

香港交易及結算所有限公司及香港聯合交易所有限公司對本公告的內容概不負責，對其準確性或完整性亦不發表任何聲明，並明確表示，概不對因本公告全部或任何部分內容而產生或因倚賴該等內容而引致的任何損失承擔任何責任。

中國人民保險集團股份有限公司

(於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司)

(股份代號：1339)

海外監管公告

本公告乃中國人民保險集團股份有限公司根據《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》第13.10B條的披露義務而作出。

茲載列該公告如下，僅供參閱。

承董事會命
中國人民保險集團股份有限公司
丁向群
董事長

中國北京，二零二六年三月二十六日

於本公告日，公司執行董事為丁向群女士、趙鵬先生及肖建友先生，非執行董事為徐向先生、王少群先生、喻強先生及宋洪軍先生，獨立非執行董事為徐麗娜女士、王鵬程先生、高平陽先生、賈若先生、楊長纓女士。

2025

可持续发展报告

Sustainability Report



报告编制说明

组织范围

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”，本报告中“人民保险”“人保集团”“集团”“公司”“我们”均指“中国人保”）每年发布可持续发展报告，定期披露集团及其子公司（与集团年报口径保持一致）在报告期内的可持续发展事宜，并通过交易所和公司官网对外发布。

时间范围

本报告涵盖时间范畴为2025年1月1日至2025年12月31日，与公司财务报告一致。为保障信息的完整性和可比性，报告中部分信息适当向前追溯、向后延伸。

数据说明

本报告财务数据援引《中国人民保险集团股份有限公司2025年年度报告》（中文简体版财务数据取自公司A股年报；中文繁体版及英文版财务数据取自公司H股年报）。如无特别说明，所示金额均以人民币列示。其他数据来源于公司内部文件及信息统计系统。

编制依据

- 中国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 中国财政部《企业可持续披露准则第1号——气候（试行）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 香港联合交易所《主板上市规则》附录C2《环境、社会及管治报告守则》（HKEX ESG）
- 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
- 联合国可持续发展目标（SDGs）

报告原则

本公司董事会对可持续发展事宜制定监管流程并予以实施，保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证所有信息的真实性。

报告审验

公司委托TÜV莱茵进行独立第三方审验，确认信息和数据的准确性和可靠性。

报告获取

本报告以印刷版和网络版两种方式发布，网络版可在本公司网站<https://www.picc.com.cn/>查阅下载。

任何反馈意见，请联系我们：

电话：86-10-69008888

邮箱：csr_group@picc.com.cn

联系地址：北京市西城区西长安街88号



欢迎扫码
查阅网络版报告

目录

开篇

董事长致辞	02
总裁致辞	04
关于我们	06

01 公司治理 可持续性

强健可持续治理	10
深化可持续管理	16
筑牢风险防线	20
严守内控合规	23

02 环境 可持续性

应对气候变化	28
发展绿色保险	41
践行绿色投资	45
推进绿色运营	49

03 社会 可持续性

致力社会贡献	58
深耕普惠金融	65
保障客户权益	72
促进员工发展	79
规范供应商管理	84
笃行科技创新	85

附录

可持续发展绩效	90
可持续保险原则 (PSI) 实施进展	99
索引表	100
第三方鉴证/审验报告	110

董事长致辞



2025年是打好“十四五”收官之战、谋划“十五五”高质量发展的关键一年。过去一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，坚守金融工作的政治性、人民性，发挥保险行业“头雁”作用，扎实做好金融“五篇大文章”，统筹履行经济责任、政治责任和社会责任，以金融高质量发展助力强国建设、民族复兴伟业。

锚定国之大者，在服务发展大局中彰显央企担当。我们始终将自身发展置于国家战略全局中谋划推进，充分发挥保险“经济减震器”和“社会稳定器”功能，全年承担保险责任金额3648万亿元，支付赔款4729亿元，为国计民生构筑坚实保险屏障。服务乡村振兴，深入学习运用“千万工程”经验，致力推动农业稳产增产、农村稳定安宁、农民稳步增收，为4666万户次农民提供保险责任金额2万亿元，投入帮扶资金1.6亿元，连续七年获得中央单位定点帮扶最高等次评价。服务科技创新，建成14家科技保险中心，全面覆盖国家重点科创城市，首创签发“概念验证-小试-中试”综合保险，科技保险责任金额51.2万亿元，覆盖24.2万家高新技术企业、10.7万家专精特新企业，助力新质生产力加速发展。服务高水平对外开放，承保老挝南欧江全流域七级水电站、黑山普利电厂环保改造工程等一大批“一带一路”标志性项目，为境外投资及基础设施建设项目提供保险责任金额超2万亿元，国际业务覆盖149个国家和地区。

坚持金融为民，在服务民生福祉中传递保险温度。我们始终将实现人民对美好生活的向往作为工作的出发点和落脚点，让保险金融服务更可及、更惠民。深耕普惠金融，制定实施专项工作方案，加大新市民、灵活就业群体保障力度，精准关爱特殊困难群体，响应中小微企业多样化需求，全年普惠保险提供保险责任金额1188万亿元，理赔金额超1700亿元。守护人民健康，深入参与多层次医疗保障体系建设，承办大病保险、长期护理保险、门诊慢特病保险等政策性健康险项目1858个，深化健康保险与健康管理融合服务。强化养老服务，持续推进养老金融高质量发展，第二支柱年金管理规模7241亿元，第三支柱个人养老金规模与商业养老金管理资产规模快速增长，深入开展“暖心岁悦”机构养老服务，推进“保险+社区”居家养老服务共建，着力提升老年人的获得感、幸福感、安全感。

加强防灾减灾，在服务社会治理中筑牢安全防线。我们主动融入共建共治共享的社会治理新格局，加快巨灾

风险管理升级，以专业保障机制助力提升公共服务效能与应急管理水平。精研气候风险管理，整合自然灾因气象数据库，覆盖350个国家级气象站，自主研发“巨灾安澜”风险减量技术平台、“巨灾经纬”承保管理平台，持续增强灾害防治综合服务能力，全年发送灾害预警信息3683万条，协助排查风险隐患2.8万次，以科技赋能助力提升社会发展韧性。增强灾害保障力度，持续完善“多灾因、多年期、多层次”巨灾保险保障体系，地方性巨灾保险覆盖23个省、157个地市（含省直辖县），保障人群4.8亿人。完善灾害应急响应机制，举全系统之力开展大灾理赔，高效应对西藏定日地震、贵州榕江洪灾、台风“桦加沙”等244起自然灾害和突发事件，支付大灾赔款超130亿元。

守护绿水青山，在服务生态环境中推动绿色发展。我们深刻践行“绿水青山就是金山银山”的理念，将绿色发展作为高质量发展的鲜明底色，积极发挥行业引领作用，助推经济社会全面绿色转型。深化绿色保险发展，聚焦降碳、减污、扩绿、增长，完善绿色保险产品和服务体系，研发“PICC光伏发电量损失风险定价模型”，落地全国首家环责险生态环境损害直赔修复中心，推出海带碳汇保险、湿地管护保险、蓝碳交易保险等新产品，发布“东数西算”绿色算力产业风险解决方案，绿色保险全年承担保险责任金额267万亿元。优化绿色投资布局，发挥保险资金长期投资优势，聚焦绿色低碳产业与清洁能源基建，深度参与抽水蓄能电站、新能源基地、绿色交通等重大项目，持续加大绿色债券与低碳产业投资，引导金融资源向绿色领域精准集聚，服务绿色发展投资规模1600亿元。创新研究绿色金融标准，编制发布《绿色保险环境效益测算方法学》，填补绿色保险环境效益测算的行业标准空白，为绿色保险从“规模增长”向“质量提升”转型提供重要支撑。

初心如磐踏新程，守正实干向未来。2026年中国人保将秉持金融报国情怀，恪守“人民保险 服务人民”的企业使命，以更高站位服务国家战略，以更实举措增进民生福祉，以更优实践守护生态环境，以更强韧劲推动高质量发展，加快建设世界一流保险金融集团，为中国式现代化建设贡献更大力量。

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

总裁致辞



2025年，中国人保完整、准确、全面贯彻新发展理念，锚定高质量、可持续发展方向，以绿色为引领、以客户为中心、以协作为支撑、以合规为底线，推动ESG工作从“体系搭建”向“实效赋能”纵深迈进，以实干实绩践行“人民保险 服务人民”的初心使命。

我们始终将绿色低碳作为经营管理的重要准则。在治理层面，持续完善“董事会-管理层-执行层”绿色金融治理架构，出台《绿色金融高质量发展工作方案》，滚动编制集团绿色金融与ESG年度重点工作，形成“战略引领-制度保障-执行落地-评估督导”的闭环管理。在运营层面，首次开展全系统碳盘查，创新提出“系统采集+人工确认”的数字化盘查路径，搭建碳盘查管理平台，覆盖近6000家经营职场，为节能减排精准施策夯实数据基础；北方信息中心获评保险业首家国家绿色算力设施，南方信息中心全年平均PUE值同比下降7.8%；全面推行绿色采购和无纸化办公，集中采购电子化使用率达97.4%。

我们始终将客户满意作为检验工作的核心标准。在服务效能提升上，纵深推进理赔数字化、智能化转型，人保财险超90%案件实现线上理赔，车险自动处理量超1亿次，农险卫星遥感查勘超1亿亩次，人保健康线上理赔率提升至99%，让数据多跑路、客户少跑腿。在消费者权益保护上，完善消保制度体系，制定产品适当性管理办法，升级NPS动态监测系统，人保寿险、人保健康获消费者权益保护ISO 9001认证，三家主业子公司客户净推荐值均达40%以上。在数据安全管控上，建立个人信息保护“四道防线”，实施数据全生命周期管理，开展网络安全培训超2600场，切实守护客户隐私权益。

我们始终将协同共赢作为凝聚合力的坚实基础。陪伴员工成长，优化完善人才培养和成长体系，实施“护航”“领航”等六大培训项目，全系统开展培训近6万次，网络学习活动超7100项，举办职工运动会、爱心慰问等工会活动，增强员工归属感与幸福感。促进供应商发展，健全供应商全生命周期管理体系，2025年《供应商廉洁承诺书》签署率100%，平等对待中小企业供应商，未发生款项逾期支付情况。密切投资者沟通，上证E互动回答率100%，举办投资者开放日等沟通活动373场，获得资

本市场广泛认可。深化合作交流，参与可持续保险原则（PSI）相关实践，积极对接全球ESG披露标准，在绿色金融、巨灾保险等领域分享中国经验。

我们始终将合规风控作为企业发展的必要保障。持续优化风险管理“三道防线”架构，将识别、监测、防控可持续（ESG）风险纳入集团全面风险管理，升级智能风控平台，优化压力测试模型，提升风险前瞻预警与精准识别能力。深化反腐败与内控建设，编制《祛痼治乱3》警示教育片，组织全系统各级召开警示教育会近800场，覆盖近18万人次，接受反腐败培训的员工占比100%。综合运用审计、合规、纪检、巡视等方式，加大监督检查力度，强化对集团总部及子公司、成员公司高管人员审计工作，审计范围覆盖公司运营全过程，高管审计覆盖率100%。

2026年，中国人保将坚定不移走好中国特色金融发展之路，以更高标准、更实举措完善ESG治理体系，增强ESG管理能力，全力推进绿色运营，优化产品服务，凝聚协同合力，严守合规底线，以高质量发展成果回报股东、回馈客户、成就员工、奉献社会，与各方携手共筑可持续美好未来。

中国人民保险集团股份有限公司
党委副书记、副董事长、总裁

赵鹏

关于我们

公司简介

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”）由与共和国同生共长的中国人民保险公司发展变革而来。公司成立于1949年10月20日，是新中国保险事业的开拓者和奠基人，见证了新中国保险业从小到大、由弱变强的发展历程。历经70多年发展，中国人保现已成为综合性保险金融集团，旗下拥有人保财险、人保寿险、人保资产、人保健康、中诚信托、人保养老、人保投控、人保资本、人保再保、人保科技、人保香港等子公司及成员公司，业务范围覆盖财产险、人身险、再保险、资产管理、保险科技等领域。

中国人保始终坚持党建引领，把党的领导和党的建设贯穿于经营管理全过程，切实将党的政治优势、组织优势转化为发展优势和治理效能。我们秉承“人民保险 服务人民”的企业使命，心系“国之大者”，充分发挥金融央企的行业带头作用，坚持以高质量发展为导向，落实新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，加大服务实体经济、社会稳定、民生福祉力度，在全面服务中国式现代化的进程中实现自身高质量发展。

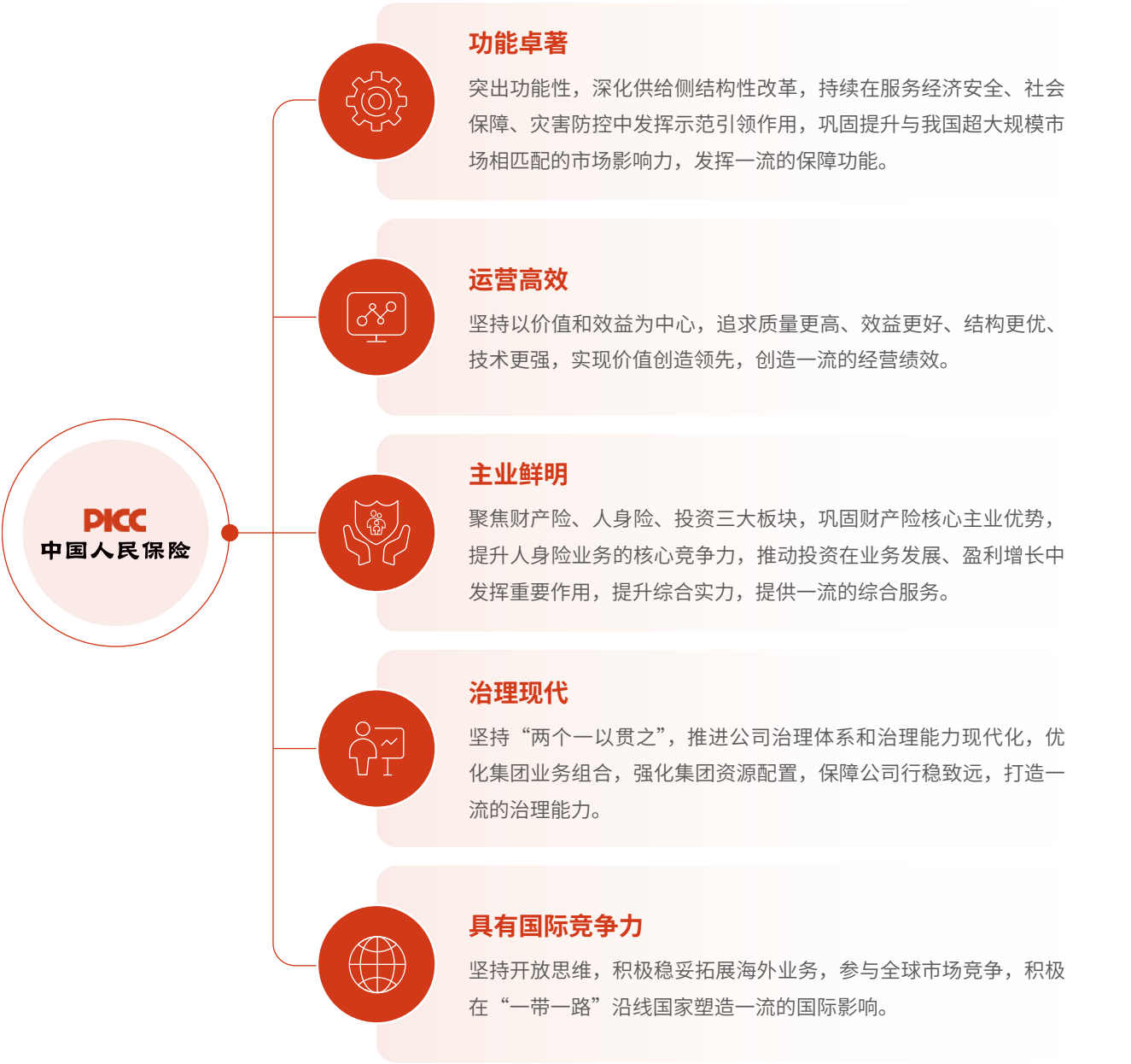
中国人保2025年奖项荣誉情况		
中国人民银行金融科技发展奖		中国人民银行
2024年度金融支农十大创新模式		中国农业农村部
“中国人保统筹涉农保险产品助力耕地保护和质量提升综合保障模式”		
董事会最佳实践		中国上市公司协会
董事会办公室最佳实践		
业绩说明会最佳实践		
可持续发展最佳实践		
推进持有型不动产ABS市场建设优秀机构		上海证券交易所
2025年中国ESG 50强榜单		福布斯
2025年中国ESG影响力榜		财富
“科技金融”年度案例、“普惠金融”年度案例		央视财经
2025高质量发展保险公司方舟奖		证券时报
2025保险业绿色金融实践方舟奖		
2025创新保险资管产品方舟奖		
2025保险业数字金融实践方舟奖		
2025保险资管金牌风控方舟奖		
2025年度金龙·金融力量案例——金融“五篇大文章”案例		金融时报社
全国首单综合巨灾保险树立行业标杆		
人保寿险助力银发经济，共绘养老金融新蓝图		
中国人保创新“四个一”模式，ESG保险引领绿色金融新路径		财联社
2025年度财联社绿水金山奖——ESG金融创新奖		
优秀保险资管公司		新财富
卓越社会责任保险资管公司		
“最佳IR港股公司”		中国银行保险报
金融业“2025金融消保与服务创新案例”		



中国人保
MSCI ESG评级升至
AAA级
达到国际领先水平

目标愿景

中国人保将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实做好金融“五篇大文章”，始终坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能，聚力做保险业守护民生福祉的领头雁、助力社会治理的排头兵、服务实体经济的主力军，坚定不移走中国特色金融发展之路，建设功能卓著、运营高效、主业鲜明、治理现代、具有国际竞争力的世界一流保险金融集团，彰显中国特色。



公司治理 可持续性

强健可持续治理
深化可持续管理
筑牢风险防线
严守内控合规



强健可持续治理

坚持党建引领

中国人保始终坚持党的全面领导，以高质量党建引领高质量发展，完善党中央重大决策部署落实机制，压紧压实管党治党责任链条，深化党建与公司治理有机融合，促进党建工作与经营管理深度融合，积极培育中国特色金融文化，为建设中国特色现代金融体系，推进金融高质量发展提供坚强政治和组织保障。报告期内，公司不断加强治理顶层设计，将党的领导融入公司治理各环节，全面践行金融工作的政治性、人民性，树牢正确的经营观、业绩观和风险观，充分发挥战略引领和风险管理职能，统筹推进服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革等工作任务，着力将切实把党的政治优势、组织优势转化为高质量发展成效和现代治理能力。



中国人保召开2025年度党组织书记抓基层党建工作述职评议考核现场会

完善公司治理

中国人保持续完善上下贯通的可持续发展治理架构，着力构建权责法定、权责透明、协调运转、有效制衡的现代化公司治理机制，坚持通过规范化、专业化、科学化管理提升内部运营效率，增强董事会履职质效，防范各类金融风险，以高效能治理助推高质量发展。

董事会

董事会是公司的决策机构，运作规范、决策科学。公司严格依据《公司章程》进行董事会成员的提名和任免，董事由股东大会选举产生，董事每届任期不得超过3年，任期届满可连选连任。截至报告期末，董事会由12名董事组成，包括3位执行董事、4位非执行董事和5位独立非执行董事，独立非执行董事人数在董事会成员总数中占比超过1/3，符合有关监管要求。持续健全董事会决策与传导机制，在规划发展战略、制定经营计划、深化体制机制改革、加强资本管理、强化风险内控和推进数字化转型等方面切实发挥董事会决策作用，提升董事会运作效率。

公司制定《公司章程》《董事会议事规则》《独立董事工作规则》等文件，确保董事会具备独立性并能获取独立意见，每次董事会会议前，围绕全部上会事项，组织相关人员与董事进行沟通，征询董事意见。报告期内，公司召开董事长与股权董事座谈会，充分听取外部董事意见建议。董事会会议召开期间，独立董事认真履行职责，深度参与董事会及其专门委员会的各项决策与监督工作，在审议公司重大事项上持续发表专业、客观、公正的独立意见，有效发挥参与决策、监督制衡、专业咨询的职能作用。

董事会可持续发展声明

中国人保董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所的可持续发展报告的披露要求。

公司董事会负责监管中国人保ESG关键议题的承诺和表现。《中国人民保险集团股份有限公司董事会战略与投资委员会工作规则》第九条规定“战略与投资委员会的主要职责”中包括：制订及修改公司在环境、社会和治理等企业社会责任方面的政策，审议以下相关事项，并向董事会提出建议：

- 1.公司环境、社会和治理管理体系的建设方案；
- 2.对可能影响公司发展的环境、社会和治理相关因素的研究及评估；
- 3.公司环境、社会和治理工作的规划及落实情况；
- 4.公司环境、社会和治理等披露资料。

董事会每年审议公司企业可持续发展报告，参与ESG实质性议题的识别过程，审视识别结果，并将此作为公司风险和机遇识别的重要参考信息。对上一年度公司ESG事宜进行全面的评估，并对下一年度ESG事宜提出工作建议。公司编制《董监高通讯》，刊发ESG相关政策、公司及同业ESG工作进展。

未来，中国人保董事会将进一步完善ESG风险管理、信息收集、汇报制度，制定可持续发展战略和目标，并将其融入企业日常工作中。

董事会专门委员会

董事会下设审计委员会、提名薪酬委员会、战略与投资委员会/可持续发展委员会、风险管理与消费者权益保护委员会及关联交易控制委员会5个委员会。其中，审计委员会、提名薪酬委员会、关联交易控制委员会均由独立董事担任主任委员，战略与投资委员会/可持续发展委员会主任委员由董事长担任。各专门委员会成员均具备与其职责相适应的专业知识和工作经验。

董事会下设委员会	成员名单	主任委员	独立董事数量(人)	委员会专业知识和工作经验
战略与投资委员会/可持续发展委员会	丁向群 王少群 宋洪军 徐丽娜 杨长缨	丁向群	2（独立董事占比超1/3）	委员均具备与其职责相适应的专业知识和工作经验。
风险管理与消费者权益保护委员会	赵鹏 徐向 王少群 宋洪军 高平阳 贾若	赵鹏	2	委员均具备对各类风险进行判断与管理的经验。
审计委员会	王鹏程 喻强 徐丽娜 高平阳 贾若	王鹏程	4（独立董事占比超50%）	主任委员王鹏程具备会计、审计、ESG专业背景；徐丽娜具备精算专业背景，曾在同行业公司担任高管；高平阳具备金融、会计专业背景；贾若具备金融、风控背景。
提名薪酬委员会	高平阳 徐向 徐丽娜 王鹏程 杨长缨	高平阳	4（独立董事占比超50%）	委员均具备与其职责相适应的专业知识和工作经验。
关联交易控制委员会	贾若 肖建友 喻强 王鹏程 杨长缨	贾若	3（独立董事占比超50%）	委员均具备与其职责相适应的专业知识和工作经验。

董事会能力建设

为持续提升董事履职能力和水平，董事会组织开展关于保险经营管理的调研培训与专题交流。同时，根据《董事履职评价实施办法》，对董事参加基层调研及培训等情况的情况纳入董事履职评价。

报告期内，全体董事（包含独立非执行董事）积极参加培训，全年参与同业及行业专业机构组织的专项学习与交流活动13场，覆盖绿色金融、应对气候变化、新兴风险、公司治理、风险管理、保险行业发展、金融服务实体经济等领域。

全年组织董事赴四川、重庆、河南、湖北、新疆、西藏、广东、上海、云南、山东等10个省市开展专题调研，与保险同业、科技企业、相关政府部门、行业协会等外部机构沟通交流，调研主题包括“保险服务社会治理”“更好平衡风险与安全，做好保险资金入市工作的思考与建议”“探索保险业风险减量服务特色化发展之路的建议”“董事会审计委员会机制完善研究”等7个课题。

董事会多元化

本公司董事配置综合考虑未来经营发展需要以及多元化选任标准，包括专业背景结构、女性成员比例、地域结构和年龄结构等方面，持续优化董事会成员组成，为董事会科学高效决策提供重要基础。



姓名	职务	性别	专业背景
丁向群	董事长,执行董事	女	金融（银行、保险）
赵 鹏	副董事长,执行董事	男	金融（银行、保险）
肖建友	执行董事	男	金融（保险）
徐 向	非执行董事	男	财政
王少群	非执行董事	男	金融（保险）、风控
喻 强	非执行董事	男	金融、会计
宋洪军	非执行董事	男	金融、财务
徐丽娜	独立非执行董事	女	金融（保险）、精算
王鹏程	独立非执行董事	男	会计、审计、ESG
高平阳	独立非执行董事	男	金融、会计
贾 若	独立非执行董事	男	金融（保险）、风控
杨长缨	独立非执行董事	女	金融（保险）、法律

董事会履职情况

董事会高度关注环境、社会和治理事项，持续深化ESG治理，不断提升ESG治理质效。



公司共召开董事会会议

8次

审议审阅议案

108项

召开董事会专委会会议

33次

研究讨论议案

144项



履行社会责任
强化央企使命担当

通过审议关于可持续发展（ESG）报告等议案，全面了解公司ESG相关工作进展并加强督导。

通过审议或听取有关经营情况、普惠金融、科技金融等议题报告，不断提升公司服务实体经济和履行社会责任的能力和水平。



统筹发展与安全
增强风险防控能力

通过审议或听取关于风险偏好、全面风险管理、合规风险与反洗钱管理等方面的报告，推动公司不断完善风险管理体系，提升可持续发展能力。



加强审计监督
推动ESG治理做深做实

审议年度内部审计项目计划，将绿色金融、消费者权益保护、信息科技等纳入内部审计项目范围。将气候风险纳入全面风险管理体系，推动公司深入推进ESG建设，并取得实效。

高级管理层

高级管理层作为公司执行机构，对董事会负责并执行董事会决策，下设资产负债委员会、投资评审委员会、风险合规委员会、集中采购管理委员会、绩效管理委员会、绿色金融委员会、信息化建设委员会/数据治理委员会等专业委员会。

高管薪酬追回机制

制定集团《绩效薪酬延期支付和追索扣回暂行办法》，针对高级管理人员和对风险有直接或重要影响的干部员工，实行绩效薪酬延期支付和追索扣回制度，对其绩效薪酬的40%以上实行延期支付，递延期限不少于3年。

可持续发展绩效纳入薪酬考核

持续完善高级管理层绩效评价体系，将服务大局、发展质量、经营效益、综合实力、业务协同、风险防控等六方面纳入考核评价，并围绕贯彻落实党中央关于金融工作的决策部署、重大风险事件等方面设置加分项、减分项，包含绿色金融、消费者权益保护等内容，进一步强化高级管理层可持续领域的履职责任。

深化可持续管理

利益相关方沟通

我们持续推行和优化利益相关方沟通机制，通过业绩发布会、投资者开放日、客户节等途径，与利益相关方保持紧密、真诚、双向对话，深入挖掘利益相关方诉求，努力回应和满足利益相关方期望，赢得利益相关方信任。

加强与中小投资者交流

在股东会专门设置中小股东面对面交流环节，与参会中小股东进行专场交流。

案例

中国人保举办2025年投资者开放日活动

2025年11月，人保集团和人保财险在深圳联合举行以“非车险高质量发展的实践和展望”为主题的投资者开放日，公司领导与投资者、分析师就有关问题进行沟通交流，并组织参观人保健康互联网运营中心，观看人保大灾应急演练，得到资本市场和新闻媒体广泛好评。



上证e互动回答率

100%

举行推介会

373场

沟通分析师和投资者

2100家次

赴欧洲、亚洲路演

8场

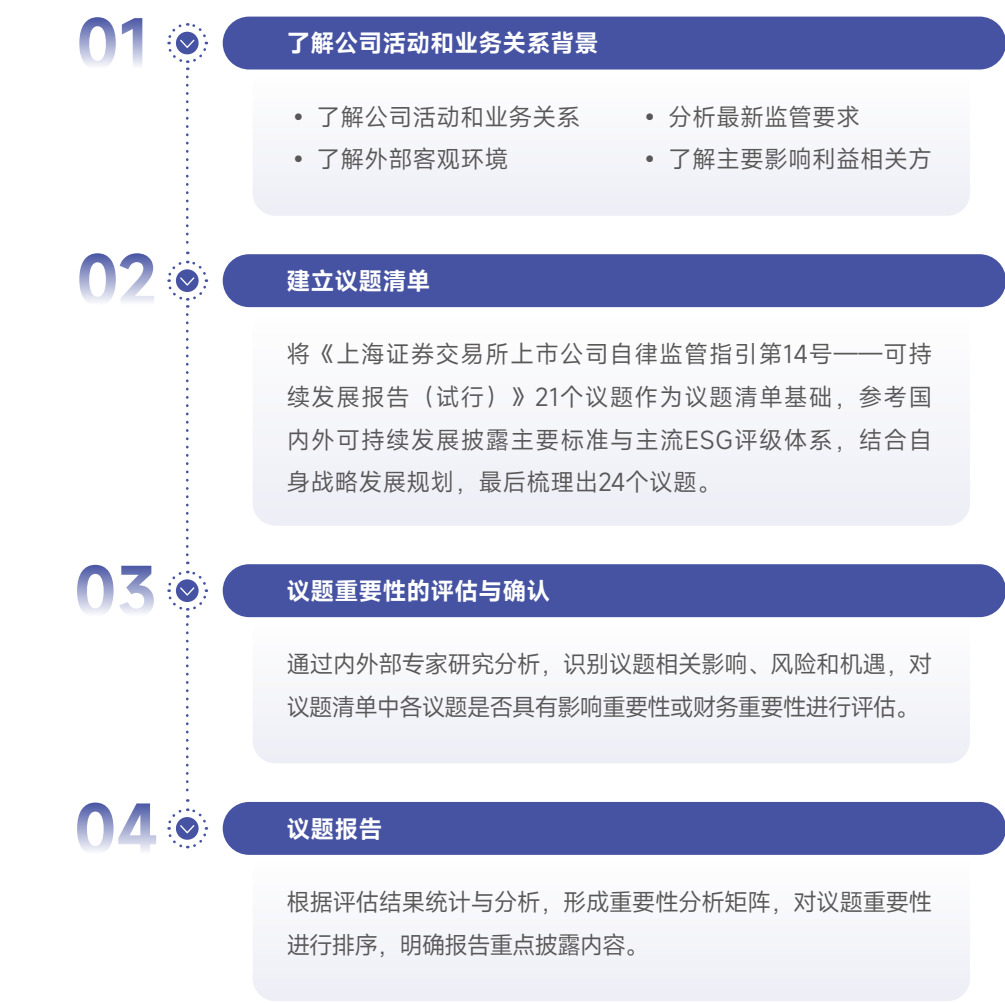
利益相关方	相关方期望	参与及沟通方式
 股东和投资者	- 稳健的财务管理 - 完善的公司治理和运营 - 廉洁的商业环境 - 健全的风险管理体系 - ESG评级结果 - 透明的信息披露	- 股东会 - 企业年报和公告 - 业绩发布会 - 投资者开放日 - 官网“ESG政策与实践”专栏 - 回应ESG评级机构
 政府和监管机构	- 响应国家战略 - 合规经营 - 促进行业发展和交流	- 参加政府会议 - 监管信息报送 - 参加行业重大课题及政策研讨
 客户和消费者	- 丰富的保险产品 - 便捷优质的服务 - 消费者权益保护 - 信息安全和隐私保护 - 金融服务可及性	- 客户节 - 座谈和回访 - 专项满意度调查 - 微博、微信公众号等媒体 - 热线电话 - 公司网站及网上商城
 员工	- 培训和职业发展机会 - 民主参与的权利 - 职业健康安全 - 和谐包容的工作环境 - 良好的福利待遇及薪酬制度	- 职代会和工会 - 员工座谈会 - 职业发展规划 - 绩效管理 - 面授和网络培训
 合作伙伴	- 廉洁的商业环境 - 合作共赢的伙伴关系 - 公平对待多元化伙伴	- 战略合作协议 - 供应商评估 - 加入协会
 社区和公众	- 改善民生 - 促进社会管理 - 慈善公益	- 普惠金融 - 公益捐赠 - 志愿活动
 自然环境	- 生态环境保护 - 气候变化 - 绿色运营	- 可持续保险 - 负责任投资 - 节能减排

议题重要性评估

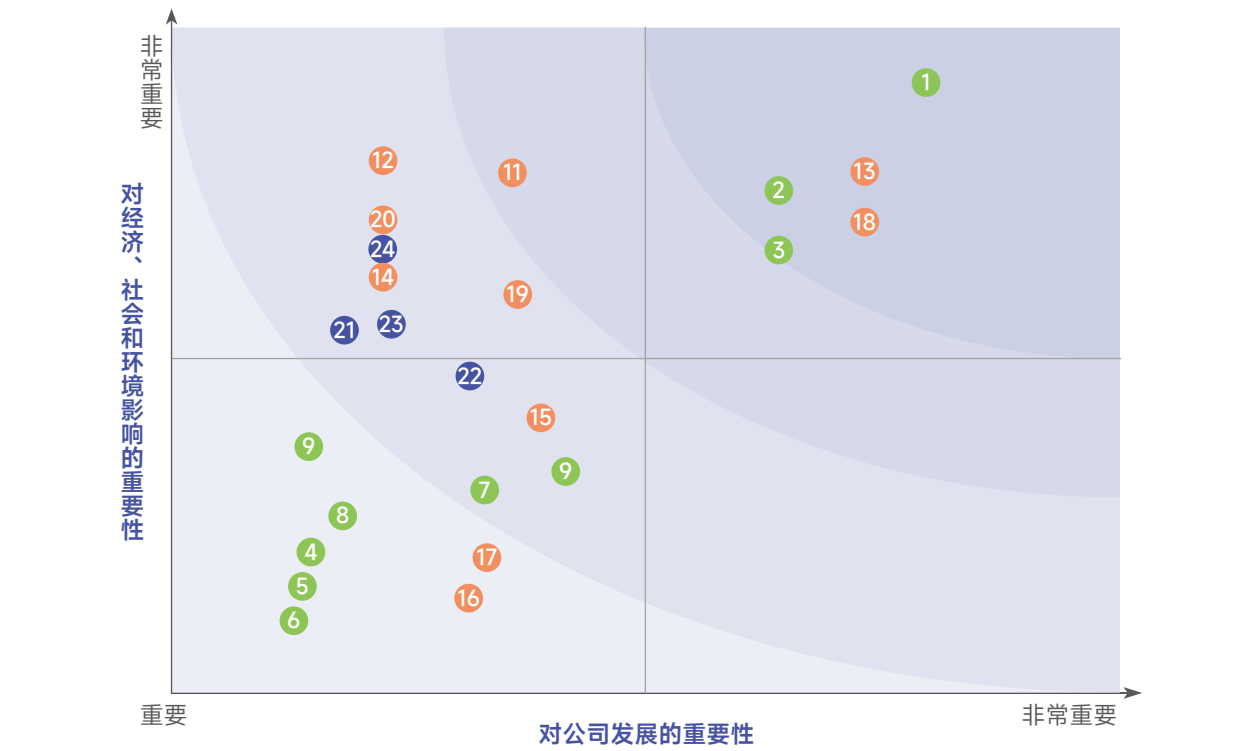
中国人保在《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》和《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》之《第一号 总体要求与披露框架》的指导下，开展议题重要性评估。

重要性评估流程

我们兼顾各利益相关方核心关切及报告的连续性与可读性，参考监管指引要求、对标同业先进实践，并结合公司实际情况，构建议题重要性评估流程，开展双重重要性分析。通过对重要议题的外部影响（经济、社会、环境维度）与内部影响（财务维度）进行双向研判，更加有效精准地识别公司业务面临的风险与潜在机遇，进而明确公司与利益相关方均具有重要性的核心议题，并在本报告中予以重点披露与回应。



重要性议题矩阵



环境议题	社会议题	治理议题
1 应对气候变化	11 乡村振兴	21 尽职调查
2 绿色保险	12 社会贡献	22 利益相关方沟通
3 绿色投资	13 普惠金融	23 反商业贿赂及反贪污
4 环境合规管理	14 创新驱动	24 反不正当竞争
5 污染物排放	15 科技伦理	
6 废弃物处理	16 供应商管理（供应链安全）	
7 能源利用	17 平等对待中小企业	
8 水资源利用	18 保障客户权益(产品和服务安全与质量)	
9 循环经济	19 数据安全与客户隐私保护	
10 生态系统和生物多样性保护	20 员工发展	

说明：
绿色保险、绿色投资议题与应对气候变化议题存在相关性，其财务重要性影响主要通过气候风险传导体现，相关财务影响分析已在应对气候变化议题中披露，且三者同属集团绿色金融范畴，适用统一治理管理架构。为避免信息重复，报告中的绿色保险、绿色投资议题将重点聚焦影响重要性，披露公司在服务经济社会绿色转型方面的专项工作成效。

筑牢风险防线

中国人保深入贯彻中央金融工作会议精神，坚持把防控风险作为金融工作的永恒主题，坚决担负风险防控主体责任，持续深化和完善全面风险管理体系，加强重点领域风险防控，提升风控数智化水平，把风险管理作为公司高质量发展的重要保障。

优化风控机制

中国人保构建以董事会负最终责任、管理层直接领导、专业风险管理机构为核心支撑、相关职能部门密切配合，且覆盖各子公司及职能部门的全面风险管理组织体系。

董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，全面了解公司面临的各类风险状况及管理成效。董事会下设审计委员会，每年定期检查评估内部控制的健全性和有效性，包括检查公司的风险管理及内部监控系统等。报告期内，董事会审议通过《2024年风险评估报告》《2025年上半年风险评估报告》《2025年风险偏好陈述书》等议案，听取流动性管理情况、压力测试工作开展情况等相关汇报。

管理层根据董事会的授权，履行全面风险管理的相关责任，下设风险合规委员会作为集团全面风险管理的综合协调机构。报告期内，集团管理层开展年度、半年度风险评估工作，对集团风险管理体系建设情况、实际风险状况以及风险管理有效性情况进行深入评估，保障风险管理实施的有效性。

增强风控能力

优化全面风险管理体系

构建纵向贯通各级机构、横向覆盖所有管理与业务流程的全面风险管理体系，强化风险管理三道防线建设，动态跟踪经营形势变化，及时监测、防范和化解影响公司经营的重大风险。修订集团《集中度风险管理办法》，建立定期监测机制，实现集中度风险的精准识别与有效管控；修订集团《并表管理办法》，增强风险管理的穿透力和覆盖面。



厚植风控文化

我们将风险管理文化建设深度融入企业文化建设全链条，健全风险管理培训体系，定期面向独立董事、高中级管理人员及全体员工开展风险管理理念、专业知识、业务流程及管控方式等专题培训。持续创新培训宣导形式，依托“人保学堂”向全系统推送《全面风险管理指引体系介绍》《新形势下保险反欺诈实务与案例分析》等线上课程；常态化举办风险合规、信用评级与信用风险管理、新员工法规风控等专题培训班，推动各层级各条线在产品开发、销售等全业务流程中，充分研判并防范财务、运营等方面的潜在风险。同时将风险管理成效与薪酬激励、人事任免及责任追究机制挂钩，推动风险管理意识内化为全体员工的共同认知与自觉行动。



2025年人保集团各级机构举办风险合规专题培训班

严守内控合规

中国人保高度重视经营合规，严格依据《中华人民共和国保险法》《金融机构合规管理办法》等法律法规，以及《合规管理办法》《内部控制管理办法》等内部规章制度，全力落实合规管理运行机制，持续推动合规管理体系完善。2025年，集团公司无已审结的贪污诉讼案件和与洗钱相关的刑事案件。

强化合规治理

董事会负责审定合规管理目标，对合规管理承担最终责任；高级管理层承担领导责任，牵头落实反洗钱、反恐怖融资等合规管理核心要求，督促经营决策、风险管理及内部控制等环节存在的合规问题闭环整改，并下设风险合规委员会，统筹协调全集团合规管理工作推进；集团公司聘任首席合规官，直接向董事长和总裁负责并向董事会汇报，牵头组织推进合规管理体系建设，监督合规管理部门及合规岗位履职效能，推进合规制度规范执行与落地见效。2025年董事会审议通过《2024年度内部控制评价报告》《合规管理办法》《内部控制管理办法》等议案。

规范商业行为



组织全系统各级召开警示教育会近

800次

参与反腐败培训近

18万人次

实现董事会、高级管理层、员工（包含劳务派遣员工、营销员）覆盖

100%

反商业贿赂与反贪污

在采购销售、资金运用、中介管理、消费者权益保护等领域中加强业务监督，通过自查、审查、抽查“三保险”模式，确保过程合规。持续健全问责制度体系，制定员工违规行为处罚办法和高级管理人员问责管理办法，印发《员工违规行为处罚实施细则》《公司董事、监事、高级管理人员职业道德准则》《高级管理人员问责管理办法（试行）》，规范对贪污贿赂等违法违规行为的举报、调查、处理、报告和问责程序。制定《涉刑案件风险防控管理办法》《涉刑案件风险排查处置管理办法》《预防从业人员违法犯罪行为管理办法》，建立健全涉刑案件风险防控制度体系，防范贪污贿赂等涉刑案件的发生。

反腐败

把清廉建设纳入集团政治生态治理范畴，落实《新时代廉洁文化建设三年行动计划》，进一步完善《中国人保“清廉建设”行动方案》，2025年积极部署开展跨境腐败、违规经商办企业“两个专项治理”，不断提升监督质效。加强反腐败培训，定期针对全体员工、营销人员开展诚信教育、廉洁教育，将国家反腐败规章制度等作为培训重点内容，对不同职级和岗位人员提供有针对性的培训。2025年制作《祛痼治乱3》中国人保警示教育片，组织全系统各级召开警示教育会近800次，近18万人次参与反腐败培训，实现董事会、高级管理层、员工（包含劳务派遣员工、营销员）全覆盖。

反洗钱

严格遵守反洗钱法律法规要求，推动完善反洗钱制度体系，强化反洗钱信息系统建设。推动子公司建立反洗钱黑名单数据，对高风险主体进行排查，开展反洗钱培训，按时向监管机构报送反洗钱工作报告。根据新修订的《中华人民共和国反洗钱法》等法律政策和公司实际，印发《关于认真贯彻落实修订后<反洗钱法> 加强反洗钱工作的通知》，形成工作安排并抓好贯彻落实，持续提升反洗钱工作水平。

反垄断和反不正当竞争

健全竞争合规管理体系，制定《中国人民保险集团反垄断合规管理指引》等文件，有效预防和降低垄断及不正当竞争（如虚假销售）违规风险。加强日常风险管控，完善工作流程，将行业自律公约、合作协议及销售、招投标、投资并购等经营行为纳入反垄断与反不正当竞争合规审查范围。建立常态化风险排查机制，不定期组织集团、子公司开展反垄断、反不正当竞争专项排查，及时发现并处置风险隐患。通过风险提示、案例警示、专题培训等方式，持续提升全员公平竞争合规意识和能力。2025年，集团公司未发生反不正当竞争相关诉讼或行政处罚。

反欺诈管理

制定《中国人民保险集团反保险欺诈工作办法》，建立欺诈风险管理的“三道防线”治理框架，健全完善保险欺诈风险管理体系，积极开展反欺诈培训、宣传教育和人才队伍建设，健全欺诈线索协查机制。将欺诈风险纳入全面风险管理体系，作为操作风险的子类风险开展风险管理工作；将欺诈风险管理纳入考核体系，对在举报、调查、打击欺诈违法犯罪中成效突出的机构和人员进行表彰奖励。

税务政策

我们严格遵守国家税收相关法律法规，并积极配合税收政策要求，规范履行纳税义务，依法披露税务信息，按时申报和缴纳税项，坚决杜绝偷税、漏税等违法行为。同时，持续强化税务风险防控体系，加强税务管理团队建设，健全税务风险内控机制。

举报人保护

公司制定信访举报、举报人保护等一系列相关制度，畅通信访举报渠道及方式，保障举报人合法权益。严格保密举报人信息，严禁将举报材料及有关情况透露或转交被举报单位及被举报人，对与举报事项或举报人有直接利害关系个人执行回避制度，任何机构或个人不得打击报复举报人。对于打击报复举报人等违规行为，按照《员工违规行为处罚实施细则》等制度，依规依纪依法严肃处理，根据违规行为的性质、影响及造成后果等，给予警告直至开除的处分。



扫码查阅公开政策

开展审计监督

构建大监督工作格局

构建以审计、合规、纪检、巡视为核心的大监督工作格局，持续完善权责清晰、流程规范、执行有力的内部控制与风险防控机制。深化内部审计的风险预防、监督评价与鉴证功能，常态化开展经济责任、资金运用、关联交易、偿付能力风险管理体系、金融科技等领域专项审计，识别风险管理与内部控制体系中的薄弱环节和风险隐患，严格落实责任追究与整改闭环管理。2025年，集团公司针对偿付能力风险管理体系、操作风险等重点领域进行专项审计。

部分子公司风险管理内部审计开展情况

人保寿险	开展2025年内部控制专项审计，重点关注公司内部控制制度建设及授权管理、内控体系建设、信息系统刚性管控等关键环节内部控制设计和运行有效性。
人保资产	开展2025年风险管理制度执行情况专项审计。
人保资本	开展2024年度资产管理业务及风险管理制度执行情况专项审计。

开展商业道德审计

内部审计秉持风险导向原则，健全《内部审计工作暂行规定》《经济责任审计规定》等制度体系，常态化开展专项审计、领导干部经济责任审计，审计覆盖集团各子公司及关键业务环节，强化对员工执业行为与商业道德的监督约束。对集团公司及子公司、成员公司所有高管人员每3年开展一次审计，高管审计覆盖100%，审计范围覆盖公司运营全过程，内容包括贯彻落实重大经济决策部署、遵守有关法律法规和财经纪律、廉洁从业等方面。

环境 可持续性

应对气候变化
发展绿色保险
践行绿色投资
推进绿色运营



应对气候变化

治理

中国人保依托“董事会-管理层-执行层”三级ESG治理架构，构建权责清晰的气候变化应对体系。董事会通过战略与投资委员会/可持续发展委员会履行监督决策职能，高级管理层下设由总裁牵头的绿色金融委员会，负责监督和审阅相关气候议题发展规划制定与进展情况，并依托“绿色发展与ESG工作处”统筹日常运营，各子公司同步建立专项工作机制，确保上下联动、落地见效。同时，公司分层分类开展气候议题专项培训，全面提升各层级的气候风险管理能力。2025年，集团绿色金融委员会听取了关于气候相关财务影响披露的专题报告以及《绿色金融与ESG工作评估报告》，审议通过集团《绿色金融高质量发展工作方案》《2025年绿色金融与ESG重点工作》，提出气候风险管理体系方案与工作要求，持续提升气候风险管理水平。



战略

中国人保积极参与全球气候治理、响应国家“双碳”战略，充分发挥保险专业功能，减缓气候变化影响，增强适应气候变化能力，促进产业链上下游提升气候韧性。

建立健全气候风险管理机制

印发《关于加强气候风险相关精算管理工作的通知》，统筹推进子公司开展气候风险相关研究，推动研究成果运用至产品定价和精算评估等精算管理环节。开展负债端、资产端气候风险情景分析和压力测试，完善风险识别、报告、预警和应对机制，提升气候风险治理和管控能力。

深化应对气候变化专业研究

持续深化内外部协同研究，稳步提升气候风险量化管理水平。在政策协同方面，深度参与监管机构主导的偿付能力监管规则修订及气候风险压力测试工作，确保政策要求有效落地；在自主研发方面，聚焦巨灾风险评估、气候因子定价模型等前沿领域，形成多项高价值研究成果。同时，积极参与中国气象局“金融气象服务技术培训班”、第二届金融气象学术年会等交流活动，推进气象科学与保险业跨界融合。



影响、风险和机遇管理

应对气候风险

风险类别		风险对业务影响的描述		时间范围	影响程度	应对措施
物理风险	急性物理风险	极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加。	保险端： 车险、农险等财产险业务承保风险随之上升。可能会导致再保价格上涨，增加负债成本。 投资端： 基础设施、不动产等领域的投资标的可能受极端天气影响，影响投资组合资产价值。 运营端： 极端天气可能对运营职场与数据中心运行造成影响。	短中长期	高	保险端： 优化巨灾风险评估模型，将气候变化因素纳入保险风险评估与定价。加强自然灾害风险监控等技术工具应用，注重风险查勘，制定相关预案。 投资端： 定期审视ESG投资策略，评估物理风险对资产组合影响，开展压力测试。 运营端： 提高数据中心灾备能力、抗灾能力，保障业务连续性，降低公司数据、信息损失风险。
	慢性物理风险	气候变化可能导致海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发等不可逆慢性风险。	保险端： 保险客户受到更为复杂的气候影响，财产损失类保险面临赔付增加风险，人身险业务也因为气候变化对人类健康寿命的影响，面临更多经营挑战。 投资端： 慢性物理风险可能使受气候影响的投资组合比例增加，影响投资组合价值。	长期	中	保险端： （1）加强长期气温上升对健康与寿命影响的专业研究，为寿险业务发展提供参考。 （2）跟踪保险业经验发生率数据，优化精算管理，评估发生率变动风险；通过再保险进行风险转移。 投资端： 建立基于气候变化情景的投资风险压力测试评估模型，适度调整投资策略，渐进有序控制对受慢性物理风险影响较大行业的投资比例。

风险类别	风险对业务影响的描述		时间范围	影响程度	应对措施
转型风险	政策和法律风险	气候相关政策和法律要求不断趋严，使传统行业面临较为严峻的低碳转型考验。	短中长期	中	保险端： 部分行业的保险客户在低碳转型中可能面临合规风险，造成赔付概率增加。 投资端： 如果投资持仓集中在高碳排放行业，随着更严格的碳排放限制，可能导致资产减值。 运营端： 国家正在推进绿色建筑、绿色数据中心发展建设，须加大节能改造投入，增加运营成本。 保险端： 关注国家绿色金融相关政策和监管要求，合理规划业务发展重点方向，增加产品约束，优化与调整精算模型、承保流程，加强理赔管理。 投资端： 完善绿色投资体系，审慎评估高碳行业投资风险，渐进有序降低资产组合碳强度。 运营端： 将绿色办公、绿色数据中心和绿色建筑建设作为自身可持续发展的重要方面。
	技术和市场风险	清洁能源等新技术的快速发展，不同行业用能标准提高。	中长期	中	保险端： 市场对绿色产品和服务需求增加，加速淘汰传统技术，新技术承保精准定价面临挑战。 投资端： 技术改进与业务结构调整可能影响部分投资标的运营成本 and 竞争力，若出现转型失败的情况，将带来资产减值风险。 保险端： 建立保险专家队伍，加强与第三方专业机构合作，跟进低碳新技术发展，形成精准定价机制与风控方案。 投资端： 使用股东参与、尽职调查等积极策略，引导或影响投资标的技术改进，降低转型失败风险。
	声誉风险	应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一。	短中期	低	保险端与投资端： 公司气候行动备受利益相关方关注，若未能有力落实，可能受到利益相关方问询与质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。 保险端与投资端： 从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司ESG工作进展，树立ESG品牌形象。

把握气候机遇

机遇类别	机遇对业务影响的描述		时间范围	影响程度	应对措施
产品、服务和市场机遇	中国绿色金融市场加速发展，社会低碳转型发展衍生出新的绿色保险和服务需求。	保险端： 充分发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。 投资端： 绿色融资需求持续增加，绿色投资规模增长空间巨大。	短中长期	高	保险端： 在低碳技术、碳市场、生态碳汇、绿色交通、巨灾保险等领域积极进行产品与服务创新，加强“保险+服务+科技”新模式在绿色保险中的应用。 投资端： 积极参与绿色项目建设，稳步提升绿色投资占比，推出ESG及碳中和主题资管产品。
资源效率与能源来源机遇	伴随新技术发展，清洁能源利用率普及，资源使用效率提升。	运营端： 有助于减少中长期运营成本。	中长期	中	运营端： 加强职场能耗管理，有序推进职场、数据中心低碳化建设和改造升级，监测能耗情况，开展碳中和网点、绿色网点建设，设置奖励办法，对优秀实践机构给予专项资金支持或评级认证。



气候风险应对与实践

中国人保依托科学系统的风险管理架构，将气候相关风险深度纳入可持续风险管理范畴，迭代完善气候风险管理流程，将气候风险因子纳入精算模型，通过风险减量服务，助力降低气候灾害风险损失水平。



气候因子纳入精算模型

广泛搜集各类与气候变化相关的自然灾害的各种因子，初步建成可追溯至2000年的气象数据库，覆盖350个国家级气象站，涵盖风速、降雨、气温等气象指标。通过建立台风、暴雨等灾害的概率模型，将气候风险相关的环境数据运用到保险产品开发、定价测算、风险评估等业务场景，运用范围已覆盖农险成本类保险、综合收入保险、气象指数保险等近95%农险业务。在准备金评估环节，充分考量气候相关风险影响，结合大灾赔付进展规律，不断完善精算假设和精算模型，合理计量极端天气对准备金的潜在影响，动态评估保险业务中的气候风险暴露。



气候风险减量管理

在保前阶段

深入推进风险研发工作，建设风险分析模型，建立保前风勘服务体系。针对重点领域客户实施全量数字风勘，为中、高风险行业 and 客户提供标准风勘与专业风勘服务；通过深入识别客户风险状况，为客户提供全方位保险保障服务与风险隐患整改建议。

在保中阶段

持续开展气象预警、物联预警，定期实施防火巡查和防汛排查，与第三方专业机构合作开展风险隐患排查服务，为重点客户常态化实施风险教育培训和大灾应急演练。

在临灾阶段

通过短信、微信等手段向客户发送灾害天气预警和灾害预防指南，针对高风险客户协助进行风险隐患排查，点对点发送风险提示，面对面指导临灾处置方法。

在灾中阶段

总、省、地、县四级联动，严格落实24小时值班制度，快速响应客户需求，在车险、财产险、工程险、家财险、农业保险等领域积极开展施救服务，努力将损失降至最低。

在灾后阶段

加快查勘、定损和理赔速度，帮助客户尽快恢复正常生产和生活秩序，并对出现的大灾大案实施逐案总结，形成典型案例集。



灾前

发布预警信息

3683万条

灾中

开展无差别救援超

28700台次

灾后

为受灾客户提供灾后风险治理建议

2.8万次

案例

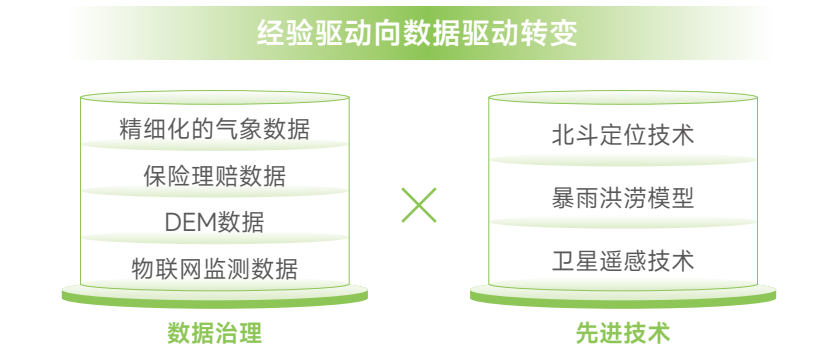
多方共建精准化巨灾风险金融应对新模式

人保财险聚焦台风、暴雨等重大自然灾害风险的精准防控，打造“多方共建精准化巨灾风险金融应对新模式”，被纳入“2025年金融街论坛年会重要成果”。



新格局：联合应急管理、气象部门、地方政府、保险公司、测绘机构、科技企业、科研院所等七方力量，形成协同治理、资源共享的巨灾风险应对新格局。

新突破：实现对暴雨洪涝场景的精准、快速模拟，系统整合多源数据——包括55场历史典型降雨记录、450个气象站点（3km×3km）观测数据、30米精度DEM高程数据、3500余条保险理赔数据及1.4万条风控数据，结合城市高精度暴雨洪涝模拟等先进技术，建立模拟系统工具，开展淹没深度、范围、时长等指标的精准化预警和风险动态评估。



新运用：一是依托暴雨洪涝模拟平台，科学调度人力物力，实现对重点村和社区、企业财产的精准防控，依托系统辅助分配查勘力量，指导防灾物资添补、防汛排查和网格化报案管理，新模式已协助完成超1000笔企财险涉水风险评估与承保。二是理赔精准。整合北斗定位技术、物联网监测等前沿技术，改进传统查勘定损方式，大幅提升定损工作的精确度与处理效率。



积极应对西藏定日地震、贵州榕江从江特大洪水灾害、台风“桦加沙”等自然灾害，中国人保立即启动集团统一、上下联动的大灾理赔应急响应机制，迅速调度理赔应急服务资源，制定专项大灾理赔工作方案，总、分协同做好灾害应对。充分发挥巨灾保险在灾害治理体系中的重要作用，持续完善“多灾因、多年期、多层次”巨灾保险保障体系。



——急速响应灾中应急救援

组建6700余人中国人保理赔救援队，灾害期间，各地理赔救援队伍24小时待命，协助政府应急部门及时开展无差别救援。

——有序推进灾后查勘理赔

开通大灾理赔绿色通道,优化理赔流程，简化管理赔手续。执行大灾理赔专项政策，车险执行“三免四快”¹，企财险、工程险落实“一免三快”²，全面加快赔付效率。

说明：1.“三免四快”：免现场查勘、免气象证明、免费事故救援，快速救援、快速定损、快速维修、快速赔付。
2.“一免三快”：免事故证明，快查勘、快施救、快预付。

情景分析与压力测试

中国人保持续跟进国际组织、监管机构、国内外同业在气候风险压力测试领域的最新要求和工作进展，2025年启动负债端、资产端气候风险情景分析与压力测试，深入开展气候适应性评估工作，不断增强管理气候变化相关风险的能力。

资产端

我们在资产端借鉴国际主流技术框架和压力情景，构建符合公司实际的气候风险压力测试体系，开展物理风险、转型风险压力测试，矩阵式分析投资组合受不同气候情景下转型风险和物理风险的影响，并向管理层报告压力测试工作情况。

情景选择

采用与最新气候变化国际协议、国家自主贡献相一致的情景，主要参考政府间气候变化专门委员会（IPCC）、央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）框架，基于1.5℃情景、2℃以下情景、3060政策情景三大类情景开展转型风险压力测试，并在此基础上进一步考虑极端高碳排放情景（IPCC RCP8.5情景）开展物理风险压力测试，符合《巴黎协定》及国家自主贡献要求。

时间范围

气候风险韧性分析覆盖时间范围2030-2060年，以5年为间隔设定关键节点，从短期、中期、长期不同时间跨度对投资组合进行评估。

测试过程与结果

转型风险：

针对转型风险，分行业构建气候转型风险传导模型，定量分析企业碳排放成本等（如碳价、企业碳排放量及免费配额比例）影响因素，计算气候在险价值，形成投资组合转型风险分级。结果显示，公司投资组合中股票和债券受气候相关转型风险影响的资产比例较低，表现出较强的气候韧性。

人保集团投资组合转型风险等级											
2050净零排放情景 (1.5℃情景)				2℃以下情景				国家自主贡献情景 (3060情景)			
2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060
1	3	3	4	1	1	2	3	1	1	1	2

说明：1.1-低风险，2-较低风险，3-中等风险，4-较高风险，5-高风险。
2.基于2024年末持仓数据进行核算。

物理风险：

针对物理风险，我们重点关注台风、洪涝、干旱灾害所引起的物理风险，基于IPCC提出的物理风险评估框架，结合历史气候灾害损失数据及未来气候预测数据，综合评估投资资产所在地区在不同时间、不同气候情景下的物理风险水平，形成投资组合各类物理风险的等级分布。结果显示，公司股票和债券整体处于较低物理风险水平。由于气候变化具有长期性、复杂性和不确定性，公司将持续更新优化气候风险分析模型，并定期开展测算，以便充分应对气候风险。

人保集团投资组合物理风险等级															
2050净零排放情景				2°C以下情景				国家自主贡献情景				RCP8.5情景			
2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060
台风	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
洪涝	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
干旱	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2

说明：1.1-低风险，2-较低风险，3-中等风险，4-较高风险，5-高风险。
2.基于2024年末持仓数据进行核算。

负债端

我们持续健全完善风险管理框架，以极端天气事件为核心，综合考量宏观政策、监管要求、气候风险特征等因素，开展负债端气候物理风险压力测试，系统评估台风、暴雨洪涝等自然灾害在不同气候情景对保险业务的潜在影响，不断提高气候风险识别、量化评估与适应能力。

压力测试对象

险种：选择人保财险受气候风险影响程度较大的企财险、家财险、工程险、车损险、农险（种植险）作为压力测试的险种。

灾因：结合我国区域自然灾害特征及公司理赔情况，选择暴雨洪涝、台风作为压力测试的灾因。

情景选择

基于央行与监管机构绿色金融网络框架，开展负债端气候情景与压力测试，选定情景包括2050净零排放情景、2°C以下情景、延迟转型情景、国家自主贡献情景及当前政策情景。

气候风险韧性分析覆盖时间范围2030-2060年，时间节点以5年为间隔，从短期、中期、长期不同时间跨度对保险业务进行评估。

测试过程与结果

采用蒙特卡洛模拟，结合学术文献及内外部数据，通过选定不同气候情景自然灾害与公司业务组合之间的传导关系，分险种构建不同的物理风险损失测算模型并进行测算。

结果显示，暴雨洪涝、台风造成的保险损失基本呈现随时间变化逐步上升趋势，但上升幅度不高，风险状况在可控范围内。在暴雨洪涝、台风灾害影响下，2030年各类险种年度平均损失总和增幅都较低，均未超过5%；2040年各险种年度平均损失总和略有提升，但均不超过10%；2050年各险种年度平均损失总和增幅均不超过20%；2050年后，各险种年度平均损失总和和进一步增加；预计到2060年，在当前政策情景下，暴雨洪涝年度平均损失总和和增幅可能超过20%，台风年度平均损失总和和增幅可能超过10%。

暴雨洪涝年度平均损失金额变化表				
	2030年	2040年	2050年	2060年
2050净零排放情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
2°C以下情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
延迟转型情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
国家自主贡献情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
当前政策情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	20%-30%

台风年度平均损失金额变化表				
	2030年	2040年	2050年	2060年
2050净零排放情景	≤5%	≤5%	5%-10%	5%-10%
2°C以下情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
延迟转型情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
国家自主贡献情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
当前政策情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%

指标与目标

中国人保制定绿色金融与ESG发展规划，明确绿色发展目标与重点任务。未来五年，公司将从保险端、投资端、运营端协同发力，系统提升公司气候韧性。

关键指标	管理目标	2025年进展
运营端碳排放情况	探索自身运营碳中和路径，多措并举降低运营碳排放水平。	启动首次全系统运营端碳盘查，2025年全系统温室气体排放总量（范围一、范围二，员工差旅）为547366tCO ₂ e，人均碳排放强度为3.04吨/人。
投资组合碳排放情况	定期开展投资组合碳排放（范围三）测算，有序提高绿色投资比重。	人保集团投资组合碳排放总量：股票为2196603.67tCO ₂ e，债券为12036992.14tCO ₂ e;碳排放强度股票为25.58tCO ₂ e/百万元管理资产，债券为30.29tCO ₂ e/百万元管理资产。
加强气候风险专项研究	开展气候风险与保险保障的前瞻性研究，推动将气候风险深度融入保险精算管理。	深度参与监管机构牵头的偿付能力监管规则修订与气候风险压力测试工作；聚焦巨灾风险评估、气候因子定价模型等领域开展内部研究，形成多项成果。
开展气候情景分析与压力测试	通过气候情景分析与压力测试识别、量化分析气候风险对业务的中长期财务影响。	开展负债端、资产端气候风险情景分析和压力测试，完善气候风险管理机制，提升气候风险管理能力。



全年绿色保险提供保险责任金额

267 万亿元

发展绿色保险

中国人保持续丰富完善绿色保险产品体系，努力发挥保险在促进经济社会发展全面绿色转型中的重要作用，为能源转型、固碳增汇、减污降排、生态环境保护等重点领域提供专业金融服务，全年绿色保险提供保险责任金额267万亿元，推动绿色保险业务提质增效。

完善绿色保险管理

开展保险客户ESG风险识别

制定印发《中国人民保险集团保险客户环境、社会和治理（ESG）风险评估方法指引》，通过统计学算法模型，建立符合保险经营特点、与承保定价管理逻辑兼容的客户ESG风险评级方法论，并基于ESG评估结果优化承保决策，探索与ESG风险挂钩的保险费率浮动机制，2025年在产寿健3家保险子公司试点落地，提升公司绿色保险风控能力。

健全绿色保险业务统计制度

构建集团统一的绿色保险统计体系，在监管统计制度框架下，结合公司经营实际，明确绿色保险产品与客户双维度判定标准。同步研发绿色保险管理系统，实现绿色保险数据自动化采集与查询、绿色保险客户查询等核心功能，为绿色保险自动化、精细化管理提供坚实的数字化支撑。

探索绿色保险环境测算方法

编制发布《绿色保险环境效益测算方法学》，构建适配保险活动的环境效益测算框架，有效衡量保险业务节能减排效果，直观展现保险在服务绿色低碳发展中的功能价值，为绿色保险从“规模增长”向“质量提升”转型提供支撑。

案例 中国人保发布《绿色保险环境效益测算方法学》

在2025金融街论坛年会“中欧保险创新论坛”现场，中国人保正式发布《绿色保险环境效益测算方法学》。

保险业务环境效益

=

$\sum \text{金融归因因子}_i$

×

项目_i 环境效益

归因因子

=

保费

收入或成本

分子

保费代表保险公司在价值链中所承担的总风险，反映了对风险的评估和预测结果。在大数法则下，每个受保主体的预期资金赔付与保费结果更加接近（从保险公司全部承担业务看，平均贡献与保费收入更接近）

分母

以收入反映被保商业活动或实体的风险规模。当被保项目不涉及收入时（如新能源车险），则考虑采用类似概念的运营成本进行衡量

推动绿色保险发展

服务能源“降碳”转型，助力清洁低碳发展

护航新能源项目稳健运营，积极对接中国电建、中国能建等大型电力建设集团，加大对风电、光伏、水电、新型储能、氢能等新能源领域保险产品供给。创新研发“PICC光伏发电量损失风险定价模型”，对投保电站因太阳辐照度不足或系统能效转化异常引发的发电量损失进行补偿，有效防范发电量损失风险。2025年为清洁能源产业提供保险责任金额18.1万亿元。



为清洁能源产业提供保险
责任金额

18.1 万亿元

案例 研发“光伏发电量损失风险定价模型”

2025年5月，人保财险在第二十七届中国北京国际科技产业博览会上发布“PICC光伏发电量损失风险定价模型”，实现对分布式电站发电量损失的风险量化，提升公司在光伏发电领域的风险评估与风险定价能力。基于该模型研发的“分布式光伏发电收入损失保险产品”在宁波成功落地全国首单，为全国6省16地市、200座光伏电站项目提供保险责任金额超5000万元。



服务产业“减污”升级，纾解生态治理压力

持续跟进国家环境污染强制责任险试点工作，参与制定《环境污染责任保险风控服务指引》（T/SHAEPI 020—2025），构建覆盖风险评估、服务启动、保中服务与评估反馈的闭环风控体系，助力生态环境治理。推广“环责险+环境风险监测”模式，落地全国首家环责险生态环境损害直赔修复中心，为参保企业提供“一站式”直赔服务，提升环境风险管理效率，切实减轻企业负担。2025年提供环境污染类责任保险责任金额198亿元。服务化解船舶污染风险，2025年提供约13万亿元保险责任金额。

服务绿水青山“扩绿”，提升生态系统固碳能力

探索“碳汇+保险”模式，推动海洋保险、湿地保险、森林保险等与碳汇价值、碳汇质押、碳汇融资的有机融合，创新海带碳汇保险、淡水湿地碳汇价值保险。不断丰富绿色生态导向保险，助力维护生态系统安全与保护生物多样性，落地全国首单林业种质资源保护保险，破解种质资源保护投入高、周期长、风险多的难题。2025年承保森林面积超10亿亩，为增强森林蓄积量和固碳能力提供有力保障。

案例 创新推出“湿地管护成本损失保险”

2025年，人保财险江西省抚州市分公司在乐安县落地“湿地管护成本损失保险”，为当地2120亩湿地提供212万元保险责任金额，助力生态产品价值机制转换，减轻湿地生态系统管护压力，实现经济补偿与生态保护双落地。



案例 落地全国首单“海带碳汇指数保险”

2025年，人保财险福建省福州市分公司推出“海带碳汇指数保险”，首次将海带固碳能力纳入保障范围，为2248亩海带碳汇提供风险保障，助力海洋生态保护与蓝色经济发展。



服务经济绿色“增长”，支持绿色产业发展

发布“东数西算”绿色算力产业风险解决方案，护航新型储能产业安全发展，推出聚焦新型储能安全风险的“储能安心保”综合保险方案，构建覆盖财产、运输、产品、性能及新型风险的立体防护网。联合中国汽车工业协会制定《电动汽车热失控预警系统技术规范》团体标准，参与完成三次电池燃烧试验，为风险防控提供科学数据支撑。加大服务新能源车发展，2025年承保新能源汽车1556万辆，同比增长34.3%，提供保险责任金额42.6万亿元。同时落地新能源车险出海项目，助力中国新能源车开拓海外市场。

案例 发布全国首个“东数西算”绿色算力产业风险解决方案

2025年，人保财险在2025绿色算力（人工智能）大会上发布全国首个“东数西算”绿色算力产业风险解决方案，为上游的光伏风力储能电站在建造运营期间的常规风险提供保障，为新能源设备提供长期质量与功率保证，补偿分布式光伏发电损失；为中游的算力中心面临的网络攻击、软硬件故障以及云服务中断等风险提供保障；为下游的大模型与数据平台提供网络及数据安全风险保障。



承保新能源汽车

1556万辆

同比增长

34.3%



服务绿色发展投资规模

1600亿元

践行绿色投资

中国人保坚守保险资金长期属性，完善绿色（ESG）投资管理体系和管理流程，将ESG因素全面融入投资决策全流程，开展投资组合碳排放测算，有力有序提高绿色投资比重，为低碳节能产业、清洁能源和可再生能源产业等提供资金支持。

优化绿色投资管理

完善ESG投资管理体系

制定集团《绿色投资工作指引》，明确绿色（ESG）投资的工作架构、重点领域、工作要求等，结合各领域特点和市场情况形成差异化投资策略。在集团绿色投资工作整体框架下，各投资子公司完善管理细则，将ESG因素纳入信息系统进行管理，开展绿色投资数据统计与监测、绩效考核等工作。不断加强ESG投资工作团队建设，投资子公司设置专人牵头开展ESG投资工作，确保年度重点工作有效落实。

推动ESG融入投资管理

保险子公司作为委托方，制定年度委托投资指引，规范受托人投资行为。投资子公司作为受托方，将绿色（ESG）投资要求进一步细化嵌入投资工作全流程。在投资调研或尽职调查中，根据拟投标的（包括股票、债券、非标、REITs等）所处行业、区域特点，明确ESG风险尽职调查内容要点，确保投前评估全面、深入。

关键指标	标准化资产	另类资产
投前	针对交易对手ESG风险，建立负面因素的评估和风控对策，将ESG负面筛选策略嵌入系统刚性管控。	将ESG风险作为项目评审、投资决策的重要审议事项。
投中	将ESG纳入信用评级作业流程，实现标债全覆盖，跟踪持仓债券ESG表现，防范ESG风险；探索在股票估值定价模型中引入ESG因子；定期检视投资池中个股ESG表现变化，动态调整股票池。	完善合同条款，设计加强ESG管理声明和承诺、违约救济等条款。制定ESG合规尽调审查清单与审慎交易清单，将融资主体ESG风险管理状况作为资金拨付的重要依据。
投后	动态监测持仓标的ESG风险，及时进行风险预警，制定并实行针对性管理措施。	根据另类项目的ESG风险缓释措施，督促相关方加强ESG风险管理

投资业务ESG风险尽职调查内容要点

环境风险

拟投标的环境管理体系、环保合规性、环境影响评价以及生产排放达标等。评估企业的环境风险。

社会风险

拟投标的对当地社区、劳工权益和人权等的影响，评估社会可持续性和社会风险，了解其社会接受度和利益相关方关系。

治理风险

拟投标的治理结构、公司治理实践、内部控制和风险管理等。了解企业的道德和伦理标准，董事会独立性等。

按资产类别优化ESG投资策略运用

结合保险资金运用要求、自身业务特点和不同资产类别属性，精准适配投资策略，进一步提升资产类别与 ESG 策略的契合度及落地效能。

投资资产类别	ESG投资策略	ESG投资策略运用	投资金额
固定收益投资	负面筛选 ESG整合 主题投资	在债权入池阶段新增ESG评估环节，设定ESG准入标准，将低ESG评价主体限投清单嵌入投资交易系统，进行刚性管控，加强对持仓标的ESG评级变化监测预警。	截至2025年末，集团保险资金“服务绿色发展”债券投资规模超1176亿元。
股票投资	负面筛选 ESG整合 主题投资	积极储备符合绿色投资标准的标的，将投资标的ESG表现作为投资池调整的评判因素之一，拟投标的入池时有明确的ESG表现评估，对不满足内部要求的个股不予入池。	截至2025年末，集团保险资金“服务绿色发展”股票投资规模超90亿元。
另类投资	主题投资 尽责管理	设定非标项目ESG风险加速到期条款，控制投资组合整体ESG风险暴露。对投资标的进行ESG尽职调查，实施责任投资尽责管理。积极支持清洁低碳能源体系及低碳绿色生态建设，开发、投资绿色发展领域另类投资项目。	截至2025年末，集团保险资金投资“服务绿色发展”另类产品投资规模约185亿元。

说明：统计范围为人保资产受托系统内资金，其中另类投资剔除人保资本发行的非标项目。



全年共参与股东投票

22次

积极发挥股东权利

投资板块各层级设置专人或团队负责实施ESG尽责管理。股票投资方面，参与上市公司治理决策流程，全年共参与股东投票22次。股权投资方面，向被投资企业派出董事等高级管理人员，通过行使股东和委派董事权利，推动包括各项ESG议题在内的战略、目标和年度计划落地。

将ESG因素融入信用评级框架

制定ESG信用因素融入信用评级工作方案，探索建立试点行业的独立ESG信用打分模型。使用统一信评模型，在相关评级模型“负面调整”项中，纳入对最终信用等级产生影响的重要ESG风险因素，例如“声誉风险事件”“控制权纠纷”“出现环保评估，安全生产，药品食品卫生问题”等。尽职调查阶段收集企业ESG风险相关信息，结合公开数据和第三方数据库，多维度评估企业ESG表现。

开展投资组合碳核算工作

遵循《温室气体核算体系：企业核算与报告标准（2004年）》《温室气体核算体系：企业价值链（范围3）核算与报告标准（2011年）》，以及《全球金融行业温室气体核算和报告标准》（PCAF标准），对公司资产组合碳排放量和碳排放强度进行测算，范围包括股票、债券等标品，同时研究非标准类型资产碳核算方法，逐步扩大碳核算范围，为开展气候情景分析、评估资产转型潜力以及降低资产组合碳排放水平提供数据支撑和决策依据。

人保集团投资组合碳排总量及碳排放强度			
	碳排放总量		碳排放强度
	tCO ₂ e		tCO ₂ e/百万元管理资产
股票	2196603.67		25.58
债券	12036992.14		30.29

说明：基于2024年末持仓数据进行核算。

加大绿色投资力度

持续探索以保险资管产品形式创设ESG主题产品，建立组合类产品策略库，创新开发标杆绿色投资项目，提升另类投资项目开发能力，稳步提升绿色产业领域资产配置规模，形成多元化绿色投资布局，服务经济社会绿色低碳转型和可持续发展。

案例

人保资产落地碳中和绿色资产支持专项计划

2025年，人保资产作为计划管理人，成功设立保险资管行业首单类REITs项目，国家电投-人保资产-中电福建清洁能源基础设施碳中和绿色资产支持专项计划，项目发行规模近24亿元，服务清洁能源发展，助力经济社会绿色低碳转型。



案例

人保资本战略投资国网新源公司50亿元

2025年7月，人保资本与国网新源控股有限公司在北京产权交易所签署增资扩股协议，投资规模50亿元。该项目投资将支持国网新源抽水蓄能电站系统建设，促进新能源消纳，为电网安全、清洁、协调、智能发展提供关键支撑。



推进绿色运营

中国人保大力推进绿色运营，强化战略规划与顶层设计，制定专项方案及配套制度，主动开展全系统运营端碳盘查工作，打造绿色办公场所，强化节能环保宣传，不断提升绿色运营管理精细化水平。公司主要从事保险及其他与金融服务相关的业务，不会对环境及天然资源造成重大影响。

加强绿色运营管理

我们严格遵守环保法律法规，根据《绿色金融发展规划（2024年-2027年）》等战略规划要求，开展全系统运营碳盘查，聚焦能源高效利用与低碳转型，明确节能减排核心目标，通过推动无纸化办公、践行绿色采购、建设绿色数据中心等方式，将节能减排工作嵌入企业运营各环节，切实减少环境影响。

短中期目标

开展全系统碳盘查，摸清运营端能源消耗情况。

长期目标

探索自身运营碳中和路径，建立运营碳排放监测与管理平台，多措并举降低公司运营碳排放水平。

2025年进展

首次开展全系统运营碳盘查，推进办公场所节能改造、数据中心能效提升等项目。



车险理赔低碳修复技术
减少配件更换超

261万件

开展运营端碳盘查

2025年首次启动全系统运营端碳盘查，覆盖集团公司、各成员单位及具有运营控制权的各级分支机构，共约6000家经营职场。创新提出“系统采集+人工确认”的碳盘查路径，自主研发碳盘查数字化管理平台，统一能耗数据口径，实现能耗数据整合、自动核算与动态可视化监控，为集团制定节能降碳目标夯实数据基础。

推进数字化运营与循环经济

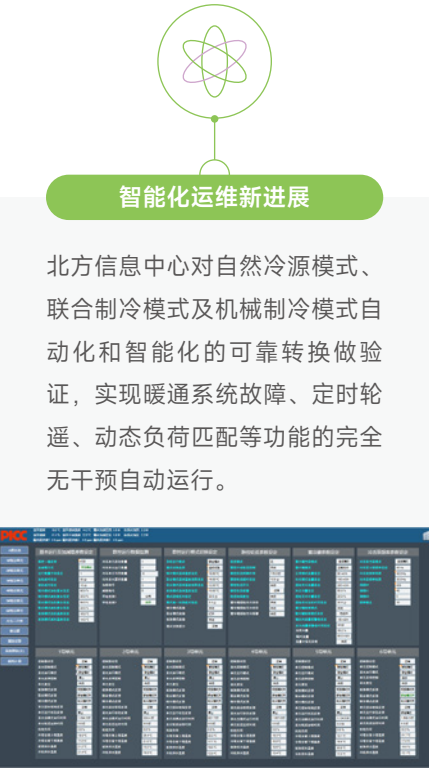
加快线上化技术在保险业务运营中的应用推广，开发线上投保工具，加大电子保单推广应用，2025年，人保财险车险（家自车）电子保单签发率92%。推广车险理赔低碳修复技术，减少配件更换超261万件，助力减少温室气体排放量。

积极推进绿色采购

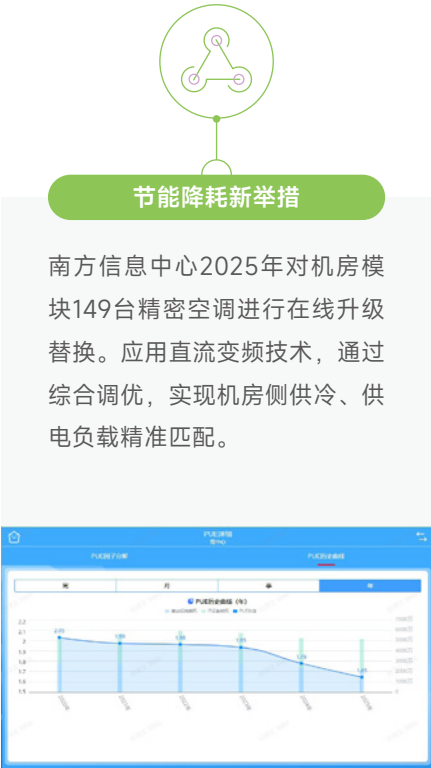
参考国家标准、行业标准以及政府采购对于环保节能产品、环境标准产品、绿色产品体系等目录清单的要求，印发《集中采购管理办法》《分散采购管理办法》等文件，明确优先采购节能环保产品等绿色采购要求，并制定“人保e采”商城绿色节能商品上架标准，开设绿色节能专区。全面推广使用招投标电子平台，配套建设电子评标专用场地，2025年集采购项目采购全流程电子化使用率达97.4%。

建设绿色数据中心

我们认真贯彻落实国家绿色数据中心建设方针，同步推进数字化转型与低碳运营，具备《金融行业数据中心基础设施等级认证》I级与《金融业信息系统机房动力系统认证》A级认证。北方信息中心采用自然冷源利用、余热回收供暖、柴油发电机组节能管控及雨水回收利用等降耗举措，获评《绿色数据中心评价》（GB/T 44989—2024）新国标实施后保险业首家国家绿色算力设施。南方信息中心优化供冷供电负载匹配，全年平均PUE值同比下降7.8%，能效水平显著提升。



群控界面总览图



南中心机房PUE值变化



集采购项目采购全流程电子化使用率达

97.4%



《金融行业数据中心基础设施等级认证》I级与《金融业信息系统机房动力系统认证》A级认证

获评《绿色数据中心评价》（GB/T 44989—2024）新国标实施后保险业首家国家绿色算力设施



共建成碳中和网点

2家

全年通过自有光伏发电系统发电

104690千瓦时

减排二氧化碳

73.6吨

推进节能减排工作

加强能源利用管理

我们制定并实施节能减排专项规划，系统化提升能源使用效益，对办公区域照明、机房及主要用电设备进行升级改造和调试。强化行政运维精细化管理，推动降本增效。集团总部职场实行打印纸限额调拨管理。加强员工差旅管理，鼓励低碳出行。积极推动碳中和网点建设，截至2025年末，共建成2家碳中和网点。人保财险厦门市集美支公司作为全国保险业首家“碳中和”营业网点，全年通过自有光伏发电系统发电104690千瓦时，减排二氧化碳73.6吨。

节能降耗举措

节约用电

- 照明管理：合理设置公共区域照明开关时段，除必要夜景照明和重大节日外，关闭景观照明。
- 重点用能管控：对空调机房、强弱电间等重点能耗单元，仅保留基础照明，按需开启。
- 日常管理：充分利用自然光，显示器设置自动屏保；下班关闭设备待机电源；最后离开人员须切断空调、打印机和照明等设备电源。

节约用气

- 巡检维护：建立燃气设备周检制度，定期检查阀门管道并清理火孔，防止燃气泄漏及燃烧不充分等风险。
- 运行管控：根据实际用能需求匹配设备功率，避免“大灶小用”，严禁空烧及“长明火”运行。
- 流程优化：积极利用余热进行食材预热、用水加热，提升能源利用率。
- 数据监控：定期记录并分析燃气用量数据，跟踪消耗趋势，及时排查异常消耗。

节约用热

- 保温隔热：加强楼宇保温密闭管理，对办公室、设备间等区域的墙体、门窗和通风口进行密封维护，减少热能损耗。
- 温度调控：科学调整供暖温度，节假日和非工作时间在满足防冻前提下，适当降低供暖参数。

强化水资源利用管理

公司日常办公用水主要来源于市政统一供水，严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》及各地节水管理规定开展节水工作，使用节水型设备，并在使用过程中加强设备完好性管理以确保实现节水效果。建立水资源回收系统，对集团大厦盥洗排水、空调冷凝水及雨水等非常规水源进行收集，经中水处理设施净化处理后用于卫生洁具冲洗、绿化灌溉及车辆清洁。2025年，集团大楼再生中水供应量为6757吨。

节水措施		
一是推进杂废水回收再利用，将回收水源用于卫生洁具冲洗、绿化灌溉及车辆清洁。	二是逐步推广节水型器具在茶水间、卫生间、淋浴间及餐厅等场所的应用。	三是建立给水设施定期巡检机制，杜绝管网跑冒滴漏及长流水现象，发现问题及时维修。

废弃物与污染物处理

我们严格遵守法律法规相关要求，建立完善的废气排放与废弃物合规管理制度，开展环境事件风险评估，制定预防管理措施，建立突发环境事件应急预案，实施从源头减量到末端处置的全过程合规管控，旨在最大限度减少废气、固废等污染物排放。2025年度集团公司无环境事件处罚情况。

固体废弃物管理。推行绿色办公与源头管控，优先采购可降解耗材，严控危险化学品及办公耗材采购量，降低废弃物产生总量。废弃物由专业公司清运至定点废弃物处理中心，公司不直接进行废弃物处置，不涉及突发环境风险。

集团总部大楼废弃物管理体系	
合规管理	根据国家和地方相关规定，建立完善的废弃物合规与流程管理体系，选聘有资质的清运公司进行处理，严格执行环境合规评估。
流程管理	大厦物业管理单位严格把控暂存、转运、处置废弃物全流程，实施垃圾分类管理，有害垃圾及厨余垃圾设立专用独立暂存区，明确保洁与清运流程；建筑垃圾在施工区域日产日清。
过程督导	物业每日巡查分类设施完好性及垃圾分拣质量，确保有害垃圾密封收集、厨余垃圾无混装，定期复核清运数量与记录。



集团大楼再生中水供应量

6757吨

集团总部大楼垃圾分类管理	
生活垃圾 (可回收和其它垃圾)	生活垃圾包括日常报纸、废弃纸张（非涉密文件）及其它可回收垃圾等由员工自行按照垃圾分类要求，投放至分类容器。保洁员每日巡视检查，严格按分类要求进行分拣，并由垃圾清运人员集中投递，以实现资源的再利用。
餐厨垃圾	餐厨垃圾投放至专门的厨余垃圾容器，在运输前由餐厅按照餐厨垃圾分类要求进行分拣，统一由专人负责，由第三方公司运送至指定地点进行消纳。
有害垃圾	有害废弃物主要来源于废旧电池和废旧灯管、办公场所产生的电子设备，统一放置在指定的有毒有害垃圾容器内，由物业管理单位统一协调专业机构运送至国家指定的有害垃圾消纳点进行规范处置。
建筑垃圾	建筑垃圾由装修施工方随产随清，大厦内物业工程部产生的少量建筑垃圾由大厦垃圾清运服务商代为处理。

废气排放管理。集团总部大楼运营过程所产生的废气来源于公务车尾气排放以及食堂的餐厨油烟。我们倡导绿色出行，严控公务车使用和管理，有效降低公务车汽油消耗。重点围绕油烟废气检测、尾气处理装置维护及污染物排放合规性开展工作。大厦设有油烟管道和尾气处理装置，通过优化配方降低油烟产生量，定期对设备进行维护保养，确保废气排放达标。

人保财险对公司总部餐厅厨房排烟环保设备油烟净化器进行维修改造，每年开展油烟排放环保检测。根据DB11/1488-2018餐饮业大气污染物排放标准，于餐厅油烟净化器后检测到颗粒物、饮食业油烟、非甲烷总烃浓度分别为1.5/0.2/1.87(单位：mg/m³)，均较2024年有所下降，符合北京市餐饮业大气污染油烟排放标准。

突发环境事件的应急管理。针对废弃物制定突发环境事件应急处置预案，明确应急组织机构及职责、日常预防措施分级预警机制、应急响应流程及后期处置措施等。定期开展培训演练以提升员工应急处置能力，并根据推演结果和现场情况变化及时修订完善预案，确保无环境风险事件发生。

能源资源使用与碳排放

能源资源使用情况				
项目	单位	2023年	2024年	2025年
能源消耗量				
用电量	千瓦时	552071090	592669875	603975453
人均用电量	千瓦时/人	3138.89	3384.34	3357.32
天然气使用量	立方米	6537325	6594156	6612203
人均天然气使用量	立方米/人	37.17	37.65	36.76
外购热力	吉焦	1430903	1230082	1179455
人均外购热力使用量	吉焦/人	8.14	7.02	6.56
汽油	升	46661317	43441856	32254836
人均汽油使用量	升/人	265.30	248.07	179.30
柴油	升	651393	376446	298202
人均柴油使用量	升/人	3.70	2.15	1.66
煤气	吨	626	370	177
人均煤气使用量	吨/人	3.56	2.11	0.98
煤炭	吨	1174	1661	1394
人均煤炭使用量	吨/人	6.67	9.48	7.75
资源消耗量				
总用水量	吨	7487874	7445234	7309035
人均用水量	吨/人	42.57	42.51	40.63
无害废弃物				
无害废弃物产生总量	吨	49.73	47.85	54.95
无害废弃物人均产生量	千克/人	23.02	21.75	24.75
有害废弃物				
有害废弃物产生总量	吨	0.84	0.22	0.23
有害废弃物人均产生量	千克/人	0.39	0.10	0.10

说明：

- 1.能源、资源消耗情况统计口径为全集团所有分支机构。
- 2.总用水量为自来水用水量；根据国家生态环境部《生活污染源产排污系数手册》，采用产污系数法，2025年生活污水排放量为自来水用水量的80%，约585万吨。
- 3.废弃物统计口径为集团公司总部大楼。有害废弃物依据《国家危险废物名录(2021)》进行定义，无害废弃物的统计范围为日常报纸、废弃纸张（非涉密文件）、其他可回收垃圾（办公场所垃圾桶内垃圾）。

运营端温室气体排放量				
项目	单位	2023年	2024年	2025年
总排放量	tCO ₂ e	573204	569062	547366
人均排放量	tCO ₂ e/人	3.26	3.25	3.04
范围一	tCO ₂ e	123465	115819	89757
天然气燃烧排放	tCO ₂ e	14135	14257	14296
汽油消耗排放量	tCO ₂ e	103636	96485	71639
柴油消耗排放量	tCO ₂ e	1761	1017	806
煤气消耗排放量	tCO ₂ e	1830	1082	518
煤炭消耗排放量	tCO ₂ e	2104	2977	2498
范围二	tCO ₂ e	444116	446742	449186
用电排放量	tCO ₂ e	286717	311433	319446
用热排放量	tCO ₂ e	157399	135309	129740
范围三	tCO ₂ e	5623	6502	8423
员工差旅排放量（火车及航空）	tCO ₂ e	5623	6502	8423

说明：

1.数据统计口径为全集团所有分支机构。

2.公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和间接排放（范围二、范围三中的员工差旅），核算的温室气体仅为二氧化碳。

3.天然气、汽油、柴油、煤气、煤炭、热力的温室气体核算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》中提供的排放因子；电力排放因子使用最新的省级电力平均二氧化碳排放因子。

4.员工差旅（火车及航空）的统计口径为公司统一差旅平台中的国内火车与飞机，温室气体核算参考《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中提供的温室气体排放因子。

社会 可持续性

- 致力社会贡献
- 深耕普惠金融
- 保障客户权益
- 促进员工发展
- 规范供应商管理
- 笃行科技创新



致力社会贡献

中国人保秉持与社会共创共享的价值理念，将乡村振兴、科技强国、高水平对外开放等战略部署融入经营发展，通过创新举措、加大投入，积极履行社会责任，深耕公益与志愿服务，在减贫济困、民生改善、社会发展等领域持续贡献人保力量。

服务乡村振兴

全面贯彻落实习近平总书记关于“三农”工作的重要论述和重要指示精神，组织召开2025年集团乡村振兴和定点帮扶工作会议，制定《集团关于进一步服务深化农村改革 扎实推进乡村全面振兴的指导意见》《集团服务建设农业强国指导意见（2025-2035）》等文件，明确推进乡村全面振兴的主攻方向和重点任务，确保中央惠农富农政策在人保落地生根。

服务保障粮食安全

积极践行大农业观、大食物观，推进农险扩面、增品、提标，保障粮食和重要农产品稳产保供。2025年，为4666万户次农民提供保险责任金额2万亿元，承保三大主粮4亿亩，涉农保险产品助力耕地保护和质量提升综合保障模式荣获农业农村部年度金融支农十大创新模式。出席2025世界农业科技创新大会全球农业保险发展论坛并发表主题演讲，分享农业保险数字化损失核赔及风险减量实践经验，助力提升全球农业可持续发展能力。



中国人保各地员工助力农户秋收



中国人保在全球农业保险发展论坛上发表主题演讲



承保三大主粮

4亿亩



向集团公司五个定点帮扶县投入帮扶资金

1.6亿元

消费帮扶金额

6386万元

助力和美乡村建设

大力拓展农房保险、综治保险等乡村振兴专属保险，助力化解农村地区矛盾纠纷，维护农村稳定安宁。2025年，综治保险为8479万户次农户提供保险责任金额7.6万亿元，农房保险为8164万户次农户提供保险责任金额4.4万亿元。

扎实做好定点帮扶

2025年中国人保向定点帮扶的黑龙江桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县、乐安县和四川红原县投入帮扶资金1.6亿元，消费帮扶金额6386万元，培训基层干部、乡村振兴带头人和专业技术人才1.1万人次。集团连续七年获得中央单位定点帮扶考核评价最高等次“好”。

服务科技强国

健全科技保险管理体系

制定贯通财产险与人身险的《科技保险产品和业务统计细则》，构建科技保险产品体系和业务发展情况全景图。聚焦产业链“补链、稳链、强链、拓链”需求，联合中国贸促会发布《2025产业链风险研究白皮书》，为保障产业链供应链韧性安全提供工具箱和方法论。牵头成立北京商业航天保险共保体、低空经济共保体等行业组织，推动“科技-产业-金融”良性循环，在北京、湖北、广东、深圳等地累计建成14家科技保险中心，实现国家科创中心城市全覆盖。

案例 成立北京商业航天保险共保体

2025年，人保财险牵头成立全国首个商业航天保险共保体组织——“北京商业航天保险共保体”，全年为20次商业航天发射活动提供80亿保险责任金额，有效提高行业承保能力和承保效率。



服务科技企业高质量发展

建立覆盖科技活动全周期的科技保险产品体系，首创签发“概念验证-小试-中试”综合保险，创新数据资产入表费用损失保险、具身智能机器人综合保险等险种，推出低空经济、储能等九个产业链专属保险产品。参与首个网安险国家标准《网络安全技术 网络安全保险应用指南》（GB/T 45576-2025）实施，为2025世界人形机器人运动会提供网络安全保险保障。2025年，共提供科技保险产品200余款、保险责任金额规模51.2万亿元，保障高新技术企业24.2万家、专精特新企业10.7万家，为科技主体、科技活动提供理赔服务超368万次、赔付超116亿元；设立保险业内首个以建设现代化产业体系为核心目标的股权投资基金，总规模达100亿元。

案例 落地全国首单“低空天气保”

2025年5月，人保财险深圳分公司落地全国首单“低空天气保”，依托粤港澳大湾区气象监测预警中心500米级快速更新预报系统，实时融合AI建模、低空环境模拟测试数据与气象监测实况分析，构建全场景风险预警机制，向运营方推送低空气象服务专报，提示避灾路径，通过气象预警降低风险，调节保费，实现“风险越高预警越早、防控越优费率越低”。



中国人保为2025世界人形机器人运动会提供风险保障服务

筑牢知识产权保护防线

围绕专利转化、海外布局、跨境维权等关键环节不断完善产品体系，建成包含33款产品的知识产权保险矩阵，全面覆盖专利、商标、著作权、地理标志、集成电路布图设计、植物新品种、商业秘密及数据知识产权等八大类型，并推出7款专攻海外市场的保险产品，包括知识产权海外维权保险、海外被侵权损失保险、专利/商标海外布局费用损失保险等。2025年，成立全国首个科技成果与知识产权鉴证评估中心，在青岛、北京、江苏落地全国首批生成式AI侵权保险；在无锡、宁波落地全国首批专利池运营责任保险。2025年为4600多家企业的5200多件专利、商标、地理标志、植物新品种和集成电路布图设计提供保险责任金额超260亿元。



为科技主体、科技活动提供理赔服务超

368万次



为境外投资及基础设施建设项目提供保险责任金额超

2万亿元

国际业务覆盖国家和地区

149个

案例 成立全国首个科技成果与知识产权鉴证评估中心

2025年，人保财险在浙江设立全国首个科技成果与知识产权鉴证评估中心，推出涵盖全流程的科技保险服务新模式。鉴证中心依托全国专家服务网络，为科技项目提供精准的技术风险评估支持，同时链接高校、企业与研究机构资源，搭建产学研合作新桥梁。



服务对外开放

服务中国企业扬帆海外

中国人保为在海外开展基础设施、交通运输、石油装备、矿产资源、电力工程等业务的中国企业提供综合保险保障，承保塞尔维亚TIMOK铜金矿项目、秘鲁钱凯港码头项目、黑山普利电厂环保改造工程、老挝南欧江全流域七级水电站等一大批“一带一路”标志性项目。截至2025年末，为境外投资及基础设施建设项目提供保险责任金额超2万亿元，国际业务覆盖149个国家和地区。



中国人保承保黑山普利电厂环保改造工程

助力拓展全球市场

推出专属跨境电商出口销售信用险产品“跨境保”，满足跨境电商企业与物流企业在跨境贸易中应收账款保障需求。在天津设立北方首家航运保险中心，联合银行构建“金融+航运”服务新模式，保障全球首条中欧北极快航线顺利通航。

科技赋能安全出海

创新开发“出海无忧”保险服务方案，内置“海外风险管理和保险服务平台”，集成国际风险数据库、巨灾计量模型、智能气象预警、远程勘查定损等技术工具，涵盖170个国家/地区的多维度风险信息，为企业提供全场景全周期风险管理服务。



人保财险为中亚天然气管道项目开展专项防灾防损风险查勘服务



人保香港为孟加拉国家保险公司工程险团队进行保险业务培训



基金会捐赠支出

1288万元

传递公益爱心

我们以中国人保公益慈善基金会为平台，在大灾救助、教育救助、医疗捐助、环境保护、文化公益、关爱弱势群体等领域开展全方位公益慈善活动。2025年修订《基金会财务管理制度》《基金会基金使用管理办法》等制度，规范基金会运行管理，基金会全年捐赠支出1288万元。

支持偏远地区教育发展

向广西30所乡村学校捐赠“希望厨房”，助力解决偏远地区学生餐食保温难题，惠及学生2.3万人。捐赠200万元用于四川红原县色地镇小学改善学生宿舍、操场等校园环境，惠及在校师生1256人。为黑龙江省佳木斯市1056名困境及留守儿童捐赠“龙江惠民保”，护航边疆青少年健康成长。



中国人保向广西乡村学校捐赠“希望厨房”



关爱女性身心健康

持续开展“母亲健康快车”公益项目，向江西乐安县、陕西留坝县、黑龙江桦川县和贵州威宁县等帮扶县捐赠17辆“母亲健康快车”，在西藏曲松县、江西乐安县开展义诊、培训、探访一体化服务，助力提升基层妇幼健康服务水平。自2013年与中国妇基会合作以来，中国人保累计为280万名妇女儿童提供健康服务。



中国人保向西藏山南市曲松县捐赠“母亲健康快车”，并组织爱心义诊活动

扶弱济困改善民生

实施“幸福兵团 守护计划”，为新疆生产建设兵团2000余名高龄失能老人提供物资援助与居住环境改造，助力提高当地康养服务能力。面对香港大埔火灾灾情，紧急启动专项援助，集团公司捐赠1000万港元支援受灾群众安置与重建，为困难群众兜好幸福底线。

积极投身社会公益

推进人保工会爱心驿站建设，全年新建183个爱心驿站，积极参与社会管理。入选中国志愿服务联合会新一届单位会员，组织各公司广泛开展爱心捐赠、公益献血、生态保护、敬老扶幼等各类志愿服务活动。2025年全系统参与志愿服务人数2.1万人，志愿服务累计时长5.3万小时，受益人数44.7万人。



中国人保动员广大员工积极开展公益志愿活动



2025年中国人保联合中网公益举办“一站一坐”残健融合网球公益活动



全系统参与志愿服务人数

2.1万人

志愿服务累计时长

5.3万小时

受益人数

44.7万人

深耕普惠金融

中国人保坚守金融央企的核心底色，持续健全普惠金融体制机制，加大对普惠金融重点领域、薄弱环节的支持力度，精准满足人民群众多样化、普惠性的金融需求，让金融服务更具可感度与可及性。全年普惠保险提供保险责任金额1188万亿元，服务16.8亿人次，理赔金额超1700亿元。



治理

集团层面构建“董事会定战略、管理层抓统筹、职能部门分工协同”的普惠金融治理架构。董事会负责审议普惠金融战略规划、听取年度发展报告，其下设的战略与投资委员会/可持续发展委员会新增普惠金融战略规划职能；成立由集团总裁任组长的普惠金融高质量发展领导小组，统筹推进日常工作，定期向董事会汇报业务规划与实践成效。子公司及成员公司同步建立配套领导体制，明确牵头与配合部门，保障各项工作层层落实、落地见效。

战略

制定《中国人民保险集团普惠金融高质量发展工作方案》，提出主要目标以及22项重点工作任务，明确责任分工，强化业务监测与考核激励，将普惠金融成效纳入经营绩效考核，形成顶层设计、战略部署、重点任务、考核督导的工作闭环。

共建社会保障体系

助力完善多层次医疗保障体系

积极参与大病保险、长期护理保险、门诊慢特病和基本医保经办等各类业务，满足人民群众基本医疗保障需求。2025年，承办大病保险、长期护理保险、门诊慢特病等政策性健康险项目1858个，覆盖超15亿人次。创新推动普惠型商业补充健康险，在江西、苏州、南京、湖州等地推出补充工伤、补充护理、补充医疗等项目，落地上海“沪理保”、南通“护理保”等项目。



中国人保与医保、人社部门共建“医保+人保”便民服务区



中国人保为客户提供专业的健康管理服务



深化健康管理服务布局

持续整合第三方合作服务资源，合作一站式理赔结算医院6739家、普药药店23.1万家、特药药房1751家，各类健康管理服务全年服务超952万人次。2025年，累计建成81个企业联合医务室，将优质医疗资源和健康管理服务接入企业，为40万家法人客户提供“健康企业保险解决方案”，累计赔付1.74亿人次。



累计建成企业联合医务室

81↑



第二支柱年金管理规模

7241亿元

服务养老金融服务供给

制定《服务支持中国式养老 推进养老金融高质量发展工作方案》，构建养老金融发展框架，明确养老金融发展定位、目标任务和关键举措。养老服务机构责任保险提供保险责任金额超千亿元。2025年，第二支柱年金管理规模7241亿元；第三支柱个人养老金业务规模增速167%，商业养老金管理资产规模实现倍增，持续推动康养服务品质升级。

案例 成立人保健康管理有限公司

2025年12月，人保健康全资设立的子公司——人保健康管理有限公司在北京揭牌成立，未来将积极搭建覆盖全国的自有医疗健康服务网络，升级优化集团统一健康管理平台，构建以互联网医院为中心的全生命周期健康医疗服务体系，致力提供公平可及、优质高效的健康服务。



案例 退役军人及家庭专属养老金项目

人保寿险打造退役军人及家庭专属养老金项目+“情暖老兵”抗癌防癌卡，退役军人及家庭专属养老金项目为行业首个为退役军人及家庭成员量身定制的专属养老保险项目。





人保寿险推进“保险+社区”居家养老服务共建



人保健康提供护理康养服务

守护特定群体权益

聚焦新市民等特定人群需求，筑牢普惠包容的保障网，精准触达不同群体核心关切。2025年，为低收入人群、新市民、残疾人、妇女、学生儿童、特殊职业等特定人群提供保险责任金额905.7万亿元，保障覆盖1.9亿人次。

加大新市民、灵活就业群体保障力度

提供覆盖新市民的保险产品、健康管理服务90款，全年为3017万人次新市民提供保险责任金额854万亿元；在全国建立约2000个健康驿站，为快递员提供“气温指数健康管理方案”，精准防控热射病等职业健康风险。



人保健康建设快递员爱心驿站



在全国建立健康驿站约

2000⁺



为小微企业及个体工商户提供保险责任金额

57⁺万亿元



人保财险为外卖骑手发放温暖礼包

为心智障碍人群提供专属保险

推出行业首款心智障碍家庭专属长期守护计划，为其提供稳定可靠的长远保障；联合精神残疾人及亲友协会等组织，梳理心智障碍人群需求服务清单，打造专业金融社工队伍，常态化开展心智障碍人群关爱活动。截至2025年末，已为3000多个心智障碍家庭、700多位心智障碍者提供保险责任金额4.8亿元，为共筑包容社会贡献力量。

支持中小微企业成长

丰富小微产品矩阵

开发面向小微企业和个体工商户的企财险、货运险、出口信用保险等产品，助力应对各类经营风险，2025年为小微企业及个体工商户提供保险责任金额57万亿元。设立“人保资产-中关村科技租赁1号资产支持计划”，通过将企业存量设备租金收益证券化，缓解轻资产科技型中小企业融资难题。

响应小微多样化需求

护航科技型中小企业高质量发展，推出“科惠保”产品，承担转移种子期、初创期科技型中小企业创新风险所需成本，2025年在南京、苏州、清远等地成功落地，服务科技型中小企业超1.1万家，提供保险保障超7300亿元。推出中小微企业年金集合计划、职业伤害保险项目等，助力其完善用工保障。

提升服务网络可及性

中国人保纵深构建线上线下一体化服务体系，持续将服务触角延伸至金融服务薄弱地区与普惠重点人群，以数字化手段拓展服务覆盖，以人性化设计传递服务温度，切实保障金融服务的可得性与普惠性。

线下渠道

延伸三农普惠服务渠道。截至2025年末，建成三农营销服务部6699个，三农保险服务站2.8万个，三农保险服务点13万个，乡镇网点覆盖率84.7%，村级网点覆盖率28.8%；加快建设数智化农业保险服务平台项目，优化耘智保APP等前台触面，为农户提供便捷服务。

夯实无障碍适老化改造。2025年实现网点柜面适老化服务100%全覆盖，完成超3000家出单网点适老化、无障碍改造，设立2700余个“爱心驿站”，累计服务超700万人次。

线上渠道

- 在微信公众号推出“智能语音引导”“页面放大镜”等15项适老功能。微信公众号、小程序等平台全年服务老年客户30万人次。
- 95518客服热线开通“长者一键接入人工”专属服务，2025年累计服务老年客户211万人次。



人保财险提供线下网点适老化服务

影响、风险和机遇管理

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	农户、个体工商户、中小微企业等群体抗风险能力较弱，部分小微企业治理结构、运营管理、财务制度不完善，受经济周期波动易引发违约。	普惠保险若偏离保险规律，定价失准、保障错配或风控失效，可能触发逆向选择与巨大赔付，影响公司经营。	完善普惠保险风险评估机制，科学制定保险条款，合理厘定保险费率，强化产品定价回溯分析，加强长周期管理。
机遇	大数据、人工智能等新技术发展，推动普惠金融线上化、自动化、智能化，提升普惠金融风险识别、定价与理赔精准度。	促进普惠金融业务覆盖长尾客户，解决信息不对称问题；助力压缩承保、核赔等环节成本，提高服务效率；创新产品模式，满足多元化需求。	综合运用数字技术手段，赋能经营决策、资源配置、风险管理、产品研发等环节，优化服务模式、降低服务成本、提高风控水平，提升涉农主体、中小微企业等特定群体金融服务可及性和质量。

指标与目标

中国人保明确普惠金融工作目标，着力提升服务质效，助力社会经济均衡协调发展。未来五年，公司计划全面构建集团高质量普惠金融服务体系，聚焦“三农”、中小微企业和个体工商户、特定群体等重点领域，不断拓展保险保障的广度和深度，促进普惠金融长期持续健康发展。

关键指标	管理目标	2025年进展
普惠保险业务规模增速	普惠保险业务规模增速不低于保险业务总体增速。	普惠保险业务规模同比增长12.5%，全年提供保险责任金额1188万亿元，服务16.8亿人次。
普惠金融专业能力建设	加强普惠金融高素质专业队伍建设，促进各相关方、各层级高效协同联动。	完成中国金融协会“普惠保险可持续发展路径研究”课题，举办普惠保险专题战略研修班，编制《普惠保险实践案例汇编》。

保障客户权益

中国人保坚持以客户为中心，持续优化客户体验，不断健全消费者权益保护工作机制，强化客户隐私保护，完善投诉管理流程，常态化开展客户满意度调研，广泛普及金融知识，切实维护金融消费者合法权益。

治理

集团持续完善金融消费者保护顶层设计，董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，下设风险管理与消费者权益保护委员会，定期向董事会提交消费者权益保护报告并研究相关重大问题和重要政策；高级管理层牵头消费者权益保护工作，下设消费者权益保护工作委员会，统筹推动全集团消费者权益保护工作，并向董事会报告履职情况；执行层设立消费者权益保护部，设置相应处室并配备专职人员。2025年，董事会共审议8项消费者权益保护相关议案，消费者权益保护工作委员会组织召开3次会议研究消费者权益保护重点工作。

战略

将消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略，2025年召开集团消费者权益保护工作会议，提出建设“全员参与、流程融合、资源齐备、服务升级”的行业一流“大消保”工作格局总体目标，制定印发全年工作要点，设置15项常规工作和8项重点任务，全面提升金融消费者权益保护工作质效。

完善消保工作体系

完善消保制度体系

严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管要求，制定集团消费者权益保护工作管理暂行办法、保险产品适当性、金融消费者教育工作管理办法等制度，涵盖消保审查、信息披露、适当性管理、信息保护、投诉管理、教育培训、应急处置、考核评价及内部审计等方面，推进全流程闭环管理。明确各级机构、各条线部门工作职责，制定消费者权益保护评价管理指标，纳入综合绩效考核指标体系。人保寿险、人保健康获消费者权益保护ISO 9001国际标准质量管理体系认证。



人保寿险、人保健康获消费者权益保护ISO 9001国际标准质量管理体系认证

加强消保监督检查

将消费者权益保护工作纳入年度审计，每5年覆盖集团公司和所有保险子公司。组织开展消费者权益保护内部评价以及重点消保领域专项检查，全面覆盖监管消保评价要点；发挥客户净推荐值（NPS）监测管理系统直面客户的“探针”作用，对适当性管理、个人信息保护等重点领域开展质检，监督各项消保机制执行有效性。

厚植消费者权益保护理念

持续宣贯“守信重诺 人保同行”消保文化，2025年首次在全系统选树10名“消保守护者”，以榜样力量激发各级机构开展消保工作的使命感、荣誉感与责任感。高度重视干部员工消费者权益保护能力建设，2025年举办集团首个消保专题线上培训班、专题工作坊培训班，培训对象覆盖中高级管理人员、消费者权益保护岗位人员、基层业务人员和新入职人员，并结合员工岗位类别、投诉多发问题、风险较高业务，针对性开展专项培训。

深入开展金融知识普及

通过开展主题突出、特色鲜明、贴近生活的金融教育宣传活动，深耕线上以及营业网点常态化教育专区建设，让金融知识走进消费者身边。重点关注学生、老年人、新市民、残疾人等群体，定制差异化金融教育内容，深入偏远地区、革命老区、少数民族村镇，开展金融知识巡游宣传。



全系统累计开展线上线下活动

3.2 万次

惠及消费者

11.6 亿人次



老年群体
走进养老社区开展金融知识普及讲座，提升长辈客群诈骗防范能力。



学生群体
联合教育部门、社区面向青少年开展金融知识普及，普及“校园贷”危害。



新市民
走进商圈、快递站、外卖公司等机构，为新市民群体普及防范诈骗和非法集资知识。



特殊群体
关注残障人士金融需求，通过反诈讲座、手语体验等寓教于乐的方式增强特殊群体金融风险防范意识。

改善客户服务体验

提升理赔服务质效

深化理赔数字化智能化，强化线上“一站式”服务能力，让数据多跑路，让客户少跑腿。2025年，人保财险超90%案件实现线上理赔，全年车险理赔自动处理量超1亿次，“智慧人伤”自动生成调解方案超100万件。将水浸、电气、烟感等13类物联网技术广泛应用到自动理赔预警提示，接入超4万台物联网设备，覆盖26省176个地市；农险大面积查勘场景下使用卫星遥感超1亿亩次，养殖险赔案查勘时应用“一拍知长、一拍知重”技术超700万次。人保寿险搭建直快赔业务流程，赔付最快可达秒级。

着力提升客户满意度

建立集团统一的全面客户体验调研模型，覆盖“客户关系、产品和权益、客户旅程、性价比及品牌”五大要素，精准定位客户体验痛点并制定专项提升方案，为业务发展和运营优化提供指引。第三方调研显示，人保财险、人保寿险、人保健康客户净推荐值（NPS）均达40%以上，较上一期调研均有提升。

强化投诉管理与源头治理

健全多级联动投诉处置体系，建立数据监控分析与督导机制，推动子公司强化集中投诉重点领域源头治理，提升多元纠纷化解能力和投诉处理规范化水平。优化客户旅程埋点与监测问题，加强低满意度业务环节的预警和前置管理，实现投诉管理从被动应对向主动预防转型。

强化客户隐私保护

中国人保严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》，制定覆盖个人信息全生命周期的安全要求，严格执行目的明确、公开透明、知情同意、最小必须、安全处理、主体参与的个人信息保护原则，采取有效措施切实保护客户隐私。

隐私保护

建立个人信息保护制度、内控、科技、人员“四道防线”，完善事前、事中、事后内控风险闭环管理机制，制定《集团数据全生命周期处理规范》《个人信息保护内控合规管理指引》，对数据收集、传输、存储、使用、删除、销毁、个人信息采集、个人信息处理规则、客户授权/撤销、数据携转、加密脱敏等数据全生命周期处理活动进行具体规范。针对个人信息被篡改、泄露、破坏、非法获取、非法利用等对个人或组织合法权益造成负面影响的安全事件形成应急预案，明确安全事件分级、预警、报告与处置机制，及时采取措施预防和减少事件造成的危害和损失。2025年，集团公司未发生因客户隐私泄露导致的诉讼或行政处罚案件。

保障客户个人信息权利

保障客户在个人信息处理活动中的权利，包括知情权、选择权及查阅、复制、更正及更新权等，以及客户申请注销账户、删除个人信息的权利。强化个人信息处理规则告知及授权同意，在处理个人信息前，主动履行告知义务，通过隐私政策、授权协议书等方式，以清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人客户告知个人信息处理目的、方式、内容以及个人行使权利的方式和程序等。优化“告知-同意”流程，实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。

数据最小化收集和留存

严格遵循“影响最小、范围最小”数据收集原则，不过度收集个人信息，不超过客户授权或同意的目的、范围处理个人客户信息，不会从第三方收集个人数据（除非法律要求）。对于个人及敏感数据管理，在隐私政策中明确敏感个人信息（含14岁以下未成年人）处理规则，告知处理敏感个人信息的必要性、对信息所有者可能产生的影响等关键信息。公司仅在法律法规、监管规定要求的最短保存期限内，以及为实现个人信息处理目的所必要的最短时间内保留客户的个人信息。当超出保存期限后，公司对相关个人客户信息进行删除或匿名化处理，法律、行政法规另有规定的除外。

第三方数据处理

公司外包业务委托第三方处理数据的，依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，签订权责明晰的协议，在安全可控的环境中共享数据。公司不会将客户的个人数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在超过法律允许或业务限定的范围向任何第三方提供用户个人数据，如出于为方便用户使用第三方服务的目的，我们会告知用户所分享的数据、方式以及对象，并取得用户同意。

推进数据安全产品开发

将数据安全与隐私保护要求融入应用程序及相关系统开发的全流程，制定《信息化建设项目管理办法》《集团数据安全管理办法》《集团信息网络安全管理制度》等文件，在系统开发中加入数据安全的具体要求，并在项目立项、需求分析、开发、测试、验收与发布等各阶段进行安全审核。移动应用程序须在安全评价阶段完成白盒测试和黑盒测试；客户端软件上线前，须通过安全等级测评和渗透测试，确保数据安全及隐私保护指标符合监管要求。

数据安全和隐私保护培训

向全体员工提供信息安全在线课程，每年对全体员工、供应商与合作伙伴开展信息安全（包含客户隐私保护）相关主题培训，全面普及网络安全知识、强化全员安全意识和防范能力。开展2025年网络安全宣传周，实行常态化邮件钓鱼演练，对网络、数据安全法律法规、邮件安全、账号口令安全、个人信息保护进行培训宣传。

中国人保隐私保护和安全意识宣传培训情况

针对科技条线领导层

开展科技安全合规专题培训， 宣导政策形势与公司治理层面安全内容， 加强科技安全合规管理。

全体员工

举办网络安全宣传周， 通过桌面屏保、人保学堂、线上培训等方式宣贯网络安全、数据安全、个人信息保护知识。2025年举办相关培训超2600场。

针对网络安全、研发、运维等科技专业岗位

组织开发安全、个人信息保护等专项培训， 强化系统建设、维护过程中的客户信息和数据安全保护技术能力。2025年， 累计面向各公司科技条线开展网络安全攻防技术培训60期。

供应商与合作伙伴

在合作前向供应商明确告知行为准则， 供应商必须遵守信息隐私保护的法律法规。由公司提供的信息， 或业务往来期间所获取的所有信息， 被视为商业秘密、敏感及专有信息， 供应商不得向未经授权的第三方或公众披露相关信息。

优化战略客户服务

深化与政府机构战略合作

2025年， 集团与近20家省级地方政府开展多层次政企互动， 实现37家省级地方政府和计划单列市服务清单制定全覆盖。强化与国家部委互动合作， 与生态环境部合作促成土壤防治环境责任保险首次纳入部委发文， 与应急管理部合作并积极加入应急部救灾工作组， 与住房和城乡建设部联合制定服务现代化人民城市建设合作方案。

加强与国内外企业合作交流

我们与中国邮政、中国移动、中国华电、中国银行、工商银行、中国再保、华为等大型企业客户推进宽领域、深层次、多形式合作。与瑞士再保险、法国安盛、葡萄牙忠诚保险、德意志银行、印尼中亚保险等国际同业开展交流、加强合作。积极参加东盟-中国-海合会经济论坛、中德金融界圆桌会、中英金融服务峰会、全球贸易投资促进峰会等大型国际会议活动。

中国人保参加协会情况	
协会名称	成员资格
日内瓦协会（GA）	会员
联合国规划署金融倡议（UNEP FI）	会员（签署可持续保险原则PSI）
亚洲金融合作协会（AFCA）	常务理事会副理事单位
国际海上保险联盟（IUMI）	会员
国际信用保险和保证协会（ICISA）	会员
国际信用和投资保险人协会（BERNE）	会员
亚非保险再保险联合会（FAIR）	会员
国际航空航天承保人联合会（IUAI）	会员
“可持续市场倡议”中国理事会	理事单位
中国金融学会绿色金融专业委员会	常务理事
中国保险行业协会	名誉会长
中国金融学会	常务理事单位
中国保险学会	副会长单位
中国精算师协会	会员
中国银行保险资产管理业协会	理事
中国灾害防御协会	发起单位、副会长单位
中国集成电路共保体	会员
中国航空运输协会	会员
中国海商法协会	会长/副会长单位
中国内部审计协会	会员
中国计算机协会数据中心分会	会员
中国通信标准化协会	会员
碳中和行动联盟	理事
中国“一带一路”再保险共同体	理事会主席
“一带一路”绿色发展国际联盟	首批会员单位
中国国际商会	副会长单位
中国上市公司协会	副会长单位
中国互联网金融协会	常务理事
国内贸易信用险共保体	成员
全国金融标准化技术委员会保险分技术委员会	副主任委员单位
香港中国企业协会	会董单位
香港华商保险公会	会董单位
北京金融科技产业联盟	常务理事单位
北京商业航天保险共保体	理事长单位
上海航运保险协会	成员

影响、风险和机遇管理

类别	因素	潜在影响	应对措施
风险	信息不透明与误导风险：产品合同条款复杂、专业术语过多，未作充分解释；	普惠保险若偏离保险规律，定价失准、保障错配或风控失效，可能触发逆向选择与巨大赔付，影响公司经营。	完善普惠保险风险评估机制，科学制定保险条款，合理厘定保险费率，强化产品定价回溯分析，加强长周期管理。
机遇	充分保护消费者权益，消费者在使用保险产品和服务时会感到更放心和安心，从而增强对公司的信任与忠诚度。	增加客户粘性，会更愿意购买公司的其他产品和服务；降低客户流失率，减少客户获取成本，提高公司的经营效益。	健全消费者权益保护管理体系，优化投诉管理机制，加强客户信息安全保护。定期开展客户满意度调查，不断改进服务质量。

指标与目标

中国人保制定消费者权益保护工作目标，深化消保制度和机制建设、加强消保监督、强化投诉治理，切实推进产品适当性管理等机制落地执行，以NPS为抓手优化客户体验管理，不断在消保工作上创新提质。

关键指标	管理目标	2025年进展
客户投诉量	客户投诉数量稳步下降	全集团投诉总量同比大幅减少近30%。
开展金融知识普及	按照监管机构要求开展常态化金融教育	全系统累计开展线上线下活动超3.2万次，触及消费者11.6亿人次。

促进员工发展

中国人保始终秉承“以人为本”的人才理念，将员工视作企业可持续发展的核心资源，切实保障员工合法权益，广纳多元优秀人才，完善人才培养与成长体系，致力营造公平公正、和谐健康的职场环境。过去三年间，集团公司未发生强制劳工、员工停工、集体罢工、员工歧视事件。

保障员工权益

构建和谐劳动关系

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，同时参照相关国际规范如国际劳工组织（ILO）公约，规范招聘与解聘、薪酬与晋升、工时与假期等方面的管理，维护员工的合法权益。制定《中国人民保险集团招聘管理办法》，公平公正开展员工招聘，明令禁止雇佣童工与强制劳工，禁止一切形式的强迫劳动。2025年，公司劳动合同覆盖率和社会保险缴纳率均为100%。

制定人才发展战略

编制集团“十五五”干部人才队伍建设规划，研究未来五年干部人才队伍建设的战略定位、发展目标、重点任务。建立多元化人才引进及内部培养机制，结合战略与业务发展需要，制定年度招聘计划，聚焦国家政策导向与集团战略转型重点方向，引进精算、科技、投资等战略型、紧缺型人才；不断完善职位职级运行规则，畅通各职系间横向转换与多通道晋升路径，并配置相应的绩效激励机制。加强青年人才源头引进，持续加大校园招聘力度，提高校招人员占比。推出毕业生实习/学徒计划，与多所与国内知名高校签订合作协议，建立近百家大学生实习基地，为优秀大学生提供前置、精准的就就业平台。

加强薪酬绩效管理

建立公平合理的薪酬分配机制，定期对员工薪酬差距进行评估，确保工资水平不因性别、种族、年龄等因素有所差距，实行“同工同酬”。不断完善综合考核评价管理，通过个人绩效薪酬与子公司/部门绩效、个人业绩等因素挂钩，及多维度表现评估（如360度评价）、团队绩效考核等方法，每年对全体员工绩效进行评价，推动员工与公司共同发展。

打造和谐包容职场

内部倡导多元化、平等与包容，确保在招聘、晋升、培训、薪酬与福利等环节，不受任何基于种族、信仰、性别、宗教、地区、民族、年龄、婚姻和生育状况等其他特征因素影响，并定期开展职场多元、平等与包容性的意识宣传和培训。对工作场所及其他与工作相关的环境中所出现的骚扰、欺凌、歧视等行为持零容忍态度。对工作场所歧视或骚扰等禁止行为，一经发现公司将立刻上报并采取处罚和纠正措施，并妥善保护举报人信息，严禁任何形式的打击报复。

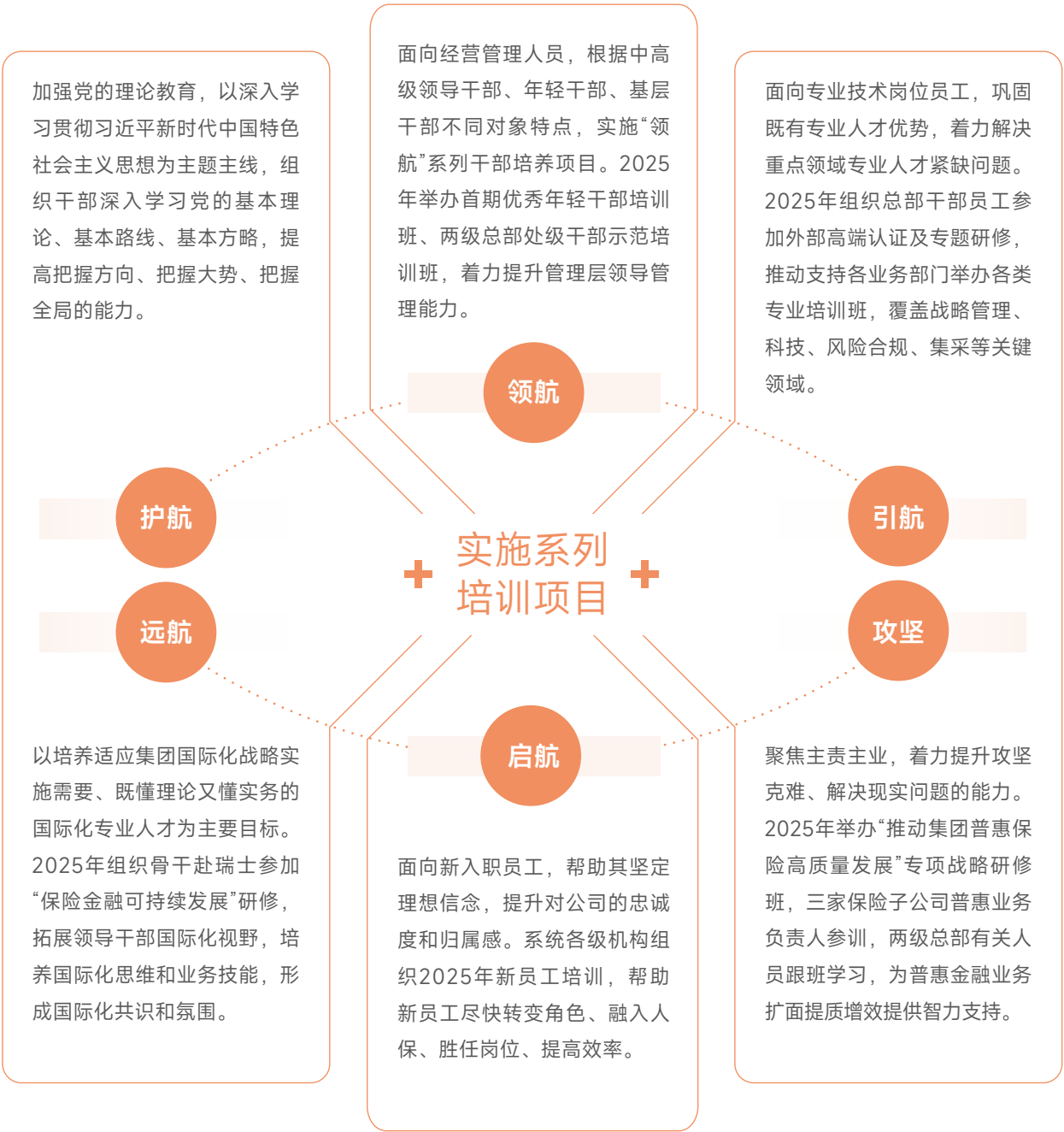
积极开展民主沟通

依法合规建立工会组织，员工入会率达100%。在制定、修改关乎员工切身利益的规章制度时，均经由职工代表大会审议讨论通过，切实保障员工的知情权、表达权、参与权和监督权。积极推进集体合同制度建设，推进符合条件的机构建立集体协商制度，已签订的集体合同中涵盖女职工专项保护、劳动者职业健康安全保护等内容。为员工提供热线、邮件等表达意见和诉求的渠道，员工可就劳动合同、岗位安排、薪酬待遇、工作时长等员工权益提出建议、意见和申诉。

支持员工发展

构建科学的职业培训体系

基于干部职业发展路径，我们研究制定“政治能力提升”与“干部履职能力提升”两大类课程体系，持续丰富通用类、政治类、管理类、专业类、销售类、领导力技能、数字化转型、职业健康和安全类等学习资源，为广大干部员工提供涵盖全职业生涯周期的培训服务。



累计上新各类课程超

3630门

全系统共开展培训

6万次

网络学习活动

7100余项

投入培训金额

1.1亿元



中国人保2025年度新入司员工培训班在京开班



中国人保面向管理人员提供人工智能等前沿领域专题培训

提供全面的培训资源保障

加强内外部优质课程资源的整合与供给，推进“人保学堂”网训平台建设，全年累计上新各类课程超3630门。推出“师课同建”一体化赋能机制，举办首届师课大赛，淬炼成型超220门课程。建立新员工入职培养机制，针对不同类型新员工定制差异化培养方案，培养方式包括导师辅导、专题培训、基层锻炼、课题研究等。

支持员工专业技能提升

我们为员工提供全面的专业资质认证支持计划，提供资源鼓励支持员工参加专业资格考试、获取外部专业资质认证，如CFA、FRM、精算师职业资格等，助力打造高学历、高素质、专业化员工队伍。我们与北京大学、浙江大学、中山大学等高校合作，开展新任管理人员高校研修班等项目。依托线上平台，2025年全系统共开展培训6万次，网络学习活动7100余项，投入培训金额1.1亿元。

开展职业技能竞赛

围绕做好金融五篇大文章，开展全方位技能竞赛，为员工搭建展示舞台，组织车险理赔、95518客服、出单技能、营销创新、健康管理、科技赋能等职业技能竞赛，促进员工个人综合技能提升。组织参加第三届大国工匠创新交流大会、金融业数字化转型技能大赛、粤港澳大湾区绿色金融技能大赛等活动，引导职工创先争优。



人保财险举办第十二届全国理赔技能大赛

增进员工福祉

福利保障

建立规范化、市场化、人性化的多层次福利保障体系，依规依法缴纳基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金，并提供补充医疗保险和企业年金等非现金薪酬。落实员工休假管理办法，保障员工带薪年假、探亲假、婚假、丧假、病假、工伤假、事假和公假等权利。尊重关爱女性员工，积极落实产检假、育儿假、哺乳假等制度，全系统共建“女职工关爱室”45个，为哺乳期员工提供便利。2025年集团公司开展全体员工满意度调查，包含对员工福利平台、食堂等供应商服务的评价。

职场安全

组织实施全员安全教育培训、安全隐患动态清零、职场安全风险减量、安防消防管理提升“四项行动”。全年召开4次安全工作专题会议，制定《安防消防管理指南》《安全检查手册》《职场安全应急管理工作提示》，逐级建立安全员队伍，定期组织开展安全生产学习培训、安防消防应急演练。

职业健康

根据《中华人民共和国安全生产法》《工伤保险条例》等规定，公司在运营过程中无职业健康危害岗位。定期为员工开展健康体检，建设健康管理中心，提供健康监测、健康指导、慢病管理等服务，组织现场急救培训、建立急救队伍、配备急救装置，举办医学知识讲座、心理健康沙龙，全方位保障员工身心健康。



中国人保举办“关爱生命 救在身边”职工急救培训

员工慰问

元旦春节期间，各级工会走访慰问困难员工、受灾员工、基层一线员工和值班值守人员10590人次；春节前夕邀请中国保险书画研究会书法家写春联，为员工送祝福。设立关爱基金救助帮扶困难员工，组织开展“PICC 爱心日”活动，拨付关爱基金309万元，慰问病困员工184人。关爱离退休人员，走访慰问离退休人员，帮助解决实际困难和问题；举办新春团拜会、文体兴趣班等活动，丰富离退休人员精神文化生活。



春节写春联为员工送祝福



慰问关爱退休人员

文体活动

积极组织多元化的文体活动，持续开展气排球比赛、健步走、三八妇女节、五四青年节、六一亲子活动、秋季户外健身、青年联谊等系列活动，组织系统职工参加金融街商会举办的篮球比赛、足球比赛、文艺演出、演讲比赛等活动，充分展现员工风采，增强公司凝聚力、向心力。



系统各单位举办组织丰富多彩的员工文体活动

规范供应商管理

中国人保致力与供应商建立长期健康的合作关系，系统推进采购廉洁合规管理，持续完善供应商准入、签约制度建设，加强定期考核评估，建立公开、公正、透明的采购管理机制，积极传导集团ESG理念，助力提升供应商整体的可持续发展能力。

推动供应商管理制度建设

严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等法律法规，建立健全《集中采购管理办法》《集中采购供应商管理办法》《网上商城采购管理办法》等制度文件，强化关于供应商选用、管理、考核的相关规定，加强供应商的风险管控，强化供应链韧性。

强化供应商ESG风险管理

健全供应商全生命周期管理体系，识别供应链各环节的环境与社会风险。积极推动供应商签署《供应商行为准则承诺书》，明确其在环境保护、职业健康和安全、员工权利、商业道德等ESG方面必须遵守的规定。要求供应商阅知确认《供应商不良行为清单》，禁止未作出合规承诺的供应商参与集采项目。每年开展2次供应商评价，评价内容包含环境和社会责任等方面。2025年完成2次线上供应商考核评价，涉及1134家集采供应商。针对供应商违反法律法规或合同约定、违背公平竞争和诚实信用原则以及损害公司利益等不良行为，采用公函警示、纳入黑名单等措施。实施供应商动态履约评价机制，针对“不合格”供应商进行履约跟踪。初步构建供应商ESG培训和考核机制，设计线上培训课程并制定《供应商考察规范》，强化ESG理念传导与实践示范。

“人保e采”线上供应商考核评价结果		
等级	2024年度考核评价供应商数量	2025年中期考核评价供应商数量
优秀	534	455
良好	399	395
合格	112	140
不合格	14	14
合计	1059	1004

加强供应商廉洁管理

将依法合规和反腐倡廉放在供应商管理的突出位置，强化采购监督，防范违规干预行为。要求所有供应商在准入和招标过程中必须签订《供应商廉洁承诺书》，在签订采购合同时必须签订《廉洁诚信协议》，2025年入库集采供应商签署率为100%。2025年，集团公司未发现集中采购违规事件和风险事件。

平等对待中小企业供应商

保障中小企业供应商平等参与权，通过规范采购需求制定、不设置歧视性竞争条款等，确保市场主体获得平等竞争机会。报告期内，按照规定在国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息，未产生中小企业款项逾期未支付。

笃行科技创新

中国人保将科技和创新定位为公司的基本生产力和核心竞争力，牢牢把握“数据要素×金融”和“数字技术赋能”双轮驱动主线，系统推进集团数字化转型发展，夯实数字基础设施，强化数据治理与风险防控，完善数字金融服务生态，提升数字化经营管理能力。

激发创新活力

加强产品创新顶层规划

出台集团产品创新指导意见，制定《关于推进供给侧改革进一步加强保险产品创新持续提升服务中国式现代化质效的意见》，明确保险产品、服务和商业模式创新重点方向，制定年度产品创新重点任务。构建“集团-子公司产品管理部门-子公司产品开发部门”全面参与的产品创新成效评估体系，定期跟踪、评估，推动子公司制定产品研发计划，激发各层级积极性。截至2025年末，全系统聚焦创新主攻方向研发新产品1086款，提供保险责任金额超27万亿元。

完善创新表彰与激励机制

持续优化产品创新大赛赛制，不断激发创新活力、挖掘优秀创新项目。2025年成功举办人保集团产品创新大赛，征集选拔保险产品和商业模式创新成果，共244个参赛项目，37个项目获奖。推动子公司制定或更新保险产品创新奖励专项办法，加强制度、经费、技术、数据、人才等资源保障力度，对在创新工作中有突出贡献的个人和单位进行适当奖励。



2025年举办人保集团保险产品创新大赛获奖项目发布暨颁奖仪式

强化产品风险合规审核

我们坚持合规优先和风险为本的理念，做好产品创新的风险合规审核，确保产品创新符合法律法规、监管要求和行内各项规章制度，严守风险合规底线。

保护知识产权

健全完善知识产权保护制度

严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，推动各子公司积极制定知识产权管理办法，加强对专利及软件著作权的创造、运用、保护、管理和服务，筑牢公司知识产权保护的制度基础。

加强知识产权保护管理

提升知识产权保护力度，加强专利保护管理、软件著作权登记管理、商标注册管理；开展自主创新活动，加强技术创新和研发成果保护，提高知识产权创造和运用能力。2025年全系统累计申请专利数1681个，同比增长21.1%。积极参与国家部委、行业协会等组织的评奖活动，2025年全系统共获得外部奖项130余项，其中人民银行金发奖5项（包括1个一等奖项目，3个二等奖项目，1个三等奖项目）。

推进数字化转型

夯实数字化转型基础

秉持“承接战略，架构牵引，数据驱动，业务主导，科技支撑”的原则，加强数字金融顶层设计，在公司高级管理层下设信息化建设委员会/数据治理委员会，负责数字化发展、金融科技、数据治理等数字金融领域的统筹管理和专业决策。2025年制定《集团数字金融高质量发展工作方案》，明确20项重点工作任务，推动强化数据要素管理、数据资源配置和数据智能应用。

多措并举强化科技投入

持续推动科技创新项目建设和科创成果转化，通过“揭榜挂帅”、创新孵化等方式，挖掘创新潜能，努力突破制约公司发展的关键核心技术和重点领域问题。加大对数字化工作的奖励和考核力度，制定《集团数字化发展成果奖励办法》，奖励在数字化能力建设、科技能力建设、科技创新突破等方面取得重大突破、作出突出贡献的团队，激发全系统在数字化创新领域的积极性与主动性。截至2025年末，全集团信息化建设支出57.4亿元，自有科技人员3872人。



全系统累计申请专利数

1681[↑]

同比增长

21.1%



全集团信息化建设支出

57.4^{亿元}

强化数据安全

我们严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等法律法规，健全完善信息安全管理 制度，不断升级数据、信息与网络安全防护技术，定期开展信息安全培训与应急演练，持续提升信息安全水平。2025年集团（含子公司）未发生重大信息安全事件。

加强信息安全治理

建立由公司党委负责、网络和数据安全领导小组统筹、牵头管理部门组织、子公司各职能部门及各级分支机构各负其责的数据安全管理架构。集团董事长为网络和数据安全第一责任人，集团分管科技工作的公司领导为网络和数据安全直接责任人¹，各子公司主要负责人对本机构数据承担主要责任。网络和数据安全领导小组下设网络和数据安全办公室，负责统筹推进集团网络和数据安全工作。建立常态化督导机制，开展子公司年度现场检查，组织信息科技风险评估并落实应对措施。

应用信息安全技术

采用业界标准的安全防护措施保护客户提供的个人信息，防止数据遭到泄露、篡改或丢失。例如，在应用与服务之间交换数据时受 SSL 加密保护；对官网提供 https 安全浏览方式；使用技术确保数据的保密性；使用受信赖的保护机制防止数据遭遇恶意攻击；部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息。

提升安全防御能力

采取主动与被动防御相结合的方式维护系统信息安全，定期开展应急演练，提高网络安全运营和攻防能力，保障信息安全事件处理的有效性。制定《信息安全事件管理规范》，明确信息安全事件的分类分级标准以及管理流程，确立从事件发现、报告、处理到总结的全链条管理机制。2025年，开展2次内部攻防演练，统筹全集团协同防守，未发生失守事件。

说明：1.集团分管科技工作的公司领导田耕副总裁在金融企业信息安全领域拥有丰富的工作经验。

主动防御

- 1.开展资产及暴露面管理、漏洞发现及修复管理、威胁监测及事件处置工作。实时开展威胁监控，排查、分析、处置重要事件；每月开展互联网主机资产扫描；每月开展互联网和内网主机漏洞扫描。
- 2.每年举办网络安全宣传周，滚动式开展钓鱼邮件演练，通过解读法律法规、海报宣传、举办答题活动等形式普及网络安全相关知识。
- 3.每年组织开展全集团攻防演练，通过近源攻击、钓鱼攻击、远程渗透等方式，对各子公司互联网应用资产和重点职场进行攻击测试。
- 4.建立制度化、常态化督导检查机制，每年组织对各公司网络安全工作落实情况进行督导检查 and 考核评分，考核内容包括安全管理水平、安全防护能力、安全运营开展情况等。

被动防御

- 1.健全突发事件响应管理机制，明确信息安全事件的分类分级标准、管理流程，确立从事件发现、报告、处理到总结的全链条管理机制。
- 2.形成全集团多维立体的网络空间监测预警体系，基于大数据和安全自动化技术构建网络安全态势感知平台，将合规检查、安全监测、态势感知、预警通报、协同响应和应急处置融为一体。
- 3.制定并执行《中国人民保险集团信息系统灾难恢复管理办法》，明确信息系统灾备等级，细化故障分类，完善应急预案，加强预案应对场景和演练模拟场景的结合，规范预案和演练的整体流程，每年至少开展一次ECC常规应急演练和信息系统专项应急演练，提高各应用的危机处理机制和协同水平。

信息安全管理认证及审计

建立覆盖全面的标准化信息安全管理体系，已连续多年通过信息安全管理体系认证，确保制度符合国家法律法规与监管要求，达到国际认可标准。2025年，集团公司及旗下人保财险、人保寿险、人保健康、人保科技等子公司获ISO/IEC 27001：2022信息安全管理体系认证，业务覆盖率超80%。定期开展信息安全审计工作，集团公司设有专门的科技审计职能处室，具有高级工程师、CISA 认证人员3人，统筹开展集团及各子公司科技审计工作，强化对信息安全管理体系工作的监督评估。

信息安全审计	
信息安全独立外部审计	信息安全内部审计
每年聘请第三方会计师事务所开展财务及内控审计，其中包含信息技术一般控制、信息安全、应用控制等审查内容。	每2年开展1次信息科技专项审计，覆盖信息安全、业务连续性、科技外包、移动应用、运行维护、开发测试、科技治理、科技风险、重大科技事件等内容，审计结果呈报集团管理层。

加强供应链信息安全管理

对于科技类项目中涉及数据处理、信息安全的产品或服务，在采购合同范本中要求签署《网络安全承诺》《信息安全保密承诺》，供应商须遵守集团数据安全要求，不得非法获取数据。制定《信息化建设项目管理办法》《信息科技外包风险管理办法（试行）》等文件，明确科技外包风险控制要求，规范科技外包活动，聘请第三方机构对信息科技外包供应商进行尽职调查并编制尽职调查报告，调查内容包括法律诉讼情况、内控管理能力、网络和信息安全保障能力等。

建立业务连续性灾备体系

持续完善灾备系统建设，不断丰富演练场景，优化灾难恢复预案，着力提升灾难快速响应能力。2025年开展多维度协同演练与实战化验证，共完成24个重要系统演练及预案制定，全面覆盖核心业务，容灾及应急能力均满足监管和公司业务连续性目标要求。

恪守科技伦理

我们严格落实国家科技伦理相关要求，坚守守正创新、数据安全、包容普惠、公开透明、公平竞争、风险防控的价值导向，秉持科技向善理念，将科技伦理治理贯穿金融科技创新全生命周期，持续提升网络安全运营智能化水平。针对人工智能应用等新兴风险，统筹推进技术防护、合规管理、数据安全、模型优化等举措，确保新技术在安全可控前提下赋能业务可持续发展，切实维护国家安全和金融安全，为广大客户提供安全稳定的金融服务。

保险子公司应对人工智能风险具体举措

人保财险	人保寿险	人保健康
搭建“制度引领、技术自主、安全防控”三位一体管理体系，坚持技术自主可控战略，构建人工智能应用管理制度体系，建立大模型安全围栏，通过大模型安全扫描工具进行代码和组件核查、攻击模拟测试、网络抓包检测等，精准识别潜在风险并推动闭环整改。	发布《关于安全规范使用生成式人工智能工具的通知》，对安全规范使用生成式人工智能工具及违法违规处置作出明确要求。	构建“安全围栏”体系，架构部署实行“内网隔离+接口鉴权”的双重防护策略，通过不直接面向客户，规避外部攻击与滥用风险。开展人工智能引入和应用专项评审，实施严格的数据进出监控机制，精准识别与过滤数据泄露隐患及内容合规风险。

可持续发展绩效

经济治理绩效

项目	单位	2024年	2025年
整体承担保险责任金额	万亿元	3175	3648
整体支付赔款	亿元	4485	4729
绿色金融			
绿色保险保险责任金额	万亿元	184	267
服务绿色发展投资规模	亿元	1004	1600
普惠金融			
普惠保险保险责任金额	万亿元	/	1188
承办政策性健康险项目	个	1442	1858
金融教育宣传次数	万次	/	3.2
金融教育宣传惠及人数	亿人次	/	11.6
反商业贿赂和反贪污培训			
董事参训率	%	100	100
管理层参训率	%	100	100
职工参训率	%	100	100
专利数量	个	1388	1681

环境绩效

运营温室气体排放

项目	单位	2023年	2024年	2025年
总排放量	tCO ₂ e	573204	569062	547366
人均排放量	tCO ₂ e/人	3.26	3.25	3.04
范围一	tCO ₂ e	123465	115819	89757
天然气燃烧排放	tCO ₂ e	14135	14257	14296
汽油消耗排放量	tCO ₂ e	103636	96485	71639
柴油消耗排放量	tCO ₂ e	1761	1017	806
煤气消耗排放量	tCO ₂ e	1830	1082	518
煤炭消耗排放量	tCO ₂ e	2104	2977	2498
范围二	tCO ₂ e	444116	446742	449186
用电排放量	tCO ₂ e	286717	311433	319446
用热排放量	tCO ₂ e	157399	135309	129740
范围三	tCO ₂ e	5623	6502	8423
员工差旅排放量（火车及航空）	tCO ₂ e	5623	6502	8423

说明：

- 数据统计口径为全集团所有分支机构。
- 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和间接排放（范围二、范围三中的员工差旅），核算的温室气体仅为二氧化碳。
- 天然气、汽油、柴油、煤气、煤炭、热力的温室气体核算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》中提供的排放因子；电力排放因子使用最新的省级电力平均二氧化碳排放因子。
- 员工差旅（火车及航空）的统计口径为公司统一差旅平台中的国内火车与飞机，温室气体核算参考《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中提供的温室气体排放因子。

能源及资源使用情况

项目	单位	2023年	2024年	2025年
能源消耗量				
用电量	千瓦时	552071090	592669875	603975453
人均用电量	千瓦时/人	3138.89	3384.34	3357.32
天然气使用量	立方米	6537325	6594156	6612203
人均天然气使用量	立方米/人	37.17	37.65	36.76
外购热力	吉焦	1430903	1230082	1179455
人均外购热力使用量	吉焦/人	8.14	7.02	6.56
汽油	升	46661317	43441856	32254836
人均汽油使用量	升/人	265.30	248.07	179.30
柴油	升	651393	376446	298202
人均柴油使用量	升/人	3.70	2.15	1.66
煤气	吨	626	370	177
人均煤气使用量	吨/人	3.56	2.11	0.98
煤炭	吨	1174	1661	1394
人均煤炭使用量	吨/人	6.67	9.48	7.75
资源消耗量				
总用水量	吨	7487874	7445234	7309035
人均用水量	吨/人	42.57	42.51	40.63

说明：

- 1.数据统计口径为全集团所有分支机构。
- 2.总用水量为自来水用水量。
- 3.根据国家生态环境部《生活污染源产排污系数手册》，采用产污系数法，2025年生活污水排放量为自来水用水量的80%，约585万吨。

废弃物排放

项目	单位	2023年	2024年	2025年
无害废弃物				
无害废弃物产生总量	吨	49.73	47.85	54.95
无害废弃物人均产生量	千克/人	23.02	21.75	24.75
有害废弃物				
有害废弃物产生总量	吨	0.84	0.22	0.23
有害废弃物人均产生量	千克/人	0.39	0.10	0.10

说明：

- 1.数据统计口径为集团公司总部大楼。
- 2.有害废弃物依据《国家危险废物名录(2021)》进行定义，无害废弃物的统计范围为日常报纸、废弃纸张（非涉密文件）、其他可回收垃圾（办公场所垃圾桶内垃圾）。

投资组合温室气体排放

项目	单位	2025年
碳排放总量		
股票	tCO ₂ e	2196603.67
债券	tCO ₂ e	12036992.14
碳排放强度		
股票	tCO ₂ e/百万元管理资产	25.58
债券	tCO ₂ e/百万元管理资产	30.29

说明：基于2024年末持仓数据进行核算。

社会绩效

人力资源结构

项目	单位	2023年	2024年	2025年
整体构成情况				
在岗员工	人	175881	175121	179898
派遣员工	人	15785	15236	15159
营销员	人	359097	347052	355686
在岗员工情况				
按性别划分				
男	人	90749	90094	92573
女	人	85132	85027	87325
按学历划分				
硕士及以上	人	10780	12110	14335
本科	人	115964	116067	124824
大专	人	41703	37079	35542
其他	人	7434	9865	5197
按年龄划分				
< 31岁	人	25832	23755	23745
31-50岁	人	127934	129151	133203
> 50岁	人	22115	22215	22950
按地区划分				
境内	人	175816	175008	179779
境外	人	65	113	119

说明：“在岗员工”指与集团及各子公司直接签订劳动合同的正式员工。

招聘与流失

项目	单位	2023年	2024年	2025年
整体员工雇佣率	%	4.73	4.18	5.58
按性别划分				
男	%	/	4.19	5.72
女	%	/	4.16	5.43
按年龄划分				
< 31岁	%	/	23.35	27.47
31-50岁	%	/	1.32	2.61
> 50岁	%	/	0.27	0.14
按地区划分				
境内	%	/	4.18	5.57
境外	%	/	3.54	10.92
平均招聘成本	万元/人	/	/	0.07
整体员工流失率	%	5.52	4.77	4.92
员工自愿离职率	%	/	/	4.71
按性别划分				
男	%	/	4.98	5.03
女	%	/	4.55	4.81
按年龄划分				
< 31岁	%	/	5.54	7.60
31-50岁	%	/	2.89	3.22
> 50岁	%	/	14.89	12.02
按地区划分				
境内	%	/	4.77	4.92
境外	%	/	5.31	5.88

说明：

- 1.员工雇佣率=新进员工数量÷当年12月31日的正式员工人数；
- 2.员工流失率=流失员工数量÷当年12月31日的正式员工人数，其中，流失员工数量=主动离职人员+解雇人员+退休人员+提前退休人员+其他因故解除劳动合同的人员，员工自愿离职率=（主动离职人员+退休人员+提前退休人员）/当年12月31日的正式员工人数；
- 3.计算所用新进员工数、离职员工数、正式员工人数，均为相应统计范围内数据。

多元化与员工权益保障

项目	单位	2025年
劳动合同签订率	%	100
中高层管理人员女性占比	%	20.82
少数民族员工人数	人	14646
残障员工人数	人	447
员工缺勤总天数	天	323724
社会保险覆盖率	%	100
工伤保险投入金额	万元	5393

说明：

- 1.劳动合同签订率、中高层管理人员女性占比、少数民族员工人数、残障员工人数、员工缺勤总天数、社会保险覆盖率统计口径为全集团。
- 2.工伤保险投入金额统计口径为集团公司和人保财险。
- 3.员工缺席总天数：因任何形式缺勤而产生的缺席天数，不仅是因工作相关的伤害或疾病，包括因轻微疾病，如普通感冒、发烧和流感的个人病假，以及因未公开原因请假的个人病假。不包括计划或既定的缺勤天数，如年假、法定节假日、产假或陪产假等。

职业健康安全

项目	单位	2023年	2024年	2025年
因工亡故人数	人	7	3	4
因工亡故人数占比	‰	0.04	0.02	0.02
工伤人数	人	242	278	340
因工伤损失的工作日数	天	8393	9723	13469

说明：

- 1.2023年、2024年数据统计口径为人保财险，2025年计算范围拓宽至全集团。
- 2.工伤造成的死亡率=死亡人数/原有人数。

员工培训

项目	单位	2024年	2025年
培训支出金额	万元	12098	11441
培训开展次数	次	75246	60651

员工平均培训时长

按性别划分			
男	小时/人	225	228
女	小时/人	221	230

按雇员类型划分			
高级管理层	小时/人	176	285
中级管理层	小时/人	212	250
基层管理层	小时/人	251	246
基础职务序列人员	小时/人	220	227

接受培训员工比例

按性别划分			
男	%	97	97
女	%	97	98

按雇员类型划分			
高级管理层	%	100	100
中级管理层	%	99	99
基层管理层	%	99	92
基础职务序列人员	%	97	99

社会贡献

项目	单位	2024年	2025年
乡村振兴			
向定点帮扶县投入资金	亿元	1.1	1.6
消费帮扶金额	万元	6441	6386
公益捐赠金额	万元	906	1288
志愿服务参与人数	万人次	2.4	2.1
受益人数数量	万人次	45.6	44.7
志愿服务开展时长	万小时	/	5.3
服务新市民人数	万人次	1818	3017

说明：定点帮扶资金统计范围为集团公司5个定点帮扶县。

供应商管理

项目	单位	2023年	2024年	2025年
供应商数量				
境内	家	4711	9089	23409
境外	家	13	16	18
签署《供应商行为准则承诺书》比例	%	/	100	100

说明：数据口径为人保集团集中采购项目入库供应商数量。

消费者投诉

项目	单位	2023年	2024年	2025年
亿元保费投诉量				
人保财险	件/亿元	1.84	0.54	0.32
人保寿险	件/亿元	1.52	0.71	0.98
人保健康	件/亿元	3.37	1.27	1.31
万张保单投诉量				
人保财险	件/万张	0.00	0.00	0.00
人保寿险	件/万张	0.55	0.28	0.46
人保健康	件/万张	0.23	0.09	0.10

说明：数据来源于监管部门通报数据，沿用监管部门通报形式保留两位有效小数。

可持续保险原则（PSI）实施进展

作为联合国可持续保险原则（PSI）的签署机构，中国人保始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，全面践行联合国可持续发展目标及《巴黎气候协定》的核心要义，致力于实现经济效益、环境效益与社会效益的有机统一。

可持续保险原则	我们的进展	报告中的相关章节
原则1: 将与保险业务相关的ESG议题融入我们的决策过程	中国人保建立完整的“董事会-管理层-执行层”ESG治理架构，为应对气候变化提供组织保障和管理基础。2025年，董事会通过审议关于可持续发展（ESG）报告等议案，全面了解公司ESG相关工作进展并加强督导。同时，审议或听取有关经营情况、普惠金融、科技金融等议题报告，不断提升公司服务实体经济和履行社会责任的能力与水平。	应对气候变化 董事会履职情况
原则2: 与客户和业务伙伴共同努力，提升对ESG议题的认识，管理相关风险，寻求解决方案。	- 聚焦清洁能源、节能改造、绿色科技、生态碳汇等重点领域的绿色金融产品与服务创新。2025年，绿色保险承担保险责任金额267万亿元，服务绿色发展投资规模1600亿元。 - 完善绿色（ESG）投资管理体系和管理流程，将ESG因素全面融入投资决策全流程，开展投资组合碳排放测算，有序提高绿色投资比重，为低碳节能产业、清洁能源和可再生能源产业等提供资金支持。 - 在供应商准入与签订合同中纳入ESG相关标准，助力推动供应链绿色转型。	发展绿色保险 践行绿色投资 规范供应商管理
原则3: 与政府、监管机构和其他关键利益相关方合作，推动全社会在ESG主题上的广泛行动	中国人保建立完整的“董事会-管理层-执行层”ESG治理架构，为应对气候变化提供组织保障和管理基础。2025年，董事会通过审议关于可持续发展（ESG）报告等议案，全面了解公司ESG相关工作进展并加强督导。同时，审议或听取有关经营情况、普惠金融、科技金融等议题报告，不断提升公司服务实体经济和履行社会责任的能力与水平。	应对气候变化 服务科技强国 优化战略客户服务
原则4: 展示问责机制和透明度，定期披露在实施《原则》方面的进展	对标G20金融稳定委员会气候相关财务信息披露工作组（TCFD）的建议框架，于气候变化应对章节披露气候治理、战略、风险管理、指标与目标。	应对气候变化

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》内容索引

层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节
环境			
A1：排放物	一般披露	有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	推进节能减排工作
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	环境绩效
	A1.3	所产生有害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	环境绩效
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	环境绩效
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	加强绿色运营管理
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	推进节能减排工作
A2：资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推进节能减排工作
	A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	环境绩效
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）。	环境绩效
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	推进节能减排工作
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	推进节能减排工作
	A2.5	制成品所用包装材料的总量（以吨计算）及（如适用）每生产单位占量。	不适用
A3：环境及天然资源	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	推进绿色运营
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	推进绿色运营

层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节
社会			
B1：雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	推进节能减排工作
	B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	社会绩效
	B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	社会绩效
B2：健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	增进员工福祉
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	社会绩效
	B2.2	因工伤损失工作日数。	社会绩效
	B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	增进员工福祉
B3：发展及培训	一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	支持员工发展
	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	社会绩效
	B3.2	按性别及雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	社会绩效
B4：劳工准则	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： （a）政策；及 （b）遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	保障员工权益
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	保障员工权益

层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节
B5：供应链管理	一般披露	管理供应链环境及社会风险的政策。	规范供应商管理
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	社会绩效
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	规范供应商管理 社会绩效
	B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	规范供应商管理
	B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	规范供应商管理
B6：产品责任	一般披露	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障客户权益
	B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	保障客户权益 社会绩效
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	保护知识产权
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
	B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	保障客户权益
B7：反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	规范商业行为
	B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	规范商业行为
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	规范商业行为
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	规范商业行为
B8：社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	致力社会贡献
	B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	致力社会贡献
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	致力社会贡献 社会绩效

层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节
气候相关披露	管治	负责监督气候风险和机遇的治理机构（包括负责董事会、委员会或其他同等治理机构）或个人的信息	应对气候变化：治理
		管理层在用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、监控措施及程序中的角色	应对气候变化：治理
	策略	气候相关风险和机遇	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		商业模式和价值链	应对气候变化：战略
		策略和决策	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		财务状况、财务业绩和现金流量	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		气候韧性	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		开展气候情景分析的方法、计划	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
	风险管理	用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		气候相关风险和机遇管理流程的整合	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
	指标和目标	温室气体绝对总排放量及用于计算温室气体排放的方法	优化绿色投资管理 环境绩效
		易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的数量和百分比	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的数量和百分比	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		涉及气候相关机遇的资产或业务活动的数量和百分比	应对气候变化：影响、风险和机遇管理
		资本运用-用于气候相关风险和机遇的资本支出、融资或投资数额	发展绿色保险 践行绿色投资
		内部碳定价	公司暂未应用碳定价
		绩效薪酬挂钩	完善公司治理
		气候相关目标-为监察实现其策略目标的进展而设定的定性及定量目标	应对气候变化：指标与目标
		目标进展情况	应对气候变化：指标与目标

上海证券交易所《上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》内容索引

维度	议题	所在章节
环境	应对气候变化	应对气候变化
	污染物排放	推进节能减排工作
	废弃物处理	推进节能减排工作
	生态系统和生物多样性保护	发展绿色保险
	环境合规管理	推进绿色运营
	能源利用	推进节能减排工作
	水资源利用	推进节能减排工作
	循环经济	加强绿色运营管理
社会	乡村振兴	服务乡村振兴
	社会贡献	传递公益爱心
	创新驱动	激发创新活力
	科技伦理	恪守科技伦理
	供应链安全	规范供应商管理
	平等对待中小企业	规范供应商管理
	产品和服务安全与质量	保障客户权益
	数据安全与客户隐私保护	强化客户隐私保护 强化数据安全
	员工	促进员工发展
	尽职调查	优化绿色投资管理 强化数据安全
治理	利益相关方沟通	利益相关方沟通
	反商业贿赂及反贪污	规范商业行为
	反不正当竞争	规范商业行为

GRI内容索引

使用说明	本公司在2025年1月1日至2025年12月31日（部分内容超出上述时间范围）参照GRI标准报告了在此份GRI内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI标准	披露项	所在章节
GRI 2：一般披露2021		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	无
2-5	外部鉴证	第三方鉴证/审验报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们、利益相关方沟通
2-7	员工	促进员工发展
2-8	员工之外的工作者	规范供应商管理
2-9	管治架构和组成	强健可持续治理
2-10	最高管治机构的提名与遴选	强健可持续治理
2-11	最高管治机构的主席	强健可持续治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	强健可持续治理
2-13	为管理影响的责任授权	强健可持续治理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	强健可持续治理
2-16	重要关切问题的沟通	深化可持续管理
2-17	最高管治机构的共同知识	强健可持续治理
2-18	对最高管治机构的绩效评估	强健可持续治理
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事会可持续发展声明
2-23	政策承诺	优化绿色投资管理、强化数据安全、规范商业行为、保障员工权益
2-24	融合政策承诺	筑牢风险防线
2-25	补救负面影响的程序	筑牢风险防线
2-26	寻求建议和提出关切的机制	利益相关方沟通 保障客户权益
2-27	遵守法律法规	严守内控合规
2-28	协会的成员资格	保障客户权益：战略
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	保障员工权益

GRI标准	披露项	所在章节
GRI 3：实质性议题2021		
3-1	确定实质性议题的流程	议题重要性评估
3-2	实质性议题清单	议题重要性评估
3-3	实质性议题的管理	议题重要性评估
经济		
GRI 201：经济绩效2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	经济治理绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	增进员工福祉
GRI 203：间接经济影响2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	致力社会贡献 加大绿色投资力度
203-2	重大间接经济影响	发展绿色保险 践行绿色投资 致力社会贡献
GRI 205：反腐败2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	严守内控合规
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	严守内控合规
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	严守内控合规
GRI 206：反竞争行为2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	严守内控合规
环境		
GRI 302：能源2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	环境绩效
302-2	组织外部的能源消耗量	环境绩效
302-3	能源强度	环境绩效
302-4	减少能源消耗	推进绿色运营
GRI 303：水资源与污水2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	推进绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	环境绩效
303-3	取水	环境绩效
303-4	排水	环境绩效
303-5	耗水	环境绩效

GRI标准	披露项	所在章节
GRI 101：生物多样性2024		
101-2	生物多样性影响的管理	推动绿色保险发展
GRI 203：间接经济影响2016		
101-2	生物多样性影响的管理	推动绿色保险发展
GRI 305：排放2016		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	环境绩效
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	环境绩效
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	环境绩效
305-4	温室气体排放强度	环境绩效
GRI 306：废弃物2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	推进节能减排工作
306-2	废弃物相关重大影响的管理	推进节能减排工作
306-3	产生的废弃物	推进节能减排工作
306-4	从处置中转移的废弃物	推进节能减排工作
GRI 308：供应商环境评估2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	规范供应商管理
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	规范供应商管理
社会		
GRI 401：雇佣2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	社会绩效
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	增进员工福祉
401-3	育儿假	增进员工福祉
GRI 403：职业健康与安全2018		
403-1	职业健康安全管理体系	增进员工福祉
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	增进员工福祉
403-3	职业健康服务	增进员工福祉
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	增进员工福祉
403-5	工作者职业健康安全培训	增进员工福祉
403-6	促进工作者健康	增进员工福祉
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	增进员工福祉
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	增进员工福祉
403-9	工伤	社会绩效
403-10	工作相关的健康问题	增进员工福祉

GRI标准	披露项	所在章节
GRI 404：培训与教育2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	社会绩效
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	支持员工发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	保障员工权益
GRI 405：多元化与平等机会2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	完善公司治理 保障员工权益 社会绩效
GRI 406：反歧视2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	保障员工权益
GRI 407：结社自由与集体谈判2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI 408：童工2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI409：强迫或强制劳动2016		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI 413：当地社区2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	致力社会贡献
GRI 414：供应商社会评估2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	规范供应商管理
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	规范供应商管理
GRI 417：营销与标识2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	保障客户权益
GRI 418：客户隐私2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	保障客户权益

SDGs内容索引

	目标	所在章节
SDG 1	无贫困	服务乡村振兴
SDG 2	零饥饿	致力社会贡献
SDG 3	良好健康与福祉	致力社会贡献 深耕普惠金融
SDG 4	优质教育	传递公益爱心
SDG 5	性别平等	促进员工发展
SDG 6	清洁饮水和卫生设施	推进绿色运营
SDG 7	经济适用的清洁能源	推进绿色运营
SDG 8	体面工作和经济增长	促进员工发展
SDG 9	产业、创新和基础设施	发展绿色保险 践行绿色投资 服务科技强国 服务对外开放
SDG 10	减少不平等	促进员工发展
SDG 11	可持续城市和社区	推进绿色运营
SDG 12	负责任消费和生产	推进绿色运营
SDG 13	气候行动	应对气候变化
SDG 14	水下生物	发展绿色保险 推进绿色运营
SDG 15	陆地生物	发展绿色保险 推进绿色运营
SDG 16	和平、正义与强大机构	强健可持续治理
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	服务对外开放 保障客户权益 规范供应商管理



独立审验声明

介绍

莱茵技术（上海）有限公司，是德国莱茵 TÜV 集团成员之一（简称“莱茵”或“我们”），受中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”或“公司”）的委托针对其 2025 年可持续发展报告（简称“报告”）做独立第三方审验。报告披露了中国人保在 2025 财年内（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）的可持续发展信息。

职责

中国人保不仅负责可持续发展报告的准备以及符合适用报告准则的可持续发展信息收集与提报，而且有义务落实和维护有效的信息和数据的内控以支持报告编撰流程。

TÜV 莱茵的可持续信息审验活动，是在符合 ISO/IEC 17029:2019 标准要求的质量管理体系下运作的，并恪守 TÜV 莱茵全球职业道德合规守则。我们的审验服务遵循独立性和公正性原则，并不参与中国人保的报告准备。本次审验项目由具备相应可持续性议题专业知识和审验经验的团队执行。莱茵的职责是依据审验协议以及约定的审验工作范畴执行独立审验工作，并对可持续发展报告做出独立和公正的职业判断。

审验标准

TÜV 莱茵依据 AccountAbility AA1000 审验标准第三版（AA1000AS v3），针对中国人保选择的特定绩效指标（参见本声明中的附录）及其非财务定性信息（包括实质性评估、利益相关方参与、实质性影响、风险与机遇（IRO）相关的议题管理等）按类型-2 和中度等级进行审验。

审验目的

审验旨在为中国人保管理层和关注该公司可持续发展信息与绩效的利益相关方提供独立的审验观点，具体包括：审查并评估可持续发展报告和披露遵循 AA1000AP（2018）审验原则（包括包容性、实质性、回应性和影响性）的程度；审查并评估特定绩效信息的可靠性和质量。

审验准则

- 下列审验准则（包括报告框架准则或标准）也适用于审验工作：
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》
 - 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》
 - 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》
 - 香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（HKEX ESG）
 - 全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards）
 - 温室气体核算体系企业核算与报告标准
 - AA1000AP 审验原则，即，包容性、实质性、回应性和影响性

审验方法

- 我们的审验活动和程序包括：
- 问询管理层以理解和评估运营与可持续发展管理的关键流程、系统和内部控制。
 - 访谈负责可持续发展执行层面的关键人员，以理解非财务信息报告体系，包括特定绩效数据和非财务定性信息的收集、整合和报告，并评估集团层面数据整合流程。



- 应用分析程序，审查数据的合理性。
- 基于抽样方法，测试信息溯源以检查数据的精确性。
- 基于抽样原则，现场观察和检查公司下属的位于中国北京的子公司运营和可持续发展绩效信息与数据的管理过程。
- 重点审查特定绩效指标和审验范围内的定量与定性信息的一致性和可靠性。
- 检查收集的支持性证据，以评估相关证据和信息披露支持和遵循 AA1000AP 审验原则的程度。
- 汇报审验观察项或建议给公司管理层，以给予在审验工作完成之前更正报告错误的机会。

局限性

TÜV莱茵依据审验协议规定的审验范围策划并执行审验工作，以获得证据信息和必要的解释，为按照 AA1000AS v3中度审验作出的审验结论提供依据。中度审验参与的程序本质和程度（范围）均低于获得高度审验所需的程序。

前瞻性信息涉及尚未发生且可能永远不会发生的事件和行动。实际结果很可能会不同，因为预期的事件往往并未如期发生。我们不保证前瞻性信息的可实现性。

与审验有关的信息和绩效包括选择的特定绩效指标会局限于本报告的内容披露。我们的审验未涵盖财务年报，且并不涵盖超出本次审验工作范围的其他可持续发展主题或事项。

审验结论

基于已执行的审验程序及所获得的证据，我们认为：

- 中国人保 2025 年可持续发展报告及其内容遵循了 AA1000AP 审验原则。
- 可持续发展信息按照《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》，香港联合交易所《主板上市规则》附录 C2《环境、社会及管治报告守则》（HKEX ESG），以及 GRI 可持续发展标准进行报告编制。
- 特定绩效指标（参见本声明附录）和审验范围内的非财务定性信息（包括重要性议题评估）经评估，未发现重大错报。

针对任何第三方依据此份审验声明来对中国人保做出的评论和相关决定，TÜV 莱茵将不承担任何责任。

对 AA1000AP 审验原则的遵循程度

包容性：证据表明，中国人保已识别了股东、政府、客户、员工、合作伙伴、社区和自然环境等七类核心利益相关方，并通过多种渠道进行常态化互动。公司将多元利益相关方的诉求融入战略层面。

实质性：中国人保采用“四步法”开展实质性议题评估，其基于监管要求、国际标准与评级体系、以及公司战略，梳理出重要性议题，并从“影响重要性”和“财务重要性”两个维度进行双重重要性评估和优先排序。重要性议题矩阵图揭示了当年度的高实质性议题，如应对气候变化、深耕普惠金融、保障客户权益等。

回应性：中国人保与其核心利益相关方的沟通渠道通常涵盖客户服务与满意度调查、员工培训、供应商培训等。证据表明，公司对实质性议题和利益相关方关切做出了充分、具体且及时的回应。本期报告在治理、环境、社会各领域均披露了相关政策、管理体系、量化绩效（如碳排放、绿色保险、普惠金融、客户权益等）和典型案例，具体展示了公司的行动与成效。

影响性：证据表明，中国人保在衡量自身活动对经济、环境和社会的直接影响方面取得了进展。通过绿色投资规模、运营碳盘查、员工培训和帮扶资金投入等数据披露，展示了产出和成果。本期报告披露了运营端的废弃物、排放管理，以及员工职业健康安全数据，表明公司对直接负面影响的管控。同时，公司针对气候风险情景分析和压力测试进行了探索。我们建议中国人保未来可进一步运用或开发科学的影响评估方法以系统地衡量环境方面的间接影响和社会方面的长期影响，并深化价值链影响的管理。



特定绩效信息披露

- 基于类型二中度审验要求，TÜV 莱茵关于特定绩效信息（参见附录）的可靠性和质量的验证结论如下：
- 我们观察到中国人保已实施相关控制系统和流程，以及适当措施来收集和提供与选择的关键绩效指标相关的可靠源数据以作验证。
 - 验证过程中发现的微小错误已得到纠正。我们相信在验证范围内报告展示的最终数据是准确的。我们建议中国人保在集团和运营层面持续提高数据治理水平（包括数据计算、汇总、及内部校核）。

完整的管理报告已递交给中国人保管理层以作考虑，其中具体阐述了审验发现和可持续发展报告持续改进的建议。

Dan Pan

潘敏
企业可持续发展服务技术经理
莱茵技术（上海）有限公司
中国上海, 2026 年 3 月 16 日



附录：
选定的特定绩效指标

指标	单位
环境	
温室气体排放量：范围一	吨二氧化碳当量
温室气体排放量：范围二	吨二氧化碳当量
投资组合碳排放	吨二氧化碳当量
用电量	千瓦时
总用水量	吨
绿色保险风险保障金额	万亿元
服务绿色发展投资规模	亿元
环境污染类责任风险保障金额	亿元
新能源汽车风险保障金额	万亿元
清洁能源风险保障金额	万亿元
社会	
中高层管理人员女性占比	%
少数民族员工人数	人
员工雇佣率	%
整体员工流失率	%
员工自愿离职率	%
员工流失率-男	%
员工流失率-女	%
员工流失率 - < 31 岁	%
员工流失率 -31-50 岁	%
员工流失率 - > 50 岁	%
因工伤损失的工作日数	天
因工亡故人数占比	%
员工缺勤总天数	天
培训支出金额	万元
培训开展次数	次
接受培训员工比例	%
员工平均培训时长	小时/人
普惠保险风险保障	万亿元
向定点帮扶县投入资金	亿元
为小微企业及个体工商户提供风险保障	万亿元
服务科技型中小企业	家
服务新市民人数	万人次
为新市民提供风险保障金额	万亿元
三农保险服务点	个
消费帮扶金额	万元



公益捐赠金额	万元
志愿服务参与人数	万人次
志愿服务开展时长	万小时
志愿服务受益人数	万人次
信息化建设支出	亿元
科技人员	人
金融教育宣传次数	万次
金融教育宣传惠及人数	亿人次
亿元保费投诉量	件/亿元
万张保单投诉量	件/万张
治理	
反商业贿赂和反贪污培训参训率	%

温室气体排放及能源资源数据第三方声明

本报告以
中国人民保险集团股份有限公司
北京市西城区西长安街 88 号，100031
为主体，涵盖中国人民保险集团在中国内地及香港特别行政区的各运营机构
2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日温室气体排放及主要能源资源数据。

能源消耗		2023 年	2024 年	2025 年
汽油消耗量（L）		46,661,317	43,441,856	32,254,836
柴油消耗量（L）		651,393	376,446	298,202
煤气消耗量（t）		626	370	177
煤炭消耗量（t）		1,174	1,661	1,394
天然气消耗量（Nm³）		6,537,325	6,594,156	6,612,203
电力消耗量（kWh）		552,071,090	592,669,875	603,975,453
热力消耗量（GJ）		1,430,903	1,230,082	1,179,455
温室气体排放		2023 年	2024 年	2025 年
范围一和范围二温室气体排放总量（tCO ₂ e）		567,581	562,560	538,943
其中	范围一温室气体排放量（tCO ₂ e）	123,465	115,818	89,757
	范围二温室气体排放量（tCO ₂ e）	444,116	446,742	449,186
范围三温室气体排放量-员工差旅（tCO ₂ e）		5,623	6,502	8,423
其他环境足迹		2023 年	2024 年	2025 年
水消耗量（t）		7,487,874	7,445,234	7,309,035

温室气体及能源消耗的核算，根据《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》（2004）、《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算与报告标准》（2011）中提出的核算范围，使用《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》中提供的排放因子、最新省级电力平均二氧化碳排放因子进行核算。



北京市海淀区西直门北大街 42 号
声明日期：2026 年 3 月 18 日



本报告采用环保纸印刷

人民保险 服务人民

PICC 中国人民保险

地址：北京市西城区西长安街 88 号中国人保大厦

邮编：100031

电话：86-10-69008888

网址：www.picc.com