



PICC

中国人民保险



2024

可持续发展报告

Sustainability Report

报告编制说明

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”）每年发布可持续发展报告，定期披露集团及其子公司（与集团年报口径保持一致）在报告期内的可持续发展事宜，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 14 号——可持续发展报告（试行）》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》，以及香港联交所《环境、社会及管治报告守则》（HKEX ESG），参照全球可持续发展标准委员会《可持续发展报告标准》（GRI Standards），上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》的披露要求编写。

本报告将对人保集团及子公司于 2024 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 2024 年度报告》中按中国会计准则编制的财务报告（该报告已经安永华明会计师事务所（特殊普通合伙）审计），如无特别说明，所示金额均按人民币列示。

本公司董事会对可持续发展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

联系地址：北京市西城区西长安街 88 号



欢迎扫码
查阅网络版报告

目录

开篇	董事长致辞	02
	总裁致辞	04
	关于我们	06
	议题重要性评估	10
<hr/>		
E	绿色保险	20
	绿色投资	25
环境	绿色运营	29
可持续性	应对气候变化	36
<hr/>		
S	社会贡献	48
	员工发展	54
	客户服务	61
	供应商管理	66
	对外合作	67
	科技创新	70
<hr/>		
G	公司可持续发展治理架构	78
	公司可持续发展相关战略	82
	公司可持续风险管理体系建设	83
	公司可持续工作的实施监督	86
<hr/>		
附录	可持续保险原则 (PSI) 实施进展	88
	香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引	89
	GRI 内容索引	92
	SDG 内容索引	97
	鉴证报告	98

董事长致辞



2024年是中国人保成立75周年，也是我们与国同行、砥砺奋进的一年。过去一年，我们坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，强化金融工作的政治性、人民性，扎实推进金融“五篇大文章”，主动顺应可持续发展主流趋势，树立正确科学的经营观、业绩观和风险观，加快自身高质量发展转型步伐，在服务实体经济、乡村振兴、健康养老、社会治理等领域，努力发挥行业主力军和保险国家队的作用。

在融入国家发展大局中履行央企责任。坚持把自身发展放在党和国家全局中来研究谋划，放在金融强国建设这个大的坐标系中来定位，制定实施集团金融“五篇大文章”工作指引，以改革精神和务实举措推动金融“五篇大文章”供给能力、经营模式、体制机制创新，全年共承担保险责任金额3175万亿元，支付赔款4485亿元。服务推进乡村振兴，加快农业保险扩面、增品、提标，为5542万户次农民提供风险保障2.1万亿元，连续第六年获得中央单位定点帮扶考核最高等次评价。助力科技自立自强，打造集团科技保险示范产品库，“中试保”、“低空保”等创新产品不断涌现，推动新质生产力加快发展，全年科技保险风险保障金额达到31.2万亿元，同比增长21.6%。护航“一带一路”建设，2024年为境外投资及基础设施建设项目提供风险保障金额1.9万亿元，国际业务覆盖超140个国家和地区。

在回应人民生活期盼中增进民生福祉。家家户户关心的就业、就医、养老等家事，就是我们人民保险聚焦解决的“大事”。让困有所助，助力新市民在城市“立脚扎根”，制定《新市民保险专项推动工作方案（2024年-2026年）》，搭建全场景、多层次、广覆盖的新市民专属产品体系，集团服务新市民覆盖人群达1818万人次，累计提供风险保障超过400万亿元，创新推出“关爱星星”项目，弥补了行业心智障碍家庭长期风险保障的产品空缺。让病有所保，撑起万家灯火的健康屏障，参与多层次社会保障体系建设，承办大病保险、长期护理保险、门诊慢特病等政策性健康险项目1442个，覆盖近10亿人次。让老有所养，点亮长者晚年幸福生活，丰富养老服务供给，加强养老服务能力建设，“暖心伴”合作养老机构覆盖14个省份，总床位数超过2万张。

在提升社会治理效能中贡献保险力量。保险是联系有效市场和有为政府之间的纽带，日益成为推动社会治

理现代化的重要力量。我们持续拓宽服务社会治理的深度和广度，不断织密社会风险防控网，筑牢社会安全“防火墙”。推动巨灾保险供给侧升级，积极开展地方性巨灾保险试点实践，在河北落地首单全灾种、广覆盖、长周期的综合巨灾保险，实现一张保单保全省，中国人保地方性巨灾保险已覆盖20个省118个地市，保障人群超4亿人。常态化开展风险预警和隐患排查，将保险服务从传统的事后补偿升级为全流程风险管理，累计向客户发送预警信息超5000万条，发现并排除风险隐患超103万个，启动大灾理赔应急响应255次，理赔服务超111万次，切实提高社会抗风险能力。积极推广责任保险，以市场化方式分担转移各类社会治理风险，安全责任、安全质量保险服务法人客户超33万家。

在服务全面绿色转型中发挥“头雁”作用。我们从人与自然和谐共生的高度，深入践行绿色发展理念，着力打造一批具有行业示范效应的绿色金融实践，让祖国天更蓝、山更绿、水更清、生态环境更美好。做绿色金融标准制定的开拓者，推动“一带一路”再保险共同体发布《“一带一路”绿色保险原则》，为行业绿色金融发展提供重要参照。做绿色保险产品创新的先行者，落地全国首单光伏售电信用补偿保险，首单“储能系统长期质量与效能保证保险”、首单“植被综合碳汇价值保险”等绿色保险产品，全年共承担绿色保险风险保障金额184万亿元。做绿色运营的探索者，加强节能减排管理体系与制度建设，持续推动出单运营数字化，建设绿色数据中心，积极践行绿色采购，在厦门集美建成保险业首家“碳中和网点”。

砥砺奋进新征程，笃行实干谱新篇。2025年是打好“十四五”收官之战，谋划“十五五”高质量发展的关键一年。中国人保将进一步学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，着力建设功能卓著、运营高效、主业鲜明、治理现代、具有国际竞争力的世界一流保险金融集团，为全面推进强国建设、民族复兴伟业贡献人保力量！

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Wang Min, the chairman. The signature is fluid and stylized, appearing to read "王敏" (Wang Min).

总裁致辞



2024年，中国人保完整、准确、全面贯彻新发展理念，坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，持续践行可持续发展要求，不断增强金融可及性，强化合规治理和信息披露，努力在服务经济、社会、环境可持续发展中发挥保险功能作用。

坚持绿色发展，构建统一贯通的工作体系。我们把绿色与可持续发展作为公司治理和经营管理的内在要求，在管理层设立绿色金融委员会，统筹推动绿色金融与ESG管理工作。完善绿色金融与ESG制度体系，制定印发集团绿色金融管理办法、绿色金融发展规划（2024年-2027年），研究制定22项绿色金融与ESG年度重点工作。创新研发绿色金融与ESG信息管理系统，形成近200项绿色金融与ESG管理指标，在行业内率先建成集团统一的绿色保险统计体系和保险客户ESG风险评估体系，不断增强公司可持续发展的经营韧性。

坚持服务为本，提供智慧便捷的客户体验。以客户为中心，积极研发探索新技术、新方法，让数据多跑路，让客户少跑腿，推动投保理赔线上化、智能化，实现客户服务自助服务、自动化审核服务2023万次，在车辆保险理赔处理中为客户提供超万次智能检测服务，实现车险各场景智能调度近90%，在人伤理赔调解中提供在线服务21万次。坚持“应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔”，制定“大灾快赔预赔30条”快赔指引，“加快保险理赔19项”专项政策，打造可信赖、能托付的保险专业服务商。持续完善信息安全管理制度，不断升级数据、信息与网络安全防护技术，切实保障客户隐私与信息安全，2024年集团信息安全管理体系建设获得ISO/IEC 27001认证。

坚持合作共赢，建设共商共享的伙伴关系。我们携手利益相关方，并肩同行，致力打造更为紧密的发展共同体。与投资者密切沟通，及时响应利益相关方诉求，2024年，中国人保上证E互动提问回答率100%，位居国有上市金融企业之首。与员工携手成长，持续优化人力资源管理，持续推进员工职业发展全周期培训体系建设，组织开展各

种形式文体活动，将自身高质量发展成果更好惠及全体员工。与国际倡议主动对接，签署联合国可持续保险原则(PSI)，推动可持续金融框架的普及推广，促进全社会积极践行可持续发展理念。

坚持治理现代，夯实合规经营的发展基础。我们持续推进风险管理与商业准则体系建设，织密公司合规经营的安全防线。优化风险管理智能化工具，完成集团“数聚智策”风险防控体系项目核心系统上线，提升风险监测预警能力。营造合规经营文化氛围，定期针对全体员工、营销人员开展诚信教育、廉洁教育，开展反腐败培训人次超过17万。加强供应链合规管理，促进供应商履约效能改善，积极传导公司ESG价值理念，2024年《供应商廉洁承诺书》签署率100%。

2025年，中国人保将继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走好中国特色金融发展之路，持续完善公司可持续发展机制，提升金融供给服务能力，以更优的服务、更好的业绩回报全体股东、回报员工、回报社会，奋力谱写中国人保高质量发展新篇章。

中国人民保险集团股份有限公司
党委副书记、副董事长、总裁

李鹏

关于我们

公司简介

中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”）由与共和国同生共长的中国人民保险公司发展变革而来。公司成立于1949年10月20日，是新中国保险事业的开拓者和奠基人，见证了新中国保险业从小到大、由弱变强的发展历程。历经70多年发展，中国人保现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、中诚信托、人保健康、人保养老、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保科技等子公司及成员公司，业务范围覆盖财产险、人身险、再保险、资产管理等领域。

中国人保始终坚持党建引领，把党的领导和党的建设贯穿于经营管理全过程，切实将党的政治优势、组织优势转化为发展优势和治理效能。我们秉承“人民保险 服务人民”的企业使命，心系“国之大者”，充分发挥金融央企的行业带头作用，坚持以高质量发展为导向，落实新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，加快构建“保险+服务+科技”的新商业模式，加大服务实体经济、社会稳定、民生福祉力度，在全面服务中国式现代化的进程中实现自身高质量发展。

目标愿景

中国人保将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，扎实做好金融“五篇大文章”，始终坚守“人民保险 服务人民”的初心使命，发挥保险的经济减震器和社会稳定器功能，聚力做保险业守护民生福祉的领头雁、助力社会治理的排头兵、服务实体经济的主力军，坚定不移走中国特色金融发展之路，建设功能卓著、运营高效、主业鲜明、治理现代、具有国际竞争力的世界一流保险金融集团，彰显中国特色。

- 
中国人保 MSCI ESG 评级升至
AA 级，达到国际领先水平
- 2024 年，中国人保首次荣登《财富》中国 ESG 影响力榜
- 在“Brand Finance 2024 年度中国品牌价值 500 强榜单”排名
第 31 位



责任绩效



履行金融央企
职责使命



- 承担风险保障金额 **3175 万亿元**
- 支付赔款 **4485 亿元**



社会

社会贡献

- 连续第六年获得中央单位定点帮扶考核最高等次评价
- 服务新市民覆盖人群达 **1818 万人次**
- 直接投入无偿帮扶资金及保险捐赠 **6010 万元**

客户服务

- 人保健康获消费者权益保护 ISO 9001 质量管理体系认证
- 人保财险、人保寿险、人保健康客户净推荐值同比**显著提升**

供应商管理

- 《供应商廉洁承诺书》签署率为 **100%**

员工发展

- 员工人数 **17.5 万人**
- **1 个**单位荣获全国五一劳动奖状、**2 个**单位荣获全国工人先锋号荣誉称号

科技创新

- 信息化建设支出 **60.5 亿元**, 同比增长 **34.2%**
- 5 项科技项目荣获中国人民银行“**金融科技发展奖**”
- 集团信息安全管理体系建设获得 **ISO/IEC 27001 认证**

对外合作

- 与 **14 家**省级地方政府开展多层次政企互动, 实现 **37 家**省级地方政府和计划单列市服务清单制定全覆盖



环境

绿色保险

- 绿色保险承担风险保障金额 **184 万亿元**
- 签署联合国可持续保险原则 (PSI)
- 发布《“一带一路”绿色保险原则》

绿色投资

- 服务绿色发展投资规模达到 **1004 亿元**
- 将 ESG 因素融入集团信用评级体系框架

绿色运营

- 两级总部人均碳排放 **1.87 tCO₂e/人**
- 人保财险厦门集美支公司建成国内保险业首家“**碳中和网点**”

应对气候变化

- 在保前、保中、临灾、灾中、灾后五个环节全面嵌入风险管理服务举措
- 地方性巨灾保险保障人群超 **4 亿人**
- 启动大灾理赔应急响应 **255 次**, 理赔服务超 **111 万次**



可持续治理体系

- 成立绿色金融委员会, 建立完整的“董事会 - 管理层 - 执行层”可持续治理架构
- 制定印发绿色金融管理办法和发展规划
- 开发上线集团绿色金融与 ESG 信息管理系统
- 上海证券交易所信息披露 **A 级**评价

商业行为准则

- 全系统开展反腐败培训人次超过 **17 万**
- 接受反腐败培训的人数占比 **100%**

议题重要性评估

中国人保在《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》(以下简称《指引》)和《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》之《第一号 总体要求与披露框架》(以下简称《指南》)的指导下,开展议题双重重要性分析,明确公司对环境和社会所产生的影响,识别可持续发展事项带来的财务风险和机遇。

双重重要性分析

结合行业特点与公司经营管理实际,本年度我们初步建立了双重重要性分析流程,并进行了议题清单的重检和更新。未来还将进一步与内部员工、外部专家、行业研究机构等共同研讨和评估影响重要性和财务重要性阈值的设定、评分逻辑等核心要点,完善集团双重重要性分析的方法论。

重要性判断依据

重要性维度	“重大影响”的说明
影响重要性	企业在相应议题的表现是否会对经济、社会和环境实际或者潜在产生重大影响。
财务重要性	议题是否预期在短期、中期和长期内对公司商业模式、业务运营、发展战略、财务状况、经营成果、现金流、融资方式及成本等产生重大影响。

说明: 源于上交所《指引》

议题清单建立

我们基于《指引》设置的 21 项议题,通过分析公司商业模式、保险行业趋势及同业实践,对照行业监管政策要求,参考国际主流第三方 ESG 评级指标,完善 2023 年已识别的议题,最终形成公司 2024 年议题清单(包含 28 项议题)。

重要性评估

影响重要性。我们初步建立了影响重要性的分析流程,通过利益相关方沟通和专题调研,识别了公司可持续发展议题表现对社会、环境的实际 / 潜在的正面和负面影响,通过问卷调查、小组座谈等方式,对各项议题的影响程度进行评估。

财务重要性。我们参考《指南》并结合集团经营管理实际,初步探索建立财务重要性分析框架,基于框架探索开展对各项议题风险和机遇传导机制的研究分析,评估财务影响重要程度。



议题报告

我们根据各项议题的影响重要性和财务重要性评估结果,按照《指引》要求开展差异化信息披露。

年度议题清单

人保集团 2024 年议题清单	利益相关方分布						与 2023 年相比议题变化情况
	股东和 投资者	政府和 监管机构	客户和 消费者	员工	合作伙伴	社区和公众	
应对气候变化	●	●				●	无变化。
环境合规管理		●				●	
污染物排放	●		●			●	
废弃物处理	●		●			●	
能源利用	●		●			●	
水资源利用	●		●			●	
循环经济			●			●	
生态系统和生物多样性保护	●	●				●	新增议题，体现公司对行业趋势和社会对保险产品需求变化的前瞻关注。
服务乡村振兴		●				●	无变化。
公益慈善						●	将原“公益活动”和“支持本地社区发展”两项议题合并，在保障重点工作涵盖完全的基础上，扩展议题边界。
创新驱动	●		●	●	●		新增议题，体现科技创新对公司发展的关键推动作用。
责任采购					●		无变化。
平等对待中小企业					●		新增议题，体现对监管新规的回应。
客户体验与服务质量	●		●				将原“服务质量”和“客户投诉处理”两项议题合并，拓宽议题边界。
数据安全与客户隐私保护			●				将原“数据安全与管理”和“隐私和信息安全”两项议题合并，保证议题涵盖边界和议题清单简洁明了。
有市场竞争力的薪酬福利				●			无变化。
员工职业发展				●			无变化。
员工健康与安全				●			无变化。
尽职调查	●				●		新增议题，体现对监管新规的回应。
利益相关方沟通	●	●	●	●	●	●	新增议题，体现对监管新规的回应。
商业道德	●	●	●	●	●		在原“反腐败”议题基础上，纳入反洗钱、反不正当竞争、歧视与骚扰、举报人保护等关键事项，拓宽议题边界。
合规经营	●			●			无变化。
绿色保险	●		●				无变化。
普惠金融	●	●	●				无变化。
绿色投资	●		●				无变化。
服务健康养老		●	●				在原“支持健康中国建设”基础上，纳入服务养老，拓宽议题边界。
应对大规模环境破坏事件		●	●			●	无变化。
对外合作	●	●			●		新增议题，体现公司与外部合作交流以及国际化发展要求
行业标准制定			/				议题删除，分拆至“创新驱动”“客户体验与服务质量”“社会贡献”三项议题中。
依法纳税			/				议题删除，依法纳税为公司的必尽责任与合规要求。
价值创造			/				议题删除，公司通过以上 28 项议题进行综合价值创造。

利益相关方沟通

我们持续推行和优化利益相关方沟通机制，通过业绩发布会、投资者开放日、客户节等途径，与利益相关方保持紧密、真诚、双向的对话，深入挖掘利益相关方诉求，努力回应和满足利益相关方期望，赢得利益相关方的信任。



2024年11月8日，
中国人保举行2024
年投资者开放日



利益相关方	相关方期望	参与及沟通方式
 股东和 投资者	<ul style="list-style-type: none">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体系ESG评级结果透明的信息披露	<p>股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者开放日 官网“ESG政策与实践”专栏 回应ESG评级机构</p>
 政府和 监管机构	<ul style="list-style-type: none">响应国家战略合规经营促进行业发展和交流	<p>参加政府会议 监管信息报送 参加行业重大课题及政策研讨</p>
 客户和 消费者	<ul style="list-style-type: none">丰富的保险产品便捷优质的服务消费者权益保护个人信息安全和隐私保护金融服务可及性	<p>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</p>
 员工	<ul style="list-style-type: none">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	<p>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</p>
 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none">廉洁的商业环境合作共赢的伙伴关系公平对待多元化伙伴	<p>战略合作协议 供应商评估 加入协会</p>
 社区和 公众	<ul style="list-style-type: none">改善民生促进社会管理慈善公益	<p>普惠金融 公益捐赠 志愿活动</p>
 自然环境	<ul style="list-style-type: none">生态环境保护气候变化绿色运营	<p>可持续保险 负责任投资 节能减排</p>

议题重要性分析结论

影响重要性。通过开展问卷调查，结合监管政策、行业热点、同行关注等，初步开展议题影响重要性的定性分析，按“非常重要”“中等重要”“一般重要”进行排序，识别结果如下。

重要性程度	议题
非常重要	应对气候变化 客户体验与服务质量
	绿色保险 数据安全与客户隐私保护
	绿色投资 创新驱动
	普惠金融 合规经营
	服务乡村振兴 商业道德
	服务健康养老
中等重要	对外合作 员工健康与安全
	员工职业发展 利益相关方沟通
	有市场竞争力的薪酬福利 尽职调查
一般重要	责任采购 循环经济
	平等对待中小企业 能源利用
	公益慈善 应对大规模环境破坏事件
	环境合规管理 水资源利用
	污染物排放 生态系统和生物多样性保护
	废弃物处理

财务重要性。本年度，我们积极响应监管要求以及利益相关方关切，聚焦“应对气候变化”议题，广泛参考国内外前沿研究资料以及公司内外部专业见解，初步开展财务重要性分析。下一步，我们将按照财务重要性分析框架开展系统性分析，探索设定财务定量阈值，进一步识别各项议题对财务报表的影响，将财务重要性分析做深、做实。



应对气候变化的财务重要性分析

联合国政府间气候变化专门委员会 (IPCC) 第六次评估报告 (2023 年) 指出，最近 50 年，全球变暖正以过去 2000 年以来从未有过的速度发生，气候系统的不稳定进一步加剧。气候变化成为国际社会面临的重大全球性挑战，正对保险市场产生严重影响，这种影响涉及了从原保险、再保险，扩展保险连接证券的全流程，涉及财产险、人身险等各个业务板块，必须高度关注并评估其对公司经营韧性的影响。

从风险损失来看，气候变化导致极端天气事件的频率和强度增加，严重灾害事件直接造成保险公司赔付支出变大，对保险公司的持续经营能力和资产负债表稳健性带来日益严峻的挑战。

从业务结构来看，气候变化不仅对财险业务影响较大，对人身险业务也带来冲击，2024 年《柳叶刀》发布《2024 年健康与气候变化倒计时报告》也显示由于快速变化的气候，人类福祉、健康和生存正在面临创纪录的威胁，与气候变化相关的 15 项健康评估指标中，10 项指标创下新纪录，这对人身险的风险定价、精算模型调整等带来直接的影响。此外，气候变化还影响保险资金运用，加大投资标的的风险敞口。

从经营模式来看，气候变化将推动保险公司改变传统的经营模式，比如气候异常对风险评估模型相关参数可靠性带来挑战；比如新能源产业的发展，影响保险公司对新兴标的风数据积累与新险种的定价；比如气候风险管理难度加大，推动保险公司更加频繁运用大数据、人工智能等技术开展风险管理，更加主动联动资本市场建立风险分散机制。

基于上述分析，我们将“应对气候变化”列为具有财务重要性的议题，并在本报告中按“治理，战略，风险管理，指标与目标”四要素披露相关实践（具体内容参见报告“应对气候变化”章节）。

环境可持续性

- 绿色保险
- 绿色投资
- 绿色运营
- 应对气候变化



绿色保险

中国人保持续健全完善绿色保险顶层设计与业务发展的制度体系，将绿色发展要求与 ESG 因素融入产品开发、承保理赔、风险管理等保险经营管理全流程，着力增强绿色保险经营服务能力。

加强绿色保险经营管理

将 ESG 因素融入绿色保险业务管理，强化顶层设计、数据治理、ESG 风险识别、专项研究、精算评估等，推动绿色保险高质量发展。

强化绿色保险顶层设计。落实集团《关于促进绿色保险业务发展的实施方案》目标和重点举措，每季度跟进保险子公司重点任务落实情况及绿色保险关键业绩指标，指导子公司加强在清洁能源、节能改造、绿色科技、生态碳汇等重点领域的绿色保险产品创新，持续丰富产品供给体系，扎实稳妥推进绿色产业客户展业，推动绿色保险业务健康可持续发展。

加强 ESG 风险识别。在行业内率先建成集团统一的绿色保险统计体系和保险客户 ESG 风险评估体系，构建 ESG 风险因子算法模型及评级指标体系框架。基于 ESG 评估结果优化承保决策，研究建立 ESG 风险评估结果与承保风险的映射关系，形成分险种的承保管理业务指引，提升公司绿色保险风控能力。同时，通过将 ESG 风险评估结果与承保决策挂钩，鼓励被保企业提高风险意识，强化自身 ESG 风险管理，采取更加环保的生产方式和运营模式，减少对环境和社会的负面影响。

建立健全绿色保险业务统计制度。形成《中国人民保险集团绿色保险产品判定标准》《中国人民保险集团绿色产业客户判定标准》两项制度文件，对保险子公司绿色保险统计口径进行规范统一。开发专门的业务统计系统，为绿色保险统计工作提供数字化支撑。

将 ESG 纳入精算管理。开展非寿险子公司气候风险精算管理情况调研，包括假设模型、精算评估、风险定价等方面。人保财险、人保再保、人保香港已将气候风险纳入精算定价及评估流程；人保财险将气候风险纳入预算编制，在预期赔付率中对大灾赔付率进行单独测算和附加。

建立绿色保险考核评价体系。人保财险将绿色金融与 ESG 相关工作和要求纳入总公司绩效考核，将绿色保险纳入对公司总部和各分支机构的预算和绩效考核指标体系，重点考核各分支机构绿色保险的规模和增速、绿色保险产品和服务创新等情况，提升绿色保险业务发展质效。



推动绿色保险业务发展

集团将服务绿色发展纳入战略服务统筹布局，持续完善绿色保险产品和服务体系，为推动“降碳、减污、扩绿、增长”提供专业风险保障，着力打造一批具有行业示范引领效应的绿色保险典型。2024年，中国人保绿色保险全年承担风险保障金额184万亿元，致力推动经济社会全面绿色转型。

服务能源消耗“降碳”，推动能源低碳转型。护航新能源项目稳健运营，积极对接中国电建、中国能建等大型电力建设集团，加大水电、风电、光伏、抽水蓄能等清洁能源项目拓展力度，2024年为清洁能源提供风险保障4万亿元。助力节能减排，搭建从“碳捕集”到“碳利用”最终实现“碳封存”的全流程闭环保险保障体系，为降碳减排技术提供专属保障。



2024年，中国人保绿色保险
全年承担风险保障金额

184
万亿元

案例

人保财险签署《中国绿色船舶保险共同体合作备忘录》



2024年6月，上海市浦东新区人民政府、中船集团与人保财险等9家保险机构共同签署了《中国绿色船舶保险共同体合作备忘录》，旨在通过多方合力提升船舶全生命周期的绿色低碳水平，建设优质高效的现代绿色船舶体系，为自主可控的绿色船舶生态体系提供完善的风险保障服务。

案例

人保财险签发全国首单“光伏售电信用补偿保险”



服务产业转型“减污”，助力生态环境保护。持续跟进国家环境污染强制责任险试点工作，推广“环责险+环境风险监测”模式，2024年提供环境污染类责任风险保障金额197亿元。服务化解船舶污染风险，2024年提供约10.9万亿元风险保障。



2024年承保森林面积超过

11
亿亩

案例

人保财险落地全国首单“植被综合碳汇价值保险”



2024年5月，人保财险在江苏南京落地全国首单“植被综合碳汇价值保险”，是以遥感碳汇观测及计量测算技术为基础，以植被、耕地等生态资源受损导致碳汇损失计量为补偿依据的创新型特色农业碳汇保险产品，填补了针对地表植被、耕地、土壤的碳汇保险空白。

绿色投资

服务经济绿色“增长”，支持绿色产业发展。加快服务新能源车发展，组织举办“服务实体经济助力以旧换新”行业合作推进会，发布《保险业助力汽车消费“以旧换新”倡议书》，全年承保新能源汽车超 1159 万辆，同比增长 57.3%。服务出口企业应对碳关税，积极联合银行为绿色企业量身定制融资方案，探索开展“绿贷保”、“碳贷保”项目，为新能源企业出海提供金融支持，提升企业国际竞争力。

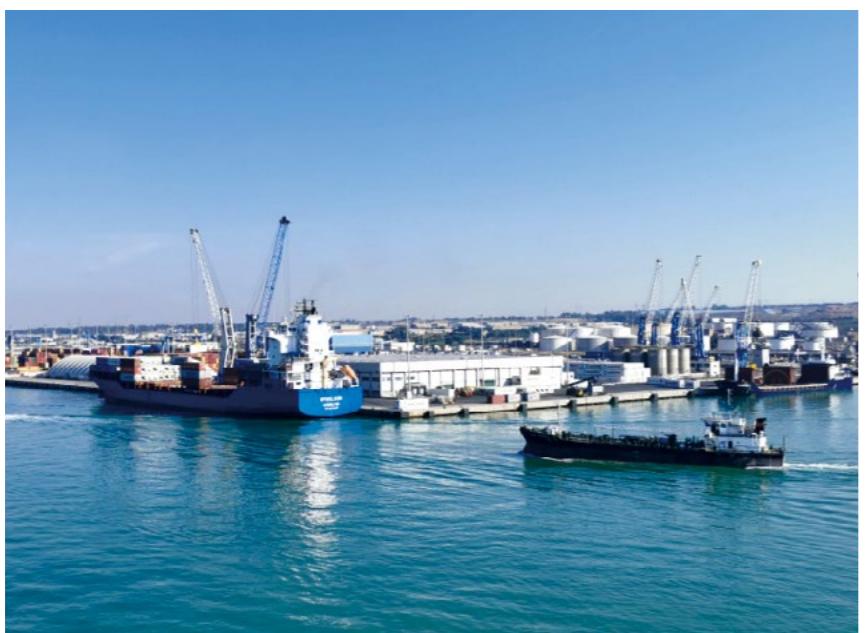


全年承保新能源汽车超
1159 万辆

中国人保结合保险资金运用要求、自身业务特点和不同资产类别，选择运用多样化投资策略，在风险可控、商业可持续的前提下，加大对绿色、低碳、循环经济等领域金融支持力度，逐步提升绿色产业领域资产配置。积极践行责任投资理念，将 ESG 因素纳入投资决策流程，力求在实现经济效益的同时，创造正向的环境与社会效益。

案例 人保财险落地长三角地区首个“碳关税保险”

2024 年 1 月，人保财险在宁波落地长三角地区首个“碳关税保险”，与宁波浙东环境能源交易所联合推出“保险 + 服务机构”模式，深化“碳关税”保险赋能，保障出口企业在提交碳排放数据方面存在的风险和不确定性，护航外贸企业“绿色出海”。



推进绿色投资体系建设

推动绿色投资管理体系建设，建立统一的绿色投资统计标准，不断完善绿色投资框架、投资策略，提升专业投资能力。

健全完善绿色投资体系。制定集团《绿色投资工作指引》，明确绿色 (ESG) 投资的工作架构、重点领域、工作要求等，结合各领域特点和市场情况形成差异化投资策略。在集团绿色投资工作整体框架下，不断完善绿色投资工作治理体系，推动投资板块子公司制定绿色投资指引，建立正负面清单，细化明确绿色投资策略。持续加强 ESG 投资工作团队建设，集团投资部门与投资子公司根据工作实际，由专业骨干人员牵头开展 ESG 投资工作。

构建绿色投资分类标准。建立统一的投资服务绿色发展统计标准，强化数据统计，按月进行数据监测，加强过程管控，指导投资子公司绿色投资项目开发与绿色投资流程管理。完善投资工作评价考核体系，将服务绿色发展等服务国家战略的投资规模，纳入投资子公司经营业绩考核指标，推动投资子公司内部建立业绩考核传导机制。

推动研究投资组合碳核算。摸清投资组合碳排放底数是绿色投资转型的基础工作，根据集团绿色金融相关工作整体安排，认真梳理监管政策和计量准则、开展同业调研、与市场专业机构广泛沟通、进行集团投资组合碳排放模拟测算，为开展投资组合碳核算奠定基础。



加强绿色投资业务管理

将绿色金融和 ESG 因素纳入投融资全流程管理，强化尽职调查、合规审查、投资审批、投后管理。

将绿色投资要求嵌入投资全流程管理中。保险子公司作为委托方，通过年度制定委托投资指引形式，规范受托人投资行为，引导推动投资子公司落实 ESG 投资管理相关要求。投资子公司作为受托方，在实际投资业务开展中进一步细化落实相关要求。

重要性维度	标准资产	另类资产
投前环节	研究构建 ESG 评估体系，评估交易对手 ESG 风险，着重建立负面因素风控对策，将 ESG 负面筛选策略嵌入系统刚性管控。	对于另类产品投资准入，研究制定 ESG 合规尽调审查清单与审慎交易清单，评估企业或项目的可持续性。
投后环节	持续关注融资主体 ESG 风险情况，强化 ESG 风险监测。	制定 ESG 风险缓释措施，督促相关方加强 ESG 风险管理。

将 ESG 因素融入信用评级框架。集团使用统一的信用评级模型，在相关评级模型“负面调整”项中，已包含能够对最终信用等级产生影响的重要 ESG 风险因素，例如“自然灾害”、“是否存在其他不良记录”、“声誉风险事件”、“控制权纠纷”、“涉及重大诉讼”等风险因素，分析师可以根据上述 ESG 风险因素情况进行等级调整。相关子公司已将 ESG 评价融入信用评级的全流程，在尽调阶段，收集与企业 ESG 风险相关的信息，结合公开数据和第三方 ESG 评价机构数据库，对企业 ESG 情况进行评价。在信用评级报告中融入企业 ESG 评价及其对信用评级影响的相关内容。在投后跟踪阶段，持续做好对企业 ESG 风险因素的跟踪。

按资产类别优化 ESG 投资策略运用。集团相关投资子公司综合运用不同类型 ESG 投资策略，通过系统化方法开展投资管理工作。

积极运用股东参与策略。对于集团重大股权投资，在派出董监事完善被投企业公司治理、议案审理等方面建立相关制度，明确职责和流程，并由集团牵头重大股权投资被投企业的议案审理。

投资资产类别	ESG 投资策略	ESG 投资策略运用	投资金额
固定收益投资	负面筛选 ESG 整合 可持续发展主题投资	投资流程上，已将 ESG 纳入信用评级作业流程，实现 ESG 分析对标债的全覆盖。在内评报告中，根据第三方 ESG 数据库，分析主体 ESG 相关风险机遇以及对评级的影响。定期对持仓债券 ESG 评分进行分布统计，防范 ESG 风险。重点关注投向绿色基础设施领域的政府专项债券，以及电池、电机、电网设备、风电设备、光伏设备和绿色电力等领域企业发行的债券。	截至 2024 年末，集团保险资金“服务绿色发展”债券投资规模约 761 亿元，较上年末基本维持稳定。
股票投资	负面筛选	将投资标的 ESG 表现作为投资池调整的评判因素之一，拟投标的入池时有明确的 ESG 表现评估。根据第三方 ESG 评分数据，对不满足内部要求的个股不予入池。同时，定期检视投资池中个股 ESG 评分变化情况，动态调整股票池。在此基础上，加大对清洁能源、绿色交通、污水治理等符合绿色投资标准标的储备。	截至 2024 年末，集团保险资金“服务绿色发展”股票投资规模约 42 亿元，较上年末增长 179%。
另类投资	可持续发展主题投资 企业参与及股东行为	积极支持经济绿色低碳发展、污染防治、环境整治和生态保护修复，重点围绕清洁低碳能源体系、低碳绿色生态、绿色基础设施建设等领域开展投资布局，积极开发、投资绿色发展领域另类投资项目。	截至 2024 年末，集团保险资金投资“服务绿色发展”另类产品投资规模约 200 亿元。
组合类资管产品	—	形成了多种投资策略、投资品类的绿色主题组合类产品货架，旨在引导资金流向更加环保和社会责任更强的企业。	2024 年，人保资产在已发行多只 ESG 主题资管产品的基础上，发行中证 800 ESG 指数产品。



积极运用“股东参与”策略

投资板块子公司积极参与被投企业 ESG 实践。2024 年，人保资产参与多家上市公司的治理决策，对多项议案进行了投票表决。例如，在投资的某石化产品销售企业股权项目中，通过参与被投企业董事会、战略与投资委员会等，推动被投企业 ESG 战略与公司治理体系深度融合，制定并推动包括各项 ESG 议题在内的战略、目标和年度计划落地；督促被投企业履行社会责任，行使股东和委派董事权利，监督被投企业开展民生保障、安全生产和公益活动；结合被投企业战略聚焦传统能源转型，加快发展充换电、氢能业务，并持续推进风电、光电等绿色能源布局。

增强绿色投资支持力度

持续探索以保险资管产品形式创设碳金融、绿色债券指数、绿色行业等ESG主题产品，深化与绿色企业和绿色项目合作，为低碳节能产业、清洁能源和可再生能源产业等提供长期稳定的资金支持，2024年集团服务绿色发展投资规模达到1004亿元。

案例 人保资产首支量化ESG指数资管产品成功发行

2024年10月，人保资产首支采用量化ESG指数策略的“中国人保资产中证800ESG指数资产管理产品”募集成立，通过跟踪和优化中证800ESG指数，在组合类产品投资管理中实践ESG量化投资策略。



案例 人保资本 - 中国广核集团基础设施债权投资计划

人保资本于2023年发起设立的“人保资本 - 中国广核集团基础设施债权投资计划（三期）、（四期）”投资的浙江三澳核电厂一期工程建设项目建设项目是助力浙江省在“十四五”期间达成“碳达峰、碳中和”目标的重点工程，为服务国家“双碳”战略作出积极贡献，环保效益显著。该产品在2024年第六届保险资产管理产品推介活动中荣获“支持国家重大战略产品”推介。



2024年集团服务绿色发展
投资规模达到

1004亿元

绿色运营

中国人保大力推进绿色运营，优化办公场地的能源与办公耗材管理，采用节能设备和智能控制系统，降低能源消耗。同时，强化节能环保宣传，倡导员工绿色出行、绿色消费等低碳生活方式。

加强节能减排管理体系与制度建设

集团践行绿色发展理念，严格遵守环保法律法规，大力推进绿色运营领域的探索创新。我们通过推动无纸化办公、建设绿色数据中心、打造绿色建筑等方式，将节能减排工作嵌入企业运营各环节，切实减少环境影响。2024年，我们开展了两级总部碳盘查工作，测量运营层面的碳排放，组织开展碳中和营业网点试点工作，人保财险厦门集美支公司建成国内保险业首家“碳中和网点”。

案例 全国首家“碳中和”保险网点落地厦门集美

2024年5月，在集团绿色金融总体工作部署安排下，人保财险集美支公司开展碳中和试点实践，通过节能降耗等系列举措获得《碳中和证书》，成为中国人保首家“碳中和”网点，也是全国首家“碳中和”保险网点。

践行绿色运营

在办公楼屋顶安装399.73 m²光伏发电板，预计年发电量可达97082.7kW·h，将减少二氧化碳排放量68.3吨，为日常运营提供“绿色动能”，在停车场内增设充电桩，为“绿色出行”续航。

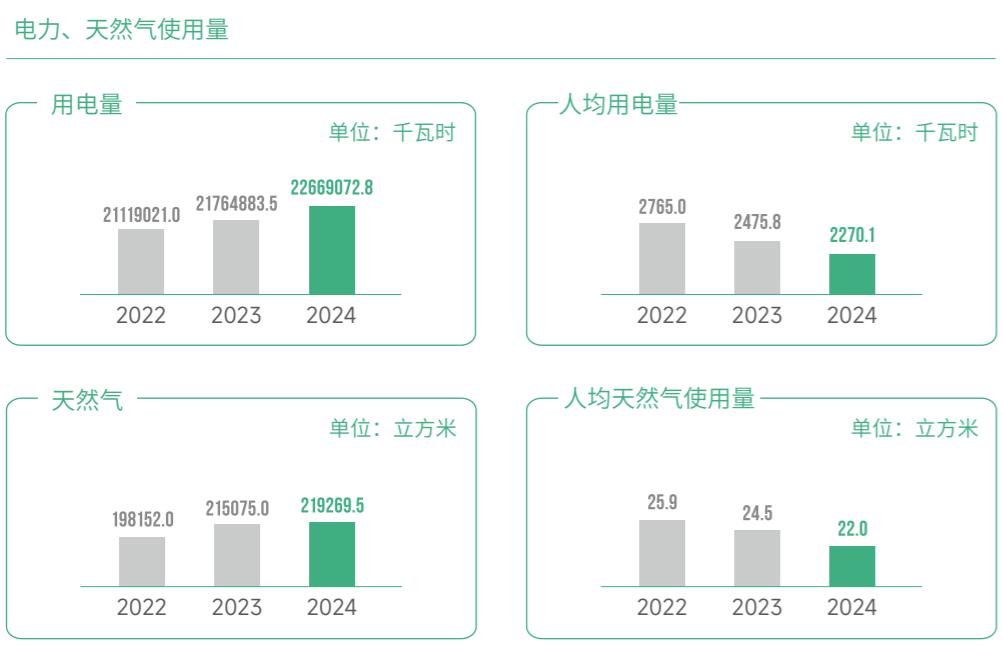
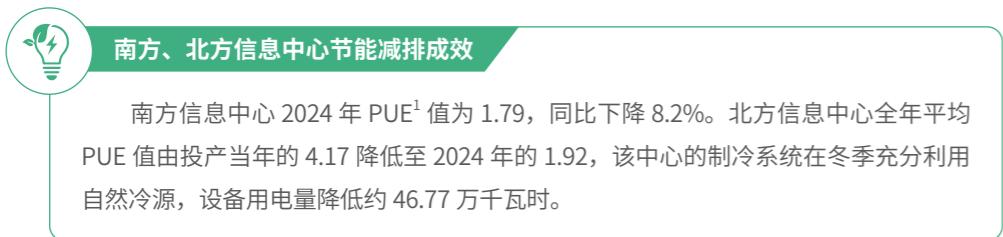


倡导绿色生活

建立覆盖支公司全员的碳足迹体系，记录支公司与员工日常的低碳绿色足迹，配套“碳积分”应用机制，打造碳积分采集、折算、兑换平台，实现“碳积分”全生命周期管理。

节约资源使用

我们强化行政运维精细化管理，推动降本增效。集团总部职场实行打印纸限额调拨管理，9月以来节约纸张5.3万张。推进差旅供应商服务优化，加强员工差旅管理，鼓励低碳出行方式。



说明：

1. 数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼。
2. 数据中心2024年用电量为84560480千瓦时（只统计机房用电）。

1. PUE (Power Usage Effectiveness) = 数据中心总能耗 / IT 设备能耗，其值越接近1表明非IT设备耗能越少，能效水平越好。

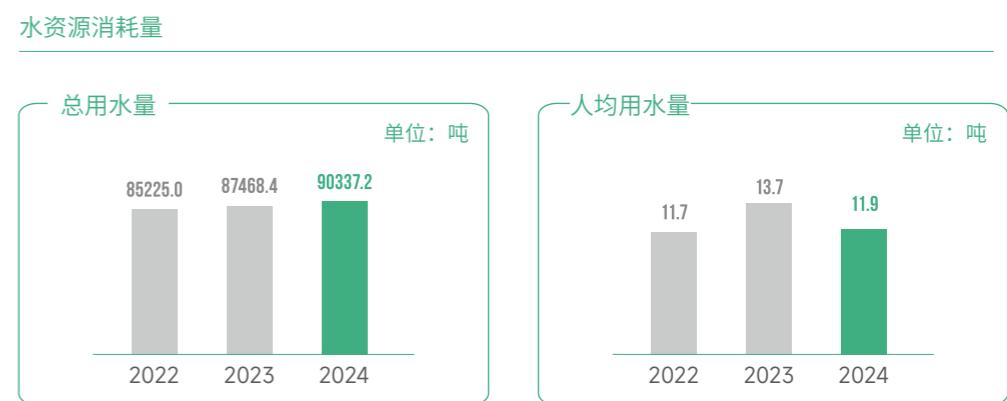
外购热力、公务车辆汽油使用量



说明：

1. 外购热力数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼。
2. 2022、2023年汽油数据统计口径为集团公司、人保财险总部、人保寿险总部、人保资产、人保健康总部、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保科技，2024年加强公务车能效管理，数据统计口径拓展至集团公司及各子公司总部。

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。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。



说明：

1. 总用水量为自来水用水量，人均用水量基于此调整2022、2023年数据。数据统计口径为集团公司及各子公司总部大楼（不含人保香港、人保金服、人保科技）。
2. 数据中心只统计机房用水量，2024年自来水为104929吨。
3. 根据国家生态环境部《生活污染源产排污系数手册》，采用产污系数法，2024年生活污水排放量为自来水用水量的80%，约7.2万吨。

减少废物废气排放

我们严格遵守法律法规相关要求，最大限度减少废气、固废等污染物排放。

集团总部大楼产生的有害废弃物主要来源于废旧电池和废旧灯管、办公场所产生的电子设备废弃物。废弃物由专业公司清运至专业废弃物处理中心，不涉及突发环境风险。2024年集团公司无环境事件处罚情况。

集团总部大楼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。我们倡导绿色出行，严格公务车辆用车申请审核，避免不必要用车，努力实现集团公司总部公务车汽油消耗总体下降。通过定期清洗油烟管道和尾气处理装置，降低废气对环境的影响，确保实现达标排放。

集团总部大楼垃圾分类管理	
	生活垃圾（可回收和其它垃圾） 生活垃圾包括日常报纸、废弃纸张（非涉密文件）及其它可回收垃圾等由员工自行按照垃圾分类要求，投放至分类容器中，保洁员工每日巡视检查，严格按分类要求进行分拣，最后由垃圾房清运人员将分类好的垃圾集中投递，以实现资源的再利用。
	餐厨垃圾 餐厨垃圾投放至专门的厨余垃圾容器，在运输前由餐厅按照餐厨垃圾分类要求进行分拣，统一由专人运到指定地点，由第三方公司运送至政府指定的地点进行消纳。
	有害垃圾 有害垃圾为废纽扣电池和废旧荧光灯管两种，统一放置在指定的有毒有害垃圾容器内，由物业管理单位统一协调专业机构进行规范处置，以防对环境和人体造成危害。
	建筑垃圾 建筑垃圾由装修施工方随产随清，大厦内物业工程部产生的少量建筑垃圾由大厦垃圾清运服务商代为处理。



集团总部大楼环境评估

一是委托专业公司进行垃圾运输，降低环境事件的风险率

二是建立健全环境管理规定，明确责任和权限，确保环境工作的有效开展

三是根据环境风险特点，采取相应的安全设备和防护措施，如：安全警示标识、环境保护宣传图片等，确保环境风险得到有效控制

四是培训和教育，组织相关人员进行环境风险防范知识的培训和教育，提高员工的环境意识和应急能力，使其能够正确应对环境风险和事故

五是对大楼内有可能产生环境污染的生活垃圾、厨余垃圾、有害垃圾、建筑垃圾在收集的第一步进行分类容器存放，废弃物运输、废物处理由专业资质公司处理，降低各类环境风险

废弃物产生量

	年度	产生总量（吨）	人均产生量（千克 / 人）
无害废弃物	2022	47.65	18.92
	2023	49.73	23.02
	2024	47.85	21.75
有害废弃物	2022	0.03	0.00
	2023	0.84	0.39
	2024	0.22	0.10

说明：

1. 无害废弃物的统计范围为生活垃圾。
2. 有害废弃物依据《国家危险废物名录（2021）》进行定义。
3. 数据统计口径为集团公司总部大楼。
4. 2024年起强化无害废弃物管理，增加餐厨垃圾统计，餐厨垃圾 220 吨。



2024年，人保财险总部持续开展餐厅油烟废气检测等工作。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进行检测，检测结果为：颗粒物 $1.8 \text{ mg}/\text{m}^3$ ，饮食业油烟 $0.44 \text{ mg}/\text{m}^3$ ，非甲烷总烃浓度 $4.53 \text{ mg}/\text{m}^3$ ，均满足排放标准。

部分办公场所温室气体排放量

	2022 年	2023 年	2024 年
总排放量 (tCO ₂ e)	17823.74	18528.30	18649.25
人均排放量 (tCO ₂ e/ 人)	2.33	2.11	1.87
范围一			
天然气燃烧排放量 (tCO ₂ e)	428.76	465.48	474.49
汽油消耗排放量 (tCO ₂ e)	141.78	169.67	175.27
范围二			
用电排放量 (tCO ₂ e)	13128.65	12929.94	13356.76
用热排放量 (tCO ₂ e)	3900.70	4391.83	3558.14
范围三			
员工差旅 (火车及航空) 排放 (tCO ₂ e)	223.85	571.38	1084.59

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），其中范围二中新增用热排放量，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。
- 天然气、汽油温室气体计算参考《二氧化碳排放核算和报告要求服务业》(DB11/T1785-2020)《上海市温室气体排放核算与报告指南（试行）》，其中天然气北京采用 389.31 GJ/ 万 Nm³、上海采用 389.30 GJ/ 万 Nm³；汽油采用 44.8 GJ/ 吨。
- 范围二中，总部所在地为北京的选用《二氧化碳排放核算和报告要求服务业》(DB11/T1785-2020) 中排放因子 0.604 tCO₂/MWh；总部所在地为上海的选用上海市生态环境局《关于调整本市碳交易企业外购电力中绿色电力碳排放核算方法的通知》(沪环气候〔2023〕89 号) 中排放因子 0.42 tCO₂/MWh；人保香港选用《组织的温室气体排放量化和报告指南》中香港中华电力公司的排放因子 0.59 tCO₂/MWh。外购热力温室气体计算参考《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》，排放因子采用 0.11 tCO₂/GJ。
- 天然气、用电、用热统计范围覆盖集团公司及各子公司总部大楼。2022、2023 年汽油数据统计口径为集团公司、人保财险总部、人保寿险总部、人保资产、人保健康总部、人保投控、人保资本、人保再保、人保香港、人保科技，2024 年加强公务车能耗管理，数据统计口径拓展至集团公司及各子公司总部。
- 范围三中员工差旅（火车及航空）排放，2022、2023 年计算范围为集团公司，2024 年计算范围拓宽，新增人保寿险总公司、人保再保。
- 2024 年包含数据中心的总排放量为 69723.78 tCO₂e，人均排放量 6.98 tCO₂e/ 人。

数字化运营

我们积极推进绿色运营，加快线上化技术在保险业务运营中的应用推广，开发线上投保工具，加大电子保单推广应用。2024 年，人保财险电子保单下载数量超 9.2 亿件，车险电子保单签发率达到 95.3%。推动理赔线上化、智能化，自动化场景应用更加便利，客户自助上传照片超 7932 万张，同比增长超 79%，客户自助签署理赔单证超 278 万次，同比增长超 92%，应用车险科技理赔工具为客户提供超万次智能检测服务。推广车险理赔低碳修复技术，减少配件更换超 256 万件，助力减少温室气体排放量。



客户自助签署理赔单证超

278 万次



推广车险理赔低碳修复技术，减少配件更换超

256 万件



车险电子保单签发率达到

95.3 %



应用车险科技理赔工具为客户提供智能检测服务超

10000 次



应对气候变化

随着全球气候变化形势日趋严峻，中国人保深刻认识到应对气候变化的紧迫性与重要性，积极主动地迎接气候变化带来的挑战与机遇，全方位开展气候风险和机遇的识别与评估工作，推动集团绿色发展与可持续经营。

治理

建立完整的“董事会 - 管理层 - 执行层”可持续治理架构。明确各层级管理职责（具体职责参见报告“公司可持续发展治理架构”章节），将管理气候变化等可持续相关风险与机遇，有效整合到自上而下的管理流程之中，确保应对气候变化工作在公司经营管理实践中着力推进。

加强集团整体绿色金融与 ESG 制度体系建设。制定专项发展规划与年度重点工作，将应对气候变化纳入其中作为工作重点，形成集目标制定、过程监督、工作评估于一体的闭环管理。

建立形成多部门联动协作工作方式。聚焦应对气候变化、绿色保险、绿色投资、碳金融等定期开展研讨会议，探索制定工作推动方案。通过组织内部培训、邀请行业专家授课、开展案例分析等多元化形式，提高岗位人员 ESG 专业技能和业务水平。

开发上线集团绿色金融与 ESG 信息管理系统。将应对气候变化相关指标纳入系统指标体系，持续迭代系统功能，为主责部门与相关公司提供高效的管理工具，及时跟踪和评估集团在应对气候变化工作中的进展与成效。

围绕应对气候变化、可持续信息披露、绿色金融业务发展等热点话题，与科研院校、咨询机构、先进同业等积极开展合作交流。与中国金融学会绿色金融专业委员会合作，参与编写 2024 年《绿色金融创新研究报告》。人保财险作为中国“一带一路”再保险共同体理事会主席，推动发布《“一带一路”绿色保险原则》。作为中国城乡居民住宅巨灾保险共同体执行机构，加强同四川省政府有关部门沟通对接，推动出台《四川省城乡居民住宅巨灾保险工作方案》。

强化应对气候变化专业研究。人保财险风险研发中心每月结合国家减灾委员会办公室、应急管理部等国家部委对全国自然灾害风险形势的研判意见，定期对全国自然灾害形势进行研究分析并做风险提示，发布月度风险研究简报；同时还针对气候风险领域开展专项研究，撰写发布《我国气候风险研究报告》。

战略

我们通过内部分析和外部咨询，评估气候变化对保险产品需求、资产负债匹配和投资组合的潜在影响。

在负债端，物理风险可能造成财产险业务的赔付率上升，对负债端经营结果产生影响，转型风险可能引致新的保险需求，有助于增加保险业务收入。在投资端，气候变化带来的资产重新定价可能会影响投资组合的表现。在运营端，应对气候风险可能对公司职场与数据中心绿色低碳运营提出要求，从而提升运营成本。

研究中，我们结合行业及公司实际情况对“短期”“中期”和“长期”的时间范围进行定义：



物理风险

	主要风险识别与评估	时间范围	影响程度	应对举措
急性物理风险	<p>保险端：随着气候变化加剧，极端天气和自然灾害事件发生的频率明显增加，车险、农险等财产险业务承保风险随之上升。此外，可能会导致再保价格上涨，进而增加公司的负债成本。</p> <p>投资端：极端天气事件可能使保险机构在基础设施、不动产等领域的投资标的受到灾害影响，进而影响投资组合资产价值。</p> <p>运营端：极端天气可能对公司运营职场以及数据中心运行造成影响。</p>	短中长期	高	<p>保险端：（1）借助多年巨灾保险经验，建立优化巨灾风险评估模型，将气候变化因素纳入保险风险评估与定价中。 （2）注重风险查勘，在帮助客户避免或减少灾害损失方面起到重要作用。研究开展气候情景分析与压力测试，以确保业务分布与定价充分考虑气候因素。 （3）制定相关预案积极应对极端天气引发的严重自然灾害，加强自然灾害风险监控等技术工具应用，降低大规模业务中断事件的可能性。</p> <p>投资端：定期重审 ESG 投资策略，评估物理风险对资产组合影响，必要时开展压力测试。</p> <p>运营端：不断提高数据中心灾备能力。在现有基础上扩展建设异地多活数据中心，持续增强数据中心抗灾能力，保障业务连续性，降低公司数据、信息损失风险。</p>
慢性物理风险	<p>保险端：气候变化可能导致海平面上升、平均气温持续升高、高温热浪频发等不可逆风险，保险机构客户会受到更为复杂的气候影响，除财产损失类保险有赔付增加风险之外，寿险、健康险业务也因为气候变化对人类健康寿命的影响，面临更多经营困难和挑战。</p> <p>投资端：慢性物理风险可能使受气候影响的投资组合比例增加，进而影响保险机构的投资组合价值。</p>	长期	中	<p>保险端：（1）关注气候变化和极端天气对人类生命健康的影响，积极开展数据监测工作，跟踪保险业经验发生率数据的修订和更新，通过优化精算管理，评估发生率变动风险及通过再保险保障进行风险转移的可行性。 （2）加强长期气温上升对健康与寿命影响的专业研究，为人身险业务发展提供参考。</p> <p>投资端：建立基于气候变化情景的投资风险评估模型，适度调整投资策略，有序控制或降低对受慢性物理风险影响较大行业的投资比例。</p>

转型风险

	主要风险识别与评估	时间范围	影响程度	应对举措
	<p>保险端：气候相关政策和法律要求不断趋严，使传统行业面临较为严峻的低碳转型考验，可能对保险机构的部分客户造成影响，进而将相关风险传导至保险机构。例如保险客户在低碳转型中可能产生新的隐患，造成赔付概率的增加。</p> <p>投资端：如果保险机构的投资持仓集中在高碳排放行业，随着更严格的碳排放限制，可能导致资产减值。</p> <p>运营端：国家正在推进绿色建筑、绿色数据中心发展建设，保险机构可能在未来面临更多低碳运营要求，造成企业管理成本增加。</p>	短中长期	中	<p>保险端：（1）关注国家绿色金融相关政策和监管要求，落实相关工作，合理规划业务发展的重点方向。 （2）自上而下梳理风险需求，明确新产品方向和特点，按监管要求增加产品约束，在实践探索中不断优化与调整精算模型、承保流程，加强理赔管理。</p> <p>投资端：不断完善绿色投资相关管理办法，持续开展绿色投资，逐步加强对高碳行业的投资限制，渐进有序降低资产组合的碳强度。</p> <p>运营端：将绿色办公、绿色数据中心和绿色建筑建设作为自身可持续发展的重要方面，持续改进绿色运营表现。</p>
	<p>保险端：清洁能源技术的快速发展、不同行业用能标准的提高，以及市场对绿色产品和服务需求的增加，会加速淘汰传统技术，对新技术承准确定价可能存在挑战。</p> <p>投资端：技术改进与业务结构调整可能影响到部分投资标的的运营成本和竞争力（一般为非标项目），甚至出现转型失败的情况，进而可能造成资产减值风险。</p>	中长期	中	<p>保险端：拥有专业的保险专家队伍，对诸多行业有着长期风险查勘、评估及管理经验。加强与第三方专业机构合作，深度跟进低碳新技术发展，确保形成精准的风控方案与产品定价机制。</p> <p>投资端：（1）使用股东参与、尽职调查等积极策略，引导或影响投资标的进行技术改进，降低转型失败风险。 （2）定期审视投资策略，评估转型风险对资产组合影响，适时进行资产配置优化。</p>
	<p>保险端与投资端：应对气候变化已经成为国内外最为关注的可持续发展议题之一，企业气候行动备受利益相关方关注，气候行动的力度与成效也被纳入主流 ESG 评级体系的重点评估维度。尚未积极主动参与气候行动的企业更容易受到利益相关方的问询及质疑，对品牌形象与声誉造成负面影响。</p>	短期	低	<p>保险端与投资端：（1）以国家发展战略为导向，积极履行社会责任，促进实现经济、社会与环境效益的共赢。在 ESG、应对气候变化上不断加强能力建设。 （2）大力推进 ESG 品牌建设，从气候变化应对角度，建立和维护品牌资产和利益相关者之间的信任，及时披露公司 ESG 工作进展，树立 ESG 品牌形象。</p>

气候变化相关机遇的识别、评估与应对

气候相关机遇是指气候变化带来的潜在积极影响或市场机遇。例如，通过提高资源效率和节约成本、采用低排放能源、开发新产品和服务、进入新市场，以及建立起供应链的韧性，使企业提升市场竞争力。

创新风险减量服务，应对气候变化风险

2023年以来，中国人保积极推进“保险+风险减量服务+科技”新商业模式，充分运用风险减量服务手段，从传统的“灾后”补偿转向“灾前”预防预警、“灾中”快速响应、“灾后”精准理赔。通过在保前、保中、临灾、灾中、灾后五个环节全面嵌入风险减量服务举措，切实发挥保险经济“减震器”和社会“稳定器”功能作用，助力降低自然灾害风险损失水平。

	主要风险识别与评估	时间范围	影响程度	应对举措
产品 / 服务和市场机遇	<p>保险端：社会低碳转型发展衍生出一系列的绿色保险和服务需求，同时保险机构能够发挥风险管理专业能力，协助投保企业开展气候风险评估、监测预警等工作，提供气候风险减量服务。</p> <p>投资端：自“双碳”目标提出以来，中国绿色金融市场进入加速发展的快车道，绿色融资需求持续增加，保险机构绿色投资规模增长空间巨大。</p>	短中长期	高	<p>保险端：（1）在低碳技术、碳市场、生态碳汇、绿色交通、巨灾保险等领域积极进行产品与服务创新，不断丰富绿色保险产品池。（2）加强“保险+服务+科技”新模式在绿色保险中的应用，将绿色保险产品的经济补偿功能与风险管理、防灾减灾服务有机结合起来，为重点领域提供事前防范、风险预警、防灾减损等全流程风险管理服务，不断增强绿色低碳产业的抗风险能力。</p> <p>投资端：以债权投资计划、股权投资计划、资产支持计划、产业基金等形式参与绿色项目建设，稳步提升绿色投资占比，并推出多款ESG及碳中和主题资管产品。</p>
资源效率与能源来源机遇	运营端： 提升资源使用效率、加强清洁能源利用是重要的温室气体减排举措，有助于企业减少中长期运营成本，成为应对气候变化行动者标杆。	中长期	中	<p>运营端：（1）加强分支机构职场能耗管理，形成职场低碳运营评价管理方案，有序推进职场、数据中心、存续资产低碳化建设和改造升级，监测能耗情况，设置奖励办法，对优秀实践机构给予专项资金支持或评级认证。（2）开展碳中和网点、绿色网点建设，因地制宜探索低碳运营实践经验，为全系统推进绿色运营提供参考。</p>

在保前阶段，深入推进风险研发工作，建设风险分析模型，建立保前风勘服务体系，针对重点领域客户实施全量数字风勘，对中、高风险行业和客户实施标准风勘与专业风勘服务，通过深入识别客户风险状况，为客户提供全方位保险保障服务，并向客户提供风险隐患整改建议。

在保中阶段，持续开展气象预警、物联预警，定期实施防火巡查和防汛排查，与第三方专业机构合作开展安责险、IDI、电梯保险等隐患排查服务，同时为重点客户常态化实施风险教育培训和大灾应急演练。

在临灾阶段，通过短信、微信等手段向客户发送灾害天气预警和灾害预防指南，针对高风险客户协助进行风险隐患排查，点对点向客户发送风险提示，面对面指导临灾处置方法，对高风险区域和路段进行人工值守，同时也会对易受灾的户外资产开展人工巡查和无人机巡检。

在灾中阶段，总、省、地、县四级联动，严格落实24小时值班制度，快速响应客户需求，在车险、财产险、工程险、家财险、农业保险等领域积极开展施救服务，努力将损失降至最低。

在灾后阶段，加快查勘、定损和理赔速度，帮助广大客户尽快恢复正常生产和生活秩序，并对出现的大灾大案实施逐案总结，形成典型案例集，再次向高风险行业和客户提交风险隐患整改建议。

案例

人保财险研发“PICC气象指数保险定价模型”



人保财险风研中心聚焦提升气象巨灾风险损失评估有效性，助力气象巨灾指数保险精准定价，研发“PICC气象指数保险定价模型”，并于2024年中国国际服贸会上正式发布，为气象巨灾指数保险业务发展提供有力技术支持。

风险管理



2024 年，启动大灾理赔
应急响应

255 次

妥善应对重大自然灾害近

40 次

大灾理赔服务超过

111 万次

进入 2024 年汛期以来，我国南方地区连续发生多次强对流灾害天气，多地遭遇特大暴雨、暴风、冰雹、洪涝灾害袭击，福建、江西、广东、广西等地受影响较为严重。中国人保坚持**应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔**，立即启动大灾理赔应急响应机制，迅速调度理赔应急服务资源，部署各省灾害应急理赔工作，制定专项大灾理赔工作方案，总、分协同做好灾害应对。**2024 年，中国人保地方性巨灾保险已覆盖 20 个省 118 个地市，保障人群超 4 亿人；累计向客户发送预警信息超 5000 万条，发现并排除风险隐患超 103 万个，启动大灾理赔应急响应 255 次，妥善应对近 40 次重大自然灾害，大灾理赔服务超过 111 万次。**

— 急速响应灾中应急救援

灾害期间，各地人保理赔救援队伍 24 小时待命，根据政府的统一安排，及时协助政府应急部门开展灾害事故救援工作，协调和组织人保系统内外部救援服务资源，面向全社会开展无差别救援工作。

— 有序推进灾后查勘理赔

开通大灾理赔绿色通道，优化理赔流程，简化理赔手续，确保第一时间向客户提供大灾理赔服务。执行大灾理赔专项政策，车险执行“三免四快”¹，企财险、工程险落实“一免三快”²，全面加快赔付效率，提高服务质效。



我们将气候变化相关风险作为重要的可持续风险管理事项，建立并持续完善气候风险管理流程。

1 气候风险识别

- 收集气候历史数据，包括气温、降水、风速、极端天气事件（如暴雨、洪水、飓风、干旱等）的频率和强度等信息。分析气候变化趋势，利用统计模型和气候预测模型来确定特定区域未来气候条件可能发生变化。
- 基于识别出的气候因素，对保险业务数据进行梳理，找出与气候因素相关的赔付高峰时段和高赔付地区，以识别更容易受到气候风险影响的业务和客户。



2 气候风险评估

- 建立风险评估模型，利用数学和统计方法，结合气候数据和保险业务数据，对气候风险进行评估。确定风险的影响程度，考虑风险一旦发生对保险标的（如财产、生命、企业运营等）造成的损害程度。探索计算风险价值或预期损失，评估气候风险可能导致的损失。

3 气候风险应对

- 风险规避，对于某些高风险且难以控制的业务，优化调整承保策略、条款、范围等，激励客户积极参与风险防范，降低道德风险。
- 风险降低，强化科技赋能，为客户提供风险减量服务，包括为客户提供防灾减灾建议、帮助客户实施风险防范措施等。
- 风险转移，通过再保险安排，设计多层次巨灾超赔合约，运用合约、临分等多种方式，分散承保风险。开发和推广巨灾债券、气候指数保险等气候风险相关创新型金融工具，将气候风险转移到资本市场。



4 气候风险监控

- 建立 ESG 风险指标体系，动态跟踪保险业务经营指标，判断气候风险对保险业务产生的影响，及时调整风险应对策略。定期对风险评估和应对策略进行回顾和评估，持续改进风险管理流程和策略。

案例 人保集团举办巨灾保险论坛暨巨灾风险管理创新成果发布会



2024 年 11 月 22 日，中国人保在京举办巨灾保险论坛暨巨灾风险管理创新成果发布会，促进巨灾保险及巨灾风险管理的行业交流，集中展示了地震巨灾量化模型、巨灾风险减量服务、巨灾保险产品体系、再保端巨灾风险可视化管理等创新成果，获社会各界广泛关注与好评。

1. “三免四快”：免现场查勘、免气象证明、免费事故救援，快速救援、快速定损、快速维修、快速赔付。

2. “一免三快”：免事故证明，快查勘、快施救、快预付。

指标及目标

在保险端、投资端、运营端明确绿色发展目标，确定重点任务，定期跟踪督导工作实施，确保发展目标达成。在应对气候变化方面的主要工作包括：

业务方面	指标目标	完成情况
保险端	加强气候风险相关情景分析研究	与国内外知名咨询机构联合开展研讨交流，互通共享相关前沿风险模型与先进案例，提升气候风险（包括物理风险和转型风险）识别与建模能力，研究集团气候风险压力测试方案与路线图。到 2027 年，我们将建立气候风险专项管理办法，健全完善气候风险监测框架，将气候风险管理贯穿至业务流程，逐步纳入业务经营分析，基于气候风险压力测试进一步优化财务重要性分析。
	加强气候风险相关精算管理	探索将气候相关风险纳入保险精算流程，完善精算假设和精算模型，评估保险业务中的气候风险影响。人保财险将气候风险纳入产品定价考虑范畴，在风险定价中针对不同巨灾风险类型采用差异化的测算方法，对大灾损失进行单独附加，完善企财险巨灾费率测算模型，升级企财险风险保费定价模型。人保再保在精算定价中采用商业巨灾模型对气候风险进行量化评估，并充分考虑风险附加进行定价评估。人保香港在偿付能力压力测试中纳入气候风险相关巨灾事件。
	推进集团绿色保险标准体系建设	建立集团统一的绿色保险统计体系和保险客户 ESG 风险评估体系，开发相关业务管理系统，支持绿色保险业务经营管理。印发《中国人民保险集团保险客户环境、社会和治理（ESG）风险评估方法指引》，明确保险客户的风险评级方法步骤，同时通过具体示例展示 ESG 风险评级与承保管理联动的操作步骤。
	签署可持续保险原则（PSI）	集团深化与联合国环境规划署金融倡议组织（UNEP FI）的合作，签署可持续保险原则（PSI）。

业务方面	指标目标	完成情况
投资端	推进集团绿色投资管理体系体系建设	推动投资子公司不断完善绿色投资管理体系。人保资产制定发布《绿色投资指引（2024 年度）》，明确了年度重点工作任务及绿色投资规模目标任务；印发《绿色金融与 ESG 工作推进方案》，明确工作路径；印发《绿色金融管理办法》，进一步将绿色发展理念融入公司治理、经营管理、投资业务、产品服务和风险管理等各领域。人保资本制定了《绿色金融发展 2024 年重点工作实施方案》、《绿色金融发展规划（2024 年 -2027 年）》、《绿色金融管理办法（试行）》等制度，强化绿色投资领域研究，完善绿色投资策略，推进绿色金融产品开发和投资。
	探索建立范围三（投资组合）温室气体排放计量	根据监管相关要求，参考《温室气体核算体系：企业价值链（范围三）核算标准》等方法，与保险同业、市场专业机构开展交流，进一步了解掌握政策要求和市场情况，形成投资组合碳排放核算及披露相关事项的工作方案。
	健全完善运营端能耗管理	完成两级总部碳盘查工作，拟将开展全系统排查工作纳入 2025 年重点工作，进一步夯实运营端能耗与排放数据基础。充分调研同业和先进企业在节能减排方面的先进经验，形成集团节能减排的工作方案和系列举措建议。研究推进集团 ESG 管理系统升级，提升全系统运营端碳排放核算的自动化水平。
运营端	加强数据中心能耗管理	认真贯彻落实数据中心绿色高质量发展规划等政策，积极参与国家绿色数据中心及相关金融数据中心认证，加快绿色数据中心建设及高能效低碳运营，形成南中心节能提稳在线改造规划方案并通过内外部专家评审，按照方案推进设施设备改造。

社会可持续性

- 社会贡献
- 员工发展
- 客户服务
- 供应商管理
- 对外合作
- 科技创新



社会贡献

中国人保坚持与社会共享资源价值，持续做好定点地区帮扶工作，致力公益慈善与志愿服务，不断创新工作思路与举措，加大资源投入力度，在消除贫困、增进福祉、促进发展、保护环境等领域中持续贡献人保力量。



服务支持乡村振兴

我们做好乡村振兴工作顶层设计，持续加强政策支持和配套资源保障，不断推动服务乡村振兴工作迈上新台阶。2024年，中国人保服务乡村振兴领域累计提供35.7万亿元风险保障，同比增长11.9%，保障覆盖2.8亿次农户。

强化工作顶层设计。组织召开集团“学习运用‘千万工程’经验 有力有效推进乡村全面振兴”工作会议，制定印发《关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的指导意见》及集团《2024年定点帮扶和助推乡村振兴工作方案》。启动“政保银产科”项目增量试点，持续加大乡村振兴保险产品供给。



2024年，中国人保服务乡村振兴领域提供风险保障累计

35.7 万亿元

中国人保各地员工
助力农户秋收。



做好定点帮扶工作。2024年直接投入无偿帮扶资金及保险捐赠6010万元，用于推动当地产业发展、带动脱贫人口增收等重点项目。不断加大消费帮扶力度，开展“消费帮扶新春行动”“消费帮扶金秋行动”等多轮活动，带动当地农业企业发展和农户增收，中国人保消费帮扶平台供应商覆盖15省51县，全年消费帮扶金额6441.5万元。2024年，集团连续第六年获得中央单位定点帮扶考核最高等次评价，集团消费帮扶案例获得国家发改委振兴司颁发的《全国消费帮扶助力乡村振兴典型案例》奖项。



11月26日，集团公司党委书记、董事长丁向群赴农业农村部，就进一步服务乡村振兴进行工作会谈。

9月5日，集团公司
党委副书记、副董
事长、总裁赵鹏在
陕西留坝调研集团
消费帮扶工作开展
情况。

助力增进人民福祉

我们不断拓展保险服务的广度和深度，积极投身多层次医疗保障体系建设，大力发展战略二、三支柱养老保险业务，全方位做好支持保障新市民的工作，助力提升人民生活品质。

深度参与多层次医疗保障体系建设。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。截至 2024 年底，承办大病保险、长期护理保险、门诊慢特病等政策性健康险项目 1442 个，覆盖近 10 亿人次。持续推进“好医保”迭代升级，织就一张广覆盖、惠民生的健康保障网，惠及近 7600 万人。积极构建老年人群商业健康保障服务矩阵，针对 60 岁以上老年人设计可保产品超 110 款。



丰富新市民产品服务保障。推动产寿健子公司制定《新市民保险专项推动工作方案（2024 年 -2026 年）》，围绕保障新市民“安居、乐业、安康”三大主题场景，优化升级“场景 + 行业 + 客群”专属产品供给，搭建全场景、多层次、广覆盖的新市民专属产品体系。2024 年，集团服务新市民覆盖人群达 1818 万人次，累计提供风险保障超 400 万亿元。人保财险国家新业态职业伤害保险试点项目参与率超 85%。

案例 政策入民心，长护暖千家



人保健康青岛分公司主动参与长期护理保险制度试点经办，参与照护人才培训、护理机构评鉴、失能等级评估等工作。2024 年，人保健康青岛分公司推动长护险优化升级，实现从职工到居民、从失能到失智、从城市到农村、从医疗护理到生活照料、从被动保障到主动预防，惠及约 520 万参保群众，为失能家庭减负担。

丰富养老服务供给。深度参与国家“三支柱”养老保障体系建设，扩大养老保险覆盖面，提高养老保险水平。将个人养老金产品纳入“暖心岁悦”康养服务体系，截至 2024 年底，“暖心伴”合作养老机构 50 家，覆盖 14 个省份，总床位数超过 2 万张。持续推进养老项目运营，打造社区养老服务中心，推出卒中康复、完全失能照护等特色服务。

案例 丰富多层次、多元化养老服务供给



2024 年，人保投控聚焦普惠养老需求，服务集团大健康大养老生态建设，从社区居家养老服务着手，重点培育提升养老运营专业能力，推出机构养老（恒颐）、完全失能照护（延生）、社区居家养老（天桥）三个层次样板项目，丰富多层次、多元化养老服务供给，为积极做好养老金融提供产业支撑。

案例 人保财险打造“新市民保险服务窗口”



人保财险廊坊、保定分公司打造“新市民保险服务窗口”，在营业厅门口醒目位置悬挂“新市民保险服务中心”标识，指引新市民走进营业厅，体验金融服务；设立“新市民保险服务岗”，配备经验丰富、业务娴熟的骨干人员为新市民提供专属的特色金融保险咨询服务；设置新市民关爱驿站，为新市民免费提供饮用水、手机充电、医药包、轮椅、雨伞等。

案例 人保寿险为心智障碍人群提供专属保险



人保寿险关爱儿童健康成长，为心智障碍家庭量身定制“关爱星星年金保险”。 “关爱星星”项目填补了行业服务心智障碍家庭群体的空白，推出的“关爱星星年金保险”是一款满足心智障碍家庭全生命周期需求的产品，项目还提供家庭资产配置、子女托付规划等全方位服务。2024 年，人保寿险“关爱星星”案例入选“中国保险业助力国家战略生态圈建设白皮书”。

致力公益慈善与志愿服务

我们以中国人保公益慈善基金会为平台，在大灾救助、教育救助、医疗捐助、环境保护、文化公益、关爱弱势人群等领域开展全方位公益慈善活动。2024年基金会捐赠支出906万元。

持续开展“母亲健康快车”公益项目。向偏远欠发达地区连续多年捐赠“母亲健康快车”，帮助提高当地群众的健康意识和医疗卫生水平，缓解妇女因病致贫的困境。2024年以“母亲健康快车”为载体，践行“送健康理念、送健康知识、送健康服务”宗旨，在四川红原县、贵州威宁县开展义诊、培训和入户探访等活动，为当地提供优质的医疗服务。

案例 中国人保携手“母亲健康快车”支持乡村妇女健康事业

2024年10月，中国人保向贵州省毕节市威宁彝族回族苗族自治县项目医院捐赠6辆母亲健康快车。2020年以来，中国人保加大对贵州低卫生资源地区的支持力度，如今已是第3次为贵州省纳雍县、威宁自治县等县市捐助“母亲健康快车”，共计22辆。



助力欠发达地区民生改善。向内蒙古察右中旗捐赠帮扶资金250万元，资助察右中旗广益隆镇肉羊托养和人居环境整治项目，增加广益隆镇贫困户收入。向新疆叶城县慈善总会捐赠90万元，资助叶城县8所敬老院服务能力提升项目和1个儿童福利院多功能活动室改造项目，为特困老人和儿童创造更好的生活环境。向中国青少年发展基金会捐赠约196万元，资助广西壮族自治区30所农村学校建设“希望厨房”，帮助农村学校提高供餐能力，关心青少年的健康成长。

积极投身社会公益事业。推进人保工会爱心驿站建设，全系统共建工会驿站340家，积极服务社会管理。组织系统青年积极开展志愿服务和公益活动，2024年系统参与志愿服务人数24185人，受益人数456081人。积极动员全系统职工参加全国总工会职基会“一元捐、十元捐”公益活动，以及“幸福工程--救助困境母亲行动”捐款活动，为社会公益事业贡献人保力量。



中国人保动员广大员工积极开展公益志愿活动。

员工发展

中国人保将员工视作企业可持续发展的核心资源，严格遵守国家相关法律法规，严格杜绝任何因种族、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。过去三年间，集团公司未发生强制劳工、员工停工、集体罢工、员工歧视事件。

坚持以人为本

我们不断优化完善人才引进、职业发展、薪酬管理、干部监督等相关制度，积极为员工创造待遇优厚、竞争公平、发展多元、协商民主的工作环境，携手员工共同发展。

构建和谐劳动关系。我们秉承公开、平等、竞争、择优的招聘原则，确保员工录用和职业发展不受种族、信仰、性别、宗教、国籍、民族、年龄、婚姻状况、社会地位等任何因素的影响，对任何形式的歧视以及侵害员工权益行为采取零容忍的态度。我们为员工提供申诉渠道，印发《中国人民保险集团信访工作办法》，对员工就劳动合同、岗位安排、薪酬待遇、工作时长等个人权益提出的异议事项，集团各级机构应当予以受理，并依法保护个人隐私。

加强薪酬绩效管理。我们不断完善综合考核评价管理，个人绩效薪酬与子公司 / 部门绩效、个人业绩等因素挂钩，每年对全体员工绩效进行评价，加强激励约束，促进员工与公司共同成长。针对高级管理人员和对风险有直接或重要影响岗位的干部员工设置薪酬延期支付及追索扣回制度，确保绩效薪酬支付期限与相应业务的风险持续期限相匹配，防范生产经营中的违法违规行为。

重视人才引进留用。我们聚焦战略需要，不断丰富和完善人才选拔标准及管理体系，建立了多元化的人才引进及内部培养机制。优化招聘管理，分级分类授权，明确招聘重点管控方向，加大人才引进力度，运用信息技术手段，实现招聘工作全流程公开和一站式办理。坚持注重基层实践、实干实绩并重的用人导向，健全完善职务职级管理。

积极开展民主沟通。依法合规建立工会组织，员工入会率达 100%。通过职工代表大会，保障员工知情权、表达权、参与权和监督权，鼓励职工代表有序参与公司治理，将员工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了女职工专项保护以及劳动者职业健康安全保护等内容。

员工数量（单位：人）

类型	2022 年	2023 年	2024 年
在岗员工	177852	175881	175121
派遣员工	14663	15785	15236
营销员	375656	359097	347052

说明：“在岗员工”指与集团及各子公司直接签订劳动合同的正式员工。

在岗员工性别构成（单位：人）

性别	2022 年	2023 年	2024 年
男	92466	90749	90094
女	85386	85132	85027

在岗员工年龄构成（单位：人）

年龄	2022 年	2023 年	2024 年
< 31 岁	29877	25832	23755
31-50 岁	125468	127934	129151
> 50 岁	22507	22115	22215

在岗员工地区构成（单位：人）

地区	2022 年	2023 年	2024 年
境内	177785	175816	175008
境外	67	65	113

员工雇佣率和流失率（单位：百分比）

	2022 年	2023 年	2024 年
员工雇佣率	8.57	4.73	4.18
员工流失率	4.94	5.52	4.77

2024 年按性别、年龄、地区划分的员工雇佣率和流失率（单位：百分比）

	性别		年龄			地区	
	男	女	< 31 岁	31-50 岁	> 50 岁	境内	境外
员工雇佣率	4.19	4.16	23.35	1.32	0.27	4.18	3.54
员工流失率	4.98	4.55	5.54	2.89	14.89	4.77	5.31

说明：

- 员工雇佣率 = 新进员工数量 ÷ 当年 12 月 31 日的正式员工人数；
- 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。
- 计算所用新进员工数、离职员工数（包括主动离职数、解雇数、退休数）、正式员工数，均为相应统计范围内数据。

职业健康安全

我们建立了覆盖全体员工的非薪酬福利体系，致力于营造身心愉悦、和谐健康、安全稳定的良好工作氛围。

福利保障。我们建立规范化、市场化、人性化的福利保障体系，在维护员工的基本权益之外，为员工提供多层次的福利保障。持续完善全体劳动合同员工和劳务派遣员工福利保障体系，确保劳动合同员工和劳务派遣员工享有国家规定的公休日、法定节假日等休假权利，不断优化全体员工的权益及福利保障项目。

职业健康。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。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，定期为员工开展健康体检，建设健康管理中心提供健康监测、健康指导等服务，组织心理健康沙龙、现场急救培训，全方位保障员工身心健康。

工伤数据

	2022 年	2023 年	2024 年
因工亡故人数（人）	5	7	3
因工亡故人数占比（‰）	0.03	0.04	0.02
工伤人数（人）	153	242	278
因工伤损失的工作日数（天）	8470	8393	9723

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。

员工慰问。开展两节送温暖送万福，各级工会走访慰问困难员工和一线值班人员 7156 人，春节前夕邀请中国保险书画研究会书法家写春联，为员工送祝福。设立关爱基金救助帮扶困难员工，组织开展“PICC 爱心日”活动，拨付关爱基金 240 万元，慰问病困员工 151 人。

关爱女性员工。全力保障女性员工的合法权益，在平等就业、薪酬分配、教育培训、个人发展，以及“经期、孕期、产期、哺乳期”特殊保护、享受育儿假等方面，积极采取行动。全系统共建“女职工关爱室”30 个，为女性员工提供便利。



3月8日，系统各级单位举办三八节活动。

文体活动。积极组织多元化的文体活动，持续开展气排球比赛、健步走、三八妇女节、五四青年节、六一亲子活动、青年联谊等系列活动，组织系统职工参加金融街商会举办的篮球比赛、足球比赛、文艺演出、演讲比赛等活动，充分展现员工风采，增强公司凝聚力、向心力。



2024年9月，人保集团机关工会组织开展总部员工气排球比赛。

职场安全。扎实组织实施全员安全教育培训、安全隐患动态清零、职场安全风险减量、安防消防管理提升“四项行动”。全年召开6次安全工作专题会议，制定下发集团安全生产治本攻坚三年行动方案以及《集团安全检查手册和隐患整治台账》，逐级建立安全员队伍，定期组织开展安全生产学习培训、安防消防应急演练等，相关经验做法得到国家金融监管总局《案情通报》刊载。



12月18日至20日，
集团公司党委委员、
驻集团纪检监察组组
长石青峰带队赴福建
开展调研，看望慰问
一线干部员工。

促进员工发展

我们为员工搭建广阔的发展平台，持续推进员工职业发展全周期培训体系建设，支持每一位员工在职业道路上全面发展，实现自我价值提升。

加强员工培训体系建设。我们将员工干部培训分为政治训练和履职能力建设两大类，在政治训练方面，实施“护航”“领航”“引航”“远航”“启航”“攻坚”等系列培训项目，基于干部职业发展路径，研究制定“政治能力提升”与“干部履职能力建设”课程体系，完善通用类、政治类、管理类、专业类、销售类、技术类、职业健康和安全类等学习资源，为广大干部员工提供涵盖全职业生涯的培训服务。

实施系列培训项目



2024年7月，人保寿险针对一线员工组织开展技能培训。



支持员工专业技能提升。我们为员工提供全面的专业资质认证支持计划，提供资源鼓励支持参加专业资格考试获取外部专业资质认证，如CFA、FRM、精算师职业资格等，助力打造高学历、高素质、专业化员工队伍。我们与北京大学经济学院合作，以“凝聚共识，开拓创新，加快推进集团大健康大养老生态建设”为主题开展为期一周的战略研修班。2024年，集团公司及各子公司开展培训75246次，投入培训金额12098万元。

2024年员工培训情况

	按性别划分		按雇员类型划分			
	男	女	高级管理人员	中级管理人员	一般管理人员	专业人员
员工接受培训的平均时数(小时)	225	221	176	212	251	220
员工接受培训的占比(%)	97	97	100	99	99	97

说明：数据统计范围为集团公司及各子公司。



5月31日，集团公司党委委员、执行董事、副总裁肖建友在人保寿险泰州中心支公司调研，了解寿险个险队伍建设及基层员工发展情况。

开展职业技能竞赛。围绕做好金融五篇大文章，开展全方位技能竞赛，为员工搭建展示舞台，完成人保财险全国出单技能大赛、人保寿险综金渠道全国讲师大赛、人保健康的健康管理技能大赛、人保科技的“科技赋能、筑匠未来”技能大赛等技能竞赛，基层2.5万名员工参加，促进员工个人综合技能提升。2024年，中国人保6名个人荣获金融系统职工职业技能竞赛全国金融五一劳动奖章。

弘扬劳模工匠精神。我们弘扬人保劳模工匠精神，发挥榜样引领作用，引导广大职工、青年创先争优。在中华全国总工会举行的2024年全国五一劳动奖和全国工人先锋号表彰大会上，中国人保1个单位荣获全国五一劳动奖状、2个单位荣获全国工人先锋号荣誉称号。

客户服务

中国人保坚持以客户为中心，在董事会下设的风险管理与消费者权益保护委员会的指导下，积极落实各项消费者权益保护工作要求，持续优化客户体验。

提升服务质量

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，推动子公司完善消费者权益保护审查、信息披露、教育宣传等工作机制，切实发挥主体责任。

强化顶层设计和统筹推进。召开全系统首次消保工作会议，成立消保工作委员会，制发委员会工作制度，印发集团首个消保工作方案，抓好6大类63项工作落地。坚持将消费者权益保护融入业务经营全流程，全方位落实消费者权益保护11项工作机制，建立事前、事中、事后闭环管理，凝练发布“守信重诺 人保同行”消保文化，推动消保与业务发展融合共进。

案例 人保健康获得消费者权益保护 ISO 9001 质量管理体系认证

人保健康总公司以及深圳、上海、河南三家分公司通过了消保 ISO 9001 国际标准质量管理体系认证，人保健康成为保险行业消保专项领域首批获 ISO 9001 质量管理体系认证证书的企业。中国人保将以此次通过消保 ISO 9001 质量管理体系认证为契机，继续把保护好消费者权益作为公司高质量发展的基石，促进服务质量持续改善，不断增强消费者信任，提升消费者满意度。



提供养殖险查勘服务累计超

600 万次

提升理赔服务质效。加速科技成果在保险领域的孵化、运用和推广，让数据多跑路，让客户少跑腿。2024年，人保财险理赔线上化水平持续攀升，实现人伤在线调解服务21万次，线上服务60岁以上老人12万人，实现客户自助服务、自动化审核服务2023万次。智能化水平不断提升，实现车险各场景智能调度近90%，让客户少等待；实现养殖险查勘“一拍知重、一拍知长”“牛脸识别”功能，累计服务超600万次；农险大面积查勘场景下广泛应用无人机、卫星遥感近2亿亩。人保寿险推出“暖心赔”1+N理赔服务体系，开发智慧理赔统一作业平台，整体赔付时效为0.33天，案件获赔率超99%，自动理赔服务最快审核时长仅3秒。

着力提升客户满意度。

集团制定印发《加强消费者权益保护治理销售误导和理赔难专项行动方案》，参与行业适当性管理研究，推动各有关子公司强化销售管理行为、营销宣传管理及第三方机构管理，制定23项提升适老化水平关键任务，进一步提升服务质效。第三方调研显示，人保财险、人保寿险、人保健康客户净推荐值（NPS）分别达到48.36%、42.90%和40.74%，较引入该工具以来分别提升5.96、4.40、5.94个百分点。

强化投诉管理与源头治理。

集团建立多级联动投诉处置体系，修订《消费投诉管理办法》，明确各方职责分工、规范投诉处理流程，营造和谐稳定的经营环境。定期监测分析子公司各渠道客户投诉数据，组织子公司强化投诉集中领域溯源整改，关注全渠道投诉线索，及时妥善进行合理处置。

主要保险子公司客户投诉情况

年度	亿元保费投诉量（件 / 亿元）			万张保单投诉量（件 / 万张）		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人保财险	1.63	1.84	0.54	0.00	0.00	0.00
人保寿险	3.38	1.52	0.71	0.12	0.55	0.28
人保健康	6.47	3.37	1.27	0.04	0.23	0.09

说明：

1. 数据来源于监管部门通报数据，沿用监管部门通报形式保留两位有效小数。
2. 2022年监管机构发布的通报为当季投诉情况通报，为当年第四季度数据；2023-2024年监管机构改为季度累计投诉情况通报，为年度数据。

强化消保宣传。

集团8个案例入选《中国银行保险报》发布的“保险业机构金融消保及服务创新优秀案例”，入选数量位于行业前列；2024年以来，中国人保各级机构积极探索金融教育新模式、新做法，持续扩大活动覆盖面和影响力，累计触及客户9.7亿人次，宣教活动频次、原创文案数量、中央媒体报道次数均创历史新高。

案例 中国人保深入推进“金融教育宣传月”活动

2024年9月，中国人保严格落实监管要求，紧密围绕“金融为民谱新篇、守护权益防风险”活动口号，统一部署、有序组织、深入推进，周周有主题，活动贯穿整月，各级机构全员参与，万家网点广覆盖，贴近消费者需求，积极创新开展各类独具人保特色的宣教活动。



保护客户隐私

我们高度重视并持续加强客户隐私保护工作，根据《中华人民共和国网络安全法》《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》等法律法规要求，对个人信息数据使用作出严格规定。

隐私保护

公司充分保障个人信息主体权利，组织各子公司建立健全客户信息安全管理制度，开展个人信息保护自查自纠，全面排查在个人信息收集、存储、查询、加工、使用、传输、提供、公开、删除等操作流程规范性，在服务流程中严格落实关于个人信息保护、未成年人网络保护等要求，确保在使用个人信息前取得客户授权。优化“告知-同意”流程，实现获取客户同意、撤销同意、重新获取同意以及单独授权同意等功能。2024年，集团（含子公司）未发生因客户隐私泄露导致的诉讼或行政处罚案件。

第三方数据处理

公司业务外包委托第三方处理数据依据“最小必要”原则控制委托数据的范围，并采用脱敏或加密处理等方式，签订权责明晰的协议，在安全可控的环境中共享数据，在满足业务目标的同时保障数据安全。公司不会将个人隐私数据出租、出售或提供给第三方作为完成交易或服务以外的用途，不会在未经客户授权的前提下将客户信息共享给合作伙伴、关联公司。

数据最小化收集和留存

公司严格遵循“影响最小、范围最小”数据收集原则，在公开披露的隐私政策、授权协议书等各类文本中明确告知客户个人信息收集、存储、使用加工、传输、公开、删除等全生命周期处理措施。公司承诺对超出使用范围或必要保存时间的信息进行删除，并依法获取客户同意。



中国人保印发《个人信息保护内控合规管理指引（2022年版）》，在建立健全个人信息保护机制、规范个人信息存储、传输和查询、规范客户个人信息收集及使用、保障个人信息主体权利、规范个人信息对外提供等方面对全集团范围内员工（包括正式员工、兼职人员及外包人员）开展业务时的个人信息保护工作提出了明确的要求。

1. 按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，我们保障客户访问、更正和删除个人数据的权利。

2. 我们已使用符合业界标准的安全防护措施保护客户个人信息，防止数据遭到未经授权的访问、不当公开披露、不当使用、不当修改、损坏或丢失（以下简称“个人信息安全事件”）。我们会采取一切合理可行的措施，保护客户个人信息。例如，采取权限控制、隐私保护培训等安全措施。

3. 我们会严格按照授权范围使用和保护客户个人信息，除政府、监管和司法机关要求共享等情况下，我们不会向任何第三方提供客户个人信息。

4. 我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集无关的个人信息。我们只会在达成本隐私政策所述目的所需的期限内保留客户个人信息，除非需要延长保留期或受到法律的允许。

5. 我们重视涉及中介、第三方机构时的个人信息保护，通过监督等方式，确保中介、第三方机构遵守个人信息保护相关法律规定。当中介、第三方盗取、传递个人隐私信息时，将被拉入供应商黑名单。

6. 我们履行个人信息处理的法律义务，对个人信息实行分类管理，采取安全技术措施，对个人数据保护制度开展定期审计，制定并组织实施个人信息安全事件应急预案，保障个人信息安全。

供应商管理

中国人保致力于供应商集中管理，持续完善准入与签约制度建设，加强定期考核评估，促进供应商履约效能改善，与优质供应商建立长期稳定合作，积极传导集团 ESG 理念，助力供应链上下游全面可持续发展。

加强供应商管理

我们旨在与供应商建立长期战略合作伙伴关系，从产品质量、供应稳定性、价格合理性到社会责任履行等多维度进行评估筛选，确保供应商服务优质稳定，为公司稳健发展提供坚实有力的支撑。

强化供应商管理制度建设。建立健全《集中采购管理办法》《供应商管理办法》《网上商城采购管理办法（试行）》等制度文件，强化关于供应商选用、管理、考核的相关规定，明确“集中采购应优先采购节能环保产品”；完善《供应商不良行为处理操作流程指引》《供应商考核评价流程指引》等标准化操作流程，加强供应商的风险管控，强化供应链韧性。制定并积极推动供应商签署《供应商行为准则承诺书》《供应商廉洁承诺书》《廉洁诚信协议》，明确供应商在环境保护、职业健康和安全、劳资关系、商业道德等 ESG 方面必须遵守的规定，要求供应商阅知确认《供应商不良行为清单》，在每个采购项目中监控供应商承诺情况，禁止未承诺的供应商参与集采项目，防范供应商采购过程违规风险。

健全供应商全生命周期管理。建立完善的供应商管理体系，涵盖供应商注册、准入审批、履约评价、不良行为处理、黑名单管理等工作环节，实施供应商动态管理，引导供应商良性竞争，督促供应商提升履约质量，防范供应商在采购各环节的风险。

中国人保合作供应商类型与分布

供应商地区	2022 年	2023 年	2024 年
境内	2045	4711	9089
境外	2	13	16

说明：数据口径为人保集团集中采购中心统一组织完成的累计注册入库的供应商数量。

定期开展供应商评估。每年开展 2 次供应商评价，评价内容包含环境和社会责任等方面。2024 年通过“人保 e 采”管理系统完成 2 次线上供应商考核评价，涉及 1992 家集采供应商。根据供应商年度考核评价确定的等级，实行差异化管理。针对“不合格”供应商提出反馈整改，督促供应商不断提高服务水平。对供应商在采购或履约活动中的不良行为进行处理，处理措施包括公函警示、纳入黑名单等。



2024 年通过“人保 e 采”管理系统完成线上供应商考核评价

2 次

涉及集采供应商

1992 家

“人保 e 采”线上供应商考核评价结果

等级	2023 年度考核评价供应商数量	2024 年中期考核评价供应商数量
优秀	473	465
良好	373	397
合格	126	128
不合格	18	12
合计	990	1002

加强ESG的供应链合规传导



2024 年入库集采供应商
签署率为

100%

我们探索将 ESG 标准纳入供应商管理，全力加强 ESG 理念在供应链的传导，力求以自身行动带动全链条的绿色变革与责任担当。

在供应商准入与签订合同中纳入 ESG 相关标准。制定《供应商行为准则》并于“人保 e 采”外网门户公开发布，将可持续发展要求写入《供应商行为准则承诺书》，作为供应商入库准入和参加集中采购项目的要求。对供应商提出反贪腐要求，所有供应商在准入和招标过程中必须签订《供应商廉洁承诺书》，2024 年入库集采供应商签署率为 100%。要求供应商在签订采购合同时必须签订《廉洁诚信协议》。深入推进集采项目实施全流程合规审查和监督，全面提升采购风险防控能力，牢牢守住合规管理底线和廉洁红线。集团公司全年未发现集中采购违规事件和风险事件。

开展供应商考察调研。对重点服务供应商进行现场考察调研，包括科技类核心硬件服务器行业以及办公家具行业的供应商，将人保 ESG 理念传导至供应商，重点针对产品节能环保、供应链稳定等方面进行充分沟通，缩小集团供应链风险敞口。

积极践行绿色采购，促进供应商改进 ESG 表现。全面推广使用招投标电子平台，并配套建设电子评标专用场地，要求供应商参与线上投标、谈判等，实现采购纸质文件数量的大幅减少。2024 年集中采购项目电子化实施率显著提升，估算减少纸质文件数量约 100 万页。

对外合作

中国人保积极加强战略合作，秉持开放包容、互利共赢的理念，与志同道合的伙伴携手并肩，在技术研发、市场拓展、品牌建设等多领域深度协作。

强化战略合作

深化与政府机构战略合作。2024年,集团与14家省级地方政府开展多层次政企互动,实现37家省级地方政府和计划单列市服务清单制定全覆盖。强化与国家部委互动合作,抓实与农业农村部、科技部、水利部和发改委的战略合作项目,在服务农业农村现代化、科技自立自强、水利高质量发展等领域取得务实成效。与生态环境部成立部企层面土壤污染防治工作组,促成土壤防治环责险纳入部委发文。



7月12日,集团公司党委委员、副总裁才智伟赴人保财险辽宁分公司,调研了解公司服务保障辽宁经济社会发展情况。

加强与国内外企业合作交流。集团与中国邮政、中国移动、中国银行、农发行、中国再保、浪潮集团等大型企业客户推进宽领域、深层次、多形式合作。与法国安盛、瑞士再保险等国际同业开展交流,巩固合作共识,创新合作领域。参加中英金融服务峰会、中国国际服务贸易交易会、中国国际供应链促进博览会等大型国际会议活动,积极展现公司在服务科技、绿色、普惠、养老和数字等领域的金融创新与突破。



2024年11月,中国人保连续两年作为官方合作伙伴,精彩亮相中国国际供应链促进博览会。

中国人保参加协会情况

协会名称	成员资格
日内瓦协会 (GA)	会员
联合国环境规划署金融倡议 (UNEP FI)	会员 (签署可持续保险原则 PSI)
亚洲金融合作协会 (AFCA)	常务理事会副理事单位
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
中国保险行业协会	名誉会长
中国金融学会	常务理事单位
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	理事
中国灾害防御协会	发起单位、副会长单位
中国集成电路共保体	会员
海运保险共同体	会员
中国海商法协会	会长 / 副会长单位
中国内部审计协会	常务理事单位
中国计算机协会数据中心分会	会员
中国通信标准化协会	会员
碳中和行动联盟	理事
中国“一带一路”再保险共同体	理事会主席
“一带一路”绿色发展国际联盟	首批会员单位
“一带一路”保险交流促进平台	会员
中国国际商会	副会长单位
中国上市公司协会	副会长单位
中国互联网金融协会	常务理事
香港中国企业协会	会董单位
香港华商保险公会	会董单位
北京金融科技产业联盟	常务理事单位

积极服务“一带一路”建设

护航“一带一路”项目建设。中国人保积极推广海外工程险、海外财产险、再保险等海外保险产品，承保中国能建巴基斯坦SK水电站、紫金矿业塞尔维亚TIMOK铜金矿矿山、首钢集团秘鲁圣尼古拉斯新码头等一大批“一带一路”标志性项目，承保范围涵盖交通、能源、电信等全部重大基础设施建设领域。2024年，公司为境外投资及基础设施建设项目提供风险保障金额1.9万亿元，国际业务覆盖超140个国家和地区。

编织“一带一路”海外服务安全网。建立多层次、广覆盖、低成本海外出单服务网络，加强与国际保险人、经纪人建立合作，利用国际保险人的服务网络与渠道资源，为布局全球的中资企业建立覆盖全球的出单服务网络。建立响应快、信誉好、技术强的海外理赔服务网络，形成涵盖企财险、工程险、责任险、保证险、水险多险种，覆盖全球的海外代理人名录（共300余家），其中60%以上的代理机构与公司保持10年以上的长期合作关系。

提升“一带一路”风险管理水平。中国人保积极践行“保险+风险减量服务+科技”的新模式，自主研发海外风险管理平台，建立以区域、国家、行业、客户为目标，以自然风险、政治风险、合规风险、安全风险为导向，以灾害地图（已覆盖23个国家）、国别指南（已覆盖125个国家）、安全预警、项目管理、智能交互为主体模块的数字化、立体化、智慧化平台，为分析、测算国别风险、行业风险和项目风险提供决策依据，为客户提供风险预警和风险管理服务。

科技创新

中国人保将科技创新定位为集团的基本生产力和核心竞争力，对科技基础设施、软件研发、数据治理、共享运营等进行统筹管理，从集团和子公司各个层面推进经营数字化变革，加快高水平科技自立自强。



为境外投资及基础设施建设
项目提供风险保障金额

1.9 万亿元

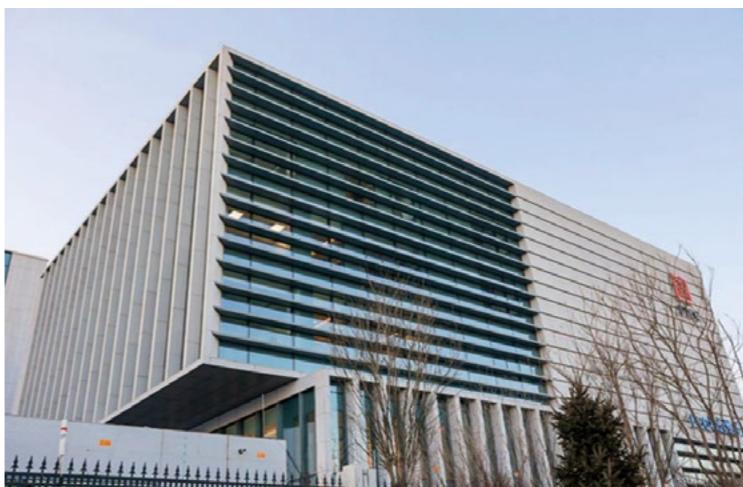
提升科技创新能力

我们积极拥抱科技革命，不断加大科技研发投入，吸引业内优秀科研人才，扎实稳妥研发探索新技术、新方法，持续提升科技创新与服务能力。

确立数字化发展规划。引入企业架构管理工具和方法，推动集团数字化建设行动方案落地实施。打造包括客户、产品、服务等的共享价值创造平台；打造办公、人力、财会、审计、培训等的管理协同赋能平台；打造科技守正创新的“六个统一”底座，包括建设全集团统一的算力底座、技术路线、数据底座、智能底座、安全底座和自主可控方案，加强底层技术基础设施及核心平台的建设和管控。

案例

强化基础，算力升级



中国人保着力打造自主可控的算力底座，通过建设自有数据中心，整合资源，优化管理。北方信息中心一期全面投产，完成超300个应用系统回迁自有数据中心和云平台，逐步构建绿色低碳、智能化运营、弹性可扩展、安全可靠的数据中心集群和骨干网络。未来，集团将进一步优化数据中心布局，确保业务运行的稳定性。



2024年全集团信息化建
设支出

60.5 亿元

同比增长

34.2%

7月9日，集团公司党委
委员、副总裁张金海赴人
保财险青海省兴海支公司
了解科技赋能基层业务发
展情况。

多措并举强化科技投入。持续推动科技创新项目建设和科创成果转化，通过“揭榜挂帅”、创新孵化等方式，挖掘创新潜能，努力突破制约公司发展的关键核心技术 and 重点领域问题。2024年全集团信息化建设支出60.5亿元，同比增长34.2%。截至2024年底，全集团科技人员数量近4000人，研发资金投入和人员数量持续提升。

持续增强科技创新服务能力。积极推动科技保险中心建设，打造全国首家科技保险创新孵化技术高地，围绕科技活动全生命周期，创新搭建重点技术攻关综合保险产品体系，研发高新技术企业申请费用损失保险条款和中试综合保险、高新技术企业申请费用损失保险、重大科技攻关综合保险等3款科技保险新产品，并推动在南京、无锡、苏州、鄂尔多斯等地落地上述创新产品全国首单。2024年科技保险风险保障金额达到31.1万亿元，增速21.6%。前瞻性开展新兴风险研究，推动建立行业标准，做实集成电路共保体执行机构，发布风险量化评估模型V3.0，进一步提升集成电路产业保险服务水平。

案例 人保财险落地全国首批重大科技攻关综合保险



2024年11月，人保财险在苏州、无锡和鄂尔多斯等地先后落地全国首批重大科技攻关综合保险，为科技自立自强注入新动能。

支持知识产权保护

我们始终将尊重和支持知识产权保护作为企业发展的重要准则，对内构建完善的知识产权管理体系，积极营造鼓励创新的工作氛围，对外创新产品加强知识产权保护，为企业创新发展保驾护航。

健全完善知识产权保护制度。严格遵循《中华人民共和国著作权法》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国专利法》等法律法规，推动各子公司积极制定知识产权管理办法，加强对专利及软件著作权的创造、运用、保护、管理和服务，筑牢公司知识产权保护的制度基础。

加强知识产权保护管理。提升知识产权保护力度，加强专利保护管理、软件著作权登记管理、商标注册管理；积极开展自主创新活动，加强技术创新和研发成果保护，提高知识产权创造和运用能力。截至2024年底，全系统申报专利数1388项，其中发明专利986项，相比2023年增长100%；积极参与国家部委、行业协会等组织的评奖活动，2024年全系统共获得外部奖项111项，其中人民银行金发奖5项（包括1个一等奖项目，2个二等奖项目，1个三等奖项目，1个微创新项目）。

增强行业标准影响力。完成《保险公司统计分析指标体系规范》《保险业信息化绩效评价指标体系规范》并由金融监管总局发布执行，牵头开展《保险业务代码集》《保险业数据治理行业标准》两项行业标准制订，参与《保险基础数据元目录》《保险基础数据模型》等多项行业标准制修订，不断推进先进科技成果转化为标准，增强产品和服务的竞争力，提升集团标准化工作在金融行业的认可度和影响力。

推进知识产权保险产品和服务体系建设。围绕知识产权创造、应用的各个环节，优化和推广包括专利执行、侵权以及商标、地理标志被侵权损失等各类产品，积极推广知识产权海外侵权责任等险种，为知识产权和科技创新活动提供更优质的服务和保障。为中小型科技企业提供信用贷款支持，2024年知识产权质押、高新技术贷款保证险等业务为1155家科技企业提供融资保障31亿元。



截至2024年底，全系统
申报专利数

1388项

案例 人保财险落地全国首批专利海外布局费用损失保

2024年6月，人保财险在广州、上海、无锡等地落地全国首批专利海外布局费用损失保险，助力提升中国企业知识产权海外布局的积极性和主动性。



加强信息安全建设

我们严格遵守《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等国家和行业相关信息安全法规和标准，健全完善信息安全管理机制，不断升级数据、信息与网络安全防护技术，明确信息安全岗位职责，定期开展信息安全培训与应急演练，持续提升信息安全水平。

加强信息安全管理。集团高度重视信息网络安全建设，调整网络和数据安全领导小组，由集团党委书记、董事长担任组长，对集团网络安全、数据安全重大事项进行统筹协调和研判决策。领导小组下设办公室，统筹推进集团网络和数据安全工作。

应用信息安全技术。采用业界标准的安全防护措施保护客户提供的个人信息，防止数据遭到泄露、篡改或丢失。例如，在应用与服务之间交换数据时受SSL加密保护；对官网提供https安全浏览方式；使用技术确保数据的保密性；使用受信赖的保护机制防止数据遭遇恶意攻击；部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息。

提升信息安全能力。为全面普及网络安全知识、强化全员安全意识和防范能力，公司面向全体员工开展信息安全在线课程，每年对全体员工和第三方驻场服务人员开展信息安全（包含客户隐私保护）相关主题培训。开展“2024年度网络安全宣传周”活动，对网络、数据安全法律法规、邮件安全、账号口令安全、个人信息保护、办公安全进行培训宣传。

主被动相结合的信息安全管理措施

主动措施



开展资产及暴露面管理、漏洞发现及修复管理、威胁监测及事件处置工作，实时开展威胁监控并对重要事件进行排查分析及处置，每周开展互联网主机资产扫描，每月开展互联网和内网主机漏洞扫描。



每年举办网络安全宣传周，滚动式开展多轮钓鱼邮件演练，通过解读法律法规、海报宣传、举办答题活动等形式普及网络安全相关知识。



每年组织开展全集团攻防演练，模拟专业攻击队通过近源攻击、钓鱼攻击、远程渗透等方式，对各子公司互联网应用资产和重点职场进行攻击测试。



建立制度化、常态化督导检查机制，每年组织对各公司网络安全工作落实情况进行督导检查和考核评分，考核内容包括应用防护措施覆盖率、漏洞修复及时性、数据防泄漏措施覆盖率等。



健全突发事件响应管理机制，明确信息安全事件的分类分级标准、管理流程，确立从事件发现、报告、处理到总结的全链条管理机制。



形成全集团多维立体的网络空间监测预警体系，基于大数据和安全自动化技术构建网络安全态势感知平台，将合规检查、安全监测、态势感知、预警通报、协同响应和应急处置融为一体。



制定并执行《中国人民保险集团信息系统灾难恢复管理办法（2024 版）》，明确信息系统灾备等级，细化故障分类，完善应急预案，加强预案应对场景和演练模拟场景的结合，规范预案和演练的整体流程，每年至少开展一次 ECC 常规应急演练和信息系统专项应急演练，提高各应用的危机处理机制和协同水平。

案例

中国人保组织开展 2024 年国家网络安全宣传周活动



获得信息安全权威认证。修订完善集团整体网络安全管理体系，印发《中国人民保险集团信息网络安全管理制度（2024 版）》《信息安全事件管理规范》，为全集团网络的安全管理提供统一规范。引入国内权威认证机构对集团信息网络安全管理体系进行审核认证，并于 2024 年 12 月获得 ISO/IEC 27001：2022 信息管理体系认证，确保制度符合国家法律法规与监管要求，达到国际认可标准。



集团公司和人保科技获得 ISO/IEC 27001：2022 信息管理体系认证。

开展信息科技审计。集团公司设有专门的科技审计职能处室，具有副高级工程师、CISA 认证人员 3 人，统筹开展集团及各子公司科技审计工作。建立《中国人民保险集团信息系统审计暂行办法》等信息科技审计制度，每 2 年开展一次信息科技专项审计项目，覆盖信息安全、业务连续性、科技外包、运行维护、开发测试、科技治理、风险管理、重大科技事件等审计内容，定期向集团管理层汇报科技审计情况。

加强供应商信息安全管理。对于科技类项目中涉及数据处理、信息安全的产品或服务，在采购合同范本中要求签署《网络安全承诺》《信息安全保密承诺》，供应商应遵守集团数据安全管理要求，不得非法获取数据。集团定期开展科技外包供应商审计。

健全突发事件响应管理机制。发布《中国人民保险集团信息网络安全管理制度（2024 版）》，其中《信息安全事件管理规范》明确了信息安全事件的分类分级标准以及管理流程，确立了从事件发现、报告、处理到总结的全链条管理机制。优化网络和数据安全应急管理机制，对数据中心、骨干网络和重要应用系统均制定了应急预案，完成北中心、南中心、北同城的基础设施应急演练。网络安全运营团队负责安全威胁监控、研判与处置工作。2024 年，集团（含子公司）未发生信息安全事件。

公司治理可持续性

- 公司可持续发展治理架构
- 公司可持续发展相关战略
- 公司可持续风险管理体系
- 公司可持续工作的实施监督



公司可持续发展治理架构

中国人保严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国保险法》等相关法律，依照国家金融监管总局相关监管规定、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。

规范健全公司治理机制。集团公司按照现代企业制度要求，依据法律法规和监管规则，规范建立股东大会、董事会、监事会、管理层（“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。“三会一层”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。

完善公司可持续治理架构。2024年，集团公司在管理层设立绿色金融委员会，印发《中国人民保险集团绿色金融委员会工作制度(试行)》，建立完整的“董事会-管理层-执行层”ESG治理架构，明确集团董事会、管理层、ESG主管部门及相关部门、各子公司的职能定位，压实管理责任，优化管理流程，确保议题管理工作有序有效开展。



董事会

董事会承担集团绿色金融与 ESG 的主体责任，负责绿色金融与 ESG 相关的战略议题审定、关键风险识别、执行情况评估等。董事会由 14 位董事构成，包括 4 位执行董事、5 位非执行董事和 5 位独立非执行董事（占比 36%）。**在专业结构上**，中国人保独董以专业人士和实务专家为主，5 名独董主要为会计、精算、医疗、经济、金融等方面的专业人士；**在性别结构上**，董事会中始终保持有女性成员，有 3 位女性董事。董事会成员具备专业多元的知识与背景，能够为公司可持续发展相关事项决策，提供全面深入的视角，推动决策过程更加科学稳健。

董事会下设战略与投资委员会，成员包含内部具有丰富保险行业经验和专业知识的董事。委员会定期召开会议，审议可持续发展相关事项，并向董事会提出建议。2024 年审议了集团可持续发展报告，以及绿色金融发展规划、管理办法等文件。2024 年，董事会下设专业委员会完成《关于推进中国人保可持续信息披露工作的调研报告》等研究报告，为董事会推进公司可持续发展提供决策参考。



10月22日，集团公司董事会审计委员会赴联想集团，开展“可持续信息披露”专题调研。



7月11日，集团公司董事会风险管理与消费者权益保护委员会赴人保财险温州分公司，开展“集团保险消费投诉管理情况”调研。



8月21日，集团公司股权董事调研人保投控社区养老项目。



4月18日，集团公司股权董事带队拜访甘肃首航高科公司，开展“巨灾保险保障体系建设”调研。

管理层

管理层设立绿色金融委员会（简称“绿金委”），由集团公司总裁担任委员会主任，领导和统筹推动全系统绿色金融与 ESG 管理工作。绿金委根据工作需要定期和不定期召开会议，分析集团上年度绿色金融 /ESG 综合表现，评估集团公司相关部门和子公司工作绩效，审议集团绿色金融 /ESG 年度管理工作计划，明确工作重点。2024 年 5 月，绿金委召开第一次会议，听取了关于气候变化风险的专题报告以及《绿色金融与 ESG 工作评估报告》，审议通过《中国人民保险集团绿色金融管理办法（试行）》《中国人民保险集团绿色金融发展规划（2024 年—2027 年）》《中国人民保险集团 2024 年绿色金融与 ESG 重点工作》三项文件，系统部署集团绿色金融与 ESG 工作。

董事会可持续发展声明

中国人保董事会承诺本公司严格遵守上市地交易所的可持续发展报告的披露要求。

公司董事会负责监管中国人保 ESG 关键议题的承诺和表现。《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”其中包括：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、社会和治理等披露资料。

董事会每年审议公司企业可持续发展报告，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。

执行层

绿金委办公室设在战略管理部，由部门“绿色发展与 ESG 工作处”负责牵头推进集团绿色金融与 ESG 日常管理工作。2024 年，研发上线集团绿色金融与 ESG 信息管理系统（一期），初步搭建了集团统一共享的 ESG 工作管理平台，打通管理链条，提升工作效率。编写印发第一版《绿色金融 /ESG 知识手册》，加强绿色金融和 ESG 知识宣导，助力提高干部员工 ESG 专业技能和业务水平。



集团绿色金融与 ESG 信息管理系统



第一版《绿色金融 /ESG 知识手册》

集团公司各职能部门以及各子公司

绿色金融与 ESG 议题管理按照“条线为主、条块互动、各级协同”的原则推动实施。集团公司各职能部门落实所涉及议题事项的归口职责，强化条线统筹管理，细化工作实施方案，推动工作开展。各子公司对照集团公司绿色金融与 ESG 治理架构，在各子公司总部及分支机构有序推进建立工作领导小组，配备相应资源，做好具体工作的对接落实。

公司可持续发展相关战略

中国人保制定印发《中国人民保险集团绿色金融发展规划(2024年-2027年)》与《中国人民保险集团2024年绿色金融与ESG重点工作》，以规划为纲领，以重点工作为抓手，系统谋划、有序推进集团绿色金融与ESG工作。

《中国人民保险集团绿色金融发展规划(2024年-2027年)》是集团绿色金融与ESG工作开展的施工蓝图，贯彻落实《关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》等政策文件，明确了集团绿色金融与ESG的主要目标与重点举措。

主要目标

完善体制机制——到2027年，集团绿色金融工作体系比较完善，气候风险管理全面启动，产品服务能力进一步提升，形成一批具有行业示范引领的绿色金融服务模式，公司绿色金融市场影响力显著提升。持续推进绿色运营，制定完成全系统运营碳中和实施方案。

重点举措

健全绿色金融与ESG治理体系

加强重点领域绿色保险保障

加强保险资金绿色投资支持

加强绿色金融相关风险管理

有序推进职场低碳运营和建设

提升信息披露质量

加强内部培训和外部交流

《中国人民保险集团2024年绿色金融与ESG重点工作》将规划细化落地，围绕提升披露水平、应对气候变化、发展绿色保险、践行绿色投资、推进绿色运营、加强利益相关方管理、推进ESG合规建设、增强责任影响力等八个方面，制定22项重点工作。各项工作按照条线管理，设立牵头单位和配合单位。牵头单位负责工作总归口管理，强化条线统筹，谋划工作开展；配合单位负责在牵头单位领导下推进工作落实，协同完成年度工作目标。

公司可持续风险管理体系建设

中国人保持续推进风险管理与商业准则体系建设，健全完善机制规范，加强集团对各级机构的穿透式管理，压实各层级管理责任，树立风险合规文化，强化专业培训，提升风控合规能力。

全面风险管理

集团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。各子公司在集团公司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管理体系。

升级集团全面风险管理体系建设。基于SARMRA评估制定集团《全面风险管理升级行动方案》，推动集团全面风险管理体系建设提质升级，对升级行动任务进行分解细化，督导子公司制定本公司具体升级方案，着力强化制度执行力，构建全面覆盖、系统周密的风险管理体系。对子公司及其分支机构开展现场调研督导，评估进展及成效，推动不断完善风险防控长效机制。开展2024年度集团风险合规专题培训，聚焦风险合规基础理论和工作实务，通过基层优秀范例、内审发现问题及应对等经验分享，强化员工风险合规意识与实操能力。



项目成果荣获人民银行金融科技发展
一等奖

优化风险管理工具。完善恢复计划关键要素识别及恢复能力测算模型，优化压力测试方案，搭建压力测试自动汇总分析模型，提升压力情景设置的合理性和结果分析的全面性。完成集团智能风控平台项目核心系统上线，制定风险基础数据管理方案，优化风险指标库，运用智能技术提升风险监测预警能力，项目成果荣获人民银行金融科技发展一等奖。

关注并加强可持续风险管理。集团将识别、监测、防控可持续发展风险（ESG风险）纳入全面风险管理体系，推动集团相关部门及各子公司有效落实，定期跟踪工作进展。以气候变化为切入点，开展课题研究，收集、整理相关监管要求及最新实践，加强与专业咨询机构，以及相关部门和子公司沟通交流，积极推动绿色金融和ESG风险管理。人保财险将应对气候变化融入经营管理，印发《中国人民财产保险股份有限公司业务连续性风险管理办法（试行）》，建立应急响应、恢复机制和管理能力框架，通过定期监测分入业务巨灾风险累积、财产险自然灾害累计自留保额同比增速、高风险区域自然灾害累计自留保额同比增速等气候相关的风险限额指标，研判气候变化相关风险发生的可能性及对公司的相关影响，并提交公司决策层审议，提高公司应对因自然灾害等因素造成的运营中断事件的应对能力。

规范商业行为

集团高度重视经营合规，严格依据《保险公司合规管理办法》等相关法律法规，以及《中国人民保险集团股份有限公司合规政策》等内部规章制度，全力落实合规管理运行机制，持续推动合规管理体系完善。集团定期或者不定期地对各级经营机构的合规经营状况展开全面检查，针对反垄断、反洗钱、反腐败、反欺诈等重点领域开展专项合规检查，严抓责任追究与工作整改。

反商业贿赂与反贪污。在采购销售、资金运用、中介管理、消费者权益保护等领域中加强业务监督，通过自查、审查、抽查“三保险”模式，确保过程合规。持续健全问责制度体系，制定适用于全集团员工违规行为处罚办法和高级管理人员问责管理办法，印发《中国人民保险集团股份有限公司员工违规行为处罚实施细则》《中国人民保险集团高级管理人员问责管理办法(试行)》，规范对贪污贿赂等违法违规行为的举报、调查、处理、报告和问责程序。印发《涉刑案件风险防控管理办法》《涉刑案件风险排查处置管理办法》《预防从业人员违法犯罪行为管理办法》，建立健全涉刑案件风险防控制度体系，防范贪污贿赂等涉刑案件的发生。定期开展审计工作，强化员工行为及商业道德的监督管理。公司按期开展领导干部经济责任审计，任中审计时间间隔不超过3年，覆盖集团总部及各子公司，覆盖公司运营全过程，内容包括贯彻落实重大经济决策部署、遵守有关法律法规和财经纪律、廉洁从业等方面。

反腐败。把清廉建设纳入集团政治生态治理范畴，围绕“思想铸廉、制度固廉、文化育廉、正风倡廉、监督促廉、责任践廉、队伍护廉”等7个方面，实施推进集团《“清廉建设”行动方案》，对不正之风和腐败问题进行集中整治。连续4年在全系统开展作风测评工作，组织各层级干部员工参与测评。加强反腐败培训，定期针对全体员工、营销人员开展诚信教育、廉洁教育，将国家反腐败规章制度等作为培训重点内容，对不同职级和岗位人员提供有针对性的培训，2024年全系统开展反腐败培训超17万人次。制作《祛疴治乱2》中国人保警示教育片，组织召开全系统警示教育大会，提升全员遵规守纪意识。针对公司董事，在其正式履职能前和履职期间，强化反贪污培训教育，持续提升董事履职能力和职业素养，增强董事遵规守纪意识。



深化监督贯通融合。推动建立以“双责四协同”（监督信息共享和联合整改的两项职责，信息共享、线索移送、整改督办、追责问责四项协同机制）为主要内容的监督贯通融合工作机制。制定印发《监督贯通融合信息报送和共享工作细则》，梳理完善《监督责任清单》，压实条线监督责任；制定印发《中国人民保险集团关于抓实基层监督工作的意见》，以系统思维、创新意识推进基层监督，努力构建起同向发力、同题共答，具有人保特色的“大监督”格局。

反垄断和反不正当竞争。印发《中国人民保险集团反垄断合规管理指引》，增强全体员工反垄断合规意识和合规管理能力。在日常相关业务审核中增加对反垄断合规情况审查，预防垄断违规行为的发生。不定期组织相关子公司开展反垄断合规风险排查，指导子公司切实履行反垄断合规义务。开展反垄断合规培训，进一步提升法律条线人员反垄断合规意识与专业能力。

反洗钱。严格遵守反洗钱法律法规要求，推动完善反洗钱制度体系，制定印发《关于贯彻落实<保险业反洗钱工作管理办法>的指导意见》，强化反洗钱信息系统建设。推动子公司建立反洗钱黑名单数据，对高风险主体进行排查，开展和参加反洗钱相关培训，按时向监管机构报送反洗钱工作报告。对照国家最新修订的《反洗钱法》，准确把握反洗钱工作新要求，印发《关于认真贯彻落实修订后<反洗钱法>加强反洗钱工作的通知》，形成相关工作安排并抓好贯彻落实，持续提升集团反洗钱工作水平。2024年，集团公司无已审结的贪污诉讼案件和与洗钱相关的刑事案件。

举报人保护。制定信访举报、举报人保护等一系列相关制度，畅通信访举报渠道及方式，保障信访举报人合法权益。严格保密信访举报人信息，严禁将信访举报人的信访举报信、上访揭发的材料及有关情况透露或转交被信访举报单位及被信访举报人，对与信访举报事项或信访举报人有直接利害关系的个人执行回避制度，任何机构或个人不得打击报复信访举报人。对于打击报复信访举报人等违规行为，按照《员工违规行为处罚实施细则》等制度，依规依纪依法严肃处理，根据违规行为的性质、影响及造成后果等，给予警告直至开除的处分。

公司可持续工作的实施监督

集团建立健全绿色金融与 ESG 管理工作体系，形成计划、执行、检查、处理的闭环管理流程，保障绿色金融与 ESG 管理工作有序开展。

建立具有人保特色的绿色金融与 ESG 指标体系。构建一套既体现绿色金融政策文件、可持续信息披露指引、ESG 评级指标等多方要求，又贴合集团经营管理实际的绿色金融与 ESG 指标体系，以此作为开展相关工作的依据和抓手。按照定量与定性相结合的原则，明确指标目标，实施年度管理。根据职责边界和业务划分，将指标管理职责分解到集团相关部门和各子公司。各子公司参照集团 ESG 管理指标体系逐步探索建立本公司指标体系，提升本公司 ESG 管理精细化水平。

加强 ESG 监督考核管理。以集团绿金委会议为机制抓手，管理层定期听取相关部门和各子公司汇报，评估各责任主体的绿色金融与 ESG 工作履责情况，检视集团 ESG 各项重点工作目标达成情况。同时，将集团 ESG 评级表现纳入集团高质量发展指标体系，并将评价结果作为各子公司改善经营管理和领导班子综合考核评价的重要依据。



结束语

2025 年是习近平总书记“两山”理念提出 20 周年，今年政府工作报告明确将“加快经济社会发展全面绿色转型”列为年度工作任务，这对金融机构服务绿色发展的广度、深度提出了更高更实的要求。

中国人保将不断强化金融工作的政治性、人民性，牢固树立绿水青山就是金山银山的理念，认真贯彻党中央、国务院关于加快推进生态文明建设的总体部署，深刻把握加快经济社会发展全面绿色转型面临的新形势新机遇新挑战，积极创新绿色金融产品，健全绿色金融服务体系，加大对绿色、低碳、循环经济的支持，防范环境、社会和治理风险，努力在做深做实绿色金融大文章中强化“人民保险”的示范引领作用。



可持续保险原则 (PSI) 实施进展

作为可持续保险原则 (PSI) 的签署机构，中国人保始终立足于经济社会发展中各利益相关方的普遍诉求，致力于实现经济、环境、社会的综合价值最大化。

可持续保险原则	我们的进展	报告中的相关章节
原则 1: 将与保险业务相关的 ESG 议题融入我们的决策过程	中国人保持续完善公司可持续治理体系，建立完整的“董事会 - 管理层 - 执行层”ESG 治理架构。2024 年，在管理层设立绿色金融委员会，领导和统筹推动全系统绿色金融与 ESG 管理工作。设立“绿色发展与 ESG 工作处”，负责牵头推进集团绿色金融与 ESG 常规管理工作。集团公司各职能部门以及各子公司按照“条线为主、条块互动、各级协同”原则推动绿色金融与 ESG 议题管理。集团公司各职能部门落实所涉及议题事项的归口职责，强化条线统筹管理，细化工作实施方案，推动工作开展。	· 公司可持续发展治理架构
原则 2: 与客户和业务伙伴共同努力，提升对 ESG 议题的认识，管理相关风险，寻求解决方案。	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦清洁能源、节能改造、绿色科技、生态碳汇等重点领域的绿色金融产品与服务创新。绿色保险全年承担风险保障金额 184 万亿元，服务绿色发展投资规模达到 1004 亿元。 建立集团统一的绿色保险统计体系和保险客户 ESG 风险评估体系，优化承保决策，鼓励被保企业提高风险意识，强化 ESG 风险管理，减少对环境和社会的负面影响。 推进绿色投资体系建设，将 ESG 因素融入信用评级框架，按资产类别优化 ESG 投资策略运用，积极运用股东参与策略，践行责任投资理念。 在供应商准入与签订合同中纳入 ESG 相关标准，助力推动供应链绿色转型。 	<ul style="list-style-type: none"> · 绿色保险 · 绿色投资 · 应对气候变化 · 供应商管理
原则 3: 与政府、监管机构和其他关键利益相关方合作，推动全社会在 ESG 主题上的广泛行动	<ul style="list-style-type: none"> 与生态环境部成立首个部企层面土壤污染防治工作组，促成土壤防治环责险首次纳入部委发文。 加强与中国金融学会绿色金融专业委员会合作，参与编写 2024 年《绿色金融创新研究报告》。 作为中国“一带一路”再保险共同体理事会主席，推动发布《“一带一路”绿色保险原则》。 作为中国城乡居民住宅巨灾保险共同体执行机构，加强同四川省政府有关部门沟通对接，推动出台《四川省城乡居民住宅巨灾保险工作方案》。 	<ul style="list-style-type: none"> · 应对气候变化 · 对外合作
原则 4: 展示问责机制和透明度，定期披露在实施《原则》方面的进展	通过年度报告、中期报告及年度可持续发展报告定期 / 透明披露公司在可持续保险方面的最新进展及成果	· 附录

香港联合交易所《环境、社会及管治报告守则》索引

	层面、一般披露及关键绩效指标		所在章节	
环境				
A1：排放物	一般披露	有关废气排放、向水及土地的排污、有害及无害废弃物的产生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	绿色运营	
	A1.1	排放物种类及相关排放数据。	绿色运营	
	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）。	绿色运营	
	A1.4	所产生无害废弃物总量（以吨计算）及（如适用）密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营	
	A1.5	描述所订立的排放量目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	
	A1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法，及描述所订立的减废目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	
A2：资源使用	一般披露	有效使用资源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	绿色运营	
	A2.1	按类型划分的直接及 / 或间接能源（如电、气或油）总耗量（以千个千瓦时计算）及密度（如以每产量单位、每项设施计算）。	绿色运营	
	A2.2	总耗水量及密度（如以每产屋单位、每项设施计算）。	绿色运营	
	A2.3	描述所订立的能源使用效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	
	A2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及所订立的用水效益目标及为达到这些目标所采取的步骤。	绿色运营	
A3：环境及天然资源	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	
	一般披露	减低发行人对环境及天然资源造成重大影响的政策。	绿色运营	
	A3.1	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	绿色运营	
社会				
	B1：雇佣	一般披露	有关薪酬及解雇、招聘及晋升、工作时数、假期、平等机会、多元化、反歧视以及其他待遇及福利的：	员工发展
		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。	员工发展
		B1.2	按性别、年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	员工发展
B2：健康与安全	一般披露	有关提供安全工作环境及保障雇员避免职业性危害的：	员工发展	
	B2.1	过去三年（包括汇报年度）每年因工亡故的人数及比率。	员工发展	
	B2.2	因工伤损失工作日数。	员工发展	
	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。	员工发展	

层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节	层面、一般披露及关键绩效指标			所在章节
B3：发展及培训	B3.1	按性别及雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	员工发展	气候相关披露	负责监督气候风险和机遇的治理机构（包括负责董事会、委员会或其他同等治理机构）或个人的信息	应对气候变化：治理公司可持续发展治理架构	
	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。	员工发展		管理层在用于监测、管理和监督气候相关风险和机遇的治理流程、监控措施及程序中的角色		
	一般披露	有关防止童工或强制劳工的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	员工发展		气候相关风险和机遇		
	B4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	员工发展		商业模式和价值链		
	B4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	员工发展		策略和决策		
	一般披露	管理供应链环境及社会风险的政策。	供应商管理		财务状况、财务业绩和现金流量		
	B5.1	按地区划分的供货商数目。	供应商管理		气候韧性		
	B5.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目，以及相关执行及监察方法。	供应商管理		开展气候情景分析的方法、计划		
	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。	供应商管理		用于识别、评估气候相关风险和机遇，以及厘定当中轻重缓急并保持监察的流程及相关政策		
	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。	供应商管理		气候相关风险和机遇管理流程的整合		
B6：产品责任	一般披露	有关所提供产品及服务的健康与安全、广告、标签及私隐事宜以及补救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	客户服务	风险管理	温室气体绝对总排放量及用于计算温室气体排放的方法	应对气候变化：风险管理	
	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		易受气候相关转型风险影响的资产或业务活动的数量和百分比		
	B6.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	客户服务		易受气候相关物理风险影响的资产或业务活动的数量和百分比		
	B6.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	科技创新		涉及气候相关机遇的资产或业务活动的数量和百分比		
	B6.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	客户服务（产品回收程序不适用）		资本运用 - 用于气候相关风险和机遇的资本支出、融资或投资数额		
	B6.5	描述消费者数据保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	客户服务		内部碳定价		
B7：反贪污	一般披露	有关防止贿赂、勒索、欺诈及洗黑钱的： (a) 政策；及 (b) 遵守对发行人有重大影响的相关法律及规例的资料。	公司可持续风险管理 管理体系 (勒索不适用)	指标和目标	绩效薪酬挂钩	应对气候变化：指标及目标	
	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。	公司可持续风险管理 管理体系		气候相关目标 - 为监察实现其策略目标的进展而设定的定性及定量目标		
	B7.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	公司可持续风险管理 管理体系		目标进展情况		
	B7.3	描述向董事及员工提供的反贪污培训。	公司可持续风险管理 管理体系				
B8：社区投资	一般披露	有关以社区参与来了解营运所在小区需要和确保其业务活动会考虑社区利益的政策。	社会贡献				
	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）。	社会贡献				
	B8.2	在专注范畴所动用资源（如金钱或时间）。	社会贡献				

GRI内容索引

GRI 标准	披露项	所在章节
GRI 2: 一般披露 2021		
2-1	组织详细情况	关于我们
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	报告编制说明
2-3	报告期、报告频率和联系人	报告编制说明
2-4	信息重述	无
2-5	外部鉴证	附录 3：第三方鉴证 / 审验报告
2-6	活动、价值链和其他业务关系	关于我们 利益相关方沟通
2-7	员工	员工发展
2-8	员工之外的工作者	供应商管理
2-9	管制架构和组成	公司可持续发展治理架构
2-10	最高管治机构的提名与遴选	公司可持续发展治理架构
2-11	最高管治机构的主席	公司可持续发展治理架构
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	公司可持续发展治理架构
2-13	为管理影响的责任授权	公司可持续发展治理架构
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	公司可持续发展治理架构
2-16	重要关切问题的沟通	公司可持续发展治理架构
2-17	最高管治机构的共同知识	公司可持续发展治理架构
2-18	对最高管治机构的绩效评估	公司可持续工作的实施监督
2-22	关于可持续发展战略的声明	董事会可持续发展声明
2-23	政策承诺	公司可持续风险管理 员工发展
2-24	融合政策承诺	公司可持续风险管理
2-25	补救负面影响的程序	公司可持续风险管理 客户服务
2-26	寻求建议和提出关切的机制	利益相关方沟通 客户服务
2-27	遵守法律法规	绿色运营 员工发展 客户服务 供应商管理

GRI 标准	披露项	所在章节
GRI 2: 一般披露 2021		
2-28	协会的成员资格	对外合作
2-29	利益相关方参与的方法	利益相关方沟通
2-30	集体谈判协议	员工发展
GRI 3: 实质性议题 2021		
3-1	确定实质性议题的流程	议题重要性评估
3-2	实质性议题清单	议题重要性评估
3-3	实质性议题的管理	议题重要性评估
经济		
GRI201: 经济绩效 2016		
201-1	直接产生和分配的经济价值	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	应对气候变化
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	员工发展
GRI203: 间接经济影响 2016		
203-1	基础设施投资和支持性服务	绿色投资 社会贡献
203-2	重大间接经济影响	绿色保险 绿色投资
GRI205: 反腐败 2016		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	公司可持续风险管理
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	公司可持续风险管理
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	公司可持续风险管理
GRI206: 反竞争行为 2016		
206-1	针对反竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼	公司可持续风险管理
环境		
GRI302: 能源 2016		

GRI 标准	披露项	所在章节
302-1	组织内部的能源消耗量	绿色运营
302-2	组织外部的能源消耗量	绿色运营
302-3	能源强度	绿色运营
302-4	减少能源消耗	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	绿色运营
303-2	管理与排水相关的影响	绿色运营
303-3	取水	绿色运营
303-4	排水	绿色运营
303-5	耗水	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	绿色保险
GRI305: 排放 2016		
305-1	直接（范围 1）温室气体排放	绿色运营
305-2	能源间接（范围 2）温室气体排放	绿色运营
305-3	其他间接（范围 3）温室气体排放	绿色运营
305-4	温室气体排放强度	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	绿色运营
306-2	废弃物相关重大影响的管理	绿色运营
306-3	产生的废弃物	绿色运营
306-4	从处置中转移的废弃物	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	供应商管理
308-2	供应链的负面影响以及采取的行动	供应商管理

GRI 标准	披露项	所在章节
社会		
GRI401: 雇佣 2016		
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	员工发展
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	员工发展
401-3	育儿假	员工发展
GRI403: 职业健康与安全 2018		
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	员工发展
403-3	职业健康服务	员工发展
403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、意见征询和沟通	员工发展
403-5	工作者职业健康安全培训	员工发展
403-6	促进工作者健康	员工发展
403-9	工伤	员工发展
403-10	工作相关的健康问题	员工发展
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	员工发展
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	员工发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	员工发展
GRI405: 多元化与平等机会 2016		
405-1	管治机构与员工的多元化	公司可持续发展治理架构
GRI406: 反歧视 2016		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	员工发展
GRI407: 结社自由与集体谈判 2016		
407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	员工发展
GRI408: 童工 2016		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	员工发展

SDG内容索引

GRI 标准	披露项	所在章节
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	员工发展
GRI413: 当地社区 2016		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会贡献
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	不适用
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	供应商管理
414-2	供应链的负面影响以及采取的行动	供应商管理
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	客户服务
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	客户服务

	指标	所在章节
SDG 1	无贫困	服务支持乡村振兴
SDG 2	零饥饿	致力公益慈善与志愿服务
SDG 3	良好健康与福祉	助力增进人民福祉
SDG 4	优质教育	致力公益慈善与志愿服务
SDG 5	性别平等	员工发展
SDG 6	清洁饮水和卫生设施	绿色运营
SDG 7	经济适用的清洁能源	绿色运营
SDG 8	体面工作和经济增长	员工发展
SDG 9	产业、创新和基础设施	绿色保险 绿色投资 社会贡献 对外合作 科技创新
SDG 10	减少不平等	员工发展
SDG 11	可持续城市和社区	绿色运营
SDG 12	负责任消费和生产	绿色运营
SDG 13	气候行动	应对气候风险
SDG 14	水下生物	服务支持乡村振兴 绿色运营
SDG 15	陆地生物	绿色保险 绿色运营
SDG 16	和平、正义与强大机构	公司治理可持续性
SDG 17	促进目标实现的伙伴关系	客户服务 供应商管理 对外合作



鉴证声明 CN25/00001683

SGS通标标准技术服务有限公司关于中国人民保险集团股份有限公司提交的2024年可持续发展报告的鉴证报告

鉴证的性质和范围

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《2024年可持续发展报告》中文版（以下简称“报告”）进行独立鉴证。

鉴证声明的使用者

本鉴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《2024年可持续发展报告》中的信息及报告由其董事会和管理层负责。SGS并未参与该报告任何材料的准备。

我们的责任旨在告知所有中国人保的利益相关方，在以下规定的鉴证范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见。

SGS对于任何由于使用本报告中的信息而引起的直接或间接损失不承担任何责任。

鉴证标准、类型与保证等级

SGS已根据AA1000系列标准和ISAE3000等国际公认的鉴证准则，为ESG&可持续发展报告鉴证（SRA）开发了一套规章。

本报告的鉴证依据下列鉴证标准开展：

鉴证标准	鉴证等级
AA1000AS v3 (类型 2)	中度

鉴证范围和报告标准

鉴证的内容包括评估报告中可持续发展绩效的准确性和可靠性，以及评估报告内容遵循香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》的情况及参照GRI Standards 2021的情况。

鉴证方法

鉴证包括鉴证前调研、现场采访了位于中国北京市西城区西长安街88号的中国人民保险集团股份有限公司和人保资本保险资产管理有限公司的相关员工，以及位于中国北京市朝阳区朝阳门北大街18号的中国人民人寿保险股份有限公司的相关员工；包括进行必要的文档和记录审查和确认。

鉴证局限性

从独立审计的财务报告中提取的数据，并未作为本鉴证流程的组成部分与来源数据进行核对。

报告中温室气体排放相关数据未经独立第三方核查，本次鉴证过程仅做抽样验证。

本次鉴证仅限于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以及中国人民人寿保险股份有限公司，未对其他分支机构进行原始数据的溯源。

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。

本次鉴证针对香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》的A部分、B部分和C部分进行符合性验证，D部分仅验证了第28(a)、28(b)段的规定。

独立性与能力声明

SGS集团是检验、检测和认证领域的全球领导者，在多个国家/地区开展业务。SGS申明与中国人保为完全独立之组织，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。

本次鉴证团队由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成。

发现与结论

鉴证意见

基于上述方法论和所进行的鉴证，《2024年可持续发展报告》中包含的信息和数据是准确的、可靠的，对中国人保在《2024年可持续发展报告》的可持续发展活动提供了公正和中肯的陈述。

香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》结论、发现和建议

鉴证团队认为，中国人保遵循了香港交易所上市规则附录C2《环境、社会及管治报告守则》的披露要求。

全球报告倡议组织《可持续发展报告标准》结论、发现和建议

鉴证团队认为，中国人保参照了GRI Standards 2021的要求。

发现和建议

对于鉴证过程中发现的良好实践、可持续发展活动及其管理过程中的建议，均在《可持续发展报告鉴证内部管理报告》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 – Business Assurance
北京市阜成路73号世纪裕惠大厦16层

2025年3月19日
WWW.SGS.COM



本报告采用环保纸印刷

人民保险 服务人民

PICC 中国人民保险

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