

2016

企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

人民保险 服务人民



PICC

中国人民保险集团股份有限公司

THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

2016 企业社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

PICC 中国人民保险集团股份有限公司
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED

关于本报告

本报告是中国人民保险集团股份有限公司的第十份企业社会责任报告，重点披露公司经济、社会和环境可持续发展相关信息。

报告范围

报告的时间范围：2016年1月至2016年12月。

报告的组织范围：中国人民保险集团股份有限公司及其子公司。

报告的发布周期：本报告为年度报告。

报告参考标准

本报告主要以香港联交所《环境、社会及管治汇报指引》（ESG）和全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G4）》（核心方案）为编制参考标准，并参考中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》的相关编写要求。

报告内容及边界

遵循ESG要求的重要性、量化、平衡和一致性的汇报原则，以及G4报告编写所遵循的利益相关方参与、可持续发展背景、实质性和完整性原则，通过管理层建议、向各子公司收集和向外部利益相关方收集、对标社会责任标准等多种方式收集报告议题，并开展实质性分析，确定实质性议题及其边界。

报告数据说明

本报告中的财务数据来源于《中国人民保险集团股份有限公司2016年年度报告》，该报告经德勤关黄陈方会计师事务所独立审计。其他数据由集团及各子公司收集而来。本报告所披露的数据指标与企业社会责任高度相关，并将随未来社会责任工作的开展进一步调整和完善。

货币

如无特别说明，本报告所示金额均以人民币列示。

报告获取方式及延伸阅读

本报告以印刷版和网络版两种方式发布。网络版可在本公司网站www.picc.com查阅下载。

致谢

本报告采用了中国人民保险集团股份有限公司部分员工的摄影作品，谨向作者表示感谢！

目录 CONTENTS

关于本报告	2
董事长致辞	4
关于我们	6
■ 公司概况	9
■ 发展战略	12
■ 社会责任管理	13
■ 未来展望	15
年度社会责任主题：价值创造	16
我们的责任实践	20
■ 对股东	21
■ 对客户	26
■ 对员工	32
■ 对社会	40
■ 对合作伙伴	52
■ 对环境	58
我们的责任绩效	66
■ 经济绩效	66
■ 环境绩效	67
■ 社会绩效	67
验证声明	70
评级报告	72
《环境、社会及管治汇报指引》指标索引	74
《可持续发展报告指南（G4）》指标索引	75
读者反馈	77



吴焰

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记、董事长

2016年是中国人民保险“十三五”开局之年，集团总部重返长安街，延续和继承集团历史血脉和光荣传统。2016年也是我们“不忘初心、再创辉煌”的新起点。我们牢固树立“四个意识”，坚定履行中管金融企业的经济责任、政治责任和社会责任，深入贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，恪守“人民保险、服务人民”的使命，服务经济社会发展的能力不断提升，实现了经济效益和社会效益的相互促进，股东、客户、员工、社会和环境的融合发展。

我们深入贯彻中央脱贫攻坚部署，积极探索保险扶贫新路径。与国务院扶贫办开展保险扶贫合作，持续开展精准扶贫保险产品创新，探索出河北阜平“金融扶贫、保险先行”模式、宁夏盐池“脱贫保”、云南昭通医疗费用“一站式医疗服务”等可复制推广的经验做法，积极推进“支农支小”、“政融保”等普惠金融试点，既兜住贫困人群因病因灾致贫返贫底线，又引入金融“活水”激发扶贫内生动力。

我们坚定推动国家支农惠农政策落地，连续十年召开贯彻落实中央农村工作会议和中央一号文件精神的专题会议。深化农险经营体制改革，顺应农业集约化、规模化和产业

化趋势，创新升级农险产品，大力探索价格保险、气象指数保险、“保险+期货”等新型农险，积极服务现代农业发展。全年实现农业保险保费收入195.35亿元，提供农业风险保障2.81万亿元（含农房）。

我们服务国家治理体系和治理能力现代化，深度参与社会管理创新。积极参与矛盾纠纷多元化解机制构建，在生态环境、食品安全、安全生产、医疗卫生、交通运输、旅游服务、校园安全、职业责任、政府救助、养老服务、首台（套）装备、诉讼保全、科技文化、建筑工程等诸多领域广泛开展相关责任保险，全年实现责任险保费收入138.40亿元，同比增长19.3%。

我们服务供给侧结构性改革，助力民生保障短板补强。全年大病保险业务服务人群4.1亿人次，实现保费收入130.2亿元，同比增长32%。扩大支农支小融资试点业务，截至2016年末，发起设立10只“支农支小”专属资管产品，支持农户、小微企业5.6万多户，业务覆盖全国27个省。

我们发挥经济补偿行业主力军作用，服务完善灾害防范

董事长致辞

救助体系。积极应对年初寒灾，年中长江流域、华北地区暴雨，江苏盐城龙卷风，“莫兰蒂”“鲇鱼”“海马”台风等重大自然灾害，及时妥善处置江西丰城冷却塔坍塌等重大安全事故，在灾害救助和灾后重建等方面发挥了积极作用。

我们秉承以人为本理念，持续推进和谐企业建设。举办“不忘初心、再创辉煌”建司 67 周年活动，向在中国人民保险工作满 25 周年的员工颁发纪念章。大力弘扬劳模精神，举办以“不忘初心、甘于奉献”为主题的先进集体和劳动模范事迹报告会，激发干部员工干事创业热情。落实员工关爱，积极实施企业年金制度，设立“PICC 员工爱心日”，加大对困难员工的帮扶力度，切实让员工共享公司发展成果。

我们坚持扶弱济困、回报社会，积极开展慈善公益活动。以中国人保公益慈善基金会为公益事业专业运作平台，捐助圆明园海外流散文物及文献数据库建设、资助云南丽江民族孤儿学校办学、慰问西藏曲松五保集中供养服务中心老人，开展 2016 年“中国人民保险助学公益行暨国学希望教室”活动，向全国 107 所偏远贫困小学

11018 名学生赠送国学书籍、运动服和文体用品。广泛开展志愿者活动，扶弱济困、传递爱心。

我们积极践行绿色发展理念，持续推动绿色金融建设。积极应对环境和气候变化，创新绿色保险，开展绿色投资，为低碳环保产业发展、传统企业节能改造和环境污染治理等提供保险金融支持和风险管理评估。开展节能减排，践行绿色公益活动，将绿色环保理念融入公司日常经营管理。

2017 年是中国人民保险集团推进“十三五”规划实施的关键一年。我们将更加牢固地树立“四个意识”，强化使命担当，坚持稳增长、优结构、创价值、防风险，加大改革创新力度，持续推进以客户为中心转型，坚定推动集团“十三五”规划落地实施，构建领先的服务能力，以优异的成绩向党的十九大献礼！



关于我们





总保费收入
4398.74 亿元



服务机构客户
390 万个



总资产
9321.49 亿元



服务个人客户
1.64 亿人



合并净利润
206.81 亿元



车险保费收入 2258.77 亿元
增长 10.6 %



每股收益
0.34 元



责任险保费收入 138.40 亿元
增长 19.3 %



向国家缴纳的税费总额
305.10 亿元



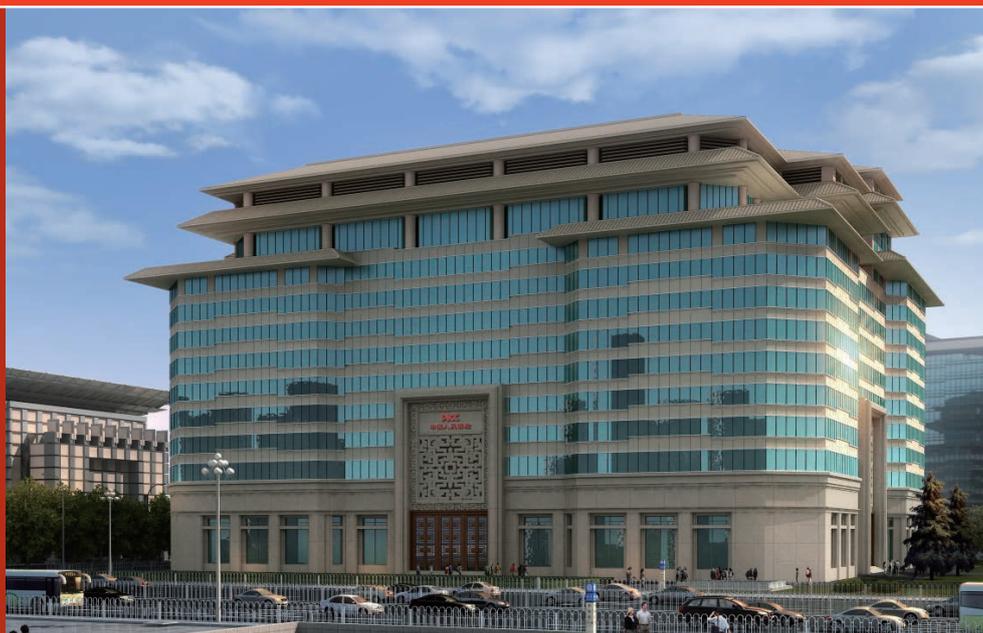
大病保险原保费收入 130.2 亿元
服务 4.1 亿人次



提供直接就业机会
850767 个



农险保费收入 195.35 亿元
提供风险保障 2.81 万亿元



公司概况

中国人民保险集团股份有限公司（以下简称：中国人民保险集团、集团、公司）为新中国第一家全国性保险公司，创立于1949年10月，总部设在北京。公司目前已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，在2016年《财富》杂志刊发的世界500强中排名第119位。公司于2012年12月7日在香港联交所上市（HK01339）。

旗下子公司主要提供综合金融产品和服务，并从事财产保险业务、人身保险业务、资产管理以及其他业务。公司通过中国人民财产保险股份有限公司（以下简称：人保财险，HK02328）和中国人民保险（香港）有限公司（以下简称：人保香港）在中国境内和中国香港经营财产险业务，通过中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称：

人保寿险）和中国人民健康保险股份有限公司（以下简称：人保健康）经营寿险和健康险业务，通过中国人保资产管理有限公司（以下简称：人保资产）、人保投资控股有限公司（以下简称：人保投控）、人保资本投资管理有限公司（以下简称：人保资本）和中国人保香港资产管理有限公司（以下简称：人保香港资产）开展资产管理业务，通过人保金融服务有限公司（以下简称：人保金服）作为集团布局互联网金融领域的专业化平台，通过人保再保险股份有限公司（以下简称：人保再保险）开展集团内外专业再保险业务，并在银行、信托等非保险金融领域进行了战略布局。



中国人民保险集团对主要子公司持股比例

竞争优势

- 我们是中国保险业的奠基者，拥有行业内历史最为悠久的知名品牌；
- 我们是主业突出的综合性保险金融集团，在快速增长的中国保险市场中稳占领先地位；
- 我们拥有均衡的业务结构、遍布全国的分销服务网络和庞大的客户基础，具有保持业务快速发展和盈利稳定增长的能力；
- 我们主动将自身发展融入经济社会发展全域，在谋划大格局中创新业务发展模式；
- 我们实施高效的集团化管控，有效提高战略协同效应和整体运营效率；
- 我们拥有强大的专业技术优势和产品服务创新能力；
- 我们拥有行业领先的资产管理平台，并在非保险金融领域进行了战略布局；
- 我们拥有经验丰富、富有洞察力的管理团队。



报告期内所获荣誉

公司荣登“世界 500 强”第 119 位
 公司荣获 2016 “中国企业 500 强”第 24 位
 公司荣获“最值得百姓信赖的保险机构”
 公司荣获“2016 第六届中国企业社会责任优秀奖”
 公司荣获“2016 中国保险风云榜企业公民奖”
 公司荣获“年度杰出社会责任传播奖”
 公司荣获“中国妇女儿童慈善奖”
 人保财险荣获第六届金紫荆“最佳上市公司”奖
 人保财险荣获“2016 年度保险公司（财险）”称号
 人保财险荣获“2016 年度亚洲最佳财险公司”
 人保财险荣获“2016 中国社会责任杰出企业奖”
 人保财险荣获 2016 “领航中国”杰出财险品牌奖
 人保财险荣获金蝉奖 2016 年度财险公司

人保寿险荣获“2016 中国保险业创新方舟奖”
 人保寿险荣获 2016 年度金融界“社会责任奖”
 人保寿险荣获“第七届金鼎奖卓越价值经营保险公司”
 人保寿险荣获央视“2016 中国经济转型发展领军企业”称号
 人保健康荣获“年度最佳健康险公司”
 人保健康荣获“2016 中国健康产业十大创新企业”
 人保资产荣获“2016 年度值得信赖保险资产管理公司方舟奖”
 人保资产荣获“2016 最佳创新实践保险资产管理公司”
 人保资产荣获“2016 最佳股权投资计划保险资产管理公司”
 人保资产荣获“2015-2016 中国卓越金融奖年度卓越创新保险资管管理公司”
 人保资本在保险资管产品创新创意大赛获奖



发展战略

“十三五”时期，中国人民保险集团发展规划框架是：
实现一个目标，坚持四个并重，实施六大战略

一个目标	在新的历史起点上，承上启下、继往开来，努力在“十三五”时期将中国人民保险建设成为综合实力雄厚、价值创造突出、集合效应强化、服务品质卓越的国内领先、国际一流保险金融集团。
四个并重	风险保障和财富管理并重、城市市场和县域市场并重、专业化和一体化建设并重、强化传统优势和构建互联网创新优势并重。
六大战略	创新驱动战略、融合发展战略、协同发展战略、价值增长战略、国际化战略和共享发展战略。



集团召开“十三五”规划纲要解读报告会

社会责任管理

我们专注于价值创造，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。通过战略宣导，以社会责任理念引导和推动业务发展，强化价值创造，推进改革创新，主动将自身发展融入经济社会发展全域。在服务经济社会发展中创新业务发展模式。通过有效的保险保障、全面的风险管理和及时的保险赔付，支持和保障国家和行业建设、助力社会管理、完善民生保障体系、促进经济提质增效升级。

集团董事会负责社会责任重大事项的审议与决策；集团公司相关职能部门负责推进社会责任管理日常工作，开展社会责任宣导，定期收集关键社会责任绩效指标数据、相关实践素材和基层典型案例，编制企业社会责任报告；集团公司其他职能部门及各子公司负责定期报送企业社会责任各项绩效指标及典型案例，并组织开展各类具体活动。

可持续发展议题确定

识别

立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过宏观经济、金融市场以及保险行业等外部环境研究，结合集团“十三五”发展规划，根据对公司改革发展产生影响的程度和性质来识别和整理关键社会责任议题清单。

评估

通过利益相关方调查、高层管理者访谈、国家政策导向分析、同业对标研究等方式，对于初选的议题清单进行定性分析、定量评估和讨论，筛选出能够充分反映公司经营管理绩效对经济、环境和社会产生重大影响、或者对利益相关方评价和决策有实质影响的议题。

筛选

依照对利益相关方重要性和集团发展重要性程度，我们确定今年报告的实质性议题重点为：

类别	议题
经济	价值增长、公司治理、保险资金运用
环境	绿色运营
社会	国家政策的部署落实、精准扶贫、产品创新、客户服务、客户权益保护、员工职业发展、员工培训与教育、外部合作、灾害防范、应对气候变化、反腐倡廉、合规经营、风险管理、员工职业健康与安全、特殊利益群体、新技术应用、行业交流、金融保险教育、志愿公益服务
金融业特色议题	保险金融产品、绿色保险、绿色投资

利益相关方沟通

我们高度重视利益相关者的期望，不断完善沟通方式和对话机制，期望通过我们积极的努力和回应，不断提高公司治理水平，努力实现利益相关方的合作共赢。2016年，公司继续保持与股东、客户、员工、社会、合作伙伴与环境等利益相关方的密切沟通，并积极使用公司官网、微博、微信公众号等新媒体平台，加强沟通和反馈，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期望	沟通和反馈渠道
股东	稳定的价值增长 完善的公司治理 有效的风险管理 廉洁的商业环境	股东大会 企业年报和公告 业绩发布会 投资者交流
客户	丰富的保险产品 便捷优质的服务 客户权益保护	客户节 座谈和回访 满意度调查 微博微信等新媒体 热线电话 公司网站及网上商城
员工	民主参与的权利 职业健康安全 良好的职业发展平台 和谐的工作氛围	职代会和工会 员工座谈会 绩效管理 面授及网络培训 互助关爱活动
社会	改善民生 促进社会管理 慈善公益	与政府、企业合作 志愿者活动 慈善捐助
合作伙伴	合作共赢的伙伴关系 促进行业发展和交流	战略合作协议 规范和评估 参加行业协会、学会 重大课题研讨、政策建议
环境	绿色金融保险产品 绿色运营 绿色公益活动	产品创新 节能减排

未来展望

2016年，中国保险市场保持强劲增长势头，结构调整成效显著，有效防范风险，助实体惠民生能力明显提升。根据中国保监会公布的数据，2016年，中国保险业原保险保费收入3.10万亿元，规模超过日本位列世界第二，同比增长27.5%，发展速度创2008年以来新高。其中，财产险公司原保险保费收入同比增长10.0%；人身险公司原保险保费收入同比增长36.8%。截至2016年底，保险业总资产约为15.1万亿元，较年初增长22.3%。

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年。从宏观环境看，党的十九大即将召开，保持政治环境、宏观经济与社会民生的稳定，是全党全国大局所系。在中央“稳中求进”工作总基调引领下，稳健中性的货币政策与积极有效的财政政策，将推动宏观经济平稳发展，社会保障等民生托底政策效能将不断显现。

从政策导向看，供给侧结构性改革深化，将为保险业创新发展提供新空间。比如，《国家“十三五”规划纲要主要目标和任务分工》中提到保险的有29处，对加快发展再保险市场、完善农业保险制度、扩大保险业双向开放、发挥保险精准扶贫作用、加快建立巨灾保险制度等做了部署。中央发布关于推进安全生产领域改革发展的意见，明确提出“取消安全生产风险抵押金制度，建立健全安全生产责任保险制度，在矿山等八个高危行业领域强制实施，切实发挥保险机构参与风险评估管理和事故预防功能”，有助于高危行业责任保险市场的开拓。中央农村工作会议把推进农业供给侧结构性改革作为农村农业工作的主线，明确要求加快农村金融创

新，将进一步拓展延伸农村保险服务广度深度。中央经济工作会议明确提出，国企混改要在电力、石油、铁路、民航、电信、军工等领域迈出实质性步伐，将给行业带来新的稳定收益投资机会。

从行业发展看，按照中央把防范金融风险放在更加突出位置的要求，监管机构对触碰风险红线的行为将从严处置，引导保险机构坚守“保险姓保”，强化价值发展。

2017年是我们推进“十三五”规划实施的关键一年。我们将坚持稳增长、优结构、创价值、防风险，加大改革创新力度，增强聚合效应，持续推进以客户为中心转型，构建领先的服务能力，稳中求进、稳中提质，坚定推动集团“十三五”规划落地实施。我们将持续强化大格局思维，充分发挥保险机制的功能作用，在服务经济社会发展中培育集团长期竞争优势；深化集团一体化建设，强化集团一体化体系支撑，推动条线资源共享，加快推进基层服务平台建设，持续增强聚合效应；深入推进创新发展，建立有利于创新的决策机制、人才机制和激励机制，增强集团持续发展动力；深入推进发展转型，拓展财产险业务发展和价值创造空间，坚定人身险转型的决心和耐心，把握好投资管理的关键环节，确保集团价值持续增长；强化内控合规与风险防范，切实防范局部风险的集聚放大、内部风险的外溢传播以及外部风险的内部传染，坚守不发生系统性风险底线；强化执行力建设，抓紧抓实改革项目评估、报告、督察、调研等各个环节，完善调研反馈机制，建立有效的督查和问责机制，坚定推动重点整合项目落实。

年度社会责任主题：价值创造

激发创新活力，服务经济价值创造

我们因应国家创新驱动发展战略加快推进之势，踊跃开展创新实践，有效激发内在资源潜力与内生发展动力，持续塑造新的业务发展和价值创造空间。首次召开系统创新大会，启动“创新引领发展，转型夯实价值”年度创新主题活动，搭建创新项目成果展示平台。建立宁波产品创新中心，深度参与和服务国家保险创新综合试验区建设，发挥区域创新孵化器功能。

创新商业模式，拓宽服务经济社会新空间。人保财险“保险+服务”系列创新，将保险机制引入到政府的公共管理，利用保险手段解决政府管理中的现实问题，探索风险管理和矛盾化解新机制、新途径，满足政府共治需求。人保寿险开创的失能护理保险“海淀模式”，以护理服务给付代替传统保险现金给付，融合了商业保险和社会保险机制，让居民能在享受到政府补贴的同时，以社会保险的低成本付出享受到商业养老服务机构的专业服务待遇。

2016 年度集团创新主题活动获奖情况

获奖单位	获奖项目	奖项等级
人保财险	“保险+服务”系列创新	一等奖
集团公司、人保财险、人保资本	中国人保支农融资业务试点项目	一等奖
中国人民保险河北省党建协调委员会	党建为魂 一体化建设为本 打造县域人保发展新模式	二等奖
人保健康	“健康优+”项目	二等奖
人保财险	人伤数据库与车险小额快速处理流程	二等奖
人保财险、人保资本	苏州科技创新股权投资计划	三等奖
人保财险	互联网场景化保险的销售及服务模式创新	三等奖
人保财险	基于总分协同模式的移动互联平台	三等奖
人保寿险	失能护理保险的“海淀模式”	三等奖
人保财险	党建工作管理平台	党建创新单项奖
人保健康	党建云工作平台	党建创新单项奖
人保财险	外部合作业务管理平台	管理创新单项奖
人保资本	支农支小专属资管产品（中安信业）	业务创新单项奖
人保投控	金融租赁资产支持计划系列项目	业务创新单项奖
人保健康	昭通民政医疗救助团体补充医疗保险项目	业务创新单项奖
人保资产	中国石化混合所有制改革股权投资计划	业务创新单项奖
集团公司	统一客户共享平台	服务创新单项奖
人保寿险	“E动神州”一站式移动销售支持平台	服务创新单项奖

创新产品服务，融合传统优势与互联网新优势，培育服务客户新模式。人保健康“健康优+”项目，充分利用“互联网+”健康管理保险保障模式，通过整合健康产业资源，打造更广阔的互联网平台，既为客户提供一揽子健康医疗服务解决方案，也实现了健康险低价值产品向高价值产品的转换。人保财险的总分协同移动互联平台、人保寿险的“E动神州”移动展业平台，更好满足了客户对于服务移动化、便捷化的诉求。

深耕精准扶贫，服务社会价值创造

我们始终坚持把扶贫工作作为服务经济社会发展全局的工作重点，积极探索保险扶贫新路径。充分利用和发挥保险机制的“放大器”和“激活器”作用，积极创新保险保障与扶贫投融资机制，探索保险精准扶贫的有效模式，明确了“保险机制扶贫为核心、社会公益扶贫为补充、定点帮扶扶贫为抓手”的工作思路，切实做到“扶真贫、真扶贫”，助推脱贫攻坚效果初步显现。

开展农业保险，把精准扶贫落实到提高再生产能力上，切实解决因灾致贫返贫问题。2016年实现农业保险保费收入195.35亿元，为1.06亿户次农民提供1.16万亿元农业风险保障，共开发报备31款扶贫专用产品，进一步夯实贫困地区农户风险保障基础。

参与国家新型医疗保障体系建设，把精准扶贫落实到提升健康保障水平上。探索出医疗救助“昭通模式”，大病保险“焦作模式”为代表的服务新医改典型模式和经验，助力解决因病致贫、因病返贫问题。已在河南、云南、江西、陕西、内蒙古、河北、新疆、青海等15个省份开展专门针对低保人群的扶贫救助补充医疗保险。

大力开展民生保险，把精准扶贫落实到保障和改善民生上，切实解决困难群众生产、生活风险托底的问题。家庭农机具综合保险覆盖了28个省（自治区和计划单列市），部分地区已将农房保险作为移民搬迁脱贫工程的重要配套保障措施，贫困家庭助学贷款保证保险帮助生源地学生融资1.1亿元。

探索“保险+贷款”的金融扶贫模式，把精准扶贫落实到为贫困地区引入金融“活水”，助力贫困地区产业扶贫。创新探索出河北阜平“政融保”、宁夏盐池“脱贫保”等模式，有机结合保险保障、直接融资和信用增信等方式支持贫困地区产业发展。

开发报备 **31** 款扶贫
专用产品

在 **15** 个省开展扶贫
救助补充医疗保险

家庭农机具综合保险
覆盖 **28** 个省、自治
区和计划单列市

发挥党建优势，把精准扶贫落实到为贫困群众带来新资源、输入新血液上。选派 5 名优秀共产党员赴江西乐安、江西吉安、黑龙江桦川和陕西留坝 4 个贫困县挂职，累计拨付扶贫资金共计 3000 万元，因地制宜制订定点帮扶规划和实施方案，创新性地通过运用集团扶贫资金帮助建档立卡贫困户入股专业合作社，让资金变股金、农民变股东，有效盘活当地资源要素。

健全完善体制机制，把精准扶贫落实到明确目标、补齐短板和压紧压实责任上，切实解决扶贫工作可持续的问题。集团公司与国务院扶贫办签署扶贫专项合作协议，明确了系统助推脱贫攻坚的努力方向和工作措施。已有 21 个省的产健寿分公司与各省（自治区、直辖市）扶贫办签署了合作协议，深度参与地方脱贫攻坚工作。

开展公益帮扶，传递社会关爱。协调北京市教委组织部分优秀教师进行学习交流，提升贫困地区师资教学水平。在江西吉安，开展希望工程基础设施建设、教学楼改建、水利设施修建、太阳能路灯安装等项目，设立科技服务站，为贫困地区未来发展提供支撑。在黑龙江桦川，为每名贫困家庭学龄学生给予补助 1000 元，累计救助 100 名贫困家庭学生。人保健康与人民健康网推出“健康公益”扶贫健康关爱服务，为贫困人群提供一站式健康关爱服务。

定点扶贫 **4** 个县

累计拨付扶贫资金 **3000** 万元

在 **21** 个省签署扶贫专项合作协议

河北省阜平县“政融保”模式

河北省阜平“政融保”金融扶贫项目，实行“政府政策支持 + 保险资金融资 + 保险风险保障”的新型金融扶贫模式，着力构建农业产业化发展模式带动贫困地区发展，为农户和农企提供农业保险和信贷资金支持，激发当地以农业产业化发展促进脱贫致富的内生动力，形成了比较完整的金融扶贫产业链、服务链。2016 年，阜平县农业保险承保 5.48 万户农户，农业保险保障金额 13.7 亿元，农房保险保障金额 5 亿元。2014 年以来，累计获得金融保险扶贫贷款 7.78 亿元，富民产业快速发展；累计新培育农业规模经营主体和贫困农民创业组织 400 余家，新增产业投入 8 亿元以上；贫困农民增收显著提高，全县人均收入达到 6700 元，较 2014 年翻了一番；有 4.4 万贫困人口实现稳定脱贫，脱贫率达到 40.74%。2016 年 5 月汪洋副总理就阜平金融扶贫模式作出批示予以肯定。



河北省阜平县扶贫模式成功入选《企业扶贫蓝皮书 2016》
为国内保险业唯一入选企业，是金融业仅有两个案例之一

大力弘扬劳模精神，服务文化价值创造

我们充分尊重和认可员工的价值与贡献，大力弘扬新时代的劳模精神、劳动精神，激发广大员工干事创业热情，用劳动之光、创新之光、智慧之光照亮集团创新发展之路。发扬基层的首创精神，积极推动基层创新实践与顶层制度设计的有机结合，开展优秀典型经验的复制推广，通过文化价值创造不断为集团发展注入新的活力和动力。

组织召开以“不忘初心、甘于奉献”为主题的先进集体和劳动模范事迹报告会，大力弘扬劳模精神和劳动精神，号召全体员工学习劳模忠诚尽责的意志品格、甘于奉献的胸怀境界、脚踏实地的专注作风、勇于开拓的创新精神，切实践行“人民保险、服务人民”的历史使命。

感谢员工长期以来为公司改革发展所作出的贡献，以“不忘初心、再创辉煌”为主题，举办中国人民保险成立 67 周年系列活动，向 2046 名在中国人保系统工作满 25 周年的员工授予颁发中国人保纪念章，在全系统广泛传播“不忘初心、再创辉煌”和“勇立潮头、筑梦新篇”等精神和文化，增强员工的文化认同感。

积极开展创先争优活动，培育竞赛典型，展现最美员工风采。系统内评出“全国五一劳动奖章”1 个、“全国金融五一劳动奖章”10 个、“全国金融五一劳动奖状”2 个，“全国金融先锋号”1 个，形成创先争优的良好氛围。

“不忘初心、甘于奉献”先进事迹报告会先进集体及劳动模范

先进集体	区域联合党建的先锋——中国人民保险浙江海宁联合党支部
	精耕保险扶贫“试验田”——人保财险河北保定阜平支公司
	健康保险的一面旗帜——人保健康新疆分公司
劳动模范	把爱和人保情播撒在雪域高原——人保财险西藏昌都分公司向巴洛桑
	背包里的保险故事——人保寿险云南大理弥渡县支公司李强
	奔跑在创新之路上——人保财险江苏苏州分公司王臻



我们的责任实践





对股东



对股东

相关方期望

稳定的价值增长、完善的公司治理、有效的风险管理、廉洁的商业环境。

我们的行动

我们坚持以价值创造为导向，持续推进改革重组整合创新，不断提升公司治理水平。搭建基于“偿二代”的风险管理新体系，健全完善内控管理体系，稳步推进惩防体系建设，持续改善内在发展品质，与股东共创可持续稳健增长价值。

未来展望

我们将持续强化大格局思维，深化集团一体化建设，推动内部一体化协同，深入推进发展转型，强化内控合规与风险防范，坚定推动集团“十三五”规划落地实施。

改革重组扎实推进，价值导向有效落实

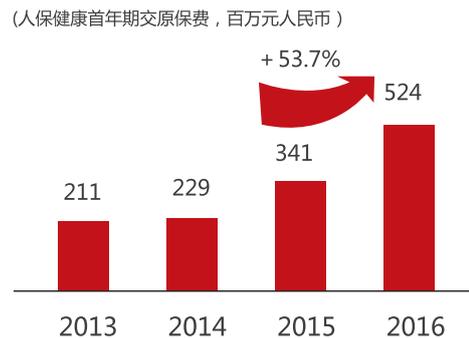
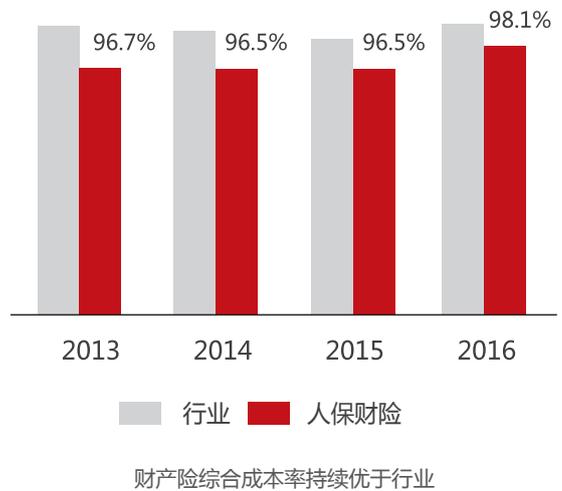
2016年是集团“十三五”开局之年。我们有效应对宏观经济下行、经济环境复杂等挑战，紧紧围绕“保持稳健增长，聚力改革创新，强化价值创造”等要求，迎难而上、攻坚克难，集团发展呈现业务稳健增长、结构不断优化的良好局面，实现了“十三五”良好开局。

我们坚持稳健发展，持续提升发展的内在品质，业务、资产与盈利稳定增长。2016年，集团实现总保费收入4398.74亿元，同比增长13.3%；总资产达到9321.49亿元，较年初增长10.5%；净利润206.81亿元。财产险发展超越市场，盈利优于市场，人保财险全年实现总保费收入3111.60亿元，成为亚洲首家年度保费超越3000亿元的财产险公司。人身险新单期缴快速增长，价值型业务贡献度提高。投资板块优化资产配置，集团总投资资产8077.38亿元，总投资收益率5.8%。

我们坚持改革创新，提升聚合效应，一体化发展能力不断增强。我们坚定推进重点改革重组项目实施，加大集团信息技术、客户与销售资源等整合力度，积极谋划推进社会保险、“三农”保险、普惠金融等服务平台建设，制定并有序推进集团国际化战略实施方案。大力推进保险全产业链布局，人保再保险公司创立，人保金融服务有限公司正式成立，人保养老保险公司筹建得到保监会批复，集团产业链布局实现新突破。深化党建协调委员会建设，启动集团一体化销售平台建设，开展统一客户共享平台试点，持续推动交叉互动长效机制在基层落地。



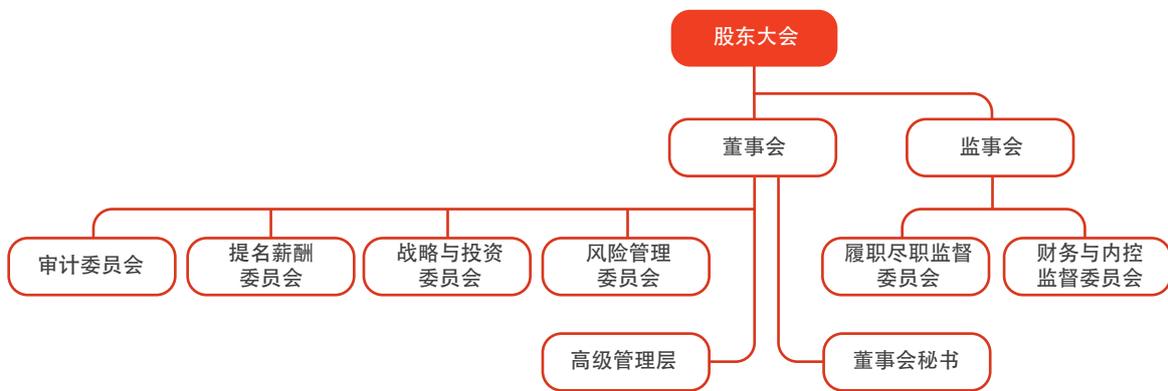
吴焰董事长（左五）参加人保再保险公司创立大会暨第一次股东大会



人身险结构不断优化

持续提升公司管治水平，完善信息披露与投资者沟通

我们奉行完善的公司治理，相信良好的企业管治符合公司、股东和相关者的利益。严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国保险法》等相关法律，忠实履行香港联交所上市规则、《关于规范保险公司治理结构的指导意见（试行）》、本公司章程等规章制度要求，坚守良好的企业管治原则，不断提升企业管治水平，确保公司稳健发展并努力提升股东价值。不断完善公司治理结构，股东大会、董事会、监事会及高级管理层按照本公司章程规定独立履行各自的权利义务，依法合规。



中国人民保险集团公司治理结构图

我们制定《信息披露事务管理暂行办法》，明确规定公司信息披露的主要内容、各方职责、披露流程、纪律要求等事项；确定信息披露职责机构和人员，协调建立集团信息披露工作团队；建立与相关子公司、集团公司相关部门、境内外法律顾问团队、香港公司秘书团队的沟通协作机制。梳理形成了全集团的《重大信息报告及披露流程标准化文档》，促进信息披露工作的标准化流程管理水平不断提升；积极参加监管机构及行业组织的信息披露培训，跟进最新监管动态、提高专业技能；按时发布业绩公告、定期报告

及一系列重大事项公告，依法合规向股东披露股价敏感信息；根据香港联交所上市规则关于信息披露的最新修订情况，进行了风险管理、内部监控、企业社会责任等方面的相关培训，并制定、落实工作方案，确保公司定期报告披露内容符合上市规则要求。

我们开展两次股东认证工作，识别公司股东身份，针对性地开展服务，并根据《证券及期货条例》协助各股东披露持有权益的信息。在香港举行了两次业绩发布会，并于业

绩发布会后赴美国、加拿大、英国、法国、日本、新加坡、中国香港等投资者聚集的国家和地区进行非交易路演，与未能参加公司业绩发布会的投资者面对面交流，使投资者更加深入了解公司的业绩。静默期之外，主动邀请

并积极接待分析师和投资者的调研，基本覆盖了全球关注公司股票的机构投资者以及保险分析师。积极参加投资银行在各地举办的投资峰会和投资论坛，充分利用会议窗口，与参会的投资者进行面对面交流沟通。

加强风险管控，健全内控合规机制

我们依据保监会《保险公司风险管理指引(试行)》和“偿二代”监管规则等制度性文件开展风险管理工作。以落实“偿二代”监管为牵引，持续加强一体化风险管理体系建设，推进风险偏好、经济资本和风险基础数据平台等项目建设和应用，构建起集团统一风险偏好框架体系，完成集团公司及7家子公司基于经济资本的风险计量。以加强基层内控体系建设为抓手，在三家保险子公司近3000个区县机构、800家地市机构，全面推进内控体系框架模型应用，构建统一基层内控体系框架和工作机制。

我们严守合规，优化完善反洗钱信息系统，推动使用“反洗钱和反恐怖融资黑名单、国际制裁和外国政要名单”，按时向监管部门报送反洗钱工作信息报告及报表。贯彻落实《反洗钱法》、《金融机构反洗钱规定》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》、《保险业反洗钱工作管理办法》等规定，不断完善反洗钱工作流程，强化组织领导和监督检查，提升反洗钱工作的有效性。组织开展反洗钱、防范和处置非法集资等专项合规检查工作，针对发现的问题，严格落实整改。开展“合规文

化宣导月”，广泛开展有关反洗钱及反恐怖融资监管等专项培训，加强警示教育，提高各级机构和员工的合规意识、反洗钱工作意识和专业技能。

我们持续开展反腐倡廉建设，坚决杜绝贿赂、勒索及欺诈现象。贯彻落实《保险机构案件责任追究指导意见》、《推进保监会系统惩治和预防腐败体系建设检查工作实施办法(试行)》等规定，通过开展审计整改、巡视整改、“两加强、两遏制”回头看等整改工作，深入分析查找廉政建设中存在的制度漏洞，进一步完善各项制度流程。推进廉洁风险防控体系建设，建立基层内部控制模型，将廉洁风险纳入控制范围，完善防控具体举措，防范利益输送、收受贿赂和利用内幕信息、未公开信息为他人谋利等风险，规范业务行为。全系统新出台反腐倡廉建设制度354项，修订140项；开展“一案双查”，从严从速查处违规违纪行为，追究当事人责任37人次，强化信访核查，处理违规违纪人员128人次；开展反腐倡廉教育4105次，覆盖40多万人次。





对客户



对客户

相关方期望

优质的保险金融产品、高效的理赔服务、便捷的销售保障体系、完整真实的产品服务信息、保障客户隐私安全。

我们的行动

我们积极推进客户资源和销售资源整合，坚持创新驱动，以“+互联网”优化传统渠道，以“互联网+”推进新业态布局，持续完善客户服务及产品体系，改善流程，优化布局，满足客户在优质产品、便捷服务、产品信息知情权、个人信息安全等方面的诉求。

未来展望

我们将加快推进基层服务平台建设，持续推进保险产品创新，探索保险服务新模式，满足客户日益增长的保险和服务需求，致力于为客户提供覆盖全生命周期的风险管理和财富管理解决方案。

推进资源整合，为客户提供更便捷的服务网络

我们顺应客户综合性服务需求，积极推进客户资源和销售资源整合。通过启动集团一体化销售平台建设，开展统一客户共享平台试点，推进城乡网点共建共享和社区门店一体化，建立起快速、有效响应客户需求，为客户提供全面、综合金融保险服务的平台。2016 年我们在 27 个省（直辖市、自治区）建成 416 家农网共建共享示范点，在 26 个省（直辖市、自治区）建立了 283 家社区门店共建共享门店。截至 2016 年底，集团交叉互动业务保费规模 317.91 亿元，同比增长 21.5%。

我们顺应新技术变革对消费模式的影响，在传统保险销售渠道上嫁接移动互联新媒体，以“+ 互联网”优化传统渠道，提升客户体验。构建城网农网共建共享、线上线下结合的立体化销售服务网络，不断提升业务拓展能力，为客户提供更便捷的服务。积极搭建统一电商平台，推动人保金服正式成立。人保财险搭建基于 O2O 的汽车生态圈建设微信和 App 等移动互联应用，聚焦汽车服务市场，搭建线上运营平台，结合线下配套服务和线上产品推广资源，向客户提供覆盖用车服务、保险服务、积分增值服务、个人社区服务的移动互联网应用，提升一体化的理赔、服务、销售等用户体验。人保健康积极整合医疗资源，PICC 健康生活 App、统一健康管理平台、人民健康网全媒体服务平台全面上线，初步构建了覆盖前台和后台、PC 端和移动端的线上服务体系。



林帆监事长（右三）在基层社区门店调研督导区域党建协调委员会工作

农网共建共享示范点
416 家

社区门店共建共享门店
283 家

集团交叉互动业务保费
规模 317.91 亿元

~ 100%



县级网点覆盖率

>98%



乡镇级网点覆盖率

>54%



村级网点覆盖率

创新产品体系，满足客户多样化、高品质的需求

我们持续完善客户服务及产品体系，通过产品服务创新，融合传统优势与互联网新优势，以“互联网+”推进新业态布局，打造客户生态圈，在满足客户需求同时为客户创造更多价值。人保财险积极开展互联网场景化保险销售及服务模式创新，以“网购货品退货损失”与“支付安全”两个场景为切入点，创新互联网场景化保险商业模式。开发个人银行账户资金安全保险，与蚂蚁金服合作，开发完成个人账号信息泄露资金损失保险及其附加险条款；开发业内首款直升机救援费用补偿保险产品，为旅游人群提供针对性的旅游救援服务，提升客户体验；开发“保福满屋”城市家庭框架式组合保险产品，满足城市居民日益增长的居家生活全方位风险保障需求，初步搭建起基于场景化的个险产品新体系。

在人身险领域，人保寿险不断丰富完善产品服务体系，创新业务拓展模式，推出两款“惠众”个人税优健康险产品，

创新开发“安居乐”住房反向抵押养老保险产品，上线微信学平险销售平台。人保健康不断提高专业服务能力，创新健康管理产品服务，全年共开发 28 款具有专业特色的新产品；创新开发康乐尊享重大疾病保险，涵盖上百种疾病，扩大保险覆盖范围；改造升级管理式医疗，向 11.2 万名客户提供健康管理服务。

在资产管理领域，人保资产积极创设发行多款结构化金融产品，其中“人保资产-中国石化混合所有制改革股权投资计划”获上海金融创新奖提名奖。人保资本不断推进保险另类投资业务模式创新，在中国保险资产管理业协会第二届保险资管产品创新创意大赛上，人保资本支农支小创新产品、人保资本—苏州科技创新股权投资计划分别荣获创新类项目一等奖、二等奖，人保资本—中建海上丝路基础设施 PPP 项目股权投资计划（一期）荣获创意类项目一等奖。



“人民健康一卡通” 为客户提供差异化的普惠式和高端服务

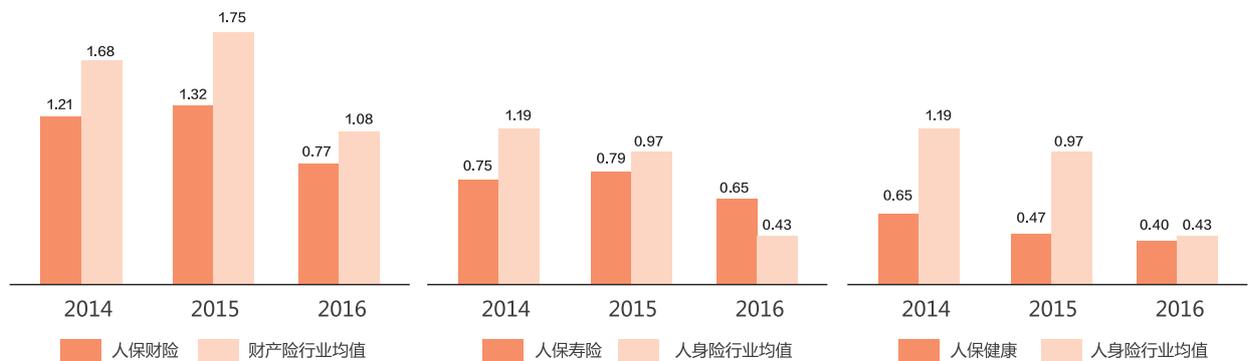
丰富服务内容和方式，不断提升客户消费体验

我们围绕“倾听您的心声、服务您的需求”主题，持续开展丰富多彩的客户节活动，回馈客户，增进同客户的交流沟通。携手旗下人保财险、人保健康、人保寿险等子公司，倾情奉献“逢‘18’必有节”、“拇指理赔·极速理赔”、“‘大手牵小手’助学公益行”、“远离烟草，健康生活”、“寿险相伴，幸福永久”、“服务再升级，网购有好礼”等一系列独具特色的客户体验活动，以至诚至爱之心推动服务品质不断升级，回馈广大客户和社会公众。

我们不断完善客户服务管理体系，持续提升客户消费体验和满意程度。落实《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》等规定，积极治理销售误导，不断优化理赔流程。建立关键节点回访机制，强化对售后服务的监控力度，加大对疑难赔案、重大赔案、久议未决赔案

理赔处理的推进力度。严格遵循保险产品信息披露制度，持续推进保险条款通俗化、简单化和标准化。不断加强客户投诉管控工作，提升95518运营管理平台服务水平，持续推进客户满意度调查机制标准化。

我们重视从客户的角度研究客户风险，提出专业管理建议，做好客户风险管家。通过为客户提供培训服务和风险检验、防灾防损等风险管理服务，持续改善客户体验。通过多种形式组织开展客户风险排查服务项目，降低客户出险及赔付水平。人保财险利用风电保险风险评估标准、火灾风险排查标准研究成果，为风电机组及火灾高风险客户提供标准化、精细化的风险排查服务；针对化工企业液体泄漏风险，为客户安装国内先进的液体泄漏检测系统，有效降低事故风险。



数据来源：中国保监会网站

部分子公司亿元保费投资量与行业均值对比（单位：件/亿元）

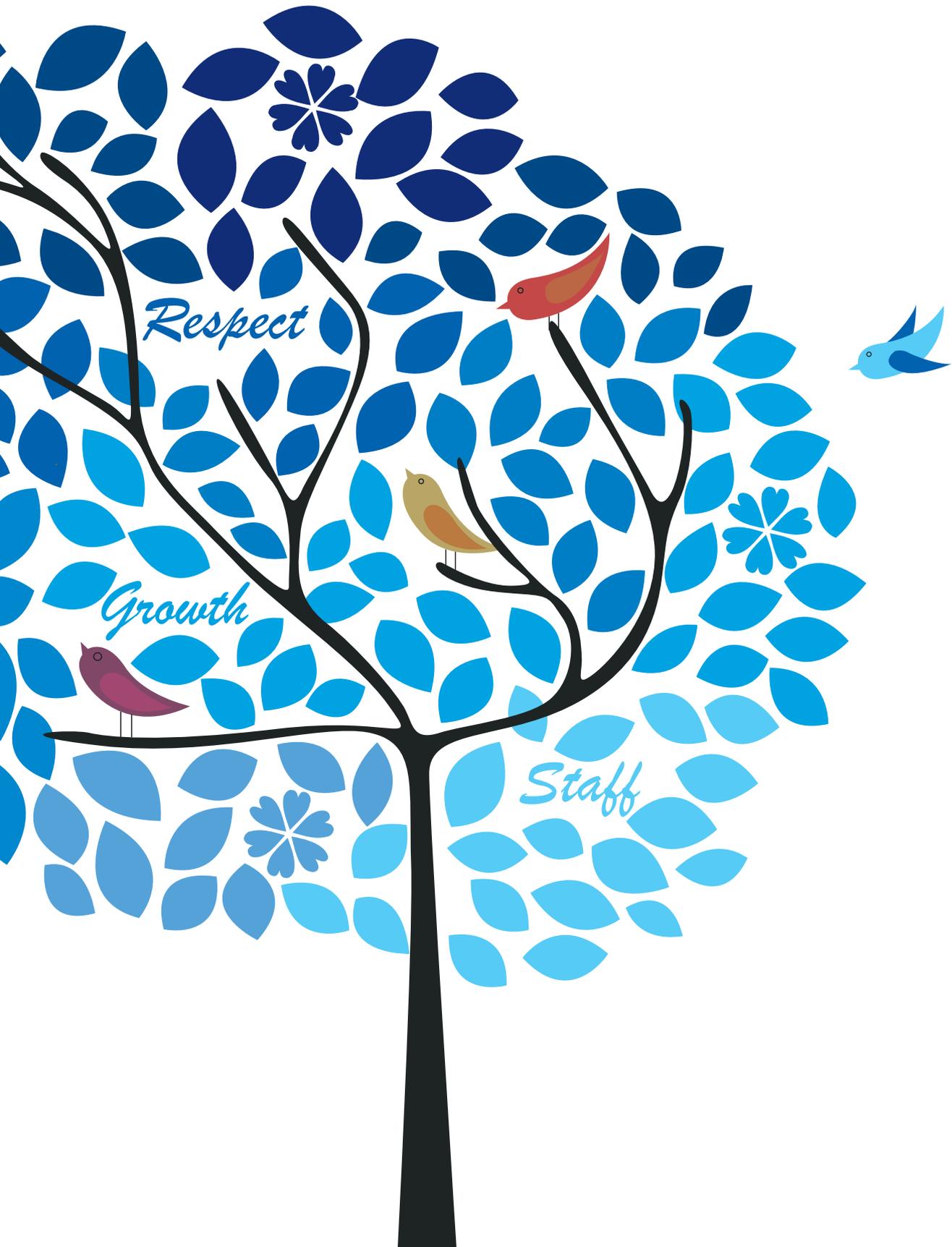
加强信息安全保障，尊重保护客户隐私

我们高度重视加强信息安全保障，尊重、保护客户隐私，始终将客户信息安全作为公司信息安全的重点，建立客户信息安全管理体制和内部操作流程，切实维护保险消费者合法权益。根据《保险法》、《消费者权益保护法》等法律法规要求，在各类业务单证和合作协议中

列明征求客户同意收集使用其个人信息的授权条款，明确收集、使用信息的目的、方式和范围，建立合法收集、合法使用、规范管理客户信息保护机制。推动电子投保和电子保单项目，提高客户自主填单比率，增强投保过程中对客户隐私权的保护。

对员工







对员工

相关方期望

职业健康安全、职业技能提升、公平通畅的职业发展路径、对个人的尊重与认可、民主参与的权利、和谐向上的工作氛围。

我们的行动

我们秉持“以人为本、和谐奋进”理念，健全完善以职代会为基本形式的企业民主管理制度，为员工提供健康安全的工作环境，关注员工身心健康，完善员工关爱与保障体系，使员工共享公司发展成果。通过完善培养激励机制，帮助员工提高职业技能，为员工提供平等机会，建立多元化的职位晋升通道，为员工搭建广阔的职业发展平台。开展丰富多样的文化活动，繁荣员工文化生活。

未来展望

我们将进一步完善职代会制度建设，持续推动企业年金制度实施，推动培训资源整合共享，加强员工关爱保障工作，构建和谐劳动关系。

保障员工权益，推进民主管理

我们持续健全和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，依法治企。持续提高职代会建设水平，在法人级职代会百分百建立的基础上，建立各级职代会 1396 个。通过召开职代会，审议通过涉及员工切身利益的相关制度，全系统各级职代会落实职工代表提案 3700 多项，把员工对公司改革发展的知情权、参与权、表达权、选举权、监督权落到实处，增强了员工与公司共建共享的获得感。稳步推进集体合同和工资集体协商制，不断完善员工权益保障的制度建设。

建立各级职代会

1396 个

落实职工代表提案

3700 多项

我们注重女职工特长发挥和权益保护。组织开展金融系统女职工文明示范岗评选活动，激励和引导广大女职工建功立业。人保财险长沙市分公司出单中心获中国金融工会湖南工作委员会授予“五一巾帼标兵岗”荣誉称号。我们严格遵守《劳动法》等国家法律法规，无童工及强制劳动现象。

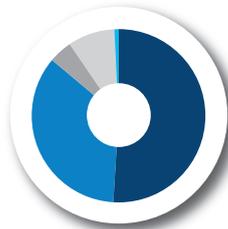
(单位：人)



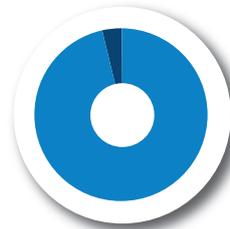
在岗员工性别构成



在岗员工年龄构成



在岗员工文化结构



集团总部在岗员工民族构成



“三八妇女节，幸福一家亲”生活技能大赛

关注员工身心健康，为员工提供健康安全的工作环境

我们全力为员工提供健康安全的工作环境。贯彻落实《劳动法》等国家和地方有关政策规定，结合公司实际，组织开展形式多样的安全教育宣传活动，定期开展应急演练，提高员工安全意识。为员工筹划商业补充医疗保险计划、雇主责任险计划、团体意外及重大疾病保险等计划，为员工工作期间的人身安全提供保障。根据员工任职岗位特征，向员工提供日常工作所需的劳动保护。



人保财险第六次荣获“中国年度最佳雇主”称号，并在中国年度最佳雇主 30 强中位列第 5 位

我们关注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检。逐步推进员工健康管理服务，建立健康档案，开展绿色就医、健康管家、用药膳食、中医理疗等服务。我们关注员工工作与生活平衡，探索实施员工心理关怀 EAP (Employee Assistance Program) 项目，帮助员工疏导情绪，健康生活。对哺乳期的女员工和身体欠佳的生病员工实行弹性工作安排，协助员工兼顾家庭和工作双重责任。

我们认真贯彻执行国家有关法律法规，为全体在岗员工缴纳基本养老保险及住房公积金，提供完善的福利待遇保障。积极实施企业年金制度，切实让员工共享公司发展成果。认真贯彻执行国家有关劳动时间、年休假、劳动保护、计划生育等方面的法律法规，保障员工享有国家法定休息休假权益。集团现有的政策和雇佣合同中的可能对员工产生重大影响最短通知期限的相关要求与《劳动合同法》保持一致。

集团总部及部分子公司总部享受产假、陪产假的员工情况（单位：人）

		集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产	人保投控	人保资本	人保香港	人保香港资产
已享受产假、陪产假的员工总数	男	21	52	5	6	10	7	3	0	0
	女	9	64	12	9	11	3	3	0	0
休完产假、陪产假回到工作岗位后 12个月仍然在职的员工人数	男	7	108	5	2	5	7	3	0	0
	女	4		2	2	9	3	2	0	0
休完产假回到工作岗位的员工比率（%）		100	100	100	80	100	100	100	—	—

培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台

我们按照国家劳动法规进行员工招聘和管理，坚持同工同酬，为员工提供平等的职业发展路径平台。畅通员工成长通道，建立起管理序列、职业序列和技术序列等多元化的职位晋升通道，推动员工在不同层级、专业和部门的多向交流，为各类人才快速成长创造条件。组织员工参加中组部第 17 批博士服务团赴西部地区服务锻炼，积极参与保险行业协会、保险学会组织的重点人才工作，开展“千人工程”、“引才行动”、“晨曦计划”、“大学生村官招聘”，组织开展全系统高级职称评审工作。持续推进青年人才培养发展计划，员工专业技术能力进一步提高。

我们围绕员工能力提升需求，坚持全员培训、突出重点的原则，综合运用各类优质培训资源，不断创新培训方式方法，全方位多层次提升员工业务能力和综合素质。持续推进产、寿、健省级联合巡回讲师团培训机制，提升基层培训的标准化、规范化水平。与国家级教育培训平台深入合作，开展高质量选学项目。推进系统内优质培训项目资源共建共享，搭建形成集团内、外部师资信息库。鼓励员工参加职业资格考试、专题培训和优质境外培训项目，提升员工业务能力。



基层公司举办“强党性、展风采”两学一做知识竞赛



基层公司举办 2016 年“千人培训班”



新员工在入司培训中手绘绘制 PICC 宣传画

我们以建功立业竞赛为平台，组织开展劳动竞赛和岗位练兵活动，为广大员工搭建发挥聪明才智的舞台，激励员工为公司价值增长作贡献。突出“抓业务、抓服务、抓创新、抓技能”重点内容，组织开展保险产品销售竞赛、理赔技能大赛、保险出单大赛、客服技能竞赛、防风险专项业务竞赛、职工法律知识竞赛等劳动技能比赛，参加全国金融系统综合技能大赛、中国金融青年论坛，鼓励员工在各自的岗位上做创先争优的模范。



基层公司开展“旋风行动”销售“万人团队建设”

人保财险打造千人培训师队伍

百年老店，教育先行。培训师队伍是人保财险打造基于学习型组织的教育培训体系升级版、培育一流人才队伍的重要推手。十年间，公司紧密围绕业务发展需求，以高素质、专业化为导向，建立健全培训师聘任、培养、考核等制度体系，持续推进培训师队伍条线建设，公司专兼职培训师队伍不断壮大。公司各级培训师扎根基层，服务一线，为公司加强培训保障和推动业务发展做出了重要贡献。截止 2016 年教师节，全系统共有兼职培训师约 4500 人，其中总公司级 785 人，省级约 1400 人，地市级约 2300 人；专职培训师 38 人，包含总公司讲师团专职讲师 2 人，各省、地市分公司专职培训师岗人员 36 人。

集团总部及部分子公司培训情况

		集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产	人保投控	人保资本	人保香港
培训支出	总支出(万元)	195	28614	1037.94	320.83	115.51	34.76	50.35	10.86
	人均支出(元)	4875	1492.26	1975.52	10000	4773.26	1473	7200	2413
面授课程	入库数(门)	72	40306	277	22	12	125	—	0
	开班量(期)	36	43060	62	91	36	125	8	18
网络课程入库数(门)		9	251	—	47	0	166	—	0
人均培训时间(课时)		57	92.22	35.04	30	33	51	8天	12
面授培训人次	新员工	13	3138944人次 其中： 管理类培训 88085人次； 专业技术类培训 895947人次； 销售类培训 1506957人次	5254人次 其中， 高层管理者 154人次	50	266	60	240	20
	普通员工	1173			520	1369	352	235	120
	中层管理者	1354			150	159	164	45	60
	高层管理者	154			50	35	20	40	10
兼职讲师数量(人)		—	约4600	1221	约2500人	0	0	—	12

注：1. 人保财险培训情况为全公司数据。
2. 人保寿险培训情况为总部组织的面向全公司开展的培训数据。
3. 人保健康兼职讲师数量为全公司数据，其他培训情况数据为总部数据。

推进文化建设，营造和谐奋进的工作氛围

我们组织开展丰富多彩的文体活动，繁荣员工文化生活。举办在京公司员工运动会、乒乓球比赛、网球比赛等文体活动，以及妇女节、青年节、儿童节、建军节等主题活动。组织参加金融系统职工运动会、戏曲和乐器大赛等文体活动。持续开展“我读书、我分享、我快乐”全员读书活动，升级集团电子职工书屋，创建集团工会微信公众号，刊登优秀读书札记，组织开展专题读书交流活动，促进广大员工提高学习能力，塑造全员学习的企业文化。

我们持续开展员工关爱帮扶工作，切实帮助基层一线解决实际问题。健全完善职工之家制度建设，推进职工之家文体活动设施建设，打造员工信赖的职工之家。推动员工关爱帮扶工作制度化、经常化、精细化，构建多维度、多层次员工关爱与保障体系。关心和慰问奋战在抢险救灾和查勘定损工作一线的员工，全力为其做好后勤保障工作。完善关爱基金管理制度和困难员工档案，设立“PICC 员工爱心日”，不断扩大帮扶覆盖范围，多渠道、多层面开展送温暖工作。全年慰问一线员工 17516 人，慰问困难职工 2670 人，慰问金总额 420 万元。

慰问一线员工

17516 人

慰问困难员工

2670 人

慰问金总额

420 万元

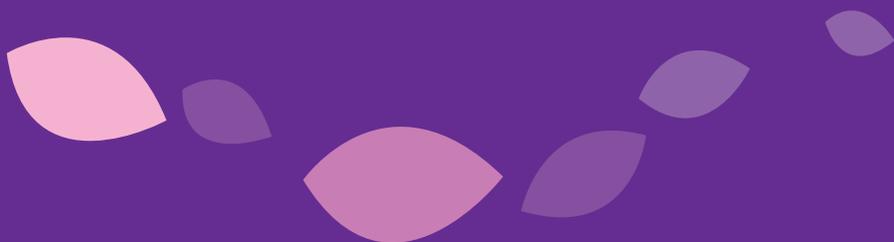


精彩纷呈的五·四青年节活动





对社会



对社会



相关方期望

参与多层次社会保障体系、多支柱养老体系建设，服务社会管理，迅速的重大灾害响应机制，保障特定群体利益，推动农业保险升级扩面、助力经济转型，广泛的扶贫帮困及公益行动。

我们的行动

我们始终坚守“人民保险、服务人民”的使命，积极创新保险精准扶贫机制，推动“三农”保险升级扩面，主动对接国家多层次医疗保障体系，不断创新保险机制服务社会管理，有效对接国家基础设施建设和实体经济发展，服务“一带一路”等国家重点发展战略，帮助受灾贫困地区居民重建家园，关注特殊利益群体，传递公益精神。

未来展望

我们将切实构建扶贫长效机制，拓展延伸“三农”服务广度深度，助力农业供给侧结构性改革；加快推动国际化发展取得实质性突破，服务国家“一带一路”战略实施；积极构建国家政策部署的跟踪落实机制，提升公司服务全局发展的效能。

积极参与多层次社会保障体系建设，服务健康中国战略实施

我们主动对接国家多层次医疗保障体系建设。在城乡居民大病保险承办、基本医保经办、特困人群医疗救助、长期护理保险、基本公共卫生服务等方面，深度参与医疗保障和救助体系建设，不断提升大病保险服务范围与保障水平，致力于提供“保障水平更高、风险管控更强、运营成本更低、服务质量更优”的医保管理解决方案。先后开创了“湛江模式”、“平谷模式”、“太仓模式”、“焦作经验”等模式，创新推动国家医改进程。2016年，集团大病保险服务人群4.1亿人次，覆盖29个省237个地市，支付大病保险赔款超过120亿元。

我们大力发展商业健康保险，提供多样化的健康保障和健康管理服务。积极开发个人税收优惠型健康险，人保健康及人保寿险相继获得个人税优健康险经营资格，设计并推出了“个人税收优惠型健康保险（万能型）A款”、“爱健康个人税收优惠型健康保险（万能型）A款”及“惠众个人税优健康险（万能型）（A/B款）”产品。针对健康管理服务，人保健康和人保寿险围绕“建平台、搭生态圈”持续发力，共开展各类服务近1500万人次，同比增长86.8%，其中就医服务4.1万人次，同比增长178.3%。实现健康档案系统与APP、微信、官网等对接，为客户建立健康档案750多万份。积极与东软熙康开展合作，共同探索健康保险产品与健康咨询、健康维护等健康管理服务的跨界融合，不断拓宽商业健康险的保障领域和服务空间。

我们积极创新养老保险产品和服务。主动对接国家健康养老政策要求，加快整合集团养老业务资源，深度参与健康服务产业链整合，积极推进筹建养老保险公司。开发“安居乐”住房反向抵押养老保险产品，满足“居家养老”和“增加养老收入”两大核心养老需求。人保寿险在养老地产领域累计投资约15亿元，为社会提供约3500个养老床位，构建了医养结合、医护结合、安全舒心的养老环境。人保财险为养老机构提供436亿元的责任风险保障，提升了养老机构经营者的责任风险承受能力。人保资产成功获得基本养老保险基金证券投资管理人资格，从企业年金向职业年金、基本养老金等其他业务领域拓展。人保资本开发健康养老产业基金，以并购、参股方式投资苏州怡养养老社区等专业养老服务机构。

支付大病保险赔款超过
120 亿元

开展就医服务
4.1 万人次

建立客户健康档案
750 多万份

为社会提供养老床位约
3500 个

为养老机构提供责任风
险保障 436 亿元

河南焦作困难群众大病补充保险

人保健康积极参与焦作市困难群众大病补充医疗保险制度建设和建设，困难群众大病补充医疗保险与基本医疗保险、大病保险和医疗救助等制度紧密衔接，形成“三险+一助+一控”的保障模式。由市、县两级政府按照人均保费100元的标准为城乡低保、农村“五保”及其他特殊困难人员购买大病补充保险，公司按照起付线3000元，采取分段累进赔付的方式，提供20%-90%比例理赔报销，最高提供30万元保障。服务全市150万困难群众，全年完成理赔案件3152件，保险赔款1874人次，赔付总金额约550万元，使困难群众大病合规费用报销比例平均提高10-30个百分点，实现对困难群体的精准扶贫，得到了中央深改办、国务院医改办、民政部等中央部门和地方省市政府部门的高度关注和充分肯定。

有效发挥保险社会管理功能，服务完善社会治理体系

我们充分利用保险机制创新公共服务的供给方式，提升公共服务资源的配置效能，完善运作机制，提高保障水平。在河北，推广一元民生保险，创新政府救助责任险；在内蒙古通辽，开展社会救助对象团体险，协助政府用财政小资金化解社会大矛盾；在山东潍坊，首席承保全市民生综合保险，协助政府以小投入保障大民生。

我们大力发展责任险，积极发挥责任保险化解社会矛盾纠纷的功能作用，开发适应地方保障和改善民生的保险产品，降低政府处理社会风险事故成本，保障人民群众合法权益。2016年责任险实现保费138.40亿元，同比增长19.3%。在安全生产领域，为煤矿、非煤矿山、危险化学品、烟花爆竹、民用爆破器材、建筑等高危行业提供4567亿元的安全生产责任风险保障，替换了企业安全生产风险抵押金，有效减轻企业的资金压力；为40余万部电梯提供责任风险保障，提供风险保障超4000亿元。在医疗责任领域，为解决医患纠纷问题、保障患者和医疗机构利益，全年承担责任限额423亿元，覆盖近300个地市州的近6万家医疗机构。

安全生产责任风险保障
4567 亿元

电梯责任风险保障超过
4000 亿元

医疗责任风险保障
423 亿元

青岛长期护理保险项目

青岛市职工长期医疗护理保险项目作为青岛市政府公开招标的社会保险经办服务，是人保健康承保的全国第一个长期护理保险项目，是保险业深度参与保障和服务民生的新探索。项目覆盖全市253万城镇职工，实现保费收入3.87亿元，建立了“四护”服务模式（即依托二、三级医院建立的“专护”模式；依托社区护理院建立的“院护”模式；依托社区医疗机构实施登门服务的“家护”模式；依托乡镇卫生院和村卫生室建立进入户的“巡护”模式），为8.1万人次提供医疗护理服务，大幅降低参保群众护理费用，人均床日费用及个人负担费用分别是当地二、三级医院住院床日费的1/20和1/77。目前，青岛长期护理保险项目已成功纳入国家长期护理保险试点。

发挥经济补偿作用，服务完善灾害防范救助体系

我们持续抓好抗灾理赔服务，服务完善灾害救助体系建设。积极开展抗灾救灾工作，开辟绿色通道，及时对外发布服务承诺，高效开展理赔服务，支持受灾地区灾后重建，稳定灾区群众生产生活。积极应对年初寒灾，年中长江流域、华北地区暴雨，江苏盐城龙卷风，“莫兰蒂”“鲇鱼”“海马”台风等重大自然灾害，及时妥善处置江西丰城冷却塔坍塌等重大安全事故。其中，人保财险全年累计处理各类赔案2969万件、支付赔款1599.18亿元，在灾害救助和灾后重建等方面发挥了积极作用。

人保财险全年处理各类
赔案 2969 万件

人保财险全年支付赔款
1599.18 亿元

我们应用先进技术，为灾害治理提供及时、准确的数据，不断提升防灾减灾水平。应用无人机遥感新技术，提高灾害勘查效率。人保财险在 25 个省部署 56 台无人机，在 3 省 15 个县配置 100 套移动终端，构建卫星遥感、无人机遥感和地面调查相结合的“天空地”一体化的立体服务体系。全年对 16 种保险标的、13 种灾害类型，开展无人机航拍超过 300 个架次，面积超过 5000 平方公里，卫星影像面积超过 20 多万平方公里。基于 3S 与物联网技术，为城市内涝提供实时预警服务。借鉴智慧城市理论，综合运用 3S 技术（RS，即遥感；GIS，即地理信息系统；GPS，即全球定位系统）、空间信息技术、物联网技术、实时监测预警技术等关键技术，开展基于多元空间信息的城市内涝风险图谱及实时监测预警研究与典型城市应用示范。



在“莫兰蒂”台风后进行现场查勘理赔



向阿特斯预付“6.23”盐城龙卷风特大灾害赔款 2000 万元

服务强农惠农富农，推动农业保险升级扩面

我们积极服务现代农业发展，促进国家支农惠农政策落地。连续第十年召开贯彻落实中央农村工作会议和中央一号文件精神专题会议，下发农村保险指导意见。2016 年实现农业保险保费收入 195.35 亿元，同比增长 3.1%。承保农田 6.3 亿亩，承保生猪及能繁母猪 1.08 亿头，为 1.06 亿户次农民提供 1.16 万亿元农业风险保障。政策性农房保险基本实现全覆盖，为 1.03 亿户次家庭提供风险保障 1.65 万亿元。

我们顺应农业集约化、规模化和产业化趋势，在做好传统险种的同时，创新升级农业保险产品。2016 年新开发 126 款创新类农险产品，主要包括粮食作物产值（收入）保险，各地特色水果、茶叶、水产、牧区牲畜等气象指数保险以及生猪、蔬菜、瓜果等价格指数保险；围绕中央一号文件稳步扩大“保险+期货”试点精神，推动大连、北京、辽宁、吉林、江苏、重庆、青岛等地开发了 11 款农产品期货价格指数保险，试点品种包括玉米、大豆、鸡蛋和棉花，保费收入共计 1507.45 万元。

我们全面启动农村保险事业部改革，构建有利于支持农业现代化的三农保险基层

承保农田

6.3 亿亩

承保生猪及能繁母猪

1.08 亿头

新开发创新类农险产品

126 款

开发农产品期货价格指数保险 11 款

服务体系。持续推进农网建设，全面打通保险服务农民“最后一公里”。截至 2016 年底，在农村地区建立三农营销服务部 6875 个，三农保险服务站 25211 个，建立三农保险服务点 29.94 万个，三农保险基层服务人员达 34.51 万人。同时，进一步推进三农营销服务部标准化建设，开展为三农保险基层服务网点配置专用服务车工作，继续开展农网培训下乡，提升农网队伍业务能力、服务能力。

我们不断探索农村综合金融服务，服务新型农村经营主体和农户。已开创河北阜平“政融保”等行业内特色模式，通过把政策支持、保险保障和支农贷款紧密衔接起来，为创新险资支农模式、服务民生、完善农村保险保障体系开辟了新路。截至 2016 年底，支农融资业务已扩展到 22 个省市，通过评审项目 143 个，累计金额 9477 万元，141 个项目成功放款，放款金额为 8977 万元，资金用途涉及粮食、蘑菇、水果、苗木种植，肉牛、肉羊、奶牛、生猪、肉鸡养殖等领域。

我们注重推进技术创新，不断提升农险风险管理水平。通过引入空间信息技术、移动互联网技术等现代化新技术，加快推动农险综合信息平台建设，开发农险移动应用，建设农险基础地理数据，探索并扩大无人机航空遥感技术在农险工作中的应用，提升农业保险查勘定损和服务农业现代化的能力。推动 RFID 电子标识在养殖险业务中的应用，在广西、广东、新疆等分公司探索能繁母猪、奶牛全面植入 RFID 电子标识。在能繁母猪保险中试点基于 DNA 生物鉴定技术的应用。

三农营销服务部
6875 个

三农保险服务站
25211 个

三农保险服务点
29.94 万个

三农保险基层服务人员
34.51 万人

支农融资业务扩展到
22 个省市

支农融资业务放款金额
8977 万元

人保财险农业保险产品联合创新实验室挂牌成立

2016 年 5 月 26 日，人保财险分别与国内灾害和农业保险研究顶尖权威机构：北京师范大学减灾与应急管理研究院、中国农科院农业信息研究所签署《农业保险产品联合创新实验室合作协议》，正式在北师大和农科院挂牌成立农业保险产品联合创新实验室。将深入开展气象、价格保险及 3S 技术应用等创新研究，搭建创新实验基地，建立创新人才培养机制和定期会晤交流机制，联合举办行业研讨会等多项合作内容。此次合作是基于农业现代化、互联网金融、大数据时代背景下适应农险市场发展规律的全新尝试和创新，旨在成为行业内以农村客户为中心跨界、融合的“政产学研”一体化综合创新智囊基地，服务农业保险快速健康发展。

服务经济转型，支持促进经济提质增效升级

我们积极探索保险资金有效对接国家基础设施建设和实体经济新模式与新途径。积极承保工程险、民生工程重大项目，包括川藏线拉萨至林芝段、南昌至赣州铁路客运专线、西气东输三线中段输气管道工程、成都 - 贵阳客运专线、云南省蒙文砚、嵩昆、宣曲高速公路工程、北京兴延高速公路、三峡水利枢纽营运资产、广东高速公路、上海三林棚户区改造、天津滨海新区交通枢纽、无锡太湖治理等国家和地方的重点工程建设。积极推进与地方政府开展战略合作，截至 2016 年底，已与 22 家省市政府签订了战略合作协议。

我们积极创新风险管理服务提供方式，推动产业转型升级。承保首台（套）重大技术装备 1000 余台（套），提供 234 亿元的风险保障，为促进中国制造 2025 和国家产业转型升级提供有力支撑。积极拓展石油险首台（套）重大技术装备保险业务，独家承保招商重工 CJ50 自升式钻井平台、JU2000E 自升式钻井平台、广东精钢 KOE-01 自升式海上风电安装平台等石油类首台（套）重大技术装备保险项目，为国家能源战略的跨越发展保驾护航；承保目前所有国内采用世界最先进的第三代核电技术（AP1000、EPR、华龙一号）在建核电站的建筑安装工程保险。推进核电上下游产业的首台（套）工作，为国核自仪公司提供核电设备的首台（套）保险。

我们服务“一带一路”建设，持续加大支持“走出去”力度，为对外贸易和企业海外经营投资保驾护航。2016 年，在“一带一路”沿线的 35 个国家开展了海外业务，累计承担风险保障责任 3018 亿元，实现保费收入 4 亿元。承保巴基斯坦卡洛特水电站项目、巴基斯坦卡西姆港燃煤电站项目、中石油俄罗斯 yamal 项目、孟加拉帕德玛多功能大桥项目、老挝南俄 3 水电站项目一期工程项目等大型海外保险项目。大力发展出口信用保险，服务中小企业“走出去”，2016 年公司短期出口信用险实现承保金额 292.68 亿美元，服务 11161 家企业。支持中国航天业国际化发展，主承保的白俄罗斯通信卫星一号成功发射。

我们注重发挥保险公司机构投资者作用，促进资本市场协调发展。通过苏州科技保险投资基金项目创新保贷投一体化的新模式，通过人保投控 - 华融金融租赁 1 号资产支持计划创新保险行业与金融租赁行业合作模式，以中长期资金助力广大中小企业调整产业结构。继续入股蚂蚁金服，抢占战略合作先机。持续加强与地方政府、大型国企等战略合作，发起设立湖南（人保）中部崛起产业振兴基金、广东顺德城市建设基金、贵州铁路发展基金，支持当地基础设施事业建设。积极把握京津冀协同发展以及长江经济带等区域城市群和新型城镇化建设发展机遇，积极推进项目资产支持计划、名股实债、契约式基金等创新产品，探索参与地方 PPP 项目投资业务。

我们注重发挥保险资金长期投资的独特优势，积极为科技型企业、小微企业提供资金支持。设立普惠金融专业团队，扩大支农支小融资试点业务。截至 2016 年末，发起设立 10 只“支农支小”专属资管产品，支持农户、小微企业 5.6 万多户，业务覆盖全国 27 个省份。为低收入者，小微企业主，个体工商户等群体提供助贷险，为其提供从银行等渠道难以获得的资金帮助和金融服务。2016 年支持小微企业贷款 2.15 万笔，支持小微企业获得融资资金 89.15 亿元。

我们积极开发科技和文化产业类保险产品，支持国家创新驱动发展战略和知识产权强国战略的实施。持续推动政策性科技专利保险工作，科技保险项目实现保费收入

为首台（套）重大技术装备提供风险保障

234 亿元

在“一带一路”沿线累计承担风险保障责任

3018 亿元

短期出口信用险承保金额

292.68 亿美元

支持小微企业贷款

2.15 万笔

支持小微企业获得融资资金

89.15 亿元

全年股权、债权计划产品注册规模

488.10 亿元

0.8 亿元，为 907 家企业提供逾 1624 亿元风险保障。专利保险项目实现保费收入 749.27 万元，为 1342 家企业的 2843 件专利提供逾 36 亿元风险保障。文化保险项目实现保费收入 2935 万元，共为 2492 家企业提供 454 亿元风险保障。独家承保 G20 峰会专属保险保障服务计划，成功护航各地国际马拉松比赛、昆山汤尤杯等大型赛事活动。

关注特定利益群体，切实保障人民福祉

我们认真贯彻落实中央关于推进商业保险服务军队建设的部署，在服务军队保障社会化方面不断进行新的探索和实践。深化军队保险业务发展模式，着力打造军队保险专属产品方案，建设基层官兵“暖心工程”。落实军民融合战略，设立业内首家军民融合保险机构人保财险绵阳军民融合支公司，积极为军民融合事业发展提供一揽子专属、专项、专业的金融保险解决方案。人保资产发起设立中国航天军民融合发展基金股权投资计划，实现保险资金股权投资军工领域首次尝试。

我们关注弱势群体和低收入人群，围绕健康和就业等方面提供保险保障。开发农民工团体护理保险，依托万能保险账户为农民工工资保证金安全性提供保险保障。开发农民工工资支付履约保证保险，有效协助政府治理和化解农民工工资拖欠社会问题。春节期间推出“务工人员返乡保障”保险产品。推广政府救助系列保险产品，已覆盖 30 余个省市，实现保费 2.8 亿，保障额度 6.2 万亿。在超过 12 个省份开展针对低保、建档立卡人群的医疗救助项目 53 个，参保人数超过 380 余万。为城乡低保户、五保户、农村孤儿、重点优抚对象、失独老人等特困人群和家庭提供扶贫小额人身保险，不断提升扶贫和低保人口的风险保障。2016 年，扶贫小额意外健康险产品累计为超过 4000 万人的民生人群提供保险保障，累计承保金额超过 5.9 万亿元。

我们关注老年人合法权益保障，大力发展面向老年群体的保险产品。面对老龄化加速的趋势，开发老年专属产品组合，满足老年人疾病、意外保障需求。推出中

科技保险风险保障

1624 亿元

专利保险风险保障

36 亿元

文化保险风险保障

454 亿元

政府救助系列保险产品保障额度

6.2 万亿元

针对低保、建档立卡人群医疗救助项目

53 个

扶贫小额意外健康险产品累计承保金额超过

5.9 万亿元

居家养老失能护理互助保险的“海淀模式”

居家养老失能护理互助保险的“海淀模式”，是人保寿险与北京市海淀区政府创新推出“政府主导，商业运作，联合办公，多方参与”的保险试点模式。该项目采取市场化运作，居民自愿参保，政府对符合条件的参保群众给予一定的交费补助，为参保人员提供居家照护服务、社区照护服务、机构照护服务以及亲情家庭互助服务等其他照护服务。项目采取以护理服务给付代替传统的现金给付，融合了商业保险和社会保险的机制，让居民能在享受到政府补贴的同时，以社会保险的低成本付出享受到商业养老服务机构的专业服务待遇，同时辅助以商业保险的优质服务。自 2016 年 9 月底项目正式启动，已有 500 名居民办理个人投保手续，由民政、卫计委统一投保 6000 余人，项目的落实推动取得了良好的效果。

老年骨折险,专注中老年人骨骼,产品针对中老年人常见部位骨折赔付高额保险金,保障项目包括意外伤害身故、残疾保险金、意外伤害骨折、脱臼保险金、意外骨折津贴。推广“健康相伴”保障计划,提供家庭团体长期重疾险产品和健康管理服务。

我们关注女性群体的特殊需求,关爱女性健康。举办“女性健康知识讲座”,开发保障最为全面的女性特定疾病保险——女神“保护伞”,涵盖常见女性特种疾病,覆盖常见的6种女性特定癌症和多发于中青年女性的系统性红斑狼疮,尤其是对于危害性高、发生率高的乳腺癌疾病提供高额保障,同时设有6种女性特定原位癌首次确诊保险金保障,实现对女性群体的人性化关怀。

我们关注守护儿童成长,针对市场母婴保险产品匮乏现状,与韩国三星火灾公司合作开发完成母婴意外伤害、婴幼儿意外伤害保险条款及附加妊娠疾病身故保险条款等十个母婴育儿风险特色的附加险条款,有力补充了保障单一的国内母婴意外健康保险产品领域。针对少儿保障多样化需求,推出“金色童年、智赢生活”保险产品,通过增值服务满足客户健康管理需求。人保财险云南省分公司中标中国儿童少年基金会“儿童保险礼物”公益保险项目,为云南文山、昭通、大理、保山等地共99641名贫困山区儿童提供64.77亿元的重大疾病、住院医疗保险保障。



扶弱济困, 坚持传递社会公益力量

我们积极开展慈善公益活动,持续回报社会、回馈公众。以中国人保公益慈善基金会为公益事业专业运作平台,开展2016“国学希望教室”公益活动,向全国107所偏远贫困地区小学11018名学生赠送国学书籍、运动服、文体用品,为西部地区的学生制作防寒服;向北京圆明园遗址保护基金会捐款400万元,用于援助开展圆明园海内外流失文物及文献数据库建设项目;向中国儿童少年基金会“民族孤儿救助专项基金”捐款70万元,用于支持云南丽江民族孤儿学校办学;慰问西藏山南地区的曲松县五保集中供养服务中心192位藏族老人,并发放被褥等御寒物资;开展“人保微公益--爱在和田”送温暖微公益活动,为新疆和田地区的贫困村定向捐赠近1000余件衣物和200多本图书。积极组织开展“PICC员工爱心日”捐助活动。

为云南省贫困山区
99641名儿童提供重大
疾病、住院医疗保险
保障64.77亿元

向107所偏远贫困小学
11018名学生赠送学
习用品

向北京圆明园遗址保护
基金会捐款400万元

向“民族孤儿救助专项
基金”捐款70万元

慰问西藏曲松五保集中
供养中心192位老人

为新疆和田贫困村定向
捐赠1000余件衣物和
200多本图书

我们广泛开展保险知识宣传活动，提升人民群众的风险管理意识。在全国保险公众宣传日，举办“保险让生活更美好——彩虹定位跑”活动，开展“@ 保险，一切更简单”保险进社区、进学校等活动，加大保险文化宣传，持续提升公众的保险意识。开展“小记者走保险”活动，在小学生中进一步宣传、普及保险知识，从小树立风险防范意识。举办第四届电商保险大学生创意设计大赛，探索未来客户群体的保险需求。举办第三期“新疆经济社会发展金融保险人才培训班”，累计 112 名干部参加了培训，为新疆提供智力支持、培训金融保险人才。



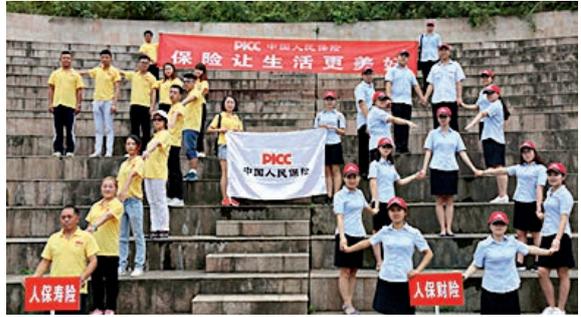
人保香港參加 2016 联合国儿童基金会慈善跑活动

“中国人民保险国学希望教室” 公益活动

为满足部分农村学校孩子们对国学知识的渴求，填补农村国学教育的空白，中国人民保险集团、中国人保公益慈善基金会与中国青少年发展基金会携手联合发起推出了“中国人民保险国学希望教室”公益项目，为乡村小学捐助国学图书室。每所图书室配备系统的国学教育书籍，并定期组织国学经典诵读活动，培养学生们的阅读习惯。三年来，分别选择在新疆、云南和西藏等中西部偏远贫困地区举办“中国人民保险国学希望教室”启动仪式，特意邀请北京市吟诵教育研讨会国学老师给当地学生讲授国学吟诵体验课，深化学生对国学的认识和教育。累计向全国 31 个省区市 316 所偏远贫困地区小学的 43642 名学生赠送助学用品和运动服，为西部地区的学生制作防寒服；累计捐赠 316 套体育用品，10 万余册国学图书，受到地方政府、教育部门、受助学校的一致好评。



我们广泛开展志愿服务活动，组织广大员工为有特殊困难以及需要帮助的社会公众提供志愿服务，传递爱心。与中国人保公益慈善基金会联合开展“人保青年微公益大赛”，支持全系统青年志愿服务组织和青年志愿者开展公益活动。开展“筑梦高考 爱心传递在行动”志愿活动，为广大考生提供“爱心送考”、免费送水活动、提供休息站等爱心服务。成立“木棉花志愿者”协会，关注自闭症儿童、社区独居高龄老人群体。针对山西受灾地区，开展“一方有难八方支援，同舟共济共度难关”志愿活动，进行灾区蔬菜爱心义卖。开展“残障人帮扶就业”工作，公开招聘一定数量、符合相关岗位要求、满足用工招录条件的适岗人员，增加特定群体就业机会。与北京市志愿服务指导中心、中国中医科学院广安门医院举行“人保健康 2016 年新青年志愿者活动”，为志愿者代表提供为期 3 个月的健康管理服务。



人保财险和人保寿险基层公司携手开展保险宣传活动



组织员工及客户开展彩虹定位跑活动

集团所获公益项目奖项

- 集团荣获“中国妇女发展公益事业勋章奖”
- 集团荣获“中国妇女儿童慈善奖”
- 集团“中国人民保险母亲健康快车”公益项目获第二届中国社会责任百人论坛年度“十大人气公益项目”，为国内保险业唯一一家获得“十大人气企业品牌”公益项目的公司
- 在中国社科院经济学部企业社会责任研究中心发布的《企业公益蓝皮书（2016）》中，集团在国有 100 强企业中公益发展指数排名第 9，为四星级，是保险业唯一获得四星级的公司





对合作伙伴



对合作伙伴

相关方期望

长期稳定、平等互利的战略合作关系，合作资源共享共建，持续提升合作价值，可持续健康发展的行业环境。

我们的行动

我们持续加强对供应商的规范管理，继续推行总对总层面战略协作框架，与合作伙伴共同开发渠道专属产品，建设中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体运营平台，持续追踪研究行业发展，与监管部门和同业机构共同推进行业发展共识，引领保险市场发展。

未来展望

我们将进一步提升同各方机构之间建立稳定友好、平等互利的战略合作关系，不断提升合作价值，共同探索创新在产品、渠道、服务等领域的合作模式，致力于为社会公众提供全面优质的保险金融服务。

与供应商建立良好规范的合作关系

我们严格遵守国家政策法规，加强对供应商规范管理。制订下发《中国人民保险集团集中采购管理暂行办法》，规范集中采购管理工作。推动 IT 设备、物资采购和服务购买等领域相应的供应商管理办法、采购管理办法、合同管理办法制度化。与行业内知名的服务、产品供应商建立稳定的良好合作关系。在招投标管理方面，对大宗物品采购及服务均通过招标或竞争性谈判方式选定供应

商，审查潜在供应商资质，将环境和社会风险等指标纳入审查范围，并根据国家财政部有关规定进行报告。在项目建设环节，实施全过程追踪评估和精细化管理，确保项目按计划保质推进。在供应商日常管理方面，不断加强集中采购专业化建设，详实记录更新供应商履约情况和资信评级。

与价值链合作伙伴共同提升盈利能力

我们积极与专业保险中介机构通过多种形式开展合作，在履行社会责任中共同提升业务拓展能力。在经纪代理渠道，进一步扩大对总业务合作平台，积极推动合作深入与创新，实行有序对接、授权经营的合作模式，将社会责任理念融入渠道合作的培训管理与统筹规划，不断提升合作价值。创新发展传统线下业务，人保财险开发渠道首款专属产品“途顺家安”系列非车险组合产品。对接新技术新场景，拓展互联网业务合作，加强与慧择、中民、诺亚荣耀、E 家保险等公司的合作，推动合作项目快钱支付、微信支付技术应用以及“人保 V 盟微店系统”经纪代理渠道应用等互联网业务新技术应用。不断完善渠道管理制度和内控体系，规范渠道业务和合作管理要求，提升渠道内控管理水平及依法合规经营能力，促进渠道业务健康、有序发展。

我们不断加强车商渠道建设，制定相关管理制度，持续推进“管营分离、授权经营”经营管理模式。加强总对总项目拓展，深化汽车产业链合作模式，建立车商业务合作新支点，探索代售车、金融工具、优修养、小额损失补偿、延保、GAP 等产品创新和销售新模式。继续推动车商渠道转型升级，加强与理赔、车商横向合作、4S 店、修理厂等二手车商渠道跨界合作，共享资源，共谋发展，实现优势互补和双赢。2016 年，人保财险与 30 家主机厂、31 家汽车经销商、8 家汽车维修连锁企业建立合作关系。

我们与外部优质医疗资源开展深度合作，共同为客户提供各类健康管理服务。积极整合优质医疗健康资源，创新打造线上线下相结合的服务平台。人保健康与 1818 家医院、5 万余名医学专家建立了合作关系，在 53 家知名医院设立了 VIP 诊疗室 / 商保室，在中心城市建设了 20 家健康管理中心，初步构建起覆盖全国的优质服务网络。

合作主机厂 **30** 家

合作汽车经销商 **31** 家

合作汽车维修连锁企业
8 家

合作医院 **1818** 家

合作医学专家 **5** 万余名

在知名医院设立 VIP 诊疗室 / 商保室 **53** 家

建立健康管理中心
20 家

我们积极与大型国有银行、政策性银行、股份制商业银行以及助贷机构等建立多层次全方位的业务合作关系。通过资源互换，共同提升双方在客户、产品、品牌、渠道、业务等各方面的价值。保持高层互访、培训支持，持续推动代理业务、专项产品的交流合作。扎实推进管理制度完善，促进合作健康发展。积极创新“银保通”

系统应用，拓宽银保业务合作领域，与民生银行、建设银行推出银行账户资金安全保险和金融机构贷款抵押保险。加强与助贷机构交流合作，在精准扶贫、服务中小企业发展、城镇化建设、全面个人金融等领域，共同为客户提供综合财务管理、风险保障计划等整体金融服务解决方案。



人保健康 VIP 诊疗室 / 商保室覆盖的主要医疗机构

与各界密切合作促进行业可持续健康发展

我们积极利用“两会”等参政议政平台为政府相关政策落地建言献策，为行业发展争取政策空间。积极承担并参与行业标准制定，提供重要的建设性意见。以《保险法》修订、《保险法司法解释（四）》制订、《保险公司合规管理指引》修订为契机，积极参与立法、行业重点热点课题研究与交流。作为中国城乡居民住

宅地震巨灾保险共同体执行机构，与上海保险交易所积极推动共同体运营平台建设，发挥行业引领作用。

我们组建专门研究机构，广泛开展多领域的基础和实务研究工作，为相关领域的政策制定和行业发展提供资源借鉴和参考。与北京师范大学等高等院校



与山东省公安厅共建“侦侦保险法律协作办公室”



“生生不息——中国人民保险首展 - 白明艺术”

开展战略合作，提升新技术在金融保险行业中的应用推广能力。连续 10 年撰写和出版《中国非寿险市场发展研究报告》，承办国务院医改办委托的《商业保险机构经办基本医疗保险可行性研究》课题，为政府相关政策落地建言献策。与中国移动、中国联通、百融金服等大数据提供商，IBM、Oracle、联想等解决方案提供商聚焦大数据、人工智能、虚拟现实等新技术，共同开展前瞻性研讨，推动行业发展。与联合数据公司、中交兴路公司等公司组成联合项目组研究创新性应用，开展高速公路大数据、全国货运车辆车联网大数据等的“数据 + 业务”合作。

我们积极参加国内外同业交流合作，及时追踪全球保险业发展动态，加强与战略合作伙伴沟通互动，在产品的设计、资金投放、公司管理等层面不断吸收和借鉴优秀经验，密切合作联系。积极保持与 AIG、Aon、Willis、JLT、瑞再等国际机构的密切沟通，持续加大对海外业务合作渠道的维护力度。积极搭建风险管理交流平台，举办“人保集团与信利集团国际业务研讨会”、与三峡集团共同举办“三峡集团国际业务风险管理研讨会”。密切与同业机构战略合作，与韩国三星火灾公司创新推出国内首款合作研发电子商务类保险产品——个人信息泄露责任保险。

中国人民保险集团参加的部分行业组织（排名不分先后）

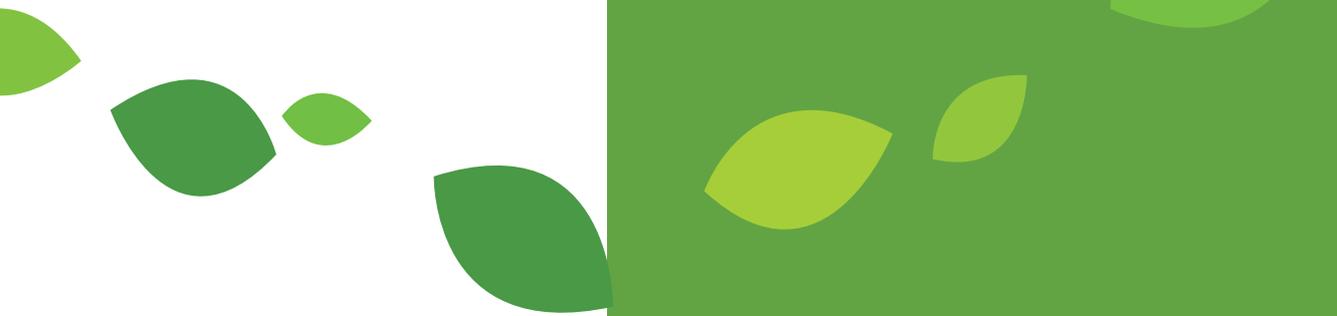
日内瓦协会	中国保险资产管理业协会
国际保险监督官协会	中国国际另类投资协会
全球企业法律顾问协会	中国证券业协会
亚非保险人和再保险人协会	中国证券投资基金业协会
公认反洗钱师协会	中国人力资源社会保障理事会
中国保险学会	中国劳动保障全国理事会
中国保险行业协会	中国海商法协会
中国保险经纪行业协会	中国劳动学会
中国国际商会	中国国债协会
中国精算师协会	中华商标协会
中国银行间市场交易商协会	金融会计学会
中国内部审计协会	金融标准化技术委员会
中国监察协会金融分会	保险标准化技术委员会
中国互联网金融协会	中保协团体标准专业委员会

人保财险灾害研究基金

人保财险设立灾害研究基金，资助和鼓励相关研究机构、高校科研人员及学生开展灾害与保险相关研究。截至 2016 年，投入已超 1000 万元，设立完成项目 204 个，资助超过 50 所高校、科研机构的学生、青年教师、科研人员 323 人，在国内外期刊公开发表论文 60 余篇，其中许多收录于 SCI、EI 等检索的国际顶级期刊。通过灾害研究基金，人保财险积极向社会传播灾害防范、风险管理理论与实践知识技能，提升公民灾害风险意识和应对能力，成果应用于社会各行业风险管理工作中，减少风险，化解风险，有力促进社会防灾减灾，提升社会风险管理水平。



对环境





对环境

相关方期望

绿色金融保险产品服务、绿色运营、绿色公益活动。

我们的行动

我们积极应对环境变化，推动巨灾保险试点扩面，开发并推广环境污染责任险，搭建环境风险管理和服务平台，引导绿色投资。在日常运营过程中，自觉遵守国家环境保护相关法律法规，倡导绿色环保理念，推行职场节能降耗，开展绿色公益活动。

未来展望

我们将深入践行绿色发展理念，致力于推动绿色金融服务建设，创新绿色保险，开展绿色投资，为低碳环保产业发展、传统企业节能改造和环境污染治理等提供保险金融支持和风险管理评估，将绿色环保理念融入公司日常经营管理，从自身做起，促进社会的可持续发展，服务社会生态文明建设。

应对环境变化

我们创新性探索以市场化机制应对灾害事故风险，丰富灾害事故补偿渠道，分担政府财政的灾害损失补偿压力。继续大力推动巨灾保险试点扩面，在深圳、宁波、四川等地开展巨灾保险试点，探索建立多层次风险分担机制，结合地方灾害风险与经济发展特点，探索针对滑坡、泥石流、洪水、森林火灾等灾害的有效保障模式。作为中国城乡居民住宅地震巨灾保险共同体执行机构，人保财险实现住宅地震巨灾保险全国范围落地出单。

我们针对气候变化，创新产品和服务。开发天气指数保险，保险标的涵盖橡胶、茶叶、牛羊、水产品、水稻等农产品，有效补偿农民因天气灾害造成的损失。在灾害预警信息服务、客户防灾防损服务方面建立持续运行机制，通过气象水文预警信息服务，指导和督促分支机构开展客户防灾工作，降低客户出险率及赔付水平。在国内保险行业首次探索利用基于物联网的城市内涝实时监测数据，在南京、济南等城市开展实时预警和防灾防损服务。



巨灾指数保险赔付

创新绿色保险产品

我们积极开发绿色保险产品，建设环境风险评估和管理体系，服务生态文明建设。全年为 5000 余家企业提供环境风险保障 92 亿元，在 31 个省级行政区域开展了环境污染责任保险工作，为 1810 家企业提供环境风险“体检”服务，累计发现各类风险隐患近 20000 个，提供风险改善建议 16000 余条，有效协助企业提升环境风险管理水平。与清华大学联合开发“环境风险服务平台”顺利上线，搭建保险行业内第一个专属环境风险管理和服务平台，2016 年已为 1000 余家企业提供环境风险评估服务。

为 5000 余家企业提供环境风险保障 92 亿元

在 31 个省级行政区开展环境污染责任险

为 1810 家企业提供环境风险“体检”服务

累计发现风险隐患 20000 个

累计提供风险改善建议 16000 余条

我们紧抓国家强农惠农政策有利机遇，对接林业生产经营者风险管理需求，大力推动森林保险业务发展，并积极参与森林保险防灾减灾体系建设。目前，已在人保财险 35 家分公司开展森林保险业务，其中，在 27 个省份 30 家分公司启动中央财政补贴的政策性森林保险业务，其余 5 家分公司根据地方林业产业发展需要，开展了苗木保险、经济林（油茶林）保险、果树保险等商业性森林保险业务，保障林业再生产顺利进行、推动林业产业发展、促进林农效益持续增长。2016 年，共承保森林 10.44 亿亩，森林险保费收入 16.24 亿元，提供风险保障 6408.8 亿元。

承保森林

10.44 亿亩

森林险保费收入

16.24 亿元

提供森林险风险保障

6408.8 亿元

人保财险环境污染责任保险“无锡模式”

自 2009 年起，人保财险无锡市分公司试行开展环境污染责任保险工作，创新引入第三方环境风险管理专家为企业进行投保前和承保中的环境风险评估和检查服务，累计为千余家企业进行了环境风险现场勘查与评估，帮助企业排查出较大环境污染安全隐患，提出环境安全相关建议，并为企业安保人员进行风险防范培训。有效帮助参保企业提升污染治理和环境管理水平，切实把各类环境风险消灭在萌芽状态，最大限度地控制各类环境风险事故的发生。

引导绿色投资

我们充分发挥保险资金在资源配置中的作用，引导投资建设项目向绿色低碳环保项目过渡。大力拓展绿色投资，支持国家重点环保、绿色交通、绿色能源项目建设。关注清洁能源领域投资，直接或间接参与多个国家大型风电、水电项目的投资建设。通过发行人保资产 - 中节能新材料环保产业基金股权投资计划，规模 10 亿元，投向节能环保建设项目。通过投资认购 3 亿元中广核三期产业投资基金、认购 3 亿元海峡晨阳清洁能

源产业基金，开展风电、光伏等新能源领域投资。通过发行人保资本—长沙城投项目债权投资计划，募集 4.8 亿元投向长沙市咸嘉湖景区环境综合整治项目；通过发行人保资本 - 南昌轨道交通债权投资计划（第二期），募集 10 亿元，投资南昌轨道交通 1 号线一期项目；通过设立人保资本 - 清华启迪创新基金股权投资计划入股启迪创新产业基金，支持环保类产业企业发展。

开展绿色办公

我们在日常经营管理过程中倡导绿色环保理念，积极鼓励员工在日常工作生活中践行绿色低碳理念。倡导绿色办公，积极推进各级分支机构提高办公自动化水平，减少纸张消耗。建设自动化办公系统、核心业务系统、运维管理平台、报表系统等电子化平台，实行无纸化办公。鼓励召开视频或电话工作会议，探索以电子节能方式组织会议、提供会议材料等新途径，在提高办公效率的同时减少办公用纸消耗。实行纸张双面打印和复印。减少因公务出差造成的碳排放和能耗。树立绿色采购理念，设置功耗要求，优先选择低能耗设备型号，在把握采购产品性价比最优的前提下，重点关注环境友好产品。将低碳修复供应商竞争性谈判首次纳入到理赔第三方合作名录。

我们持续推进电子化支持平台建设，加快电子保单、电子发票等数字化工具应用，打造全流程电子化产品销售服务模式，有效提升保险技术服务水平，降低运营成本，节能减耗。人保财险实现线上电子保单、承保理赔全流程线上自助服务，2016年实现航空延误险、退货运费险、家庭财产基本保险等四款产品在线理赔。人保财险自全面推广增值税普通电子发票功能以来，通过公司官网下载查询电子发票频率达到平均8057次/日。人保寿险“一站式”移动展业平台实现投保、承保业务电子化，实现近40款产品在线销售。

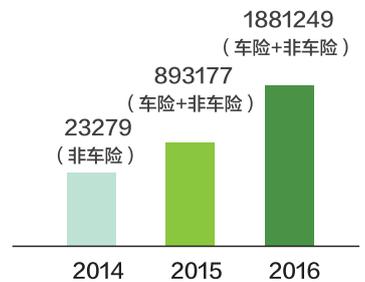
部分子公司总部远程会议（场次）

	人保财险	人保寿险	人保健康
远程会议场次	176	158	146

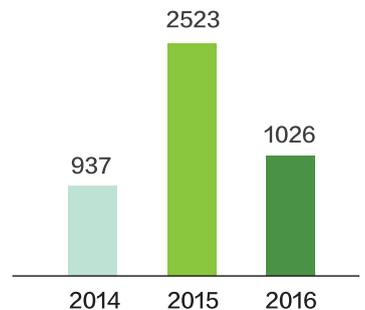


人保财险网站下载查询电子发票

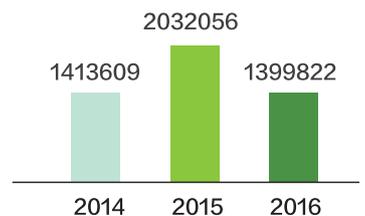
8057次/日



人保财险电子保单下载量
(单位：件)



人保寿险电子商务网销保单量
(单位：万件)



人保健康电子保单量
(单位：件)

注 1. 人保财险电子保单下载量指只有当客户下载保单时才会生成的电子保单；车险统计功能于2015年1月1日上线。
2. 人保寿险电子保单量指网销电子保单量。
3. 人保健康电子保单量是通过网络平台（公司官网、银保通、第三方网销平台）销售和激活的所有保单数据。

建设绿色职场

我们积极推行节能降耗管理，降低物业运营成本和水电等资源的消耗。在集团公司 88 号大厦职场（由集团总部及 5 家子公司共同使用），对于办公区空调系统，实行冬天温度不高于 20℃，夏天温度不低于 24℃；在供冷季及采暖季内严禁开启物业外立面窗户，以减少冷、热量的损失；2016-2017 年度供暖季高峰期（12 月 -1 月）比上一供暖季同期减少用量 3587.2 吉焦。办公大楼生活用水来自市政供水。在水资源利用方面，采用节能型卫生洁具，在确保正常使用的前提下调整冲洗水量；根据湿度实际监测数据，调整加湿设定值，以减少水资源浪费；装设中水处理设备，对于回收处理的职场生活废水、冷凝水和设备排水等可再利用水源，用于马桶、小便器等水源使用。在用电方面，倡导员工离开时随手关闭照明灯；对于电梯实施节能控制，客梯灯具使用 LED 节能照明。根据使用需求，集团公司 88 号大厦职场暂停使用部分客梯，每天节电 130 度。

我们办公过程的主要排放物为生活废水、一般废弃物和温室气体。对于日常运营过程中产生的生活废水排入北京市城市污水管网。对于一般废弃物，交由物业公司根据法规要求处置。遵循分类处理原则，对生活垃圾、建筑垃圾和餐厨废弃物在前端实行分类管理，在后端由具有资质的厂家进行专业化处理，以期严格遵守国家相关环保标准。对于废弃的信息技术设备和桌面办公电脑设备，经技术人员鉴定确实不能使用的，经公司内部流程审批通过后交由指定机构进行销毁处理。在车险定损理赔流程中，全面推广低碳维修，逐步搭建总、省两级低碳维修网络，开发信息技术系统配套管控功能；对维修中产生的危险废弃物按要求交由环保部门指定的具有处理危险废弃物资质的部门处理。

我们关注温室气体排放。公司主要温室气体排放

集团总部及部分子公司总部办公区能源使用量

	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保投控	人保资本	人保香港
用电量（千瓦时）	2068320	5471649 (1230人, 公司方)	2373866	278763	216637	190000	59792
用水量（吨）	269.24 (饮用水)	39762 (2197人, 含租户)	36426	—	180	154	—
天然气（立方米）	225199.46	61289 (2197人, 含租户)	65822.78	—	—	0	—
员工数量（人）	—	—	1117	363	101	85	45
人均用电量（千瓦时）	—	4448.50	2125.22	767.94	2144.92	2235.29	1328.71
人均用水量（吨）	—	18.10	32.61	—	1.78	1.81	—
人均天然气使用量（立方米）	—	27.90	58.93	—	—	0	—

- 注：1. 因集团总部搬迁，集团总部的能源数据包含万春园物业 1-10 月和 88 号大厦物业 11-12 月的数据。集团总部天然气消耗主要用于食堂和供暖。因搬迁前后职场办公人数变化情况较大，本年不做人均能源消耗量的披露。
2. 人保财险总部办公楼办公人数为 1123 人，另有借调人员 107 人；楼内租户 967 人。
3. 人保寿险大厦办公总人数 1117 人，其中人保寿险总部（含借调）办公人数 407 人，楼内租户 710 人。
4. 部分子公司尚未建立水和天然气数据收集系统，在未来报告期将对此进行改进。

包括电力消费、柴油消费、汽油消费、天然气消费产生的排放，因此减排管理的重点在于节约能源消耗、提高能效，通过节能管理实现温室气体减排。根据国家环保部《关于进一步规范排放检验加强机动车环境监督管理工作的通知》等相关规定，我们对公务用车定期开展机动车排放检验，严格执行国家机动车排放

标准及其他相关现行有效的法律法规，推广使用清洁燃料，对于老旧车按规定进行报废淘汰。通过全面使用服务器虚拟化技术，有效减少服务器数量，提高服务器使用能效，节省大量电力和设备冷却成本，由此减少温室气体排放。

践行绿色公益

我们积极推广和宣传绿色环保理念，参与绿色公益活动，支持绿色公益事业。

绿色公益活动

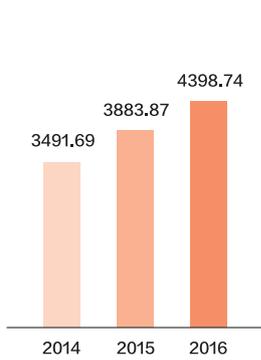
- 在北京，以“远离烟草，健康生活”为主题，与北京市控烟协会合作开展控制吸烟条例颁布实施一周年系列纪念活动，激发、创建和维护无烟环境的爱心和责任，荣获首都无烟环境建设特别贡献奖。
- 在广州番禺，开展慈善健康行活动，用运动和健康传递公益温暖，为困难单亲家庭募集善款。
- 在云南文山和陕西西安，组织员工开展义务植树活动，增强员工植树造林的绿化意识，同时为绿化家乡、美化环境贡献自己的力量。
- 在辽宁大连和四川广元，开展以“爱护环境，从我做起”为主题的公益环保捡拾垃圾活动，用爱心保护环境，用热情和行动传播环保理念。
- 在四川遂宁，开展“热爱母亲河，我们在行动”公益徒步走活动，与100余位车主一起以徒步远足的形式，积极宣传低碳环保绿色生活方式。
- 在河北，开展95518客户服务中心“爱的行走”公益活动，通过微信运动开展爱心捐赠，倡导绿色健康生活方式。



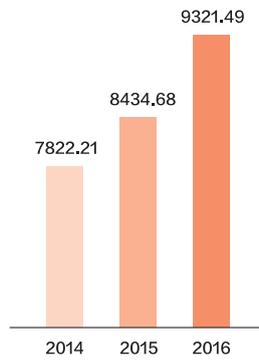
我们的责任绩效

经济绩效

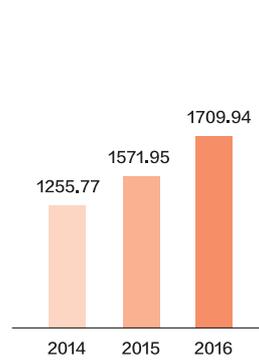
总保费收入 (单位: 亿元)



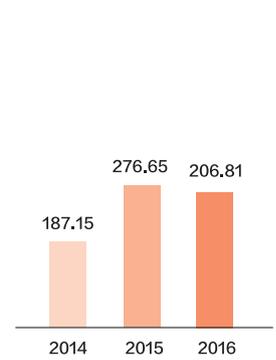
总资产 (单位: 亿元)



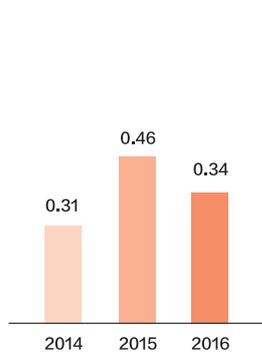
合并净资产 (单位: 亿元)



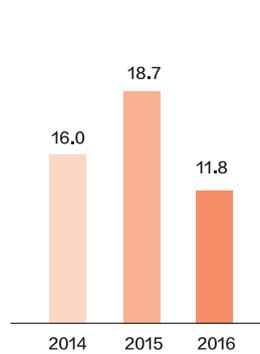
合并净利润 (单位: 亿元)



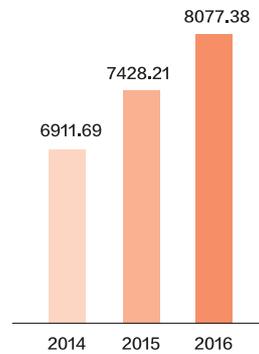
每股收益 (单位: 元)



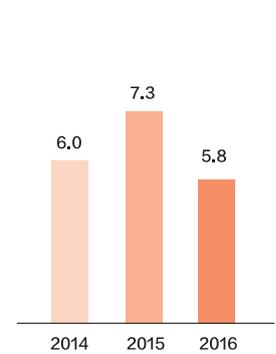
加权平均净资产收益率 (单位: %)



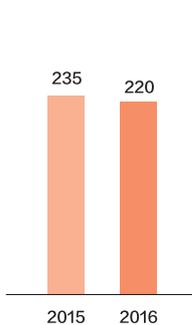
总投资资产 (单位: 亿元)



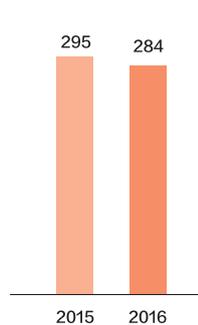
总投资收益率 (单位: %)



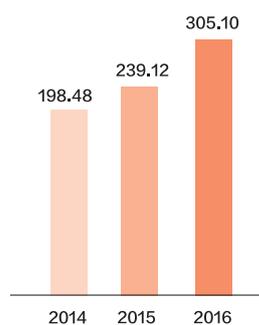
集团核心偿付能力充足率 (单位: %)



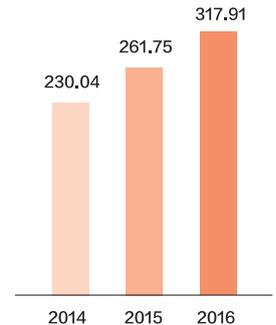
集团综合偿付能力充足率 (单位: %)



向国家缴纳的税费总额 (单位: 亿元)



集团交叉互动业务规模保费 (单位: 亿元)



环境绩效

集团总部及部分子公司日常经营信息化程度

	利用综合信息网处理的公文件数 (件)
集团总部	18903
人保财险	发起办公流程17余万次, 较原办公处理方式共节约办公时间31.8万余天 (去除节假日)
人保寿险	1091541
人保健康	10242
人保资产	7300
人保投控	6005
人保资本	1709

注：除人保财险、人保寿险为全公司数据外，其他公司均为公司总部数据。

集团总部碳排放量

排放源	碳排放量 (吨)
耗电 (2068320千瓦时)	2154.4
天然气消耗 (225199.46立方米)	492.3

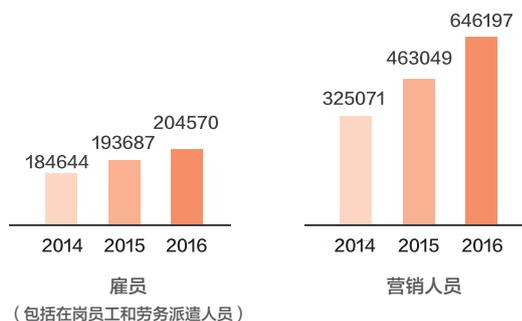
注：耗电 CO₂ 碳排放计算系数根据国家发改委公布的《2015 中国区域电网基准线排放因子》确定；天然气消耗的 CO₂ 碳排放计算系数根据 IPCC 2006 年发布的数据确定。

关于有害及无害废弃物：

本报告期内公司尚未对有害及无害废弃物总量及密度建立数据收集系统，在未来的报告期将在此方面进行改进。

社会绩效

员工数量 (按雇佣类型列示) (单位：人)



在岗员工净增人数变动情况 (单位: 人)

	2014	2015	2016
新进	21670	38415	33261
主动离职	5773	5220	8334
解雇	139	317	285
退休	1766	1862	1657
死亡	118	95	100
其他	997	1065	1055

在岗员工文化结构 (单位: 人)

	2014	2015	2016
博士	238	244	250
硕士	5653	6264	7333
学士	58406	73434	87450
大专	42399	55296	61229
其他	14187	15501	16307

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

	2014	2015	2016
≤30岁	34471	50154	60953
31岁 - 50岁	69713	82675	92718
>50岁	16699	17910	18898

集团总部及部分子公司总部工伤数量 (单位: 件)

	集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产	人保投控	人保资本	人保香港	人保香港资产
工伤数量	0	0	0	0	0	0	1	0	0

雇员成本（包括董事及监事薪酬）（单位：百万元）

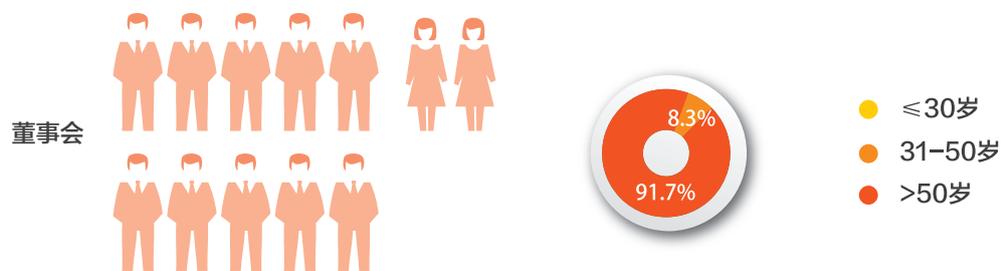
	2014	2015	2016
薪金、津贴及业绩奖金	26103	29525	31842
退休福利供款计划	2214	3047	3073
合计	28317	32572	34915

注：雇员包括在岗员工和劳务派遣人员

员工本地化比例

当地员工比例	人保香港	人保香港资产
全体员工	80%	41.67%
管理层	33%	0

董事会人员性别、年龄构成



监事会人员性别、年龄构成



关于知识产权：

我们规范管理，积极防范知识产权相关法律风险。开展全系统软件正版化排查，督促各子公司强化软件正版化管理。对于官方微博、微信公众号相关图片合规使用情况进行排查。动态检测集团商标权利状态，确保商标专用权继续得到保护。

验证声明



验证声明

SGS 通标标准技术服务有限公司可持续发展验证报告 - 中国人民保险集团股份有限公司 2016 年度企业社会责任报告

验证的性质和范围

SGS通标标准技术服务有限公司（SGS）经中国人民保险集团股份有限公司（以下简称“中国人民保险”）授权，对2016年度企业社会责任报告进行独立验证。根据SGS可持续发展报告验证方法，验证范围为中国人民保险集团提供的报告所含文本以及附随表格中的数据。

中国人民保险的2016年度企业社会责任报告中的信息和数据由其管理层以及相关职能部门负责。SGS并未参与任何材料的准备。

我们的责任是在规定的范围内表达对文本、数据、图表和声明的意见，旨在告知所有中国人民保险的利益相关方关于这些信息的可信度。

SGS已根据国际公认指南，包括《全球报告倡议组织可持续发展报告指南（2013）》的准确性和可靠性原则，以及AA1000系列标准中的验证等级，为可持续发展报告验证开发了一套规章。

本报告以中级审查进行验证，所用规章用于：

- 评估内容真实性；以及
- 根据AA1000原则标准 (2008)评估报告。

验证过程包括验证前调研、现场审验、访谈相关领导与员工，以及对相关文件和记录进行核实。

本次验证未包含对独立审计的财务信息的溯源及验证。

独立性与能力声明

SGS是全球领先的检验，鉴定、测试和认证机构。提供的服务包括管理系统和服务认证；质量、环境、社会和道德审计及培训；环境、社会和可持续发展报告验证。SGS申明与中国人民保险为完全独立的组织，对该组织及其附属机构和利益相关方不存在偏见和利益冲突。

验证团队是由具备与此项任务有关的知识、经验和资质的人员组成的，包括社会责任报告主任审验员，SAI注册的SA 8000主任审核员，CCAA注册ISO 14001主任审核员、CCAA注册OHSAS 18001主任审核员等。

验证意见

基于描述的方法和进行的验证，中国人民保险2016年度企业社会责任报告数据收集方法和途径可靠，报告中所包含的信息和数据基本准确。验证团队认为，该报告可由中国人民保险的利益相关方使用。

本年度中国人民保险首次选择和接受独立第三方审验，这是一次良好的尝试，体现了组织对社会责任实践的更高追求。

本次审验局限性在于验证地点限于中国人民保险集团总部，未对各子公司提供的原始数据进行追溯。

结论、发现和建议

包容性

中国人民保险能有效的识别了与其自身活动相关的利益相关方，建立了考虑利益相关方沟通与参与的渠道和平台，并采取多种方式进行有效沟通和交流，承诺负责任地对待受组织影响或影响组织的个人和团体。SGS建议在利益相关方的识别流程方面还应进一步完善。

实质性

中国人民保险根据内部建立的流程识别并确定利益相关方的关注议题，以及组织对经济，环境和社会的重要影响，合理披露了对利益相关方的评价和决策有实质影响的重要议题和指标。

回应性

中国人民保险制定并确保对利益相关方的合理诉求和期望进行沟通和回应，具有一定的及时性，并保证利益相关方的适当参与。SGS建议在利益相关方回应方面可以融入更多的渠道和方法。

签字：

代表SGS通标标准技术服务有限公司



曾伟明
总监
认证及企业优化
2017年4月20日

北京市 海淀区 阜成路 73号裕惠大厦A座16层
WWW.SGSGROUP.COM.CN

评级报告

《中国人民保险集团 2016 企业社会责任报告》评级报告

受中国人民保险集团股份有限公司委托，“中国企业社会责任报告评级专家委员会”抽选专家组成评级小组，对《中国人民保险集团 2016 企业社会责任报告》（以下简称《报告》）进行评级。

一、评级依据

《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR 3.0）》暨《中国企业社会责任报告评级标准（2014）》。

二、评级过程

1. 过程性评估小组访谈《报告》编制组主要成员，并现场审查编写过程相关资料；
2. 评级小组对《报告》编写过程及披露内容进行评价，拟定评级报告；
3. 评级报告提交评级专家委员会副主席及评级小组组长共同签字。

三、评级结论

过程性 (★★★★)

集团战略规划部牵头成立报告编写组，公司副总裁负责报告议题、框架、内容的审定；编写组对利益相关方进行识别，通过相关方意见征求会、访谈等形式收集利益相关方意见；根据公司重大事项、国家相关政策、行业对标分析等识别实质性议题；计划通过官方网站发布报告，并将以电子版、印刷品、微信版等形式呈现报告，具有优秀的过程性表现。

实质性 (★★★★☆)

《报告》系统披露了风险管理、提供优质服务、保险产品多样化、保险知识普及、客户信息保护、反洗钱、引导绿色投资等保险业关键性议题，叙述详细充分，具有领先的实质性表现。

完整性 (★★★★)

《报告》以“我们的责任实践”为主体篇章，从股东、客户、员工、社会、合作伙伴、环境等角度披露了保险业核心指标的 78.6%，完整性表现优秀。

平衡性 (★★★★☆)

《报告》披露了“处理违规违纪人员数量”、“工伤数量”、“员工离职/解雇数量”、“亿元保费投诉量”等负面数据信息，平衡性表现领先。

可比性 (★★★★★)

《报告》披露了“总保费收入”、“合并净利润”、“在岗员工”、“向国家缴纳的税费总额”、“人保健康电子保单量”、“人保寿险首年期交原保费”等 37 个关键指标连续 3 年以上的数据；并就“财产险综合成本率”、“亿元保费投诉量”等数据进行横向比较，可比性表现卓越。



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating



CSR 中国社会科学院经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility Chinese Academy of Social Sciences

可读性 (★★★★☆)

《报告》以“人民保险，服务人民”为主题，从“我们的责任实践”与“我们的责任绩效”两个板块，详述企业履责实践和成效，框架清晰，逻辑清楚，篇幅适宜；封面及各章开篇设计以“责任之树”为主创意，与内容浑然一体，凸显企业履责理念；各章均以“利益相关方期望、我们的行动、未来展望”开篇，提纲挈领，总领性强，具有领先的可读性表现。

创新性 (★★★★)

《报告》从“激发创新活力，服务经济价值创造”、“深耕精准扶贫，服务社会价值创造”、“大力弘扬劳模精神，服务文化价值创造”三个方面详述了“价值创造”年度社会责任主题，聚焦企业履责亮点和特色实践；首次引入第三方报告审验和报告评级，利于进一步提升报告的专业性和可信度，创新性表现优秀。

综合评级 (★★★★☆)

经评级小组评价，《中国人民保险集团 2016 企业社会责任报告》为四星半级，是一份领先的企业社会责任报告。

四、改进建议

1. 加强外部利益相关方参与，进一步提高报告的过程性。
2. 增加行业核心指标的披露，进一步提高报告的完整性。

评级小组

组长：中国社会科学院经济学部企业社会责任研究中心主任 钟宏武

成员：中债资信评估有限责任公司研究总部总经理 陈代娣

过程性评估员 王志敏

魏紫川

评级专家委员会副主席

钟宏武

评级小组组长

出具时间：2017 年 4 月 26 日



中国企业社会责任报告
评级专家委员会
Chinese Expert Committee on CSR Report Rating



CSR 中国社会科学院经济学部
企业社会责任研究中心
Research Center for Corporate Social Responsibility Chinese Academy of Social Sciences

《环境、社会及管治汇报指引》指标索引

指标		披露位置 (页)	
环境	层面A1：排放物		
	一般披露	63-64	
	关键绩效指标A1.1	63-64	
	关键绩效指标A1.2	64	
	关键绩效指标A1.3	67	
	关键绩效指标A1.4	67	
	关键绩效指标A1.5	63-64	
	关键绩效指标A1.6	63-64	
	层面A2：资源使用		
	一般披露	63-64	
	关键绩效指标A2.1	64	
	关键绩效指标A2.2	64	
	关键绩效指标A2.3	63-64,67	
	关键绩效指标A2.4	63	
	关键绩效指标A2.5	不适用	
	层面A3：环境及天然资源		
	一般披露	60-64	
	关键绩效指标A3.1	61-64	
社会	雇佣及劳工常规	层面B1：雇佣	
		一般披露	34-37
		关键绩效指标B1.1	35,67-69
		关键绩效指标B1.2	68
		层面B2：健康与安全	
		一般披露	34,36
		关键绩效指标B2.1	68
		关键绩效指标B2.2	68
		关键绩效指标B2.3	36

指标		披露位置 (页)		
社会	雇佣及劳工常规	层面B3：发展及培训		
		一般披露	19,34,37-38	
		关键绩效指标B3.1	38	
		关键绩效指标B3.2	38	
		层面B4：劳工准则		
		一般披露	34-36	
		关键绩效指标B4.1	35-37	
		关键绩效指标B4.2	35-36	
		营运惯例	层面B5：供应链管理	
			一般披露	54-56
	关键绩效指标B5.1		55	
	关键绩效指标B5.2		55	
	层面B6：产品责任			
	一般披露		28-31	
	关键绩效指标B6.1		不适用	
	关键绩效指标B6.2		31	
	关键绩效指标B6.3		69	
	关键绩效指标B6.4		不适用	
	关键绩效指标B6.5		31	
	层面B7：反贪污			
	一般披露		25	
	关键绩效指标B7.1		25	
	关键绩效指标B7.2		25	
	社区		层面B8：社区投资	
			一般披露	4-5,17-18,42-51
			关键绩效指标B8.1	17-18,43-51,61-65
		关键绩效指标B8.2	4-5,17-18,43-51,61-65	

《可持续发展报告指南（G4）》指标索引

指标		披露位置（页）
一般标准披露项		
战略与分析	G4-1	4-5,12,15
	G4-2	15
机构概况	G4-3	9
	G4-4	9
	G4-5	9,78
	G4-6	9
	G4-7	9
	G4-8	9
	G4-9	8,23,29,66-68
	G4-10	35,67-69
	G4-11	35
	G4-12	55-56
	G4-13	9,23
	G4-14	16-18,25,30-31,56,61
	G4-15	50,56,65
	G4-16	57
	确定的实质性方面和边界	G4-17
G4-18		2,13
G4-19		13
G4-20		13
G4-21		13
G4-22		无重订
利益相关方参与	G4-23	9,23
	G4-24	14
	G4-25	13
报告概况	G4-26	14
	G4-27	14,22,28,34,42,54,60
	G4-28	2
	G4-29	2
	G4-30	2
	G4-31	77
	G4-32	2,75-76
治理	G4-33	70-73
	G4-34	24
	G4-35	13
	G4-36	13
	G4-37	13-14
	G4-38	参见集团2016年年度报告——企业管治报告
	G4-39	参见集团2016年年度报告——企业管治报告
	G4-40	参见集团2016年年度报告——企业管治报告

指标		披露位置（页）	
治理	G4-41	参见集团2016年年度报告——企业管治报告	
	G4-42	13	
	G4-43	13,24	
	G4-44	13,24-25	
	G4-45	13	
	G4-46	13,24-25	
	G4-47	13	
	G4-48	13	
	G4-49	13	
	G4-50	13	
	G4-51	参见集团2016年年度报告——企业管治报告	
	G4-52	参见集团2016年年度报告——企业管治报告	
	G4-53	参见集团2016年年度报告——企业管治报告	
	G4-54	未披露	
	G4-55	未披露	
	商业伦理与诚信	G4-56	4-5,19,39
		G4-57	25,35,77
		G4-58	25,35
具体标准披露项			
管理方法披露	G4-DMA	22,28,34,42,54,60	
类别：经济	经济绩效		
	G4-DMA	22	
	G4-EC1	8,23,66,69	
	G4-EC2	15,44-46,61	
	G4-EC3	36,69	
	G4-EC4	17-18,43-48,62	
	市场表现		
	G4-DMA	34	
	G4-EC6	69	
	间接经济影响		
G4-DMA	42,54,60		
G4-EC7	17-18,43,45-47,49-51,62		
G4-EC8	4-5,17-18,43-49,55-57,61-64		
类别：环境	能源		
	G4-DMA	60,63-64	
	G4-EN3	63-64,67	
	G4-EN5	64	
	G4-EN6	63-64	
	水		
	G4-DMA	64	
	G4-EN8	64	

	指标	披露位置(页)
类别： 环境	废气排放	
	G4-DMA	64
	G4-EN15	64
	G4-EN16	64,67
	G4-EN19	63-65
	污水和废弃物	
	G4-DMA	63-65
	G4-EN22	64
	G4-EN23	64
	产品和服务	
	G4-DMA	63
	G4-EN27	63,67
	供货商环境评估	
	G4-DMA	63-64
G4-EN32	63-64	
类别： 社会— 劳工 实践和 体面工 作	雇佣	
	G4-DMA	34-36
	G4-LA1	68
	G4-LA2	36
	G4-LA3	36
	劳资关系	
	G4-DMA	34,36
	G4-LA4	36
	职业健康与安全	
	G4-DMA	34-36
	G4-LA5	35
	G4-LA6	68
	G4-LA8	35-36
	培训与教育	
	G4-DMA	34,37-38
	G4-LA9	38
	G4-LA10	37-38
	多元化与机会平等	
	G4-DMA	34-35
	G4-LA12	35,68-69
男女同酬		
G4-DMA	37	
G4-LA13	37	
劳工问题申诉机制		
G4-DMA	25,35	
G4-LA16	25	

	指标	披露位置(页)
类别： 社会— 一人权	非歧视	
	G4-DMA	34-35
	G4-HR3	25,35
	结社自由与集体谈判	
	G4-DMA	34-35
	G4-HR4	35
	童工	
	G4-DMA	35
	G4-HR5	35
	强迫与强制劳动	
G4-DMA	35-36	
G4-HR6	35-36	
类别： 社会— 社会	当地社区	
	G4-DMA	42
	G4-SO1	17-18,43-51,61-62
	G4-SO2	17-18,43-51,61-62
	反腐败	
	G4-DMA	25
	G4-SO3	25
	G4-SO4	25
	G4-SO5	25
	供应商社会影响评估	
G4-DMA	55	
G4-SO10	55-56	
类别： 社会— 产品责任	产品及服务标识	
	G4-DMA	28
	G4-PR3	31
	G4-PR5	31
	市场推广	
	G4-DMA	30-31
	G4-PR6	未披露
	客户隐私	
G4-DMA	28,31	
G4-PR8	未披露	

读者反馈

尊敬的读者：您好！

感谢您阅读本报告，以及对我们的社会责任建设的支持。我们诚挚地希望您在百忙之中提供宝贵的意见和建议，以帮助我们持续改进。

您可以选择以下方式提供您的反馈意见

电子邮箱：jituan-csr@picc.com.cn

如需报告印刷版，欢迎您与我们联系。



人保财险投保热线：400-1234567
客服热线：95518
官方网站：www.epicc.com.cn



人保寿险客服热线：40088-95518
官方网站：www.picclife.com



人保健康客服热线：95591 或 40066-95518
官方网站：www.picchealth.com



PICC 中国人民保险集团股份有限公司
THE PEOPLE'S INSURANCE COMPANY (GROUP) OF CHINA LIMITED



地址：北京市西城区西长安街88号中国人保大厦
邮编：100031
电话：86-10-69008888
网址：www.picc.com