



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

# 2023

## 可持續發展報告

SUSTAINABILITY REPORT





# 目錄

CONTENTS

公司領導致辭	02
董事會聲明	03
數說2023	04
2023貢獻SDG目標	06
2023大事記	10
關於我們	11

## ◎ 專題：升級「八項戰略服務」，服務中國式現代化

服務現代化產業體系建設	20
服務鄉村振興	22
服務科技自立自強	24
服務增進民生福祉	26
服務綠色發展	28
服務安全發展	31
服務區域發展	33
服務「一帶一路」	34

01

## ◎ 環境篇：發展綠色金融，服務綠色發展

構建綠色金融體系	38
發展綠色保險業務	39
逐步完善綠色投資	42
積極應對氣候變化	43
有序推進綠色營運	48

02

## ◎ 社會篇：履行社會責任，促進社會和諧

與客戶共生	54
與員工共建	60
與夥伴共商	65
與社會共享	67

03

## ◎ 治理篇：夯實治理根基，築牢合規底線

堅持黨建引領	74
提升治理能力	75
完善合規體系	78
深化ESG管理	82

04

關於本報告	84
ESG績效表	86
第三方審驗	94
香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引	96
全球報告倡議組織GRI《可持續發展報告標準》索引	100
讀者反饋表	104



## 公司領導致辭

2023 年是中國人保財險全面貫徹落實黨的二十大精神的開局之年。一年來，人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議精神，聚焦金融工作的功能性，緊緊圍繞「五篇大文章」，扎實推進卓越戰略，推動落實「八項戰略服務」，充分發揮經濟減震器和社會穩定器功能，始終將自身發展融入經濟、環境、社會發展，為服務國家發展大局做出新貢獻。

這一年，**人保財險聚焦主責主業，堅定履行央企責任**，服務「大國重器」，承保國產 C919 大飛機、風雲三號氣象衛星、我國首顆超百 G 高通量衛星、烏石油田群、我國首艘國產大型郵輪「愛達·魔都號」、我國自主研發的全球最大磷蝦捕撈船等眾多國家標誌性重點項目，為製造強國、質量強國、航天強國等國家戰略提供有力保障。

這一年，**人保財險堅守「人民保險 服務人民」的初心使命**，積極應對自然災害，努力保障民生福祉，在「杜蘇芮」「蘇拉」「海葵」颱風、京津冀暴雨、甘肅積石山地震等重大災害和突發事故發生後第一時間奔赴受災一線，迅速調動全國資源響應災難救助與賠付，彰顯人民保險的使命與擔當。

這一年，**人保財險堅持穩中求進工作總基調，扎實推進高質量發展**，持續加強風險研發與產品創新，踐行「保險+風險減量服務+科技」的新商業模式，強化服務創新，深化科技創新，持續優化經營管理體系，增強發展內生動力，強化重點領域風險防控，堅定捍衛消費者合法權益，高質量發軔轉型取得新成效，公司全年實現保險服務收入 4572.03 億元，承擔保險責任金額超 3000 萬億元，全年累計處理案件超 1.3 億筆，日均賠付超 9 億，車險服務質量指數評分位列全國財險行業第一<sup>1</sup>。

揚帆啟航新征程，踏浪前行向未來。2024 年是新中國成立 75 周年，也是人保集團卓越戰略優化實施的關鍵一年，是人保財險推進高質量發展的重要一年。在新的一年裡，我國經濟將持續回升向好，展現出強大的韌性與活力，人保財險也將踏上卓越戰略的新征程。我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移走中國特色金融發展之路，扎實推進卓越戰略，以更加奮發的精神狀態，更加主動的擔當作為，胸懷「國之大者」，立足職責使命，奮力開創公司高質量發展新局面，為服務中國式現代化，為建設金融強國凝心聚力、砥礪前行。

注：根據中國銀行保險信息技術管理有限公司的保險服務質量指數顯示，2023 年上半年公司車險服務質量指數評分位列全國財險行業第一。

## 董事會聲明

中國人保財險董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告指引披露要求，持續推動公司完善 ESG 治理體系，加強本公司董事會在 ESG 事務中的監督與參與力度，積極主動將 ESG 融入公司發展戰略、重大決策與發展經營。

公司董事會負責監管中國人保財險 ESG 關鍵議題的承諾和表現。董事會戰略規劃委員會負責制訂及修改公司在環境、社會和管治等企業社會責任方面的政策，審議相關事項，向董事會匯報和提出建議，為董事會提供決策支持。

公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的 ESG 相關風險及機遇，納入戰略決策過程，並定期審議可持續發展報告（社會責任報告）。公司通過多渠道多形式的溝通機制，收集整理各利益相關方的重點關切問題，結合對經濟、環境和社會發展的影響程度，最終確定實質性議題，展開積極管理，通過定期或不定期工作會檢討監督目標執行情況，並在本報告內進行闡述。

2024 年，中國人保財險董事會將持續加強 ESG 風險與機遇的評估、識別等，管理公司可持續發展目標進程，優化可持續發展行動策略，不斷提升公司 ESG 治理水平。

## 數說 2023

### 經濟 績效



註冊資本	總資產	總保險服務收入
<b>222.42</b> 億元	<b>7036.23</b> 億元	<b>4572.03</b> 億元
機動車輛保險服務收入	意外傷害及健康保險服務收入	農險保險服務收入
<b>2821.17</b> 億元	<b>437.47</b> 億元	<b>528.57</b> 億元
責任保險服務收入	企業財產保險服務收入	其他險種保險服務收入
<b>329.06</b> 億元	<b>172.29</b> 億元	<b>283.47</b> 億元

注：香港口徑新準則數據。為便於投資者了解分部經營成果，公司將再保業務對應的保險服務收入分攤至各險種，模擬測算了各險種的保險服務收入。

### 環境 績效



綠色保險累計提供風險保障	綠色投資規模	新能源汽車保險提供保障
<b>75.5</b> 萬億元	<b>387.4</b> 億元	<b>17.7</b> 萬億元
環境污染責任保險提供保障	太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險提供保障	
<b>191</b> 億元	<b>571</b> 億元	
船舶污染損害責任風險保障	風電設備產品質量保證保險提供保障	
<b>9.3</b> 萬億元	<b>419</b> 億元	

### 社會 績效



知識產權保險累計提供風險保障逾	客戶節線上線下活動覆蓋客戶超	在線客服 15 秒響應率
<b>1400</b> 億元	<b>2000</b> 萬	<b>98.95%</b>
客服代表服務滿意率	投訴件辦結率	志願活動參與人數
<b>99.99%</b>	<b>100%</b>	<b>19054</b> 人
志願活動服務時長	志願活動主要服務對象與受益人數	公益投入及對外捐贈現金
<b>78348.2</b> 小時	<b>723234</b> 人	<b>2335</b> 萬元
捐贈保險提供保障	消費幫扶採購金額	大病保險覆蓋人數
<b>1096.22</b> 億元	<b>4479.2</b> 萬元	<b>4.81</b> 億

## 貢獻 SDG 目標

聯合國《2030 年可持續發展議程》設定了 17 個可持續發展目標 (SDGs)，呼籲世界各國政府、企業和民間組織行動起來，在促進經濟繁榮的同時，共同推動全球可持續發展。我們堅守「人民保險 服務人民」初心使命，聚焦卓越戰略，結合利益相關方需求和自身實際，在核心目標領域傾注資源、發揮優勢，以特色實踐推動可持續發展目標實現。



- 落地鄉村振興專屬保險業務。
- 開展防返貧保險項目，為農村低收入人群做好安全保障。
- 捐贈幫扶資金 2200 萬元；完成消費幫扶採購金額 4479.2 萬元，促進實現共同富裕。



- 持續推動農險「提標、擴面、增品」，實現對種養林漁等農業各領域的產品全覆蓋，2023 年三大主糧中央政策性完全成本和種植收入保險覆蓋 16 個省份，為 2490 萬戶次農戶提供 2546 億元風險保障，服務保障國家糧食安全。
- 在山東省德州市設立保險業首個農業保險產品創新實驗特區，行業首創三大主糧節氣保險等多款服務型農險產品，強化氣象數據和科技工具應用，積極開展農險風險減量服務實踐，助力農業「大災無大損」。



- 開展大病保險、惠民保、長護險等健康保險，為 4.81 億人提供大病保障，進一步豐富完善涵蓋健康險各險類的產品庫，參與構建「15 分鐘便民服務圈」，確保人人享有可負擔的醫療保健服務。
- 依託車聯網、大數據技術，開展重載營業貨車風險減量服務工作，運用車聯數據分析車輛駕駛狀況，及時預警，減少交通事故和人員傷亡。



- 加大對欠發達地區的資源投入，鼓勵員工捐款捐物支持助學幫困活動，改善受幫扶地區教育條件。
- 開展金融知識科普相關活動，為當地社區創造受教育機會。



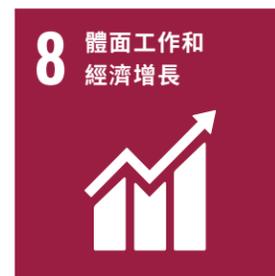
- 嚴格遵守相關法律法規要求，在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益。
- 給予女員工產假、產檢假、哺乳假等假期充分保障女員工福利。



- 營造良好的用水環境，確保經營場所享有安全飲用水和潔淨的衛生設施服務。
- 持續開展用水綜合管理，大力宣導節約用水，衛生潔具全部實現中水沖洗，廢水經處理達標後排放。



- 加強對光伏、風電、水電等清潔能源項目建設營運各環節的風險保障，助力清潔能源發展。
- 設計開發系列綠色保險產品，為清潔能源產業保駕護航。
- 戰略性推進新能源車險發展，為新能源車主提供理賠服務超 273 萬次。



- 為員工打造廣闊的發展平台，通過多元化發展路徑、豐富的培訓交流活動、多彩的人文生活，不斷提升員工幸福指數。
- 在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益，為員工長期發展提供平台。



- 開發並落地全國首單數據知識產權被侵權損失保險等多款知識產權保險產品，不斷完善知識產權保險產品體系。
- 獲批建設業內唯一國家知識產權保險綜合服務試點平台；研發覆蓋科技項目研發、知識產權創造、知識產權保護、知識產權運用及科技成果轉化等科技創新活動全過程風險的「科創保」組合產品，有力地推動科技創新和知識產權創造保護運用。



- 發展系列保險產品，推廣民生類保險參與社會治理，促進鄉村宜居宜業，縮小城鄉差距。
- 大力發展普惠金融，重點服務中小微企業、個體工商戶、新型農業經營主體等實體小微經濟，助力解決小微企業融資難、融資貴問題，促進社會和諧發展。



- 完善新市民保險產品體系，圍繞新市民就業、居住、出行、健康、綜合等情境開發 20 款專屬產品，為新市民群體提供理賠服務 6.3 萬人次；開發應用新市民專屬平台「新市民關愛保」，幫助新市民在城市安心工作，推動城市發展建設。
- 聚焦城市安全隱患，發展電梯責任險、安全生產責任險、校園方責任險、工程質量潛在缺陷保險等產品，為提升社會治理效能和人民群眾美好生活助力。



- 認真開展客戶淨推薦值（NPS）調查，推行標準化客戶投訴工作流程，不斷完善客戶滿意度和投訴管理機制。
- 保護客戶信息與隱私安全，向客戶明示信息收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用，有效保護客戶隱私和權益。
- 常態化開展線上線下公益性金融知識宣傳活動，提升消費者自我保護能力與維權意識。



- 積極開展氣候變化影響相關研究，加速將綠色發展理念融入公司發展戰略和日常營運管理，探索綠色金融實踐，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。
- 積極發展雙碳保險，開辦碳抵消、碳資產質押融資貸款保證保險等創新產品，加強對雙碳領域的金融支持，探索開展「綠貸保」「碳貸保」項目。



- 在廣東省開辦海水網箱水產養殖風災指數保險，並逐步升級擴充氣象預警責任，有效提振水產養殖戶的信心。
- 在廣東湛江推動海洋碳匯價值綜合保險落地，為生蠔提供產量價值和碳匯價值保險保障。



- 落地全國首單林地生物多樣性保險，通過保護、可持續管理和恢復自然的和被改變的生態系統的行動，為地理區域內的森林資源、珍稀物種、野生動物、水源、草木植被、人獸衝突等提供保險保障。



- 健全公司內控合規管理體系，持續宣導並推行合規文化，促進員工自覺、自發落實內控合規管理要求，保障公司健康、穩定營運。
- 深化反腐敗工作，加強廉政教育，讓清廉文化全方位融入公司管理和發展全過程。



- 融入構建中國「一帶一路」再保險共同體，積極推動中國式保險現代化，為推動「一帶一路」高質量發展貢獻力量。
- 與各級政府部門、國有企業、金融機構、科研機構深入合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，持續推進與合作夥伴資源整合和優勢互補，推動行業發展。

## 2023 大事記

- 2月 國家知識產權局知識產權發展研究中心聯合人保財險舉行新聞發佈會，正式發佈業內首份《中國知識產權保險發展白皮書（2022）》。
- 2月 人保財險與北京市綠色交易所簽署綠色金融戰略合作協議，圍繞綠色保險、碳資產融資保險等領域開展合作。
- 4月 人保財險啟動學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想主題教育。
- 4月 人保財險首席承保巴基斯坦國內技術難度最大、總裝機量最大、總投資最大的項目之一——達蘇水電站項目。
- 2023年夏 人保財險全力應對颱風「杜蘇芮」「蘇拉」「海葵」等颱風暴雨災害。
- 9月 人保財險正式啟動「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動。
- 10月 國家防汛抗旱總指揮部辦公室印發《關於浙江省溫州市開展巨災保險經驗的通報》，對由人保財險首席承保的溫州巨災保險開展經驗和成效予以充分肯定。
- 10月 人保財險舉辦「服務大灣區·共謀大發展」首屆保險經紀合作高峰論壇。
- 11月 人保財險召開專題黨委（擴大）會，學習貫徹中央金融工作會議精神。
- 11月 人保集團和人保財險在寧波聯合舉行以「風險減量服務 助力高質量發展」為主題的投資者開放日活動，介紹在風險減量服務方面的工作實踐。
- 11月 人保財險與安徽合肥高新區政府、某空間科技公司舉行全國首單空天信息產業專屬保險產品——「空天保」簽約儀式。

## 關於我們

### 公司簡介

中國人民財產保險股份有限公司（PICC P&C）是中國內地最大的財產保險公司（以下簡稱「人保財險」），其前身是1949年10月成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司（PICC Group，2023年美國《財富》世界「500強」第120位）的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於2003年11月6日成功在香港聯交所主機板掛牌上市（股票代碼2328），成為中國內地第一家在海外上市的金融企業。

2024年1月，金融監管總局發佈年度資產負債管理能力監管評估結果，公司被評定為保險行業第1檔。自2019年以來，公司連續5年資產負債管理能力監管評估結果位於財險行業第一梯隊。

### 公司業務

財產損失保險、責任保險、信用保險、意外傷害保險、短期健康保險、保證保險等人民幣或外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；各類財產保險、意外傷害保險、短期健康保險及其再保險的服務與諮詢業務；代理保險機構辦理有關業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務；國家法律法規規定的或國家保險監管機構批准的其他業務。公司機構網點和國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域。公司中資利益海外業務覆蓋134個國家和地區。

公司境內機構網點分佈



### 2023年

公司合計保險服務收入  
**4572.03** 億元

總資產  
**7036.23** 億元

## 榮譽資質

### 業績類

#### 福布斯中國客戶服務企業 Top100 年度保險服務獎

2023 年 9 月，入選「2022 福布斯中國客戶服務企業 Top 100」



#### 傑出財險公司獎

2023 年 12 月，人保財險榮獲 2023 年度「金智獎」傑出財險公司獎



#### 年度最佳財產保險公司

2023 年 12 月，人保財險獲評「2023 中國金融機構金牌榜·金龍獎 年度最佳財產保險公司」



### 創新類

#### 農業農村部金融支農十大 創新模式

2023 年 5 月，「中國人保農業保險助力大豆產能提升模式」入選金融支農十大創新模式



#### 金銳獎·最佳保險風險模 型創新獎

2023 年 11 月，人保財險「PICC 中國養殖業傳染病巨災模型」榮獲「金銳獎·最佳保險風險模型創新獎」



#### 企業 ESG 綠色金融優秀案例

2023 年 12 月，新華網主辦的「ESG 實踐在中國」研討會上，人保財險入選「2023 企業 ESG 綠色金融優秀案例」



#### 行業普惠保險典型案例彙編

案例標題	入選案例
探索生豬保險和農業信貸深度融合創新，落實金融支農政策	人保財險 案例
蘇州“政銀保”模式-發揮保險融資增信功能-支持保障中小微企業發展	
“鐵杆莊稼保”為外出務工人員撑起“安全網”	
創新小站稻全產業鏈保險，全面護航國家糧食安全	
草原上的致富馬，產業帮扶好項目	
補充工傷保險惠及新市民助力多层次社會保障體系建設	行業綜合 案例
助力社會治理，護航新市民讓保險服務更有溫度	
寧波“金貝亮”補救小微企業發展之路	
服務健康浙江 助力共同富裕	
“北京普惠健康保”推動北京多層次醫療體系建設	
中國人保財險承辦大病保險普惠群眾健康之路	

#### 5 個項目獲中國銀行業保險業服務創新優秀案例

2023 年 3 月中國銀行業保險業服務創新峰會上，人保財險 5 個項目獲中國銀行業保險業服務創新優秀案例



### 科技類

#### 中國人民銀行「2022 年 度金融科技發展獎」

2024 年 1 月，人保財險 2 個項目獲評中國人民銀行「2022 年度金融科技發展獎」



#### 5 個項目榮獲「2023 年中國保險業數字化轉型優秀 案例」

2023 年 12 月 7 日，第三屆保險業數字化轉型大會上，人保財險 5 個項目入選「2023 年中國保險業數字化轉型優秀案例」



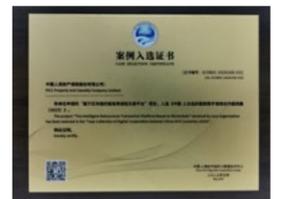
#### 2023 中國金融行業技術 應用情境創新卓越獎

2023 年 9 月，人保財險榮獲「2023 IDC 中國金融行業技術應用情境創新卓越獎」，是唯一獲得該獎項的企業



#### 入選《中國 - 上合組織國 家數字領域合作案例集》

2023 年 5 月，人保財險「基於區塊鏈的智能再保險交易平台」項目入選《中國 - 上合組織國家數字領域合作案例集 (2023) 》



科技類

第三屆中國 RPA+AI 開發者大賽金獎和銀獎

2023 年 6 月第三屆中國 RPA+AI 開發者大賽上，人保財險分獲金獎和銀獎



2023 新金融區塊鏈應用創新獎

2023 年 7 月，人保財險「基於聯盟區塊鏈的動物性食品溯源安全服務平台」榮獲「2023 新金融區塊鏈應用創新獎」



項目入選《數實融合：金融科技創新實踐》

2023 年 9 月，人保財險《數智化農業保險服務平台「耘智保」》入選《數實融合：金融科技創新實踐》一書



2 個項目榮獲「金融科技創新獎」

2023 年 11 月，人保財險 2 個項目榮獲 2023 金融科技大會金融科技創新獎



入選 2023 中國金融科技守正創新揚帆計劃「十佳優秀實踐」

2023 年 11 月，人保財險《分散式數據庫應用實踐》入選中國金融科技守正創新揚帆計劃「十佳優秀實踐」



2023「金信通」金融科技創新應用十大案例

2023 年 11 月，人保財險「萬象天眼 - 智能風險減量平台」項目榮獲「2023「金信通」金融科技創新應用十大案例」



2023 信創「大比武」金融業務創新應用賽道優勝獎

2023 年 11 月，人保財險在信創「大比武」中獲金融業務創新應用賽道優勝獎



服務類

十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客戶體驗獎

2023 年 8 月，中國人保 95518 客戶服務中心榮獲「2023 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客戶體驗獎」



2023「上證·金理財」年度保險服務獎

2023 年 12 月，人保財險榮獲 2023「上證·金理財」年度保險服務獎



團隊和個人類

中央和國家機關青年理論學習小組「關鍵小事」調研攻關活動二等獎



全國五一勞動獎、全國工人先鋒號



# 專題

## 升級「八項戰略服務」 服務中國式現代化



- ◊ 服務現代化產業體系建設 20
- ◊ 服務鄉村振興 22
- ◊ 服務科技自立自強 24
- ◊ 服務增進民生福祉 26
- ◊ 服務綠色發展 28
- ◊ 服務安全發展 31
- ◊ 服務區域發展 33
- ◊ 服務「一帶一路」 34

# 專題： 升級「八項戰略服務」 服務中國式現代化

中國人民保險集團以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，深入貫徹落實黨的二十大精神和中央金融工作會議精神，強化金融工作的政治性和人民性，扎實推動服務現代化產業體系建設、鄉村振興、科技自立自強、增進民生福祉、綠色發展、安全發展、區域發展、「一帶一路」等「八項戰略服務」，致力提供高水平金融產品和服務，全力服務實現中國式現代化。

人保財險作為中國人民保險集團落實「八項戰略服務」的核心子公司，充分發揮集團核心主業的功能作用，在推動落實「八項戰略服務」中開展了大量工作，截至 2023 年末，人保財險「八項戰略服務」關鍵績效如下：

## 服務現代化產業體系建設

- 產業園區風險保障 25 萬億元，服務 14 萬家園區企業。
- 幫助 5.1 萬家 / 次中小微企業及其經營者、個體工商戶，獲得貸款或融資金額 181 億元。
- 創新發展網絡安全保險、數字企業定制化保險等產品。
- 服務現代流通體系，為營業貨車車主提供理賠服務 120 萬次。
- 服務「國之重器」重大項目建設，首席承保中星 26 號衛星，續保商飛 C919 製造商責任保險等，為船舶建造和航運企業提供超 7000 億元風險保障；為川藏鐵路等軌道交通累計提供風險保障 3130 億元。

## 服務鄉村振興

- 農業保險累計為 6490 萬戶次農戶提供 2.1 萬億元風險保障。
- 三大主糧完全成本和種植收入保險覆蓋 16 個省份，為 2490 萬戶次農戶提供 2546 億元風險保障。
- 作物制種保險為 2.2 萬戶次農戶提供 42.5 億元保障，氣象指數系列保險提供風險保障 196 億元。
- 「農業保險助力大豆產能提升模式」入選農業農村部金融支農十大創新模式。
- 青海澤庫、寧夏西吉、廣西環江、陝西漢濱等案例入選金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣典型案例。
- 農房保險為 8958 萬戶次農戶提供風險保障 5.6 萬億元，綜治保險為 7528.8 萬戶次農戶提供風險保障 8.8 萬億元。

## 服務科技自立自強

- 為科技型企業提供知識產權風險保障超 248 億元。
- 承保高新技術企業 11.1 萬家和專精特新企業 2.9 萬家，風險保障 92.5 萬億元。
- 「專精特新」企業賠款 1.3 億元。
- 知識產權質押、高新技術貸款保證險等業務幫助 2671 家科技型企業獲得融資 64.5 億元。
- 2023 年集共體成員單位數量增加至 21 家，共為 24 家集成電路企業提供風險保障 1.3 萬億元。

## 服務增進民生福祉

- 大病保險服務遍及 27 個省級行政區、214 個地級市，覆蓋 4.81 億人。長期護理保險項目服務參保群眾近 5300 萬人，賠付超 14 億元。
- 惠民保項目覆蓋 262 個城市，服務 7500 萬人，理賠服務超 900 萬人次，賠付超 23 億元。
- 為超 600 萬新市民累計提供風險保障金額 245 萬億元。
- 「杜蘇芮」颱風對農房和涉農領域賠付超 22 億元。

## 服務綠色發展

- 完成 30 款「雙碳」產品開發，雙碳保險全年累計賠付超 14 億元。
- 綠色保險提供風險保障 75.5 萬億元，為風電、光伏、水電等清潔能源企業提供風險保障 2.8 萬億元。
- 為新能源車主提供理賠服務超 273 萬次。

## 服務安全發展

- 地方性巨災保險覆蓋範圍擴展至 15 個省 74 個地市，保障人口 2.7 億。
- 安全保障責任賠付超 10 億元。
- 安責險服務客戶 24.8 萬家，完成風控服務 71.2 萬次，幫助客戶排查風險隱患 33.8 萬條。

## 服務區域發展

- 為港珠澳大橋、澳門首顆科學衛星等大灣區標誌性項目提供超 630 億元風險保障。
- 在廣東累計服務粵港澳跨境車和等效先認車輛近 2.5 萬台。
- 在雄安新區承保無人駕駛汽車、智能泊車等多個標誌性創新項目。

## 服務「一帶一路」

- 為中資利益海外業務提供風險保障 1.8 萬億元，覆蓋 134 個國家和地區。
- 貿易信用險累計服務客戶 1.3 萬家，承保金額突破 5781 億元；為 9270 家中小微企業提供 1215 億元出口信用風險保障。

## 服務現代化產業體系建設

人保財險把服務現代化產業體系建設放在突出位置，積極對接現代化產業主體風險管理和保障需求，服務國家相關產業政策落地，推動戰略性新興產業發展和傳統產業轉型升級，助力實體經濟發展。

### 發展產業保險

聚焦產業痛點難點，創新推出化工、生物醫藥、新能源產業等產業園區保險綜合服務方案，為 14.02 萬家園區企業提供風險保障 25.03 萬億元，為傳統產業轉型升級和戰略性新興產業發展提供全面保障。

 <b>全國首單空天信息產業專屬保險產品「空天保」</b>	<b>案例</b>
<p>2023 年 11 月，人保財險合肥分公司與某空間科技公司落地全國首單空天信息產業專屬保險產品「空天保」，旨在為空天信息企業提供涵蓋研發、生產、銷售等全流程的綜合保險保障，包括知識產權、研發費用、生產營運、網絡安全等。這是人保財險在金融服務戰略性新興產業的又一探索，依託金融力量助推產業高質量發展。</p>	 <p>「空天保」簽約儀式</p>

### 支持中小微企業

加強中小微企業保險服務供給，出台《關於強化普惠保險工作 加力提升小微企業金融服務質量的指導意見》，通過「小微助貸險」「政銀保」等業務模式，為中小微企業提供資金支持，幫助 5.08 萬家 / 次中小微企業及其經營者、個體工商戶，獲得貸款或融資金額 181 億元。

 <b>6 款專屬產品服務小微商戶</b>	<b>案例</b>
<p>人保財險針對小微商戶的需求及特點，先後在某大型互聯網平台商家收款碼情境上線「小店全面保、顧客安全保、食客安心保、店主安全保、店員安全保、小店夫妻保」等 6 款服務小微商戶的專屬產品，為小微商戶提供意外、資產安全、食品安全、停業損失等各類保障，通過線上投保、智能核賠、專屬理賠等一系列服務，增強小微商戶的獲得感、安全感、幸福感。截至 2023 年末，該系列專屬產品已服務小微企業、個體工商戶及創業群體超 30 萬戶。</p>	

## 支持數字經濟發展

對接數字經濟企業的新型風險需求，創新發展共享經濟保險、數字資產保險等新業態保險，加快傳統企財險、責任險等保險產品升級優化，助力推進傳統產業數字化轉型，做好「數字金融大文章」。創新發展網絡安全保險、數字企業定制化保險等產品，豐富數字保險供給，探索引入數據安全管理服務，提升服務數據安全能力，承保中國聯通「抗 D 保」、中國移動「元信任」、成都大運會官網等項目。

 <b>開發網絡安全綜合保險產品</b>		<b>案例</b>
<p>人保財險聚焦客戶網絡安全風險保障需求，開發網絡安全綜合保險產品，打造網絡安全全面風險解決方案。</p>		
<p><b>@ 浙江</b></p> <p>與國家電腦網絡應急技術處理協調中心浙江分中心合作，保前提供漏洞掃描服務，保中提供流量監測服務，一旦發生網絡安全損失，及時補償經濟損失，全面保障客戶網絡安全。</p>	<p><b>@ 天津</b></p> <p>開辦天津安全產業基地“網絡安全大腦項目”。</p> <p><b>@ 寧波</b></p> <p>探索開展為客戶量身定制涵蓋數據丟失、信息洩露、營業中斷等風險的保險綜合解決方案。</p>	 <p>寧波分公司牽頭全國首創「網絡安全產品超市 + 網安保」模式網絡安全保險</p>

## 服務現代流通體系

開發推廣貨車保險、貨運保險、承運人責任險等服務流通領域產品，支持物流暢通，助力經濟循環。2023 年，人保財險為營業貨車車主提供理賠服務 120 萬次。從風險識別、風險管理、風險定價以及降賠減損等方面全面提升重載營業貨車風險經營水平，打造全面風險減量服務運作平台。

## 服務「國之重器」重大項目建設

首席承保中星 26 號衛星，續保商飛 C919 製造商責任保險、為新交付的 3 架 C919 和 22 架基本型 ARJ-21 國產飛機提供保險保障。首席承保我國首艘國產大型郵輪「愛達·魔都號」、我國自主研發的全球最大磷蝦捕撈船等船舶工程。實現中國海油國內外上中下游各類資產、全產業鏈服務全覆蓋，首席承保烏石油田群聯合開發建造險等標誌性項目，服務中遠海運、煙臺來福士、大船海工等等油氣裝備產業鏈實體。2023 年為船舶建造企業、航運企業等提供了超 7000 億元風險保障。承保川藏鐵路、北沿江高鐵、甬州高鐵等軌道交通線路 39 條、151 個施工標段，累計提供風險保障 3130 億元。

## 服務鄉村振興

人保財險以助力農業強國建設為目標，積極服務鄉村振興戰略，創新產品服務方案，全面涵蓋農業現代化的關鍵技術和重要領域，增強農業綜合生產能力，推動服務鄉村振興工作邁上新臺階。

### 服務保障國家糧食安全

推動三大主糧保險擴面，2023 年，三大主糧中央政策性完全成本和種植收入保險覆蓋 16 個省份（13 個糧食主產省、廣東、陝西、山西），為 2490 萬戶次農戶提供 2546 億元風險保障。玉米、小麥、水稻三大主糧賠付覆蓋超 6000 萬畝。農險理賠受益農戶近 2200 萬戶次。助力高標準農田建設，高標準農田 IDI 保險已在全國 21 個省、自治區、直轄市落地，承保覆蓋高標準農田 613 餘萬畝，提供保障金額超 92 億元。

#### 建立農產品成本聯合調查機制，為農戶提供全面風險保障

案例

人保財險持續推動農業保險由保物化成本向保完全成本，由保傳統風險向保市場風險轉型，落實與國家發改委價格司戰略合作，推進建設「農本+農險」農產品成本聯合調查機制，依託公司農網建設「農產品成本聯合調查站」，推動農產品成本調查和數據獲取，開展三大主糧和特色農產品價格產量數據共享，支持為農戶提供「保成本、保價格、保收入」的全面風險保障。



2023 年 12 月，湖南首家農產品成本聯合調查站揭牌

#### 「保險+風控+管護」服務新模式助力高標準農田建設

案例

2023 年，青島分公司聯合風控機構對承保的即墨區移風店鎮高標準農田建設工程項目進行現場風控勘察，發現需要鋪設的管涵出現部分破損影響工程質量，即刻告知施工單位和監理單位要求整改，對已施工完畢的一處管涵採用高分子材料對破損處進行修補，更換其餘未使用的有破損的管涵，避免後期出現質量缺陷，打造高標準農田「保險+風控+管護」服務新模式。



人保財險青島分公司高標準農田「保險+風控+管護」服務新模式

### 拓展農業保險服務領域

發展制種保險，服務種業振興，在天津、黑龍江分別落地全國首單核心育種場種羊保險、全國首單玉米育種保險。2023 年，人保財險實現作物制種保險為 2.2 萬戶次農戶提供 42.5 億元保障。作物制種保險賠款超 4 億元，涉及作物制種超 74 萬畝。

開發推廣滿足新型農業經營主體、農業產業鏈保障需求的農產品收入保險、價格指數保險、氣象指數保險等特色農業保險品類。

#### 低溫指數保險為枇杷「遮風擋雨」

案例

人保財險在福建省福清市承保政策性枇杷低溫氣象指數保險。在保險期間內，由於遭遇低溫天氣，合同約定氣象觀測點測量的最低溫度達到約定的氣溫時，視為保險事故發生，並按照合同約定承擔保險責任。5 年來，政策性枇杷低溫氣象指數保險為當地 6 個村共 3686 戶次的枇杷種植戶提供了累計 7862 萬元的風險保障。



### 創新農業保險服務模式

農業保險與期貨、期權等金融工具聯動，創新推廣「保險+期貨」模式，公司承保的陝西黃陵縣蘋果「保險+期貨」收入保險入選中國國際扶貧中心、世界銀行等機構發佈的第四屆全球減貧最佳案例。

創新農業保險支農惠農模式，「農業保險助力大豆產能提升模式」入選農業農村部金融支農十大創新模式。

探索「農業保險+信貸」模式，以農業保險保單作為增信參考，為公司農險客戶增信，緩解農戶貸款難問題。

#### 人保財險農業保險助力大豆產能提升模式

案例

以中央財政補貼型大豆種植保險、大豆完全成本保險、大豆收入保險為主體，以地方財政補貼型大豆種植保險為補充，以玉米大豆帶狀複合種植收入保險、大豆乾旱指數保險、大豆期貨價格保險、大豆育種技術攻關保險為創新突破點，構建大豆保險產品體系，支持我國大豆擴種和糧食安全。

## 2023年

公司承保氣象指數保險產品

290個

服務農戶

30.5萬戶次

提供風險保障

196億元

## 2023年

農房保險為

**8957.95**萬戶次農戶

提供風險保障

**5.6**萬億元

綜治保險為

**7528.76**萬戶次農戶

提供風險保障

**8.8**萬億元

### 支持現代鄉村治理

圍繞農村社會人員生活、農業生產和基礎設施建設、農業產業經營等多個情境，積極發展「鄉村保」鄉村振興系列保險產品，推廣農村治安保險、農村公路災害保險、鄉村公共服務設施保險、農村自建房安責險等保險產品。

創新產品	落地區域
鄉村公共服務設施財產保險	浙江紹興、吉林長春、黑龍江大慶、江西上饒、四川巴中等地
鄉村農田設施損毀綜合保險	江西吉安、江蘇南京、廣西梧州等地
鄉村廁所綜合保險	江蘇宿遷、重慶銅梁、四川巴中、貴州貴陽等地

### 服務「千萬工程」，助力鄉村建設

浙江分公司在全省鄉鎮、村設立 246 個營銷服務部、962 個保險服務站、11052 個保險服務點，配備農險服務車 71 輛，聘請 18000 多名農村協保員，建立起全方位「三農」基層服務體系。開展「鄉村振興涉農保險」專項推廣行動，在服務產業興旺、生態宜居、鄉風文明、治理有效、生活富裕等方面提供綜合保險供給，為當地百姓提供多元服務與保障。



浙江分公司開展新型農業經營主體保險服務

## 服務科技自立自強

人保財險圍繞國家安全和產業前沿所需，著力打造行業領先的科技保險產品體系，助力科技企業加快成長，服務科技自立自強，做好「科技金融大文章」。

### 服務知識產權保障

開發並落地全國首單數據知識產權被侵權損失保險等多款知識產權保險產品，初步構建了覆蓋知識產權創造、保護、運用、管理、服務全過程，包括專利、商標、著作權、地理標誌、積體電路布圖設計、植物新品種、商業秘密及數據知識產權等知識產權全品類的知識產權保險產品體系，積極推進涉及專利許可、轉化、海外佈局、海外維權等保險的產品創新和推廣，2023 年為科技型企業提供知識產權風險保障超 248 億元，推動科技成果資本化。

### 人保財險落地知識產權保險新產品

案例

知識產權全鏈條保險：金華分公司與某參保客戶簽訂知識產權全鏈條保險，涵蓋知識產權創造、運用及保護全鏈條，包括專利申請費用補償保險、專利執行保險、侵犯專利權責任保險等。

數據知識產權被侵權損失保險：嘉興分公司為某網絡科技公司的數據知識產權提供足額風險保障，提供知識產權被侵權風險保障。

專利先用後轉綜合保險：杭州淳安支公司為某參保客戶保障被保險人就受侵犯的專利權所產生的調查費用、法律費用和直接經濟損失。此外，還保障經認定未能產出預期成果而終止，且無法繼續開展的專利實施活動所產生的相關費用損失。

### 服務專精特新企業

打造「科技保險+科技融資」模式，積極服務專精特新中小企業發展，開發並落地「科創保」組合產品，推動覆蓋科技研發、轉化等全過程風險保障。「專精特新」企業賠款 1.3 億元。知識產權質押、高新技術貸款保證險等業務幫助 2671 家科技型企業獲得融資 64.5 億元。

### 科技保險蘇州模式——「蘇研保」

案例

2023 年 12 月，人保財險蘇州分公司發佈科技成果轉化費用損失保險——「蘇研保」，助力企業、高校、科研院所等產學研合作情境，通過全國首創「保險+鑒證服務」的雙重風險管理模式為科技成果轉化保駕護航，為科技企業提供全方面貼心保障，助力科技型企業科研創新。



產品發布現場

### 服務關鍵領域科技創新

牽頭行業成立中國集成電路共保體，彙聚行業合力，提供高質量、差異化、全流程的集成電路產業風險解決方案，2023 年成員單位數量增加至 21 家，共為 24 家集成電路企業提供保額 1.3 萬億元。2023 年集共體項目榮獲上海市金融創新成果獎一等獎。



人保財險作為集共體執行機構，組織召開成員大會

## 2023年

承保高新技術企業

**11.1**萬家

承保專精特新企業

**2.9**萬家

提供風險保障

**92.5**萬億元

**國內首款汽車芯片產業鏈專屬保險產品——「強芯保」** 案例

2023年9月，人保財險發佈國內首款針對汽車芯片產業鏈的專屬保險產品「強芯保」，實現對汽車芯片產業從設計到製造再到應用環節的全流程保障，初步探索服務車規級芯片產業鏈、供應鏈全鏈條保險的新模式，助力國產汽車芯片發展。



「強芯保」汽車芯片專屬保險產品發佈會

## 服務增進民生福祉

人保財險積極落實健康中國建設、積極應對人口老齡化國家戰略等政策部署，持續提升社保業務服務水平，大力開展健康養老保險產品創新，積極參與長護險、惠民保、門診慢特病醫療保險等試點，拓展健康管理服務，構建大健康服務新格局，做好「養老金融大文章」。

### 參與多層次醫療保障體系建設

大病保險	長期護理保險	普惠型醫療保險	商業性健康保險
服務遍及 27 個省級行政區、214 個地級市，為 4.81 億人提供大病保障，大病保險項目一站式結算率達到 98% 以上。	長期護理保險項目 110 個，業務覆蓋 19 個省級行政區，參保群眾近 5300 萬人，為 416 萬失能人員提供護理保障，賠付超 14 億元。	惠民保項目 145 個，覆蓋城市 262 個，服務 7500 萬人，理賠服務超 900 萬人次，賠付超 23 億元。	開發配置「重大疾病綜合保險」、「特定疾病綜合保險」「診療無憂醫療意外保險」等新產品，完善城市、農村、新市民等重點客群全情境風險保障產品體系，進一步豐富完善涵蓋健康險各險類的產品庫。

人保財險與政府建立聯合辦公網點 2642 個，在各級醫療機構設立服務窗口超 1500 個，打造 15 分鐘便民圈服務站 587 個。北京、延安分公司分別成為行業首個通過新業態職業傷害保障、門診慢特病保險業務承辦服務管理體系認證的主體。



天津分公司與市醫保部門簽訂《醫保商保經辦融合服務合作協議》，依託公司長期護理保險服務網點為天津市基本醫保參保人提供包括醫保參保業務、異地就醫備案辦理等 10 餘項基本醫保服務事項



廣州分公司大病保險定點醫療機構駐點專員在醫院為市民提供「一站式」服務

### 增強新市民群體普惠服務

聚焦新市民群體的風險特點和需求，圍繞保障新市民「安居、樂業、安康」三大主題情境，持續擴大豐富、優化升級「情境+行業+客群」專屬產品供給，開發新市民保險專屬產品 20 款，上線新市民專屬保險服務平台「新市民關愛保」，支持線上自助投保，為超 600 萬新市民累計提供風險保障金額 245 萬億元。為快遞員、外賣員、網約車司機、租房一組等新市民群體提供理賠服務 6.3 萬人次，理賠金額超 3 億元，為互聯網用戶提供超 3 億次保險理賠服務。

在由人社部組織開展的七個新業態人員職業傷害保險試點項目中，成功中標北京、重慶、四川、江蘇四個地區職業傷害保險項目，為出行、外賣、快遞、即時配送、同城貨運等行業新市民群體補齊保障短板。

**重慶分公司——新就業形態職業傷害保險** 案例

2023年3月，重慶分公司簽發保費型新就業形態職業傷害保險，為 8 個區縣的美團、餓了麼、閃送等 7 家平台企業 7 萬餘就業人員提供職業傷害確認、醫療待遇、傷殘待遇和死亡待遇等風險保障。



重慶分公司簽發新就業形態職業傷害保險

**義烏支公司——新業態新市民保障服務** 案例

義烏支公司中標義烏市人力資源和社會保障局 2023-2026 年度靈活就業安心險承保機構遴選項目，獲得首席承保資格，為義烏靈活就業群體提供人均 4000 元至 30 萬元不等的風險保障，助力提升城市治理現代化水平。



人保財險櫃面工作人員現場指導外賣騎手線上辦理相關保險

## 推廣民生類保險參與社會治理

助力政府職能轉型，提升城市管理水平。在江西上饒等地推出「風雨保」，在現有政府救助類保險保障的基礎上對政府因極端天氣災害所支出的應急響應、災難救助、修復重建等相關費用進行額外賠償。搭建「一元民生保險」「農房保」「綜治保」保障網，有效解決自然災害、意外事故等民生保障。「杜蘇芮」颱風對農房和涉農領域賠付超 22 億元。

### 以專業理賠、無差別專業理賠服務助力抗災 案例

在 2023 年的「杜蘇芮」「蘇拉」「海葵」三次颱風大災中，人保財險均第一時間調集公司專業理賠資源在受災一線迅速集結，集中優勢兵力打贏大災攻堅戰。

#### “杜蘇芮”期間

涉災 6 省投入勘定損人力 3367 人，全國跨省、市調度支援理賠專家 587 人，公司客服部協助組建 2800 餘名客服人員，理賠條線派出 1927 名黨員同志參與到一線搶險救災工作中。

#### 雙颱風“蘇拉”和“海葵”期間

全國理賠條線共計投入人力 2316 人，其中廣東 856 人、福建 630 人、深圳 463 人、廈門 367 人，全國理賠專家亦傾力支援受災四省，及時響應災難救助與賠付。

2023 年 8 月 4 日，人保財險首批進駐洪水重災區河北涿州開展理賠受理及救援服務，連夜搭建臨時保險服務點，深入一線受理重災群眾理賠報案。



## 服務綠色發展

人保財險貫徹落實美麗中國建設，主動融入國家「雙碳」戰略佈局，積極踐行綠色發展理念，完善綠色金融和 ESG 工作體系，致力於在服務經濟社會全面綠色轉型中發揮行業示範引領作用，做好「綠色金融大文章」。

### 2023年

人保財險綠色保險提供  
風險保障

75.5 萬億元

為風電、光伏、水電等清潔能源企業提供風險保障

2.8 萬億元



2 月 4 日，人保財險與北京市綠色交易所簽署綠色金融戰略合作協議，圍繞綠色保險、碳資產融資保險等領域開展合作

## 助力環境保護和生態改善

推廣「環責險 + 環境風險監測」模式，推動環境污染強制責任保險試點落地。推出生態環境綠色保險新模式，落地全國首單林地生物多樣性保險。服務化解船舶污染風險，承保交通部海事局、打撈局、航道局、招商局集團、中船集團等政府、央企的保險項目，保賠險提供污染類責任風險保障金額 9.3 萬億元。

### 全國首單林地生物多樣性保險 案例

2023 年 7 月，人保財險寧波分公司與寧波市海曙區龍觀鄉人民政府簽訂全國首單林地生物多樣性保險，助力寧波市海曙區龍觀鄉生物多樣性友好鄉鎮有效應對社會、經濟和環境挑戰。該保險「基於自然的解決方案」，通過保護、可持續管理和恢復自然的和被改變的生態系統的行動，為地理區域內的森林資源、珍稀物種、野生動物、水源、草木植被、人獸衝突等提供保險保障。



## 支持雙碳目標達成

優化「雙碳」保險產品供給體系，開辦碳抵消、碳資產質押融資貸款保證保險等創新產品加強對雙碳領域的金融支持，探索開展「綠貸保」「碳貸保」項目，聯合銀行為綠色企業量身定制融資方案。

### 2023年

完成“雙碳”產品的開發工作

30 款

“雙碳”保險全年累計賠付超

14 億元

為 331 家綠色低碳企業融資提供保險保障支持，融資金額

8.92 億元

承保森林面積超過

10.8 億畝

為碳儲量和新增固碳能力提供風險保障

9000 多億元

車險理賠推廣低碳修復技術，減少配件更換超

228 萬件，助力減少

溫室氣體排放量

公司聯合上海環境能源交易所及地方性碳交所嘗試開發「碳排放權質押保險」，在山東推出公益林碳匯價值保險+遙感項目，在江西開辦綠色產業數字保險等。

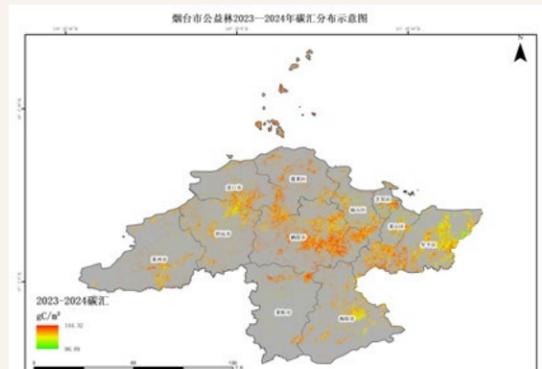
**全國首單碳資產質押融資貸款保證保險** 案例

2023年5月，上海分公司與上海環境能源交易所開展碳中和服務合作，簽發人保財險全國首單碳資產質押融資貸款保證保險，通過碳資產質押貸款模式盤活企業碳資產，充分發揮碳資產在金融和實體經濟中的聯通作用，引導實體企業實現綠色發展。



**煙臺分公司簽發全國首單公益林碳匯價值保險+遙感項目** 案例

2023年，煙臺分公司創新開展公益林碳匯價值「保險+遙感」項目，通過衛星遙感技術快速準確獲取近10年各縣區公益林碳匯歷史數據，據此科學厘定費率，為災後減損、修復固碳能力爭取寶貴時間。



煙臺市公益林 2023-2024 年碳匯分佈示意圖

**支持新能源產業發展**

首席承保中海油融風深遠海浮式風電平台營運險項目。戰略性推進新能源車險發展，創新商業模式，牽頭行業新能源車條款組完成車電分離產品草案和承保理賠實務要點。

全年為新能源車主提供理賠服務超

**273** 萬次



上海分公司首席承保國內首個中海油融風深遠海浮式風電平台「觀瀾號」

**服務安全發展**

人保財險充分發揮商業保險參與社會治理優勢，大力推廣巨災保險、安全生產責任險、食品安全責任險等公共安全治理類保險，推進保險向「風險減量服務」轉變，充分運用科技手段，構建以風險減量服務為核心的保險業務新邏輯，提供更精準、更高效、更可持續的「數治」「智治」服務，助力提升全社會風險防範與處置能力，服務國家治理體系和治理能力現代化。

**支持國家應急管理體系建設**

履行中國城鄉居民住宅地震巨災保險共同體的執行機構職責，積極開展地方性巨災保險實踐，地方性巨災保險覆蓋範圍擴展至15個省、74個地市，保障人口2.7億。豐富優化巨災保險產品供給，成立巨災保險工作專班，推動建設巨災保險保障體系，在防災減災抗災救災中發揮保險公司專業隊伍力量。

**「杜蘇芮」大災期間第一時間啟動大災應急機制** 案例

2023年「杜蘇芮」大災期間，北京分公司95518第一時間啟動大災應急機制，全員停休，同時開啟智能語音瀏覽、向金服開啟話務溢出，快速響應客戶需求，提升報案響應速度和救援派發效率，當月電話呼入人工接通率達99.68%；通過95518短信平台發送農險災害天氣預警信息23萬條，提醒災害天氣注意事項，助力提前做好防範；配合理賠部向大災全損車輛客戶開展大災理賠提醒智能外呼，有效提高大災案件理賠處理效率，提升大災期間公司服務口碑；建立企微投訴處理日清日結群，加強配合協同，制定大災案件處理流程及安撫話術，及時跟進處理進度及結果，全力做好涉災投訴糾紛及時化解。



北京分公司在受災一線提供服務

## 2023年

安責險服務客戶

24.8萬家

完成風控服務

71.2萬次

幫助客戶排查風險隱患

33.8萬條

### 服務完善社會安全治理體系

發揮責任保險的社會治理功能，圍繞生產安全、食藥安全、道路交通安全、醫療糾紛、建築質量、社區安全、校園安全等重點領域，提供醫療責任險、公眾責任險、校方責任險、電梯責任險等各類責任險種和相關服務，安全保障責任賠付超 10 億元。推廣「城市保」提供城市治理一攬子解決方案在 20 個城市落地。

#### 全國首款針對港口企業的安全生產責任保險「甬港安」 案例

2023 年 11 月，寧波分公司推出全國首款針對港口企業的安全生產責任保險「甬港安」，為投保企業提供定制化的事故預防服務，並依據行業服務標準嚴格執行服務內容，助力企業提升安全生產管理水平，填補了當前我國港口領域無專業安責險和事故預防服務規範的空白。



港口安全生產責任保險「甬港安」試點宣貫會

#### 探索住宅專項維修資金引入保險機制的「株洲模式」 案例

2023 年 5 月，全國住宅專項維修資金引入保險機制研討會在株洲舉行，探討房屋養老、體檢、保險等制度，由株洲分公司作為首席承保人開展的電梯保險「株洲模式」試點工作成效得到了國家部委的認可和關注。



## 服務區域發展

人保財險深度參與國家區域發展戰略，提升服務國家區域戰略能力，完善區域機構佈局，聚焦基礎設施建設、城市更新改造、產業結構優化等領域加大開拓力度，服務提升區域內生發展動力。

### 服務國家區域發展戰略

積極融入國家各類區域發展戰略，落實國家重大區域發展戰略，服務長三角、京津冀、雄安新區建設、大灣區等國家重大區域戰略落地。制定實施《服務上海創新發展規劃方案》和《服務雄安新區建設規劃方案》，全面服務區域建設，在雄安新區承保無人駕駛汽車、智能泊車等多個標誌性創新項目。



與粵港澳大灣區高性能醫療器械創新中心和廣州生產力促進中心簽約



全國首單知識產權海外被侵權損失保險落地雄安新區

### 提升服務區域發展能力

成立全國首個知識產權保險中心——中國人保粵港澳大灣區知識產權保險中心，構建知識產權海外侵權責任保險服務體系，發展粵港澳跨境車險、跨境醫療保險等跨境保險產品，在廣東累計服務粵港澳跨境車和等效先認車輛近 2.5 萬台；支持粵港澳互聯互通，為港珠澳大橋、澳門首顆科學衛星等大灣區標誌性項目提供超 630 億元風險保障；編制服務成渝雙城、西部陸海新通道、東北振興、海南自由貿易港建設相關工作方案，持續提升服務區域發展能力。

## 服務「一帶一路」

人保財險在服務「一帶一路」中堅定踐行央企責任發揮專業優勢、創新保險產品、完善服務體系，為共建「一帶一路」提供綜合保障，構建「一帶一路」建設高質量保險支持體系，為海外中資企業和重大工程項目保駕護航。

### 構建「一帶一路」建設高質量保險支持體系

為中資利益海外業務提供  
風險保障

**1.8**萬億元

覆蓋

**134**個國家和地區

積極推廣海外工程險、海外財產險等海外保險產品，出台《海外業務發展工作方案》，服務國家高水平對外開放和海外業務客戶。積極承保「一帶一路」項目，服務「一帶一路」建設，中標葛洲壩國際巴基斯坦達蘇水電站工程、葛洲壩集團阿根廷聖克魯斯河總統水電站和省長水電站等多個重大海外項目。



承保葛洲壩國際巴基斯坦達蘇水電站工程

## 提升服務外貿風險保障水平

發展短期出口信用險、進出口貨運險等服務外貿穩定和外貿企業發展。發展跨境電商保險、海外倉保險等創新產品支持外貿新業態新模式發展。促進高水平對外開放和關鍵產業鏈穩鏈拓鏈。

貿易信用險累計服務客戶

**1.3**萬家

承保金額突破

**5781**億元

為 9270 家中小微企業提供

**1215**億元出口信用風險保障

### 「9610 跨境電商貨物運輸保險」為跨境電商保駕護航 案例

2023年5月，廣西分公司在廣西崇左落地「9610 跨境電商貨物運輸保險」，保障跨境包裹在運輸途中因自然災害、意外事故等遭受的全部或部分損失風險，保障網購買家所需承擔的賠償責任，切實緩解電商買賣雙方矛盾，為跨境電商保駕護航。



江蘇分公司與無錫小天鵝電器有限公司簽訂全國首單知識產權海外維權保險，積極助力企業「走出去」「賣全球」



參展首屆中國國際供應鏈促進博覽會

# 環境篇： 發展綠色金融，服務綠色發展



- ◊ 構建綠色金融體系 38
- ◊ 發展綠色保險業務 39
- ◊ 逐步完善綠色投資 42
- ◊ 積極應對氣候變化 43
- ◊ 有序推進綠色營運 48

## 構建綠色金融體系

為貫徹落實黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，人保財險基於《2030年前碳達峰行動方案》《關於構建綠色金融體系的指導意見》《銀行業保險業綠色金融指引》等文件精神，落實《中國人民保險集團關於落實銀保監會〈銀行業保險業綠色金融指引〉的工作方案（暫行）》，以服務綠色發展、助力「雙碳」目標實現為導向，發揮保險業務優勢，大力發展綠色保險業務，升級完善綠色投資體系，積極應對氣候變化，有序推進綠色營運，服務經濟發展綠色轉型。

### 明確組織架構

人保財險積極落實《中國人民保險集團關於落實銀保監會〈銀行業保險業綠色金融指引〉的工作方案（暫行）》，建立完善綠色金融工作體系，董事會承擔綠色金融的主體責任，負責確定綠色金融戰略、確定 ESG 風險管理決策、審批高級管理層制定的綠色金融目標和提交的綠色金融報告。明確董事會戰略規劃委員會關於 ESG 和企業社會責任的工作職責。在公司總部戰略企劃部設立綠色金融工作處，配備相應資源，統籌推動綠色金融相關工作；根據實際情況設置綠色保險、綠色投資等專門工作組，整合管理資源，統籌推動相關工作。

### 健全制度規範

響應上級部門及集團要求，在《中國人民保險集團關於落實銀保監會〈銀行業保險業綠色金融指引〉的工作方案（暫行）》指引下，根據國家綠色低碳發展目標，結合集團戰略實施需要，制定本公司關於落實《銀行業保險業綠色金融指引》的工作安排，強化頂層設計和整體統籌。強化對綠色保險與綠色投資業務管理，指導分支機構開展綠色保險業務，協同集團投資板塊各子公司開展綠色投資。

### 加強考核激勵

將綠色保險納入對公司總部和分支機構預算和績效考核指標體系，重點考核各分支機構綠色保險的規模和增速、綠色保險產品和服務創新等情況，支持綠色保險服務目標達成。

## 發展綠色保險業務

人保財險加強綠色保險產品開發和體系建設，落實《中國人民保險集團關於促進綠色保險業務發展的實施方案》，明確綠色保險重點業務領域，制定重點險種業務目標，建立綠色保險業務閉環管理工作機制，推動降碳、減汙、節能、擴綠等領域業務提質增效。

- 首席承保國電投集團奉賢海風工程項目、大唐福建平潭長江澳海上風電項目、三峽白鶴灘水電站營運期保險項目等國家重點清潔能源項目，護航項目安全穩定運行。
- 穩步推進遠洋保賠險、沿海內河保賠險等產品，助力防治船舶污染。

### 完善綠色保險產品體系

豐富環境風險類、綠色產業類和綠色生活類產品體系，滿足客戶多層次、個性化的綠色保險需求。開發企業可持續發展保險（ESG 保險），為企業提供一攬子綜合保障和一站式風險減量服務；開發地方性環汙險產品，分散企業的環境污染風險，提升環境管理水平；開發天然氣餘壓利用保險、搭建 CCS 或 CCUS 項目從「碳捕集」到「碳利用」最終實現「碳封存」的全流程閉環保險保障體系，為減排溫室氣體的創新技術提供專屬保障。

### 創新綠色保險產品

推出綠色建築性能保險、房屋全裝修險等險種，助力新建築達到綠色建築標準，實現節約裝修資源。2023 年共有 8 家分公司承保綠色建築性能保險業務，其中山東、深圳為首次突破。

### 升級綠色保險服務體系

委託專業環保服務機構為投保生態環境保險的企業提供全方位、全過程環保服務，深入企業「問診」「會診」，降低企業環境風險，提高企業對環境問題及相關環境法律法規的認識與認知，實現環保管理由「事後監管」向「事前預防」轉變，積極構建政府監管、市場調節、企業防控協同治理的良好局面。

通過與專業機構合作，進一步完善「雙碳」保險服務體系，為行業客戶提供風險減量服務和企業增信，以保險增信方式幫助碳排放企業貸款融資，推進企業節能環保、清潔生產、清潔能源、生態環境、綠色升級和綠色服務。

## 2023年

綠色保險累計提供風險保障

75.5 萬億元

按年增長

20.4%

為清潔能源企業提供風險保障

2.8 萬億元

### 人保財險服務碳達峰碳中和行動目標

#### 2025 年，為助力實現碳達峰奠定比較堅實的基礎

- 公司綠色保險產品和服務體系建設取得明顯進展
- 保險資金綠色運用力度逐漸加大
- 自身營運的能源利用效率逐步提升
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力基本建立

#### 2030 年，引領保險行業助力實現碳達峰目標

- 公司綠色保險產品和服務體系比較健全
- 保險資金綠色運用力度進一步加大
- 自身營運實現碳達峰，能源利用效率較高，綠色能源使用比重較大
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力進一步增強

#### 2060 年，引領保險行業助力實現碳中和目標

- 可持續發展理念深度融入到公司經營管理的各方面、各環節、全過程
- 綠色保險產品服務體系完備
- 保險資金綠色運用全面開展
- 自身營運實現碳中和，綠色能源在公司營運中得到全面應用
- 服務經濟社會綠色低碳發展的能力強

### 強化綠色保險風險識別評估

2023 年底，人保財險陸續推動建立統一的綠色保險產品判定標準、綠色產業客戶判定標準及客戶 ESG 風險評估標準，逐步構建演算法模型並研發數字化信息系統，實現對客戶 ESG 風險進行分類管理和動態評估，夯實集團綠色保險專業能力基礎。

#### PICC 中國養殖業傳染病巨災模型

案例

2023 年 9 月，人保財險研究開發的「PICC 中國養殖業傳染病巨災模型」在中國國際服務貿易交易會上正式發佈。該模型借鑒了國內外先進技術經驗，基於近 18 億頭牲畜的承保和理賠數據，升級國際領先的養殖業傳染病巨災建模方法，創新性地引入高維藤 copula 空間耦合演算法，其構建邏輯和計算結果更加符合中國養殖業發展實際。

該模型在 CIIP·2023 第五屆中國保險科技創新合作大會上榮獲「金銳獎·最佳保險風險模型創新獎」、在第十四屆 Insur Digital 數字保險峰會上榮獲「風險模型創新獎」等獎項，在風險計量、損失評估、風險減量服務等環節發揮重要作用。



2023 年中國國際服貿會 PICC 中國養殖業傳染病巨災模型發佈會現場

#### 國內首批 ESG 保險

案例

在「綠水青山就是金山銀山」的誕生地浙江湖州，人保財險開出全國首批可持續發展（ESG）保險保單，涉及保額 8800 萬元，為企業應對環境（E）、社會（S）、治理（G）風險提供自主選擇的綜合性風險保障。



公司組織協力廠商機構為某科技公司提供 ESG 保險專項服務

#### 國內首個生態指數保險

案例

2023 年 2 月，人保財險龍岩分公司與福建龍岩市金融監管局簽署全國首個生態指數保險「九龍江流域山水林田一體化綜合保險」，在「山」森林生態修復面積指標、「水」地表水斷面水質監測指標、「林」植被覆蓋率增加比率指標、「田」耕地地力指數指標等方面提供一攬子保險方案及風險保障，探索「政府+保險+鄉村振興」模式解決生態環境問題。



#### 國內首單天然氣餘壓利用保險

案例

2023 年 7 月，人保財險簽發國內首單天然氣壓差發電製冷系統營運期財產綜合保險，幫助企業應對使用新興技術帶來的風險損失，助力企業打造「零碳天然氣場站」。該產品推出是人保財險積極服務國家「雙碳」戰略、推動綠色環保領域保險產品的創新突破。



首單天然氣餘壓利用保險

#### 國內首單茶樹碳匯儲量指數保險

案例

2023 年 9 月，福建南平邵武支公司與邵武市張厝鄉人民政府簽署全國首張茶樹碳匯儲量指數保險保單，為當地 2870 畝茶樹提供 219.55 萬元碳匯儲量損失風險保障。當火災、暴雨、洪水等原因直接造成投保的茶樹損毀，導致碳匯儲量低於約定值時，按照保險合同約定負責賠償，以穩定茶園固碳能力，防止因為自然災害及意外事故造成茶樹固碳能力的減少。



## 逐步完善綠色投資

### 2023年

公司綠色投資規模<sup>1</sup>

**387.41**億元

增速

**70.0%**

其中債券持倉

**295.52**億元

股票持倉

**6.19**億元

存量非標產品

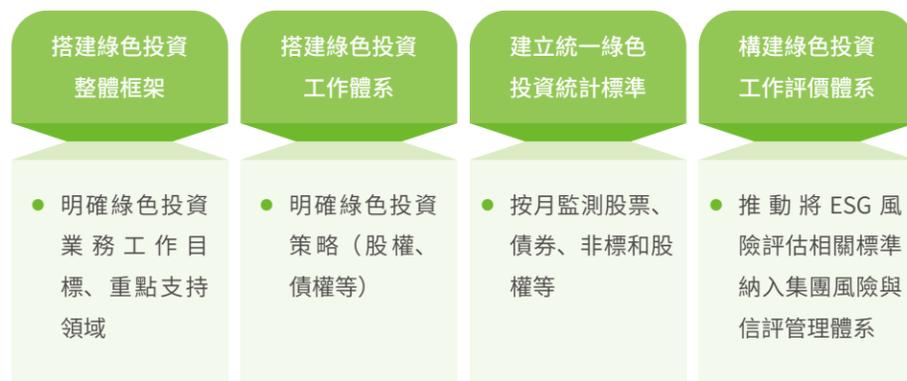
**85.24**億元

股權投資基金

**0.45**億元

為貫徹落實黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，落實《中國人民保險集團綠色投資工作指引（試行）》，人保財險發揮保險資金長期投資優勢，挖掘優質綠色投資標的，推動公司綠色投資業務發展，大力支持清潔低碳能源體系建設、重點行業和領域節能、減汙、推廣應用，推動經濟社會發展全面向綠色化轉型。

#### 構建綠色投資管理體系



#### 完善綠色投融資流程管理

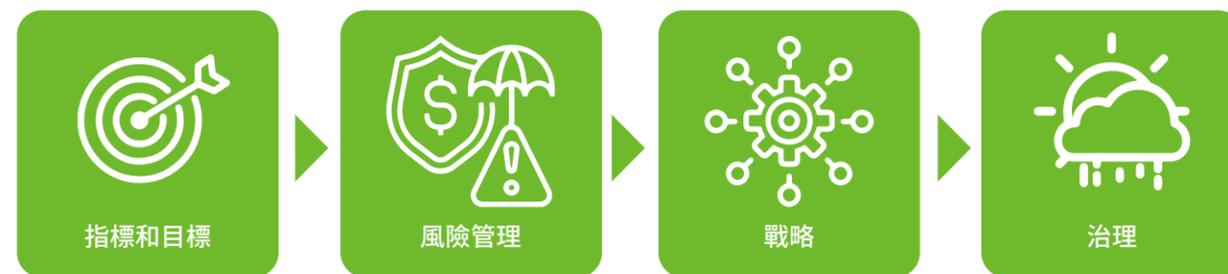


注：綠色投資統計口徑有調整，與 2022 年披露數據不可比。



## 積極應對氣候變化

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



**治理。** 建立完善的管治體系，公司決策層審議氣候變化相關風險，討論和審閱氣候變化特定議題，並將氣候變化減緩與適應作為相關業務部門的工作重點之一。

**戰略。** 評估對公司帶來的潛在營運與財務影響，調整投資策略和產品策略，在低碳營運、支持清潔能源發展等方面開展相關的管理行動。公司積極參與氣候治理，開展氣候變化等領域的保險保障業務以及服務創新，開發相關風險管理方法、技術和工具，嘗試運用大數據、壓力測試等手段，量化評估氣候風險對投資組合樣本的負面影響，探索氣候投資機遇。

**風險管理。** 將氣候變化相關風險納入營運風險管理，識別物理風險、轉型風險等，考慮風險發生的可能性及對公司的相關影響。

- 開展氣候變化基礎風險研究，發佈風險研究簡報，每月對全國自然災害形勢進行研究分析並進行風險提示，針對氣象風險開展專題研究，助力基層應對氣候變化。
- 建立中國人保巨災模型團隊，為基層提供巨災模型技術支持和測算依據，積極協助河北、深圳、寧波、海南、雄安等分公司推進巨災保險業務，服務當地城市公共治理。
- 聯合北師大、中再巨災公司成功申報國家科技部「十四五」國家重點研發計劃「颱風、洪澇巨災鏈主要承災體保險關鍵技術與標準研究及應用示範」項目，積極參與氣候風險課題研究。
- 發佈涵蓋《新能源汽車動力電池火災風險研究報告》等在內的 9 份風險研究報告，為風險管理服務提供專業參考。
- 搜集全國 472 個氣象網站，近 24 年的逐日氣象數據，22 個氣象指標，搭建氣象數據和損失分佈的統計模型，為產品開發和費率測算提供數據支持。

踐行「保險 + 風險減量服務 + 科技」新商業模式	案例
<p>2023 年人保財險打造「萬象雲」風險減量服務平台及 12 個專業領域的風險減量服務子平台，提供「線上 + 線下」相結合的事故預防技術服務。在安責險、財產險、IDI、房屋保險等十餘個重點領域累計為客戶提供人工服務 109.8 萬次，協助排查風險隱患 66.3 萬條，提供氣象預警 172.3 萬次，物聯預警 237 萬次。</p> <p>人保財險將衛星遙感、無人機、物聯網、區塊鏈、AI 智能識別等，廣泛應用於農險各環節，實現了智能防災、科技引領、閉環管理，努力實現「大災無大損」。針對防汛救災建立災前組織預防 - 災中快救快賠 - 災後風險回饋的風險減量服務閉環模式，對</p>	<p>2.27 萬處城市內澇風險點和 2.39 萬非車險客戶開展風險排查，向車險客戶推送風險提示短信 1200 萬條，開展企業風險排查 6.9 萬戶 / 次，為營運貨車提供風險預警次數為 1.8 億次、危險駕駛行為報警提醒次數 3269 萬次。助力降低氣候風險。</p>  <p>萬象雲平台</p>

物理風險	主要風險應對	時間範圍 影響程度	對人保財險影響程度分析
長期型風險	<p>負債端：氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險，保險機構客戶會受到更為複雜的氣候影響，財產損失類保險有賠付增加風險。氣候變化以多種方式影響人類健康，包括對糧食系統的干擾、人畜共患病和食源性、水源性和媒介傳播疾病的增加以及精神衛生問題等導致死亡和疾病。</p> <p>資產端：投資標的同樣面臨許多來自不可逆氣候影響造成的損失風險，可能增加營運成本，進而影響保險機構的投資組合價值。</p>	長期 中 - 高	<p>著手推動 ESG 納入投資研究與決策，逐步深化對氣候相關投資風險的認識。</p> <p>在新營運地選址時應充分考量地理位置和氣候風險，並提升業務的遠端可控性，以應對可能存在的停運現象。</p> <p>關注國家氣候變化相關政策和監管要求，並落實相關工作，合理規劃投資方向，考慮將 ESG 因素融入投資策略中，加快發展綠色投資，將投資組合向低碳、清潔能源和 ESG 表現好的投資標的傾斜。</p>

### 气候风险识别和评估

物理風險	主要風險應對	時間範圍 影響程度	對人保財險影響程度分析
極端天氣風險	<p>負債端：隨著氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構在車險、非車險、農險等方面的承保風險也隨之上升。</p> <p>資產端：極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。</p> <p>營運端：極端天氣事件頻發可能對企業營運地點、營運設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。</p>	短中長期 高	<p>擁有多年巨災保險開發經驗，建立科學的巨災風險評估模型、風險雷達系統等技術工具，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價中。</p> <p>注重風險查勘，在幫助客戶避免或減少災害損失方面起到重要作用。將開展更深入的氣候情景分析與壓力測試，以確保業務分佈與定價充分考慮氣候因素。</p> <p>制定相關預案積極應對洪水、颱風、地震等嚴重自然災害。降低因極端天氣和自然災害發生大規模業務中斷事件的可能性。</p>

轉型風險	主要風險應對	時間範圍 影響程度	對人保財險影響程度分析
政策和法律風險	<p>負債端和資產端：氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加；如果保險機構的投資持倉集中在高碳排放行業，隨著更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。</p> <p>營運端：國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，保險機構可能在未來面臨更多低碳營運要求，造成企業管理成本增加。</p>	短中長期 中	<p>開展氣候相關產品創新開發工作，在實踐探索中不斷優化與調整精算模型，積累低碳轉型方面的各類承保經驗。大力發展綠色保險，並持續加強能力建設，為客戶防災防損提供專業支持。</p> <p>推動研究制定綠色投資相關管理辦法，持續開展綠色投資，綠色投資穩中有升。</p> <p>將綠色辦公和綠色建築建設作為自身履行社會責任的重要方面，持續改進綠色營運表現。</p> <p>關注國家綠色金融相關政策和監管要求，落實相關工作，合理規劃業務發展的重點方向。</p>

轉型風險	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對人保財險影響程度分析
技術和市場風險	<p>負債端：清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務的需求的增加，會加速淘汰傳統技術，對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。</p> <p>資產端：技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的營運成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險資產減值風險。</p>	中長期	中-高	<p>擁有專業的保險專家隊伍，對諸多行業有著長期風險查勘、評估及管理經驗。加強與協力廠商專業機構合作，深度跟進低碳新技術發展，確保形成精準的風控方案與產品定價機制。</p> <p>加大數字化轉型力度和互聯網綜合服務情境的構建，開展節能化改造，加大線上工具及管理系統應用比例，進一步節約能源使用。</p>

轉型風險	主要風險應對	時間範圍	影響程度	對人保財險影響程度分析
聲譽風險	<p>應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一，企業氣候行動備受利益相關方關注，氣候行動的力度與成效也已被納入主流 ESG 評級體系的重點評估維度。尚未積極主動參與氣候行動的企業更容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。</p>	短中期	低	<p>以國家發展戰略為導向，積極履行社會責任，促進實現經濟、社會與環境效益的共贏。在 ESG、應對氣候變化上不斷加強建設。</p> <p>大力推進綠色品牌建設，從氣候變化應對角度，建立和維護品牌資產和利益相關者之間的信任，及時披露公司 ESG 工作進展，樹立責任品牌形象。</p>

## 把握氣候機遇

機遇類型	主要機遇因素分析	時間範圍	影響程度	對人保財險影響程度分析
產品、服務和市場機遇	<p>負債端：社會低碳轉型發展衍生出一系列的綠色保險和服務需求。同時，保險機構能夠發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。</p> <p>資產端：自「雙碳」目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。</p>	短中長期	高	<p>加強與有關部門和機構的合作，推出多款氣候保險、巨災保險等與氣候變化災害應對相關的產品，在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池，服務對象覆蓋可再生能源發電、新能源汽車等綠色及戰略性新興產業。</p> <p>通過氣候風險查勘工作，為客戶提供專業、深入的風險管控方案。</p>

機遇類型	主要機遇因素分析	時間範圍	影響程度	對人保財險影響程度分析
資源效率與能源來源機遇	<p>營運端：提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助於企業減少中長期營運成本，成為應對氣候變化行動者標杆。</p>	中長期	高	<p>開展碳中和網點建設，在低碳營運政策制定、實施節能降碳舉措、加快數字化系統應用、促進員工養成環保習慣等方面開展大量工作，降低能源與資源耗用量。</p> <p>通過響應國家政策贏得良好聲譽、積極開展和參與氣候變化相關的公益活動，以實際行動助推緩解氣候變化行動的開展。</p>

## 有序推進綠色營運

人保財險將綠色發展理念融入日常經營，建立節能、節水與固體廢物分類管理制度，積極培養員工環保意識，努力降低企業營運對環境的影響。公司主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及天然資源造成重大影響。

### 綠色辦公

**能源管理：**成立以公司總裁為組長的節能工作領導小組，貫徹落實《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等相關規定，研究擬定公司能源管理、節能管理的相關制度，組織開展有效的節能改造工作。公司能源以電力消耗為主，汽油（車輛消耗）、天然氣（食堂消耗）消耗較少，基本上不直接使用天然資源。

2023 年，公司制定 2023-2025 年能耗雙控目標，計劃每年公司總部萬元產值（收入）能耗在「十三五」時期能耗基礎上降低 2.9%，2025 年總量目標為 3280 噸標準煤。

**節能改造：**2023 年，結合總部辦公樓設備運行實際情況，持續開展照明設備 LED 燈具節能改造工作，截至年底共完成 LED 射燈改造 454 支，LED/T5 燈具改造 3297 支，日均用電量降低 30 餘度。2023 年總部辦公樓附屬設備（不含空調設備冷凍水用電）全年用電量為 4395385 千瓦時，2023 年較 2019 年用電量下降 513327 千瓦時 /11%，節約電費 527133 元 / 年。

指標	單位	2021	2022	2023
廢舊電池	節	146	443	315
廢舊燈管	支	4300	992	4951

注：以上為總部大樓數據

**節水改造：**嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及各地的節水管理規定開展節水工作，調節沖洗水量，衛生潔具全部實現中水沖洗。2024 年，公司節水目標為總部中水回用再利用水量不低於 15000 噸。

公司總部辦公樓公共區域茶水間、清潔間、衛生間全部自來水龍頭製作節水標識，培養公司員工節水意識；調節茶水間自來水龍頭給水壓力減小出水量，僅滿足正常水量需求；衛生潔具全部實現中水沖洗，減少自來水使用量。



節水標識

公司總部辦公樓 2023 年較 2022 年電池使用量減少

128 節

按年下降

28.9%

2023 年較 2019 年自來水用水量下降

15.4%

節約水費

34639 元 / 年

公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，廢水經建築配套污水處理系統處理達標後排入市政管網。2023 年，懸浮物、化學需氧量、氨氮等檢測值均符合排放標準，不存在明顯的用水、排水及水資源風險問題。

指標名稱	2021	2022	2023
用電量（外購電力、含空調設備冷凍水用電量）（千瓦時）	6131935	5972730	6250342
用熱量（外購熱力）吉焦	9069	8917	9897
天然氣（立方米）	68335	62879	63603
車用汽油（升）	17036	9323	14567
自來水用水量（噸）	18219	15967	18076
中水用水量（噸）	19926	17240	18619

注：以上為總部大樓數據

**垃圾固廢處理：**公司制定了總部廢氣及固體廢棄物增長率保持逐年下降的目標，在這一過程中：

嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及各地的法規和相關標準要求，遵循垃圾分類處理原則，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物，在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理。

制定實施《總部辦公樓工程設備設施廢舊零部件報廢處理管理辦法》有效管理廢舊零部件，嚴格規定報廢品完全無法再利用要求，規範廢舊物品報廢處置標準化流程，廢舊零部件由具有相關回收處理資質的協力廠商單位實施清運消納，確保廢舊零部件得到充分處置。

公司總部持續開展生活垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作。根據 DB11/1488-2018 餐飲業大氣污染物排放標準，於員工餐廳油煙淨化器後檢測到顆粒物、飲食業油煙、非甲烷總烴濃度分別為 2.5/0.56/5.82(單位：mg/m<sup>3</sup>)，均實現達標排放。

指標名稱	2021	2022	2023
生活垃圾（公斤）	140000	141200	182208
餐廚垃圾（公斤）	34000	17000	43326

注：1. 生活垃圾 12 月統計量為 15184 公斤，估算全年為 182208 公斤  
2. 餐廚垃圾 6 月份統計數據顯示員工餐廳 174 公斤 / 天，全年 249 個工作日，估算為 43326 公斤。

## 綠色建築

人保財險秉持以人為本的綠色發展理念，積極推動都市生態低碳發展，將綠色營運理念融入建築的全生命週期，綜合運用多項綠色環保技術，打造有溫度的綠色建築。

人保財險達到國家綠色建築標準的項目：徐州市分公司購置金融集聚區營業用房、蘇州市分公司營業職場改擴建項目、廣西玉林市分公司新建營業用房等。



蘇州市分公司營業職場改擴建項目效果圖



徐州市分公司購置金融集聚區營業用房項目效果圖

## 綠色出行

人保財險積極推廣節能低碳型交通工具，制定《中國人民財產保險股份有限公司車輛管理辦法（2023 版）》，加強公務用車管理，減少公務用車配備數量，及時淘汰高耗能公務用車；宣導員工乘坐公交汽車、城市軌道出行，協調物業公司為員工自行車停放、安裝新能源車輛充電樁提供便利條件，積極引導和鼓勵員工綠色低碳出行。

## 減碳行動

**線上承保降低業務出單碳排放。**開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用。基於 APP、微信、官網等多種互聯網載體，為使用者提供全流程線上自助承保服務，降低客戶、業務員出行頻次，減少碳足跡。截至 2023 年底，人保財險車險電子保單簽發率達到 99%。

指標名稱	2021	2022	2023
電子保單數量	25565.69 萬件	31900.88 萬件	63742.96 萬件

注：2023 年電子保單下載量包括涉及訴訟等需要批量下載歷史年度的電子保單，以及部分上一年度業務（在保險期限內）的電子保單補發。

## 「數智理賠」降低理賠碳排放

線上處理案件  
**2.65** 億件

線上化案件處理率近  
**100%**

車主線上索賠案件近  
**400** 萬件  
最快一筆 9 分鐘賠付

學幼險、團意險等客戶自助線上理賠按年增長  
**194%**

依託「**線上電簽**」，大災期間車主足不出戶即可辦理理賠，推定全損車輛最快 8 分鐘完成賠付

**碳中和試點。**人保財險召開碳中和試點啟動會，推動開展「碳中和」試點工作，打造廈門集美支公司和河北雄安分公司作為全系統首批碳中和試點機構，探索綠色低碳網點，推動零碳網點試點示範，創新探索碳達峰、碳中和領域的新舉措。

**碳排放管理。**嚴格按照《北京市生態環境局關於做好 2023 年本市重點碳排放單位管理和碳排放權交易試點工作的通知》《關於北京市在嚴格控制碳排放總量前提下開展碳排放權交易試點工作的決定》等要求，持續做好碳排放報告、碳排放數據核查、碳配額交易、碳排放權履約等碳排放相關工作。公司總部於 2016 年開始開展碳核查相關工作，每年聘請協力廠商機構對公司總部的碳排放數據進行核查，逐步將碳排查範圍從公司總部大樓擴展到人保財險在京四個職場，定期出具碳核查報告，並根據報告建議開展碳減排工作。

2023 年，公司計劃將溫室氣體排放營運邊界由直接排放（範圍一）和間接排放（範圍二），擴展至增加間接排放（範圍三）的員工差旅（火車及航空）溫室氣體排放。

### 公司在京四個職場的碳排查數據

年度	範圍一直接排放量 (tCO <sub>2</sub> )	範圍二間接排放量 (tCO <sub>2</sub> )	排放總量 (tCO <sub>2</sub> )
2020	195.25	7498.55	7693.80
2021	197.86	7386.88	7584.74
2022	159.67	7188.41	7348.08

注：統計邊界為公司總部辦公樓職場（不含租戶設備用電），電子商務中心本部職場、北方營運中心職場、北京營運中心職場。2023 年人保財險在京四個職場的碳排放數據，待協力廠商碳核查報告出具後於下一年度公佈。

# 社會篇：

## 履行社會責任，促進社會和諧



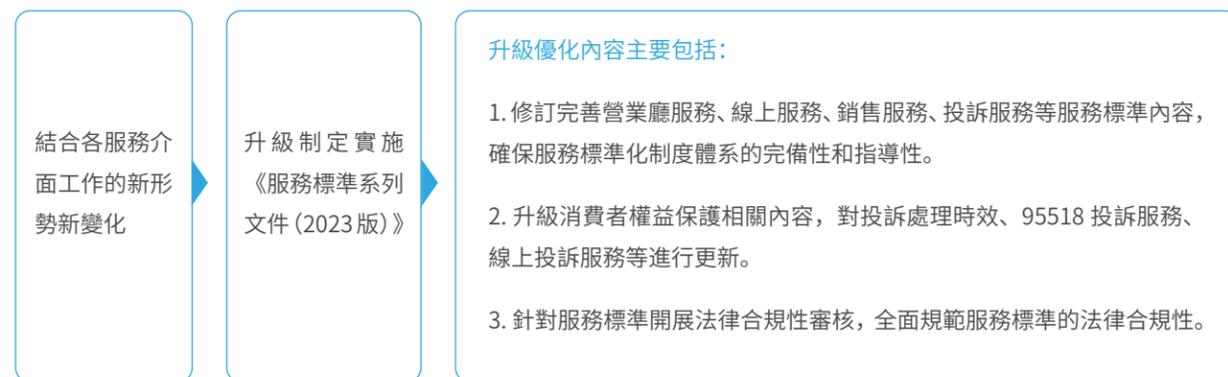
- ◎ 與客戶共生 54
- ◎ 與員工共建 60
- ◎ 與夥伴共商 65
- ◎ 與社會共享 67

## 與客戶共生

人保財險堅持貫徹「以人民為中心」「以客戶為中心」，將消費者權益保護和客戶服務融入公司治理，持續發揮董事會、監事會、管理層職責作用，推動各分支機構完善消費者權益保護審查、信息披露、教育宣傳等工作機制，切實發揮主體責任，擦亮「人民保險 服務人民」的底色。

### 優化服務流程

**服務標準化制度建設。**升級公司服務標準化體系，推動服務標準化制度建設，優化客戶服務流程。



**糾紛及投訴化解建設。**2023 年制定實施《關於印發公司保險消費投訴相關制度的通知》《2023 年「強消保 降投訴」消保投訴專項治理行動方案》，持續推進多元糾紛化解機制建設，提升消費投訴管理和處理能力。

- 組織全系統開展「為民辦實事」
- 開展車險理賠等重點領域投訴專項治理行動
- 與法院、司法、公安、行業性專業調解委員會、金融行業協會等機構和組織共建調解點近百個
- 加強投訴前置化解，開展重點領域溯源管理和投訴專項治理
- 對重大消費投訴處理、投訴核查、舉報處理等進行全面排查和問題整改
- 12378 熱線話務線路擴容對接，確保監管呼轉電話接得進來、處理得好

**強化投訴治理。**做好從投訴受理、化解、流轉、督辦、回饋到回訪的全流程閉環管理，積極開展重點領域投訴專項治理行動，切實推動客戶集中投訴的源頭治理，不斷提升投訴處理服務管理能力，2023 年開展為民辦實事糾紛調解專場活動五百餘場。

### 公司積極開展糾紛調解和總經理接待日專場活動

案例

為傾聽消費者心聲，了解消費者訴求，人保財險大力推進多元解紛機制建設，主動開展多元糾紛調解專場活動，邀請行業調解員、律師等專業人士，參與公司人傷案件現場調解，合理解決群眾訴求。邀請法官進公司，為全轄投訴處理專員傳授「楓橋經驗」，結合法院訴前保險調解案例講授矛盾糾紛化解，進一步提升公司解紛能力。開展線下「總經理接待日」，與客戶面對面溝通，一對一交流，了解客戶的實際訴求，並進行專業答疑、傾聽客戶心聲，主動解決客戶反映的疑難問題。



湖南分公司負責人在「總經理接待日」聆聽客戶來電

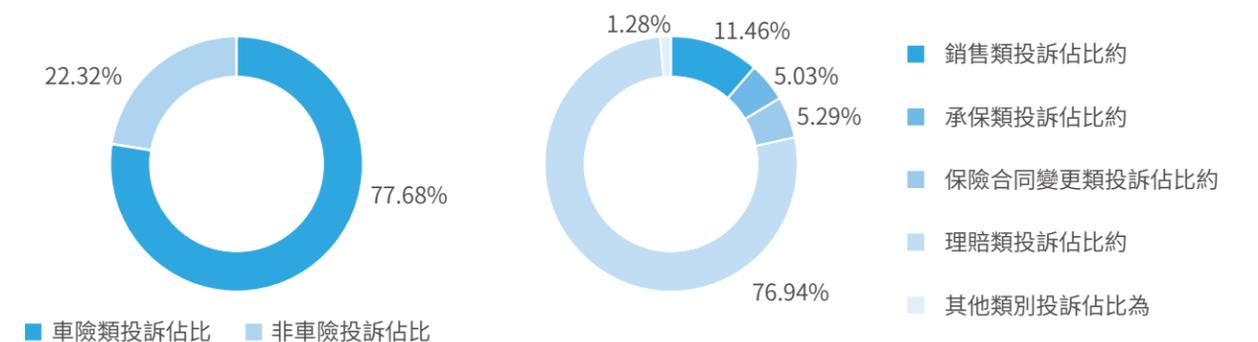
**客戶淨推薦值 (NPS) 管理。**公司持續完善客戶滿意度和投訴管理機制，通過發送調研問卷進行客戶 NPS 調查，及時發現客戶痛點問題和需求，並推進問題整改，提升客戶滿意度。2023 年，公司投訴件辦結率 100%，自收投訴 15 日辦結率 99.88%。

### 2020-2023 年客戶投訴量指標數據

年份	億元保費投訴量 (件/億元)	行業排名	行業中位數 (件/億元)
2020	2.87	55	5.18
2021	4.12	55	7.01
2022	1.63	55	3.69
2023	1.84	—	4.95

注：位次越靠後投訴相對量越低，即名次越好；監管通報數據，2020-2022 年的數據為第四季度數據（全年數據監管未公佈），2023 年數據為監管公佈的全年數據；2023 年暫無行業排名。

2023 年，公司受理的監管通報投訴量為 9471 件：



注：投訴量為監管年度通報數據，佔比為監管台賬手工統計數據

## 保護消費者權益

依據《消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等國家法律法規，人保財險制定實施《2023 年保險消費者權益保護工作方案》《消費者權益保護工作規劃（2023-2025 年）》，持續提升公司消費者權益保護體制機制建設水平，全面落實消費者權益保護工作的主體責任，積極構建維護保險消費者合法權益新格局。

**客戶節：**制定實施《2023 年人保財險客戶節活動方案》，結合重要節日、關鍵營銷時點，以線上趣味遊戲、熱銷保險產品折扣優惠等形式開展線上活動，全年組織開展新春好運、「518 暢玩人保樂園」「618 尋寶達人」「人保果園」、金融宣傳月有獎答題、「雙十一」「雙十二」營銷季等 10 次全國性線上互動活動，累計參與人次超 560 萬。



客戶節現場及宣傳圖片

**護航節日需求：**中秋國慶期間升級推出「心服務 新服務」品牌系列服務活動，搭建「溫暖驛站」2500 餘個，服務群眾近 55 萬餘人 / 次，提供諮詢服務超 8 萬次，提供車輛檢查服務超 1 萬次，為客戶提供事故車輛小修快修超 2 萬次、「警保聯動快處快賠」處理案件超 5 萬件，95518 專線接聽「伴我行」、服務「零時差」服務客戶 123 萬人次。



廣東省中山市分公司用「心」服務，護航國慶小長假

**夯實長者友善化服務體系：**持續夯實長者友善化服務體系，大力聚焦老年客戶群體的保險現實需求，因地制宜推出一系列長者友善化升級服務舉措，不斷增強老年群體的獲得感、安全感和幸福感。公司《探索形成特色「銀髮工程」體系》入選「2022 年度中國銀行業保險業服務創新案例」。

響應國家戰略部署，升級長者友善化產品體系和服務工作標準	打造長者友善化服務陣地，營造專屬服務情境，大力提升老年客戶服務體驗	優化人工電話服務，暢通老年群體訴求回應渠道
完善線上服務舉措，推進線上平台長者友善化改造	延伸理賠服務觸角，開展理賠升級服務，視情主動提供上門辦、簡化辦、專人辦、全程辦、暖心辦等服務舉措	加強宣傳教育力度，提高老年客戶保險維權意識
		保障網絡信息安全，構築老年安全網絡環境



**開展消保教育宣傳：**「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動。網點設置教育宣傳區域 7067 個，發佈原創消費風險提示、「以案說險」文案 872 條，點擊數量近 2000 萬次；活動或中央級主流媒體教育宣傳 24 次。活動期間公司累計開展線上線下活動 10278 次，活動觸及消費者達 1.2 億人次。



各地分公司開展「金融消費者權益保護教育宣傳月」活動

2023 年「3·15」消費者權益保護教育宣傳周活動。宣傳普及金融消費者生產生活所需金融知識，披露產品或服務風險等級類重要信息，開展金融素養教育宣傳活動，營造公益教育宣傳服務情境，突出「一老一少一新」等重點人群金融知識普及，加強客戶信息風險防控宣傳教育。



北京通州「3·15」消費者權益保護教育宣傳周活動



上海分公司反詐宣傳活動

## 隱私保護與數據安全

### 持續加強客戶隱私保護工作

根據《中華人民共和國個人信息保護法》相關要求，對公司持有個人信息的種類、保存個人信息的目的、個人信息的收集使用流程、個人對其數據的控制權及其他個人信息管理工作做出嚴格規定。

### 嚴守數據安全防線

2023 年，根據國家《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》《數據出境安全評估辦法》等法律法規，公司制定實施《數據安全管理辦法》，規範公司數據處理活動，保障公司數據安全，降低數據洩露、濫用和丟失的風險。強化技術管控，形成完善的保障體系。高度重視網絡安全、數據安全和個人信息保護工作，2023 年公司無客戶隱私信息洩露事件報告。

持續開展網絡安全宣貫和培訓，全年各類網絡安全宣貫和培訓活動累計覆蓋約 **128** 萬人次。

網絡安全舉措	實施頻率
互聯網系統漏洞掃描	每月
互聯網系統滲透測試	每季度
終端漏洞掃描	每季度
主機漏洞掃描	每季度
等保三級系統測評	每年

- 面向全國分公司科技條線領導層，召開「2023 年信息科技安全與合規培訓會議」，宣導網絡安全法律法規及監管要求，壓實管理責任；
- 面向科技員工，開展研發安全、數據安全等專業課程培訓，提升網絡安全工作技能；
- 面向全員，通過「網絡安全宣傳周」活動、釣魚郵件演練、安全風險提示、網絡安全自查、桌面屏保播放等方式，持續宣導網絡安全知識，築牢網絡安全意識。



## 強化科技賦能

加快數字化轉型步伐，聚焦多元化客戶需求和各類服務情境，持續打造智能化服務平台，以科技賦能保險全流程服務。

### 風險減量服務

萬象雲平台擴展萬象雲子平台群，新建智能園區、農田管護、網安風控、智行守護、巨災平台 5 個子平台，持續優化企安風控、安全工廠等子平台，提升風險減量服務能力。新增設備 6651 台，擴大物聯監控覆蓋範圍，完善物聯預警和氣象綜合預警體系。新增標準和專業風勘範本 37 個，上線數字風勘功能，提供多維度企業風險評估報告，優化風勘服務和調度流程。

### 營銷管理升級

上線推廣續保通、e 點通、聯互通、營代通、車商通五個 PC 端專屬銷售工具，建設越熙企微營銷營運平台，構建銷售 + 服務 + 營運私域流量客戶營運新模式，營運文案成功觸達客戶超 3682 萬次。在 35 家分公司上線耘智保，使用率超 95%。2023 年使用耘智保移動農險工具處理驗標約 90 萬件，查勘案件約 600 萬件，「遠端視頻查勘」約 18 萬件，有效提升農險承保、理賠服務效率。

### 客戶體驗管理

#### 支持「服務生態圈」項目的科技任務建設

基於社交媒體平台擴建線上智能營運平台，上線客戶 ONE-ID 服務、智能觸達、活動工廠等板塊，支持貨到客群精準篩選。

#### 升級線上客戶觸面全鏈條使用者體驗

微信端新增「線上營業廳」服務，支持微信綁定車險客戶線上自助發起新車批改、提交車輛過戶批改和保單客戶信息批改申請。

#### 規劃建設面向企業客戶的移動端應用

啟動易企保 APP 基礎框架、開放平台、貨運險等功能建設，增加面向企業客戶的非車險保單線上支付、理賠查詢及投訴建議等功能。

#### 拓展互聯網流量入口

發佈「中國人保財險」抖音小程序，與抖音直播間打通雙向引流營運通道；基於微信「中國人保財險」小程序開展獲客黏客線上活動，2023 年新增粉絲 1278 萬，按年增長 50%，平均月活 593 萬。

## 與員工共建

人保財險追求為員工打造公平公正的發展環境和安全的工作環境，嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規要求，在招聘、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益；提供多元化發展路徑、開展豐富的培訓交流活動，為員工長期發展提供平台；為員工精心組織暖心活動，積極開展關愛慰問，不斷增進員工福祉，提升員工幸福指數。

### 保障員工權益

**平等僱傭。**嚴格遵守國家相關法律法規，制定《關於進一步貫徹落實集團招聘管理辦法的補充意見》《關於規範實習生管理的指導意見》《中國人民財產保險股份有限公司勞動合同管理暫行規定》《中國人民財產保險股份有限公司用工管理暫行規定》等公司文件，保障勞動者的合法權益。

嚴格落實《集團招聘管理辦法》規定，堅持「公平、平等、競爭、擇優」的招聘原則，向員工提供平等的就業機會，確保員工錄用和職業發展不受種族、信仰、性別、宗教、國籍、民族、年齡、婚姻狀況、社會地位等任何因素的影響。在用工招錄過程中，明確規定禁止聘用童工，如發現並查實應聘人員存在違規行為，則取消應聘人員的錄用資格。2023 年，公司內未發生僱傭童工及強制勞工糾紛情況，過去三年間未發生員工停工、集體罷工事件。

**拒絕歧視與騷擾。**人保財險對任何形式的歧視採取零容忍的態度，並嚴禁職場騷擾行為的發生，針對歧視及騷擾事件設置明確的舉報途徑，有力保護舉報人正當權益，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施。2023 年，公司無相關事件報告。

**優化薪酬。**公司實施崗位工資制，薪酬與業績掛鉤，效率優先、兼顧公平，實現有效激勵和內部公平的有機統一，確保薪酬水平有一定競爭力，結合員工績效考核開展科學薪酬管理，在績效指標管理中考慮社會責任、ESG、可持續發展等因素，促進員工與公司共同發展成長。

**福利保障。**嚴格按照相關法律法規要求，為員工提供五險一金和企業年金繳存。制定《中國人民財產保險股份有限公司總部假期管理辦法》以保障員工合法權益，包含年休假、事假、病假、因工負傷假、探親假、婚假、喪假、產假、產檢假、陪產假、哺乳假、育兒假、獨生子女護理假、調休假等假期。為員工開辦補充醫療、健康體檢等選擇性福利項目，努力為員工提供完善的福利保障。

2023 年	女（產假）	男（陪產假）
有權享受育兒假的員工數（人）	820	974
休育兒假的員工總數（人）	44	32
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數（人）	33	30
育兒假結束後在報告期內應返崗的員工總數（人）	33	30
休育兒假的員工返崗率（%）	100	100
休育兒假的員工留任率（%）	98	100

注：數據統計範圍為總部員工，育兒假定義為：產假和陪產假

**民主溝通。**將職工代表大會作為保障員工權利的有效載體，及時了解、積極回應並認真落實員工的建議與訴求。同時不斷建立健全民主管理機制、充實和創新民主管理制度，為更多員工參與公司民主管理提供保障，努力使得民主管理工作更高質量、更高效。

**設立工會保障職工合法權益：**公司設立工會職能部門，切實保障職工的合法權益，如存在誤招童工、強制勞工情況，人力資源部將協同工會、法律合規部第一時間做出處理。

2023 年工會組織開展人保財險總部工作滿意度問卷調查，問卷調查設計物業服務、餐飲、醫療保障三個方面內容，最新調查結果顯示，員工的整體滿意度分別為 69.67%、60.38%、58.69%。

### 2023 年

批覆分公司工會和人保民和工會召開職工代表大會 28 次

召開會員代表大會 26 次

批覆同意遼寧等 19 家分公司工會會員代表大會選舉結果

批覆同意海南等 11 家分公司工會辦理工會法人資格變更

33 家分公司工會簽訂全轄集體合同，構建和諧勞動關係

**完善績效評估回饋機制：**制定《中國人民財產保險股份有限公司總部績效管理實施細則》，績效考核結果以適當形式向部門和人員進行回饋，績效考核結果作為選拔任用、培養教育、管理監督、激勵約束、問責追責等的重要依據。

### 賦能員工發展

**明確職業發展路徑。**按照集團統一規劃的人力資源職務職級體系，設置管理、專業、技能、營銷等四大職系，並為核保、理賠、精算、科技等重點領域專業人才建立專業子序列，拓展人才發展通道和晉升空間，激發人才幹事創業的積極性。

### 2023 年

簽訂集體協商協議的員工數量

133246 人

簽訂集體協商協議的女員工數量

63721 人

簽訂女職工保護協議的人數

63721 人

全轄簽訂集體合同的省級分公司數量

33 家

**完善員工培訓體系：**公司統籌培訓資源建設，賦能基層一線幹部員工成長，建好基地、平台、師資、課程四項資源，推動培訓與業務有效融合，滿足幹部員工的多元化培訓需求。



2023 年全年組織新能源保險、綠色建築保險、碳保險、國際綠色保險業務實踐及相關經驗分享等綠色保險業務專題培訓 5 期，累計 2 萬人次參訓，增強了幹部員工大力發展綠色保險的使命感、緊迫感，提升系統上下服務綠色低碳發展的專業能力。

**弘揚典型榜樣力量。**組織全系統開展集團榮譽體系 5 大類、28 個獎項的推薦評選工作，人保財險推薦報送的 119 個集體，7334 名個人，6 個項目受到集團表彰，提名 2023 年忠誠服務獎候選人 6410 名。推薦評選全國五一勞動獎章 1 名，全國工人先鋒號 1 個，人保集團五一勞動獎狀 11 個，人保集團五一勞動獎章 30 名；評選表彰「人保財險易安託管工作特別貢獻獎」58 人，2023 年抗災突出貢獻先進集體 19 個、先進個人 160 名。

**推進幹部基層鍛煉。**制定實施《關於加強新時代幹部選任基層導向的意見》，有序推進年輕幹部基層鍛煉，指導做好全系統幹部選任工作。落實幹部選任基層導向，推動總省公司幹部常態化基層交流。突出關鍵崗位基層歷練，優先從有下級機構「一把手」工作經歷的幹部中培養選拔上級機構「一把手」。建立健全新時代幹部選任基層導向全鏈條工作機制。

**跨界辦學研修：**自 2000 年起，公司與北京大學攜手合作開辦「北大班」，為公司各級機構輸送了 2000 餘名優秀年輕幹部，很多學員已成為公司經營管理和專業技術各層級的中堅力量。2023 年，與北京大學合作組織舉辦 2 期青年幹部研修班（北大班），參訓學員 165 人。

**青年幹部研修班（北大班）**

**案例**

2023 年，人保財險與北京大學合作組織舉辦 2 期青年幹部研修班，基礎教育班、高端研修班各 1 期，培訓時長一個半月，其中：

基礎教育班參訓對象為省級分公司本部部門負責人、地市級分公司班子成員、地市級機構總監，總部處長、副處長、處長助理等，共 85 人；高端研修班參訓對象為上一期基礎教育班參訓人員 80 人。培訓緊密圍繞集團和公司戰略、《中國人民保險集團培訓體系建設方案》等具體要求，聚焦創新變革主題，結合學員實際和培訓需求，合理設計課程內容與培訓形式，優選知名專家師資，確保實際效果。

**鼓勵學歷提升。**公司制定相應政策支持員工學歷提升，根據《公司幹部教育培訓管理暫行辦法（修訂）》，公司依託幹部教育網絡平台及培訓管理系統建立個人學習檔案，幹部員工參加各類學習培訓情況，包括參加學歷教育，經教育培訓主管部門審核後，在其學習檔案中進行登記確認，並體現為相應的學習積分，鼓勵相關單位、部門結合實際自願參訓。

### 關愛員工生活

**總部普惠服務。**深入開展職工普惠服務，不斷完善智能工會服務平台，讓廣大職工享受全方位、多層次的優質服務。2023 年，開展各類慰問 140 人次，發放慰問金 26.4 萬元。舉辦線上新春遊藝會，聯合興趣協會開展足球賽、乒乓球、羽毛球賽，開展總部在京職工運動會，職工文化生活豐富多彩。



人保財險總部在京職工運動會

**女性員工關愛。**遵守《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，制定《中國人民財產保險股份有限公司總部假期管理辦法》給予女員工產假、產檢假、哺乳假等假期充分保障女員工福利，積極開展共建「女職工關愛室」申報工作，推薦報送「學習成才女職工」「最美女職工閱讀點」等主題活動。



多家分公司組織開展三八婦女節活動

**員工健康：**公司高度重視職場健康管理，不斷完善相關設施建設，通過建設職工之家，配備健身室、閱覽室等活動場所，舒緩員工身心壓力，定期組織員工健康體檢、工間操、體育健身、心理輔導等活動，定期開展常見病的預防和治療健康講座，為員工提供安全健康、舒適愉悅的工作環境，確保員工身心健康。

**保障員工環境。**嚴格執行超高層建築消防設備安全管理規定，按期檢測消防設備各項使用功能，持續加強對重點區域、重要部位，重要事項、重要節點，重大情況、重大隱患的防控應對，定期組織開展應急救援、消防等安全教育培訓和應急處置演練，定期在電梯轎廂、食堂、安全員微信群內播放、發佈安全警示片，為廣大員工提供安全健康和良好舒適的工作環境。

**「兩節」送溫暖：**公司系統各級工會走訪慰問一線網點 898 家，走訪慰問一線人員 11426 人次，向困難職工、困難單親女職工、困難勞模發放 505 萬元。組織開展關愛基金申報工作，全年擬為系統 198 名困難員工、131 名新疆和西藏駐村幹部申請人保關愛基金 394.3 萬元。組織「PICC 員工愛心日」捐款，公司系統 159682 名員工共捐款 247.7 萬元。組織系統員工為支持涿州防汛救災和災後重建工作捐款，公司系統 154480 名員工共捐款 326.9 萬元。公司工會向北京等 6 個分公司工會劃撥搶險救災專項經費 130 萬元。

## 與夥伴共商

人保財險積極探索多方共贏的合作模式，加強與各級政府部門、國有企業、金融機構、科研機構深入合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，持續推進與合作夥伴資源整合和優勢互補，將外部知識和專業能力融入公司管理體系，實現互利共贏、共同發展。

### 加強供應鏈管理

**供應商管理。**公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等國家相關法律法規，持續推進供應商規範化管理，嚴格對供應商入庫、合同簽署、評價考核以及不良行為處理等方面進行管理。

遵循公開、公平、公正原則，優先採用公開徵集等方式進行供應商尋源，定期考核評估供應商履約情況，對供應商履約、能力、信用、服務等多方面進行綜合評估，對發現的供應商經營、法律、信用等方面風險事件進行妥當處理，積極防範可能出現的履約風險，促進供應商更好地服務和支持公司業務發展。

**供應商反腐敗。**制定服務資源供應商管理規範（2023 年修訂版），強化服務資源供應商的監督管理，從源頭提升服務質量，防範侵害消費者權益的風險。將反腐倡廉政策傳達給供應商，在供應商投標過程中，要求供應商簽訂的供應商行為準則承諾書中附加廉潔誠信相關條款。

### 開展多元合作

與國家發改委價格司開展「農本 + 農險」戰略合作，開展農產品成本聯合調查工作，33 家省級分公司與地方發改委簽署戰略合作協議。2023 年 4 月公司與國家發展改革委價格司聯合召開農產品成本調查與農業保險戰略合作推進現場會。

與中國汽車技術研究中心有限公司簽署「汽車 - 保險大數據實驗室」合作協議，圍繞新能源車安全檢測，汽車風險分級等項目開展合作。

人保財險牽頭召開車險行業協會，簽署車險行業落實中央金融工作會議精神及監管要求自律倡議書。

與中再產險簽署《產品創新實驗室框架合作協議》，聯合組建產品創新實驗室，在產品研發、業務協同、技術支持和課題研究等領域開展合作，共同提升產品創新能力，有效打通保險產品創新與再保支持的最後一公里。2023 年實驗室完成 7 個產品創新項目孵化。

積極參與《保險行業消費者權益保護自律公約》制定研究，簽署《自律公約》並錄製行協宣傳片視頻，共建行業消保新格局新氣象。

與中國地震局、中國氣象科學研究院、中國災害防禦協會、中國精算師協會、北美產險精算協會、南方科技大學、哈工大（深圳）、南開大學等單位的專家學者進行交流，探索在氣象數據應用、巨災模型研發、風險減量服務等方面的合作潛力。

與上海機動車檢測認證技術研究中心有限公司簽署合作框架協議，對智能網聯汽車開展風險評估、數據分析、事故鑒定、網絡與數據安全諮詢合作。



人保財險 - 中再產險產品創新實驗室



上海分公司與上海環境能源交易所簽署戰略合作協議

與專業研究機構合作，為碳捕集保險業務發展提供風險減量服務技術支撐 案例

2023年10月，人保財險聯合國內唯一的CCUS領域專業研究機構——中國環境科學學會碳捕集利用與封存專業委員會針對碳捕集項目風險評估與碳捕集量核定方法開展研究，共同編寫《CCUS示範營運項目風險評估與碳捕集量核定指引》，為碳捕集保險業務發展提供風險減量服務技術支撐。



碳捕集保險的實踐與探索

## 與社會共享

人保財險堅持與社區共享資源價值，持續做好定點地區幫扶工作，積極參與鄉村振興，大力開展公益慈善與志願服務。不斷創新工作思路，加大資源投入力度，在消除貧困、增進福祉、促進發展、保護環境等社會事業中持續貢獻力量。

### 定點幫扶與鄉村振興

**定點幫扶。**定點幫扶黑龍江省樺川縣、陝西省留壩縣、江西省吉安縣和江西省樂安縣四個縣，助力人保集團連續五年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次評價。

#### 2023年，為以上四個縣

捐贈幫扶資金 <b>2200</b> 萬元	完成消費幫扶採購 <b>4479.2</b> 萬元	結對共建黨支部和貧困村 <b>48</b> 個
組織各類活動 <b>18</b> 次	捐款捐物合計資金 <b>16.4</b> 萬元	累計培訓鄉村振興基層幹部、技術人員和致富帶頭人 <b>8154</b> 人次

**鄉村振興。**2023年人保財險總、省兩級機構全部成立鄉村振興工作委員會，落地村集體企業綜合保險、鄉村廁所綜合保險等鄉村振興專屬保險業務。2023年8月承辦中國保險行業協會「保險業服務鄉村振興工作推進會」。

定點幫扶國家級貧困村以保險產品實現定點幫扶 案例

廣西環江支公司以促進產業振興、提高農民收入為己任，為防範柑橘種植產業因自然災害及價格波動導致毛南族自治縣果農收入下跌的風險，守住不發生規模性返貧的底線，開發保障產量又保障價格的雙軌制柑橘收入保險，讓當地果農能夠「放心大膽種」。2023年，廣西河池環江支公司承保雙軌制柑橘收入保險2.5萬畝，共73戶，累計提供2.8億元保險保障。

### 2023年

公益投入及對外捐贈現金

**2335**萬元

捐贈保險提供保障

**1096.22**億元

累計服務

**20.52**萬人

以產業扶貧助力鄉村振興 案例

在內蒙古察右中旗廣益隆鎮，人保財險積極利用牧區優勢，廣泛調研市場需求，扶持當地種植業、養殖業，帶動當地農戶增產增收。

與廣益隆鎮鎮政府合作開展的孕馬血清產業項目，通過飼養馬匹，採集、銷售孕期馬血清，實現增收脫貧和綠色環保「雙輪驅動」。推動建設「輝騰錫勒草原蒙古馬文化產業園」，涵蓋馬匹養殖、紅色旅遊、牧區文化、特色娛樂等經營內容，帶動察右中旗鄉村振興走向新高度。



內蒙古察右中旗馬血清產業園飼養的群馬匹



《惠農政策暖農心 農業保險築糧安——中國人保集團推進農業保險高質量發展 服務保障糧食安全和鄉村振興》案例和《廣續脫貧攻堅精神 繪就鄉村振興畫卷——人保財險發揮保險功能全面助力鄉村振興》案例入選金融時報社「2023 金融支持鄉村振興優秀案例」。

2023 年，國家金融監督管理總局、銀行業協會、保險行業協會、中國銀行保險傳媒股份有限公司共同主辦「金融支持國家鄉村振興重點幫扶縣典型案例」，人保財險多個案例入選。

公司	案例	獎項
人保財險青海黃南州澤庫支公司	《金融聚焦鄉村振興 保險服務經濟發展》	十佳案例
人保財險寧夏固原市西吉支公司	《夯實農業保險保障 聚力服務鄉村振興》	優秀案例
人保財險廣西河池市環江支公司	《雙軌制收入保險助力廣西環江縣實現柑橘產業「放心大膽種」》	優秀案例
人保財險陝西安康市漢濱支公司	《開辦防貧救助保險「兜住」群眾穩穩的幸福》	優秀案例

慈善公益與員工志願

**災害救助：**「杜蘇芮」大災期間，公司向北京、天津、河北、吉林、黑龍江共計 9.95 萬應急救援人員捐贈團體意外保險，保障應急救援人員在搶險救援、巡堤查險、災情核查等防汛救災過程中遭受意外傷害導致的身故、傷殘、及醫療費用。公司向河北廊坊永清縣捐贈現金 100 萬元，用於支持當地災後重建工作。

**醫療健康：**截至 2023 年底，人保財險與政府建立聯合辦公網點 2642 個，覆蓋全國 170 個地市、993 個區縣、3998 個鄉鎮，在醫院設立服務窗口超 1500 個，全國派駐服務人員 8063 名，切實增加基層醫保服務人民群众的獲得感、幸福感和滿意度。

**慈善捐贈：**在貴州開展森林資源管護人員安全保險捐贈 144.34 萬元，在江西開展扶貧地區困難學生意外保險捐贈 14.15 萬元，在貴州榕江縣大塘村、山西省昔陽縣梨園掌村、重慶巫山曲尺鄉鎖龍村和萬州區溪口鄉等地開展鄉村振興財產捐贈 35 萬元。

員工志願類別	單位	2021 年	2022 年	2023 年
志願服務時長	小時	127089.2	563578.4	78348.2
志願服務參與人數	人	29484	15767	19054
主要服務對象與受益人數數量	人	651221	1206551	723234

**員工志願。**組織團員青年積極投身防汛救災工作，向受災嚴重地區配套下撥防汛救災專項團費 34 萬元，組織總部機關青年員工組建總部機關防汛救災青年突擊隊動員 53 名突擊隊員支持北京分公司理賠條線工作。

組織青年員工參與志願服務活動。以青年志願服務隊、青年志願者為主體，進校園、進社區、進鄉村，為群眾提供金融保險知識宣傳、敬老愛幼助殘、解難幫困扶貧等各類志願服務。開展「理賠先鋒基層公益行」活動，同時通過抖音直播帳號開展消保知識主題直播，為客戶提供優質高效保險服務。



吉林白山分公司開展理賠青年先鋒基層公益行活動



重慶分公司積極開展「五進入」活動



中國青年志願者優秀個人獎浙江衢州分公司青年員工方正參與志願服務活動

為新市民群體送清涼

案例

2023年8月北京分公司健康險營業部走進美團、餓了麼、閃送、快狗打車四家平台企業，深入騎士驛站、司機之家，宣導電動自行車文明騎行和「五不一戴」，介紹車險理賠服務，向現場新業態人員贈送夏日消暑降溫包，切實踐行「人民保險 服務人民」的初心使命。



全程守護 2023 年北京馬拉松

案例

2023年，中國人保作為北京馬拉松官方獨家指定保險贊助商為賽事提供全面保險保障，量身定制專屬保險方案。組建運行服務組、醫療跟蹤組、案件處理組、賽事保障組，派駐78人在北京馬拉松賽道沿線及13家定點醫療機構開展志願服務，同步開放綠色理賠通道，確保全程保險服務及時響應。



震後 24 小時內首筆民生類保險全額賠付，彰顯責任與擔當

案例

2023年12月19日，甘肅臨夏州積石山地震，人保財險工作人員冒著餘震危險第一時間抵達震中陳家村，快速搭建起理賠服務「紅頂棚」，震後24小時內用700萬元一攬子賠付解了積石山縣震後燃眉之急，是本次災害中的首筆最大額度民生類賠款。

對於該筆賠款，人保財險堅持特事特辦、簡化流程、溫暖服務、合規賠付的大災理賠服務原則，在地震發生後第一時間主動對接政府，核實損失情況、確定保險責任，開關綠色通道、簡化理賠手續，按照保單賠償的最大限額向當地政府完成一次性賠款的全額支付，發揮了保險經濟減震器和社會穩定器功能，彰顯了人保財險在大災理賠工作中的責任與擔當。



成立大災應急理賠專班，深入一線提供服務

案例

2023年7月，京津冀特大洪水災害發生後，北京分公司第一時間成立大災應急理賠專班，前置到門頭溝、房山等受災嚴重地區現場辦公30餘天，積極協調全國系統資源快速調集理賠、救援專業力量，累計投入人力1065人，全國範圍調度各類專家63人、調配救援車輛192台、調派客服坐席3000餘人，並先後派出7支黨員突擊隊和總分聯合青年突擊隊赴門頭溝、房山、懷柔、昌平等受災一線，晝夜奮戰攻堅處理理賠案件。

全面部署實施動態災害預警機制，發佈預警信息199萬條，排查內澇風險點超160個，排查重點企業客戶超1400個，全面提升查勘和賠付效率。

在災區廣泛設立服務網點，開通理賠綠色通道，簡化流程手續，專門制定「快賠預賠30條」，推出車險「三免四快」、農房保險「兩免四快」、企財工程險「一免三快」等一系列專項政策。加大預賠付力度，對涉及國計民生等關鍵領域的重大案件，實現能賠快賠、應賠盡賠、合理預賠。

# 治理篇： 夯實治理根基，築牢合規底線



- ① 堅持黨建引領 74
- ② 提升治理能力 75
- ③ 完善合規體系 78
- ④ 深化 ESG 管理 82

## 坚持党建引领

2023 年是全面貫徹黨的二十大精神的開局之年，人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真學習貫徹黨的二十大和二十屆二中全會、中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，全面落實新時代黨的建設總要求，積極開展主題教育，學習貫徹中央金融工作會議精神，切實把黨的政治優勢、組織優勢轉化為發展優勢和治理效能。

### 2023 年

公司黨委開展理論中心組學習

11 次

省級分公司黨委共開展中心組學習

480 次

地市分公司黨委共開展中心組學習

5855 次

總省市三級黨委開展中心組學習

6346 次

全轄黨支部開展集體學習

6.1 萬餘次

### 強化理論武裝

人保財險加強組織領導，成立主題教育領導小組及其辦公室、巡迴指導組和督導內設團隊，6 個巡迴指導組全面覆蓋 36 家省級分公司和子公司。積極舉辦各級黨委讀書班、集中學習研討、專題黨課等，不斷強化理論武裝。

### 強化基層黨建

2023 年，人保財險聚焦固本強基，堅持大抓基層的鮮明導向，多措並舉抓好基層黨組織治理，選齊配強黨支部班子，深化黨建業務融合，加強鄉村振興聯學共建，切實推動基層黨組織全面進步、全面過硬。面對暴雨、颱風、冰雪、地震等重大災情，基層黨員幹部衝鋒在前，充分體現黨支部戰鬥堡壘和黨員先鋒模範作用，受到中央領導、金融監管總局的充分肯定。

區縣支公司設立獨立黨支部和書記經理“一肩挑”佔比提升至 **99%** 以上  
全年累計組建 **214** 支黨員志願者突擊隊、派出 **1927** 名黨員參加搶險救援和大災理賠工作

### 開展主題教育

人保財險公司黨委把主題教育當成重大政治任務來抓，發揮領學促學作用，壓緊壓實責任，抓全程、重實效，部署系統各級黨組織和廣大黨員聚焦目標任務，推動理論學習、調查研究、推動發展和檢視整改等各項重點工作分批次、分層級、按節點、高質量開展。中央指導組赴系統 20 次調研，對公司主題教育開展情況均給予充分肯定。集團對人保財險第一批、第二批主題教育測評滿意度分別為 97.5%、97.3%。湧現出河北保定抗洪救災、四川成都電梯保險調研成果轉化等一大批主題教育實踐成果。



2023 年 4 月，人保財險全面啟動主題教育活動

### 學習貫徹中央金融工作會議精神

人保財險各級黨組織把學習宣傳貫徹中央金融工作會議精神列入重要議事日程，理論學習中心組舉辦專題學習深入研討交流，第一時間印發《關於全面貫徹落實中央金融工作會議精神專項部署的通知》，圍繞做好「五篇大文章」、發展「七大保險」、做實「八項戰略服務」、服務實體經濟，發揮經濟減震器和社會穩定器的作用。



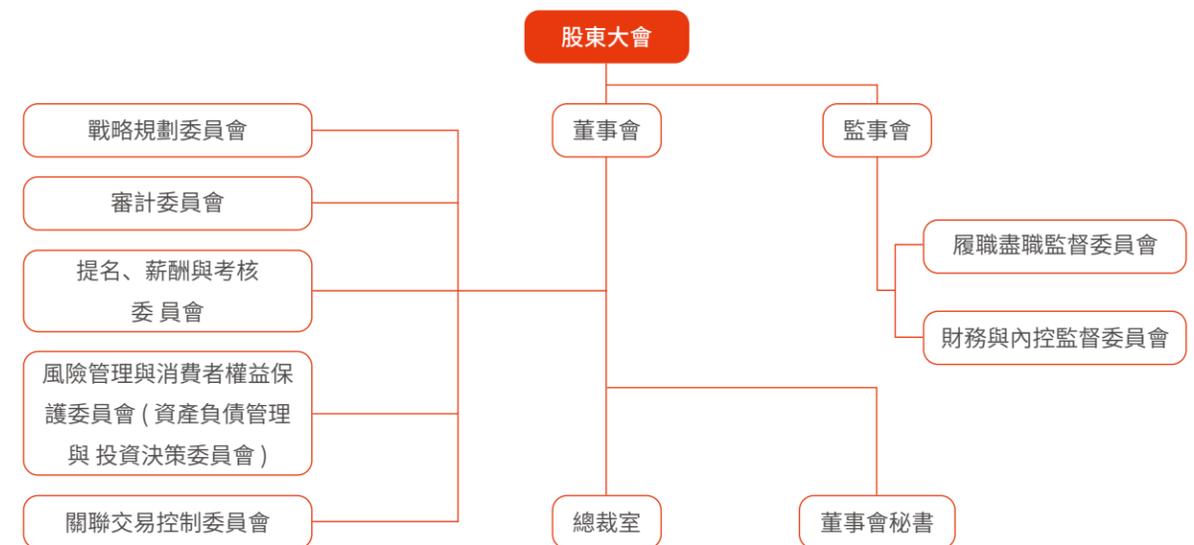
2023 年 11 月，人保財險先後組織黨委（擴大）會、黨委理論學習中心組集體（擴大）學習，專題學習中央金融工作會議、中央經濟工作會議精神，研究貫徹落實會議精神舉措

## 提升治理能力

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國保險法》等相關法律法規，按照香港聯交所《上市規則》中的附錄十四《企業管治守則》，規範公司治理，修訂《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司董事會關聯交易控制委員會工作規則》等，依照監管機構的相關監管規定，持續完善公司治理。

### 公司治理架構

明確股東大會、董事會、監事會職責許可權、議事規則和工作程式，持續提升公司治理的科學性、穩健性和有效性。



公司治理架構

## 截至 2023 年底

公司董事會共有董事 **11** 名，其中執行董事 **4** 名、非執行董事 **2** 名、獨立董事 **5** 名。公司監事會共有監事 **6** 名，其中股東監事 **2** 名、職工監事 **2** 名、外部監事 **2** 名。

董事會召集 **3** 次股東大會，向股東大會提呈 **27** 項議案和報告文件且全部通過；召開 **12** 次董事會會議，審議通過 **115** 項議案。

## 強化風險防控

人保財險堅持「經營合規、資產安全、資本充足、價值創造」的風險管理總體目標，扎實推進風險管理工作，深入貫徹落實黨中央防範化解重大金融風險相關要求，健全風險管理體制機制，升級風險管理工具手段，持續提升風險管理能力，堅守不發生系統性風險底線。2023 年，公司償付能力充足，風險綜合評級和償付能力風險管理能力評估得分均保持在良好水平。

### 風險管理機制

人保財險將風險管理理念貫徹至公司治理及經營，營造形成從公司董事會、管理層、專業委員會到全體員工參與的風險管理文化氛圍，健全風險管理工作機制，進一步保護股東資本安全、提高資本使用效益、支持管理決策並創造管理價值。

定位	機構設置	具體工作內容
最高決策機構	董事會	全面負責風險管理工作的有效性
執行機構	風險管理與消費者權益保護委員會 (資產負債管理與投資決策委員會)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全面了解公司面臨的各項重大風險及其管理狀況</li> <li>● 對風險管理體系運行情況進行監督</li> <li>● 對風險管理相關重大事項進行審議並向董事會提出意見和建議</li> </ul>

### 風險管理舉措

公司堅持風險底線思維和預防為主理念，突出全面風險管理和重點領域風險防控，持續提升風險管理工作的系統化、精細化、數字化、專業化水平。

#### 修訂完善風險管理制度

- 修訂風險偏好管理、信用風險限額管理、資本管理等相關制度，建立健全風險管理制度體系。
- 加強風險文化宣導與培訓，完善風險合規委員會常態化運行機制。

#### 定期識別與評估公司整體與重點領域風險

- 加強對重點業務、重點領域的風險監測與提示，定期開展風險評估與分析，並向董事及公司高級管理層報告。
- 強化風險隱患識別防範，提升風險管理能力和風險管控效果，推動業務向高質量發展。

#### 動態監測風險並及時發出預警

- 通過多種方式開展動態風險監測，關注重點領域風險狀況，發送風險提示。

#### 加快推進風險執行信息系統建設

- 開發和完善風險管理平台，不斷提升風險管理智能化水平。

#### 持續落地實施“償二代”二期規則

- 加強資本約束機制建設，發揮資本在經營中的作用，更好滿足償付能力監管要求。

## 規範信息披露

人保財險嚴格遵守證券上市地和監管機構的監管規定，制定信息披露相關規章制度，優化信息披露工作機制，建立信息披露工作流程，確保信息披露及時、真實、準確、完整。同時持續提升公司信息的披露質量，高質量完成各項定期報告和臨時報告的編制和披露，向投資者和利益相關方全面展示公司經營發展的成果和社會履責情況。



2023 年 11 月人保集團和人保財險在寧波聯合舉行投資者開放日活動

## 截至 2023 年底

累計申請專利

**630**項

其中申請發明專利

**388**項

授權專利

**215**項

其中授權發明專利

**49**項

新申請發明專利

**203**項

獲得發明專利授權

**15**項

外觀設計授權

**45**項

累計登記軟體著作權

**768**項

2023年新登記軟體著作權

**213**項

以上數據包括 2022 年末計入的專利申請及授權和 2022 年末計入的軟體著作權。

## 知識產權保護

人保財險圍繞「打造中國式現代化知識產權保險服務體系」，引入 241 位知識產權保險專家及 97 家協力廠商服務機構，持續完善「保前風險評估、保中風險跟蹤、保後高效服務」的知識產權保險全流程服務體系。

- 嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規
- 提升知識產權保護力度，加強商標註冊管理、軟體著作權登記管理、專利保護管理
- 積極開展自主創新活動，加強技術創新和研發成果保護，提高知識產權創造和運用能力。

2023 年修訂印發《中國人民財產保險股份有限公司專利及軟體著作權管理辦法（2023 版）》，將分公司專利、軟體著作權的保護納入總公司統籌管理，築牢公司知識產權保護的制度基礎。

## 完善合規體系

人保財險堅持合規經營，築牢風險底線、健全內控合規管理，落實合規管理機制，宣導推行合規文化，推動合規管理體系不斷完善，保障公司健康穩定營運。

## 合規管理體系

人保財險修訂印發《合規經營紅線手冊（2023 年版）》，不斷完善合規管理基本制度，向全系統各層級、各條線、各崗位傳導合規紅線底線要求。以監管關注及各業務領域的突出風險問題為排查重點，在全系統開展業務風險排查核查，進一步壓實風險防控和合規管理責任。



**合規管理機制。**公司董事會及下設專業委員會積極履行合規管理職責，強化董事會合規管理責任，審議通過年度內控評估報告、風險評估報告、合規報告的相關議案，以及關於公司合規經營管理的其他重要議案，涉及財務、審計、關聯交易、反洗錢、信息披露等多方面內容。

2023 年公司根據《保險公司信息披露管理辦法》對 3 起省級分公司受到金融監管局的行政處罰進行了信息披露。

**培育合規文化。**開展「防範非法集資宣傳月」和「合規文化宣導月」，持續提升公司員工依法合規經營意識，確保公司各項紀律、制度落實到位，促進員工將內控合規內化於心、外化於行，提升公司依法合規經營管理水平。

2023 年 7 月，公司分別對各省級分公司商團產品經理、獨立核保人以及區縣公司經理進行了法規宣導培訓，進一步培養員工合規經營意識。



公司法規宣導培訓會

## 信息科技安全與合規培訓

案例

2023 年 7 月，人保財險舉辦 2023 年信息科技安全與合規培訓會議。會議邀請中央網信辦專家做《網絡安全形勢與政策分析》專題授課，對信息科技規劃、網絡安全、數據安全、個人信息保護和監管報送工作進行了培訓宣導，展示公司內部網絡安全攻防演習成果，提出 2023 年國家網絡安全專項行動工作要求。



## 反貪污反腐敗反洗錢

**廉潔建設：**加大對理賠違規行為的問責處罰力度，制定實施《理賠稽查管理辦法（2023 版）》，將理賠廉潔問題納入稽查內容，強化理賠內部管理，嚴厲懲戒違規行為。

**反貪污反腐敗：**公司開展正風肅紀常態化治理，定期通報違反八規四風典型案例，堅持不敢腐、不能腐、不想腐一體推進，「懲、治、防」同時發力、同向發力、綜合發力，標本兼治、系統治理，強化「全週期管理」，深化以案為鑒、以案促改、以案促治，使嚴厲懲治、規範權力、教育引導緊密結合、協調聯動，構建正風肅紀反腐體系。

**反洗錢：**公司完善反洗錢管理制度體系，召開風險合規委員會暨反洗錢及反恐怖融資工作領導小組會議，落實反洗錢執法檢查整改，開展專題培訓，提升反洗錢管理能力。



上海分公司紀檢工作會議上集體收看警示教育片

### 制定 / 修訂印發：

- 《反洗錢和反恐怖融資黑名單監控管理辦法》
- 《非自然人客戶受益所有人身份識別指引（2023 年修訂版）》
- 《大額交易和可疑交易報告管理辦法（2023 年版）》
- 《洗錢和恐怖融資風險評估及客戶分類管理辦法（2023 年版）》

- 嚴格執行各項反洗錢法律法規和監管要求
- 貫徹以“風險為本”的理念
- 持續推進反洗錢執法檢查整改
- 修訂完善反洗錢專項內控制度
- 優化改進反洗錢系統功能，持續提升反洗錢工作有效性。

### 風險合規委員會暨反洗錢及反恐怖融資工作領導小組會議舉辦

### 案例

2023 年 12 月，人保財險召開風險合規委員會暨反洗錢及反恐怖融資工作領導小組會議，對持續推進人民銀行反洗錢執法檢查和分類評級指出問題整改工作提出要求，並邀請普華永道對反洗錢及反恐怖融資工作領導小組成員部門做《反洗錢監管形勢與重點解析》專題培訓，對國際、國內反洗錢監管趨勢以及董事、監事和高級管理人員反洗錢履職要求進行宣導。



## 舉報人保護制度

公司嚴格落實《紀檢監察機關檢舉控告工作規則》相關規定，制定相關制度，建立多種舉報渠道，強化舉報人保護措施。



## 商業道德（培訓及審計）

人保財險健全以黨內監督為主導、各類監督貫通融合，全面覆蓋、權威高效的監督體系。開展網絡培訓班、印發《黨風廉政專刊》、通報系統幹部違紀典型案例、舉辦紀委書記講壇，通過多種形式開展黨性黨風黨紀教育。



山東分公司開展新員工廉潔從業教育

## 2023 年

反貪腐培訓累計

54 餘萬人次

公司員工反貪腐培訓覆蓋率達到

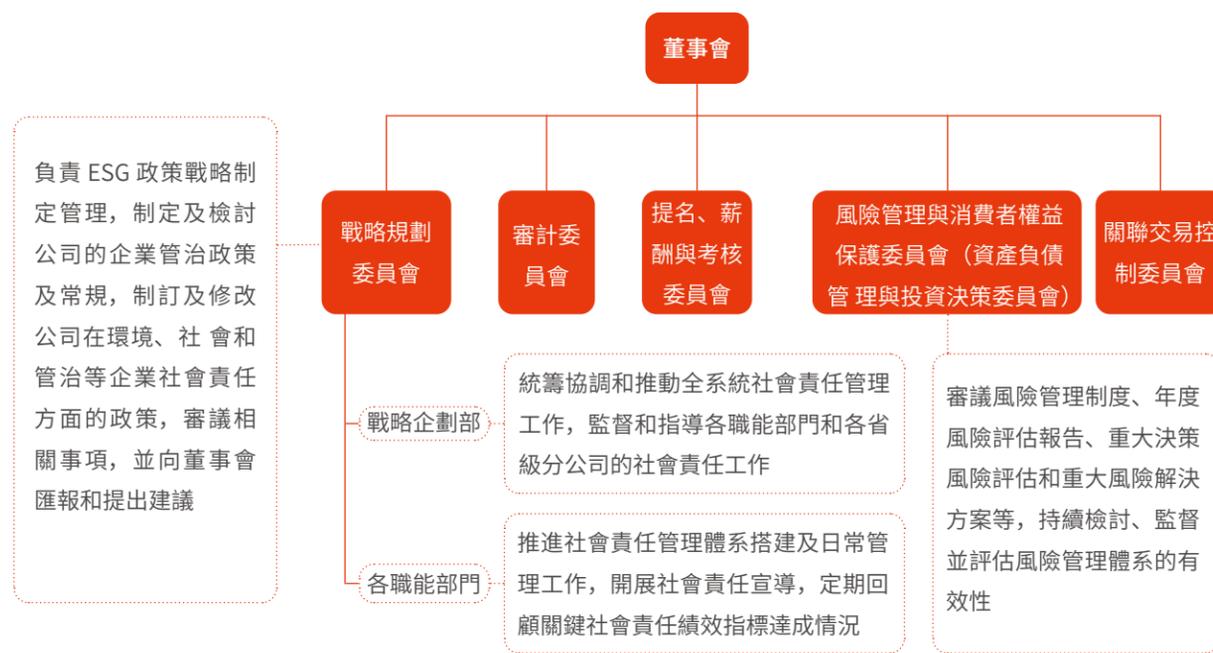
100%

## 深化 ESG 管理

人保財險推動可持續發展，將環境、社會、管治體系（ESG 管理體系）全面融入公司發展戰略、經營決策及日常管理工作，以追求經濟、社會、環境的綜合價值貢獻為目標，全面深化 ESG 管理，持續推動公司與利益相關方全面、協調、可持續發展。

### ESG 治理架構

人保財險將可持續發展融入公司治理體系，致力於構建職責完備、分工明確的 ESG 管理體系。



### 實質性議題識別

為使報告內容聚焦於公司和利益相關方關注的重要內容，提升報告的針對性和回應性，人保財險基於公司 ESG 管理水平與績效表現，參考香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》、全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》，結合優秀同業對標分析結果、主流 ESG 評級機構關注要點以及公司的業務特色，緊緊圍繞「對經濟、環境和社會影響的重要性」全面識別具有較強實質性的關鍵議題，全面識別與公司相關的可持續發展議題，在報告中予以重點披露，為實現企業可持續發展提供依據。

經濟	社会
<ul style="list-style-type: none"> <li>直接經濟影響 間接經濟影響</li> <li>採購政策 反腐敗 風險控制與合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>科技創新 僱傭關係</li> <li>合法用工 職業發展</li> <li>培訓與教育 多元化和平等機會</li> </ul>
环境	
<ul style="list-style-type: none"> <li>能源 水資源</li> <li>氣候變化 廢氣排放</li> <li>污水和廢棄物排放</li> <li>綠色保險 綠色投資 環境合規</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務質量與客戶滿意 客戶健康與安全</li> <li>客戶隱私與保護 社區參與</li> <li>合規經營 鄉村振興 供應鏈管理</li> </ul>

實質性議題列表

### 利益相關方溝通

人保財險高度重視與內外部利益相關方的溝通與交流，主動拓寬溝通方式，創新溝通渠道，搭建官方網站、微信公眾號、95518 全國服務專線等溝通平台，構建有效的利益相關方溝通機制，通過業績發佈會、投資者交流、客戶節等溝通活動，了解不同利益相關方對公司的要求、期望及建議，與利益相關方保持緊密、真誠對話，將利益相關方關切作為企業制定 ESG 發展目標、戰略和行動方案的重要參考，傾聽並積極回應各利益相關方群體的期望與要求，贏得利益相關方的信任，持續為各方創造價值。

利益相關方參與		
關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
股東及投資者	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩定的價值增長</li> <li>穩健的財務管理</li> <li>完善的公司治理和營運</li> <li>廉潔的商業環境</li> <li>有效的風險管理</li> <li>及時全面的信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業績發佈會</li> <li>投資者交流</li> <li>股東大會</li> <li>定期報告和公告</li> <li>響應股東和投資者的信息披露要求</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>豐富的保險產品</li> <li>便捷優質的服務</li> <li>權益保護</li> <li>隱私保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加大產品創新力度</li> <li>舉辦客戶節活動</li> <li>客戶淨推薦值（NPS）調查</li> <li>公司官網、微博、微信、APP 等媒介</li> <li>持續提升服務能力</li> <li>95518 等服務專線</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>培訓和職業發展機會</li> <li>民主參與的權利</li> <li>健康安全的工作條件</li> <li>和諧的工作氣氛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職工（代表）大會和會員（代表）大會</li> <li>員工座談會</li> <li>績效管理</li> <li>內部網絡信息平台</li> <li>職業發展規劃</li> <li>面授及網絡培訓</li> <li>互助關愛活動</li> </ul>
合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>廉潔的商業環境</li> <li>合作共贏的夥伴關係</li> <li>促進行業發展和交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簽署戰略合作協議</li> <li>規範文件和評估制度</li> <li>積極加入行業協會</li> <li>參加行業協會和學會的重大課題及政策研討</li> </ul>
政府和監管機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任</li> <li>廉潔的商業行為</li> <li>依法合規經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障社會民生</li> <li>定期內控及合規報告</li> <li>反腐敗</li> <li>反洗錢</li> </ul>
社會公眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善民生</li> <li>促進社會治理</li> <li>慈善公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障民生項目</li> <li>志願者活動</li> <li>鄉村振興</li> <li>促進社會治理項目</li> <li>慈善捐助</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>保護環境</li> <li>綠色營運</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色保險</li> <li>節能減排</li> <li>綠色投資</li> <li>環保公益</li> </ul>

## 附錄

### 關於本報告

#### 編制說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2023 年度可持續發展報告，重點披露公司環境、社會和治理等方面的可持續發展相關信息。

#### 報告範圍

**報告的時間範圍：**2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，與《中國人民財產保險股份有限公司 2023 年度報告》報告期保持一致。根據實際需要，部分內容超出上述範圍。

**報告的組織範圍：**中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。

**報告的發佈週期：**本報告為年度報告。公司 2022 年企業社會責任報告發佈時間為 2023 年 4 月。公司 2023 年度可持續發展報告發佈時間為 2024 年 4 月。

#### 參考標準

本報告主要以香港聯交所《主機板上市規則》——附錄 C2《環境、社會及管治報告指引》作為編制依據，並參照了全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準（GRI Standards）》與聯合國可持續發展目標（SDGs）的相關報告要求。

#### 匯報原則

**重要性：**報告參照香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》關於重要性議題的界定方式，識別重要的利益相關方，並通過利益相關方溝通、對標社會責任標準等多種方式收集、識別報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。

**量化：**報告詳細披露環境及社會範疇指標的量化目標與績效數據，所有指標均明確統計範圍或計算方式，部分指標披露連續三年績效數據，提升數據可比性。

**平衡：**報告客觀呈現公司表現，並避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。

**一致性：**報告沿用上年度報告的披露統計方法，如有變化將在文中說明。

#### 數據來源

本報告中的財務數據援引《中國人民財產保險股份有限公司 2023 年度報告》中按香港財務報告準則編制的財務報告（該報告已經羅兵咸永道會計師事務所獨立審計），其他數據

由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與公司可持續發展高度相關，並將隨未來可持續發展工作的開展進一步調整和完善。

公司自 2016 年開展碳核查相關工作，每年聘請協力廠商機構對公司總部的碳排放數據進行核查，逐步將碳核查邊界從公司總部大樓擴展到總部大樓及電商中心在京四個職場，核查數據來源於公司能源台帳。

#### 貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

#### 報告獲取

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編制。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站

<https://property.picc.com> 查閱下載。

#### 釋義

「中國人保財險」或「人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」

「中國人民保險集團」或「中國人保集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」

「監管機構」指「原中國銀行保險監督管理委員會」或「國家金融監督管理總局」

「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」

「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」

「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」

「雙碳」指「碳達峰、碳中和」

「國家發改委」指「中華人民共和國國家發展和改革委員會」

## ESG 績效表

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>經濟績效</b>			
總資產 (億元)	7036.23	6724.62	6826.22
總保險服務收入 (億元)	4572.03	4243.55	4495.33 (總保費收入)
淨利潤 (億元)	245.66	291.08	223.65

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>環境績效</b>			
直接 GHG 排放總量 (範疇一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tco2e)	137.52	135.96	147.75
汽車油耗排放量 (tco2e)	31.92	20.42	37.33
間接 GHG 排放總量 (範疇二)			
電力溫室氣體排放量 (tco2e)	3775.21	3607.53	3703.69
外購熱力溫室氣體排放量 (tco2e)	1088.67	980.87	997.59
其他間接 GHG 排放總量 (範疇三)			
員工差旅 (航空及火車) 排放量 (tco2e)	953.48	-	-
溫室氣體排放總量 (tco2e)			
溫室氣體排放總量 (tco2e)	5986.80	4744.78	4886.36
人均溫室氣體排放強度 (tco2e/人)	2.23	1.45	1.87
無害廢棄物排放			
生活垃圾排放總量 (噸)	182	141	140
人均生活垃圾排放 (噸/人)	0.07	0.04	0.05
有害廢棄物排放			
燈具消耗量 (支)	4951	992	4300
人均燈具消耗量 (支/人)	3.37	0.57	3.15
電池消耗量 (節)	315	443	146
人均電池消耗量 (節/人)	0.21	0.25	0.11

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>環境績效</b>			
直接能源使用			
天然氣用量 (吉焦)	2476.13	2447.94	2660.35
人均天然氣用量 (吉焦/人)	0.92	0.75	1.02
車用汽油 (吉焦)	469.87	300.72	549.51
間接能源使用			
用電量 (吉焦)	22501.23	21501.83	22074.97
人均用電量 (吉焦/人)	8.39	6.57	8.44
外購熱力 (吉焦)	9897	8917	9069
水資源使用			
自來水總用水量 (噸)	18076	15967	18219
人均自來水用水量 (噸/人)	6.73	4.88	6.96
中水用水量 (噸)	18619	17240	19926

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
員工僱傭情況			
在崗員工人數 (人)	150391	153003	159085
勞務派遣人數 (人)	14072	13124	12110
男性員工人數 (人)	79433	81491	84997
女性員工人數 (人)	70958	71512	74088
<31 歲員工人數 (人)	22034	25969	33497
31-50 歲員工人數 (人)	109070	107226	106149
>50 歲員工人數 (人)	19287	19808	19439
華北員工總數 (人)	26288	27266	28487
東北員工總數 (人)	11026	11376	11822
華東員工總數 (人)	36540	37234	38725
華中員工總數 (人)	23118	23246	24140
華南員工總數 (人)	20474	20636	21450

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
員工僱傭情況			
西南員工總數 (人)	18621	18795	19440
西北員工總數 (人)	14324	14450	15021
博士學歷員工人數 (人)	109	109	109
碩士學歷員工人數 (人)	7279	6775	6834
學士學歷員工人數 (人)	100379	98547	98729
大專學歷員工人數 (人)	36822	40247	45385
其他學歷員工人數 (人)	5802	7325	8028
員工流動性			
新進員工人數 (人)	5680	1901	2220
男性新進員工人數 (人)	2660	1011	1457
女性新進員工人數 (人)	3020	890	763
<31 歲新進員工人數 (人)	3690	1615	1514
31 歲 -50 歲新進員工人數 (人)	1985	286	705
>50 歲新進員工人數 (人)	5	0	1
華北新進員工人數 (人)	754	289	205
東北新進員工人數 (人)	221	57	103
華東新進員工人數 (人)	1127	434	662
華中新進員工人數 (人)	1138	231	534
華南新進員工人數 (人)	1045	386	208
西南新進員工人數 (人)	727	307	354
西北新進員工人數 (人)	668	197	154
員工僱傭率 (%)	3.78	1.24	1.40
男性員工僱傭率 (%)	3.35	1.24	1.71
女性員工僱傭率 (%)	4.26	1.24	1.03
<31 歲員工僱傭率 (%)	16.75	6.22	4.52
31 歲 -50 歲員工僱傭率 (%)	1.82	0.27	0.66
>50 歲員工僱傭率 (%)	0.03	0.00	0.01

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
員工流動性			
華北員工僱傭率 (%)	2.87	1.06	0.72
東北員工僱傭率 (%)	2	0.50	0.87
華東員工僱傭率 (%)	3.08	1.17	1.71
華中員工僱傭率 (%)	4.92	0.99	2.21
華南員工僱傭率 (%)	5.1	1.87	0.97
西南員工僱傭率 (%)	3.9	1.63	1.82
西北員工僱傭率 (%)	4.66	1.36	1.03
流動員工人數 (人)	7839	7506	9105
男性流動員工人數 (人)	4419	4208	4723
女性流動員工人數 (人)	3420	3298	4382
<31 歲流動員工人數 (人)	870	1454	2803
31 歲 -50 歲流動員工人數 (人)	3470	3499	4321
>50 歲流動員工人數 (人)	3499	2553	1981
華北流動員工人數 (人)	1586	1424	1753
東北流動員工人數 (人)	543	469	460
華東流動員工人數 (人)	1778	1812	2190
華中流動員工人數 (人)	1184	1053	1276
華南流動員工人數 (人)	1206	1136	1413
西南流動員工人數 (人)	880	907	1098
西北流動員工人數 (人)	761	705	915
員工流動率 (%)	5.21	4.91	5.72
男性員工流動率 (%)	5.56	5.16	5.56
女性員工流動率 (%)	4.82	4.61	5.91
<31 歲員工流動率 (%)	3.95	5.60	8.37
31-50 歲員工流動率 (%)	3.18	3.26	4.07
>50 歲員工流動率 (%)	18.14	12.89	10.19
華北員工流動率 (%)	6.03	5.22	6.15

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
員工流動性			
東北員工流動率 (%)	4.92	4.12	3.89
華東員工流動率 (%)	4.87	4.87	5.66
華中員工流動率 (%)	5.12	4.53	5.29
華南員工流動率 (%)	5.89	5.5	6.59
西南員工流動率 (%)	4.73	4.83	5.65
西北員工流動率 (%)	5.31	4.88	6.09
健康與安全			
工傷死亡數量 (人)	7	5	10
因工傷造成的死亡率 (%)	0.0043	0.0030	0.0059
工傷 (不含死亡) 數量 (人)	242	153	177
因工傷 (不含死亡) 損失工作日數 (日)	8392.5	8470	9217.5
員工發展及培訓			
女性員工參加培訓比例 (%)	87.30	91.94	99.52
男性員工參加培訓比例 (%)	85.58	92.32	98.87
公司級領導參加培訓比例 (%)	92.31	92.86	100.00
部門級管理人員 (含專業序列) 參加培訓比例 (%)	77.57	95.84	98.91
處級管理人員 (含專業序列) 參加培訓比例 (%)	89.19	88.60	99.70
基礎職務序列人員參加培訓比例 (%)	86.32	92.24	99.15
女性員工平均參加培訓時間 (小時)	156.49	147.41	162.45
男性員工平均參加培訓時間 (小時)	151.03	144.34	171.76
公司級領導 (包括公司領導和公司級高管) 平均參加培訓時間 (小時)	180.77	147.75	275.91
部門級管理人員 (含專業序列) 平均參加培訓時間 (小時)	110.98	165.94	128.94
處級管理人員 (含專業序列) 平均參加培訓時間 (小時)	160.03	155.34	178.13
基礎職務序列人員平均參加培訓時間 (小時)	153.48	145.44	166.86

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
員工多樣化			
漢族員工人數 (人)	138041	140721	146431
少數民族員工人數 (人)	12350	12282	12654
客戶服務			
億元保費投訴量 (件 / 億元)	1.84	1.63	4.12
萬張保單投訴量 (件 / 萬張)	0.00	0.00	0.01
反腐敗			
董事接受反貪污培訓人數 (人)	4	3	2
董事接受反貪污培訓比例 (%)	100	100	100
員工接受反貪污培訓比例 (%)	100	100	100
按地區劃分供應商數量 (家)			
安徽	279	173	238
北京	2514	2705	2304
福建	387	458	499
甘肅	203	100	140
廣東	757	870	1040
廣西	152	110	123
貴州	119	93	110
海南	58	57	72
河北	314	323	488
河南	212	163	212
黑龍江	51	32	46
湖北	327	285	344
湖南	365	276	336
吉林	122	68	130
江蘇	269	165	352
江西	211	139	186
遼寧	235	234	223
內蒙古	177	182	190

指標名稱	2023 年	2022 年	2021 年
<b>社會績效</b>			
按地區劃分供應商數量 (家)			
寧夏	217	180	200
青海	52	44	51
山東	633	590	633
山西	105	176	208
陝西	335	225	365
上海	578	773	653
四川	420	242	414
天津	198	206	175
西藏	16	30	35
新疆	151	94	140
雲南	128	84	132
浙江	321	217	449
重慶	285	287	273
香港	1	3	5
澳門	0	0	-
台灣	0	0	-
海外	3	7	2

注：

1.2023 年公司總資產、總保險服務收入、淨利潤為香港口徑新準則數據。自 2023 年 1 月 1 日起，公司執行香港財務報告準則第 17 號 - 保險合同以及香港財務報告準則第 9 號 - 金融工具。公司已採用香港財務報告準則第 17 號對 2022 年度財務信息進行了重述；根據香港財務報告準則第 9 號中的過渡性條款的規定，公司不對 2022 年數據進行重述。詳細信息見公司 2023 年年報。

2. 公司溫室氣體排放營運邊界包括直接排放（範疇 1）和能源的間接排放（範疇 2），2023 年新增範疇 3 員工差旅排放，其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露

範圍內。

3.2023 年人保集團公司對兩級總部開展碳盤查，明確排放量的邊界、排放源及核算方法，明確了電力排放因數，總部所在地為北京的選用《二氧化碳排放核算和報告要求 服務業》（DB11/T 1785—2020）中排放因數 0.604tCO<sub>2</sub>/MWh，本報告以此對 2021、2022 年用電排放量進行重述。

4. 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。

5. 外購熱力溫室氣體計算參考《公共建築營運企業溫室氣

體排放核算方法和報告指南（試行）》，對應的排放因數採用 0.11tco<sub>2</sub>/GJ。

6.2023 年新增範疇三員工差旅（航空及飛機）溫室氣體排放量統計，溫室氣體排放總量有所提升。計算方法參考：[www.kailaimei.com/carbonfootprint\\_cbeex.html](http://www.kailaimei.com/carbonfootprint_cbeex.html)

7. 人均溫室氣體排放強度（tco<sub>2</sub>e/ 人）將外購熱力溫室氣體數據納入，人員統計口徑為上班的總人數 + 出租區域承租方的人員 + 派遣人員，2021、2022 年人員數量按此口徑重述。因 2023 年新增員工差旅排放量造成溫室氣體排放總量增加，同時統計的人員數量較 2022 年有所減少，故 2023 年人均溫室氣體排放強度有所增長

8. 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放總量 / ( 公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量 )。

9. 人均燈具消耗量 = 燈具消耗量 / ( 公司總部員工數 + 物業公司員工數 )。

10. 人均電池消耗量 = 電池消耗量 / ( 公司總部員工數 + 物業公司員工數 )。

11. 天然氣用量、自來水用水量、中水用水量包含公司總部大樓出租區域承租方用量；用電量指公司總部大樓除租戶辦公區域外所有用電設備用電能耗；車用汽油為公司總部公務車輛汽油消耗量；外購熱力為公司總部大樓供暖熱力消耗量。

12. 公司天然氣消耗主要為食堂消耗，2022 年起公司人均天然氣用量統計方法發生變化，人均天然氣用量 = ( 公司員工就餐人次 / 員工餐廳全年就餐人次 ) × 天然氣用量 / 公司總部員工數。

13. 公司 2022 年制定《車輛管理辦法》加強總部公務用車管理，及時淘汰高耗能公務用車，因此 2022 年車用汽油消耗量與往年相比下降明顯。

14. 往年報告中天然氣、車用汽油和用電量分別採用立方米、升和千瓦時單位進行披露，2023 年參考 GRI 要求，統一將上述能耗單位調整為焦耳及其倍數表示，並對 2021、2022 年數據進行追溯。能源換算係數參照人保集團碳盤查確定的係數，其中天然氣採用 38931 kJ/m<sup>3</sup>；汽油採用

44800 kJ/kg, 1 升汽油 = 0.72 kg; 用電量採用 3.6 × 10<sup>6</sup> J/kwh。

15. 人均用電量 = 用電量 / ( 公司總部員工數 + 物業公司員工數 )。

16. 人均自來水用水量 = 自來水用水量 / ( 公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量 )。

17. 員工數量的編制方法為將當年的 12 月 31 日的數據作為整個報告期的平均值。

18. 公司級領導 = 公司領導 + 公司級高管。

19. 流動人員 = 主動離職人員 + 解僱人員 + 退休人員 + 其他因故接觸勞動合同的人員。2021、2022 年流動人員數量按此口徑重述。

20. 員工流動率 = 流動人員 / 在崗工人數。2021、2022 年員工流動率按此口徑重述。

21. 僱傭率 = 新進員工數量 / 在崗工人數。

22. 億元保費投訴量和萬張保單投訴量來源於監管部門通報數據，沿用監管部門通報形式保留兩位有效小數。

23. 董事接受反貪污培訓人數中董事統計口徑為公司執行董事。

24.2023 年供應商分類按省級劃分，以此重述福建、廣東、遼寧、山東、浙江 2022 年供應商數量。

## 第三方審驗



### 驗證聲明

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

##### 驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「人保財險」）的委託，對中國人民財產保險股份有限公司的《2023年度可持續發展報告》中文版進行了獨立驗證。

##### 驗證聲明的使用者

本驗證聲明意圖提供給所有人保財險的利益相關方。

##### 責任聲明

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

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

##### 驗證標準、類型與驗證等級

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

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

本報告的驗證依據下列驗證標準開展：

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

本報告以中度審查進行驗證。

##### 驗證範圍和報告標準

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

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

##### 驗證方法

驗證包括驗證前調研、現場採訪了位於中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓的中國人民財產保險股份有限公司總部層面的相關員工。

##### 驗證局限性

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

##### 獨立性與能力聲明

SGS是全球領先的檢驗、鑑定、測試和認證機構，是公認的質量和誠信的基準。SGS集團是檢驗、測試和驗證領域的全球領導者，在多個國家/地區開展業務，提供包括管理體系和服務認證在內的服務：質量、環境、社會和道德審核和培訓；環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明與人保財險為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

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

##### 發現與結論

##### 驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民財產保險股份有限公司的《2023年度可持續發展報告》中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對人保財險在2023年度的可持續發展（ESG）管理活動提供了公正和中肯的陳述。

##### 結論、發現和建議

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

##### 報告原則

##### 重要性

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

##### 量化

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

##### 平衡

人保財險的報告基本上滿足了匯報的平衡性原則，將環境、社會及治理議題進行了如實披露。

##### 一致性

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

##### 管理方法

人保財險的報告對《環境、社會及管治報告指引》中的選定議題進行了披露。

##### 一般披露

人保財險對《環境、社會及管治報告指引》中選定議題的披露符合一般披露的要求。

##### 關鍵績效指標披露

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

##### 發現和建議

對於驗證過程中發現的良好實踐、可持續管理活動及其管理過程中的建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告中進行了描述，並提交給了人保財險的相關管理部門，供其持續改進的參考。

簽字：

代表通標標準技術服務有限公司

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

2024年3月25日  
WWW.SGS.COM

## 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面 A1: 排放物</b>		
一般披露	有關廢氣 <sup>1</sup> 及溫室氣體 <sup>2</sup> 排放、向水及土地的排汙、有害及無害廢棄物 <sup>3</sup> 的產生等的政策;及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	綠色辦公
關鍵績效指標 A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色辦公、減碳行動、ESG 績效
關鍵績效指標 A1.2	直接(範圍 1)及能源間接(範圍 2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(以每產量單位、每項設施計算)。	減碳行動、ESG 績效
關鍵績效指標 A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(以每產量單位、每項設施計算)。	ESG 績效
關鍵績效指標 A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(以每產量單位、每項設施計算)。	綠色辦公、ESG 績效
關鍵績效指標 A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色辦公
關鍵績效指標 A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法,及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色辦公
<b>層面 A2: 資源使用</b>		
一般披露	有效使用資源 <sup>4</sup> (包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色辦公
關鍵績效指標 A2.1	按類型劃分的直接及/或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(以每產量單位、每項設施計算)。	綠色辦公、ESG 績效
關鍵績效指標 A2.2	總耗水量及密度(以每產量單位、每項設施計算)。	綠色辦公、ESG 績效
關鍵績效指標 A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色辦公
關鍵績效指標 A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題,以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	綠色辦公
關鍵績效指標 A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位佔量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險,並大力推行電子保單,因此不適用該指標

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面 A3: 環境及天然資源</b>		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色辦公
關鍵績效指標 A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	綠色辦公
<b>層面 A4: 氣候變化</b>		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	積極應對氣候變化
關鍵績效指標 A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜,及應對行動。	積極應對氣候變化
<b>僱傭及勞工常規</b>		
<b>層面 B1: 僱傭</b>		
一般披露	有關薪酬及解雇、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策;及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
關鍵績效指標 B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的雇員總數。	保障員工權益、ESG 績效表
關鍵績效指標 B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	保障員工權益、ESG 績效表
<b>層面 B2: 健康與安全</b>		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的政策;及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
關鍵績效指標 B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG 績效表
關鍵績效指標 B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施,以及相關執行及監察方法。	保障員工權益

注 1: 廢氣排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受國家法律及規例規管的污染物。  
 注 2: 溫室氣體包括二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟化碳及六氟化硫。  
 注 3: 有害廢棄物指國家規例所界定者。  
 注 4: 資源可用於生產、存儲、運輸、樓宇、電子設備等。

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
<b>層面 B3: 發展及培訓</b>		
一般披露	有關提升雇員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	賦能員工發展
關鍵績效指標 B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓雇員百分比。	賦能員工發展、ESG 績效表
關鍵績效指標 B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	賦能員工發展、ESG 績效表
<b>層面 B4: 勞工準則</b>		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
關鍵績效指標 B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
關鍵績效指標 B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益
<b>營運慣例</b>		
<b>層面 B5: 供應鏈管理</b>		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	加強供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG 績效表
關鍵績效指標 B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	加強供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	加強供應鏈管理
關鍵績效指標 B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	加強供應鏈管理
<b>層面 B6: 產品責任</b>		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保護消費者權益、隱私保護和數據安全

層面、一般披露及關鍵績效指標	描述	披露章節
關鍵績效指標 B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和健康損害，因此不適用該指標
關鍵績效指標 B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	優化服務流程
關鍵績效指標 B6.3	描述維護及保障知識產權有關的慣例。	知識產權保護
關鍵績效指標 B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程式。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，不存在因產品質量原因回收問題，因此不適用該指標
關鍵績效指標 B6.5	描述消費者數據保障及隱私政策，以及相關執行及監察方法。	隱私保護和數據安全
<b>層面 B7: 反貪污</b>		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	反貪污反腐敗反洗錢
關鍵績效指標 B7.1	於匯報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德（培訓及審計）
關鍵績效指標 B7.2	描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	舉報人保護制度
關鍵績效指標 B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	反貪污反腐敗反洗錢、商業道德（培訓及審計）
<b>社區</b>		
<b>層面 B8: 社區投資</b>		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	服務鄉村振興、定點幫扶與鄉村振興、慈善公益與員工志願
關鍵績效指標 B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	服務鄉村振興、定點幫扶與鄉村振興、慈善公益與員工志願
關鍵績效指標 B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	服務鄉村振興、定點幫扶與鄉村振興、慈善公益與員工志願

## 全球報告倡議組織 GRI 《可持續發展報告標準》索引

GRI 標準	披露項	位置
GRI 2 一般披露 2021		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	關於本報告
2-3	報告期、報告頻率和連絡人	關於本報告、讀者反饋表
2-4	信息重述	不適用
2-5	外部鑒證	第三方審驗
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們、與夥伴共商
2-7	員工	與員工共建
2-8	員工之外的工作者	與員工共建
2-9	管治架構和組成	提升治理能力
2-10	最高管治機構的提名和遴選	提升治理能力
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明、提升治理能力
2-13	為管理影響的責任授權	深化 ESG 管理、提升治理能力
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明、提升治理能力
2-16	重要關切問題的溝通	提升治理能力
2-19	薪酬政策	保障員工權益
2-20	確定薪酬的程式	提升治理能力、保障員工權益
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	公司領導致辭
2-23	政策承諾	完善合規體系、保證員工權益
2-24	融合政策承諾	提升治理能力、完善合規體系、保障員工權益
2-27	遵守法律法規	提升治理能力、完善合規體系、保障員工權益
2-28	協會的成員資格	開展多元合作
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	保障員工權益

GRI 標準	披露項	位置
GRI 3 實質性議題 2021		
3-1	確定實質性議題的過程	實質性議題識別
3-2	實質性議題清單	實質性議題識別
3-3	實質性議題的管理	實質性議題識別
GRI 201 經濟績效 2016		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	數說 2023、ESG 績效表
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候風險變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	保障員工權益
GRI 203 間接經濟影響 2016		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	專題、逐步完善綠色投資
203-2	重大間接經濟影響	專題、逐步完善綠色投資、與社會共享
GRI 205 反腐敗 2016		
205-2	反腐敗政策和程式的傳達及培訓	反貪污反腐敗反洗錢
205-3	經確認的腐敗事件和採取行動	反貪污反腐敗反洗錢
GRI 207 稅務 2019		
207-1	稅務方針	合規管理體系
207-2	稅務治理、控制及風險管理	合規管理體系
207-3	與稅務關切相關的利益相關方參與及管理	利益相關方溝通
207-4	國別報告	不適用
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或體積	不適用
301-2	所用循環利用的進料	不適用
301-3	再生產品及其包裝材料	不適用
GRI 302 能源 2016		
302-1	組織內部的能源消耗量	有序推進綠色營運、ESG 績效表
302-3	能源強度	有序推進綠色營運、ESG 績效表
302-4	降低能源消耗量	有序推進綠色營運、ESG 績效表
302-5	降低產品和服務的能源需求量	減碳行動

GRI 標準	披露項	位置
GRI 303 水資源和污水 2018		
303-2	管理與排水相關的影響	綠色辦公
303-3	取水	綠色辦公、ESG 績效表
303-4	排水	綠色辦公、ESG 績效表
303-5	耗水	綠色辦公、ESG 績效表
GRI 304 生物多樣性 2016		
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	服務綠色發展、貢獻 SDG 目標
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	減碳行動、ESG 績效表
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	減碳行動、ESG 績效表
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	減碳行動、ESG 績效表
305-4	溫室氣體排放強度	減碳行動、ESG 績效表
305-5	溫室氣體減排量	減碳行動、ESG 績效表
GRI 306 廢棄物 2020		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色辦公
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	綠色辦公
306-3	產生的廢棄物	綠色辦公
GRI 401 僱傭 2016		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	保障員工權益、ESG 績效表
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	保障員工權益
401-3	育兒假	保障員工權益
GRI 403 職業健康與安全 2018		
403-3	職業健康服務	關愛員工生活
403-5	工作者職業健康安全培訓	關愛員工生活
403-6	促進工作者健康	關愛員工生活
403-7	預防和減緩與業務關係直接相關的職業健康安全影響	關愛員工生活
403-9	工傷	ESG 績效表

GRI 標準	披露項	位置
GRI 404 培訓與教育 2016		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	賦能員工發展
404-2	員工技能提升方案和過渡協助方案	賦能員工發展
GRI 405 多元化與平等機會 2016		
405-1	管治機構與員工的多元化	保障員工權益、公司治理架 ESG 績效表
GRI 406 反歧視 2016		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	保障員工權益
GRI 407 結社自由與集體談判 2016		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的營運點和供應商	保障員工權益
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件風險的營運點和供應商	保障員工權益
GRI 409 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的營運點和供應商	保障員工權益
GRI 413 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的營運點	服務鄉村振興、服務增進民生福祉、與社會共享
GRI 416 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	保護消費者權益
GRI 418 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶數據的經證實的投訴	隱私保護與數據安全

## 讀者反饋表

尊敬的讀者您好！

感謝您閱讀《中國人民財產保險股份有限公司 2023 年度可持續發展報告》。我們非常重視並期望聆聽您對我們環境、社會和治理工作及此份報告的回饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高可持續發展信息披露水平、推進 ESG 管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真回饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

姓名：\_\_\_\_\_ 單位：\_\_\_\_\_ 聯繫電話：\_\_\_\_\_ 電子信箱：\_\_\_\_\_

1. 您對人保財險履行可持續發展的總體評價是：

非常好  好  一般  差

2. 您對本報告的總體評價是：

非常好  好  一般  差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面做得如何？

非常好  好  一般  差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好  好  一般  差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好  好  一般  差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

非常好  好  一般  差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

是  否

8. 您對《中國人民財產保險股份有限公司 2023 年度可持續發展報告》的建議：\_\_\_\_\_

9. 您對人保財險履行可持續發展的建議：

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 27 層

或電子郵件至：esg-pc@picc.com.cn 或傳真至：010-85176028



本報告采用環保紙印刷



PICC

中國人民保險

人民保險 服務人民

投保熱線：4001234567

客服熱線：95518

官方網站：<http://property.picc.com>

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓



中國人保 App



人保財險服務號



人保財險訂閱號