

# 2025

## 可持續發展報告 Sustainability Report



# 報告編制說明

## 組織範圍

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

## 時間範圍

本報告涵蓋時間範圍為2025年1月1日至2025年12月31日，與公司財務報告一致。為保障信息的完整性和可比性，報告中部分信息適當向前追溯、向後延伸。

## 數據說明

本報告財務數據援引《中國人民保險集團股份有限公司2025年年度報告》（中文簡體版財務數據取自公司A股年報；中文繁體版及英文版財務數據取自公司H股年報）。如無特別說明，所示金額均以人民幣列示。其他數據來源於公司內部文件及信息統計系統。

## 編制依據

- 中國財政部《企業可持續披露准則——基本准則（試行）》
- 中國財政部《企業可持續披露准則第1號——氣候（試行）》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第1號——規範運作》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指南第4號——可持續發展報告編制》
- 香港聯合交易所《主板上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》（HKEX ESG）
- 全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告標準》（GRI Standards）
- 聯合國可持續發展目標（SDGs）

## 報告原則

本公司董事會對可持續發展事宜制定監管流程並予以實施，保證本報告內容不存在任何虛假記載、誤導性陳述或重大遺漏，保證所有信息的真實性。

## 報告審驗

公司委托TÜV萊茵進行獨立第三方審驗，確認信息和數據的準確性和可靠性。

## 報告獲取

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

任何反饋意見，請聯繫我們：

電話：86-10-69008888

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

聯繫地址：北京市西城區西長安街88號



歡迎掃碼  
查閱網絡版報告

# 目錄

開篇	董事長致辭	02
	總裁致辭	04
	關於我們	06

01 公司治理 可持續性	強健可持續治理	10
	深化可持續管理	16
	築牢風險防線	20
	嚴守內控合規	23

02 環境 可持續性	應對氣候變化	28
	發展綠色保險	41
	踐行綠色投資	45
	推進綠色運營	49

03 社會 可持續性	致力社會貢獻	58
	深耕普惠金融	65
	保障客戶權益	72
	促進員工發展	79
	規範供應商管理	84
	篤行科技創新	85

附錄	可持續發展績效	90
	可持續保險原則(PSI)實施進展	99
	索引表	100
	第三方鑒證/審驗報告	110

## 董事長致辭



2025年是打好“十四五”收官之戰、謀劃“十五五”高質量發展的關鍵一年。過去一年，我們堅持以習近平新時代中國特色社會主義思想為指導，深入貫徹黨的二十大和二十屆曆次全會精神，堅守金融工作的政治性、人民性，發揮保險行業“頭雁”作用，紮實做好金融“五篇大文章”，統籌履行經濟責任、政治責任和社會責任，以金融高質量發展助力強國建設、民族復興偉業。

**錨定國之大者，在服務發展大局中彰顯央企擔當。**我們始終把自身發展置於國家戰略全局中謀劃推進，充分發揮保險“經濟減震器”和“社會穩定器”功能，全年承擔保險責任金額3648萬億元，支付賠款4729億元，為國計民生構築堅實保險屏障。服務鄉村振興，深入學習運用“千萬工程”經驗，致力推動農業穩產增產、農村穩定安寧、農民穩步增收，為4666萬戶次農民提供保險責任金額2萬億元，投入幫扶資金1.6億元，連續七年獲得中央單位定點幫扶最高等次評價。服務科技創新，建成14家科技保險中心，全面覆蓋國家重點科創城市，首創簽發“概念驗證-小試-中試”綜合保險，科技保險保險責任金額51.2萬億元，覆蓋24.2萬家高新技術企業、10.7萬家專精特新企業，助力新質生產力加速發展。服務高水平對外開放，承保老撾南歐江全流域七級水電站、黑山普利電廠環保改造工程等一大批“一帶一路”標志性項目，為境外投資及基礎設施建設項目提供保險責任金額超2萬億元，國際業務覆蓋149個國家和地區。

**堅持金融為民，在服務民生福祉中傳遞保險溫度。**我們始終把實現人民對美好生活的向往作為工作的出發點和落腳點，讓保險金融服務更可及、更惠民。深耕普惠金融，制定實施專項工作方案，加大新市民、靈活就業群體保障力度，精準關愛特殊困難群體，響應中小微多樣化需求，全年普惠保險提供保險責任金額1188萬億元，理賠金額超1700億元。守護人民健康，深入參與多層次醫療保障體系建設，承辦大病保險、長期護理保險、門診慢特病保險等政策性健康險項目1858個，深化健康保險與健康管理融合服務。強化養老服務，持續推進養老金融高質量發展，第二支柱年金管理規模7241億元，第三支柱個人養老金規模與商業養老金管理資產規模快速增長，深入開展“暖心歲悅”機構養老服務，推進“保險+社區”居家養老服務共建，著力提升老年人的獲得感、幸福感、安全感。

**加強防災減災，在服務社會治理中築牢安全防線。**我們主動融入共建共治共享的社會治理新格局，加快巨災

風險管理升級，以專業保障機制助力提升公共服務效能與應急管理水平。精研氣候風險管理，整合自然災因氣象數據庫，覆蓋350個國家級氣象站，自主研發“巨災安瀾”風險減量技術平臺、“巨災經緯”承保管理平臺，持續增強災害防治綜合服務能力，全年發送災害預警信息3683萬條，協助排查風險隱患2.8萬次，以科技賦能助力提升社會發展韌性。增強災害保障力度，持續完善“多災因、多年期、多層次”巨災保險保障體系，地方性巨災保險覆蓋23個省、157個地市（含省直轄縣），保障人群4.8億人。完善災害應急響應機制，舉全系統之力開展大災理賠，高效應對西藏定日地震、貴州榕江洪災、臺風“樺加沙”等244起自然災害和突發事故，支付大災賠款超130億元。

**守護綠水青山，在服務生態環境中推動綠色發展。**我們深刻踐行“綠水青山就是金山銀山”的理念，將綠色發展作為高質量發展的鮮明底色，積極發揮行業引領作用，助推經濟社會全面綠色轉型。深化綠色保險發展，聚焦降碳、減污、擴綠、增長，完善綠色保險產品和服務體系，研發“PICC光伏發電量損失風險定價模型”，落地全國首家環責險生態環境損害直賠修復中心，推出海帶碳匯保險、濕地管護保險、藍碳交易保險等新產品，發布“東數西算”綠色算力產業風險解決方案，綠色保險全年承擔保險責任金額267萬億元。優化綠色投資布局，發揮保險資金長期投資優勢，聚焦綠色低碳產業與清潔能源基建，深度參與抽水蓄能電站、新能源基地、綠色交通等重大項目，持續加大綠色債券與低碳產業投資，引導金融資源向綠色領域精準集聚，服務綠色發展投資規模1600億元。創新研究綠色金融標準，編制發布《綠色保險環境效益測算方法學》，填補綠色保險環境效益測算的行業標準空白，為綠色保險從“規模增長”向“質量提升”轉型提供重要支撐。

**初心如磐踏新程，守正實幹向未來。**2026年中國人保將秉持金融報國情懷，恪守“人民保險 服務人民”的企業使命，以更高站位服務國家戰略，以更實舉措增進民生福祉，以更優實踐守護生態環境，以更強韌勁推動高質量發展，加快建設世界一流保險金融集團，為中國式現代化建設貢獻更大力量。

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委書記、董事長

丁向群

## 總裁致辭



2025年，中國人保完整、準確、全面貫徹新發展理念，錨定高質量、可持續發展方向，以綠色為引領、以客戶為中心、以協作為支撐、以合規為底線，推動ESG工作從“體系搭建”向“實效賦能”縱深邁進，以實幹實績踐行“人民保險 服務人民”的初心使命。

**我們始終將綠色低碳作為經營管理的重要準則。**在治理層面，持續完善“董事會-管理層-執行層”綠色金融治理架構，出臺《綠色金融高質量發展工作方案》，滾動編制集團綠色金融與ESG年度重點工作，形成“戰略引領-制度保障-執行落地-評估督導”的閉環管理。在運營層面，首次開展全系統碳盤查，創新提出“系統採集+人工確認”的數字化盤查路徑，搭建碳盤查管理平臺，覆蓋近6000家經營職場，為節能減排精準施策夯實數據基礎；北方信息中心獲評保險業首家國家綠色算力設施，南方信息中心全年平均PUE值同比下降7.8%；全面推行綠色採購和無紙化辦公，集中採購電子化使用率達97.4%。

**我們始終將客戶滿意作為檢驗工作的核心標準。**在服務效能提升上，縱深推進理賠數字化、智能化轉型，人保財險超90%案件實現線上理賠，車險自動處理量超1億次，農險衛星遙感查勘超1億畝次，人保健康線上理賠率提升至99%，讓數據多跑路、客戶少跑腿。在消費者權益保護上，完善消保制度體系，制定產品適當性管理辦法，升級NPS動態監測系統，人保壽險、人保健康獲消費者權益保護ISO 9001認證，三家主業子公司客戶淨推薦值均達40%以上。在數據安全管控上，建立個人信息保護“四道防線”，實施數據全生命周期管理，開展網絡安全培訓超2600場，切實守護客戶隱私權益。

**我們始終將協同共贏作為凝聚力量的堅實基礎。**陪伴員工成長，優化完善人才培養和成長體系，實施“護航”“領航”等六大培訓項目，全系統開展培訓近6萬次，網絡學習活動超7100項，舉辦職工運動會、愛心慰問等工會活動，增強員工歸屬感與幸福感。促進供應商發展，健全供應商全生命周期管理體系，2025年《供應商廉潔承諾書》簽署率100%，平等對待中小企業供應商，未發生款項逾期支付情況。密切投資者溝通，上證E互動回答率100%，舉辦投資者開放日等溝通活動373場，獲得資

本市場廣泛認可。深化合作交流，參與可持續保險原則（PSI）相關實踐，積極對接全球ESG披露標準，在綠色金融、巨災保險等領域分享中國經驗。

**我們始終將合規風控作為企業發展的必要保障。**持續優化風險管理“三道防線”架構，將識別、監測、防控可持續（ESG）風險納入集團全面風險管理，升級智能風控平臺，優化壓力測試模型，提升風險前瞻預警與精準識別能力。深化反腐敗與內控建設，編制《祛腐治亂3》警示教育片，組織全系統各級召開警示教育會近800場，覆蓋近18萬人次，接受反腐敗培訓的員工占比100%。綜合運用審計、合規、紀檢、巡視等方式，加大監督檢查力度，強化對集團總部及子公司、成員公司高管人員審計工作，審計範圍覆蓋公司運營全過程，高管審計覆蓋率100%。

2026年，中國人保將堅定不移走好中國特色金融發展之路，以更高標準、更實舉措完善ESG治理體系，增強ESG管理能力，全力推進綠色運營，優化產品服務，凝聚協同合力，嚴守合規底線，以高質量發展成果回報股東、回饋客戶、成就員工、奉獻社會，與各方攜手共築可持續美好未來。

中國人民保險集團股份有限公司  
黨委副書記、副董事長、總裁

齊鵬

# 關於我們

## 公司簡介

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

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

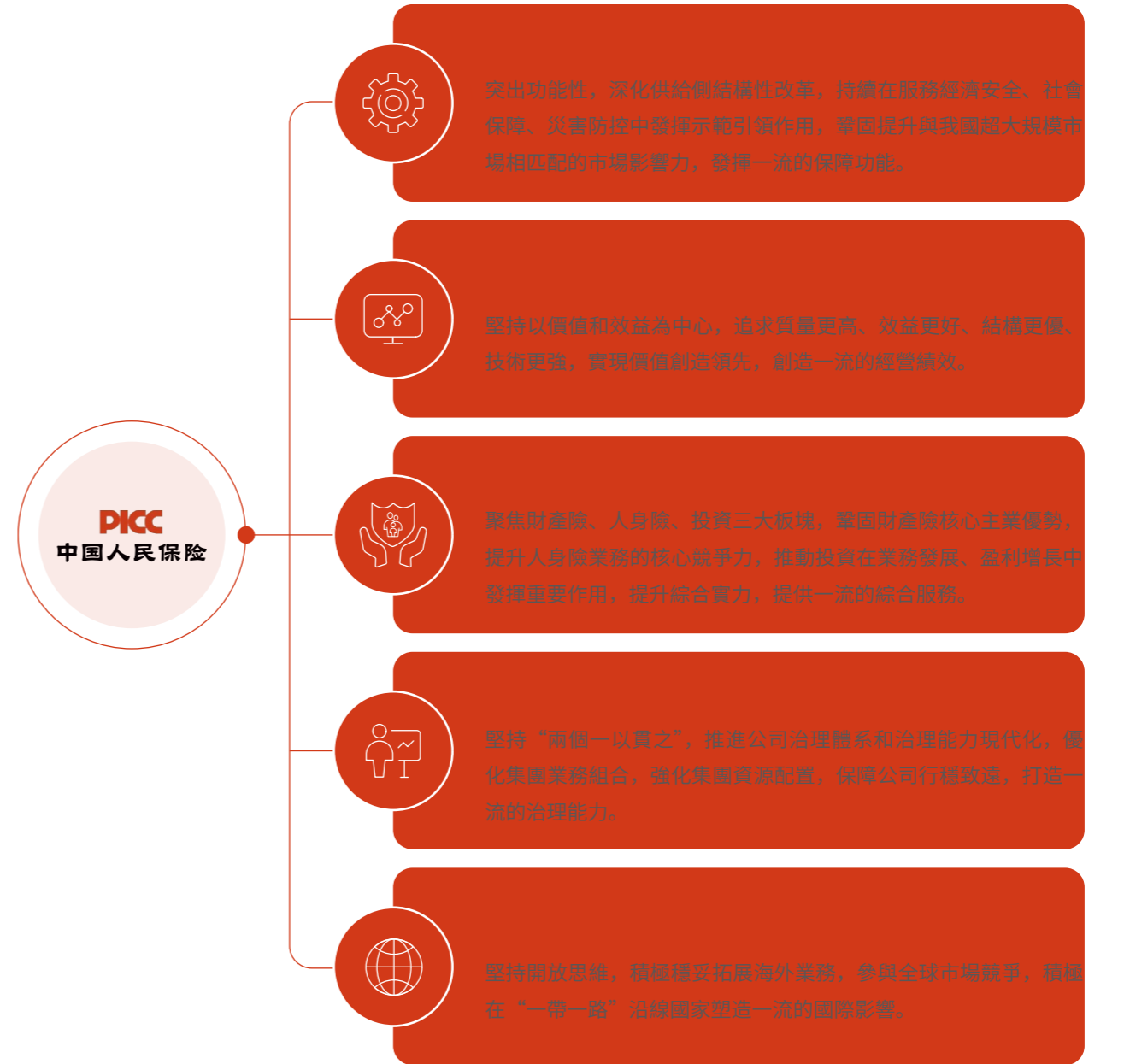


中國人保  
MSCI ESG評級升至  
**AAA**級  
達到國際領先水平

中國人保2025年獎項榮譽情況	
中國人民銀行金融科技發展獎	中國人民銀行
2024年度金融支農十大創新模式 “中國人保統籌涉農保險產品助力耕地保護和質量提升綜合保障模式”	中國農業農村部
董事會最佳實踐	中國上市公司協會
董事會辦公室最佳實踐	
業績說明會最佳實踐	
可持續發展最佳實踐	上海證券交易所
推進持有型不動產ABS市場建設優秀機構	
2025年中國ESG 50強榜單	福布斯
2025年中國ESG影響力榜	財富
“科技金融”年度案例、“普惠金融”年度案例	央視財經
2025高質量發展保險公司方舟獎	證券時報
2025保險業綠色金融實踐方舟獎	
2025創新保險資管產品方舟獎	
2025保險業數字金融實踐方舟獎	
2025保險資管金牌風控方舟獎	
2025年度金龍·金融力量案例——金融“五篇大文章”案例 全國首單綜合巨災保險樹立行業標杆 人保壽險助力銀發經濟，共繪養老金融新藍圖	金融時報社
中國人保創新“四個一”模式，ESG保險引領綠色金融新路徑 2025年度財聯社綠水金山獎——ESG金融創新獎	財聯社
優秀保險資管公司	
卓越社會責任保險資管公司	
“最佳IR港股公司”	新財富
金融業“2025金融消保與服務創新案例”	中國銀行保險報

## 目標願景

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



# 公司治理 可持續性

強健可持續治理  
深化可持續管理  
築牢風險防線  
嚴守內控合規



# 強健可持續治理

## 堅持黨建引領

中國人保始終堅持黨的全面領導，以高質量黨建引領高質量發展，完善黨中央重大決策部署落實機制，壓緊壓實管黨治黨責任鏈條，深化黨建與公司治理有機融合，促進黨建工作與經營管理深度融合，積極培育中國特色金融文化，為建設中國特色現代金融體系，推進金融高質量發展提供堅強政治和組織保障。報告期內，公司不斷加強治理頂層設計，將黨的領導融入公司治理各環節，全面踐行金融工作的政治性、人民性，樹牢正確的經營觀、業績觀和風險觀，充分發揮戰略引領和風險管理職能，統籌推進服務實體經濟、防控金融風險、深化金融改革等工作任務，著力將切實把黨的政治優勢、組織優勢轉化為高質量發展成效和現代治理能力。



中國人保召開2025年度黨組織書記抓基層黨建工作述職評議考核現場會

## 完善公司治理

中國人保持續完善上下貫通的可持續發展治理架構，著力構建權責法定、權責透明、協調運轉、有效制衡的現代化公司治理機制，堅持通過規範化、專業化、科學化管理提升內部運營效率，增強董事會履職質效，防範各類金融風險，以高效能治理助推高質量發展。

### 董事會

董事會是公司的決策機構，運作規範、決策科學。公司嚴格依據《公司章程》進行董事會成員的提名和任免，董事由股東大會選舉產生，董事每屆任期不得超過3年，任期屆滿可連選連任。截至報告期末，董事會由12名董事組成，包括3位執行董事、4位非執行董事和5位獨立非執行董事，獨立非執行董事人數在董事會成員總數中占比超過1/3，符合有關監管要求。持續健全董事會決策與傳導機制，在規劃發展戰略、制定經營計劃、深化體制機制改革、加強資本管理、強化風險內控和推進數字化轉型等方面切實發揮董事會決策作用，提升董事會運作效率。

公司制定《公司章程》《董事會議事規則》《獨立董事工作規則》等文件，確保董事會具備獨立性並能獲取獨立意見，每次董事會會議前，圍繞全部上會事項，組織相關人員與董事進行溝通，征詢董事意見。報告期內，公司召開董事長與股權董事座談會，充分聽取外部董事意見建議。董事會會議召開期間，獨立董事認真履行職責，深度參與董事會及其專門委員會的各項決策與監督工作，在審議公司重大事項上持續發表專業、客觀、公正的獨立意見，有效發揮參與決策、監督制衡、專業諮詢的職能作用。

### 董事會可持續發展聲明

中國人保董事會承諾本公司嚴格遵守上市地交易所的可持續發展報告的披露要求。

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

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

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

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

### 董事會專門委員會

董事會下設審計委員會、提名薪酬委員會、戰略與投資委員會/可持續發展委員會、風險管理與消費者權益保護委員會及關聯交易控制委員會5個委員會。其中，審計委員會、提名薪酬委員會、關聯交易控制委員會均由獨立董事擔任主任委員，戰略與投資委員會/可持續發展委員會主任委員由董事長擔任。各專門委員會成員均具備與其職責相適應的專業知識和工作經驗。

董事會下設委員會	成員名單	主任委員	獨立董事數量(人)	委員會專業知識和工作經驗
戰略與投資委員會/可持續發展委員會	丁向群 王少群 宋洪軍 徐麗娜 楊長纓	丁向群	2 (獨立董事占比超1/3)	委員均具備與其職責相適應的專業知識和工作經驗。
風險管理與消費者權益保護委員會	趙鵬 徐向 王少群 宋洪軍 高平陽 賈若	趙鵬	2	委員均具備對各類風險進行判斷與管理的經驗。
審計委員會	王鵬程 喻強 徐麗娜 高平陽 賈若	王鵬程	4 (獨立董事占比超50%)	主任委員王鵬程具備會計、審計、ESG專業背景；徐麗娜具備精算專業背景，曾在同行業公司擔任高管；高平陽具備金融、會計專業背景；賈若具備金融、風控背景。
提名薪酬委員會	高平陽 徐向 徐麗娜 王鵬程 楊長纓	高平陽	4 (獨立董事占比超50%)	委員均具備與其職責相適應的專業知識和工作經驗。
關聯交易控制委員會	賈若 肖建友 喻強 王鵬程 楊長纓	賈若	3 (獨立董事占比超50%)	委員均具備與其職責相適應的專業知識和工作經驗。

### 董事會能力建設

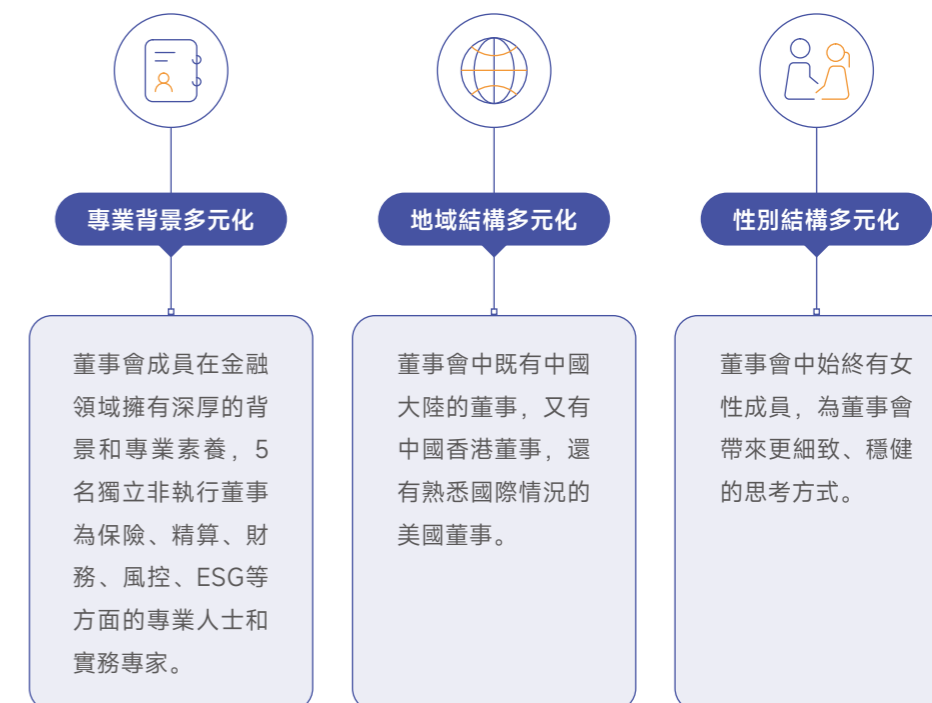
為持續提升董事履職能力和水平，董事會組織開展關於保險經營管理的調研培訓與專題交流。同時，根據《董事履職評價實施辦法》，對董事參加基層調研及培訓等活動的情況納入董事履職評價。

報告期內，全體董事（包含獨立非執行董事）積極參加培訓，全年參與同業及行業專業機構組織的專項學習與交流活動13場，覆蓋綠色金融、應對氣候變化、新興風險、公司治理、風險管理、保險行業發展、金融服務實體經濟等領域。

全年組織董事赴四川、重慶、河南、湖北、新疆、西藏、廣東、上海、雲南、山東等10個省市開展專題調研，與保險同業、科技企業、相關政府部門、行業協會等外部機構溝通交流，調研主題包括“保險服務社會治理”“更好平衡風險與安全，做好保險資金入市工作的思考與建議”“探索保險業風險減量服務特色化發展之路的建議”“董事會審計委員會機制完善研究”等7個課題。

### 董事會多元化

本公司董事配置綜合考慮未來經營發展需要以及多元化選任標準，包括專業背景結構、女性成員比例、地域結構和年齡結構等方面，持續優化董事會成員組成，為董事會科學高效決策提供重要基礎。



姓名	職務	性別	專業背景
丁向群	董事長,執行董事	女	金融（銀行、保險）
趙 鵬	副董事長,執行董事	男	金融（銀行、保險）
肖建友	執行董事	男	金融（保險）
徐 向	非執行董事	男	財政
王少群	非執行董事	男	金融（保險）、風控
喻 強	非執行董事	男	金融、會計
宋洪軍	非執行董事	男	金融、財務
徐麗娜	獨立非執行董事	女	金融（保險）、精算
王鵬程	獨立非執行董事	男	會計、審計、ESG
高平陽	獨立非執行董事	男	金融、會計
賈 若	獨立非執行董事	男	金融（保險）、風控
楊長纓	獨立非執行董事	女	金融（保險）、法律

**董事會履職情況**

董事會高度關注環境、社會和治理事項，持續深化ESG治理，不斷提升ESG治理質效。



公司共召開董事會會議

**8**次

審議審閱議案

**108**項

召開董事會專委會會議

**33**次

研究討論議案

**144**項



**履行社會責任  
強化央企使命擔當**

通過審議關於可持續發展（ESG）報告等議案，全面了解公司ESG相關工作進展並加強督導。

通過審議或聽取有關經營情況、普惠金融、科技金融等議題報告，不斷提升公司服務實體經濟和履行社會責任的能力和水平。



**統籌發展與安全  
增強風險防控能力**

通過審議或聽取關於風險偏好、全面風險管理、合規風險與反洗錢管理等方面的報告，推動公司不斷完善風險管理體系，提升可持續發展能力。



**加強審計監督  
推動ESG治理做深做實**

審議年度內部審計項目計劃，將綠色金融、消費者權益保護、信息科技等納入內部審計項目範圍。將氣候風險納入全面風險管理體系，推動公司深入推進ESG建設，並取得實效。

**高級管理層**

高級管理層作為公司執行機構，對董事會負責並執行董事會決策，下設資產負債委員會、投資評審委員會、風險合規委員會、集中採購管理委員會、績效管理委員會、綠色金融委員會、信息化建設委員會/數據治理委員會等專業委員會。

**高管薪酬索回機制**

制定集團《績效薪酬延期支付和追索扣回暫行辦法》，針對高級管理人員和對風險有直接或重要影響的幹部員工，實行績效薪酬延期支付和追索扣回制度，對其績效薪酬的40%以上實行延期支付，遞延期限不少於3年。

**可持續發展績效納入薪酬考核**

持續完善高級管理層績效評價體系，將服務大局、發展質量、經營效益、綜合實力、業務協同、風險防控等六方面納入考核評價，並圍繞貫徹落實黨中央關於金融工作的決策部署、重大風險事件等方面設置加分項、減分項，包含綠色金融、消費者權益保護等內容，進一步強化高級管理層可持續領域的履職責任。

# 深化可持續管理

## 利益相關方溝通

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

### 加強與中小投資者交流

在股東會專門設置中小股東面對面交流環節，與參會中小股東進行專場交流。

#### 案例 中國人保舉辦2025年投資者開放日活動

2025年11月，人保集團和人保財險在深圳聯合舉行以“非車險高質量發展的實踐和展望”為主題的投資者開放日，公司領導與投資者、分析師就有關問題進行溝通交流，並組織參觀人保健康互聯網運營中心，觀看人保大災應急演練，得到資本市場和新聞媒體廣泛好評。



上證e互動回答率

100%

舉行推介會

373場

溝通分析師和投資者

2100家次

赴歐洲、亞洲路演

8場

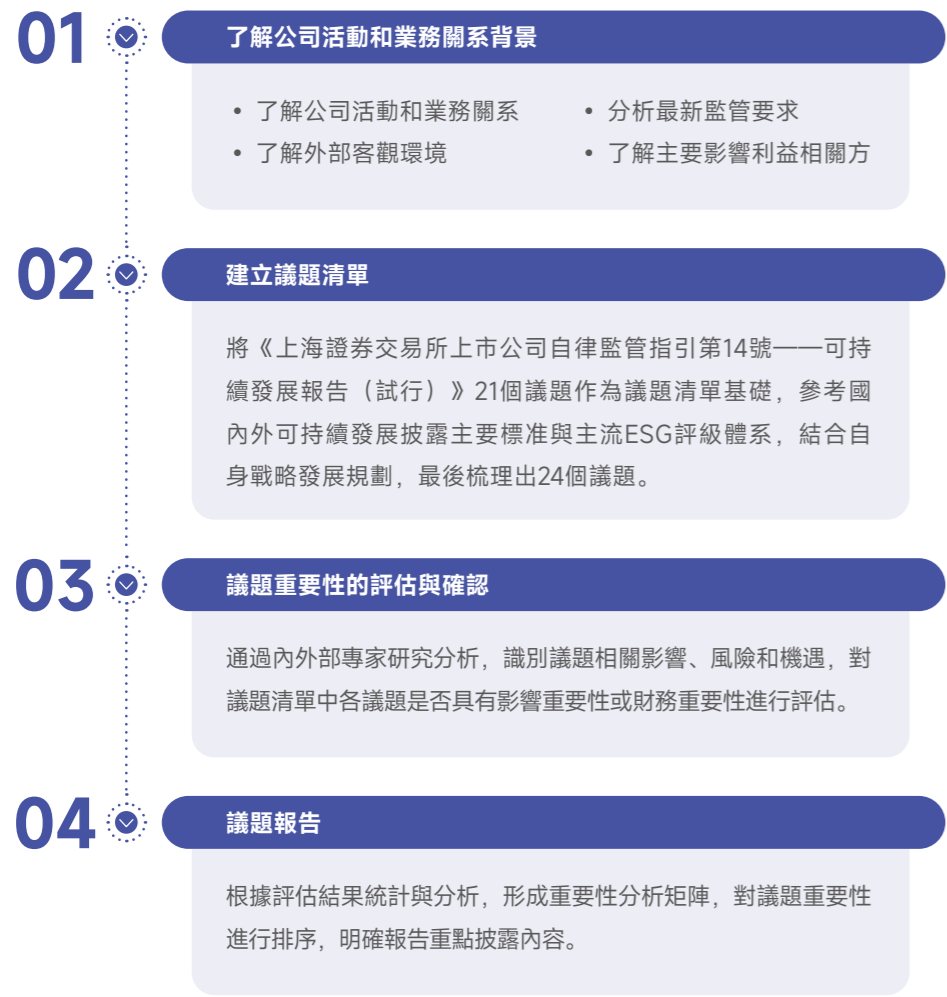
利益相關方	相關方期望	參與及溝通方式
<b>股東和投資者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩健的財務管理</li> <li>完善的公司治理和運營</li> <li>廉潔的商業環境</li> <li>健全的風險管理體系</li> <li>ESG評級結果</li> <li>透明的信息披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>股東會</li> <li>企業年報和公告</li> <li>業績發布會</li> <li>投資者開放日</li> <li>官網“ESG政策與實踐”專欄</li>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

## 議題重要性評估

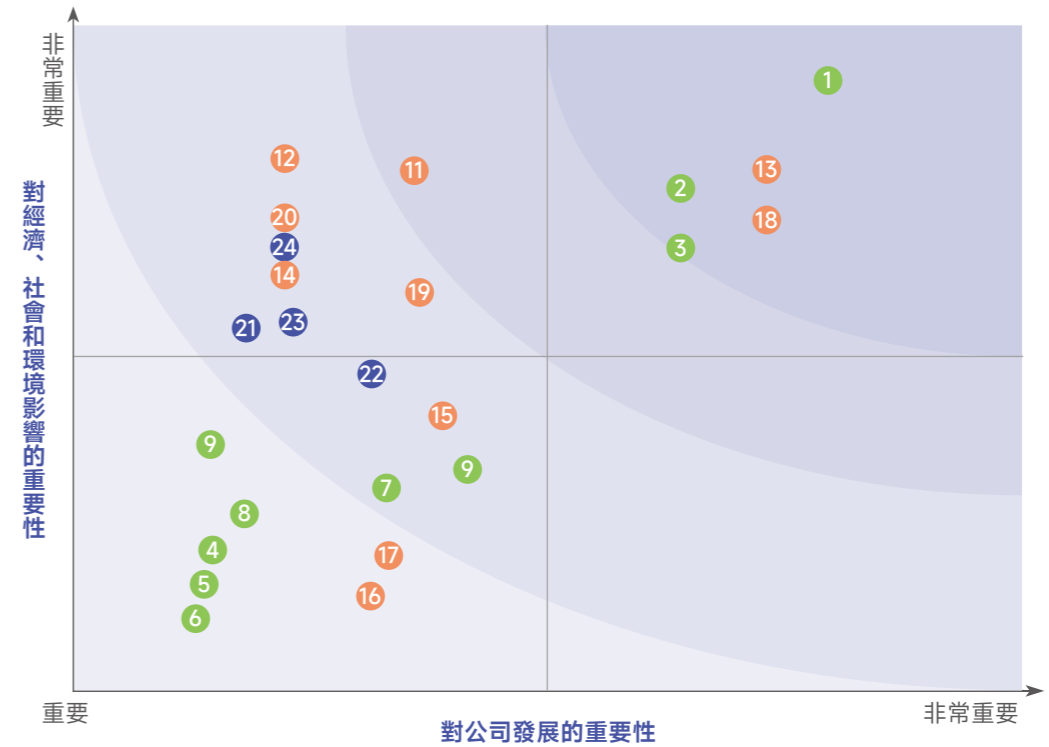
中國人保在《上海證券交易所上市公司自律監管指引第14號——可持續發展報告（試行）》和《上海證券交易所上市公司自律監管指南第4號——可持續發展報告編制》之《第一號 總體要求與披露框架》的指導下，開展議題重要性評估。

### 重要性評估流程

我們兼顧各利益相關方核心關切及報告的連續性與可讀性，參考監管指引要求、對標同業先進實踐，並結合公司實際情況，構建議題重要性評估流程，開展雙重重要性分析。通過對重要議題的外部影響（經濟、社會、環境維度）與內部影響（財務維度）進行雙向研判，更加有效精準地識別公司業務面臨的風險與潛在機遇，進而明確對公司與利益相關方均具有重要性的核心議題，並在本報告中予以重點披露與回應。



### 重要性議題矩陣



#### 環境議題

- 1 應對氣候變化
- 2 綠色保險
- 3 綠色投資
- 4 環境合規管理
- 5 污染物排放
- 6 廢棄物處理
- 7 能源利用
- 8 水資源利用
- 9 循環經濟
- 10 生態系統和生物多樣性保護

#### 社會議題

- 11 鄉村振興
- 12 社會貢獻
- 13 普惠金融
- 14 創新啟動
- 15 科技倫理
- 16 供應商管理（供應鏈安全）
- 17 平等對待中小企業
- 18 保障客戶權益（產品和服務安全與質量）
- 19 數據安全與客戶隱私保護
- 20 員工發展

#### 治理議題

- 21 盡職調查
- 22 利益相關方溝通
- 23 反商業賄賂及反貪污
- 24 反不正當競爭

說明：

綠色保險、綠色投資議題與應對氣候變化議題存在相關性，其財務重要性影響主要通過氣候風險傳導體現，相關財務影響分析已在應對氣候變化議題中披露，且三者同屬集團綠色金融範疇，適用統一治理管理架構。為避免信息重複，報告中的綠色保險、綠色投資議題將重點聚焦影響重要性，披露公司在服務經濟社會綠色轉型方面的專項工作成效。

# 築牢風險防線

中國人保深入貫徹中央金融工作會議精神，堅持把防控風險作為金融工作的永恒主題，堅決擔負風險防控主體責任，持續深化和完善全面風險管理體系，加強重點領域風險防控，提升風控數智化水平，把風險管理作為公司高質量發展的重要保障。

## 優化風控機制

中國人保構建以董事會負最終責任、管理層直接領導、專業風險管理機構為核心支撐、相關職能部門密切配合，且覆蓋各子公司及職能部門的全面風險管理組織體系。

董事會下設風險管理與消費者權益保護委員會，全面了解公司面臨的各類風險狀況及管理成效。董事會下設審計委員會，每年定期檢查評估內部控制的健全性和有效性，包括檢查公司的風險管理及內部監控系統等。報告期內，董事會審議通過《2024年風險評估報告》《2025年上半年風險評估報告》《2025年風險偏好陳述書》等議案，聽取流動性管理情況、壓力測試工作開展情況等相關匯報。

管理層根據董事會的授權，履行全面風險管理的相關責任，下設風險合規委員會作為集團全面風險管理的綜合協調機構。報告期內，集團管理層開展年度、半年度風險評估工作，對集團風險管理體系建設情況、實際風險狀況以及風險管理有效性情況進行深入評估，保障風險管理實施的有效性。

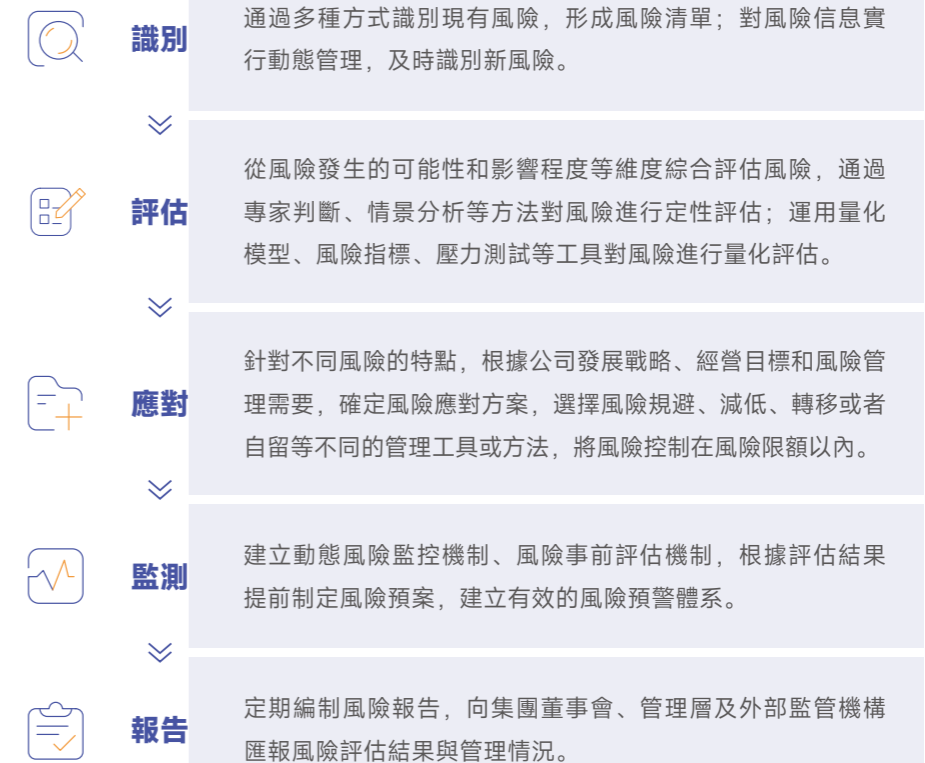
## 增強風控能力

### 優化全面風險管理體系

構建縱向貫通各級機構、橫向覆蓋所有管理與業務流程的全面風險管理體系，強化風險管理三道防線建設，動態跟蹤經營形勢變化，及時監測、防範和化解影響公司經營的重大風險。修訂集團《集中度風險管理辦法》，建立定期監測機制，實現集中度風險的精確識別與有效管控；修訂集團《並表管理辦法》，增強風險管理的穿透力和覆蓋面。



### 風險管理流程



### 提升風險監測和預警能力

升級智能風控平臺風險預警及篩查模型，優化風險偏好指標，提升整體風險狀況前瞻預警、掃描篩查及全景展示水平。編制集團《2025年風險偏好陳述書》，增加公司特有風險和操作風險指標，優化壓力測試模型及閾值設置；推進風險偏好傳導與落實，加強子公司風險偏好管理，定期監測風險偏好指標，並針對異常情況發送預警提示。

### 關注並加強可持續風險管理

將識別、監測、防控可持續發展（ESG）風險納入全面風險管理體系，推動系統各級單位有效落實，定期跟蹤工作進展。以氣候風險為切入點，開展課題研究，收集、整理監管要求和最新實踐，加強與專業諮詢機構溝通交流，不斷提升綠色金融和ESG風險管理能力。

### 制定突發事件應急預案

建立重大風險事件應急處理程序與業務連續性保障機制。通過預防預警、快速響應、妥善處置全流程管控，有效應對自然災害、重大事故等引發的運營風險，最大程度降低突發事件造成的損失，切實防範償付能力下降風險。

## 厚植風控文化

我們將風險管理文化建設深度融入企業文化建設全鏈條，健全風險管理培訓體系，定期面向獨立董事、高中級管理人員及全體員工開展風險管理理念、專業知識、業務流程及管控方式等專題培訓。持續創新培訓宣導形式，依托“人保學堂”向全系統推送《全面風險管理指引體系介紹》《新形势下保險反欺詐實務與案例分析》等線上課程；常態化舉辦風險合規、信用評級與信用風險管理、新員工法規風控等專題培訓班，推動各層級各條線在產品開發、銷售等全業務流程中，充分研判並防範財務、運營等方面的潛在風險。同時將風險管理成效與薪酬激勵、人事任免及責任追究機制掛鉤，推動風險管理意識內化為全體員工的共同認知與自覺行動。



2025年人保集團各級機構舉辦風險合規專題培訓班

## 嚴守內控合規

中國人保高度重視經營合規，嚴格依據《中華人民共和國保險法》《金融機構合規管理辦法》等法律法規，以及《合規管理辦法》《內部控制管理辦法》等內部規章制度，全力落實合規管理運行機制，持續推動合規管理體系完善。2025年，集團公司無已審結的貪污訴訟案件和與洗錢相關的刑事案件。

## 強化合規治理

董事會負責審定合規管理目標，對合規管理承擔最終責任；高級管理層承擔領導責任，牽頭落實反洗錢、反恐怖融資等合規管理核心要求，督促經營決策、風險管理及內部控制等環節存在的合規問題閉環整改，並下設風險合規委員會，統籌協調全集團合規管理工作推進；集團公司聘任首席合規官，直接向董事長和總裁負責並向董事會匯報，牽頭組織推進合規管理體系建設，監督合規管理部門及合規崗位履職效能，推進合規制度規範執行與落地見效。2025年董事會審議通過《2024年度內部控制評價報告》《合規管理辦法》《內部控制管理辦法》等議案。

## 規範商業行為

### 反商業賄賂與反貪污

在採購銷售、資金運用、中介管理、消費者權益保護等領域中加強業務監督，通過自查、審查、抽查“三保險”模式，確保過程合規。持續健全問責制度體系，制定員工違規行為處罰辦法和高級管理人員問責管理辦法，印發《員工違規行為處罰實施細則》《公司董事、監事、高級管理人員職業道德準則》《高級管理人員問責管理辦法（試行）》，規範對貪污賄賂等違法違規行為的舉報、調查、處理、報告和問責程序。制定《涉刑案件風險防控管理辦法》《涉刑案件風險排查處置管理辦法》《預防從業人員違法犯罪行為管理辦法》，建立健全涉刑案件風險防控制度體系，防範貪污賄賂等涉刑案件的發生。

### 反腐敗

把清廉建設納入集團政治生態治理範疇，落實《新時代廉潔文化建設三年行動計劃》，進一步完善《中國人保“清廉建設”行動方案》，2025年積極部署開展跨境腐敗、違規經商辦企業“兩個專項治理”，不斷提升監督質效。加強反腐敗培訓，定期針對全體員工、營銷人員開展誠信教育、廉潔教育，將國家反腐敗規章制度等作為培訓重點內容，對不同職級和崗位人員提供有針對性的培訓。2025年制作《祛腐治亂3》中國人保警示教育片，組織全系統各級召開警示教育會近800次，近18萬人次參與反腐敗培訓，實現董事會、高級管理層、員工（包含勞務派遣員工、營銷員）全覆蓋。



組織全系統各級召開警示教育會近

**800**次

參與反腐敗培訓近

**18**萬人次

實現董事會、高級管理層、員工（包含勞務派遣員工、營銷員）覆蓋

**100%**

## 反洗錢

嚴格遵守反洗錢法律法規要求，推動完善反洗錢制度體系，強化反洗錢信息系統建設。推動子公司建立反洗錢黑名單數據，對高風險主體進行排查，開展反洗錢培訓，按時向監管機構報送反洗錢工作報告。根據新修訂的《中華人民共和國反洗錢法》等法律政策和公司實際，印發《關於認真貫徹落實修訂後〈反洗錢法〉加強反洗錢工作的通知》，形成工作安排並抓好貫徹落實，持續提升反洗錢工作水平。

## 反壟斷和反不正當競爭

健全競爭合規管理體系，制定《中國人民保險集團反壟斷合規管理指引》等文件，有效預防和降低壟斷及不正當競爭（如虛假銷售）違規風險。加強日常風險管控，完善工作流程，將行業自律公約、合作協議及銷售、招投標、投資並購等經營行為納入反壟斷與反不正當競爭合規審查範圍。建立常態化風險排查機制，不定期組織集團、子公司開展反壟斷、反不正當競爭專項排查，及時發現並處置風險隱患。通過風險提示、案例警示、專題培訓等方式，持續提升全員公平競爭合規意識和能力。2025年，集團公司未發生反不正當競爭相關訴訟或行政處罰。

## 反欺詐管理

制定《中國人民保險集團反保險欺詐工作辦法》，建立欺詐風險管理的“三道防線”治理框架，健全完善保險欺詐風險管理體系，積極開展反欺詐培訓、宣傳教育和人才隊伍建設，健全欺詐線索協查機制。將欺詐風險納入全面風險管理體系，作為操作風險的子類風險開展風險管理工作；將欺詐風險管理納入考核體系，對在舉報、調查、打擊欺詐違法犯罪中成效突出的機構和人員進行表彰獎勵。

## 稅務政策

我們嚴格遵守國家稅收相關法律法規，並積極配合稅收政策要求，規範履行納稅義務，依法披露稅務信息，按時申報和繳納稅項，堅決杜絕偷稅、漏稅等違法行為。同時，持續強化稅務風險防控體系，加強稅務管理團隊建設，健全稅務風險內控機制。

## 舉報人保護

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



掃碼查閱公開政策

## 開展審計監督

### 構建大監督工作格局

構建以審計、合規、紀檢、巡視為核心的大監督工作格局，持續完善權責清晰、流程規範、執行有力的內部控制與風險防控機制。深化內部審計的風險預防、監督評價與鑒證功能，常態化開展經濟責任、資金運用、關聯交易、償付能力風險管理體系、信息科技等領域專項審計，識別風險管理與內部控制體系中的薄弱環節和風險隱患，嚴格落實責任追究與整改閉環管理。2025年，集團公司針對償付能力風險管理體系、操作風險等重點領域進行專項審計。

### 部分子公司風險管理內部審計開展情況

#### 人保壽險

開展2025年內部控制專項審計，重點關注公司內部控制制度建設及授權管理、內控體系建設、信息系統剛性管控等關鍵環節內部控制設計和運行有效性。

#### 人保資產

開展2025年風險管理制度執行情況專項審計。

#### 人保資本

開展2024年度資產管理業務及風險管理制度執行情況專項審計。

## 開展商業道德審計

內部審計秉持風險導向原則，健全《內部審計工作暫行規定》《經濟責任審計規定》等制度體系，常態化開展專項審計、領導幹部經濟責任審計，審計覆蓋集團各子公司及關鍵業務環節，強化對員工執業行為與商業道德的監督約束。對集團公司及子公司、成員公司所有高管人員每3年開展一次審計，高管審計覆蓋100%，審計範圍覆蓋公司運營全過程，內容包括貫徹落實重大經濟決策部署、遵守有關法律法規和財經紀律、廉潔從業等方面。

# 環境 可持續性

應對氣候變化  
發展綠色保險  
踐行綠色投資  
推進綠色運營

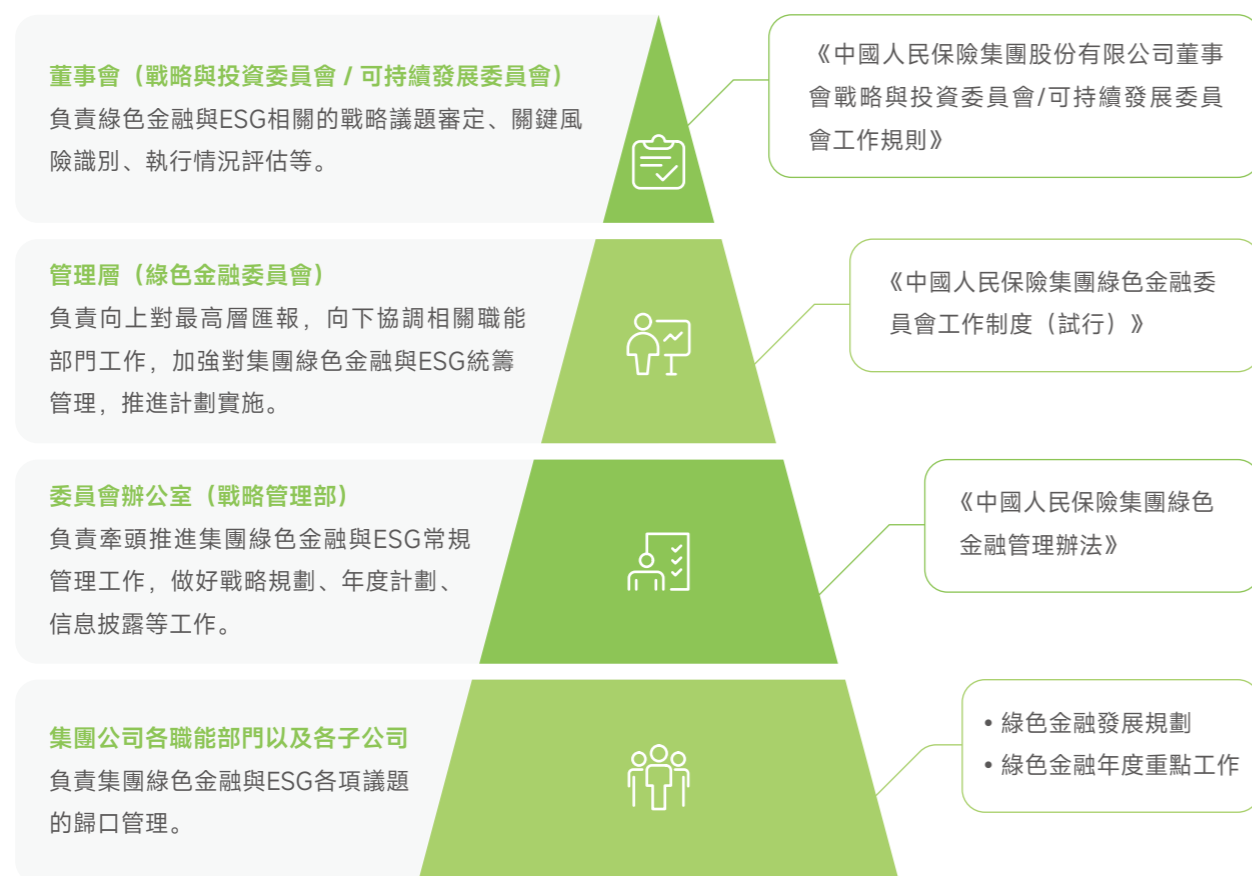


# 應對氣候變化

## 治理

中國人保依托“董事會-管理層-執行層”三級ESG治理架構，構建權責清晰的氣候變化應對體系。董事會通過戰略與投資委員會/可持續發展委員會履行監督決策職能，高級管理層下設由總裁牽頭的綠色金融委員會，負責監督和審閱相關氣候議題發展規劃制定與進展情況，並依托“綠色發展與ESG工作處”統籌日常運營，各子公司同步建立專項工作機制，確保上下聯動、落地見效。同時，公司分層分類開展氣候議題專項培訓，全面提升各層級的氣候風險管理能力。2025年，集團綠色金融委員會聽取了關於氣候相關財務影響披露的專題報告以及《綠色金融與ESG工作評估報告》，審議通過集團《綠色金融高質量發展工作方案》《2025年綠色金融與ESG重點工作》，提出氣候風險管理體系方案與工作要求，持續提升氣候風險管理水平。

### 中國人保可持續治理架構



## 戰略

中國人保積極參與全球氣候治理、響應國家“雙碳”戰略，充分發揮保險專業功能，減緩氣候變化影響，增強適應氣候變化能力，促進產業鏈上下游提升氣候韌性。

### 建立健全氣候風險管理機制

印發《關於加強氣候風險相關精算管理工作的通知》，統籌推進子公司開展氣候風險相關研究，推動研究成果運用到產品定價和精算評估等精算管理環節。開展負債端、資產端氣候風險情景分析和壓力測試，完善風險識別、報告、預警和應對機制，提升氣候風險治理和管控能力。

### 深化應對氣候變化專業研究

持續深化內外部協同研究，穩步提升氣候風險量化管理水平。在政策協同方面，深度參與監管機構主導的償付能力監管規則修訂及氣候風險壓力測試工作，確保政策要求有效落地；在自主研發方面，聚焦巨災風險評估、氣候因子定價模型等前沿領域，形成多項高價值研究成果。同時，積極參與中國氣象局“金融氣象服務技術培訓班”、第二屆金融氣象學術年會等交流活動，推進氣象科學與保險業跨界融合。

### 外部合作類研究

- 參與國家金融監管總局《保險公司償付能力監管規則第4號》修訂研究，完成“巨災風險最低資本計算模板”優化及財產險臺風、地震風險因子測算。
- 積極承接中國人民銀行組織的氣候變化物理風險壓力測試試點項目，量化評估氣候風險對保險賠付和償付能力的影響。
- 參與國家科技部“十四五”重點研發計劃《臺風、洪澇巨災鏈主要承災體保險關鍵技術與標準研究及應用示範》，圍繞臺風、洪澇巨災造成財產結構破壞與大宗農作物損失的保險補償機制，集成臺風、洪澇巨災災害鏈保險與再保險損失與風險評估業務平臺，在東部沿海區開展模型平臺的應用示範。
- 承接中國保險學會年度研究課題，撰寫形成《新時代中國特色巨災保險保障體系構建：功能、機理與實踐》研究報告。
- 參與中國科學院牽頭的“人工智能與氣候金融”課題，發布《保險氣候風險管理與人工智能技術應用研究報告》，系統分析氣候變化對保險公司造成的影響，探討人工智能技術在保險氣候風險管理中發揮的關鍵作用。
- 聯合北京市氣象局開展專項研究，形成《全國範圍內暴雨及地震災害風險對保險業務的影響及承保策略研究》報告。

### 內部專題研究

- 開展“巨災風險與農業巨災保險”專題研究，聚焦熱帶氣旋、洪水等重大氣候災害，開展風險評估和應對策略研究。
- 開展“臺風與傳統因子對多類產險產品定價的影響”課題研究，圍繞臺風氣候因子與傳統定價因子的交互效應，以香港六類產險產品為樣本，運用“隨機事件生成—災害強度—脆弱性—財務分配”模型及年均損失等標準化指標，量化雙因子疊加風險，細化損失層級分布。

## 影響、風險和機遇管理

### 應對氣候風險

風險類別	風險對業務影響的描述	時間範圍	影響程度	應對措施
物理風險	急性 極端天氣和自然災害事件發生的頻率明顯增加。	短中長期	高	<p><b>保險端：</b> 優化巨災風險評估模型，將氣候變化因素納入保險風險評估與定價。加強自然災害風險監控等技術工具應用，注重風險查勘，制定相關預案。</p> <p><b>投資端：</b> 定期審視ESG投資策略，評估物理風險對資產組合影響，開展壓力測試。</p> <p><b>運營端：</b> 提高數據中心災備能力、防災能力，保障業務連續性，降低公司數據、信息損失風險。</p>
	慢性 氣候變化可能導致海平面上升、平均氣溫持續升高、高溫熱浪頻發等不可逆慢性風險。	長期	中	<p><b>保險端：</b> 保險客戶受到更為複雜的氣候影響，財產損失類保險面臨賠付增加風險，人身險業務也因為氣候變化對人類健康壽命的影響，面臨更多經營挑戰。</p> <p><b>投資端：</b> 慢性物理風險可能使受氣候影響的投資組合比例增加，影響投資組合價值。</p> <p><b>保險端：</b> (1) 加強長期氣溫上升對健康與壽命影響的專業研究，為人身險業務發展提供參考。 (2) 跟蹤保險業經驗發生率數據，優化精算管理，評估發生率變動風險；通過再保險進行風險轉移。</p> <p><b>投資端：</b> 建立基於氣候變化情景的投資風險壓力測試評估模型，適度調整投資策略，漸進有序控制對受慢性物理風險影響較大行業的投資比例。</p>

風險類別	風險對業務影響的描述	時間範圍	影響程度	應對措施
轉型風險	政策和法律風險 氣候相關政策和法律要求不斷趨嚴，使傳統行業面臨較為嚴峻的低碳轉型考驗。	短中長期	中	<p><b>保險端：</b> 部分行業的保險客戶在低碳轉型中可能面臨合規風險，造成賠付概率增加。</p> <p><b>投資端：</b> 如果投資持倉集中在高碳排放行業，隨著更嚴格的碳排放限制，可能導致資產減值。</p> <p><b>運營端：</b> 國家正在推進綠色建築、綠色數據中心發展建設，須加大節能改造投入，增加運營成本。</p> <p><b>保險端：</b> 關注國家綠色金融相關政策和監管要求，合理規劃業務發展重點方向，增加產品約束，優化與調整精算模型、承保流程，加強理賠管理。</p> <p><b>投資端：</b> 完善綠色投資體系，審慎評估高碳行業投資風險，漸進有序降低資產組合碳強度。</p> <p><b>運營端：</b> 將綠色辦公、綠色數據中心和綠色建築建設作為自身可持續發展的重要方面。</p>
	技術和市場風險 清潔能源等新技術的快速發展，不同行業用能標準提高。	中長期	中	<p><b>保險端：</b> 市場對綠色產品和服務需求增加，加速淘汰傳統技術，新技術承保精確定價面臨挑戰。</p> <p><b>投資端：</b> 技術改進與業務結構調整可能影響部分投資標的運營成本和競爭力，若出現轉型失敗的情況，將帶來資產減值風險。</p> <p><b>保險端：</b> 建立保險專家隊伍，加強與第三方專業機構合作，跟進低碳新技術發展，形成精確定價機制與風控方案。</p> <p><b>投資端：</b> 使用股東參與、盡職調查等積極策略，引導或影響投資標的技術改進，降低轉型失敗風險。</p>
	聲譽風險 應對氣候變化已經成為國內外最為關注的可持續發展議題之一。	短中期	低	<p><b>保險端與投資端：</b> 公司氣候行動備受利益相關方關注，若未能有力落實，可能受到利益相關方問詢與質疑，對品牌形象與聲譽造成負面影響。</p> <p><b>保險端與投資端：</b> 從氣候變化應對角度，建立和維護品牌資產和利益相關者之間的信任，及時披露公司ESG工作進展，樹立ESG品牌形象。</p>

把握氣候機遇

機遇類別	機遇對業務影響的描述	時間範圍	影響程度	應對措施
產品、服務和市場機遇	<p>中國綠色金融市場加速發展，社會低碳轉型發展衍生出新的綠色保險和服務需求。</p> <p><b>保險端：</b> 充分發揮風險管理專業能力，協助投保企業開展氣候風險評估、監測預警等工作，提供氣候風險減量服務。</p> <p><b>投資端：</b> 綠色融資需求持續增加，綠色投資規模增長空間巨大。</p>	短中長期	高	<p><b>保險端：</b> 在低碳技術、碳市場、生態碳匯、綠色交通、巨災保險等領域積極進行產品與服務創新，加強“保險+服務+科技”新模式在綠色保險中的應用。</p> <p><b>投資端：</b> 積極參與綠色項目建設，穩步提升綠色投資占比，推出ESG及碳中和主題資管產品。</p>
資源效率與能源來源機遇	<p>伴隨新技術發展，清潔能源利用率普及，資源使用效率提升。</p> <p><b>運營端：</b> 有助於減少中長期運營成本。</p>	中長期	中	<p><b>運營端：</b> 加強職場能耗管理，有序推進職場、數據中心低碳化建設和改造升級，監測能耗情況，開展碳中和網點、綠色網點建設，設置獎勵辦法，對優秀實踐機構給予專項資金支持或評級認證。</p>



氣候風險應對與實踐

中國人保依托科學系統的風險管理架構，將氣候相關風險深度納入可持續風險管理範疇，迭代完善氣候風險管理流程。將氣候風險因子納入精算模型，通過風險減量服務，助力降低氣候災害風險損失水平。

財產險氣候風險評估與管理流程



氣候因子納入精算模型

廣泛搜集各類與氣候變化相關的自然災害的各種因子，初步建成可追溯至2000年的氣象數據庫，覆蓋350個國家級氣象站，涵蓋風速、降雨、氣溫等氣象指標。通過建立臺風、暴雨等災害的概率模型，將氣候風險相關的環境數據運用到保險產品開發、定價測算、風險評估等業務場景，運用範圍已覆蓋農險成本類保險、綜合收入保險、氣象指數保險等近95%農險業務。在準備金評估環節，充分考量氣候相關風險影響，結合大災賠付進展規律，不斷完善精算假設和精算模型，合理計量極端天氣對準備金的潛在影響，動態評估保險業務中的氣候風險暴露。

將氣候因子納入保險精算模型

1 研發階段

- 整理國內外氣候巨災風險形勢，分析研判年度全球和國內氣候巨災風險趨勢；測算公司氣候相關風險累積敞口，梳理面臨的直接氣候巨災風險及相應的巨災風險資本；研究ENSO等氣候指數與西北太平洋熱帶氣旋及臺風活動的關聯性，並基於災害及損失數據，評估測算各險種大災賠付率。

2 驗證階段

- 將外部氣象災害指數數據整合至原有精算模型，開展氣候風險量化評估：（1）針對不同自然災害作致災因子分析，建立不同災因的損失分布；（2）開展易損性研究，回測氣候數據與歷史理賠數據，驗證準確性；（3）將氣候風險模型嵌入精算定價模型，測算不同標的氣候災害風險的損失影響因子。

3 轉化階段

- 自主研發“巨災安瀾”平臺，集成氣象、地理、建築等9大類9900萬條風險數據，構建暴雨、洪水等8類自然災害風險地圖，提供災害風險分析、模擬、監測預警等功能。
- 上線巨災經緯國際版，新增全球臺風和洪水災害風險地圖、氣象預警和熱帶氣旋全球預警功能與熱帶氣旋損失快速評估功能。

4 應用階段

- 持續更新氣候風險數據庫，優化氣候風險模型，定期升級迭代定價模型，實現分標的地理位置風險狀況的差異化定價，提升風險識別能力。
- 基於“巨災經緯”平臺，通過精算模型構建承保能力投放算法，增強氣象災害數據和巨災風險累積的及時性，實現災後快速估損。



氣候風險減量管理

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

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

**在臨災階段**，通過短信、微信等手段向客戶發送災害天氣預警和災害預防指南，針對高風險客戶協助進行風險隱患排查，點對點發送風險提示，面對面指導臨災處置方法。

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

**在災後階段**，加快查勘、定損和理賠速度，幫助客戶盡快恢復正常生產和生活秩序，並對出現的大災大案實施逐案總結，形成典型案例集



災前  
發布預警信息

3683萬條

災中  
開展無差別救援超

28700臺次

災後  
為涉災客戶提供災後風險  
治理建議

2.8萬次

案例 多方共建精確化巨災風險金融應對新模式



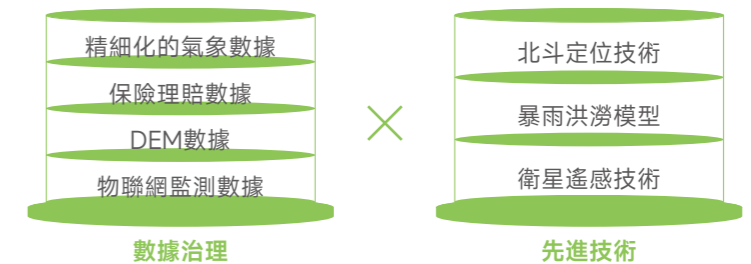
人保財險聚焦臺風、暴雨等重大自然災害風險的精確防控，打造“多方共建精確化巨災風險金融應對新模式”，被納入“2025年金融街論壇年會重要成果”。



**新格局：**聯合應急管理、氣象部門、地方政府、保險公司、測繪機構、科技企業、科研院所等七方力量，形成協同治理、資源共享的巨災風險應對新格局。

**新突破：**實現對暴雨洪澇場景的精確、快速模擬，系統整合多源數據——包括55場歷史典型降雨記錄、450個氣象站點（3km×3km）觀測數據、30米精度DEM高程數據、3500餘條保險理賠數據及1.4萬條風控數據，結合城市高精度暴雨洪澇模擬等先進技術，建立模擬系統工具，開展淹沒深度、範圍、時長等指標的精確化預警和風險動態評估。

經驗驅動向數據驅動轉變



**新運用：**一是依托暴雨洪澇模擬平臺，科學調度人力物力，實現對重點村和社區、企業財產的精確防控，依托系統輔助分配查勘力量，指導防災物資添補、防汛排查和網格化報案管理，新模式已協助完成超1000筆企財險涉水風險評估與承保。二是理賠精確。整合北斗定位技術、物聯網監測等前沿技術，改進傳統查勘定損方式，大幅提升定損工作的精確度與處理效率。



積極應對西藏定日地震、貴州榕江從江特大洪水災害、臺風“樺加沙”等自然災害，中國人保立即啟動集團統一、上下聯動的大災理賠應急響應機制，迅速調度理賠應急服務資源，制定專項大災理賠工作方案，總、分協同做好災害應對。充分發揮巨災保險在災害治理體系中的重要作用，持續完善“多災因、多年期、多層次”巨災保險保障體系。



——**急速響應災中應急救援**

組建6700餘人中國人保理賠救援隊，災害期間，各地理賠救援隊伍24小時待命，協助政府應急部門及時開展無差別救援。

——**有序推進災後查勘理賠**

開通大災理賠綠色通道,優化管理賠流程，簡化管理手續。執行大災理賠專項政策，車險執行“三免四快”<sup>1</sup>，企財險、工程險落實“一免三快”<sup>2</sup>，全面加快賠付效率。

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

情景分析與壓力測試

中國人保持續跟進國際組織、監管機構、國內外同業在氣候風險壓力測試領域的最新要求和工作進展，2025年啟動負債端、資產端氣候風險情景分析與壓力測試，深入開展氣候適應性評估工作，不斷增強管理氣候變化相關風險的能力。

資產端

我們在資產端借鑒國際主流技術框架和壓力情景，構建符合公司實際的氣候風險壓力測試體系，開展物理風險、轉型風險壓力測試，矩陣式分析投資組合受不同氣候情景下轉型風險和物理風險的影響，並向管理層報告壓力測試工作情況。

情景選擇

採用與最新氣候變化國際協議、國家自主貢獻相一致的情景，主要參考政府間氣候變化專門委員會（IPCC）、央行與監管機構綠色金融網絡（NGFS）框架，基於1.5°C情景、2°C以下情景、3060政策情景三大類情景開展轉型風險壓力測試，並在此基礎上進一步考慮極端高碳排放情景（IPCC RCP8.5情景）開展物理風險壓力測試，符合《巴黎協定》及國家自主貢獻要求。

時間範圍

氣候風險韌性分析覆蓋時間範圍2030-2060年，以5年為間隔設定關鍵節點，從短期、中期、長期不同時間跨度對投資組合進行評估。

測試過程與結果

轉型風險：

針對轉型風險，分行業構建氣候轉型風險傳導模型，定量分析企業碳排放成本等（如碳價、企業碳排放量及免費配額比例）影響因素，計算氣候在險價值，形成投資組合轉型風險分級。結果顯示，公司投資組合中股票和債券受氣候相關轉型風險影響的資產比例較低，表現出較強的氣候韌性。

人保集團投資組合轉型風險等級											
2050淨零排放情景 (1.5°C情景)				2°C以下情景				國家自主貢獻情景 (3060情景)			
2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060
1	3	3	4	1	1	2	3	1	1	1	2

说明：1.1-低風險，2-較低風險，3-中等風險，4-較高風險，5-高風險。  
2.基於2024年末持倉數據進行核算。

物理風險：

針對物理風險，我們重點關注臺風、洪澇、乾旱災害所引起的物理風險，基於IPCC提出的物理風險評估框架，結合歷史氣候災害損失數據及未來氣候預測數據，綜合評估投資資產所在地區在不同時間、不同氣候情景下的物理風險水平，形成投資組合各類物理風險的等級分布。結果顯示，公司股票和債券整體處於較低物理風險水平。由於氣候變化具有長期性、複雜性和不確定性，公司將持續更新優化氣候風險分析模型，並定期開展測算，以便充分應對氣候風險。

人保集團投資組合物理風險等級																
	2050淨零排放情景				2°C以下情景				國家自主貢獻情景				RCP8.5情景			
	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060	2030	2040	2050	2060
臺風	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
洪澇	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
乾旱	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2

說明：1.1-低風險，2-較低風險，3-中等風險，4-較高風險，5-高風險。

2.基於2024年末持倉數據進行核算。

負債端

我們持續健全完善風險管理框架，以極端天氣事件為核心，綜合考量宏觀政策、監管要求、氣候風險特征等因素，開展負債端氣候物理風險壓力測試，系統評估臺風、暴雨洪澇等自然災害在不同氣候情景對保險業務的潛在影響，不斷提高氣候風險識別、量化評估與適應能力。

壓力測試對象

**險種：**選擇人保財險受氣候風險影響程度較大的企財險、家財險、工程險、車損險、農險（種植險）作為壓力測試的險種。

**災因：**結合我國區域自然災害特征及公司理賠情況，選擇暴雨洪澇、臺風作為壓力測試的災因。

情景選擇

基於央行與監管機構綠色金融網絡框架，開展負債端氣候情景與壓力測試，選定情景包括2050淨零排放情景、2°C以下情景、延遲轉型情景、國家自主貢獻情景及當前政策情景。

氣候風險韌性分析覆蓋時間範圍2030-2060年，時間節點以5年為間隔，從短期、中期、長期不同時間跨度對保險業務進行評估。

測試過程與結果

採用蒙特卡洛模擬，結合學術文獻及內外部數據，通過選定不同氣候情景自然災害與公司業務組合之間的傳導關係，分險種構建不同的物理風險損失測算模型並進行測算。

結果顯示，暴雨洪澇、臺風造成的保險損失基本呈現隨時間變化逐步上升趨勢，但上升幅度不高，風險狀況在可控範圍內。在暴雨洪澇、臺風災害影響下，2030年各類險種年度平均損失總和增幅都較低，均未超過5%；2040年各險種年度平均損失總和略有提升，但均不超過10%；2050年各險種年度平均損失總和增幅均不超過20%；2050年後，各險種年度平均損失總和進一步增加；預計到2060年，在當前政策情景下，暴雨洪澇年度平均損失總和增幅可能超過20%，臺風年度平均損失總和增幅可能超過10%。

暴雨洪澇年度平均損失金額變化表				
	2030年	2040年	2050年	2060年
2050淨零排放情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
2°C以下情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
延遲轉型情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
國家自主貢獻情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%
當前政策情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	20%-30%

臺風年度平均損失金額變化表				
	2030年	2040年	2050年	2060年
2050淨零排放情景	≤5%	≤5%	5%-10%	5%-10%
2°C以下情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
延遲轉型情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
國家自主貢獻情景	≤5%	5%-10%	5%-10%	5%-10%
當前政策情景	≤5%	5%-10%	10%-20%	10%-20%

## 指標與目標

中國人保制定綠色金融與ESG發展規劃，明確綠色發展目標與重點任務。未來五年，公司將從保險端、投資端、運營端協同發力，系統提升公司氣候韌性。

關鍵指標	管理目標	2025年進展
運營端 碳排放情況	探索自身運營碳中和路徑，多措並舉降低運營碳排放水平。	啟動首次全系統運營端碳盤查，2025年全系統溫室氣體排放總量（範圍一、範圍二，員工差旅）為547366tCO <sub>2</sub> e，人均碳排放強度為3.04噸/人。
投資組合 碳排放情況	定期開展投資組合碳排放（範圍三）測算，有序提高綠色投資比重。	人保集團投資組合碳排放總量：股票為2196603.67tCO <sub>2</sub> e，債券為12036992.14tCO <sub>2</sub> e；碳排放強度股票為25.58tCO <sub>2</sub> e/百萬元管理資產，債券為30.29tCO <sub>2</sub> e/百萬元管理資產。
加強氣候風險 專項研究	開展氣候風險與保險保障的前瞻性研究，推動將氣候風險深度融入保險精算管理。	深度參與監管機構牽頭的償付能力監管規則修訂與氣候風險壓力測試工作；聚焦巨災風險評估、氣候因子定價模型等領域開展內部研究，形成多項成果。
開展氣候情景 分析與壓力測試	通過氣候情景分析與壓力測試識別、量化分析氣候風險對業務的中長期財務影響。	開展負債端、資產端氣候風險情景分析和壓力測試，完善氣候風險管理機制，提升氣候風險管理能力。



全年綠色保險提供保險責任金額

**267** 萬億元

## 發展綠色保險

中國人保持續豐富完善綠色保險產品體系，努力發揮保險在促進經濟社會發展全面綠色轉型中的重要作用，為能源轉型、固碳增匯、減污降排、生態環境保護等重點領域提供專業金融服務，全年綠色保險提供保險責任金額267萬億元，推動綠色保險業務提質增效。

## 完善綠色保險管理

### 開展保險客戶ESG風險識別

制定印發《中國人民保險集團保險客戶環境、社會和治理（ESG）風險評估方法指引》，通過統計學算法模型，建立符合保險經營特點、與承保定價管理邏輯兼容的客戶ESG風險評級方法論，並基於ESG評估結果優化承保決策，探索與ESG風險掛鉤的保險費率浮動機制，2025年在產壽健3家保險子公司試點落地，提升公司綠色保險風控能力。

### 健全綠色保險業務統計制度

構建集團統一的綠色保險統計體系，在監管統計制度框架下，結合公司經營實際，明確綠色保險產品與客戶雙維度判定標準。同步研發綠色保險管理系統，實現綠色保險數據自動化采集與查詢、綠色保險客戶查詢等核心功能，為綠色保險自動化、精細化管理提供堅實的數字化支撐。

### 探索綠色保險環境測算方法

編制發布《綠色保險環境效益測算方法學》，構建適配保險活動的環境效益測算框架，有效衡量保險業務節能減排效果，直觀展現保險在服務綠色低碳發展中的功能價值，為綠色保險從“規模增長”向“質量提升”轉型提供支撐。

### 案例 中國人保發布《綠色保險環境效益測算方法學》



在2025金融街論壇年會“中歐保險創新論壇”現場，中國人保正式發布《綠色保險環境效益測算方法學》。

$$\text{保險業務環境效益} = \sum \text{金融歸因因子}_i \times \text{項目}_i \text{ 環境效益}$$

$$\text{歸因因子} = \frac{\text{保費}}{\text{收入或成本}}$$

**分子** 保費代表保險公司在價值鏈中所承擔的總風險，反映對風險的評估和預測結果。在大數法則下，每個受保主體的預期資金賠付與保費結果更加接近（從保險公司全部承保業務看，平均貢獻與保費收入更接近）

**分母** 以收入反映被保商業活動或實體的風險規模。當被保項目不涉及收入時（如新能源車險），則考慮採用類似概念的運營成本進行衡量

## 推動綠色保險發展

### 服務能源“降碳”轉型，助力清潔低碳發展

護航新能源項目穩健運營，積極對接中國電建、中國能建等大型電力建設集團，加大對風電、光伏、水電、新型儲能、氫能等新能源領域保險產品供給。創新研發“PICC光伏發電量損失風險定價模型”，對投保電站因太陽輻照度不足或系統能效轉化異常引發的發電量損失進行補償，有效防範發電量損失風險。2025年為清潔能源產業提供保險責任金額18.1萬億元。



為清潔能源產業提供保險責任金額

**18.1**萬億元

#### 案例 研發“光伏發電量損失風險定價模型”



2025年5月，人保財險在第二十七屆中國北京國際科技產業博覽會上發布“PICC光伏發電量損失風險定價模型”，實現對分布式電站發電量損失的風險量化，提升公司在光伏發電領域的風險評估與風險定價能力。基於該模型研發的“分布式光伏發電收入損失保險產品”在寧波成功落地全國首單，為全國6省16地市、200座光伏電站項目提供保險責任金額超5000萬元。



### 服務產業“減污”升級，紓解生態治理壓力

持續跟進國家環境污染強制責任險試點工作，參與制定《環境污染責任保險風控服務指引》（T/SHAPEI 020—2025），構建覆蓋風險評估、服務啟動、保中服務與評估反饋的閉環風控體系，助力生態環境治理。推廣“環責險+環境風險監測”模式，落地全國首家環責險生態環境損害直賠修複中心，為參保企業提供“一站式”直賠服務，提升環境風險管理效率，切實減輕企業負擔。2025年提供環境污染類責任保險責任金額198億元。服務化解船舶污染風險，2025年提供約13萬億元保險責任金額。

### 服務綠水青山“擴綠”，提升生態系統固碳能力

探索“碳匯+保險”模式，推動海洋保險、濕地保險、森林保險等與碳匯價值、碳匯質押、碳匯融資的有機融合，創新海帶碳匯保險、淡水濕地碳匯價值保險。不斷豐富綠色生態導向保險，助力維護生態系統安全與保護生物多樣性，落地全國首單林業種質資源保護保險，破解種質資源保護投入高、周期長、風險多的難題。2025年承保森林面積超10億畝，為增強森林蓄積量和固碳能力提供有力保障。

#### 案例 創新推出“濕地管護成本損失保險”



2025年，人保財險江西省撫州市分公司在樂安縣落地“濕地管護成本損失保險”，為當地2120畝濕地提供212萬元保險責任金額，助力生態產品價值機制轉換，減輕濕地生態系統管護壓力，實現經濟補償與生態保護雙落地。



#### 案例 落地全國首單“海帶碳匯指數保險”



2025年，人保財險福建省福州市分公司推出“海帶碳匯指數保險”，首次將海帶固碳能力納入保障範圍，為2248畝海帶碳匯提供風險保障，助力海洋生態保護與藍色經濟發展。



### 服務經濟綠色“增長”，支持綠色產業發展

發布“東數西算”綠色算力產業風險解決方案，護航新型儲能產業安全發展，推出聚焦新型儲能安全風險的“儲能安心保”綜合保險方案，構建覆蓋財產、運輸、產品、性能及新型風險的立體防護網。聯合中國汽車工業協會制定《電動汽車熱失控預警系統技術規範》團體標準，參與完成三次電池燃燒試驗，為風險防控提供科學數據支撐。加大服務新能源車發展，2025年承保新能源汽車1556萬輛，同比增長34.3%，提供保險責任金額42.6萬億元。同時落地新能源車險出海項目，助力中國新能源車開拓海外市場。

#### 案例 發布全國首個“東數西算”綠色算力產業風險解決方案



2025年，人保財險在2025綠色算力（人工智能）大會上發布全國首個“東數西算”綠色算力產業風險解決方案，為上遊的光伏風力儲能電站在建造運營期間的常規風險提供保障，為新能源設備提供長期質量與功率保證，補償分布式光伏發電損失；為中遊的算力中心面臨的網絡攻擊、軟硬件故障以及雲服務中斷等風險提供保障；為下遊的大模型與數據平臺提供網絡及數據安全風險保障。



承保新能源汽車

1556萬輛

同比增長

34.3%



服務綠色發展投資規模

1600億元

## 踐行綠色投資

中國人保堅守保險資金長期屬性，完善綠色（ESG）投資管理體系和管理流程，將ESG因素全面融入投資決策全流程，開展投資組合碳排放測算，有力有序提高綠色投資比重，為低碳節能產業、清潔能源和可再生能源產業等提供資金支持。

### 優化綠色投資管理

#### 完善ESG投資管理體系

制定集團《綠色投資工作指引》，明確綠色（ESG）投資的工作架構、重點領域、工作要求等，結合各領域特點和市場情況形成差異化投資策略。在集團綠色投資工作整體框架下，各投資子公司完善管理細則，將ESG因素納入信息系統進行管理，開展綠色投資數據統計與監測、績效考核等工作。不斷加強ESG投資工作團隊建設，投資子公司設置專人牽頭開展ESG投資工作，確保年度重點工作有效落實。

#### 推動ESG融入投資管理

保險子公司作為委托方，制定年度委托投資指引，規範受托人投資行為。投資子公司作為受托方，將綠色（ESG）投資要求進一步細化嵌入投資工作全流程。在投資調研或盡職調查中，根據擬投標的（包括股票、債券、非標、REITs等）所處行業、區域特點，明確ESG風險盡職調查內容要點，確保投前評估全面、深入。

	標準化資產	另類資產
投前	針對交易對手ESG風險，建立負面因素的評估和風控對策，將ESG負面篩選策略嵌入系統剛性管控。	將ESG風險作為項目評審、投資決策的重要審議事項。
投中	將ESG納入信用評級作業流程，實現標債全覆蓋，跟蹤持倉債券ESG表現，防範ESG風險；探索在股票估值定價模型中引入ESG因子；定期檢視投資池中個股ESG表現變化，動態調整股票池。	完善合同條款，設計加強ESG管理聲明和承諾、違約救濟等條款。制定ESG合規盡職調查清單與審慎交易清單，將融資主體ESG風險管理狀況作為資金撥付的重要依據。
投後	動態監測持倉標的ESG風險，及時進行風險預警，制定並實行針對性管理措施。	根據另類項目的ESG風險緩釋措施，督促相關方加強ESG風險管理。

投資業務ESG風險盡職調查內容要點

環境風險

擬投標的環境管理體系、環保合規性、環境影響評價以及生產排放達標等。評估企業的環境風險。

社會風險

擬投標的對當地社區、勞工權益和人權等的影響，評估社會可持續性和社會風險，了解其社會接受度和利益相關方關係。

治理風險

擬投標的的治理結構、公司治理實踐、內部控制和風險管理等。了解企業的道德和倫理標準，董事會獨立性等。

按資產類別優化ESG投資策略運用

結合保險資金運用要求、自身業務特點和不同資產類別屬性，精準適配投資策略，進一步提升資產類別與 ESG 策略的契合度及落地效能。

投資資產類別	ESG投資策略	ESG投資策略運用	投資金額
固定收益投資	負面篩選 ESG整合 主題投資	在債權入池階段新增ESG評估環節，設定ESG准入標準，將低ESG評價主體限投清單嵌入投資交易系統，進行剛性管控，加強對持倉標的ESG評級變化監測預警。	截至2025年末，集團保險資金“服務綠色發展”債券投資規模超1176億元。
股票投資	負面篩選 ESG整合 主題投資	積極儲備符合綠色投資標準的標的，將投資標的ESG表現作為投資池調整的評判因素之一，擬投標的入池時有明確的ESG表現評估，對不滿足內部要求的個股不予入池。	截至2025年末，集團保險資金“服務綠色發展”股票投資規模超90億元。
另類投資	主題投資 盡責管理	設定非標項目ESG風險加速到期條款，控制投資組合整體ESG風險暴露。對投資標的進行ESG盡職調查，實施責任投資盡責管理。積極支持清潔低碳能源體系及低碳綠色生態建設，開發、投資綠色發展領域另類投資項目。	截至2025年末，集團保險資金投資“服務綠色發展”另類產品投資規模約185億元。

說明：統計範圍為人保資產受托系統內資金，其中另類投資剔除人保資本發行的非標項目。



全年共參與股東投票

22次

積極發揮股東權利

投資板塊各層級設置專人或團隊負責實施ESG盡責管理。股票投資方面，參與上市公司治理決策流程，全年共參與股東投票22次。股權投資方面，向被投資企業派出董事等高級管理人員，通過行使股東和委派董事權利，推動包括各項ESG議題在內的戰略、目標和年度計劃落地。

將ESG因素融入信用評級框架

制定ESG信用因素融入信用評級工作方案，探索建立試點行業的獨立ESG信用打分模型。使用統一信評模型，在相關評級模型“負面調整”項中，納入對最終信用等級產生影響的重要ESG風險因素，例如“聲譽風險事件”“控制權糾紛”“出現環保評估，安全生產，藥品食品衛生問題”等。盡職調查階段收集企業ESG風險相關信息，結合公開數據和第三方數據庫，多維度評估企業ESG表現。

開展投資組合碳核算工作

遵循《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準（2004年）》《溫室氣體核算體系：企業價值鏈（範圍3）核算與報告標準（2011年）》，以及《全球金融行業溫室氣體核算和報告標準》（PCAF標準），對公司資產組合碳排放量和碳排放強度進行測算，範圍包括股票、債券等標品，同時研究非標準類型資產碳核算方法，逐步擴大碳核算範圍，為開展氣候情景分析、評估資產轉型潛力以及降低資產組合碳排放水平提供數據支撐和決策依據。

人保集團投資組合碳排總量及碳排放強度

	碳排放總量 tCO <sub>2</sub> e	碳排放強度 tCO <sub>2</sub> e/百萬元管理資產
股票	2196603.67	25.58
債券	12036992.14	30.29

說明：基於2024年末持倉數據進行核算。

## 加大綠色投資力度

持續探索以保險資管產品形式創設ESG主題產品，建立組合類產品策略庫，創新開發標杆綠色投資項目，提升另類投資項目開發能力，穩步提升綠色產業領域資產配置規模，形成多元化綠色投資布局，服務經濟社會綠色低碳轉型和可持續發展。

### 案例 人保資產落地碳中和綠色資產支持專項計劃

✓ 例

2025年，人保資產作為計劃管理人，成功設立保險資管行業首單類REITs項目，國家電投-人保資產-中電福建清潔能源基礎設施碳中和綠色資產支持專項計劃，項目發行規模近24億元，服務清潔能源發展，助力經濟社會綠色低碳轉型。



### 案例 人保資本戰略投資國網新源公司50億元

✓ 例

2025年7月，人保資本與國網新源控股有限公司在北京產權交易所簽署增資擴股協議，投資規模50億元。該項目投資將支持國網新源抽水蓄能電站系統建設，促進新能源消納，為電網安全、清潔、協調、智能發展提供關鍵支撐。



## 推進綠色運營

中國人保大力推進綠色運營，強化戰略規劃與頂層設計，制定專項方案及配套制度，主動開展全系統運營端碳盤查工作，打造綠色辦公場所，強化節能環保宣傳，不斷提升綠色運營管理精細化水平。公司主要從事保險及其他與金融服務相關的業務，不會對環境及天然資源造成重大影響。

## 加強綠色運營管理

我們嚴格遵守環保法律法規，根據《綠色金融發展規劃（2024年-2027年）》等戰略規劃要求，開展全系統運營碳盤查，聚焦能源高效利用與低碳轉型，明確節能減排核心目標，通過推動無紙化辦公、踐行綠色採購、建設綠色數據中心等方式，將節能減排工作嵌入企業運營各環節，切實減少環境影響。

#### 短中期目標

開展全系統碳盤查，摸清運營端能源消耗情況。

#### 長期目標

探索自身運營碳中和路徑，建立運營碳排放監測與管理平臺，多措並舉降低公司運營碳排放水平。

#### 2025年進展

首次開展全系統運營碳盤查，推進辦公場所節能改造、數據中心能效提升等項目。



車險理賠低碳修復技術  
減少配件更換超

261萬件

### 開展運營端碳盤查

2025年首次啟動全系統運營端碳盤查，覆蓋集團公司、各成員單位及具有運營控制權的各級分支機構，共約6000家經營職場。創新提出“系統採集+人工確認”的碳盤查路徑，自主研發碳盤查數字化管理平臺，統一能耗數據口徑，實現能耗數據整合、自動核算與動態可視化監控，為集團制定節能降碳目標夯實數據基礎。

### 推進數字化運營與循環經濟

加快線上化技術在保險業務運營中的應用推廣，開發線上投保工具，加大電子保單推廣應用，2025年，人保財險車險（家自車）電子保單簽發率92%。推廣車險理賠低碳修復技術，減少配件更換超261萬件，助力減少溫室氣體排放量。

### 積極推進綠色採購

參考國家標準、行業標準以及政府採購對於環保節能產品、環境標準產品、綠色產品體系等目錄清單的要求，印發《集中採購管理辦法》《分散採購管理辦法》等文件，明確優先採購節能環保產品等綠色採購要求，並制定“人保e采”商城綠色節能商品上架標準，開設綠色節能專區。全面推廣使用招投標電子平臺，配套建設電子評標專用場地，2025年集采項目採購全流程電子化使用率達97.4%。



集采項目採購全流程電子化使用率達

97.4%

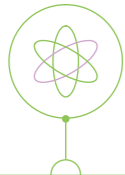
### 建設綠色數據中心

我們認真貫徹落實國家綠色數據中心建設方針，同步推進數字化轉型與低碳運營，具備《金融行業數據中心基礎設施等級認證》I級與《金融業信息系統機房動力系統認證》A級認證。北方信息中心採用自然冷源利用、餘熱回收供暖、柴油發電機組節能管控及雨水回收利用等降耗舉措，獲評《綠色數據中心評價》(GB/T 44989—2024)新國標實施後保險業首家國家綠色算力設施。南方信息中心優化供冷供電負載匹配，全年平均PUE值同比下降7.8%，能效水平顯著提升。



《金融行業數據中心基礎設施等級認證》I級與《金融業信息系統機房動力系統認證》A級認證

獲評《綠色數據中心評價》(GB/T 44989—2024)新國標實施後保險業首家國家綠色算力設施



#### 智能化運維新進展

北方信息中心對自然冷源模式、聯合制冷模式及機械制冷模式自動化和智能化的可靠轉換做驗證，實現暖通系統故障、定時輪遙、動態負荷匹配等功能的完全無幹預自動運行。



群控界面總覽圖



#### 節能降耗新舉措

南方信息中心2025年對機房模塊149臺精密空調進行在線升級替換。應用直流變頻技術，通過綜合調優，實現機房側供冷、供電負載精準匹配。



南中心機房PUE值變化

## 推進節能減排工作

### 加強能源利用管理

我們制定並實施節能減排專項規劃，系統化提升能源使用效益，對辦公區域照明、機房及主要用電設備進行升級改造和調試。強化行政運維精細化管理，推動降本增效。集團總部職場實行打印紙限額調撥管理。加強員工差旅管理，鼓勵低碳出行。積極推動碳中和網點建設，截至2025年末，共建成2家碳中和網點。人保財險廈門市集美支公司作為全國保險業首家“碳中和”營業網點，全年通過自有光伏發電系統發電104690千瓦時，減排二氧化碳73.6噸。



共建成碳中和網點

2家

全年通過自有光伏發電系統發電

104690 千瓦時

減排二氧化碳

73.6 噸

#### 節能降耗舉措

##### 節約用電

- 照明管理：合理設置公共區域照明開關時段，除必要夜景照明和重大節日外，關閉景觀照明。
- 重點用能管控：對空調機房、強弱電間等重點能耗單元，僅保留基礎照明，按需開啟。
- 日常管理：充分利用自然光，顯示器設置自動屏保；下班關閉設備待機電源；最後離開人員須切斷空調、打印機和照明等設備電源。

##### 節約用氣

- 巡檢維護：建立燃氣設備周檢制度，定期檢查閥門管道並清理火孔，防止燃氣泄漏及燃燒不充分等風險。
- 運行管控：根據實際用能需求匹配設備功率，避免“大灶小用”，嚴禁空燒及“長明火”運行。
- 流程優化：積極利用餘熱進行食材預熱、用水加熱，提升能源利用率。
- 數據監控：定期記錄並分析燃氣用量數據，跟蹤消耗趨勢，及時排查異常消耗。

##### 節約用熱

- 保溫隔熱：加強樓宇保溫密閉管理，對辦公室、設備間等區域的牆體、門窗和通風口進行密封維護，減少熱能損耗。
- 溫度調控：科學調整供暖溫度，節假日和非工作時間在滿足防凍前提下，適當降低供暖參數。

## 強化水資源利用管理

公司日常辦公用水主要來源於市政統一供水，嚴格遵守《中華人民共和國水污染防治法》及各地節水管理規定開展節水工作，使用節水型設備，並在使用過程中加強設備完好性管理以確保實現節水效果。建立水資源回收系統，對集團大廈盥洗排水、空調冷凝水及雨水等非常規水源進行收集，經中水處理設施淨化處理後用於衛生潔具沖洗、綠化灌溉及車輛清潔。2025年，集團大樓再生中水供應量為6757噸。



集團大樓再生中水供應量

**6757**噸

### 節水措施

一是推進雜廢水回收再利用，將回收水源用於衛生潔具沖洗、綠化灌溉及車輛清潔。

二是逐步推廣節水型器具在茶水間、衛生間、淋浴間及餐廳等場所的應用。

三是建立給水設施定期巡檢機制，杜絕管網跑冒滴漏及長流水現象，發現問題及時維修。

## 廢棄物與污染物處理

我們嚴格遵守法律法規相關要求，建立完善的廢氣排放與廢棄物合規管理制度，開展環境事件風險評估，制定預防管理措施，建立突發環境事件應急預案，實施從源頭減量到末端處置的全過程合規管控，旨在最大限度減少廢氣、固廢等污染物排放。2025年度集團公司無環境事件處罰情況。

**固體廢棄物管理。**推行綠色辦公與源頭管控，優先採購可降解耗材，嚴控危險化學品及辦公耗材採購量，降低廢棄物產生總量。廢棄物由專業公司清運至定點廢棄物處理中心，公司不直接進行廢棄物處置，不涉及突發環境風險。

### 集團總部大樓廢棄物管理體系

#### 合規管理

根據國家和地方相關規定，建立完善的廢棄物合規與流程管理體系，選聘有資質的清運公司進行處理，嚴格執行環境合規評估。

#### 流程管理

大廈物業管理單位嚴格把控暫存、轉運、處置廢棄物全流程，實施垃圾分類管理，有害垃圾及廚餘垃圾設立專用獨立暫存區，明確保潔與清運流程；建築垃圾在施工區域日產日清。

#### 過程督導

物業每日巡查分類設施完好性及垃圾分揀質量，確保有害垃圾密封收集、廚餘垃圾無混裝，定期複核清運數量與記錄。

### 集團總部大樓垃圾分類管理

#### 生活垃圾

(可回收和其它垃圾)

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

#### 餐廚垃圾

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

#### 有害垃圾

有害廢棄物主要來源於廢舊電池和廢舊燈管、辦公場所產生的電子設備，統一放置在指定的有毒有害垃圾容器內，由物業管理單位統一協調專業機構運送至國家指定的有害垃圾消納點進行規範處置。

#### 建築垃圾

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

**廢氣排放管理。**集團總部大樓運營過程所產生的廢氣來源於公務車尾氣排放以及食堂的餐廚油煙。我們倡導綠色出行，嚴控公務車使用和管理，有效降低公務車汽油消耗。重點圍繞油煙廢氣檢測、尾氣處理裝置維護及污染物排放合規性開展工作。大廈設有油煙管道和尾氣處理裝置，通過優化配方降低油煙產生量，定期對設備進行維護保養，確保廢氣排放達標。



人保財險對公司總部餐廳廚房排煙環保設備油煙淨化器進行維修改造，每年開展油煙排放環保檢測。根據DB11/1488-2018餐飲業大氣污染物排放標準，於餐廳油煙淨化器後檢測到顆粒物、飲食業油煙、非甲烷總烴濃度分別為1.5/0.2/1.87(單位：mg/m<sup>3</sup>)，均較2024年有所下降，符合北京市餐飲業大氣污染油煙排放標準。

**突發環境事件的應急管理。**針對廢棄物制定突發環境事件應急處置預案，明確應急組織機構及職責、日常預防措施分級預警機制、應急響應流程及後期處置措施等。定期開展培訓演練以提升員工應急處置能力，並根據推演結果和現場情況變化及時修訂完善預案，確保無環境風險事件發生。

## 能源資源使用與碳排放

### 能源資源使用情況

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>能源消耗量</b>				
用電量	千瓦時	552071090	592669875	603975453
人均用電量	千瓦時/人	3138.89	3384.34	3357.32
天然氣使用量	立方米	6537325	6594156	6612203
人均天然氣使用量	立方米/人	37.17	37.65	36.76
外購熱力	吉焦	1430903	1230082	1179455
人均外購熱力使用量	吉焦/人	8.14	7.02	6.56
汽油	升	46661317	43441856	32254836
人均汽油使用量	升/人	265.30	248.07	179.30
柴油	升	651393	376446	298202
人均柴油使用量	升/人	3.70	2.15	1.66
煤氣	噸	626	370	177
人均煤氣使用量	噸/人	3.56	2.11	0.98
煤炭	噸	1174	1661	1394
人均煤炭使用量	噸/人	6.67	9.48	7.75
<b>資源消耗量</b>				
總用水量	噸	7487874	7445234	7309035
人均用水量	噸/人	42.57	42.51	40.63
<b>無害廢棄物</b>				
無害廢棄物產生總量	噸	49.73	47.85	54.95
無害廢棄物人均產生量	千克/人	23.02	21.75	24.75
<b>有害廢棄物</b>				
有害廢棄物產生總量	噸	0.84	0.22	0.23
有害廢棄物人均產生量	千克/人	0.39	0.10	0.10

說明：

- 1.能源、資源消耗情況統計口徑為全集團所有分支機構。
- 2.總用水量為自來水用水量；根據國家生態環境部《生活污染源產排污系數手冊》，採用產污系數法，2025年生活污水排放量為自來水用水量的80%，約585萬噸。
- 3.廢棄物統計口徑為集團公司總部大樓。有害廢棄物依據《國家危險廢物名錄(2021)》進行定義，無害廢棄物的統計範圍為日常報紙、廢棄紙張（非涉密文件）、其他可回收垃圾（辦公場所垃圾桶內垃圾）。

### 運營端溫室氣體排放量

項目	單位	2023年	2024年	2025年
總排放量	tCO <sub>2</sub> e	573204	569062	547366
人均排放量	tCO <sub>2</sub> e/人	3.26	3.25	3.04
<b>範圍一</b>				
天然氣燃燒排放	tCO <sub>2</sub> e	14135	14257	14296
汽油消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	103636	96485	71639
柴油消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	1761	1017	806
煤氣消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	1830	1082	518
煤炭消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	2104	2977	2498
<b>範圍二</b>				
用電排放量	tCO <sub>2</sub> e	286717	311433	319446
用熱排放量	tCO <sub>2</sub> e	157399	135309	129740
<b>範圍三</b>				
員工差旅排放量（火車及航空）	tCO <sub>2</sub> e	5623	6502	8423

說明：

- 1.數據統計口徑為全集團所有分支機構。
- 2.公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範圍一）和間接排放（範圍二、範圍三中的員工差旅），核算的溫室氣體僅為二氧化碳。
- 3.天然氣、汽油、柴油、煤氣、煤炭、熱力的溫室氣體核算參考《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中提供的排放因子；電力排放因子使用最新的省級電力平均二氧化碳排放因子。
- 4.員工差旅（火車及航空）的統計口徑為公司統一差旅平臺中的國內火車與飛機，溫室氣體核算參考《中國產品全生命周期溫室氣體排放系數庫》中提供的溫室氣體排放因子。

# 社會 可持續性

- 致力社會貢獻
- 深耕普惠金融
- 保障客戶權益
- 促進員工發展
- 規範供應商管理
- 篤行科技創新



# 致力社會貢獻

中國人保秉持與社會共創共享的價值理念，將鄉村振興、科技強國、高水平對外開放等戰略部署融入經營發展，通過創新舉措、加大投入，積極履行社會責任，深耕公益與志願服務，在減貧濟困、民生改善、社會發展等領域持續貢獻人保力量。

## 服務鄉村振興

全面貫徹落實習近平總書記關於“三農”工作的重要論述和重要指示精神，組織召開2025年集團鄉村振興和定點幫扶工作會議，制定《集團關於進一步服務深化農村改革 紮實推進鄉村全面振興的指導意見》《集團服務建設農業強國指導意見（2025-2035）》等文件，明確推進鄉村全面振興的主攻方向和重點任務，確保中央惠農富農政策在人保落地生根。

### 服務保障糧食安全

積極踐行大農業觀、大食物觀，推進農險擴面、增品、提標，保障糧食和重要農產品穩產保供。2025年，為4666萬戶次農民提供保險責任金額2萬億元，承保三大主糧4億畝，涉農保險產品助力耕地保護和質量提升綜合保障模式榮獲農業農村部年度金融支農十大創新模式。出席2025世界農業科技創新大會全球農業保險發展論壇並發表主題演講，分享農業保險數字化損失核驗及風險減量實踐經驗，助力提升全球農業可持續發展能力。



中國人保各地員工助力農戶秋收



中國人保在全球農業保險發展論壇上發表主題演講



承保三大主糧

4億畝



向集團公司五個定點幫扶縣投入幫扶資金

1.6億元

消費幫扶金額

6386萬元

### 助力和美鄉村建設

大力拓展農房保險、綜合保險等鄉村振興專屬保險，助力化解農村地區矛盾糾紛，維護農村穩定安寧。2025年，綜合保險為8479萬戶次農戶提供保險責任金額7.6萬億元，農房保險為8164萬戶次農戶提供保險責任金額4.4萬億元。

### 紮實做好定點幫扶

2025年中國人保向定點幫扶的黑龍江樺川縣、陝西省留壩縣、江西省吉安縣、樂安縣和四川紅原縣投入幫扶資金1.6億元，消費幫扶金額6386萬元，培訓基層幹部、鄉村振興帶頭人和專業技術人才1.1萬人次。集團連續七年獲得中央單位定點幫扶考核評價最高等次“好”。

## 服務科技強國

### 健全科技保險管理體系

制定貫通財產險與人身險的《科技保險產品和業務統計細則》，構建科技保險產品體系和業務發展情況全景圖。聚焦產業鏈“補鏈、穩鏈、強鏈、拓鏈”需求，聯合中國貿促會發布《2025產業鏈風險研究白皮書》，為保障產業鏈供應鏈韌性安全提供工具箱和方法論。牽頭成立北京商業航天保險共保體、低空經濟共保體等行業組織，推動“科技-產業-金融”良性循環，在北京、湖北、廣東、深圳等地累計建成14家科技保險中心，實現國家科創中心城市全覆蓋。

### 案例 成立北京商業航天保險共保體

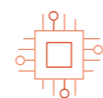


2025年，人保財險牽頭成立全國首個商業航天保險共保體組織——“北京商業航天保險共保體”，全年為20次商業航天發射活動提供80億保險責任金額，有效提高行業承保能力和承保效率。



### 服務科技企業高質量發展

建立覆蓋科技活動全周期的科技保險產品體系，首創簽發“概念驗證-小試-中試”綜合保險，創新數據資產入表費用損失保險、具身智能機器人綜合保險等險種，推出低空經濟、儲能等九個產業鏈專屬保險產品。參與首個網安險國家標準《網絡安全技術 網絡安全保險應用指南》（GB/T 45576-2025）實施，為2025世界人形機器人運動會提供網絡安全保險保障。2025年，共提供科技保險產品200餘款、保險責任金額51.2萬億元，保障高新技術企業24.2萬家、專精特新企業10.7萬家，為科技主體、科技活動提供理賠服務超368萬次、賠付超116億元；設立保險業內首個以建設現代化產業體系為核心目標的股權投資基金，總規模達100億元。



為科技主體、科技活動提供理賠服務超

**368**萬次

### 案 例 落地全國首單“低空天氣保”



2025年5月，人保財險深圳分公司落地全國首單“低空天氣保”，依托粵港澳大灣區氣象監測預警中心500米級快速更新預報系統，實時融合AI建模、低空環境模擬測試數據與氣象監測實況分析，構建全場景風險預警機制，向運營方推送低空氣象服務專報，提示避災路徑，通過氣象預警降低風險，調節保費，實現“風險越高預警越早、防控越優費率越低”。



中國人保為2025世界人形機器人運動會提供風險保障服務

### 築牢知識產權保護防線

圍繞專利轉化、海外布局、跨境維權等關鍵環節不斷完善產品體系，建成包含33款產品的知識產權保險矩陣，全面覆蓋專利、商標、著作權、地理標志、集成電路布圖設計、植物新品種、商業秘密及數據知識產權等八大類型，並推出7款專攻海外市場的保險產品，包括知識產權海外維權保險、海外被侵權損失保險、專利/商標海外布局費用損失保險等。2025年，成立全國首個科技成果與知識產權鑒證評估中心，在青島、北京、江蘇落地全國首批生成式AI侵權保險；在無錫、寧波落地全國首批專利池運營責任保險。2025年為4600多家企業的5200多件專利、商標、地理標志、植物新品種和集成電路布圖設計提供保險責任金額超260億元。

### 案 例 成立全國首個科技成果與知識產權鑒證評估中心



2025年，人保財險在浙江設立全國首個科技成果與知識產權鑒證評估中心，推出涵蓋全流程的科技保險服務新模式。鑒證中心依托全國專家服務網絡，為科技項目提供精準的技術風險評估支持，同時鏈接高校、企業與研究機構資源，搭建產學研合作新橋梁。



## 服務對外開放

### 服務中國企業揚帆海外

中國人保為在海外開展基礎設施、交通運輸、石油裝備、礦產資源、電力工程等業務的中國企業提供綜合保險保障，承保塞爾維亞TIMOK銅金礦項目、秘魯錢凱港碼頭項目、黑山普利電廠環保改造工程、老撾南歐江全流域七級水電站等一大批“一帶一路”標志性項目。截至2025年末，為境外投資及基礎設施建設項目提供保險責任金額超2萬億元，國際業務覆蓋149個國家和地區。



為境外投資及基礎設施建設項目提供保險責任金額超

**2**萬億元

國際業務覆蓋國家和地區

**149**個



中國人保承保黑山普利電廠環保改造工程

### 助力拓展全球市場

推出專屬跨境電商出口銷售信用險產品“跨境保”，滿足跨境電商企業與物流企業在跨境貿易中應收賬款保障需求。在天津設立北方首家航運保險中心，聯合銀行構建“金融+航運”服務新模式，保障全球首條中歐北極快航線路順利通航。

### 科技賦能安全出海

創新開發“出海無憂”保險服務方案，內置“海外風險管理和保險服務平臺”，集成國際風險數據庫、巨災計量模型、智能氣象預警、遠程勘查定損等技術工具，涵蓋170個國家/地區的多維度風險信息，為企業提供全場景全周期風險管理服務。



人保財險為中亞天然氣管道項目開展專項防災防損風險查勘服務



人保香港為孟加拉國家保險公司工程險團隊進行保險業務培訓



基金會捐贈支出

1288萬元

## 傳遞公益愛心

我們以中國人保公益慈善基金會為平臺，在大災救助、教育救助、醫療捐助、環境保護、文化公益、關愛弱勢人群等領域開展全方位公益慈善活動。2025年修訂《基金會財務管理制度》《基金會基金使用管理辦法》等制度，規範基金會運行管理，基金會全年捐贈支出1288萬元。

### 支持偏遠地區教育發展

向廣西30所鄉村學校捐贈“希望廚房”，助力解決偏遠地區學生餐食保溫難題，惠及學生2.3萬人。捐贈200萬元用於四川紅原縣色地鎮小學改善學生宿舍、操場等校園環境，惠及在校師生1256人。為黑龍江省佳木斯市1056名困境及留守兒童捐贈“龍江惠民保”，護航邊疆青少年健康成長。



中國人保向廣西鄉村學校捐贈“希望廚房”



### 關愛女性身心健康

持續開展“母親健康快車”公益項目，向江西樂安縣、陝西留壩縣、黑龍江樺川縣和貴州威寧縣等幫扶縣捐贈17輛“母親健康快車”，在西藏曲松縣、江西樂安縣開展義診、培訓、探訪一體化服務，助力提升基層婦幼健康服務水平。自2013年與中國婦基會合作以來，中國人保累計為280萬名婦女兒童提供健康服務。



中國人保向西藏山南市曲松縣捐贈“母親健康快車”，並組織愛心義診活動

### 扶弱濟困改善民生

實施“幸福兵團 守護計劃”，為新疆生產建設兵團2000餘名高齡失能老人提供物資援助與居住環境改造，助力提高當地康養服務能力。面對香港大埔火災災情，緊急啟動專項援助，集團公司捐贈1000萬港元支援受災群眾安置與重建，為困難群眾兜好幸福底線。

### 積極投身社會公益

推進人保工會愛心驛站建設，全年新建183個愛心驛站，積極參與社會管理。入選中國志願服務聯合會新一屆單位會員，組織各公司廣泛開展愛心捐贈、公益獻血、生態保護、敬老扶幼等各類志願服務活動。2025年全系統參與志願服務人數2.1萬人，志願服務累計時長5.3萬小時，受益人數44.7萬人。



中國人保動員廣大員工積極開展公益志願活動



2025年中國人保聯合中網公益舉辦“一站一坐”殘健融合網球公益活動



全系統參與志願服務人數

**2.1** 萬人

志願服務累計時長

**5.3** 萬小時

受益人數

**44.7** 萬人

## 深耕普惠金融

中國人保堅守金融央企的核心底色，持續健全普惠金融體制機制，加大對普惠金融重點領域、薄弱環節的支持力度，精準滿足人民群眾多樣化、普惠性的金融需求，讓金融服務更具可感度與可及性。全年普惠保險提供保險責任金額1188萬億元，服務16.8億人次，理賠金額超1700億元。



### 治理

集團層面構建“董事會定戰略、管理層抓統籌、職能部門分工協同”的普惠金融治理架構。董事會負責審議普惠金融戰略規劃、聽取年度發展報告，其下設的戰略與投資委員會/可持續發展委員會新增普惠金融戰略規劃職能；成立由集團總裁任組長的普惠金融高質量發展領導小組，統籌推進日常工作，定期向董事會匯報業務規劃與實踐成效。子公司及成員公司同步建立配套領導體制，明確牽頭與配合部門，保障各項工作層層落實、落地見效。

### 戰略

制定《中國人民保險集團普惠金融高質量發展工作方案》，提出主要目標以及22項重點工作任務，明確責任分工，強化業務監測與考核激勵，將普惠金融成效納入經營績效考核，形成頂層設計、戰略部署、重點任務、考核督導的工作閉環。

### 共建社會保障體系

#### 助力完善多層次醫療保障體系

積極參與大病保險、長期護理保險、門診慢特病和基本醫保經辦等各類業務，滿足人民群眾基本醫療保障需求。2025年，承辦大病保險、長期護理保險、門診慢特病等政策性健康險項目1858個，覆蓋超15億人次。創新推動普惠型商業補充健康險，在江西、蘇州、南京、湖州等地推出補充工傷、補充護理、補充醫療等項目，落地上海“滬理保”、南通“護理保”等項目。



中國人保與醫保、人社部門共建“醫保+人保”便民服務點



中國人保為客戶提供專業的健康管理服務



### 深化健康管理服務布局

持續整合第三方合作服務資源，合作一站式理賠結算醫院6739家、普藥藥店23.1萬家、特藥藥房1751家，各類健康管理服務全年服務超952萬人次。2025年，累計建成81個企業聯合醫務室，將優質醫療資源和健康管理服務接入企業，為40萬家法人客戶提供“健康企業保險解決方案”，累計賠付1.74億人次。



累計建成企業聯合醫務室

81個



第二支柱年金管理規模

7241億元

### 服務養老金融服務供給

制定《服務支持中國式養老 推進養老金融高質量發展工作方案》，構建養老金融發展框架，明確養老金融發展定位、目標任務和關鍵舉措。養老服務機構責任保險提供保險責任金額超千億元。2025年，第二支柱年金管理規模7241億元；第三支柱個人養老金業務規模增速167%，商業養老金管理資產規模實現倍增，持續推動康養服務品質升級。

### 案例 成立人保健康管理有限公司

2025年12月，人保健康全資設立的子公司——人保健康管理有限公司在北京揭牌成立，未來將積極搭建覆蓋全國的自有醫療健康服務網絡，升級優化集團統一健康管理平臺，構建以互聯網醫院為中心的全生命周期健康醫療服務體系，致力提供公平可及、優質高效的康養服務。



### 案例 退役軍人及家庭專屬養老金項目

人壽險打造退役軍人及家庭專屬養老金項目+“情暖老兵”抗癌防癌卡，退役軍人及家庭專屬養老金項目為行業首個為退役軍人及家庭成員量身定制的專屬養老保險項目。





人保壽險推進“保險+社區”居家養老服務共建



人保健康提供護理康養服務

### 守護特定群體權益

聚焦新市民等特定人群需求，築牢普惠包容的保障網，精準觸達不同群體核心關切。2025年，為低收入人群、新市民、殘疾人、婦女、學生兒童、特殊職業等特定人群提供保險責任金額905.7萬億元，保障覆蓋1.9億人次。

### 加大新市民、靈活就業群體保障力度

提供覆蓋新市民的保險產品、健康管理服務90款，全年為3017萬人次新市民提供保險責任金額854萬億元；在全國建立約2000個健康驛站，為快遞員提供“氣溫指數健康管理方案”，精準防控熱射病等職業健康風險。



人保健康建設快遞員愛心驛站



在全國建立健康驛站約

**2000**個



人保財險為外賣騎手發放溫暖禮包

### 為心智障礙人群提供專屬保險

推出行業首款心智障礙家庭專屬長期守護計劃，為其提供穩定可靠的長遠保障；聯合精神殘疾人及親友協會等組織，梳理心智障礙人群需求服務清單，打造專業金融社工隊伍，常態化開展心智障礙人群關愛活動。截至2025年末，已為3000多個心智障礙家庭、700多位心智障礙者提供保險責任金額4.8億元，為共築包容社會貢獻力量。

### 支持中小微企業成長

#### 豐富中小微產品矩陣

開發面向小微企業和個體工商戶的企財險、貨運險、出口信用保險等產品，助力應對各類經營風險，2025年為小微企業及個體工商戶提供保險責任金額57萬億元。設立“人保資產-中關村科技租賃1號資產支持計劃”，通過將企業存量設備租金收益證券化，緩解輕資產科技型中小企業融資難題。

#### 響應中小微多樣化需求

護航科技型中小企業高質量發展，推出“科惠保”產品，承擔轉移種子期、初創期科技型中小企業創新風險所需成本，2025年在南京、蘇州、清遠等地成功落地，服務科技型中小企業超1.1萬家，提供保險保障超7300億元。推出中小微企業年金集合計劃、職業傷害保險項目等，助力其完善用工保障。



為小微企業及個體工商戶提供保險責任金額

**57**萬億元

### 提升服務網絡可及性

中國人保縱深構建線上線下一體化服務體系，持續將服務觸角延伸至金融服務薄弱地區與普惠重點人群，以數字化手段拓展服務覆蓋，以人性化設計傳遞服務溫度，切實保障金融服務的可得性與普惠性。

#### 線下渠道

**延伸三農普惠服務渠道。**截至2025年末，建成三農營銷服務部6699個，三農保險服務站2.8萬個，三農保險服務點13萬個，鄉鎮網點覆蓋率84.7%，村級網點覆蓋率28.8%；加快建設數智化農業保險服務平臺項目，優化耘智保APP等前臺觸面，為農戶提供便捷服務。

**夯實無障礙適老化改造。**2025年實現網點櫃面適老化服務100%全覆蓋，完成超3000家出單網點適老化、無障礙改造，設立2700餘個“愛心驛站”，累計服務超700萬人次。

#### 線上渠道

- 在微信公眾號推出“智能語音引導”“頁面放大鏡”等15項適老功能。微信公眾號、小程序等平臺全年服務老年客戶30萬人次。
- 95518客服熱線開通“長者一鍵接入人工”專屬服務，2025年累計服務老年客戶211萬人次。



人保財險提供線下網點適老化服務

## 影響、風險和機遇管理

類別	因素	潛在影響	應對措施
風險	農戶、個體工商戶、中小微企業等群體抗風險能力較弱，部分小微企業治理結構、運營管理、財務制度不完善，受經濟周期波動易引發違約。	普惠保險若偏離保險規律，定價失准、保障錯配或風控失效，可能觸發逆向選擇與巨大賠付，影響公司經營。	完善普惠保險風險評估機制，科學制定保險條款，合理厘定保險費率，強化產品定價回溯分析，加強長周期管理。 強化普惠金融內控管理，提高普惠金融風險識別、監測、防範和處置能力。
機遇	大數據、人工智能等新技術發展，推動普惠金融線上化、自動化、智能化，提升普惠金融風險識別、定價與理賠精確度。	促進普惠金融業務覆蓋長尾客戶，解決信息不對稱問題；助力壓縮承保、核賠等環節成本，提高服務效率；創新產品模式，滿足多元化需求。	綜合運用數字技術手段，賦能經營決策、資源配置、風險管理、產品研發等環節，優化服務模式、降低服務成本、提高風控水平，提升涉農主體、中小微企業等特定群體金融服務可及性和質量。

## 指標與目標

中國人保明確普惠金融工作目標，著力提升服務質效，助力社會經濟均衡協調發展。未來五年，公司計劃全面構建集團高質量普惠金融服務體系，聚焦“三農”、中小微企業和個體工商戶、特定群體等重點領域，不斷拓展保險保障的廣度和深度，促進普惠金融長期持續健康發展。

關鍵指標	管理目標	2025年進展
普惠保險業務規模增速	普惠保險業務規模增速不低於保險業務總體增速。	普惠保險業務規模同比增長12.5%，全年提供保險責任金額1188萬億元，服務16.8億人次。
普惠金融專業能力建設	加強普惠金融高素質專業隊伍建設，促進各相關方、各層級高效協同聯動。	完成中國金融協會“普惠保險可持續發展路徑研究”課題，舉辦普惠保險專題戰略研修班，編制《普惠保險實踐案例匯編》。

# 保障客戶權益

中國人保堅持以客戶為中心，持續優化客戶體驗，不斷健全消費者權益保護工作機制，強化客戶隱私保護，完善投訴管理流程，常態化開展客戶滿意度調研，廣泛普及金融知識，切實維護金融消費者合法權益。

## 治理

集團持續完善金融消費者保護頂層設計，董事會是消費者權益保護工作的最高決策機構，下設風險管理與消費者權益保護委員會，定期向董事會提交消費者權益保護報告並研究相關重大問題和重要政策；高級管理層牽頭消費者權益保護工作，下設消費者權益保護工作委員會，統籌推動全集團消費者權益保護工作，並向董事會報告履職情況；執行層設立消費者權益保護部，設置相應處室並配備專職人員。2025年，董事會共審議8項消費者權益保護相關議案，消費者權益保護工作委員會組織召開3次會議研究消費者權益保護重點工作。

## 戰略

將消費者權益保護工作融入公司治理、企業文化建設和經營發展戰略，2025年召開集團消費者權益保護工作會議，提出建設“全員參與、流程融合、資源齊備、服務升級”的行業一流“大消保”工作格局總體目標，制定印發全年工作要點，設置15項常規工作和8項重點任務，全面提升金融消費者權益保護工作質效。

## 完善消保工作體系

### 完善消保制度體系

嚴格遵守《中華人民共和國消費者權益保護法》《銀行保險機構消費者權益保護管理辦法》等法律法規及監管要求，制定集團消費者權益保護工作管理暫行辦法、保險產品適當性、金融消費者教育工作管理辦法等制度，涵蓋消保審查、信息披露、適當性管理、信息保護、投訴管理、教育培訓、應急處置、考核評價及內部審計等方面，推進全流程閉環管理。明確各級機構、各條線部門工作職責，制定消費者權益保護評價管理指標，納入綜合績效考核指標體系。人保壽險、人保健康獲消費者權益保護ISO 9001國際標準質量管理體系認證。



人保壽險、人保健康獲消費者權益保護ISO 9001國際標準質量管理體系認證



## 加強消保監督檢查

將消費者權益保護工作納入年度審計，每5年覆蓋集團公司和所有保險子公司。組織開展消費者權益保護內部評價以及重點消保領域專項檢查，全面覆蓋監管消保評價要點；發揮客戶淨推薦值（NPS）監測管理系統直面客戶的“探針”作用，對適當性管理、個人信息保護等重點領域開展質檢，監督各項消保機制執行有效性。

## 厚植消費者權益保護理念

持續宣貫“守信重諾 人保同行”消保文化，2025年首次在全系統選樹10名“消保守護使者”，以榜樣力量激發各級機構開展消保工作的使命感、榮譽感與責任感。高度重視幹部員工消費者權益保護能力建設，2025年舉辦集團首個消保專題線上培訓班、專題工作坊培訓班，培訓對象覆蓋中高級管理人員、消費者權益保護崗位人員、基層業務人員和新入職人員，並結合員工崗位類別、投訴多發問題、風險較高業務，針對性開展專項培訓。

## 深入開展金融知識普及

通過開展主題突出、特色鮮明、貼近生活的金融教育宣傳活動，深耕線上以及營業網點常態化教育專區建設，讓金融知識走進消費者身邊。重點關注學生、老年人、新市民、殘疾人等群體，定制差異化金融教育內容，深入偏遠地區、革命老區、少數民族村鎮，開展金融知識巡遊宣傳。



全系統累計開展線上線下活動

3.2萬次

惠及消費者

11.6億人次



**老年群體**  
走進養老社區開展金融知識普及講座，提升長輩客群詐騙防範能力。



**學生群體**  
聯合教育部門、社區面向青少年開展金融知識普及，普及“校園貸”危害。



**新市民**  
走進商圈、快遞站、外賣公司等機構，為新市民群體普及防範詐騙和非法集資知識。



**特殊群體**  
關注殘障人士金融需求，通過反詐講座、手語體驗等寓教於樂的方式增強特殊群體金融風險防範意識。

## 改善客戶服務體驗

### 提升理賠服務質效

深化理賠數字化智能化，強化線上“一站式”服務能力，讓數據多跑路，讓客戶少跑腿。2025年，人保財險超90%案件實現線上理賠，全年車險理賠自動處理量超1億次，“智慧人傷”自動生成調解方案超100萬件。將水浸、電氣、煙感等13類物聯網技術廣泛應用到自動理賠預警提示，接入超4萬臺物聯網設備，覆蓋26省176個地市；農險大面積查勘場景下使用衛星遙感超1億畝次，養殖險賠案查勘時應用“一拍知長、一拍知重”技術超700萬次。人保壽險搭建直快賠業務流程，賠付最快可達秒級。人保健康線上理賠率提升至99%，直連直賠覆蓋26個城市。

### 著力提升客戶滿意度

建立集團統一的全面客戶體驗調研模型，覆蓋“客戶關係、產品和權益、客戶旅程、性價比及品牌”五大要素，精準定位客戶體驗痛點並制定專項提升方案，為業務發展和運營優化提供指引。第三方調研顯示，人保財險、人保壽險、人保健康客戶淨推薦值（NPS）均達40%以上，較上一期調研均有提升。

### 強化投訴管理與源頭治理

健全多級聯動投訴處置體系，建立數據監控分析與督導機制，推動子公司強化集中投訴重點領域源頭治理，提升多元糾紛化解能力和投訴處理規範化水平。優化客戶旅程埋點與監測問題，加強低滿意度業務環節的預警和前置管理，實現投訴管理從被動應對向主動預防轉型。2025年全集團投訴總量同比大幅減少近30%。

## 強化客戶隱私保護

中國人保嚴格遵守《中華人民共和國個人信息保護法》，制定覆蓋個人信息全生命周期的安全要求，嚴格執行目的明確、公開透明、知情同意、最小必須、安全處理、主體參與的個人信息保護原則，採取有效措施切實保護客戶隱私。

### 隱私保護

建立個人信息保護制度、內控、科技、人員“四道防線”，完善事前、事中、事後內控風險閉環管理機制，制定《集團數據全生命周期處理規範》《個人信息保護內控合規管理指引》，對數據收集、傳輸、存儲、使用、刪除、銷毀、個人信息采集、個人信息處理規則、客戶授權/撤銷、數據攜轉、加密脫敏等數據全生命周期處理活動進行具體規範。針對個人信息被篡改、泄露、破壞、非法獲取、非法利用等對個人或組織合法權益造成負面影響的安全事件形成應急預案，明確安全事件分級、預警、報告與處置機制，及時採取措施預防和減少事件造成的危害和損失。2025年，集團公司未發生因客戶隱私泄露導致的訴訟或行政處罰案件。

## 保障客戶個人信息權利

保障客戶在個人信息處理活動中的權利，包括知情權、選擇權及查閱、複製、更正及更新權等，以及客戶申請注銷賬戶、刪除個人信息的權利。強化個人信息處理規則告知及授權同意，在處理個人信息前，主動履行告知義務，通過隱私政策、授權協議書等方式，以清晰易懂的語言真實、準確、完整地向個人客戶告知個人信息處理目的、方式、內容以及個人行使權利的方式和程序等。優化“告知-同意”流程，實現獲取客戶同意、撤銷同意、重新獲取同意以及單獨授權同意等功能。2025年，人保財險獲個人金融信息保護能力（II級）認證。

### 數據最小化收集和留存

嚴格遵循“影響最小、範圍最小”數據收集原則，不過度收集個人信息，不超過客戶授權或同意的目的、範圍處理個人客戶信息，不會從第三方收集個人數據（除非法律要求）。對於個人及敏感數據管理，在隱私政策中明確敏感個人信息（含14歲以下未成年人）處理規則，告知處理敏感個人信息的必要性、對信息所有者可能產生的影響等關鍵信息。公司僅在法律法規、監管規定要求的最短保存期限內，以及為實現個人信息處理目的所必要的最短時間內保留客戶的個人信息。當超出保存期限後，公司對相關個人客戶信息進行刪除或匿名化處理，法律、行政法規另有規定的除外。

### 第三方數據處理

公司外包業務委托第三方處理數據的，依據“最小必要”原則控制委托數據的範圍，並採用脫敏或加密處理等方式，簽訂權責明晰的協議，在安全可控的環境中共享數據。公司不會將客戶的個人數據出租、出售或提供給第三方作為完成交易或服務以外的用途，不會在超過法律允許或業務限定的範圍向任何第三方提供用戶個人數據，如出於為方便用戶使用第三方服務的目的，我們會告知用戶所分享的數據、方式以及對象，並取得用戶同意。

### 推進數據安全產品開發

將數據安全與隱私保護要求融入應用程序及相關系統開發的全流程，制定《信息化建設項目管理辦法》《集團數據安全管理辦法》《集團信息網絡安全管理制度》等文件，在系統開發中加入數據安全的具體要求，並在項目立項、需求分析、開發、測試、驗收與發布等各階段進行安全審核。移動應用程序須在安全評價階段完成白盒測試和黑盒測試；客戶端軟件上線前，須通過安全等級測評和滲透測試，確保數據安全及隱私保護指標符合監管要求。

### 數據安全和隱私保護培訓

向全體員工提供信息安全在線課程，每年對全體員工、供應商與合作夥伴開展信息安全（包含客戶隱私保護）相關主題培訓，全面普及網絡安全知識、強化全員安全意識和防範能力。開展2025年網絡安全宣傳周，實行常態化郵件釣魚演練，對網絡、數據安全法律法規、郵件安全、賬號口令安全、個人信息保護進行培訓宣傳。

### 中國人保隱私保護和安全意識宣傳培訓情況

#### 針對科技條線領導層

開展科技安全合規專題培訓，宣導政策形勢與公司治理層面安全內容，加強科技安全合規管理。

#### 全體員工

舉辦網絡安全宣傳周，通過桌面屏保、人保學堂、線上培訓等方式宣貫網絡安全、數據安全、個人信息保護知識。2025年舉辦相關培訓超2600場。

#### 針對網絡安全、研發、運維等科技專業崗位

組織開發安全、個人信息保護等專項培訓，強化系統建設、維護過程中的客戶信息和數據安全保護技術能力。2025年，累計面向各公司科技條線開展網絡安全攻防技術培訓60期。

#### 供應商與合作夥伴

在合作前向供應商明確告知行為准則，供應商必須遵守信息隱私保護的法律法規。由公司提供的所有信息，或業務往來期間所獲取的所有信息，被視為商業秘密、敏感及專有信息，供應商不得向未經授權的第三方或公眾披露相關信息。

## 優化戰略客戶服務

### 深化與政府機構戰略合作

2025年，集團與近20家省級地方政府開展多層次政企互動，實現37家省級地方政府和計劃單列市服務清單制定全覆蓋。強化與國家部委互動合作，與生態環境部合作促成土壤防治環境責任保險首次納入部委發文，與應急管理部合作並積極加入應急部救災工作組，與住房和城鄉建設部聯合制定服務現代化人民城市建設合作方案。

### 加強與國內外企業合作交流

我們與中國郵政、中國移動、中國華電、中國銀行、工商銀行、中國再保、華為等大型企業客戶推進寬領域、深層次、多形式合作。與瑞士再保險、法國安盛、葡萄牙忠誠保險、德意志銀行、印尼中亞保險等國際同業開展交流、加強合作。積極參加東盟-中國-海合會經濟論壇、中德金融界圓桌會、中英金融服務峰會、全球貿易投資促進峰會等大型國際會議活動。

### 中國人保參加協會情況

協會名稱	成員資格
日內瓦協會 (GA)	會員
聯合國規劃署金融倡議 (UNEP FI)	會員 (簽署可持續保險原則PSI)
亞洲金融合作協會 (AFCA)	常務理事會副理事單位
國際海上保險聯盟 (IUMI)	會員
國際信用保險和保證協會 (ICISA)	會員
國際信用和投資保險人協會 (BERNE)	會員
亞非保險再保險聯合會 (FAIR)	會員
國際航空航天承保人聯合會 (IUAI)	會員
“可持續市場倡議”中國理事會	理事單位
中國金融學會綠色金融專業委員會	常務理事
中國保險行業協會	名譽會長
中國金融學會	常務理事單位
中國保險學會	副會長單位
中國精算師協會	會員
中國銀行保險資產管理業協會	理事
中國災害防禦協會	發起單位、副會長單位
中國集成電路共保體	會員
中國航空運輸協會	會員
中國海商法協會	會長/副會長單位
中國內部審計協會	會員
中國計算機協會數據中心分會	會員
中國通信標準化協會	會員
碳中和行動聯盟	理事
中國“一帶一路”再保險共同體	理事會主席
“一帶一路”綠色發展國際聯盟	首批會員單位
中國國際商會	副會長單位
中國上市公司協會	副會長單位
中國互聯網金融協會	常務理事
國內貿易信用險共保體	成員
全國金融標準化技術委員會保險分技術委員會	副主任委員單位
香港中國企業協會	會董單位
香港華商保險公會	會董單位
北京金融科技產業聯盟	常務理事單位
北京商業航天保險共保體	理事長單位
上海航運保險協會	成員

## 影響、風險和機遇管理

類別	因素	潛在影響	應對措施
風險	信息不透明與誤導風險：產品合同條款複雜、專業術語過多，未作充分解釋；或存在誇大或虛假宣傳等不當銷售行為。	消費者可能因誤解而購買不適合的產品，引發投訴和糾紛，降低客戶滿意度和忠誠度，提高監管部門關注和處罰風險。	在宣傳和銷售過程中，確保信息真實、準確、完整；采用通俗易懂的語言和便於消費者接收、理解的方式進行產品信息介紹。
機遇	充分保護消費者權益，消費者在使用保險產品和服務時會感到更放心和安心，從而增強對公司的信任與忠誠度。	增加客戶粘性，會更願意購買公司的其他產品和服務；降低客戶流失率，減少客戶獲取成本，提高公司的經營效益。	健全消費者權益保護管理體系，優化投訴管理機制，加強客戶信息安全保護。定期開展客戶滿意度調查，不斷改進服務質量。

## 指標與目標

中國人保制定消費者權益保護工作目標，深化消保制度和機制建設、加強消保監督、強化投訴治理，切實推進產品適當性管理等機制落地執行，以NPS為抓手優化客戶體驗管理，不斷在消保工作上創新提質。

關鍵指標	管理目標	2025年進展
客戶投訴量	客戶投訴數量穩步下降	全集團投訴總量同比大幅減少近30%。
開展金融知識普及	按照監管機構要求開展常態化金融教育	全系統累計開展線上線下活動超3.2萬次，觸及消費者11.6億人次。

## 促進員工發展

中國人保始終秉承“以人為本”的人才理念，將員工視作企業可持續發展的核心資源，切實保障員工合法權益，廣納多元優秀人才，完善人才培養與成長體系，致力營造公平公正、和諧健康的職場環境。過去三年間，集團公司未發生強制勞工、員工停工、集體罷工、員工歧視事件。

## 保障員工權益

### 構建和諧勞動關係

我們嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，同時參照相關國際規範如國際勞工組織（ILO）公約，規範招聘與解聘、薪酬與晉升、工時與假期等方面的管理，維護員工的合法權益。制定《中國人民保險集團招聘管理辦法》，公平公正開展員工招聘，明令禁止僱傭童工與強制勞工，禁止一切形式的強迫勞動。2025年，公司勞動合同覆蓋率和社會保險繳納率均為100%。

### 制定人才發展戰略

編制集團“十五五”幹部人才隊伍建設規劃，研究未來五年幹部人才隊伍建設的戰略定位、發展目標、重點任務。建立多元化人才引進及內部培養機制，結合戰略與業務發展需要，制定年度招聘計劃，聚焦國家政策導向與集團戰略轉型重點方向，引進精算、科技、投資等戰略型、緊缺型人才；不斷完善職位職級運行規則，暢通各職系間橫向轉換與多通道晉升路徑，並配置相應的績效激勵機制。加強青年人才源頭引進，持續加大校園招聘力度，提高校招人員占比。推出畢業生實習/學徒計劃，與多所與國內知名高校簽訂合作協議，建立近百家大學生實習基地，為優秀大學生提供前置、精准的就業平臺。

### 加強薪酬績效管理

建立公平合理的薪酬分配機制，定期對員工薪酬差距進行評估，確保工資水平不因性別、種族、年齡等因素有所差距，實行“同工同酬”。不斷完善綜合考核評價管理，通過個人績效薪酬與子公司/部門績效、個人業績等因素掛鉤，及多維度表現評估（如360度評價）、團隊績效考核等方法，每年對全體員工績效進行評價，推動員工與公司共同發展。

### 打造和諧包容職場

內部倡導多元化、平等與包容，確保在招聘、晉升、培訓、薪酬與福利等環節，不受任何基於種族、信仰、性別、宗教、地區、民族、年齡、婚姻和生育狀況等其他特征因素影響，並定期開展職場多元、平等與包容性的意識宣傳和培訓。對工作場所及其他與工作相關的環境中所出現的騷擾、欺凌、歧視等行為持零容忍態度。對工作場所歧視或騷擾等禁止行為，一經發現公司將立刻上報並採取處罰和糾正措施，並妥善保護舉報人信息，嚴禁任何形式的打擊報復。

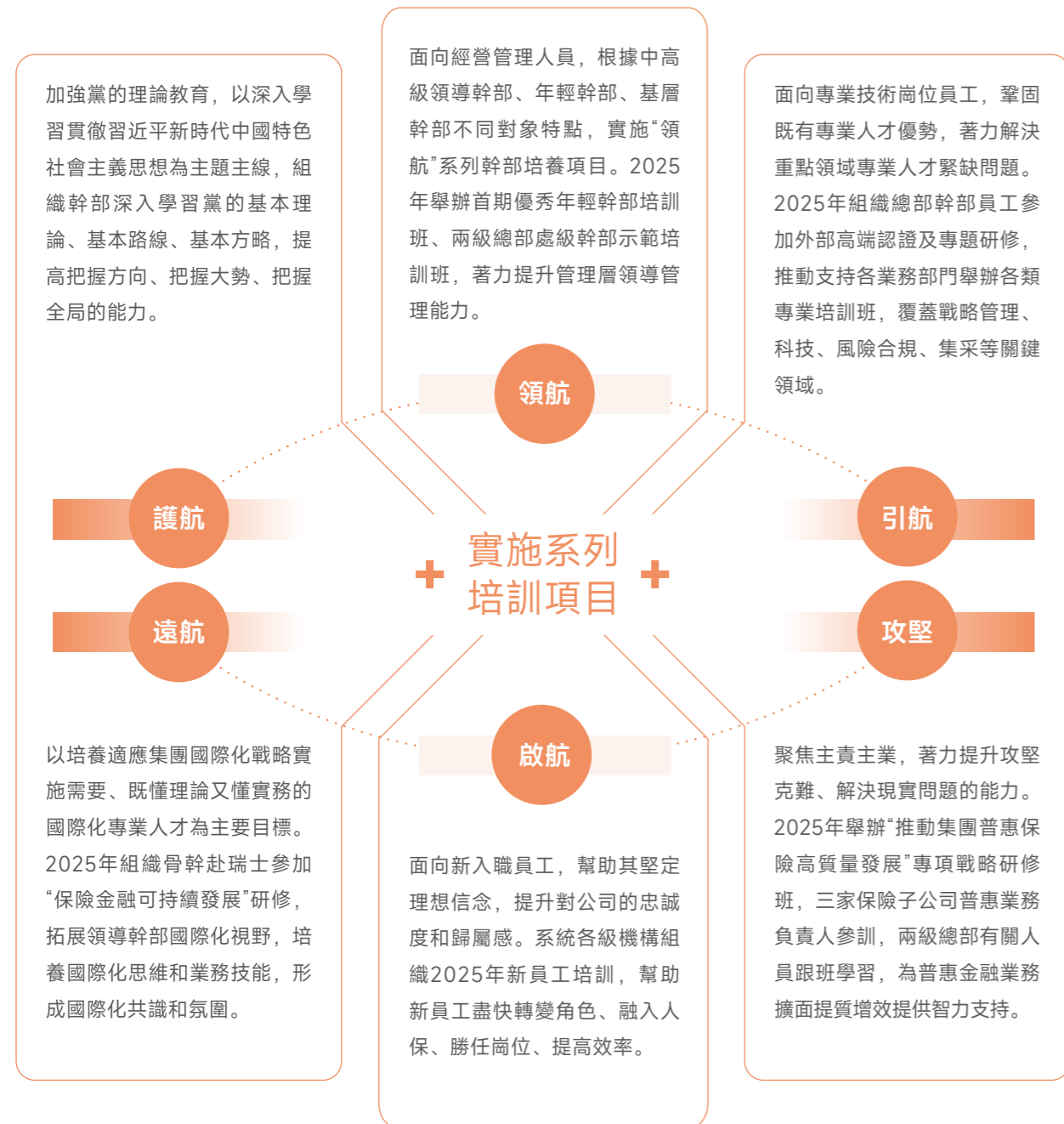
### 積極開展民主溝通

依法合規建立工會組織，員工入會率達100%。在制定、修改關乎員工切身利益的規章制度時，均經由職工代表大會審議討論通過，切實保障員工的知情權、表達權、參與權和監督權。積極推進集體合同制度建設，推進符合條件的機構建立集體協商制度，已簽訂的集體合同中涵蓋女職工專項保護、勞動者職業健康安全保護等內容。為員工提供熱線、郵件等表達意見和訴求的渠道，員工可就勞動合同、崗位安排、薪酬待遇、工作時長等員工權益提出建議、意見和申訴。

## 支持員工發展

### 構建科學的職業培訓體系

基於幹部職業發展路徑，我們研究制定“政治能力提升”與“幹部履職能力提升”兩大類課程體系，持續豐富通用類、政治類、管理類、專業類、銷售類、領導力技能、數字化轉型、職業健康和安類等學習資源，為廣大幹部員工提供涵蓋全職業生涯周期的培訓服務。



累計上新各類課程超

**3630**門

全系統共開展培訓

**6**萬次

網絡學習活動

**7100**餘項

投入培訓金額

**1.1**億元



中國人保2025年度新入司員工培訓班在京開班



中國人保面向管理人員提供人工智能等前沿領域專題培訓

### 提供全面的培訓資源保障

加強內外部優質課程資源的整合與供給，推進“人保學堂”網訓平臺建設，全年累計上新各類課程超3630門。推出“師課同建”一體化賦能機制，舉辦首屆師課大賽，淬煉成型超220門課程。建立新員工入職培養機制，針對不同類型新員工定制差異化培養方案，培養方式包括導師輔導、專題培訓、基層鍛煉、課題研究等。

### 支持員工專業技能提升

我們為員工提供全面的專業資質認證支持計劃，提供資源鼓勵支持員工參加專業資格考試、獲取外部專業資質認證，如CFA、FRM、精算師職業資格等，助力打造高學歷、高素質、專業化員工隊伍。我們與北京大學、浙江大學、中山大學等高校合作，開展新任管理人員高校研修班等項目。依托線上平臺，2025年全系統共開展培訓6萬次，網絡學習活動7100餘項，投入培訓金額1.1億元。

### 開展職業技能競賽

圍繞做好金融五篇大文章，開展全方位技能競賽，為員工搭建展示舞臺，組織車險理賠、95518客服、出單技能、營銷創新、健康管理、科技賦能等職業技能競賽，促進員工個人綜合技能提升。組織參加第三屆大國工匠創新交流大會、金融業數字化轉型技能大賽、粵港澳大灣區綠色金融技能大賽等活動，引導職工創先爭優。



人保財險舉辦第十二屆全國理賠技能大賽

## 增進員工福祉

### 福利保障

建立規範化、市場化、人性化的多層次福利保障體系，依規依法繳納基本養老保險、基本醫療保險、失業保險、工傷保險、生育保險和住房公積金，並提供補充醫療保險和企業年金等非現金薪酬。落實員工休假管理辦法，保障員工帶薪年假、探親假、婚假、喪假、病假、工傷假、事假和公假等權利。尊重關愛女性員工，積極落實產檢假、育兒假、哺乳假等制度，全系統共建“女職工關愛室”45個，為哺乳期員工提供便利。2025年集團公司開展全體員工滿意度調查，包含對員工福利平臺、食堂等供應商服務的評價。

### 職場安全

組織實施全員安全教育培訓、安全隱患動態清零、職場安全風險減量、安防消防管理提升“四項行動”。全年召開4次安全工作專題會議，制定《安防消防管理指南》《安全檢查手冊》《職場安全應急管理工作提示》，逐級建立安全員隊伍，定期組織開展安全生產學習培訓、安防消防應急演練。

### 職業健康

根據《中華人民共和國安全生產法》《工傷保險條例》等規定，公司在運營過程中無職業健康危害崗位。定期為員工開展健康體檢，建設健康管理中心，提供健康監測、健康指導、慢病管理等服務，組織現場急救培訓、建立急救隊伍、配備急救裝置，舉辦醫學知識講座、心理健康沙龍，全方位保障員工身心健康。



中國人保舉辦“關愛生命 救在身邊”職工急救培訓

### 員工慰問

元旦春節期間，各級工會走訪慰問困難員工、受災員工、基層一線員工和值班值守人員10590人次；春節前夕邀請中國保險書畫研究會書法家寫春聯，為員工送祝福。設立關愛基金救助幫扶病困員工，組織開展“PICC 愛心日”活動，撥付關愛基金309萬元，慰問病困員工184人。關愛離退休人員，走訪慰問離退休人員，幫助解決實際困難和問題；舉辦新春團拜會、文體興趣班等活動，豐富離退休人員精神文化生活。



春節寫春聯為員工送祝福



慰問關愛退休人員

### 文體活動

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



系統各級單位舉辦組織豐富多彩的員工文體活動

## 規範供應商管理

中國人保致力與供應商建立長期健康的合作關係，系統推進採購廉潔合規管理，持續完善供應商准入、簽約制度建設，加強定期考核評估，建立公開、公正、透明的採購管理機制，積極傳導集團ESG理念，助力提升供應商整體的可持續發展能力。

### 推動供應商管理制度建設

嚴格遵守《中華人民共和國招標投標法》《國有金融企業集中採購管理暫行規定》等法律法規，建立健全《集中採購管理辦法》《集中採購供應商管理辦法》《網上商城採購管理辦法》等制度文件，強化關於供應商選用、管理、考核的相關規定，加強供應商的風險管控，強化供應鏈韌性。

### 強化供應商ESG風險管理

健全供應商全生命周期管理體系，識別供應鏈各環節的環境與社會風險。積極推動供應商簽署《供應商行為準則承諾書》，明確其在環境保護、職業健康和安全、員工權利、商業道德等ESG方面必須遵守的規定。要求供應商閱知確認《供應商不良行為清單》，禁止未作出合規承諾的供應商參與集采項目。每年開展2次供應商評價，評價內容包含環境和社會責任等方面。2025年完成2次線上供應商考核評價，涉及1134家集采供應商。針對供應商違反法律法規或合同約定、違背公平競爭和誠實信用原則以及損害公司利益等不良行為，採用公函警示、納入黑名單等措施。實施供應商動態履約評價機制，針對“不合格”供應商進行履約跟蹤。初步構建供應商ESG培訓和考核機制，設計線上培訓課程並制定《供應商考察規範》，強化ESG理念傳導與實踐示範。

#### “人保e采”線上供應商考核評價結果

等級	2024年度考核評價供應商數量	2025年中期考核評價供應商數量
優秀	534	455
良好	399	395
合格	112	140
不合格	14	14
合計	1059	1004

### 加強供應商廉潔管理

將依法合規和反腐倡廉放在供應商管理的突出位置，強化採購監督，防範違規幹預行為。要求所有供應商在准入和招標過程中必須簽訂《供應商廉潔承諾書》，在簽訂採購合同時必須簽訂《廉潔誠信協議》，2025年入庫集采供應商簽署率為100%。2025年，集團公司未發現集中採購違規事件和風險事件。

### 平等對待中小企業供應商

保障中小企業供應商平等參與權，通過規範採購需求制定、不設置歧視性競爭條款等，確保市場主體獲得平等競爭機會。報告期內，按照規定在國家企業信用信息公示系統向社會公示逾期尚未支付中小企業款項信息，未產生中小企業款項逾期未支付。

## 篤行科技創新

中國人保將科技和創新定位為公司的基本生產力和核心競爭力，牢牢把握“數據要素×金融”和“數字技術賦能”雙輪驅動主線，系統推進集團數字化轉型發展，夯實數字基礎設施，強化數據治理與風險防控，完善數字金融服務生態，提升數字化經營管理能力。

## 激發創新活力

### 加強產品創新頂層規劃

出臺集團產品創新指導意見，制定《關於推進供給側改革進一步加強保險產品創新持續提升服務中國式現代化質效的意見》，明確保險產品、服務和商業模式創新重點方向，制定年度產品創新重點任務。構建“集團-子公司產品管理部門-子公司產品開發部門”全面參與的產品創新成效評估體系，定期跟蹤、評估，推動子公司制定產品研發計劃，激發各層級積極性。截至2025年末，全系統聚焦創新主攻方向研發新產品1086款，提供保險責任金額超27萬億元。

### 完善創新表彰與激勵機制

持續優化產品創新大賽賽制，不斷激發創新活力、挖掘優秀創新項目。2025年成功舉辦人保集團產品創新大賽，征集選拔保險產品和商業模式創新成果，共244個參賽項目，37個項目獲獎。推動子公司制定或更新保險產品創新獎勵專項辦法，加強制度、經費、技術、數據、人才等資源保障力度，對在創新工作中有突出貢獻的個人和單位進行適當獎勵。



2025年舉辦人保集團保險產品創新大賽獲獎項目發布暨頒獎儀式

### 強化產品風險合規審核

我們堅持合規優先和風險為本的理念，做好產品創新的風險合規審核，確保產品創新符合法律法規、監管要求和行內各項規章制度，嚴守風險合規底線。

## 保護知識產權

### 健全完善知識產權保護制度

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

### 加強知識產權保護管理

提升知識產權保護力度，加強專利保護管理、軟件著作權登記管理、商標註冊管理；開展自主創新活動，加強技術創新和研發成果保護，提高知識產權創造和運用能力。2025年全系統累計申請專利數1681個，同比增長21.1%。積極參與國家部委、行業協會等組織的評獎活動，2025年全系統共獲得外部獎項130餘項，其中人民銀行金發獎5項（包括1個一等獎項目，3個二等獎項目，1個三等獎項目）。

## 推進數字轉型

### 夯實數字化轉型基礎

秉持“承接戰略，架構牽引，數據驅動，業務主導，科技支撐”的原則，加強數字金融頂層設計，在公司高級管理層下設信息化建設委員會/數據治理委員會，負責數字化發展、金融科技、數據治理等數字金融領域的統籌管理和專業決策。2025年制定《集團數字金融高質量發展工作方案》，明確20項重點工作任務，推動強化數據要素管理、數據資源配置和數據智能應用。

### 多措並舉強化科技投入

持續推動科技創新項目建設和科創成果轉化，通過“揭榜掛帥”、創新孵化等方式，挖掘創新潛能，努力突破制約公司發展的關鍵核心技術和重點領域問題。加大對數字化工作的獎勵和考核力度，制定《集團數字化發展成果獎勵辦法》，獎勵在數字化能力建設、科技能力建設、科技創新突破等方面取得重大突破、作出突出貢獻的團隊，激發全系統在數字化創新領域的積極性與主動性。截至2025年末，全集團信息化建設支出57.4億元，自有科技人員3872人。



全系統累計申請專利數

1681個

同比增長

21.1%



全集團信息化建設支出

57.4億元

## 強化數據安全

我們嚴格遵守《網絡安全法》《數據安全法》《個人信息保護法》等法律法規，健全完善信息安全管理制度，不斷升級數據、信息與網絡安全防護技術，定期開展信息安全培訓與應急演練，持續提升信息安全水平。2025年集團（含子公司）未發生重大信息安全事件。

### 加強信息安全治理

建立由公司黨委負責、網絡和數據安全領導小組統籌、牽頭管理部門組織、子公司各職能部門及各級分支機構各負其責的數據安全管理架構。集團董事長為網絡和數據安全第一責任人，集團分管科技工作的公司領導為網絡和數據安全直接責任人<sup>1</sup>，各子公司主要負責人對本機構數據承擔主要責任。網絡和數據安全領導小組下設網絡和數據安全辦公室，負責統籌推進集團網絡和數據安全工作。建立常態化督導機制，開展子公司年度現場檢查，組織信息科技風險評估並落實應對措施。

### 應用信息安全技術

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

### 提升安全防禦能力

採取主動與被動防禦相結合的方式來維護系統信息安全，定期開展應急演練，提高網絡安全運營和攻防能力，保障信息安全事件處理的有效性。制定《信息安全事件管理規範》，明確信息安全事件的分類分級標準以及管理流程，確立從事件發現、報告、處理到總結的全鏈條管理機制。2025年，開展2次內部攻防演練，統籌全集團協同防守，未發生失守事件。

說明：1.集團分管科技工作的公司領導田耕副總裁在金融企業資訊安全領域擁有豐富的工作經驗。

## 主動防禦

- 1.開展資產及暴露面管理、漏洞發現及修復管理、威脅監測及事件處置工作。實時開展威脅監控，排查、分析、處置重要事件；每月開展互聯網主機資產掃描；每月開展互聯網和內網主機漏洞掃描。
- 2.每年舉辦網絡安全宣傳周，滾動式開展釣魚郵件演練，通過解讀法律法規、海報宣傳、舉辦答題活動等形式普及網絡安全相關知識。
- 3.每年組織開展全集團攻防演練，通過近源攻擊、釣魚攻擊、遠程滲透等方式，對各子公司互聯網應用資產和重點職場進行攻擊測試。
- 4.建立制度化、常態化督導檢查機制，每年組織對各公司網絡安全工作落實情況進行督導檢查和考核評分，考核內容包括安全管理水平、安全防護能力、安全運營開展情況等。

## 被動防禦

- 1.健全突發事件響應管理機制，明確信息安全事件的分類分級標準、管理流程，確立從事件發現、報告、處理到總結的全鏈條管理機制。
- 2.形成全集團多維立體的網絡空間監測預警體系，基於大數據和安全自動化技術構建網絡安全態勢感知平臺，將合規檢查、安全監測、態勢感知、預警通報、協同響應和應急處置融為一體。
- 3.制定並執行《中國人民保險集團信息系統災難恢復管理辦法》，明確信息系統災備等級，細化故障分類，完善應急預案，加強預案應對場景和演練模擬場景的結合，規範預案和演練的整體流程，每年至少開展一次ECC常規應急演練和信息系統專項應急演練，提高各應用的危機處理機制和協同水平。

## 信息安全管理認證及審計

建立覆蓋全面的標準化信息安全管理體系，已連續多年通過信息安全管理體系認證，確保制度符合國家法律法規與監管要求，達到國際認可標準。2025年，集團公司及旗下人保財險、人保壽險、人保健康、人保科技等子公司獲ISO/IEC 27001:2022信息安全管理體系認證，業務覆蓋率超80%。定期開展信息安全審計工作，集團公司設有專門的科技審計職能處室，具有高級工程師、CISA 認證人員3人，統籌開展集團及各子公司科技審計工作，強化對信息安全管理工作的監督評估。

## 信息安全審計

信息安全獨立外部審計	信息安全內部審計
每年聘請第三方會計師事務所開展財務及內控審計，其中包含信息技術一般控制、信息安全、應用控制等審查內容。	每2年開展1次信息科技專項審計，覆蓋信息安全、業務連續性、科技外包、移動應用、運行維護、開發測試、科技治理、科技風險、重大科技事件等內容，審計結果呈報集團管理層。

## 加強供應鏈信息安全管理

對於科技類項目中涉及數據處理、信息安全的產品或服務，在採購合同範本中要求簽署《網絡安全承諾》《信息安全保密承諾》，供應商須遵守集團數據安全管理要求，不得非法獲取數據。制定《信息化建設項目管理辦法》《信息科技外包風險管理辦法（試行）》等文件，明確科技外包風險控制要求，規範科技外包活動，聘請第三方機構對信息科技外包供應商進行盡職調查並編制盡職調查報告，調查內容包括法律訴訟情況、內控管理能力、網絡和信息安全保障能力等。

## 建立業務連續性災備體系

持續完善災備系統建設，不斷豐富演練場景，優化災難恢復預案，著力提升災難快速響應能力。2025年開展多維度協同演練與實戰化驗證，共完成24個重要系統演練及預案制定，全面覆蓋核心業務，容災及應急能力均滿足監管和公司業務連續性目標要求。

## 恪守科技倫理

我們嚴格落實國家科技倫理相關要求，堅守守正創新、數據安全、包容普惠、公開透明、公平競爭、風險防控的價值導向，秉持科技向善理念，將科技倫理治理貫穿金融科技創新全生命周期，持續提升網絡安全運營智能化水平。針對人工智能應用等新興風險，統籌推進技術防護、合規管理、數據安全、模型優化等舉措，確保新技術在安全可控前提下賦能業務可持續發展，切實維護國家安全和金融安全，為廣大客戶提供安全穩定的金融服務。

## 保險子公司應對人工智能風險具體舉措

## 人保財險

搭建“制度引領、技術自主、安全防控”三位一體管理體系，堅持技術自主可控戰略，構建人工智能應用管理制度體系，建立大模型安全圍欄，通過大模型安全掃描工具進行代碼和組件核查、攻擊模擬測試、網絡抓包檢測等，精準識別潛在風險並推動閉環整改。

## 人保壽險

發布《關於安全規範使用生成式人工智能工具的通知》，對安全規範使用生成式人工智能工具及違法違規處置作出明確要求。

## 人保健康

構建“安全圍欄”體系，架構部署實行“內網隔離+接口鑒權”的雙重防護策略，通過不直接面向客戶，規避外部攻擊與濫用風險。開展人工智能引入和應用專項評審，實施嚴格的數據進出監控機制，精準識別與過濾數據泄露隱患及內容合規風險。

# 可持續發展績效

## 經濟治理績效

項目	單位	2024年	2025年
整體承擔保險責任金額	萬億元	3175	3648
整體支付賠款	億元	4485	4729
<b>綠色金融</b>			
綠色保險保險責任金額	萬億元	184	267
服務綠色發展投資規模	億元	1004	1600
<b>普惠金融</b>			
普惠保險保險責任金額	萬億元	/	1188
承辦政策性健康險項目	個	1442	1858
金融教育宣傳次數	萬次	/	3.2
金融教育宣傳惠及人數	億人次	/	11.6
<b>反商業賄賂和反貪污培訓</b>			
董事參訓率	%	100	100
管理層參訓率	%	100	100
職工參訓率	%	100	100
<b>專利數量</b>	個	1388	1681

## 環境績效

### 運營溫室氣體排放

項目	單位	2023年	2024年	2025年
總排放量	tCO <sub>2</sub> e	573204	569062	547366
人均排放量	tCO <sub>2</sub> e/人	3.26	3.25	3.04
<b>範圍一</b>	tCO <sub>2</sub> e	123465	115819	89757
天然氣燃燒排放	tCO <sub>2</sub> e	14135	14257	14296
汽油消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	103636	96485	71639
柴油消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	1761	1017	806
煤氣消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	1830	1082	518
煤炭消耗排放量	tCO <sub>2</sub> e	2104	2977	2498
<b>範圍二</b>	tCO <sub>2</sub> e	444116	446742	449186
用電排放量	tCO <sub>2</sub> e	286717	311433	319446
用熱排放量	tCO <sub>2</sub> e	157399	135309	129740
<b>範圍三</b>	tCO <sub>2</sub> e	5623	6502	8423
員工差旅排放量（火車及航空）	tCO <sub>2</sub> e	5623	6502	8423

說明：

- 數據統計口徑為全集團所有分支機構。
- 公司溫室氣體排放運營邊界包括直接排放（範圍一）和間接排放（範圍二、範圍三中的員工差旅），核算的溫室氣體僅為二氧化碳。
- 天然氣、汽油、柴油、煤氣、煤炭、熱力的溫室氣體核算參考《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南（試行）》中提供的排放因子；電力排放因子使用最新的省級電力平均二氧化碳排放因子。
- 員工差旅（火車及航空）的統計口徑為公司統一差旅平臺中的國內火車與飛機，溫室氣體核算參考《中國產品全生命週期溫室氣體排放系數庫》中提供的溫室氣體排放因子。

## 能源及資源使用情況

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>能源消耗量</b>				
用電量	千瓦時	552071090	592669875	603975453
人均用電量	千瓦時/人	3138.89	3384.34	3357.32
天然氣使用量	立方米	6537325	6594156	6612203
人均天然氣使用量	立方米/人	37.17	37.65	36.76
外購熱力	吉焦	1430903	1230082	1179455
人均外購熱力使用量	吉焦/人	8.14	7.02	6.56
汽油	升	46661317	43441856	32254836
人均汽油使用量	升/人	265.30	248.07	179.30
柴油	升	651393	376446	298202
人均柴油使用量	升/人	3.70	2.15	1.66
煤氣	噸	626	370	177
人均煤氣使用量	噸/人	3.56	2.11	0.98
煤炭	噸	1174	1661	1394
人均煤炭使用量	噸/人	6.67	9.48	7.75
<b>資源消耗量</b>				
總用水量	噸	7487874	7445234	7309035
人均用水量	噸/人	42.57	42.51	40.63

說明：

1.數據統計口徑為全集團所有分支機構。

2.總用水量為自來水用水量。

3.根據國家生態環境部《生活污染源產排污系數手冊》，採用產污系數法，2025年生活污水排放量為自來水用水量的80%，約585萬噸。

## 廢棄物排放

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>無害廢棄物</b>				
無害廢棄物產生總量	噸	49.73	47.85	54.95
無害廢棄物人均產生量	千克/人	23.02	21.75	24.75
<b>有害廢棄物</b>				
有害廢棄物產生總量	噸	0.84	0.22	0.23
有害廢棄物人均產生量	千克/人	0.39	0.10	0.10

說明：

1.數據統計口徑為集團公司總部大樓。

2.有害廢棄物依據《國家危險廢物名錄(2021)》進行定義，無害廢棄物的統計範圍為日常報紙、廢棄紙張（非涉密文件）、其他可回收垃圾（辦公場所垃圾桶內垃圾）。

## 投資組合溫室氣體排放

項目	單位	2025年
<b>碳排放總量</b>		
股票	tCO <sub>2</sub> e	2196603.67
債券	tCO <sub>2</sub> e	12036992.14
<b>碳排放強度</b>		
股票	tCO <sub>2</sub> e/百萬元管理資產	25.58
債券	tCO <sub>2</sub> e/百萬元管理資產	30.29

說明：基於2024年末持倉數據進行核算。

## 社會績效

### 人力資源結構

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>整體構成情況</b>				
在崗員工	人	175881	175121	179898
派遣員工	人	15785	15236	15159
營銷員	人	359097	347052	355686
<b>在崗員工情況</b>				
<b>按性別劃分</b>				
男	人	90749	90094	92573
女	人	85132	85027	87325
<b>按學歷劃分</b>				
碩士及以上	人	10780	12110	14335
本科	人	115964	116067	124824
大專	人	41703	37079	35542
其他	人	7434	9865	5197
<b>按年齡劃分</b>				
< 31歲	人	25832	23755	23745
31-50歲	人	127934	129151	133203
> 50歲	人	22115	22215	22950
<b>按地區劃分</b>				
境內	人	175816	175008	179779
境外	人	65	113	119

說明：“在崗員工”指與集團及各子公司直接簽訂勞動合同的正式員工。

### 招聘與流失

項目	單位	2023年	2024年	2025年
整體員工僱傭率	%	4.73	4.18	5.58
<b>按性別劃分</b>				
男	%	/	4.19	5.72
女	%	/	4.16	5.43
<b>按年齡劃分</b>				
< 31歲	%	/	23.35	27.47
31-50歲	%	/	1.32	2.61
> 50歲	%	/	0.27	0.14
<b>按地區劃分</b>				
境內	%	/	4.18	5.57
境外	%	/	3.54	10.92
平均招聘成本	萬元/人	/	/	0.07
整體員工流失率	%	5.52	4.77	4.92
員工自願離職率	%	/	/	4.71
<b>按性別劃分</b>				
男	%	/	4.98	5.03
女	%	/	4.55	4.81
<b>按年齡劃分</b>				
< 31歲	%	/	5.54	7.60
31-50歲	%	/	2.89	3.22
> 50歲	%	/	14.89	12.02
<b>按地區劃分</b>				
境內	%	/	4.77	4.92
境外	%	/	5.31	5.88

說明：

1. 員工僱傭率=新進員工數量÷當年12月31日的正式員工人數；

2. 員工流失率=流失員工數量÷當年12月31日的正式員工人數，其中，流失員工數量=主動離職人員+解僱人員+退休人員+提前退休人員+其他因故解除勞動合同的人員，員工自願離職率=(主動離職人員+退休人員+提前退休人員)/當年12月31日的正式員工人數；

3. 計算所用新進員工數、離職員工數、正式員工人數，均為相應統計範圍內數據。

### 多元化與員工權益保障

項目	單位	2025年
勞動合同簽訂率	%	100
中高層管理人員女性占比	%	20.82
少數民族員工人數	人	14646
殘障員工人數	人	447
員工缺勤總天數	天	323724
社會保險覆蓋率	%	100
工傷保險投入金額	萬元	5393

說明：

1. 勞動合同簽訂率、中高層管理人員女性占比、少數民族員工人數、殘障員工人數、員工缺勤總天數、社會保險覆蓋率統計口徑為全集團。

2. 工傷保險投入金額統計口徑為集團公司和人保財險。

3. 員工缺席總天數：因任何形式缺勤而產生的缺席天數，不僅是因工作相關的傷害或疾病，包括因輕微疾病，如普通感冒、發燒和流感的個人病假，以及因未公開原因請假的個人病假。不包括計劃或既定的缺勤天數，如年假、法定節假日、產假或陪產假等。

### 職業健康安全

項目	單位	2023年	2024年	2025年
因工亡故人數	人	7	3	4
因工亡故人數占比	‰	0.04	0.02	0.02
工傷人數	人	242	278	340
因工傷損失的工作日數	天	8393	9723	13469

說明：

1. 2023年、2024年數據統計口徑為人保財險，2025年計算範圍拓寬至全集團。

2. 工傷造成的死亡率=死亡人數/原有人數。

### 員工培訓

項目	單位	2024年	2025年
培訓支出金額	萬元	12098	11441
培訓開展次數	次	75246	60651

#### 員工平均培訓時長

按性別劃分			
男	小時/人	225	228
女	小時/人	221	230
按僱員類型劃分			
高級管理層	小時/人	176	285
中級管理層	小時/人	212	250
基層管理層	小時/人	251	246
基礎職務序列人員	小時/人	220	227

#### 接受培訓員工比例

按性別劃分			
男	%	97	97
女	%	97	98
按僱員類型劃分			
高級管理層	%	100	100
中級管理層	%	99	99
基層管理層	%	99	92
基礎職務序列人員	%	97	99

## 社會貢獻

項目	單位	2024年	2025年
<b>鄉村振興</b>			
向定點幫扶縣投入資金	億元	1.1	1.6
消費幫扶金額	萬元	6441	6386
公益捐贈金額	萬元	906	1288
志願服務參與人數	萬人次	2.4	2.1
受益人數數量	萬人次	45.6	44.7
志願服務開展時長	萬小時	/	5.3
服務新市民人數	萬人次	1818	3017

說明：定點幫扶資金統計範圍為集團公司5個定點幫扶縣。

## 供應商管理

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>供應商數量</b>				
境內	家	4711	9089	23409
境外	家	13	16	18
簽署《供應商行為準則承諾書》比例	%	/	100	100

說明：數據口徑為人保集團集中採購項目入庫供應商數量。

## 消費者投訴

項目	單位	2023年	2024年	2025年
<b>億元保費投訴量</b>				
人保財險	件/億元	1.84	0.54	0.32
人保壽險	件/億元	1.52	0.71	0.98
人保健康	件/億元	3.37	1.27	1.31
<b>萬張保單投訴量</b>				
人保財險	件/萬張	0.00	0.00	0.00
人保壽險	件/萬張	0.55	0.28	0.46
人保健康	件/萬張	0.23	0.09	0.10

說明：數據來源於監管部門通報數據，沿用監管部門通報形式保留兩位有效小數。

# 可持續保險原則（PSI）實施進展

作為聯合國可持續保險原則（PSI）的簽署機構，中國人保始終立足於經濟社會發展中各利益相關方的普遍訴求，全面踐行聯合國可持續發展目標及《巴黎氣候協定》的核心要義，致力於實現經濟效益、環境效益與社會效益的有機統一。

可持續保險原則	我們的進展	報告中的相關章節
<b>原則1:</b> 將與保險業務相關的ESG議題融入我們的決策過程	<ul style="list-style-type: none"> <li>中國人保建立完整的“董事會-管理層-執行層”ESG治理架構，為應對氣候變化提供組織保障和管理基礎。2025年，董事會通過審議關於可持續發展（ESG）報告等議案，全面了解公司ESG相關工作進展並加強督導。同時，審議或聽取有關經營情況、普惠金融、科技金融等議題報告，不斷提升公司服務實體經濟和履行社會責任的能力與水平。</li> </ul>	應對氣候變化 董事會履職情況
<b>原則2:</b> 與客戶和業務夥伴共同努力，提升對ESG議題的認識，管理相關風險，尋求解決方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>聚焦清潔能源、節能改造、綠色科技、生態碳匯等重點領域的綠色金融產品與服務創新。2025年，綠色保險承擔保險責任金額267萬億元，服務綠色發展投資規模1600億元。</li> <li>完善綠色（ESG）投資管理體系和管理流程，將ESG因素全面融入投資決策全流程，開展投資組合碳排放測算，有序提高綠色投資比重，為低碳節能產業、清潔能源和可再生能源產業等提供資金支持。</li> <li>在供應商准入與簽訂合同中納入ESG相關標準，助力推動供應鏈綠色轉型。</li> </ul>	發展綠色保險 踐行綠色投資 規範供應商管理
<b>原則3:</b> 與政府、監管機構和其他關鍵利益相關方合作，推動全社會在ESG主題上的廣泛行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>與生態環境部合作促成土壤防治環境責任保險首次納入部委發文。</li> <li>參與國家金融監管總局《保險公司償付能力監管規則第4號》修訂研究，完成“巨災風險最低資本計算模板”優化及財產險臺風、地震風險因子測算。</li> <li>參與中國科學院牽頭的“人工智能與氣候金融”課題，發布《保險氣候風險管理與人工智能技術應用研究報告》。</li> <li>牽頭成立全國首個商業航天保險共保體組織——“北京商業航天保險共保體”，2025年為20次商業航天發射活動提供保險責任金額80億元，有效提高行業承保能力和承保效率。</li> </ul>	應對氣候變化 服務科技強國 優化戰略客戶服務
<b>原則4:</b> 展示問責機制和透明度，定期披露在實施《原則》方面的進展	<ul style="list-style-type: none"> <li>對標G20金融穩定委員會氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）的建議框架，於氣候變化應對章節披露氣候治理、戰略、風險管理、指標與目標。</li> </ul>	應對氣候變化

# 香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》內容索引

層面、一般披露及關鍵績效指標			所在章節
<b>環境</b>			
<b>A1: 排放物</b>	一般披露	有關廢氣排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	推進節能減排工作
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	環境績效
	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）。	環境績效
	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）。	環境績效
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	加強綠色運營管理
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推進節能減排工作
	<b>A2: 資源使用</b>	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。
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）。	環境績效
A2.2		總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	環境績效
A2.3		描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推進節能減排工作
A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推進節能減排工作
A2.5		制成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位占量。	不適用
<b>A3: 環境及天然資源</b>	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推進綠色運營
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	推進綠色運營

層面、一般披露及關鍵績效指標			所在章節
<b>社會</b>			
<b>B1: 僱傭</b>	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	促進員工發展
	B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	社會績效
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	社會績效
<b>B2: 健康與安全</b>	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	增進員工福祉
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	社會績效
	B2.2	因工傷損失工作日數。	社會績效
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	增進員工福祉
<b>B3: 發展及培訓</b>	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	支持員工發展
	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。	社會績效
	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。	社會績效
<b>B4: 勞工準則</b>	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障員工權益
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	保障員工權益
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	保障員工權益

層面、一般披露及關鍵績效指標			所在章節
<b>B5: 供應鏈管理</b>	一般披露	管理供應鏈環境及社會風險的政策。	規範供應商管理
	B5.1	按地區劃分的供貨商數目。	社會績效
	B5.2	描述有關聘用供貨商的慣例，向其執行有關慣例的供貨商數目，以及相關執行及監察方法。	規範供應商管理 社會績效
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	規範供應商管理
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	規範供應商管理
<b>B6: 產品責任</b>	一般披露	有關所提供產品及服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	保障客戶權益
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	不適用
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	保障客戶權益 社會績效
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	保護知識產權
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	不適用
	B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保障客戶權益
<b>B7: 反貪污</b>	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的數據。	規範商業行為
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	規範商業行為
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	規範商業行為
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	規範商業行為 經濟治理績效
<b>B8: 社區投資</b>	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在小區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	致力社會貢獻
	B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	致力社會貢獻
	B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	致力社會貢獻 社會績效

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

# 上海證券交易所《上市公司自律監管指引 第14號——可持續發展報告（試行）》 內容索引

維度	議題	所在章節
環境	應對氣候變化	應對氣候變化
	污染物排放	推進節能減排工作
	廢棄物處理	推進節能減排工作
	生態系統和生物多樣性保護	發展綠色保險
	環境合規管理	推進綠色運營
	能源利用	推進節能減排工作
	水資源利用	推進節能減排工作
	循環經濟	加強綠色運營管理
社會	鄉村振興	服務鄉村振興
	社會貢獻	傳遞公益愛心
	創新驅動	激發創新活力
	科技倫理	恪守科技倫理
	供應鏈安全	規範供應商管理
	平等對待中小企業	規範供應商管理
	產品和服務安全與質量	保障客戶權益
	數據安全與客戶隱私保護	強化客戶隱私保護 強化數據安全
	員工	促進員工發展
	治理	盡職調查
利益相關方溝通		利益相關方溝通
反商業賄賂及反貪污		規範商業行為
反不正當競爭		規範商業行為

# GRI內容索引

使用說明	本公司在2025年1月1日至2025年12月31日（部分內容超出上述時間範圍）參照GRI標準報告了在此份GRI內容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1: 基礎 2021

GRI標準	披露項	所在章節
<b>GRI 2: 一般披露2021</b>		
2-1	組織詳細情況	關於我們
2-2	納入組織可持續發展報告的實體	報告編制說明
2-3	報告期、報告頻率和聯系人	報告編制說明
2-4	信息重述	無
2-5	外部鑒證	第三方鑒證/審驗報告
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於我們、利益相關方溝通
2-7	員工	促進員工發展
2-8	員工之外的工作者	規範供應商管理
2-9	管治架構和組成	強健可持續治理
2-10	最高管治機構的提名與遴選	強健可持續治理
2-11	最高管治機構的主席	強健可持續治理
2-12	在管理影響方面，最高管治機構的監督作用	強健可持續治理
2-13	為管理影響的責任授權	強健可持續治理
2-14	最高管治機構在可持續發展報告中的作用	強健可持續治理
2-16	重要關切問題的溝通	深化可持續管理
2-17	最高管治機構的共同知識	強健可持續治理
2-18	對最高管治機構的績效評估	強健可持續治理
2-22	關於可持續發展戰略的聲明	董事會可持續發展聲明
2-23	政策承諾	優化綠色投資管理、強化數據安全、 規範商業行為、保障員工權益
2-24	融合政策承諾	築牢風險防線
2-25	補救負面影響的程序	築牢風險防線
2-26	尋求建議和提出關切的機制	利益相關方溝通 保障客戶權益
2-27	遵守法律法規	嚴守內控合規
2-28	協會的成員資格	保障客戶權益：戰略
2-29	利益相關方參與的方法	利益相關方溝通
2-30	集體談判協議	保障員工權益

GRI標準	披露項	所在章節
<b>GRI 3: 實質性議題2021</b>		
3-1	確定實質性議題的流程	議題重要性評估
3-2	實質性議題清單	議題重要性評估
3-3	實質性議題的管理	議題重要性評估
<b>經濟</b>		
<b>GRI 201: 經濟績效2016</b>		
201-1	直接產生和分配的經濟價值	經濟治理績效
201-2	氣候變化帶來的財務影響以及其他風險和機遇	應對氣候變化
201-3	固定福利計劃義務和其他退休計劃	增進員工福祉
<b>GRI 203: 間接經濟影響2016</b>		
203-1	基礎設施投資和支持性服務	致力社會貢獻 加大綠色投資力度
203-2	重大間接經濟影響	發展綠色保險 踐行綠色投資 致力社會貢獻
<b>GRI 205: 反腐敗2016</b>		
205-1	已進行腐敗風險評估的運營點	嚴守內控合規
205-2	反腐敗政策和程序的傳達及培訓	嚴守內控合規
205-3	經確認的腐敗事件和採取的行動	嚴守內控合規
<b>GRI 206: 反競爭行為2016</b>		
206-1	針對反競爭行為、反托拉斯和反壟斷實踐的法律訴訟	嚴守內控合規
<b>環境</b>		
<b>GRI 302: 能源2016</b>		
302-1	組織內部的能源消耗量	環境績效
302-2	組織外部的能源消耗量	環境績效
302-3	能源強度	環境績效
302-4	減少能源消耗	推進綠色運營
<b>GRI 303: 水資源與污水2018</b>		
303-1	組織與水作為共有資源的相互影響	推進綠色運營
303-2	管理與排水相關的影響	環境績效
303-3	取水	環境績效
303-4	排水	環境績效
303-5	耗水	環境績效

GRI標準	披露項	所在章節
<b>GRI 101: 生物多樣性2024</b>		
101-2	生物多樣性影響的管理	推動綠色保險發展
<b>GRI 305: 排放2016</b>		
305-1	直接（範圍1）溫室氣體排放	環境績效
305-2	能源間接（範圍2）溫室氣體排放	環境績效
305-3	其他間接（範圍3）溫室氣體排放	環境績效
305-4	溫室氣體排放強度	環境績效
<b>GRI 306: 廢棄物2020</b>		
306-1	廢棄物的產生及廢棄物相關重大影響	推進節能減排工作
306-2	廢棄物相關重大影響的管理	推進節能減排工作
306-3	產生的廢棄物	推進節能減排工作
306-4	從處置中轉移的廢棄物	推進節能減排工作
<b>GRI 308: 供應商環境評估2016</b>		
308-1	使用環境評價維度篩選的新供應商	規範供應商管理
308-2	供應鏈的負面環境影響以及採取的行動	規範供應商管理
<b>社會</b>		
<b>GRI 401: 僱傭2016</b>		
401-1	新進員工僱傭率和員工流動率	社會績效
401-2	提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	增進員工福祉
401-3	育兒假	增進員工福祉
<b>GRI 403: 職業健康與安全2018</b>		
403-1	職業健康安全管理體系	增進員工福祉
403-2	危害識別、風險評估和事故調查	增進員工福祉
403-3	職業健康服務	增進員工福祉
403-4	職業健康安全事務：工作者的參與、意見征詢和溝通	增進員工福祉
403-5	工作者職業健康安全培訓	增進員工福祉
403-6	促進工作者健康	增進員工福祉
403-7	預防和減輕與商業關係直接相關的職業健康安全影響	增進員工福祉
403-8	職業健康安全管理體系覆蓋的工作者	增進員工福祉
403-9	工傷	社會績效
403-10	工作相關的健康問題	增進員工福祉

GRI標準	披露項	所在章節
<b>GRI 404: 培訓與教育2016</b>		
404-1	每名員工每年接受培訓的平均小時數	社會績效
404-2	員工技能提升方案和過渡援助方案	支持員工發展
404-3	定期接受績效和職業發展考核的員工百分比	保障員工權益
<b>GRI 405: 多元化與平等機會2016</b>		
405-1	管治機構與員工的多元化	完善公司治理 保障員工權益 社會績效
<b>GRI 406: 反歧視2016</b>		
406-1	歧視事件及採取的糾正行動	保障員工權益
<b>GRI 407: 結社自由與集體談判2016</b>		
407-1	結社自由與集體談判權利可能面臨風險的運營點和供應商	保障員工權益
<b>GRI 408: 童工2016</b>		
408-1	具有重大童工事件風險的運營點和供應商	保障員工權益
<b>GRI409: 強迫或強制勞動2016</b>		
409-1	具有強迫或強制勞動事件重大風險的運營點和供應商	保障員工權益
<b>GRI 413: 當地社區2016</b>		
413-1	有當地社區參與、影響評估和發展計劃的運營點	致力社會貢獻
<b>GRI 414: 供應商社會評估2016</b>		
414-1	使用社會評價維度篩選的新供應商	規範供應商管理
414-2	供應鏈的負面社會影響以及採取的行動	規範供應商管理
<b>GRI 417: 營銷與標識2016</b>		
417-1	對產品和服務信息與標識的要求	保障客戶權益
<b>GRI 418: 客戶隱私2016</b>		
418-1	涉及侵犯客戶隱私和丟失客戶數據的經證實的投訴	保障客戶權益

## SDGs內容索引

	目標	所在章節
SDG 1	無貧困	服務鄉村振興
SDG 2	零饑餓	致力社會貢獻
SDG 3	良好健康與福祉	致力社會貢獻 深耕普惠金融
SDG 4	優質教育	傳遞公益愛心
SDG 5	性別平等	促進員工發展
SDG 6	清潔飲水和衛生設施	推進綠色運營
SDG 7	經濟適用的清潔能源	推進綠色運營
SDG 8	體面工作和經濟增長	促進員工發展
SDG 9	產業、創新和基礎設施	發展綠色保險 踐行綠色投資 服務科技強國 服務對外開放
SDG 10	減少不平等	促進員工發展
SDG 11	可持續城市和社區	推進綠色運營
SDG 12	負責任消費和生產	推進綠色運營
SDG 13	氣候行動	應對氣候變化
SDG 14	水下生物	發展綠色保險 推進綠色運營
SDG 15	陸地生物	發展綠色保險 推進綠色運營
SDG 16	和平、正義與強大機構	強健可持續治理
SDG 17	促進目標實現的夥伴關係	服務對外開放 保障客戶權益 規範供應商管理



## 獨立審驗聲明

### 介紹

萊茵技術（上海）有限公司，是德國萊茵 TÜV 集團成員之一（簡稱“萊茵”或“我們”），受中國人民保險集團股份有限公司（簡稱“中國人保”或“公司”）的委託針對其 2025 年可持續發展報告（簡稱“報告”）做獨立第三方審驗。報告披露了中國人保在 2025 財年內（2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日）的可持續發展信息。

### 職責

中國人保不僅負責可持續發展報告的準備以及符合適用報告準則的可持續發展信息收集與提報，而且有義務落實和維護有效的信息和數據的內控以支持報告編撰流程。

TÜV 萊茵的可持續信息審驗活動，是在符合 ISO/IEC 17029: 2019 標準要求的品質管理體系下運作的，並恪守 TÜV 萊茵全球職業道德合規守則。我們的審驗服務遵循獨立性和公正性原則，並不參與中國人保的報告準備。本次審驗專案由具備相應可持續性議題專業知識和審驗經驗的團隊執行。萊茵的職責是依據審驗協定以及約定的審驗工作範疇執行獨立審驗工作，並對可持續發展報告做出獨立和公正的職業判斷。

### 審驗標準

TÜV 萊茵依據 AccountAbility AA1000 審驗標準第三版（AA1000AS v3），針對中國人保選擇的特定績效指標（參見本聲明中的附錄）及其非財務定性信息（包括實質性評估、利益相關方參與、實質性影響、風險與機遇（IRO）相關的議題管理等）按類型-2 和中度等級進行審驗。

### 審驗目的

審驗旨在為中國人保管理層和關注該公司可持續發展信息與績效的利益相關方提供獨立的審驗觀點，具體包括：審查並評估可持續發展報告和披露遵循 AA1000AP（2018）審驗原則（包括包容性、實質性、回應性和影響性）的程度；審查並評估特定績效信息的可靠性和品質。

### 審驗準則

下列審驗準則（包括報告框架準則或標準）也適用於審驗工作：

- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 1 號——規範運作》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》
- 上海證券交易所《上海證券交易所上市公司自律監管指南第 4 號——可持續發展報告編製》
- 香港聯合交易所《主機板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（HKEX ESG）
- 全球可持續發展標準委員會《可持續發展報告標準》（GRI Standards）
- 溫室氣體核算體系企業核算與報告標準
- AA1000AP 審驗原則，即，包容性、實質性、回應性和影響性

### 審驗方法

我們的審驗活動和程式包括：

- 問詢管理層以理解和評估運營與可持續發展管理的關鍵流程、系統和內部控制。



- 訪談負責可持續發展執行層面的關鍵人員，以理解非財務信息報告體系，包括特定績效數據和非財務定性信息的收集、整合和報告，並評估集團層面數據整合流程。
- 應用分析程序，審查數據的合理性。
- 基於抽樣方法，測試信息溯源以檢查數據的精確性。
- 基於抽樣原則，現場觀察和檢查公司下屬的位於中國北京的子公司運營和可持續發展績效信息與數據的管理過程。
- 重點審查特定績效指標和審驗範圍內的定量與定性信息的一致性和可靠性。
- 檢查收集的支持性證據，以評估相關證據和信息披露支持和遵循 AA1000AP 審驗原則的程度。
- 彙報審驗觀察項或建議給公司管理層，以給予在審驗工作完成之前更正報告錯誤的機會。

### 局限性

TÜV 萊茵依據審驗協議規定的審驗範圍策劃並執行審驗工作，以獲得證據信息和必要的解釋，為按照 AA1000AS v3 中度審驗作出的審驗結論提供依據。中度審驗參與的程序本質和程度（範圍）均低於獲得高度審驗所需的程式。

前瞻性信息涉及尚未發生且可能永遠不會發生的事件和行動。實際結果很可能會不同，因為預期的事件往往並未如預期發生。我們不保證前瞻性信息的可實現性。

與審驗有關的信息和績效包括選擇的特定績效指標會局限於本報告的內容披露。我們的審驗未涵蓋財務年報，且並不涵蓋超出本次審驗工作範圍的其他可持續發展主題或事項。

### 審驗結論

基於已執行的審驗程式及所獲得的證據，我們認為：

- 中國人保 2025 年可持續發展報告及其內容遵循了 AA1000AP 審驗原則。
- 可持續發展信息按照《上海證券交易所上市公司自律監管指引第 14 號——可持續發展報告（試行）》、香港聯合交易所《主機板上市規則》附錄 C2《環境、社會及管治報告守則》（HKEX ESG），以及 GRI 可持續發展標準進行報告編製。
- 特定績效指標（參見本聲明附錄）和審驗範圍內的非財務定性信息（包括重要性議題評估）經評估，未發現重大錯報。

針對任何第三方依據此份審驗聲明來對中國人保做出的評論和相關決定，TÜV 萊茵將不承擔任何責任。

### 對 AA1000AP 審驗原則的遵循程度

**包容性：**證據表明，中國人保已識別了股東、政府、客戶、員工、合作夥伴、社區和自然環境等七類核心利益相關方，並通過多種渠道進行常態化互動。公司將多元利益相關方的訴求融入戰略層面。

**實質性：**中國人保採用「四步法」開展實質性議題評估，其基於監管要求、國際標準與評級體系、以及公司戰略，梳理出重要性議題，並從「影響重要性」和「財務重要性」兩個維度進行雙重重要性評估和優先排序。重要性議題矩陣圖揭示了當年度的高實質性議題，如應對氣候變化、深耕普惠金融、保障客戶權益等。

**回應性：**中國人保與其核心利益相關方的溝通管道通常涵蓋客戶服務與滿意度調查、員工培訓、供應商培訓等。證據表明，公司對實質性議題和利益相關方關切做出了充分、具體且及時的回應。本期報告在治理、環境、社會各領域均披露了相關政策、管理體系、量化績效（如碳排放、綠色保險、普惠金融、客戶權益等）和典型案例，具體展示了公司的行動與成效。

**影響性：**證據表明，中國人保在衡量自身活動對經濟、環境和社會的直接影響方面取得了進展。通過綠色投資規模、運營碳盤查、員工培訓和幫扶資金投入等數據披露，展示了產出和成果。本期報告披露了運營端的廢棄物、排放管理，以及員工職業健康安全數據，表明公司對直接負面影響的管控。同時，



公司針對氣候風險情景分析和壓力測試進行了探索。我們建議中國人保未來可進一步運用或開發科學的影響評估方法以系統地衡量環境方面的間接影響和社會方面的長期影響，並深化價值鏈影響的管理。

**特定績效資訊披露**

基於類型二中度審驗要求，TUV 萊茵關於特定績效信息（參見附錄）的可靠性和質量的驗證結論如下：

1. 我們觀察到中國人保已實施相關控制系統和流程，以及適當措施來收集和提供與選擇的關鍵績效指標相關的可靠源數據以作驗證。
2. 驗證過程中發現的微小錯誤已得到糾正。我們相信在驗證範圍內報告展示的最終數據是準確的。我們建議中國人保在集團和運營層面持續提高數據治理水準（包括數據計算、匯總、及內部校核）。

完整的管理報告已遞交給中國人保管理層以作考慮，其中具體闡述了審驗發現和可持續發展報告持續改進的建議。

**潘敏**

企業可持續發展服務技術經理  
萊茵技術（上海）有限公司  
中國上海，2026年3月16日



**AA1000**  
Licensed Report  
000-555/V3-OVYZD



**附錄：  
選定的特定績效指標**

指標	單位
<b>環境</b>	
溫室氣體排放量：範圍一	噸二氧化碳當量
溫室氣體排放量：範圍二	噸二氧化碳當量
投資組合碳排放	噸二氧化碳當量
用電量	千瓦時
總用水量	噸
綠色保險風險保障金額	萬億元
服務綠色發展投資規模	億元
環境污染類責任風險保障金額	億元
新能源汽車風險保障金額	萬億元
清潔能源風險保障金額	萬億元
<b>社會</b>	
中高層管理人員女性佔比	%
少數民族員工人數	人
員工產備率	%
整體員工流失率	%
員工自願離職率	%
員工流失率-男	%
員工流失率-女	%
員工流失率-<31歲	%
員工流失率-31-50歲	%
員工流失率->50歲	%
因工傷損失的工作日數	天
因工亡故人數佔比	%
員工缺勤總天數	天
培訓支出金額	萬元
培訓開展次數	次
接受培訓員工比例	%
員工平均培訓時長	小時/人
普惠保險風險保障	萬億元
向定點幫扶縣投入資金	億元
為小微企業及個體工商戶提供風險保障	萬億元
服務科技型中小企業	家
服務新市民人數	萬人次
為新市民提供風險保障金額	萬億元
三農保險服務點	個
消費幫扶金額	萬元



公益捐贈金額	萬元
志願服務參與人數	萬人次
志願服務開展時長	萬小時
志願服務受益人數	萬人次
信息化建設支出	億元
科技人員	人
金融教育宣傳次數	萬次
金融教育宣傳惠及人數	億人次
億元保費投訴量	件/億元
萬張保單投訴量	件/萬張
<b>治理</b>	
反商業賄賂和反貪污培訓參訓率	%

### 溫室氣體排放及能源資源數據第三方聲明

本報告以  
 中國人民保險集團股份有限公司  
 北京市西城區西長安街 88 號，100031  
 為主體，涵蓋中國人民保險集團在中國內地及香港特別行政區各運營機構  
 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日溫室氣體排放及主要能源資源數據。

能源消耗	2023 年	2024 年	2025 年	
汽油消耗量 (L)	46,661,317	43,441,856	32,254,836	
柴油消耗量 (L)	651,393	376,446	298,202	
煤氣消耗量 (t)	626	370	177	
煤炭消耗量 (t)	1,174	1,661	1,394	
天然氣消耗量 (Nm³)	6,537,325	6,594,156	6,612,203	
電力消耗量 (kWh)	552,071,090	592,669,875	603,975,453	
熱力消耗量 (GJ)	1,430,903	1,230,082	1,179,455	
<b>溫室氣體排放</b>	<b>2023 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2025 年</b>	
範圍一和範圍二溫室氣體排放總量 (tCO <sub>2</sub> e)	567,581	562,560	538,943	
其中	範圍一溫室氣體排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	123,465	115,818	89,757
	範圍二溫室氣體排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	444,116	446,742	449,186
範圍三溫室氣體排放量-員工差旅 (tCO <sub>2</sub> e)	5,623	6,502	8,423	
<b>其他環境足跡</b>	<b>2023 年</b>	<b>2024 年</b>	<b>2025 年</b>	
水消耗量 (t)	7,487,874	7,445,234	7,309,035	

溫室氣體及能源消耗的核算，根據《溫室氣體核算體系：企業核算與報告標準》(2004)、《溫室氣體核算體系：企業價值鏈(範圍三)核算與報告標準》(2011)中提出的核算範圍，使用《公共建築運營企業溫室氣體排放核算方法與報告指南(試行)》《中國產品全生命週期溫室氣體排放係數庫》中提供的排放因子、最新省級電力平均二氧化碳排放因子。

中節能衡準科技服務(北京)有限公司  
 負責人籤章



北京市海澱區西直門北大街 42 號  
 聲明日期：2026 年 3 月 18 日



本報告採用環保紙印刷

**人民保險 服務人民**

**PICC 中國人民保險**

---

地址：北京市西城區西長安街88號中國人保大廈

郵編：100031

電話：86-10-69008888

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