

2024 可持續發展報告
SUSTAINABILITY REPORT



目錄

CONTENTS

02	報告編制說明
04	公司領導致辭
05	董事會聲明
06	推進可持續發展管理
08	數說2024
10	貢獻SDG目標
14	關於我們

1 執綠為筆 「碳」路美好

22	推動綠色和諧發展
27	積極應對氣候變化
34	踐行綠色低碳運營

2 金融為民 情暖人心

40	打造保險保障標杆
67	厚植人才發展沃土
72	攜手多方合作共贏
74	用心用情回饋社會

3 根深本固 守正創新

80	完善公司治理
85	做好風險內控
89	廉潔合規建設

93	ESG數據表
98	第三方審驗
101	索引表
108	讀者反饋表

報告編制說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2024 年度可持續發展報告，重點披露公司環境、社會和治理等方面的可持續發展相關信息。

- 報告範圍
- 報告的時間範圍：2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，與《中國人民財產保險股份有限公司 2024 年度報告》報告期保持一致。根據實際需要，部分內容超出上述範圍。
 - 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：本報告為年度報告。公司 2023 年度可持續發展報告發佈時間為 2024 年 4 月。公司 2024 年度可持續發展報告發佈時間為 2025 年 4 月。

參考標準

本報告主要以香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》作為編制依據，並參照了全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》、中華人民共和國財政部《企業可持續披露準則——基本準則（試行）》、中國保險行業協會《保險機構環境、社會和治理信息披露指南》及聯合國可持續發展目標 (SDGs) 的相關報告要求。

- 匯報原則
- 重要性：報告參照香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》關於重要性議題的界定方式，識別重要的利益相關方，並通過利益相關方溝通、對標社會責任標準等多種方式收集、識別報告議題，並開展實質性分析，確定實質性議題及其邊界。
 - 量化：報告詳細披露環境及社會範疇指標的量化目標與績效數據，所有指標均明確統計範圍或計算方式，部分指標披露連續三年績效數據，提升數據可比性。
 - 平衡：報告客觀呈現公司表現，並避免採用影響讀者決策或判斷的披露方式。
 - 一致性：報告沿用上年度報告的披露統計方法，如有變化將在文中說明。

數據來源

本報告中的財務數據援引《中國人民財產保險股份有限公司 2024 年度報告》中按香港財務報告準則編制的財務報告（該報告已經由安永會計師事務所獨立審計），其他數據由公司總部及分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與公司可持續發展高度相關，並將隨未來可持續發展工作的開展進一步調整和完善。

貨幣

如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣列示。

報告獲取

本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編制。如不同語言版本發生分歧，以簡體中文版為準。

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 <https://property.picc.com> 查閱下載。



掃描下載電子版報告

釋義

「中國人保財險」或「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「中國人保集團」或「人保集團」或「中國人保」或「人保」或「集團」指「中國人民保險集團股份有限公司」

「監管機構」指「原中國銀行保險監督管理委員會」或「國家金融監督管理總局」

「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」

「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」

「雙碳」指「碳達峰、碳中和」

「國家發改委」指「中華人民共和國國家發展和改革委員會」

「工信部」指「中華人民共和國工業和信息化部」

公司領導致辭

2024 年，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，堅定不移走中國特色金融發展之路，深入踐行金融工作的政治性、人民性，積極發揮行業頭雁作用，圍繞做好金融「五篇大文章」，有力發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，全年承擔保險責任金額 2,988 萬億元；處理賠案超 1.8 億件，同比增長超過 30%；日均支付賠款超過 10 億元，同比增長超過 7%；先後獲得中國人民銀行年度「金融科技發展獎」、工信部「中國數字普惠金融創新成果獎」、國家醫保局「全國智慧醫保大賽一等獎」等榮譽，在服務中國式現代化的征程上譜寫了服務實體經濟、民生保障和社會治理的新篇章。

這一年，我們以金融之力，鑄就創新之盾。深度賦能保險業務鏈和價值鏈，為科技型企業提供全鏈條、全生命週期的保險服務，助推「科技—產業—金融」良性循環，助力催生新產業、新模式、新動能。年內，我們設立科技成果與知識產權鑒證評估中心；落地全國首單中試綜合保險，簽發全國首批重大科技攻關綜合保險、低空經濟專屬保險、專利 / 商標海外佈局費用損失保險；承保高新技術企業 18 萬家、專精特新企業 8.1 萬家；積極推進中國集成電路共保體持續發展，3 年以來累計為 30 家國內集成電路產業客戶提供風險保障超 4 萬億元，以科技金融之力為我國科技創新活動提供了堅實後盾。

這一年，我們「碳」綠色之道，守護山河之美。聚焦打造行業領先綠色金融發展模式，積極構建綠色保險服務體系，推動綠色保險高質量發展，切實提升綠色保險服務經濟社會綠色轉型質效。年內，我們落地全國首單儲能系統長期質量與效能保證保險，有效保證儲能系統生產商和所有者的經營穩定，助力儲能企業開拓海外市場，提升國際競爭力。我們深化綠色金融委員會履責效能，制定綠色保險推動方案，承保新能源車 1,159.0 萬輛，同比增長 57.3%，全年綠色保險提供風險保障 178.8 萬億元，同比增長 10.5%。

這一年，我們秉普惠之念，繪寫萬家之春。全面升級以「惠民、惠家、關愛新市民」為核心的個人客戶專屬普惠保險體系，不斷擴展普惠保險服務領域和覆蓋面。年內，我們的社保業務覆蓋 30 個省 289 個地市，服務參保群眾 8.4 億人次，長護險試點項目參與率超 65%；豐富新市民專屬產品體系，服務人數 746 萬人。我們扎實推進農險擴面增品提標，為 5,542 萬戶次農戶提供風險保障 2.1 萬億元，首創農業種質資源保護保險，承保三大主糧作物 4.2 億畝，連續三年榮獲農業農村部年度金融支農創新模式。我們不斷提升金融服務適老化水平，上線微信公眾號「關愛版」，推進營業網點適老化、無障礙改造；開發養老服務機構責任保險，助力我國養老事業高質量發展。

這一年，我們乘數字之翼，點亮未來之境。聚力打造「保險 + 風險減量服務 + 科技」新商業模式，扎實推進數字化轉型，上線各類風控應用模型 29 個，打造 75 款科技風控工具產品，實施人工和科技類風險減量服務 1,665.46 萬次。我們創新數字經濟保險產品，推出算力產業鏈保險「算鏈保」組合產品，「雲上無憂」等 9 個方案入選工信部網絡安全保險典型服務方案目錄。我們制定數字化建設行動方案，推廣人工智能平台應用，實現理賠服務邏輯集中，以新技術賦能提升保險價值鏈。

回顧 2024，成績來之不易。展望 2025，形勢催人奮進。人保財險將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅持穩中求進工作總基調，完整準確全面貫徹新發展理念，幹字當頭，長歌奮進，持續深化改革創新，全面發揮功能作用，深入做好金融「五篇大文章」，扎實推進公司高質量發展，以新擔當新作為新業績為中國式現代化建設作出新的更大貢獻。

董事會聲明

中國人保財險董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所環境、社會及管治報告守則披露要求，持續推動公司完善 ESG 治理體系，加強本公司董事會在 ESG 事務中的監督與參與力度，積極主動將 ESG 融入公司發展戰略、重大決策與發展經營。

公司董事會負責監管中國人保財險 ESG 關鍵議題的承諾和表現。董事會戰略規劃委員會負責制訂及修改公司在環境、社會和管治等企業社會責任方面的政策，審議相關事項，向董事會匯報和提出建議，為董事會提供決策支持。

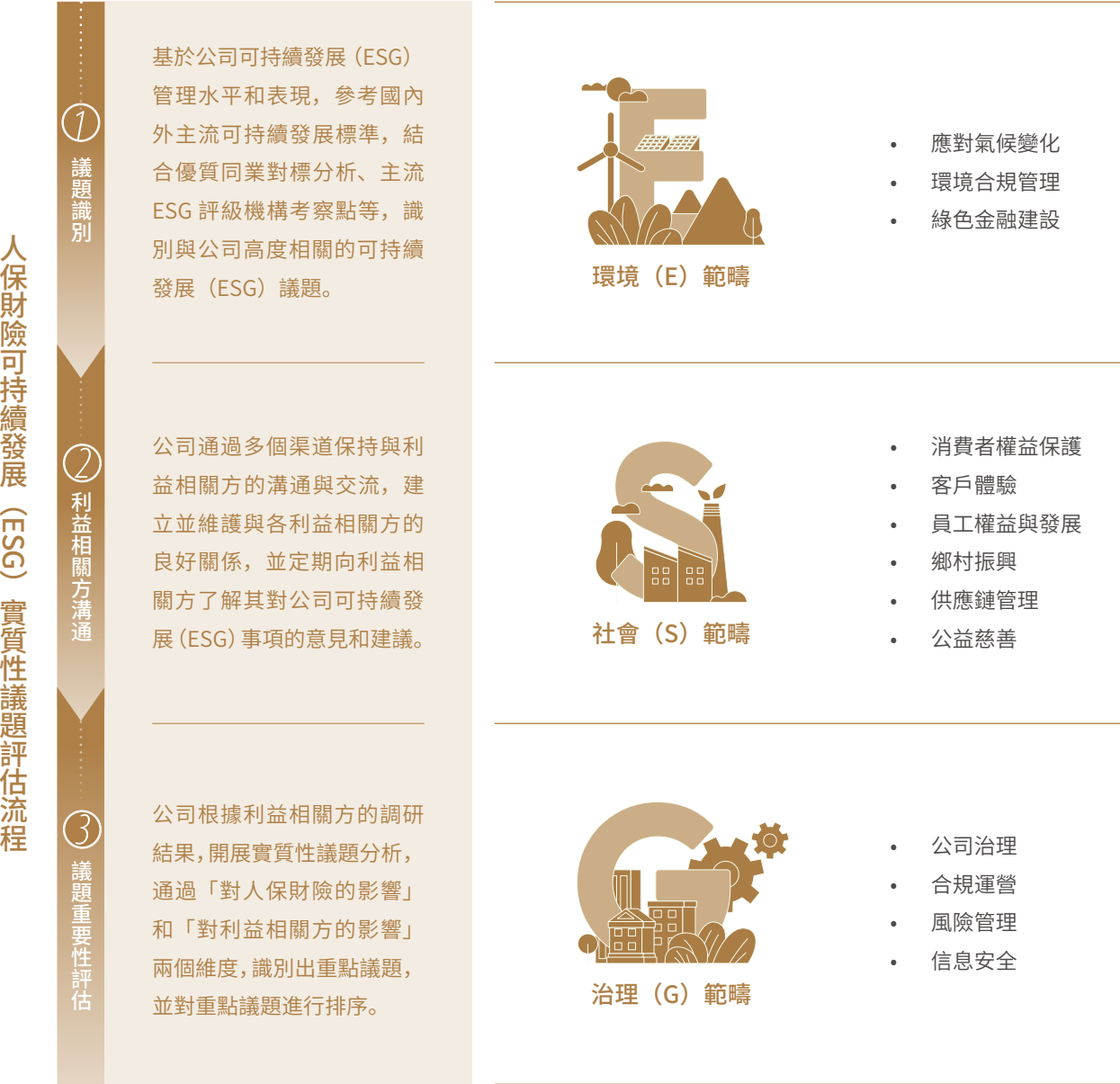
公司董事會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的 ESG 相關風險及機遇，納入戰略決策過程，並定期審議可持續發展報告（社會責任報告）。公司通過多渠道多形式的溝通機制，收集整理各利益相關方的重點關切問題，結合對經濟、環境和社會發展的影響程度，最終確定實質性議題，展開積極管理，通過定期或不定期工作會檢討監督目標執行情況，並在本報告內進行闡述。

2025 年，中國人保財險董事會將持續加強 ESG 風險與機遇的評估、識別等，管理公司可持續發展目標進程，優化可持續發展行動策略，不斷提升公司 ESG 治理水平。

推進可持續發展管理

實質性議題識別

人保財險堅持完善可持續發展（ESG）議題的識別與重要性評估工作，定期結合公司發展目標、業務方向，綜合考慮經濟社會發展宏觀趨勢等重要因素，以香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》、全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告標準》中的相關要求為指引，定期開展可持續發展（ESG）議題的分析與評估，並將其作為公司檢視自身可持續發展實踐與開展信息披露的重要參考。



利益相關方溝通

人保財險通過多種渠道，定期與各主要利益相關方保持溝通與交流，傾聽並積極回應各主要利益相關方群體的期望和要求，確保各項可持續發展（ESG）管理工作充分回應各主要利益相關方期望與要求。公司主要利益相關方包括政府與監管機構、股東與投資者、客戶、員工、供應商、社會及環境。

利益相關方	期望與要求	溝通渠道	響應方式
 政府與監管機構	- 合法合規經營 - 服務國家戰略 - 共建良好營商環境	- 監管信息報送 - 來訪接待 - 日常工作匯報 - 定期 / 不定期信息披露	- 遵守法律法規 - 落實國家戰略要求 - 做好溝通與匯報
 股東與投資者	- 穩健的投資回報 - 高效的公司治理體系 - 全面的風險與合規管理體系 - 完善的信息披露	- 股東大會 - 業績發佈會 - 投資者開放日 - 定期報告 / 臨時報告 - 官網投資者關係 / 公開信息披露專欄	- 保持良好的盈利能力 - 持續提升公司治理水平 - 扎實做好風險與合規管理 - 定期發佈年報、中報、季報等信息 - 依法合規完成各項日常公告的信息披露
 客戶	- 優質的產品與服務 - 完善的個人信息與隱私保護	- 電話、公司官網、微信公眾號 - 客戶拜訪 - 客戶滿意度調查 - 客戶諮詢 / 服務平台 - 各類消費者權益保護活動	95518 全國服務專線 - 完善產品與服務體系 - 建立健全消費者權益保護機制 - 做好信息安全與隱私保護工作
 員工	- 完善的福利與薪酬體系 - 清晰的發展路徑與培養體系 - 和諧包容的工作環境 - 完善的勞動權益保障體系	- 職工代表大會 - 員工申訴渠道 - 員工滿意度調研	- 建立健全公平、公正、透明的薪酬管理體系並設置合理的激勵機制 - 提供全方位、多維度的員工培訓資源 - 打造和諧、包容的工作環境 - 做好員工權益保障與員工關懷
 供應商	- 公平採購 - 可持續供應鏈管理 - 誠信合作	- 供應商會議 - 招標平台 - 走訪交流 - 日常溝通	- 建立健全供應商管理體系 - 加強供應鏈廉潔管理 - 開展供應商培訓
 社會	- 促進民生福祉 - 良好的社會治理 - 鄉村振興	- 產品與服務體系 - 各類重點項目、規劃 - 公益慈善項目	- 落實國家戰略要求 - 積極參與社會治理 - 組織開展公益慈善活動
 環境	- 減緩氣候變化 - 綠色發展	- 綠色金融發展體系 - 能耗管理體系 - 環境管理體系	- 建立健全氣候風險管理與綠色金融發展體系 - 做好環境合規管理 - 扎實推進低碳運營

數說2024



注①：香港口徑新準則數據。為便於投資者了解分部經營成果，公司將再保業務對應的保險服務收入分攤至各險種，模擬測算了各險種的保險服務收入。

貢獻SDG目標

聯合國《2030年可持續發展議程》設定了17個可持續發展目標（SDGs），呼籲世界各國政府、企業和民間組織行動起來，在促進經濟繁榮的同時，共同推動全球可持續發展。我們堅守「人民保險 服務人民」的初心和使命，結合利益相關方需求和自身實際，在核心目標領域傾注資源、發揮優勢，以特色實踐推動可持續發展目標實現。



目標 1：無貧窮

2024 年創新開發鄉村振興專屬保險產品 20 款，已在 2,432 家區縣支公司實現落地，提供 779.7 億元社會風險保障。

向脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶、突發嚴重困難戶等「三類人員」監測對象捐贈「惠農保」普惠健康保險。

2024 年完成消費幫扶 4,464 萬元，促進實現共同富裕。



目標 2：零饑餓

2024 年三大主糧作物完全成本保險和種植收入保險實施範圍覆蓋 33 個省級分公司，為 2,995 萬戶次參保農戶提供 3,123 億元風險保障，服務保障國家糧食安全。

2024 年圍繞種質資源保護、育種制種和種源關鍵核心技術攻關，加大保險供給與創新，制種保險累計為 3.3 萬戶次農戶提供 45.2 億元風險保障。

持續優化「PICC 中國養殖業傳染病巨災模型」，並開展養殖業全基因組選擇研究與應用項目，提升農險業務精準承保和風險減量管理能力。



目標 3：良好健康與福祉

開展大病保險、惠民保、長護險等健康保險，2024 年為 4.4 億人提供大病保障。

設立 887 個「醫保便民服務站」，提升就醫便利性。

推出首個全國性普惠型健康保險項目——「惠工保」，重點解決廣大職工家庭癌症特藥費用貴和新就業形態勞動者健康保障不足的問題。



目標 4：優質教育

加大對欠發達地區的資源投入，鼓勵員工捐款捐物支持助學幫困活動，改善受幫扶地區教育條件。

開展金融知識科普相關活動，為當地社區創造受教育機會。



目標 5：性別平等

嚴格遵守相關法律法規要求，在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益。

給予女員工產假、產檢假、哺乳假等假期，充分保障女員工福利。



目標 6：清潔飲水和衛生設施

營造良好的用水環境，確保經營場所享有安全飲用水和潔淨的衛生設施服務。

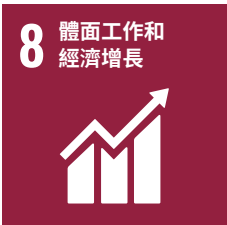
持續開展用水綜合管理，大力宣導節約用水，衛生潔具全部實現中水沖洗，廢水經處理達標後排放。



目標 7：經濟適用的清潔能源

不斷擴充綠色保險產品體系，加大對於海上風電、光伏發電、新型儲能、氫能等新能源領域的保險產品供給，為清潔能源提供風險保障 4 萬億元。

大力支持新能源汽車等綠色產業發展，2024 年承保新能源汽車 1,159.0 萬輛。



目標 8：體面工作和經濟增長

為員工打造廣闊的發展平台，通過多元化發展路徑、豐富的培訓交流活動、多彩的人文生活，不斷提升員工幸福指數。

在招聘、培訓、薪酬福利、職業成長等每個環節確保公平公正，切實保障員工權益，為員工長期發展提供平台。



目標 9：產業、創新和基礎設施

研發商標海外佈局費用損失保險、專利臨時保護期保護保險等多款知識產權保險創新產品，穩步推進國家知識產權保險綜合服務試點平台建設工作。

設立全國首家科技成果與知識產權鑒證評估中心，為科技成果轉化注入強勁動能。



目標 10：減少不平等

發展民生類保險，服務社會治理，促進鄉村宜居宜業，縮小城鄉差距。

以深化普惠金融供給側結構性改革為主線，以滿足小微企業、個體工商戶的融資需求為目的，加強產品和服務創新，持續提升融資性信保業務服務普惠金融大文章的水平和能力。



目标 11：可持續城市和社區

圍繞安居、樂業、安康等重點場景，不斷完善「場景＋客群」新市民專屬產品供給，滿足農民、城鎮低收入者、新業態、新市民等各類群體保險服務需求。

大力發展安全生產責任保險，深入推進安責險事故風險辨識和隱患排查現場服務。



目標 12：負責任消費和生產

認真開展客戶淨推薦值（NPS）調查，推行標準化客戶投訴工作流程，不斷完善客戶滿意度和投訴管理機制。

保護客戶信息與隱私安全，向客戶明示信息收集、使用的目的、方式和範圍，獲得客戶授權，並嚴格按照授權範圍使用，有效保護客戶隱私和權益。

常態化開展線上線下公益性金融知識宣傳活動，提升消費者自我保護能力與維權意識。



目標 13：氣候行動

積極開展氣候變化影響相關研究，加速將綠色發展理念融入公司發展戰略和日常運營管理，探索綠色金融實踐，積極應對氣候變化帶來的風險和機遇。

在持續開展林業碳匯保險工作的基礎上，繼續探索開發濕地、耕地碳匯保險，積極為森林、草原、濕地、海洋、土壤等具備固碳作用的標的提供保險保障。



目標 14：水下生物

大力發展漁業保險，推動海洋牧場保險業務擴面、提標、增品，2024 年海水養殖保險為 11 萬戶次農戶提供風險保障 412.4 億元



目標 15：陸地生物

落地林地生物多樣性保險，通過保護、可持續管理和恢復自然的和被改變的生態系統的行動，為地理區域內的森林資源、珍稀物種、野生動物、水源、草木植被、人獸衝突等提供保險保障。



目標 16：和平、正義與強大機構

健全公司內控合規管理體系，持續宣導並推行合規文化，促進員工自覺、自發落實內控合規管理要求，保障公司健康、穩定運營。

深化反腐敗工作，加強廉政教育，讓清廉文化全方位融入公司管理和發展全過程。



目標 17：促進目標實現的夥伴關係

作為中國「一帶一路」再保險共同體理事會主席單位，積極推動中國式保險現代化，為推動「一帶一路」高質量發展貢獻力量。

與各級政府部門、國有企業、金融機構、科研機構深入合作，跟蹤全球保險業發展動態與政策趨勢，持續推進與合作夥伴資源整合和優勢互補，推動行業發展。

關於我們

公司簡介

中國人民財產保險股份有限公司（PICC P&C）是中國內地最大的財產保險公司，其前身是 1949 年 10 月成立的中國人民保險公司，總部設在北京，是中國人民保險集團股份有限公司（PICC Group，2024 年美國《財富》世界“500 强”第 158 比特）的核心成員和標誌性主業，是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力强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 日成功在香港聯交所主機板掛牌上市（股票代碼 2328），成為中國內地第一家在海外上市的金融企業。

2025 年 1 月，金融監管總局發佈年度資產負債管理能力監管評估結果，公司被評定為保險行業第 1 檔。公司連續 6 年資產負債管理能力監管評估結果位於財險行業第一梯隊，連續 4 年位於保險行業第一梯隊。

公司業務

財產損失保險、責任保險、信用保險、意外傷害保險、短期健康保險、保證保險等人民幣或外幣保險業務；與上述業務相關的再保險業務；各類財產保險、意外傷害保險、短期健康保險及其再保險的服務與諮詢業務；代理保險機構辦理有關業務；國家法律法規允許的投資和資金運用業務；國家法律法規規定的或國家保險監管機構批准的其他業務。公司機構網點和國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域。公司中國海外利益業務覆蓋 143 個國家和地區。

公司境內機構網點分佈

36

家省級分公司

1

家航運保險運營中心

1

家再保險運營中心

352

家中心支公司

3,095

家支公司

926

家營業部

8,021

家營銷服務部

2024 年公司合計保險服務收入

4,852.23 億元

總資產

7,782.44 億元

人保財險 MSCI ESG 評級升至

AA 級

榮譽資質

* 若無分公司的特別注明，以下均為人保財險總公司所獲獎項

民生福祉保障



鄉村振興優秀案例

2024 年 1 月，人保財險案例入選新華網與全國鄉村振興文宣教育中心評選的“2023 全國鄉村振興優秀案例”



金融支持鄉村振興優秀案例

2024 年 2 月，人保財險案例入選金融時報社“2023 金融支持鄉村振興優秀案例”



全國智慧醫保大賽一等獎

2024 年 11 月，在國家醫保局 2024 全國智慧醫保大賽中，人保財險方案獲一等獎



4案例入選“2023年度金融消保與服務創新優秀案例”

2024 年 3 月，在《中國銀行保險報》“2023 年度金融消保與服務創新優秀案例”徵集活動中，人保財險 4 個案例入選

民生福祉保障



十佳呼叫中心(1000席以上)卓越客戶體驗獎
 2024 年 9 月，中國人保 95518 客戶服務中心獲“2024 年度十佳呼叫中心（1000 席以上）卓越客戶體驗獎”



金諾·金融品牌年度社會公益項目
 2024 年 5 月，人保財險案例入選“金諾·金融品牌年度社會公益項目”



入選《金融電子化》雜誌社“2024金融信息化10件大事”
 2025 年 2 月，人保財險案例入選《金融電子化》雜誌社“2024 金融信息化 10 件大事”，為公司案例首次入選

數字金融引擎



“科創中國”金融科技大賽榮獲1個一等獎和3個項目獎
 2024 年 1 月，在中國科協科學技術創新部、中國通信學會聯合主辦的“科創中國”金融科技創新大賽（2023）中，人保財險獲 1 個一等獎，3 個項目獎



金融科技應用場景大賽榮獲“十佳應用獎”與“探索實踐獎”
 2024 年 10 月，在 2024 金融科技應用場景大賽中，人保財險 2 個項目獲獎

數字金融引擎



中國人民銀行“2023年度金融科技發展獎”
 2024 年 11 月，人保財險 3 個項目獲得中國人民銀行“2023 年度金融科技發展獎”。



2項目榮獲第十八屆“振興杯”全國青年職業技能大賽優勝獎
 2024 年 11 月，在共青團中央、人力資源和社會保障部聯合舉辦的第十八屆“振興杯”全國青年職業技能大賽中，人保財險 2 個項目獲獎



2項目榮獲2024年優秀金融產品及服務創新獎
 2024 年 7 月，在中國金融電子化集團主辦的 2024 中國國際金融展上，人保財險 2 個項目獲得 2024 年“金鼎獎”優秀金融產品及服務創新獎



中國算力大會算力築基先鋒案例獎
 2024 年 9 月，在工信部新聞文宣中心與中國資訊通信研究院聯合主辦的 2024 中國算力大會上，人保財險獲得“2024 中國算力大會算力築基先鋒案例獎”



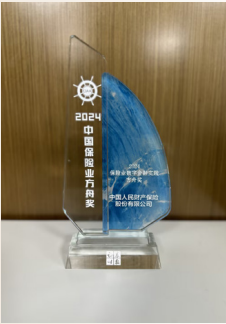
第四屆中國RPA+AI開發者大賽榮獲鑽石獎和銅獎
 2024 年 10 月，在“RPA 中國”主辦的第四屆中國 RPA+AI 開發者大賽上，人保財險 2 個項目獲獎

數字金融引擎



“數據要素×”大賽北京分賽-金融服務賽道二等獎

2024 年 10 月，在 2024 年“數據要素 ×”大賽北京分賽中，人保財險獲得二等獎



保險業數位金融實踐方舟獎

2024 年 11 月，人保財險獲得由《證券時報》頒發的“2024 保險業數位金融實踐方舟獎”



“金信通”金融科技創新應用最佳落地實踐案例

2024 年 11 月，在中國資訊通信研究院舉辦的 2024 “金信通”金融科技創新應用評選中，人保財險 2 個案例獲獎



北京金融科技產業聯盟“2024年度十佳卓越課題”

2024 年 12 月，人保財險專案獲評北京金融科技產業聯盟創新應用專委會“2024 年度十佳卓越課題”，為保險行業唯一獲獎課題

綠色金融護航



保險業服務“一帶一路”建設最具影響力獎

2024 年 4 月，在中國“一帶一路”再保險共同體第九次成員大會上，人保財險獲得“2023 年保險業服務‘一帶一路’建設最具影響力獎”



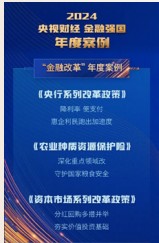
農業農村部金融支農十大創新模式

2024 年 5 月，農業農村部公佈 2023 年度金融支農十大創新模式與十大典型案例，人保財險案例入選 2023 年度農業農村部金融支農十大創新模式



多個專案榮獲2024年中國數字普惠金融創新成果與優秀案例獎

2024 年 6 月，在工信部 2024 年全國中小企業服務月第六屆中國數字普惠金融大會上，人保財險 1 個專案獲得“創新成果獎”，2 個專案獲得“普惠金融優秀案例獎”



入選2024央視財經金融強國年度案例

2024 年 11 月，在中央廣播電視總臺“2024 央視財經金融強國年度盛典”上，人保財險《農業種質資源保護保險》被評為“2024 央視財經金融強國年度案例”

夯實發展根基



中華全國總工會“全國五一勞動獎狀”和“全國工人先鋒號”榮譽稱號

2024 年 4 月，人保財險浙江省嘉興市桐鄉支公司獲“全國五一勞動獎狀”榮譽稱號，內蒙古通遼市奈曼旗支公司和江蘇省蘇州市太湖國家旅遊度假區支公司獲“全國工人先鋒號”榮譽稱號



“金鼎獎”年度卓越財產保險公司

2024 年 11 月，《每日經濟新聞》開展 2024 年度“金融金鼎獎”評選，人保財險獲得“年度卓越財產保險公司”獎項



“社會責任傑出企業典範”榮譽稱號

2024 年 12 月，在新華網等主辦的 2024 企業家博龍論壇上，人保財險獲得“社會責任傑出企業典範”榮譽稱號



“上證·金理財”年度保險保障品牌獎

2024 年 12 月，《上海證券報》“2024 上證·金理財”評選揭曉，人保財險獲得 2024 “上證·金理財”年度保險保障品牌獎

執綠為筆 「碳」路美好

22 推動綠色和諧發展

27 積極應對氣候變化

34 踐行綠色低碳運營



推動綠色和諧發展

人保財險立足於推動綠色和諧發展的目標，不斷完善綠色金融工作體系，豐富綠色保險產品和服務內容，完善綠色投資管理體系和流程管理，提高綠色金融發展內生動力，為經濟社會綠色轉型注入金融動能。



完善工作體系

人保財險深入貫徹黨中央、國務院關於推動經濟社會發展全面綠色轉型的決策部署，立足於做好綠色金融大文章，全面構建公司綠色金融工作體系，不斷完善綠色金融管理組織架構，明確綠色金融管理辦法及階段性工作目標，制定綠色金融工作規劃，持續釋放綠色金融效能，助力加快構建綠色低碳循環發展經濟體系，服務促進經濟社會發展全面綠色轉型。

優化綠色金融組織架構

公司積極完善綠色金融管理組織架構。綠色金融組織架構由董事會、管理層、戰略部、總部各相關部門、各分公司、各單位構成。公司在管理層設立綠色金融委員會，由公司總裁擔任主任，並下設辦公室，作為常設辦事機構負責委員會的各項日常工作，統籌推進公司綠色金融管理工作。

董事會	是公司綠色金融工作最高決策機構，負責審議公司綠色金融發展規劃、重大政策、制度等文件，評估戰略執行情況。
管理層	成立綠色金融委員會，由公司總裁擔任主任，其他公司領導班子成員、公司級高管擔任副主任，各部門主要負責人擔任委員。綠色金融委員會負責審核公司綠色金融相關戰略目標和發展規劃並組織推進戰略實施；審議公司綠色金融重點工作，評估綠色金融績效表現；組織專題研究，識別、評估、管理可能對公司發展產生重大影響的綠色金融相關議題，審議綠色金融相關專題報告；督導公司年度可持續發展報告編制及相關評級管理工作；組織推進公司綠色金融管理體系建設，審議公司綠色金融重要管理制度等工作。
戰略部、 公司總部各相關部門、 各分公司、各單位	按照公司年度綠色金融重點工作安排，在職責範圍內推進落實綠色金融重點工作，各分公司指定專人負責綠色金融工作。

健全綠色金融制度機制

公司響應上級部門及人保集團要求，根據中國人民銀行等七部門發佈的《關於構建綠色金融體系的指導意見》，原銀保監會《銀行業保險業綠色金融指引》《綠色保險業務統計制度的通知》，香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》，中國人民銀行等部門印發的《關於進一步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》，以及金融監督管理總局《關於推動綠色保險高質量發展的指導意見》等文件要求，基於《中國人民保險集團綠色金融管理辦法（試行）》，制定《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》，從戰略高度推進公司綠色金融發展，從環境、社會、治理 3 個方面明確公司綠色金融管理的主要內容，規範公司綠色金融工作流程，將綠色金融要求全面融入公司運營管理工作；制定《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024-2027 年）》，全面構建公司綠色金融工作體系，圍繞可持續發展重要議題設定到 2027 年的主要目標，明確總體要求和重點工作，完善公司綠色金融相關行動和管理，建立健全綠色金融工作佈局，有效提升公司綠色金融績效；制定《綠色金融委員會工作制度（試行）》，適應公司戰略發展需要，規範綠色金融委員會工作。

《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》	主要工作方面： - 建立健全公司綠色金融及 ESG 管理工作體系，形成計畫、執行、檢查、處理的閉環管理流程。 - 製定年度重點工作安排，建立綠色金融及 ESG 管理指標體系。 - 開展 ESG 專題研究，推進研究成果轉化應用。 - 加強綠色金融及 ESG 監督考核管理，逐步將綠色金融及 ESG 管理與績效考核掛鉤。
《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024-2027 年）》	主要工作目標： - 全面構建公司綠色金融工作體系。 - 提升公司環境、社會、治理工作效能。 - 強化公司環境、社會和治理風險管理。
《綠色金融委員會工作制度（試行）》	主要工作流程： - 綠色金融委員會根據工作需要定期和不定期召開會議。定期會議原則上每年召開一次。臨時會議由委員會主任或副主任提議召開。 - 綠色金融委員會堅持民主集中制原則，實行集體決策制度。 - 委員會辦公室定期跟踪委員會會議決議的執行情況，並向委員會及時回饋有關資訊。

加強綠色金融考核激勵

公司建立自上而下的綠色發展指標考核體系，加強綠色金融監督考核管理，逐步將綠色金融與 ESG 相關工作和要求納入公司績效考核。2024 年公司主要負責人及分管業務部門的公司領導業績合同中設置“服務大局”指標，包括對服務生態文明、綠色保險的考核評分，並將考核貫穿各分公司業務經營，落實激勵約束機制，強化工作落實，推動綠色金融高質量發展。

豐富綠色保險

人保財險圍繞推動綠色保險高品質發展，明確綠色保險發展規劃，優化綠色保險產品服務體系，加強重點領域綠色保險保障，完善綠色保險工作管理體系，全面賦能綠色保險能力建設，全力提升綠色保險服務經濟社會全面綠色轉型的質效。

明確綠色保險發展規劃

為深入貫徹中央金融工作會議精神，助力推動“十四五”時期經濟社會發展全面綠色轉型，認真落實《銀行業保險業綠色金融指引》相關要求，公司製定印發《中國人民財產保險股份有限公司促進綠色保險業務發展的推動方案（2023-2025）》，明確綠色保險三年發展目標、重點領域和工作舉措。

綠色保險提供風險保障

178.8 萬億元

同比增長

10.5%

主要目標	重點工作舉措
優化綠色保險產品和服務體系	服務能源轉型：為太陽能、風能、水力發電等清潔能源產業及上下游企業提供一攬子風險保障，助力清潔能源轉型。 助推低碳農業：鼓勵創新生態綠色保險產品，促進農業農村減排固碳。 護航低碳交通：加大新能源汽車保險產品和服務供給，助力綠色交通體系建設。 服務低碳建築：為綠色建築在新建、改建、運營過程中各類風險點提供保險保障，助推綠色城市建設。 助力污染防治：探索保險服務都市環境污染風險治理新模式，化解環境損害風險。 參與氣候治理：積極參與國家和地方巨災保險試點項目，推廣巨災風險解決方案。 豐富服務供給：探索“綠色保險+”模式，有效銜接各類綠色主體和綠色金融產品，打造綠色保險服務新模式。
完善綠色保險工作體系	建立健全評估機制：建立有效的綠色保險業務跟踪評估機制，落實激勵約束措施。 強化科技賦能和數據治理：為綠色保險業務提供 IT 系統支持，完善綠色保險數據的治理。 完善 ESG 風險評估機制：實現對客戶 ESG 風險進行分類管理和動態評估。 開展綠色保險前瞻性研究：強化對氣候變化的風險評估與應對策略研究。

強化綠色保險能力建設

2024 年，中國人民保險集團正式簽署聯合國環境規劃署金融倡議（UNEP FI）的可持續保險原則（PSI）。作為人保集團的核心主業子公司，人保財險將以此為契機，進一步加強與 UNEP FI 的交流，深化雙方在綠色保險標準研究等方面合作，促進可持續保險原則得到更大範圍的採納和實施。

優化綠色保險費率機制	開展綠色保險相關培訓	開展行業交流與專題研究
公司積極落實《中共中央國務院關於加快經濟社會發展全面綠色轉型的意見》要求，印發《探索建立綠色保險費率調節機制的實施指引（試行）》，確定與環境、社會、治理等因素相關的費率調整係數，要求適用範圍內的所有新開發產品設定綠色保險費率調整係數，初步建立了綠色保險差別化費率調節機制，通過保險機制助力推動經濟社會全面綠色轉型。	2024 年，公司面向全系統分公司企劃條線開展綠色金融、可持續發展與 ESG 工作實踐的專題培訓，提升公司企劃條線服務綠色發展、開展綠色金融工作的專業能力；組織開展新能源保險、碳保險、綠色基建保險等綠色保險直播培訓 8 期，覆蓋 2.3 萬人次。	公司參與中國保險行業協會《電化學儲能電站保險風險評估工作指引》和《抽水蓄能電站保險風險評估工作指引》兩項課題，並於 2024 年 12 月正式發佈兩項指引；推動綠色保險的創新研究及實踐成果《儲能系統收入損失保險系列產品案例》收錄在中國金融學會綠色金融專業委員會指導編寫的 2024 年《綠色金融創新研究報告》中。

2024 年，綠色保險提供風險保障 178.8 萬億元，同比增長 10.5%。

* 更多綠色保險實踐詳情請見本報告第二章：金融為民 情暖人心——打造保險保障標杆——堅守保險本源——服務綠色發展小節。

踐行責任投資

公司積極貫徹黨中央、國務院關於推動綠色發展的決策部署，落實《中國人民保險集團綠色投資工作指引（試行）》，踐行金融工作的政治性、人民性，發揮保險資金長期投資優勢，積極推動 ESG 投資制度建設，著手擬定《中國人民財產保險股份有限公司 ESG 投資管理辦法》，將環境、社會和治理三個非財務因素納入投資決策過程中，建立健全綠色投資管理體系，明確綠色投資、負責任投資標的範圍，重點支持清潔低碳能源體系建設、重點行業和領域節能、減污、推廣應用，推動經濟社會發展全面向綠色化轉型。

搭建綠色投資管理體系

構建綠色投資整體框架	明確綠色投資業務工作目標、重點支持領域。
搭建綠色投資工作體系	明確綠色投資策略（股權、債券等）。
建立統一綠色投資統計標準	按月監測股票、債券、非標和股權等。
構建綠色投資工作評價體系	推動將 ESG 風險評估相關標準納入公司風險與信評管理體系。

優化綠色投資流程管理

投前盡調	過程管理	投後管理
根據擬投資所處行業、區域特點，明確 ESG 風險盡職調查的內容要點，確保投前評估全面、深入、細緻。	將融資主體 ESG 風險的管理狀況納入項目審批決策、契約訂立等投資流程的各個環節。	動態監測已投項目的 ESG 風險，及時進行風險預警，製定並實行有針對性的管理措施。

除“股、債、基”等傳統投資品種外，公司持續拓展在非標、股權、REITs 等領域的投資，並呈現從基礎設施類項目高度集中向能源類、製造業等多元項目轉變的趨勢。

2024 年，公司綠色投資規模達到 390.62 億元，較上年末增長 3.21 億元，其中債券持倉 301.03 億元，股票持倉 15.79 億元，存量非標產品 73.34 億元，股權投資基金 0.45 億元。

公司綠色投資規模達到

390.62 億元

較上年末增長

3.21 億元

案例

人保財險投資綠色建築，實現多方共贏

2024 年，公司投資了人保資產－華潤置地 2024 第 1 號資產支持計畫，標的資產廈門華潤萬象城是一星級綠色建築。據測算，廈門華潤萬象城每年可節能 8860.40 噸標準煤，減排二氧化碳 1.96 萬噸。該資產支持計畫實現了提升社會整體綠色效益、助力產業端盤活存量資產、穩定投資收益的三方共贏。



▲ 廈門華潤萬象城

積極應對氣候變化



人保財險積極應對氣候變化帶來的挑戰和機遇，依託氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）的建議框架，深入做好氣候風險和機遇的識別、評估、監測、分析與管理。

管治

公司將可持續發展融入公司治理體系，致力於構建職責完備、分工明確的 ESG 管理體系。 公司決策層審議氣候變化相關風險，討論和審閱氣候變化特定議題，並將氣候變化減緩與適應作為相關業務部門的工作重點之一。

* 詳見本報告第三章：根深本固 守正創新——完善公司治理——與時俱進提升 ESG 治理能力部分

策略

公司基於《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024 年-2027 年）》《中國人民財產保險股份有限公司促進綠色保險業務發展的推動方案（2023-2025）》等製度文件，結合自身業務特征，分別從短期、中期和長期對氣候變化的風險和機遇進行識別與評估。公司動態調整投資策略和產品策略，在低碳運營、支持清潔能源發展等方面開展相關的管理行動；積極參與氣候治理，開展氣候變化等領域的保險保障業務以及服務創新，開發相關風險管理方法、技術和工具，嘗試運用大數據、壓力測試等手段，量化評估氣候風險對投資組合樣本的負面影響，探索氣候投資機遇。

風險管理

公司將氣候風險管理納入全面風險管理體系，積極探索開展氣候變化、環境風險情景分析和壓力測試，不斷優化風險建模方法，全面評估與分析氣候風險對公司經營管理與業務發展的影響，從保前風險識別、承保風險管理、災後風險處置等環節積極開展相關應對實踐，提升氣候風險管理工作成效。

氣候相關風險

物理風險

極端天氣風險	影響時間範圍：短中長期	對公司影響程度：高
負債端	隨著氣候變化加劇，極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加，保險機構在車險、非車險、農險等方面的承保風險也隨之上升，以及對風險篩選能力帶來新挑戰 ^② 。	
資產端	極端天氣事件可能使保險機構在基礎設施、不動產等領域的投資標的受到更顯著的災害影響，進而影響投資組合資產價值。	
運營端	極端天氣事件頻發可能對企業運營地點、運營設施的正常運行，以及員工的健康和安全產生更多威脅。	

長期型風險	影響時間範圍：長期	對公司影響程度：中 - 高
負債端	氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆風險，保險機構客戶會受到更為複雜的氣候影響，財產損失類保險有賠付新增風險。 氣候變化以多種方式影響人類健康，包括對糧食系統的干擾、人畜共患病和食源性、水源性和媒介傳播疾病的新增以及精神衛生問題等導致死亡和疾病。	
資產端	投資標的同樣面臨許多來自不可逆氣候影響造成的損失風險，可能新增運營成本，進而影響保險機構的投資組合價值。	

注②：2024 年，受“摩羯”颱風、“貝碧嘉”颱風、年初雨雪冰凍等災害天氣影響，公司大災損失明顯增加，主要集中在農險、車險和企財險等領域。

轉型風險

政策和法律風險	影響時間範圍：短中長期	對公司影響程度：中
負債端和資產端	氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗，可能對保險機構的部分客戶和投資標的造成影響，進而將相關風險傳導至保險機構。例如保險客戶在低碳轉型中可能產生新的隱患，造成賠付概率的增加；如果保險機構的投資持倉集中在高碳排放行業，隨著更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。	
運營端	國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，保險機構可能在未來面臨更多低碳運營要求，造成企業管理成本增加。	

技術和市場風險	影響時間範圍：中長期	對公司影響程度：中 - 高
負債端	清潔能源技術的快速發展、不同行業用能標準的提高，以及市場對綠色產品和服務的需求的增加，會加速淘汰傳統技術，對新技術承保進行準確定價可能存在挑戰。	
資產端	技術改進與業務結構調整可能影響到部分投資標的的運營成本和競爭力，甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成保險資產減值風險。	

聲譽風險	影響時間範圍：短中期	對公司影響程度：低
應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一，企業氣候行動備受利益相關方關注，氣候行動的力度與成效也已被納入主流 ESG 評級體系的重點評估維度。尚未積極主動參與氣候行動的企業更容易受到利益相關方的問詢及質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。		

氣候相關機遇

產品、服務和市場機遇	影響時間範圍：短中長期	對公司影響程度：高
負債端	社會低碳轉型發展衍生出一系列的綠色保險和服務需求。同時，保險機構能夠發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。	
資產端	自「雙碳」目標提出以來，中國綠色金融市場進入加速發展的快車道，綠色融資需求持續增加，保險機構綠色投資規模增長空間巨大。	

資源效率與能源來源機遇	影響時間範圍：中長期	對公司影響程度：高
運營端	提升資源使用效率、加強清潔能源利用是重要的溫室氣體減排舉措，有助於企業減少中長期運營成本，成為應對氣候變化行動者標杆。	

氣候風險應對

為有效研判和應對氣候變化風險，公司立足保險本源，逐步建立並完善氣候風險管理體系，加強氣候風險監測，做好氣候風險評估，建設氣候風險分析模型，深化人工智能、物聯網、5G、遙感等新技術創新應用，持續豐富氣候風險相關保險產品供給，升級風險減量服務模式，不斷提升氣候風險管理能力，增強應對氣候風險專業能力。

氣候風險管理體系建設

目前，公司已將氣候相關風險納入日常監測、評估工作中，完善氣候風險識別評估機制，逐步將氣候風險納入全面風險管理體系。

加強氣候風險監測。每月定期對全國自然災害與氣候風險形勢進行研究分析並做風險提示，發佈月度風險研究簡報，為全系統開展風險管理提供參考。持續關注 NINO 綜合區海溫距平指數、南方濤動指數等氣候指數，並定期基於氣候變化趨勢，對大災可能對公司經營管理的影響進行研判。量化分析 ENSO 等指數與西北太平洋熱帶氣旋、颱風數量的相關性，並基於對氣候相關自然災害及其造成的經濟損失的分析，量化評估各險類的大災損失賠付率。

在風險偏好設計中考慮氣候變化風險及其引發的風險，制定氣候風險相關的風險限額指標並定期監測，密切關注氣候變化、自然災害等對財產險等業務的影響。

做好氣候風險評估。公司建立氣候風險研究機制，建立氣候風險數據庫，不斷提升對氣候風險預判的能力，在預算編制、準備金評估中充分考慮氣候相關風險，不斷完善精算假設和精算模型，動態評估保險業務中的氣候風險影響。在預算編制方面，充分考慮氣候變化對風險的影響，合理附加大災成本，充分考慮巨災風險對經營結果的預期影響。在準備金評估方面，充分考慮大災賠付的進展規律，合理計量極端天氣對準備金的影響，公司各項準備金充足合理。

推進氣候風險分析。公司持續建設更為智能化的氣象災害風險分析模型，提升對不同類型、不同等級的氣象災害影響的掌握程度，提前識別潛在的風險隱患，不斷提升風險等級評估能力與標的抗風險水平，支持保前風險識別、承保風險管理；

升級完善產品定價模型，結合各險種特點將氣候相關風險因數納入精算定價流程，在風險定價中針對不同巨災風險類型採用差異化的測算方法，對大災損失進行單獨附加，結合大災損失情況、大災發展趨勢、巨災模型測算結果以及再保成本情況綜合進行考量；完善企財險巨災費率測算模型，升級企財險風險保費定價模型，引入風險查勘數據。

案例

人保財險成功研發企業客戶 ESG 風險評估模型

2024 年，公司研究建立法人客戶 ESG 風險評估機制，成功研發企業客戶 ESG 風險評估模型。通過全面評估法人客戶在 ESG 方面的表現，對客戶進行 ESG 風險評分，並加強 ESG 風險評級與業務承保 / 授信審核聯動，促使相關行業、客戶向低碳轉型，降低高碳排放行業的風險暴露，促進法人客戶低碳運營與可持續發展。

案例

PICC 氣象指數保險定價模型正式發佈

為深入貫徹習近平總書記關於總體國家安全觀的指示要求，積極推進巨災保險發展，更加有效地評估氣象巨災損失，助力氣象巨災指數保險精準定價，人保財險創新研發「PICC 氣象指數保險定價模型」，並於 2024 年中國國際服務貿易交易會上亮相。該模型具有高度的可擴展性，能夠靈活集成氣象數據等外部數據源，通過將外部數據引入模型，可直接進行分析，進而增強模型預測的時效性和適用性。該模型可應用於氣象指數保險業務的多個環節，包括產品設計階段的損失評估與定價、極端風險分析、再保險策略制定以及風險減量服務等方面。



▲ PICC 氣象指數保險定價模型正式發佈

氣候風險相關保險產品創新

公司進一步加大對新能源領域的保險產品供給，如海上風電工程期與運營期保險、儲能行業財產保險等保險產品；提升農業氣象災害風險監測預估水平，強化農業保險氣象服務，支持完善農業保險產品體系，針對種植業、養殖業因地制宜開發落地超過 600 款氣象指數類保險產品，為保險定價及農險服務提供科學依據。2024 年氣象指數保險為 39 萬戶次農戶提供超過 288 億元風險保障。

案例

人保財險首創推出農作物節氣保險

不同農作物不同節氣期間面臨的主要災害不同、生產資料投入成本不同。農作物節氣保險通過設置階段性差異保障，立足單位保障更為充分、補償成本更為全面、服務風險減量管理，積極構建「保防救賠」四位一體的風險管理鏈條，提升總體保障水平，在發生災害時及時賠付，「第一時間」幫助生產主體補充「二次投入」成本。

氣候風險減量服務模式升級

公司強化科技應用，持續打造智能化服務平台，主動踐行「保險 + 風險減量服務 + 科技」新商業模式，將保險理賠從傳統的災後補償，升級為「災前」預防減損、「災中」施救減損、「災後」提升風控的風險減量服務閉環。

加強風險預警。面對大災風險，公司持續提供更及時、更精准的危險天氣提醒信息、預期影響程度及處置建議等，從傳統災害信息提醒向面向標的的智能災害影響提醒轉變，及時、準確觸達受影響客戶，提升服務的有效性和指導性。2024 年，公司累計發送預警信息超 5,000 萬條，非車客戶臨災風險排查近 10 萬次，部署和使用水浸物聯等科技設備超 2.4 萬台次，組織轉移危險車輛超 4 萬台，轉移整改高危風險單位 5.9 萬餘個，組織種植標的搶收超 56 萬畝，搶救養殖險標的超 1.5 萬頭。



▲ 江蘇省蘇州市分公司為當地某工業園提供「保險 + 風險減量服務 + 科技」的安全生產解決方案



▲ 浙江省分公司及時檢修水浸設備感測器，確保災情數據和信息發送及時準確



▲ 江西省萍鄉市分公司工作人員協助農戶做好大棚加固



▲ 山東省東營市分公司工作人員走訪易受強降水影響小區，對防汛薄弱環節提出整改建議

案例

湖南省分公司利用大災巡查和提示功能 災前避免損失擴大

湖南省分公司已實現將多普勒雷達、衛星遙感、水淹預警物聯網和大數據分析等新技術綜合運用，通過氣象風控服務平台對氣象災害實時識別預警、風險應急調度、應急處置反饋等全流程管理，最大程度提升保險風險減量服務水平。例如，通過移動理賠平台「大災巡查功能」，錄入車牌號 /VIN 碼後準確定位車輛信息並向客戶發送提示短信，提醒客戶提前挪車，降低車輛水淹風險，避免損失發生。

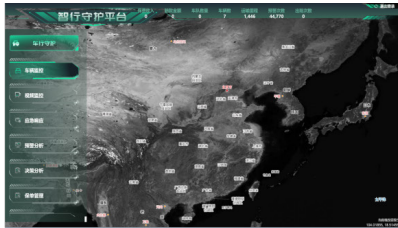
推進「萬象雲」平台建設。公司制定《萬象雲風險減量服務平台建設方案（2024 年 -2026 年）》，全面升級「萬象雲」風險減量服務平台，提升風控服務數智化應用能力，科技賦能公司風險減量服務工作開展。2024 年，「萬象雲」平台已匯聚 9 大類外部風險數據超過 9,900 萬條，新增包括風險評估、風險識別、損失預估、風險監測和仿真模擬共 5 類風控應用模型 29 個，持續推出萬象系列 9 類工具產品 75 餘款，涵蓋可視化災害風險地圖服務、現場風險評估服務、物聯和氣象預警服務、數字化風控報告服務等風險減量服務。

「萬象雲」平台已匯聚 9 大類外部
風險數據

超 **9,900** 萬條

風控應用模型

29 個



▲ 「萬象雲」風險減量服務平台

與氣象部門合作。公司積極推進系統內各地分支機構與當地氣象局合作，利用大數據、物聯網、人工智能等技術來監測和預測氣候變化的潛在影響，研發落地更多差異化、專業化「保險 + 氣象」融合服務，在幫助公司精准風險定價的同時，也推動保險從「災後補償」轉為「風險減量」。

案例

北京市分公司聯合北京市氣象局成立氣候保險北京服務中心

2024 年，公司推動北京市分公司與北京市氣象局簽署戰略合作協議，成立氣候保險北京服務中心，在氣候保險產品研發、保險與氣象結合創新課題研究、氣象防災減災服務探索等方面加強合作，推進氣象服務與保險保障深度融合，依託氣象局氣象數據和建模技術以及公司承保理賠數據和風控服務能力，打造氣候保險風險減量服務的人保模式。

氣候風險處置安排

公司持續強化與政府、客戶的聯動，提升風險隱患處置速度和能力，結合風險評估分析結果，前置風險處置安排，實現保中提前部署、臨災快速響應、災中精準處置，有效降低災害損失的程度，減少次生災害發生的可能性。

公司啟動業務連續性風險管理體系建設，印發《中國人民財產保險股份有限公司業務連續性風險管理辦法（試行）》，建立應急響應、恢復機制和管理能力框架，提高應對因自然災害等因素造成的運營中斷事件的能力。

2024 年，公司已通過 ISO22301 業務連續性管理體系認證。

開展氣候相關培訓

2024 年，公司組織開展應對氣候風險與機遇相關專業知識和技能培訓 20 餘次，培訓內容涵蓋氣象物理風險原理、巨災建模方法、巨災保險精算定價、氣象指數保險定價等領域。



指標與目標

溫室氣體排放數據

公司持續做好碳排放報告、碳排放數據核查、碳配額交易等工作。自 2016 年開展碳核查相關工作，每年聘請第三方機構對公司總部的碳排放數據進行核查，出具碳核查報告，並根據報告建議開展碳減排工作。逐步將碳核查邊界從公司總部職場擴展到總部職場及電商中心在京四個職場，核查數據來源於公司能源台賬。2024 年，公司完成 2023 年度公司總部及電商在京職場碳排放報告、數據核查報告、碳配額履約工作，按月向北京市朝陽區生態環境局報送月度碳排放報告。公司計劃在 2025 年完成全系統運營碳盤查工作。

公司在京四個職場的碳核查數據			
年份	範圍一直接排放量 (tCO ₂)	範圍二間接排放量 (tCO ₂)	排放總量 (tCO ₂)
2021	197.86	7,386.88	7,584.74
2022	159.67	7,188.41	7,348.08
2023 ^③	145.31	7,117.97	7,263.27

注③：2023 年統計邊界為公司總部辦公樓職場（含租戶設備用電）、電商雙井職場中心、電商中心北京運營中心、電商中心北方運營中心。2024 年人保財險在京四個職場的碳排放數據，待第三方碳核查報告出具後於下一年度公佈。

碳達峰碳中和行動目標

人保財險服務碳達峰碳中和行動目標		
2025 年 為助力實現碳達峰奠定 比較堅實的基礎	2030 年 引領保險行業 助力實現碳達峰目標	2060 年 引領保險行業 助力實現碳中和目標
- 公司綠色保險產品和服務體系建設取得明顯進展 - 保險資金綠色運用力度逐漸加大 - 自身運營的能源利用效率逐步提升 - 服務經濟社會綠色低碳發展的能力基本建立	- 公司綠色保險產品和服務體系比較健全 - 保險資金綠色運用力度進一步加大 - 自身運營實現碳達峰，能源利用效率較高，綠色能源使用比重較大 - 服務經濟社會綠色低碳發展的能力進一步增強	- 可持續發展理念深度融入到公司經營管理的各方面、各環節、全過程 - 綠色保險產品服務體系完備 - 保險資金綠色運用全面開展 - 自身運營實現碳中和，綠色能源在公司運營中得到全面應用 - 服務經濟社會綠色低碳發展的能力增強

踐行綠色低碳運營

人保財險深入貫徹落實綠色發展理念，進一步將綠色發展理念融入公司運營各個層面，做好廢棄物、能源與水資源管理，打造綠色辦公場所，持續培養員工環境保護意識，努力降低企業運營對環境的影響，深化公司可持續發展。公司主要從事保險業務及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及天然資源造成重大影響。



推行綠色辦公

公司積極宣導簡約適度的綠色辦公理念，增強節約意識、環保意識、生態意識，開展綠色低碳行動，引導節約用水用電，鼓勵綠色出行，推廣「光盤」行動等，努力形成崇尚生態文明的濃厚氛圍。

廢棄物管理：公司嚴格遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》及各地的法規和相關標準要求，制定了總部廢氣及固體廢棄物增長率保持逐年下降的目標。積極宣導無紙化辦公，開展食堂就餐「光盤行動」，減少生活垃圾和餐廚垃圾等廢棄物排放，遵循垃圾分類處理原則，對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物，在前端實行分類管理，在後端由物業公司委託具有資質的消納單位進行專業化處理，嚴格遵守國家及北京市相關環保標準。2024 年，公司未發生過廢棄物處置相關的重大環境事件和重大行政處罰事件。

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年
生活垃圾 (公斤)	141,200	182,208	161,700
餐廚垃圾 (公斤)	17,000	43,326	81,575 ^④

2024 年，公司總部持續開展生活垃圾、廚餘垃圾量化統計及餐廳油煙廢氣檢測等相關工作。自 2022 年對公司總部餐廳廚房排煙環保設備油煙淨化器進行維修改造以來，每年開展油煙排放環保檢測，符合北京市餐飲業大氣污染油煙排放標準。根據 DB11/1488-2018 餐飲業大氣污染物排放標準，於員工餐廳油煙淨化器後檢測到顆粒物、油煙、非甲烷總烴濃度分別為 1.8/0.44/4.53(單位：mg/m³)，符合北京市餐飲業大氣污染油煙排放標準。

能源管理：成立以公司總裁為組長的節能工作領導小組，具體負責能源管理及節能減排相關工作。貫徹落實《中華人民共和國節約能源法》《重點用能單位節能管理辦法》等相關規定，研究擬定公司能源管理、節能管理的相關制度。公司制定 2023-2025 年能耗雙控目標，計劃每年公司總部萬元產值（收入）能耗在「十三五」時期能耗基礎上降低 2.9%^⑤，2025 年總量目標為 3,280 噸標準煤。

依託公司總部樓宇自控系統，總部辦公樓空調系統、電梯設備、辦公區照明系統等公共設備按照運行時間設置，分為工作日和節假日模式科學有效運行，長期以來設備運行狀態良好，並有計劃的開展設備節能改造工作。2024 年，為有效解決公司總部職場室內冷源和熱源流失問題，實施總部辦公樓幕牆結構膠施工改造項目，項目竣工後總部辦公樓幕牆密封性及保溫性大幅改善，2024 年 11-12 月供暖熱計量與 2023 年同期相比減少 52%。

公司總部員工餐廳積極開展節電節氣活動，減少電力、天然氣消費及廢氣排放。

注④：由於 2024 年員工餐廳就餐人數大幅增多，導致餐廚垃圾總量有所增加。

注⑤：公司能源以電力消耗為主，汽油（車輛消耗）、瓦斯（食堂消耗）消耗較少，基本上不直接使用天然資源。

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年
用電量 (外購電力、含空調設備冷凍水用電量) (千瓦時)	5,972,730	6,250,342	6,513,752
用熱量 (外購熱力) (吉焦)	8,917	9,897	5,873
天然氣 (立方米)	62,879	63,603	69,262
車用汽油 (升)	9,323	14,567	14,664

注：以上為總部大樓數據

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年
廢舊電池 (支)	443	315	295
廢舊燈管 (節)	992	4,951	831

注：以上為總部大樓數據

水資源管理：公司嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及各地的節水管理規定開展節水工作，總部辦公樓公共區域茶水間、清潔間、衛生間等供水區域全部製作節水標識，培養公司員工節水意識；調節供水設備給水壓力減小出水量，僅滿足正常水量需求；衛生潔具全部實現中水沖洗，減少自來水使用量。公司制定 2025-2030 年公司總部市政供水年使用量控制在 20,000 噸之內的目標。

公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，廢水經建築配套污水處理系統處理達標後排入市政管網，不存在用水、排水及水資源風險問題。2024 年，公司生活污水排放量約為 14,985.6 噸^⑥。

注⑥：：公司生活污水排放量根據國家生態環境部《生活污染源排污係數手冊》，採用產污係數法進行估算。

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年
自來水用水量(噸)	15,967	18,076	18,732
中水用水量(噸)	17,240	18,619	19,523

註：以上為總部大樓數據

開展低碳行動

人保財險堅持節約、低碳、環保等綠色發展原則，積極開展低碳行動，持續降低企業運營對環境的影響。

碳中和試點

公司秉持以人為本的綠色發展理念，積極開展碳中和試點工作，持續完善辦公場所環境友好型改造。

案例
 全國首家「碳中和」保險網點在廈門集美正式啟用

2024 年，廈門市集美支公司通過節能改造、光伏屋頂、碳積分管理等系列舉措，成功獲得「碳中和證書」，成為保險業首家「碳中和網點」。集美支公司在辦公樓屋頂安裝了 399.73 m²的光伏發電板，減少二氧化碳排放量，為日常運營提供「綠色動能」，並在停車場內增設充電樁，為「綠色出行」續航。集美支公司網點建設以來至 2024 年 12 月末，共發電 59,062 度，節省電費 34,786.28 元。



▲ 廈門市集美支公司碳中和證書

2025-2030 年公司總部市政供水年使用量控制在

20,000 噸之內

2024 年，公司生活污水排放量約為

14,985.6 噸

綠色出行

公司積極推廣節能低碳型交通工具，加強公務用車管理，減少公務用車配備數量，及時淘汰高耗能公務用車。2024 年，公司總部購入 4 台純電動新能源公務用車，減少汽油消費及尾氣排放。宣導員工乘坐公交汽車、城市軌道交通出行，協調物業公司為員工自行車停放、安裝新能源車輛充電樁提供便利條件，積極引導和鼓勵員工綠色低碳出行。

線上承保降低業務出單碳排放

持續開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用。改善線上投保流程與頁面設計，推動優化投保方案。基於 APP、微信、官網等多種互聯網載體，為用戶提供全流程線上自助承保服務，降低客戶、業務員出行頻次，減少碳足跡。

指標名稱	2022 年	2023 年	2024 年
電子保單數量(萬件)	31,900.88	63,742.96	92,418.17 ^⑦

注⑦：2024 年電子保單下載量包括涉及訴訟等需要批量下載歷史年度的電子保單，以及部分上一年度業務（在保險期限內）的電子保單補發。

推進「數智理賠」與低碳修復，降低理賠碳排放

持續線上理賠運營模式	公司持續推進線上理賠省集中運營，提高線上理賠標準化、自動化、智能化水平，通過精準案件分流、統一績效管理、優化線上工具等方式，全面提升線上理賠服務體驗，發揮線上處理效率優勢。
理賠智能化、數智化轉型	- 農險耘智保上線養殖險標準化查勘模板，加強農險養殖險線上查勘標準化。 - 推廣人傷案件智能醫審、查勘視頻 AI 智能質檢。

2024 年，實現人傷線上調解服務 21 萬次；實現客戶自助服務，自動化審核服務 2,023 萬次。

公司大力推動汽車零配件低碳修復工作，促進汽車維修行業應用低碳排放量的零配件修復技術，減少高碳排放量配件的裝配數量。2024 年，通過低碳修復技術實現減少配件更換超過 256 萬件，降低大量汽車配件生產所帶來的溫室氣體排放。

實現人傷線上調解服務

21 萬次

自動化審核服務

2,023 萬次

金融為民 情暖人心

- 40 打造保險保障標杆
- 67 厚植人才發展沃土
- 72 攜手多方合作共贏
- 74 用心用情回饋社會

打造保險保障標杆

人保財險堅持「人民保險 服務人民」初心和使命，立足於保險本源，全力護航國計民生，不斷提升客戶服務水平與服務質量，更好滿足人民群眾對美好生活的需要。



堅守保險本源

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引，深入貫徹落實中央金融工作會議精神，踐行金融工作的政治性、人民性，圍繞做好金融「五篇大文章」，有力有效發揮保險經濟減震器和社會穩定器功能，扎實推動服務現代化產業體系建設、鄉村振興、科技自立自強、增進民生福祉、綠色發展、安全發展、區域發展、「一帶一路」等戰略要求，致力於提供高水平金融產品和服務，為服務加快中國式現代化做出新貢獻。

服務現代化產業體系建設

公司始終心懷「國之大者」，積極對接國家重大戰略和產業政策，聚焦現代化產業體系建設過程中各主體風險管理和保障需求，全面升級公司產品供給和服務模式，支持現代化產業體系建設和國家產業政策落地，推動戰略性新興產業發展和傳統產業轉型升級，助力實體經濟高質量發展。

護航「國之重器」：持續加大在航空、航天、航海、能源開發等特殊保險保障領域的專業研究力度，提升自身承保能力與服務水平，為「國之重器」提供充足高效的風險保障。

 航空	2024 年是公司承保中國民航聯合保險機隊五十周年，公司首席承保份額從 75% 提升至 76%，積極護航中國民航運輸高質量發展；中標大疆農機保險板塊業務，實現大疆消費級、工業級及農業級無人機保險業務的全面覆蓋。
 航天	保持公司航天險引領地位，中標央企全部航天保險項目。首席中標航天科技巴基斯坦衛星發射、四維遙感衛星發射、航天科工集團快舟火箭、中國星網組網三者險等組批業務。
 航海	獨家承保全球首艘集遠程遙控、自主航行與教學實訓於一身的智能研究與實訓兩用船「新紅專」輪的船舶險業務；首席承保國內首艘專業化自航式海上衛星發射工程船「東方航天港」號的船舶險和保賠險。
 能源	首席承保我國三代技術名片項目「國和一號」示範電站首堆首年度運營期保險；首席承保漳州核電「華龍一號」機組首年度運營保險。

案例

航天產業鏈保險實現產業鏈保險服務閉環

2024 年，公司首席中標中國海南商業航天發射場等業務，實現從航天器製造、發射場塔架、火箭發射、衛星在軌、地面站數據接收及應用的航天全產業鏈保險覆蓋，實現航天產業鏈保險服務閉環。

支持中小微企業：公司以推進業務高質量發展為主題，以深化普惠金融供給側結構性改革為主線，以滿足小微企業、個體工商戶的風險保障和融資需求為目的，加強產品和服務創新，持續提升融資性信保業務服務普惠金融大文章的水平 and 能力。2024 年，公司通過「政銀保」等業務模式，幫助 6.8 萬家 / 次中小微企業及其經營者、個體工商戶，獲得貸款或融資金額 173.5 億元。公司「知識產權質押融資項目」和「碳資產質押融資貸款保證保險項目」榮獲工信部 2024 年全國中小企業服務月第六屆中國數字普惠金融大會優秀案例獎。積極為產業園區發展保駕護航，2024 年產業園區保險累計為 16 萬客戶提供 29 萬億風險保障，同比增長 20.1%。

幫助 **6.8** 萬家 / 次
 中小微企業及其經營者、個體工商戶

獲得貸款或融資金額
173.5 億元

案例

人保財險創新服務小微企財險專屬產品

公司堅持把提升對小微企業的保險服務質量，切實增強個體工商戶、創業群體的保險服務獲得感作為工作的落腳點和著力點。2024 年，公司創新開發「助微保」，面向小微企業定制推廣專屬方案，提升供給適配性，以定額和第一危險賠償方式為主，同時設計多種保障層級，覆蓋小微企業和個體工商戶日常經營中面臨的各類風險。

服務數字經濟：公司創新數字經濟保險產品，推出算力產業鏈保險「算鏈保」組合產品，「雲上無憂」等 9 個方案入選工信部網絡安全保險典型服務方案目錄，2024 年網絡安全保險保障金額同比增長 31.3%。

網絡安全保險保障金額同比增長
31.3%



案例

人保財險發佈「人保財險產業鏈保險產品暨「算鏈保」新產品」

2024 年 11 月，在第二屆中國國際供應鏈促進博覽會上，公司發佈人保財險產業鏈保險產品暨「算鏈保」新產品。該組合產品主要涵蓋網絡安全、貿易信用、產品質量、產品責任及貨物運輸等領域，為算力產業鏈企業提供可選擇、可定制的全鏈條綜合風險保障。2024 年底，產業鏈保險首單落地，以某鏈主企業為切入點，為其下游企業出具貨運險保單，支持下游企業運輸高附加值精密儀器。

案例

人保財險發佈網絡安全保險風險定價模型

為深入貫徹黨中央關於網絡安全發展的有關要求，公司聯合專業的網絡安全風險管理服務機構，研發網絡安全保險風險定價模型，並在北京 2024 金融街論壇年會上發佈，助力我國網絡安全保險市場高質量發展。該模型應用專業的網絡安全風險量化評估工具與方法，採集使用十萬餘全球安全事件數據集和百萬級安全知識庫等信息。通過將經典精算建模方法與機器學習技術相融合，並創新性引入動態調整因數進行搭建，該模型在承保定價、損失評估、風險減量服務等多個保險經營環節均可發揮重要作用。

服務現代流通體系：公司助力全國「大物流、大市場建設」，創新開發跨境電商保險、物流貨運險、集裝箱國際多式聯運保險等，制定海運保險解決方案，牽頭行業成立綠色船舶險共同體，促進商品服務暢通流動和貿易環境優化。2024 年，貨運險提供實體經濟貨物運輸風險保障金額 15.1 萬億元，公司為營業貨車司機提供理賠服務超 93 萬人次，為重載貨車提供風險預警服務超 1 億次。

貨運險提供實體經濟貨物運輸風險保障金額

15.1 萬億元

案例

人保財險牽頭行業成立綠色船舶險共同體

2024 年 12 月，在國家金融監督管理總局和上海監管局的指導下，公司牽頭與國內主要直保公司、再保公司和保險中介機構共同發起設立綠色船舶保險共同體（簡稱「綠共體」）並當選為綠共體首屆理事長單位。綠共體 9 家成員單位的代表與上海市浦東新區人民政府、中國船舶集團（香港）航運租賃有限公司簽署合作備忘錄。綠共體旨在通過保險業的多方合力，助力綠色船舶產業打贏關鍵核心技術攻堅戰，建立自主可控的綠色船舶生態體系。

服務鄉村振興

公司以助力農業強國建設為目標，大力創新農業農村保險產品，持續完善鄉村振興服務體系，促進農業高質高效、鄉村宜居宜業、農民富裕富足。2024 年，農險為約 5,542 萬戶次農戶提供風險保障 2.1 萬億元，持續為農業生產、農民增收貢獻人保力量。

服務保障國家糧食安全：公司全力保障糧食產能提升，穩步擴大關係國計民生和國家糧食安全的農產品保險覆蓋面。2024 年，承保三大主糧作物 4.2 億畝，三大主糧作物完全成本保險和種植收入保險實施範圍覆蓋 33 個省級分公司，為 2,995 萬戶次參保農戶提供 3,123 億元風險保障，累計支付賠款 100.7 億元。服務種業振興行動，抓住種子和耕地兩個核心，圍繞種質資源保護、育種製種和種源關鍵核心技術攻關，加大保險供給與創新。2024 年，製種保險累計為 3.3 萬戶次農戶提供 45.2 億元風險保障，保障品種包括三大主糧、油料作物、馬鈴薯、蔬菜、水果等。

農險提供風險保障金額

2.1 萬億元

三大主糧作物完全成本保險和種植收入保險提供風險保障

3,123 億元

案例

人保財險落地全國首批農業種質資源保護保險

為助力種業振興，填補種業育種源頭的風險保障空白，公司創新開發「農業種質資源保護保險」，2024 年已累計為 6 個省份的 11 家農業種質資源保護單位提供 396 萬元風險保障，承保了廣東野生稻、荔枝，海南山蘭稻、榴蓮，大連藍莓等作物類種質資源以及江蘇湖羊、福建下廩羊、天津種羊的活體和胚胎等畜禽類種質資源，同年該產品在 2024 年中國國際服務貿易交易會上發佈，併入選央視財經 2024 年金融強國年度案例。



▲ 春耕時節，河北省滄州市黃驊支公司做好旱城麥承保工作



▲ 浙江省杭州市蕭山支公司農險工作人員啟用無人機查勘受災稻田

拓展農業保險服務領域：公司大力發展漁業保險，推動海洋牧場保險業務擴面、提標、增品，構建了多層次、全方位、綜合性保險產品體系。2024 年，公司海水養殖保險為 11 萬戶次農戶提供風險保障 412.4 億元，承保農戶戶次同比提升 7.5%，保障程度同比提升 23%。豐富氣象指數保險產品供給，實現從傳統成本保險向完全成本保險、收入保險、全生命週期保險的轉型升級，有力提升保障水平。2024 年，公司三大主糧節氣保險提供風險保障 51.2 億元。為現代設施農業提供全面風險保障，2024 年，溫室及大棚作物保險累計為 18.5 萬戶次農戶提供 242.2 億元風險保障。

海水養殖保險為農戶提供風險保障

412.4 億元

三大主糧節氣保險提供風險保障

51.2 億元



▲ 山東省濟寧市曲阜支公司投入多功能灑水車，有效緩解地區部分農田旱情



▲ 四川省阿壩州黑水支公司農險工作人員為當地犏牛佩戴電子耳標

服務支持鄉村宜居宜業：公司全面推進鄉村振興，制定《公司服務鄉村振興體制機制創新方案》，省級分公司均成立鄉村振興工作委員會，明確委員會組成人員及工作職責，為提升助推鄉村振興工作成效提供體制機制保障。

鄉村振興專屬產品落地區縣支公司

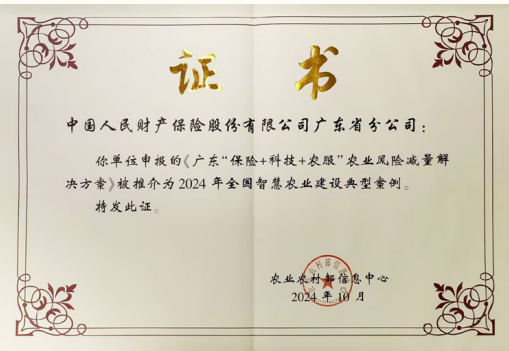
2,432 家

2024 年，圍繞服務新型農業經營主體、農業種質資源保護、農產品加工、現代農業設施、鄉村體育活動風險保障等領域創新開發鄉村振興專屬保險產品 20 款，初步形成服務新型農業經營主體、鄉村產業、鄉村建設與治理領域的鄉村振興專屬保險產品體系。鄉村振興專屬產品已在 2,432 家區縣支公司實現落地，提供 779.7 億元社會風險保障。

創新農業保險服務模式：公司貫徹落實金融央企服務國家糧食安全戰略，持續加強「保防救賠」一體化服務體系建設，創新打造「保險 + 科技 + 農服」農業風險減量新商業模式，將農業保險防災減損服務嵌入農業生產過程管理，按照「設備投入 - 數據採集 - 數據分析 - 智能預警 - 專家診斷 - 農事推送 - 農服執行 - 效果評估」八要素閉環管理提供農業風險減量服務，實現打通農業實際減災「最後一公里」。

案例 農業風險減量案例入選「農業農村部 2024 年智慧農業建設典型案例」

2024 年 10 月，公司申報的《廣東「保險 + 科技 + 農服」農業風險減量解決方案》入選「農業農村部 2024 年智慧農業建設典型案例」。「保險 + 科技 + 農服」農業風險減量新商業模式將農業保險防災減損服務嵌入農業生產過程管理，按照八要素閉環管理提供農業風險減量服務。2024 年，公司在廣東以「保險 + 科技 + 農服」模式為核心，累計投入農險防災減損專項資金 8,383.4 萬元，落地防災減損項目 434 個，實現防災減損超 3.6 億元，受益農戶 165.4 萬戶次。



▲ 廣東省湛江市分公司開展海水網箱養殖保險查勘工作



服務鄉村建設

創新開發鄉村廁所綜合保險、鄉村公共服務設施財產保險、農田設施損毀綜合保險等產品，服務鄉村基礎設施建設和人居環境整治，2024 年累計提供相關風險保障 121.6 億元。



服務鄉村治理

創新開發農村垃圾回收處理責任保險和黑龍江省分公司農作物盜搶保險產品，服務平安鄉村建設，提升鄉村治理水平。2024 年，累計提供相關風險保障 1.4 億元。



服務鄉村產業

創新開發村集體企業綜合保險、鄉村社會化服務組織綜合保險、農產品加工財產損失保險等產品，為鄉村產業發展注入活力。2024 年，累計提供相關風險保障 656.4 億元。

案例
人保財險推動房屋全生命週期風險管理模式落地

公司針對有實際風控需求的地區，試點以「保險＋風險減量服務＋科技」模式為基礎，以「倒塌風險」保障為切入點，引入「房屋保險 房屋體檢 房屋監測」的新模式，建立房屋的全生命週期風險管理模式，全面提升農村房屋的安全性，已在寧波、河北等地試點落地。

應用「房掃掃」智能檢測設備對房屋進行現場掃描 ▶



服務科技自立自強

公司聚焦國家安全和產業前沿所需，持續豐富科技保險全生命週期保險體系，助力初創型、成長型、成熟型等不同階段科技活動主體發展成長，服務科技自立自強，做好科技金融大文章。

服務知識產權風險保障：公司研發商標海外佈局費用損失保險、專利臨時保護期保護保險等多款知識產權保險創新產品，並推動創新產品在廣州、上海、無錫、青島等地落地全國首單，穩步推進國家知識產權保險綜合服務試點平台建設工作。2024 年，公司知識產權保險為超過 5,100 家企業的 5,800 餘件專利、商標、地理標誌、植物新品種和集成電路布圖設計提供逾 272 億元風險保障，同比增速 9.8%，覆蓋知識產權創造、保護、運用全過程。

知識產權保險服務企業

超 **5,100** 家

案例
全國首家科技成果與知識產權鑒證評估中心揭牌

2025 年 1 月，在浙江省科技廳的指導下，公司設立的全國首家科技成果與知識產權鑒證評估中心揭牌。建立該中心旨在服務科技成果轉化機制改革，助力國家技術轉移體系建設；提供覆蓋科技成果轉化全流程的風險減量解決方案；從傳統模式以成果轉化損失補償為主到做好橋接、匯聚產學研合力促轉化、求成功；發揮好支點作用，推動保險機構與投貸機構聯動，為科技成果轉化注入強勁動能。

案例
人保財險發佈知識產權海外佈局保險和中試綜合保險

2024 年 9 月，公司在中國國際服務貿易交易會上發佈知識產權海外佈局保險和中試綜合保險，為中國企業進行知識產權海外佈局、開展中間實驗提供風險保障。

知識產權海外佈局保險和中試綜合保險發佈現場 ▶



服務高新技術企業：公司深度賦能保險業務鏈和價值鏈，為科技型企業提供全鏈條、全生命週期的保險服務，助推「科技－產業－金融」良性循環，助力催生新產業、新模式、新動能。創新研發中試綜合保險、高新技術企業申請費用損失保險、重大科技攻關綜合保險等 3 款科技保險新產品，並推動在南京、無錫、蘇州、鄂爾多斯等地落地上述創新產品全國首單。2024 年，科技保險提供風險保障 31.1 萬億元，增速 21.6%；公司為 1,155 家科技企業提供融資保障 31 億元。

科技保險提供風險保障

31.1 萬億元

為 1,155 家科技企業提供融資保障

31 億元

案例
落地全國首個技術研發應用綜合保險

在第二十六屆中國國際高新技術成果交易會現場，廣東省分公司推出「技術研發應用綜合保險」，這是國內首個保障技術研發、成果轉移轉化全鏈條、全過程活動的綜合性保險產品。該險種保險責任涵蓋從實驗室到生產線的技術研發、成果轉化應用全週期，首次在保險產品中引入「技術就緒度」作為評價科技活動的標準，投保範圍廣，實現對科技企業、科研院所、中試平台以及投資人等多元化科技創新主體的廣泛覆蓋。



案例
落地全國首批重大科技攻關綜合保險

公司在蘇州、無錫和鄂爾多斯等地先後落地全國首批重大科技攻關綜合保險——為蘇州蘇大維格科技集團股份有限公司、江蘇菲沃泰納米科技股份有限公司和伊金霍洛旗人才科創發展中心中試實驗平台入駐企業的重大科技攻關提供風險保障，為科技自立自強注入新動能。

服務關鍵領域技術攻堅：公司推出國內首款低空經濟專屬保險產品——「低空保」，為電動垂直起降飛行空器（eVTOL，也稱「飛行汽車」）累計提供風險保障超 1.5 億元，護航經濟增長新引擎；進一步完善汽車芯片保險產品體系，不斷向汽車芯片產業鏈全鏈條拓展保險保障；通過優化保險承保方案和自留額方案，積極推進中國集成電路共保體持續發展，2024 年集共體為 30 家集成電路重點客戶提供保險保障金額約 1.9 萬億元。

案例
 人保財險創新推出低空經濟專屬保險產品「低空保」

為解決低空經濟面臨的新興風險缺少專業研究和專屬保險保障的難題，公司創新推出低空經濟專屬保險產品「低空保」，全面保障低空飛行器機身及地面配套設備等財產損失、第三者責任、上機人員責任等主要風險，並覆蓋通訊鏈路丟失、操作失誤、外部撞擊等特殊風險保障，可由企業自主選擇靈活投保，為日益多元化的低空經濟創新應用新消費場景提供了風險保障。截至 2024 年底，已在廣東、浙江、安徽、湖南等多地落地，為多家客戶提供風險保障超 1.5 億元。

案例
 上海市分公司為汽車芯片提供綜合風險保障

2024 年 2 月，在上海市經濟和信息化委員會與相關單位的共同見證下，上海市分公司與華大半導體戰略簽約，並簽發上海市汽車芯片保險首單。上海市分公司為華大半導體提供國產汽車電子產品安全責任保險，保單責任限額 500 萬元。汽車芯片保險聚焦汽車芯片產業鏈上下游的主要風險，為汽車芯片的設計、生產、應用等環節提供綜合風險保障。

服務增進民生福祉

公司堅持以人民為中心，認真貫徹落實全面推進健康中國建設、積極應對人口老齡化國家戰略部署，積極參與多層次醫療保障體系建設，擴大普惠保險保障服務範圍，持續提升對老年人、殘疾人、婦女、兒童等特定群體的保險保障供給力度，全方位、全週期保障人民健康。

參與多層次醫療保障體系建設		
 大病保險	2024 年，共承辦 276 個大病保險項目，覆蓋 25 個省、205 個地市，為 4.4 億人提供大病保障，大病保險項目一站式結算率達 98% 以上。	
 長期護理保險	2024 年，公司承辦 119 個項目，覆蓋 18 個省、53 個地市，參保群眾達 6,100 萬人次，為 477.7 萬人次提供護理保障，賠付 17 億元。	
 普惠型醫療保險	2024 年，公司承保政府主導型惠民保項目 18 個，覆蓋 8 個省和 18 個地級城市；承保商業性惠民保項目 133 個，覆蓋 30 個省和 288 個地級城市。2024 年，惠民保項目累計為 7,300 萬人提供風險保障，理賠人次達 2,814.1 萬，賠付達 44.2 億元。	
 商業性健康保險	聚焦基本醫保和惠民保未覆蓋領域，以「中高端化」為方向持續開發升級分人群、分病種、分場景的健康險產品，升級完善線下安康、線上健康險產品矩陣體系，新開發上線「海診安康」「駕享安康」「關愛安康」等線下安康險產品以及「看病保」「長相安」等線上健康險產品。2024 年，為 963.8 萬名客戶提供 61.4 萬億元風險保障。	

截至 2024 年底，公司與醫保部門合作共建 2,825 家聯合辦公網點，設立 887 個「醫保便民服務站」。



▲ 湖北宜昌枝江醫保服務站

公司與醫保部門合作共建聯合辦公網點

2,825 家

設立「醫保便民服務站」

887 個

案例
 基於大語言模型的醫保知識智能問答應用方案

公司「基於大語言模型的醫保知識智能問答應用方案」在全國智慧醫保大賽中榮獲一等獎，該方案以千億參數大模型檢索增強技術為核心原理，聚焦面向公眾諮詢、經辦延伸服務、監管提升效能三個應用場景，提供醫保領域知識的精細檢索、精准問答、精確溯源，是公司發揮數智能力參與多層次醫保體系的深度與力度的全新嘗試。



▲ 智慧醫保大賽獎牌榮譽證書

案例
 人保財險在河北省邢臺市落地「1+N」的農村護理服務管理模式

該模式有效完善農村地區護理服務供給、推動護理服務下沉，協助地方政府發動、培訓村醫，提供護理服務。「1」是清河縣中心醫院，是當地唯一一家居家護理服務機構；「N」是 256 名村醫，與清河縣中心醫院形成會員服務模式。公司作為經辦服務機構，與清河縣中心醫院簽訂服務協議，管理和監督村醫的護理服務，並支付費用。

擴大普惠保險保障服務範圍：公司健全普惠保險管理機制，加快推進普惠保險高質量發展，印發《推進普惠保險高質量發展工作方案》和《普惠保險發展委員會工作制度（試行）》，堅持政治引領、內涵發展、統籌協調、風險可控為基本原則，面向普惠保險重點群體和重點領域形成九個方面共 23 項重點工作。成立普惠保險發展委員會，委員會主任由公司黨委書記擔任。

公司印發《新市民保險專項推動工作方案（2024-2026 年）》，將新市民保險服務作為「服務增進民生福祉」的重要領域和突破方向，融入年度經營規劃，納入考核方案。聚焦快遞騎手、網約車司機、家政服務員、建築工人等新市民靈活就業重點人群，圍繞「安居、樂業、安康」三大主題，不斷完善「場景 + 客群」新市民專屬產品供給，開發一批特色新產品，逐步搭建行業領先的全場景、多層次、廣覆蓋的新市民專屬產品體系。擴展新市民養老、職業技能培訓、托育等領域保險需求，滿足農民、城鎮低收入者、新業態、新市民等各類群體保險服務需求。2024 年，公司為新市民群體提供理賠服務 22 萬人次，理賠金額超 4 億元，同比增長超 30%；新業態職業傷害保險國家試點城市參與率超 85%，服務人數達 518 萬人。

案例
 打造首個全國性普惠型健康保險項目「惠工保」

在中華全國總工會和職工發展基金會指導下，公司發起，牽頭同業，面向職工家庭、新就業形態勞動者推出首個全國性普惠型健康保險項目——「惠工保」，重點解決廣大職工家庭癌症特藥費用貴和新就業形態勞動者健康保障不足的實際問題。2024 年「惠工保」項目收官，項目整體承保人數超 200 萬人，打造廣大職工、新就業形態勞動者及其家庭成員健康風險保障新模式。

守護「一老一小」：公司落實國務院辦公廳《關於發展銀髮經濟增進老年人福祉的意見》與《關於促進 3 歲以下嬰幼兒照護服務發展的指導意見》，持續豐富產品供給，建立多元化、多樣化、覆蓋城鄉的養老服務體系與嬰幼兒照護服務體系，持續提升養老機構責任險與托育機構責任險保障範圍，2024 年提供相關風險保障超過 1,200 億元。

案例
 首席承保雲南省養老機構綜合責任保險項目

雲南省分公司首席中標雲南省養老機構綜合責任保險項目，為雲南省養老院、福利院、農村敬老院等各級公辦養老機構、社會力量合法開辦的養老機構提供每家 500 萬元的風險保障。養老服務機構綜合責任保險通過為養老機構提供保險保障，有效解決養老服務機構在日常經營過程中因發生意外事故引起的糾紛和造成的損失，幫助養老服務行業提高風險防範能力和服務保障功能，保障老年人合法權益，推動養老服務行業高質量發展。

為新市民群體提供理賠服務

22 萬人次

新業態職業傷害保險服務人數

518 萬人

養老機構責任險與托育機構責任險提供風險保障金額超過

1,200 億元

服務綠色發展

公司主動融入國家「雙碳」戰略佈局，積極踐行綠色發展理念，持續豐富綠色保險產品體系，加強綠色保險產品創新，圍繞清潔能源、綠色交通、綠色建築、低碳技術等領域升級綠色保險供給，滿足客戶多層次、個性化綠色保險需求，提升綠色保險服務水平，形成與綠色低碳循環發展相適配的綠色保險、綠色服務體系。

保障清潔能源發展：不斷擴充綠色保險產品體系，加大對海上風電、光伏發電、新型儲能、氫能等新能源領域的保險產品供給，如海上風電工程期與運營期保險、儲能行業財產保險、太陽能光伏組件長期質量與功率保證保險等保險產品，為國家能源轉型和新能源產業發展提供更充足的保障。

2024 年，先後護航國內規模最大的華潤連江外海海上風電場項目、國家電投集團濱海北 H1、H2 海上風電運營期項目等，為風電、光伏、水電等清潔能源提供風險保障 4 萬億元，同比提升 5.7%。

案例
 全國首筆儲能系統收入損失保險落地江蘇常州

2024 年 4 月，江蘇省分公司為轄內某高新技術企業下屬新能源管理公司的「鋰電池儲能項目」提供儲能系統收入損失保險保障，這是全國落地的首筆儲能系統收入損失保險（用戶側工商業版）。該產品為客戶的鋰電池儲能項目因自然災害或意外事故致使所使用設備或相關財產遭受損壞，導致鋰電池儲能項目未達到項目設計運營目標，造成被保險人在賠償期內的收入損失提供相應賠償。

助力減污降碳：完善環境污染責任險產品體系，加大地方性環境污染責任保險創新力度，建立環責險綜合風險地圖，探索建立環境風險監控和預警機制。2024 年，為 1 萬家企業提供環境污染責任風險保障 197 億元，增速 10.3%。服務化解船舶污染風險，2024 年提供 10.9 萬億元風險保障。

公司建立「物聯設備 + 人工服務」監控預警機制，上線環責險綜合風險地圖，在寧波、無錫兩地進行落地試點。2024 年服務企業 1,100 餘家，協助排查環境風險隱患 3,600 餘條。



為風電、光伏、水電等清潔能源提供風險保障

4 萬億元

為 1 萬家企業提供環境污染責任風險保障

197 億元

提供船舶污染風險保障

10.9 萬億元

◀ 寧波市分公司開展環責險現場服務

積極探索固碳增匯：在持續開展林業碳匯保險工作的基礎上，探索開發濕地、耕地碳匯保險，2024 年碳匯保險提供風險保障 1.6 億元，積極為森林、草原、濕地、海洋、土壤等具備固碳作用的標的提供保險保障。2024 年，森林險約為 11 億畝林木的儲碳量和新增固碳能力提供 9,754 億元保障。

提供碳匯保險風險保障

1.6 億元

案例 全國首單淡水濕地碳匯價值保險落地

湖南省岳陽市分公司簽發首筆淡水濕地碳匯價值保險保單，保險金額為 92 萬元，為東洞庭湖國際重要濕地保護區內 8,744 畝濕地植被提供風險保障。此次保險是以濕地碳匯項目的預計年簽發量為補償依據，保障濕地因火災、雷電、暴風、凍災、洪水、乾旱等自然災害原因導致濕地受損，進而造成被保險濕地的實際碳匯量低於約定的目標碳匯量時的碳匯保險。其賠款可用於災後恢復和濕地碳匯資源救助、碳匯交易賠償等費用支出。

在以碳排放權為標的物的碳交易市場，公司持續推進產品創新，豐富服務形式，提供一攬子風險減量與損失保障保險方案，有效保障碳交易過程中的融資風險、信用風險、交付風險、價格風險等。

案例 全國首單藍碳交易財產安全險花落廈門

2024 年 4 月，公司在廈門落地全國首單藍碳交易財產安全險，通過保險模式防範碳匯交易產權登記轉讓前的預付交易財產風險，為能源科技企業參與 2,000 噸藍碳交易項目提供保障，增強交易雙方信心，支持碳匯交易市場健康發展。

護航綠色產業發展：公司大力支持新能源汽車等綠色產業發展，2024 年承保新能源汽車 1,159.0 萬輛，同比增長 57.3%，承擔新能源汽車保險責任金額 30.0 萬億元，同比增長 69.6%，承保供給能力、保險保障水平大幅提升。

承保新能源汽車

1,159.0 萬輛

推出綠色建築性能保險、房屋全裝修險等保險產品，助力新建築達到綠色建築標準，實現節約裝修資源，2024 年共在 8 家分公司落地綠色建築性能保險業務，提供風險保障 9,615 萬元。

案例 人保財險新能源車險項目在香港地區成功落地

2024 年，公司著力拓展新能源車業務佈局，發揮自身在新能源車險定價、理賠、商業模式等方面優勢，攜手合作夥伴共同創新商業模式，助推中國車企「走出去」。2025 年初，相關業務在香港地區正式落地，通過加強新能源車險供給，完善車險服務和保障，有效助力新能源車企在港銷售。



▲ 廈門市分公司新能源汽車客戶服務中心

服務安全發展

公司主動介入社會風險全流程管理，完善巨災保險管理體系，推動責任險服務社會管理，廣泛運用大數據、人工智能、衛星遙感、物聯網等先進技術，探索風險減量服務的新模式，充分發揮保險保障對於提高社會抗風險能力、降低社會風險成本的積極作用。

支持國家應急管理體系建設：公司落實《關於擴大城鄉居民住宅巨災保險保障範圍 進一步完善巨災保險制度的通知》（金規〔2024〕2 號），推動巨災保險共同體「升級擴容」，建立政策性與商業性並進、全國與地方同步的保障體系，提高保障覆蓋。2024 年，巨災保險共同體為全國 6,439.1 萬戶居民提供 22.4 萬億元巨災風險保障。聚焦各地政府部門需求，因地制宜設計「一地一保險方案」，地方性巨災保險保障範圍擴展至 20 個省、118 個地市，保障人數提升至 4.1 億人。

巨災保險共同體為全國

6,439.1 萬戶居民

提供巨災風險保障

22.4 萬億元

案例 全國首單全災種、廣覆蓋、長週期的綜合巨災保險落地河北

2024 年 2 月，河北省為全省城鄉居民投保綜合巨災保險，標誌著全國首單全災種、廣覆蓋、長週期的綜合巨災保險落地。公司作為中國城鄉居民住宅地震巨災保險共同體執行機構和河北省綜合巨災保險首席承保單位，與河北省應急廳簽署協議。

案例 全國首個政策性巨災保險一攬子再保解決方案助力健全國家巨災保險保障體系

2024 年 10 月，公司與中再產險共同推出全國首個政策性巨災保險一攬子再保解決方案。方案聚合雙方在技術儲備、承保經驗、創新能力等方面優勢，共同打造全方位、立體化、多層次的風險分散體系，進一步豐富巨災保險保障形式。

案例 人保財險研發「PICC 中國地震巨災模型」

公司創新研發「PICC 中國地震巨災模型」，該模型是國際上第一個由中國的財產保險公司自主研發的地震巨災模型。同時，應用巨災模型研發成果與工具，協助 50 餘家省市分公司設計巨災保險產品方案，2024 年有 13 個巨災保險項目落地，為巨災保險業務高質量發展與風險減量提供有力的技術支持。

服務完善社會安全治理體系：充分發揮責任保險的社會治理功能，圍繞生產安全、食藥安全、道路交通安全、醫療糾紛、建築質量、社區安全、校園安全等重點領域，提供醫療責任險、公眾責任險、校方責任險、電梯責任險等各類責任險種與服務，2024 年安全保障責任賠付超 10 億元，服務建設更高水平的平安中國。

案例
 人保財險全面提升安全生產保障

公司大力發展安全生產責任保險，2024 年共為 30.2 萬客戶提供安全生產責任風險保障 11.2 萬億元。

在安全生產責任險領域，深入推進安責險事故風險辨識和隱患排查現場服務。2024 年服務安責險客戶 23.1 萬家，完成服務 62.1 萬次，協助客戶排查風險隱患 52.4 萬條，整體服務覆蓋率提升至 82.6%。



湖南省分公司為客戶提供安責險事故預防服務

服務成渝地區雙城經濟圈建設：完善成渝保險理賠通賠通付機制，發展科技保險、綠色保險、產業保險、貿易類保險，服務成渝科技創新中心建設、生態環境治理、現代化產業體系建設和內陸改革開放高地建設。

案例
 人保財險積極推動跨境保險產品落地

公司大力發展粵港澳跨境車險、跨境醫療保險等跨境保險產品，2024 年在廣東、深圳累計服務粵港澳跨境車和等效先認車輛近 6.4 萬台，同比增長 13.1%。

服務「一帶一路」

公司在服務「一帶一路」中堅定踐行央企責任，發揮專業優勢，創新保險產品，完善服務體系，為共建「一帶一路」提供堅實保險保障。2024 年，公司中國海外利益業務覆蓋 143 個國家和地區，其中涉及共建「一帶一路」國家 116 個。

護航海外中資企業和重大工程項目：公司充分發揮中管金融企業「頭雁」引領作用，聚焦中國海外利益業務，持續優化運營模式，加快塑造自主可控的中國海外利益業務發展模式，推進共建「一帶一路」高質量發展走深走實。2024 年，公司積極承保「一帶一路」項目，服務中國能建巴基斯坦 SK 水電站、紫金礦業塞爾維亞 TIMOK 銅金礦礦山、首鋼集團秘魯聖尼古拉斯新碼頭等 648 個「一帶一路」項目，提供風險保障 1 萬億元。

公司中國海外利益業務覆蓋

143

個國家和地區

其中涉及共建「一帶一路」國家

116

案例
 人保財險為克羅地亞塞尼風電項目提供全面風險保障

克羅地亞塞尼風電項目是迄今為止克羅地亞最大的風電項目，也是中國企業在中東歐地區投資的最大清潔能源項目，是中國積極宣導的綠色低碳發展合作的典範。項目總投資 1.8 億歐元，總裝機 156 兆瓦，建成後年均發電 3,400 小時，年發電量 5.3 億度。2024 年 3 月，公司承保克羅地亞塞尼風電項目，為該項目施工建設期間及運營期提供全面風險保障，迄今累計提供風險保障金額 8 億歐元，充分展現人保財險支持「一帶一路」發展的責任與擔當。



提升服務外貿風險保障水平：公司聚焦物流運輸行業、服務高水平對外開放和跨境電商新業態，持續加大貿易信用險、進出口貨運險等產品及服務創新力度，以優質的風險保障和風險減量服務助力外貿業高質量發展。2024 年，貿易信用險累計服務客戶數量超 1.3 萬家，承保金額近 6,000 億元，為 1 萬家中小微企業提供出口信用風險保障；進出口貨運險承保金額 6.4 萬億元，累計服務客戶數量 4 萬家。

服務區域發展

公司全面構建服務國家區域戰略的工作體系，圍繞持續提高服務區域經濟社會發展的保險服務能力，不斷提升公司服務國家區域戰略的廣度與深度，促進區域協調發展、協同發展，以保險功能作用助力推進中國式現代化。

服務京津冀協同發展：為京津冀產業轉移與產業協作提供保險支持，完善京津冀交通事故處理和保險業務一體化處理機制。

服務高標準高質量建設雄安新區：加強雄安新區分公司建設，為服務雄安新區經濟社會發展、服務疏解北京非首都功能、承接京津冀產業轉移提供有力支撐。

服務長三角區域一體化：全面強化科保中心建設，為科技保險發展提供技術支持；強化航保中心建設，支持我國航運保險自主可控；強化再保中心建設，加快再保險創新發展。

服務粵港澳大灣區建設：重點圍繞加快發展先進製造業、構建現代化的綜合交通運輸體系、優化提升信息基礎設施、加快發展現代服務業、推進生態文明建設、創新跨境金融管理等方面，提供高質量的保險供給和高水平的服務保障。

服務黃河流域生態保護和高質量發展：保障三江源「中華水塔」生態安全，支持「三北」工程，持續加大對黃河水利樞紐重大工程建設的保險保障力度。

服務長江經濟帶高質量發展：重點圍繞生態優先、綠色發展、保護和修復長江生態環境等領域，探索建立環境風險監控和預警機制，服務長江經濟帶生態保護。

服務海南自由貿易港建設：積極開發服務海南旅遊產業、現代農業、海洋產業等重點產業的保險與風險解決方案。加快在海南建設跨境保險產品研究中心，以全力支持海南自貿港封關運作為重點，面向全國各自由貿易試驗區，開發推廣跨境專屬保險產品，支持高水平對外開放。

案例
 人保財險簽出全球首款多式聯運「一單制」貨運險方案

2024 年 6 月，公司承保全球首單多式聯運集裝箱「一單制」貨物運輸保險，實現從安徽合肥工廠裝箱，集卡運至車站，鐵路到上海港，再從上海港到荷蘭鹿特丹的全程保險，出單效率從「天」級提升至「分鐘」級，保險費用預計平均降低 20% 左右。此次全球首張多式聯運「一單制」保險，融匯多個保險產品並加以創新，解決企業以往海陸鐵等分段式投保的問題，為全球貿易和物流行業提供更加全面、高效的風險保障。



最新服務規範要求，進一步提升制度完備性和指導性。加大服務標準培訓宣導力度，持續拓展培訓師隊伍，2024 年開展服務標準化培訓 2,587 場次，參訓 21.34 萬人次。持續開展服務標準執行檢查，優化服務標準化體系建設的效果評估、質量監督、糾錯整改標準和機制，服務測評突出重點，以查促改，以改促優。

客戶服務升級：公司持續升級服務標準和客戶體驗，管好「服務關鍵點」，重視「消費者關注點」。2024 年，公司做出客戶服務十大承諾，包括：7×24 小時隨時守護、全國網點通賠、愛心便民服務、智能高效響應、線上一站理賠、人傷調解服務、旅行保障救治、車險快速理賠、消保誠信保障、大災「早賠快賠」，擦亮「人民保險 服務人民」底色。

2024 年開展服務標準化培訓

2,587 場次

案例
 用心用情服務，護航節日需求

2024 年春節、五一、國慶日期間，公司持續開展「心服務 新服務」假期系列服務活動，搭建「溫暖驛站」2,000 餘個，現場服務客戶近 30 萬餘人次，提供事故車輛小修快修服務超 3 萬次，「保通保暢」服務營業貨車司機近 6 萬人次，「暖醫」「暖警」「暖企」「暖民」服務活動累計服務近 5 萬人次，假期主題線上活動累計參與人次超 144 萬，95518 專線 7×24 小時不間斷服務客戶 313 萬人次，持續開展「人保特色」消保教育宣傳和線下出單大廳「多元特色服務」支持，通過一系列用心用情服務舉措，為廣大假期出行客戶提供及時、便捷、優質、暖心的線上線下服務保障。



優化客戶體驗

人保財險始終致力於為廣大人民群眾提供安全、可靠、便捷、全面的保險保障和金融服務，打造客戶可感、可及的「好理賠」，以實際行動彰顯央企擔當，全力守護人民美好生活。

深化客戶服務

公司始終堅持以客戶為中心，深入貫徹中央金融工作會議精神，持續推進服務標準化、智能化建設，不斷提高服務效能，關注老年群體需求，積極探索「適老化」服務模式，持續創新服務模式，進一步提升客戶滿意度，為客戶提供更高品質、更有溫度的保險服務。

推進服務標準化：公司積極完善內部服務標準化體系，確保客戶服務質量的穩定與持續提升。升級公司服務標準化體系，2024 年，公司印發《服務標準系列文件（2024 版）》，聚焦消費者教育宣傳、營業廳多元化服務、投訴處理規範、理賠服務風險管理和保障功能等方面，更新各服務界面、各業務環節的



▲ 北京市分公司晨夕會進行服務標準化培訓

適老化服務

線上服務五大升級

中國人保 APP 和總分官微上線適老「關愛版」。引入語音播報、放大鏡、遠程人工協助、一鍵直呼真人話務等特色服務，實現五大升級：

- 服務入口面查找，更便捷
- 多版本+放大鏡隨心選，更清晰
- 界面深度定制，更實用
- 語音播報講解，更貼心
- 真人線上陪伴，更放心

重點解決老年客群在線上保險服務中面臨的「聽」「讀」「寫」等痛點、難點。



▲ 寧波市分公司開展老年客戶突發事件演練

優化傳統服務方式

- 推動營業網點無障礙通道、飲水設備、愛心座椅、老花鏡、急救藥箱等適老化設施升級，積極打造「愛心驛站」。
- 開設老年人專屬服務窗口，健全窗口現金收付服務，推動95518客服熱線「長者一鍵接入人工」專屬服務，暢通老年人服務通道。

案例

湖南省分公司以「無礙」促「有愛」

湖南省分公司在轄內郴州市分公司打造手語服務櫃面，櫃面出單人員利用周邊特殊學校的優勢學習手語翻譯，用指尖傳遞保險溫度，保障殘障人士能夠順暢地獲取保險信息和服務；岳陽市分公司設立愛心義工制度，置辦移位機等設備，愛心義工每週會定期上門服務，為老年失能和殘障人士提供生活便利。

案例

浙江省分公司大力推進急救體系建設

浙江省分公司在有條件的網點配備體外自動除顫儀（簡稱 AED），守護群眾生命安全。為提升員工在遇到緊急情況時的實際操作能力，多次聘請專業醫院急救團隊現場進行模擬練習，培訓覆蓋人員達 500 餘人，目前已有 15 家營業網點配備該設備。浙江省溫州市分公司本級營業大廳還被溫州市急救中心納入當地「AED 地圖」，為社會大眾贏得更多的黃金搶救時間。



▲ 浙江省溫州市分公司開展 AED 除顫儀使用現場培訓

客戶滿意度管理：公司完善客戶滿意度管理制度體系，制定印發《客戶滿意度（NPS）調查推廣工作方案》《客戶滿意度（NPS）管理工作指引》《客戶滿意度（NPS）系統操作指引》等文件，規範服務問題跟進和處理流程。2024 年重構公司客戶滿意度（NPS）調查系統功能，主動傾聽客戶心聲，在投保、續保、理賠等多個觸面開展客戶滿意度調查。主動高效跟進客戶反饋問題，對貶損者做到應回訪盡回訪，及時安撫和回應客戶不滿，提升服務質量，優化客戶體驗。

提升理賠水平

公司堅決落實中央要求，切實加快保險理賠，持續完善大災理賠體系，健全大災應急響應制度和標準，形成具有人保特色大災理賠快賠制度體系，全力以赴做好大災理賠服務，用實際行動踐行金融工作的政治性、人民性。



▲ 湖南省分公司開展大災應急實戰演練



出台大災理賠政策

- 印發「加快保險理賠19項」專項政策，為堅決加快大災保險理賠提供制度支持，將制度規定的各項快賠舉措全面落地見效。
- 總結歷次大災快賠經驗，出台《大災快賠預賠30條》《大災快賠及預賠付指引》等一系列文件，形成具有人保特色大災理賠快賠制度體系。



做好大災應急服務

- 開展「風雨季」百日應急服務行動，開展應急演練，建立95518話務、催辦、投訴等數據日監測和報告機制，全力保障「摩羯」「貝碧嘉」颱風、雨雪冰凍天氣等大災期間95518線路暢通。
- 2024年95518共啟動大災應急響應28次、應急電話溢出38次，全系統共受理受災地區客戶溢出電話34萬通，接通率保持在平均98%以上，無重大投訴和輿情。



提升大災應急響應能力

- 2024年組織開展36場省級大災應急演練和超百場地市級大災應急實戰演練及專項技能培訓，有效提升大災理賠專業能力。

案例

迅速應對新疆阿克蘇地區烏什縣 7.1 級地震

2024 年 1 月，新疆阿克蘇地區烏什縣發生 7.1 級地震。地震災害發生後，公司迅速響應，立即啟動重大自然災害應急預案，快速成立應急工作領導小組，堅持將人民群眾的生命財產安全放在第一位，快速有序開展多項理賠服務，全力踐行「人民保險 服務人民」的使命擔當，為維護人民群眾生命財產安全和社會大局穩定發揮積極作用。

- 迅速啟動應急救援服務，緊急調集周邊地區的救援資源，保證7×24小時救援服務。
- 全面提供「7×24小時」保險理賠諮詢服務，保證客戶理賠諮詢服務渠道暢通。
- 快速提供多渠道、24小時報案受理服務，開通95518電話報案專線，暢通報案服務渠道。
- 立即開展承保情況排查，重點排查政府救助、農房等民生類保險承保情況，及時掌握災害預警信息 做好防範和應對。
- 全力保障民生，快速開通重大災害理賠綠色通道，協同屬地政府部門開展查勘，統一理賠標準。簡化理賠手續並提供上門服務。
- 開通醫療墊付服務，取消定點醫院限制。

案例
 超強颱風「摩羯」肆虐 人保財險加快保險理賠

2024 年 9 月，超強颱風「摩羯」登陸我國。災害發生後，公司高度重視，堅決落實黨中央對「加快保險理賠」的重大部署，本著「人民至上 生命至上」的基本原則，統籌全司力量加快大災理賠，堅決在「快」字上體現成效和擔當。海南省分公司在「摩羯」颱風登陸前，提前預判本次災害的嚴重程度，主動將保險賠款和理賠服務前置，提前向當地應急部門預付 158 萬元巨災賠款，用於支持政府搶險和救援。廣東省分公司在颱風登陸後 24 小時內，高效預賠付海洋牧場保險款項 1,336 萬元，支持當地農業快速恢復生產。颱風「摩羯」期間，最大一筆預賠付金額超 3 億元，最快一筆農房賠案從客戶報案到賠款支付僅六分鐘，災後 15 天農險賠付進度超 80%。



▲ 廣東省湛江市分公司「摩羯」颱風災後查勘受損甘蔗林



▲ 2024 年 1 月，山西省運城市平陸縣遭受強降雪天氣，造成路面嚴重積雪、結冰打滑，道路交通事故頻發。山西省運城市分公司查勘人員迅速開展查勘工作



▲ 自 2024 年 6 月，廣東、福建、廣西、安徽、湖南等多個省份遭遇暴雨洪澇災害。圖為福建省分公司理賠人員開展勘查工作



▲ 2024 年 11 月，颱風「康妮」過境寧波，寧波市北侬區恒山路出現水淹災情，寧波市分公司迅速響應，組織理賠人員赴現場查勘車損

強化權益保障

人保財險堅定不移踐行金融工作的政治性、人民性，以做好金融「五篇大文章」為工作指引，深化公司「大消保」工作格局建設，切實做好消費者權益保護工作，重點圍繞健全工作機制、深化金融教育工作、強化投訴治理等方面，持續提升專業能力，做優做強服務品牌，構建人保特色高質量服務體系。

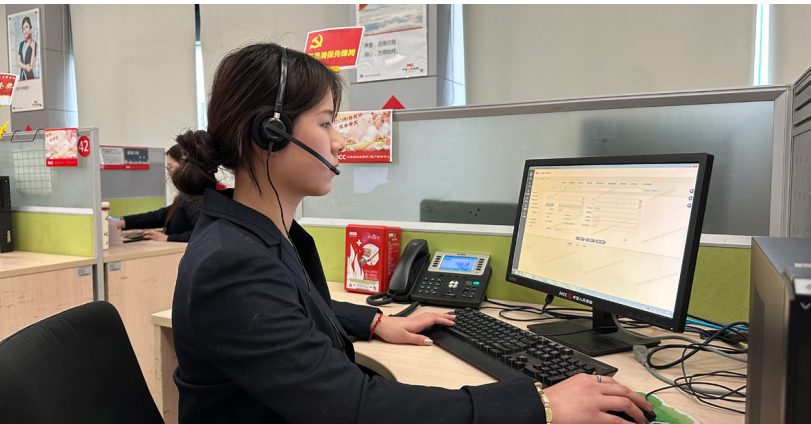
健全工作機制

公司高度重視消費者權益保護工作，建立完備的消費者權益保護工作機制，加快構建「大消保」工作格局，進一步夯實「三會一層」對消保工作的指導支持力度。

在消費者權益保護頂層建設方面，在公司章程中明確董事會維護金融消費者和其他利益相關者合法權益的職權。公司制定印發《中國人民財產保險股份有限公司消費者權益保護工作委員會制度》，完善各級消保工作委員會機構設置，規範消保工作委員會議事程式，強化消保委員會職能。

在落實消費者權益保護工作方面，公司逐項跟進落實人保集團《2024 年消費者權益保護工作方案》要求，制定印發公司《2024 年消費者權益保護工作方案》，明確工作目標、重點工作舉措及職責分工，全年圍繞消保工作部署、審計問題整改等主題組織召開消費者權益保護工作委員會會議 6 次；在分管消保工作的公司領導業績合同中設置「消保監管評價結果」指標，將考核結果與監管消保評級掛鉤。

為進一步優化消費者權益保護組織架構和人員配置，公司在省分公司消保客服部及保費規模 15 億以上的地市分公司設立消保中心，建立全國消保專業隊伍，承接投訴處理、糾紛化解及消保審查宣傳教育等消保者權益保護工作，切實為消費者辦實事、解難題，提升消費者金融服務獲得感、幸福感、安全感。



▲ 浙江省分公司消費者權益保護 / 客戶服務中心工作人員正在進行投訴引導處理

金融教育宣傳

公司持續深化金融教育宣傳廣度深度，全面築牢消費者教育宣傳長效機制，穩步開展常態化金融教育宣傳活動。2024 年，公司制定印發《2024 年保險消費者權益保護教育宣傳工作方案》，建立健全因地制宜、統籌兼顧的教育宣傳工作機制。

	打造「一個中心、三大保障、六項任務」教育宣傳工作體系	- 以消費者需求為中心 「全年、全員、全流程」為三大保障 「業務融合、網點建設、平台拓展、內部教育、活動開展、特色項目」為六項任務，織密金融教育宣傳工作網。
	加強全流程消費風險提示力度	創新製作「消費者權益保護卡」和風險提示折頁，主動開展風險提示及信息披露，切實提升消費者風險防範意識。
	規範一體化網點金融教育模式	推動營業網點打造消保專區，制定消保專區和適老化升級舉措，統一佈設網點「愛心驛站」，明確設置盲文版服務指南及無障礙服務設施，積極主動探索基層網點創建「標杆示範專區」。
	打造多場景金融教育宣傳特色	- 組織認真落實開展2024年「3·15」金融消費者權益保護教育宣傳活動、「金融教育宣傳月」活動，組織金融知識宣講隊開展「消保縣域行」「保險五進入」等線下重點活動。 - 全方位打造立體宣傳陣地，著力打造全媒體傳播矩陣，期間發佈原創教育宣傳文案177.66萬次，點擊數量達5,771.09萬次，獲中央級及主流媒體報導宣傳2,451次，累計觸及消費者達4.2億人次，取得良好宣傳效果。



▲ 甘肅省分公司在營業網點打造消費者權益保護專區



▲ 廣東省茂名市分公司打造共融愛心驛站

案例

中國人保第十六屆客戶節，用「心服務」創「新服務」

2024 年，中國人保第十六屆客戶節如約而至。客戶節期間，人保財險開展「心服務 新服務」勞動節主題活動、「518 幸福家園 人保守護」活動、「一老一少一新」健康關愛系列直播活動、「童趣比‘拼’ 樂在六一」兒童節活動等 13 場客戶節系列主題活動。全年活動參與人次超 650 萬。

案例

人保財險開展 2024 年「金融教育宣傳月」活動

為不斷增強消費者權益保護教育宣傳的滲透力、感染力，人保財險系統多地分支機構以「金融為民譜新篇 守護權益防風險」為主題，廣泛普及金融知識，完善金融惠民利民舉措，提升金融服務質效，全面開展 2024 年「金融教育宣傳月」活動。



▲ 深圳市分公司開展「2024 金融教育宣傳月中秋嘉年華」活動。分公司設置諮詢台、宣傳展示區、遊戲互動區，巧妙融入金融消費者八項基本權利、防詐防非風險提示和金融糾紛多元化解機制等重要金融知識，寓教於樂。現場吸引近 8,000 名市民參加



▲ 福建省分公司圍繞「金融為民 防災減損」主題，分別從大災應急預案、防災資源整合、風險排查和行業協同等方面向廣大市民作了專題展示



▲ 湖北省分公司舉辦 2024 年湖北省金融教育宣傳月啟動儀式暨「為民辦實事」暖心工程推進會，向市民進行金融知識普及、風險識別與防範等多個方面的教育宣傳，全力推動金融知識普及及宣傳工作

案例

保險五進入 守好幸福家

人保財險系統各地分支機構深入開展「保險五進入」活動，走進學校、農村、社區、機關和企業，面對面普及金融保險理念，提供溫暖便捷的服務。



▲ 廈門市分公司在第二十四屆中國國際投資貿易洽談會上普及金融保險知識。



▲ 山西省分公司組織「保險知識進機關」活動，與機關職工面對面溝通交流，普及保險知識。

公司積極通過新媒體渠道開展防災減災直播及短視頻宣傳，進行極端天氣預警、風險提示，普及防災減損知識，提供理賠服務指引。2024 年累計開展 60 場防災減損直播，曝光量 134.57 萬次，觀看人數超 70 萬人；直播防災減損主題短視頻 21 條，播放量超過 20 萬次。

防災減損直播曝光量

134.57 萬次

強化投訴治理

公司深化消費者權益保護投訴治理工作，優化投訴督導和溯源治理機制，強化「事前預防、事中管控、事後溯源」的全流程閉環管理和有針對性的集中整治；通過消保投訴系統功能升級完善，進一步規範自收投訴案件辦結和投訴處理流程，完善投訴受理、首日化解與流轉、提級管理等關鍵服務節點的操作處理規範，防範消費投訴升級；開展專項治理行動，制定《2024 年「強消保 降投訴」專項治理行動方案》，推動「投訴提級 + 投訴會商 + 糾紛調解 + 溯源整改」四位一體的投訴治理工作機制的落地實施；印發《自收投訴實務操作規範（2024 版）》，組織開展實務操作培訓，規範錄單操作和服務流程，優化投訴處理流程，加強投訴回訪，2024 年，公司自收投訴 15 日辦結率 99.46%。

2020-2024 年客戶投訴量指標數據			
年份	億元保費投訴量（件 / 億元）	行業排名	行業中位數（件 / 億元）
2020	2.87	55	5.18
2021	4.12	55	7.01
2022	1.63	55	3.69
2023	1.84		4.95
2024	0.54		1.94

注：位次越靠後投訴相對量越低，即名次越好；監管通報數據，2020-2022 年的數據為第四季度數據（全年數據監管未公佈），2023 年、2024 年數據為監管公佈的全年數據，2023 年、2024 年行業排名無披露。

優化消保培訓

公司大力推動消保培訓體系優化升級，提升全員消保意識和實踐能力。2024 年，制定印發《2024 年消費者權益保護內部培訓工作方案》，進一步明確培訓目標、對象及內容，列明培訓方式及要求。整合梳理現有消保課程體系，積極打造「強消保 優培訓」消保系列培訓課程，共組織開展 10 期消保專題培訓，員工參與率 100%，培訓覆蓋率 100%。

消保專題培訓員工參與率和培訓覆蓋率

100%

嚴守數據安全

人保財險高度重視信息安全、數據安全和隱私保護工作，將數據安全風險納入公司全面風險管理範疇，不斷完善安全管理體系，健全安全管理制度，定期開展數據防洩漏排查，定期抽查敏感數據郵件外發事件等工作，加強數據安全保障能力，全面提升安全治理水平。

夯實管理架構

董事會

董事會對公司網絡安全、數據安全工作負主體責任。公司主要負責人為網絡安全、數據安全第一責任人，分管網絡安全、數據安全的領導班子為直接責任人。董事會負責審批信息安全重大事項，審閱信息科技風險管理報告。

管理層

公司設立網絡安全領導小組，由黨委書記 / 總裁任組長，分管科技運營工作的公司領導任副組長，成員包括分管綜合、人力、財務、業務、風險、法律合規領域的公司領導。負責貫徹落實網絡安全、數據安全、個人信息保護、知識產權保護、關鍵信息基礎設施保護和等級保護等相關法律法規監管要求。

健全管理制度

公司持續加強安全管理和隱私保護工作，嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規和監管要求，搭建系統的管理制度體系。

公司建立個人信息保護與安全管理相關制度體系，主要包括《客戶信息管理辦法》《數據安全管理辦法》《個人信息保護影響評估實施細則》《個人信息安全事件應急預案》《個人信息收集管理規範》《服務資源供應商管理規範》《數據分級分類管理規範》《數據生命週期安全管理規範》等制度規範，對銷售、承保、理賠、服務等業務環節接觸客戶個人信息的公司崗位人員，及參與處理個人信息的第三方合作機構的處理個人信息行為進行規範，嚴格約束。公司已通過 ISO27001 信息安全管理体系認證、個人金融信息保護能力認證、金融業數據安全認證。



為有效應對突發信息安全事件，公司發佈《網絡安全事件應急管理規定》《數據安全事件應急預案》，規範公司信息安全事件應急流程，提高應對事件的應急處置能力，每年開展應急演練，有效夯實公司信息安全應急響應能力。2024 年，公司組織開展網絡安全、數據安全等科技風險的穿行測試檢查。

落實管理舉措

強化隱私保護管理：在收集、使用和管理客戶信息方面，公司對持有個人信息的種類、保存個人信息的目的、個人信息的收集使用流程、個人對其數據的控制權及個人信息相關的管理工作做出嚴格規定，堅持按照最小化原則處理個人信息，通過隱私政策公開個人信息處理規則。同時，公司在隱私政策中向客戶告知其管理個人信息的權利，包括查閱、更正、刪除等內容。對於個人及敏感數據管理，公司在隱私政策中明確敏感個人信息（含 14 歲以下未成年人）處理規則，告知處理敏感個人信息的必要性，以及對信息所有者可能產生的影響。此外，公司隱私政策中對個人信息保護、隱私政策更新等方面均有詳細說明。

對涉及向第三方提供個人信息的個人信息處理事項，公司依據《中華人民共和國個人信息保護法》事前開展個人信息處理的合法、正當、必要和安全性影響評估，確保個人信息處理依法合規、安全。對需要獲得客戶單獨同意的事項，制定專用的告知與授權文本，在客戶自主授權同意的條件下向第三方提供。

2024 年，公司在全系統開展個人信息保護專項行動，從個人信息保護相關制度和流程建設、收集和使用個人信息的依法合規性、個人信息存儲與傳輸的安全性、個人信息處理的適當性等方面加強管理，持續夯實個人信息保護堅實防線。公司全年無客戶隱私信息洩露事件報告。

提升網絡安全保障能力

	推進信息科技風險評估工作	公司開展信息科技風險評估與管理，評估範圍涵蓋科技治理與風險管理、數字化轉型、業務連續性等十大領域。針對發現的問題建立合規風險問題台賬，並建立信息科技風險庫，編制《2024年度信息科技風險管理報告》，並報公司董事會審閱。
	提升數據安全水平	開展數據防洩漏排查，定期抽查敏感數據郵件外發事件，要求問題責任方限期整改。梳理公司第三方機構數據合作現狀和安全風險，制定第三方合作數據安全治理方案，加強數據安全保障能力。
	嚴格做好保密工作	發佈部門保密管理制度，組織全員參加保密教育線上培訓活動，切實提高全員保密意識。強化涉密人員安全管理，加強涉密文件管理，開展部門保密自查自評工作，消除失洩密隱患。
	開展培訓宣導及釣魚演練	- 持續開展全員培訓，針對中高級管理人員、業務條線人員、新員工、消保崗位人員等4類人群上線系列培訓課程，超過20萬人次參訓。 - 舉辦2024網絡安全宣傳周活動，宣貫網絡安全知識，提升公司整體安全防護水平。

信息安全審計

	內部審計	- 依據《保險公司信息系統安全管理指引（試行）》《保險業信息系統災難恢復管理指引》等有關要求，公司每兩年開展一次信息系統審計工作。 - 公司自2025年開始擬每年實施一次信息科技審計。
	第三方審計	2024年，公司聘請第三方機構開展財務及內控審計，對信息技術一般控制、應用控制審查內容等方面進行審查。

厚植人才發展沃土

人保財險重視高質量人才隊伍建設，注重加強人才儲備，通過專業化市場化的人才發展戰略和多樣化的賦能提升通道，打造高素質團隊；通過深化績效薪酬激勵、提供多元福利關懷、強化雙向溝通反饋，提升企業競爭力與員工滿意度。



人才隊伍建設

人保財險高度重視人才發展，始終將人才視為最寶貴資源，並將其作為企業可持續發展的核心驅動力。公司建立了專業化、市場化、多元化的人才發展戰略，致力於打造一支高素質、高業績的專業人才隊伍。通過科學的招聘機制，大力引進符合公司發展需求的優秀人才；同時注重內部人才培養，建立完善的培訓體系，為員工提供多樣化的學習和發展機會，幫助其提升專業技能和綜合素質。

公平高效招聘

平等僱傭：公司嚴格遵守國家相關法律法規，嚴格落實《中國人民保險集團招聘管理辦法》規定，堅持「公平、平等、競爭、擇優」的招聘原則，向員工提供平等的就業機會，確保員工錄用和職業發展不受種族、信仰、性別、宗教、民族、年齡、婚姻狀況、社會地位等任何因素的影響。簽訂公司勞動合同人員實行招聘審核制，用人機構的上級單位及總部均對擬招聘人員做出審核，在源頭上禁止強迫勞動，規避使用童工等相關行為。2024 年，公司內未發生僱傭童工及強制勞工糾紛情況，過去三年間未發生員工停工、集體罷工事件。

拒絕歧視與騷擾：公司對任何形式的歧視採取零容忍的態度，並嚴禁職場騷擾行為的發生，針對歧視及騷擾事件設置明確的舉報途徑，有力保護舉報人正當權益，一旦發現上述行為將嚴格採取糾正或懲戒措施。

推進校園招聘提質增效：公司重點關注校園招聘，持續吸納優秀應屆畢業生，進一步優化公司員工學歷年齡結構，提升公司僱主品牌影響力。

加大專業人才吸納力度：公司補充包括金融科技、產品精算、承保理賠、風控等領域 4,141 名重點領域專業人才，進一步夯實人才隊伍建設。

員工培訓建設

完善培訓制度建設：公司印發《人保財險 2024-2027 年教育培訓規劃》《中國人民財產保險股份有限公司學習宣傳貫徹中央金融工作會議精神方案》《關

於加強幹部員工培訓考試管理的通知》等文件，依託人保集團培訓體系，形成分層分類培訓實施方案，加強對系統各級機構主要負責人和專業人才隊伍建設，規範培訓管理。

構建優質培訓資源體系：公司構建「基地、平台、師資、課程」四位一體的培訓資源體系，助力打造一體化資源平台，促進資源共建共享。

做優線下培訓基地	持續發揮人保財險研修院培訓供給和資源建設作用，強化聯絡和資源整合。
建好網訓平台	統籌運營財險 e 學平台和培訓管理系統，定期優化更新內容配置，完善平台功能需求開發，為用戶提供服務支持。
加強師資隊伍建設	全面梳理系統培訓師資源，按照政治過硬、素質優良、規模適當、結構合理的原則，推進師資隊伍建設。
豐富課程資源	推進課程體系建設，開展崗位學習地圖繪製，做好課程研發和更新迭代，網訓平台現有全系統常規線上課程 6000 餘門。

新員工崗前培訓：2024 年，公司採用統分結合、「線上＋線下」方式，組織全系統新員工參加 1 期崗前培訓，幫助他們儘快適應工作環境，增強對公司文化和價值認同。公司舉辦 2 期新員工上崗資格考試，設置「新員工考試輔導」網絡專欄，加大考前輔導力度。

鼓勵員工學歷提升：根據《公司幹部教育培訓管理暫行辦法（修訂）》，依託幹部教育網絡平台及培訓管理系統建立個人學習檔案，幹部員工參加各類學習培訓情況，包括參加學歷教育，經教育培訓主管部門審核後，在其學習檔案中進行登記確認，並體現為相應的學習積分，鼓勵相關單位、部門結合實際自願參訓。

加強與培訓機構合作：公司加強與培訓機構合作，採取跨界辦學研修等方式，為員工提供更加多樣的培訓及交流機會，不斷提升員工的專業知識技能。

案例
青年幹部研修班（北大班）

青年幹部研修班（北大班）是公司與北京大學繼續教育學院合作的精品培訓項目，自 2000 年起，至今已連續舉辦 25 期，為加強公司優秀中青年幹部教育培養提供了有力人才保障。

2024 年，公司與北京大學合作組織舉辦 2 期青年幹部研修班（北大班），基礎教育班、高端研修班各 1 期；結合學員實際和培訓需求，合理設計課程內容與培訓形式，優選知名專家師資，確保實際效果。

賦能員工成長

公司明確職業發展路徑，按照人保集團統一規劃的人力資源職務職級體系，設置管理、專業、技能、營銷等四大職系，加強核保、理賠、精算、科技等重點領域專業人才隊伍建設，拓展人才發展通道和晉升空間，激發人才幹事創業的積極性，持續推動構建高素質專業化人才隊伍。同時選派幹部到地方政府部門掛職，參與定點幫扶、博士服務團、中央專項幫扶等工作，積極承擔金融央企政治責任，拓寬幹部交流鍛煉範圍和職業發展路徑。

推動重點領域人才建設

重構理賠專業人才管理體系，搭建與公司職務體系銜接的理賠專業序列職務體系並建立配套的薪酬制度，優化理賠專業職務評聘機制，暢通理賠人員職業發展路徑；優化核保專業人才管理體系，完善核保專業職務評聘機制，樹立專業導向。

全年組織開展核保、理賠任職資格考試，以考促學不斷提升核保、理賠人才專業水平。

推進幹部基層鍛煉

把基層培養鍛煉作為幹部成長發展的重要途徑，鼓勵幹部到基層一線和艱苦邊遠地區經受曆練，堅持在基層一線發現、培養和選拔優秀人才。

弘揚榜樣力量

組織開展 2023-2024 年度「人保卓越」特色榮譽獎項評選推薦工作，公司系統 6 個集體榮獲集體貢獻獎、9 名個人榮獲個人貢獻獎，「惠民保」業務拓展計劃榮獲專項貢獻獎，12,000 餘人榮獲忠誠服務獎。

組織開展人保集團五一勞動獎評選推薦工作，公司系統 11 個集體榮獲人保集團五一勞動獎狀、30 名個人榮獲人保集團五一勞動獎章。

員工權益保護

人保財險強化員工績效薪酬激勵機制，持續健全人才評價體系，確保員工價值精準衡量並得到合理回報。同時，從全面完善的福利保障、關懷員工身心健康、面向女性員工推出專屬關懷舉措、為困難職工支持幫扶等多維度深化員工關懷。公司注重雙向反饋，借助多元民主溝通渠道，持續優化員工權益保護工作，助力員工幸福感穩步提升。

優化薪酬績效

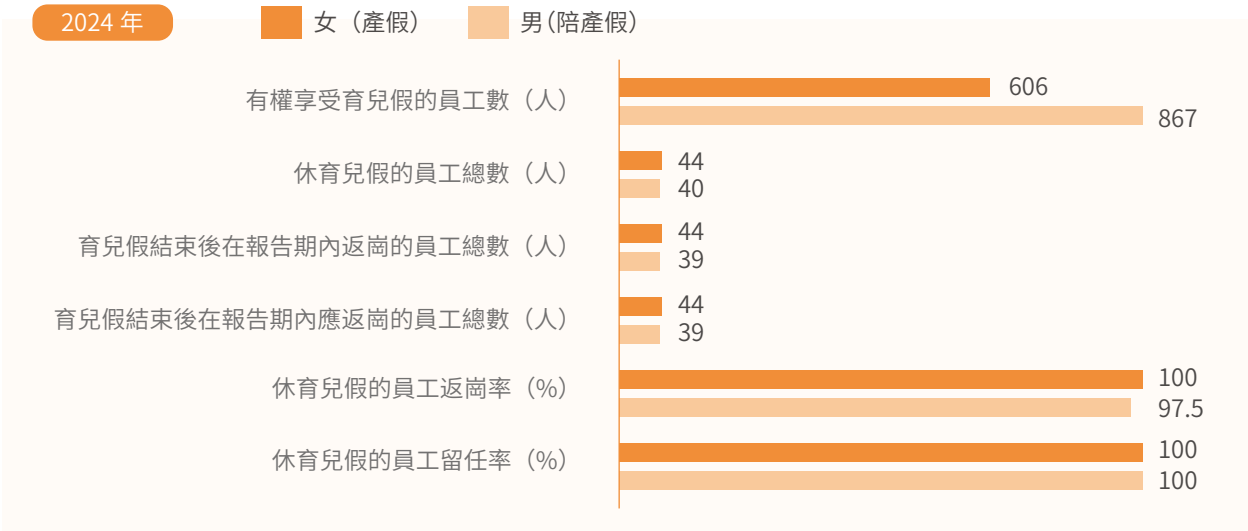
薪酬管理：公司實施崗位工資制，薪酬與業績掛鉤，效率優先、兼顧公平，實現有效激勵和內部公平的有機統一，並確保薪酬水平有一定競爭力。印發《關於進一步加強工資總額、津補貼及福利管理的通知》，進一步規範收入分配秩序。結合員工績效考核開展科學薪酬管理，在績效指標管理中考慮社會責任、ESG、可持續發展等因素，促進員工與公司共同發展成長。

完善績效評估反饋機制：制定《中國人民財產保險股份有限公司總部績效管理實施細則》，績效考核結果以適當形式向部門和人員進行反饋，績效考核結果作為選拔任用、培養教育、管理監督、激勵約束、問責追責等的重要依據。

深化福利關懷

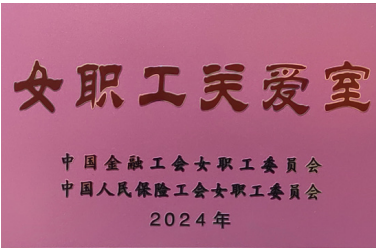
員工福利保障：公司嚴格按照相關法律法規要求，為員工提供五險一金和企業年金繳存。制定並嚴格執行《中國人民財產保險股份有限公司總部假期管理辦法》以保障員工合法權益，包含年休假、事假、病假、因工負傷假、探親假、婚假、喪假、產假、產檢假、陪產假、哺乳假、育兒假、獨生子女護理假、調休假等假期。為員工開辦補充醫療、健康體檢等選擇性福利項目，努力為員工提供完善的福利保障。

女性員工關愛：公司充分保障女性員工福利，遵守《婦女權益保障法》《女職工勞動保護特別規定》等法律法規，給予女員工產假、產檢假、哺乳假等假期。系統廣泛開展豐富多彩的三八婦女節主題活動，提升女職工的幸福感、獲得感。開展 2024 年共建「女職工關愛室」活動，8 家基層工會與中國金融工會共建「女職工關愛室」，9 家基層工會與人保集團工會共建「女職工關愛室」。



關懷員工健康：定期為員工安排身體檢查，選擇優質體檢單位並制定多樣化套餐，及時發現和預防員工潛在的健康問題。組織總部全員自動體外除顫儀(AED) 現場急救技能培訓。通過 OA 醫療健康園地、員工餐廳、電梯轎廂內循環播放視頻進行宣傳，並組織 AED 實操培訓 47 場。為員工投保補充醫療保險，並投保僱主責任險，為員工健康和 safety 提供保險保障。能夠享受非薪酬福利的人員占比 100%。

深化普惠服務：公司總部推進智慧工會建設，不斷優化服務平台，為總部員工及時發放節日慰問品和生日蛋糕券、電影券等福利，開展結婚慰問、生育慰問、退休離崗慰問等關愛慰問工作。對 4 名病困員工進行專項關愛慰問，為 155 名總部職工發放慰問金 25.4 萬元。



▲ 8 家基層工會與中國金融工會共建「女職工關愛室」



▲ 湖南省分公司舉行慶祝婦女節活動

建設幸福「職工之家」：做好職工之家創建工作，建優職工書屋、職工活動室等，北京市分公司機關工會獲評全國模範職工之家，黑龍江省大慶市分公司工會獲評 2024 年度中國金融工會共建「職工之家」。2024 年，公司積極組織「六一」兒童節嘉年華、「凝心鑄魂跟黨走 團結奮進新征程」總部金秋健步走、總部 2024 年羽毛球賽、乒乓球賽、「玫瑰書香悅讀暢享」等活動，豐富職工文化生活。



▲ 黑龍江省大慶市分公司獲評 2024 年度中國金融工會共建「職工之家」

▲ 深圳市分公司組織員工開展登山徒步活動

▲ 北京市分公司獲評全國模範職工之家

▲ 甘肅省分公司組織開展全省系統職工運動會

▲ 寧夏分公司舉行「迎國慶慶司慶」大合唱比賽

開展精準幫扶：組織開展 2024 年元旦春節「兩節」送溫暖活動，為全系統 606 名困難員工和掛職幹部劃撥或發放慰問金、關愛基金 284.4 萬元；組織開展「PICC 員工愛心日」捐款活動，公司 16.5 萬名員工捐款 258 萬餘元；扎實開展職工防暑降溫工作和「工會送清涼 防暑保安康」活動，指導系統對高溫等惡劣條件下工作的一線職工開展送清涼慰問。

員工滿意度調查：為暢通溝通渠道、了解職工心聲，持續提升服務質量，滿足廣大員工的多元化需求，2024 年公司就員工福利平台等供應商服務開展員工滿意度調查。總部共有 724 名員工參加測評，占總部在職員工總數 34.6%。

推進民主溝通

加強民主管理：將職工代表大會作為保障員工權利的有效載體，組織召開公司第三屆職工代表大會第七次會議，審議通過公司職工監事履職情況報告和《公司第三屆職工代表大會第七次會議決議》，保障職工有效參與公司治理，促進公司和職工共同發展。

構建和諧勞動關係：公司指導推動各省級分公司簽訂集體合同，系統 36 家省級分公司均完成簽訂。2024 年，簽訂集體協商協議的員工數量 145,051 人；簽訂集體協商協議的女員工數量 67,962 人；簽訂女職工保護協議的人數 67,962 人。

攜手多方合作共贏

人保財險積極探索多方合作共贏模式，優化供應鏈管理，持續關注全球保險業發展動態，不斷深化與合作夥伴的資源整合與協同，推動互利共贏與共同發展。



強化供應鏈管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等國家相關法律法規，在採購工作中嚴格執行《集中採購管理辦法》《分散採購管理辦法》《供應商管理辦法》《網上商城採購管理辦法（試行）》中對供應商選用、管理、考核等規定，遵守供應商監督管理要求；完善《招標代理機構工作規範》等標準化操作流程，強化供應商管理的體系建設；制定並積極推動供應商簽署《供應商行為準則承諾書》《供應商廉潔誠信承諾書》《廉潔誠信協議》，防範供應商採購過程違規風險。其中，《供應商行為準則承諾書》對供應商應堅持公平競爭原則、遵守當地與環境保護相關的法律及法規、人權保護等方面做出規定，並要求參與採購項目的供應商均須簽署承諾書。

公司積極踐行綠色採購，全面推廣使用中國人保集團 e 采管理平台與 e 采商城系統，2024 年已實現分散採購項目全部線上化審批管理，e 采商城實現全部供應商線上報價，為採購項目的實施效率、信息安全、節能減碳等方面帶來提升。公司與供應商一同承擔並踐行企業社會責任與義務，將可持續發展要求寫入《供應商行為準則承諾書》，並作為供應商參加採購項目的要求。

行業合作共贏

人保財險積極響應政府號召，落實政策要求，與政府部門保持緊密合作。與企業搭建交流合作通道，實現資源共享。加強與行業協會的合作與交流，優勢互補形成合力。

政府合作

2024 年，公司全面深化與國家發改委價格司合作，進一步夯實農業保險數據基礎，將農產品成本調查數據同保障農民收入有機結合起來，已新建農產品成本聯合調查站 548 個，覆蓋產糧大縣 825 個。河北、湖南、四川、山東（含青島）、青海、陝西等省分公司會同省發改委分別組織開展「農本＋農險」專題培訓，提升雙方聯合調查人員及新增調查戶的專業水平。

2024 年 10 月，公司與北京市門頭溝區人民政府聯合承辦 2024 金融街論壇年會巨災保險平行論壇。



2024 年 1 月，寧波市發改委、寧波市農業農村局、寧波市分公司聯合成立的寧波市農產品成本聯合調查站揭牌。

企業合作

2024 年 5 月，公司與中國企業聯合會、河南鑫安利安全科技股份有限公司聯合舉辦 2024 中國企業家年會安全生產責任保險專題論壇。

協會合作

2024 年 7 月，公司與中國災害防禦協會聯合舉辦第四屆國家災害治理與風險保障論壇。

2024 年 12 月，公司加入中國網絡空間安全協會關鍵信息基礎設施安全保護專業委員會。

案例
 舉辦「服務實體經濟 助力以舊換新」行業合作推進會

2024 年 6 月，公司在京舉辦「服務實體經濟 助力以舊換新」行業合作推進會，聯合保險行業、汽車行業各主體積極響應以舊換新政策實施落地。

作為本次活動的邀請方，公司向財險行業各主體發出《保險業助力汽車消費「以舊換新」倡議書》，號召行業全體同仁圍繞保險業經濟減震器、社會穩定器的功能定位，與汽車產業界深化合作，進一步提升保險服務質效，助力汽車消費潛力釋放，深化風險減量服務內容，服務社會民生，進一步增強人民群眾的保險獲得感、幸福感。

案例
 人保財險聚集行業力量支持「一帶一路」綠色保險發展

2024 年 11 月，公司作為中國「一帶一路」再保險共同體理事會主席單位，與共同體共同召開中國「一帶一路」再保險共同體第十次成員大會及理事會第十次會議，會後正式發佈《「一帶一路」綠色保險原則》，明確了將綠色發展理念融入組織治理，識別、評估項目環境風險，制定差異化的承保方案等內容，全力支持「一帶一路」綠色基礎設施、綠色能源、綠色交通等重點領域建設。

用心用情回饋社會

人保財險堅持「人民保險 服務人民」的初心與使命，將關注社會民生、增進民生福祉作為自覺行動，開展豐富多樣的定點幫扶、公益慈善和志願服務等活動，積極履行企業社會責任，與社會共享發展成果。



深化幫扶工作

人保財險高度重視幫扶工作，制定《2024 年結對幫扶工作計劃》《2024 年公司定點幫扶工作方案》與《消費幫扶工作計劃》，針對重點幫扶縣在農村基礎設施建設、農業產業發展、農民生活水平提升等方面的切實需求，提供一攬子幫扶保障。

定點幫扶黑龍江省樺川縣、陝西省留壩縣、江西省吉安縣、江西省樂安縣、四川省紅原縣 5 個縣，先後向 5 個縣合計 6,647 名建檔立卡的脫貧不穩定戶、邊緣易致貧戶、突發嚴重困難戶等「三類人員」監測對象捐贈「惠農保」普惠健康保險，為其提供醫療費用補充報銷、重大疾病給付金和住院津貼等綜合保障額度超 7,500 萬元。2024 年，24 個調研指導組深入定點幫扶縣調研，參與調研人數達 140 人次，落實人民銀行、發改委、保險行業協會消費幫扶工作倡議，2024 年提供消費幫扶 4,464 萬元，任務完成率 175%。定點幫扶成效顯著，連續六年在中央單位定點幫扶工作考核中獲評最高等次表現。

為 5 個幫扶縣捐贈普惠健康保險，
提供綜合保障額度

超 7,500 萬元

案例

賦能紅原縣電商運營能力 促鄉村消費產業發展

紅原縣位於四川省阿壩州中部，是阿壩州唯一純畜牧業縣，當地以飼養犏牛為主。中國人保幫扶團隊根據當地產業現狀，以企業消費幫扶平台為牽引，全流程賦能紅原縣當地農牧民，有效扶持當地特色產業，提高當地電商運營能力。

2024 年，通過中國人保的消費幫扶，輻射帶動 1,045 名農牧民增收，平均帶動每名農牧民增收 6,023 元。通過電商渠道幫助 7 家當地龍頭企業、2 家合作社和生產車間共計銷售 34,257 單產品，銷售金額占紅原縣消費幫扶總金額的 51.76%。

推進公益慈善

公益捐贈

2024 年，人保財險公益投入及對外捐贈現金 1,700 萬元，捐贈保險提供保障 1,695.5 億元。

案例

人保財險連續 8 年護航貴州省護林員

2024 年 11 月，貴州省分公司為貴州省 96,512 名脫貧人口生態護林員和天保護林員捐贈意外傷害保險及見義勇為保險，提供風險保障達 511.51 億元，其中每位護林員最高風險保障 53 萬元。貴州省分公司已連續第 8 年為貴州省護林員捐贈意外傷害保險及見義勇為保險，扎實服務生態文明建設。

案例

河南省駐馬店市分公司捐贈人工增雨火箭彈

2024 年 6 月以來，河南省駐馬店市降水偏少，影響夏播和農作物生長。河南省駐馬店市分公司協調轄內多家縣支公司，捐贈人工增雨火箭彈，助力當地氣象局適時開展「人工增雨」作業，緩解旱情，切實將保險風險減量服務落到實處。



志願服務

公司積極組織開展志願服務活動，以青年志願服務隊為主體，帶領青年進校園、進社區、進鄉村等，與被服務對象面對面溝通交流，了解其實際需求，有針對性地開展服務工作，包括為群眾提供金融保險知識宣傳、為希望小學捐贈適齡讀物、利用節假日常態化開展暖醫暖警護航行動等，並與被服務對象保持長期聯繫，動態掌握其需求變化，及時開展相關服務，傳遞人民保險溫度。

案例
人保財險關愛新市民群體子女

2024 年 12 月，人保財險組織總部各部門青年員工代表前往北京市大興區愛心希望學校開展「踐行志願服務 彰顯青春擔當」主題團日活動，向學生愛心捐贈 12 箱、1,645 本適齡書籍，為新市民群體子女送上溫暖。



案例
人保財險為特殊人群開啟醫保報銷「專屬通道」

安徽省分公司團委組建一支由 130 名青年組成的專業服務隊伍，在辦事大廳為特殊人群設置專項辦理窗口，開闢綠色報銷通道，推動做好居民醫保報銷服務工作，獲得全省醫保服務窗口示範點的稱號。



案例
人保財險多地分公司團委植綠添彩，點亮生態文明之路

北京、內蒙古、湖北、重慶、雲南、大連等地分公司組織開展義務植樹活動，積極踐行「綠水青山就是金山銀山」的發展理念，不斷提升保護生態環境、構建綠色家園的責任感和使命感，助力生態文明建設。



▲ 內蒙古阿拉善盟分公司舉行黨團共建義務植樹活動



▲ 雲南省臨滄市分公司青年員工參加臨滄市金融團工委組織的義務植樹活動

員工志願類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
志願服務時長	小時	563,578.4	78,348.2	36,778.5
志願服務參與人數	人	15,767	19,052	20,452
主要服務對象與受益人數數量	人	1,206,551	723,234	443,287



▲ 新疆分公司「人保·亞村“衣物傳情 愛心相伴”贈衣活動」



▲ 青海省海東市樂都支公司開展「文明出行、志願同行」交通文明勸導志願服務活動



▲ 四川省崇州市崇州支公司幫助農戶收割豐收的水稻



▲ 上海市分公司開展學雷鋒主題活動

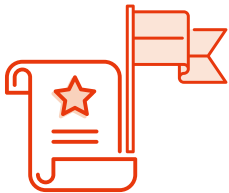
根深本固 守正創新

- 80 完善公司治理
- 85 做好風險內控
- 89 廉潔合規建設



完善公司治理

人保財險堅持和加強黨的全面領導，在深學細悟和實幹篤行中踐行責任擔當。公司構建互相協調與制衡的規範治理結構，重視董事會多元化建設，不斷提升可持續治理能力素養。注重強化信息披露，保持與投資者穩定的溝通交流。強化知識產權保護，以創新引領發展。



高質量黨建引領高質量發展

2024 年，人保財險黨委堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，全面貫徹落實黨的二十大和二十屆二中、三中全會精神，堅定落實人保集團黨委部署要求，堅持用改革精神和嚴的標準管黨治黨，以高質量黨建引領高質量發展。

持續深化理論武裝

公司深化理論武裝，聚焦主題主線，組織開展中心組學習，扎實開展黨紀學習教育，通過讀書班、專題學習、專題黨課、警示教育、以訓助學等形式，進一步強化黨員幹部紀律意識、規矩意識，增強政治定力、紀律定力、道德定力、抵腐定力，為推動公司高質量發展提供堅強紀律保障。

案例 學習貫徹黨的二十屆三中全會精神

黨的二十屆三中全會對新時代進一步全面深化改革、推進中國式現代化作出了戰略部署。印發《公司學習宣傳貫徹黨的二十屆三中全會精神工作方案》，督促指導各省級機構結合實際制定細化工作方案；通過黨委理論中心組、黨支部「三會一課」、開展專題培訓等多種形式，分層分類開展學習，推動全會精神迅速走進基層、貫通一線。



▲ 公司黨委理論學習中心組開展 2024 年第六次集體學習，集中學習黨的二十屆三中全會精神

強化基層黨建工作

公司貫徹落實人保集團加強基層黨建工作「五大行動」，推動實施政治統領行動、凝心鑄魂行動、強基固本行動、監督治理行動和融合提升行動，聚焦關鍵環節，突出問題導向，堅持守正創新，著力固根基、揚優勢、補短板、強弱項，努力建設政治功能強、班子隊伍強、黨員隊伍強、作用發揮強的先進基層黨組織。

深入推進黨建業務融合。公司大力推動落實基層黨建聯繫點制度，聚焦基層治理，踐行「四下基層」，加大對薄弱黨支部調研指導，總省地三級機構黨委班子建立 2,712 個黨建聯繫點，深入基層調研指導 5,678 次，緊盯發展所需、改革所急、基層所盼問題，解決基層實際困難和問題，推動基層黨組織在思想、方法、能力、機制等方面有所提升和優化，以點帶面促進基層黨建工作水平提升。推動基層黨組織深入開展黨建聯學共建，辦理暖心實事 4,189 件，形成「黨建引領、業務唱戲」的聯建機制。成立 2,695 支黨員突擊隊，在梅大高速坍塌災害、湖北和陝西暴雨以及「格美」「摩羯」颱風搶險救災等急難險重任務中發揮先鋒模範作用，以實際行動踐行人民保險責任擔當。

總省地三級機構黨委班子建立黨建
 聯繫點

2,712 個

深入基層調研指導

5,678 次



▲ 湖南省郴州市分公司理賠黨員突擊隊幫助群眾挑扁擔



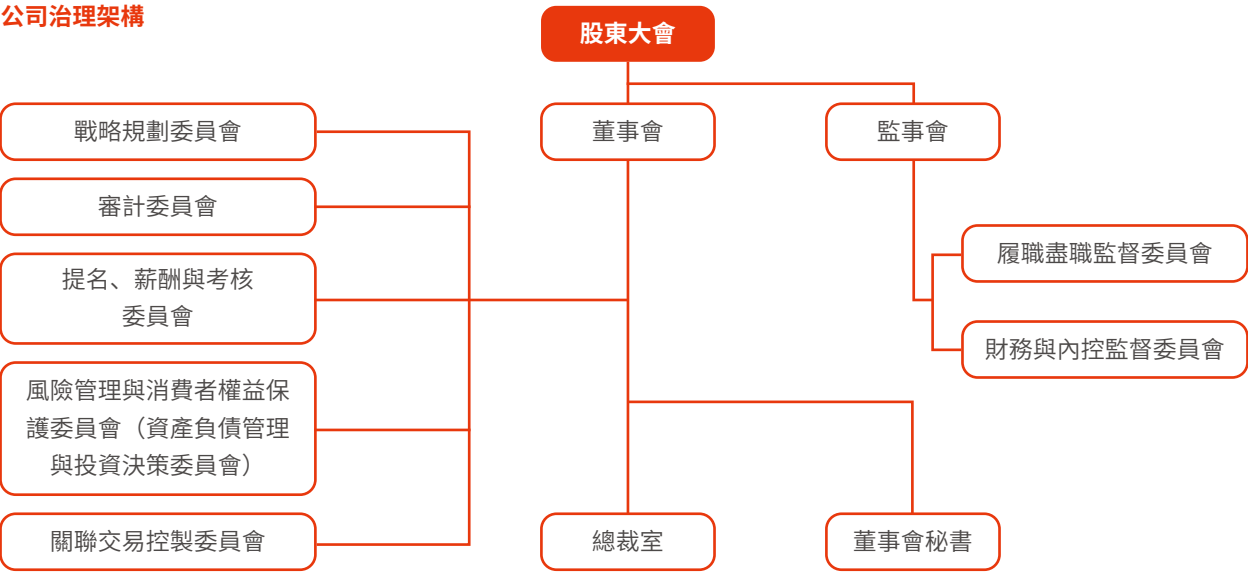
▲ 貴州省黔南州都勻支公司黨支部聯合都勻市平浪鎮文峰村支部委員會開展主題黨日活動，幫助村民插秧

探索現代企業治理最佳實踐

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國保險法》《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》等相關法律法規要求，依據香港聯交所《上市規則》附錄十四《企業管治守則》規範公司治理，嚴格依照監管和自律要求制定《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司董事會關聯交易控制委員會工作規則》等規章制度，持續完善公司治理。

依據《公司章程》明確股東大會、董事會及其執行委員會、監事會的職責許可權、議事規則和工作程式，形成權力機構、決策機構、監督機構和執行機構間互相協調配合、彼此監督制衡的管理架構，確保權力運行規範、決策科學合理、監督全面有效、執行高效有力，持續提升公司治理的科學性、穩健性和有效性。

公司治理架構



公司重視董事會獨立性與多元化建設，以確保決策客觀全面。截至 2024 年末，公司共有董事 10 名，包括 4 名執行董事、1 名非執行董事和 5 名獨立董事，確保獨立董事客觀參與公司決策、監督制衡有力、權責匹配、職能優化，深度參與公司高質量發展。為確保董事會成員構成及觀點表達的多樣性，從性別、年齡、地區、文化及教育背景、專業經驗及技能等多方面衡量董事會多元化構成情況，以保證決策全面。董事會成員中有 2 名女性董事，占比 20%。董事會成員均在經濟、金融、保險、會計、法律等領域擁有豐富經驗。2024 年內，公司召開董事會 9 次，審議、審閱或聽取通過 118 項議案；召開監事會會議 7 次，審議、審閱或聽取 53 項議案。

公司優化完善《公司董事監事履職評價實施辦法》，從履職評價制度、履職程式和方法、履職評價內容、履職評價結果及應用等五個方面，提出了 41 條具體規定，健全完善對董事監事的監督評價機制。公司制定印發《公司獨立董事工作制度》，從任職條件，提名、選舉和更換，職責、權利和義務，履職保障等方面，提出 40 條具體規定，明確獨立董事職責，保證規範運作，提升治理水平和競爭實力。

與時俱進提升ESG治理能力

人保財險將可持續發展全面融入公司治理體系，制定《中國人保財險 2024 年可持續發展（ESG）重點工作方案》，明確 2024 年 ESG 重點工作舉措，厘定責任分工和工作要求，推進可持續發展。通過建立健全 ESG 管理工作體系，從組織機構、制度規範、綜合指標、議事流程、監督評價等方面保障 ESG 管理工作有序開展。

 董事會	作為 ESG 工作的最高決策機構，審議通過《中國人民財產保險股份有限公司 2023 年度可持續發展報告》《中國人保財險綠色金融發展規劃（2024-2027 年）》《中國人保財險綠色金融管理辦法（試行）》等 ESG 相關報告、戰略規劃、重大政策及制度等文件。
 管理層設立 綠色金融委員會	負責審核公司綠色金融及 ESG 相關戰略目標和發展規劃，提出建議，組織推進戰略實施，審議公司綠色金融 / 環境、社會和治理年度重點工作，評估綠色金融和 ESG 績效表現，識別、評估、管理可能對公司發展產生重大影響的議題，審議綠色金融 / 環境、社會和治理相關專題報告，組織推進公司綠色金融和 ESG 管理體系建設，審議可持續發展重要管理制度。
 綠色金融委員會 下設辦公室	作為常設辦事機構，負責綠色金融委員會的各項日常工作。

公司注重董事 ESG 能力提升，全體董事定期收閱有關業務經營、監管管治、法律法規等方面文件及培訓材料。2024 年，全體董事接受了涵蓋業務專業素養、董事持續責任義務、公司合規治理、反洗錢與反恐怖融資、信息披露等多個關鍵領域的培訓，從治理理念、治理機制與組織架構及信息披露等方面對 ESG 構建了系統性認識。部分董事參加了中國幹部網絡學院「提升企業領導人員治企興企能力」「完善企業科技創新機制」「國企改革案例」等專欄網絡課程，積極對公司管理發展提出適時適切的意見建議。9 名董事參加了中國金融時報社舉辦的「2024 年 FATF 第五輪互評估背景下金融機構反洗錢與反恐怖融資各層管理人員履職能力經驗分享線上培訓班」，5 名獨立董事參加了「新《公司法》下董監高履職風險及應對措施線上課堂」，增強完善內部管控流程的能力，強化對自身履職風險的認知，提高風險管理和危機處理能力。

公司建立健全的董事及高級管理層薪酬管理制度，由提名、薪酬與考核委員會定期評價董事會架構與人員組成，制訂董事及高級管理層的薪酬政策及架構，制訂涵蓋財務指標、非財務指標、戰略目標達成情況、公司治理合規性等多個維度的考核標準並進行年度考核，向董事會提出關於董事及高級管理人員薪酬待遇的合理建議等。公司以履職評價作為評定董事及高管的薪酬及其他激勵的重要依據，其中，獨立董事和外部監事除固定袍金外，其浮動袍金與年度履職評價結果掛鉤。

公司對於關聯交易，遵循市場公平交易原則，依照《中國人民財產保險股份有限公司關聯交易管理辦法》保證定價公允合理，履行必要的決策程式及信息披露義務，不存在利用關聯交易損害股東利益的行為。公司設置關聯交易控制委員會負責審查公司關聯交易管理制度及其實施情況，統籌管理關聯方的識別審核與維護，負責關聯交易的審查、備案、風險控制、專項整治等管理工作。

加強信息披露與投資者溝通

人保財險嚴格遵守證券上市地和國家金融監管總局各項信息披露監管規定並確保其有效執行，制定了《中國人民財產保險股份有限公司信息披露管理規定》，優化信息披露工作機制，建立信息披露工作流程，組織開展信息披露培訓，確保各項定期報告和臨時報告的編制與披露及時、真實、準確、完整。同時，公司在多個層面落地多項優化舉措，向投資者和利益相關方全面展示公司經營發展的成果和社會履責情況，持續進一步提升信息披露工作水平。

	強化披露管理	積極對接監管機構標準和政策要求，密切跟進可持續發展披露準則推動情況，把握可持續發展趨勢，及時宣導披露公司可持續發展情況。
	拓展信息渠道	緊扣國內外可持續發展主流趨勢和關注熱點，依託公司官網、官方公眾號、主流媒體等信息披露渠道，強化可持續發展相關信息宣傳，及時發佈相關政策與實踐、聲明、報告、成果亮點等信息，多方位展示公司可持續發展工作成果，提升公司可持續發展信息的外部觸達水平。
	豐富信息可讀性	兼顧不同利益相關方的信息需求，通過公眾號發佈《人保財險發佈 2024 年中期業績》《中國人保財險 2024 年理賠服務報告》《一圖看懂人保財險 2023 年度業績》等，以圖文並茂的方式增強定期報告可讀性，可視化關鍵信息回應利益相關方關切。

公司注重維護良好的投資者關係，及時向投資者和公眾披露公司發展戰略、財務狀況、經營業績、重大事項、訴求處理等信息。所有應當披露信息在公司網站、香港聯交所網站或保險行業協會網站進行公佈，以保證信息透明度。公司通過多渠道的溝通方式和平台，積極、熱情、高效地為國內外機構及個人投資者提供服務，加深與投資者之間的交流與了解。2024 年，公司進一步加強與投資者的溝通交流，通過定期業績發佈和路演、現場接待、線上溝通、參加投行會議、分公司調研、主動拜訪等形式，共計與 600 多人次投資者進行溝通，增進投資者對公司投資價值的認可。同時，我們高度重視投資者關注的問題和提出的建議，並借此努力完善內部流程及制度建設，進一步提升經營管理和公司治理水平。

與投資者進行溝通

600
 多人次

案例

「新能源車險高質量發展的探索與實踐」主題投資者開放日

2024 年 11 月，人保集團和公司在北京聯合舉辦了「新能源車險高質量發展的探索與實踐」為主題的投資者開放日活動，向資本市場宣導公司在新能源車險方面的探索、實踐和取得的成效，得到資本市場的廣泛好評。

不斷深化知識產權保護體系

人保財險嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國著作權法》等法律法規，修訂印發《中國人民財產保險股份有限公司專利及軟體著作權管理辦法 (2024 版)》等專項制度，加強對專利及軟體著作權的創造、運用、保護、管理和服務，築牢公司知識產權保護的制度基礎，並建立起由總公司統籌推動，各級分支機構負責監督管理的知識產權保護工作體系。

公司構建並不斷提升知識產權保護力度，設置專門機構或配備專業崗位人員，專職負責專利及軟體著作權的管理、保護、轉化運用等工作。設定嚴格的審核程式，以規範專利生命週期各階段工作機制和流程，加強專利保護管理、軟體著作權登記管理、商標註冊管理。同時，公司通過專利的創造、運用和保護，鼓勵發明創造，保護創新投入和成果，從而提升自主創新能力，促進技術進步，加強技術創新和研發成果保護，提高知識產權創造和運用能力。

截至 2024 年末，公司累計申請專利 921 項，其中申請發明專利 597 項；累計授權專利 267 項，其中授權發明專利 68 項；累計登記軟體著作權 1,118 項。2024 年，公司新申請專利 291 項，其中申請發明專利 209 項；授權專利 73 項，其中授權發明專利 19 項；新登記軟體著作權 346 項。組織開展 2 次知識產權保護相關培訓，切實提升公司員工知識產權保護意識和能力。（注：累計登記軟體著作權包含 2023 年末計入的部分。）

公司累計申請專利

921
 項

累計授權專利

267
 項

累計登記軟體著作權

1,118
 項

做好風險內控

人保財險建立健全風險管理機制，全面落實風險管理舉措，堅持合規經營，培育合規文化，積極開展反洗錢監督與管理工作，提高自身的風險管理水平與合規經營能力，維護金融安全，促進公司穩健發展。



築牢風險防控壁壘

人保財險深入貫徹落實中央金融工作會議精神，全面加強全系統防控風險意識，提高風險識別质效，優化升級全面風險管理體系，持續提升公司風險管理能力和風險防控效果，為公司穩健經營和高質量發展提供有力保障。

風險管理機制

董事會是公司全面風險管理的最高決策機構，負責制訂公司資本規劃以及公司風險容忍度、風險管理，並承擔全面風險管理的最終責任。董事會下設風

險管理與消費者權益保護委員會（資產負債管理與投資決策委員會）負責審議風險管理相關事宜，如公司風險管理總體目標、風險偏好和風險容忍度、風險管理政策、風險管理機構設置及職責，同時評估公司重大經營管理事項的風險，確保風險管理體系運行的有效性。

此外，相關職能部門及各機構密切配合，審計部門開展獨立審計監督，覆蓋公司所有主要業務領域。

風險管理舉措

公司深入貫徹黨中央防範化解重大金融風險相關要求，堅持「經營合規、資產安全、資本充足、價值創造」的風險管理總體目標，堅持風險底線思維和預防為主理念，更加突出全面風險管理和重點領域風險防控，繼續強化「重點防控、源頭防控、科技防控、系統防控」，持續提升公司風險管理能力和風險防控效果。

公司修訂完善風險管理各項制度，修訂印發《中國人民財產保險股份有限公司資本管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司操作風險管理辦法》《中國人民財產保險股份有限公司業務連續性風險管理辦法（試行）》《中國人民財產保險股份有限公司操作風險損失數據管理辦法》等相關制度，建立健全風險管理制度體系，完善風險合規委員會常態化運行機制。定期識別評估公司整體與重點領域風險，加強對重點業務、重點領域的風險監測，定期開展風險評估與分析，並向董事會及公司高級管理層報告。強化風險隱患識別防範，加強文化宣傳與培訓，提升風險管理能力和風險管控效果，推動業務向高質量發展。加快推進風險管理信息系統建設，優化完善風險管理相關系統功能，不斷提升風險管理工作數字化、智能化水平。持續落地實施「償二代」二期規則，加強資本約束機制建設，發揮資本管理在經營中的作用，更好滿足償付能力監管要求。

2024 年，公司償付能力充足，風險綜合評級和償付能力風險管理能力評估均保持在良好水平。

嚴肅落實合規內控

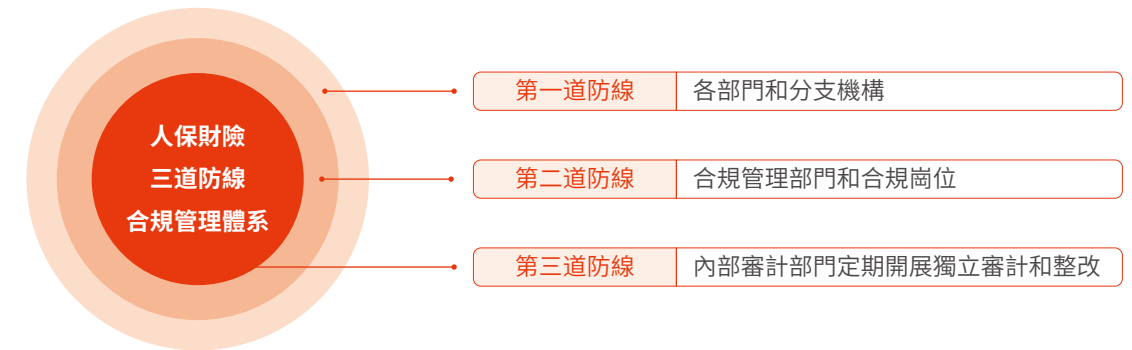
人保財險重視合規經營，築牢風險底線，落實合規管理機制，健全合規管理制度，推崇合規文化，以保障公司穩健經營，守住不發生系統性風險的底線。

在持續深化合規管理進程中，公司致力於將合規紅線與底線要求向全系統各個層級、業務條線、工作崗位傳導，全面優化與完善合規管理基本制度。以監管關注及業務領域凸顯風險問題為排查核心要點，明確壓實各層級在風險防控和合規管理的責任，確保切實履行職責，形成嚴密風險防控網絡。

合規管理機制

公司董事會及下設專業委員會積極履行合規管理職責，著力夯實董事會合規管控主體責任，審議年度內控評估報告、風險評估報告等關聯議案，以及關於公司合規經營管理的其他重要議案，涉及財務核算、內部審計、關聯交易、反洗錢機制、信息披露等關鍵板塊。

公司建立三道防線的合規管理機制，確保三道防線各司其職、協調配合，形成合規管理的合力。其中，公司各業務部門和分支機構履行合規管理的第一道防線職責，對其職責範圍內的合規管理負有首要責任；公司合規管理部門和合規崗位履行合規管理的第二道防線，履行專業監督與指導職責；公司內部審計部門作為第三道防線，定期對公司合規管理情況進行獨立審計，確保合規體系有效運行。



2024 年，公司根據《保險公司信息披露管理辦法》對 8 起總、省公司受到金融監管部門的行政處罰進行了信息披露。

合規文化塑造

公司開展 2024 年度合規宣導系列培訓，包括《合規經營紅線手冊（2024 年版）》培訓、外部監管信息報送操作實務和反洗錢系統操作實務培訓，履清保險公司內設部門和分支機構在案件風險防控工作的職責。開展「防範非法集資宣傳月」和「全民反詐在行動集中宣傳月」等面向全體員工的政策法規、企業文化、廉潔文化、合規風控培訓，持續提升員工依法合規經營意識，確保公司各項紀律和制度落實到位、深入人心，促進員工理解並自覺踐行合規要求，提升公司依法合規經營管理水平。2024 年，公司全系統合規培訓覆蓋率達 100%。

公司全系統合規培訓覆蓋率達

100%



◀ 新疆分公司 2024 年法律合規培訓班 結業考試

傾力守護金融淨土

人保財險致力於維護金融安全穩定，建立健全反洗錢組織架構，有效形成反洗錢工作合力，持續開展常規審計、專項審計等項目排查，不斷深化員工行為及商業道德監督管理，為促進公司穩健經營提供有力保障。

反洗錢機制

公司嚴格遵守反洗錢、反恐怖融資與制裁合規相關的法律法規，對標監管要求、結合業務實際，建立以反洗錢管理辦法為核心的涵蓋反洗錢組織架構、大額交易和可疑交易報告、客戶身份識別、客戶身份資料與交易記錄保存、信息安全保護、自評估等方面的反洗錢制度體系，並且基於反洗錢制度在系統管控和落實情況，梳理形成《反洗錢管控全景圖》。

公司及各省級分公司均組建了反洗錢及反恐怖融資工作領導小組，由機構主要負責人擔任組長，指定法律合規部門牽頭反洗錢管理工作，有效落實反洗錢各項義務。2024 年，隨著反洗錢監管環境動態變化及公司自身風險管控責任的不斷深化，公司全面梳理、明確細化、調整完備了反洗錢及反恐怖融資工作領導小組成員部門及相關部門職責分工，切實強化反洗錢及反恐怖融資工作的組織領導與統籌協調。

2024 年，公司制定印發《產品（業務）洗錢風險評估管理辦法》，修訂《大額交易和可疑交易報告管理辦法》《反洗錢和反恐怖融資監控名單管理辦法》等制度文件，加強客戶身份識別、大額及可疑交易報送、客戶風險評級的全流程管理，進一步明確各業務環節、各層級履行反洗錢義務的觸發場景、工作要求、措施工具，強化反洗錢要求與業務流程的融合。同時，優化產品（業務）洗錢風險評估指標模型、可疑交易監測指標模型、反洗錢名單監測規則等指標模型，持續提升實時監控準確性，有效防範洗錢風險。

公司高度重視反洗錢培訓，常態化對不同條線、不同崗位、不同層級的員工開展針對性培訓，不斷夯實反洗錢內部控制的基礎與環境。2024 年，邀請外部專家開展反洗錢培訓，注重覆蓋董監高人員的反洗錢及反恐怖融資培訓，強化董監高合規履職能力。2024 年，公司累計開展覆蓋公司新員工、法規條線員工、區縣支公司經理的反洗錢培訓 10 餘次，聚焦反洗錢監管最新形勢和履職要求等重點內容，持續提升員工反洗錢知識的覆蓋面和運用能力。

案例

2024 年 FATF 金融機構反洗錢與反恐怖融資各層管理人員履職能力經驗分享線上培訓班

2024 年 6 月至 12 月，總分公司反洗錢專兼崗共 1,641 人參加「2024 年 FATF 第五輪互評估背景下金融機構反洗錢與反恐怖融資各層管理人員履職能力經驗分享」線上培訓班，以提高反洗錢與反恐怖融資管理能力和業務素質。

公司重視常態化反洗錢宣傳工作，每年集中組織開展反洗錢宣傳。2024 年，公司開展多層次、多渠道、多樣式的教育宣傳活動，普及金融保險和風險防範知識，增進社會公眾對反洗錢相關法律法規的理解認識，提高非法金融活動識別防範能力，引導金融消費者理性看待反洗錢工作要求。同時，通過公

司官網「反洗錢專欄」轉載反洗錢動態與權威政策法規等，下社區、進校園發放發佈金融消保誠信案例、文化標語和教育宣傳手冊，擴大反洗錢宣傳工作覆蓋面，提高反洗錢宣傳質效。

案例

山西省分公司履行反洗錢義務，主動防範洗錢風險

2024 年，山西省分公司識別全省客戶身份完整情況並按期整改，全省客戶身份識別完整率 99.69%。積極開展反洗錢系列宣傳，通過線上線下反洗錢培訓 96 次，涉及員工 2,770 人次，組織全轄參加金融機構反洗錢與反恐怖融資各層管理人員履職能力經驗分享線上培訓班，省、市反洗錢工作領導小組成員部門負責人及相關反洗錢崗人員共 178 人參加線上學習。

商業道德審計

公司根據監管及公司內部管理要求等，堅持以風險為導向，持續組織開展常規審計、專項審計等項目排查。公司主要於 2024 年四季度開展了反洗錢法定專項審計，審計內容涵蓋建立健全客戶身份識別、客戶身份資料和交易記錄保存等內部操作規程，專人負責反洗錢和反恐融資合規管理、合理設計業務流程和操作規範等監管規定的重點風險領域。依照監管要求，每年對總公司和提出審計需求的分公司一併實施反洗錢法定專項審計。2024 年實際對公司總部和安徽、河南、湖南等 19 家省級分公司開展了反洗錢法定專項審計，旨在促進公司及公司員工遵循有關法律法規、監管規定及企業內部控制規範，不斷強化員工行為及商業道德的監督管理。

廉潔合規建設

人保財險堅持用嚴的標準推動黨風廉政建設，在日常監督中貫穿廉潔教育，規範內部信訪與舉報工作，深化反腐倡廉行為自律及商業合夥的清廉建設，常態化開展反壟斷監管，引領規範市場秩序。



弘揚正氣清風

人保財險強化嚴的氛圍，建立健全廉潔風險防控政策、制度、機制和流程，推動公司廉潔風險防控和預防腐敗工作科學化、系統化、規範化取得明顯成效，不斷提升一體推進不敢腐、不能腐、不想腐能力和水平，為堅決打贏反腐敗鬥爭攻堅戰持久戰總體戰提供重要支撐。

強化黨風廉政建設

公司嚴格遵守《中國共產黨章程》《中國共產黨廉潔自律準則》《關於新形势下黨內政治生活的若干準則》《中國共產黨紀律處分條例》《國有企業領導人員廉潔從業若干規定》等黨內法規要求，深刻認識黨中央對反腐敗鬥爭形勢依然嚴峻複雜的科學判斷，深刻領悟黨中央連續多年把金融作為反腐重點領域的戰略意圖，深刻把握黨中央聚焦剷除土壤條件深化反腐敗鬥爭的重大要求，持續推動黨風廉政建設和反腐敗工作，堅持用改革精神和嚴的標準管黨治黨，加大力度一體推進「不敢腐、不能腐、不想腐」。

剷除腐敗土壤條件 深化反腐敗鬥爭舉措



堅定不移「清存量」

制定《涉嫌職務犯罪問題線索處置工作規範（試行）》，深化總省兩級內外協同協作、聯合辦案，提升高效有序查辦嚴重違紀違規、職務犯罪案件的能力。



堅定不移「遏增量」

制定《以案促改促治工作規範》，建立「黨委統一領導、部門主抓主建、紀委監督推動、案發單位重點落實、系統舉一反三」的以案促改促治聯動機制，推動各級深挖個案背後的制度缺陷、管理短板、流程漏洞，不斷完善規範權力運行的制度機制。



堅定不移「防變量」

加強新時代廉潔文化建設，推動開展家庭家教家風系列主題活動，組織系統黨員幹部觀看中央紀委國家監委廉潔警示教育專題片。堅持以案為鑒、以案示警，系統各級全年累計開展警示教育 889 次，實現警鐘長鳴、震懾常在。

深化反腐倡廉管理

公司不斷健全商業行為合規全流程管理，落實落細員工及供應商清廉建設。通過案例警示、線上短課等多種形式開展反貪腐和商業行為準則培訓，加強員工的反貪腐意識、合規意識。同時，向供應商充分傳達公司反腐倡廉政策要求，防止商業道德風險。對於涉嫌違反商業行為準則的合作供應商，推動系統從上而下與其終止合作，完善供應商反貪腐工作機制。



落在日常
抓在經常

聚焦「違規吃喝」專項部署開展集中整治，暢通群眾舉報渠道，納入巡察監督、財務巡查重點內容深入發現問題。

強化節假日檢查部署，堅持元旦、春節、「五一」、端午、中秋、國慶等重要節假日發佈廉潔提醒，堅持集中通報、專項通報、重點通報長流水不斷線。



完善機制
快查快處

加強專責監督與職能條線協同協作，各級紀委與相關部門建立機制，建立重點專項行動問題線索台賬，成立工作專班快查快處。



聚焦重點
風險管控

強化從業人員異常行為、關鍵系統許可權等重要環節風險管控，加強案件風險排查；推動承保、理賠、費用、選人用人等重點環節完善制度、規範用權，不斷深化治理效能。



警示教育
警鐘長鳴

做好廉政宣傳及警示教育，強化全員遵規守紀的大自覺。持續通過宣傳視頻和公司培訓體系開展廉政培訓，提高從業人員廉潔意識，提升專業技能。

公司嚴格落實《紀檢監察機關處理檢舉控告工作規則》相關規定，推進內部信訪與舉報工作規範化建設，制定《中國人民財產保險股份有限公司紀檢監察信訪舉報工作管理暫行規定》《中國人民財產保險股份有限公司鼓勵實名信訪舉報的辦法（試行）》《中國人民財產保險股份有限公司信訪工作辦法》《總公司信訪工作實施細則》《總公司信訪應急工作預案》等專項制度，規範指導信訪舉報流程、應急處置機制和舉報人合法權益保護。積極開通多元舉報渠道，通過信箱、電子郵箱、黨建雲設立監督舉報信箱。同時嚴格落實信訪和舉報管理保密要求，《中國人民財產保險股份有限公司鼓勵實名信訪舉報的辦法（試行）》提出建立實名舉報人保護機制，明確舉報人專項保護重點工作，對於違反舉報者保護政策的情況制定相應追責規定，防止舉報人遭受打擊報復。

為加強員工風險合規意識，加強員工廉潔從業管理，提升崗位勝任能力，公司對新員工及時開展廉潔教育，上好廉潔從業「第一課」；堅持自律和他律相結合、正向引導與警示教育相結合，引導員工樹立正確的財富觀與價值觀，每年開展面向全體員工的常態化商業道德相關培訓，把廉潔要求貫穿日常教育管理監督之中，具體培訓內容包括政策法規、企業文化、廉潔文化、合規風控等，引導員工進一步提升從業道德。



▲ 深圳市分公司舉行典型案例通報警示及紀律教育會議



▲ 河北省分公司舉行警示教育大會

恪守市場法則

人保財險遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，將反壟斷、反不正當競爭等合規管理工作納入合規管理部門職責範圍，完善法律法規追蹤、合規制度體系建設、風險評估、審查與培訓等全面的合規風險管理機制。

強化公平競爭

公司制定併發布《合規經營紅線手冊》等反壟斷和反不正當競爭合規管理制度，就 2024 年新出台的《公平競爭審查條例》提請業務部門關注新規內容及反壟斷監管趨嚴整體態勢，對管理人員開展合規經營培訓，積極引導員工保持良好的商業行為，維護行業正當競爭秩序。公司制定並下發《供應商行為準則承諾書》，對於納入採購管理範圍的供應商充分傳達堅持公平競爭原則，禁止存在不正當競爭或規避監管情形，遵守其經營所在地及國家所有適用的反腐敗法律、法規，不得有賄賂、腐敗、惡意串通、惡意欺詐或其他損害公司利益的不良行為。公司落實人保集團反壟斷工作部署，針對各分公司共保協議的法規審核提出具體要求，從公平競爭、誠信互惠角度對合同進行合規性審核，確保相關業務均接受合規評估並按法律要求進行申報。

規範市場秩序

公司關注新興領域及市場潛在壟斷風險，積極提供反壟斷監管建議以規範市場秩序。就新能源營運車輛承包兜底機制可能涉及的壟斷問題，公司參加金監總局專題會議，會同同業提出法律風險防控建議。就車險報價涉嫌壟斷等事宜，派相關專業人員就其中存在的壟斷風險和採取的應對措施出具法律分析意見。

ESG數據表

指標名稱	2024	2023	2022
經濟績效			
總資產 (億元)	7,782.44	7,036.23	6,724.62
總保險服務收入 (億元)	4,852.23	4,572.03	4,243.55
淨利潤 (億元)	321.61	245.66	291.08
環境績效			
直接 GHG 排放總量 (範疇一)			
天然氣燃燒溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	149.76	137.52	135.96
汽車油耗排放量 (tCO ₂ e)	32.57	31.92	20.42
間接 GHG 排放總量 (範疇二)			
電力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	3,934.31	3,775.21	3,607.53
外購熱力溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	646.03	1,088.67	980.87
其他間接 GHG 排放總量 (范疇三)			
員工差旅 (航空及火車) 排放量 (tCO ₂ e)	1,286.38	953.48	-
溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)			
溫室氣體排放總量 (tCO ₂ e)	6,049.05	5,986.80	4,744.78
人均溫室氣體排放強度 (tCO ₂ e/ 人)	1.60	2.23	1.45
無害廢棄物排放			
生活垃圾排放總量(噸)	162	182	141
人均生活垃圾排放(噸/人)	0.04	0.07	0.04
有害廢棄物排放			
燈具消耗量 (支)	831	4,951	992
人均燈具消耗量 (支/人)	0.34	3.37	0.57
電池消耗量(節)	295	315	443
人均電池消耗量(節/人)	0.12	0.21	0.25
直接能源使用			
天然氣用量 (吉焦)	2,696.44	2,476.13	2,447.94
人均天然氣用量 (吉焦/人)	0.71	0.92	0.75
車用汽油 (吉焦)	479.57	469.87	300.72
間接能源使用			
用電量 (吉焦)	23,449.32	22,501.23	21,501.83
人均用電量 (吉焦/人)	9.70	8.39	6.57
外購熱力 (吉焦)	5,873	9,897	8,917
水資源使用			
自來水總用水量 (噸)	18,732	18,076	15,967
人均自來水用水量 (噸/人)	4.96	6.73	4.88
中水用水量 (噸)	19,523	18,619	17,240
社會績效			
員工僱傭情況			
在崗員工人數 (人)	149,218	150,391	153,003
勞務派遣人數 (人)	13,422	14,072	13,124

指標名稱	2024	2023	2022
男性員工人數(人)	78,824	79,433	81,491
女性員工人數(人)	70,394	70,958	71,512
<31歲員工人數(人)	20,275	22,034	25,969
31-50歲員工人數(人)	109,724	109,070	107,226
>50歲員工人數(人)	19,219	19,287	19,808
華北員工總數(人)	25,964	26,288	27,266
東北員工總數(人)	10,820	11,026	11,376
華東員工總數(人)	36,530	36,540	37,234
華中員工總數(人)	22,838	23,118	23,246
華南員工總數(人)	20,201	20,474	20,636
西南員工總數(人)	18,656	18,621	18,795
西北員工總數(人)	14,209	14,324	14,450
博士學歷員工人數(人)	113	109	109
碩士學歷員工人數(人)	8,117	7,279	6,775
學士學歷員工人數(人)	101,373	100,379	98,547
大專學歷員工人數(人)	33,397	36,822	40,247
其他學歷員工人數(人)	6,218	5,802	7,325
員工流動性			
新進員工人數(人)	5,558	5,680	1,901
男性新進員工人數(人)	3,013	2,660	1,011
女性新進員工人數(人)	2,545	3,020	890
<31歲新進員工人數(人)	4,903	3,690	1,615
31歲-50歲新進員工人數(人)	615	1,985	286
>50歲新進員工人數(人)	40	5	0
華北新進員工人數(人)	775	754	289
東北新進員工人數(人)	205	221	57
華東新進員工人數(人)	1,550	1,127	434
華中新進員工人數(人)	687	1,138	231
華南新進員工人數(人)	925	1,045	386
西南新進員工人數(人)	849	727	307
西北新進員工人數(人)	567	668	197
員工僱傭率(%)	3.72	3.78	1.24
男性員工僱傭率(%)	3.82	3.35	1.24
女性員工僱傭率(%)	3.62	4.26	1.24
<31歲員工僱傭率(%)	24.18	16.75	6.22
31歲-50歲員工僱傭率(%)	0.56	1.82	0.27
>50歲員工僱傭率(%)	0.21	0.03	0.00
華北員工僱傭率(%)	2.98	2.87	1.06
東北員工僱傭率(%)	1.89	2.00	0.50
華東員工僱傭率(%)	4.24	3.08	1.17
華中員工僱傭率(%)	3.01	4.92	0.99
華南員工僱傭率(%)	4.58	5.10	1.87
西南員工僱傭率(%)	4.55	3.90	1.63

指標名稱	2024	2023	2022
西北員工僱傭率(%)	3.99	4.66	1.36
流動員工人數(人)	6,690	7,839	7,506
男性流動員工人數(人)	3,741	4,419	4,208
女性流動員工人數(人)	2,949	3,420	3,298
<31歲流動員工人數(人)	1,231	870	1,454
31歲-50歲流動員工人數(人)	2,555	3,470	3,499
>50歲流動員工人數(人)	2,904	3,499	2,553
華北流動員工人數(人)	939	1,586	1,424
東北流動員工人數(人)	398	543	469
華東流動員工人數(人)	1,588	1,778	1,812
華中流動員工人數(人)	973	1,184	1,053
華南流動員工人數(人)	1,232	1,206	1,136
西南流動員工人數(人)	867	880	907
西北流動員工人數(人)	693	761	705
員工流動率(%)	4.48	5.21	4.91
男性員工流動率(%)	4.75	5.56	5.16
女性員工流動率(%)	4.19	4.82	4.61
<31歲員工流動率(%)	6.07	3.95	5.60
31-50歲員工流動率(%)	2.33	3.18	3.26
>50歲員工流動率(%)	15.11	18.14	12.89
華北員工流動率(%)	3.62	6.03	5.22
東北員工流動率(%)	3.68	4.92	4.12
華東員工流動率(%)	4.35	4.87	4.87
華中員工流動率(%)	4.26	5.12	4.53
華南員工流動率(%)	6.10	5.89	5.50
西南員工流動率(%)	4.65	4.73	4.83
西北員工流動率(%)	4.88	5.31	4.88
健康與安全			
工傷死亡數量(人)	3	7	5
因工傷造成的死亡率(%)	0.002	0.0043	0.003
工傷(不含死亡)數量(人)	278	242	153
因工傷(不含死亡)損失工作日數(日)	9,723	8,393	8,470
員工發展及培訓			
女性員工參加培訓比例(%)	96.30	87.30	91.94
男性員工參加培訓比例(%)	96.50	85.58	92.32
公司級領導參加培訓比例(%)	100.00	92.31	92.86
部門級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	98.11	77.57	95.84
處級管理人員(含專業序列)參加培訓比例(%)	97.07	89.19	88.60
基礎職務序列人員參加培訓比例(%)	96.34	86.32	92.24
女性員工平均參加培訓時間(小時)	212.34	156.49	147.41
男性員工平均參加培訓時間(小時)	218.12	151.03	144.34

指標名稱	2024	2023	2022
公司級領導(包括公司領導和公司級高管)平均參加培訓時間(小時)	182.28	180.77	147.75
部門級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	134.07	110.98	165.94
處級管理人員(含專業序列)平均參加培訓時間(小時)	187.07	160.03	155.34
基礎職務序列人員平均參加培訓時間(小時)	216.66	153.48	145.44
員工多樣化			
漢族員工人數(人)	136,753	138,041	140,721
少數民族員工人數(人)	12,465	12,350	12,282
客戶服務			
億元保費投訴量(件/億元)	0.54	1.84	1.63
萬張保單投訴量(件/萬張)	0	0	0
反腐败			
董事接受反貪污培訓人數(人)	10	4	3
董事接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
員工接受反貪污培訓比例(%)	100	100	100
按地區劃分供應商數量(家)			
安徽	346	279	173
北京	2,982	2,514	2,705
福建	604	387	458
甘肅	212	203	100
廣東	1,448	757	870
廣西	190	152	110
貴州	142	119	93
海南	80	58	57
河北	608	314	323
河南	280	212	163
黑龍江	63	51	32
湖北	466	327	285
湖南	453	365	276
吉林	149	122	68
江蘇	428	269	165
江西	231	211	139
遼寧	360	235	234
內蒙古	222	177	182
寧夏	243	217	180
青海	53	52	44
山東	942	633	590
山西	240	105	176
陝西	491	335	225
上海	846	578	773

指標名稱	2024	2023	2022
四川	543	420	242
天津	234	198	206
西藏	49	16	30
新疆	192	151	94
雲南	141	128	84
浙江	557	321	217
重慶	304	285	287
香港	0	1	3
澳門	0	0	0
台灣	0	0	0
海外	13	3	7

注：

- 環境績效指標統計範圍為公司總部。
- 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範疇 1），能源的間接排放（範疇 2），以及員工差旅排放（範疇 3），其他的間接排放不包括在本次報告的溫室氣體披露範圍內。
- 溫室氣體計算參考北京市企業（單位）二氧化碳核算和報告指南。
- 電力排放因數計算參考《二氧化碳排放核算和報告要求 服務業》（DB11/T 1785—2020），對應排放因數採用 0.604tCO₂/MWh。
- 外購熱力溫室氣體計算參考《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》，對應的排放因數採用 0.11tCO₂/GJ。由於 2024 年公司總部實施了幕牆結構膠改造工作，該項目完成後有效地提高了幕牆的密封性能和保溫性能，改善了辦公樓室內冷熱源流失狀況，加之 2024 年冬季平均氣溫較高，因此 2024 年外購熱力溫室氣體排放較 2023 年有較大幅度下降。
- 範疇三員工差旅（航空及火車）溫室氣體排放量計算方法參考：www.kailaimei.com/carbonfootprint_cbeex.html
- 2024 年員工差旅溫室氣體排放量較 2023 年的增幅來源於差旅里程數增加。
- 人均溫室氣體排放強度（tCO₂e/ 人）人員統計口徑為上班的總人數 + 出租區域承租方的人員 + 派遣人員。
- 人均生活垃圾排放 = 生活垃圾排放總量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)。
- 人均燈具消耗量 = 燈具消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
- 人均電池消耗量 = 電池消耗量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
- 公司天然氣消耗主要為食堂消耗，人均天然氣用量 = (公司員工就餐人次 / 員工餐廳全年就餐人次) × 天然氣用量 / 公司總部員工數。
- 天然氣用量、自來水用水量、中水用水量包含公司總部大樓出租區域承租方用量；用電量指公司總部大樓除租戶辦公區域外所有用電設備用電能耗；車用汽油為公司總部公務車輛汽油消耗量；外購熱力為公司總部大樓供暖熱力消耗量。
- 天然氣、車用汽油和用電量原始數據單位分別為立方米、升和千瓦時，能源換算係數參照人保集團碳盤查確定的係數，其中天然氣採用 38931 kJ/m³；汽油採用 44800 kJ/kg; 根據北京市統計局《非工業單位能源消費情況表》和《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》，2024 年汽油密度採用 0.73 kg/L，2022-2023 年汽油密度則沿用歷年報告數據，即 0.72 kg/L；用電量採用 3.6×10⁶J/kwh。
- 人均用電量 = 用電量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數)。
- 人均自來水用水量 = 自來水用水量 / (公司總部員工數 + 物業公司員工數 + 租區員工數量)。
- 員工數量的編制方法為將當年的 12 月 31 日的數據作為整個報告期的平均值。
- 公司級領導 = 公司領導 + 公司級高管。
- 流動人員 = 主動離職人員 + 解僱人員 + 退休人員 + 其他因故解除勞動合同的人員。
- 員工流動率 = 流動人員 / 在崗員工人數。
- 僱傭率 = 新進員工數量 / 在崗員工人數。
- 億元保費投訴量和萬張保單投訴量來源於監管部門通報數據，沿用監管部門通報形式保留兩位有效小數。2021-2022 年監管機構發佈的通報為當季投訴情況通報，2021-2022 年為當年第四季度數據；從 2023 年監管機構改為季度累計投訴情況通報，2023 年、2024 年為全年數據。
- 董事接受反貪污培訓人數中董事統計口徑包括全體董事。

第三方審驗



審驗聲明：人保財險2024年度可持續發展報告

對中國人民財產保險股份有限公司 2024年度可持續發展報告的獨立審驗聲明

致中國人民財產保險股份有限公司的管理層及持份者：

北京商道融綠諮詢有限公司（以下簡稱“商道融綠”）受中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱“人保財險”）的委託，對其《中國人民財產保險股份有限公司2024年度可持續發展報告》（以下簡稱“《可持續發展報告》”）披露的有關資訊進行獨立的審驗。商道融綠的審驗情況如下。

審驗範圍

1.時間範圍

本次審驗時間範圍限於《可持續發展報告》披露的2024年1月1日至2024年12月31日期間的資訊，報告期之外的任何相關資訊均不在本次審驗範圍之內。

2.資訊範圍

本次審驗的範圍限於《可持續發展報告》涵蓋的人保財險的資訊，不包括人保財險的供應商等其他第三方的資訊。對於《可持續發展報告》中披露的已經通過獨立機構核數或審驗的資訊和資料，本次不再重複審驗。

3.審驗範圍

本次審驗範圍包括兩方面：一為評估《可持續發展報告》是否有不符合AA1000AP（2018）中包容性、實質性、回應性和影響性原則的情況；二為評估選定《可持續發展報告》中的特定績效資訊的可靠性和品質，特定績效資訊包括：

- 在京四個職場的碳核查數據（2023年）
- 知識產權保險服務客戶數量以及風險保障金額
- 用電量
- 承保新能源汽車數量以及保險責任金額
- 水資源使用量
- 承保森林面積以及保障金額
- “政銀保”支援企業數量以及貸款或融資金額
- 巨災保險保障戶數以及保障金額
- 農險服務農戶數量以及提供風險保障金額
- 億元保費投訴量

責任

人保財險的管理層對《可持續發展報告》的編制和內容負全部責任，並保證《可持續發展報告》的內容以及提供給商道融綠的資料和資訊的完整性和真實性，不存在重大錯誤陳述。

商道融綠的責任是根據人保財險提供的資料資訊，依據AA1000審驗標準v3（AA1000AS v3）出具獨立的審驗聲明。

標準

商道融綠使用AA1000AS v3作為審驗服務參照的標準。AA1000AS v3是指由AccountAbility創建的審驗標準。本次審驗類型和深度為“類型二、中度審驗”。

商道融綠依據《商道融綠非財務報告審驗方法》編制本審驗聲明。

商道融綠同時參考的標準、原則及倡議還包括：全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》/香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》/滬深北三大交易所《上市公司可持續發展報告指引》/氣候相關財務資訊披露工作組（TCFD）框架/國際可持續準則理事會（ISSB）《國際財務報告可持續披露準則第1號——可持續相關財務資訊披露一般要求》、《國際財務報告可持續披露準則第2號——氣候相關披露》/歐盟《企業可持續發展報告指令》（CSRD）/溫室氣體核算體系（GHG Protocol）等。



審驗聲明：人保財險2024年度可持續發展報告

審驗方法

1.制定審驗計畫

商道融綠在審驗計畫中記錄關鍵的資源需求、需收集的證據、任務、活動、可交付成果和時間表，形成審驗計畫書。

2.收集資訊

商道融綠依據明確性、平衡性、完整性、時效性的原則，評估所收集資訊的品質。

3.進行審驗

- 開展訪談，訪談人員包括綜合部、戰略部、車險部、商團部、農險部、融信部、消保部、風研中心等負責可持續發展相關工作的人員。
- 審驗人保財險所提供的相關資料。
- 審驗《可持續發展報告》的資訊是否符合AA1000AP（2018）中包容性、實質性、回應性及影響性原則。
- 審驗選定《可持續發展報告》中的特定績效資訊的可靠性和品質。
- 審驗《可持續發展報告》是否參照全球報告倡議組織（GRI）《可持續發展報告標準》和香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》編制。

4.商道融綠認為其他必要的工作

獨立性和能力

1.獨立性

商道融綠聲明，與人保財險為完全相互獨立的公司，對該公司不存在偏見和利益衝突。

2.能力

商道融綠專注於為客戶提供環境、社會和管治（ESG）評級、綠色金融戰略規劃、環境和社會風險管理（ESRM）、綠色金融產品創新、綠色金融與責任投資研究、綠色債券評估認證、綠色信貸和責任投資能力建設等可持續金融方面的專業諮詢、研究和培訓等服務。

商道融綠已獲得使用AA1000AS v3的許可。該許可授權商道融綠使用和遵守AccountAbility的AA1000AS v3，以及使用與此類可持續性審驗服務相關的AA1000AS v3標誌。

商道融綠審驗團隊人員擁有AA1000認證可持續發展審驗師（CSAP）證書、ISO14001內審員資質、CFA-ESG證書、EFFAS-CESGA證書、GRI培訓證書、碳資產管理師等可持續發展領域的資質，團隊由擁有豐富可持續發展領域經驗的專業人士構成，其對AA1000AS v3標準有全面的理解。

局限性

商道融綠在本次《可持續發展報告》審驗中，所需的資訊和資料完全依賴人保財險提供的相關資訊和資料，未從其他外部來源搜集資訊，訪談亦未涉及到外部利益相關者。

審驗內容

1.AA1000AP（2018）原則審驗

包容性：人保財險識別了主要利益相關者，通過不同的方式持續與主要利益相關者溝通，並對外展示溝通情況。人保財險為利益相關者參與提供了必要的能力提升支持。

索引表

香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
環境	A1排放物	一般披露：有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：(1)政策；及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推行綠色辦公
		A1.1排放物種類及相關排放數據。	推行綠色辦公
		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)。	ESG數據表
		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)。	推行綠色辦公、ESG數據表
		A1.5描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色辦公
		A1.6描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色辦公
	A2資源使用	一般披露：有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	推行綠色辦公
		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)。	推行綠色辦公、ESG數據表
		A2.2總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	推行綠色辦公、ESG數據表
		A2.3描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色辦公
		A2.4描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色辦公
		A2.5製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位占量。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，並大力推行電子保單，因此不適用該指標
	A3環境及天然資源	一般披露：減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推行綠色辦公
		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。	推行綠色辦公

商道融綠

SynTao Green Finance

審驗聲明：人保財險2024年度可持續發展報告

實質性：人保財險收集了主要利益相關者的意見，確立了實質性議題的分析流程，識別出了與公司高度相關的ESG議題，並於其《可持續發展報告》中展示了實質性議題的評估結果。

回應性：人保財險對其主要利益相關者關注的實質性議題做出了回應，並監督目標執行情況，且在能力提升和資源投入方面有所行動。

影響性：人保財險建立了衡量、評估和管理公司的影響的流程，並將部分影響納入公司的實質性議題和戰略目標。

2.特定可持續發展績效資訊審驗

商道融綠通過抽樣的方式，核證《可持續發展報告》中的十項特定績效資訊。

結論

- 商道融綠未發現《中國人民財產保險股份有限公司2024年度可持續發展報告》有不符合AA1000AP (2018) 中包含性、實質性、回應性和影響性原則的情況。
- 商道融綠沒有發現任何事項影響《中國人民財產保險股份有限公司2024年度可持續發展報告》中選定的十項特定可持續發展績效資訊的可靠性及品質。該特定績效資訊可供持份者使用。
- 商道融綠未發現《中國人民財產保險股份有限公司2024年度可持續發展報告》有不參照全球報告倡議組織 (GRI) 《可持續發展報告標準》或香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》編制內容的情況。

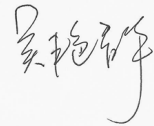
AA1000

Licensed Report

000-543/V3-JR84X

審驗機構：北京商道融綠諮詢有限公司

審驗負責人：吳豔靜



2025年3月20日 中國，北京

100

101

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
社會	B1僱傭	一般披露：有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時間、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：(1)政策；及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	公平高效招聘、賦能員工成長、優化薪酬績效、深化福利關懷
		B1.1按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	ESG數據表
		B1.2按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	ESG數據表
	B2健康與安全	一般披露：有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：(1)政策；及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	深化福利關懷
		B2.1過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG數據表
		B2.2因工傷損失工作日數。	ESG數據表
		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。	深化福利關懷
	B3發展與培訓	一般披露：有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	員工培訓建設
		B3.1按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層）劃分的受訓僱員百分比。	員工培訓建設、ESG數據表
		B3.2按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	員工培訓建設、ESG數據表
	B4勞工準則	一般披露：有關防止童工或強制勞工的：(1)政策；及(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	公平高效招聘
		B4.1描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	公平高效招聘
		B4.2描述在所發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	公平高效招聘
	B5供應鏈管理	一般披露：管理供應鏈的環境及社會風險政策。	強化供應鏈管理
		B5.1按地區劃分的供應商數目。	ESG數據表
		B5.2描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	強化供應鏈管理
		B5.3描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	強化供應鏈管理
		B5.4描述在揀選供貨商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	強化供應鏈管理

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
社會	B6產品責任	一般披露：有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：(1)政策；及(2)遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	強化權益保障、嚴守數據安全
		B6.1已售或已運送產品數量中因安全與健康理由而須回收的百分比。	本公司提供的產品不會對消費者造成人身傷害和健康損害，因此不適用該指標
		B6.2接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	強化投訴治理
		B6.3描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	不斷深化知識產權保護體系
		B6.4描述質量檢定過程及產品回收程式。	本公司主要產品為機動車輛保險、企業財產保險等各類保險，不存在因產品質量原因回收問題，因此不適用該指標
	B7反貪污	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。	嚴守數據安全
		一般披露：有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的：(1)政策；及(2)遵守對上市公司有重大影響的相關法律及規例的資料。	反洗錢機制、弘揚正氣清風、恪守市場法則
		B7.1於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	深化反腐倡廉管理
		B7.2描述防範措施及舉報程式，以及相關執行及監察方法。	深化反腐倡廉管理
		B7.3描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	深化反腐倡廉管理
	B8社區投資	一般披露：有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	深化幫扶工作、推進公益慈善
		B8.1專注貢獻範圍（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	服務鄉村振興、深化幫扶工作、推進公益慈善
		B8.2在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	服務鄉村振興、深化幫扶工作、推進公益慈善
D部分 氣候相關披露	管治	負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構（可包括董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的資訊。	積極應對氣候變化——管治
		管理層在用以監察、管理及監督氣候相關風險和機遇的管治流程、監控措施及程式中的角色。	積極應對氣候變化——管治
	策略	氣候相關風險和機遇。	積極應對氣候變化——氣候相關風險、氣候相關機遇
		業務模式和價值鏈。	積極應對氣候變化——氣候相關風險、氣候相關機遇
		策略和決策。	積極應對氣候變化——氣候風險應對

範疇	層面	一般披露及關鍵績效指標	披露位置
D 部分 气候相关披露	策略	財務狀況、財務表現和現金流量 (包括當前財務影響及預期財務影響)。	積極應對氣候變化——氣候風險應對
		氣候韌性。	公司計劃未來開展氣候情景分析，為利益相關方評估公司氣候韌性提供有效信息
	風險管理	用於識別、評估氣候相關風險，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策。	積極應對氣候變化——氣候相關風險、氣候風險應對
		用於識別、評估氣候相關機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程。	積極應對氣候變化——氣候相關機遇、氣候風險應對
		將氣候相關風險和機遇的識別、評估、優次排列和監察流程融入公司整體風險管理流程的方式方法及程度。	積極應對氣候變化——風險管理
	指標和目標	溫室氣體排放：溫室氣體絕對總排放量 (以公噸二氧化碳當量表示) 及用於計量溫室氣體排放的方法。	積極應對氣候變化——溫室氣體排放數據
		氣候相關轉型風險：易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	公司計劃未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		氣候相關物理風險：易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的金額及百分比。	公司計劃未來開展基於資產和業務的物理風險影響分析
		氣候相關機遇：涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的金額及百分比。	公司計劃未來開展基於資產和業務的機遇影響分析
		資本運用：用於氣候相關風險和機遇的資本開支、融資或投資金額。	公司暫未披露
		內部碳定價：在決策中應用碳定價的方式方法及用於評估溫室氣體排放成本的每公噸溫室氣體排放量定價。	公司暫未應用碳定價
		薪酬：氣候相關考慮因素及其納入薪酬政策的方式方法。	加強綠色金融考核激勵
		行業指標：與業務模式和活動有關的行業指標。	積極應對氣候變化——碳達峰碳中和行動目標
		氣候相關目標：為監察實現其策略目標的進展而設定的與氣候相關的定性及量化目標；法律或法規所要求達到的任何目標 (包括溫室氣體排放目標)。	積極應對氣候變化——碳達峰碳中和行動目標

全球報告倡議組織 GRI《可持續發展報告標準》索引

GRI 標準	披露項	披露位置
GRI 2： 一般披露 2021	2-1 組織詳細情況	關於我們
	2-2納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
	2-3報告期、報告頻率和連絡人	報告編制說明
	2-4 信息重述	不適用
	2-5 外部鑒證	第三方審驗
	2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們、攜手多方合作共贏
	2-7員工	厚植人才發展沃土
	2-8員工之外的工作者	厚植人才發展沃土
	2-9管治架構和組成	探索現代企業治理最佳實踐、與時俱進提升ESG治理能力
	2-10 最高管治機構的提名和遴選	探索現代企業治理最佳實踐、與時俱進提升ESG治理能力
	2-12 在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	董事會聲明、探索現代企業治理最佳實踐、與時俱進提升ESG治理能力
	2-13 為管理影響的責任授權	推動綠色和諧發展、完善公司治理
	2-14 最高管治機構在可持續發展報告中的作用	董事會聲明、推進可持續發展管理、推動綠色和諧發展、積極應對氣候變化、完善公司治理
	2-16 重要關切問題的溝通	推進可持續發展管理、探索現代企業治理最佳實踐、與時俱進提升ESG治理能力
	2-19 薪酬政策	員工權益保護、與時俱進提升ESG治理能力
	2-20 確定薪酬的程式	員工權益保護、與時俱進提升ESG治理能力
	2-22 關於可持續發展戰略的聲明	公司領導致辭
	2-23 政策承諾	合規管理機制、人才隊伍建設、員工權益保護
	2-24 融合政策承諾	探索現代企業治理最佳實踐、與時俱進提升ESG治理能力、合規管理機制、人才隊伍建設
	2-27 遵守法律法規	弘揚正氣清風
	2-28 協會的成員資格	行業合作共贏
	2-29 利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
	2-30 集體談判協議	員工權益保護
GRI 3： 实质性议题 2021	3-1 確定實質性議題的過程	實質性議題識別
	3-2 實質性議題清單	實質性議題識別
	3-3 實質性議題的管理	實質性議題識別
GRI 201： 经济绩效 2016	201-1 直接產生和分配的經濟價值	數說2024、ESG數據表
	201-2 氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	積極應對氣候變化——風險管理
	201-3 固定福利計劃義務和其他退休計劃	員工權益保護

讀者反饋表

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2024年度可持續發展報告》。我們非常重視並期望聆聽您對我們環境、社會和治理工作及此份報告的回饋意見。您的意見和建議，是我們持續提高可持續發展資訊披露水准、推進ESG管理和實踐的重要依據。您可以填寫下錶，通過郵遞、電子郵件或傳真迴響給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

姓名： 單位： 聯系電話： 電子信箱：

1. 您對人保財險履行可持續發展的總體評價是：

非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐

2. 您對本報告的總體評價是：

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做得如何？

非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐

4. 您認為人保財險在履行經濟責任方面做得如何？

非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐

5. 您認為人保財險在履行環境責任方面做得如何？

非常好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐

6. 您認為人保財險在履行社會責任方面做得如何？

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《中國人民財產保險股份有限公司 2024年度可持續發展報告》的建議：

9. 您對人保財險履行可持續發展的建議：

請填寫後可郵遞至：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓27層

或電子郵件至：esg-pc@picc.com.cn 或傳真至：010-85176028



本報告采用環保紙印刷



投保熱線：4001234567

客服熱線：95518

官方網站：<https://property.picc.com>

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓



中國人保App



人保財險服務號



人保財險訂閱號