



中国人民保险集团股份有限公司
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED



2021

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。

本报告依据全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告标准（GRI Standards）核心方案、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）的披露要求编写。

本报告将对人保集团及子公司于2021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2021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



欢迎扫码
查阅网络版报告

目录

董事长致辞.....	02
------------	----

壹 实施卓越保险战略

战略引领.....	06
文化焕新.....	07
绩效提升.....	08

贰 推进六大战略服务

服务乡村振兴，助推共同富裕	12
服务智慧交通，支持交通强国	15
服务健康养老，建设健康中国	17
服务绿色环保，践行“双碳”战略	20
服务科技创新，助力实体经济	23
服务社会治理，保障公共安全	26

叁 担当企业公民责任

倾力温暖客户	32
着力完善治理	36
助力员工成长	41
协力伙伴共赢	47
发力低碳运营	49
致力公益慈善	53

肆 完善责任管理体系

责任治理.....	58
责任沟通.....	59
责任议题.....	60

公司荣誉.....	61
验证声明.....	62
内容索引.....	75

董事长致辞



2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年，也是中国人民保险集团卓越保险战略开局起步之年。我们始终牢记初心使命，坚持以人民为中心，倾力推进六大战略服务，协力应对新冠疫情挑战，众志成城抗击险情灾情，让保险产品与服务实体经济、人民生活更加紧密地连接在一起，不断提升人民保险的温度，为全面建设社会主义现代化国家保驾护航。

我们心怀“国之大者”，在服务国家战略中践行使命担当。上接国家战略之所需，下应人民群众之所急，不断优化产品服务供给。服务乡村振兴，全年承保三大粮食作物4.4亿亩，提供农业风险保障2.7万亿元，守护国家粮食安全；服务智慧交通，落地新能源车保险，全面推进“警保联动”，全年服务群众超过500万人次；助力科技创新，牵头组建集成电路共保体，服务“天问”上天、“蛟龙”探海；深化绿色发展，承保森林11.6亿亩，创新绿色碳汇保险，为“双碳”战略达成提供坚实保障。

我们坚持“人民至上”，在服务长寿社会中解决群众难事。千家万户的事是人民保险最牵挂的事。我们积极服务“健康中国”，探索推动“三医联动”，融入社会医保体系建设，大病保险等社保业务参保人群超8亿人次，长期护理保险覆盖群众超过5000万人，在全国140多个城市落地“惠民保”城市定制型商业医疗保险，惠及群众超过5500万人；建立人保联合医务室，推进门诊慢性病服务，助力解决百姓“看病难”、“看病贵”的难题。我们顺应长寿时代不断增长的养老保障需求，创新保障型、服务型新寿险，全面试点专属商业养老保险，大力推进年金业务，管理企业/职业年金资产规模3765亿元。

我们坚守保险天职，在共抗疫情灾情中做好保障服务。去年7月，河南遭遇前所未有的特大暴雨，我们调集全系统服务资源星夜驰援，运用现代科技承接海量理赔服务，处理赔案30万件，支付赔款超50亿元。在助力抗击疫情中，我们创新研发公共卫生事件保险，在宁波支付首笔赔款，为地方疫情防控提供有力支援。我们运用“承保+减损+赋能+理赔”保险新逻辑，加强与应急管理、国家气象局等机构合作，在全国推进“安全工厂”、“智慧工地”，创新发展“城市保”、“风雨保”等综治保险，运用风险减量管理服务防灾减灾，让城市更加安全。2021年，集团累计承担保险责任金额1694万亿元，赔付支出3367亿元，担负起保险保障国家队和主力军作用。

我们强化责任担当，在回应群众需求中提升保险温度。我们做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，坚持“四个不变”，持续做好定点地区帮扶工作，积极开展助学扶贫、医疗捐助、生态环保、大型赛会等公益慈善与志愿服务活动，努力让人民保险的温暖照进社会最需要的角落。扎实推进“我为群众办实事”活动，深入开展三期温暖工程，围绕客户需求创新研发百款产品，着力解决近万件客户急难愁盼问题，让群众切实感受到人民保险的温度。

卓越引领发展，温暖陪伴前行。新的一年，中国人保将着力强化“金融报国”的责任担当，落实“三新一高”发展要求，坚持稳中求进发展总基调，全面推动卓越保险战略，扎实推进六大战略服务，以创新变革为动力，以战略实施为抓手，以风险防范为底线，加快高质量发展步伐，以更加优异的成绩回报祖国与人民，回馈社会与客户，发挥好人民保险的示范引领作用！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

罗焘



实施卓越保险战略

- 06 战略引领
- 07 文化焕新
- 08 绩效提升



战略引领

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。

2021年《财富》
世界500强

第90位



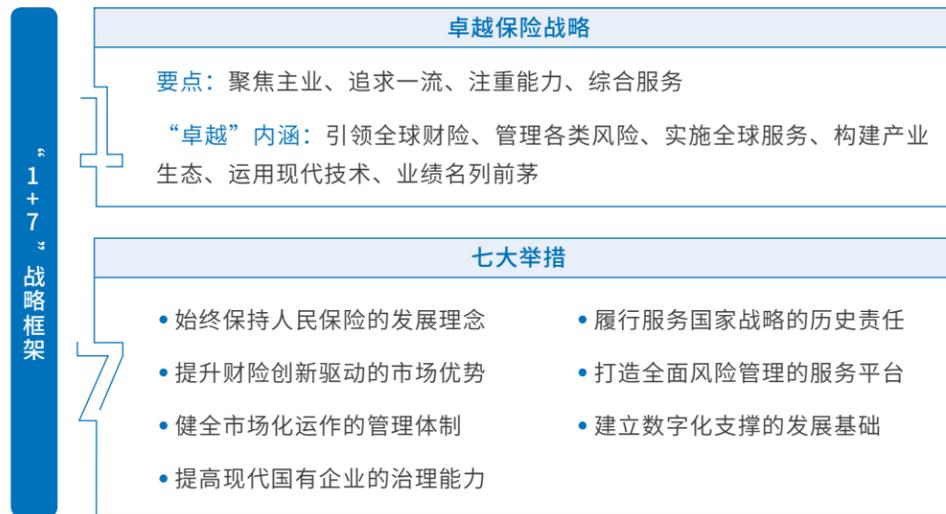
欢迎扫码观看中国人保宣传片《印记》

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、人保资产、人保寿险、人保健康、人保投控、人保资本、人保金服、人保再保、人保养老、人保香港、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，2021年位列《财富》世界500强第90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，2019年12月，中国人保正式成为北京2022年冬奥会和冬残奥会官方合作伙伴，成为“双奥保险”企业。

中国人保牢记“为党工作、为国经营、为民保险、为人成就”的政治责任，深刻理解把握新阶段、新格局中的保险新需求，大力推动乡村振兴、智慧交通、健康养老、绿色环保、科技创新、社会治理六大战略服务落地实施，努力开辟行业发展更大格局；深刻领悟“人民保险、服务人民”时代内涵，积极践行“承保+减损+赋能+理赔”的保险新逻辑，构建以客户为中心、以数据为基础的服务运营体系，让人民群众感受到实实在在的温暖。

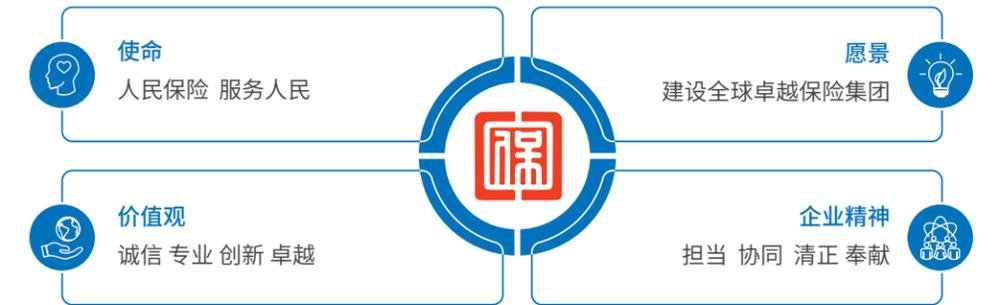
公司战略

中国人保以卓越保险战略为指引，致力于建设具有卓越风险管理能力的全球一流金融保险集团。



文化焕新

我们强调文化自信，打造一诺千金的“中国印”标识；升级企业文化，明确新的“使命、愿景、价值观、企业精神”。



我们加强文化宣导，开展企业文化巡回宣讲，召开青年员工践行企业文化演讲会，推进荣誉体系建设，上线新版官微，由内而外塑造新人保新形象。



从2021年8月开始，历时一个月时间，首次赴两级总部及省市分公司开展大规模文化巡回宣讲，覆盖近20万员工，反响热烈。

我们传承红色基因，通过一馆——“中国人民保险博物馆”、一书——《不忘来时路——中国人民保险的记忆》、一刊——中国人保内刊“红色保险”专栏，引导系统广大党员干部学好党史、重温司史，不断增强使命感、自豪感。



2021年6月16日，中国人民保险博物馆落成开馆，成为宣传人保企业文化的“亮丽名片”。



2021年6月，40余万字、纵贯百年人民保险发展历程的《不忘来时路——中国人民保险的记忆》一书出版，展现了中国人保的红色历史脉络。



《中国人民保险》7月刊以“庆祝建党百年，赓续红色基因”为专题，讲述了10名不同时期党员的红色故事。

绩效提升

2021年经济绩效

	2021年	2020年	2019年
总资产（亿元）	13764.02	12554.61	11327.71
净资产（亿元）	2967.05	2731.36	2468.39
保险业务收入（亿元）	5854.23	5636.06	5552.71
合并净利润（亿元）	306.02	282.74	316.95
基本每股收益（元）	0.49	0.45	0.51
加权平均净资产收益率（ROAE）	10.3%	10.4%	13.4%

2021年 ESG 绩效

履行保障天职	提供风险保障金额 1694 万亿元
	支付保险赔款总额 3367 亿元
服务乡村振兴	为 8064 万户次农户提供风险保障 2.7 万亿元
	承保三大粮食作物 4.4 亿亩，生猪 2.5 亿头，森林 11.6 亿亩 投入帮扶资金 4400 万元，消费帮扶 5633 万元
服务智慧交通	“警保联动”服务群众超过 500 万人次
	故障救援服务累计施救 70 万单
服务健康养老	承办社保项目超过 1500 个，服务超过 8 亿人次
	在 140 多个城市落地“惠民保”，服务超过 5500 万人 签发全国首单专属商业养老保险产品“福寿年年”
服务绿色环保	环境污染责任保险提供 174 亿元风险保障
	累计发起设立绿色金融产品 12 只，产品规模 213.83 亿元
服务科技创新	科技保险为企业提供 4062 亿元风险保障
	知识产权保险累计为 2.17 万家企业承保专利数量 3.2 万余件 牵头成立集成电路共保体，已为 43 家集成电路企业提供 1734 亿元风险保障
服务社会治理	创新推出“城市保”、“城镇保”、“社区保”等综合治理保险
	疫苗保险为 1.37 亿人、6.1 万家单位提供 1.52 万亿元风险保障
扩大开放合作	为“一带一路”沿线国家和地区提供风险保障 2.16 万亿元
	与 27 家单位签署战略合作协议
优化客户体验	“中国人保”APP 为客户提供核心服务 3326 万次
	95518 客服中心电话接通率 99.14%
坚持以人为本	员工人数 18.4 万人
	举办各类员工线上培训项目 5500 余个，线上累计 487 万学时
推动低碳运营	人均温室气体排放量 2.29 tCO ₂ e/人
	电子保单下载量超 3 亿件

贰

推进六大战略服务

- 12 服务乡村振兴，助推共同富裕
- 15 服务智慧交通，支持交通强国
- 17 服务健康养老，建设健康中国
- 20 服务绿色环保，践行“双碳”战略
- 23 服务科技创新，助力实体经济
- 26 服务社会治理，保障公共安全

服务乡村振兴，助推共同富裕

中国人保坚持在服务乡村振兴中彰显央企担当，加快构建多层次、广覆盖、可持续的乡村振兴保险体系，大力推广“乡村保”保险综合服务方案，以农网为依托打造乡村振兴综合金融服务，做好巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接，以高质量保险保障助力共同富裕。

巩固拓展脱贫攻坚成果

持续压实定点帮扶责任。2021年，中国人保严格落实“四个不摘”要求，做到“政治高度、感情热度、工作力度”三个不减，坚持“资金投入、派驻力量、资源导入”三个不变，持续丰富“保险+”帮扶模式。2021年，投入帮扶资金4400万元，引进帮扶资金1600万元；上线消费帮扶平台，直接购买脱贫地区农产品4468万元，帮助销售脱贫地区农产品1165万元；培训基层干部4082人次，培训技术人员3086人次，培训乡村振兴带头人2052人次。中国人保连续三年在中央单位定点扶贫成效考核评价中获得最高等次“好”。在全国脱贫攻坚总结表彰大会上，集团荣获两个先进集体和一个先进个人。

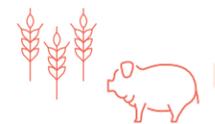


全国脱贫攻坚先进个人、人保财险江苏泗洪支公司员工杨海玲帮助菜农销售农产品。

积极参与防返贫机制建设。我们围绕“两不愁三保障”和饮水安全，加大专属保险产品供给，开展防返贫保险项目，协助政府健全防止返贫动态监测预警和救助帮扶机制。

推动农业高质高效

保障粮食和重要农产品稳定供给。我们紧密围绕国家对农险“扩面、增品、提标”的高质量发展要求，稳步扩大关系国计民生和国家粮食安全的大宗农产品保险覆盖面，积极落实藏粮于地、藏粮于技战略，推动制种保险、地力指数保险等发展。2021年，承保三大粮食作物4.4亿亩，承保生猪2.5亿头，共为8064万户次农户提供风险保障2.7万亿元。



案例 | 守护“米袋子”工程

人保财险浙江省分公司在水稻生产端升级推出早稻育秧期保险、水稻种植全成本补充保险、水稻收获期损失补充保险和连阴雨气象指数保险等，在销售端创新开发水稻价格指数保险，在收储端推广稻谷收购价值指数保险，实现从水稻生产种植到收储的全产业链闭环保障，有效守护“米袋子”工程。



创新推出地方特色农产品保险。为满足特色农业产业差异化风险保障需求，我们打造“一村一品”、“一县多品”的产品服务体系，全力支持各地特色农产品发展。截至2021年末，开办特色农险产品数量2086个，覆盖肉蛋奶禽、茶菌果蔬、中药等280余种，为1478万户次农户提供风险保障1.3万亿元，累计支付赔款52.8亿元。

案例 | “牛联网”——畜牧保险综合管理平台

2021年，人保财险青海分公司主动响应农业保险和科技发展趋势，持续加大科技资源投入，积极打造“线上化”农业保险，结合青海省藏羊、牦牛原产地可追溯工程建设，运用物联网技术为藏羊、牦牛佩戴电子耳标，与农牧部门防疫、有机溯源融合，实现“三标合一”和“牛联网”。



积极开展农业防灾减损。我们强化农业自然灾害的预警防范，在多地采用互联网、卫星遥感等科技手段辅助理赔，建立起以 3S 技术为基础的服务管理平台，实现了地块信息与承保 / 理赔信息的精确匹配。截至 2021 年末，在全国建成三农营销服务部 6608 个，三农保险服务站 2.7 万余个，三农保险服务点近 15 万个，农网队伍总人数超过 36 万人。



利用无人机进行农田勘察

助力乡村宜居宜业

着力补齐农村基础设施短板。我们持续服务农田基础设施条件改善，推广高标准农田 IDI 保险、农田损毁修复保险等产品，支持保障 1 亿亩旱涝保收、高产稳产高标准农田建设。深度参与农村人居环境整治，不断升级堤防堤坝、农村道路、农村住房等方面的保险保障。2021 年，为 9252 万户次农户提供农房保险风险保障 4.33 万亿元。

加快农村一二三产业融合发展。我们积极开办农产品溯源保险、地理标志被侵权损失保险、涉农物流体系保险等创新产品，助力农产品品质提升、品牌打造，服务农村电商、特色小镇、田园综合体等现代农业新产业、新业态、新场景。

促进农民富裕富足

推动农险从“保成本”向“保收入”转变。我们创新开展产量 / 产值保险、价格保险、收入保险、“保险 + 期货”等新型农险项目，从“保自然风险”向“保市场风险”拓展，稳定农民增收水平。积极贯彻落实国家支农惠农政策，全面参与 12 个省三大粮食作物完全成本保险和收入保险试点，2021 年为 430 万户次参保农户提供超过 364.5 亿元风险保障。

推出“乡村保”综合保险方案。我们围绕农村社会人员生活、农业产业经营等多个场景，将近百种涉农保险产品进行个性化整合，创新推出菜单式综合保险组合“乡村保”，实现“一次投保、自由组合，一张保单、全面保障”，满足农村地区全方位、多元化的保障需求。2021 年，“乡村保”为 2 亿户次农户提供风险保障 47 万亿元。



“乡村保”为 2 亿户次农户提供风险保障

47 万亿元

注：“3S”是遥感（sensing）、地理信息（GIS）、全球定位（GPS）简称，是多学科高度集成的对空间信息进行采集、处理、管理、分析、表达、传播和应用的现代信息技术的总称。

服务智慧交通，支持交通强国

中国人保充分发挥金融保险行业在数据精算、风险管理、整合服务、资源共享等方面的专业优势，制定印发关于服务交通强国建设的保险业务指引，逐步推动传统车险向更广范围、更深层次的智慧交通保险转变，满足人民群众多样化出行需求。

创新拓展新车险

前瞻研究引领新兴车险发展。我们立足于车险专业优势，从汽车产业研究、保险风险研究、专属产品研究等方面扎实推进智慧交通领域的专项研究。通过与中国智能网联汽车产业创新联盟、雄安新区智能城市创新联合会的合作，对 L2 智能驾驶设备有效性开展实证研究，完成《智能网联汽车保险发展现状研究及相关建议》报告。

创新发展物联营运车险。我们利用物联网、车载设备等新技术，持续推动主动安全管理试点工作，预警危险驾驶行为，降低营运货车的安全风险，有效降低交通事故发生率，切实保障货车司机的驾驶安全。

全域推广“警保联动”

深化主干道巡查、快处快赔以及“两站两员”等多项服务举措，及时化解事故纠纷，为群众出行提供便利。2021 年，“警保联动”已覆盖 31 个省（市）自治区的 332 个地市，累计服务人民群众超过 500 万人次，其中包括非人保客户 150 万人次。实施“一盔一带”专项行动，开展交通违规行为现场劝导，使隐患路口的交通事故下降 50% 以上，死亡伤残人数大幅减少，实现“政府放心、交警省心、群众安心”的良好社会效应。



2021 年

“警保联动”已覆盖 31 个省（市）自治区

332 个地市

累计服务人民群众超过

500 万人次

包括非人保客户

150 万人次



依托“警保联动”，开展“一盔一带”主题宣传活动。

构建交通生态圈服务

创新生态圈增值服务，拓宽车务服务覆盖面。我们在“中国人保”APP、子公司微信公众号等触面上线道路救援平台，为车主提供一站式道路救援服务，实现从下单、派单，到施救、结算的全流程系统化。2021年，故障救援服务累计施救70万单。打造“驾安配”平台，对接生产商和一级经销商，为维修企业与车主提供配件质量过硬、价格优势明显的汽车配件，截至2021年末，“驾安配”平台已连接4万家维修企业、4000家供应商、200家厂商。



服务健康养老，建设健康中国

中国人保坚持服务健康养老，积极投身多层次医疗保障体系建设，大力发展二、三支柱养老保险业务，实施健康管理服务，为全方位全周期保障人民健康、建设健康中国贡献人保力量。

助力多层次医疗保障体系建设

提高基本医保服务保障水平。我们持续拓宽社保系列业务，重点发展大病保险、长期护理保险、门诊慢特病和基本医保经办等各类业务，满足人民群众基本医疗保障需求，提高参保群众的获得感和幸福感。2021年，公司共承办社保项目超过1500个，覆盖31个省297个地市，服务超过8亿人次。



提供长护险护理保障，为失能老年人送去温暖。

创新政策性商业医疗保险产品。我们积极发挥保险普惠金融功能，按照“一城一品”、“一城一策”的原则，推出北京普惠健康保、厦门惠民保、河北冀惠保等城市定制普惠型医疗保险产品。2021年，在140多个大中城市落地“惠民保”，为老年人、慢病患者等弱势群体提供更高层次的医疗保障。

案例 | 丽水你好，我是“浙丽保”

2021年，人保财险丽水市分公司首席承保丽水市普惠型商业健康保险“浙丽保”，全年参保人数达203万，占全市参保基本医疗保险人员的85%，共有45万人次享受“浙丽保”报销待遇，报销总额达1.8亿元。“浙丽保”一经推出受到各级政府和社会各界的高度认可，入选2021年度中国改革年度案例。



中国人保在多地推出“惠民保”产品

加快健康管理布局

提供全方位健康管理服务。我们持续推进“三医”资源整合，为客户提供健康评估、健康咨询、就医陪诊、重疾绿通、养老照护、一站式结算等全方位健康管理服务。截至2021年末，与全国7000余家医院达成合作关系，就医服务网络覆盖全国31个省市三甲医院，直接签约医师2668名，通过第三方合作线上咨询医师达到10万余名，合作药店12.9万家。



与全国医院达成
合作关系

7000 余家

直接签约医师

2668 名

合作药店

12.9 万家



2021年5月13日，集团党委书记、董事长罗熹拜访四川大学华西医学中心，操作模拟微创手术仪器。

创新建设联合医务室。在对企业员工提供健康保障的基础上，通过建设联合医务室，围绕疾病预防、疾病管理、疾病康复等多个维度，为企业员工及家属提供可组合、一站式、“线上+线下”相结合的职场健康医疗服务方案，目前已在山西、辽宁、云南三省落地4家联合医务室，满足企业员工多样化健康保障和服务需求。

案例 | 联合医务室 — “员工身边的健康守门人”

2021年，人保健康山西分公司与潞安集团合作，设立联合医务室，为潞安集团员工及家属提供健康咨询、健康监测、中医理疗、专家坐诊等服务，解决企业员工的日常健康维护和就医需求。开办至今，服务员工及家属1万余人，被企业员工誉为“身边的健康守门人”。



发展养老金融服务

深度参与国家“三支柱”养老保障体系建设，扩大养老保障覆盖面，提高养老保障水平。我们积极参与管理基本养老保险基金，大力拓展企业（职业）年金，截至2021年底，人保养老管理资产规模3765亿元，并与具有年金业务资格的10家托管人、10家账管人、22家投管人建立了合作关系。不断加大养老保险产品供给，启动专属商业养老保险试点工作，开发行业首款专属商业养老保险产品“福寿年年”，为第三支柱商业养老保险的探索贡献力量。依托“福寿年年”专属商业养老保险，开发行业内首个“网约车司机专属商业养老保险计划”，累计为超12000名网约车司机提供养老保险保障服务。



为网约车司机提供
养老保险保障服务

12000 名

案例 | “福寿年年” — 行业首款专属商业养老保险产品

根据《中国银保监会办公厅关于开展专属商业养老保险试点的通知》，自2021年6月1日起，在浙江省（含宁波市）和重庆市开展专属商业养老保险试点。作为中国银保监会批准的试点公司，人保寿险正式启动行业首款“福寿年年专属商业养老保险产品”试点销售，努力满足新产业新业态从业人员的养老保障需求。7月12日，人保寿险在重庆市签发全行业首张专属商业养老保险保单，重庆市某快递小哥刘先生成为“福寿年年”首位客户。



服务绿色环保，践行“双碳”战略

中国人保始终坚持“国家所需、人保所向”，立足保险保障，积极倡导和推进绿色发展理念，创新绿色保险产品供给，助推经济社会发展全面绿色转型，努力服务“碳达峰、碳中和”目标实现。



为风电设备整机制造商及其上下游企业提供风险保障

550 亿元

为光伏企业提供风险保障

121 亿元

服务能源转型

拓展光电清洁能源保险。我们创新“赋能减损、智慧供应”服务模式，提升对绿色新能源企业需求响应速度，量身定制清洁能源产业的产品质量保证保险、太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险等。2021年，公司产品质量保证保险为风电设备整机制造商及其上下游企业的质量风险提供550亿元保障，太阳能光伏组件长期质量与功率保证保险为光伏企业提供风险保障121亿元。

主动布局新能源汽车保险。我们配合制定行业《新能源车专属示范条款》，形成产品体系方案及专项报告，配合行业协会完成新能源汽车相关承保实务拟定，保障新能源车专属保险条款顺利上线。配合研发充电桩责任保险产品，完善新能源汽车基础设施保障，为新能源汽车推广夯实基础。

案例 | 人保携手宁德时代，共启新能源车险未来

2021年10月12日，人保财险与宁德时代签订战略合作框架协议，进一步建立多层次、多领域战略合作伙伴关系，促进新能源汽车、动力电池及相关保险产品的研发推广，改善新能源汽车用户的服务体验，提升新能源汽车保险的整体运营效率，降低运营成本，助力新能源汽车国家战略的落实。



人保财险技术人员与宁德时代工作人员在车间进行交流

助力降碳增汇

积极探索节能降碳新方案。我们创新推出绿色建筑性能保险，为建筑企业提供事前信用增进、事中风控服务、事后损失补偿的全方位保障。相继在北京、青岛、湖州、苏州、宁波、天津等地试点，推出既有建筑节能改造保险，在运营期对承保项目节能指标进行实时监测，全过程监督既有建筑节能改造工程。推广应用汽车配件低碳修复技术，2021年，通过低碳修复技术实现减少配件更换87.5万件，降低大量汽车配件生产所带来的温室气体排放。



承保森林面积

11.6 亿亩

森林保险产品

280 余个

案例 | “减碳保”——既有建筑节能改造保险方案



2021年4月26日，人保财险在青岛落地全国首个“减碳保”建筑节能责任保险，为青岛蓝海大饭店（黄岛）节能改造项目运营期提供三年累计300万元、每年100万元节能指标风险保障，项目改造完成后预计年均减碳量可达542.6吨。为促进既有建筑的节能改造，公司对改造工程进行全过程监督，在运营期对节能效果指标数据进行实时监测。

积极探索“碳汇+保险”新路径。我们积极发展森林保险，为增强森林蓄积量和固碳能力、改善生态环境提供有力保障。2021年，中国人保承保森林面积超过11.6亿亩，创新发展各类森林保险产品280余个，其中气象指数、价格、产量、收益等创新型产品13个。在提供风险保障的基础上，首创“林业碳汇+林业保险”的绿色金融新模式，将森林保险与碳汇价值、碳汇质押、碳汇融资进行有机融合，把碳排放权转化为经济价值，保障碳汇项目稳定开发。

案例 | 落地全国首单“碳汇保”林业碳汇价格保险

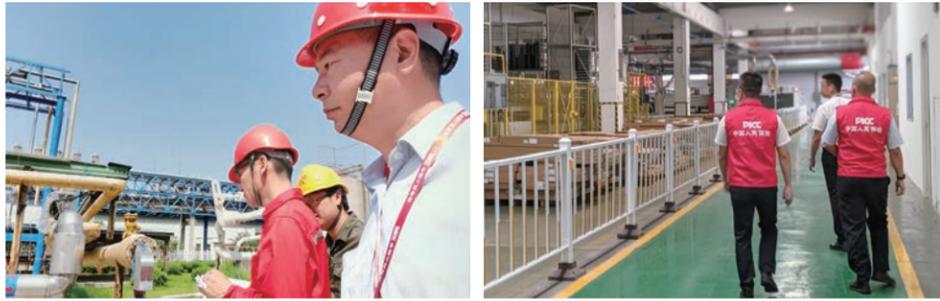


2021年5月，人保财险在福建省南平市首创“碳汇保”林业碳汇保险模式，保障林木碳汇交易价格的下跌造成碳汇交易收入下降风险，保障林业所产生的富余价值、生态环保价值、碳汇恢复期间耗损、固碳能力修复成本以及碳排放权交易价值。11月，该创新产品获得国际金融论坛（IFF）“全球绿色金融奖—项目创新奖”。



参与污染治理

探索环境治理新模式。我们扩大环责险覆盖面，探索形成“政府支持、政策引导、市场运行、立法推动、企业参与、专家服务”的环责险发展模式，为投保企业提供隐患排查、环保台账指导、突发环境风险应急培训及演练、环保知识培训、应急预案编制等服务，提升企业环境风险管理水平。2021年，环境污染责任保险为9283家企业提供逾174亿元风险保障。



人保财险广东省分公司对辖内危险化学品生产企业开展全覆盖深度检查服务工作

践行责任投资

创新开展“双碳”领域投资实践。积极践行ESG投资理念，通过保险资管产品、股票投资、私募股权投资等方式，大力支持清洁能源、节能环保、清洁生产等“双碳”产业发展。2021年，我们在业内率先设立“双碳”主题资管产品，共设计研发3只“绿色系”组合类保险资管产品，成功注册业内首单“碳中和绿色债资产管理产品”。

开发设立多只专项金融产品。我们加深与绿色企业和绿色项目合作，利用自身产品开发资质和专业能力，为“双碳”相关企业和项目提供包括债权、股权的综合金融服务支持。截至2021年末，集团内累计共发起设立绿色金融产品12只，产品规模总计213.83亿元。其中，债权投资计划10只，产品规模166.12亿元；股权投资计划2只，产品规模47.71亿元。

案例 | 江西上饶光伏发电项目基础设施债权投资计划

2021年，人保资本在江西省上饶市开发光伏发电项目基础设施债权投资计划，规模10亿元，该项目投资资金用于上饶市701.148MW光伏项目，预计年发电量84.1万MW，节约吨标煤10.3万吨，减排CO₂共51.3万吨，合理利用空间实现光伏发电，支持当地走出“清洁产业+生态发展”的新路。



发起设立绿色金融产品

12只

产品规模总计

213.83

亿元

服务科技创新，助力实体经济

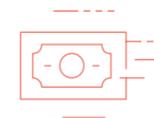
中国人保立足“三新一高”发展大局，心怀“国之大者”，不断强化金融央企的使命担当，主动与国家创新驱动发展要求相对接，积极融入国家战略、实体经济，在保障科技自立自强、支持民营小微、助推区域发展、护航“一带一路”中切实发挥好保险国家队作用。

保障科技自立自强

支持国家重大科技战略项目。我们围绕国家科技强国战略，充分发挥专业优势，服务我国核心高端装备制造。2021年，承保“祝融号”火星探测车、“深海勇士”载人潜水器、“奋斗者号”载人潜水器、“蛟龙号”载人潜水器、中海油“深海一号”、中星9B、风云四号02星发射等“大国重器”，支持我国“上天入海”重大战略项目成功实施。

案例 | 探索不息，人保护航

2021年5月15日，我国第一辆火星车“祝融号”成功着陆火星，标志着我国行星探测迈出具有重大意义的关键一步。本次探测任务由中国人保独家保障，历经半年的谈判与沟通，探火合作从一个概念、想法演变成为一份协议、保单，彰显出探火工程团队对中国人保的认可与信任，也凸显出我们应“国家所需”贡献“人保所能”的责任与担当。



科技保险为企业
提供风险保障

4062 亿元

服务关键核心技术攻关。我们发挥科技保险的托底、增信、募资作用，持续发展首台套重大技术装备、首批次新材料和首版次版权“三首保险”，降低科技研发单位的“试错成本”。推广“物流保险+物流供应链风险管理”、“险资直投+保险保障”等模式。2021年，科技保险为企业提供4062亿元风险保障。

案例 | 牵头成立集成电路共保体

2021年10月27日，中国集成电路共保体在上海正式成立，会议推选人保财险作为首届理事长单位和执行机构，凝聚行业之力支持和服务集成电路产业发展，已为43家集成电路企业提供1734亿元财产险风险保障。





帮助中小微企业、
个体工商户

3.25 万家

获得信贷资金超

150 亿元

维护科技产业链安全稳定。我们创新拓展产业链供应链保险、保证金保险，累计为供应链核心企业提供超 300 亿元上下游交易风险保障，有效缓解企业供应链中的周转风险，助力核心技术产业链自主可控。针对产业园区风险特点和保障需求，我们开发出“补贷保”、“园区保”、HSE 一体化综合保险、半导体专属保险等一系列产品和方案。2021 年，共承保园区企业 10.97 万家。

支持民营小微企业

推动信贷资金有效注入实体经济。我们发挥保险增信功能，通过贷款保证保险方式帮助中小微企业、个体工商户等经济主体获得资金支持。通过政银保模式，积极支持国家重点战略扶持的科技创新领域中小企业和民营经营个体的融资需求，通过小额助贷险模式，积极服务小微企业、个体工商户周转性资金需求，累计帮助 3.25 万家中小微企业、个体工商户获得信贷资金超 150 亿元。

完善小微企业知识产权服务体系。创新推出“品牌安全保”、“专利卫士保险方案”和“产业振兴保”等细分领域专属保障产品，为中小微企业 IP 保护贡献力量。截至 2021 年末，累计为 2.17 万家企业的 3.2 万余件专利、商标及地理标志提供风险保障。

案例 | 你的 IP，由我守护

2021 年，人保财险北京分公司成为北京市知识产权保险试点项目的独家保险服务商，针对不同类型企业量身定制“专利卫士”保险方案，全面保障企业专利被侵权后维权过程中的调查费用、法律费用以及经济损失等费用。试点实施以来，该项目覆盖北京市科技服务、智能制造、智能设备、信息技术等 27 个重点产业，累计为 20 家制造业单项冠军企业和 312 家重点领域中小微企业的 3366 件专利，提供合计 33.26 亿元的风险保障。9 月，该项目以《“五项结合”为知识产权“上保险”》为题成功入选北京市国家服务业扩大开放综合示范区首批十大最佳实践案例。



助推区域发展

我们整合集团服务资源，优化资源区域配置，服务京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、长三角一体化等中央重大区域发展战略，发挥综合金融优势，助力一大批区域重点项目落地。我们承保中铁建杭金衢高速、杭州西站枢纽等长三角一体化项目；首席承保澳门氹仔第四跨海大桥、广州地铁增城火车站、白云机场 T3 交通枢纽等大湾区建设项目，促进粤港澳交通融合，服务三地人流、物流等要素流动。

案例 | 服务千年大计 筑梦雄安未来

2021 年 6 月 18 日，人保财险河北雄安新区分公司开业，这是雄安新区第一家拿到批筹文件、完成筹建验收并获批开业的财险机构。自雄安新区建设以来，人保财险河北分公司靠前服务，组建了创新基地和产品创新试验区，在保险产品、服务、科技创新等领域为新区建设提供了有力支持。雄安新区分公司成立之后，将在打造绿色雄安、宜居雄安、幸福雄安方面履行新使命、实现新作为。



护航“一带一路”

我们以支持“一带一路”基础设施建设为重点，克服海外疫情不利影响，充分发挥市场化的跨国风险管理作用，加快构建与国家海外利益相匹配的海外保险服务体系，健全国际业务出单、理赔、救援服务网络，服务中国企业“走出去”。2021 年为“一带一路”沿线国家和地区提供风险保障 2.16 万亿元，承保基础设施建设及人身保障类项目 365 个。坚守人类命运共同体理念，为国药、科兴的国产新冠疫苗支援海外提供相关保险服务，覆盖亚洲、欧洲、非洲、拉丁美洲等 20 余个国家和地区。截至 2021 年末，共提供 2625.46 亿元的风险保障。



2021 年，中国人保承保尼日利亚莱基港、菲律宾达沃大桥等“一带一路”项目。

服务社会治理，保障公共安全

中国人保发挥商业保险参与社会治理优势，印发《关于应对大灾建立全方位保险保障和服务响应体系的指导意见》，推进保险从“风险等量管理”向“风险减量管理”转变，助力提升全社会风险防范能力，服务国家治理体系和治理能力现代化。

强化重大灾害应急保障

形成大灾保险产品体系。我们积极应对气候变化，推出“守护保”、“综治保”、“风雨保”、“应急保”等自然灾害公众保险，加大科技赋能，依托 AIR 巨灾模型，提升应对台风暴雨等极端天气的能力。探索发展社区安全保，覆盖自然灾害、公共安全、疫情防控等领域风险保障，加快从微观风险管理向城市公共风险治理转变。

案例 | 驰援响应河南“7·20”特大暴雨灾害

2021年7月，河南多地遭受特大暴雨袭击，人保集团党委第一时间部署救灾理赔工作，启动大灾预警机制，系统各公司开通水灾绿色救援通道，提供无差别救援服务，最大限度便利受灾群众。属地各分支机构成立多支党员突击队，到灾情最严重、抢险最困难、群众最需要的地方，深入居民家中、水淹街道、企业仓库、社区地库，全力保障群众生命财产安全。



完善风险减量管理系统。我们搭建城市万象云平台，通过大数据技术分析客户业务性质、地域环境、灾因和灾害损失程度等各类信息，为多行业、多险种提供客户风险管理工具与流程方法风险解决方案。通过大灾应急指挥调度平台进行大灾预警、应急和调度指挥；加快推进“智慧工地”、“智慧工厂”等系统在安徽、北京等地测试，推动电气火灾物联监测预警项目、水浸物联监测报警项目试点落地，已有 1700 多套监测数据实时接入大灾应急指挥调度平台。



通过大灾应急指挥调度平台对灾害现场进行实时监测



承接政府服务职能转变

制定承接政府职能转变的服务清单。2021年，中国人保制定保险机制助力政府职能转变服务清单，向各省级人民政府提供精准、务实、专业的“一揽子”服务方案，通过导入商业机制，积极服务政府公共职能转变。全国 36 家分公司实现对地方应急管理部门拜访全覆盖，地市级应急管理部门拜访率达到 99.35%。

形成承接政府职能的公共保险解决方案。公司在承办老旧房屋综合险，“安全生产+环境污染保障”的组合保险，“诉讼+悬赏+救助”的法律保险等基础上，创新推出“城市保”、“城镇保”、“社区保”等综合治理保险，实现“一张保单保全村”、“一张保单保全社区”，推动政府从公共服务的直接提供者变为购买者和监督者，实现“监、管、办”的分离，在降低治理成本的同时提升质量效率。



案例 | 城市保 — 做城市安全保护伞

2021年7月，受台风“烟花”影响，南京连续出现强降雨天气，人保财险南京分公司配合南京市应急管理局，为南京多个重点防控易积淹点安装智慧工业水淹预警器，打造“承保城市风险+提供减损服务+科技平台赋能+理赔补偿损失”的闭环管理。



中国人保通过“城市保”，为城市提供综合保障服务。



疫苗保险为

1.37 亿人

企事业单位

6.1 万家

提供风险保障

1.52 亿元

提供生产生活安全服务

持续优化疫情常态化下的保险服务。我们积极应对各地突发的疫情，启动“新冠肺炎疫情防控应急预案”，做好相关服务，保障客户权益。推出进口冷链新冠污染损失保险，率先将新冠病毒污染造成的进口货物相关损失纳入保障范围，保障产业链供应链有序畅通。全新推出“安苗保”疫苗预防接种意外险和“安易保（疫苗版）”法定传染病保险，为支持疫情防控发挥积极的保障作用。2021年，疫苗保险为1.37亿人、6.1万家企事业单位提供1.52万亿元风险保障。

案例 | 支付全国首笔突发公共卫生事件保险赔款

2021年12月7日，宁波市镇海区出现本土新冠确诊病例，全市启动I级应急响应，对镇海区临时实施封闭管理。人保财险宁波市分公司及时开启突发公共卫生事件保险理赔通道，12月13日首期赔款3600万元到位。



深度参与保障人民群众生产生活。主动对接应急管理部门，搭建安责险运营管理平台，配合开展安全生产宣传，目前安责险已在全国全面启动。积极对接住建部门拓展住宅工程质量潜在缺陷保险（IDI），在浙江台州，创新城镇居民住房“保险+监测+服务”一揽子风险解决方案，依托PICC“城房金盾”云监控平台，将保险服务延伸至房屋的安全监测，构筑城镇老旧房屋管理长效机制。积极探索“保险+科技+服务”电梯保险创新模式，在厦门，搭建电梯物联网监控平台系统，已成为质检系统和电梯管理部门转变职能、提升安全治理水平的得力助手。



勘察矿场安全生产情况



对商场电梯进行巡检



担当企业公民责任

- 32 倾力温暖客户
- 36 着力完善治理
- 41 助力员工成长
- 47 协力伙伴共赢
- 49 发力低碳运营
- 53 致力公益慈善



倾力温暖客户

中国人保秉持“以客户为中心”经营理念，倡导诚信、专业、创新、卓越的价值追求，持续推进业务流程线上化、业务信息数据化、服务管理智能化，不断提升专业本领和创新能力，为客户提供更贴心、更便利、更温暖的保险服务。

优化客户体验

开展理赔“三极”服务和“心服务”系列活动。我们推出车险理赔“极快、极简、极好”三极服务，持续开展人民保险“心服务”系列活动。在春节、国庆等节假日与活动期间，与公安交管部门合作，开展“人民保险心服务、温暖伴您过大年”、“线上线下载理赔夜市服务”、“温暖同行迎双庆、人保伴您安心游”等活动，并搭建“温暖驿站”。截至2021年末，在全国累计设置“温暖驿站”超过2700个，服务群众超过120万人次，其中非人保客户超过34万人次。



2021年国庆期间，“温暖驿站”为过往旅客提供温暖服务。

持续完善产品创新机制。我们立足服务客户和基层办实事，持续开展“温暖工程”。首期活动全系统共完成实事9801件，其中，服务外部客户的实事占比为78.4%，进一步拉近了与客户的距离。二期活动完成系统优化234项，涉及系统90余个，着力解决客户交易、客户交流/交互、客户服务、运营流程等方面存在的问题。三期活动以“保险产品创新温暖客户”为主题，聚焦六大战略服务重点领域中基层急切期盼和市场急需的保险需求，通过上下联动、集中攻关，研发131款保险产品，并陆续推进上市，提高产品供给质量和效率，有效承接国家重大战略和改善民生的风险保障需求。



强化科技赋能

业务流程线上化。我们持续完善“中国人保”APP、人保e通等线上化平台，优化个人(To C)、团体(To B)、员工(To E)等用户触点运营。销售、承保、理赔、服务等线上化建设全面提速，“中国人保”APP丰富保险产品供给，上线55款保险产品，新增人保U+等保险服务，优化70余项服务流程。2021年，“中国人保”APP为客户提供核心服务3326万次，95518客服中心电话接通率99.14%，人保财险线上人工客服20秒快速响应率99.54%。

服务管理智能化。我们推出智能双录、回访、质检、外呼、定损和AI疫情排查机器人等智能服务，全面改善客户体验。推进产寿健核心系统优化升级，加强农险“耘智保”APP、寿险“智慧职场”、投研一体化系统等急需应用系统建设，并针对痛点问题开展各类系统改造。



2021

为客户提供核心服务
3326
万次

电话接通率

99.14%

快速响应率

99.54%

案例 | 科技赋能卓越保险



2021年11月19日，中国人民保险集团科技创新发布会在京举行。发布会以“科技赋能卓越保险”为主题，发布了“人保方舟”、“城市万象云”、“e起同行”、“智慧理赔”等科技成果。会上，举行人保集团与华为、科大讯飞合作签约仪式，并邀请多家政府企业嘉宾，以沙龙形势展望保险科技未来的变革创新。



案例 | 鸿蒙 HarmonyOS 系统上线数字人保



2021年6月25日，中国人保作为国内首家推出鸿蒙原子化服务的保险公司，正式发布了支持鸿蒙生态应用的“数字人保”，客户无需下载安装APP，通过鸿蒙 HarmonyOS 服务中心搜索即可快速进入。“数字人保”原子化服务借助鸿蒙生态特性，布局保险服务新模式，实现了线上金融保险服务一触即达。



维护客户权益

我们严格遵守消费者权益保护相关法律法规，持续完善消费者权益保护机制，推动各级公司夯实消保审查、消保信息披露、消保教育宣传、消费纠纷化解、消保工作考核与审计等主体责任，全方位提升保护消费者权益的水平和能力，让客户享受省心、安心服务。

- 
维护客户权益
 - ▶ 董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，持续发挥董事会、监事会、管理层领导职责作用
- 
健全制度建设
 - ▶ 健全制度，持续规范客户投诉、隐私管理等客户权益保护
- 
营造消保氛围
 - ▶ 积极开展消费者权益保护宣教活动，实施内部员工消保培训，构建宣教培训长效机制

做好投诉管理。我们制定关于加强投诉管理、提高客户服务能力的工作方案，健全投诉应对机制。推动定期开展数据分析和专项整改活动，不断完善投诉整改机制，推动业务规范运营。

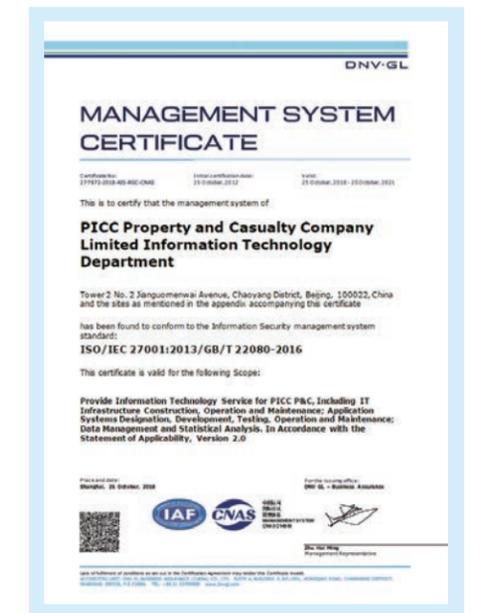
保险消费投诉量

项目	万张保单投诉量 (单位: 件 / 万张)			亿元保费投诉量 (单位: 件 / 亿元)		
	2021年	2020年	2019年	2021年	2020年	2019年
人保财险	0.01	0.003	0.005	4.12	2.87	2.26
行业排名	63	69	75	55	55	65
财产险行业中位数	0.47	0.39	0.57	7.01	6.22	5.86
人保寿险	0.34	0.11	0.35	5.66	2.64	1.18
行业排名	35	55	60	17	37	46
人保健康	0.08	0.11	0.31	11.09	15.94	6.46
行业排名	66	56	61	4	1	3
人身险行业中位数	0.26	0.2	0.62	2.48	2.01	1.41

说明:

- 2021年数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于2021年第四季度保险消费投诉情况的通报》(银保监消保发〔2022〕4号)。
- 此处对《2020企业社会责任报告》中2020年数据进行了修订,更新为第四季度数据,数据来源于《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第四季度保险消费投诉情况的通报》(银保监消保发〔2021〕6号)。

保护信息安全与客户隐私。我们高度重视客户个人信息安全,严格遵守《数据安全法》《个人信息保护法》《民法典》等法律法规、监管规定,持续完善信息安全管理体系统。人保财险和人保寿险分别于2012年和2018年取得并持续持有ISO27001国际认证。2021年,公司未发生客户隐私信息泄露事件。



着力完善治理

中国人保坚持“两个一以贯之”不动摇，探索建立集中、统一、高效、一体、协作的治理结构，依法合规做好公司经营和信息披露工作，全面提升风险管控能力，持续迈向高质量发展新台阶。

坚持党建引领

坚持不懈强化理论武装。发挥集团党委示范带头作用，构建以理论中心组学习为引领、以党员干部为主体、以党支部“三会一课”为依托的理论武装工作格局，围绕学习贯彻习近平总书记重要指示批示和党中央决策部署，集团党委定期开展理论中心组学习研讨，2021年集中学习研讨15次。深入组织学习宣传贯彻党的十九届六中全会精神和中央经济工作会议精神，通过邀请专家辅导、购发学习书籍、组织专题研讨等方式，在全系统迅速兴起学习热潮。

深入开展党史学习教育。集团党委坚决贯彻学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行的总要求，将党史学习教育作为贯穿全年的重要政治任务进行精心谋划、务实推进，实现了全系统两级法人、五级机构、7200余个党组织的全覆盖。高质量举办领导班子“6+4”专题学习，全覆盖开展处级以上干部党史专题培训，高标准完成集团6062个党支部专题组织生活会，广大党员干部受到了一次全面深刻的政治教育、思想淬炼、精神洗礼。

持之以恒抓好基层党建。印发《基层党支部建设指引》，研究制定中国人保集团总部机关党支部规范化标准化建设试点工作方案，推动基层党组织全面进步全面过硬。举办基层党支部书记示范培训，115名来自各子公司的基层党支部书记参加培训，全面提升基层党支部书记的能力本领。完善党委班子成员基层党建联系点机制，区域工作协调机制，努力构建党委领导下各层级上下贯通、横向协同的治理新格局。



各子公司的基层党支部书记参加培训

115名

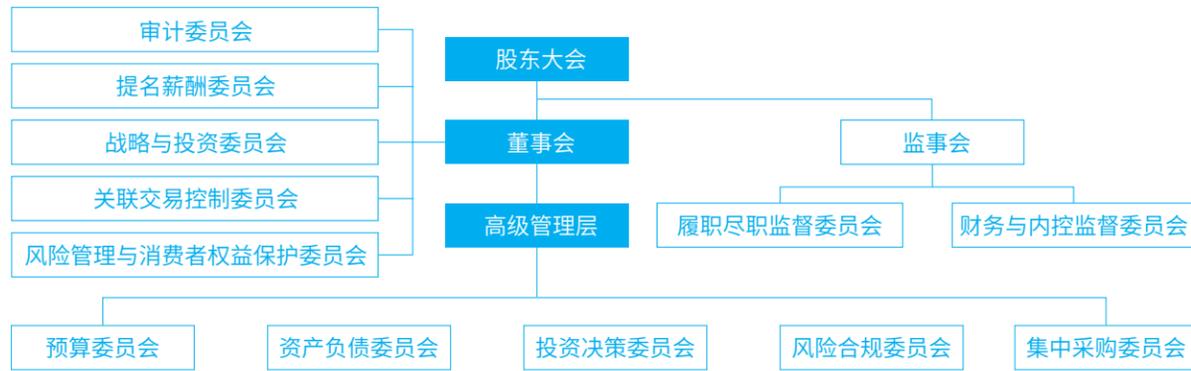


	2	
	3	
1	4	5
	6	7
		8

- 2021年3月29-31日，集团公司党委书记、董事长罗熹赴陕西留坝县调研，深入养殖大棚了解食用菌培育、生产、加工各个流程。
- 2021年4月20日，集团公司党委副书记、总裁王廷科赴江西省吉安县、乐安县调研乡村振兴工作。
- 2022年2月7日，集团公司党委副书记、监事长张涛赴人保财险通州支公司慰问。
- 2021年6月9日，集团公司党委委员，中央纪委国家监委驻集团公司纪检监察组组长石青峰同志赴江苏太仓调研，并慰问当地老党员。
- 2021年6月9日，集团公司党委委员、副总裁李祝用调研人保财险呼和浩特分公司理赔线上一体化处理中心。
- 2021年4月8日，集团公司党委委员、副总裁肖建友带队赴山西人保基层机构开展工作调研。
- 2021年7月21日，集团公司党委委员、副总裁于泽赴豫现场指导河南暴雨防汛救灾理赔工作。
- 2021年3月23日，集团公司党委委员、副总裁才智伟赴人保广州金融城项目施工现场实地调研。

加强公司治理

我们高度重视公司治理，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，结合公司实际情况，不断夯实治理运作基础，优化监督运行机制。



2021年董事会人员构成相关情况

性别构成 (人数)	男	11
	女	2
年龄构成 (人数)	≤ 30岁	0
	31-50岁	3
	>50岁	10
民族构成 (人数)	汉族	13
	少数民族	0

公司规范建立“三会一层”治理结构，制定完善公司章程、三会议事规则、专业委员会工作规则等制度文件。公司股东大会、董事会、监事会、管理层、专业委员会按照章程规定和职责定位，依法组织召开会议，认真履行职责，实现决策、执行、监督协调运转、有效制衡。同时，集团立足两级法人治理特点，探索建立集中、统一、高效、一体、协作的治理结构，推进各子公司董事会、监事会、管理层之间建立科学的权力制衡机制。

公司严格按照A+H上市公司监管要求及财政部、银保监会等有关规定，推动公司治理各项工作依法合规高效运转，保障公司重大事项顺利决策。2021年，公司组织召开4次股东大会，审议及审阅议案36项；组织召开7次董事会会议，审议及审阅议案72项；组织召开24次董事会专业委员会会议，研究讨论议案84项。监事会召开10次会议，审议议案37项，听取报告事项25项；召开监事会专业委员会会议8次，对监事会上会议案逐一进行研究和讨论；召开监事会专题会议2次，就监事会关注事项听取外部审计师和相关职能部门的汇报，并提出意见建议。



2021年5月，集团公司驻司股权董事分别赴陕西、安徽，调研公司服务健康养老、乡村振兴工作情况。

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。

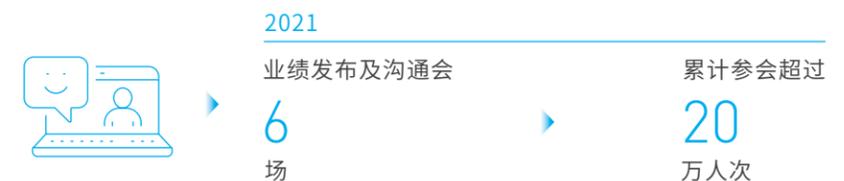
此外，公司编发《董监高通讯》，不定期刊发 ESG 相关信息，董事会、监事会定期开展社会服务调研；社会责任报告作为一项议案，还需提交公司董事会审议。

2022年，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，制定可持续发展规划和目标，并将其融入企业日常工作中。

规范信息披露

重视信息披露。作为 A+H 股上市公司，我们严格遵守中国证监会、中国银保监会、香港证监会、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，在指定网站及公司官网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》《信息披露暂缓与豁免管理办法》等信息披露相关规章制度，不断提升标准化流程管理水平；确定信息披露职责机构和人员，建立信息披露工作团队。2021年8月，公司信息披露工作获得上交所 A 级（优秀）年度评价。公司积极参加监管机构及行业组织的信息披露相关培训，跟进最新监管动态，确保工作符合监管要求，不断提高信息披露工作整体水平。

加强投资者沟通。我们加强与投资者沟通交流，让投资者能够深入了解公司的投资价值。2021年，采用线上会议与线下会议相结合、会前沟通与会后路演拜访相结合的方式召开业绩发布会，并通过上证路演中心、富途直播等方式广泛覆盖中小投资者和客户，让投资者和客户及时了解公司发展成果。2021年度举办的6场业绩发布及沟通会，现场、电话参会、在线观看的投资者、分析师及媒体累计超过20万人次。我们日常通过邀请重要投资者分析师赴基层公司进行反向路演、参加境内外主流投行举办的投资论坛、接听投资者关系电话、回答上证 e 互动问题等方式，按要求与投资者保持密切沟通，全方位展现公司投资价值。



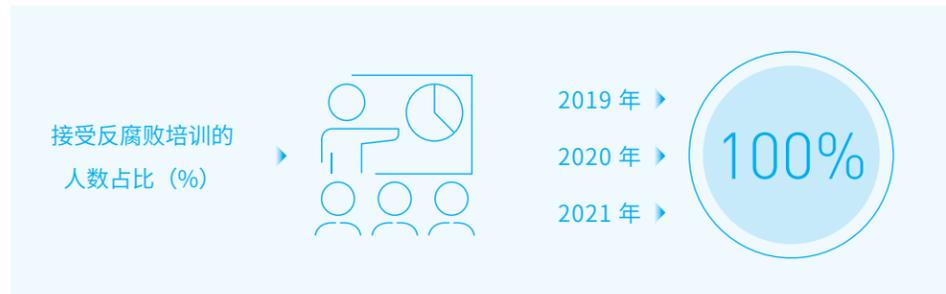
全面风险管控

健全风险防控体系。我们建立纵横结合的风险管理架构，董事会对风险管理、内部控制和合规管理承担最终责任，决定风险管理、内部控制和合规政策。董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会、审计委员会，监督风险管理和消费者权益保护体系运行的有效性，审议风险管理总体目标、基本政策和工作制度，并向董事会提出意见和建议；同时，设立内部审计机构，对风险管理及内控合规的工作成效进行定期监督和评价。

完善风控基础建设。我们持续开展金融风险监测和评估，提高系统性风险和重大风险的识别能力；制定集团恢复和处置计划，提升金融风险抵御能力、风险恢复能力和系统性风险管控能力。落实中国银保监会关于开展银行业保险业“内控合规管理建设年”活动和关于清理规章规范性文件的相关要求，开展全面风险自查，挖掘内控合规缺陷，明确风险控制点；建立风险核查监督机制，督促内控制度、机制与流程建设完善和内控有效执行；围绕民法典、个人信息保护等主题开展风险合规培训。

深化反腐倡廉建设。我们研发搭建专项治理信息化监督平台，形成正风肃纪监督数据库。完善与驻集团纪检监察组会商机制，进一步织密织牢拒腐防变的“监督网”。严抓领导干部作风监督、评估和改善，建立作风测评系统。开展员工商业道德日常培训及道德标准的常规审计。集团通过定期批办信访件登记、移交、督办以及定期评估分析，明确反腐倡廉程序及执行方法。严格落实反洗钱义务，提升反洗钱管理水平。2019至2021年，集团公司本级无贪污案件和与洗钱相关的刑事案件。

中国人保反腐败培训情况



案例 | 开展作风测评，推动作风不断改进

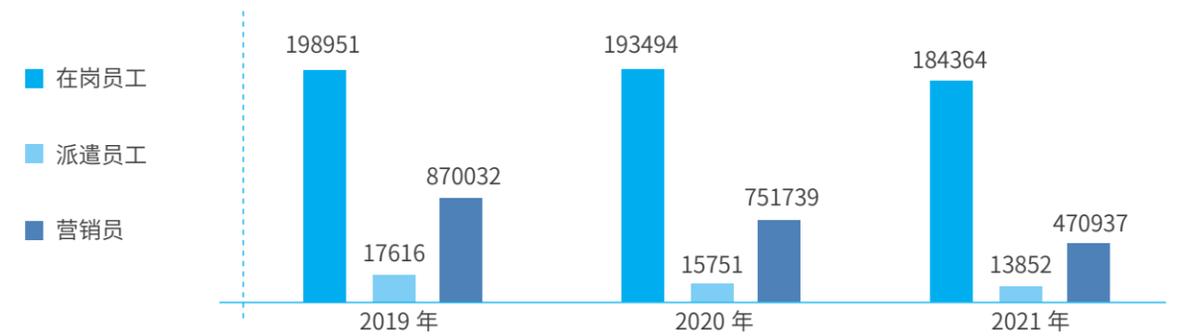
2021年，中国人保制定印发《中国人民保险集团关于加强干部队伍作风监测评价管理办法（试行）》，开发干部测评系统，组织系统内干部员工，对系统内各级管理干部人员共1129人进行了测评。通过全面测评，集团深入把握整体作风状况和发展趋势，引导各级机构和干部员工深刻检视反思、自我警醒约束，进一步强化纪律、增强党性。

注重知识产权保护。我们按照公司《关于加强集团专利和软件著作权管理的指导意见》，持续依托公司专利统一评审机制，提升专利申请质量，优化专利布局。

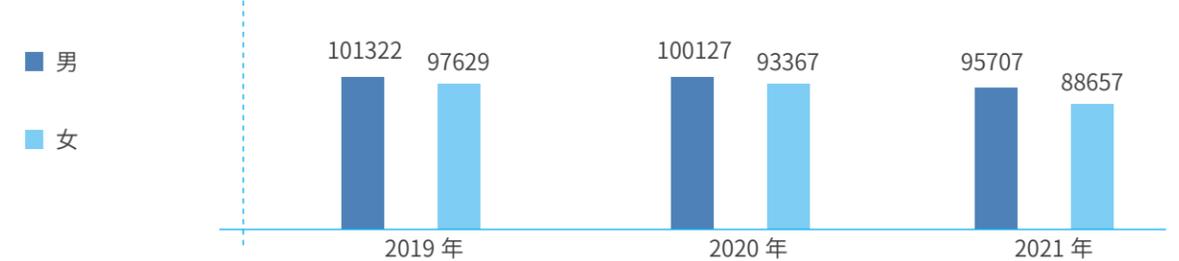
助力员工成长

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，建立全面包含员工招聘入职、教育培训、绩效考核、薪资福利的人力资源管理制度体系，努力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。2021年，中国人保未发生强制劳工及雇佣纠纷情况，过去三年间未发生员工停工、集体罢工事件。

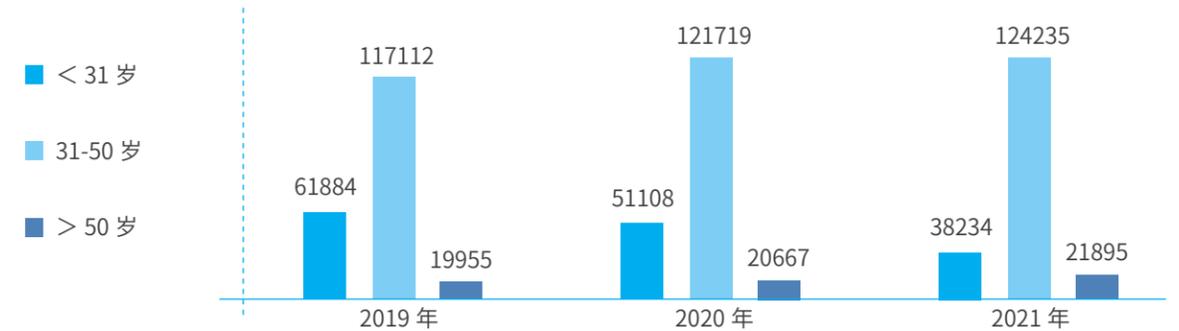
员工数量 (单位: 人)



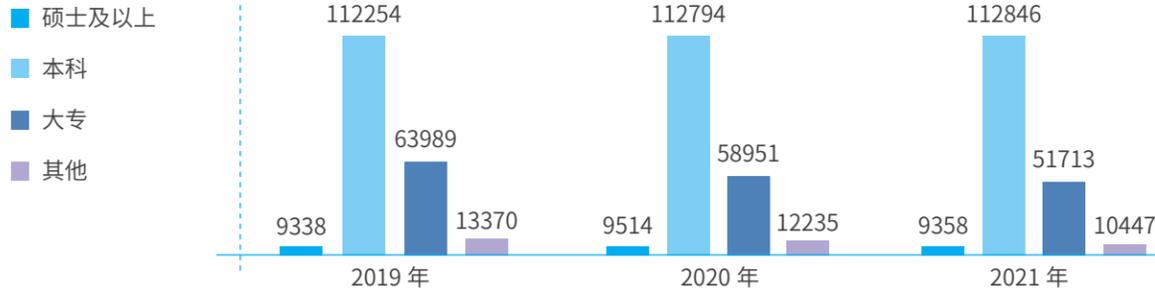
在岗员工性别构成 (单位: 人)



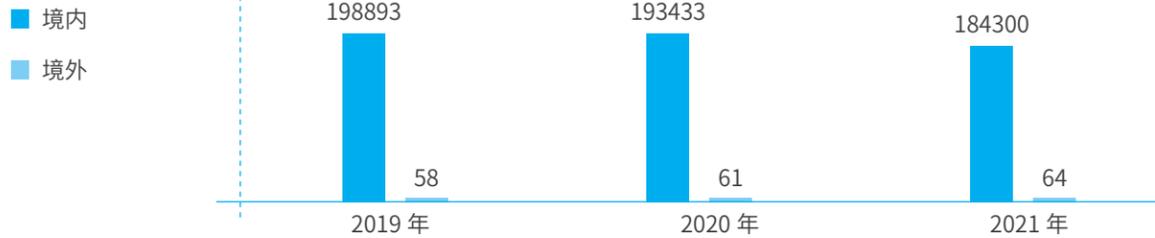
在岗员工年龄构成 (单位: 人)



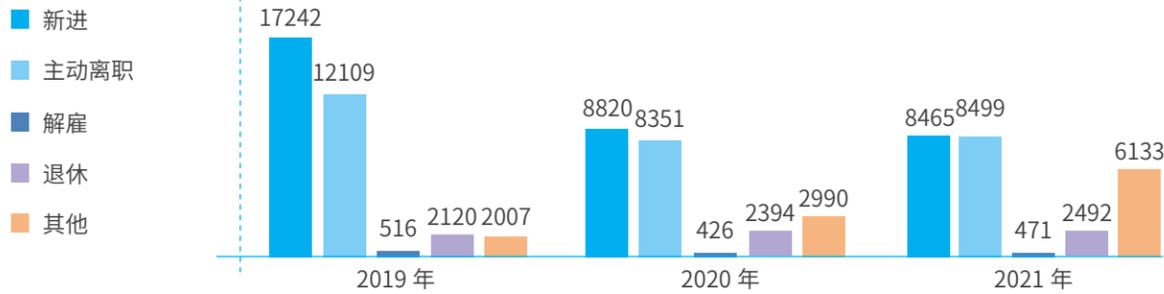
在岗员工学历构成 (单位: 人)



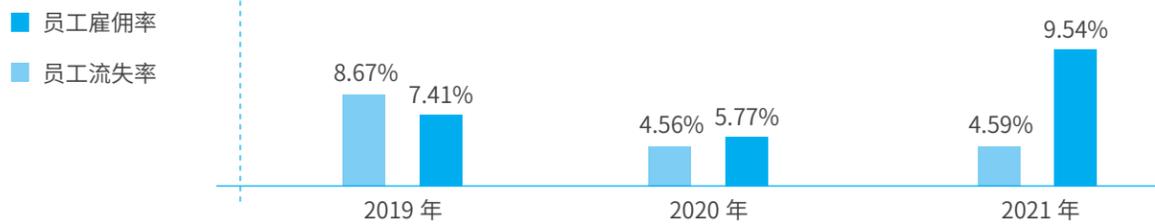
在岗地区构成 (单位: 人)



在岗员工人数变动情况 (单位: 人)



员工雇佣率和流失率



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。

保障员工权益

筑牢和谐劳动关系。我们制定《员工招聘管理办法》《市场化选聘人员管理办法》等招聘管理规定,建立统一的招聘管理系统,着力构建公开、平等、竞争、择优的招聘机制。2021年,我们统筹组织全系统秋季校招、4批次社招、子公司总部中后台内部招聘,高端人才、科技人才、专业人才专项招聘等,探索开展部分管理岗位市场化招聘,面向全球发出“邀请函”,不限时间及数量延揽高端顶尖人才。我们持续优化劳动合同和假期管理 workflows,预防劳动争议,维护良好的劳动关系。我们定期开展劳工督查检查工作,对用工情况不定时抽查,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。

保障员工民主管理。我们积极推动公司民主管理建设,持续完善职代会管理机制。2021年,公司切实履行“促进、服务、维护、关爱、保障”五项职能,落实职工群众的知情权、参与权、表达权、监督权,充分调动和保护广大员工的积极性和创造性,拓展员工参与民主管理的渠道,构建和谐劳动关系。我们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。

弘扬劳模工匠精神。我们为系统内优秀的劳动和技能竞赛项目搭建平台,为广大员工展现岗位技能提供舞台,激发广大员工成长进步的动力和热情。2021年度,中国人保获得63个表彰荣誉,包括全国五一巾帼标兵岗1个,全国巾帼文明岗3个,全国五一劳动奖章2名,全国工人先锋号2个,全国青年文明号5名等。



2021

获得表彰荣誉

63
个

全国五一巾帼标兵岗

1
个

全国巾帼文明岗

3
个

全国五一劳动奖章

2
个

全国工人先锋号

2
个

全国青年文明号

5
名

加强员工培训

建设培训体系方案。我们强化教育培训工作系统谋划,有力推进干部人才队伍建设,2021年11月制定《中国人民保险集团培训体系建设方案》,以培训项目体系为牵引,紧密对接培训需求,搭建全系统共建共享的培训资源体系,统筹线上线下平台建设,构建各级机构、各业务条线职责明确、协同配合的培训管理体系,形成“1+2+3”大培训格局。

1 优化集团顶层规划与统筹管理，将教育培训嵌入“育选管用”干部工作全流程，实现一个人保、一套体系、一贯到底。



2 发挥纵横两条线的作用，各级机构、各业务条线各司其职、各有侧重、齐抓共管，确保培训工作横向到边，纵向到底。



3 搭建集团党校、金融研修院、人保学堂三大平台。将集团党校建设成为政治思想理论和党性教育培训的政治教育主平台；将金融研修院建设成为培养卓越能力、支持业务发展、赋能基层一线的专业培训主平台；将集团干部网络学院建设成为内容丰富、功能领先、覆盖全体干部员工的线上培训主平台，实现员工技能提升与自我发展。



各专栏线上学习总数超过

120 万人次

构建培训资源体系。我们把理论教育、党性教育、党史教育、廉政教育等融入教育培训项目之中，紧紧围绕卓越保险战略航向坐标，扎实建设好以领航工程、续航工程、护航工程、启航工程为主体的“新人保·新航程”培训项目体系，坚持内部为主、外部为辅，聚焦线下基地、线上平台、师资队伍、课程体系四项重点，构建集团统一的高水平、高质量培训资源体系，为做好培训工作提供核心保障与关键支撑。2021年，发挥“互联网+”优势，搭建集团一体化、专业化培训学习平台，全年通过网络学院共举办各类线上培训项目5500余个，考试223场，累计487万学时，各专栏线上学习总数超过120万人次。

2021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	147	147	226	184	183	154	128
人保财险	171.8	162.5	311.6	244.7	128.9	178.1	166.9
人保资产	155.4	162.5	340.5	233	146.5	170.7	154.6
人保寿险	95.8	89.3	61.2	77.5	60.6	97.7	91.6
人保健康	87.8	87.8	106	-	82	97	66
人保投控	61	74	122	122	110	110	70
人保资本	43	43	60	-	60	39	39
人保金服	51	51	60	-	51	51	51
人保再保	65	65	65	65	65	65	65
人保养老	75	75	100	100	85	75	65
人保香港	30.9	30.9	30.9	30.9	30.9	30.9	30.9

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。

2021年接受培训员工的占比

	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	98.9%	99.5%	100%	100%	98.9%	99.7%	99.2%
人保资产	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
人保寿险	92%	96%	100%	100%	100%	100%	92.3%
人保健康	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%
人保金服	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%
人保再保	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
人保养老	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
人保香港	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。

案例 | 为卓越保险战略锻造铁军



2021年6月，人保集团举办“领航工程”第三期领导干部培训班，来自集团公司、子公司总部部门以及人保财险、人保寿险、人保健康省级分公司的49位学员参训。培训班围绕“提高政治能力素质、把握新阶段新理念新格局、增强卓越保险战略理解与执行力、对标一流提升经营管理能力、强化创新变革意识”等五个方面开展培训，为集团大力培养“讲政治、懂经营、善管理、促融合、严自律”的优秀年轻干部。





人保关爱基金组织
慰问困难女职工

68 人次

拨付慰问金

114 万元

关爱员工成长

完善福利待遇。我们为员工按时缴纳“五险一金”，办理商业补充医疗保险，实施企业年金计划，制定符合国家规定的考勤和休假制度。集团大力开展女职工关爱行动，扎实推动女职工关爱室建设，真情帮扶慰问女职工。2021年，人保关爱基金组织慰问困难女职工68人次，拨付慰问金114万元。两节送温暖活动组织慰问生活困难女职工195人次，拨付慰问金51.6万元。

2021年员工育儿假使用情况

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

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个月仍在职工总数 / 育儿假返岗满12个月应在职工总数。

保障职业健康安全。公司在运营过程中无职业健康危害岗位，我们为员工提供包含国家法定劳保、公司补充劳保等各类保障措施和服务项目，提供健康监测、健康指导、中医诊疗和职场疾病诊疗等服务。2021年，集团公司开展员工健康讲座，为员工诊疗咨询近1000人次，理疗300余人次，绿色通道服务100余人次，积极做好员工的医疗保健工作。

人保财险工伤数据

	2019年	2020年	2021
因工亡故的人数(人)	11	9	10
因工亡故的人数占比	0.006%	0.005%	0.006%
工伤人数(人)	-	113	177
因工伤损失工作日数(天)	-	5774.5	9217.5

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。

协力伙伴共赢

中国人保始终本着与利益相关方“相互支持，合作共赢”的观念，加强与政府、机构及伙伴的交流沟通、资源互补，开启全方位、多领域、深层次的合作新篇章。

加强合作交流

推动政企战略合作。2021年，中国人保与北京、浙江、广东等9家政府机构，与中国工商银行、兴业银行、东方航空集团、中国医药集团、科大讯飞、华为等18家企业签署战略合作协议。

积极开展行业交流。我们不断加强与行业协会、学会、科研院所合作交流，促进创新成果转化。我们参加国内外多个行业组织，追踪全球保险业发展动态与政策趋势，积极投身行业研究及标准制定。2021年，我们参与撰写《保险业聚焦碳达峰、碳中和目标，助推绿色发展情况蓝皮书》；联合中国特检院发布国内首个电梯安全责任保险蓝皮书；与中国科学院合作完成住宅工程质量潜在缺陷保险防水渗漏风险研究课题，为今后IDI业务长期健康发展提供技术支撑。

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)	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
全球企业法律顾问协会(ACC)	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
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、副理事长
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

打造稳健供应链

加强供应商管理。根据集中采购工作新形势和新要求，2021年3月我们修订完善原供应商管理办法，制定《中国人民保险集团供应商管理办法（试行）》，进一步规范供应商准入、选择使用、绩效评价、分级管理、共享管理、不良行为管理、信息及档案管理等内容。其中，针对中选供应商年度绩效评价，已将企业社会责任履行情况纳入考核指标体系中。2021年，集团公司开展供应商考核工作，参与考核供应商61家，考核等次为优秀的供应商，共计60家占比98.36%，考核等次为良好的供应商共计1家，占比1.64%，没有考核等次为不合格的供应商。

防范采购风险。我们持续加强规范采购、阳光采购，在《中国人民保险集团供应商管理办法（试行）》的基础上，结合供应商管理工作要求，拟定《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》等标准化操作流程，规避、监察供应商各个环节面临的环境及社会风险。

完善供应商责任要求。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，《中国人民保险集团供应商管理办法（试行）》中明确将企业社会责任履行情况纳入中选供应商年度绩效评价中；遵守所有适用的有关工作时间、工资福利、工作条件、职业健康和安全以及劳资关系的法律法规；遵守商业道德，反对腐败；优先选用环保产品及服务，着重关注供应商在环境保护、员工权益等ESG方面的表现。集中采购项目招标文件中附有《供应商行为准则承诺函》，要求供应商承诺在与中国人保合作时必须坚守对道德、社会及环境保护负责任的原则，促进公平和可持续发展。

中国人保合作供应商类型与分布

供应商地区	2021年供应商数量（家）
华北地区	458
华东地区	177
华南地区	64
西北地区	51
西南地区	23
华中地区	15
东北地区	13
海外	2

说明：数据口径为人保集团集中采购中心2021年统一组织完成的集中采购项目入库供应商数量。

发力低碳运营

中国人保积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标要求，倡导节能减排，最大限度减少污染，降低经营活动对环境的影响，投身环保实践，以自身行动传递环保理念。

坚持节能减排

公司运营过程以办公活动为主，资源消耗主要来自于办公场所使用的水、电、天然气，业务开展过程中车辆使用的汽油、柴油，主要排放为能耗引致的温室气体排放和废气排放、办公生活废水排放和固体废弃物排放，对自然资源和环境不产生重大影响。

中国人保积极响应国家“碳达峰、碳中和”目标，开展公司碳排放量统计工作，2022年制定人保集团服务“碳达峰、碳中和”整体规划和服务“碳达峰、碳中和”工作举措，加大减排工作力度，谋划减排目标。

降低能源消耗。我们积极开展节能设施建设和节能改造，努力减少能源消耗，实现绿色运营目标。集团总部大楼更换LED光源176个，用电功率由原来的5504W下降到656W。佛山数据中心通过配电系统智能改造、照明系统节能升级、动态调整空调系统运行模式等提升机房机柜容量15%，全年节电约165万度。未来努力实现集团总部人均用电量总体下降。



佛山数据中心全年节电

165万度

案例 | 中国人保积极推进绿色数据中心建设工作



中国人保佛山数据中心2020年入选国家绿色数据中心名单，2021年通过Uptime M&O数据中心基础设施标准化运维管理的专业化认证；通过配电系统智能改造、照明系统节能升级、动态调整空调系统运行模式等绿色节能改造工作，挖潜提升机房机柜容量15%，2021年节电约165万度（占总电量3%）。廊坊数据中心2021年通过Uptime Tier IV设计认证。



我们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。

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)	2019年	3598689	5278456	1717196	577921	129411	111275
	2020年	4488406	5687145	1585461	707781	91808	107750
	2021年	4645596	6131935	1885068	785970	74232	113641
天然气 (立方米)	2019年	61064	54438	33425	0	0	0
	2020年	47478	50945	22316	15293	0	0
	2021年	67499	68335	37118	28864	0	0
人均用电量 (千瓦时/人)	2019年	3110.36	4107.75	2442.67	1275.76	1294.11	1766.27
	2020年	3849.40	4418.91	2067.09	1601.31	1162.13	1632.58
	2021年	3058.33	4488.97	2166.74	1935.89	1197.29	1748.32
人均天然气使用 量 (立方米/人)	2019年	52.78	42.36	47.54	0	0	0
	2020年	40.72	39.58	29.09	34.60	0	0
	2021年	44.44	41.02	42.66	71.09	0	0

说明:

- 1.“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;
- 2.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量;人保财险的天然气总能耗未包含大厦出租区域承租方的能耗;
- 3.人保寿险2019-2020年数据为朝阳门职场数据,2021年数据为朝阳门职场与国展职场数据;
- 4.人保香港办公地点为香港粤海投资大厦13楼和15楼,统计数为13楼和15楼的总用电量。

部分公司总部公务用车汽油消耗量(单位:升)

年度	人保财险	人保寿险	人保健康
2019年	26602	20011	27562
2020年	19080	15193	15973
2021年	17306	10334	19630

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)	2019年	11664	21375	5878	3660
	2020年	14346	16574	7483	6634
	2021年	16917	18219	10882	7930
中水用水量(吨)	2019年	6300	20088	7204	-
	2020年	8815	16628	7362	-
	2021年	12309	19926	11151	-
人均用水量(吨/人)	2019年	10.08	16.63	8.36	8.08
	2020年	12.30	6.44	9.75	15.01
	2021年	11.14	6.96	12.51	19.53

说明:

- 1.近年来,我们不断完善能源数据统计口径,逐步扩大数据收集范围和披露范围,2019-2021年数据中“-”表示无当年数据;
- 2.“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);
- 3.人保财险2020、2021年数据包括租区及人员;
- 4.人保寿险2019-2020年数据为朝阳门职场数据,2021年数据为朝阳门职场与国展职场数据。

减少废弃物排放。我们严格遵循《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》等废弃物排放相关规定,提高运营效率,降低能源消耗,最大限度减少废弃物产生量和排放量。

固体废物。公司制定中国人保大厦垃圾分类方案、垃圾分类制度,配合垃圾分类分拣投放工作,配备垃圾容器并张贴醒目标识和宣传资料,对各楼层垃圾分类标识进行了新国标标识统一更换工作,进行垃圾分类宣讲和垃圾分类标准的培训工作。

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。为减少固体废物产生,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。减少使用纸杯,提倡电子版文件审阅,减少纸张打印。提倡“厉行节约,反对浪费”良好风气,有效控制厨余垃圾的产生量。

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	2019年	12553
	2020年	19748
	2021年	25565
人保寿险	2019年	2294
	2020年	1344
	2021年	1014
人保健康	2019年	2373
	2020年	3478
	2021年	3499

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更新为电商、微信、官网、健康E家、银保通等电子保单提供量,2019年度数据有变化。

集团大楼固体废物产生量

	年度	产生总量(吨)	人均产生量(千克/人)
一般废弃物	2019年	143	123.60
	2020年	129	119.22
	2021年	78.7	51.81
危险废弃物	2019年	0.04	0.03
	2020年	0.02	0.02
	2021年	0.03	0.02

废气及温室气体排放。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。我们将增加公共交通使用量，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其他相关现行有效的法律法规要求；多措并举降低能源消耗，减少运营造成的碳排放。

部分办公场所温室气体排放量

年份	2021年	2020年	2019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)	436.36	294.13	322.01
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	103.55	110.07	162.49
间接排放（范围二、范围三）			
用电排放量 (tCO ₂ e)	8319.59	7728.96	6963.04
员工差旅（火车及航空）排放 (tCO ₂ e)	152.56	-	-
总排放量 (tCO ₂ e)	9012.07	8133.16	7447.54
人均排放量 (tCO ₂ e/人)	2.29	2.07	2.04

说明：

1. 公司温室气体排放运营边界包括直接排放（范围一）和能源的间接排放（范围二、范围三），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；
2. 根据国家发改委《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》和IPCC2006年发布系数计算，核查的温室气体类型包括CO₂、CH₄、N₂O三种；
3. 电力对应的排放因子采用2015年全国电网平均排放因子0.6101tCO₂/MWh；
4. 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）。
5. 温室气体计算参考北京市企业（单位）二氧化碳核算和报告指南；
6. 总排放量计算范围为集团总部、人保财险、人保寿险、人保健康、人保金服、人保香港。
7. 人均排放量计算范围为“人保财险”、“人保寿险”、“人保健康”。

应对气候变化

气候变化及其相关风险对经济金融系统的影响已经成为全球性议题，减缓和适应气候变化是实现可持续、包容性发展必须面对和迫切协同解决的重大现实问题。公司积极回应政府、投资者等利益相关方应对气候变化的诉求，识别风险机遇，构建并逐步完善气候变化管理体系。

气候变化管理体系

管治	建立完善的管治体系，确保气候变化相关风险由公司决策层审议。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	针对鉴别的重大风险与机遇，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。
风险管理	计划将气候变化相关风险纳入运营风险管理。
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。

致力公益慈善

以“中国人保公益慈善基金会”为公益慈善专业运作平台，在大灾救助、教育救助、医疗捐助、环境保护和文化公益、关爱弱势群体、助力精准扶贫等领域积极开展系列公益慈善活动，用公益行动回馈社会。中国人保公益慈善基金会顺利通过民政部组织的年度全国性社会组织评估，评估等级由3A上升为4A。2021年，中国人保捐赠支出0.47亿元。

传递公益温情

抗灾救援。我们在面对各地灾难时，坚守保险赔付和灾难救助是保险企业的责任和义务，第一时间走在灾情第一线，为人民送去温暖。2021年河南暴雨期间，中国人保公益慈善基金会第一时间向河南捐赠3000万元，助力当地抢险救灾和灾后重建。

教育帮扶。向甘肃省宕昌县教育局捐赠54.5万元，支持该县职业教育实训室建设项目，帮助提高当地职业教育学生的从业技能；向新疆慈善总会捐赠36.05万元，资助新疆和田地区皮山县亚村和布拉克村在读大学生，为当地切断贫困代际传递，履行好金融央企社会责任。

医疗援助。我们加大健康帮扶力度，把“幸福车”开到百姓身边。先后为甘肃临夏州、云南怒江州、西藏拉萨等地配置“母亲健康快车”121辆，积极开展爱心巡诊周活动。2021年11月，通过甘肃省红十字会捐赠11辆专业负压救护车，助力当地疫情防控。



2021年河南暴雨期间，中国人保公益慈善基金会第一时间向河南捐赠

3000万元



倡导志愿服务

我们积极组织和鼓励志愿者开展助学扶贫、社区建设、生态环保、大型赛会等志愿服务活动，不断提升中国人保志愿服务的影响力、感召力和吸引力，多方位、多角度为社会弱势群体奉献爱心。



2021年10月25日，中国人保驻粤各机构联合开展公益献血活动。

志愿者公益活动统计

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)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
人保财险	67486	163226	127089	28475	26866	29484	440999	925746	651221
人保寿险	305	748	532	86	150	147	12100	18383	24170
人保健康	8709	13044	19403	220	311	199	2877	4245	5669
总计	76500	177018	147024	28781	27327	29830	455976	948374	681060

注：此数据为志愿者活动数据，主要来自团委。

全力保障冬奥

中国人保是国内唯一一家“双奥保险”企业，专门成立北京冬奥会保险服务工作机构，发布北京2022年冬奥会保障服务计划，为举办“简约、安全、精彩”冬奥盛会提供高质量、全方位的保险保障服务。

我们派驻113名理赔人员深入到22个场馆、25家奥运定点医院和4个交通场站等区域驻点一线，开通冬奥专属坐席，为客户提供7*24小时中英文双语服务，部署家庭坐席，组建异地应急备份团队，及时、高质、高效为冬奥会提供保险服务保障。



冬奥期间，人保冬奥志愿者坚守岗位，贡献人保力量。

我们充分考虑疫情因素，结合冬奥闭环内的管理要求，推出“十朵云”线上理赔举措，客户出险后可通过中国人保在线理赔工具体验无感理赔，实现在线报案、上传照片、视频理赔等功能，打造“冰雪冬奥，温暖服务”。



完善责任管理体系

58 责任治理

59 责任沟通

60 责任议题



责任治理

中国人保将社会责任理念全面融入企业发展战略、经营决策及员工日常行为中，更好实现公司与利益相关方的协调可持续发展。

公司构建了职责完善、分工明确的企业社会责任管理体系。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。



责任沟通

中国人保根据重要程度、影响力等维度识别与管理利益相关方，建立与利益相关方常态化沟通机制，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，努力获得利益相关方的理解、认可和支持。将利益相关方的反馈作为制定可持续发展战略和行动计划、分析实质性议题、对外信息披露的重要参考。

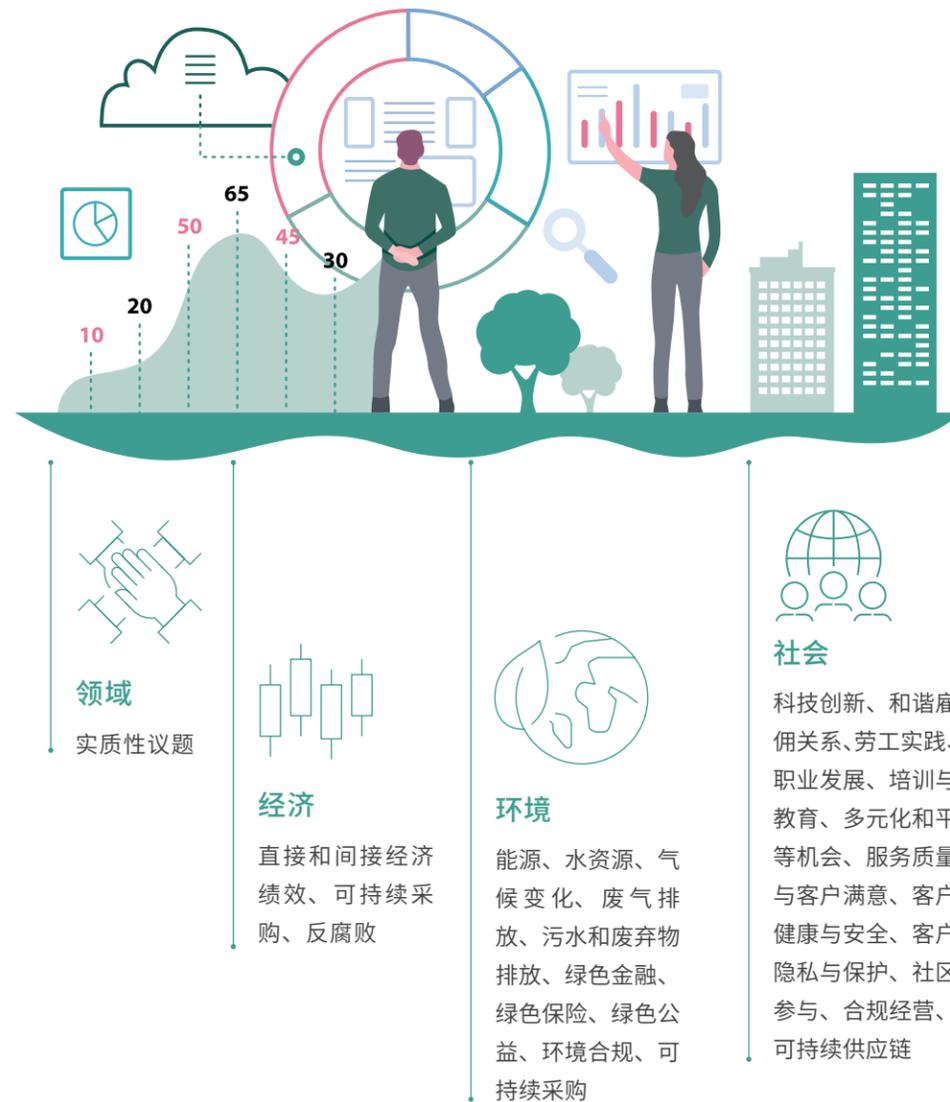
利益相关方列表

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
 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 透明的税收制度	政府部门工作会议及交流 回归保险本源，保障社会并定期报告 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

责任议题

实质性议题分析是中国人保开展社会责任工作的基础和依据。我们从“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”两个维度综合分析并进行优先程度排序，抓住结合点，确定社会责任工作的重点及方向。我们通过不同层次和角度的沟通和交流，分析对利益相关方评价和决策影响的重要性，通过咨询外部专业人员，对经济、环境和社会影响的重要性进行分析，客观地认识和确定现有商业模式和运行环境所产生的内外部影响。

实质性议题列表



公司荣誉

人保集团

- ◆ 世界 500 强排名 90 位
- ◆ 中国企业 500 强排名 28 位
- ◆ 中国上市公司“最佳董事会”奖
- ◆ 2021 年度信息披露工作评价 A 级
- ◆ 上市公司年报业绩说明会最佳实践案例
- ◆ 2021 年度 ESG 最佳公司治理实践企业
- ◆ 2021 中国保险业扶贫攻坚方舟奖
- ◆ 2021 年度 ESG 绿色金融奖
- ◆ 跨国公司抗疫贡献奖
- ◆ 连续三年在中央单位定点扶贫成效考核评价中获得最高等次“好”
- ◆ 在全国脱贫攻坚总结表彰大会上，荣获两个先进集体和一个先进个人

人保财险

- ◆ 2021 年度亚洲最佳财险公司
- ◆ IDC 中国金融行业技术应用场景创新奖
- ◆ 2021 第十二届金融科技应用创新奖
- ◆ 2021 年 IFF 全球绿色金融奖创新奖
- ◆ 最佳港股通上市公司

人保资产

- ◆ “人保资产 - 中国铁建债权投资计划”获“服务国家重点战略工程优秀推介”
- ◆ 保险资管公司金牛奖

人保寿险

- ◆ 2020-2021 年度中国保险服务创新经典案例
- ◆ 2020-2021 年度中国保险影响力赔案
- ◆ 2021 年金融扶贫优秀案例
- ◆ 2021 年社会责任优秀案例
- ◆ 2020-2021 值得托付保险机构称号

人保健康

- ◆ “反欺诈 筑诚信” 宣传活动优秀组织单位

人保养老

- ◆ 金融业新技术应用创新突出贡献奖

人保金服

- ◆ 网络安全保险优秀案例
- ◆ 2021 年度中国商用车后市场创新服务平台奖
- ◆ 2021 金融科技影响力品牌





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企业社会责任报告（2021）

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社会责任报告（2021）（以下简称“报告”）进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围包括本报告所含文本、数据、图表和声明，其他披露的数据及信息不在验证范围之内。我们对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）、人保资本保险资产管理有限公司和人保投资控股有限公司的数据及信息进行了现场验证和远程审验。

中国人保报告中的信息由其管理层以及相关职能部门负责。

我们的责任旨在告知所有中国人民保险集团股份有限公司的利益相关方，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。

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

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；
- 根据可持续发展报告标准（GRI Standards）核心方案评估报告。

验证包括验证前调研、现场和远程采访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）、人保资本保险资产管理有限公司和人保投资控股有限公司的相关员工，必要时与其他子公司的相关员工进行文档和记录的审查和确认。

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

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，是公认的质量和诚信的基准，拥有遍及全球的服务网络。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。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括SGS认可的社会责任报告主任审验员，注册于CCAA的ISO 9001审核员、ISO 14001 审核员、ISO 45001 审核员和 SAAS 认可的 SA8000 审核员等。

查证/验证意见

基于上述方法论和所进行的验证，中国人民保险集团股份有限公司社会责任报告（2021）中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人民保险集团股份有限公司在2021年度的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。验证团队认为，该报告可由报告机构的利益相关方所使用。

SGS相信，该机构已在报告中选择了适当的符合性方案。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

SGS认为，中国人民保险集团股份有限公司企业社会责任报告（2021）符合GRI STANDARDS核心方案中所有关于内容和报告原则的要求。

利益相关方参与

中国人保识别了与其自身活动相关的利益相关方，考虑了利益相关方的合理期望和利益，建立了利益相关方参与的渠道和平台，并采取了一定的方式进行沟通和交流。

可持续发展背景

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

实质性

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

完整性

中国人保的报告基本涵盖了所识别的实质性方面及其边界，反映了对经济、环境和社会的重要影响，使利益相关方可评估中国人保在报告期间的绩效。

平衡性

中国人保的报告能够遵守平衡性原则，对正面及非正面信息都能如实披露。

可比性

中国人保的报告中披露了中国人民保险集团股份有限公司 2021 年的各项相关绩效指标，部分绩效指标披露了历史数据，这些数据可使利益相关方对其可持续发展绩效进行直观对比和了解。

准确性

中国人保的报告中的信息是准确的，能够向利益相关方公开披露多项绩效的定性和定量信息。

时效性

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

清晰性

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

可靠性

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

管理方法

中国人保的报告对所选择的专项议题进行了管理方法披露。

一般披露

中国人保对一般披露符合GRI标准核心方案的要求。

专项议题披露

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

发现和建议

对于审验过程中发现的良好实践、可持续发展报告及其管理过程中的建议，均在可持续发展报告验证内部管理报告中进行了描述，并提交给了中国人保的相关管理部门，作为其持续改进的参考。

审验局限性

本次审验局限性在于现场验证地点限于中国人民保险集团股份有限公司（集团层面）及人保资本保险资产管理有限公司和人保投资控股有限公司，仅对集团层面和抽样的两个子公司的相应数据和信息进行了溯源。由于受新冠疫情的影响，部分审验采用在线的方式进行。

签字：

代表通标标准技术服务有限公司

辛斌 总监
北京市阜成路73号 世纪裕惠大厦16层

2022年3月24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		
	一般披露	P49 坚持节能减排
	关键绩效指标 A1.1 排放物种类及相关排放数据。	P51 坚持节能减排
	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）	P52 坚持节能减排
层面 A1： 排放物	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）。	P51 坚持节能减排
	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）。	P51 坚持节能减排
	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。	P49 坚持节能减排
	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。	P51 坚持节能减排
	一般披露	P49 坚持节能减排
	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（以千千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	P50 坚持节能减排
	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）。	P50 坚持节能减排
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。	P50 坚持节能减排
	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。	P50 坚持节能减排
	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	P49 坚持节能减排
	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。	P49 坚持节能减排
层面 A4: 气候变化	关键绩效指标 A4.1	P52 应对气候变化
	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。	P52 应对气候变化
B 社会		
雇佣及劳工常规		
层面 B1: 雇佣	一般披露	P41 助力员工成长
	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。	P41 助力员工成长
	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。	P41 助力员工成长
层面 B2: 健康与安全	一般披露	P46 关爱员工成长
	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。	P46 关爱员工成长
	关键绩效指标 B2.2 因工伤损失工作日数。	P46 关爱员工成长
	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。	P46 关爱员工成长
层面 B3: 发展及培训	一般披露	P43 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。	P43 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。	P43 加强员工培训
层面 B4: 劳工准则	一般披露	P41 助力员工成长
	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。	P43 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。	P43 保障员工权益

营运惯例		
层面 B5: 供应链管理	一般披露	P48 打造稳健供应链
	关键绩效指标 B5.1 按地区划分的供应商数目。	P48 打造稳健供应链
	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。	P48 打造稳健供应链
	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。	P48 打造稳健供应链
层面 B6: 产品责任	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。	P48 打造稳健供应链
	一般披露	P32 倾力温暖客户
	关键绩效指标 B6.1 已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而须回收的百分比。	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。	P34 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。	P24 支持民营小微企业 P40 全面风险管控
层面 B7: 反贪污	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私隐政策，以及相关执行及监察方法。	P35 维护客户权益
	一般披露	P40 全面风险管控
	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。	P40 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。	P40 全面风险管控
层面 B8: 社区投资	关键绩效指标 B7.3 描述向董事及员工提供的反贪污培训。	P40 全面风险管控
	社区	
	一般披露	P12 服务乡村振兴，助推共同富裕 P53 传递公益温情
层面 B8: 社区投资	关键绩效指标 B8.1 专注贡献范畴（如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育）。	P12 服务乡村振兴，助推共同富裕 P53 传递公益温情
	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 服务乡村振兴，助推共同富裕 P53 传递公益温情

GRI 内容索引

GRI 标准	披露项	页码
一般披露		
组织概况	102-1 组织名称	P6 公司简介
	102-2 活动、品牌、产品和服务	P6 公司简介
	102-3 总部位置	P6 公司简介
	102-4 经营位置	P6 公司简介
	102-5 所有权及法律形式	P6 公司简介
	102-6 服务的市场	P6 公司简介
	102-7 组织规模	P6 公司简介
	102-8 关于员工和其他工作者的信息	P41 助力员工成长
	102-9 供应链	P48 打造稳健供应链
	102-10 组织及其供应链的重大变化	无变化
	102-11 预警原则或方针	P40 全面风险管控
	102-12 外部倡议	P47 加强合作交流
	102-13 协会的成员资格	P47 加强合作交流
战略	102-14 高层决策者的声明	P2 董事长致辞
道德和诚信	102-16 价值观、原则、标准和行为规范	P7 文化焕新
管治	102-18 管制架构	P38 加强公司治理
利益相关方参与	102-40 利益相关方群体列表	P59 责任沟通
	102-41 集体谈判协议	P43 保障员工权益
	102-42 识别和遴选利益相关方	P59 责任沟通
	102-43 利益相关方参与方针	P59 责任沟通
	102-44 提出的主要议题和关切问题	P60 责任议题
报告实践	102-45 合并财务报表中所涵盖的实体	P6 公司简介
	102-46 界定报告内容和议题边界	P60 责任议题
	102-47 实质性议题列表	P60 责任议题
	102-48 信息重述	P51 坚持节能减排
	102-49 报告变化	无变化
	102-50 报告期	前言
	102-51 最近报告日期	前言
	102-52 报告周期	前言
报告实践	102-53 有关本报告问题的联系人信息	前言
	102-54 符合 GRI 标准进行报告的声明	前言
	102-55 GRI 内容索引	P65 指标索引
	102-56 外部鉴证	P62 验证声明

经济绩效	103 管理方法披露	P6 公司战略
	201-1 直接产生和分配的经济价值	P6 公司战略
间接经济影响	103 管理方法披露	P23 服务科技创新，助力实体经济
	203-1 基础设施投资和支持性服务	P23 服务科技创新，助力实体经济
	203-2 重大间接经济影响	P23 服务科技创新，助力实体经济
		P53 传递公益温情
采购实践	103 管理方法披露	P48 打造稳健供应链
反腐败	103 管理方法披露	P40 全面风险管控
	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训	P40 全面风险管控
能源	103 管理方法披露	P49 坚持节能减排
	302-1 组织内部的能源消耗量	P49 坚持节能减排
	302-3 能源强度	P50 坚持节能减排
水资源与污水	303-1 管理方法披露 组织与水（作为共有资源）的相互影响	P50 坚持节能减排
	303-3 取水	P50 坚持节能减排
	103 管理方法披露	P51 坚持节能减排
排放	305-1 直接（范畴 1）温室气体排放	P52 坚持节能减排
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	P52 坚持节能减排
	305-4 温室气体排放强度	P52 坚持节能减排
污水和废弃物	306-1 管理方法披露 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	P51 坚持节能减排
	306-3 产生的废弃物	P51 坚持节能减排
环境合规	103 管理方法披露	P49 坚持节能减排
供应商环境评估	103 管理方法披露	P48 打造稳健供应链
	414-1 使用社会标准筛选的新供应商	P48 打造稳健供应链
雇佣	103 管理方法披露	P41 助力员工成长
	401-1 新进员工和员工流动率	P41 助力员工成长
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	P46 关爱员工成长
劳资关系	401-3 育儿假	P46 关爱员工成长
	103 管理方法披露	P43 保障员工权益
	402-1 有关运营变更的最短通知期	P43 保障员工权益
职业健康与安全	103 管理方法披露	P46 关爱员工成长
	403-6 促进工作者健康	P46 关爱员工成长
培训与教育	103 管理方法披露	P43 加强员工培训
	404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数	P43 加强员工培训

多元化与平等机会	103 管理方法披露	P43 保障员工权益
	405-1 管治机构与员工的多元化	P43 保障员工权益
反歧视	103 管理方法披露	P41 助力员工成长
结社自由与集体谈判	103 管理方法披露	P43 保障员工权益
童工	103 管理方法披露	P41 助力员工成长
强迫或强制劳动	103 管理方法披露	P43 保障员工权益
当地社区	103 管理方法披露	P53 传递公益温情
供应商社会评估	103 管理方法披露	P48 打造稳健供应链
	414-1 使用社会标准评估	P48 打造稳健供应链
客户健康与安全	103 管理方法披露	P17 服务健康养老，建设健康中国
营销与标识	103 管理方法披露	P32 倾力温暖客户
客户隐私	103 管理方法披露	P34 维护客户权益
	418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	P35 维护客户权益
社会经济合规	103 管理方法披露	P40 全面风险管控
	419-1 违反社会与经济领域的法律和法规	P40 全面风险管控

SDG 内容索引

	指标	页码
SDG 1	无贫困	P12 服务乡村振兴，助推共同富裕
SDG 2	零饥饿	P12 服务乡村振兴，助推共同富裕
SDG 3	良好健康与福祉	P17 服务健康养老，建设健康中国
SDG 4	优质教育	P53 传递公益温情
SDG 5	性别平等	P41 助力员工成长
SDG 6	清洁饮水和卫生设施	P49 坚持节能减排
SDG 7	经济适用的清洁能源	P49 坚持节能减排
SDG 8	体面工作和经济增长	P46 关爱员工成长
SDG 9	产业、创新和基础设施	P23 服务科技创新，助力实体经济
SDG 10	减少不平等	P41 助力员工成长
SDG 11	可持续城市和社区	P49 坚持节能减排
SDG 12	负责任消费和生产	P49 坚持节能减排
SDG 13	气候行动	P52 应对气候变化
SDG 14	水下生物	不适用
SDG 15	陆地生物	不适用
SDG 16	和平、正义与强大机构	P38 加强公司治理
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	P47 协力伙伴共赢



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