



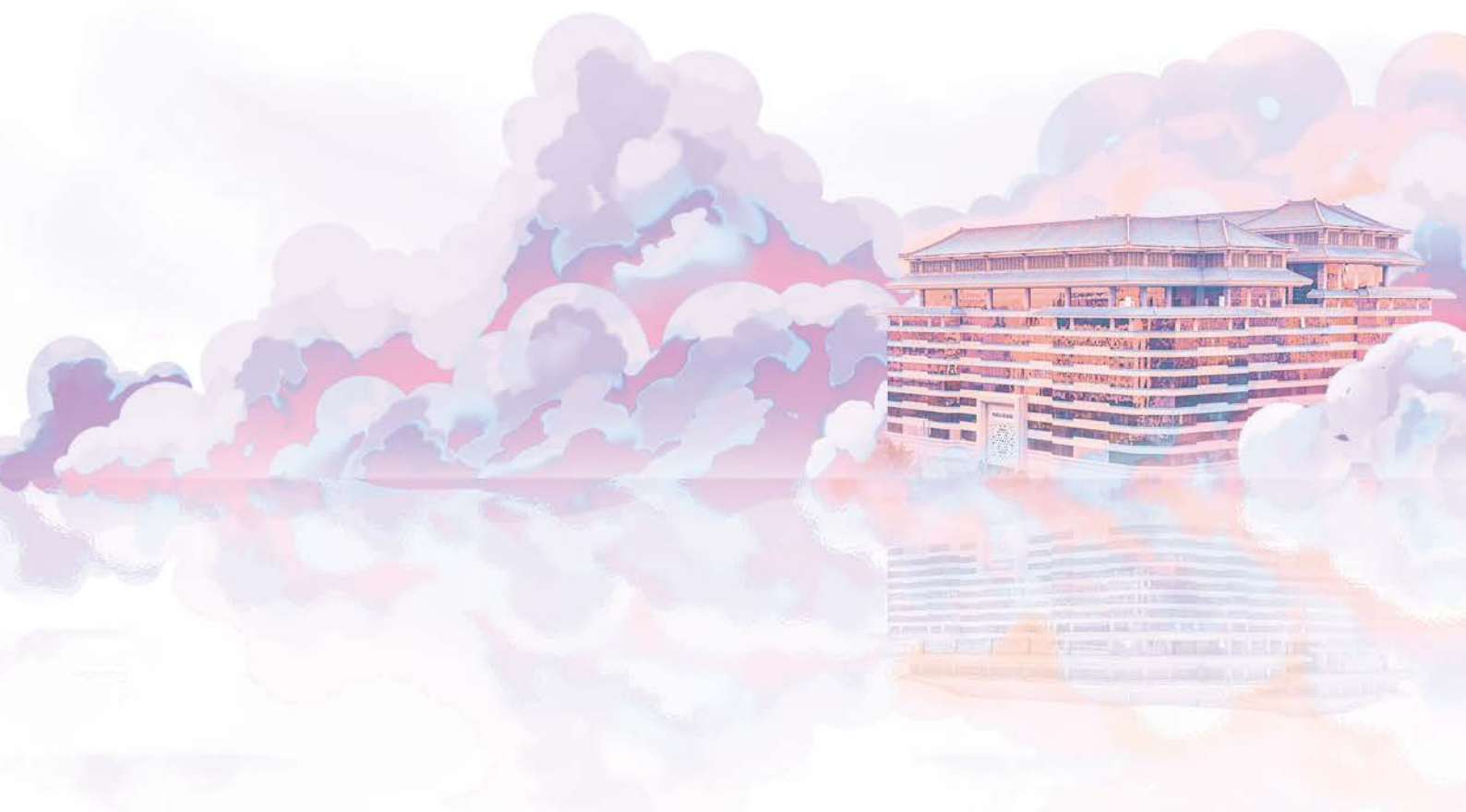
中国人民保险集团股份有限公司

THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

2022

企业社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



前言

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”，本报告中“人民保险”“人保集团”“集团”“公司”“我们”均指“中国人保”）每年发布社会责任报告，定期披露集团及其子公司在报告期内的经济、环境和社会绩效，并通过交易所和公司官网对外发布。

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

本报告将对人保集团及子公司于 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间的经济、环境和社会绩效予以陈述。报告中的财务数据援引《中国人民保险集团股份有限公司 2022 年年度报告》中按中国企业会计准则编制的财务报告（该报告已经普华永道中天会计师事务所（特殊普通合伙）审计），如无特别说明，所示金额均为人民币列示。

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

本报告以印刷版和网络版两种方式发布，网络版可在本公司网站 <http://www.picc.com> 查阅下载。

任何反馈意见，请联系我们：

电话：86-10-69008888

邮箱：csr_group@picc.com.cn

目录

公司领导致辞	03
--------------	----

01 高质量发展的中国人保	
公司简介	06
企业文化	07
责任绩效	08

02 服务经济社会发展大局	
支持三农发展，服务乡村振兴	12
护航实体经济，建设科技强国	17
服务健康中国，增进民生福祉	21
践行双碳战略，推动绿色转型	24
助推区域发展，促进对外开放	27
赋能智慧交通，助力交通强国	29
保障公共安全，服务社会治理	31

03 履行企业公民责任担当	
共赢，打造服务新体验	36
共建，谱写发展新篇章	41
共创，建设和谐新家园	46
共商，焕发协作新活力	52
共生，守护美丽新世界	56
共享，开创美好新未来	63

04 完善责任管理体系	
责任战略与管理	68
利益相关方沟通	69
实质性议题识别	70

公司荣誉	71
验证声明	72
指标索引	75



欢迎扫码
查阅网络版报告



公司领导致辞

2022 年，是党的二十大召开之年。这一年，我们践行人民保险的政治性人民性专业性，坚持走中国特色金融发展之路，努力发挥保险的保障服务作用。

我们融入国家大局，在护航国家战略中彰显使命担当。在服务中国式现代化的新征程上，不断强化服务国家战略、服务实体经济思想和行动自觉。我们全力发展稻谷、小麦、玉米三大主粮作物完全成本和种植收入保险，夯实粮食安全保险保障基础；创新研发制种保险、植物新品种权被侵权损失保险等新型险种，保障农业“芯片”安全；积极探索“双碳”保险产品创新，落地全国首单“碳抵消”“碳捕集”等创新产品，提供绿色保险风险保障金额 68 万亿元；设立澳门分公司，为粤港澳大湾区建设注入新动力；首席承保全球首架 C919 大型客机，大型灭火 / 水上救援水陆两栖飞机 AG600，中星 6D、中星 19 号卫星等国之重器，助力实现高水平科技自立自强。

我们情系民之所盼，在提升人民生活品质中倾情守护。老有所养、病有所医关系民生福祉，关系每一个老百姓的切身利益。我们积极服务多层次医疗保障体系建设，承办社保项目近 1800 个，覆盖全国 31 个省（自治区、直辖市），服务近 11 亿人次；门诊慢特病医疗保险覆盖 10 余个省，服务人群近 3600 万人；持续推进联合医务室建设，为企业客户的员工及其家属提供一站式职场医疗健康解决方案；积极参与个人养老金和商业养老金首批试点，开发新市民专属保险服务产品，为快递员、网约车司机等新业态人群提供更充足保障；成立养投专业子公司，打造“暖心岁悦”专属康养服务品牌，加强养老服务能力建设。

我们坚持患难与共，在重大灾害救助救援中守望相助。灾难无情人有情，在东航客机坠毁事故、四川泸定地震、长江流域重大旱灾等灾难发生时，我们克服困难，第一时间驰援现场，以最快的速度为受灾地区提供保险理赔服务；我们牵头成立城乡居民住宅

地震巨灾保险共同体，巨灾保险拓展至 13 个省、61 个地市，覆盖人口 2.4 亿人，作为境内直保公司首次发行巨灾债券，完善巨灾风险管理体系；我们主动采取纾困举措，为小微企业免费延长保险期限，在全国各地搭建“温暖驿站”近 1300 个，向货车司机赠送温暖礼包超 7500 次，全力保障货运物流稳定。

我们践行服务为本，在完善社会治理体系中深化创新。我们积极发挥保险的社会“稳定器”功能，助力政府“放管服”改革，持续推进“警保联动”，创新“马路学堂”“车驾管”等服务，护航群众安心出行；创新防灾减灾救灾技术手段，研发风险管理技术模型，打造风险减量管理服务平台，通过“安全工厂”等智能化风控服务平台，服务安责险客户超 15 万家，提供事故预防服务近 27 万次；我们聚焦人民生产生活需要，推出“城市保”风险解决方案，打造“万象云平台”，助力防范化解城市社会治理风险。2022 年，中国人保共承担保险责任金额 1909 万亿元，赔付支出 3583 亿元，风险保障功能持续增强，金融央企责任担当更加凸显。

今年是全面贯彻落实党的二十大精神的开局之年，也是“十四五”规划实施承上启下、向纵深推进的关键一年。我们将深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚定信心、真抓实干，发挥好保险在推进中国式现代化中的积极作用，不断提高服务质量和效率，以更优的服务、更强的实力回报全体股东、回报员工、回报社会！



01

高质量发展的 中国人保

公司简介
企业文化
责任绩效

公司简介

中国人民保险集团股份有限公司由与共和国同生共长的中国人民保险公司发展变革而来。1949 年 10 月 1 日，公司成立请示得到毛泽东等中央领导同志圈阅同意，公司被誉为“新中国保险业的长子”，是新中国保险事业的开拓者和奠基人。

历经 70 多年发展，中国人保已成为综合性保险金融集团，旗下拥有人保财险、人保寿险、人保资产、人保健康、人保养老、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保金服、人保科技等多家专业子公司，业务范围覆盖财产险、人身险、再保险、资产管理、不动产投资和另类投资、金融科技等领域，2022 年位列《财富》世界 500 强第 110 位。2012 年 12 月 7 日，中国人保在香港联合交易所完成 H 股上市；2018 年 11 月 16 日，中国人保在上海证券交易所登陆 A 股市场，成为国内第五家“A+H”股上市的保险企业。继成功保障北京 2008 年奥运会之后，2022 年，中国人保作为北京冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴，全力保障赛事顺利进行，成为“双奥保险”企业。

2022 年位列《财富》世界 500 强



第 110 位

中国人保心怀“国之大者”，坚持以服务国家战略为根本，以高质量发展为导向，以变革创新为动力，深化保险业供给侧结构性改革，在中国式现代化的宏伟蓝图中把握自身定位，把握行业发展规律，努力在全面建设社会主义现代化国家新征程中作出新的更大贡献；牢记“人民保险 服务人民”的初心使命，把不断满足人民对美好生活的向往作为发展目标，以人民的保险需求为牵引优化产品供给，为人民群众提供更贴心、更便利、更诚信的保险服务。



欢迎扫码观看
中国人保宣传片《印记》



企业文化

中国人保价值理念由使命、愿景、价值观、企业精神四部分构成。



营造实干拼搏浓厚氛围。组织开展“感动人保十大人物”评选活动，成功举办集团首届荣誉盛典，为奋斗者点赞，对基层先进代表进行了隆重表彰，宣传弘扬在推动公司发展拼搏奋斗的员工风采，激发干事创业的内生动力。



打造红色司史教育品牌。中国人民保险博物馆以“匠心铸重器 初心为人民”为主题，生动再现了新中国第一家国有保险企业砥砺奋进的成长历程，被中国金融思想政治工作研究会命名为“红色金融教育基地”，成为首批被授牌的金融单位之一。



塑造积极向上精神风貌。我们举办集团“喜迎二十大 建功新人保”职工书画摄影展，评审出280幅作品参展，以不同的视角、丰富的形式、艺术的语言，礼赞伟大的党、伟大的祖国、伟大的人民，讴歌新时代中国特色社会主义的伟大成就，展现了系统干部员工积极进取、昂扬向上的精神风貌。



责任绩效

2022 年经济绩效

类型	2020 年	2021 年	2022 年
总资产（亿元）	12554.61	13764.02	15087.02
净资产（亿元）	2731.36	2967.05	3005.65
保险业务收入（亿元）	5636.06	5854.23	6258.09
净利润（亿元）	282.74	306.02	343.25
基本每股收益（元）	0.45	0.49	0.55
加权平均净资产收益率（ROAE）	10.4%	10.3%	11.1%

2022 年 ESG 绩效

履行保障天职	提供风险保障金额 1909 万亿元 支付保险赔款总额 3583 亿元
关注三农发展	累计为 6965 万户次 农户提供风险保障 2 万亿元 承保三大主粮作物 4.2 亿亩 ，生猪 2.47 亿头 ，森林 10.6 亿亩 直接投入帮扶资金 4400 万元 ，引进帮扶资金 1600 万元

护航实体经济

集集体累计为 **17 家**重点客户提供风险保障金额突破 **1 万亿元**

累计为 **2.3 万个**园区的 **14.9 万家**企业提供风险保障 **74 万亿元**

服务健康中国

承办社保项目近 **1800 个**，服务近 **11 亿人次**

在超 **200 个**城市落地“惠民保”，服务超 **8100 万人次**

获得个人养老金和商业养老金**首批试点资格**

践行双碳战略

绿色保险产品共提供风险保障金额 **68 万亿元**

绿色投资规模 **650 亿元**

助推区域发展

累计为区域重大战略投资 **4659.9 亿元**

促进对外开放

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

出口信用险为约 **13000 家**企业提供风险保障超 **5000 亿元**

为跨境电商、海外仓等外贸新业态提供风险保障超 **2000 亿元**

建设交通强国

承保新能源汽车 **399.55 万辆**，提供风险保障 **8.84 万亿元**

“警保联动”服务群众近 **532 万人次**

道路救援服务施救 **429.79 万单**

保障公共安全

巨灾保险覆盖人群 **2.4 亿人**

发送大灾预警信息超 **4600 万条**，开展汛期风险排查近 **4 万家**

安全生产责任险提供风险保障 **5.29 万亿元**

优化客户体验

“中国人保”APP 累计为客户提供服务超 **8000 万次**

95518 客服中心电话接通率 **99%**

坚持以人为本

员工人数 **17.8 万人**

人保学堂举办线上培训项目 **900 余个**，线上累计近 **700 万学时**

推动低碳运营

人均温室气体排放量 **1.87 tCO₂e/ 人**

电子保单下载量超 **3 亿件**

02

服务经济社会发展大局

支持三农发展，服务乡村振兴
护航实体经济，建设科技强国
服务健康中国，增进民生福祉
践行双碳战略，推动绿色转型
助推区域发展，促进对外开放
赋能智慧交通，助力交通强国
保障公共安全，服务社会治理

支持三农发展，服务乡村振兴

中国人保服务国家粮食安全，巩固脱贫攻坚成果，保障农业现代化建设，全力推进乡村振兴各项工作任务落地。2022 年，不断完善“乡村保”项目产品体系，共为 1.8 亿户次农户提供 47.9 万亿元的风险保障。

保障国家粮食安全

提高粮食和重要农产品保险保障水平。我们深入落实国家粮食安全战略要求，全力发展稻谷、小麦、玉米三大主粮作物完全成本和种植收入保险，夯实粮食安全保险保障基础。围绕“菜篮子、果盘子、奶袋子、肉案子”农副产品发展要求，推出覆盖水产、水果、肉牛、家禽等多种品类的特色农产品保险，持续完善农副产品风险保障体系。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。



2022 年 7 月，人保财险江西省弋阳支公司员工在田间为农户查勘理赔

落地种业行动计划。我们支持农业“芯片”高质量发展，创新研发制种保险、植物新品种权被侵权损失保险等新型险种，在保障种业风险、实现种子安全方面发挥应有的作用。截至 2022 年底，制种保险覆盖 27 个省（自治区、直辖市），为 2.6 万户次农户提供 32 亿元风险保障。



承保三大主粮作物

4.2 亿亩

生猪

2.47 亿头



服务农户

6965 万户次

提供风险保障

20000 亿元



案例

为花生种业发展提供风险保障

2022 年，人保财险开封市公司与开封汴花产农业科技有限公司签订保险合同，标志着全国首个花生制种保险试点项目落地。该项目针对制种企业面临自然灾害等不可控因素，造成种子发芽率低、种子质量受损等问题，提供保险托底，为种业“育繁推”一体化建设提供强有力支持。



案例

螃蟹养殖户的“撑伞人”

2022 年，人保财险江苏分公司围绕鱼米之乡的水产业特色，推出国内首个水产指数保险——内塘螃蟹水文指数保险。通过创新保险手段，解决了螃蟹养殖风险长期难以定损的问题。全年累计为超过 160 万亩次内塘螃蟹提供超 35 亿元风险保障，支付赔款超过 1.5 亿元。



直接投入帮扶资金

4400 万元

引进帮扶资金

1600 万元

提供支农融资额度

8 亿元

巩固脱贫攻坚成果

持续提升帮扶力度。我们落实中央“四个不摘”要求，选优配强挂职干部，构建帮扶项目库，聚焦脱贫人口增收与规模性就业，精准引导帮扶从“输血”向“造血”转型。2022 年，直接投入帮扶资金 4400 万元，引进帮扶资金 1600 万元，提供支农融资额度 8 亿元。

大力实施消费帮扶。我们优化“中国人保消费帮扶平台”，加大对脱贫地区农产品在储运、销售、客服等环节的帮助支持。2022 年，全年消费帮扶金额达到 6258.57 万元，其中，直接购买定点帮扶县和其他脱贫地区农产品 5538.73 万元，帮助销售定点帮扶县和其他脱贫地区农产品 719.84 万元。在 2022 年中央单位定点帮扶工作考核中，中国人保连续第四年获评最高等次“好”。



2022 年 11 月，集团党委副书记、总裁王廷科赴江西省乐安县开展定点扶贫调研

着力打造乡村人才队伍。在培育本土人才方面，2022 年累计培训基层干部 4614 人次、技术人员 2292 人次、乡村振兴带头人 2349 人次，通过培训实施“志智双扶”，增强乡土人才创新创造创业能力。在招才引智方面，立足乡村产业发展实际，统筹利用好涉农院校、农业科研院所等各类资源，以重点项目实施“筑巢引凤”，为巩固脱贫攻坚成果、实现乡村振兴引入人才“活水”。



累计培训基层干部

4614 人次



2022 年，人保财险员工在湖南、广东等地深入田间帮助农民秋收



推动农业现代化发展

助力农业基础设施建设。我们聚焦耕地保护等农业现代化发展重点环节，加快推广农村水利设施专属保险、高标准农田建设工程质量潜在缺陷责任保险（简称“高标准农田 IDI 保险”）、耕地地力指数保险等创新险种，为农业基础设施提供更全面保障。2022 年，高标准农田 IDI 保险覆盖 57 个地市，提供风险保障 55.97 亿元。



高标准农田 IDI 保险试点项目



案例

“水润乡村”农村水利设施专属保险

2022 年 10 月，人保财险浙江省丽水分公司成功落地全国首单“水润乡村”农业水利设施专属保险，为遂昌县清水源水库引水工程提供 3828 万元的风险保障，助力增强当地农村抵御干旱洪涝的能力。



助力构建现代农业产业体系。我们立足地区资源优势，开办了天津小站稻、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，促进一二三产业融合。支持发挥农业龙头企业、专业合作社等新型农业经营主体联农带农作用，提升农村地区产业自我发展能力。



2022 年，人保财险浙江省分公司利用无人机进行田亩的测量和查勘

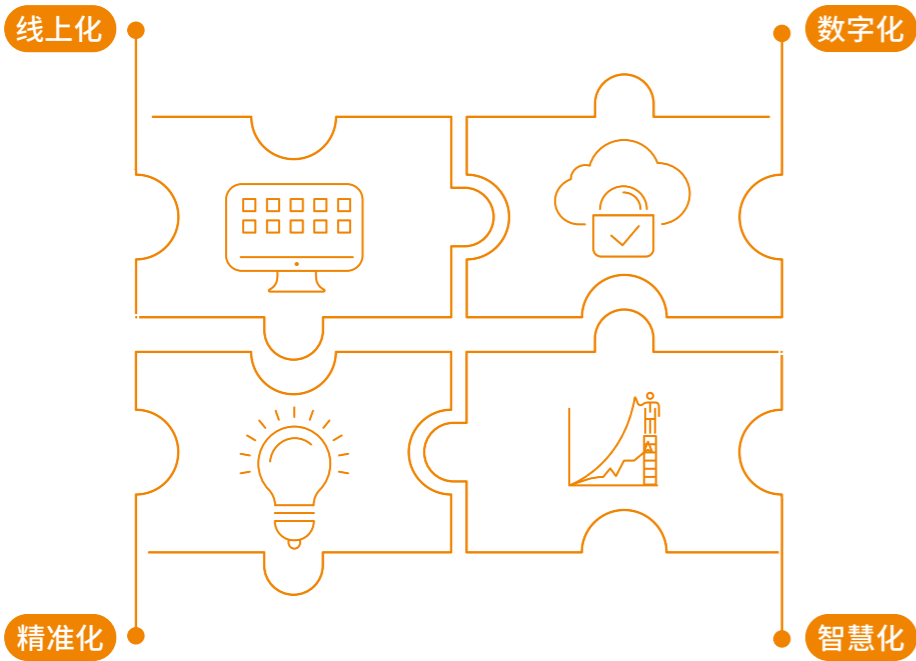
助力提升农业防灾减灾能力。我们大力推进农业农村保险线上化、数字化、精准化、智慧化工作，完成“耘智保”APP 功能优化与试点推广，加强农业保险信息溯源查询系统建设，利用卫星遥感、无人机、远程监测等技术，强化农业气象风险监测和管理能力，联合气象部门提供风险预警，持续开展“气象+保险”防灾减灾工作。

案例

“粤农保”打造数字农险新模式

人保财险广东分公司利用卫星遥感技术，开展系列标的物识别、损失面积测定的应用试点，研发数字化农险服务系统“粤农保”。该系统融合了卫星遥感数据、无人机数据以及国土数据等多种数据来源，打造了高效精准、互联互通的农险承保理赔服务模式，通过“按图承保”“按图理赔”实现精准化服务，大幅度提升农险服务效率。





护航实体经济，建设科技强国

中国人保坚持服务科技强国战略，积极融入“科技-产业-金融”良性循环，持续优化科技金融服务，倾力保障核心科技和实体经济发展，为实现高水平科技自立自强提供有力支撑。

保障国家战略科技力量

服务国家重大项目建设。我们发挥专业优势，首席承保全球首架国产大飞机 C919，大型灭火 / 水上救援水陆两栖飞机 AG600，中星 6D、中星 19 号卫星，“深海一号”等国之重器，并为“中国天眼”FAST，全球最大载重吨位多用途重吊船“YONG XING”，“深海勇士”“奋斗者号”“蛟龙号”载人潜水器等重大项目提供风险保障。



大型灭火 / 水上救援水陆两栖飞机 AG600



中海油“深海一号”二期工程

助力国家核心技术发展。我们聚力“四个面向”，持续发展首台（套）重大技术装备、首批次材料和首版次软件保险，为关键核心技术突破保驾护航。作为集共体首届理事长单位及执行机构，不断扩大集共体保障范围，推动集成电路专属保险产品落地升级，创新全国首单集成电路布图设计被侵权损失保险。2022 年，集共体累计为 17 家集成电路重点客户提供风险保障突破 1 万亿元。

案例

为集成电路布图设计加“护盾”

2022 年 11 月，人保财险创新推出全国首单集成电路布图设计被侵权损失保险，并在无锡落地首单，该产品可为集成电路布图设计提供最高 100 万元的风险保障，填补了国内集成电路布图设计知识产权保险险种的空白，是支持我国集成电路产业创新发展、解决相关企业维权后顾之忧的有益探索。

推动科技保险扩面升级

丰富科技保险产品供给。我们积极服务科技创新全流程，不断完善科技保险产品体系，创新推出科考仪器设备保险、“创新保”科技项目研发费用损失险、专利实施失败费用损失保险、网络风险财产保险等险种，覆盖企业财产、产品责任、雇主责任、关键人员意外伤害、贷款保证等多重风险。2022 年，科技保险为企业提供 3225.12 亿元风险保障。



2022 年 6 月，时任集团公司党委书记、董事长罗熹一行参观一汽集团电子电器实验室及中庭技术展

科技保险为企业
提供风险保障

3225.12
亿元

组建产业园区保险
专属服务团队

500
余支

累计服务园区内企业

14.9
万家

提供风险保障

74
万亿元

提升产业保险保障水平。我们坚守服务实体经济初心使命，聚焦产业痛点难点，持续发展完善产业园区保险。2022 年，组建 500 余支产业园区保险专属服务团队，搭建园区保险营销管理、智慧园区风控服务两个专属平台，推出化工、科创、物流三套产业园区综合保险方案，累计服务全国 2.3 万个园区共 14.9 万家企业，提供风险保障 74 万亿元。



人保财险浙江省嘉兴分公司为园区企业提供安全隐患排查服务

完善知识产权保障体系。我们编制《中国知识产权保险发展白皮书（2022）》，引领行业知识产权保险发展。成立知识产权保险创新实验室，研发并落地知识产权申请费用损失保险等多款新产品，初步构建了覆盖知识产权创造、保护、运用、管理、服务全过程的保险产品体系。截至 2022 年底，累计为超过 2.8 万家企业的近 4.6 万件专利、商标等提供超 1100 亿元风险保障。

案例

为“出海”企业保驾护航

2022 年 6 月，人保财险广东省分公司推出全国首个知识产权海外侵权责任保险全流程服务体系，包含承保端风控服务、承保中增值服务、理赔端国内外并行专业服务等，帮助企业解决海外知识产权纠纷难题，为企业“出海”提供坚实保障。

赋能中小微企业成长

创新专精特新专属保险产品。我们为专精特新企业制定定制化风险保障方案，开发设计“专精特新企业综合保险条款”及配套的 7 个附加条款，保险责任包括财产损失、研发中断、雇主责任、专利损失等内容，满足企业全方位风险保障需求。截至 2022 年底，为专精特新企业提供超 517 亿元风险保障。

服务中小微企业发展。我们持续发挥保险融资增信功能，推广“政银保”“补贷保”“碳贷保”模式，创新开发“科技贷”等解决方案，缓解中小企业融资难、融资贵的问题。同时通过资金募集、资产投资计划等方式为新能源、半导体、人工智能等科技型中小企业提供资金支持。主动采取助企纾困举措，为参保安责险的小微企业免费延长保险期限，支持中小企业构建可持续发展机制。2022 年，为中小微实体经济、个体工商户累计提供 5.29 万家 / 次保险增信融资服务，总金额达 183.75 亿元。



为专精特新企业
提供风险保障超

517 亿元

服务健康中国，增进民生福祉

中国人保积极参与多层次医疗保障体系建设，打造健康管理特色模式，推动完善三支柱养老保障网络，提升养老产业投资 and 专业化运营能力，满足人民群众日益多样化的健康养老保障需求。

助力完善多层次医疗保障体系

服务社保运行，提升基本医疗保障效率。我们发挥专业化优势，积极参与城乡居民大病保险、医疗救助、长期护理保险、门诊慢特病经办管理和服务，让人民群众享受更高效便捷的医保服务。2022 年，公司共承办社保项目近 1800 个，覆盖全国 31 个省（自治区、直辖市），服务近 11 亿人次。



中国人保承办长期护理保险，为失能老人送去温暖

创新商业保险，补足人民健康保障缺口。我们持续扩大惠民保项目覆盖面，积极参与新业态人员职业伤害保险试点。推出肺结节人群专属医疗保险产品，提升带病群体保障水平。开发老年人意外伤害保险和意外医疗保险，满足老年人健康医疗需求。2022 年，承办惠民保项目 136 个，覆盖超 200 个城市，承保超 8100 万人次；创新推出“安业保”职业伤害系列保险，为货车司机、快递员等近 10 万人提供风险保障超过 500 亿元。



案例

设立全国首家新市民保险服务中心



新市民是我国城市建设的重要力量，做好近 3 亿新市民的金融服务，对经济社会健康发展具有重要意义。2022 年 6 月，人保财险河北省廊坊分公司创新设立全国首家新市民保险服务中心，围绕新市民的急难愁盼问题，通过专属产品、专属团队、专属服务，为新市民提供“一揽子”“一站式”的高质量保险保障，全面开启保险服务新市民的全新模式，让新市民能够留得住、过得好。

深化健康管理服务布局

加强医疗健康资源整合。我们以服务人民健康为导向，打造统一的健康管理服务平
台，推进千家医疗机构合作计划，投资同心医疗、百奥赛图等医疗医药企业，与美年健康、
首都儿研所等机构展开战略合作，满足群众健康管理服务需求。2022 年，实现商保理赔
一站式结算的医院数量 2018 家，较去年同期增加 1131 家，一站式理赔金额 2.25 亿元，
同比增长 96%。新签约三甲医院 60 家，实现 25 家省级分公司三甲医院医疗合作覆盖。



中国人保整合医疗资源，为大众提供医疗健康服务

案例

人保健康携手首儿所 共创儿童健康保障新模式

2022 年 7 月，人保健康与首都儿科研究所签署战略合作协议，双方将在互联网医疗、健康大数据、健康管理
服务等领域深入合作，共同探索和推进多层次、多支柱的儿童健康保障机制，提高我国少年儿童的整体健康水平。
在合作的基础上，人保健康发布“好儿保”儿童健康服务方案，聚焦儿童生长发育、近视防治、心理健康、家庭
养育照护四个方面，专注解决儿童健康成长焦点问题。

打造特色健康管理业务模式。持续推进联合医务室建设，为企业客户的员工及其家
属提供一站式职场医疗健康解决方案。截至 2022 年底，累计建成 15 家联合医务室，覆
盖企业员工 29.85 万人。门诊慢特病医疗保险覆盖 10 余个省，服务人群近 3600 万人。



企业员工在中国人保开办的联合医务室接受健康管理服务



实现商保理赔一站
式结算的医院数量

2018 家

一站式理赔金额

2.25 亿元



人保养老管理资产
规模

4856 亿元



案例



门诊慢特病
医疗保险覆盖省超

10 个

服务人群近

3600 万人

加强健康管理人才培养。我们积极推进健康管理学院建设，与复旦大学、清华大学
在人才培养、课题研究等方面开展深度合作，为人民健康管理事业培养更多综合性专业
人才。2022 年，中国人保与复旦大学签署战略合作协议，揭牌成立“复旦大学 - 中国人
保健康管理研究院”。

推动养老金融发展

我们积极开展职业年金、企业年金受托和投资管理业务，创新开发科创和中小企业
年金集合计划专属平台，已参与 30 个省级单位的职业年金受托管理和 33 个省级单位职
业年金投资管理。截至 2022 年底，人保养老管理资产规模 4856 亿元。

我们积极推动第三支柱养老保险创新，持续推动专属商业养老保险试点工作，积极
探索服务新业态人群多层次养老保障需求，网约车司机养老计划已从杭州、宁波、重庆
3 家试点扩展至全国 60 个城市，参与保障司机达到 5.3 万人。2022 年，我们获得个人
养老金和商业养老金首批试点资格。



案例

人保寿险入选个人养老金首批试点机构



人保寿险员工向网约车司机讲解个人养老金产品

2022 年 11 月，个人养老金惠民
政策正式实施，人保寿险获得首批试
点资格，主销产品为福寿年年专属商
业养老保险。目前，人保寿险在 36 个
先行城市（地区）均已实现个人养老
金产品顺利落地。

打造养老服务生态圈

我们积极制定养老投资策略，推动“保险 + 产业 + 投资”的良性互动，确定了“城
心养老、活力养老、居家社区养老相协调，线上线下相融合”的特色养老产业布局模式。
我们成立养投专业子公司，打造“暖心岁悦”专属康养服务品牌，多方位整合养老服务
机构资源，打造专业化养老服务标准体系，养老服务能力覆盖全国百余个城市。2022 年，
人保投控与中国康养合作的北京怀柔养老社区项目进入实施阶段。

暖心岁悦

暖心伴
机构养老

暖心居
居家养老

暖心医
全景医疗

暖心护
健康护理

暖心游
旅居养老

践行双碳战略，推动绿色转型

中国人保努力践行绿色发展理念，优化升级“双碳”服务体系，为能源转型、减污降碳等重点领域提供保险解决方案，助力“双碳”目标实现。2022 年，绿色保险产品共提供风险保障金额 68 万亿元。

服务能源转型

扩大清洁能源保障范围。我们在清洁能源保险领域持续深耕，创新开发 3 款海上风电专属保险产品，提高不同场景下的风险管理服务能力，推动清洁能源产业健康发展。2022 年，为风电、光伏、水电、核电等清洁能源提供风险保障 2.14 万亿元。

提升清洁能源承保能力。我们基于历史数据和现有技术基础，参与制定并发布了储能电站风险评估指引性文件《锂离子电池储能电站运营期风险评估指南》，完成国内首套海上风电风控减损模型曲线的研发工作，开发行业海上风电风险管理平台，有效提升了清洁能源的风险管理能力。



中国人保首席承保超大规模深水海上风电项目

案例

“深蓝海盾”——为海上风电风险管理保驾护航

2022 年，中国人保自主研发了业内首个海上风电风险管理科技平台——“深蓝海盾”，提供风场项目可视化管理、业务统计分析、灾因分析、区域累计自留风险分析、地震风险分析、台风预警等服务，有效协助客户做好风险减量管理，全年覆盖 113 个已承保风电项目，提供台风预警服务 23 次。

* 注：绿色保险按照中国银保监会《绿色保险业务统计制度》进行统计，包括三方面内容：一是为环境、社会、治理风险（ESG）提供保障的保险业务，二是为绿色产业提供保障的保险业务，三是为绿色生活提供保障的保险业务。

推动减污降碳

扩大环责险覆盖范围。我们推动环境污染强制责任保险试点落地，持续推广环责险“无锡模式”“衢州模式”，将事前污染防治和事后保险理赔相结合，实时开展环境污染风险监测，防范化解潜在环境风险。2022 年，累计为 3927 家企业提供环责险风险保障服务，排查环境风险隐患 30821 条。



人保财险浙江省衢州市分公司员工为企业开展环责险风险勘查

承保森林面积

10.6 亿亩

创新碳汇保险产品。我们持续发展碳汇保险，创新红树林碳汇价值综合保险、竹林碳汇价值综合保险等多种产品，探索“碳汇 + 保险”模式，推动森林保险与碳汇价值、碳汇质押、碳汇融资的有机融合。2022 年，承保森林面积 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。

案例

守护海洋“蓝碳”资源

海洋是地球上最大的碳库，由海洋生态系统固定的碳被形象地称为“蓝碳”，其中红树林、盐沼和海草床是三大典型海洋蓝色碳汇。2022 年 12 月，人保财险海南分公司签发财政补贴型林业碳汇价值保险，为海南省临高县 5174 亩红树林提供风险保障。该保险将针对自然灾害或病虫害导致的红树林碳汇损失进行补偿，支持红树林保护和生态修复。

案例

为海底珊瑚礁上“保险”

珊瑚礁生态系统被誉为水下“热带雨林”，为大量海洋生物提供了栖息地，对海洋生物多样性保护意义重大。2022 年 6 月，福建省漳州市东山县人民法院与人保财险东山支公司签订协议，以成本共担的方式为东山县珊瑚礁群落投保，在全国首次为海底珊瑚礁上“保险”。根据保险协议，承保区域内海域发生事故造成海域生态破坏或环境污染，中国人保将先行垫付应急救援、生态修复产生的相关费用，避免对海底珊瑚礁的损害进一步扩大。

保障降碳减排技术。碳捕集与封存（CCS）/ 碳捕集、利用与封存（CCUS）技术可以把生产过程中排放的二氧化碳进行捕获、提纯，继而投入到新的生产过程中进行循环再利用或封存，被认为是全球气候解决方案的重要组成部分。针对 CCS/CCUS 技术应用中的风险，我们首创“CCS 或 CCUS 项目责任保险”和“CCS 或 CCUS 项目碳资产损失保险”，填补了国内相关保险产品的空白。



全国首单碳捕集保险落地

2022 年，人保财险江苏分公司签发国内首单“CCS 或 CCUS 项目碳资产损失保险”（简称“碳捕集保险”），为中国华电集团下属某发电企业提供碳资产损失保障。该保险针对 CCS 或 CCUS 项目因自然灾害、意外事故等致使所使用设备或相关财产遭受损坏，导致项目所捕获的二氧化碳排放量未达到项目设计运营目标造成的损失提供保险保障，化解企业应用 CCS 或 CCUS 技术所面临的风险，助力企业实现降碳减排目标。

助力碳市场发展。我们积极开展电力行业碳保险研发探索，响应电力行业企业绿色低碳转型发展需求，创新性签发了国内首单自愿减排项目监测期间减排量损失保险（简称“碳抵消保险”），为自然灾害和意外事故导致的碳减排量损失提供保险保障，助力企业控制碳市场履约成本。

助推建筑业绿色低碳转型。我们推出绿色建筑性能责任保险等险种，通过“保险+风控+服务”的承保模式，参与绿色建筑设计、施工、验收全流程，以市场化手段保障绿色建筑达到预定星级目标。

践行绿色投资

我们紧跟国家政策导向，聚焦低碳清洁能源、绿色交通、节能减排改造等领域，积极开展绿色投资。2022 年，参与上饶投控光伏发电项目基础设施债权投资计划、中国广核集团基础设施债权投资计划（一二期）等多个绿色投资项目，绿色投资规模达到 650 亿元，同比增长 34%。人保资产制定《绿色投资指引》，按照“定性引导”与“定量约束”相结合的思路，进一步明确了绿色投资的制度流程，引导公司投资工作的绿色转型。



绿色投资规模

650 亿元

助推区域发展，促进对外开放

中国人保始终牢记“国之大者”，积极履行国有保险企业使命责任，对接服务国家重大区域发展战略，保障“一带一路”高质量发展，提升服务国内国际两个市场的能力。



累计为国家区域重大战略投资资金

4659.9 亿元

服务国家区域重大战略

我们深度参与国家区域发展战略，聚焦基础设施建设、城市更新改造、产业结构优化等领域，为澳门首颗科学卫星、“深海二号”大气田、渤海莱州湾油田垦利 6-1、苏州地铁 6 号线等区域重点大型项目提供风险保障。加快区域分公司建设，完善区域机构布局，为服务区域发展奠定坚实基础。截至 2022 年底，累计为国家区域重大战略投资资金 4659.9 亿元。



服务粤港澳大湾区 中国人保迈出新步伐

2022 年 8 月，中国人民保险（香港）有限公司澳门分公司正式开业，进一步完善了中国人保在粤港澳三地的机构布局。分公司将结合澳门地区独特的区位优势，协助特区政府打造对外商贸合作服务平台，为澳门市民和机构享受高质量保险服务打下硬件基础，为粤港澳大湾区建设注入新动力。



服务“一带一路”高质量发展

我们积极发挥保险保障功能，护航“一带一路”国家基础设施建设。截至 2022 年底，承保越南金瓯潮间带风电、秘鲁圣加旺水电站、巴基斯坦胡布火电等 380 个“一带一路”项目，提供风险保障 2.54 万亿元。推动中国东盟跨境再保险共同体正式成立，成功获批智利保险监管注册，扎实推进“一带一路”保险网络搭建，延伸海外服务触角。



中国人保独家承保三峡集团秘鲁圣加旺水电站建设工程一切险



承保“一带一路”项目

380 个

提供风险保障

2.54 万亿元



案例

中国东盟跨境再保险共同体正式成立

2022 年 9 月，在第七届中国 - 东盟保险合作与发展论坛上，中国人保与东盟主要保险机构合作组建了中国东盟跨境再保险共同体。这是首个落实《区域全面经济伙伴关系协定》（RCEP）的中国东盟保险合作组织，旨在通过整合区域内保险行业力量，有效提升区域风险管理能力和承保供给能力，扩大跨境保险业务合作。



服务高水平对外开放

支持出口企业发展。我们积极扩大出口信用保险覆盖面，帮助企业加强出口风险管理，全年为约 13000 家企业提供风险保障超 5000 亿元。聚焦市场采购、跨境电商、海外仓等外贸新业态新模式，全年提供风险保障金额超过 2000 亿元，累计保障交易订单量达 9934 万单。

搭建境外医疗保障网络。完善意外、医疗费用、紧急救援和住院津贴等多层次境外人员保障体系，持续提高国际业务出单、理赔、救援服务效率，为“走出去”企业和人员搭建起更加全面的保险保障网络。截至 2022 年底，人保寿险为近 65 万境外人员提供超 1400 亿元风险保障。

赋能智慧交通，助力交通强国

中国人保牢牢把握新时代赋予央企的职责使命，立足车险专业优势，引领新能源与智能车险变革，持续推动车险服务转型，优化客户体验，为建设交通强国贡献人保力量。

引领车险发展变革

创新车险产品服务。我们聚焦新能源车主需求，牵头行业工作组，开发新能源车专属保险产品，针对性解决网络攻击、OTA 远程升级损失等特定风险问题。加强与新能源车、智能驾驶领域头部企业合作，携手宁德时代优化动力电池理赔方案。2022 年，公司承保新能源汽车 399.55 万辆，提供风险保障 8.84 万亿元。

加强车辆风险减量管理。我们依托车联网、大数据等技术，利用驾驶行为、车距、胎压胎温等关键数据，实现对前端风险识别、保中安全提醒、保后事故侦测和

成因评估的全场景覆盖，完善“车险+服务+科技+风控”模式，有效降低事故发生频率。

助力智能网联汽车产业发展。我们参与智能网联汽车产业研究，完成《智能网联汽车发展状况与保险业应对分析》报告。发挥保险资金优势，投资广汽集团下属智能纯电汽车核心载体“广汽埃安”、国内市场占有率第一的汽车数字钥匙供应商“银基科技”、国内领先的汽车车身电子供应商“埃泰克”等，推进智能网联汽车产业升级。



案例

领投广汽埃安

2022 年 10 月，人保资本领投广汽集团下属子公司广汽埃安的 A 轮融资，创下国内新能源整车行业最大单笔私募融资纪录，融资总额高达 182.94 亿元，助力企业在新产品开发、新一代电池、智能驾驶等核心技术研发和产业化领域进行持续布局，成为世界领先的高端智能电动车科技公司。

迭代升级“警保联动”

我们助力政府“放管服”改革，持续推进“警保联动”，深化主干道巡查、快处快赔以及“两站两员”等服务，打造“车驾管”社会服务站，护航群众安心出行。2022 年，“警保联动”已覆盖 4 个直辖市和 332 个地市级行政区，累计服务人民群众近 532 万人次。



人保财险贵州省麻江支公司依托“警保联动”加强交通安全宣传



人保财险辽宁省分公司建设交通事故线上一体化处理中心

深耕车生活服务生态圈

提供便捷贴心的道路救援服务。我们建设车辆统一救援平台，整合内外部救援资源，构建“费用直付”“快速结算”等服务模式，为车主提供 24 小时在线、快速响应的一站式道路救援服务，让车主省事、省心、省力。2022 年，累计提供故障救援服务 429.79 万单，日均救援 1.18 万单。

打造用车养车服务平台。我们打造用车养车线上平台“车主惠”，围绕车主需求，在洗车、保养、代驾等服务的基础上，进一步引入新能源充电地图、智慧停车等服务，切实解决车主保养贵、停车难等痛点。截至 2022 年底，“车主惠”平台已链接中小型维修门店等 1.5 万家，订单数 269 万单，累计下单人数 134 万余人。



2022 年 8 月，人保财险广西省桂林分公司为车主提供道路救援服务

2022 年 9 月，人保财险江西省分公司为车主提供修车服务

研发运营低碳修复管理平台。我们开发线上低碳维修管理平台——“邦修配”和损余回收管理平台——“邦收配”，引入自动派单、外修单位数字化评级管理等功能，实现汽车修复、配件回收的全流程数字化管理，并保障低碳修复数据与回收配件数据可监控、可回溯。2022 年，“邦修配”平台单月低碳修复业务上线率达 85%，外修配件数量超过 163 万件，“邦收配”平台已回收配件数量超过 762 万件，回收配件原值金额超过 142 亿元。

打造汽配行业数字化供应链。我们推出“邦邦智配”配件商 ERP 运营平台，运用互联网技术，将汽配供应链业务与保险业务相融合，实现了保险订单对接、标准数据植入、库存共享交易等功能，助力配件商实时接收采购订单，并进行线上即时报价，为小微汽配供应商降本增效提供数字化支持。



提供故障救援服务

429.79 万单

保障公共安全，服务社会治理

中国人保积极发挥社会“稳定器”功能，以场景化为出发点，针对各类风险场景，打造全面风险管理运作平台，参与社会巨灾风险管理，助力提升全社会风险防范和治理水平。

提升社会风险管理能力

研发风险管理技术模型。我们聚焦多个行业领域，推动组建以产业工程师为主的风险研发队伍和风控服务队伍，创新推出房屋风险筛查等级评价模型、海上风电机组空间识别模型、屋面卷材防水工程风险等级整体评价模型等风险管理模型 11 个。

打造风险减量管理服务平台。我们打造“安全工厂、安全工地”和“智慧城市”两大生态圈，建设并上线了“安全工厂”“智慧园区”“食安溯源”“智能楼宇”“房屋管家”“电梯卫士”等 8 个专业领域的风险减量管理子平台，满足特定领域风险管理需求。搭建并完善“万象云平台”，加强气象风险预警和管理能力。截至 2022 年底，“万象云平台”累计为客户发送气象预警报告 44144 期，其中台风气象预警报告 399 期。



案例

“安全工厂”——企业安全生产的保护伞

2022 年，人保财险针对企业安全生产隐患，建立安全生产责任保险专属风控平台“安全工厂”，利用物联网技术和大数据分析，提供常态化风险预警和减量服务。截至 2022 年底，“安全工厂”为超 15 万家企业累计提供近 27 万次服务，排查风险隐患 40.8 万条。



建立健全巨灾保险体系

丰富巨灾保险产品供给。我们牵头成立城乡居民住宅地震巨灾保险共同体，累计开发 18 款巨灾保险新条款，推动巨灾保险保障范围从地震向台风、洪水、暴雨、泥石流等灾害类型扩展。此外，我们通过发行巨灾债券，将巨灾风险向资本市场转移，提升巨灾风险管理与应对能力。截至 2022 年底，巨灾保险拓展至 13 个省、61 个地市，覆盖人口 2.4 亿人。



2022 年 9 月，人保财险总公司领导连夜赶赴泸定、雅安地震灾区指导理赔救援工作



巨灾保险覆盖人口

2.4 亿人



案例

境内直保公司首次发行巨灾债券

2022 年 12 月，人保财险作为发起人，在香港发行以中国地震风险为标的的巨灾债券。这是首次由境内直保公司发行的巨灾债券，是人保财险统筹发展与安全、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。

及时响应重大灾害理赔救援。我们构建重大灾害和重大突发事件理赔应急处理机制，积极做好东航“3·21”飞行事故、南方暴雨洪涝灾害、台风“暹芭”、长江流域重大旱灾、四川“9·5”地震等大灾大案理赔服务。依托自身风险管理平台，提供汛期和秋冬季火灾风险减量管理，发送大灾预警信息超 4600 万条，开展汛期风险排查近 4 万家。



中国人保员工参与城市救援工作

震后 1 小时首笔赔款到位



案例

2022 年 9 月，四川省甘孜州泸定县发生 6.8 级地震，中国人保第一时间启动应急预案，成立应急工作领导小组，按照特事特办、应赔尽赔的要求开展救灾理赔工作。震后一小时，完成泸定地震首笔赔款支付。



服务社会生产生活稳定

提供城市治理一揽子解决方案。我们首创“城市保”项目，为各级地方政府提供按需定制、灵活组合的一揽子风险解决方案。聚焦城市安全隐患，大力发展电梯责任险、安全生产责任险等，拓宽工程质量潜在缺陷保险保障领域，服务保障建筑施工安全。截至 2022 年底，安全生产责任险共提供风险保障 5.29 万亿元，覆盖各类投保主体 36.5 万家。



中国人保员工现场查勘安全风险



服务保障人民生活安定。面对人民群众生产生活需求，我们积极推广食品安全责任险、校园方责任险、责任险等产品，助力防范化解社会矛盾。截至 2022 年底，校园方责任险覆盖约 1.32 亿人。

03

履行企业公民 责任担当

共赢，打造服务新体验
共建，谱写发展新篇章
共创，建设和谐新家园
共商，焕发协作新活力
共生，守护美丽新世界
共享，开创美好新未来

共赢，打造服务新体验

强化科技赋能

我们打造统一开发、技术、数据和智能四大平台，完善保险核心类、投资管理类、风险管理类、数据应用类和综合管理类等五大类应用系统，建设统一用户触面体系，加快数字化转型，完善面向客户、面向基层的各类科技应用，让服务更便捷、更智能、更贴心。

完善数字化治理机制。创新体制机制，成立人保科技公司，与人保金服相互支持、有效协同，切实提升集团科技治理水平和管控能力，实现从“一会一部三中心”到“一会一部两公司”的科技体制改革目标。人保科技成为银保监会《保险集团公司监督管理办法》新规发布后批准设立的保险业内第一家科技公司，为打造科技服务平台，提升数字化服务能力奠定基础。

全面推广线上化服务。全面推广移动出单、智能双录等线上化服务，以线上化平台工具全面支持公司业务运营、赋能客户服务。筛选出农险移动作业流程线上化建设、保全项目线上化建设等 20 余个重点项目进行优化提升，改善客户体验和基层感受。充分发挥科技支持和运营保障作用，通过线上化工具，为跨境货车开启绿色通道、简化单

用，通过线上化工具，为跨境货车开启绿色通道、简化单证手续。2022 年，“中国人保”APP 累计为客户提供服务超 8000 万次；人保财险线上化工具辅助查勘 527.7 余万件，累计提供线上理赔服务近 580 万次，在线客服 20 秒响应率 99.4%，在线客服服务满意率 99.8%。

提升服务智能化水平。将人工智能广泛应用于客户服务，打造智能平台，实现 AI 通用服务的快速共享和应用落地，应用语音识别、文本分析等技术，在“95518”统一客服平台中上线智能语音导航、报案等功能。建立客服知识库，在集团综合电商门户、中国人保 APP、微信公众号等客户触面，上线智能客服机器人，自动解答客户咨询的问题，不断提升经营管理的数字化、智能化水平。2022 年，人保财险“95518”电话接通率 99%。推进客户触面适老化改造，人保寿险 E 服务和人保寿险管家分别推出简爱版和尊老模式，功能界面更贴近老年人使用习惯、字体更清晰、界面更简洁。截至 2022 年底，人保寿险 E 服务已推出 28 项简爱版功能，人保寿险管家已推出 17 项兼容尊老模式功能。

科技新军赋能业务一线

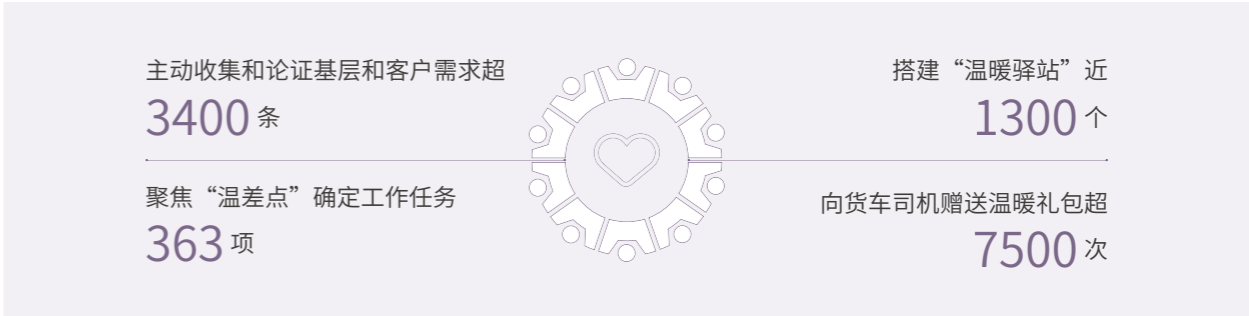
案例

2022 年 2 月，人保科技公司正式成立，致力于打造集团科技资源整合管理平台、科技服务能力支撑平台、科技运营共享服务平台以及科技服务价值创造平台，将对集团科技基础设施、软件研发、共享运营等进行集约化管理，发挥聚合效应，推动全方位、全流程的数字化转型。

完善服务机制

优化服务体制机制。我们进一步将客户服务纳入公司治理体系，持续发挥董事会、监事会、管理层职责作用，推动子公司完善消保审查、消保信息披露、消保教育宣传等工作机制，切实发挥主体责任。同时，推动子公司制定消保监管评价整改方案，细化整改举措，推进整改落实落地实施。人保财险配合银保监会、行业协会制定推动《行业服务标准体系建设方案》，牵头编写和推动行业《车险理赔服务标准》，加强公司服务标准化体系专业性建设。

扎实推进“温暖工程”。我们用暖心服务贴近客户需求，聚焦产品升级、科技升级和打造高端客户产品服务体系“2+1”主线，扎实推进“温暖工程 2.0”，广泛收集基层需求，助力产品创新升级。2022 年，主动收集和论证基层和客户需求 3400 余条，聚焦“温差点”确定工作任务 363 项，服务客户、赋能基层能力得到有效提升。在全国各地搭建“温暖驿站”近 1300 个，向货车司机赠送温暖礼包超 7500 次，全力保障货运物流稳定。



2022 年，中国人保员工为各地货车司机赠送温暖礼包

健全客户评价机制。为精准发现和快速整改各类客户痛点难点问题，我们建立健全客户净推荐值（NPS）机制。开展静态客户 NPS 调研，联合外部第三方机构，调研公司客户 NPS 和满意度情况，深入分析业务环节和服务渠道表现，准确把握客户服务领域的优势和不足。同时推进动态客户 NPS 监测管理系统建设，实时监测客户满意度变化情况，为优化客户体验提供指引。人保财险已连续四年获得财险行业“3·15”十佳优秀组织单位表彰。



2022 年 3 月，人保寿险重庆分公司举办客户健步走活动

新心相印 携手未来

2022 年 9 月，中国人保在北京举办“新心相印 携手未来”客户节主题活动，邀请战略伙伴和客户朋友，共同回顾人民保险与客户守望相助的温暖记忆，分享相伴相随的成长时光，深度诠释“诚信、专业、创新、卓越”的服务价值观，展现公司服务国家战略有高度、服务大众健康有温度、服务社会治理有力度的责任担当。



维护客户权益

消费者权益保护是中国人保践行以人民为中心发展理念的重要抓手。2022 年，我们持续提升保护消费者权益的水平和能力。

加强客户投诉治理。我们不断健全投诉应对机制，定期开展数据分析和专项整改活动，确保在投诉处理期限内完成投诉处理并报送处置报告。人保财险印发《关于全面推进保险消费纠纷多元化解工作的意见》，建立客户投诉日报告、周监控、年度考核机制，加大投诉过程管理与监测预警；强化投诉归因、风险提示和溯源整改，针对车险理赔、电销扰民等业务进行消保提示。

保险消费投诉量

项目	亿元保费投诉量（件 / 亿元）			万张保单投诉量（件 / 万张）		
年度	2020 年	2021 年	2022 年	2020 年	2021 年	2022 年
人保财险	2.87	4.12	1.63	0.003	0.01	0.00
财产险行业中位数	5.18	7.01	3.69	0.39	0.47	0.25
行业排名	55	55	55	69	63	59
人保寿险	2.64	5.66	3.38	0.11	0.34	0.12
行业排名	37	17	16	55	35	54
人保健康	15.94	11.09	6.47	0.11	0.08	0.04
行业排名	1	4	5	56	66	75
人身险行业中位数	2.01	2.48	1.59	0.20	0.26	0.20

说明：

- 2022 年数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于 2022 年第四季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2023〕4 号）；
- 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》对 2020 年财产险行业中位数进行了修正（银保监消保发〔2021〕6 号）。

保护信息安全和客户隐私。我们严格遵守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规、监管规定，统筹协调推进网络安全工作，加强信息安全保护制度建设。2022 年，公司出台《个人信息保护内控合规管理指引》，梳理个人信息保护合规义务并提出内控管理要求，督导子公司纳入操作规程；在获取个人信息时明示个人信息收集使用目的、方式及范围，获得客户授权，并严格按照授权范围使用个人信息，主动接受外部监督。严格遵守个人信息安全规范，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；在合作协议中明确第三方个人信息安全保护责任和风险管理责任，加强履约行为的监督管理。2022 年，公司未发生因客户隐私信息泄露导致的诉讼事件。人保财险、人保健康以及人保金服旗下的爱保科技获得信息安全管理系统 ISO27001 国际认证。





在建章立制方面，结合网络安全管理实际情况，组织修订印发《健全统一信息安全策略》等制度规范

在技术平台方面，完成网络态势感知平台、内部数据安全平台等安全项目建设并加快推广，建立内部蓝信办公协作平台

在日常管理方面，开展风险自查、技术监测和安全加固工作，为集团经营管理提供可靠技术保障

宣传贯彻消费者保护文化。组织子公司开展“3·15”保险业消费者权益保护教育宣传周、金融联合教育宣传等活动，推进消费者保护宣传教育常态化。对员工进行消费者权益保护培训，构建宣教培训的长效机制。



人保财险湖南省怀化分公司举办消费者权益宣传活动



共建，谱写发展新篇章

坚持党建引领

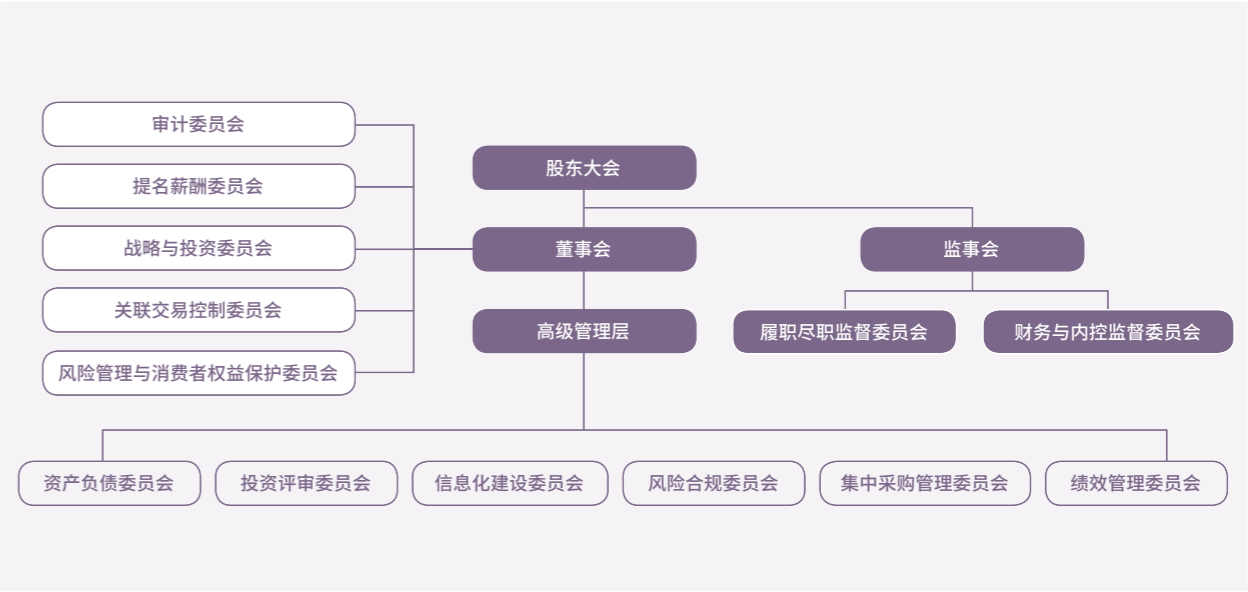
2022 年是党的二十大召开的重要之年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，全面落实新时代党的建设总要求，深入推进新时代党的建设新的伟大工程，切实把党的政治优势、组织优势转化为发展优势和治理效能。

深入学习贯彻党的二十大精神。把学习贯彻党的二十大精神作为首要政治任务，印发《学习宣传贯彻党的二十大精神工作方案》，开展中心组专题学习、干部大会、专题研讨班、全系统宣讲，制定落实党的二十大精神的工作举措，迅速在全系统掀起学习宣传贯彻的热潮，切实把思想和行动统一到党中央精神上来。

持续加强基层党建。我们制定《总部机关党支部工作规范》，修订《集团机关党委工作规则》，持续抓好《分公司党委建设指引》《基层党支部建设指引》落实。探索创新“就近吸纳、挂靠支部、组织参与、积极赋能”营销员党建工作机制，实现在册营销员党员挂靠支部“全覆盖”，推动加强系统营销员党建工作。推动各级党委班子成员建立基层党建联系点，积极开展对基层党支部的帮带指导。举办基层党支部书记和基层党务工作者示范培训班，接受培训人数达 240 余人。

加强公司治理

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》和《中华人民共和国保险法》，依照银保监会相关监管规定、上海证券交易所和香港联交所最新上市规则及本公司章程等，持续完善公司治理。



2022 年董事会人员构成相关情况

项目	类别	人数（人）	占比（%）
性别	男	12	85.71
	女	2	14.29
年龄	≤ 30 岁	0	0.00
	31-50 岁	1	7.14
	>50 岁	13	92.86
民族	汉族	14	100.00
	少数民族	0	0.00

规范治理机制。公司坚持“两个一以贯之”，制定《规范公司治理行动方案》，修订完善《“三重一大”事项集体决策制度实施办法》《党委工作规则》等，推动完善“两级法人、五级机构”管理模式，健全授权管理顶层设计与配套措施，在完善公司治理中不断加强党的全面领导。2022 年，公司召开 2 次股东大会，审议及审阅议案 14 项；召开 8 次董事会会议，审议及审阅议案 65 项；召开 25 次董事会专业委员会会议，研究讨论议案 90 项；召开 7 次监事会会议，审议及审阅议案 49 项。

促进 ESG 管理提升。公司董事会始终将业务发展与社会经济效益紧密结合。在制定公司战略和年度经营计划时，对 ESG 事宜在公司相关业务开展时带来的风险和机遇进行分析研究，作为董事会制定公司战略和年度经营计划的重要依据。2022 年，公司董事会围绕绿色保险开展专题调研，提出促进绿色保险高质量发展的相关政策建议。公司印发《加强投资服务国家战略的指导意见》《集团投资促进产业布局的工作指引》，引导投资板块服务国家战略，加大对绿色产业等国家重点领域的投资力度。



2022 年，驻司股权董事围绕保险服务国家战略开展专题调研

董事会 ESG 声明

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

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

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

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

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

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

全面风险管控

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

优化风险管理制度。建立分层式风险管理制度体系。第一层作为风险管理制度体系的总纲领，包括《中国人民保险集团全面风险管理办法》《中国人民保险集团股份有限公司偿付能力管理规定（暂行）》等；第二层为公司特有风险管理办法与七大类专项风险管理办法，对各专项风险管理领域进行具体规定；第三层为各细项管理办法，覆盖公司投资、保险、财会等各细分领域，对有关风险管理要求进一步细化与规范。同时加强并表管理，制定印发《中国人民保险集团并表管理办法》；修订制定集团全面风险管理办法及七大类专项风险、集团特有风险相关制度办法，研究完善集中度限额体系并制定印发《中国人民保险集团集中度指标限额表（2022版）》；修订《中国人民保险集团投资评审委员会工作规则》，发挥投审会专业支持作用，并出台覆盖投前、投中、投后共9项制度，完善全流程投资风险管理制度体系；健全风险处置机制，印发《中国人民保险集团风险事件岗位清收管理指引》，提升风险事件处置能力。


完善内部控制体系。建立全面覆盖、重点突出、相互制衡、适应公司实际、成本效益适当、风险导向的内部控制体系。内控体系贯穿决策、执行和监督全过程，

覆盖集团公司及所有子公司的各种业务和事项，重点关注重要业务事项和高风险领域，在治理结构、机构设置及权责分配、业务流程等方面互相制约、互相监督，兼顾运营效率与风险管控。

深化反腐倡廉建设。着力强化正风肃纪反腐，深挖金融风险背后的腐败问题，制定集团重大廉洁风险利益链防控模型，发布防控操作指引，对廉洁风险点及关键岗位，提出针对性防控举措。建立领导干部作风测评系统，升级建设全系统统一的监督平台，增加人事、财会、党群、风险等专业监督模块。制定下发《开展正风肃纪常态化治理的意见》《构建“五位一体”廉洁教育体系的指导意见》《正风肃纪和违反中央八项规定精神典型案例汇编》等制度文件。通过定期批办信访件登记、移交、督办以及定期评估分析，明确反腐举报程序及执行方法。建立集团统一反洗钱风险管控机制，推动各子公司完善反洗钱制度体系建设，强化反洗钱信息系统建设。公司牵头子公司采购反洗钱黑名单数据，并持续监测使用情况。组织子公司对高风险主体进行排查，开展和参加反洗钱相关培训，按时向银保监会报送反洗钱工作报告。2022年，集团公司本级无已审结的贪污诉讼案件和与洗钱相关的刑事案件。



开展干部作风测评 强化廉政监督效能



案例

2022年9月26日至10月10日，中国人保组织开展干部作风测评工作，全集团近3万名干部员工试点参与测评。与以往测评相比，本年度测评内容、方法、手段全部更新，尤其是测评问卷采用不可逆加密手段，匿名提交，有效保护干部员工的民主权利。通过持续开展干部作风测评，推动上下级之间、同级之间的相互监督。

加强知识产权保护。取得“中国印”注册商标，出台《中国人民保险集团商标管理办法》，加强对集团商标的统一规范管理。组织召开两次专利评审，完成集团60项专利评审工作，为“人保友氧”等系列商标注册以及各子公司微信账号出具授权许可，维护品牌权益。

规范信息披露

提升信息披露质量。我们严格遵守中国银保监会、上海证券交易所、香港联交所等监管机构各项信息披露监管规定，在指定网站、公司官网及《中国证券报》等平台依法合规开展信息披露工作。建立健全《信息披露事务管理办法》《重大信息内部报告管理办法》等信息披露相关规章制度，梳理形成重大信息内部报告管理流程及定期报告、临时报告等内外部信息披露流程，提升标准化流程管理水平。2020-2022年，公司连续三年获得上交所年度信息披露工作“A”（最高等级）。

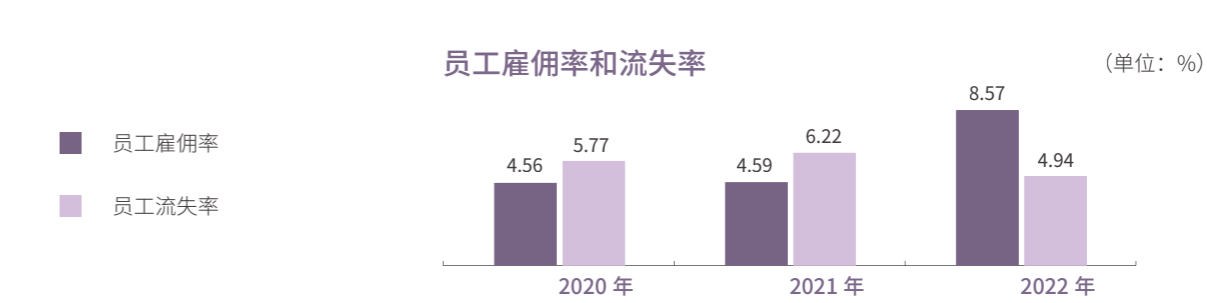
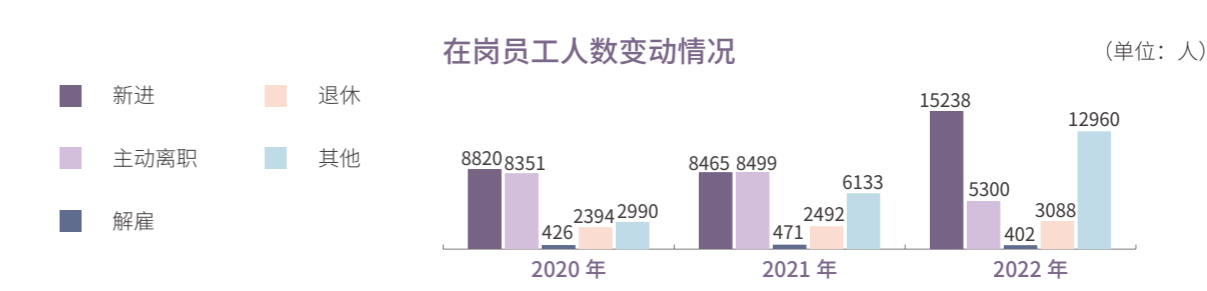
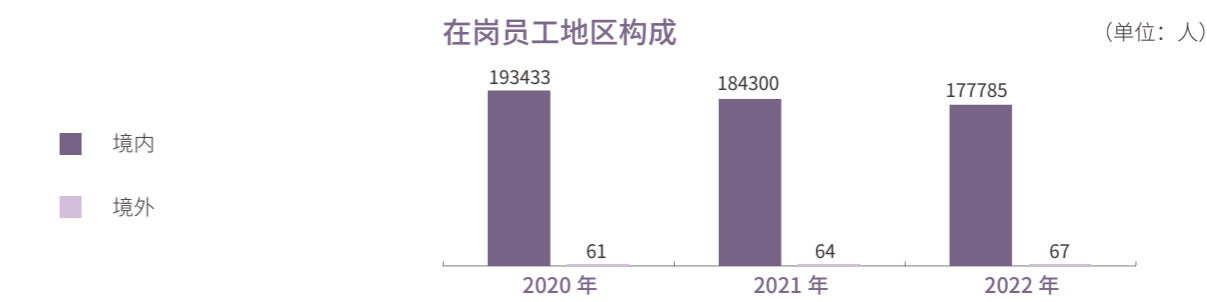
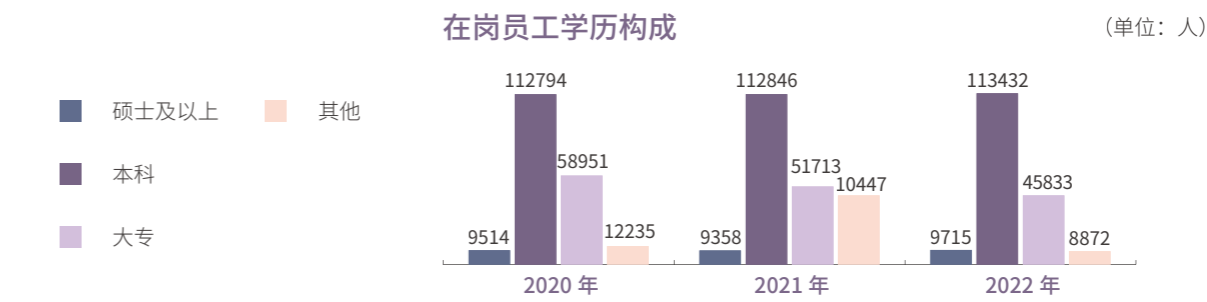
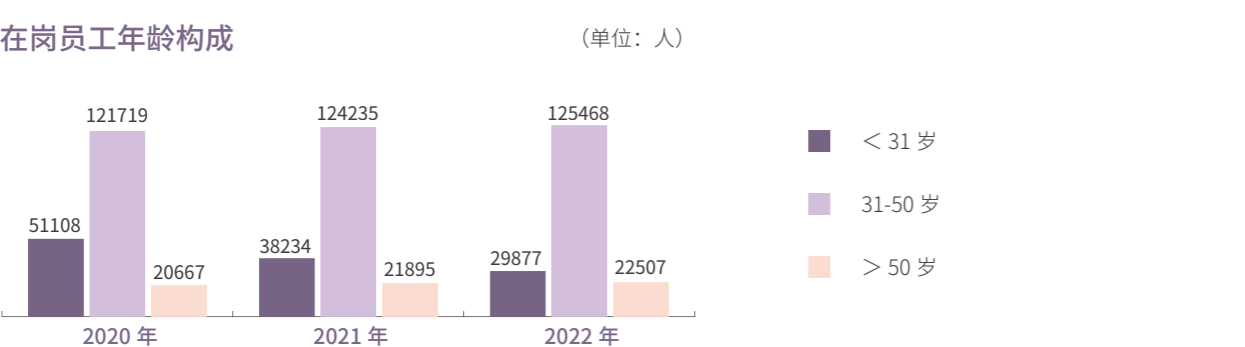
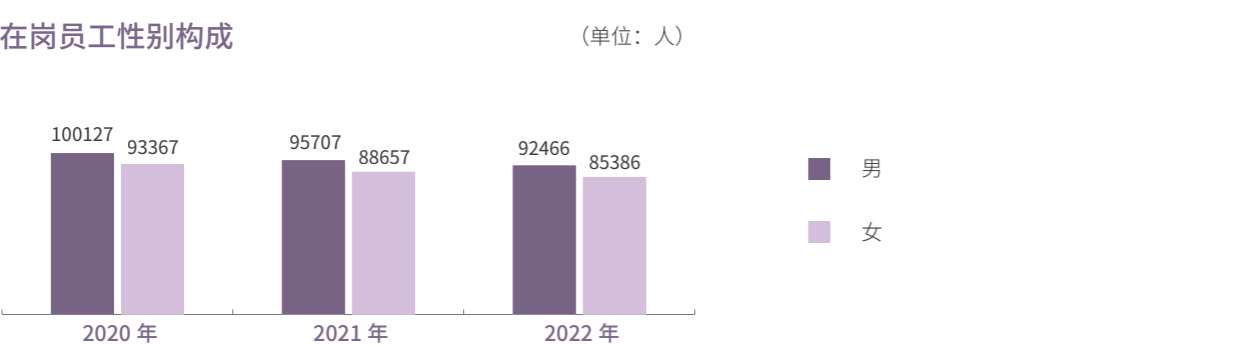
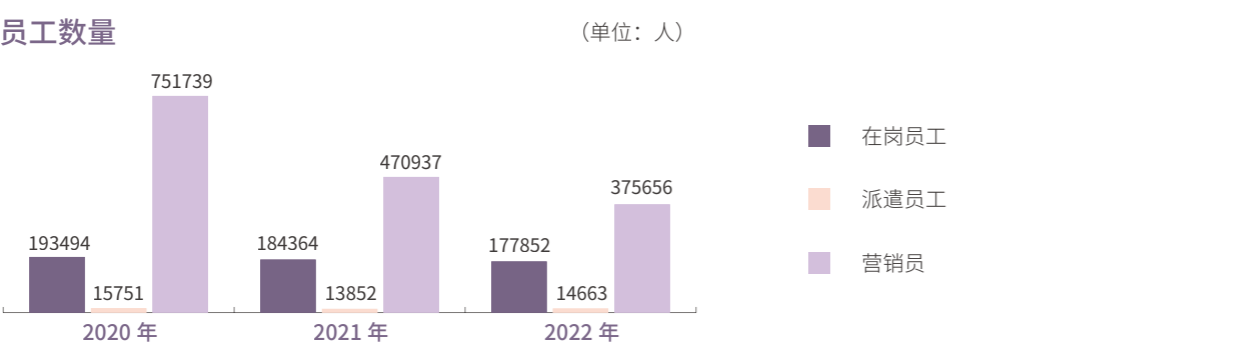
加强投资者沟通交流。2022年，公司采用线上线下相结合的发布方式，顺利完成各季度业绩发布及路演工作，并在多个网络平台进行直播，合并召开投资者会和媒体会。通过电话、网络视频等方式参加年度、半年度业绩发布会的投资者、媒体嘉宾均突破200人，通过上证路演中心、同花顺等线上平台观看的中小投资者均超20万人次，并再创历史新高。



中国人保 2022 年中期业绩发布会

共创，建设和谐新家园

中国人保严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《中华人民共和国妇女权益保障法》等相关法律法规，坚决杜绝任何因种族、地区、性别、残疾、国籍等引发的歧视行为，禁止使用童工及一切形式的强迫劳动，不断完善员工招聘入职、教育培训、绩效考核、薪资福利等人力资源管理制度，积极为员工创造待遇优厚、平等发展、健康安全、和谐幸福的工作环境。过去三年间，公司未发生强制劳工、员工停工、集体罢工、员工歧视事件。



说明：
1. 员工雇佣率 = 新进员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数；
2. 员工流失率 = 离职员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数，其中，离职员工数量 = 主动离职数 + 解雇数 + 退休数；
3. 2022 年计算员工流失率，离职员工不包含“其他”，按此口径对 2021 年员工流失率进行了统一。

保障员工权益

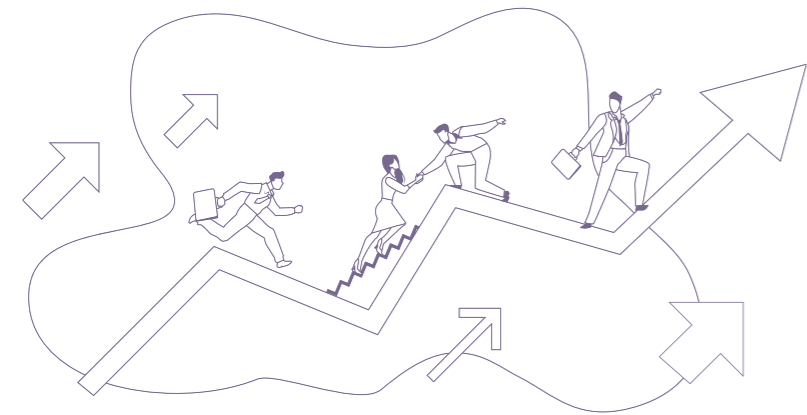
公司秉承公开、平等、竞争、择优的招聘原则，维护员工各项基本权益。积极推动公司民主管理建设，持续完善职代会管理机制。弘扬劳模工匠精神，为员工创造展现自我的舞台。

筑牢和谐劳动关系。聚焦引进、培养、锻炼优化资源配置，招聘管理一贯到底、更加精准。修订集成《集团招聘管理办法》，优化清分招聘渠道，规范招聘流程、标准、条件。印发《关于进一步规范系统招聘工作的通知》，提出九项精准优化招聘举措。定期开展劳工督查检查工作，对用工情况不定时抽查，一旦发现问题，要求限期整改，确保合法用工。报告期内未发生录用童工事件，现有政策和雇佣合同中的最短通知期规定与《中华人民共和国劳动合同法》相关要求保持一致。

重视引才留才育才。我们聚焦战略需要，为高端人才、科技人才、专业人才等，开辟专项招聘绿色通道。坚持注重基层实践、实干实绩并重的用人导向，坚持严管和厚爱结合、激励和约束并重，健全完善职务职级管理。2022 年，人保财险研修院与所在区域干部教育基地、特色培训机构深入开展合作，人保健康与复旦大学合作培养公共卫生硕士专业人才，为引进专业人才构筑多元平台。

保障员工民主管理。我们印发《关于进一步加强和规范职代会建设有关事宜的通知》，进一步规范职代会建设。组织召开总部职工代表大会，保障职工知情权、表达权、参与权和监督权，鼓励职工代表有序参与公司治理，将职工群众的民主管理权利落到实处。积极推进集体合同制度建设，稳步推进符合条件的机构建立集体协商制度，已签订的集体合同中涵盖女职工专项保护以及劳动者职业健康安全保护等内容。

创先争优凝聚力量。我们组织开展多种形式的创先争优活动，隆重表彰新人保奋斗者中的先进代表。2022 年，参加上级部门工会、团委等 13 类评选项目，组织开展内部系列评选，共表彰先进单位 35 个，先进个人 90 名。其中，20 个单位荣获中国人保集团五一奖状，50 名个人荣获中国人保集团五一奖章。



加强员工培训

完善培训管理机制。印发《中国人民保险集团教育培训管理办法》，提出集团教育培训工作指导思想和工作原则，明确集团教育培训管理体制，对教育培训对象内容、方式方法、保障体系、考核评估等予以规范。健全培训项目体系、培训资源体系和培训管理体系，完善基层培训管理，建立培训部门与业务部门协作会商机制、培训效果日常评估机制、培训信息报送共享机制，推动基层培训高质量开展，切实发挥培训服务基层、赋能一线作用。

持续落实四大培训工程。顺利举办“领航工程”班，培训优秀年轻干部 100 人次。“续航工程”举办区县经理、地市机构负责人培训示范班，统筹子公司组织开展投资、精算、理赔、科技等“专业能力续航”培训。“护航工程”开展“审计实务系列培训”“巡视巡察专项培训”等。“启航工程”举办覆盖近 4000 人的集团新入司员工培训班。完成 198 名晋升职务层级领导干部任职培训。



2022 年 8 月 30 日，中国人民保险集团召开“启航工程”2022 年度新入司员工培训班开班式

2022 年员工接受培训的平均时数 (单位：小时)

	按性别划分		按雇员类型划分				
	男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
集团公司	132	132	220	172	213	124	110
人保财险	144.3	147.4	133.2	167.2	165.9	155.3	145.4
人保寿险	108.9	107.9	79.5	79.5	123.5	120.8	102.9
人保资产	48.7	63.7	12.7	17.3	40.3	57.9	61.5
人保健康	108	108	109	167	197	123	96
人保养老	85	82	105	105	96	78	75
人保投控	82	89	113	85	114	104	62
人保资本	93	93	98	98	95	93	93
人保再保	95	95	137	137	120	97	88
人保香港	31	32	33	31	30	29	28
人保金服	139.3	139.3	168	-	138	125.5	125.5
人保科技	55.9	80.2	92.9	92.9	21.5	26.6	72.2

说明：
1. 数据统计范围为集团总部、各子公司总部；
2. “-”表示无相关雇员类型分类。

2022 年接受培训员工的占比 (单位：%)

	按性别划分		按雇员类型划分				
	男	女	公司领导	公司级高管	部门级管理人员	处级管理人员	基础职务序列人员
集团公司	100	100	100	100	100	100	100
人保财险	92.3	91.9	87.5	100	95.8	88.6	92.2
人保寿险	92.8	96.9	100	100	100	100	92.2
人保资产	100	100	100	100	100	100	100
人保健康	100	100	100	100	100	100	100
人保养老	100	100	100	100	100	100	100
人保投控	100	100	100	100	100	100	100
人保资本	100	100	100	100	100	100	100
人保再保	100	100	100	100	100	100	100
人保香港	100	100	100	100	100	100	100
人保金服	100	100	100	-	100	100	100
人保科技	100	100	100	100	100	100	100

- 说明：
- 1. 数据统计范围为集团总部、各子公司总部；
 - 2. “-”表示无相关雇员类型分类。

关爱员工生活

我们不断完善福利待遇，保障职业健康安全，关心关爱员工生活。

慰问基层员工。组织开展两节送温暖，慰问参加河南抗洪一线员工、新疆西藏驻村干部等，解决其生活难题，传递温暖祝福。2022 年元旦和春节期间，全系统共慰问机构网点 1355 个，慰问一线职工 21024 人，慰问劳模工匠 97 人，累计慰问 3066 人次。

帮扶困难员工。组织实施全方位多维度的员工关爱工程，发挥“关爱基金”作用，帮助地震受灾员工、病困员工、特困员工渡过难关。2022 年，公司关爱慰问病困员工 378 人，发放关爱基金 608 万元。



2022 年 6 月，人保财险开展员工羽毛球选拔赛



2022 年 3 月，人保财险江苏省南京分公司组织女性员工瓶体彩绘画培训活动

关爱女性员工。开展家风宣传教育工作，组织女性员工开展以“展巾帼风采，建幸福家庭，创卓越人保”为主题的系列活动，包括插花祝福活动、健康讲座活动、美丽风采图片展活动。2022 年，向金融工会申报共建女职工关爱室 14 个，获得 14 万元的专项经费支持基层建设。同时，结合系统内女职工的现实需求，集团工会共建女职工关爱室 13 个，拨付 13 万元专项经费支持基层建设。

员工育儿假使用情况

	2021 年	2022 年
有权享受育儿假的员工总数（人）	2489	3187
本年度休育儿假的员工总数（人）	265	280
育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数（人）	247	261
育儿假结束后在报告期内应返岗的员工总数（人）	248	261
育儿假返岗满 12 个月应在职员工总数（人）	306	529
育儿假返岗满 12 个月仍在职员工总数（人）	298	516
休育儿假的员工返岗率（%）	99	100
休育儿假的员工留任率（%）	95	97.54

- 说明：
- 1. 数据统计范围为集团总部、各子公司总部；
 - 2. 休育儿假的员工返岗率 = 育儿假结束后在报告期内返岗的员工总数 / 育儿假结束后应返岗的员工总数；
 - 3. 休育儿假的员工留任率 = 育儿假返岗满 12 个月仍在职员工总数 / 育儿假返岗满 12 个月应在职员工总数。

保障职业健康与安全。根据《中华人民共和国安全生产法》《工伤保险条例》等规定，公司在运营过程中无职业健康危害岗位，持续为员工提供国家法定劳保、公司补充劳保等各类保障措施和服务项目，建设健康管理中心，提供健康监测、健康指导等服务，持续做好员工健康体检和健康管理工作。

人保财险工伤数据

	2020 年	2021 年	2022 年
因工亡故的人数（人）	9	10	5
因工亡故的人数占比（%）	0.005	0.006	0.003
工伤人数（人）	113	177	153
因工伤损失工作日数（天）	5774.5	9217.5	8470

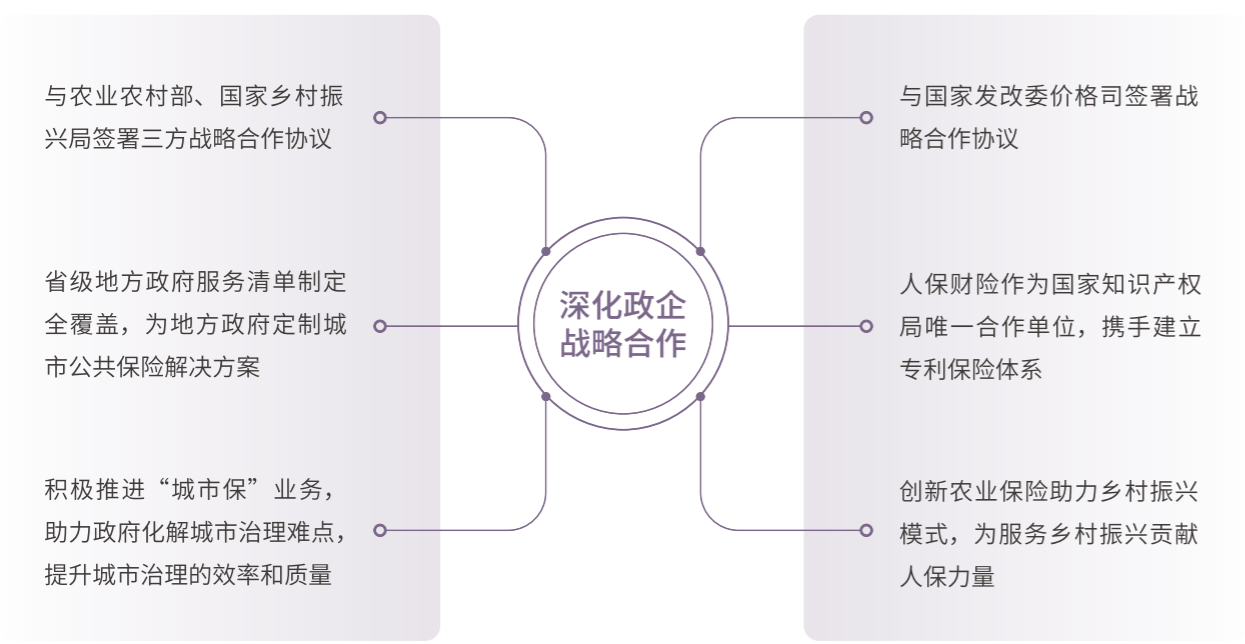
- 说明：
- 1. 数据统计范围为人保财险全系统，包括正式员工及派遣员工；
 - 2. 工伤造成的死亡率 = 死亡人数 / 原有人数。

共商，焕发协作新活力

中国人保始终致力于推动行业发展，与国家部委、地方政府、国内外企业、科研院所等开展密切合作，共同打造“互惠互利、共同发展”的良好格局，携手推进行业健康发展。

携手行业共进

深化政企战略合作。我们全面深化与国家部委和地方政府的战略合作，在城市治理、乡村振兴等领域加强合作。2022 年，公司与辽宁、黑龙江、福建、内蒙古等省市政府建立合作关系，与中国电信集团等企业签署战略合作协议，与国家减灾中心、光大集团、中汽研、中国矿业大学、百度、腾讯、斯凯孚等建立科创资源库。人保财险创新提出“服务十局 人保护航”行动，针对卫健、住建、应急、水利、工信等十个政府部门发展过程中的治理问题，开发专属产品，提供更全面、高效、优质的保险服务。



开展行业交流合作。我们牵头承担中国保险行业协会《中国保险科技发展报告（2022）》“保险业数字化转型能力研究”两项研究课题，参与中国保险行业协会指标口径和指标字典编制工作，与国家减灾中心、中国互联网金融协会、光大健康、翔创科技等成立“中互金 - 人保金融科技联合室”，探索“保险 + 养老”模式，对接地方机构养老资源和旅游养老资源，其中人保寿险正式立项“智慧康养技术赋能寿险经营研究项目”。

中国人保已加入的部分行业组织 (排名不分先后)

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



案例

中国人保与中国核工业集团开展战略合作

2022年8月4日，中国人保与中国核工业集团举行会谈，双方共同签署战略合作协议，将深化知识产权、涉外业务、健康管理等方面保险业务合作，加强科技创新、投融资、企业年金合作等方面的探索，不断巩固和拓展战略合作成果，倾力服务“国之大者”。



打造责任价值链

加强供应商管理。我们建立统一管理、动态评级的供应商管理体系，建成上线“人保e采”管理系统，实现采购全程可追溯，形成以资质审核、绩效评价、不良行为处理为核心的供应商管理新格局。完善制度约束，修订《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《分散采购管理办法》等制度，新订《网上商城采购管理办法（试行）》等制度；强化供应商监督管理机制，完成线下项目入库供应商信息整理工作、年度供应商入库等工作，建立集团供应商库，加大供应商资格审核力度；建立健全供应商评价体系，有效开展供应商年度评价工作，将企业社会责任履行情况纳入中选供应商年度绩效评价考核指标体系；规范采购工作，严格按照制度处理供应商不良行为，构建供应商处理结果反馈和公示机制，引导供应商良性竞争，督促供应商提升履约质量。

2022年，完成331家集中采购项目供应商的评价工作，其中履约供应商评价为“良好”及以上的项目651个，占比约91.17%。认定并处理1项一般不良行为，1项较大不良行为，2项重大不良行为，共计认定并纳入黑名单管理供应商3家。

中国人保合作供应商类型与分布

（单位：家）

供应商地区	2021 年	2022 年
华北地区	458	906
华东地区	177	553
华南地区	64	255
西北地区	51	153
西南地区	23	174
华中地区	15	158
东北地区	13	122
海外地区	2	2

说明：

1. 数据口径为人保集团集中采购中心 2022 年统一组织完成的集中采购项目入库供应商数量；
2. 2022 年供应商数量增加主要源于集采项目的增多。

推进绿色采购。我们严格按照采购制度和管理要求开展采购工作，积极推进电子化招标采购系统建设及运维工作。优先采购节能环保产品，履行企业社会责任，发挥对绿色消费的推动和示范作用。

完善供应商责任管理。我们始终遵守《中华人民共和国招标投标法》和《国有金融企业集中采购管理暂行规定》等要求，认真贯彻公平公正、诚实信用和非歧视性采购原则，依法合规开展采购活动，营造竞争性采购氛围。集中采购项目要求供应商承诺必须坚守对道德、社会及环境保护负责任的原则，签署《供应商行为准则承诺函》；针对竞争性磋商和竞争性谈判，明确要求应答方应依法缴纳税收和社会保障资金，倡导潜在供应商履行社会责任；对于工程施工类采购项目，对供应商设置有约束力的保护措施条款，保障农民工工资发放，履行供应商社会责任，促进供应链公平和可持续发展。

防范采购风险。我们不断加强规范采购，强化采购风险管理，积极推进采购风险监督平台建设，严格执行《供应商入库管理规则及流程》《供应商基础资质要求及认定方式》《供应商不良行为认定情形》《供应商不良行为申诉及处理流程》《供应商征集及公示公告发布管理流程》等标准化操作规范，从采购方式、流程、结果等事项进行过程管理，对供应商、采购活动等进行全方面规范和管理，有效防范和化解采购风险。

共生，守护美丽新世界

中国人保践行《企业环境信息依法披露管理办法》，将绿色发展理念全面融入公司战略与运营各层面。2022 年，我们成功举办保险业内首次服务“双碳”发布会，发布《中国人保集团服务碳达峰碳中和战略发展报告》，制定印发《关于做好碳达峰碳中和工作的工作方案》，绘制“双碳”保险产品全景图，下发《绿色保险产品指导目录》，建立“双碳”产品数据统计体系，加大减排工作力度，谋划减排目标。

推进业务降碳

公司为客户提供销售、承保、理赔、增值服务等线上全流程、一体化服务，全面推进业务流程低碳环保。

降低业务出单碳排放。我们开发线上投保工具，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。2022 年，人保财险车险电子保单签发率 99%，同比提升 2 个百分点。人保健康传统个人业务销售人员移动出单率 99.88%，承保自动化率 87.85%。

部分子公司电子保单下载量 (单位：万件)

公司名称	年度	电子保单下载量
人保财险	2020 年	19748
	2021 年	25566
	2022 年	31901
人保寿险	2020 年	1344
	2021 年	1014
	2022 年	682
人保健康	2020 年	3478
	2021 年	3499
	2022 年	4677

说明：

- 1. 人保财险数据口径为电子保单生成量；
- 2. 人保寿险数据口径为电子商务网销保单量与远程、直销、E 动神州等数据之和；
- 3. 人保健康的数据口径为电商、微信、官网、健康 E 家、银保通等电子保单提供量。

减少线下理赔碳排放。完善在线理赔流程和工具平台，统筹区域理赔资源，为客户提供理赔便利，有效减少公司线下查勘和客户线下理赔的碳足迹。2022 年，人保财险线上处理案件 1 亿余件，线上查勘定损案件数量同比增长 25.76%，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%。



人保财险车险电子
保单签发率

99 %

坚持绿色运营

我们严格遵守节能环保相关法规，积极践行绿色运营理念。公司运营的主要直接能源和资源为电 (电网供电)、水 (市政供水) 和天然气，以及少量的汽油和柴油；主要直接排放为废气排放 (如食堂油烟、车辆尾气排放)，办公生活废水排放和固体废弃物排放执行相应的国家和地方标准。公司不属于高污染、高排放企业，对自然资源和环境不产生重大影响。我们积极推动办公节能降耗，未来努力实现集团总部人均用电量总体下降。



人保财险能源管理目标

「2023 年公司总部万元产值（收入）能耗较 2019 年降低 2%-5%」

倡导绿色办公。推动办公线上化，优化办公流程，通过支持总分公司办公流程建设、加大行政印章电子化力度、加强办公用纸使用管理等手段，降低非必要资源消耗。将原有需要纸质审批的流程改为线上审批，有效提升流转效率，降低用纸成本。使用集中采购压降打印用纸成本，低级别会议与日常交流中不再打印纸质材料。完成电子文件章开发工作并进行积极推广。2022 年，人保财险通过电子用印节约邮寄、差旅等用印成本约 2100 余万元。

打造绿色建筑。建设绿色数据中心，将绿色低碳和智能高效等理念贯穿数据中心建设和运营工作，规划上海松江中心和佛山中心二期，能耗管理均达到国内领先水平。严格执行绿色设计及施工标准，加快推进数据中心的智能升级和节能改造工作。设计方面，五个在建项目均达到国家绿色建筑标准要求，人保北方信息中心南区一期 ECC 和运维楼取得国家绿色建筑三星及 LEED 银级认证；施工方面，要求项目总包单位在施工中通过主动策划和科学管理，实现资源节约、环境负面影响最小化。

构建绿色数据中心

人保北方信息中心项目定位国际一流设施和管理标准的大型数据中心和 ECC 总控中心。南区一期项目获国家 A 级机房认证和国际标准 Uptime Tier IV 设计认证；建筑设计满足国家绿色建筑和绿色数据中心建设要求，达到国家绿色建筑设计最高标准；机房应用了余热回收技术、智能节能控制技术绿色节能和智能化技术，将设计 PUE 降至 1.4。南区二期项目拟采用绿色低碳技术降低数据机房能耗，设计年节约电能 997 万千瓦时。



案例

* 注：PUE 即 Power Usage Effectiveness，是评价数据中心能源效率的指标，是数据中心消耗的所有能源与 IT 负载消耗的能源的比值，其值大于 1，越接近 1 表明非 IT 设备耗能越少，即能效水平越好。

开展节能改造。我们积极开展节能设施建设和节能改造，建立健全节能规章制度，减少资源和能源消耗。集团总部多功能厅安装新 LED 光源 1326 套，总功率由 29.988KW 降低到 15.912KW, 降幅为 46.94%；北京国贸职场更换办公区 LED 灯具 5860 支，灯具每日的用电量同比节省约 738KW·h。

部分办公场所能源结构与使用量

	年度	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保金服	人保香港
用电量 (千瓦时)	2020 年	4637510	5687145	1585461	707781	91808	107750
	2021 年	5006499	6131935	1885068	785970	74232	113641
	2022 年	5229521	5972730	1813183	759741	116447	96758
天然气 (立方米)	2020 年	47478	50945	22316	15293	0	0
	2021 年	67499	68335	37118	28864	0	0
	2022 年	67790	62879	29294	23000	0	0
人均用电量 (千瓦时 / 人)	2020 年	4286.05	4418.91	2067.09	1601.31	1162.13	1632.58
	2021 年	3295.92	4488.97	2166.74	1935.89	1197.29	1748.32
	2022 年	3072.57	3426.70	2575.54	1830.70	2239.37	1466.03
人均天然气使 用量 (立方米 / 人)	2020 年	40.72	39.58	29.09	34.60	0	0
	2021 年	44.44	41.02	42.66	71.09	0	0
	2022 年	39.83	30.41	41.61	55.42	0	0

- 说明：
- 集团总部数据指集团总部大楼办公场所数据，包含集团公司以及在集团总部大楼办公的子公司（包括人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保和人保养老）的总能耗，本次调整用电数据统计边界，对 2020、2021 年数据进行修正；
 - 人保财险的总用电量指人保财险大厦除租户办公区域外所有用电设备用电能耗，天然气用量包含大楼出租区域承租方用量；
 - 人保寿险数据包括人保寿险大厦办公区域和公共区域的数据；
 - 人保健康数据包括丰汇大厦职场和六里桥职场数据；
 - 人保金服 2022 年 4 月前在人保财险的大楼内办公，未分摊公共设施等的用电量，2022 年 4 月后办公地点为北新华街职场；
 - 人保香港数据包括香港粤海投资大厦 13 楼和 15 楼办公区域数据。

部分公司总部公务车辆汽油消耗量

(单位：升)

年度	人保财险	人保寿险	人保健康	人保香港
2020 年	19080	15193	15973	688
2021 年	17306	10334	19630	987
2022 年	7688	4874	14664	706

说明：
2022 年公司加强公务用车管理，及时淘汰高耗能公务用车，因此车用汽油消耗量与往年相比下降明显。

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



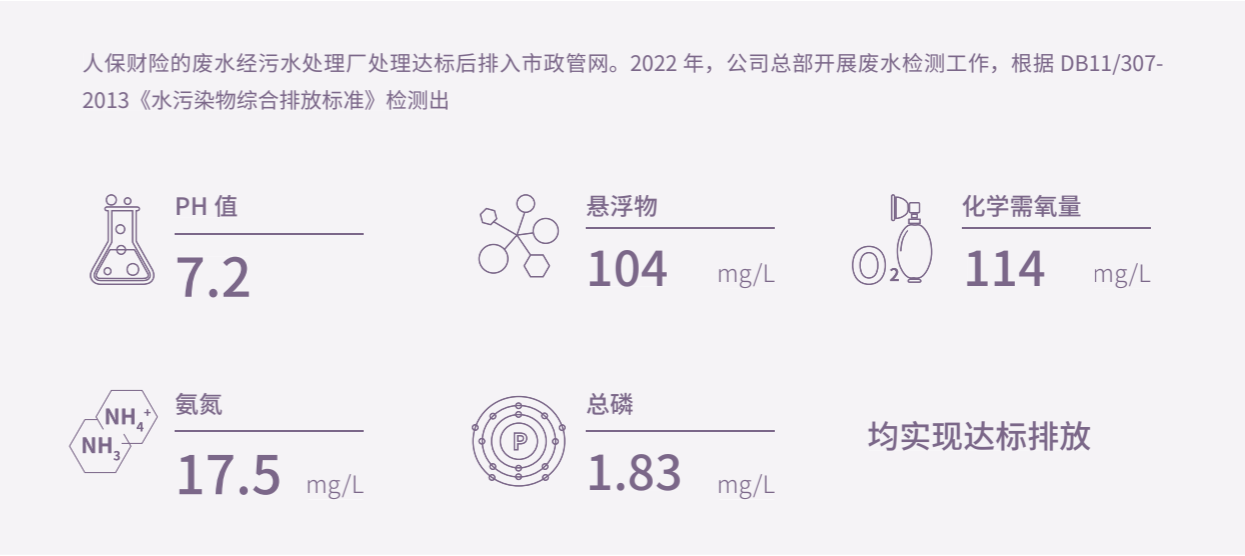
人保财险节水目标

「2023 年公司总部中水回用再利用水量不低于 10000 吨」

部分办公场所水资源消耗量

	年度	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康
用水量（吨）	2020 年	14346	16574	7483	6634
	2021 年	16917	18219	10882	7930
	2022 年	15253	15967	6862	6781
中水用水量（吨）	2020 年	8815	16628	7362	0
	2021 年	12309	19926	11151	0
	2022 年	12282	17240	9134	0
人均用水量（吨 / 人）	2020 年	12.30	6.44	9.75	15.01
	2021 年	11.14	6.96	12.51	19.53
	2022 年	8.96	4.88	9.75	16.34

- 说明：
- 集团总部、人保寿险、人保健康用水量为自来水与饮用水合计用水量，人保财险用水量为自来水用水量；
 - 集团总部数据包括集团公司以及在集团总部大厦办公的子公司（人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保和人保养老）；
 - 人保财险自来水用水量、中水用水量包含大楼出租区域承租方用量。



减少废弃物排放。我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《国家危险废物名录》等相关要求，最大限度减少废气、固废等污染物排放，助力深入打好蓝天、碧水、净土保卫战。


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

集团大楼固体废弃物产生量

	年度	产生总量（吨）	人均产生量（千克 / 人）
一般废弃物	2020 年	265.09	245.00
	2021 年	223.25	146.97
	2022 年	288.69	169.62
危险废弃物	2020 年	0.02	0.02
	2021 年	0.03	0.02
	2022 年	0.03	0.02


说明：
一般废弃物补充统计了厨余垃圾数据，对 2020、2021 年数据进行了修正。

2022 年，人保财险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




颗粒物

2.4 mg/m³



饮食业油烟

0.7 mg/m³




非甲烷总烃浓度

3.5 mg/m³

均实现达标排放

公司运营过程所产生的废气主要来自于公务车的尾气排放以及食堂的餐厨油烟。我们倡导公共交通，严格公务车辆用车申请审核，避免不必要用车，未来努力实现集团部分公司总部公务车汽油消耗总体下降。我们按相关要求安装厨房油烟净化装置，定期进行机动车排放检验，确保尾气排放达到国家机动车排放标准及相关法律法规要求。



人保财险废气及废弃物减排目标

「2023 年总部废气及固体废弃物增长率保持逐年下降」

部分办公场所温室气体排放量

年份	2020 年	2021 年	2022 年
温室气体排放量			
直接排放（范围一）			
天然气燃烧排放量（tCO ₂ e）	294.13	436.36	395.60
汽油消耗排放量（tCO ₂ e）	111.58	105.71	61.19
间接排放（范围二、范围三）			
用电排放量（tCO ₂ e）	7819.93	8132.46	7977.57
员工差旅（火车及航空）排放（tCO ₂ e）	-	152.56	223.85
总排放量（tCO ₂ e）	8225.64	8827.09	8658.21
人均排放量（tCO ₂ e/ 人）	2.04	2.16	1.87

说明：

- 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和间接排放（范围二、范围三），核查的温室气体为 CO₂，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；
- 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；
- 随着全国电力能源结构的调整，生态环境部每年公布全国电网平均排放因子。2021 年电网排放因子更正为 0.5810 tCO₂/MWh，因此范围二排放与 2021 年社会责任报告发布数值不一致；2022 年电网排放因子为 0.5703 tCO₂/MWh；
- 2021 年开始核算范围三中员工差旅（火车及航空）排放，计算范围为集团公司本级（不包括审计中心），计算方法见 www.kailaimei.com/carbonfootprint_cbeex.html；
- 总排放量计算范围为集团总部（含集团公司、人保资产北京办公室、人保投控、人保资本、人保再保和人保养老）、人保财险总部、人保寿险总部、人保健康总部、人保金服、人保香港；
- 受集团总部用电数据修正、人保香港汽油数据补充核算等影响，2020、2021 年汽油消耗排放量、用电排放量、总排放量数据有调整；
- 公司加强温室气体排放统计与核算，人均排放量计算范围扩展至人保财险、人保寿险、人保健康、人保香港，并对 2020、2021 年数据进行修正。人均排放量的边界与“部分办公场所能源结构与使用量”的相关边界保持一致。

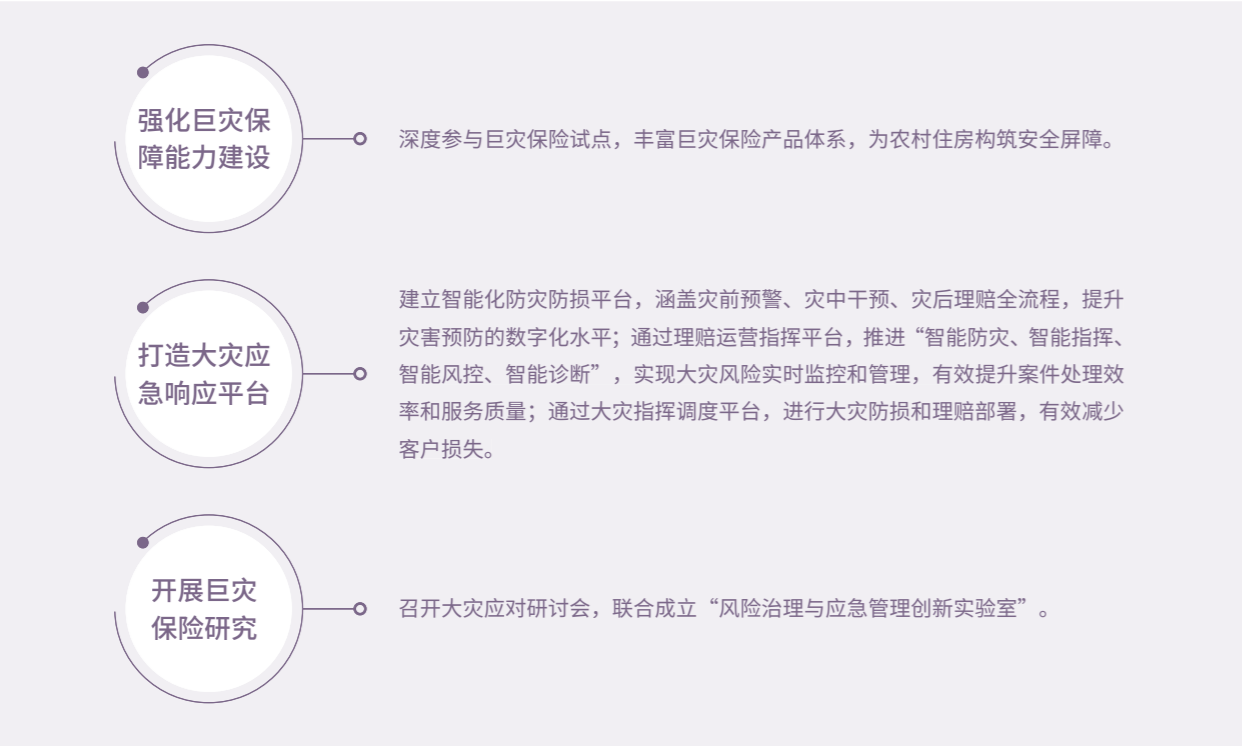
应对气候风险

气候变化已经在陆地、淡水海洋生态系统中造成了巨大的破坏和越来越不可逆的损失，减缓和适应气候变化刻不容缓。公司将气候变化风险纳入公司整体风险评估和管理体系，建立健全气候管治架构。

管治。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。

策略。公司认识到气候变化引起的物理风险、转型风险等风险，以及产品服务、市场等机遇，可能对保险企业的业务风险状况、承保策略和承保流程产生的影响。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，借助科技优势打造大灾应急响应平台，创新巨灾保险产品服务，探索巨灾风险分散方式，服务国家防灾防损体系建设。联合外部机构，初步尝试运用大数据、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。

创新巨灾保险产品服务



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

指标及目标。每年在社会责任报告中披露温室气体排放量与排放密度，以此评估公司应对气候变化管理绩效水平，制定改进方案。

共享，开创美好新未来

中国人保践行公益慈善理念，坚持自身发展成果与社会共享，积极投身公益事业，践行志愿服务，向社会传递爱和温暖，全力贡献构建和谐社会。2022 年，中国人保捐赠支出 4621 万元。

投身公益事业

持续加大健康帮扶。累计向甘肃、江西等地区捐赠 13 辆负压救护车，解决当地医院负压救护车紧缺的困境，改善了当地医疗保障条件。

助力贫困地区教育事业发展。向甘肃省宕昌县教育局捐赠 75.87 万，支持县职业教育实训室二期建设项目。



2022 年 12 月，中国人保公益慈善基金会向良坊镇捐赠负压救护车

开展弱势群体关爱行动。向中国人口福利基金会捐款 3.5 万元，向实行计划生育的贫困母亲献爱心。



2022 年 3 月，人保财险辽宁省大连分公司员工深入社区关爱长者健康

践行志愿服务

公司积极组织志愿者开展志愿服务，以青年志愿服务队和青年志愿者为主体，展开助老爱幼、解危助困、救灾救援、服务盛会等志愿服务，用实际行动践行初心使命。



人保财险为北京马拉松提供赛事全程保障服务



中国人保员工积极参加献血活动



中国人保组织员工参加植树活动

志愿公益活动统计

公司	服务时长（小时）			参与人数（人）			主要服务对象与受益人数（人）		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人保财险	163226	127089	563578	26866	29484	15767	925746	651221	1206551
人保寿险	748	532	980	150	147	159	18383	24170	21563
人保健康	13044	19403	2251	311	199	239	4245	5669	62117
总 计	177018	147024	566809	27327	29830	16165	948374	681060	1290231

说明：
2022 年人保健康志愿服务每小时受益人数大幅上升，主要因为服务内容包含为辖区内居民进行配送社区蔬果包、在地铁站和城区内交通主要干道维持交通秩序等。

做好冬奥保障

中国人保作为 2008 年北京奥运会和 2022 年北京冬奥会的“双奥”保险合作伙伴，开展奥林匹克日活动，传播冬奥文化，创新推出多项专属产品，为中国成功举办冬奥会、冬残奥会提供优质高效的保险保障服务。



中国人保联合乐安县实验学校开展冬奥活动，传播冬奥文化



人保财险冬奥会保险服务小组全力护航冬奥盛会

04

完善责任 管理体系

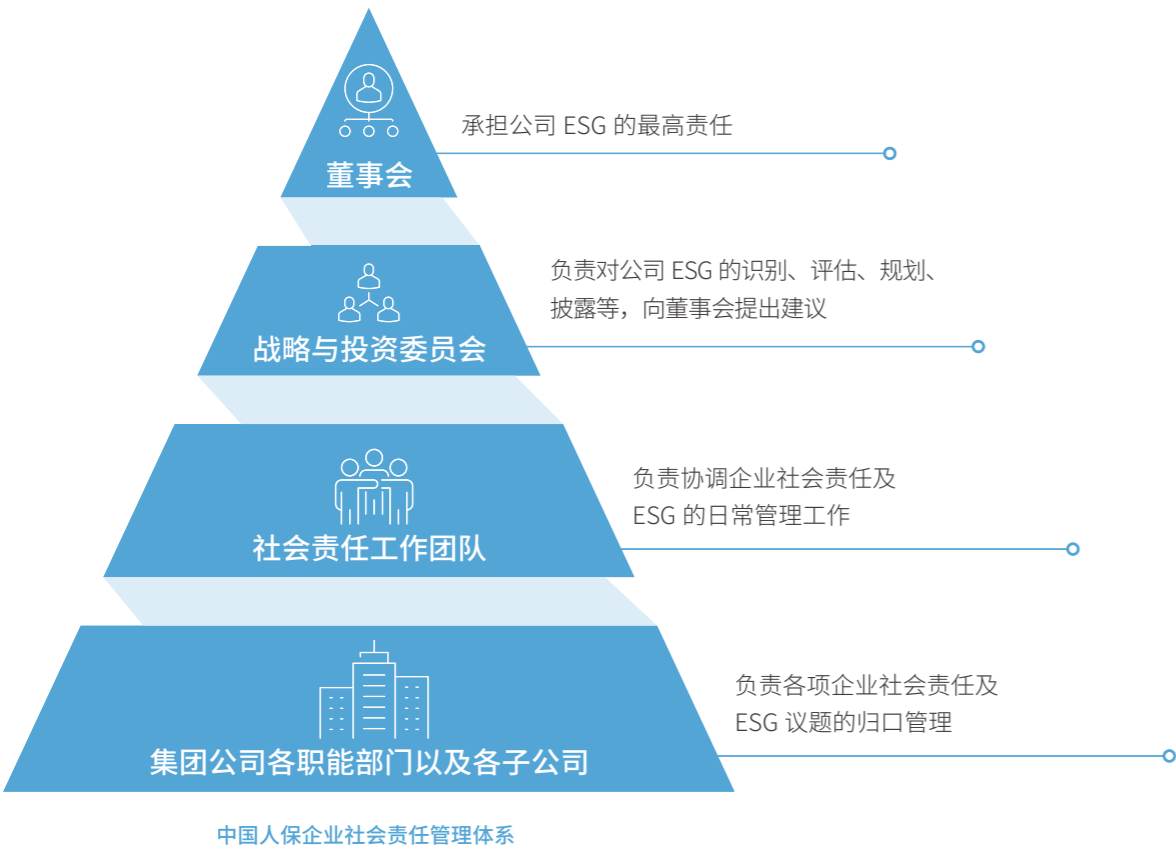
责任战略与管理
利益相关方沟通
实质性议题识别



责任战略与管理

中国人保推动社会责任全面融入公司发展战略、经营决策及员工日常行为，以追求经济、社会、环境的综合价值贡献为己任，持续推动自身与社会的可持续发展。

公司构建了职责完善、分工明确的企业社会责任管理体系，确保 ESG 可持续发展工作的承接与落地。公司修订完善了董事会下设的战略与投资委员会的工作规则，明确其关于环境、社会及管治的职责。公司董事会在决策过程中将充分考虑战略与投资委员会关于公司环境、社会与管治的报告及建议，定期对环境、社会与管治达成情况进行评议，提出进一步加强 ESG 管理的方向及战略安排，引导集团各职能部门以及各子公司将 ESG 理念与管理方法贯彻落实到经营实践中，系统化提升公司的可持续发展能力。



利益相关方沟通

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

利益相关方列表

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


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，中国人保按照社会责任相关标准以及国家战略、保险行业规范等要求，通过对标分析和利益相关方调研等识别可持续发展相关议题，从“对利益相关方评价和决策影响的重要性”和“对经济、环境和社会影响的重要性”两个维度筛选出具有较强实质性的关键议题，在报告中予以重点披露，更好地回应利益相关方，为实现企业可持续发展提供依据。



经济

- 直接和间接经济绩效
- 客户健康与安全
- 可持续采购
- 服务质量与客户满意
- 反腐败
- 客户隐私与保护
- 科技创新
- 合规经营



环境

- 能源
- 水资源
- 气候变化
- 废气排放
- 污水和废弃物排放
- 绿色金融
- 绿色保险
- 绿色公益
- 环境合规
- 生物多样性保护



社会

- 乡村振兴
- 社区参与
- 和谐雇佣关系
- 劳工实践
- 职业发展
- 培训与教育
- 多元化和平等机会

公司荣誉

人保集团

- 世界 500 强排名 110 位
- 2022 中国保险业绿色发展方舟奖
- 2022 保险业服务乡村振兴方舟奖
- 2022 年度上市公司监事会最佳实践奖
- 2022 年度上市公司董办最佳实践案例
- 2021-2022 年度信息披露工作评价 A 级
- 2022 年度 ESG 绿色金融奖
- 连续四年中央单位定点帮扶工作考核评价结果为“好”

人保财险

- 2022 年全国五一劳动奖状
- 国家区块链创新应用试点单位
- 2022 年度“科创中国”中国数字普惠金融服务科技创新成果奖
- 第二届“首都金融创新激励项目”创新成果奖一等奖
- 《亚金协普惠金融实践案例集（2022 年）》创新案例
- 港股上市公司最佳投资者关系奖
- 第十七届亚洲金融年会中荣膺“2022 年度亚洲最佳财险公司”

人保寿险

- 2022 年全国工人先锋号
- 2022 企业 ESG 杰出创新案例
- 2022 中国保险业数字化转型优秀案例
- 2021-2022 年金融系统文化建设优秀单位
- 2022 年度杰出社会责任企业
- 2022 年 ESG 绿色公司之星

人保资产

- 第二届中国保险业投资金牛奖“保险资产管理公司金牛奖”
- 2022 年保险资金支持实体创新方舟奖
- 2022 年投资机构软实力排行榜——金融机构 LP TOP 20
- 第十三届“金理财”年度企业社会责任奖

人保健康

- 2022 中国保险业数字化运营优秀案例奖
- 第十七届人民企业社会责任奖年度案例奖

人保养老

- 2022 年第十三届金融科技应用创新奖

人保资本

- 2022 年度医疗健康最佳战略投资机构
- 2022 年度中国最佳私募股权投资案例

人保再保

- 2022 中国保险业创新方舟奖
- 2022 年第三届全球保险科技案例奖

人保金服

- 2022 年低碳发展典范奖
- 2022 年度数字化转型推动力奖



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 - 中国人民保险集团股份有限公司提交的中国人民保险集团股份有限公司2022年社会责任报告

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”）受中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人保”）的委托，对中国人民保险集团股份有限公司2022年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中国人保的利益相关方。

责任声明

中国人保的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中国人保的利益相关方，在以下规定的验证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

验证标准、类型与验证等级

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

- 全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）中包含的原则和报告流程：
 - 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）

本报告以中级审查进行验证。

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、现场采访了位于北京市西城区西长安街88号中国人保大厦的中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）的相关员工和人保再保险股份有限公司的相关员工，以及位于北京市西城区太平桥大街丰汇园11号楼南翼7-10层的中国人民健康保险股份有限公司总部的相关员工；必要时与其他分支机构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保险集团股份有限公司集团层面、中国人民健康保险股份有限公司总部层面和人保再保险股份有限公司，未能深入到其他分支机构。

本次验证只对相关部门的部分员工进行了访谈和相关资料的查阅，访谈并未涉及到外部利益相关方。

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 and 道德审核和培训；环境、社会 and 可持续发展报告验证。SGS申明与中国人民保险集团股份有限公司为完全独立之组织，对该机构、其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

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

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，《中国人民保险集团股份有限公司2022年社会责任报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人保在2022年度的企业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，中国人保提交的《中国人民保险集团股份有限公司2022年社会责任报告》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的要求。

报告原则

重要性

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

量化

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

平衡

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

一致性

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

管理方法

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

一般披露

中国人保对《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

中国人保对《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，并提交给了中国人保的相关管理部门，供其持续改进的参考。

签字：



代表通标标准技术服务有限公司

David Xin
Sr. Director – 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	P57 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P60 坚持绿色运营
	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）。	P61 坚持绿色运营
	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）。	P60 坚持绿色运营
	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）。	P60 坚持绿色运营
	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。	P56 推进业务降碳 P61 坚持绿色运营
	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。	P61 坚持绿色运营
	一般披露	P57 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.1 按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P58 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.2 总耗水量及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P59 坚持绿色运营
层面 A2：资源使用	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。	P57 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A2.4 描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	P59 坚持绿色运营
	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。	不适用。保险公司为客户提供服务，无产品包装材料

层面 A3： 环境及天然资源	一般披露	P57 坚持绿色运营
	关键绩效指标 A3.1 描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	P57 坚持绿色运营
层面 A4：气候变化	一般披露	P62 应对气候风险
	关键绩效指标 A4.1 描述已经及可能会对发行人产生影响的重大气候相关事宜，及应对行动。	P62 应对气候风险
B. 社会		
层面 B1：雇佣	一般披露	P46 共创，建设和谐新家园
	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。	P46 共创，建设和谐新家园
	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。	P47 共创，建设和谐新家园
层面 B2： 健康与安全	一般披露	P50 关爱员工生活
	关键绩效指标 B2.1 过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	P50 关爱员工生活
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P50 关爱员工生活
	关键绩效指标 B2.3 描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	P50 关爱员工生活
层面 B3： 发展及培训	一般披露	P49 加强员工培训
	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。	P50 加强员工培训
	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。	P49 加强员工培训
层面 B4：劳工准则	一般披露	P48 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。	P48 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。	P48 保障员工权益

层面 B5： 供应链管理	一般披露	P54 打造责任价值链
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P55 打造责任价值链
	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，以及相关惯例的执行及监察方法。	P55 打造责任价值链
	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。	P55 打造责任价值链
	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。	P55 打造责任价值链
层面 B6：产品责任	一般披露	P36 共赢，打造服务新体验
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	不适用。保险公司为客户提供服务，无实体产品
	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。	P38 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。	P19 推动科技保险扩面升级 P45 全面风险管控
	关键绩效指标 B6.4 描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用。保险公司为客户提供服务，无实体产品
	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。	P39 维护客户权益
层面 B7：反贪污	一般披露	P41 共建，谱写发展新篇章
	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。	P44 全面风险管控
	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。	P44 全面风险管控
	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P44 全面风险管控
层面 B8：社区投资	一般披露	P12 支持三农发展，服务乡村振兴 P63 投身公益事业 P64 践行志愿服务
	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）。	P12 支持三农发展，服务乡村振兴 P63 投身公益事业 P64 践行志愿服务
	关键绩效指标 B8.2 在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	P12 支持三农发展，服务乡村振兴 P63 投身公益事业 P64 践行志愿服务

GRI 内容索引

使用说明	中国人保在 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 / 备注
适用的 GRI 行业标准		
GRI 2：一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	P6 公司简介
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	P6 公司简介
2-3	报告期、报告频率和联系人	前言
2-4	信息重述	P58 坚持绿色运营
2-5	外部鉴证	P72 验证声明
2-6	活动、价值链和其他业务关系	P6 公司简介 P52 共商，焕发协作新活力
2-7	员工	P46 共创，建设和谐新家园
2-8	员工之外的工作者	P46 共创，建设和谐新家园
2-9	管治架构和组成	P41 加强公司治理
2-10	最高管治机构的提名与遴选	P41 加强公司治理
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	P41 加强公司治理
2-16	重要关切问题的沟通	P69 利益相关方沟通
2-19	薪酬政策	P48 保障员工权益
2-22	关于可持续发展战略的声明	P3 公司领导致辞 P43 董事会 ESG 声明
2-26	寻求建议和提出关切的机制	P44 全面风险管控 P48 保障员工权益
2-28	协会的成员资格	P53 携手行业共进
2-29	利益相关方参与的方法	P69 利益相关方沟通
GRI 3：实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	P70 实质性议题识别
3-2	实质性议题清单	P70 实质性议题识别
3-3	实质性议题的管理	P70 实质性议题识别

经济		
GRI201：经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	P8 责任绩效
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	P62 应对气候风险
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	P50 关爱员工生活
GRI203：间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	P17 护航实体经济，建设科技强国
203-2	重大间接经济影响	P17 护航实体经济，建设科技强国
GRI205：反腐败 2016		
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	P44 全面风险管控
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	P44 全面风险管控
环境		
GRI302：能源 2016		
302-1	组织内部的能源消耗量	P58 坚持绿色运营
302-2	组织外部的能源消耗量	P58 坚持绿色运营
302-4	减少能源消耗	P58 坚持绿色运营
302-5	产品和服务的能源需求下降	P58 坚持绿色运营
GRI303：水资源与污水 2018		
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	P59 坚持绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	P59 坚持绿色运营
303-3	取水	P59 坚持绿色运营
303-4	排水	P59 坚持绿色运营
303-5	耗水	P59 坚持绿色运营
GRI304：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	P25 践行双碳战略，推动绿色转型
GRI305：排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	P61 坚持绿色运营
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	P61 坚持绿色运营
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	P61 坚持绿色运营
GRI306：废弃物 2020		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P60 坚持绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	P60 坚持绿色运营
306-3	产生的废弃物	P60 坚持绿色运营

GRI308：供应商环境评估 2016		
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	P30 深耕车生活服务生态圈 P54 打造责任价值链
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	P54 打造责任价值链
社会		
GRI401：雇佣 2016		
308-1	新进员工雇佣率和员工流动率	P47 共创，建设和谐新家园
308-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P51 关爱员工生活
401-3	育儿假	P51 关爱员工生活
GRI403：职业健康与安全 2018		
403-6	促进工作者健康	P51 关爱员工生活
403-9	工伤	P51 关爱员工生活
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	P49 加强员工培训
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	P49 加强员工培训
GRI405：多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	P42 加强公司治理 P46 共创，建设和谐新家园
GRI406：反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	P46 共创，建设和谐新家园
GRI408：童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	P46 共创，建设和谐新家园
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	P48 保障员工权益
GRI414：供应商社会评估 2016		
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	P54 打造责任价值链
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	P54 打造责任价值链
GRI416：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	不适用
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	不适用
GRI417：营销与标识 2016		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	不适用
417-2	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	不适用
GRI418：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	P39 维护客户权益

SDGs 内容索引

	指标	页码
Goal 1	无贫困	P13 巩固脱贫攻坚成果
Goal 2	零饥饿	P12 支持三农发展，服务乡村振兴
Goal 3	良好健康与福祉	P21 服务健康中国，增进民生福祉
Goal 4	优质教育	P63 投身公益事业
Goal 5	性别平等	P46 共创，建设和谐新家园
Goal 6	清洁饮水和卫生设施	P59 坚持绿色运营
Goal 7	经济适用的清洁能源	P58 坚持绿色运营
Goal 8	体面工作和经济增长	P46 共创，建设和谐新家园
Goal 9	产业、创新和基础设施	P17 护航实体经济，建设科技强国
Goal 10	减少不平等	P46 共创，建设和谐新家园
Goal 11	可持续城市和社区	P57 坚持绿色运营
Goal 12	负责任消费和生产	P57 坚持绿色运营
Goal 13	气候行动	P62 应对气候风险
Goal 14	水下生物	P25 践行双碳战略，推动绿色转型
Goal 15	陆地生物	P25 践行双碳战略，推动绿色转型
Goal 16	和平、正义与强大机构	P41 加强公司治理
Goal 17	促进目标实现的伙伴关系	P52 共商，焕发协作新活力



本报告采用环保纸印刷

人民保险 服务人民

PEOPLE'S INSURANCE FOR THE PEOPLE



中国人民保险集团股份有限公司

THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

地址：北京市西城区西长安街 88 号中国人保大厦

邮编：100031

电话：86-10-69008888

网址：www.picc.com