



**2024**

**可持續發展報告**

Sustainability Report

# 報告編制說明

中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”，本報告中“人民保險”“人保集團”“集團”“公司”“我們”均指“中國人保”）每年發佈可持續發展報告，定期披露集團及其子公司（與集團年報口徑保持一致）在報告期內的可持續發展事宜，並通過交易所和公司官網對外發佈。

本年度報告依據上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》，以及香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》（HKEX ESG），參照全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告標準》（GRI Standards），上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》的披露要求編寫。

本報告將對人保集團及子公司於 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的經濟、環境和社會績效予以陳述。報告中的財務數據援引《中國人民保險集團股份有限公司 2024 年年度報告》中按中國企業會計準則編制的財務報告（該報告已經安永華明會計師事務所（特殊普通合伙）審計），如無特別說明，所示金額均按人民幣列示。

本公司董事會對可持續發展事宜制定監管流程並予以實施，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，保證所有信息的真實性，並委託 SGS 進行獨立第三方審驗，確認信息和數據的準確性和可靠性。

本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈，網絡版可在本公司網站 <http://www.picc.com> 查閱下載。

任何回饋意見，請聯繫我們：

電話：86-10-69008888

郵箱：[csr\\_group@picc.com.cn](mailto:csr_group@picc.com.cn)

聯繫地址：北京市西城區西長安街 88 號



歡迎掃碼

查閱網絡版報告

# 目錄

<b>開篇</b>	董事長致辭	02
	總裁致辭	04
	關於我們	06
	議題重要性評估	10

---

<b>E</b> <b>環境</b> <b>可持續性</b>	綠色保險	20
	綠色投資	25
	綠色運營	29
	應對氣候變化	36

---

<b>S</b> <b>社會</b> <b>可持續性</b>	社會貢獻	48
	員工發展	54
	客戶服務	61
	供應商管理	66
	對外合作	67
	科技創新	70

---

<b>G</b> <b>公司治理</b> <b>可持續性</b>	公司可持續發展治理架構	78
	公司可持續發展相關戰略	82
	公司可持續風險管理體系	83
	公司可持續工作的實施監督	86

---

<b>附錄</b>	可持續保險原則 (PSI) 實施進展	88
	香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引	89
	GRI內容索引	92
	SDG內容索引	97
	鑒證報告	98

## 董事長致辭



2024年是中國人保成立75周年，也是我們與國同行、砥礪奮進的一年。過去一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，強化金融工作的政治性、人民性，扎實推進金融“五篇大文章”，主動順應可持續發展主流趨勢，樹立正確科學的經營觀、業績觀和風險觀，加快自身高質量發軔轉型步伐，在服務實體經濟、鄉村振興、健康養老、社會治理等領域，努力發揮行業主力軍和保險國家隊的作用。

**在融入國家發展大局中履行央企責任。**堅持把自身發展放在黨和國家全局中來研究謀劃，放在金融強國建設這個大的坐標系中來定位，制定實施集團金融“五篇大文章”工作指引，以改革精神和務實舉措推動金融“五篇大文章”供給能力、經營模式、體制機制創新，全年共承擔保險責任金額3175萬億元，支付賠款4485億元。服務推進鄉村振興，加快農業保險擴面、增品、提標，為5542萬戶次農民提供風險保障2.1萬億元，連續第六年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次評價。助力科技自立自強，打造集團科技保險示範產品庫，“中試保”、“低空保”等創新產品不斷湧現，推動新質生產力加快發展，全年科技保險風險保障金額達到31.2萬億元，同比增長21.6%。護航“一帶一路”建設，2024年為境外投資及基礎設施建設項目提供風險保障金額1.9萬億元，國際業務覆蓋超140個國家和地區。

**在回應人民生活期盼中增進民生福祉。**家家戶戶關心的就業、就醫、養老等家事，就是我們人民保險聚焦解決的“大事”。讓困有所助，助力新市民在城市“立腳紮根”，制定《新市民保險專項推動工作方案（2024年-2026年）》，搭建全場景、多層次、廣覆蓋的新市民專屬產品體系，集團服務新市民覆蓋人群達1818萬人次，累計提供風險保障超過400萬億元，創新推出“關愛星星”項目，彌補了行業心智障礙家庭長期風險保障的產品空缺。讓病有所保，撐起萬家燈火的健康屏障，參與多層次社會保障體系建設，承辦大病保險、長期護理保險、門診慢特病等政策性健康險項目1442個，覆蓋近10億人次。讓老有所養，點亮長者晚年幸福生活，豐富養老金融服務供給，加強養老服務能力建設，“暖心伴”合作養老機構覆蓋14個省份，總床位數超過2萬張。

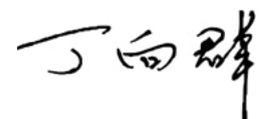
**在提升社會治理效能中貢獻保險力量。**保險是聯繫有效市場和有為政府之間的紐帶，日益成為推動社會治

理現代化的重要力量。我們持續拓寬服務社會治理的深度和廣度，不斷織密社會風險防控網，築牢社會安全“防火牆”。推動巨災保險供給側升級，積極開展地方性巨災保險試點實踐，在河北落地首單全災種、廣覆蓋、長週期的綜合巨災保險，實現一張保單保全省，中國人保地方性巨災保險已覆蓋20個省118個地市，保障人群超4億人。常態化開展風險預警和隱患排查，將保險服務從傳統的事後補償升級為全流程風險管理，累計向客戶發送預警信息超5000萬條，發現并排除風險隱患超103萬個，啟動大災理賠應急響應255次，理賠服務超111萬次，切實提高社會抗風險能力。積極推廣責任保險，以市場化方式分擔轉移各類社會治理風險，安全責任、安全質量保險服務法人客戶超33萬家。

**在服務全面綠色轉型中發揮“頭雁”作用。**我們從人與自然和諧共生的高度，深入踐行綠色發展理念，着力打造一批具有行業示範效應的綠色金融實踐，讓祖國天更藍、山更綠、水更清、生態環境更美好。做綠色金融標準制定的開拓者，推動“一帶一路”再保險共同體發佈《“一帶一路”綠色保險原則》，為行業綠色金融發展提供重要參照。做綠色保險產品創新的先行者，落地全國首單光伏售電信用補償保險，首單“儲能系統長期質量與效能保證保險”、首單“植被綜合碳匯價值保險”等綠色保險產品，全年共承擔綠色保險風險保障金額184萬億元。做綠色運營的探索者，加強節能減排管理體系與制度建設，持續推動出單運營數字化，建設綠色數據中心，積極踐行綠色採購，在廈門集美建成保險業首家“碳中和網點”。

砥礪奮進新征程，篤行實幹譜新篇。2025年是打好“十四五”收官之戰，謀劃“十五五”高質量發展的關鍵一年。中國人保將進一步學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，著力建設功能卓著、運營高效、主業鮮明、治理現代、具有國際競爭力的世界一流保險金融集團，為全面推進強國建設、民族復興偉業貢獻人保力量！

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委書記、董事長



# 總裁致辭



2024年，中國人保完整、準確、全面貫徹新發展理念，堅守“人民保險 服務人民”的初心使命，持續踐行可持續發展要求，不斷增強金融可及性，強化合規治理和信息披露，努力在服務經濟、社會、環境可持續發展中發揮保險功能作用。

**堅持綠色發展，構建統一貫通的工作體系。**我們把綠色與可持續發展作為公司治理和經營管理的內在要求，在管理層設立綠色金融委員會，統籌推動綠色金融與ESG管理工作。完善綠色金融與ESG制度體系，制定印發集團綠色金融管理辦法、綠色金融發展規劃（2024年-2027年），研究制定22項綠色金融與ESG年度重點工作。創新研發綠色金融與ESG信息管理系統，形成近200項綠色金融與ESG管理指標，在行業內率先建成集團統一的綠色保險統計體系和保險客戶ESG風險評估體系，不斷增強公司可持續發展的經營韌性。

**堅持服務為本，提供智慧便捷的客戶體驗。**以客戶為中心，積極研發探索新技術、新方法，讓數據多跑路，讓客戶少跑腿，推動投保理賠線上化、智能化，實現客戶自助服務、自動化審核服務2023萬次，在車輛保險理賠處理中為客戶提供超萬次智能檢測服務，實現車險各場景智能調度近90%，在人傷理賠調解中提供線上服務21萬次。堅持“應賠盡賠、能賠快賠、合理預賠”，制定“大災快賠預賠30條”快賠指引，“加快保險理賠19項”專項政策，打造可信賴、能託付的保險專業服務商。持續完善信息安全管理制度，不斷升級數據、信息與網絡安全防護技術，切實保障客戶隱私與信息安全，2024年集團信息安全管理体系獲得ISO/IEC 27001認證。

**堅持合作共贏，建設共商共用的夥伴關係。**我們攜手利益相關方，並肩同行，致力打造更為緊密的發展共同體。與投資者密切溝通，及時響應利益相關方訴求，2024年，中國人保上證E互動提問回答率100%，位居國有上市金融企業之首。與員工攜手成長，持續優化人力資源管理，持續推進員工職業發展全週期培訓體系建設，組織開展各

種形式文體活動，將自身高質量發展成果更好惠及全體員工。與國際倡議主動對接，簽署聯合國可持續保險原則(PSI)，推動可持續金融框架的普及推廣，促進全社會積極踐行可持續發展理念。

**堅持治理現代，夯實合規經營的發展基礎。**我們持續推進風險管理與商業準則體系建設，織密公司合規經營的安全防線。優化風險管理智能化工具，完成集團“數聚智策”風險防控體系項目核心系統上線，提升風險監測預警能力。營造合規經營文化氛圍，定期針對全體員工、營銷人員開展誠信教育、廉潔教育，開展反腐敗培訓人次超過17萬。加強供應鏈合規管理，促進供應商履約效能改善，積極傳導公司ESG價值理念，2024年《供應商廉潔承諾書》簽署率100%。

2025年，中國人保將繼續堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，堅定不移走好中國特色金融發展之路，持續完善公司可持續發展機制，提升金融供給服務能力，以更優的服務、更好的業績回報全體股東、回報員工、回報社會，奮力譜寫中國人保高質量發展新篇章。

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委副書記、副董事長、總裁



# 關於我們

## 公司簡介

中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”）由與共和國同生共長的中國人民保險公司發展變革而來。公司成立於1949年10月20日，是新中國保險事業的開拓者和奠基人，見證了新中國保險業從小到大、由弱變強的發展歷程。歷經70多年發展，中國人保現已成為綜合性保險金融集團，旗下擁有人保財險、人保壽險、人保資產、中誠信託、人保健康、人保養老、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保科技等子公司及成員公司，業務範圍覆蓋財產險、人身險、再保險、資產管理等領域。

中國人保始終堅持黨建引領，把黨的領導和黨的建設貫穿於經營管理全過程，切實將黨的政治優勢、組織優勢轉化為發展優勢和治理效能。我們秉承“人民保險 服務人民”的企業使命，心系“國之大者”，充分發揮金融央企的行業帶頭作用，堅持以高質量發展為導向，落實新發展理念，堅持穩中求進工作總基調，加快構建“保險+服務+科技”的新商業模式，加大服務實體經濟、社會穩定、民生福祉力度，在全面服務中國式現代化的進程中實現自身高質量發展。

## 目標願景

中國人保將堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，扎實做好金融“五篇大文章”，始終堅守“人民保險 服務人民”的初心使命，發揮保險的經濟減震器和社會穩定器功能，聚力做保險業守護民生福祉的領頭雁、助力社會治理的排頭兵、服務實體經濟的主力軍，堅定不移走中國特色金融發展之路，建設功能卓著、運營高效、主業鮮明、治理現代、具有國際競爭力的世界一流保險金融集團，彰顯中國特色。



中國人保 MSCI ESG 評級升至  
**AA** 級，達到國際領先水平

2024 年，中國人保首次榮登《財富》中國 ESG 影響力榜

在“Brand Finance 2024 年度中國品牌價值 500 強榜單”排名

第 **31** 位



# 責任績效

履行金融央企  
職責使命



- 承擔風險保障金額 **3175 萬億元**
- 支付賠款 **4485 億元**

## 社會貢獻

- 連續第六年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次評價
- 服務新市民覆蓋人群達 **1818 萬人次**
- 直接投入無償幫扶資金及保險捐贈 **6010 萬元**

## 客戶服務

- 人保健康獲消費者權益保護 ISO 9001 質量管制體系認證
- 人保財險、人保壽險、人保健康客戶淨推薦值同比**顯著提升**

## 供應商管理

- 《供應商廉潔承諾書》簽署率為 **100%**

## 員工發展

- 員工人數 **17.5 萬人**
- **1 個**單位榮獲全國五一勞動獎狀、**2 個**單位榮獲全國工人先鋒號榮譽稱號

## 科技創新

- 信息化建設支出 **60.5 億元**，同比增長 **34.2%**
- 5 項科技項目榮獲中國人民銀行“**金融科技發展獎**”
- 集團信息安全管理體系獲得 **ISO/IEC 27001 認證**

## 對外合作

- 與 **14 家**省級地方政府開展多層次政企互動，實現 37 家省級地方政府和計畫單列市服務清單制定全覆蓋



社會



## 環境

### 綠色保險

- 綠色保險承擔風險保障金額 **184 萬億元**
- 簽署聯合國可持續保險原則 (PSI)
- 發佈《“一帶一路”綠色保險原則》

### 綠色投資

- 服務綠色發展投資規模達到 **1004 億元**
- 將 ESG 因素融入集團信用評級體系框架

### 綠色運營

- 兩級總部人均碳排放 **1.87 tCO<sub>2</sub>e/人**
- 人保財險廈門集美支公司建成國內保險業首家“**碳中和網點**”

### 應對氣候變化

- 在保前、保中、臨災、災中、災後五個環節全面嵌入風險減量服務舉措
- 地方性巨災保險保障人群超 **4 億人**
- 啟動大災理賠應急響應 **255 次**，理賠服務超 **111 萬次**



## 治理

### 可持續治理體系

- 成立綠色金融委員會，建立完整的“**董事會 - 管理層 - 執行層**”可持續治理架構
- 制定印發綠色金融管理辦法和發展規劃
- 開發上線集團綠色金融與 ESG 信息管理系統
- 上海證券交易所信息披露 **A 級**評價

### 商業行為準則

- 全系統開展反腐敗培訓人次超過 **17 萬**
- 接受反腐敗培訓的人數占比 **100%**

# 議題重要性評估

中國人保在《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》（以下簡稱《指引》）和《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編制》之《第一號 總體要求與披露框架》（以下簡稱《指南》）的指導下，開展議題雙重重要性分析，明確公司對環境和社會所產生的影響，識別可持續發展事項帶來的財務風險和機遇。

## 雙重重要性分析

結合行業特點與公司經營管理實際，本年度我們初步建立了雙重重要性分析流程，並進行了議題清單的重檢和更新。未來還將進一步與內部員工、外部專家、行業研究機構等共同研討和評估影響重要性和財務重要性閾值的設定、評分邏輯等核心要點，完善集團雙重重要性分析的方法論。

### 重要性判斷依據

重要性維度	“重大影響”的說明
影響重要性	企業在相應議題的表現是否會對經濟、社會和環境實際或者潛在產生重大影響。
財務重要性	議題是否預期在短期、中期和長期內對公司商業模式、業務運營、發展戰略、財務狀況、經營成果、現金流、融資方式及成本等產生重大影響。

說明：源於上交所《指引》

### 議題清單建立

我們基於《指引》設置的 21 項議題，通過分析公司商業模式、保險行業趨勢及同業實踐，對照行業監管政策要求，參考國際主流第三方 ESG 評級指標，完善 2023 年已識別的議題，最終形成公司 2024 年議題清單（包含 28 項議題）。

## 重要性評估

**影響重要性。**我們初步建立了影響重要性的分析流程，通過利益相關方溝通和專題調研，識別了公司可持續發展議題表現對社會、環境的實際 / 潛在的正面和負面影響，通過問卷調查、小組座談等方式，對各項議題的影響程度進行評估。

**財務重要性。**我們參考《指南》並結合集團經營管理實際，初步探索建立財務重要性分析框架，基於框架探索開展對各項議題風險和機遇傳導機制的研究分析，評估財務影響重要程度。



## 議題報告

我們根據各項議題的影響重要性和財務重要性評估結果，按照《指引》要求開展差異化信息披露。

## 年度議題清單

人保集團 2024 年議題清單	利益相關方分佈					
	股東和 投資者	政府和 監管機構	客戶和 消費者	員工	合作夥伴	社區和公眾
應對氣候變化	●	●				●
環境合規管理		●				●
污染物排放		●		●		●
廢棄物處理		●		●		●
能源利用		●		●		●
水資源利用		●		●		●
迴圈經濟				●		●
生態系統和生物多樣性保護	●	●				●
服務鄉村振興		●				●
公益慈善						●
創新驅動	●		●	●	●	
責任採購					●	
平等對待中小企業					●	
客戶體驗與服務質量	●		●			
數據安全與客戶隱私保護			●			
有市場競爭力的薪酬福利				●		
員工職業發展				●		
員工健康與安全				●		
盡職調查	●				●	
利益相關方溝通	●	●	●	●	●	●
商業道德	●	●	●	●	●	
合規經營	●			●		
綠色保險	●		●			
普惠金融	●	●	●			
綠色投資	●		●			
服務健康養老		●	●			
應對大規模環境破壞事件		●	●			●
對外合作	●	●			●	
行業標準制定				/		
依法納稅				/		
價值創造				/		

## 与 2023 年相比议题变化情况

無變化。

將原“綠色運營”進行拆分，進一步細化公司關注的議題，易於利益相關方識別關注信息。

新增議題，體現公司對行業趨勢和社會對保險產品需求變化的前瞻關注。

無變化。

將原“公益活動”和“支持本地社區發展”兩項議題合併，在保障重點工作涵蓋完全的基礎上，擴展議題邊界。

新增議題，體現科技創新對公司發展的關鍵推動作用。

無變化。

新增議題，體現對監管新規的回應。

將原“服務質量”和“客戶投訴處理”兩項議題合併，拓寬議題邊界。

將原“數據安全與管理”和“隱私和信息安全”兩項議題合併，保證議題涵蓋邊界和議題清單簡潔明瞭。

無變化。

無變化。

無變化。

新增議題，體現對監管新規的回應。

新增議題，體現對監管新規的回應。

在原“反腐敗”議題基礎上，納入反洗錢、反不正當競爭、歧視與騷擾、舉報人保護等關鍵事項，拓寬議題邊界。

無變化。

無變化。

無變化。

無變化。

在原“支持健康中國建設”基礎上，納入服務養老，拓寬議題邊界。

無變化。

新增議題，體現公司與外部合作交流以及國際化發展要求

議題刪除，分拆至“創新驅動”“客戶體驗與服務質量”“社會貢獻”三項議題中。

議題刪除，依法納稅為公司的必盡責任與合規要求。

議題刪除，公司通過以上 28 項議題進行綜合價值創造。

## 利益相關方溝通

我們持續推行和優化利益相關方溝通機制，通過業績發佈會、投資者開放日、客戶節等途徑，與利益相關方保持緊密、真誠、雙向的對話，深入挖掘利益相關方訴求，努力回應和滿足利益相關方期望，贏得利益相關方的信任。



2024年11月8日，中國人保舉行2024年投資者開放日

2024年，公司獲得上海證券交易所信息披露A級評價、中國上市公司協會評選的“上市公司2023年報業績說明會最佳實踐”、“2024上市公司董事會最佳實踐”。

中國人保上證E互動  
提問回答率

**100%**

召開線上/線下推介會

**317**場

舉辦以“**新能源車險  
高質量發展**”為主題  
投資者開放日活動

溝通投資者

**1765**家/次

赴北京、上海、深圳、廣州、  
香港、新加坡、東京、倫敦、  
巴黎等地路演

**60**餘場

拜訪投資者

**80**餘家

利益相關方	相關方期望	參與及溝通方式
 <p>股東和投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 穩健的財務管理</li> <li>• 完善的公司治理和運營</li> <li>• 廉潔的商業環境</li> <li>• 健全的風險管理體</li> <li>• ESG 評級結果</li> <li>• 透明的信息披露</li> </ul>	<p>股東大會 企業年報和公告 業績發佈會 投資者開放日 官網“ESG 政策與實踐”專欄 回應 ESG 評級機構</p>
 <p>政府和監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 響應國家戰略</li> <li>• 合規經營</li> <li>• 促進行業發展和交流</li> </ul>	<p>參加政府會議 監管信息報送 參加行業重大課題及政策研討</p>
 <p>客戶和消費者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 豐富的保險產品</li> <li>• 便捷優質的服務</li> <li>• 消費者權益保護</li> <li>• 個人信息安全和隱私保護</li> <li>• 金融服務可及性</li> </ul>	<p>客戶節 座談和回訪 專項滿意度調查 微博、微信公眾號等媒體 熱線電話 公司網站及網上商城</p>
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 培訓和職業發展機會</li> <li>• 民主參與的權利</li> <li>• 職業健康安全</li> <li>• 和諧健康的工作環境</li> <li>• 良好的福利待遇及薪酬制度</li> </ul>	<p>職代會和工會 員工座談會 職業發展規劃 績效管理 面授和網絡培訓</p>
 <p>合作夥伴</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 廉潔的商業環境</li> <li>• 合作共贏的夥伴關係</li> <li>• 公平對待多元化夥伴</li> </ul>	<p>戰略合作協議 供應商評估 加入協會</p>
 <p>社區和公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 改善民生</li> <li>• 促進社會管理</li> <li>• 慈善公益</li> </ul>	<p>普惠金融 公益捐贈 志願活動</p>
 <p>自然環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 生態環境保護</li> <li>• 氣候變化</li> <li>• 綠色運營</li> </ul>	<p>可持續保險 負責任投資 節能減排</p>

## 議題重要性分析結論

**影響重要性。**通過開展問卷調查，結合監管政策、行業熱點、同行關注等，初步開展議題影響重要性的定性分析，按“非常重要”“中等重要”“一般重要”進行排序，識別結果如下。

重要性程度	議題	
非常重要	應對氣候變化	客戶體驗與服務質量
	綠色保險	數據安全與客戶隱私保護
	綠色投資	創新驅動
	普惠金融	合規經營
	服務鄉村振興	商業道德
	服務健康養老	
中等重要	對外合作	員工健康與安全
	員工職業發展	利益相關方溝通
	有市場競爭力的薪酬福利	盡職調查
一般重要	責任採購	循環經濟
	平等對待中小企業	能源利用
	公益慈善	應對大規模環境破壞事件
	環境合規管理	水資源利用
	污染物排放	生態系統和生物多樣性保護
	廢棄物處理	

**財務重要性。**本年度，我們積極響應監管要求以及利益相關方關切，聚焦“應對氣候變化”議題，廣泛參考國內外前沿研究資料以及公司內外部專業見解，初步開展財務重要性分析。下一步，我們將按照財務重要性分析框架開展系統性分析，探索設定財務定量閾值，進一步識別各項議題對財務報表的影響，將財務重要性分析做深、做實。



## 應對氣候變化的財務重要性分析

聯合國政府間氣候變化專門委員會 (IPCC) 第六次評估報告 (2023 年) 指出，最近 50 年，全球變暖正以過去 2000 年以來從未有過的速度發生，氣候系統的不穩定進一步加劇。氣候變化成為國際社會面臨的重大全球性挑戰，正對保險市場產生嚴重影響，這種影響涉及了從原保險、再保險，擴展到保險連接證券的全流程，涉及財產險、人身險等各個業務板塊，必須高度關注並評估其對公司經營韌性的影響。

**從風險損失來看**，氣候變化導致極端天氣事件的頻率和強度增加，嚴重災害事件直接造成保險公司賠付支出變大，對保險公司的持續經營能力和資產負債表穩健性帶來日益嚴峻的挑戰。

**從業務結構來看**，氣候變化不僅對財險業務影響較大，對人身險業務也帶來衝擊，2024 年《柳葉刀》發佈《2024 年健康與氣候變化倒計時報告》也顯示，由於快速變化的氣候，人類福祉、健康和生存正在面臨創紀錄的威脅，與氣候變化相關的 15 項健康評估指標中，10 項指標創下新紀錄，這對人身險的險種定價、精算模型調整等帶來直接的影響。此外，氣候變化還影響保險資金運用，加大投資標的的風險敞口。

**從經營模式來看**，氣候變化將推動保險公司改變傳統的經營方式，比如氣候異常對風險評估模型相關參數可靠性帶來挑戰；比如新能源產業的發展影響保險公司對新興標的風險數據積累與新險種的定價；比如氣候風險管理難度加大，推動保險公司更加頻繁運用大數據、人工智能等技術開展風險管理，更加主動聯動資本市場建立風險分散機制。

基於上述分析，我們將“應對氣候變化”列為具有財務重要性的議題，並在本報告中按“治理，戰略，風險管理，指標與目標”四要素披露相關實踐（具體內容參見報告“應對氣候變化”章節）。

# 環境可持續性

---

- 綠色保險
- 綠色投資
- 綠色運營
- 應對氣候變化





# 綠色保險

中國人保持健全完善綠色保險頂層設計與業務發展的制度體系，將綠色發展要求與 ESG 因素融入產品開發、承保理賠、風險管理等保險經營管理全流程，著力增強綠色保險經營服務能力。

## 加強綠色保險經營管理

將 ESG 因素融入綠色保險業務管理，強化頂層設計、數據治理、ESG 風險識別、專項研究、精算評估等，推動綠色保險高質量發展。

**強化綠色保險頂層設計。**落實集團《關於促進綠色保險業務發展的實施方案》目標和重點舉措，每季度跟進保險子公司重點任務落實情況及綠色保險關鍵業績指標，指導子公司加強在清潔能源、節能改造、綠色科技、生態碳匯等重點領域的綠色保險產品創新，持續豐富產品供給體系，扎實穩妥推進綠色產業客戶展業，推動綠色保險業務健康可持續發展。

**加強 ESG 風險識別。**在行業內率先建成集團統一的綠色保險統計體系和保險客戶 ESG 風險評估體系，構建 ESG 風險因子算法模型及評級指標體系框架。基於 ESG 評估結果優化承保決策，研究建立 ESG 風險評估結果與承保風險的映射關係，形成分險種的承保管理業務指引，提升公司綠色保險風控能力。同時，通過將 ESG 風險評估結果與承保決策掛鉤，鼓勵被保企業提高風險意識，強化自身 ESG 風險管理，採取更加環保的生產方式和運營模式，減少對環境和社會的負面影響。

**建立健全綠色保險業務統計制度。**形成《中國人民保險集團綠色保險產品判定標準》《中國人民保險集團綠色產業客戶判定標準》兩項制度文件，對保險子公司綠色保險統計口徑進行規範統一。開發專門的業務統計系統，為綠色保險統計工作提供數字化支撐。

**將 ESG 納入精算管理。**開展非壽險子公司氣候風險精算管理情況調研，包括假設模型、精算評估、風險定價等方面。人保財險、人保再保、人保香港已將氣候風險納入精算定價及評估流程；人保財險將氣候風險納入預算編制，在預期賠付率中對大災賠付率進行單獨測算和附加。

**建立綠色保險考核評價體系。**人保財險將綠色金融與 ESG 相關工作和要求納入總公司績效考核，將綠色保險納入對公司總部和各分支機構的預算和績效考核指標體系，重點考核各分支機構綠色保險的規模和增速、綠色保險產品和服務創新等情況，提升綠色保險業務發展質效。

### 直保端

列舉了 68 項綠色保險類別，結合人保集團實際對現行標準進行了細化並列出了每個綠色保險類別 / 項下的典型保險產品，便於基層業務人員根據實際情況進行判斷。

### 再保端

從合約和臨時分保兩個維度，明確綠色再保險產品的識別標準。



#### 《綠色保險產品判定標準》

從產品維度闡述如何判定保險產品是否屬於綠色保險。



#### 《綠色產業客戶判定標準》

從客戶維度闡述判定法人客戶是否屬於綠色產業。

設置正向和負向綠色產業指標作為綠色企業判定的依據，指標涵蓋了多個國內外權威標準文件，通過擁有自主知識產權的算法模型，實現綠色產業客戶的自動化判定。



#### 開發綠色保險客戶判定系統

在建立判定標準及算法模型的基礎上，為綠色保險統計工作提供數字化科技支撐。系統支持對法人客戶是否屬於綠色產業的實時查詢。

該項目是第一個由集團層面統一牽頭建設的綠色保險標準體系，以及第一次實現了所有保險子公司綠色保險統計的全覆蓋。

## 推動綠色保險業務發展

集團將服務綠色發展納入戰略服務統籌佈局，持續完善綠色保險產品和服務體系，為推動“降碳、減污、擴綠、增長”提供專業風險保障，著力打造一批具有行業示範引領效應的綠色保險典型。2024年，中國人保綠色保險全年承擔風險保障金額184萬億元，致力推動經濟社會全面綠色轉型。

**服務能源消耗“降碳”，推動能源低碳轉型。**護航新能源項目穩健運營，積極對接中國電建、中國能建等大型電力建設集團，加大水電、風電、光伏、抽水蓄能等清潔能源項目拓展力度，2024年為清潔能源提供風險保障4萬億元。助力節能減排，搭建從“碳捕集”到“碳利用”最終實現“碳封存”的全流程閉環保險保障體系，為降碳減排技術提供專屬保障。



2024年，中國人保綠色保險全年承擔風險保障金額

**184**萬億元

### 案例 人保財險簽發全國首單“光伏售電信用補償保險”

2024年3月，人保財險在江蘇簽發全國首單“光伏售電信用補償保險”。該保單對於客戶未能按照約定支付的電費提供風險管理，有效控制和減少壞賬損失，助力企業實現穩健經營，是國內新能源領域第一份針對電費應收款項回收風險的保險解決方案。



**服務產業轉型“減污”，助力生態環境保護。**持續跟進國家環境污染強制責任險試點工作，推廣“環責險+環境風險監測”模式，2024年提供環境污染類責任風險保障金額197億元。服務化解船舶污染風險，2024年提供約10.9萬億元風險保障。

## 案例

### 人保財險簽署《中國綠色船舶保險共同體合作備忘錄》



2024年6月，上海市浦東新區人民政府、中船集團與人保財險等9家保險機構共同簽署了《中國綠色船舶保險共同體合作備忘錄》，旨在通過多方合力提升船舶全生命週期的綠色低碳水平，建設優質高效的現代綠色船舶體系，為自主可控的綠色船舶生態體系提供完善的風險保障服務。



2024年承保森林面積超過

**11** 億畝

**助力綠水青山“擴綠”，提升固碳增匯能力。**持續發展碳匯保險，創新紅樹林碳匯價值綜合保險、竹林碳匯價值綜合保險等多種產品，探索“碳匯+保險”模式，推動森林保險與碳匯價值、碳匯質押、碳匯融資的有機融合。2024年承保森林面積超過11億畝，為增強森林蓄積量和固碳能力提供有力保障。

## 案例

### 人保財險落地全國首單“植被綜合碳匯價值保險”



2024年5月，人保財險在江蘇南京落地全國首單“植被綜合碳匯價值保險”，是以遙感碳匯觀測及計量測算技術為基礎，以植被、耕地等生態資源受損導致碳匯損失計量為補償依據的創新型特色農業碳匯保險產品，填補了針對地表植被、耕地、土壤的碳匯保險空白。

**服務經濟綠色“增長”，支持綠色產業發展。** 加快服務新能源車發展，組織舉辦“服務實體經濟助力以舊換新”行業合作推進會，發佈《保險業助力汽車消費“以舊換新”倡議書》，全年承保新能源汽車超 1159 萬輛，同比增長 57.3%。服務出口企業應對碳關稅，積極聯合銀行為綠色企業量身定制融資方案，探索開展“綠貸保”、“碳貸保”項目，為新能源企業出海提供金融支持，提升企業國際競爭力。



全年承保新能源汽車超

**1159** 萬輛

#### 案例 人保財險落地長三角地區首個“碳關稅保險”

2024 年 1 月，人保財險在寧波落地長三角地區首個“碳關稅保險”，與寧波浙東環境能源交易所聯合推出“保險 + 服務機構”模式，深化“碳關稅”保險賦能，保障出口企業在提交碳排放數據方面存在的風險和不確定性，護航外貿企業“綠色出海”。



# 綠色投資

中國人保結合保險資金運用要求、自身業務特點和不同資產類別，選擇運用多樣化投資策略，在風險可控、商業可持續的前提下，加大對綠色、低碳、循環經濟等領域金融支持力度，逐步提升綠色產業領域資產配置。積極踐行責任投資理念，將 ESG 因素納入投資決策流程，力求在實現經濟效益的同時，創造正向的環境與社會效益。

## 推進綠色投資體系建設

推動綠色投資管理體系建設，建立統一的綠色投資統計標準，不斷完善綠色投資框架、投資策略，提升專業投資能力。

**健全完善綠色投資體系。**制定集團《綠色投資工作指引》，明確綠色 (ESG) 投資的工作架構、重點領域、工作要求等，結合各領域特點和市場情況形成差異化投資策略。在集團綠色投資工作整體框架下，不斷完善綠色投資工作治理體系，推動投資板塊子公司制定綠色投資指引，建立正負面清單，細化明確綠色投資策略。持續加強 ESG 投資工作團隊建設，集團投資部門與投資子公司根據工作實際，由專業骨幹人員牽頭開展 ESG 投資工作。

**構建綠色投資分類標準。**建立統一的投資服務綠色發展統計標準，強化數據統計，按月進行數據監測，加強過程管控，指導投資子公司綠色投資項目開發與綠色投資流程管理。完善投資工作評價考核體系，將服務綠色發展等服務國家戰略的投資規模，納入投資子公司經營業績考核指標，推動投資子公司內部建立業績考核傳導機制。

**推動研究投資組合碳核算。**摸清投資組合碳排放底數是綠色投資轉型的基礎工作，根據集團綠色金融相關工作整體安排，認真梳理監管政策和計量準則、開展同業調研、與市場專業機構廣泛溝通、進行集團投資組合碳排放類比測算，為開展投資組合碳核算奠定基礎。



## 加強綠色投資業務管理

將綠色金融和 ESG 因素納入投融資全流程管理，強化盡職調查、合規審查、投資審批、投後管理。

**將綠色投資要求嵌入投資全流程管理中。** 保險子公司作為委託方，通過年度制定委託投資指引形式，規範受託人投資行為，引導推動投資子公司落實 ESG 投資管理相關要求。投資子公司作為受託方，在實際投資業務開展中進一步細化落實相關要求。

重要性維度	標準資產	另類資產
投前環節	研究構建 ESG 評估體系，評估交易對手 ESG 風險，著重建立負面因素風控對策，將 ESG 負面篩選策略嵌入系統剛性管控。	對於另類產品投資准入，研究制定 ESG 合規盡調審查清單與審慎交易清單，評估企業或項目的可持續性。
投後環節	持續關注融資主體 ESG 風險情況，強化 ESG 風險監測。	制定 ESG 風險緩釋措施，督促相關方加強 ESG 風險管理。

**將 ESG 因素融入信用評級框架。** 集團使用統一的信用評級模型，在相關評級模型“負面調整”項中，已包含能夠對最終信用等級產生影響的重要 ESG 風險因素，例如“自然災害”、“是否存在其他不良記錄”、“聲譽風險事件”、“控制權糾紛”、“涉及重大訴訟”等風險因素，分析師可以根據上述 ESG 風險因素情況進行等級調整。相關子公司已將 ESG 評價融入信用評級的全流程，在盡調階段，收集與企業 ESG 風險相關的信息，結合公開數據和第三方 ESG 評價機構數據庫，對企業 ESG 情況進行評價。在信用評級報告中融入企業 ESG 評價及其對信用評級影響的相關內容。在投後跟蹤階段，持續做好對企業 ESG 風險因素的跟蹤。

**按資產類別優化 ESG 投資策略運用。** 集團相關投資子公司綜合運用不同類型 ESG 投資策略，通過系統化方法開展投資管理工作。

**積極運用股東參與策略。** 對於集團重大股權投資，在派出董監事完善被投企業公司治理、議案審理等方面建立相關制度，明確職責和流程，並由集團牽頭重大股權投資被投企業的議案審理。

投資資產類別	ESG 投資策略	ESG 投資策略運用	投資金額
固定收益投資	負面篩選 ESG 整合 可持續發展主題投資	投資流程上，已將 ESG 納入信用評級作業流程，實現 ESG 分析對標債的全覆蓋。在內評報告中，根據第三方 ESG 數據庫，分析主體 ESG 相關風險機遇以及對評級的影響。定期對持倉債券 ESG 評分進行分佈統計，防範 ESG 風險。重點關注投向綠色基礎設施領域的政府專項債券，以及電池、電機、電網設備、風電設備、光伏設備和綠色電力等領域企業發行的債券。	截至 2024 年末，集團保險資金“服務綠色發展”債券投資規模約 761 億元，較上年末基本維持穩定。
股票投資	負面篩選	將投資標的 ESG 表現作為投資池調整的評判因素之一，擬投標的入池時有明確的 ESG 表現評估。根據第三方 ESG 評分數據，對不滿足內部要求的個股不予入池。同時，定期檢視投資池中個股 ESG 評分變化情況，動態調整股票池。在此基礎上，加大對清潔能源、綠色交通、污水治理等符合綠色投資標準標的儲備。	截至 2024 年末，集團保險資金“服務綠色發展”股票投資規模約 42 億元，較上年末增長 179%。
另類投資	可持續發展主題投資 企業參與及股東行為	積極支持經濟綠色低碳發展、污染防治、環境整治和生態保護修復，重點圍繞清潔低碳能源體系、低碳綠色生態、綠色基礎設施建設等領域開展投資佈局，積極開發、投資綠色發展領域另類投資項目。	截至 2024 年末，集團保險資金投資“服務綠色發展”另類產品投資規模約 200 億元。
組合類 資管產品	—	形成了多種投資策略、投資品類的綠色主題組合類產品貨架，旨在引導資金流向更加環保和社會責任更強的企業。	2024 年，人保資產在已發行多隻 ESG 主題資管產品的基礎上，發行中證 800 ESG 指數產品。



### 積極運用“股東參與”策略

投資板塊子公司積極參與被投企業 ESG 實踐。2024 年，人保資產參與多家上市公司的治理決策，對多項議案進行了投票表決。例如，在投資的某石化產品銷售企業股權項目中，通過參與被投企業董事會、戰略與投資委員會等，推動被投企業 ESG 戰略與公司治理體系深度融合，制定並推動包括各項 ESG 議題在內的戰略、目標和年度計畫落地；督促被投企業履行社會責任，行使股東和委派董事權利，監督被投企業開展民生保障、安全生產和公益活動；結合被投企業戰略聚焦傳統能源轉型，加快發展充換電、氫能業務，並持續推進風電、光電等綠色能源佈局。

## 增強綠色投資支持力度

持續探索以保險資產產品形式創設碳金融、綠色債券指數、綠色行業等 ESG 主題產品，深化與綠色企業和綠色項目合作，為低碳節能產業、清潔能源和可再生能源產業等提供長期穩定的資金支持，2024 年集團服務綠色發展投資規模達到 1004 億元。



2024 年集團服務綠色發展投資規模達到

**1004** 億元

### 案例 人保資產首支量化 ESG 指數資產管理產品成功發行

2024 年 10 月，人保資產首支採用量化 ESG 指數策略的“中國人保資產中證 800 ESG 指數資產管理產品”募集成立，通過跟蹤和優化中證 800 ESG 指數，在組合類產品投資管理中實踐 ESG 量化投資策略。



### 案例 人保資本 - 中國廣核集團基礎設施債權投資計畫

人保資本於 2023 年發起設立的“人保資本 - 中國廣核集團基礎設施債權投資計畫（三期）、（四期）”投資的浙江三澳核電廠一期工程建設項目是助力浙江省在“十四五”期間達成“碳達峰、碳中和”目標的重點工程，為服務國家“雙碳”戰略作出積極貢獻，環保效益顯著。該產品在 2024 年第六屆保險資產管理產品推介活動中榮獲“支持國家重大戰略產品”推介。



# 綠色運營

中國人保大力推進綠色運營，優化辦公場地的能源與辦公耗材管理，採用節能設備和智能控制系統，降低能源消耗。同時，強化節能環保宣傳，倡導員工綠色出行、綠色消費等低碳生活方式。

## 加強節能減排管理體系與制度建設

集團踐行綠色發展理念，嚴格遵守環保法律法規，大力推進綠色運營領域的探索創新。我們通過推動無紙化辦公、建設綠色數據中心、打造綠色建築等方式，將節能減排工作嵌入企業運營各環節，切實減少環境影響。2024年，我們開展了兩級總部碳盤查工作，測量運營層面的碳排放，組織開展碳中和營業網點試點工作，人保財險廈門集美支公司建成國內保險業首家“碳中和網點”。

### 案例

#### 全國首家“碳中和”保險網點落地廈門集美

2024年5月，在集團綠色金融總體工作部署安排下，人保財險集美支公司開展碳中和試點實踐，通過節能降耗等系列舉措獲得《碳中和證書》，成為中國人保首家“碳中和”網點，也是全國首家“碳中和”保險網點。

#### 踐行綠色運營

在辦公樓屋頂安裝 399.73 m<sup>2</sup> 光伏發電板，預計年發電量可達 97082.7kW·h，將減少二氧化碳排放量 68.3 噸，為日常運營提供“綠色動能”，在停車場內增設充電樁，為“綠色出行”續航。

#### 宣導綠色生活

建立覆蓋支公司全員的碳足跡體系，記錄支公司與員工日常的低碳綠色足跡，配套“碳積分”應用機制，打造碳積分採集、折算、兌換平臺，實現“碳積分”全生命週期管理。



# 節約資源使用

我們強化行政運維精細化管理，推動降本增效。集團總部職場實行打印紙限額調撥管理，9月以來節約紙張5.3萬張。推進差旅供應商服務優化，加強員工差旅管理，鼓勵低碳出行方式。



## 集團總部大樓節能減排措施

每月統計分析水電能源使用情況，及時對用水電異常的區域進行針對性檢查，杜絕各種浪費現象，消除水、電安全隱患並控制水電損失。同時制定次月合理的節能管控措施和方案。配合能源審計公司對大樓能源審計進行研討、分析、現場勘查，為2025年大樓能源審計及節能改造工作夯實基礎。2025年加強大樓電能消耗運行管理，在承租面積增加的情況下，總電耗力爭不超過2024年總量。



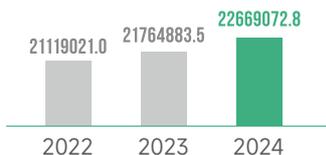
## 南方、北方信息中心節能減排成效

南方信息中心2024年PUE值為1.79，同比下降8.2%。北方信息中心全年平均PUE值由投產當年的4.17降低至2024年的1.92，該中心的製冷系統在冬季充分利用自然冷源，設備用電量降低約46.77萬千瓦時。

### 電力、天然氣使用量

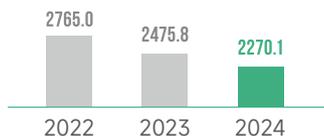
用電量

單位：千瓦時



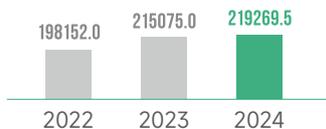
人均用電量

單位：千瓦時



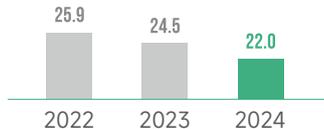
天然氣

單位：立方米



人均天然氣使用量

單位：立方米

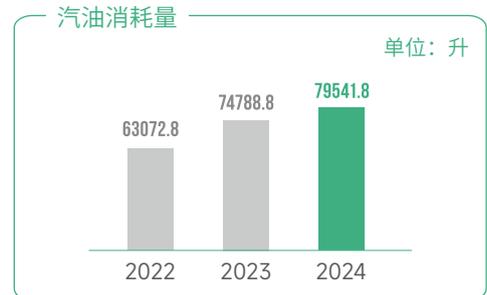
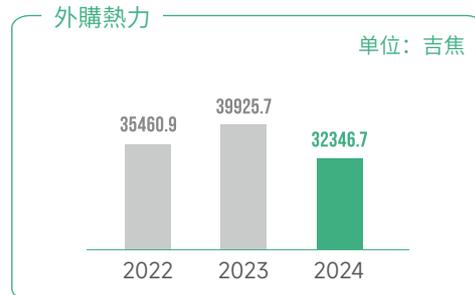


#### 說明：

- 數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓。
- 數據中心2024年用電量為84560480千瓦時（只統計機房用電）。

1. PUE (Power Usage Effectiveness) = 數據中心總能耗 / IT 設備能耗，其值越接近1表明非IT設備耗能越少，能效水平越好。

## 外購熱力、公務車輛汽油使用量

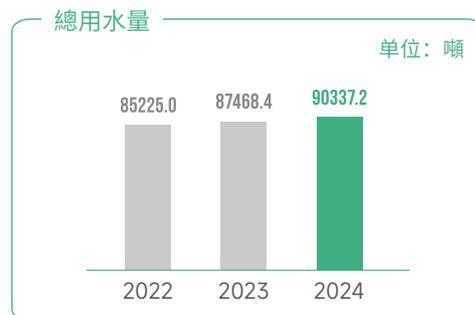


### 說明：

1. 外購熱力數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓。
2. 2022、2023 年汽油數據統計口徑為集團公司、人保財險總部、人保壽險總部、人保資產、人保健康總部、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保科技，2024 年加強公務車能耗管理，數據統計口徑拓展至集團公司及各子公司總部。

**節約水資源。** 公司日常辦公及生產經營用水主要來源於市政統一供水，我們嚴格遵守《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，使用節水型設備，並在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果。在部分辦公場所使用中水回用，日常運營過程中產生的生活污水全部納入市政管網系統。

## 水資源消耗量



### 說明：

1. 總用水量為自來水用水量，人均用水量基於此調整 2022、2023 年數據。數據統計口徑為集團公司及各子公司總部大樓（不含人保香港、人保金服、人保科技）。
2. 數據中心只統計機房用水量，2024 年自來水為 104929 噸。
3. 根據國家生態環境部《生活污染源產排污係數手冊》，採用產汙係數法，2024 年生活污水排放量為自來水用水量的 80%，約 7.2 萬噸。

## 減少廢物廢氣排放

我們嚴格遵守法律法規相關要求，最大限度減少廢氣、固廢等污染物排放。

集團總部大樓產生的有害廢棄物主要來源於廢舊電池和廢舊燈管、辦公場所產生的電子設備廢棄物。廢棄物由專業公司清運至專業廢棄物處理中心，不涉及突發環境風險。2024 年集團公司無環境事件處罰情況。

集團總部大樓運營過程所產生的廢氣主要來自於公務車的尾氣排放以及食堂的餐廚油煙。我們倡導綠色出行，嚴格公務車輛用車申請審核，避免不必要用車，努力實現集團公司總部公務車汽油消耗總體下降。通過定期清洗油煙管道和尾氣處理裝置，降低廢氣對環境的影響，確保實現達標排放。



### 集團總部大樓垃圾分類管理



#### 生活垃圾（可回收和其它垃圾）

生活垃圾包括日常報紙、廢棄紙張（非涉密文件）及其它可回收垃圾等由員工自行按照垃圾分類要求，投放至分類容器中，保潔員工每日巡視檢查，嚴格按分類要求進行分揀，最後由垃圾房清運人員將分類好的垃圾集中投遞，以實現資源的再利用。



#### 餐廚垃圾

餐廚垃圾投放至專門的廚餘垃圾容器，在運輸前由餐廳按照餐廚垃圾分類要求進行分揀，統一由專人運到指定地點，由第三方公司運送至政府指定的地點進行消納。



#### 有害垃圾

有害垃圾為廢鈕扣電池和廢舊螢光燈管兩種，統一放置在指定的有毒有害垃圾容器內，由物業管理單位統一協調專業機構進行規範處置，以防對環境和人體造成危害。



#### 建築垃圾

建築垃圾由裝修施工方隨產隨清，大廈內物業工程部產生的少量建築垃圾由大廈垃圾清運服務商代為處理。



## 集團總部大樓環境評估

一是委託專業公司進行垃圾運輸，降低環境事件的風險率

二是建立健全環境管理規定，明確責任和權限，確保環境工作的有效開展

三是根據環境風險特點，採取相應的安全設備和防護措施，如：安全警示標識、環境保護宣傳圖片等，確保環境風險得到有效控制

四是培訓和教育，組織相關人員進行環境風險防範知識的培訓和教育，提高員工的環境意識和應急能力，使其能夠正確應對環境風險和事故

五是對大樓內有可能產生環境污染的生活垃圾、廚餘垃圾、有害垃圾、建築垃圾在收集的第一步進行分類容器存放，廢棄物運輸、廢物處理由專業資質公司處理，降低各類環境風險

### 廢棄物產生量

	年度	產生總量 (噸)	人均產生量 (千克 / 人)
無害廢棄物	2022	47.65	18.92
	2023	49.73	23.02
	2024	47.85	21.75
有害廢棄物	2022	0.03	0.00
	2023	0.84	0.39
	2024	0.22	0.10

#### 說明：

1. 無害廢棄物的統計範圍為生活垃圾。
2. 有害廢棄物依據《國家危險廢物名錄（2021）》進行定義。
3. 數據統計口徑為集團公司總部大樓。
4. 2024年起強化無害廢棄物管理，增加餐廚垃圾統計，餐廚垃圾 220 噸。



2024年，人保財險總部持續開展餐廳油煙廢氣檢測等工作。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進行檢測，檢測結果為：顆粒物 1.8 mg/m<sup>3</sup>，飲食業油煙 0.44 mg/m<sup>3</sup>，非甲烷總烴濃度 4.53 mg/m<sup>3</sup>，均滿足排放標準。

部分辦公場所溫室氣體排放量

	2022 年	2023 年	2024 年
總排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	17823.74	18528.30	18649.25
人均排放量 (tCO <sub>2</sub> e/ 人)	2.33	2.11	1.87
<b>範圍一</b>			
天然氣燃燒排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	428.76	465.48	474.49
汽油消耗排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	141.78	169.67	175.27
<b>範圍二</b>			
用電排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	13128.65	12929.94	13356.76
用熱排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	3900.70	4391.83	3558.14
<b>範圍三</b>			
員工差旅 (火車及航空) 排放 (tCO <sub>2</sub> e)	223.85	571.38	1084.59

**說明：**

1. 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範圍一）和間接排放（範圍二、範圍三），其中範圍二中新增用熱排放量，核查的溫室氣體為 CO<sub>2</sub>，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。
2. 天然氣、汽油溫室氣體計算參考《二氧化碳排放核算和報告要求服務業》（DB11/T1785-2020）《上海市溫室氣體排放核算與報告指南（試行）》，其中天然氣北京採用 389.31 GJ/萬 Nm<sup>3</sup>、上海採用 389.30 GJ/萬 Nm<sup>3</sup>；汽油採用 44.8 GJ/噸。
3. 範圍二中，總部所在地為北京的選用《二氧化碳排放核算和報告要求服務業》（DB11/T1785—2020）中排放因子 0.604 tCO<sub>2</sub>/MWh；總部所在地為上海的選用上海市生態環境局《關於調整本市碳交易企業外購電力中綠色電力碳排放核算方法的通知》（滬環氣候〔2023〕89 號）中排放因子 0.42 tCO<sub>2</sub>/MWh；人保香港選用《組織的溫室氣體排放量化和報告指南》中香港中華電力公司的排放因子 0.59 tCO<sub>2</sub>/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）》，排放因子採用 0.11 tCO<sub>2</sub>/GJ。
4. 天然氣、用電、用熱統計範圍覆蓋集團公司及各子公司總部大樓。2022、2023 年汽油數據統計口徑為集團公司、人保財險總部、人保壽險總部、人保資產、人保健康總部、人保投控、人保資本、人保再保、人保香港、人保科技，2024 年加強公務車能耗管理，數據統計口徑拓展至集團公司及各子公司總部。
5. 範圍三中員工差旅（火車及航空）排放，2022、2023 年計算範圍為集團公司，2024 年計算範圍拓寬，新增人保壽險總公司、人保再保。
6. 2024 年包含數據中心的總排放量為 69723.78 tCO<sub>2</sub>e，人均排放量 6.98 tCO<sub>2</sub>e/ 人。

## 數字化運營

我們積極推進綠色運營，加快線上化技術在保險業務運營中的應用推廣，開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用。2024年，人保財險電子保單下載數量超9.2億件，車險電子保單簽發率達到95.3%。推動理賠線上化、智能化，自動化場景應用更加便利，客戶自助上傳照片超7932萬張，同比增長超79%，客戶自助簽署理賠單證超278萬次，同比增長超92%，應用車險科技理賠工具為客戶提供超萬次智能檢測服務。推廣車險理賠低碳修復技術，減少配件更換超256萬件，助力減少溫室氣體排放量。



客戶自助簽署理賠單證超

**278** 萬次



推廣車險理賠低碳修復技術，減少配件更換超

**256** 萬件



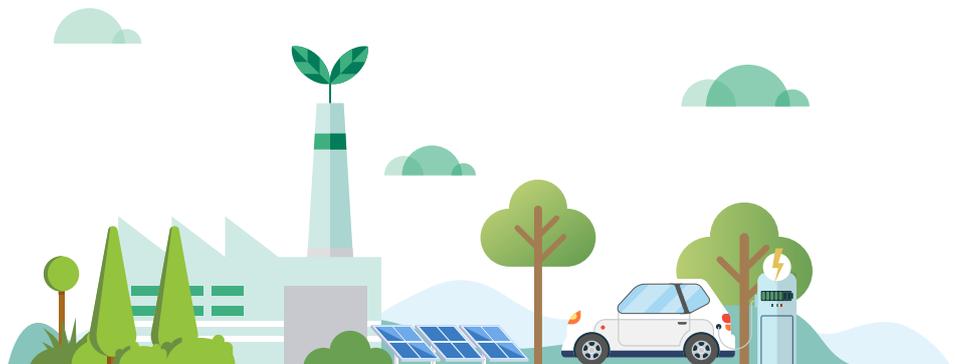
車險電子保單簽發率達到

**95.3** %



應用車險科技理賠工具為客戶提供智能檢測服務超

**10000** 次



# 應對氣候變化

隨著全球氣候變化形勢日趨嚴峻，中國人保深刻認識到應對氣候變化的緊迫性與重要性，積極主動地迎接氣候變化帶來的挑戰與機遇，全方位開展氣候風險和機遇的識別與評估工作，推動集團綠色發展與可持續經營。

## 治理

**建立完整的“董事會 - 管理層 - 執行層”可持續治理架構。**明確各層級管理職責（具體職責參見報告“公司可持續發展治理架構”章節），將管理氣候變化等可持續相關風險與機遇，有效整合到自上而下的管理流程之中，確保應對氣候變化工作在公司經營管理實踐中著力推進。

**加強集團整體綠色金融與 ESG 制度體系建設。**制定專項發展規劃與年度重點工作，將應對氣候變化納入其中作為工作重點，形成集目標制定、過程監督、工作評估於一體的閉環管理。

**建立形成多部門聯動協作工作方式。**聚焦應對氣候變化、綠色保險、綠色投資、碳金融等定期開展研討會議，探索制定工作推動方案。通過組織內部培訓、邀請行業專家授課、開展案例分析等多元化形式，提高崗位人員 ESG 專業技能和業務水平。

**開發上線集團綠色金融與 ESG 信息管理系統。**將應對氣候變化相關指標納入系統指標體系，持續迭代系統功能，為主責部門與相關公司提供高效的管理工具，及時跟蹤和評估集團在應對氣候變化工作中的進展與成效。

**圍繞應對氣候變化、可持續信息披露、綠色金融業務發展等熱點話題，與科研院校、諮詢機構、先進同業等積極開展合作交流。**與中國金融學會綠色金融專業委員會合作，參與編寫 2024 年《綠色金融創新研究報告》。人保財險作為中國“一帶一路”再保險共同體理事會主席，推動發佈《“一帶一路”綠色保險原則》。作為中國城鄉居民住宅巨災保險共同體執行機構，加強同四川省政府有關部門溝通對接，推動出臺《四川省城鄉居民住宅巨災保險工作方案》。

**強化應對氣候變化專業研究。**人保財險風險研發中心每月結合國家減災委員會辦公室、應急管理部等國家部委對全國自然災害風險形勢的研判意見，定期對全國自然災害形勢進行研究分析並做風險提示，發佈月度風險研究簡報；同時還針對氣候風險領域開展專項研究，撰寫發佈《我國氣候風險研究報告》。

## 戰略

我們通過內部分析和外部諮詢，評估氣候變化對保險產品需求、資產負債匹配和投資組合的潛在影響。

在負債端，物理風險可能造成財產險業務的賠付率上升，對負債端經營結果產生影響，轉型風險可能引致新的保險需求，有助於增加保險業務收入。在投資端，氣候變化帶來的資產重新定價可能會影響投資組合的表現。在運營端，應對氣候風險可能對公司職場與數據中心綠色低碳運營提出要求，從而提升運營成本。

研究中，我們結合行業及公司實際情況對“短期”“中期”和“長期”的時間範圍進行定義：



### 氣候變化相關風險的識別、評估與應對

氣候風險

#### 轉型風險

公司在經濟社會低碳經濟轉型過程中所面臨的風險，包括政策、法律、技術、市場和聲譽等方面的風險

#### 物理風險

由氣候變化導致的物理環境改變給經濟社會系統帶來的風險

急性物理風險	慢性物理風險
天氣變化引發的自然災害，如風暴、洪水、乾旱或熱浪	氣候長期變化中潛在的風險，包括降水和溫度的變化，以及海平面上升可能引發的一系列風險問題



## 物理風險

	主要風險識別與評估	時間範圍	影響程度	應對舉措
急性物理風險	<p><b>保險端：</b> 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，車險、農險等財產險業務承保風險隨之上升。此外，可能會導致再保價格上漲，進而增加公司的負債成本。</p> <p><b>投資端：</b> 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災害影響，進而影響投資組合資產價值。</p> <p><b>運營端：</b> 極端天氣可能對公司運營職場以及數據中心運行造成影響。</p>	短中長期	高	<p><b>保險端：</b> (1) 借助多年巨災保險經驗，建立優化巨災風險評估模型，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價中。</p> <p>(2) 注重風險查勘，在幫助客戶避免或減少災害損失方面起到重要作用。研究開展氣候情景分析與壓力測試，以確保業務分佈與定價充分考慮氣候因素。</p> <p>(3) 制定相關預案積極應對極端天氣引發的嚴重自然災害，加強自然災害風險監控等技術工具應用，降低大規模業務中斷事件的可能性。</p> <p><b>投資端：</b> 定期重審 ESG 投資策略，評估物理風險對資產組合影響，必要時開展壓力測試。</p> <p><b>運營端：</b> 不斷提高數據中心災備能力。在現有基礎上擴展建設異地多活數據中心，持續增強數據中心抗災能力，保障業務連續性，降低公司數據、信息損失風險。</p>
慢性物理風險	<p><b>保險端：</b> 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，除財產損失類保險有賠付增加風險之外，壽險、健康險業務也因為氣候變化對人類健康壽命的影響，面臨更多經營困難和挑戰。</p> <p><b>投資端：</b> 慢性物理風險可能使受氣候影響的投資組合比例增加，進而影響保險機構的投資組合價值。</p>	長期	中	<p><b>保險端：</b> (1) 關注氣候變化和極端天氣對人類生命健康的影響，積極開展數據監測工作，跟蹤保險業經驗發生率數據的修訂和更新，通過優化精算管理，評估發生率變動風險及通過再保險保障進行風險轉移的可行性。</p> <p>(2) 加強長期氣溫上升對健康與壽命影響的專業研究，為人身險業務發展提供參考。</p> <p><b>投資端：</b> 建立基於氣候變化情景的投資風險評估模型，適度調整投資策略，有序控制或降低對受慢性物理風險影響較大行業的投資比例。</p>

## 轉型風險

	主要風險識別與評估	時間範圍	影響程度	應對舉措
政策和法律風險	<p><b>保險端：</b>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。</p> <p><b>投資端：</b>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。</p> <p><b>運營端：</b>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。</p>	短中長期	中	<p><b>保險端：</b>（1）關注國家綠色金融相關政策和監管要求，落實相關工作，合理規劃業務發展的重點方向。</p> <p>（2）自上而下梳理風險需求，明確新產品方向和特點，按監管要求增加產品約束，在實踐探索中不斷優化與調整精算模型、承保流程，加強理賠管理。</p> <p><b>投資端：</b>不斷完善綠色投資相關管理辦法，持續開展綠色投資，逐步加強對高碳行業的投資限制，漸進有序降低資產組合的碳強度。</p> <p><b>運營端：</b>將綠色辦公、綠色數據中心和綠色建築建設作為自身可持續發展的重要方面，持續改進綠色運營表現。</p>
技術和市場風險	<p><b>保險端：</b>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需求的增加，會加速淘汰傳統技術，對新技術承保準確定價可能存在挑戰。</p> <p><b>投資端：</b>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（一般為非標項目），甚至出現轉型失敗的情況，進而可能造成資產減值風險。</p>	中長期	中	<p><b>保險端：</b>擁有專業的保險專家隊伍，對諸多行業有著長期風險查勘、評估及管理經驗。加強與第三方專業機構合作，深度跟進低碳新技術發展，確保形成精準的風控方案與產品定價機制。</p> <p><b>投資端：</b>（1）使用股東參與、盡職調查等積極策略，引導或影響投資標的進行技術改進，降低轉型失敗風險。</p> <p>（2）定期審視投資策略，評估轉型風險對資產組合影響，適時進行資產配置優化。</p>
聲譽風險	<p><b>保險端與投資端：</b>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。</p>	短中期	低	<p><b>保險端與投資端：</b>（1）以國家發展戰略為導向，積極履行社會責任，促進實現經濟、社會與環境效益的共贏。在 ESG、應對氣候變化上不斷加強能力建設。</p> <p>（2）大力推進 ESG 品牌建設，從氣候變化應對角度，建立和維護品牌資產和利益相關者之間的信任，及時披露公司 ESG 工作進展，樹立 ESG 品牌形象。</p>

## 氣候變化相關機遇的識別、評估與應對

氣候相關機遇是指氣候變化帶來的潛在積極影響或市場機遇。例如，通過提高資源效率和節約成本、採用低排放能源、開發新產品和服務、進入新市場，以及建立起供應鏈的韌性，使企業提升市場競爭力。

	主要風險識別與評估	時間範圍	影響程度	應對舉措
產品、服務和市場機遇	<p><b>保險端：</b> 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。</p> <p><b>投資端：</b> 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。</p>	短中長期	高	<p><b>保險端：</b> (1) 在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通、巨災保險等領域積極進行產品與服務創新，不斷豐富綠色保險產品池。</p> <p>(2) 加強“保險+服務+科技”新模式在綠色保險中的應用，將綠色保險產品的經濟補償功能與風險管理、防災減災服務有機結合起來，為重點領域提供事前防範、風險預警、防災減損等全流程風險管理服務，不斷增強綠色低碳產業的抗風險能力。</p> <p><b>投資端：</b> 以債權投資計畫、股權投資計畫、資產支持計畫、產業基金等形式參與綠色項目建設，穩步提升綠色投資占比，並推出多款 ESG 及碳中和主題資管產品。</p>
資源效率與能源來源機遇	<p><b>運營端：</b> 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。</p>	中長期	中	<p><b>運營端：</b> (1) 加強分支機構職場能耗管理，形成職場低碳運營評價管理方案，有序推進職場、數據中心、存續資產低碳化建設和改造升級，監測能耗情況，設置獎勵辦法，對優秀實踐機構給予專項資金支持或評級認證。</p> <p>(2) 開展碳中和網點、綠色網點建設，因地制宜探索低碳運營實踐經驗，為全系統推進綠色運營提供參考。</p>

## 創新風險減量服務，應對氣候變化風險

2023年以來，中國人保積極推進“保險+風險減量服務+科技”新商業模式，充分運用風險減量服務手段，從傳統的“災後”補償轉向“災前”預防預警、“災中”快速響應、“災後”精準理賠。通過在保前、保中、臨災、災中、災後五個環節全面嵌入風險減量服務舉措，切實發揮保險經濟“減震器”和社會“穩定器”功能作用，助力降低自然災害風險損失水平。

**在保前階段**，深入推進風險研發工作，建設風險分析模型，建立保前風勘服務體系，針對重點領域客戶實施全量數字風勘，對中、高風險行業和客戶實施標準風勘與專業風勘服務，通過深入識別客戶風險狀況，為客戶提供全方位保險保障服務，並向客戶提供風險隱患整改建議。

**在保中階段**，持續開展氣象預警、物聯預警，定期實施防火巡查和防汛排查，與第三方專業機構合作開展安責險、IDI、電梯保險等隱患排查服務，同時為重點客戶常態化實施風險教育培訓和大災應急演練。

**在臨災階段**，通過短信、微信等手段向客戶發送災害天氣預警和災害預防指南，針對高風險客戶協助進行風險隱患排查，點對點向客戶發送風險提示，面對面指導臨災處置方法，對高風險區域和路段進行人工值守，同時也會對易受災的戶外資產開展人工巡查和無人機巡檢。

**在災中階段**，總、省、地、縣四級聯動，嚴格落實24小時值班制度，快速響應客戶需求，在車險、財產險、工程險、家財險、農業保險等領域積極開展施救服務，努力將損失降至最低。

**在災後階段**，加快查勘、定損和理賠速度，說明廣大客戶儘快恢復正常生產和生活秩序，並對出現的大災大案實施逐案總結，形成典型案例集，再次向高風險行業和客戶提交風險隱患整改建議。

### 案例

#### 人保財險研發“PICC 氣象指數保險定價模型”



人保財險風研中心聚焦提升氣象巨災風險損失評估有效性，助力氣象巨災指數保險精準定價，研發“PICC 氣象指數保險定價模型”，並於2024年中國國際服貿會上正式發佈，為氣象巨災指數保險業務發展提供有力技術支持。



2024 年，啟動大災理賠  
應急響應

**255** 次

妥善應對重大自然災害

**40** 次

大災理賠服務超過

**111** 萬次

進入 2024 年汛期以來，我國南方地區連續發生多次強對流災害天氣，多地遭遇特大暴雨、暴風、冰雹、洪澇災害襲擊，福建、江西、廣東、廣西等地受影響較為嚴重。中國人保堅持**應賠盡賠、能賠快賠、合理預賠**，立即啟動大災理賠應急響應機制，迅速調度理賠應急服務資源，部署各省災害應急理賠工作，制定專項大災理賠工作方案，總、分協同做好災害應對。**2024 年，中國人保地方性巨災保險已覆蓋 20 個省 118 個地市，保障人群超 4 億人；累計向客戶發送預警信息超 5000 萬條，發現並排除風險隱患超 103 萬個，啟動大災理賠應急響應 255 次，妥善應對近 40 次重大自然災害，大災理賠服務超過 111 萬次。**

#### —— 急速響應災中應急救援

災害期間，各地人保理賠救援隊伍 24 小時待命，根據政府的統一安排，及時協助政府應急部門開展災害事故救援工作，協調和組織人保系統內外部救援服務資源，面向全社會開展無差別救援工作。

#### —— 有序推進災後查勘理賠

開通大災理賠綠色通道，優化管理流程，簡化管理手續，確保第一時間向客戶提供大災理賠服務。執行大災理賠專項政策，車險執行“三免四快”<sup>1</sup>，企財險、工程險落實“一免三快”<sup>2</sup>，全面加快賠付效率，提高服務質效。



1. “三免四快”：免現場查勘、免氣象證明、免費事故救援，快速救援、快速定損、快速維修、快速賠付。
2. “一免三快”：免事故證明，快查勘、快施救、快預付。

# 風險管理

我們將氣候變化相關風險作為重要的可持續風險管理事項，建立並持續完善氣候風險管理流程。

## 1 氣候風險識別

- 收集氣候歷史數據，包括氣溫、降水、風速、極端天氣事件（如暴雨、洪水、颶風、乾旱等）的頻率和強度等信息。分析氣候變化趨勢，利用統計模型和氣候預測模型來確定特定區域未來氣候條件可能發生的變化。
- 基於識別出的氣候因素，對保險業務數據進行梳理，找出與氣候因素相關的賠付高峰時段和高賠付地區，以識別更容易受到氣候風險影響的業務和客戶。

## 2 氣候風險評估

- 建立風險評估模型，利用數學和統計方法，結合氣候數據和保險業務數據，對氣候風險進行評估。確定風險的影響程度，考慮風險一旦發生對保險標的（如財產、生命、企業運營等）造成的損害程度。探索計算風險價值或預期損失，評估氣候風險可能導致的損失。



## 3 氣候風險應對

- 風險規避，對於某些高風險且難以控制的業務，優化調整承保策略、條款、範圍等，激勵客戶積極參與風險防範，降低道德風險。
- 風險降低，強化科技賦能，為客戶提供風險減量服務，包括為客戶提供防災減災建議、幫助客戶實施風險防範措施等。
- 風險轉移，通過再保險安排，設計多層巨災超賠合約，運用合約、臨分等多種方式，分散承保風險。開發和推廣巨災債券、氣候指數保險等氣候風險相關創新型金融工具，將氣候風險轉移到資本市場。

## 4 氣候風險監控

- 建立 ESG 風險指標體系，動態跟蹤保險業務經營指標，判斷氣候風險對保險業務產生的影響，及時調整風險應對策略。定期對風險評估和應對策略進行回顧和評估，持續改進風險管理流程和策略。

### 案例

### 人保集團舉辦巨災保險論壇暨巨災風險管理創新成果發佈會



2024年11月22日，中國人保在京舉辦巨災保險論壇暨巨災風險管理創新成果發佈會，促進巨災保險及巨災風險管理的行業交流，集中展示了地震巨災量化模型、巨災風險減量服務、巨災保險產品體系、再保端巨災風險可視化管理等創新成果，獲社會各界廣泛關注與好評。

## 指標及目標

在保險端、投資端、運營端明確綠色發展目標，確定重點任務，定期跟蹤督導工作實施，確保發展目標達成。在應對氣候變化方面的主要工作包括：

業務方面	指標目標	完成情況
 保險端	加強氣候風險相關情景分析研究	與國內外知名諮詢機構聯合開展研討交流，互通共用相關前沿風險模型與先進案例，提升氣候風險（包括物理風險和轉型風險）識別與建模能力，研究集團氣候風險壓力測試方案與路線圖。到 2027 年，我們將建立氣候風險專項管理辦法，健全完善氣候風險監測框架，將氣候風險管理貫穿至業務流程，逐步納入業務經營分析，基於氣候風險壓力測試進一步優化財務重要性分析。
	加強氣候風險相關精算管理	探索將氣候相關風險納入保險精算流程，完善精算假設和精算模型，評估保險業務中的氣候風險影響。人保財險將氣候風險納入產品定價考慮範疇，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，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。人保再保在精算定價中採用商業巨災模型對氣候風險進行量化評估，並充分考慮風險附加進行定價評估。人保香港在償付能力壓力測試中納入氣候風險相關巨災事件。
	推進集團綠色保險標準體系建設	建立集團統一的綠色保險統計體系和保險客戶 ESG 風險評估體系，開發相關業務管理系統，支持綠色保險業務經營管理。印發《中國人民保險集團保險客戶環境、社會和治理（ESG）風險評估方法指引》，明確保險客戶的風險評級方法步驟，同時通過具體示例展示 ESG 風險評級與承保管理聯動的操作步驟。
	簽署可持續保險原則（PSI）	集團深化與聯合國環境規劃署金融倡議組織（UNEP FI）的交流合作，簽署可持續保險原則（PSI）。

業務方面	指標目標	完成情況
 <p>投資端</p>	<p>推進集團綠色投資管理體系建設</p> <p>探索建立範圍三（投資組合）溫室氣體排放計量</p>	<p>推動投資子公司不斷完善綠色投資管理體系。人保資產制定發佈《綠色投資指引（2024 年度）》，明確了年度重點工作任務及綠色投資規模任務目標；印發《綠色金融與 ESG 工作推進方案》，明確工作路徑；印發《綠色金融管理辦法》，進一步將綠色發展理念融入公司治理、經營管理、投資業務、產品服務和風險管理等各領域。人保資本制定了《綠色金融發展 2024 年重點工作實施方案》、《綠色金融發展規劃（2024 年 -2027 年）》《綠色金融管理辦法（試行）》等制度，強化綠色投資領域研究，完善綠色投資策略，推進綠色金融產品開發和投資。</p> <p>根據監管相關要求，參考《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍三）核算標準》等方法，與保險同業、市場專業機構開展交流，進一步瞭解掌握政策要求和市場情況，形成投資組合碳排放核算及披露相關事項的工作方案。</p>
 <p>运营端</p>	<p>健全完善運營端能耗管理</p> <p>加強數據中心能耗管理</p>	<p>完成兩級總部碳盤查工作，擬將開展全系統排查工作納入 2025 年重點工作，進一步夯實運營端能耗與排放數據基礎。充分調研同業和先進企業在節能減排方面的先進經驗，形成集團節能減排的工作方案和系列舉措建議。研究推進集團 ESG 管理系統升級，提升全系統運營端碳排放核算的自動化水平。</p> <p>認真貫徹落實數據中心綠色高質量發展規劃等政策，積極參與國家綠色數據中心及相關金融數據中心認證，加快綠色數據中心建設及高能效低碳運營，形成南中心節能提穩線上改造規劃方案並通過內外部專家評審，按照方案推進設施設備改造。</p>

# 社會可持續性

---

- 社會貢獻
  - 員工發展
  - 客戶服務
  - 供應商管理
  - 對外合作
  - 科技創新
- 



# 社會貢獻

中國人保堅持與社會共用資源價值，持續做好定點地區幫扶工作，致力公益慈善與志願服務，不斷創新工作思路與舉措，加大資源投入力度，在消除貧困、增進福祉、促進發展、保護環境等領域持續貢獻人保力量。



2024 年，中國人保服務鄉村振興領域提供風險保障累計

**35.7** 萬億元

## 服務支持鄉村振興

我們做好鄉村振興工作頂層設計，持續加強政策支持和配套資源保障，不斷推動服務鄉村振興工作邁上新臺階。2024 年，中國人保服務鄉村振興領域累計提供 35.7 萬億元風險保障，同比增長 11.9%，保障覆蓋 2.8 億次農戶。

**強化工作頂層設計。**組織召開集團“學習運用‘千萬工程’經驗 有力有效推進鄉村全面振興”工作會議，制定印發《關於學習運用“千村示範、萬村整治”工程經驗 有力有效推進鄉村全面振興的指導意見》及集團《2024 年定點幫扶和助推鄉村振興工作方案》。啟動“政保銀產科”項目增量試點，持續加大鄉村振興保險產品供給。



11 月 26 日，集團公司黨委書記、董事長丁向群赴農業農村部，就進一步服務鄉村振興進行工作會談。

**服務保障糧食安全。**持續推進農業保險“擴面、增品、提標”，助力化解農業生產中面臨的各類風險，保障糧食和重要農產品穩產保供。2024年，為5542萬戶次農民提供風險保障2.1萬億元。創新發展氣象指數保險、價格保險、責任保險等險種，中國人保海洋牧場保險榮獲農業農村部2024年金融支農十大創新模式。



中國人保各地員工  
助力農戶秋收。

**做好定點幫扶工作。**2024年直接投入無償幫扶資金及保險捐贈6010萬元，用於推動當地產業發展、帶動脫貧人口增收等重點項目。不斷加大消費幫扶力度，開展“消費幫扶新春行動”“消費幫扶金秋行動”等多輪活動，帶動當地農業企業發展和農戶增收，中國人保消費幫扶平臺供應商覆蓋15省51縣，全年消費幫扶金額6441.5萬元。2024年，集團連續第六年獲得中央單位定點幫扶考核最高等次評價，集團消費幫扶案例獲得國家發改委振興司頒發的《全國消費幫扶助力鄉村振興典型案例》獎項。



9月5日，集團公司  
黨委副書記、副董  
事長、總裁趙鵬在  
陝西留壩調研集團  
消費幫扶工作開展  
情況。

## 助力增進人民福祉

我們不斷拓展保險服務的廣度和深度，積極投身多層次醫療保障體系建設，大力發展二、三支柱養老保險業務，全方位做好支持保障新市民的工作，助力提升人民生活品質。

**深度參與多層次醫療保障體系建設。**持續拓寬社保系列業務，重點發展大病保險、長期護理保險、門診慢特病和基本醫保經辦等各類業務，滿足人民群眾基本醫療保障需求，提高參保群眾的獲得感和幸福感。截至 2024 年底，承辦大病保險、長期護理保險、門診慢特病等政策性健康險項目 1442 個，覆蓋近 10 億人次。持續推進“好醫保”迭代升級，織就一張廣覆蓋、惠民生的健康保障網，惠及近 7600 萬人。積極構建老年人群商業健康保障服務矩陣，針對 60 歲以上老年人設計可保產品超 110 款。



承辦政策性健康險項目

1442 個

覆蓋

近 10 億人次

### 案例 政策入民心，長護暖千家



人保健康青島分公司主動參與長期護理保險制度試點經辦，參與照護人才培訓、護理機構評鑒、失能等級評估等工作。2024 年，人保健康青島分公司推動長護險優化升級，實現從職工到居民、從失能到失智、從城市到農村、從醫療護理到生活照料、從被動保障到主動預防，惠及約 520 萬參保群眾，為失能家庭減負擔。

**豐富養老金融服務供給。**深度參與國家“三支柱”養老保障體系建設，擴大養老保障覆蓋面，提高養老保障水平。將個人養老金產品納入“暖心歲悅”康養服務體系，截至 2024 年底，“暖心伴”合作養老機構 50 家，覆蓋 14 個省份，總床位數超過 2 萬張。持續推動養老項目運營，打造社區養老服務中心，推出卒中康復、完全失能照護等特色服務。

### 案例 豐富多層次、多元化養老服務供給



2024 年，人保投控聚焦普惠養老需求，服務集團大健康大養老生態建設，從社區居家養老著手，重點培育提升養老運營專業能力，推出機構養老（恒頤）、完全失能照護（延生）、社區居家養老（天橋）三個層次樣板項目，豐富多層次、多元化養老服務供給，為積極做好養老金融提供產業支撐。



2024年，集團服務新市民覆蓋人群達

**1818**萬人次

**豐富新市民產品服務保障。**推動產壽健子制定《新市民保險專項推動工作方案（2024年-2026年）》，圍繞保障新市民“安居、樂業、安康”三大主題場景，優化升級“場景+行業+客群”專屬產品供給，搭建全場景、多層次、廣覆蓋的新市民專屬產品體系。2024年，集團服務新市民覆蓋人群達1818萬人次，累計提供風險保障超400萬億元。人保財險國家新業態職業傷害保險試點項目參與率超85%。

### 案例 人保財險打造“新市民保險服務視窗”



人保財險廊坊、保定分公司打造“新市民保險服務視窗”，在營業廳門口醒目位置懸掛“新市民保險服務中心”標識，指引新市民走進營業廳，體驗金融保險服務；設立“新市民保險服務崗”，配備經驗豐富、業務嫺熟的骨幹人員為新市民提供專屬的特色金融保險諮詢服務；設置新市民關愛驛站，為新市民免費提供飲用水、手機充電、醫藥包、輪椅、雨傘等。

### 案例 人保壽險為心智障礙人群提供專屬保險



人保壽險關愛兒童健康成長，為心智障礙家庭量身定制“關愛星星年金保險”。“關愛星星”項目填補了行業服務心智障礙家庭群體的空白，推出的“關愛星星年金保險”是一款滿足心智障礙家庭全生命週期需求的產品，項目還提供家庭資產配置、子女託付規劃等全方位服務。2024年，人保壽險“關愛星星”案例入選“中國保險業助力國家戰略生態圈建設白皮書”。

## 致力公益慈善與志願服務

我們以中國人保公益慈善基金會為平臺，在大災救助、教育救助、醫療捐助、環境保護、文化公益、關愛弱勢人群等領域開展全方位公益慈善活動。2024年基金會捐贈支出906萬元。

**持續開展“母親健康快車”公益項目。**向偏遠欠發達地區連續多年捐贈“母親健康快車”，幫助提高當地群眾的健康意識和醫療衛生水平，緩解婦女因病致貧的困境。2024年以“母親健康快車”為載體，踐行“送健康理念、送健康知識、送健康服務”宗旨，在四川紅原縣、貴州威寧縣開展義診、培訓和入戶探訪等活動，為當地提供優質的醫療服務。



2024年基金會捐贈支出

**906**萬元

### 案例 中國人保攜手“母親健康快車”支持鄉村婦女健康事業

2024年10月，中國人保向貴州省畢節市威寧彝族回族苗族自治縣項目醫院捐贈6輛母親健康快車。2020年以來，中國人保加大對貴州低衛生資源地區的支持力度，如今已是第3次為貴州省納雍縣、威寧自治縣等縣市捐助“母親健康快車”，共計22輛。



**助力欠發達地區民生改善。**向內蒙古察右中旗捐贈幫扶資金 250 萬元，資助察右中旗廣益隆鎮肉羊托養和人居環境整治項目，增加廣益隆鎮貧困戶收入。向新疆葉城縣慈善總會捐贈 90 萬元，資助葉城縣 8 所敬老院服務能力提升項目和 1 個兒童福利院多功能活動室改造項目，為特困老人和兒童創造更好的生活環境。向中國青少年發展基金會捐贈約 196 萬元，資助廣西壯族自治區 30 所農村學校建設“希望廚房”，幫助農村學校提高供餐能力，關心青少年的健康成長。

**積極投身社會公益事業。**推進人保工會愛心驛站建設，全系統共建工會驛站 340 家，積極服務社會管理。組織系統青年積極開展志願服務和公益活動，2024 年系統參與志願服務人數 24185 人，受益人數 456081 人。積極動員全系統職工參加全國總工會職基會“一元捐、十元捐”公益活動，以及“幸福工程 -- 救助困境母親行動”捐款活動，為社會公益事業貢獻人保力量。



中國人保動員廣大員工積極開展公益志願活動。

# 員工發展

中國人保將員工視作企業可持續發展的核心資源，嚴格遵守國家相關法律法規，嚴格杜絕任何因種族、地區、性別、殘疾、國籍等引發的歧視行為，禁止使用童工及一切形式的強迫勞動。過去三年間，集團公司未發生強制勞工、員工停工、集體罷工、員工歧視事件。

## 堅持以人為本

我們不斷優化完善人才引進、職業發展、薪酬管理、幹部監督等相關制度，積極為員工創造待遇優厚、競爭公平、發展多元、協商民主的工作環境，攜手員工共同發展。

**構建和諧勞動關係。**我們秉承公開、平等、競爭、擇優的招聘原則，確保員工錄用和職業發展不受種族、信仰、性別、宗教、國籍、民族、年齡、婚姻狀況、社會地位等任何因素的影響，對任何形式的歧視以及侵害員工權益行為採取零容忍的態度。我們為員工提供申訴渠道，印發《中國人民保險集團信訪工作辦法》，對員工就勞動合同、崗位安排、薪酬待遇、工作時長等個人權益提出的異議事項，集團各級機構應當予以受理，並依法保護個人隱私。

**加強薪酬績效管理。**我們不斷完善綜合考核評價管理，個人績效薪酬與子公司 / 部門績效、個人業績等因素掛鉤，每年對全體員工績效進行評價，加強激勵約束，促進員工與公司共同發展成長。針對高級管理人員和對風險有直接或重要影響崗位的幹部員工設置薪酬延期支付及追索扣回制度，確保績效薪酬支付期限與相應業務的風險持續期限相匹配，防範生產經營中的違法違規行為。

**重視人才引進留用。**我們聚焦戰略需要，不斷豐富和完善人才選拔標準及管理體系，建立了多元化的人才引進及內部培養機制。優化招聘管理，分級分類授權，明確招聘重點管控方向，加大人才引進力度，運用信息技術手段，實現招聘工作全流程公開和一站式辦理。堅持注重基層實踐、實幹實績並重的用人導向，健全完善職務職級管理。

**積極開展民主溝通。**依法合規建立工會組織，員工入會率達 100%。通過職工代表大會，保障員工知情權、表達權、參與權和監督權，鼓勵職工代表有序參與公司治理，將員工的民主管理權例落到實處。積極推進集體合同制度建設，穩步推進符合條件的機構建立集體協商制度，已簽訂的集體合同中涵蓋了女職工專項保護以及勞動者職業健康安全保護等內容。

### 員工數量（單位：人）

類型	2022 年	2023 年	2024 年
在崗員工	177852	175881	175121
派遣員工	14663	15785	15236
營銷員	375656	359097	347052

說明：“在崗員工”指與集團及各子公司直接簽訂勞動合同的正式員工。

在崗員工性別構成（單位：人）

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

在崗員工年齡構成（單位：人）

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

在崗員工地區構成（單位：人）

地區	2022 年	2023 年	2024 年
境內	177785	175816	175008
境外	67	65	113

員工僱傭率和流失率（單位：百分比）

	2022 年	2023 年	2024 年
員工僱傭率	8.57	4.73	4.18
員工流失率	4.94	5.52	4.77

2024 年按性別、年齡、地區劃分的員工僱傭率和流失率（單位：百分比）

	性別		年齡			地區	
	男	女	< 31 歲	31-50 歲	> 50 歲	境內	境外
員工僱傭率	4.19	4.16	23.35	1.32	0.27	4.18	3.54
員工流失率	4.98	4.55	5.54	2.89	14.89	4.77	5.31

說明：

1. 員工僱傭率 = 新進員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數；
2. 員工流失率 = 離職員工數量 ÷ 當年 12 月 31 日的正式員工人數，其中，離職員工數量 = 主動離職數 + 解雇數 + 退休數。
3. 計算所用新進員工數、離職員工數（包括主動離職數、解雇數、退休數）、正式員工人數，均為相應統計範圍內數據。

## 職業健康安全

我們建立了覆蓋全體員工的非薪酬福利體系，致力於營造身心愉悅、和諧健康、安全穩定的良好工作氛圍。

**福利保障。**我們建立規範化、市場化、人性化的福利保障體系，在維護員工的基本權益之外，為員工提供多層次的福利保障。持續完善全體勞動合同員工和勞務派遣員工福利保障體系，確保勞動合同員工和勞務派遣員工享有國家規定的公休日、法定節假日等休假權利，不斷優化全體員工的權益及福利保障項目。

**職業健康。**根據《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》等規定，公司在運營過程中無職業健康危害崗位。我們為員工按時繳納“五險一金”，辦理商業補充醫療保險，實施企業年金計畫，定期為員工開展健康體檢，建設健康管理中心提供健康監測、健康指導等服務，組織心理健康沙龍、現場急救培訓，全方位保障員工身心健康。

### 工傷數據

	2022 年	2023 年	2024 年
因工亡故人數（人）	5	7	3
因工亡故人數占比（‰）	0.03	0.04	0.02
工傷人數（人）	153	242	278
因工傷損失的工作日數（天）	8470	8393	9723

### 說明：

- 數據統計範圍為人保財險全系統，包括正式員工及派遣員工。
- 工傷造成的死亡率 = 死亡人數 / 原有人數。

**員工慰問。**開展兩節送溫暖送萬福，各級工會走訪慰問困難員工和一線值班人員 7156 人，春節前夕邀請中國保險書畫研究會書法家寫春聯，為員工送祝福。設立關愛基金救助幫扶病困員工，組織開展“PICC 愛心日”活動，撥付關愛基金 240 萬元，慰問病困員工 151 人。

**關愛女性員工。**全力保障女性員工的合法權益，在平等就業、薪酬分配、教育培訓、個人發展，以及“經期、孕期、產期、哺乳期”特殊保護、享受育兒假等方面，積極採取行動。全系統共建“女職工關愛室”30 個，為女性員工提供便利。



3月8日，系統各級單位舉辦三八節活動。

**文體活動。**積極組織多元化的文體活動，持續開展氣排球比賽、健步走、三八婦女節、五四青年節、六一親子活動、青年聯誼等系列活動，組織系統職工參加金融街商會舉辦的籃球比賽、足球比賽、文藝演出、演講比賽等活動，充分展現員工風采，增強公司凝聚力、向心力。



2024年9月，人保集團機關工會組織開展總部員工氣排球比賽。

**職場安全。**扎實組織實施全員安全教育培訓、安全隱患動態清零、職場安全風險減量、安消防管理提升“四項行動”。全年召開6次安全工作專題會議，制定下發集團安全生產治本攻堅三年行動方案以及《集團安全檢查手冊和隱患整治台賬》，逐級建立安全員隊伍，定期組織開展安全生產學習培訓、安消防應急演練等，相關經驗做法得到國家金融監管總局《案情通報》刊載。



12月18日至20日，集團公司黨委委員、駐集團紀檢監察組組長石青峰帶隊赴福建開展調研，看望慰問一線幹部員工。

## 促進員工發展

我們為員工搭建廣闊的發展平臺，持續推進員工職業發展全週期培訓體系建設，支持每一位員工在職業道路上全面發展，實現自我價值提升。

**加強員工培訓體系建設。**我們將員工幹部培訓分為政治訓練和履職能力培訓兩大類，在政治訓練方面，實施“護航”“領航”“引航”“遠航”“啟航”“攻堅”等系列培訓項目，基於幹部職業發展路徑，研究制定“政治能力提升”與“幹部履職能力提升”課程體系，完善通用類、政治類、管理類、專業類、銷售類、技術類、職業健康和 safety 類等學習資源，為廣大幹部員工提供涵蓋全職涯週期的培訓服務。

## 實施系列培訓項目

### 護航

1

加強黨的理論教育，以深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想為主題主線，組織幹部深入學習黨的基本理論、基本路線、基本方略，提高把握方向、把握大勢、把握全域的能力。

### 領航

2

根據中高級領導幹部、年輕幹部、基層幹部不同物件特點，實施“領航”系列幹部培養項目。

### 引航

3

鞏固既有專業人才優勢，著力解決重點領域專業人才緊缺問題，培養結構合理、素質優良、專業水平較高的專業人員隊伍為主要目標，以行業領軍專業人員和業務發展急需專業人員培訓為重點，強化專業人員教育培訓。

### 遠航

4

以培養適應集團國際化戰略實施需要、既懂理論又懂實務的國際化專業人才為主要目標，集團公司結合實際開展境外培訓項目，拓展領導幹部國際化視野，培養國際化思維和業務技能，形成國際化共識和氛圍。

### 啟航

5

幫助新入司員工堅定理想信念，提升對中國人保的忠誠度和歸屬感，儘快轉變角色、融入人保、勝任崗位、提高效率。

### 攻堅

6

聚焦主責主業，突出實戰，深度嵌套各子公司戰略服務、戰略工程、戰略項目落地實施，通過引入行動學習、案例分析、場景教學等，提升幹部攻堅克難、解決現實問題的能力。



2024年7月，人保壽險針對一線員工組織開展技能培訓。



投入培訓金額

**12098** 萬元

**支持員工專業技能提升。**我們為員工提供全面的專業資質認證支持計畫，提供資源

鼓勵支持參加專業資格考試獲取外部專業資質認證，如CFA、FRM、精算師職業資格等，助力打造高學歷、高素質、專業化員工隊伍。我們與北京大學經濟學院合作，以“凝聚共識，開拓創新，加快推進集團大健康大養生態建設”為主題開展為期一周的戰略研修班。2024年，集團公司及各子公司開展培訓75246次，投入培訓金額12098萬元。

## 2024年員工培訓情況

	按性別劃分		按雇員類型劃分			
	男	女	高級管理人員	中級管理人員	一般管理人員	專業人員
員工接受培訓的平均時數(小時)	225	221	176	212	251	220
員工接受培訓的占比(%)	97	97	100	99	99	97

說明：數據統計範圍為集團公司及各子公司。



5月31日，集團公司黨委委員、執行董事、副總裁肖建友在人壽保險泰州中心支公司調研，瞭解壽險個險隊伍建設和基層員工發展情況。

**開展職業技能競賽。**圍繞做好金融五篇大文章，開展全方位技能競賽，為員工搭建展示舞臺，完成人保財險全國出單技能大賽、人壽保險綜合金渠道全國講師大賽、人保健康的健康管理技能大賽、人保科技的“科技賦能、築匠未來”技能大賽等技能競賽，基層2.5萬名員工參加，促進員工個人綜合技能提升。2024年，中國人保6名個人榮獲金融系統職工職業技能競賽全國金融五一勞動獎章。

**弘揚勞模工匠精神。**我們弘揚人保勞模工匠精神，發揮榜樣引領作用，引導廣大職工、青年創先爭優。在中華全國總工會舉行的2024年全國五一勞動獎和全國工人先鋒號表彰大會上，中國人保1個單位榮獲全國五一勞動獎狀、2個單位榮獲全國工人先鋒號榮譽稱號。

# 客戶服務

中國人保堅持以客戶為中心，在董事會下設的風險管理與消費者權益保護委員會的指導下，積極落實各項消費者權益保護工作要求，持續優化客戶體驗。

## 提升服務質量

我們進一步將客戶服務納入公司治理體系，持續發揮董事會、監事會、管理層職責作用，推動子公司完善消費者權益保護審查、信息披露、教育宣傳等工作機制，切實發揮主體責任。

**強化頂層設計和統籌推進。**召開全系統首次消保工作會議，成立消保工作委員會，制發委員會工作制度，印發集團首個消保工作方案，抓好 6 大類 63 項工作落地。堅持將消費者權益保護融入業務經營全流程，全方位落實消費者權益保護 11 項工作機制，建立事前、事中、事後閉環管理，凝練發佈“守信重諾 人保同行”消保文化，推動消保與業務發展融合共進。

### 案例 人保健康獲得消費者權益保護 ISO 9001 質量管制體系認證

人保健康總公司以及深圳、上海、河南三家分公司通過了消保 ISO 9001 國際標準質量管制體系認證，人保健康成為保險行業消保專項領域首批獲 ISO 9001 質量管制體系認證證書的企業。中國人保將以此次通過消保 ISO 9001 質量管制體系認證為契機，繼續把保護好消費者權益作為公司高質量發展的基石，促進服務質量持續改善，不斷增強消費者信任，提升消費者滿意度。



提供養殖險查勘服務累計超

**600** 萬次

**提升理賠服務質效。**加速科技成果在保險領域的孵化、運用和推廣，讓數據多跑路，讓客戶少跑腿。2024 年，人保財險理賠線上化水平持續攀升，實現人傷線上調解服務 21 萬次，線上服務 60 歲以上老人 12 萬人，實現客戶自助服務、自動化審核服務 2023 萬次。智能化水平不斷提升，實現車險各場景智能調度近 90%，讓客戶少等待；實現養殖險查勘“一拍知重、一拍知長”“牛臉識別”功能，累計服務超 600 萬次；農險大面積查勘場景下廣泛應用無人機、衛星遙感近 2 億畝。人保壽險推出“暖心賠”1+N 理賠服務體系，開發智慧理賠統一作業平臺，整體賠付時效為 0.33 天，案件獲賠率超 99%，自動理賠服務最快審核時長僅 3 秒。



8月1日，集團公司黨委委員、副總裁于澤赴湖北調研瞭解農險客戶大災理賠情況。

**著力提升客戶滿意度。**集團制定印發《加強消費者權益保護治理銷售誤導和理賠難專項行動方案》，參與行業適當性管理研究，推動各有關子公司強化銷售管理行為、營銷宣傳管理及第三方機構管理，制定 23 項提升適老化水平關鍵任務，進一步提升服務質效。第三方調研顯示，人保財險、人保壽險、人保健康客戶淨推薦值（NPS）分別達到 48.36%、42.90% 和 40.74%，較引入該工具以來分別提升 5.96、4.40、5.94 個百分點。

**強化投訴管理與源頭治理。**集團建立多級聯動投訴處置體系，修訂《消費投訴管理辦法》，明確各方職責分工、規範投訴處理流程，營造和諧穩定的經營環境。定期監測分析子公司各渠道客戶投訴數據，組織子公司強化投訴集中領域溯源整改，關注全渠道投訴線索，及時妥善進行合理處置。

#### 主要保險子公司客戶投訴情況

年度	億元保費投訴量（件 / 億元）			萬張保單投訴量（件 / 萬張）		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
人保財險	1.63	1.84	0.54	0.00	0.00	0.00
人保壽險	3.38	1.52	0.71	0.12	0.55	0.28
人保健康	6.47	3.37	1.27	0.04	0.23	0.09

#### 說明：

1. 數據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。
2. 2022 年監管機構發佈的通報為當季投訴情況通報，為當年第四季度數據；2023-2024 年監管機構改為季度累計投訴情況通報，為年度數據。

**強化消保宣傳。**集團 8 個案例入選《中國銀行保險報》發佈的“保險業機構金融消保及服務創新優秀案例”，入選數量位於行業前列；2024 年以來，中國人保各級機構積極探索金融教育新模式、新做法，持續擴大活動覆蓋面和影響力，累計觸及客戶 9.7 億人次，宣教活動頻次、原創文案數量、中央媒體報導次數均創歷史新高。

**案例** 中國人保深入推進“金融教育宣傳月”活動

2024 年 9 月，中國人保嚴格落實監管要求，緊密圍繞“金融為民譜新篇、守護權益防風險”活動口號，統一步調、有序組織、深入推進，周周有主題，活動貫穿整月，各級機構全員參與，萬家網點廣覆蓋，貼近消費者需求，積極創新開展各類獨具人保特色的宣教活動。



## 保護客戶隱私

我們高度重視並持續加強客戶隱私保護工作，根據《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》等法律法規要求，對個人信息數據使用作出嚴格規定。

### 隱私保護

公司充分保障個人信息主體權利，組織各子公司建立健全客戶信息安全管理制度，開展個人信息保護自查自糾，全面排查在個人信息收集、存儲、查詢、加工、使用、傳輸、提供、公開、刪除等操作流程規範性，在服務流程中嚴格落實關於個人信息保護、未成年人網絡保護等要求，確保在使用個人信息前取得客戶授權。優化“告知 - 同意”流程，實現獲取客戶同意、撤銷同意、重新獲取同意以及單獨授權同意等功能。2024年，集團（含子公司）未發生因客戶隱私洩露導致的訴訟或行政處罰案件。

### 第三方數據處理

公司業務外包委託第三方處理數據依據“最小必要”原則控制委託數據的範圍，並採用脫敏或加密處理等方式，簽訂權責明晰的協議，在安全可控的環境中共用數據，在滿足業務目標的同時保障數據安全。公司不會將個人隱私數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在未經客戶授權的前提下將客戶信息共用給合作夥伴、關聯公司。

### 數據最小化收集和留存

公司嚴格遵循“影響最小、範圍最小”數據收集原則，在公開披露的隱私政策、授權協議書等各類文本中明確告知客戶個人信息收集、存儲、使用加工、傳輸、公開、刪除等全生命週期處理措施。公司承諾對超出使用範圍或必要保存時間的信息進行刪除，並依法獲取客戶同意。



中國人保印發《個人信息保護內控合規管理指引（2022年版）》，在建立健全個人信息保護機制、規範個人信息存儲、傳輸和查詢、規範客戶個人信息收集及使用、保障個人信息主體權利、規範個人信息對外提供等方面對全集團範圍內員工（包括正式員工、兼職人員及外包人員）開展業務時的個人信息保護工作提出了明確的要求。

1. 按照中國相關的法律、法規、標準，以及其他國家、地區的通行做法，我們保障客戶訪問、更正和刪除個人數據的權利。
2. 我們已使用符合業界標準的安全防護措施保護客戶個人信息，防止數據遭到未經授權的訪問、不當公開披露、不當使用、不當修改、損壞或丟失（以下簡稱“個人信息安全事件”）。我們會採取一切合理可行的措施，保護客戶個人信息。例如，採取權限控制、隱私保護培訓等安全措施。
3. 我們會嚴格按照授權範圍使用和保護客戶個人信息，除政府、監管和司法機關要求共用等情況下，我們不會向任何第三方提供客戶個人信息。
4. 我們會採取一切合理可行的措施，確保未收集無關的個人信息。我們只會在本隱私政策所述目的所需的期限內保留客戶個人信息，除非需要延長保留期或受到法律的允許。
5. 我們重視涉及中介、第三方機構時的個人信息保護，通過監督等方式，確保仲介、第三方機構遵守個人信息保護相關法律規定。當仲介、第三方盜取、傳遞個人隱私信息時，將被拉入供應商黑名單。
6. 我們履行個人信息處理的法律義務，對個人信息實行分類管理，採取安全技術措施，對個人數據保護制度開展定期審計，制定並組織實施個人信息安全事件應急預案，保障個人信息安全。

# 供應商管理

中國人保致力於供應商集中管理，持續完善准入與簽約制度建設，加強定期考核評估，促進供應商履約效能改善，與優質供應商建立長期穩定合作，積極傳導集團 ESG 理念，助力供應鏈上下游全面可持續發展。

## 加強供應商管理

我們旨在與供應商建立長期戰略合作夥伴關係，從產品質量、供應穩定性、價格合理性到社會責任履行等多維度進行評估篩選，確保供應商服務優質穩定，為公司穩健發展提供堅實有力的支撐。

**強化供應商管理制度建設。** 建立健全《集中採購管理辦法》《供應商管理辦法》《網上海城採購管理辦法（試行）》等制度文件，強化關於供應商選用、管理、考核的相關規定，明確“集中採購應優先採購節能環保產品”；完善《供應商不良行為處理操作流程指引》《供應商考核評價流程指引》等標準化操作流程，加強供應商的風險管控，強化供應鏈韌性。制定並積極推動供應商簽署《供應商行為準則承諾書》《供應商廉潔承諾書》《廉潔誠信協議》，明確供應商在環境保護、職業健康和 safety、勞資關係、商業道德等 ESG 方面必須遵守的規定，要求供應商閱知確認《供應商不良行為清單》，在每個採購項目中監控供應商承諾情況，禁止未承諾的供應商參與集采項目，防範供應商採購過程違規風險。

**健全供應商全生命週期管理。** 建立完善的供應商管理體系，涵蓋供應商註冊、准入審批、履約評價、不良行為處理、黑名單管理等工作環節，實施供應商動態管理，引導供應商良性競爭，督促供應商提升履約質量，防範供應商在採購各環節的風險。

### 中國人保合作供應商類型與分佈

供應商地區	2022 年	2023 年	2024 年
境內	2045	4711	9089
境外	2	13	16

**說明：**數據口徑為人保集團集中採購中心統一組織完成的累計註冊入庫的供應商數量。

**定期開展供應商評估。** 每年開展 2 次供應商評價，評價內容包含環境和社會責任等方面。2024 年通過“人保 e 采”管理系統完成 2 次線上供應商考核評價，涉及 1992 家集采供應商。根據供應商年度考核評價確定的等級，實行差異化管理。針對“不合格”供應商提出回饋整改，督促供應商不斷提高服務水平。對供應商在採購或履約活動中的不良行為進行處理，處理措施包括公函警示、納入黑名單等。



2024 年通過“人保 e 采”管理系統完成線上供應商考核評價

2 次

涉及集采供應商

1992 家

### “人保 e 采”線上供應商考核評價結果

等級	2023 年度考核評價供應商數量	2024 年中期考核評價供應商數量
優秀	473	465
良好	373	397
合格	126	128
不合格	18	12
合計	990	1002

## 加強ESG的供應鏈合規傳導



2024 年入庫集采供應商  
簽署率為

**100%**

我們探索將 ESG 標準納入供應商管理，全力加強 ESG 理念在供應鏈的傳導，力求以自身行動帶動全鏈條的綠色變革與責任擔當。

在供應商准入與簽訂合同中納入 ESG 相關標準。制定《供應商行為準則》並於“人保 e 采”外網門戶公開發佈，將可持續發展要求寫入《供應商行為準則承諾書》，作為供應商入庫准入和參加集中採購項目的要求。對供應商提出反貪腐要求，所有供應商在准入和招標過程中必須簽訂《供應商廉潔承諾書》，2024 年入庫集采供應商簽署率為 100%。要求供應商在簽訂採購合同時必須簽訂《廉潔誠信協議》。深入推進集采項目實施全流程合規審查和監督，全面提升採購風險防控能力，牢牢守住合規管理底線和廉潔紅線。集團公司全年未發現集中採購違規事件和風險事件。

**開展供應商考察調研。**對重點服務供應商進行現場考察調研，包括科技類核心硬體伺服器行業以及辦公傢俱行業的供應商，將人保 ESG 理念傳導至供應商，重點針對產品節能環保、供應鏈穩定等方面進行充分溝通，縮小集團供應鏈風險敞口。

**積極踐行綠色採購，促進供應商改進 ESG 表現。**全面推廣使用招投標電子平臺，並配套建設電子評標專用場地，要求供應商參與線上投標、談判等，實現採購紙質文件數量的大幅減少。2024 年集中採購項目電子化實施率顯著提升，估算減少紙質文件數量約 100 萬頁。

## 對外合作

中國人保積極加強戰略合作，秉持開放包容、互利共贏的理念，與志同道合的夥伴攜手並肩，在技術研發、市場拓展、品牌建設等多領域深度協作。

## 強化戰略合作

**深化與政府機構戰略合作。**2024年，集團與14家省級地方政府開展多層次政企互動，實現37家省級地方政府和計畫單列市服務清單制定全覆蓋。強化與國家部委互動合作，抓實與農業農村部、科技部、水利部和發改委的戰略合作項目，在服務農業農村現代化、科技自立自強、水利高質量發展等領域取得務實成效。與生態環境部成立部企層面土壤污染防治工作組，促成土壤防治環責險納入部委發文。



7月12日，集團公司黨委委員、副總裁才智偉赴人保財險遼寧分公司，調研瞭解公司服務保障遼寧經濟社會發展情況。

**加強與國內外企業合作交流。**集團與中國郵政、中國移動、中國銀行、農發行、中國再保、浪潮集團等大型企業客戶推進寬領域、深層次、多形式合作。與法國安盛、瑞士再保險等國際同業開展交流，鞏固合作共識，創新合作領域。參加中英金融服務峰會、中國國際服務貿易交易會、中國國際供應鏈促進博覽會等大型國際會議活動，積極展現公司在服務科技、綠色、普惠、養老和數字等領域的金融創新與突破。



2024年11月，中國人保連續兩年作為官方合作夥伴，精彩亮相中國國際供應鏈促進博覽會。

## 中國人保參加協會情況

协会名称	成员资格
日內瓦協會 (GA)	會員
聯合國環境規劃署金融倡議 (UNEP FI)	會員 (簽署可持續保險原則 PSI)
亞洲金融合作協會 (AFCA)	常務理事會副理事單位
國際海上保險聯盟 (IUMI)	會員
國際信用保險和保證協會 (ICISA)	會員
國際信用和投資保險人協會 (BERNE)	會員
亞非保險再保險聯合會 (FAIR)	會員
國際航空航太承保人聯合會 (IUAI)	會員
國際健康險協會	會員
“可持續市場倡議”中國理事會	理事單位
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事
中國保險行業協會	名譽會長
中國金融學會	常務理事單位
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國保險資產管理業協會	理事
中國災害防禦協會	發起單位、副會長單位
中國積體電路共保體	會員
海運保險共同體	會員
中國海商法協會	會長 / 副會長單位
中國內部審計協會	常務理事單位
中國電腦協會數據中心分會	會員
中國通信標準化協會	會員
碳中和行動聯盟	理事
中國“一帶一路”再保險共同體	理事會主席
“一帶一路”綠色發展國際聯盟	首批會員單位
“一帶一路”保險交流促進平臺	會員
中國國際商會	副會長單位
中國上市公司協會	副會長單位
中國互聯網金融協會	常務理事
香港中國企業協會	會董單位
香港華商保險公會	會董單位
北京金融科技產業聯盟	常務理事單位

## 積極服務“一帶一路”建設

**護航“一帶一路”項目建設。**中國人保積極推廣海外工程險、海外財產險、再保險等海外保險產品，承保中國能建巴基斯坦 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一大批“一帶一路”標誌性項目，承保範圍涵蓋交通、能源、電信等全部重大基礎設施建設領域。2024 年，公司為境外投資及基礎設施建設項目提供風險保障金額 1.9 萬億元，國際業務覆蓋超 140 個國家和地區。

**編織“一帶一路”海外服務安全網。**建立多層次、廣覆蓋、低成本海外出單服務網絡，加強與國際保險人、經紀人建立合作，利用國際保險人的服務網絡與渠道資源，為佈局全球的中資企業建立覆蓋全球的出單服務網絡。建立響應快、信譽好、技術強的海外理賠服務網絡，形成涵蓋企財險、工程險、責任險、保證險、水險多險種，覆蓋全球的海外代理人名錄（共 300 餘家），其中 60% 以上的代理機構與公司保持 10 年以上的長期合作關係。

**提升“一帶一路”風險管理水平。**中國人保積極踐行“保險 + 風險減量服務 + 科技”的新模式，自主研發海外風險管理平臺，建立以區域、國家、行業、客戶為目標，以自然風險、政治風險、合規風險、安全風險為導向，以災害地圖（已覆蓋 23 個國家）、國別指南（已覆蓋 125 個國家）、安全預警、項目管理、智能交互為主體模組的數字化、立體化、智慧化平臺，為分析、測算國別風險、行業風險和項目風險提供決策依據，為客戶提供風險預警和風險管理服務。



為境外投資及基礎設施建設項目提供風險保障金額

**1.9** 萬億元

## 科技創新

中國人保將科技創新定位為集團的基本生產力和核心競爭力，對科技基礎設施、軟件研發、數據治理、共用運營等進行統籌管理，從集團和子公司各個層面推進經營數字化變革，加快高水平科技自立自強。



7月9日，集團公司黨委委員、副總裁張金海赴人保財險青海省興海支公司瞭解科技賦能基層業務發展情況。

## 提升科技創新能力

我們積極擁抱科技革命，不斷加大科技研發投入，吸引業內優秀科研人才，扎實穩妥研發探索新技術、新方法，持續提升科技創新與服務能力。

**確立數字化發展規劃。**引入企業架構管理工具和方法，推動集團數字化建設行動方案落地實施。打造包括客戶、產品、服務等的共用價值創造平臺；打造辦公、人力、財會、審計、培訓等的管理協同賦能平臺；打造科技守正創新的“六個統一”底座，包括建設全集團統一的算力底座、技術路線、數據底座、智能底座、安全底座和自主可控方案，加強底層技術基礎設施及核心平臺的建設和管控。

### 案例

#### 強化基礎，算力升級



中國人保著力打造自主可控的算力底座，通過建設自有數據中心，整合資源，優化管理。北方信息中心一期全面投產，完成超 300 個應用系統回遷自有數據中心和雲平臺，逐步構建綠色低碳、智能化運營、彈性可擴展、安全可靠的數據中心集群和骨幹網絡。未來，集團將進一步優化數據中心佈局，確保業務運行的穩定性。



2024 年全集團信息化建設支出

**60.5** 億元

同比增長

**34.2%** ↑

**多措並舉強化科技投入。**持續推動科技創新項目建設和科創成果轉化，通過“揭榜掛帥”、創新孵化等方式，挖掘創新潛能，努力突破制約公司發展的關鍵核心技術和重點領域問題。2024 年全集團信息化建設支出 60.5 億元，同比增長 34.2%。截至 2024 年底，全集團科技人員數量近 4000 人，研發資金投入和人員數量持續提升。

**持續增強科技創新服務能力。**積極推動科技保險中心建設，打造全國首家科技保險創新孵化技術高地，圍繞科技活動全生命週期，創新搭建重點技術攻關綜合保險產品體系，研發高新技術企業申請費用損失保險條款和中試綜合保險、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 年科技保險風險保障金額達到 31.1 萬億元，增速 21.6%。前瞻性開展新興風險研究，推動建立行業標準，做實集成電路共保體執行機構，發佈風險量化評估模型 V3.0，進一步提升集成電路產業保險服務水平。



2024年11月，人保財險在蘇州、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，為科技自立自強注入新動能。

## 支持知識產權保護

我們始終將尊重和支持知識產權保護作為企業發展的重要準則，對內構建完善的知識產權管理體系，積極營造鼓勵創新的工作氛圍，對外創新產品加強知識產權保護，為企業創新發展保駕護航。

**健全完善知識產權保護制度。**嚴格遵循《中華人民共和國著作權法》《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》等法律法規，推動各子公司積極制定知識產權管理辦法，加強對專利及軟件著作權的創造、運用、保護、管理和服務，築牢公司知識產權保護的制度基礎。

**加強知識產權保護管理。**提升知識產權保護力度，加強專利保護管理、軟件著作權登記管理、商標註冊管理；積極開展自主創新活動，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年底，全系統申報專利數1388項，其中發明專利986項，相比2023年增長100%；積極參與國家部委、行業協會等組織的評獎活動，2024年全系統共獲得外部獎項111項，其中人民銀行金發獎5項（包括1個一等獎項目，2個二等獎項目，1個三等獎項目，1個微創新項目）。

**增強行業標準影響力。**完成《保險公司統計分析指標體系規範》《保險業信息化績效評價指標體系規範》並由金融監管總局發佈執行，牽頭開展《保險業務代碼集》《保險業數據治理行業標準》兩項行業標準制訂，參與《保險基礎數據元目錄》《保險基礎數據模型》等多項行業標準制修訂，不斷推進先進科技成果轉化為標準，增強產品和服務的競爭力，提升集團標準化工作在金融行業的認可度和影響力。

**推進知識產權保險產品和服務體系建設。**圍繞知識產權創造、應用的各個環節，優化和推廣包括專利執行、侵權以及商標、地理標誌被侵權損失等各類產品，積極推廣知識產權海外侵權責任等險種，為知識產權和科技創新活動提供更優質的服務和保障。為中小型科技企業提供信用貸款支持，2024年知識產權質押、高新技術貸款保證險等業務為1155家科技企業提供融資保障31億元。



截至2024年底，全系統  
申報專利數

**1388** 項

2024年6月，人保財險在廣州、上海、無錫等地落地全國首批專利海外佈局費用損失保險，助力提升中國企業知識產權海外佈局的積極性和主動性。



## 加強信息安全建設

我們嚴格遵守《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》等國家和行業相關信息安全法規和標準，健全完善信息安全管理制度，不斷升級數據、信息與網絡安全防護技術，明確信息安全崗位職責，定期開展信息安全培訓與應急演練，持續提升信息安全水平。

**加強信息安全治理。**集團高度重視信息網絡安全建設，調整網絡和數據安全領導小組，由集團黨委書記、董事長擔任組長，對集團網絡安全、數據安全重大事項進行統籌協調和研判決策。領導小組下設辦公室，統籌推進集團網絡和數據安全工作。

**應用信息安全技術。**採用業界標準的安全防護措施保護客戶提供的個人信息，防止數據遭到洩露、篡改或丟失。例如，在應用與服務之間交換數據時受SSL加密保護；對官網提供https安全流覽方式；使用技術確保數據的保密性；使用受信賴的保護機制防止數據遭遇惡意攻擊；部署存取控制機制，確保只有授權人員才可訪問個人信息。

**提升信息安全能力。**為全面普及網絡安全知識、強化全員安全意識和防範能力，公司面向全體員工開展信息安全線上課程，每年對全體員工和第三方駐場服務人員開展信息安全（包含客戶隱私保護）相關主題培訓。開展“2024年度網絡安全宣傳周”活動，對網絡、數據安全法律法規、郵件安全、帳號口令安全、個人信息保護、辦公安全進行培訓宣傳。

## 主被動相結合的信息安全管理措施

### 主動措施



開展資產及暴露面管理、漏洞發現及修復管理、威脅監測及事件處置工作，即時開展威脅監控並對重要事件進行排查分析及處置，每週開展互聯網主機資產掃描，每月開展互聯網和內網主機漏洞掃描。



每年舉辦網絡安全宣傳周，滾動式開展多輪釣魚郵件演練，通過解讀法律法規、海報宣傳、舉辦答題活動等形式普及網絡安全相關知識。



每年組織開展全集團攻防演練，模擬專業攻擊隊通過近源攻擊、釣魚攻擊、遠端滲透等方式，對各子公司互聯網應用資產和重點職場進行攻擊測試。



建立制度化、常態化督導檢查機制，每年組織對各公司網絡安全工作落實情況進行督導檢查和考核評分，考核內容包括應用防護措施覆蓋率、漏洞修復及時性、數據防洩漏措施覆蓋率等。

### 被動措施



健全突發事件響應管理機制，明確信息安全事件的分類分級標準、管理流程，確立從事件發現、報告、處理到總結的全鏈條管理機制。



形成全集團多維立體的網絡空間監測預警體系，基於大數據和安全自動化技術構建網絡安全態勢感知平臺，將合規檢查、安全監測、態勢感知、預警通報、協同響應和應急處置融為一體。



制定並執行《中國人民保險集團信息系統災難恢復管理辦法（2024版）》，明確信息系統災備等級，細化故障分類，完善應急預案，加強預案應對場景和演練類比場景的結合，規範預案和演練的整體流程，每年至少開展一次ECC常規應急演練和信息系統專項應急演練，提高各應用的危機處理機制和協同水平。

### 案例

#### 中國人保組織開展 2024 年國家網絡安全宣傳周活動

2024年9月，中國人保開展國家網絡安全宣傳周活動，採用線上線下多點聯動方式，面向集團全體員工進行多元化、多方位的網絡安全宣傳，提高集團全體員工的網絡安全意識，提升員工網絡安全防護技能與應急處置能力，營造安全、穩定、和諧的網絡環境。



**獲得信息安全權威認證。**修訂完善集團整體網絡安全管理體系，印發《中國人民保險集團信息網絡安全管理制度（2024版）》《信息安全事件管理規範》，為全集團網絡的安全管理提供統一規範。引入國內權威認證機構對集團信息網絡安全管理體系進行審核認證，並於2024年12月獲得ISO/IEC 27001:2022信息安全管理体系認證，確保制度符合國家法律法規與監管要求，達到國際認可標準。



集團公司和人保科技獲得 ISO/IEC 27001:2022 信息安全管理体系認證。

**開展信息科技審計。**集團公司設有專門的科技審計職能處室，具有副高級工程師、CISA 認證人員 3 人，統籌開展集團及各子公司科技審計工作。建立《中國人民保險集團信息系統審計暫行辦法》等信息科技審計制度，每 2 年開展一次信息科技專項審計項目，覆蓋信息安全、業務連續性、科技外包、運行維護、開發測試、科技治理、風險管理、重大科技事件等審計內容，定期向集團管理層彙報科技審計情況。

**加強供應商信息安全管理。**對於科技類項目中涉及數據處理、信息安全的產品或服務，在採購合同範本中要求簽署《網絡安全承諾》《信息安全保密承諾》，供應商應遵守集團數據安全管理要求，不得非法獲取數據。集團定期開展科技外包供應商審計。

**健全突發事件響應管理機制。**發佈《中國人民保險集團信息網絡安全管理制度（2024版）》，其中《信息安全事件管理規範》明確了信息安全事件的分類分級標準以及管理流程，確立了從事件發現、報告、處理到總結的全鏈條管理機制。優化網絡和數據安全應急管理機制，對數據中心、骨幹網絡和重要應用系統均制定了應急預案，完成北中心、南中心、北同城的基礎設施應急演練。網絡安全運營團隊負責安全威脅監控、研判與處置工作。2024 年，集團（含子公司）未發生信息安全事件。

# 公司治理可持續性

---

- 公司可持續發展治理架構
- 公司可持續發展相關戰略
- 公司可持續風險管理體系
- 公司可持續工作的實施監督



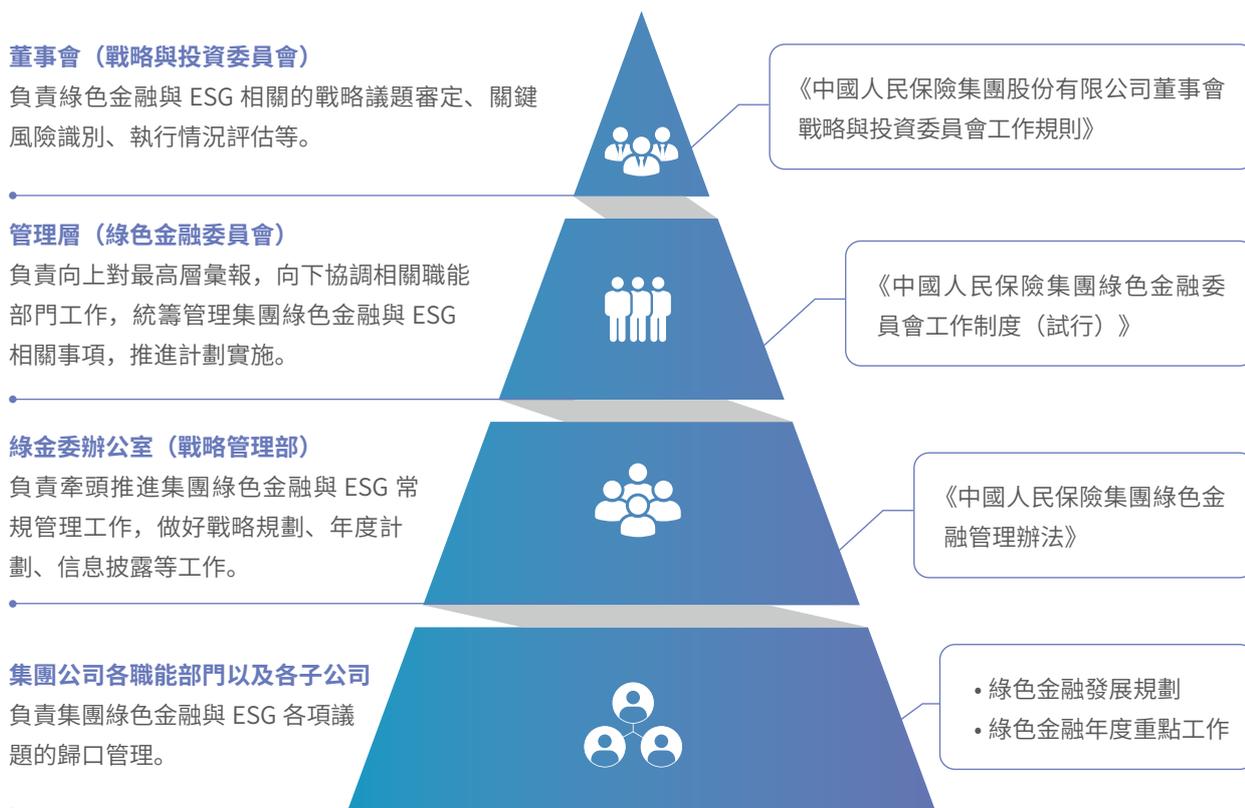


# 公司可持續發展治理架構

中國人保嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國保險法》等相關法律，依照國家金融監管總局相關監管規定、上海證券交易所和香港聯交所最新上市規則及本公司章程等，持續完善公司治理。

**規範健全公司治理機制。**集團公司按照現代企業制度要求，依據法律法規和監管規則，規範建立股東大會、董事會、監事會、管理層（“三會一層”）治理結構，制定完善公司章程、三會議事規則、專業委員會工作規則等制度文件。“三會一層”按照章程規定和職責定位，依法組織召開會議，認真履行職責，實現決策、執行、監督協調運轉、有效制衡。

**完善公司可持續治理架構。**2024年，集團公司在管理層設立綠色金融委員會，印發《中國人民保險集團綠色金融委員會工作制度（試行）》，建立完整的“董事會-管理層-執行層”ESG治理架構，明確集團董事會、管理層、ESG主管部門及相關部門、各子公司的職能定位，壓實管理責任，優化管理流程，確保議題管理工作有序有效開展。



## 董事會

董事會承擔集團綠色金融與 ESG 的主體責任，負責綠色金融與 ESG 相關的戰略議題審定、關鍵風險識別、執行情況評估等。董事會由 14 位董事構成，包括 4 位執行董事、5 位非執行董事和 5 位獨立非執行董事（占比 36%）。**在專業結構上**，中國人保獨董以專業人士和實務專家為主，5 名獨董主要為會計、精算、醫療、經濟、金融等方面的實務專家，其中 1 人擔任財政部可持續披露準則工作專班專家委員、中國上市公司協會 ESG 專業委員會專家委員。**在性別結構上**，董事會中始終保持有女性成員，有 3 位女性董事。董事會成員具備專業多元的知識與背景，能夠為公司可持續發展相關事項決策，提供全面深入的視角，推動決策過程更加科學穩健。

董事會下設戰略與投資委員會，成員包含內部具有豐富保險行業經驗和專業知識的董事。委員會定期召開會議，審議可持續發展相關事項，並向董事會提出建議。2024 年審議了集團可持續發展報告，以及綠色金融發展規劃、管理辦法等文件。2024 年，董事會下設專業委員會完成《關於推進中國人保可持續信息披露工作的調研報告》等研究報告，為董事會推進公司可持續發展提供決策參考。



10 月 22 日，集團公司董事會審計委員會赴聯想集團，開展“可持續信息披露”專題調研。



7 月 11 日，集團公司董事會風險管理與消費者權益保護委員會赴人保財險溫州分公司，開展“集團保險消費投訴管理情況”調研。



8 月 21 日，集團公司股權董事調研人保投控社區養老項目。



4 月 18 日，集團公司股權董事帶隊拜訪甘肅首航高科公司，開展“巨災保險保障體系建設”調研。

## 董事會可持續發展聲明

中國人保董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所的可持續發展報告的披露要求。

公司董事會負責監管中國人保 ESG 關鍵議題的承諾和表現。《中國人民保險集團股份有限公司董事會戰略與投資委員會工作規則》第九條規定“戰略與投資委員會的主要職責”中包括：制訂及修改公司在環境、社會和治理等企業社會責任方面的政策，審議以下相關事項，並向董事會提出建議：

1. 公司環境、社會和治理管理體系的建設方案；
2. 對可能影響公司發展的環境、社會和治理相關因素的研究及評估；
3. 公司環境、社會和治理工作的規劃及落實情況；
4. 公司環境、社會和治理等披露資料。

董事會每年審議公司企業可持續發展報告，參與 ESG 實質性議題的識別過程，審視識別結果，並將此作為公司風險和機遇識別的重要參考信息。對上一年度公司 ESG 事宜進行全面的評估，並對下一年度 ESG 事宜提出工作建議。公司編制《董監高通訊》，刊發 ESG 相關政策、公司及同業 ESG 工作進展。

未來，中國人保董事會將進一步完善 ESG 風險管理、信息收集、彙報制度，制定可持續發展戰略和目標，並將其融入企業日常工作中。

## 管理層

管理層設立綠色金融委員會（簡稱“綠金委”），由集團公司總裁擔任委員會主任，領導和統籌推動全系統綠色金融與 ESG 管理工作。綠金委根據工作需要定期和不定期召開會議，分析集團上年度綠色金融 /ESG 綜合表現，評估集團公司相關部門和子公司工作績效，審議集團綠色金融 /ESG 年度管理工作計畫，明確工作重點。2024 年 5 月，綠金委召開第一次會議，聽取了關於氣候變化風險的專題報告以及《綠色金融與 ESG 工作評估報告》，審議通過《中國人民保險集團綠色金融管理辦法（試行）》《中國人民保險集團綠色金融發展規劃（2024 年—2027 年）》《中國人民保險集團 2024 年綠色金融與 ESG 重點工作》三項文件，系統部署集團綠色金融與 ESG 工作。

## 執行層

綠金委辦公室設在戰略管理部，由部門“綠色發展與 ESG 工作處”負責牽頭推進集團綠色金融與 ESG 日常管理工作。2024 年，研發上線集團綠色金融與 ESG 信息管理系統（一期），初步搭建了集團統一共用的 ESG 工作管理平臺，打通管理鏈條，提升工作效率。編寫印發第一版《綠色金融 /ESG 知識手冊》，加強綠色金融和 ESG 知識宣導，助力提高幹部員工 ESG 專業技能和業務水平。



集團綠色金融與 ESG 信息管理系統



第一版《綠色金融 /ESG 知識手冊》

## 集團公司各職能部門以及各子公司

綠色金融與 ESG 議題管理按照“條線為主、條塊互動、各級協同”的原則推動實施。集團公司各職能部門落實所涉及議題事項的歸口職責，強化條線統籌管理，細化工作實施方案，推動工作開展。各子公司對照集團公司綠色金融與 ESG 治理架構，在各子公司總部及分支機構有序推進建立工作領導小組，配備相應資源，做好具體工作的對接落實。

# 公司可持續發展相關戰略

中國人保制定印發《中國人民保險集團綠色金融發展規劃（2024年-2027年）》與《中國人民保險集團 2024年綠色金融與 ESG 重點工作》，以規劃為綱領，以重點工作為抓手，系統謀劃、有序有效推進集團綠色金融與 ESG 工作。

《中國人民保險集團綠色金融發展規劃（2024年-2027年）》是集團綠色金融與 ESG 工作開展的施工藍圖，貫徹落實《關於推動綠色保險高質量發展的指導意見》等政策文件，明確了集團綠色金融與 ESG 的主要目標與重點舉措。

## 主要目標

**完善體制機制**——到 2027 年，集團綠色金融工作體系比較完善，氣候風險管理全面啟動，產品服務能力進一步提升，形成一批具有行業示範引領的綠色金融服務模式，公司綠色金融市場影響力顯著提升。持續推進綠色運營，制定完成全系統運營碳中和實施方案。

## 重點舉措

健全綠色金融與 ESG 治理體系

有序推進職場低碳運營和建設

加強重點領域綠色保險保障

提升信息披露質量

加強保險資金綠色投資支持

加強內部培訓和外部交流

加強綠色金融相關風險管理

《中國人民保險集團 2024 年綠色金融與 ESG 重點工作》將規劃細化落地，圍繞提升披露水平、應對氣候變化、發展綠色保險、踐行綠色投資、推進綠色運營、加強利益相關方管理、推進 ESG 合規建設、增強責任影響力等八個方面，制定 22 項重點工作。各項工作按照條線管理，設立牽頭單位和配合單位。牽頭單位負責工作總歸口管理，強化條線統籌，謀劃工作開展；配合單位負責在牽頭單位領導下推進工作落實，協同完成年度工作目標。

# 公司可持續風險管理體系

中國人保持續推進風險管理與商業準則體系建設，健全完善機制規範，加強集團對各級機構的穿透式管理，壓實各層級管理責任，樹立風險合規文化，強化專業培訓，提升風控合規能力。

## 全面風險管理

集團建立健全縱橫結合的風險管理架構。縱向上，風險管理架構貫穿董事會、管理層及其各職能部門，覆蓋集團各業務板塊和各級分支機構。橫向上，風險管理的“三道防線”按照各自職能分工協作。同時，持續優化風險管理體系，提升風險管理能力，組織開展風險評估，保障風險管理實施的有效性。各子公司在集團公司統一的風險管理體系框架下，按照集團風險管理政策和相關管理要求，建立相應風險治理機制和風險管理體系。

**升級集團全面風險管理體系。**基於 SARMRA 評估制定集團《全面風險管理升級行動方案》，推動集團全面風險管理體系提質升級，對升級行動任務進行分解細化，督導子公司制定本公司具體升級方案，著力強化制度執行力，構建全面覆蓋、系統周密的風險管理體系。對子公司及其分支機構開展現場調研督導，評估進展及成效，推動不斷完善風險防控長效機制。開展 2024 年度集團風險合規專題培訓，聚焦風險合規基礎理論和工作實務，通過基層優秀範例、內審發現問題及應對等經驗分享，強化員工風險合規意識與实操能力。



項目成果榮獲人民銀行  
金融科技發展  
一等獎

**優化風險管理工具。**完善恢復計畫關鍵要素識別及恢復能力測算模型，優化壓力測試方案，搭建壓力測試自動匯總分析模型，提升壓力情景設置的合理性和結果分析的全面性。完成集團智能風控平臺項目核心系統上線，制定風險基礎數據管理方案，優化風險指標庫，運用智能技術提升風險監測預警能力，項目成果榮獲人民銀行金融科技發展一等獎。

**關注並加強可持續風險管理。**集團將識別、監測、防控可持續發展風險（ESG 風險）納入全面風險管理體系，推動集團相關部門及各子公司有效落實，定期跟蹤工作進展。以氣候風險為切入點，開展課題研究，收集、整理相關監管要求及最新實踐，加強與專業諮詢機構，以及相關部門和子公司溝通交流，積極推動綠色金融和 ESG 風險管理。人保財險將應對氣候變化融入經營管理，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，通過定期監測分入業務巨災風險累積、財產險自然災害累計自留保額同比增速、高風險區域自然災害累計自留保額同比增速等氣候相關的風險限額指標，研判氣候變化相關風險發生的可能性及對公司的相關影響，並提交公司決策層審議，提高公司應對因自然災害等因素造成的運營中斷事件的應對能力。

## 規範商業行為

集團高度重視經營合規，嚴格依據《保險公司合規管理辦法》等相關法律法規，以及《中國人民保險集團股份有限公司合規政策》等內部規章制度，全力落實合規管理運行機制，持續推動合規管理體系完善。集團定期或者不定期地對各級經營機構的合規經營狀況展開全面檢查，針對反壟斷、反洗錢、反腐敗、反欺詐等重點領域開展專項合規檢查，嚴抓責任追究與工作整改。

**反商業賄賂與反貪污。**在採購銷售、資金運用、仲介管理、消費者權益保護等領域中加強業務監督，通過自查、審查、抽查“三保險”模式，確保過程合規。持續健全問責制度體系，制定適用於全集團員工違規行為處罰辦法和高級管理人員問責管理辦法，印發《中國人民保險集團股份有限公司員工違規行為處罰實施細則》《中國人民保險集團高級管理人員問責管理辦法（試行）》，規範對貪污賄賂等違法違規行為的舉報、調查、處理、報告和問責程序。印發《涉刑案件風險防控管理辦法》《涉刑案件風險排查處置管理辦法》《預防從業人員違法犯罪行為管理辦法》，建立健全涉刑案件風險防控制度體系，防範貪污賄賂等涉刑案件的發生。定期開展審計工作，強化員工行為及商業道德的監督管理。公司按期開展領導幹部經濟責任審計，任中審計時間間隔不超過3年，覆蓋集團總部及各子公司，覆蓋公司運營全過程，內容包括貫徹落實重大經濟決策部署、遵守有關法律法規和財經紀律、廉潔從業等方面。

**反腐敗。**把清廉建設納入集團政治生態治理範疇，圍繞“思想鑄廉、制度固廉、文化育廉、正風倡廉、監督促廉、責任踐廉、隊伍護廉”等7個方面，實施推進集團《“清廉建設”行動方案》，對不正之風和腐敗問題進行集中整治。連續4年在全系統開展作風測評工作，組織各層級幹部員工參與測評。加強反腐敗培訓，定期針對全體員工、營銷人員開展誠信教育、廉潔教育，將國家反腐敗規章制度等作為培訓重點內容，對不同職級和崗位人員提供有針對性的培訓，2024年全系統開展反腐敗培訓超17萬人次。製作《祛腐治亂2》中國人保警示教育片，組織召開全系統警示教育大會，提升全員遵規守紀意識。針對公司董事，在其正式履職前和履職期間，強化反貪污培訓教育，持續提升董事履職能力和職業素養，增強董事遵規守紀意識。



2024年全系統開展反腐敗培訓超

**17** 萬人次

2022—2024年  
接受反腐敗培訓的人數占比

**100%**

**深化監督貫通融合。**推動建立以“雙責四協同”（監督信息共用和聯合整改的兩項職責，信息共用、線索移送、整改督辦、追責問責四項協同機制）為主要內容的監督貫通融合工作機制。制定印發《監督貫通融合信息報送和共用工作細則》，梳理完善《監督責任清單》，壓實條線監督責任；制定印發《中國人民保險集團關於抓實基層監督工作的意見》，以系統思維、創新意識推進基層監督，努力構建起同向發力、同題共答，具有人保特色的“大監督”格局。

**反壟斷和反不正當競爭。**印發《中國人民保險集團反壟斷合規管理指引》，增強全體員工反壟斷合規意識和合規管理能力。在日常相關業務審核中增加對反壟斷合規情況審查，預防壟斷違規行為的發生。不定期組織相關子公司開展反壟斷合規風險排查，指導子公司切實履行反壟斷合規義務。開展反壟斷合規培訓，進一步提升法律條線人員反壟斷合規意識與專業能力。

**反洗錢。**嚴格遵守反洗錢法律法規要求，推動完善反洗錢制度體系，制定印發《關於貫徹落實〈保險業反洗錢工作管理辦法〉的指導意見》，強化反洗錢信息系統建設。推動子公司建立反洗錢黑名單數據，對高風險主體進行排查，開展和參加反洗錢相關培訓，按時向監管機構報送反洗錢工作報告。對照國家最新修訂的《反洗錢法》，準確把握反洗錢工作新要求，印發《關於認真貫徹落實修訂後〈反洗錢法〉加強反洗錢工作的通知》，形成相關工作安排並抓好貫徹落實，持續提升集團反洗錢工作水平。2024年，集團公司無已審結的貪污訴訟案件和與洗錢相關的刑事案件。

**舉報人保護。**制定信訪舉報、舉報人保護等一系列相關制度，暢通信訪舉報渠道及方式，保障信訪舉報人合法權益。嚴格保密信訪舉報人信息，嚴禁將信訪舉報人的信訪舉報信、上訪揭發的材料及有關情況透露或轉交被信訪舉報單位及被信訪舉報人，對與信訪舉報事項或信訪舉報人有直接利害關係的個人執行回避制度，任何機構或個人不得打擊報復信訪舉報人。對於打擊報復信訪舉報人等違規行為，按照《員工違規行為處罰實施細則》等制度，依規依紀依法嚴肅處理，根據違規行為的性質、影響及造成後果等，給予警告直至開除的處分。

# 公司可持續工作的實施監督

集團建立健全綠色金融與 ESG 管理工作體系，形成計畫、執行、檢查、處理的閉環管理流程，保障綠色金融與 ESG 管理工作有序開展。

**建立具有人保特色的綠色金融與 ESG 指標體系。** 構建一套既體現綠色金融政策文件、可持續信息披露指引、ESG 評級指標等多方要求，又貼合集團經營管理實際的綠色金融與 ESG 指標體系，以此作為開展相關工作的依據和抓手。按照定量與定性相結合的原則，明確指標目標，實施年度管理。根據職責邊界和業務劃分，將指標管理職責分解到集團相關部門和各子公司。各子公司參照集團 ESG 管理指標體系逐步探索建立本公司指標體系，提升本公司 ESG 管理精細化水平。

**加強 ESG 監督考核管理。** 以集團綠金委會議為機制抓手，管理層定期聽取相關部門和各子公司彙報，評估各責任主體的綠色金融與 ESG 工作履責情況，檢視集團 ESG 各項重點工作的目標達成情況。同時，將集團 ESG 評級表現納入集團高質量發展指標體系，並將評價結果作為各子公司改善經營管理和領導班子綜合考核評價的重要依據。

## 中國人保綠色金融與 ESG 指標體系框架



政策文件

- 《銀行業保險業綠色金融指引》（原銀保監會，2022 年 6 月）
- 《關於進壹步強化金融支持綠色低碳發展的指導意見》（央行等八部門，2024 年 3 月）
- 《關於推動綠色保險高質量發展的指導意見》（金融監管總局，2024 年 4 月）
- ……



披露指引

- 《企業可持續披露准則—基本准則（試行）》（財政部等九部門，2024 年 11 月）
- 《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號—可持續發展報告（試行）》（上交所，2024 年 4 月）
- 《環境、社會及管治報告守則》（港交所，2024 年 4 月）
- ……



評級機構

- 明晟 MSCI ESG
- 標普 CSA
- ……

## 中國人保綠色金融與 ESG 指標體系



# 結束語

2025年是習近平總書記“兩山”理念提出20周年，今年政府工作報告明確將“加快經濟社會發展全面綠色轉型”列為年度工作任務，這對金融機構服務綠色發展的廣度、深度提出了更高更實的要求。

中國人保將不斷強化金融工作的政治性、人民性，牢固樹立綠水青山就是金山銀山的理念，認真貫徹黨中央、國務院關於加快推進生態文明建設的總體部署，深刻把握加快經濟社會發展全面綠色轉型面臨的新形勢新機遇新挑戰，積極創新綠色金融產品，健全綠色金融服務體系，加大對綠色、低碳、循環經濟的支持，防範環境、社會和治理風險，努力在做深做實綠色金融大文章中強化“人民保險”的示範引領作用。



# 可持續保險原則 (PSI) 實施進展

作為可持續保險原則 (PSI) 的簽署機構，中國人保始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，致力於實現經濟、環境、社會的綜合價值最大化。

可持續保險原則	我們的進展	報告中的相關章節
<p><b>原則 1:</b> 將與保險業務相關的 ESG 議題融入我們的決策過程</p>	<p>中國人保持續完善公司可持續治理體系，建立完整的“董事會 - 管理層 - 執行層” ESG 治理架構。2024 年，在管理層設立綠色金融委員會，領導和統籌推動全系統綠色金融與 ESG 管理工作。設立“綠色發展與 ESG 工作處”，負責牽頭推進集團綠色金融與 ESG 常規管理工作。集團公司各職能部門以及各子公司按照“條線為主、條塊互動、各級協同”原則推動綠色金融與 ESG 議題管理。集團公司各職能部門落實所涉及議題事項的歸口職責，強化條線統籌管理，細化工作實施方案，推動工作開展。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司可持續發展治理架構</li> </ul>
<p><b>原則 2:</b> 與客戶和業務夥伴共同努力，提升對 ESG 議題的認識，管理相關風險，尋求解決方案。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 聚焦清潔能源、節能改造、綠色科技、生態碳匯等重點領域的綠色金融產品與服務創新。綠色保險全年承擔風險保障金額 184 萬億元，服務綠色發展投資規模達到 1004 億元。</li> <li>• 建立集團統一的綠色保險統計體系和保險客戶 ESG 風險評估體系，優化承保決策，鼓勵被保企業提高風險意識，強化 ESG 風險管理，減少對環境和社會的負面影響。</li> <li>• 推進綠色投資體系建設，將 ESG 因素融入信用評級框架，按資產類別優化 ESG 投資策略運用，積極運用股東參與策略，踐行責任投資理念。</li> <li>• 在供應商准入與簽訂合同中納入 ESG 相關標準，助力推動供應鏈綠色轉型。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 綠色保險</li> <li>• 綠色投資</li> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 供應商管理</li> </ul>
<p><b>原則 3:</b> 與政府、監管機構和其他關鍵利益相關方合作，推動全社會在 ESG 主題上的廣泛行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與生態環境部成立首個部企層面土壤污染防治工作組，促成土壤防治環責險納入部委發文。</li> <li>• 加強與中國金融學會綠色金融專業委員會合作，參與編寫 2024 年《綠色金融創新研究報告》。</li> <li>• 作為中國“一帶一路”再保險共同體理事會主席，推動發佈《“一帶一路”綠色保險原則》。</li> <li>• 作為中國城鄉居民住宅巨災保險共同體執行機構，加強同四川省政府有關部門溝通對接，推動出臺《四川省城鄉居民住宅巨災保險工作方案》。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 應對氣候變化</li> <li>• 對外合作</li> </ul>
<p><b>原則 4:</b> 展示問責機制和透明度，定期披露在實施《原則》方面的進展</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過年度報告、中期報告及年度可持續發展報告定期、透明披露公司在可持續保險方面的最新進展及成果。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 附錄</li> </ul>

# 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》索引

層面、一般披露及關鍵績效指標			所在章節
<b>環境</b>			
<b>A1: 排放物</b>	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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	綠色運營
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	綠色運營
	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）。	綠色運營
	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）。	綠色運營
	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。	綠色運營
	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。	綠色運營
<b>A2: 資源使用</b>	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	綠色運營
	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）。	綠色運營
	A2.2	總耗水量及密度（如以每產屋單位、每項設施計算）。	綠色運營
	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。	綠色運營
	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。	綠色運營
	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。	不適用
<b>A3: 環境及天然資源</b>	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。	綠色運營
	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。	綠色運營
<b>社會</b>			
<b>B1: 僱傭</b>	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	員工發展
	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雇員總數。	員工發展
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的雇員流失比率。	員工發展
<b>B2: 健康與安全</b>	一般披露	有關提供安全工作環境及保障雇員避免職業性危害的：	員工發展
	B2.1	過去三年（包括彙報年度）每年因工亡故的人數及比率。	員工發展
	B2.2	因工傷損失工作日數。	員工發展
	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。	員工發展

層面、一般披露及關鍵績效指標			所在章節
B3: 發展及培訓	B3.1	按性別及雇員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓雇員百分比。	員工發展
	B3.2	按性別及雇員類別劃分，每名雇員完成受訓的平均時數。	員工發展
B4: 勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工發展
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	員工發展
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	員工發展
B5: 供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	供應商管理
	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。	供應商管理
	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。	供應商管理
	B5.4	描述在揀選供應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。	供應商管理
B6: 產品責任	一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	客戶服務
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	客戶服務
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	科技創新
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	客戶服務 (產品回收程序不適用)
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	客戶服務
B7: 反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	公司可持續風險管理體系 (勒索不適用)
	B7.1	于彙報期內對發行人或其雇員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果	公司可持續風險管理體系
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	公司可持續風險管理體系
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	公司可持續風險管理體系
B8: 社區投資	一般披露	有關以社區參與來瞭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。	社會貢獻
	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）。	社會貢獻
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	社會貢獻

層面、一般披露及關鍵績效指標		所在章節	
氣候相關披露	管治	負責監督氣候風險和機遇的治理機構（包括負責董事會、委員會或其他同等治理機構）或個人的信息	應對氣候變化：治理 公司可持續發展治理架構
		管理層在用於監測、管理和監督氣候相關風險和機遇的治理流程、監控措施及程序中的角色	應對氣候變化：治理
	策略	氣候相關風險和機遇	應對氣候變化：戰略
		商業模式和價值鏈	應對氣候變化：戰略
		策略和決策	應對氣候變化：戰略
		財務狀況、財務業績和現金流量	應對氣候變化：戰略
		氣候韌性	公司計畫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
		開展氣候情景分析的方法、計畫	公司計畫於未來開展氣候情景分析
	風險管理	用於識別、評估氣候相關風險和機遇，以及厘定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策	應對氣候變化：風險管理
		氣候相關風險和機遇管理流程的整合	應對氣候變化：風險管理
	指標和目標	溫室氣體絕對總排放量及用於計算溫室氣體排放的方法	綠色運營
		易受氣候相關轉型風險影響的資產或業務活動的數量和百分比	公司計畫未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		易受氣候相關物理風險影響的資產或業務活動的數量和百分比	公司計畫未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		涉及氣候相關機遇的資產或業務活動的數量和百分比	公司計畫未來開展基於資產和業務的轉型風險影響分析
		資本運用 - 用於氣候相關風險和機遇的資本支出、融資或投資數額	綠色保險 綠色投資
		內部碳定價	公司暫未應用碳定價
		績效薪酬掛鉤	公司可持續發展治理架構
		氣候相關目標 - 為監察實現其策略目標的進展而設定的定性及定量目標	應對氣候變化：指標及目標
		目標進展情況	應對氣候變化：指標及目標

# GRI內容索引

GRI 標準	披露項	所在章節
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	無
2-5	外部鑒證	附錄 3: 第三方鑒證 / 審驗報告
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們 利益相關方溝通
2-7	員工	員工發展
2-8	員工之外的工作者	供應商管理
2-9	管制架構和組成	公司可持續發展治理架構
2-10	最高管治機構的提名與遴選	公司可持續發展治理架構
2-11	最高管治機構的主席	公司可持續發展治理架構
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	公司可持續發展治理架構
2-13	為管理影響的責任授權	公司可持續發展治理架構
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	公司可持續發展治理架構
2-16	重要關切問題的溝通	公司可持續發展治理架構
2-17	最高管治機構的共同知識	公司可持續發展治理架構
2-18	對最高管治機構的績效評估	公司可持續工作的實施監督
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會可持續發展聲明
2-23	政策承諾	公司可持續風險管理體系 員工發展
2-24	融合政策承諾	公司可持續風險管理體系
2-25	補救負面影響的程序	公司可持續風險管理體系 客戶服務
2-26	尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通 客戶服務
2-27	遵守法律法規	綠色運營 員工發展 客戶服務 供應商管理

GRI 標準	披露項	所在章節
<b>GRI 2: 一般披露 2021</b>		
2-28	協會的成員資格	對外合作
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	員工發展
<b>GRI 3: 實質性議題 2021</b>		
3-1	確定實質性議題的流程	議題重要性評估
3-2	實質性議題清單	議題重要性評估
3-3	實質性議題的管理	議題重要性評估
<b>經濟</b>		
<b>GRI201: 經濟績效 2016</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	責任績效
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計畫義務和其他退休計畫	員工發展
<b>GRI203: 間接經濟影響 2016</b>		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	綠色投資 社會貢獻
203-2	重大間接經濟影響	綠色保險 綠色投資
<b>GRI205: 反腐敗 2016</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	公司可持續風險管理體系
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	公司可持續風險管理體系
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	公司可持續風險管理體系
<b>GRI206: 反競爭行為 2016</b>		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	公司可持續風險管理體系
<b>環境</b>		
<b>GRI302: 能源 2016</b>		

GRI 標準	披露項	所在章節
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色運營
302-2	組織外部的能源消耗量	綠色運營
302-3	能源強度	綠色運營
302-4	減少能源消耗	綠色運營
<b>GRI303: 水資源與污水 2018</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	綠色運營
303-2	管理與排水相關的影響	綠色運營
303-3	取水	綠色運營
303-4	排水	綠色運營
303-5	耗水	綠色運營
<b>GRI304: 生物多樣性 2016</b>		
304-2	活動、產品和服務對生物多樣性的重大影響	綠色保險
<b>GRI305: 排放 2016</b>		
305-1	直接（範圍 1）溫室氣體排放	綠色運營
305-2	能源間接（範圍 2）溫室氣體排放	綠色運營
305-3	其他間接（範圍 3）溫室氣體排放	綠色運營
305-4	溫室氣體排放強度	綠色運營
<b>GRI306: 廢棄物 2020</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	綠色運營
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	綠色運營
306-3	產生的廢棄物	綠色運營
306-4	從處置中轉移的廢棄物	綠色運營
<b>GRI308: 供應商環境評估 2016</b>		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	供應商管理
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	供應商管理

GRI 標準	披露項	所在章節
<b>社會</b>		
<b>GRI401: 僱傭 2016</b>		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	員工發展
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工發展
401-3	育兒假	員工發展
<b>GRI403: 職業健康與安全 2018</b>		
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	員工發展
403-3	職業健康服務	員工發展
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見徵詢和溝通	員工發展
403-5	工作者職業健康安全培訓	員工發展
403-6	促進工作者健康	員工發展
403-9	工傷	員工發展
403-10	工作相關的健康問題	員工發展
<b>GRI404: 培訓與教育 2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	員工發展
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	員工發展
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	員工發展
<b>GRI405: 多元化與平等機會 2016</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	公司可持續發展治理架構
<b>GRI406: 反歧視 2016</b>		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	員工發展
<b>GRI407: 結社自由與集體談判 2016</b>		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	員工發展
<b>GRI408: 童工 2016</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	員工發展

GRI 標準	披露項	所在章節
GRI409: 強迫或強制勞動 2016		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	員工發展
GRI413: 當地社區 2016		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計畫的運營點	社會貢獻
413-2	對當地社區有實際或潛在重大負面影響的運營點	不適用
GRI414: 供應商社會評估 2016		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	供應商管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	供應商管理
GRI416: 客戶健康與安全 2016		
416-1	評估產品和服務類別的健康與安全影響	不適用
416-2	涉及產品和服務的健康與安全影響的違規事件	不適用
GRI417: 營銷與標識 2016		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	客戶服務
GRI418: 客戶隱私 2016		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶資料的經證實的投訴	客戶服務

# SDG內容索引

	指標	所在章節
SDG 1	無貧困	服務支持鄉村振興
SDG 2	零饑餓	致力公益慈善與志願服務
SDG 3	良好健康與福祉	助力增進人民福祉
SDG 4	優質教育	致力公益慈善與志願服務
SDG 5	性別平等	員工發展
SDG 6	清潔飲水和衛生設施	綠色運營
SDG 7	經濟適用的清潔能源	綠色運營
SDG 8	體面工作和經濟增長	員工發展
SDG 9	產業、創新和基礎設施	綠色保險 綠色投資 社會貢獻 對外合作 科技創新
SDG 10	減少不平等	員工發展
SDG 11	可持續城市和社區	綠色運營
SDG 12	負責任消費和生產	綠色運營
SDG 13	氣候行動	應對氣候風險
SDG 14	水下生物	服務支持鄉村振興 綠色運營
SDG 15	陸地生物	綠色保險 綠色運營
SDG 16	和平、正義與強大機構	公司治理可持續性
SDG 17	促進目標實現的夥伴關係	客戶服務 供應商管理 對外合作



## 鑑證聲明 CN25/00001683

### SGS 通標標準技術服務有限公司關於中國人民保險集團股份有限公司提交的 2024 年可持續發展報告的鑑證報告

#### 鑑證的性質和範圍

SGS 通標標準技術服務有限公司（以下簡稱“SGS”）受中國人民保險集團股份有限公司（以下簡稱“中國人保”）的委託，對《2024 年可持續發展報告》中文版（以下簡稱“報告”）進行獨立鑑證。

#### 鑑證聲明的使用者

本鑑證聲明意圖提供給所有中國人保的利益相關方。

#### 責任聲明

中國人保的《2024 年可持續發展報告》中的信息及報告由其董事會和管理層負責。SGS 並未參與該報告任何材料的準備。

我們的責任旨在告知所有中國人保的利益相關方，在以下規定的鑑證範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見。

SGS 對於任何由於使用本報告中的信息而引起的直接或間接損失不承擔任何責任。

#### 鑑證標準、類型與保證等級

SGS 已根據 AA1000 系列標準和 ISAE3000 等國際公認的鑑證準則，為 ESG&可持續發展報告鑑證（SRA）開發了一套規章。

本報告的鑑證依據下列鑑證標準開展：

鑑證標準	鑑證等級
AA1000AS v3（類型 2）	中度

#### 鑑證範圍和報告標準

鑑證的內容包括評估報告中可持續發展績效的準確性和可靠性，以及評估報告內容遵循香港交易所上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》的情況及參照 GRI Standards 2021 的情況。

#### 鑑證方法

鑑證包括鑑證前調研、現場採訪了位於中國北京市西城區西長安街 88 號的中國人民保險集團股份有限公司和保資本保險資產管理有限公司的相關員工，以及位於中國北京市朝陽區朝陽門北大街 18 號的中國人民人壽保險股份有限公司的相關員工；包括進行必要的文檔和記錄審查和確認。

#### 鑑證侷限性

從獨立審計的財務報告中提取的數據，並未作為本鑑證流程的組成部分與來源數據進行覈對。

報告中溫室氣體排放相關數據未經獨立第三方覈查，本次鑑證過程僅做抽樣驗證。

本次鑑證僅限於中國人民保險集團股份有限公司集團層面、人保資本保險資產管理有限公司以及中國人民人壽保險股份有限公司，未對其他分支機構進行原始數據的溯源。

本次驗證只對相關部門的部分員工進行了訪談和相關資料的查閱，訪談並未涉及到外部利益相關方。

本次鑑證針對香港交易所上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》的 A 部分、B 部分和 C 部分進行符合性驗證，D 部分僅驗證了第 28(a)、28(b) 段的規定。

#### **獨立性與能力聲明**

SGS 集團是檢驗、檢測和認證領域的全球領導者，在多個國家/地區開展業務。SGS 申明與中國人保為完全獨立之組織，對該機構、其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

本次鑑證團隊由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成。

#### **發現與結論**

##### **鑑證意見**

基於上述方法論和所進行的鑑證，《2024 年可持續發展報告》中包含的信息和數據是準確的、可靠的，對中國人保在《2024 年可持續發展報告》的可持續發展活動提供了公正和中肯的陳述。

##### **香港交易所上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》結論、發現和建議**

鑑證團隊認為，中國人保遵循了香港交易所上市規則附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》的披露要求。

##### **全球報告倡議組織《可持續發展報告標準》結論、發現和建議**

鑑證團隊認為，中國人保參照了 GRI Standards 2021 的要求。

##### **發現和建議**

對於鑑證過程中發現的良好實踐、可持續發展活動及其管理過程中的建議，均在《可持續發展報告鑑證內部管理報告》中進行了描述，並提交給了中國人保的相關管理部門，供其持續改進的參考。

簽字：



代表通標標準技術服務有限公司

**David Xin**  
**Sr. Director – Business Assurance**  
北京市阜成路 73 號世紀裕惠大廈 16 層

2024年3月19日  
WWW.SGS.COM



本报告采用环保纸印刷

**人民保險 服务人民**

**PICC 中国人民保險**

---

地址：北京市西城區西長安街 88 號中國人保大廈

郵編：100031

電話：86-10-69008888

網址：[www.picc.com](http://www.picc.com)