



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

2022

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



目录

编制说明	01
公司领导致辞	03
董事会声明	05
关于我们	06
社会责任管理	13
责任专题：发挥保险保障功能，全力支持实体经济	19

01	稳中求进 夯实发展根基	健全公司治理	25
		依法合规运营	26
		强化风险防控	27
		保护知识产权	28
		规范信息披露	28
		强化政治保障	29

02	坚守本源 服务国家大局	聚焦服务国家战略	33
		共建“一带一路”	47
		护航国之重器	48
		赋能区域发展	50
		助力防灾减灾	50

03	和衷共济 聚力共赢共享	贴心服务客户	57
		协同伙伴共进	64
		守护员工幸福	65

04	和谐共生 筑造美好家园	坚持绿色发展	71
		倾情回馈社会	76

ESG 绩效	79
外部鉴证	85
指标索引	88
读者反馈	94

编制说明

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的 2022 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：2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日，与《中国人民财产保险股份有限公司 2022 年年度报告》报告期保持一致。根据实际需要，部分内容超出上述范围。

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：本报告为年度报告。公司 2021 年企业社会责任报告发布时间为 2022 年 4 月。公司 2022 年企业社会责任报告发布时间为 2023 年 4 月。

报告参考标准

本报告主要以香港联交所《主板上市规则》——附录二十七《环境、社会及管治报告指引》作为编制依据，并参照了全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告标准（GRI Standards）》与联合国可持续发展目标（SDGs）的相关报告要求。

报告汇报原则

本报告依据以下原则进行汇报：

重要性：报告参照香港联交所《环境、社会及管治报告指引》关于重要性议题的界定方式，识别重要的利益相关方，并通过利益相关方沟通、对标社会责任标准等多种方式收集、识别报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

量化：报告详细披露环境及社会范畴指标的量化目标与绩效数据，所有指标均明确统计范围或计算方式，部分指标披露连续三年绩效数据，提升数据可比性。

平衡：报告客观呈现公司表现，并避免采用影响读者决策或判断的披露方式。

一致性：报告沿用上年度报告的披露统计方法，如有变化将在文中说明。

报告数据来源

本报告中的财务数据援引《中国人民财产保险股份有限公司 2022 年年度报告》中按香港财务报告准则编制的财务报告（该报告已经罗兵咸永道会计师事务所独立审计），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 <https://property.picc.com> 查阅下载。



扫描下方二维码
扫描下载电子版报告

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。

释义

在本报告中，下列缩写词汇具有以下含义：

“中国人保财险”或“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“中国人保集团”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”

“省”指“中国省级行政区（包括省、自治区、直辖市）”

“五大振兴”指“乡村产业振兴、乡村人才振兴、乡村文化振兴、乡村生态振兴、乡村组织振兴”

“四个不摘”指“摘帽不摘责任、摘帽不摘政策、摘帽不摘帮扶和摘帽不摘监管”

“双碳”指“碳达峰、碳中和”

“国家发改委”指“中华人民共和国国家发展和改革委员会”

公司领导致辞

奋斗成就梦想，实干铸就伟业。2022年是“十四五”规划落地的关键一年，也是我国踏上全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的重要一年。这一年，中国人保财险坚守“人民保险 服务人民”的初心和使命，始终将自身发展融入经济、环境、社会发展大局，高质量发展转型取得积极成效，朝着建设世界一流财险公司目标迈出坚实步伐。

我们坚持稳中求进，不断提升发展质量与面向未来的发展能力。准确把握发展形势，主动服务加快构建新发展格局，深入推进体制机制变革。2022年，公司实现总保费收入4875.33亿元，累计承担保险责任金额1708万亿元，服务大局能力、客户服务能力、风险承保能力、稳健经营能力持续提升。

我们立足保险本源，持续深化保险供给侧结构性改革。服务建设农业强国，推进农险扩面、增品、提标，助力建设宜居宜业和美乡村。服务建设交通强国，加速保险产品与服务与新兴科技力量的深度融合，为人民群众安全出行提供便捷、快速、高效的服务。服务建设健康中国，积极参与构建多层次医疗保障体系，社保业务服务人群达9亿人次。服务建设美丽中国，创新碳配额、碳抵消保险等“双碳”系列保险，2022年提供绿色保险保障68万亿元。服务建设科技强国，成立知识产权保险创新实验室，为关键核心技术攻关企业和“专精特新”企业提供一揽子保险解决方案。服务创新社会治理，巨灾保险覆盖13个省2.4亿人，通过智能化风控服务平台为21.8万家企业提供事故预防服务33.8万次。

我们心系国之大者，为服务国家大事贡献保险智慧与力量。为2022年北京冬奥会、冬残奥会提供全面保险服务，过硬的专业能力、一流的服务品质，受到北京冬奥组委、比赛地政府、各比赛场馆团组的高度赞赏。

承保全球首架C919大型客机、金沙江白鹤滩水电站、恩平15-1油田群首期项目、“国信1号”10万吨级养殖工船等众多国家标志性重点项目，为制造强国、质量强国、航天强国等国家战略提供有力保障。服务国家安全，完善巨灾风险分散体系，成功在香港发行地震巨灾债券，成为境内第一家发行巨灾债券的直保公司。

我们真诚回馈社会，用心守护人民群众对美好生活的向往。积极履行国有骨干保险企业责任，倾力服务实体经济发展。保障物流畅通，升级“温暖驿站”和理赔快处快赔服务。积极应对四川地震、长江流域旱灾等重大灾害，全面做好抢险救灾与理赔服务工作，以实际行动践行“人民至上”。强化客户服务导向，提升客户服务质效，2022年在线客服20秒响应率99.4%，在线客服服务满意率99.8%。

我们追求和谐共赢，积极履行现代企业公民的使命担当。以责立业，落实绿色低碳运营，持续推进电子化办公运营，2022年全年电子保单生成量超3.1亿单。以人为本，从工作、生活、学习等多维度关爱员工，不断提升员工的获得感与幸福感。以诚立事，积极参与行业交流合作，为保险业高质量发展贡献人保智慧。以善为先，广泛开展各类捐赠、志愿活动，捐赠保险提供保障765.65亿元，消费帮扶金额4415万元。

谋度于义者必得，事因于民者必成。2023年是全面贯彻落实党的二十大精神开局之年，也是中国人保财险加快建设世界一流财险公司的重要之年。我们将坚持走中国特色金融发展之路，完整准确全面贯彻新发展理念，围绕国家新政策、经济新赛道、发展新领域加快构建公司发展新格局，在奋进中国式现代化新征程上谱写高质量发展新篇章。

董事会声明

中国人保财险董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所环境、社会及管治报告指引披露要求，持续推动公司完善 ESG 治理体系，加强本公司董事会在 ESG 事务中的监督与参与力度，积极主动将 ESG 融入公司发展战略、重大决策与发展经营。

公司董事会负责监管中国人保财险 ESG 关键议题的承诺和表现。董事会战略规划委员会负责制订及修改公司在环境、社会和管治等企业社会责任方面的政策，审议相关事项，向董事会汇报和提出建议，为董事会提供决策支持。公司专门成立企业社会责任工作组，负责统筹协调、推动、监督社会责任管理相关工作落实与执行。

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 ESG 相关风险及机遇，纳入战略决策过程，并定期审议社会责任报告。公司通过多渠道多形式的沟通机制，收集整理各利益相关方的重点关切，结合对社会、经济和环境的影响程度，最终确定实质性议题，展开积极管理，通过定期或不定期工作会检讨监督目标执行情况，并在本报告内进行阐述。

2023 年，中国人保财险董事会将持续加强 ESG 风险与机遇的评估、识别等，管理公司可持续发展目标进程，优化可持续发展行动策略，不断提升公司 ESG 治理水平。

关于我们

公司简介

中国人民财产保险股份有限公司（PICC P&C）的前身是 1949 年 10 月 1 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，2022 年美国《财富》世界“500 强”第 110 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）。2022 年，公司总保费收入 4875.33 亿元，总资产 7518.87 亿元。

公司业务

财产损失保险、责任保险、信用保险、意外伤害保险、短期健康保险、保证保险等人民币或外币保险业务；与上述业务相关的再保险业务；各类财产保险、意外伤害保险、短期健康保险及其再保险的服务与咨询业务；代理保险机构办理有关业务；国家法律法规允许的投资和资金运用业务；国家法律法规规定的或国家保险监管机构批准的其他业务。

公司机构网点和国内业务基本遍布全国所有城乡地域。公司海外业务覆盖 142 个国家和地区，包括“一带一路”沿线国家 49 个。

公司机构网点分布（仅包含国内）

36 家省级分公司 **3120** 家支公司

1 家航运保险运营中心 **986** 家营业部

1 家再保险运营中心 **8431** 家营销服务部

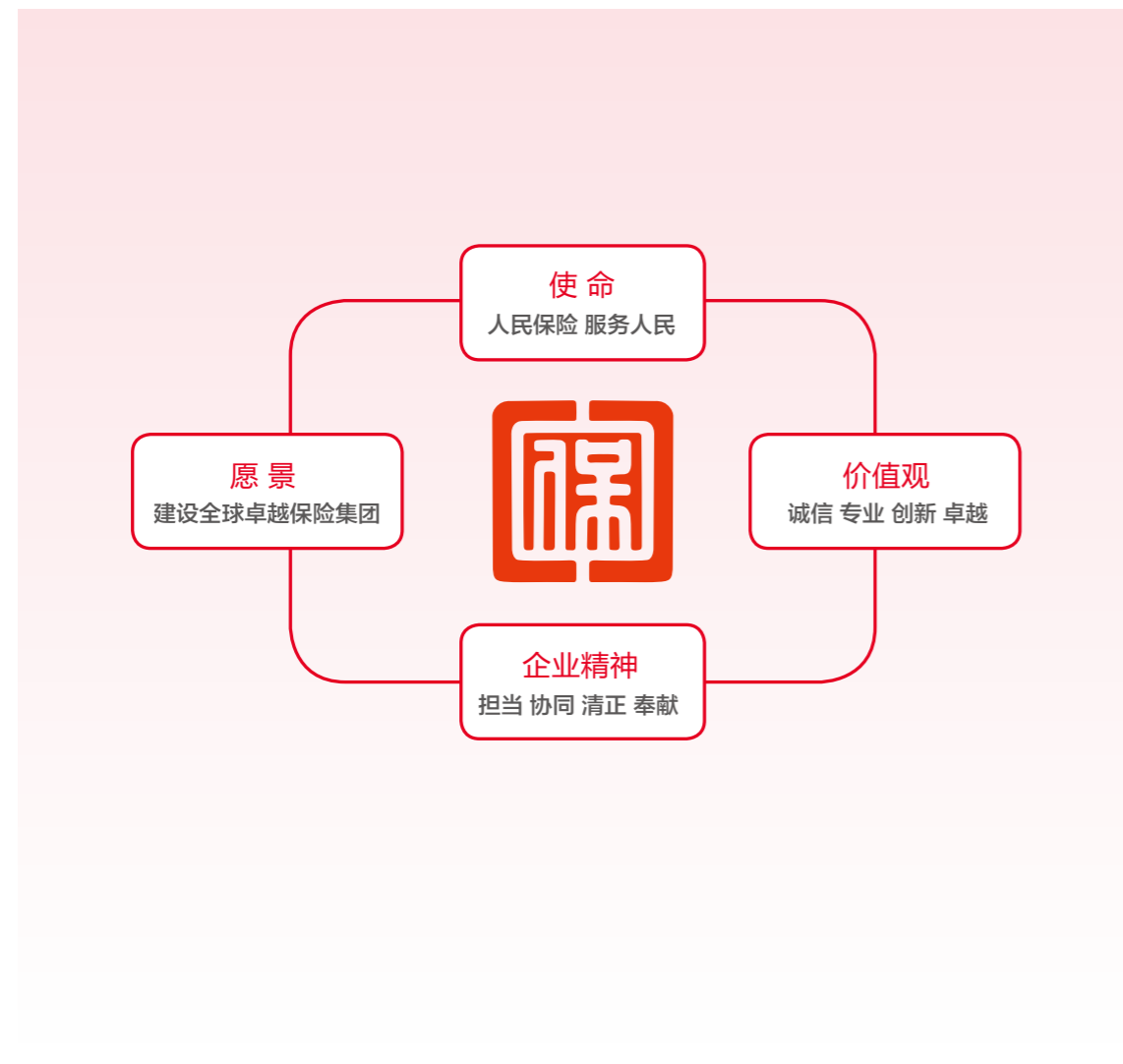
357 家中心支公司

公司战略

中国人保财险以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，传承党的百年奋斗历史经验，以服务构建新发展格局为核心，以深化保险供给侧结构性改革为主线，以深入推进体制机制变革为动力，以强化党建引领为保障，科技赋能、创新驱动，牢牢守住风险底线，更好服务实体经济发展，奋力推进集团“卓越保险战略”。

公司文化

中国人保财险积极践行集团企业文化理念，始终秉承“人民保险 服务人民”的初心和使命，将“诚信、专业、创新、卓越”的企业价值观全面融入各项工作，大力弘扬“担当、协同、清正、奉献”的企业精神，为深入践行“建设全球卓越保险集团”的美好愿景、建设世界一流财险公司提供文化支持和思想保证。



荣誉与认可

2022年3月

公司4个集体荣获中国金融工会“创争金融五一巾帼标兵岗”，2名个人荣获“创争金融五一巾帼标兵”。



2022年4月

公司在证券时报社主办的第十三届中国上市公司投资者关系“天马奖”评选中荣获“港股上市公司最佳投资者关系奖”。



在中华全国总工会召开的2022年庆祝“五一”国际劳动节暨全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会中，公司1个集体、1名个人分获全国五一劳动奖状、全国五一劳动奖章。



公司2个团组织荣获共青团中央“全国五四红旗团支部”荣誉称号。





荣誉与认可

2022年8月

公司“城市万象云平台”项目获评“2022 IDC 中国金融行业技术应用场景创新奖”“金融风控与信息安全”类优秀案例。



2022年9月

在第五届中国数字普惠金融大会上，公司“科技贷”项目荣获2022年度“科创中国”数字普惠金融服务科技创新成果奖。2022年12月，该项目入选亚洲金融合作协会发布的《亚金协普惠金融实践案例集（2022年）》。



公司首创开发的“知识产权专利卫士”和“海外纠纷法律费用”保险产品荣获2022年中国国际服务贸易交易会“业态创新服务示范案例”奖。



2022年11月

公司动物性食品溯源安全服务平台项目、“人保方舟”驾驶风险管理平台项目分别获得2022年“金信通”金融科技应用卓越案例和优秀案例。



公司“基于区块链的智能再保险交易平台”项目入选2022世界互联网大会“携手构建网络空间命运共同体”实践案例集。



2022年12月

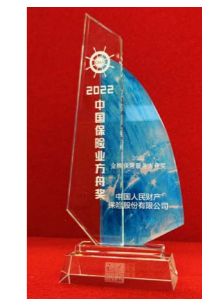
公司在《21世纪经济报道》主办的第十七届亚洲金融年会中荣膺“2022年度亚洲最佳财险公司”。



公司知识产权保险项目荣获北京金融局第二届“首都金融创新激励项目”创新成果奖一等奖。



公司在《证券时报》主办的“2022中国保险业方舟奖”评选中荣获“2022金牌保险服务方舟奖”。



2023年1月

公司在《华夏时报》主办的“第十六届金蝉奖”评选中荣获“2022年度财险公司”奖项。



数说 2022

经济绩效

注册资本 222.42 亿元	信用保证保险保费收入 52.94 亿元
总资产 7518.87 亿元	农险保费收入 520.60 亿元
总保费收入 4875.33 亿元	其他险种保费收入 148.64 亿元
机动车辆险保费收入 2711.60 亿元	知识产权保险累计提供风险保障逾 1100 亿元
意外伤害及健康险保费收入 889.99 亿元	客户节线上线下活动覆盖客户近 2000 万
企业财产险保费收入 165.53 亿元	在线客服 20 秒响应率 99.4%
责任险保费收入 337.72 亿元	在线客服服务满意率 99.8%
货运险保费收入 48.31 亿元	

环境绩效

绿色投资规模 227.85 亿元
环境污染责任保险提供保障 192 亿元
太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险提供保障 166 亿元
风电设备产品质量保证保险提供保障 437 亿元
船舶污染损害责任风险保障 8.23 万亿元

社会绩效

员工劳动合同签订率 100%	志愿活动主要服务对象与受益人数 1206551 人
员工社会保险覆盖率 100%	公益投入及对外捐赠现金 2419 万元
体育儿假的员工返岗率 100%	捐赠保险提供保障 765.65 亿元
志愿活动参与人数 15767 人	消费帮扶金额 4415 万元
志愿活动服务时长 563578.4 小时	支农融资额度 8 亿元

社会责任管理

人保财险始终秉承“人民保险 服务人民”的初心和使命，并将其转变为企业的经营理念，融入企业战略、生产经营和企业文化中。我们不断推进社会责任管理，积极探索社会责任实践，持续做好社会责任沟通，充分发挥企业在助力经济、社会和环境可持续发展中的重要作用，为构建美好世界和美好未来贡献力量。

责任战略与管理

我们将社会责任管理融入公司治理体系，致力于构建职责完备、分工明确的社会责任管理体系。战略规划委员会负责公司整体 ESG 政策战略制定管理，企业社会责任工作组统筹推进社会责任管理工作，各职能部门推进社会责任管理体系搭建及日常管理工作，将社会责任议题的具体要求嵌入到工作流程中，从助力社会发展、服务客户、伙伴共建、员工关爱、绿色发展和贡献社区等多方面履责，创造经济、社会和环境综合价值，促进实现共同可持续发展。



利益相关方沟通

我们高度重视与内外部利益相关方的沟通与交流，主动拓宽沟通方式，创新沟通渠道，搭建官方网站、微信公众号、95518 全国服务专线等沟通平台，开展投资者交流、客户节等常态化活动，倾听利益相关方声音，将利益相关方关切作为企业制定可持续发展目标、战略和行动方案的重要参考，积极传播企业社会责任理念，履行企业社会责任实践。

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
 股东及投资者	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	加大产品创新力度 持续提升服务能力 举办客户节活动 客户净推荐值 (NPS) 调查 公司官网、微博、微信、APP 等媒介 95518 等服务专线
 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	签署战略合作协议 规范文件和评估制度 积极加入行业协会 参加行业协会和学会的重大课题及政策研讨
 政府和监管机构	响应国家战略，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	保障社会民生 定期内控及合规报告 反腐败 反洗钱
 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 乡村振兴
 环境	保护环境 绿色运营	绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

实质性议题识别

我们遵循实质性议题分析流程，从利益相关方的角度出发，结合公司业务发展情况、国际国内政策趋势、同行业企业实质性议题对标等，筛选并评估企业社会责任实质性议题及其重要性程度，形成重要议题清单进行议题管理和信息披露。

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 间接经济影响 采购政策 反腐败 风险控制与合规
 社会	科技创新 雇佣关系 合法用工 职业发展 培训与教育 多元化和平等机会 服务质量与客户满意 客户健康与安全 客户隐私与保护 社区参与 合规经营 乡村振兴 供应链管理
 环境	能源 水资源 气候变化 废气排放 污水和废弃物排放 绿色保险 绿色投资 环境合规

人保财险与 SDGs

联合国《2030年可持续发展议程》设定了17个可持续发展目标（SDGs），呼吁世界各国政府、企业和民间组织行动起来，在促进经济繁荣的同时，共同推动全球可持续发展。我们聚焦“卓越保险战略”，结合利益相关方需求和自身实际，在核心目标领域倾注资源、发挥优势，以特色实践推动可持续发展目标实现。

SDGs 目标

我们的实践



1 无贫穷



- 开展防返贫保险项目，落地推广“乡村保”产品，并协助政府健全防止返贫动态监测和帮扶机制，为农村低收入人群做好安全保障。
- 向定点帮扶地区捐赠资金 2200 万元，消费帮扶 4415 万元，支农融资额度 8 亿元，持续巩固帮扶成果，促进实现共同富裕。



2 零饥饿



- 持续推动农险“提标、扩面、增品”，实现对种养林渔等农业各领域的产品全覆盖，不断扩大三大粮食作物完全成本保险和收入保险覆盖面，服务保障国家粮食安全。
- 开办农产品溯源保险、涉农物流体系保险等创新产品，为农业产业园区探索提供定制化的“一业一园”保险方案等，助力增强农业产业链韧性和抗冲击能力，促进粮食减损。



3 良好健康与福祉



- 将保险机制引入医疗救助，对最低生活保障对象等弱势群体建立兜底保障机制，参与构建乡镇“15分钟医保服务圈”，确保人人享有可负担的医疗保健服务。
- 依托车联网、大数据技术，开展重载营业货车风险减量管理工作，运用车联数据分析车辆驾驶状况，及时预警，减少交通事故和人员伤亡。



4 优质教育



- 加大对欠发达地区的资源投入，鼓励员工捐款捐物支持助学帮困活动，改善受帮扶地区教育条件。
- 开展金融知识普及活动，为当地社区创造受教育机会。



5 性别平等



- 严格遵守相关法律法规要求，在招聘、培训、薪酬福利、职业成长等每个环节确保公平公正，切实保障员工权益。



6 清洁饮水和卫生设施



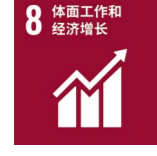
- 营造良好的用水环境，确保经营场所享有安全饮用水和洁净的卫生设施服务。
- 持续开展用水综合管理，大力倡导节约用水，卫生洁具全部实现中水冲洗，废水经处理达标后排放。



7 经济适用的清洁能源



- 主动对接大型发电企业需求，加强对光伏、风电、水电等清洁能源项目建设运营各环节的风险保障，助力清洁能源发展。



8 体面工作和经济增长



- 为员工打造广阔的发展平台，通过多元化发展路径、丰富的培训交流活动、多彩的人文生活，不断提升员工幸福指数。

SDGs 目标

我们的实践



9 产业、创新和基础设施



- 成立知识产权保险创新实验室，完善知识产权保险产品体系，研发集成电路布图设计被侵权损失保险、植物新品种权被侵权损失保险等四款知识产权保险新产品，为超过 2.8 万家企业的近 4.6 万件专利、商标、地理标志及集成电路布图设计等提供风险保障逾 1100 亿元。
- 研发了覆盖科技项目研发、知识产权创造、知识产权保护、知识产权运用及科技成果转化等科技创新活动全过程风险的“科创保”组合产品，有力地推动科技创新和知识产权保护运用。



10 减少不平等



- 发展农房保险、“和谐乡村”家庭综合保险、“农机无忧”保险、“骑行无忧”电动自行车保险、乡村版意外伤害保险“惠农如意保”等产品，促进乡村宜居宜业，缩小城乡差距。
- 大力发展普惠金融，重点服务中小微企业、个体工商户、三农客户等实体小微经济，助力解决小微企业融资难、融资贵问题，促进社会和谐发展。



11 可持续城市和社区



- 完善新市民保险产品体系，覆盖新市民全面风险管理需求，开发应用行业首个新市民专属平台“新市民关爱保”，帮助新市民在城市安心工作，推动城市发展建设。
- 聚焦城市安全隐患，发展电梯责任险、安全生产责任险、校园方责任险、工程质量潜在缺陷保险等，转移社会治安风险，化解社会矛盾，为提升社会治理效能和人民群众美好生活助力。



12 负责任消费和生产



- 认真开展客户净推荐值（NPS）调查，推行标准化客户投诉工作流程，不断完善客户满意度和投诉管理机制。
- 保护客户信息与隐私安全，向客户明示信息收集、使用的目的、方式和范围，获得客户授权，并严格按照授权范围使用，有效保护客户隐私和权益。
- 常态化开展线上线下公益性金融知识宣传活动，提升消费者自我保护能力与维权意识。



13 气候行动



- 加速将绿色发展理念融入公司发展战略和日常运营管理，探索绿色金融实践，积极应对气候变化带来的风险和机遇。
- 持续发展环境污染保险、危化品船舶保险等保险产品，运用保险机制推动企业加强环境风险管理，开展环境风险评估标准制定，助推减污降碳协同增效。
- 签发全国首单“碳配额保险”“碳抵消保险”和“碳捕集保险”，积极探索固碳增汇，助力“双碳”目标落地。



14 水下生物



- 与福建省漳州市东山县人民法院签订“东山造礁石珊瑚群落司法+保险+修复协议”，每年为东山县造礁石珊瑚群落提供 100 万元的风险保障，助力保护海洋生态系统。



15 陆地生物



- 开办野生动物肇事责任保险，有效缓解野生动物保护与当地群众生产活动的矛盾，营造“人与动物和谐共生”的良好环境。



16 和平、正义与强大机构



- 健全公司内控合规管理体系，持续倡导并推行合规文化，促进员工自觉、自发落实内控合规管理要求，保障公司健康、稳定运营。
- 深化反腐败工作，加强廉政教育，让清廉文化全方位融入公司管理和发展全过程。



17 促进目标实现的伙伴关系



- 融入构建中国“一带一路”再保险共同体，积极推动中国式保险现代化，为推动“一带一路”高质量发展贡献力量。
- 编制完成国内首份《中国知识产权保险发展白皮书（2022）》，并于 2023 年 2 月联合国家知识产权局知识产权发展研究中心正式发布，引领行业知识产权保险发展。

责任专题

发挥保险保障功能 全力支持实体经济

人保财险紧密围绕中央各项稳经济政策，充分发挥人民保险的政治性、人民性和专业性，积极开展保险产品服务创新，提升保险覆盖广度和深度，为实体经济发展提供有力的保险支撑。

迅速响应，健全服务机制

我们认真落实中央关于“稳增长、稳就业、稳物价”的部署要求，高度重视、精心安排，制定并印发《关于普惠金融工作落实中央稳经济政策专项部署的通知》，部署制定有针对性的工作举措，在助力稳定经济社会发展中展现人民保险的责任担当。

多措并举，保障中小微企业

中小微企业是国民经济价值链上数量最大、行业分布最广泛的群体，对实体经济至关重要。我们认真发挥保险在融资增信、风险保障、损失补偿等方面的功能，全力为中小微企业纾困解难，积极促进外贸保稳提质。

助力中小微企业发展

我们持续发挥保险融资增信功能，围绕服务小微企业、个体工商户等经营性客群，推动优化助贷险业务结构，探索创新政银保业务模式，助力解决融资“难、贵、慢”问题。

2022年

通过小微助贷险及政银保等业务模式，帮助

5.29 万家 / 次 小微实体企业、
个体工商户获得贷款或融资金额

183.75 亿元



宁波市分公司签发全国首张直播电商创业护航保险保单，为宁波职业技术学院学生创业提供风险保障

促进外贸保稳提质

我们充分利用遍布全国、直达乡镇的销售和服务网络，扩大短期出口信用险、内贸信用险覆盖面，推广市场采购出口信用险模式，发展工程履约保证保险等保证金替代类产品，探索“跨境电商”“综合外贸服务平台”承保模式，创新业务流程和风控手段，为企业解决融资困难、开拓海内外市场、替代保证金提供有效支持。

2022年

出口信用险为大约 **13000** 家企业提供风险保障超 **5000** 亿元

为市场采购、跨境电商、海外仓等外贸新业态新模式承担风险金额超过 **2000** 亿元

累计保障交易订单量达 **9934** 万单



2022年3月10日，浙江省分公司与义新欧贸易服务集团签署战略合作协议。图为浙江省分公司工作人员深入义新欧班列现场开展服务

案例 山东省出口信用险统保项目助力外贸业务提升

2022年3月，山东省分公司独家承保山东省市场采购出口信用险省级统保项目，为山东全省800亿元的市场采购贸易出口提供信用风险保障，有效解决中小微企业“有单不敢接，有单不愿接”的难题，对于提振市场采购贸易经营主体信心、助力出口尽快回稳提升具有重要意义。

产品创新，服务消费升级

我们不断扩大保险产品服务范围，充分发挥金融对旅游、文化等产业的促进作用，如为导游和旅游客车司机量身定制“导游安业保”和“旅游客车司机安业保”等，助力旅游行业复苏发展；开发迎接冬奥会的“冰雪优游保”和“冰雪好运保”等冰雪旅游运动保险，助力冰雪产业可持续、高质量发展。



2022年

“安业保”累计为网约车司机、导游、旅游客车司机等近 **10** 万人

提供风险保障超过 **500** 亿元

案例 “彝绣保”助力楚雄彝绣特色文化产业发展

2022年11月，云南省分公司与中共楚雄州委宣传部联合印发《中国人民财产保险“彝绣保”保障方案》，向楚雄州彝绣特色文化产业相关企业、合作社、行业主管部门推广“彝绣保”。“彝绣保”承保楚雄彝绣特色文化产业发展中面临的风险，保险责任涵盖彝绣产品质量保证、彝绣产业从业人员人身意外伤害、彝绣产业经营场所安全、员工安全、员工因公感染传染病等，为楚雄彝绣特色文化产业发展贡献力量。



云南省楚雄州永仁支公司工作人员前往刺绣专业合作社宣传“彝绣保”产品



保障升级，护航产业园区

我们坚持服务实体经济，紧扣国家产业发展政策方向，聚焦产业密集的园区，创新保险产品与服务，着力提升园区各类经济实体防范化解风险的能力。2022年，公司根据园区主要产业特征，推出化工、科创、物流等综合保险产品与风控服务方案，着力保障产业园区内的企业财产、安全生产、环境保护、产品研发、物流运输、应收账款等综合风险，同时搭建智慧园区风控服务平台，在全国建立产业园区专属服务团队，主动对接园区风险保障与风控服务需求，全力协助产业园区提升综合风险管理能力。



2022年

累计为全国产业园区企业提供风险保障超过 **74** 万亿元

案例 推出化工园区 HSE 一体化综合保险，助力园区高质量发展

2022年，浙江省嘉兴市港区支公司推出化工园区 HSE 一体化综合保险，着力保障园区安全生产、环境保护与职业健康，创新保险服务模式成效显著。2022年累计为嘉兴港区的企业提供风险保障 66.35 亿元，在园区内开展各项风控服务 140 余次，其中各类安全隐患排查 45 次、排查出风险隐患数 165 个。



浙江省嘉兴市港区支公司为企业提供风险排查服务

稳中求进 夯实发展根基

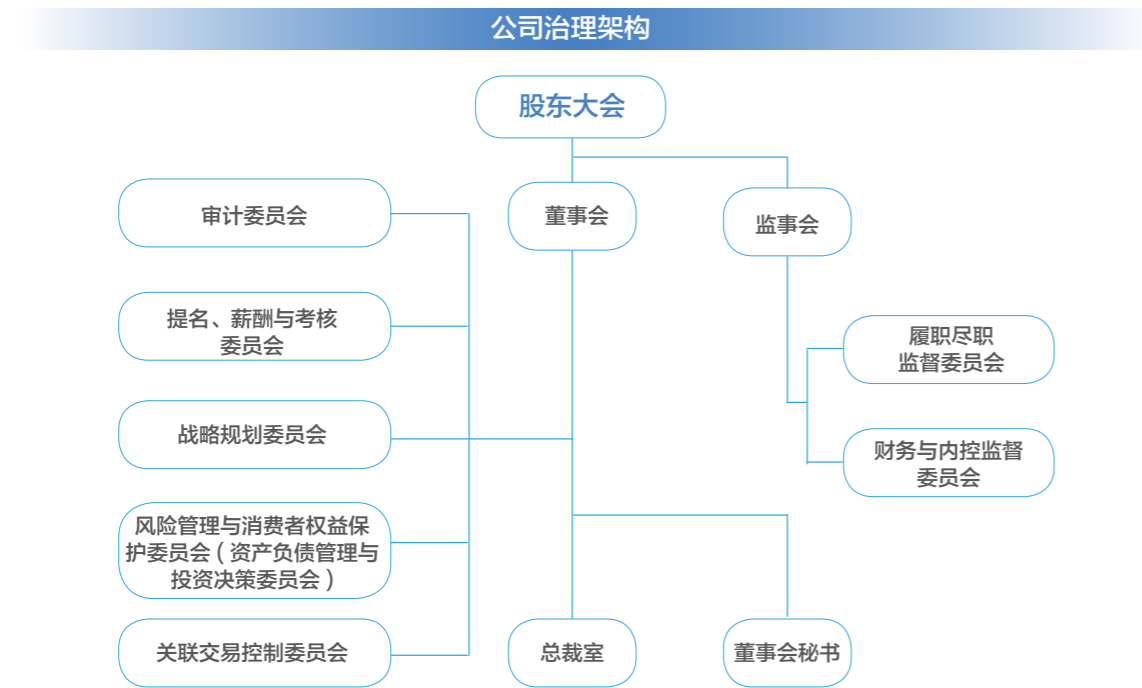
人保财险坚持党的建设与业务发展相互融合、相互促进，实现党的领导与公司治理有机统一，坚持合规为先，扎实推进风险管理，提高信息披露的工作质量，全面夯实公司发展基础，以卓越治理助力“卓越保险战略”，实现持续稳健高质量发展。

- 健全公司治理
- 依法合规运营
- 强化风险防控
- 保护知识产权
- 规范信息披露
- 强化政治保障

健全公司治理

我们严格遵守《中华人民共和国保险法》等相关法律法规，按照香港联交所《上市规则》中的附录十四《企业管治守则》，规范公司治理，修订《中国人民财产保险股份有限公司关联交易管理办法》《中国人民财产保险股份有限公司董事会关联交易控制委员会工作规则》等，明确股东大会、董事会、监事会职责权限、议事规则和工作程序，持续提升公司治理的科学性、稳健性和有效性。

公司董事会下设 5 个专业委员会，其中提名、薪酬与考核委员会负责审查董事及高级管理人员的选任制度、考核标准和薪酬激励措施，关注董事和高级管理人员是否持续具备任职资格，并向董事会提出建议。



2022 年

召开股东大会 **2** 次，审议通过 **15** 项议题
 董事会会议 **9** 次，审议通过 **95** 项议题
 监事会会议 **7** 次
 董事会专业委员会会议 **34** 次

截至 2022 年底

公司董事会共有董事 **9** 名，其中执行董事 **3** 名、
 非执行董事 **2** 名、独立董事 **4** 名
 公司监事会共有监事 **3** 名，其中股东监事 **2** 名、
 职工监事无、外部监事 **1** 名

注：除上述现任董监事外，1 名独立董事的任职资格于 2023 年 1 月 12 日获得银保监会核准，1 名外部监事的任职资格于 2023 年 1 月 31 日获得银保监会核准。公司已完成增补 1 名执行董事、2 名独立董事、1 名股东监事、2 名职工监事、1 名外部监事的公司治理程序，上述拟任董监事将于获得银保监会任职资格核准后履职。

依法合规运营

我们始终遵循“合规创造价值”理念，依法履行纳税义务，及时修订和完善公司合规制度，健全公司内控合规管理体系，持续倡导并推行合规文化，促进员工自觉、自发落实内控合规管理要求，保障公司健康、稳定运营。

坚持依法纳税

我们严格依照法律法规制定、完善公司税务管理制度及工作流程，积极配合政府税收政策的落地实施，依法披露税务信息，严禁偷税、漏税行为。同时，与税务机关建立并保持良好的沟通，不断加强公司对税务政策的理解与贯彻执行，自觉、规范履行纳税的责任义务。

完善合规管理

我们修订、印发《合规管理手册》《合规审核工作管理办法》《内部控制管理办法》等，不断完善合规管理基本制度，向全系统各层级、各条线、各岗位传导合规红线底线要求，实现内控合规管理的“管理制度化”“制度流程化”，推动内控合规管理工作转型升级。同时，强化重点业务领域关键人员管控和监督检查评价，建立健全监督制约机制。

培育合规文化

我们开展“防范非法集资宣传月”和“合规文化宣导月”等活动，持续提升公司员工依法合规经营意识，确保公司各项纪律、制度落实到位，促进员工将内控合规内化于心、外化于行，提升公司依法合规经营管理水平。

反洗钱

我们积极贯彻落实反洗钱法律法规和监管要求，修订完善反洗钱专项内控制度，形成《反洗钱及反恐怖融资工作管理办法（2022 年修订版）》，持续提升客户身份识别和可疑交易管理水平。同时，组织开展洗钱风险自评估工作，全面评估识别公司面临的洗钱风险隐患和管控薄弱环节，优化反洗钱资源配置，提升反洗钱工作有效性。



浙江省绍兴市分公司开展“远离非法集资，拒绝高利诱惑”金融知识宣传活动

强化风险防控

公司坚持“经营合规、资产安全、资本充足、价值创造”的风险管理总体目标。我们扎实推进风险管理工作，深入贯彻落实党中央防范化解重大金融风险相关要求，以建设全面风险管理平台和数字化风险管理新模式为目标，健全风险管理体制机制，升级风险管理工具手段，持续提升风险管理能力，坚守不发生系统性风险底线。2022年，公司偿付能力充足，风险综合评级和偿付能力风险管理能力评估得分均保持在良好水平。

强化风险管理举措

完善风险管理体系建设

我们建立健全全面覆盖、重点突出的风险管理体系机制，根据银保监会“偿二代”二期工程，结合公司组织架构及职能调整，修订完善各类风险管理办法，持续推进风险偏好体系向业务部门和分支机构传导落地，发挥风险合规委员会风险决策支持和统筹协调作用，持续提升保险、市场、信用、操作、流动性、战略、声誉等各类风险管理水平。



优化风险管理系统工具

我们继续完善风险管理信息系统，着力提升IT系统、智能技术等工具运用，提高风险识别评估、监测预警的智能化水平。

开展常态化风险排查与监测

我们加强对重点业务、重点区域的风险监测与提示，开展风险评估与分析，强化风险隐患识别防范，持续跟进风险化解成效，提升风险管理能力和风险管控效果，推动业务向高质量发展。

保护知识产权

我们严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等知识产权有关法律法规，通过体系化专利保护、强化软件著作权登记、加强商标注册管理等，提升知识产权保护力度。同时，积极开展自主创新活动，加强技术创新和研发成果保护，进一步提高知识产权创造和运用能力。2022年，我们印发了《中国人民财产保险股份有限公司知识产权代理机构管理办法（2022年版）》，进一步提升公司知识产权代理机构管理水平。

商标

截至2022年底：累计提出商标注册申请 **180** 个、累计取得注册商标 **114** 个

2022年：新申请注册商标 **3** 个

专利

截至2022年底：共申请专利 **376** 项，其中发明专利 **184** 项

授权专利 **181** 项，其中授权发明 **34** 项

2022年：新申请发明专利 **64** 项、获得发明专利授权 **15** 项、外观设计授权 **19** 项

软件著作权

截至2022年底：累计登记软件著作权 **519** 项

2022年：新登记软件著作权 **185** 项

规范信息披露

我们严格遵守证券上市地和银保监会的监管规定，制定信息披露相关规章制度，优化信息披露工作机制，建立信息披露工作流程，确保信息披露及时、真实、准确、完整。同时，持续提升公司信息的披露质量，高质量完成各项定期报告和临时报告的编制和披露，向投资者和利益相关方全面展示公司经营发展的成果和社会履责情况。

强化政治保障

我们深度传承忠诚于党、心系于民的红色基因，持之以恒深化思想理论武装，认真学习贯彻党的二十大精神，持续强化组织建设，丰富各项活动，增强党组织在青年中的凝聚力，确保党建优势转化为公司治理与发展优势，厚植清廉文化，营造风清气正的政治生态。

深化理论武装

我们深入落实“第一议题”学习制度，以学习宣传贯彻党的二十大精神为主线，围绕中央巡视整改、全面从严治党等专题，高定位、高标准、高质量保障学习，并组织专题理论培训，认真学习贯彻党的系列会议精神，进一步提升系统广大党员领导干部和党务工作者的理论素养、专业能力，用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作，助力公司实现高质量发展。



案例 | 学习贯彻党的二十大精神，强化理论武装

2022年10月16日上午10时，人保财险系统5632个基层党组织、7万多名党员、16万余名员工，通过电视、广播、网络等多种方式第一时间收听收看中国共产党第二十次全国代表大会直播盛况，聆听习近平总书记的重要讲话。公司制定印发《中国人民财产保险股份有限公司学习宣传贯彻党的二十大精神工作方案》，并通过“现场培训”+“视频直播”的方式，组织学习培训宣讲，广泛开展“学习二十大建功新时代”卓越文化演讲比赛，组织参加“中国梦·劳动美·金融情——喜迎二十大 建功新时代”全国金融员工演讲比赛等主题活动，以员工喜闻乐见的形式加强宣传教育，全力推动党的二十大精神走进基层、贯通一线。



公司总部党员干部集体收听收看党的二十大开幕会

推动基层党建

我们建立完善基层党建联系点机制，实现公司党委班子全覆盖，以联系点为牵引，推动基层党建重点任务细落实，严肃党组织生活，推进党员管理规范化和制度化，严格执行党组织按期换届制度，加强营销员党员教育管理，精准做好党员发展工作，推动基层党组织建设全面进步、全面过硬。

我们推动以定点帮扶县、国家乡村振兴重点帮扶县和银保监会结对帮扶旗县为重点的所有区县支公司党支部开展联学共建。2022年，系统2784个党支部开展联学共建，结对支部3387个，共建率达到95%以上；4个定点帮扶县、1个银保监会结对帮扶旗县和160个国家乡村振兴重点帮扶县共建完成率达到100%；系统组织联学共建活动4097次，共建双方沟通互访6970次，破解发展难题1571件，办暖心实事3309件。



辽宁省阜新市分公司党支部前往海州区基层治理综合服务中心开展联合共建主题党日活动



宁波市海曙支公司党支部联学共建活动走进全国首个“光伏村”——龙观乡李岙村

弘扬清廉文化

我们不断建立健全清廉机制，重视反腐制度建设，加强对员工清廉意识的培养，筑牢清廉思想防线，让清廉文化融入公司管理和发展全过程。

深化反腐败工作

我们坚持深化体制机制改革，保持反腐败高压态势，以中央巡视整改为牵引，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。梳理案件背后的廉洁风险点，防范化解金融风险。设立并公布监督举报信访地址和网络邮箱，接收群众举报线索，坚决查处损害消费者权益的腐败问题。2022年已审结涉及贪污行为的诉讼案件1个，为2020年报送案件。

加强廉政教育

我们不断强化廉政警示教育系列宣教，编发《党风廉政专刊》《廉政动态》等教育培训材料，持续提升干部员工法纪素养，构筑拒腐防变的思想堤坝，在重要节点开展廉洁提醒，警示广大干部员工牢固树立法纪意识、廉洁意识，自觉抵制不正之风。通过任前廉洁谈话、日常提醒谈话等多种方式，推进廉洁从业建设常态化长效化。

坚守本源 服务国家大局

人保财险深刻理解新阶段、新格局中的保险新需求，积极服务国家战略，围绕“一带一路”建设、区域发展、防灾减灾等方面持续提升保险保障的深度、广度、力度，充分发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用，为服务中国式现代化贡献保险力量。

- 聚焦服务国家战略
- 共建“一带一路”
- 护航国之重器
- 赋能区域发展
- 助力防灾减灾

聚焦服务国家战略

我们围绕助力国家战略实施与社会治理，持续深化保险供给侧结构性改革，全力护航经济社会发展与人民美好生活。

服务建设农业强国

我们聚焦“五大振兴”目标，围绕农业稳产增产、农民稳步增收、农村稳定安宁，加快建立多层次农业保险服务体系，持续提升农业保险保障水平，助力农业农村现代化与农业强国建设。

保障农产品稳定供给，服务粮食安全战略

我们持续推动农险“提标、扩面、增品”，不断完善农险产品体系，实现了对种养林渔等农业各领域的产品全覆盖，加快三大粮食作物完全成本保险和收入保险发展，从覆盖自然风险向市场风险转变，为农户提供全面风险保障。



截至 2022 年底

累计承保三大主粮作物 **4.2** 亿亩、蔬菜 **3408** 万亩、水果和果树 **2523** 万亩、

生猪 **2.47** 亿头，共计为 **6965** 万户次农户提供农业风险保障 **2** 万亿元

现有各类农险产品数量 **5800** 个，承保品种超过 **300** 种

2022 年玉米大豆带状复合种植保险实现 **零的突破**，为 **9762** 户次农户提供

1.53 亿元风险保障

制种保险为 **2.6** 万户次农户提供 **32** 亿元风险保障



江西省南昌市分公司农险工作人员与当地水稻农户沟通交流



山东省济宁市泗水支公司联合当地农业部门专家组开展政策性小麦现场测产工作

发挥保险功能作用，促进农业高质高效

我们积极服务智慧农业、农村电商、特色小镇、田园综合体等现代农业新业态，开办农产品溯源保险、涉农物流体系保险等创新产品，推出茂名荔枝专属产业链保险方案，开办天津小站稻、山东潍坊蔬菜制种、浙江台州甜瓜等数十个全产业链保险产品，为农业产业园区探索提供定制化的“一业一园”保险方案等，助力增强农业产业链韧性和抗冲击能力。同时，主动开展防灾减灾工作，将防灾减灾环节前置，不断引入病虫害防控、人工干预天气、增产增效等领域的新技术，构筑农业灾害防御有效保险防线。

案例 “基于联盟区块链的动物性食品溯源安全服务平台”项目入选国家区块链创新应用试点名单

2022 年 1 月，公司“基于联盟区块链的动物性食品溯源安全服务平台”项目成功入选国家区块链创新应用“区块链+风控管理”特色领域试点名单。该项目针对食品安全溯源以及养殖险标的管理痛点问题，采用区块链技术，以耳标为最小管控单元，记录牲畜从入栏到出栏的全过程，多方参与共同认证数据，能够有效实现个体识别和溯源，确保安全可控，同时可与供应链金融相结合，提供贷款增信支持，助力农业保险信用体系建设。



中央网信办等十六部门联合公布国家区块链创新应用试点名单



广东省茂名市分公司派出无人机，为客户果园提供智能化防灾防损服务，助力果农稳产增收



四川省阿坝州分公司员工为牧民家中的黄金牦牛打耳标、办保险助力果农稳产增收

拓宽保险服务领域，促进乡村宜居宜业

我们开发“惠农安康”医疗保险等系列乡村振兴版医疗保险，助力构建乡村多层次医疗保障体系。同时，大力发展农房保险、“和谐乡村”家庭综合保险、“农机无忧”保险、“骑行无忧”电动自行车保险、乡村版意外伤害保险“惠农如意保”等产品，为农村家庭生活、个人建房、农机作业、乡村出行等场景提供风险保障，服务农村生产生活和美丽乡村建设。



截至 2022 年底

农村意外伤害保险累计承保 **887** 万人次，提供 **7562** 亿元风险保障

农房保险提供 **5.2** 万亿元风险保障

■ 案例 “乡村振兴保险护村”为乡村振兴发展增添保障

2022年8月5日，天津市分公司在宝坻区大口屯镇西刘举人庄村举办“乡村振兴保险护村”示范村揭牌仪式，以“乡村振兴保险护村”的先行试点西刘举人庄村为样板，发布“乡村振兴保险护村行动方案”，围绕天津市100个乡村振兴示范村和800个经济薄弱村在农业生产、农村建设、农民生活领域的实际需求，为村集体产业发展提供丰富的保险服务，将“一区一品”升级细化为“一村一品”“一村多品”，为乡村振兴提供风险屏障。



“乡村振兴保险护村”示范村揭牌仪式

持续巩固帮扶成果，促进实现共同富裕

我们严格落实中央“四个不摘”要求，继续保持定点帮扶地区帮扶力度，积极发挥保险赔款精准到户到人优势，加大专属保险产品供给，开展防返贫保险项目，落地推广“乡村保”产品，为脱贫人群、农村低收入人群编织一张安全保障网，并协助政府健全防止返贫动态监测和帮扶机制，坚决守住不发生规模性返贫底线。



2022年

向定点帮扶地区捐赠资金 **2200** 万元，消费帮扶 **4415** 万元，支农融资额度 **8** 亿元

累计培训基层干部 **4614** 人次，培训技术人员 **2292** 人次

培训乡村振兴带头人 **2349** 人次

“乡村保”累计为 **1.8** 亿户次农户提供风险保障 **47.9** 万亿元

服务建设交通强国

我们积极开展交通行业风险研究，加速保险产品与服务与物联网、云计算、大数据、人工智能等新兴科技力量的深度融合，深化落实“警保联动”，推进“老车险”转型升级服务“新交通”，为建设交通强国贡献保险智慧。

完善车险产品服务供给

我们以客户为中心，结合市场、科技的发展趋势，开展车险产品服务创新，聚焦新能源车主需求，牵头行业工作组开发新能源车专属产品，加大交通工具人身意外伤害保险产品供给，覆盖各类交通出行场景，满足客户多元化保险保障需求。

开展智能驾驶保险研究

我们全面追踪产业动态，配合监管部门联合科研单位、制造厂商针对性设计智能驾驶汽车保险方案，牵头开展行业智能网联汽车综合保险产品条款撰写。我们加入“中国智能网联汽车产业创新联盟”，与东京海上联合开展智能汽车领域中自动驾驶等级为L2级别车辆与传统车辆的出险、赔付、案件形态和智能设备安装合理性的专项研究。

■ 案例 签发雄安新区首单智能网联汽车保险

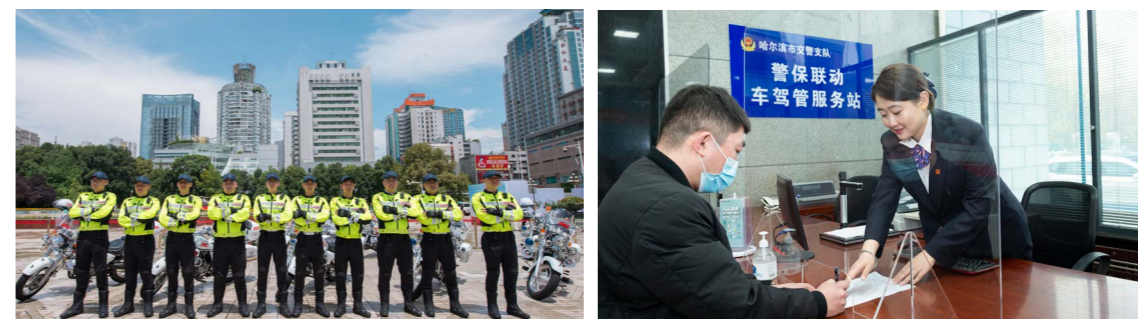
2022年10月18日，河北省雄安分公司签发雄安新区首单智能网联汽车保险。分公司针对现有车险产品无法为智能网联汽车在行驶过程中提供保险保障的痛点，为智能网联汽车设计了包括车险、意外险、责任险等相关险种在内的L5级智能网联汽车综合保险保障方案。



雄安新区智能网联汽车试运营

持续加强“警保联动”

我们与公安交管部门合作，依托保险业与公安交警部门系统数据、服务网点、人员队伍等资源“跨界共享”，将现有交通事故处理流程和保险理赔流程进行优化融合，打造道路交通管理警保一体网络化的“警保联动”模式，为人民群众安全出行提供便捷、快速、高效的服务。

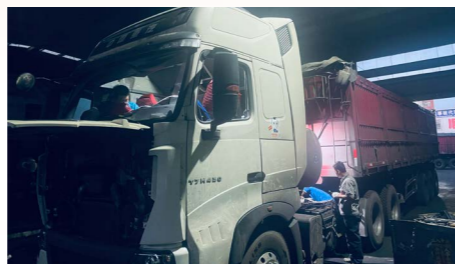


四川省分公司深化“警保联动”，在全省21个市州独家开展主干道巡查、高速公路快处快赔、农村“两站两员”建设和“车驾管”服务

黑龙江省哈尔滨市分公司营业大厅“警保联动”车驾管服务站工作人员为客户提供保险办理及六年免检核发检验合格标志服务

监控预警助力交通安全

我们将公路货运险产品和公路货运监控系统相结合，对已承保货运车辆的行驶数据进行加工分析，监测记录司机驾驶行为、车距预警、胎压胎温等关键数据。一旦发生数据异常，系统及时提醒驾驶人员采取相应措施，减少交通事故发生频率，助力货运物流保通保畅。2022年度为民物流、长久物流等客户提供监控设备安装和监控系统服务，监控预警100余万次。



山西省分公司联合所合作的风控公司为合作货车车队安装智能防撞系统设备

服务建设健康中国

我们围绕健康中国战略和积极应对人口老龄化国家战略，构建以基本医保、大病保险、医疗救助等“三重保障”为主，各类补充医疗保险、长期护理保险、意外医疗保险、补充工伤保险、惠民保为辅的健康保险业务一体化发展格局，持续满足人民群众日益增长的多样化健康保障需求。



2022年

共承办政策性健康险项目 **1463** 个，覆盖 **31** 个省（自治区、直辖市）、**303** 个地市，覆盖人群达 **9** 亿人次，承担风险保额 **99.80** 万亿元



2022年

大病保险项目 **299** 个，承保人数 **4.68** 亿人次
 政策性惠民保项目 **27** 个，覆盖城市 **36** 个，承保人数 **3208.08** 万人
 承担风险保额 **26.74** 万亿元
 商业性惠民保项目 **101** 个，覆盖城市 **220** 个，承保人数 **3881** 万人
 承担风险保额 **90.22** 万亿元

优化医保领域便民服务

我们坚持以人民健康为中心，积极参与基层医疗保障服务体系建设，不断提高医保产品服务覆盖面，助力提升人民群众的医疗保障水平。

案例 推进医保经办资源下沉，为便民惠民“加速”

公司充分发挥覆盖城乡、贴近群众的优势，协助推进医保经办服务向基层下沉，在部分地区参与构建乡镇“15分钟医保服务圈”，成立医保驻点医院服务站，打通医保服务“最后一公里”，为参保群众提供方便、快捷的服务。2022年，公司与各地政府部门建立2049个联合办公平台，在1102家医院设立“一站式”结算服务窗口，全国派驻服务人员8325人，通过优化基层医保服务切实提升人民群众的获得感、幸福感和满意度。



依托江苏省常州市分公司邹曲营业部建立的邹曲镇社区医疗保障经办服务站

加大重点人群保障力度

我们全面构建分人群、分层次的“安康”产品矩阵，满足慢病人群、学生等不同人群差异化健康保险需求。同时，将保险机制引入医疗救助，对最低生活保障对象、城乡低保边缘家庭、脱贫不稳定人口等群体建立兜底保障机制，解决好人民群众“急难愁盼”问题。



2022年

承办医疗救助项目 **268** 个，承保人数 **1892.78** 万人，
 受益人次 **377.39** 万人次

丰富的产品体系满足客户多样化健康保障需求

失能风险保障

开发职业运动员失能责任保险产品，保障职业运动员在职业生涯期间面临的失能风险

升级开发“传统学幼+百万医疗”的“学龄安康”、长期学幼意外险等新产品，教师节开发推出“园丁保”教师意外保险

校园意外保障

男性健康保障

上线“君享安康”男性特定疾病保险产品，有效填补男性健康保障产品空白

积极推进新领域产品创新，开发少儿齿科保险条款

少儿齿科保险

特殊人群职业伤害保障

为出行、外卖、快递、即时配送、同城货运等行业从业人员提供职业伤害保障

积极应对人口老龄化

我们积极探索中国特色长期护理保险运行机制，优化群众办理流程，增强地域政策结合，提升服务创新水平，着力解决失能人员家庭照护保障难题。同时，加快推进养老机构责任保险工作，健全完善社会养老服务体系，充分利用保险的托底作用，提升养老服务机构、残疾人托养庇护照料机构风险防范能力。



2022年

承办长期护理保险项目超 **100** 个，服务近 **5300** 万人
待遇享受近 **220** 万人次

■ 案例 | 参与长期护理保险县域服务，“如皋模式”成效初显

公司作为江苏省如皋市基本照护保险项目主承保体，依托城乡网点优势，创建了“县城—镇区—村居”三级服务模式，以服务为中心，明确经办流程，完善经办制度，以优质的服务赢得社会各界好评，2022年累计服务客户超 11 万人次。



江苏省南通市如皋支公司营业大厅配置两个专柜和两名专员服务当地基本照护保险项目

服务建设美丽中国

我们深入贯彻落实《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》《国务院关于印发 2030 年前碳达峰行动方案的通知》，不断创新面向绿色低碳企业、交通、建筑、设备的保险服务，构建系统化的绿色产品服务体系，充分发挥保险在建立健全绿色低碳循环发展经济体系中的积极作用，全力探索金融赋能高质量绿色发展创新之路。

保障清洁能源发展

我们主动对接大型发电企业需求，加强对光伏、风电、水电等清洁能源项目建设运营各环节的风险保障，为经济社会绿色低碳发展保驾护航。



2022年

为清洁能源提供财产风险保障 **2.14** 万亿元

■ 案例 | 首席承保三门核电二期工程

2022年6月28日，中核集团三门核电二期工程正式开工，公司首席承保二期工程的建筑安装工程一切险及第三者责任险项目。二期工程两台机组建成投产后，三门核电总装机容量将达到 500 万千瓦，年发电量可达 400 亿千瓦时，相当于年减排二氧化碳 3000 万吨，为优化我国能源结构、助力“双碳”目标实现、加快建设能源强国提供有力支撑。



三门核电二期工程

服务助推减污降碳

为服务政府推进生态文明建设、防范生态环境风险，我们持续发展环境污染保险产品、危化品船舶保险、道路危险货物运输承运人责任保险等保险产品，2022年开发系列附加保险条款，完成《温室气体自愿减排项目监测期间减排量损失保险》《发电行业碳超额排放费用损失保险产品》等新产品开发，不断完善产品体系，运用保险机制推动企业加强环境风险管理，开展环境风险评估标准制定，助力构筑生态环境风险防范体系，助推减污降碳协同增效。



2022年

为企业提供 **192** 亿元环境污染责任风险保障

为航运企业客户提供 **8.23** 万亿元船舶污染损害责任风险保障

案例 人保财险全国首创为造礁石珊瑚群落上保险

2022年6月，福建省漳州市东山支公司与东山县人民法院签订“东山造礁石珊瑚群落司法+保险+修复协议”，全国首创为珊瑚上保险，每年为东山县造礁石珊瑚群落提供100万元的风险保障，保险期限3年。在保险期内，承保区域内海域发生事故造成海域生态破坏或环境污染，东山支公司除对保险损失进行赔付外，还将先行垫付应急救援、生态修复而产生的相关费用，避免对海底珊瑚礁的损害进一步扩大。



“东山造礁石珊瑚群落司法+保险+修复协议”签订仪式

积极探索固碳增汇

我们探索运用保险工具助力巩固提升碳汇能力，大力发展森林草原保险，针对气候灾害及意外造成的森林损毁和森林碳储量损失，面向杉树、马尾松等60个林木品种开发了传统林业保险产品281款，通过保险工具为森林再植提供经济补偿，保障森林生态价值、保护固碳能力。同时，积极布局前瞻性领域产品创新，开展电力等能源行业碳保险产品研发，助力加快节能降碳先进技术研发和推广应用。



2022年

承保森林 **10.6** 亿亩，承保面积占全国森林面积的 **32.03%**

为碳储量和新增固碳能力提供 **9546** 亿元的风险保障



广东省汕头市分公司承保南澳县深澳镇森林保险



广东省云浮市分公司联合云浮市林业局举办政策性森林保险宣传活动

案例 签发全国首单“碳配额保险”“碳抵消保险”和“碳捕集保险”

我们系统化开展保险服务双碳的创新研究，响应电力行业企业绿色低碳转型发展趋势，分别于2022年8月、9月和11月签发国内首单发电行业碳超额排放费用损失保险（简称“碳配额保险”）、温室气体自愿减排项目监测期间减排量损失保险（简称“碳抵消保险”）和CCS或CCUS项目碳资产损失保险（简称“碳捕集保险”），为4家发电企业提供碳资产风险保障，助力企业实现降碳减排目标。

服务绿色产业发展

我们充分发挥保险产品风险分担和损失补偿功能，针对绿色企业在创新发展过程中的风险薄弱点，量身打造保险保障方案，提高绿色企业风险防范化解能力，助力绿色产业稳定发展。

案例 全国首批“绿贷保”贷款保证保险项目落地湖北武汉

“绿贷保”是针对绿色能源、绿色交通、绿色建筑、绿色技术等中小企业量身定制的专属融资产品，通过政府、银行和保险公司共同分担贷款风险的方式为绿色企业融资提供贷款贴息和保费补贴，并为银行绿色贷款建立风险分担机制。2022年2月17日，湖北省武汉市分公司成功出具首张“绿贷保”贷款保证保险保单，为当地一家“绿色企业”提供500万元政策性贷款融资增信支持，人保财险也率先成为落地全国首批“绿贷保”业务的保险公司，为绿色经济发展保驾护航。

支持发展绿色建筑

建筑行业的绿色转型对于实现国家碳中和目标至关重要。我们在绿色建筑保险领域打造了“事前信用增进+事中风控服务+事后损失补偿”的“三位一体”保险金融服务方案，为绿色建筑“性能+质量”全生命周期提供保险保障。继北京、青岛试点之后，在宁波地区开展绿色金融支持绿色建筑协同发展试点工作，为绿色建筑高质量发展提供有力的保险保障。

服务建设科技强国

我们强化科技赋能，运用保险专业优势服务国家创新驱动发展战略，围绕科技创新中研发、成果转化、市场推广等方面风险加快产品升级，防范化解科创企业生产经营风险，助力国家高水平科技自立自强。

强化知识产权保护

2022年，我们成立知识产权保险创新实验室，创新研发4款保险新产品并全部落地，初步构建覆盖知识产权创造、保护、运用等知识产权全品类的保险产品体系，有力地推动科技创新和知识产权保护运用；编制完成国内首份《中国知识产权保险发展白皮书（2022）》，并于2023年2月联合国家知识产权局知识产权发展研究中心正式发布，引领行业知识产权保险发展。

截至 2022 年底

知识产权保险累计为超过 **2.8** 万家企业的近 **4.6** 万件
专利、商标、地理标志及集成电路布图设计等提供风险保障逾 **1100** 亿元



公司与知识产权发展研究中心联合举办白皮书发布会



2022年6月，广东省分公司发布知识产权海外侵权责任保险服务体系

案例 | 落地全国首单植物新品种权被侵权损失保险

2022年9月2日，公司与中国种子集团有限公司签订保险合同，为其持有的植物新品种“荃优607”“川种3A”“中种R1607”提供植物新品种权被侵权损失保险保障，这是全国首单全方位保障植物新品种权被侵权损失的专属保险，对植物新品种权利人因被侵权造成的调查费用、法律费用和直接经济损失提供保险保障，助力强化种业知识产权保护。

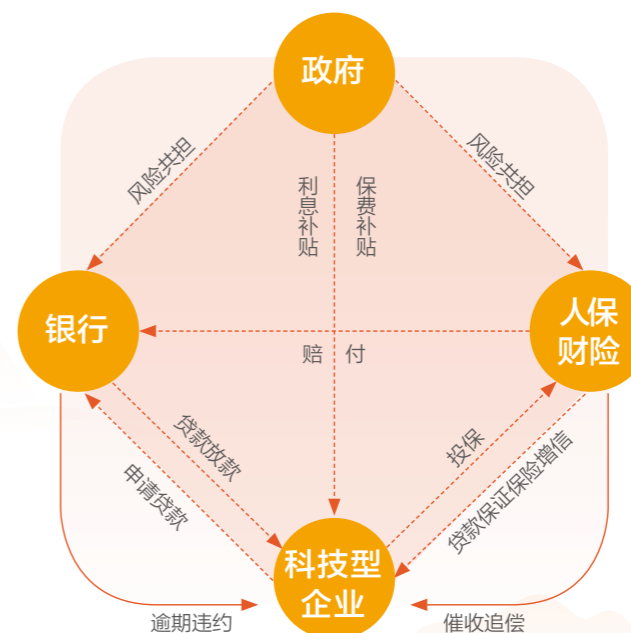
支持科技企业发展

我们通过提供定制化保障和融资支持服务，提供覆盖研发、生产、销售等各环节的全方位保险保障服务，推出“科技贷”项目，由政府提供财政资金用于保费补贴和风险补偿，银行提供优惠低息贷款，人保财险提供贷款保证保险为科技型企业申请贷款增信，打造政府、银行、保险公司三方参与风险分担的创新型业务模式。

2022 年

帮助 **2764** 家科技型企业获得融资 **66** 亿元

创新业务模式



护航集成电路产业发展

我们牵头行业成立中国集成电路共保体（简称集共体），作为集共体首届理事长单位及执行机构，为集成电路产业提供精准化、定制化的风险保障方案，为我国集成电路产业自立自强高质量发展贡献保险力量。2022年，集共体坚持服务国之大事，共承保集成电路企业客户17家，合计提供保障金额突破1万亿元。同时，完成风险量化评估模型V1.0升级优化工作，在集共体范围内正式发布风险量化评估模型V2.0，助力集成电路产业风险减量管理。

案例 | 落地全国首单集成电路布图设计被侵权损失保险

公司研发推出集成电路布图设计被侵权损失保险，保障企业集成电路布图设计被第三方侵权后，为保护自主知识产权所产生的法律费用、调查费用，以及由第三方侵权而导致的直接经济损失。2022年11月23日，公司为某微电子公司提供100万元保额的集成电路布图设计被侵权损失保障，成功填补集成电路布图设计领域知识产权保险空白，助力国家核心技术攻关。

服务国家战略核心技术攻坚

我们着眼供应链稳定安全，通过保险增信的方式推动国产芯片推广应用，为“芯片-整机”的产业协同机制创新提供全生命周期风险保障，以助力汽车芯片产业链自主可控为目标，提升产业韧性和安全性。

案例 | 创新研发全行业首款汽车芯片上车应用综合保险

为支持国产汽车芯片创新成果转化，公司充分发挥专业技术优势，汇聚各方力量，集思广益、深入调研，创新设计并开发《广东省汽车芯片上车应用综合保险》《广东省汽车芯片应用验证综合保险》等专属保险产品。

服务创新社会治理

我们加快发展综合治理、安全生产、食药安全、建筑质量、社区安全等与公众利益密切相关的保险业务，通过保险机制转移社会治安风险，化解社会矛盾，为提升社会治理效能和人民群众美好生活助力。

服务城市治理

我们积极响应政府社会治理风险保障需求，完善新市民保险产品体系，覆盖新市民全面风险管理需求，开发应用行业首个新市民专属平台“新市民关爱保”，提高新市民保险可得性和便利性。同时，积极发挥保险服务功能，与住建部、应急部、工信部等部门联合开展政策研究、推动相关政策发文，并创新产品和服务方案，助力深化城市治理与政府职能转变。



2022 年

为快递小哥、网约车司机等新市民群体提供 **8800** 万人次、累计 **116** 万亿元
风险保障

案例 全国首家新市民保险服务中心落地河北廊坊

2022年6月10日，河北省廊坊市分公司在廊坊银保监分局指导下，创新设立全国首家新市民保险服务中心，通过专属服务、专属团队、专属产品，全面开启保险服务新市民的全新模式，为新市民提供“一揽子”“一站式”的高质量保险服务，帮助新市民在城市站稳脚跟、踏实生活、积极创业和工作。



全国首家新市民保险服务中心落地河北省廊坊市

案例 深化推广“余杭模式”，有效化解道路交通纠纷

道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”又称“余杭模式”，是公司将人伤理赔专业优势与司法实践创新性结合，运用互联网、大数据思维，为交通事故当事人提供在线赔偿计算、调解、应诉和保险“一键理赔”的一体化处理模式。2022年，公司协同各地法院，大力推进“规则统一、调解前置、类案同判”，极大提升了矛盾纠纷化解效率，节约了司法资源，实现了“让数据多跑路，让群众少跑腿”，推动理赔服务社会治理再升级。2022年通过“余杭模式”成功调解案件6.17万件，调解金额53.44亿元。

保障城市安全

我们聚焦城市安全隐患，针对建筑领域、安全生产、特种设备等城市社会治理中的痛点、难点，大力发展电梯责任险、安全生产责任险、校园方责任险、工程质量潜在缺陷保险等，让人民群众的生活和安全更有保障。



截至 2022 年底

安全生产责任险提供风险保障 **5.29** 万亿元，覆盖各类投保主体 **36.5** 万家

校园方责任险承保覆盖约 **1.32** 亿人，人群覆盖率为 **49%**

案例 天津市首单住宅维修资金购买电梯维修保险试点项目落地

2022年，天津市分公司通过“保险+科技+服务”电梯维修模式，为中新生态城芙蓉北苑小区23台电梯提供345万元风险保障。该小区是天津市首单使用住宅维修资金购买电梯维修保险的试点项目。分公司为参保电梯加装了自主研发的PICC电梯卫士系统，在电梯内张贴二维码，使小区业主可随时查看电梯维修保养过程和记录，实现对电梯运行风险的全方位管控，推动小区电梯管理和维护的良性循环。



工作人员定期对电梯进行全面“体检”和监测

案例 强化建筑质量与房屋安全保险保障，守护百姓居住无忧

公司积极推广住宅工程质量潜在缺陷保险机制，与住房和城乡建设部住房保障司、房地产市场监管司等多个单位开展保险政策研究工作，丰富完善建筑行业保险政策体系。公司“保险+监测”的城房保险已在宁波、浙江、江苏、福建等地落地，保障住房20万幢。



宁波市分公司工作人员通过测量、记录外墙的裂缝、空鼓等情况，避免出现因外墙空鼓而导致的脱落事件，保障居民财产和生命安全

共建“一带一路”

我们深度融入国家打造高水平对外开放新格局，为众多“走出去”中资企业和人员提供保险保障，承保包括越南金瓯海上风电、秘鲁圣加旺水电站项目在内的多个“一带一路”大型标志性项目，充分发挥保险行业服务“一带一路”主力军的作用。



2022年

承保 **380** 个“一带一路”项目，提供风险保障 **2.54** 万亿元

■ 案例 | 首席承保中国电建越南金瓯海上风电项目

中国电建越南金瓯海上风电项目是越南乃至整个东南亚地区当前在建的最大海上风电项目，将显著改善当地乃至整个越南南部地区电力短缺现状。公司首席承保中国电建越南金瓯 350MW 海上风电项目，同时引入第三方海事检验人，对施工安排、运输路线、运输方式进行风险评估，为客户提供高质量的服务。

■ 案例 | 独家承保三峡集团秘鲁圣加旺水电站建设工程一切险项目

2022年11月23日，公司独家中标三峡集团秘鲁圣加旺水电站项目工程一切险，提供风险保障超24亿元，为护航“一带一路”国家战略贡献力量。



三峡集团秘鲁圣加旺水电站建设工程

护航国之重器

我们心怀“国之重器”，深化在航空、航天、航海、能源开发等特殊保险保障领域的专业研究，加快保险产品创新，提升自身承保能力，为“大国重器”撑起防护网。



航空

- 首席承保中国商飞 C919 航空制造商综合保险项目
- 首席承保中航通飞华南飞机工业有限公司 AG600 项目科研试飞保险



航天

- 首席承保中星 6D、中星 19 号卫星
- 首席承保高分五号 01A 星
- 首席承保澳门科学一号卫星



航海

- 承保全球最大多用途重吊船“YONG XING”轮
- 承保“国信1号”10万吨级养殖工船



能源开发

- 首席为“国和一号”示范项目提供风险保障
- 首席承保中海油“深海一号”二期工程建造险项目

■ 案例 | 首席承保中航通飞华南飞机工业有限公司 AG600 项目科研试飞保险

2022年5月31日，中国自行设计研制的大型灭火/水上救援水陆两栖飞机 AG600，即“鲲龙”全状态新构型灭火机在广东省珠海市首飞，该飞机是世界在研最大的水陆两用飞机。公司首席护航，承保 AG600 试飞、转场期间的机身一切险、第三者责任险和机上人员责任险，该项目是公司服务国家重大装备制造自主创新、参与国家应急救援体系建设的重要标志。



大型灭火/水上救援水陆两栖飞机 AG600 成功试飞

■ 案例 | 首席承保中星 6D、中星 19 号卫星

公司首席承保的中星 6D、中星 19 号卫星分别于 2022 年 4 月和 11 月成功发射。中星 19 号卫星项目是 2022 年国内最大保额通信卫星项目，公司以大比例首席承保该卫星发射及初始运行保险，以及卫星发射第三方责任保险。该卫星满足了新一代卫星互联网及通信传输要求，承担着应急和特殊领域通信传输任务，在抢险救灾、地震应急、北京冬奥会等重大活动安全播出等方面发挥了重要作用。

■ 案例 | 首席承保“国信 1 号”10 万吨级养殖工船

公司首席承保全球首艘 10 万吨级智慧渔业大型养殖工船“国信 1 号”船舶险业务，独家承保该轮保赔险，并提供限额高达 10 亿美元的船东责任风险保障。“国信 1 号”在渔业工业化养殖领域创造了具备高度自动化和信息化的首个 10 万吨级全封闭可游弋式大型养殖平台等多项国内外纪录，填补了行业空白，向世界提供了深远海养殖的“中国方案”，对拓展我国深远海养殖空间、带动渔业产业转型升级具有重要的现实意义。



“国信 1 号”10 万吨级养殖工船

■ 案例 | 首席承保中海油“深海一号”二期工程建造险项目



中海油“深海一号”二期工程

“深海一号”二期工程是我国首个深水高温高压气田，建成后将融入现有的天然气供应体系，有效带动周边区域经济发展和能源结构转型，助力“双碳”目标早日实现。2022 年，公司获得中海油“深海一号”二期工程建造保险的首席承保资格，为服务国家能源安全战略保驾护航。

赋能区域发展

我们主动围绕京津冀协同发展、长江经济带发展、长三角一体化发展、粤港澳大湾区建设等国家重大区域发展战略，不断增强金融服务质效，做好风险保障和投资支持，切实承担起国有金融保险企业服务区域协调发展战略的责任担当。

河北省分公司深入贯彻落实京津冀协同发展战略，全力支持北京非首都功能疏解和北京城市副中心建设，先后承保京石高速、保津高速、京津冀新建城际铁路等一大批重点项目和企业；全力保障雄安新区建设，近三年累计为雄安新区建设发展提供了 3390 亿元的风险保障。

山西省分公司服务黄河流域生态保护和高质量发展，为连接沿线 65 个 A 级及以上景区和 153 个非 A 级重要旅游资源点的“黄河一号旅游公路”提供风险保障 15 亿元，助力基础设施建设。

■ 案例 | 承保甬舟高铁西堠门公铁两用大桥工程险，护航世界级跨海工程

2022 年 12 月，公司首席承保甬舟高铁西堠门公铁两用大桥工程险，为该世界级跨海工程提供总计达 41 亿元的风险保障。甬舟高铁正线全长 76.4 公里，连接宁波枢纽和舟山本岛。甬舟铁路整体建成后，将是补齐浙江“市市通高铁”的最后一块短板，有力推动沿线地区旅游业发展，助力实现宁波舟山一体化、同城化，支撑长三角一体化战略。

助力防灾减灾

我们统筹发展与安全，充分发挥巨灾保险等在防灾减灾救灾和急难险重突发公共事件处置保障工作中的作用，助力政府管理和分散灾害风险，为人民生命和财产安全筑牢“防线”。

完善巨灾保障

我们持续构建多层次的巨灾保险保障体系，不断夯实巨灾风险管理能力，升级优化巨灾保险产品供给，推动完善灾害民生救助保险机制，持续筑牢抵御巨灾风险屏障，充分发挥巨灾保险在国家应急管理体系中的重要作用。

优化巨灾风险保障体系

我们不断升级巨灾保险产品供给，2022 年累计开发 18 款巨灾保险新条款，保障范围向突发公共卫生事件、企业财产损失扩展。我们推动丰富国家巨灾保险制度，牵头城乡居民住宅地震巨灾保险共同体（简称共同体），在银保监会统筹下，推动在单一地震灾因的巨灾保险制度实施基础上，扩展台风、洪水、暴雨、泥石流等灾害类型，并推动住宅地震保险专项准备金集中管理。



截至 2022 年底

巨灾保险覆盖 **13** 个省 **2.4** 亿人

■ 案例 | 人保财险在香港成功发行地震巨灾债券

2022 年 12 月 30 日，公司成功在香港发行地震巨灾债券。这是首次由境内直保公司发行的巨灾债券，是企业统筹发展与安全、完善巨灾风险管理体系、构建再保险和保险风险证券化“双支柱”风险分散体系的重要举措。通过本次巨灾债券发行，公司获得了未来 3 年地震巨灾风险保障，形成对现有巨灾再保险安排的有力补充，进一步提升公司巨灾风险管理与应对能力，服务国家巨灾风险管理体系建设。

开展灾害风险研究

我们积极参加国家级相关课题，研判灾害风险对保险的影响并探索应对策略，协同政府和客户做好灾害应对，应用物联网、遥感技术、空间信息技术等新技术，提升防灾防损和大灾应急能力。

2022 年开展的灾害风险研究项目



完成世界银行贷款“中国经济改革促进与能力加强技术援助项目”，通过研究粤港澳大湾区典型区域洪水风险及洪灾补偿机制，提出粤港澳大湾区（广东部分）居民住宅洪水巨灾保险实施方案，推动洪水巨灾保险的试点实施。



参加国家减灾中心牵头的科技部“十三五”国家重点研发计划，通过多灾种综合风险防范服务产品开发与集成平台建设示范，研制信息服务集成平台，建立全链条、多主体、多灾种综合风险防范信息服务业务模式，提高国家灾害综合风险信息服务的完备性、时效性和科学性。



参加科技部“十三五”国家重点研发计划，负责研究大都市区多灾种重大自然灾害综合风险评估与保险技术，开展大都市区多灾种重大自然灾害综合风险防范的关键技术研究示范，致力于应用科技手段推动社会风险减量管理。

促进巨灾保险行业发展

我们组织召开共同体成员大会和巨灾保险论坛，规范共同体运行制度，并在行业协会统筹下，参与编写《“十三五”期间保险行业巨灾保险发展报告》《“十四五”中国巨灾保险发展建议》，不断扩大巨灾保险影响力。

风险减量管理

我们升级全流程线上风控服务模式，推进风控服务队伍建设，分层次建立风控服务体系，健全风控服务质量管理机制，深入开展面向客户的风险减量管理服务。

推进风险研发中心建设

2022 年 4 月，我们设立风险研发中心，按照“场景化、标准化、智能化、项目化、产品化”的运作模式，以需求侧风险变化为研发起点，对各行各业的风险进行识别，实现不同风险的识别、分析和量化，建立风险控制模型。

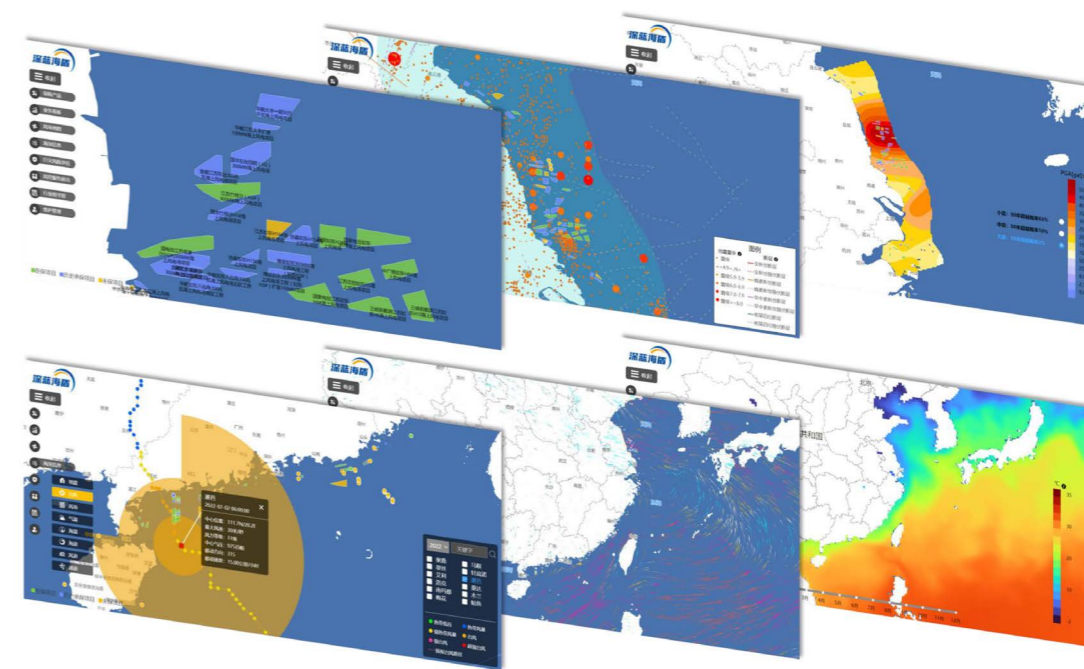


2022 年

通过智能化风控服务平台为 **21.8** 万家企业提供事故预防服务 **33.8** 万次

■ 案例 | 自主研发行业首个海上风电风险减量保险科技平台“深蓝海盾”

公司自主研发行业首个海上风电风险减量保险科技平台“深蓝海盾”，为客户提供项目资产可视化管理、地震巨灾风险咨询、台风灾害历史分析及实况路径预测预警、产业链专业技术服务整合集成等服务，有效协助客户做好风险减量管理，2022 年覆盖 113 个已承保风电项目，服务集团客户 19 个，提供台风预警服务 23 次。



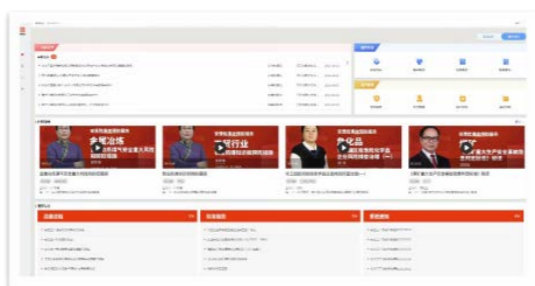
海上风电风险减量保险科技平台“深蓝海盾”

完善风控服务体系和机制建设

我们推进“风险管理工程师+风险管家+专家库”三重风控服务队伍体系建设，提升内部服务专业能力。聚焦安责险、工程质量潜在缺陷保险（IDI）和财产险等领域，制定风控服务规章制度、操作规范和风控模板，按监管要求和客户需要，组织开展常态化风险减量管理服务，加强服务过程和质量管控，提升服务质效。

■ 案例 | 建立安全生产责任保险专属风控平台——“安全工厂”

公司积极构建风险预防新模式，建立安全生产责任保险专属风控平台——“安全工厂”。该系统可实现与应急部门安责险信息管理系统对接，规范不同客群事故预防服务的内容和形式，打造在线视频培训和远程视频查勘2个特色功能，补充线上化服务能力，推动全面开展安责险风控服务，帮助投保企业减少安全生产事故的发生，提升社会本质安全水平。



“安全工厂”平台



2022年7月，浙江省温州市分公司工作人员开展防汛安全隐患排查

参与灾害救助

我们不断完善大灾应急保障，统筹做好“保防救赔”工作，对东航“3.21”飞行事故、台风“暹芭”和“梅花”、河南安阳重大火灾事故、长江流域旱灾等重大灾害和意外事故，坚持应赔尽赔、应赔快赔、赔快赔好、精准理赔，助力灾区尽快恢复生产生活。



2022年

应急处理重大自然灾害超 **60** 次

在长江流域旱灾、南方暴雨灾害等重大灾害理赔工作中累计赔付近 **120** 亿元

理赔人员超 **4** 万人次投入防灾减灾工作

帮助 **3.3** 万余名客户进行了资产转移或保护

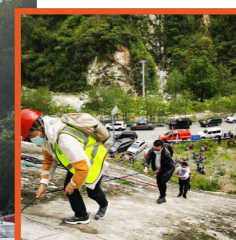
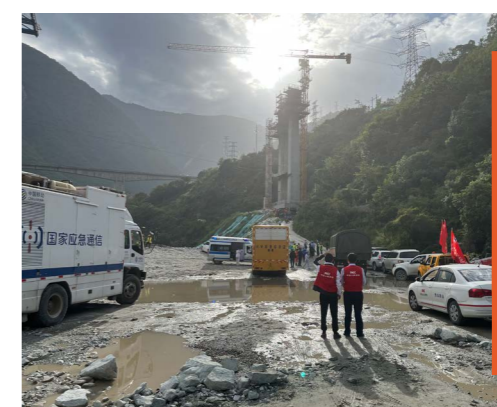


2022年7月，海南省文昌支公司理赔人员查勘受台风“暹芭”影响的橡胶林

2022年9月，台风“梅花”逼近，浙江省绍兴市嵊州支公司连夜开展安全风险隐患排查

■ 案例 | 全力应对四川地震，30分钟内急速启动应急预案

2022年9月5日，四川省甘孜州泸定县发生6.8级地震，震源深度16千米。灾害发生后，公司第一时间启动应急预案，成立应急工作领导小组，快速组建工作组赶赴灾区，排查损失情况，调集系统资源，做好救灾理赔服务，并在泸定县泸定广场、康定县情歌广场、甘孜州分公司门口设立3个临时报案点，全力开展救灾理赔工作。



四川省分公司迅速应对地震灾害

■ 案例 | 启动重大自然灾害一级响应，应对历史罕见高温

2022年入夏以来，长江流域降雨量较常年同期偏少四成，区域性高温事件综合强度达1961年有完整气象观测记录以来最强。面对严重旱情，公司启动重大自然灾害一级响应，成立专项工作组，全力做好防灾防损和灾后损失赔付工作，用实际行动诠释着“人保速度”，彰显国有骨干保险企业的责任担当。



江西省抚州市乐安支公司农险查勘小组深入田间地头协助农户抗旱



贵州省贵阳市分公司查勘员查勘遭受旱灾的水稻

和衷共济 聚力共赢共享

人保财险长期重视合作共赢，始终与客户、伙伴、员工同心同行，全心全意服务客户，传递保险温度，为员工打造广阔平台成就个人梦想，携手各方共同创造价值、共促行业可持续发展。

- 贴心服务客户
- 协同伙伴共进
- 守护员工幸福

贴心服务客户

我们坚持以客户为中心，从加强顶层设计、创新服务模式、推进科技赋能、优化客户体验、维护客户权益、实现客户满意等方面出发，持续提升客户服务能力、服务效率和服务品质，努力为客户提供更智能、更高效、更贴心的服务体验。

创新科技赋能

我们加快数字化转型步伐，聚焦多元化客户需求和各类服务场景，持续打造智能化服务平台，以科技赋能保险全流程服务，全面提升客户保险服务体验。

科技赋能保险全流程服务举措

AI+

强化“AI+95518”服务平台建设

我们持续以科技赋能人工服务，完善推广行业首创的“安徽模式”智能语音报案功能，实现出险地点的智能识别、全流程智能语音交互和自动化完成报案。



优化线上服务模式

我们全面推进承保、理赔、服务等核心保险交易的线上化，创新推广“微信客服”模式，在线上救援、线上理赔、礼包服务、图文活动、短视频直播等9类场景前置服务入口，提升保险服务的便利性和可得性。



研发与应用智能化工具

我们依托财险业务场景，自主研发了多项智能化工具赋能业务发展和服务，完成“耘智保”APP功能优化与试点推广。2022年，使用“耘智保”移动农险查勘工具处理案件约211万件，有效提升农险理赔服务效率。

案例 创新研发“安徽模式”智能语音报案流程

公司聚焦车险报案场景，上线“安徽模式”智能语音报案流程，通过采取前端E-cif识别、语音语意定制开发、深度集成地图产品和车牌数据库等技术手段，实现全类别车险报案智能交互完成，服务流程智能化、极简，可智能识别客户、辨识地址，最短5轮会话即可完成自助报案，给予客户极佳的服务体验。

升级服务体验

我们不断创新服务方式，通过优化客户服务工作机制与打造差异化的服务模式，精准对接客户需求，主动升级优化适老化服务，为老年人使用保险服务提供更多便利，并通过线上线下相结合的方式，开展形式多样的客户节主题活动，坚持“做有温度的人民保险”。



2022年

在线客服 20 秒响应率 99.4%，在线客服服务满意率 99.8%

优化客户体验工作机制

我们首次组建涵盖省、地两级的领导干部体验队伍，组织全公司211名领导干部开展体验活动并提出服务改进举措，开展“微信公众号在线客服体验”等8个项目，组织6307名客户体验官开展体验活动，创新性开展服务观测点试点工作，在北京、石家庄、沈阳等10家分公司建立穿透式管理的试点，及时动态跟踪和掌握当地客户服务动态。

打造差异化服务模式

我们从客户需求和基层需要出发，制定新市民、女性、青少年儿童专项服务举措，结合不同客群的偏好，持续拓展客户增值服务，加大视听会员、美食餐饮、观影服务、生活优惠、综合折扣等服务产品的引入力度和服务水平，并结合特定时间节点和应用场景适应性调整配置服务产品，持续提升客户满意度。

适老化保险服务再升级

我们制定保险服务“适老化”十五项举措，全面对接老年人保险与服务需求，优化上线适老界面、适老字体、人工客服直通、授权代办等适老服务，健全老年人服务禁止行为清单，主动提示重点老年群体可以启动“长者绿色通道”，大力构建人保特色“银发工程”新体系。



公司开发上线老年人专属简洁版服务平台



浙江省温州市鹿城支公司为老年人优先提供窗口服务

开展客户节活动

我们围绕“人保温暖相随，守护美好生活”客户节主题，开展形式多样的线上线下活动近2300场，覆盖客户近2000万，拉近与客户间的距离，强化客户的获得感与幸福感。



人保客户节亮相中国（广州）国际金融交易·博览会

提升理赔质效

我们聚焦理赔职责和价值贡献，以深化理赔改革为主线，持续创新和优化理赔服务，推广线上理赔，不断提升理赔服务保障能力，力求为客户带来更优质的理赔体验。



2022年

理赔案件总量约 **9476** 万件

夯实理赔管理基础

我们构建统一高效的管理和运营体系，持续强化理赔基础管理。同时，完善理赔“三师九员”制度体系，加快专业人才培育，形成理赔领域人保特色的知识图谱，做强做优自身专业理赔队伍。



截至2022年底

理赔服务人员超 **3** 万名，专业核赔师近 **6000** 名

新能源车险专家队伍近 **150** 人，理赔服务车超 **1.5** 万辆

积极推广线上理赔

我们推进在线理赔工作转型升级，制定在线理赔省集中方案，优化客户自助理赔体验，针对自助报案环节的页面和客户交互进行优化设计。强化在线理赔案件的查勘、定损处理功能，提升在线理赔平台的一站式处理能力。推出视频定向呼叫、移动理赔远程电子签名等新功能，满足客户理赔需求。



2022年

线上处理案件 **1** 亿余件，理赔线上化处理率近 **97%**，

车险线上理赔 **8** 小时处理率超过 **72%**

持续开展温暖理赔

我们持续推动“我为群众办实事”常态化、长效化，从客户诉求出发，开展增值服务和理赔提速等，向客户传递人民保险温度。

■ 案例 | 圆满完成北京冬奥会、冬残奥会保险服务保障工作

公司为北京2022年冬奥会和冬残奥会提供全方位保险保障，助力冰雪盛会圆满成功。我们构建了“线上+线下”“前端+后台”的立体式服务体系，为客户提供7*24小时中英文双语服务及24小时全天候理赔服务支持，并通过“十朵云”开展线上理赔服务。赛事期间，实现“零投诉”，结案率为100%；服务专线100%接通、客服代表服务满意率100%，受到了北京冬奥组委、比赛地政府、各比赛场馆团组的高度赞赏。



北京市分公司组建95518冬奥专属服务团队

■ 案例 | 保障北京马拉松赛事

2022年11月，中国人保成为北京马拉松赛事官方唯一指定保险服务商。北京市分公司成立专门保险理赔工作小组，为赛事定制专属保险方案。比赛当天，派驻36人的赛事理赔服务专属团队，深化医院协同合作，搭建赛时医疗直赔通道，通过赛前周密部署、赛时紧密协作，保障赛事顺利举办。



为北京马拉松赛事提供全程保险保障服务



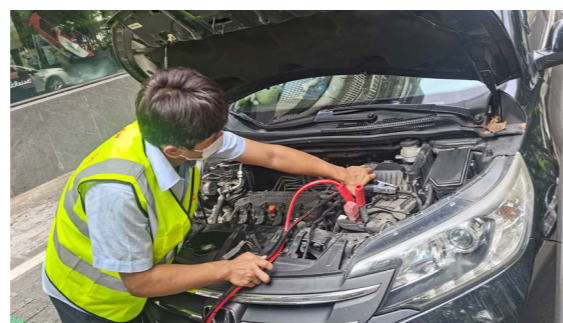
贵州省黔南州分公司开展无人机查勘



江西省萍乡市分公司查勘员凌晨3点协助铁道及相关部门开展应急救援和理赔服务



广东省东莞市分公司为警车提供汽车智能检测服务



海南省分公司工作人员为客户提供免费搭电服务

维护客户权益

我们以客户投诉作为公司提升服务水平的有效途径，不断完善相关工作机制，严格保护客户信息与隐私，持续开展常态化金融消费者权益保护宣传活动，提升客户权益保护水平。

完善客户满意度和投诉管理机制

我们实施客户净推荐值（NPS）闭环管理，通过发送调研问卷进行客户NPS调查，及时发现客户痛点问题和需求，并推进问题整改，提升客户满意度。在投诉处理方面，我们严格按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监令〔2020〕3号）规定，积极受理消费者咨询投诉，推行标准化的客户投诉工作流程，建立客户投诉应急响应机制，开发客户投诉处理系统，从受理、转办、处理到反馈，加强投诉全周期管理，将质量和流程控制精细到每一个环节。2022年，公司投诉件办结率100%，自收投诉15日办结率99.88%。

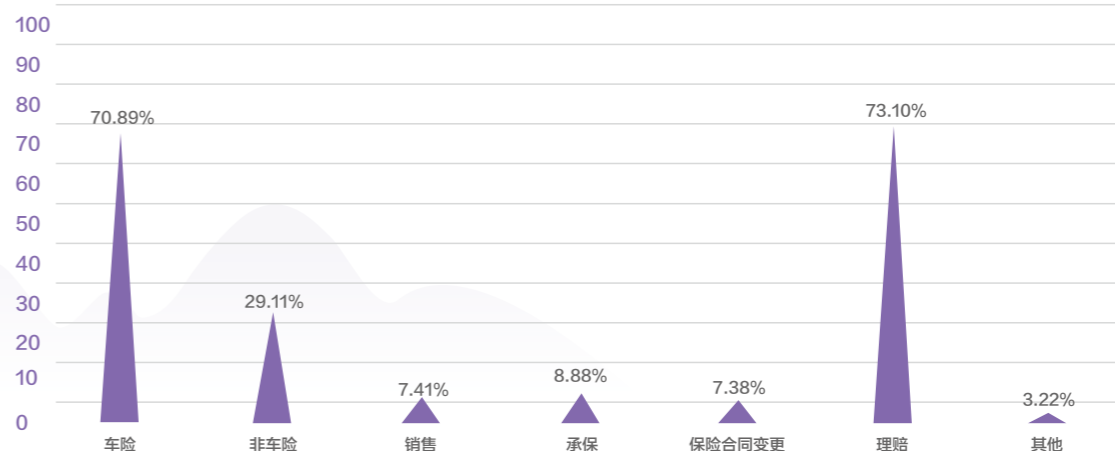
2020-2022 年客户投诉量指标数据

年份	亿元保费投诉量（件/亿元）	行业排名	行业中位数（件/亿元）
2020	2.87	55	5.18
2021	4.12	55	7.01
2022	1.63	55	3.69

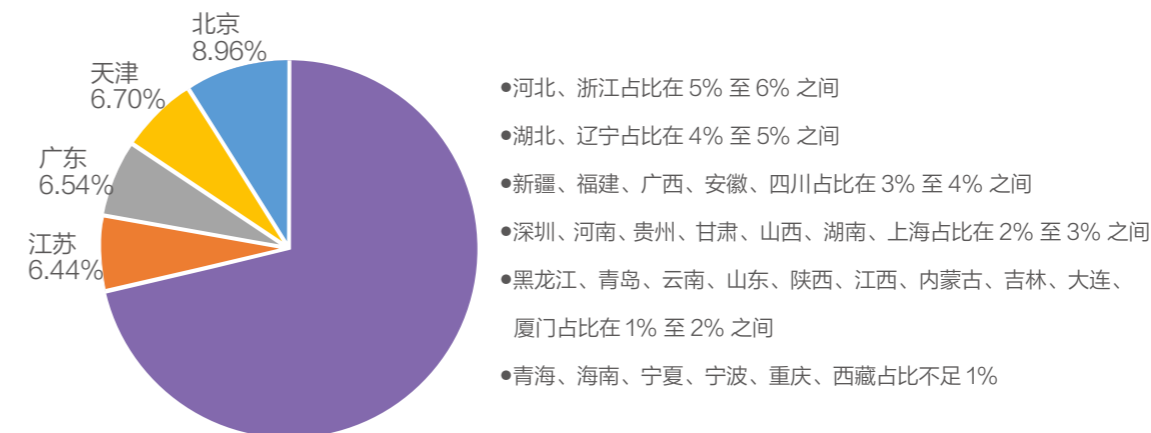
注：位次越靠后投诉相对量越低，即名次越好。根据《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第四季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2021〕6号），对2020年行业中位数进行了修正。

公司投诉相关数据及分布情况

2022年，公司受理的监管机构转办投诉量为1.02万件，其中车险类投诉占比为70.89%，非车险投诉占比为29.11%。从业务类型来看，销售类投诉占比约为7.41%，承保类投诉占比约为8.88%，保险合同变更类投诉占比约为7.38%，理赔类投诉占比约为73.10%，其他类别投诉占比为3.22%。



从分公司分布情况看



保护客户信息与隐私安全

我们严格遵守国家法律、监管法规、行业规范对于个人信息保护的要求，始终将个人信息安全摆在首要位置。我们遵照《中华人民共和国个人信息保护法》更新并发布《中国人民财产保险股份有限公司客户信息授权使用条款示范文本》《中国人民财产保险股份有限公司隐私政策示范文本》《第三方合作协议中个人信息保护条款示范文本》等有关客户隐私保护方面的管理规范，强化技术管控，形成完善的保障体系。

我们在获取个人信息时明示个人信息收集、使用的目的、方式和范围，获得客户授权，并严格按照授权范围使用个人信息。各级机构严格遵守个人信息安全规范，严守安全防线，确保个人信息在收集、存储、使用上合法、合规、安全，有效保护个人隐私和权益。我们非常重视网络安全、数据安全和个人信息保护工作，2022年，公司未发生客户隐私信息泄露的事件。



2022年

组织开展“客户信息安全保护专项行动”，与**3.8**万名相关岗位人员签订客户信息保密协议，开展培训**2000**次，参训人员超过**10**万人次

加强消费者宣传

我们开展常态化线上线下公益性金融知识宣传活动，在官方网站、营业网点金融知识宣传专区配备以案说险、风险提示等充足宣传资源并持续更新，组织开展“3·15”、金融知识普及月等集中宣传活动，持续提升消费者保障自身合法权益的能力。



大连市分公司在营业厅设立“7·8全国保险公众宣传日”活动宣传台



宁波市慈溪中心支公司工作人员在营业厅向客户宣传民生保险与金融反诈知识

协同伙伴共进

我们致力于与供应商、伙伴建立长期互惠、合作共赢的关系，持续深化采购管理，打造可持续供应链，同时积极深化合作机制，加强与各方交流，共同实现行业的转型升级和高质量发展。

优化供应链管理

我们严格遵守《中华人民共和国招标投标法》《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等国家相关法律法规，持续推进供应商规范化管理。我们按照公司采购制度及规定，严格对供应商入库、合同签署、评价考核以及不良行为处理等方面进行管理。我们遵循公开、公平、公正原则，优先采用公开征集等方式进行供应商寻源，定期考核评估供应商履约情况，对供应商履约、能力、信用、服务等多方面进行综合评估，对发现的供应商经营、法律、信用等方面风险事件进行妥当处理，积极防范可能出现的履约风险，促进供应商更好地服务和支撑公司业务发展。

开展多元合作

我们与各级政府部门、国有企业、金融机构、科研机构等深入开展合作，跟踪全球保险业发展动态与政策趋势，持续推进与合作伙伴资源整合和优势互补，探索将外部知识和专业能力融入公司管理体系，实现互利共赢、共同发展。

深入开展多方合作



政府合作

2022年6月21日，人保财险与国家发展改革委价格司正式签署战略合作协议，推动各省发改委和人保财险省级分公司签署战略合作协议。
2022年9月2日，浙江省分公司与浙江省义乌市人民政府举行战略合作签约仪式，双方在贸易转型升级、社会协同共治、城乡融合发展等领域开展合作。



企业合作

2022年11月8日，山西省分公司与山西神农科技集团签署战略合作协议，双方在农业保险和涉农保险两个方面开展合作。
2022年12月7日，宁波市分公司与农业银行宁波市分行签署全面合作协议，双方就乡村振兴合作等内容进行约定，共同建立风险防控机制。



院校合作

2022年9月16日，辽宁省分公司与辽宁大学签署战略合作协议，双方开展“产学研”全方位战略合作。
2022年11月25日，大连市分公司与大连海事大学举办“研究生联合培养基地”“实习实践基地”揭牌仪式，双方在人才培养、创新研发等领域开展合作。

■ 案例 | 与国家发改委价格司开展战略合作，共同保障粮食安全

2022年6月21日，公司与国家发改委价格司举行战略合作协议签约仪式。双方将通过发挥发改委农产品成本调查的数据优势和人保财险的平台优势，建立“农本+农险”的合作平台，共同构建起更好服务粮食安全和乡村振兴的新平台、新机制、新模式，全面提升对国家粮食安全的综合保障能力。



人保财险与国家发展改革委价格司举行战略合作协议签约仪式

促进行业交流

我们保持开放、学习、包容的姿态，积极加入中国智能网联汽车产业创新联盟、雄安新区智能城市创新联合会、中国金融会计学会等行业协会，并配合银保监会、保险行业协会，制定和推动《行业服务标准体系建设方案》，共同促进行业高质量发展。

■ 案例 | 共建中国“一带一路”再保险共同体，为“一带一路”高质量发展保驾护航

中国“一带一路”再保险共同体（简称共同体）是国内唯一专门从事“一带一路”风险管理的行业平台，人保财险是共同体五个理事公司之一。2022年11月15日，公司参加共同体第六次成员大会。未来，公司将充分发挥表率作用，着眼整体长远，实现协同共进，维护市场运行平稳有序，积极推动中国式保险现代化，为推动“一带一路”高质量发展贡献力量。

守护员工幸福

我们始终追求为员工打造公平公正的发展环境和安全的工作环境，通过提供多元化发展路径、开展丰富的培训交流活动，为员工长期发展提供平台。同时，重视平衡员工的工作与生活，不断提升员工幸福指数。

保障员工权益

我们严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规要求，在招聘、培训、薪酬福利、职业成长等每个环节确保公平公正，切实保障员工权益。

平等雇佣

我们不断完善用工制度，明确员工招录条件，确保在平等、自愿、诚实信用的基础上依法签订劳动合同，在用工招录过程中，明确规定禁止聘用小于16岁员工，如发现并查实应聘人员存在违规行为，则取消应聘人员的录用资格。2022年，公司内未发生雇佣童工及强制劳工纠纷情况，过去三年间未发生员工停工、集体罢工事件。

薪酬和福利

我们实行公平合理的薪酬福利管理体系，为员工提供具有市场竞争力的薪酬待遇，并提供五险一金、带薪年假等保障及福利，开办补充医疗、健康体检等选择性福利项目，努力为员工提供完善的福利保障。

	女（产假）	男（陪产假）
有权享受育儿假的员工数（人）	780	994
休育儿假的员工总数（人）	46	39
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数（人）	33	39
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数（人）	33	39
2022年育儿假返岗满12个月应在职工总数（人）	49	40
2022年育儿假返岗满12个月仍在职的员工总数（人）	47	38
休育儿假的员工返岗率（%）	100	100
休育儿假的员工留任率（%）	96	95

注：数据统计范围为总部员工（不含电子商务中心）

民主沟通

我们将职工代表大会作为保障员工权利的有效载体，及时了解、积极回应并认真落实员工的建议与诉求。同时，不断建立健全民主管理机制、充实和创新民主管理制度的运行模式，为更多员工参与公司民主管理提供保障，努力使得民主管理工作更高质量、更有效率。



2022年

签订集体协商协议的员工数量 **120680** 人

签订集体协商协议的女员工数量 **71719** 人

签订女职工保护协议的人数 **18094** 人

全辖签订集体合同的省级分公司数量 **22** 家

职业健康与安全

我们高度重视职场健康管理，在充分了解员工诉求的基础上，不断完善相关设施建设，通过建设职工之家，配备健身室、阅览室等活动场所，舒缓员工身心压力，为员工提供安全健康、舒适愉悦的工作环境。



河北省张家口市分公司升级改造职工之家

赋能员工成长

我们倡导为员工成长赋能，印发《中国人民财产保险股份有限公司职务职级管理实施办法（试行）》，明确各级各类人员职业发展通道。同时，通过打造完善的培训体系，为员工提供多元化的培养方案，不断拓宽职业成长发展渠道，激发员工的活力和潜能。

完善培训体系

我们制定印发《中国人民财产保险股份有限公司落实〈集团培训体系建设方案〉实施方案》《2022年公司干部教育工作要点》，修订印发干部教育培训管理、培训课程建设等制度文件，推进教育培训工作制度化、规范化、科学化。

科学分类培训

我们针对不同员工群体提供多元化、高水准的培训机会，将精准施培作为员工实现持续发展的有效途径，助力全面提升员工整体素质。

- 1

做好干部培训

面向选调干部参加中央党校两期处级干部培训、大连高级经理学院培训、中国干部网络学院培训等，全面提高干部德才素质和履职能力
- 2

抓好示范性培训

面向关键岗位和重点人群，举办“续航工程”区县支公司经理培训示范班、百城机构经营管理专题培训示范班等培训项目，推动经营管理人员更新工作理念、提升能力素质
- 3

赋能基层员工培训

面向广大基层员工，我们创新培训模式，丰富培训资源，推动培训与业务有效融合，不断满足员工的多元化培训需求

关爱员工生活

我们每年都会为员工精心组织各项暖心活动，让员工拥有积极良好的身心状态，不断增强员工职业幸福感，使员工乐享工作、健康生活。同时，我们积极开展关爱慰问活动，通过制定关爱方案、开展集中走访慰问和“两节”送温暖等活动，不断增进员工福祉。



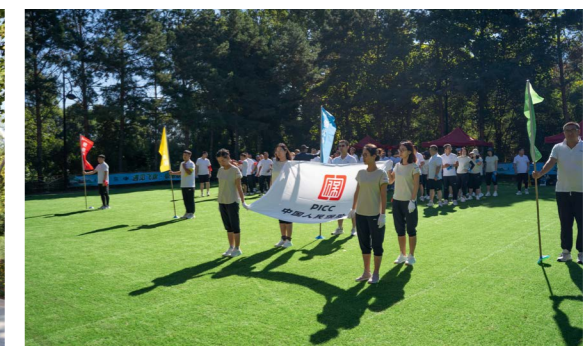
内蒙古分公司邀请书法爱好者为员工现场题写春联和送“福”字



江苏省南京市分公司组织开展女员工瓶体彩绘培训活动



山东省分公司开展“迎国庆 庆司庆”职工健步走活动



黑龙江省分公司开展趣味运动会

和谐共生 筑造美好家园

人保财险贯彻落实国家绿色发展理念，强化绿色投资和运营，积极推进绿色企业建设。同时，大力弘扬志愿服务精神，持续开展“植树护绿”“助学助困”等系列公益活动，与各利益相关方共同促进人与自然、人与社会和谐共生，齐心协力共创美好未来。

- 坚持绿色发展
- 倾情回馈社会

坚持绿色发展

我们积极响应国家“双碳”战略，遵循绿色、低碳、循环、可持续发展理念，持续投入资金、人力、设备，稳步推进绿色投资、坚持绿色运营、倡导绿色生活，推动企业绿色低碳转型。

注重绿色投资

为贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，我们研究落实《2030年前碳达峰行动方案》《关于构建绿色金融体系的指导意见》《银行业保险业绿色金融指引》等文件精神，以服务“双碳”目标实现为导向，发挥保险资金长期投资优势，挖掘优质绿色投资标的，推动公司绿色投资业务发展，大力支持清洁能源体系建设、重点行业和领域节能、减污、推广应用，推动经济社会发展全面向绿色化转型。



截至 2022 年底

公司绿色投资规模 **227.85** 亿元，其中债券持仓 **116.18** 亿元
股票持仓 **12.97** 亿元，存量非标产品 **89.10** 亿元，股权投资基金 **9.60** 亿元

案例 投资我国首座生态核电示范工程，服务国家“双碳”目标

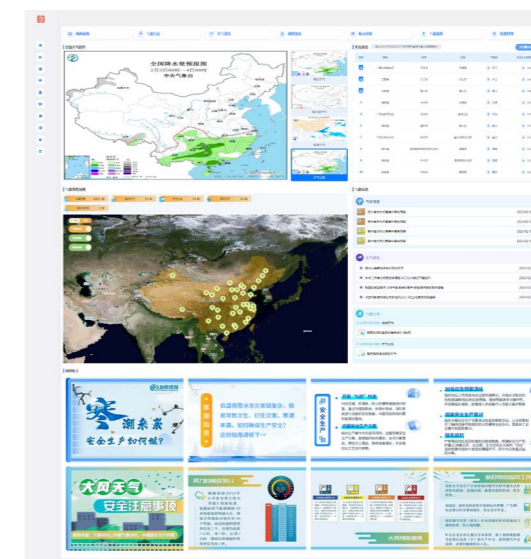
2022年11月14日，公司成功投资中国广核集团有限公司位于广东省的太平岭核电厂一期工程。太平岭核电厂整体规划为建造6台“华龙一号”百万千瓦级压水堆核电机组，是我国首座生态核电示范工程。项目全部建成后，年发电量可达500亿千瓦时，每年可减少标煤消耗1512万吨，减少二氧化碳排放4160万吨，相当于造林11.3万公顷，有效助力粤港澳大湾区绿色发展和国家“双碳”目标落地。

应对气候变化

气候变暖加剧了气候系统的不稳定性，导致暴雨、洪涝、干旱、台风等极端天气和自然灾害事件频发，这些气候变化引起的实体风险、转型风险等对保险公司的业务风险状况、承保策略和承保流程都将产生重大影响。公司主动回应政府、投资者等利益相关方应对气候变化的诉求，识别气候变化相关的转型风险、实体风险以及产品服务、市场等机遇，积极参与灾害风险研究，创新物联网、空间信息技术等新技术应用，研判气候变化对保险的影响并探索在风险预警、应急响应、灾难救助、修复重建等方面的应对策略，协同政府和客户做好极端灾害事件应对，持续提升防灾防损和大灾应对能力。

案例 建立万象云灾害风险地图，积极应对气候变化

为提升重点领域和敏感行业气候风险抗御能力，公司强化自然灾害事件监控、预测、预警和应急响应能力，建设了万象云灾害风险地图，为客户提供暴雨等8类灾害可视化风险评估工具、准实时气象风险提示、灾害风险指数、历史灾情分析等服务，有效提升综合防灾减灾能力。2022年共发送各类气象预警报告44144期，为客户提供常态化的预警服务。



万象云灾害风险地图

践行低碳运营

我们将绿色发展理念融入日常经营，建立节能、节水与固体废物分类管理制度，积极培养员工环保意识，努力降低企业运营对环境的影响。公司主要从事保险业务及其他与金融服务相关的业务，不会对环境及自然资源造成重大影响。

能源管理

我们成立了以公司总裁为组长的节能工作领导小组，贯彻落实《中华人民共和国节约能源法》《重点用能单位节能管理办法》等相关规定，研究拟定公司能源管理、节能管理的相关制度，组织开展有效的节能改造工作。公司能源以电力消耗为主，汽油（车辆消耗）、天然气（食堂消耗）消耗较少，基本上不直接使用天然资源。公司制定“2023年公司总部计划万元产值（收入）能耗在2019年度基础上降低2%-5%”的能源管理目标。



截至 2022 年底

累计完成办公区域灯具改造 **5775** 支
完成公共区域灯具改造 **1015** 支



水资源管理

公司日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水，我们严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》及各地的节水管理规定开展节水工作，调节冲洗水量，卫生洁具全部实现中水冲洗。2022年，我们在达成2021年制定的“公司总部中水回用再利用水量不低于1500吨”目标的基础上，重新评估并制定“2023年公司总部中水回用再利用水量不低于10000吨”的目标。

公司废水经污水处理厂处理达标后排入市政管网。2022年，公司总部开展废水检测工作，根据DB11/307-2013《水污染物综合排放标准》检测出pH值7.2、悬浮物104mg/L、化学需氧量141mg/L、氨氮17.5mg/L、总磷1.83mg/L，均实现达标排放。公司不存在明显的用水、排水及水资源风险问题。

废气及固废管理

我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及各地的法规和标准要求，遵循垃圾分类处理原则，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。为有效管理废旧零部件，公司制定实施《总部办公楼工程设施设备废旧零部件报废处理管理办法》，严格规定报废品完全无法再利用要求，规范废旧物品报废处置标准化流程，废旧零部件由具有相关回收处理资质的第三方单位实施清运消纳，确保废旧零部件得到充分处置。2022年，公司制定“2023年总部废气及固体废物增长率保持逐年下降”的减排目标。

2022年，公司总部持续开展生活垃圾、厨余垃圾量化统计及餐厅油烟废气检测等相关工作。根据DB11/1488-2018餐饮业大气污染物排放标准，于员工餐厅油烟净化器后检测到颗粒物、饮食业油烟、非甲烷总烃浓度分别为2.4mg/m³、0.7mg/m³、3.5mg/m³，均实现达标排放。



2022年

公司总部办公楼生活垃圾总量 **141** 吨
 公司总部餐厅厨余垃圾总量 **17** 吨

碳排放管理

我们严格按照《北京市生态环境局关于做好2022年本市重点碳排放单位管理和碳排放权交易试点工作的通知》《关于北京市在严格控制碳排放总量前提下开展碳排放权交易试点工作的决定》等要求，持续做好碳排放报告、碳排放数据核查、碳配额交易、碳排放权履约等碳排放相关工作。公司总部于2016年开始开展碳核查相关工作，每年聘请第三方机构对公司总部的碳排放数据进行核查，出具碳核查报告，并根据报告建议开展碳减排工作。

电子化运营

我们持续优化电子化运营和无纸化办公制度，通过深化办公平台化建设，加大行政印章电子化力度和办公用纸使用管理，优化办公流程，促进公司降本增效，提升整体电子化运营能力。2022年，全系统电子用印率达68%，节约邮寄、差旅等用印成本约2100余万元。



	2020年	2021年	2022年
电子保单量（万单）	19747.82	25565.69	31900.88
公司全渠道增值税电子发票生成量（万张）	3626.35	3444.90	3251.50

倡导绿色出行

我们推广节能低碳型交通工具，制定《中国人民财产保险股份有限公司车辆管理办法（2022版）》，加强总部公务用车管理，及时淘汰高耗能公务用车，协调物业公司为员工乘坐公交汽车、城市轨道交通、自行车停放、使用新能源交通工具提供便利，积极引导和鼓励员工绿色低碳出行。

传播绿色理念

我们凝聚环保共识，躬行绿色环保实践，营造绿色节约的浓厚氛围，做生态环境保护的倡导者和践行者。



湖南省湘潭市湘乡支公司与街道联盟村开展全国文明城市“联点共建”活动



福建省分公司开展“护河爱水 清洁家园”志愿者服务活动



四川省泸州市分公司开展公益植树活动



云南省德宏州分公司在驻点村安装太阳能路灯

倾情回馈社会

我们培育和践行社会主义核心价值观，秉持向上向善之心，脚踏实地履行企业社会责任，将关注服务民生、增进民生福祉作为自觉行动，通过开展丰富多样的公益活动和志愿服务，持续营造积极向上、乐于奉献的和谐氛围，与社会共享发展成果、共享美好生活。

投身公益行动

我们大力倡导公益慈善精神，积极组织员工开展无偿献血、捐款捐物、公益助农直播、交通安全教育等公益活动，为公益事业发挥力量，展现企业责任担当。



2022年

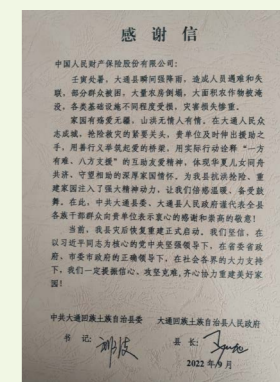
公益投入及对外捐赠现金 **2419** 万元，捐赠保险提供保障 **765.65** 亿元

案例 | 人保财险工会向青海省西宁市大通县政府捐赠赈灾资金 100 万元

2022年8月17日22时，青海省西宁市大通县遭遇强降雨，引发山洪，造成泥石流，致使河流改道，山洪给当地百姓造成巨大灾害，导致多人遇难。公司工会向青海省西宁市大通县政府捐赠赈灾资金100万元，帮助受灾群众应对灾害影响，尽快恢复正常的生活生产。



中共大通县委、大通县人民政府为公司送来锦旗和感谢信



■ 案例 | 捐赠抽水机等设备物资，助力农户抗旱保收

2022年8-9月持续高温少雨，湖南省郴州市各区县水稻、玉米、蔬菜等不同程度受灾减产。为缓解旱情给粮食生产带来的不利影响，湖南省郴州市桂阳支公司在快速查勘定损、及时支付赔款基础上，多方筹资向当地政府、各乡镇种粮大户捐赠抽水机及配套设备等抗旱物资，帮助广大农户抗旱救灾减损。



湖南省郴州市桂阳支公司捐赠仪式现场



重庆市分公司联合重庆交巡警总队共建“交通安全宣讲团”走进校园



江西省分公司开展“毋忘灾害 保险有爱”无偿献血活动



云南省曲靖市分公司在新龙块村小学开展“六一”儿童节关爱活动



海南省分公司开展海南省行业首个线上公益助农直播活动

热心志愿服务

我们坚持为群众办实事做好事，发动各分公司成立青年志愿者协会或志愿先锋队，鼓励员工利用业余时间参与助学扶贫、环卫清洁等志愿服务，用实际行动践行“奉献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神。



2020-2022 年公司系统团委志愿者行动

	2020 年	2021 年	2022 年
参与人数 (人)	26866	29484	15767
服务时长 (小时)	163225.5	127089.2	563578.4
主要服务对象与受益人数 (人)	925746	651221	1206551



大连市分公司开展学雷锋志愿服务活动



山西省朔州市分公司为高考考生提供接送服务



内蒙古陈旗支公司开展“五一劳动最光荣，社区环境大扫除”志愿服务活动



贵州省黔东南州剑河支公司工作人员帮助群众抢收水稻

ESG 绩效

指标名称	2022 年	2021 年	2020 年
经济绩效			
总资产 (亿元)	7518.87	6826.22	6468.01
总保费收入 (亿元)	4875.33	4495.33	4431.87
净利润 (亿元)	266.53	223.65	208.68
环境绩效			
直接 GHG 排放总量 (范畴一)			
天然气燃烧温室气体排放量 (tco ₂ e)	136.0	149.4	110.1
汽车油耗排放量 (tco ₂ e)	16.8	37.9	41.8
间接 GHG 排放总量 (范畴二)			
电力温室气体排放量 (tco ₂ e)	3470.2	3741.1	3469.7
外购热力温室气体排放量 (tco ₂ e)	980.87	997.59	894.08
人均温室气体排放强度 (tco ₂ e/人)	2.64	3.61	3.51
无害废弃物排放			
生活垃圾排放总量 (吨)	141	140	-
人均生活垃圾排放 (吨/人)	0.04	0.05	-
有害废弃物排放			
灯具消耗量 (支)	992	4300	4050
人均灯具消耗量 (支/人)	0.57	3.15	3.14
电池消耗量 (节)	443	-	-
人均电池消耗量 (节/人)	0.25	-	-
直接能源使用			
天然气用量 (吉焦)	2027.09	2202.98	1642.36
人均天然气用量 (吉焦/人)	0.98	1.32	1.28
车用汽油 (吉焦)	238.71	537.34	592.42
间接能源使用			
用电量 (吉焦)	21501.83	22074.97	20473.72
人均用电量 (吉焦/人)	12.34	16.16	15.91
外购热力 (吉焦)	8917	9069	8128
水资源使用			
自来水总用水量 (吨)	15967	18219	16574
人均自来水用水量 (吨/人)	4.88	6.96	6.44
中水用水量 (吨)	17240	19926	16628

指标名称	2022 年	2021 年	2020 年
社会绩效			
员工雇佣情况			
在岗工人数 (人)	153003	159085	166213
劳务派遣人数 (人)	13124	12110	13958
其他用工人员 (人)	231	313	445
男性工人数 (人)	81491	84997	88396
女性工人数 (人)	71512	74088	77817
31 岁以下工人数 (人)	25969	33497	44486
31-50 岁工人数 (人)	107226	106149	103216
50 岁以上工人数 (人)	19808	19439	18511
华北员工总数 (人)	27266	28487	30151
东北员工总数 (人)	11376	11822	12193
华东员工总数 (人)	37234	38725	51529
华中员工总数 (人)	23246	24140	20336
华南员工总数 (人)	20636	21450	16061
西南员工总数 (人)	18795	19440	20171
西北员工总数 (人)	14450	15021	15772
博士学历工人数 (人)	109	109	110
硕士学历工人数 (人)	6775	6834	6950
学士学历工人数 (人)	98547	98729	100037
大专学历工人数 (人)	40247	45385	49625
其他学历工人数 (人)	7325	8028	9491
员工流动性			
新进工人数 (人)	1901	2220	5426
男性新进工人数 (人)	1011	1457	3409
女性新进工人数 (人)	890	763	2017
31 岁以下新进工人数 (人)	1615	1514	3775
31 岁 -50 岁新进工人数 (人)	286	705	1634
50 岁以上新进工人数 (人)	0	1	17
华北新进工人数 (人)	289	205	-
东北新进工人数 (人)	57	103	-
华东新进工人数 (人)	434	662	-
华中新进工人数 (人)	231	534	-
华南新进工人数 (人)	386	208	-
西南新进工人数 (人)	307	354	-

指标名称	2022年	2021年	2020年
西北新进员工人数(人)	197	154	-
员工雇佣率(%)	1.24	1.40	3.26
男性员工雇佣率(%)	1.24	1.71	3.86
女性员工雇佣率(%)	1.24	1.03	2.59
31岁以下员工雇佣率(%)	6.22	4.52	8.49
31岁-50岁员工雇佣率(%)	0.27	0.66	1.58
50岁以上员工雇佣率(%)	0.00	0.01	0.09
华北员工雇佣率(%)	1.06	0.72	-
东北员工雇佣率(%)	0.50	0.87	-
华东员工雇佣率(%)	1.17	1.71	-
华中员工雇佣率(%)	0.99	2.21	-
华南员工雇佣率(%)	1.87	0.97	-
西南员工雇佣率(%)	1.63	1.82	-
西北员工雇佣率(%)	1.36	1.03	-
员工离职人数(人)	4186	6337	5921
男性员工离职人数(人)	2295	3483	3369
女性员工离职人数(人)	1891	2854	2552
31岁以下员工离职人数(人)	1771	3206	3398
31岁-50岁员工离职人数(人)	2374	3057	2453
50岁以上员工离职人数(人)	41	74	70
华北员工离职人数(人)	856	1251	-
东北员工离职人数(人)	185	254	-
华东员工离职人数(人)	974	1555	-
华中员工离职人数(人)	609	886	-
华南员工离职人数(人)	619	986	-
西南员工离职人数(人)	506	750	-
西北员工离职人数(人)	437	655	-
员工流失率(%)	2.74	3.98	3.56
男性员工流失率(%)	2.82	4.10	3.8
女性员工流失率(%)	2.64	3.85	3.3
31岁以下员工流失率(%)	6.82	9.57	7.64
31-50岁员工流失率(%)	2.21	2.88	2.38
50岁以上员工流失率(%)	0.21	0.38	0.38
华北员工流失率(%)	3.14	4.39	3.7
东北员工流失率(%)	1.63	2.15	1.9
华东员工流失率(%)	2.62	4.02	3.5
华中员工流失率(%)	2.62	3.67	3.4
华南员工流失率(%)	3.00	4.60	5.5

指标名称	2022年	2021年	2020年
西南员工流失率(%)	2.69	3.86	3.3
西北员工流失率(%)	3.02	4.36	3.6
健康与安全			
工伤死亡数量(人)	5	10	9
因工伤造成的死亡率(%)	0.0030	0.0059	0.0048
工伤(不含死亡)数量(人)	153	177	113
因工伤(不含死亡)损失工作日数(日)	8470	9217.5	5774.5
员工发展及培训			
女性员工参加培训比例(%)	91.94	99.52	89.66
男性员工参加培训比例(%)	92.32	98.87	89.41
公司领导参加培训比例(%)	87.50	100.00	100.00
公司级高管参加培训比例(%)	100.00	100.00	100.00
部门级管理人员(含专业序列)参加培训比例(%)	95.84	98.91	99.01
处级管理人员(含专业序列)参加培训比例(%)	88.60	99.70	99.87
基础职务序列人员参加培训比例(%)	92.24	99.15	89.53
女性员工平均参加培训时间(小时)	147.41	162.45	111.90
男性员工平均参加培训时间(小时)	144.34	171.76	114.27
公司领导平均参加培训时间(小时)	133.19	311.60	78.14
公司级高管平均参加培训时间(小时)	167.17	244.70	73.10
部门级管理人员(含专业序列)平均参加培训时间(小时)	165.94	128.94	39.77
处级管理人员(含专业序列)平均参加培训时间(小时)	155.34	178.13	99.68
基础职务序列人员平均参加培训时间(小时)	145.44	166.86	114.23
员工多样化			
汉族员工人数(人)	140721	146431	153135
少数民族员工人数(人)	12282	12654	13078
客户服务			
监管机构转办投诉量(万件)	1.02	2.1	1.45
反腐败			
董事接受反贪污培训人数(人)	3	2	3
董事接受反贪污培训比例(%)	100	100	100
员工接受反贪污培训人数(人)	166358	159085	180616
员工接受反贪污培训比例(%)	100	100	100
按地区划分供应商数量(家)			
安徽	173	238	-
北京	2705	2304	-
福建	256	499	-
厦门	202	-	-

指标名称	2022年	2021年	2020年
甘肃	100	140	-
广东	212	1040	-
深圳	658	-	-
广西	110	123	-
贵州	93	110	-
海南	57	72	-
河北	323	488	-
河南	163	212	-
黑龙江	32	46	-
湖北	285	344	-
湖南	276	336	-
吉林	68	130	-
江苏	165	352	-
江西	139	186	-
辽宁	76	223	-
大连	158	-	-
内蒙古	182	190	-
宁夏	180	200	-
青海	44	51	-
山东	384	633	-
青岛	206	-	-
山西	176	208	-
陕西	225	365	-
上海	773	653	-
四川	242	414	-
天津	206	175	-
西藏	30	35	-
新疆	94	140	-
云南	84	132	-
浙江	186	449	-
宁波	31	-	-
重庆	287	273	-
香港	3	5	-
澳门	0	-	-
台湾	0	-	-
海外	7	2	-

注:

01. 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。
02. 2022年起电力对应的排放因子采用《企业温室气体排放核算方法与报告指南 发电设施（2022年修订版）》中的电网排放因子0.5810tco₂/MWH。
03. 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。
04. 外购热力温室气体计算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，对应的排放因子采用0.11tco₂/GJ。
05. 人均温室气体排放强度（tco₂e/人）将外购热力温室气体数据纳入。
06. 2022年7月份人保物业开展公司总部大楼生活垃圾数量统计，连续统计22个工作日，产生垃圾总量12475公斤，平均每天产生567公斤。2022年全年共计249个工作日，按照平均值计算全年垃圾总量为141183公斤，约等于141吨。
07. 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放总量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数 + 租区员工数量)。
08. 人均灯具消耗量 = 灯具消耗量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。
09. 人均电池消耗量 = 电池消耗量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。
10. 天然气用量、自来水用水量、中水用水量包含公司总部大楼出租区域承租方用量；用电量指公司总部大楼除租户办公区域外所有用电设备用电能耗；车用汽油为公司总部公务用车汽油消耗量；外购热力为公司总部大楼供暖热力消耗量。
11. 公司天然气消耗主要为食堂消耗，2022年起公司人均天然气用量统计方法发生变化，人均天然气用量 = (公司员工就餐人次 / 员工餐厅全年就餐人次) × 天然气用量 / 公司总部员工数。
12. 公司2022年制定《车辆管理办法》加强总部公务用车管理，及时淘汰高耗能公务用车，因此2022年车用汽油消耗量与往年相比下降明显。
13. 往年报告中天然气、车用汽油和用电量分别采用立方米、升和千瓦时单位进行披露，2022年参考GRI要求，统一将上述能耗单位调整为焦耳及其倍数表示，并对往年数据进行追溯。能源换算系数参照《综合能耗计算通则》（GB/T 2589-2020），其中天然气采用32238 kJ/m³；汽油采用43124 kJ/kg，1升汽油=0.72 kg；用电量采用3.6×10⁶J/kwh。
14. 人均用电量 = 用电量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。
15. 人均自来水用水量 = 自来水用水量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数 + 租区员工数量)。
16. 公司2021年开展了办公楼办公区域及公共区域照明节能改造，因此2022年的灯具消耗量显著下降。此外，2022年公司总部职场办公员工数量较2021年增长30.50%，因此用电量、自来水用水量、灯具的人均消耗量与往年相比下降明显。
17. 员工数量的编制方法为将当年的12月31日的数据作为整个报告期的平均值。
18. 员工流失率 = 离职员工数量 / 当年的12月31日的正式工人数。
19. 员工雇佣率 = 新进员工数量 / 当年的12月31日的正式工人数。
20. 董事接受反贪污培训人数中董事统计口径为公司执行董事。
21. 供应商分类依据供应商的注册地划分，厦门、深圳、大连、青岛、宁波是城市型分公司，不归省分公司管辖，因此单独列出。

外部鉴证



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司社会责任管理验证报告 - 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2022年企业社会责任报告》

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2022年企业社会责任报告》中文版（以下简称“报告”）进行独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有人保财险的利益相关方。

责任声明

人保财险的2022年度社会责任报告中的信息及报告内容由其董事会及其管理层负责。我们的责任旨在告知所有人保财险的利益相关方，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

验证标准、类型与验证等级

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

- 全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：
 - GRI1：基础 2021，规定了报告信息质量的要求
 - GRI2：一般披露 2021，用于组织说明报告实践和其他组织详情
 - GRI3：实质性议题 2021，用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000系列标准中的验证等级指南

本报告的验证依据下列审验标准开展：

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

本报告以中級审查进行验证。

报告标准

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

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

验证方法

验证包括验证前调研、现场采访了位于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；必要时与其他分公司的相关员工进行了文档和记录审查和确认。

审验局限性

从独立审计的财务报告中提取的财务数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。本次验证仅限于中国人民财产保险股份有限公司总部层面，未能深入到其他分支机构。本次验证只对相关部门的部分员工进行了访谈和相关资料的查阅，访谈并未涉及到外部利益相关方。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准。SGS集团是检验、测试和验证领域的全球领导者，在140多个国家/地区开展业务，提供包括管理体系和服务认证在内的服务；质量、环境、社会和道德审核和培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与人保财险为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

本次验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括注册于CCAA的ISO 9001 审核员、ISO 14001 审核员、ISO 45001 审核员、ISO 37001 审核员、ISO 37301 审核员和SGS认可的社会责任报告主任审核员。

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2022年企业社会责任报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对人保财险在2022年度的社会责任管理活动提供了公正和中肯的陈述，在所有实质性方面都没有出现不按照报告标准编制的情况。

结论、发现和建议

审验团队认为，人保财险提交的《中国人民财产保险股份有限公司2022年企业社会责任报告》遵循了《香港联合交易所有限公司证券上市规则》附录二十七之《环境、社会及管治报告指引》中的引言和强制性披露规定。

报告原则

重要性

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

量化

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

平衡

人保财险的报告基本上满足了汇报的平衡性原则，将环境、社会及治理议题进行了如实和不偏倚地披露。

一致性

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

管理方法

人保财险的报告对《环境、社会及管治报告指引》中的适用议题进行了管理方法披露。

一般披露

人保财险对《环境、社会及管治报告指引》中适用议题的披露符合一般披露的要求。

关键绩效指标披露

人保财险对《环境、社会及管治报告指引》中适用的经济、环境和社会的关键绩效指标进行了披露。

发现和建议

对于审验过程中发现的良好实践、社会责任活动及其管理过程中的建议，均在社会责任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，供其作为持续改进的参考。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

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

2023年3月20日
WWW.SGS.COM

指标索引

香港联交所《环境、社会及管治报告指引》指标索引

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
索引	指标	
A. 环境		
层面 A1: 排放物	一般披露	P72-P75 践行低碳运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P73-P74 废气及固废管理 P79 ESG 绩效
	关键绩效指标 A1.2 直接（范围1）及能源间接（范围2）温室气体排放量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P79 ESG 绩效
	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）。	P79 ESG 绩效
	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）。	P74 废气及固废管理 P79 ESG 绩效
	关键绩效指标 A1.5 描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P72-P74 践行低碳运营
层面 A2: 资源使用	一般披露	P72-P75 践行低碳运营
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及/或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P79 ESG 绩效
	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）。	P79 ESG 绩效
	关键绩效指标 A2.3 描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P72-P73 践行低碳运营
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P73 水资源管理
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。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险，并大力推行电子保单，因此不适用该指标	
层面 A3: 环境及自然资源	一般披露	P72-P75 践行低碳运营
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及自然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P72-P75 践行低碳运营
层面 A4: 气候变化	一般披露	P71-P72 应对气候变化
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P71-P72 应对气候变化

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
索引	指标	
B. 社会		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P65-P66 保障员工权益
	关键绩效指标 B1.1 按性别、雇佣类型（如全职或兼职）、年龄组别及地区划分的雇员总数。	P80 ESG 绩效
	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。	P81-P82 ESG 绩效
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P65-P67 保障员工权益
	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P82 ESG 绩效
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P82 ESG 绩效
	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。	P65-P67 保障员工权益
层面 B3: 发展及培训	一般披露	P67 赋能员工成长
	关键绩效指标 B3.1 按性别及雇员类别（如高级管理者、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	P82 ESG 绩效
	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。	P82 ESG 绩效
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P65-P67 保障员工权益
	关键绩效指标 B4.1 描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	P65-P66 保障员工权益
	关键绩效指标 B4.2 描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	P66 平等雇佣
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P64 优化供应链管理
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P82-P83 ESG 绩效
	关键绩效指标 B5.2 描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	P64 优化供应链管理
	关键绩效指标 B5.3 描述有关识别供应链每个环节的环境及社会风险的惯例，以及相关执行及监察方法。	P64 优化供应链管理
	关键绩效指标 B5.4 描述在拣选供应商时促使多用环保产品及服务的惯例，以及相关执行及监察方法。	P64 优化供应链管理

主要范畴、层面、一般披露及关键绩效指标		页码
索引	指标	
B. 社会		
层面 B6: 产品责任	一般披露	P57-P63 贴心服务客户
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	本公司提供的产品不会对消费者造成人身伤害和健康损害，因此不适用该指标
	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。	P61-P63 维护客户权益
	关键绩效指标 B6.3 描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	P28 保护知识产权
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	本公司主要产品为机动车辆保险、企业财产保险等各类保险，不存在因产品质量原因回收问题，因此不适用该指标
层面 B7: 反贪污	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。	P63 保护客户信息与隐私安全
	一般披露	P30 弘扬清廉文化
	关键绩效指标 B7.1 于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	P30 弘扬清廉文化
层面 B8: 社区投资	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。	P30 弘扬清廉文化
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P82 ESG 绩效
	一般披露	P33-P35 服务建设农业强国 P76-P77 投身公益行动 P78 热心志愿服务
层面 B8: 社区投资	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）。	P33-P35 服务建设农业强国 P76-P77 投身公益行动 P78 热心志愿服务
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P33-P35 服务建设农业强国 P76-P77 投身公益行动 P78 热心志愿服务

GRI 内容索引

使用说明	人保财险在 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基础 2021

GRI 标准	披露项	页码
GRI 2: 一般披露 2021	2-1 组织详细情况	P6 关于我们
	2-2 纳入组织可持续发展报告的实体	P1 编制说明
	2-3 报告期、报告频率和联系人	P1-P2 编制说明 P94 读者反馈
	2-4 信息重述	不适用, 本次无信息重述
	2-5 外部鉴证	P85-P87 外部鉴证
	2-6 活动、价值链和其他业务关系	P6 关于我们 P11-P12 数说 2022
	2-7 员工	P80-P82 ESG 绩效
	2-8 员工之外的工作者	P80 ESG 绩效
	2-9 管治架构和组成	P25 健全公司治理
	2-10 最高管治机构的提名与遴选	P25 健全公司治理
	2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	P5 董事会声明 P25 健全公司治理
	2-13 为管理影响的责任授权	P14 责任战略与管理 P25 健全公司治理
	2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用	P5 董事会声明 P14 责任战略与管理
	2-16 重要关切问题的沟通	P25 健全公司治理
	2-20 确定薪酬的程序	P25 健全公司治理 P65-P66 保障员工权益
	2-22 关于可持续发展战略的声明	P3-P4 公司领导致辞
	2-23 政策承诺	P26 依法合规运营 P30 弘扬清廉文化 P65-P67 保障员工权益
	2-24 融合政策承诺	P25 健全公司治理 P26 依法合规运营 P27 强化风险防控 P30 弘扬清廉文化 P65-P67 保障员工权益
	2-26 寻求建议和提出关切的机制	P30 弘扬清廉文化
	2-28 协会的成员资格	P65 促进行业交流
2-29 利益相关方参与的方法	P15 利益相关方沟通	
2-30 集体谈判协议	P66 保障员工权益	

GRI 标准	披露项	页码
GRI 3: 实质性议题 2021	3-1 确定实质性议题的过程	P16 实质性议题识别
	3-2 实质性议题清单	P16 实质性议题识别
GRI201: 经济绩效 2016	201-1 直接产生和分配的经济价值	P11 数说 2022 P79 ESG 绩效
	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P71-P72 应对气候变化
	201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划	P65-P68 守护员工幸福
GRI203: 间接经济影响 2016	203-1 基础设施投资和支持性服务	P19-P22 责任专题 P33-P46 聚焦服务国家战略 P47 共建“一带一路” P48-P49 护航国之重器 P50 赋能区域发展 P71 注重绿色投资
	203-2 重大间接经济影响	P19-P22 责任专题 P33-P46 聚焦服务国家战略 P47 共建“一带一路” P48-P49 护航国之重器 P50 赋能区域发展 P71 注重绿色投资
GRI205: 反腐败 2016	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P30 弘扬清廉文化 P82 ESG 绩效
GRI207: 税务 2019	207-1 税务管理方法	P26 依法合规运营
	207-2 税务治理、管控及风险管理	P26 依法合规运营
	207-4 国别报告	不适用
GRI301: 物料 2016	301-1 所用物料的重量或体积	不适用
	301-2 所使用的回收再利用的物料	不适用
	301-3 回收产品及其包装材料	不适用
GRI302: 能源 2016	302-1 组织内部的能源消耗量	P79 ESG 绩效
	302-3 能源强度	P79 ESG 绩效
	302-4 减少能源消耗量	P72-P73 践行低碳运营
	302-5 降低产品和服务的能源需求	P72-P73 践行低碳运营
GRI303: 水资源与污水 2018	303-2 管理与排水相关的影响	P73 水资源管理
	303-3 取水	P73 水资源管理 P79 ESG 绩效
	303-4 排水	P73 践行低碳运营
	303-5 耗水	P73 水资源管理 P79 ESG 绩效

GRI 标准	披露项	页码
GRI304: 生物多样性 2016	304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点	不适用
	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	P18 人保财险与 SDGs
GRI305: 排放 2016	305-1 直接（范围 1）温室气体排放	P79 ESG 绩效
	305-2 能源间接（范围 2）温室气体排放	P79 ESG 绩效
	305-4 温室气体排放强度	P79 ESG 绩效
	305-5 温室气体减排量	P79 ESG 绩效
GRI306: 废弃物 2020	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P73-P74 废气及固废管理
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	P73 废气及固废管理
	306-3 产生的废弃物	P73-P74 废气及固废管理 P79 ESG 绩效
GRI401: 雇佣 2016	401-1 新进员工和员工流动率	P80-P82 ESG 绩效
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P65-P68 守护员工幸福
	401-3 育儿假	P66 薪酬和福利
GRI403: 职业健康与安全 2018	403-3 职业健康服务	P67 职业健康与安全
	403-5 工作者职业健康安全培训	P82 ESG 绩效
	403-6 促进工作者健康	P67 职业健康与安全 P68 关爱员工生活
	403-7 预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	P67 职业健康与安全
	403-9 工伤	P82 ESG 绩效
GRI404: 培训与教育 2016	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P82 ESG 绩效
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	P67 赋能员工成长
GRI405: 多元化与平等机会 2016	405-1 管治机构与员工的多元化	P80 ESG 绩效
GRI407: 结社自由与集体谈判 2016	407-1 结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	P66 民主沟通
GRI408: 童工 2016	408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P66 平等雇佣
GRI409: 强迫或强制劳动 2016	409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	P66 平等雇佣
GRI413: 当地社区 2016	413-1 有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	P33-P35 服务建设农业强国 P76-P77 投身公益行动 P78 热心志愿服务
GRI416: 客户健康与安全 2016	416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	P61-P63 维护客户权益
GRI418: 客户隐私 2016	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	P63 保护客户信息与隐私安全

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 2022 年企业社会责任报告》。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、推进社会责任管理和实践的重要依据。您可以填写下表，通过快递、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《中国人民财产保险股份有限公司 2022 年企业社会责任报告》的建议：

9. 您对人保财险履行社会责任的建议：

请填写后可邮递至：中国北京市朝阳区建国门外大街 2 号院 2 号楼 36 层

或电子邮件至：zgrbxx@picc.com.cn

或传真至：010-85176028

 本报告采用环保纸印刷



PICC

中国人民保险

人民保险 服务人民

投保热线：4001234567

客服热线：95518

官方网站：<http://property.picc.com>

总部地址：中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼



中国人保App



人保财险服务号



人保财险订阅号