

PICC

企业社会责任报告2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2019

人民保险 服务人民
People's Insurance for the People



报告编制说明

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的2019年企业社会责任报告,重点披露公司经济、环境和社会可持续发展相关信息。

报告范围	报告的时间范围:2019年1月1日至2019年12月31日。 报告的组织范围:中国人民财产保险股份有限公司及其分公司。 报告的发布周期:每年于公司年度报告披露后三个月之内,发布上一年度的公司社会责任报告。
报告参考标准	本报告主要以香港联交所《环境、社会及管治报告指引》(ESG)及全球报告倡议组织(GRI)《可持续发展报告标准(2016)》核心方案作为编制依据,并参考了联合国可持续发展目标(SDGS)的相关报告要求。
报告内容及边界	遵循ESG要求的重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则,以及《可持续发展报告标准(2016)》核心方案要求,通过管理层建议、向各分公司收集和向内外部利益相关方收集、对标社会责任标准等多种方式收集报告议题,并开展实质性分析,确定实质性议题及其边界。
报告数据来源	本报告中的财务数据来源于《中国人民财产保险股份有限公司2019年年度报告》,该报告经德勤·关黄陈方会计师行独立审计。其他数据由公司总部及分公司收集而来。本报告所披露的数据指标与企业社会责任高度相关,并将随未来社会责任管理工作的开展进一步调整和完善。
货币	如无特别说明,本报告所示金额均以人民币列示。
报告获取	本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在香港联交所官方网站及本公司网站www.epicc.com.cn查阅下载。
报告解释	本报告以简体中文、繁体中文和英文三种语言编制。如不同语言版本发生分歧,以简体中文版为准。
致谢	本报告采用了中国人民财产保险股份有限公司员工的摄影作品,谨向作者表示感谢!
释义	在本报告中,下列缩写词汇具有以下含义: “人保财险”或“公司”或“我们”指“中国人民财产保险股份有限公司” “中国人民保险集团”或“人保”或“集团”指“中国人民保险集团股份有限公司” “银保监会”指“中国银行保险监督管理委员会” “香港联交所”指“香港联合交易所有限公司” “偿二代”指“中国风险导向的偿付能力体系” “首台(套)”指“首台(套)重大技术装备” “省”指“中国省级行政区(包括省、自治区、直辖市)” “绿金委”指“中国金融学会绿色金融专业委员会” “3411工程”指中国人民保险集团提出的公司向高质量发展转型的发展战略。其中,“3”指推动财产险、寿险和健康险3家保险公司转型;“4”指实施创新驱动发展战略、数字化战略、一体化战略和国际化战略等4大战略;两个“1”分别指打好1场中心城市攻坚战和县域区域市场保卫战;守住1条不发生系统性风险的底线,加固底板,全面提升集团依法合规与风险防范水平。

目录

1	董事长致辞								
	董事长致辞	02							
2	年度聚焦								
	创新扶贫举措 助力脱贫攻坚	04							
	深化“警保联动” 助力和谐交通	06							
3	关于我们								
	公司概况	08							
	公司业务	09							
	公司战略	10							
	公司优势	11							
4	社会责任管理								
	社会责任管理机制	14							
	利益相关方交流	15							
	实质性议题确定	16							
5	合规经营 创造卓越价值								
	公司治理	18							
	党风廉政建设	19							
	内部审计监督	21							
	强化风险防控	22							
	加强内部控制	23							
	依法合规经营	24							
6	勇于担当 服务国家战略								
	关注三农发展 助推乡村振兴	26							
	发展普惠金融 输血小微企业	29							
	护航国之重器 服务实体经济	31							
	完善服务网络 护航“一带一路”	34							
	聚焦民生安康 保障健康中国	36							
	服务社会治理 促进社会和谐	38							
7	客户至上 再创服务佳绩								
	优化服务模式 提升客户体验	42							
	丰富产品体系 满足多元需求	44							
	完善风险管理 提高理赔效率	45							
	强化科技赋能 提升服务能力	47							
	构筑保障机制 维护客户权益	49							
8	以人为本 共创美好未来								
	保障员工权益	52							
	构筑发展平台	56							
	打造幸福家园	57							
	丰富文体生活	59							
9	绿色发展 践行环保理念								
	发力绿色金融 促进持续发展	64							
	践行绿色运营 守护青山绿水	66							
	倡导绿色公益 传播绿色理念	70							
10	合作共赢 携手共同发展								
	广泛开展合作	72							
	推行阳光采购	72							
	加强行业交流	73							
11	为爱接力 持续传递正能量								
	倾力扶弱济困 彰显人保情怀	76							
	倡议志愿活动 用爱传递温暖	77							
	热心公益事业 共建美好生活	79							
	SGS验证声明	81							
	指标索引	84							
	读者反馈	91							

董事长致辞



志之所趋，无远弗届。2019年，中国人保财险坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢记“人民保险”的初心使命，以满足人民群众对美好生活的向往为动力源泉，践行新发展理念，紧紧围绕中国人民保险集团“3411工程”，全面推进公司发展转型，攻坚克难、砥砺前行，取得发展与盈利“双优”业绩，商业模式变革有序推进，高质量发展转型起步开局，在履行国有骨干保险企业责任担当、践行社会责任上取得新进展。

一年来，我们全力开展精准扶贫，凝心聚力打好扶贫攻坚战。统筹推进精准扶贫和定点扶贫，持续丰富“扶贫工具箱”，通过保险扶贫、金融扶贫、消费扶贫、健康扶贫等手段，扩大帮扶覆盖面，加大帮扶力度。2019年为全国3986万建档立卡贫困人口提供风险保障额度逾七万亿元。四个定点扶贫县全部脱贫摘帽，公司“党建创新引领农险高质量发展”案例荣获中央和国家机关工委党建创新成果十佳。同时，抓好精准扶贫与服务乡村振兴战略的衔接，深耕农业保险，扩面增品提标，全面参与完全成本保险和收入保险试点，在全国6个省12个县为55万农户提供56亿元风险保障，进一步提高了农业、农民抗风险能力。

一年来，我们聚焦服务实体经济，助力社会治理体系和治理能力现代化。坚守保险保障本源，主动适应经济发展新常态的形势和要求，加大产品创新，大力发展工程类履约保证保险、关税保证保险等业务，通过“银保富”“政银保”“延融保”等创新金融服务模式累计为近3万家中小微企业提供风险保障约15.45亿元，增强了实体经济抵御风险能力。积极发展巨灾保险、政府救助保险等治理类保险，在安全生产责任险、电动车责任险、电梯保险等领域探索“保险+风控+科技+服务”模式，发挥专业风险管理优势，推进风险减量管理，让社会和人民群众的安全更有保障。公司安全生产责任险已覆盖31个省区市，为企业提供风险保障超过38400亿元，为近5万家企业提供事故预防技术服务。同时，“警保联动”覆盖全国330个地市，数千个“两站两员”与“车驾管”服务点打通服务客户的“最后一公里”，提供服务330万人次，群众和客户获得感、幸福感进一步增强。

一年来，我们主动融入国家战略，彰显大型国有保险骨干企业的责任担当。护航健康中国，壮大社保业务，大力拓展大病、补充医疗、长期护理、基本医保经办等政策性业务，融合发展商业健康险，在全国31个省区市承办各类社保项目1400余个，支付赔款362.11亿元，受益人次达到2810.64万。护航创新中国，牵头设立行业首台(套)重大技术装备保险共同体，开展重点新材料首批次应用保险试点，全年为国内企业提供首台(套)保险保障超过569亿元。护航美丽中国，为超过7350家企业累计提供138.7亿元的环境污染责任风险保障，创新推出国内首个绿色建筑性能领域的责任保险产品。护航“一带一路”建设，独家承保“中柬友谊路”金

港高速、坦桑尼亚水电站、商务部援外重点项目等，助力中国企业“走出去”。护航国家重大项目、重大活动，首席承保全球首堆“华龙一号”三代核电机组核保险，圆满完成世界军人运动会、北京世园会、长征五号大型运载火箭发射等保险保障服务。

一年来，我们坚持以客户为中心，持续为客户创造卓越价值。以数字化为主线，强化科技赋能，持续打造卓越服务体验和良好口碑形象。提升线上化服务能力，实现车险出单智能化、无纸化，家自车线上化率近60%；依托无人机航拍、卫星遥感、气象数据等，打造农户自助操作的天空地一体化农险综合平台和服务体系；由大数据、物联网及空间信息技术所构建的全国一张图的应急指挥平台，正为实现全面的企业风险画像提供支持。升级理赔服务，持续构筑“心服务”品牌，标志性的PICC红顶蓬长假期间提供服务约25.11万人次，成为广大群众出行的安全守护站。妥善应对四川凉山州森林火灾、江苏响水“3.21”爆炸、“利奇马”台风等重大灾害事故。公司连续三年获行业最高等级AA评级。

一年来，我们恪守以人为本，促进员工与企业、企业与社会的协调发展。在公司内部，我们秉持“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的企业核心价值观，尊重人才，持续加大员工培训力度，为员工的成长成才、价值实现提供广阔平台。发挥工会桥梁纽带作用，为基层员工办实事、办好事、解难题，加强人文关怀，凝人心、聚人气，激发广大员工干事创业热情。在公司之外，我们扶危济困，尽善公益责任，向需要帮助的社会团体和个人伸出爱的援手，传递人民保险的温暖与力量。系统各级机构积极开展各类慈善公益事业，组织和鼓励广大员工积极参与志愿者服务活动，弘扬优秀传统美德，传递社会正能量。面对2020年初肆虐的新冠肺炎疫情，公司迅速行动，捐款捐物捐保险，先后向25个省区市捐赠保险，为疫情防控一线的医疗机构、医护人员、援鄂医疗队人员及家属提供保障，累计保障金额近60亿元。

关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。2020年是全面建成小康社会的决胜之年和“十三五”规划收官之年。我们将坚持新发展理念，以保险供给侧结构性改革为主线，加快构建“保险+科技+服务”新商业模式，全面提升经营管理能力，全力化解新冠肺炎疫情带来的冲击与挑战，全心履行保险业作为“社会稳定器”和“经济减震器”的职责使命，以更宽的视野和胸怀、更高的站位和姿态、更大的责任与担当，在向高质量发展转型的道路上更好地服务人民。

董事长：缪建民

年度聚焦

创新扶贫举措 助力脱贫攻坚

党的十九大将脱贫攻坚作为决胜全面建成小康社会三大攻坚战之一。脱贫攻坚，保险先行。作为保险扶贫的国家队、主力军，我们实施保险扶贫振兴工程，积极探索创新各项扶贫举措，持续做好扶贫工作，全力助推脱贫攻坚。



扶贫网络



定点扶贫



保险扶贫

持续增加服务网点，优化网点布局，以提供便捷的保险服务为载体，扩大对贫困地区保险服务覆盖面。农网外设机构7629个；三农保险服务站2.69万个；三农保险服务点31万个；累计配置三农服务车5550辆。

定点扶贫黑龙江桦川县、陕西留坝县、江西乐安县、吉安县，引进帮扶资金5294.53万元；购买农产品(含帮助销售)4522.71万元；培训基层干部3151人次；培训技术人员2297人次；贫困人口减少6115人。各项指标均创公司开展定点帮扶工作以来新高。

精准对接贫困地区保险需求，切实发挥保险扶贫保障作用。2019年全国3986万建档立卡贫困人口提供保险保障，保障额度达7.47万亿元。同时，创新发展“保险+产业”“保险+健康”“保险+民生”等扶贫模式，通过保险机制，提高扶贫资金使用效率，杠杆作用显著。



案例



宁夏盐池支公司员工入村调研滩羊养殖情况

宁夏2+X“扶贫保”入选国务院扶贫办保险扶贫优秀案例

宁夏分公司推出2+X“扶贫保”菜单式产品，其中“2”代表基础类，包括大病补充医疗保险和家庭意外伤害保险，“X”代表产业类，包括优势特色产业保险和扶贫小额信贷意外保险。群众根据自身条件和能力，灵活选择购买2+X产品，既可兜住因病因灾因意外致贫返贫底线，又为发展产业增收致富保驾护航。



金融扶贫

作为首家试点保险资金支农融资业务的保险机构，公司进行了积极探索和实践，开创了“政融保”等模式，提供融资支持66亿元。



健康扶贫

为解决贫困群众“因病致贫、返贫”问题，公司以《实施健康扶贫工程的指导意见》《医疗保障扶贫三年行动实施方案(2018-2020年)》为指引，大力发展扶贫医疗救助保险业务，覆盖贫困人口3240.67万人次；通过“一降两提升”（降低起付线，提升报销比例和保险金额），大大提高贫困人群的保障水平；积极推广大病保险+医疗救助“一站式”结算服务，为贫困人群就医结算提供便捷服务。



消费扶贫

专门开发设计农产品服务平台，助力扶贫产品销售，积极引导员工优先购买扶贫产品，2019年底全系统员工共购买扶贫产品4522.71万元。



案例

天津分公司开展消费扶贫行动

在上述精准扶贫举措基础上，公司还与政府部门及企业互动协同，发挥各自专业优势，跨界联合助力脱贫攻坚。

- 与国务院扶贫办联合设计推出“深贫保”业务扶贫保险产品
- 与商务部联合开展家政扶贫工作
- 与中国农业银行联合开展消费扶贫工作
- 与中粮集团联合打造“品臻保”农产品提升模式

深化“警保联动” 助力和谐交通

公司针对道路交通拥堵这一城市管理的难点和百姓出行的痛点，与公安交管等部门合作，将交通事故处理流程和保险理赔流程进行数字化融合，成功探索出“警保联动”服务合作新模式。该模式获评2018年度保险公司服务评价前十大重要服务创新项目之一。2019年以来，公司继续加大“警保联动”合作力度，丰富合作内涵，为筑牢交通安全防线，提高道路交通事故处理水平贡献更加积极的力量。

- 36家省级分公司与公安交管部门合作开展“警保联动”
- 覆盖城市超过330个
- 服务群众超过330万人次
- 服务满意度达到99.9%
- 车驾管服务网点2000余个，办理业务超过164万笔(含非人保客户近50万笔)
- “两站两员”服务站数千个
- 快处快赔全流程最快15分钟完成

注：“两站两员”：农村交通安全劝导站、农村道路交通安全管理站、交通安全员和交通安全协管员。



案例

陕西分公司“警保联动”启动仪式

大连分公司“警保联动”队伍集结助力车展

四川遂宁市分公司“警保联动”车驾管服务站

重庆分公司联合交巡警总队举办“第二届警保联动摩托车勤务技能比武竞赛”

西藏日喀则分公司“车驾管+保险”一站办理

关于我们

公司概况

中国人民财产保险股份有限公司（PICC P&C，以下简称“人保财险”）的前身是1949年10月20日成立的中国人民保险公司，总部设在北京，是中国人民保险集团股份有限公司（PICC Group，美国《财富》世界“500强”第121位）的核心成员和标志性主业，是国内历史悠久、业务规模大、综合实力强的大型国有财产保险公司，保费规模居全球财险市场前列。公司于2003年11月6日在香港联交所主板上市（股票代码2328）。2019年，公司向高质量发展转型迈出坚实步伐，总保费收入突破4330亿元，总资产突破5960亿元。公司连续三年获得保险公司服务评价“AA”评级，穆迪投资者服务公司再次授予公司保险财务实力评级A1（评级展望：稳定），是国内保险公司获得的最高评级等级。

公司始终坚持“人民保险、服务人民”的使命，以市场为导向、以客户为中心，积极服务国家战略、服务实体经济、服务国家治理体系和治理能力现代化。充分发挥国有企业政治优势，深度参与国家多层次社会保障体系建设，并积极投身社会公益事业，努力践行企业社会责任，为促进改革、保障经济、稳定社会、造福人民提供了强大的保险保障。2019年公司全年累计处理赔案12933.59万件，支付赔款2518.22亿元。



注册资本
222.42 亿元

总资产
5960.81 亿元

提供直接就业机会
18.67 万人

对外捐赠
9024.24 万元

机构网点乡镇覆盖率
98%

使命

人民保险 服务人民

核心价值观

理念立司 专业兴司 创新强司 正气治司

愿景

做人民信赖的卓越品牌

公司业务

机动车辆保险、企业财产保险、货物运输保险、责任保险、意外伤害保险、短期健康保险、农业保险、信用保证保险、家庭财产保险、船舶保险等人民币及外币保险业务；与上述业务相关的再保险业务；国家法律法规允许的投资和资金运用业务。

公司国内业务基本遍布全国所有城乡地域，公司国际业务项目覆盖183个国家和地区。此外，公司主动融入国家发展战略，在“一带一路”沿线共计59个国家开展国际业务，累计承担风险责任金额达1.3万亿元人民币。截至2019年底，公司共向俄罗斯、印度尼西亚、南非、美国、越南、菲律宾、柬埔寨、哈萨克斯坦、巴基斯坦、巴西等国家派驻10个海外工作组，基本具备对“一带一路”沿线和中资利益密集区域的服务辐射能力。

公司各险种总保费收入



公司机构网点分布



公司战略

公司秉持“人民保险、服务人民”的企业使命，践行“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的核心价值观，全面加强党的领导，深入开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，以保险供给侧结构性改革为主线，深入推进“3411工程”和“十项重点”，深化政策性业务与商业性业务、技术变革与商业模式变革“两大融合”，变革商业模式，创新科技赋能，升级保险供给，加速数字化转型，着力构建“保险+科技+服务”新商业模式，持续提升价值创造能力，打造现代科技型风险管理公司。



公司优势



政治优势

我们是新中国保险业发展的培育者与亲历者，是大型国有保险骨干企业，充分发挥经济补偿、资金融通和社会管理职能，积极维护社会稳定、促进经济运行、保障民生改善、完善社会治理，有力彰显了国有保险企业在服务经济社会发展大局中的责任担当和主渠道作用。



品牌优势

我们不忘初心，牢记使命，用诚信、责任、专业、价值塑造了享誉国内外的优势品牌。公司相继成为2008年北京奥运会、2010年上海世博会、广州亚运会、2016年G20杭州峰会、2017年北京“一带一路”国际合作高峰论坛、2018年天津夏季达沃斯论坛、2019年世界军人运动会、2019年北京世园会等重要赛事、重大活动的保险合作伙伴。



人才优势

我们拥有高素质的管理团队和遍及财险核心业务领域的专业技术人才，打造了一支了解国情、经验丰富、能够在保险各领域为客户提供高品质和多样化专业服务的高素质人才队伍。



技术优势

我们拥有强大的产品体系、专业技术，产品覆盖国计民生、人民生活各个领域，满足客户多样化、高品质保险需求。开展“天空地”一体化保险遥感技术应用、城市内涝风险管理、地震遥感调查评估、移动化承保理赔、生物识别等，具有专业化、现代化的风险管理能力。



网络优势

我们拥有遍及全国城乡约1.4万个分支机构和服务网点，北起漠河、南至三沙，机构网点乡镇覆盖率超过98%，构建了线上线下一体化、城网农网结合的立体化销售服务网络。

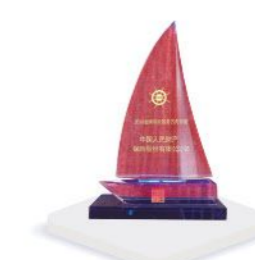


服务优势

我们开通了95518全国服务专线、4001234567电话销售专线、www.epicc.com.cn官网直销平台、移动互联网平台和“中国人保”APP及微信公众平台，随时随地为客户提供包括承保、理赔、咨询等在内的一站式在线服务和全天候风险保障服务。



报告期间所获部分荣誉奖项



2019年7月，公司在《证券时报》主办的“2019中国保险业方舟奖”评选活动中，荣获“2019金牌保险服务方舟奖”。



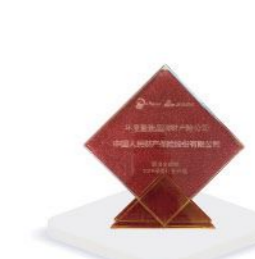
2019年11月，公司在《每日经济新闻》主办的“2019中国金鼎奖”评选活动中，荣获“2019金鼎奖年度卓越财产保险公司”奖项。



2019年11月，公司在《上海证券报》主办的第十届“金理财”评奖活动中，荣获“保险保障品牌卓越奖”。



2019年11月，公司在《21世纪经济报道》和21世纪研究院金融研究中心主办的“亚洲金融竞争力排名”年度评选活动中，荣获“2019年度亚洲最佳财险公司”称号。



2019年12月，公司在《新浪财经》主办的“新浪金麒麟·2019保险行业评选”活动中，荣获“年度最佳品牌财险公司”奖项。



2019年12月，公司在《金融界》主办的“领航中国·2019领航中国年度评选”活动中，荣获“杰出财产保险公司”奖项。

社会责任管理

我们时刻牢记“人民保险、服务人民”的企业使命，致力于将企业社会责任理念融入到公司的日常运营当中，主动承担起经济、社会、环境责任，不断促进可持续发展。

社会责任管理机制

公司董事会在制定公司中长期战略目标时，充分考虑各阶段的环境、社会及治理风险，确定社会责任主题，纳入战略决策过程；公司管理层在公司战略目标指导下，负责社会责任重大事项的审议与决策；各职能部门负责推进社会责任管理体系搭建及日常工作，开展社会责任宣导，定期回顾关键社会责任绩效指标的达成情况。

我们在遵循香港联交所ESG披露指引的基础上，积极响应联合国《2030年可持续发展议程》的规划和号召，结合公司整体发展战略，确定公司可持续发展行动路线及可持续发展目标，并定期收集履责相关数据及典型案例，编制形成企业社会责任报告。



主要责任行动	对应SGDs目标
<p>经济责任</p> <p>脱贫攻坚: 服务国家脱贫攻坚战略，积极推进商业模式变革和保障服务升级，为乡村振兴和脱贫攻坚提供强有力的风险保障和服务。</p> <p>金融普惠: 发挥保险金融特色和优势，全力扶持小微企业发展，践行普惠金融政策。</p> <p>战略护航: 积极服务实体经济，聚焦供给侧结构性改革，响应国家产业政策导向，对接国家战略布局，护航大国重器，为经济转型升级提供全方位保险保障。</p> <p>保障民生: 回归保险本源，创新保险供给，服务社会治理，强化民生保障。</p> <p>优质服务: 加强科技赋能，持续完善服务流程，创新服务方式和手段，提高服务质量和运营效率，保障客户权益，提升客户体验。</p> <p>廉洁反腐: 加大党风廉政建设和反腐败工作力度，不断推进全面从严治党向纵深发展，努力营造风清气正的政治生态。</p>	
<p>社会责任</p> <p>员工关爱: 坚持以人为本，切实保障员工权益，关心员工身心健康，提高员工对公司的归属感。加强培训培养，为员工的职业生涯发展提供广阔平台。</p> <p>公益慈善: 通过捐赠、扶贫等多种方式奉献爱心，为构建和谐社会贡献力量。</p> <p>合规经营: 遵循“合规创造价值”的经营理念，建立健全依法合规经营长效机制，守住不发生系统性风险的底线。</p>	
<p>环境责任</p> <p>绿色金融: 践行绿色发展理念，发挥金融对社会资源的调节作用，发展绿色金融，支持绿色产业发展。</p> <p>绿色运营: 将绿色理念融入公司日常运营管理中，倡导全员参与、人人有责，积极推动环保型企业建设。</p> <p>绿色公益: 积极宣传绿色发展理念，身体力行践行绿色公益事业。</p>	

利益相关方交流

我们高度重视利益相关方期望，不断完善沟通机制、丰富沟通渠道，维护彼此的长远利益及可持续发展能力。我们建立了有效的沟通机制，积极利用公司官网、微博、APP等获取来自于利益相关方的声音；依据相互之间的影响和对彼此的依赖程度，确定了关键利益相关方，与利益相关方建立战略互信，达成可持续发展共识，最大限度发挥在经济、社会及环境方面的可持续发展作用。

我们的利益相关方包括股东、员工、客户、供应商、合作伙伴、保险业同行、银保监会、证券交易所、政府、社会、NGO组织、评级机构、自然环境等。

利益相关方参与

关键利益相关方	相关方期望	参与及回应方式
 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 有效的风险管理 及时全面的信息披露	业绩发布会 投资者交流 股东大会 定期报告和公告 响应股东和投资者的信息披露要求
 客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 权益保护 隐私保护	客户节/ 座谈和回访 客户满意度调查 微博、微信、APP等媒介 95518服务专线 4001234567电话销售专线 www.epicc.com.cn
 员工	培训和职业发展机会 民主参与的权利 健康安全的工作条件 和谐的工作气氛	职工(代表)大会和会员(代表)大会 员工座谈会 / 职业发展规划 绩效管理 / 面授及网络培训 内部网络信息平台 / 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 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范文件和评估制度 行业协会
 政府和监管机构	服务国家战略, 承担央企和上市公司社会责任 廉洁的商业行为 依法合规经营	参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨 回归保险本源, 保障社会民生, 并定期报告 定期内控及合规报告
 社会公众	改善民生 促进社会治理 慈善公益	保障民生项目 / 促进社会治理项目 志愿者活动/ 慈善捐助 精准扶贫
 自然环境	保护环境 绿色运营	产品创新/ 绿色保险/ 绿色投资 节能减排/ 环保公益

实质性议题确定

我们综合考虑“对利益相关方评估和决策的影响程度”和“对社会、经济和环境的影响程度”，确定了公司企业社会责任管理的实质性议题。

实质性议题列表

可持续发展领域	实质性议题	
 经济	直接经济影响 采购政策 风险控制与合规	间接经济影响 反腐败
 环境	能源 气候变化 污水和废弃物排放 绿色金融	水资源 废气排放 绿色保险 环境合规
 社会	科技创新 合法用工(禁止童工、反歧视、强迫与强制劳动等) 职业发展、培训与教育 服务质量与客户满意 客户隐私与保护 精准扶贫 当地社区	雇佣关系 多元化和平等机会 客户健康与安全 社区参与 合规经营 供应链管理

合规经营 创造卓越价值

我们始终将卓越的公司治理作为重要目标,持续优化公司治理结构,切实提升公司风险管控能力。2019年,我们深入推进“3411工程”加快公司向高质量发展转型,努力做人民信赖的卓越品牌。



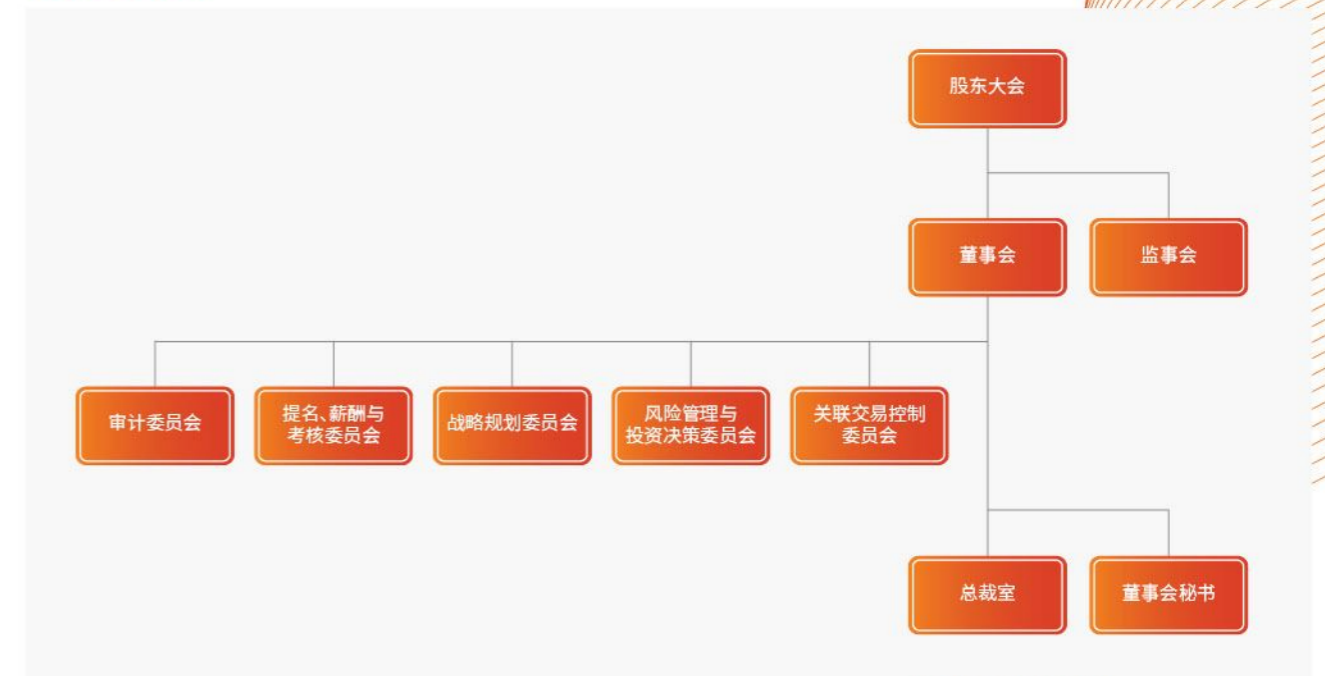
公司治理

我们始终坚守公司核心价值观,以“正气”为治司之源;我们构建了权责清晰、规范合理的治理架构,股东大会、董事会、监事会、各管理委员会各司其职,各尽其责;我们不断优化公司治理架构,完善治理制度,以提升风险管控能力,推进公司可持续健康发展。

我们依据《中华人民共和国保险法》《保险公司信息披露管理办法》《审计署关于内部审计工作的规定》《保险公司关联交易管理办法》《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录十四《企业管治守则》和《证券及期货条例》(香港法例第571章)适用条文要求及《公司章程》等,持续加强内部管控能力、监控能力和风险管理能力,构建了全面风险管理制度及内控体系,确保公司合规经营。

公司董事会共有董事9名,其中,执行董事3名,非执行董事1名,独立非执行董事5名;监事会共有监事5名,股东代表监事2名,职工代表监事1名,外部监事2名。2019年,公司共召开股东大会2次,共审议或审阅30项议案和报告文件,召开董事会会议12次,共审议80项议案,召开监事会会议5次,共审议18项议案,召开审计委员会会议12次,提名、薪酬与考核委员会会议2次,战略规划委员会会议8次,风险管理与投资决策委员会会议8次。

公司治理结构图



党风廉政建设

公司各级党委深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大、十九届四中全会精神，把党的领导和党的建设贯穿公司经营管理全过程，不断增强队伍凝聚力。严格监督执纪问责，驰而不息正风肃纪，稳步推进巡视巡察，持续加大党风廉政建设和反腐败工作力度，不断推进全面从严治党向纵深发展。

落实责任	加强政治监督，严格落实党风廉政建设责任制，班子成员履行“一岗双责”，探索建立政治生态考核评价体系，坚持纪委至少每半年向党委汇报党风廉政建设和反腐败工作情况，推进全面从严治党向纵深发展。
建章立制	制定《领导干部约谈暂行办法》，修订《巡视工作办法》，出台《关于为受到不实举报的被举报人澄清正名的实施办法》，落实“三为主”要求，全面加强纪委书记和纪检干部队伍队伍建设，构建一体推进不敢腐、不能腐、不想腐的体制机制。
巡视巡察	认真贯彻落实中央关于在一届任期内实现巡视巡察全覆盖的要求，准确把握政治巡视内涵，坚持边巡边改、立行立改，公司党委年内完成对6家分公司常规巡视和3家分公司选人用人专项巡视；系统省级分公司完成对所属133家地市分公司的巡察工作。
廉洁文化	认真贯彻落实十九届四中全会精神，持续加大党纪党规宣传教育力度，通过系统典型案例通报、召开警示教育大会、编发《警示教育专刊》等一系列警示教育和廉洁知识培训，不断增强系统干部员工的廉洁自律意识。

2019年各类廉政警示教育活动		
各级纪检部门开展领导干部任前廉政谈话(人次)		3453
培训纪检干部员工(人次)		8357
重要节假日期间向干部员工发送廉洁提示短信(万条)		70.67
组织开展各类警示教育活动	场(次)	2860
	覆盖干部员工(万人次)	12.54
组织开展各类反腐倡廉教育活动	场(次)	4308
	覆盖干部员工(万人次)	11.29

案例



公司总部召开2019年巡视工作启动大会暨巡视工作培训会，启动对系统9家分公司开展常规巡视和选人用人专项巡视工作。



湖北分公司组织省分公司本部及武汉市分公司高级主管以上人员参观武汉市洪山监狱警示教育基地



云南分公司组织员工参观云南省反腐倡廉警示教育基地



天津分公司组织参观红色教育基地

内部审计监督

公司从完善治理角度，重视充分发挥审计职能，建立健全内部审计监督的领导机制，优化整合监督资源，形成协调统一的内部监督体系，推进内部审计监督全覆盖，切实做强审计功能，强化风险防控，筑牢公司“第三道防线”。

完善制度

修订《主要领导人员经济责任审计规定》《高级管理人员审计管理办法》《省级分公司班子副职远程审计工作指引》，制定《主要领导人员经济责任审计评价办法》《经济责任审计结果报告单》，科学界定领导干部履职尽责情况，强化对领导干部管理监督，确保公司党委决策部署贯彻落实、令行禁止。制定《专项审计暂行规定》《国际业务专项审计暂行办法》《关于进一步加强理赔质量与理赔队伍建设专项审计的实施意见》，加强对重要领域重点环节的审计监督。

突出重点

根据中央抓住“关键少数”的要求，围绕主要领导人员经营管理权和政策执行权，聚焦负责人履职责任、业务支出管理等内容，突出审计重点，持续开展监督检查，推动权力规范运行，促进领导干部廉洁从业、主动作为、尽责担当。

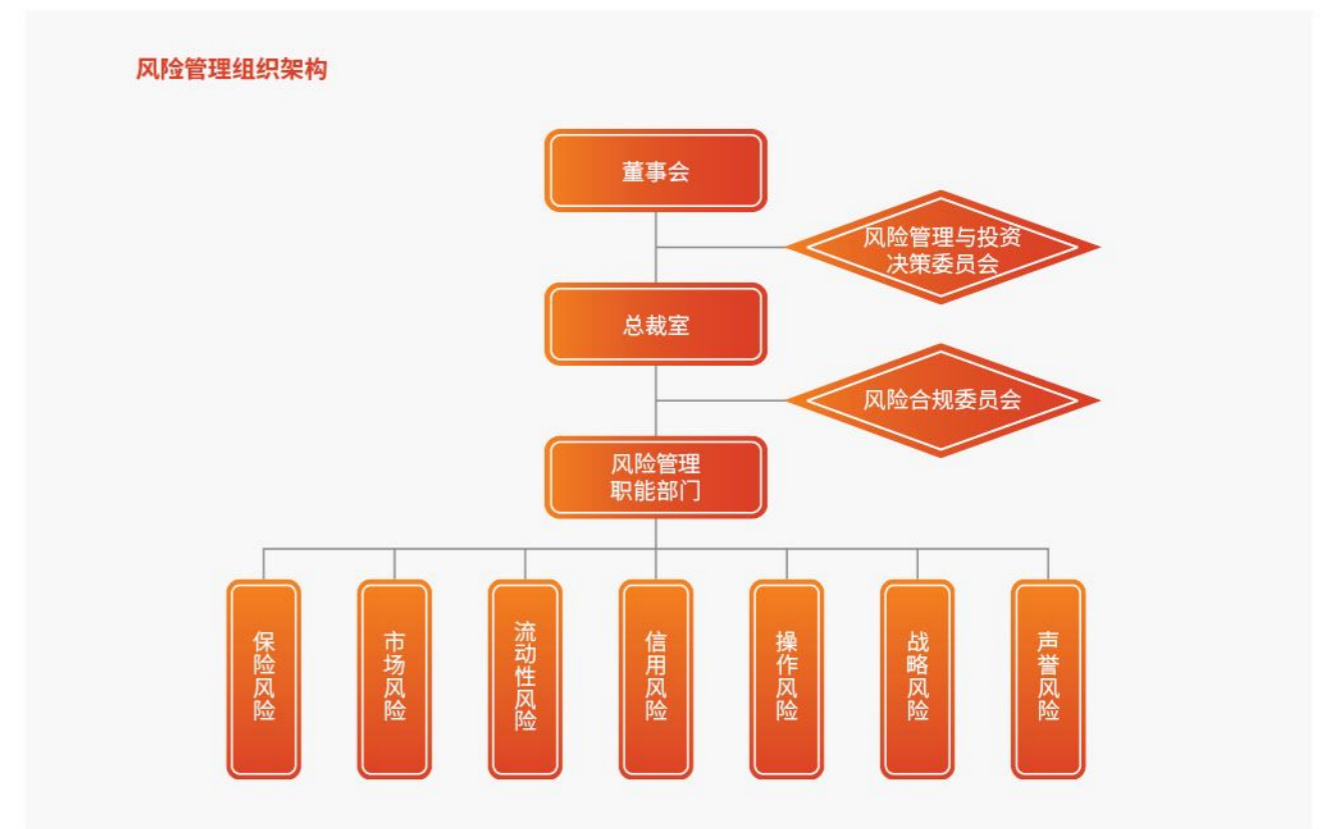
立足服务保障公司重大决策部署落地实施，严格执行公司治理和外部监管要求，深入分析业务发展、经营管理薄弱环节，精心组织重点领域和重要事项专项督办及审计调研。

2019年内部审计监督检查情况	
组织开展经济责任审计、专项审计等各类项目(个)	883
投入项目资源(人天)	23,493
发现审计问题(条)	3,592
提出整改建议(条)	3,203
被审计单位上报整改措施(条)	5,143

强化风险防控

我们遵循“全面覆盖、突出重点、分工协作、闭环管理”的风险管理基本原则，坚持“经营合规、管控有效、资产安全、资本充足”的风险管理目标，健全风险防控机制体制，夯实风险合规工作基础，加强对重点领域和关键环节的风险防控，全面提升风险防控能力，坚决守住不发生系统性风险底线。

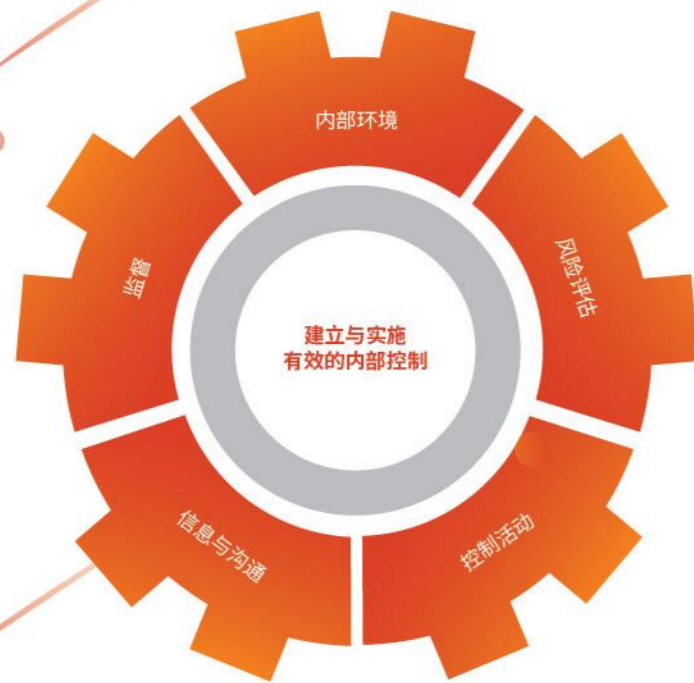
公司持续完善“三道防线”工作机制及风险识别与评估、监控与预警、管理与应对、报告与披露、绩效与考核在内的闭环管理体系，着力健全各类主要风险管理机制流程，探索引入先进的方法工具，夯实风险管理基础，切实提升风险防控能力。2019年，公司业务发展稳中向好，偿付能力充足，风险综合评级维持在较好水平，未发生影响经营管理目标的系统性风险。



加强内部控制

我们以合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整、提高经营效率和效果、促进发展战略实现为目标，遵循全面性、重要性、制衡性、适应性和成本效益的原则，依据《企业内部控制基本规范》《保险公司内部控制基本准则》，从内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、监督五方面，建立与实施有效的内部控制。

公司董事会承担建立健全并有效实施内部控制的责任；监事会对董事会建立与实施内部控制进行监督；管理层负责组织领导公司内部控制的日常运行；合规部/风险管理部具体组织协调；各级管理部门相互制约、相互联系，形成了一系列具有控制职能的方法、措施和程序，并不断予以规范化和系统化。



依法合规经营

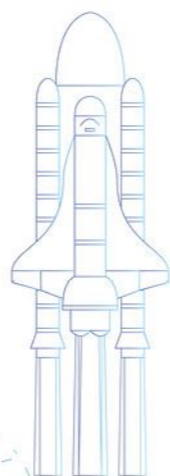
我们始终遵循“合规创造价值”的理念，遵守《中华人民共和国保险法》《保险公司合规管理办法》《反洗钱法》《金融机构反洗钱规定》《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》《保险业反洗钱工作管理办法》和香港联交所上市规则等国家法律、行政法规和监管部门出台的各项规章、规范性文件。

我们制定公司《合规政策》《合规管理办法》等制度，建立健全依法合规经营长效机制，为全面落实“3411工程”，守住不发生系统性风险底线提供有力保障。2019年，合规风险管理机制运行正常，风险整体可控。



勇于担当 服务国家战略

我们深入服务国家重大战略，坚持金融服务实体经济，为经济转型升级提供全方位保险保障。2019年，我们在助力脱贫攻坚、助推乡村振兴，保障国家重大项目建设、护航“一带一路”、服务社会治理、保障健康中国等领域持续发挥保险行业主力军作用。



关注三农发展 助推乡村振兴

我们发挥自身优势，聚焦服务三农，认真落实中央支农惠农政策，积极推进农险商业模式变革和保障服务升级，建立多层次农险产品体系，为乡村振兴战略提供强有力的保险保障。

服务乡村振兴举措

支持农业供给侧结构性改革，保障国家粮食安全，重点支持优质特色产业，大力推动三大主粮作物大灾保险试点；大力推进完全成本保险和收入保险试点落地；积极支持中央财政地方优势特色农产品保险奖补试点；推动“保险+期货”创新型业务发展，与三大期货交易所实现跨界合作；贯彻落实财政部、农业农村部《关于支持做好稳定生猪生产保障市场供应有关工作的通知》要求，积极推进生猪保险，履行央企社会责任。



农作物大灾保险

2019年，公司参与试点县264个，占全部试点县数量的70%左右。



完全成本保险和收入保险

2019年，在全国22个试点县取得12个县的独家业务承办权。从已开展的完全成本保险和收入保险业务看，平均保额比2018年公司三大粮食作物亩均保额高出98%，保障程度大幅提升。



地方优势特色农产品保险奖补试点

内蒙古、山东、广西、海南、贵州、甘肃、新疆等10家分公司均对接当地政府部门，确定地方优势特色农产品，并对纳入中央奖补的产品开发专属条款。



生猪保险

2019年，累计为1.8亿头生猪提供风险保障1170.55亿元，赔付2322万头生猪，支付赔款达71亿元。

注：生猪保险数据为已决赔款和未决赔款之和

案例



宁夏盐池支公司员工入村调研荞麦生长情况



山东分公司理赔员查勘玉米受灾情况



辽宁分公司坚守初心护航三农

2019年财政部正式在辽宁、湖北、内蒙古、山东、安徽、河南6省启动完全成本保险和收入保险试点，公司以高度的责任感和担当意识，积极贯彻落实党中央和国务院支农惠农政策，全面参与6个省试点业务，在全国22个试点县独家承办12个，为55万农户提供56亿元风险保障，进一步提高了农业抗风险能力，切实调动了农户积极性。与传统种植保险相比，三大粮食作物完全成本保险和收入保险赔付金额均实现了翻番，在保障粮食种植农户收入、灾后恢复生产、维护种植积极性等方面起到了突出作用，有力推动农业保险从“保成本”到“保收入”转型，保障程度显著提高，有效解决农户农业生产的后顾之忧。

案例



生猪保险

2018年8月以来，我国境内发生“非洲猪瘟”疫情。我们勇担重任，积极响应党中央国务院号召，从化解生猪养殖风险和平衡生猪市场风险的角度，加大生猪保险业务发展，加大风险保障程度，强化和农业农村部门的生猪无害化处理联动机制，切实发挥保险的风险保障作用，调动养殖户生产积极性，有力促进全国生猪生产有序稳步发展；同时，针对政府扑杀补助金额不足以完全覆盖养殖成本的情况，推出非洲猪瘟扑杀保险，为生猪养殖户提供充足经济补偿，帮助养殖户恢复生产。

甘肃分公司“基于猪粮比的生猪价格指数保险+融资+担保”创新试点方案获农业农村部审批通过。

“光伏保”扶贫保险产品

光伏扶贫开启了扶贫开发由“输血式扶贫”向“精准扶贫”的转变，实现了光伏产业发展与农村资源的有机结合。光伏扶贫保险不仅为灾害风险提供保障，也对光伏产业的收入风险进行保障。2019年共9个省份参与光伏扶贫保险工作，覆盖全国144个区县，承保电站数量近4000个，合计提供风险保障196.9亿元。



公司承保的山西省太原市阳曲县、忻州市代县光伏扶贫电站

发展普惠金融 输血小微企业

我们立足机会平等和商业可持续原则，大力发展普惠金融，开发各类保障适度、保费低廉的小额保险产品，为有金融服务需求的社会各阶层和群体提供适当有效的金融服务。

2019年，我们创新发展“银保富”“政银保”“延融保”“抵押物+保险”等新型金融服务模式，为小微企业发展提供全方位保险保障。截至2019年底，公司累计为27836家中小微企业提供风险保障约15.45亿元。公司支农支小融资业务累计支持民营企业585家，累计提供融资资金支持约36.87亿元。2019年，公司通过“政融保”模式，向黑龙江桦川县、陕西留坝县、江西乐安县、吉安县4个定点扶贫县各提供2亿元的融资支持，推动当地优势特色产业发展，助力贫困户脱贫致富。

案例

"政银保"

"政银保"是以政府投入的风险基金为后盾、以银行贷款为基础、以保证保险为保障的合作贷款体系。近年来，公司不断优化资源配置，将更多的"政银保"资源投放至民营经济领域，重点提升民营企业融资的可获得性。截至2019年底，通过"政银保"保险产品为民营企业累计提供2.56万笔，共计108.37亿元的风险保障。其中，通过专利质押融资还款保险产品为民营企业累计提供71笔，共计1.81亿元的风险保障。

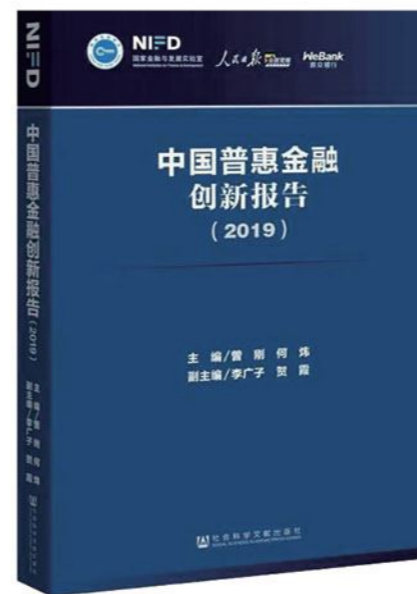


浙江湖州分公司“绿贷险”政银保项目启动仪式

案例

"政融保"

地处太行山深处的河北省阜平县是国家扶贫开发工作重点县，长期以来，由于当地缺乏优势特色产业和完善的信用体系，贫困户融资难、融资贵的矛盾较为突出。对此，公司开创“政融保”，即“政府提供政策支持和增信+保险资金提供融资+保险产品提供风险保障”，为贫困农户提供优质融资服务。截至2019年底，公司支农融资业务累计已为阜平县3450位贫困农户提供了4.76亿元的资金支持，带动3200余名建档立卡贫困户顺利脱贫。



中国普惠金融服务乡村振兴典型案例

在人民日报社、中国银行业协会、中国保险行业协会、国家金融与发展实验室联合举办的“质普惠 物金融——第二届中国普惠金融创新发展峰会”上，公司“全产业链融保联合助力特色产业快速发展”荣获2019年中国普惠金融服务乡村振兴典型案例，并被编入《中国普惠金融创新报告(2019)》。

护航国之重器 服务实体经济

我们紧密围绕国家战略和宏观经济政策，全面支持供给侧结构性改革，持续为关系国家经济社会发展、国计民生的重大基础设施建设、技术装备制造业、民生工程及新兴产业发展提供全方位保险保障。

我们牵头设立行业首台（套）重大技术装备保险共同体，开展重点新材料首批次应用保险试点，大力推广首台（套）、新材料保险，推动中国制造创新成果转化推广。近年来，公司承保国家级重大技术装备保险项目1081个、国家级重点新材料保险项目130个，持续助力科技创新成果转化应用。2019年，通过首台（套）保险为企业提供风险保障超过569亿元；通过新材料保险为企业提供风险保障53.1亿元。



参与重点项目建设 保障国民经济发展

重大项目

- 承保北京大兴国际机场
- 赔付金沙江上游堰塞湖洪水事故
- 提交《雄安建筑风险分析及产品解决方案》，打造“保险+服务+科技”雄安建筑保险模式
- 首席承保中海油陵水17-2建造险项目
-

大国重器

- 独家承保长征五号重要载荷
- 首席承保中国民航联合保险机队保单
- 首席承保全球首堆“华龙一号”三代核电机组核保险
-

民生工程

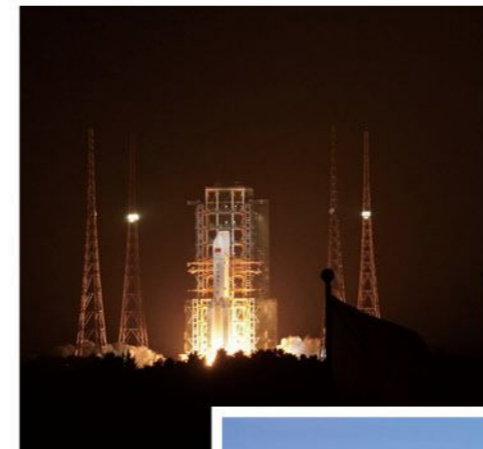
- 人保投控-北京丰台棚户区改造项目债权投资计划
- 人保投控-成都中心棚改项目债权投资计划
- 人保资本-南京扬子国投棚改债权投资计划
-

新兴产业

- 创新“E网保购”网购场景保险框架产品
- 完成集成电路、首批次人工智能产品、动力电池、环保装备等新兴产业保险产品研发
- 完成《自动驾驶的发展与保险业应对报告》课题研究
-

案例

公司为首都机场集团北京大兴新机场建工期和运营期提供保险保障，期间组织外部风控专家为客户提供风险防范服务，提升了客户的安全管理水平。



北京时间2019年3月10日0时28分，公司首席承保的中星6C在西昌卫星发射中心顺利升空，这也是长征系列火箭第300次飞行，发射任务取得圆满成功。作为中国航天事业坚定的支持者，公司已为中国航天提供了近40年的保险服务，累计支付赔款逾40亿人民币。



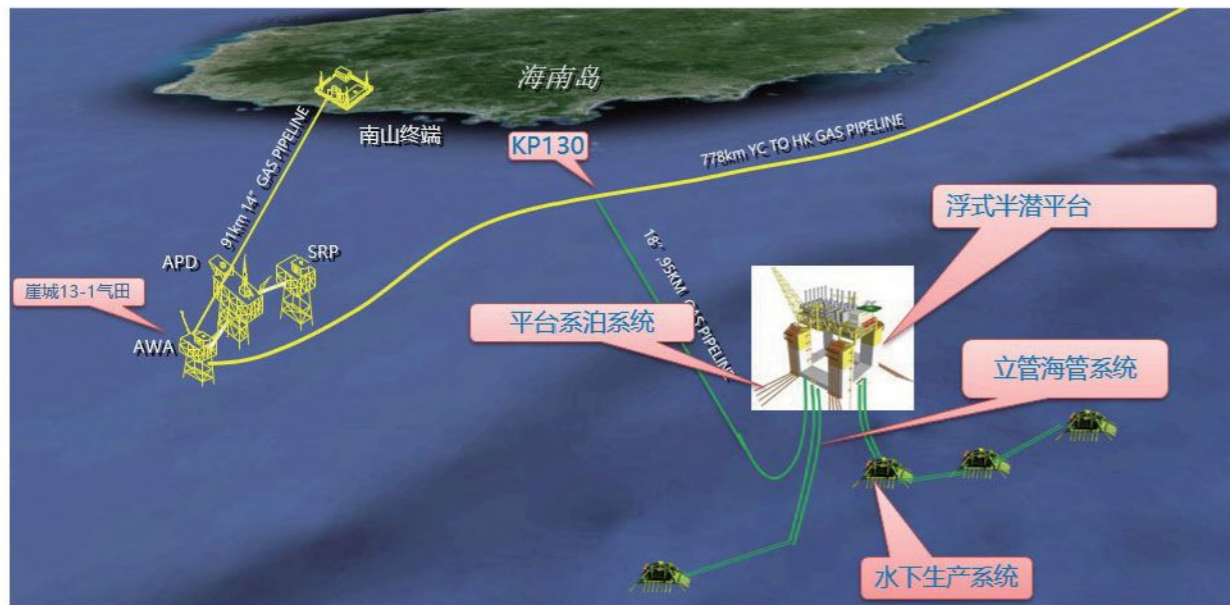
公司成功中标三峡集团2019-2020年资产统保项目全部4个标段

案例

持续为国家重点项目保驾护航



公司首席承保全球首堆“华龙一号”三代核电机组核保险，为中国核电发展一路护航，相伴前行。

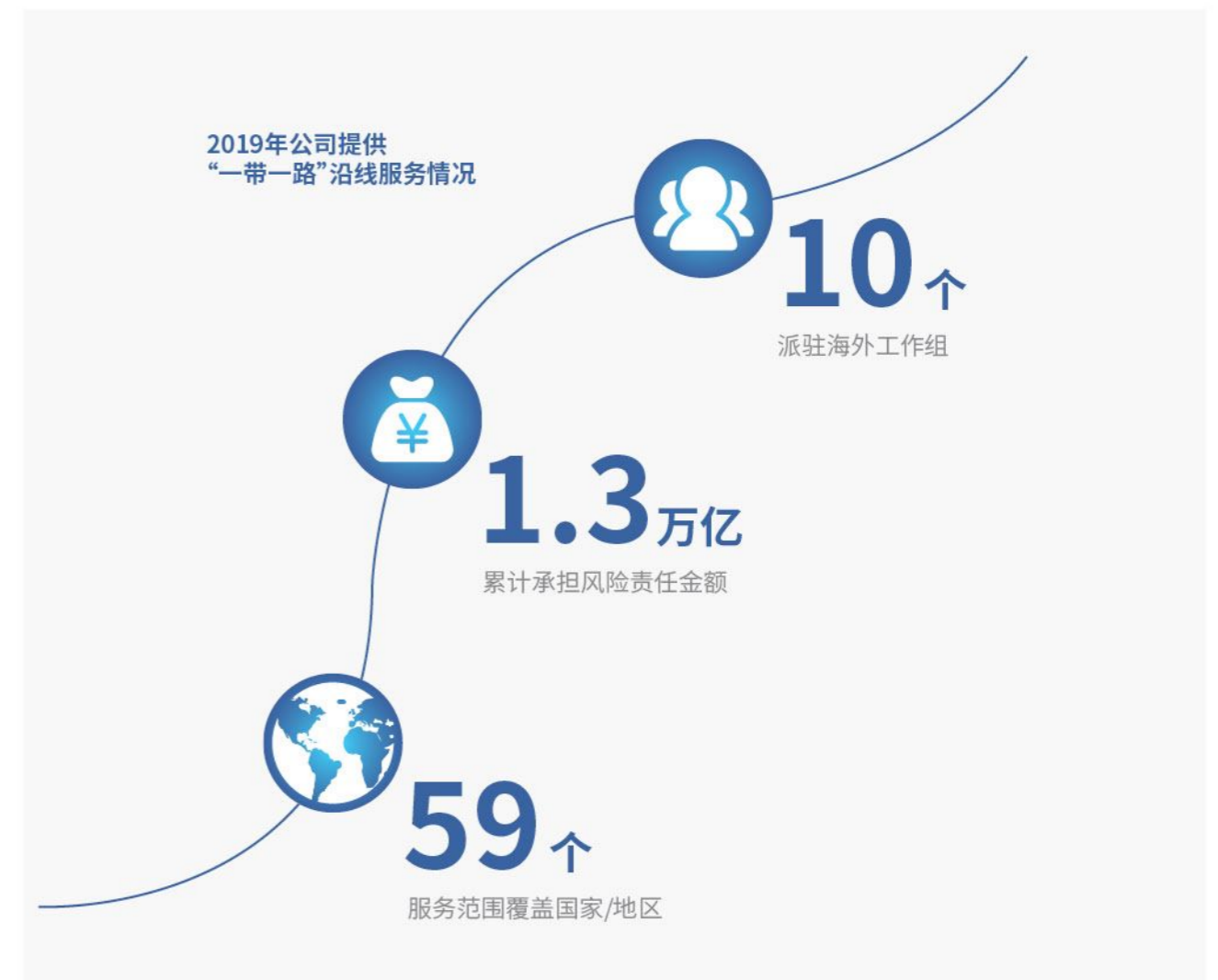


公司首席承保中海油陵水17-2建造险项目，为中国海洋石油增储上产、保障国家能源安全保驾护航。

完善服务网络 护航“一带一路”

我们积极响应“一带一路”倡议，根据中国企业“走出去”的实际需求，不断完善海外服务网络布局，积极拓展综合化、专业化的金融创新产品，以优质服务为中国企业拓展海外市场保驾护航。

公司在俄罗斯、印度尼西亚、南非、美国、越南、菲律宾、柬埔寨、哈萨克斯坦、巴基斯坦、巴西等国家派驻了10个海外工作组，基本具备了对“一带一路”沿线和中资利益密集区域的辐射能力。



案例

电建巴基斯坦卡西姆燃煤电站项目

该项目是“中巴经济走廊”首个落地的能源项目，能够满足巴基斯坦当地400万户家庭用电需求，对巴基斯坦国家调整电力结构、降低发电成本、改善民生等方面产生深远影响。公司作为该项目首席承保人，为该项目提供全方位的风险保障服务。



柬埔寨金港高速公路项目

金港高速是中柬在“一带一路”框架下高质量合作的重点项目，是中柬友谊之路、合作之路。公司在与中交建集团的整体合作框架内，为金港高速建设制定了量体裁衣的风险保障方案，凭借扎实的专业能力和高效的服务效率赢得客户信赖，彰显了公司服务“一带一路”建设、保障国家海外利益的责任担当。



聚焦民生安康 保障健康中国

我们围绕“健康中国2030”规划纲要，积极服务“健康中国”战略，持续拓宽保险覆盖面，努力开发多元化健康保险产品，参与多层次国家医疗保障体系建设，为企事业单位提供补充医疗保障，为千万家庭提供差异化健康保障服务，助力提高人民健康保障水平。

2019年，公司接受各级政府委托，广泛开展基本医保、大病保险、补充医疗保险、扶贫医疗救助保险、护理保险、意外医疗保险、补充工伤等各类政策性健康保险业务及经办服务。

2019年，共承办各类社保项目1400个，覆盖31个省、294个地市，承保6.87亿人次，共支付赔款362.11亿元，受益人次达2810.64万。其中，大病保险共承办300个项目，覆盖27个省、201个地市，承保4.43亿人次，支付赔款242.29亿元，受益人次达1444.75万。



公司持续创新健康险“保险+服务”模式，提供多项增值健康服务，面向不同人群、不同区域提供差异化产品，开发保障全面、保额超高、性价比高的个人及家庭百万医疗保险产品。2019年，累计为超过650万企事业单位员工提供补充医疗保险服务，承担风险保障超过2万亿元。

公司开发多元化商业健康保险产品。2019年，为中央在京及京外单位应急管理系统特岗人员提供意外保险保障，承担风险保障超过100亿元；累计为约62万公安干警提供风险保障，承担风险保障超过9000亿元；为老年人、妇幼人群、慢性病患者、未成年人、低收入人群等特定人群提供风险保障超过8万亿元。

公司开发新兴产业保险产品，为超过5000万人次“外卖小哥”提供工作期间意外伤害风险保障，累计承担风险保障超过30万亿元。为超过130万网约车司机提供健康与意外风险保障，累计承担风险保障超过5000亿元。

案例

城乡居民大病保险

2019年河北分公司承办保定、邯郸、邢台、廊坊等8个地市及1个县区的城乡居民大病保险业务，为3500余万人提供大病保险服务。公司在医保经办机构设置城乡居民大病保险报销窗口，派驻合署办公人员，提供一站式服务。



为特殊人群提供保障和服务

江苏无锡市分公司长期护理保险团队工作人员耐心指导参保人完成护理保险的自评、申请流程，针对实际情况制定护理内容，组织家属接受政策宣传和护理培训。客户送来“长护保险暖人心，人民保险为人民”锦旗，为公司悉心周到的服务点赞。



公司积极承办各类社会医疗保险业务，参与构建国家多层次社会保障体系，有效发挥保险的社会治理功能，为维护社会和谐稳定发挥重要作用。通过在青海、安徽、福建等14个省份积极参与基本医保经办、护理保险经办等各类社保经办服务业务，管理基金规模超过145亿元，推进政府职能转变，提升医保机构经办效率，防范基金风险，降低行政成本。同时，深度参与基本医保基金监管工作，在湖北、云南等多个省份参与打击欺诈骗保专项行动，维护医保基金安全。

案例



2019年5月，由云南省文山州医保局主办，文山州分公司承办的“打击欺诈骗保、维护基金安全”宣传活动启动。

服务社会治理 促进社会和谐

我们积极服务社会治理，在与公众利益关系密切的社会治安、医疗责任、安全生产、食品安全、建筑工程质量等领域不断完善产品体系，精细化产品供给，创新业务发展模式，发挥国有企业应有的作用。



公司深入服务社会治理，积极推动综治保险，2019年，综治保险提供风险保障超过3.28万亿元，支付赔款3.15亿元。



在政府深化“放管服”改革、推进责任保险参与社会多元共治的背景下，公司发挥责任保险服务社会治理的作用，助力社会治理现代化建设。2019年责任险提供风险保障超过168万亿元。公司在重点行业领域推进“保险+风控+科技+服务”的商业模式变革，围绕由“风险等量转移”向“风险减量管理”、“保险事后赔偿”向“全生命周期保障”、“单一风险保障”向“一揽子风险综合解决方案”转变，通过整合风险管理服务资源，构建生态圈，创新服务社会治理。



在医疗责任领域，公司在北京推出的医疗意外与医疗责任险“组合拳”的医疗风险保障模式，既提高了医疗机构的风险防御能力，也保障了患者的权益，为建立和谐的医患关系起到重要作用，受到院方的高度肯定，并得到国家卫健委、北京市卫健委和北京医师协会等政府和行业机构的一致认可。2019年公司在北京地区为17家医院，11个科室，定制开发了20余款保险方案。自2012年以来，累计承保30余万人，承担约500亿元医疗意外风险责任，累计赔付金额达1亿元。



在安全生产领域，公司与应急管理部共同开展了“应急+保险”模式建设，与应急管理部研究中心制定并发布《安全生产责任保险风险评估标准》，为企业量身定制专属风险解决方案，提供高质量的风控服务。2019年，公司安全生产责任险覆盖31个省，为企业提供风险保障超过38400亿元，共18家分公司为投保企业提供事故预防技术服务，覆盖企业近5万家，并在四川、青岛、湖北、江苏、安徽等地建有10个安全生产责任险实验室或运营中心。

围绕社会治理重点领域开展的代表性责任类保险产品



安全生产
安全生产责任险



建筑行业
工程质量潜在缺陷保险
建筑工程履约保证保险



环境治理
环境污染责任险



食品安全
食品安全责任险



特种设备
电梯安全责任保险



科技创新
首台(套)保险、新材料保险



校园安全
校园安全责任险



交通出行
电动自行车责任险



医疗行业
医疗责任险

案例



公司聘请风控专家对参保企业进行日常风险巡查

安全生产责任险 嘉兴“安全工厂”模式

在浙江嘉兴地区,公司探索运行群租企业“安全工厂”模式,以“保险+风控+科技+服务”的模式为承租企业提供安全生产风险保障,将风控关口和风控服务前置,帮助中小企业管控各类风险隐患,提升安全管理能力。截至2019年底,“安全工厂”项目已在浙江嘉兴市的9家大中型企业和3个小微园区开展了试点,提供风险保障近3亿元。

案例

北京首单工程质量潜在缺陷保险

2019年4月24日,北京市人民政府办公厅印发了《关于转发市住房城乡建设委等四部门<北京市住宅工程质量潜在缺陷保险暂行办法>的通知》(京政办发〔2019〕11号),北京分公司以评标总分第一的成绩获得工程质量潜在缺陷项目牵头保险公司资格。随后北京分公司签发北京市住宅工程质量潜在缺陷保险第一单。



工程质量潜在缺陷保险工作部署动员会



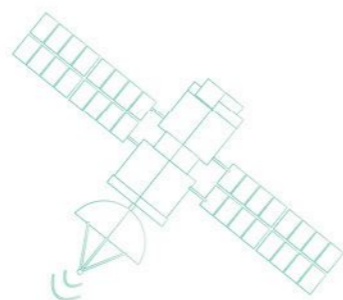
浙江杭州市分公司电梯巡检人员对电梯进行日常安全巡检

电梯安全责任保险“拱墅模式”

自2017年起,浙江杭州市分公司与拱墅区政府联合推出电梯“养老”综合保险,实现电梯全生命周期管理,保障覆盖电梯使用所致意外伤害,以及电梯维修、零部件更换等费用,当电梯参保一定年限后达到报废状态时,将对电梯更换进行补贴,运用云计算、物联网、大数据和移动互联网等信息技术,搭建“电梯监管阳光平台”,填补了业主、物业公司缺乏专业知识的监管盲区。2019年,全区2474台电梯参保,电梯故障率有效降低、电梯安全运行水平明显提升,获得群众好评。

客户至上 再创服务佳绩

我们始终坚持以客户为中心,通过科技赋能持续引入大数据、物联网及空间信息技术,着力打造智慧理赔,加快构建“保险+科技+服务”新商业模式,不断优化客户服务,提升客户满意度。



优化服务模式 提升客户体验

我们紧密结合客户需求,以优化组织架构、强化统筹管理、加强制度建设为手段,完善创新推动工作机制,提升一致化客户体验运营能力,不断提升客户满意度。我们不断强化过程管控,持续开展服务标准化建设工作,实现服务质量有标准、有监控、有考核、有激励的闭环式管理,全面开展服务评价及投诉考核与督导,持续构建领先的服务能力。



公司连续第三年获得保险公司“AA”评级。该评级为参与评价保险公司所获得的最高评级。

公司举办“携手同行七十载,感恩回馈再出发”第十三届人保财险客户节

三条活动主线

- 公益惠民
- 历程回顾
- 优质服务

四大聚焦内容

- 三农
- 服务脱贫攻坚
- 民生保障改善
- 助力实体经济

四大主题活动

- “筑梦惠全民·共创新未来”
- “荣誉七十载·从心再出发”
- “心以人为本·情笃保民安”
- “保险新时代·共绘好生活”

客户节主题活动之一“大手牵小手”助学公益行活动举办情况

2019年“大手牵小手”助学公益行活动

累计举办次数 **8届** 累计资助边疆学子圆梦北京人数 **170名**



“大手牵小手”中国人保财险助学公益行

助学公益行活动

案例

高质量的“心服务”系列活动

- 理赔服务战略更为清晰** 逐步构建起普惠服务、专享服务、品牌服务差异化的“心服务”战略。
- 理赔服务科技含量不断提升** 依托独家科技理赔工具及全新理赔“线上化”平台等系列工具应用，持续推出“爱车体检”“线上理赔”等系列理赔服务，科技含量持续提升。

2019年春节、客户节和十一期间，公司在全国（除港澳台地区）范围内累计设置“心服务”站1838个，服务客户近25.11万人次（其中非人保客户6.75万人次）。



“心服务”站被点赞 深圳分公司开展“中国人保心服务，伴您欢喜过大年”活动 大连分公司“心服务”守护务工回家专列

丰富产品体系 满足多元需求

我们积极践行创新驱动发展战略，主动适应经济发展新常态的形势和要求，以供给侧结构性改革为主线，以满足社会日益增长的多元化保险服务需求为出发点，不断开展产品创新，打造“保险+科技+服务”的个人家庭保险产品新体系，探索打造“保险+服务”全产业链风险解决平台，以满足不同行业、区域、渠道、客户群对保险的差异化需求，让客户享有更丰富、更智慧、更完善的保险产品。

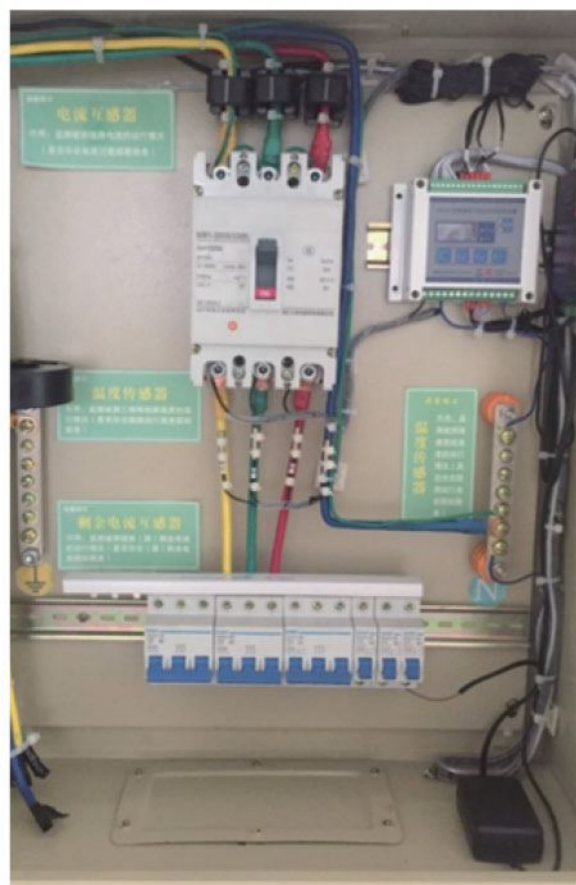


完善风险管理 提高理赔效率

我们坚持以客户需求为导向，通过强化科技赋能，进一步强化风险管理能力，推动保险服务从单一的“经济补偿”向“经济补偿+风险管理+综合服务”升级，为客户提供灾害预警提示、应急救援、专项防灾防损服务和培训等多样化的服务，不断完善风险管理，提高理赔效率。

案例

公司积极探索物联网技术在防灾防损的应用，2019年10月起，为客户提供电气火灾风险7x24小时在线监测服务，发现隐患及时进行处置，做到防患于未然。目前已安装电气火灾物联设备的客户无一出险。



实时监测多项电气安全参数，发现异常后立即报警，防止火灾发生

应对“利奇马”台风期间，公司通过灾前发布风险提示和现场风险查勘，灾中实施紧急抢险救援，灾后提供高效优质理赔服务，为社会稳定和快速恢复生产贡献了人保力量，受到了客户和政府的一致好评。



公司在易涝点为过往车辆提供安全风险提示



浙江临安支公司理赔员徒步进入昌北新桥大山川村查勘灾情

案例



浙江分公司在利奇马台风后第一时间向农险客户支付赔款



客户和政府对公司防灾防损和理赔工作表示感谢

公司积极开展重大事故理赔，高效推进江苏响水“3.21”特大爆炸事故的灾后理赔工作。



2019年3月26日，公司紧急预付1000万元赔款，用于“3.21”响水特大爆炸事故中相关死伤人员的善后工作。



2019年4月，江苏盐城市分公司查勘员“逆行”进入爆炸核心区进行查勘。



2019年6月11日，吉林松原市长岭县发生雹灾，短短几分钟导致252名客户出险。吉林分公司启动应急预案，在3个小时内，通过线上APP处理147起事故，充分发挥了在线高效理赔的优势，提升客户满意度。

强化科技赋能 提升服务能力

我们始终高度重视保险科技创新，积极探索利用先进技术持续提升服务能力。通过科技赋能，实现保险销售、理赔及咨询等服务线上化、移动化、自助化，客户服务效率显著提高。

公司持续推进95518智能客户服务平台建设，实现智能语音导航、智能回访、智能质检等智能化应用，智能客服引导准确率达90%。“AI+救援”受理救援90642笔，服务满意率99.52%。

案例

AI+系列智能服务项目

安徽分公司围绕以客户为中心，创新业务发展新模式，加大人工智能和大数据技术在客服、销售、理赔环节以及运营管理中的应用，实施AI+系列智能服务项目，取得初步成效。



在线处理 在线赔付

江苏分公司主动实施服务流程的再造和优化，搭建公安“交管12123”事故互联网快速处理系统和微信在线理赔系统的信息交互通道，实现简单交通事故在线处理、在线赔付。



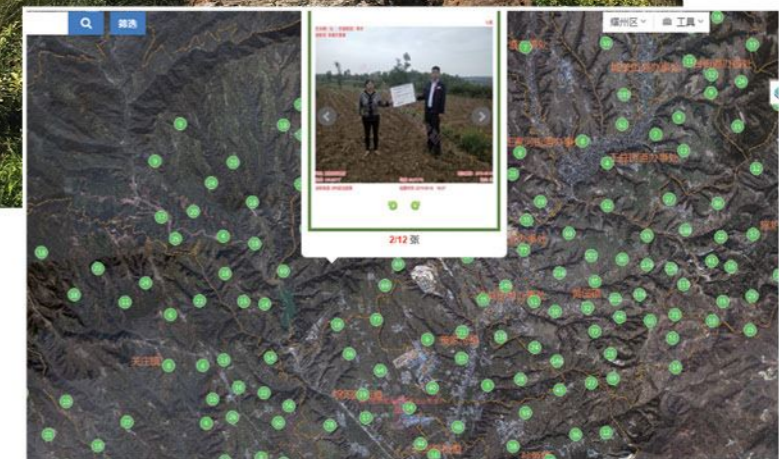
案例



“粤农保”天空地一体化综合服务平台荣获2019年广东省最受欢迎金融支农产品奖

广东分公司经过3年技术创新试点，卫星遥感、无人机航拍、谷歌地图移动终端多种技术应用评估，建立了以农业核心数字平台为基础，结合业务数据、无人机航拍、卫星遥感、气象数据等，农户自助操作的“粤农保”天空地一体化农险综合平台和服务体系，实现省内2.6万个行政村的101.7万个地块、3000余万亩耕地的全景可视化和数字模块化管理，初步建立起覆盖19.5万平方公里的农业大数据平台，实现“国土+保险”数据在省级范围的应用。

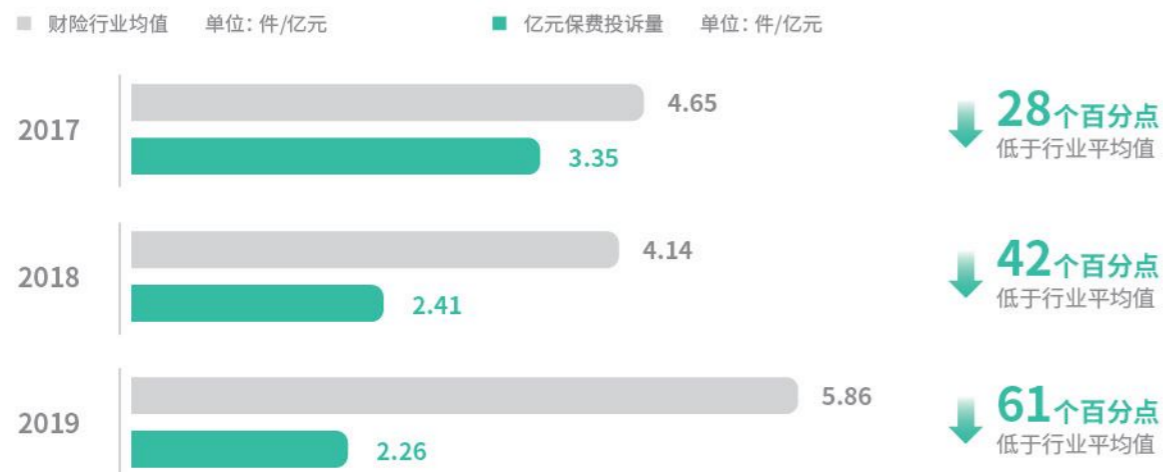
农业保险无人机查勘



构筑保障机制 维护客户权益

我们开展投诉专项治理行动,开展保险消费者教育宣传和投诉风险排查,全力维护消费者合法权益,着力解决消费者普遍反映的突出问题;我们严格规范客户信息授权管理,保障客户权益;我们加强透明度监管,定期开展保险公司服务评价、投诉处理考评和第三方NPS及客户满意度调查。根据《中国银保监会消费者权益保护局关于2019年保险消费投诉情况的通报》(银保监消保发〔2020〕2号),2019年,公司亿元保费投诉量为2.26件,同比下降6个百分点,低于财险行业中位数61个百分点。

亿元保费投诉量指标数据



公司结合国家法律法规、监管要求,多维度落实客户信息安全管理,2019年未发生客户隐私信息泄露的事件。

客户信息 隐私保护	措施
出台管理制度,构筑信息安全防线。	出台《客户信息安全管理办法》,明确客户信息安全管理责任、标准、规范和流程,强化客户信息安全管理。
规范日常管理,确保防患于未然。	明确管理责任,实施一事一审。 强化事前评估,实施重点管控。 纳入日常监督,确保持续管控。
排查系统风险,确保信息安全无遗漏。	横向贯穿全司,确保客户权益。 对于业务中存在的潜在泄露风险点,设定管控标准,逐一进行梳理排查。 按照“最小授权”原则,按需、按岗给予查看数据的权限。 需页面展示的客户敏感信息全部进行屏蔽,禁止客户信息的下载。
落实客户信息授权管理,保障客户合法权益。	收集信息时,明示收集、使用信息的目的、方式和范围,及信息的使用范围,并经客户授权同意。 客户信息未经客户本人授权不得对外使用。

案例



2019年3月14日,由国家市场监督管理总局指导,中国质量万里行促进会主办的第五届中国质量诚信品牌论坛通报了2018年中国质量诚信产品与服务质量明察暗访情况,公司获得“全国质量诚信品牌优秀示范企业奖”。

以人为本 共创美好未来

我们恪守“理念立司、专业兴司、创新强司、正气治司”的企业核心价值观，尊重人才，保障员工合法权益，关爱员工健康安全，致力于为员工提供实现职业理想和人生目标的卓越平台。

保障员工权益

雇佣

我们坚持以人为本，构筑公开、公平、公正的人才聘用及晋升制度，为员工营造安全和谐的工作环境，保障员工合法权益。

依据国家相关法律法规要求，我们制定《用工管理暂行规定》《劳动合同管理暂行规定》等一系列聘用管理制度，保障员工的就业权。公司严格按照《劳动法》规定，禁止雇佣童工，以集体合同为载体，推动平等协商和集体合同扩面提质增效，坚持和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，维护职工合法权益。报告期内未发生雇佣童工及强迫劳动事件。

员工类型	员工数量 (单位: 人)					
	2017年		2018年		2019年	
	人数	占比(%)	人数	占比(%)	人数	占比(%)
在岗员工	156565	87.8	168998	91.0	170372	91.6
劳务派遣用工	21821	12.2	16615	9.0	15579	8.4
其他用工人员	1692	/	1161	/	776	/

注:其他用工人员占比较低,不显示占比数据。

员工类型	在岗员工人数变动情况 (单位: 人)		
	2017年	2018年	2019年
新进	19029	22598	11562
辞退	190	225	332
辞职	7492	7931	7238
退休	1816	1951	1956

在岗员工文化结构 (单位: 人)						
员工文化程度	2017年		2018年		2019年	
	人数	占比(%)	人数	占比(%)	人数	占比(%)
博士生	104	3.7	107	3.9	112	4.1
研究生	5736		6396		6859	
大学本科	85281	88.3	94645	88.9	99050	89.6
大学专科	52996		55655		53639	
中专及以下	12448	8.0	12195	7.2	10712	6.3

在岗员工年龄构成 (单位: 人)						
员工年龄	2017年		2018年		2019年	
	人数	占比(%)	人数	占比(%)	人数	占比(%)
30岁以下	55407	35.4	58853	34.8	53945	31.6
31-50岁	83565	53.4	92841	54.9	98281	57.7
50岁以上	17593	11.2	17304	10.2	18146	10.7

多元化和非歧视

我们严格按照《劳动法》规定和可持续发展目标(SGDs)相关要求,明确规定不得对员工有任何关于年龄、民族、性别、宗教信仰等方面的歧视行为。充分尊重和保障女性员工生育权及孕期员工休产假的权利。部分省级分公司建成中国金融工会共建“女职工关爱室”。

在岗员工性别构成 (单位: 人)						
员工性别	2017年		2018年		2019年	
	人数	占比(%)	人数	占比(%)	人数	占比(%)
男	81880	52.3	88598	52.4	90264	53.0
女	74685	47.7	80400	47.6	80108	47.0

在岗员工民族构成 (单位: 人)						
民族	2017年		2018年		2019年	
	人数	占比(%)	人数	占比(%)	人数	占比(%)
汉族	145444	92.9	156507	92.6	157410	92.4
少数民族	11121	7.1	12491	7.4	12962	7.6

董事会和监事会人员构成 (单位: 人)				
年份		2018年	2019年	
董事会	性别构成	男	9	8
		女	1	2
	年龄构成	≤30岁	0	0
		31-50岁	0	0
		>50岁	10	10
	监事会	性别构成	男	3
女			1	1
年龄构成		≤30岁	0	0
	31-50岁	1	1	
	>50岁	3	4	

注:唐志刚先生于2020年1月21日辞去非执行董事的职务。唐先生辞任后,董事会有9名董事,其中,男性7名,女性2名。

2019年公司总部员工享受育儿假的员工情况(单位:人)

		2018年	2019年
有权享受育儿假的员工数	男(陪产假)	1122	1115
	女(产假)	835	805
实际休育儿假的员工数	男(陪产假)	65	51
	女(产假)	89	95
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数		134	117
报告期内育儿假返岗后12个月仍在岗的员工总数		138	132
报告期内育儿假期满返岗的员工总数		142	134
休育儿假的员工的返岗率%		100%	100%
休育儿假的员工的留任率%		97.18%	98.51%

注:

返岗率:休完产假、陪产假后返回工作岗位的人数比例;返岗率=育儿假结束后返岗的员工总数/育儿假结束后应返岗的员工总数*100

留任率:休完产假、陪产假后返回工作岗位后12个月仍在岗的人数比例;留任率=育儿假返岗后12个月仍在岗的员工总数/报告期内育儿假结束后返岗的员工总数*100

薪酬和福利

我们具备公平且有竞争力的薪酬福利体系,积极落实同工同酬政策。我们为在岗员工提供五险一金、带薪休假等保障及福利,还为员工提供企业年金、补充医疗保险等选择性福利。从工作关爱、全面保障、健康关爱等方面优化、提高员工的福利待遇。

沟通机制

我们依据《职工(代表)大会实施细则》《关于推进公司会员代表大会制度建设的意见》,全面推进以职工代表大会为基本形式的民主管理进程,通过组织召开“两会”、征集职工提案、开展建言献策活动等形式,维护员工合法权益,切实落实员工的知情权、参与权、表达权、监督权,构建和谐劳动关系,促进员工与公司共同成长。

2019年,我们持续推进公司民主管理进程,制定《职工代表大会和会员代表大会工作实操手册》;指导系统10家分公司召开会员代表大会,10家召开职工代表大会;总公司召开第四届职工代表大会第三次会议暨第五届会员代表大会第三次会议;推动系统内20家单位签订集体协议,12家单位签订女职工专项集体协议。



总公司召开职工代表大会暨会员代表大会现场

构筑发展平台

我们坚持“开放、共享、协作、赋能”的基本理念,为员工提供多元化的能力素质培训平台,力促人才发展。

2019年,我们坚持用产品思维和价值交付理念做好员工培训,组织优秀课程师资,重点开展“青年干部研修班(北大班)”“中心城市分公司经营管理专题研讨班”“县域支公司经理综合管理能力提升示范班”“新员工岗前培训”“南丁格尔奖学金”等项目,帮助员工拓宽思路、提升素质、增强能力。

公司建立健全员工多序列职业发展通道,完善人才培养机制,有效激励人才成长,制定《专业技术序列人员管理办法》《管理序列人员管理办法》和《员工轮岗挂职交流管理暂行办法》,进一步推进公司人员管理的科学化、制度化、规范化,确保建设忠诚干净担当的高素质专业化队伍。

员工每年接受培训的平均小时数(单位:小时)

性别	平均小时数
男	85.4
女	92.4

青年干部研修班(北大班)



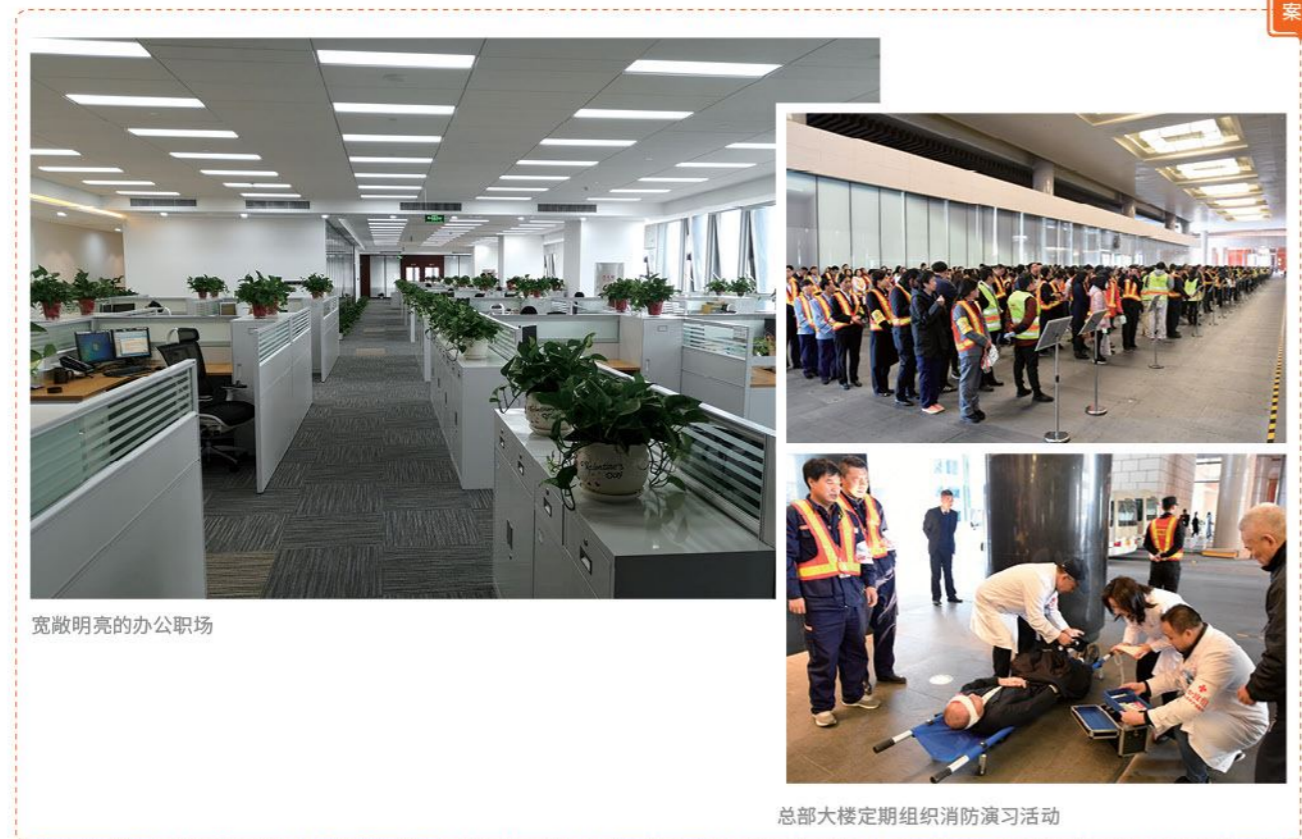
2019年青年干部研修班(北大班)

打造幸福家园

我们持续构建员工关爱体系，围绕员工的身心健康、工作环境、学习成长等方面持续努力，为员工提供全方位保障，并通过开展节日慰问及困难帮扶、完善保险保障等多种形式，加强人文关怀，着力提升员工的幸福感、获得感和安全感。

公司无职业危害岗位。报告期内未发生过重大职业伤害和安全事故。

员工关爱活动	2017年	2018年	2019年
春节元旦两节期间			
系统共慰问病困员工(人)	405	447	489
慰问金(万元)	90	95.9	119
“PICC员工爱心日”捐助活动			
参与员工(人)	16万	17.8万	18万
向中国人保关爱基金捐款(万元)	375	355.68	362



宽敞明亮的办公职场

总部大楼定期组织消防演习活动

案例



深圳分公司“春风送暖”慰问活动



黑龙江分公司春节期间慰问退休老干部



江西分公司开展消防安全演练，并为员工组织应急救护知识培训



丰富文体生活

我们积极组织开展各类文体活动，如组织员工参加中央和国家机关职工运动会、系统乒乓球赛、健步走等。2019年我们举办了游泳比赛等体育赛事、首届书画摄影比赛及优秀作品展、庆祝新中国成立70周年观影活动等品牌活动，并结合国际三八妇女节、五四青年节等开展各类专题活动。

案例



公司乒乓球比赛



福建分公司举办“与国同行 与您相伴”职工运动会



青海海南分公司开展“挥洒激情，熔炼团队”主题户外素质拓展运动会



浙江分公司举办第一届职工运动会



山西分公司举办“情系青运、争锋五月”机关健步走活动



上海分公司举办职工运动会

案例



北京分公司举办建国建司70周年“共筑人保梦，迈向新征程”合唱比赛



宁夏分公司开展插花和烘焙活动



甘肃分公司参加“我和我的祖国”甘肃保险业庆祝建国70周年合唱比赛



河南分公司举办第一届职工男子篮球赛



重庆分公司为女员工送上“三八妇女节”节日祝福



宁波市分公司庆祝建国、建司70周年文艺汇演

绿色发展 践行环保理念

我们遵循绿色、低碳、循环、可持续发展的理念，践行绿色运营，发展绿色金融，积极开展绿色公益活动；我们严格遵守环境保护相关法律法规，积极落实国家构建绿色金融体系部署，不断创新绿色金融服务，助力推进绿色经济和生态文明建设。

发力绿色金融 促进持续发展

绿色金融

我们积极践行绿色发展理念，响应党中央关于“坚决打好污染防治攻坚战”“建立健全绿色金融体系”等号召，围绕中国经济转型中面临的难点问题，努力创新绿色金融产品供给，为支持和促进生态文明建设履行央企应尽的责任。

2019年公司绿色投资金额共计124.88亿元，其中标准化绿色债券28.26亿元，固定收益类金融产品57.27亿元，股权类金融产品39.35亿元。

绿色投资投向		
投资类别	投资金额	投资领域
产能优化工程	44.34亿元	主要集中在环保设施建设、节能减排等方面
清洁能源	45.22亿元	主要集中在风电、水电、提高火力效率等方面
社会综合治理	39.14亿元	主要集中在公共交通绿色出行、市政污水处理等、天然气供暖等方面

案例

中保投贰号（深圳）股权投资专项基金合伙企业（有限合伙），主要投向为环境综合整治类项目的招投标、环保产业项目的并购。



平湖垃圾发电厂一期项目工艺流程



平湖垃圾发电厂项目



天津鼎晖稳达股权投资合伙企业（有限合伙），主要投向为光伏组件供应商及电站建设。

绿色保险

我们出台了一系列强化绿色保险发展工作文件，编制绿色保险产品目录，形成了包含首台（套）重大技术装备保险、环境污染责任险、气象灾害险、过期药品处置和建筑节能领域试点保险项目等，覆盖林木、航运、种植业、养殖业、新能源、涉重金属、石化、危险化学品、危险废物处置等多个行业领域的丰富的绿色保险产品体系。

随着国家绿色金融服务绿色发展工作深入发展，我们积极推进在环保重点行业领域的“保险+风控+科技+服务”的商业模式变革。2019年，我们积极为客户提供环境风险评估服务，为石油天然气开采、煤矿和非煤矿山开采、化工、重金属、机械制造等行业提供环境风险保障，帮助企业提升环境风险管理水平及防灾防损能力。

案例



2019年5月，公司与清华苏州环境创新研究院共建的“环境保险与风险研究联合实验室”正式挂牌成立。2019年，公司环境污染责任保险覆盖31个省，为超过7350家企业累计提供138.7亿元的环境污染责任风险保障。

环境责任险	2017年	2018年	2019年
覆盖范围	30个省	31个省	31个省
服务企业	5726家	6648家	7350家
承担风险保障责任	107亿元	122亿元	138.7亿元

案例

签发全国首单“绿色建筑性能责任保险”助力建筑业绿色发展

北京分公司创新研发国内首个绿色建筑性能领域的责任保险产品，着力破解绿色建筑从绿色设计向绿色运行转化的难题。该产品通过引入“绿色保险+绿色服务”新模式，在项目的启动、设计、施工、运行各阶段，聘请第三方绿色建筑服务机构对重要环节进行风险防控，确保标的建筑满足绿色建筑运行评价星级要求。若建筑最终未取得合同约定的绿色运行星级标准，保险公司将采取实物修复和货币补偿的方式，保障相关方权益。



践行绿色运营 守护青山绿水

我们严格遵守国家环境保护相关法律法规，研究构建绿色运营机制，把节约资源、保护和改善生态环境的理念融入到企业日常运营管理中。

绿色办公

我们在运营过程中的主要消耗为水、汽油、电力、天然气与纸张，主要排放为生活废水、废气和固体废弃物。通过建立节能、节水与固体废物分类管理制度，以及开展环保意识培养，实现节约资源、减少污染物排放。

我们的主要能源消耗包括电力、天然气、汽油。我们建立了碳排放管理体系，为公司进一步开展节能降耗工作提供科学依据及相关目标。2019年公司完成北京市朝阳区“十三五”时期年度节能目标，并获表彰。

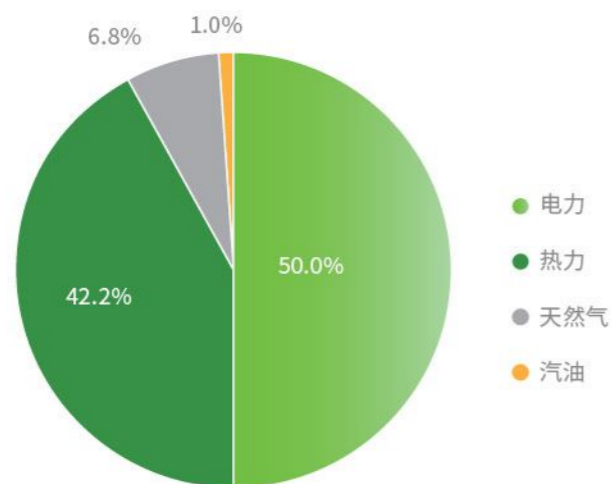


能源消耗

基于能源管理体系管理思路，我们以“节约能源消耗、提高能效”为重点，通过行之有效的节能管理措施实现温室气体减排等节能目标。

成立专门职能组	建立以公司总裁为组长的节能领导小组；设立能源管理岗，专人负责公司能源及节能管理工作。
电力系统分时运行	公司总部办公楼空调系统、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，及节假日运行模式。
张贴节能标识	公司办公区域电气设备开关制作能耗节约标识，培养公司员工节能意识。

公司总部及其在京职场2019年度能源强度



公司总部大楼（北京）电力、燃气用量及温室气体排放

	2017年	2018年	2019年
用电量 (千瓦时)	5765499	5128340	5278456
天然气 (立方米)	49158	63036	54438
人均用电量 (千瓦时)	4898.47	4231.30	4107.75
人均天然气使用量 (立方米)	41.77	52.01	42.36
天然气燃烧温室气体排放量(tCO ₂ e)	107.5	137.8	119.0
电力温室气体量(tCO ₂ e)	3517.5	3128.8	3220.4
汽车油耗排放量(tCO ₂ e)	76.2	65.6	58.3
人均温室气体排放强度(tCO ₂ e/人)	3.04	2.63	2.55

注:

- 1.2017年和2018年的数据做了修订, 剔除公司总部大厦中承租方的能耗。
- 2.公司温室气体排放运营边界包括直接排放(范畴1)和能源的间接排放(范畴2), 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。
- 3.2019年增加了公务用车油耗排放量。
- 4.电力对应的排放因子采用2015年全国电网平均排放因子0.6101tCO₂/MWh。
- 5.温室气体计算参考北京市企业(单位)二氧化碳核算和报告指南。

总部公务用车汽油消耗量 (单位: 升)

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

水消耗

我们倡导“节约用水, 点滴做起”的理念。在水资源利用方面, 所使用的卫生洁具用水全面采用中水, 实现资源的循环利用。

公司总部大楼（北京）用水量

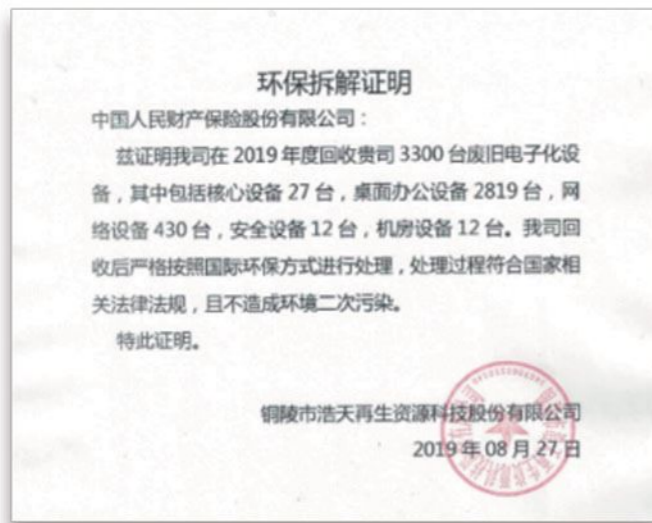
	2017年	2018年	2019年
自来水总用水量 (吨)	21288	22371	21375
人均用水量 (吨/人)	18.09	18.46	16.63
中水回用/再利用水量 (吨)	9836	20306	20088

注: 2017年和2018年的人均消耗量数据做了修订, 剔除了公司总部大厦中承租方的人数。

固体废弃物

公司产生的主要固体废弃物包含生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物，办公产生的可回收废弃物主要为纸类，主要有害废弃物为各类废旧电子化设备。

我们以国务院《关于在2035年前全面建立城市生活垃圾分类制度》为指引，率先行动，实行垃圾分类处理，对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物在前端实行分类管理，在后端由物业委托具有资质的厂家进行专业化处理，严格遵守国家及北京市相关环保标准。公司总部每年对办公用纸进行两次集中处理，对各类废旧电子化设备交由专业机构进行安全处理。



电子设备环保拆解证明

电子化运营

我们践行绿色发展理念，倡导无纸化办公与双面打印，持续推进电子化支持平台建设，大力推广电子保单、电子发票和电子支付功能应用。

📄	2017-2019年电子保单量		
	2017年	2018年	2019年
电子保单 (万单)	1405.10	3801.10	12552.58

注：数据口径为elife电子保单系统下载量与电子单证综合管理系统平台生成量相加之和。

📄	2017-2019年增值税电子发票量		
	2017年	2018年	2019年
公司全渠道发票生成量 (万张)	1251.40	1816.70	3204.50

倡导绿色公益 传播绿色理念

我们大力推行绿色低碳理念，倡导员工积极参与各项绿色公益活动，助力温室气体减排。

开展公益植树活动

案例



黑龙江分公司积极参加“我为家乡种棵树”活动



河南分公司积极参加省直单位冬季植树公益活动



内蒙古东胜支公司帮扶村办企业开展植树活动



安徽合肥市分公司开展“拾荒慢跑”公益活动

合作共赢 携手共同发展

公司的经营成果与各合作伙伴的共同努力密切相关,我们遵循平等互利的原则,协力营造融洽的合作关系与优良的经商环境,积极发挥保险服务保障功能,努力实现合作共赢。

广泛开展合作

我们努力提升与合作伙伴在客户、产品、品牌、渠道等方面的价值,共享资源,共谋发展。

战略合作

我们积极推动与地方政府、国家部委、大型企业集团的战略合作,积极发挥保险服务保障功能,加强政企互动,推动商业合作,实现互利共赢。2019年,公司配合集团与甘肃、上海、深圳、厦门、广西、江西、四川、山东、厦门、青岛等省市开展战略合作;与银河证券、中国农业银行、国家电网有限公司等多家大型企业签订战略合作协议。

中介机构合作

我们倡导与管理规范、具备销售队伍及业务场景优势的专兼业代理机构开展合作,强化代理业务的授权专营及业务的合规性管理;坚持以强化直控能力为方向,优化车商总分项目合作及管理。截至2019年底,我们与1323家专业代理机构开展合作。

金融机构合作

我们与国有大型商业银行、政策性银行、股份制商业银行、部分省份城市商业银行、农村商业银行及农村信用联社等金融机构建立起多层次的业务合作关系。截至2019年底,我们与622家银行金融机构开展合作。

推行阳光采购

我们注重供应链上的社会责任管理,通过供应链管理助推环境和社会可持续发展。我们本着“公开、公平、公正”和“诚实信用”的原则与供应商开展合作,在合作过程中不断完善供应商管理体系。

公司采购严格遵循国家及集团公司相关采购规定。在供应商选择上,我们综合考虑其环境保护、尊重人权、保护职业健康安全、禁止童工、禁止强迫劳动、依法合规、诚实守信等方面的合规状况;在供应商行为方面,要求供应商遵循“确保产品和服务质量、尊重知识产权、遵守商业道德、遵守环保法规和促进社会责任”的要求。我们定期对各类供应商进行考核评价。



加强行业交流

我们积极开展与国内外同行同业、科研机构的交流合作，及时追踪全球保险业发展动态与政策趋势，充分发挥自身优势，深入开展保险相关学术研究。

社会治理研究		
设立灾害研究基金	2011-2019年	
累计资助社会金额(万元)	>1100	
覆盖范围	高校及科研机构(所)	68
	学生、青年教师、科研人员(人)	346
设立项目(个)	253	
国内外期刊公开发表论文(篇)	93	

案例

我们与国家减灾中心设立联合实验室，并出资设立开放研究基金，支持国家防灾减灾研究，截至2019年底，已设立35个项目，主要开展政府应急救助、灾害保险基础、业务及标准规范等研究。

案例



我们创办的风险管理与保险杂志《道》，多年来帮助社会应用保险工具开展风险管理，2019年向监管机构、政府相关单位、科研院校和重要客户等寄送1200余册。

2019年《道》杂志第一期

多边学术合作

案例

- 我们与应急管理部国家减灾中心和北京师范大学等单位合作，共同开展科技部“十三五”国家重点研发计划科技攻关，参与“重大自然灾害监测预警与防范”重点专项研究，开展“多灾种综合风险防范服务产品开发与集成平台建设示范”和“大都市区多灾种重大自然灾害风险综合防范关键技术研究示范”两个课题研究。
- 我们联合北京师范大学共同申报并获批2019年国家自然科学基金项目“基于过程作物模型和多源数据融合技术的区域农业灾害保险系统研究—以我国北方小麦干旱灾害为例”。
- 我们联合广东省水利厅，开展世界银行贷款项目“中国经济改革促进与能力加强技术援助项目”子项目“粤港澳大湾区洪水风险与巨灾保险政策研究”的研究工作，助力粤港澳大湾区建设。

科技创新交流

案例

- 我们支持国家新材料制造业创新发展，开办新材料首批次应用保险，助力制造企业突破新材料应用推广的初期市场瓶颈。为此，我们与中国新材料测试评价联盟签署合作协议，为新材料检测报告出具提供专业服务，提高新材料项目的申报成功率，服务制造业创新发展。
- 我们组织编写并出版了系统性论述保险数据治理工作的书籍《保险公司数据治理理论与实践》，彰显了公司的行业技术领先地位。
- 我们撰写的《基于Cox比例生存分析方法的小额信贷保险风险的预测与控制研究》被第二届“数据分析与知识发现”学术研讨会收录。

行业交流

案例

- 我们积极推动环境信息披露工作，于2019年正式加入中英金融机构环境信息披露试点工作组。在目前全球财产保险行业尚未形成关于环境信息披露标准的情况下，结合公司社会责任报告中披露的相关信息和公司绿色保险工作成果，按照试点工作组的统一框架要求，撰写了环境信息披露工作阶段性成果报告。
- 2019年，我们参加了中国保险行业协会、中国金融学会绿色金融专业委员会、公共安全科学技术学会、中国灾害防御协会、中国内部审计协会、国际海上保险联盟(IUMI)等各类协会、学会和组织，积极参与行业热点问题的研究与交流，密切同业交流合作，助力行业健康发展。

为爱接力 持续传递正能量

我们始终铭记优秀企业公民职责，坚持不懈地致力于开展灾害救助、扶弱济困、公益捐赠、爱心助学、志愿者服务、帮扶弱势群体等内容丰富、形式多样的公益活动，持续向社会传递正能量。

倾力扶弱济困 彰显人保情怀

我们以捐款、捐物、捐保险等多种形式奉献爱心，为社会和谐稳定、人民幸福安康奉献力量。

	2017年	2018年	2019年
累积捐款捐物 (万元)	8468.47	9707.61	9024.24

注：本数据统计口径不含商业赞助

案例



新疆分公司向皮山县捐赠2000吨“暖心煤”发放仪式



江苏苏州市分公司向苏州市慈善总会捐赠30万元



宁波分公司向藏区孩子捐赠书籍



深圳分公司连续15年爱心捐助古坑小学；为韶关始兴澄江学校赠送书包、篮球等物资



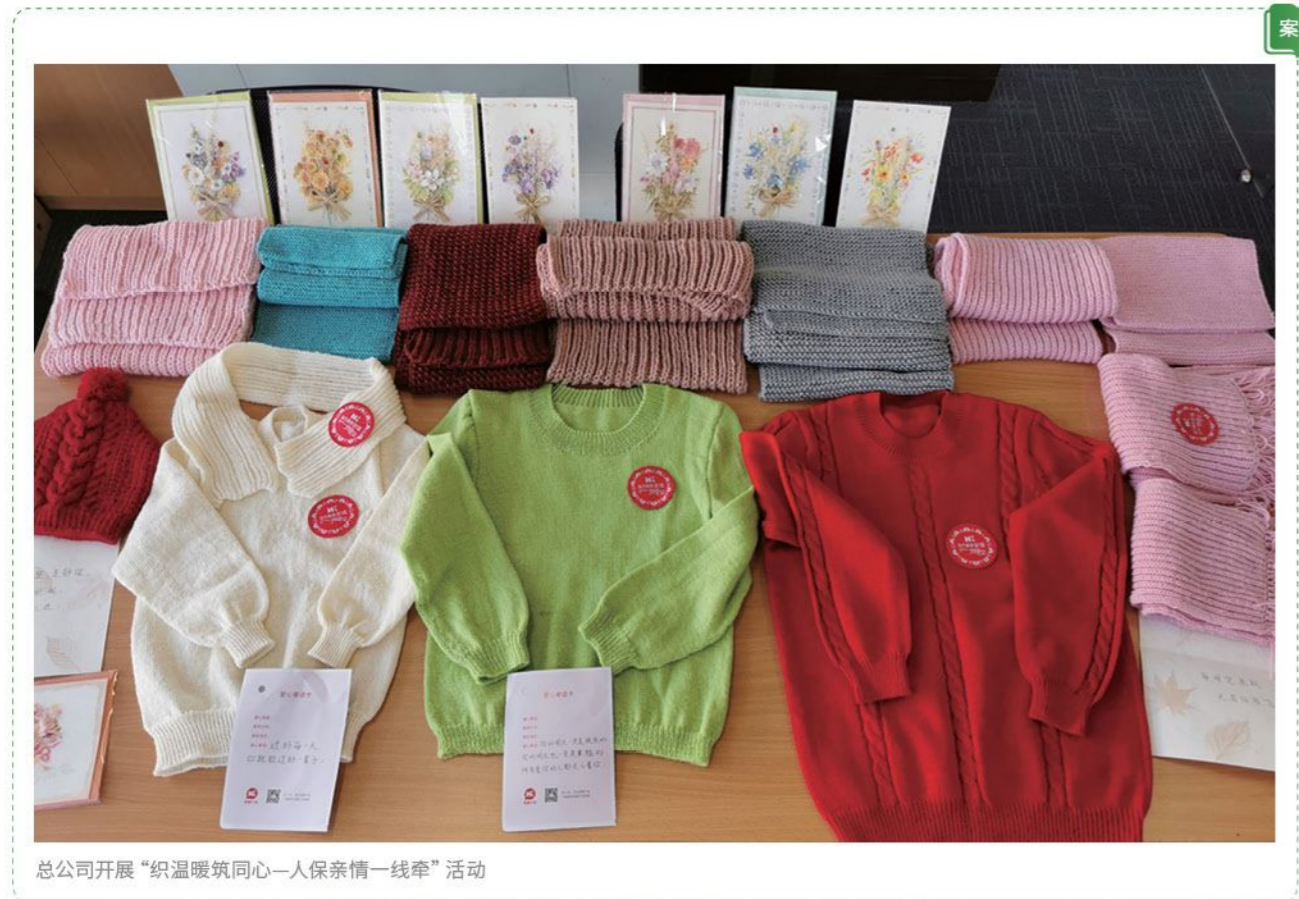
中国人保·公益 粤北“助学惠农”行

倡议志愿活动 用爱传递温暖

我们积极发挥青年员工的奉献精神 and 互助精神，引导青年员工关爱他人、关爱社会、关爱自然，用爱心传递温暖。2019年，我们开展了关爱孤独症儿童、关爱边疆少年、护航高考、无偿献血、关爱孤独症儿童、探望敬老院老人、美化城市环境、服务下乡等一系列志愿者活动。

2017-2019年公司系统团委志愿者行动			
	2017年	2018年	2019年
参与人数 (人)	5011	18701	28475
服务时长 (小时)	12127.5	29747.0	67485.5
主要服务对象与受益人数 (人)	39930	279620	440999

说明：该数据为公司团委志愿者团队可统计数据。



案例



上海市分公司组织“万水千山护疆情，人保相伴心连心”——2019中国人民保险新疆青少年“融情夏令营”活动。



安徽分公司连续三年组织爱心献血活动，160余名青年员工踊跃参加。



深圳市分公司开展“金榜题名，人保护航”爱心送考活动。送考期间，工作人员协同交警，在坪山高级中学考点处搭建爱心服务站。



湖北十堰市分公司开展“足印社区·户户走到”志愿者服务活动，青年员工6次深入包联社，112名志愿者们拜访了240余户常驻家庭，向居民传递“创文人人有责”的理念。



山西晋城市分公司开展关爱老人志愿服务，为泽州县康复医院的老人们送上夏凉被，与老人们一同包饺子，让他们感受人保人的关爱。

热心公益事业 共建美好生活

我们积极开展公益活动，大力弘扬奉献、友爱精神，为构建和谐社会作出积极的贡献。

案例



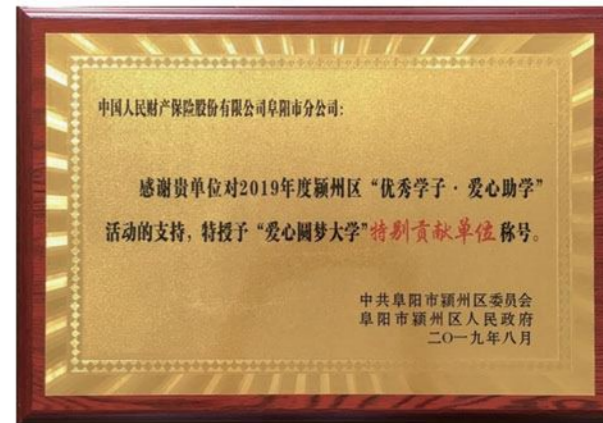
总公司2019年“PICC员工爱心日”捐款活动

大连分公司开展“护航70年行走的力量”系列主题捐步公益活动。大连分公司员工以“行走的力量”转化为线上爱心善款，为偏远地区的孩子们送上文体用品，让这些孩子拥有一堂快乐充实的体育课，帮助他们摆脱留守的孤独，健康快乐地成长。



案例

安徽阜阳市分公司开展“爱心圆梦大学”公益活动。阜阳市分公司积极开展“爱心圆梦大学”公益助学活动，为五名家庭贫困、品学兼优的大学生，每人资助4000元，共计2万元整。阜阳市颍州区委、区政府授予阜阳市分公司“爱心圆梦大学”特别贡献单位牌匾。



电子商务中心北京运营中心组织开展“关爱聋哑儿童 温暖无声世界”公益义卖活动





验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 - 中国人民财产保险股份有限公司提交的中国人民财产保险股份有限公司企业社会责任报告2019

查证/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”）受中国人民财产保险股份有限公司（以下简称“人保财险”）的委托，对中国人民财产保险股份有限公司企业社会责任报告2019（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本以及附随表格中的数据。我们对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的数据及信息进行了现场验证。其它披露的数据及信息不在验证流程范围之内。

人保财险的2019年度企业社会责任报告中的信息由其管理层及相关职能部门负责。

我们的责任旨在告知所有中国人民财产保险股份有限公司的利益相关方，在以下规定的认证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS已根据国际公认标准和指南，包括全球报告倡议组织标准（GRI STANDARDS）的准确性和可靠性原则，以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据可持续发展报告标准（GRI STANDARDS）评估报告。

验证包括验证前调研、现场采访了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的相关员工，必要时与其他子公司的相关员工进行文档和记录的审查和确认。

报告中的财务数据由其他第三方独立审计，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。

独立性与能力声明

SGS是国际公认的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS集团在世界各地共有94,000多名员工，分布在2,600多个分支机构和实验室，构成了全球性的服务网络。SGS申明与中国人民财产保险股份有限公司为完全独立之组织，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。

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SGS认可的社会责任报告主任审验员，注册于CCAA的ISO 14001主任审核员和OHSAS 18001主任审核员等。

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国人民财产保险股份有限公司企业社会责任报告2019中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人民财产保险股份有限公司在2019年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述，使我们感到满意。

GP5009 Issue 2

验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，中国人民财产保险股份有限公司企业社会责任报告2019符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

原则

利益相关方参与

人保财险识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合理期望和利益，采取了一定的方式与利益相关方进行沟通和交流。

可持续发展背景

人保财险从经济、环境与社会方面展现了其在可持续发展上所做出的努力，并将这些绩效结合可持续发展的背景进行了展现。

实质性

人保财险根据利益相关方的关注议题，基本反映了组织对经济、环境和社会的重要影响，同时合理地披露了对利益相关方的评价和决策有实质性影响的重要议题和指标。

完整性

人保财险的报告基本涵盖了所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可以评估人保财险在报告期间的绩效。

平衡性

人保财险的报告能够遵守平衡性原则，如实披露了正面和非正面的绩效。

可比性

人保财险的报告披露了2019年的各项相关绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其企业社会责任绩效进行直观对比和了解。

准确性

人保财险的报告内容信息准确，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

验证显示报告的数据和信息在报告周期中是及时、有效的。人保财险每年按时发布社会责任报告，具备良好的时效性。

清晰性

报告采用文字描述、数据表、图形、照片等多种表达方式，并结合案例分析叙述，能让利益相关方易于理解。

可靠性

人保财险建立了社会责任报告的管理流程，及时对报告中的信息及数据进行了收集、记录和分析，报告中披露的信息和数据是真实可靠的。

管理方法

人保财险的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

一般披露

人保财险对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

专项议题披露

人保财险对所确定的重要经济、环境和社会的实质性议题所涉及的议题专项按照GRI标准核心方案的要求进行了披露。

发现和建议

对于审验过程中发现的良好实践、可持续发展报告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，并提交给了人保财险的相关管理部门，供其持续改进的参考。

审验局限性

本次审验局限性在于验证地点限于中国人民财产保险股份有限公司总部层面。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监
北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层
2020-5-8
WWW.SGS.COM

指标索引

ESG指标索引

索引	指标	页码
A 环境		
层面A1: 排放物	一般披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	关键绩效指标A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	关键绩效指标A1.2 温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	P67 践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
	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)。	P69 践行绿色运营 守护青山绿水-固体废弃物
	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)。	P69 践行绿色运营 守护青山绿水-固体废弃物
	关键绩效指标 A1.5 描述减低排放量的措施及所得成果。	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
层面A2: 资源使用	一般披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	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)。	P67 践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
	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)。	P68 践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)用水量
	关键绩效指标 A2.3 描述能源使用效益计划及所得成果。	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题,以及提升用水效益计划及所得成果。	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	关键绩效指标 A2.5 制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	保险公司为客户提供服务,无产品包装材料
层面A3: 环境及天然资源	一般披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	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。	保险公司的运营未涉及环境及天然资源的重大消耗,未产生重大影响。

B 社会		
雇佣及劳工常规		
	一般披露	P52 保障员工权益-雇佣
层面B1: 雇佣	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数	P52 保障员工权益-雇佣
	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。	P52 保障员工权益-雇佣
层面B2: 健康与安全	一般披露	P57 打造幸福家园
	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。	P57 打造幸福家园
层面B3: 发展及培训	一般披露	P56 构筑发展平台
	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。	P56 构筑发展平台
层面B4: 劳工准则	一般披露	P52 保障员工权益-雇佣
	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。	P52 保障员工权益-雇佣
运营惯例		
层面B5: 供应链管理	一般披露	P72 推行阳光采购
层面B6: 产品责任	一般披露	P49 构筑保障机制 维护客户权益
	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。	P49 构筑保障机制 维护客户权益
	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。	P49 构筑保障机制 维护客户权益
层面B7: 反贪污	一般披露	P19 党风廉政建设 P24 依法合规经营
	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。	P19 党风廉政建设 P24 依法合规经营
社区		
层面B8: 社区投资	一般披露	P4 创新扶贫举措 助力脱贫攻坚 P75 为爱接力 持续传递正能量
	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)。	P4 创新扶贫举措 助力脱贫攻坚 P75 为爱接力 持续传递正能量
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	P4 创新扶贫举措 助力脱贫攻坚 P75 为爱接力 持续传递正能量

GRI指标索引

GRI 标准	披露	页码
一般披露		
	102-1组织名称	P08 公司概况
	102-2活动、品牌、产品和服务	P08 公司概况 P09 公司业务
	102-3总部位置	P08 公司概况
	102-4经营位置	P08 公司概况 P09 公司业务
	102-5所有权及法律形式	P08 公司概况
	102-6服务的市场	P09 公司业务
组织概况	102-7组织规模	P08 公司概况 P09 公司业务 P52 保障员工权益-雇佣
	102-8关于员工和其他工作者的信息	P52 保障员工权益-雇佣/多元化和非歧视
	102-9供应链	P72 推行阳光采购
	102-10组织及其供应链的重大变化	无变化
	102-11预警原则或方针	P22 强化风险防控
	102-12外部倡议	无参与发起倡议
	102-13协会的成员资格	P73 加强行业交流
战略	102-14高级决策者的声明	P1 董事长致辞
道德和诚信	102-16价值观、原则、标准和行为规范	P10 公司战略 P17 合规经营 创造卓越价值
管治	102-18管制架构	P18 公司治理
利益相关方参与	102-40利益相关方群体列表	P15 利益相关方交流
	102-41集体谈判协议	P55 保障员工权益-沟通机制
	102-42利益相关方的识别和遴选	P15 利益相关方交流
	102-43利益相关方参与方针	P15 利益相关方交流
	102-44提出的主要议题和关切问题	P15 利益相关方交流

GRI 标准	披露	页码
报告实践	102-45合并财务报表中所涵盖的实体	P08 公司概况 P09 公司业务
	102-46界定报告内容和议题边界	P16 实质性议题确定
	102-47实质性议题列表	P16 实质性议题确定
	102-48信息重述	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	102-49报告变化	无变化
	102-50报告期	报告编制说明
	102-51最近报告日期	报告编制说明
	102-52报告周期	报告编制说明
	102-53有关本报告问题的联系人信息	P91 读者反馈
	102-54符合GRI标准进行报告的声明	报告编制说明
	102-55 GRI内容索引	P86 GRI指标索引
	102-56外部鉴证	P81 SGS 验证声明
经济绩效	103管理方法披露	P08 公司概况 P09 公司业务
	201-1直接产生和分配的经济价值	P08 公司概况 P09 公司业务
市场表现	103管理方法披露	P25 勇于担当 服务国家战略
间接经济影响	103管理方法披露	P25 勇于担当 服务国家战略 P64 发力绿色金融 促进持续发展
	203-1基础设施投资和支持性服务	P25 勇于担当 服务国家战略 P64 发力绿色金融 促进持续发展
203-2重大间接经济影响	103管理方法披露	P25 勇于担当 服务国家战略 P64 发力绿色金融 促进持续发展
	103管理方法披露	P72 推行阳光采购
采购实践	103管理方法披露	P19 党风廉政建设
反腐败	103管理方法披露	P19 党风廉政建设
	205-2反腐败政策和程序的传达及培训	P19 党风廉政建设
能源	103管理方法披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	302-1组织内部的能源消耗量	P67践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
	302-3能源强度	P67践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放

GRI 标准	披露	页码
水资源	103管理方法披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	303-1按源头划分的取水	P68践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)用水量
	303-3水循环与再利用	P68践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)用水量
排放	103管理方法披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
	305-1直接(范畴1)温室气体排放	P67践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
	305-2能源间接(范畴2)温室气体排放	P67践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
	305-4温室气体排放强度	P67践行绿色运营 守护青山绿水-公司总部大楼(北京)电力、燃气用量及温室气体排放
污水和废弃物	103管理方法披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
环境合规	103管理方法披露	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
供应商环境评估	103管理方法披露	P72 推行阳光采购
雇佣	103管理方法披露	P52 保障员工权益-雇佣
	401-1新进员工和员工流动率	P52 保障员工权益-雇佣
	401-2提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	P55 保障员工权益-薪酬和福利
劳资关系	401-3育儿假	P53 保障员工权益-多元化和非歧视
	103管理方法披露	P52 保障员工权益
职业健康与安全	103管理方法披露	P57 打造幸福家园
	403-3从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	P57 打造幸福家园
培训与教育	103管理方法披露	P56 构筑发展平台
	404-1每名员工每年接受培训的平均小时数	P56 构筑发展平台
多元化与平等机会	103管理方法披露	P53 保障员工权益-多元化和非歧视
	405-1管治机构与员工的多元化	P53 保障员工权益-多元化和非歧视
反歧视	103管理方法披露	P53 保障员工权益-多元化和非歧视
结社自由与集体谈判	103管理方法披露	P55 保障员工权益-沟通机制
童工	103管理方法披露	P52 保障员工权益-雇佣
强迫或强制劳动	103管理方法披露	P52 保障员工权益-雇佣

GRI 标准	披露	页码
当地社区	103管理方法披露	P4创新扶贫举措 助力脱贫攻坚 P75 为爱接力 持续传递正能量
供应商社会评估	103管理方法披露	P72 推行阳光采购
客户健康与安全	103管理方法披露	P36 聚焦民生安康 保障健康中国
客户隐私	103管理方法披露	P49 构筑保障机制 维护客户权益
	418-1与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P49 构筑保障机制 维护客户权益
社会经济合规	103管理方法披露	P24 依法合规经营

联合国可持续发展目标

指标	页码
SDG 1 消除贫困	P4 创新扶贫举措 助力脱贫攻坚
SDG 2 消除饥饿	P4 创新扶贫举措 助力脱贫攻坚
SDG 3 良好健康与福祉	P25 勇于担当 服务国家战略
SDG 4 优质教育	P56 构筑发展平台
SDG 5 性别平等	P52 保障员工权益
SDG 6 清洁饮水与卫生设施	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
SDG 7 廉价和清洁能源	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
SDG 8 体面工作和经济增长	P51 以人为本 共创美好未来
SDG 9 工业、创新和基础设施	P25 勇于担当 服务国家战略
SDG 10 缩小差距	P25 勇于担当 服务国家战略 P51 以人为本 共创美好未来
SDG 11 可持续城市和社区	P25 勇于担当 服务国家战略 P70 倡导绿色公益 传播绿色理念
SDG 12 负责任的消费和生产	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
SDG 13 气候行动	P66 践行绿色运营 守护青山绿水
SDG 14 水下生物	不适用
SDG 15 陆地生物	不适用
SDG 16 和平、正义与强大机构	P17 合规经营 创造卓越价值
SDG 17 促进目标实现的伙伴关系	P41 客户至上 再创服务佳绩 P71 合作共赢 携手共同发展

读者反馈

尊敬的读者您好!

感谢您阅读中国人民财产保险股份有限公司《企业社会责任报告2019》。我们非常重视并期望聆听您对我们社会责任工作和此份报告的反馈意见。您的意见和建议,是我们持续提高社会责任信息披露水平、推进企业社会责任管理和实践的重要依据。您可以填写下表,通过邮递、电子邮件或传真反馈给我们,我们热诚欢迎并由衷感谢您提出宝贵意见!

姓名: _____

单位: _____

联系电话: _____

电子信箱: _____

1. 您对人保财险履行社会责任的总体评价是:

非常好 好 一般 差

2. 您对本报告的总体评价是:

非常好 好 一般 差

3. 您认为人保财险在利益相关方沟通方面做得如何?

非常好 好 一般 差

4. 您认为人保财险在履行经济责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

5. 您认为人保财险在履行环境责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

6. 您认为人保财险在履行社会责任方面做得如何?

非常好 好 一般 差

7. 您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读?

是 否

8. 您对人保财险企业社会责任报告的建议:

9. 您对人保财险履行企业社会责任的建议:

邮递地址: 北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼36层

电子邮箱: zgrbxx@picc.com.cn

传真: 010-85176028



中国人保APP



中国人保微信

投保热线:4001234567

客服热线:95518

官方网站:www.epicc.com.cn

总部地址:中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼

