



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



2023

可持续发展报告  
Sustainability Report



# 前言

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

本年度报告依据上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》和香港联交所《环境、社会及管治报告指引》（HKEX ESG），并参照全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards）的披露要求编写。

本报告将对人保集团及子公司于2023年1月1日至12月31日期间的经济、环境和社会绩效予以陈述。报告中的财务数据援引《中国人民保险集团股份有限公司2023年年度报告》中按中国企业会计准则编制的财务报告（该报告已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计），如无特别说明，所示金额均为人民币列示。

本公司董事会对可持续发展事宜制定监管流程并予以实施，保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，保证所有信息的真实性，并委托SGS进行独立第三方审验，确认所有信息和数据的准确性和可靠性。

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 <http://www.picc.com> 查阅下载。

任何反馈意见，请联系我们：

电话：86-10-69008888

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



欢迎扫码  
查阅网络版报告



利益相关方实质性议题  
调查问卷

# 目录

## “八项战略服务” 专题

- 10 服务现代化产业体系建设
- 12 服务乡村振兴
- 15 服务科技自立自强
- 18 服务增进民生福祉
- 21 服务绿色发展
- 23 服务安全发展
- 25 服务区域发展
- 26 服务“一带一路”



- 30 构建绿色金融体系
- 31 加快发展绿色保险
- 33 积极践行绿色投资
- 34 应对气候变化风险
- 40 有序推进绿色运营



- 48 坚持以人为本，关爱员工成长
- 55 深化合作交流，促进多方共赢
- 58 推进科技创新，优化客户服务
- 64 致力公益慈善，积极回馈社会



- 70 坚持党建引领
- 71 提升治理能力
- 75 强化合规建设
- 76 全面风险管理
- 78 利益相关方沟通

## 开篇

- 02 董事长致辞
- 04 总裁致辞
- 06 关于我们

## 附录

- 81 第三方审验
- 83 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引
- 86 全球报告倡议组织 GRI《可持续发展报告标准》索引
- 89 SDG 目标索引





## 董事长致辞

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是人保集团务实推进卓越战略优化实施的一年。一年来，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，强化金融工作的政治性和人民性，坚定不移走好中国特色金融发展之路。

**我们胸怀“国之大者”，在服务国家战略中彰显责任担当。**紧紧围绕金融“五篇大文章”，谋划实施集团八项战略服务，在推进中国式现代化中定位“人保坐标”。2023年，集团共承担保险责任金额超过3500万亿元；赔付支出4092亿元，充分发挥了行业“头雁”作用。保障国家粮食安全，三大主粮完全成本和种植收入保险覆盖16个省份，为2490万户次农户提供风险保障。研发“强芯保”“科创保”等科技保险产品，推广专精特新企业综合保险，助力科技自立自强。构建“一带一路”保险支持体系，为中资利益海外业务提供风险保障1.8万亿元，覆盖134个国家和地区，持续促进高水平对外开放。

**我们站稳人民立场，用心用情书写服务民生的保险答卷。**把百姓的“小事”当成我们的头等大事，不断拓展保险服务的广度与深度，将多样化精细化的保险保障做到人民群众心坎上。参与多层次医疗保障体系建设，推动商业惠民保项目提质扩面，深入开展健康管理，搭建防病治病并行的全流程一体化闭环服务，让数千万家庭避免因病致贫、因病返贫。围绕新市民就业、就医等需求开发专属保险产品20款，构建新市民健康促进计划，努力让新市民留得下、过得好。丰富养老金融服务供给，开发上市适老类产品12款，落地“暖心岁悦”康养服务体系，让老年人的幸福生活成色更足。

**我们强化风险减量服务，深度参与国家应急管理体系建设。**坚守保险本源，聚焦灾害风险防治，依托气象灾害风险数据库，研发“万象天眼-智能风险减量平台”，打造气象灾害预警引擎，全年共发出26150期灾害预警报告。积极发展巨灾保险，地方性巨灾保险覆盖范围扩展至15个省74个地市，保障人数2.7亿。灾情就是命

令，时间就是生命，面对“杜苏芮”超强台风、甘肃积石山地震、西南地区干旱等重大灾情，我们第一时间启动大灾应急预案，举全系统之力投入灾害理赔救援，发挥服务国家抗灾救灾减灾的行业主力军作用。我们织密社会公共安全防护网，为29.6万家企业提供安全生产责任风险保障13.5万亿元。

**我们践行绿色发展理念，为美丽中国建设贡献人保力量。**绿水青山就是金山银山，我们把绿色发展作为企业高质量发展的底色，全面落实《银行业保险业绿色金融指引》，从战略高度推进绿色金融，积极应对气候变化带来的挑战和机遇，制定印发《中国人民保险集团关于促进绿色保险业务发展的实施方案》与《中国人民保险集团绿色投资工作指引（试行）》，努力构建绿色金融发展体系。深入推进绿色低碳运营，优化自身碳足迹管理，启动完成两级总部碳盘查工作，推动办公场所、数据中心的绿色节能改造，积极开展碳中和机构试点，发布员工绿色低碳生活倡议书，落实绿色采购要求，增强公司可持续发展经营能力。

踔厉奋发新征程，扬帆启航谱新篇。2024年是新中国成立75周年，也是中国人保建司75周年。我们要全面对标对表党中央对金融工作的决策部署，牢牢把握中国特色金融发展之路“八个坚持”的要求，在金融强国建设中校准自身战略定位，以更加优异的改革发展业绩回报祖国与人民，回馈社会与客户，发挥好人民保险的示范引领作用。

中国人民保险集团股份有限公司  
党委书记、董事长





## 总裁致辞

2023年，中国人保认真学习贯彻党的二十大精神 and 中央金融工作会议精神，完整、准确、全面贯彻新发展理念，扎实推进高质量发展，把自身发展融入服务实体经济的大局之中，积极提升环境、社会和治理表现，有效发挥保险经济减震器和社会稳定器功能。

**恪守为民初心，增强保险普惠服务力度。**我们制定印发服务全面推进乡村振兴，支持农业强国建设的指导意见和工作方案，明确集团服务乡村振兴、支持农业强国建设重点领域，持续做好定点地区帮扶工作，连续第五年获得中央单位定点帮扶考评最高等次“好”。我们面向新市民群体需求开发专属产品，在全国290个城市落地“惠民保”项目，服务人群超7700万。我们积极投身公益事业，在大灾救助、医疗捐助、关爱弱势群体等领域开展全方位公益慈善活动，打造“母亲健康快车”“国学希望教室”等公益项目，2023年荣获“中国红十字奉献奖章”。

**服务绿色转型，建设万物和谐美丽环境。**我们积极应对气候变化，在治理、战略、风险管理、指标及目标方面加强气候风险管理，努力增强公司经营韧性。我们制定专项工作方案，推动绿色金融产品创新，支持能源转型、减污降排、固碳增汇、低碳交通等重点领域，服务绿色发展保险保障金额与投资规模持续提升。我们加强对办公场所碳排放、废弃物处置、资源使用管理，积极倡导简约适度、绿色低碳的生活方式，有序推进绿色运营。

**坚持共商共赢，打造休戚与共伙伴关系。**我们以科技创新提升运营服务能力，优化客户体验，加强隐私保护与数据安全，保障消费者合法权益。我们建立统一管理、动态评级的供应商管理体系，获评“中央企业电商化采购运营模式领先企业”称号。我们关爱员工成长，不断优化完善人力资源管理制度，积极为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全的工作环境，连续3年荣获“中国年度最佳雇主30强”。

**完善公司治理，守牢风险防控安全底线。**我们加强与利益相关方沟通，全年召开325场推介会，沟通投资者1618家/次，上证E互动回答率100%，位居上市保险公司之首。我们强化合规建设与风险管理，构建覆盖反腐败、反洗钱、反不正当竞争、举报人保护等相关制度的商业行为准则，推进全面风险管理体系提质升级，集团综合偿付能力充足率保持在合理区间。

踏浪前行，青云万里。2024年，我们将在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，坚定不移走中国特色金融发展之路，坚守“人民保险 服务人民”的企业使命，深入推进卓越战略，强化环境、社会、治理信息披露，持之以恒奉献社会、保护生态、服务客户、关心员工，奋力谱写可持续发展新篇章。

中国人民保险集团股份有限公司  
党委副书记、副董事长、总裁



# 关于我们

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”）由与共和国同生共长的中国人民保险公司发展变革而来。公司成立于1949年10月20日，是新中国保险事业的开拓者和奠基人，见证了新中国保险业从小到大、由弱变强的发展历程。历经70多年发展，中国人保现已成为综合性保险金融集团，旗下拥有人保财险、人保寿险、人保资产、中诚信托、人保健康、人保养老、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保金服、人保科技等12家子公司及成员公司，业务范围覆盖财产险、人身险、再保险、资产管理等领域。2012年12月7日，中国人保在香港联合交易所完成H股上市；2018年11月16日，中国人保在上海证券交易所登陆A股市场，成为国内第五家“A+H”股上市的保险企业。2023年位列《财富》世界500强第120位。

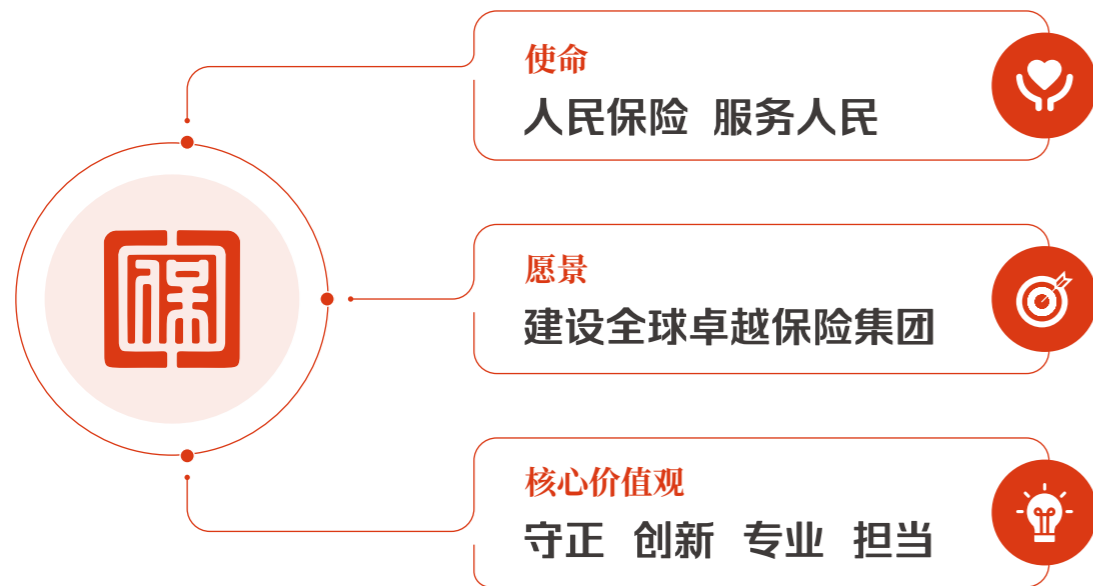
中国人保始终坚持“人民保险 服务人民”的企业使命，心系“国之大者”，充分发挥金融央企的行业带头作用，坚持以高质量发展为导向，落实新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，加快构建“保险+服务+科技”的新商业模式，加大服务实体经济、社会稳定、民生福祉力度，在全面服务中国式现代化的进程中实现自身高质量发展。



2023年位列《财富》  
世界500强

第**120**位

## 人民保险企业文化



<b>履行金融央企职责使命</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>承担保险责任金额超 3500 万亿元</li> <li>赔付支出 4092 亿元</li> <li>八项战略服务投资规模近 8000 亿元</li> </ul>
<b>环境 E</b>	<b>发展绿色保险</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>印发集团关于促进绿色保险业务发展的实施方案</li> <li>为风电、光伏、水电等清洁能源提供风险保障 2.8 万亿元</li> <li>提供环境污染类责任风险保障金额 191 亿元</li> </ul>
	<b>践行绿色投资</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>印发集团绿色投资工作指引</li> <li>服务绿色发展投资规模 979 亿元</li> </ul>
	<b>推进绿色运营</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>组织开展两级总部碳盘查</li> <li>两级总部人均碳排放 2.11 tCO<sub>2</sub>e，同比下降</li> </ul>
<b>社会 S</b>	<b>保障员工权益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>员工人数 17.6 万人</li> <li>“中国年度最佳雇主 30 强”排名第 10 位</li> </ul>
	<b>加强供应商管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集中采购项目入库供应商 4711 家</li> <li>“人保 e 采”商城荣获中央企业电商化采购运营模式领先企业</li> </ul>
	<b>优化客户服务</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人保集团北方信息中心成为国内保险行业首个同时获得 Uptime T4 设计及 Uptime M&amp;O 运营最高等级双认证的数据中心</li> </ul>
	<b>参与扶贫济困</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>连续第五年获得中央单位定点帮扶考评最高等次“好”</li> <li>公益慈善基金会荣获“中国红十字奉献奖章”</li> </ul>
<b>治理 G</b>	<b>提升治理能力</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>荣获上交所“2022-2023 年度信息披露工作 A 级评价”</li> </ul>
	<b>强化合规建设</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>接受反腐败培训的人数占比 100%</li> </ul>
	<b>加强外部沟通</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上证 E 互动回答率 100%，位居上市保险公司之首</li> </ul>



# “八项战略服务”专题

## STRATEGIC SERVICES

中国人保扎实推进服务现代化产业体系建设、服务乡村振兴、服务科技自立自强、服务增进民生福祉、服务绿色发展、服务安全发展、服务区域发展、服务“一带一路”等“八项战略服务”，2023年，集团八项战略服务投资规模近8000亿元。集团全年共承担保险责任金额超过3500万亿元，赔付支出4092亿元，充分发挥行业“头雁”作用。

承担保险责任金额

超 **3500** 万亿元

赔付支出

**4092** 亿元

八项战略服务投资规模

近 **8000** 亿元

- 服务现代化产业体系建设
- 服务乡村振兴
- 服务科技自立自强
- 服务增进民生福祉
- 服务绿色发展
- 服务安全发展
- 服务区域发展
- 服务“一带一路”



# 服务现代化产业体系建设

加快建设现代化产业体系，既是增强国内大循环内生动力和可靠性的重要举措，也是提升国际循环质量和水平的必然选择，对构建新发展格局具有关键作用。中国人保把服务现代化产业体系建设放在更加突出位置，积极对接现代化产业主体风险管理和保障需求，服务国家相关产业政策落地见效，助力实体经济发展。

**全力为“国之重器”保驾护航。**支持航运经济发展，首席承保我国首艘国产大型邮轮爱达·魔都号、我国自主研发的全球最大磷虾捕捞船等船舶工程，2023年为船舶建造企业、航运企业等提供了超7000亿元风险保障。服务航空航天产业发展，中国人保作为唯一金融保险机构被授予“翱翔奖——2023年度中国商用飞机金融支持突出贡献奖”。



为船舶建造、航运企业等提供风险保障

超 **7000** 亿元



人保财险上海市分公司为我国最大液化天然气加注船“海港未来”轮制定专属保险方案。



人保财险上海市分公司首席承保国内首个中海油融风深远海浮式风电平台“观澜号”。

**服务战略性新兴产业发展和传统产业转型升级。**聚焦打造自主可控、安全可靠、竞争力强的现代化产业体系，针对电力、通信、装备制造等关键领域，我们探索建立护航助链机制，推出保险综合服务方案，加强在产业链上下游经营场景中的保险嵌入服务。我们支持数字经济发展，对接数字经济企业的新型风险需求，创新发展共享经济保险、数字资产保险等新业态保险，加快传统企财险、责任险等保险产品升级优化，助力推进传统产业数字化转型。

**支持现代流通体系建设。**我们持续加大产业园区保险推动力度，进一步推动化工、科创、物流等综合保险方案落地，发布《生物医药园区企业综合保险解决方案》《新能源产业园区企业综合保险解决方案》等行业性综合保险方案。我们积极开展营业货车风险减量专项服务试点，打造专业化平台提供优质业务指引，全流程赋能重载货车管理，支持物流通畅，助力经济循环。

## 案例 加大对物流园区投资支持

2023年一季度，人保寿险投资的普洛斯中国收益基金VI顺利落地，基金底层资产为13处已稳定运营的大中型仓储物流园区，分别位于上海、青岛、武汉、重庆等城市的物流核心枢纽，主要服务于电商、物流及零售行业头部企业，可租赁面积超80万平方米，为保障仓储供应、强化供应链韧性提供金融支持。



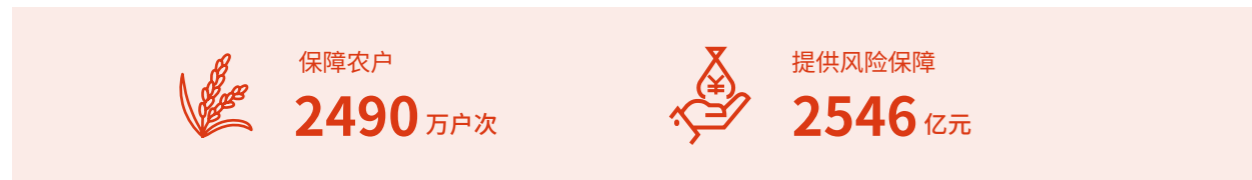


# 服务乡村振兴

中国人保制定印发服务全面推进乡村振兴，支持农业强国建设的指导意见和工作方案，做好政策支持和配套资源保障，推动服务乡村振兴工作迈上新台阶。



2023年9月6日，集团公司党委书记、董事长王廷科在陕西留坝县参加集团定点帮扶捐赠仪式。

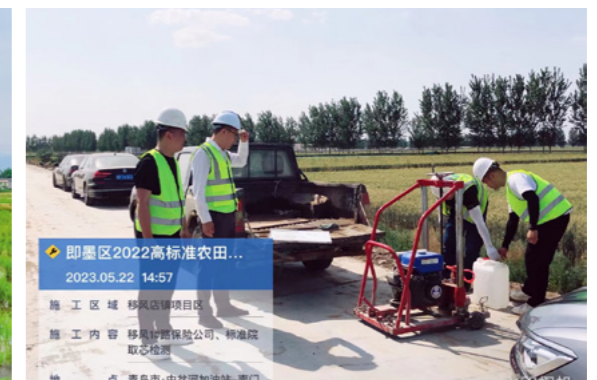


**积极服务保障国家粮食安全。**积极推动三大主粮保险扩面、增品、提标，2023年三大主粮中央政策性完全成本和种植收入保险覆盖 16 个省份，为 2490 万户次农户提供 2546 亿元风险保障。我们创新发展价格保险、气象指数保险，大力发展契合新型农业经营主体、农业产业链保险需求的产品，“农业保险助力大豆产能提升模式”入选农业农村部“2022 年金融支农十大创新模式”。

**支持宜居宜业美丽乡村建设。**我们持续推动乡村振兴专属产品开发落地，完成乡村公共服务设施财产保险、乡村堤防保险、农田设施损毁综合保险等 12 款专属保险产品注册上线，促进农村基础设施和公共服务布局现代化。我们积极推进农房保险，开展常态化质量排查和维修工作，消除住房安全和质量隐患，2023 年农房保险为 8958 万户次农户提供风险保障 5.6 万亿元。

## 案例 持续加大高标准农田 IDI 保险推广力度

高标准农田建设是巩固和提高粮食生产能力、保障国家粮食安全的关键举措。针对高标准农田三分建、七分管的特点，中国人保积极研究推出适合地方特色的高标准农田 IDI 保险，通过引入“工程质量+管护服务”，为潜在质量缺陷导致的农田和设施损坏提供经济补偿和建后管护。目前，中国人保高标准农田 IDI 保险已在全国 21 个省、自治区、直辖市落地，承保覆盖高标准农田 613 余万亩，提供保障金额超 92 亿元。





**助力提升农村社会治理效能。**我们积极开展综治保险和政府救助保险，统筹事前防范和事后补偿，及时妥善协调处理各类矛盾纠纷，化解重要风险，助力节约政府行政资源、提高社会治理效能。我们持续完善三农保险基层服务体系，在全国建成三农营销服务部6500多个，三农保险服务站2.8万余个，三农保险服务点13.6万个，推动保险服务下沉，提升金融服务可及性。



2023年9月13日至15日，集团公司党委副书记、副董事长、总裁赵鹏赴江西开展定点帮扶调研。

### 案例 浙江健康共富“长埭模式”

人保健康积极学习践行“千万工程”经验，在浙江杭州长埭村推出“健康乡村共建示范基地”，创新“保险+健康服务+科技”模式，开发未设门槛的健康险产品，与长埭村委共建“健康小屋”，为村民提供嵌入式健康管理服务“治未病”，通过医疗资源下沉到乡村等服务方式，解决村民看病远难题，助力分级诊疗。



## 服务科技自立自强



为集成电路企业提供  
风险保障

1.3 万亿元

中国人保研究制订服务高水平科技自立自强行动方案，制定保险服务科技自立自强三年发展目标，围绕国家安全和产业前沿所需，着力打造行业领先的科技保险产品体系，助力科技企业加快成长。

**服务集成电路产业自主、安全、可控。**中国人保牵头成立中国集成电路共保体，覆盖范围由长三角、珠三角逐步扩展到京津冀、中西部等全国主要集成电路产业聚集地，初步形成政府支持、产业认同、行业齐心的集成电路保险生态圈。2023年，集成电路共保体提供风险保障1.3万亿元。开发“强芯保”——汽车芯片专属保险系列产品，初步建立车规级芯片产品体系，助力汽车芯片研发制造。

### 案例 构建首个汽车芯片全产业链保险产品体系

2023年9月，中国人保“强芯保”汽车芯片专属保险产品发布会上，正式推出“强芯保”整车厂版、供应商版、设计企业版三类共4款创新产品，填补了国产汽车芯片领域综合性保险的空白，构建了对汽车芯片产业从设计到制造再到应用环节的全流程保障体系，保障产业链上下游稳定和持续发展。





**服务科技企业高质量发展。**我们对接专精特新企业和高新技术企业保险需求，推广“科技保险+科技融资”模式。在行业内率先启动了涵盖研发、生产、销售全流程保障的专属产品推动工作，2023年承保高新技术企业11万家，提供风险保障87.2万亿元。发挥保险增信功能，为中小型科技企业提供信用贷款支持，2023年知识产权质押、高新技术贷款保证险等业务帮助2671家科技型企业获得融资64.5亿元。

**筑牢知识产权保护防线。**中国人保与国家知识产权局联合发布《中国知识产权保险发展白皮书》，获批建设业内唯一的国家知识产权保险综合服务试点平台。在产品研发上，创新开发了知识产权海外被侵权损失保险、知识产权海外维权保险、专利海外布局费用损失保险等5款知识产权保险产品，初步构建了覆盖知识产权创造、保护、运用、管理、服务全过程的知识产权保险产品体系。

案例 科技引领未来 金融赋能创新



2023年4月，主题为“科技引领未来 金融赋能创新”的2023科创金融会议在合肥举行，中国人民财产保险股份有限公司科创保险中心（合肥）作为省内第一家科创保险中心在会议上正式揭牌成立。

案例 全国首单知识产权海外被侵权损失保险



2023年7月，人保财险雄安分公司与雄安新区综合执法局、改革发展局、自贸委联合举办知识产权海外被侵权损失保险全国首单签约仪式。

案例 科创企业风险减量管理实验室



2023年12月，人保财险山东省分公司联合泰山市政府成立科创企业风险减量管理实验室。

案例 全国首单知识产权全生命周期综合保险



2023年8月，人保财险无锡市分公司与江苏微导纳米科技股份有限公司等四方共同签订全国首单知识产权全生命周期综合保险“科创保A”，保险服务覆盖全部知识产权使用场景。



# 服务增进民生福祉

中国人保积极服务健康中国战略，参与搭建多层次医疗保障体系，探索医保经办新模式，推动完善三支柱养老，全力推进长期护理保险的服务布局，助力提升人民生活品质。

**参与多层次医疗保障体系建设。**我们持续提升社保业务服务水平，助力扩展大病保险覆盖面，推广社保意外险、医疗救助保险等产品服务。2023年，承办社保项目1855个，覆盖31个省（自治区、直辖市），覆盖人群超10亿人次。增强普惠健康保险服务可及性，积极推广惠民保，2023年，承办惠民保项目150个，覆盖城市290个，服务超7700万人次。





承办社保项目  
**1855**个

覆盖人群  
超**10**亿人次

2023年11月15日，集团公司党委委员、执行董事、副总裁李祝用赴江西省新余市分宜县人民医院实地调研民生服务驿站项目。

## 案例 青岛新型工伤保障服务模式



2023年1月，人保健康青岛分公司在国内率先启动试行“补充工伤保险”与“伤养服务”相结合的新型工伤保障制度，项目费用实行工伤基金、工伤职工、商保公司“三方分担”，减轻了家庭的沉重照护和经济负担。这一探索被新华社总结为“为全国构建多层次工伤保障体系打造了青岛样板”。截至12月底，已为青岛近千家企业、10万余名劳动者提供了新型工伤保障服务。

## 案例 当好长护险的“敲门人”和“守门人”



人保健康开封分公司努力谱写“养老金融”大文章，其长期护理保险实践成功入选“金融赋能高质量发展年度榜样”。在央视财经金融之夜晚会现场，人保健康开封中心支公司失能等级评估员朱亚男分享了其作为评估员，既要当好长护险“敲门人”、又要当好长护险“守门人”的日常工作，并表示今后将会推开更多的门，为更多的家庭提供长护险服务。

## 案例 “暖心岁悦”让老年生活更幸福



“暖心岁悦”是人保寿险在我国老龄化时代到来的背景下全新打造的养老服务体系，由可扩展的五大子品牌构成，分别覆盖机构养老、居家养老、全景医疗、健康护理、旅居养老五大板块，旨在构建全年龄、全产业链的养老服务生态圈。其中，“暖心居”居家养老服务探索 Home-CCRC 模式，围绕居家安全、生活照料以及健康照护等场景提供近百项养老服务。



## 案例 | 人保养老服务体验中心

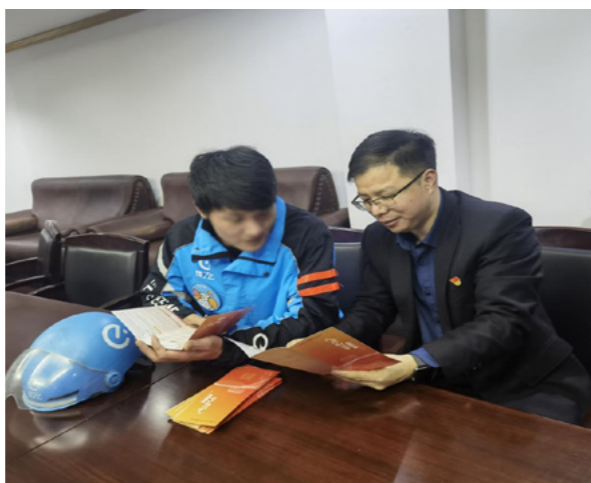


2023年，人保投控运营首个养老项目“人保养老服务体验中心·恒颐项目”正式开业，该项目设置照护床位40张，配备独立院落、医疗诊室、康复大厅、活动室、营养膳食餐厅等功能设施，为入住老年人提供高品质生活照料和医疗保障。中心被评为北京市星级养老服务机构，具备医疗资质、定点医保资质，可享受医保报销。

**增强新市民群体普惠服务。**人保财险围绕新市民就业、居住、出行、健康、综合等五大场景开发专属产品20款，上线新市民专属保险服务平台“新市民关爱保”，支持新市民线上自助投保。人保寿险成立加强新市民保险服务工作专项项目组，制定专项推动工作方案，服务新市民达54万人次。人保健康为快递骑手、家政保洁、网约车司机等新市民群体提供补充医疗、意外险等健康保险服务，覆盖新市民58万人。人保养老通过“双账户+多产品”模式，提供兼具短期资金投资和长期养老储备功能的商业养老保险产品，提升个人养老金融服务可获得性。



▲ 2023年8月，人保财险北京市分公司为新就业形态就业人员开展主题为“夏易暑，猝及防”的健康讲座。



▲ 2023年4月，人保养老在浙江面向新业态从业人员开展商业养老金业务专项推广活动，现场为新市民代表进行养老规划，介绍商业养老金产品。

## 服务绿色发展



为清洁能源项目提供风险保障

**2.8** 万亿元

提供环境污染类责任风险保障金额

**191** 亿元

中国人保主动融入国家“双碳”战略布局，积极践行绿色发展理念，大力发展绿色金融，为能源转型、减污降排、固碳增汇等重点领域提供专业金融服务，助力推动经济社会全面绿色转型。

**积极服务绿色能源发展。**我们积极对接中国电建、中国能建等大型电力建设集团，加大水电、风电、光伏、抽水蓄能等清洁能源项目拓展力度，2023年为风电、光伏、水电等清洁能源提供风险保障2.8万亿元。我们加强与中国中铁、中国铁建等铁路建设集团合作，积极承保高铁、轻轨等低碳轨交项目，承保川藏铁路、北沿江高铁、甬舟高铁等轨道交通线路、施工标段。

**助力环境保护与生态改善。**我们持续跟进国家环境污染强制责任保险试点工作，不断丰富环境污染责任保险产品，推出生态环境绿色保险新模式，提供环境污染类责任风险保障金额191亿元。我们服务化解船舶污染风险，提供超9.3万亿的风险保障，为绿色航运的发展贡献力量。我们支持绿色节能建筑，与建筑风险管理服务机构深化合作，提前介入绿色建筑申请流程，检查工程设计、规范、工程量清单等工程相关文件，深度参与工程建设过程，保障建筑物绿色达标。

## 案例 | 助力河南省四水同治



“人保资产—信阳市四水同治及城市供水工程绿色债权投资计划”用于支持河南省重点引调水工程—信阳市四水同治及城市供水工程PPP项目。该笔投资将引入城，有助于解决信阳市中心城区水资源不足、水生态退化、水环境污染、水灾害多发等一系列问题，满足城市用水需求，持续改善生态环境，切实助力提升防洪排涝能力、提高防灾减灾能力，对于提升经济社会可持续发展的供水保障能力具有重大意义。



## 案例 全国首单林地生物多样性保险

2023年7月，人保财险宁波市分公司落地全国首单林地生物多样性保险，“基于自然的解决方案”（NbS），为地理区域内的森林资源、珍稀物种、野生动物、水源、草木植被等提供保险保障。



**支持固碳增汇能力提升。**我们积极探索“碳汇+保险”新路径，开发林业碳汇保险专项产品，2023年承保森林面积超过10.8亿亩，为增强森林蓄积量和固碳能力提供有力保障。我们探索发掘绿色金融发展路径，在湖北、江苏、浙江等“双碳”试点地区加大为绿色企业、企业节能减排融资需求提供保险增信。2023年为331家绿色低碳企业融资提供保险保障支持，融资金额8.92亿元。



承保森林面积  
超 **10.8** 亿亩

助力绿色低碳企业  
融资金额  
**8.92** 亿元

## 服务安全发展

中国人保充分发挥商业保险参与社会治理优势，推进保险向“风险减量服务”转变，助力提升全社会风险防范与处置能力，服务国家治理体系和治理能力现代化。

**深化风险减量服务。**我们把数字化、智能化作为保险新商业模式的底座，构建以风险减量服务为核心的保险业务新逻辑，应用大数据分析、机器学习等技术上线6个风险自评估工具，支持客户开展自助型风险评估服务；整合气象灾害、地理环境和保险标的等数据，优化气象灾害预警模型，运用气象信息可视化技术，打造分类、分级专业气象预警服务；深化物联网技术应用，强化物联风控服务运营，完善物联预警服务模式。

## 案例 万象天眼 - 智能风险减量平台

针对13个生产生活场景，自主研发万象天眼-智能风险减量平台，形成包括“气象眼”“海风眼”“集电眼”等一系列面向各类风险场景的“天眼”，运用物联终端技术、前沿智能化模型算法，及时有效地洞察风险，智能化分析风险趋势，实施风险控制。万象天眼-智能风险减量平台荣获“中国人民银行2022年度金融科技发展奖二等奖”。



2023年2月，人保财险张家口分公司签发河北省首单林业碳汇价值保险。



**参与国家应急管理体系建设。**我们积极发展巨灾保险，推动巨灾保险保障范围从单一地震灾因向台风、洪水、暴雨、泥石流等多灾因扩展。2023年地方性巨灾保险覆盖范围扩展至15个省、74个市，保障人口2.7亿。我们不断完善物联预警和气象综合预警体系，接收预警信息101万条，扩大物联监控覆盖范围。面对“杜苏芮”超强台风、甘肃地震、西南地区旱情等突发灾害，中国人保第一时间启动大灾应急预案，优化大灾理赔服务，全力做好抢险救灾工作，最大限度降低受灾群众灾害损失。

**助力增强公共安全治理能力。**我们主动对接应急管理部相关司局，积极参与《安全生产责任险实施办法》制订工作，省市县三级联动对接属地应急管理部门，开展政企互动共计2万余次。2023年，为29.6万家企业提供安全生产责任风险保障13.5万亿元；发布涵盖《新能源汽车动力电池火灾风险研究报告》《集成电路安全生产火灾风险研究报告》等9份专题报告，为风险减量服务提供专业参考。

案例 “杜苏芮”大灾理赔



案例 “保险 + 风险减量服务 + 科技”新商业模式的宁波解法



安责险项目作为中国人保在宁波探索“保险 + 风险减量服务 + 科技”新商业模式的典型案例，是保费规模较大，服务客户数较多的一个新兴险种。中国人保在宁波建立了一支专业化服务运营团队，设置有风控工程师、运营人员以及相关后台支持人员，实现从任务派发、进度监督到客户回访的全流程服务。截至目前，宁波市安责险共计提供风险减量服务19万家/次，排查安全隐患超过85万条，全面覆盖宁波700家高危企业，在一般工贸领域累计服务超过4.9万家/次。

案例 积极应对积石山县6.2级地震



## 服务区域发展

中国人保深度参与国家区域发展战略，加快区域分公司建设，完善区域机构布局，聚焦基础设施建设、城市更新改造、产业结构优化等领域加大开拓力度，服务提升区域内生发展动力。

**全面布局激发区域发展活力。**我们服务国家重大区域战略落地，制定《服务雄安新区建设规划方案》，聚焦雄安高质量建设、高水平管理、高质量疏解发展工作重心，加强机构队伍建设，创新适配商业模式，全面服务雄安重点工程建设、非首都功能疏解任务；制定《服务上海创新发展规划方案》，推动模式、产品、技术、机制全方位创新，为上海市“五个中心”建设提供有力保障。我们推动区域机构编制服务成渝双城、西部陆海新通道、东北振兴、海南自由贸易港建设等相关工作方案，提升服务区域发展能力。我们积极参与粤港澳大湾区建设，人保香港支持香港保监和澳门金管局落实“港/澳车北上”计划，联合系统内公司大力发展粤港澳跨境车险、跨境医疗保险等产品。



### 案例 港车北上计划车险（等效先认）

2023年，人保香港推出“港车北上计划车险（等效先认）”，为香港私家车车主及驾驶人士提供经港珠澳大桥进出广东省驾车北上的一站式车险服务，让在港客户无需专门获取常规配额，探亲访友更加便利。



**支持区域城市基础设施建设与更新。**我们围绕长江经济带、成渝经济圈、长三角、粤港澳等重大战略区域加大投资力度，发起设立粤东西北产业转移基金股权计划，助力服务大湾区协调发展，开发落地“人保资本-湖北交投燕矶桥基础设施债权投资计划”，投资鄂黄第二过江通道建设，推动促进武鄂黄一体化，助推国家长江经济带战略实施。我们聚焦区域优势产业集群建设及区域存量资产盘活需求，通过资产支持计划等多种方式，支持盘活区域不动产、商贸和租赁等行业存量资产，活跃区域资金融通，提升地区经济活力。

## 服务“一带一路”

中国人保积极服务“一带一路”，紧密结合中资企业“走出去”需要，发挥专业优势、创新保险产品、完善服务体系，为共建“一带一路”提供综合保障，为海外中资企业和重大工程项目保驾护航。

**推进互联互通基础设施建设。**中国人保积极推广海外工程险、海外财产险、再保险等海外保险产品，单独设立海外业务处，承保中资境外投资及基础设施建设，业务覆盖超134个国家和地区，首席承保中国能建葛洲坝巴基斯坦达苏水电站、中国港湾巴拿马四桥、中广核马六甲联合循环电站等“一带一路”标志性项目。2023年为中资利益海外业务提供风险保障1.8万亿元。



为中资利益海外业务  
提供风险保障

**1.8** 万亿元

### 案例 护航雅万高铁开通运营



雅万高铁是东南亚首条高速铁路、也是“一带一路”倡议的标志性工程和印尼国家战略项目，还是中国高铁全系统、全要素、全生产链走向国门的“第一单”。雅万高铁从立项开始，中国人保就为该项目积极制定风险保障方案，提供全生命周期的风险保障，确保项目从立项、建设到运营，每一步都得到完善保障。

**促进高水平对外开放。**我们积极对接“一带一路”沿线地方政府、种养殖户和电商平台需求，创新开发冷链物流全链条流通安全保险、跨境电商邮包综合保险等产品服务，为重点口岸城市流通安全筑牢堤坝，拓展多元化国际物流保险保障服务。我们贯彻落实国家“内外贸一体化”发展政策，推出市场采购出口信用险，解决跨境电商等出口企业后顾之忧。2023年，贸易信用险累计服务客户1.3万家，为9270家中小微企业提供出口信用风险保障。

### 案例 创新跨境服务模式，拓宽发展新空间



拉美是“21世纪海上丝绸之路”的自然延伸，人保再保不断加大在拉美地区业务布局，联合当地合作伙伴，打通了“中资业务接洽-当地公司分出-人保再保承接-转分回国”的全流程，为走出去项目提供跟随再保险服务。目前已为89批次的货运业务提供风险保障服务。

**积极参与“一带一路”国际合作论坛。**中国人保作为唯一一家商业保险集团参加2023年“一带一路”国际合作高峰论坛开幕式和“一带一路”企业家大会。圆满完成集团参展中国国际服务贸易交易会活动，并荣获保险业唯一一家“线下优秀展位奖”“优秀组织奖”。



# 环境篇

## ENVIRONMENT

- 构建绿色金融体系
- 加快发展绿色保险
- 积极践行绿色投资
- 应对气候变化风险
- 有序推进绿色运营



## 构建绿色金融体系

中国人保认真贯彻《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《2030年前碳达峰行动方案》，推动落实原银保监会《银行业保险业绿色金融指引》，努力做好绿色金融大文章，建立健全绿色金融工作体系，创新绿色保险产品，持续拓宽服务路径，为绿色能源、绿色交通、绿色建筑、绿色技术、生态保护、应对气候变化等领域提供保险保障与资金支持，服务经济发展绿色转型，助推“双碳”目标达成。

**优化组织架构。**建立完善绿色金融工作体系，董事会承担绿色金融的主体责任，负责确定绿色金融战略、确定 ESG 风险管理决策，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告。集团公司战略管理部设立了“绿色发展与 ESG 工作处”，牵头推进集团绿色金融常规管理工作，统筹做好编制发展规划、拟订年度计划、起草政策制度、开展专题研究、评估工作进展等事项。集团各子公司总部及分支机构推进建立绿色金融工作领导小组，配备相应资源，统筹绿色金融相关工作。

**健全工作机制。**印发《中国人民保险集团关于落实银保监会〈银行业保险业绿色金融指引〉的工作方案（暂行）》，强化顶层设计和整体统筹，同时推进各子公司根据实际情况与业务特点，制定具体工作落实方案。在保险和投资两端，分别制定《中国人民保险集团关于促进绿色保险业务发展的实施方案》，以及《中国人民保险集团绿色投资工作指引（试行）》，强化绿色保险与绿色投资业务管理，指导保险和投资板块子公司推进绿色金融业务开展。



## 加快发展绿色保险

中国人保明确六项绿色保险重点业务领域，制定重点险种业务目标，提出 32 项举措任务，并建立绿色保险业务闭环管理工作机制，推动降碳、减污、节能、扩绿等领域业务提质增效。

**完善绿色保险产品体系。**丰富环境风险类、绿色产业类和绿色生活类产品体系，发布《“双碳”保险产品创新研发项目》服务案例，组织研发产品 30 余款，推动碳抵消、碳配额、碳资产损失保险等创新产品落地，满足客户多层次、个性化的绿色保险需求。开发企业可持续发展保险（ESG 保险），为企业提供一个揽子综合保障和一站式风险减量服务；开发地方性环责险产品，分散企业的环境污染风险，提升环境管理水平；开发天然气余压利用保险、CCS 或 CCUS 项目相关财产险和责任险，为减排温室气体的创新技术提供专属保障。

### 案例 | 全国首单“天然气余压利用保险”

余压利用保险主要针对余压发电制冷系统因自然灾害、意外事故等原因造成的设备损失等提供保险保障，帮助企业应对使用新兴技术带来的风险损失，助力企业打造“零碳天然气场站”。





**支持和参与碳汇市场建设。**与北京市绿色交易所签署绿色金融战略合作协议，围绕绿色保险、碳资产融资保险、碳交易等领域开展全面合作，服务实体经济绿色低碳高质量发展和国家双碳目标实现。与上海环境能源交易所签署战略合作协议，签发全国首张碳资产质押融资贷款保证保险保单，以保险增信方式帮助碳排放企业贷款融资，推进节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、绿色升级和绿色服务等产业发展。



2023年2月4日，人保财险与北京绿色交易所签署绿色金融战略合作协议，围绕绿色保险和碳交易等领域开展合作，服务实体经济绿色低碳高质量发展和国家双碳目标实现。

**强化绿色保险风险识别评估。**推动建立集团统一的绿色保险产品判定标准、绿色产业客户判定标准及客户 ESG 风险评估标准，逐步构建算法模型并研发数字化信息系统，实现对客户 ESG 风险进行分类管理和动态评估，夯实集团绿色保险专业能力基础。

### 人保财险制定服务碳达峰碳中和行动方案，构建绿色保险产品服务体系

人保财险目标是到 2025 年，公司绿色保险产品和服务体系建设取得明显进展；保险资金绿色运用力度逐渐加大；自身运营的能源利用效率逐步提升；服务经济社会绿色低碳发展的能力基本建立，为助力实现碳达峰奠定比较坚实的基础。

到 2030 年，公司绿色保险产品和服务体系比较健全；保险资金绿色运用力度进一步加大；自身运营实现碳达峰，能源利用效率较高，绿色能源使用比重较大；服务经济社会绿色低碳发展的能力进一步增强，引领保险行业助力实现碳达峰目标。

到 2060 年，可持续发展理念深度融入到公司经营管理的各方面、各环节、全过程；绿色保险产品服务体系完备；保险资金绿色运用全面开展；自身运营实现碳中和，绿色能源在公司运营中得到全面应用；服务经济社会绿色低碳发展的能力强，引领保险行业助力实现碳中和目标。

## 积极践行绿色投资

中国人保持续加强绿色投资能力建设，印发绿色投资工作指引，搭建集团绿色投资整体框架，制定完善投资策略应用与投资流程管理，努力提升集团绿色投资规模与绩效。2023 年，服务绿色发展投资规模 979 亿元。

**搭建绿色投资框架。**明确绿色投资业务工作目标、重点支持领域，构建分工协作工作体系，集团相关部门和各投资子公司各司其责，共同推进集团绿色投资业务。建立统一的绿色投资统计标准，强化数据统计，按月监测。构建绿色投资工作评价体系，将服务绿色发展投资规模纳入投资板块子公司年度经营业绩考核指标，推动投资子公司建立内部业绩考核引导机制。

**细化绿色投资整体策略。**在债券投资方面，重点关注地方政府发行的生态环保和新能源等领域的长期限债券，结合主体信用评级情况，重点关注优质主体发行的“绿色债务融资工具”“碳中和债”“绿色公司债”和“绿色金融债”等具有较长久期的专项债券产品。股票投资方面，强化研究和把握符合国家环保要求的道路改造、重点城市轨道交通、绿色仓储物流、污水治理等企业的投资机会，深入挖掘分红价值较高的水电、绿电等板块的配置机会。在股权投资方面，重点围绕清洁能源、基础设施绿色升级、节能环保等绿色发展领域开展投资布局，挖掘收益预期明确、具备退出保障的优质资产投资机会。

**加强绿色投融资全流程管理。**股票及基金投资方面，投前加入 ESG 评估内容，在筛选股票池和基金池时，甄选符合 ESG 因素要求的投资标的；投中要求投资经理将 ESG 作为重要决策要素，甄选优质标的，并进行密切跟踪。固收投资方面，投前考虑绿色债券投资规模，及绿色投资规模在总投资规模中的占比，积极关注绿色属性债券；投中重点投资“环保”“碳中和”“新能源”等涉及绿色发展方面的地方政府专项债和信用债券。股权投资方面，在项目开发阶段按照八项战略服务中“服务绿色发展”的要求进行项目储备，并将服务国家战略契合点作为通过立项的前期条件。另类产品发行方面，在项目调研环节，投资经理对拟投资项目开展 ESG 评估；在发行和投资决策环节，将绿色金融相关因素作为重要的决策依据；在投后环节，重点跟踪被投资企业 ESG 舆情信息，及时采取风险管理措施。





### 人保资产绿色金融产品发行情况

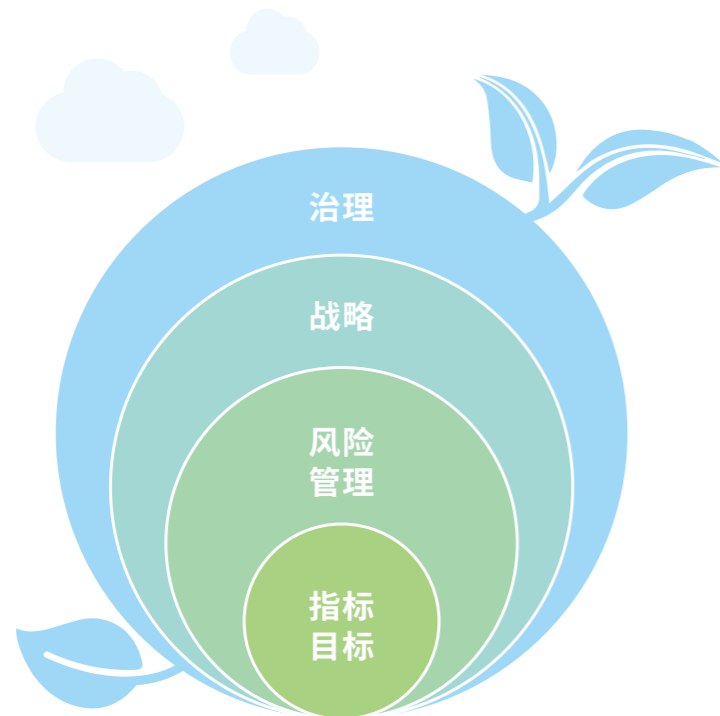
人保资产持续探索以保险资管产品形式创设碳金融、绿色债券指数、绿色行业等 ESG 主题产品。截至 2023 年底,已设计发行 2 只“双碳”主题的组合类保险资管产品,“人保资产碳中和绿色债”规模为 1.18 亿元,“人保资产碳中和灵活配置”规模为 6626.54 万元。另类产品发行方面,2023 年发行绿色产品 3 只,规模 18 亿元。

### 人保资本绿色金融产品发行情况

人保资本持续关注绿色发展领域投资,投资中广核浙江三澳核电项目,项目全部建成运营后,每年可减少二氧化碳排放 4368 万吨;为河钢集团引入保险资金 23.5 亿元,助力其推进全球氢能还原与利用技术研发,促进传统产业节能减排;投资绿色算力头部企业,该企业 2023 年获颁全球首张服务器碳足迹证书,其“高效节能算力基础设施”项目连续斩获 2023 全球零碳城市企业领袖奖及 IDC 中国可持续发展先锋案例。

## 应对气候变化风险

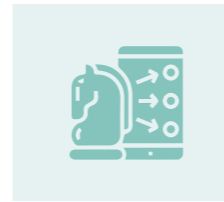
中国人保积极应对气候变化带来的挑战和机遇,做好气候风险和机遇的识别与评估,采取有力举措支持绿色发展与可持续经营。



### 治理

**董事会的角色:** 我们的董事会定期审查与气候变化相关的风险和机遇,确保气候变化考虑因素被整合到公司的整体风险管理框架和战略规划中。组织开展专项调研课题,完成《关于国内保险业绿色金融发展实践的调研报告》,充分了解国内保险业在气候风险管理方面发展现状。

**管理层的角色:** 管理层负责跨部门合作,确保气候相关风险和机遇在所有业务活动中得到考虑,并就专门事项向最高层报告。



### 战略

**气候变化对业务的影响:** 我们通过内部分分析和外部咨询,评估气候变化对保险产品需求、资产负债匹配和投资组合的潜在影响。

**应对策略:** 公司正在通过开发针对极端天气事件的保险产品(如农业气候指数产品、巨灾保险等),投资于绿色和可持续资产(股票、债券、另类、私募股权基金等)以及加强节能改造和用能管理来减轻气候变化的负面影响,并寻找新的商业机遇。在财险方面,农业保险是易受气候风险的主要业务板块,人保财险加强专业研究,在产品精算模型中充分考虑气候风险,创新开发多种农作物气候指数产品,覆盖各类极端天气风险,如冻雨、冰雹、干旱等,不断提升业务承保能力。在再保方面,人保再保加强对国外巨灾保险综合成本率变化研究,持续优化调整业务结构。

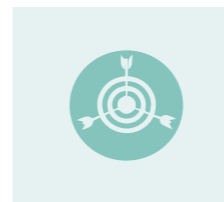


### 风险管理

我们通过强化基础研究与实践应用,提升气候风险识别和管理能力。

**基础研究方面:** 我们设立人保风险研究院,加强巨灾风险(气温上升、极端气候灾害等)对业务经营影响的基础研究,2023 年发布《风险研究简报》共 12 期。加强全球风险研究,增强国际化展业能力,人保香港发布《国内保险业绿色金融发展调研》报告。每年招聘博士后研究人员,加强金融保险行业战略性、前瞻性和系统性重大课题研究,包括《气候风险对再保险行业影响研究》《巨灾保险的风险减量管理体系研究》等。

**实践应用方面:** 我们建立中国人保巨灾模型团队,为基层提供巨灾模型技术支持,并提供测算依据,积极协助河北、深圳、宁波、海南、雄安等分公司推进巨灾保险业务,服务当地城市公共治理。汇集全国 472 个气象站点近 24 年的逐日气象数据,建立 22 个气象指标,搭建气象数据和损失分布的统计模型,为产品开发和费率测算提供数据支持。



### 指标及目标

我们推进制定绿色金融发展行动方案,2023 年在运营端加强碳排放管理,首次开展两级总部碳盘查工作,分析公司碳排放情况,评估公司应对气候变化管理绩效水平,制定改进方案。



## 应对气候风险

物理风险	主要机遇分析	时间范围	影响程度	应对举措
极端天气风险	<p><b>负债端：</b>随着气候变化加剧，极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加，保险机构在车险、非车险、农险等方面的承保风险也随之上升。</p> <p><b>资产端：</b>极端天气事件可能使保险机构在基础设施、不动产等领域的投资标的受到更显著的灾害影响，进而影响投资组合资产价值。</p> <p><b>运营端：</b>极端天气事件频发可能对企业运营地点、运营设施的正常运行，以及员工的健康和安全生产产生更多威胁。</p>	短中长期	高	<p>(1) 拥有多年巨灾保险开发经验，建立科学的巨灾风险评估模型、风险雷达系统等工具，将气候变化因素纳入保险风险评估与定价中。</p> <p>(2) 注重风险查勘，在帮助客户避免或减少灾害损失方面起到重要作用。将开展更深入的气候情景分析与压力测试，以确保业务分布与定价充分考虑气候因素。</p> <p>(3) 制定相关预案积极应对洪水、台风、地震等严重自然灾害，降低因极端天气和自然灾害发生大规模业务中断事件的可能性。</p> <p>(4) 不断提高数据中心灾备能力。在现有基础上扩展建设异地多活数据中心，持续增强数据中心抗灾能力，保障业务连续性，降低公司数据、信息损失风险。</p>
长期型风险	<p><b>负债端：</b>气候变化可能导致海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发等不可逆风险，保险机构客户会受到更为复杂的气候影响，除财产损失类保险有赔付增加风险之外，寿险、健康险业务也会面临更多挑战。气候变化以多种方式影响人类健康，包括对粮食系统的干扰、人畜共患病和食源性、水源性和媒介传播疾病的增加以及精神卫生问题等导致死亡和疾病。</p> <p><b>资产端：</b>投资标的同样面临许多来自不可逆气候影响造成的损失风险，进而影响保险机构的投资组合价值。</p>	长期	中 - 高	<p>(1) 计划加强长期气温上升对人们健康与寿命的影响研究，为寿险、健康险等业务发展提供参考。</p> <p>(2) 关注气候变化和极端天气对人类生命健康的影响，积极开展数据监测工作，跟踪保险业经验发生率数据的修订和更新，评估发生率变动风险及通过再保险保障进行风险转移的可行性。</p> <p>(3) 着手推动 ESG 纳入投资研究与决策，并初步建立 ESG 及绿色主题投资标的筛选方法，逐步深化对气候相关投资风险的认识。</p>

转型风险	主要风险识别与评估	时间范围	影响程度	应对举措
政策和法律风险	<p><b>负债端和资产端：</b>气候相关政策和法律要求不断趋严，使传统行业面临较为严峻的低碳转型考验，可能对保险机构的部分客户和投资标的造成影响，进而将相关风险传导至保险机构。例如保险客户在低碳转型中可能产生新的隐患，造成赔付概率的增加；如果保险机构的投资持仓集中在高碳排放行业，随着更严格的碳排放限制，可能导致资产减值。</p> <p><b>运营端：</b>国家正在推进绿色建筑、绿色数据中心发展建设，保险机构可能在未来面临更多低碳运营要求，造成企业管理成本增加。</p>	短中长期	中	<p>(1) 开展气候相关产品创新开发工作，在实践探索中不断优化与调整精算模型，积累低碳转型方面的各类承保经验。大力发展绿色保险，并持续加强能力建设，为客户防灾防损提供专业支持。</p> <p>(2) 不断完善绿色投资相关管理办法，持续开展绿色投资，渐进有序降低资产组合的碳强度。</p> <p>(3) 将绿色办公、绿色数据中心和绿色建筑建设作为自身可持续发展的重要方面，持续改进绿色运营表现。</p> <p>(4) 关注国家绿色金融相关政策和监管要求，落实相关工作，合理规划业务发展的重点方向。</p>
技术和市场风险	<p><b>负债端：</b>清洁能源技术的快速发展、不同行业用能标准的提高，以及市场对绿色产品和服务需求的增加，会加速淘汰传统技术，对新技术承保准确定价可能存在挑战。</p> <p><b>资产端：</b>技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力，甚至出现转型失败的情况，进而可能造成资产减值风险。</p>	中长期	中 - 高	<p>(1) 拥有专业的保险专家队伍，对诸多行业有着长期风险查勘、评估及管理经验。加强与第三方专业机构合作，深度跟进低碳新技术发展，确保形成精准的风控方案与产品定价机制。</p> <p>(2) 加大数字化转型力度和互联网综合服务场景的构建，开展节能化改造，加大线上工具及管理系统应用比例，进一步节约能源使用。</p>
声誉风险	<p>应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一，企业气候行动备受利益相关方关注，气候行动的力度与成效也已被纳入主流 ESG 评级体系的重点评估维度。尚未积极主动参与气候行动的企业更容易受到利益相关方的问询及质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。</p>	短中期	低	<p>(1) 以国家发展战略为导向，积极履行社会责任，促进实现经济、社会与环境效益的共赢。在 ESG、应对气候变化上不断加强能力建设。</p> <p>(2) 大力推进 ESG 品牌建设，从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司 ESG 工作进展，树立 ESG 品牌形象。</p>



## 把握气候机遇

机遇类型	主要风险识别与评估	时间范围	影响程度	应对举措
产品、服务和市场机遇	<p><b>负债端：</b>社会低碳转型发展衍生出一系列的绿色保险和服务需求，同时保险机构能够发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。</p> <p><b>资产端：</b>自“双碳”目标提出以来，中国绿色金融市场进入加速发展的快车道，绿色融资需求持续增加，保险机构绿色投资规模增长空间巨大。</p>	短中长期	高	<p>(1) 推出多款气候保险、巨灾保险等与气候变化灾害应对相关的产品，在低碳技术、碳市场、生态碳汇、绿色交通等领域积极进行产品与服务创新，不断丰富绿色保险产品池，服务对象覆盖可再生能源发电、新能源汽车等绿色及战略性新兴产业。通过气候风险查勘工作，为客户提供专业、深入的风险管控方案。</p> <p>(2) 以债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式参与绿色项目建设，不断提升绿色投资占比，并推出多款 ESG 及碳中和主题资管产品。不断优化和调整投资策略，加强与有关部门和机构合作，共同推进绿色投资生态建设。</p>
资源效率与能源利用机遇	<p><b>运营端：</b>提升资源使用效率、加强清洁能源利用是重要的温室气体减排举措，有助于企业减少中长期运营成本，成为应对气候变化行动者标杆。</p>	中长期	高	<p>(1) 开展碳中和网点建设，在低碳运营政策制定、实施节能降碳举措、加快数字化系统应用等方面开展大量工作，降低能源与资源耗用量。逐步提升清洁能源和新能源设备采购比重，并将更为系统地推进运营碳中和工作。</p> <p>(2) 发布员工绿色低碳生活倡议书，激发员工保护生态环境的内生动力，倡导推动绿色低碳生活方式。</p>

## 案例 防范灾害风险，护航高质量发展

### 一、引数据，夯实气象灾害预警基础。

中国人保与国家气象局合作，引入 2170 个气象台站 680 万条气候指数、实时降水、风速、风向等数据，通过自动化采集、分析和预测技术，对重点区域的暴雨、冰雹、雷电、降雪等 16 类灾害风险进行监测，建立气象灾害风险数据库，夯实了气象监测由宏观到微观的数据基础，提升了对于气象态势变化的及时掌控能力。



### 二、搭模型，打造气象灾害预警引擎。

依托气象灾害风险数据库，利用人工智能和文本挖掘技术，研创精准、高效的灾害风险指数模型，基于 300 余个特征因子智能识别灾害出险原因，构建灾害风险地图，实现对标的地质灾害风险指数的量化分析。



### 三、建机制，畅通气象灾害预警流程。

通过建立分等级、分区域气象灾害预警流程，系统自动关联气象信息、预警模型、灾害范围和客户标的，生成暴雨、洪水、台风、强对流、海洋天气等气象公报或预报，2023 年已发出报告 26150 期。



### 四、强应用，提升灾害预警服务效能。

中国人保不断夯实气象预警服务基础，以科技手段赋能气象信息和灾害监测、预测等服务在各行各业领域的应用实践，优化、完善“保险+气象+预警”防灾减灾新模式，以有温度的风险减量服务护航高质量发展。





# 有序推进绿色运营

中国人保践行绿色发展理念，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，大力推进绿色运营领域的探索创新。我们通过推动无纸化办公、建设绿色数据中心、打造绿色建筑等方式，将节能减排工作嵌入企业运营各环节，切实减少环境影响。2023年，我们开展了两级总部碳盘查工作，测量运营层面的碳排放，组织开展碳中和营业网点试点工作，力争早日实现碳中和目标。公司主要从事保险业务及其他与金融服务相关的业务，不会对环境及自然资源造成重大影响。



2023年9月6日，集团公司党委委员、副总裁才智伟赴中国人保陕西金融大厦调研低碳运营、物业管理等情况。

## 节能管理

总部办公楼实施电力系统分时运行，空调系统、公共区域照明、电梯等设备实施分时运行措施，分为工作时间运行模式和非工作时间运行模式、节假日运行模式。

## 节能改造

人保投控（北京）运营管理有限公司负责集团总部大楼物业管理，每年保持 ISO 质量、环境、职业健康安全管理体系的有效运行，采用节能技术改造、换装节能设备等降耗举措，进一步控制全系统能源费用支出，降低运营成本，全面加强设施设备的全生命周期管理，推动楼宇节能降耗为业主降本增效。

## 节能宣传

发布员工绿色低碳生活倡议书，激发员工保护生态环境的内生动力，倡导推动绿色低碳生活方式。

制作节能标识提示卡，在国家节能宣传周开展节能图片宣传活动，培养员工节能意识。

## 打造绿色数据中心

人保科技制定印发《人保北方信息中心机房容量管理细则》《人保北方信息中心机房能耗管理细则》等制度，从机房容量、气流组织、运行方案、照明措施、水资源管理方面稳步推动节能降耗。同时，北方信息中心还采用余热回收技术、制冷模式转换等新技术推进绿色低碳转型。

1. 余热回收替代锅炉供暖：北方信息中心通过水源热泵供暖系统，回收机房制冷系统废弃的低品位热源（18℃回水），将供暖水温加热至 45℃输送到运维楼内，满足冬季供暖需求，同时降低机房楼制冷系统部分制冷负荷，达到双重节能效果。水源热泵供暖系统启用后，与使用电锅炉供暖相比，满足办公楼全部供暖需求仅消耗过去 20% 电能，预计全年减少碳排放 730 吨。

2. 制冷模式转换保障低碳稳定过冬：2023年11月，北方信息中心将制冷系统转换至“自然冷源模式”。该模式可以充分利用外界低温环境对模块机房进行冷却降温，极大降低数据中心能耗。模式转换完成后，在使用“自然冷源模式”运行期间，北方信息中心预计减少设备用电量 34.75 万千瓦时，减少二氧化碳排放约 340 吨。

## 2023 年电子保单数量（单位：万件）

公司名称	数量
人保财险	63743
人保寿险	827
人保健康	1112

### 说明：

- 人保财险为电子保单下载量，包括涉及诉讼等需要批量下载历史年度的电子保单，以及部分上一年度业务（在保险期限内）的电子保单补发。
- 人保寿险为电子合同签发数量。
- 人保健康为 PAD 出单、银保通、信保通、电商所有电子保单数量之和。



## 案例 中国人保员工绿色低碳生活倡议书

为深入学习贯彻习近平生态文明思想，认真落实中央金融工作会议精神，按照《银行业保险业绿色金融指引》要求，服务绿色发展，激发全系统职工共同保护生态环境的内生动力，倡导推动绿色低碳生活方式，为绿色金融做贡献。中国人保向全系统广大职工发出绿色低碳生活倡议：

- 一 牢记绿色发展理念，做绿色低碳时代奋进者
- 二 全面节约能源资源，做绿色低碳生活践行者
- 三 优先选择绿色通勤，做绿色低碳交通先行者
- 四 树立绿色消费理念，做绿色低碳消费引领者
- 五 积极参与社会监督，做绿色低碳环境守护者
- 六 真心爱护生态环境，做绿色低碳生态保护者
- 七 大力加强宣传引导，做绿色低碳理念传播者

## 电力、天然气使用量

	年度	总量
用电量（千瓦时）	2021	19406140.0
	2022	21119021.0
	2023	21764883.5
人均用电量（千瓦时）	2021	2992.5
	2022	2765.0
	2023	2475.8
天然气（立方米）	2021	218278.0
	2022	198152.0
	2023	215075.0
人均天然气使用量（立方米）	2021	33.7
	2022	25.9
	2023	24.5

### 说明：

1. 数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼。
2. 报告期内根据两级总部碳盘查，调整用电数据统计边界，对2021、2022年数据进行了重述。
3. 数据中心2023年用电量为69769920千瓦时（只统计机房用电）。

## 外购热力、公务车辆汽油使用量

	年度	总量
外购热力（吉焦）	2021	34869.7
	2022	35460.9
	2023	39925.7
汽油消耗量（升）	2021	82290.2
	2022	63072.8
	2023	74788.8

### 说明：

1. 外购热力数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼。
2. 汽油数据统计口径：集团公司、人保财险总部、人保寿险总部、人保资产、人保健康总部、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保科技。

**节约水资源。**公司日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水，我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》及各地的节水管理规定开展节水工作，使用节能和节水型设备，并在使用过程中加强设备完好性管理以确保实现节水效果，努力实现总部人均用水量总体下降。在部分办公场所使用中水回用，日常运营过程中产生的生活污水全部纳入市政管网系统。

## 水资源消耗量

	年度	总量
自来水用水量（吨）	2021	91032.0
	2022	85225.0
	2023	87468.4
饮用水用水量（吨）	2021	487.2
	2022	412.5
	2023	561.8
中水用水量（吨）	2021	43385.7
	2022	38656.0
	2023	42576.9
人均用水量（吨）	2021	14.1
	2022	11.2
	2023	10.0

### 说明：

1. 数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼（不含人保香港、人保金服、人保科技）。
2. 数据中心2023年自来水、中水用量分别为128454吨、1802吨（只统计机房用水量）。



**减少废弃物排放。**我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录》等相关要求，最大限度减少废气、固废等污染物排放。

我们制定废弃物分类管理制度，对生活垃圾、建筑垃圾、餐厨废弃物及办公废弃物，在前端实行分类管理，在后端委托具有资质的厂家进行专业化处理。公司产生的有害废弃物主要来源于大厦产生的有害垃圾、废旧电池和废旧灯管、办公场所产生的电子设备废弃物。公司合理控制有害物品采购量，设置存贮专门空间，按规定委托有资质的供应商进行处置。

公司运营过程所产生的废气主要来自于公务车的尾气排放以及食堂的餐厨油烟。我们倡导绿色出行，严格公务车辆用车申请审核，避免不必要用车，努力实现集团公司总部公务车汽油消耗总体下降。

### 废弃物产生量

	年度	产生总量 (吨)	人均产生量 (千克/人)
无害废弃物	2021	43.25	28.47
	2022	47.65	18.92
	2023	49.73	23.02
有害废弃物	2021	0.07	0.02
	2022	0.03	0.00
	2023	0.84	0.39

#### 说明:

- 有害废弃物依据《国家危险废物名录（2021）》进行定义。
- 数据统计口径为集团公司总部大楼。报告期内，集团大楼加强废弃物的管理与统计，根据过往单据及厂家核实计量单位后对2021年和2022年数据进行了重述。



### 温室气体排放量

	2021年	2022年	2023年 (未含数据中心)
<b>范围一</b>			
天然气燃烧排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	472.32	428.76	465.48
汽油消耗排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	184.94	141.78	169.67
<b>范围二</b>			
用电排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	11592.52	13128.65	12929.94
用热排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	3835.55	3900.70	4391.83
<b>范围三</b>			
员工差旅 (火车及航空) 排放 (tCO <sub>2</sub> e)	152.56	223.85	571.38
<b>总排放量 (tCO<sub>2</sub>e)</b>	16237.89	17823.74	18528.30
<b>人均排放量 (tCO<sub>2</sub>e/人)</b>	2.50	2.33	2.11

#### 说明:

- 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和间接排放（范围二、范围三），其中范围二中新增用热排放量，核查的温室气体为CO<sub>2</sub>，其他的间接排放不包括在本次报告的温室气体披露范围内。
- 公司加强温室气体排放统计与核算，2023年开展两级总部碳盘查，明确人均排放量的边界、排放源及核算方法，在此基础上，对2021、2022年数据进行重述。
- 天然气、汽油温室气体计算参考《二氧化碳排放核算和报告要求 服务业》（DB11/T 1785-2020）《上海市温室气体排放核算与报告指南（试行）》，其中天然气北京采用389.31 GJ/万Nm<sup>3</sup>、上海采用389.30 GJ/万Nm<sup>3</sup>；汽油采用44.8 GJ/吨。
- 范围二中，根据2023年公司两级总部碳盘查，总部所在地为北京的选用《二氧化碳排放核算和报告要求 服务业》（DB11/T 1785—2020）中排放因子0.604 tCO<sub>2</sub>/MWh；总部所在地为上海的选用上海市生态环境局《关于调整本市碳交易企业外购电力中绿色电力碳排放核算方法的通知》（沪环气候〔2023〕89号）中排放因子0.42 tCO<sub>2</sub>/MWh；人保香港选用《组织的温室气体排放量化和报告指南》中香港中华电力公司的排放因子0.59 tCO<sub>2</sub>/MWh，本报告以此对2021、2022年用电排放量进行重述。外购热力温室气体计算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，排放因子采用0.11 tCO<sub>2</sub>/GJ。
- 天然气、汽油、用电、用热及员工差旅所涉公司与本报告前述表格覆盖范围一致。
- 范围三中员工差旅（火车及航空）排放，计算范围仅为集团公司本级。
- 2023年包含数据中心的总排放量为60669.33 tCO<sub>2</sub>e，人均排放量6.9 tCO<sub>2</sub>e/人。



# S

## 社会篇

### SOCIAL

- 坚持以人为本，关爱员工成长
- 深化合作交流，促进多方共赢
- 推进科技创新，优化客户服务
- 致力公益慈善，积极回馈社会





# 坚持以人为本，关爱员工成长

中国人保将人力资本视作企业可持续发展的核心驱动力，严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，严格杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，广泛招纳多元化人才，赋能人力资源发展，不断优化完善人才发展、教育培训、职业发展、薪酬管理、干部监督等相关制度，积极为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境，携手员工共同发展。过去三年间，公司未发生强制劳工、员工停工、集体罢工、员工歧视事件。

## 员工数量 (单位: 人)

类型	2021 年	2022 年	2023 年
在岗员工	184364	177852	175881
派遣员工	13852	14663	15785
营销员	470937	375656	359097

说明：“在岗员工”指与集团及各子公司直接签订劳动合同的正式员工。

## 在岗员工性别构成 (单位: 人)

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

## 在岗员工年龄构成 (单位: 人)

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

## 在岗员工学历构成 (单位: 人)

学历	2021 年	2022 年	2023 年
硕士及以上	9358	9715	10780
本科	112846	113432	115964
大专	51713	45833	41703
其他	10447	8872	7434

## 在岗员工地区构成 (单位: 人)

地区	2021 年	2022 年	2023 年
境内	184300	177785	175816
境外	64	67	65

## 员工雇佣率和流失率 (单位: 百分比)

	2021 年	2022 年	2023 年
员工雇佣率	4.59	8.57	4.73
员工流失率	6.22	4.94	5.52

## 2023 年按地区划分的员工雇佣率 (单位: 百分比)

	地区	
	境内	境外
员工雇佣率	4.73	10.77
员工流失率	5.52	13.85

### 说明:

1. 员工雇佣率 = 新进员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数。
2. 员工流失率 (流动率) = 离职员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数, 其中, 离职员工数量 = 主动离职数 + 解雇数 + 退休数。(流失率也即流动率)



## 保障员工权益

中国人保始终坚持以人为本，致力于营造和谐包容的工作环境，在内部倡导平等与多元化，确保在招聘、薪酬、福利、晋升等雇佣范畴为员工提供均等机会，积极推动民主管理建设，持续完善职代会管理机制，不干涉员工参与合法社团或组建社团的权利，积极维护每位员工的权益。中国人保连续3年荣获由智联招聘、北京大学社会调查研究中心、北京大学国家发展研究院联合发布的“中国年度最佳雇主30强”。



**构建和谐劳动关系。**我们秉承公开、平等、竞争、择优的招聘原则，确保员工录用和职业发展不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等任何因素的影响，对任何形式的歧视以及侵害员工权益行为采取零容忍的态度。我们为职工提供申诉渠道，印发《中国人民保险集团信访工作办法》，对员工就劳动合同、岗位安排、薪酬待遇等个人权益提出的异议事项，集团各级机构应当予以受理，并依法保护个人隐私。

**加强薪酬绩效管理。**我们不断完善综合考核评价管理，个人绩效薪酬与子公司/部门绩效、个人业绩等因素挂钩，每年对全体员工绩效进行评价，加强激励约束，促进员工与公司共同发展成长。针对高级管理人员和对风险有直接或重要影响岗位的干部员工设置薪酬延期支付及追索扣回制度，确保绩效薪酬支付期限与相应业务的风险持续期限相匹配，防范生产经营中的违法违规行为。



2023年10月10日，集团公司党委委员、执行董事、副总裁肖建友在人保寿险大连分公司与部分基层绩优员工座谈。

**人才引进留用。**我们聚焦战略需要，不断丰富和完善人才选拔标准及管理体系，建立了多元化的人才引进及内部培养机制。简化招聘管理流程，分级分类授权，明确招聘重点管控方向，加大对高端人才、科技人才、专业人才引进力度，运用信息技术手段实现招聘工作全流程公开和一站式办理。坚持注重基层实践、实干实绩并重的用人导向，健全完善职务职级管理。

**民主沟通管理。**通过职工代表大会，保障员工知情权、表达权、参与权和监督权，鼓励职工代表有序参与公司治理，将员工的民主管理权利落到实处。积极推进集体合同制度建设，稳步推进符合条件的机构建立集体协商制度，已签订的集体合同中涵盖了女职工专项保护以及劳动者职业健康安全保护等内容。

## 促进员工发展

中国人保持续优化员工职业发展培养体系，为员工搭建广阔的发展平台，持续推进员工职业发展全周期培训体系建设。

**加强员工培训。**我们整合内外部优质培训资源，搭建覆盖所有员工的培训项目体系、培训资源体系和培训管理体系，构建包括领导干部培训、专业人才培养、新员工培训在内的培训体系，建立培训部门与业务部门协作会商机制、培训效果日常评估机制、培训信息报送共享机制，推动培训工作高质量开展。我们为职工提供全面的专业资质认证支持计划，提供资源鼓励支持参加专业资格考试获取外部专业资质认证，如CFA、FRM、精算师职业资格等，助力打造高学历、高素质、专业化员工队伍。我们加强与高校合作，联合培养专业人才，与复旦大学设立“复旦大学-中国人保公共卫生硕士学位项目”，与中国人民大学合作，联合培养博士后研究人员，与清华大学合作举办“十四五规划下商业健康保险发展战略和模式创新”高级管理培训班。



### 分类别培训体系

#### 领导干部

面向中高级领导干部、年轻干部、基层干部，加强政治能力、领导能力、专业能力、经营能力等方面培训提升。

#### 专业人才

巩固既有专业人才优势，着力解决重点领域专业人才紧缺问题，培养结构合理、素质优良、专业水平较高的专业人员队伍。培养适应集团国际化战略实施需要、既懂理论又懂实务的国际化专业人才。

#### 新入司员工

帮助新入职员工坚定理想信念，提升对中国人保的忠诚度和归属感，尽快转变角色、融入人保、胜任岗位、提高效率。





◀ 2023年4月7日至18日，人保健康和清华大学合作举办“十四五规划下商业健康保险发展战略和模式创新”高级管理培训班。

### 2023 年员工培训情况

	按性别划分		按雇员类型划分			
	男	女	公司领导	部门领导	处级领导	基础职务序列人员
员工接受培训的平均时数(小时)	150	155	164	119	153	152
员工接受培训的占比 (%)	86	88	99	88	91	86

说明：数据统计范围为集团公司及各子公司总部。

**弘扬劳模工匠精神。**我们广泛开展创先争优，选树典型榜样，大力弘扬人保劳模工匠精神，为员工创造展现自我的舞台。2023年，公司共43个单位和个人获得金融五一奖项荣誉，其中4个单位获得金融五一劳动奖状，31人获得金融五一劳动奖章，7个集体荣获金融先锋号，1个集体荣获金融系统劳模和工匠创新人才工作室。



**43 ↑** 单位和个人获得金融五一奖项荣誉

**4 个单位**

获得金融五一劳动奖状

**31 人**

获得金融五一劳动奖章

**7 个集体**

荣获金融先锋号

**1 个集体**

荣获金融系统劳模和工匠创新人才工作室

### 关爱员工生活

中国人保建立了覆盖全体员工的非薪酬福利体系，致力于营造身心愉悦、和谐健康、安全稳定的良好工作氛围。

**福利保障。**我们建立规范化、市场化、人性化的福利保障体系，在维护员工的基本权益之外，为员工提供多层次的福利保障。持续完善全体劳动合同员工和劳务派遣员工福利保障体系，确保劳动合同员工和劳务派遣员工享有国家规定的公休日、法定节假日等休假权利，不断优化全体员工的权益及福利保障项目。

**健康安全。**根据《中华人民共和国安全生产法》《工伤保险条例》等规定，公司在运营过程中无职业健康危害岗位。我们为员工按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，定期为员工开展健康体检，建设健康管理中心提供健康监测、健康指导等服务，全方位保障员工身心健康。我们不断完善应急处置机制，每年开展消防安全演练，被表彰为“北京市市级交通安全工作成绩突出单位”“西城区消防安全工作先进单位”。

### 人保财险工伤数据

	2021 年	2022 年	2023 年
因工亡故的人数(人)	10	5	7
因工亡故的人数占比 (%)	0.006	0.003	0.004
工伤人数(人)	177	153	242
因工伤损失工作日数(天)	9217.5	8470	8392.5

说明：

1. 数据统计范围为人保财险全系统，包括正式员工及派遣员工；
2. 工伤造成的死亡率 = 死亡人数 / 原有人数。

**关怀慰问。**我们组织实施全方位多维度的员工关爱工程，发挥“员工关爱基金”作用，帮助地震受灾员工、病困员工、特困员工渡过难关，发放关爱基金494.2万元。我们组织开展两节送温暖送万福活动，集团领导慰问基层一线解难题送祝福。2023年，全系统走访慰问基层网点1004个，慰问对象10495人，慰问病困员工1098人次。

走访慰问基层网点  
**1004 个**

慰问对象  
**10495 人**

慰问病困员工  
**1098 人次**



**关爱女性员工。**我们高度关注女性员工福利待遇情况，积极解决女职工普遍关心的平等就业、薪酬分配、休息休假、教育培训、成长成才、“经期、孕期、产期、哺乳期保护”、生育保险、专项体检等问题，保障女性员工的合法权益。在办公大楼设置母婴设施及育儿场所，为哺乳期员工提供方便。



2023年3月，人保集团系统内多家分公司组织开展妇女节活动。

**开展文体活动。**我们积极开展多元化的文体活动，鼓励员工在工作之余培养发展个人兴趣爱好。2023年集团工会组织开展了“送万福、进万家”、员工气排球比赛、六一亲子活动、健步走与户外健身、全国“五小”等群众性创新系列活动，展现员工风采，帮助员工更好地平衡工作与生活。



2023年10月，人保集团机关工会组织开展“展拼搏风采 谱卓越新篇”总部员工气排球比赛，通过比赛促进员工交流，增进员工友谊，汇聚朝气蓬勃和团结奋斗的正能量。

## 深化合作交流，促进多方共赢

中国人保积极探索多方共赢的合作模式，加强与国家部委、地方政府、大型企业、科研院所等组织机构合作交流，深化互利合作，促进共同发展。

### 加强供应商管理

建立统一管理、动态评级的供应商管理体系。建成上线“人保e采”管理系统，实现采购全程可追溯，形成以准入审核、绩效评价、不良行为处理为核心的供应商管理新格局。

#### 严格依规行使监督管理责任

在采购工作中严格执行《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《网上商城采购管理办法（试行）》中对供应商选用、管理、考核等规定，遵守供应商监督管理要求

#### 规范供应商管理流程

完善《供应商不良行为处理流程指引》《供应商考核评价流程指引》等标准化操作流程，强化供应商管理的体系建设

供应商注册时，要求其阅读确认《供应商不良行为清单》，强化供应商参与集中采购的责任意识，防范供应商采购过程违规风险

#### 加强供应商全生命周期管理

依据完善的供应商管理体系，从供应商注册、准入审批、履约评价、不良行为处理、黑名单管理，形成供应商动态管理，引导供应商良性竞争，督促供应商提升履约质量，防范供应商在采购各环节的环境及社会风险

#### 完善建立供应商全景信息库

沉淀供应商在集中采购过程中的行为数据，通过可视化模型，多个维度展示供应商的素质能力，形成供应商“画像”信息

中国人民保险集团股份有限公司“人保e采”商城荣获中央企业电商化采购运营模式领先企业





## 中国人保合作供应商分布

供应商地区	2021 年	2022 年	2023 年
境内	580	2045	4711
境外	2	2	13

### 说明:

1. 数据口径为人保集团集中采购中心 2023 年统一组织完成的集中采购项目入库供应商数量。
2. 数据口径调整为各年度累计注册入库的供应商数量，因 2022 年 10 月启动供应商库，启用前的部分供应商在启用后未注册进入线上供应商库，与过去两年披露数据存在部分差异。

**加强 ESG 的供应链传导。** 供应商应遵守当地与环境保护相关的法律及法规，符合国家和地方的节能降耗政策，低碳运营，合规排放。鼓励供应商建立并保持环境管理体系，制定环境政策和方针，确定环境管理目标和管理方法，并进行沟通，适当时在供应链上传递环保理念。我们重视绿色采购，优先采购节能环保产品，发挥对绿色消费的推动和示范作用。

**加强对外包类集采项目供应商履约管理。** 通过现场检查、录音录像、档案检查等方式，全盘开展项目合规审查，并要求子公司遵守外包管理制度规定，严控合作厂商管理。2023 年，完成 2 次供应商评价，涉及 1046 家集中采购供应商，3014 个项目的评价，其中 2 次评价中均为良好以上的供应商 933 个，占比约 90%，认定纳入黑名单管理供应商 10 家。

## 携手行业共进

**持续深化政企战略合作。** 2023 年，我们推进与 20 余家省级地方政府战略协议商洽工作，与河南、河北、陕西、辽宁等地方政府签署战略合作协议。强化与国家部委合作交流，与住建部成立合作专班，推进双方在住房安全保险、房屋养老金“保值增值”等领域务实合作，拜访工信部、地震局、国家体育总局等部委，商洽推动科技保险、巨灾保险、体育保险、文物保险等多领域项目合作。

**加强国内外企业合作交流。** 与一汽集团、中国海油、中国商飞、联想集团等大型企业客户签署战略合作协议，推进业务合作扩面深耕。加强国内外金融同业交流合作，与慕再、瑞再、安盛、住友生命、安联、苏黎世保险等境外同业互访，推动子公司组建工作小组，建立工作机制，推进互利共赢合作。

协会名称	成员资格
日内瓦协会 (GA)	会员
亚洲金融合作协会 (AFCA)	常务理事会的副理事单位
国际海上保险联盟 (IUMI)	会员
国际信用保险和保证协会 (ICISA)	会员
国际信用和投资保险人协会 (BERNE)	会员
亚非保险再保险联合会 (FAIR)	会员
国际航空航天承保人联合会 (IUAI)	会员
国际健康险协会	会员
“可持续市场倡议”中国理事会	理事单位
中国金融学会绿色金融专业委员会	常务理事
中国保险行业协会	名誉会长
中国金融学会	常务理事单位
中国保险学会	副会长单位
中国精算师协会	会员
中国保险资产管理业协会	常务理事
中国灾害防御协会	发起单位、副会长单位
中国海商法协会	轮值会长单位
中国内部审计协会	会员
碳中和行动联盟	理事
中国“一带一路”再保险共同体	理事会主席
“一带一路”绿色发展国际联盟	首批会员单位
“一带一路”保险交流促进平台	会员
中保保险资产登记交易系统有限公司	会员
中国国际商会	副会长单位
中国上市公司协会	会员
中国互联网金融协会	副会长单位
上海保险交易所股份有限公司	会员
香港中国企业协会	会董单位
香港华商保险公会	会董单位
北京金融科技产业联盟	常务理事长单位



# 推进科技创新，优化客户服务

中国人保坚持以客户为中心，在董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，推动全面落实消费者权益保护工作，切实保障消费者公平交易、投诉举报、隐私保护等合法权益，持续提升服务质量，优化客户体验。

## 强化科技赋能

我们制定实施数字化能力提升行动方案，加快推进数字化建设，深化科技赋能，推动产品和业务模式变革创新，强化人工智能等新技术在保险场景中的应用，优化运营流程，提升系统数字化、智能化运营水平。



**完善数字化治理机制。**成立集团数字化发展委员会，统筹领导集团数字化建设和发展工作，加快推进科技板块职能架构优化，加强数据中心建设，不断增强科技赋能主业、服务一线能力。

**提升服务线上智能化。**推进一体化触面运营能力，结合社会热点和营销日历深耕内容矩阵，精细化互联网推广，平台用户规模不断提升。完善统一智能平台建设，优化AI开发平台功能，储备120余种基础AI能力，推广落地100余个智能化场景。推动“文曲星”等自研智能技术及数据模型产品融入主要业务场景，“文曲星”已在慢特病门诊处方抽取等40余个业务场景应用，周调用量超1.4万次；智能陪练已在全国推广应用，年累计使用超47万次；OCR、人脸识别、ASR及自研AI服务对接超70个应用，日均调用量超100万次。

2023年5月11日，集团公司党委委员、副总裁张金海赴人保财险安徽合肥续保团队职场调研科技赋能情况。



储备基础AI能力  
**120余种**  
推广落地智能化场景  
**100余个**

## 案例 强化人工智能技术合作研发应用

人保科技与认知智能全国实验室、科大讯飞签署技术合作协议，推动大模型技术在保险业务场景中的应用研究，赋能主业务发展，着力构筑科技基础设施运营、软件产品研发、数据治理、共享运营、新技术应用等方面的科技服务能力。



**简化理赔流程和手续。**自主研发人保安澜-大灾救援与理赔服务平台，为农田、农房、车辆等受灾标的量身打造智能语音报案、农房理赔一站式服务、救援过程可视化管理、车辆推定全损、车辆委托处置电签服务、RPA（流程机器人）车辆理赔案件自动化处理等科技工具，提升案件处理效率。

**加强知识产权保护。**我们重视知识产权保护管理工作，确保科技创新成果有效地转化为实际应用价值；在保护自身知识产权的同时，不侵犯他人的知识产权成果，并严令禁止员工参与侵犯知识产权的活动，在遇到涉及知识产权的问题时，公司将开展相关调查，以确保自身与他人的知识产权受到保护与尊重。

## 优化服务体系

我们进一步将客户服务纳入公司治理体系，持续发挥董事会、监事会、管理层职责作用，推动子公司完善消费者权益保护审查、信息披露、教育宣传等工作机制，切实发挥主体责任。

**持续提升客户服务质量。**我们搭建客户满意度调研体系，了解客户在不同业务环节的服务评价水平。创新研发《要客服务清单》，根据企业客户的经营特点、行业性质、业务范围等情况，进行全面风险分析，“一客一策”匹配相应产品，“一客一单”提供服务方案，受到客户高度评价。优化理赔服务流程，前置理赔调查，开通理赔上门服务，大幅缩短理赔支付时效。

**着力提升客户满意度。**修订完善集团消费者权益保护评价办法，优化考核指标，科学评估消费者保护工作成效，做好消保监管评价与整改。定期分析客户投诉数据，推动子公司全面开展投诉整治，组织子公司做好12378热线扩容应对工作，推进各渠道投诉及骚扰电话线索排查处置。



## 保险消费投诉量

年度	亿元保费投诉量 (件 / 亿元)			万张保单投诉量 (件 / 万张)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
人保财险	4.12	1.63	1.84	0.01	0.00	0.00
人保寿险	5.66	3.38	1.52	0.34	0.12	0.55
人保健康	11.09	6.47	3.37	0.08	0.04	0.23

### 说明:

1. 数据来源于监管部门通报数据，沿用监管部门通报形式保留两位有效小数。
2. 2021-2022 年监管机构发布的通报为当季投诉情况通报，2021-2022 年为当年第四季度数据；2023 年监管机构改为季度累计投诉情况通报，2023 年为年度数据。

## 案例 开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

中国人保积极开展由国家金融监管总局、人民银行、证监会、网信办联合举办的 2023 年“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，聚焦人民群众对金融知识的迫切需求，向广大金融消费者普及基础金融知识，提示金融风险，倡导理性消费、价值投资观念。

- 普及金融知识，传播金融正能量
- 开展诚信文化建设，促进市场公平有序
- 防范非法金融活动，提高金融安全意识
- 办好为民实事，回应社会关切
- 倡导理性消费理念，树立价值投资观念



## 案例 “友诚”“友爱”“友氧”客户节活动

2023 年 6 月，人保寿险组织开展以“友诚”“友爱”“友氧”三大场景为主线的客户节活动，在 36 个中心城市接力举办“友氧鲜气跑”线下跑团活动。并持续改进运动健康平台的服务，关注客户的健康运动需求，为客户提供全面的健康运动服务，满足客户对健康运动、品质生活的美好追求。



## 隐私与数据安全

我们高度重视并持续加强客户隐私保护工作，根据《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规要求，对个人信息数据使用作出严格规定。

**隐私保护。**我们充分保障个人信息主体权利，进一步在产品服务流程中落实关于个人信息保护、未成年人网络保护等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权。2023 年，集团（含子公司）未发生因客户隐私泄露导致的行政处罚案件。

**第三方数据处理。**公司业务外包委托第三方处理数据依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，签订权责明晰的协议，在安全可控的环境中共享数据，在满足业务目标的同时保障数据安全。公司不会将个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给合作伙伴、关联公司。



**数据最小化收集和留存。**公司严格遵循“影响最小、范围最小”数据收集原则，在公开披露的隐私政策、授权协议书等各类文本中明确告知客户个人信息收集、存储、使用加工、传输、公开、删除等全生命周期处理措施。公司承诺对超出使用范围或必要保存时间的信息进行删除，并依法获取客户同意。

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

中国人保印发《个人信息保护内控合规管理指引（2022 年版）》，在建立健全个人信息保护机制、规范个人信息存储、传输和查询、规范客户个人信息收集及使用、保障个人信息主体权利、规范个人信息对外提供等方面对全集团范围内员工（包括正式员工、兼职人员及外包人员）开展业务时的个人信息保护工作提出了明确指引。

1. 按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，我们保障客户访问、更正和删除个人数据的权利。
2. 我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护客户提供的个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、不当公开披露、不当使用、不当修改、损坏或丢失（以下简称“个人信息安全事件”）。我们会采取一切合理可行的措施，保护客户的个人信息。例如，我们会采取权限控制、隐私保护培训等安全措施。
3. 我们会严格按照授权范围使用和保护客户的个人信息，除政府、监管和司法机关要求共享等情况下，我们不会向任何第三方提供客户的个人信息。
4. 我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会达成成本隐私政策所述目的所需的期限内保留客户的个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。
5. 中国人保重视涉及中介、第三方机构时的个人信息保护，通过监督等方式，确保中介、第三方机构遵守个人信息保护相关法律规定。当中介、第三方盗取、传递个人隐私信息时，将被拉入供应商黑名单。
6. 集团及子公司履行个人信息处理者的法律义务，对个人信息实行分类管理、采取安全技术措施、对个人数据保护制度开展定期审计、制定并组织实施个人信息安全事件应急预案，保障个人信息安全。

**能力提升。**为全面普及网络安全知识、强化全员安全意识和防范能力，开展“2023 年度网络安全宣传周”活动，对网络安全法律法规、邮件安全、账号口令安全、个人信息保护、办公安全进行培训宣传。

**合规审计。**定期开展隐私与数据安全审计工作，强化对隐私与数据安全的监督评估，重点评估信息安全政策和系统的有效性、安全性和充分性，在审计过程中开展相关测试，并根据审计结果强化安全机制建设、隐私安全技术可控、分类分级精细化等方面的工作。

**管理认证。**持续开展国际认可的信息安全管理体系认证工作，持续强化整体信息安全与隐私保护能力与管理水平。

2023 年 10 月，人保健康、人保金服通过 ISO/IEC 27001:2013 标准信息安全管理体系认证。



2023 年 12 月，人保集团北方信息中心顺利通过 Uptime M&O 认证，成为国内保险行业首个同时获得 Uptime T4 设计及 Uptime M&O 运营最高等级双认证的数据中心。





# 致力公益慈善，积极回馈社会

中国人保坚持与社会共享资源价值，持续做好定点帮扶工作，致力公益慈善与志愿服务，不断创新工作思路举措，加大资源投入力度，在消除贫困、增进福祉、促进发展、保护环境等公益事业中持续贡献人保力量。

## 支持定点帮扶

**扎实帮扶工作。**中国人保定点帮扶黑龙江桦川县、陕西留坝县、江西吉安县和乐安县，2023年新增四川红原县。2023年集团直接投入无偿帮扶资金4500万元、引进无偿帮扶资金1600万元，累计培训乡村振兴基层干部、技术人员和致富带头人8154人次。在2023年中央单位定点帮扶考核中，中国人保连续第五年获得中央单位定点帮扶考评最高等次“好”。



2023年10月11日，集团公司党委委员、副总裁于泽到桦川县调研了解定点帮扶和农业保险开展情况。

### 案例 开展校园足球特色教育帮扶项目

中国人保在留坝县开展了中小学校园足球特色教育帮扶项目，累计捐赠60万元用于邀请专业教练、培训师资、采购足球等培训用品、租赁专业场地训练等，整合了全县义务教育阶段校园足球发展的优质资源，帮助山区学子的特长培养和求学出路，助力留坝县校园足球训练水平稳步提升。2023年，留坝县中学高中女子足球队在陕西省青少年校园足球高中联赛中获得冠军。



完成直接购买、帮助销售定点帮扶县和其他脱贫地区农产品

**6448** 万元

**加大消费扶贫力度。**我们致力为定点帮扶县打造“内生式”帮扶模式，搭建中国人保消费帮扶平台，支持定点帮扶县发展乡村产业，平台供应商覆盖15省51县155家，上架销售农产品1585款，2023年完成直接购买、帮助销售定点帮扶县和其他脱贫地区农产品共计6448万元。



## 参与公益慈善

我们以中国人保公益慈善基金会为平台，在大灾救助、教育救助、医疗捐助、环境保护、文化公益、关爱弱势群体等领域开展全方位公益慈善活动，打造了“中国人保母亲健康快车”“中国人保国学希望教室”等公益品牌项目。2016年12月迄今，基金会被民政部认定为“AAAA基金会”和“慈善组织”。2023年基金会捐赠支出1280万元，荣获“中国红十字奉献奖章”。



基金会捐赠支出  
**1280** 万元





**积极响应大灾救助。**2023年面对河北暴雨，中国人保第一时间落实党中央和国务院关于抢险救灾相关部署，向河北涿州洪灾地区捐款500万元，全力支援当地灾后重建。“杜苏芮”大灾期间，人保财险向北京、天津、河北、吉林、黑龙江共计近10万应急救援人员捐赠团体意外保险，保障应急救援人员在抢险救援、巡堤查险、灾情核查等防汛救灾过程中遭受意外伤害导致的身故、伤残、及医疗费用。

### 案例 | 爱心相助 同舟共“冀”

“一方有难，八方支援”，人保系统各级工会贯彻落实集团党委部署，号召广大员工以实际行动携手灾区人民风雨同舟、共渡难关。10元、50元、100元、1000元……，在短短几天时间内，全系统员工共捐款500万元，为支持河北涿州灾后重建贡献人保力量！



**关爱女性身心健康。**2023年向红原县等贫困地区捐助10辆“母亲健康快车”，帮助提高当地群众的健康意识和妇女儿童医疗卫生条件，缓解妇女因病致贫的困境。开展“母亲健康快车”爱心义诊活动，在贫困地区开展义诊、讲座、培训及入户探访等活动，为当地群众提供直接、优质的医疗服务。

### 案例 | 向四川红原捐赠“母亲健康快车”

一辆辆“母亲健康快车”，就像一座座流动的医院，为基层医院抢救孕产妇和危重病人赢得了宝贵时间。中国人保连续多年支持健康公益事业，自2013年起，累计向新疆、西藏、云南、甘肃、贵州、四川等地捐赠“母亲健康快车”131辆，为经济相对落后、交通不便的贫困山区、乡村群众提供健康咨询、义诊、免费健康检查、免费接送孕产妇住院分娩等，累计超过257万人次受益，被当地村民们亲切地称为“健康车、幸福车、救命车”。



**助力贫困地区教育事业发展。**向甘肃省宕昌县教育局捐赠80万元，专项用于支持宕昌县职业教育烹饪实训室建设项目，帮助提高当地职业教育学生的从业技能。向中国青少年发展基金会捐赠100万元，资助广西壮族自治区、湖北省20所农村学校食堂建设，帮助农村学校提高供餐能力。



人保基层员工参与开展抗洪救灾，看望困难老人。

### 志愿公益活动统计

公司	服务时长 (小时)			参与人数 (人)			受益人数 (人)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
总计	147024	566809	79566	29830	16165	19762	681060	1272671	731514

说明：统计范围包含人保财险、人保寿险、人保健康。





# G 治理篇 GOVERNANCE

- 坚持党建引领
- 提升治理能力
- 强化合规建设
- 全面风险管理
- 利益相关方沟通



# 坚持党建引领

2023年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，中国人保坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真学习贯彻党的二十大和二十届二中全会精神、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，认真配合中央巡视“回头看”，切实抓好巡视“回头看”整改工作，全面落实新时代党的建设总要求，深入推进新时代党的建设新的伟大工程，切实把党的政治优势、组织优势转化为发展优势和治理效能。

**扎实开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育。**自2023年4月开始，集团党委牢牢把握“学思想、强党性、重实践、建新功”的总要求，聚焦主题主线，锚定目标任务，务实紧凑、一体推进重点措施落实，全程指导督导、示范带领八千多个党组织、九万多名党员干部，接受了一次深刻的党性教育洗礼。集团党委带头举办为期7天的读书班，推动理论学习走深走实。集团党委班子成员深入子公司总部以及16个省市县机构开展调研，累计调研30余次。主题教育调研共发现各类问题9492个，针对性制定解决措施1.4万余条，有效推动解决高质量发展中存在的问题。

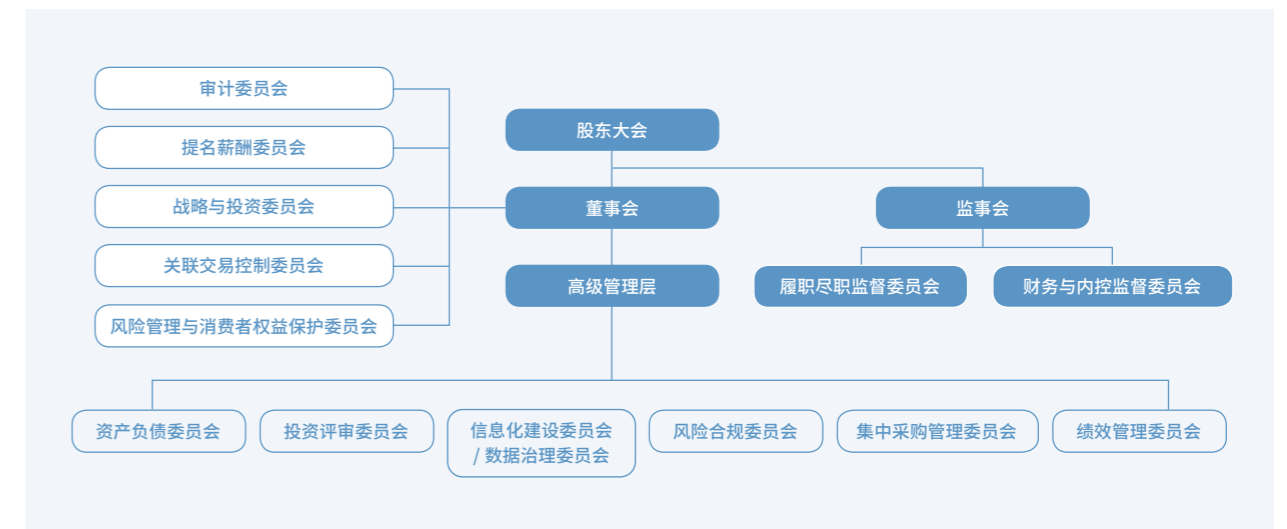


**切实抓好中央巡视“回头看”整改工作。**从政治高度充分认识中央巡视“回头看”的重要意义，把接受中央巡视“回头看”作为一次“政治体检”，把抓好整改工作作为重要政治任务。集团党委定期召开整改专题会，加强全流程跟踪调度，切实推动责任落实，针对重难点问题，开展专项治理，逐一制定治理方案，持续推进问题整改。

2023年5月12日，集团公司党委书记、董事长王廷科在基层党建联系点——山东省枣庄市滕州支公司调研时查阅党支部工作手册。

# 提升治理能力

中国人保严格遵守《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，依照银保监会相关监管规定、上海证券交易所和香港联交所最新上市规则及本公司章程等，持续完善公司治理。



## 2023年董事会人员构成情况

项目	类别	人数(人)	占比(%)
性别	男	12	85.71
	女	2	14.29
年龄	≤ 30岁	0	0
	31-50岁	1	7.14
	>50岁	13	92.86
独立性	独立董事	5	35.71
民族	汉族	14	100

**规范治理机制。**按照现代企业制度要求，依据法律法规和监管规则，规范建立股东大会、董事会、监事会、管理层（“三会一层”）治理结构，制定完善公司章程、三会议事规则、专业委员会工作规则等制度文件。“三会一层”按照章程规定和职责定位，依法组织召开会议，认真履行职责，实现决策、执行、监督协调运转、有效制衡。

2023年，公司召开3次股东大会，审议及审阅议案15项；召开10次董事会会议，审议及审阅议案80项；召开33次董事会专业委员会会议，研究讨论议案118项；召开7次监事会会议，审议及审阅议案61项。



公司董事会锚定建设卓越董事会目标，通过创新建立董事会重要议案预沟通机制，创新建立董事会专委会年度专题调研机制，创新反向路演“请进来”沟通机制，主动加强与中小投资者沟通，持续提升投资者回报，强化自愿性披露，实现 ESG 与业绩联动披露等方式，强化在规范中创新，努力提升公司治理效能、投资者满意度和信息披露透明度，获得资本市场和权威机构认可。

2023 年，公司荣获第十三届中国证券金紫荆奖“最佳上市公司”、中国上市公司协会“2023 上市公司董事会最佳实践”案例、中国上市公司协会“上市公司 2022 年报业绩说明会最佳实践”案例、证券时报“中国上市公司投资者关系天马奖”、上交所“2022-2023 年度信息披露工作 A 级评价”等奖项。



上交所 2022-2023  
年度信息披露工作  
**A** 级评价



▲ 2023 年 5 月 18 日，集团公司董事会风险管理与消费者权益保护委员会赴宁波开展“融资性信保业务风险管控”专题调研。



▲ 2023 年 5 月 19 日，集团公司董事会战略与投资委员会赴宁波开展“绿色金融发展”专题调研。



▲ 2023 年 5 月 23 日，集团公司股权董事赴中石油新疆油田公司油田作业区开展“保险业减灾防灾机制建设”调研。

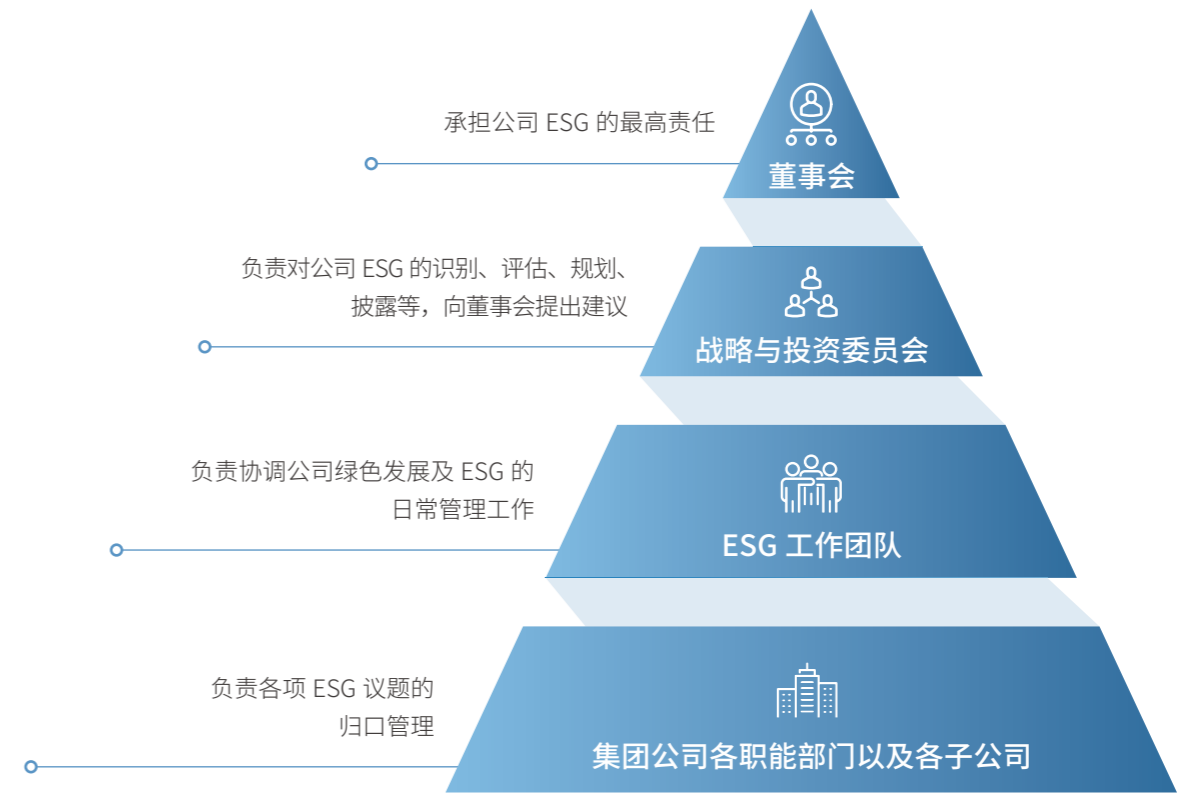


▲ 2023 年 7 月 11 日，集团公司股权董事赴甘肃开展“保险助力制种业”课题调研。

**完善 ESG 管治架构。** 中国人保推动 ESG 全面融入公司发展战略、经营决策及日常管理工作，以追求经济、社会、环境的综合价值贡献为目标，持续推动集团与利益相关方全面、协调、可持续发展。

我们持续优化完善 ESG 管理体系，推动完善集团董事会、管理层、ESG 主管部门及相关部门、各子公司的职能职责，保障 ESG 管理工作有序开展。2023 年，董事会在决策过程中充分考虑战略与投资委员会关于集团可持续发展报告及建议。2023 年，董事会下设专业委员会完成《关于国内保险业绿色金融发展实践的调研报告》《关于融资性

信保业务风险管控的调研报告》《关于子公司激励约束机制情况的调研报告》《关于集团内资源共享类关联交易定价规则的调研报告》《关于国有保险资本运营管理与控制的调研报告》等研究报告。董事会审议集团可持续发展报告（社会责任报告）并对外披露。



**中国人保 ESG 管理体系**

**建立涵盖 ESG 因素的综合绩效考核体系。** 进一步完善考核机制，将服务国家发展战略和实体经济、发展质量、风险合规、经营效益等指标纳入子公司考核范畴，兼顾规模、效益、价值与质量，突出长期效益，注重业务发展的可持续性。优化完善集团高质量发展评价指标体系，在体系中纳入 ESG 绩效指标，制定印发《中国人民保险集团高质量发展评价办法（试行）》，推动高质量发展成效与考核评价挂钩，引导各公司更加关注服务国家战略、发展质量效益、改革创新、风险防控，有效履行国有企业政治责任和社会责任。

根据财政部《商业保险公司绩效评价办法》、原银保监会《银行保险机构公司治理准则》《银行业保险业绿色金融指引》等有关规定，制定印发《中国人民保险集团年度综合考核评价管理办法》，建立贯通“预算、合同、考核、薪酬”各环节的考核评价流程，将考核结果作为绩效改进、薪酬分配、人力资源配置、激励约束等的重要依据。



## 董事会 ESG 声明

中国人保董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所的环境、社会及管治 (ESG) 报告的披露要求。

公司董事会负责监管中国人保 ESG 关键议题的承诺和表现。根据香港联交所《环境、社会及管治报告指引》最新有关要求，公司对董事会议事规则、董事会战略与投资委员会工作规则进行了修订。《中国人民保险集团股份有限公司董事会战略与投资委员会工作规则》第九条规定“战略与投资委员会的主要职责”中包括：制订及修改公司在环境、社会和治理等企业社会责任方面的政策，审议以下相关事项，并向董事会提出建议：

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

此外，为贯彻落实中国银保监会印发《银行业保险业绿色金融指引》，加强绿色低碳转型风险管理，加大对碳减排重点领域的金融支持，公司在治理、内控管理与信息披露等方面构建与绿色低碳循环发展相适配的绿色金融工作体系，建立并完善相关内部管理制度和流程，建立环境、社会、治理风险管理的政策、制度和流程。

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

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

## 强化合规建设

中国人保不断健全完善商业行为准则与规章制度建设，加强规范化管理，及时组织相关部门开展规章制度制定修订及废止失效清理工作，持续做好集团规章制度汇编更新。



2023年5月23日，集团公司党委委员、驻集团纪检监察组组长石青峰调研基层纪检监察工作。

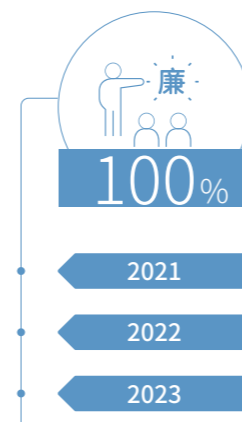
**反垄断和反不正当竞争。**加强对《反垄断法》及配套规则的研究，印发《中国人民保险集团反垄断合规管理指引》，组织开展反垄断相关合规培训，切实增强集团反垄断合规管理能力；研究《反不正当竞争法》在保险业的适用问题，形成《新形势下保险业不正当竞争行为法律适用和执法问题刍议》研究报告。

**反舞弊。**进一步规范信访举报处置、管理，加强廉洁管理。规范问题线索处理工作，定期统计分析全系统信访件办理情况，督办重点案件。发布防控操作指引，对廉洁风险点及关键岗位，提出针对性防控举措。

**反腐败。**着力强化正风肃纪反腐，建立领导干部作风测评系统，开展作风测评，组织系统 18 万名干部员工对 2.5 万名领导干部评分。加强警示教育，制作《祛痼治乱》中国人保警示教育片，在春节、中秋、国庆等重要时间节点，向集团机关党员干部发送党风廉政提醒短信，加强节假日监督。

**反洗钱。**推动集团公司及相关子公司完善反洗钱制度体系，强化反洗钱信息系统建设。公司牵头子公司采购反洗钱黑名单数据，并持续监测使用情况。组织子公司对高风险主体进行排查，开展和参加反洗钱相关培训，按时向监管机构报送反洗钱工作报告。2023 年，公司本级无已审结的贪污诉讼案件和与洗钱相关的刑事案件。

### 接受反腐败培训 人数占比





**举报人保护。**参照国家《信访工作条例》等有关政策法规，制定《中国人民保险集团信访工作办法》，规范全集团信访举报工作，为内部员工、外部客户、供应商等提供信访举报途径，并严格做好举报人保护工作。举报人可以使用实名或匿名方式，通过电话、传统信件、电子邮件等线上线下渠道进行信访举报。制定《员工违规行为处罚办法》《员工违规行为处罚实施细则》《高级管理人员问责管理办法（试行）》等制度，规定如果出现对举报人的打击报复事件，公司将根据事件严重程度对直接责任人处以警告、记大过、降级、撤职或开除处分。

## 全面风险管理

**完善风险管理架构。**董事会是集团全面风险管理的最高决策机构，对全面风险管理工作的有效性负责，审批集团风险管理工作的中长期规划，全面风险管理的总体目标、风险管理策略、基本制度和重要风险解决方案；审批集团整体的风险管理政策及其风险偏好、风险容忍度，风险管理组织机构设置及其职责；审批集团风险评估报告、偿付能力报告和集团资本规划；持续关注风险状况，监督管理层对风险进行有效的管理和控制等。

**集团建立健全纵横结合的风险管理架构。**纵向上，风险管理架构贯穿董事会、管理层及其各职能部门，覆盖集团各业务板块和各级分支机构。横向上，风险管理的“三道防线”按照各自职能分工协作。同时，持续优化风险管理体系，提升风险管理能力，组织开展风险评估，保障风险管理实施的有效性。各子公司在中国人保统一的风险管理体系框架下，按照集团风险管理政策和相关管理要求，建立相应风险治理机制和风险管理体系。

**健全风险管理制度。**进一步完善风险管理相关制度与各专项风险管理办法，健全制度顶层设计；强化集团风险统筹、协调的管控机制，优化风险合规绩效考核；完善重点业务风险监控机制，持续优化监测内容与报告模式，强化对新增风险的识别，加强对重点业务、重点风险的动态监控；持续完善重要风险事件处置机制，更新集团恢复和处置计划，提升重要风险应对能力，平稳化解重要风险。

建立风险评估机制，持续对各类重要风险进行分析及评估，不断强化风险动态监测，除向董事会进行年度报告外，每半年对集团全面风险状况进行深入评估，每月度对敏感风险指标及重点业务领域风险情况进行分析，每周对重要风险事项进展进行跟踪。同时，定期对集团境外机构和境外投资风险进行专项评估和报告。

**优化风险管理工具。**在风险管理环境建设方面，进一步完善风险偏好体系，优化压力测试模型及经济、非经济因子，编制年度风险偏好陈述书，作为统一整个集团风险管理政策的有效工具，同时构建风险偏好体系日常运行机制，推进风险偏好向分支

机构和业务部门进行传导与落实。在风险信息化管理方面，推动智能风控平台建设，进一步提升风险管理信息化、智能化水平。在风险排查方面，建立了投资风险监测和排查机制，常态化进行市场风险监测，及时开展专项风险排查，在摸清风险底数的基础上，有效防范投资风险。

**完善内部控制体系。**建立全面覆盖、重点突出、相互制衡、适应集团实际、成本效益适当、风险导向的内部控制体系。内控体系贯穿决策、执行和监督全过程，覆盖公司及所有子公司的各种业务和事项，重点关注重要业务事项和高风险领域，在治理结构、机构设置及权责分配、业务流程等方面互相制约、互相监督，兼顾运营效率与风险管控。

**持续强化审计监督。**扎实推进第三道防线建设，建立审前、审中、审后的整套业务管理机制，积极拓展审计监督的广度和深度，一体推进揭示问题、规范管理和促进改革。2023年度集团公司开展各类审计项目1201个，包括经济责任审计315个、机构审计607个、专项审计279个，对业务合规、反洗钱、反欺诈、消费者权益保护等领域持续加强审计监督。





# 利益相关方沟通

中国人保构建了有效的利益相关方沟通机制，通过业绩发布会、客户节等沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求、期望及建议，与利益相关方保持紧密、真诚的对话，倾听利益相关方的声音及诉求，努力回应和满足利益相关方的期望，赢得利益相关方的信任。

加强投资者沟通。中国人保通过业绩发布会、开放日，新闻媒体、宣传矩阵进行有效传播，提升集团在资本市场的品牌形象；强化路演，把集团经营举措、高质量发展介绍给投资者、分析师，健全信息反馈机制，及时把资本市场的意见建议带回管理层，传导到业务板块。境内、境外投资者联动，吸引境内保险资管、公募、私募基金，以及国际上的价值型投资者；为中小投资者提供参加股东大会、业绩说明会、投资者开放日的便利，充分利用投关电话、邮件、上证E互动与中小投资者进行密切沟通，上证E互动提问回答率100%，回复率位居上市保险公司之首。2023年，召开325场推介会，沟通投资者1618家/次，赴香港、新加坡路演13场，拜访机构投资者21家。



2023年8月30日，公司在北京举行2023年中期业绩发布会。

2023年11月10日，公司在宁波市举行以“风险减量服务 助力高质量发展”为主题的投资者开放日活动，向资本市场宣导公司在风险减量服务方面的探索、实践和取得的成效。

## 利益相关方列表

利益相关方	相关方期望	参与及沟通方式
股东和投资者	稳定的价值增长 稳健的财务管理 完善的公司治理和运营 廉洁的商业环境 健全的风险管理（包括环境、社会和治理） 负责任的投资理念 ESG 评级结果	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者开放日 回应 ESG 评级机构
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护 客户隐私保护 弱势群体服务	客户节 座谈和回访 专项满意度调查 微博、微信公众号等媒体 热线电话 公司网站及网上商城
员工	培训和职业发展机会 民主参与的权利 职业健康安全 和谐健康的工作环境 良好的福利待遇及薪酬制度	职代会和工会 员工座谈会 职业发展规划 绩效管理 面授和网络培训 互助关爱活动
合作伙伴	廉洁的商业环境 合作共赢的伙伴关系	战略合作协议 规范和评估 行业协会
政府和监管机构	支持国家战略方针的推进 廉洁的商业行为 响应国家战略、承担央企和上市企业社会责任 促进行业发展和交流	政府部门工作会议及交流 回归保险本源，保障社会民生并定期报告 参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨
媒体和公众	改善民生 促进社会管理 慈善公益 透明信息公开	承担政府民生项目 志愿者活动 慈善捐助和定点帮扶 透明披露信息 提供宣传资料
自然环境	绿色运营 保护环境 气候变化	产品创新 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益



**实质性议题识别。**中国人保按照可持续发展相关标准以及国家战略、保险行业规范等要求，通过对标分析和利益相关方调研等识别可持续发展相关议题，从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、环境和社会影响的重要性”两个维度筛选出具有较强实质性的关键议题，并将 ESG 议题全面融入集团的运营管理工作，加强可持续发展管理与实践。实质性议题评估步骤如下：

### 议题识别

基于公司 ESG 管理水平与绩效表现，参考香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》等国内外披露要求，结合优秀同业对标分析结果、主流 ESG 评级机构关注要点以及公司多元业务特色，全面识别与公司相关的可持续发展议题。

### 利益相关方调研

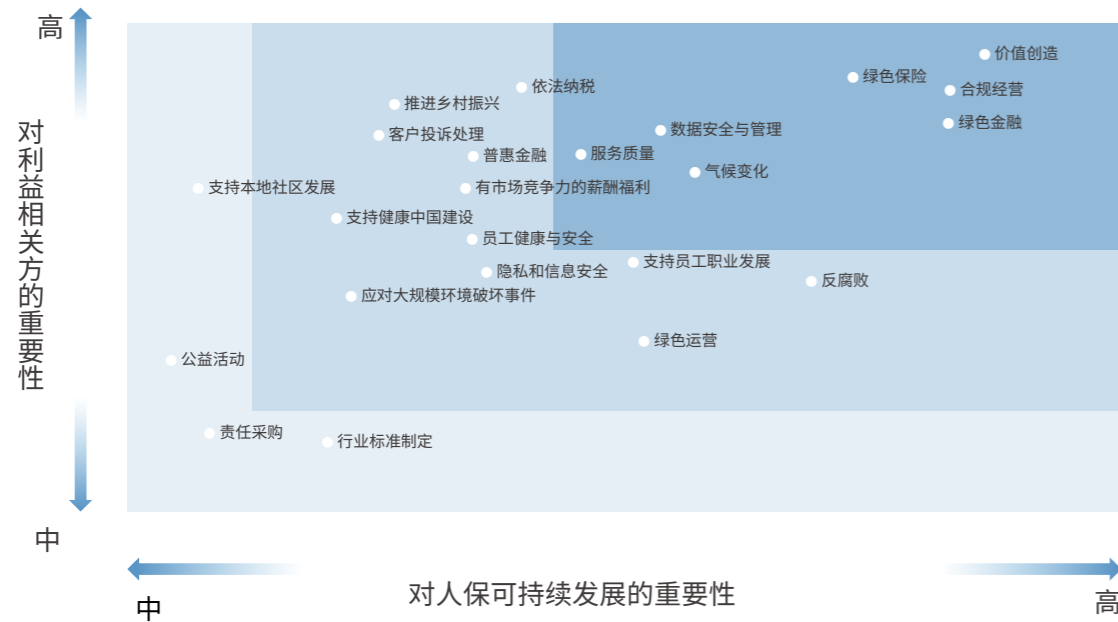
为深化利益相关方沟通，通过线上调研问卷形式邀请内外部利益相关方参与 ESG 议题重要性评估，包括政府与监管机构、股东、客户、员工、供应商及社区和环境，充分了解各利益相关方的期望与诉求，收集各方对公司 ESG 工作的意见。

### 重要性评估

根据各利益相关方调研结果，开展重要性议题分析，以确定本年度与公司可持续发展最相关的议题。

### 议题排序

从对利益相关方的重要性以及对公司发展的重要性两个维度进行议题优先级排序，并将议题分类为核心议题、重点议题及关注议题，根据排序结果绘制议题重要性评估矩阵。



## 验证声明

### SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告 -中国人民保险集团股份有限公司提交的中国人民保险集团股份有限公司2023年度可持续发展报告

#### 验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人保”）的委托，对中国人民保险集团股份有限公司的《2023年度可持续发展报告》中文版（以下简称“报告”）进行了独立验证。

#### 验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有中国人保的利益相关方。

#### 责任声明

中国人保的《2023年度可持续发展报告》中的信息及报告由其董事会和管理层负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有中国人保的利益相关方，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

#### 验证标准、类型与验证等级

SGS已根据国际公认标准和指南，为ESG&可持续发展报告验证开发了一套规章，包括：

- 全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：
  - GRI 1：基础 2021，规定了报告信息质量的要求
  - GRI 2：一般披露 2021，用于组织说明报告实践和其他组织详情
  - GRI 3：实质性议题 2021，用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000系列标准和ISAE3000中的验证等级指南

本报告的验证依据下列验证标准开展：

- SGS ESG & SRA 验证规章（基于GRI原则与AA1000指南）

本报告以中度审查进行验证。

#### 验证范围和报告标准

验证的内容包括评估下列指定绩效信息的质量、准确性和可靠性以及评估报告内容对下列报告标准的遵循情况：

报告标准	
1	香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》
2	GRI Standards 2021（参照）

#### 验证方法

验证包括验证前调研、现场采访了位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦的中国人民保险集团股份有限公司集团层面的相关员工和人保投资控股有限公司的相关员工，以及位于中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼的中国人民财产保险股份有限公司总部层面的相关员工。

#### 验证局限性

从独立审计的财务报告中提取的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。报告中的碳排放相关数据，由中国人保自行核算，本次验证过程仅对部分碳数据进行抽样审核。本次验证仅限于中国人民保险集团股份有限公司集团层面、中国人民财产保险股份有限公司总部层面和人保投资控股有限公司，未能深入到其他分支机构。本次验证只对相关部门的部分员工进行了访谈和相关资料的查阅，访谈并未涉及到外部利益相关方。



## 香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
<b>层面 A1: 排放物</b>		
一般披露	有关废气 <sup>①</sup> 及温室气体 <sup>②</sup> 排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物 <sup>③</sup> 的产生等的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	减少废弃物排放
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	减少废弃物排放
关键绩效指标 A1.2	直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（以每产量单位、每项设施计算）。	减少废弃物排放
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）。	减少废弃物排放
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）。	减少废弃物排放
关键绩效指标 A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	减少废弃物排放
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	减少废弃物排放
<b>层面 A2: 资源使用</b>		
一般披露	有效使用资源 <sup>④</sup> （包括能源、水及其他原材料）的政策。	有序推进绿色运营
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）。	有序推进绿色运营
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）。	节约水资源
关键绩效指标 A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	有序推进绿色运营
关键绩效指标 A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	节约水资源
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）每生产单位用量。	不适用
<b>层面 A3: 环境及天然资源</b>		
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。	有序推进绿色运营
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。	有序推进绿色运营

注①：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。

注②：温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。

注③：有害废弃物指国家规例所界定者。

注④：资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

### 独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会和道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与中国人保为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括注册于CCAA的ISO 9001审核员、ISO14001审核员、ISO 45001审核员，以及SGS认可的ISO37001审核员、SA8000审核员和社会责任报告主任审计员。

### 验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国人民保险集团股份有限公司的《2023年度可持续发展报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人保在2023年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

### 结论、发现和建议

验证团队认为，中国人保提交的《2023年度可持续发展报告》参照了《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录C2之《环境、社会及管治报告指引》中的引言和强制性披露规定的要求。

### 报告原则

#### 重要性

中国人保在报告中阐述了利益相关方关注议题实质性调研和分析的方法论，通过重要性分析，对相关方关注的环境、社会及治理的影响，进行了重点汇报，满足重要性原则。

#### 量化

中国人保针对关键定量绩效指标进行了统计和分析，并在报告中概要阐述了其影响和目的。报告对部分关键绩效近三年数据进行了比较，以便更好地帮助利益相关方对其管理绩效进行评估。

#### 平衡

中国人保的报告基本上满足了汇报的平衡性原则，将环境、社会及治理议题进行了如实披露。

#### 一致性

中国人保在报告中使用了一致的方法去披露相关议题，包括关键定量绩效指标的统计方法和统计口径，并在报告中进行了适当的备注和解释，以便让利益相关方进行清晰地比较。

#### 管理方法

中国人保的报告对《环境、社会及管治报告指引》中的选定议题进行了披露。

#### 一般披露

中国人保对《环境、社会及管治报告指引》中选定议题的披露符合一般披露的要求。

#### 关键绩效指标披露

中国人保对《环境、社会及管治报告指引》中选定的环境、社会和治理的关键绩效指标进行了披露。

#### 发现和建议

对于验证过程中发现的良好实践、可持续发展活动及其管理过程中的建议，均在可持续发展报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了中国人保的相关管理部门，供其持续改进的参考。

#### 签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin  
Sr. Director – Business Assurance  
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2024年3月25日  
WWW.SGS.COM



层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
<b>层面 A4：气候变化</b>		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	应对气候变化风险
关键绩效指标 A4.1	描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项，及应对行动。	应对气候变化风险
<b>雇佣及劳工常规</b>		
<b>层面 B1：雇佣</b>		
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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	坚持以人为本，关爱员工成长
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。	坚持以人为本，关爱员工成长
<b>层面 B2：健康与安全</b>		
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政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	关爱员工生活
关键绩效指标 B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	关爱员工生活
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	关爱员工生活
关键绩效指标 B2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	关爱员工生活
<b>层面 B3：发展及培训</b>		
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 <sup>⑤</sup> 活动。	促进员工发展
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）划分的受训雇员百分比。	促进员工发展
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。	促进员工发展
<b>层面 B4：劳工准则</b>		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
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。	保障员工权益
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。	保障员工权益

注⑤：培训指职业培训，可包括由雇主付费的内外部课程。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
<b>营运惯例</b>		
<b>层面 B5：供应链管理</b>		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	加强供应商管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	加强供应商管理
关键绩效指标 B5.2	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，以及相关执行及监察方法。	加强供应商管理
关键绩效指标 B5.3	描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	加强供应商管理
关键绩效指标 B5.4	描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	加强供应商管理
<b>层面 B6：产品责任</b>		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	推进科技创新，优化客户服务
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。	不适用
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。	优化服务体系
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	服务科技自立自强，强化科技赋能
关键绩效指标 B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	隐私与数据安全
<b>层面 B7：反贪污</b>		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	强化合规建设
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。	强化合规建设
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。	强化合规建设
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	强化合规建设
<b>社区</b>		
<b>层面 B8：社区投资</b>		
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。	服务乡村振兴 服务增进民生福祉 致力公益慈善，积极回馈社会
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）。	服务乡村振兴 服务增进民生福祉 致力公益慈善，积极回馈社会
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	服务乡村振兴 服务增进民生福祉 致力公益慈善，积极回馈社会



## 全球报告倡议组织 GRI 《可持续发展报告标准》索引

GRI 标准	披露项	位置
<b>GRI 2 一般披露 2021</b>		
<b>组织及其报告做法</b>		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于我们
2-3	报告期、报告频率和联系人	前言
2-4	信息重述	有序推进绿色运营
2-5	外部鉴证	第三方审验
<b>活动和工作者</b>		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们
2-7	员工	深化合作交流, 促进多方共赢
2-8	员工之外的工作者	坚持以人为本, 关爱员工成长
<b>层面 B7: 管治</b>		
2-9	管治架构和组成	提升治理能力
2-10	最高管治机构的提名和遴选	提升治理能力
2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	提升治理能力
2-16	重要关切问题的沟通	利益相关方沟通
2-19	薪酬政策	保障员工权益
<b>战略、政策和实践</b>		
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事长致辞 总裁致辞
2-26	寻求建议和提出关切的机制	全面风险管控 保障员工权益
2-27	遵守法律法规	有序推进绿色运营 保障员工权益 隐私与数据安全 提升治理能力
2-28	协会的成员资格	携手行业共进
<b>利益相关方参与</b>		
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
<b>GRI3 实质性议题 2021</b>		
3-1	确定实质性议题的过程	利益相关方沟通
3-2	实质性议题清单	利益相关方沟通
3-3	实质性议题的管理	利益相关方沟通
<b>GRI 201 经济绩效 2016</b>		
201-1	直接产生和分配的经济价值	责任绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候风险变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	关爱员工生活

GRI 标准	披露项	位置
<b>GRI 203 间接经济影响 2016</b>		
203-1	基础设施投资和支持性服务	服务现代化产业体系建设
203-2	重大间接经济影响	服务现代化产业体系建设
<b>GRI 205 反腐败 2016</b>		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	强化合规建设
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	强化合规建设
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	强化合规建设
<b>GRI 302 能源 2016</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	有序推进绿色运营
302-2	组织外部的能源消耗量	有序推进绿色运营
302-3	能源强度	有序推进绿色运营
302-4	降低能源消耗量	有序推进绿色运营
302-5	降低产品和服务的能源需求量	有序推进绿色运营
<b>GRI 303 水资源和污水 2018</b>		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	有序推进绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	有序推进绿色运营
303-3	取水	有序推进绿色运营
303-4	排水	有序推进绿色运营
303-5	耗水	有序推进绿色运营
<b>GRI 304 生物多样性 2016</b>		
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	服务绿色发展
<b>GRI 305 排放 2016</b>		
305-1	直接 (范围 1) 温室气体排放	有序推进绿色运营
305-2	能源间接 (范围 2) 温室气体排放	有序推进绿色运营
305-3	其他间接 (范围 3) 温室气体排放	有序推进绿色运营
305-4	温室气体排放强度	有序推进绿色运营
<b>GRI 306 废弃物 2020</b>		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	有序推进绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	有序推进绿色运营
306-3	产生的废弃物	有序推进绿色运营
<b>GRI 308 供应商环境评估 2016</b>		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	加强供应商管理
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	加强供应商管理
<b>GRI 401 雇佣 2016</b>		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	坚持以人为本, 关爱员工成长
401-2	提供给全职员工 (不包括临时或兼职员工) 的福利	关爱员工生活
<b>GRI 403 职业健康与安全 2018</b>		
403-3	职业健康服务	关爱员工生活
403-6	促进工作者健康	关爱员工生活
403-9	工伤	关爱员工生活

GRI 标准	披露项	位置
<b>GRI 404 培训与教育 2016</b>		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	促进员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	促进员工发展
<b>GRI 405 多元化与平等机会 2016</b>		
405-1	管治机构与员工的多元化	坚持以人为本，关爱员工成长 提升治理能力
<b>GRI 406 反歧视 2016</b>		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	坚持以人为本，关爱员工成长
<b>GRI 408 童工 2016</b>		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	坚持以人为本，关爱员工成长
<b>GRI 409 强迫或强制劳动 2016</b>		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	坚持以人为本，关爱员工成长
<b>GRI 413 当地社区 2016</b>		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	致力公益慈善，积极回馈社会
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	致力公益慈善，积极回馈社会
<b>GRI 414 供应商社会评估 2016</b>		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	加强供应商管理
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	加强供应商管理
<b>GRI 416 客户健康与安全 2016</b>		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
<b>GRI 417 营销与标识 2016</b>		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	隐私与数据安全
<b>GRI 418 客户隐私 2016</b>		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	隐私与数据安全

## SDG 目标索引

目标 1: 无贫穷	服务乡村振兴 支持定点帮扶
目标 2: 零饥饿	服务乡村振兴 支持定点帮扶
目标 3: 良好健康与福祉	服务增进民生福祉
目标 4: 优质教育	参与公益事业
目标 5: 性别平等	坚持以人为本，关爱员工成长
目标 6: 清洁饮水和卫生设施	有序推进绿色运营
目标 7: 经济适用的清洁能源	服务绿色发展 加快发展绿色保险 积极践行绿色投资 有序推进绿色运营
目标 8: 体面工作和经济增长	坚持以人为本，关爱员工成长
目标 9: 产业、创新和基础设施	服务现代化产业体系建设 服务科技自立自强
目标 10: 减少不平等	坚持以人为本，关爱员工成长
目标 11: 可持续城市和社区	有序推进绿色运营
目标 12: 负责任消费和生产	有序推进绿色运营
目标 13: 气候行动	应对气候变化风险
目标 14: 水下生物	服务绿色发展
目标 15: 陆地生物	服务绿色发展
目标 16: 和平、正义与强大机构	提升治理能力
目标 17: 促进目标实现的伙伴关系	深化合作交流，促进多方共赢





本报告采用环保纸印刷

**人民保险 服务人民**



**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：北京市西城区西长安街 88 号中国人保大厦

邮编：100031

电话：86-10-69008888

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