

PICC

企業社會責任報告2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2019

人民保險 服務人民
People's Insurance for the People



報告編製說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的2019年企業社會責任報告，重點披露公司經濟、環境和社會可持續發展相關訊息。

報告範圍	報告的時間範圍：2019年1月1日至2019年12月31日。 報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。 報告的發佈週期：每年於公司年度報告披露後三個月之內，發佈上一年度的公司社會責任報告。
報告參考標準	本報告主要以香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(ESG)及全球報告倡議組織(GRI)《可持續發展報告標準(2016)》核心方案作為編製依據，並參考了聯合國可持續發展目標(SDGS)的相關報告要求。
報告內容及邊界	遵循ESG要求的重要性、量化、平衡和一致性的彙報原則，以及《可持續發展報告標準(2016)》核心方案要求，透過管理層建議、向各分公司收集和向內外部持份者收集、對標社會責任標準等多種方式收集報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。
報告數據來源	本報告中的財務數據來源於《中國人民財產保險股份有限公司2019年年度報告》，該報告經德勤•關黃陳方會計師行獨立審計。其他數據由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與企業社會責任高度相關，並將隨未來社會責任管理工作的開展進一步調整和完善。
貨幣	如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。
報告獲取	本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站www.epicc.com.cn查閱下載。
報告解釋	本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編制。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。
致謝	本報告採用了中國人民財產保險股份有限公司員工的攝影作品，謹向作者表示感謝！
釋義	在本報告中，下列縮寫詞彙具有以下含義： 「人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」 「中國人民保險集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」 「銀保監會」指「中國銀行保險監督管理委員會」 「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」 「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」 「首台(套)」指「首台(套)重大技術裝備」 「省」指「中國省級行政區(包括省、自治區、直轄市)」 「綠金委」指「中國金融學會綠色金融專業委員會」 「3411工程」指中國人民保險集團提出的公司向高質量發展轉型的發展戰略。其中，「3」指推動財產險、壽險和健康險3家保險公司轉型；「4」指實施創新驅動發展戰略、數碼化戰略、一體化戰略和國際化戰略等4大戰略；兩個「1」分別指打好1場中心城市攻堅戰和縣域區域市場保衛戰；守住1條不發生系統性風險的底線，加固底板，全面提升集團依法合規與風險防範水平。

目錄

1	董事長致辭		2	年度聚焦		7	客戶至上 再創服務佳績		8	以人為本 共創美好未來	
	董事長致辭	01		創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅	04		優化服務模式 提升客戶體驗	42		保障員工權益	52
				深化「警保聯動」支持和諧交通	06		豐富產品體系 滿足多元需求	44		建構發展平台	56
							完善風險管理 提高理賠效率	45		打造幸福家園	57
							強化科技賦能 提升服務能力	47		豐富文體生活	59
							建構保障機制 維護客戶權益	49			
3	關於我們		4	社會責任管理		9	綠色發展 實踐環保理念		10	合作共贏 攜手共同發展	
	公司概況	08		社會責任管理機制	14		致力綠色金融 促進持續發展	64		廣泛開展合作	72
	公司業務	09		持份者交流	15		實踐綠色營運 守護青山綠水	66		推行陽光採購	72
	公司戰略	10		實質性議題確定	16		倡導綠色公益 傳播綠色理念	70		加強行業交流	73
	公司優勢	11									
5	合規經營 創造卓越價值		6	勇於擔當 服務國家戰略		11	為愛接力 持續傳遞正能量			SGS驗證聲明	81
	公司治理	18		關注三農發展 推動鄉村振興	26		竭力扶弱濟困 彰顯人保情懷	76		指標索引	84
	黨風廉政建設	19		發展普惠金融 輸血小微企業	29		倡議志願活動 用愛傳遞溫暖	77		讀者意見	91
	內部審計監督	21		護航國之重器 服務實體經濟	31		熱心公益事業 共建美好生活	79			
	強化風險防控	22		完善服務網絡 護航「一帶一路」	34						
	加強內部控制	23		聚焦民生安康 保障健康中國	36						
	依法合規經營	24		服務社會治理 促進社會和諧	38						

董事長致辭



志之所趨，無遠弗屆。2019年，中國人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，牢記「人民保險」的初心使命，以滿足人民群眾對美好生活的嚮往為動力源泉，實踐新發展理念，緊緊圍繞中國人民保險集團「3411工程」全面推進公司發展轉型，攻堅克難、砥礪前行，取得發展與盈利「雙優」業績，商業模式變革有序推進，高質素發展轉型起步開局，在履行國有骨幹保險企業責任擔當、實踐社會責任上取得新進展。

一年來，我們全力開展精準扶貧，凝心聚力打好扶貧攻堅戰。統籌推進精準扶貧和定點扶貧，持續豐富「扶貧工具箱」透過保險扶貧、金融扶貧、消費扶貧、健康扶貧等手段，擴大幫扶覆蓋面，加大幫扶力度。2019年為全國3,986萬建檔立卡貧困人口提供風險保障額度逾七萬億元。四個定點扶貧縣全部脫貧摘帽，公司「黨建創新引領農險高質量發展」案例榮獲中央和國家機關工委黨建創新成果十佳。同時，把握精準扶貧與服務鄉村振興戰略的銜接，深耕農業保險，擴面增品提標，全面參與完全成本保險和收入保險試點，在全國6個省12個縣為55萬農戶提供56億元風險保障，進一步提高了農業、農民抗風險能力。

一年來，我們聚焦服務實體經濟，促進社會治理體系和治理能力現代化。堅守保險保障本源，主動適應經濟發展新常態的形勢和要求，加大產品創新，大力發展工程類履約保證保險、關稅保證保險等業務，透過「銀保富」「政銀保」「延融保」等創新金融服務模式累計為近3萬家中小微企業提供風險保障約15.45億元，增強了實體經濟抵禦風險能力。積極發展巨災保險、政府救助保險等治理類保險，在安全生產責任險、電動車責任險、電梯保險等領域探索「保險+風控+科技+服務」模式，發揮專業風險管理優勢，推進風險減量管理，讓社會和人民群眾的安全更有保障。公司安全生產責任險已覆蓋31個省區市，為企業提供風險保障超過38,400億元，為近5萬家企業提供事故預防技術服務。同時，「警保聯動」覆蓋全國330個地市，數千個「兩站兩員」與「車駕管」服務點打通服務客戶的「最後一公里」提供服務330萬人次，群眾和客戶獲得感、幸福感進一步增強。

一年來，我們主動融入國家戰略，彰顯大型國有保險骨幹企業的責任擔當。護航健康中國，壯大社保業務，大力拓展大病、補充醫療、長期護理、基本醫保經辦等政策性業務，融合發展商業健康險，在全國31個省區市承辦各類社保項目1,400餘個，支付賠款362.11億元，受益人次達到2,810.64萬。護航創新中國，牽頭設立行業首台(套)重大技術裝備保險共同體，開展重點新材料首批次應用保險試點，全年為國內企業提供首台(套)保險保障超過569億元。護航美麗中國，為超過7,350家企業累計提供138.7億元的环境污染責任風險保障，創新推出國內首個綠色建築性能領域的責任保險產品。護航「一帶一路」建設，獨家承保「中東友誼路」金

港高速、坦桑尼亞水電站、商務部援外重點項目等，支持中國企業「走出去」護航國家重大項目、重大活動，首席承保全球首堆「華龍一號」三代核電機組核保險，圓滿完成世界軍人運動會、北京世園會、長征五號大型運載火箭發射等保險保障服務。

一年來，我們堅持以客戶為中心，持續為客戶創造卓越價值。以數碼化為主線，強化科技賦能，持續營造卓越服務體驗和良好口碑形象。提升網絡化服務能力，實現車險出單智能化、無紙化，家自車網絡化率近60%；依託無人機航拍、衛星遙感、氣象數據等，打造農戶自助操作的天空地一體化農險綜合平台和服務體系；由大數據、物聯網及空間資訊技術所建構的全國一張圖的應急指揮平台，正為實現全面的企業風險畫像提供支持。升級理賠服務，持續建構「心服務」品牌，標誌性的PICC紅頂蓬長假期間提供服務約25.11萬人次，成為廣大群眾出行的安全守護站。妥善應對四川涼山州森林火災、江蘇響水「3.21」爆炸、「利奇馬」颱風等重大災害事故。公司連續三年獲行業最高等級AA評級。

一年來，我們恪守以人為本，促進員工與企業、企業與社會的協調發展。在公司內部，我們秉持「理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司」的企業核心價值觀，尊重人才，持續加大員工培訓力度，為員工的成長成才、價值實現提供廣闊平台。發揮工會橋樑紐帶作用，為基層員工辦實事、辦好事、解難題，加強人文關懷，凝人心、聚人氣，激發廣大員工幹事創業熱情。在公司之外，我們扶危濟困，盡善公益責任，向需要幫助的社會團體和個人伸出愛的援手，傳遞人民保險的溫暖與力量。系統各級機構積極開展各類慈善公益事業，組織和鼓勵廣大員工積極參與志願服務活動，弘揚優秀傳統美德，傳遞社會正能量。面對2020年初肆虐的新冠肺炎疫情，公司迅速行動，捐款捐物捐保險，先後向25個省區市捐贈保險，為疫情防控一線的醫護機構、醫護人員、援鄂醫療隊人員及家屬提供保障，累計保障金額近60億元。

關山初度塵未洗，策馬揚鞭再奮蹄。2020年是全面建成小康社會的決勝之年和「十三五」規劃收官之年。我們將堅持新發展理念，以保險供給側結構性改革為主線，加快建構「保險+科技+服務」新商業模式，全面提升經營管理能力，全力化解新冠肺炎疫情帶來的衝擊與挑戰，全心履行保險業作為「社會穩定器」和「經濟減震器」的職責使命，以更寬的視野和胸懷、更高的站位和姿態、更大的責任與擔當，在向高質素發展轉型的道路上更好地服務人民。

於建民

董事長：繆建民

年度聚焦

創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅

黨的十九大將脫貧攻堅作為決勝全面建成小康社會三大攻堅戰之一。脫貧攻堅，保險先行。作為保險扶貧的國家隊、主力軍，我們實施保險扶貧振興工程，積極探索創新各項扶貧舉措，持續做好扶貧工作，全力支持脫貧攻堅。



扶貧網絡



定點扶貧



保險扶貧

持續增加服務網點，優化網點佈局，以提供便捷的保險服務為載體，擴大對貧困地區保險服務覆蓋面。農網外設機構7,629個；三農保險服務站2.69萬個；三農保險服務點31萬個；累計配置三農服務車5,550輛。

定點扶貧黑龍江樺川縣、陝西留壩縣、江西樂安縣、吉安縣，引入幫扶資金5,294.53萬元；購買農產品（含幫助銷售）4,522.71萬元；培訓基層幹部3,151人次；培訓技術人員2,297人次；貧困人口減少6,115人。各項指標均創公司開展定點幫扶工作以來新高。

精準對接貧困地區保險需求，切實發揮保險扶貧保障作用。2019年為全國3,986萬建檔立卡貧困人口提供保險保障，保障額度達7.47萬億元。同時，創新發展「保險+產業」「保險+健康」「保險+民生」等扶貧模式，透過保險機制，提高扶貧資金使用效率，槓桿作用顯著。



案例



寧夏鹽池支公司員工入村調研羊養殖情況

寧夏2+X「扶貧保」入選國務院扶貧辦保險扶貧優秀案例

寧夏分公司推出2+X「扶貧保」菜單式產品，其中「2」代表基礎類，包括大病補充醫療保險和家庭意外傷害保險，「X」代表產業類，包括優勢特色產業保險和扶貧小額信貸意外保險。群眾根據自身條件和能力，靈活選擇購買2+X產品，既可防因病因災因意外致貧返貧底線，又為發展產業增收致富保駕護航。



金融扶貧

作為首家試點保險資金支農融資業務的保險機構，公司進行了積極探索和實踐，開創了「政融保」等模式，提供融資支持66億元。



健康扶貧

為解決貧困群眾「因病致貧、返貧」問題，公司以《實施健康扶貧工程的指導意見》《醫療保障扶貧三年行動實施方案（2018-2020年）》為指引，大力發展扶貧醫療救助保險業務，覆蓋貧困人口3,240.67萬人次；透過「一降兩提升」（降低門檻，提升報銷比例和保險金額），大大提高貧困人群的保障水平；積極推廣大病保險+醫療救助「一站式」結算服務，為貧困人群就醫結算提供便捷服務。



消費扶貧

專門開發設計農產品服務平台，促進扶貧產品銷售，積極引導員工優先購買扶貧產品，2019年底全系統員工共購買扶貧產品4,522.71萬元。



案例

天津分公司開展消費扶貧行動

在上述精準扶貧舉措基礎上，公司還與政府部門及企業互動協同，發揮各自專業優勢，跨界聯合推進脫貧攻堅。

- 與國務院扶貧辦聯合設計推出「深貧保」業務扶貧保險產品
- 與商務部聯合開展家政扶貧工作
- 與中國農業銀行聯合開展消費扶貧工作
- 與中糧集團聯合打造「品臻保」農產品提升模式

深化「警保聯動」支持和諧交通

公司針對道路交通擁堵這一城市管理的難點和百姓出行的痛點，與公安交管等部門合作，將交通事故處理流程和保險理賠流程進行數碼化融合，成功探索出「警保聯動」服務合作新模式。該模式獲評2018年度保險公司服務評價前十大重要服務創新項目之一。2019年以來，公司繼續加大「警保聯動」合作力度，豐富合作內涵，為鞏固交通安全防線，提高道路交通事故處理水平貢獻更加積極的力量。

- 36家省級分公司與公安交管部門合作開展「警保聯動」
- 覆蓋城市超過330個
- 服務群眾超過330萬人次
- 服務滿意度達到99.9%
- 車駕管服務網點2,000餘個，辦理業務超過164萬筆（含非人保客戶近50萬筆）
- 「兩站兩員」服務站點數千個
- 快處快賠全流程最快15分鐘完成

註：「兩站兩員」：農村交通安全勸導站、農村道路交管理站、交通安全員和交通安全協管員。



案例

陝西分公司「警保聯動」啟動儀式

大連分公司「警保聯動」隊伍集結協助車展

四川遂寧市分公司「警保聯動」車駕管服務站

重慶分公司聯合交巡警總隊舉辦「第二屆警保聯動摩托車勤務技能比武競賽」

西藏日喀則分公司「車駕管+保險」一站辦理

關於我們

公司概況

中國人民財產保險股份有限公司 (PICC P&C, 以下簡稱「人保財險」) 的前身是1949年10月20日成立的中國人民保險公司, 總部設在北京, 是中國人民保險集團股份有限公司 (PICC Group, 美國《財富》世界「500強」第121位) 的核心成員和標誌性主業, 是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司, 保費規模居全球財險市場前列。公司於2003年11月6日在香港聯交所主板上市 (股票代碼2328)。2019年, 公司向高質素發展轉型邁出堅實步伐, 總保費收入突破4,330億元, 總資產突破5,960億元。公司連續第三年獲得保險公司服務評價「AA」評級, 穆迪投資者服務公司再次授予公司保險財務實力評級A1 (評級展望: 穩定), 是國內保險公司獲得的最高評級等級。

公司始終堅持「人民保險、服務人民」的使命, 以市場為導向、以客戶為中心, 積極服務國家戰略、服務實體經濟、服務國家治理體系和治理能力現代化。充分發揮國有企業政治優勢, 深度參與國家多層次社會保障體系建設, 並積極投身社會公益事業, 努力履行企業社會責任, 為促進改革、保障經濟、穩定社會、造福人民提供了強大的保險保障。2019年公司全年累計處理賠案12,933.59萬件, 支付賠款2,518.22億元。

註冊資本
222.42 億元

總資產
5960.81 億元

提供直接就業機會
18.67 萬人

對外捐贈
9024.24 萬元

機構網點鄉鎮覆蓋率
98%

使命

人民保險 服務人民

核心價值觀

理念立司 專業興司 創新強司 正氣治司

願景

做人民信賴的卓越品牌

公司業務

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

公司國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域，公司國際業務項目覆蓋183個國家和地區。此外，公司主動融入國家發展戰略，在「一帶一路」沿線共計59個國家開展國際業務，累計承擔風險責任金額達1.3萬億元人民幣。截至2019年底，公司共向俄羅斯、印尼、南非、美國、越南、菲律賓、柬埔寨、哈薩克斯坦、巴基斯坦、巴西等國家派駐10個海外工作組，基本具備對「一帶一路」沿線和中資利益密集區域的服務輻射能力。

公司各險種總保費收入



公司機構網點分佈



公司戰略

公司秉持「人民保險、服務人民」的企業使命，實踐「理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司」的核心價值觀，全面加強黨的領導，深入開展「不忘初心、牢記使命」主題教育，以保險供給側結構性改革為主線，深入推進「3411工程」和「十項重點」深化政策性業務與商業性業務、技術變革與商業模式變革「兩大融合」變革商業模式，創新科技賦能，升級保險供給，加速數碼化轉型，致力建構「保險+科技+服務」新商業模式，持續提升價值創造能力，打造現代科技型風險管理公司。



公司優勢



政治優勢

我們是新中國保險業發展的培育者與親歷者，是大型國有保險骨幹企業，充分發揮經濟補償、資金融通和社會管理職能，積極維護社會穩定、促進經濟運行、保障民生改善、完善社會治理，有力彰顯了國有保險企業在服務經濟社會發展大局中的責任擔當和主渠道作用。



品牌優勢

我們不忘初心，牢記使命，用誠信、責任、專業、價值塑造了享譽國內外的優勢品牌。公司相繼成為2008年北京奧運會、2010年上海世博會、廣州亞運會、2016年G20杭州峰會、2017年北京「一帶一路」國際合作高峰論壇、2018年天津夏季達沃斯論壇、2019年世界軍人運動會、2019年北京世園會等重要賽事、重大活動的保險合作夥伴。



人才優勢

我們擁有高質素的管理團隊和遍及財險核心業務領域的專業技術人才，打造了一支瞭解國情、經驗豐富、能夠在保險各領域為客戶提供高品質和多樣化專業服務的高素質人才隊伍。



技術優勢

我們擁有強大的產品體系、專業技術，產品覆蓋國計民生、人民生活各個領域，滿足客戶多樣化、高品質保險需求。開展「天空地」一體化保險遙感技術應用、城市內澇風險管理、地震遙感調查評估、移動化承保理賠、生物識別等，具有專業化、現代化的風險管理能力。



網絡優勢

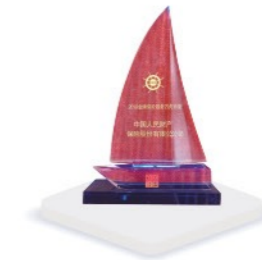
我們擁有遍及全國城鄉約1.4萬個分支機構和服務網點，北起漠河、南至三沙，機構網點鄉鎮覆蓋率超過98%，建構了線上線下互動、城網農網結合的立體化銷售服務網絡。



服務優勢

我們開通了95518全國服務專線、4001234567電話銷售專線、www.epicc.com.cn官網直銷平台、移動互聯平台和「中國人保」APP及微信公眾平台，隨時隨地為客戶提供包括承保、理賠、諮詢等在內的一站式線上服務和全天候風險保障服務。

報告期間所獲部份榮譽獎項



2019年7月，公司在《證券時報》主辦的「2019中國保險業方舟獎」評選活動中，榮獲「2019金牌保險服務方舟獎」。



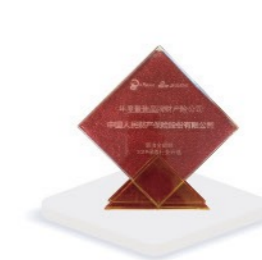
2019年11月，公司在《每日經濟新聞》主辦的「2019中國金鼎獎」評選活動中，榮獲「2019金鼎獎年度卓越財產保險公司」獎項。



2019年11月，公司在《上海證券報》主辦的第十屆「金理財」評獎活動中，榮獲「保險保障品牌卓越獎」。



2019年11月，公司在《21世紀經濟報道》和21世紀研究院金融研究中心主辦的「亞洲金融競爭力排名」年度評選活動中，榮獲「2019年度亞洲最佳財險公司」稱號。



2019年12月，公司在《新浪財經》主辦的「新浪金麒麟·2019保險行業評選」活動中，榮獲「年度最佳品牌財產險公司」獎項。



2019年12月，公司在《金融界》主辦的「領航中國·2019領航中國年度評選」活動中，榮獲「傑出財產保險公司獎」。

社會責任管理

我們時刻牢記「人民保險、服務人民」的企業使命，致力於將企業社會責任理念融入到公司的日常營運當中，主動承擔起經濟、社會、環境責任，不斷促進可持續發展。

社會責任管理機制

公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的環境、社會及治理風險，確定社會責任主題，納入戰略決策過程；公司管理層在公司戰略目標指導下，負責社會責任重大事項的審議與決策；各職能部門負責推進社會責任管理體系搭建及日常工作，開展社會責任宣導，定期回顧關鍵社會責任績效指標的達成情況。

我們在遵循香港聯交所ESG披露指引的基礎上，積極響應聯合國《2030年可持續發展議程》的規劃和號召，結合公司整體發展戰略，確定公司可持續發展行動路線及可持續發展目標，並定期收集履責相關數據及典型案例，編製形成企業社會責任報告。



良	主要責任行動	對應SGDs目標
經濟責任	<p>脫貧攻堅：服務國家脫貧攻堅戰略，積極推進商業模式變革和保障服務升級，為鄉村振興和脫貧攻堅提供強有力的風險保障和服務。</p> <p>金融普惠：發揮保險金融特色和優勢，全力扶持小微企業發展，實行普惠金融政策。</p> <p>戰略護航：積極服務實體經濟，聚焦供給側結構性改革，響應國家產業政策導向，銜接國家戰略佈局，護航大國重器，為經濟轉型升級提供全方位保險保障。</p> <p>保障民生：回歸保險本源，創新保險供給，服務社會治理，強化民生保障。</p> <p>優質服務：加強科技賦能，持續完善服務流程，創新服務方式和手段，提高服務質量和營運效率，保障客戶權益，提升客戶體驗。</p> <p>廉潔反腐：加大黨風廉政建設和反腐敗工作力度，不斷推進全面從嚴治黨向縱深發展，努力營造風清氣正的政治生態。</p>	
社會責任	<p>員工關愛：堅持以人為本，切實保障員工權益，關心員工身心健康，提高員工對公司的歸屬感。加強培訓培養，為員工的職業生涯發展提供廣闊平台。</p> <p>公益慈善：透過捐贈、扶貧等多種方式奉獻愛心，為建構和諧社會貢獻力量。</p> <p>合規經營：遵循「合規創造價值」的經營理念，建立健全依法合規經營長效機制，守住不發生系統性風險的底線。</p>	
環境責任	<p>綠色金融：實踐綠色發展理念，發揮金融對社會資源的調節作用，發展綠色金融，支持綠色產業發展。</p> <p>綠色營運：將綠色理念融入公司日常營運管理中，倡導全員參與、人人有責，積極推動環保型企業建設。</p> <p>綠色公益：積極宣傳綠色發展理念，身體力行實踐綠色公益事業。</p>	

持份者交流

我們高度重視持份者期望，不斷完善溝通機制、豐富溝通渠道，維護彼此的長遠利益及可持續發展能力。我們建立了有效的溝通機制，積極利用公司官網、微博、APP等獲取來自持份者的聲音；依據相互之間的影响和對彼此的依賴程度，確定了關鍵持份者，與持份者建立戰略互信，達成可持續發展共識，最大限度發揮在經濟、社會及環境方面的可持續發展作用。

我們的持份者包括股東、員工、客戶、供應商、合作夥伴、保險業同行、銀保監會、證券交易所、政府、社會、NGO組織、評級機構、自然環境等。

持份者參與

關鍵持份者	持份者期望	參與及回應方式
 股東和投資者	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和營運 廉潔的商業環境 有效的風險管理 及時全面的訊息披露	業績發佈會 投資者交流 股東大會 定期報告和公告 響應股東和投資者的訊息披露要求
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 權益保護 私隱保護	客戶節/座談和回訪 客戶滿意度調查 微博、微信、APP等媒介 95518服務專線 4001234567電話銷售專線 www.epicc.com.cn
 員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 健康安全的工作條件 和諧的工作氣氛	職工(代表)大會和會員(代表)大會 員工座談會/職業發展規劃 績效管理/面授及網絡培訓 內部網絡資訊平台/互助關愛活動
 合作夥伴	廉潔的商業環境 合作共贏的夥伴關係 促進行業發展和交流	戰略合作協議 規範文件和評估制度 行業協會
 政府和監管機構	服務國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 廉潔的商業行為 依法合規經營	參加行業協會和學會的重大課題及政策研討 會回歸保險本源，保障社會民生，並定期報告 定期內控及合規報告
 社會公眾	改善民生 促進社會治理 慈善公益	保障民生項目/促進社會治理項目 志願者活動/慈善捐助 精準扶貧
 自然環境	保護環境 綠色營運	產品創新/綠色保險/綠色投資 節能減排/環保公益

實質性議題確定

我們綜合考慮「對持份者評估和決策的影響程度」和「對社會、經濟和環境的影響程度」確定了公司企業社會責任管理的實質性議題。

實質性議題列表

可持續發展領域	實質性議題	
 經濟	直接經濟影響 採購政策 風險控制與合規	間接經濟影響 反腐敗
 環境	能源 氣候變化 污水和廢棄物排放 綠色金融	水資源 廢氣排放 綠色保險 環境合規
 社會	科技創新 合法僱用(禁止童工、反歧視、強迫與強制勞動等) 職業發展、培訓與教育 服務質素與客戶滿意 客戶私隱與保護 精準扶貧 当地社区	僱傭關係 多元化和平等機會 客戶健康與安全 社區參與 合規經營 供應鏈管理

合規經營 創造卓越價值

我們始終將卓越的公司治理作為重要目標，持續優化公司治理結構，切實提升公司風險管控能力。2019年，我們深入推進「3411工程」加快公司向高質素發展轉型，努力做人民信賴的卓越品牌。



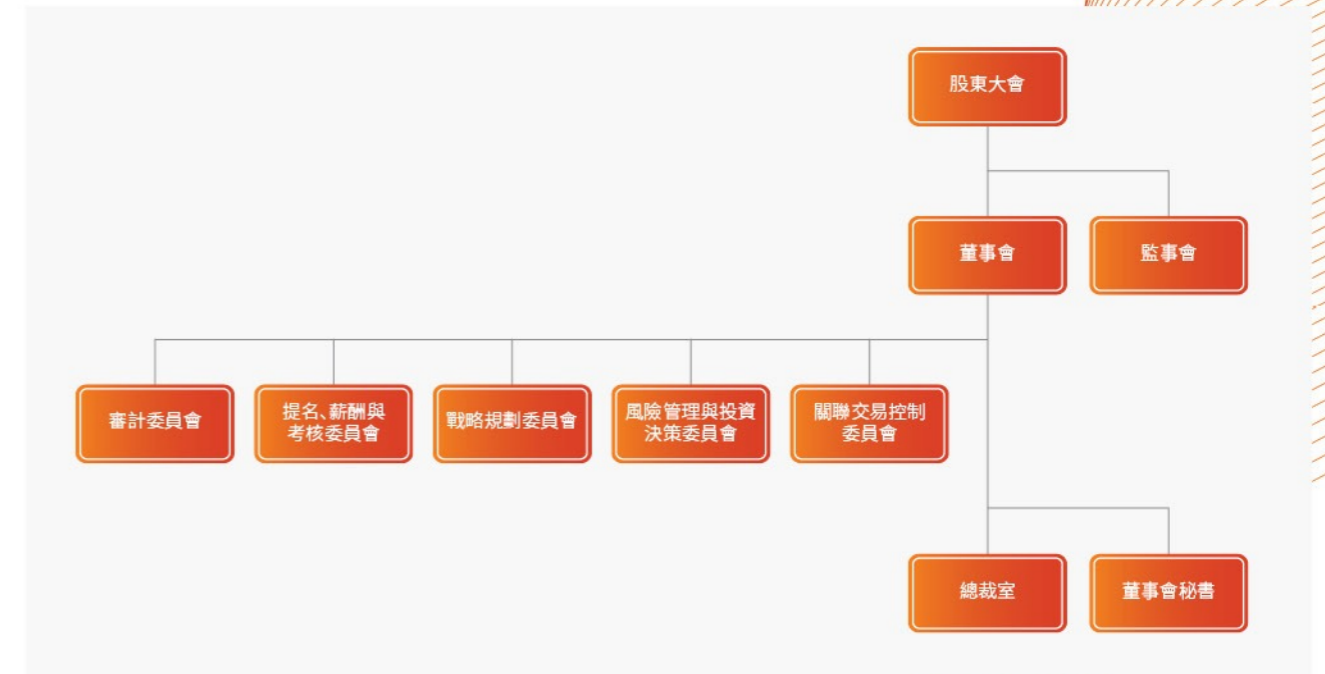
公司治理

我們始終堅守公司核心價值觀，以「正氣」為治司之源；我們建構了權責清晰、規範合理的治理架構，股東大會、董事會、監事會、各管理委員會各司其職，各盡其責；我們不斷優化公司治理架構，完善治理制度，以提升風險管控能力，推進公司可持續健康發展。

我們依據《中華人民共和國保險法》《保險公司信息披露管理辦法》《審計署關於內部審計工作的規定》《保險公司關聯交易管理辦法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》和《證券及期貨條例》（香港法例第571章）適用條文要求及《公司章程》等，持續加強內部管控能力、監控能力和風險管理能力，建構了全面風險管理制度及內控體系，確保公司合規經營。

公司董事會共有董事9名，其中，執行董事3名，非執行董事1名，獨立非執行董事5名；監事會共有監事5名，股東代表監事2名，職工代表監事1名，外部監事2名。2019年，公司共召開股東大會2次，共審議或審閱30項議案和報告文件，召開董事會會議12次，共審議80項議案，召開監事會會議5次，共審議18項議案，召開審計委員會會議12次，提名、薪酬與考核委員會會議2次，戰略規劃委員會會議8次，風險管理與投資決策委員會會議8次。

公司治理結構圖



黨風廉政建設

公司各級黨委深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大、十九屆四中全會精神，把黨的領導和黨的建設貫穿公司經營管理全過程，不斷增強隊伍凝聚力。嚴格監督執紀問責，馳而不息正風肅紀，穩步推進巡視巡察，持續加大黨風廉政建設和反腐敗工作力度，不斷推進全面從嚴治黨向縱深發展。

落實責任	加強政治監督，嚴格落實黨風廉政建設責任制，班子成員履行「一崗雙責」探索建立政治生態考核評價體系，堅持紀委至少每半年向黨委彙報黨風廉政建設和反腐敗工作情況，推進全面從嚴治黨向縱深發展。
建章立制	制定《領導幹部約談暫行辦法》，修訂《巡視工作辦法》，出台《關於為受到不實舉報的被舉報人澄清正名的實施辦法》，落實「三為主」要求，全面加強紀委書記和紀檢幹部隊伍建設，建構一體推進不敢腐、不能腐、不想腐的體制機制。
巡視巡察	認真貫徹落實中央關於在一屆任期內實現巡視巡察全覆蓋的要求，準確把握政治巡視內涵，堅持邊巡邊改、立行立改，公司黨委年內完成對6家分公司常規巡視和3家分公司選人用人專項巡視；系統省級分公司完成對所屬133家地市分公司的巡察工作。
廉潔文化	認真貫徹落實十九屆四中全會精神，持續加大黨紀黨規宣傳教育力度，透過系統典型案例通報、召開警示教育大會、編發《警示教育專刊》等一系列警示教育和廉潔知識培訓，不斷增強系統幹部員工的廉潔自律意識。

2019年各類廉政警示教育活動		
各級紀檢部門開展領導幹部任前廉政談話(人次)		3453
培訓紀檢幹部員工(人次)		8357
重要節假期間向幹部員工發送廉潔提示短信(萬條)		70.67
組織開展各類警示教育活動	場(次)	2860
	覆蓋幹部員工(萬人次)	12.54
組織開展各類反腐倡廉教育活動	場(次)	4308
	覆蓋幹部員工(萬人次)	11.29

案例



公司總部召開2019年巡視工作啟動大會暨巡視工作培訓會，啟動對系統9家分公司開展常規巡視和選人用人專項巡視工作。



湖北分公司組織省分公司本部及武漢市分公司高級主管以上人員參觀武漢市洪山監獄警示教育基地



雲南分公司組織員工參觀雲南省反腐倡廉警示教育基地



天津分公司組織參觀紅色教育基地

內部審計監督

公司從完善治理角度，重視充分發揮審計職能，建立健全內部審計監督的領導機制，優化整合監督資源，形成協調統一的內部監督體系，推進內部審計監督全覆蓋，切實做強審計功能，強化風險防控，鞏固公司「第三道防線」。

完善制度

修訂《主要領導人員經濟責任審計規定》《高級管理人員審計管理辦法》《省級分公司班子副職遠程審計工作指引》，制定《主要領導人員經濟責任審計評價辦法》《經濟責任審計結果報告單》，科學界定領導幹部履職盡責情況，強化對領導幹部管理監督，確保公司黨委決策部署貫徹落實、令行禁止。制定《專項審計暫行規定》《國際業務專項審計暫行辦法》《關於進一步加強理賠質量與理賠隊伍建設專項審計的實施意見》，加強對重要領域重點環節的審計監督。

突出重點

根據中央抓住「關鍵少數」的要求，圍繞主要領導人員經營管理權和政策執行權，聚焦負責人履職責任、業務支出管理等內容，突出審計重點，持續開展監督檢查，推動權力規範運行，促進領導幹部廉潔從業、主動作為、盡責擔當。

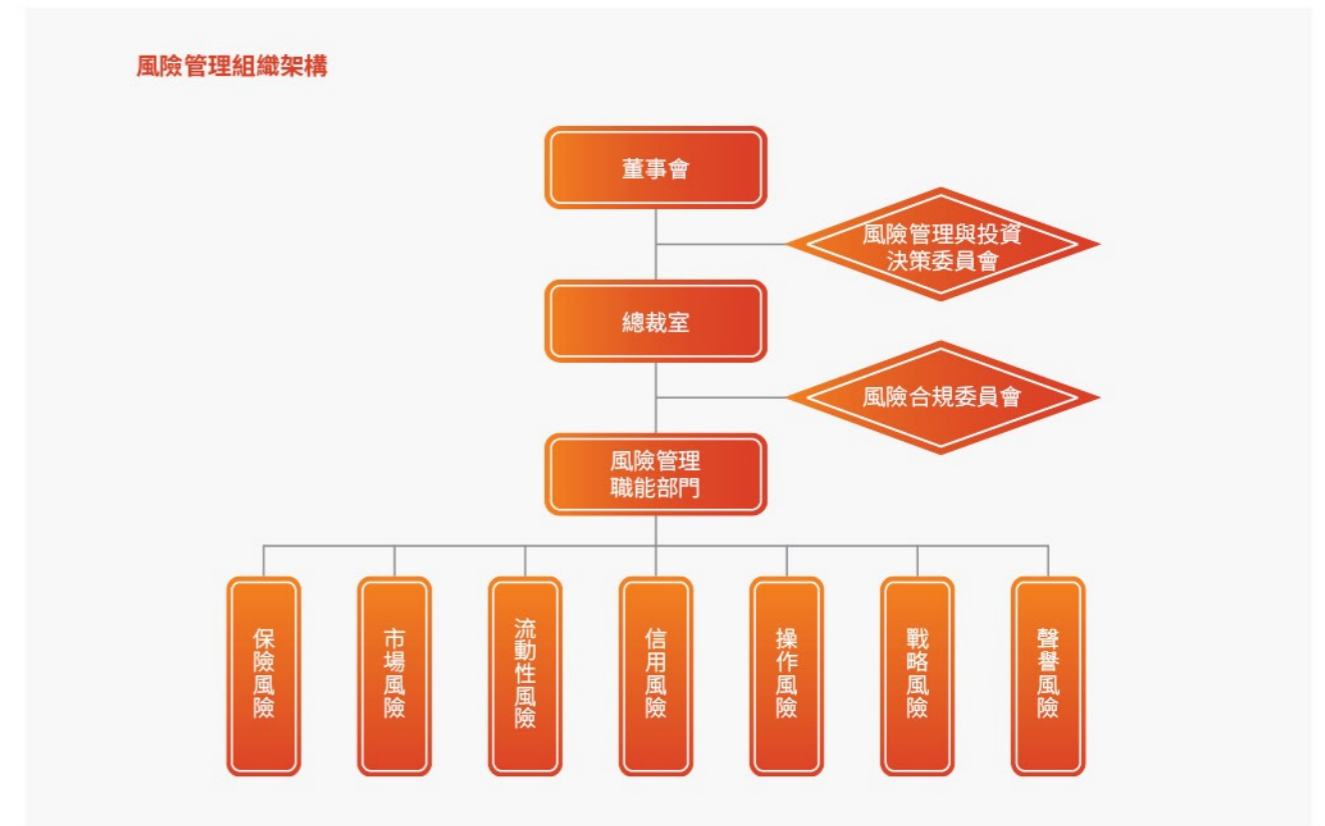
立足服務保障公司重大決策部署落地實施，嚴格執行公司治理和外部監管要求，深入分析業務發展、經營管理薄弱環節，精心組織重點領域和重要事項專項督辦及審計調研。

2019年內部審計監督檢查情況	
組織開展經濟責任審計、專項審計等各類項目(個)	883
投入項目資源(人天)	23,493
發現審計問題(條)	3,592
提出整改建議(條)	3,203
被審計單位上報整改措施(條)	5,143

強化風險防控

我們遵循「全面覆蓋、突出重點、分工協作、閉環管理」的風險管理基本原則，堅持「經營合規、管控有效、資產安全、資本充足」的風險管理目標，健全風險防控機制體制，夯實風險合規工作基礎，加強對重點領域和關鍵環節的風險防控，全面提升風險防控能力，堅決守住不發生系統性風險底線。

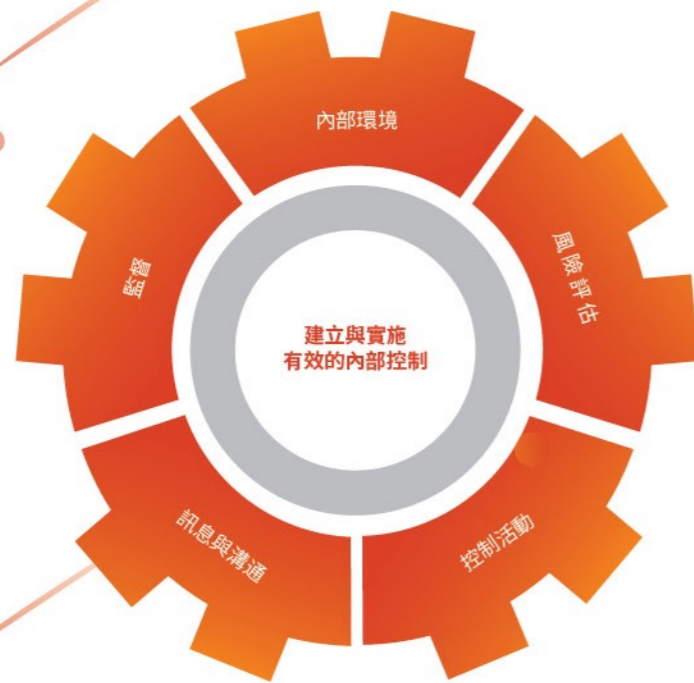
公司持續完善「三道防線」工作機制及風險識別與評估、監控與預警、管理與應對、報告與披露、績效與考核在內的閉環管理體系，著力健全各類主要風險管理機制流程，探索引入先進的方法工具，夯實風險管理基礎，切實提升風險防控能力。2019年，公司業務發展穩中向好，償付能力充足，風險綜合評級維持在較好水平，未發生影響經營管理目標的系統性風險。



加強內部控制

我們以合法合規、資產安全、財務報告及相關訊息真實完整、提高經營效率和效果、促進發展戰略實現為目標，遵循全面性、重要性、制衡性、適應性和成本效益的原則，依據《企業內部控制基本規範》《保險公司內部控制基本準則》，從內部環境、風險評估、控制活動、信息與溝通、監督五方面，建立與實施有效的內部控制。

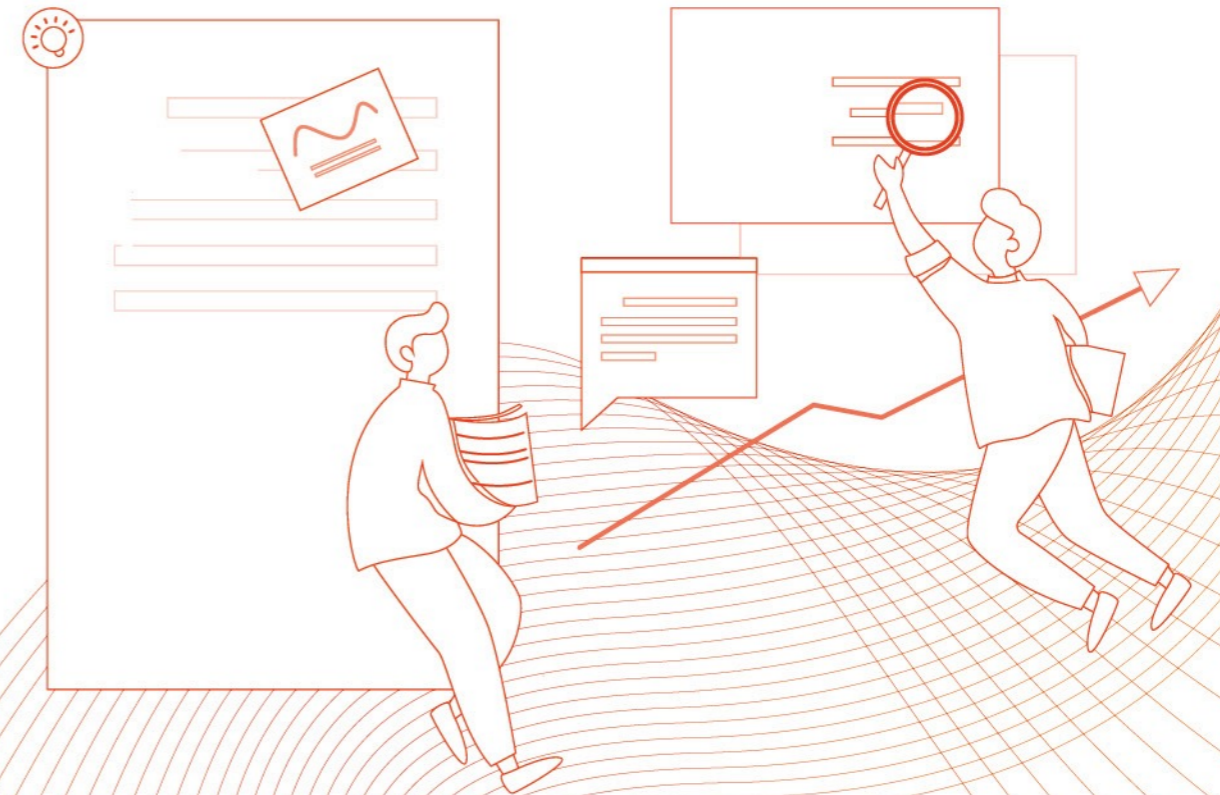
公司董事會承擔建立健全並有效實施內部控制的責任；監事會對董事會建立與實施內部控制進行監督；管理層負責組織領導公司內部控制的日常運行；合規部／風險管理部具體組織協調；各級管理部門相互制約、相互聯繫，形成了一系列具有控制職能的方法、措施和程序，並不斷予以規範化和系統化。



依法合規經營

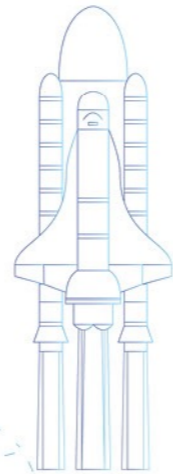
我們始終遵循「合規創造價值」的理念，遵守《中華人民共和國保險法》《保險公司合規管理辦法》《反洗錢法》《金融機構反洗錢規定》《金融機構大額交易和可疑交易報告管理辦法》《保險業反洗錢工作管理辦法》和香港聯交所上市規則等國家法律、行政法規和監管部門出台的各项規章、規範性文件。

我們制定公司《合規政策》《合規管理辦法》等制度，建立健全依法合規經營長效機制，為全面落實「3411工程」守住不發生系統性風險底線提供有力保障。2019年，合規風險管理機制運行正常，風險整體可控。



勇於擔當 服務國家戰略

我們深入服務國家重大戰略，堅持金融服務實體經濟，為經濟轉型升級提供全方位保險保障。2019年，我們在支持脫貧攻堅、促進鄉村振興，保障國家重大項目建設、護航「一帶一路」服務社會治理、保障健康中國等領域持續發揮保險行業主力軍作用。



關注三農發展 助推鄉村振興

我們發揮自身優勢，聚焦服務三農，認真落實中央支農惠農政策，積極推進農險商業模式變革和保障服務升級，建立多層次農險產品體系，為鄉村振興戰略提供強有力的保險保障。

服務鄉村振興舉措

支持農業供給側結構性改革，保障國家糧食安全，重點支持優質特色產業，大力推動三大主糧作物大災保險試點；大力推進完全成本保險和收入保險試點落地；積極支持中央財政地方優勢特色農產品保險獎補試點；推動「保險+期貨」創新型業務發展，與三大期貨交易所實現跨界合作；貫徹落實財政部、農業農村部《關於支持做好穩定生豬生產保障市場供應有關工作的通知》要求，積極推進生豬保險，履行央企社會責任。



農作物大災保險

2019年，公司參與試點縣264個，佔全部試點縣數量的70%左右。



完全成本保險和收入保險

2019年，在全國22個試點縣取得12個縣的獨家業務承辦權。從已開展的完全成本保險和收入保險業務看，平均保額比2018年公司三大糧食作物畝均保額高出98%，保障程度大幅提升。



地方優勢特色農產品保險獎補試點

內蒙古、山東、廣西、海南、貴州、甘肅、新疆等10家分公司均對接當地政府部門，確定地方優勢特色農產品，並對納入中央獎補的產品開發專屬條款。



生豬保險

2019年，累計為1.8億頭生豬提供風險保障1,170.55億元，賠付2,322萬頭生豬，支付賠款達71億元。

註：生豬保險數據為已決賠款和未決賠款之和

案例



寧夏鹽池支公司員工入村調研蕎麥生長情況



山東分公司理賠員查勘玉米受災情況



遼寧分公司堅守初心護航三農

2019年財政部正式在遼寧、湖北、內蒙古、山東、安徽、河南6省啟動完全成本保險和收入保險試點，公司以高度的責任感和擔當意識，積極貫徹落實黨中央和國務院支農惠農政策，全面參與6個省試點業務，在全國22個試點縣獨家承辦12個，為55萬農戶提供56億元風險保障，進一步提高了農業抗風險能力，切實調動了農戶積極性。與傳統種植保險相比，三大糧食作物完全成本保險和收入保險賠付金額均實現了翻番，在保障糧食種植農戶收入、災後恢復生產、維護種植積極性等方面起到了突出作用，有力推動農業保險從「保成本」到「保收入」轉型，保障程度顯著提高，有效解決農戶農業生產的後顧之憂。

案例



甘肅分公司「基於豬糧比的生豬價格指數保險+融資+擔保」創新試點方案獲農業農村部審批通過。

生豬保險

2018年8月以來，我國境內發生「非洲豬瘟」疫情。我們勇擔重任，積極響應黨中央國務院號召，從化解生豬養殖風險和平抑生豬市場風險的角度，加大生豬保險業務發展，加大風險保障程度，強化和農業農村部門的生豬無害化處理聯動機制，切實發揮保險的風險保障作用，調動養殖戶生產積極性，有力促進全國生豬生產有序穩步發展；同時，針對政府撲殺補助金額不足以完全覆蓋養殖成本的情況，推出非洲豬瘟撲殺保險，為生豬養殖戶提供充足經濟補償，幫助養殖戶恢復生產。

「光伏保」扶貧保險產品

光伏扶貧開啟了扶貧開發由「輸血式扶貧」向「精準扶貧」的轉變，實現了光伏產業發展與農村資源的有機結合。光伏扶貧保險不僅為災害風險提供保障，也對光伏產業的收入風險進行保障。2019年共9個省份參與光伏扶貧保險工作，覆蓋全國144個區縣，承保電站數量近4,000個，合計提供風險保障196.9億元。



公司承保的山西省太原市陽曲縣、忻州市代縣光伏扶貧電站

發展普惠金融 輸血小微企業

我們立足機會平等和商業可持續原則，大力發展普惠金融，開發各類保障適度、保費低廉的小額保險產品，為有金融服務需求的社會各階層和群體提供適當有效的金融服務。

2019年，我們創新發展「銀保富」「政銀保」「延融保」「抵押物+保險」等新型金融服務模式，為小微企業發展提供全方位保險保障。截至2019年底，公司累計為27,836家中小微企業提供風險保障約15.45億元。公司支農支小融資業務累計支持民營企業585家，累計提供融資資金支持約36.87億元。2019年，公司透過「政融保」模式，向黑龍江樺川縣、陝西留壩縣、江西樂安縣、吉安縣4個定點扶貧縣各提供2億元的融資支持，推動當地優勢特色產業發展，支持貧困戶脫貧致富。

案例

「政銀保」

「政銀保」是以政府投入的風險基金為後盾、以銀行貸款為基礎、以保證保險為保障的合作貸款體系。近年來，公司不斷優化資源配置，將更多的「政銀保」資源投放至民營經濟領域，重點提升民營企業融資的可獲得性。截至2019年底，透過「政銀保」保險產品為民營企業累計提供2.56萬筆，共計108.37億元的風險保障。其中，透過專利質押融資還款保證險產品為民營企業累計提供71筆，共計1.81億元的風險保障。

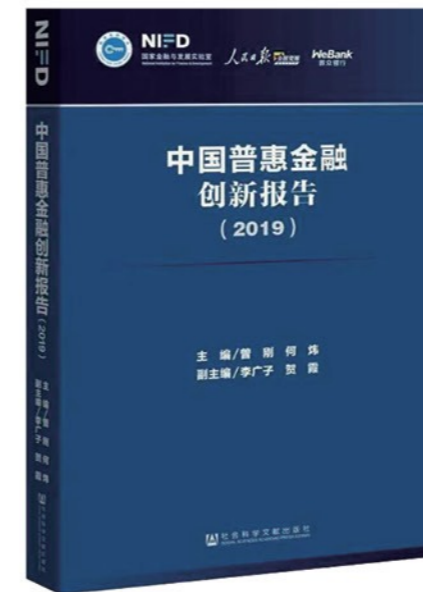


浙江湖州分公司「綠貸險」政銀保項目啟動儀式

案例

「政融保」

地處太行山深處的河北省阜平縣是國家扶貧開發工作重點縣，長期以來，由於當地缺乏優勢特色產業和完善的信用體系，貧困戶融資難、融資貴的矛盾較為突出。對此，公司開創「政融保」，即「政府提供政策支持和增信+保險資金提供融資+保險產品提供風險保障」，為貧困農戶提供優質融資服務。截至2019年底，公司支農融資業務累計已為阜平縣3,450位貧困農戶提供了4.76億元的資金支持，帶動3,200餘名建檔立卡的貧困戶順利脫貧。



中國普惠金融服務鄉村振興典型案例

在人民日報社、中國銀行業協會、中國保險行業協會、國家金融與發展實驗室聯合舉辦的「質普惠 暢金融——第二屆中國普惠金融創新發展峰會」上，公司「全產業鏈融保聯合助力特色產業快速發展」榮獲2019年中國普惠金融服務鄉村振興典型案例，並被編入《中國普惠金融創新報告(2019)》。

護航國之重器 服務實體經濟

我們緊密圍繞國家戰略和宏觀經濟政策，全面支持供給側結構性改革，持續為關係國家經濟社會發展、國計民生的重大基礎設施建設、技術裝備製造業、民生工程及新興產業發展提供全方位保險保障。

我們牽頭設立行業首台（套）重大技術裝備保險共同體，開展重點新材料首批次應用保險試點，大力推廣首台（套）、新材料保險，推動中國製造創新成果轉化推廣。近年來，公司承保國家級重大技術裝備保險項目1,081個、國家級重點新材料保險項目130個，持續推進科技創新成果轉化應用。2019年，透過首台（套）保險為企業提供風險保障超過569億元；透過新材料保險為企業提供風險保障53.1億元。



參與重點項目建設 保障國民經濟發展

重大項目

- 承保北京大興國際機場
- 賠付金沙江上游壩塞湖洪水事故
- 提交《雄安建築風險分析及產品解決方案》，創造「保險+服務+科技」雄安建築保險模式
- 首席承保中海油陵水17-2建造險項目
-

大國重器

- 獨家承保長征五號重要載荷
- 首席承保中國民航聯合保險機隊保單
- 首席承保全球首堆「華龍一號」三代核電機組核保險
-

民生工程

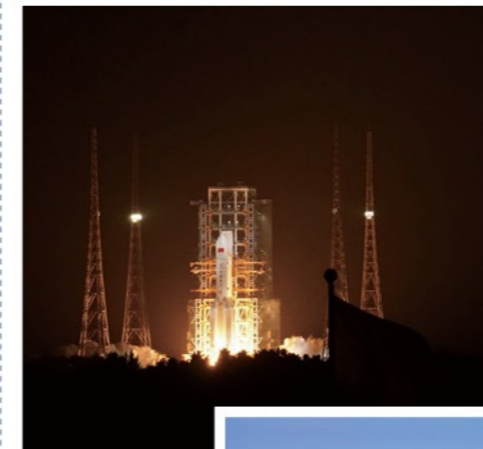
- 人保投控—北京豐台棚戶區改造項目債權投資計劃
- 人保投控—成都中心棚改項目債權投資計劃
- 人保資本—南京揚子國投棚改債權投資計劃
-

新興產業

- 創新「E網保購」網購場景保險框架產品
- 完成集成電路、首批次人工智能產品、動力電池、環保裝備等新興產業保險產品研發
- 完成《自動駕駛的發展與保險業應對報告》課題研究
-

案例

公司為首都機場集團北京大興新機場建工期和營運期提供保險保障，期間組織外部風控專家為客戶提供風險防範服務，提升了客戶的安全管理水平。



北京時間2019年3月10日0時28分，公司首席承保的中星6C在西昌衛星發射中心順利升空，這也是長征系列火箭第300次飛行，發射任務取得圓滿成功。作為中國航天事業堅定的支持者，公司已為中國航天提供了近40年的保險服務，累計支付賠款逾40億人民幣。



公司成功中標三峽集團2019-2020年資產統保項目全部4個標段

案例

持續為國家重點項目保駕護航



公司首席承保全球首堆「華龍一號」三代核電機組核保險，為中國核電發展一路護航，相伴前行。



公司首席承保中海油陵水17-2建造險項目，為中國海洋石油增儲上產、保障國家能源安全保駕護航。

完善服務網絡 護航「一帶一路」

我們積極響應「一帶一路」倡議，根據中國企業「走出去」的實際需求，不斷完善海外服務網絡佈局，積極拓展綜合化、專業化的金融創新產品，以優質服務為中國企業拓展海外市場保駕護航。

公司共向俄羅斯、印尼、南非、美國、越南、菲律賓、柬埔寨、哈薩克斯坦、巴基斯坦、巴西等國家派駐10個海外工作組，基本具備了對「一帶一路」沿線和中資利益密集區域的輻射能力。



案例

電建巴基斯坦卡西姆燃煤電站項目

該項目是「中巴經濟走廊」首個落實的能源項目，能夠滿足巴基斯坦當地400萬戶家庭用電需求，對巴基斯坦國家調整電力結構、降低發電成本、改善民生等方面產生深遠影響。公司作為該項目首席承保人，為該項目提供全方位的風險保障服務。



柬埔寨金港高速公路項目

金港高速是中東在「一帶一路」框架下優質合作的重點項目，是中東友誼之路、合作之路。公司在與中交建集團的整體合作框架內，為金港高速建設制定了量體裁衣的風險保障方案，憑藉扎實的專業能力和高效的服務效率贏得客戶信賴，彰顯了公司服務「一帶一路」建設、保障國家海外利益的責任擔當。



聚焦民生安康 保障健康中國

我們圍繞「健康中國2030」規劃綱要，積極服務「健康中國」戰略，持續拓寬保險覆蓋面，努力開發多元化健康保險產品，參與多層次國家醫療保障體系建設，為企業、事業團體提供補充醫療保障，為千萬家庭提供差異化健康保障服務，助力提高人民健康保障水平。

2019年，公司接受各級政府委託，廣泛開展基本醫保、大病保險、補充醫療保險、扶貧醫療救助保險、護理保險、意外醫療保險、補充工傷等各類政策性健康保險業務及經辦服務。

2019年，共承辦各類社保項目1,400個，覆蓋31個省、294個地市，承保6.87億人次，共支付賠款362.11億元，受益人次達2,810.64萬。其中，大病保險共承辦300個項目，覆蓋27個省、201個地市，承保4.43億人次，支付賠款242.29億元，受益人次達1,444.75萬。



公司持續創新健康險「保險+服務」模式，提供多項增值健康服務，面向不同人群、不同區域提供差異化產品，開發保障全面、保額超高、性價比高的個人及家庭百萬醫療保險產品。2019年，累計為超過650萬企業事業單位員工提供補充醫療保險服務，承擔風險保障超過2萬億元。

公司開發多元化商業保險健康產品。2019年，為中央在京及京外單位應急管理系統特崗人員提供意外險保障，承擔風險保障超過100億元；累計為約62萬公安幹警提供風險保障，承擔風險保障超過9,000億元；為老年人、婦幼人群、慢性病患者、未成年人、低收入人群等特定人群提供風險保障超過8萬億元。

公司開發新興產業保險產品，為超過5,000萬人次「外賣小哥」提供工作期間意外傷害風險保障，累計承擔風險保障超過30萬億元。為超過130萬網約車司機提供健康與意外風險保障，累計承擔風險保障超過5000億元。

案例

城鄉居民大病保險

2019年河北分公司承辦保定、邯鄲、邢台、廊坊等8個地市及1個縣區的城鄉居民大病保險業務，為3,500多萬人提供大病保險服務。公司在醫保經辦機構設置城鄉居民大病保險報銷窗口，派駐合署辦公人員，提供一站式服務。



為特殊人群提供保障和服務

江蘇無錫市分公司長期護理保險團隊工作人員耐心指導參保人完成護理保險的自評、申請流程，針對實際情況制定護理內容，組織家屬接受政策宣傳和護理培訓。客戶送來「長護保險暖人心，人民保險為人民」錦旗，為公司悉心周到的服務點讚。



公司積極承辦各類社會醫療保險業務，參與建構國家多層次社會保障體系，有效發揮保險的社會治理功能，為維護社會和諧穩定發揮重要作用。透過在青海、安徽、福建等14個省份積極參與基本醫保經辦、護理保險經辦等各類社保經辦服務業務，管理基金規模超過145億元，推進政府職能轉變，提升醫保機構經辦效率，防範基金風險，降低行政成本。同時，深度參與基本醫保基金監管工作，在湖北、雲南等多個省份參與打擊欺詐騙保專項行動，維護醫保基金安全。

案例



2019年5月，由雲南省文山州醫保局主辦，文山州分公司承辦的「打擊欺詐騙保、維護基金安全」宣傳活動啟動。

服務社會治理 促進社會和諧

我們積極服務社會治理，在與公眾利益關係密切的社會治安、醫療責任、安全生產、食品安全、建築工程質素等領域不斷完善產品體系，精細化產品供給，創新業務發展模式，發揮國有企業應有的作用。



公司深入服務社會治理，積極推動綜治保險，2019年，綜治保險提供風險保障超過3.28萬億元，支付賠款3.15億元。



在政府深化「放管服」改革、推進責任險參與社會多元共治的背景下，公司發揮責任險服務社會治理的作用，促進社會治理現代化建設。2019年責任險提供風險保障超過168萬億元。公司在重點行業領域推進「保險+風控+科技+服務」的商業模式變革，圍繞由「風險等量轉移」向「風險減量管理」、「保險事後賠償」向「全生命週期保障」、「單一風險保障」向「一攬子風險綜合解決方案」轉變，透過整合風險管理服務資源，建構生態圈，創新服務社會治理。



在安全生產領域，公司與應急管理部共同開展了「應急+保險」模式建設，與應急管理部研究中心制定並發佈《安全生產責任保險風險評估標準》，為企業量身定制專屬風險解決方案，提供高質素的風控服務。2019年，公司安全生產責任險覆蓋31個省，為企業提供風險保障超過38,400億元，共18家分公司為投保企業提供事故預防技術服務，覆蓋企業近5萬家，並在四川、青島、湖北、江蘇、安徽等地建有10個安全生產責任險實驗室或營運中心。



在醫療責任領域，公司在北京推出的醫療意外險與醫療責任險「組合拳」的醫療風險保障模式，既提高了醫療機構的風險防禦能力，也保障了患者的權益，為建立和諧的醫患關係起到重要作用，受到院方的高度肯定，並得到國家衛健委、北京市衛健委和北京醫師協會等政府和行業機構的一致認可。2019年公司在北京地區為17家醫院，11個科室，定制開發了20餘款保險方案。自2012年以來，累計承保30多萬人，承擔約500億元醫療意外風險責任，累計賠付金額達1億元。

圍繞社會治理重點領域開展的代表性責任類保險產品



安全生產
安全生產責任險



建築行業
工程質量潛在缺陷保險
建築工程履約保證保險



環境治理
環境污染責任險



食品安全
食品安全責任險



特種設備
電梯安全責任保險



科技創新
首台(套)保險、新材料保險



校園安全
校園安全責任險



交通出行
电动自行车責任險



醫療行業
醫療責任保險

案例



公司聘請風控專家對參保企業進行日常風險巡查

安全生產責任險 嘉興「安全工廠」模式

在浙江嘉興地區，公司探索運行群租企業「安全工廠」模式，以「保險+風控+科技+服務」的模式為承租企業提供安全生產風險保障，將風控關口和風控服務前置，幫助中小企業管控各類風險隱患，提升安全管理能力。截至2019年底，「安全工廠」項目已在浙江嘉興市的9家中大型企業和3個小微園區開展了試點，提供風險保障近3億元。

案例

北京首單工程質量潛在缺陷保險

2019年4月24日，北京市人民政府辦公廳印發了《關於轉發市住房城鄉建設委等四部門〈北京市住宅工程質量潛在缺陷保險暫行管理辦法〉的通知》（京政辦發〔2019〕11號），北京分公司以評標總分第一的成績獲得工程質量潛在缺陷項目牽頭保險公司資格。隨後北京分公司簽發北京市住宅工程質量潛在缺陷保險第一單。



工程質量潛在缺陷保險工作部動員會



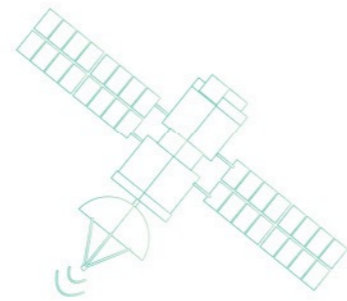
浙江杭州市分公司電梯巡檢人員對電梯進行日常安全巡檢

電梯安全責任保險「拱墅模式」

自2017年起，浙江杭州市分公司與拱墅區政府聯合推出電梯「養老」綜合保險，實現電梯全生命週期管理，保障覆蓋電梯使用所致意外傷害，以及電梯維修、零部件更換等費用，當電梯參保一定年限後達到報廢狀態時，將對電梯更換進行補貼，運用雲計算、物聯網、大數據和移動互聯網等資訊科技，搭建「電梯監管陽光平台」，填補了業主、物業公司缺乏專業知識的監管盲點。2019年，全區2,474台電梯參保，電梯故障率有效降低、電梯安全運行水平明顯提升，獲得群眾好評。

客戶至上 再創服務佳績

我們始終堅持以客戶為中心，透過科技賦能持續引入大數據、物聯網及空間資訊科技，致力打造智慧理賠，加快建構「保險+科技+服務」新商業模式，不斷優化客戶服務，提升客戶滿意度。



優化服務模式 提升客戶體驗

我們緊密結合客戶需求，以優化組織架構、強化統籌管理、加強制度建設為手段，完善創新推動工作機制，提升一致化客戶體驗營運能力，不斷提升客戶滿意度。我們不斷強化過程管控，持續開展服務標準化建設工作，實現服務質素有標準、有監控、有考核、有激勵的閉環式管理，全面開展服務評價及投訴考核與督導，持續建構領先的服務能力。



公司連續第三年獲得保險公司服務評價「AA」評級。該評級為參與評價保險公司所獲得的最高評級。

公司舉辦「攜手同行七十載，感恩回饋再出發」第十三屆人保財險客戶節

三條活動主線

- 公益惠民
- 歷程回顧
- 優質服務

四大聚焦內容

- 三農
- 服務脫貧攻堅
- 民生保障改善
- 支持實體經濟

四大主題活動

- 「築夢惠全民·共創新未來」
- 「榮譽七十載·從心再出發」
- 「心以人為本·情篤保民安」
- 「保險新時代·共繪好生活」

客戶節主題活動之一「大手牽小手」助學公益行活動舉辦情況

2019年「大手牽小手」助學公益行活動

累計舉辦次數 **8屆** 累計資助邊疆學子圓夢北京人數 **170名**



助學公益行活動

案例

高質素的「心服務」系列活動

- 理賠服務戰略更為清晰** 逐步建構起普惠服務、專享服務、品牌服務差異化的「心服務」戰略。
- 理賠服務科技含量不斷提升** 依託獨家科技理賠工具及全新理賠「線上化」平台等系列工具應用，持續推出「愛車體檢」「線上理賠」等系列理賠服務，科技含量持續提升。

2019年春節、客戶節和十一期間，公司在全國（除港澳台地區）範圍內累計設置「心服務」站1,838個，服務客戶近25.11萬人次（其中非人保客戶6.75萬人次）。



「心服務」站被點讚 深圳分公司開展「中國人保心服務，伴您歡喜過大年」活動 大連分公司「心服務」守護務工回家專列

豐富產品體系 滿足多元需求

我們積極實踐創新驅動發展戰略，主動適應經濟發展新形態的形勢和要求，以供給側結構性改革為主線，以滿足社會日益增長的多元化保險服務需求為出發點，不斷開展產品創新，打造「保險+科技+服務」的個人家庭保險產品新體系，探索打造「保險+服務」全產業鏈風險解決平台，以滿足不同行業、區域、渠道、客戶群對保險的差異化需求，讓客戶享有更豐富、更智慧、更完善的保險產品。

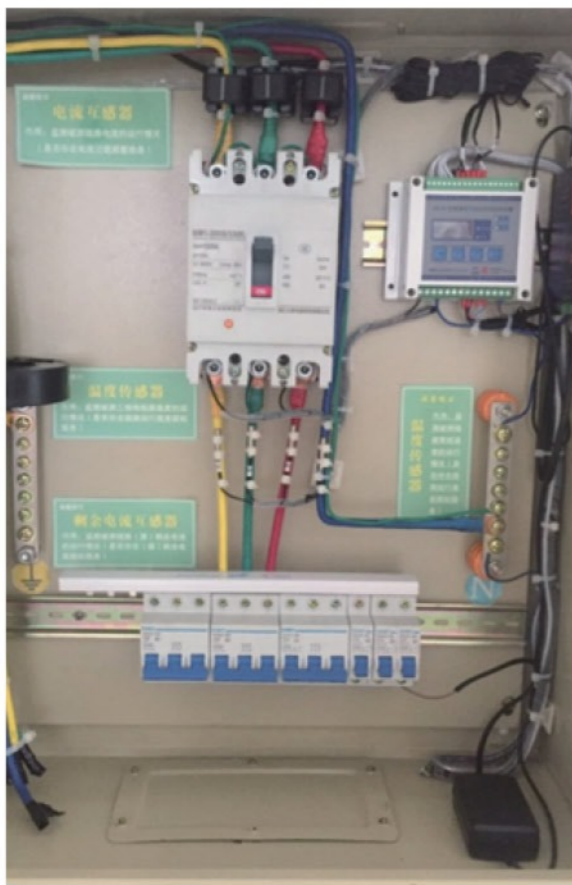


完善風險管理 提高理賠效率

我們堅持以客戶需求為導向，透過強化科技賦能，進一步強化風險管理能力，推動保險服務從單一的「經濟補償」向「經濟補償+風險管理+綜合服務」升級，為客戶提供災害預警提示、應急救援、專項防災防損服務和培訓等多樣化的服務，不斷完善風險管理，提高理賠效率。

案例

公司積極探索物聯網技術在防災防損的應用，2019年10月起，為客戶提供電氣火災風險7x24小時網上監測服務，發現隱患及時進行處置，做到防患於未然。目前已安裝電氣火災物聯設備的客戶無一出險。



實時監測多項電氣安全參數，發現異常後即刻報警，防止火災發生

應對「利奇馬」颱風期間，公司透過災前發佈風險提示和現場風險查勘，災中實施緊急搶險救援，災後提供高效優質理賠服務，為社會穩定和快速恢復生產貢獻了人保力量，受到了客戶和政府的一致好評。



公司在易溺點為過往車輛提供安全風險提示



浙江臨安支公司理賠員徒步進入昌北新橋大山川村查勘災情



浙江分公司在利奇馬颱風後第一時間向農險客戶支付賠款



客戶和政府對公司防災防損和理賠工作表示感謝

公司積極開展重大事故理賠，高效推進江蘇響水「3.21」特大爆炸事故的災後理賠工作。



2019年3月26日，公司緊急預付1,000萬元賠款，用於「3.21」響水特大爆炸事故中相關傷亡人員的善後工作。



2019年4月，江蘇鹽城市分公司查勘員「逆行」進入爆炸核心區進行查勘。



2019年6月11日，吉林松原市長嶺縣發生雹災，短短幾分鐘導致252名客戶出險。吉林分公司啟動應急預案，在3小時內，透過網上APP處理147起事故，充分發揮了網上高效理賠的優勢，提升客戶滿意度。

強化科技賦能 提升服務能力

我們始終高度重視保險科技創新，積極探索利用先進技術持續提升服務能力。透過科技賦能，實現保險銷售、理賠及諮詢等服務線上化、移動化、自助化，客戶服務效率顯著提高。

公司持續推進95518智能客戶服務平台建設，實現智能語音導航、智能回訪、智能質檢等智能化應用，智能客服引導準確率達90%。

「AI+救援」受理救援90,642筆，服務滿意率99.52%。

案例

AI+系列智能服務項目

安徽分公司圍繞以客戶為中心，創新業務發展新模式，加大人工智能和大數據技術在客服、銷售、理賠環節以及營運管理中的應用，實施AI+系列智能服務項目，取得初步成效。



網上處理 網上賠付

江蘇分公司主動實施服務流程的再造和優化，建立公安「交管12123」事故互聯網快速處理系統和微信網上理賠系統的資訊交互通道，實現簡單交通事故網上處理、網上賠付。



案例

「粵農保」天空地一體化綜合服務平台榮獲2019年廣東省最受歡迎金融支農產品獎

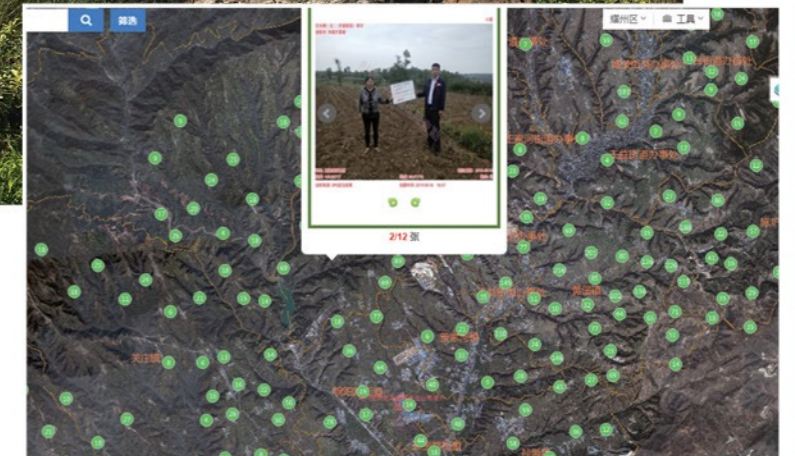
廣東分公司經過3年技術創新試點，衛星遙感、無人機航拍、谷歌地圖移動終端多種技術應用評估，建立了以農業核心數碼平台為基礎，結合業務數據、無人機航拍、衛星遙感、氣象數據等，農戶自助操作的「粵農保」天空地一體化農險綜合平台和服務體系，實現省內2.6萬個行政村的101.7萬個地塊、3000余萬畝耕地的全景可視化和數碼模塊化管理，初步建立起覆蓋19.5萬平方公里的農業大數據平台，實現「國土+保險」數據在省級範圍的應用。



農業保險無人機查勘



寧波分公司使用無人機在鄞州查勘承保水稻情況



陝西分公司應用衛星影像系統查勘銅川市遭受旱災的小麥

建構保障機制 維護客戶權益

我們開展投訴專項治理行動，開展保險消費者教育宣傳和投訴風險排查，全力維護消費者合法權益，致力解決消費者普遍反映的突出問題；我們嚴格規範客戶資料授權管理，保障客戶權益；我們加強透明度監管，定期開展保險公司服務評價、投訴處理考評和第三方NPS及客戶滿意度調查。根據《中國銀保監會消費者權益保護局關於2019年保險消費投訴情況的通報》（銀保監消保發〔2020〕2號），2019年，公司億元保費投訴量為2.26件，同比下降6個百分點，低於財險行業中位數61個百分點。

億元保費投訴量指標數據



公司結合國家法律法規、監管要求，多維度落實客戶資訊安全管理，2019年未發生客戶私隱信息洩露的事件。

<p>出台管理制度，建構資訊安全防線。</p>	<p>公司結合國家法律法規、監管要求，多維度落實客戶資訊安全管理，2019年未發生客戶私隱信息洩露的事件。</p>
	<p>明確管理責任，實施一事一審。</p>
<p>規範日常管理，確保防患於未然。</p>	<p>強化事前評估，實施重點管控。</p>
	<p>納入日常監督，確保持續管控。</p>
	<p>橫向貫穿全司，確保客戶權益。</p>
<p>客戶資料私隱保護</p>	<p>對於業務中存在的潛在洩露風險點，設定管控標準，逐一進行梳理排查。</p>
<p>排查系統風險，確保資訊安全無遺漏。</p>	<p>按照「最小授權」原則，按需、按崗位給予查看數據的權限。</p>
	<p>需於頁面展示的客戶敏感資料全部屏蔽，禁止客戶資料的下載。</p>
<p>落實客戶資料授權管理，保障客戶合法權益。</p>	<p>收集資料時，明示收集、使用資料的目的、方式和範圍，及資料的使用範圍，並經客戶授權同意。</p>
	<p>客戶資料未經客戶本人授權不得對外使用。</p>

案例



2019年3月14日，由國家市場監督管理總局指導，中國質量萬里行促進會主辦的第五屆中國質量誠信品牌論壇通報了2018年中國質量誠信產品與服務質量明察暗访情況，公司獲得「全國質量誠信品牌優秀示範企業獎」。

以人為本 共創美好未來

我們恪守「理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司」的企業核心價值觀，尊重人才，保障員工合法權益，關愛員工健康安全，致力於為員工提供實現職業理想和人生目標的卓越平台。

保障員工權益

僱傭

我們堅持以人為本，建立公開、公平、公正的人才聘用及晉升制度，為員工營造安全和諧的工作環境，保障員工合法權益。

依據國家相關法律法規要求，我們制定《用工管理暫行規定》《勞動合同管理暫行規定》等一系列聘用管理制度，保障員工的就業權。公司嚴格按照《勞動法》規定，禁止僱傭童工，以集體合同為載體，推動平等協商和集體合同擴面提質增效，堅持和完善以職工代表大會為基本形式的企業民主管理制度，維護職工合法權益。報告期內未發生僱用童工及強迫勞動事件。

員工數量 (單位: 人)						
員工類型	2017年		2018年		2019年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
在崗員工	156565	87.8	168998	91.0	170372	91.6
勞務派遣用工	21821	12.2	16615	9.0	15579	8.4
其他用工人員	1692	/	1161	/	776	/

註：其他用工人員佔比較低，不顯示佔比數據。

在崗員工人數變動情況 (單位: 人)			
員工類型	2017年	2018年	2019年
新進	19029	22598	11562
辭退	190	225	332
辭職	7492	7931	7238
退休	1816	1951	1956

在崗員工文化結構 (單位: 人)						
員工文化程度	2017年		2018年		2019年	
	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)
博士生	104	3.7	107	3.9	112	4.1
研究生	5736		6396		6859	
大學本科	85281	88.3	94645	88.9	99050	89.6
大學專科	52996		55655		53639	
中專及以下	12448	8.0	12195	7.2	10712	6.3

在崗員工年齡構成 (單位: 人)						
員工類型	2017年		2018年		2019年	
	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)
30歲以下	55407	35.4	58853	34.8	53945	31.6
31-50歲	83565	53.4	92841	54.9	98281	57.7
50歲以上	17593	11.2	17304	10.2	18146	10.7

多元化和非歧視

我們嚴格按照《勞動法》規定和可持續發展目標(SGDs)相關要求,明確規定不得對員工有任何關於年齡、民族、性別、宗教信仰等方面的歧視行為。充分尊重和保障女性員工生育權及孕期員工休產假的權利。部份省級分公司建成中國金融工會共建「女職工關愛室」。

在崗員工性別構成 (單位: 人)						
員工性別	2017年		2018年		2019年	
	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)
男	81880	52.3	88598	52.4	90264	53.0
女	74685	47.7	80400	47.6	80108	47.0

在崗員工民族構成 (單位: 人)						
民族	2017年		2018年		2019年	
	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)
漢族	145444	92.9	156507	92.6	157410	92.4
少數民族	11121	7.1	12491	7.4	12962	7.6

董事會和監事會人員構成 (單位: 人)				
年份		2018年	2019年	
董事會	性別構成	男	9	8
		女	1	2
	年齡構成	≤30歲	0	0
31-50歲		0	0	
>50歲		10	10	
監事會	性別構成	男	3	4
		女	1	1
	年齡構成	≤30歲	0	0
>50歲		3	4	

註:唐志剛先生於2020年1月21日辭去非執行董事的職務。唐先生辭任後,董事會有9名董事,其中,男性7名,女性2名。

		2018年	2019年
有權享受育兒假的員工數	男(待產假)	1122	1115
	女(產假)	835	805
實際休育兒假的員工數	男(待產假)	65	51
	女(產假)	89	95
育兒假結束後在報告期內返回崗位的員工總數		134	117
報告期內育兒假返回崗位後12個月仍在職的員工總數		138	132
報告期內育兒假期滿返回崗位的員工總數		142	134
休育兒假的員工的返回崗位率 %		100%	100%
休育兒假的員工的留任率 %		97.18%	98.51%

註：
 返回崗位率：休完產假、待產假後返回工作崗位的人數比例；返回崗位率=育兒假結束後返回崗位率的員工總數／育兒假結束後應返回崗位率的員工總數*100
 留任率：休完產假、待產假後返回工作崗位後12個月仍在職的人數比例；留任率=育兒假返回崗位率後12個月仍在職的員工總數／報告期內育兒假結束後返回崗位率的員工總數*100

薪酬和福利

我們具備公平且有競爭力的薪酬福利體系，積極落實同工同酬政策。我們為在崗員工提供五險一金、帶薪休假等保障及福利，還為員工提供企業年金、補充醫療保險等選擇性福利。從工作關愛、全面保障、健康關愛等方面優化、提高員工的福利待遇。

溝通機制

我們依據《職工(代表)大會實施細則》《關於推進公司會員代表大會制度建設的意見》，全面推進以職工代表大會為基本形式的民主管理進程，透過組織召開「兩會」、徵集職工提案、開展建言獻策活動等形式，維護員工合法權益，切實落實員工的知情權、參與權、表達權、監督權，建構和諧勞動關係，促進員工與公司共同成長。

2019年，我們持續推進公司民主管理進程，制定《職工代表大會和會員代表大會工作實操手冊》；指導系統10家分公司召開會員代表大會，10家召開職工代表大會；總公司召開第四屆職工代表大會第三次會議暨第五屆會員代表大會第三次會議；推動系統內20家單位簽訂集體協議，12家單位簽訂女職工專項集體協議。



總公司召開職工代表大會暨會員代表大會現場

建立發展平台

我們堅持「開放、共享、協作、賦能」的基本理念，為員工提供多元化的能力質素培訓平台，力促人才發展。

2019年，我們堅持用產品思維和價值交付理念做好員工培訓，組織優秀課程師資，重點開展「青年幹部研修班(北大班)」、「中心城市分公司經營管理專題研討班」、「縣域支公司經理綜合管理能力提升示範班」、「新員工崗前培訓」、「南丁格爾獎學金」等項目，幫助員工拓寬思路、提升質素、增強能力。

公司建立健全員工多序列職業發展通道，完善人才培養機制，有效激勵人才成長，制定《專業技術序列人員管理辦法》《管理序列人員管理辦法》和《員工輪崗掛職交流管理暫行辦法》，進一步推進公司人員管理的科學化、制度化、規範化，確保建設忠誠乾淨擔當的高質素專業化隊伍。

員工每年接受培訓的平均小時數(單位:小時)	
性別	平均小時數
男	85.4
女	92.4

青年幹部研修班(北大班)



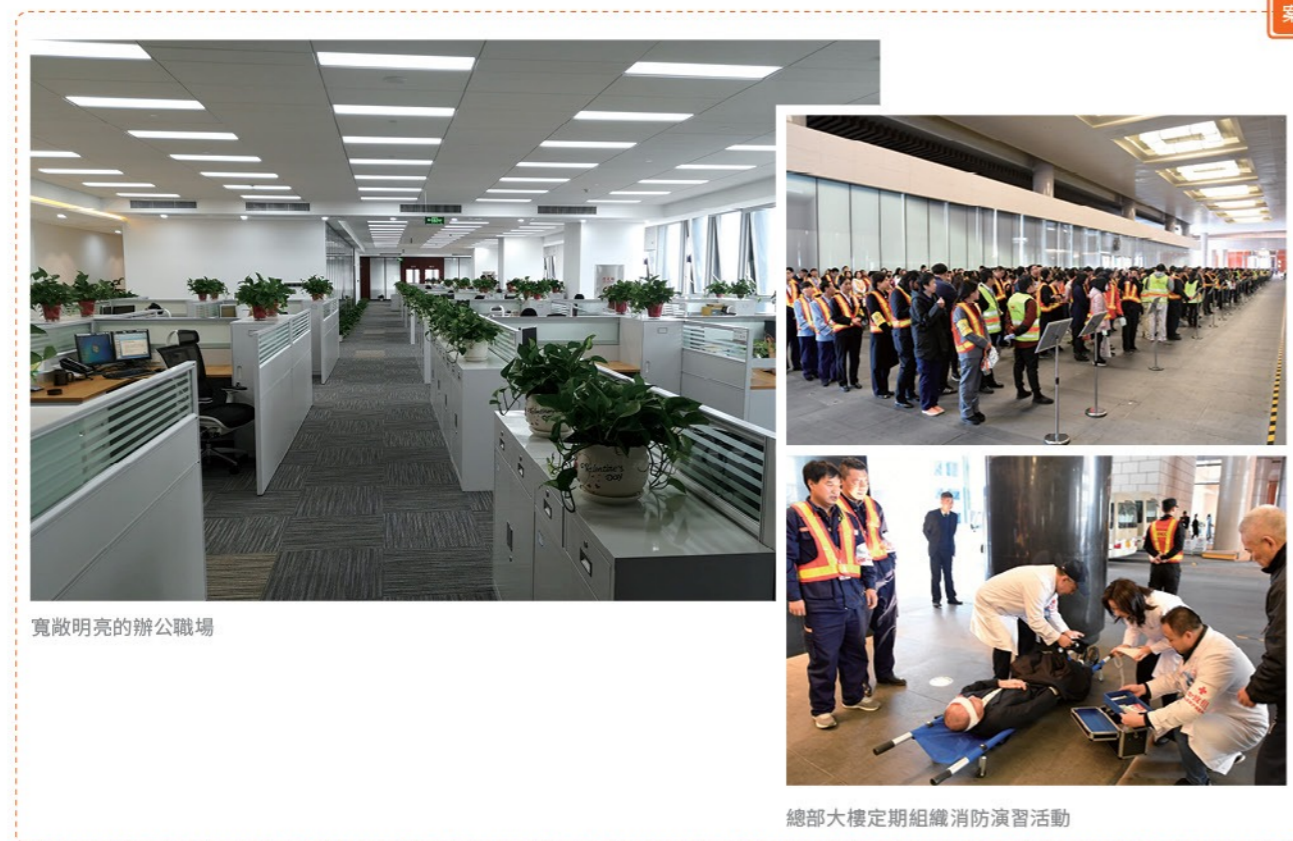
2019年青年幹部研修班(北大班)

打造幸福家園

我們持續建構員工關愛體系，圍繞員工的身心健康、工作環境學習成長等方面持續努力，為員工提供全方位保障，並透過開展節日慰問及困難幫扶、完善保險保障等多種形式，加強人文關懷，致力提升員工的幸福感、獲得感和安全感。

公司無職業危害崗位。報告期內未發生過重大職業傷害和安全事故。

員工關愛活動	2017年	2018年	2019年
春節元旦兩節期間			
系統共慰問病困員工(人)	405	447	489
慰問金(萬元)	90	95.9	119
「PICC員工愛心日」捐助活動			
參與員工(人)	16萬	17.8萬	18萬
向中國人保關愛基金捐款(萬元)	375	355.68	362



案例



深圳分公司「春風送暖」慰問活動



黑龍江分公司春節期間慰問退休老幹部



江西分公司開展消防安全演練，並為員工組織應急救護知識培訓



豐富文體生活

我們積極組織開展各類文體活動，如組織員工參加中央和國家機關職工運動會、系統乒乓球賽、健步走等。2019年我們舉辦了游泳比賽等體育賽事、首屆書畫攝影比賽及優秀作品展、慶祝新中國成立70周年觀影活動等品牌活動，並結合國際三八婦女節、五四青年節等開展各類專題活動。

案例



公司乒乓球比賽



福建分公司舉辦「與國同行 與您相伴」職工運動會



青海海南分公司開展「揮灑激情，熔煉團隊」主題戶外素質拓展運動會



浙江分公司舉辦第一屆職工運動會



山西分公司舉辦「情繫青運、爭鋒五月」機關健步走活動



上海分公司舉辦職工運動會

案例



北京分公司舉辦建國建司70周年「共築人保夢，邁向新征程」合唱比賽



寧夏分公司開展插花和烘焙活動



甘肅分公司參加「我和我的祖國」甘肅保險業慶祝建國70周年合唱比賽



河南分公司舉辦第一屆職工男子籃球賽



重慶分公司為女員工送上「三八婦女節」節日祝福



寧波市分公司慶祝建國、建司70周年文藝匯演

綠色發展 實踐環保理念

我們遵循綠色、低碳、循環、可持續發展的理念，實踐綠色營運，發展綠色金融，積極開展綠色公益活動；我們嚴格遵守環境保護相關法律法規，積極落實國家建構綠色金融體系部署，不斷創新綠色金融服務，支持推進綠色經濟和生態文明建設。



發力綠色金融 促進持續發展

綠色金融

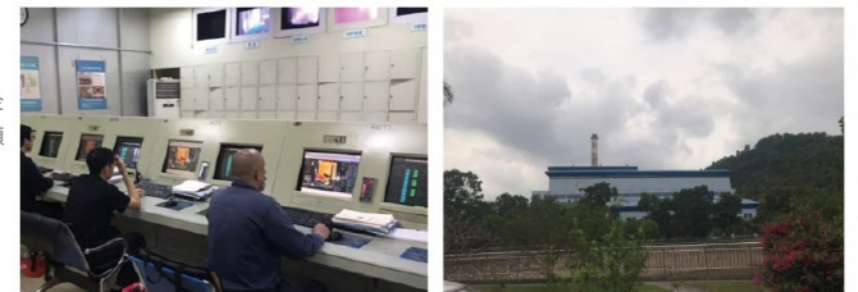
我們積極實踐綠色發展理念，響應黨中央關於「堅決打好污染防治的攻堅戰」「建立健全綠色金融體系」等號召，圍繞中國經濟轉型中面臨的難點問題，努力創新綠色金融產品供給，為支持和促進生態文明建設履行央企應盡的責任。

2019年公司綠色投資金額共計124.88億元，其中標準化綠色債券28.26億元，固定收益類金融產品57.27億元，股權類金融產品39.35億元。

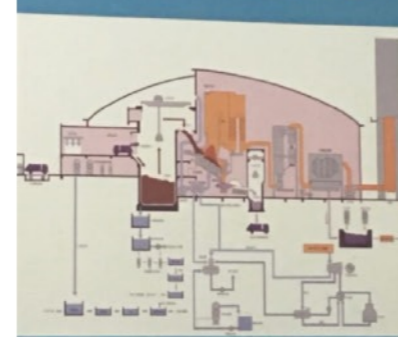
綠色投資投向		
投資類別	投資金額	投資領域
產能優化工程	44.34億元	主要集中在環保設施建設、節能減排等方面
清潔能源	45.22億元	主要集中在風電、水電、提高火力效率等方面
社會綜合治理	39.14億元	主要集中在公共交通綠色出行、市政污水處理等、天然氣供暖等方面

案例

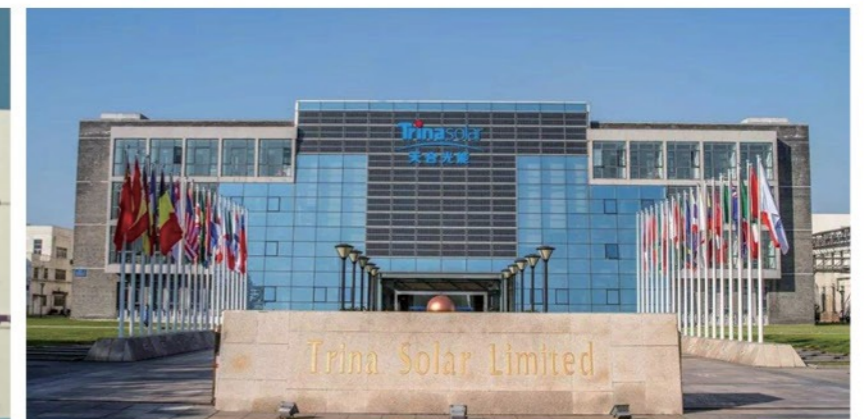
中保投貳號（深圳）股權投資專項基金合夥企業（有限合夥），主要投向為環境綜合整治類項目的招投標、環保產業項目的併購。



平湖垃圾发电厂一期项目工艺流程



平湖垃圾發電廠項目



天津鼎暉穩達股權投資合夥企業（有限合夥），主要投向為光伏組件供應商及電站建設。

綠色保險

我們出台了一系列強化綠色保險發展工作文件，編製綠色保險產品目錄，形成了包含首台（套）重大技術裝備保險、環境污染責任險、氣象災害險、過期藥品處置和建築節能領域試點保險項目等，覆蓋林木、航運、種植業、養殖業、新能源、涉重金屬、石化、危險化學品、危險廢物處置等多個行業領域的豐富的綠色保險產品體系。

隨著國家綠色金融服務綠色發展工作深入發展，我們積極推進在環保重點行業領域的「保險+風控+科技+服務」的商業模式變革。2019年，我們積極為客戶提供環境風險評估服務，為石油天然氣開採、煤礦和非煤礦山開採、化工、重金屬、機械製造等行業提供環境風險保障，幫助企業提升環境風險管理水平及防災防損能力。

案例



2019年5月，公司與清華蘇州環境創新研究院共建的「環境保險與風險研究聯合實驗室」正式掛牌成立。2019年，公司環境污染責任保險覆蓋31個省，為超過7,350家企業累計提供138.7億元的环境污染責任風險保障。

環境污染責任險	2017年	2018年	2019年
覆蓋範圍	30個省	31個省	31個省
服務企業	5726家	6648家	7350家
承擔風險保障責任	107億元	122億元	138.7億元

案例

簽發全國首單「綠色建築性能責任保險」促進建築業綠色發展

北京分公司創新研發國內首個綠色建築性能領域的責任保險產品，致力破解綠色建築從綠色設計向綠色運行轉化的難題。該產品透過引入「綠色保險+綠色服務」新模式，在項目的啟動、設計、施工、運行各階段，聘請第三方綠色建築服務機構對重要環節進行風險防控，確保標的建築滿足綠色建築運行評價星級要求。若建築最終未取得合同約定的綠色運行星級標準，保險公司將採取實物修復和貨幣補償的方式，保障相關方權益。



實踐綠色營運 守護青山綠水

我們嚴格遵守國家環境保護相關法律法規，研究建構綠色營運機制，把節約資源、保護和改善生態環境的理念融入到企業日常營運管理中。

綠色辦公

我們在營運過程中的主要消耗為水、汽油、電力、天然氣與紙張，主要排放為生活廢水、廢氣和固體廢棄物。透過建立節能、節水與固體廢物分類管理制度，以及開展環保意識培養，實現節約資源、減少污染物排放。

我們的主要能源消耗包括電力、天然氣、汽油。我們建立了碳排放管理體系，為公司進一步開展節能降耗工作提供科學依據及相關目標。2019年公司完成北京市朝陽區「十三五」時期年度節能目標，並獲表彰。

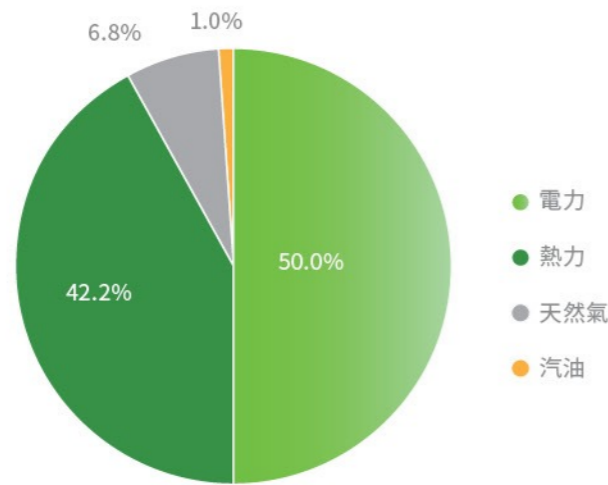


能源消耗

基於能源管理體系管理思路，我們以「節約能源消耗、提高能效」為重點，透過行之有效的節能管理措施實現溫室氣體減排等節能目標。

成立專門職能組	建立以公司總裁為組長的節能領導小組；設立能源管理崗，專人負責公司能源及節能管理工作。
電力系統分時運行	公司總部辦公樓空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施分時運行措施，分為工作時間運行模式和非工作時間運行模式及節假日運行模式。
張貼節能標識	公司辦公區域電氣設備開關製作能耗節約標識，培養公司員工節能意識。

公司總部及其在京職場2019年度能源強度



公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放

	2017年	2018年	2019年
用電量 (千瓦時)	5765499	5128340	5278456
天然氣 (立方米)	49158	63036	54438
人均用電量 (千瓦時)	4898.47	4231.30	4107.75
人均天然氣使用量 (立方米)	41.77	52.01	42.36
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	107.5	137.8	119.0
電力溫室氣體量 (tCO ₂ e)	3517.5	3128.8	3220.4
汽車油耗排放量 (tCO ₂ e)	76.2	65.6	58.3
人均溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/人)	3.04	2.63	2.55

註:

1. 2017年和2018年的數據做了修訂，剔除公司總部大廈中承租方的能耗。
2. 公司溫室氣體排放營運邊界包括直接排放（範疇1）和能源的間接排放（範疇2），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
3. 2019年增加了公務用車油耗排放量。
4. 電力對應的排放因子採用2015年全國電網平均排放因子0.6101tCO₂/MWh。
5. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。



總部公務車輛汽油消耗量 (單位: 升)

	2017年	2018年	2019年
車用汽油 (升)	34778	29964	26602

水消耗

我們倡導「節約用水，點滴做起」的理念。在水資源利用方面，所使用的衛生潔具用水全面採用中水，實現資源的循環利用。



公司總部大樓（北京）用水量

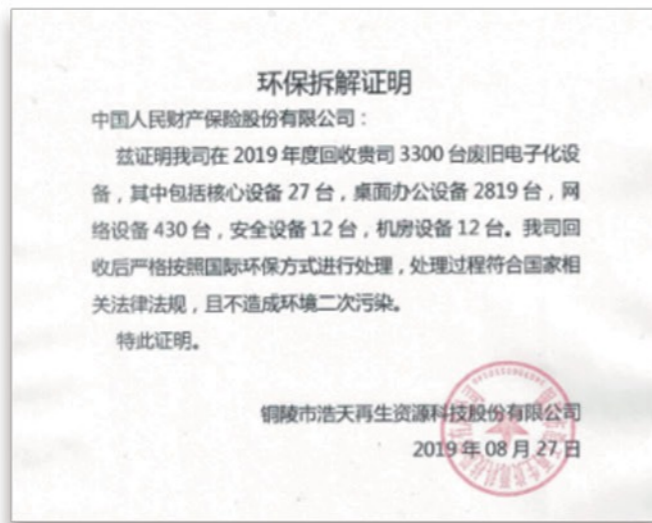
	2017年	2018年	2019年
自來水總用水量 (噸)	21288	22371	21375
人均用水量 (噸/人)	18.09	18.46	16.63
中水回用/再利用水量 (噸)	9836	20306	20088

註：2017年和2018年的人均消耗量數據做了修訂，剔除了公司總部大廈中承租方的人數。

固體廢棄物

公司產生的主要固體廢棄物包含生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物，辦公產生的可回收廢棄物主要為紙類，主要有害廢棄物為各類廢舊電子化設備。

我們以國務院《關於在2035年前全面建立城市生活垃圾分類制度》為指引，率先行動，實行垃圾分類處理，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理，嚴格遵守國家及北京市相關環保標準。公司總部每年對辦公用紙進行兩次集中處理，對各類廢舊電子化設備交由專業機構進行安全處理。



電子設備環保拆解證明

電子化營運

我們實踐綠色發展理念，倡導無紙化辦公與雙面打印，持續推進電子化支持平台建設，大力推廣電子保單、電子發票和電子支付功能應用。

電子保單 (萬單)	2017-2019年電子保單量		
	2017年	2018年	2019年
	1405.10	3801.10	12552.58

註：數據口徑為elife電子保單系統下載量與電子單證綜合管理系統平台生成量相加之和。

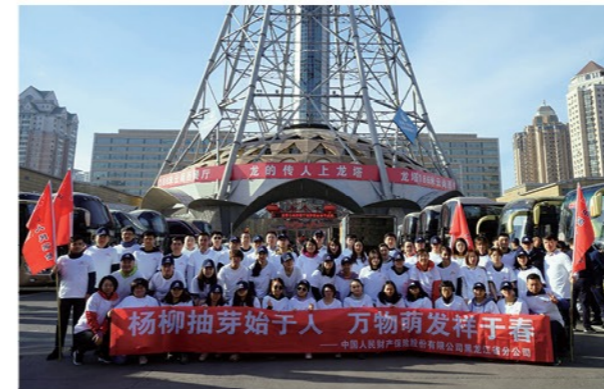
公司全渠道發票生成量 (萬張)	2017-2019年增值稅電子發票量		
	2017年	2018年	2019年
	1251.40	1816.70	3204.50

倡導綠色公益 傳播綠色理念

我們大力推行綠色低碳理念，倡導員工積極參與各項綠色公益活動，促進溫室氣體減排。

開展公益植樹活動

案例



黑龍江分公司積極參加「我為家鄉種棵樹」活動



河南分公司積極參加省直單位冬季植樹公益活動



內蒙古東勝支公司幫扶村辦企業開展植樹活動



安徽合肥市分公司開展「拾荒慢跑」公益活動

合作共贏 攜手共同發展

公司的經營成果與各合作夥伴的共同努力密切相關，我們遵循平等互利的原則，協力營造融洽的合作關係與優良的經商環境，積極發揮保險服務保障功能，努力實現合作共贏。

廣泛開展合作

我們努力提升與合作夥伴在客戶、產品、品牌、渠道等方面的價值，共享資源，共謀發展。

戰略合作

我們積極推動與地方政府、國家部委、大型企業集團的戰略合作，積極發揮保險服務保障功能，加強政企互動，推動商業合作，實現互利共贏。2019年，公司配合集團與甘肅、上海、深圳、廈門、廣西、江西、四川、山東、廈門、青島等省市政府開展戰略合作；與銀河證券、中國農業銀行、國家電網有限公司等多家大型企業集團簽訂戰略合作協議。

中介機構合作

我們倡導與管理規範、具備銷售團隊及業務場景優勢的專業代理機構開展合作，強化代理業務的授權專營及業務的合規性管理；堅持以強化直控能力為方向，優化車商總分項目合作及管理。截至2019年底，我們與1,323家專業代理機構開展合作。

金融機構合作

我們與國有大型商業銀行、政策性銀行、股份制商業銀行、部份省份城市商業銀行、農村商業銀行及農村信用聯社等金融機構建立多層次的業務合作關係。截至2019年底，我們與622家銀行金融機構開展合作。

推行陽光採購

我們注重供應鏈上的社會責任管理，透過供應鏈管理促進環境和社會可持續發展。我們本著「公開、公平、公正」和「誠實信用」的原則與供應商開展合作，在合作過程中不斷完善供應商管理體系。

公司採購嚴格遵循國家及集團公司相關採購規定。在供應商選擇上，我們綜合考慮其環境保護、尊重人權、保護職業健康安全、禁止童工、禁止強迫勞動、依法合規、誠實守信等方面的合規狀況；在供應商行為方面，要求供應商遵循「確保產品和服務質素、尊重知識產權、遵守商業道德、遵守環保法規和促進社會責任」的要求。我們定期對各類供應商進行考核評價。

加強行業交流

我們積極開展與國內外同行同業、科研機構的交流合作，及時追蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，充分發揮自身優勢，深入開展保險相關學術研究。

社會治理研究	
設立災害研究基金	2011-2019年
累計資助社會金額 (萬元)	>1,100
覆蓋範圍	高校及科研機構 (所)
	學生、青年教師、科研人員 (人)
設立項目 (個)	253
國內外期刊公開發表論文 (篇)	93

案例

我們與國家減災中心設立聯合實驗室，並出資設立開放研究基金，支持國家防災減災研究，截至2019年底，已設立35個項目，主要開展政府應急救助、災害保險基礎、業務及標準規範等研究。

案例



我們創辦的風險管理與保險雜誌《道》，多年來幫助社會應用保險工具開展風險管理，2019年向監管機構、政府相關單位、科研院校和重要客戶等寄送1,200餘冊。

2019年《道》雜誌第一期

多邊學術合作

- 案例**
- 我們與應急管理部國家減災中心和北京師範大學等單位合作，共同開展科技部「十三五」國家重點研發計劃科技攻關，參與「重大自然災害監測預警與防範」重點專項研究，開展「多災種綜合風險防範服務產品開發與集成平台建設示範」和「大都市區多災種重大自然災害風險綜合防範關鍵技術研究與示範」兩個課題研究。
 - 我們聯合北京師範大學共同申報並獲批2019年國家自然科學基金項目「基於過程作物模型和多源數據融合技術的區域農業災害保險系統研究—以我國北方小麥乾旱災害為例」。
 - 我們聯合廣東省水利廳，開展世界銀行貸款項目「中國經濟改革促進與能力加強技術援助項目」子項目「粵港澳大灣區洪水風險與巨災保險政策研究」的研究工作，支持粵港澳大灣區建設。

科技創新交流

- 案例**
- 我們支持國家新材料製造業創新發展，開辦新材料首次應用保險，推動製造企業突破新材料應用推廣的初期市場樽頸。為此，我們與中國新材料測試評價聯盟簽署合作協議，為新材料檢測報告出具提供專業服務，提高新材料項目的申報成功率，服務製造業創新發展。
 - 我們組織編寫並出版了系統性論述保險數據治理工作的書籍《保險公司數據治理理論與實踐》，彰顯了公司的行業技術領先地位。
 - 我們撰寫的《基於Cox比例生存分析方法的小額信貸保險風險的預測與控制研究》被第二屆「數據分析與知識發現」學術研討會收錄。

行業交流

- 案例**
- 我們積極推動環境資訊披露工作，於2019年正式加入中英金融機構環境資訊披露試點工作組。在目前全球財產保險行業尚未形成關於環境資訊披露標準的情況下，結合公司社會責任報告中披露的相關資訊和公司綠色保險工作成果，按照試點工作組的統一框架要求，撰寫了環境資訊披露工作階段性成果報告。
 - 2019年，我們參加了中國保險行業協會、中國金融學會綠色金融專業委員會、公共安全科學技術學會、中國災害防禦協會、中國內部審計協會、國際海上保險聯盟 (IUMI) 等各類協會、學會和組織，積極參與行業熱點問題的研究與交流，密切同業交流合作，促進行業健康發展。

為愛接力 持續傳遞正能量

我們始終銘記優秀企業公民職責，堅持不懈地致力於開展災害救助、扶弱濟困、公益捐贈、愛心助學、志願者服務、幫扶弱勢群體等內容豐富、形式多樣的公益活動，持續向社會傳遞正能量。

傾力扶弱濟困 彰顯人保情懷

我們以捐款、捐物、捐保險等多種形式奉獻愛心，為社會和諧穩定、人民幸福安康奉獻力量。

	2017年	2018年	2019年
累積捐款捐物 (萬元)	8468.47	9707.61	9024.24

注：本資料統計口徑不含商業贊助

案例



新疆分公司向皮山縣捐贈2,000噸「暖心煤」發放儀式



江蘇蘇州市分公司向蘇州市慈善總會捐贈30萬元



寧波分公司向藏區孩子捐贈書籍



深圳分公司連續15年愛心捐助古坑小學；為韶關始興澄江學校贈送書包、籃球等物資



倡議志願活動 用愛傳遞溫暖

我們積極發揮青年員工的奉獻精神和互助精神，引導青年員工關愛他人、關愛社會、關愛自然，用愛心傳遞溫暖。2019年，我們開展了關愛孤獨症兒童、關愛邊疆少年、護航高考、無償獻血、關愛孤獨症兒童、探望敬老院老人、美化城市環境、服務下鄉等一系列志願者活動。

2017-2019年公司系統團委志願者行動			
	2017年	2018年	2019年
參與人數 (人)	5011	18701	28475
服務時長 (小時)	12127.5	29747.0	67485.5
主要服務對象與受益人數 (人)	39930	279620	440999

說明：該數據為公司團委志願者團隊可統計數據。



案例

案例

上海市分公司組織「萬水千山滬疆情，人保相伴心連心」——2019中國人民保險新疆青少年「融情夏令營」活動。

安徽分公司連續三年組織愛心獻血活動，160多名青年員工踴躍參加。

深圳市分公司開展「金榜題名，人保護航」愛心送考活動。送考期間，工作人員協同交警，在坪山高級中學考點處搭建愛心服務站。

湖北十堰市分公司開展「足印社區·戶戶走到」志願者服務活動，青年員工6次深入包聯社，112名志願者們拜訪了240餘戶常駐家庭，向居民傳遞「創文人人有責」的理念。

山西晉城市分公司開展關愛老人志願服務活動，為澤州縣康復醫院的老人們送上夏涼被，與老人們一同包餃子，讓他們感受人保人的關愛。

熱心公益事業 共建美好生活

我們積極開展公益活動，大力弘揚奉獻、友愛精神，為建構和諧社會做出積極的貢獻。

案例



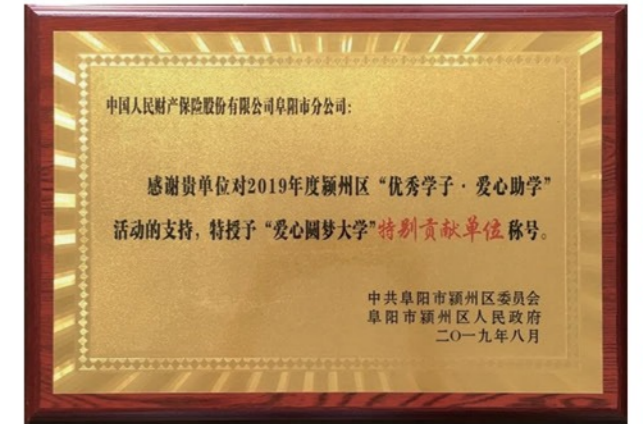
總公司2019年「PICC員工愛心日」捐款活動

大連分公司開展「護航70年行走的力量」系列主題捐步公益活動。大連分公司員工以「行走的力量」轉化為線上愛心善款，為偏遠地區的孩子們送上文體用品，讓這些孩子擁有一堂快樂充實的體育課，幫助他們擺脫留守的孤獨，健康快樂地成長。



案例

安徽阜陽市分公司開展「愛心圓夢大學」公益活動。阜陽市分公司積極開展「愛心圓夢大學」公益助學活動，為五名家庭貧困、品學兼優的大學生，每人資助4,000元，共計2萬元整。阜陽市潁州區委、區政府授予阜陽市分公司「愛心圓夢大學」特別貢獻單位牌匾。



電子商務中心北京營運中心組織開展「關愛聾啞兒童 溫暖無聲世界」公益義賣活動



SGS 驗證聲明



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展驗證報告 - 中國人民財產保險股份有限公司提交的中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2019

查證 / 驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱“人保財險”）的委託，對中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2019（以下簡稱“報告”）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法，驗證範圍包括本報告所含文本以及附隨表格中的數據。我們對位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司的數據及資料進行了現場驗證。其他披露的數據及資料不在驗證流程範圍之內。

人保財險的2019年度企業社會責任報告中的資料由其管理層及相關職能部門負責。

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

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

本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

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

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

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

獨立性與能力聲明

SGS是國際公認的檢驗、鑒定、測試和認證機構，是公認的質量 and 誠信的基準。SGS集團在世界各地共有94,000多名員工，分佈在2,600多個分支機構和實驗室，構成了全球性的服務網絡。SGS申明與中國人民財產保險股份有限公司為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和持份者不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資歷的人員組成的，包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員、註冊於CCAA的ISO 14001主任審核員和OHSAS 18001主任審核員等。

查證 / 驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告 2019 中包含的資料和數據是準確的、可靠的，對中國人民財產保險股份有限公司在 2019 年度的可持續發展活動提供了公正和中肯的陳述，使我們感到滿意。

驗證團隊認為，該報告可由報告機構的持份者所使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇了適當的符合性方案。

全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議

SGS認為，中國人民財產保險股份有限公司企業社會責任報告2019符合GRI STANDARDS核心方案中所有關於內容和報告原則的要求。

原則

持份者參與

人保財險識別了與其自身活動相關的持份者，考慮了持份者的合理期望和利益，採取了一定的方式與持份者進行溝通和交流。

可持續發展背景

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

實質性

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

完整性

人保財險的報告基本涵蓋了所識別的實質性方面及其邊界，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使持份者可以評估人保財險在報告期間的績效。

平衡性

人保財險的報告能夠遵守平衡性原則，如實披露了正面和非正面的績效。

可比性

人保財險的報告披露了2019年的各項相關績效指標，部份績效指標披露了歷史數據，這些數據可使持份者對其企業社會責任績效進行直觀對比和瞭解。

準確性

人保財險的報告內容資料準確，能夠向持份者公開披露多項績效的定性和定量資訊。

時效性

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

清晰性

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，能讓持份者易於理解。

可靠性

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

管理方法

人保財險的報告對所選擇的專項議題進行了管理方法披露。

一般披露

人保財險對一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

專項議題披露

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

發現和建議

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

審驗局限性

本次審驗局限性在於驗證地點限於中國人民財產保險股份有限公司總部層面。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

辛斌 總監

北京市阜成路73號 世紀裕惠大廈16層

2020-5-8

WWW.SGS.COM

指標索引

ESG指標索引

索引	指標	頁碼
A 環境		
層面A1: 排放物	一般披露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	關鍵績效指標A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	關鍵績效指標A1.2 溫室氣體總排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	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)。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	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)。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
層面A2: 資源使用	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	一般披露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	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)。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	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)。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
層面A3: 環境及天然 資源	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題,以及提升用水效益計劃及所得成果。	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	保險公司為客戶提供服務,無產品包裝材料。
	一般披露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	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。	保險公司的運營未涉及環境及天然資源的重大消耗,未產生重大影響。

B 社會		
僱傭及勞工常規		
	一般揭露	P52 保障員工權益
層面B1: 僱傭	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P52 保障員工權益
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P52 保障員工權益
層面B2: 健康與安全	一般揭露	P57 打造幸福家園
	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。	P57 打造幸福家園
層面B3: 發展及培訓	一般揭露	P56 建構發展平台
	關鍵績效指標 B3.2 按性別及僱員類別劃分, 每名僱員完成受訓的平均時數。	P56 建構發展平台
層面B4: 勞工準則	一般揭露	P52 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。	P52 保障員工權益
營運慣例		
層面B5: 供應鏈管理	一般揭露	P72 推行陽光採購
層面B6: 產品責任	一般揭露	P49 建構保障機制 維護客戶權益
	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。	P49 建構保障機制 維護客戶權益
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策, 以及相關執行及監察方法。	P49 建構保障機制 維護客戶權益
層面B7: 反貪污	一般揭露	P19 黨風廉政建設 P24 依法合規經營
	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。	P19 黨風廉政建設 P24 依法合規經營
社區		
層面B8: 社區投資	一般揭露	
	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)。	P4 創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅 P76 為愛接力 持續傳遞正能量
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	P4 創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅 P76 為愛接力 持續傳遞正能量

GRI指標索引

GRI 準則	揭露	頁碼	
一般揭露			
	102-1 組織名稱	P08 公司概況	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	P08 公司概況 P09 公司業務	
	102-3 總部位置	P08 公司概況	
	102-4 營運活動地點	P08 公司概況 P09 公司業務	
	102-5 所有權與法律形式	P08 公司概況	
	102-6 提供服務的市場	P08 公司概況 P09 公司業務	
組織概況	102-7 組織規模	P08 公司概況 P09 公司業務 P52 保障員工權益	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	P52 保障員工權益	
	102-9 供應鏈	P72 推行陽光採購	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無改變	
	102-11 預警原則或方針	P22 強化風險防控	
	102-12 外部倡議	無參與發起倡議	
	102-13 公協會的會員資格	P73 加強行業交流	
	策略	102-14 決策者的聲明	P1 董事長致辭
	倫理與誠信	102-16 價值、原則、標準及行為規範	P10 公司戰略 P18 合規經營 創造卓越價值
	治理	102-18 治理結構	P18 公司治理
利害關係人溝通	102-40 利害關係人團體	P15 持份者交流	
	102-41 團體協約	P52 保障員工權益	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	P15 持份者交流	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	P15 持份者交流	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	P15 持份者交流	

GRI 準則	揭露	页码
報導實務	102-45 合併財務報表中所包含的實體	P08 公司概況 P09 公司業務
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	P16 實質性議題確定
	102-47 重大主題表列	P16 實質性議題確定
	102-48 資訊重編	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	102-49 報導改變	無改變
	102-50 報導期間	報告編製說明
	102-51 上一次報告書的日期	報告編製說明
	102-52 報導週期	報告編製說明
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	讀者意見
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	報告編製說明
102-55 GRI內容索引	P84 GRI 索引	
102-56 外部保證/確信	P81 SGS驗證聲明	
經濟績效	103管理方針揭露	P08 公司概況 P09 公司業務
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	P08 公司概況 P09 公司業務
市場地位	103管理方針揭露	P26 勇於擔當 服務國家戰略
間接經濟衝擊	103管理方針揭露	P26 勇於擔當 服務國家戰略 P64 致力綠色金融 促進持續發展
	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	P26 勇於擔當 服務國家戰略 P64 致力綠色金融 促進持續發展
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	P26 勇於擔當 服務國家戰略 P64 致力綠色金融 促進持續發展
	103管理方針揭露	P72 推行陽光採購
反貪腐	103管理方針揭露	P19 黨風廉政建設
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	P19 黨風廉政建設
能源	103管理方針揭露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	302-1 組織內部的能源消耗量	P67 公司總部大樓(北京)電力、 燃氣用量及溫室氣體排放
	302-3 能源密集度	P67 公司總部大樓(北京)電力、 燃氣用量及溫室氣體排放

GRI 準則	揭露	页码
水	103管理方針揭露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	303-1 依來源劃分的取水量	P68 公司總部大樓(北京)用水量
	303-3 回收及再利用的水	P68 公司總部大樓(北京)用水量
排放	103管理方針揭露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	P67 公司總部大樓(北京)電力、 燃氣用量及溫室氣體排放
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	P67 公司總部大樓(北京)電力、 燃氣用量及溫室氣體排放
	305-4 溫室氣體排放密集度	P67 公司總部大樓(北京)電力、 燃氣用量及溫室氣體排放
廢汙水和廢棄物	103管理方針揭露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
有關環境保護的法規遵循	103管理方針揭露	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
供應商環境評估	103管理方針揭露	P72 推行陽光採購
勞雇關係	103管理方針揭露	P52 保障員工權益
	401-1 新進員工和離職員工	P52 保障員工權益
	401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	P55 保障員工權益-薪酬和福利
401-3 育嬰假	P53 保障員工權益-多元化和非歧視	
勞/資關係	103管理方針揭露	P52 保障員工權益
職業安全衛生	103管理方針揭露	P57 打造幸福家園
	403-3 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	P57 打造幸福家園
訓練與教育	103管理方針揭露	P56 建構發展平台
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	P56 建構發展平台
員工多元化與平等機會	103管理方針揭露	P53 保障員工權益-多元化和非歧視
	405-1 管治机构与员工的多元化	P53 保障員工權益-多元化和非歧視
不歧視	103管理方針揭露	P53 保障員工權益-多元化和非歧視
結社自由與團體協商	103管理方針揭露	P55 保障員工權益-溝通機制
童工	103管理方針揭露	P52 保障員工權益

GRI 準則	披露	頁碼
強迫或強制勞動	103管理方針揭露	P52 保障員工權益
當地社區	103管理方針揭露	P4 創新扶貧舉措 助力脫貧攻堅 P76 為愛接力 持續傳遞正能量
供應商社會評估	103管理方針揭露	P72 推行陽光採購
顧客健康與安全	103管理方針揭露	P36 聚焦民生安康保障健康中國
客戶隱私	103管理方針揭露	P49 建構保障機制 維護客戶權益
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	P49 建構保障機制 維護客戶權益
社會經濟法規遵循	103管理方法披露	P24 依法合規經營

聯合國可持續發展目標

SDG	指標	頁碼
SDG 1	脫離貧困	P4 創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅
SDG 2	零饑餓	P4 創新扶貧舉措 支持脫貧攻堅
SDG 3	良好健康與福祉	P26 勇於擔當 服務國家戰略
SDG 4	優質教育	P56 建構發展平台
SDG 5	性別平等	P52 保障員工權益
SDG 6	潔淨食水和衛生設施	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
SDG 7	成本合宜的清潔能源	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
SDG 8	體面就業和經濟增長	P52 以人為本 共創美好未來
		P18 合規經營 創造卓越價值
SDG 9	產業、創新和基礎設施	P26 勇於擔當 服務國家戰略
SDG 10	減少不平等	P26 勇於擔當 服務國家戰略
		P52 以人為本 共創美好未來
SDG 11	可持續城市和社區	P26 勇於擔當 服務國家戰略
		P70 倡導綠色公益 傳播綠色理念
SDG 12	負責任消費和生產	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
SDG 13	氣候行動	P66 實踐綠色營運 守護青山綠水
SDG 14	海底生物	不適用
SDG 15	陸上生物	不適用
SDG 16	和平、正義與強大機構	P18 合規經營 創造卓越價值
SDG 17	促進目標實現的夥伴關係	P42 客戶至上 再創服務佳績
		P72 合作共贏 攜手共同發展

讀者意見

尊敬的讀者您好!

感謝您閱讀中國人民財產保險股份有限公司《企業社會責任報告2019》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和此份報告的反饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高社會責任資訊披露水平、推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，透過郵遞、電子郵件或傳真提出意見，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見!

姓名: _____

單位: _____

聯繫電話: _____

電郵: _____

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價是:

非常好 好 一般 差

2. 您對本報告的總體評價是:

非常好 好 一般 差

3. 您認為人保財險在持份者溝通方面做得如何?

非常好 好 一般 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

7. 您認為本報告的內容安排和排版設計是否方便閱讀?

是 否

8. 您對人保財險企業社會責任報告的建議:

9. 您對人保財險履行企業社會責任的建議:

郵遞地址: 北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓36層

電郵: zgrbxx@picc.com.cn

傳真: 010—85176028



中國人保APP



中國人保微信

投保熱線:4001234567

客服熱線:95518

官方網站:www.epicc.com.cn

總部地址:中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓