



企業社會責任報告2017

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2017

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



中國人保APP



中國人保微信

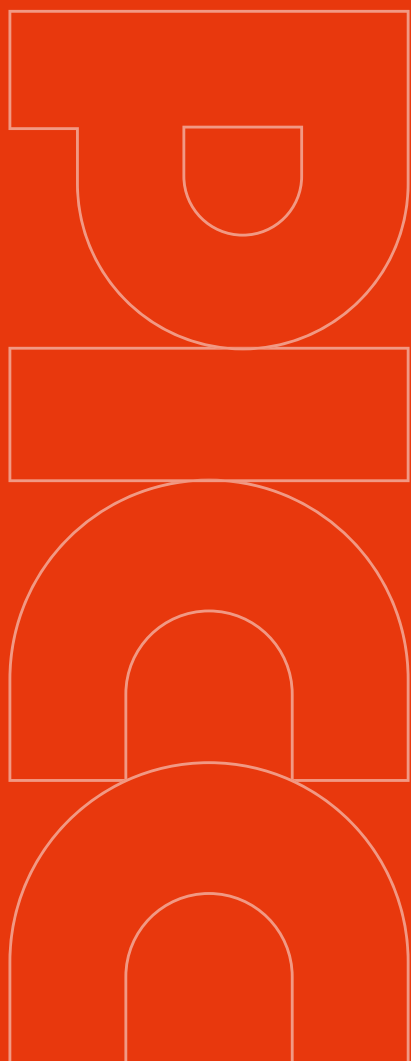
投保熱線：4001234567

客服熱線：95518

官方網站：www.epicc.com.cn

總部地址：中國北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓





企業社會責任報告 2017

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2017

報告編製說明

本報告是中國人民財產保險股份有限公司的 2017 年企業社會責任報告，重點披露公司經濟、環境和社會可持續發展的相關資料。

報告範圍	報告的時間範圍 :2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。 報告的組織範圍：中國人民財產保險股份有限公司及其分公司。 報告的發佈週期：每年於公司年度報告披露後的三個月之內，發佈上一年度的公司社會責任報告。
報告參考標準	本報告主要基於香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》(ESG) 及全球報告倡議組織 (GRI)《可持續發展報告指南 (2013)》(G4) 核心方案，並參考了聯合國可持續發展目標 (SDGs) 的相關報告要求而編製。
報告內容及邊界	遵循 ESG 要求的重要性、量化、平衡和一致性的報告原則，以及《可持續發展報告指南》編寫所遵循的利益相關方參與、可持續發展背景、實質性和完整性原則，通過管理層建議、向各分公司收集和向外部利益相關方收集、對標社會責任標準等多種方式收集報告議題，並展開實質性分析，確定實質性議題及其邊界。
報告數據來源	本報告中的財務數據來源於《中國人民財產保險股份有限公司 2017 年年度報告》，該報告經德勤·關黃陳方會計師行獨立審計。其他數據由公司總部及各分公司收集而來。本報告所披露的數據指標與企業社會責任高度相關，並將隨未來社會責任工作的展開進一步調整和完善。
貨幣	如無特別說明，本報告所示金額均以人民幣為單位。
報告獲取	本報告以印刷版和網絡版兩種方式發佈。網絡版可在香港聯交所官方網站及本公司網站 www.epicc.com.cn 查閱下載。
報告解釋	本報告以簡體中文、繁體中文和英文三種語言編製。如不同語言版本存在分歧，概以簡體中文版為準。
致謝	本報告採用了中國人民財產保險股份有限公司員工的攝影作品，謹此向作者表示感謝！
釋義	本報告內，下列縮寫詞彙具有以下涵義： 「中國人保財險」或「公司」或「我們」指「中國人民財產保險股份有限公司」 「中國人民保險集團」或「人保」指「中國人民保險集團股份有限公司」 「保監會」指「中國保險監督管理委員會」 「香港聯交所」指「香港聯合交易所有限公司」 「償二代」指「中國風險導向的償付能力體系」 「首台套」指「首台（套）重大技術裝備」 「省」指「中國省級行政區（包括省、自治區、直轄市）」

Part 01

公司領導致辭

01 / 董事長致辭
03 / 總裁致辭

Part 02

公司簡介

06 / 公司概况
07 / 公司業務
09 / 公司戰略
11 / 公司優勢

Part 03

誠信合規 創造價值

13 / 公司治理
14 / 合規經營
15 / 經濟績效

Part 04

始於責任 進於合作

16 / 社會責任管理
17 / 利益相關方溝通
18 / 實質性議題確定

Part 05

傾情社會民生 服務國家戰略

20 / 服務鄉村振興戰略
23 / 服務國家重大項目建設
25 / 深入展開精準扶貧
28 / 參與社會治理建設
31 / 支持「一帶一路」建設
33 / 對接健康中國戰略
36 / 大力發展普惠金融

Part 06

升級客戶服務 打造卓越體驗

40 / 提供多樣優質的服務產品
43 / 提升理賠服務的效率和質素
47 / 強化防災防損的服務能力
49 / 增強保險服務的科技創新
54 / 切實維護客戶的合法權益

Part 07

持續關愛員工 提供廣闊平台

56 / 保障員工權益
61 / 打造卓越成長平台
64 / 關注員工健康安全
65 / 關懷員工，提升幸福感

Part 08

堅持綠色發展 共建美麗家園

70 / 綠色運營
74 / 綠色金融

Part 09

攜手合作夥伴 共襄未來發展

78 / 合作夥伴管理
79 / 供應商管理
79 / 加強行業研究

Part 10

傳遞社會關愛 同築美好家園

82 / 對外捐贈
83 / 志願者行動
84 / 組織展開各類社會公益活動

Part 11

85 / SGS 審驗聲明

Part 12

87 / ESG 指標索引

90 / GRI 指標索引

94 / 聯合國可持續發展目標對照

Part 13

讀者反饋

Part 01

公司領導致辭

MESSAGE FROM THE LEADERS

董事長致辭

Message from the Chairman



這一年，我們堅守本源，服務實體經濟和「一帶一路」建設。
這一年，我們支農惠農，服務鄉村振興戰略和精準扶貧戰略。
這一年，我們聚焦民生，服務健康中國戰略。
這一年，我們勇於創新，服務國家治理體系和治理能力現代化。
這一年，我們升級服務，推動客戶服務更快速度、更有溫度。
這一年，我們扶危濟困，積極展開慈善公益事業。
這一年，我們砥礪奮進，取得了優異經營業績，實現了良好的股東回報。

牢記使命履責任，勇於擔當譜新篇。2017 年，在中國人民保險集團黨委和公司董事會的領導下，公司深入學習貫徹習近平新時代中國特色社會主義思想，認真落實全國金融工作會議、全國國有企業黨的建設工作會議和中國人民保險集團年度工作會議精神，堅持「人民保險 服務人民」，融入國家戰略，服務實體經濟，積極保障民生，公司的社會價值、股東價值、客戶價值持續提升。

這一年，我們堅守本源，服務實體經濟和「一帶一路」建設。為響應「中國製造 2025」和「雙創」戰略，積極發展首台套、新材料、科技保險、專利保險等業務，協助實現供給側結構性改革。發揮保險保障功能，為國產大飛機 C919 等國家戰略項目保駕護航，為京津冀協同、雄安新區建設等區域發展服務助力。積極響應「一帶一路」建設，加快實施全球化戰略，派駐海外工作組，提高伴隨服務能力，助推中國企業「走出去」。

這一年，我們支農惠農，服務鄉村振興戰略和精準扶貧戰略。大力發展三農保險，農險市場份額穩居行業第一，「支

農融資」覆蓋面持續擴大。在行業內率先成立保險扶貧事業部，大力展開保險扶貧，開發扶貧專屬產品，創新保險扶貧模式，加大扶貧資金投入，深入推進定點扶貧，幫助江西吉安縣脫離貧窮線。

這一年，我們聚焦民生，服務健康中國戰略。充分發揮商業保險機構專業技術優勢，積極打造「基本醫保經辦 + 大病保險 + 補充醫療 + 社保意外傷害 + 醫療救助 + 長期護理保險」的社保業務一體化發展格局，深入拓展大病保險，公司大病保險覆蓋 29 個省、194 個地市，服務 4 億人次。

這一年，我們勇於創新，服務國家治理體系和治理能力現代化。將保險創新與服務國家治理有機結合，積極參與公共治理的共治共享，創新「保險 + 服務」模式，大力發展安全責任險、醫療責任險、政府救助保險、法律類保險、電梯保險等治理類責任保險以及治安保險、巨災保險等；積極響應國家構建綠色金融體系部署，大力發展環境污染責任險等綠色保險。

這一年，我們升級服務，推動客戶服務更快速度、更有溫度。升級保險產品供給，積極滿足客戶創造美好生活的保險保障需求。加快構建完善「線下 + 線上」的立體化、一體化服務網絡體系，在財險行業內首推直升機救援服務，推出「心服務·芯理賠」。發揮重點國有保險企業作用，全力做好九寨溝地震、「天鵝」颱風、南方暴雨等大災救援和理賠服務。

這一年，我們扶危濟困，積極展開慈善公益事業。承擔國有企業社會責任，公司各級機構積極展開各類慈善公益事業，奉獻愛心，扶危濟困，回報社會，回饋公眾。全系統年度累計捐贈逾 8000 萬元。組織和鼓勵廣大員工積極參與志願者服務活動，弘揚優秀傳統美德，傳遞社會正能量。

這一年，我們砥礪奮進，取得了優異經營業績，實現了良好的股東回報。總保費收入突破 3500 億元，內地市場份額保持在三分之一，繼續保持行業領先；綜合成本率持續優於行業，總資產突破 5000 億元，股本回報率繼續保

持全球同業領先水平，在業務發展與盈利提升方面都獲得理想成績，公司連續六年成為港股百強。

風勁帆滿圖新志，砥礪奮鬥正當時。2018 年是貫徹黨的十九大的開局之年，是改革開放 40 週年，是決勝全面建成小康社會、實施「十三五」規劃承上啟下的關鍵一年。我們將以習近平新時代中國特色社會主義思想為統領，認真貫徹落實新發展理念和中國人民保險集團發展戰略，堅持理念立司、專業興司、創新強司、正氣治司，推動質量變革、效率變革、動力變革，加快向高質量發展轉型，以更好的經營業績、更卓越的服務、更強的責任擔當，回饋社會、回饋股東、回饋客戶。

繆建民
中國人民財產保險股份有限公司
黨委書記、董事長

Part 01

公司領導致辭

MESSAGE FROM THE LEADERS

總裁致辭

Message from the President



服務大局，共譜時代新篇。普惠民生，共建全面小康。
升級服務，共築美好生活。進軍海外，共謀全球佈局。
以人為本，共享發展成果。

2017 年是中國人保財險極不平凡的一年，取得許多歷史性突破，迎來重大歷史性變化。過去的一年，我們根據黨的十九大精神，服務大局、關注民生、共襄發展，紮實推進「十三五」規劃，實施「卓越 2020」行動計劃，強化市場對標，完善經營機制，深化運營變革，以強勁的發展和領先的盈利能力，確保國有資產保值增值，更好地履行國有企業的社會責任，實現價值共享、和諧共贏，充分彰顯了重點國有保險企業的領導地位和責任擔當。2017 年，公司實現總保費收入 3503.1 億元，保費規模穩居全球財險市場第三、亞洲第一，內地市場份額保持在三分之一，盈利能力持續引領行業，股本回報率保持全球同業領先水平，穆迪投資者服務公司授予公司保險財務實力評級 (A1, 展望穩定) 為中國內地最高評級，榮獲「亞洲最佳財險公司」「年度最佳財險公司」等多項榮譽，社會影響力持續提升。

服務大局，共譜時代新篇。我們堅持以服務經濟社會發展大局為己任，首席承保國產大飛機 C919、獨家承保 AG600「鯤龍」、護航國家可燃冰開採及「華龍一號」等重大項目，圓滿完成 2017 年北京「一帶一路」國際合作高峰論壇保險合作夥伴和廈門金磚國家首腦會晤保險服務提供商風險

保障任務；緊緊圍繞服務實體經濟，對接「雙創」、京津冀協同發展、綠色金融等國家重大戰略部署，推廣「雙創保」保險，大力發展綠色保險，戰略性拓展首台套、助貸險、電梯責任、互聯網保險等，持續深化政企互動，助推供給側結構性改革；妥善處理「天鵲」颱風、南方暴雨等重大災害事故，全力展開搶險救災救助和理賠服務工作，全年承擔風險保障責任 387.1 萬億元，處理各類賠案 6480.4 萬件，支付賠款 1925.2 億元。

普惠民生，共建全面小康。我們聚焦服務三農，加強農村網絡建設，加快發展特色農險，創新發展指數類保險，大力拓展農村商業險，全力支持鄉村振興；聚焦服務脫貧攻堅，設立保險扶貧事業部及普惠金融部，與國務院扶貧辦聯合展開「聯動攻堅年」，探索開發「扶貧保」「惠農保」等一系列扶貧特色產品及保險扶貧典型模式，推廣「政融保」「河池模式」等，全年支農融資資金投放覆蓋全國 154 個貧困縣；聚焦民生保障改善，積極配合發展多層次社會保障體系，大力發展大病保險，加快拓展基本醫保經辦、社保護理、社保扶貧等新領域，創新推廣「保險+服務」模式，大力發展民生、治理保險，充分發揮保險在保障民生改善、參與社會管理等方面的積極作用。

升級服務，共築美好生活。我們加快實施價值鏈移動互聯化，打造移動電商平台和移動作業平台，推廣完善「中國人保」APP 和微信公眾平台，為客戶提供一站式在線服務；依託「科技理賠」新模式，推出「心服務·芯理賠」服務，首推直升機空中救援，率行業之先打造「地空結合、多方聯動」立體救援網絡，加快服務升級，全面提升客戶體驗；建立保險消費投訴安撫制度，進一步完善投訴處理機制，公司監管億元保費投訴量持續低於財險行業均值。2017 年，公司在保險公司服務評價中榮獲同行業最高評級 AA 級。

進軍海外，共謀全球佈局。我們積極參與「一帶一路」建設，加快實施全球化戰略，設立國際業務部，實現國際業務專業經營，為國家「走出去」提供全面風險保障；優化國際業務工作模式，健全管理制度體系，初步建立起海外業務管理平台；組建海外理賠專業團隊，加快全球化人才培養，派出首批赴俄羅斯、印度尼西亞和南非海外工作組，積極籌備派駐英國、美國海外工作組，海外佈局取得新進展，全年參與承保海外項目 2228 個。

以人為本，共享發展成果。我們全面加強黨的建設，充分發揮黨的核心領導作用，牢固樹立「四個意識」，不斷增強「四個自信」，以強大的自豪感和高度的責任感履行「人

民保險 服務人民」神聖使命；持續展開員工幸福感工程和員工關愛工程，深入推進職工之家創建工作，為基層員工投入更多資源，為員工成長成才營造良好氣氛，著力打造幸福企業；熱心公益事業，深化定點扶貧、對口援疆工作，持續展開慈善公益活動和志願服務，組織「人保在行動」等系列公益活動，全年累計捐贈 8468.5 萬元。

2018 年，站在新時代新的起點上，我們整裝再出發。中國人保財險將不忘初心、牢記使命，緊密團結在以習近平同志為核心的黨中央周圍，以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，以滿足人民日益增長的美好生活需要為目標追求，全面推動向高質量發展轉型，加快建設全球領先財險公司，為決勝全面建成小康社會、奪取新時代中國特色社會主義偉大勝利作出新的更大貢獻。

林智勇

林智勇
中國人民財產保險股份有限公司
黨委書記、總裁

Part 02 公司簡介 COMPANY PROFILE



註冊資本
148.3 億元



總資產
5245.7 億元



提供直接就業機會
18 萬人



向國家繳納的稅額總額
243 億元



對外捐贈
8468.5 萬元



服務客戶數量
7080.9 萬個



機構網點鄉鎮覆蓋率
98%

公司概况 Company Profile

中國人民財產保險股份有限公司 (PICC P&C, 以下簡稱「中國人保財險」) 的前身是 1949 年 10 月 20 日成立的中國人民保險公司, 總部設在北京, 是中國人民保險集團股份有限公司 (PICC Group, 美國《財富》「世界 500 強」第 114 位) 的核心成員和標誌性主業, 是國內歷史悠久、業務規模大、綜合實力強的大型國有財產保險公司, 保費規模居全球財險市場前列。公司於 2003 年 11 月 6 日在香港聯交所主板上市 (股票代碼 2328)。2017 年, 公司的發展更上一層樓, 總保費收入突破 3500 億元, 總資產突破 5000 億元, 連續六年成為港股百強, 穆迪投資者服務公司授予公司保險財務實力評級 (A1, 展望穩定) 為中國內地最高評級。

作為與共和國同生共長的國有保險公司, 我們始終堅持黨的領導, 始終堅決貫徹落實黨的大政方針和國家各項決策部署, 始終履行「人民保險 服務人民」的歷史使命, 堅持以市場為導向、以客戶為中心, 積極履行優秀企業公民責任, 為經濟發展、社會穩定提供了強大的保險保障。2017 年累計承擔風險保障責任 387.1 萬億元, 處理各類賠案 6480.4 萬件, 支付賠款 1925.2 億元。

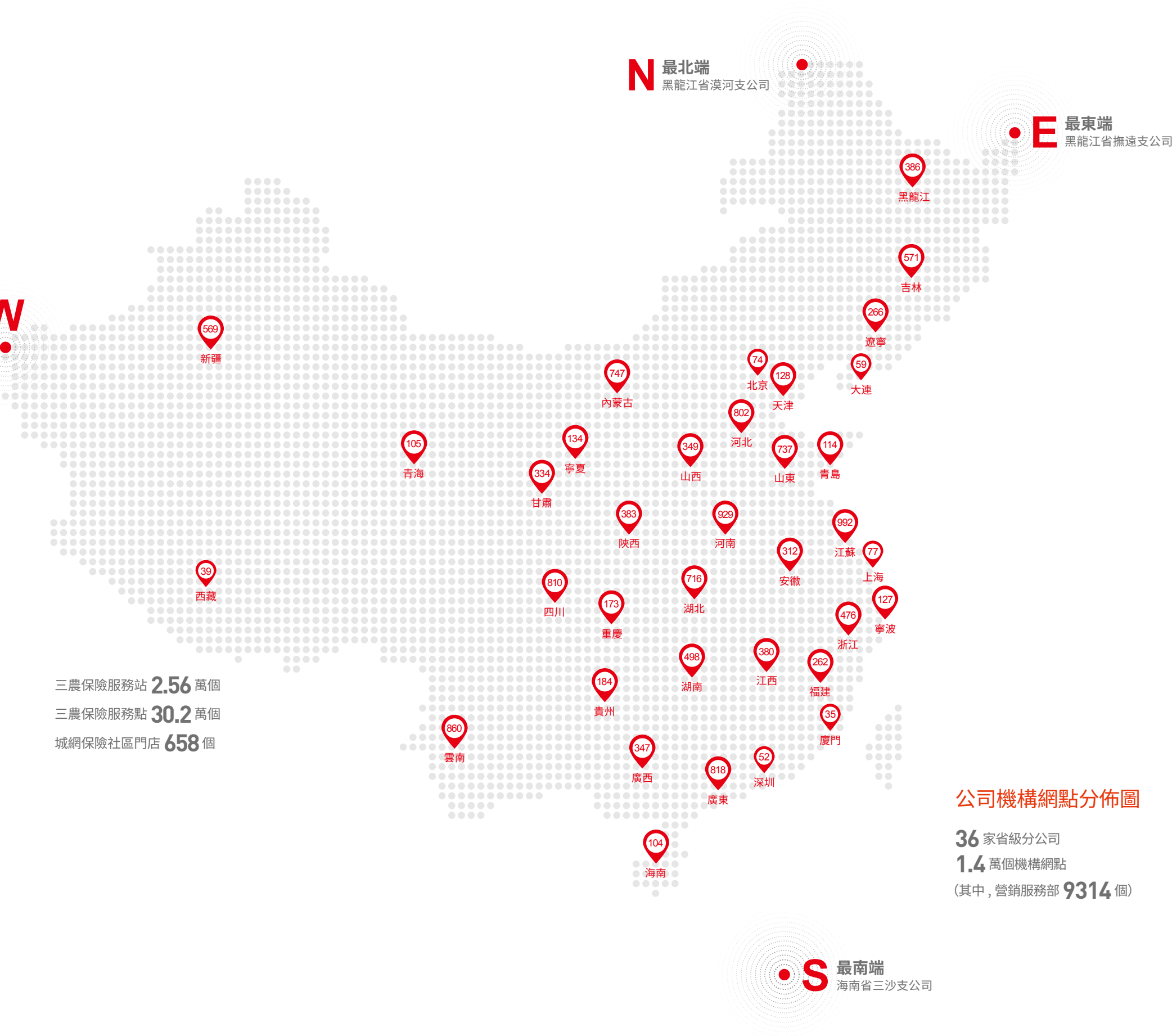
公司業務
Company Business

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

公司國內業務基本遍佈全國所有城鄉地域，國際業務涉及亞洲、非洲、南美洲、北美洲、大洋洲等五大洲 100 餘個國家，累計承擔風險保障責任近 4 萬億元。此外，公司主動融入國家發展戰略，在「一帶一路」沿線共計 40 餘個國家展開國際業務。

	機動車輛險 2492.3 億元		意外傷害及健康險 306.5 億元
	農險 220.9 億元		責任險 169.8 億元
	企業財產險 126.2 億元		貨運險 32.3 億元
	其他險種 155.2 億元		

三農保險服務站 2.56 萬個
三農保險服務點 30.2 萬個
城網保險社區門店 658 個

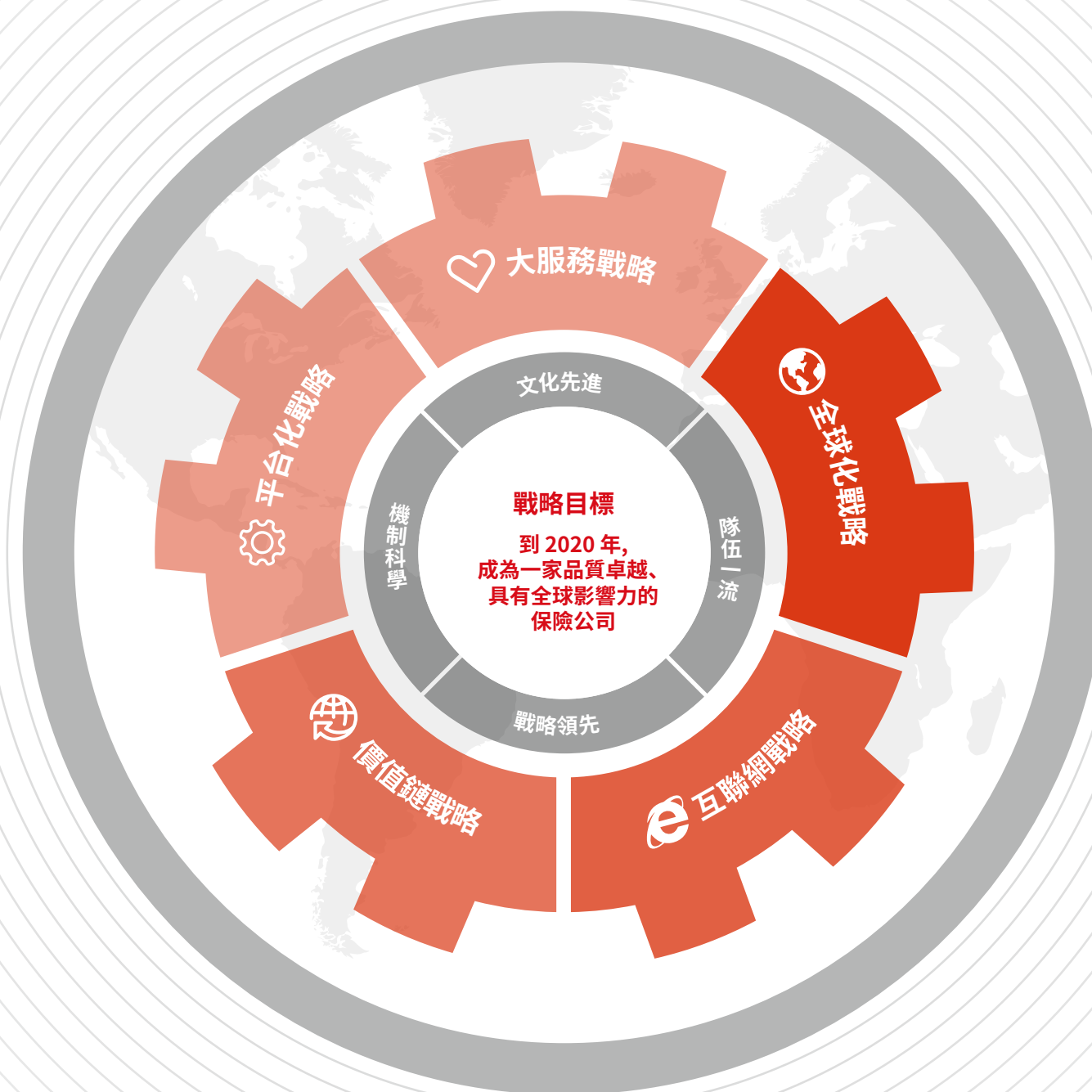


公司機構網點分佈圖

36 家省級分公司
1.4 萬個機構網點
(其中，營銷服務部 9314 個)

公司戰略 Corporate Strategy

公司深入學習貫徹黨的十九大精神，以習近平新時代中國特色社會主義思想為統領，以創新、協調、綠色、開放、共享的新發展理念為指引，以升級保險供給為主線，以發展現代保險服務業為方向，堅持服務大局，堅持改革創新，堅持發展為先、效益至上、合規經營，全面加強黨的建設，全面落實國家、行業、集團「十三五」規劃，全面推進管理模式、經營模式和商業模式創新升級，全面實施五大戰略，推進九大轉型，加快質量變革、效率變革、動力變革，推動公司高質量發展。



公司優勢 Company Advantages

政治優勢

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

服務優勢

我們開通了 95518 全國服務專線、4001234567 電話銷售專線、www.epicc.com.cn 官網直銷平台、移動互聯平台和「中國人保」APP 及微信公眾平台，隨時隨地為客戶提供包括承保、理賠在內的一站式在線服務；在財險行業首推直升機救援，提供地空一體的全天候風險保障服務。

品牌優勢

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

網絡優勢

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

人才優勢

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

技術優勢

我們擁有強大的產品體系、專業技術，產品覆蓋國計民生、人民生活各個領域，滿足客戶多樣化、高品質保險需求。展開「天空地」一體化保險遙感技術應用、城市內澇風險管理、地震遙感調查評估、移動化承保理賠等，具有專業化、現代化的風險管理能力。

報告期間所獲重要榮譽



·2017 年 12 月，公司在《21 世紀經濟報道》和 21 世紀研究院金融研究中心主辦的「亞洲保險競爭力排名」中排名第一，並榮獲「2017 年度亞洲最佳財險公司」獎項。



·2017 年 12 月，公司在《金融時報》主辦的「中國最佳金融機構排行榜」評選活動中榮獲「年度最佳財險公司」稱號。



·2018 年 1 月，由澎湃新聞主辦的「新金融·新發展 2018 金融發展高峰論壇」上，「2017 中國 TOP 金融榜」榜單揭曉，公司榮獲「年度財險品牌」獎項。



·2017 年 7 月，公司在《證券時報》、中國保險資產管理業協會聯合主辦的「2017 年中國保險業方舟獎」評選活動中榮獲「2017 年度值得信賴保險公司」獎項。



·2018 年 1 月，公司在《華夏時報》、新浪財經聯合主辦的第 11 屆「金蟬獎」評選活動中榮獲「2017 年度財險公司」獎項。

Part 03

誠信合規 創造價值

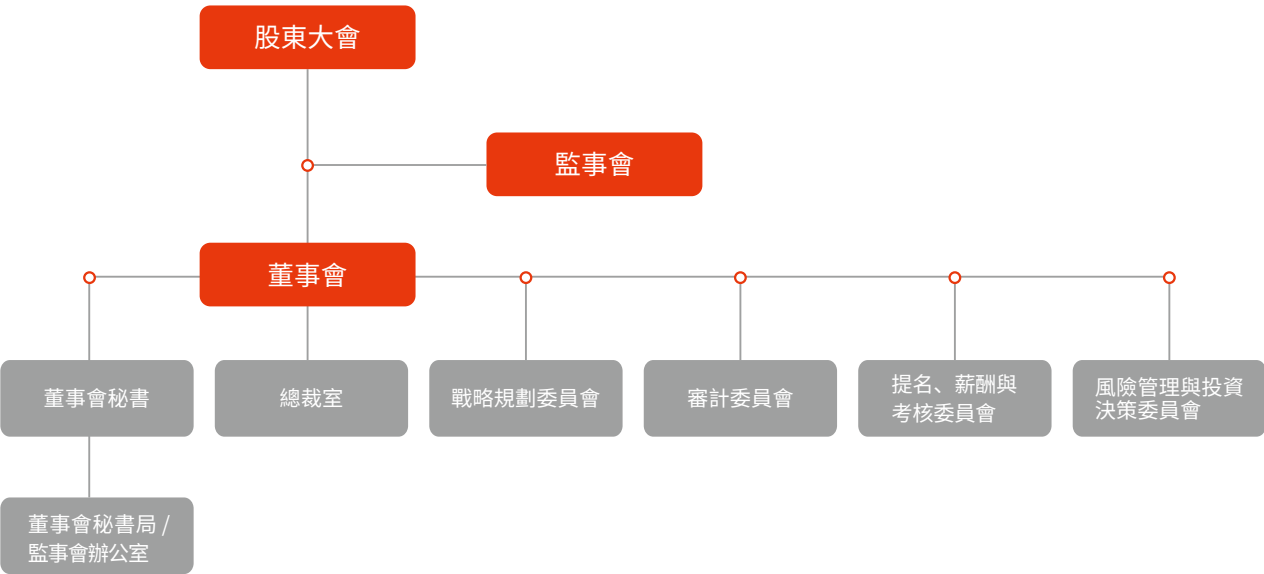
CREATING VALUE WITH INTEGRITY AND COMPLIANCE

公司治理 Corporate Governance

我們嚴格遵守國家《公司法》《保險法》等相關法律，忠實履行《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》《關於規範保險公司治理結構的指導意見（試行）》《公司章程》等規章制度要求，不斷提升企業管治水平，確保公司穩健發展，努力提升股東價值。

我們將加強黨的領導和完善公司治理統一起來，凝聚思想共識、優化組織體系、完善制度機制，服務中國人保集團一體化建設，推進公司以客戶為中心轉型。

公司管治結構圖



合規經營 Compliance Operation

合規經營是公司改革發展的生命線，我們嚴格遵守國家政策法規和黨規黨紀要求，始終堅守依法合規的底線不動搖。

我們持續推進全面風險管理體系建設，構建風險管理長效機制，包括完善風險管理信息系統、展開金融風險防控自查整改、持續展開重點領域、重點環節風險監控預警和推動「償二代」落地實施。我們嚴格落實反洗錢監管要求，有效防範洗錢犯罪活動發生。持續展開防範非法集資宣傳教育活動。

2017 年，根據國家政策和香港聯交所合規要求，我們修訂《合規政策》和《合規管理辦法》，落實監管要求，繼續加強內部管控能力、監控能力和風險管理能力，有效識別並主動防範、化解合規風險，全面提升公司依法合規經營水平，確保公司合規穩健經營。我們倡導合規文化，制定了「廉潔自律、依法合規、誠實守信」的合規基本行為準則。

我們強化反腐倡廉制度建設，印發了《對違法違規責任人處理的暫行規定》和《案件責任追究暫行辦法》

及相關實施細則，不斷完善監察制度。各級黨委書記簽訂《全面從嚴治黨責任狀》，紀委書記簽訂《紀委書記監督責任狀》；組織新提任幹部展開任前談話、簽訂《廉潔自律承諾書》，督促強化廉潔自律意識。

2017 年，我們進一步推進反腐倡廉建設，深入展開反腐倡廉宣傳教育。



·展開各類警示教育

2017 年各類警示教育活動

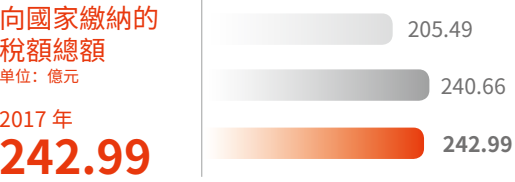
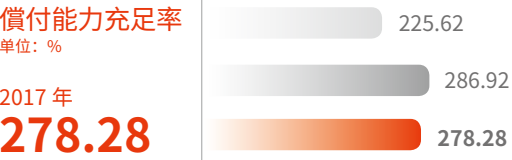
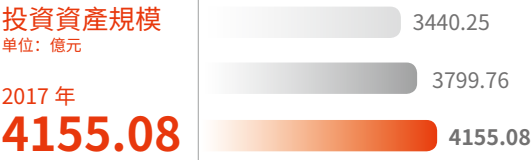
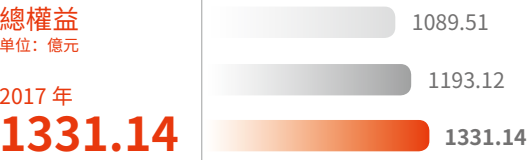
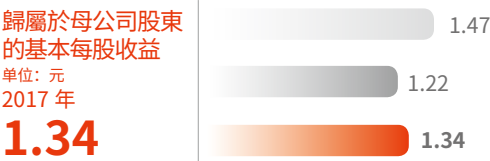
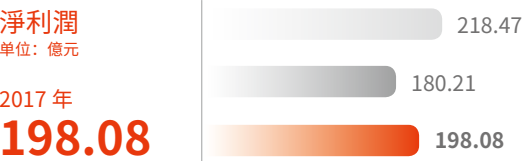
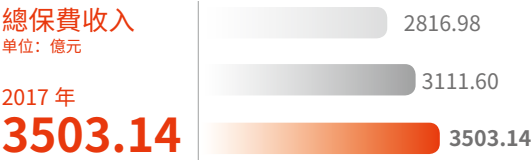
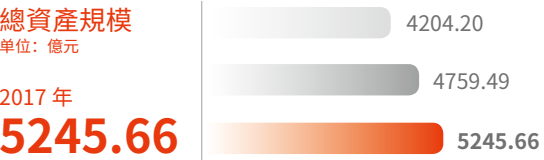
各級紀檢監察部門展開領導幹部任前廉政談話（人次）		3355
培訓紀檢監察幹部員工（人次）		9933
重要節假日期間向幹部員工發送廉潔提示短訊（條）		49.9 萬
組織展開各類警示教育活動	場（次）	3212
	覆蓋幹部員工（人次）	14.4 萬
組織展開各類反腐倡廉主題教育活動	場（次）	3733
	覆蓋幹部員工（人次）	17.7 萬

經濟績效
Economic Performance

創造經濟價值，積極履行納稅義務，是企業的基本社會責任，亦是我們為實現可持續發展目標做出貢獻的基本形式。

2015-2017 年公司基本財務數據

2015 年 2016 年 2017 年



註：
1. 本表數據保留小數點後兩位；
2. 2015 年償付能力充足率為償一代口徑；2016 年、2017 年償付能力充足率為償二代口徑下的綜合償付能力充足率。
3. 核心償付能力充足率為償二代口徑。

Part 04
始於責任 進於合作
PROMOTING COOPERATION
BASED ON RESPONSIBILITY

社會責任管理
Social Responsibility Management

「人民保險 服務人民」是我們的歷史使命，履行社會責任是我們的基本經營理念之一，我們始終將社會責任貫穿於經營管理始終。

我們的社會責任管理機制：公司董事會及其相關專業委員會在制定公司中長期戰略目標時，充分考慮各階段的環境、社會及治理風險，確定社會責任主題，納入戰略決策過程。在公司的戰略目標指導下，公司管理層負責社會責任重大事項的審議與決策；公司相關職能部門負責推進社會責任管理體系搭建及日常工作，展開社會責任宣導，定期收集關鍵社會責任績效指標數據、相關實踐素材和典型案例，編製企業社會責任報告；公司其他職能部門及各分公司負責定期報送企業社會責任各項指標內容及典型案例，並組織展開各類具體活動。我們通過社會責任報告機制，從

對利益相關方決策的重要性和自身對經濟、社會和環境帶來的影響的重要性兩個維度對公司的社會責任戰略、目標、行動和績效進行閉環的策劃、實施、監控和回顧，以實現螺旋式上升的持續改進。

我們充分發揮專業和服務優勢，利用保險市場化的風險轉移機制、社會互助與管理機制，協助經濟發展和改善服務民生，促進社會和諧，認真履行優秀企業公民的社會責任，並在保險服務社會管理等領域不斷推出獨具特色的創新產品和服務。在定期的戰略規劃回顧、內部監察審計、考核以及社會責任報告過程中，公司董事會、管理層、各職能部門在不同的層級評審風險管理的有效性以及履行社會責任所獲得的績效，及時做出調整和改進決策。



利益相關方溝通
Communication with Stakeholders

利益相關方參與是我們建立社會責任管理體系的基本實踐，我們高度重視利益相關方的參與，不斷完善溝通方式和對話機制。

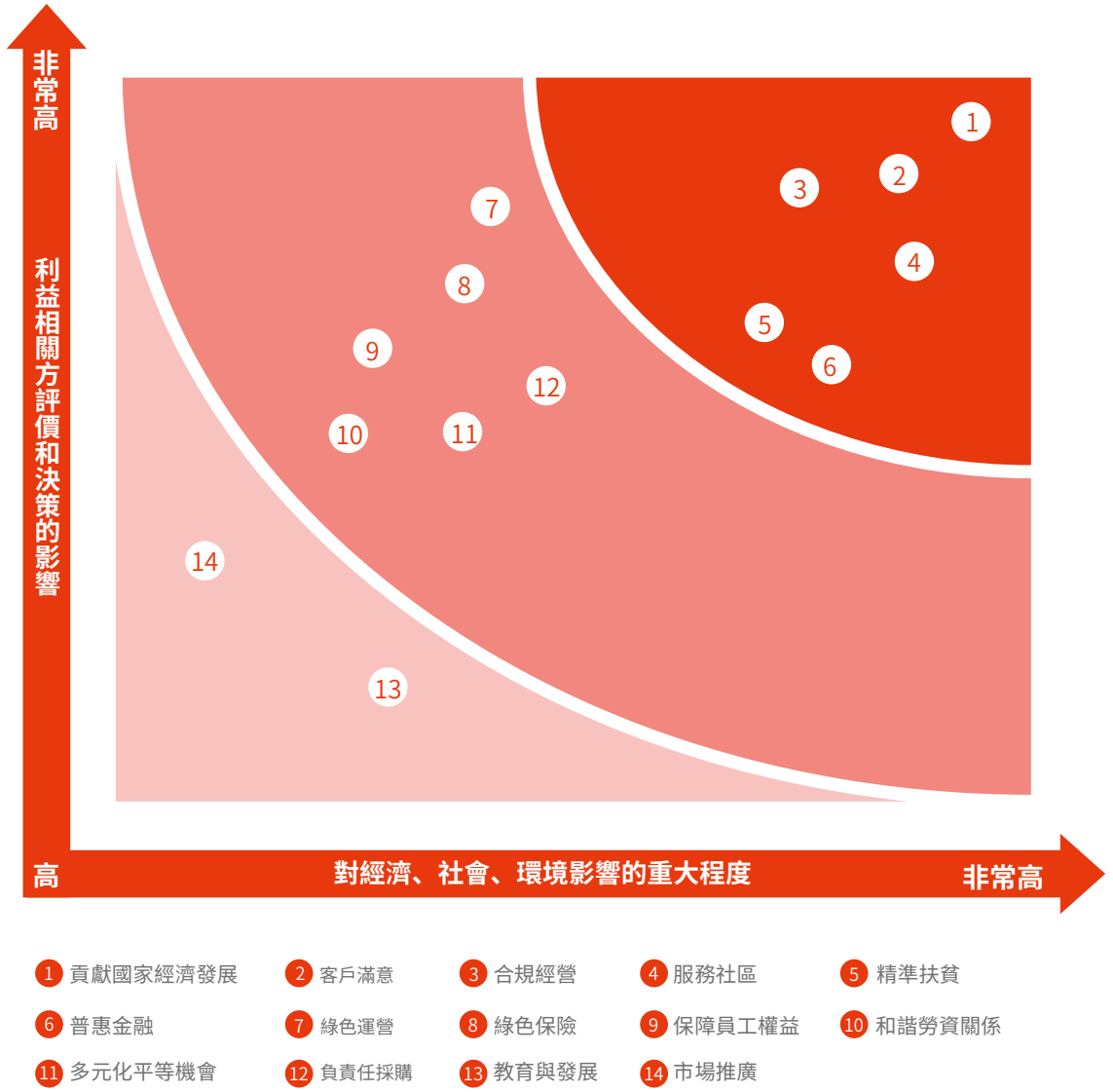
我們的利益相關方包括股東、客戶、員工、合作夥伴、供應商、保險業同行、證券交易所、NGO 組織、政府、社會、自然環境等。按照對公司影響的重要性和受公司影響的重要性評價，我們確定了關鍵利益相關方，明確其參與公司治理、管理和決策的深度和廣度。

2017 年，公司繼續保持與各利益相關方的密切溝通，並積極使用公司官網、微博、微信公眾平台等媒介，加強溝通和反饋，提升溝通的便捷性和及時性。

關鍵利益相關方參與		
關鍵利益相關方	相關方期望	參與及回應方式
 股東	穩定的價值增長 完善的公司治理 有效的風險管理 廉潔的商業環境	股東大會 企業年報和公告 業績發佈會 投資者交流
 客戶	豐富的保險產品 便捷優質的服務 客戶權益保護 客戶隱私保護	客戶節 座談和回訪 滿意度調查 微博、微信、APP 等媒介 95518 服務專線 4001234567 電話銷售專線 www.epicc.com.cn
 員工	民主參與的權利 職業健康安全 良好的職業發展平台 和諧的工作氛圍	職代會和會員代表大會 員工座談會 績效管理 面授及網絡培訓 內部網絡信息平台 互助關愛活動
 合作夥伴	合作共贏的夥伴關係	戰略合作協議 規範和評估
 政府和監管機構	響應國家戰略，承擔央企和上市公司社會責任 促進行業發展和交流	提供保險保障，服務經濟社會發展大局 參加行業協會、學會 重大課題研討、政策建議 定期報告溝通
 公眾社會	改善民生 促進社會管理 慈善公益	保障政府、企業民生項目 志願者活動 慈善捐助 精準扶貧
 自然環境	綠色運營 保護環境	產品創新 綠色金融保險產品 節能減排 綠色公益活動

實質性議題確定
Determination of Material Topics

基於 ESG、GRI(G4) 和 SDGs, 我們通過與利益相關方參與、專家諮詢和團隊討論、同業對標研究等方式，我們從「利益相關方評價和決策的影響」維度和「對經濟、社會、環境影響的重大程度」維度綜合分析我們的活動、產品、服務和與之相關的各種關係，確認了本報告涉及的社會責任實質性議題，並將這些議題的相關資料在報告中予以披露和闡述。

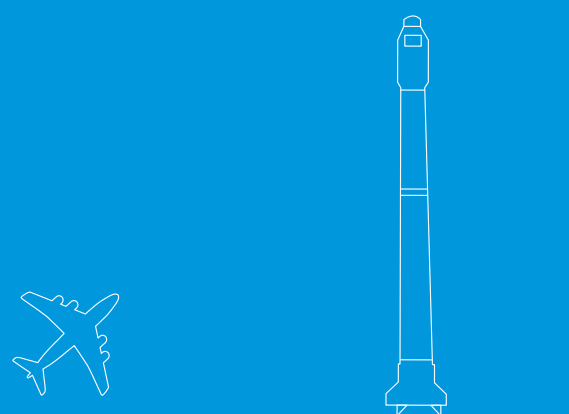


Part 05

傾情社會民生 服務國家戰略

SERVING THE NATIONAL STRATEGIES WITH ENGAGEMENT IN SOCIETY AND PEOPLE'S LIVELIHOODS

我們立足保障，回歸本源，將服務實體經濟、服務國家重大戰略作為出發點，助推供給側結構性改革，以創新機制積極參與社會管理。結合國家「十三五」規劃、「一帶一路」建設相關政策及監管要求，2017 年我們在服務鄉村振興戰略、保障國家重大項目建設、深入展開精準扶貧、對接健康中國戰略、發展普惠金融等領域貢獻力量，將服務「一帶一路」建設與公司國際化發展有機結合。

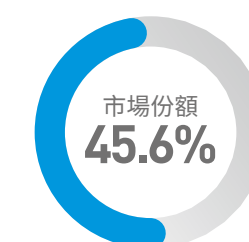


·使用無人機展開農險航拍查勘

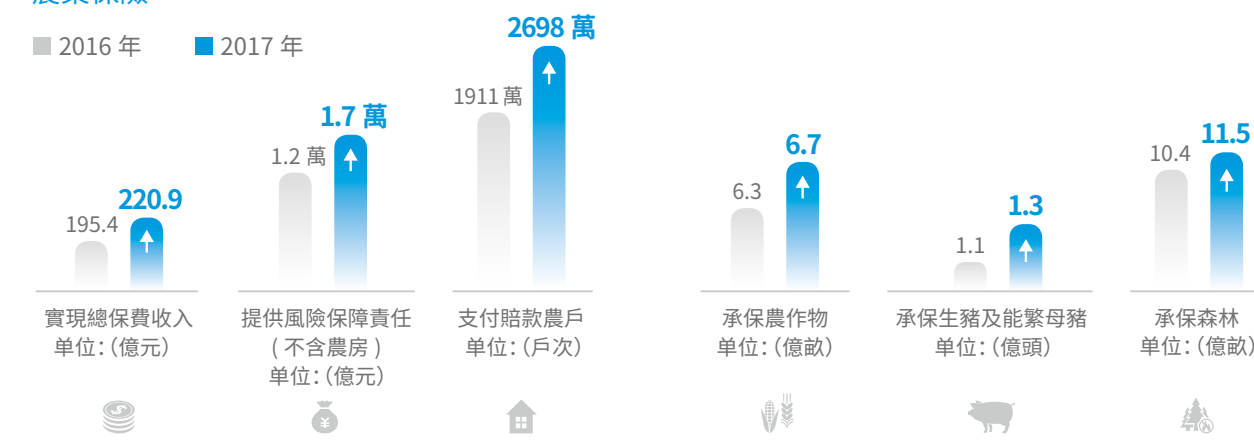
服務鄉村振興戰略

Serving the Rural Revitalization Strategy

我們深入貫徹國家鄉村振興戰略，聚焦服務「三農」，大力開發三農保險，為健全農業風險保障體系、促進農業和農村經濟發展、實現農民增收保駕護航。我們的市場份額和承擔風險保障責任總額始終保持行業領先。



農業保險

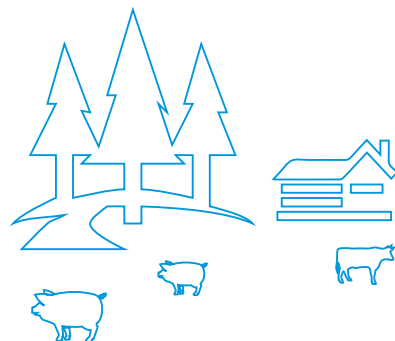


我們的三農保險



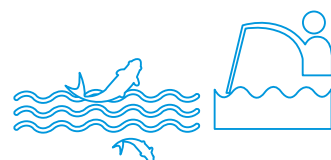
保險領域廣泛

涵蓋農業、林業、畜牧業、漁業等眾多產業。



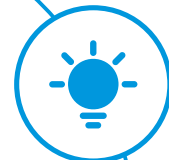
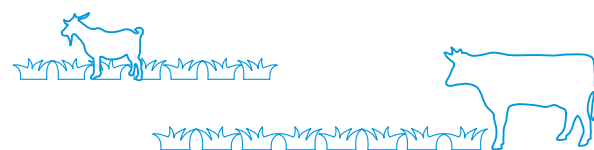
服務網點便捷

深入紮根農村前線，服務網絡覆蓋全國**98%**的鄉鎮和**55%**的行政村，擁有一隻約**38**萬人的農村保險服務隊伍。



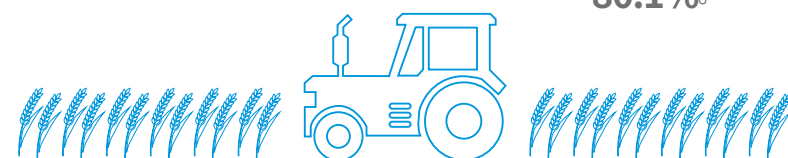
產品服務多樣

產品供給力度持續增強，農險產品累計達**2300**餘個。



引領行業發展

全國已啟動農業大災保險試點的152個縣中，獨家或參與承保的縣有**122**個，佔**80.1%**。



推動產品創新

2017年開發報備**187**款創新類農險產品。其中，開發期貨價格保險產品54個，涉及10種農產品。

形成「政融保」「扶貧保」「特惠保」「惠農保」等**25**個地方性扶貧組合產品。



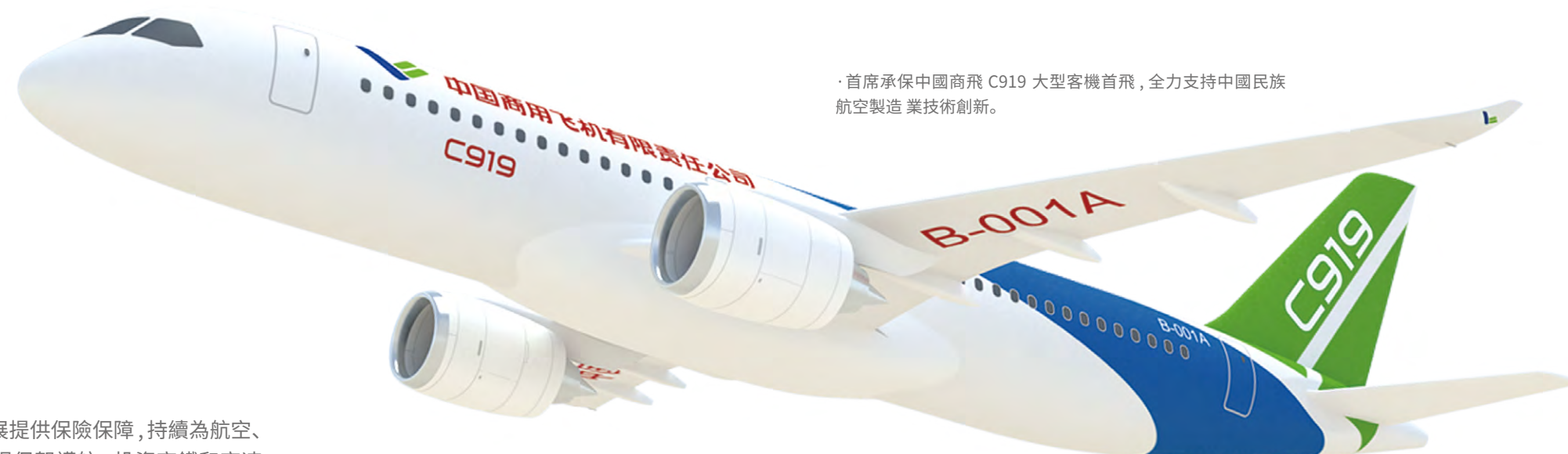
·深入受災農田展開查勘



·晉中分公司實施推廣政策性扶貧保險，為養殖戶生產經營包底



·西藏分公司收到當地農戶送來的錦旗



· 首席承保中國商飛 C919 大型客機首飛，全力支持中國民族航空製造業技術創新。

服務國家重大項目建設 Serving the Construction of Major National Projects

我們積極服務國家經濟社會發展，為國家重點工程、民生工程及新興產業發展提供保險保障，持續為航空、航天、石油、核電等具有重大政治、經濟、社會和環境意義的國家重點工程保駕護航；投資高鐵和高速公路建設、水利工程、保障房建設、棚戶區改造等多項關繫國計民生的重要基礎建設；護航「中國製造 2025」戰略，為新裝備、新材料、新能源等新興產業提供風險保障。

服務國家重大項目的典型行動

民生工程

- 合眾蕪湖公共租賃房債權投資計劃
- 人保投控 - 中信國安棉花片危改項目不動產債權投資計劃
- 長江養老 - 上海地產三林棚戶區改造債券計劃
- 新華 - 貴陽省發改委 3 號地塊棚改項目 1 期債權投資計劃
-

重大工程

- 安邦山西中南部鐵路通道債權投資計劃
- 中天合創鄂爾多斯煤炭深加工示範項目
- 華電集團拉哇水電站工程保險項目
- 中意天津臨港項目債權投資計劃
- 泰康 - 廣東高速公路債權投資計劃
- 人保 - 廣東高速公路項目債權投資計劃
-

新興產業

- 承保首台套重大技術裝備 3075 台套，提供責任保險風險保障責任 447 億元
- 承保首批次新材料 458 件，提供責任保險風險保障責任 59 億元
- 三峽新能源公司 2017-2020 年海上風電保險項目
- 為華為提供進出口貨運保險服務
-



· 獨家承保中國首款大型滅火 / 水上救援水陸兩栖飛機 AG600「鯤龍」首飛，協助國家應急救援航空裝備體系建設的突破性發展。



· 從作業安全、環保等多角度設計風險解決方案，獨家為我國南海首次可燃冰試採提供全面保險服務，助力中國引領的新一輪「天然氣水合物革命」順利前行。



· 首席承保中國氣象局風雲三號 D 氣象衛星發射保險及發射第三方責任保險，保障中國氣象局風雲三號 D 氣象衛星順利升空。



· 首席承保核電「華龍一號」，是核電保險標誌性海外業務，更是中國保險業以首席身份為中國核電「走出去」護航的歷史里程碑項目。

深入展開精準扶貧 Furthering Targeted Poverty Alleviation

我們積極響應中央打贏脫貧攻堅戰號召，深耕保險「精準扶貧」，在行業內率先成立保險扶貧事業部和普惠金融事業部，採取政企合作、協同推進、派駐幹部、模式推廣等形式，統籌推進保險助推脫貧攻堅工作。深入展開定點扶貧，成功幫助江西省吉安縣脫離貧窮線。

精準扶貧典型行動

政企合作	29 家分公司與各省扶貧部門簽署保險助推脫貧攻堅合作協議
協同推進	業務扶貧、定點扶貧、產業扶貧、黨建扶貧多領域協同推進，形成助推脫貧攻堅「十二有」模式
派駐幹部	26 家分公司選派 818 名優秀幹部到貧困地區掛職其中，貧困村駐村 805 人，貧困縣 / 鄉掛職 13 人
模式推廣	探索形成了河北「政融保」、寧夏「扶貧保」、陝西「助農保」等八大「保」模式，以及江西會昌、廣西河池、貴州劍河等保險扶貧典型模式



· 湖北分公司駐村扶貧隊向貧困戶發放豬苗及飼料

案例

公司 23 個優秀案例榮登中國保險行業協會「保險扶貧先鋒榜」

公司保險產品 / 項目	榮登「保險扶貧先鋒榜」板塊	上榜數量
四川涼山惠農保 廣西百色精準扶貧「一攬子保險計劃」 雲南龍陵縣地方特色產業保險等	產品先鋒榜	12
雲南姚安精準扶貧農產品目標價格保險 河北省阜平縣「政融保」金融精準扶貧項目等	精準扶貧先鋒榜	6
江西樂安貧困人口脫貧後返貧責任保險 江西會昌農村貧困人口疾病醫療商業補充保險「一站式」服務等	服務先鋒榜	3
贛黑陝三省四縣長期定點幫扶項目等	幫扶先鋒榜	2

案例

吉林厚德食品有限公司項目

9 月 27 日，吉林分公司向吉林厚德食品有限公司發放融資款項 8000 萬元。截至 2017 年末，該企業已經通過養殖合作社為貧困戶進行分紅，助力當地 350 名建檔立卡貧困戶實現脫貧。



· 吉林分公司與遼源市政府建立戰略合作關係，向當地企業提供融資支持。

案例

贛黑陝三省四縣長期定點幫扶

按照中國人保集團公司的部署，公司長期對江西省吉安縣、樂安縣、黑龍江省樺川縣、陝西省留壩縣展開定點幫扶。15 年來，公司累計投入約 4000 萬元，先後選派 16 名扶貧掛職幹部，支持當地實施扶貧項目，走出了一條「特色產業扶貧、公益扶貧和保險扶貧相結合」的定點幫扶路徑。



· 樂安縣南村鄉稠溪移民新村基礎建設幫扶項目

· 留壩縣基礎建設幫扶項目



· 吉安縣良規村專合社示範區項目

案例

河北阜平創新老年人扶貧模式

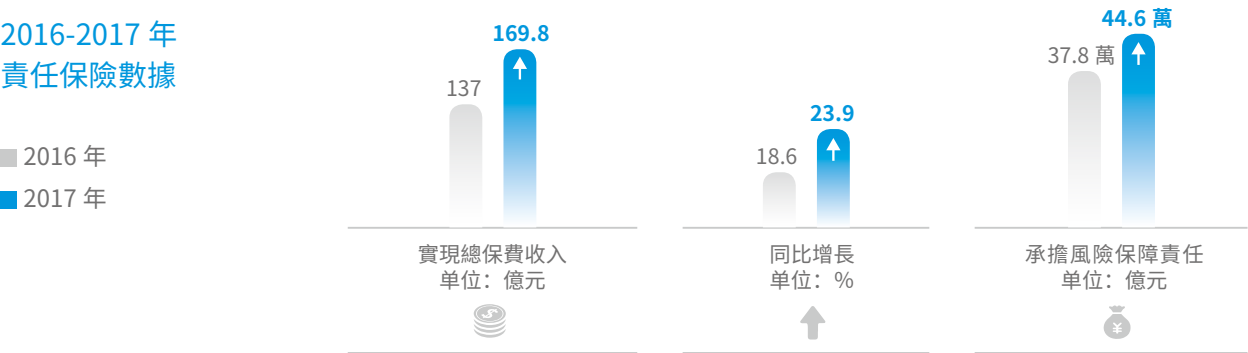
通過 63 歲以上無勞動能力的建檔立卡特困戶入股合作社的形式，突破常規金融機構對貸款人的年齡限制，進一步擴大扶貧融資對象，為解決阜平縣整體脫貧、實現脫貧工作「一個也不能少」貢獻力量，為阜平縣 1713 個貧困農戶提供了約 1.7 億元的資金支持。



參與社會治理建設
Participating in Social Governance Construction

我們積極參與國家治理能力現代化建設，在生態環境、食品安全、安全生產、醫療衛生、交通運輸、旅遊服務、校園安全、職業責任、政府救助、養老服務、首台套、訴訟保全、科技文化、建築工程、新材料等諸多領域展開責任保險，聚焦服務實體經濟、助力轉型升級、化解社會糾紛、維護群眾權益、提升民生保障，受到了政府部門及社會媒體的廣泛認可與好評。

2016-2017 年
責任保險數據



2017 年各類責任保險數據

	2017 年
政府救助保險	覆蓋範圍
	30 個省
法律類保險	承擔風險保障責任 (億元)
	6.3 萬
醫療責任保險	覆蓋醫療機構數量 (個)
	31 個省
電梯安全責任保險	承擔風險保障責任 (億元)
	3000
安全生產責任保險	服務數量 (部)
	6.2 萬
養老機構責任險	承擔風險保障責任 (億元)
	534
	服務數量 (部)
	>33 萬
	承擔風險保障責任 (億元)
	1.2 萬
	覆蓋範圍
	31 個省
	承擔風險保障責任 (億元)
	6455
	覆蓋範圍
	29 個省
	承擔風險保障責任 (億元)
	531



·上海分公司人身傷害賠償聯合調解中心一站解決交通人傷案件



·深圳分公司攜手深圳市羅湖區人民法院、司法局，構建網上案件處理平台

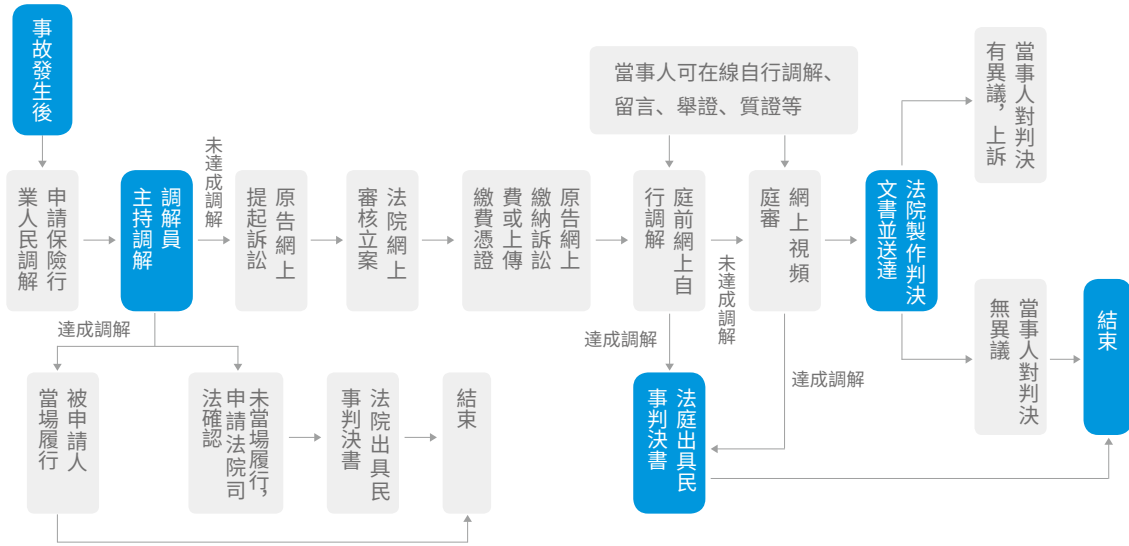
案例

全面推廣「餘杭模式」

「餘杭模式」是保監會、保險行業協會、中國人保財險配合最高人民法院、浙江省高院、杭州市中院、餘杭區法院在道路交通事故人傷案件處理上的一項重大制度創新。該模式是基於傳統交通事故處理，通過流程對接、系統對接和數據共享，以「調解前置、規則統一」和「信息系統運行」為核心，為交通事故當事人提供在線人身損害賠償計算、賠償調解、立案應訴和保險賠付的一體化處理。

2017 年，公司「餘杭模式」在 18 家省級分公司落地，成功調解案件 6842 件，累計與各省高級人民法院面對面溝通 77 次，與各中級人民法院面對面溝通 524 次，與各基層人民法院面對面溝通 1758 次。

道路交通事故糾紛「網上數據一體化處理」及流程



·公司派駐人員所在的交通事故調解委辦公室

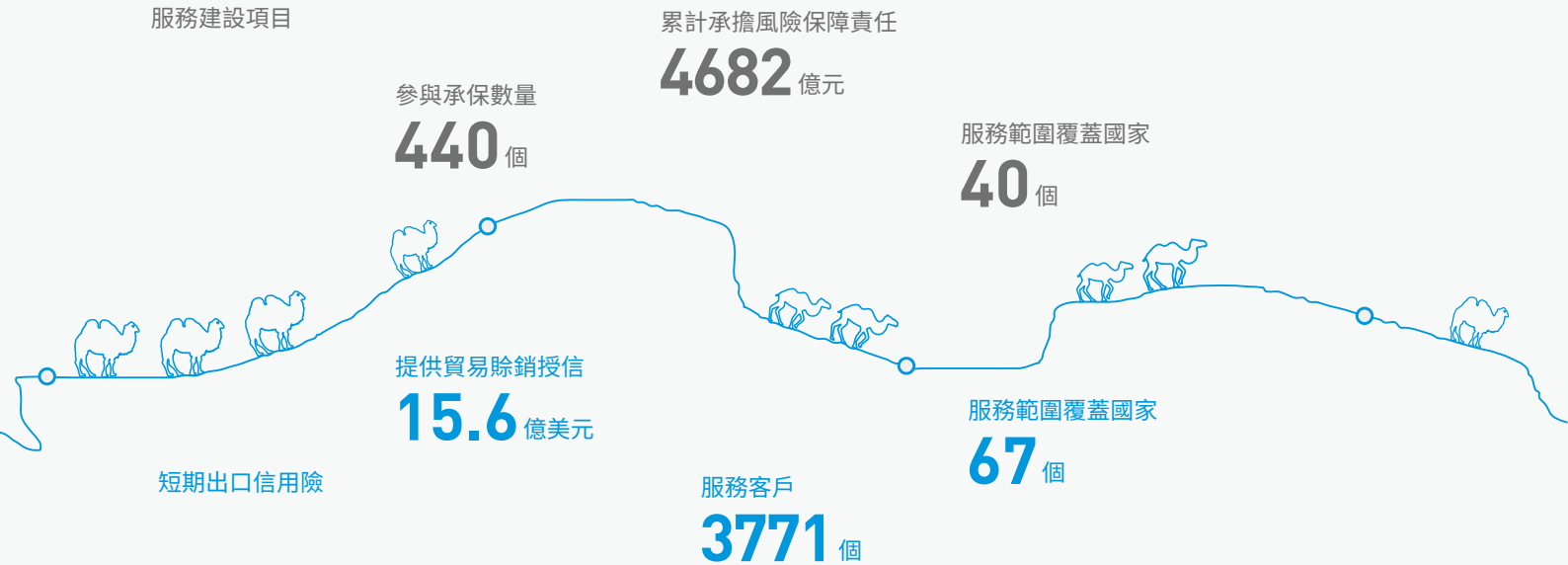
支持「一帶一路」建設
Supporting the “Belt and Road” Construction

我們主動融入國家發展戰略，構建國際業務集中化、專業化的經營管理平台，推進海外服務網絡建設，致力於為「走出去」和「一帶一路」沿線的廣大客戶提供專業化、國際化的保險保障和一站式、全流程的保險服務。先後向俄羅斯、印尼、南非、英國、美國派駐海外工作組，為「走出去」的中國企業提供伴隨式風險保障服務。



· 公司成為北京「一帶一路」國際合作高峰論壇官方指定保險服務商

2017 年，公司提供「一帶一路」沿線服務情況



2017 年「一帶一路」沿線參與承保的代表項目	承擔風險保障責任 (億美元)
首席承保中國交建承建馬來西亞東部沿海鐵路項目	130
參與承保中國中鐵等中資企業共同承建的中老鐵路項目	70
獨家承保中國交通建設集團股份有限公司承建 肯尼亞蒙巴薩—內羅畢鐵路項目	28
首席承保葛洲壩集團巴基斯坦達蘇水電站項目	25
首席承保中國電力建設集團有限公司承建巴基斯坦卡西姆火電站項目	20.9



· 公司承保的巴基斯坦卡西姆電站工程險項目

對接健康中國戰略
Serving the “Healthy China” Strategy

我們積極融入「健康中國」戰略大局，充分發揮自身專業優勢，深化政企合作，積極參與國家覆蓋城鄉居民的多層次醫療保障體系建設，支持多支柱養老保險保障體制建設，創新社會醫療保險，降低基本醫保基金壓力和經辦成本，促進提高社會醫療資源配置效率，為「促改革、保民生」持續發揮重要作用。

代表性行動

安徽、青海等地中標基本醫保經辦項目並逐步實現管理移交

重慶、廈門等地參與基本醫療保險的稽核工作

加快拓展各類社會醫療保險業務，並與基本醫保銜接

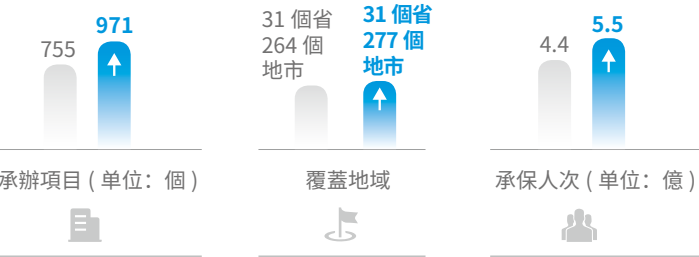
大力拓展醫療救助等扶貧保險業務和 意外傷害醫療保險等業務，逐步打造「基本醫保經辦+大病保險+補充醫療+社保意外傷害+醫療救助+長期護理保險」的一體化發展格局

積極構建社保業務服務平台建設，與醫保管理部門展開聯合辦公，積極推進「一站式」結算

2016-2017 年社會醫療保險和大病保險

■ 2016 年 ■ 2017 年

社會醫療保險



大病保險



2017年度山西保險業
消費者滿意度評選活動
明星產品
中國人壽財產險大病保險產品

指導單位: 山西省保險行業協會
山西省保險學會
主辦單位: 山西日報報業集團
承辦單位: 山西晚報社
二零一七年十一月

· 大病保險產品榮獲山西保險業消費者滿意度評選活動「明星產品」



· 2017 年，廣西分公司大病醫療保險業務保障南寧、柳州、梧州、貴港 4 個地市共計 1638 萬人。



· 新疆和田分公司收到寫有「感謝中國 PICC 和田地區分公司及時報銷醫療費用」的錦旗。

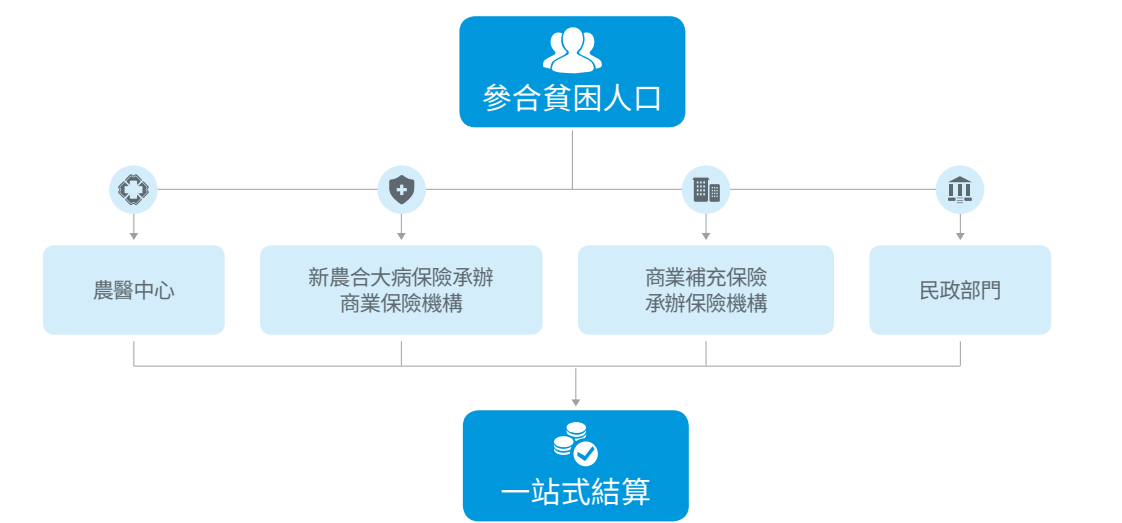


· 黃岡分公司與黃岡市醫保局共同構建「新農合+大病保險+民政救助+補充醫療保險」四位一體健康精準扶貧模式。

案例

創新推出「會昌模式」

江西分公司在贛州市會昌縣實現貧困人口疾病醫療保險「一站式」結算，將以往老百姓需要跑四個部門，開四個證明，花兩三天時間報銷，變為十幾分鐘就能辦好所有保險項目的費用補償流程，得到了當地老百姓的一致好評。



大力發展普惠金融
Vigorously Developing Inclusive Finance

我們積極落實中央大力發展普惠金融要求，組建普惠金融專業團隊，加大探索創新力度，展開支農融資等普惠業務服務實體經濟發展，著力解決「三農」和中小微企業以及城鎮中低收入群體融資難、融資貴的問題，為農戶、新型農村經營主體和中小微企業提供綜合金融服務。

代表性行動

城市	幫助 31 個省 20 餘萬人員獲得上百億融資資金 提供中小微企業專屬保險產品，累計為 3 萬多家企業提供風險保障責任 833.9 億元
農村	攜手各級政府共同發力，支農融資資金投放覆蓋全國 154 個貧困縣，帶動貧困戶數十萬戶 支持實體，聚焦鄉村，探索「龍頭企業 + 合作社 + 農戶」「生產 + 加工 + 銷售」等多種現代農業產業模式

2017 年支農融資業務

覆蓋範圍	30 個省 137 個地市 150⁺ 個貧困縣
與政府及政策性擔保公司簽約額度	201.8 億元 其中，「政融保」支農融資合作協議 159.8 億元
累計服務客戶數量	1311 個
提供資金支持	12.88 億元

2017 年出口貿易信用險

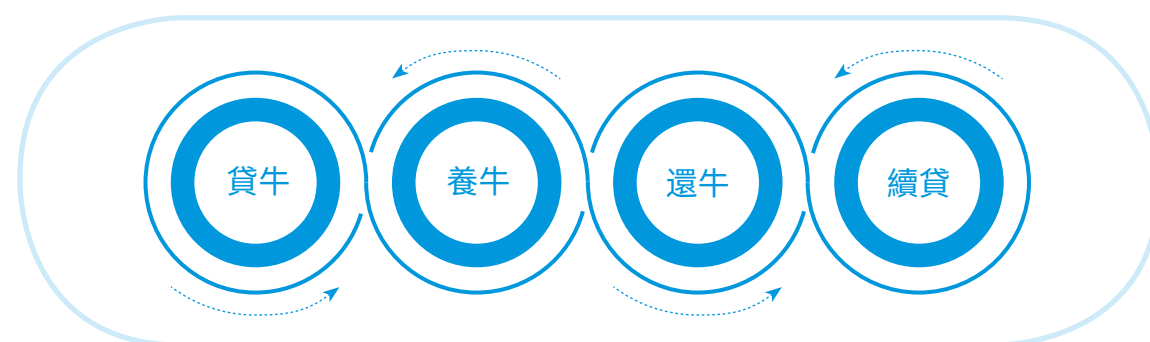
服務小微企業數量	1.8 萬個
服務小微企業同比增長	76.8%
提供出口貿易支持	1188 億元

案例

都安縣「貸牛還牛」產業扶貧項目

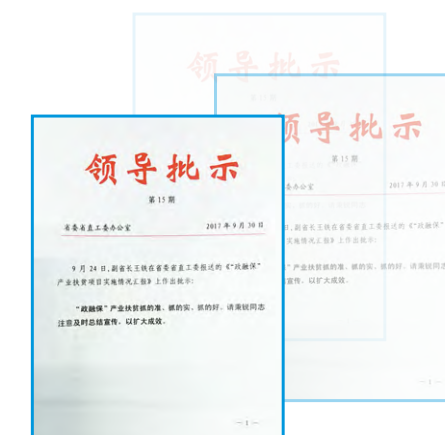
按照「政府扶持、企業牽頭、農戶代養、貸牛還牛、還牛再貸、滾動發展」的運營模式，由「中國人保財險都安縣保險精準扶貧基金」提供牛犢，貧困戶進行養殖，企業負責收購，公司提供保險，預計貧困戶每頭牛可賺 5000-6000 元，形成貸牛、養牛、還牛、續貸的良性循環，幫助當地建檔立卡貧困戶實現依靠自身勞動脫貧。


預計貧困戶每頭牛可賺
5000-6000元



河南「政融保」模式

我們與河南省政府相關部門對接，將「政融保」項目納入「河南省直機關百千萬工程助力脫貧計劃」，創新「幹部推薦+融資支農+保險保障+財政貼息」模式，以河南省直工委「百千萬」工程為平台，以全省駐村第一書記為抓手，積極為廣大貧困戶和帶動脫貧的涉農企業、農業合作社等新型農業經營主體提供綜合金融服務，助推農村經濟發展。



案例

在內蒙首創產業鏈扶貧模式

我們在興安盟科爾沁右翼前旗落地「內蒙古荷馬糖業——產業鏈扶貧融資項目」，授信額度 1 億元。該項目首創產業鏈扶貧融資模式，通過政府和龍頭企業共同推薦客戶、共同提供增信、擔保公司承擔比例擔保、公司提供保險產品保障風險和支農融資款項的方式，形成四方權責明晰的整體融資支持方案，支持種植大戶及合作社生產。


授信額度 **1 億元**



Part 06

升級客戶服務 打造卓越體驗

BRINGING SATISFYING
CUSTOMER EXPERIENCES
WITH UPGRADED SERVICES

我們始終堅持以客戶為中心，履行服務至上理念。在當前的社會經濟和科技發展水平下，我們主動因應客戶在產品類型和服務質量方面的多元化需求，創新多樣優質的保險產品和服務，為客戶提供防災防損的保障服務，並借助服務體系的更新升級和高科技的廣泛應用，為客戶提供高效高質的理賠服務。

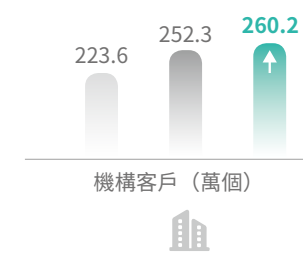


提供多樣優質的服務產品 Offering Diversified and High-quality Services and Products

我們基於客戶需求，不斷升級客戶服務，推動保險產品創新，以更高價值的保險服務、更高效率的保險運營、更高水平的保險服務，不斷滿足人民日益增長的美好生活需要。2017 年，我們的創新產品榮獲多項大獎。

2015-2017 年服務客戶數量

■ 2015 年 ■ 2016 年 ■ 2017 年



公司在保監會首次對社會公佈的保險公司服務評價結果中，
獲得服務評價最高評級「AA」級。

案例



· 2017 年 11 月 17 日，公司在第十屆中國保險文化與品牌創新論壇暨第十二屆中國保險創新大獎頒獎盛典上榮獲「年度最具影響力保險品牌」等多項大獎

· 2018 年 1 月 9 日，公司在 2017 年度中國金融理財「金貔貅獎」評選中榮獲「年度金牌創新力金融產品獎」

· 2017 年 10 月 13 日，榮獲「2016-2017 年度中國最佳客戶聯絡中心獎」

2017 年創新保險產品

		2017 年
 科技保險	服務科技型企業（家）	1136
	承擔風險保障責任（億元）	2230.9
 專利保險	覆蓋範圍	18 個省 71 個地市
	服務企業（家）	2350
	服務專利項目（件）	3630
	承擔風險保障責任（億元）	74
 文化保險	服務數量（筆）	11.3 萬
	承擔風險保障責任（億元）	610

「傾聽您的心聲，服務您的需求」客戶節活動進一步與客戶建立了良性互動，增進與客戶的交流溝通，全體同事的服務意識和服務水平得到明顯的提升。



我們重點加強了與客戶的線上互動，於第十一屆客戶節期間（2017 年 5 月 -10 月 31 日），「人保財險客戶節」微信公眾平台粉絲量獲得成倍增長。

「人保財險客戶節」微信公眾平台粉絲量



· 上海市分公司客戶節活動期間組織客戶自駕徒步遊



· 福建分公司助學公益行走進鄉鎮小學

提升理賠服務的效率和質素 Improving Efficiency and Quality of Claim Services

我們認真承擔重點國有保險企業的使命，深入推進卓越理賠服務工程，妥善處理「天鵝」颱風、南方暴雨等重大災害事故，為經濟發展、社會穩定提供了強大的保險保障。全年累計處理各類賠案 6480.4 萬件。

全年累計處理各類賠案
6480.4 萬件



·協助施救



·收到客戶送來的「洪水無情、人保有情」錦旗

公司獲得客戶「星海逐夢，人保護航」讚譽

公司首席承保的「中星 9A」出現發射異常，公司 20 天完成賠案處理，足額支付賠款，協助中國「星堅強」。中星 9A 衛星專門設計的南海波束，將徹底解決南海海域、島礁的政府、軍隊、人民群眾收看廣播電視節目的難題，確保了中國主權地區的直播衛星覆蓋。

案例

打造地空一體救援服務

2017 年，我們逐步在全國範圍內部署直升機救援，為社會公眾提供緊急生命救助服務，並與各地合作醫院設立綠色通道，確保傷患者得到最及時有效的醫療救治。



我們亦展開了「行車路上有人保」便民服務，提供零距離有溫度的理賠。在部分中心城市實現機動車、電動車團隊「佈防」城區無死角，採用地面部隊和直升機部隊一體化，空地對接，確保第一時間抵達事故現場。



全年累計處理大災賠案
18 萬件

賠案涉及金額
76 億元

我們積極應對、妥善處理重大災害事故，在汛期來臨前，根據氣象預警，提前部署抗災理賠工作；面對災情，及時啟動應急機制，組建大災理賠專業團隊在前線支援災害，暢通大災理賠綠色通道。2017 年，處理大災賠案 18 萬件，賠案涉及金額 76 億元。

妥善處理「天鴿」颱風 37383 件報案

8 月 23 日，第 13 號颱風「天鴿」登陸廣東珠海，公司系統上下迅速反應，立即啟動應急預案，全力組織救災理賠各項工作，處理「天鴿」颱風 37383 件報案，已支付賠款 9.6 億元。



·奮戰在「天鴿」颱風前線的查勘員



·珠海分公司推出「客戶代步車」服務，為因颱風導致車輛全損的 382 名客戶提供 10 天免費代步車輛使用。

案例

緊急應對“8.8”九寨溝七級地震

8 月 8 日 21 時 19 分，四川省阿壩州九寨溝縣（北緯 33.2 度，東經 103.82 度）發生 7.0 級地震。公司當晚立即啟動抗震救災工作，多支應急救援隊伍凌晨即奔赴受災區域，緊急展開救災和查勘理賠工作。



·救援和查勘理賠現場

·暢通大災理賠綠色通道

·人保救援直升機深入九寨溝地震災區現場進行空中查勘

案例

九寨溝地震遙感調查評估

獲悉地震災情後，我們迅速成立地震災害評估小組，通過綜合共享成果，並應用國家發改委衛星及應用產業化項目成果與遙感評估新技術進行自主分析，展開地震災情評估，形成「8·8」九寨溝地震災害影響分析報告，為災後理賠提供支持。



·漳扎鎮 3D 遙感影像

案例

強化防災防損的服務能力 Reinforcing Service Capability of Disaster and Damage Prevention

我們積極參與社會風險管理，在災害研究、人員防災防損服務能力培訓、年度防災防損服務項目識別管理、新技術應用和設備配置等方面不斷完善災害、事故防範救助體系，提升防災減災管理水平。



· 調置預警路牌、路面值守，防範風險



· 雪中車輛遇險懸空，河北分公司理賠人員緊急救援



· 開展「建設安全家園：遠離災害，減少損失」主題社區宣傳活動

大災「防重於賠」成效顯現

湖南分公司建立防災防損預警機制減損，7月暴雨期間，提前出動理賠、產品線、三農保險服務人員，調配理賠服務車輛，駐守低窪地段，挽救逾3500台車輛免於水淹風險。

案例

為客戶提供多樣化防災防損服務



· 前往某化工企業現場展開安全生產隱患排查

案例

電梯安全責任保險引入技術手段破解電梯維保質量難題

寧波市分公司創新引入「PICC 電梯衛士」系統，實現保險保障與維修保養一體化運行模式，有效降低電梯風險，全面保障電梯安全。累計為試點的逾1100部電梯監督維保服務15306次，發現維保工作不符合合同要求，發回重做147次。據物業反饋，平均電梯故障率較去年同期下降逾40%。



案例

增強保險服務的科技創新 Increasing Technical Innovations of Insurance Service

我們積極擁抱新技術革新，研究探索移動互聯、大數據、人工智能、區塊鏈等新技術在保險行業的應用，成立移動互聯運營管理委員會，完善「中國人保」APP和微信公眾平台，打造移動電商平台和移動作業平台，全面推廣營銷管理系統，為客戶提供一站式在線服務。



·5月10日，青島分公司在中國五大車展之一的青島國際車展上推出「駕享生活，人保護航」主題項目



·山西首台保險自助櫃員機在太原市分公司營業大廳正式揭幕亮相



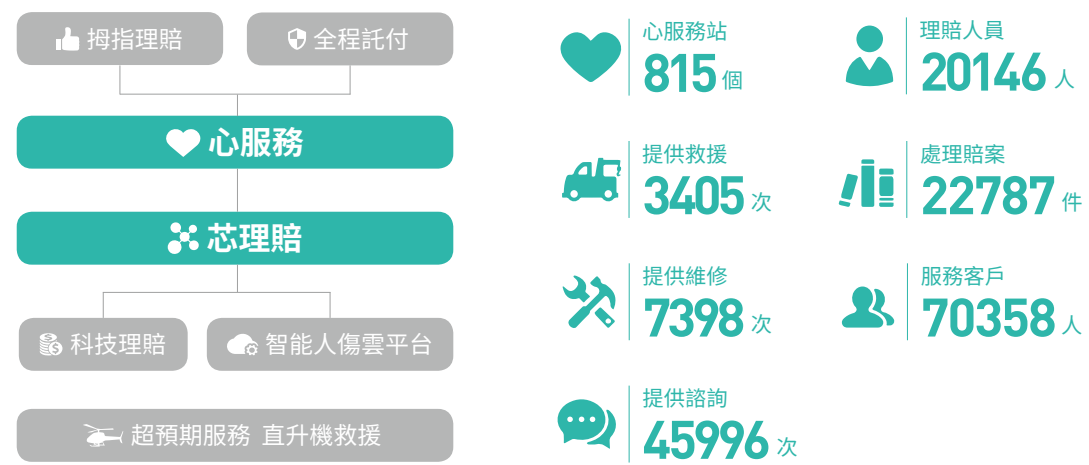
·各分公司陸續展開直升機救援服務



案例

推出「心服務·芯理賠」服務

8月31日，公司在北京推出「心服務·芯理賠」服務，力求「讓服務有溫度，讓理賠更簡單」。十一期間，各分公司在收費站、車站、交通樞紐、景點等設立人保財險「心服務站」，獲得廣泛好評。



利用先進技術提升風險和理賠管理水平

針對農業保險「定損難、理賠難、管控難」特點，我們積極探索利用生物識別、區塊鏈、移動互聯、無人機、水下探測、遠程查勘等先進技術手段，為農業承保理賠和業務管理提供支持。

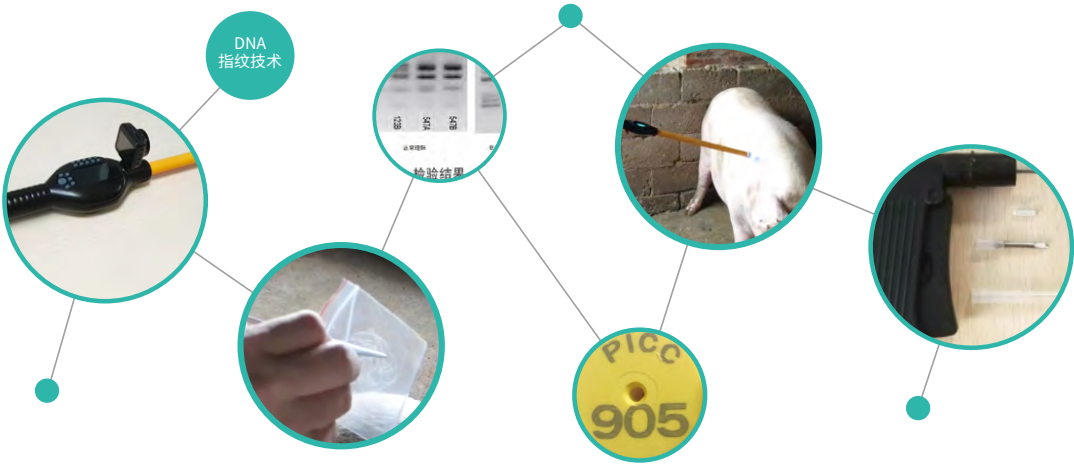


·使用移動查勘定損系統

案例

引入生物技術

開發應用能繁母豬專用耳標和專用檔案管理系統，引進 DNA 指紋技術和 RFID（射頻識別）電子標籤，用於整個養殖險流程風險管理。



案例

引入衛星遙感和地理信息系統

·利用衛星遙感和地理信息系統，展開災害監測預警和災情評估，探索「按圖承保」和「按圖理賠」的農業保險承保理賠新模式。

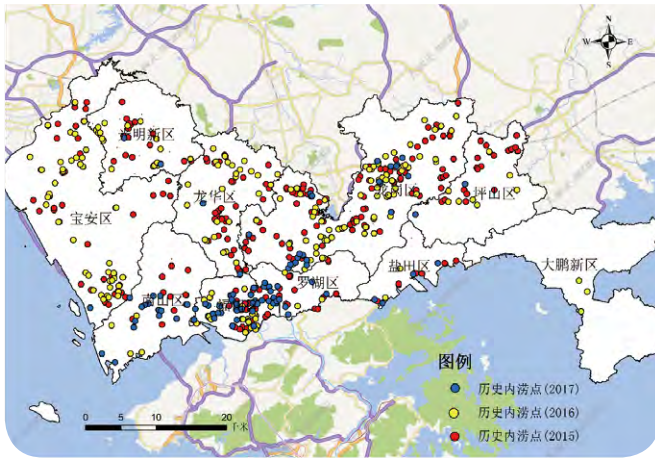


截至 2017 年，「天空地」一體化農險承保理賠服務體系數據

 無人機遙感	覆蓋範圍	25 個省
	無人機基地（個）	56
	無人機操控手隊伍（人）	173
 農險移動調查終端	覆蓋範圍	5 個省 17 個縣
	終端數量（台）	90

城市內澇風險管理

基於城市內澇歷史調查數據、模型模擬數據和保險損失數據展開城市內澇風險分析，構建深圳市城市內澇風險圖譜，為承保風險管控提供理論依據與數據支持，為實時預警和客戶服務等提供參考。



·深圳歷史積澇點分佈圖

案例

切實維護客戶的合法權益
Safeguarding Legitimate Rights
and Interests of Customers

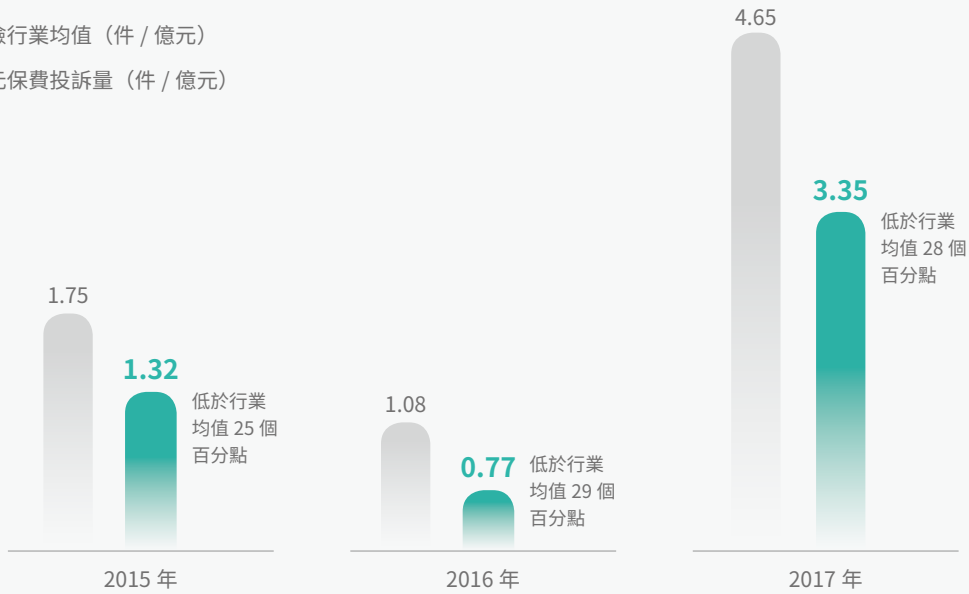
我們多維度完善投訴處理機制，加強預防避免出現嚴重投訴，建立聯動工作機制，切實維護客戶合法權益。2017 年公司監管機構億元保費投訴量低於財險行業均值 28 個百分點。

我們高度重視客戶個人資料和私隱保護，加強保障信息安全，尊重、維護客戶私隱。公司建立了客戶信息管理系統，對客戶信息實施集中管理。公司制定了客戶信息安全管理制度和內部操作流程，嚴控客戶信息使用管理和審批，確保客戶信息安全。最大化保護客戶信息不洩露，涉及客戶敏感信息做屏蔽處理，禁止第三方系統查詢公司客戶信息。

2017 年，未發生因違反客戶信息管理制度而受到監管處罰的情況。此外，我們注重知識產權保護，有效維護公司知識產權合法權益。

億元保費投訴量指標數據

■ 財險行業均值（件 / 億元）
■ 億元保費投訴量（件 / 億元）



Part 07

持續關愛員工 提供廣闊平台

PROVIDING BROAD PLATFORMS
WITH CONTINUOUS CARE FOR
EMPLOYEES

我們堅持以人為本，關愛公司最珍貴的財富——員工。我們尊重人才、吸引人才，提供多元發展平台和權益保障；我們創建和諧的勞動關係，關愛員工及其家人的健康安全。

保障員工權益

Safeguarding Rights and
Interests of Employees

僱傭

·2017 年，公司第 7 次榮獲「中國年度最佳僱主」稱號，在「中國年度最佳僱主 30 強」榜單中位列第 6。



我們尊重勞動、尊重知識、尊重人才，營造理解、信任、尊重、和諧的氣氛，為員工提供一流的成長平台與發展機遇，使公司成為員工實現職業理想和人生目標的舞台。

根據《勞動法》和《勞動合同法》等國家法規，公司制定並頒佈一系列用工管理制度文件，保障員工的就業權利，杜絕僱用童工，消除一切形式的強迫或強制勞動。此外，公司積極推進集體合同制度，新疆、寧夏等省級分公司及保定、蘇州等地市級分公司簽訂了集體合同。



員工數量（單位：人）

員工類型	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
在崗員工	128823	32.9	147155	29.1	156565	28.2
勞務派遣用工	36394	9.3	25304	5	21821	3.9
其他用工人員	2492	0.6	2086	0.4	1692	0.3
營銷人員	223602	57.2	330764	65.5	375499	67.6

在崗員工人數變動情況（單位：人）

員工類型	2015 年	2016 年	2017 年
新進	33893	26013	19029
調出	33	26	45
辭退	151	137	190
辭職	3027	5804	7492
退休	1808	1615	1816
其他	800	99	76

在崗員工文化結構（單位：人）

員工文化程度	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
博士生	108	3.9	104	3.7	104	3.7
研究生	4841		5306		5736	
大學本科	65096	86.5	76556	87.4	85281	88.3
大學專科	46322		52045		52996	
中專及以下	12456	9.7	13144	8.9	12448	8

在崗員工年齡構成（單位：人）

員工年齡	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
30 歲以下	44431	34.5	53112	36.1	55407	35.4
31-50 歲	68137	52.9	76895	52.3	83565	53.4
50 歲以上	16255	12.6	17148	11.7	17593	11.2

多元化與非歧視

我們的用工管理制度明確提出了勞動者就業不會因民族、種族、性別、宗教信仰不同等因素而受到歧視，注重保護女性員工生育權，充分尊重並保障孕期員工休產假的權利。部分分公司設置了母嬰室，為相關女性員工提供滿足特殊需求的工作環境。



在崗員工性別構成（單位：人）

員工性別	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
男	68633	53.3	76731	52.2	81880	52.3
女	60190	46.7	70424	47.9	74685	47.7

在崗員工民族構成（單位：人）

民族	2015 年		2016 年		2017 年	
	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
漢族	120509	93.6	137107	93.2	145444	92.9
少數民族	8314	6.5	10048	6.8	11121	7.1



董事會和監事會人員構成（單位：人）

董事會	性別構成	男	9
		女	2
	年齡構成	≤ 30 歲	0
		31-50 歲	0
		> 50 歲	11
監事會	性別構成	男	5
		女	1
	年齡構成	≤ 30 歲	0
		31-50 歲	1
		> 50 歲	5

註：為 2017 年 12 月 31 日數據



2017 年公司總部享受產假、陪產假的員工情況（單位：人）

實際享受產假、陪產假的員工總數	男	67
	女	117
2016 年休完產假、陪產假回到工作崗位後 12 個月仍然在職的員工人數	男	69
	女	59
休完產假回到工作崗位的員工比率（%）	100%	

註：1. 統計範圍為 2017 年總公司 1922 人。
2. 實際享受產假、陪產假口徑：2017 年休完產假或正在休產假（陪產假）的人數。
3. 休完產假、陪產假回崗 12 個月在職口徑：2016 年休完產假（陪產假）且 2017 年 12 月 31 日仍然在崗的人數。

薪酬和福利

我們設計並制定了公平且有競爭力的薪酬體系。按照國家及地方相關規定，定期足額為全體在崗員工繳納基本社會保險及住房公積金。適時開辦補充醫療、健康體檢等選擇性福利項目，從工作關愛、全面保障、健康關愛、生活關愛等方面改善、提高員工的福利待遇。

公司通過為系統員工辦理補充醫療保險，減輕員工醫療費用負擔，為員工工作期間的人身健康和安全管理提供保障。

按照國家有關勞動時間、年休假、勞動保護等方面的法規要求，公司制定了內部管理制度，對員工享有的假期、待遇及福利等做出了明確規定，並採取措施促使員工更好地平衡工作和生活。

2017 年公司總部帶薪休假執行情況（單位：人）

帶薪休假情況	員工人數	員工比例（%）
全休	416	22.41
已休部分	1057	57.99
未休	382	20.6

註：統計範圍為 2017 年總公司享受法定帶薪休假的 1855 位員工

申訴機制

我們堅持以職工代表大會為基本形式進行民主管理，並穩步推廣會員代表大會制度。2017 年，寧波等 21 家省級分公司召開了職工代表大會，廣西等 12 家省級分公司召開了會員代表大會，保證了廣大會員的知情權、參與權、表達權、監督權。



·3 月 13 日，重慶市分公司召開了第二屆第一次職工代表大會暨第四屆第一次工會會員代表大會。



·12 月 20 日，寧波分公司第五屆二次職工代表大會的職工代表向大會提交了 12 份提案，會員代表大會通過不記名的方式選舉產生了新一屆系統工會委員會。

打造卓越成長平台
Creating Excellent Development Platform

培訓與教育

為員工提供學習和提升機會，是公司持續保持人才優勢、實現戰略目標的重要保障。我們注重員工專業能力和綜合能力的培訓，推動培訓工作制度化、規範化、科學化。通過面授培訓、網絡培訓、考試認證等多種形式提高員工技能，促進員工成長成才。



公司全系統約有
兼職培訓師
4600名

多樣化的培訓與教育活動



舉辦各項針對性培訓

展開新員工、基層銷售人員、各層級管理者等各類專業技術培訓



舉辦和支持員工參加其他類型培訓

針對業界熱點問題舉辦員工共享課堂；為員工參加社會類培訓、專業資格考試提供經費支持



為員工持續提供培訓資源

積極展開培訓師隊伍建設和課程體系建設；創新推廣載體萃取系統優秀成果供學習



舉辦各級各類資格考試

形成包括「承保、理賠、銷售、客服、綜合、財務、用工」等崗位的考試體系

		2017 年
培訓支出	總支出（萬元）	24857
	每人次支出（元）	1311.5
面授課程開班量（期）		54740
網絡課程入庫數（門）		380
培訓課時數（人課時）	反腐敗培訓	154505
	職業健康和安全教育	52368
	總人次	307.6
	管理類培訓	7.7
面授培訓人次（萬人）	專業技術類培訓	95.9
	銷售類培訓	202.1
	總支出（萬元）	28.3
對外培訓或教育資金支持	每人次支出（元）	2773.7



·寧波展開「理賠鐵軍」培訓



·廣東分公司展開「青春綻放 17 翱翔」新員工崗前培訓



·廣東分公司展開蒲公英內訓師選拔培訓



·福建分公司展開崗位練兵競賽活動

員工榮譽

我們的員工具有踏實創業的精神追求、勤勉敬業的職業操守和認真負責的道德品質，多名員工和單位在國家行業先進評選中獲得殊榮。公司連續 6 年展開「感動中國人保財險·年度人物」評選表彰活動，通過典型人物的精神力量弘揚公司優良傳統、企業精神，為公司轉型發展注入精神動力。



· 衢州分公司被中華全國總工會授予「全國五一勞動獎狀」



· “感動中國人保財險·2017 年度人物”表彰對象代表：南京分公司電動車巡查黨員突擊隊

中國人保財險 2017 年先進個人

	全國五一勞動獎章	
	雷宇	四川眉山市彭山區支公司經理
	2017 年第十一屆中國青年志願者優秀個人	
	吳文苑	電子商務南方運營中心
	2017 年全國金融青年服務明星	
	陳秀紅	北京市海淀支公司銷售團隊副經理
	丁佳駒	江蘇省南通市分公司信息技術部經理助理
	段海文	湖南省衡陽市分公司辦公室 / 工會主辦
	2017 年全國金融青年崗位能手	
	陳偉青	廣東省揭陽市分公司總經理助理
	劉勇	浙江省衢州市衢江支公司經理
	林玲	湖南省張家界市慈利支公司車商部經理
	王帥	大連市分公司理賠管理部副經理
	賈倩雲	山西分公司 95518 客戶服務中心組長
	林飛	浙江義烏商城支公司

關注員工健康安全
Caring for Employee Health and Safety

我們高度關注員工的健康和安全，全力為員工提供健康安全的工作環境。公司運營中無職業危害崗位，我們每年組織員工進行健康體檢，並根據實際情況對員工體檢標準和內容進行優化。持續為員工開辦商業補充醫療保險等員工保障項目，為員工工作期間的人身健康和 safety 提供保障。

我們每年組織展開各種形式的健康和安全教育宣傳活動。2017 年，公司未發生重大職業傷害和 safety 事故。



· 2017 年公司在總部大樓（北京）舉辦的消防演習活動

關懷員工，提升幸福感
Promoting the Employee Well-being through Care

長期展開為員工送溫暖活動

以「讓員工生活更美好」為目標，所有省級分公司均獨立設置了工會，建設有創新、有活力、有品質的幸福職工之家，不斷提升員工的歸屬感和幸福感。

2017 年公司員工關愛活動

	春節元旦兩節期間	
	系統共慰問病困員工（人）	405
	慰問金（萬元）	90
	各級工會展開日常慰問活動	
	走訪網點（家）	367
	慰問前線員工（人）	12180
	慰問困難員工（人）	4079
	慰問金（萬元）	920
	「PICC 員工愛心日」捐助活動	
	參與員工（人）	16 万
	向中國人保關愛基金捐款（萬元）	375



·河源市分公司慰問春節堅守崗位前線員工



·漳州分公司為年僅 7 歲卻不幸罹患白血病的患兒捐款



·廣東肇慶市分公司展開母親節關愛員工活動



·河南分公司工會多項舉措關愛孕產期女職工



·台州市分公司慰問生病住院的退休員工

組織豐富多彩的文娛康體活動

我們經常組織展開各類文娛康體活動，豐富員工文化生活，最大限度地為廣大員工提供發揮特長和展示風采的舞台。



·公司遵循節儉文明過節的原則，舉辦了集「遊藝競技比賽、賀歲節目表演、手工製作元宵、品味傳統小吃」於一體的新春遊藝活動



·組織展開中國人保財險第一屆氣排球比賽



·組織展開總部員工「金秋健步走，歡慶十九大」主題競賽活動



·福建分公司籃球隊勇奪全國金融系統第三屆職工運動會籃球總決賽桂冠



·青島分公司組織展開「人保駐青機構職工運動會」



·青海分公司足球隊勇奪青海保險行業六人制足球賽冠軍



·寧波分公司組織展開第十二屆員工籃球聯賽



·公司員工代表參加中國金融舞蹈家協會第二屆（華融杯）「金舞飛揚」中國金融舞蹈大賽載譽而歸



Part 08

堅持綠色發展
共建美麗家園

JOINTLY BUILDING A
BEAUTIFUL HOME BY
ADHERING TO GREEN
DEVELOPMENT

我們認真落實環境保護基本國策和「綠水青山就是金山銀山」理念，積極響應國家構建綠色金融體系的部署，並順應可持續發展需求，明晰了綠色金融的發展方向，包括綠色運營、綠色辦公、為客戶提供綠色保險產品和負責任的綠色投資。



綠色運營
Green Operation

在內部管理過程中，我們針對辦公活動和採購活動建設了綠色運營機制，力爭做到節約資源和能源、減少污染物排放、為減緩氣候變化作出貢獻。

綠色辦公

我們在辦公過程中主要消耗水、燃油、電能、紙張等能源資源，排放生活廢水、固體廢棄物和廢氣。秉承綠色辦公的理念，我們制定了節能降耗的管理制度，以盡量減少溫室氣體排放和能源資源浪費、提高利用效率；我們制定了廢棄物分類要求，將廢棄物分類存放和處置；我們規範管理理賠車輛的維護保養，對理賠人員加強良好駕駛習慣和環保意識教育，以減少車輛耗油及廢氣排放（含溫室氣體）。

水

公司用水全部為辦公生活用水。除在日常工作中加強員工節水教育外，總部大樓（北京）全部採用節水型衛生潔具，並實現了中水沖洗。

2017 年公司總部大樓（北京）用水量

項目	總用水量（噸 / 年）	人數（人）	人均用水量（噸 / 年人）
自來水	21288	2150	9.9
中水	9836	2150	4.6

註：根據公司總部大樓樓層使用情況（公司總部員工使用面積佔比 70%，租戶使用面積佔比 30%），核算出以上數據。



能源消耗和溫室氣體排放

公司能耗分為辦公能耗、食堂能耗和業務能耗，能源類型包括外購電、天然氣、液化石油氣、煤氣、汽油和柴油。

2017 年公司總部大樓（北京）電力、燃氣用量及溫室氣體排放

年外購電量 (kwh/年)	年燃氣用量 (立方米)	合計能量消耗 (千焦)	區域內辦公總 人數 (人)	年人均用電量 (kwh/年·人)	年人均用氣量 (立方米·人)	溫室氣體量 (tCO ₂ e)	人均溫室氣體排放強 度 (tCO ₂ e/人)
5765499	49158	22669566498	2150	2681.6	22.9	3625	1.69

- 1. 電量計算方式為總部大樓總電量減去租戶電量；
- 2. 燃氣計算方式是根據 2017 年公司總部就餐員工數量情況（公司總部員工佔比 70%，租戶員工佔比 30%），核算出以上數據。
- 3. 計算總能耗時使用轉換係數：1 千瓦時 =3600 千焦，1 立方米天然氣的低位發熱量為 38931 千焦。
- 4. 溫室氣體排放根據國家發改委《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》和 IPCC2006 年發佈係數計算，核查的溫室氣體類型包括 CO₂、CH₄、N₂O 三種。
- 5. 電力排放因子採用 2015 年全國電網平均排放因子 0.6101tCO₂/MWh，來源於國家發改委網站：http://www.ndrc.gov.cn/zcfb/zcfbtz/201712/t20171215_870543.html

廢棄物

公司遵循垃圾分類處理原則，並將該原則在全國系統機構普及推廣。由於公司系統網點多，分佈廣，我們正在逐步建立可靠的廢棄物數據收集系統。

公司總部大樓（北京）對生活垃圾、建築垃圾和餐廚廢棄物在前端實行分類管理，在後端由物業委託具有資質的廠家進行專業化處理，嚴格遵守國家及北京市相關環保標準。辦公產生的可回收廢棄物主要是紙類，公司總部每年針對內部文件、雜誌、公文等紙張進行兩次集中銷毀，每次約兩噸。考慮信息安全的目的，電子廢棄物統一交由聯想公司安全處置。其他危險廢棄物由各地物業進行合法處置。



· 廢舊電子設備委託聯想公司安全處置

綠色採購

我們貫徹綠色採購價值理念，在年度《集中採購目錄和限額標準》中倡導「採購節能產品、環境標誌產品」。在甄選供應商時，我們優先選擇同樣推崇綠色運營的合作夥伴。

在確保滿足其他採購要求的前提下，我們堅持盡量就近採購的原則，盡量縮短物品的運輸距離和運輸量，減少運輸過程帶來的環境影響。



綠色低碳

辦公節能

公司大力實施職場節能降耗管理，降低設備運營成本及相關資源消耗；持續加強員工節能教育，對辦公區域電氣設備開關設置能耗節約標識，養成隨手關燈、下班關閉電腦、控制夏季空調溫度等節能習慣。

公司總部大樓（北京）持續加強節能管理，設專人負責節能降耗管理，明確節能降耗考核目標。我們對空調系統、公共區域照明、電梯設備運行等實施分時運行措施，分為正常運行時段和非辦公時間運行時段，遇有特殊事件根據實際情況進行調控。今後公司將繼續深入展開節能降耗相關工作，實施公司總部大樓及在北京職場的清潔生產審核工作，為公司進一步展開節能降耗工作提供科學依據和目標。

公司總部大樓（北京）已納入「北京市區級考核重點用能單位」清單，2017 年 12 月 20 日，北京市朝陽區發展和改革委員會發出考核結果，我們順利完成朝陽區「十三五」節能減碳目標任務，在年度考核中獲評為「良好」。

電子化運營

我們積極參與減緩氣候變化行動，倡導電子化運營和無紙化辦公。積極推進電子保單、電子發票和電子支付。2017 年，在公司系統內部試點商業車險電子保單，為未來各地交強險電子保單推廣打下堅實技術和管理基礎。同時，加大全國範圍內非車險產品電子化的推廣應用力度，令 2017 年的電子保單量大幅度增長。據統計，2017 年公司電子保單量已達 1405.1 萬單。

2016-2017 年電子保單量

年度	電子保單（單）
2016	189.7 萬
2017	1405.1 萬

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

2017 年增值稅電子發票量

公司官網電子發票平均查詢點擊量（次 / 日）	8879
公司全渠道發票生成量（萬張）	1251.4

我們不斷優化辦公運營管理要求。據不完全統計，2017 年公司總部及各省級分公司進行電話和視頻會議的次數超過 8000 次，在提高工作效率的同時，大量減少了頻繁商務旅行所致的溫室氣體排放。此外，基於統一客戶視圖的營銷管理平台的建立亦大幅降低了因人力操作產生的碳排放。

展開義務植樹等綠色公益活動

在秉持「低碳辦公」原則的同時，我們積極參與植樹造林等活動，從碳中和的角度為減緩氣候變化作出貢獻。北京、河北等多家分公司展開了植樹造林等綠色公益活動。



·北京分公司展開義務植樹暨登高比賽活動

綠色金融
Green Finance

綠色保險

我們積極響應國家關於「建設美麗中國、推進綠色發展、發展綠色金融」的號召，服務供給側改革，大力發展綠色保險。浙江、江西、廣東、貴州、新疆 5 省積極貫徹落實國家「設立綠色金融改革創新試驗區」相關要求。圍繞巨災險、環境污染責任險、氣象災害險等開發了一系列綠色保險產品。



環境污染責任保險

積極提供環境風險評估服務，為石油天然氣開採、煤礦和非煤礦山開採、化工、重金屬、機械製造等行業提供環境風險保障，幫助企業提升環境風險管理水平及防災防損能力。其中，無錫分公司創新引入第三方環境風險管理專家為企業進行投保前和承保中的環境風險評估和檢查服務，最大限度地降低各類風險事故的發生。

2017 年環境污染責任險

 覆蓋範圍 30 個省	 服務企業 15726 家	 提供風險保障責任 107 億元
 提供環境風險「體檢」服務的企業 1241 家	 累計發現風險隱患 9124 個	 提供風險改善建議 7550 個

與自然災害相關的保險

我們開發了針對病蟲害、地震、滑坡、泥石流、洪水、森林火災等自然災害、巨災的保險和天氣指數險等，有效補償農民因受災造成的損失。展開災前防災防損服務，建設防災防損工程，並通過 95518 短訊、微信平台等媒介對氣象部門的災害預報做進一步的預警提醒，告知客戶及時搶收和轉移財產。



· 協助轉移客戶物品



· 發送預警短訊予客戶

地震巨災保險

提供風險保障責任（億元）	914
服務家庭（萬戶）	240
其中，為四川綿陽、甘孜、宜賓、眉山、自貢、廣元、樂山、雅安等 8 個地州提供風險保障責任（億元）	223



· 2017 年上半年，內蒙古分公司牛羊天氣指數保險為阿巴嘎旗遭受旱災的 1027 戶牧民提供保障，支付賠款 685 萬元。

案例

廣東遭遇三颱風襲擊，公司支付賠款約 10 億元

8 月 23 日-9 月 6 日，廣東遭遇罕見的三颱風「天鴿」「帕卡」「瑪娃」連續襲擊，廣東地區遭受重大損失。公司迅速啟動應急預案，快速查勘，迅速賠付，為企業和個人恢復生產生活提供有力保障。

案例

4 月 30 日、5 月 2 日、5 月 17 日，內蒙古大興安嶺地區相繼發生重大森林火災，公司第一時間啟動大災應急預案，並於 5 月 5 日率先預付賠款 4200 萬元，獲得被保險人、自治區保監局相關領導的高度評價。

案例

綠色投資

保監會《關於保險資金投資有關金融產品的通知》明確規定，保險資金投資金融產品，募集資金投資方向應當符合國家宏觀政策、產業政策和監管政策。公司在投資決策時充分考慮投資項目對環境的影響，避免在「兩高一剩」行業進行投資，在綠色領域的投資主要集中在新能源領域。

截至 2017 年末，公司通過基建債權計劃、股權計劃、項目資產支持計劃等形式，在風電、水電、核電等清潔能源領域投資額達 25.6 億元。

Part 09

攜手合作夥伴
共襄未來發展

JOINING HANDS WITH
PARTNERS TO PURSUE
FUTURE DEVELOPMENT

我們深知公司的經營成果與各合作夥伴的共同努力密切相關。合作共享，亦是公司履行社會責任達至成效最佳化，和達成可持續發展目標最優化的必要條件。我們攜手價值鏈上各環節的合作夥伴，共同建設融洽的合作關係和經營環境，共襄未來發展。

合作夥伴管理

Partner Management

多年來，我們與合作夥伴良性互動，相互合作，在產品、服務、品牌等方面形成了共享資源、共謀發展、平等互利的合作關係。

專業保險中介、車商

2017 年，我們推出一系列管理辦法，進一步規範渠道合作，以配合流程，建立長效機制，促進公司經紀代理業務的健康發展。展開經代機構分類評價，督促條線提高風險意識、加強合規管控。



截至 2017 年底，「中國人民保險第三屆購車節」舉辦 **1812** 場車展，共帶動 **27.7** 萬台新車銷售。

車商渠道合作夥伴

			2016 年	2017 年
	數量（家）	主機廠	30	47
		汽車維修連鎖企業	8	10
		汽車經銷商	29	28

保險專業中介渠道合作夥伴

			2016 年	2017 年
	數量（家）	保險經紀公司（法人）合作	421	426
		專業代理機構（法人）合作	1359	1368

合作銀行

我們與大型國有銀行、政策性銀行、股份制商業銀行建立了多層次多方位的業務合作關係，銀保業務合作廣度逐步擴大。目前，與 28 家銀行簽署了「總對總」協議。

合作醫院

我們積極構建社保業務服務平台，與醫保管理部門展開聯合辦公，積極推進「一站式」結算，在為廣大投保人提供優質快捷服務的同時，有效緩解了政府負責部門的人力需求、網絡建設等問題，有效降低了基本醫保基金壓力和處理成本，促進了社會醫療資源配置效率的提高。

供應商管理
Supplier Management

我們通過供應鏈管理推動環境和社會可持續發展，將供應商的社會責任績效納入供應商管理。

負責任採購

貫徹綠色採購價值理念	關注供應商的社會責任	推動採購工作公開、公平、公正
在年度《集中採購目錄和限額標準》倡導「採購節能產品、環境標誌產品」	將「簽約三年以上的員工數量和構成」「最近年度職工社會保險金繳納情況介紹」等作為入庫供應商審核的參考指標	將公開招標作為公司集中採購的首選方式，對於未採用公開招標的競爭性項目，一律通過公開徵集的方式實施 2017年，公司實施公開招標項目95個，覆蓋預算18.2億元，公開招標項目金額佔比為75.18%

加強行業研究
Strengthening Industry Study

我們設立專門研究機構，廣泛展開多方面的基礎和實務研究工作，為相關領域的政策制定和行業發展提供參考。

創立全流程、數字化的再保險運營管理平台



平台體現與國際再保人平等、互利的合作原則，有效促進再保交易流程標準化，推動保險中介機構服務模式的轉型升級。其功能涵蓋再保險合同訂立及合同管理全流程，提高了再保險交易數字化、標準化及透明度，為有效降低管理成本和風險成本提供了最佳解決方案。

持續展開災害研究，創辦專業風險研究期刊

公司災害研究中心創辦的《道》雜誌，針對社會普遍關注的風險、災害、重大改革及政策主題展開研究，幫助應用保險工具展開風險管理，2017年向社會免費發放1800冊。



公司設立災害研究基金（2011-2017年）

累計資助社會金額（萬元）	>1000
覆蓋範圍	高校及科研機構（所） 學生、青年教師、科研人員（人）
設立項目（個）	220
國內外期刊公開發表論文（篇）	75

2017年，公司獲選為中國核保險共同體核保險應急與賠償委員會主任委員單位，負責核損害應急方案制定與實施相關工作。

公司2017年參加的各類協會和組織（排名不分前後）

中國國際公共關係協會	保險學會
中國物流與採購聯合會汽車物流分會	中國保險行業協會
中國家用電器維修協會延保專委會	中國金融會計學會
國際信用保險及保證保險協會 ICISA	道路交通安全協會
國際信用和投資保險人協會（Berne）	中國汽車工業協會
中國獸醫協會（常務理事單位）	中國漁業協會（副會長）
中國畜牧業協會（副會長）	中國經濟林協會
中國汽車維修行業協會汽車維修配件工作委員會	保險資產管理業協會
保險交易所	中國精算師協會
公共安全科學技術學會	中國汽車流通協會
上海航運保險協會	FAIR
上海市企業法律顧問協會	ISO
中國汽車維修行業協會事故汽車維修工作委員會	公認反洗錢師協會
中國汽車維修行業協會（常務理事單位）	中國內部審計協會
中國教育技術協會金融教育技術專業委員會	

Part 10

傳遞社會關愛 同築美好家園

JOINTLY BUILDING A
BEAUTIFUL HOME WITH
CARE FOR SOCIETY

我們始終銘記優秀企業公民的神聖職責，持續組織展開各類公益活動，向社會傳遞更多關愛。通過發起各項公益項目，展開公益捐贈和幫扶；通過組織志願者行動，服務弱勢群體，向社會傳遞正能量，與各界共同建設美好家園。

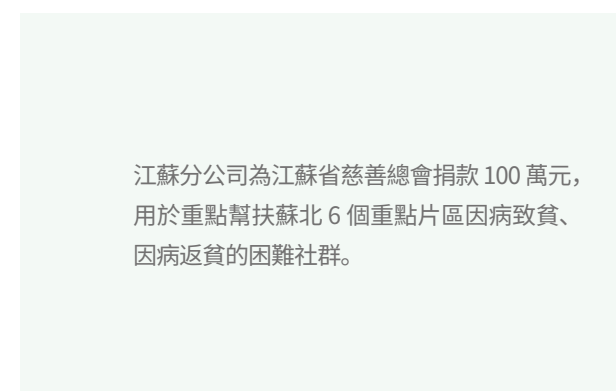


對外捐贈 Donations

我們積極投身社會公益事業，扶危濟困，奉獻愛心，為社會和諧穩定、人民幸福安康貢獻力量。



貴州分公司累計捐贈 150 萬元，冠名設立「中央財辦 - 中國人保劍河縣教育扶貧基金」，為劍河縣高中（含職中）優秀貧困生提供獎學金。



江蘇分公司為江蘇省慈善總會捐款 100 萬元，用於重點幫扶蘇北 6 個重點片區因病致貧、因病返貧的困難社群。



在北京市平谷區鎮羅營中心小學展開「中國人民保險國學希望教室」公益助學捐贈活動。

志願者行動
Volunteer Activities

公司員工積極參與無償獻血、交通志願者、孤寡老人探望等一系列志願者服務活動，弘揚中華優秀傳統美德，傳遞社會正能量。

2015-2017 年公司系統團委志願者行動

年份	2015 年	2016 年	2017 年
參與人數（人）	2966	3202	4826
服務時長（小時）	4794.5	6497	11307.5
主要服務對象與受益人數（人）	19368	39372	39280

2015-2017 年公司電子商務中心志願者活動

年份	2015 年	2016 年	2017 年
服務時長（小時）	480	640	820
參與人數（人）	120	155	185
主要服務對象與受益人數（人）	650	650	650



·北京朝陽支公司展開「關愛兒童成長 奉獻一份愛心」公益活動



·福建分公司的共享單車「幫搬俠」在行動

組織展開各類社會公益活動
Carrying out Social Public-service Activities

案例

浙江分公司和浙江省文明辦、浙江省公安廳交管局等共同組織「2017 中國人保『文明出行』全省巡迴宣傳月大型公益活動」



·智能機器人走上街頭倡導「斑馬線前禮讓行人」



·7月20日-25日，青海分公司帶領來自海東市樂都區壽樂鎮土官口中心學校和海西州都蘭縣夏日哈學校的2名老師和20名學生參加2017「中國人民保險國學夏令營」系列活動



·寧波分公司展開「7.8 保險扶貧公益跑」活動

Part 11

SGS 審驗聲明

SGS ASSURANCE STATEMENT



驗證聲明

SGS 通標標準技術服務有限公司可持續發展驗證報告 – 中國人民財產保險股份有限公司《企業社會責任報告（2017）》

驗證的性質和範圍

SGS通標標準技術服務有限公司（SGS）經中國人民財產保險股份有限公司（以下簡稱「中國人保財險」）授權，對《企業社會責任報告（2017）》（以下簡稱「報告」）進行獨立驗證。根據SGS可持續發展報告驗證方法，驗證範圍包括本報告所含文本以及附隨表格中的數據。並對位於北京市朝陽區建國門外大街2號院2號樓PICC大廈的中國人民財產保險股份有限公司總部數據及信息進行現場驗證，其它披露的數據及信息不在驗證流程範圍之內。

中國人保財險的報告中的信息和介紹由其管理層以及相關職能部門負責。

我們的責任是在規定的範圍內表達對文本、數據、圖表和聲明的意見，旨在告知所有中國人保財險的利益相關方。

《SGS可持續發展報告驗證程序》基於國際認可的導則，包括全球報告倡議組織（GRI）可持續發展報告指南的準確性和可靠性準則，以及AA1000系列標準中的驗證水平。
本報告以中級審查進行驗證，所用規章用於：

- 評估內容真實性；以及
- 根據《全球報告倡議組織可持續發展報告指南（2013）》（GRI G4）評估報告。

驗證過程包括驗證前調研、現場審驗、訪談相關領導與員工，以及對相關文件和記錄進行核實。

本次驗證未包含對獨立審計的財務信息的溯源及驗證。

獨立性與能力聲明

SGS是全球領先的檢驗，鑑定、測試和認證機構。提供的服務包括管理系統和服務認證；質量、環境、社會和道德審計及培訓；環境、社會和可持續發展報告驗證。SGS申明與中國人保財險為完全獨立的組織，對該組織及其附屬機構和利益相關方不存在偏見和利益衝突。

驗證團隊是由具備與此項任務有關的知識、經驗和資質的人員組成的，包括社會責任報告主任審驗員，SAI註冊的SA 8000主任審核員，CCAA註冊ISO 14001主任審核員、CCAA註冊OHSAS 18001主任審核員，GRI認可的審驗員等。

驗證意見

基於描述的方法和進行的驗證，中國人保財險報告中所包含的信息和數據基本準確。驗證團隊認為，該報告可由中國人保財險的利益相關方使用。

SGS認為，該組織已選擇了合適的報告方案。

《全球報告倡議組織可持續發展報告指南（2013）》（GRI G4）結論、發現和建議

利益相關方參與

中國人保財險按內部策劃的方法識別了與其自身活動相關的利益相關方，考慮了利益相關方的合

理期望和利益，建立了利益相關方參與的渠道和平台，並採取了一定的方式進行溝通和交流。

可持續發展背景

中國人保財險從經濟、環境與社會方面展現了其在可持續發展上所做出的努力，並將這些績效結合可持續發展的背景展現。

實質性

中國人保財險根據利益相關方的重點關注議題，反映了組織對經濟，環境和社會的重要影響，同時合理的披露了對利益相關方的評價和決策有實質影響的議題和指標。

完整性

中國人保財險的報告基本涵蓋所識別的實質性方面及其邊界，反映了對經濟、環境和社會的重要影響，使利益相關方可評估中國人保財險在報告期間的績效。

平衡性

中國人保財險的報告能夠遵守平衡性原則，對正面及負面信息都能如實披露。

可比性

中國人保財險的報告中披露了中國人保財險 2017 年各項績效指標，部分績效指標披露了歷史數據，這些數據可使利益相關方了解其逐年的改進績效。

準確性

中國人保財險的報告內信息是準確的，能夠向利益相關方公開披露多項績效的定性和定量信息。

時效性

驗證顯示報告的數據和信息在報告週期中是及時有效的。中國人保財險以後每一年按時發佈社會責任報告，具備良好的時效性。

清晰性

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

可靠性

通過中國人保財險對報告中信息及數據的及時收集、記錄並進行分析並建立了披露方式的管理流程，報告中披露的信息和數據是真實可靠的。

簽字：
代表通標標準技術服務有限公司

曾偉明
總監，中國及香港
認證及企業優化
2018 年 6 月 13 日

北京市海澱區阜成路73號世紀裕惠大廈A座16層
WWW.SGSGROUP.COM.CN

Part 12

指標索引

INDICATOR INDEX

ESG 指標索引

ESG Indicator Index

ESG 內容索引		
索引	指標	頁碼
環境 A		
層面 A1： 排放物	一般披露	P70 綠色運營
	關鍵績效指標 A1.1 排放物種類及相關排放數據。	P70 綠色辦公
	關鍵績效指標 A1.2 溫室氣體總排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P71 能源消耗和溫室氣體排放
	關鍵績效指標 A1.3 所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P71 廢棄物
	關鍵績效指標 A1.4 所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P71 廢棄物
	關鍵績效指標 A1.5 描述減低排放量的措施及所得成果。	P71 廢棄物
	關鍵績效指標 A1.6 描述處理有害及無害廢棄物的方法、減低產生量的措施及所得成果。	P71 廢棄物
層面 A2： 資源使用	一般披露	P70 水 P71 能源消耗和溫室氣體排放
	關鍵績效指標 A2.1 按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P71 能源消耗和溫室氣體排放
	關鍵績效指標 A2.2 總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	P70 水

層面 A2： 資源使用	關鍵績效指標 A2.3 描述能源使用效益計劃及所得成果。	P72 辦公節能
	關鍵績效指標 A2.4 描述求取適用水源上可有任何問題，以及提升用水效益計劃及所得成果。	P70 水
	關鍵績效指標 A2.5 製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位佔量。	P73 電子化運營
層面 A3： 環境及天然資源	一般披露	P70 綠色運營 P74 綠色保險 P76 綠色投資
	關鍵績效指標 A3.1 描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	P70 綠色運營 P74 綠色運營 P76 綠色投資
B 社會		
僱傭及勞工常規		
層面 B1： 僱傭	一般披露	P56 僱傭
	關鍵績效指標 B1.1 按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	P57 僱傭
	關鍵績效指標 B1.2 按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	P57 僱傭
層面 B2： 健康與安全	一般披露	P64 關注員工健康安全
層面 B3： 發展及培訓	一般披露	P61 培訓與教育
	關鍵績效指標 B3.1 按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	P61 培訓與教育
	關鍵績效指標 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。	P61 培訓與教育
層面 B4： 勞工準則	一般披露	P56 僱傭
營運慣例		
層面 B5： 供應鏈管理	一般披露	P79 供應商管理

GRI 指標索引

GRI Indicator Index

一般標準披露項

層面 B6： 產品責任	一般披露	P33 對接健康中國戰略 P39 升級客戶服務 打造卓越體驗
	關鍵績效指標 B6.2 接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	P54 切實維護客戶的 合法權益
	關鍵績效指標 B6.3 描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	P54 切實維護客戶的 合法權益
	關鍵績效指標 B6.5 描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	P54 切實維護客戶的 合法權益
層面 B7： 反貪污	一般披露	P14 合規經營
社區		
層面 B8： 社區投資	一般披露	P81 傳遞社會關愛 同築美好家園
	關鍵績效指標 B8.2 在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	P82 公益捐贈 P83 志願者行動 P84 組織展開各類社會 公益活動

一般標準披露項	頁碼
戰略與分析	
G4-1 機構最高決策者就可持續發展與機構的相關性及機構可持續發展戰略的聲明。	P1 公司領導致辭
機構概況	
G4-3 機構名稱	P6 公司概況
G4-4 主要品牌、產品及服務	P7 公司業務
G4-5 機構總部的位址	P6 公司概況
G4-6 機構在多少個國家運營，在哪些國家有主要業務，或哪些國家與報告所述的 可持續發展事宜特別相關。	P7 公司業務
G4-7 所有權的性質及法律形式	P6 公司概況
G4-8 機構所服務的市場（包括地區細分、所服務的行業、客戶 / 受益者的類型）。	P7 公司業務
G4-9 報告機構的規模：員工人數、運營地點、淨銷售額（私營機構使用）或淨收入（公 共機構適用）、按債務及權益細分的總市值（私營機構適用）、所提供產品或服務的數量。	P7 公司業務 P57 僱傭
G4-10 a 按僱傭合同和性別劃分的員工總數；b 按僱傭類型和性別劃分的固定員工總 數；c 按正式員工、非正式員工和性別劃分的員工總數；d 按地區和性別劃分的員工 總數；e 機構的工作是否有一大部分由法律上認定為自僱的人員承擔，或由非員工及 非正式員工的個人（包括承包商的員工及非正式員工）承擔；f 僱傭人數的重大變化（如 旅遊或農業僱傭人數的季節變動）。	P57 僱傭
G4-11 集體談判協議涵蓋的員工總數百分比。	P57 僱傭
G4-12 描述機構的供應鏈情況。	P79 供應商管理
G4-13 報告期內，機構規模、架構、所有權或供應鏈的重要變化，包括：運營地點或 業務轉變、股本架構、供應商所在地、供應鏈結構、與供應商關係的改變。	無變化
G4-14 機構是否及如何按預警方針及原則行事。	P76 綠色投資
G4-15 機構參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議。	無
G4-16 機構加入的協會（如行業協會）和國家或國際性倡議機構，並且：在治理機 構佔有席位、參與項目或委員會、除定期繳納會費外提供的大額資助、視成員資格 具有戰略意義。主要指以機構名義保持的成員資格。	P79 加強行業研究

確定的實質性方面		
G4-17 列出機構的合併財務報表或同等文件中包括的所有實體。說明在合併財務報表或同等文件包括的任何實體中，是否有未納入可持續發展報告的實體。機構可引述公開的合併財務報表或相當的文件中的資料，來報告本標準披露項。	P6 公司概況	
G4-18 說明界定報告內容和方面邊界的過程。說明機構如何應用「界定報告內容的報告原則」。	P18 實質性議題確定	
G4-19 列出在界定報告內容的過程中確定的所有實質性方面。	P18 實質性議題確定	
G4-20 對於每個實質性方面，說明機構內方面的邊界。	P18 實質性議題確定	
G4-21 對於每個實質性方面，說明機構範圍外方面的邊界。	P18 實質性議題確定	
G4-22 說明重訂前期報告所載資料的影響，以及重訂的原因。	P18 實質性議題確定	
G4-23 說明範圍、方面邊界與此前報告期間的重大變動。	無重大變化	
利益相關方參與		
G4-24 機構的利益相關方列表	P17 利益相關方溝通	
G4-25 就所選定的利益相關方，說明識別和選擇的根據。	P17 利益相關方溝通	
G4-26 利益相關方參與的方法，包括按不同的利益相關方類型及組別的參與頻率，並指明是否有任何參與是專為編製報告而進行。	P17 利益相關方溝通	
G4-27 利益相關方參與的過程中提出的關鍵主題及顧慮，以及機構回應的方式，包括以報告回應。說明提出了每個關鍵主題及顧慮的利益相關方組別。	P17 利益相關方溝通	
G4-28 所提供資料的報告期。	報告編製說明	
G4-29 上一份報告的日期（如有）。	報告編製說明	
G4-30 報告週期（如每年一次、兩年一次）。	報告編製說明	
G4-31 關於報告或報告內容的聯絡人。	P95 讀者反饋	
G4-32 GRI 內容索引。a 說明機構選擇的「符合」方案（核心或全面）；b 說明針對所選方案的 GRI 內容索引；c 如報告經過外部鑒證，引述外部鑒證報告。	P87 內容索引	
G4-33 a 機構為報告尋求外部鑒證的政策和當前的做法；b 如未在可持續發展報告附帶的鑒證報告中列出，則需說明已提供的供任何外部鑒證的範圍及根據；c 說明報告機構與鑒證服務方之間的關係；d 說明最高治理機構或高級管理人員是否參與為可持續發展報告尋求鑒證。	P85 SGS 審驗聲明	
治理		
G4-34 機構的治理架構，包括最高治理機構下的各個委員會。說明負責經濟、環境、社會影響決策的委員會。	P13 公司治理 P16 社會責任管理	
商業倫理與誠信		
G4-56 說明機構的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則和道德準則。	P9 公司戰略 P13 公司治理	

具體標準披露項

實質性方面	DMA 和指標	頁碼
經濟		
經濟績效	DMA	P15 經濟績效
	G4-EC1 機構產生及分配的直接經濟價值 (EVG&D)	P15 經濟績效
環境		
能源	DMA	P70 綠色辦公 P72 綠色低碳
	G4-EN3 機構內部的能源消耗	P71 能源消耗和溫室氣體排放
	G4-EN5 能源強度	P71 能源消耗和溫室氣體排放
水	DMA	P70 水
	G4-EN8 按源頭說明的總耗水量	P70 水
廢氣排放	DMA	P70 綠色辦公 P72 綠色低碳
	G4-EN15 直接溫室氣體排放量（範疇一）	P71 能源消耗和溫室氣體排放
	G4-EN16 能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	P71 能源消耗和溫室氣體排放
污水及廢棄物	DMA	P70 水 P71 廢棄物
供應商环境评估	DMA	P79 供應商管理
社會—勞工實踐和體面工作		
僱傭	DMA	P56 僱傭
	G4-LA1 按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	P56 僱傭
職業健康與安全	DMA	P64 關注員工健康安全
培訓與教育	DMA	P61 培訓與教育
	G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受培訓的平均小時數	P61 培訓與教育
	G4-LA11 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工的百分比	P61 培訓與教育

供應商勞工實踐評估	DMA	P79 供應商管理
勞工問題申訴機制	DMA	P60 申訴機制
社會—人權		
童工	DMA	P56 僱傭
強迫勞動與強制勞動	DMA	P56 僱傭 P58 多元化與非歧視
	G4-HR6 已發現具有嚴重強迫與強制勞動事件風險的運營點和供應商，以及有助消除一切形式的強迫與強制勞動的措施	P56 僱傭 P58 多元化與非歧視
社會—社會		
反腐敗	DMA	P14 合規經營
	G4-SO4 反腐敗政策和程序的傳達及培訓。	P14 合規經營
合規	DMA	P14 合規經營
供應商社會影響評估	DMA	P79 供應商管理
社會—產品責任		
產品及服務標識	DMA	P54 切實維護客戶的合法權益
	G4-PR5 客戶滿意度調查的結果。	P54 切實維護客戶的合法權益

聯合國可持續發展目標對照
Reference to UN Sustainable Development Goals (SDGs)

可持續發展目標		頁碼
目標 1	在全世界消除一切形式的貧困	P25 深入展開精準扶貧
目標 2	消除飢餓，實現糧食安全，改善營養狀況和促進可持續農業	P25 深入展開精準扶貧
目標 3	確保健康的生活方式，促進各年齡段人群的福祉	P33 對接健康中國戰略
目標 4	確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會	P81 傳遞社會關愛 同築美好家園
目標 5	實現性別平等，增強所有婦女和女童的權能	P55 持續關愛員工 提供廣闊平台
目標 6	為所有人提供水和環境衛生並對其進行可持續管理	NA
目標 7	確保人人獲得負擔得起的、可靠和可持續的現代能源	NA
目標 8	促進持久、包容和可續的經濟增長，促進充分的生產性就業和人人獲得體面工作	P13 誠信合規 創造價值
目標 9	建造具備抵禦災害能力的基建，促進具有包容性的可持續工業化，推動創新	P19 傾情社會民生 服務國家戰略
目標 10	減少國家內部和國家之間的不平等	P25 深入展開精準扶貧
目標 11	建設包容、安全、有抵禦災害能力和可持續的城市和人類住區	NA
目標 12	採用可持續的消費和生產模式	P69 堅持綠色發展 共建美麗家園
目標 13	採取緊急行動應對氣候變化及其影響	P69 堅持綠色發展 共建美麗家園
目標 14	保護和可持續利用海洋和海洋資源以促進可持續發展	NA
目標 15	保護、恢復和促進可持續利用陸地生態系統，可持續管理森林，防治沙漠化，制止及扭轉土地退化，遏制生物多樣性的喪失	NA
目標 16	創建和平、包容的社會以促進可持續發展，讓所有人都能訴諸司法，在各級建立有效、負責和包容的機構	P14 合規經營
目標 17	加強執行手段，重振可持續發展全球夥伴關係	P77 攜手合作夥伴 共襄未來發展

讀者反饋

Reader Feedback

尊敬的讀者您好！

感謝您閱讀中國人民財產保險股份有限公司《企業社會責任報告 2017》。我們非常重視並期望聆聽您對我們社會責任工作和此份報告的反饋意見。您的意見和建議，為我們持續提高社會責任信息披露水平、推進企業社會責任管理和實踐的重要依據。您可以填寫下表，通過郵遞、電子郵件或傳真反饋給我們，我們熱誠歡迎並由衷感謝您提出寶貴意見！

1. 您對人保財險履行社會責任的總體評價是：

☐ 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. 您對人保財險企業社會責任報告的建議：

9. 您對人保財險履行企業社會責任的建議：

姓名：

請填寫後可郵遞至：北京市朝陽區建國門外大街 2 號院 2 號樓 36 層

單位：

或電子郵件至：zhangmengmeng05@picc.com.cn

聯繫電話：

或傳真至：010-85176028

電子信箱：