

2015

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

人民保险 服务人民



PICC 中国人民保险集团股份有限公司

THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

2015 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

关于本报告

本报告是中国人民保险集团股份有限公司的第九份企业社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。

报告范围

报告的时间范围：2015年1月至12月。
报告的组织范围：中国人民保险集团股份有限公司及其子公司。
报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告参考标准

重点参考的报告编制标准包括：香港联交所《环境、社会及管治汇报指引》（ESG）及全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》。

报告内容及边界

遵循ESG要求的重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则，以及G4报告编写所遵循的利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性原则，通过管理层建议、向各子公司收集和向外部利益相关方收集、对标社会责任标准等多种方式收集报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

报告数据说明

本报告中的财务数据来源于《中国人民保险集团股份有限公司2015年年度报告》，该报告经德勤·关黄陈方会计师事务所独立审计。其他数据由集团及各子公司收集而来。本报告所披露的数据指标与企业社会责任高度相关，并将随未来社会责任工作的开展进一步调整和完善。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

报告获取方式及延伸阅读

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 www.picc.com 查阅下载。

致谢

本报告采用了中国人民保险集团股份有限公司员工的摄影作品，谨向作者表示感谢！

目录

第一部分

- 董事长致辞 04
- 关于我们 06

第二部分

- 对股东 16
- 对客户 22
- 对员工 30
- 对合作伙伴和行业 38
- 对社会 44
- 对环境 60

第三部分

- 经济绩效 66
- 环境绩效 67
- 社会绩效 68
- 《环境、社会及管治汇报指引》指标索引 72
- G4 指标索引 74
- 读者反馈 77



吴焰

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记，董事长

2015年是中国人民保险集团“十二五”收官之年。我们系统上下团结奋进，艰苦创业，在应对激烈市场竞争中把握重大发展机遇，在深化改革重组中释放改革红利，在强化责任担当中激发公司发展活力，集团改革发展迈上了一个新的台阶，实现了股东、客户、员工和社会价值同步提升。我们积极贯彻落实“新国十条”精神，把公司发展融入经济社会发展全局，2015年承担保险责任金额365万亿元，约为同期GDP的5.4倍，在服务经济社会发展大局方面发挥了重要作用。

我们积极参与多层次社会保障体系建设，服务健康中国战略实施。大力发展商业补充养老保险和企业年金业务，探索养老保险机制新模式，推出大连颐园养老相关保险产品，满足群众保障与实体服务的多层次养老需求。大力发展商业健康保险业务，积极开展长期护理保险业务，提供多样化健康保障和健康管理服务，深度参与健康服务产业链整合，搭建健康管理医疗服务合作网络，签约三甲医院535家，签约副主任医师以上专家2084名。

我们创新公共服务提供和管理方式，提升公共服务资源配置效能。积极参与承办大病医疗保险，为广大人民群众提供优质全面的大病保险保障。2015年大病保险业务覆盖28个省211个地市，服务人群超

过3.5亿人次。积极推广社区综合保险和治安家财险发展，服务平安社会建设。发挥责任保险化解社会矛盾纠纷的功能作用，降低政府处理社会风险事故成本。全年实现责任险保费收入116.05亿元，保险保障额度33.8万亿元。

我们发挥经济补偿行业主力军作用，服务完善灾害防范救助体系。积极应对东北、华北旱灾，“彩虹”、“灿鸿”台风等自然灾害，及时妥善处理“东方之星”客轮倾覆、天津滨海爆炸等重大事件。积极推动和参与巨灾保险试点，服务国家灾害救助体系建设。主导参与宁波等地巨灾保险试点项目，探索发展商业性巨灾保险产品，发起成立城乡居民住宅地震巨灾保险共同体，为提升保险业协同运营管理能力，增进国家灾害综合管理水平发挥应有作用。

我们推动“三农”保险升级扩面，服务创新支农惠农方式。2015年，农业保险保费收入达到189.4亿元，承保农田5.87亿亩、生猪及能繁母猪9727万头，为1.22亿户次农民提供农业风险保障1.07万亿元。大力推进“三农”服务创新，在内蒙古成功签发全国首单畜牧业天气指数保险，在大连开发农产品期货价格保险，为产业化主体分散自然风险与市场风险。积极发展农村小额人身保险，助力解决农村因病致贫、因病返贫问题。

我们积极发挥保险独特优势，支持促进经济提质增效升级。有力支持集成电路、航天投资、中证增信、蚂蚁金服等关系国计民生和引领科技进步的重大项目。普惠金融稳步推进，发起首支交易结构型支农支小专属资管产品，实现保险资金与实体经济、小微经济的有效对接。牵头组建首台（套）重大技术装备保险共保体，服务国家“走出去”战略，积极发展出口信用保险，承担风险责任约1400亿元。

我们坚持传递社会公益力量，扶弱济困。开展“2015·中国人民保险助学公益行暨国学希望教室”活动，出资200万元为全国100所贫困乡村小学的10000名学生赠送国学书籍和体育用品。支持边疆事业发展，向新疆捐赠第三批“母亲健康快车”，三年累计捐赠88辆、总计金额1340万元，实现了对全疆88个县级妇幼保健院的全覆盖。出资180万元用于援助西藏自治区干部金融保险知识培训、西藏自治区保险行业强基惠民与对口扶贫工作。

我们牢固树立绿色发展理念，积极推动绿色金融服务建设。为产业结构调整、传统行业节能改造、环境污染治理提供保险和金融支持。开发推广环境污染责任保险，开展绿色公益捐赠，将绿色环保理念融入日常经营管理。2015年，承保森林12.54亿亩，

提供风险保障7208亿元。向亚太森林组织专项基金捐款100万元，支持开展森林恢复和可持续管理活动有关的公益项目。

2016年是决胜全面小康的第一年，是集团“十三五”开局之年。我们将牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，持续推进以客户为中心转型，保持稳健增长，聚力改革创新，强化价值创造，提升专业能力，深化转型发展，守住风险底线，以新的发展理念引领中国人民保险发展获得新动能、改革实现新突破、价值创造取得新成效！



PICC 中国人民保险

关于我们



关于我们



公司名称：中国人民保险集团股份有限公司
 成立时间：1949年10月20日
 总部地址：中国北京市海淀区清华西路28号
 注册资本：424.24亿元
 总资产：8434.68亿元
 雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：193687人
 向国家缴纳的税费总额：239.12亿元

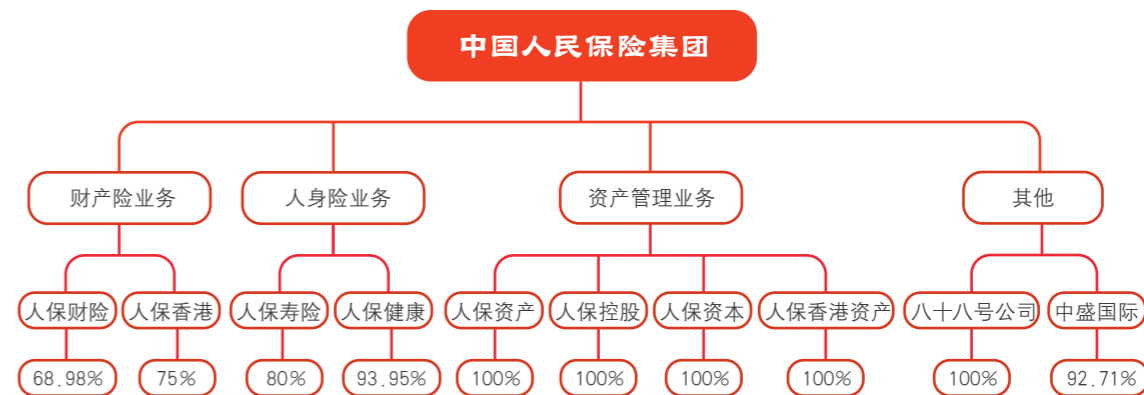
公司概况

中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险集团”、“集团”、“公司”）是新中国第一家全国性保险公司，创立于1949年10月，总部设在北京，目前已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，在2015年《财富》杂志刊发的世界500强中排名第174位。公司于2012年12月7日在香港联交所上市（HK01339）。

中国人民保险集团是一家投资控股公司，集团的子公司在2015年主要提供综合金融产品和服务，并从事财产保险业务、人身保险业务、资产管理以及其他业务。

集团主要开展财产保险、人身保险和资产管理三大业务。集团业务由四个主要经营分部构成。财产险

业务由财产保险分部构成，包括中国人民财产保险股份有限公司（以下简称：人保财险，HK02328）和中国人民保险（香港）有限公司（以下简称：人保香港）；人身险业务由两个独立的业务分部构成，即人寿保险分部和健康保险分部，其中，人寿保险分部为中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称：人保寿险），健康保险分部为中国人民健康保险股份有限公司（以下简称：人保健康）；资产管理业务由资产管理分部构成，主要包括中国人保资产管理股份有限公司（以下简称：人保资产）、人保投资控股有限公司（以下简称：人保投控）、人保资本投资管理有限公司（以下简称：人保资本）和中国人保香港资产管理有限公司（以下简称：人保香港资产）。



中国人民保险集团对主要子公司持股比例

竞争优势

我们是新中国保险业的奠基者，拥有行业内历史最为悠久的知名品牌；
 我们是主业突出的综合性保险金融集团，在快速增长的中国保险市场中稳占领先地位；
 我们拥有均衡的业务结构、遍布全国的分销服务网络和庞大的客户基础，具有保持业务快速发展和盈利稳定增长的能力；
 我们主动将自身发展融入经济社会发展全域，在谋划大格局中创新业务发展模式；
 我们实施高效的集团化管控，有效提高战略协同效应和整体运营效率；
 我们拥有强大的专业技术优势和产品服务创新能力；
 我们拥有行业领先的资产管理平台，并在非保险金融领域进行了战略布局；
 我们拥有经验丰富、富有洞察力的管理团队。

报告期内所获荣誉

公司荣登“世界 500 强”第 174 位
 公司荣获“2015 年度最佳保险公司”
 公司荣获“最值得百姓信赖的保险公司”
 公司荣获“社会责任奖”
 公司荣获“十大关爱女性企业”
 公司荣获“希望工程 2015 杰出贡献奖”
 公司荣获“2015 年度金融行业科技创新突出贡献奖”
 人保财险保险财务实力评级 (IFSR) 被穆迪投资者服务公司从 A1 上调至 Aa3，评级展望为稳定
 人保财险荣获“2015 年度最具影响力保险品牌”
 人保财险荣获“2015 年度财险公司”
 人保财险荣获“2015 年度亚洲最佳财险公司”
 人保财险荣获“2015 卓越竞争力财险公司”
 人保财险荣获“年度最佳财险公司”
 人保寿险荣获“2015 年度最佳企业文化奖”
 人保健康荣获“2015 年度最佳专业保险公司”
 人保健康荣获“2015 年度值得信赖专业险公司”
 人保资产荣获“最佳资产管理品牌”
 人保资产荣获“2015 中国最佳财富管理机构”和“2015 最佳保险资产管理公司”
 人保资产荣获“2015 最具创新实力保险资产管理公司”和“2015 最具综合实力年金投资管理机构”
 人保资产荣获“亚洲最佳金融品牌创新奖”
 人保资本荣获首届保险资管产品创新大赛最高奖项一等奖



集团发展战略

“十二五”时期，中国人民保险集团发展规划框架是：
实现一个目标，坚持两个并重，实施四大举措，强化五个保障。

一个目标	“十二五”时期，中国人民保险集团将坚持以科学发展为主题，以加快转变发展方式为主线，以巩固发展财产险业务为立业之本，以加快发展人身险业务为振兴之策，以开拓资产管理、资本运作为跨越之道，把中国人民保险集团建设成为综合实力雄厚、盈利能力突出、整体运营高效、服务能力领先的一流保险金融集团，向股东提供稳定且具竞争力的回报。
两个并重	风险保障和财富管理并重、城市市场和县域市场并重。
四大举措	一体化举措，差异化举措，精细化举措，综合化举措。
五个保障	通过强化资本保障、组织保障、文化保障、人才保障和政治保障等，不断增强集团整体服务、支撑和保障能力。

社会责任管理

我们专注于价值创造，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。通过战略宣导，以社会责任理念引导和推动业务发展，强化价值创造，推进改革创新，主动将自身发展融入经济社会发展全域。在服务经济社会发展中创新业务发展模式。通过有效的保险保障、全面的风险管理和及时的保险赔付，支持和保障国家和行业建设、助力社会管理、完善民生保障体系、促进经济提质增效升级。

集团董事会负责社会责任重大事项的审议与决策；集团公司相关职能部门负责推进社会责任管理日常工作，开展社会责任宣导，定期收集关键社会责任绩效指标数据、相关实践素材和基层典型案例，编制企业社会责任报告；集团公司其他职能部门及各子公司负责定期报送企业社会责任各项绩效指标及典型案例，并组织开展各类具体活动。

实质性议题确定

识别

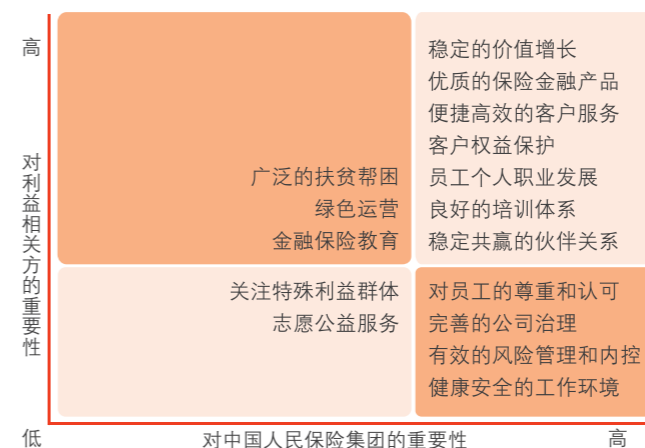
立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过开展宏观经济、金融市场及行业发展环境研究，结合集团改革创新的发展战略、根据对公司改革发展产生影响的程度和性质来识别和整理关键社会责任议题清单。

评估

通过利益相关方调查、高层管理者访谈、行业背景分析、同业对标研究等方式，对于初选的议题清单进行定性分析、定量评估和讨论，筛选出能够充分反映公司经营管理绩效对经济、环境和社会产生重大影响、或者对利益相关方评价和决策有实质影响的议题。

筛选

对于议题的实质性使用排序矩阵进行分析，筛选出具有较强实质性影响的议题，根据编制参考标准的要求形成报告进行披露。



利益相关方沟通

我们高度重视利益相关者的期望，不断完善沟通方式和对话机制，期望通过我们积极的努力和回应，不断提高公司治理水平，努力实现利益相关方的合作共赢。2015年，公司继续保持与股东、客户、员工、合作伙伴、社会与环境等利益相关方的密切沟通，并积极使用新媒体平台，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
股东	稳定的价值增长 完善的公司治理 有效的风险管理 廉洁的商业环境	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者交流
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护	客户节 座谈和回访 满意度调查 微博微信等新媒体 热线电话 公司网站及网上商城
员工	民主参与的权利 职业健康安全 良好的职业发展平台 和谐的工作氛围	职代会和工会 员工座谈会 绩效管理 面授及网络培训 互助关爱活动
合作伙伴和行业	合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 参加行业协会、学会 重大课题研讨、政策建议
社会	改善民生 促进社会管理 慈善公益	与政府、企业合作 志愿者活动 慈善捐助
环境	绿色金融保险产品 绿色运营 绿色公益活动	产品创新 节能减排

未来环境展望

2015年，中国保险市场运行总体平稳，保险业务高速增长，业务结构不断优化，经营效益大幅提升，行业实力不断壮大。根据中国保监会公布的数据，2015年中国保险业原保险保费收入约为2.4万亿元，同比增长20.0%，行业发展速度创近7年来新高。其中，财产险公司原保险保费收入同比增长11.6%；人身险公司原保险保费收入同比增长25.0%。截至2015年底，我国保险业总资产约为12.4万亿元，较年初增长21.7%。

2016年是决胜全面小康的第一年。从宏观经济看，我国经济正在向形态更高级、结构更合理的阶段演进，经济发展长期向好的基本面没有变，我国保险业仍然具备快速增长的坚实基础。

从政策导向看，供给侧结构性改革的推进，将推动行业发展动力加速转换。新的保险需求的引导和挖掘，需要行业主体的努力，需要制度供给创新。近期国家出台大量政策，将从制度层面推动大量潜在保险需求转化为现实需求。中央农村工作会议强调要推进农业保险升级扩面，发展适应规模化生产的保险品种。中央发布的“完善矛盾纠纷多元化解机制的意见”明确提出加快推广责任保险。税优健康险已正式实施，税优养老保险政策也有望2016年试点，将催生巨大市场空间。

从监管动向看，保险市场化改革的深化，将使行业更加重视精益管理、价值转型。在前端，随着费率市场化改革的推进，管理水平高、规模效应强的大型险企在竞争中有望呈现强者恒强的态势。在后端，随着“偿二代”的实施，走低资本消耗、高价值创造的新路，将成为行业主要主体的现实选择。

从市场竞争看，以互联网为支撑的组织变革和模式创新，使得体系化竞争、平台化发展成为行业新趋势。在新技术变革的大背景下，一些同业主体因应客户需求综合化诉求，以互联网与信息技术为支撑，加快推进组织创新、机制创新和商业模式创新，成为推动保险金融业变局的新动因。今后的保险服务将不再是单一属性，而是与客户的生产生活方式紧密结合，沿着客户需求价值链构造场景、延伸服务。



对股东



对股东

我们坚持以价值创造为导向，持续推进改革重组整合创新，持续提升公司治理水平。搭建基于“偿二代”的风险管理新体系，健全完善内控管理体系，稳步推进惩防体系建设，持续改善内在发展品质，与股东共创可持续稳健增长价值。

相关方期望

- 稳定的价值增长
- 完善的公司治理
- 有效的风险管理
- 廉洁的商业环境

我们的行动 (2015)

- 构建以客户为中心的价值创造体系
- 持续加强一体化建设
- 稳步推进重大重组整合项目
- 完善公司治理结构
- 推进信息披露工作的标准化
- 建立基于“偿二代”的风险管理体系
- 开展反洗钱、反垄断评估及“两加强、两遏制”专项检查
- 开展“三严三实”专题教育

我们将努力 (2016)

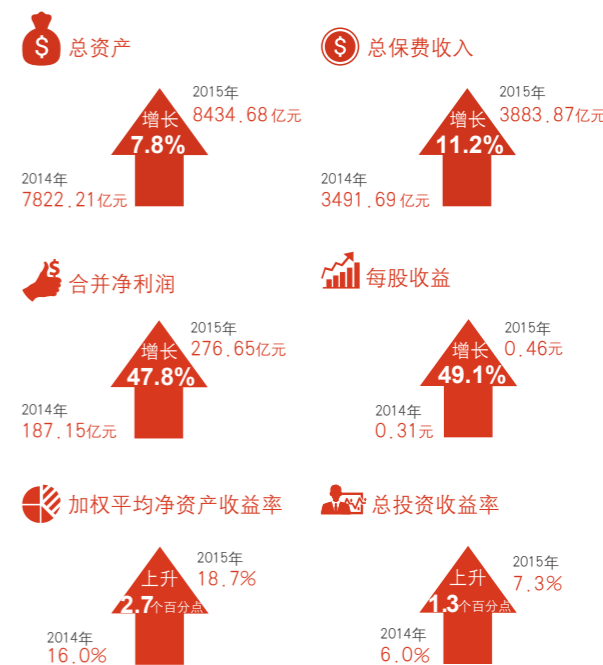
- 坚持价值创造，强化市场对标，实现“十三五”良好开局
- 坚持推进集团发展转型
- 及时做好业绩发布、股价敏感信息的识别和披露工作
- 健全合规风险防范机制，进一步促进依法合规经营
- 进一步完善内控管理体系建设

改革重组扎实推进，价值导向有效落实

2015年，我们坚定实施“加大改革创新力度、继续保持稳健增长、更加注重价值创造”的工作主基调，积极应对经济下行压力加大、市场竞争加剧的严峻挑战，系统上下把握市场主动，采取有针对性策略，抢抓机遇，攻坚克难，深化改革，集团发展呈现稳中向好的良好态势。业务稳健增长，保费收入保持两位数增长；集团整体实力稳步增强，资本累积能力稳步提高。集团和保险子公司偿付能力充足率均高于II类标准。

我们层层落实价值创造理念，在保单成本上升、资本市场波动的复杂局面下，再创历史最好盈利业绩。2015年，集团净利润276.65亿元，同比增长47.8%。财产险税前利润和净利润双创历史新高，人身险盈利水平持续提升，集团投资收益率创2008年以来新高。

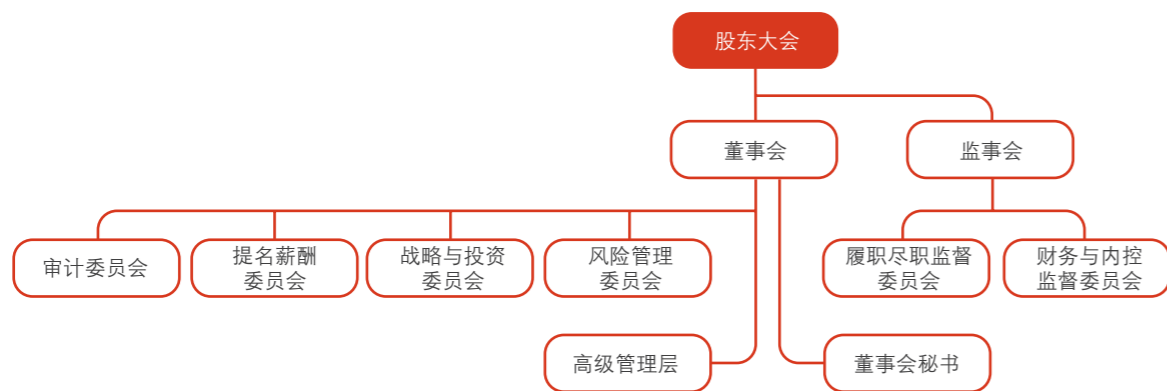
我们着力推进四项改革工程和重大重组项目，不断提升集团一体化发展能力。集团IT平台建设取得重要进展，统一电商平台投入使用；东海航运保险公司正式获批开业，再保险公司设立通过保监会机构准入审核；客户资源和销售资源整合加快推进，区



域党建工作协调委员会建设不断深化，以客户为中心的一体化建设扎实推进。交叉互动业务的合作范围进一步拓宽，从保险板块内部互动，拓展到保险板块与投资板块、保险经纪板块的多维度互动。

持续提升公司管治水平，完善信息披露与投资者沟通

我们奉行完善的公司治理，相信良好的企业管治符合公司、股东和相关者的利益。严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，忠实履行《上市规则》、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》、本公司章程等规章制度要求，坚守良好的企业管治原则，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。不断完善公司治理结构，股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照《公司章程》规定独立履行各自的权利义务，依法合规。



中国人民保险集团公司治理结构图

我们制定了《信息披露事务管理暂行办法》，明确规定公司信息披露的主要内容、各方职责、披露流程、纪律要求等事项；确定信息披露职责机构和人员，协调建立集团信息披露工作团队；建立与相关子公司、集团公司相关部门、境内外法律顾问团队、香港公司秘书团队的沟通协作机制。梳理形成了全集团的《重大信息报告及披露流程标准化文档》，促进信息披露工作的标准化流程管理水平不断提升；积极参加监管机构及行业组织的信息披露培训，跟进最新监管动态、提高专业技能；按时发布业绩公告、定期报告及一系列重大事项公告，依法合规向股东披露股价敏感信息。

我们开展了两次股东认证工作，识别公司股东身份，针对性地开展服务，并根据《证券及期货条例》协助各股东披露持有权益的信息。在香港举行了两次业绩发布会，并于业绩发布会后赴美国、加拿大、英国、法国、日本、新加坡、中国香港等投资者聚集的国家和地区进行非交易路演，与未能参加公司业绩发布会的投资者面对面交流，使投资者更加深入了解公司的业绩。在静默期之外，主动邀请并积极接待分析师和投资者的调研，基本覆盖了全球关注公司股票机构投资者以及保险分析师。积极参加投资银行在各地举办的投资峰会和投资论坛，充分利用会议窗口，与参会的投资者进行面对面交流沟通。

加强风险管控，健全内控合规机制

我们依据保监会《保险公司风险管理指引（试行）》和“偿二代”监管规则等制度性文件开展风险管理工作，并指导主要子公司按照前述监管规定要求，推进风险管理体系建设。积极推动与“偿二代”监管规则的对接与落地，构建偿付能力风险管理体系；开展风险偏好体系及经济资本建设项目，集团风险偏好体系框架和经济资本模型初步搭建，一体化风险管理体系建设进一步加强；确定专项风险管理策略，推进专项风险管理制度和机制建设，加强对整体风险和重点风险的动态监控与评估，强化“制度、合同、决策”三项审核，合规风险评估和动态监控持续深化；完善风险基础数据平台，强化风险数据收集与管理机制；完善风险管理组织体系，强化风险管控责任分解，不断提升风险管理和内控队伍专业知识与能力。

我们秉承“合规创造价值”的理念，继续加强合规管理制度、机制建设，努力提升全员合规意识，有效化解合规风险，实现依法合规经营。充分评估重大投资等各类重大决策事项的合规风险，严格履行合规审核论证和公司治理审议程序；积极发挥合规管控组织协调职能，动态监控、定期评估集团合规风险；重点做好反垄断、关联交易、反洗钱、防范和处置非法集资等专项合规工作。始终把强合规防风险作为公司可持续发展的生命线，从基础性、全局性问题入手，不断强化依法合规与风险防范；着力解决观念、制度、程序等影响健康发展的问题，全面强化依法合规意识，不断完善制度流程；针对经营管理中的薄弱环节和外部检查关注的重点领域，持续加强整改和问责，形成强有力的自律约束效应和惩戒监督效应。

我们按时向监管部门报送反洗钱工作信息有关情况报告，采购反洗钱、反恐怖融资黑名单、国际制裁和外国政要名单，提高履行反洗钱义务的有效性；组织开展反洗钱合规检查，针对发现的问题，严格落实整改；积极参加中保协反洗钱法规修改课题组，形成研究报告并向监管部门反馈意见，加强与同业的经验交流和分享；重视反洗钱专业人员培养，相关专业人员获得国际反洗钱师资格证书；广泛开展反洗钱专项合规培训，提高各级机构和员工的反洗钱工作意识和技能。

我们全力支持和配合好中央专项巡视、审计署审计和“两加强、两遏制”专项检查，努力在思想认识、责任担当、方法措施上紧跟中央要求，对检查发现的问题立行立改、即知即改，加大对违法违规违纪行为查处力度。2015年，全系统共开展各类廉洁从业教育活动5862次，参加人数达23万多人次；对相关违规人员进行了刑事处罚、党纪处分、政纪处分、组织处理和诫勉谈话，体现了集团党委进一步严明党的纪律、严格监督管理的决心，进一步增强了全系统干部员工的纪律意识和规矩意识。



集团学习传达中央精神，动员部署“三严三实”专题教育工作



对客户





对客户

我们坚持创新驱动，持续完善客户服务及产品体系，改善流程，优化布局，满足客户在优质产品、便捷服务、产品信息知晓权、个人信息安全等方面的诉求，致力于为客户提供覆盖全生命周期的风险管理和财富管理解决方案。

相关方期望

- 优质的保险金融产品
- 高效的理赔服务
- 便捷的销售保障体系
- 完整真实的产品服务信息
- 保障客户隐私安全

我们的行动 (2015)

- 积极应对行业变革，升级优化产品服务体系
- 推进城网农网共建共享与新兴渠道建设
- 整合资源，统筹互联网金融发展
- 开拓支农支小普惠金融
- 开展客户节活动
- 不断提升销售服务质量和理赔响应速度
- 完善客户信息管理
- 为客户提供全方位的保险知识培训

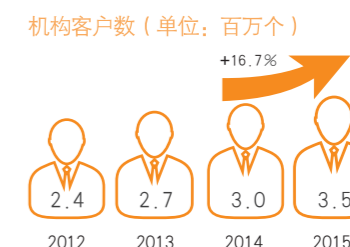
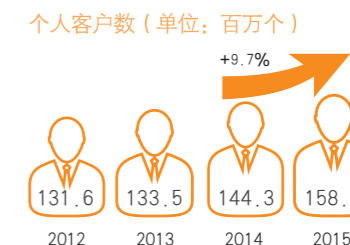
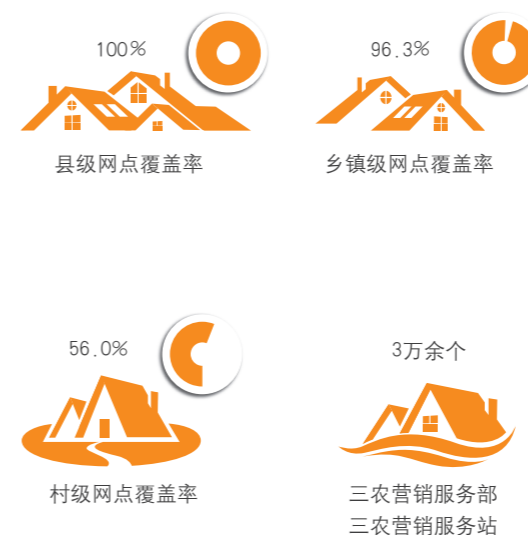
我们将努力 (2016)

- 创新优化保险产品服务供给
- 推进互联网保险产品与服务创新
- 提高普惠金融覆盖广度与深度
- 深化服务网络共建共享
- 推进标准化建设
- 升级客户服务体系

推进资源整合，为客户提供更便捷的服务网络

我们在传统保险销售渠道上嫁接移动互联网新媒介，构建城网农网共建共享、线上线下结合的立体化销售服务网络，不断提升业务拓展能力，为客户提供更便捷的服务。集团产寿共建农村网点 3883 个，产寿、产健共建共享社区门店增加至 85 家，城市门店共享与城网队伍对接顺利启动，构建起“物理网点渠道 + 电子商务平台 + 移动 APP”有机结合、用户友好的服务界面。集团服务客户数量持续提升，2015 年末拥有客户数量 1.62 亿个，成为我国保险业客户群体最大的企业之一。

我们成立了互联网金融管理委员会，统筹规划互联网金融发展，推进集团电子商务整合及一体化运营，推进数据、IT、客户、线下资源的整合与共享。统一客户数据平台建设顺利推进，集团客户数据标准编制完成，实施客户分群管理，提高对客户的精准服务能力。统一电子商务平台 E-PICC 投产使用。2015 年，集团整体交叉互动业务规模保费收入 261.75 亿元，同比增长 13.8%。



创新产品体系，满足客户多样化、高品质的需求

人保财险积极开展商业模式创新，在团体商业保险领域，根据行业特点提供专业化产品和全面风险管理，将产品创新延伸到产业链的上下游，提高企业保险深度，将企业商业保险向产业链风险管理方案升级；在个人客户保险领域，跟进信息技术和互联网生态的快速发展变化，开展个人客户量化研究和生活场景化设计。建立大产品开发机制，创新推出退货运费险、航班延误险等互联网保险服务，积极开拓商业健康险、环境污染责任险、食品安全责任险，短期出口信用险，启动军队保险，创新推广粮食作物产量保险、农产品价格保险和天气指数保险。

人保寿险通过客户需求挖掘和细分目标市场，从保险产品和附加服务两方面出发进行研发创新，不断丰富完善产品服务体系。将储蓄型养老保险优化升级为“尊享生活”和“幸福二号”，为客户提供更有针对性的保障；针对“无忧一生”等四款专属重疾产品，推出“重大疾病关爱”增值服务，提升产品附加值；建设“人保人家”大连颐园养老社区，探索老年人“医养结合”的寿险产品服务；与 AIG

合作开发逸生终身寿险产品组合，为客户提供包括寿险、重疾、豁免等在内的一揽子保障计划。

人保健康不断增强专业服务能力，积极发展商业险业务、开发健康管理服务产品。升级“北肿防癌”系列产品，推出唐氏综合症、女性宫颈癌特定疾病保险产品，开发现金给付和服务给付相结合的长期护理保险产品，结合公司健康管理特色，开发 6 款健康险税优产品，并增加健康档案、健康评估等服务，形成爱健康系列产品。

人保资产积极创设发行多款结构化金融产品，其中，“中国铁建国家重点基础设施股权投资计划”、“中国人保支农支小系列产品”和“中国石化混合所有制改革股权投资计划”三支产品先后获得《证券时报》年度最佳股权投资计划、中国保险资产管理业协会首届保险资产管理创新产品设计大赛三等奖和上海市金融产品创新奖。人保资本不断推进保险另类投资业务模式创新，发行保险业内首款支农支小融资业务资管产品——中国人保支农支小专属资管产品。

2015 年部分子公司产品创新获奖情况

在第八届中国保险文化与品牌创新论坛暨第十届中国保险创新大奖活动中，人保财险推送的创业保组合保险产品、云计算服务责任保险、机动车延长保修保险、“家全宝”储金型家庭综合保险、短期出口信用险、海南省分公司橡胶树风灾气象指数保险等保险产品获得最具创新力保险产品、最佳财产保险产品、最佳责任保险产品等共计 10 项产品大奖，以及产品行销、主顾开拓、客户服务等 5 项营销企划拓普奖。人保寿险荣获“2015 年度最佳企业文化奖”。

人保资本发起设立的广东（人保）粤东西北振兴发展产业投资基金项目股权投资计划荣获中国保险资产管理业协会首届保险资管产品创新大赛最高奖项一等奖。

丰富服务内容和方式，不断提升客户消费体验

我们持续开展以“倾听您的心声，服务您的需求”为主题的客户节活动，增进同客户的交流沟通。在全国各地广泛开展“请进来、走出去”、“大手牵小手”助学公益行、“多快好省”理赔服务嘉年华、“1 车 | 自然”人保之友俱乐部活动、“迈向健康美好生活”主题健走、“移动服务，投保 e 起来”等一系列独具特色的客户体验活动，传递“保险让生活更美好”的行业理念。

我们不断完善客户服务管理体系，持续改善客户服务体验。通过深化车联网项目试点，建立车险客户全量数据库，实现客户细分、提高车险精细化管理。推出人保之友俱乐部 APP 等移动互联应用，推进积分平台建设，开通微信理赔，提供自主理赔服务。建立关键节点回访机制，强化对售后服务的监控力度，加大对疑难赔案、重大赔案、久议未决赔案理赔处理的推进力度；深耕客户关系，持续加强客户拜访工作，与重要法人客户保持较高频次互动；强化增值服务管理，为客户提供培训服务和风险评估、防灾防损等风险管理服务，持续改善客户体验；持续推进客户满意度调查机制标准化。



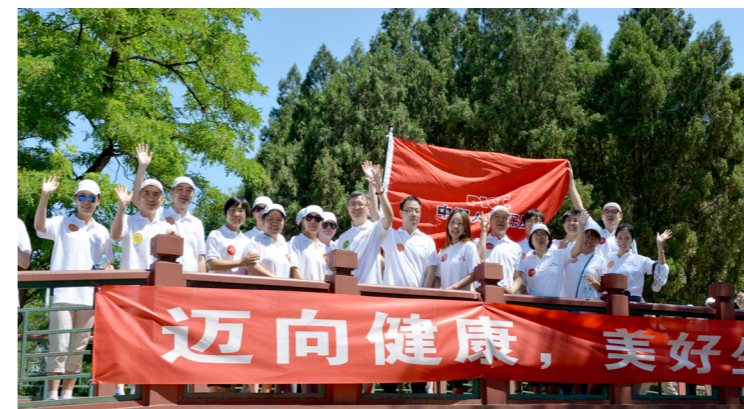
“防癌体检”活动，为客户提供恶性肿瘤指标筛查



为客户开展保险培训会



为客户提供风险查勘

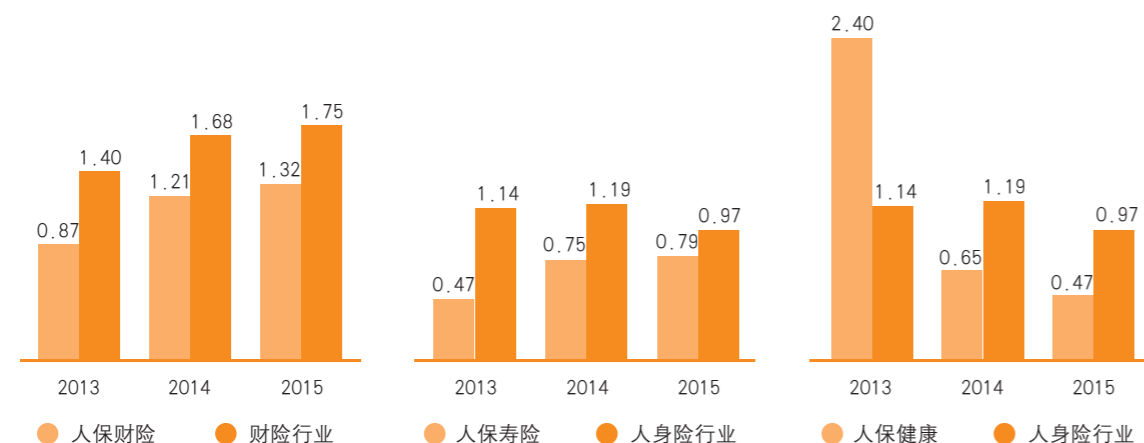


“迈向健康 美好生活”健走活动

我们持续加强服务品质管理，推动服务质量管理体系纵深发展。人保财险不断完善服务质量管理，整合各环节服务内容，推进服务产品化、柜面一体化工程，探索服务产品与客户分级对接机制，推送服务直达客户；提升 95518 运营管理平台服务水平，启动 95518 多媒体中心试点，建设以微信渠道为主，包含 APP、官网等多渠道客户需求接入的在线服务功能；落实消保局权益保护，制定改善基础服务、提高投诉处理效能、强化重点区域督导等改进措施，探索建立理赔金额争议类投诉快速处理机制。人保健康制定服务评价管理办法，加强投诉管理，建立“集中管理、分级服务、外包支持”的电话服务协作机制，服务效能得到明显提升。



基层公司 95518 “Style” 最美微笑评选活动



数据来源：中国保监会网站

部分子公司亿元保费投诉量与行业均值对比（单位：件/亿元）

我们持续推进流程重组和平台建设，不断提升理赔服务水平。人保财险深入开展客户接触领域流程优化项目，全面上线 GIS（地理信息系统）智能调度系统，推进理赔工厂建设，开通微信理赔公众账号，持续优化理赔流程。人保寿险在重大突发事件中，第一时间做出反应，及时对外发布服务承诺，对涉险客户进行快速赔付。人保健康打造“客户—医院—保险公司”一体化的就诊结算平台、医疗审核平台和网络监控平台，不断提高理赔时效和客户满意度。



应对台风“灿鸿”，启用微信接报案功能

加强信息安全，尊重、保护客户隐私

我们高度重视客户个人信息和隐私保护，始终将客户信息安全作为公司信息安全的重点。统一公司客户信息档案管理，遵循“一户一档”原则，保障客户信息长期有效。严格规范客户信息使用，确保客户信息使用“最小授权原则”，保障客户信息安全。建立客户信息安全管理体制和内部操作流程，切实维护消费者合法权益。在各类业务单证和合作协议中列明征求客户同意收集使用其个人信息的授权条款，明确收集、使用信息的目的、方式和范围，

建立合法收集、合法使用、规范管理客户信息保护机制。在系统层面最大化保护客户信息对内、对外均不泄露，对涉及客户身份信息、联系方式、资金账号等敏感信息加强屏蔽处理，保障客户信息安全。制订保单信息查询服务管理办法、客户信息安全管理流程作业指导书，防范数据泄漏及违规使用。推动电子投保和电子保单项目，提高客户自主填单比率，增强投保过程中对客户隐私权的保护。



对员工





对员工

我们秉持“以人为本、和谐奋进”的理念，尊重、关爱员工，推进提升员工幸福感工程，保障员工切身利益。开展丰富多样活动，繁荣员工文化生活。建立学习型组织，帮助员工提高职业技能，搭建职业发展平台，使员工共享公司发展成果。

相关方期望

- 职业健康安全
- 职业技能提升
- 公平通畅的职业发展路径
- 对个人的尊重与认可
- 民主参与的权利
- 和谐向上的工作氛围

我们的行动 (2015)

- 完善以职代会为基础的企业民主管理制度建设
- 保护女职工权益
- 为员工谋划养老退休安排
- 完善员工关爱与保障体系
- 搭建多元化的职位晋升通道
- 推进 EAP 项目，关注员工身心健康
- 繁荣员工文化建设
- 推进“千人工程”、“引才行动”等重点人才工程

我们将努力 (2016)

- 进一步健全考核评价体系
- 进一步推动培训资源整合共享
- 完善知识管理平台和网络培训平台建设
- 加强员工关爱保障工作，构建和谐劳动关系
- 持续完善劳务派遣用工规范

保障员工权益，尊重与认可员工为公司发展所作出的贡献

我们持续完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。督促指导各子公司职代会建设，召开职代会，审议通过涉及员工切身利益的相关制度，实现全系统子公司法人级职代会建制率 100%。关注基层职工利益诉求，落实关于规范劳务派遣用工管理办法和要求，持续跟踪各子公司劳务派遣规范管理进展情况。不断加强工会组织建设，稳步推进集体合同和工资集体协商制，不断完善员工权益保障的制度建设。



66 周年司庆活动上林帆监事长（左一）为人保老员工家属赠送珍贵的父辈老照片

我们注重女职工特长发挥和权益保护。组织开展金融系统女职工文明示范岗评选活动，激励和引导广大女职工建功立业。人保财险河北省分公司 95518 客户服务中心和人保寿险北京分公司通州支公司员工分别获得全国金融系统五一巾帼标兵岗和标兵称号。



举办 2015 年教师节活动答谢培训师对公司发展作出的贡献

我们感谢员工长期以来为公司改革发展所作出的贡献。结合 66 周年司庆活动，向 1760 名在中国人保系统工作满 25 周年的员工授予中国人保纪念章；启动“口述历史”影像采访工作，记录珍贵历史资料，展示老一辈人保人风雨兼程 66 年的辉煌历程；通报表彰全系统 11 个全国保险系统先进集体和 14 名全国保险系统劳动模范，激励广大员工爱岗敬业，努力为公司价值稳健增长作出贡献；利用系统内部培训资源，为劳模创造学习培训机会，组织“心理管理培训班”课程，开展劳模健康管理体验活动，探索并创新劳模疗养方式。



举办“相约美丽·魅力人保”职业淡妆讲座

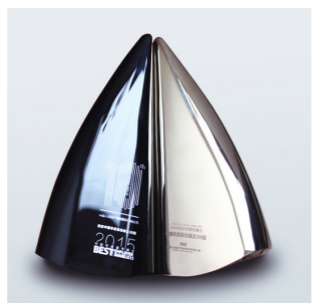
关注员工身心健康，为员工提供健康安全的工作环境

我们全力为员工提供健康安全的工作环境。组织开展形式多样的安全教育宣传活动，定期开展应急演练，提高员工安全意识。为员工筹划商业补充医疗保险计划、雇主责任险计划、团体意外及重大疾病保险等计划，为员工工作期间的人身安全提供保障。根据员工任职岗位特征，向员工提供日常工作所需的劳动保护。

我们关注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检，并根据实际情况对员工体检标准和内容进行优化。我们关注员工工作与生活平衡，探索实施EAP (Employee Assistance Program) 项目，组织开展在线心理测评，帮助员工全面了解自己，提升压力应对能力，提升员工幸福感。对哺乳期的女员工和身体欠佳的生病员工实行弹性工作安排，协助员

工兼顾家庭和工作双重责任。

我们认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，保障员工享有国家法定休息休假权益。按照国家及地方相关规定，为全体在岗员工缴纳基本养老保险及住房公积金，提高员工医疗保障水平，解除员工后顾之忧。



人保财险入选“2015中国年度最佳雇主”十强榜单

培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台

我们不断优化激励约束机制，激发各级组织和员工的创造活力。科学制定员工激励机制及职业发展规划，进一步精细化全系统的岗位序列、职务体系设置，针对不同岗位群体的职责定位，设置差异化的激励方案，实现员工个人成长与公司发展的同步提升。进一步规范集团和子公司领导人员薪酬管理，健全子公司考核评价体系，规范集团劳动用工管理，健全工资总额支持和管理体系，引导子公司工资总额分配向基层一线员工和关键岗位倾斜，为基层员工业务开展提供保障支持。积极谋划员工退休养老制度安排，推动企业年金制度建立，完善集团中长期人才激励保障机制。

我们畅通员工成长通道，建立起管理序列、职业序列和技术序列等多元化的职位晋升通道，推动员工在不同层级、专业和部门的多向交流，为各类人才快速成长创造条件。向中组部、人社部、中国保监

会等推荐专家及中高级人才信息，组织参加中国保险行业核心人才千人计划，组织员工参加中组部第16批博士服务团赴地方基层挂职锻炼，深化“千人工程”、“引才行动”和“晨曦计划”，组织开展全系统高级职称评审工作。持续推进HR系统建设，不断完善系统功能，推动系统在人力资源管理中的全面应用。持续推进青年人才培养发展计划，员工专业技术能力进一步提高。



基层公司专业定损培训

我们围绕员工能力提升需求，综合运用各类优质培训资源，不断创新培训方式方法，全方位提升员工业务能力和综合素质。进一步加强培训管理，推动培训工作制度化、规范化、科学化发展。举办交叉互动管理人员培训班和深化党建协调委员会建设省级管理人员培训班。推动各省级机构建立产、寿、健省级联合巡回讲师团培训机制，切实发挥培训对于提升基层业务开拓能力的重要作用。充分运用知识管理平台，为全系统员工提供内部沟通和学习分享平台。大力整合共享系统内优质培训项目资源，初步搭建形成集团内、外部师资信息库，稳步提升集团教育培训一体化水平。打造“共享课堂”系列讲座、新入司员工培训等精品和示范性培训项目。组织员工积极参加外部优质培训，有力推动学习型组织建设。



基层管理者培训班



农村营销服务部人员业务技能专题培训班

“向日葵计划”

“向日葵计划”是人保财险宁波市分公司针对新进销售人员组织的为期两年每月一训的制式培训项目，旨在通过为入司两年以内的销售新员工提供全方位的跟踪培训，全面提升销售新员工的综合素质和销售技能。

- 课程设计：兼顾理论培训和学员实践技能的提升。
 - 基础类课程：覆盖车险、财产险、意外健康险、责任保险、信用保证保险、船舶货运保险等产品线，涉及车商、银保、电商等主要渠道。基础类课程主要向学员讲授产品知识、介绍条款。
 - 实践类课程：针对性地安排销售基本功训练、财务报表分析、拜访客户商务礼仪、理赔跟踪实习、车辆有关知识等课程。
 - 提升类课程：包括沙盘演练、陪同展业、陌生拜访、商务谈判、商务演讲、个人装备系统等。
- 师资力量：师资采用1+1模式，即：1支成熟的内训师队伍和1支稳定的外训师队伍，以内训师为主、外训师为辅。
- 培训形式：采用小班教学，半封闭式培训。学员按照入司先后被分入“小荷班”、“新苗一班”、“新苗二班”、“新苗三班”。基础类课程和实践类课程小班单独上课，提升类课程视情况并班上课。每半年组织一次班级活动、一次交流会。
- 考核激励：坚持“每训必考”的原则，学员总成绩由考试成绩、课堂表现、销售业绩和工作日志的撰写情况组成，并纳入学员年度绩效考核。

“向日葵计划”开展两年以来，截至2015年底，共举办培训班30期，培训课程79门，参训学员共135人，培训总人数2066。

推进文化建设，营造和谐奋进的工作氛围

我们以建功立业竞赛为平台，组织开展劳动竞赛和岗位练兵活动，为广大员工搭建发挥聪明才智的舞台，激励员工为公司价值增长作贡献。突出“抓业务、抓服务、抓创新、抓技能”重点内容，组织开展保险产品销售竞赛、理赔技能大赛、防风险专项业务竞赛、职工法律知识竞赛等劳动技能比赛，积极培育竞赛典型，展现最美员工风采。基于所作出的突出贡献，系统内多名优秀员工获得“全国五一劳动奖章”、“全国金融五一劳动奖章”、“全国金融青年五四奖章”，多家表现卓越的基层机构荣获“全国金融先锋号”、“全国青年文明号”和“全国金融五四红旗团组织”等荣誉称号。建立完善建言献策常态化工作机制，突出后续成果转化与宣传，提升建议的实用性与活动的荣誉感。启动“青年智囊团”创新创效大赛，激励青年员工弘扬创新精神和职业精神。开展“金点子”创新创效活动，人保健康“补充工伤”创新创效方案获得了金融系统金点子创意大赛三等奖。

我们组织开展丰富多彩的文体活动，繁荣员工文化生活。举办在京公司员工乒乓球比赛、网球比赛等文体活动，以及三·八节、六·一节、八·一节等主题活动。组织参加中央国家机关职工运动会，参加保险、金融系统乒乓球、网球、篮球等多项赛事，组织参加中国金融文联书法、美术、摄影等系列活



出单岗位技能大赛



95518 技能大赛



员工英语风采大赛



荣获中国保险行业篮球挑战赛亚军



“五彩青春动起来——彩虹跑”



“迎青运 人保陪你动起来”大型公益健身活动

动，荣获全国金融系统第一届职工排舞大赛一等奖。持续开展“我读书、我分享、我快乐”全员读书活动，探索创建集团电子职工书屋，在集团内刊刊登优秀读书札记，组织开展专题读书交流活动，促进广大员工提高学习能力。

我们持续开展员工关爱帮扶工作，切实帮助基层一线解决实际问题。建立健全职工之家制度建设，加强集团各级职工（代表）大会制度建设，完善职工代表大会操作规程，充分发挥在教育动员、服务职工、维护权益、促进和谐方面的独特优势。跟踪用于建设图书阅览室、职工活动室等项目基层建家帮扶资金落实情况，建设员工信赖的职工之家。推动关爱帮扶工作制度化、经常化、精细化，逐步完善多维度、多层次员工关爱与保障体系，贴心关怀困难员工。修订完善集团关爱基金管理办法，不断扩大帮扶覆盖面。慰问西藏驻村干部，帮助其解决工作生活中面临的困难。坚持对员工生日、生产、生病住院、结婚、直系亲属病故、突发或临时困难等情况开展“六必访”活动。统筹安排送温暖工作，摸清困难职工档案，“两节”期间，全系统各级工会共走访网点 928 家，慰问一线职工 21475 人，慰问困难职工 3840 人，慰问金总额 710.57 万元。



对合作伙伴 和行业





对合作伙伴和行业

我们注重同各方机构保持稳定友好、平等互利的战略合作关系，不断提升合作价值，共同探索创新在产品、渠道、服务等领域的合作模式，致力于为社会公众提供全面、优质的保险金融服务。持续追踪研究行业发展，与监管部门和同业机构共同致力于推进行业发展共识，引领保险市场发展。

相关方期望

- 长期稳定、平等互利的战略合作关系
- 合作资源共享共建
- 持续提升合作价值
- 可持续健康发展的行业环境

我们的行动 (2015)

- 完善集中招标采购流程制度
- 面向中介机构开展培训工作
- 与合作伙伴继续推行总对总层面战略协作框架
- 与合作伙伴共同开发渠道专属产品，授权合规经营，严控风险
- 牵头组建首台（套）重大技术装备保险共保体，发起成立中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体
- 积极参与《保险法》修订及“偿二代”监管新规落地实施
- 推动形成行业共识，联合各界推广新技术在保险领域的应用

我们将努力 (2016)

- 进一步密切各层级机构之间的合作
- 推进资源共享，共同拓展合作新领域
- 加强行业研究和交流，为行业可持续健康发展建言献策

与供应商建立良好规范的合作关系

我们严格遵守国家政策法规，在 IT 设备、物资和服务采购等领域制定了供应商管理办法、采购管理办法、合同管理办法，加强对供应商的规范管理。与行业内知名的服务、产品供应商建立稳定的良好合作关系。注重对供应商的包容性选择及对当地经济社会产生的外溢效应。不断加强集中采购专业化建

设，详实记录更新供应商履约和资信评级，在集团共享厂商资信管理模块。坚持依法合规，对大宗物品采购及服务均通过招标或竞争性谈判方式选定供应商，审查潜在供应商资质，并根据国家财政部有关规定进行报告。在项目建设环节，实施全过程跟踪评估和精细化管理，确保项目按计划保质推进。

与价值链合作伙伴共同提升盈利能力

我们与专业保险中介机构开展多种形式的合作，共同提升业务拓展能力。进一步扩大总对总业务合作平台，积极推动合作深入与创新，实行有序对接、授权经营的合作模式，强化对渠道合作的培训管理与统筹规划。人保财险加强与慧择、中民、大童、e 家保险网等互联网保险经代公司及第三方网络平台的对接，建立定期沟通机制。开展专业代理渠道车险业务合作监控，提升合作效益。加强产品研发与渠道分类研究，共同开发涵盖交通意外、家财险、个人责任的“途顺家安”、针对法人客户的生命科学综合责任保险等渠道专属产品。修订经纪业务、专业代理业务管理办法，不断完善经纪代理渠道业务管理制度和内控体系。严格落实“两加强、两遏制”、中介市场清理整顿等工作要求，不断提升全系统拓展中介业务的合规意识。



与第三方平台合作

我们不断加强车商渠道建设，制定相关管理制度，持续推进“管营分离、授权经营”经营管理模式，加强总对总项目拓展，深化汽车产业链合作模式，建立车商业务合作新支点，加强与理赔、车商横向合作和与 4S 店等二手车商渠道跨界合作，推动车商渠道转型升级，共享资源，共谋发展，实现双赢。2015 年，人保财险与 30 家主机厂、29

家汽车经销商、7 家汽车维修连锁企业、11 家专业保险中介建立合作关系。

我们与外部优质医疗资源开展深度合作，积极搭建以“人民医院 +N 个定点医院”为依托的健康服务网络，共建共享医疗健康信息，共同为客户提供各类健康管理服务，解决看病难问题。制定

实施专门办法，在合作内容、审批流程、资质要求、业务结算和监督管理等方面对定点医院、体检机构、健康管理三方机构等进行全面规范。人保健康在全国范围内共设置合作指定医院 6895 家，推荐医院 731 家，搭建完成涵盖综合医院及中医、妇儿、肿瘤等专科医院的全国性知名就医服务网络 633 家，同时与三大连锁性体检机构（226 家）、口腔诊所（216 家）及健康管理公司等健康管理相关第三方进行合作。

我们与多数大型国有银行、政策性银行以及股份制商业银行建立起多层次全方位的业务合作关

系。通过资源互换，共同提升双方在客户、产品、品牌、渠道、业务各方面的价值。保持高层互访、培训支持，持续推动代理业务、专项产品的交流合作。积极开展“三农”专项合作，创新互助保险、农村金融和农村电子商务。在“一带一路”、基础设施建设、棚户区改造等民生项目上，共同为客户提供综合财务管理、风险保障计划等整体金融服务解决方案。在资金层面，开展次级债、优先股认购，在不动产融资、年金管理、债权股权投资计划、资金托管等领域建立了长期互利关系，形成稳定的战略联盟。

人保财险与建设银行共建联合创新实验室

人保财险深圳保险产品创新实验室与建设银行深圳市分行深圳产品创新实验室在深圳签署《联合创新实验室合作协议》。这是保险业和银行业首次以产品创新实验室为载体进行跨行业合作，是建立以客户为中心的综合金融生态圈，实现资源共享、强强联合的重要举措。双方将从产品创新、课题研究、人才培养、互访交流、宣传营销等领域展开合作。通过深度挖掘客户需求，整合资源、共同协作实现定制化的产品和服务，提升双方品牌价值，建立跨界优势，探索实现保险、银行和客户的三方共赢。

与同业密切合作促进行业可持续健康发展

我们积极利用“两会”等参政议政平台为政府相关政策落地建言献策，为行业发展争取政策空间。以《保险法》修改、《保险法》司法解释四制订、中国“偿二代”风险计量技术标准过渡实施为契机，积极参与立法、行业热点问题的研究与交流，推动行业发展。牵头组建首台（套）重大技术装备保险共保体，发起成立中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体和中国农业保险再保险共同体，主导参与区域巨灾保险项目，发挥行业引领作用。

我们组建专门研究机构，广泛开展多领域的基础和实务研究工作，为相关领域的政策制定和行业发展提供资源借鉴和参考。连续 9 年撰写和出版《中国非寿险市场发展研究报告》，连续参与中国保险学会《中国风险管理报告》主报告的研究工作，参与中国人民银行《中国农村金融服务报告》编写工作。与北京师范大学联合开展 2013—2015 年国家发改委卫星及应用产业发展专项“基于国产卫星的农业保险精确承保与快速理赔综合服务平台与应用示范”

项目，推动农业保险经营模式转变，促进农业遥感和综合减灾信息产品服务的产业化进程。设立灾害研究基金，资助和鼓励相关研究机构、高校科研人员及学生开展灾害与保险相关研究。



向农户演示利用卫星遥测农田面积的过程

《金融支持新型农业经营主体共同行动计划》

2015 年，人保财险联合农业部、财政部、人民银行、银监会、保监会等部委和其他 10 家金融保险机构，联合发布了《金融支持新型农业经营主体共同行动计划》，面向新型经营主体提供农业产业链保险服务，设计涵盖农产品生产、加工、储存、流通、贸易全过程的组合保险产品，在此基础上推进涉农保险与涉农信贷联动。

我们积极参加国内外同业交流活动，及时追踪全球保险业发展动态，加强与战略合作伙伴沟通互动，在产品的设计、资金投放、公司管理等层面不断吸收和借鉴优秀经验，密切合作联系。与 AIG、南非和德、Marsh、Willis、AON 等国际机构保持密切沟通，

持续加大对海外业务合作渠道的维护力度。联合 AIG、Marsh 举办“一带一路”国家投资机遇与风险管理研讨会，联合南非和德举办“非洲投资与发展机遇、风险及风险管理研讨会”，与 AON 联合举办 PICC 海外业务培训会，合作范围和内涵不断扩大。

中国人民保险集团参加的部分行业组织（排名不分先后）

日内瓦协会	中国保险资产管理业协会
国际保险监督官协会	中国国际另类投资协会
全球企业法律顾问协会	中国证券业协会
亚非保险人和再保险人协会	中国证券投资基金业协会
公认反洗钱师协会	中国人力资源社会保障理事会
中国保险学会	中国劳动保障全国理事会
中国保险行业协会	中国海商法协会
中国保险经纪行业协会	中国劳动学会
中国国际商会	中国国债协会
中国精算师协会	中华商标协会
中国银行间市场交易商协会	金融会计学会
中国内部审计协会	金融标准化技术委员会
中国监察协会金融分会	保险标准化技术委员会



对社会





对社会

我们持续关注人口老龄化、社会医疗保障、三农等热点问题，积极参与构建多层次社会保障体系，不断创新保险机制服务社会管理，服务支农惠农、普惠金融及国家重大发展战略。帮助受灾贫困地区居民重建家园，关注特定利益群体，传递公益精神。

相关方期望

- 参与多层次社会保障体系、多支柱养老体系建设
- 服务社会管理
- 迅速的重大灾害响应机制
- 保障特定群体利益
- 推动农业保险升级扩面，助力经济转型
- 广泛的扶贫帮困及公益行动

我们的行动 (2015)

- 扎实诚信开展大病保险经办服务
- 开发健康险税优产品，提供健康管理综合服务
- 整合养老资源，探索医养结合养老模式
- 升级“三农”保险，打造农险信息平台
- 推广责任险、治安险等险种，服务平安社会建设
- 大力发展普惠金融，支农支小
- 服务“一带一路”等国家重点发展战略
- 主导参与宁波等地巨灾保险试点项目
- 积极开展天津爆炸等事故的理赔救助工作
- 拓展军队保险业务
- 开展精准扶贫
- 推动“母亲健康快车”等公益品牌活动

我们将努力 (2016)

- 不断提升“三农”保险服务能力
- 发挥协同效应，服务国家治理体系与供给侧改革
- 整合人身险资源，提升健康管理专业水平
- 整合年金业务资源，服务国家养老保险制度改革落地
- 加快推进税优健康保险产品发展
- 加快发展再保险，服务企业“走出去”战略
- 服务普惠金融
- 创新保险资金运用模式，在支持实体经济发展中拓展投资领域

积极参与多层次社会保障体系建设，服务健康中国战略实施

我们积极创新养老保险产品服务。拓展商业补充养老保险业务，将个人储蓄性养老保险作为个险渠道的主打产品之一，不断优化升级。积极发展独生子女家庭保障计划，人保财险签单北京密云县计划生育家庭保险、上海杨浦区独居老人保险等多个统保项目，人保寿险通过新开发的团体终身重疾产品，形成以家庭成员为投保主体的小团单业务方案，为独生子女家庭提供更多保险保障服务。探索投资养老商业地产项目，推进养老地产与保险产品的有效对接，满足多层次养老需求。加快发展养老机构综合责任险，已覆盖全国 28 个省（区、市），2015 年承担责任限额 317 亿元。

我们主动对接国家健康养老政策要求，加快整合集团健康养老业务资源，深度参与健康服务产业链整合。把握企业年金扩容、职业年金起步机遇，积极推进设立养老金管理公司。通过直接股权投资、间接股权投资、股权投资计划、战略合作等形式，支持国家大健康产业的发展和医疗保障体系的完善。

我们提供多样化的健康保障和健康管理服务。持续推进健康档案建设，通过个人健康问卷、健康体检、电子病历等途径，为 455 万余名客户建立健康档案，服务覆盖面进一步扩大。人保健康以“人民医院+N 个定点医院”为依托，打造客户可信赖的“健康管家”；依托医疗资源，开展预约挂号、绿色通道等就医服

务 1.4 万余人次，为客户提供体检筛查、健康评估等服务 309 万人次。加快推进健康管理中心建设，在北京、辽宁、天津、陕西、山西、江苏等地建设健康管理中心。积极搭建海外高端医疗服务网络，为客户提供全球救援和境外就医服务通道。

签约三甲医院 **535** 家
签约副主任医师以上专家 **2084** 名

有效发挥保险社会管理功能，服务完善社会治理体系

我们创新公共服务供给方式，提升公共服务资源的配置效能。在城乡居民大病保险、特困人群医疗救助、护理保险、基本医保经办、基本公共卫生服务等方面，致力于为政府和民众提供“保障水平更高、风险管控更强、运营成本更低、服务质量更优”的医保管理解决方案。在“平谷模式”、“太仓模式”等模式基础上，探索出“新余模式”、“红河经验”等新典范，创新推动国家医改进程。在安徽，率先实现商业保险一体化经办“基本医保+大病保险”，在参与国家深化医改综合试点方面取得重要进展。

在青岛，承办的长期医疗护理保险项目荣获年度中国政府创新最高奖——“最佳实践奖”。2015 年，共支付大病保险赔款 91.98 亿元，覆盖 28 个省（自治区和直辖市）211 个地市，服务人群超过 3.5 亿人次。

支付大病保险赔款 **91.98** 亿元
服务人群超过 **3.5** 亿人次

我们大力推进社区综合保险和治安家财险发展，服务平安社会建设。制定持续推动家财险战略发展实施意见，进一步加大对社区综合保险和治安家财险业务发展的倾斜政策。与各级政府加强沟通合作，在各地积极发展社区综合保险，治安保险扩大至 20 个省（市、区），有效调动各方积极性，形成共同维护基层社会稳定的合力。与此同时，积极开展保安服务产业链整合研究工作，探索通过股权投资、战略合作等方式参与保安服务产业，开辟治安保险发展新空间，为社会和谐稳定提供支持。



与当地综治办人员联合开展治安险宣传

我们积极发挥责任保险化解社会矛盾纠纷的功能作用，开发适应地方保障和改善民生的保险产品，降低政府处理社会风险事故成本，保障人民群众合法权益。2015 年，责任险保费收入 116.05 亿元，同比增长 14.9%，保险保障额度 33.8 万亿元。在北京，推广政府救助责任险，协助政府用财政小资金化解社会大矛盾；配合政府在预防接种异常反应补偿中试点引入商业保险机制，开发预防接种异常反应保险产品。在青岛、湖北、浙江、河北等地，推广精神病人监护人责任险，将弱势群体监护与政府管理、社会救济有机结合，2015 年承担责任限额近 3 亿元。在湖北宜昌、湖南衡阳，由社保部门以社保结余向商业保险公司购买保险，企业获得补充工伤保障。配合安全生产管理部门，为 8.7 万余家企业提供安全生产责任险服务，承担责任限额 3964 亿元。2015 年，人保财险在全国所有省（区、市）均开展了医疗责任保险业务，覆盖 200 多个地、市、州的 3000 多家医疗机构，投保医疗机构从三级医院延伸到乡村卫生院，提供责任限额 253 亿元。



与地方政府签署食品安全责任保险合作协议，将当地全镇所辖范围农村聚餐纳入食品安全责任保险体系

责任险保险保障额度 **33.8** 万亿元

安全生产责任险
承担责任限额 **3964** 亿元

医疗责任险
承担责任限额 **253** 亿元

发挥经济补偿作用，服务完善灾害防范救助体系

我们积极支持抗灾救灾工作，开辟绿色服务通道，及时对外发布服务承诺，高效开展理赔服务，支持受灾地区灾后重建，稳定灾区群众生产生活。积极应对东北、华北地区农业夏秋大面积旱灾以及“苏迪罗”、“彩虹”、“灿鸿”等多个台风灾害；及时妥善处理“东方之星”客轮倾覆案，全部赔付完成，得到政府高度肯定；及时妥善应对“8·12 天津滨海新区爆炸案”、上海外滩踩踏事件等重大事件及深圳光明新区山体滑坡等自然灾害。2015 年，人保财险处理各类赔案 2575 万件，累计支付赔款 1486 亿元。



西藏 4·25 地震后，第一时间赴受灾地区现场查勘定损



向湛江市提供价值 1000 万元的救灾复产物资

积极应对“8·12 天津滨海新区爆炸案”

2015 年 8 月 12 日 23 时 30 分许，天津滨海新区瑞海公司危险品仓库发生爆炸。中国人民保险集团第一时间启动重大突发事件应急响应机制，旗下人保财险、人保健康、人保寿险迅速部署落实，派工作组赶赴现场，全力开展客户排查和理赔救助服务。此次事件涉及险种多，保单多，主体多。人保财险第一时间跨区调度深圳、广州、广西、北京、大连、厦门等十余家分公司专家，与天津分公司共同成立了成品车、企财险、货运险、车险等 10 余个专项工作组，有效推进大灾理赔工作。人保寿险天津分公司专项工作组人员于第一时间赶到现场，受理出险报案以及理赔咨询服务。人保健康天津分公司承保了天津市的全民意外伤害保险，客户总数超过 312 万人，其中，滨海新区参保人员为 50 万人。为参保人员提供意外伤害保险，保险金额 5 万元，意外伤害医疗保险金额 27.94 万元。



基层员工身着防化服对事故区域企业出险情况进行排查



启用无人机对受灾最为严重的核心区域进行高空勘察作业

我们创新性探索以市场化机制应对灾害事故风险，丰富灾害事故补偿渠道，分担政府财政的灾害损失补偿压力。主导参与宁波等地巨灾保险试点项目，根据地方灾害风险与经济发展特点，探索建立多层次风险分担机制，寻求针对滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等灾害的有效保障模式。在四川、广东、河北、云南、上海等地积极推进地方性巨灾保险的试点方案制定、条款开发、定价测算以及系统开发等工作。推动巨灾再保险体系建设，建立全面巨灾风险再保险保障框架，牵头发起成立城乡居民住宅地震巨灾保险共同体、中国农业保险再保险共同体，聚行业之力建设中国巨灾风险分散机制。



四川城乡居民住房地震保险首张保单签约现场

服务强农惠农富农，推动农业保险升级扩面

我们把握新常态下城乡协调发展机遇，加强创新实践，推进农业保险升级扩面。2015年，实现农业保险保费收入189.4亿元，同比增长10.5%，市场份额50.3%，继续保持市场主导地位。其中，承保农田5.87亿亩、生猪及能繁母猪9727万头、森林12.54亿亩，为1.22亿户次农民提供农业风险保障1.07万亿元，有力支持了地方和农民恢复生产生活。



迅速应对小麦大面积火灾事故

我们着眼于服务农业现代化，强化惠农政策落地生根。持续推进创新型农业保险发展，已在20个省（区、市）开发推出创新型农险产品58个。在大连实现“期货+保险”的农产品期货价格保险第一单；在内蒙古为2家牧场的20万只肉羊提供2500万元的天气指数保险保障，填补了我国草原牧区天气指数保险产品空白；在吉林推出土地收益贷款保证保险，支持农户、家庭农场和专业合作社获得贷款854.79万元，农民贷款放大效应约为70倍。因地制宜发展

地方特色农业保险，积极支持农业互助合作保险发展，与中国种子协会组织召开座谈会，大力推动中央制种保险保费补贴政策落地；与中国渔业互保协会合作，大力推动水产养殖保险，补齐渔业保险发展短板；在浙江、云南等地积极开展茶叶保险，为农民增收注入“正能量”。

我们持续加强农网建设，厚植基层服务资源。健全农业保险服务体系，全面打通保险服务农民“最后一公里”，搭建“中心辐射、村级延伸”的农村网点布局，成为我国农村机构网络覆盖最广、“三农”保险服务人员最多的保险企业。2015年，三农保险服务部（站）3万余个，覆盖96.3%的乡镇、56%的行政村。持续推进三农营销服务部标准化建设，开展为三农保险基层服务网点配置专用服务车工作，强化农网培训，全年农网培训人数达11.6万人次，有力提升了农险响应速度和服务能力。开展农险综合信息平台项目建设，扩大无人机航空遥感项目县域试点工作，推动RFID、DNA等识别技术在养殖险业务中的应用，提升农险专业化、精细化管理水平。



地方政府向人保财险基层公司授予金融（保险）服务站牌照

我们积极参与社会管理创新，不断拓展“三农”保险广度和深度。升级换代面向农民的养老健康保险，人保寿险推出“惠民福寿”养老保险，以低廉的价格和确定的养老收益为农民提供养老保障；人保健康改版升级个人医疗保险产品，区分有无社保人群，开发保障范围广、保障额度高的个人医疗险产品，助力解决农村因病致贫、因病返贫问题。积极发展农村小额人身保险，为广大县域及农村地区居民提供高保额、低保费的保险组合产品。

我们不断丰富“三农”服务方式和手段，构建农村金融服务链。借助合作伙伴渠道布局农村保险市场，与京东金融签署关于农村市场相关产品合作协议，将互联网保险产品下沉至村级单位。与中华全国供销合作总社合作，在山东积极探索土地托管补充商业保险，在河北大力推动农网共建和队伍共享，形成互利共赢的良好局面。与爱种网、奇虎360等互联网企业开展“互联网+农业保险”项目合作。通过构建保险、助贷机构、银行三方合作模式，稳步推进支农支小融资项目，实现保险资金直接服务“三农”的首创之举，累计为农户及小微企业提供1448笔共计6313万元贷款资金。

与农业银行开展“三农”专项合作

我们把深化与农业银行合作作为构建农村金融服务链的重要手段。一是开展综合金融服务领域的合作，在四川和安徽两省试点开展农村网点共建，填补偏远地区金融服务空白；二是开展创新型农业保险领域的合作，在内蒙古构建“综合产值保险+信贷支持”模式，在山东推出“新型养殖保险+动物资产抵押”贷款模式，有效缓解“三农”融资难问题；三是开展信用保险领域合作，在青岛试点探索为农业龙头企业及其下游客户供应链融资一揽子服务。

服务经济转型，支持促进经济提质增效升级

我们积极探索保险资金支持实体经济发展的新途径和新模式，支持国家重大基础设施建设和实体经济发展。承保工程险重大项目，包括首席承保首都第二机场建设工程、川藏线拉萨至林芝段、南昌至赣州铁路客运专线、苏洼龙水电站工程、西气东输三线中段输气管道工程、金沙江下游巨型水电工程、云南省蒙文砚、嵩昆、宣曲高速公路工程等重大项目，独家承保或主承保亚太9号及老挝星1号通信卫星发射项目。在宁波，成立东海航运保险股份有限公司，主动对接服务国家“一带一路”战略，在传统船舶、货运保险基础上，研发更加丰富的航运、物流及其他高附加值的航运保险产品，发展一体化集成化的物流、供应链保险业务。

我们注重发挥保险公司的机构投资者作用，促进资本市场协调发展。在股权投资方面，顺利完成中国石化混合所有制改革、中国铁建、国家集成电路和招商局轮船股份股权投资计划，通过发行“蚂蚁金服股权投资计划”，募集资金9亿元入股蚂蚁金服。在基础设施债权计划方面，分别针对天津、湖南和深圳的棚户区改造和旧城改造项目设计发行了3只债权投资计划，并通过发行中航国际不动产、甘肃交通、湖南城陵矶港综合物流、同发东周密煤矿和海西开发债权投资计划等，支持中西部地区基础设施建设。开发以金融租赁资产为基础资产的资产支持计划以及“安心”系列产品等。参与发起设立中证增信等资本市场功能性投资平台，参与资本市场增信体系建设。

我们充分发挥保险资金长期投资的独特优势，为小微企业、双创企业提供资金支持。针对小微企业面临的融资难题以及风险分散、抗风险能力弱的特点，通过“规模化对接、专业化经营、集约化管理”，



吴焰董事长（右二）到秦山核电开展大客户拜访



逐步形成具有人保特色的小微企业服务模式，全年为企业累计提供保险保障金额719.77亿元。在传统保险产品和信贷保险产品两个领域先后开发了16款中小微企业保险专属产品，其中，在传统保险领域，开发完成创业保、创富保、金福保、安业保、安福保、关爱无忧等一系列针对中小企业的专属保险产品，建立起包括框架产品、定额产品、网销产品、渠道产品、行业定制产品在多纬度立体化的产品保障体系，满足不同规模企业客户的保险需求。在信贷保险领域，开发了多款全国版和地方版的短期贷款保证保险，并开发报备了多款多年期产品，为中小企业提供丰富的信贷类保险选择。普惠金融稳步推进，探索支农支小新模式，惠及中小微企业、个体工商户和农户超过2.3万户。

推进普惠金融——支农支小试点业务

保险业内首款支农支小融资业务资管产品——中国人保支农支小专属资管产品2015年发行0.75亿元。在保监会大力支持下，我们与多家助贷机构合作，运用助贷、债权投资计划、资产支持计划、股债结合基金等方式，发起设立普惠金融产品5项，计划投资金额34亿。2015年12月末中国保监会批准中国人保开展业务试点，试点规模为50亿元。中国人保实际发放贷款约4亿元，支持中小微企业、个体工商户和农户超过2.3万户，未发生一笔逾期，完成内部决策程序的项目近40亿元。通过引入专业助贷机构，创新产品品种和交易结构，在风险可控的前提下，以较低的融资成本助力农业、小微企业成长，并协同保险主业发展。

我们积极创新风险管理服务提供方式，推动产业转型升级。服务国家重大技术装备创新，大力推进首台（套）重大技术装备综合保险发展。携手行业与中国电信、中国联通、优刻得、万国数据等四大云服务商推出专门针对云计算的专用保险产品——“云保险”，化解云服务商与云用户的经济纠纷。接受国家知识产权局独家委托开展专利保险试点工作，与劳合社保险中国及TMK共同开发知识产权保险产品，促进科技成果产业化。积极发展文化体育产业保险，成功护航第53届世界乒乓球锦标赛、国际铁人三项世界杯赛、

全国马拉松锦标赛等大型赛事。针对网络科技、生命科技、光伏产业和汽车产业等新兴领域行业，加强与三星火灾、丘博等外部专业机构的合作，联合开发个人信息泄露责任保险、生命科技产品完工保险、太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险和家用汽车产品三包质量保证保险等保险产品。全年累计为科技企业提供保险保障金额1345.59亿元，为文化企业提供保险保障金额294.08亿元，为2822件专利提供风险保障25.05亿元。

首台（套）重大技术装备综合保险

首台（套）重大技术装备是指经过自主创新，其品种、规格或技术参数等有重大突破，具有自主知识产权但尚未取得市场业绩的首台（套）或首批次的装备、系统和核心部件。2015年，国家财政部、工信部、保监会联合推出首台（套）重大技术装备综合保险补偿机制，由中央财政给予保费补贴，鼓励装备制造企业和保险公司利用政策优势积极开展首台套重大技术装备保险补偿机制试点工作。首台（套）重大技术装备保险是继农业保险之后，中央财政首次对工业领域实行保费补贴，也是中央财政采取保费补贴方式支持的第二大类保险险种，采取生产方投保，购买方受益的做法，打破了传统的“谁投保谁受益”的保险补偿模式。在保监会指导下，保险行业成立了首台（套）重大技术装备保险共保体并选定人保财险为首席承保人。2015年，共保体共承保96台（套）国产重大技术装备，为装备制造业提供风险保障142亿元，中央财政累计投入3.14亿元，为用户订购、使用国产重大技术装备的风险控制和分担上做出了重要的制度性安排。

我们不断加大支持企业“走出去”的力度，为对外贸易与海外投资保驾护航。入驻厦门自贸实验区，设立“厦门自贸区人保财险创新业务消费者保障基金”，为自贸区建设和实体经济发展提供全方位保险配套服务。努力扩大出口信用保险及出口产品质量保证保险覆盖面，帮助我国企业提高抵御国际市场风险的能力。2015年出口信用保险实现保费收入2.86亿元，承担风险责任约1400亿元。积极为中国企业海外项目外派工作人员提供包含紧急救援服务的人身意外和医疗保险保障。为中资海外企业提供工程项目风险保障和财产风险保障，主承保中国交建海外工程险统括项目、中哈天然气管道财产险项目、中缅油气管道财产险项目等国家标志性海外

项目，成功拓展肯尼亚蒙内铁路、刚果（布）布拉柴维尔高架桥、多哥一号公路等多个大型新建项目。



由人保财险承保建筑工程一切险的援厄立特里亚中非友好小学项目移交仪式

关注特定利益群体，切实保障人民福祉

我们认真贯彻落实中央关于推进商业保险服务军队建设的部署，在服务军队保障社会化方面做出新的探索和实践。在业内首家专设军队保险部门，加快拓展军队保险业务。深化军队保险业务发展模式探索，响应客户需求，着力打造军队保险专属产品方案，为其制定车辆保险、医院医疗责任保险、家庭财产保险及商业医疗保险等专属保险服务方案。

我们关注弱势群体和低收入人群，围绕健康和就业等方面提供保险保障。在江苏、深圳等地，通过当地残联及其下设机构承保残疾人保障项目，已累计实现保费300余万元，服务人群超10万余人。在武汉，开展“就业贷”贷款保证保险业务合作创新，携手政府、专业中介、银行扶持下岗再就业人员。在新疆，为40万低保人员构建补充医疗保障，创新形成对弱势群体救助的补充医疗保险“和田模式”，

在不增加政府和居民支出的情况下实现救助范围的翻番。2015年，人保健康针对特困人群、低保设立医疗救助项目15个，覆盖4个省（自治区、直辖市、计划单列市）的5个地市。

我们关注老年人合法权益保障，大力发展面向老年群体的保险产品。面对老龄化加速的趋势，开发“夕阳红老年防癌疾病保险”、“金色重阳”老年专属产品组合，满足老年人疾病、意外保障需求。积极探索对失独失能老人保障新模式，为独居、日托、养老机构老年人等提供意外险风险保障服务。在北京，推广面向失独家庭的“暖心计划”，提供包含养老、疾病身故、意外伤残、女性重疾等一揽子保险的保险保障服务。在江苏泰州，推广面向老年群体的“牵手夕阳”项目，提供包含各类意外保险的保险保障服务。

“安康计划”和“暖心计划”

人保寿险与北京市计划生育协会合作开展的“安康计划”旨在提高计划生育家庭安全保险保障意识的同时，提供基础意外伤害保险保障；“暖心计划”是对已经遭遇不幸的失独家庭提供包括养老金、重大疾病、医疗、身故丧葬和意外伤害多个方面的保障服务。“安康计划”和“暖心计划”的实施，发挥了抵御风险、缓解矛盾和服务民生的作用，实现了百姓、政府和保险公司的三方共赢，切实为计划生育家庭和失独家庭的养老、医疗提供了有力保障。

“心系老年，幸福夕阳”关爱工程

“心系老年，幸福夕阳”关爱工程是人保寿险与北京市海淀区民政局联合推出的全国第一个政府主导、以服务为产品的养老护理险，是新形势下增强社会管理和效应工作模式的一次创新。该项目通过对失能老年人的护理需求进行评估分级，实施不同等级的支付或补贴额度，设立相应的支付项目、支付比例，重点解决失能老人的医疗护理问题。通过引入商业保险，借助市场运作优势，为失能老人提供长期护理保障，推动政策性长期护理保险制度的建立健全，深化对失能老年群体的生活关怀和人文关怀，进一步落实和完善对特殊人群的关爱政策和服务。

我们关注女性群体的特殊需求，针对社会关注的女性宫颈癌保障问题，专门开发设计了国内首款女性宫颈癌特定疾病保险——美丽一生女性宫颈癌特定疾病保障计划。该产品运用国际领先的基因检测技术——国内唯一可采用“自取样”操作的DNA检测技术，可以做到受检者足不出户完成取样，将检测报告直接反馈给受检客户，有效保护受检客户隐私，是涵盖癌前筛查及肿瘤治疗全过程、多触点的专业健康保险产品。自项目承保以来，累计实现保费收入近200万元，服务人群近3万人。

我们联合中国儿童基金会“中国儿童保险专项基金”，开展“孤儿保障大行动”。每捐50元善款即可为一名未成年孤儿或贫困儿童提供一年期，保障额度为10万元，全面覆盖12种少年儿童常发重大疾病的公益保险。该项目开创性地将慈善与保险相结合，

设计开发针对儿童重大疾病的专项公益保险，为全国57万多名孤儿的大病医疗救助提供全新机制的保障，大大提高了对患病孤儿的医疗救助力度，是运用保险这一市场化手段建立慈善救助的新模式。该项目获得中国公益慈善领域的最高奖项——“中华慈善奖”。



扶弱济困，坚持传递社会公益力量

我们不断创新保险机制精准扶贫，增强贫困群体再发展能力。通过发挥保障功能和增信优势，撬动信贷资金，有效缓解贫困群体借款难问题，创造有利于“造血式”扶贫的金融环境，提升金融资源配置效能，支持贫困地区特色产业和优势产业发展。在广东，探索

出粤东西北振兴发展股权基金模式，通过加大对欠发达地区基础设施建设的金融支持力度，促进地方政府投融资机制创新，支持欠发达地区基础设施建设，增强欠发达地区发展后劲。

河北省阜平积极探索“保险+贷款”的金融扶贫模式

人保财险积极参与制度设计，完善县乡村三级金融服务网络，与阜平县地方政府采用“联办共保”的农业保险经营模式，开发推广特色产业保险和成本价格损失保险，通过扶贫专项资金直接补贴贫困农户购买农业保险，有效发挥传统扶贫资金以小撬大、定向保障的作用，增强扶贫对象的“造血能力”，成为阜平促进农业产业发展、实施精准扶贫的助推器。2014—2015年，阜平金融扶贫示范县综合保险项目累计提供风险保障152亿元。其中专为阜平县开发的6款特色农险覆盖县域5.9万农户，农户平安险已覆盖全县。截至2015年，该县大枣、核桃种植规模比2012年分别增加2.5万亩、5.37万亩，肉牛肉羊饲养量比2012年增加3600头、14.5万只，“两种两养”共计增收6700万元以上；贫困人口从2012年的10.8万人减少到7.05万人。

云南昭通积极探索服务特困人群扶贫的新途径

人保健康与云南昭通市政府合作开展民政医疗救助补充保险，利用民政医疗救助基金全额出资，为城乡低保、农村五保、重点优抚对象购买商业团体补充医疗保险，建立起“基本医疗保险+民政救助医疗补充保险+民政二次救助”三层保障的民政医疗救助体系。2015年，昭通市民政局对符合条件人员实施“一站式”救助120049人次，支出资金4223.88万元。2012—2015年，累计救助30.15万人次，累计赔付12148.29万元，有效保障特困群众看得起病、住得起院，增强了特困群众、弱势群体治疗疾病和抵御风险的能力。国务院副总理汪洋专门批示：“瞄准建档立卡贫困人口，发挥保险作用，仍然大有作为。如何推广先进经验，贯彻好中央扶贫开发会议精神，希望继续努力”。

我们广泛开展保险知识宣传活动，提升人民群众的风险管理意识。在全国保险公众宣传日，举办“关注行车安全，人保为您护航”客户体验活动，普及保险理念，强化行车安全和保险知识。举办以“智慧保险·我创造”为主题的“第三届电商保险大学生创意设计大赛”，探索未来客户群的保险需求，并将互联网保险概念深植于新生代客户群体中。为

新疆选派的36位干部举办宏观经济、保险政策以及管理实务等培训，支持边疆地区风险管理事业发展。作为全国妇联“全国农村妇女‘两癌’筛查宣教活动”唯一支持单位，通过“两癌”筛查项目健康大课堂暨千村课堂活动等方式，提高农村妇女对健康知识的认知度。在新疆，连续七年联合乌鲁木齐市第一人民医院举办“关爱健康、走进农牧区”大型义诊。



“7·8全国保险公众宣传日”互动体验环节



“人保在行动”公益系列活动之“小小消防员活动”



第三届电商保险大学生创意设计大赛



“2015·中国人民保险助学公益行暨国学希望教室”活动

我们致力于多种形式开展慈善公益活动，积极回馈社会，传递公益力量。向北京圆明园遗址保护基金会捐赠人民币800万元，设立圆明园流散文物专项保护基金，支持开展“圆明园海内外流散文物及文献数据库建设项目”。出资180万元援助西藏自治区党政领导干部金融保险知识培训、西藏自治区保险行业强基惠民与对口扶贫工作等公益项目，并与西藏自治区民政厅签订项目捐赠协议，完成西藏五保集中供养援建项目变更工作，援助边远民族地区建设。开展“2015·中国人民保险助学公益行暨国学希望教室”活动，出资200万元为全国100所贫困乡村小学的10000名学生赠送国学书籍和运动服、足球、篮球等助学用品，满足部分农村学校青少年对国学知识的渴求和体育装备需要，填补农村国学教育空白。向粤西地区遭受台风“彩虹”重创的茂名市政府捐赠12架喷洒农药无人机及300吨化肥，帮助受灾群众尽快恢复生产。设立“医学助学金”，帮助贫困学子完成学业；启动“抗震救灾武警官兵专项计划”，为参与抗震救灾的武警官兵提供保险保障。

“母亲健康快车”

自 2013 年以来，我们与中国妇女发展基金会合作，分三个批次向新疆捐赠总计 88 辆“母亲健康快车”，总金额达 1340 万元，实现捐赠车辆对全疆 88 个县级妇幼保健院的全覆盖。截至 2015 年底，此前投入使用的 88 辆车累计开展健康普查、义诊咨询、知识培训等近 85 万人次，紧急救助孕产妇及重症患者 14971 人，运送孕产妇 3845 人，发放药品价值近 145 万元，被新疆各族妇女姐妹们亲切地称为“健康车”、“平安车”和“幸福车”。该项目有效改善了新疆基层妇幼保健院医疗卫生设施和医疗卫生条件，提升了妇女儿童健康卫生水平，推动了少数民族地区妇女与儿童健康事业的进步，公司因此荣获“十大关爱女性企业”奖。



一位 21 岁的维族妇女大年初一要生第二胎。打个电话，健康快车将她迅速送往县妇幼保健院，2 小时后，顺利生产。看到怀中的小宝宝正在健康成长，宝妈脸上洋溢着幸福的笑容。



一位中年妇女，在快车下乡服务时体检出子宫有瘤，经救治，痊愈。她流着泪说：感谢母亲健康快车，要不然，我就不会站在这里了，我要好好活着，帮助邻里。最后，这位蒙古族农村妇女说了一句充满诗意的话，她说：有生命才能看到世界。

我们广泛开展志愿服务活动，组织广大员工为有特殊困难以及需要帮助的社会公众提供志愿服务。落实“扶贫济困，扶弱助残”要求，积极参与中央金融团工委金融青年阳光助残“五个一”行动，通过“建立一套温馨服务标准，编写一套无障碍交流手册，设立一个爱心服务窗口，打造一支爱心服务队伍，开展一小时阳光服务”为广大残疾人提供高效、便捷的保险金融服务。在徐州，通过驻点帮扶形式，定期探望先天失聪儿童、脑瘫儿童，为他们送去生活必需品和玩具，手把手教孩子们做手工艺品。在嘉兴，成立义工社，与失独老人结对，定期走访看望失独老人，并联合公司客户共同参与结对、公益活动中来。



在养老机构开展“送健康、送欢乐、送安全”系列活动

人保财险大连市西岗爱心志愿者团队

成立于 2012 年，以人保财险大连市西岗公司党员、团员、青年志愿者为主，现已成为招募大连市人保财险公司及金融各界志愿者 300 多人的志愿者义工团队，志愿者义工服务 3000 多小时，志愿者参加公益活动 1200 人次。主要活动：

- 爱浪行动—小图书室
为大连市北部山区庄河贫困农村小学募捐 4800 册图书，为隋屯小学和崔店小学建立图书室，每班设图书角。
- 爱言行动—城市图展
宣传公益理念，引导和招募志愿者活动，举办各类图片展 45 场。
- 爱苗行动—我要上学
捐助贫困孩子 380 人次，连续三年一对一捐助 46 人，发放爱心助学款总计 85350 元。
- 爱风行动—第二课堂
组织出国留学生利用回国假期为贫困孩子们补习英语 15 天，组织国家级心理咨询师开展心理卫生大型辅导课两期。
- 爱乐行动—捐赠文具物品
向贫困孩子们发放捐助暖冬大礼包，包括小学习桌、护眼灯、文具、冲锋衣、登山鞋、运动鞋、加厚棉袜、电热暖气等学习生活用品达 22 万多元，开展公益活动 18 场。
- 爱播行动—志愿者培训
开展志愿者线上线下各种培训学习活动 25 场，代表人保财险大连市全体志愿者走进人民电台直播间宣传团队公益理念，获得社会爱心人士的好评。



对环境





对环境

我们致力于推动绿色金融服务建设，创新绿色保险，开展绿色投资，为低碳环保产业发展、传统企业节能改造和环境污染治理等提供保险金融支持和风险管理评估，将绿色环保理念融入公司日常经营管理，从自身做起，促进社会的可持续发展。

相关方期望

- 绿色金融保险产品服务
- 绿色运营
- 绿色公益活动

我们的行动 (2015)

- 开发并推广环境污染责任险
- 开展企业生产风险评估咨询工作
- 加大森林保险创新力度
- 支持绿色环保型项目投资
- 推行电子化平台建设
- 日常经营倡导绿色环保理念
- 开展绿色公益捐赠

我们将努力 (2016)

- 优化升级绿色保险产品服务
- 协助客户开展风险评估教育
- 加强对绿色环保型项目及基础设施的投资引导
- 全员倡导绿色环保理念

开发绿色保险产品

我们积极推广绿色保险产品，建设环境风险评估和管理体系，开展环境风险评估与咨询工作，服务生态文明建设。全年环境污染责任保险覆盖 30 多个省，累计为化工、重金属等行业 5000 多家企业提供 95 亿元的风险保障，积极建设环境风险分级和评估体系，帮助企业提升防灾防损能力。与中关村新华新能源产业研究院、电阳国际联合推出创新型能源综合保险项目“中国光伏电站综合风险保障计划”，整合保险、质量检测认证服务及开发、融资服务，破解分布式光伏发电融资难问题。联合清华大学联合发布业内首份《2014 年度中国企业环境风险报告——基于环境污染责任保险视角》。在吉林、青海、宁波等地，举办环境污染责任保险专题培训会，邀请环评专家为重点企业客户开展企业环境风险评估工作，协助企业降低环境风险。与全球产品安全检测和认证领域的领导者 UL 及中怡保险经纪公司联合举办“风电装备走向国际及海上风电项目风险研讨会”，就海上风电项目风险控制、国内风电制造企业出口保险等问题开展深入交流。

我们积极响应林业生产经营者风险管理及融资需求，加大对森林保险产品、模式和服务的创新力度。已在 27 个省份 29 家分公司启动中央财政补贴的政策性森林保险业务，以政策性公益林保险和商品林

保险为基础，试点开发林木价值保险产品、多年期保险产品，对于区域优势产业的苗木、经济林等，探索补充推出更具针对性的保险产品。因地制宜，探索森林保险“承保理赔到户”的实现方式，并积极参与森林保险防灾减灾体系建设。在集体林权改革深入推进形势下，根据各地林权抵押贷款业务快速发展的状况，积极推动商业性森林险的业务创新和市场开拓，保障林业再生产顺利进行、推动林业产业发展、促进林农效益持续增长，已有 27 家公司开办商业性森林保险业务。2015 年，共承保森林 12.54 亿亩，森林险保费收入 17.3 亿元，同比增长 6.03%，保险金额 7208 亿元。



2014 年度中国企业环境风险报告

引导绿色投资

我们充分发挥保险资金在资源配置中的作用，引导投资建设项目向绿色低碳环保项目过渡。大力拓展绿色投资，支持国家重点环保、绿色交通、绿色能源项目建设。关注清洁能源领域投资，直接或间接参与多个国家大型风电、水电项目的投资建设。通过发行贵阳地铁项目债权投资计划（二期），募集

14 亿元投资贵阳市地铁 1 号线建设；通过发行南昌轨道交通债权投资计划，募集 10 亿元，投资南昌轨道交通 1 号线一期项目；通过发行山东鲁信输气干线债权投资计划，募集 7 亿元支持山东液化天然气（LNG）输气干线一期、济青二线项目建设。

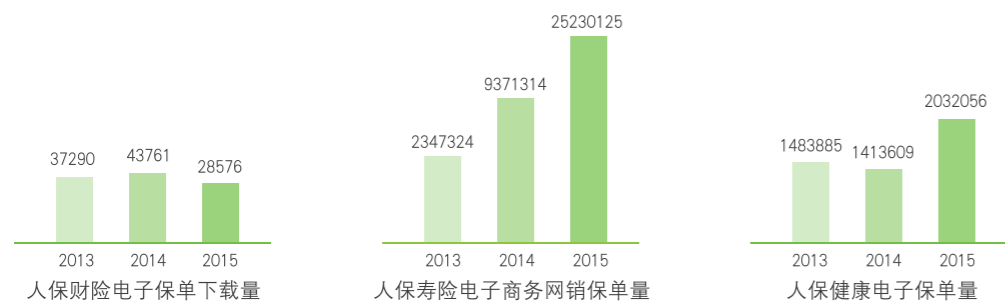
实行绿色办公

我们倡导绿色环保理念，鼓励员工在日常工作生活中践行绿色低碳理念。建设绿色职场，积极推行职场节能降耗管理，降低物业运营成本和水、电等资源的消耗。建立废旧办公设备分级循环处置体系，涉密类文件集中清收销毁，对于不能自行修理的项目委托具有专业资质的厂商修理，尽量做到环保节能，减少资源消耗。倡导绿色办公，积极推进各级分支机构提高办公自动化水平，建设 OA 系统、核心业务系统、运维管理平台、报表系统等电子化平台，实行无纸化办公，在提高办公效率的同时减少办公用纸消耗。鼓励召开视频或电话工作会议，减少因公务出差造成的碳排放和能耗。探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，减少纸质消耗。

树立绿色采购理念，设置功耗要求，优先选择低能耗设备型号，在把握采购产品性价比最优的前提下，重点关注环境友好产品。倡导员工绿色、环保出行。

我们持续推进电子化支持平台，着力打造电商电子化全流程的保险产品销售服务模式，有效提升保险技术服务水平，深入践行低碳环保金融理念。人保财险完成与北京市国税局电子发票服务平台正式对接，成功开具北京地区财产保险行业首张电子发票，成为目前国内唯一一家同时具备开具和接收电子发票的企业。

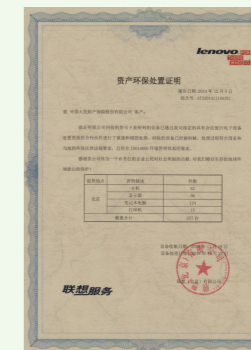
部分子公司电子保单数量（单位：份）



注 1：人保财险电子保单下载量指只有当客户下载保单时才会生成的电子保单。
 注 2：人保寿险电子保单量指网销电子保单量。
 注 3：人保健康电子保单量是通过网络平台（公司官网、银保通、第三方网销平台）销售和激活的所有保单数据。

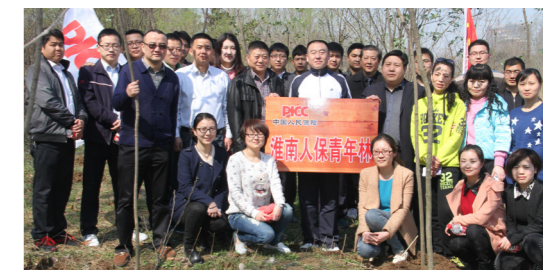
人保财险总部 IT 报废设备处理方式

对于无法维修或无维修价值的废旧电子设备，若处置不当会带来环境污染，人保财险总部委托具有相关资质的专业机构进行回收。因处理的废旧设备大部分由联想公司生产，经与联想公司商讨后，委托联想公司进行废旧设备处置，联想公司提供上门回收服务，通过硬盘现场打孔破坏方式对废旧设备进行数据安全处理，回收后按照国家环保标准进行无害化处置，并向公司出具绿色环保处置证明。



开展绿色公益活动

我们积极推广和宣传绿色环保理念，参与绿色公益活动，支持绿色公益事业。人保慈善基金会与亚太森林组织共同开展“中国人民保险碳汇林”公益项目，向亚太森林组织捐赠人民币 100 万元，用于支持和促进亚太区域森林恢复和可持续经营活动。客户节日期间，开展“绿聚人”公益在线促销活动，为每一张在线支付的直通车险订单向中国绿色碳汇基金会捐赠 1-2 元植树款，同时邀请客户一起植树。在辽宁，开展“助力公益、为爱心动”公益活动，通过“健康行·为爱行动”，将“微信运动”的步数兑换成一定金额的人民币捐献给公益项目，通过“积分圆梦·为爱行动”，将相应的银行卡积分转化为支持公益事业的资金。发动青年员工对老旧电脑重新调试组装，免费向广西贺州富川县城北镇六合村委会和广西贺州铺门镇福联小学捐赠笔记本电脑 17 台，向北京市房山区南窖乡成人学校捐赠台式电脑 12 台。



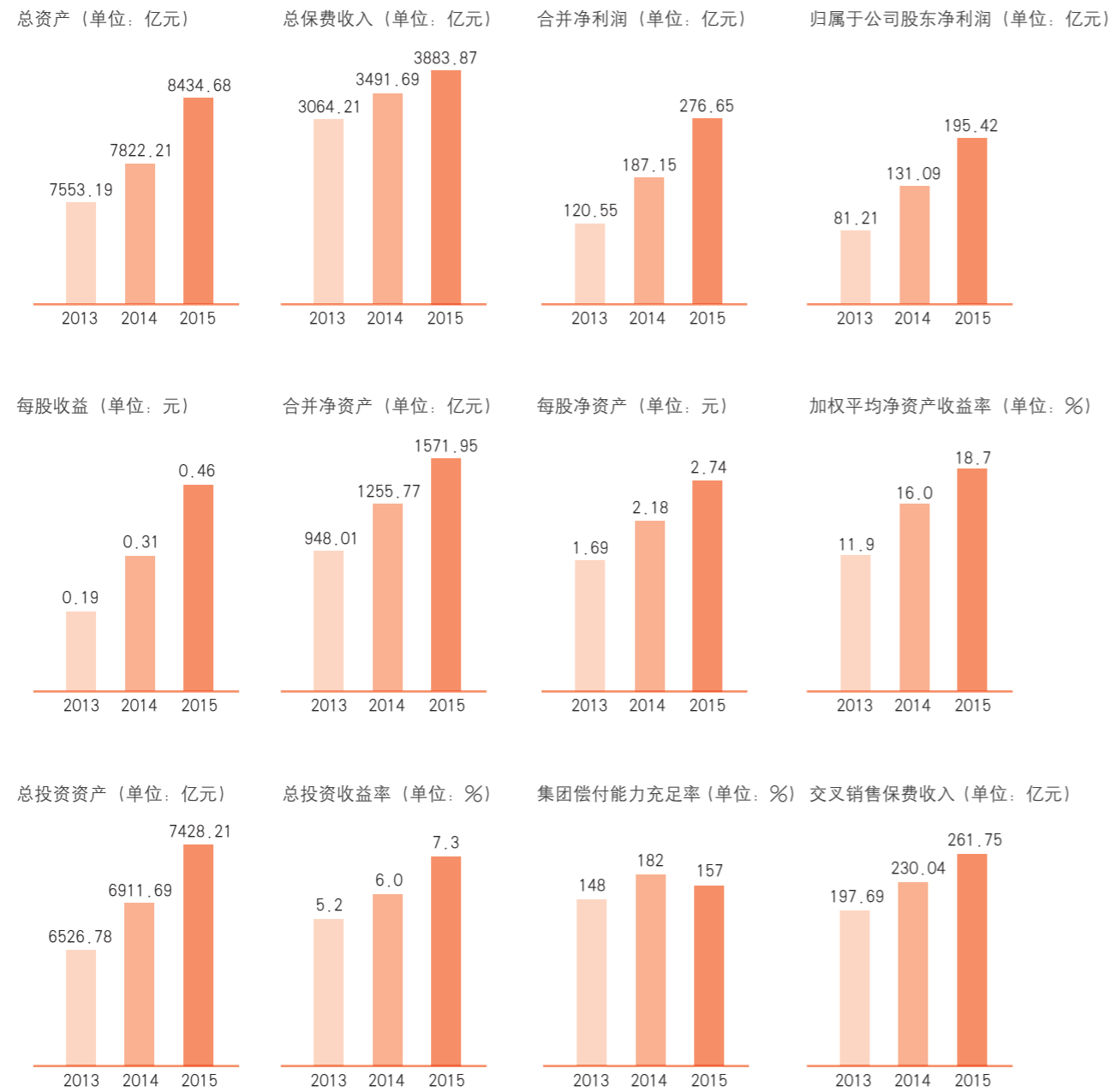
基层党建工作协调委员会创建“人保青年林”



在客户节举办“绿色骑行”活动

经济绩效

■ 集团主要财务数据



环境绩效

■ 排放物

我们通过召开远程会议，有效减少因公务出差行为造成的碳排放和能耗，推行无纸化办公和电子保单。在采购电脑、打印和复印设备时，优先选择能耗低的设备型号，降低碳排放量。针对日常运营产生的废纸、废旧电子设备，涉密类集中管理、统一销毁。针对非涉密文件办公用纸，回收循环利用。废旧的笔记本电脑设备数据根据利旧原则，通过专业数据擦除软件进行硬盘数据擦除后，捐献给相关对口援建单位；保留部分退还设备，作为短期借用设备使用；调拨部分退还设备到基层公司，用于培训基地建设。

2015年部分分子公司总部远程会议 (单位: 场次)

	人保财险	人保寿险	人保健康
总部视频会议	205	约100	199

2015年集团总部及部分分子公司日常经营电子化程度

	利用综合信息网处理的公文件数 (件)
集团总部	11386
人保财险	共推送待办4665.91万件，待办办结率99.04%，人均待办处理时间27.64小时
人保寿险	194365
人保健康	10515
人保资产	6807
人保投控	2531
人保资本	1467

注：除人保财险、人保寿险为全公司数据外，其他公司均为公司总部数据。

■ 资源使用

我们践行环境友好、绿色节能的运营管理，努力减少水、电、天然气等资源消耗。

2015年集团总部及部分分子公司总部办公区用电量

	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康
用电量 (千瓦时)	1007234.27	5354064.54	812521.33	247123
人均用电量 (千瓦时)	2877.81	4074.63	2462.19	735.49

■ 环境及天然资源

本公司开展的业务活动对环境及天然资源不造成重大影响。

社会绩效

■ 雇佣

我们坚持同工同酬，为员工提供平等的职业发展路径平台。认真贯彻执行国家有关劳动法律法规，为员工提供完善的福利待遇保障。公司现有的政策和雇佣合同中对可能对员工产生重大影响最短通知期限的相关要求与《劳动合同法》保持一致。

员工数量（按雇佣类型列示）（单位：人）



在岗员工净增人数变动情况（单位：人）

	2013	2014	2015
新进	13283	21670	38415
主动离职	3511	5773	5220
解雇	34	139	317
退休	1383	1766	1862
死亡	73	118	95
其他	812	997	1065

在岗员工文化结构（单位：人）

	2013	2014	2015
博士	224	238	244
硕士	4915	5653	6264
学士	50126	58406	73434
大专	38160	42399	55296
其他	14581	14187	15501

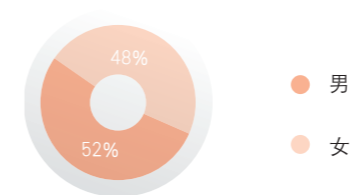
在岗员工性别构成（单位：人）

	2013	2014	2015
男	49498	58793	78263
女	58508	62049	72476

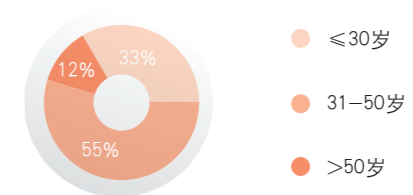
在岗员工年龄构成（单位：人）

	2013	2014	2015
≤30岁	27896	34471	50154
31岁-50岁	65763	69713	82675
>50岁	14347	16699	17910

2015年在岗员工性别构成



2015年在岗员工年龄构成



员工成本（包括董事及监事薪酬）（单位：百万元）

	2013	2014	2015
薪金、津贴及业绩奖金	21516	26103	29525
退休福利供款计划	1895	2214	3047
合计	23411	28317	32572

注：员工包括在岗员工和劳务派遣人员

董事会人员性别、年龄构成



监事会人员性别、年龄构成



2015 年员工本地化比例

当地员工比例	人保香港	人保香港资产
全体员工	89.80%	66.67%
管理层	25%	0

2015 年集团总部在岗员工民族构成 (单位: 人)

汉族	337
少数民族	9

2015 年集团总部及部分子公司总部享受产假、陪产假的员工情况 (单位: 人)

		集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产	人保投控	人保资本
已享受产假、陪产假的员工总数	男	1	63	6	5	8	2	3
	女	3	58	1	6	10	4	2
休完产假、陪产假回到工作岗位后12个月仍然在职的员工人数	男	1	95	6	--	5	2	3
	女	3		1	--	10	4	2
保持率 (%)		100	96.94	100	--	100	100	100
休完产假回到工作岗位的员工比率 (%)		100	100	100	100	100	100	100

注: 保持率 = 休完产假回到工作岗位后 12 个月仍然在职的员工人数 / 上个报告期内生育假后返回工作的员工总数

■ 健康与安全

我们关注员工身心健康, 组织安全教育活动, 为员工提供健康安全的工作环境, 每年定期组织员工进行健康体检, 探索实施 EAP 项目。

集团总部, 人保财险、人保寿险、人保健康、人保资产、人保投控总部, 人保资本, 人保香港, 人保香港资产工伤数量均为 0 件。

■ 发展及培训

我们不断完善员工培训教育体系, 帮助员工持续提升职业技能水平。

2015 年集团总部及部分子公司培训情况

		集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产	人保投控	人保资本
培训支出	总支出 (万元)	193	25167.32	699.75	214.64	54	1.4	51.93
	人均支出 (元)	2471	1492.26	844	1216.78	2358	58	8376
面授课程	入库数 (门)	53	39736	200	49	--	--	--
	开班量 (期)	53	39826	31	36	11	--	6
网络课程入库数 (门)		13	入库403门 网络学习完成人次: 4041586人次 网络学习小时数: 914894小时	82	49	--	--	--
人均培训时间 (课时)		48	10.8天	14	32.64	25	16	25
面授培训人次	新员工	16	1801613人次, 其中: 管理类培训人次数: 75679	53 (总部)	45	78	20	18
	普通员工	1210	823305	600 (总部)	838	1292	236	250
	中层管理者	2032	884202	108 (总部)	493	149	192	72
	高层管理者	178		16	91	27	17	48
兼职讲师数量 (人)		--	约4432	778	约170	--	--	--

注: 除人保财险为全公司数据外, 其他公司均为公司总部数据。

■ 劳工准则

我们严格遵守国家劳动法律法规, 无童工及强制劳工现象。

■ 供应链管理

我们持续完善供应链管理, 关注供应商对当地社区、环境的外溢性影响, 注重对环境友好型等供应商的包容性选择。

■ 产品责任

我们严格遵循保险产品信息披露制度, 持续推进保险条款通俗化、简单化和标准化; 积极治理销售误导, 不断优化理赔流程, 提升服务响应速度与客户满意度; 出台系列管理措施, 保障知识产权, 维护客户隐私。

■ 反贪污

我们严守合规, 坚决杜绝贿赂、勒索及欺诈现象, 将反洗钱、反垄断培训及专项合规检查制度化。积极配合上级机构开展自查, 对问题立行立改、即知即改, 加大违法违规违纪行为查处力度。

■ 社区投资

我们关注运营行为对社区产生的外溢性影响, 积极投身社区建设, 开展系列公益活动和志愿者活动, 在社区教育、环境、健康、文化、体育诸多方面发挥正能量。

《环境、社会及管治汇报指引》指标索引

指标		披露位置 (页)
A. 环境		
层面A1: 排放物	一般披露	有关废气及温室气体排放、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。 注: 废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。 有害废弃物指国家规例所界定者。
	关键绩效指标A1.1	排放物种类及相关排放数据。
	关键绩效指标A1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。
	关键绩效指标A1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。
	关键绩效指标A1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。
	关键绩效指标A1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。
	关键绩效指标A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。
层面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。 注: 资源可用于生产、储存、运输、楼宇、电子设备等。
	关键绩效指标A2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以千个千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。
	关键绩效指标A2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。
	关键绩效指标A2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。
	关键绩效指标A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题, 以及提升用水效益计划及所得成果。
	关键绩效指标A2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。
层面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。
	关键绩效指标A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。
B. 社会		
雇佣及劳工常规		
层面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。
	关键绩效指标B1.1	按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。
	关键绩效指标B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。
层面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。
	关键绩效指标B2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。
	关键绩效指标B2.2	因工伤损失工作日数。
	关键绩效指标B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施, 以及相关执行及检查方法。

指标		披露位置 (页)
层面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。 注: 培训指职业培训, 可包括由雇主付费的内外部课程。
	关键绩效指标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。
	关键绩效指标B3.2	按性别及雇员类别划分, 每名雇员完成受训的平均时数。
层面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。
	关键绩效指标B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。
	关键绩效指标B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。
营运惯例		
层面B5: 供应链 管理	一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。
	关键绩效指标B5.1	按地区划分的供应商数目。
层面B6: 产品责任	一般披露	描述有关聘用供应商的惯例, 向其执行有关惯例的供应商数目, 以及有关惯例的执行及监察方法。
	一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、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。
	关键绩效指标B6.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。
	关键绩效指标B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。
	关键绩效指标B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。
	关键绩效指标B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。
关键绩效指标B6.5	描述消费者资料保障及私隐政策, 以及相关执行及监察方法。	
层面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。
	关键绩效指标B7.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。
	关键绩效指标B7.2	描述防范措施及举报程序, 以及相关执行及监察方法。
社区		
层面B8: 社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。
	关键绩效指标B8.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。
	关键绩效指标B8.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。

G4 指标索引

指标	披露位置 (页)
一般标准披露项	
战略与分析	G4-1 4-5, 12, 15
	G4-2 15
机构概况	G4-3 8, 9
	G4-4 9, 26
	G4-5 8
	G4-6 9
	G4-7 9
	G4-8 9
	G4-9 8, 19, 25-29, 66, 68
	G4-10 68-69
	G4-11 未披露
	G4-12 41-42
	G4-13 未披露
	G4-14 21, 26
	G4-15 42
	G4-16 43
	G4-17 2, 9
确定的实质性方面和边界	G4-18 2, 13
	G4-19 2, 13
	G4-20 2, 13
	G4-21 2, 13
	G4-22 2, 13
利益相关方参与	G4-23 2, 13
	G4-24 14
	G4-25 14
	G4-26 14
	G4-27 14
报告概况	G4-28 2
	G4-29 2
	G4-30 2
	G4-31 77
	G4-32 74-75
	G4-33 未披露
	G4-34 20
治理	G4-35 12
	G4-36 12
	G4-37 12, 14
	G4-38 参见集团2015年年度报告-企业管治报告
	G4-39 4
	G4-40 参见集团2015年年度报告-企业管治报告

指标	披露位置 (页)	
治理	G4-41 参见集团2015年年度报告-企业管治报告	
	G4-42 12	
	G4-43 12, 20	
	G4-44 12, 20-21	
	G4-45 13	
	G4-46 20-21	
	G4-47 12	
	G4-48 12	
	G4-49 12	
	G4-50 12	
	G4-51 参见集团2015年年度报告-企业管治报告	
	G4-52 参见集团2015年年度报告-企业管治报告	
	G4-53 参见集团2015年年度报告-企业管治报告	
	G4-54 未披露	
	G4-55 未披露	
商业伦理与诚信	G4-56 21	
	G4-57 21	
	G4-58 21	
具体标准披露项		
管理方法披露	G4-DMA 18, 24, 32, 40, 46, 62	
类别: 经济	经济绩效	
	G4-DMA 18	
	G4-EC1 19, 57-59, 65, 66, 69	
	G4-EC2 15, 48-50	
	G4-EC3 34, 69	
	G4-EC4 50, 53, 63	
	市场表现	
	G4-DMA 32	
	G4-EC5 未披露	
	G4-EC6 70	
	间接经济影响	
	G4-DMA 40, 46	
	G4-EC7 47, 52, 56-59, 64	
	G4-EC8 41-43, 47-56, 63-64	
	采购行为	
G4-DMA 40-41		
G4-EC9 未披露		
类别: 环境	物料	
	G4-DMA 不适用	
	G4-EN1 不适用	
G4-EN2 不适用		

指标	披露位置 (页)	
类别: 环境	能源	
	G4-DMA 62, 64, 67	
	G4-EN3 67	
	G4-EN4 未披露	
	G4-EN5 不适用	
	G4-EN6 64	
	G4-EN7 不适用	
	水	
	G4-DMA 不适用	
	G4-EN8 不适用	
	G4-EN9 不适用	
	G4-EN10 不适用	
	生物多样性	
	G4-DMA 不适用	
G4-EN11 不适用		
G4-EN12 不适用		
G4-EN13 不适用		
G4-EN14 不适用		
废气排放		
G4-DMA 64, 67		
G4-EN15 未披露		
G4-EN16 未披露		
G4-EN17 未披露		
G4-EN18 未披露		
G4-EN19 未披露		
G4-EN20 不适用		
G4-EN21 不适用		
污水和废弃物		
G4-DMA 64, 67		
G4-EN22 不适用		
G4-EN23 64-65, 67		
G4-EN24 不适用		
G4-EN25 不适用		
G4-EN26 不适用		
产品和服务		
G4-DMA 不适用		
G4-EN27 不适用		
G4-EN28 不适用		
合规		
G4-DMA 不适用		
G4-EN29 不适用		

指标	披露位置 (页)	
类别: 环境	交通运输	
	G4-DMA 不适用	
	G4-EN30 不适用	
	整体环境情况	
	G4-DMA 62, 64, 67	
	G4-EN31 未披露	
	供货商环境评估	
	G4-DMA 64, 67	
	G4-EN32 64, 67	
	G4-EN33 未披露	
	环境问题申诉机制	
	G4-DMA 不适用	
	G4-EN34 不适用	
	类别: 社会—劳工实践和体面工作	雇佣
G4-DMA 32, 34, 68, 71		
G4-LA1 68		
G4-LA2 34		
G4-LA3 70		
劳资关系		
G4-DMA 32, 68		
G4-LA4 68		
职业健康与安全		
G4-DMA 32, 34, 70		
G4-LA5 未披露		
G4-LA6 70		
G4-LA7 不适用		
G4-LA8 未披露		
培训与教育		
G4-DMA 32, 35		
G4-LA9 71		
G4-LA10 35-36		
G4-LA11 未披露		
多元化与机会平等		
G4-DMA 32, 33, 68		
G4-LA12 69, 70		
男女同酬		
G4-DMA 68		
G4-LA13 未披露		
供应商劳工实践评估		
G4-DMA 未披露		
G4-LA14 未披露		

	指标	披露位置 (页)
类别: 社会—劳工实践和体面工作	G4-LA15	未披露
	劳工问题申诉机制	
	G4-DMA	未披露
	G4-LA16	未披露
类别: 社会—一人权	投资	
	G4-DMA	未披露
	G4-HR1	未披露
	G4-HR2	未披露
	非歧视	
	G4-DMA	未披露
	G4-HR3	未披露
	结社自由与集体谈判	
	G4-DMA	32, 33, 37
	G4-HR4	33
	童工	
	G4-DMA	71
	G4-HR5	未披露
	强迫与强制劳动	
	G4-DMA	71
	G4-HR6	未披露
	安保措施	
	G4-DMA	未披露
	G4-HR7	未披露
	原住民权利	
G4-DMA	未披露	
G4-HR8	未披露	
评估		
G4-DMA	未披露	
G4-HR9	未披露	
供应商人权评估		
G4-DMA	未披露	
G4-HR10	未披露	
G4-HR11	未披露	
人权问题申诉机制		
G4-DMA	未披露	
G4-HR12	未披露	
当地社区		
G4-DMA	46	
G4-S01	47-51, 54-59, 63	
G4-S02	未披露	

	指标	披露位置 (页)
类别: 社会—社会	反腐败	
	G4-DMA	18
	G4-S03	21
	G4-S04	21
	G4-S05	21
	公共政策	
	G4-DMA	不适用
	G4-S06	不适用
	反竞争行为	
	G4-DMA	18, 21
	G4-S07	未披露
	合规	
	G4-DMA	18, 21
	G4-S08	未披露
	供应商社会影响评估	
G4-DMA	未披露	
G4-S09	未披露	
G4-S010	未披露	
社会影响问题申诉机制		
G4-DMA	未披露	
G4-S011	未披露	
类别: 社会—产品责任	客户健康与安全	
	G4-DMA	24, 26-29
	G4-PR1	不适用
	G4-PR2	未披露
	产品及服务标识	
	G4-DMA	24, 27-29
	G4-PR3	不适用
	G4-PR4	不适用
	G4-PR5	28
	市场推广	
	G4-DMA	未披露
	G4-PR6	未披露
	G4-PR7	未披露
	客户隐私	
	G4-DMA	24, 29, 71
G4-PR8	未披露	
合规		
G4-DMA	18, 21	
G4-PR9	未披露	

读者反馈

尊敬的读者: 您好!

感谢您阅读本报告, 以及对我们的社会责任建设的支持。我们诚挚地希望您在百忙之中提供宝贵的意见和建议, 以帮助我们持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈意见:

电话: 010-62623672

电子邮箱: jitian-csr@picc.com.cn

如需报告印刷版, 欢迎您与我们联系。



人保财险投保热线: 400-1234567

客服热线: 95518

官方网站: www.epicc.com.cn



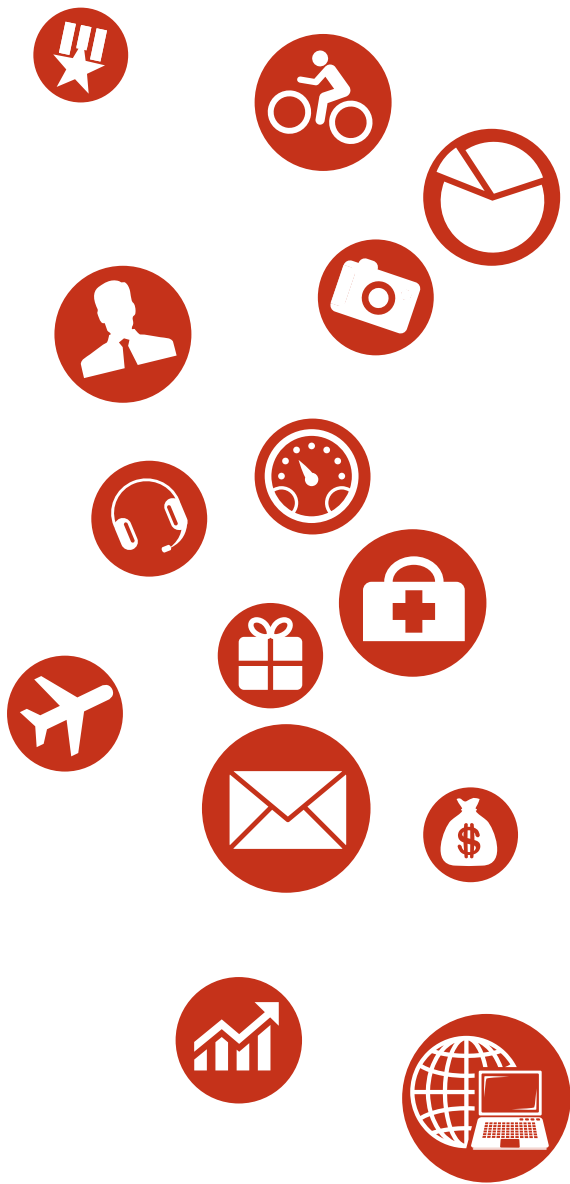
人保寿险客服热线: 40088-95518

官方网站: www.picclife.com



人保健康客服热线: 95591 或 40066-95518

官方网站: www.picchealth.com



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



地址：北京市海淀区清华西路 28 号
邮编：100084
电话：86-10-62616611
网址：www.picc.com

Address: 28 Qinghua Xi Lu, Haidian District,
Beijing, China, 100084
Tel: (8610)62616611
Website: www.picc.com