



中国人民保险集团股份有限公司  
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED



2023

可持續發展報告  
Sustainability Report

# 前言

中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”，本報告中“人民保險”“人保集團”“集團”“公司”“我們”均指“中國人保”）每年發布可持續發展報告（或社會責任報告），定期披露集團及其子公司在報告期內的可持續發展事宜，並通過交易所和公司官網對外發布。

本年度報告依據上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》和香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》（HKEX ESG），並參照全球可持續發展標準委員會（GSSB）《可持續發展報告標準》（GRI Standards）的披露要求編寫。

本報告將對人保集團及子公司於2023年1月1日至12月31日期間的經濟、環境和社會績效予以陳述。報告中的財務數據援引《中國人民保險集團股份有限公司2023年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告（該報告已經普華永道中天會計師事務所（特殊普通合伙）審計），如無特別說明，所示金額均為人民幣列示。

本公司董事會對可持續發展事宜制定監管流程並予以實施，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，保證所有信息的真實性，並委托SGS進行獨立第三方審驗，確認所有信息和數據的準確性和可靠性。

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發布，網絡版可在本公司網站 <http://www.picc.com> 查閱下載。

任何反饋意見，請聯係我們：

電話：86-10-69008888

郵箱：[csr\\_group@picc.com.cn](mailto:csr_group@picc.com.cn)



歡迎掃碼  
查閱網絡版報告



利益相關方實質性議題  
調查問卷

# 目錄

## “八項戰略服務” 專題

- 10 服務現代化產業體系建設
- 12 服務鄉村振興
- 15 服務科技自立自強
- 18 服務增進民生福祉
- 21 服務綠色發展
- 23 服務安全發展
- 25 服務區域發展
- 26 服務“一帶一路”

## E 環境篇 ENVIRONMENT

- 30 構建綠色金融體系
- 31 加快發展綠色保險
- 33 積極踐行綠色投資
- 34 應對氣候變化風險
- 40 有序推進綠色運營

## S 社會篇 SOCIAL

- 48 堅持以人為本，關愛員工成長
- 55 深化合作交流，促進多方共贏
- 58 推進科技創新，優化客戶服務
- 64 致力公益慈善，積極回饋社會

## G 治理篇 GOVERNANCE

- 70 堅持黨建引領
- 71 提升治理能力
- 75 強化合規建設
- 76 全面風險管理
- 78 利益相關方溝通

## 開篇

- 02 董事長致辭
- 04 總裁致辭
- 06 關於我們

## 附錄

- 81 第三方審驗
- 83 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引
- 86 全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告標準》索引
- 89 SDG 目標索引



## 董事長致辭

2023 年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，也是人保集團務實推進卓越戰略優化實施的一年。一年來，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議精神，強化金融工作的政治性和人民性，堅定不移走好中國特色金融發展之路。

**我們胸懷“國之大者”，在服務國家戰略中彰顯責任擔當。**緊緊圍繞金融“五篇大文章”，謀劃實施集團八項戰略服務，在推進中國式現代化中定位“人保坐標”。2023 年，集團共承擔保險責任金額超過 3500 萬億元；賠付支出 4092 億元，充分發揮了行業“頭雁”作用。保障國家糧食安全，三大主糧完全成本和種植收入保險覆蓋 16 個省份，為 2490 萬戶次農戶提供風險保障。研發“強芯保”“科創保”等科技保險產品，推廣專精特新企業綜合保險，助力科技自立自強。構建“一帶一路”保險支持體系，為中資利益海外業務提供風險保障 1.8 萬億元，覆蓋 134 個國家和地區，持續促進高水平對外開放。

**我們站穩人民立場，用心用情書寫服務民生的保險答卷。**把百姓的“小事”當成我們的頭等大事，不斷拓展保險服務的廣度與深度，將多樣化精細化的保險保障做到人民群眾心坎上。參與多層次醫療保障體系建設，推動商業惠民保項目提質擴面，深度開展健康管理，搭建防病治病并行的全流程一體化閉環服務，讓數千萬家庭避免因病致貧、因病返貧。圍繞新市民就業、就醫等需求開發專屬保險產品 20 款，構建新市民健康促進計劃，努力讓新市民留得下、過得好。豐富養老金融服務供給，開發上市適老類產品 12 款，落地“暖心歲悅”康養服務體系，讓老年人的幸福生活成色更足。

**我們強化風險減量服務，深度參與國家应急管理體系建設。**堅守保險本源，聚焦災害風險防治，依托氣象災害風險數據庫，研發“萬象天眼-智能風險減量平臺”，打造氣象災害預警引擎，全年共發出 26150 期災害預警報告。積極發展巨災保險，地方性巨災保險覆蓋範圍擴展至 15 個省 74 個地市，保障人數 2.7 億。災情就

是命令，時間就是生命，面對“杜蘇芮”超强臺風、甘肅積石山地震、西南地區幹旱等重大災情，我們第一時間啓動大災應急預案，舉全系統之力投入災害理賠救援，發揮服務國家抗災救災減災的行業主力軍作用。我們織密社會公共安全防護網，為 29.6 萬家企業提供安全生產責任風險保障 13.5 萬億元。

**我們踐行綠色發展理念，為美麗中國建設貢獻人保力量。**綠水青山就是金山銀山，我們把綠色發展作為企業高質量發展的底色，全面落實《銀行業保險業綠色金融指引》，從戰略高度推進綠色金融，積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，制定印發《中國人民保險集團關於促進綠色保險業務發展的實施方案》與《中國人民保險集團綠色投資工作指引（試行）》，努力構建綠色金融發展體系。深入推進綠色低碳運營，優化自身碳足跡管理，啓動完成兩級總部碳盤查工作，推動辦公場所、數據中心的綠色節能改造，積極開展碳中和機構試點，發布員工綠色低碳生活倡議書，落實綠色採購要求，增強公司可持續發展經營能力。

踔厲奮發新徵程，揚帆啓航譜新篇。2024 年是新中國成立 75 周年，也是中國人保建司 75 周年。我們要全面對標對表黨中央對金融工作的決策部署，牢牢把握中國特色金融發展之路“八個堅持”的要求，在金融強國建設中校準自身戰略定位，以更加優异的改革發展業績回報祖國與人民，回饋社會與客戶，發揮好人民保險的示範引領作用。

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委書記、董事長



## 總裁致辭

2023年，中國人保認真學習貫徹黨的二十大精神和中央金融工作會議精神，完整、準確、全面貫徹新發展理念，扎實推進高質量發展，把自身發展融入服務實體經濟的大局之中，積極提升環境、社會和治理表現，有效發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能。

**恪守為民初心，增強保險普惠服務力度。**我們制定印發服務全面推進鄉村振興，支持農業強國建設的指導意見和工作方案，明確集團服務鄉村振興、支持農業強國建設重點領域，持續做好定點地區幫扶工作，連續第五年獲得中央單位定點幫扶考評最高等次“好”。我們面向新市民群體需求開發專屬產品，在全國290個城市落地“惠民保”項目，服務人群超7700萬。我們積極投身公益事業，在大災救助、醫療捐助、關愛弱勢人群等領域開展全方位公益慈善活動，打造“母親健康快車”“國學希望教室”等公益項目，2023年榮獲“中國紅十字奉獻獎章”。

**服務綠色轉型，建設萬物和諧美麗環境。**我們積極應對氣候變化，在治理、戰略、風險管理、指標及目標方面加強氣候風險管理，努力增強公司經營韌性。我們制定專項工作方案，推動綠色金融產品創新，支持能源轉型、減污降排、固碳增匯、低碳交通等重點領域，服務綠色發展保險保障金額與投資規模持續穩步提升。我們加強對辦公場所碳排放、廢棄物處置、資源使用管理，積極倡導簡約適度、綠色低碳的生活方式，有序推進綠色運營。

**堅持共商共贏，打造休戚與共伙伴關係。**我們以科技創新提升運營服務能力，優化客戶體驗，加強隱私保護與數據安全，保障消費者合法權益。我們建立統一管理、動態評級的供應商管理體系，獲評“中央企業電商化採購運營模式領先企業”稱號。我們關愛員工成長，不斷優化完善人力資源管理制度，積極為員工創造待遇優厚、平等發展、健康安全的工作環境，連續3年榮獲“中國年度最佳雇主30強”。

**完善公司治理，守牢風險防控安全底線。**我們加強與利益相關方溝通，全年召開325場推介會，溝通投資者1618家/次，上證E互動回答率100%，位居上市保險公司之首。我們強化合規建設與風險管理，構建覆蓋反腐敗、反洗錢、反不正當競爭、舉報人保護等相關制度的商業行為準則，推進全面風險管理體系提質升級，集團綜合償付能力充足率保持在合理區間。

踏浪前行，青雲萬裏。2024年，我們將在習近平新時代中國特色社會主義思想指導下，堅定不移走中國特色金融發展之路，堅守“人民保險 服務人民”的企業使命，深入推進卓越戰略，強化環境、社會、治理信息披露，持之以恆奉獻社會、保護生態、服務客戶、關心員工，奮力譜寫可持續發展新篇章。

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委副書記、副董事長、總裁

# 關於我們

中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”）由與共和國同生共長的中國人民保險公司發展變革而來。公司成立於 1949 年 10 月 20 日，是新中國保險事業的開拓者和奠基人，見證了新中國保險業從小到大、由弱變強的發展歷程。歷經 70 多年發展，中國人保現已成為綜合性保險金融集團，旗下擁有人保財險、人保壽險、人保資產、中誠信託、人保健康、人保養老、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保金服、人保科技等 12 家子公司及成員公司，業務範圍覆蓋財產險、人身險、再保險、資產管理等領域。2012 年 12 月 7 日，中國人保在香港聯合交易所完成 H 股上市；2018 年 11 月 16 日，中國人保在上海證券交易所登陸 A 股市場，成為國內第五家“A+H”股上市的保險企業。2023 年位列《財富》世界 500 強第 120 位。

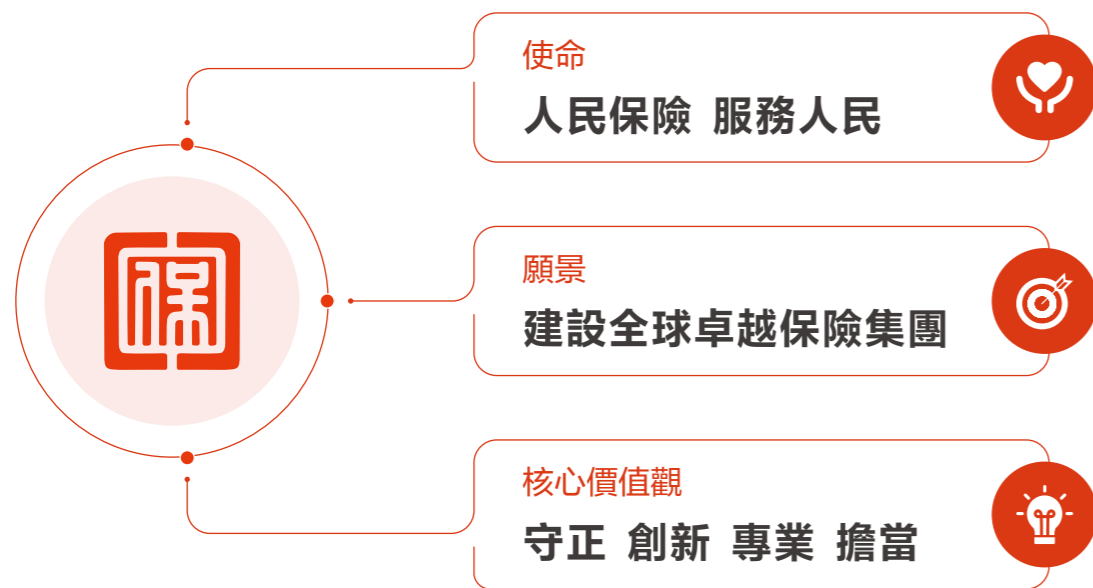
中國人保始終堅持“人民保險 服務人民”的企業使命，心係“國之大者”，充分發揮金融央企的行業帶頭作用，堅持以高質量發展為導向，落實新發展理念，堅持穩中求進工作總基調，加快構建“保險+服務+科技”的新商業模式，加大服務實體經濟、社會穩定、民生福祉力度，在全面服務中國式現代化的進程中實現自身高質量發展。



2023 年位列《財富》  
世界 500 強

第 120 位

## 人民保險企業文化



<b>履行金融央企職責使命</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>承擔保險責任金額超 <b>3500 萬億元</b></li> <li>賠付支出 <b>4092 億元</b></li> <li>八項戰略服務投資規模近 <b>8000 億元</b></li> </ul>
<b>環境 E</b>	<b>發展綠色保險</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>印發集團關於促進<b>綠色保險業務發展的實施方案</b></li> <li>為風電、光伏、水電等清潔能源提供風險保障 <b>2.8 萬億元</b></li> <li>提供環境污染類責任風險保障金額 <b>191 億元</b></li> </ul>
	<b>踐行綠色投資</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>印發集團<b>綠色投資工作指引</b></li> <li>服務綠色發展投資規模 <b>979 億元</b></li> </ul>
	<b>推進綠色運營</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織開展<b>兩級總部碳盤查</b></li> <li>兩級總部人均碳排放 <b>2.11 tCO<sub>2</sub>e</b>，同比下降</li> </ul>
<b>社會 S</b>	<b>保障員工權益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工人數 <b>17.6 萬人</b></li> <li>“中國年度最佳僱主 30 強” 排名第 <b>10 位</b></li> </ul>
	<b>加強供應商管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集中採購項目入庫供應商 <b>4711 家</b></li> <li>“人保 e 采” 商城榮獲<b>中央企業電商化採購運營模式領先企業</b></li> </ul>
	<b>優化客服服務</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人保集團北方信息中心成為國內保險行業首個同時獲得 <b>Uptime T4 設計及 Uptime M&amp;O 運營最高等級雙認證的數據中心</b></li> </ul>
	<b>參與扶貧濟困</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連續第五年獲得<b>中央單位定點幫扶考評最高等次“好”</b></li> <li>公益慈善基金會榮獲“<b>中國紅十字奉獻獎章</b>”</li> </ul>
<b>治理 G</b>	<b>提升治理能力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲上交所“<b>2022-2023 年度信息披露工作 A 級評價</b>”</li> </ul>
	<b>強化合規建設</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接受反腐敗培訓的人數占比 <b>100%</b></li> </ul>
	<b>加強外部溝通</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上證 E 互動回答率 <b>100%</b>，位居上市保險公司之首</li> </ul>



# “八項戰略服務” 專題

## STRATEGIC SERVICES

中國人保扎實推進服務現代化產業體系建設、服務鄉村振興、服務科技自立自強、服務增進民生福祉、服務綠色發展、服務安全發展、服務區域發展、服務“一帶一路”等“八項戰略服務”，2023年，集團八項戰略服務投資規模近8000億元。集團全年共承擔保險責任金額超過3500萬億元，賠付支出4092億元，充分發揮行業“頭雁”作用。

承擔保險責任金額

超 **3500** 萬億元

賠付支出

**4092** 億元

八項戰略服務投資規模

近 **8000** 億元

- 服務現代化產業體系建設
- 服務鄉村振興
- 服務科技自立自強
- 服務增進民生福祉
- 服務綠色發展
- 服務安全發展
- 服務區域發展
- 服務“一帶一路”

# 服務現代化產業體系建設

加快建設現代化產業體系，既是增強國內大循環內生動力和可靠性的重要舉措，也是提升國際循環質量和水平的必然選擇，對構建新發展格局具有關鍵作用。中國人保把服務現代化產業體系建設放在更加突出位置，積極對接現代化產業主體風險管理和保障需求，服務國家相關產業政策落地見效，助力實體經濟發展。

**全力為“國之重器”保駕護航。**支持航運經濟發展，首席承保我國首艘國產大型郵輪愛達·魔都號、我國自主研發的全球最大磷蝦捕撈船等船舶工程，2023年為船舶建造企業、航運企業等提供了超7000億元風險保障。服務航空航天產業發展，中國人保作為唯一金融保險機構被授予“翱翔獎——2023年度中國商用飛機金融支持突出貢獻獎”。



為船舶建造、航運企業等提供風險保障

超 **7000** 億元



人保財險上海市分公司為我國最大液化天然氣加注船“海港未來”輪制定專屬保險方案。



人保財險上海市分公司首席承保國內首個中海油融風深遠海浮式風電平臺“觀瀾號”。

**服務戰略性新興產業發展和傳統產業轉型升級。**聚焦打造自主可控、安全可靠、競爭力強的現代化產業體系，針對電力、通信、裝備制造等關鍵領域，我們探索建立護航助鏈機制，推出保險綜合服務方案，加強在產業鏈上下游經營場景中的保險嵌入服務。我們支持數字經濟發展，對接數字經濟企業的新型風險需求，創新發展共享經濟保險、數字資產保險等新業態保險，加快傳統企財險、責任險等保險產品升級優化，助力推進傳統產業數字化轉型。

**支持現代流通體系建設。**我們持續加大產業園區保險推動力度，進一步推動化工、科創、物流等綜合保險方案落地，發布《生物醫藥園區企業綜合保險解決方案》《新能源產業園區企業綜合保險解決方案》等行業性綜合保險方案。我們積極開展營業貨車風險減量專項服務試點，打造專業化平臺提供優質業務指引，全流程賦能重載貨車管理，支持物流通暢，助力經濟循環。

## 案例 加大對物流園區投資支持

2023年一季度，人保壽險投資的普洛斯中國收益基金VI順利落地，基金底層資產為13處已穩定運營的大中型倉儲物流園區，分別位于上海、青島、武漢、重慶等城市的物流核心樞紐，主要服務于電商、物流及零售行業頭部企業，可租賃面積超80萬平方米，為保障倉儲供應、強化供應鏈韌性提供金融支持。



# 服務鄉村振興

中國人保制定印發服務全面推進鄉村振興，支持農業強國建設的指導意見和工作方案，做好政策支持和配套資源保障，推動服務鄉村振興工作邁上新臺階。



2023年9月6日，集團公司黨委書記、董事長王廷科在陝西留壩縣參加集團定點幫扶捐贈儀式。



保障農戶  
**2490**萬戶次



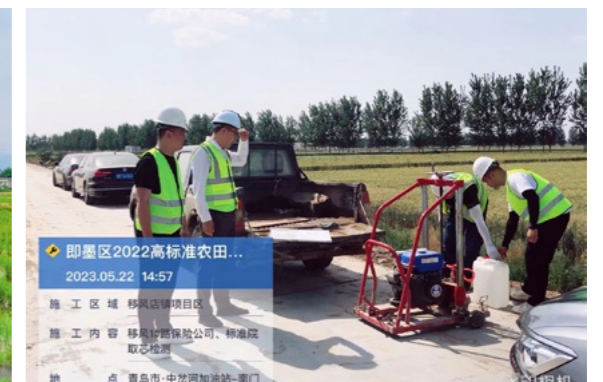
提供風險保障  
**2546**億元

**積極服務保障國家糧食安全。**積極推動三大主糧保險擴面、增品、提標，2023年三大主糧中央政策性完全成本和種植收入保險覆蓋16個省份，為2490萬戶次農戶提供2546億元風險保障。我們創新發展價格保險、氣象指數保險，大力發展契合新型農業經營主體、農業產業鏈保險需求的產品，“農業保險助力大豆產能提升模式”入選農業農村部“2022年金融支農十大創新模式”。

**支持宜居宜業美麗鄉村建設。**我們持續推動鄉村振興專屬產品開發落地，完成鄉村公共服務設施財產保險、鄉村堤防保險、農田設施損毀綜合保險等12款專屬保險產品註冊上線，促進農村基礎設施和公共服務布局現代化。我們積極推進農房保險，開展常態化質量排查和維修工作，消除住房安全和質量隱患，2023年農房保險為8958萬戶次農戶提供風險保障5.6萬億元。

## 案例 持續加大高標準農田 IDI 保險推廣力度

高標準農田建設是鞏固和提高糧食生產能力、保障國家糧食安全的關鍵舉措。針對高標準農田三分建、七分管的特點，中國人保積極研究推出適合地方特色的高標準農田 IDI 保險，通過引入“工程質量 + 管護服務”，為潛在質量缺陷導致的農田和設施損壞提供經濟補償和建後管護。目前，中國人保高標準農田 IDI 保險已在全國 21 個省、自治區、直轄市落地，承保覆蓋高標準農田 613 餘萬畝，提供保障金額超 92 億元。





**助力提升農村社會治理效能。**我們積極開展綜合保險和政府救助保險，統籌事前防範和事後補償，及時妥善協調處理各類矛盾糾紛，化解重要風險，助力節約政府行政資源、提高社會治理效能。我們持續完善三農保險基層服務體系，在全國建成三農營銷服務部6500多個，三農保險服務站2.8萬餘個，三農保險服務點13.6萬個，推動保險服務下沉，提升金融服務可及性。



◀ 2023年9月13日至15日，集團公司黨委副書記、副董事長、總裁趙鵬赴江西開展定點幫扶調研。

### 案例 浙江健康共富“長埭模式”

人保健康積極學習踐行“千萬工程”經驗，在浙江杭州長埭村推出“健康鄉村共建示範基地”，創新“保險+健康服務+科技”模式，開發未設門檻的健康險產品，與長埭村委共建“健康小屋”，為村民提供嵌入式健康管理服務“治未病”，通過醫療資源下沉到鄉村等服務方式，解決村民看病遠難題，助力分級診療。



## 服務科技自立自強



為集成電路企業提供  
風險保障

**1.3** 萬億元

中國人保研究制訂服務高水平科技自立自強行動方案，制定保險服務科技自立自強三年發展目標，圍繞國家安全和產業前沿所需，着力打造行業領先的科技保險產品體系，助力科技企業加快成長。

**服務集成電路產業自主、安全、可控。**中國人保牽頭成立中國集成電路共保體，覆蓋範圍由長三角、珠三角逐步擴展到京津冀、中西部等全國主要集成電路產業聚集地，初步形成政府支持、產業認同、行業齊心的集成電路保險生態圈。2023年，集成電路共保體提供風險保障1.3萬億元。開發“強芯保”——汽車芯片專屬保險係列產品，初步建立車規級芯片產品體系，助力汽車芯片研發制造。

### 案例 构建首個汽車芯片全產業鏈保險產品體系

2023年9月，中國人保“強芯保”汽車芯片專屬保險產品發布會上，正式推出“強芯保”整車廠版、供應商版、設計企業版三類共4款創新產品，填補了國產汽車芯片領域綜合性保險的空白，構建了對汽車芯片產業從設計到制造再到應用環節的全流程保障體系，保障產業鏈上下游穩定和持續發展。



**服務科技企業高質量發展。**我們對接專精特新企業和高新技術企業保險需求，推廣“科技保險+科技融資”模式。在行業內率先啓動了涵蓋研發、生產、銷售全流程保障的專屬產品推動工作，2023年承保高新技術企業11萬家，提供風險保障87.2萬億元。發揮保險增信功能，為中小型科技企業提供信用貸款支持，2023年知識產權質押、高新技術貸款保證險等業務幫助2671家科技型企業獲得融資64.5億元。

**築牢知識產權保護防線。**中國人保與國家知識產權局聯合發布《中國知識產權保險發展白皮書》，獲批建設業內唯一的國家知識產權保險綜合服務試點平臺。在產品研發上，創新開發了知識產權海外被侵權損失保險、知識產權海外維權保險、專利海外布局費用損失保險等5款知識產權保險產品，初步構建了覆蓋知識產權創造、保護、運用、管理、服務全過程的知識產權保險產品體系。

案例 科技引領未來 金融賦能創新



2023年4月，主題為“科技引領未來 金融賦能創新”的2023科創金融會議在合肥舉行，中國人民財產保險股份有限公司科創保險中心（合肥）作為省內第一家科創保險中心在會議上正式揭牌成立。

案例 全國首單知識產權海外被侵權損失保險



2023年7月，人保財險雄安分公司與雄安新區綜合執法局、改革發展局、自貿委聯合舉辦知識產權海外被侵權損失保險全國首單簽約儀式。

案例 科創企業風險減量管理實驗室



2023年12月，人保財險山東省分公司聯合泰山市政府成立科創企業風險減量管理實驗室。

案例 全國首單知識產權全生命周期綜合保險



2023年8月，人保財險無錫市分公司與江蘇微導納米科技股份有限公司等四方共同簽訂全國首單知識產權全生命周期綜合保險“科創保A”，保險服務覆蓋全部知識產權使用場景。

# 服務增進民生福祉

中國人保積極服務健康中國戰略，參與搭建多層次醫療保障體系，探索醫保經辦新模式，推動完善三支柱養老，全力推進長期護理保險的服務布局，助力提升人民生活品質。

**參與多層次醫療保障體系建設。**我們持續提升社保業務服務水平，助力擴展大病保險覆蓋面，推廣社保意外險、醫療救助保險等產品服務。2023年，承辦社保項目1855個，覆蓋31個省（自治區、直轄市），覆蓋人群超10億人次。增強普惠健康保險服務可及性，積極推廣惠民保，2023年，承辦惠民保項目150個，覆蓋城市290個，服務超7700萬人次。





承辦社保項目  
**1855** 個

覆蓋人群  
超 **10** 億人次

◀ 2023年11月15日，集團公司黨委委員、執行董事、副總裁李祝用赴江西省新餘市分宜縣人民醫院實地調研民生服務驛站項目。

**滿足人民健康多元化保障需求。**我們努力讓“慢病”不慢治，“特病”能特辦，搭建報銷申報線上線下并行、用藥保障醫院藥店并行、監督工作中事後并行、服務工作防病治病并行的全流程一體化閉環服務，着力解決慢特病患者醫保報銷申報時間長、待遇享受慢等問題。我們穩步推進長期護理保險制度試點，結合各地差异化需求打造典型模式，有效解決基本保障不足、失能等級評估等困難。

## 案例 當好長護險的“敲門人”和“守門人”



人保健康開封分公司努力譜寫“養老金融”大文章，其長期護理保險實踐成功入選“金融賦能高質量發展年度榜樣”。在央視財經金融之夜晚會現場，人保健康開封中心支公司失能等級評估員朱亞男分享了其作為評估員，既要當好長護險“敲門人”、又要當好長護險“守門人”的日常工作，並表示今後將會推開更多的門，為更多的家庭提供長護險服務。

**豐富養老金融服務供給。**我們制定大養老生態建設規劃方案，圍繞城心養老、醫養結合、康養旅居等健康養老服務細分領域加大生態布局，落地“暖心歲悅”全景康養服務。我們加大企業年金拓展力度，第二支柱管理年金資產規模5720億元。我們積極推進個人養老金業務，全年個人養老金保單件數約5萬件，位列行業第三，商業養老金覆蓋全部試點地區。

## 案例 青島新型工傷保障服務模式



2023年1月，人保健康青島分公司在國內率先啓動試行“補充工傷保險”與“傷養服務”相結合的新型工傷保障制度，項目費用實行工傷基金、工傷職工、商保公司“三方分擔”，減輕了家庭的沉重照護和經濟負擔。這一探索被新華社總結為“為全國構建多層次工傷保障體系打造了青島樣板”。截至12月底，已為青島近千家企業、10萬餘名勞動者提供了新型工傷保障服務。

## 案例 “暖心歲悅”讓老年生活更幸福



“暖心歲悅”是人保壽險在我國老齡化時代到來的背景下全新打造的養老服務體系，由可擴展的五大子品牌構成，分別覆蓋機構養老、居家養老、全景醫療、健康護理、旅居養老五大板塊，旨在構建全年齡、全產業鏈的養老服務生態圈。其中，“暖心居”居家養老服務探索Home-CCRC模式，圍繞居家安全、生活照料以及健康照護等場景提供近百項養老服務。

## 案例 人保養老服務體驗中心



2023年，人保投控運營首個養老項目“人保養老服務體驗中心·恒頤項目”正式開業，該項目設置照護床位40張，配備獨立院落、醫療診室、康復大廳、活動室、營養膳食餐廳等功能設施，為入住老年人提供高品質生活照料和醫療保障。中心被評為北京市星級養老服務機構，具備醫療資質、定點醫保資質，可享受醫保報銷。

**增強新市民群體普惠服務。**人保財險圍繞新市民就業、居住、出行、健康、綜合等五大場景開發專屬產品20款，上綫新市民專屬保險服務平臺“新市民關愛保”，支持新市民綫上自助投保。人保壽險成立加強新市民保險服務工作專項項目組，制定專項推動工作方案，服務新市民達54萬人次。人保健康為快遞騎手、家政保潔、網約車司機等新市民群體提供補充醫療、意外險等健康保險服務，覆蓋新市民58萬人。人保養老通過“雙賬戶+多產品”模式，提供兼具短期資金投資和長期養老儲備功能的商業養老保險產品，提升個人養老金融服務可獲得性。



▲ 2023年8月，人保財險北京市分公司為新就業形態就業人員開展主題為“夏易暑，猝及防”的健康講座。



▲ 2023年4月，人保養老在浙江面向新業態從業人員開展商業養老金業務專項推廣活動，現場為新市民代表進行養老規劃，介紹商業養老金產品。

## 服務綠色發展



為清潔能源項目提供風險保障

**2.8** 萬億元

提供環境污染類責任風險保障金額

**191** 億元

中國人保主動融入國家“雙碳”戰略布局，積極踐行綠色發展理念，大力發展綠色金融，為能源轉型、減污降排、固碳增匯等重點領域提供專業金融服務，助力推動經濟社會全面綠色轉型。

**積極服務綠色能源發展。**我們積極對接中國電建、中國能建等大型電力建設集團，加大水電、風電、光伏、抽水蓄能等清潔能源項目拓展力度，2023年為風電、光伏、水電等清潔能源提供風險保障2.8萬億元。我們加強與中國中鐵、中國鐵建等鐵路建設集團合作，積極承保高鐵、輕軌等低碳軌交項目，承保川藏鐵路、北沿江高鐵、甬舟高鐵等軌道交通綫路、施工標段。

**助力環境保護與生態改善。**我們持續跟進國家環境污染強制責任保險試點工作，不斷豐富環境污染責任保險產品，推出生態環境綠色保險新模式，提供環境污染類責任風險保障金額191億元。我們服務化解船舶污染風險，提供超9.3萬億的風險保障，為綠色航運的發展貢獻力量。我們支持綠色節能建築，與建築風險管理服務機構深化合作，提前介入綠色建築申請流程，檢查工程設計、規範、工程量清單等工程相關文件，深度參與工程建設過程，保障建築物綠色達標。

## 案例 助力河南省四水同治



“人保資產-信陽市四水同治及城市供水工程綠色債權投資計劃”用于支持河南省級重點引調水工程-信陽市四水同治及城市供水工程PPP項目。該筆投資將引進入城，有助于解決信陽市中心城區水資源不足、水生態退化、水環境污染、水災害多發等一係列問題，滿足城市用水需求，持續改善生態環境，切實助力提升防洪排澇能力、提高防災減災能力，對於提升經濟社會可持續發展的供水保障能力具有重大意義。

## 案例 全國首單林地生物多樣性保險

2023年7月，人保財險寧波市分公司落地全國首單林地生物多樣性保險，“基于自然的解決方案”（NbS），為地理區域內的森林資源、珍稀物種、野生動物、水源、草木植被等提供保險保障。



**支持固碳增匯能力提升。**我們積極探索“碳匯+保險”新路徑，開發林業碳匯保險專項產品，2023年承保森林面積超過10.8億畝，為增強森林蓄積量和固碳能力提供有力保障。我們探索發掘綠色金融發展路徑，在湖北、江蘇、浙江等“雙碳”試點地區加大為綠色企業、企業節能減排融資需求提供保險增信。2023年為331家綠色低碳企業融資提供保險保障支持，融資金額8.92億元。



承保森林面積

超 **10.8** 億畝

助力綠色低碳企業  
融資金額

**8.92** 億元

## 服務安全發展

中國人保充分發揮商業保險參與社會治理優勢，推進保險向“風險減量服務”轉變，助力提升全社會風險防範與處置能力，服務國家治理體系和治理能力現代化。

**深化風險減量服務。**我們把數字化、智能化作為保險新商業模式的底座，構建以風險減量服務為核心的保險業務新邏輯，應用大數據分析、機器學習等技術上綫6個風險自評估工具，支持客戶開展自助型風險評估服務；整合氣象災害、地理環境和保險標的等數據，優化氣象災害預警模型，運用氣象信息可視化技術，打造分類、分級專業氣象預警服務；深化物聯網技術應用，強化物聯風控服務運營，完善物聯預警服務模式。

## 案例 萬象天眼 – 智能風險減量平臺

針對13個生產生活場景，自主研發萬象天眼 – 智能風險減量平臺，形成包括“氣象眼”“海風眼”“集電眼”等一係列面向各類風險場景的“天眼”，運用物聯終端技術、前沿智能化模型算法，及時有效地洞察風險，智能化分析風險趨勢，實施風險控制。萬象天眼 – 智能風險減量平臺榮獲“中國人民銀行2022年度金融科技發展獎二等獎”。



◀ 2023年2月，人保財險張家口市分公司簽發河北省首單林業碳匯價值保險。

**參與國家应急管理體系建設。**我們積極發展巨災保險，推動巨災保險保障範圍從單一地震災因向臺風、洪水、暴雨、泥石流等多災因擴展。2023 年地方性巨災保險覆蓋範圍擴展至 15 個省、74 個市，保障人口 2.7 億。我們不斷完善物聯預警和氣象綜合預警體系，接收預警信息 101 萬條，擴大物聯監控覆蓋範圍。面對“杜蘇芮”超強臺風、甘肅地震、西南地區旱情等突發災害，中國人保第一時間啓動大災應急預案，優化大災理賠服務，全力做好搶險救災工作，最大限度降低受災群眾災害損失。

**助力增強公共安全治理能力。**我們主動對接應急管理部相關司局，積極參與《安全生產責任險實施辦法》制訂工作，省市縣三級聯動對接屬地應急管理部門，開展政企互動共計 2 萬餘次。2023 年，為 29.6 萬家企業提供安全生產責任風險保障 13.5 萬億元；發布涵蓋《新能源汽車動力電池火災風險研究報告》《集成電路安全生產火災風險研究報告》等 9 份專題報告，為風險減量服務提供專業參考。

### 案例 “杜蘇芮”大災理賠



### 案例 “保險 + 風險減量服務 + 科技”新商業模式的寧波解法



安責險項目作為中國人保在寧波探索“保險 + 風險減量服務 + 科技”新商業模式的典型案例，是保費規模較大，服務客戶數較多的一個新興險種。中國人保在寧波建立了一支專業化服務運營團隊，設置有風控工程師、運營人員以及相關後臺支持人員，實現從任務派發、進度監督到客戶回訪的全流程服務。截至目前，寧波市安責險共計提供風險減量服務 19 萬家 / 次，排查安全隱患超過 85 萬條，全面覆蓋寧波 700 家高危企業，在一般工貿領域累計服務超過 4.9 萬家 / 次。

## 服務區域發展

中國人保深度參與國家區域發展戰略，加快區域分公司建設，完善區域機構布局，聚焦基礎設施建設、城市更新改造、產業結構優化等領域加大開拓力度，服務提升區域內生發展動力。

**全面布局激發區域發展活力。**我們服務國家重大區域戰略落地，制定《服務雄安新區建設規劃方案》，聚焦雄安高質量建設、高水平管理、高質量疏解發展工作重心，加強機構隊伍建設，創新適配商業模式，全面服務雄安重點工程建設、非首都功能疏解任務；制定《服務上海創新發展規劃方案》，推動模式、產品、技術、機制全方位創新，為上海市“五個中心”建設提供有力保障。我們推動區域機構編制服務成渝雙城、西部陸海新通道、東北振興、海南自由貿易港建設等相關工作方案，提升服務區域發展能力。我們積極參與粵港澳大灣區建設，人保香港支持香港保監和澳門金管局落實“港/澳車北上”計劃，聯合係統內公司大力發展粵港澳跨境車險、跨境醫療保險等產品。

### 案例 積極應對積石山縣 6.2 級地震



## 案例 港車北上計劃車險（等效先認）

2023年，人保香港推出“港車北上計劃車險（等效先認）”，為香港私家車車主及駕駛人士提供經港珠澳大橋進出廣東省駕車北上的一站式車險服務，讓在港客戶無需專門獲取常規配額，探親訪友更加便利。



**支持區域城市基礎設施建設與更新。**我們圍繞長江經濟帶、成渝經濟圈、長三角、粵港澳等重大戰略區域加大投資力度，發起設立粵東西北產業轉移基金股權計劃，助力服務大灣區協調發展，開發落地“人保資本－湖北交投燕磯橋基礎設施債權投資計劃”，投資鄂黃第二過江通道建設，推動促進武鄂黃一體化，助推國家長江經濟帶戰略實施。我們聚焦區域優勢產業集群建設及區域存量資產盤活需求，通過資產支持計劃等多種方式，支持盤活區域不動產、商貿和租賃等行業存量資產，活躍區域資金融通，提升地區經濟活力。

## 服務“一帶一路”

中國人保積極服務“一帶一路”，緊密結合中資企業“走出去”需要，發揮專業優勢、創新保險產品、完善服務體系，為共建“一帶一路”提供綜合保障，為海外中資企業和重大工程項目保駕護航。

**推進互聯互通基礎設施建設。**中國人保積極推廣海外工程險、海外財產險、再保險等海外保險產品，單獨設立海外業務處，承保中資境外投資及基礎設施建設，業務覆蓋超134個國家和地區，首席承保中國能建葛洲壩巴基斯坦達蘇水電站、中國港灣巴拿馬四橋、中廣核馬六甲聯合循環電站等“一帶一路”標志性項目。2023年為中資利益海外業務提供風險保障1.8萬億元。



為中資利益海外業務  
提供風險保障

**1.8**萬億元

## 案例 護航雅萬高鐵路開通運營



雅萬高鐵路是東南亞首條高速鐵路、也是“一帶一路”倡議的標志性工程和印尼國家戰略項目，還是中國高鐵路全系統、全要素、全生產鏈走出國門的“第一單”。雅萬高鐵路從立項開始，中國人保就為該項目積極制定風險保障方案，提供全生命周期的風險保障，確保項目從立項、建設到運營，每一步都得到完善保障。

**促進高水平對外開放。**我們積極對接“一帶一路”沿線地區政府、種養殖戶和電商平臺需求，創新開發冷鏈物流全鏈條流通安全保險、跨境電商郵包綜合保險等產品服務，為重點口岸城市流通安全築牢堤壩，拓展多元化國際物流保險保障服務。我們貫徹落實國家“內外貿一體化”發展政策，推出市場採購出口信用險，解決跨境電商等出口企業後顧之憂。2023年，貿易信用險累計服務客戶1.3萬家，為9270家中小微企業提供出口信用風險保障。

## 案例 創新跨境服務模式，拓寬發展新空間



拉美是“21世紀海上絲綢之路”的自然延伸，人保再保不斷加大在拉美地區業務布局，聯合當地合作伙伴，打通了“中資業務接洽－當地公司分出－人保再保承接－轉分回國”的全流程，為走出去項目提供跟隨再保險服務。目前已為89批次的貨運業務提供風險保障服務。

**積極參與“一帶一路”國際合作論壇。**中國人保作為唯一一家商業保險集團參加2023年“一帶一路”國際合作高峰論壇開幕式和“一帶一路”企業家大會。圓滿完成集團參展中國國際服務貿易交易會活動，並榮獲保險業唯一一家“綫下優秀展位獎”“優秀組織獎”。

# 環境篇

## ENVIRONMENT

- 構建綠色金融體系
- 加快發展綠色保險
- 積極踐行綠色投資
- 應對氣候變化風險
- 有序推進綠色運營





## 構建綠色金融體系

中國人保認真貫徹《中共中央 國務院關於完整準確全面貫徹新發展理念做好碳達峰碳中和工作的意見》《2030年前碳達峰行動方案》，推動落實原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》，努力做好綠色金融大文章，建立健全綠色金融工作體系，創新綠色保險產品，持續拓寬服務路徑，為綠色能源、綠色交通、綠色建築、綠色技術、生態保護、應對氣候變化等領域提供保險保障與資金支持，服務經濟發展綠色轉型，助推“雙碳”目標達成。

**優化組織架構。**建立完善綠色金融工作體系，董事會承擔綠色金融的主體責任，負責確定綠色金融戰略、確定 ESG 風險管理決策，審批高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告。集團公司戰略管理部設立了“綠色發展與 ESG 工作處”，牽頭推進集團綠色金融常規管理工作，統籌做好編制發展規劃、擬訂年度計劃、起草政策制度、開展專題研究、評估工作進展等事項。集團各子公司總部及分支機構推進建立綠色金融工作領導小組，配備相應資源，統籌綠色金融相關工作。

**健全工作機制。**印發《中國人民保險集團關於落實銀保監會〈銀行業保險業綠色金融指引〉的工作方案（暫行）》，強化頂層設計和整體統籌，同時推進各子公司根據實際情況與業務特點，制定具體工作落實方案。在保險和投資兩端，分別制定《中國人民保險集團關於促進綠色保險業務發展的實施方案》，以及《中國人民保險集團綠色投資工作指引（試行）》，強化綠色保險與綠色投資業務管理，指導保險和投資板塊子公司推進綠色金融業務開展。



## 加快發展綠色保險

中國人保明確六項綠色保險重點業務領域，制定重點險種業務目標，提出 32 項舉措任務，並建立綠色保險業務閉環管理工作機制，推動降碳、減污、節能、擴綠等領域業務提質增效。

**完善綠色保險產品體系。**豐富環境風險類、綠色產業類和綠色生活類產品體系，發布《“雙碳”保險產品創新研發項目》服務案例，組織研發產品 30 餘款，推動碳抵消、碳配額、碳資產損失保險等創新產品落地，滿足客戶多層次、個性化的綠色保險需求。開發企業可持續發展保險（ESG 保險），為企業提供一攬子綜合保障和一站式風險減量服務；開發地方性環責險產品，分散企業的環境污染風險，提升環境管理水平；開發天然氣餘壓利用保險、CCS 或 CCUS 項目相關財產險和責任險，為減排溫室氣體的創新技術提供專屬保障。

### 案例 | 全國首單“天然氣餘壓利用保險”

餘壓利用保險主要針對餘壓發電制冷係統因自然災害、意外事故等原因造成的設備損失等提供保險保障，幫助企業應對使用新興技術帶來的風險損失，助力企業打造“零碳天然氣場站”。



## 積極踐行綠色投資

中國人保持續加強綠色投資能力建設，印發綠色投資工作指引，搭建集團綠色投資整體框架，制定完善投資策略應用與投資流程管理，努力提升集團綠色投資規模與績效。2023 年，服務綠色發展投資規模 979 億元。

**搭建綠色投資框架。**明確綠色投資業務工作目標、重點支持領域，構建分工協作工作體系，集團相關部門和各投資子公司各司其責，共同推進集團綠色投資業務。建立統一的綠色投資統計標準，強化數據統計，按月監測。構建綠色投資工作評價體系，將服務綠色發展投資規模納入投資板塊子公司年度經營業績考核指標，推動投資子公司建立內部業績考核引導機制。

**細化綠色投資整體策略。**在債券投資方面，重點關注地方政府發行的生態環保和新能源等領域的長期限債券，結合主體信用評級情況，重點關注優質主體發行的“綠色債務融資工具”“碳中和債”“綠色公司債”和“綠色金融債”等具有較長久期的專項債券產品。股票投資方面，強化研究和把握符合國家環保要求的道路改造、重點城市軌道交通、綠色倉儲物流、污水治理等企業的投資機會，深入挖掘分紅價值較高的水電、綠電等板塊的配置機會。在股權投資方面，重點圍繞清潔能源、基礎設施綠色升級、節能環保等綠色發展領域開展投資布局，挖掘收益預期明確、具備退出保障的優質資產投資機會。

**加強綠色投融資全流程管理。**股票及基金投資方面，投前加入 ESG 評估內容，在篩選股票池和基金池時，甄選符合 ESG 因素要求的投資標的；投中要求投資經理將 ESG 作為重要決策要素，甄選優質標的，並進行密切跟蹤。固收投資方面，投前考慮綠色債券投資規模，及綠色投資規模在總投資規模中的占比，積極關注綠色屬性債券；投中重點投資“環保”“碳中和”“新能源”等涉及綠色發展方面的地方政府專項債和信用債券。股權投資方面，在項目開發階段按照八項戰略服務中“服務綠色發展”的要求進行項目儲備，並將服務國家戰略契合點作為通過立項的前期條件。另類產品發行方面，在項目調研環節，投資經理對擬投項目開展 ESG 評估；在發行和投資決策環節，將綠色金融相關因素作為重要的決策依據；在投後環節，重點跟蹤被投企業 ESG 輿情信息，及時採取風險管理措施。



**支持和參與碳匯市場建設。**與北京市綠色交易所簽署綠色金融戰略合作協議，圍繞綠色保險、碳資產融資保險、碳交易等領域開展全面合作，服務實體經濟綠色低碳高質量發展和國家雙碳目標實現。與上海環境能源交易所簽署戰略合作協議，簽發全國首張碳資產質押融資貸款保證保險保單，以保險增信方式幫助碳排放企業貸款融資，推進節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、綠色升級和綠色服務等產業發展。



▲ 2023 年 2 月 4 日，人保財險與北京綠色交易所簽署綠色金融戰略合作協議，圍繞綠色保險和碳交易等領域開展合作，服務實體經濟綠色低碳高質量發展和國家雙碳目標實現。

**強化綠色保險風險識別評估。**推動建立集團統一的綠色保險產品判定標準、綠色產業客戶判定標準及客戶 ESG 風險評估標準，逐步構建算法模型并研發數字化信息系統，實現對客戶 ESG 風險進行分類管理和動態評估，夯實集團綠色保險專業能力基礎。

### 人保財險制定服務碳達峰碳中和行動方案，構建綠色保險產品服務體系

人保財險目標是到 2025 年，公司綠色保險產品和服務體系建設取得明顯進展；保險資金綠色運用力度逐漸加大；自身運營的能源利用效率逐步提升；服務經濟社會綠色低碳發展的能力基本建立，為助力實現碳達峰奠定比較堅實的基礎。

到 2030 年，公司綠色保險產品和服務體系比較健全；保險資金綠色運用力度進一步加大；自身運營實現碳達峰，能源利用效率較高，綠色能源使用比重較大；服務經濟社會綠色低碳發展的能力進一步增強，引領保險行業助力實現碳達峰目標。

到 2060 年，可持續發展理念深度融入到公司經營管理的各方面、各環節、全過程；綠色保險產品服務體系完備；保險資金綠色運用全面開展；自身運營實現碳中和，綠色能源在公司運營中得到全面應用；服務經濟社會綠色低碳發展的能力強，引領保險行業助力實現碳中和目標。

### 人保資產綠色金融產品發行情況

人保資產持續探索以保險資管產品形式創設碳金融、綠色債券指數、綠色行業等 ESG 主題產品。截至 2023 年底，已設計發行 2 祇“雙碳”主題的組合類保險資管產品，“人保資產碳中和綠色債”規模為 1.18 億元，“人保資產碳中和靈活配置”規模為 6626.54 萬元。另類產品發行方面，2023 年發行綠色產品 3 祇，規模 18 億元。

### 人保資本綠色金融產品發行情況

人保資本持續關注綠色發展領域投資，投資中廣核浙江三澳核電項目，項目全部建成運營後，每年可減少二氧化碳排放 4368 萬噸；為河鋼集團引入保險資金 23.5 億元，助力其推進全球氫能還原與利用技術研發，促進傳統產業節能減排；投資綠色算力頭部企業，該企業 2023 年獲領全球首張服務器碳足跡證書，其“高效節能算力基礎設施”項目連續斬獲 2023 全球零碳城市企業領袖獎及 IDC 中國可持續發展先鋒案例。

## 應對氣候變化風險

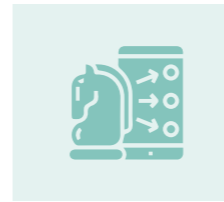
中國人保積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，做好氣候風險和機遇的識別與評估，采取有力舉措支持綠色發展與可持續經營。



### 治理

**董事會的角色：**我們的董事會定期審查與氣候變化相關的風險和機遇，確保氣候變化考慮因素被整合到公司的整體風險管理框架和戰略規劃中。組織開展專項調研課題，完成《關於國內保險業綠色金融發展實踐的調研報告》，充分了解國內保險業在氣候風險管理方面發展現狀。

**管理層的角色：**管理層負責跨部門合作，確保氣候相關風險和機遇在所有業務活動中得到考慮，并就專門事項向最高層報告。



### 戰略

**氣候變化對業務的影響：**我們通過內部分分析和外部諮詢，評估氣候變化對保險產品需求、資產負債匹配和投資組合的潛在影響。

**應對策略：**公司正在通過開發針對極端天氣事件的保險產品（如農業氣候指數產品、巨災保險等），投資于綠色和可持續資產（股票、債券、另類、私募股權基金等）以及加強節能改造和用能管理來減輕氣候變化的負面影響，并尋找新的商業機遇。在財險方面，農業保險是易受氣候風險的主要業務板塊，人保財險加強專業研究，在產品精算模型中充分考慮氣候風險，創新開發多種農作物氣候指數產品，覆蓋各類極端天氣風險，如凍雨、冰雹、幹旱等，不斷提升業務承保能力。在再保方面，人保再保加強對國外巨災保險綜合成本率變化研究，持續優化調整業務結構。

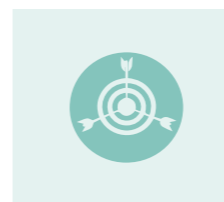


### 風險管理

我們通過強化基礎研究與實踐應用，提升氣候風險識別和管理能力。

**基礎研究方面：**我們設立人保風險研究院，加強巨災風險（氣溫上升、極端氣候災害等）對業務經營影響的基礎研究，2023 年發布《風險研究簡報》共 12 期。加強全球風險研究，增強國際化展業能力，人保香港發布《國內保險業綠色金融發展調研》報告。每年招聘博士後研究人員，加強金融保險行業戰略性、前瞻性和系統性重大課題研究，包括《氣候風險對再保險行業影響研究》《巨災保險的風險減量管理體系研究》等。

**實踐應用方面：**我們建立中國人保巨災模型團隊，為基層提供巨災模型技術支持，并提供測算依據，積極協助河北、深圳、寧波、海南、雄安等分公司推進巨災保險業務，服務當地城市公共治理。匯集全國 472 個氣象站點近 24 年的逐日氣象數據，建立 22 個氣象指標，搭建氣象數據和損失分布的統計模型，為產品開發和費率測算提供數據支持。



### 指標及目標

我們推進制定綠色金融發展行動方案，2023 年在運營端加強碳排放管理，首次開展兩級總部碳盤查工作，分析公司碳排放情況，評估公司應對氣候變化管理績效水平，制定改進方案。

## 應對氣候風險

物理風險	主要機遇分析	時間範圍	影響程度	應對舉措
極端天氣風險	<p><b>負債端：</b> 隨着氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構在車險、非車險、農險等方面的承保風險也隨之上升。</p> <p><b>資產端：</b> 極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。</p> <p><b>運營端：</b> 極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。</p>	短中長期	高	<p>(1) 擁有多年巨災保險開發經驗，建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達係統等技術工具，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價中。</p> <p>(2) 注重風險查勘，在幫助客戶避免或減少災害損失方面起到重要作用。將開展更深入的氣候情景分析與壓力測試，以確保業務分布與定價充分考慮氣候因素。</p> <p>(3) 制定相關預案積極應對洪水、臺風、地震等嚴重自然災害，降低因極端天氣和自然災害發生大規模業務中斷事件的可能性。</p> <p>(4) 不斷提高數據中心災備能力。在現有基礎上擴展建設多地多活數據中心，持續增強數據中心抗災能力，保障業務連續性，降低公司數據、信息損失風險。</p>
長期型風險	<p><b>負債端：</b> 氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險，保險機構客戶會受到更為複雜的氣候影響，除財產損失類保險有賠付增加風險之外，壽險、健康險業務也會面臨更多挑戰。氣候變化以多種方式影響人類健康，包括對糧食係統的幹擾、人畜共患病和食源性、水源性和媒介傳播疾病的增加以及精神衛生問題等導致死亡和疾病。</p> <p><b>資產端：</b> 投資標的同樣面臨許多來自不可逆氣候影響造成的損失風險，進而影響保險機構的投資組合價值。</p>	長期	中－高	<p>(1) 計劃加強長期氣溫上升對人們健康與壽命的影響研究，為壽險、健康險等業務發展提供參考。</p> <p>(2) 關注氣候變化和極端天氣對人類生命健康的影響，積極開展數據監測工作，跟踪保險業經驗發生率數據的修訂和更新，評估發生率變動風險及通過再保險保障進行風險轉移的可行性。</p> <p>(3) 着手推動 ESG 納入投資研究與決策，并初步建立 ESG 及綠色主題投資標的篩選方法，逐步深化對氣候相關投資風險的認識。</p>

轉型風險	主要風險識別與評估	時間範圍	影響程度	應對舉措
政策和法律風險	<p><b>負債端和資產端：</b> 氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加；如果保險機構的投資持倉集中在高碳排放行業，隨着更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。</p> <p><b>運營端：</b> 國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，保險機構可能在未來面臨更多低碳運營要求，造成企業管理成本增加。</p>	短中長期	中	<p>(1) 開展氣候相關產品創新開發工作，在實踐探索中不斷優化與調整精算模型，積累低碳轉型方面的各類承保經驗。大力發展綠色保險，并持續加強能力建設，為客戶防災防損提供專業支持。</p> <p>(2) 不斷完善綠色投資相關管理辦法，持續開展綠色投資，漸進有序降低資產組合的碳強度。</p> <p>(3) 將綠色辦公、綠色數據中心和綠色建築建設作為自身可持續發展的重要方面，持續改進綠色運營表現。</p> <p>(4) 關注國家綠色金融相關政策和監管要求，落實相關工作，合理規劃業務發展的重點方向。</p>
技術和市場風險	<p><b>負債端：</b> 清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務需求的增加，會加速淘汰傳統技術，對新技術承保準確定價可能存在挑戰。</p> <p><b>資產端：</b> 技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成資產減值風險。</p>	中長期	中－高	<p>(1) 擁有專業的保險專家隊伍，對諸多行業有着長期風險查勘、評估及管理經驗。加強與第三方專業機構合作，深度跟進低碳新技術發展，確保形成精準的風控方案與產品定價機制。</p> <p>(2) 加大數字化轉型力度和互聯網綜合服務場景的構建，開展節能化改造，加大線上工具及管理係統應用比例，進一步節約能源使用。</p>
聲譽風險	<p>應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一，企業氣候行動備受利益相關方關注，氣候行動的力度與成效也已被納入主流 ESG 評級體係的重點評估維度。尚未積極主動參與氣候行動的企業更容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。</p>	短中期	低	<p>(1) 以國家發展戰略為導向，積極履行社會責任，促進實現經濟、社會與環境效益的共贏。在 ESG、應對氣候變化上不斷加強能力建設。</p> <p>(2) 大力推進 ESG 品牌建設，從氣候變化應對角度，建立和維護品牌資產和利益相關者之間的信任，及時披露公司 ESG 工作進展，樹立 ESG 品牌形象。</p>

## 把握氣候機遇

機遇類型	主要風險識別與評估	時間範圍	影響程度	應對舉措
產品、服務和市場機遇	<p><b>負債端：</b>社會低碳轉型發展衍生出一系列的綠色保險和服務需求，同時保險機構能够發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。</p> <p><b>資產端：</b>自“雙碳”目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。</p>	短中長期	高	<p>(1) 推出多款氣候保險、巨災保險等與氣候變化災害應對相關的產品，在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池，服務對象覆蓋可再生能源發電、新能源汽車等綠色及戰略性新興產業。通過氣候風險查勘工作，為客戶提供專業、深入的風險管控方案。</p> <p>(2) 以債權投資計劃、股權投資計劃、資產支持計劃、產業基金等形式參與綠色項目建設，不斷提升綠色投資占比，并推出多款 ESG 及碳中和主題資管產品。不斷優化和調整投資策略，加強與有關部門和機構合作，共同推進綠色投資生態建設。</p>
資源效率與能源利用機遇	<p><b>運營端：</b>提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助于企業減少中長期運營成本，成為應對氣候變化行動者標杆。</p>	中長期	高	<p>(1) 開展碳中和網點建設，在低碳運營政策制定、實施節能降碳舉措、加快數字化系統應用等方面開展大量工作，降低能源與資源耗用量。逐步提升清潔能源和新能源設備採購比重，并將更為系統地推進運營碳中和工作。</p> <p>(2) 發布員工綠色低碳生活倡議書，激發員工保護生態環境的內生動力，倡導推動綠色低碳生活方式。</p>

## 案例 防範災害風險，護航高質量發展

### 一、引數據，夯實氣象災害預警基礎。

中國人保與國家氣象局合作，引入 2170 個氣象臺站 680 萬條氣候指數、實時降水、風速、風向等數據，通過自動化采集、分析和預測技術，對重點區域的暴雨、冰雹、雷電、降雪等 16 類災害風險進行監測，建立氣象災害風險數據庫，夯實了氣象監測由宏觀到微觀的數據基礎，提升了對於氣象態勢變化的及時掌控能力。



### 二、搭模型，打造氣象災害預警引擎。

依托氣象災害風險數據庫，利用人工智能和文本挖掘技術，研創精準、高效的災害風險指數模型，基于 300 餘個特徵因子智能識別災害出險原因，構建災害風險地圖，實現對標的地質災害風險指數的量化分析。



### 三、建機制，暢通氣象災害預警流程。

通過建立分等級、分區域氣象災害預警流程，係統自動關聯氣象信息、預警模型、災害範圍和客戶標的，生成暴雨、洪水、臺風、強對流、海洋天氣等氣象公報或預報，2023 年已發出報告 26150 期。



### 四、強應用，提升災害預警服務效能。

中國人保不斷夯實氣象預警服務基礎，以科技手段賦能氣象信息和災害監測、預測等服務在各行業領域的應用實踐，優化、完善“保險 + 氣象 + 預警”防災減災新模式，以有溫度的風險減量服務護航高質量發展。



# 有序推進綠色運營

中國人保踐行綠色發展理念，嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》《中華人民共和國環境保護法》等法律法規，大力推進綠色運營領域的探索創新。我們通過推動無紙化辦公、建設綠色數據中心、打造綠色建築等方式，將節能減排工作嵌入企業運營各環節，切實減少環境影響。2023年，我們開展了兩級總部碳盤查工作，測量運營層面的碳排放，組織開展碳中和營業網點試點工作，力爭早日實現碳中和目標。公司主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及天然資源造成重大影響。



2023年9月6日，集團公司黨委委員、副總裁才智偉赴中國人保陝西金融大廈調研低碳運營、物業管理等情况。

## 節能管理

總部辦公樓實施電力系統分時運行，空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施分時運行措施，分為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。

## 節能改造

人保投控（北京）運營管理有限公司負責集團總部大樓物業管理，每年保持 ISO 質量、環境、職業健康安全管理体系的有效運行，采用節能技術改造、換裝節能設備等降耗舉措，進一步控制全系統能源費用支出，降低運營成本，全面加強設施設備的生命周期管理，推動樓宇節能降耗為業主降本增效。

## 節能宣傳

發布員工綠色低碳生活倡議書，激發員工保護生態環境的內生動力，倡導推動綠色低碳生活方式。

制作節能標識提示卡，在國家節能宣傳周開展節能圖片宣傳活動，培養員工節能意識。

## 打造綠色數據中心

人保科技制定印發《人保北方信息中心機房容量管理細則》《人保北方信息中心機房能耗管理細則》等制度，從機房容量、氣流組織、運行方案、照明措施、水資源管理方面穩步推動節能降耗。同時，北方信息中心還采用餘熱回收技術、制冷模式轉換等新技術推進綠色低碳轉型。

1. 餘熱回收替代鍋爐供暖：北方信息中心通過水源熱泵供暖系統，回收機房制冷系統廢棄的低品位熱源（18℃回水），將供暖水溫加熱至 45℃輸送到運維樓內，滿足冬季供暖需求，同時降低機房樓制冷系統部分制冷負荷，達到雙重節能效果。水源熱泵供暖系統啓用後，與使用電鍋爐供暖相比，滿足辦公樓全部供暖需求僅消耗過去 20% 電能，預計全年減少碳排放 730 噸。

2. 制冷模式轉換保障低碳穩定過冬：2023年11月，北方信息中心將制冷系統轉換至“自然冷源模式”。該模式可以充分利用外界低溫環境對模塊機房進行冷卻降溫，極大降低數據中心能耗。模式轉換完成後，在使用“自然冷源模式”運行期間，北方信息中心預計減少設備用電量 34.75 萬千瓦時，減少二氧化碳排放約 340 噸。

## 2023 年電子保單數量（單位：萬件）

公司名稱	數量
人保財險	63743
人保壽險	827
人保健康	1112

### 說明：

- 人保財險為電子保單下載量，包括涉及訴訟等需要批量下載歷史年度的電子保單，以及部分上一年度業務（在保險期限內）的電子保單補發。
- 人保壽險為電子合同簽發數量。
- 人保健康為 PAD 出單、銀保通、信保通、電商所有電子保單數量之和。

## 案例 中國人保員工綠色低碳生活倡議書

為深入學習貫徹習近平生態文明思想，認真落實中央金融工作會議精神，按照《銀行業保險業綠色金融指引》要求，服務綠色發展，激發全系統職工共同保護生態環境的內生動力，倡導推動綠色低碳生活方式，為綠色金融做貢獻。中國人保向全系統廣大職工發出綠色低碳生活倡議：

- 一 牢記綠色發展理念，做綠色低碳時代奮進者
- 二 全面節約能源資源，做綠色低碳生活踐行者
- 三 優先選擇綠色通勤，做綠色低碳交通先行者
- 四 樹立綠色消費理念，做綠色低碳消費引領者
- 五 積極參與社會監督，做綠色低碳環境守衛者
- 六 真心愛護生態環境，做綠色低碳生態保護者
- 七 大力加強宣傳引導，做綠色低碳理念傳播者

## 電力、天然氣使用量

	年度	總量
用電量（千瓦時）	2021	19406140.0
	2022	21119021.0
	2023	21764883.5
人均用電量（千瓦時）	2021	2992.5
	2022	2765.0
	2023	2475.8
天然氣（立方米）	2021	218278.0
	2022	198152.0
	2023	215075.0
人均天然氣使用量（立方米）	2021	33.7
	2022	25.9
	2023	24.5

### 說明：

- 數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓。
- 報告期內根據兩級總部碳盤查，調整用電數據統計邊界，對 2021、2022 年數據進行了重述。
- 數據中心 2023 年用電量為 69769920 千瓦時（祇統計機房用電）。

## 外購熱力、公務車輛汽油使用量

	年度	總量
外購熱力（吉焦）	2021	34869.7
	2022	35460.9
	2023	39925.7
汽油消耗量（升）	2021	82290.2
	2022	63072.8
	2023	74788.8

### 說明：

- 外購熱力數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓。
- 汽油數據統計口徑：集團公司、人保財險總部、人保壽險總部、人保資產、人保健康總部、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保科技。

**節約水資源。**公司日常辦公及生產經營用水主要來源于市政統一供水，我們嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及各地的節水管理規定開展節水工作，使用節能和節水型設備，并在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果，努力實現總部人均用水量總體下降。在部分辦公場所使用中水回用，日常運營過程中產生的生活污水全部納入市政管網系統。

## 水資源消耗量

	年度	總量
自來水用水量（噸）	2021	91032.0
	2022	85225.0
	2023	87468.4
飲用水用水量（噸）	2021	487.2
	2022	412.5
	2023	561.8
中水用水量（噸）	2021	43385.7
	2022	38656.0
	2023	42576.9
人均用水量（噸）	2021	14.1
	2022	11.2
	2023	10.0

### 說明：

- 數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓（不含人保香港、人保金服、人保科技）。
- 數據中心 2023 年自來水、中水用量分別為 128454 噸、1802 噸（祇統計機房用水量）。

**減少廢棄物排放。**我們嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》《國家危險廢物名錄》等相關要求，最大限度減少廢氣、固廢等污染物排放。

我們制定廢棄物分類管理制度，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，在後端委托具有資質的廠家進行專業化處理。公司產生的有害廢棄物主要來源於大廈產生的有害垃圾、廢舊電池和廢舊燈管、辦公場所產生的電子設備廢棄物。公司合理控制有害物品採購量，設置存貯專門空間，按規定委托有資質的供應商進行處置。

公司運營過程所產生的廢氣主要來自於公務車的尾氣排放以及食堂的餐廚油煙。我們倡導綠色出行，嚴格公務車輛用車申請審核，避免不必要用車，努力實現集團公司總部公務車汽油消耗總體下降。

### 廢棄物產生量

	年度	產生總量 (噸)	人均產生量 (千克/人)
無害廢棄物	2021	43.25	28.47
	2022	47.65	18.92
	2023	49.73	23.02
有害廢棄物	2021	0.07	0.02
	2022	0.03	0.00
	2023	0.84	0.39

#### 說明：

- 有害廢棄物依據《國家危險廢物名錄（2021）》進行定義。
- 數據統計口徑為集團公司總部大樓。報告期內，集團大樓加強廢棄物的管理與統計，根據過往單據及廠家核實計量單位後對2021年和2022年數據進行了重述。



### 溫室氣體排放量

	2021年	2022年	2023年 (未含數據中心)
<b>範圍一</b>			
天然氣燃燒排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	472.32	428.76	465.48
汽油消耗排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	184.94	141.78	169.67
<b>範圍二</b>			
用電排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	11592.52	13128.65	12929.94
用熱排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	3835.55	3900.70	4391.83
<b>範圍三</b>			
員工差旅 (火車及航空) 排放 (tCO <sub>2</sub> e)	152.56	223.85	571.38
<b>總排放量 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	16237.89	17823.74	18528.30
<b>人均排放量 (tCO<sub>2</sub>e/人)</b>	2.50	2.33	2.11

#### 說明：

- 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範圍一）和間接排放（範圍二、範圍三），其中範圍二中新增用熱排放量，核查的溫室氣體為CO<sub>2</sub>，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。
- 公司加強溫室氣體排放統計與核算，2023年開展兩級總部碳盤查，明確人均排放量的邊界、排放源及核算方法，在此基礎上，對2021、2022年數據進行重述。
- 天然氣、汽油溫室氣體計算參考《二氧化碳排放核算和報告要求 服務業》DB11/T 1785-2020《上海市溫室氣體排放核算與報告指南（試行）》，其中天然氣北京採用389.31 GJ/萬Nm<sup>3</sup>、上海採用389.30 GJ/萬Nm<sup>3</sup>；汽油採用44.8 GJ/噸。
- 範圍二中，根據2023年公司兩級總部碳盤查，總部所在地為北京的選用《二氧化碳排放核算和報告要求 服務業》（DB11/T 1785—2020）中排放因子0.604 tCO<sub>2</sub>/MWh；總部所在地為上海的選用上海市生態環境局《關於調整本市碳交易企業外購電力中綠色電力碳排放核算方法的通知》（滬環氣候〔2023〕89號）中排放因子0.42 tCO<sub>2</sub>/MWh；人保香港選用《組織的溫室氣體排放量量化和報告指南》中香港中華電力公司的排放因子0.59 tCO<sub>2</sub>/MWh，本報告以此對2021、2022年用電排放量進行重述。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）》，排放因子採用0.11 tCO<sub>2</sub>/GJ。
- 天然氣、汽油、用電、用熱及員工差旅所涉公司與本報告前述表格覆蓋範圍一致。
- 範圍三中員工差旅（火車及航空）排放，計算範圍僅為集團公司本級。
- 2023年包含數據中心的總排放量為60669.33 tCO<sub>2</sub>e，人均排放量6.9 tCO<sub>2</sub>e/人。



# S

社會篇  
SOCIAL

- 堅持以人爲本，關愛員工成長
- 深化合作交流，促進多方共贏
- 推進科技創新，優化客戶服務
- 致力公益慈善，積極回饋社會



# 堅持以人爲本，關愛員工成長

中國人保將人力資本視作企業可持續發展的核心驅動力，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國婦女權益保障法》等相關法律法規，嚴格杜絕任何因種族、地區、性別、殘疾、國籍等引發的歧視行爲，禁止使用童工及一切形式的強迫勞動，廣泛招納多元化人才，賦能人力資源發展，不斷優化完善人才發展、教育培訓、職業發展、薪酬管理、幹部監督等相關制度，積極爲員工創造待遇優厚、平等發展、健康安全、和諧幸福的工作環境，攜手員工共同發展。過去三年間，公司未發生強迫勞工、員工停工、集體罷工、員工歧視事件。

## 員工數量（單位：人）

類型	2021年	2022年	2023年
在崗員工	184364	177852	175881
派遣員工	13852	14663	15785
營銷員	470937	375656	359097

說明：“在崗員工”指與集團及各子公司直接簽訂勞動合同的正式員工。

## 在崗員工性別構成（單位：人）

性別	2021年	2022年	2023年
男	95707	92466	90749
女	88657	85386	85132

## 在崗員工年齡構成（單位：人）

年齡	2021年	2022年	2023年
< 31歲	38234	29877	25832
31-50歲	124235	125468	127934
> 50歲	21895	22507	22115

## 在崗員工學歷構成（單位：人）

學歷	2021年	2022年	2023年
碩士及以上	9358	9715	10780
本科	112846	113432	115964
大專	51713	45833	41703
其他	10447	8872	7434

## 在崗員工地區構成（單位：人）

地區	2021年	2022年	2023年
境內	184300	177785	175816
境外	64	67	65

## 員工雇傭率和流失率（單位：百分比）

	2021年	2022年	2023年
員工雇傭率	4.59	8.57	4.73
員工流失率	6.22	4.94	5.52

## 2023年按地區劃分的員工雇傭率（單位：百分比）

	地區	
	境內	境外
員工雇傭率	4.73	10.77
員工流失率	5.52	13.85

說明：

- 員工雇傭率 = 新進員工數量 ÷ 當年12月31日的正式員工人數。
- 員工流失率（流動率）= 離職員工數量 ÷ 當年12月31日的正式員工人數，其中，離職員工數量 = 主動離職數 + 解雇數 + 退休數。（流失率也即流動率）

## 保障員工權益

中國人保始終堅持以人為本，致力於營造和諧包容的工作環境，在內部倡導平等與多元化，確保在招聘、薪酬、福利、晉升等僱傭範疇為員工提供均等機會，積極推動民主管理建設，持續完善職代會管理機制，不干涉員工參與合法社團或組建社團的權利，積極維護每位員工的權益。中國人保連續3年榮獲由智聯招聘、北京大學社會調查研究中心、北京大學國家發展研究院聯合發布的“中國年度最佳雇主30強”。

### 公司三年在“中國年度最佳雇主30強”排名

2021年  
第11名

2022年  
第15名

2023年  
第10名

**構建和諧勞動關係。**我們秉承公開、平等、競爭、擇優的招聘原則，確保員工錄用和職業發展不受種族、信仰、性別、宗教、國籍、民族、年齡、婚姻狀況、社會地位等任何因素的影響，對任何形式的歧視以及侵害員工權益行為採取零容忍的態度。我們為員工提供申訴渠道，印發《中國人民保險集團信訪工作辦法》，對員工就勞動合同、崗位安排、薪酬待遇等個人權益提出的異議事項，集團各級機構應當予以受理，並依法保護個人隱私。

**加強薪酬績效管理。**我們不斷完善綜合考核評價管理，個人績效薪酬與子公司/部門績效、個人業績等因素掛鉤，每年對全體員工績效進行評價，加強激勵約束，促進員工與公司共同發展成長。針對高級管理人員和對風險有直接或重要影響崗位的幹部員工設置薪酬延期支付及追索扣回制度，確保績效薪酬支付期限與相應業務的風險持續期限相匹配，防範生產經營中的違法違規行為。



2023年10月10日，集團公司黨委委員、執行董事、副總裁肖建友在人保壽險大連分公司與部分基層績優員工座談。

**人才引進留用。**我們聚焦戰略需要，不斷豐富和完善人才選拔標準及管理體系，建立了多元化的人才引進及內部培養機制。簡化招聘管理流程，分級分類授權，明確招聘重點管控方向，加大對高端人才、科技人才、專業人才引進力度，運用信息技術手段實現招聘工作全流程公開和一站式辦理。堅持注重基層實踐、實幹實績並重的用人導向，健全完善職務職級管理。

**民主溝通管理。**通過職工代表大會，保障員工知情權、表達權、參與權和監督權，鼓勵職工代表有序參與公司治理，將員工的民主管理權利落到實處。積極推進集體合同制度建設，穩步推進符合條件的機構建立集體協商制度，已簽訂的集體合同中涵蓋了女職工專項保護以及勞動者職業健康安全保護等內容。

## 促進員工發展

中國人保持續優化員工職業發展培養體系，為員工搭建廣闊的發展平臺，持續推進員工職業發展全周期培訓體系建設。

**加強員工培訓。**我們整合內外部優質培訓資源，搭建覆蓋所有員工的培訓項目體系、培訓資源體系和培訓管理體系，構建包括領導幹部培訓、專業人才培訓、新員工培訓在內的培訓體系，建立培訓部門與業務部門協作會商機制、培訓效果日常評估機制、培訓信息報送共享機制，推動培訓工作高質量開展。我們為員工提供全面的專業資質認證支持計劃，提供資源鼓勵支持參加專業資格考試獲取外部專業資質認證，如CFA、FRM、精算師職業資格等，助力打造高學歷、高素質、專業化員工隊伍。我們加強與高校合作，聯合培養專業人才，與復旦大學設立“復旦大學-中國人保公共衛生碩士學位項目”，與中國人民大學合作，聯合培養博士後研究人員，與清華大學合作舉辦“十四五規劃下商業健康保險發展戰略和模式創新”高級管理培訓班。



### 分類別培訓體系

#### 領導幹部

面向中高級領導幹部、年輕幹部、基層幹部，加強政治能力、領導能力、專業能力、經營能力等方面培訓提升。

#### 專業人才

鞏固既有專業人才優勢，着力解決重點領域專業人才緊缺問題，培養結構合理、素質優良、專業水平較高的專業人員隊伍。培養適應集團國際化戰略實施需要、既懂理論又懂實務的國際化專業人才。

#### 新入司員工

幫助新入職員工堅定理想信念，提升對中國人保的忠誠度和歸屬感，盡快轉變角色、融入人保、勝任崗位、提高效率。



◀ 2023年4月7日至18日，人保健康和清華大學合作舉辦“十四五規劃下商業健康保險發展戰略和模式創新”高級管理培訓班。

### 2023年員工培訓情況

	按性別劃分		按雇員類型劃分			
	男	女	公司領導	部門領導	處級領導	基礎職務序列人員
員工接受培訓的平均時數(小時)	150	155	164	119	153	152
員工接受培訓的占比(%)	86	88	99	88	91	86

說明：數據統計範圍為集團公司及各子公司總部。

**弘揚勞模工匠精神。**我們廣泛開展創先爭優，選樹典型榜樣，大力弘揚人保勞模工匠精神，為員工創造展現自我的舞臺。2023年，公司共43個單位和個人獲得金融五一獎項榮譽，其中4個單位獲得金融五一勞動獎狀，31人獲得金融五一勞動獎章，7個集體榮獲金融先鋒號，1個集體榮獲金融系統勞模和工匠創新人才工作室。



**43個** 單位和個人獲得金融五一獎項榮譽

**4個單位**

獲得金融五一勞動獎狀

**31人**

獲得金融五一勞動獎章

**7個集體**

榮獲金融先鋒號

**1個集體**

榮獲金融系統勞模和工匠創新人才工作室

### 關愛員工生活

中國人保建立了覆蓋全體員工的非薪酬福利體系，致力於營造身心愉悅、和諧健康、安全穩定的良好工作氛圍。

**福利保障。**我們建立規範化、市場化、人性化的福利保障體系，在維護員工的基本權益之外，為員工提供多層次的福利保障。持續完善全體勞動合同員工和勞務派遣員工福利保障體系，確保勞動合同員工和勞務派遣員工享有國家規定的公休日、法定節假日等休假權利，不斷優化全體員工的權益及福利保障項目。

**健康安全。**根據《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》等規定，公司在運營過程中無職業健康危害崗位。我們為員工按時繳納“五險一金”，辦理商業補充醫療保險，實施企業年金計劃，定期為員工開展健康體檢，建設健康管理中心提供健康監測、健康指導等服務，全方位保障員工身心健康。我們不斷完善應急處置機制，每年開展消防安全演練，被表彰為“北京市市級交通安全工作成績突出單位”“西城區消防安全工作先進單位”。

### 人保財險工傷數據

	2021年	2022年	2023年
因工亡故的人數(人)	10	5	7
因工亡故的人數占比(%)	0.006	0.003	0.004
工傷人數(人)	177	153	242
因工傷損失工作日數(天)	9217.5	8470	8392.5

說明：

1. 數據統計範圍為人保財險全系統，包括正式員工及派遣員工；
2. 工傷造成的死亡率 = 死亡人數 / 原有人數。

**關懷慰問。**我們組織實施全方位多維度的員工關愛工程，發揮“員工關愛基金”作用，幫助地震受災員工、病困員工、特困員工渡過難關，發放關愛基金494.2萬元。我們組織開展兩節送溫暖送萬福活動，集團領導慰問基層一線解難題送祝福。2023年，全系統走訪慰問基層網點1004個，慰問對象10495人，慰問病困員工1098人次。

訪慰問基層網點  
**1004個**

慰問對象  
**10495人**

慰問病困員工  
**1098人次**

**關愛女性員工。**我們高度關注女性員工福利待遇情況，積極解決女職工普遍關心的平等就業、薪酬分配、休息休假、教育培訓、成長成才、“經期、孕期、產期、哺乳期保護”、生育保險、專項體檢等問題，保障女性員工的合法權益。在辦公大樓設置母嬰設施及育兒場所，為哺乳期員工提供方便。



◀ 2023年3月，人保集團系統內多家分公司組織開展婦女節活動。

**開展文體活動。**我們積極開展多元化的文體活動，鼓勵員工在工作之餘培養發展個人興趣愛好。2023年集團工會組織開展了“送萬福、進萬家”、員工氣排球比賽、六一親子活動、健步走與戶外健身、全國“五小”等群眾性創新係列活動，展現員工風采，幫助員工更好地平衡工作與生活。



◀ 2023年10月，人保集團機關工會組織開展“展拼搏風采 譜卓越新篇”總部員工氣排球比賽，通過比賽促進員工交流，增進員工友誼，匯聚朝氣蓬勃和團結奮鬥的正能量。

## 深化合作交流，促進多方共贏

中國人保積極探索多方共贏的合作模式，加強與國家部委、地方政府、大型企業、科研院所等組織機構合作交流，深化互利合作，促進共同發展。

### 加強供應商管理

建立統一管理、動態評級的供應商管理體系。建成上綫“人保e采”管理系統，實現採購全程可追溯，形成以準入審核、績效評價、不良行為處理為核心的供應商管理新格局。

#### 嚴格依規行使監督管理責任

在採購工作中嚴格執行《集中採購管理辦法》《供應商管理辦法》《網上商城採購管理辦法（試行）》中對供應商選用、管理、考核等規定，遵守供應商監督管理要求

#### 規範供應商管理流程

完善《供應商不良行為處理流程指引》《供應商考核評價流程指引》等標準化操作流程，強化供應商管理的體系建設

供應商註冊時，要求其閱讀確認《供應商不良行為清單》，強化供應商參與集中採購的責任意識，防範供應商採購過程違規風險

#### 加強供應商全生命周期管理

依據完善的供應商管理體系，從供應商註冊、準入審核、履約評價、不良行為處理、黑名單管理，形成供應商動態管理，引導供應商良性競爭，督促供應商提升履約質量，防範供應商在採購各環節的環境及社會風險

#### 完善建立供應商全景信息庫

沉澱供應商在集中採購過程中的行為數據，通過可視化模型，多個維度展示供應商的素質能力，形成供應商“畫像”信息

▶ 中國人民保險集團股份有限公司“人保e采”商城榮獲中央企業電商化採購運營模式領先企業



## 中國人保合作供應商分布

供應商地區	2021 年	2022 年	2023 年
境內	580	2045	4711
境外	2	2	13

### 說明：

- 數據口徑為人保集團集中採購中心 2023 年統一組織完成的集中採購項目入庫供應商數量。
- 數據口徑調整為各年度累計注冊入庫的供應商數量，因 2022 年 10 月啓動供應商庫，啓用前的部分供應商在啓用後未注冊進入綫上供應商庫，與過去兩年披露數據存在部分差異。

**加強 ESG 的供應鏈傳導。** 供應商應遵守當地與環境保護相關的法律及法規，符合國家和地方的節能降耗政策，低碳運營，合規排放。鼓勵供應商建立并保持環境管理體系，制定環境政策和方針，確定環境管理目標和管理方法，并進行溝通，適當時在供應鏈上傳遞環保理念。我們重視綠色採購，優先採購節能環保產品，發揮對綠色消費的推動和示範作用。

**加強對外包類集采項目供應商履約管理。** 通過現場檢查、錄音錄像、檔案檢查等方式，全盤開展項目合規審查，并要求子公司遵守外包管理制度規定，嚴控合作廠商管理。2023 年，完成 2 次供應商評價，涉及 1046 家集中採購供應商，3014 個項目的評價，其中 2 次評價中均為良好以上的供應商 933 個，占比約 90%，認定納入黑名單管理供應商 10 家。

## 攜手行業共進

**持續深化政企戰略合作。** 2023 年，我們推進與 20 餘家省級地方政府戰略協議商洽工作，與河南、河北、陝西、遼寧等地方政府簽署戰略協議。強化與國家部委合作交流，與住建部成立合作專班，推進雙方在住房安全保險、房屋養老金“保值增值”等領域務實合作，拜訪工信部、地震局、國家體育總局等部委，商洽推動科技保險、巨災保險、體育保險、文物保險等多領域項目合作。

**加強國內外企業合作交流。** 與一汽集團、中國海油、中國商飛、聯想集團等大型企業客戶簽署戰略合作協議，推進業務合作擴面深耕。加強國內外金融同業交流合作，與慕再、瑞再、安盛、住友生命、安聯、蘇黎世保險等境外同業互訪，推動子公司組建工作小組，建立工作機制，推進互利共贏合作。

協會名稱	成員資格
日內瓦協會（GA）	會員
亞洲金融合作協會（AFCA）	常務理事會副理事單位
國際海上保險聯盟（IUMI）	會員
國際信用保險和保證協會（ICISA）	會員
國際信用和投資保險人協會（BERNE）	會員
亞非保險再保險聯合會（FAIR）	會員
國際航空航天承保人聯合會（IUAI）	會員
國際健康險協會	會員
“可持續市場倡議”中國理事會	理事單位
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事
中國保險行業協會	名譽會長
中國金融學會	常務理事單位
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國保險資產管理業協會	常務理事
中國災害防禦協會	發起單位、副會長單位
中國海商法協會	輪值會長單位
中國內部審計協會	會員
碳中和行動聯盟	理事
中國“一帶一路”再保險共同體	理事會主席
“一帶一路”綠色發展國際聯盟	首批會員單位
“一帶一路”保險交流促進平臺	會員
中保保險資產登記交易系統有限公司	會員
中國國際商會	副會長單位
中國上市公司協會	會員
中國互聯網金融協會	副會長單位
上海保險交易所股份有限公司	會員
香港中國企業協會	會董單位
香港華商保險公會	會董單位
北京金融科技產業聯盟	常務理事長單位

# 推進科技創新，優化客戶服務

中國人保堅持以客戶為中心，在董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，推動全面落實消費者權益保護工作，切實保障消費者公平交易、投訴舉報、隱私保護等合法權益，持續提升服務質量，優化客戶體驗。

## 強化科技賦能

我們制定實施數字化能力提升行動方案，加快推進數字化建設，深化科技賦能，推動產品和業務模式變革創新，強化人工智能等新技術在保險場景中的應用，優化運營流程，提升系統數字化、智能化運營水平。



**完善數字化治理機制。**成立集團數字化發展委員會，統籌領導集團數字化建設和發展工作，加快推進科技板塊職能架構優化，加強數據中心建設，不斷增強科技賦能主業、服務一線能力。

**提升服務線上化智能化。**推進一體化觸面運營能力，結合社會熱點和營銷日歷深耕內容矩陣，精細化互聯網推廣，平臺用戶規模不斷提升。完善統一智能平臺建設，優化AI開發平臺功能，儲備120餘種基礎AI能力，推廣落地100餘個智能化場景。推動“文曲星”等自研智能技術及數據模型產品融入主要業務場景，“文曲星”已在慢特病門診處方抽取等40餘個業務場景應用，周調用量超1.4萬次；智能陪練已在全國推廣應用，年累計使用超47萬次；OCR、人臉識別、ASR及自研AI服務對接超70個應用，日均調用量超100萬次。

◀ 2023年5月11日，集團公司黨委委員、副總裁張金海赴人保財險安徽合肥續保團隊職場調研科技賦能情況。



儲備基礎AI能力  
120餘種

推廣落地智能化場景  
100餘個

## 案例 強化人工智能技術合作研發應用

人保科技與認知智能全國實驗室、科大訊飛簽署技術合作協議，推動大模型技術在保險業務場景中的應用研究，賦能主業業務發展，着力構築科技基礎設施運營、軟件產品研發、數據治理、共享運營、新技術應用等方面的科技服務能力。



**簡化理賠流程和手續。**自主研發人保安瀾-大災救援與理賠服務平臺，為農田、農房、車輛等受災標的量身打造智能語音報案、農房理賠一站式服務、救援過程可視化管理、車輛推定全損、車輛委托處置電簽服務、RPA（流程機器人）車輛理賠案件自動化處理等科技工具，提升案件處理效率。

**加強知識產權保護。**我們重視知識產權保護管理工作，確保科技創新成果有效地轉化為實際應用價值；在保護自身知識產權的同時，不侵犯他人的知識產權成果，並嚴令禁止員工參與侵犯知識產權的活動，在遇到涉及知識產權的問題時，公司將開展相關調查，以確保自身與他人的知識產權受到保護與尊重。

## 優化服務體系

我們進一步將客戶服務納入公司治理體系，持續發揮董事會、監事會、管理層職責作用，推動子公司完善消費者權益保護審查、信息披露、教育宣傳等工作機制，切實發揮主體責任。

**持續提升客戶服務質量。**我們搭建客戶滿意度調研體系，了解客戶在不同業務環節的服務評價水平。創新研發《要客服務清單》，根據企業客戶的經營特點、行業性質、業務範圍等情況，進行全面風險分析，“一客一策”匹配相應產品，“一客一單”提供服務方案，受到客戶高度評價。優化理賠服務流程，前置理賠調查，開通理賠上門服務，大幅縮短理賠支付時效。

**着力提升客戶滿意度。**修訂完善集團消費者權益保護評價辦法，優化考核指標，科學評估消費者保護工作成效，做好消保監管評價與整改。定期分析客戶投訴數據，推動子公司全面開展投訴整治，組織子公司做好12378熱線擴容應對工作，推進各渠道投訴及騷擾電話纜索排查處置。

## 保險消費投訴量

年度	億元保費投訴量（件 / 億元）			萬張保單投訴量（件 / 萬張）		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人保財險	4.12	1.63	1.84	0.01	0.00	0.00
人保壽險	5.66	3.38	1.52	0.34	0.12	0.55
人保健康	11.09	6.47	3.37	0.08	0.04	0.23

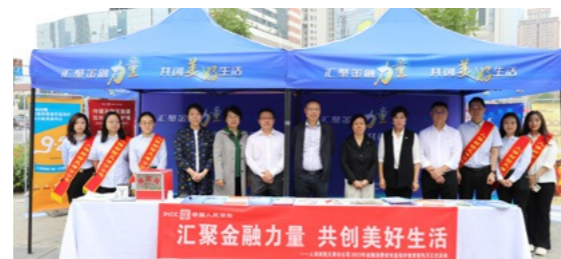
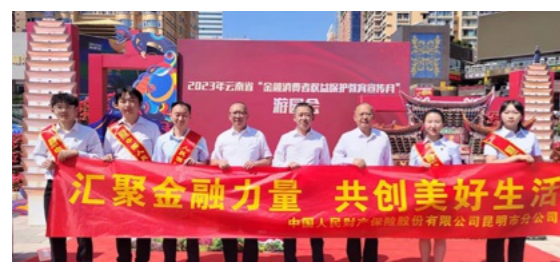
### 說明：

1. 數據來源于監管部門通報數據，沿用監管部門通報形式保留兩位有效小數。
2. 2021-2022年監管機構發布的通報為當季投訴情況通報，2021-2022年為當年第四季度數據；2023年監管機構改為季度累計投訴情況通報，2023年為年度數據。

## 案例 開展“金融消費者權益保護教育宣傳月”活動

中國人保積極開展由國家金融監管總局、人民銀行、證監會、網信辦聯合舉辦的2023年“金融消費者權益保護教育宣傳月”活動，聚焦人民群眾對金融知識的迫切需求，向廣大金融消費者普及基礎金融知識，提示金融風險，倡導理性消費、價值投資觀念。

- 普及金融知識，傳播金融正能量
- 防範非法金融活動，提高金融安全意識
- 倡導理性消費理念，樹立價值投資觀念
- 開展誠信文化建設，促進市場公平有序
- 辦好為民實事，回應社會關切



## 案例 “友誠”“友愛”“友氧”客戶節活動

2023年6月，人保壽險組織開展以“友誠”“友愛”“友氧”三大場景為主線的客戶節活動，在36個中心城市接力舉辦“友氧鮮氣跑”線下跑團活動。并持續改進運動健康平臺的服務，關注客戶的健康運動需求，為客戶提供全面的健康運動服務，滿足客戶對健康運動、品質生活的美好追求。



## 隱私與數據安全

我們高度重視并持續加強客戶隱私保護工作，根據《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規要求，對個人信息數據使用作出嚴格規定。

**隱私保護。**我們充分保障個人信息主體權利，進一步在產品服務流程中落實關於個人信息保護、未成年人網絡保護等要求，確保在使用個人信息前取得客戶授權。2023年，集團（含子公司）未發生因客戶隱私泄露導致的行政處罰案件。

**第三方數據處理。**公司業務外包委托第三方處理數據依據“最小必要”原則控制委托數據的範圍，并采用脫敏或加密處理等方式，簽訂權責明晰的協議，在安全可控的環境中共享數據，在滿足業務目標的同時保障數據安全。公司不會將個人隱私數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在未經客戶授權的前提下將客戶信息共享給合作伙伴、關聯公司。



**數據最小化收集和留存。**公司嚴格遵循“影響最小、範圍最小”數據收集原則，在公開披露的隱私政策、授權協議書等各類文本中明確告知客戶個人信息收集、存儲、使用加工、傳輸、公開、刪除等全生命周期處理措施。公司承諾對超出使用範圍或必要保存時間的信息進行刪除，並依法獲取客戶同意。

**信息安全。**我們採用業界標準的安全防護措施保護客戶提供的個人信息，防止數據遭到泄露、篡改或丟失。例如，在應用與服務之間交換數據時受 SSL 加密保護；對官網提供 https 安全瀏覽方式；使用技術確保數據的保密性；使用受信賴的保護機制防止數據遭遇惡意攻擊；部署訪問控制機制，確保祇有授權人員才可訪問個人信息。

中國人保印發《個人信息保護內控合規管理指引（2022 年版）》，在建立健全個人信息保護機制、規範個人信息存儲、傳輸和查詢、規範客戶個人信息收集及使用、保障個人信息主體權利、規範個人信息對外提供等方面對全集團範圍內員工（包括正式員工、兼職人員及外包人員）開展業務時的個人信息保護工作提出了明確指引。

1. 按照中國相關的法律、法規、標準，以及其他國家、地區的通行做法，我們保障客戶訪問、更正和刪除個人數據的權利。
2. 我們已使用符合業界標準的安全防護措施保護客戶提供的個人信息，防止數據遭到未經授權的訪問、不當公開披露、不當使用、不當修改、損壞或丟失（以下簡稱“個人信息安全事件”）。我們會採取一切合理可行的措施，保護客戶的個人信息。例如，我們會採取權限控制、隱私保護培訓等安全措施。
3. 我們會嚴格按照授權範圍使用和保護客戶的個人信息，除政府、監管和司法機關要求共享等情況下，我們不會向任何第三方提供客戶的個人信息。
4. 我們會採取一切合理可行的措施，確保未收集無關的個人信息。我們祇會在達成本隱私政策所述目的所需的期限內保留客戶的個人信息，除非需要延長保留期或受到法律的允許。
5. 中國人保重視涉及中介、第三方機構時的個人信息保護，通過監督等方式，確保中介、第三方機構遵守個人信息保護相關法律規定。當中介、第三方盜取、傳遞個人隱私信息時，將被拉入供應商黑名單。
6. 集團及子公司履行個人信息處理者的法律義務，對個人信息實行分類管理、採取安全技術措施、對個人數據保護制度開展定期審計、制定並組織實施個人信息安全事件應急預案，保障個人信息安全。

**能力提升。**為全面普及網絡安全知識、強化全員安全意識和防範能力，開展“2023 年度網絡安全宣傳周”活動，對網絡安全法律法規、郵件安全、賬號口令安全、個人信息保護、辦公安全進行培訓宣傳。

**合規審計。**定期開展隱私與數據安全審計工作，強化對隱私與數據安全的監督評估，重點評估信息安全政策和系統的有效性、安全性和充分性，在審計過程中開展相關測試，並根據審計結果強化安全機制建設、隱私安全技術可控、分類分級精細化等方面的工作。

**管理認證。**持續開展國際認可的信息安全管理體系認證工作，持續強化整體信息安全與隱私保護能力與管理水平。

2023 年 10 月，人保健康、人保金服通過 ISO/IEC 27001:2013 標準信息安全管理体系認證。



2023 年 12 月，人保集團北方信息中心順利通過 Uptime M&O 認證，成為國內保險行業首個同時獲得 Uptime T4 設計及 Uptime M&O 運營最高等級雙認證的數據中心。



# 致力公益慈善，積極回饋社會

中國人保堅持與社會共享資源價值，持續做好定點幫扶工作，致力公益慈善與志願服務，不斷創新工作思路舉措，加大資源投入力度，在消除貧困、增進福祉、促進發展、保護環境等公益事業中持續貢獻人保力量。

## 支持定點幫扶

**扎實幫扶工作。**中國人保定點幫扶黑龍江樺川縣、陝西留壩縣、江西吉安縣和樂安縣，2023年新增四川紅原縣。2023年集團直接投入無償幫扶資金4500萬元、引進無償幫扶資金1600萬元，累計培訓鄉村振興基層幹部、技術人員和致富帶頭人8154人次。在2023年中央單位定點幫扶考核中，中國人保連續第五年獲得中央單位定點幫扶考評最高等次“好”。



◀ 2023年10月11日，集團公司黨委委員、副總裁于澤到樺川縣調研了解定點幫扶和農業保險開展情況。

## 案例 開展校園足球特色教育幫扶項目

中國人保在留壩縣開展了中小學校園足球特色教育幫扶項目，累計捐贈60萬元用于邀請專業教練、培訓師資、採購足球等培訓用品、租賃專業場地訓練等，整合了全縣義務教育階段校園足球發展的優質資源，幫助山區學子的特長培養和求學出路，助力留壩縣校園足球訓練水平穩步提升。2023年，留壩縣中學高中女子足球隊在陝西省青少年校園足球高中聯賽中獲得冠軍。



完成直接購買、幫助銷售定點幫扶縣和其他脫貧地區農產品

**6448**萬元

**加大消費扶貧力度。**我們致力為定點幫扶縣打造“內生式”幫扶模式，搭建中國人保消費幫扶平臺，支持定點幫扶縣發展鄉村產業，平臺供應商覆蓋15省51縣155家，上架銷售農產品1585款，2023年完成直接購買、幫助銷售定點幫扶縣和其他脫貧地區農產品共計6448萬元。



基金會捐贈支出

**1280**萬元

## 參與公益慈善

我們以中國人保公益慈善基金會為平臺，在大災救助、教育救助、醫療捐助、環境保護、文化公益、關愛弱勢人群等領域開展全方位公益慈善活動，打造了“中國人保母親健康快車”“中國人保國學希望教室”等公益品牌項目。2016年12月迄今，基金會被民政部認定為“AAAA基金會”和“慈善組織”。2023年基金會捐贈支出1280萬元，榮獲“中國紅十字奉獻獎章”。



**積極響應大災救助。**2023年面對河北暴雨，中國人保第一時間落實黨中央和國務院關於搶險救災相關部署，向河北涿州洪災地區捐款500萬元，全力支援當地災後重建。“杜蘇芮”大災期間，人保財險向北京、天津、河北、吉林、黑龍江共計近10萬應急救援人員捐贈團體意外保險，保障應急救援人員在搶險救援、巡堤查險、灾情核查等防汛救災過程中遭受意外傷害導致的身故、傷殘、及醫療費用。

### 案例 愛心相助 同舟共“冀”

“一方有難，八方支援”，人保係統各級工會貫徹落實集團黨委部署，號召廣大員工以實際行動攜手災區人民風雨同舟、共渡難關。10元、50元、100元、1000元……，在短短幾天時間內，全係統員工共捐款500萬元，為支持河北涿州災後重建貢獻人保力量！



**關愛女性身心健康。**2023年向紅原縣等貧困地區捐助10輛“母親健康快車”，幫助提高當地群眾的健康意識和婦女兒童醫療衛生條件，緩解婦女因病致貧的困境。開展“母親健康快車”愛心義診活動，在貧困地區開展義診、講座、培訓及入戶探訪等活動，為當地群眾提供直接、優質的醫療服務。

### 案例 向四川紅原捐贈“母親健康快車”

一輛輛“母親健康快車”，就像一座座流動的醫院，為基層醫院搶救孕產婦和危重病人贏得了寶貴時間。中國人保連續多年支持健康公益事業，自2013年起，累計向新疆、西藏、雲南、甘肅、貴州、四川等地捐贈“母親健康快車”131輛，為經濟相對落後、交通不便的貧困山區、鄉村群眾提供健康諮詢、義診、免費健康檢查、免費接送孕產婦住院分娩等，累計超過257萬人次受益，被當地村民們親切地稱為“健康車、幸福車、救命車”。



**助力貧困地區教育事業發展。**向甘肅省宕昌縣教育局捐贈80萬元，專項用於支持宕昌縣職業教育烹飪實訓室建設項目，幫助提高當地職業教育學生的從業技能。向中國青少年發展基金會捐贈100萬元，資助廣西壯族自治區、湖北省20所農村學校食堂建設，幫助農村學校提高供餐能力。



▲ 人保基層員工參與開展抗洪救災，看望困難老人。

### 志願公益活動統計

公司	服務時長（小時）			參與人數（人）			受益人數（人）		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
總計	147024	566809	79566	29830	16165	19762	681060	1272671	731514

說明：統計範圍包含人保財險、人保壽險、人保健康。



# G

**治理篇**  
GOCERNANCE

- 堅持黨建引領
- 提升治理能力
- 強化合規建設
- 全面風險管理
- 利益相關方溝通

# 堅持黨建引領

2023年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，中國人保堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真學習貫徹黨的二十大和二十屆二中全會精神、中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，扎實開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育，認真配合中央巡視“回頭看”，切實抓好巡視“回頭看”整改工作，全面落實新時代黨的建設總要求，深入推進新時代黨的建設新的偉大工程，切實把黨的政治優勢、組織優勢轉化為發展優勢和治理效能。

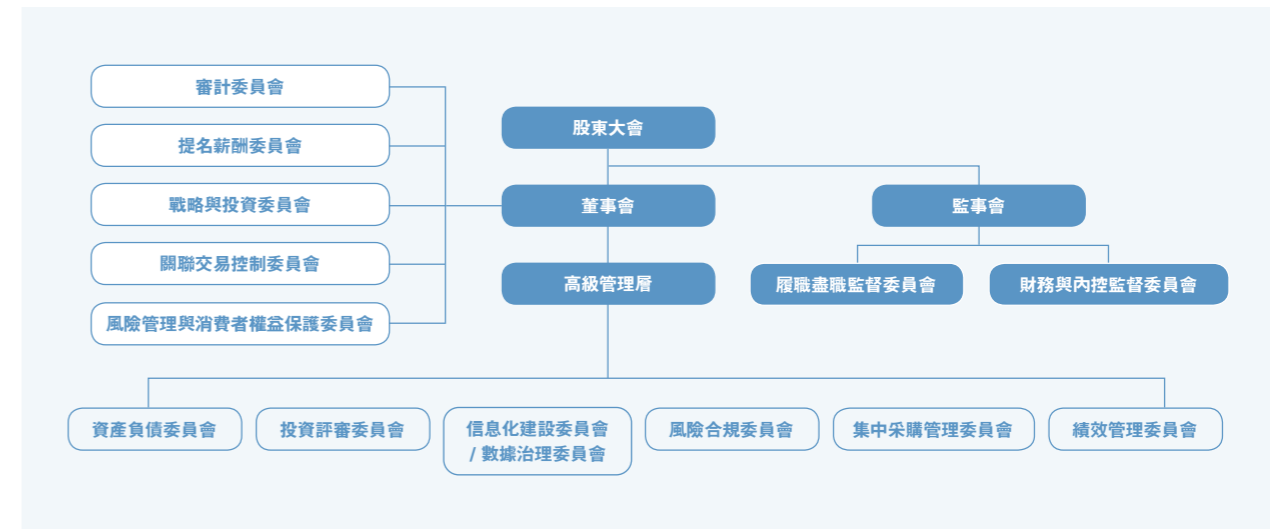
**扎實開展學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育。**自2023年4月開始，集團黨委牢牢把握“學思想、強黨性、重實踐、建新功”的總要求，聚焦主題主線，錨定目標任務，務實緊湊、一體推進重點措施落實，全程指導督導、示範帶領八千多個黨組織、九萬多名黨員幹部，接受了一次深刻的黨性教育洗禮。集團黨委帶頭舉辦為期7天的讀書班，推動理論學習走深走實。集團黨委班子成員深入子公司總部以及16個省市縣機構開展調研，累計調研30餘次。主題教育調研共發現各類問題9492個，針對性制定解決措施1.4萬餘條，有效推動解決高質量發展中存在的問題。



**切實抓好中央巡視“回頭看”整改工作。**從政治高度充分認識中央巡視“回頭看”的重要意義，把接受中央巡視“回頭看”作為一次“政治體檢”，把抓好整改工作作為重要政治任務。集團黨委定期召開整改專題會，加強全流程跟踪調度，切實推動責任落實，針對重難點問題，開展專項治理，逐一制定治理方案，持續推進問題整改。

# 提升治理能力

中國人保嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》等相關法律，依照銀保監會相關監管規定、上海證券交易所和香港聯交所最新上市規則及本公司章程等，持續完善公司治理。



## 2023年董事會人員構成情況

項目	類別	人數(人)	占比(%)
性別	男	12	85.71
	女	2	14.29
年齡	≤ 30歲	0	0
	31-50歲	1	7.14
	>50歲	13	92.86
獨立性	獨立董事	5	35.71
民族	漢族	14	100

**規範治理機制。**按照現代企業制度要求，依據法律法規和監管規則，規範建立股東大會、董事會、監事會、管理層（“三會一層”）治理結構，制定完善公司章程、三會議事規則、專業委員會工作規則等制度文件。“三會一層”按照章程規定和職責定位，依法組織召開會議，認真履行職責，實現決策、執行、監督協調運轉、有效制衡。

2023年，公司召開3次股東大會，審議及審閱議案15項；召開10次董事會會議，審議及審閱議案80項；召開33次董事會專業委員會會議，研究討論議案118項；召開7次監事會會議，審議及審閱議案61項。

公司董事會鑰定建設卓越董事會目標，通過創新建立董事會重要議案預溝通機制，創新建立董事會專委會年度專題調研機制，創新反向路演“請進來”溝通機制，主動加強與中小投資者溝通，持續提升投資者回報，強化自願性披露，實現 ESG 與業績聯動披露等方式，強化在規範中創新，努力提升公司治理效能、投資者滿意度和信息披露透明度，獲得資本市場和權威機構認可。

2023 年，公司榮獲第十三屆中國證券金紫荊獎“最佳上市公司”、中國上市公司協會“2023 上市公司董事會最佳實踐”案例、中國上市公司協會“上市公司 2022 年報業績說明會最佳實踐”案例、證券時報“中國上市公司投資者關係天馬獎”、上交所“2022-2023 年度信息披露工作 A 級評價”等獎項。



上交所 2022-2023 年度信息披露工作  
**A 級評價**



▲ 2023 年 5 月 18 日，集團公司董事會風險管理與消費者權益保護委員會赴寧波開展“融資性信保業務風險管控”專題調研。



▲ 2023 年 5 月 19 日，集團公司董事會戰略與投資委員會赴寧波開展“綠色金融發展”專題調研。



▲ 2023 年 5 月 23 日，集團公司股權董事赴中石油新疆油田公司油田作業區開展“保險業減災防災機制建設”調研。

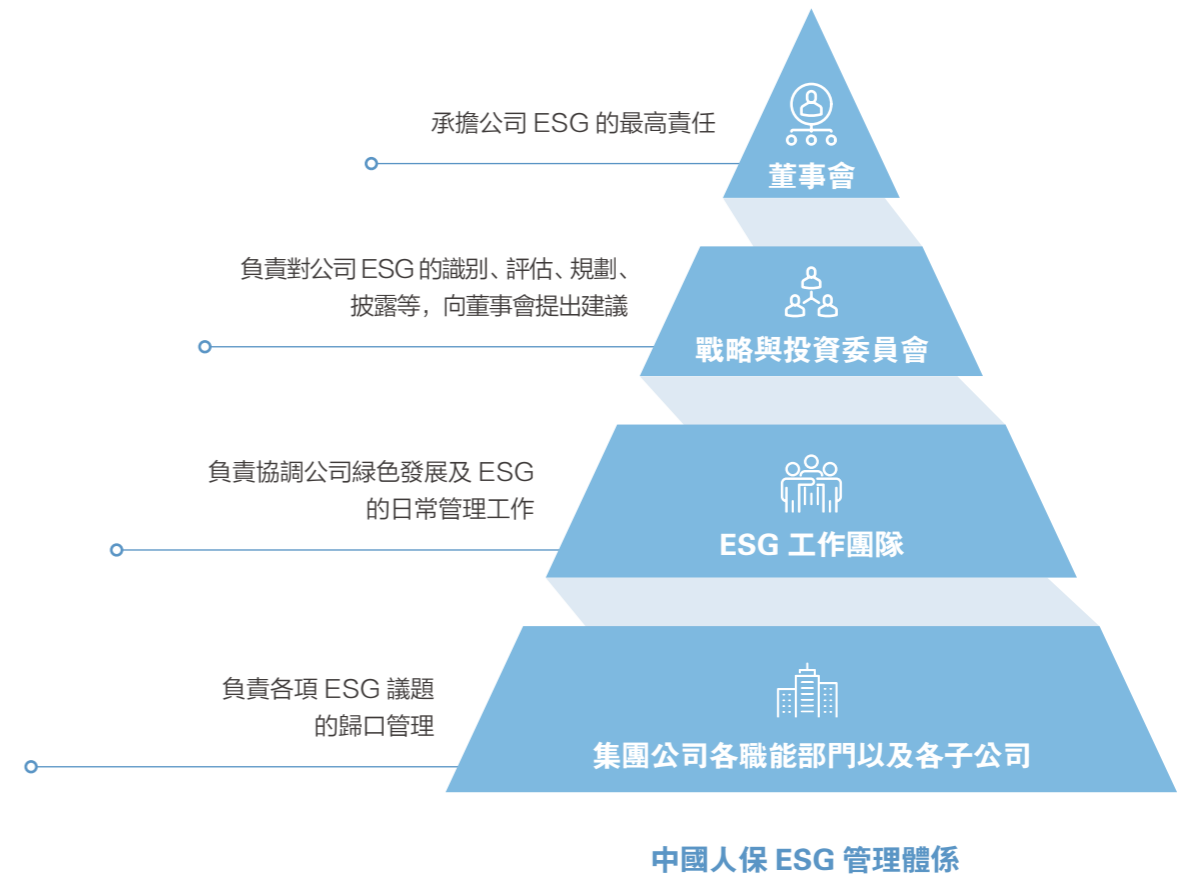


▲ 2023 年 7 月 11 日，集團公司股權董事赴甘肅開展“保險助力制種業”課題調研。

**完善 ESG 管治架構。**中國人保推動 ESG 全面融入公司發展戰略、經營決策及日常管理工作，以追求經濟、社會、環境的綜合價值貢獻為目標，持續推動集團與利益相關方全面、協調、可持續發展。

我們持續優化完善 ESG 管理體系，推動完善集團董事會、管理層、ESG 主管部門及相關部門、各子公司的職能職責，保障 ESG 管理工作有序開展。2023 年，董事會在決策過程中充分考慮戰略與投資委員會關於集團可持續發展報告及建議。2023 年，董事會下設專業委員會完成《關於國內保險業綠色金融發展實踐的調研報告》《關

於融資性信保業務風險管控的調研報告》《關於子公司激勵約束機制情況的調研報告》《關於集團內資源共享類關聯交易定價規則的調研報告》《關於國有保險資本運營管理與控制的調研報告》等研究報告。董事會審議集團可持續發展報告（社會責任報告）并對外披露。



**建立涵蓋 ESG 因素的綜合績效考核體系。**進一步完善考核機制，將服務國家發展戰略和實體經濟、發展質量、風險合規、經營效益等指標納入子公司考核範疇，兼顧規模、效益、價值與質量，突出長期效益，注重業務發展的可持續性。優化完善集團高質量發展評價指標體系，在體系中納入 ESG 績效指標，制定印發《中國人民保險集團高質量發展評價辦法（試行）》，推動高質量發展成效與考核評價掛鉤，引導各公司更加關注服務國家戰略、發展質量效益、改革創新、風險防控，有效履行國有企業政治責任和社會責任。

根據財政部《商業保險公司績效評價辦法》、原銀保監會《銀行保險機構公司治理準則》《銀行業保險業綠色金融指引》等有關規定，制定印發《中國人民保險集團年度綜合考核評價管理辦法》，建立貫通“預算、合同、考核、薪酬”各環節的考核評價流程，將考核結果作為績效改進、薪酬分配、人力資源配置、激勵約束等的重要依據。

## 董事會 ESG 聲明

中國人保董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所的環境、社會及管治（ESG）報告的披露要求。

公司董事會負責監管中國人保 ESG 關鍵議題的承諾和表現。根據香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》最新有關要求，公司對董事會議事規則、董事會戰略與投資委員會工作規則進行了修訂。《中國人民保險集團股份有限公司董事會戰略與投資委員會工作規則》第九條規定“戰略與投資委員會的主要職責”中包括：制訂及修改公司在環境、社會和治理等企業社會責任方面的政策，審議以下相關事項，并向董事會提出建議：

1. 公司環境、社會和治理管理體系的建設方案；
2. 對可能影響公司發展的環境、社會和治理相關因素的研究及評估；
3. 公司環境、社會和治理工作的規劃及落實情況；
4. 公司環境、社會和治理等披露資料。

此外，為貫徹落實中國銀保監會印發《銀行業保險業綠色金融指引》，加強綠色低碳轉型風險管理，加大對碳減排重點領域的金融支持，公司在治理、內控管理與信息披露等方面構建與綠色低碳循環發展相適配的綠色金融工作體系，建立并完善相關內部管理制度和流程，建立環境、社會、治理風險管理的政策、制度和流程。

董事會參與 ESG 實質性議題的識別過程，審視識別結果，每年審議公司可持續發展報告，并將此作為公司風險和機遇識別的重要參考信息。對上一年度公司 ESG 事宜進行全面的評估，并對下一年度 ESG 事宜提出工作建議。公司編制《董監高通訊》，刊發 ESG 相關政策、公司及同業 ESG 工作進展。

未來，中國人保董事會將進一步完善 ESG 風險管理、信息收集、匯報制度，制定可持續發展戰略和目標，并將其融入企業日常工作中。

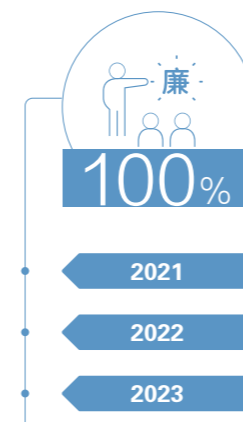
## 強化合規建設

中國人保不斷健全完善商業行為準則與規章制度建設，加強規範化管理，及時組織相關部門開展規章制度制定修訂及廢止失效清理工作，持續做好集團規章制度匯編更新。



2023年5月23日，集團公司黨委委員、駐集團紀檢監察組組長石青峰調研基層紀檢監察工作。

### 接受反腐敗培訓 人數占比



**反壟斷和反不正當競爭。**加強對《反壟斷法》及配套規則的研究，印發《中國人民保險集團反壟斷合規管理指引》，組織開展反壟斷相關合規培訓，切實增強集團反壟斷合規管理能力；研究《反不正當競爭法》在保險業的適用問題，形成《新形勢下保險業不正當競爭行為法律適用和執法問題芻議》研究報告。

**反舞弊。**進一步規範信訪舉報處置、管理，加強廉潔管理。規範問題線索處理工作，定期統計分析全系統信訪件辦理情況，督辦重點案件。發布防控操作指引，對廉潔風險點及關鍵崗位，提出針對性防控舉措。

**反腐敗。**着力強化正風肅紀反腐，建立領導幹部作風測評系統，開展作風測評，組織系統 18 萬名幹部員工對 2.5 萬名領導幹部評分。加強警示教育，制作《祛疴治亂》中國人保警示教育片，在春節、中秋、國慶等重要時間節點，向集團機關黨員幹部發送黨風廉政提醒短信，加強節假日監督。

**反洗錢。**推動集團公司及相關子公司完善反洗錢制度體系，強化反洗錢信息系統建設。公司牽頭子公司採購反洗錢黑名單數據，并持續監測使用情況。組織子公司對高風險主體進行排查，開展和參加反洗錢相關培訓，按時向監管機構報送反洗錢工作報告。2023 年，公司本級無已審結的貪污訴訟案件和與洗錢相關的刑事案件。

**舉報人保護。**參照國家《信訪工作條例》等有關政策法規，制定《中國人民保險集團信訪工作辦法》，規範全集團信訪舉報工作，為內部員工、外部客戶、供應商等提供信訪舉報途徑，並嚴格做好舉報人保護工作。舉報人可以使用實名或匿名方式，通過電話、傳統信件、電子郵件等線上線下渠道進行信訪舉報。制定《員工違規行為處罰辦法》《員工違規行為處罰實施細則》《高級管理人員問責管理辦法（試行）》等制度，規定如果出現對舉報人的打擊報復事件，公司將根據事件嚴重程度對直接責任人處以警告、記大過、降級、撤職或開除處分。

## 全面風險管理

**完善風險管理架構。**董事會是集團全面風險管理的最高決策機構，對全面風險管理工作的有效性負責，審批集團風險管理工作的中長期規劃，全面風險管理的總體目標、風險管理策略、基本制度和重要風險解決方案；審批集團整體的風險管理政策及其風險偏好、風險容忍度，風險管理組織機構設置及其職責；審批集團風險評估報告、償付能力報告和集團資本規劃；持續關注風險狀況，監督管理層對風險進行有效的管理和控制等。

**集團建立健全縱橫結合的風險管理架構。**縱向上，風險管理架構貫穿董事會、管理層及其各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構。橫向上，風險管理的“三道防線”按照各自職能分工協作。同時，持續優化風險管理體系，提升風險管理能力，組織開展風險評估，保障風險管理實施的有效性。各子公司在中國人保統一的風險管理體系框架下，按照集團風險管理政策和相關管理要求，建立相應風險治理機制和風險管理體系。

**健全風險管理制度。**進一步完善風險管理相關制度與各專項風險管理辦法，健全制度頂層設計；強化集團風險統籌、協調的管控機制，優化風險合規績效考核；完善重點業務風險監控機制，持續優化監測內容與報告模式，強化對新增風險的識別，加強對重點業務、重點風險的動態監控；持續完善重要風險事件處置機制，更新集團恢復和處置計劃，提升重要風險應對能力，平穩化解重要風險。

建立風險評估機制，持續對各類重要風險進行分析及評估，不斷強化風險動態監測，除向董事會進行年度報告外，每半年對集團全面風險狀況進行深入評估，每月度對敏感風險指標及重點業務領域風險情況進行分析，每周對重要風險事項進展進行跟踪。同時，定期對集團境外機構和境外投資風險進行專項評估和報告。

**優化風險管理工具。**在風險管理環境建設方面，進一步完善風險偏好體系，優化壓力測試模型及經濟、非經濟因子，編制年度風險偏好陳述書，作為統一整體集團風險管理政策的有效工具，同時構建風險偏好體系日常運行機制，推進風險偏好向分支

機構和業務部門進行傳導與落實。在風險信息化管理方面，推動智能風控平臺建設，進一步提升風險管理信息化、智能化水平。在風險排查方面，建立了投資風險監測和排查機制，常態化進行市場風險監測，及時開展專項風險排查，在摸清風險底數的基礎上，有效防範投資風險。

**完善內部控制體系。**建立全面覆蓋、重點突出、相互制衡、適應集團實際、成本效益適當、風險導向的內部控制體系。內控體系貫穿決策、執行和監督全過程，覆蓋公司及所有子公司的各種業務和事項，重點關注重要業務事項和高風險領域，在治理結構、機構設置及權責分配、業務流程等方面互相制約、互相監督，兼顧運營效率與風險管控。

**持續強化審計監督。**扎實推進第三道防線建設，建立審前、審中、審後的整套業務管理機制，積極拓展審計監督的廣度和深度，一體推進揭示問題、規範管理和促進改革。2023年度集團公司開展各類審計項目1201個，包括經濟責任審計315個、機構審計607個、專項審計279個，對業務合規、反洗錢、反欺詐、消費者權益保護等領域持續加強審計監督。





# 利益相關方溝通

中國人保構建了有效的利益相關方溝通機制，通過業績發布會、客戶節等溝通活動，了解不同利益相關方對公司的要求、期望及建議，與利益相關方保持緊密、真誠的對話，傾聽利益相關方的聲音及訴求，努力回應和滿足利益相關方的期望，贏得利益相關方的信任。

加強投資者溝通。中國人保通過業績發布會、開放日，新聞媒體、宣傳矩陣進行有效傳播，提升集團在資本市場的品牌形象；強化路演，把集團經營舉措、高質量發展介紹給投資者、分析師，健全信息反饋機制，及時把資本市場的意見建議帶回管理層，傳導到業務板塊。境內、境外投資者聯動，吸引境內保險資管、公募、私募基金，以及國際上的價值型投資者；為中小投資者提供參加股東大會、業績說明會、投資者開放日的便利，充分利用投關電話、郵件、上證 E 互動與中小投資者進行密切溝通，上證 E 互動提問回答率 100%，回復率位居上市保險公司之首。2023 年，召開 325 場推介會，溝通投資者 1618 家 / 次，赴香港、新加坡路演 13 場，拜訪機構投資者 21 家。



2023 年 8 月 30 日，公司在北京舉行 2023 年中期業績發布會。

2023 年 11 月 10 日，公司在寧波市舉行以“風險減量服務 助力高質量發展”為主題的投資者開放日活動，向資本市場宣導公司在風險減量服務方面的探索、實踐和取得的成效。

## 利益相關方列表

利益相關方	相關方期望	參與及溝通方式
股東和投資者	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和運營 廉潔的商業環境 健全的風險管理（包括環境、社會和治理） 負責任的投資理念 ESG 評級結果	股東大會 企業年報和公告 業績發布會 投資者開放日 回應 ESG 評級機構
客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 客戶權益保護 客戶隱私保護 弱勢群體服務	客戶節 座談和回訪 專項滿意度調查 微博、微信公眾號等媒體 熱線電話 公司網站及網上商城
員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 職業健康安全 和諧健康的工作環境 良好的福利待遇及薪酬制度	職代會和工會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授和網絡培訓 互助關愛活動
合作伙伴	廉潔的商業環境 合作共贏的伙伴關係	戰略合作協議 規範和評估 行業協會
政府和監管機構	支持國家戰略方針的推進 廉潔的商業行爲 響應國家戰略、承擔央企和上市企業社會責任 促進行業發展和交流	政府部門工作會議及交流 回歸保險本源，保障社會民生並定期報告 參同行業協會和學會的重大課題及政策研討
媒體和公眾	改善民生 促進社會管理 慈善公益 透明信息公開	承擔政府民生項目 志願者活動 慈善捐助和定點幫扶 透明披露信息 提供宣傳資料
自然環境	綠色運營 保護環境 氣候變化	產品創新 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

**實質性議題識別。**中國人保按照可持續發展相關標準以及國家戰略、保險行業規範等要求，通過對標分析和利益相關方調研等識別可持續發展相關議題，從“對利益相關方評價和決策影響的重要性”和“對經濟、環境和社會影響的重要性”兩個維度篩選出具有較強實質性的關鍵議題，並將 ESG 議題全面融入集團的運營管理工作，加強可持續發展管理與實踐。實質性議題評估步驟如下：

### 議題識別

基于公司 ESG 管理水平與績效表現，參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織《可持續發展報告標準（GRI Standards）》等國內外披露要求，結合優秀同業對標分析結果、主流 ESG 評級機構關注要點以及公司多元業務特色，全面識別與公司相關的可持續發展議題。

### 利益相關方調研

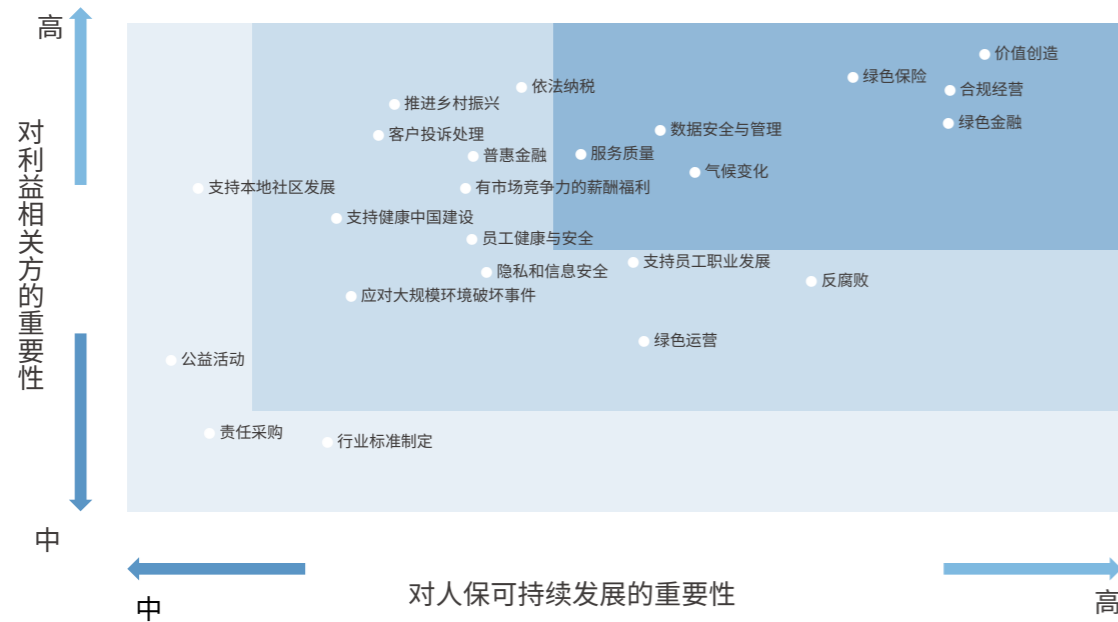
為深化利益相關方溝通，通過線上調研問卷形式邀請內外部利益相關方參與 ESG 議題重要性評估，包括政府與監管機構、股東、客戶、員工、供應商及社區和環境，充分了解各利益相關方的期望與訴求，收集各方對公司 ESG 工作的意見。

### 重要性評估

根據各利益相關方調研結果，開展重要性議題分析，以確定本年度與公司可持續發展最相關的議題。

### 議題排序

從對利益相關方的重要性以及對公司發展的重要性兩個維度進行議題優先級排序，並將議題分類為核心議題、重點議題及關注議題，根據排序結果繪制議題重要性評估矩陣。



## 驗證聲明

### SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展活動報告 -中國人民保險集團股份有限公司提交的中國人民保險集團股份有限公司2023年度可持續發展報告

#### 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」）受中國人民保險集團股份有限公司（以下簡稱「中國人保」）的委託，對中國人民保險集團股份有限公司的《2023年度可持續發展報告》中文版（以下簡稱「報告」）進行了獨立驗證。

#### 驗證聲明的使用者

本驗證聲明意圖提供給所有中國人保的利益相關方。

#### 責任聲明

中國人保的《2023年度可持續發展報告》中的信息及報告由其董事會和管理層負責。SGS並未參與該報告任何材料的準備。

我們的責任旨在告知所有中國人保的利益相關方，在以下規定的驗證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

#### 驗證標準、類型與驗證等級

SGS已根據國際公認標準和指南，為ESG&可持續發展報告驗證開發了一套規章，包括：

- 全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI Standards）中包含的原則和報告流程：
  - GRI 1：基礎 2021，規定了報告信息質量的要求
  - GRI 2：一般披露 2021，用於組織說明報告實踐和其他組織詳情
  - GRI 3：實質性議題 2021，用於組織說明其確定實質性議題的過程、實質性議題清單以及每個議題的管理方法
- AA1000系列標準和ISAE3000中的驗證等級指南

本報告的驗證依據下列驗證標準開展：

- SGS ESG & SRA 驗證規章（基於GRI原則與AA1000指南）

本報告以中度審查進行驗證。

#### 驗證範圍和報告標準

驗證的內容包括評估下列指定績效信息的質量、準確性和可靠性以及評估報告內容對下列報告標準的遵循情況：

報告標準	
1	香港聯合交易所有限公司《環境、社會及管治報告指引》
2	GRI Standards 2021（參照）

#### 驗證方法

驗證包括驗證前調研、現場採訪了位於北京市西城區西長安街88號中國人保大廈的中國人民保險集團股份有限公司集團層面的相關員工和人保投資控股有限公司的相關員工，以及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層面的相關員工。

#### 驗證局限性

從獨立審計的財務報告中提取的財務數據，並未作為本驗證流程的組成部分與來源數據進行核對。報告中的碳排放相關數據，由中國人保自行核算，本次驗證過程僅對部分碳數據進行抽樣審核。本次驗證僅限於中國人民保險集團股份有限公司集團層面、中國人民財產保險股份有限公司總部層面和人保投資控股有限公司，未能深入到其他分支機構。本次驗證只對相關部門的部分員工進行了訪談和相關資料的查閱，訪談並未涉及到外部利益相關方。

## 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面 A1：排放物</b>		
一般披露	有關廢氣 <sup>①</sup> 及溫室氣體 <sup>②</sup> 排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物 <sup>③</sup> 的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	減少廢棄物排放
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	減少廢棄物排放
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(以每產量單位、每項設施計算)。	減少廢棄物排放
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)。	減少廢棄物排放
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)。	減少廢棄物排放
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	減少廢棄物排放
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所採取的步驟。	減少廢棄物排放
<b>層面 A2：資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源 <sup>④</sup> (包括能源、水及其他原材料)的政策。	有序推進綠色運營
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)。	有序推進綠色運營
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)。	節約水資源
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。	有序推進綠色運營
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。	節約水資源
關鍵績效指標 A2.5	制成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	不適用
<b>層面 A3：環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	有序推進綠色運營
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。	有序推進綠色運營

注①：廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。

注②：溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

注③：有害廢棄物指國家規例所界定者。

注④：資源可用于生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。

### 獨立性與能力聲明

SGS是全球領先的檢驗、鑑定、測試和認證機構，是公認的質量和誠信的基準。SGS集團是檢驗、測試和驗證領域的全球領導者，在多個國家/地區開展業務，提供包括管理體系和服務認證在內的服務；質量、環境、社會和道德審核和培訓；環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明與中國人保為完全獨立之組織，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。

本次驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的，包括註冊於CCAA的ISO 9001審核員、ISO14001審核員、ISO 45001審核員，以及SGS認可的ISO37001審核員、SA8000審核員和社會責任報告主任審核員。

### 驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民保險集團股份有限公司的《2023年度可持續發展報告》中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對中國人保在2023年度的可持續發展活動提供了公正和中肯的陳述。

### 結論、發現和建議

驗證團隊認為，中國人保提交的《2023年度可持續發展報告》參照了《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2之《環境、社會及管治報告指引》中的引言和強制性披露規定的要求。

### 報告原則

#### 重要性

中國人保在報告中闡述了利益相關方關注議題實質性調研和分析的方法論，通過重要性分析，對相關方關注的環境、社會及治理的影響，進行了重點彙報，滿足重要性原則。

#### 量化

中國人保針對關鍵定量績效指標進行了統計和分析，並在報告中概要闡述了其影響和目的。報告對部分關鍵績效近三年的數據進行了比較，以便更好地幫助利益相關方對其管理績效進行評估。

#### 平衡

中國人保的報告基本上滿足了彙報的平衡性原則，將環境、社會及治理議題進行了如實披露。

#### 一致性

中國人保在報告中使用了一致的方法去披露相關議題，包括關鍵定量績效指標的統計方法和統計口徑，並在報告中進行了適當的備註和解釋，以便讓利益相關方進行清晰地比較。

#### 管理方法

中國人保的報告對《環境、社會及管治報告指引》中的選定議題進行了披露。

#### 一般披露

中國人保對《環境、社會及管治報告指引》中選定議題的披露符合一般披露的要求。

#### 關鍵績效指標披露

中國人保對《環境、社會及管治報告指引》中選定的環境、社會和治理的關鍵績效指標進行了披露。

#### 發現和建議

對於審驗過程中發現的良好實踐、可持續發展活動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，並提交給了中國人保的相關管理部門，供其持續改進的參考。

#### 簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

David Xin  
Sr. Director – Business Assurance  
北京市阜成路 73 號世紀裕惠大廈 16 層

2024年3月25日  
WWW.SGS.COM

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面 A4：氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化風險
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。	應對氣候變化風險
<b>雇傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1：雇傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
關鍵績效指標 B1.1	按性別、雇傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	堅持以人為本，關愛員工成長
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	堅持以人為本，關愛員工成長
<b>層面 B2：健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關愛員工生活
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。	關愛員工生活
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	關愛員工生活
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。	關愛員工生活
<b>層面 B3：發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓 <sup>⑤</sup> 活動。	促進員工發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別(如高級管理層、中級管理層)劃分的受訓雇員百分比。	促進員工發展
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	促進員工發展
<b>層面 B4：勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	保障員工權益
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制勞工。	保障員工權益
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。	保障員工權益

注⑤：培訓指職業培訓，可包括由雇主付費的內外部課程。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5：供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	加強供應商管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	加強供應商管理
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，以及相關執行及監察方法。	加強供應商管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈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。	加強供應商管理
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。	加強供應商管理
<b>層面 B6：產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推進科技創新，優化客戶服務
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。	不適用
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。	優化服務體系
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	服務科技自立自強，強化科技賦能
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者資料保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	隱私與數據安全
<b>層面 B7：反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	強化合規建設
關鍵績效指標 B7.1	于匯報期內對發行人或其雇員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	強化合規建設
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。	強化合規建設
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	強化合規建設
<b>社區</b>		
<b>層面 B8：社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	服務鄉村振興 服務增進民生福祉 致力公益慈善，積極回饋社會
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)。	服務鄉村振興 服務增進民生福祉 致力公益慈善，積極回饋社會
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	服務鄉村振興 服務增進民生福祉 致力公益慈善，積極回饋社會

## 全球報告倡議組織 GRI 《可持續發展報告標準》索引

GRI 標準	披露項	位置
<b>GRI 2 一般披露 2021</b>		
<b>組織及其報告做法</b>		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於我們
2-3	報告期、報告頻率和關係人	前言
2-4	信息重述	有序推進綠色運營
2-5	外部鑒證	第三方審驗
<b>活動和工作</b>		
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們
2-7	員工	深化合作交流，促進多方共贏
2-8	員工之外的工作者	堅持以人為本，關愛員工成長
<b>層面 B7：管治</b>		
2-9	管治架構和組成	提升治理能力
2-10	最高管治機構的提名和遴選	提升治理能力
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	提升治理能力
2-16	重要關切問題的溝通	利益相關方溝通
2-19	薪酬政策	保障員工權益
<b>戰略、政策和實踐</b>		
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事長致辭 總裁致辭
2-26	尋求建議和提出關切的機制	全面風險管控 保障員工權益
2-27	遵守法律法規	有序推進綠色運營 保障員工權益 隱私與數據安全 提升治理能力
2-28	協會的成員資格	攜手行業共進
<b>利益相關方參與</b>		
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
<b>GRI3 實質性議題 2021</b>		
3-1	確定實質性議題的過程	利益相關方溝通
3-2	實質性議題清單	利益相關方溝通
3-3	實質性議題的管理	利益相關方溝通
<b>GRI 201 經濟績效 2016</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	責任績效
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候風險變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	關愛員工生活

GRI 標準	披露項	位置
<b>GRI 203 間接經濟影響 2016</b>		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	服務現代化產業體系建設
203-2	重大間接經濟影響	服務現代化產業體系建設
<b>GRI 205 反腐敗 2016</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	強化合規建設
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	強化合規建設
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	強化合規建設
<b>GRI 302 能源 2016</b>		
302-1	組織內部的能源消耗量	有序推進綠色運營
302-2	組織外部的能源消耗量	有序推進綠色運營
302-3	能源強度	有序推進綠色運營
302-4	降低能源消耗量	有序推進綠色運營
302-5	降低產品和服務的能源需求量	有序推進綠色運營
<b>GRI 303 水資源和污水 2018</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	有序推進綠色運營
303-2	管理與排水相關的影響	有序推進綠色運營
303-3	取水	有序推進綠色運營
303-4	排水	有序推進綠色運營
303-5	耗水	有序推進綠色運營
<b>GRI 304 生物多樣性 2016</b>		
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	服務綠色發展
<b>GRI 305 排放 2016</b>		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	有序推進綠色運營
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	有序推進綠色運營
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	有序推進綠色運營
305-4	溫室氣體排放強度	有序推進綠色運營
<b>GRI 306 廢棄物 2020</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	有序推進綠色運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	有序推進綠色運營
306-3	產生的廢棄物	有序推進綠色運營
<b>GRI 308 供應商環境評估 2016</b>		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	加強供應商管理
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	加強供應商管理
<b>GRI 401 雇傭 2016</b>		
401-1	新進員工雇傭率和員工流動率	堅持以人為本，關愛員工成長
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	關愛員工生活
<b>GRI 403 職業健康與安全 2018</b>		
403-3	職業健康服務	關愛員工生活
403-6	促進工作者健康	關愛員工生活
403-9	工傷	關愛員工生活

GRI 標準	披露項	位置
<b>GRI 404 培訓與教育 2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	促進員工發展
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	促進員工發展
<b>GRI 405 多元化與平等機會 2016</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	堅持以人為本，關愛員工成長 提升治理能力
<b>GRI 406 反歧視 2016</b>		
406-1	歧視事件及采取的糾正行動	堅持以人為本，關愛員工成長
<b>GRI 408 童工 2016</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	堅持以人為本，關愛員工成長
<b>GRI 409 強迫或強制勞動 2016</b>		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	堅持以人為本，關愛員工成長
<b>GRI 413 當地社區 2016</b>		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	致力公益慈善，積極回饋社會
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	致力公益慈善，積極回饋社會
<b>GRI 414 供應商社會評估 2016</b>		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	加強供應商管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及采取的行動	加強供應商管理
<b>GRI 416 客戶健康與安全 2016</b>		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
<b>GRI 417 營銷與標識 2016</b>		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	隱私與數據安全
<b>GRI 418 客戶隱私 2016</b>		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	隱私與數據安全

## SDG 目標索引

目標 1：無貧窮	服務鄉村振興 支持定點幫扶
目標 2：零饑餓	服務鄉村振興 支持定點幫扶
目標 3：良好健康與福祉	服務增進民生福祉
目標 4：優質教育	參與公益事業
目標 5：性別平等	堅持以人為本，關愛員工成長
目標 6：清潔飲水和衛生設施	有序推進綠色運營
目標 7：經濟適用的清潔能源	服務綠色發展 加快發展綠色保險 積極踐行綠色投資 有序推進綠色運營
目標 8：體面工作和經濟增長	堅持以人為本，關愛員工成長
目標 9：產業、創新和基礎設施	服務現代化產業體系建設 服務科技自立自強
目標 10：減少不平等	堅持以人為本，關愛員工成長
目標 11：可持續城市和社區	有序推進綠色運營
目標 12：負責任消費和生產	有序推進綠色運營
目標 13：氣候行動	應對氣候變化風險
目標 14：水下生物	服務綠色發展
目標 15：陸地生物	服務綠色發展
目標 16：和平、正義與強大機構	提升治理能力
目標 17：促進目標實現的伙伴關係	深化合作交流，促進多方共贏



本报告采用环保纸印刷

**人民保險 服务人民**



**中国人民保險集团股份有限公司**  
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

地址：北京市西城區西長安街88號中國人保大廈

郵編：100031

電話：86-10-69008888

網址：[www.picc.com](http://www.picc.com)