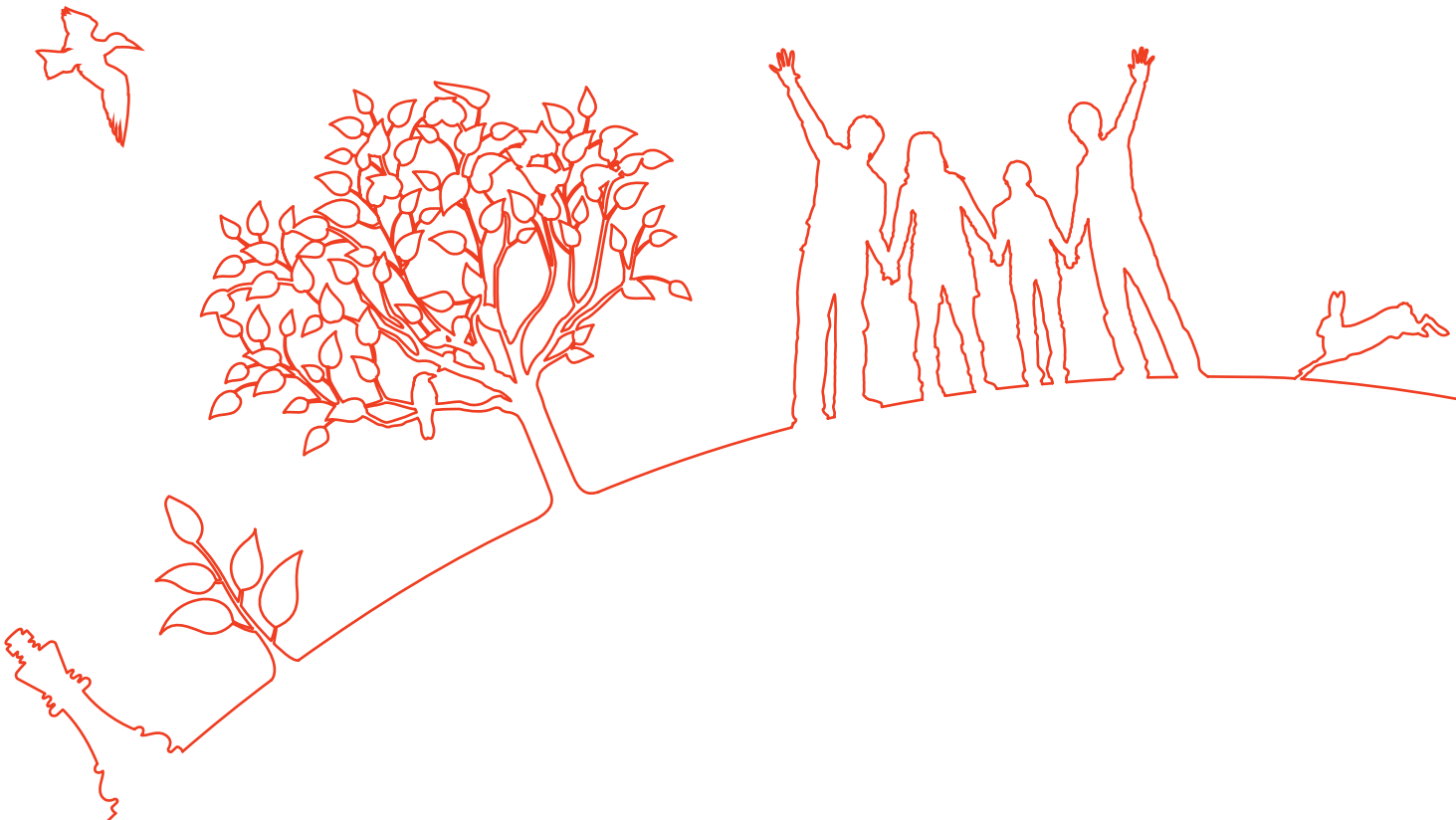


企业社会责任报告
Corporate Social Responsibility Report
人民保险 服务人民

2014



关于本报告 About the Report

本报告是中国人民保险集团股份有限公司的第八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 Report ranges

报告的时间范围：2014年1月至2014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 Reference standards

2014年重点参考的报告编制标准包括：全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南（G3.1）》及《金融服务行业报告补充指南（FSSS）》，并作为向新规则的过渡，引入了G4的部分绩效指标；香港交易所《环境、社会及管治汇报指引（ESG Reporting Guide）》。

此外，在报告编写过程中还参考了国际标准化组织（ISO）《社会责任指南（ISO26000）》、联合国全球契约“十项原则”和中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR3.0）》。

报告内容及边界 The contents of the report and the boundary

遵循G3.1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、向各子公司和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 Data declaration

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2014年年度报告》，该报告经德勤华永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 Currency

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 Access

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 Acknowledgement

本报告采用了中国人民保险集团股份有限公司员工的摄影作品，谨向作者表示感谢！

目 录

CONTENTS

第一部分

Part I

- 董事长致辞 04
Message from the Chairman
- 公司概况 08
Company Profile
- 战略与管理 14
Strategy and Management

第二部分

Part II

- 对股东 22
To the Shareholders
- 对客户 30
To the Customers
- 对员工 40
To the Employees
- 对合作伙伴和行业 50
To Cooperation Partners and the Industry
- 对社会 56
To the Society
- 对环境 68
To the Environment

第三部分

Part III

- GRI 索引 74
GRI Index
- 《环境、社会及管治汇报指引》指标索引 ... 76
ESG Reporting Guide Index
- 读者反馈 77
Feedback from the Readers



吴焰

中国人民保险集团股份有限公司
党委书记，董事长

2014年，是中国人民保险集团深化改革、强基固本的重要一年。我们持续推进改革创新、坚持稳健增长、注重价值创造、强化基层建设、践行社会责任，集团改革发展呈现良好态势，实现股东、客户、员工和社会价值同步提升。

我们坚定提升谋划大格局的能力，把公司发展融入经济社会发展全局。作为中管金融企业，中国人民保险集团积极贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》（简称：“新国十条”）精神，恪守“人民保险，服务人民”的使命，在谋划大格局中推动自身改革发展，探索企业发展与社会责任紧密结合、经济效益和社会效益相互促进的发展新路。2014年，集团累计承担保险责任金额超过300万亿元，在服务经济社会发展大局方面发挥了重要作用。

我们始终把服务“三农”作为工作的重中之重，连续九年召开全系统落实中央一号文件精神的工作会议，持续推动产品、服务和人员“三下乡”，不断延伸服务触角、拓宽服务领域，为农业发展、农民

增收、农村建设提供有效保障。2014年，承保农作物5.6亿亩，承保生猪及能繁母猪8415万头，承保森林10亿亩，承保政策性农房7200万户，承担种养两业风险责任8328.4亿元，为2亿户次农民提供农业风险保障1.71万亿元。在辽宁省遭遇63年来最严重旱灾之后，全力服务地方抗旱救灾工作，承担了84万农户、778万亩的赔付，得到受灾群众广泛好评。

我们深度服务国家社保体系建设，积极推广保险服务医保体系建设的“湛江模式”、“太仓经验”等典型经验，致力将政府委托业务做成民心工程和放心工程。2014年，承保的政府委托健康险业务服务人群达到4.75亿人；承保大病保险项目200个，覆盖全国26个省（自治区、直辖市）158个地市，服务人群超过3.1亿人。刘延东副总理作出重要批示：“人保集团积极参与医改和全民医保体系建设，在承办城乡居民大病保险等方面发挥了积极作用。”

我们积极发挥保险辅助社会治理功能，加快发展生产安全、环境污染、食品安全和特种设备等责任保险，

承保国内首个食品安全示范县统保项目，在全国 30 个省（自治区、直辖市）开展医疗责任保险，充分发挥保险在化解社会矛盾纠纷、推进社会治理创新方面的作用。积极参与灾害事故风险管理，及时高效履行赔付责任，累计向 22 个省份提供 3.5 万亿元的因灾伤亡风险保障。

我们积极服务经济提质增效升级，运用债权股权投资计划等形式，集聚保险资金投入重大民生、交通及重点工程项目，支持实体经济与薄弱环节发展。2014 年集团股权、债权计划产品注册规模分别位居行业第一、二位。创新保险资金运用模式，开创性地发起设立全国首个金融央企与省级政府合作股权基金——广东（人保）粤东西北振兴发展股权基金，成为保险资金支持地方经济建设的典范。

我们积极推动参与慈善公益事业，帮扶困难地区和群众，传递社会公益力量。向“8·3”鲁甸地震灾区捐款 1000 万元，支援灾区抗震救灾和灾后恢复重建工作。捐资 1100 万元为新疆购置 68 辆“母亲健康快车”，向西藏“五保集中供养项目”捐赠 2500

万元，支持边疆地区社会事业发展。开展“中国人民保险助学公益行”系列活动，向全国 104 所偏远贫困地区小学的 21764 名学生赠送助学用品。

2015 年既是全面深化改革的关键之年，又是全面推进依法治国的开局之年。中国人民保险集团将坚定不移地深化改革重组整合创新，把握好新常态下经济社会发展机遇，着力提升适应社会变革的创新能力，全面推进以客户为中心转型，为建设一流保险金融集团而努力奋斗，为实现中华民族伟大复兴的“中国梦”作出新的更大贡献！





Wu Yan

Secretary of CPC Committee, Chairman of
The People's Insurance Company (Group)
of China Limited

The year 2014 was an important year in which The People's Insurance Company (Group) of China Limited (hereinafter abbreviated as PICC Group) deepened its reform and strengthened its business foundation. To realize stable growth and value creation, we persisted in reform and innovation, further developed our grass-roots branches and actively fulfilled our social responsibility. During the year, we witnessed a strong growth momentum of PICC Group and realized value enhancement for our shareholders, our clients, our employees and the society.

Designing our blueprint in response to the national development, we integrated our corporate development into the tide of economic and social development. As a financial institution under the direct administration of the Central Committee of the CPC, PICC Group actively implemented the Opinions of the State Council on Accelerating the Development of Modern Insurance Industry (abbreviated as New Ten Guidelines), adhered to the mission of People's Insurance Serves the People and promoted its reform and development while supporting the national development strategy. We bore in mind both our corporate development and our social responsibility and therefore blazed a new development path featuring mutual promotion of economic benefits and social benefits. We played the main role among insurance companies in serving the nation's economic and social development, with the sum insured covered by PICC exceeded 300 trillion yuan in 2014.

We always took rural insurance as our business priority. For nine consecutive years, we held work conferences annually to implement the No. 1 Central Document on rural issues, the first policy document issued by the Central Committee of CPC every year. By sending insurance products, services and employees to the rural areas, we continuously extended our service scope and provided effective protection for agricultural development, income increase of farmers and the construction of the countryside. In 2014, PICC insured 560 million mu crops, 84.15 million live pigs and reproductive sows and, with government subsidy, 72 million rural houses. And the sum insured in the planting and breeding sector reached 832.84 billion yuan. In 2014, we provided agriculture insurance coverage for 200 million farmer households, with sum insured totaled 1.71 trillion yuan. After Liaoning province suffered the most severe draught in 63 years, PICC spared no efforts in disaster relief and made loss payment to 840 thousand farmer households and 7.78 million mu crops, which won wide praise from the disaster-affected people.

We are committed to serving China's social security system. We promoted among our branches nationwide the Zhanjiang Model and Taicang Experience, two successful models innovated by PICC to operate government-entrusted health insurance business. Through these efforts, we endeavored to win the trust from the people and popularity among the public. In 2014, PICC provided insurance service to 475 million people through the government-entrusted health insurance business and underwrote 200 critical illness insurance projects, which served 310 million people in 158 cities in 26 provinces (autonomous regions, municipalities directly under the central government). Vice Premier Liu Yandong recognized our contribution by writing the following words on an official report: "PICC Group actively participates in

Message from the Chairman

China's medical reform and building of a universal medical care system and has played an active role in underwriting critical illness insurance for urban and rural residents.”

We gave full play to the social management function of insurance mechanism. We accelerated the development of liability insurance products for production safety, environmental pollution, food safety and special equipment. We underwrote the first blanket policy of food safety liability insurance in China for a food safety demonstration county, operated medical liability insurance business in 30 provinces (autonomous regions, municipalities directly under the central government), and brought into full play the role of insurance in resolving social conflicts and promoting innovation of social management model. We also actively participated in catastrophe risk management, made timely loss payment and provided disaster-caused casualty insurance coverage for 22 disaster-affected provinces, with sum insured of 3.5 trillion yuan.

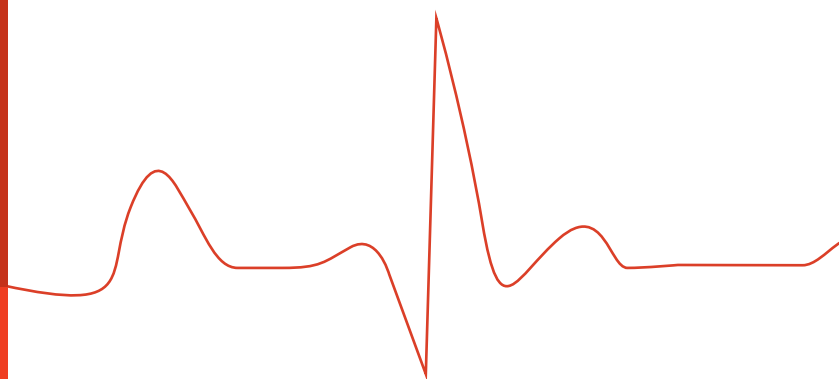
We actively supported the upgrade of China's economy when China was in the process of improving its development quality and efficiency. Through debt or equity investment plans, we collected insurance capital to invest in key projects involving people's livelihood, communication and other significant fields, which helped to support the real economy and solve the development bottleneck. In 2014, the registered scale of the equity investment plan and the debt investment plan of PICC Group ranked No.1 and No.2 in the industry respectively. As a way to innovate the pattern of insurance fund application, we set up Guangdong (PICC) Eastern, Western and Northern Guangdong Development Equity Fund, the first equity fund in China jointly set up by a financial central SOE and a provincial government, and became an example of insurance capital supporting local economy.

We were actively involved in charity activities, assisted the poverty-stricken areas and passed on the power of charity. We donated 10 million yuan to Ludian county, which was hit by earthquake on August 3rd, with the aim to aid disaster relief and support the post-disaster reconstruction. We donated 11 million yuan to buy 68 “Health Express for Mothers” for Xinjiang Autonomous Region and donated 25 million yuan to social welfare homes in Tibet. We made great efforts to support the border areas. We carried out PICC Charity Tour for students, donating school supplies to 21,764 students in 104 primary schools scattered in the remote poverty-stricken areas.

2015 is a significant year for China to comprehensively deepen reform, also the first year that China comprehensively promotes the rule of law. PICC Group will be steadfast in deepening reform, restructuring, integration and innovation, seize the opportunities in the social and economic development in the new normal, enhance the innovation capability to adapt itself to the social changes, comprehensively promote the transformation into a customer-centered company and strive to become a first-class insurance and financial group, making greater contribution to the realization of the Chinese dream of the great rejuvenation of the Chinese nation.

Wu Yan

公司概况
Company
Profile





Picc

从心出发



公司概况

Company Profile



公司名称：中国人民保险集团股份有限公司

成立时间：1949 年 10 月 20 日

总部地址：中国北京市海淀区清华西路 28 号

注册资本：424.24 亿元

总资产：7822.21 亿元

雇员人数（包括在岗员工和劳务派遣人员）：184644 人

向国家缴纳的税费总额：198.48 亿元

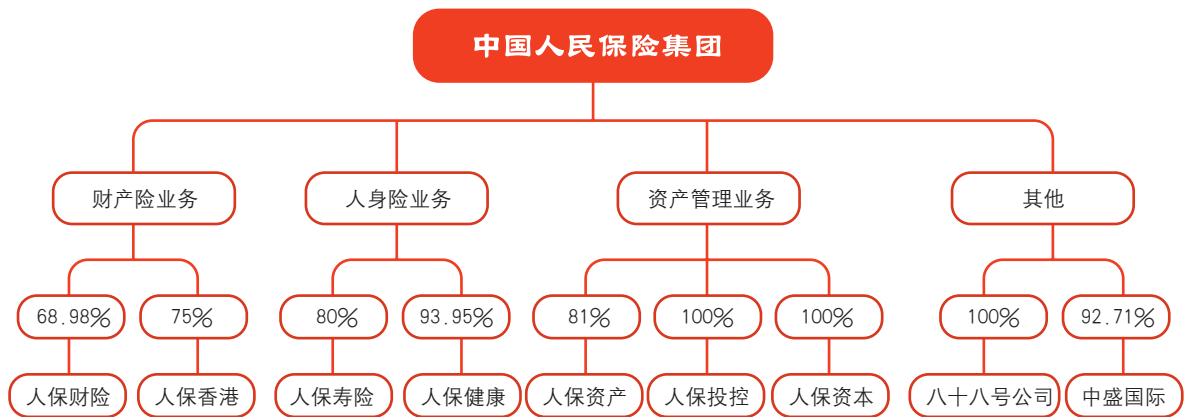
集团构成

Group composition

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”）是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，目前已成长为国内领先的大型综合性保险金融集团，在2014年《财富》杂志刊发的世界500强中排名第208位。公司于2012年12月7日在香港联交所上市（股票代码01339）。

中国人民保险集团是一家投资控股公司，分别通过中国人民财产保险股份有限公司（以下简称：人保财险，于香港联交所上市，股票代码02328）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；分别通过中国

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股份有限公司（以下简称：人保资产）对大部分保险资金进行集中化和专业化运用管理，以人保投资控股有限公司（以下简称：人保投控）作为不动产投资为核心的专业化投资公司，通过人保资本投资管理有限公司（以下简称：人保资本）专门对集团内外的保险及非保险资金开展直接股权投资、债权投资等非交易业务；通过中盛国际保险经纪有限责任公司（以下简称：中盛国际）经营保险中介业务，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
Proportion of shares held by PICC Group in its major subsidiaries

竞争优势 Advantages

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。



报告期内所获奖项

Awards

公司荣登美国《财富》杂志“世界财富 500 强”第 208 位

公司位列“2014 中国企业 500 强”第 33 位，在入围 2014 中国企业 500 强的保险企业中位居第 3 位

公司荣获“年度综合实力最强保险公司”称号

公司荣获“2014 第四届中国企业社会责任卓越奖”

人保财险荣获穆迪投资者服务公司颁发的“穆迪评级 A1，展望稳定”奖项

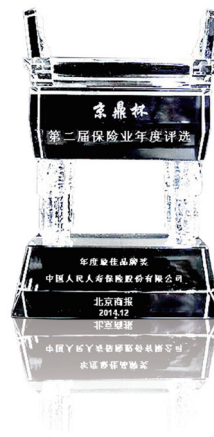
人保财险荣获香港理工大学知识管理及创新研究中心颁发的“2014 中国最受尊敬的知识型组织大奖 (China MAKE)”

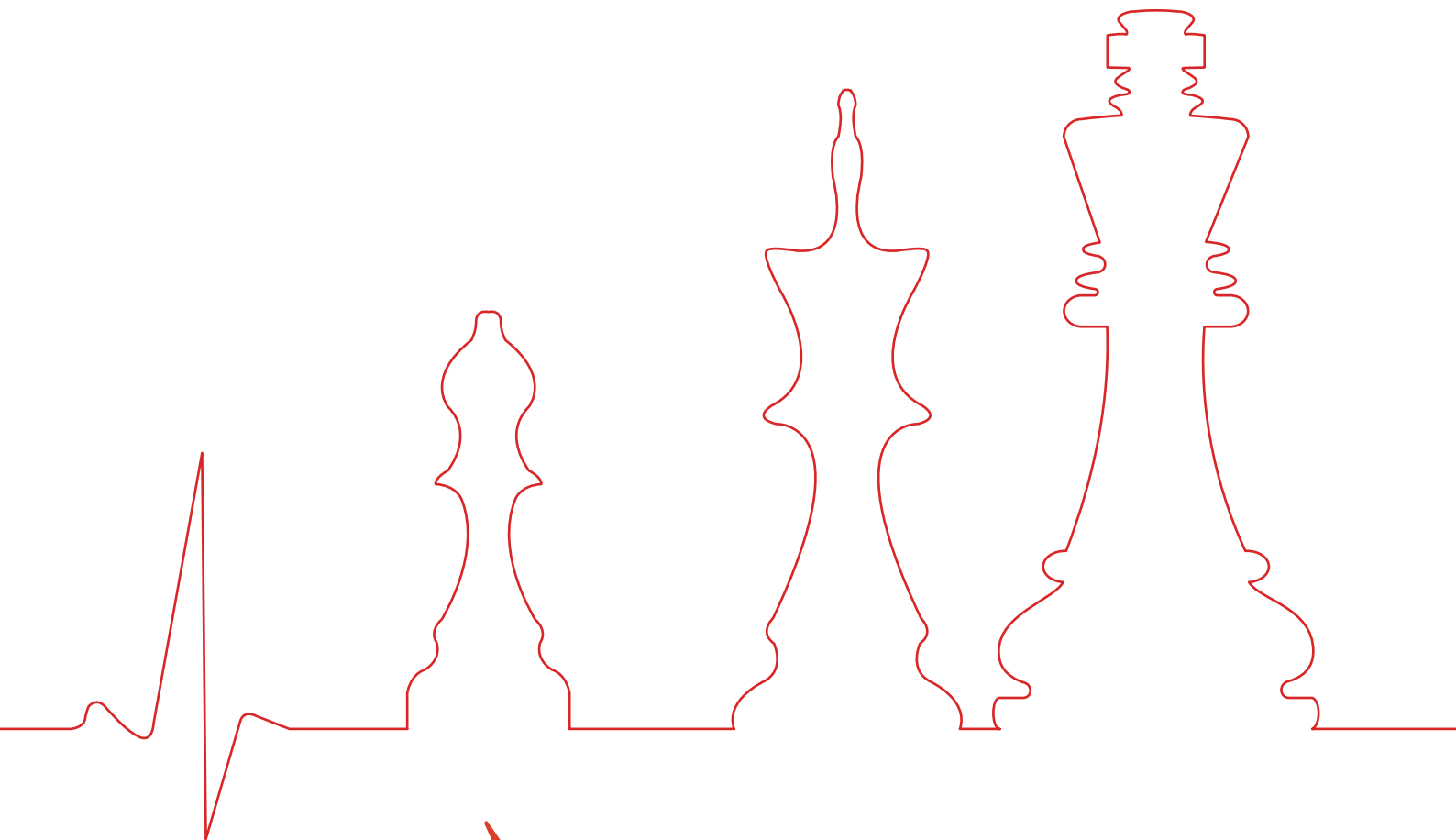
人保资产荣获第七届中国资产管理“金贝奖”

人保寿险荣获“年度最佳品牌奖”

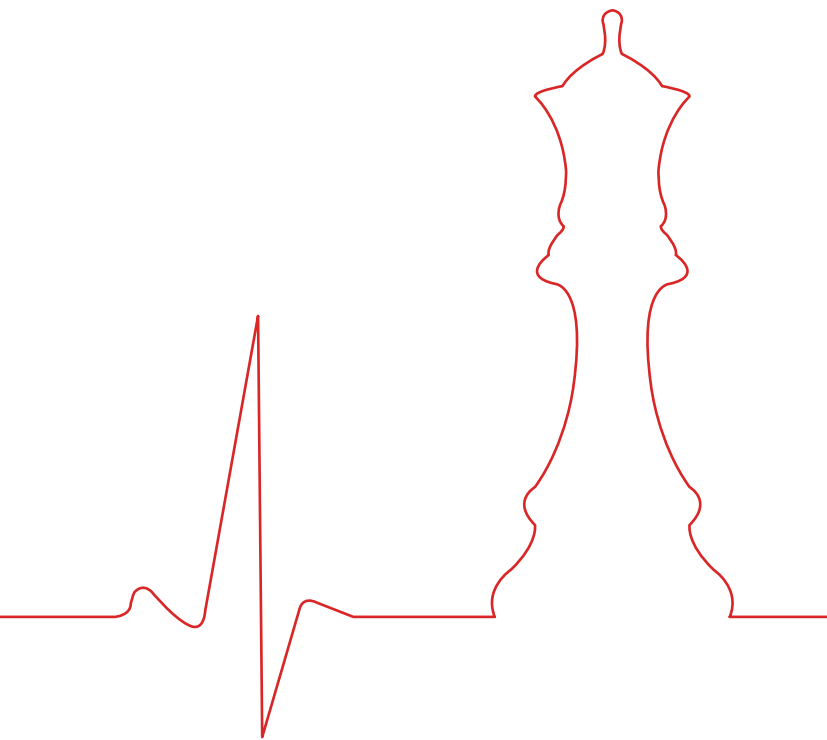
人保健康荣获“2014 年度最具竞争力保险产品奖”

人保香港被贝氏国际评级公司授予“财务实力 A- 等级和保险公司信用 a- 等级”殊荣

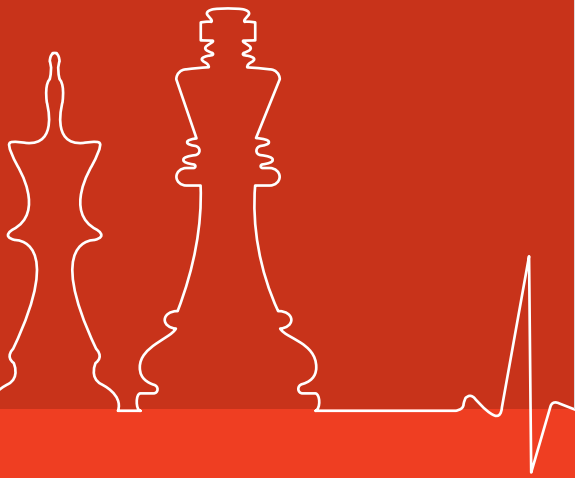




用心经营



战略与管理
Strategy &
Management



战略与管理 Strategy and Management

使命 Mission

人民保险 服务人民
“人民保险”与生俱来的责任和使命就是服务人民、回报人民

愿景 Vision

建设成为综合实力雄厚、盈利能力突出、整体运营高效、服务能力领先的一流保险金融集团

核心价值观 Core Value

以人为本、和谐奋进
团结协作、发奋图强
诚实守信、依法合规
服务社会、造福人民

市场环境展望

Market prospective

2014年，中国保险业实现强劲增长，行业发展进入快车道，结构调整持续深入，行业效益显著提升，资本实力明显增强。根据中国保监会公布的数据，2014年中国保险业原保险保费收入约为人民币2.02万亿元，同比增长17.5%，其中，财产险公司原保险保费收入同比增长16.4%，人身险公司原保险保费收入同比增长18.1%；截至2014年底，保险业总资产约为人民币10.16万亿元，较年初增长22.6%。

2015年是中央全面深化改革的关键之年，是全面推进依法治国的开局之年。中国经济社会发展蕴含新的结构性机遇，有利于中国保险业进一步拓展业务发展新空间，继续保持稳中有进的良好发展势头。

各项改革举措的全面推进，政策红利逐步释放，将对保险业发展产生有力的推动作用。国务院先后发布了关于加快现代保险服务业发展的“新国十条”以及加快发展商业健康保险的若干意见，为中国保险业参与医疗健康、养老、社会管理等产业链整合，拓展新的业务领域创造了条件。

国家新型城镇化战略有序推进实施，有利于保险业在产业转移、棚户区改造等进程中，进一步拓展工程、企财、责任、意外等保险业务，同时也有利于开发

期限较长、收益稳定的投资项目，实现资产端与负债端有机互动衔接，更好地发挥资产驱动负债作用。

中央提出一系列加快推进农业现代化的政策举措，农业保险等“绿箱”支持政策的规模和范围逐步扩大，将为“三农”保险升级扩面、完善农村金融保险服务链提供重要的新契机。

国家治理体系和治理能力现代化全面推进，政府向市场购买服务的广度和深度持续延伸，将为保险业进一步推进责任保险试点、拓展职业年金以及补充商业养老和健康保险业务、深度参与各类社会保障经办服务等公共服务，带来新的契机。

对外开放出现新的趋势性变化，高水平“引进来”、大规模“走出去”正在同步发生，国家“一带一路”战略正在实施，有利于中国保险业推进优化全球业务布局、创新出口信用保险产品、发展海外投资保险、加大保险资金海外投资力度等，加快国际化发展步伐。

现代保险监管体系建设稳步推进，保险产品定价、保险资金运用、市场准入退出、再保险市场监管等领域的改革进程不断深化，有利于进一步提升中国保险市场的规范化发展水平，增强中国保险业的可持续发展能力。

集团发展战略

Development strategy

“十二五”时期，中国人民保险集团发展规划框架是：
实现一个目标，坚持两个并重，实施四大举措，强化五个保障。

一个目标	“十二五”时期，中国人民保险集团将坚持以科学发展为主题，以加快转变发展方式为主线，以巩固发展财产险业务为立业之本，以加快发展人身险业务为振兴之策，以开拓资产管理、资本运作为跨越之道，把中国人民保险集团建设成为综合实力雄厚、盈利能力突出、整体运营高效、服务能力领先的一流保险金融集团，向股东提供稳定且具竞争力的回报。
两个并重	风险保障和财富管理并重、城市市场和县域市场并重。
四大举措	一体化举措，差异化举措，精细化举措，综合化举措。
五个保障	通过强化资本保障、组织保障、文化保障、人才保障和政治保障等，不断增强集团整体服务、支撑和保障能力。

社会责任管理

Social responsibility management

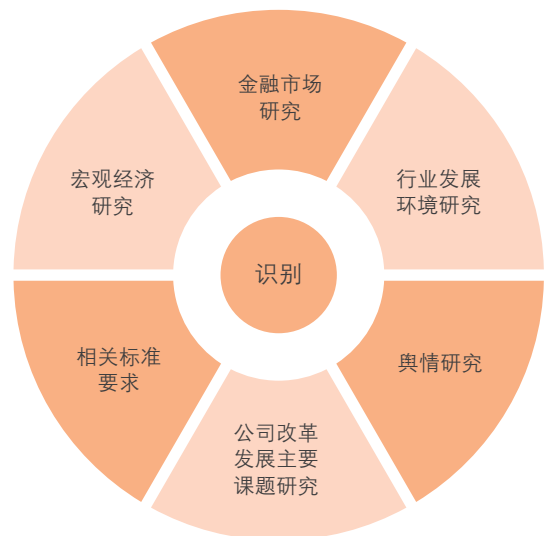
我们专注于价值创造，将社会责任理念贯穿于经营管理始终。一方面，通过专门的管理团队推进社会责任管理日常工作，开展社会责任宣导，定期收集关键社会责任绩效指标数据、相关实践素材和基层典型案例，开展舆情监控，编制企业社会责任报告；另一方面，通过战略宣导，以社会责任理念引导和推动业务发展，强化价值创造，推进改革创新，主动将自身发展融入经济社会发展全域，在服务经济社会发展中创新业务发展模式。通过有效的保险保障、全面的风险管理和及时的保险赔付，支持和保障国家和行业建设、助力社会管理、完善民生保障体系、促进经济提质增效升级。

实质性议题确定

Material issues identification

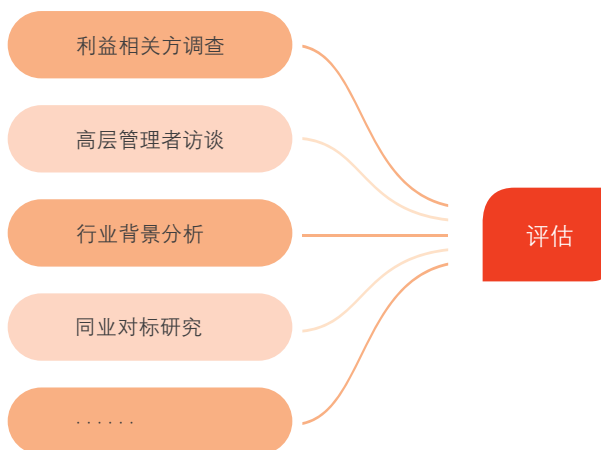
识别

立足保险服务国家治理体系和治理能力现代化大格局，通过开展宏观经济、金融市场及行业发展环境研究，结合集团改革创新的发展战略，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。



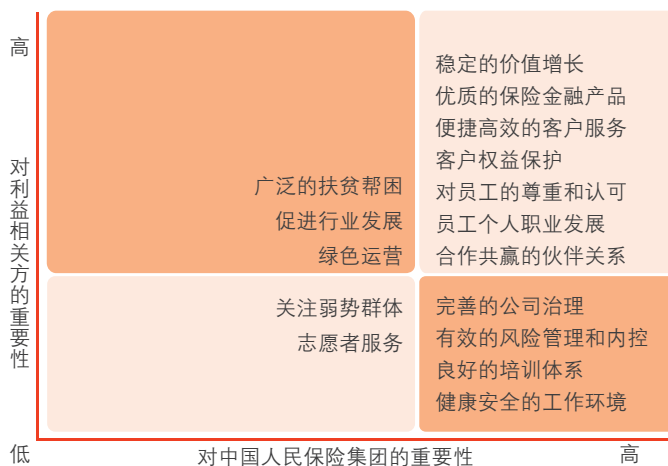
评估

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

对于议题的实质性使用排序矩阵进行分析，筛选出具有较强实质性影响的议题，根据编制参考标准的要求形成报告进行披露。



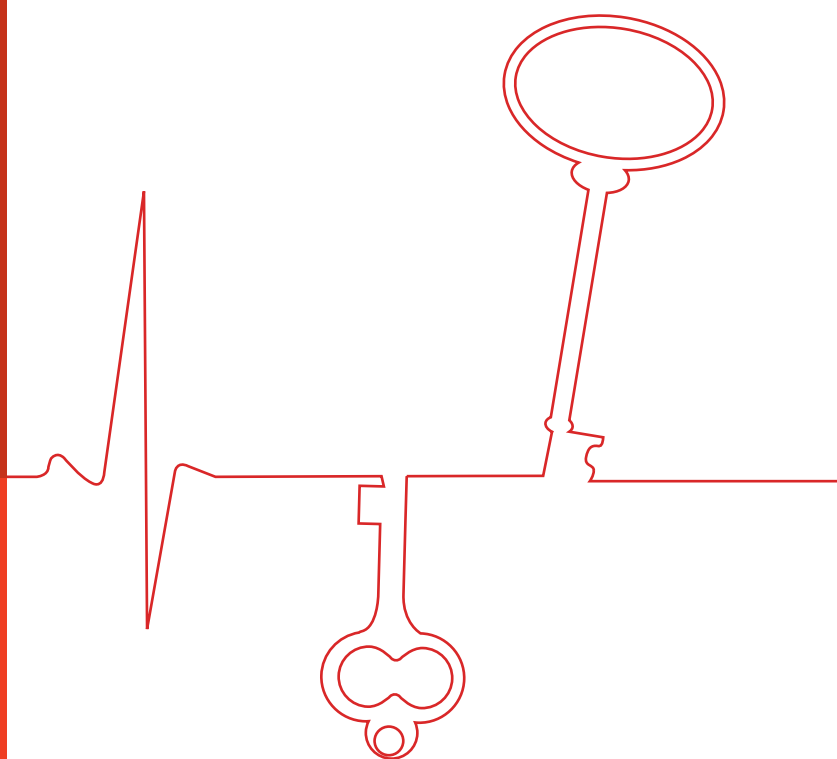
利益相关方沟通

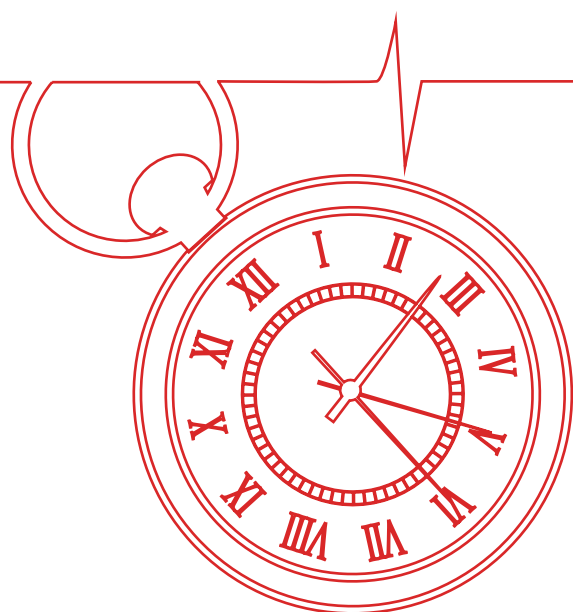
Stakeholder engagement

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，并实现利益相关方的合作共赢。2014年，公司继续保持与股东、客户、员工、合作伙伴、社会与环境等利益相关方的密切沟通，并积极使用新媒体平台，提升沟通的便捷性和及时性。

利益相关方	相关方期望	沟通渠道
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
合作伙伴和行业	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
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
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

对股东
To the
Shareholders





精心发展



对股东

To the Shareholders

我们进一步深化改革重组整合创新，不断完善公司治理、加强风险管理、健全内控机制、稳步推进惩防体系建设、提升运营管理效率，持续改善内在发展品质，不断提升价值创造能力，与股东共创可持续价值。

- 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

- 构建以客户为中心的价值创造体系，坚持顶层设计与重点突破、长远谋划与短期举措并举
- 开展“基层建设年”活动
- 完善公司治理结构
- 推进信息披露工作的标准化
- 完善全面风险管理体系
- 开展反洗钱、反垄断评估检查
- 开展“两加强、两遏制”专项检查

- 把强化价值创造作为工作主基调的重点，更加注重提高发展质量和效益
- 及时做好业绩发布、股价敏感信息的识别和披露工作
- 举办全球投资者开放日
- 顺应“偿二代”监管规则变化，进一步完善集团风险管控体系
- 健全合规风险防范机制，进一步促进依法合规经营
- 配合“两加强、两遏制”专项检查，进一步完善内控管理体系建设

相关方期望

Stakeholders' Expectations

我们的行动

Our Initiatives
(2014)

我们将努力

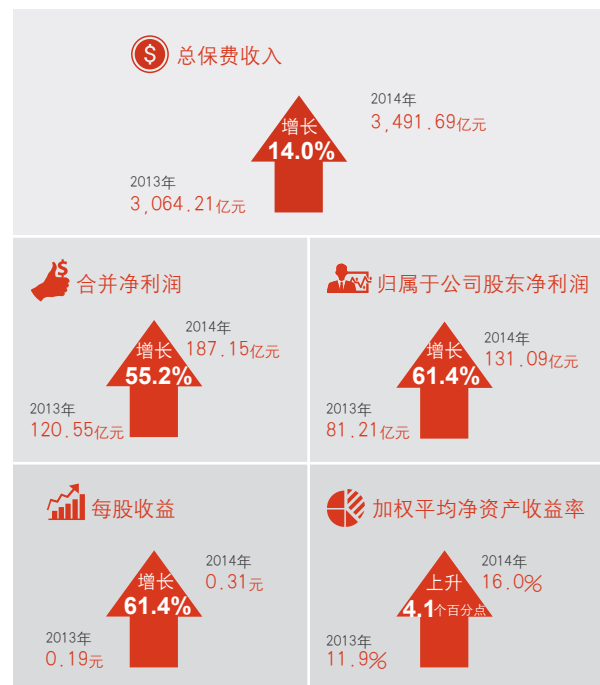
Our Efforts
(2015)

深化改革重组整合创新，注重价值创造

Deepening the reform, restructuring, integration and innovation, focusing on value creation

2014年，我们坚定实施“加大改革创新力度、继续保持稳健增长、更加注重价值创造”的工作主基调，面对复杂的外部形势，坚持稳健增长，强化市场对标，集团业务发展稳中有进。业务收入稳定增长，保费增速保持两位数以上。综合实力稳定提升，转型发展稳步推进，业务结构不断优化。

我们注重价值创造，整体盈利连创历史新高，承保与投资双轮盈利有效巩固。集团总利润和净利润双创历史新高，净资产收益率高于行业平均水平。财险、寿险盈利水平双创历史新高，健康险业务大幅减亏。投资收益率创七年来新高，权益类资产实现浮盈。



公司上下通过举办培训、演讲比赛等形式学习“新国十条”

Training classes and speech contest were held through the company to study the Several Opinions of the State Council on Accelerating the Development of the Insurance Industry

我们推进改革创新，释放资源潜能，集团协同发展能力逐步增强。大力推动信息管理体制改革、客户与销售服务资源整合、投资管理与风险管理体系改革等四项改革工程，一体化建设有序推进。深入推动资源整合共享，协同发展效应更加显现。

我们强化基层建设，抓重点打基础利长远，基层发展活力逐步增强。着力加强区域党建协调委员会建设，推进基层一体化建设。着力加强基层队伍建设，增强基层队伍活力。着力加强服务型总部建设，提升服务基层效能。

“基层建设年”活动

The year of grass roots construction

加强区域党建协调委员会建设，推进基层一体化建设。探索开展对党建协调委员会综合考评，进一步发挥统筹基层党建、统筹业务协作、统筹品牌宣传和文化建设的重要作用。2014年，党建协调委员会已覆盖36个省市1941个县区，对畅通子公司沟通渠道、促进分支机构协同协作发挥了积极作用。

加强基层队伍建设，增强基层队伍活力。进一步完善人才培养、绩效管理、职业发展、劳动用工等制度，把基层队伍建设纳入制度化轨道。深入开展整顿帮扶基层党组织工作，共帮扶基层党组织1332个，新建基层党组织328个，组织基础得到巩固。

加强服务型总部建设，提升服务基层效能。一方面，走出去，深入一线，加强对基层机构的业务指导；另一方面，请进

来，举办省级联合讲师团讲师培训班，开展“基层员工总部行”，组织基层一线员工代表，与集团和子公司领导班子面对面座谈，为公司改革发展建言献策。

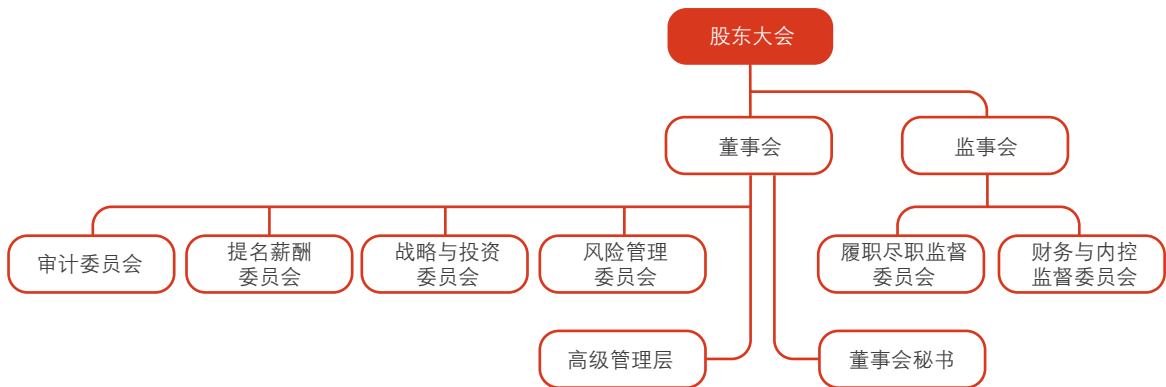


基层党建协调会扶贫队与村民共商脱贫计划

持续提升公司管治水平，完善信息披露及与投资者沟通

Enhancing constantly corporate governance, improving information disclosure and communication with investors

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《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《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
Governance Structure of PICC Group

我们制定了《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。

我们开展了两次股东认证工作，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》披露投资者的权益，进行了两次业绩发布，并于业绩发布之后赴美国、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，与投资者面对面交流，让投资者更加深入了解公司的业绩。在静默期之外，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

Strengthening risk control, perfecting mechanisms of internal control and compliance

我们持续跟进“偿二代”监管新规的相关动态，积极开展对接准备工作，加快推进风险偏好体系、经济资本、风险基础数据平台二期和子公司负债方精算模型优化等项目建设，不断完善全面风险管理体系，强化重点风险管控。财产险板块着力防控经营风险，严格治理农业保险违规经营行为，促进农险经营管理水平提升；人身险板块积极管控现金流风险，开展司法案件警示教育和启动问责工作，强化中介业务清理整顿；投资板块强化信用风险管控，加强对融资主体、基础资产的跟踪预警，有效防范信用违约风险。健全关联交易管理机制，切实防范关联交易合规风险。

我们秉承“合规创造价值”的理念，继续加强合规管理制度建设，努力提升全员合规意识，实现依法合规经营。采取切实有效的合规管理措施，在公司治理、信息披露、产品开发和精算、市场营销和承保、业务管理和客户服务、核保理赔、中介管理、再保险业务管理、单证管理、信息技术、财务管理和资金运用等各个方面都较好地做到了依法合规。认真开展“加强内部管控、加强外部监管、遏制违规经营、

遏制违法犯罪”（简称“两加强，两遏制”）专项检查，夯实合规管理基础。充分评估重大决策事项的合规风险，严格履行公司治理审议程序。积极发挥合规管控组织协调职能，动态监控评估合规风险。做好内部法律文件和采购活动的合规审查工作，保障经营管理活动依法合规。开展反洗钱、反垄断评估和检查，密切监测并及时搜集反洗钱及反垄断处罚案件相关情况，认真研究、总结经验，不断完善和改进反洗钱和反垄断合规工作。

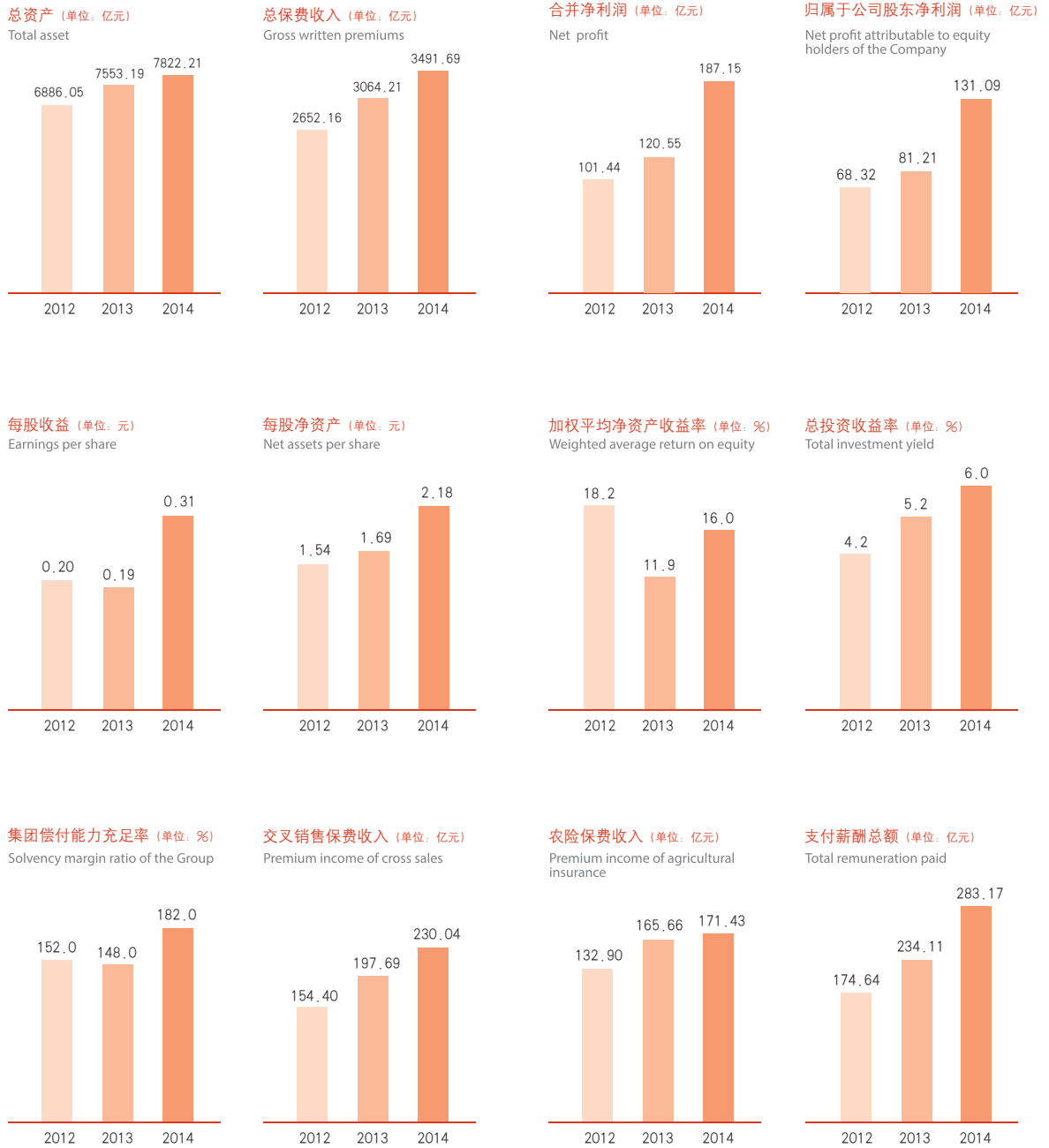


基层公司开展合规知识竞赛活动

Compliance knowledge competitions were held in grass roots branch companies

集团主要财务数据

Financial Data of the Group



对客户
To the
Customers



全心服务





对客户 To the Customers

面对客户在优质产品、便捷服务、产品信息知晓权、个人信息安全等方面的诉求，我们持续完善客户服务及产品体系，革新技术，改善流程，优化布局，致力于为客户提供全方位的风险管理、财富管理解决方案。

相关方期望 Stakeholders' Expectations

- 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及服务网点
- 知晓完整真实的产品服务信息
- 保障客户隐私安全

我们的行动 Our Initiatives (2014)

- 推进城网农网与新兴渠道建设和交叉销售
- 创新产品体系，满足客户风险管理和财富管理需求
- 开展客户节活动
- 治理销售误导和“理赔难”
- 开展移动搜索引擎领域的营销类应用探索
- 集中客户资源，推进客户信息“一户一档”管理
- 为客户提供全方位的保险知识培训

我们将努力 Our Efforts (2015)

- 全面深化以客户为中心的战略转型
- 把握财富管理需求，推进产品创新
- 推进互联网保险产品与服务创新
- 培育线上线下融合服务能力

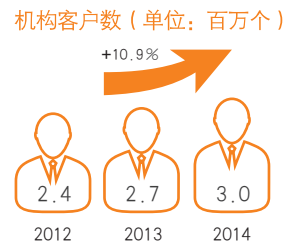
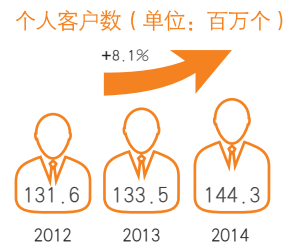
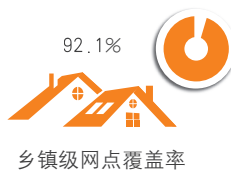
推进渠道建设，为客户提供更便捷的销售服务网络

Promoting sales and service channels, providing a more convenient sales and service network for customers

我们在保险传统销售模式上嫁接移动互联新媒介，构建城市农村结合、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。启动城区网点规划布局工作，稳步推进社区门店建设，拓展城网服务功能，支持线上线网战略协同；探索推进三农综合服务平台构建，着力提升服务农网的能力。与此同时，加快推进集团电子商务平台建设，满足客户对于新渠道服务的需求。截至2014年底，集团城区和农村网点数分别提升到1万和30万个；集团电销渠道保费

收入达到498亿元，业务占比为14.4%。

我们充分利用集团化经营优势，实现客户资源共享，深入推进交叉互动，更加便捷、精准、人性化地为客户提供一站式保险金融服务。2014年，集团交叉互动实现保费收入230.04亿元，同比增长16.4%。集团服务客户数量持续提升，已拥有客户数量1.47亿个，其中法人客户300万个，个人客户1.44亿个，成为我国保险业客户群体最大的企业之一。



创新产品体系，满足客户高品质的保险产品需求

Making innovative products, satisfying high quality insurance demands

我们持续研究分析客户消费需求的多样性，深度对接产品服务，致力塑造高效的产品服务体系，提供多样性的增值附加服务，满足客户风险管理和财富管理的需求。针对个人客户，完善现有产品，搭建以家庭为中心，辐射人、物、出行、生活的产品体系，产品涵盖财产保险、寿险、年金保险、健康保险以及意外伤害保险等领域，保障消费者高品质生活。针对机构客户，提供整体的风险管理解决方案，为企业生产、贸易、信贷融资、进出口等商业活动价值链的各环节提供风险管理和风险保障。

我们坚持创新驱动，抽调精通产品、熟悉业务、擅长销售的精干人员组成产品研发团队，加快发展适应经济社会与客户需求转变的产品服务。在第七届中国保险文化与品牌创新论坛暨第九届中国保险创新大奖评选活动中，人保财险推选的专利代理人职业责任保险、“金伞护航”家庭农场组合保险、环

境风险服务平台等保险产品获得最佳责任保险产品、最佳农村保险产品、客户服务类产品等共计 19 项产品大奖，连续九年在产品奖项数量上蝉联财产保险公司之首。



人保财险获第七届中国保险文化与品牌创新论坛暨第九届中国保险创新大奖
PICC won the seventh China Insurance Culture and Brand Innovation Forum and the ninth Chinese Insurance Innovation Award

在《中国保险报》主办的“2014 年度保险产品评选”中获奖产品

Winning Products of the subsidiaries in 2014

产品奖项	获奖单位
年度综合保障计划——中小微企业“创业保”组合保险	人保财险
年度创新保险产品——电动自行车组合保险	人保财险
年度机动车辆保险产品与服务——“关爱”系列车险产品	人保财险
年度责任保险产品——活动取消保险	人保财险
年度意外保险产品——东南亚旅游保险	人保财险
年度健康保险产品——北肺防癌管家个人疾病保障计划	人保健康
年度综合保障计划——百万安行个人综合保障计划	人保健康
年度创新保险产品——健康守望补充医疗保险（A款）	人保健康

优化服务模式，不断提升客户服务满意度

Optimizing service mode, achieving better customer satisfaction

我们紧紧围绕构建以市场为导向、以客户为中心的价值创造体系和以高效协同为目标的客户服务体系，稳步推进客户与销售服务资源整合等四大改革工程，努力提升为客户提供多元化保险金融服务的水平，提高客户服务满意度。

我们开展了以“倾听您的心声，服务您的需求”为主题的客户节活动，增进同客户的交流和沟通。在全国各地广泛开展“走出去”、“请进来”客户互动活动，举办形式多样的客户互动活动 17800 余场，邀请了 3800 多家重要法人客户走进公司，主动对 8800 家法人客户进行上门拜访，参与客户数量近 90 万人次，建立了客户需求和意见反馈响应机制，进一步打造服务升级版。同时推动与重要客户的战略

合作，先后与中国航天科技集团、中国核工业建设集团、中国联通集团、安徽科大讯飞、中华全国供销合作总社、空军后勤部等重要客户签署战略合作协议。

我们健全服务质量管理机制，强化服务效能评价考核和服务标准化建设，客户服务满意度持续提高。全面推进“多快好省”理赔服务品牌落地，实施车险人保客户“互碰快赔”服务，改善客户体验。整合系统非车险理赔资源，组建非车险理赔专家团队，试点推进协赔制度。进一步规范投诉管理制度和作业流程，开展投诉处理工作考核，建立多层面、多角度的投诉管理机制，投诉管理工作取得明显成效。



集团公司林帆监事长（右一）为客户颁发 VIP 证书
Lin Fan (right), Chairman of the Supervisory Board of PICC Group, issued VIP certificate to customers



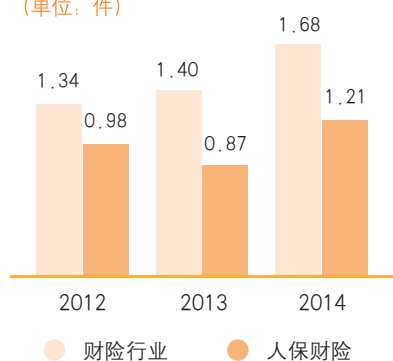
客户节期间与 4S 店等合作伙伴举办篮球联谊比赛
Basketball games were held by PICC and its partner of 4S stores during the Customer Festival

人保财险、人保寿险和人保健康 2012年-2014年客户服务满意度

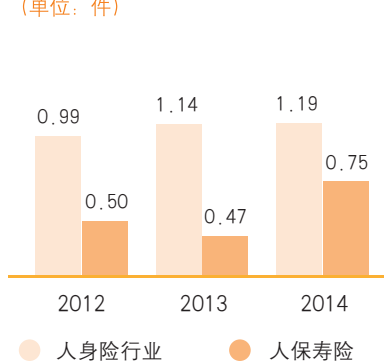
Customer satisfaction of PICC P&C, PICC Life and PICC Health from 2012 to 2014

		2012	2013	2014
人保财险	整体满意度	81.5%	81.2%	81.9%
	公司形象	83.8%	83.5%	84.4%
	电话中心	81.6%	81.7%	81.7%
	销售服务	80.7%	80.7%	81.0%
	理赔服务	77.5%	77.0%	78.2%
	保险产品	76.3%	75.5%	75.6%
人保寿险	亿元保费投诉量 (件)	0.50	0.47	0.75
人保健康	亿元保费投诉量 (件)	2.40	2.40	0.65
	平均结案天数(天)	7.6	8.5	4.5

(单位: 件)



(单位: 件)



人保财险和人保寿险亿元保费投诉量

Complaints of insurance policy over 100 million yuan of PICC P&C and PICC Life

注: 亿元保费投诉量是保监会定期披露的投诉指标, 指标数值越低, 则投诉处理工作评价越优。

革新技术应用，不断提升客户消费体验

Applying innovative techniques, raising customers consumption experience

我们大力推广新技术在销售、管理、查勘、理赔等环节中的应用，在社交媒体、移动搜索、电子化支持平台、大数据分析等新技术领域持续进行信息化系统建设，密切关注客户在新技术环境下行为模式和消费模式的变化，不断提升客户体验。上线非车险移动查勘定损系统，推进微信理赔开发与试点。2014年，人保财险移动互联网平台（包含APP、WAP、微信等社交平台三部分）共计实现保费收入突破9亿元。



与腾讯路宝和嘉实多合作推出“i车生活平台”首款落地产品“i保养”

I-Maintenance, a product based on I-Driving Platform, was jointly brought out by PICC, Tencent driving APP and Castrol



人保财险全国统一客服电话：95518
官方网站：www.epicc.com.cn



人保寿险全国统一客服电话：4008895518
官方网站：www.picclife.com



人保健康全国统一客服电话：95591
官方网站：www.picchealth.com

人保财险自主研发建设社交媒体服务平台，为公司社媒类应用的日常运营与管理提供统一技术平台支撑，实现多类微信账号的正式运行。开展移动搜索引擎领域的营销类应用探索——人保车险，向移动互联网搜索用户提供车险报价服务。与科研院所联合开展“语音探索与指数分析”技术创新，提高行业服务水平、客户识别与分析及技术创新应用能力。针对重大自然灾害、农业灾

害核保困难问题，启用无人机航拍技术，在高空获得高分辨率影像，为灾后理赔提供精准的数据支持。人保寿险上线“掌中保”二期，实现手机客户端自助投保。人保健康开发电子健康档案，推出“PICC健康生活”官方微信信号，优化微服务、微健康、微商城项目的线上运营，为客户提供更加快捷、贴心的服务。



人保财险 APP “中国人保”
PICC P&C's APP



人保寿险 APP “掌上宝”
PICC Life's APP

加强信息安全，尊重、保护客户隐私

Strengthening information security, respecting and protecting customer privacy

我们高度重视客户个人信息和隐私保护，将客户信息安全作为公司信息安全的重点。不断加强信息管理，建立客户信息管理制度体系，明确客户信息收集内容、职责和流程，推进客户“一户一档”管理，提升客户信息的真实性。通过CIF系统进行统一管理，包括客户信息的建立、使用与后期维护，系统的使

用严格控制在公司内部授权人员。同时系统内客户隐私信息统一加密屏蔽处理，充分保障客户信息安全。制订保单信息查询服务管理办法、客户信息安全管理流程作业指导书，规范管理，防范数据泄漏及违规使用。

培训保险知识，帮助客户提升风险管理水平

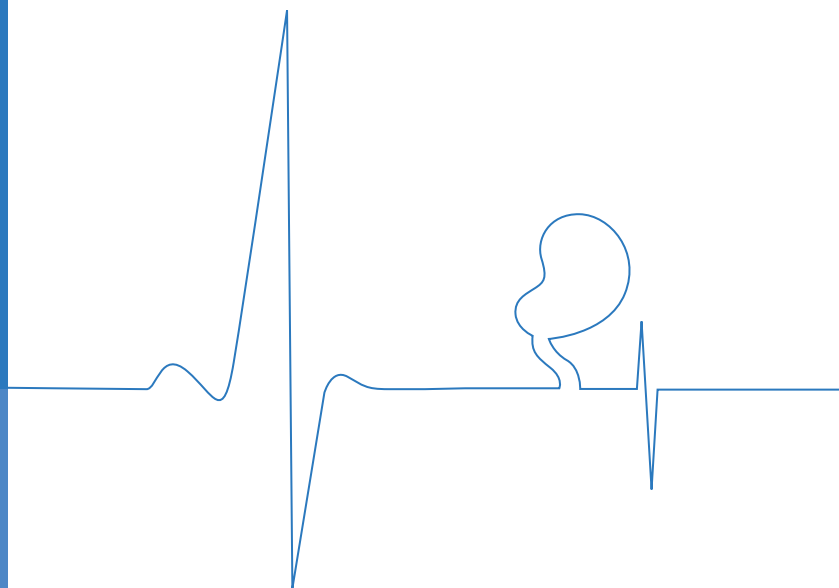
Organizing insurance training, improving risk management for the customers

我们积极为客户提供各类保险知识培训，围绕事前防范、事中管理和事后补偿等环节提供全流程风险管理服务，帮助客户不断提升风险管理水平。通过举办现场专题培训班、开展保险知识讲座等形式，为客户提供全方位的保险知识培训。2014年，中盛国际为客户开展现场风险评估、组织保险和风险管理讲座超过1000场次，并成立了由27名生产安全专家组成的督导队，帮助企业发现风险因素并提出控制对策，为安全生产保驾护航。



组织保险专家和工程技术专家对公路改建工程进行风险评估
Risk survey and risk management research were made by insurance and engineering experts on a highway rebuilding project

对员工
To the
Employees





悉心培养



对员工 To the Employees

我们深入践行以人为本、和谐奋进的理念，尊重员工，关爱员工，打造高绩效企业文化，推进提升员工幸福感工程，开展健康向上活动，保障员工切身利益，积极营造健康、和谐、民主的环境，为员工搭建个人与企业共同成长的职业发展平台，使员工与公司共享发展成果。

相关方期望 Stakeholders' Expectations

- 民主参与的权利
- 职业健康安全
- 良好的培训及个人职业发展平台
- 对个人的尊重与认可
- 和谐的工作氛围

我们的行动 Our Initiatives (2014)

- 完善职代会制度建设，保障员工权益
- 为员工提供健康安全的工作环境，关注员工身心健康
- 健全激励约束机制
- 建立多元化的职位晋升通道
- 鼓励员工建功立业，繁荣员工文化建设
- 完善多维度、多层次员工关爱与保障体系

我们将努力 Our Efforts (2015)

- 持续关注劳务派遣用工规范工作
- 结合实际推进重点人才工程
- 进一步健全考核评价体系
- 进一步推动集团培训资源建设和整合共享
- 加强知识管理平台和网络培训平台建设
- 开展劳动竞赛和创先争优活动，推进学习型组织建设
- 加强员工关爱保障工作，构建和谐劳动关系

保障员工权益，尊重与认可员工为公司发展所作出的贡献

Safeguarding the rights and interests of employees, respecting and recognizing their contributions to the company

我们积极推进完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，依法保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。目前，集团系统法人级职代会建制率已达 100%。修订公司用工管理制度文件，保障员工就业权。不断加强工会组织建设，建立工会劳动争议调解组织单位 1000 多个。稳步推进集体合同和工资集体协商制，加强劳务派遣用工法律法规的宣传落实，不断完善员工权益保障的制度建设。

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。组织参加金融系统女职工权益保护法律法规知识竞赛，在中国金融工会《金融工运》专刊登载女职工工作事迹及特色照片，展现人保女职工风采。

我们感谢员工长期以来为公司改革发展所作出的贡



人保财险被评为“年度最佳雇主”十大企业之一
PICC P&C was awarded one of Ten Best Employers

献，授予在中国人保系统工作满 25 周年的员工中国人保纪念章；以“服务社会在前列，最美劳动在一线”为主题，在《中国保险报》专版表彰公司先进典型；利用全系统培训资源，为劳模创造学习培训机会，开展培训为主、休养为辅的劳模疗休养创新方式；弘扬基层劳模精神，追授邹志静同志为“中国人保劳动模范”，号召广大员工学习弘扬劳模无私奉献、忠于人保事业的精神。



“基层员工总部行”活动
Grass roots employees invited to the headquarter



中国人保纪念章

PICC Medallion

从 2007 年开始，集团每年定期组织开展“中国人保纪念章”荣誉勋章颁发工作，以表彰在人保系统服务年限超过 25 年的资深老员工。7 年来，累计向全系统 23371 名老员工授予荣誉勋章，是目前中国人民保险集团奖励面最大、影响最为广泛的表彰活动。

关注员工身心健康，为员工提供健康安全的工作环境

Caring employees' physical and mental health, providing a safe and healthy working environment

我们积极为员工提供健康安全的工作环境。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，向员工提供完成工作所需的劳动保护。

我们关注员工身体健康，每年定期组织员工进行健康体检，并根据实际情况，对员工的体检标准和内容进行优化。我们关注员工工作与生活平衡，探索

实施 EAP (Employee Assistance Program) 项目，帮助员工缓解心理压力，优化工作情绪，提升幸福能力。对处于哺乳期的女员工和身体欠佳的员工实行弹性工作安排，以协助员工兼顾家庭和工作的责任。

我们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。按照国家及地方相关规定，为全体在岗员工缴纳基本养老保险及住房公积金，提高员工医疗保障水平，解除员工后顾之忧。在此基础上，积极谋划员工退休养老制度安排。

培养和激励员工成长，为员工职业发展搭建广阔平台

Fostering and motivating employees' development, establishing broad platform for employees

我们不断健全激励约束机制，激发各级组织和员工的创造活力。科学制定员工激励机制及职业发展规划，进一步精细化全系统的岗位序列、职务体系设置，针对不同岗位群体的职责定位，设置差异化的激励方案，实现员工个人成长与公司业务发展的同步提

升。进一步规范集团公司负责人薪酬管理，完善子公司考核评价体系，指导子公司工资总额向一线员工和关键岗位倾斜，为基层员工业务开展提供保障支持。

我们畅通员工成长通道，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、专业和部门间的多向交流，为各类人才快速成长创造条件。深化“千人工程”、“引才行动”和“晨曦计划”，组织员工参加中组部第14批博士服务团赴地方基层挂职锻炼。着力规范用工管理，深化HR系统和职业牵引系统应用，人力资源管理机制进一步完善。进一步推进理赔、销售队伍人力资源改革，完善核保师、核赔师、精算师制度建设，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，综合运用各类优质培训资源，不断创新培训方式方法，全方位提升员工业务能力和综合素质。进一步完善培训管理办法及实施细则，推动培训工作制度化、规范化、科学化发展。开展基层经理轮训，参训人员约3300多人，有效提升基层管理者的素质和能力。建立省级联合巡回讲师团培训机制，切实发挥培训对于提升基层业务开拓能力的重要作用。大力整合共享系统内优质培训项目资源，推动集团各业务板块和基层员工间的互动交流。打造“集团共享课堂”系列讲座、新入司员工培训等精品和示范性的培训项目，积极组织员工参加外部优质培训，有力推动公司学习型组织建设。



新员工入司拓展培训
Outward bound for new employees



首届“无人机操控培训班”学员正在学习安装多旋翼无人机电池和摄像机
Trainees of the first drone manipulating class were installing battery and camera on a multi-rotor drone



团队学习实验室
Group learning laboratory

丰富文化建设，打造和谐奋进的工作氛围

Strengthening cultural development, building a harmonious and progressive environment

我们以建功立业竞赛为平台，组织开展劳动竞赛和创先争优活动，激励广大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，组织开展了“保险产品销售”竞赛，理赔技能大赛、“语音天使杯”风采大赛、保险出单大赛等劳动技能比赛，积极培育竞赛典型，展现最美员工风采。全年共评出全国五一劳动奖章1个、全国工人先锋号1个、全国金融五一劳动奖章10名，全国金融五一劳动奖状2个，全国金融先锋号1个。

我们组织开展丰富多彩的文体活动，繁荣员工文化建设。举办在京公司员工运动会、“人保好声音”歌唱比赛等文体活动，以及三·八节、六·一节、八·一节等主题活动，参加保险、金融系统乒乓球、网球等多项赛事，丰富员工业余文化生活。组织全员读书活动，创建电子职工书屋，为员工提供丰富的读书资源，深入推进学习型组织建设。



销售精英高峰论坛
Sales Elite Forum



职工运动会
Staff Sports Meeting



理赔技能大赛现场
Contest of claims settlement

我们加强员工关爱行动，切实帮助基层一线解决实际问题。全年共下拨 106 万元专项资金，确定 34 个基层建家帮扶对象，推进建设员工信赖的职工之家。推进员工幸福感工程，围绕薪酬福利、工作环境、身心健康、人际关系、职业发展、民主管理六个维度，员工平均幸福指数稳中有升。2014 年度，人保财险员工幸福感测评指数同比提升 2.8 个百分点。推动关爱帮扶工作制度化、经常化、精细化，逐步完善多维度、

多层次员工关爱与保障体系，贴心关怀受困员工。修订完善关爱基金管理办法，组织完成关爱基金二次募集活动，共筹集资金 654 万余元。坚持对员工生日、生产、生病住院、结婚、直系亲属病故、突发或临时困难等情况开展“六必访”活动。建立完善全系统困难员工档案 2160 人，走访网点 457 家，慰问一线员工 13053 人，慰问困难员工 3055 人，慰问金总额 576.07 万元。



“上海明德学习型组织研究所辽宁分所”揭牌成立，为国内保险行业第一家企业分所
Liaoning sub-institute of Mingde Learning Organization Institute in Shanghai was established as the first sub-institute of its kind in the domestic insurance industry

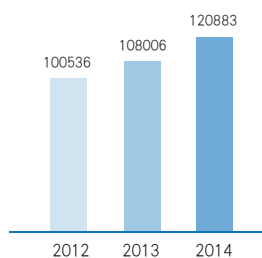


集团公司吴焰董事长（左一）慰问百岁专家王永明
PICC Chairman Wu Yan (left) visited Wang Yongming, a centenarian expert

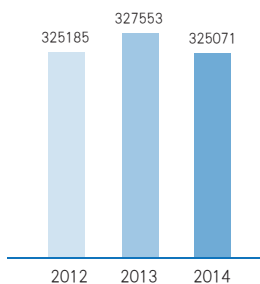
集团人力资源规模

Number of the Employees of PICC Group

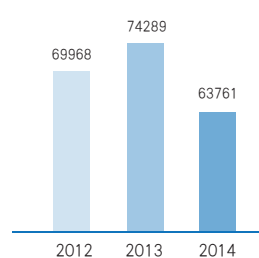
在岗员工 (单位: 人)



营销人员 (单位: 人)



劳务派遣人员 (单位: 人)



在岗员工净增人数变动情况 (单位: 人)

Net Increase of the Employees of PICC Group

	2012	2013	2014
新进	12687	13283	21671
主动离职	8756	3511	5773
解雇	49	34	139
退休	1301	1383	1768
死亡	82	73	118
其他	572	812	997

在岗员工文化结构 (单位: 人)

Education Background of the Employees

	2012	2013	2014
博士	190	224	238
硕士	3628	4915	5653
学士	41849	50126	58406
大专	37443	38160	42399
其他	17426	14581	14187

在岗员工性别构成 (单位: 人)

Gender Composition of the Employees

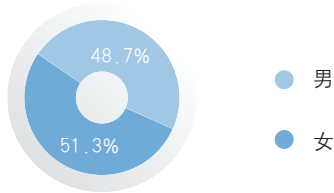
	2012	2013	2014
男	48454	49498	58810
女	52082	58508	62073

在岗员工年龄构成 (单位: 人)

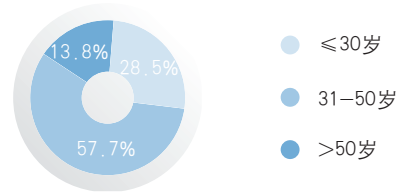
Age Composition of the Employees

	2012	2013	2014
≤30岁	24963	27896	34471
31岁-50岁	62225	65763	69713
>50岁	13348	14347	16699

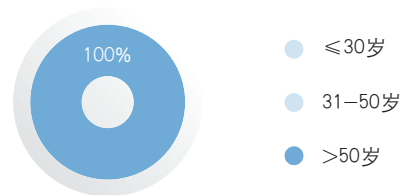
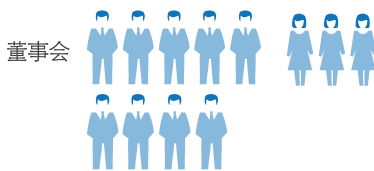
2014 年在岗员工性别构成
Gender Composition of the Employees



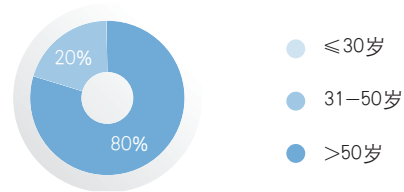
2014 年在岗员工年龄构成
Age Composition of the Employees



董事会成员性别、年龄构成
Members of the Board of Directors of PICC Group



监事会成员性别、年龄构成
Members of the Board of Supervisors of PICC Group



休完产假回到工作岗位的员工比率
The Ratio of Employees Return to Work from Maternity Leave

人保集团总部	人保财险总部	人保寿险总部	人保健康总部	人保资产总部
100%	100%	94%	100%	100%

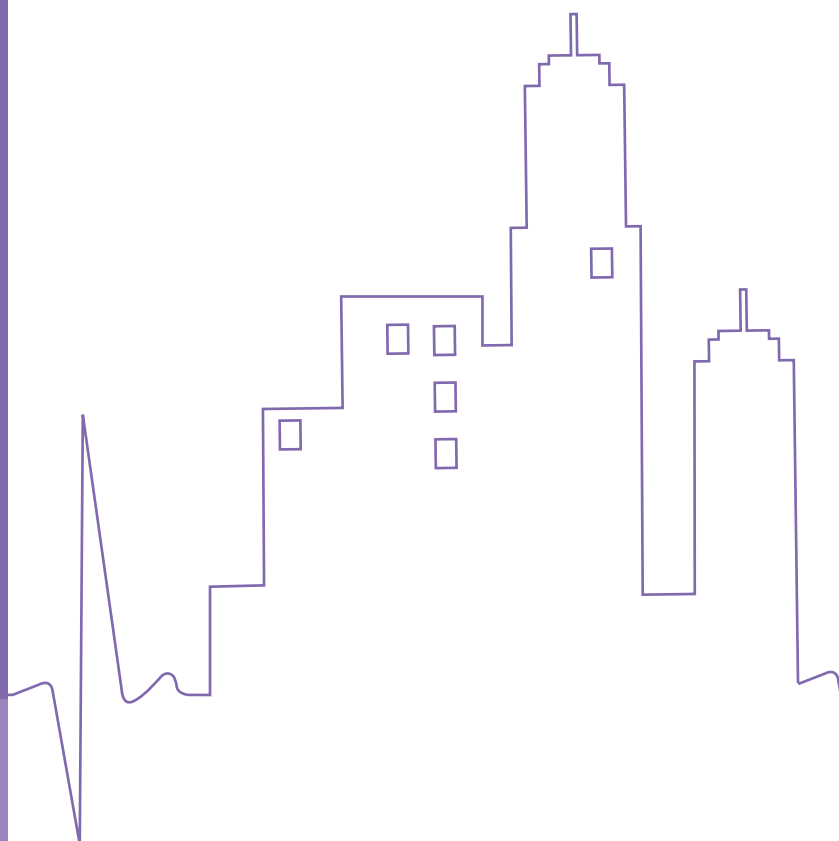
2014 年集团总部及部分子公司培训情况
Employee Training of PICC Group and Selected Subsidiary Companies

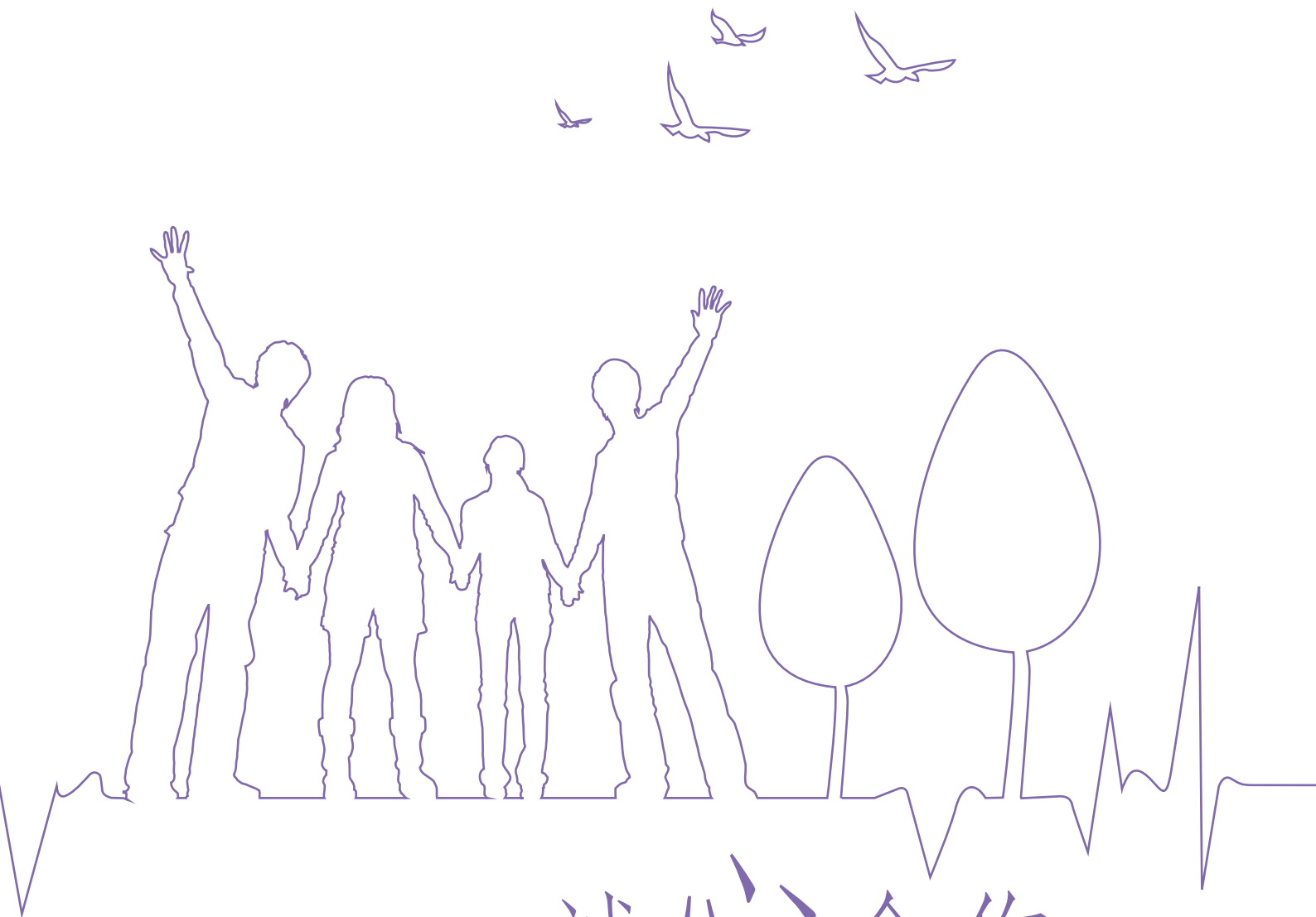
		人保集团总部	人保财险	人保寿险	人保健康	人保资产
培训支出	总支出 (万元)	211.26	12011	388.83	117.87	177.21
	人均支出 (元)	3587	745	5168	4911	8400
面授课程	入库数 (门)	76	24040	193	10	74
	开班量 (期)	47	28451	29	14	74
网络课程入库数 (门)	入库数 (门)	40	139			
	网络学习人次		1571416	8	15	--
	网络学习小时数		3299050			
人均培训时间 (课时)		28.54	7.888	17	14.2	25.67
面授培训人次	新员工	15	普通员工 (含新员工)	44	34	36
	普通员工	1104		2600	169	145
	中层管理者	1768	224108	494	62	22
	高层管理者	20	12	120	9	9
兼职讲师数量 (人)		--	4262	30	约280人	--

注：除人保财险为全公司数据外，其他公司均为公司总部数据。

对合作伙伴
和行业

To
Cooperation
Partners &
the Industry





诚心合作



对合作伙伴和行业

To Cooperation Partners and the Industry

中介机构、车商、银行、医院等是连结我们与客户的重要纽带。我们深知，已取得的成绩与合作伙伴的共同努力、保险行业机制的完善休戚相关。我们与合作伙伴共享资源、共谋发展，形成平等互利的战略合作关系，不断提升合作价值；持续追踪研究行业发展，与监管部门和同业机构共同致力于推进行业发展共识，引领保险市场发展。

相关方期望

Stakeholders' Expectations

- 投放渠道匹配产品
- 持续提升合作价值
- 长期稳定、平等互利的合作关系
- 可持续健康发展的行业环境

我们的行动

Our Initiatives
(2014)

- 完善集中招标采购制度，统一供应商信息管理
- 与合作伙伴继续推行总对总层面战略协作框架
- 有序对接产品与渠道供应商，授权合规经营，严控风险
- 共同发起中国农业保险再保险共同体

我们将努力

Our Efforts
(2015)

- 进一步密切各层级机构之间的合作
- 优势互补，共同开发合作新领域
- 加强行业研究和交流，为行业可持续健康发展建言献策

与供应商建立良好规范的合作关系

Establishing sound and normal cooperation relationships with upstream suppliers

我们严格遵守国家政策法规，加强对供应商的规范管理，在信息技术、物资采购、服务购买等领域制定了供应商管理办法、采购管理办法、合同管理办法等制度，与行业内知名的服务、产品供应商建立了良好规范的合作关系。在招投标管理方面，涉及到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，并根据国家财政部有关规定进行报告。在项目建设过程中，全过程追踪评估和精细化管理，确保项目按计划如期保质推进。在全集团共享使用的信息资源平台中建立厂商资信管理模块，对厂商的履约情况和资信情况进行详细记录。

与价值链合作伙伴共同提升盈利能力

Improving profitability together with value chain cooperation partners

我们与专业保险中介公司开展多种形式的合作，共同提升业务发展能力。进一步扩大对总业务合作平台，积极推动合作深入与创新。加强产品研发与渠道分类研究，推行渠道客户经理负责制，实行有序对接、授权经营的合作模式。我们注重对中介的规范管理，制定下发涉及经纪代理渠道管理的制度办法、中介机构业务管理办法，加强依法合规经营宣传教育，完善经纪代理渠道和中介机构的业务管理制度和业务流程，在严格遵守法律法规和相关监管规定的基础上开展合作。

赛讯签署三方车联网战略合作协议，共同布局车联网，打造全新的汽车保险生态链。与奇瑞汽车全面展开4S店渠道建设。2014年，与23家主机厂、25家汽车经销商和3家汽车维修连锁企业建立合作关系，基本实现市场主流合资品牌轿车厂商对总合作全覆盖。

我们不断加强车商渠道建设，确立“管营分离、授权经营”的经营管理模式，与合作车商共享资源，共谋发展，实现共赢。开展“车商渠道保险服务示范店及示范团队创建活动”，组织多场教育培训，举办合作车商高峰会。与中国和谐汽车等公司签订合作协议，为客户提供“一站式”金融服务。与广汇汽车、广联



与广汇汽车、广联赛讯开展车联网战略合作

Carrying out automobile networking strategic cooperation with China Grand Auto and Autonet

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。制订第三方合作机构管理办法，对与第三方合作的内容、审批流程、资质要求、业务结算和监督管理等进行了全面规范，并加快建设以“人民医院+N个定点医院”为依托、可覆盖全国的医疗服务网络，共同解决客户看病难的问题。2014年，全系统指定医疗机构1355家，其中含推荐医疗机构148家、口腔指定医疗机构115家（覆盖北京、上海、深圳、大连和杭州五地）；认可医疗机构6000余家，核保体检医院100余家。

我们注重维护与银行的友好业务往来关系，与大型国有银行，政策性银行以及股份制商业银行均建立了业务合作关系。通过资源互换，共同提升双方在客户、产品、品牌、渠道、业务各方面的价值。逐步推动代理业务、深入推广专项产品，为客户提供综合财富管理、风险保障计划等整体金融服务解决方案。在银行自有资产统保、银保系统开发、联合培训等层面持续广泛深入合作。开展金融机构贷款损失信用保险产品，开发商业银行综合运营保险，保障银行稳健经营。在投融资层面，开展存款支持、次级债、资金托管等业务，积极认购银行优先股，形成稳定的战略联盟。

与同业密切合作促进行业可持续发展

Working closely with the peers to promote the healthy and sustainable development of the industry

我们充分认识保险作为现代服务业服务国民经济的角色，注重挖掘保险机制的独特作用，利用“两会”等参政议政平台为政府相关政策落地建言献策，推动行业发展。积极参与《保险法》新一轮修改工作、中国“偿二代”风险计量技术标准征求意见与测试工作。与23家具有农业保险经营资质的保险公司和中国财产再保险有限责任公司共同发起中国农业保险再保险共同体，推进完善农业保险大灾风险分散机制。

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。连续8年撰写和出版《中国非寿险市场发展研究报告》，连续参与中国保险学会主编的《中国风险管理报告》主报告的研究工作，组织编写行业版《责任保险》，成为中保协资格考试参考用书。参与完成国务院金融领域重点课题研

究项目，提出建立我国巨灾保险制度的总体框架和运行机制。积极参加中国人民银行、人力资源和社会保障部等部委组织的农村金融服务、企业年金等领域研究课题。



由人保财险主导、众专业机构参加的“PICC 车辆损失分析教研室”成立，开创了国内车险行业在事故研究领域的先河。PICC Teaching and Researching Office for Vehicle Loss Analysis, led by PICC P&C and participated by many professional institutions, was established, which was unprecedented in the accident research of vehicle insurance sector in China.

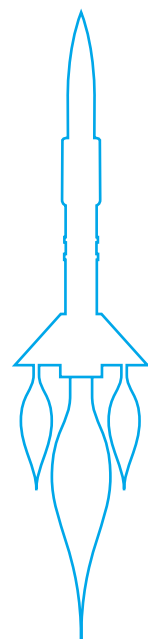
我们积极参加国际、国内同业交流活动，及时追踪全球保险业发展动态，在保险产品的设计、保险资金投放、公司管理等层面不断吸收和借鉴优秀经验。主办第一届中国人民保险集团—美国国际集团战略高峰论坛，进一步深化双方在中国及全球市场的互信和合作。

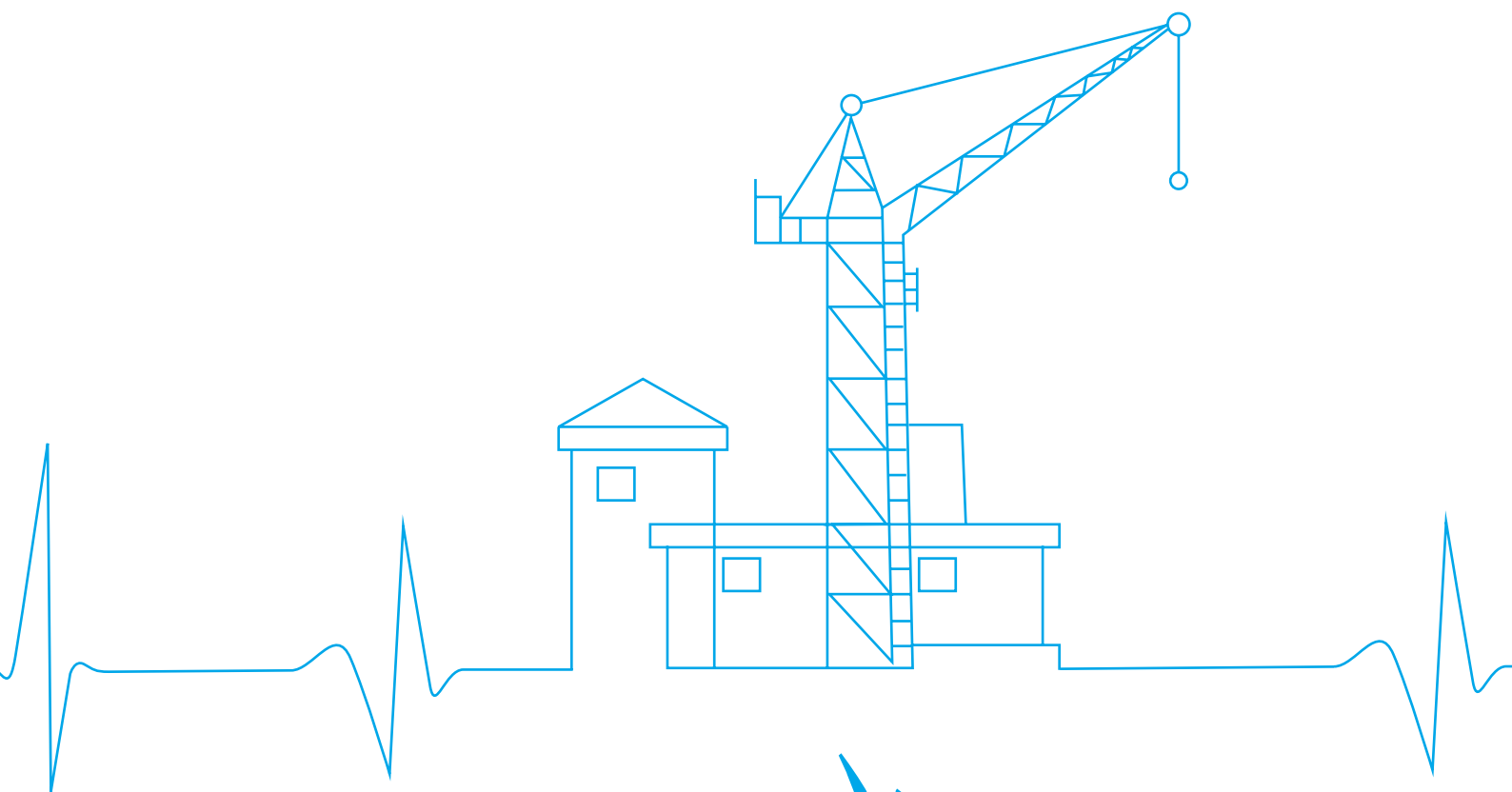
中国人民保险集团参加的部分行业组织（排名不分先后）

Some of the industry associations that PICC joined in (Listed in no particular order)

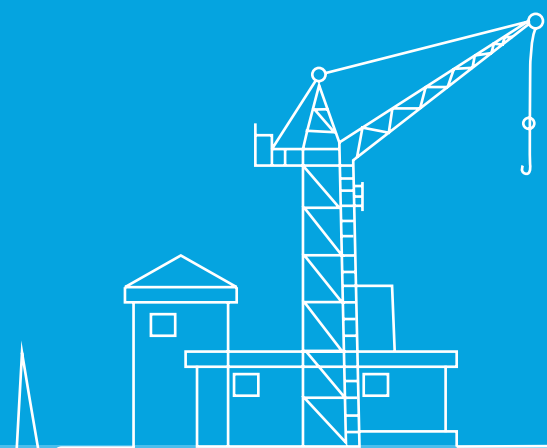
日内瓦协会	中国保险资产管理业协会
国际保险监督官协会	中国国际另类投资协会
全球企业法律顾问协会	中国证券业协会
亚非保险和再保险联合会 (F.A.I.R)	中国证券投资基金业协会
中国保险学会	中国人力资源社会保障理事会
中国保险行业协会	中国劳动保障全国理事会
中国保险经纪行业协会	中国劳动学会
中国金融四十人论坛	中国国债协会
中国国际商会	金融会计学会
中国精算师协会	金融标准化技术委员会
中国银行间市场交易商协会	保险标准化技术委员会
中国内部审计协会	北京大学中国保险与社会保障研究中心
中国监察协会金融分会

对社会
To the
Society





暖心回报



对社会 To the Society

“人民保险、服务人民”是我们的崇高使命。我们持续关注三农、人口老龄化、社会医疗保障等热点问题。“新国十条”发布后，我们积极探寻经济发展新常态下保险发展的新思路，充分发挥保险风险管理职能，参与社会治理，关爱弱势群体，倡导公益精神，帮助受灾贫困地区居民重建家园。

- 发挥保险的风险管理保障功能
- 参与社会治理
- 迅速的重大灾害响应机制
- 关注弱势群体，广泛的扶贫帮困及公益行动

- 扎实诚信开展大病保险经办服务
- 推进“三农”保险由自然风险保障向市场风险保障拓展
- 创新产品和服务模式，服务国家治理体系建设，支持经济结构转型
- 研发巨灾保险模型，推动深圳巨灾保险项目落地
- 推动人保青年志愿者、“新疆母亲健康快车”等品牌活动，扩大中国人保慈善公益基金救助范围

- 进一步提升健康保险和健康管理专业化水平
- 整合年金业务资源，服务国家养老保险制度改革落地
- 积极开展农险经营管理创新及指数保险等农险产品创新，打造农险信息平台；持续推进三农营销服务部标准化建设
- 加快发展再保险，服务企业“走出去”战略
- 创新保险资金运用模式，在支持实体经济发展中拓展投资领域

相关方期望 Stakeholders' Expectations

我们的行动 Our Initiatives (2014)

我们将努力 Our Efforts (2015)

积极探索，参与多层次社会保障体系构建

Actively exploring and participating in the establishment of social security system with multiple levels of services

我们积极构建社会保障的多元参与机制，服务社会保障体系建设，推动城乡基本公共服务均等化，推进商业保险承办大病保险，在服务多层次社会保障体系建设方面发挥着行业引领作用。扎实诚信开展经办服务，探索出“湛江模式”、“太仓经验”等行业典型经验，致力将政府委托业务做成民心工程和放心工程。刘延东副总理对中国人民保险集团的“太仓经验”作出重要批示：“人保集团积极参与医改和全民医保体系建设，在承办城乡居民大病保险等方面发挥了积极作用。”2014年，政府委托健康险业务原保费收入135.58亿元，同比增长46.27%，服务人群4.75亿人。共承保大病保险项目200个，实现原保费收入65.5亿元，覆盖26个省（自治区、直辖市）158个地市，服务人群超过3.1亿人。

我们大力发展健康保险和健康管理业务，推进健康管理和医疗产业链建设，探索健康保险与健康管理机构的新型合作模式，满足客户差异化、高品质保障需求。推出国内第一款由专业健康保险公司与医疗机构共同开发的防癌保险产品“北肿防癌管家”，实现健康管理服务产品化。参与医疗产业股权投资基金——“北大人保医疗产业投资基金项目股权投资计划”，为医疗健康产业发展提供资金支持。

我们努力拓展商业补充养老保险和企业年金业务，支持多支柱养老保险保障体系建设。人保资产把养老金产品作为撬动年金与养老金业务发展的重要支

点，持续提升投资业绩和创新产品结构，2014年底年金业务规模达到93.75亿元，发行7款养老金产品，年金与养老金客户63家。人保寿险公司团险渠道团体补充养老业务保费收入总计18.19亿元，同比增长61.8%。

政府委托健康险业务
原保费收入

135.58 亿元

服务人群

4.75 亿人

承保大病保险项目

200 个



为大病患者办理案件赔付
Providing claim payment handling services to the critical illness patients

发挥优势，推动社会治理模式创新

Promoting social management innovation by taking full advantages of insurance

我们充分发挥保险在化解社会矛盾纠纷、推进社会治理模式创新方面的积极作用,加快推进生产安全、环境污染、食品安全、特种设备、医疗责任保险等险种的发展,为加强和完善公共安全管理体系、充分保障公众的合法权益、促进社会和谐稳定做出积极贡献。2014年,责任险保费收入101亿元,同比增长18.8%。

我们承保了国内首个食品安全示范县统保项目——河南汤阴县食品安全责任保险统保项目,积极与第三方评估机构开展合作,提供食品安全风险评估服务。2014年,在食品安全责任保险领域累计提供206亿元的风险保障。发挥医疗责任保险的针对性、灵活性,设立医疗纠纷理赔处理中心,通过参与医疗纠纷调解,防范化解医患矛盾,维护医患双方合法权益。2014年,在医疗责任保险领域,累计提供189亿元的风险保障。

我们积极参与灾害事故风险管理,在自然灾害公众责任保险领域,大力推广以政府采购商业保险服务民生为特点的“龙岩模式”,累计向22个省份提供3.5万亿元的因灾伤亡风险保障。积极推动和参

与巨灾保险试点工作,成为深圳巨灾保险项目的唯一合作保险机构,并且首席承保宁波巨灾保险项目,有力支持了巨灾保障体系建设。

责任险保费收入 **101** 亿元

食品安全责任
风险保障累计 **206** 亿元

医疗责任
风险保障累计 **189** 亿元



将自然灾害公众责任险赔款送到受益人手中
Sending natural disaster public liability insurance payments to the beneficiaries

深耕农险，为三农发展提供风险保障

Making great efforts in developing agricultural insurance to provide risk protection services to agriculture, rural areas and farmers

我们把握新常态下城乡协调发展机遇，加强创新实践，推进农村保险升级扩面，努力实现政策性业务与商业保险的相互促进。加大农村服务网络建设力度、创新涉农保险产品服务。加快推进新农合经办业务和大病保险业务、积极投身农村多层次社保体系建设。2014年，农业保险保费收入达到171.43亿元，同比增长3.5%，市场份额52.7%。其中，承保农作物5.6亿亩，承保生猪及能繁母猪8415万头，承保政策性农房7200万户，承担种养两业风险责任8328.4亿元，为2亿户次农民提供农业风险保障1.71万亿元（含农房）。全力做好农险大灾赔付，全年为1800万受灾农户支付农险赔款116亿元，有力支持了地方和农民恢复生产生活。

我们在基本形成覆盖农、林、牧、渔的完整农业保险体系的基础上，将农业保险保障范围由自然风险保障向市场风险保障拓展，因地制宜创新农业保险产品。在四川，开办生猪价格指数保险；在甘肃，推出中药材产值保险；在山东寿光等地开办高效设施农业保险、生态林保险、制种水稻保险、价格指数保险、风力指数保险、蜂业气象指数保险等农业保险业务。开办货运E-CARGO平台、涉农货运险、农村治安保险、乡村干部责任险等涉农保险业务，与当地共建农村社会管理机制。积极推广“和谐乡村”农村家庭非定额组合产品，培育农村居民保险意识、享受保险权益，助力“和谐乡村”建设。

我们积极推动农网建设，提升“三农”综合服务能力。截至2014年底，在全国农村地区建立三农保险营销服务部和三农保险服务站约3万个，建立三农保险服务点27.37万个，覆盖全国农村地区92.1%的乡镇以及52.9%的行政村，三农保险销售服务队伍共计32.2万人，基本形成了“中心辐射、村级延伸”的农村网点布局。

农业保险
保费收入

171.43 亿元

支付农险赔款

116 亿元



兑付海南最大一笔1.5412亿元橡胶树综合保险赔款，是我国农业保险一次灾害事故赔款金额最大的赔款记录
Paying out a total of 154.12 million yuan rubber tree comprehensive insurance payment, the largest insurance payment to a single natural disaster in the domestic agriculture insurance history, in Hainan



现场为农民办理水稻保险受欢迎
On-the-spot rice insurance underwriting service was welcomed by the farmers

编织了全球最大的农村保险服务网络，有力推动了农险服务能力的提升。积极开展农网标准化建设，加大农网三农服务用车投入，配备了1262台三农服务专用车和2707台电动车，为四川、新疆等30家县支公司配备无人航拍机。在湖北、河北试点开展移动农网项目，有效提高承保和理赔效率。在河北沧州开展“百姓、百事、百帮”平台建设，尝试推进“三农”综合服务。

我们不断探索革新业务模式，构建农村金融服务链，满足专业大户、家庭农场、农民专业合作社、农业企业等新型经营组织的融资、风险保障需求。首开政府与保险企业“联办共保”先河，形成独具特色的农业保险“江苏模式”，有效扩大保险覆盖面。针对农业新型经营主体的保障需求，试点推广“金伞护航”家庭农场综合保险产品，助力农业现代化转型。在山东寿光与多家银行合作，建立政府、银行和保险共同参与的“风险蓄水池”，积极为订单农业提供融资保障，服务地方主要农业产业发展。大力推进与中华全国供销合作总社、中国农业银行的“三农”合作，携手创新并提高“三农”综合服务能力和水平，合力破解涉农金融服务不足、融资难、融资贵等难题。



在村中张贴农险承保公示，保障农户的知情权，确保承保信息真实，农户交费明白

Posting agriculture insurance underwriting information disclosures to protect the farmers' right to know and ensure the transparency of underwriting information and insurance premium collection



送保险入户

Providing door-to-door insurance policy delivery service

助力产业发展，积极服务经济提质增效升级

Powering the industrial development by actively serving the quality improvement, efficiency enhancement and upgrade of the economy

我们充分发挥保险资金的独特优势，探索保险资金支持实体经济发展和产业转型升级的新途径和新模式。开创性发起设立全国首个金融央企与省级政府合作股权基金——广东（人保）粤东西北振兴发展股权基金，支持广东省区域协调发展。发起设立首个保险资金投资棚户区改造的债权投资计划产品——“人保资本—衡阳酃湖新城保障房配套基础设施债权投资计划”，支持衡阳酃湖新城保障房（含棚户区）配套基础设施建设。开发以中石化销售有

股权计划产品
注册规模

254.90 亿元

债权计划产品
注册规模

413.00 亿元



限公司股权、医疗健康产业和支持“一带一路”建设的产业基金等为基础资产的股权产品。2014年，注册股权债权计划23个，其中，股权计划产品注册规模254.90亿元，居行业第一位，债权计划产品注册规模413.00亿元，居行业第二位。

我们大力发展小额贷款保证保险和信用保险等业务，为中小微企业等经济发展薄弱环节提供支持。先后推出“金福保”及金福保产品框架、“创业保”、“农企无忧”三款中小微企业保险产品。通过发展城乡小额贷款保证保险，破解中小企业融资瓶颈，形成“宁波经验”，累计支持小微企业贷款4500余笔，贷款金额56.43亿元。2014年，在全国109个地、市、县推广，承保小微企业超过1万家（次），累计为超过100亿元的资金提供融资保障。

我们积极创新风险管理服务供给方式，推动产业转型升级。与国家知识产权局合作，推出专利执行保险、专利代理人职业责任保险和专利侵权保险三款专利保险系列产品，积极推动科技和知识产权保险创新。与各地科技主管部门建立合作关系，进一步拓宽科技保

险服务领域，全年累计提供保险保障金额1261.4亿元，保障科技企业应对较高且复杂的风险。积极创新文化产业保险，开发演艺活动财产保险、艺术品综合保险、展览会综合责任保险、文化企业知识产权侵权等文化企业专属保险产品。2014年，文化产业保险专属产品已承保企业877家，提供风险保障193亿元。其中，网络游戏虚拟财产损失保险项目获得了文化部产业司全国十大优秀文化金融合作创新成果奖。



为第二届夏季青年奥林匹克运动会提供全方位风险保障服务。图为工作人员指导受伤的志愿者填写理赔相关单据
Providing comprehensive risk protection service to the 2nd Summer Youth Olympic Games

广东（人保）粤东西北振兴发展股权基金

Guangdong (PICC) Eastern, Western and Northern Guangdong Development Equity Fund

2014年7月，中国人民保险集团开创性地发起设立了全国首个金融央企与省级政府合作股权基金——广东（人保）粤东西北振兴发展股权基金。基金规模为121亿元，作为股本金与地市优质企业按51:49左右比例共同组建项目公司，重点投资粤东西北13个欠发达地级市（含肇庆）的新区及中心城区的扩容提质项目。该项目既创新了地方投资体制，通过探索建立财政手段与金融工具相配合的投入机制，发挥财政资金的引导和杠杆作用，撬动更多的社会资金投资支持粤东西北地区发展；又创新了欠发达地区的融资机制，将省市两级政府信用和金融央企市场信用相结合，为粤东西北欠发达地市自力更生探索内生发展道路、实现追赶与跨越提供有力金融支持；还创新了投资基金管理的运作方式，通过透明化的基金架构设计、阶段性持股、适时退出并再次投入的滚动支持方式，充分调动参与方

的积极性，实现多方共赢，充分发挥保险机制在促进地方投融资体制改革、服务区域协调发展等方面的积极作用。



广东省政府、中国人民保险集团、中国建设银行三方深化合作，270多亿助推粤东西北振兴和粤交通发展

发挥骨干作用，支持国家重点项目建设

Playing the key role in supporting national key project construction

我们持续为国家航空、航天、石油、核能、铁路等重要领域的发展保驾护航，依靠专业的技术和优质的风险管理工作服务于国家的经济社会发展大局。2014 年全年累计承担保险责任金额 309 万亿元，约为同期国内生产总值的五倍。承保中国商飞 ARJ21-700 飞机制造商航空一揽子保险项目，并首席承保西气东输三线中段输气管道工程、中天合创鄂尔多斯煤炭深加工示范项目化工项目、金沙江下游巨型水电工程、沪通长江大桥 HTQ-2 标项目、敦化至通化高速公路敦化至抚松段项目、新建海南西环铁路站前工程项目等多项关系国计民生，具有重大政治、经济、社会和环保意义的国家重点工程。

我们积极响应国家“一带一路”战略，紧紧围绕“走出去”战略，积极为装备出口、海外工程、海外务工人员等中资海外利益提供保险保障，并通过保险机制引导企业加速产业转移与转型升级，提升企业“走出去”质量。主承保中国交建集团海外工程统括保险、天津钢管集团无缝钢管工程险等重大项目。2014 年，承保出口信用险 3040 笔，承保责任金额 146 亿美元；承保海外工程险 204 笔，份额内保险保障金额达 718 亿元；承保海外企业财产保险保障金额超过 1000 亿元；承保境外务工人员意外险保障金额超过 1200 亿元。

全年累计承担
保险责任金额

309 万亿元



关注弱势群体，切实保障人民福祉

Caring for the disadvantaged groups and safeguarding the people's wellbeing

我们关注弱势群体和低收入人群。针对农民工，设计提供包括农村小额意外伤害保险、外出务工人员意外保险等专项意外险业务，人保财险有 35 家分公司开办农村农民工保险业务。首创全国城区进城务工农民工工伤保险业务，让农民工在城区的工作、生活、健康、生命得到切实保障。在湖北，实现了 140 万农民工统保，为农民工提供涵盖意外身故、伤残和意外医疗的保险保障，并为农民工保险开通绿色通道，及时高效满足农民工保险服务需要。

针对低收入人群的意外和大病保险需求，人保寿险在已有七款专属小额产品的基础上，专门开发了以“价格低廉、保障适度”为特点的附加小额定期寿险、

小额交通工具意外伤害保险、附加小额交通工具意外伤害医疗保险、附加小额重大疾病保险与附加团体小额重大疾病保险等五款专属产品，基本涵盖了低收入人群所面临的主要人身风险，缓解风险事故对家庭的冲击。

我们积极与地方民政部门开展合作，利用部分救助资金购买城乡医疗救助保险，为救助人群提供保险保障服务，并发挥自身专业管理优势，协助民政部门改善城乡医疗救助事务管理服务水平。2014 年，承保了中国儿童基金会重疾、昭通市城乡低保救助、盘锦市盘三老救助等医疗救助项目，覆盖人群 141.84 万人。

扶弱济困，坚持传递社会公益力量

Helping the disadvantaged groups and passing on the power of charity

我们积极支持抗灾救灾工作，开辟绿色服务通道，提供高效理赔服务，稳定灾区群众生产生活、支持灾后重建。鲁甸地震发生后，第一时间设立“中国人保临时报案点”，紧急筹集数万套救援药箱、无线网络、应急发电机及帐篷等物资支援灾区。全年受“威马逊”台风影响共立案 37704 件，估损毛额共计 10.98 亿元。面对辽宁遭遇的 63 年来最严重旱灾，全力服务抗旱救灾工作，承担了 84 万农户、778 万亩的赔付，累计支付 3.8 亿元，充分发挥了保险的经济补偿和社会风险管理职能。

我们高度重视定点扶贫工作，始终把定点扶贫定位为做好扶贫攻坚和构建和谐社会的一项重要任务来抓，成立扶贫机构，完善扶贫制度，确保各项扶贫工作落到实处。自 2002 年起，相继在江西乐安、吉安，黑龙江桦川，陕西留坝等 4 个县开展定点扶贫工作，被国务院扶贫开发领导小组授予“全国扶贫开发先进集体”荣誉称号。先后在 4 县援建学校 23 所，捐赠电脑 100 余台、各类教学设施 110 余台，开展种养殖科技培训、维修改善敬老院等设施，通过扶持产业发展、公益捐助等措施，推动当地经济社会发展。



第一时间在“8·3”云南鲁甸地震灾区设立“中国人保临时报案点”

After the Yunnan Ludian Earthquake occurred on Aug 3rd, PICC Interim Claim Report Station was set up immediately in the disaster-affected areas



定点扶贫项目在扶贫县落地开花

Carrying out designated poverty relief projects in counties below poverty line

辽宁旱灾理赔获国务院肯定

PICC was praised by the State Council for its settlement of claims in the draught-hit Liaoning Province

面对 2014 年辽宁遭受的 63 年来最严重旱灾，中国人民保险集团简化流程、快速查勘、科学定损，最大程度减少农户损失。同时，加强与各级政府、农业部门和气象部门的沟通与协作，全力服务抗旱救灾工作。承担了 84 万农户、778 万亩的赔付，累计支付 3.8 亿元，并提前四个月完成理赔工作，得到了国务院的充分肯定。汪洋副总理对此批示：“辽宁省组织推动农作物保险、核灾理赔、降低免赔率等方面的创新做法，对各地有借鉴意义。”



向辽宁旱灾受灾农户支付首笔农险旱灾赔款

我们广泛开展保险知识宣传活动，通过丰富多彩的活动，提升人民群众的风险管理和保险意识。在客户节、“3·15”国际消费者权益保护日以及“7·8全国保险公众宣传日”期间，通过微博、短信、服务热线、保险知识讲座和街头宣传等途径开展保险知识宣传和互动活动，促进了保险知识的普及和推广，产生了良好的社会效益。援助开展新疆克拉玛依青少年“融情夏令营”活动，举办新疆经济社会发展金融保险人才培训班，为新疆14个地州市37位县级干部进行金融保险知识、政策和实务管理方面的培训。全程参加服务第七届“中国汽车安全主题巡展”，宣传汽车安全及保险知识。



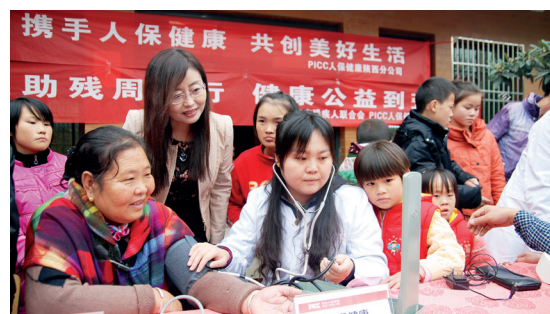
开展保险宣传活动
Carrying out insurance advertisements

我们尽己所能开展慈善捐助活动，积极回馈社会大众。向“8·3”鲁甸地震灾区捐款1000万元人民币，支援灾区抗震救灾和灾后恢复重建工作。支持边疆社会事业发展，捐资1100万元为新疆购置68辆“母亲健康快车”，向西藏“五保集中供养项目”捐赠2500万元。开展“2014·中国人民保险助学公益行”系列活动，向全国36个省市的104所偏远贫困地区小学的21764名学生赠送助学用品。向中华健康快车捐助公益善款30万元，为贫困白内障患者实施免费手术，帮助重见光明。开展“人保在行动”主题系列公益活动，以各种形式传递保险正能量，社会影响力和传播力持续扩大。



2014·中国人民保险助学公益行动
2014 PICC Charity Tour for Students

我们广泛开展志愿服务活动。成立青年志愿者协会，组织广大员工积极参与助学扶贫、敬老爱幼、社区建设、环境保护、应急救援、大型社会活动等方面的志愿服务活动，为具有特殊困难以及需要帮助的社会公众提供志愿服务。积极推进华奥学校“七彩健康课堂”志愿活动，深化关爱农民工子女志愿服务工作。赞助拍摄志愿助残阳光行动公益宣传片，为江苏高邮留守儿童搭建中国人民保险“爱心书屋”。



与西安市残联携手开展“健康公益到聋校”志愿活动
Carrying out “Bringing Health Public Welfare to the Schools for the Deaf” volunteer service together with Xi’an Disabled Persons Federation

在云南宁蒗彝族自治县开展“传递一份爱心、成就一份希望”一对一帮扶助学关爱活动。为四川省木里藏族自治县民族中学送去图书和冬衣，传递爱与分担的公益精神。

木棉花志愿者服务队

Kapok volunteer service team

人保财险电子商务南方运营中心成立的木棉花志愿者服务队，持续开展青年志愿者服务，整合内外部资源，开展包括自闭症儿童服务、为乳癌病人筹款、招聘 / 就业咨询、内部支援计划等多样青年志愿服务，邀请资深义工对木棉花志愿者开展专业培训，提高志愿者的服务水平，得到广东佛山南海当地社区、义工联、关爱督导委员会的高度认可。2014 年合计服务时数达 600 多小时。

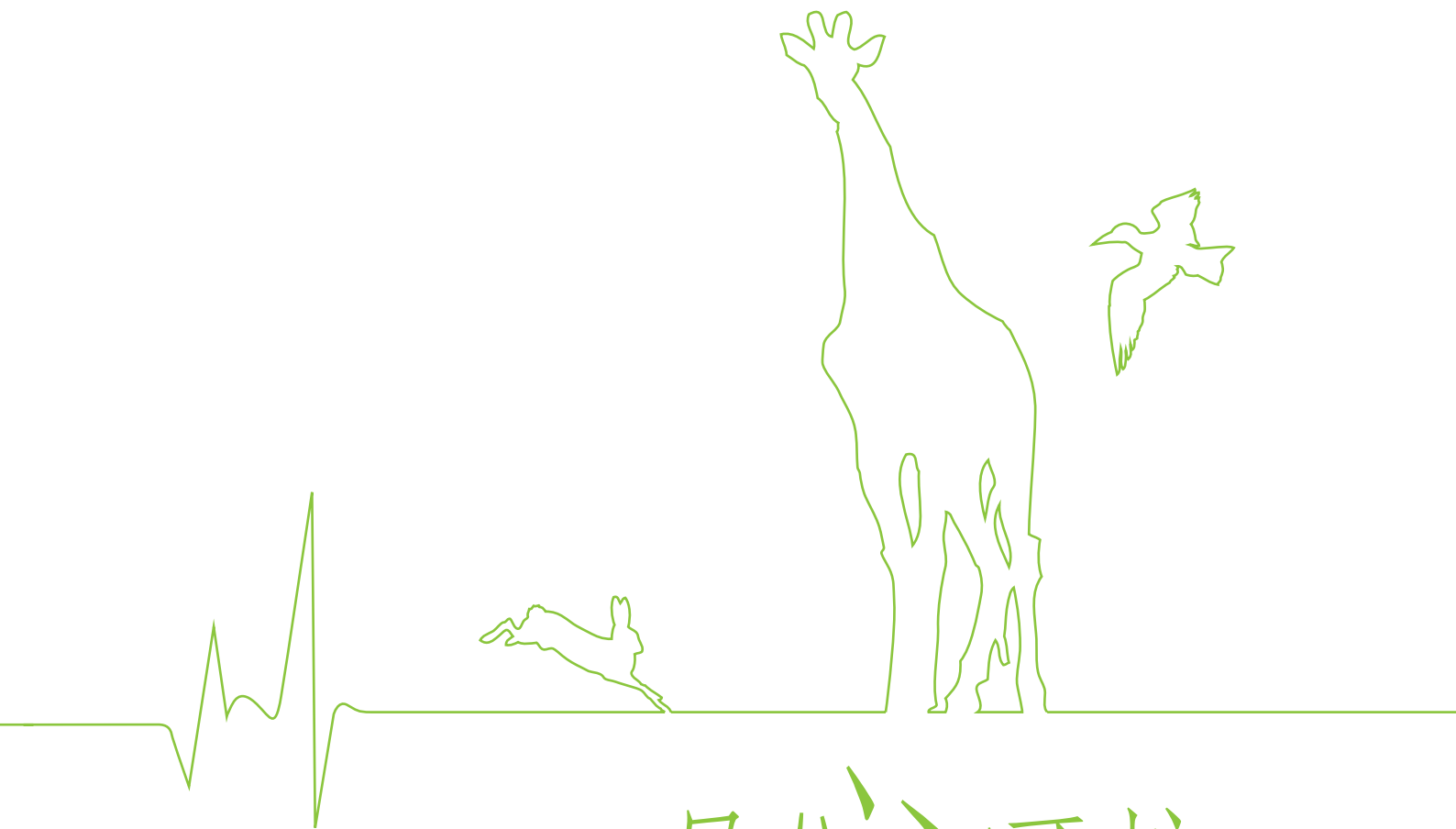
2014 年度木棉花志愿者服务队服务时数

The 2014 annual volunteer service team service hours

日期	服务内容	人次	服务时长 (小时)
1月16日	南中心“新年你最红”趣味运动会	36	2 × 36 = 72
3月30日	自闭症儿童感恩音乐会	2	3 × 2 = 6
5月16日	木棉花志愿者年度表彰会	60	1.5 × 60 = 90
5月24日	关爱贫困乳癌病人义卖活动	5	3 × 5 = 15
6月21日	关爱桂城小镇义卖活动	20	2.5 × 20 = 50
7月26日	关爱贫困乳癌病人义卖活动	8	3 × 8 = 24
7月31日	关爱自闭症儿童义卖活动	10	3 × 10 = 30
8月28日	志愿者基础培训第一期	30	1.5 × 30 = 45
9月17日	组织观看《有一天》公益电影	7	2 × 7 = 14
10月14日	志愿者基础培训第二期	50	1.5 × 50 = 75
10月28日	创益中心儿童英语故事会	5	3 × 5 = 15
11月2日	第四届佛山星儿公益慢跑	37	3 × 37 = 111
8月-10月	招聘志愿者服务	24	86

对环境
To the
Environment





尽心呵护



对环境

To the Environment

环境的可持续发展是我们一切发展的基础，绿色发展已逐渐成为社会高度认同的发展模式。我们积极推动绿色金融服务建设，创新产品和服务，为产业结构调整、传统企业节能改造、环境污染治理等提供保险和金融支持；努力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。

相关方期望

Stakeholders' Expectations

- 绿色金融保险产品
- 绿色运营
- 绿色公益活动

我们的行动

Our Initiatives
(2014)

- 开发并推广环境污染责任险
- 支持绿色环保型项目投资
- 日常经营倡导绿色环保理念，厉行节约、减少碳排放
- 持续推进电子化平台建设
- 开展绿色公益捐赠

我们将努力

Our Efforts
(2015)

- 加大绿色保险开发和推广力度，为客户提供环境风险防范培训
- 加强对绿色环保型项目及基础设施的投资引导
- 全员倡导绿色环保理念

开发绿色保险产品

Developing green insurance products

我们积极开发绿色保险产品，帮助企业管理风险，分担政府责任，服务生态文明建设。结合各地实际情况，为客户提供差异性、多样化、全方位的环境污染风险保障，承保的风险包括意外事故、自然因素、人为因素等多种原因导致的企业环境污染风险。开创国内企业统保环境责任险的先例，首席承保国电集团环境污染责任保险。在环境污染责任保险领域，累计提供 84 亿元的风险保障。

我们开展环境风险评估与咨询工作，促使企业提高环境风险防范能力，减少污染事故发生。在无锡，2014 年公司分支机构共对 648 家企业提供环境风险评估服务，出具评估报告 648 份；发现、提出问题 6285 条，并针对其中 954 条较大问题提出了整改建议；面向 450 余家企业的环保工作人员开展风险防范专题培训，帮助企业提升环境风险管理能力。

我们积极响应林业生产经营者风险管理及融资需求，探索开展多年期森林保险等创新型业务。通过分类指导，推进各地森林保险业务发展，并积极参与森林保险防灾减灾体系建设。2014 年，承保森林 10 亿亩，森林险保费收入 16.47 亿元，同比增长 11.34%。

针对病死畜禽处理难题，公司分支机构在浙江龙游等地与地方政府部门建立联动机制，积极开展生猪无公害处理，保障了食品安全和农村生态环境安全。

环境污染责任
风险保障累计

84 亿元

承保森林

10 亿亩



引导绿色投资

Guiding green investment

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环保型项目过渡。关注清洁能源的相关投资，直接或间接参与了多个国家大型风电、水电项目的投资建设。2014 年，继续推进与中广核集团旗下新能源产业基金的投资合作；与汉能集团旗下专业光伏发电公司—汉能薄膜发电公司商讨投资合作。通过发行人保—华电新能源项目债权

投资计划，募集 7.65 亿元投资内蒙古及东北三省风电项目，支持绿色能源发展。通过发行人保—贵阳地铁项目债权投资计划，募集 24 亿元投资贵阳市轨道交通 1 号线，支持绿色公共交通发展。通过发行人保—贵州水利工程项目债权投资计划，募集 10 亿元投资骨干水源工程，支持贵州省生态建设石漠化治理。

实行绿色办公

Bringing green office into service

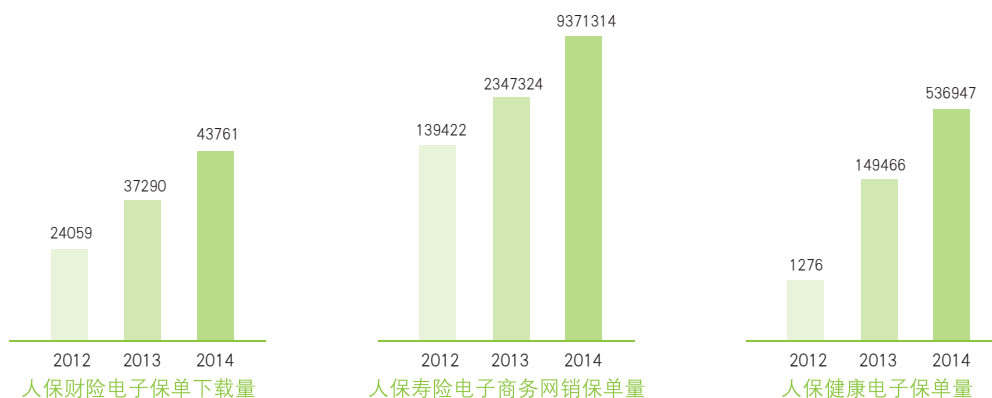
我们在日常经营管理过程中，倡导绿色环保理念，鼓励员工从个人做起、从身边做起，厉行节约，共同努力为绿色环保事业贡献力量。整合现有资源，降低物业运营成本和水、电等资源消耗。实行无纸化办公，打造全集团信息系统安全管理的共享平台，在提高办公效率的同时减少办公用纸的消耗。鼓励召开视频或电话工作会议，减少旅行出差数量，降低因为公务出差行为造成的碳排放和能耗。树立绿色采购理念，通过综合考虑全生命周期成本，选择最具价值的方案实现成本节约。倡导员工绿色出行，

减少对环境的污染。倡导“厉行勤俭节约、反对铺张浪费”，引导员工从节约一度电、一滴水、一张纸、一滴油的小事做起，热爱自然、珍惜资源，拒绝浪费。

我们持续推进电子化支持平台，着力打造电商电子化全流程的保险产品销售服务模式，具体包括电子保单、电子支付等功能。平台的持续研发建设，有效提升了保险技术服务水平，深入践行了低碳环保的绿色金融理念，获得客户广泛认可和一致好评。

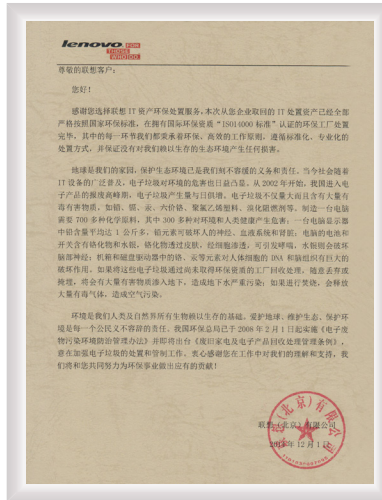
部分子公司电子保单量（单位：份）

Number of the electronic insurance policies of selected subsidiary companies



注 1：人保财险电子保单下载量是指只有当客户下载保单时才会生成电子保单，否则不会随保单自动生成电子保单。

2：人保健康电子保单数量统计口径为通过邮件发送出去的保单数量，包括直销的和通过第三方合作客户购买的保单。



联想开具的废旧电子设备采取环保处置方式证明
The certificate of environmentally disposing waste electronic equipment issued by Lenovo

开展绿色公益活动

Carrying out green public welfare activities

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。结合联合国“我的世界”全球票选项目，启动“我的人保·我的世界·志愿在行动”主题活动，引导员工强化低碳节约、公益志愿理念。发动公司青年员工，对使用年限较长的电脑进行重新调试组装，捐赠给广西、甘肃、安徽等地希望小学。部分分支机构将职工之家常年向本地社区居民免费开放，支持和鼓励员工和居民参与低碳健身。

GRI 索引

GRI Index

战略与概况			
概况披露	相关性	披露页码	
战略分析	1.1	高	P4-7, P14-21
	1.2	高	P4-7, P17
机构概况	2.1	高	P10
	2.2	高	P10-11, P30-39, P56-64, P71
	2.3	高	P10-11, P27
	2.4	高	P10
	2.5	高	P4-7, P11-12
	2.6	高	P11
	2.7	高	P4-7, P11-12
	2.8	高	P4-7, P10, P12, P25, P33
	2.9	高	P11, P27
	2.10	高	P13
报告参数设置	3.1	高	P2
	3.2	高	P2
	3.3	高	P2
	3.4	高	P2, P77
	3.5	高	P2, P19-20
	3.6	高	P2
	3.7	高	P2
	3.8	高	P2
	3.9	高	P2
	3.10	高	P2
	3.11	高	P2, P19-20
	3.12	高	P74-76
	3.13	中	--
治理、承诺和利益相关方参与	4.1	高	P19, P27
	4.2	高	P4-7
	4.3	高	P27, P49
	4.4	高	P22-28, P43
	4.5	高	P29, P44-49
	4.6	高	P22-28
	4.7	高	P22-28, P40-49
	4.8	高	P4-7, P14-21
	4.9	高	P14-21
	4.10	高	P4-7, P14-21
	4.11	高	P4-7, P24, P32, P42, P52, P58, P70
	4.12	高	P54
	4.13	高	P55
	4.14	高	P21
	4.15	高	P19-21
	4.16	高	P21
	4.17	高	P21, P24, P32, P42, P52, P58, P70

绩效指标			
指标	相关性	披露页码	
经济	EC1	高	P4-7, P25, P29, P47, P59-67, P73
	EC2	高	P60-61, P65, P71
	EC3	高	P43-49, P59
	EC4	高	P56-64
	EC5	高	P40-49
	EC6	高	P53-54
	EC7	中	P40-49
	EC8	高	P59-67
	EC9	高	P4-7
环境	EN1	不适用	--
	EN2	中	P73
	EN3	不适用	--
	EN4	不适用	--
	EN5	中	P72-73
	EN6	高	P71-73
	EN7	中	P72-73
	EN8	不适用	--
	EN9	不适用	--
	EN10	低	--
	EN11	不适用	--
	EN12	不适用	--
	EN13	不适用	--
	EN14	不适用	--
	EN15	不适用	--
	EN16	中	--
	EN17	中	--
	EN18	高	P71-73
	EN19	不适用	--
	EN20	不适用	--
	EN21	不适用	--
	EN22	中	--
	EN23	不适用	--
	EN24	不适用	--
	EN25	不适用	--
	EN26	高	P71-73
	EN27	不适用	--
	EN28	不适用	--
	EN29	低	P71-73
	EN30	中	P71-73
劳工实践及体面工作	LA1	高	P48-49
	LA2	高	P48-49
	LA3	高	P40-49

绩效指标				
指标	相关性	披露页码		
劳工实践及体面工作	LA4	高	P43	
	LA5	中	P43	
	LA6	高	P40-49	
	LA7	高	P48	
	LA8	高	P40-47, P67	
	LA9	高	P43-44	
	LA10	高	P45, P49	
	LA11	高	P40-49	
	LA12	高	P40-49	
	LA13	高	P48-49	
	LA14	中	P40-49	
	LA15	高	P49	
	人权	HR1	中	P26, P63
		HR2	中	P53-54
HR3		中	P40-49	
HR4		中	P40-49	
HR5		中	P53-54	
HR6		中	P53-54	
HR7		中	P53-54	
HR8		中	---	
HR9		不适用	---	
HR10		不适用	---	
HR11		中	P40-49	
社会	S01	高	P33, P56-67	
	S02	高	P28	
	S03	高	P28, P45, P49	
	S04	高	P28	
	S05	高	P4-7, P54-55, P56-67	
	S06	中	P4-7, P65-66	
	S07	高	P28	
	S08	高	P28	
	S09	高	P33, P59-67	
	S010	高	P56-67	
产品责任	PR1	高	P30-39	
	PR2	低	---	
	PR3	高	P30-39	
	PR4	低	---	
	PR5	高	P30-39	
	PR6	高	P30-39	
	PR7	中	---	
	PR8	高	P39	
	PR9	高	P28, P35	

金融行业补充指标			
指标	相关性	披露页码	
金融行业补充指标	FS1	高	P4-7, P17
	FS2	高	P14-21, P28
	FS3	高	P30-39
	FS4	高	P30-39, P72
	FS5	高	P4-7, P30-39, P53-55, P56-67, P68-71
	FS6	高	P33-35, P56-64
	FS7	高	P33-35, P56-64
	FS8	高	P60, P68-73
	FS9	高	P14-21
	FS10	高	P56-67, P68-72
	FS11	高	P4-7, P56-67, P68-72
	FS12	高	P4-7
	FS13	高	P33, P61
	FS14	高	P33, P64
	FS15	高	P30-39
	FS16	高	P39, P66

《环境、社会及管治汇报指引》指标索引

ESG Reporting Guide Index

核心主题	指标编号	指标内容	相关性	披露页码
A. 工作环境质素				
A1 工作环境	A1.1	按雇佣类型、年龄组别及地区划分的雇员总数。	高	P48-49
	A1.2	按年龄组别及地区划分的雇员流失比率。	高	P48-49
A2 健康与安全	A2.1	因工作关系而死亡的人数及比率。	高	P48
	A2.2	因工伤损失工作日数。	高	---
	A2.3	描述所采纳的职业健康与安全措施，以及相关执行及监察方法。	高	P40-47
A3 发展及培训	A3.1	按雇员类别（如高级管理层、中级管理层等）划分的受训雇员百分比。	高	P45, P49
	A3.2	按雇员类别划分，每名雇员完成受训的平均时数。	高	P49
A4 劳工准则	A4.1	描述检讨招聘惯例的措施以避免童工及强制劳工。	高	P40-47
	A4.2	描述在发现违规情况时消除有关情况所采取的步骤。	高	P28
B. 环境保护				
B1 排放物	B1.1	排放物种类及相关排放数据。	中	---
	B1.2	温室气体总排放量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	中	---
	B1.3	所产生有害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	低	---
	B1.4	所产生无害废弃物总量(以吨计算)及(如适用)密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	中	---
	B1.5	描述减低排放量的措施及所得成果。	高	P71-73
	B1.6	描述处理有害及无害废弃物的方法、减低产生量的措施及所得成果。	高	P71-73
B2 资源使用	B2.1	按类型划分的直接及/或间接能源(如电、气或油)总耗量(以每千秒千瓦时计算)及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	中	---
	B2.2	总耗水量及密度(如以每产量单位、每项设施计算)。	中	---
	B2.3	描述能源使用效益计划及所得成果。	高	P71-73
	B2.4	描述求取适用水源上可有任何问题，以及提升用水效益计划及所得成果。	低	---
	B2.5	制成品所用包装材料的总量(以吨计算)及(如适用)每生产单位占量。	不适用	---
B3 环境及天然资源	B3.1	总用纸量。	高	---
	B3.2	提升用纸效益计划及所得成果。	高	P72
	B3.3	描述业务活动对环境及天然资源的重大影响及已采取管理有关影响的行动。	中	P71-73
C. 营运惯例				
C1 供应链管理	C1.1	按地区划分的供货商数目。	中	P53-54
	C1.2	描述有关聘用供货商的惯例，向其执行有关惯例的供货商数目、以及相关惯例的执行及监察方法。	高	P53-54
C2 产品责任	C2.1	已售或已运送产品总数中因安全与健康理由而回收的百分比。	不适用	---
	C2.2	接获关于产品及服务的投诉数目以及应对方法。	高	P35-39
	C2.3	描述与维护及保障知识产权有关的惯例。	低	---
	C2.4	描述质量检定过程及产品回收程序。	不适用	---
	C2.5	描述消费者资料保障及私隐政策，以及相关执行及监察方法。	高	P39
C3 反贪污	C3.1	于汇报期内对发行人或其雇员提出并已审结的贪污诉讼案件的数目及诉讼结果。	高	P28
	C3.2	描述防范措施及举报程序，以及相关执行及监察方法。	高	P28
D. 社区参与				
D1 社区投资	D1.1	专注贡献范畴(如教育、环境事宜、劳工需求、健康、文化、体育)。	高	P56-67, P70-73
	D1.2	在专注范畴所动用资源(如金钱或时间)。	高	P56-67, P70-73

读者反馈

Feedback from the Readers

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。

请您提出具体的反馈意见：

- 1 您是否从本报告中获取了您希望及所需要了解的信息？
是 一般 否
- 2 您认为本报告是否全面披露了我们所承担的环境、经济、社会责任？
是 一般 否
- 3 您认为本报告是否披露了充分的定量数据？
是 一般 否
- 4 您认为本报告的表述、版式设计是否有助于阅读理解？
是 一般 否
- 5 您对我们企业社会责任报告的披露还有哪些建议？

您可以选择以下方式提供您的反馈意见：

电话：010-62623672

电子邮箱：jituan-csr@picc.com.cn

如需报告印刷版，欢迎您与我们联系。

风雨同行 至爱至诚

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：北京市海淀区清华西路 28 号
邮编：100084
电话：86-10-62616611
网址：www.picc.com

Address: 28 Qinghua Xi Lu, Haidian District, Beijing, China, 100084
Tel: (8610)62616611
Website: www.picc.com