實際需求，積極加強產品創新、科技創新和服務創新，精心提供人員保障、保險保障和賽時保障，全力為冬奧提供人保方案、貢獻人保力量。

組建專業團隊

根據冬奧各場館風險特點以及實際保險服務人員需求，在嚴格遵守北京冬奧組委防疫政策前提下，公司總部連同北京、河北分公司分別成立冬奧保險專門服務團隊，強化統籌協調，高效對接和保障冬奧保險服務需求。

提供專屬保險

公司秉承「綠色、共享、開放、廉潔」的辦奧理念，根據北京2022年冬奧會和冬殘奧會《主辦城市合同》要求，並結合2022年冬奧會風險分佈及冬季運動會特點，為冬奧會量身定製綜合責任險、財產險、車險、意外健康險等專屬保險方案，全方位覆蓋冬奧會賽前、賽時及賽後各個階段風險，實現「零風險，全覆蓋」的風險管理要求。



為北京2022年冬奧會和冬殘奧會提供專屬保險

配備團隊成員 113名
深入三大賽區 22個場館
4個交通場站
25家定點醫院
等多處服務站點提供現場理賠服務



責任專題一

- 2021年6月15日，正式簽發冬奧財產險大保單，為北京冬奧組委所有資產提供各種情況下的保險保障。
- 2021年7月1日，正式簽發冬奧責任險大保單，提供更加充足的保障額度。
- 2021年8月31日，正式簽發首批車險保單。截至2021年12月30日，共有3120輛冬奧賽事車輛完成出單。
- 2021年12月31日，人身意外險和新冠肺炎疫情險順利出單，提供專屬的人身風險保障。

開展專項測試

公司安排專業團隊駐場服務，開展冬奧理賠服務方案沙盤推演，傾力保障「相約北京」冬奧系列測試賽，針對每一個場景、每一個細節反復推敲、提前模擬、精心保障，針對每一個問題、每一個需求及時發現、認真完善、不留死角，確保服務保障萬無一失。

案例

溫暖護航 全力保障冬奧測試賽

2021年2月16日-26日，「相約北京」冬奧測試賽在張家口賽區舉行。河北省張家口市分公司冬奧測試賽賽時服務小組人員落實每日晨夕會制度，前往現場實時跟進賽事進程，時刻做好服務準備，並對賽事運動難度、安全系數等情況進行評估，為公司更好部署工作、服務冬奧賽事提供參考。同時，服務小組積極主動與北京冬奧組委和場館負責人員取得聯繫，介紹人保財險冬奧測試賽保險保障範圍以及各項險種情況，並針對性溝通理賠問題，獲得相關負責人的高度認可與感謝。



服務測試賽及測試活動期間，工作人員深夜開展場地巡視



深化服務創新，打造溫暖服務體驗

我們綜合疫情防控要求，踐行科技奧運理念，按照「服務優先、嚴格防疫、科技賦能、科學決策、資訊保密」原則要求，全力做好冬奧保險理賠各項工作，切實加強全過程閉環管理，確保冬奧賽時向各相關方提供快捷、便利、高效、溫暖的保險理賠服務。

科學製定理賠工作方案

公司製定《冬奧會保險理賠服務方案》，建立優化「統一管理、分級決策、內部會商、外部協調、應急處理、資訊報送」的冬奧理賠服務六大工作機製，一體化明確理賠方案舉措，扁平化實施理賠組織運行，閉環化推進賽時理賠服務。



工作人員深入場地細化服務方案

強化賽事風險防範

公司開展冬奧場館風險踏勘，沿觀眾疏散路線，對場館區域、訓練場館等進行實地風險考察，赴賽區、新聞中心、冬奧村等進行現場踏勘，通過風險調查精準識別各類風險，製定多套應急處置預案，提供防災減損建議，將風險管控前置，降低風險事故發生概率。



工作人員開展場地風險測試



責任專題一

科技賦能服務創新

公司定製開發冬奧理賠指揮平台，實現視頻指揮調度、遠端判定保險責任等功能，大幅壓縮理賠處理時間；開展「冬奧通」App 在線理賠，實現在線報案、上傳照片、案件查詢、視頻理賠四大功能，確保閉環管理要求落實到位，同時開發「冬奧協賠」App，為在場館高風險區域工作的理賠人員提供上傳照片、提交理賠單證等功能支持，極大地提升理賠事故第一現場查勘效率，實現「數智理賠，溫暖服務」。

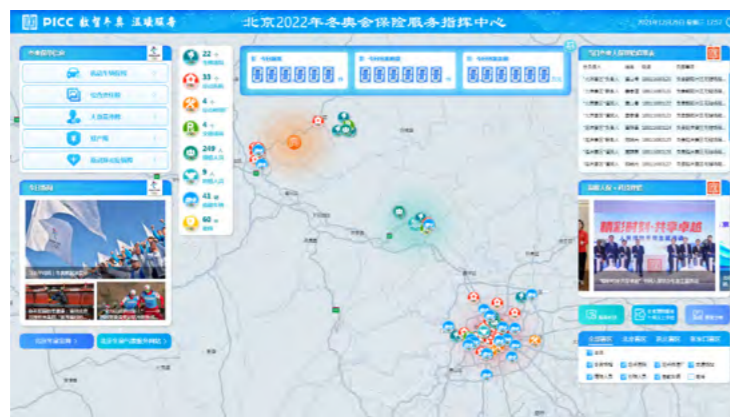
提供冬奧專屬服務保障

公司提供 7*24 小時中英文雙語接報案、諮詢等保險服務，保障冬奧客戶電話優先接入，並設置家庭坐席、組建異地應急備份團隊，有效防範疫情等風險影響。同時組建車輛保障、場館營運等專業服務保障團隊，全面覆蓋冬奧場館、冬奧場站、冬奧定點醫院，提供 7*24 小時理賠保障服務，113 名駐場服務人員深度融入場館，車險及人傷服務團隊 24 小時值守崗位，以最高服務標準保障冬奧會和冬殘奧會。期間，冬奧客戶電話 100% 接通，零投訴，客服代表服務滿意率 99.99%。

案例

開展「十朵雲」線上理賠，做好冬奧會保險保障服務

公司秉持科技奧運理念，充分利用 5G、大數據和人工智能等技術，創新推出「十朵雲」線上理賠服務。服務依托冬奧保險服務指揮中心，通過雲上指揮調度、雲上語音導航、雲上自助理賠、雲上協同理賠、雲上管家服務、雲上全程托付、雲上人傷調解、雲上人文關懷、雲上直賠服務、雲上大案會商，實現視頻指揮調度、遠程判定保險責任、重大案件在線會商等功能，確保防疫閉環管理要求落實到位，最大限度保障北京冬奧會的順利召開。



北京 2022 年冬奧會保險服務指揮中心



服務工作獲各方讚譽

北京冬奧組委、中國銀保監會、北京市政府等各級機構和各級領導，對公司各項服務工作給予一致肯定和讚揚。北京市公安局交通管理局、北醫三院延慶分院、國家體育館、首鋼滑雪大跳台、北京冬奧村、國家高山滑雪中心等機構和場館運行團隊向公司發來感謝信和錦旗，肯定公司在冬奧會與冬殘奧會期間所提供的優質服務。公司將積極歸納總結「奧運遺產」，助力公司各項服務能力持續提升，在「後冬奧時代」延續「雙奧保險」的卓越與精彩。



責任專題二

加油河南

聞「汛」而動 全力做好搶險救災和保險理賠服務

2021年7月17日以來，河南省遭遇極端強降雨，到7月20日連續多日的特大暴雨致使河南省內多地發生嚴重洪澇災害，城區大範圍被淹，造成重大人員傷亡和財產損失。災情發生後，人保財險第一時間啓動大災應急預案，全力以赴積極做好大災理賠救援工作，積極支援災區恢復重建，彰顯中央金融企業的責任擔當。

截至2021年12月 公司接到河南暴雨相關報案	估損金額約	已支付賠款	結案率
30 萬件	60.62 億元	50.28 億元	94%
累計發送預警資訊	排查重點客戶	排查低窪路段及車庫	發出整改通知書
2 萬餘條	1034 個	151 個	93 份

快速響應，整合系統資源馳援重災區

面對災情，我們主動出擊，迅速反應。2021年7月20日，公司連夜召開緊急會議，部署安排河南暴雨災情應對工作，全力配合當地政府抗汛救災，並調度河北、山東、安徽、湖北、山西等周邊省份分公司第一時間馳援河南。



北京市分公司支援團隊協助河南省新鄉市分公司全力開展抗汛救災工作，新鄉市人保財險員工在工作服上書寫感謝

加強組織領導

公司第一時間啓動大災理賠一級響應機制，總公司統一調度安排，相關省份分公司主要負責人親自組織，在災區成立前方工作組，由總公司理賠部負責人帶隊，財產險、車險等理賠骨幹第一時間奔赴河南。

系統全面動員

公司組建41支搶險救災和理賠工作小組，6支黨員搶險救災突擊隊，投入救援車輛712輛，皮劃艇6台，大功率水泵41台，調派理賠業務骨幹、科技和財產險理賠專家187人，爭分奪秒開展定損賠付工作，支持受災客戶抗擊災情和疫情。

特事特辦，全力開展救災理賠服務

自河南進入汛期以來，我們及時推送災害預警訊息，啓動95518話務大災溢出機制，提供「無差別救援」服務，設立保險理賠「心服務站」，一站式完成理賠服務工作，最大限度便利受災群眾。

◦ **加強災前預警提示。**公司建立災害預警訊息日報制度，多渠道向社會公眾宣傳臨災應對舉措和安全知識及出險後的理賠處理方式；在暴雨期間組織力量在低窪積水路段進行值守，引導車輛避開危險區域，保障人民生命財產安全。



加強災前預警提示

◦ **保障報案渠道暢通。**公司啓動95518話務大災溢出機制，安排1955人次參與應急溢出電話接聽工作，客戶來電接通率保持96%以上，同時引導客戶通過「中國人保財險」「河南人保財險」微信公眾號等方式線上報案，切實保障報案渠道暢通。

大災期間 共救援客戶車輛	包括非人保財險 客戶車輛
37073 台	2302 台

◦ **提供「無差別救援」服務。**公司主動將水淹車救援服務擴展到全部受災居民，為重災區域所有受災車輛免費提供救援和檢測服務。



河南省安陽市分公司理賠人員在受災現場受理客戶報案

◦ **開通理賠綠色通道。**公司充分借助科技理賠力量，主動聯繫客戶，簡化理賠流程，最大限度便利受災群眾，協助政府保障交通暢通、減輕社會治理壓力。

責任專題二



加油河南

用心服務，護航災區恢復重建

我們按照「先人後物，先易後難」的大災理賠原則，通過快速統一行業標準、依托科技理賠團隊、實施包幹處理等措施，快速施救、快速查勘、快速定損、快速預付，夯實損失、做好溝通，幫助災區迅速恢復生產生活。



人保財險對社會車輛實施「無差別救援」



深圳市分公司支援團隊在鄭州市一車庫進行定損，當時電力仍未完全恢復

服務受災車輛

公司應用科技理賠工具，快速、精準判定車輛損失，共協助當地定損涉水車輛 2 萬餘台。面對疫情導致部分區域封閉、汽車維修資源和備件緊張的局面，公司聯合保險同業及時與相關汽車集團和主機廠總部溝通，協調資源支援災區，並為受災車主置換新車申請優惠政策。

支持災區企業恢復重建

公司對具有重大影響的保險標的和重大損失項目，安排專業力量，主動介入、全程服務。大災期間，公司調集資金向銀基商城、華潤燃氣、新鄉化纖、科隆集團等企業客戶合計賠付 3.65 億元。

協助群眾重建家園

公司積極與屬地社區、鄉鎮幹部等對接，簡化索賠流程，製定統一標準，協同入戶查勘，做到應賠盡賠、應賠快賠、賠快賠好，切實提高人民群众的獲得感、幸福感、安全感。

助力農戶恢復生產生活

公司按照「不遺留一個客戶，不產生一筆投訴」的要求和「主動、迅速、科學、合理」的理賠原則，快處快賠，溫暖服務，為廣大農戶恢復生產生活提供助力。大災期間，大災農險已賠付 1.8 億元。

助力小微企業恢復生產經營

在處理河南鄭州銀基商貿城暴雨大災期間，公司抽調 70 餘人組成「黨員突擊隊」，搭建水災理賠服務點，克服高溫、停電、商品腐爛等艱苦環境，連夜清點貨物，核查損失，幫扶小微商戶共渡難關，充分彰顯了「人民保險 服務人民」的溫度和力量。

大災期間

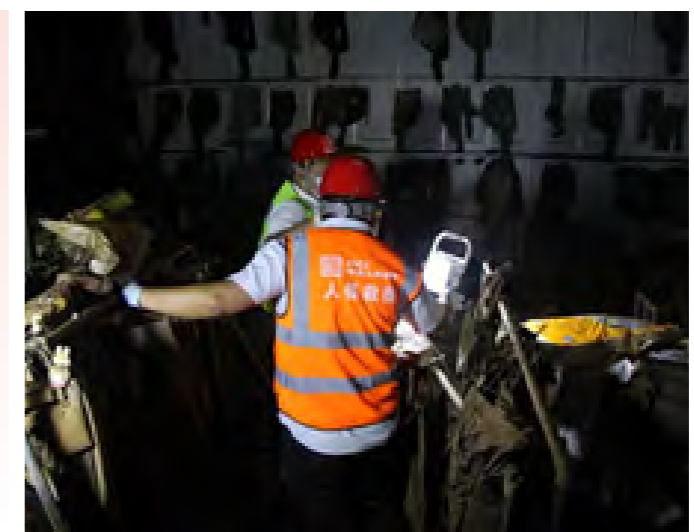
87 個縣區 **470** 個鄉鎮 / 街道辦事處

3131 個自然村

220816 戶
居民家庭財產受損報案

截至 2021 年 12 月末
已支付綜治險賠款

27951 萬元



工作人員在受災嚴重的河南鄭州銀基商貿城開展現場報案理賠工作



關於我們

公司概況

中國人民財產保險股份有限公司（PICC P&C）的前身是 1949 年 10 月 1 日成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司（PICC Group，2021 年美國《財富》世界「500 強」第 90 位）的核心成員和標志性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於 2003 年 11 月 6 日在香港聯交所主板上市（股票代碼 2328）。2021 年，公司總保費收入 4495.33 億元，總資產 6826.22 億元。穆迪投資者服務公司再次授予公司保險財務實力評級 A1（評級展望：穩定）。

2021 年，公司擔當作為、奮發進取，始終秉承「人民保險 服務人民」的初心使命，在服務國家戰略、民生改善等方面凸顯「人保力度」，在支援搶險救災、幫扶受災群眾方面跑出「人保速度」，在客戶服務方面送出「人保溫度」。

公司業務

機動車輛保險、企業財產保險、貨物運輸保險、責任保險、意外傷害保險、短期健康保險、農業保險、信用保險、保證保險、家庭財產保險、船舶保險等人民幣及外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務。

公司國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域，公司國際業務項目覆蓋 140 個國家和地區，國際業務累計承保項目 1065 個，累計承擔風險責任金額 4.63 萬億元。此外，公司主動融入國家發展戰略，承保業務涉及「一帶一路」沿線國家 46 個，累計承擔風險責任金額 2.16 萬億元。

公司機構網點分佈

36 家省級分公司	3132 家支公司	1 家航運保險營運中心
1044 家營業部	1 家再保險營運中心	9047 家營銷服務部
357 家中心支公司		

公司戰略

中國人保財險以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，傳承黨的百年奮鬥歷史經驗，以服務構建新發展格局為核心，以深化保險供給側結構性改革為主線，以深入推進體制機制變革為動力，以強化黨建引領為保障，科技賦能、創新驅動，牢牢守住風險底線，全面落實「六大戰略服務」，更好服務實體經濟發展，奮力推進集團「卓越保險戰略」，深入打造保險業的「國之重器」。

公司文化

2021 年，中國人民保險集團正式發佈新版企業文化，公司積極踐行集團公司企業文化理念，始終秉承「人民保險 服務人民」的初心和使命，將「誠信、專業、創新、卓越」的企業價值觀全面融入各項工作，大力弘揚「擔當、協同、清正、奉獻」的企業精神，以新文化打造新面貌、構建新格局、譜寫新篇章，為深入踐行「建設全球卓越保險集團」的美好願景、建設全球一流財險公司提供文化支持和思想保證。





榮譽與認可



全國脫貧攻堅先進集體

2021年2月，公司在全國脫貧攻堅總結表彰大會上，榮獲兩個全國脫貧攻堅先進集體和1個全國脫貧攻堅先進個人。



中國保險服務創新及影響力賠案四項大獎

2021年3月，公司在《中國銀行保險報》組織的2021中國保險業服務創新線上峰會上，榮獲兩項「服務創新經典案例」以及兩項「年度中國保險影響力賠案」大獎。



中國紅十字會人道勳章

2021年4月，中國紅十字會向公司授予「中國紅十字會人道勳章」，並頒發「博愛」牌匾，以表彰公司對中國紅十字會新冠肺炎疫情防控工作做出的杰出貢獻。



穆迪評級國內最高 A1 級

2021年9月，公司被穆迪投資者服務公司授予信用評級等級A1（展望穩定），與中國主權評級一致，為國內中資保險公司所獲最高評級等級。



2021 中國金鼎獎年度卓越財產保險公司

2021年10月，公司在《每日經濟新聞》主辦的2021中國金融發展論壇暨第12屆金鼎獎（金融）頒獎典禮上，榮獲「2021中國金鼎獎年度卓越財產保險公司」獎項。



2021 金牌保險服務方舟獎

2021年10月，公司在《證券時報》發起的「2021中國保險業方舟獎」評選中，榮獲「2021年度金牌保險服務方舟獎」。



2021 年度亞洲最佳財險公司

2021年11月，公司在由《21世紀經濟報導》主辦的21世紀亞洲金融競爭力研究案例評選中，獲評「2021年度亞洲最佳財險公司」。



最佳港股通上市公司

2021年12月，公司在香港大公文匯傳媒集團聯合北京上市公司協會、香港中國企業協會等組織共同舉辦的第十一屆中國證券金紫荊獎頒獎典禮上，榮獲「最佳港股通上市公司」獎項。



2021 全球綠色金融獎 - 創新獎

2021年12月，在國際金融論壇（IFF）第二屆「2021全球綠色金融獎」頒獎典禮上，公司林業碳匯保險項目榮獲「創新獎」。



年度保險數字化創新獎

2021年12月，公司在第一財經媒體集團主辦的2021第一財經金融價值榜評選中，榮獲「年度保險數字化創新獎」。



中國最佳客戶聯絡中心

2021年12月，公司95518客戶服務中心被CCCS客戶聯絡中心標準委員會授予「2020-2021年度中國最佳客戶聯絡中心」獎。



金融科技應用創新獎

2021年12月，公司在中國人民銀行《金融電子化》雜誌社公佈的「2021第十二屆金融科技應用創新獎」評選結果中，「醫審智多星」項目榮獲「2021金融業新技術應用創新突出貢獻獎」；「耘智保」App項目榮獲「2021科技賦能金融業務發展突出貢獻獎」。

關鍵績效



經濟績效

註冊資本：**222.42** 億元
 總資產：**6826.22** 億元
 機動車輛險保費收入：**2552.75** 億元
 意外傷害及健康險保費收入：**806.92** 億元
 企業財產險保費收入：**159.12** 億元
 責任險保費收入：**331.34** 億元
 貨運險保費收入：**48.14** 億元
 信用保證險保費收入：**28.40** 億元
 農險保費收入：**427.69** 億元
 其他險種保費收入：**140.97** 億元
 NPS 值：**66.56%**
 客服代表服務滿意率：**99%** 以上
 95518 客服中心電話接通率：**99.14%**



環境績效

綠色投資規模：**195.09** 億元
 環境污染責任保險提供保障：**174** 億元
 船舶污染類保險：**7.11** 萬億元
 太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險：**121** 億元
 風電設備產品質量保證保險：**550** 億元



社會績效

員工培訓總學時（線上 + 線下）：**28711946.04** 小時
 員工勞動合同簽訂率：**100%**
 員工社會保險覆蓋率：**100%**
 提供直接就業機會：**171508** 個
 對外捐贈現金：**2247** 萬元
 捐贈保險保障：**233.66** 億元
 志願活動參與人數：**29484** 人
 志願活動服務時長：**127089.15** 小時
 志願活動主要服務對象與受益人數：**651221** 人

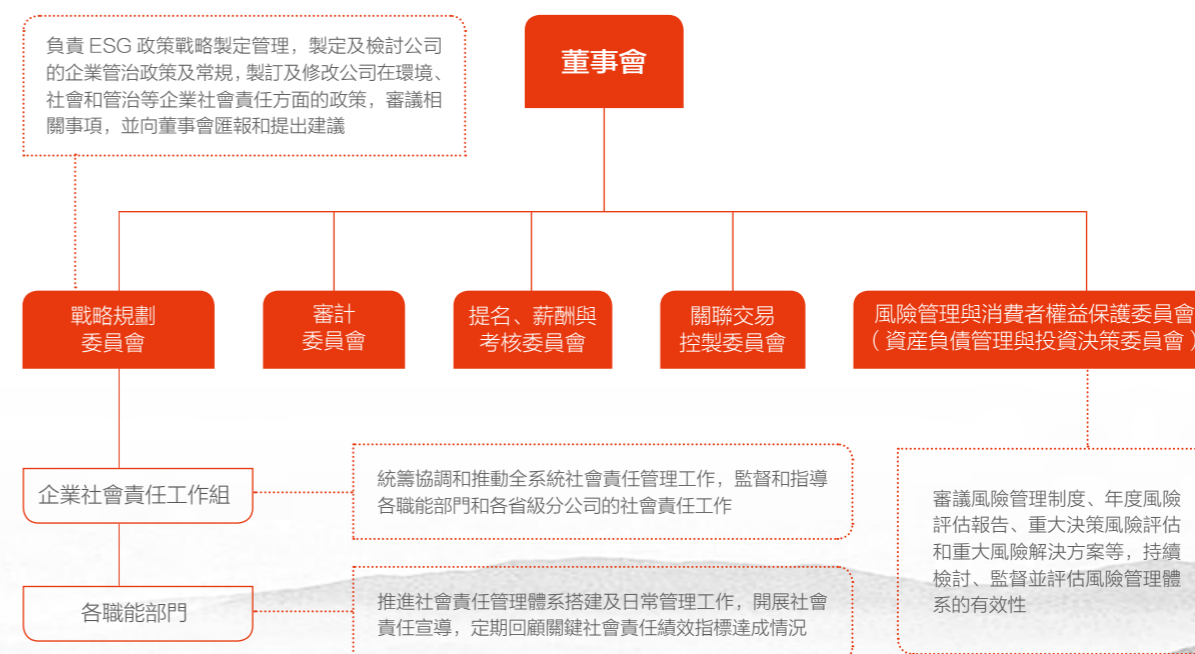


社會責任管理

我們秉持「人民保險 服務人民」的初心和使命，發揮保險保障的重要職能，理解並回應各利益相關方訴求，協同開展切實有效的責任行動，致力於成為與各利益相關方共創經濟、社會和環境綜合價值的實踐者。

責任戰略與管理

我們持續完善公司治理架構，推動社會責任管理充分融入公司治理體系。董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的环境、社會及治理風險，審批風險管理組織架構、重大風險解決方案及年度風險評估報告等事項，確定社會責任主題並定期審議社會責任報告。



利益相關方溝通

我們堅持構建有效的溝通機製，通過投資者交流、客戶節、95518 全國服務專線等多種形式和渠道，充分與利益相關方進行多頻次溝通，了解並積極回應利益相關方的訴求和期望，力爭獲得利益相關方的信任和支持，並將利益相關方的反饋作為製定可持續發展戰略和行動計劃、對外資訊披露等的重要參考。

利益相關方參與		
關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東和投資者	<ul style="list-style-type: none"> 穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和營運 廉潔的商業環境 有效的風險管理 及時全面的資訊披露 	<ul style="list-style-type: none"> 業績發佈會 投資者交流 股東大會 定期報告和公告 響應股東和投資者的資訊披露要求
 客戶	<ul style="list-style-type: none"> 豐富的保險產品 便捷優質的服務 權益保護 隱私保護 	<ul style="list-style-type: none"> 加大產品創新力度 持續提升服務能力 客戶節 客戶淨推薦值（NPS）調查 微博、微信、App 等媒介 95518 等服務專線 公司官網
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 培訓和職業發展機會 民主參與的權利 健康安全的工作條件 和諧的工作氣氛 	<ul style="list-style-type: none"> 職工（代表）大會和會員（代表）大會 員工座談會 員工培訓及職業發展規劃 績效管理 內部網絡資訊平台 互助關愛活動
 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 廉潔的商業環境 合作共贏的夥伴關係 促進行業發展和交流 	<ul style="list-style-type: none"> 戰略合作協議 規範文件和評估制度 積極加入行業組織
 政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 廉潔的商業行為 依法合規經營 	<ul style="list-style-type: none"> 參加行業協會和學會的重大課題及政策研討 回歸保險本源，保障社會民生，並定期報告 定期內控及合規報告
 社會公眾	<ul style="list-style-type: none"> 改善民生 促進社會治理 慈善公益 	<ul style="list-style-type: none"> 保障民生項目 促進社會治理項目 志願者活動 慈善捐助 鄉村振興
 自然環境	<ul style="list-style-type: none"> 保護環境 綠色營運 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

實質性議題識別

我們持續優化社會責任實質性議題分析流程，將利益相關方的期望與可持續發展背景、國情國策、行業特性、公司戰略相結合，並通過與內外部利益相關方溝通和交流，了解社會責任議題對利益相關方影響的重要程度，從「對利益相關方評估和決策的影響程度」和「對社會、經濟和環境的影響程度」兩個維度綜合分析，形成可優先納入企業社會責任管理的實質性議題清單，從而製定議題管理與披露策略。

實質性議題列表	
可持續發展領域	實質性議題
 經濟	<ul style="list-style-type: none"> 直接經濟影響 採購政策 風險控制與合規 間接經濟影響 反貪腐
 環境	<ul style="list-style-type: none"> 能源 水資源 氣候變化 廢氣排放 廢汙水和廢棄物排放 綠色保險 綠色投資 環境合規
 社會	<ul style="list-style-type: none"> 科技創新 合法用工 培訓與教育 服務質量與客戶滿意 客戶隱私與保護 合規經營 供應鏈管理 僱傭關係 職業發展 多元化和平等機會 客戶健康與安全 社區參與 鄉村振興



人保財險與 SDGs

2015年，聯合國通過《2030年可持續發展議程》，設定了全球可持續發展的17個目標，確立了無貧窮、零饑餓、良好健康與福祉等全球可持續發展的優先事項，成為全球政府、企業、NGO（非政府組織）對可持續發展達成的最新共識。我們從利益相關方需求與自身經營發展實際出發，對標聯合國可持續發展目標（簡稱「SDGs」），以特色實踐加快推動目標實現。

SDGs 目標 我們的實踐



- 我們豐富產品體系、完善服務職能，創新推出包含「鄉村振興保」「產業振興保」「鄉村安居保」「鄉村民宿保」「社區安全保」等專屬保險在內的綜合方案，全方位助力鄉村振興，為推進農業高質高效、農村宜居宜業、農民富裕富足貢獻人保力量。



- 我們全面參與全國12個省份三大糧食作物完全成本保險和收入保險試點，在保障糧食種植農戶收入、災後恢復生產、維護種植積極性等方面發揮突出作用。
- 我們大力發展生豬保險，有力促進全國生豬生產有序穩步發展。



- 我們積極響應國家「健康中國」戰略號召，打造「基本醫保+大病保險+醫療救助+長期護理+商業補充醫療保險」一體化發展格局，滿足消費者多樣化的健康保障需求，提高其獲得感和幸福感。



- 我們聚焦教育領域，廣泛開展各類捐款、捐物、捐保險活動，並定期組織員工志願者開展支教活動，幫助貧困學校完善教學條件，推動教育行業持續發展。



- 我們為員工提供平等的就業、培訓等機會，打造平等的工作環境。



- 我們倡導節約用水，嚴格控制廢污水排放，促進減少水資源消耗。
- 我們持續強化經營場所用水管理，推進可持續用水。

SDGs 目標 我們的實踐



- 我們積極推動新能源保證險業務，幫助新能源企業轉嫁產品質量風險，通過產品質量保證保險為風電設備整機製造商及其上下游企業的質量風險提供550億元保障。
- 我們通過太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險為光伏企業提供風險保障121億元。



- 我們搭建廣闊的職業發展平台，提供暢通的職業發展通道，充分激發員工活力，推動員工成長和企業發展的有機統一。



- 我們密切溝通國家知識產權局等主管部門，積極推動出台知識產權保險支持政策，並在廣州成立全國首個知識產權保險中心——中國人保粵港澳大灣區知識產權保險中心，為17家企業提供了4725萬元的海外侵權保障。
- 我們研究開發產業園區保險解決方案，製定包括保險建議書、典型經驗、產品條款等在內的全套保險支持方案。
- 我們積極對接國家重大戰略佈局，推進航空險、航天險、石油險、核能險等，全力護航國之重器。



- 我們大力發展普惠金融，以可負擔的成本為有金融服務需求的不同地區、不同階層的群體提供適當、有效的金融服務，助力解決資源分佈不均問題，促進社會和諧發展。



- 我們積極服務社會治理，創新推出「城市生命線綜合保險」產品，推動完善「安全工廠」「智慧工地」「電梯衛士」三個場景平台，推動實現社會效益和經濟效益雙贏局面。



- 我們製定《2021年消費者權益保護工作方案》，致力於通過加強投訴管理、保護客戶隱私等方式落實消費者權益保護工作，不斷提升消費者權益保護工作的規範性和有效性。
- 我們致力於打造公司消費者權益保護教育宣傳網絡，積極開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳周、「金融聯合教育宣傳活動」。



- 我們遵循綠色、低碳、循環、可持續發展的理念，定期開展氣候變化重大風險識別評估，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。
- 我們建立服務碳達峰、碳中和工作協同機制，初步梳理形成公司服務碳達峰、碳中和工作舉措和行動方案。
- 我們推出全國首單「碳匯貸」森林保險，助力實現碳達峰、碳中和。



- 我們恪守法律法規和商業道德，通過完善政策制度、員工培訓等，建立有效、規範的管治體系，提升企業現代化治理能力。



- 我們積極開展與國內外同行同業、科研機構的交流合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，促進行業發展。



PICC

服務國計民生
不忘初心

我們積極響應國家戰略要求，在對外開放、重點項目、實體經濟、疫情
防控等方面發揮保險經濟「減震器」和社會「穩定器」功能作用，為
經濟發展、社會穩定、國家強盛、人民幸福提供可靠保障。



我們積極響應國家戰略要求，在對外開放、重點項目、實體經濟、疫情
防控等方面發揮保險經濟「減震器」和社會「穩定器」功能作用，為
經濟發展、社會穩定、國家強盛、人民幸福提供可靠保障。

關鍵議題：

- 聚焦「六大戰略服務」
- 服務實體經濟
- 共建「一帶一路」
- 長效疫情防控
- 服務重點項目

聚焦「六大戰略服務」

在推進集團「卓越保險戰略」過程中，我們積極落實「六大戰略服務」，通過服務鄉村振興、服務智慧交通、服務健康養老、服務綠色環保、服務科技創新、服務社會治理，進一步提高保險供給質量和效率，增強服務新發展格局能力，做有溫度的人民保險。

服務鄉村振興

我們深刻認識從脫貧攻堅到全面推進鄉村振興的重要意義，充分發揮保險的功能作用，聚焦鄉村振興階段全方位、多元化的風險保障需求，提供強有力的基礎支撐，切實助力鞏固脫貧攻堅成果與推進鄉村振興的有效銜接。

「鄉村振興保」已覆蓋
1870萬
鄉村群眾

為全社會提供逾
1752億元
風險保障



服務鄉村治理

公司加快構建多層次、廣覆蓋、可持續的鄉村振興保險體系，創新推出「鄉村振興保」保險，致力實現「一張保單保全村」，並配套開發「產業振興保」「鄉村民宿保」等細化方案，全面覆蓋鄉村振興戰略在鄉村幹部/駐村幹部履職、鄉村群眾防止返貧等方面的風險保障需求。

同時，公司大力推廣「鄉村保」保險綜合服務方案，聚焦產業、人才、文化、生態和組織「五大振興」，涵蓋多個險種和場景，為農業、農村和農民提供全面保障。



2021年
「鄉村保」為
2億戶次農戶
提供風險保障
47萬億元

保障農業生產

公司積極貫徹落實國家支農惠農政策，以水稻、玉米、小麥等重點險種為抓手，全面參與12個省「三大主糧」完全成本保險和收入保險試點，為429.58萬農戶提供364.47億元風險保障。同時積極響應國家關於金融支持生豬穩產保供的號召，堅持生豬保險保足，有力促進農業生產發展。

2021年
承保生豬 **2.46** 億隻 為 **322.62** 萬戶次農戶提供風險保障 **2070.74** 億元

案例

「金農保」農業雇主責任保險，助力農業現代化



每年農產品播種、育苗、施肥、採摘期間，農戶因自身勞動力緊缺，需要僱傭大量人員進行生產作業，人員僱傭存在較大風險。基於此，公司為家庭農場、種植大戶、專業合作社及普通農戶量身定做「金農保」農業雇主責任保險，進一步保障雇主用工責任風險。截至2021年底，「金農保」農業雇主責任保險已覆蓋耕作土地面積逾5800萬畝，涉及冬小麥、棉花、林果等多種農作物，累計提供逾1.84萬億元風險保障。

案例

「金豬安一鍵辦」系統提升農險產品科技含量

養殖戶投保生豬養殖保險發生理賠時，由於生豬的防疫、提交資料路途遙遠等問題，給投保人和保險人雙方帶來不便。浙江省金華市分公司會同當地農業局研發「金豬安一鍵辦」系統，實現生豬保險投保、理賠網上「一鍵通辦」，管理部門「一網通管」目標。同時，依托「浙裡辦」「浙江省數碼畜牧應用系統」和「生豬保險投保理賠系統」實現生豬保險業務辦理、政府監管的全流程數碼化，縮短工作流程，得到了廣大養殖戶和養殖企業的高度讚譽。



案例

高標準農田建設工程質量潛在缺陷責任保險推動高標準農田建設

公司創新推出高標準農田建設工程質量潛在缺陷責任保險，以農田水利、田間道路設施為主要保障對象，形成農田建設項目工程質量保險保障方案，重點保障高標準農田工程質量和建後管護，為工程提供建設期間以及建成後的全周期風險管理服務，實現「建管合一」，以實際行動助力國家全年 1 億畝高標準農田建設任務完成。截至 2021 年底，高標準農田建設工程質量潛在缺陷責任保險已累計提供逾 9.32 億元風險保障。



實現安居樂業

公司積極響應鄉村生活、經營場景風險保障需求，開發「鄉村安居保」「鄉村樂業保」「農村建房無憂」，以及鄉村振興專屬的意外險、醫療保險、重疾保險等產品，為農村客戶提供全險種綜合保障。同時，公司積極落實保險服務「三農」及配合地方各級政府需求，推出農房保險。

2021 年為
9252 萬戶次農戶 提供農房保險風險保障
4.33 萬億元

服務智慧交通

我們持續完善「警保聯動」等交通治理服務，深入開展智能網聯汽車技術創新與風險管理，前瞻研究新能源車等新興保險產品，優化車險經營模式，助力交通風險減量管理。

升級「警保聯動」

公司加強「警保聯動」合作，協同交通管理部門在城市主城區、主幹道、重要交通節點開展路面巡查，第一時間發現和到達事故現場，協助當事人自行協商，實現簡易交通事故的快速處理、快速賠付、快速撤離現場，有效防範和減少因交通事故造成的交通擁堵。

2021 年
公司「警保聯動」覆蓋 **332** 個地市 累計服務人民群眾近 **514** 萬人次



貴州省貴陽市分公司協助交管部門開展「三車治理」工作



遼寧省沈陽市分公司與交警聯合搭建「交通事故線上一體化處理平台」

開展專項研究

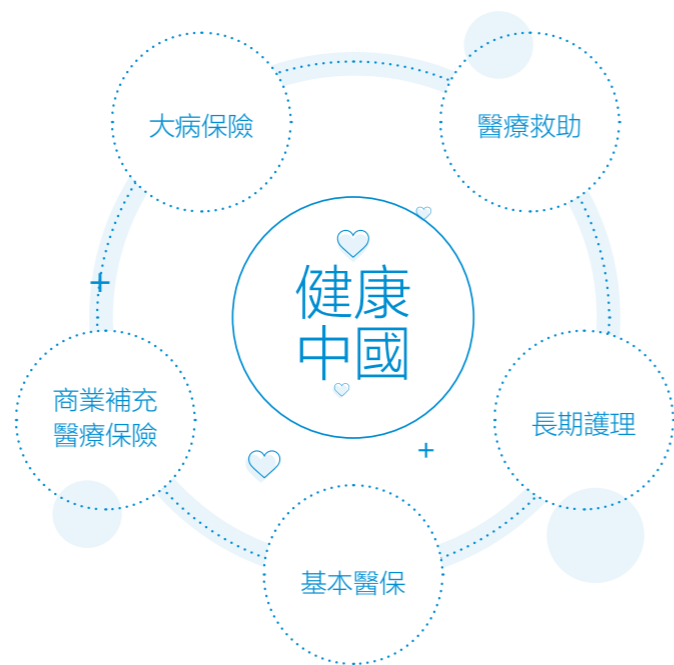
公司從汽車產業研究、保險風險研究、專屬產品研究等方面扎實推進智慧交通領域專項研究。通過與「中國智能網聯汽車產業創新聯盟」等深入合作，對 L2 智能駕駛設備有效性、出險及賠付合理性等開展實證研究，為智能駕駛汽車風險定價和新產品開發奠定基礎。

變革經營模式

公司加快推進車險全場景數碼化建設，推出人保方舟 - 駕駛風險管理雲平台項目，為車險業務全流程、全節點提供轉型數據支撐，對車險業務開展全渠道、全場景監控，推動車險由傳統車輛保險經營向用戶駕駛行為管理新商業模式轉型。2021 年 9 月，人保方舟 - 駕駛風險管理雲平台項目榮獲 IDC 中國金融行業技術應用場景創新獎。

服務健康養老

我們積極響應國家「健康中國」戰略號召，創新健康管理服務，打造「基本醫保 + 大病保險 + 醫療救助 + 長期護理 + 商業補充醫療保險」一體化發展格局，深入參與國家多層次醫療保障體系建設。



2021年
承辦社保項目
1566 個
覆蓋 31 個省、297 個
地市承保
8.15 億人次

承辦大病保險項目 312 個 覆蓋 28 個省、208 個地市	承保 4.79 億人次	承辦長期護理保險項目 111 個	覆蓋 19 個省、50 個地市服務 4356 萬人次
承保政策性「惠民保」項目覆蓋 13 個城市 1622.10 萬人		商業性惠民保項目突破 100 個	覆蓋 126 個城市超 2800 萬人

拓寬社會保險覆蓋面

公司廣泛開展大病保險、補充醫療保險、門診慢性病保險等各類健康保險業務，充分滿足人民群眾重特大疾病醫療保障需求。同時，開發「安康」系列健康險新產品，細分客群和病種進行差異化升級，實現家庭全人群、全年齡健康保險產品全覆蓋。

案例

「浙麗保」被浙江確定為共同富裕示範區建設重大改革項目

公司堅持普惠屬性，依托社保業務先發優勢，聚焦醫保體系未覆蓋領域和群眾保障訴求，深化與政府醫療保險主管部門合作，配合打造出以「浙麗保」為代表的政策性惠民保模式，進一步解決老年、帶病群眾參保難的問題，切實減輕老百姓自費醫藥費用負擔。2021年，「浙麗保」被浙江省委、省政府確定為共同富裕示範區建設重大改革項目。

應對人口老化挑戰

公司貫徹落實國家「建立和發展長期護理保險，解決失能人員的基本護理保障需求」等要求，參與國家長期護理保險試點工作，解決失能人員長期護理保障問題，推動養老產業和健康服務業發展。

案例

四川省成都市分公司獲得國際管理體系認證

四川省成都市分公司打造的長期護理保險經辦服務體系通過了 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015 和 ISO 45001:2018 認證審核，成為行業第一家在長期護理保險經辦服務範圍獲得國際管理體系認證的主體，為政府長期護理保險經辦標準化建設提供了參考。



服務綠色環保

我們積極踐行綠色發展理念，構建豐富的綠色保險產品體系和多樣化的業務模式，深入開展環境風險監測預警服務，致力於支持環境改善、應對氣候變化和促進資源節約高效利用，助力實現碳達峰、碳中和。

促進新能源產業發展

公司參與完成《新能源車專屬示範條款》擬定，積極推進與新能源汽車產品應用相關的車聯網技術應用項目，推動新能源汽車產業發展，進一步促進城市交通可持續發展。同時，積極承保風電、光伏等多個新能源項目，發展清潔能源保險，服務能源結構調整。2021年，為中海油集團全球首個深遠海浮式風電海上平台供電項目設計保險保障方案，為該項目以及國內海上風電項目引入海事檢驗人制度，進一步提高風險控制水平。

支持節能改造

公司支持建築、工業、煤電等領域節能改造風險保障需求，發展節能改造保險，助力企業綠色轉型發展。2021年，公司在青島落地全國首單既有建築節能改造保險「減碳保」，為青島藍海大飯店（黃島）節能改造項目未來3年的節能降耗指標提供300萬元保障，項目改造完成後預計年均減碳量可達542.62噸。

保護生態環境

公司創新發展林業碳匯價值保險、林業碳匯價格保險、組合型碳匯保險等，着眼於森林生長過程中的自然災害和意外事故、林業碳匯交易收入下降等風險，穩定林業碳匯交易收入，保障林業所產生的富餘價值、生態環保價值、碳排放權交易價值等，為生態環境保護和雙碳目標達成貢獻力量。

護航綠色建築

公司採用「保險 + 服務 + 科技 + 信貸」新模式，推出全國性綠色建築性能保險產品，全程參與施工企業綠色星標建築的設計、施工、管理，讓綠色建築從綠色設計真正走向綠色運行。

案例

全國首單「碳匯貸」森林保險花落福建南平

2021年5月25日，福建省南平市分公司與福建省順昌縣國有林場簽訂全國首單林業碳匯價格損失保險。「碳匯貸」是福建首例以林業碳匯為質押物、全國首例以遠期碳匯產品為標的物的約定回購融資項目，保障林木碳匯市場交易價格下跌造成客戶參與碳匯交易收入下降的風險，穩定林業碳匯交易收入，從而保障林業所產生的富餘價值、生態環保價值和碳排放權交易價值，以及碳匯恢復期間耗損和固碳能力修復成本支出。由於林業碳匯項目普遍存在的簽發周期長、生態價值實現難等問題，福建省南平市分公司聯合興業銀行、海峽股權交易中心開創「林業碳匯質押 + 遠期碳匯融資 + 林業保險」的綠色金融新模式，將森林保險與碳匯質押、碳匯融資進行有機融合，把碳排放權轉化為經濟價值，為生態產品價值實現提供新路徑。

案例

野生動物肇事公眾責任保險助力減少雲南象群北遷損失

雲南是我國17個生物多樣性關鍵地區之一，各類野生動物侵擾居民致損已成為困擾當地群眾生產生活的難題之一。2021年，雲南北遷象群引發社會廣泛關注，雲南省分公司積極與當地政府、林草部門等相關機構對接，通過監測象群活動、實地宣傳培訓、投喂食物等有效舉措，努力降低野象在活動地區肇事的損失。截至2021年6月，雲南省分公司已參與處理北遷象群野生動物肇事公眾責任保險案件24筆，賠付金額6.71萬元。

案例

「承保 + 減損 + 賦能 + 理賠」服務新模式助力企業環境風險管理水平提升

浙江省嘉興市分公司在生態環境領域實行環境污染責任保險「承保 + 減損 + 賦能 + 理賠」服務新模式，聘請第三方服務機構為投保企業提供隱患排查、環保台賬指導、突發環境風險應急培訓及演練、環保知識培訓、應急預案編製等服務，同時針對不同行業的企業，推出個性化服務，滿足企業在環保方面的需求，進一步提升企業環境風險管理水平，獲得企業高度評價。



服務科技創新

我們加大科技保險供給，積極構建完備的知識產權保險產品體系，並為產業園區保障、重大技術裝備及核心技術產業發展過程中面臨的風險提供綜合性保險解決方案，為降低企業科技創新的「試錯成本」，服務科技創新發展貢獻堅實的保險力量。

知識產權保護

公司按照「政府引導、商業主導、專業運作」的工作模式，建立涵蓋專利/商標被侵權、專利執行、侵犯專利權責任等的知識產權保險產品體系，提高知識產權成果轉化效率，激發科技創新源動力。同時，積極推動出台知識產權保險支持政策，在廣州成立全國首個知識產權保險中心——中國人保粵港澳大灣區知識產權保險中心。

2021年
知識產權保險為
6341家
企業的專利、商標、
地理標志等提供了逾
29億元風險保障



全國首個知識產權保險中心——中國人保粵港澳大灣區知識產權保險中心正式揭牌成立

產業園區保障

公司針對產業園區內主導產業的風險特徵和保障需求，推出產業園區綜合保險項目，研究推廣差异化保險產品和服務方案，助力產業高質量發展。

案例

中國積體電路共保體為積體電路產業客戶提供風險保障

為解決集成電路領域核心技術「卡脖子」等關鍵環節保險保障問題，在中國銀保監會的指導和上海銀保監局的組織下，人保財險等 18 家財險公司組建成立集成電路共保體。公司作為中國集成電路共保體理事長單位、執行機構，切實發揮央企當擔，集聚行業力量，致力於為我國集成電路產業高質量發展提供中國保險風險解決方案，支持、推動集成電路產業的自主可控進程。截至 2021 年底，中國集成電路共保體已與多家集成電路頭部企業簽署合作意向書，為 43 家集成電路企業提供 1734.14 億元的財產險風險保障。



中國集成電路共保體成立大會

案例

公司推出首台（套）重大技術裝備保險

重大技術裝備是關係國家安全和國民經濟命脈的戰略產品。由於其技術復雜，價值量大，在產品質量缺陷對第三者的損害賠償，以及退貨、更換、維修及運輸成本等方面存在巨大風險。為進一步契合重大技術裝備製造商的保險保障需求，公司研究開發首台（套）重大技術裝備保險（中央型，示範條款），並建立首台（套）重大技術裝備保險專業團隊，深入製造企業提供風險減量保險服務，相繼承保半潛式鑽井平台、大型風電機組、中車、散裝船等多個重點項目。2021 年度共為約 200 家重大技術裝備製造商累計提供逾 187 億元風險保障。

服務社會治理

我們聚焦政府職能轉變，大力發展治理類責任險，進一步助推國家治理體系和治理能力現代化進程。

完善巨災保障

公司充分發揮保險專業優勢，推動多災因、跨險種和指數型產品創新，推出針對極端天氣災害的「風雨保」等保險產品，以風險減量管理理念為核心，實施「承保 + 減損 + 賦能 + 理賠」保險新邏輯，推進保險從損失補償向全方位風險管理解決方案轉變，協助政府全面構築有保險支持的綜合防災減災與应急管理安全屏障。



全國首個公共衛生巨災保險項目落地廣東省東莞市



海南省分公司海南省应急管理廳、中再巨災風險管理公司建立「風險治理與应急管理創新實驗室」

助力城市治理

公司以政府風險保障需求為切入點，創新設計「城市保」「城鎮保」等治理保險，提供多層次、全覆蓋的風險解決方案，逐步推進城市管理精細化。2021年，公司創新推出「城市生命線綜合保險」產品，在安徽落地首單，構建「政府引導、險企運作、平台調度、專家參與」的多主體合作共建的新格局。



廈門市分公司成立「保險 + 科技 + 服務」集約營運中心

守護城市安全

公司充分發揮保險社會「穩定器」作用，開發安全生產責任險，創新引入安全生產風險評估、隱患整改等增值服務，幫助企業提升風險防範能力和安全管理水平。截至2021年底，安全生產責任險提供風險保障3.86億元，覆蓋各類投保主體逾41萬家。同時，公司積極推廣住宅工程質量潛在缺陷保險機製，為住宅建設工程提供全流程質量風險管控服務，完善建築行業監督體系；服務電動自行車安全治理，設計「充電保」示範方案，承保電動自行車在使用過程中發生火災爆炸等車輛損失以及第三者人身傷亡或財產損失賠償責任。

2021年
為近 **800** 萬「電動自行車」提供 **1.5** 萬億風險保障

共建「一帶一路」

我們以支持「一帶一路」基礎設施建設為重點，充分發揮專業能力、承保經驗和客戶資源優勢，持續以優質服務為中國企業拓展海外市場保駕護航。2021年，公司承保業務涉及「一帶一路」沿線國家46個，累計承擔風險責任金額2.16萬億元。

支持企業向「一帶一路」
130 個國家

11303 個
買家開展出口業務

承保金額
47.66 億美元

案例

公司首席承保尼日利亞萊基港項目

2021年1月，大連市分公司簽發尼日利亞萊基港工程險+延遲開工險(DSU)保單，為尼日利亞首個深水港建設提供6.91億美元保障，公司作為首席承保人承接40%的份額。尼日利亞萊基港項目由中國港灣、拉各斯州政府、尼聯邦政府港務局及新加坡Tolaram公司合資，總投資額10.43億美元，項目建成後將成為尼日利亞第一個深水港、西非最大的深水港之一，並有望成為非洲國家的集裝箱運輸樞紐。



尼日利亞萊基港項目遠景圖

案例

公司首席承保中國港灣菲律賓馬尼拉灣帕賽疏浚吹填項目



菲律賓馬尼拉灣帕賽疏浚吹填項目遠景圖

2021年3月18日，公司成功出單承保中港菲律賓馬尼拉灣帕賽疏浚吹填項目工程一切險。該項目保額7.2億歐元，公司作為首席承保人承接46.8%的份額。中港菲律賓馬尼拉灣帕賽疏浚吹填項目是菲律賓迄今規模最大的疏浚吹填工程，也是我國「一帶一路」倡議和菲律賓「大建特建」計劃「相向而行」的標杆工程。項目完工後將在馬尼拉灣吹填形成陸域面積為396公頃的三個人工島，有效緩解馬尼拉大都會區土地緊缺局面，改善投資環境，促進區域經濟發展。

服務重點項目

我們堅決履行國有骨幹金融保險企業職責擔當，積極對接國家京津冀協同發展、「大灣區」建設、長三角一體化等重大區域戰略和經濟佈局，為工程建設提供全方位的風險解決方案。同時，推進航空險、航天險、石油險、核能險等國家重大項目保障，為國家重大區域戰略高質量推進保駕護航。



區域發展戰略

- **長三角一體化**：為中鐵建杭金衢高速、鵬瑞利杭州西站樞紐等項目提供保險保障
- **粵港澳大灣區**：為廣州地鐵增城火車站、白雲機場 T3 交通樞紐等大灣區建設項目提供保險保障



「三航」建設

- **航空**：為中國商飛量身打造航空製造商綜合保險方案
- **航天**：獨家承保中國首次火星探測任務保障中星 9B、風雲四號 02 星的成功發射，中標自然資源部 X 米 02 星、應急管理部張衡一號 02 星項目
- **航海**：第三次獨家中標國家深海基地管理中心「蛟龍號」載人潛水器保險項目



能源開發

- 承保中海油「深海一號」超深水大氣田生產處理系統深度調試作業項目
- 承保恩平油田群及流花 11-1/4-1 油田二次開發項目
- 100% 首席承保國內在運核電機組
- 首席承保霞浦 2 號機組工程險

案例

公司獨家承保中國首次火星探測任務

2021年5月15日，我國第一輛火星車「祝融號」成功著陸火星。公司獨家承保我國航天技術重大突破的行星探測任務，克服航天保險在承保行星探測任務方面無先例、保險方案必須與探火任務執行計劃相匹配、落火探測時間約束極強等諸多挑戰，成為「中國首次火星探測任務獨家保險合作夥伴」，全力支持中國航天事業發展，為建設航天強國貢獻力量。



火星車「祝融號」成功駛上火星表面

案例

首席承保我國首個自營超深水大氣田——「深海一號」

2021年6月25日，公司主承保的我國首個自營超深水大氣田——「深海一號」大氣田正式投產，公司為「深海一號」超深水大氣田建造、營運期間提供不間斷保險支持。該大氣田投產是我國海洋石油工業實現科技自立自強的最新實踐，是供給海南自貿港和粵港澳大灣區清潔能源的主力氣田，每年可為粵港澳等地穩定供氣 30 億立方米，滿足粵港澳大灣區四分之一的民生用氣需求。



「深海一號」大氣田

服務實體經濟

我們不斷優化產品供給，升級風險保障服務，積極拓展新業態、新模式，全力支持中小微企業發展，深度融入服務實體經濟、服務經濟社會發展大局。

服務外貿保穩提質

公司積極擴大出口信用險對中小微外貿企業的服務覆蓋面，不斷提升外貿服務和支持能力。2021年，公司短期出口信用保險服務中小微企業超過 1.2 萬家，為國內貿易商向巴西、俄羅斯、印度、南非 4 個新興市場近 3300 個買方出口提供保障支持，承保金額超過 16 億美元。

服務小微企業發展

公司發揮保險增信功能，通過貸款保證保險方式幫助小微企業、個體工商戶等經濟主體獲得資金支持，推動信貸資金有效注入實體經濟，服務國家經濟轉向內循環為主的發展模式，累計幫助 3.25 萬家小微企業、個體工商戶獲得信貸資金超 150 億元。

2021年

公司短期出口信用保險服務中小微企業超過

1.2 萬家

為國內貿易商向巴西、俄羅斯、印度、南非 4 個新興市場近

3300 個買方出口提供保障支持

承保金額超過

16 億美元

服務小店經濟

公司針對小微經營戶開發「經營守護寶」產品，覆蓋經營類財產、雇主責任、公眾責任等多項保障責任，並根據客戶需求，多項責任自由組合，實現一張保單全覆蓋。

案例

助力新疆私營企業發展

2021年6月18日，新疆維吾爾自治區私營經濟發展服務平台成功上線。全疆所有小微企業、個體工商戶均可在平台「愛心保險」模塊領取由自治區財政補貼的公眾責任險、財產基本險或財產綜合險。該平台的「愛心保險」業務由新疆分公司主承保，為全疆15萬戶小微企業和個體工商戶提供風險保障47.5億元，全力增強企業抗風險能力，保障企業正常經營，助力實體經濟發展。截至2021年底，已有逾2.1萬戶小微企業和個體工商戶申領「愛心保險」，累計提供風險保障6.85億元。



私營經濟發展服務平台上線啟動儀式

案例

「貨款寶」保險，護航外貿企業「走出去」

市場採購貿易在義烏對外貿易中具有舉足輕重的地位，針對市場採購貿易模式的特殊複雜業態，2021年，浙江省分公司聯合義烏市商務局，在浙江省和義烏市政府支持和指導下，首創性推出市場採購貿易出口信用險「義烏模式」，由政府統保，為義烏所有市場採購貿易出口企業和商戶提供信用險全覆蓋保障，有效解決了「多品種、多批次、小批量」的外貿企業的出口風險保障難題。同時，創新推出「貨款寶」保險，幫助企業分散和降低因貨款拖欠、交易糾紛所導致的應收賬款風險，全力為浙江出口企業提供高質量、多元化的貿易信用保險服務。



貨款寶項目合作簽約儀式

長效疫情防控

我們推動建立突發公共衛生事件保險機制，向公眾、企事業單位等提供風險保障，服務疫苗接種推廣與安全，做好疫情防控常態化的理賠服務工作，堅決打贏疫情防控硬仗，共同守護美好家園。



創新疫苗保險，為
1.37 億人
6.1 萬家
企事業單位提供
1.52 萬億元
風險保障

案例

新冠貨損險，解決冷鏈行業企業後顧之憂

進口冷鏈食品被檢測出新冠病毒核酸陽性後，貨物大多被無害化處理銷毀，給當事企業帶來巨大損失。公司充分調研市場和冷鏈行業情況，開發進口冷鏈食品新冠污染貨損險，對進口冷鏈食品因包裝、集裝箱內壁含有新冠病毒而被要求銷毀產生的損失及費用進行保障，有效化解食品冷鏈行業關注的風險隱患，解決相關企業的後顧之憂。截至2021年底，產品服務全面覆蓋天津、上海、大連、青島、深圳、廣州、廈門等重點口岸城市，為冷鏈食品全鏈條流通安全築牢堤壩。



天津市分公司與天津市肉類協會對接冷鏈食品新冠貨損保險業務需求現場

預防接種異常反應保險，為全國抗疫再築保障壁壘



預防接種是預防控制傳染病最經濟、最有效的措施，但由於疫苗固有特性及受種者個體差異等因素，仍會存在一定的異常反應風險。為共築免疫長城，進一步提高受種者的補償水平，2021年3月，公司開發「預防接種異常反應個人短期意外傷害保險」，覆蓋接種免疫規劃疫苗和非免疫規劃疫苗（包括新冠疫苗）產生的異常反應或不能排除異常反應的風險，提供預防接種異常反應身故、傷殘、醫療等保障責任，為新冠疫苗受種者補充了一劑「定心丸」。2021年，公司為近12萬人次提供了疫苗預防接種保險保障，保障額度高達1764億元。

突發公共衛生事件救助責任保險，為城市健康助力

2021年，寧波市分公司積極服務國家公共衛生應急管理體系建設，首創寧波市突發公共衛生事件救助責任保險，在公共衛生事件領域首次採用觸發式「指數+實時」賠付模式。2021年12月7日，寧波市鎮海區突發疫情，寧波市立即啟動突發公共衛生事件I級應急響應。根據合同約定，公司快速啟動保險理賠流程，12月13日，首筆賠付款已到位，有力支持寧波市疫情防控工作。





PICC

砥砺前行
奋进

踐行責任擔當

我們在確保自身可持續營運的同時，積極推動與各利益相關方的共同成長進步，為客戶提供滿意服務，為員工搭建成長平台，積極應對氣候變化挑戰，弘揚公益文化，廣泛開展志願服務活動，與社會分享發展機遇和資源價值，為促進社會和諧美好發展奉獻人保力量。



我們在確保自身可持續營運的同時，積極推動與各利益相關方的共同成長進步，為客戶提供滿意服務，為員工搭建成長平台，積極應對氣候變化挑戰，弘揚公益文化，廣泛開展志願服務活動，與社會分享發展機遇和資源價值，為促進社會和諧美好發展奉獻人保力量。

關鍵議題：

- 完善公司治理
- 提供至誠服務
- 清潔低碳營運
- 攜手合作共贏
- 賦能員工成長
- 傳遞公益溫情

完善公司治理

我們將公司治理視為提升公司價值、維護利益相關方權益的重要保障，持續健全公司治理結構，嚴格遵守各項法律法規，規範日常營運管理，確保企業透明合規營運。

堅持黨建引領

我們深入學習貫徹黨的十九大及歷次全會精神，落實新時代黨的建設總要求，通過加強理論武裝、健強幹部隊伍、治理政治生態等，有力增強各級黨組織的政治功能和組織力，為推動「卓越保險戰略」落地見效、推動公司高質量發展提供堅強保證。

扎實開展黨史學習

公司聚焦「學史明理、學史增信、學史崇德、學史力行」總要求，扎實開展黨史教育學習活動，構建公司黨建專屬微博、微信公眾號、內網專欄、部門園地四大陣地，全面宣傳公司黨史教育學習動態，從黨史學習教育中築牢信仰之基、補足精神之鈣。

2021年
公司黨委開展理論中心組
學習研討

12期

帶動省級分公司黨委開展理論中
心組學習

404次

地市級分公司黨委
開展理論學習

3772次



湖南省分公司深入開展黨史學習教育活動，從百年黨史中汲取力量

提升基層黨建水平

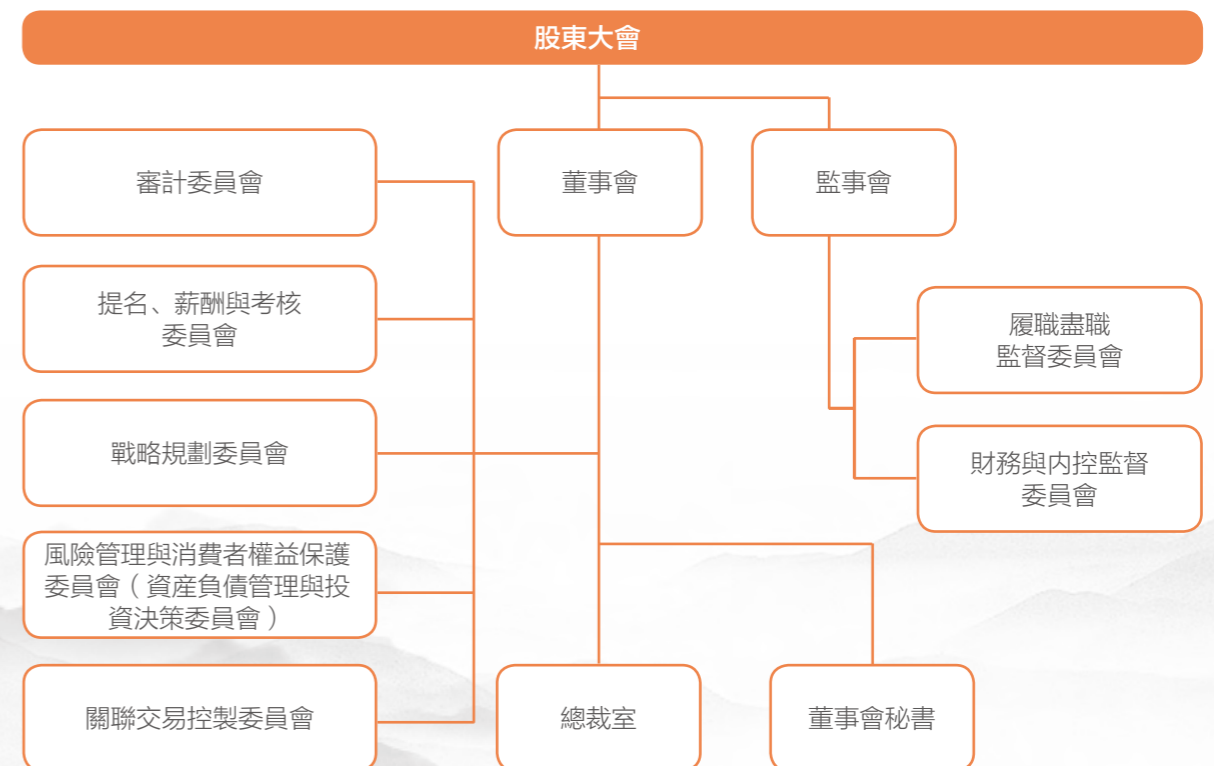
公司製定《黨建工作「十四五」規劃》，從頂層設計全面深化基層黨建工作；扎實落實基層黨建聯繫點制度，提升基層黨建引領力；嚴格落實《集團基層黨支部建設指引》、「三會一課」等制度規定，進一步規範基層黨建工作；緊抓基層黨建述職評議考核工作，堅持「一述一評」，以考核評價促進基層黨建質量提升。

深化治理政治生態

公司堅定不移深化政治巡視，強化政治監督，持續整治「四風」，特別是形式主義、官僚主義，堅持服務群眾、服務基層、服務一線，做好正風肅紀專項治理工作，深刻檢視問題，推動全面從嚴治黨。

完善治理架構

我們嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《銀行保險機構公司治理準則》等相關法律法規和監管部門要求，持續加強公司治理制度建設，修訂《公司章程》《股東大會議事規則》《董事會議事規則》《監事會議事規則》，明確股東大會、董事會、監事會職責權限、議事規則和工作程序，確保公司各治理主體規範、高效、充分履職，持續提升公司治理水平。



2021年			
公司董事會共有董事	其中執行董事	非執行董事	獨立非執行董事
8名	2名	2名	4名
公司監事會共有監事	其中股東代表監事	職工代表監事	獨立監事
5名	2名	2名	1名
董事會召集股東大會	董事會會議	監事會會議	董事會專業委員會會議
3次	9次	6次	31次
監事會專業委員會會議			
8次			

依法合規營運

我們始終遵循「合規創造價值」理念，嚴格遵守《中華人民共和國反洗錢法》《保險公司合規管理辦法》等國家法律法規和監管機構各項規章、規範性文件以及香港聯交所上市規則，製定《合規政策》及《合規管理辦法》，持續夯實合規管理制度基礎，健全合規管理機制流程，全面提升合規管理能力。

強化內控體系建設

公司認真貫徹落實銀保監會「內控合規管理建設年」相關部署，持續開展合規巡查，深入查找內控合規管理薄弱環節及分支機構內控合規基礎突出問題，並定期開展內部控制設計與運行有效性自我評價，及時發現和防範經營管理環節管控缺陷，從完善制度建設和強化流程管控兩個方面，持續強化內控體系建設，有效發揮健全的內控體系對防範風險、促進管理的積極作用。

構建合規治理框架

公司完善三會一層治理架構，不斷加強公司治理體系建設；全面落實國家審計、人民銀行和銀保監會現場檢查發現問題的整改；深入開展公司授權管理督導工作，不斷推進各條線產品授權權限的場景化、數碼化、規範化工作，並製定重大風險業務管理整改方案，進一步提升風險管理與內部控制水平。



安徽省分公司開展「合規建設年」專題測試

加強合規文化建設

公司組織開展「合規文化宣導月」、防範非法集資等宣傳活動，通過借助新媒體，綜合運用微信公眾號、內網宣傳欄、電子屏等媒介，採用線上知識競賽、合規技能大賽等各類形式，針對中介、財務、業務、理賠等主要環節，將合規宣導培訓送到基層一線、送到業務前端，強化合規宣導培訓力度，不斷提高員工合規意識。

反欺詐

公司不斷提升反欺詐風控能力和風控水平，積極推進反欺詐系統建設，完善前端防控（OFR）及後端稽查（CFR）核心系統建設，加強與行業、公安、監管等外部機構的數據互通，依托大數據實施理賠反欺詐風控體系，積極落實涉詐排查與整治工作，提高反欺詐減損能力。

反洗錢

公司積極貫徹落實反洗錢法律法規和監管要求，完善各項管理制度，優化反洗錢管理系統和工作流程，持續提升客戶身份識別和可疑交易管理水平，全面落實各項核心義務。

強化風險防控

我們深入貫徹落實黨中央防範化解重大金融風險的相關要求，圍繞銀保監會「償二代」規則，以建設數碼化風險管理新模式為目標，健全風險管理體制機制，升級風險管理工具，持續提升公司風險識別、評估、監控及預警能力。2021年，公司償付能力充足，風險綜合評級和償付能力風險管理能力（SARMRA）評估得分均保持良好水平。

完善風險管理機制

公司健全全面覆蓋、重點突出的風險管理體制機制，發揮風險合規委員會風險決策支持和統籌協調作用，修訂完善風險管理辦法，推進風險偏好體系向前台部門和分支機構傳導落地，強化風險監測與排查，持續提升保險、市場、信用、操作、流動性、戰略、聲譽等各類風險管理水平。

提升風險管理能力

公司完善風險管理資訊系統和工具，着力提升 IT 系統、智能技術等工具運用，提高風險識別評估、監測預警智能化水平，提升風險管理能力和風險管控效果。

建設廉潔文化

我們恪守法律法規和商業道德，嚴格監督執紀問責，將廉潔管理落實到每一項業務、環節和崗位之中。2021年，已審結涉及貪污行為的案件共 5 個，均為以前年度報送案件。

完善廉潔制度

公司強化政治監督，完善監督體系，發揮監督治理效能，持續加強黨風廉政建設和反腐敗鬥爭，構建一體推進不敢腐、不能腐、不想腐機制，同時，落實《關於鼓勵實名信訪舉報的辦法（試行）》，從提供職業保護、定期聯繫回訪、提供獎勵、懲治打擊報復行為等多方面完善對實名舉報人的保護機制，涵養風清氣正的政治生態。

強化廉潔管理

公司持續加強重要崗位關鍵人員管理，實行省級分公司財務會計部主要負責人派駐和交流機制，推動理賠等關鍵崗位人員輪崗，同時，出台《員工違規行為處罰實施細則》等制度，加大合規考核和查處問責力度，進一步提升員工廉潔風險意識。

規範資訊披露

公司嚴格遵守證券上市地和銀保監會的監管規定，製定資訊披露相關規章制度，優化資訊披露工作機制，建立資訊披露工作流程，推動資訊披露工作規範和高效；高質量完成各項定期報告和臨時報告的編製和披露，確保資訊披露及時、真實、準確、完整；高度重視資訊披露的有效性，堅持以投資者需求為導向，不斷提升資訊披露透明度，向投資者和其他利益相關方全面展示公司經營發展成果和社會履責情況，積極傳遞公司價值。

保護知識產權

我們嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等知識產權有關法律法規，強化專利、軟體著作權以及商標等知識產權管理與保護，持續推動公司系統科技創新，積極履行知識產權保護責任。

加強知識產權保護

公司組建知識產權代理機構資源庫，全面梳理公司內部專利和軟體著作權工作流程，初步開發構建專利和軟體著作權申請流程，進一步提高知識產權工作標準化、資訊化水平。

完善知識產權制度體系

公司製定《中國人民財產保險股份有限公司知識產權代理機構管理辦法（試行）》，進一步提升公司知識產權代理機構管理水平，更好的服務公司知識產權管理工作，增強公司知識產權保護力度。

開展知識產權教育

公司組織廣東、江蘇、山東、新疆、浙江、陝西 6 家分公司成立專項工作小組，梳理著作權案件處理經驗，擬定《著作權糾紛案件工作指引（初稿）》，進一步提升員工知識產權保護意識及崗位專業技能。



商標

截至 2021 年底

累計提出商標註冊申請 177 個
累計已取得註冊商標 114 個

2021 年

新申請註冊商標 84 個
新取得註冊商標 54 個



專利

截至 2021 年底

累計提出專利申請 264 項
累計已授權專利 184 項

2021 年

新申請專利 16 項
新授權專利 22 項



軟體著作權

截至 2021 年底

累計在國家版權保護中心登記
軟體著作權 334 項

2021 年

新登記軟體著作權 27 項



提供至誠服務

客戶是企業可持續發展的重要因素。我們始終秉承「人民保險 服務人民」的重要使命，不斷加強科技賦能，全力打造溫暖服務界面，切實做好理賠服務，推動客戶服務效率和質量提升，彰顯客戶服務價值。

科技賦能服務升級

我們持續深化人工智能、區塊鏈、RPA、物聯網、大數據等技術在經營管理各環節的應用，推進營運流程優化，提升經營管理數碼化、智能化水平，踐行「承保 + 減損 + 賦能 + 理賠」新邏輯。

推進智能技術應用

公司強化 95518「AI+」服務平台建設，增加座席端一鍵引導功能，同時豐富 3 類增值服務引導線上自助服務流程。試點推廣 95518 智能語音報案模式，全面推廣車險報案引導線上自助服務功能，持續推進智能平台功能完善並擴大應用範圍，引入寵物臉部識別功能、研發醫療費用明細清單 OCR 模型、打造農險智能作業模式，進一步提高客戶服務效率。

加快區塊鏈創新應用

公司建立完善再保險區塊鏈營運管理平台，實現再保險交易全過程數據上鏈存證，並為再保人提供可視化查驗功能；上線動物性食品溯源安全服務區塊鏈平台，並以耳標為最小管控單元，多方參與共同認證數據，有效實現個體識別和溯源。

推進物聯網技術應用

公司建設物聯風控雲平台，以子平台的形式整合全國已有物聯風控類標杆項目，通過數據共享、業務互通，提供多行業、多險種解決方案。

2021 年
95518 客服中心電話接通率

99.14%

智能導航正確率

96%

再保險區塊鏈營運管理平台已經支持全球超

200 家再保險公司開展線上集中再保險交易

近 3 年平台年均交易金額超

300 億元

案例

數碼風控服務平臺，推動風險管理模式升級

2021 年 9 月 30 日，公司正式發佈上線「數碼風控服務平台 (DRCP)」，以平台統一、數據共享、風控服務標準化、風控作業線上化為原則，搭建「3+N」數碼風控服務平台群，面向各級機構法人業務經營管理者以及風控管理人員，提供風險查勘輔助、災害預警、決策輔助等應用支持。通過整合部分分公司風險管理平台和網聯雲控風險管理平台數據，實現大屏展示風險服務和物聯設備資訊，進一步推動「保險 + 服務」風險管理模式轉型升級。



數碼風控服務平台

案例

「耘智保」App，推動農業保險新模式



「耘智保」App

為推進農業農村保險線上化、數碼化、精準化、智慧化工作，着力提升農業農村保險核心競爭力和基本生產力，公司創新打造農險「耘智保」App，提煉全國各省業務操作實務和流程特點，實現自助投保、自助報案、移動驗標、在線出單、在線繳費、移動查勘、一站式理賠等承保、理賠全流程線上化操作，通過「驗標標準化、查勘標準化、管理系統化、流程無紙化」，進一步推動農業保險新模式。

優化服務體驗

我們秉持「以客户為中心」的理念，打造客戶體驗官團隊，開展內部神秘人測評，及時洞察客戶需求，建立專業團隊，為客戶提供一站式服務。同時，開展適老化服務升級改造，完善大災應急保障機制建設，傳遞有溫度的保險服務。

打造客戶體驗官團隊

公司廣泛聽取客戶反饋，以客户心聲為數據基礎，分析客戶興奮點、痛點、堵點以及困惑之處，讓客戶擁有愉悅的服務體驗。同時，組建內部神秘人測評隊伍，監測公司線上線下客戶觸面及營業網點各服務環節中的「失溫」現象，並及時督促改進，讓客戶充分感受到溫暖服務就在身邊。



貴州省黔西南分公司開設布依語保險專櫃
為少數民族客戶提供業務指導和幫助



廣西分公司舉辦「客戶節」活動
為客戶提供便民服務

建立 95518 專屬服務模式

公司組建專業服務團隊，依托客戶畫像，細分客戶群體，通過優先接入、簡化導航交互、優化服務流程、配置差異化服務等舉措，為客戶提供全流程、一站式專屬服務。

舉辦客戶節活動

公司開展「時刻真情守護，溫暖伴您同行」客戶節活動主題，在「中國人保」App，總、分公司微信公眾號等平台，以圖文、趣味遊戲等形式，舉辦客戶節線上活動 8 場次，增強客戶對公司品牌和產品的認同感。

升級適老化服務

面向 60 歲以上老人，公司實施 95518 免智能語音交互、免線上化引導、直接接入座席人工的便捷服務。並完成微信公眾號首頁等核心頁面「長輩模式」的設計和開發，為老年人開通線上代辦及授權機制，並在傳統線下服務場景中開通老年人綠色通道，針對有需求的老年人提供上門理賠服務，切實傳遞公司對老年人的專屬關愛。



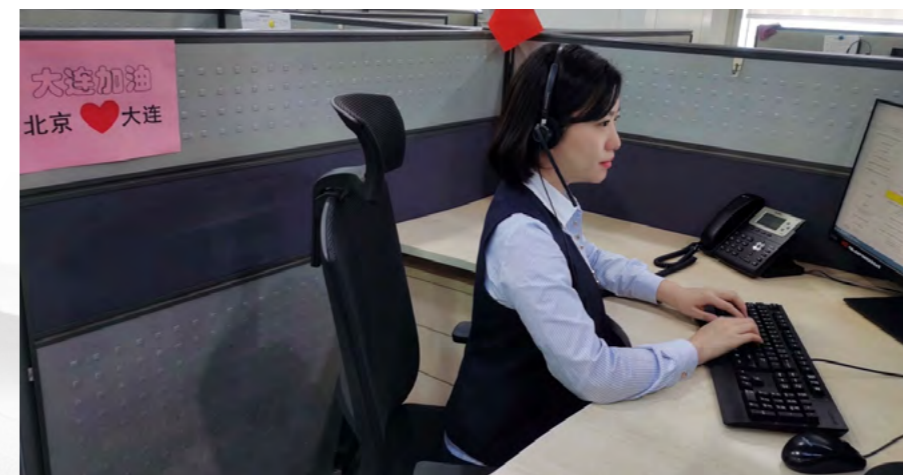
廣東省分公司針對老年客戶推出「櫃面適老化服務」



湖北省宜昌市分公司開展助老服務，為老年群體提供便利

提供大災應急保障

公司建立 95518 系統災備模式，確保災情期間受災地區客戶報案、救援需求得到及時響應。在 7.20 河南暴雨、10.1 大連雹災、「烟花」「查帕卡」台風等災情期間，公司緊急啟動全國 95518 應急電話溢出機制，快速組建系統支援團隊，災備中心异地受理受災地區服務電話，共同擔負起服務受災民眾的責任。



北京 95518 客服中心開啓大連冰雹災害天氣溢出模式，迅速響應並支援受理大連各類冰雹報案

2021 年
共受理災區客戶電話

45 萬餘通

拓展線上服務

我們加速全險種全領域客戶線上化遷移，持續優化線上服務體系，線上服務能力穩步提升。

推動行業車險線上化項目

公司落實銀保監會《關於推進財產保險業務線上化發展的指導意見》，牽頭行業車險線上化項目，製訂《財產保險公司車險線上化工作指引與認證認可辦法（草案）》和配套《產險公司線上化認證認可指標體系》，發揮行業引領作用。

優化線上用戶體驗

公司優化設計公眾號及小程序等多個模塊，改善產品推薦模式，使產品佈局更加清晰，客戶應用體驗持續提升。

提升線上全流程服務能力

公司不斷完善銷售、承保、理賠、增值服務等線上全流程服務，以線上線下一體化能力，為客戶提供更為有效的優質保險服務。

2021年

「中國人保」App、公司微信公眾號等線上C端平台服務客戶超

8500萬人

微信公眾號菜單訪問量

4.12億次

承保、理賠等排名前五的保險服務功能使用量

1.31億次



「中國人保」App

保護客戶權益

2021年，我們加強消費者保護制度建設，審議通過《2021年消費者權益保護工作方案》《消費者權益保護工作管理辦法》，並持續開展消費者權益保護審查、消費者權益保護資訊披露等一系列消費者權益保護工作，貫徹落實公司投訴管理規定、投訴責任追究等制度，努力化解投訴矛盾糾紛，不斷提升消費者權益保護工作的規範性和有效性。2021年，公司未發生客戶隱私資訊泄露的事件。



2021年

公司NPS值（淨推薦值）達
66.56%

較去年提升
6.68個百分點

客戶代表服務滿意率
99%以上

投訴管理

我們以投訴治理為重點，積極強化投訴閉環管理。通過開展「降投訴、優體驗」專項行動、組織投訴溯源整改工作、落實分公司投訴「一對一」幫扶工作、完善投訴管理等舉措，確保客戶投訴得到及時、規範、有效的處理，進一步提高顧客滿意度。



開展「降投訴、優體驗」專項行動

在全系統組織開展「降投訴、優體驗」專項行動，推出公司降投訴目標值和21項工作舉措。



組織投訴溯源整改工作

組織開展營銷擾民、美團投訴等溯源整改工作，深入分析投訴原因，推動落實整改工作。



落實投訴幫扶工作

推進落實分公司投訴「一對一」幫扶工作，幫助目標分公司採取有效降投訴措施。



完善投訴管理系統

優化完善投訴管理系統，對保單號規則進行系統限製，對責任人清單報表功能進行細化分類升級，全面提升獲取數據的便利性和時效性。

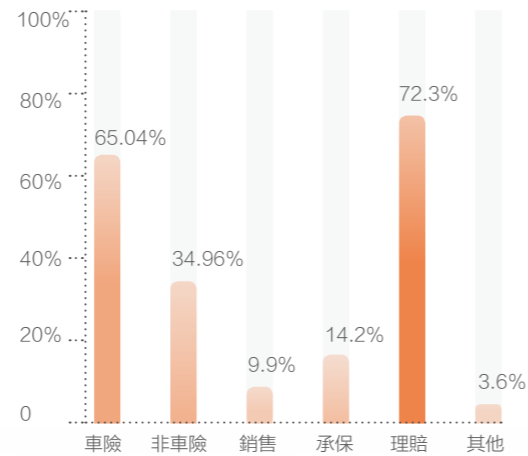
人保財險投訴管理舉措



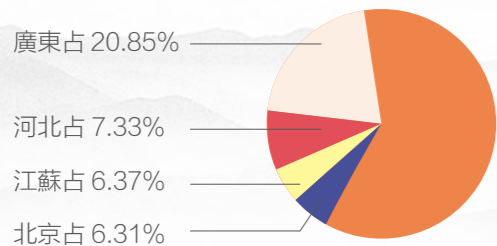
2021年11月15日，青海省分公司召開「降投訴 優體驗」專項行動聯席會議

公司投訴相關數據及分佈情況：

2021年，公司受理的監管機構轉辦投訴量為2.1萬件，其中車險類投訴占比為65.04%，非車險投訴占比為34.96%。從業務類型來看，銷售類投訴占比約為9.9%，承保類投訴占比約為14.2%，理賠類投訴占比約為72.3%，其他類別為3.6%。



從分公司分佈情況看



- 天津、遼寧、浙江、安徽、福建、吉林、湖北占比在3%至5%之間
- 廣西、河南、山西、山東、新疆、深圳、湖南、內蒙古、雲南、甘肅、黑龍江、貴州、江西、上海、四川占比在1%至3%之間
- 青島、陝西、青海、大連、重慶、廈門、寧波、寧夏、海南、西藏占比均不足1%

客戶隱私保護

我們嚴格遵守國家法律、監管法規、行業規範對於個人資訊安全的保護要求，始終將個人信息安全擺在首要位置。我們根據《中華人民共和國個人信息保護法》修訂完善公司《客戶信息管理辦法》，強化技術管控，形成了完善的保障體系。在獲取個人信息時明示個人資訊收集使用目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用個人信息。此外，我們嚴格遵守個人信息安全規範，嚴守安全防線，確保個人信息在收集、存儲、使用上合法、合規、安全，有效保護個人隱私和權益。我們於2012年通過並持續持有ISO 27001管理體系認證。

開展消費者權益保護宣傳

我們在各營業網點設置宣傳專區，在公司官網開辟宣傳專欄，致力於打造公司消費者權益保護教育宣傳網絡。2021年，我們開展「3·15」消費者權益保護教育宣傳周、「金融聯合教育宣傳活動」系列活動1萬餘次，觸及消費者超2億人次。



遼寧省盤錦市分公司開展「國家安全教育日」主題宣傳活動

山東省濟寧市分公司開展反洗錢宣傳



2021年
公司連續第三年獲得銀保監會 **3·15** 消費者權益保護教育
宣傳周、金融聯合教育宣傳活動「財產險十佳優秀組織單位」表彰

深化理賠質效

我們持續創新和優化理賠服務，升級服務大眾便民舉措，通過提升理賠溫度、增強理賠能力，持續打造卓越的理賠溫暖服務新形象。

提升理賠溫度

我們製定並印發《2021年理賠「溫暖工程」服務實施方案》，全面升級理賠「心服務」品牌，圍繞人民群眾的出行保障、理賠服務的需求期望，開展增值服務和理賠提速等，着力解決人民群眾急難愁盼問題，讓客戶感受到人民保險的溫度。

截至2021年12月
商業團體客戶
理賠風險反饋率

96.74%

火災風險排查率

237.70%



遼寧省分公司開展「心服務」活動

持續開展「心服務」系列活動

在春節、國慶等節假日與活動期間，公司與公安交管部門合作，開展「人民保險心服務、溫暖伴您過大年」「線上線下理賠夜市服務」「溫暖同行迎雙慶 人保伴您安心游」等活動，並搭建「溫暖驛站」，為客戶出行保駕護航。

全面升級非車險服務

公司針對團體客戶提供「一次風險評估、一封風險管理建議書」的「兩個一」服務。針對個人客戶提供「一個響應電話、一句現場安慰、一句跟踪交待、一次賠款確認、一次事後回訪」的「五個一」服務，讓客戶出險理賠處處感受到尊重，真正享受購買保險產品的保障和服務。



截至2021年底
在全國（除港澳台地區）範圍內
累計設置「溫暖驛站」

2700 個

服務群眾超過

120 萬餘人次

其中非人保客戶超過

34 萬人次



節日期間，貴州省貴陽市分公司
在高速路口設置「溫暖驛站」



2021年春節、五一、國慶期間，寧波市分公司
於高速服務區鋪設「溫暖驛站」

增強理賠能力

我們秉持「防重於賠」理念，構建風險減量管理新模式。同時，強化理賠營運指揮平台應用，重構理賠核心系統，推動線上理賠，開展損餘管理平台建設，持續推進理賠數碼化、智能化進程。

堅持 「防重於賠」

- 構建風險減量管理新模式，從人防向技防轉變，通過科技幫助企業實時排除隱患，減少事故發生概率。
- 在大災應急指揮調度平台增加重要標的、災害預警事件等管理功能，實現台風、降雨災害影響標的統計及預警消息推送，支持以災害為主線，串聯預警事件、防災舉措。

強化 理賠營運指揮 平台應用

- 建設和使用理賠營運指揮平台，推進「智能防災、智能指揮、智能風控、智能診斷」。
- 優化理賠反欺詐平台功能和模型，探索形成反欺詐平台+理賠核心+移動端的模型預警提示、風險事項排查和案件調查聯動，廣泛應用「三個畫像」功能，為反欺詐一線提供有力數據支持。
- 上線可視化數據監控平台，持續優化網頁版和掌上快報理賠數據功能模塊，細化數據監控維度，為系統理賠管理提供及時準確的數據支撐。

開展 理賠核心系統 重構

- 進行新理賠業務頂層規劃，從業務流程、業務板塊等六大方面進行業務重構，解決理賠案量大、險種差異大、案件難易跨度大等「六大難題」，掛進理賠系統從車險、非車險向全險種、一體化處理演進，為理賠線上化營運提供技術支撐。

推廣 線上理賠

- 將線上營運的理念和模式覆蓋至公司理賠各類場景中，逐步形成端到端的線上理賠服務供給能力，已全面建立支撐線上理賠服務的工具體系，推出面向「C端、B端、E端」的線上化、移動化理賠工具，對提高案件處理效率和服務質量，節約營運成本起到積極成效。

開展 損餘管理 平台建設

- 全面啟動新一代損餘管理平台建設，完成全國上線營運，構建損餘管理數碼化支撐發展新模式。截至2021年底，共68家拍賣公司從平台接受全損車開展拍賣處置，累計詢價53997台，推全19374台，成功處置車輛11981台。

人保財險提升理賠能力舉措

案例

開展「網上數據一體化處理」改革，有效提高服務效率

為提高道路交通事故損害賠償糾紛的調解和訴訟效率，人保財險運用大數據推進多元化糾紛解決機制建設，深入開展道路交通事故損害賠償糾紛「網上數據一體化處理」改革（「餘杭模式」），依托道路交通糾紛一體化平台，配合法院、公安、司法行政部門開展事故糾紛訴前調解，實現「讓數據多跑路，讓群眾少跑腿」，形成了法院、保險、人民群眾三方受益的良好局面，有效化解了矛盾糾紛。截至2021年底，通過「餘杭模式」累計調解案件15.22萬件，成功調解案件11.52萬件，調解金額119.3億元。

清潔低碳營運

生態環境問題已成為全球普遍關注的問題。我們遵循綠色、低碳、循環、可持續發展的理念，積極強化綠色投資、應對氣候變化、堅持綠色營運、倡導綠色生活，為共塑更加清潔、美麗的人類生態家園貢獻力量。

推進綠色投資

綠色投資是綠色經濟發展的必然結果，對於解決資源瓶頸和環境問題具有重要意義。公司不斷探索綠色投資新路徑，支持生態文明建設，促進環保、新能源、節能等領域的技術進步，推動經濟社會發展全面向綠色化轉型。



截至
2021 年底

公司綠色投資規模
195.09 億元

其中債券持倉
111.43 億元

股票持倉
18.03 億元

存量非標產品
34.47 億元

股權投資基金
31.16 億元

優先投資於直接或間接產生環境效益的公司及產業，發展節能環保產業鏈，促進清潔能源開發與使用，節能環保投資與環保標準改善。

促進綠色環保產業發展

優先投資於可再生資源及資源循環利用的公司及產業，引導產業結構向可持續發展方向積極轉型。

促進資源循環利用

促進高效低碳發展

優先投資於資源使用效率更高，排放水平更低的公司及產業。

履行負責任投資

運用投資者權利，督促被投資企業改善環境績效並提高資訊披露水平。針對相關公司及產業適用更高的污染物排放標準和環境資訊披露標準。

人保財險 2021 年綠色投資方向

應對氣候變化

全球氣候變化不僅帶來各種極端天氣現象，更嚴重影響到各類經濟及社會活動。公司積極回應政府、投資者等利益相關方應對氣候變化的訴求，識別氣候變化相關的風險及機遇，並依據結果不斷完善管理。

公司積極參與災害風險研究，研判氣候變化對保險的影響並探索應對策略，協同政府和客戶做好極端災害事件應對，創新物聯網、空間資訊技術等新技術應用提升防災防損和大災應急能力。

案例

打造大災指揮調度平臺，助力應對氣候災害

為減少極端天氣現象給公司經營活動及經濟、社會、環境帶來的嚴重影響，公司綜合利用物聯網、空間資訊技術、5G 等新技術，打造大災應急指揮調度平台。平台基於地理資訊集成台風實況及預報路徑、2170 個台站逐小時降水和風速、4 大類 76 種國家突發事件預警資訊以及地震等災害風險數據等資訊，支持空地（無人機和查勘員等）視角受災現場實時回傳和全國範圍多層級的視頻遠程會商機製，為災前防災防損、災中應急指揮和災後復盤反饋提供支持，形成風險減量管理閉環，讓備災更充分、預警更及時、決策更簡單、調度更精準、服務更專業，為公司及社會可持續發展提供安全保障。



河南「7.20 暴雨」應用大災指揮調度平台指導分公司工作

堅持綠色營運

我們積極踐行綠色低碳營運，通過持續開展行之有效的能源管理、水資源節約、廢氣及廢棄物管理等行動，努力將企業營運對環境的影響最小化。2021年，公司業務活動未對環境及天然資源造成重大影響。

節能減排

我們秉承對環境負責的態度，以降低資源消耗為己任，通過創新節能管理、碳排放管理等，推行高效節能、綠色環保的營運方式，以實際行動保護綠色家園。

能源管理

公司的能源以電力消耗為主，還消耗少量汽油（車輛消耗）、天然氣（飯堂消耗），基本上不直接使用天然資源。公司建立節能管理制度，成立了以公司總裁為組長的節能領導小組，並設立能源管理崗，專人負責公司能源及節能管理工作。同時，通過分時運行電力系統、張貼節能標識、更換節能設備等工作推動能源節約。2021年，公司製定2022年「總公司計劃萬元產值（收入）能耗在本年度基礎上降低2%-5%」的減排目標。

電力系統分時運行

公司總部辦公樓空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施分時運行措施，區分工作時間運行模式和非工作時間運行模式、節假日運行模式，有效避免電力資源浪費。

張貼節能標識

在辦公區域電氣設備開關處製作能耗節約標識，培養公司員工節能意識。

更換節能設備

開展辦公樓辦公區域及公共區域照明節能改造。截至2021年底，累計完成辦公區域燈具改造4927支，完成公共區域燈具改造750支。

人保財險節能減排舉措

碳排放管理

公司總部於2016年開始建立碳核查機制，每年聘請第三方機構對公司總部的碳排放數據進行核查，出具碳核查報告，並根據其建議開展碳減排工作。公司依據北京市生態環境局《關於做好2021年重點碳排放單位管理和碳排放權交易試點工作的通知》要求，全面落實北京市重點排放單位各項工作。同時，公司探索建立服務碳達峰碳中和工作協同機制，初步梳理形成服務碳達峰、碳中和工作舉措106條，並形成公司服務碳達峰碳中和行動方案。

節約水資源

我們秉持「節約用水、點滴做起」的理念，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》並根據各地的節水管理規定開展節水工作。北京總部的衛生潔具在確保正常使用的前提下調節衝洗水量，衛生潔具用水全部實現中水衝洗，促進水資源的循環利用。同時，公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，廢水排入市政管網，經廢汙水處理廠處理後達標排放，懸浮物、化學需氧量、氨氮等檢測值均符合排放標準，不存在明顯的用水、排水及水資源風險問題。

2021年
公司製定總公司中水回用
再利用水量不低於

1500 噸的目標

廢氣及固廢管理

公司的主要排放物為生活廢水、廢氣和固體廢棄物（含辦公固廢和生活垃圾），對環境不直接產生重大影響。我們遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及各地的法規和相關標準要求，製定廢氣及固體廢物分類管理制度，確保廢氣排放符合監管要求，對生活垃圾、建築垃圾、餐廚廢棄物及辦公廢棄物，在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理，並選擇符合資質要求的供應商對廢舊設備按照國家環保標準進行無害化處置。2021年，公司製定總部廢氣及固體廢棄物增長率逐年呈下降趨勢的減排目標。

2021年，公司總部開展了固體垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作，根據DB11/1488-2018餐飲業大氣污染排放物排放標準，檢測到顆粒物、飲食業油煙、非甲烷總烴濃度分別為3.0mg/m³、0.7mg/m³、3.6mg/m³，均實現達標排放。

電子化營運

公司持續推進電子化營運，印發《電子單證管理辦法》，明確電子單證技術標準、管理職責、設計審批等流程。製定產品線上營運保障機制，大力推廣電子保單、電子發票和電子支付功能應用。



環保拆解證明

2019-2021年電子保單量

	2019年	2020年	2021年
電子保單量（萬單）	12552.58	19747.82	25565.69

注：數據口徑為電子保單生成量

2019-2021年增值稅電子發票量

	2019年	2020年	2021年
公司全渠道發票生成量（萬張）	3204.50	3626.35	3444.90

倡導綠色生活

我們堅持企業營運與自然和諧共生，採取多種方式宣導綠色低碳的發展理念，倡導員工通過自己的行動保護環境，匯聚環保力量。



雲南省楚雄市雙柏支公司積極參加 2021 年義務植樹活動



寧夏分公司開展「傳承百年黨史 同栽一片綠 共守公益林」義務植樹活動

攜手合作共贏

我們不斷加強與合作夥伴的交流溝通，促進優勢資源互補，開展長期戰略合作，共同應對保險業機遇挑戰，增強行業發展韌性與活力，以合作促共贏。

打造高效規範供應鏈

我們嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等國家相關法律法規，堅持「公開、公平、公正」的採購原則，積極識別供應鏈各環節風險機遇，在集中採購時優先採購節能環保產品，踐行負責任採購。

供應商選擇及評估

公司遴選資質完備、信譽良好、負責任的供應商入庫，並通過准入、選擇使用、評價分級、不良行為處理及資訊檔案管理等，確保供應商管理合規有效。同時，定期對供應商經營狀況、資質、能力、信用、企業社會責任履行情況、價格、質量、交付及服務等績效項目進行評價，進一步提升供應商的供應服務水平，促進供應商發展。

供應商風險管理

公司建立包括供應商基本資訊、提供的貨物或服務資訊、歷史合作情況、歷史評價情況及不良行為處理情況等內容的供應商管理資訊庫，監測供應商在准入、使用、履約等階段的風險資訊，並借助資訊化手段進行動態管理，積極防範供應風險、操作風險、法律風險、道德風險、環境風險和社會風險，並對發生的風險事件進行妥當處理。

拓展外部合作

我們遵循依法合規、平等互利的原則，與各級政府部門、國有企業、金融機構、科研機構等深入開展合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，持續推進與合作夥伴資源整合和優勢互補，實現互利共贏、共同發展。

學術研究

公司參與工信部國家工業資訊安全發展研究中心主持的《我國網絡安全保險產業發展白皮書》編寫，為各界探索發展網絡安全保險、培育差异化服務能力、選樹示範標杆提供參考和借鑒；與中國企業聯合會共同發佈《應急管理保險體系》課題；作為綠金委課題組成員，參與完成《碳中和願景下的綠色金融路線圖研究》報告；與中國科學研究院有限公司合作完成《住宅工程質量潛在缺陷保險防水滲漏風險研究》，為住宅工程質量潛在缺陷保險投保及服務行為提供指導。

多方合作

公司積極與中國航空運輸協會、中國民用航空總局、無人機聯盟等加強合作，參加地區航空產業相關峰會，探討航空保險服務新方向；參加「中國信通院網絡安全保險優秀案例徵集活動」，榮獲中國信通院「網絡安全保險優秀案例」；與東京海上保持長期合作，就智能汽車 L2 級別自動駕駛車輛與傳統車輛的出險、賠付、案件形態和智能設備安裝的合理性開展專項研究。



參與行業交流

我們秉持包容開放的心態，加入中國「一帶一路」再保險共同體理事會、國際信用保險及保證保險協會（ICISA）、國際信用和投資保險人協會（伯爾尼協會）、中國智能網聯汽車產業創新聯盟、北京 MaaS 發展聯盟論壇、雄安新區智能城市創新聯合會等行業協會，積極與各類利益相關方開展溝通探討和交流合作，聚合行業力量，形成攜手共贏的良好生態。

賦能員工成長

員工是公司發展的動力。公司始終堅持以人為本，充分維護和保障員工各項合法權益，始終關愛員工安全、成長與健康，為公司人才暢通職業發展和晉升渠道，開展多層次、多形式、多方面的培訓，關愛員工的健康與生活，積極營造有歸屬感、安全感和成就感的員工成長發展環境。

保障員工權利

完善的政策及系統管理是維護員工權益的基石。我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》《中華人民共和國未成年工保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等相關法律法規要求，製定完善的員工管理政策，確保每一個員工在職期間都能得到公平公正的對待，在招聘、培訓、薪酬、職業成長、晉升和離職等環節堅持平等和多元化，堅決抵製歧視，保障員工基本權益。

員工僱傭

我們公平對待不同民族、性別、宗教信仰和文化背景的員工，完善用工制度，嚴格遵循自願及雙向選擇原則，在平等、自願、誠實信用的基礎上依法簽訂勞動合同，禁止使用童工及一切形式的強迫勞動。在招錄過程中，對各崗位員工招錄條件有明確規定，杜絕聘用小於 16 歲員工的事件發生，如發現並查實應聘人員存在違規行為，則取消應聘人員的錄用資格。2021 年，公司內未發生僱傭童工及強製勞工糾紛情況，過去三年間未發生員工停工、集體罷工事件。

在選擇勞務派遣公司時，我們要求參與招投標的勞務派遣公司必須符合法律、行政法規相關要求，必須具備健全和完善的黨、團、工會組織，並對勞務派遣公司管理制度、工作流程、用工管理等情況進行監督。

薪酬和福利

我們為員工提供有競爭力的薪酬福利體系，實行薪酬與業績掛鉤，實現有效激勵和內部公平的有機統一，並確保薪酬水平有一定競爭力。同時，為在崗員工提供五險一金、帶薪休假等保障及福利，開辦補充醫療、健康體檢等選擇性福利項目，從工作關愛、全面保障、健康關愛、生活關愛等方面優化、提高員工的福利待遇。

	男(陪產假)	女(產假)	合計
有權享受育兒假的員工數(人)	906	667	1573
休育兒假的員工總數(人)	41	63	104
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數(人)	40	52	92
育兒假結束後在報告期內應返崗的員工總數(人)	40	52	92
2021 年育兒假返崗滿 12 個月應在職員工總數(人)	46	79	125
2021 年育兒假返崗滿 12 個月仍在職的員工總數(人)	43	75	118
休育兒假的員工的返崗率(%)	100	100	100
休育兒假的員工的留任率(%)	93	95	94

注：數據統計範圍為總部員工

民主溝通

我們全面推進以職工代表大會為基本形式的民主管理，穩步推廣會員代表大會制度，積極履行員工協議，健全協商民主機制，確保將員工的知情權、參與權、表達權、監督權落到實處。

系統內集體協商制度簽訂情況	
簽訂集體合同的分公司數量	37 家
簽訂女職工專項集體合同的分公司數量	34 家
簽訂工資專項集體合同的分公司數量	14 家
簽訂全轄集體合同、女職工專項集體合同和工資專項集體合同的分公司數量	3 家



2021 年 10 月 29 日，公司召開第三屆職工代表大會第三次會議

助力員工發展

我們以人才發展為目標，持續加強公司人才隊伍建設，完善人才培養機制，拓寬職業發展路徑，着力建設高素質專業化幹部隊伍。

員工晉升

公司製定《中國人民財產保險股份有限公司總部員工基層鍛煉管理暫行辦法》《員工輪崗掛職交流管理暫行辦法》，通過內部招聘、競聘晉升、輪崗交流、掛職鍛煉等方式，為員工打造開放的職業發展平台。

員工培訓

公司緊扣「賦能」和「服務」，完善重點人群分級分類教育培訓體系，加強員工實踐鍛煉，充分發揮教育培訓啓動賦能、育才培優作用，推動員工成長和企業發展的有機統一。



北京大學 - 人保財險 2021 年上半年度「青年幹部研修班」



廣東省分公司開展農業保險防災防損培訓班



人保財險線上培訓班

關心員工生活

我們重視員工的健康與安全，嚴格執行相關法律法規，積極落實疫情防控部署，定期組織員工進行健康體檢，保護員工身體健康與人身安全。同時，公司貼心關懷員工，組織豐富多彩的員工文體活動，幫助員工平衡工作與生活，營造溫暖幸福的集體氛圍，使員工生活充滿健康和活力。

常態化疫情防控

我們堅持把常態化措施與精準化防控相結合，在認真落實定期消毒、分時就餐、佩戴口罩、減少聚集、每日報告等常態化防控措施的同時，加強對發生突發疫情分公司的分級提示和指導工作，層層壓實防疫主體責任，嚴防聚集性、流動性疫情風險。



2021 年
總部大樓測溫驗碼約

90 萬人次

電梯消毒
2000 餘次

全樓消毒
700 多次

空調濾網消毒
300 餘次

公司總部組織疫苗接種
10 次

2 針接種率超過
96.1%

3 針接種率達到
91%

總公司先後向江蘇等 18 個省級分公司撥劃防疫專項資金

390 萬元

總公司工會向甘肅、大連、內蒙古分公司劃撥防疫款共計

20 萬元

向總部員工每人提供

122 個口罩

1000 元防疫物品

員工健康與安全

我們建立健全員工健康安全保障體系，持續加強對重點區域和部位、重要事項和節點、重大情況和隱患的防控、跟進和應對。通過定期組織員工進行健康體檢，提升員工的健康知識與安全意識，確保辦公區域的安全衛生，實現對員工健康與安全的關愛與承諾。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、江蘇省淮安市分公司等多家分公司均已獲得 ISO 45001: 2018 職業健康安全管理体系認證審核。

營造安全環境

公司製定《公司總部駐京職場安全獎懲辦法》《公司總部安全管理規定》等規章制度，壓實各部門、各單位安全主體責任，定期區分層次、區分不同受眾，有計劃、有目的、有針對性地從多個方面組織開展「應急救援員」、消防等安全教育培訓和應急處置演練，定期在電梯轎廂、飯堂、安全員微信群內播放、發佈安全警示片，提升員工安全意識，進一步鑄牢安全防線。

關注身心健康

公司編製印發《公司勞模管理系統用戶操作手冊》，組織心理諮詢、健康教育講座、中醫理療等活動，舒緩員工身心壓力。2021 年，6 名勞模代表參加上級工會勞模療休養活動。

開展關愛慰問

公司開展病困員工幫扶、節日慰問、婚育慰問等活動，進一步增強員工與企業的向心力和凝聚力。



平衡工作生活

我們以豐富員工生活，增進職工間溝通交流為目標，組織開展線上新春游藝、金秋健步走、最美中國紅攝影、「三八大講堂」等豐富多彩的主題活動，平衡員工工作與生活。



總部青年員工風采展



寧波市分公司開展「新春送福」活動



福建省分公司舉辦第十屆籃球賽



四川省綿陽市分公司組織開展以「悅運動、悅健康」為主題的工會活動



浙江省分公司舉辦慶祝中國共產黨成立 100 周年文藝活動



貴州省分公司開展「花樣年華 魅力巾幗」插花活動

傳遞公益溫情

企業是社會治理共同體的重要組成力量。我們在發展的同時不忘回饋社會，致力於通過開展定點幫扶工作、投身各類公益慈善與志願服務活動，持續保障和改善民生，促進社會和諧穩定，助力構建更加溫暖美好的社會。

2021年 公司對外捐贈現金	捐贈保險保費	提供保障
2247 萬元	208.58 萬元	233.66 億元

描繪鄉村振興畫卷

我們嚴格落實「四個不摘」和「三個不減」，持續強化資金捐贈、招商引資、消費幫扶、培訓幫扶等工作，不斷提高幫扶實效，大力發展特色優勢產業，帶動群眾增收致富，基本形成了「一鄉一業」「一村一品」特色產業發展格局，助力幫扶地區鞏固拓展脫貧攻堅成果，實現「五大振興」。



舉辦鄉村振興素能提升培訓班



2021年
定點幫扶資金捐贈

2200萬元

消費幫扶購買農產品	提供支農融資額度	培訓基層幹部
3885 萬元	8 億元	4082 人次

培訓鄉村振興帶頭人	培訓技術人員
2052 人次	3086 人次

案例

消費幫扶促發展，鄉村振興譜新篇

消費幫扶是培育壯大區域性特色優勢產業，有力提升產品和服務的規模、質量、效益的有效手段。2021年，公司聯合人保金服，創新打造以惠農助農為特色的中國人保消費幫扶平台。按照相關法律法規，逐個企業、逐個產品、逐個環節，把關到位，在確保食品安全的同時，將脫貧地區的產品供應和市場需求以「消費」的形式直接聯繫起來，進一步促進已脫貧摘帽地區特色產業提質升級、帶動農村低收入群體增收致富，推動消費幫扶工作再上新台階。



中國人保消費幫扶平台電腦端網站首頁

熱心公益慈善

我們圍繞教育、健康等領域，廣泛開展各類捐款、捐物、捐保險活動，以實際行動關愛學生、環衛工人、老年人等特殊群體，積極參與無償獻血活動，向社會奉獻愛心，展現保險人的公益精神。

案例

湖南省分公司為抗疫人員捐贈抗疫保險

2021年7月，湖南省張家界市突發疫情。湖南省分公司秉承「人民保險 服務人民」的使命，為全市4萬餘名一線抗疫人員捐贈抗疫保險，涵蓋因疫情感染而發生的醫療、殘疾、死亡和抗疫過程中因意外死亡、猝死等保障內容。同時，與當地住建部門一起為110多個工地送去72噸防疫物資和生活物資，充分履行國企責任擔當。



「文明出行」全省巡回宣传月活動——浙江省分公司連續10年支持全省最大規模的「文明出行」公益活動



貴州省貴陽市分公司開展「情系山區，關愛兒童」公益活動 為孩子們送去節日的祝福



廣東省陽江市分公司向陽東公安交警大隊捐贈頭盔



總部開展「PICC員工愛心日」捐款活動



江西省分公司開展「守護童心 溫暖同行」活動

投身志願服務

我們成立青年志願者、青年先鋒隊等服務團隊，引導員工積極投入助學扶貧、護航高考、安全教育宣傳等志願服務活動，傳承志願服務精神，為傳遞愛心和文明、建設美好社會添磚加瓦。

2019-2021年公司系統團委志願者行動

	2019年	2020年	2021年
參與人數(人)	28475	26866	29484
服務時長(小時)	67485.5	163225.5	127089.2
主要服務對象與受益人數(人)	440999	925746	651221

案例

廣東省東莞市虎門支公司志願者服務隊開展白塔助學探訪活動

2021年10月16日，廣東省東莞虎門支公司志願者服務隊聯合白塔鎮以「黨建+志願服務」形式，組織揭陽助學活動，為揭陽白塔鎮12個貧困家庭的學生送上學習、文體用品和生活用品。在物質上幫助貧困生的同時，更在精神上給予貧困學生支持，激勵他們發奮圖強，學有所成，走出困境。



廣東省東莞市虎門支公司志願者服務隊



福建省分公司創城志願服務



內蒙古赤峰市喀喇沁旗支公司組織黨員開展「民族團結一家親」送溫暖慰問活動



廣東省廣州市分公司同心戰「疫」志願服務



山東省德州市分公司社會醫療保險服務中心「青年文明號——雷鋒志願者」服務團隊



貴州省黔南州分公司發起無償獻血活動



浙江省樂清支公司 PICC 愛心送考活動啓動

ESG 績效

指標名稱	2021 年	2020 年	2019 年
經濟績效			
總資產 (億元)	6826.22	6468.01	—
總保費收入 (億元)	4495.33	4431.87	—
淨利潤 (億元)	223.65	208.68	—
環境績效			
直接 GHG 排放總量 (範疇一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tco ₂ e)	149.4	110.1	119
汽車油耗排放 (tco ₂ e)	37.9	41.8	58.3
間接 GHG 排放總量 (範疇二)			
電力溫室氣體 (tco ₂ e)	3741.1	3469.7	3220.4
外購熱力溫室氣體 (tco ₂ e)	997.59	894.08	946.44
人均溫室氣體排放強度 (tco ₂ e/人)	3.61	3.51	—
無害廢棄物排放			
生活垃圾排放總量 (噸)	140	—	—
人均生活垃圾排放 (噸/人)	0.05	—	—
廢舊電子化設備 (台)	1662	—	—
有害廢棄物排放			
燈具消耗量 (支)	4300	4050	2000
人均燈具消耗量 (支/人)	3.15	3.14	—
直接能源使用			
天然氣用量 (立方米)	68335	50945	54438
人均天然氣用量 (立方米)	41.02	39.58	42.36
車用汽油 (升)	17306	19080	26602
間接能源使用			
用電量 (千瓦時)	6131935	5687145	5278456
人均用電量 (千瓦時/人)	4488.97	4418.91	4107.75
外購熱力 (千兆焦耳)	9069	8128	8604
水資源使用			
自來水總用水量 (噸)	18219	16574	21375
人均自來水用水量 (噸/人)	6.96	6.44	16.63
中水用水量 (噸)	19926	16628	20088

指標名稱	2021年	2020年	2019年
社會績效			
員工僱傭情況			
在崗員工人數(人)	159085	166213	170372
勞務派遣人數(人)	12110	13958	15579
其他用工人員(人)	313	445	776
男性員工人數(人)	84997	88396	90264
女性員工人數(人)	74088	77817	80108
31歲以下員工人數(人)	33497	44486	53945
31-50歲員工人數(人)	106149	103216	98281
50歲以上員工人數(人)	19439	18511	18146
華北員工總數(人)	28487	30151	-
東北員工總數(人)	11822	12193	-
華東員工總數(人)	38725	51529	-
華中員工總數(人)	24140	20336	-
華南員工總數(人)	21450	16061	-
西南員工總數(人)	19440	20171	-
西北員工總數(人)	15021	15772	-
博士學歷員工人數(人)	109	110	112
碩士學歷員工人數(人)	6834	6950	6859
學士學歷員工人數(人)	98729	100037	99050
專科學歷員工人數(人)	45385	49625	53639
其他學歷員工人數(人)	8028	9491	10712
員工流動性			
新進員工人數(人)	2220	5426	11562
男性新進員工人數(人)	1457	3409	-
女性新進員工人數(人)	763	2017	-
31歲以下新進員工人數(人)	1514	3775	-
31歲-50歲新進員工人數(人)	705	1634	-
50歲以上新進員工人數(人)	1	17	-
華北新進員工人數(人)	205	-	-
東北新進員工人數(人)	103	-	-
華東新進員工人數(人)	662	-	-

指標名稱	2021年	2020年	2019年
華中新進員工人數(人)	534	-	-
華南新進員工人數(人)	208	-	-
西南新進員工人數(人)	354	-	-
西北新進員工人數(人)	154	-	-
員工僱傭率(%)	1.40	3.26	6.79
男性員工僱傭率(%)	1.71	3.86	-
女性員工僱傭率(%)	1.03	2.59	-
31歲以下員工僱傭率(%)	4.52	8.49	-
31歲-50歲員工僱傭率(%)	0.66	1.58	-
50歲以上員工僱傭率(%)	0.01	0.09	-
華北員工僱傭率(%)	0.72	-	-
東北員工僱傭率(%)	0.87	-	-
華東員工僱傭率(%)	1.71	-	-
華中員工僱傭率(%)	2.21	-	-
華南員工僱傭率(%)	0.97	-	-
西南員工僱傭率(%)	1.82	-	-
西北員工僱傭率(%)	1.03	-	-
員工離職人數(人)	6337	5921	7238
男性員工離職人數(人)	3483	3369	-
女性員工離職人數(人)	2854	2552	-
31歲以下員工離職人數(人)	3206	3398	-
31-50歲員工離職人數(人)	3057	2453	-
50歲以上員工離職人數(人)	74	70	-
華北員工離職人數(人)	1251	-	-
東北員工離職人數(人)	254	-	-
華東員工離職人數(人)	1555	-	-
華中員工離職人數(人)	886	-	-
華南員工離職人數(人)	986	-	-
西南員工離職人數(人)	750	-	-
西北員工離職人數(人)	655	-	-
員工流失率(%)	3.98	3.56	4.25
男性員工流失率(%)	4.10	3.8	-

指標名稱	2021年	2020年	2019年
女性員工流失率(%)	3.85	3.3	—
31歲以下員工流失率(%)	9.57	7.64	—
31-50歲員工流失率(%)	2.88	2.38	—
50歲以上員工流失率(%)	0.38	0.38	—
華北員工流失率(%)	4.39	3.7	—
東北員工流失率(%)	2.15	1.9	—
華東員工流失率(%)	4.02	3.5	—
華中員工流失率(%)	3.67	3.4	—
華南員工流失率(%)	4.60	5.5	—
西南員工流失率(%)	3.86	3.3	—
西北員工流失率(%)	4.36	3.6	—
健康與安全			
工傷死亡數量(人)	10	9	11
因工傷造成的死亡率(%)	0.0059	0.0048	0.0059
工傷(不含死亡)數量(人)	177	113	—
因工傷(不含死亡)損失工作日數(日)	9217.5	5774.5	—
員工發展及培訓			
女性員工參加培訓比例(%)	99.52	89.66	84.84
男性員工參加培訓比例(%)	98.87	89.41	85.68
公司領導參加培訓比例(%)	100.00	100.00	20.00
公司級高管參加培訓比例(%)	100.00	100.00	28.57
部門級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	98.91	99.01	69.81
處級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	99.70	99.87	92.80
基礎職務序列人員參加培訓比例(%)	99.15	89.53	89.71
女性員工平均參加培訓時間(小時)	162.45	111.90	92.43
男性員工平均參加培訓時間(小時)	171.76	114.27	85.44
公司領導平均參加培訓時間(小時)	311.60	78.14	3.30
公司級高管平均參加培訓時間(小時)	244.70	73.10	9.42
部門級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	128.94	39.77	39.71
處級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	178.13	99.68	130.59
基礎職務序列人員平均參加培訓時間(小時)	166.86	114.23	91.35

指標名稱	2021年	2020年	2019年
員工多樣化			
漢族員工人數(人)	146431	153135	157410
少數民族員工人數(人)	12654	13078	12962
客戶服務			
監管機構轉辦投訴量(萬件)	2.1	1.45	0.97
反腐敗			
董事接受反貪污培訓人數(人)	2	3	3
董事接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
員工接受反貪污培訓人數(人)	159085	180616	170372
員工接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
按地區劃分供應商數量(家)			
安徽	238	—	—
北京	2304	—	—
福建	499	—	—
甘肅	140	—	—
廣東	1040	—	—
廣西	123	—	—
貴州	110	—	—
海南	72	—	—
河北	488	—	—
河南	212	—	—
黑龍江	46	—	—
湖北	344	—	—
湖南	336	—	—
吉林	130	—	—
江蘇	352	—	—
江西	186	—	—
遼寧	223	—	—
內蒙古	190	—	—
寧夏	200	—	—

指標名稱	2021年	2020年	2019年
青海	51	—	—
山東	633	—	—
山西	208	—	—
陝西	365	—	—
上海	653	—	—
四川	414	—	—
天津	175	—	—
西藏	35	—	—
新疆	140	—	—
雲南	132	—	—
浙江	449	—	—
重慶	273	—	—
香港	5	—	—
海外	2	—	—

注：

01. 公司溫室氣體排放營運邊界包括直接排放（範疇1）和能源的間接排放（範疇2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
02. 電力對應的排放因子採用2015年全國電網平均排放因數0.6101t CO₂/MWh。
03. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。
04. 人均溫室氣體排放強度（tCO₂e/人）將外購熱力溫室氣體數據納入，並對2020年數據進行調整。
05. 外購熱力溫室氣體計算參考《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》。
06. 用電量指人保財險大廈除租戶辦公區域外所有用電設備用電能耗；天然氣用量、自來水用水量、中水用水量包含大樓出租區域承租方用量；車用汽油為公司總部公務車輛汽油消耗量；外購熱力為公司總部大樓供暖熱力消耗量。
07. 公司天然氣消耗主要為飯堂消耗，人均天然氣用量 = (公司員工就餐人次 / 員工餐廳全年就餐人次) × 天然氣用量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)
08. 人均用電量 = 用電量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)
09. 2020年起，公司人均自來水用水量統計方法發生變化，以人均自來水用水量 = 自來水用水量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量) 計算。
10. 2021年7月份人保物業開展公司總部辦公樓生活垃圾數量統計（包含大樓出租區域承租方用量），連續統計22個工作日，產生垃圾總量12320公斤，平均每天產生560公斤。2021年全年共計250個工作日，按照平均值計算全年垃圾總量為：140噸。
11. 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放總量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)
12. 人均燈具消耗量 = 燈具消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)
13. 員工流失率 = 離職員工數量 / 當年的12月31日的正式工人數
14. 員工僱傭率 = 新進員工數量 / 當年的12月31日的正式工人數
15. 董事接受反貪污培訓人數中董事統計口徑為公司執行董事。
16. 供應商分類依據供應商的註冊地劃分。

外部鑒證



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展驗證報告 - 中國人民財產保險股份有限公司提交的中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2021

查證/驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「人保財險」）的委託，對中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2021（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法，驗證範圍包括本報告所含文本以及附隨表格中的數據。我們對位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司的數據及資訊進行了現場驗證和線上驗證。其他披露的數據及資訊不在驗證流程範圍之內。

人保財險的2021年度企業社會責任報告中的資訊由其管理層及相關職能部門負責。

我們的責任旨在告知所有中國人民財產保險股份有限公司的利益相關方，在以下規定的認證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

SGS已根據國際公認標準和指南，包括全球報告倡議組織標準（GRI STANDARDS）的準確性和可靠性原則，以及AA1000系列標準中的驗證等級，為可持續發展報告驗證制定一套規章。

本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估內容真實性；
- 根據可持續發展報告標準（GRI STANDARDS）評估報告。

驗證包括驗證前調研、現場和線上採訪了位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司總部的相關員工，必要時與其他分公司的相關員工進行文檔和記錄的審查和確認。

報告中的財務數據由其他第三方獨立審計，並未作為本驗證流程的組成部份與來源數據進行核對。

獨立性與能力聲明

SGS是國際公認的檢驗、鑒定、測試和認證機構，是公認的質量和誠信的基準，並擁有全球性服務網絡。SGS申明與中國人民財產保險股份有限公司為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資歷的人員組成的，包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員、註冊於CCAA的ISO 9001、ISO 14001審核員、ISO 45001審核員、ISO 50001審核員和SAAS認可的SA8000審計員等。

查證/驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2021中包含的資訊和數據是準確的、可靠的，對中國人民財產保險股份有限公司在2021年度的企業社會責任活動提供了公正和中肯的陳述。

驗證團隊認為，該報告可由報告機構的利益相關方所使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇了適當的符合性方案。

全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議

SGS認為，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2021符合GRI STANDARDS核心方案中所有關於內容和報告原則的要求。

利益相關方參與

人保財險識別了與其自身活動相關的利益相關方，考慮了利益相關方的合理期望和利益，採取了一定的方式與利益相關方進行溝通和交流。

可持續發展背景

人保財險從經濟、環境與社會方面展現了其在可持續發展上所做出的努力，並將這些績效結合可持續發展的背景進行了展現。

實質性

人保財險根據利益相關方的關注議題，基本反映了組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露了對利益相關方的評價和決策有實質性影響的重要議題和指標。

完整性

人保財險的報告涵蓋了所識別的事實性方面及其邊界，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使利益相關方可以評估人保財險在報告期間的績效。

平衡性

人保財險的報告能夠遵守平衡性原則，如實披露了正面和部分非正面的績效。

可比性

人保財險的報告披露了 2021 年的各項相關績效指標，部份績效指標披露了歷史數據，這些數據可使利益相關方對其企業社會責任績效進行直觀對比和了解。

準確性

人保財險的報告內容資訊準確，能夠向利益相關方公開披露多項績效的定性和定量資訊。

時效性

驗證顯示報告的數據和資訊在報告週期中是及時、有效的。人保財險每年按時發佈社會責任報告，具備良好的時效性。

清晰性

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，能讓利益相關方易於理解。

可靠性

人保財險建立了社會責任報告的管理流程，及時對報告中的資訊及數據進行了收集、記錄和分析，報告中披露的資訊和數據是真實可靠的。

管理方法

人保財險的報告對所選擇的專項議題進行了管理方法披露。

一般披露

人保財險對一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

專項議題披露

人保財險對所確定的重要經濟、環境和社會的實質性議題所涉及的議題專項按照GRI標準核心方案的要求進行了披露。

發現和建議

對於審驗過程中發現的良好實踐、可持續發展報告及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了人保財險的相關管理部門，供其持續改進的參考。

審驗局限性

本次審驗局限性在於驗證地點限於中國人民財產保險股份有限公司總部層面。

由於受新冠疫情的影響，審驗團隊的部分成員採用線上的方式進行。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

辛斌 總監

北京市阜成路73號 世紀裕惠大廈16層

2022-3-24

WWW.SGS.COM

指標索引

香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》指標索引

主要範疇、層面、一般披露及關鍵績效指標

索引	指標	頁碼
A. 環境		
	一般披露	P65-P66 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P66 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A1.2 直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P80 ESG 績效
層面 A1: 排放物	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P80 ESG 績效
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P80 ESG 績效
	關鍵績效指標 A1.5 描述所訂立的排放量目標，以及為達到這些目標而採取的步驟。	P65-P66 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標而採取的步驟。	P66 堅持綠色營運
	一般披露	P65-P66 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P80 ESG 績效
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P80 ESG 績效
層面 A2: 資源使用	關鍵績效指標 A2.3 描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P65 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	P66 堅持綠色營運
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，並大力推行電子保單，因此不適用該指標

索引	指標	頁碼
	一般披露	P65-P66 堅持綠色營運
層面 A3: 環境及天然資源	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P65-P66 堅持綠色營運
	一般披露	P64 應對氣候變化
層面 A4: 氣候變化	關鍵績效指標 A4.1 描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	P64 應對氣候變化
B 社會		
	一般披露	P69-P70 保障員工權利
層面 B1: 僱傭	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P81 ESG 績效
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P82-P83 ESG 績效
	一般披露	P72-P73 關心員工生活
	關鍵績效指標 B2.1 過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	P83 ESG 績效
層面 B2: 健康與安全	關鍵績效指標 B2.2 因工傷損失工作日數。	P83 ESG 績效
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	P73 關心員工生活
	一般披露	P71 助力員工發展
層面 B3: 發展及培訓	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理者、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	P83 ESG 績效
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	P83 ESG 績效
	一般披露	P69 保障員工權利
層面 B4: 勞工準則	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強製勞工。	P69 保障員工權利
	關鍵績效指標 B4.2 描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	P69 保障員工權利

索引	指標	頁碼
	一般披露	P68 打造高效規範供應鏈
層面 B5: 供應鏈管理	關鍵績效指標 B5.1 按地區劃分的供應商數目。	P84-P85 ESG 績效
	關鍵績效指標 B5.2 描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關慣例的執行及監察方法。	P68 打造高效規範供應鏈
	關鍵績效指標 B5.3 描述有關識別供應商每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	P68 打造高效規範供應鏈
	關鍵績效指標 B5.4 描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	P68 打造高效規範供應鏈
	一般披露	P53-P62 提供至誠服務
層面 B6: 產品責任	關鍵績效指標 B6.1 已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和健康損害，因此不適用該指標
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P58-P59 保護客戶權益
	關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P52 保護知識產權
	關鍵績效指標 B6.4 描述質量檢定過程及產品回收程序。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，不存在因產品質量原因回收問題，因此不適用該指標
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P60 保護客戶權益
	一般披露	P51 建設廉潔文化
層面 B7: 反貪污	關鍵績效指標 B7.1 於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	P51 建設廉潔文化
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	P51 建設廉潔文化
	關鍵績效指標 B7.3 描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	P84 ESG 績效

索引	指標	頁碼
	一般披露	P75 描繪鄉村振興畫卷 P76 熱心公益慈善 P78 投身志願服務
層面 B8: 社區投資	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	P75 描繪鄉村振興畫卷 P76 熱心公益慈善 P78 投身志願服務
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P75 描繪鄉村振興畫卷 P76 熱心公益慈善 P78 投身志願服務

GRI 內容索引

GRI 標準	披露項	頁碼
一般披露		
	102-1 組織名稱	P17 公司簡介
	102-2 活動、品牌、產品和服務	P17 公司簡介 P17 公司業務
	102-3 總部位置	P17 公司簡介
	102-4 經營位置	P17 公司簡介 P17-P18 公司業務
	102-5 所有權及法律形式	P17 公司簡介
	102-6 服務的市場	P17-P18 公司業務
組織概況	102-7 組織規模	P17 公司簡介 P17-P18 公司業務 P81 ESG 績效
	102-8 關於員工和其他工作者的資訊	P69 保障員工權利
	102-9 供應鏈	P68 打造高效規範供應鏈
	102-10 組織及其供應鏈的重大變化	無重大變化
	102-11 預警原則或方針	P51 強化風險防控
	102-12 外部倡議	P69 參與行業交流
	102-13 協會的成員資格	P69 參與行業交流

GRI 標準	披露項	頁碼
戰略	102-14 高層決策者的聲明	P3-P4 董事長致辭
道德和誠信	102-16 價值觀、原則、標準和行為規範	P18 公司文化 P18 公司戰略 P49 依法合規營運
管治	102-18 管製架構	P48 完善治理架構
利益相關方參與	102-40 利益相關方群體列表	P23 利益相關方溝通
	102-41 集體談判協議	P70 保障員工權利
	102-42 識別和遴選利益相關方	P23 利益相關方溝通
	102-43 利益相關方參與方針	P23 利益相關方溝通
	102-44 提出的主要議題和關切問題	P23 利益相關方溝通
報告實踐	102-45 合並財務報表中所涵蓋的實體	不適用，無合並報表的子公司和控股/參股公司
	102-46 界定報告內容和議題邊界	P24 實質性議題識別
	102-47 實質性議題列表	P24 實質性議題識別
	102-48 資訊重述	不適用，本次無資訊重述
	102-49 報告變化	暫無重大變化
	102-50 報告期	P1 編製說明
	102-51 最近報告日期	P1 編製說明
	102-52 報告周期	P1 編製說明
	102-53 有關本報告問題的聯繫人資訊	P96 讀者反饋
	102-54 符合 GRI 標準進行報告的聲明	P1 編製說明
經濟績效	102-55 GRI 內容索引	P92-P95 GRI 內容索引
	102-56 外部鑒證	P86-P88 外部鑒證
	103 管理方法披露	P17 公司簡介 P17-P18 公司業務
間接經濟影響	201-1 直接產生和分配的經濟價值	P21 關鍵績效
	103 管理方法披露	P29-P39 聚焦「六大戰略服務」 P40 共建「一帶一路」 P41-P42 服務重點項目 P42-P43 服務實體經濟 P63 推進綠色投資
間接經濟影響	203-1 基礎設施投資和支持性服務	P29-P39 聚焦「六大戰略服務」 P40 共建「一帶一路」 P41-P42 服務重點項目 P42-P43 服務實體經濟 P63 推進綠色投資

GRI 標準	披露項	頁碼
間接經濟影響	203-2 重大間接經濟影響	P29-P39 聚焦「六大戰略服務」 P40 共建「一帶一路」 P41-P42 服務重點項目 P42-P43 服務實體經濟 P63 推進綠色投資
採購實踐	103 管理方法披露	P68 打造高效規範供應鏈
反腐敗	103 管理方法披露	P49-P50 依法合規營運 P51 建設廉潔文化
	205-2 反腐敗政策和程序的傳達及培訓	P51 建設廉潔文化 P84 ESG 績效
能源	103 管理方法披露	P65 堅持綠色營運
	302-1 組織內部的能源消耗量	P65 堅持綠色營運 P84 ESG 績效
水資源與廢汙水	302-3 能源強度	P80 ESG 績效
	303-1 管理方法披露 組織與水（作為共有資源）的相互影響	P66 堅持綠色營運
排放	303-3 取水	P80 ESG 績效
	103 管理方法披露	P65 堅持綠色營運
	305-1 直接（範疇 1）溫室氣體排放	P80 ESG 績效
廢汙水和廢棄物	305-2 能源間接（範疇 2）溫室氣體排放	P80 ESG 績效
	305-4 溫室氣體排放強度	P80 ESG 績效
環境合規	306-1 管理方法披露 廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	P66 堅持綠色營運
	306-3 產生的廢棄物	P80 ESG 績效
供應商環境評估	103 管理方法披露	P65 堅持綠色營運
	103 管理方法披露	P68 打造高效規範供應鏈
僱傭	414-1 使用社會標準篩選的新供應商	P68 打造高效規範供應鏈
	103 管理方法披露	P69 保障員工權利
	401-1 新進員工和員工流動率	P81-P83 ESG 績效
勞資關係	401-2 提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	P70 保障員工權利
	401-3 育兒假	P70 保障員工權利
職業健康與安全	103 管理方法披露	P69-P70 保障員工權利
	402-1 有關營運變更的最短通知期	P69-P70 保障員工權利
職業健康與安全	103 管理方法披露	P72-P73 關心員工生活
	403-6 促進工作者健康	P72-P73 關心員工生活

GRI 標準	披露項	頁碼
培訓與教育	103 管理方法披露	P71 助力員工發展
	404-1 每名員工每年接受培訓的平均小時數	P83 ESG 績效
多元化與平等機會	103 管理方法披露	P69 保障員工權利
	405-1 管治機構與員工的多元化	P69 保障員工權利 P84 ESG 績效
反歧視	103 管理方法披露	P69 保障員工權利
結社自由與集體談判	103 管理方法披露	P70 保障員工權利
童工	103 管理方法披露	P69 保障員工權利
強迫或強製勞動	103 管理方法披露	P69 保障員工權利
當地社區	103 管理方法披露	P75-P79 傳遞公益溫情
	103 管理方法披露	P68 打造高效規範供應鏈
供應商社會評估	414-1 使用社會標準評估	P68 打造高效規範供應鏈
	103 管理方法披露	
客戶健康與生產	103 管理方法披露	P44 長效疫情防控
營銷與標識	103 管理方法披露	P53-P62 提供至誠服務
客戶隱私	103 管理方法披露	P60 保護客戶權益
	418-1 與侵犯客戶隱私和丟失客戶資料有關的經證實的投訴	P60 保護客戶權益
社會經濟合規	103 管理方法披露	P49-P50 依法合規營運
	419-1 違反社會與經濟領域的法律和法規	P49-P50 依法合規營運

讀者反饋

尊敬的讀者您好！

感謝您閱讀中國人民財產保險股份有限公司《2021年企業社會責任報告》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和此份報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高社會責任資訊披露水平、推進社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真反饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

姓名：_____

單位：_____

聯繫電話：_____

電子信箱：_____

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價是：

非常好 好 一般 差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好 好 一般 差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好 好 一般 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

非常好 好 一般 差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是 否

8. 您對人保財險 2021 年企業社會責任報告的建議：

9. 您對人保財險履行社會責任的建議：

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 36 層

或電子郵件至：zgrbxx@picc.com.cn

或傳真至：010-85176028



本報告採用環保紙印刷



PICC

中國人民保險

人民保險 服務人民

投保熱線:4001234567

客服熱線:95518

官方網站:<http://property.picc.com>

總部地址:中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓



中國人保App



人保財險服務號



人保財險訂閱號