



中国人民财产保险股份有限公司

PICC PROPERTY AND CASUALTY COMPANY LIMITED

2023

可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT





目录

CONTENTS

公司领导致辞	02
董事会声明	03
数说2023	04
2023贡献SDG目标	06
2023大事记	10
关于我们	11

专题：升级“八项战略服务”，服务中国式现代化

服务现代化产业体系建设	20
服务乡村振兴	22
服务科技自立自强	24
服务增进民生福祉	26
服务绿色发展	28
服务安全发展	31
服务区域发展	33
服务“一带一路”	34

01

环境篇：发展绿色金融，服务绿色发展

构建绿色金融体系	38
发展绿色保险业务	39
逐步完善绿色投资	42
积极应对气候变化	43
有序推进绿色运营	48

02

社会篇：履行社会责任，促进社会和谐

与客户共生	54
与员工共建	60
与伙伴共商	65
与社会共享	67

03

治理篇：夯实治理根基，筑牢合规底线

坚持党建引领	74
提升治理能力	75
完善合规体系	78
深化ESG管理	82

04

关于本报告	84
ESG绩效表	86
第三方审验	94
香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引	96
全球报告倡议组织GRI《可持续发展报告标准》索引	100
读者反馈表	104



公司领导致辞

2023 年是中国人保财险全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年。一年来，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，深入贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，聚焦金融工作的功能性，紧紧围绕“五篇大文章”，扎实推进卓越战略，推动落实“八项战略服务”，充分发挥经济减震器和社会稳定器功能，始终将自身发展融入经济、环境、社会发展，为服务国家发展大局做出新贡献。

这一年，**人保财险聚焦主责主业，坚定履行央企责任**，服务“大国重器”，承保国产 C919 大飞机、风云三号气象卫星、我国首颗超百 G 高通量卫星、乌石油田群、我国首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”、我国自主研发的全球最大磷虾捕捞船等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。

这一年，**人保财险坚守“人民保险 服务人民”的初心使命**，积极应对自然灾害，努力保障民生福祉，在“杜苏芮”“苏拉”“海葵”台风、京津冀暴雨、甘肃积石山地震等重大灾害和突发事件发生后第一时间奔赴受灾一线，迅速调动全国资源响应灾难救助与赔付，彰显人民保险的使命与担当。

这一年，**人保财险坚持稳中求进工作总基调，扎实推进高质量发展**，持续加强风险研发与产品创新，践行“保险+风险减量服务+科技”的新商业模式，强化服务创新，深化科技创新，持续优化经营管理体系，增强发展内生动力，强化重点领域风险防控，坚定捍卫消费者合法权益，高质量发展转型取得新成效，公司全年实现保险服务收入 4572.03 亿元，承担保险责任金额超 3000 万亿元，全年累计处理案件超 1.3 亿笔，日均赔付超 9 亿，车险服务质量指数评分位列全国财险行业第一¹。

扬帆启航新征程，踏浪前行向未来。2024 年是新中国成立 75 周年，也是人保集团卓越战略优化实施的关键一年，是人保财险推进高质量发展的重要一年。在新的一年里，我国经济将持续回升向好，展现出强大的韧性与活力，人保财险也将踏上卓越战略的新征程。我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走中国特色金融发展之路，扎实推进卓越战略，以更加奋发的精神状态，更加主动的担当作为，胸怀“国之大者”，立足职责使命，奋力开创公司高质量发展新局面，为服务中国式现代化，为建设金融强国凝心聚力、砥砺前行。

注：根据中国银行保险信息技术管理有限公司的保险服务质量指数显示，2023 年上半年公司车险服务质量指数评分位列全国财险行业第一。

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，并定期审议可持续发展报告（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问题，结合对经济、环境和社会发展的影响程度，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。

2024 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。

数说 2023

经济 绩效



注册资本 222.42 亿元	总资产 7036.23 亿元	总保险服务收入 4572.03 亿元
机动车辆保险服务收入 2821.17 亿元	意外伤害及健康保险服务收入 437.47 亿元	农险保险服务收入 528.57 亿元
责任保险服务收入 329.06 亿元	企业财产保险服务收入 172.29 亿元	其他险种保险服务收入 283.47 亿元

注：香港口径新准则数据。为便于投资者了解分部经营成果，公司将再保业务对应的保险服务收入分摊至各险种，模拟测算了各险种的保险服务收入。

环境 绩效



绿色保险累计提供风险保障 75.5 万亿元	绿色投资规模 387.4 亿元	新能源汽车保险提供保障 17.7 万亿元
环境污染责任保险提供保障 191 亿元	太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险提供保障 571 亿元	
船舶污染损害责任风险保障 9.3 万亿元	风电设备产品质量保证保险提供保障 419 亿元	

社会 绩效



知识产权保险累计提供风险保障逾 1400 亿元	客户节线上线下活动覆盖客户超 2000 万	在线客服 15 秒响应率 98.95%
客服代表服务满意率 99.99%	投诉件办结率 100%	志愿活动参与人数 19054 人
志愿活动服务时长 78348.2 小时	志愿活动主要服务对象与受益人数 723234 人	公益投入及对外捐赠现金 2335 万元
捐赠保险提供保障 1096.22 亿元	消费帮扶采购金额 4479.2 万元	大病保险覆盖人数 4.81 亿

贡献 SDG 目标

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。我们坚守“人民保险 服务人民”初心使命，聚焦卓越战略，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。



- 落地乡村振兴专属保险业务。
- 开展防返贫保险项目，为农村低收入人群做好安全保障。
- 捐赠帮扶资金 2200 万元；完成消费帮扶采购金额 4479.2 万元，促进实现共同富裕。



- 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，2023 年三大主粮中央政策性完全成本和种植收入保险覆盖 16 个省份，为 2490 万户次农户提供 2546 亿元风险保障，服务保障国家粮食安全。
- 在山东省德州市设立保险业首个农业保险产品创新实验特区，行业首创三大主粮节气保险等多款服务型农险产品，强化气象数据和科技工具应用，积极开展农险风险减量服务实践，助力农业“大灾无大损”。



- 开展大病保险、惠民保、长护险等健康保险，为 4.81 亿人提供大病保障，进一步丰富完善涵盖健康险各险类的产品库，参与构建“15 分钟便民服务区”，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服务工作，运用车联网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。



- 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。
- 开展金融知识科普相关活动，为当地社区创造受教育机会。



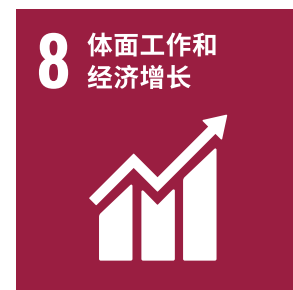
- 严格遵守相关法律法规要求，在招聘、培训、薪酬福利、职业成长等每个环节确保公平公正，切实保障员工权益。
- 给予女员工产假、产检假、哺乳假等假期充分保障女员工福利。



- 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。



- 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。
- 设计开发系列绿色保险产品，为清洁能源产业保驾护航。
- 战略性推进新能源车险发展，为新能源车主提供理赔服务超 273 万次。



- 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。
- 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，为员工长期发展提供平台。



- 开发并落地全国首单数据知识产权被侵权损失保险等多款知识产权保险产品，不断完善知识产权保险产品体系。
- 获批建设业内唯一国家知识产权保险综合服务试点平台；研发覆盖科技项目研发、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创造保护运用。



- 发展系列保险产品，推广民生类保险参与社会治理，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、新型农业经营主体等实体小微企业，助力解决小微企业融资难、融资贵问题，促进社会和谐发展。



- 在广东省开办海水网箱水产养殖风灾指数保险，并逐步升级扩充气象预警责任，有效提升水产养殖户的信心。
- 在广东湛江推动海洋碳汇价值综合保险落地，为生蚝提供产量价值和碳汇价值保险保障。



- 完善新市民保险产品体系，围绕新市民就业、居住、出行、健康、综合等场景开发 20 款专属产品，为新市民群体提供理赔服务 6.3 万人次；开发应用新市民专属平台“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产品，为提升社会治理效能和人民群众美好生活助力。



- 落地全国首单林地生物多样性保险，通过保护、可持续管理和恢复自然的和被改变的生态系统的行动，为地理区域内的森林资源、珍稀物种、野生动物、水源、草木植被、人兽冲突等提供保险保障。



- 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。



- 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。

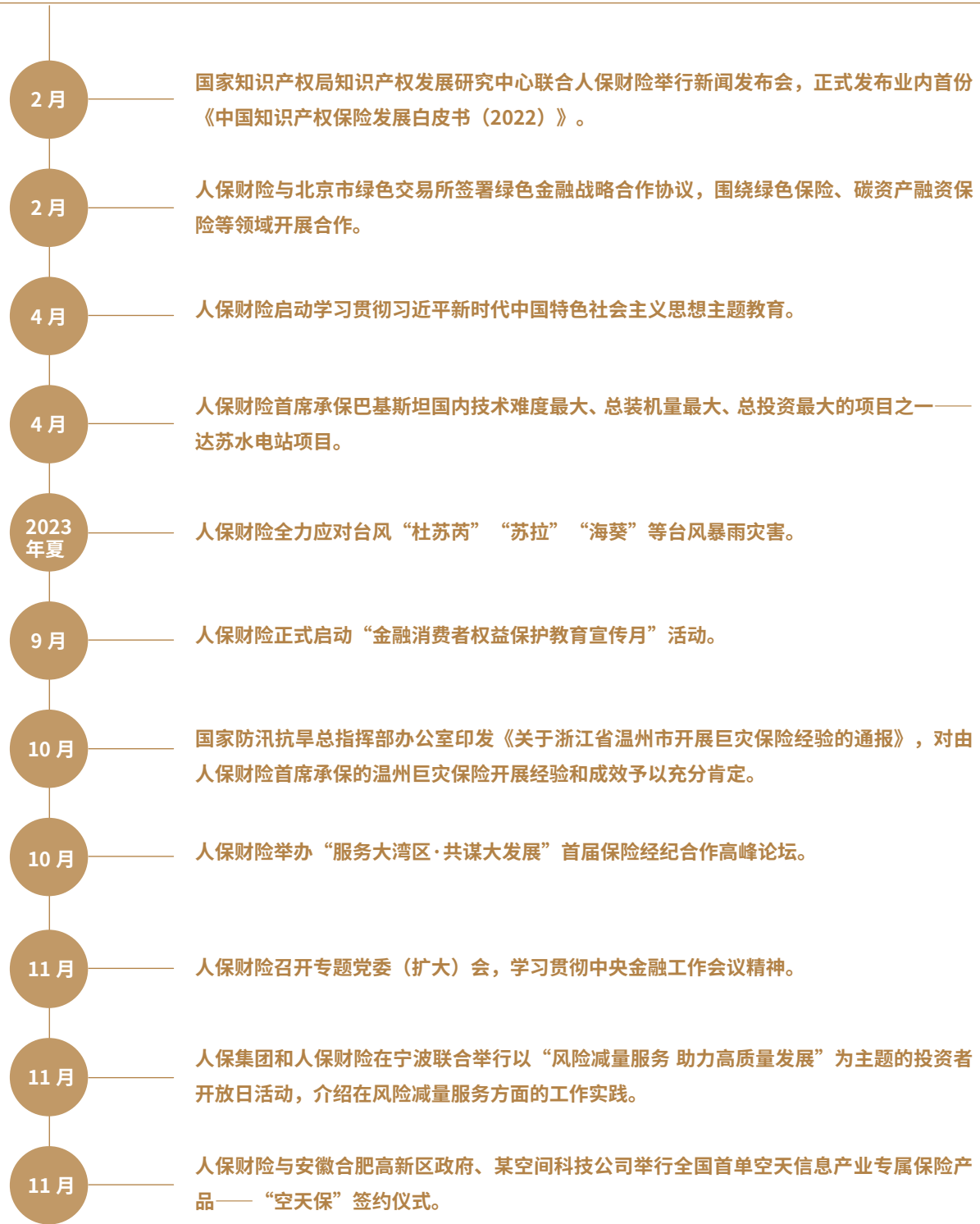


- 积极开展气候变化影响相关研究，加速将绿色发展理念融入公司发展战略和日常运营管理，探索绿色金融实践，积极应对气候变化带来的风险和机遇。
- 积极发展双碳保险，开办碳抵消、碳资产质押融资贷款保证保险等创新产品，加强对双碳领域的金融支持，探索开展“绿贷保”“碳贷保”项目。



- 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。
- 与各级政府部门、国有企业、金融机构、科研机构深入合作，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，推动行业发展。

2023 大事记



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）是中国内地最大的财产保险公司（以下简称“人保财险”），其前身是1949年10月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，2023年美国《财富》世界“500强”第120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日成功在香港联交所主板挂牌上市（股票代码2328），成为中国内地第一家在海外上市的金融企业。

2024年1月，金融监管总局发布年度资产负债管理能力监管评估结果，公司被评定为保险行业第1档。自2019年以来，公司连续5年资产负债管理能力监管评估结果位于财险行业第一梯队。

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。公司中资利益海外业务覆盖134个国家和地区。

公司境内机构网点分布



2023年

公司合计保险服务收入
4572.03亿元

总资产
7036.23亿元

荣誉资质

业绩类

福布斯中国客户服务企业 Top100 年度保险服务奖

2023 年 9 月，入选“2022 福布斯中国客户服务企业 Top 100”



杰出财险公司奖

2023 年 12 月，人保财险荣获 2023 年度“金智奖”杰出财险公司奖



年度最佳财产保险公司

2023 年 12 月，人保财险获评“2023 中国金融机构金牌榜·金龙奖 年度最佳财产保险公司”



创新类

农业农村部金融支农十大创新模式

2023 年 5 月，“中国人保农业保险助力大豆产能提升模式”入选金融支农十大创新模式



金锐奖·最佳保险风险模型创新奖

2023 年 11 月，人保财险“PICC 中国养殖业传染病巨灾模型”荣获“金锐奖·最佳保险风险模型创新奖”



企业 ESG 绿色金融优秀案例

2023 年 12 月，新华网主办的“ESG 实践在中国”研讨会上，人保财险入选“2023 企业 ESG 绿色金融优秀案例”



行业普惠保险典型案例汇编

案例标题	入选案例
探索生猪保险和农业信贷深度融合创新，落实金融支农惠农政策	人保财险案例
苏州“政银保”模式—发挥保险融资增信功能—支持保障中小微企业发展	
“铁杆庄稼保”为外出务工人员撑起“安全网”	
创新小站帮全产业链保险，全面护航国家粮食安全	
草原上的致富马，产业帮扶好项目	
补充工伤保险及新民生助力多层次社会保障体系建设	行业综合案例
助力社会治理，护航新市民让保险服务更有温度	
宁波“金贝壳”铺就小微企业发展之路	
服务健康浙江 助力共同富裕	
“北京普惠健康保”推动北京多层次医疗保障体系建设	行业综合案例
中国人保财险承办大病保险普惠群众健康之路	

5 个项目获中国银行业保险业服务创新优秀案例

2023 年 3 月中国银行业保险业服务创新峰会上，人保财险 5 个项目获中国银行业保险业服务创新优秀案例



科技类

中国人民银行“2022 年度金融科技发展奖”

2024 年 1 月，人保财险 2 个项目获评中国人民银行“2022 年度金融科技发展奖”



5 个项目荣获“2023 年中国保险业数字化转型优秀案例”

2023 年 12 月 7 日，第三届保险业数字化转型大会上，人保财险 5 个项目入选“2023 年中国保险业数字化转型优秀案例”



2023 中国金融行业技术应用场景创新卓越奖

2023 年 9 月，人保财险荣获“2023 IDC 中国金融行业技术应用场景创新卓越奖”，是唯一获得该奖项的企业



入选《中国 - 上合组织国家数字领域合作案例集》

2023 年 5 月，人保财险“基于区块链的智能再保险交易平台”项目入选《中国 - 上合组织国家数字领域合作案例集 (2023)》



科技类

第三届中国 RPA+AI 开发者大赛金奖和银奖

2023 年 6 月第三届中国 RPA+AI 开发者大赛上，人保财险分获金奖和银奖



2023 新金融区块链应用创新奖

2023 年 7 月，人保财险“基于联盟区块链的动物性食品溯源安全服务平台”荣获“2023 新金融区块链应用创新奖”



项目入选《数实融合：金融科技创新实践》

2023 年 9 月，人保财险《数智化农业保险服务平台“耘智保”》入选《数实融合：金融科技创新实践》一书



2 个项目荣获“金融科技创新奖”

2023 年 11 月，人保财险 2 个项目荣获 2023 金融科技大会金融科技奖



入选 2023 中国金融科技守正创新扬帆计划“十佳优秀实践”

2023 年 11 月，人保财险《分布式数据库应用实践》入选中国金融科技守正创新扬帆计划“十佳优秀实践”



2023 “金信通”金融科技应用十大案例

2023 年 11 月，人保财险“万象天眼 - 智能风险减量平台”项目荣获“2023 ‘金信通’金融科技应用十大案例”



2023 信创“大比武”金融业务创新应用赛道优胜奖

2023 年 11 月，人保财险在信创“大比武”中获金融业务创新应用赛道优胜奖



服务类

十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客户体验奖

2023 年 8 月，中国人保 95518 客户服务中心荣获“2023 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客户体验奖”



2023 “上证·金理财”年度保险服务奖

2023 年 12 月，人保财险荣获 2023 “上证·金理财”年度保险服务奖



团队和个人类

中央和国家机关青年理论学习小组“关键小事”调研攻关活动二等奖



全国五一劳动奖、全国工人先锋号



专题

升级“八项战略服务” 服务中国式现代化



- ◇ 服务现代化产业体系建设 20
- ◇ 服务乡村振兴 22
- ◇ 服务科技自立自强 24
- ◇ 服务增进民生福祉 26
- ◇ 服务绿色发展 28
- ◇ 服务安全发展 31
- ◇ 服务区域发展 33
- ◇ 服务“一带一路” 34

专题： 升级“八项战略服务” 服务中国式现代化

中国人民保险集团以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神，强化金融工作的政治性和人民性，扎实推动服务现代化产业体系建设、乡村振兴、科技自立自强、增进民生福祉、绿色发展、安全发展、区域发展、“一带一路”等“八项战略服务”，致力提供高水平金融产品和服务，全力服务实现中国式现代化。

人保财险作为中国人民保险集团落实“八项战略服务”的核心子公司，充分发挥集团核心主业的功能作用，在推动落实“八项战略服务”中开展了大量工作，截至 2023 年末，人保财险“八项战略服务”关键绩效如下：

服务现代化产业体系建设

- 产业园区风险保障 25 万亿元，服务 14 万家园区企业。
- 帮助 5.1 万家 / 次中小微企业及其经营者、个体工商户，获得贷款或融资金额 181 亿元。
- 创新发展网络安全保险、数字企业定制化保险等产品。
- 服务现代流通体系，为营业货车车主提供理赔服务 120 万次。
- 服务“国之重器”重大项目建设，首席承保中星 26 号卫星，续保商飞 C919 制造商责任保险等，为船舶建造和航运企业提供超 7000 亿元风险保障；为川藏铁路等轨道交通累计提供风险保障 3130 亿元。

服务乡村振兴

- 农业保险累计为 6490 万户次农户提供 2.1 万亿元风险保障。
- 三大主粮完全成本和种植收入保险覆盖 16 个省份，为 2490 万户次农户提供 2546 亿元风险保障。
- 作物制种保险为 2.2 万户次农户提供 42.5 亿元保障，气象指数系列保险提供风险保障 196 亿元。
- “农业保险助力大豆产能提升模式”入选农业农村部金融支农十大创新模式。
- 青海泽库、宁夏西吉、广西环江、陕西汉滨等案例入选金融支持国家乡村振兴重点帮扶县典型案例。
- 农房保险为 8958 万户次农户提供风险保障 5.6 万亿元，综治保险为 7528.8 万户次农户提供风险保障 8.8 万亿元。

服务科技自立自强

- 为科技型企业提供知识产权风险保障超 248 亿元。
- 承保高新技术企业 11.1 万家和专精特新企业 2.9 万家，风险保障 92.5 万亿元。
- “专精特新”企业赔款 1.3 亿元。
- 知识产权质押、高新技术贷款保证险等业务帮助 2671 家科技型企业获得融资 64.5 亿元。
- 2023 年集共体成员单位数量增加至 21 家，共为 24 家集成电路企业提供风险保障 1.3 万亿元。

服务增进民生福祉

- 大病保险服务遍及 27 个省级行政区、214 个地级市，覆盖 4.81 亿人。长期护理保险项目服务参保群众近 5300 万人，赔付超 14 亿元。
- 惠民保项目覆盖 262 个城市，服务 7500 万人次，理赔服务超 900 万人次，赔付超 23 亿元。
- 为超 600 万新市民累计提供风险保障金额 245 万亿元。
- “杜苏芮”台风对农房和涉农领域赔付超 22 亿元。

服务绿色发展

- 完成 30 款“双碳”产品开发，双碳保险全年累计赔付超 14 亿元。
- 绿色保险提供风险保障 75.5 万亿元，为风电、光伏、水电等清洁能源企业提供风险保障 2.8 万亿元。
- 为新能源车主提供理赔服务超 273 万次。

服务安全发展

- 地方性巨灾保险覆盖范围扩展至 15 个省 74 个地市，保障人口 2.7 亿。
- 安全保障责任赔付超 10 亿元。
- 安责险服务客户 24.8 万家，完成风控服务 71.2 万次，帮助客户排查风险隐患 33.8 万条。

服务区域发展

- 为港珠澳大桥、澳门首颗科学卫星等大湾区标志性项目提供超 630 亿元风险保障。
- 在广东累计服务粤港澳跨境车和等效先认车辆近 2.5 万台。
- 在雄安新区承保无人驾驶汽车、智慧泊车等多个标志性创新项目。

服务“一带一路”

- 为中资利益海外业务提供风险保障 1.8 万亿元，覆盖 134 个国家和地区。
- 贸易信用险累计服务客户 1.3 万家，承保金额突破 5781 亿元；为 9270 家中小微企业提供 1215 亿元出口信用风险保障。

服务现代化产业体系建设

人保财险把服务现代化产业体系建设放在突出位置，积极对接现代化产业主体风险管理和保障需求，服务国家相关产业政策落地，推动战略性新兴产业发展和传统产业转型升级，助力实体经济发展。

发展产业保险

聚焦产业痛点难点，创新推出化工、生物医药、新能源产业等产业园区保险综合服务方案，为 14.02 万家园区企业提供风险保障 25.03 万亿元，为传统产业转型升级和战略性新兴产业发展提供全面保障。

☰

全国首单空天信息产业专属保险产品“空天保”

▣

2023 年 11 月，人保财险合肥分公司与某空间科技公司落地全国首单空天信息产业专属保险产品“空天保”，旨在为空天信息企业提供涵盖研发、生产、销售等全流程的综合保险保障，包括知识产权、研发费用、生产运营、网络安全等。这是人保财险在金融服务战略性新兴产业的又一探索，依托金融力量助推产业高质量发展。



“空天保”签约仪式

支持中小微企业

加强中小微企业保险服务供给，出台《关于强化普惠保险工作 加力提升小微企业金融服务质量的指导意见》，通过“小微助贷险”“政银保”等业务模式，为中小微企业提供资金支持，帮助 5.08 万家 / 次中小微企业及其经营者、个体工商户，获得贷款或融资金额 181 亿元。

☰

6 款专属产品服务小微商户

▣

人保财险针对小微商户的需求及特点，先后在某大型互联网平台商家收款码场景上线“小店全面保、顾客安全保、食客安心保、店主安全保、店员安全保、小店夫妻保”等 6 款服务小微商户的专属产品，为小微商户提供意外、资产安全、食品安全、停业损失等各类保障，通过线上投保、智能核赔、专属理赔等一系列服务，增强小微商户的获得感、安全感、幸福感。截至 2023 年末，该系列专属产品已服务小微企业、个体工商户及创业群体超 30 万户。

支持数字经济发展

对接数字经济企业的新型风险需求，创新发展共享经济保险、数字资产保险等新业态保险，加快传统企财险、责任险等保险产品升级优化，助力推进传统产业数字化转型，做好“数字金融大文章”。创新发展网络安全保险、数字企业定制化保险等产品，丰富数字保险供给，探索引入数据安全管理服务，提升服务数据安全能力，承保中国联通“抗 D 保”、中国移动“元信任”、成都大运会官网等项目。

☰

开发网络安全综合保险产品

▣

人保财险聚焦客户网络安全风险保障需求，开发网络安全综合保险产品，打造网络安全全面风险解决方案。

@ 浙江

与国家计算机网络应急技术处理协调中心浙江分中心合作，保前提供漏洞扫描服务，保中提供流量监测服务，一旦发生网络安全损失，及时补偿经济损失，全面保障客户网络安全。

@ 天津

开办天津安全产业基地“网络安全大脑项目”。

@ 宁波

探索开展为客户量身定制涵盖数据丢失、信息泄露、营业中断等风险的保险综合解决方案。



宁波分公司牵头全国首创“网络安全产品超市+网安保”模式网络安全保险

服务现代流通体系

开发推广货车保险、货运保险、承运人责任险等服务流通领域产品，支持物流畅通，助力经济循环。2023 年，人保财险为营业货车车主提供理赔服务 120 万次。从风险识别、风险管理、风险定价以及降赔减损等方面全面提升重载营业货车风险经营水平，打造全面风险减量服务运作平台。

服务“国之重器”重大项目建设

首席承保中星 26 号卫星，续保商飞 C919 制造商责任保险、为新交付的 3 架 C919 和 22 架基本型 ARJ-21 国产飞机提供保险保障。首席承保我国首艘国产大型邮轮“爱达·魔都号”、我国自主研发的全球最大磷虾捕捞船等船舶工程。实现中国海油国内外上中下游各类资产、全产业链服务全覆盖，首席承保乌石油田群联合开发建造险等标志性项目，服务中远海运、烟台来福士、大船海工等等油气装备产业链实体。2023 年为船舶建造企业、航运企业等提供了超 7000 亿元风险保障。承保川藏铁路、北沿江高铁、甬州高铁等轨道交通线路 39 条、151 个施工标段，累计提供风险保障 3130 亿元。

服务乡村振兴

人保财险以助力农业强国建设为目标，积极服务乡村振兴战略，创新产品服务方案，全面涵盖农业现代化的关键技术和重要领域，增强农业综合生产能力，推动服务乡村振兴工作迈上新台阶。

服务保障国家粮食安全

推动三大主粮保险扩面，2023 年，三大主粮中央政策性完全成本和种植收入保险覆盖 16 个省份（13 个粮食主产省、广东、陕西、山西），为 2490 万户次农户提供 2546 亿元风险保障。玉米、小麦、水稻三大主粮赔付覆盖超 6000 万亩。农险理赔受益农户近 2200 万户次。助力高标准农田建设，高标准农田 IDI 保险已在全国 21 个省、自治区、直辖市落地，承保覆盖高标准农田 613 余万亩，提供保障金额超 92 亿元。

建立农产品成本联合调查机制，为农户提供全面风险保障

案例

人保财险持续推动农业保险由保物化成本向保完全成本，由保传统风险向保市场风险转型，落实与国家发改委价格司战略合作，推进建设“农本+农险”农产品成本联合调查机制，依托公司农网建设“农产品成本联合调查站”，推动农产品成本调查和数据采集，开展三大主粮和特色农产品价格产量数据共享，支持为农户提供“保成本、保价格、保收入”的全面风险保障。



2023 年 12 月，湖南首家农产品成本联合调查站揭牌

“保险+风控+管护”服务新模式助力高标准农田建设

案例

2023 年，青岛分公司联合风控机构对承保的即墨区移风店镇高标准农田建设工程项目进行现场风控勘察，发现需要铺设的管涵出现部分破损影响工程质量，即刻告知施工单位和监理单位要求整改，对已施工完毕的一处管涵采用高分子材料对破损处进行修补，更换其余未使用的有破损的管涵，避免后期出现质量缺陷，打造高标准农田“保险+风控+管护”服务新模式。



人保财险青岛分公司高标准农田“保险+风控+管护”服务新模式

拓展农业保险服务领域

发展制种保险，服务种业振兴，在天津、黑龙江分别落地全国首单核心育种场种羊保险、全国首单玉米育种保险。2023 年，人保财险实现作物制种保险为 2.2 万户次农户提供 42.5 亿元保障。作物制种保险赔款超 4 亿元，涉及作物制种超 74 万亩。

开发推广满足新型农业经营主体、农业产业链保障需求的农产品收入保险、价格指数保险、气象指数保险等特色农业保险品类。

低温指数保险为枇杷“遮风挡雨”

案例

人保财险在福建省福清市承保政策性枇杷低温气象指数保险。在保险期间内，由于遭遇低温天气，合同约定气象观测点测量的最低温度达到约定的气温时，视为保险事故发生，并按照合同约定承担保险责任。5 年来，政策性枇杷低温气象指数保险为当地 6 个村共 3686 户次的枇杷种植户提供了累计 7862 万元的风险保障。



创新农业保险服务模式

农业保险与期货、期权等金融工具联动，创新推广“保险+期货”模式，公司承保的陕西黄陵县苹果“保险+期货”收入保险入选中国国际扶贫中心、世界银行等机构发布的第四届全球减贫最佳案例。

创新农业保险支农惠农模式，“农业保险助力大豆产能提升模式”入选农业农村部金融支农十大创新模式。

探索“农业保险+信贷”模式，以农业保险保单作为增信参考，为公司农险客户增信，缓解农户贷款难问题。

人保财险农业保险助力大豆产能提升模式

案例

以中央财政补贴型大豆种植保险、大豆完全成本保险、大豆收入保险为主体，以地方财政补贴型大豆种植保险为补充，以玉米大豆带状复合种植收入保险、大豆干旱指数保险、大豆期货价格保险、大豆育种技术攻关保险为创新突破点，构建大豆保险产品体系，支持我国大豆扩种和粮食安全。

2023年

公司承保气象指数保险产品

290个

服务农户

30.5万户次

提供风险保障

196亿元

2023年

农房保险为

8957.95万户次农户

提供风险保障

5.6万亿元

综治保险为

7528.76万户次农户

提供风险保障

8.8万亿元

支持现代乡村治理

围绕农村社会人员生活、农业生产和基础设施建设、农业产业经营等多个场景，积极发展“乡村保”乡村振兴系列保险产品，推广农村治安保险、农村公路灾害保险、乡村公共服务设施保险、农村自建房安责险等保险产品。

创新产品	落地区域
乡村公共服务设施财产保险	浙江绍兴、吉林长春、黑龙江大庆、江西上饶、四川巴中等地
乡村农田设施损毁综合保险	江西吉安、江苏南京、广西梧州等地
乡村厕所综合保险	江苏宿迁、重庆铜梁、四川巴中、贵州贵阳等地

服务“千万工程”，助力乡村建设

浙江分公司在全省乡镇、村设立 246 个营销服务部、962 个保险服务站、11052 个保险服务点，配备农险服务车 71 辆，聘请 18000 多名农村协保员，建立起全方位“三农”基层服务体系。开展“乡村振兴涉农保险”专项推广行动，在服务产业兴旺、生态宜居、乡风文明、治理有效、生活富裕等方面提供综合保险供给，为当地百姓提供多元服务与保障。



浙江分公司开展新型农业经营主体保险服务

服务科技自立自强

人保财险围绕国家安全和产业前沿所需，着力打造行业领先的科技保险产品体系，助力科技企业加快成长，服务科技自立自强，做好“科技金融大文章”。

服务知识产权保障

开发并落地全国首单数据知识产权被侵权损失保险等多款知识产权保险产品，初步构建了覆盖知识产权创造、保护、运用、管理、服务全过程，包括专利、商标、著作权、地理标志、集成电路布图设计、植物新品种、商业秘密及数据知识产权等知识产权全品类的知识产权保险产品体系，积极推进涉及专利许可、转化、海外布局、海外维权等保险的产品创新和推广，2023 年为科技型企业提供知识产权风险保障超 248 亿元，推动科技成果资本化。

人保财险落地知识产权保险新产品

案例

知识产权全链条保险：金华分公司与某参保客户签订知识产权全链条保险，涵盖知识产权创造、运用及保护全链条，包括专利申请费用补偿保险、专利执行保险、侵犯专利权责任保险等。

数据知识产权被侵权损失保险：嘉兴分公司为某网络科技公司的数据知识产权提供足额风险保障，提供知识产权被侵权风险保障。

专利先用后转综合保险：杭州淳安支公司为某参保客户保障被保险人就受侵犯的专利权所产生的调查费用、法律费用和直接经济损失。此外，还保障经认定未能产出预期成果而终止，且无法继续开展的专利实施活动所产生的相关费用损失。

服务专精特新企业

打造“科技保险+科技融资”模式，积极服务专精特新中小企业发展，开发并落地“科创保”组合产品，推动覆盖科技研发、转化等全过程风险保障。“专精特新”企业赔款 1.3 亿元。知识产权质押、高新技术贷款保证保险等业务帮助 2671 家科技型企业获得融资 64.5 亿元。

科技保险苏州模式——“苏研保”

案例

2023 年 12 月，人保财险苏州分公司发布科技成果转化费用损失保险——“苏研保”，助力企业、高校、科研院所等产学研合作场景，通过全国首创“保险+鉴证服务”的双重风险管理模式为科技成果转化保驾护航，为科技企业提供全方面贴心保障，助力科技型企业科研创新。



产品发布现场

服务关键领域科技创新

牵头行业成立中国集成电路共保体，汇聚行业合力，提供高质量、差异化、全流程的集成电路产业风险解决方案，2023 年成员单位数量增加至 21 家，共为 24 家集成电路企业提供保额 1.3 万亿元。2023 年集集体项目荣获上海市金融创新成果奖一等奖。



人保财险作为集集体执行机构，组织召开成员大会

2023年

承保高新技术企业

11.1万家

承保专精特新企业

2.9万家

提供风险保障

92.5万亿元

国内首款汽车芯片产业链专属保险产品——“强芯保” 案例

2023年9月，人保财险发布国内首款针对汽车芯片产业链的专属保险产品“强芯保”，实现对汽车芯片产业从设计到制造再到应用环节的全流程保障，初步探索服务车规级芯片产业链、供应链全链条保险的新模式，助力国产汽车芯片发展。



“强芯保”汽车芯片专属保险产品发布会

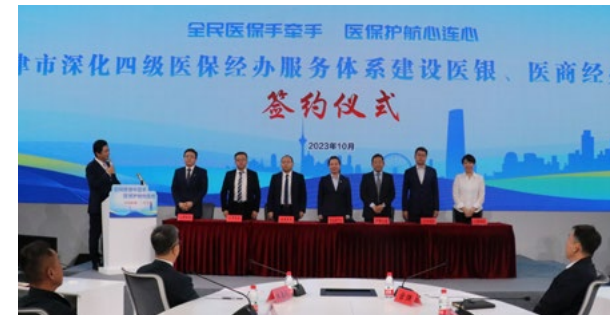
服务增进民生福祉

人保财险积极落实健康中国建设、积极应对人口老龄化国家战略等政策部署，持续提升社保业务服务水平，大力开展健康养老保险产品创新，积极参与长护险、惠民保、门诊慢特病医疗保险等试点，拓展健康管理服务，构建大健康服务新格局，做好“养老金融大文章”。

参与多层次医疗保障体系建设

大病保险	长期护理保险	普惠型医疗保险	商业性健康保险
服务遍及 27 个省级行政区、214 个地级市，为 4.81 亿人提供大病保障，大病保险项目一站式结算率达到 98% 以上。	长期护理保险项目 110 个，业务覆盖 19 个省级行政区，参保群众近 5300 万人，为 416 万失能人员提供护理保障，赔付超 14 亿元。	惠民保项目 145 个，覆盖城市 262 个，服务 7500 万人次，理赔服务超 900 万人次，赔付超 23 亿元。	开发配置“重大疾病综合保险”、“特定疾病综合保险”“诊疗无忧医疗意外保险”等新产品，完善城市、农村、新市民等重点客群全场景风险保障产品体系，进一步丰富完善涵盖健康险各险类的产品库。

人保财险与政府建立联合办公网点 2642 个，在各级医疗机构设立服务窗口超 1500 个，打造 15 分钟便民圈服务站 587 个。北京、延安分公司分别成为行业首个通过新业态职业伤害保障、门诊慢特病保险业务承办服务管理体系认证的主体。



天津分公司与市医保部门签订《医保商保经办融合服务合作协议》，依托公司长期护理保险服务网点为天津市基本医保参保人提供包括医保参保业务、异地就医备案办理等 10 余项基本医保服务事项



广州分公司大病保险定点医院驻点专员在医院为市民提供“一站式”服务

增强新市民群体普惠服务

聚焦新市民群体的风险特点和需求，围绕保障新市民“安居、乐业、安康”三大主题场景，持续扩大丰富、优化升级“场景+行业+客群”专属产品供给，开发新市民保险专属产品 20 款，上线新市民专属保险服务平台“新市民关爱保”，支持线上自助投保，为超 600 万新市民累计提供风险保障金额 245 万亿元。为快递员、外卖员、网约车司机、租房一族等新市民群体提供理赔服务 6.3 万人次，理赔金额超 3 亿元，为互联网用户提供超 3 亿次保险理赔服务。

在由人社部组织开展的七个新业态人员职业伤害保险试点项目中，成功中标北京、重庆、四川、江苏四个地区职业伤害保险项目，为出行、外卖、快递、即时配送、同城货运等行业新市民群体补齐保障短板。

重庆分公司——新就业形态职业伤害保险 案例

2023年3月，重庆分公司签发保费型新就业形态职业伤害保险，为 8 个区县的美团、饿了么、闪送等 7 家平台企业 7 万余就业人员提供职业伤害确认、医疗待遇、伤残待遇和死亡待遇等风险保障。



重庆分公司签发新就业形态职业伤害保险

义乌支公司——新业态新市民保障服务 案例

义乌支公司中标义乌市人力资源和社会保障局 2023-2026 年度灵活就业安心险承保机构遴选项目，获得首席承保资格，为义乌灵活就业群体提供人均 4000 元至 30 万元不等的风险保障，助力提升城市治理现代化水平。



人保财险柜面工作人员现场指导外卖骑手在线办理相关保险

推广民生类保险参与社会治理

助力政府职能转型，提升城市管理水平。在江西上饶等地推出“风雨保”，在现有政府救助类保险保障的基础上对政府因极端天气灾害所支出的应急响应、灾难救助、修复重建等相关费用进行额外赔偿。搭建“一元民生保险”“农房保”“综治保”保障网，有效解决自然灾害、意外事故等民生保障。“杜苏芮”台风对农房和涉农领域赔付超 22 亿元。

以专业理赔、无差别专业理赔服务助力抗灾 案例

在 2023 年的“杜苏芮”“苏拉”“海葵”三次台风大灾中，人保财险第一时间调集公司专业理赔资源在受灾一线迅速集结，集中优势兵力打赢大灾攻坚战。

“杜苏芮”期间

涉灾 6 省投入查勘定损人力 **3367** 人，全国跨省、市调度支援理赔专家 **587** 人，公司客服部协助组建 **2800** 余名客服人员，理赔条线派出 **1927** 名党员同志参与到一线抢险救灾工作中。

双台风“苏拉”和“海葵”期间

全国理赔条线共计投入人力 **2316** 人，其中广东 **856** 人、福建 **630** 人、深圳 **463** 人、厦门 **367** 人，全国理赔专家亦倾力支援受灾四省，及时响应灾难救助与赔付。

2023 年 8 月 4 日，人保财险首批进驻洪水重灾区河北涿州开展理赔受理及救援服务，连夜搭建临时保险服务点，深入一线受理重灾群众理赔报案。



服务绿色发展

人保财险贯彻落实美丽中国建设，主动融入国家“双碳”战略布局，积极践行绿色发展理念，完善绿色金融和 ESG 工作体系，致力于在服务经济社会全面绿色转型中发挥行业示范引领作用，做好“绿色金融大文章”。

2023年

人保财险绿色保险提供
风险保障

75.5 万亿元

为风电、光伏、水电等清
洁能源企业提供风险保障

2.8 万亿元



2月4日，人保财险与北京市绿色交易所签署绿色金融战略合作协议，围绕绿色保险、碳资产融资保险等领域开展合作

助力环境保护和生态改善

推广“环责险+环境风险监测”模式，推动环境污染强制责任保险试点落地。推出生态环境绿色保险新模式，落地全国首单林地生物多样性保险。服务化解船舶污染风险，承保交通部海事局、打捞局、航道局、招商局集团、中船集团等政府、央企的保险项目，理赔险提供污染类责任风险保障金额 9.3 万亿元。

全国首单林地生物多样性保险 案例

2023 年 7 月，人保财险宁波分公司与宁波市海曙区龙观乡人民政府签订全国首单林地生物多样性保险，助力宁波市海曙区龙观乡生物多样性友好乡镇有效应对社会、经济和环境挑战。该保险“基于自然的解决方案”，通过保护、可持续管理和恢复自然的和被改变的生态系统的行动，为地理区域内的森林资源、珍稀物种、野生动物、水源、草木植被、人兽冲突等提供保险保障。



支持双碳目标达成

优化“双碳”保险产品供给体系，开办碳抵消、碳资产质押融资贷款保证保险等创新产品加强对双碳领域的金融支持，探索开展“绿贷保”“碳贷保”项目，联合银行为绿色企业量身定制融资方案。

2023年

完成“双碳”产品的开发
工作

30 款

“双碳”保险全年累计赔
付超

14 亿元

为 331 家绿色低碳企业融
资提供保险保障支持，融
资金额

8.92 亿元

承保森林面积超过

10.8 亿亩

为碳储量和新增固碳能力
提供风险保障

9000 多亿元

车险理赔推广低碳修复技
术，减少配件更换超

228 万件，助力减少
温室气体排放量

公司联合上海环境能源交易所及地方性碳交所尝试开发“碳排放权质押保险”，在山东推出公益林碳汇价值保险+遥感项目，在江西开办绿色产业数字保险等。

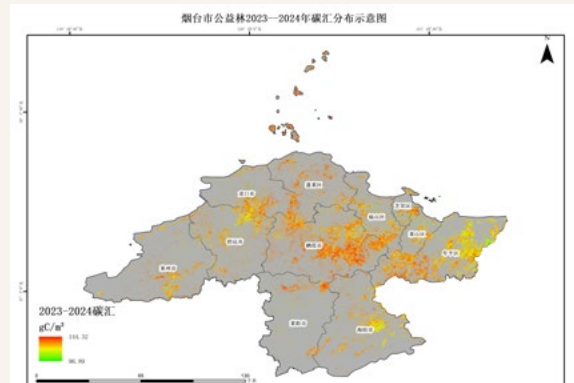
全国首单碳资产质押融资贷款保证保险 案例

2023年5月，上海分公司与上海环境能源交易所开展碳中和服务合作，签发人保财险全国首单碳资产质押融资贷款保证保险，通过碳资产质押贷款模式盘活企业碳资产，充分发挥碳资产在金融和实体经济中的联通作用，引导实体企业实现绿色发展。



烟台分公司签发全国首单公益林碳汇价值保险+遥感项目 案例

2023年，烟台分公司创新开展公益林碳汇价值“保险+遥感”项目，通过卫星遥感技术快速准确获取近10年各县区公益林碳汇历史数据，据此科学厘定费率，为灾后减损、修复固碳能力争取宝贵时间。



烟台市公益林 2023-2024 年碳汇分布示意图

支持新能源产业发展

首席承保中海油融风深远海浮式风电平台运营险项目。战略性推进新能源车险发展，创新商业模式，牵头行业新能源车条款组完成车电分离产品草案和承保理赔实务要点。

全年为新能源车主提供理赔服务超

273 万次



上海分公司首席承保国内首个中海油融风深远海浮式风电平台“观澜号”

服务安全发展

人保财险充分发挥商业保险参与社会治理优势，大力推广巨灾保险、安全生产责任险、食品安全责任险等公共安全治理类保险，推进保险向“风险减量服务”转变，充分运用科技手段，构建以风险减量服务为核心的保险业务新逻辑，提供更精准、更高效、更可持续的“数治”“智治”服务，助力提升全社会风险防范与处置能力，服务国家治理体系和治理能力现代化。

支持国家应急管理体系建设

履行中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体的执行机构职责，积极开展地方性巨灾保险实践，地方性巨灾保险覆盖范围扩展至15个省、74个地市，保障人口2.7亿。丰富优化巨灾保险产品供给，成立巨灾保险工作专班，推动建设巨灾保险保障体系，在防灾减灾抗灾救灾中发挥保险公司专业队伍力量。

“杜苏芮”大灾期间第一时间启动大灾应急机制 案例

2023年“杜苏芮”大灾期间，北京分公司95518第一时间启动大灾应急机制，全员停休，同时开启智能语音导航、向金服开启话务溢出，快速响应客户需求，提升报案响应速度和救援派发效率，当月电话呼入人工接通率达99.68%；通过95518短信平台发送农险灾害天气预警信息23万条，提醒灾害天气注意事项，助力提前做好防范；配合理赔部向大灾全损车辆客户开展大灾理赔提醒智能外呼，有效提高大灾案件理赔处理效率，提升大灾期间公司服务口碑；建立企微投诉处理日清日结群，加强配合协同，制定大灾案件处理流程及安抚话术，及时跟进处理进度及结果，全力做好涉灾投诉纠纷及时化解。



北京分公司在受灾一线提供服务

2023年

安责险服务客户

24.8 万家

完成风控服务

71.2 万次

帮助客户排查风险隐患

33.8 万条

服务完善社会安全治理体系

发挥责任保险的社会治理功能，围绕生产安全、食药安全、道路交通安全、医疗纠纷、建筑质量、社区安全、校园安全等重点领域，提供医疗责任险、公众责任险、校方责任险、电梯责任险等各类责任险和相关服务，安全保障责任赔付超 10 亿元。推广“城市保”提供城市治理一揽子解决方案在 20 个城市落地。

全国首款针对港口企业的安全生产责任保险“甬港安” 案例

2023 年 11 月，宁波分公司推出全国首款针对港口企业的安全生产责任保险“甬港安”，为投保企业提供定制化的事故预防服务，并依据行业服务标准严格执行服务内容，助力企业提升安全生产管理水平，填补了当前我国港口领域无专业安责险和事故预防服务规范的空白。



港口安全生产责任保险（甬港安）试点宣贯会

探索住宅专项维修资金引入保险机制的“株洲模式” 案例

2023 年 5 月，全国住宅专项维修资金引入保险机制研讨会在株洲举行，探讨房屋养老、体检、保险等制度，由株洲分公司作为首席承保人开展的电梯保险“株洲模式”试点工作成效得到了国家部委的认可和关注。



服务区域发展

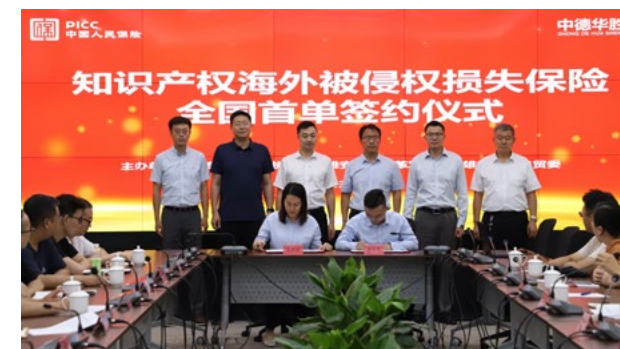
人保财险深度参与国家区域发展战略，提升服务国家区域战略能力，完善区域机构布局，聚焦基础设施建设、城市更新改造、产业结构优化等领域加大开拓力度，服务提升区域内生发展动力。

服务国家区域发展战略

积极融入国家各类区域发展战略，落实国家重大区域发展战略，服务长三角、京津冀、雄安新区建设、大湾区等国家重大区域战略落地。制定实施《服务上海创新发展规划方案》和《服务雄安新区建设规划方案》，全面服务区域建设，在雄安新区承保无人驾驶汽车、智慧泊车等多个标志性创新项目。



与粤港澳大湾区高性能医疗器械创新中心和广州生产力促进中心签约



全国首单知识产权海外被侵权损失保险落地雄安新区签约

提升服务区域发展能力

成立全国首个知识产权保险中心——中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心，构建知识产权海外侵权责任保险服务体系，发展粤港澳跨境车险、跨境医疗保险等跨境保险产品，在广东累计服务粤港澳跨境车和等效先认车辆近 2.5 万台；支持粤港澳互联互通，为港珠澳大桥、澳门首颗科学卫星等大湾区标志性项目提供超 630 亿元风险保障；编制服务成渝双城、西部陆海新通道、东北振兴、海南自由贸易港建设相关工作方案，持续提升服务区域发展能力。

服务“一带一路”

人保财险在服务“一带一路”中坚定践行央企责任发挥专业优势、创新保险产品、完善服务体系，为共建“一带一路”提供综合保障，构建“一带一路”建设高质量保险支持体系，为海外中资企业和重大工程项目保驾护航。

构建“一带一路”建设高质量保险支持体系

为中资利益海外业务提供
风险保障

1.8万亿元

覆盖

134个国家和地区

积极推广海外工程险、海外财产险等海外保险产品，出台《海外业务发展工作方案》，服务国家高水平对外开放和海外业务客户。积极承保“一带一路”项目，服务“一带一路”建设，中标葛洲坝国际巴基斯坦达苏水电站工程、葛洲坝集团阿根廷圣克鲁斯河总统水电站和省长水电站等多个重大海外项目。



承保葛洲坝国际巴基斯坦达苏水电站工程

提升服务外贸风险保障水平

发展短期出口信用险、进出口货运险等服务外贸稳定和外贸企业发展。发展跨境电商保险、海外仓保险等创新产品支持外贸新业态新模式发展，促进高水平对外开放和关键产业链稳链拓链。

贸易信用险累计服务客户

1.3万家

承保金额突破

5781亿元

为 9270 家中小微企业提供

1215亿元出口信用风险保障

“9610 跨境电商货物运输保险”为跨境电商保驾护航 案例

2023年5月，广西分公司在广西崇左落地“9610 跨境电商货物运输保险”，保障跨境包裹在运输途中因自然灾害、意外事故等遭受的全部或部分损失风险，保障网购卖家所需承担的赔偿责任，切实缓解电商买卖双方矛盾，为跨境电商保驾护航。



江苏分公司与无锡小天鹅电器有限公司签订全国首单知识产权海外维权保险，积极助力企业“走出去”“卖全球”



参展首届中国国际供应链促进博览会

环境篇： 发展绿色金融，服务绿色发展



- ◇ 构建绿色金融体系 38
- ◇ 发展绿色保险业务 39
- ◇ 逐步完善绿色投资 42
- ◇ 积极应对气候变化 43
- ◇ 有序推进绿色运营 48

构建绿色金融体系

为贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，人保财险基于《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，落实《中国人民保险集团关于落实银保监会〈银行业保险业绿色金融指引〉的工作方案（暂行）》，以服务绿色发展、助力“双碳”目标实现为导向，发挥保险业务优势，大力发展绿色保险业务，升级完善绿色投资体系，积极应对气候变化，有序推进绿色运营，服务经济发展绿色转型。

明确组织架构

人保财险积极落实《中国人民保险集团关于落实银保监会〈银行业保险业绿色金融指引〉的工作方案（暂行）》，建立完善绿色金融工作体系，董事会承担绿色金融的主体责任，负责确定绿色金融战略、确定 ESG 风险管理决策，审批高级管理层制定的绿色金融目标和提交的绿色金融报告。明确董事会战略规划委员会关于 ESG 和企业社会责任的工作职责。在公司总部战略企划部设立绿色金融工作处，配备相应资源，统筹推动绿色金融相关工作；根据实际情况设置绿色保险、绿色投资等专门工作组，整合管理资源，统筹推动相关工作。

健全制度规范

响应上级部门及集团要求，在《中国人民保险集团关于落实银保监会〈银行业保险业绿色金融指引〉的工作方案（暂行）》指引下，根据国家绿色低碳发展目标，结合集团战略实施需要，制定本公司关于落实《银行业保险业绿色金融指引》的工作安排，强化顶层设计和整体统筹。强化对绿色保险与绿色投资业务管理，指导分支机构开展绿色保险业务，协同集团投资板块各子公司开展绿色投资。

加强考核激励

将绿色保险纳入对公司总部和分支机构预算和绩效考核指标体系，重点考核各分支机构绿色保险的规模和增速、绿色保险产品和服务创新等情况，支持绿色保险服务目标达成。

发展绿色保险业务

人保财险加强绿色保险产品开发和体系建设，落实《中国人民保险集团关于促进绿色保险业务发展的实施方案》，明确绿色保险重点业务领域，制定重点险种业务目标，建立绿色保险业务闭环管理工作机制，推动降碳、减污、节能、扩绿等领域业务提质增效。

- 首席承保国电投集团奉贤海风工程项目、大唐福建平潭长江澳海上风电项目、三峡白鹤滩水电站运营期保险项目等国家重点清洁能源项目，护航项目安全稳定运行。
- 稳步推进远洋保赔险、沿海内河保赔险等产品，助力防治船舶污染。

完善绿色保险产品体系

丰富环境风险类、绿色产业类和绿色生活类产品体系，满足客户多层次、个性化的绿色保险需求。开发企业可持续发展保险（ESG 保险），为企业提供一揽子综合保障和一站式风险减量服务；开发地方性环评险产品，分散企业的环境污染风险，提升环境管理水平；开发天然气余压利用保险、搭建 CCS 或 CCUS 项目从“碳捕集”到“碳利用”最终实现“碳封存”的全流程闭环保险保障体系，为减排温室气体的创新技术提供专属保障。

创新绿色保险产品

推出绿色建筑性能保险、房屋全装修险等险种，助力新建筑达到绿色建筑标准，实现节约装修资源。2023 年共有 8 家分公司承保绿色建筑性能保险业务，其中山东、深圳为首次突破。

升级绿色保险服务体系

委托专业环保服务机构为投保生态环境保险的企业提供全方位、全过程环保服务，深入企业“问诊”“会诊”，降低企业环境风险，提高企业对环境问题及相关环境法律法规的认识与认知，实现环保管理由“事后监管”向“事前预防”转变，积极构建政府监管、市场调节、企业防控协同治理的良好局面。

通过与专业机构合作，进一步完善“双碳”保险服务体系，为行业客户提供风险减量服务、企业增信，以保险增信方式帮助碳排放企业贷款融资，推进企业节能环保、清洁生产、清洁能源、生态环境、绿色升级和绿色服务。

2023年

绿色保险累计提供风险保障

75.5 万亿元

同比增长

20.4%

为清洁能源提供风险保障

2.8 万亿元

人保财险服务碳达峰碳中和行动目标

2025 年，为助力实现碳达峰奠定比较坚实的基础

- 公司绿色保险产品和服务体系建设取得明显进展
- 保险资金绿色运用力度逐渐加大
- 自身运营的能源利用效率逐步提升
- 服务经济社会绿色低碳发展的能力基本建立

2030 年，引领保险行业助力实现碳达峰目标

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

2060 年，引领保险行业助力实现碳中和目标

- 可持续发展理念深度融入到公司经营的各方面、各环节、全过程
- 绿色保险产品服务体系完备
- 保险资金绿色运用全面开展
- 自身运营实现碳中和，绿色能源在公司运营中得到全面应用
- 服务经济社会绿色低碳发展的能力强

强化绿色保险风险识别评估

2023 年底，公司开始推动建立统一的绿色保险产品判定标准、绿色产业客户判定标准及客户 ESG 风险评估标准，逐步构建算法模型并研发数字化信息系统，实现对客户 ESG 风险进行分类管理和动态评估，夯实集团绿色保险专业能力基础。

PICC 中国养殖业传染病巨灾模型

案例

2023 年 9 月，人保财险研究开发的“PICC 中国养殖业传染病巨灾模型”在中国国际服务贸易交易会上正式发布。该模型借鉴了国内外先进技术经验，基于近 18 亿头牲畜的承保和理赔数据，升级国际领先的养殖业传染病巨灾建模方法，创新性地引入高维藤 copula 空间耦合算法，其构建逻辑和计算结果更加符合中国养殖业发展实际。

该模型在 CIIP·2023 第五届中国保险科技创新合作大会上荣获“金锐奖·最佳保险风险模型创新奖”、在第十四届 Insur Digital 数字保险峰会上荣获“风险模型创新奖”等奖项，在风险计量、损失评估、风险减量服务等环节发挥重要作用。



2023 年中国国际服贸会 PICC 中国养殖业传染病巨灾模型发布会现场

国内首批 ESG 保险

案例

在“绿水青山就是金山银山”的诞生地浙江湖州，人保财险开出全国首批可持续发展（ESG）保险保单，涉及保额 8800 万元，为企业应对环境（E）、社会（S）、治理（G）风险提供自主选择的综合性风险保障。



公司组织第三方机构为某科技公司提供 ESG 保险专项服务

国内首个生态指数保险

案例

2023 年 2 月，人保财险龙岩分公司与福建龙岩市金融监管局签署全国首个生态指数保险“九龙江流域山水林田一体化综合保险”，在“山”森林生态修复面积指标、“水”地表水断面水质监测指标、“林”植被覆盖率增加比率指标、“田”耕地地力指数指标等方面提供一揽子保险方案及风险保障，探索“政府+保险+乡村振兴”模式解决生态环境问题。



人保财险龙岩分公司 2023 年 5 月

国内首单天然气余压利用保险

案例

2023 年 7 月，人保财险签发国内首单天然气压差发电制冷系统运营期财产综合保险，帮助企业应对使用新兴技术带来的风险损失，助力企业打造“零碳天然气场站”。该产品推出是人保财险积极服务国家“双碳”战略、推动绿色环保领域保险产品的创新突破。



首单天然气余压利用保险

国内首单茶树碳汇储量指数保险

案例

2023 年 9 月，福建南平邵武支公司邵武市张厝乡人民政府签署全国首单茶树碳汇储量指数保险保单，为当地 2870 亩茶树提供 219.55 万元碳汇储量损失风险保障。当火灾、暴雨、洪水等原因直接造成投保的茶树损毁，导致碳汇储量低于约定值时，按照保险合同约定负责赔偿，以稳定茶园固碳能力，防止因为自然灾害及意外事故造成茶园固碳能力的减少。



签约单位：中国人民财产保险股份有限公司邵武支公司 邵武市人民政府 2023 年 9 月

逐步完善绿色投资

2023年

公司绿色投资规模¹
387.41亿元

增速
70.0%

其中债券持仓
295.52亿元

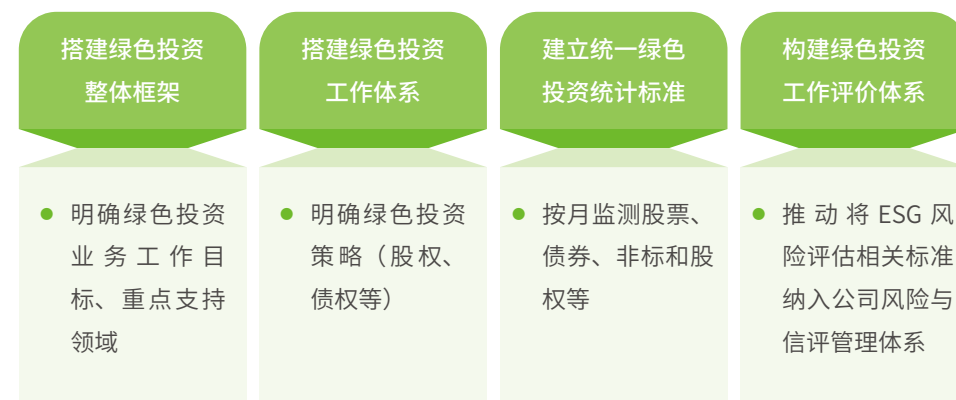
股票持仓
6.19亿元

存量非标产品
85.24亿元

股权投资基金
0.45亿元

为贯彻落实党中央、国务院关于推动绿色发展的决策部署，落实《中国人民保险集团绿色投资工作指引（试行）》，人保财险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，大力支持清洁低碳能源体系建设、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。

构建绿色投资管理体系



完善绿色投融资流程管理

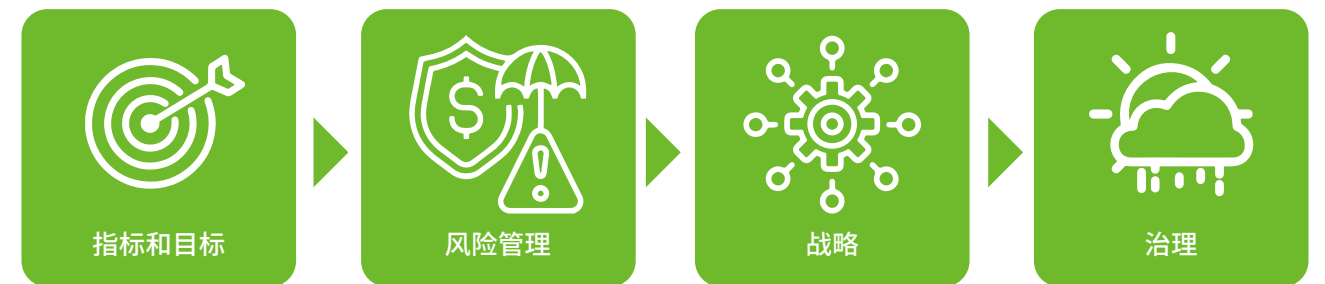


1 注：绿色投资统计口径有调整，与 2022 年披露数据不可比。



积极应对气候变化

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



治理。建立完善的管治体系，公司决策层审议气候变化相关风险，讨论和审阅气候变化特定议题，并将气候变化减缓与适应作为相关业务部门的工作重点之一。

战略。评估对公司带来的潜在营运与财务影响，调整投资策略和产品策略，在低碳运营、支持清洁能源发展等方面开展相关的管理行动。公司积极参与气候治理，开展气候变化等领域的保险保障业务以及服务创新，开发相关风险管理方法、技术和工具，尝试运用大数据、压力测试等手段，量化评估气候风险对投资组合样本的负面影响，探索气候投资机遇。

风险管理。将气候变化相关风险纳入运营风险管理，识别物理风险、转型风险等，考虑风险发生的可能性及对公司的相关影响。

- 开展气候变化基础风险研究，发布风险研究简报，每月对全国自然灾害形势进行研究分析并进行风险提示，针对气象风险开展专题研究，助力基层应对气候变化。
- 建立中国人保巨灾模型团队，为基层提供巨灾模型技术支持，并提供测算依据，积极协助河北、深圳、宁波、海南、雄安等分公司推进巨灾保险业务，服务当地城市公共治理。
- 联合北师大、中再巨灾公司成功申报国家科技部“十四五”国家重点研发计划“台风、洪涝巨灾链主要承灾体保险关键技术标准研究及应用示范”项目，积极参与气候风险课题研究。
- 发布涵盖《新能源汽车动力电池火灾风险研究报告》等在内的 9 份风险研究报告，为风险管理服务提供专业参考。
- 搜集全国 472 个气象站点，近 24 年的逐日气象数据，22 个气象指标，搭建气象数据和损失分布的统计模型，为产品开发和费率测算提供数据支持。

践行“保险+风险减量服务+科技”新商业模式 案例

2023 年人保财险打造“万象云”风险减量服务平台及 12 个专业领域的风险减量服务子平台，提供“线上+线下”相结合的事故预防技术服务。在安责险、财产险、IDI、房屋保险等十余个重点领域累计为客户提供人工服务 109.8 万次，协助排查风险隐患 66.3 万条，提供气象预警 172.3 万次，物联预警 237 万次。

人保财险将卫星遥感、无人机、物联网、区块链、AI 智能识别等，广泛应用于农险各环节，实现了智能防灾、科技引领、闭环管理，努力实现“大灾无大损”。针对防汛救灾建立灾前组织预防-灾中快救快赔-灾后风险反馈的风险减量服务闭环模式，对

2.27 万处城市内涝风险点和 2.39 万非车险客户开展风险排查，向车险客户推送风险提示短信 1200 万条，开展企业风险排查 6.9 万户/次，为营运货车提供风险预警次数为 1.8 亿次、危险驾驶行为报警提醒次数 3269 万次。助力降低气候风险。



万象云平台

气候风险识别和评估

物理风险	主要风险应对	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
极端天气风险	<p>负债端：随着气候变化加剧，极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加，保险机构在车险、非车险、农险等方面的承保风险也随之上升。</p> <p>资产端：极端天气事件可能使保险机构在基础设施、不动产等领域的投资标的受到更显著的灾害影响，进而影响投资组合资产价值。</p> <p>运营端：极端天气事件频发可能对企业运营地点、运营设施的正常运行，以及员工的健康和安全产生更多威胁。</p>	短中长期	高	<p>拥有多年巨灾保险开发经验，建立科学的巨灾风险评估模型、风险雷达系统等技术工具，将气候变化因素纳入保险风险评估与定价中。</p> <p>注重风险查勘，在帮助客户避免或减少灾害损失方面起到重要作用。将开展更深入的气候情景分析与压力测试，以确保业务分布与定价充分考虑气候因素。</p> <p>制定相关预案积极应对洪水、台风、地震等严重自然灾害。降低因极端天气和自然灾害发生大规模业务中断事件的可能性。</p>

物理风险	主要风险应对	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
长期型风险	<p>负债端：气候变化可能导致海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发等不可逆风险，保险机构客户会受到更为复杂的气候影响，财产损失类保险有赔付增加风险。气候变化以多种方式影响人类健康，包括对粮食系统的干扰、人畜共患病和食源性、水源性和媒介传播疾病的增加以及精神卫生问题等导致死亡和疾病。</p> <p>资产端：投资标的同样面临许多来自不可逆气候影响造成的损失风险，可能增加运营成本，进而影响保险机构的投资组合价值。</p>	长期	中-高	<p>着手推动 ESG 纳入投资研究与决策，逐步深化对气候相关投资风险的认识。</p> <p>在新运营地选址时应充分考量地理位置和气候风险，并提升业务的远程可控性，以应对可能存在的停运现象。</p> <p>关注国家气候变化相关政策和监管要求，并落实相关工作，合理规划投资方向，考虑将 ESG 因素融入投资策略中，加快发展绿色投资，将投资组合向低碳、清洁能源和 ESG 表现好的投资标的倾斜。</p>

转型风险	主要风险应对	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
政策和法律风险	<p>负债端和资产端：气候相关政策和法律要求不断趋严，使传统行业面临较为严峻的低碳转型考验，可能对保险机构的部分客户和投资标的造成影响，进而将相关风险传导至保险机构。例如保险客户在低碳转型中可能产生新的隐患，造成赔付概率的增加；如果保险机构的投资持仓集中在高碳排放行业，随着更严格的碳排放限制，可能导致资产减值。</p> <p>运营端：国家正在推进绿色建筑、绿色数据中心发展建设，保险机构可能在未来面临更多低碳运营要求，造成企业管理成本增加。</p>	短中长期	中	<p>开展气候相关产品创新开发工作，在实践探索中不断优化与调整精算模型，积累低碳转型方面的各类承保经验。大力发展绿色保险，并持续加强能力建设，为客户防灾防损提供专业支持。</p> <p>推动研究制定绿色投资相关管理办法，持续开展绿色投资，绿色投资稳中有升。</p> <p>将绿色办公和绿色建筑建设作为自身履行社会责任的重要方面，持续改进绿色运营表现。</p> <p>关注国家绿色金融相关政策和监管要求，落实相关工作，合理规划业务发展的重点方向。</p>

转型风险	主要风险应对	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
技术和市场风险	<p>负债端：清洁能源技术的快速发展、不同行业用能标准的提高，以及市场对绿色产品和服务的需求的增加，会加速淘汰传统技术，对新技术承保进行准确定价可能存在挑战。</p> <p>资产端：技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力，甚至出现转型失败的情况，进而可能造成保险资产减值风险。</p>	中长期	中-高	<p>拥有专业的保险专家队伍，对诸多行业有着长期风险查勘、评估及管理经验。加强与第三方专业机构合作，深度跟进低碳新技术发展，确保形成精准的风控方案与产品定价机制。</p> <p>加大数字化转型力度和互联网综合服务场景的构建，开展节能化改造，加大线上工具及管理系统应用比例，进一步节约能源使用。</p>

转型风险	主要风险应对	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
声誉风险	<p>应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一，企业气候行动备受利益相关方关注，气候行动的力度与成效也已被纳入主流 ESG 评级体系的重点评估维度。尚未积极主动参与气候行动的企业更容易受到利益相关方的问询及质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。</p>	短中期	低	<p>以国家发展战略为导向，积极履行社会责任，促进实现经济、社会与环境效益的共赢。在 ESG、应对气候变化上不断加强建设。</p> <p>大力推进绿色品牌建设，从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司 ESG 工作进展，树立责任品牌形象。</p>

把握气候机遇

机遇类型	主要机遇因素分析	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
产品、服务和市场机遇	<p>负债端：社会低碳转型发展衍生出一系列的绿色保险和服务需求。同时，保险机构能够发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。</p> <p>资产端：自“双碳”目标提出以来，中国绿色金融市场进入加速发展的快车道，绿色融资需求持续增加，保险机构绿色投资规模增长空间巨大。</p>	短中长期	高	<p>加强与有关部门和机构的合作，推出多款气候保险、巨灾保险等与气候变化灾害应对相关的产品，在低碳技术、碳市场、生态碳汇、绿色交通等领域积极进行产品与服务创新，不断丰富绿色保险产品池，服务对象覆盖可再生能源发电、新能源汽车等绿色及战略性新兴产业。</p> <p>通过气候风险查勘工作，为客户提供专业、深入的风险管控方案。</p>

机遇类型	主要机遇因素分析	时间范围	影响程度	对人保财险影响程度分析
资源效率与能源来源机遇	<p>运营端：提升资源使用效率、加强清洁能源利用是重要的温室气体减排举措，有助于企业减少中长期运营成本，成为应对气候变化行动者标杆。</p>	中长期	高	<p>开展碳中和网点建设，在低碳运营政策制定、实施节能降碳举措、加快数字化系统应用、促进员工养成环保习惯等方面开展大量工作，降低能源与资源耗用量。</p> <p>通过响应国家政策赢得良好声誉、积极开展和参与气候变化相关的公益活动，以实际行动助推缓解气候变化行动的开展。</p>

有序推进绿色运营

人保财险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，不会对环境及天然资源造成重大影响。

绿色办公

能源管理：成立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。

2023 年，公司制定 2023-2025 年能耗双控目标，计划每年公司总部万元产值（收入）能耗在“十三五”时期能耗基础上降低 2.9%，2025 年总量目标为 3280 吨标准煤。

节能改造：2023 年，结合总部办公楼设备运行实际情况，持续开展照明设备 LED 灯具节能改造工作，截至年底共完成 LED 射灯改造 454 支，LED/T5 灯具改造 3297 支，日均用电量降低 30 余度。2023 年总部办公楼附属设备（不含空调设备冷冻水用电）全年用电量为 4395385 千瓦时，2023 年较 2019 年用电量下降 513327 千瓦时 /11%，节约电费 527133 元 / 年。

指标	单位	2021	2022	2023
废旧电池	节	146	443	315
废旧灯管	支	4300	992	4951

注：以上为总部大楼数据

节水改造：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。2024 年，公司节水目标为总部中水回用再利用水量不低于 15000 吨。

公司总部办公楼公共区域茶水间、清洁间、卫生间全部自来水龙头制作节水标识，培养公司员工节水意识；调节茶水间自来水龙头给水压力减小出水量，仅满足正常水量需求；卫生洁具全部实现中水冲洗，减少自来水使用量。



节水标识

公司总部办公楼 2023 年较 2022 年电池使用量减少

128 节

同比下降

28.9%

2023 年较 2019 年自来水用水量下降

15.4%

节约水费

34639 元 / 年

公司日常办公及生产经营用水主要来源于市政统一供水，废水经建筑配套污水处理系统处理达标后排入市政管网。2023 年，悬浮物、化学需氧量、氨氮等检测值均符合排放标准，不存在明显的用水、排水及水资源风险问题。

指标名称	2021	2022	2023
用电量（外购电力、含空调设备冷冻水用电量）（千瓦时）	6131935	5972730	6250342
用热量（外购热力）吉焦	9069	8917	9897
天然气（立方米）	68335	62879	63603
车用汽油（升）	17036	9323	14567
自来水用水量（吨）	18219	15967	18076
中水用水量（吨）	19926	17240	18619

注：以上为总部大楼数据

垃圾固废处理：公司制定了总部废气及固体废弃物增长率保持逐年下降的目标，在这一过程中：

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》及各地的法规和相关标准要求，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。

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》有效管理废旧零部件，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。

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 2.5/0.56/5.82(单位：mg/m³)，均实现达标排放。

指标名称	2021	2022	2023
生活垃圾（公斤）	140000	141200	182208
餐厨垃圾（公斤）	34000	17000	43326

注：1. 生活垃圾 12 月统计量为 15184 公斤，估算全年为 182208 公斤

2. 餐厨垃圾 6 月份统计数据显示员工餐厅 174 公斤 / 天，全年 249 个工作日，估算为 43326 公斤。

绿色建筑

人保财险秉持以人为本的绿色发展理念，积极推动都市生态低碳发展，将绿色运营理念融入建筑的全生命周期，综合运用多项绿色环保技术，打造有温度的绿色建筑。

人保财险达到国家绿色建筑标准的项目：徐州市分公司购置金融集聚区营业用房、苏州市分公司营业职场改扩建项目、广西玉林市分公司新建营业用房等。



苏州市分公司营业职场改扩建项目效果图



徐州市分公司购置金融集聚区营业用房项目效果图

绿色出行

人保财险积极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（2023 版）》，加强公务用车管理，减少公务用车配备数量，及时淘汰高耗能公务用车；倡导员工乘坐公交汽车、城市轨道交通出行，协调物业公司为员工自行车停放、安装新能源车充电桩提供便利条件，积极引导和鼓励员工绿色低碳出行。

减碳行动

线上承保降低业务出单碳排放。开发线上投保工具，加大电子保单推广应用。基于 APP、微信、官网等多种互联网载体，为用户提供全流程线上自助承保服务，降低客户、业务员出行频次，减少碳足迹。截至 2023 年底，人保财险车险电子保单签发率达到 99%。

指标名称	2021	2022	2023
电子保单数量	25565.69 万件	31900.88 万件	63742.96 万件

注：2023 年电子保单下载量包括涉及诉讼等需要批量下载历史年度的电子保单，以及部分上一年度业务（在保险期限内）的电子保单补发。

“数智理赔”降低理赔碳排放

线上处理案件
2.65 亿件

线上化案件处理率近
100%

车主线上索赔案件近
400 万件
最快一笔 9 分钟赔付

学幼险、团意险等客户自助线上理赔同比增长
194%

依托“线上电签”，大灾期间车主足不出户即可办理理赔，推定全损车辆最快 8 分钟完成赔付

碳中和试点。人保财险召开碳中和试点启动会，推动开展“碳中和”试点工作，打造厦门集美支公司和河北雄安分公司作为全系统首批碳中和试点机构，探索绿色低碳网点，推动零碳网点试点示范，创新探索碳达峰、碳中和领域的新举措。

碳排放管理。严格按照《北京市生态环境局关于做好 2023 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，逐步将碳排查范围从公司总部大楼扩展到人保财险在京四个职场，定期出具碳核查报告，并根据报告建议开展碳减排工作。

2023 年，公司计划将温室气体排放运营边界由直接排放（范围一）和间接排放（范围二），扩展至增加间接排放（范围三）的员工差旅（火车及航空）温室气体排放。

公司在京四个职场的碳排查数据

年度	范围一直接排放量 (tCO ₂)	范围二间接排放量 (tCO ₂)	排放总量 (tCO ₂)
2020	195.25	7498.55	7693.80
2021	197.86	7386.88	7584.74
2022	159.67	7188.41	7348.08

注：统计边界为公司总部办公楼职场（不含租户设备用电），电子商务中心本部职场、北方运营中心职场、北京运营中心职场。2023 年人保财险在京四个职场的碳排放数据，待第三方碳核查报告出具后于下一年度公布。

社会篇：

履行社会责任，促进社会和谐



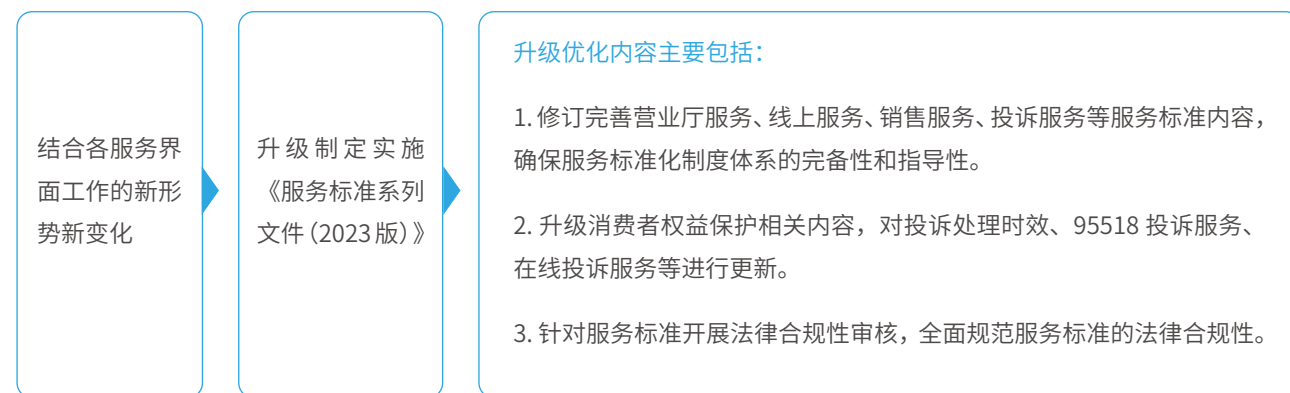
- ① 与客户共生 54
- ② 与员工共建 60
- ③ 与伙伴共商 65
- ④ 与社会共享 67

与客户共生

人保财险坚持贯彻“以人民为中心”“以客户为中心”，将消费者权益保护和客户服务融入公司治理，持续发挥董事会、监事会、管理层职责作用，推动各分支机构完善消费者权益保护审查、信息披露、教育宣传等工作机制，切实发挥主体责任，擦亮“人民保险 服务人民”的底色。

优化服务流程

服务标准化制度建设。升级公司服务标准化体系，推动服务标准化制度建设，优化客户服务流程。



纠纷及投诉化解建设。2023 年制定实施《关于印发公司保险消费投诉相关制度的通知》《2023 年“强消保 降投诉”消保投诉专项治理行动方案》，持续推进多元纠纷化解机制建设，提升消费投诉管理和处理能力。

- 组织全系统开展“为民办实事”
- 开展车险理赔等重点领域投诉专项治理行动
- 与法院、司法、公安、行业性专业调解委员会、金融行业协会等机构和组织共建调解点近百个
- 加强投诉前置化解，开展重点领域溯源管理和投诉专项治理
- 对重大消费投诉处理、投诉核查、举报处理等进行全面排查和问题整改
- 12378 热线话务线路扩容对接，确保监管呼转电话接得进来、处理得好

强化投诉治理。做好从投诉受理、化解、流转、督办、反馈到回访的全流程闭环管理，积极开展重点领域投诉专项治理行动，切实推动客户集中投诉的源头治理，不断提升投诉处理服务管理能力，2023 年开展为民办实事纠纷调解专场活动五百余场。

公司积极开展纠纷调解和总经理接待日专场活动

案例

为倾听消费者心声，了解消费者诉求，人保财险大力推进多元解纷机制建设，主动开展多元纠纷调解专场活动，邀请行业调解员、律师等专业人士，参与公司人伤案件现场调解，合理解决群众诉求。邀请法官进公司，为全辖投诉处理专员传授“枫桥经验”，结合法院诉前保险调解案例讲授矛盾纠纷化解，进一步提升公司解纷能力。开展线下“总经理接待日”，与客户面对面沟通，一对一交流，了解客户的实际诉求，并进行专业答疑、倾听客户心声，主动解决客户反映的疑难问题。



人保财险湖南分公司负责人在“总经理接待日”聆听客户来电

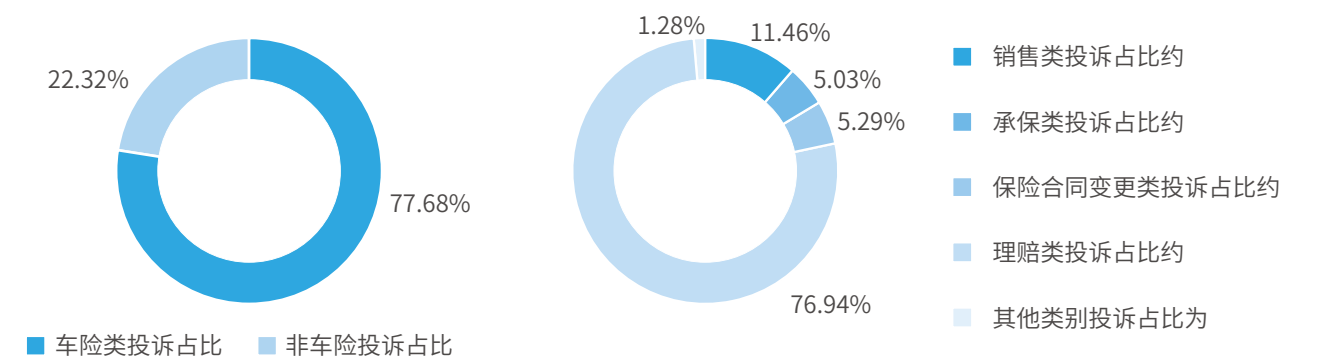
客户净推荐值 (NPS) 管理。公司持续完善客户满意度和投诉管理机制，通过发送调研问卷进行客户 NPS 调查，及时发现客户痛点问题和需求，并推进问题整改，提升客户满意度。2023 年，公司投诉件办结率 100%，自收投诉 15 日办结率 99.88%。

2020-2023 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
2023	1.84	—	4.95

注：位次越靠后投诉相对量越低，即名次越好；监管通报数据，2020-2022 年的数据为第四季度数据（全年数据监管未公布），2023 年数据为监管公布的全年数据；2023 年暂无行业排名。

2023 年，公司受理的监管通报投诉量为 9471 件：



注：投诉量为监管年度通报数据，占比为监管台账手工统计数据

保护消费者权益

依据《消费者权益保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等国家法律法规，人保财险制定实施《2023 年保险消费者权益保护工作方案》《消费者权益保护工作规划（2023-2025 年）》，持续提升公司消费者权益保护体制机制建设水平，全面落实消费者权益保护工作的主体责任，积极构建维护保险消费者合法权益新格局。

客户节：制定实施《2023 年人保财险客户节活动方案》，结合重要节日、关键营销时点，以线上趣味游戏、热销保险产品折扣优惠等形式开展线上活动，全年组织开展新春好运、“518 畅玩人保乐园”“618 寻宝达人”“人保果园”、金融宣传月有奖答题、“双十一”“双十二”营销季等 10 次全国线上互动活动，累计参与人次超 560 万。



客户节现场及宣传图片

护航节日需求：中秋国庆期间升级推出“心服务 新服务”品牌系列服务活动，搭建“温暖驿站”2500 余个，服务群众近 55 万余人 / 次，提供咨询服务超 8 万次，提供车辆检查服务超 1 万次，为客户提供事故车辆小修快修超 2 万次、“警保联动快处快赔”处理案件超 5 万件，95518 专线接听“伴我行”、服务“零时差”服务客户 123 万人次。



广东省中山市分公司用“心”服务，护航国庆小长假

夯实适老化服务体系：持续夯实适老化服务体系，大力聚焦老年客户群体的保险现实需求，因地制宜推出一系列适老化升级服务举措，不断增强老年群体的获得感、安全感和幸福感。公司《探索形成特色“银发工程”体系》入选“2022 年度中国银行业保险业服务创新案例”。

响应国家战略部署，升级适老化产品体系和服务工作标准	打造适老化服务阵地，营造专属服务场景，大力提升老年客户服务体验	优化人工电话服务，畅通老年群体诉求响应渠道
完善线上服务举措，推进线上平台适老化改造	延伸理赔服务触角，开展理赔升级服务，视情主动提供上门办、简化办、专人办、全程办、暖心办等服务举措	加强宣传教育力度，提高老年客户保险维权意识
		保障网络信息安全，构筑老年安全网络环境



开展消保教育宣传：“金融消费者权益保护教育宣传月”活动。网点设置教育宣传区域 7067 个，发布原创消费风险提示、“以案说险”文案 872 条，点击数量近 2000 万次；活动或中央级主流媒体教育宣传 24 次。活动期间公司累计开展线上线下活动 10278 次，活动触及消费者达 1.2 亿人次。



各地分公司开展“金融消费者权益保护教育宣传月”活动

2023 年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。宣传普及金融消费者生产生活所需金融知识，披露产品或服务风险等级类重要信息，开展金融素养教育宣传活动，营造公益教育宣传服务场景，突出“一老一少一新”等重点人群金融知识普及，加强客户信息风险防控宣传教育。



北京通州“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

上海分公司反诈宣传活动

隐私保护与数据安全

持续加强客户隐私保护工作。根据《中华人民共和国个人信息保护法》相关要求，对公司持有个人信息的种类、保存个人信息的目的、个人信息的收集使用流程、个人对其数据的控制权及其他个人信息管理工作做出严格规定。

严守数据安全防线

2023 年，根据国家《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》《数据出境安全评估办法》等法律法规，公司制定实施《数据安全管理办法》，规范公司数据处理活动，保障公司数据安全，降低数据泄露、滥用和丢失的风险。强化技术管控，形成完善的保障体系。高度重视网络安全、数据安全和个人信息保护工作，2023 年公司无客户隐私信息泄露事件报告。

持续开展网络安全宣贯和培训，全年各类网络安全宣贯和培训活动累计覆盖约 **128** 万人次。

网络安全举措	实施频率
互联网系统漏洞扫描	每月
互联网系统渗透测试	每季度
终端漏洞扫描	每季度
主机漏洞扫描	每季度
等保三级系统测评	每年

- 面向全国分公司科技条线领导层，召开“2023 年信息科技安全与合规培训会议”，宣导网络安全法律法规及监管要求，压实管理责任；
- 面向科技员工，开展研发安全、数据安全等专业课程培训，提升网络安全工作技能；
- 面向全员，通过“网络安全宣传周”活动、钓鱼邮件演练、安全风险提示、网络安全自查、桌面屏保播放等方式，持续宣导网络安全知识，筑牢网络安全意识。



强化科技赋能

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。

风险减量服务

万象云平台扩展万象云子平台群，新建智慧园区、农田管护、网安风控、智行守护、巨灾平台 5 个子平台，持续优化企安风控、安全工厂等子平台，提升风险减量服务能力。新增设备 6651 台，扩大物联监控覆盖范围，完善物联预警和气象综合预警体系。新增标准和专业风勘模板 37 个，上线数字风勘功能，提供多维度企业风险评估报告，优化风勘服务和调度流程。

营销管理升级

上线推广续保通、e 点通、联互通、营代通、车商通五个 PC 端专属销售工具，建设越熙企微营销运营平台，构建销售 + 服务 + 运营私域流量客户运营新模式，运营文案成功触达客户超 3682 万次。在 35 家分公司上线耘智保，使用率超 95%。2023 年使用耘智保移动农险工具处理验标约 90 万件，查勘案件约 600 万件，“远程视频查勘”约 18 万件，有效提升农险承保、理赔服务效率。

客户体验管理

支持“服务生态圈”项目的科技任务建设

基于社交媒体服务平台扩建线上智能运营平台，上线客户 ONE-ID 服务、智能触达、活动工厂等板块，支持活动客群精准筛选。

升级线上客户触面全链条用户体验

微信端新增“线上营业厅”服务，支持微信绑定车险客户线上自助发起新车批改、提交车辆过户批改和保单客户信息批改申请。

规划建设面向企业客户的移动端应用

启动易企保 APP 基础框架、开放平台、货运险等功能建设，增加面向企业客户的非车险投保单线上支付、理赔查询及投诉建议等功能。

拓展互联网流量入口

发布“中国人保财险”抖音小程序，与抖音直播间打通双向引流运营通道；基于微信“中国人保财险”小程序开展获客黏客线上活动，2023 年新增粉丝 1278 万，同比增长 50%，平均月活 593 万。

与员工共建

人保财险追求为员工打造公平公正的发展环境和安全的工作环境，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、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；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；为员工精心组织暖心活动，积极开展关爱慰问，不断增进员工福祉，提升员工幸福指数。

保障员工权益

平等雇佣。严格遵守国家相关法律法规，制定《关于进一步贯彻落实集团招聘管理办法的补充意见》《关于规范实习生管理的指导意见》《中国人民财产保险股份有限公司劳动合同管理暂行规定》《中国人民财产保险股份有限公司用工管理暂行规定》等公司文件，保障劳动者的合法权益。

严格落实《集团招聘管理办法》规定，坚持“公平、平等、竞争、择优”的招聘原则，向员工提供平等的就业机会，确保员工录用和职业发展不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等任何因素的影响。在用工招录过程中，明确规定禁止聘用童工，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。2023 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。

拒绝歧视与骚扰。人保财险对任何形式的歧视采取零容忍的态度，并严禁职场骚扰行为的发生，针对歧视及骚扰事件设置明确的举报途径，有力保护举报人正当权益，一旦发现上述行为将严格采取纠正或惩戒措施。2023 年，公司无相关事件报告。

优化薪酬。公司实施岗位工资制，薪酬与业绩挂钩，效率优先、兼顾公平，实现有效激励和内部公平的有机统一，确保薪酬水平有一定竞争力，结合员工绩效考核开展科学薪酬管理，在绩效指标管理中考虑社会责任、ESG、可持续发展等因素，促进员工与公司共同发展成长。

福利保障。严格按照相关法律法规要求，为员工提供五险一金和企业年金缴存。制定《中国人民财产保险股份有限公司总部假期管理办法》以保障员工合法权益，包含年休假、事假、病假、因工负伤假、探亲假、婚假、丧假、产假、产检假、陪产假、哺乳假、育儿假、独生子女护理假、调休假等假期。为员工开办补充医疗、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。

2023 年	女（产假）	男（陪产假）
有权享受育儿假的员工数（人）	820	974
休育儿假的员工总数（人）	44	32
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数（人）	33	30
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数（人）	33	30
休育儿假的员工返岗率（%）	100	100
休育儿假的员工留存率（%）	98	100

注：数据统计范围为总部员工，育儿假定义为：产假和陪产假

民主沟通。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，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、更高效。

设立工会保障职工合法权益：公司设立工会职能部门，切实保障职工的合法权益，如存在误招童工、强制劳工情况，人力资源部将协同工会、法律合规部第一时间做出处理。

2023 年工会组织开展人保财险总部工作满意度问卷调查，问卷调查设计物业服务、餐饮、医疗保障三个方面内容，最新调查结果显示，员工的整体满意度分别为 69.67%、60.38%、58.69%。

2023年

批复分公司工会和人保民
和工会召开职工代表大会
28次

召开会员代表大会
26次

批复同意辽宁等**19**家分
公司工会会员代表大会选
举结果

批复同意海南等**11**家分
公司工会办理工会法人资
格变更

33家分公司工会签订全
辖集体合同，构建和谐劳
动关系

完善绩效评估反馈机制：制定《中国人民财产保险股份有限公司总部绩效管理实施细则》，绩效考核结果以适当形式向部门和人员进行反馈，绩效考核结果作为选拔任用、培养教育、管理监督、激励约束、问责追责等的重要依据。

赋能员工发展

明确职业发展路径。按照集团统一规划的人力资源职务职级体系，设置管理、专业、技能、营销等四大职系，并为核保、理赔、精算、科技等重点领域专业人才建立专业子序列，拓展人才发展通道和晋升空间，激发人才干事创业的积极性。

2023年

签订集体协商协议的员工数量

133246人

签订集体协商协议的女员工数量

63721人

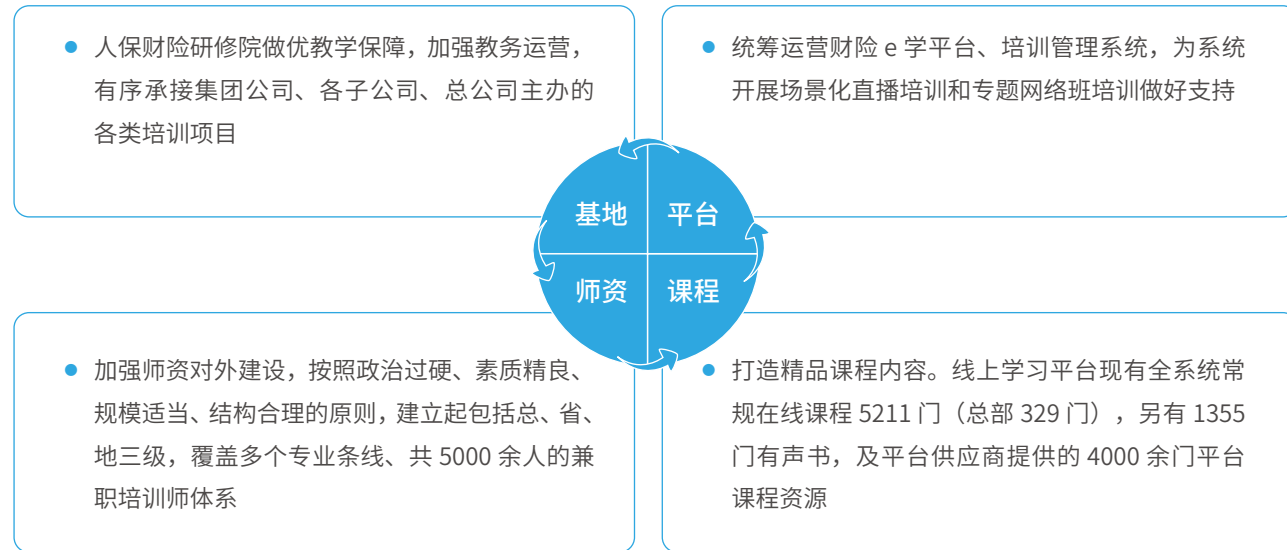
签订女职工保护协议的人数

63721人

全辖签订集体合同的省级分公司数量

33家

完善员工培训体系：公司统筹培训资源建设，赋能基层一线干部员工成长，建好基地、平台、师资、课程四项资源，推动培训与业务有效融合，满足干部员工的多元化培训需求。



2023 年全年组织新能源保险、绿色建筑保险、碳保险、国际绿色保险业务实践及相关经验分享等绿色保险业务专题培训 5 期，累计 2 万人次参训，增强了干部员工大力发展绿色保险的使命感、紧迫感，提升系统上下服务绿色低碳发展的专业能力。

弘扬典型榜样力量。组织全系统开展集团荣誉体系 5 大类、28 个奖项的推荐评选工作，人保财险推荐报送的 119 个集体，7334 名个人，6 个项目受到集团表彰，提名 2023 年忠诚服务奖候选人 6410 名。推荐评选全国五一劳动奖章 1 名，全国工人先锋号 1 个，人保集团五一劳动奖状 11 个，人保集团五一劳动奖章 30 名；评选表彰“人保财险易安托管工作特别贡献奖”58 人，2023 年抗灾突出贡献先进集体 19 个、先进个人 160 名。

推进干部基层锻炼。制定实施《关于加强新时代干部选任基层导向的意见》，有序推进年轻干部基层锻炼，指导做好全系统干部选任工作。落实干部选任基层导向，推动总省公司干部常态化基层交流。突出关键岗位基层历练，优先从有下级机构“一把手”工作经历的干部中培养选拔上级机构“一把手”。建立健全新时代干部选任基层导向全链条工作机制。

跨界办学研修：自 2000 年起，公司与北京大学携手合作开办“北大班”，为公司各级机构输送了 2000 余名优秀年轻干部，很多学员已成为公司经营管理和专业技术各层级的中坚力量。2023 年，与北京大学合作组织举办 2 期青年干部研修班（北大班），参训学员 165 人。

青年干部研修班（北大班）

案例

2023 年，人保财险与北京大学合作组织举办 2 期青年干部研修班，基础教育班、高端研修班各 1 期，培训时长一个半月，其中：

基础教育班参训对象为省级分公司本部部门负责人、地市级分公司班子成员、地市级机构总监，总部处长、副处长、处长助理等，共 85 人；高端研修班参训对象为上一期基础教育班参训人员 80 人。培训紧密围绕集团和公司战略、《中国人民保险集团培训体系建设方案》等具体要求，聚焦创新变革主题，结合学员实际和培训需求，合理设计课程内容与培训形式，优选知名专家师资，确保实际效果。

鼓励学历提升。公司制定相应政策支持员工学历提升，根据《公司干部教育培训管理暂行办法（修订）》，公司依托干部教育网络平台及培训管理系统建立个人学习档案，干部员工参加各类学习培训情况，包括参加学历教育，经教育培训主管部门审核后，在其学习档案中进行登记确认，并体现为相应的学习积分，鼓励相关单位、部门结合实际自愿参训。

关爱员工生活

总部普惠服务。深入开展职工普惠服务，不断完善智慧工会服务平台，让广大职工享受全方位、多层次的优质服务。2023 年，开展各类慰问 140 人次，发放慰问金 26.4 万元。举办线上新春游艺会，联合兴趣协会开展足球赛、乒乓球、羽毛球赛，开展总部在京职工运动会，职工文化生活丰富多彩。



人保财险总部在京职工运动会

女性员工关爱。遵守《妇女权益保障法》《女职工劳动保护特别规定》等法律法规，制定《中国人民财产保险股份有限公司总部假期管理办法》给予女员工产假、产检假、哺乳假等假期充分保障女员工福利，积极开展共建“女职工关爱室”申报工作，推荐报送“学习成才女职工”“最美女职工阅读点”等主题活动。



多家分公司组织开展三八妇女节活动

员工健康：公司高度重视职场健康管理，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，定期组织员工健康体检、工间操、体育健身、心理辅导等活动，定期开展常见病的预防和治疗健康讲座，为员工提供安全健康、舒适愉悦的工作环境，确保员工身心健康。

保障员工环境。严格执行超高层建筑消防设备安全管理规定，按期检测消防设备各项使用功能，持续加强对重点区域、重要部位，重要事项、重要节点，重大情况、重大隐患的防控应对，定期组织开展应急救援、消防等安全教育培训和应急处置演练，定期在电梯轿厢、食堂、安全员微信群内播放、发布安全警示片，为广大员工提供安全健康和良好舒适的工作环境。

“两节”送温暖：公司系统各级工会走访慰问一线网点 898 家，走访慰问一线人员 11426 人次，向困难职工、困难单亲女职工、困难劳模发放 505 万元。组织开展关爱基金申报工作，全年拟为系统 198 名困难员工、131 名新疆和西藏驻村干部申请人保关爱基金 394.3 万元。组织“PICC 员工爱心日”捐款，公司系统 159682 名员工共捐款 247.7 万元。组织系统员工为支援涿州防汛救灾和灾后重建工作捐款，公司系统 154480 名员工共捐款 326.9 万元。公司工会向北京等 6 个分公司工会划拨抢险救灾专项经费 130 万元。

与伙伴共商

人保财险积极探索多方共赢的合作模式，加强与各级政府部门、国有企业、金融机构、科研机构深入合作，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，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。

加强供应链管理

供应商管理。公司严格遵守《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，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。

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。

供应商反腐败。制定服务资源供应商管理规范（2023 年修订版），强化服务资源供应商的监督管理，从源头提升服务品质，防范侵害消费者权益的风险。将反腐倡廉政策传达给供应商，在供应商投标过程中，要求供应商签订的供应商行为准则承诺书中附加廉洁诚信相关条款。

开展多元合作

与国家发改委价格司开展“农本+农险”战略合作，开展农产品成本联合调查工作，33 家省级分公司与地方发改委签署战略合作协议。2023 年 4 月公司与国家发展改革委价格司联合召开农产品成本调查与农业保险战略合作推进现场会。

与中国汽车技术研究中心有限公司签署“汽车-保险大数据实验室”合作协议，围绕新能源车安全检测，汽车风险分级等项目开展合作。

人保财险牵头召开车险行业协同会，签署车险行业落实中央金融工作会议精神及监管要求自律倡议书。

与中再产险签署《产品创新实验室框架协议合作协议》，联合组建产品创新实验室，在产品研发、业务协同、技术支持和课题研究等领域开展合作，共同提升产品创新能力，有效打通保险产品创新与再保支持的最后一公里。2023 年实验室完成 7 个产品创新项目孵化。

积极参与《保险行业消费者权益保护自律公约》制定研究，签署《自律公约》并录制行协宣传片视频，共建行业消保新格局新气象。

与中国地震局、中国气象科学研究院、中国灾害防御协会、中国精算师协会、北美产险精算协会、南方科技大学、哈工大（深圳）、南开大学等单位的专家学者进行交流，探索在气象数据应用、巨灾模型研发、风险减量服务等方面的合作潜力。

与上海机动车检测认证技术研究中心有限公司签署合作框架协议，对智能网联汽车开展风险评估、数据分析、事故鉴定、网络与数据安全咨询合作。



人保财险 - 中再产险产品创新实验室



上海分公司与上海环境能源交易所签署战略合作协议

与社会共享

人保财险坚持与社区共享资源价值，持续做好定点地区帮扶工作，积极参与乡村振兴，大力开展公益慈善与志愿服务。不断创新工作思路，加大资源投入力度，在消除贫困、增进福祉、促进发展、保护环境等社会事业中持续贡献力量。

定点帮扶与乡村振兴

定点帮扶。 定点帮扶黑龙江省桦川县、陕西省留坝县、江西省吉安县和江西省乐安县四个县，助力人保集团连续五年获得中央单位定点帮扶考核最高等次评价。

2023 年，为以上四个县

捐赠帮扶资金 2200 万元	完成消费帮扶采购 4479.2 万元	结对共建党支部和贫困村 48 个
组织各类活动 18 次	捐款捐物合计资金 16.4 万元	累计培训乡村振兴基层干部、技术人员和致富带头人 8154 人次

乡村振兴。 2023 年人保财险总、省两级机构全部成立乡村振兴工作委员会，落地村集体企业综合保险、乡村厕所综合保险等乡村振兴专属保险业务。2023 年 8 月承办中国保险行业协会“保险业服务乡村振兴工作推进会”。

2023年

公益投入及对外捐赠现金

2335万元

捐赠保险提供保障

1096.22亿元

累计服务

20.52万人

与专业研究机构合作，为碳捕集保险业务发展提供风险减量服务技术支持

案例

2023 年 10 月，人保财险联合国内唯一的 CCUS 领域专业研究机构——中国环境科学学会碳捕集利用与封存专业委员会针对碳捕集项目风险评估与碳捕集量核定方法开展研究，共同编写《CCUS 示范运营项目风险评估与碳捕集量核定指引》，为碳捕集保险业务发展提供风险减量服务技术支持。



碳捕集保险的实践与探索

定点帮扶国家级贫困村以保险产品实现定点帮扶

案例

广西环江支公司以促进产业振兴、提高农民收入为己任，为防范柑橘种植产业因自然灾害及价格波动导致毛南族自治县果农收入下跌的风险，守住不发生规模性返贫的底线，开发保障产量又保障价格的双轨制柑橘收入保险，让当地果农能够“放心大胆种”。2023 年，广西河池环江支公司承保双轨制柑橘收入保险 2.5 万亩，共 73 户，累计提供 2.8 亿元保险保障。

以产业扶贫助力乡村振兴 案例

在内蒙古察右中旗广益隆镇，人保财险积极利用牧区优势，广泛调研市场需求，扶持当地种植业、养殖业，带动当地农户增产增收。

与广益隆镇镇政府合作开展的孕马血清产业项目，通过饲养马匹，采集、销售孕期马血清，实现增收脱贫和绿色环保“双轮驱动”。推动建设“辉腾锡勒草原蒙古马文化产业园”，涵盖马匹养殖、红色旅游、牧区文化、特色娱乐等经营内容，带动察右中旗乡村振兴走向新高度。



内蒙古察右中旗马血清产业园饲养的群马匹



《惠农政策暖农心 农业保险筑粮安——中国人保集团推进农业保险高质量发展 服务保障粮食安全和乡村振兴》案例和《赓续脱贫攻坚精神 绘就乡村振兴画卷——人保财险发挥保险功能全面助力乡村振兴》案例入选金融时报社“2023 金融支持乡村振兴优秀案例”。

2023 年，国家金融监督管理总局、银行业协会、保险行业协会、中国银行保险传媒股份有限公司共同主办“金融支持国家乡村振兴重点帮扶县典型案例”，人保财险多个案例入选。

公司	案例	奖项
人保财险青海黄南州泽库支公司	《金融聚焦乡村振兴 保险服务经济发展》	十佳案例
人保财险宁夏固原市西吉支公司	《夯实农业保险保障 聚力服务乡村振兴》	优秀案例
人保财险广西河池市环江支公司	《双轨制收入保险助力广西环江县实现柑橘产业“放心大胆种”》	优秀案例
人保财险陕西安康市汉滨支公司	《开办防贫救助保险“兜住”群众稳稳的幸福》	优秀案例

慈善公益与员工志愿

灾害救助：“杜苏芮”大灾期间，公司向北京、天津、河北、吉林、黑龙江共计 9.95 万应急救援人员捐赠团体意外保险，保障应急救援人员在抢险救援、巡堤查险、灾情核查等防汛救灾过程中遭受意外伤害导致的身故、伤残、及医疗费用。公司向河北廊坊永清县捐赠现金 100 万元，用于支持当地灾后重建工作。

医疗健康：截至 2023 年底，人保财险与政府建立联合办公网点 2642 个，覆盖全国 170 个地市、993 个区县、3998 个乡镇，在医院设立服务窗口超 1500 个，全国派驻服务人员 8063 名，切实增加基层医保服务人民群众的获得感、幸福感和满意度。

慈善捐赠：在贵州开展森林资源管护人员安全保险捐赠 144.34 万元，在江西开展扶贫地区困难学生意外保险捐赠 14.15 万元，在贵州榕江县大塘村、山西省昔阳县梨园掌村、重庆巫山曲尺乡锁龙村和万州区溪口乡等地开展乡村振兴财产捐赠 35 万元。

员工志愿类别	单位	2021 年	2022 年	2023 年
志愿服务时长	小时	127089.2	563578.4	78348.2
志愿服务参与人数	人	29484	15767	19054
主要服务对象与受益人数数量	人	651221	1206551	723234

员工志愿。组织团员青年积极投身防汛救灾工作，向受灾严重地区配套下拨防汛救灾专项团费 34 万元，组织总部机关青年员工组建总部机关防汛救灾青年突击队动员 53 名突击队员支援北京分公司理赔条线工作。

组织青年员工参与志愿服务活动。以青年志愿服务队、青年志愿者为主体，进校园、进社区、进乡村，为群众提供金融保险知识宣传、敬老爱幼助残、解难帮困扶贫等各类志愿服务。开展“理赔先锋基层公益行”活动，同时通过抖音直播账号开展消保知识主题直播，为客户提供优质高效保险服务。



吉林白山分公司开展理赔青年先锋基层公益行活动 | 重庆分公司积极开展“五进入”活动 | 中国青年志愿者优秀个人奖浙江衢州分公司青年员工方正参与志愿服务活动

为新兴市民群体送清凉

案例

2023 年 8 月北京分公司健康险营业部走进美团、饿了么、闪送、快狗打车四家平台企业，深入骑士驿站、司机之家，宣导电动自行车文明骑行和“五不一戴”，介绍车险理赔服务，向现场新业态人员赠送夏日防暑降温包，切实践行“人民保险 服务人民”的初心使命。



全程守护 2023 年北京马拉松

案例

2023 年，中国人保作为北京马拉松官方独家指定保险赞助商为赛事提供全面保险保障，量身定制专属保险方案。组建运行服务组、医疗跟踪组、案件处理组、赛事保障组，派驻 78 人在北京马拉松赛道沿线及 13 家定点医疗机构开展志愿服务，同步开启绿色理赔通道，确保全程保险服务及时响应。



震后 24 小时内首笔民生类保险全额赔付，彰显责任与担当

案例

2023 年 12 月 19 日，甘肃临夏州积石山地震，人保财险工作人员冒着余震危险第一时间抵达震中陈家村，快速搭建起理赔服务“红顶棚”，震后 24 小时内用 700 万元一揽子赔付解了积石山县震后燃眉之急，是本次灾害中的首笔最大额度民生类赔款。

对于该笔赔款，人保财险坚持特事特办、简化流程、温暖服务、合规赔付的大灾理赔服务原则，在地震发生后第一时间主动对接政府，核实损失情况、确定保险责任，开辟绿色通道、简化理赔手续，按照保单赔偿的最大限度向当地政府完成一次性赔款的全额支付，发挥了保险经济减震器和社会稳定器功能，彰显了人保财险在大灾理赔工作中的责任与担当。



成立大灾应急理赔专班，深入一线提供服务

案例

2023 年 7 月，京津冀特大洪水灾害发生后，北京分公司第一时间成立大灾应急理赔专班，前置到门头沟、房山等受灾严重地区现场办公 30 余天，积极协调全国系统资源快速调集理赔、救援专业力量，累计投入人力 1065 人，全国范围调度各类专家 63 人、调配救援车辆 192 台、调派客服坐席 3000 余人，并先后派出 7 支党员突击队和总分联合青年突击队赴门头沟、房山、怀柔、昌平等受灾一线，昼夜奋战攻坚处理理赔案件。

全面部署实施动态灾害预警机制，发布预警信息 199 万条，排查内涝风险点超 160 个，排查重点企业客户超 1400 个，全面提升查勘和赔付效率。

在灾区广泛设立服务网点，开通理赔绿色通道，简化流程手续，专门制定“快赔预赔 30 条”，推出车险“三免四快”、农房保险“两免四快”、企财工程险“一免三快”等一系列专项政策。加大预赔付力度，对涉及国计民生等关键领域的重大案件，实现能赔快赔、应赔尽赔、合理预赔。

治理篇： 夯实治理根基，筑牢合规底线



- ① 坚持党建引领 74
- ② 提升治理能力 75
- ③ 完善合规体系 78
- ④ 深化 ESG 管理 82

坚持党建引领

2023 年是全面贯彻党的二十大精神开局之年，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，认真学习贯彻党的二十大和二十届二中全会、中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，全面落实新时代党的建设总要求，积极开展主题教育，学习贯彻中央金融工作会议精神，切实把党的政治优势、组织优势转化为发展优势和治理效能。

2023 年

公司党委开展理论中心组学习

11 次

省级分公司党委共开展中心组学习

480 次

地市分公司党委共开展中心组学习

5855 次

总省市三级党委开展中心组学习

6346 次

全辖党支部开展集体学习

6.1 万余次

强化理论武装

人保财险加强组织领导，成立主题教育领导小组及其办公室、巡回指导组和督导内设团队，6 个巡回指导组全面覆盖 36 家省级分公司和子公司。积极举办各级党委读书班、集中学习研讨、专题党课等，不断强化理论武装。

强化基层党建

2023 年，人保财险聚焦固本强基，坚持大抓基层的鲜明导向，多措并举抓好基层党组织治理，选齐配强党支部班子，深化党建业务融合，加强乡村振兴联学共建，切实推动基层党组织全面进步、全面过硬。面对暴雨、台风、冰雪、地震等重大灾情，基层党员干部冲锋在前，充分体现党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，受到中央领导、金融监管总局的充分肯定。

区县支公司设立独立党支部和书记经理“一肩挑”占比提升至 **99%** 以上

全年累计组建 **214** 支党员志愿者突击队、派出 **1927** 名党员参加抢险救援和大灾理赔工作

开展主题教育

人保财险公司党委把主题教育当成重大政治任务来抓，发挥领学促学作用，压紧压实责任，抓全程、重实效，部署系统各级党组织和广大党员聚焦目标任务，推动理论学习、调查研究、推动发展和检视整改等各项重点工作分批次、分层级、按节点、高质量开展。中央指导组赴系统 20 次调研，对公司主题教育开展情况均给予充分肯定。集团对人保财险第一批、第二批主题教育测评满意度分别为 97.5%、97.3%。涌现出河北保定抗洪救灾、四川成都电梯保险调研成果转化等一大批主题教育实践成果。



2023 年 4 月，人保财险全面启动主题教育活动

学习贯彻中央金融工作会议精神

人保财险各级党组织把学习宣传贯彻中央金融工作会议精神列入重要议事日程，理论学习中心组举办专题学习深入研讨交流，第一时间印发《关于全面落实中央金融工作会议精神专项部署的通知》，围绕做好“五篇大文章”、发展“七大保险”，做实“八项战略服务”，服务实体经济，发挥经济减震器和社会稳定器的作用。



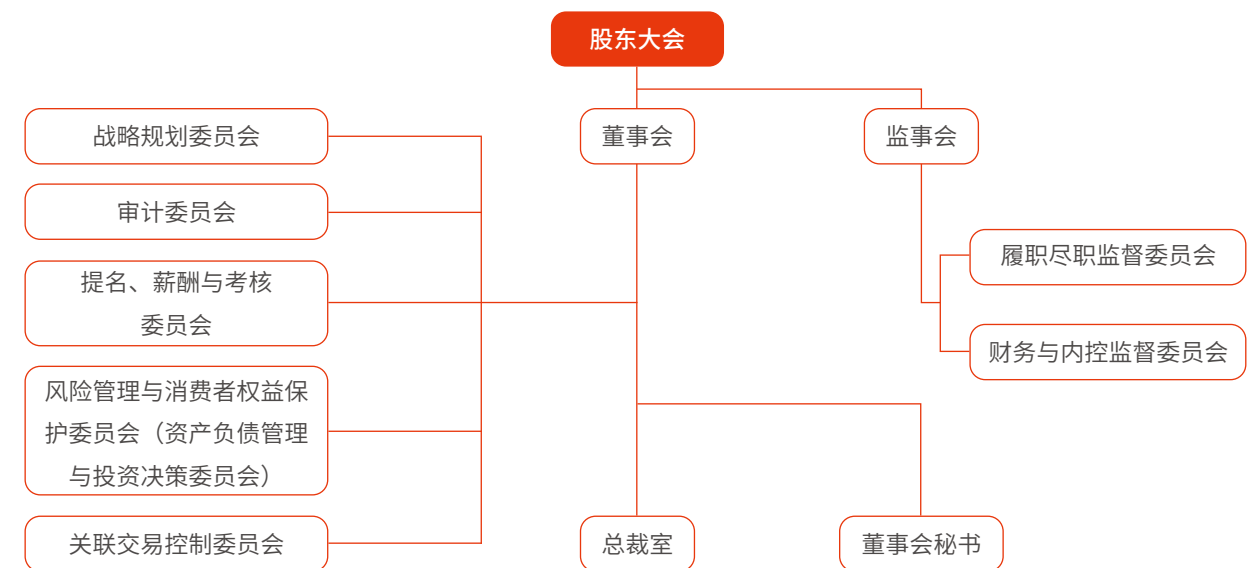
2023 年 11 月，人保财险先后组织党委（扩大）会、党委理论学习中心组集体（扩大）学习，专题学习中央金融工作会议、中央经济工作会议精神，研究贯彻落实会议精神举措

提升治理能力

人保财险严格遵守《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，依照监管机构的相关监管规定，持续完善公司治理。

公司治理架构

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。



公司治理架构

截至 2023 年底

公司董事会共有董事 **11** 名，其中执行董事 **4** 名、非执行董事 **2** 名、独立董事 **5** 名。

公司监事会共有监事 **6** 名，其中股东监事 **2** 名、职工监事 **2** 名、外部监事 **2** 名。

董事会召集 **3** 次股东大会，向股东大会提呈 **27** 项议案和报告文件且全部通过；

召开 **12** 次董事会会议，审议通过 **115** 项议案。

强化风险防控

人保财险坚持“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，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，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。2023 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。

风险管理机制

人保财险将风险管理理念贯彻至公司治理及经营，营造形成从公司董事会、管理层、专业委员会到全体员工参与的风险管理文化氛围，健全风险管理工作机制，进一步保护股东资本安全、提高资本使用效益、支持管理决策并创造管理价值。

定位	机构设置	具体工作内容
最高决策机构	董事会	全面负责风险管理工作的有效性
执行机构	风险管理与消费者权益保护委员会 (资产负债管理与投资决策委员会)	<ul style="list-style-type: none"> 全面了解公司面临的各项重大风险及其管理状况 对风险管理体系运行情况进行监督 对风险管理相关重大事项进行审议并向董事会提出意见和建议

风险管理举措

公司坚持风险底线思维和预防为主理念，突出全面风险管理和重点领域风险防控，持续提升风险管理工作的系统化、精细化、数字化、专业化水平。

修订完善风险管理制度

- 修订风险偏好管理、信用风险限额管理、资本管理等相关制度，建立健全风险管理制度体系。
- 加强风险文化宣导与培训，完善风险合规委员会常态化运行机制。

定期识别与评估公司整体与重点领域风险

- 加强对重点业务、重点领域的风险监测与提示，定期开展风险评估与分析，并向董事会及公司高级管理层报告。
- 强化风险隐患识别防范，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。

动态监测风险并及时发出预警

- 通过多种方式开展动态风险监测，关注重点领域风险状况，发送风险提示。

加快推进风险管理信息系统建设

- 开发和完善风险管理平台，不断提升风险管理智能化水平。

持续落地实施“偿二代”二期规则

- 加强资本约束机制建设，发挥资本在经营中的作用，更好满足偿付能力监管要求。

规范信息披露

人保财险严格遵守证券上市地和监管机构的监管规定，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。



2023 年 11 月人保集团和人保财险在宁波联合举行投资者开放日活动

截至 2023 年底

累计申请专利

630项

其中申请发明专利

388项

授权专利

215项

其中授权发明专利

49项

新申请发明专利

203项

获得发明专利授权

15项

外观设计授权

45项

累计登记软件著作权

768项

2023年新登记软件著作权

213项

以上数据包括 2022 年末计入的专利申请及授权和 2022 年末计入的软件著作权

知识产权保护

人保财险围绕“打造中国式现代化知识产权保险服务体系”，引入 241 位知识产权保险专家及 97 家第三方服务机构，持续完善“保前风险评估、保中风险跟踪、保后高效服务”的知识产权保险全流程服务体系。

- 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》等法律法规
- 提升知识产权保护力度，加强商标注册管理、软件著作权登记管理、专利保护管理
- 积极开展自主创新活动，加强技术创新和研发成果保护，提高知识产权创造和运用能力。

2023 年修订印发《中国人民财产保险股份有限公司专利及软件著作权管理办法（2023 版）》，将分公司专利、软件著作权的保护纳入总公司统筹管理，筑牢公司知识产权保护的制度基础。

完善合规体系

人保财险坚持合规经营，筑牢风险底线、健全内控合规管理，落实合规管理机制，倡导推行合规文化，推动合规管理体系不断完善，保障公司健康稳定运营。

合规管理体系

人保财险修订印发《合规经营红线手册（2023 年版）》，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。以监管关注及各业务领域的突出风险问题为排查重点，在全系统开展业务风险排查核查，进一步压实风险防控和合规管理责任。



合规管理机制：公司董事会及下设专业委员会积极履行合规管理职责，强化董事会合规管理责任，审议通过年度内控评估报告、风险评估报告、合规报告的相关议案，以及关于公司合规经营管理的其他重要议案，涉及财务、审计、关联交易、反洗钱、信息披露等多方面内容。

2023 年公司根据《保险公司信息披露管理办法》对 3 起省级分公司受到金融监管局的行政处罚进行了信息披露。

培育合规文化：开展“防范非法集资宣传月”和“合规文化宣导月”，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。

2023 年 7 月，公司分别对各省级分公司商团产品经理、独立核保人以及区县公司经理进行了法规宣导培训，进一步培养员工合规经营意识。



公司法规宣导培训会

信息科技安全与合规培训

案例

2023 年 7 月，人保财险举办 2023 年信息科技安全与合规培训会议。会议邀请中央网信办专家做《网络安全形势与政策分析》专题授课，对信息科技规划、网络安全、数据安全、个人信息保护和监管报送工作进行了培训宣导，展示公司内部网络安全攻防演习成果，提出 2023 年国家网络安全专项行动工作要求。



反贪污反腐败反洗钱

廉洁建设：加大对理赔违规行为的问责处罚力度，制定实施《理赔稽查管理办法（2023 版）》，将理赔廉洁问题纳入稽查内容，强化理赔内部管理，严厉惩戒违规行为。

反贪污反腐败：公司开展正风肃纪常态化治理，定期通报违反八规四风典型案例，坚持不敢腐、不能腐、不想腐一体推进，“惩、治、防”同时发力、同向发力、综合发力，标本兼治、系统治理，强化“全周期管理”，深化以案为鉴、以案促改、以案促治，使严厉惩治、规范权力、教育引导紧密结合、协调联动，构建正风肃纪反腐体系。

反洗钱：公司完善反洗钱管理制度体系，召开风险合规委员会暨反洗钱及反恐怖融资工作领导小组会议，落实反洗钱执法检查整改，开展专题培训，提升反洗钱管理能力。



上海分公司纪检工作会议上集体收看警示教育片

制定 / 修订印发：

- 《反洗钱和反恐怖融资黑名单监控管理办法》
- 《非自然人客户受益所有人身份识别指引（2023 年修订版）》
- 《大额交易和可疑交易报告管理办法（2023 年版）》
- 《洗钱和恐怖融资风险评估及客户分类管理办法（2023 年版）》

- 严格执行各项反洗钱法律法规和监管要求
- 贯彻以“风险为本”的理念
- 持续推进反洗钱执法检查整改
- 修订完善反洗钱专项内控制度
- 优化改进反洗钱系统功能，持续提升反洗钱工作有效性。

风险合规委员会暨反洗钱及反恐怖融资工作领导小组会议举办

案例

2023 年 12 月，人保财险召开风险合规委员会暨反洗钱及反恐怖融资工作领导小组会议，对持续推进人民银行反洗钱执法检查和分类评级指出问题整改工作提出要求，并邀请普华永道对反洗钱及反恐怖融资工作领导小组成员部门做《反洗钱监管形势与重点解析》专题培训，对国际、国内反洗钱监管趋势以及董事、监事和高级管理人员反洗钱履职要求进行宣导。



举报人保护制度

公司严格落实《纪检监察机关检举控告工作规则》相关规定，制定相关制度，建立多种举报渠道，强化举报人保护措施。



商业道德（培训及审计）

人保财险健全以党内监督为主导、各类监督贯通融合，全面覆盖、权威高效的监督体系。开展网络培训班、印发《党风廉政专刊》、通报系统干部违纪典型案例、举办纪委书记讲坛，通过多种形式开展党性党风党纪教育。



山东分公司开展新员工廉洁从业教育

2023 年

反贪腐培训累计

54 余万人次

公司员工反贪腐培训覆盖率达到

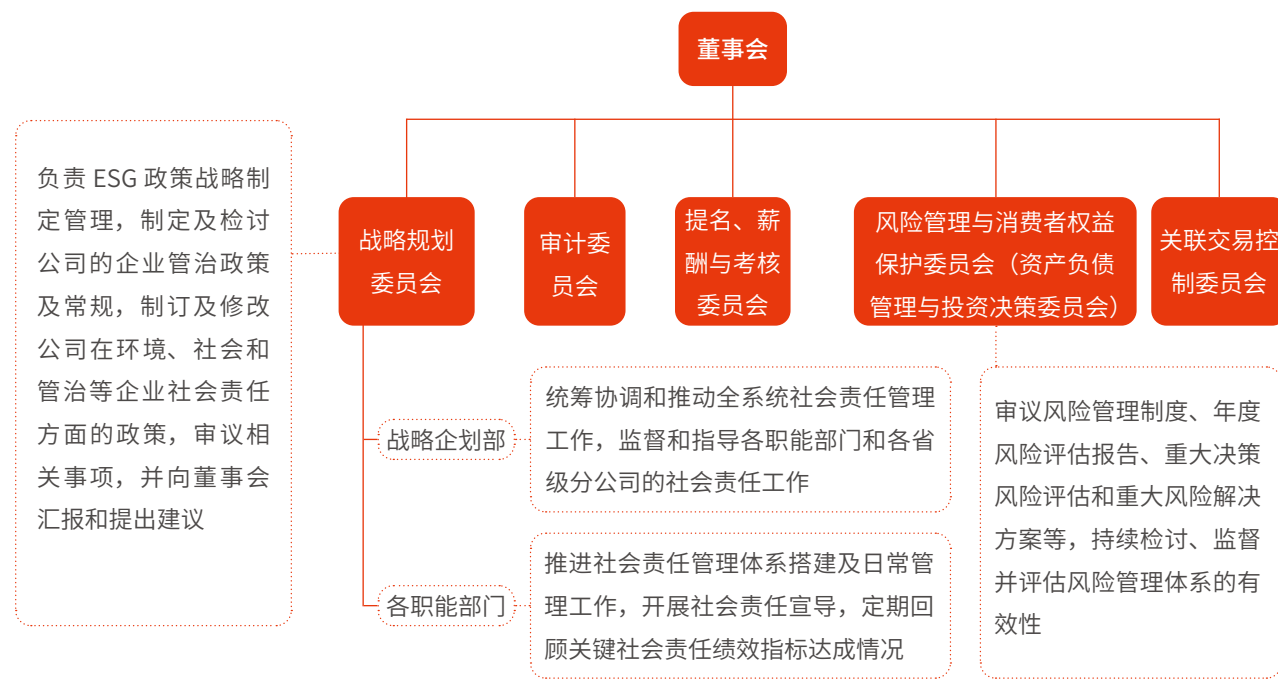
100%

深化 ESG 管理

人保财险推动可持续发展，将环境、社会、管治体系（ESG 管理体系）全面融入公司发展战略、经营决策及日常管理工作，以追求经济、社会、环境的综合价值贡献为目标，全面深化 ESG 管理，持续推动公司与利益相关方全面、协调、可持续发展。

ESG 治理架构

人保财险将可持续发展融入公司治理体系，致力于构建职责完备、分工明确的 ESG 管理体系。



实质性议题识别

为使报告内容聚焦于公司和利益相关方关注的重要内容，提升报告的针对性和回应性，人保财险基于公司 ESG 管理水平与绩效表现，参考香港联交所《环境、社会及管治报告指引》、全球报告倡议组织 (GRI)《可持续发展报告标准 (GRI Standards)》，结合优秀同业对标分析结果、主流 ESG 评级机构关注要点以及公司的业务特色，紧紧围绕“对经济、环境和社会影响的重要性”全面识别具有较强实质性的关键议题，全面识别与公司相关的可持续发展议题，在报告中予以重点披露，为实现企业可持续发展提供依据。

经济	社会
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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
环境	
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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

实质性议题列表

利益相关方沟通

人保财险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，构建有效的利益相关方沟通机制，通过业绩发布会、投资者交流、客户节等沟通活动，了解不同利益相关方对公司的要求、期望及建议，与利益相关方保持紧密、真诚对话，将利益相关方关切作为企业制定 ESG 发展目标、战略和行动方案的重要参考，倾听并积极回应各利益相关方群体的期望与要求，赢得利益相关方的信任，持续为各方创造价值。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 丰富的保险产品 便捷优质的服务 权益保护 隐私保护 	<ul style="list-style-type: none"> 加大产品创新力度 持续提升服务能力 举办客户节活动 95518 等服务专线 客户净推荐值 (NPS) 调查 公司官网、微博、微信、APP 等媒介
员工	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 改善民生 促进社会治理 慈善公益 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 保护环境 绿色运营 	<ul style="list-style-type: none"> 绿色保险 绿色投资 节能减排 环保公益

附录

关于本报告

编制说明

本报告是中国人民财产保险股份有限公司的2023年度可持续发展报告，重点披露公司环境、社会和治理等方面的可持续发展相关信息。

报告范围

报告的时间范围：2023年1月1日至2023年12月31日，与《中国人民财产保险股份有限公司2023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2022年企业社会责任报告发布时间为2023年4月。公司2023年度可持续发展报告发布时间为2024年4月。

参考标准

本报告主要以香港联交所《主板上市规则》——附录C2《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。

汇报原则

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。

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2023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公司可持续发展高度相关，并将随未来可持续发展工作的开展进一步调整和完善。

公司自2016年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，逐步将碳核查边界从公司总部大楼扩展到总部大楼及电商中心在京四个职场，核查数据来源于公司能源台帐。

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。

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。

释义

“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”

“监管机构”指“原中国银行保险监督管理委员会”或“国家金融监督管理总局”

“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）”

“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”

ESG 绩效表

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
经济绩效			
总资产 (亿元)	7036.23	6724.62	6826.22
总保险服务收入 (亿元)	4572.03	4243.55	4495.33 (总保费收入)
净利润 (亿元)	245.66	291.08	223.65

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
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 (tco2e)	137.52	135.96	147.75
汽车油耗排放量 (tco2e)	31.92	20.42	37.33
间接 GHG 排放总量 (范畴二)			
电力温室气体排放量 (tco2e)	3775.21	3607.53	3703.69
外购热力温室气体排放量 (tco2e)	1088.67	980.87	997.59
其他间接 GHG 排放总量 (范畴三)			
员工差旅 (航空及火车) 排放量 (tco2e)	953.48	-	-
温室气体排放总量 (tco2e)			
温室气体排放总量 (tco2e)	5986.80	4744.78	4886.36
人均温室气体排放强度 (tco2e/人)	2.23	1.45	1.87

无害废弃物排放			
生活垃圾排放总量 (吨)	182	141	140
人均生活垃圾排放 (吨/人)	0.07	0.04	0.05
有害废弃物排放			
灯具消耗量 (支)	4951	992	4300
人均灯具消耗量 (支/人)	3.37	0.57	3.15
电池消耗量 (节)	315	443	146
人均电池消耗量 (节/人)	0.21	0.25	0.11

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
环境绩效			
直接能源使用			
天然气用量 (吉焦)	2476.13	2447.94	2660.35
人均天然气用量 (吉焦/人)	0.92	0.75	1.02
车用汽油 (吉焦)	469.87	300.72	549.51
间接能源使用			
用电量 (吉焦)	22501.23	21501.83	22074.97
人均用电量 (吉焦/人)	8.39	6.57	8.44
外购热力 (吉焦)	9897	8917	9069
水资源使用			
自来水总用水量 (吨)	18076	15967	18219
人均自来水用水量 (吨/人)	6.73	4.88	6.96
中水用水量 (吨)	18619	17240	19926

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
员工雇佣情况			
在岗员工人数 (人)	150391	153003	159085
劳务派遣人数 (人)	14072	13124	12110
男性员工人数 (人)	79433	81491	84997
女性员工人数 (人)	70958	71512	74088
<31 岁员工人数 (人)	22034	25969	33497
31-50 岁员工人数 (人)	109070	107226	106149
>50 岁员工人数 (人)	19287	19808	19439
华北员工总数 (人)	26288	27266	28487
东北员工总数 (人)	11026	11376	11822
华东员工总数 (人)	36540	37234	38725
华中员工总数 (人)	23118	23246	24140
华南员工总数 (人)	20474	20636	21450

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
员工雇佣情况			
西南员工总数 (人)	18621	18795	19440
西北员工总数 (人)	14324	14450	15021
博士学历员工人数 (人)	109	109	109
硕士学历员工人数 (人)	7279	6775	6834
学士学历员工人数 (人)	100379	98547	98729
大专学历员工人数 (人)	36822	40247	45385
其他学历员工人数 (人)	5802	7325	8028
员工流动性			
新进员工人数 (人)	5680	1901	2220
男性新进员工人数 (人)	2660	1011	1457
女性新进员工人数 (人)	3020	890	763
<31 岁新进员工人数 (人)	3690	1615	1514
31 岁 -50 岁新进员工人数 (人)	1985	286	705
>50 岁新进员工人数 (人)	5	0	1
华北新进员工人数 (人)	754	289	205
东北新进员工人数 (人)	221	57	103
华东新进员工人数 (人)	1127	434	662
华中新进员工人数 (人)	1138	231	534
华南新进员工人数 (人)	1045	386	208
西南新进员工人数 (人)	727	307	354
西北新进员工人数 (人)	668	197	154
员工雇佣率 (%)	3.78	1.24	1.40
男性员工雇佣率 (%)	3.35	1.24	1.71
女性员工雇佣率 (%)	4.26	1.24	1.03
<31 岁员工雇佣率 (%)	16.75	6.22	4.52
31 岁 -50 岁员工雇佣率 (%)	1.82	0.27	0.66
>50 岁员工雇佣率 (%)	0.03	0.00	0.01

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
员工流动性			
华北员工雇佣率 (%)	2.87	1.06	0.72
东北员工雇佣率 (%)	2	0.50	0.87
华东员工雇佣率 (%)	3.08	1.17	1.71
华中员工雇佣率 (%)	4.92	0.99	2.21
华南员工雇佣率 (%)	5.1	1.87	0.97
西南员工雇佣率 (%)	3.9	1.63	1.82
西北员工雇佣率 (%)	4.66	1.36	1.03
流动员工人数 (人)	7839	7506	9105
男性流动员工人数 (人)	4419	4208	4723
女性流动员工人数 (人)	3420	3298	4382
<31 岁流动员工人数 (人)	870	1454	2803
31 岁 -50 岁流动员工人数 (人)	3470	3499	4321
>50 岁流动员工人数 (人)	3499	2553	1981
华北流动员工人数 (人)	1586	1424	1753
东北流动员工人数 (人)	543	469	460
华东流动员工人数 (人)	1778	1812	2190
华中流动员工人数 (人)	1184	1053	1276
华南流动员工人数 (人)	1206	1136	1413
西南流动员工人数 (人)	880	907	1098
西北流动员工人数 (人)	761	705	915
员工流动率 (%)	5.21	4.91	5.72
男性员工流动率 (%)	5.56	5.16	5.56
女性员工流动率 (%)	4.82	4.61	5.91
<31 岁员工流动率 (%)	3.95	5.60	8.37
31-50 岁员工流动率 (%)	3.18	3.26	4.07
>50 岁员工流动率 (%)	18.14	12.89	10.19
华北员工流动率 (%)	6.03	5.22	6.15

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
员工流动性			
东北员工流动率 (%)	4.92	4.12	3.89
华东员工流动率 (%)	4.87	4.87	5.66
华中员工流动率 (%)	5.12	4.53	5.29
华南员工流动率 (%)	5.89	5.5	6.59
西南员工流动率 (%)	4.73	4.83	5.65
西北员工流动率 (%)	5.31	4.88	6.09
健康与安全			
工伤死亡数量 (人)	7	5	10
因工伤造成的死亡率 (%)	0.0043	0.0030	0.0059
工伤 (不含死亡) 数量 (人)	242	153	177
因工伤 (不含死亡) 损失工作日数 (日)	8392.5	8470	9217.5
员工发展及培训			
女性员工参加培训比例 (%)	87.30	91.94	99.52
男性员工参加培训比例 (%)	85.58	92.32	98.87
公司级领导参加培训比例 (%)	92.31	92.86	100.00
部门级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	77.57	95.84	98.91
处级管理人员 (含专业序列) 参加培训比例 (%)	89.19	88.60	99.70
基础职务序列人员参加培训比例 (%)	86.32	92.24	99.15
女性员工平均参加培训时间 (小时)	156.49	147.41	162.45
男性员工平均参加培训时间 (小时)	151.03	144.34	171.76
公司级领导 (包括公司领导和公司级高管) 平均参加培训时间 (小时)	180.77	147.75	275.91
部门级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	110.98	165.94	128.94
处级管理人员 (含专业序列) 平均参加培训时间 (小时)	160.03	155.34	178.13
基础职务序列人员平均参加培训时间 (小时)	153.48	145.44	166.86

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
员工多样化			
汉族员工人数 (人)	138041	140721	146431
少数民族员工人数 (人)	12350	12282	12654
客户服务			
亿元保费投诉量 (件 / 亿元)	1.84	1.63	4.12
万张保单投诉量 (件 / 万张)	0.00	0.00	0.01
反腐败			
董事接受反贪污培训人数 (人)	4	3	2
董事接受反贪污培训比例 (%)	100	100	100
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	279	173	238
北京	2514	2705	2304
福建	387	458	499
甘肃	203	100	140
广东	757	870	1040
广西	152	110	123
贵州	119	93	110
海南	58	57	72
河北	314	323	488
河南	212	163	212
黑龙江	51	32	46
湖北	327	285	344
湖南	365	276	336
吉林	122	68	130
江苏	269	165	352
江西	211	139	186
辽宁	235	234	223
内蒙古	177	182	190

指标名称	2023 年	2022 年	2021 年
社会绩效			
按地区划分供应商数量 (家)			
宁夏	217	180	200
青海	52	44	51
山东	633	590	633
山西	105	176	208
陕西	335	225	365
上海	578	773	653
四川	420	242	414
天津	198	206	175
西藏	16	30	35
新疆	151	94	140
云南	128	84	132
浙江	321	217	449
重庆	285	287	273
香港	1	3	5
澳门	0	0	-
台湾	0	0	-
海外	3	7	2

注：

1.2023 年公司总资产、总保险服务收入、净利润为香港口径新准则数据。自 2023 年 1 月 1 日起，公司执行香港财务报告准则第 17 号 - 保险合同以及香港财务报告准则第 9 号 - 金融工具。公司已采用香港财务报告准则第 17 号对 2022 年度财务信息进行了重述；根据香港财务报告准则第 9 号中的过渡性条款的规定，公司不对 2022 年数据进行重述。详细信息见公司 2023 年年报。

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），2023 年新增范畴 3 员工差旅排放，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。

3.2023 年人保集团公司对两级总部开展碳盘查，明确排放量的边界、排放源及核算方法，明确了电力排放因子，总部所在地为北京的选用《二氧化碳排放核算和报告要求 服务业》（DB11/T 1785—2020）中排放因子 0.604tCO₂/MWh，本报告以此对 2021、2022 年用电排放量进行重述。

4. 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。

5. 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。

6.2023 年新增范畴三员工差旅（航空及飞机）温室气体排放量统计，温室气体排放总量有所提升。计算方法参考：www.kailaimei.com/carbonfootprint_cbeex.html

7. 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，人员统计口径为上班的总人数 + 出租区域承租方的人员 + 派遣人员，2021、2022 年人员数量按此口径重述。因 2023 年新增员工差旅排放量造成温室气体排放总量增加，同时统计的人员数量较 2022 年有所减少，故 2023 年人均温室气体排放强度有所增长

8. 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)。

9. 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)。

10. 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)。

11. 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。

12. 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。

13. 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。

14. 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，2023 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 2021、2022 年数据进行追溯。能源换算系数参照人保集团碳盘查确定的系数，其中天然气采用 38931 kJ/m³；汽油采用

44800 kJ/kg，1 升汽油 = 0.72 kg；用电量采用 3.6 × 10⁶ J/kwh。

15. 人均用电量 = 用电量 / (公司总部员工数 + 物业公司员工数)。

16. 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)。

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. 公司级领导 = 公司领导 + 公司级高管。

19. 流动人员 = 主动离职人员 + 解雇人员 + 退休人员 + 其他因故接触劳动合同的人员。2021、2022 年流动人员数量按此口径重述。

20. 员工流动率 = 流动人员 / 在岗员工人数。2021、2022 年员工流动率按此口径重述。

21. 雇佣率 = 新进员工数量 / 在岗员工人数。

22. 亿元保费投诉量和万张保单投诉量来源于监管部门通报数据，沿用监管部门通报形式保留两位有效小数。2021-2022 年监管机构发布的通报为当季投诉情况通报，2021-2022 年为当年第四季度数据；2023 年监管机构改为季度累计投诉情况通报，2023 年为全年数据。

23. 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。

24.2023 年供应商分类按省级划分，以此重述福建、广东、辽宁、山东、浙江 2022 年供应商数量。

第三方审验



验证声明

SGS通标标准技术服务有限公司可持续发展活动报告 -中国人民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2023年度可持续发展报告

验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（以下简称“SGS”）受中国人民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的《2023年度可持续发展报告》中文版进行了独立验证。

验证声明的使用者

本验证声明意图提供给所有人保财险的利益相关方。

责任声明

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

我们的责任旨在告知所有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：
 - GRI 1: 基础 2021, 规定了报告信息质量的要求
 - GRI 2: 一般披露 2021, 用于组织说明报告实践和其他组织详情
 - GRI 3: 实质性议题 2021, 用于组织说明其确定实质性议题的过程、实质性议题清单以及每个议题的管理方法
- AA1000系列标准和ISAE3000中的验证等级指南

本报告的验证依据下列验证标准开展：

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

本报告以中度审查进行验证。

验证范围和报告标准

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

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

验证方法

验证包括验证前调研、现场采访了位于中国北京市朝阳区建国门外大街2号院2号楼的中国人民财产保险股份有限公司总部层面的相关员工。

验证局限性

从独立审计的财务报告中提取的数据，并未作为本验证流程的组成部分与来源数据进行核对。报告中的碳排放相关数据，由人保财险自行核算，本次验证过程仅对部分碳数据进行抽样审核。本次验证仅限于中国人民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、ISO14001 审核员和ISO 45001 审核员，以及SGS认可的ISO37001 审核员、SA8000审核员和社会责任报告主任审计员。

发现与结论

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的《2023年度可持续发展报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对人保财险在2023年度的可持续发展（ESG）管理活动提供了公正和中肯的陈述。

结论、发现和建议

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

报告原则

重要性

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，以便让利益相关方进行清晰地比较。

管理方法

人保财险的报告对《环境、社会及管治报告指引》中的选定议题进行了披露。

一般披露

人保财险对《环境、社会及管治报告指引》中选定议题的披露符合一般披露的要求。

关键绩效指标披露

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

发现和建议

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

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

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

2024年3月25日
WWW.SGS.COM

香港联合交易所《环境、社会及管治报告指引》索引

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
层面 A1: 排放物		
一般披露	有关废气 ¹ 及温室气体 ² 排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物 ³ 的产生等的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	绿色办公
关键绩效指标 A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色办公、减碳行动、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(以每产量单位、每项设施计算)。	减碳行动、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)。	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)。	绿色办公、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。	绿色办公
关键绩效指标 A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法,及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色办公
层面 A2: 资源使用		
一般披露	有效使用资源 ⁴ (包括能源、水及其他原材料)的政策。	绿色办公
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)。	绿色办公、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)。	绿色办公、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。	绿色办公
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。	绿色办公
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、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
层面 A3: 环境及天然资源		
一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色办公
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。	绿色办公
层面 A4: 气候变化		
一般披露	识别及应对已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事项的政策。	积极应对气候变化
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项,及应对行动。	积极应对气候变化
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣		
一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
关键绩效指标 B1.1	按性别、雇佣类型(如全职或兼职)、年龄组别及地区划分的雇员总数。	保障员工权益、ESG 绩效表
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。	保障员工权益、ESG 绩效表
层面 B2: 健康与安全		
一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的政策;及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
关键绩效指标 B2.1	过去三年(包括汇报年度)每年因工亡故的人数及比率。	ESG 绩效表
关键绩效指标 B2.2	因工伤损失工作日数。	ESG 绩效表
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。	保障员工权益

注 1: 废气排放包括氮氧化物、硫氧化物及其他受国家法律及规例规管的污染物。
 注 2: 温室气体包括二氧化碳、甲烷、氧化亚氮、氢氟碳化合物、全氟化碳及六氟化硫。
 注 3: 有害废弃物指国家规例所界定者。
 注 4: 资源可用于生产、存储、运输、楼宇、电子设备等。

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
层面 B3: 发展及培训		
一般披露	有关提升雇员履行工作职责的知识及技能的政策。描述培训活动。	赋能员工发展
关键绩效指标 B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层）划分的受训雇员百分比。	赋能员工发展、ESG 绩效表
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。	赋能员工发展、ESG 绩效表
层面 B4: 劳工准则		
一般披露	有关防止童工或强制劳工的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保障员工权益
关键绩效指标 B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	保障员工权益
关键绩效指标 B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	保障员工权益
营运惯例		
层面 B5: 供应链管理		
一般披露	管理供应链的环境及社会风险政策。	加强供应链管理
关键绩效指标 B5.1	按地区划分的供应商数目。	ESG 绩效表
关键绩效指标 B5.2	描述有关聘用供应商的惯例，向其执行有关惯例的供应商数目，以及相关执行及监察方法。	加强供应链管理
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。	加强供应链管理
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。	加强供应链管理
层面 B6: 产品责任		
一般披露	有关所提供产品和服务的健康与安全、广告、标签及隐私事宜及补救方法的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	保护消费者权益、隐私保护和数据安全

层面、一般披露及关键绩效指标	描述	披露章节
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。	优化服务流程
关键绩效指标 B6.3	描述维护及保障知识产权有关的惯例。	知识产权保护
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
关键绩效指标 B6.5	描述消费者资料保障及隐私政策，以及相关执行及监察方法。	隐私保护和数据安全
层面 B7: 反贪污		
一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的政策；及遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	反贪污反腐败反洗钱
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。	商业道德（培训及审计）
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。	举报人保护制度
关键绩效指标 B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	反贪污反腐败反洗钱、商业道德（培训及审计）
社区		
层面 B8: 社区投资		
一般披露	有关以社区参与来了解营运所在社区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	服务乡村振兴、定点帮扶与乡村振兴、慈善公益与员工志愿
关键绩效指标 B8.1	专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	服务乡村振兴、定点帮扶与乡村振兴、慈善公益与员工志愿
关键绩效指标 B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	服务乡村振兴、定点帮扶与乡村振兴、慈善公益与员工志愿

全球报告倡议组织 GRI 《可持续发展报告标准》索引

GRI 标准	披露项	位置
GRI 2 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告、读者反馈表
2-4	信息重述	不适用
2-5	外部鉴证	第三方审验
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们、与伙伴共商
2-7	员工	与员工共建
2-8	员工之外的工作者	与员工共建
2-9	管治架构和组成	提升治理能力
2-10	最高管治机构的提名和遴选	提升治理能力
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	董事会声明、提升治理能力
2-13	为管理影响的责任授权	深化 ESG 管理、提升治理能力
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	董事会声明、提升治理能力
2-16	重要关切问题的沟通	提升治理能力
2-19	薪酬政策	保障员工权益
2-20	确定薪酬的程序	提升治理能力、保障员工权益
2-22	关于可持续发展战略的声明	公司领导致辞
2-23	政策承诺	完善合规体系、保证员工权益
2-24	融合政策承诺	提升治理能力、完善合规体系、保障员工权益
2-27	遵守法律法规	提升治理能力、完善合规体系、保障员工权益
2-28	协会的成员资格	开展多元合作
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	保障员工权益

GRI 标准	披露项	位置
GRI 3 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的过程	实质性议题识别
3-2	实质性议题清单	实质性议题识别
3-3	实质性议题的管理	实质性议题识别
GRI 201 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	数说 2023、ESG 绩效表
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候风险变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	保障员工权益
GRI 203 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	专题、逐步完善绿色投资
203-2	重大间接经济影响	专题、逐步完善绿色投资、与社会共享
GRI 205 反腐败 2016		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	反贪污反腐败反洗钱
205-3	经确认的腐败事件和采取行动	反贪污反腐败反洗钱
GRI 207 税务 2019		
207-1	税务方针	合规管理体系
207-2	税务治理、控制及风险管理	合规管理体系
207-3	与税务关切相关的利益相关方参与及管理	利益相关方沟通
207-4	国别报告	不适用
GRI 301 物料 2016		
301-1	所用物料的重量或体积	不适用
301-2	所用循环利用的进料	不适用
301-3	再生产品及其包装材料	不适用
GRI 302 能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	有序推进绿色运营、ESG 绩效表
302-3	能源强度	有序推进绿色运营、ESG 绩效表
302-4	降低能源消耗量	有序推进绿色运营、ESG 绩效表
302-5	降低产品和服务的能源需求量	减碳行动

GRI 标准	披露项	位置
GRI 303 水资源和污水 2018		
303-2	管理与排水相关的影响	绿色办公
303-3	取水	绿色办公、ESG 绩效表
303-4	排水	绿色办公、ESG 绩效表
303-5	耗水	绿色办公、ESG 绩效表
GRI 304 生物多样性 2016		
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	服务绿色发展、贡献 SDG 目标
GRI 305 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	减碳行动、ESG 绩效表
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	减碳行动、ESG 绩效表
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	减碳行动、ESG 绩效表
305-4	温室气体排放强度	减碳行动、ESG 绩效表
305-5	温室气体减排量	减碳行动、ESG 绩效表
GRI 306 废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	绿色办公
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色办公
306-3	产生的废弃物	绿色办公
GRI 401 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	保障员工权益、ESG 绩效表
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	保障员工权益
401-3	育儿假	保障员工权益
GRI 403 职业健康与安全 2018		
403-3	职业健康服务	关爱员工生活
403-5	工作者职业健康安全培训	关爱员工生活
403-6	促进工作者健康	关爱员工生活
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	关爱员工生活
403-9	工伤	ESG 绩效表

GRI 标准	披露项	位置
GRI 404 培训与教育 2016		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	赋能员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	赋能员工发展
GRI 405 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	保障员工权益、公司治理架 ESG 绩效表
GRI 406 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	保障员工权益
GRI 407 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	保障员工权益
GRI 408 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	保障员工权益
GRI 409 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	保障员工权益
GRI 413 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	服务乡村振兴、服务增进民生福祉、与社会共享
GRI 416 客户健康与安全 2016		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	保护消费者权益
GRI 418 客户隐私 2016		
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	隐私保护与数据安全

读者反馈表

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 2023 年度可持续发展报告》。我们非常重视并期望聆听您对我们环境、社会和治理工作及此份报告的反馈意见。您的意见和建议，是我们持续提高可持续发展信息披露水平、推进 ESG 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. 您对人保财险履行可持续发展的总体评价是：

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 2023 年度可持续发展报告》的建议：_____

9. 您对人保财险履行可持续发展的建议：

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 27 层

或电子邮件至：esg-pc@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