



企業社會責任報告2018

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018

人民保險 服務人民
People's Insurance for the People



中國人保APP



中國人保微信

投保熱線:4001234567

客戶服務熱線:95518

官方網站:www.epicc.com.cn

總部地址:中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓



企業社會責任報告 2018

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2018



報告編製說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2018 年企業社會責任報告，重點披露公司經濟、環境和社會可持續發展相關資料。

報告範圍

報告的時間範圍：2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。
報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。
報告的發佈週期：每年於公司年度報告披露後的三個月之內，發佈上一年度的公司社會責任報告。

報告參考標準

本報告主要基於香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(ESG) 及全球報告倡議組織 (GRI) 《可持續發展報告標準 (2016) 》核心方案，並參考了聯合國可持續發展目標 (SDGs) 的相關報告要求而編製。

報告內容及範圍

遵循 ESG 要求對重要性、量化、平衡和一致性的報告原則，以及《可持續發展報告標準 (2016) 》核心方案要求，通過管理層建議、向各分公司收集和向外部利益相關方收集、對標社會責任標準等多種方式收集報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其範圍。

報告數據來源

本報告的財務數據來自《中國人民財產保險股份有限公司 2018 年年度報告》，該報告經德勤·關黃陳方會計師行獨立審核。其他數據由公司總部及各分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與企業社會責任高度相關，並將隨著未來社會責任工作的開展進一步調整和完善。

貨幣

如非特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告獲取

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站 www.epicc.com.cn 查閱下載。

報告解釋

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編製。如不同語言版本存在分歧，概以簡體中文版為準。

致謝

本報告採用了中國人民財產保險股份有限公司員工的攝影作品，謹向作者表示感謝！

釋義

在本報告內，下列縮寫詞彙具有以下含義：
「中國人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」
「中國人民保險集團」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」
「銀保監會」指「中國銀行保險監督管理委員會」
「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」
「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」
「首台（套）」指「首台（套）重大技術裝備」
「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」
「綠金委」指「中國金融學會綠色金融專業委員會」
「3411 工程」指中國人民保險集團提出的公司向高質量發展轉型的發展戰略。其中，3 指推動財產險、壽險、健康險 3 家保險公司轉型；4 指實施創新驅動發展戰略、數碼化戰略、一體化戰略和國際化戰略等 4 大戰略；兩個 1 分別指打好 1 場中心城市攻堅戰和縣域市場保衛戰。守住 1 條不發生系統性風險的底線，加固底板，全面提升集團依法合規與風險預防水平。



Part 01 公司領導致辭

01/ 董事長致辭



Part 02 公司簡介

03/ 公司概況
05/ 公司業務
09/ 公司戰略
11/ 公司優勢



Part 07 堅持以人為本 攜手幸福生活

54/ 保障員工合法權益
59/ 推動員工職業發展
64/ 守護員工健康安全
66/ 豐富員工文化生活



Part 08 實踐節能環保 推動綠色發展

72/ 綠色金融
77/ 綠色運作
81/ 綠色公益



Part 03 依法合規經營 創造卓越價值

14/ 完善公司治理
15/ 黨風廉政建設
17/ 依法合規經營
18/ 強化風險防控



Part 04 強化責任擔當 凝聚發展合力

20/ 社會責任管理機制
21/ 利益相關方溝通
22/ 實質性議題確定



Part 09 攜手創新發展 合作共贏未來

84/ 與合作夥伴共發展
85/ 實施責任採購管理
86/ 打造行業科研平台



Part 10 熱心社會公益 共享發展成果

88/ 傾情慈善捐助
90/ 提倡志願服務
93/ 組織公益活動



Part 05 彰顯保障功能 服務國家戰略

24/ 深耕精準扶貧 推動脫貧攻堅
28/ 傾力服務三農 推動鄉村振興
31/ 加大普惠金融 促進民生改善
32/ 保障國計民生 護航大國重器
35/ 護航「一帶一路」 深化國際合作
37/ 服務健康中國 保障民生安康
38/ 創新社會治理 推動和諧社會



Part 06 強化科技賦能 提升服務溫度

40/ 服務創新 提升客戶服務體驗
43/ 產品創新 滿足不同客戶需要
45/ 創新管理 打造優質高效理賠
49/ 科技賦能 提升服務管理水平
51/ 客戶至上 全面保障客戶權益

Part 11
95/ SGS 驗證聲明

Part 12
指標索引
98/ ESG 指標索引
101/ GRI 指標索引
104/ 联合国可持续发展目标对照

Part 13
讀者意見



公司領導致辭

MESSAGE FROM THE LEADERS



董事長致辭

Message from the Chairman

2018 年，中國人保財險堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，認真貫徹落實中央方針政策，認真貫徹落實中國人保集團「3411 工程」，充分發揮保險機制的功能作用，主動融入經濟社會發展大局，積極履行國有骨幹保險企業的經濟責任、政治責任和社會責任，讓公司的社會價值、股東價值、客戶價值得到進一步提升和彰顯。

2018 年，我們全力推動脫貧攻堅。大力推進保險扶貧、定點扶貧、消費扶貧各項工作，總省市縣四級成立保險促進脫貧攻堅工作領導小組，分公司與各省扶貧辦（局）均簽署了合作協議。公司與國務院扶貧辦聯合創新推出「深貧保」項目；創新開展「百城萬村」家政扶貧保險；開發扶貧保險產品超過 200 項。推出「五幫五扶」系列舉措，實施結對幫扶、駐村幫扶「三個一」行動，深入落實定點扶貧責任，新增扶貧派駐幹部近 500 人。創新開發「品臻保」普惠金融電商扶貧模式，為貧困地區農戶提供生產資金支援、生產風險保障、產品質量控制、銷售渠道拓展的全產業鏈精準幫扶。公司榮獲「扶貧先鋒企業」、「精準扶貧先鋒機構」等榮譽。

2018 年，我們傾力服務鄉村振興戰略。積極構建「中央政策性險種為主導，地方政策性險種、商業型險種和創新型險種為補充」的立體式農險產品體系，保險品種超過 250 項，產品數量超過 3200 項。積極採取「政策性保險 + 商業性保險」「基本保障 + 補充保障」等方式來提高保險保障力度，積極探索「保險 + 服務」模式來推動農險服務升級，創新推出「險資直投 + 聯辦共保」隆化模式，創新推出「保險 + 期貨」模式相關農險產品來實現省級全覆蓋。積極探索運用先進技術，依靠科技賦能不斷提升農險風險管理和理賠服務水平。公司持續保持農險市場主導地位，持續發揮保險支農惠農的主力軍作用。

2018 年，我們主動服務健康中國戰略。主動對接服務國家多層次社會保障體系建設，不斷優化完善社保服務平台，深入推動基本醫保經辦、大病保險、補充醫療、社保意外傷害、醫療救助、長期護理保險等社保業務一體化發展，持續提升保障能力和服務水平。2018 年，

公司社保業務服務覆蓋人群達到 5.92 億人次。創新推出「人人安康」百萬醫療、「合家安康」家庭意外傷害保險等商業性產品，積極滿足市場客戶多層次的健康保險保障需要。

2018 年，我們致力服務實體經濟。積極支持服務民營經濟和小微企業，大力發展普惠金融、小微企業貸款保證保險，深入推進「政銀保」「延融保」等模式，持續擴大「支農支小」融資，促進解決小微企業「融資難」問題。大力發展雙創保險、專利保險、科技保險，推動保障小微企業創新發展。大力發展關稅保證保險、短期出口信用險、跨境電商保險，不斷完善國際服務網絡，派駐海外工作組增至 12 個，服務範圍覆蓋 52 個國家 / 地區，積極推動「走出去」戰略和「一帶一路」合作。

2018 年，我們創新服務社會治理。聚焦安全生產、政府救助、司法執行、醫療衛生、電梯安全、交通出行、校園安全等社會治理領域，不斷完善產品供給體系，大力推進「保險 + 服務」等創新模式，服務國家治理體系和治理能力現代化。貫徹綠色發展理念，創新推廣環境污染責任險、綠色建築性能保險、環保友好裝備保險，推動打好污染防治攻堅戰。創新推動「餘杭模式」「警保聯動」，推動優化道路交通治理。大力發展綜合治安保險，充分發揮保險機制的獨特作用，促進社會治安綜合治理。

2018 年，我們積極為國家重大項目護航。承保港珠澳大橋營運期保險項目、華電金沙江上游拉哇水電站工程險項目、廣州地鐵 18 號線、13 號線二期保險項目以及三門核電站、海陽核電站、台山核電站首年度營運期項目等重大工程，推動國家重大基礎設施建設。承保海洋系列衛星、中星 6C 衛星、亞太 6C 衛星發射項目、C919 大型客機試驗、ARJ-21 冰島大側風、水陸 AG600「鯤龍」水上試飛項目，以及「海洋石油 982」半潛式鑽井平台、Husky 流花 29-1 建工、中海油海外船隊項目等重大項目，大力發展首台（套）、新材料保險，積極協助「中國製造」走向「中國創造」。

2018 年，我們創新升級客戶服務體系。始終堅持以客戶為中心，持續推動服務機制、流程、模式、產品等不斷創新優化，為客戶提供更智能、更便捷、更優質的保險服務。突出科技賦能，運用互聯網、大數據、人工智能等新技術，大力建設科技理賠、智能服務體系，舉辦「護航新時代 保障新生活」客戶節活動，提供更高質量、更高效率、更高水平的保險服務。公司在 2018 年度銀保監會對保險公司服務評價中，獲得參評財險公司最高評級「AA」級。

2018 年，我們積極開展慈善公益事業。進一步規範完善優化捐贈管理體系，系統各級機構以捐款、捐物、捐保險等多種多樣的形式，積極開展各類慈善公益事業，進一步奉獻愛心，扶危濟困，回報社會，回饋公眾。全系統全年累計捐贈超過 9700 萬元。組織和鼓勵廣大員工積極參與志願者服務活動，弘揚優秀傳統美德，傳遞社會正能量。

2019 年是新中國成立 70 周年，亦是中國人保成立 70 周年，我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹中國人保集團「3411 工程」，深入推動技術變革與商業模式變革融合，深入推動政策性業務與商業性業務融合，服務經濟社會大局，優化變革商業模式，深化質量變革、效率變革、動力變革，加快向高質量發展轉型，努力以更好的經營業績、更優秀的服務品質、更強的責任擔當，回饋社會、回饋股東、回饋客戶。

王建民

董事長



公司簡介

COMPANY PROFILE

公司概況

Company Profile

中國人民財產保險股份有限公司（PICC P&C，以下簡稱「中國人保財險」）的前身是 1949 年 10 月 20 日成立的中國人民保險公司，總部設於北京，是中國人民保險集團股份有限公司（PICC Group，美國《財富》「世界 500 強」第 117 位）的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司，保費規模居全球財險市場前列。公司於 2003 年 11 月 6 日在香港聯交所主板上市（股票代碼 2328）。2018 年，公司向高質量發展轉型邁出堅實步伐，總保費收入突破 3880 億元，總資產突破 5500 億元，公司在銀保監會對社會公佈的保險公司服務評價結果中，再次獲得「AA」級，為當年參評財險公司獲得的最高評級。公司連續七年位列港股百強，穆迪投資者服務公司再次授予公司保險財務實力評級（A1，展望穩定）為中國內地最高評級。

作為與共和國同生共長的國有保險公司，我們始終堅持黨的領導，始終堅決貫徹落實黨的大政方針和國家各項決策部署，始終實踐「人民保險 服務人民」的歷史使命，堅持以市場為導向、以客戶為中心，積極履行優秀企業公民責任，為經濟發展、社會穩定提供了強大的保險保障。2018 年累計承擔風險保障責任 974.9 萬億元，全年累計處理賠案 8988 萬宗，支付賠款 2133 億元。

	註冊資本 222.42 億元
	總資產 5506.19 億元
	提供直接就業機會 18.68 萬人
	對外捐贈 9707.61 萬元
	服務團險客戶數目 397.15 萬個
	服務個險客戶數目 1.29 億人
	機構網點鄉鎮覆蓋率 98%



公司業務 Company Business

機動車輛保險、企業財產保險、貨物運輸保險、責任保險、意外傷害保險、短期健康保險、農業保險、信用保險、家庭財產保險、船舶保險等人民幣及外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務。

公司國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域，國際業務覆蓋 153 個國家和地區。此外，公司主動融入國家發展戰略，在「一帶一路」沿線共計 52 個國家開展國際業務，累計承擔風險責任金額達 1 萬億元。



機動車輛險
2589.04 億元



企業財產險
134.13 億元



意外傷害及健康險
404.44 億元



責任險
217.06 億元



貨運險
38.64 億元



信用保證險
115.45 億元



農險
267.18 億元



其他險種
121.45 億元

最西端保險機構
新疆烏恰支公司

W

N 最北端保險機構
黑龍江省漠河支公司

E 最東端保險機構
黑龍江省撫遠支公司

公司機構網點分佈

37 家省級分公司

353 家地市分公司

3110 家區縣支公司

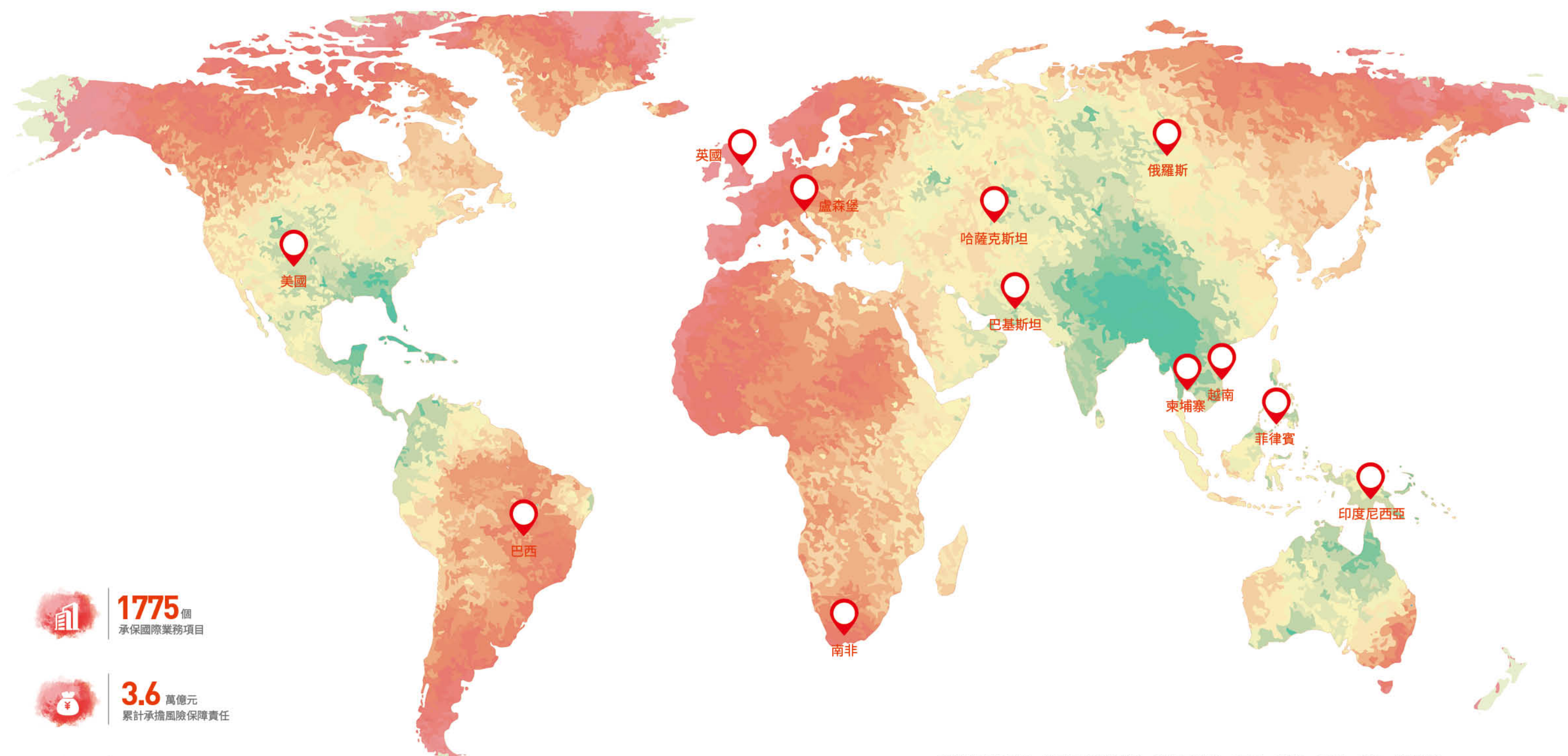
1176 家營業部

9254 家營銷服務部

617 個城網保險社區門店



S 最南端保險機構
海南省三沙支公司



1775 個
承保國際業務項目

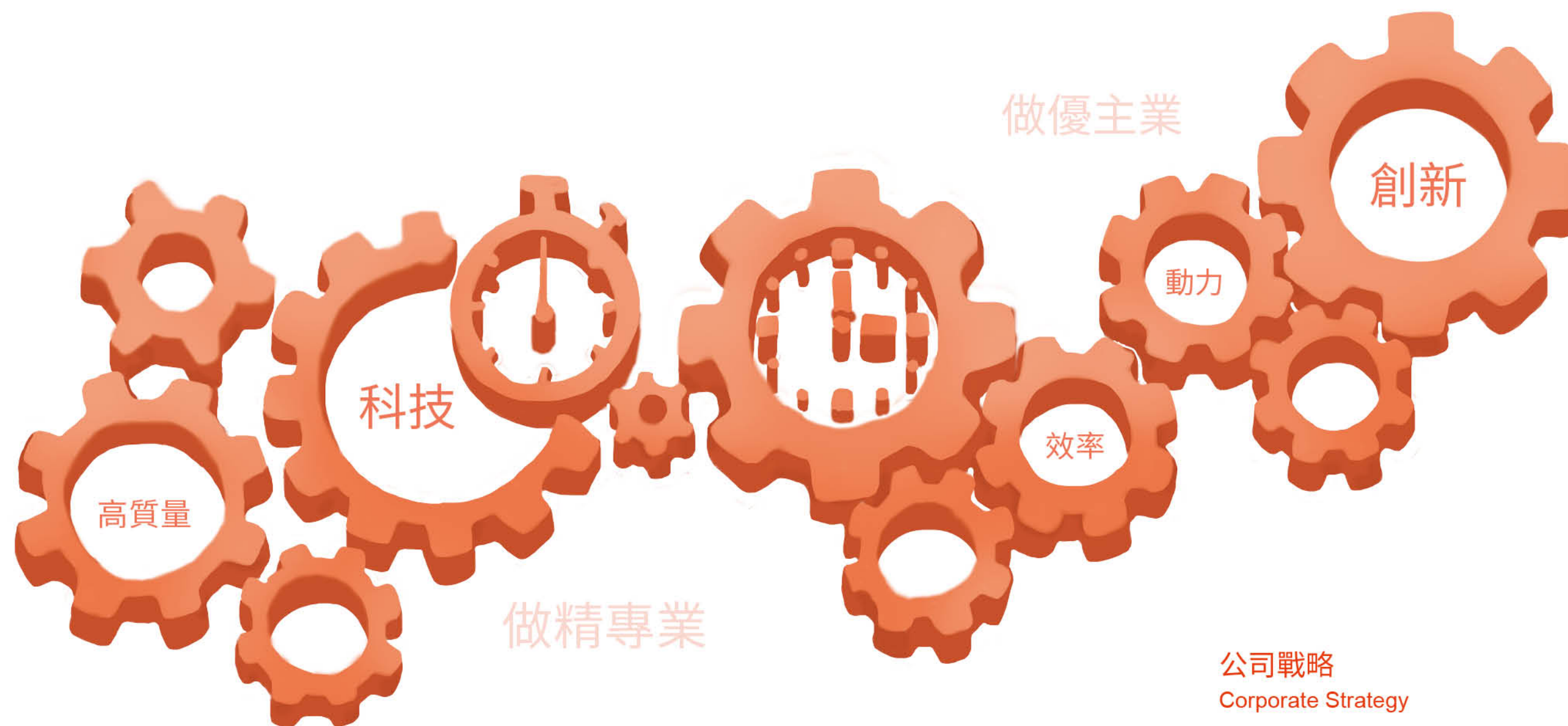


3.6 萬億元
累計承擔風險保障責任



12 個
海外工作組

截至 2018 年底，公司共向俄羅斯、印度尼西亞、南非、英國、美國、越南、菲律賓、柬埔寨、哈薩克斯坦、巴基斯坦、巴西、盧森堡等國家派駐 12 個海外工作組，基本具備對「一帶一路」沿線和中資利益密集區域的服務輻射能力。



公司戰略

Corporate Strategy

公司深入學習貫徹黨的十九大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指引，以升級保險供應為主線，以發展現代保險服務業為方向，堅持服務大局，堅持改革創新，堅持發展為先、效益至上、合規經營，全面加強黨的建設，全面落實國家、行業、集團「十三五」規劃，深化政策性業務與商業性業務、技術變革與商業模式變革「兩大融合」，全面貫徹落實集團「3411工程」，強化科技賦能，創新商業模式，做優主業、做精專業，變革公司發展質量、發展效率、發展動力，推動公司向高質量發展轉型。

公司優勢

Company Advantages

品牌優勢

我們不忘初心，牢記使命，用誠信、責任、專業、價值塑造了享譽國內外的優勢品牌。公司相繼成為 2008 年北京奧運會、2010 年上海世博會、廣州亞運會、2016 年 G20 杭州峰會、2017 年北京「一帶一路」國際合作高峰論壇、2018 年天津夏季達沃斯論壇等重要賽事、重大活動的保險合作夥伴。

政治優勢

我們是新中國保險業發展的培育者與親歷者，是大型國有保險骨幹企業，充分發揮經濟補償、資金融通和社會管理職能，積極維護社會穩定、促進經濟運行、保障民生改善、完善社會治理，有力彰顯了國有保險企業在服務經濟社會發展大局中的責任擔當和主渠道作用。

技術優勢

我們擁有強大的產品體系、專業技術，產品覆蓋國計民生、人民生活各個領域，滿足客戶各式各樣、高品質保險需求。開展「天空地」一體化保險遙感技術應用、城市淹水風險管理、地震遙感調查評估、移動化承保理賠、生物識別等，具有專業化、現代化的風險管理能力。

網絡優勢

我們擁有遍及全國城鄉約 1.4 萬個分支機構和服務網點，北起漠河、南至三沙，鄉鎮級服務網絡覆蓋超過 98%，構建了線上線下互動、城網農網結合的立體化銷售服務網絡。

服務優勢

我們開通了 95518 全國服務專線、4001234567 電話銷售專線、www.epicc.com.cn 官網直銷平台、移動互聯平台和「中國人保」APP 及微信公眾平台，隨時隨地為客戶提供包括承保、理賠在內的一站式在線服務和全天候風險保障服務。

人才優勢

我們擁有高質素的管理團隊和遍及財險核心業務領域的專業技術人才，打造了一支了解國情、經驗豐富、能夠在保險各領域為客戶提供高品質和多元化保險服務的高質素人才隊伍。



報告期間所獲重要榮譽



2018 年 6 月，公司在《證券時報》主辦的「2018 中國保險業資產負債管理年會暨中國保險業方舟獎」評選活動中，榮獲「2018 高質量發展保險公司方舟獎」獎項。



2018 年 7 月，公司在《每日經濟新聞》主辦的「2018（第三屆）中國保險業創新與發展論壇暨 2018 年中國保險風雲榜」評選活動中，榮獲「改革開放 40 周年·優秀財產保險公司」獎項。



2018 年 12 月，公司在金融界主辦的「第三屆智能金融國際論壇暨 2018 領航中國」年度評選活動中，榮獲「傑出財產險公司」獎項。



2018 年 12 月，公司在《21 世紀經濟報道》和 21 世紀研究院金融研究中心主辦的「亞洲金融競爭力排名」年度評選活動中，榮獲「2018 年度亞洲最佳財險公司」稱號。



2018 年 12 月，公司在上海證券報主辦的「2018 中國財富管理峰會暨第九屆金理財獎」評選活動中，榮獲「2018 年度保險保障品牌卓越獎」。



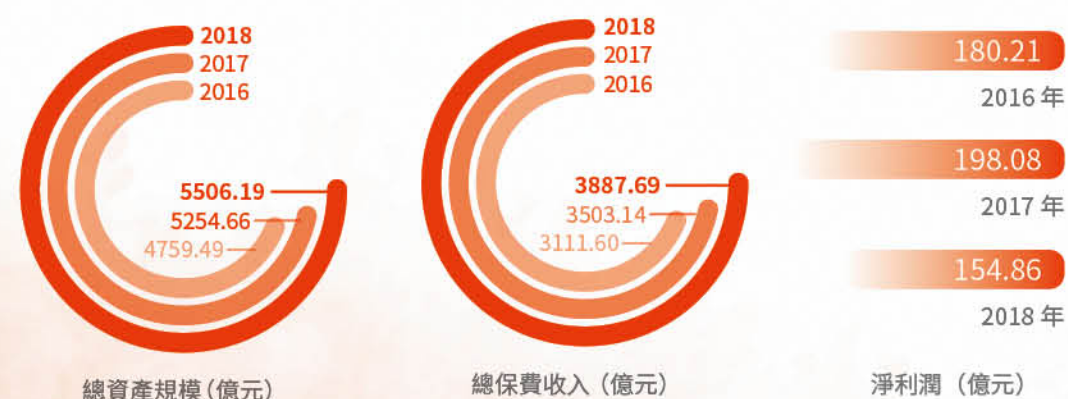
2018 年 12 月，公司在《華夏時報》、新浪財經 V 頻道等主辦的「華夏機構投資者年會暨第十二屆金蟬獎」評選活動中，榮獲「2018 年度財險公司」獎項。



依法合規經營 創造卓越價值

OPERATING UNDER LAWS AND REGULATIONS WHILE CREATING REMARKABLE VALUE

我們始終將卓越的公司治理作為重要目標，不斷優化公司治理架構，持續完善公司制度體系，切實提升風險管控能力，推進公司持續健康發展。



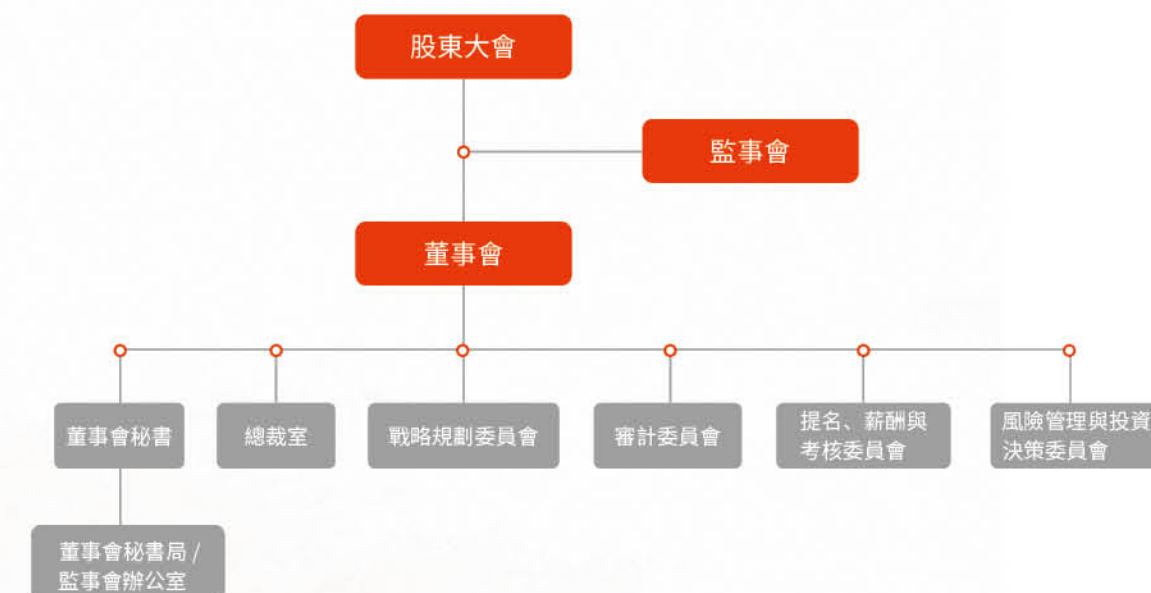
完善公司治理

Improving Corporate Governance

2018 年，公司根據《中華人民共和國保險法》、銀保監會發佈的《保險公司信息披露管理辦法》《保險機構內部審計工作規範》和《保險公司關聯交易管理暫行辦法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄十四《企業管治守則》和《證券及期貨條例》（香港法例第 571 章）適用條文的要求，以及《公司章程》的規定，持續加強內部管控能力、監控能力和風險管理能力，完善關聯交易管理制度，加強合規建設和管理。

截至 2018 年底，公司董事會共有董事 10 名，其中，執行董事 2 名，非執行董事 2 名，獨立非執行董事 6 名；監事會共有監事 4 名，股東代表監事 1 名，職工代表監事 2 名，外部監事 1 名。2018 年，召開股東大會 2 次，共審議 17 項議案，召開董事會會議 13 次，共審議 81 項議案，召開監事會會議 6 次，共審議 15 項議案。

公司治理架構圖



黨風廉政建設
Building an Honest Administration

公司各級黨委深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想和黨的十九大精神，把黨的領導和黨的建設貫穿於公司經營管理全過程。嚴格監督執紀問責，馳而不息正風肅紀，穩步推進巡視巡察監督，加大反腐敗工作力度，不斷推進全面從嚴治黨向縱深發展。



2018 年各類廉政警示教育活動		
接受廉潔培訓的人數（人次）		45.74 萬
各級紀檢監察部門開展領導幹部任前廉政談話（人次）		3950
培訓紀檢監察幹部員工（人次）		1.46 萬
重要節假日期間向幹部員工發送廉潔提示短訊（條）		66.35 萬
組織開展各類警示教育活動	場（次）	2795
	覆蓋幹部員工（人次）	15.71 萬
組織開展各類反腐倡廉主題教育活動	場（次）	4326
	覆蓋幹部員工（人次）	28.58 萬



青島分公司組織管理者開展黨風廉政建設專題培訓



天津分公司組織全體領導幹部參觀天津市人民檢察院警示教育基地



西藏分公司黨委書記開展集體廉政談話

依法合規經營

Operating under Laws and Regulations

我們一貫堅持依法合規經營的理念，遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國反洗錢法》《保險公司合規管理辦法》《金融機構反洗錢規定》等國家法律、行政法規和監管部門出臺的各項規章、規範性文件。通過制訂和完善內部規章制度，建立依法合規經營長效機制，為公司高質量發展提供有力保障。

2018 年，公司持續夯實合規管理基礎，修訂完善反洗錢內容制度、提升反洗錢信息系統管控功能、優化反洗錢工作流程、組織反洗錢專項檢查。不斷加強對法律和合規文化的宣導培訓力度，創新宣導培訓的方式方法，提高宣導培訓的覆蓋面，促進依法合規經營理念在公司系統內不斷深入人心。

2018 年，公司經營管理活動總體合規狀況良好，合規風險管理機制運行正常，公司風險整體可控。



強化風險防控

Reinforcing Risk Control

我們制訂《全面風險管理辦法》，建立層次清晰、科學適用、全面覆蓋的風險政策制度框架，包含風險偏好與專項風險管理政策等構成的風險管理基本政策。緊緊圍繞公司整體發展戰略，堅持對重大風險管理的審慎與理性，保持與業務規模和發展速度相符的承保能力與償付能力。

經營合規 管控有效
資產安全 資本充足

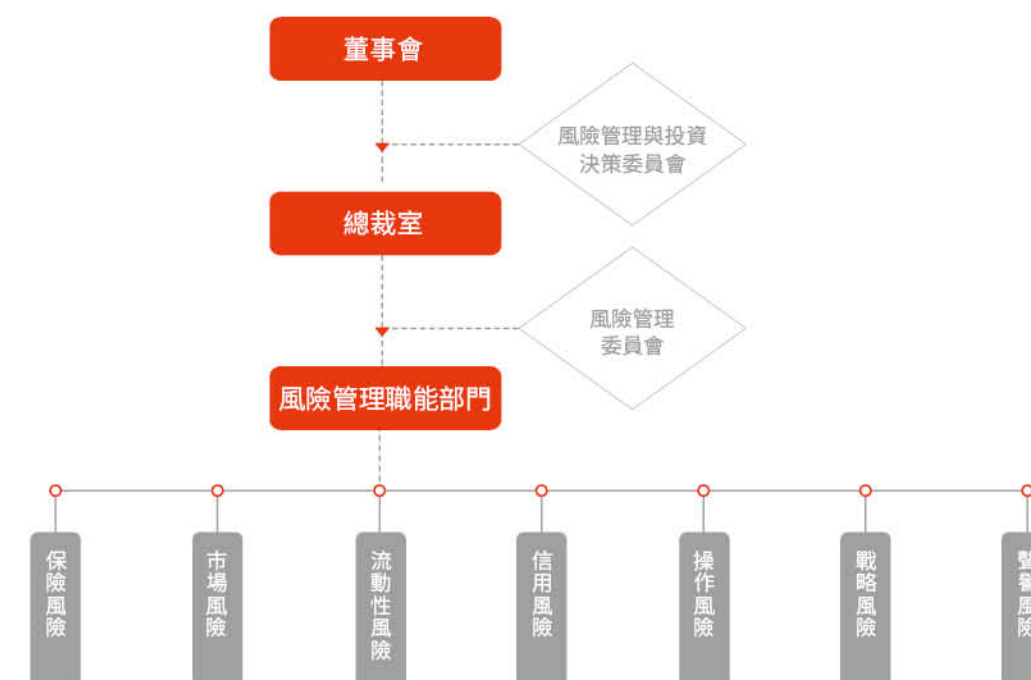
風險管理
目標

風險管理
基本原則

全面覆蓋 突出重點
分工協作 閉環管理

風險管理組織架構

公司持續建立健全風險防控「三道防線」工作機制及風險識別與評估、監控與預警、管理與應對、報告與披露、績效與考核在內的閉環管理體系，著力完善各主要風險有效管理的機制流程，探索引入先進的方法工具，切實提升風險管控能力，加強風險管理基礎。





強化責任擔當 凝聚發展合力

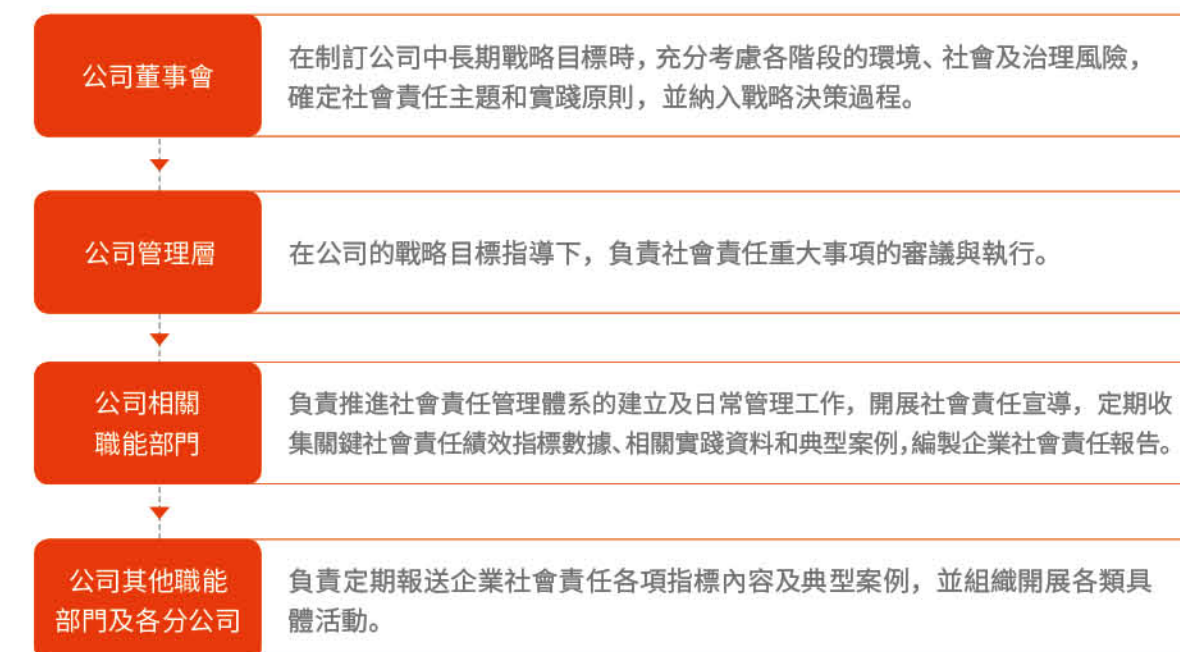
BOOSTING SENSE OF RESPONSIBILITY
AND FORGING SYNERGIES

我們時刻牢記「人民保險 服務人民」的歷史使命，依法經營、誠實守信、保護環境、回饋社會，將社會責任貫穿於經營管理始終。

人民保險

社會責任管理機制

Mechanism for Social Responsibility Management



我們通過社會責任報告機制，從對利益相關方決策的重要性的和公司運作對經濟、社會和環境影響的重要性兩個維度，對公司的社會責任戰略、目標、行動和績效進行閉環的策劃、實施、監控和回顧，以實現螺旋式上升的持續改進。

服務人民

利益相關方溝通

Communication with Stakeholders

我們高度重視各利益相關方的期望，根據各方需求不斷塑造和完善與各界溝通交流的渠道，以誠信和負責任的態度，持續構建與各利益相關方互惠共贏的良好局面。

我們的利益相關方包括股東、員工、客戶、供應商、合作夥伴、保險業同行、證券交易所、政府、社會、NGO 組織、自然環境等。按照相互影響和彼此的依賴程度，我們確定了關鍵利益相關方，清晰釐定其參與公司治理、管理和決策的深度和廣度。

2018 年，我們持續完善利益相關方參與機制，並積極使用公司官網、微博、微信、APP 等媒介，加強溝通和反饋，提升溝通的便捷性和及時性。

關鍵利益相關方參與		
關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東和投資者	穩定的價值增長 穩健的財務管理 完善的公司治理和運作 廉潔的商業環境 有效的風險管理	響應股東和投資者的信息披露要求 股東大會 定期報告和公告 業績發佈會 投資者交流
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 權益保障 私隱保障	客戶節 座談和跟進拜訪 客戶滿意度調查 微博、微信、APP 等媒介 95518 服務專線 4001234567 電話銷售專線 www.epicc.com.cn
 員工	培訓和職業發展機會 民主參與的權利 職業健康安全 和諧的工作氣氛	職工（代表）大會和會員（代表）大會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面對面及網絡培訓 內部網絡信息平台 互助關愛活動
 合作夥伴	廉潔的商業環境 合作共贏的夥伴關係 促進行業發展和交流	戰略合作協議 規範和評估 行業協會
 政府和監管機構	響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 廉潔的商業行為	參加行業協會和學會的重大課題及政策研討 回歸保險本源，保障社會，並定期報告
 社會公眾	改善民生 促進社會管理 慈善公益	保障民生項目 志願者活動 慈善捐助 精準扶貧
 自然環境	綠色運作 保護環境	產品創新 綠色保險 綠色投資 節能減排 環保公益

實質性議題確定

Determination of Material Topics

基於 ESG、GRI 和 SDGs，我們通過與利益相關方參與、專家諮詢和團隊討論、同業對標研究等方式，從「利益相關方評價和決策的影響」維度和「對經濟、社會、環境影響的重大程度」維度綜合分析確定社會責任實質性議題。

實質性議題列表	
可持續發展領域	實質性議題
 經濟	直接經濟績效 間接經濟影響 採購政策 反腐敗 風險控制與合規
 環境	能源 水資源 氣候變化 廢氣排放 污水和廢棄物 綠色金融 採購政策 環境合規
 社會	創新 僱傭關係 用工準則（禁止童工、反歧視、強迫與強制勞動等） 職業發展、培訓與教育 多元化和平等機會 服務質素與客戶滿意 客戶健康與安全 客戶私隱 社區參與 精準扶貧 合規經營 當地社區 供應鏈管理



彰顯保障功能 服務國家戰略

SERVING THE NATIONAL
STRATEGIES WITH FULL PLAY
OF SECURITY FUNCTION

我們深入服務國家重大戰略，將服務實體經濟和滿足人民保險保障需要作為出發點和落腳點，立足保障、回歸本源，結合國家大政方針和政策部署，深入服務經濟社會發展。2018 年我們在促進脫貧攻堅、推動鄉村振興、護航「一帶一路」、服務健康中國、參與社會治理等領域，持續發揮保險行業主力軍作用。

深耕精準扶貧 推動脫貧攻堅 Furthering Targeted Poverty Alleviation in the Critical Period of Overcoming Poverty

我們積極響應「堅決打贏脫貧攻堅戰」號召，提高保險扶貧精準度，推進保險扶貧創新，選派扶貧幹部，全力做好定點扶貧、保險扶貧等工作。



吉安縣支公司員工與貧困戶一起在公司扶貧產業基地收割蜜柚



2018年11月，公司在人民日報社《國際金融報》舉辦的「2018中國資本市場扶貧先鋒論壇」上，獲得「2018年度扶貧先鋒企業」獎項。

2019年1月，公司在人民網舉辦的「首屆人民好保險推選活動」中，獲得「扶貧之星」獎項。

2019年1月，公司在中國網舉辦的「2018年度優秀金融扶貧先鋒榜評選」中，獲得「精準扶貧先鋒機構」獎項。

聚焦精準扶貧



組織領導

總省兩級機構設立保險扶貧事業部
總省市縣四級機構成立保險助推脫貧攻堅工作領導小組



產品開發

農業保險專屬扶貧產品開發數目達 **242** 個



派駐幹部

累計選派幹部超過 **1100** 人



持續紮實推進定點扶助

公司制訂清晰明確的實施方案，切實加大支持扶助力度，助推人保定點扶助的黑龍江樺川縣、江西樂安縣、陝西留壩縣三個貧困縣脫貧摘帽，進一步鞏固江西吉安縣脫貧成果。



貧困人口由 2017 年底的
26248 人減少至
9789 人



扶貧幹部赴村入戶了解貧困戶需要



扶貧幹部在良棧村開展智志雙扶培訓



為貧困戶送達危疾醫療補充保險保單



留壩縣貧困群眾為正在田間地頭忙碌的人保扶貧幹部送水表示感謝

2018 年定點扶貧成效

投入扶助資金（萬元）	1188.57
引進扶助資金（萬元）	1419.13
培訓基層幹部（名）	1103
培訓技術人員（名）	962
購買貧困地區農產品（萬元）	2255.31
幫助銷售貧困地區農產品（萬元）	282.94

案例

創新開展「深貧保」

針對深度貧困地區實際及產業化風險管理需要，公司專門設計了產業扶貧保險保障、扶貧產業綜合收入保險保障和「深貧保」3+N 保障方案，並執行特惠費率政策。



7月10日，公司與國務院扶貧辦聯合召開「深貧保」工作會議，進行全面系統部署。

創新開展「百城萬村」家政扶貧保險

我們在商務部的指導和支持下，研究設計了保險業內首款家政扶貧保險方案。目前，在試點的7個省份為3.39萬名家政工作人員累計提供風險保障78.3億元。



案例

傾力服務三農 推動鄉村振興

Dedicating to Agriculture, Rural Areas, and Rural Residents to Revive Countryside

我們服務國家鄉村振興戰略，推進農險產品服務的供給側改革。按照中央擴面增品提標的要求，加快推進農業保險業務創新；緊貼鄉村振興的重點環節，不斷豐富農險產品，進一步滿足農村保險需求。

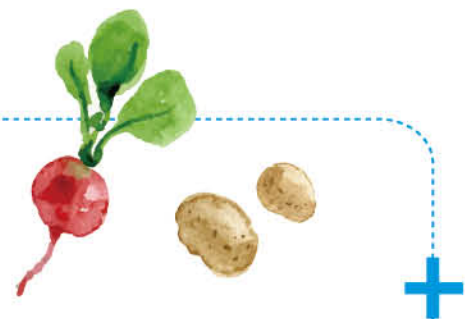


河北分公司組織開展「情繫三農、保險下鄉」服務活動

農業保險數據	2018 年
提供風險保障（不含農房）（萬億元）	2.2
承保農作物（億畝）	7.7
承保生豬及能繁殖母豬（億頭）	1.8
承保森林（億畝）	11.9

農險產品創新

積極構建「中央政策性險種為主導，地方政策性險種、商業型險種和創新型險種為補充」的立體式農險產品體系。



服務模式創新

採取「政策性保險 + 商業保險」「基本保障 + 補充保障」等方式提高保障金額，拓寬保險責任；積極探索「保險 + 服務」模式，提供附加農業生產服務。



保險科技創新

利用先進技術持續提升風險和理賠管理水平，公司天空地一體化服務體系、移動查勘設備、理賠關鍵指標監控系統等項目贏得客戶和市場肯定。



「保險 + 期貨」模式

在國內首創「保險 + 期貨」模式，2018 年實現「保險 + 期貨」產品省級全覆蓋，與大連 / 鄭州商品交易所、上海期貨交易所全面合作，涉及 8 個期貨品種，承擔風險保障責任 65 億元。



公司在陽原縣、樺川縣開展玉米期貨保險，為貧困戶提供 5800 多萬元風險保障。

加大普惠金融 促進民生改善

Promoting to Improve People's Livelihood with More Efforts on Inclusive Finance

我們深入推進普惠金融政策落地實施，加大「普惠金融、支農支小」工作力度，通過政企合作、模式推廣等形式，統籌推進融資和保險協同發展，推動三農、小微和民營經濟降低成本。

案例

「險資直投 + 聯辦共保」 隆化模式

該模式通過為隆化縣肉牛產業發展提供融資和保險服務，有效解決地方產業在扶貧時面對融資難、融資貴及養殖經營風險難題。



與上林縣政府簽訂 《保險扶貧支農融資 合作協議》

廣西分公司向上林縣政府提供農業項目融資授信總額1億元，促進上林縣深化農業產業鏈整合和價值鏈提升，支持帶動當地農業特色產業發展，共同開啟「政府 + 險資 + 企業 + 農戶 + 保險」的扶貧模式。



保障國計民生 護航大國重器

Escorting Strategic Programs for National Economy and People's Livelihood

我們緊密圍繞國家戰略和宏觀經濟政策，全面支持供給側結構性改革，護航裝備製造業、基礎設施建設等重點行業和領域創新發展，持續為國家重點工程、民生項目和新興產業發展提供保險保障。

參與重點項目建設，保障國民經濟發展



重大工程

首席承保港珠澳大橋營運期保險項目
首席承保華電金沙江上游拉哇水電站工程險項目
首席承保廣州地鐵 18 號線、13 號線二期保險項目
.....



大國重器

承保三門核電站、海陽核電站、台山核電站首年度營運期項目
承保海洋系列衛星、中星 6C 衛星、亞太 6C 衛星發射項目
承保 C919 大型客機試驗、ARJ-21 冰島大側風、水陸 AG600「鯤龍」水上試飛項目
承保「海洋石油 982」半潛式鑽井平台、Husky 流花 29-1 建工、中海油海外船隊項目
.....



民生工程

人保資本 - 支農融資專項資管產品
人保資產 - 普惠金融支農融資專屬資管產品
人保資產 - 巴廣渝高速公路債權投資計劃
.....



新興產業

承保責任保險領域首批次新材料保險
承保首（台）套重大技術裝備保險
承保華為數碼技術的逆變器項目
.....

案例

持續為國家重點項目保駕護航



主承保「海洋石油 982」半潛式鑽井平台首台（套）項目，為國家深水鑽井高端裝備梯隊的進一步完善貢獻力量。

首席承保水陸 AG600「鯤龍」水上試飛項目，為國家應急救援航空裝備體系建設的跨越式發展提供保險保障。



首席承保「海洋系列衛星」等國家空間基礎設施重要項目，為國家民用空間基礎設施建設規模化、業務化、產業化的標誌性成果提供保險保障。



首席承保三門核電站首年度營運期保險項目，與核電業主共同努力為中國核電自主化發展作出更大貢獻。

案例

首席承保港珠澳大橋主體工程營運期保險項目

3月23日，公司獲得港珠澳大橋主體工程2018-2021年營運期保險項目首席承保資格，承保份額40%，累計承擔風險保障責任約374億。並在承保、理賠、風險查勘與防控、技術服務等方面給予工程建設全方位支持。



承保



理賠



風險查勘



防控服務



技術服務



護航「一帶一路」 深化國際合作

Deepening International Cooperation by Providing Insurance Services to "Belt and Road" Initiative

我們積極響應「一帶一路」倡議，主動融入國家全面開放新格局，完善海外服務網絡佈局，積極拓展綜合化、專業化的金融產品與服務能力，推動中國企業「走出去」。大力發展短期出口信用保險、跨境電商保險，推進貿易便利化，為客戶提供相關服務。

2018 年公司提供「一帶一路」沿線服務情況



2018 年，公司向菲律賓、柬埔寨、巴基斯坦、哈薩克斯坦、盧森堡、巴西 6 個國家派駐第三批海外工作組。



保障國際核能合作順利開展

巴基斯坦卡拉奇 K2/K3 核電機組採用我國自主知識產權技術，是中國核電技術「走出去」的示範項目。8 月，公司派員前往項目所在地進行了多項專項保險服務，獲得客戶高度認可。



案例

首席承保南美洲工程明珠——巴拿馬運河第四大橋

公司首席承保中資企業在南美洲取得的單體最大政府現匯項目——巴拿馬運河第四大橋，涉及險種涵蓋工程險、綜合責任險、職業責任險，有力地支持了「一帶一路」倡議在南美洲的延伸。



工程險



綜合責任險



職業責任險

案例

服務健康中國 保障民生安康

Serving the "Healthy China" Strategy for People's Wellbeing

我們積極服務「健康中國」和國家醫療保障體系建設，拓寬危疾保險覆蓋面，拓展基本醫保經辦、長期護理保險、扶貧醫療救助保險、意外醫療保險等新領域，推動提高人民醫療保障水平。



推動織牢醫療健康防護網

黑龍江分公司與樺川縣政府共同構建了「基本醫保 + 危疾保險 + 小額商業保險 + 醫療救助 + 綜合保險」的「五重醫療保障制度」，推動織牢貧困群眾的醫療健康防護網。貧困人口醫療救助保險服務該縣貧困人口 1.2 萬人，承擔風險保障責任 10.1 億元。



黑龍江分公司總經理探望樺川縣同樂村因病致貧貧困家庭

健康扶貧保險「一站式」服務

桂林分公司與桂林市陽朔、荔浦等 9 個縣政府主管部門，聯合啟動了扶貧醫療兜底「一站式」服務平台（窗口），將「五條線」變成「一個點」，實現了城鄉居民基本醫療保險、危疾醫療保險、民政醫療救助和醫療兜底救助的無縫對接。截至 2018 年底，桂林市分公司承辦的健康扶貧兜底保險項目累計服務 8.37 萬人次，賠付 3286.74 萬元。



縣域一站式服務平台（窗口）

創新社會治理 推動和諧社會

Innovating Social Governance for a Harmonious Society

我們圍繞創新社會治理，在安全生產、政府救助、司法執行、醫療衛生、電梯安全、交通出行、校園安全、環境治理等領域不斷完善產品體系，精細化產品供應，創新業務發展模式，發揮國有企業應有作用。



承擔風險保障責任 **67.2** 萬億元

圍繞社會治理開展的重點保險產品



政府救助保險



法律類保險



醫療責任保險



電梯安全責任保險



安全生產責任保險



養老機構責任險

電動自行車第三者責任險「長興模式」

浙江長興支公司通過「警保合作」「警保聯動」等模式創新開展電動自行車第三者保險，推動提高公民守法意識，降低事故發生概率。2018 年該險種已覆蓋 31 個省，承擔風險保障責任 3493 億元。



安全生產和環境污染綜合責任保險「衢州模式」

通過「安環雲」服務平台，將政府監管部門、企業客戶、第三方風控服務機構和保險公司有機地相互結合，過程中為企業客戶提供安全巡查、安全培訓等專業服務，使保險從以往單一的賠償功能轉變和延伸至「賠償 + 過程管理」模式，開創了保險參與企業安全生產和環境風險治理的新方向。





強化科技賦能 提升服務溫度

MAGNIFYING SCIENTIFIC AND
TECHNOLOGICAL EMPOWERMENT
AND FURNISHING WARMER
SERVICES

我們始終堅持以客戶為中心，實踐服務至上理念，結合人民群眾日益增長的保險需求，持續推動服務機制、流程、模式、產品等的不斷創新，運用互聯網、大數據、人工智能等新技術，建立線上智能服務體系，以更高質量的保險服務、更高效率的保險經營、更高水平的保險供應，為客戶提供更智能、更便捷、更優質的保險服務。完善消費者權益保障工作管理體系，強化客戶投訴監督管理，不斷提升客戶滿意度。

服務創新 提升客戶服務體驗

Bettering Customers' Experience with
Innovative Services

我們緊密結合客戶需要，不斷升級和創新服務模式。實施《公司 2018 年客戶服務工作考核辦法》，完善客戶服務質量管控，強化服務質量閉環管理，為客戶提供更溫暖、更貼心的服務。



多家分公司上線「車駕管」車管服務，為符合條件的客戶提供辦理車輛年檢等服務。



公司在銀保監會對社會公佈的保險公司服務評價結果中，再次獲得「AA」級，是當年獲得最高評級的參評財險公司。



公司 95518 客戶服務中心榮獲
「2017-2018 年度中國最佳客戶聯絡中心獎」

升級「心服務」讓服務更具溫度

我們在 336 座城市推行「警保聯動」，開展道路巡邏、理賠夜市等服務，成功實現與公安交警「12123 系統」的無縫對接，形成「快處快賠」新模式。十一期間，各分公司會在高速收費站、公路、服務區及景區設立人保財險「心服務站」，為人們安全出行提供熱心服務。



重慶分公司與重慶市交巡警總隊啟動警保聯動服務合作



警保聯動

案例

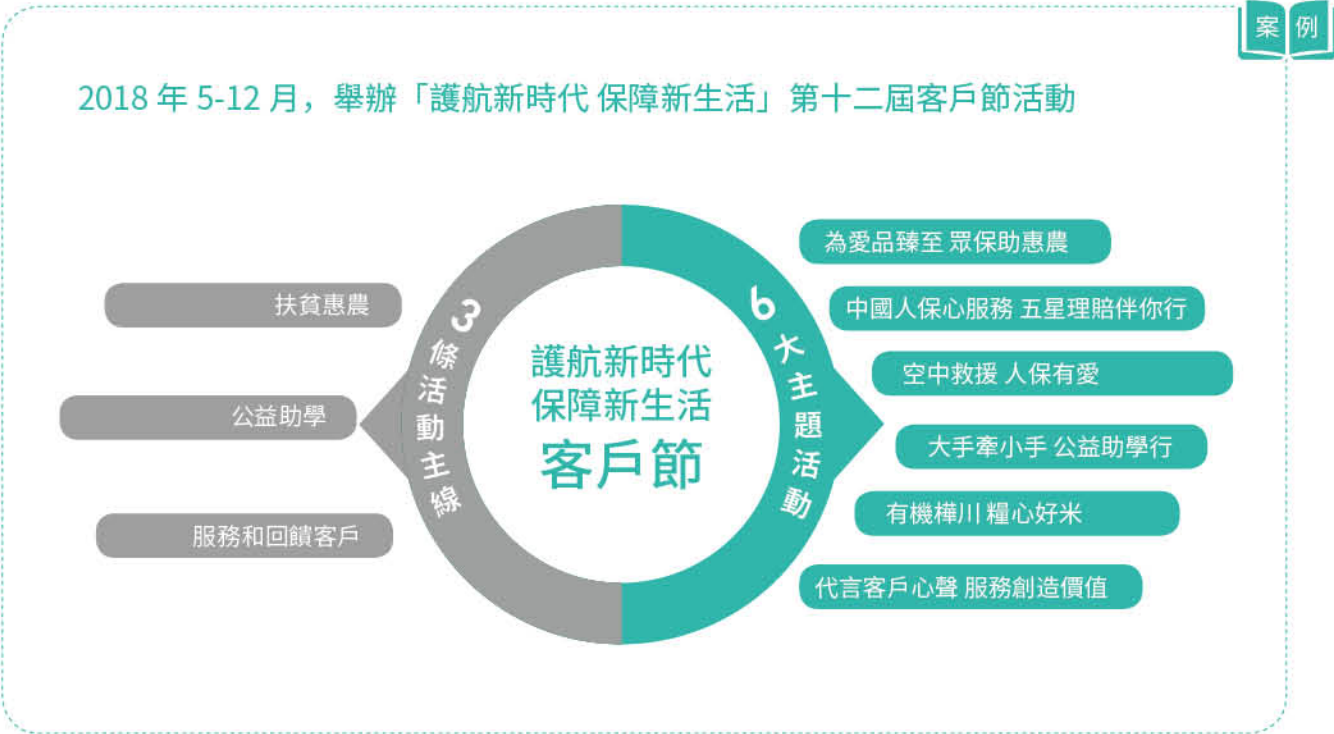


2018 年「心服務」數據	
春節期間	1086 個心服務站
	為近 18 萬客戶提供服務
客戶節期間	近 1000 個服務站
	為超 3 萬人客戶提供服務
十一期間	1062 個心服務站
	為 17.6 萬客戶提供服務

運用創新科技讓服務更便捷

全面推進	承保出單線上化、移動化
推廣	電子保單、電子支付、電子發票、電子回執等在線服務
搭建	「人工 + 自助 + 機械人」三合一智能服務體系，為客戶提供一站式在線服務

案例



2018 年，「人保財險客戶節公眾號」再次獲得中國保險行業協會評選的「最佳微信訂閱號」獎項。

「人保財險客戶節公眾號」粉絲量呈現穩步上漲，與客戶的線上互動不斷增加



「人保財險客戶節公眾號」代表性數據



產品創新 滿足不同客戶需要 Meeting Diverse Needs of Customers with Innovative Products

我們積極實踐創新驅動發展戰略，堅持貫徹新發展理念，不斷開展產品創新，以滿足不同行業、區域、渠道、客戶群對保險的差異化需求，讓客戶享有更豐富、更智慧、更完善的保險產品。



2018 年 10 月，公司在第十一屆中國保險文化與品牌創新論壇暨第十三屆中國保險創新大獎頒獎典禮上榮獲「2018 中資財產險公司綜合競爭力排行榜 10 強（第 1 名）」「最具創新力保險產品（機械人系列保險產品）」「最具市場潛力保險產品（重點新材料首次應用綜合保險）」「最佳信用保證保險產品（建設工程合同款支付保證保險）」等獎項。



2019 年 1 月，公司在 2018 年度中國金融理財創新與發展論壇暨第九屆金獅獎評選中榮獲「年度金牌保險公司」「年度金牌市場影響力金融產品（和諧鄉村組合保險）」等獎項。

Delivering Efficient and Quality Service of Claim Settling with Innovative Management

我們深化卓越理賠服務工程，實施理賠服務全程監督，拓展線上理賠服務功能，優化自助理賠、拇指理賠等在線理賠模式，發揮經濟補償作用，勇擔抗災救助重任。

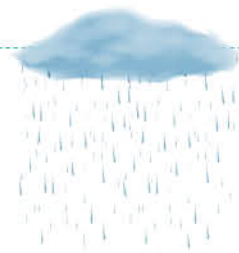
積極開展抗災救災

針對地震、冰雹、大風、雷電、暴雨、洪澇等災害完善保險基本保障，積極應對並妥善處理「溫比亞」「山竹」颱風等重大災害事故，為經濟發展、社會穩定提供了強大的保險保障。

妥善應對颱風「艾雲尼」 「山竹」和暴雨災害

廣東分公司在颱風「艾雲尼」、「山竹」颱風帶來的強降雨、8.6 茂名暴雨和 8.26 粵東暴雨等多次災害中第一時間賠付巨災指數賠款 2.28 億元，協助當地政府開展受災群眾生活救助、受災地區災害重建。

「山竹」登陸前，廣東分公司提前 7 天開展全省颱風前防災防損工作，為全省 4414 家客戶提供上門風險排查服務，識別出風險點 2364 個，發放《災前排查風險建議書》4651 份；「山竹」登陸後，從確定賠付至完成支付 7500 萬元巨災指數保險賠款，整個流程不足 24 小時，極速理賠獲得了茂名、陽江兩地市政府領導的高度肯定和感謝。



江 门 市 人 民 政 府

感谢信

中国农村产海淡水养殖行业协会(以下简称协会)。
 去年第22号强台风“山竹”于16日17时在我市作正登陆。当日下午三时三十分左右，我市大部分地区出现大风暴雨天气，强降雨、大风、雷电等天气同时出现。台风过境造成，直接经济损失达2371.9万元。因台风造成损失，全市水产养殖业遭受重创。受强降雨及大风影响下，大量养殖池、受台风影响，养殖户因受到台风损失最多，除了损失台风造成经济损失外，养殖户还损失了、养殖户损失了固定资产和劳务成本、养殖户的损失等等。

为此，市政府决定，由人力资源和社会保障部门牵头组织有关水产养殖户参加工伤保险，由政府承担参保费用，为参保人员提供工伤保险保障。参保人员发生工伤事故，由工伤保险基金支付工伤保险待遇。参保人员发生工伤事故，由工伤保险基金支付工伤保险待遇。参保人员发生工伤事故，由工伤保险基金支付工伤保险待遇。

到了人民群众的广泛好评,也以实际行证有了保障“惠民生、促发展”的重要作用,体现了贵办“人民保险服务人民”的宗旨。

江门市、市政府于10月24日召开御台风“山打”抢险救灾工作紧急大会，对人民财险江门市分公司在抢险救灾中作出的突出贡献表示感谢和表扬，并授予锦旗。

江门的建设发展离不开金融保险机构的支持和参与,保险企业在江门大有可为,希望贵公司进一步发挥行业优势,在业务开拓、社会治理、慈善运用、员工福利等方面成为江门量身定制更多的专属化保险产品,江门市政府也将为贵公司提供良好的发展环境。

由此,江门市人民政府向贵公司表示衷心的感谢,并致以崇高的敬意!祝愿贵单位事业更上一层楼。



江門市人民政府發至廣東分公司的感謝信

案例

迅速應對「11.3」金沙江白格堰塞湖洩洪災害

11月14日，金沙江幹流白格堰塞湖洪峰過境，對迪慶州境內沿江鄉鎮群眾的生命及財產造成嚴重損害，迪慶州分公司迅速成立了專項災後理賠緊急處置工作領導小組，組成六個理賠查勘小組前往災害現場。



位於洪災前線的理賠查勘人員



洪峰過境迪慶州鄉村

完善預防救助體系

我們聚焦社會風險管理，大力推廣「保險 + 服務」模式，變事後損失補償為事前風險預防，以風險減量管理提高社會風險預防能力，通過實施人員能力培訓、災害預警、風險識別管理、風險巡查、新技術應用和設備配置等一系防災防損措施，保障人民的生命財產安全。

案例

災害預警



通過短訊、微信、電話、現場警示牌等對各氣象部門、媒體發佈的災害預報進行預警提醒。

應急救助綜合演練

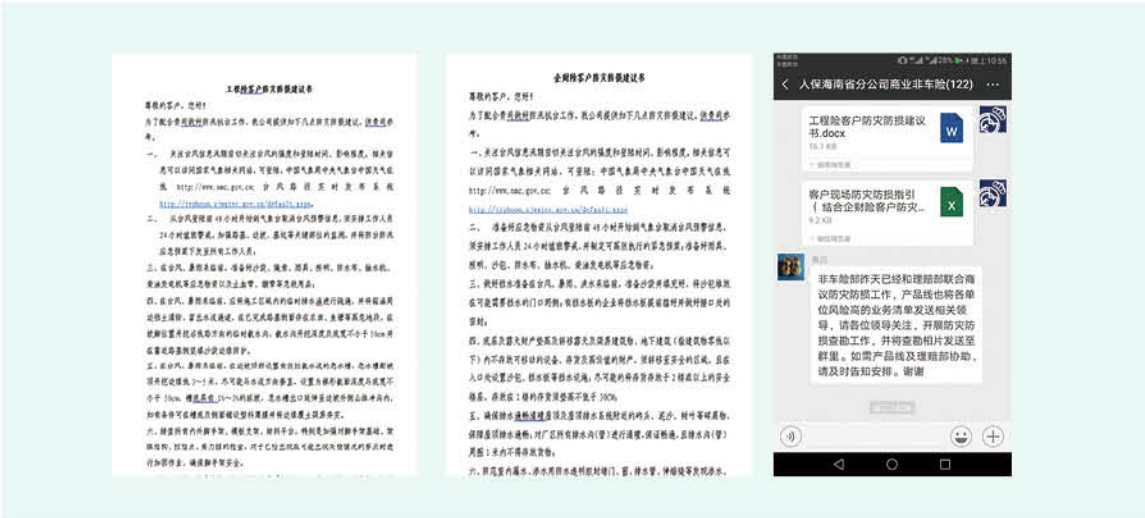


江北支公司「5·12 防災減災日」應急救助綜合演練

案例

開展防災防損檢查

提前部署、制訂防災檢查工作方案，汛期來臨之前，聯合對安徽、江西、廣東、深圳等省份進行汛期防災防損工作檢查，深入實地企業進行防災防損檢查，並為企業製作具有針對性的防災防損整改建議書。



提前為客戶提供防範颱風的措施和建議



重慶分公司開展 2018 年汛期防災防損檢查工作現場

科技賦能 提升服務管理水平

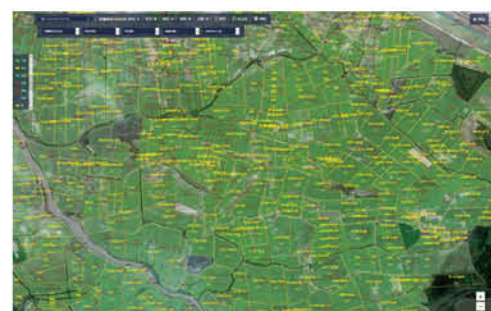
Lifting Service Management by Scientific and Technological Empowerment

我們始終高度重視保險科技創新，探索利用先進技術持續提升服務管理水平。2018 年，公司「天空地」一體化服務體系、移動查勘設備、理賠關鍵指標監控系統等項目不斷取得豐碩的應用成果，贏得了客戶和市場的肯定。

案例

農業保險「天空地」一體化服務體系

1) 豐富完善的 GIS 數據庫



建立耕地地塊地理信息，推動農業保險由台賬式管理至空間信息化管理轉變。



「粵農保」平台的 2.62 萬個行政村邊界演示圖
0.2 米高分辨率遙感影像數據

2) 出險後快速確定損失面積



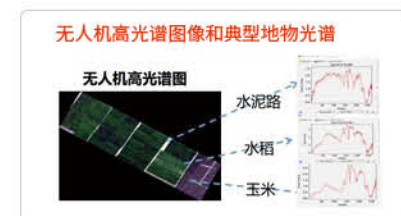
「山竹」颱風理賠中，利用衛星遙感和 GIS 平台，僅 3 分鐘完成某村 4030 畝水稻定損工作，取得極速理賠效果。

3) 無人機三維傾斜攝影快速評估損失程度



長續航多軸無人機傾斜攝影平台 航拍使用的瑞典高速固定翼無人機系統 受災區域傾斜航空攝影三維立體圖

4) 利用光譜分析快速準確獲取旱災受損面積



衛星光譜測量水稻旱災損失面積



衛星光譜測量水稻旱災損失面積

案例

高清數碼內窺鏡

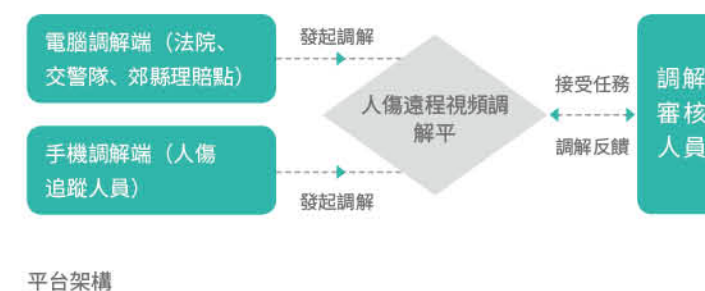
該設備成像清晰度高，同時具有照片拍攝及視頻錄製功能。針對發動機、變速箱、後橋、渦輪增壓器等部件，無需拆解即可檢測內部是否損壞，有效節省了昂貴的拆解費用，且大幅度縮短了定損時間。



案例

上海分公司「人傷遠程視頻調解平台」

上海分公司建立的「人傷遠程視頻調解平台」通過創新思維和先進技術，參與人傷調解的相關工作，其便民利民、高效化解事故糾紛的社會功能得到一致好評。



平台架構



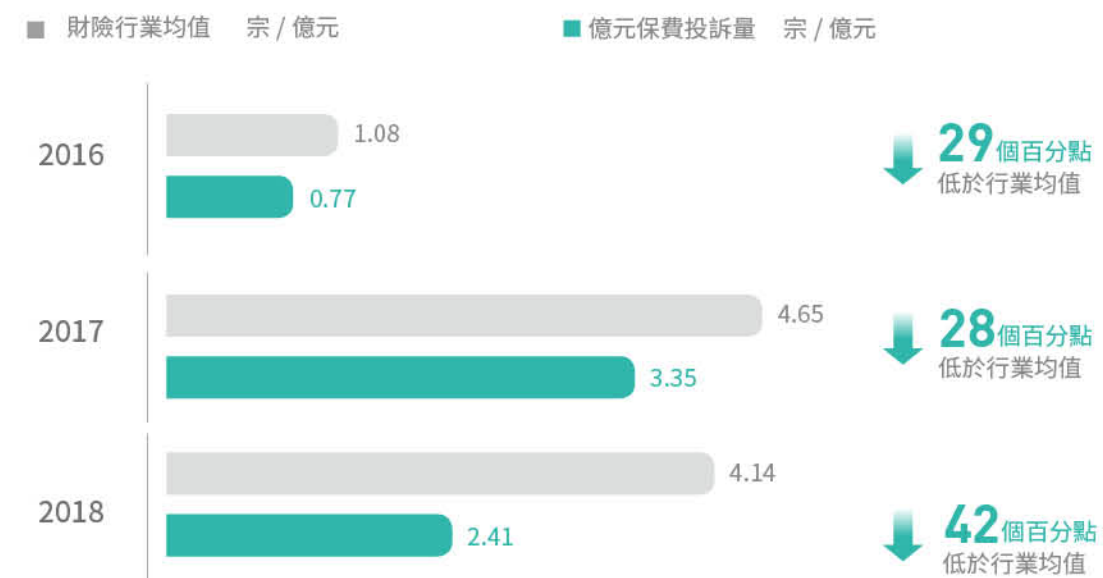
人傷理賠員工與法院進行視頻調解

客戶至上 全面保障客戶權益

Protecting Customers' Interests with Comprehensive Services and under the Principle of Customer First

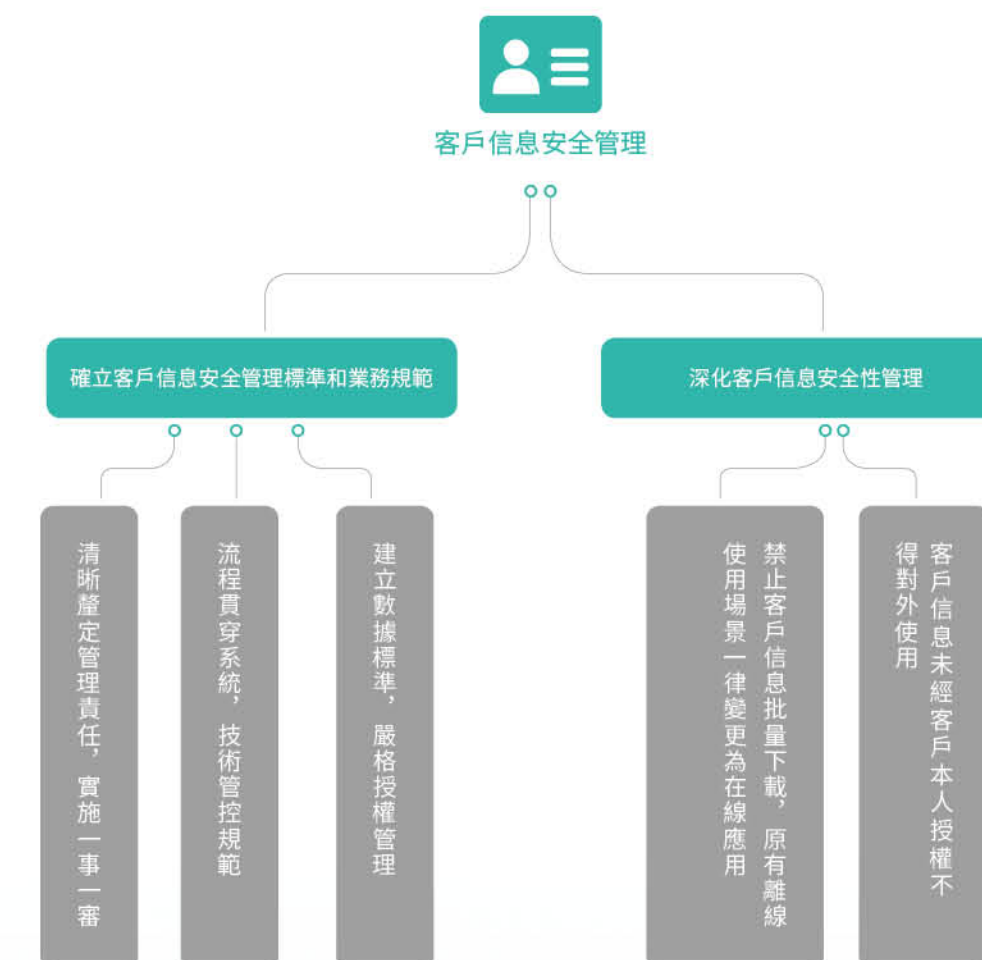
我們全面開展投訴專項治理行動，印發《投訴工作考評辦法（2018 版）》，多維度完善投訴處理機制，並緊抓「3·15」等熱點時期開展保險消費風險提示，切實維護消費者合法權益。2018 年公司億元保費投訴量按年下降 28 個百分點，低於財險行業均值 42 個百分點。

億元保費投訴量指標數據



2018 年數據來自《中國銀保監會辦公廳關於 2018 年度保險消費投訴情況的通報（銀保監發〔2019〕42 號）》

我們高度重視客戶個人信息和私隱保障，修訂《客戶信息安全管理辦法》。



我們注重知識產權保障，有效維護公司知識產權合法權益。



堅持以人為本 攜手幸福生活

ADHERING TO THE PHILOSOPHY
OF HUMANISM FOR SATISFYING
WORK AND LIFE

我們秉持「理念強司、專業興司」理念，尊重人才，保障員工權益，關愛員工健康安全，營造良好工作氛圍，為員工提供實現職業理想和人生目標的卓越平台。

保障員工合法權益 Safeguarding Rights and Interests of Employees

保障員工合法權益是企業穩定發展的基礎，我們堅持以人為本，致力為員工提供穩定的就業崗位和合理的薪酬福利，並持續完善員工保障。



2018 年 12 月，公司在前程無憂舉辦的「TOP HRM 人力資源管理傑出獎評選」中榮獲「2018 年人力資源管理傑出獎」。



2018 年 11 月，公司在北京大學社會調查研究中心、智聯招聘聯合舉辦的中國年度最佳僱主評選活動中第 8 次榮獲「中國年度最佳僱主」稱號，在「中國年度最佳僱主 30 強」榜單中位列第 6。



2018 年 12 月，公司在 58 集團舉辦的「中國僱主品牌 2018 盛典」中榮獲「中國卓越僱主百強」稱號。

僱傭

我們建立公開、公平、公正的人才招聘和選拔環境，為員工營造相互理解、信任、尊重、和諧的工作氛圍，為員工提供良好的發展機會，推動實現員工的全面成長。

依照國家相關法律法規要求，公司制訂下發了《用工管理暫行規定》、《勞動合同管理暫行規定》等一系列用工管理制度文件，保障員工就業權。嚴格遵守《勞動合同法》規定，公司與員工建立規範和諧穩定的勞動用工關係，努力提高員工滿意度和忠誠度，與員工共贏成長。公司積極推行集體合同制度，努力構建和諧勞動關係，江蘇、浙江、福建、河南、四川、新疆等 10 多家省、地市級機構簽訂了集體合同，其中新疆分公司簽訂全轄集體合同，員工覆蓋率達 100%。

員工數目（單位：人）

 員工類型	2016 年		2017 年		2018 年	
	人數	比例（%）	人數	比例（%）	人數	比例（%）
在崗員工	147155	29.1	156565	28.2	168998	28.2
勞務派遣用工	25304	5.0	21821	3.9	16615	2.8
營銷人員	330764	65.5	375499	67.6	412855	68.9
其他用工人員	2086	—	1692	—	1161	—
註：其他用工人員比例較低，該表格不披露比例數據。						

在崗員工人數變動情況（單位：人）

 員工類型	2016 年	2017 年	2018 年
新進	26013	19029	22598
調出	26	45	32
辭退	137	190	225
辭職	5804	7492	7931
退休	1615	1816	1951
其他	99	76	26

在崗員工文化結構（單位：人）

 員工文化程度	2016 年		2017 年		2018 年	
	人數	比例（%）	人數	比例（%）	人數	比例（%）
博士生	104	3.7	104	3.7	107	3.9
研究生	5306		5736		6396	
大學本科	76556	87.4	85281	88.3	94645	88.9
大學專科	52045		52996		55655	
中專及以下	13144	8.9	12448	8.0	12195	7.2

在崗員工年齡構成（單位：人）

 員工年齡	2016 年		2017 年		2018 年	
	人數	比例（%）	人數	比例（%）	人數	比例（%）
30 歲以下	53112	36.1	55407	35.4	58853	34.8
31-50 歲	76895	52.3	83565	53.4	92841	54.9
50 歲以上	17148	11.7	17593	11.2	17304	10.2

多元化與非歧視

我們在用工管理制度中明確規定，不得對員工有任何年齡、民族、性別、宗教信仰等方面的歧視行為。充分尊重和保障女性員工生育權及孕期員工休產假的權利。部分分公司專門設置了「女員工關愛室」。

在崗員工性別構成（單位：人）

 員工性別	2016 年		2017 年		2018 年	
	人數	比例（%）	人數	比例（%）	人數	比例（%）
男	76731	52.2	81880	52.3	88598	52.4
女	70424	47.9	74685	47.7	80400	47.6

在崗員工民族構成（單位：人）

 民族	2016 年		2017 年		2018 年	
	人數	比例（%）	人數	比例（%）	人數	比例（%）
漢族	137107	93.2	145444	92.9	156507	92.6
少數民族	10048	6.8	11121	7.1	12491	7.4

2018 年董事會和監事會人員構成 (單位: 人)

董事會	性別構成	男	9
		女	1
	年齡構成	≤ 30 歲	0
		31-50 歲	0
		> 50 歲	10
監事會	性別構成	男	3
		女	1
	年齡構成	≤ 30 歲	0
		31-50 歲	1
		> 50 歲	3

2018 年公司總部在崗員工享受育兒假的員工情況 (單位: 人)

有權享受育兒假的員工數	男 (陪產假)	1122
	女 (產假)	835
實際休育兒假的員工數	男 (陪產假)	65
	女 (產假)	89
育兒假結束後在報告期內返崗的員工總數		134
育兒假返崗後 12 個月仍在職的員工總數		138
2017 年育兒假期滿返崗的員工總數		142
休育兒假的員工的返崗率		100%
休育兒假的員工的留任率		97.18%

註:

1. 實際休育兒假的員工數包括 2018 年休假結束和正在休假的員工數目
2. 以上員工計算範圍是指報告期結束時的公司總部員工總數
3. 在中國, 育兒假指產假 (針對女性) 和陪產假 (針對男性)

返崗率: 休完產假、陪產假後返回工作崗位的人數比例; 返崗率 = 育兒假結束後返崗的員工總數 / 育兒假結束後應返崗的員工總數 *100

留任率: 休完產假、陪產假後返回工作崗位後 12 個月仍在職的人數比例; 留任率 =2017 年育兒假返崗後 2018 年實際在職的員工總數 /2017 年育兒假期滿返崗的員工總數 *100, =138/142

薪酬和福利

我們具備公平且有競爭力的薪酬體系, 積極落實同工同酬政策。我們為全體在崗員工提供五險一金、企業年金、帶薪休假等保障及福利, 從工作關愛、全面保障、健康關愛等方面優化和提高員工的福利待遇。



申訴機制

我們不斷改良以職工代表大會為基本形式的民主管理制度, 全面規範會員代表大會制度建設, 在全系統推廣工會主席民主選舉制, 持續優化建言獻策工作機制, 公司民主管理更上一層樓。

2018 年, 公司召開了第二屆職工代表大會第二次會議; 公司總部召開第四屆職工代表大會第二次會議暨第五屆會員代表大會第二次會議。



2018 年公司總部第四屆職工代表大會第二次會議暨第五屆會員代表大會第二次會議現場

推動員工職業發展
Creating Excellent Development Platform

我們充分尊重和保護員工的積極性和創造性，尊重知識、尊重人才，不斷完善人才管理、培訓與教育體系，為員工打造實現人生價值的卓越平台，共同發展，共同進步。

員工培養和培訓

我們為員工提供豐富的內訓資源，並鼓勵員工參與外部培訓學習。2018 年，我們加大培訓供應，完善資源要素，完善培訓機制和體系建設，形成獨具特色和覆蓋線上線下的教育培訓體系。公司所有員工定期接受績效和職業發展考核。



公司全系統有兼職培訓師
約 **4600** 名

2018 年公司教育培訓典型行動	
	培訓供應保持穩定 公司總部舉辦培訓班 583 期，覆蓋人天數 15.4 萬； 系統分公司舉辦培訓班 5.44 萬期，覆蓋人天數 215.7 萬。
	舉辦高級管理者經營管理研修班、青年幹部研修班、縣域支公司經理輪訓等 61 期管理者培訓班。
	開發推廣《市場營銷管理者軟裝備系統》培訓、開發基於銷售場景的產品培訓模式等
	推進基層管理骨幹特訓營的試點營運，推廣並完善系統銷售新員工標準化培養模式等
	以培養國際化後備人才為重點開展境外培訓，不斷完善總部新員工入職教育暨崗前培訓班、管理者共享課堂、員工大學堂等經典培訓項目
	建立全天候獲取資源的培訓平台，繼續加強培訓師隊伍建設，持續推進培訓教材體系及考試題庫建設等



外聘行業專家、教師，開展員工知識分享課堂。



北京 95518 客戶服務中心開展提高員工業務技能、管理能力及綜合質素的系列培訓



培訓情況		2017 年	2018 年
培訓支出	總支出（萬元）	24857	30019
	人均支出（元）	1311.5	1617.3
面對面課程開班量（期）		54740	66738
網絡課程入庫數（門）		380	486
面對面培訓人次（萬人）	總人次	307.6	356.7
	管理類培訓	7.7	6.8
	專業技術類培訓	95.9	87.2
	銷售類培訓	202.1	260.2
參加外部培訓或教育資金支持（總部）	總支出（萬元）	28.3	36.1
	人均支出（元）	2773.7	2439.2

案例

浙江分公司成立浙江人保財險管理學院

浙江分公司積極探索校企合作模式，通過與浙江大學的深度合作，設立教育培訓實踐基地，成立浙江人保財險管理學院，構建「資源整合+協同互作」教育培訓一體化管理。



浙江分公司產壽健一體化全能型綜合銷售團隊早會



河南分公司開展新進員工培訓



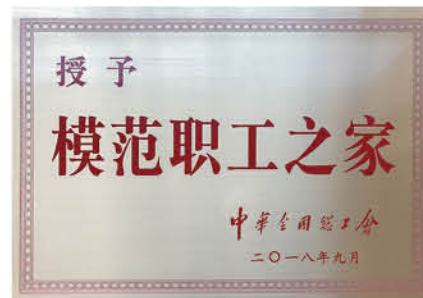
通過舉辦專項業務培訓增強員工專業能力

員工榮譽

我們的員工勤勉敬業、勇於創新。2018 年，公司多個集體、多名個人在中華全國總工會、中國金融系統、保險行業等評選活動中獲得表彰，以榜樣的力量激發創業幹事正能量。



清浦支公司榮獲中華全國總工會授予的「全國工人先鋒號」榮譽稱號



保定分公司榮獲中華全國總工會授予的「模範職工之家」榮譽稱號



四川分公司 95518 客戶服務中心榮獲中華全國總工會授予的「模範職工小家」榮譽稱號

守護員工健康安全

Caring for Employee Health and Safety

我們全方位保障員工的健康安全。定期組織員工進行健康體檢，並根據實際情況對員工體檢標準和內容進行優化。持續為員工開辦商業補充醫療保險等保障項目。

- 我們每年組織開展形式多樣的健康和安全教育宣傳活動。
- 公司沒有職業危害崗位。
- 報告期內並無發生重大職業傷害和安全事故。



2018 年公司在總部大樓舉辦的消防演習活動





四川分公司邀請消防官兵開展消防安全知識專項培訓



河南分公司請專業人員為員工開展健康知識講座



浙江分公司開展為期一年的「健康同行」保健活動

豐富員工文化生活 Organizing Colorful Sports and Recreational Activities

我們全面構建員工關愛體系，在身心健康、節日慰問、保險保障、學習成長、困難扶助、工作環境等方面，不斷推出人文關懷產品，致力提升員工的幸福感和獲得感。

我們用溫暖和真誠呵護員工，心繫員工冷暖，及時了解員工在工作、學習和生活中面臨的困惑，積極為員工辦好事、辦實事，在企業內部形成積極向上、和諧友善的良好氛圍。

員工關愛活動	2017 年	2018 年
春節元旦兩節期間		
系統共慰問病困員工（人）	405	447
慰問金（萬元）	90	95.9
各級工會開展日常慰問活動		
走訪網點（家）	367	427
慰問一線員工（人）	12180	12790
慰問困難員工（人）	4079	3795
慰問金（萬元）	920	760
「PICC 員工愛心日」捐助活動		
參與員工（人）	16 万	17.8 万
向中國人保關愛基金捐款（萬元）	375	355.68

四川分公司啟動重大器官移植 基金救助肝臟移植員工

四川分公司一名員工因病需進行異體原位肝移植手術，分公司工會迅速啟動員工重大器官及骨髓移植救助基金救助審批程序，對該員工餘下的自費醫療費 13.53 萬元全額進行救助。自該基金設立以來，已為 5 名器官移植員工累計發放救助金 37.75 萬元。

累計發放救助金
37.75 萬元



案例



西藏分公司 2018 年春節藏曆新年慰問員工

天津分公司開展「PICC 員工愛心日」捐助活動現場



上海分公司慶賀「三八」國際婦女勞動節



我們積極組織和參與各種形式的文藝體育活動，增強員工團隊意識，營造和諧氛圍。

案例

公司代表隊第 6 次蟬聯集團在京總部職工運動會團體總分冠軍



公司運動員方陣



頒獎典禮現場



組織開展「新程杯」
中國人保財險職工男子籃球賽



廣東分公司鄧杰代表中國金融體協參加 2018「航空工業杯」中國職工乒乓球聯賽總決賽，協助代表隊獲得男團冠軍



江西分公司郭思璇、雲南分公司熊庭壁代表公司參加全國金融職工演講比賽決賽榮獲佳績

實踐節能環保 推動綠色發展

SERVING GREEN DEVELOPMENT WITH PRACTICES ON ENERGY CONSERVATION AND ENVIRONMENTAL PROTECTION

我們遵循綠色、低碳、循環、可持續的發展理念，充分發揮保險行業優勢，實踐綠色運作，投身綠色公益，發展綠色金融，積極落實國家構建綠色金融體系部署，推動推進綠色經濟和生態文明建設。

綠色金融 Green Finance

我們積極響應「貫徹落實綠色發展理念」「堅決打好污染防治的攻堅戰」「發展綠色金融」等號召，努力創新綠色金融產品供應。

案例

公司獲批成為全國金融標準化技術委員會綠色金融標準工作組的成員單位，為工作組中唯一保險企業。

2018年，公司受邀參加綠金委舉辦的全球綠色金融領導力國際研討會、保險服務綠色「一帶一路」座談會、2018北京綠色金融國際論壇等9個重要綠色金融會議並發表演講。

綠色保險

我們出台了一系列強化綠色保險發展工作文件，編製綠色保險產品目錄，形成了包含首台（套）保險、環境污染責任險、過期藥物處置和建築節能領域試點保險項目等，覆蓋林業、航運、種植業、養殖業、新能源、涉重金屬、石化、危險化學品、危險廢物處置等多個行業領域的豐富的綠色保險產品體系。貴安新區、贛江新區、湖州、衢州、廣州花都成立5家綠色保險產品創新試驗室。

• 綠色金融改革創新試驗區

案例

廣州花都綠色金融改革創新試驗區服務舉措

廣州分公司與政府合作，積極推廣「綠色保險3+2」項目，其中3項為「環境污染強制性責任保險」「安全生產責任保險」「食品安全責任保險」，2項為「蔬菜降雨氣象指數保險」「綠色農保+」，並在碳排放權融資保證保險、綠色建築效能保險、充電樁保險、新能源儲能設備回收利用保險方面進行探索創新。

綠色保險3+2

環境污染
強制性
責任保險

安全生產
責任保險

食品安全
責任保險

+

蔬菜降雨
氣象指數
保險

綠色農保+

• 環境污染責任險

我們積極參與環境風險治理體系建設，引入風險管理服務，建立技術標準和系統，為石油天然氣開採、煤礦和非煤礦山開採、化工、重金屬、機械製造等行業提供環境風險保障，幫助參保企業提升污染治理和環境管理水平，最大限度地控制各類環境風險事故的發生。這個處理手法率先在江蘇無錫推出，被稱為「無錫模式」，成為行業指標。湖州分公司進而聯合湖州市金融辦、環保局、保險行業協會等共同創新建立了「保險 + 服務 + 監管 + 信貸」的「湖州模式」。

公司在保險行業內率先開發、上線專注於環境風險管理的環境風險服務平台。



• 環保友好裝備保險

我們為清潔能源裝備、環保裝備製造企業提供全面的風險保障，覆蓋風力發電設備、污水處理及回收利用裝備、大氣污染防治裝備、固體廢棄物處理裝備等領域。

2018 年，在風力發電設備領域，公司協助 **12** 家企業成功申報了 **27** 個首台（套）保險補償項目，提供風險保障 **83** 億元，涵蓋了 2.5MW-6MW 各種類型的風力發電機組。在環保裝備領域，提供風險保障 **5** 億元。

• 其他創新型綠色保險

我們緊貼需求變化，及時推出創新型藥物置換、超低能耗建築性能責任保險等新型保險產品。

案例

推出創新型藥物置換責任保險

我們在廣州市綠色金融改革創新試驗區掛牌全國首家「創新型藥品置換保險示範店」，為居民在服務期內提供過期藥物優惠置換服務。置換服務費用由公司承擔，並將回收的過期藥物交由合資格的回收中心進行無害化處理，探索解決過期藥物回收難以及亂丟亂棄引起的環境污染問題。

案例

首創超低能耗建築性能責任保險

我們在青島市開展綠色保險支持超低能耗建築發展試點項目，如果投保的項目在供暖年耗熱量、供冷年耗冷量、氣密性、室內環境場等 4 項指標方面未達到超低能耗建築的相關性能指標要求，我們將負責賠償項目節能整改費用，或對能耗超標進行經濟補償，最高賠償限額達到保費的 **10** 倍，從而切實體現項目建設單位的主體責任，充分保障房屋使用者的權益。

綠色投資

我們積極響應《中國證監會關於支持綠色債券發展的指導意見》《關於構建綠色金融體系的指導意見》等政策指引，2018 年，通過綠色債券持倉、債權計劃、綠色項目股權投資計劃、股權投資基金等形式，在環境治理、基礎設施建設、風電、水電、核電等清潔能源等領域持續開展投資。

- 促進綠色環保產業發展
- 促進資源循環利用與可持續發展

依據中國證券投資基金業協會發佈的《綠色投資指引（試行）》，清楚界定我們的綠色投資目標

- 促進高效低碳發展
- 履行負責任投資，運用投資者權利，督促被投資企業改善環境績效並提高信息披露水平

南昌水利投資債權投資計劃取得良好成效

該投資計劃包括江西南昌航空城防洪排澇一期工程項目、南昌市梅湖水系截污工程項目、南昌市贛東大堤風光景觀工程岸線整治工程項目的建設。

南昌航空城防洪排澇一期工程建成後，滿足了航空城的防洪排澇安全。歷經三年的清淤疏浚、截污控源，梅湖水質得到了明顯改善。贛東大堤風光帶景觀工程成為了城區重要濱水綠地，展示贛江獨特文化內涵的「亮點區」。



贛東大堤風光帶首期完工實景圖

案例

綠色金融研究成果

完成銀保監會委託的《銀行保險綠色金融管理辦法》中綠色保險內容的研究論證。

完成人民銀行研究局和綠金委牽頭的《綠色金融術語手冊》（2018 年版）和《中國綠色金融發展報告（2017）》中綠色保險內容的撰寫。

完成住建部、人民銀行、綠金委牽頭的《綠色金融支持建築節能與綠色建築》課題中保險機制服務綠色建築發展的研究。

2018 年典型行動

完成綠色保險分類體系的研究，得到業內外認可。

完成銀保監會委託的《綠色保險情況研究》報告。

圍繞全球環境基金 GEF 五期項目《北京市綠色建築金融保險機制和政策研究》，在北京市住建委項目辦的支持下，與北京康居認證中心、興業銀行合作完成綠色金融保險機制支持綠色建築發展的課題研究。

綠色運作
Green Operation

我們嚴格遵守國家相關環境法律法規，研究構建綠色經營機制，把節約資源、保護和改善生態環境的理念，貫穿於企業營運管理中。

綠色辦公

我們在辦公過程中的主要消耗是水、燃油、電力、天然氣與紙張，主要排放為生活廢水、廢氣和固體廢棄物。通過建立節能、節水與固體廢物分類管理制度，開展環保意識培養，實現節約資源、減少污染物排放。

能源消耗和溫室氣體排放

我們的主要能源消耗包括電力、天然氣、汽油和柴油。公司總部及在京職場通過實施清潔生產審核，建立能源、碳排放相關管理體系，為公司進一步開展節能降耗工作提供科學依據及相關目標。



2018 年，公司總部依據 ISO 50001 標準，率先建立能源管理體系並通過第三方認證審核，委託第三方專業機構對北京總部大樓的溫室氣體排放進行核查。

公司總部「十三五」節能目標		2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
能源消費總量（噸標準煤）	4008	3810	3858	3908	3958	4008
萬元產值（收入）	11.3%	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%
能耗（噸標準煤 / 萬元）						

基於能源管理體系的總體戰略，為實現節能目標，我們採取了以「節約能源消耗、提高能效」為主的節能管理措施，包括：

成立專門職能組	更換節能設備	電力系統分時運行
建立以公司總裁為組長的節能領導小組；設立能源管理職位，專人負責公司能源及節能管理工作。	上半年組織實施總部客梯廳照明改造工作，照明設備由冷陰極燈管改為 LED 光源，每年節約電能 3 萬千瓦時。	總部辦公樓空調系統、公共區域照明、電梯等設備實施工作時間與非工作、節假日分時運行措施。

張貼節能標誌	減少不必要出差	規範車輛使用管理
辦公區域電氣設備開關製作能耗節約標誌，培養公司員工節能意識。	採取有效措施減少因公務造成的碳排放和能耗。	規範理賠車輛的維護保養，減少車輛用油及廢氣排放。

2018 年，公司總部完成北京市朝陽區「十三五」時期 2017 年度節能目標，通過能源管理體系認證並建立碳排放管理體系，均獲得北京市朝陽區發改委獎勵。

公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放			
	2016 年	2017 年	2018 年
用電量（千瓦時）	5471649	5765499	5128340
天然氣（立方米）	61289	49158	63036
人均用電量（千瓦時）	4448.50	4898.47	4231.30
人均天然氣使用量（立方米）	27.9	22.86	23.47
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	134	107.5	137.8
電力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	3338.25	3517.53	3128.8
溫室氣體量 (tCO ₂ e)	3472.24	3625	3266.61
人均溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/ 人)	2.78	3.04	2.63

註：
1. 天然氣總能耗包括了大樓出租區域承租方的能耗（2018 年人均值按照大樓實際常駐人數 2686 人計算）；人保財險的總用電能耗指人保財險大廈除租戶辦公區域外所有設備用電能耗（2018 年人均值按照大樓實際常駐員工數 1212 人計算）；
2. 2017 年人保財險人均耗電量修訂為 4898.5 千瓦時；
3. 溫室氣體排放根據國家發改委《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和 IPCC2006 年發佈系數計算，核查的溫室氣體類型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三種；
4. 電力排放因子採用 2015 年全國電網平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，來自國家發改委網站：
http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html。

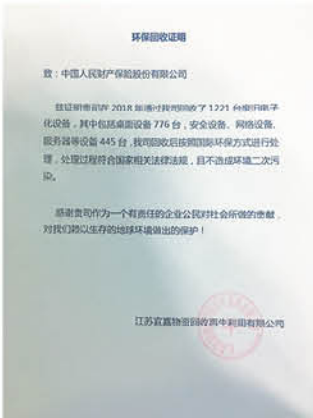
水

我們宣導節水理念，總部大樓（北京）使用節水器具。衛生潔具在確保正常使用的前提下可調節沖洗水量，並全部採用中水。

公司總部大樓（北京）用水量			
	2016 年	2017 年	2018 年
自來水總用水量（噸）	39762	21288	22371
人均用水量（噸 / 人）	18.1	9.9	8.33
中水回用 / 再利用水量（噸）		9836	20306
註： 用水量包含大樓出租區域承租方的用水量（人均值按照大樓實際常駐人數 2686 人計算）			

固體廢棄物

公司產生的主要固體廢棄物包含生活垃圾、建築垃圾和餐廚垃圾，我們嚴格遵守國家和地方的法規要求，全部垃圾經分類後由合資格的處理商進行專業化處理。辦公產生的可回收廢棄物主要是紙類，公司總部每年定期進行集中銷毀。各類廢舊電子化設備交由專業機構進行安全處理。



江蘇宜嘉物資回收再生利用有限公司出具的環保回收證明

電子化運作

我們實踐綠色發展理念，提倡無紙化辦公與雙面打印，持續推進電子化支持平台建設，大力推廣電子保單、電子發票和電子支付功能應用。



2016-2018 年電子保單量			
	2016 年	2017 年	2018 年
電子保單（萬單）	189.7	1405.1	3801.1
註： 數據口徑為 elife 電子保單系統下載量與電子單證綜合管理系統平台生成量相加之和。即：2016 年電子保單總量為 1897443（1866791+30652）單；2017 年電子保單總量為 14050866（3040974+11009892）單。2018 年電子保單總量為 38011097（4683966+33327131）。			

2017-2018 年增值稅電子發票量		
	2017 年	2018 年
公司全渠道發票生成量（萬張）	1251.4	1816.7

綠色採購

我們致力完善綠色供應鏈管理，在集中採購中提倡選擇節能產品和環保標誌產品，對環境合規並開展綠色經營實踐的供應商採取優先選擇制度。

我們在滿足《集中採購管理辦法》和《供應商管理辦法》等要求的基礎上，盡量減少因物流和人力成本等帶來的能源消耗和潛在環境影響。



雲南分公司採購的各種辦公設備均取得生態環境部授權頒發的《中國環境標誌產品認證證書》

綠色公益 Green Social Welfare

我們大力推行綠色低碳理念，積極參與各項綠色公益活動。



黑龍江分公司組織「愛我家鄉、我為家鄉披綠衣」植樹活動

開展造林植樹活動 推動應對全球氣候變化



大連分公司組織「讓綠色聽得見」公益植樹活動

參與保護河湖活動 推動打贏碧水保衛戰



普蘭支公司開展「關愛母親河 - 中國人保環保公益行」環保公益活動



吉安分公司參與「我是『河小青』生態吉安行」保護河湖健康行動

舉辦舊衣回收活動 推動創建節約型社會



泉州分公司與「飛螞蟻」合作，將經過回收處理後的愛心衣服捐贈至西藏新龍縣



湛江分公司舉辦「衣舊情深」舊衣回收公益活動，回收衣物 1587 件。



攜手創新發展 合作共贏未來

JOINING HANDS WITH PARTNERS
TO PURSUE INNOVATION AND A
WIN-WIN FUTURE

我們深知公司的經營成果與各合作夥伴的共同努力密不可分，我們以合作關係為紐帶，與合作夥伴在相關業務板塊上優勢互補，建設融洽的合作關係和經營環境，努力實現合作共贏。

與合作夥伴共發展

Growing Together with Partners

我們致力提升與合作夥伴在客戶、產品、品牌、渠道等方面的價值，共享資源、共謀發展、平等互利。

專業保險中介、車商

我們持續開展經紀及代理機構分類評價，促進公司經紀及代理業務的健康發展。2018年，公司與451家保險經紀公司、1354家專業代理機構開展合作。

我們積極探索銷售模式的創新升級，2018年，「中國人民保險第四屆購車節」舉辦了1626場車展，共帶動28.28萬台新車銷售。



出行更安全

用車更滿意



購車更實惠

服務更貼心



合作銀行

我們與大型國有銀行、政策性銀行、股份制商業銀行建立了多層次、多方位的業務合作關係。2018年，公司與29家全國性銀行簽署「總對總」合作協議（2018年有效期內）。公司聯合工商銀行推出了「智行天下」銀行業首個線上車險業務綜合服務平台，開創了銀行保險車險業務合作的新模式。

工行「銀保通」車險項目		
覆蓋範圍	二級分行	392家
	覆蓋率	超過 90%
	出單網點數	>5700家
簽發保單	1.96萬筆	

實施責任採購管理
Implementing Management of Responsible Procurement Practices

我們通過供應鏈管理促進環境和社會可持續發展，探索將供應商的社會責任績效納入供應商管理的可能性。與供應商的合作協議中，清晰釐定須遵守甲方制訂的環境方針，並承諾在履行合同過程中，遵守國家在排污、環保等方面的相關法律法規。

我們遵循國家及集團相關採購規定，對潛在供應商資格審查時，關注環境和社會風險等指標，在選擇供應商時綜合考慮其環境保護、尊重人權、保護職業健康安全、禁用童工、禁止強迫勞動等方面的合規狀況；在供應商行為準則方面，遵循「確保產品和服務質量、尊重知識產權、遵守商業道德、遵守環保法規和促進社會責任」的要求。



負責任採購管理	
綠色採購	優先選擇提供環保產品與服務、提倡綠色企業文化的供應商
嚴格審核	使用國家企業信用信息公示系統對供應商進行信息核查；積極探索未來將企業「徵信報告」信息納入供應商信息核查範圍及將審核結果用於集中採購的各個環節的可能性
公開招標	將公開招標作為集中採購的首選方式

打造行業科研平台
Creating an Industrial Research Platform

我們設有專門部門，持續開展災害研究，為相關領域行業發展提供參考，向社會傳播風險管理理念與知識。



設立災害研究基金		
		2011-2017 年
累計資助社會金額（萬元）		>1000
		2011-2018 年
		>1100
覆蓋範圍	高校及科研機構（所）	60
	學生、青年教師、科研人員（人）	323
設立項目（個）		220
國內外期刊公開發表論文（篇）		75

應用 InSAR 高科技 實現風險減量與減災防損

引入最新 InSAR 技術（合成孔徑雷達干涉測量技術），構建基於 InSAR 技術的保險風險管控與客戶服務模式，實現風險減量與減災防損。通過寧波老舊房屋、溫州海堤等試點的應用，將風險管理前移，防患於未然，實現風險減量與減災防損。

2018 年，我們加入了中國保險行業協會、中國保險學會、中國道路交通安全協會、中國精算師協會等各類協會、學會和組織，積極參與行業熱點問題的研究與交流，密切同業交流合作，推動行業健康發展。



熱心社會公益 共享發展成果

DEVOTING TO SOCIAL WELFARE
AND SHARING OUR DEVELOPMENT
RESULTS

我們始終銘記優秀企業公民職責，堅持不懈地致力救助災害、扶貧濟困、公益捐贈、愛心助學、志願者服務、扶助弱勢群體等內容豐富、形式多樣的公益活動，持續向社會傳遞正能量。

傾情慈善捐助 Sincere Donations

我們持續向社會奉獻愛心，以捐款、捐物、捐保險等公益捐贈形式，為社會和諧穩定、人民幸福安康貢獻力量。我們修訂捐贈管理辦法，完善捐贈管理體系，不斷規範捐贈管理，提升公司履行社會責任能力。

2018 年
9707.61 萬元

公司累計
捐款捐物

2017 年
8468.47 萬元

2016 年
4557.08 萬元



內蒙古分公司向內蒙古赤峰市松山區慈善總會捐助 200 萬元，支持貧困區經濟林建設。



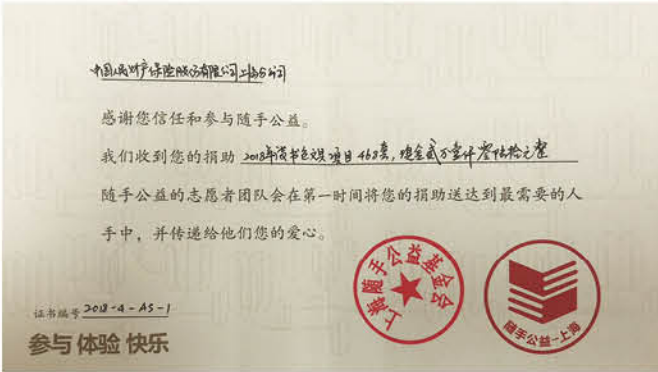
黑龍江分公司向樺川縣四馬架鎮同樂村捐助扶貧資金 22.85 萬元，推動同樂村脫貧工作。



和田分公司購買 242 頭母驢（約 240 多萬元）贈送給塔提讓村的 242 戶貧困戶。



重慶市分公司累計發放 350 萬助學金助貧困學子圓大學夢，圖為萬州區助學金發放現場。



上海分公司長期參加隨手公益愛心鉛筆、愛心棉被、愛心棉鞋、書包認領等活動。



湖南分公司愛心資助定點扶貧村貧困學子圓夢大學，圖為扶貧工作隊員向受資助學生遞交愛心助學金。

提倡志願服務 Advocating Volunteer Activities

我們積極引導員工關愛他人、關愛社會、關愛自然，用愛心傳遞溫暖。2018 年，我們開展了護航高考、協助春運、無償獻血、關愛孤獨症兒童、探望敬老院老人、美化城市環境、服務下鄉等一系列志願者活動。



2016-2018 年公司志願者服務數據			
	2016 年	2017 年	2018 年
參與人數 (人)	3357	5011	18701
服務時長 (小時)	7137	12127.5	29747
主要服務對象與受益人數 (人)	40022	39930	279620

註：數據包括系統團委志願者團隊數據和電子商務中心志願者團隊數據

案例

遼寧分公司免費發放 9000 個反光書包， 守護學生出行安全

12 月 2 日，遼寧分公司聯合省公安廳交通安全管理局，在丹東東港市長山鎮中心學校舉行了全省 122「全國交通安全日」主題宣傳活動暨 201 國道小學生反光書包發放儀式。



5 月 31 日，台州市分公司全程支持台州市公安局交警局、台州市道路運輸管理局等聯合發起的第十三屆「愛心助考 文明讓行」大型志願活動。



寧波分公司獨家承保「美麗寧波我的家·2018『小候鳥』快樂大篷車」系列活動單位，為百多名孩子贈送遮陽帽、扇子、水等防暑降溫產品。



呼和浩特分公司團委組織青年員工開展「PICC 人保青年在行动、精準扶貧進行時」主題扶貧活動



廣東分公司組織員工公益愛心獻血 4.81 萬毫升



廣西分公司團委組織青年員工開展敬老愛老活動

案例

「守護星星的童話」六一公益主題活動

大連分公司主辦了第三屆「守護星星的童話」六一公益主題活動，為「星星之火」孤獨症支持中心愛心基地的孩子們提前送去六一節日禮物和教育物資，向孤獨症兒童們捐贈 50 份專屬意外健康保險。



組織公益活動

Organizing Social Public Service Activities

我們身體力行，組織和參與各類公益活動。



西藏分公司開展「愛於心 踐於行 人保公益助學行」活動



湖南分公司舉辦「情暖童心 與愛同行」公益活動

安全知識進校園

為推廣安全教育，普及航空醫療救援知識，深圳市分公司發起了「安全知識進校園」系列活動，定期為公眾提供安全知識培訓。



11月30日-12月1日，深圳市分公司舉辦了第一期中國人保財險公益初級救護員培訓。

案例

驗證聲明

SGS ASSURANCE STATEMENT



驗證聲明

SGS通標標準技術服務有限公司可持續發展驗證報告—中國人民財產保險股份有限公司 提交之中國人民財產保險股份有限公司社會責任報告2018

驗證的性質和範圍

SGS 通標標準技術服務有限公司（以下簡稱「SGS」）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「人保財險」）委託，對中國人民財產保險股份有限公司社會責任報告2018（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告的驗證方法，驗證範圍包括本報告所含的文本、數據、圖表和聲明。我們對地址為中國北京市朝陽區建國門外大街2號樓2號樓的中國人民財產保險股份有限公司進行實地的數據及資料驗證，而其他披露的數據及資料並非驗證範圍之內。

人保財險報告內的資料及介紹由其管理層以及相關職能部門負責。

我們的責任是在規定的範圍內，發表對文本、數據、圖表和聲明的意見，旨在告知中國人保財險的所有利益相關方。

SGS已根據國際公認標準和指引，包括全球報告倡議組織可持續發展報告標準（GRI STANDARDS）的準確性和可靠性原則，以及AA1000系列標準中的驗證等級，就可持續發展報告驗證制訂一套規章。

本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估內容的真實性；
- 根據可持續發展報告標準（GRI Standards（2016））核心方案對有關報告作出評估。

驗證事項包括驗證前的調查及研究、實地考察地址為中國北京市朝陽區建國門外大街2號樓2號樓的中國人民財產保險股份有限公司總部的相關員工，並進行文件和記錄之審查和確認。

報告內的財務數據由其他第三方獨立審核，在驗證流程中並未與來源數據進行核對。

獨立性與能力聲明

SGS是國際公認的檢驗、鑒定、測試和認證機構，乃公認的質量 and 誠信基準，服務網絡遍及全球。SGS聲明與中國人民財產保險股份有限公司乃完全獨立之組織，對有關機構、其附屬機構和利益相關方並無偏見或利益衝突。

驗證團隊由具備與此項任務有關的知識、經驗和資格之人員組成，包括SGS認可的社會責任報告主任審驗員、經SAI註冊的SA8000主任審核員、經CCAA註冊的ISO 14001主任審核員和OHSAS 18001主任審核員等。

查證／驗證意見

基於上述方法論和所進行的驗證，中國人民財產保險股份有限公司社會責任報告2018所包含的資料和數據屬準確可靠，對中國人民財產保險股份有限公司在2018年度的可持續發展活動作出公正中肯的陳述。驗證團隊認為，該報告可供報告機構的利益相關方使用。

SGS相信，該機構已在報告中選擇合適的符合性方案。

全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議

SGS認為，中國人民財產保險股份有限公司社會責任報告2018符合GRI STANDARDS核心方案內一切有關內容和報告原則的要求。

利益相關方的參與

人保財險識別涉及其本身活動的利益相關方，考慮利益相關方的合理期望和利益，建立可供利益相關方參與的渠道和平台，並採取一定方式的溝通和交流。

可持續發展的背景

人保財險在經濟、環境與社會方面展現對可持續發展付出的努力，並且在可持續發展的環境下展現績效。

實質性

人保財險根據利益相關方關注的議題，大致反映組織對經濟、環境和社會的重要影響，同時合理地披露對利益相關方的評估和決策有實質影響之重要議題和指標。

完整性

人保財險的報告大致涵蓋所識別的實質層面及其範圍，反映對經濟、環境和社會的重要影響，以供利益相關方評估人保財險在報告期間的績效。

平衡性

人保財險的報告遵守平衡性原則，對正面及負面資料均如實披露。

可比性

人保財險的報告已披露中國人民財產保險股份有限公司2018年的各項相關績效指標，而大部分績效指標就歷史數據作出披露，使利益相關方能夠直接比較及了解其可持續發展的績效。

準確性

人保財險的報告內提供的資料屬準確，藉此向利益相關方公開披露多項績效的質化和量化資料。

時效性

驗證顯示報告的數據和資料在報告週期內屬於及時有效。人保財險每年按時刊發社會責任報告，具備妥善的時效性。

清晰性

報告採用文字描述、數據表、圖形、照片等多種表達方式，並結合案例分析敘述，讓利益相關方容易理解。

可靠性

人保財險建立社會責任報告的管理流程，並及時對報告中的資料及數據進行收集、記錄和分析，報告內披露的資料和數據屬真實可靠。

管理方法

人保財險的報告對所選擇的專項議題作出管理方法的披露。

一般披露

人保財險的一般披露符合GRI標準核心方案的要求。

專項議題披露

人保財險對所確定的重要經濟、環境和社會的實質性議題所涉及的議題專項，按照GRI標準核心方案的規定而作出披露。

指標索引

INDICATOR INDEX

ESG 指標索引

ESG Indicator Index

ESG 指標索引		
索引	指標	頁碼
A 環境		
層面 A1： 排放物	一般披露	8.2 綠色運作
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	8.2 綠色運作
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	8.2 綠色運作
	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	8.2 綠色運作
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	8.2.1 綠色辦公 8.2.2 電子化運作
	一般披露	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及 / 或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	8.2.1 綠色辦公
層面 A2： 資源使用	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	8.2 綠色運作

發現和建議

對於審驗過程得出的良好實務、可持續發展報告及其管理過程之建議，均在可持續發展報告驗證內部管理報告內說明，並提交予人保財險的相關管理部門，以作為持續改進的參考。

審驗局限性

此次審驗的局限性是驗證地點限於中國人民財產保險股份有限公司總部層面。

簽署：

代表通標標準技術服務有限公司

曾偉明

總監—中國及香港

認證及企業優化部

2019年4月30日

北京市海澱區阜成路73號世紀裕惠大廈A座16層

www.sgsgroup.com.cn

層面 A2： 資源使用	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及 所得成果。	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產 單位佔量。	公司為客戶提供服務， 無產品包裝材料。
層面 A3： 環境及天然 資源	一般披露	8.2.1 綠色辦公
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關 影響的行動。	公司的運營未涉及環境和天然資源 的重大消耗，未產生重大影響。
B 社會		
層面 B1： 僱傭	一般披露	7 堅持以人為本 攜手幸福生活
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	7.1 保障員工合法權益
層面 B2： 健康與安全	一般披露	7.3 守護員工健康安全
	關鍵績效指標 B2.3 描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	7.3 守護員工健康安全
層面 B3： 發展及培訓	一般披露	7.2 推動員工職業發展
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受 訓僱員百分比	7.1.2 多元化與非歧視
層面 B4： 勞工準則	一般披露	7.1 保障員工合法權益
	關鍵績效指標 B4.1 描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	7.1 保障員工合法權益

營運慣例		
層面 B5： 供應鏈管理	一般披露	8.2.3 綠色採購 9.2 實施責任採購管理
層面 B6： 產品責任	一般披露	6.1 服務創新 提升客戶服務體驗 6.5 客戶至上 全面保障客戶權益
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	6.5 客戶至上 全面保障客戶權益
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	6.5 客戶至上 全面保障客戶權益
層面 B7： 反貪污	一般披露	3 依法合規經營 創造卓越價值
	關鍵績效指標 B7.2 描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	3 依法合規經營 創造卓越價值
社區		
层面 B8： 社区投资	一般披露	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
	關鍵績效指標 B8.1 專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 10 熱心社會公益 共享發展成果

GRI 指標索引
GRI Indicator Index

GRI 準則	揭露	頁碼
一般披露		
組織概況	102-1 組織名稱	2.1 公司概況
	102-2 活動、品牌、產品與服務	2.1 公司概況、2.2 公司業務
	102-3 總部位置	2.1 公司概況
	102-4 營運活動地點	2.1 公司概況、2.2 公司業務
	102-5 所有權與法律形式	2.1 公司概況
	102-6 提供服務的市場	2.1 公司概況、2.2 公司業務
	102-7 組織規模	2.1 公司概況、2.2 公司業務、7.1.1 僱傭
	102-8 員工與其他工作者的資訊	7.1.1 僱傭、7.1.2 多元化與非歧視
	102-9 供應鏈	9.1 與合作夥伴共發展
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無變化
	102-11 預警原則或方針	3.4 強化風險防控
	102-12 外部倡議	無參與發起倡議
	102-13 公協會的會員資格	9.3 打造行業科研平台
策略	102-14 決策者的聲明	1.1 董事長致辭
倫理與誠信	102-16 價值、原則、標準及行為規範	2.3 公司戰略 3.1 完善公司治理、 3.2 黨風廉政建設、3.4 強化風險防控
治理	102-18 治理結構	3.1 完善公司治理
利害關係人溝通	102-40 利害關係人團體	4.2 利益相關方溝通
	102-41 團體協約	
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	4.2 利益相關方溝通
	102-43 與利害關係人溝通的方針	4.2 利益相關方溝通
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	4.2 利益相關方溝通

報導實務	102-45 合合併財務報表中所包含的實體	2.1 公司概況、2.2 公司業務
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	4.3 實質性議題確定
	102-47 重大主題表列	4.3 實質性議題確定
	102-48 資訊重編	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫 室氣體排放
	102-49 報導改變	無變化
	102-50 報導期間	報告編製說明
	102-51 上一次報告書的日期	報告編製說明
	102-52 報導週期	報告編製說明
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	讀者意見
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	報告編製說明
	102-55 GRI 內容索引	12.2 GRI 指標索引
	102-56 外部保證 / 確信	SGS 審驗聲明
重大主題		
經濟績效	103 管理方針	2.1 公司概況、3 依法合規經營 創造卓越價值
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	3 依法合規經營 創造卓越價值
市場地位	103 管理方針	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
	103 管理方針	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 8.1.2 綠色投資
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
採購實務	103 管理方針	9.1 與合作夥伴共發展 9.2 實施責任採購管理
反貪腐	103 管理方針	3.2 黨風廉政建設、3.3 依法合規經營、 3.4 強化風險防控
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.2 黨風廉政建設
能源	103 管理方針	8.2 綠色運作
	302-1 組織內部的能源消耗量	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫 室氣體排放
	302-3 能源密集度	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫 室氣體排放
水	103 管理方針	8.2.1 綠色辦公
	303-1 依來源劃分的取水量	8.2.1 公司總部大樓（北京）用水量

排放	103 管理方針	8.2 綠色運作
	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
	305-4 溫室氣體排放密集度	8.2.1 公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放
廢汙水和廢棄物	103 管理方針	8.2.1 綠色辦公
有關環境保護的法規遵循	103 管理方針	8.2 綠色運作
供应商环境评估	103 管理方針	8.2.3 綠色採購
勞雇關係	103 管理方針	7 堅持以人為本 攜手幸福生活
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	7.1.3 薪酬和福利
	401-3 育嬰假	7.1.2 多元化與非歧視
勞 / 資關係	103 管理方針	7.1 保障員工合法權益
職業安全衛生	103 管理方針	7.3 守護員工健康安全
訓練與教育	103 管理方針	7.2 推動員工職業發展
員工多元化與平等機會	103 管理方針	7.1.2 多元化與非歧視 7.2.1 員工培養和培訓
	405-1 治理單位與員工的多元化	7.1.2 多元化與非歧視
不歧視	103 管理方針	7.1.2 多元化與非歧視
結社自由與團體協商	103 管理方針	7.1.1 僱傭
當地社區	103 管理方針	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 10 熱心社會公益 共享發展成果
供應商社會評估	103 管理方針	9.2 實施責任採購管理
顧客健康與安全	103 管理方針	6 強化科技賦能 提升服務溫度
客戶隱私	103 管理方針	6.5 客戶至上 全面保障客戶權益
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.5 客戶至上 全面保障客戶權益
社會經濟法規遵循	103 管理方針	3 依法合規經營 創造卓越價值

联合国可持续发展目标对照 Reference to UN Sustainable Development Goals (SDGs)

	指標	頁碼
SDG 1	脫離貧困	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 10 熱心社會公益 共享發展成果
SDG 2	零饑餓	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 10 熱心社會公益 共享發展成果
SDG 3	良好健康與福祉	5 彰顯保障功能 服務國家戰略
SDG 4	優質教育	10 熱心社會公益 共享發展成果
SDG 5	性別平等	7.1 保障員工合法權益
SDG 6	潔淨食水和衛生設施	8 實踐節能環保 推動綠色發展
SDG 7	成本合宜的清潔能源	8 實踐節能環保 推動綠色發展
SDG 8	體面就業和經濟增長	3 依法合規經營 創造卓越價值 7 堅持以人為本 攜手幸福生活
SDG 9	產業、創新和基礎設施	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 6 強化科技賦能 提升服務溫度
SDG 10	減少不平等	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 7 堅持以人為本 攜手幸福生活 10 熱心社會公益 共享發展成果
SDG 11	可持續城市和社區	5 彰顯保障功能 服務國家戰略 10 熱心社會公益 共享發展成果
SDG 12	負責任消費和生產	8 實踐節能環保 推動綠色發展 9 攜手創新發展 合作共贏未來
SDG 13	氣候行動	8 實踐節能環保 推動綠色發展 9 攜手創新發展 合作共贏未來
SDG 14	海底生物	不適用
SDG 15	陸上生物	不適用
SDG 16	和平、正義與強大機構	3 依法合規經營 創造卓越價值
SDG 17	促進目標實現的夥伴關係	7 堅持以人為本 攜手幸福生活

讀者意見

Reader Feedback

尊敬的讀者，您好！

感謝您閱讀中國人民財產保險股份有限公司《企業社會責任報告 2018》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和這份報告的意見。您的意見和建議，是我們持續提高社會責任信息披露水平、推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵寄、電郵或傳真提交，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

2. 您對本報告的總體評價：

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

3. 您認為人保財險在利益相關方溝通方面的表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面的表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面的表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面的表現如何？

☐ 非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差

7. 您認為本報告的內容安排和版式設計是否方便閱讀？

☐ 是 ☐ 否

8. 您對人保財險企業社會責任報告的建議：

9. 您對人保財險履行企業社會責任的建議：

姓名：

請填寫後可郵寄至：中國北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 36 層

單位：

或電郵至：zhangmengmeng05@picc.com.cn

聯絡電話：

或傳真至：010-85176028

電郵：